

## 精彩旅途 周到服务 仅需持有牡丹白金卡

尊敬的牡丹白金卡客户：

感谢您选择工银牡丹白金卡！您可持牡丹白金卡在全国部分城市工商银行高铁贵宾厅享受尊贵服务。

此手册将向您全面介绍我行高铁贵宾厅服务内容。祝您旅途愉快！

### 温馨提示：

- （1）为方便您的出行，请仔细阅读高铁贵宾厅服务指引。
- （2）若高铁贵宾厅服务内容调整，我行将在网站及客户服务热线4000095588及时更新相关信息，敬请关注 <http://www.icbc.com.cn> 或致电我行客户服务热线4000095588。
- （3）如遇特殊事件火车站不能提供贵宾厅相关服务，客户应遵守火车站相关规定。
- （4）我行保留调整、修改本项服务的权利。

## 中国工商银行白金信用卡高铁贵宾厅服务指引

(最后更新于 2015 年 4 月)

### 索引

1. 上海虹桥站.....	3
2. 深圳北站.....	3
3. 杭州东站.....	4
4. 南京南站.....	4
5. 成都火车站（东客站）.....	5
6. 成都火车站（火车北站）.....	5
7. 济南西站.....	6
8. 石家庄火车站.....	6
9. 宁波铁路南站.....	7
10. 山东枣庄火车站（高铁站）.....	7

## 1. 上海虹桥站

**贵宾厅名称：**中国工商银行商务贵宾厅

**贵宾厅位置：**上海虹桥站候车大厅出发层南 14 号门

**营业时间：**08:00-20:00

**服务对象：**牡丹黑金卡、牡丹白金卡客户

**服务流程：**客户出示本人白金卡（黑金卡）、有效身份证件及车票，并通过 POS 刷卡进行贵宾身份验证。

**服务内容：**以贵宾厅提供的实际服务内容为准。

**相关规定：**

（1）仅限持卡人本人使用。

（2）若客户所持卡片为非正常状态（如未启用、已换卡未启用、挂失卡、被伪冒卡、作废卡、取消用卡资格、联系发卡行、帐户冻结等）将无法通过 POS 刷卡验证。

（3）随行人员按 127.5 元/人次，由接受服务对象自理（只接收现金）。

（4）快捷安检位置位于上海虹桥站南 12 号入口。

## 2. 深圳北站

**贵宾厅名称：**中国工商银行贵宾厅

**贵宾厅位置：**深圳北站候车厅 A9-A10 检票口上方贵宾厅

**营业时间：**08:00-20:00

**服务对象：**牡丹白金卡客户

**服务流程：**客户出示本人白金卡、有效身份证，通过 POS 刷卡进行贵宾身份验证后方可使用贵宾厅服务。

**服务内容：**提供协助取票、餐饮服务、登车提醒、送站服务等，具体内容以贵宾厅提供的实际服务内容为准。

**相关规定：**

（1）若客户所持卡片为非正常状态，将无法通过 POS 刷卡验证，会影响您的正常使用。

（2）除持卡人本人可免费使用外，客户可免费携带一名随行人员进入贵

宾厅；超出规定携带人数则需向高铁贵宾服务公司支付费用，携带随行人员 16 岁以上的按照 100 元/人次收取，16 岁以下免收费用。

(3) 贵宾厅咨询电话：4006760688。

### 3. 杭州东站

**贵宾厅名称：**中国工商银行贵宾候车室

**贵宾厅位置：**杭州东站出发层候车大厅内南 2 门东侧

**营业时间：**08:00-20:00

**服务对象：**牡丹黑金卡、牡丹白金卡客户

**服务流程：**

(1) 客户本人持牡丹白金卡及当日火车票，经贵宾室服务人员身份识别，且登记客户姓名、列车出发时间、班次、目的地后至休息区休息。

(2) 服务人员在客户登车前 15 分钟提醒客户办理检票手续。

**服务内容：**提供免费茶水、饮料和精致点心；无线 WIFI 服务；登车提醒服务。

**相关规定：**

(1) 贵宾室服务电话 0571—85804626。

(2) 遇到春节等节假日服务时间会有调整，具体服务时间以车站公告为准。

### 4. 南京南站

**贵宾厅名称：**中国工商银行高铁南京南站 VIP 贵宾室

**贵宾厅位置：**火车站候车室西北角 2 号 VIP 室

**营业时间：**08:30-20:00

**服务对象：**牡丹白金卡客户、工银财富卡客户

**服务流程：**持卡人出示牡丹白金卡/工银财富卡、身份证件、车票，工作人员需核实姓名、所乘车次，办理相关手续，无误后引导至贵宾室座位。

**服务内容：**提供候车休息、免费茶水（其他饮料需自费）、上网、问询、乘车提醒、电视观看、报刊阅览等服务。

**相关规定：**客户可免费携带一名同行人员进入我行贵宾休息厅。

## 5. 成都火车站（东客站）

**贵宾厅名称：**中国工商银行贵宾休息厅

**贵宾厅位置：**东客站二楼候车大厅VIP3厅（西广场进入2楼候车大厅左侧，中国银行旁边，A4检票口侧）

**营业时间：**接待服务时间为客户所乘车次发车前

**服务对象：**中国工商银行白金卡客户。

**服务流程：**

（1）客户自行通过验票、验身份证，通过安检进入2楼候车大厅；

（2）候车大厅A4检票口侧VIP3厅接待点出示白金卡，接待人员在POS机刷卡识别白金卡（卡片状态需为正常，不能为过期卡、未启用卡、挂失卡、冻结卡，卡号前六位为622889、625019、625917的工银白金卡可不刷卡，直接登记卡号签字受理），经过卡片验证后进入贵宾室休息。

