



欢迎辞

尊敬的牡丹白金卡客户：

感谢您对工银牡丹卡的支持！

我们为您准备的牡丹白金卡是我行与万事达卡国际组织合作在中国大陆推出的首款万事达品牌白金卡。作为尊贵的白金卡客户，您将享受全年无休的专属白金卡贵宾专线服务（4008295588）、更高的信用额度、专享的费用优惠以及一系列高附加值尊享服务。我们将精心为您打造卓尔不凡的精致生活，让您尽享尊贵，成就非凡！

为帮助您更加深入了解您的白金卡，我们诚挚献上精心准备的《牡丹白金卡使用指南》。

请在用卡前详阅本指南，敬祝您用卡愉快！

中国工商银行牡丹卡中心





目录

您的卡片 4

卡片介绍	4
【卡片图示】	4
【核对信息】	6
【签名确认】	6
【卡片启用】	6
【卡片密码】	6

消费和取现	8
【轻松消费】	8
【便捷取现】	10
【利息计算】	11

账务管理	13
【多渠道账单定制】	13
【多样化还款方式】	15

卡片管理	19
【卡片遗失】	19
【卡片损坏】	19
【卡片被吞】	19
【卡片到期】	19
【申请副卡】	20
【紧急补换卡】	20
【紧急取现】	20

安全管理	21
【输密限额随意选】	21
【余额变动短信来】	21
【消费监测全天候】	21

尽享白金尊贵生活 22

尊享商务礼遇	22
【机场贵宾厅尊贵礼遇】	22

【全程无忧高额航空意外险及旅行不便险】	23
【国际 SOS 服务】	24

特享专属服务	25
【全年无休的白金卡专线客户经理服务】	25
【遍及海内外的 VIP 客户服务中心】	25
【任意网点理财金账户贵宾通道服务】	25
【网上银行贵宾版“五专服务”】	25

乐享品味人生	26
【精选特惠商户】	26
【200 余家精选高尔夫球场】	26
【丰富多彩的白金卡俱乐部活动】	26
【灵活多样的调额方式】	26
【争议垫款垫付服务】	26
【委托专人代办服务】	27

独享费用优惠	28
【八大类服务费用减免】	28
【年费优惠兑换礼遇】	28
【四大航空公司积分兑换礼遇】	28
【贵宾网银更高折扣优惠】	28

畅享联名优势	29
【1872 牡丹白金卡】	29
【国航知音牡丹白金卡】	29

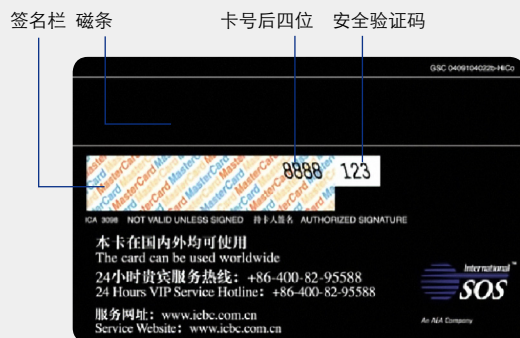
附录 1：收费标准	31
附录 2：中国工商银行境外账户	32
附录 3：万事达卡国际组织全球紧急支援电话	35
附录 4：工行机场贵宾厅名单及服务指引	37
附录 5：工行 134 家牡丹信用卡 VIP 客户 服务中心服务时间及营业地点	49
附录 6：航空意外险保险服务手册	54
附录 7：旅行不便险保险服务手册	59
附录 8：国际 SOS 服务	63



