

## 关于全日空中国代理人服务热线电话业务的通知（230426）

尊敬的各位代理人：

衷心感谢大家一直以来对ANA的支持。

由于近期陆续复航，全日空中国代理人服务热线电话(010-85599294) (以下简称“热线”)，可能会出现等候较多或等候时间长等情况，给各位带来不便敬请谅解。

为及时解决代理人的疑惑，减少热线等待的时间，全日空将定期更新总结预约中心及热线常见问题，请代理人留意并下载最新版本使用。

目前全日空对应代理人窗口分为以下三渠道，日常业务问询主要为热线和邮箱1。遇到热线等待时间较长时，希望代理人可以优先使用问题集查询或搜索代理人网站相关信息。如没有解答请及时向邮箱1发送邮件询问，感谢您的配合。

|                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| 全日空中国代理人服务热线（电话）     | 010-85599294           |
| 全日空中国BSP代理人咨询窗口（邮箱1） | cnbspsupport@ana.co.jp |
| 全日空中国BSP代理人管理窗口（邮箱2） | cnbspmgmt@ana.co.jp    |

按可咨询业务内容分类各窗口详细如下：

|  |                           |
|--|---------------------------|
| ①全日空中国代理人服务热线（电话）  | 服务时间：9:00~17:30（周末及节假日休息） |
| 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。等待时间长时请善用问题集及代理人网站。 |                           |

|  |   |
|--|---|
| ②全日空中国BSP代理人咨询窗口（邮箱1）  | 服务时间：9:00~12:00 13:00~17:00<br>（周末及节假日休息） |
| 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。 |   |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| ③全日空中国BSP代理人管理窗口（邮箱2）                | 服务时间：9:00~12:00 13:00~17:00<br>（周末及节假日休息） |
| 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。 |   |

没有问询功能，可在代理人网站查询全日空政策及各类信息，须注册使用。

|               |   |
|---------------|---|
| ④全日空中国代理人专用网站 | <a href="http://www.ana-cnbsp.com/">http://www.ana-cnbsp.com/</a> |
|---------------|---|

※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

全日空航空公司

2023年04月26日