



CHINA COSCO SHIPPING Co., Ltd. (Taiwan)

中國遠洋企業股份有限公司

General Agent For COSCO SHIPPING In Taiwan

TEL:(02)2778-9678 FAX:(02)2778-5212 UK TELEX:(051)94075309 COSC

親愛的客戶：

“以客戶為中心”是中遠海運集運矢志不渝的追求。依託覆蓋全球的 200 多條國際班輪運輸航線和遍佈世界的服務網點及延伸服務體系，我們將始終堅持為您提供最優化的全程運輸解決方案。新公司成立以來，通過對客戶投訴、抱怨和諮詢的收集整理，以及對服務過程中客戶“痛點”和“難點”查找分析，我們逐步確定了服務全流程中影響客戶體驗的關鍵環節，並在此基礎上，以“可量化”、“可跟蹤”、“持續提升”為原則，在全球範圍內推出運輸服務全過程的九項服務標準，具體為：

- | | |
|---------|---|
| 一、訂艙 | 工作日 2 小時內提供訂艙處理狀態，開艙後，訂艙資訊提供完備情況下，普通貨及冷藏貨，工作日 2 小時內確認訂艙；危險品貨及大件貨，2 個工作日內確認訂艙。 |
| 二、放箱 | 用箱需求確認後 48 小時內保證用箱 |
| 三、提單簽發 | 提單指示資訊提供完備情況下，船開後 1 個工作日內可簽發正本提單 |
| 四、發票提供 | 發票資訊提供完備情況下，船開後 1 個工作日內可提供客戶發票 |
| 五、船舶准班率 | 自營船舶綜合准班率不低於 95%（不可抗力因素除外） |



CHINA COSCO SHIPPING Co., Ltd. (Taiwan)

中國遠洋企業股份有限公司

General Agent For COSCO SHIPPING In Taiwan

TEL:(02)2778-9678 FAX:(02)2778-5212 UK TELEX:(051)94075309 COSC

- 六、 中轉服務 貨物抵達中轉港 3 天前，提供後程船資訊；
離開中轉港 1 天內，提供裝船結果；正常情
況下，貨物 7 天內轉運，最晚不超過 14 天
- 七、 到貨通知 貨物抵達卸港 1 天前發送到貨通知
- 八、 臨櫃服務 自抵櫃台起 15 分鐘內業務辦結（適用於提
供臨櫃服務的地區）
- 九、 爭議處置 5 個工作日內解決發票爭議，對於事實清楚
的商務爭議，7 個工作日內處理，投訴受理
5 個工作日內回饋處理意見

以上服務標準僅作參考，不應在任何條件下被視為擔保/保證。

九項服務標準的推出只是一個開始。中遠海運集運將持續
優化客戶服務流程，不斷提升客戶體驗，並接受全球客戶的監
督。您可通過中遠海運集運官網 lines.coscoshipping.com，
回饋您對服務的評價和建議，我們將儘快給予您滿意的答覆。

中國遠洋企業股份有限公司