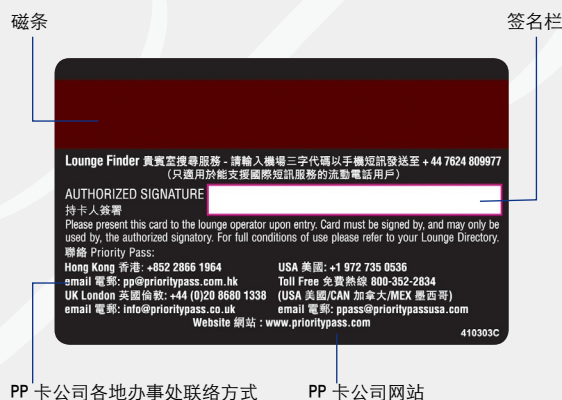
您的卡片

卡片介绍

【卡片图示】



PP 卡卡号



我行携手万事达卡组织与 PP 卡公司，为您提供 PP 卡公司全球专业机场贵宾厅服务。



您的万事达卡品牌牡丹白金卡主卡配备一张 PP 卡，您在收到白金卡及 PP 卡后：

【核对信息】

请您仔细核对如下内容：

1. 牡丹白金卡卡片信息是否正确

姓名、称谓是否正确（姓名以汉语拼音表示。称谓以英文缩写表示，MR. 表示先生，MS. 表示女士）；

有效期是否正确，卡面上有效期以 MM/YY（月 / 年）标明，如 03/15 表示有效期至 2015 年 3 月底。

2. PP 卡卡面信息是否正确

姓名、称谓是否正确（姓名以汉语拼音表示。称谓以英文缩写表示，MR. 表示先生，MS. 表示女士）；

有效期是否正确，PP 卡卡面上有效期以 MM/YY（月 / 年）标明，如 03/15 表示有效期至 2015 年 03 月底。

以上信息如有错误，请您致电我行白金卡贵宾专线 4008295588，我行将及时为您处理。

【签名确认】

为保证您卡片安全，若您核对卡面信息无误，请立即在白金卡和 PP 卡背面签名栏内签上您的姓名，并请与申请表签名保持一致。

【卡片启用】

领到卡片后，您可致电我行白金卡贵宾专线 4008295588 或通过营业网点、网上银行办理卡片启用，之后才能正常用卡。若采取自行设置密码方式，您申请卡片启用时需设置您的卡片密码。

您的牡丹白金卡在卡片启用后无需其他操作就可立即消费、取现，方便快捷，您的消费可享受最长 56 天的免息还款期，您在我行境内所有 ATM 上取现均免收取现手续费。

【卡片密码】

牡丹白金卡的密码是为保证您安全用卡，由您自行设定的 6 位数字。自行设置密码时，建议您最好不要使用“出生日期”、“电话号码”、“000000”等易被他人破译的数字，并敬请牢记，避免泄露。

如需修改密码，您可用预留电话致电白金卡贵宾专线 4008295588 选



择人工服务进行修改，您也可在我行营业网点柜面及本、异地 ATM 机上修改。

如果您遗忘了密码，请持本人身份证件和卡片到我行营业网点办理密码重置业务。



消费和取现

【轻松消费】

我们为您提供简单方便的刷卡消费，更让您享受网上购物的无限乐趣！

刷卡：您持牡丹白金卡，可在国内外任意有“银联”标识或“MasterCard”标识的特约商户刷卡消费。

网购：您注册我行网上银行后，就可以足不出户，充分享受网上购物的乐趣！

网上商户类型	网银注册方式	交易金额是否受限
境内网上商户	柜面注册静态密码	是
	柜面注册口令卡	是
	柜面注册U盾	否
境外网上 SecureCode 认证商户 (MasterCard)	自动注册并登录网银后开通 SecureCode 验证服务	否
其它境外网上商户	通过白金卡贵宾专线 4008295588 或网上银行开通网上（无卡）交易服务	否

★温馨提示：境外网上交易有风险，请您在交易后立即关闭网上交易服务。

积分：使用牡丹白金卡每消费 1 元人民币累计 1 分，每消费 1 美元累计 8 分，每消费 1 欧元累计 10 分。购房购车、批发类、政府服务、公立医院、公立学校、慈善与非营利性社会服务、网上交易以及工商银行认定不应累计积分的交易均不累计积分，工商银行享有对交易是否累计积分的最终决定权。积分可参加我行积分兑换活动。

消费注意事项：

1. 退货

若您对使用牡丹白金卡购买的商品不满意而要求退货时，您可持白金卡和消费单据与商户协商办理退货手续，退货成功后，退还款项将直接划回您的白金卡账户。

2. 预授权

当您在宾馆、酒店或租车公司等类型商户消费时，商户消费与结算不在同一时间完成。商户会选择使用预授权交易操作，向发卡机构索要授权，并在结账时根据结算金额向持卡人收款（称为预授权确认）。

商户索要授权后，您的信用卡账户会以授权金额为限冻结信用额度或账户资金，预授权有效期为自交易日（对追加预授权金额的，以追加交易日为准）起 30 天。如果在结算时，您以其他方式支付或取消了该笔授权消费，则应要求商户同步撤销该笔预授权交易。超过

