

全日空代理人服务团队正式启动通知

尊敬的各位代理人：

衷心感谢大家一直以来对 ANA 的支持。

为了给代理人提供更专业及优质的服务，提高中国代理人对全日空服务的满意度，我们将成立专业的团队来服务代理人。自 2021 年 6 月 1 日起，全日空中国地区的代理人各项相关业务将由代理人服务团队来提供服务及对接。

代理人服务团队将按照业务内容分为以下三个对应窗口：

1. 全日空中国代理人服务热线（电话）

业务内容：

代理人日常机票服务类咨询解答；PNR/机票信息辅助确认、操作；不正常航班对应相关业务。

联系方式：[010-85599294](tel:010-85599294)

服务时间：9:00~17:30（周末及节假日休息）

2. 全日空中国 BSP 代理人咨询窗口（邮箱 1）

业务内容：

机票结算不正常问题确认；辅助退票退款/差额调整；特别申请（伤病退票等）咨询、备案；PNR/机票信息辅助确认、操作；不正常航班对应相关业务（代理人无法自行处理的情况等），ADM 咨询。

联系方式：cnbspsupport@ana.co.jp

服务时间：9:00~12:00 13:00~17:00（周末及节假日休息）

3. 全日空中国 BSP 代理人管理窗口（邮箱 2）

业务内容：

代理人授权申请受理、信息变更、合同更新等资质认可管理；风险管控相关业务。

联系方式：cnbspmgmt@ana.co.jp

服务时间：9:00~12:00 13:00~17:00（周末及节假日休息）

※GDS 系统操作相关咨询，请联系中国航信服务台 010-84018401

※一般旅客请致电全日空中国客户服务中心 400-882-8888

请各位代理人根据不同业务内容与相应窗口联系咨询，若您有任何疑问，可以联系上述邮箱 1 咨询，若您有任何建议和意见，也欢迎各位代理人同仁发送至邮箱 1 与我们沟通，谢谢各位的合作！！

全日空航空公司

2021年5月25日