



ST-2021-46
01 Oct 2021

旅遊同業服務費收取規定

親愛的旅遊同業，

為了方便我們的共同客戶享有無縫的服務體驗，提醒您，對於直接由貴公司訂位的客戶所提出的服務需求，請您提供協助。如果您無法經由 GDS、新航網站或 Agent 360 同業網站自助預訂或提供服務，請於上班時間聯絡您的當地顧客服務部。

新航台北顧客服務部電話：886-2-25516655；

上班時間（平日週一至週五）：08:45 - 12:45 / 13:45 - 17:45（週末及國定例假日不上班）。

自 2021 年 10 月 18 日起，新航台北顧客服務部電話：886-2-77507708；

上班時間（平日週一至週五）：08:00 - 18:00（週末及國定例假日不上班）。

自 2021 年 11 月 1 日起，我們將修訂非上班時間之服務流程，並收取服務費。請仔細閱讀下面的更改。

1. 非上班時間之服務流程

若您在非上班時間需要緊急協助，您可以撥打新航網站上的 24 小時訂位票務熱線，服務項目限定如下：

- 僅限立即起飛的航班：定義為平日 24 小時之內起飛，或週末 72 小時之內起飛的航班，且，
- 無法由 GDS、新航網站或 Agent 360 同業網站自助服務的緊急服務需求。

如果您仍然希望我們的訂位和票務人員協助您處理任何可以自助服務的緊急事項，我們將收取 50 美元的服務費，此服務費不可退還，將以信用卡收取後提供服務協助。

恕不接收退票需求和一般查詢，請於上班時間聯絡您當地的新航顧客服務部尋求協助。

2. 服務費收取標準

服務費為 50 美元，凡可以經由 GDS，新航網站或 Agent 360 同業網站自助服務的事項包含開立機票，更改機票，連結機票和其他服務，新航將收取服務費 50 美元。

請參閱所附常見問題解答，並請通告相關人員。如果您有任何疑問，請洽詢您的新航客戶經理。

新加坡航空公司台灣分公司
業務部 敬上



常見問題與解答

1. 哪些是被視為我可以自助服務的項目及流程？

所有可以經由 **GDS**、新加坡航空網站或 **Agent 360** 同業網站自助服務的項目。
我們的 24 小時訂位票務熱線只能提供您無法自助服務的緊急協助。

2. 在新加坡航空網站或 **Agent 360** 同業網站上，我可以和不能自助服務的例子是什麼？

對於 **FIT** 訂位，您可以在新加坡航空網站上透過管理訂位，輸入 **PNR** 以執行預選座位、預訂特別餐點（包括名廚有約）、購買額外的超重行李、線上劃位報到和取消線上劃位報到。
請注意，一旦列印登機證後，就不能在新加坡航空公司網站上取消線上劃位報到。當登機證列印後，乘客已經到達機場時，建議乘客直接向劃位報到櫃檯尋求協助。當列印登機證後而乘客不在機場時，您可以聯繫您當地的新航顧客服務部，或於下班時間聯繫新加坡的 24 小時訂位票務熱線請求協助。

團體 **PNR** 無法透過新加坡航空網站提供服務。對於緊急需求特殊餐點或取消機票，您可以聯繫您當地的新航顧客服務部或於下班時間聯繫我們的 24 小時訂位票務熱線。請注意，特殊餐點的需求視供應情況而定，且必須在航班起飛至少 24 小時前預訂。（由台北出發的航班，特殊餐點的需求必須在起飛 32 小時前預訂）。

在 **Agent 360 NDC** 同業網站上預訂航班，您可以加選座位、加購超重行李、更改機票 (**Reissue**)、連結機票 (**Revalidate**) 和退票。若有 **No Show**，更改機票 (**Reissue**) 和退票無法經由 **Agent 360 NDC** 預訂航班自助服務，請聯繫您當地的新航顧客服務部，或於下班時間聯繫新加坡 24 小時訂位票務熱線緊急協助。

3. 關於立即起飛航班的時間定義為何？

以下提供了一些範例：

例 1：您當地的新航顧客服務部於下午 6 點下班。您於週二晚上 9 點需要緊急協助乘客於次日下午 3 點起飛的航班。這屬於立即起飛的定義，因為是平日 24 小時內起飛的航班。

例 2：您當地的新航顧客服務部在週末不營業。週五晚上 10 點，您需要緊急協助乘客星期一下午 2 點起飛的航班。這屬於立即航班起飛定義，因為乘客的航班距離您在周末致電時不到 72 小時。

例 3：您當地的新航顧客服務部於下午 6 點下班。週二晚上 9 點，您需要緊急協助您的乘客的航班，該航班將於週四上午 10 點起飛。這不屬於立即出發定義，因為乘客的航班是在平日的 24 小時以後出發。當您聯繫新加坡 24 小時訂位票務熱線時，您將被拒絕提供服務。

4. 我沒有乘客的信用卡資料，如何支付新航 24 小時訂位票務熱線收取的服務費？我可以透過 BSP 結帳嗎？

新航 24 小時訂位票務熱線收取的服務費只接受信用卡，且不限於乘客的信用卡，任何有效的信用卡都接受。為避免支付服務費，請由 **GDS**、新航網站或 **Agent 360** 自助服務。



5. 為什麼新航 24 小時訂位票務熱線不提供退票和一般查詢的服務？

退票需要 6-8 周的作業時間，並不是需要立即處理的緊急需求。此外，我們的 24 小時訂位票務熱線無法透過 BSP 進行退款。

有關一般查詢，請上新航 **Agent 360** 同業網站或新航官網，該網站有最新和完整的資訊。包括在 "Covid-19 訊息中心" 下的 **Covid-19** 相關更新。我們的客服人員將無法代為解釋政府當局實施的 **Covid-19** 限制和旅行建議。如果您需要進一步了解 **Covid-19** 限制，請與相關的地方當局聯繫。