预授权有效期的或预授权撤销交易完成后，将自动解除原预授权的信用额度或账户资金冻结。

当您由于某种原因，未能采取当面结账时，商户将在预授权有效期内，且在预授权金额 115% 的范围内，依据您的消费记录或单据，按实际应结账金额通过发卡机构自动扣收您的交易款项。对预授权消费款项结算记账时，原预授权将会自动取消。

3. “No Show” 费

“No Show” 费是指当您预定酒店或租车后，如未能按规定提前取消预约，商户可以按照国际惯例从您的信用卡中扣除每间房一晚的房费或每部车两天的租金作为 “No Show 费”。为避免以上损失，请您切记以下事项：

- 在预约过程中被要求提供卡号时，您应意识到该卡号已经起到了预约保证的作用；
- 预约时应向商户了解取消预约的有关规定（如取消预约的有效时间、方式等）；
- 解除预约时，不要忘记向商户索取取消代码，以此做为日后处理该类交易争端的有利证据；
- 切勿随意向他人泄露您的卡号及密码，防止被他人冒用。

4. 境外消费退税

您在国外持卡购物时，可通过牡丹信用卡办理消费退税。退税有两种方式：一是现场退税，即交易价格已经剔除消费税；二是事后退税，即交易价格包含消费税，交易后商户再退还。

购物时商户会提供一个印有商户地址的信封和一式三联退税单。您需在退税单上签名并留下您的国际卡卡号及相关信息。退税单由商户保留一联，您保留一联，剩余一联您需在离境出海关时加盖海关公章后寄回给商户，商户凭此为您办理退税款。

如您在带有 “Global Refund”  标志的商户消费，可凭加盖该国海关图章的退税支票回国后在我行指定网点（目前北京及上海分行指定网点提供本项服务，您可通过我行白金卡贵宾专线 4008295588 查询）获得退税款。

★温馨提示：如您已办理现场退税，也需及时邮寄加盖海关公章的退税单，否则商户将事后在您的国际卡中追扣消费税。请您在国外消费时注意有关规定以保护您的合法权益。

5. 动态外币兑换（DCC 交易）

境外商户将您要缴付的款项即时转换为您的本地货币计算，称为 “动态外币兑换”，表示由商户直接换算外币，而非由国际组织处理。购物时能得知以本币计算的价格，可能会更为方便，但您必须明白，商户也可能会就这项服务收取额外费用。国际组织规定商户必须为顾客提供选择，让您以当地货币付账，以免须缴付商户收取的额外费用。国际组织也规定若商户提供 “动态外币兑换” 服务，必须告知顾客适用的兑换率，并说明其中是否加收服务费。



6. 安全验证码

安全码是在信用卡背面的签名栏上,紧跟在卡号后的3位数字。当持卡人使用信用卡进行非联机交易或在电视、电话、网上购物以特殊方式交易时,特约商户会以安全码来核实卡片的真实性。不同的信用卡组织对安全码的称呼不同,银联标准卡称为 CVN2,万事达卡称为 CVC2,威士卡称为 CVV2,运通卡则称为 CSC2。

7. 安全用卡注意事项

刷卡时,请不要让卡片远离您的视线,以避免卡片被误用或盗刷。

★温馨提示:

我行的余额变动短信提醒服务,令您在世界各地刷卡消费时都能即时收到短信通知,想现在申请,可立即拨打我行白金卡贵宾专线 4008295588 办理短信定制。

为保障您的权益,请不要随意在空白或未填写金额的签账单上签名。签名前,请确认签账单所列卡号、金额、消费币种是否正确,若有误,应要求收银员当面销毁凭证,并取消原交易。

交易完成后,请确认收银员交还给您的卡是本人的信用卡,并保存签账单,以便日后与账单核对。

【便捷取现】

您持牡丹白金卡可以在国内外有“银联”标识或“MasterCard”标识的 ATM 或银行网点便捷取现。

境内取现: 您持牡丹白金卡,便可在我行 ATM 或有“银联”标识的他行 ATM 上提取人民币,您也可以在我行的营业网点办理人民币取现。在我行境内营业网点或 ATM 上取现,无论本地异地,一律免收取现手续费。

★温馨提示:

1. 外币不能透支提现。若您想提取卡内外币存款,请到我行开办外币业务的营业网点办理。
2. 若您在牡丹白金卡因卡片损坏或挂失而又有紧急用款需要时,我们将为您提供境内紧急取现服务,您可致电白金卡贵宾专线 4008295588 办理。在您白金卡可用额度之内,您可享受最高 10,000 元人民币的紧急取现额度。您在境内办理紧急取现业务时,我行将不收取您的任何手续费。

