



## 新航 SQ 业界通告 -

### 关于提高非工作时间对代理人的帮助服务及调整服务费的通知

(\* 2021 年 11 月 15 日版本)

各位尊敬的新航 SQ 中国区代理人/旅行社/合作伙伴,

为了方便我们共同的客户获得无缝服务体验,新航特此提醒,对于直接通过代理机构进行购票的旅客提出的所有服务请求,请代理人提供协助完成。

如果代理人无法通过 GDS、新航官网或 AGENT360 网站自助预订或提供服务,请在以下工作时间内,联系您当地的新航销售运营部门寻求帮助:

新航中国区销售运营部:

电话: 021-62889191

邮箱: CN\_SalesOps@singaporeair.com.sg

办公时间: 每周一至周五, 9:00 - 17:30

自 2021 年 11 月 1 日起,新航已经开始提高非工作时间对代理人的帮助服务,并相应调整了服务费。请仔细阅读下面的内容。

#### 1. 提高非工作时间的服务程序

如果代理人在当地新航销售运营部的非工作时间内,需要紧急服务帮助,可以联系新航的 24 小时客服热线+86 1059407278 (请注意:非工作时间内,客服热线仅提供英文服务)。服务将严格限制为:

- 仅限以下时段即将起飞的航班。  
周一至周五(平日),当地时间 8:30 至 17:00 以外,24 小时内起飞的航班,及  
周六至周日(周末),全天,72 小时内起飞的航班,并且
- 能通过 GDS、新航官网或 AGENT360 网站自助服务的紧急服务帮助。

如果代理人需要新航的票务预订办事处提供服务帮助,以处理任何可办理自助服务的紧急事项,我们都将额外收取 50 美元的服务费,此服务费不可退还。我们将在提供服务协助之前,通过信用卡收取相关服务费。

退票和一般查询将不予受理,代理人可以在之后的工作时间内,联系当地的新航销售运营部进行处理。



## 2. 调整服务费

销售运营部服务费调整为 50 美元。

该服务费适用于代理人要求新航销售运营部予以协助出票，换开客票或重新关联电子客票等原本可以通过 GDS、新航官网或 AGENT360 网站自助完成的所有服务。

在此，特别感谢各位一直以来给予新航集团的大力支持与配合。若有进一步疑问，请联系负责贵司的客户经理或新航中国区销售运营部。

中国区销售运营部，电话：021-62889191// 邮箱：CN\_SalesOps@singaporeair.com.sg

新加坡航空公司中国区

2021 年 11 月 15 日