



2017 年 12 月 8 日 DEC17-2 版

一、【客服電話語音流程更改】

為簡化客服中心電話操作(02-25011999)，語音選項更改為以來電者的身分為按鍵選項(分 1-3)，請同業按照新的流程進線，並請多加利用 GDS 與同業資訊網(B2B 平台)處理訂位、票務業務，以減少等候時間。

按鍵 1 為一般旅客

按鍵 2 為旅行同業

按鍵 3 為英語服務

同業訂位票務服務請參考下面表格說明

例: 1.需要更改旅行社購票的訂位服務:請按 2(同業) 再按 4(更改訂位) 再按 1(旅行社購票)

2.需要查詢票務相關規定:請按 2(同業) 再按 5(機票及退票相關服務)

		服務項目	電話語音按鍵
同業	訂位	新訂位	按 2-按 3
		旅行社購票更改	按 2-按 4-按 1
		官網購票更改	按 2-按 4-按 2

	票務	機票及退票相關服務	按 2-按 5
--	----	-----------	---------



詳情請見旅行同業服務資訊網 <http://www.evaagent.com>
 發行單位：客運營業本部營業部直客行銷二課 | 品質文件編號：SZ-0091