境内取现注意事项:

- 在 ATM 上取现每天最多 5 次,累计金额不超过 5000 元。
- 牡丹白金卡账户内余额不足时,可以在信用额度内透支取现。使用信用额度取现不享受免息还款期待遇,且每天累计不超过 2000 元。
- 使用信用额度取现,从记账日起至还款日止,按日利率万分之五计收透支利息。
- 在我行境内营业网点或 ATM 上取现,无论本地异地,一律免收取现手续费。
- 在他行 ATM 上取现,需另外支付跨行取现手续费。银行将从您的账户中自动扣收这部分款项(具体费率参见牡丹卡业务收费标准)。

境外取现: 您可在美国、意大利、俄罗斯、泰国、新西兰等多个国家或地区具有“银联”标识或“MasterCard”标识的 ATM 上提取当地货币,您也可在具有“MasterCard”标识的银行网点提取当地货币。

在具有“银联”标识的 ATM 上提取当地货币,并以人民币结算不加收外汇兑换手续费,交易时会按标准扣收人民币账户/卡跨境 ATM 取现手续费(具体费率参见牡丹卡业务收费标准)。

在具有“MasterCard”标识的 ATM 或银行网点提取当地货币,境外取现收取异地取现费、外汇兑换手续费并须遵循 ATM 所归属的相关取现规定(具体费率参见牡丹卡业务收费标准)。

★温馨提示: 若您在牡丹白金卡因卡片损坏或挂失而又有紧急用款需要时,我们将为您提供境外紧急取现服务。您可致电万事达卡国际组织全球紧急支援电话(参见附录)办理。在您白金卡可用额度之内,您可享受最高 5,000 美元(等值外币)的紧急取现额度。境外紧急取现服务除按异地取现收费外,还要按万事达卡国际组织的规定收取相关费用(具体费率参见牡丹卡业务收费标准)。

境外取现注意事项:

- 当您持牡丹白金卡在香港、澳门地区取现时参照境外标准收费。
- 牡丹白金卡在境外有“银联”标识的 ATM 取现时,每天累计取现金额不超过等值 5000 元人民币。
- 使用信用额度取现不享受免息还款期待遇,需按规定支付利息。
- 牡丹白金卡在境外有“MasterCard”标识的 ATM 或银行网点取现,根据国家外汇管理局规定,当日内累计不得超过等值 1000 美元,一个月内累计取现不得超过等值 5000 美元,6 个月内累计取现不得超过等值 10000 美元。
- 非银联境外交易以白金卡的指定外币结算,当支取的货币与卡片的结算货币不同时,须按当日外汇牌价作货币兑换。
- 牡丹白金卡外币账户币种取现或消费后,由于清算时汇率变动产生的汇兑损失由客户自行承担。

【利息计算】

您持牡丹白金卡透支消费,可享受 25-56 天的免息还款期。我行已率先取消对信用卡透支消费“部分还款全额罚息”的规定。若您在到期还款日前未能全额还款,我们只对您未偿还的透支消费部分每日按万分之五计收从银行记账日起至还款日止的透支利息,已归还的透支消费部分不计算利息,仍可享受免息还款期。

★温馨提示:

透支取现及转账部分不享受免息还款期,每日按万分之五计收利息。

透支利息计算: 上期对账单的每笔透支金额为计息本金,自该笔透支交易的记账日起至还款日为计息天数,按日利率万分之五计息,按月计收复利。如:



陈先生4月初收到对账单，打印对账单日为4月1日，到期还款日为4月25日，欠款余额为1000元，最低还款额为100元，陈先生的上次对账单余额为0，从上次对账单日到本次对账单日期间陈先生只消费1笔—3月31日，金额为1000元。不同还款情况下，陈先生的透支利息分别为：

* 若陈先生于4月25日前，全额还款1000元，则在5月份收到的对账单中无透支利息。

* 若陈先生于4月25日前，比如在4月20日只偿还了最低还款额100元，则5月份对账单中的透支利息为13.95元。
透支利息： $(1000-100) \text{元} \times 0.05\% \times 31 \text{天} (3 \text{月} 31 \text{日} - 4 \text{月} 30 \text{日}) = 13.95 \text{元}$