（3）每位经过验证的白金卡客户可携当日当次车的一位同行进入贵宾室，享受贵宾室休息服务。

**服务内容：**贵宾室休息候车；免费提供一杯现磨咖啡或茶水（任选其一）；免费提供茶点、糖果、杂志报刊阅读；WIFI无线上网，车次、天气查询，手机充电；登车提示及引领至检票口等服务。

**相关规定：**每位经过验证的白金卡客户可携当日当次车的一位随行人员进入贵宾室，享受贵宾室休息服务。

## 6. 成都火车站（火车北站）

**贵宾厅名称：**中国工商银行贵宾休息厅

**贵宾厅位置：**成都火车北站候车大厅贵宾区V1厅（进入候车大厅正面可见）。

**营业时间：**接待服务时间为客户当日所乘车次发车前2小时。

**服务对象：**牡丹白金卡客户

**服务流程：**

（1）候车大厅右侧设置贵宾客户专用验票、验身份证、安检专用通道，客户可出示牡丹白金卡，通过贵宾专用通道进入候车大厅；

（2）候车大厅贵宾区接待点出示牡丹白金卡，接待人员在POS机刷卡识别

白金卡（卡片状态需为正常，不能为过期卡、未启用卡、挂失卡、冻结卡，卡号前六位为 622889、625019、625917 的工银白金卡可不刷卡，直接登记卡号签字受理），经过卡片验证后进入贵宾室休息。

**服务内容：**提供专用验票、验身份证、安检通道；贵宾室休息候车；提供一杯现磨咖啡或茶水（任选其一）；提供茶点、糖果、杂志报刊阅读；车次、天气查询，手机充电；登车提示及引领等服务。

**相关规定：**每位经过验证的白金卡客户可携当日当次车的一位随行人员进入贵宾室，享受贵宾室休息服务。

## 7. 济南西站

**贵宾厅名称：**贵宾服务

**贵宾厅位置：**济南西站二楼

**营业时间：**09:00-18:00

**服务对象：**牡丹白金卡、财富管理金账户卡客户

**服务流程：**客户持工银牡丹白金卡、工银财富管理金账户卡，及本人身份证使用贵宾服务。

**服务内容：**提供预约服务，提供饮品服务，提供检票通知服务

**相关规定：**仅限持卡人本人使用。

## 8. 石家庄火车站

**贵宾厅名称：**中国工商银行贵宾休息室

**贵宾厅位置：**进入石家庄火车站一楼候车厅，乘南侧自动扶梯，到二楼高架层，右转 20 米即到。

**营业时间：**08:00-20:00

**服务对象：**牡丹白金卡客户

**服务流程：**

(1) 贵宾到达贵宾室后，出示合法有效身份证件及牡丹白金信用卡后可进入贵宾室休息，同时出示客票，登记姓名车次，以便提醒。

(2) 贵宾所乘班次开车前 20 分钟，由服务人员提醒并陪同贵宾通过贵宾通道直达站台。

**服务内容：**以贵宾厅提供的实际服务内容为准。

**相关规定：**

(1) 白金卡持卡人本人需向贵宾室服务人员出示合法有效身份证件及牡丹白金信用卡，登记后，方可享受候车服务。

(2) 白金卡持卡人最多可带两名同事或亲友进入贵宾室。

## 9. 宁波铁路南站

**贵宾厅名称：**中国工商银行贵宾厅

**贵宾厅位置：**宁波铁路南站二楼候车大厅 A 区。

**营业时间：**08:00—20:00

**服务对象：**牡丹白金卡客户

**服务流程：**

(1) 抵达贵宾区内，请向前台服务人员出示白金信用卡。

(2) 验证确认后，进入贵宾厅候车休息。

**服务内容：**

(1) 温馨服务：协助出票、候车提醒、快捷通道；同时提供精美点心、报刊杂志、视听娱乐、艺术品鉴。

(2) 智慧商务：WIFI 覆盖、商务洽谈区、复印打印。

**相关规定：**

(1) 牡丹白金卡客户本人可免费享受宁波工行铁路贵宾厅服务，同时可携带一名随行人员进入贵宾厅，并扣减 2 万分积分。

(2) 请确保您的卡片处于正常状态。如有疑问请咨询工行白金信用卡贵宾专线：4000095588。

## 10. 山东枣庄火车站（高铁站）

**贵宾厅名称：**工商银行枣庄分行 VIP 专属候车室

**贵宾厅位置：**枣庄高铁站候车室进口左侧。

**营业时间：**08:30-19:00

**服务对象：**牡丹黑金卡、牡丹白金卡、财富卡客户

**服务流程：**牡丹黑金卡、牡丹白金卡、财富卡客户持本人卡片、有效身份证

件、当日所乘车次的车票，经工作人员确认无误后进入贵宾室。

**服务内容：**提供茶水、零食、杂志、及上网服务。