

## 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 2016 年 7 月)

### 索引

1. 深圳北站.....	3
2. 南京南站.....	3
3. 成都火车站（东客站）.....	4
4. 成都火车站（火车北站）.....	4
5. 济南西站.....	5
6. 济南站.....	5
7. 宁波铁路南站.....	6
8. 福州火车站（北站）.....	7
9. 山东枣庄火车站（高铁站）.....	7

## 1. 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。

## 2. 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。

### 3. 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。

### 4. 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。

## 5. 济南西站

**贵宾厅名称：**工商银行高铁贵宾室

**贵宾厅位置：**落客平台二楼东南角工行高铁贵宾室

**营业时间：**09:00-18:30

**服务对象：**中国工商银行发行的工银黑金卡、白金卡、公务卡持卡人。

**服务流程：**

(1) 客户抵达济南高铁西客站。

(2) 客户前往休息室，出示工银黑金卡、白金卡、公务卡（限本人），并通过工行 POS 身份识别认证。

(3) 通过工行 POS 身份识别后，由服务人员引导客户进入贵宾休息室等候，服务人员通知客户所乘高铁车次及时间。

**服务内容：**高铁贵宾休息室服务（免费茶点、书刊、音像），除高铁延误情况外，使用休息室不超过三小时。

**相关规定：**

(1) 客户本人需向中转休息服务台或贵宾休息室服务台相关人员出示工银黑金卡、白金卡、公务卡（注：卡片状态为正常卡。），并通过工行 POS 身份认证，方可享受服务。

(2) 若有其他客户与公务卡持卡人同行，需按高铁贵宾室收费标准交纳相关费用或使用高铁贵宾室专用 POS 削减信用卡 10 万积分后方可享受该服务。

## 6. 济南站

**贵宾厅名称：**工商银行高铁贵宾室

**贵宾厅位置：**进站口东 30 米，二楼大厅工行高铁贵宾室

**营业时间：**08:30-19:00

**服务对象：**中国工商银行发行的工银黑金卡、白金卡、公务卡持卡人。

**服务流程：**

(1) 客户抵达济南站。

(2) 客户前往休息室，出示工银黑金卡、白金卡、公务卡（限本人），并通过工行 POS 身份识别认证。

(3) 通过工行 POS 身份识别后，由服务人员引导客户进入嘉宾休息室等候，服务人员通知客户所乘高铁车次及时间。

**服务内容：**高铁贵宾休息室服务（免费茶点、书刊、音像），除高铁延误情况外，使用休息室不超过三小时。

**相关规定：**

(1) 客户本人需向中转休息服务台或嘉宾休息室服务台相关人员出示工银黑金卡、白金卡、公务卡（注：卡片状态为正常卡。），并通过工行 POS 身份认证，方可享受服务。

(2) 若有其他客户与公务卡持卡人同行，需按高铁贵宾室收费标准交纳相关费用或使用高铁贵宾室专用 POS 削减信用卡 10 万积分后方可享受该服务。

## 7. 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。

## **8. 福州火车站（北站）**

**贵宾厅名称：**中国工商银行贵宾室

**贵宾厅位置：**火车站第一层 VIP 贵宾厅内（进安检后右边第一间贵宾室）。

**营业时间：**07:00-20:30

**服务对象：**牡丹黑金卡、牡丹白金卡客户

**服务流程：**在福州火车北站南广场南 2 进站口 18 号验证口进入经专用安检后进入工行白金卡贵宾室候车。客户在出示当日有效车票、牡丹黑金卡或白金卡、身份证件，经服务人员确认受理后即可享受我行火车站贵宾室服务。牡丹黑金卡、白金卡必须本人持有使用，同时牡丹卡状态必须是正常卡，已挂失卡、止付卡、取消用卡资格等非正常卡均无效。

**服务内容：**提供候车休息、火车时刻问询、上车提醒，以及免费茶点饮料、电视、报刊或杂志阅览、上网等贵宾服务。

**相关规定：**

(1) 如携带随行人员，须是工行福建省分行（不含厦门分行）核发的牡丹黑金卡、白金卡客户携带的随行人员，且每人次按 5000 积分从客户信用卡积分中相应扣减，随行人员最多不超过 2 人。

(2) 牡丹黑金卡、白金卡必须本人持有使用，同时牡丹卡状态必须是正常卡，已挂失卡、止付卡、取消用卡资格等非正常卡均无效。

## **9. 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。