

## 全日空代理人服务团队正式启动通知（再周知）

尊敬的各位代理人：

衷心感谢大家一直以来对 ANA 的支持。

自我司 2021 年 6 月 1 日正式启动中国地区代理人服务窗口以来，我们通过代理人服务热线和邮箱不断受理代理人各方面的咨询，但也注意到还有大量联系中国客户服务中心的代理人来电，为了给代理人提供更专业和精准的服务，现对全日空代理人服务团队业务功能进行再次说明，希望大家扩散周知。

### ● 全日空代理人服务热线电话与中国客户服务中心电话的区别：

代理人服务热线（010-85599294）为面向在中国大陆地区平台和代理人（包括全日空出票授权认可代理人及非认可代理人）的电话咨询窗口，而中国客户服务中心电话为面向一般旅客的咨询窗口，请代理人 and 平台拨打“代理人服务热线”咨询。

### ● 全日空代理人服务团队与中航信服务台电话的区别：

涉及到中航信系统操作的问题请您先致电中航信服务台咨询确认，如中航信无法解决或需向航司确认时，请联系代理人服务热线（010-85599294）或咨询窗口（邮箱 1）。

### ● 全日空代理人服务热线、邮箱咨询窗口（邮箱 1）、管理窗口（邮箱 2）的区别：

	代理人服务热线	邮箱咨询窗口（邮箱 1）	邮箱管理窗口（邮箱 2）
联系方式	010-85599294	<a href="mailto:cnbspsupport@ana.co.jp">cnbspsupport@ana.co.jp</a>	<a href="mailto:cnbspmgmt@ana.co.jp">cnbspmgmt@ana.co.jp</a>
受理业务主要内容	<ul style="list-style-type: none"><li>代理人日常机票服务类咨询解答</li><li>PNR/机票信息辅助确认、操作</li><li>不正常航班对应相关业务</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>机票结算不正常问题确认</li><li>辅助退票退款/差额调整</li><li>特别申请（伤病退票等）咨询、备案</li><li>ADM 咨询</li><li>PNR/机票信息辅助确认、操作</li><li>不正常航班对应相关业务（代理人无法自行处理的情况等）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>代理人授权申请、信息变更、合同更新等资质认可管理</li><li>风险管控相关业务</li></ul>
服务时间	9:00~17:30（周末及节假日休息）	9:00~12:00、13:00~17:00（周末及节假日休息）	

以上内容请代理人再次确认并转告内部相关员工及合作代理人伙伴。

感谢您的理解与配合。

全日空航空公司

2021年11月17日