

OOCL 预约提吉热线 - 常见问题(FAQ)

1. 我如何知道是否需要预约提吉?

回答：若订舱确认单上 (BA) 提示有预约提吉热线 755-8264 5110, 您需要预约提吉, 否则, 您不需要预约提吉。

2. 我可以通过什么方式申请提吉预约?

回答：现阶段, 您只可以通过电话预约。

3. 我什么时候可以预约提吉?

回答：您需要在提吉 4 小时至 5 天前预约, 而且预约的提吉时间不能早过 CY 截数前 14 天及不能迟于 CY 截数前 4 小时。

例 1, CY 截数在 9 月 15 日 14:00, 您可预约的最早提吉时间是 9 月 1 日 14:00, 您可预约的最迟提吉时间是 9 月 15 日 10:00。

如您的提吉时间是 9 月 1 日 14:00, 您最早可以在 8 月 27 日 14:00 致电预约, 而您最迟要在 9 月 1 日 10:00 致电预约。

例 2, 现在是 8 月 31 日 11:00, 您可预约的最早提吉时间是 8 月 31 日 15:00, 您可预约的最迟提吉时间是 9 月 5 日 11:00。

4. 我什么时候可以换提吉文件 (EIR) ?

回答：在您预约提吉 2 小时后。

5. 我如果没有预约提吉, 可以换提吉文件 (EIR) 吗?

回答：不可以。您需立即预约提吉, 2 小时后您就可以换提吉文件 (EIR)。

6. 没有预约, 我可不可以提吉?

回答：基本上不可以。首先, 您换不到提吉文件 (EIR), 其次, 吉箱没有预留给您, 虽然我们会视乎吉箱储存情况作特殊情况处理, 但提吉一定有所延误甚至无法提吉。

7. 我需要将预约号写在提吉文件 (EIR) 上吗?

回答：不需要。预约号及预约提吉日期和时间会打印在提吉文件 (EIR) 上。除非您在换取提吉文件 (EIR) 后取消了原预约并重新进行了预约。

8. 我在换取提吉文件 (EIR) 后更改了预约, 我需要重新换取提吉文件 (EIR) 吗?

回答：不需要。但您应到更改预约所预约到的提吉地点提吉。

9. 我在换取提吉文件（EIR）后取消了之前的预约并重新进行了预约，我需要重新换取提吉文件（EIR）吗？

回答：不需要。但您应将新的预约号写在提吉文件（EIR）上，并到重新预约所预约到的提吉地点提吉。

10. 我可以在海运通（ESP）平台直接打印提吉文件（EIR）吗？

回答：不可以。

11. 我换提吉文件（EIR）后什么时候可以提吉？

回答：在您预约提吉 4 小时后、并换取提吉文件（EIR）后即可提吉，可提吉时间与换提吉文件（EIR）的时间无直接关系。

12. 在星期日和公众假期，我可以预约吗？

回答：可以，我们的预约系统是全自动的，所以您可以在任何时间预约。

13. 我预约提吉需要什么资料？

回答：您只要有订舱号码就可以预约提吉。

14. 我需要输入订舱号码最后 1 个位数字吗？

回答：不需要。您只需输入订舱号码前 10 位阿拉伯数字。

例如，订舱号码是 00LU1234567890-1，您只需输入 1234567890。

15. 我是不是一定要提供联络电话？

回答：是。系统会自动读取您的来电号码作为联络电话，您也可以选择输入另一电话号码作为联络电话。

16. 预约后我需要带什么文件去提吉？

回答：您只需带正本提吉文件（EIR）在预约的时间到指定的地点便可以提吉。

17. 深圳经常塞车，如果迟到，我还可以提吉吗？另外，如果早到，还可以提吉吗？

回答：在预约时间的前 2 小时至后 4 小时内都可以提吉。

例如，您预约到的提吉时间是 9 月 16 日 14:00，您可以在 9 月 16 日 12:00 至 18:00 提吉。

（备注：OOCL 会因吉箱情况，适当地更改可提吉时间。不过，任何更改会尽早通知。）

18. 我可不可以修改我的预约？

回答：可以，但只可修改二次。如果您需要第三次修改，请先取消之前的预约，然后重新预约。

19. 如果我忘记了预约编号，我怎样可以查到我的预约编号？

回答：您只要输入您的订舱号码和联系电话号码就可以查询到预约编号和预约资料。

20. 我可以早上预约晚上提吉吗？

回答：可以，只要是在预约的4小时后。

21. 提吉4小时前，我还不知道车牌号码，可以预约吗？

回答：预约不需要车牌号码，您只需订舱号码就可以预约提吉。

22. 我可否透过SMS预约提吉，接收预约编号和提吉地点？

回答：对不起，现阶段我们未能提供SMS预约提吉服务。您只可以通过电话预约。

23. 我可否通过网上预约提吉，接收预约编号和提吉地点？

回答：对不起，现阶段我们未能提供网上预约提吉服务。您只可以通过电话预约。

24. 预约后我是不是一定可以拿到吉箱？

回答：原则上是的，除非因为一些我们不能控制的因素，例如天气。但如果提吉时间或地点有改变，我们会主动用电话通知您新的提吉地点和时间。

25. 如果未按预约时间到达提吉地点，预约会被立刻取消吗？

回答：不会。您可在预约时间前2小时至后4小时内提吉。超过这个时限，您需修改您的预约。

26. 过期没有提吉，我应该怎么办？

回答：您需修改您的预约。

27. 如果我需要在不同地方提吉，可否只需预约一次？

回答：不可以。因为每个预约只有一个预约提吉地点。

28. 如果我需要在不同时间提吉，可否只需预约一次？

回答：不可以。因为每个预约只有一个预约提吉时间。当完成一个预约后，您不用挂电话，可以选择立即做另一个新预约。

29. 如果我需要在同一时间提吉，但订舱号码超过一个，可否只需预约一次？

回答：不可以。因为每个预约只有一个订舱号码。当完成一个预约后，您不用挂电话，可以选择立即做另一个新预约。

30. 如果我同一个订舱号码有多个吉柜需要在同一时间提吉，可否只需预约一次？

回答：可以。

31. 如果我同一个订舱号码有多个吉柜需要在不同时间提吉，可否只需预约一次？

回答：不可以。因为每个预约只有一个预约提吉时间。当完成一个预约后，您不用挂电话，可以选择立即做另一个新预约。

32. 我可以查询到哪些预约资料？

回答：您只要输入您的预约编号，就可以查询到预约提吉种类和数量、提吉地点、提吉日期和时间。

33. 找顾客服务部（CSU）预约提吉，是不是会更方便，更快捷？

回答：不会，因为顾客服务部（CSU）同事亦要通过电话系统安排预约，之后才能通知您，时间会更长。

34. 已经预约提吉，可否找顾客服务部（CSU）修改提吉地点？

回答：不可以。提吉地点是由船公司决定的