

关于优化客户沟通流程通知

致：尊敬的客户/各订舱代理

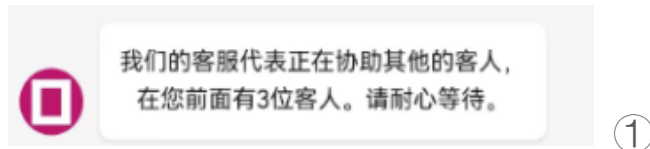
为推动数字化沟通渠道的使用，ONE 上海客服现有使用的邮箱将会于 4 月 1 日起停止使用。

我们的客服人员在时段内将以在线方式，为您提供实时服务。请由 ONE 门户网站进入后点击以下图标：<https://ch.one-line.com/zh-hans>



如遇下述 3 种情况，建议使用网页提交问询，我司会在一个工作小时内予以回复。

A. 客服人员忙线中，提示前方需等待（如下图①所示）；



B. 非紧急事项的问询；

C. 非工作时段发起的问询；

网页提交进入方式，如下图②所示：

https://one-line.my.site.com/customersupport/s/?language=zh_CN&rt=CN

主页 > 服务支援表格

服务支援表格

请问有什么我们可以帮忙的？

国家/区域 ONE分公司

类别 话题 子话题



Ocean Network Express (China) Co., Ltd

26 Floor, Tower C, ONE East

No 768 South Zhongshan 1 Road

Shanghai 200023, PRC

海洋网联船务（中国）有限公司

上海市黄浦区中山南一路 768 号，博荟广场 C 座 26 楼

<https://ch.one-line.com>

首批停止使用邮箱为：

CN.SHA.CS.EXP.BKGQUERY@ONE-LINE.COM

CN.SHA.CS.EXP.SCHEDULE@ONE-LINE.COM

谨此感谢各位尊敬的客户一直以来的支持，我们将在不同的联系通道上持续为您服务。



海洋网联船务（中国）有限公司

2025 年 3 月 28 日