* 如果陈先生在到期还款日前所还金额低于最低还款额（例如还款为0），则除了支付利息外还要支付滞纳金，滞纳金为最低还款额未还部分的5%。5月份对账单中透支利息为15.5元，滞纳金为5元。
透支利息： $1000 \text{元} \times 0.05\% \times 31 \text{天} (3 \text{月} 31 \text{日} - 4 \text{月} 30 \text{日}) = 15.5 \text{元}$ 。
滞纳金： $100 \times 5\% = 5 \text{元}$ 。



账务管理

【多渠道账单定制】

每月初我们将为您奉上您前一个月的账务详单，使您对自己的账务情况一目了然，不再受诸多交易记录的困扰，刷卡交易更随心！我们也为您准备了多种渠道获得您的账单情况，供您尽情选择：

● **渠道1 Email对账单：**您可选择免费定制Email对账单，我们将向您的指定邮箱寄送账单。

● **渠道2 短信对账单：**您可选择免费定制短信对账单，我们将向您预留的手机号发送账单。

● **渠道3 纸质对账单：**我们将向您提供的账单地址邮寄纸质对账单。您可选择取消纸质账单，申请Email或短信对账单。为提倡低碳环保生活，您首次取消纸质账单时，我们将为您的牡丹白金卡赠送奖励积分。

● **渠道4 网上银行：**若您是我行网银用户，您可从我行门户网站登录贵宾网银查询您的交易详情。您也可以通过网银定制Email对账单和短信对账单。

● **渠道5 白金卡贵宾专线：**您可随时致电白金卡贵宾专线4008295588进行查询。同时，您也可以通过该专线定制Email对账单、短信对账单、以及纸质对账单。

★温馨提示：

1. 收到账单后，请您及时核对，若对交易有任何疑问，请在交易记账日起60日内拨打白金卡贵宾专线4008295588或在网点进行查询。
2. 如果您需要更改对账单地址，请及时致电白金卡贵宾专线4008295588，以免收不到账单影响对账。
3. 如需补寄对账单，您可致电白金卡贵宾服务专线4008295588，我们为您免费补寄对账单。
4. 名词释义：

● **持卡人：**指向发卡机构申请信用卡并获得卡片核发的单位或个人。单位持卡人应由其单位指定；个人卡持卡人包括主卡持卡人和副卡持卡人。

● **信用额度：**指发卡机构根据申请人的资信状况等为其核定、在卡片有效期内可循环使用的最高授信限额。

● **可用额度：**指持卡人当前实际可使用的额度，包括可取现额度和可消费额度。

● **透支：**指持卡人使用发卡机构为其核定的信用额度进行支付的方式，包括消费透支、取现透支、转账透支和透支扣收等。

● **银行记账日：**指发卡机构根据持卡人发生的交易将交易款项记入其信用卡账户，或根据规定将费用（包括但不限于超限费、滞纳金、年费、手续费、追索费，下同）、利息等记入其信用卡账户的日期。

● **对账单日：**指发卡机构定期对持卡人的交易款项、费用等进行汇总，结计利

5. 如何查看对账单:

1. 牡丹白金卡转出账户与转入账户不要求为同一人。

14



2. 自动还款支持外币自动偿还外币（同一币种）及人民币自动购汇还款。
3. 自动还款注册成功后，人民币自动还款在月初至当月自动扣款日前一日注册的当月生效，自动扣款日以后注册的下月起生效；人民币购汇还外币的自动还款在月初至当月自动扣款日前一日注册的当月生效，自动扣款日以后注册的下月起生效。

● 方式 2 网银还款（人民币、外币）

若您是我行个人网上银行客户，您从我行门户网站登录贵宾网银后选择“信用卡服务-信用卡还款”，便可偿还您的白金卡欠款。您也可在登录贵宾网银后选择“转账汇款”通过转账方式偿还白金卡欠款。

● 方式 3 电话还款（人民币、外币）

您可致电白金卡贵宾专线 4008295588 开通电话银行后进行还款。

● 方式 4 网点还款（人民币、外币）

您可以在我行全国任意营业网点以现金或转账方式偿还您白金卡的人民币欠款。您还可委托他人在我行网点凭卡号无卡存款。网点柜面大额存款（五万元（含）以上）须出示本人及代办人身份证件。本、异地现金存款偿还方式均不收取存款手续费。

您可以在我行开办外汇业务的营业网点，存入外币现钞、外汇账户转账汇款、或办理购汇偿还您白金卡的外币欠款。

★ 网点偿还外币欠款温馨提示：

1. 若您存入白金卡外币账户币种以外的其他现钞还款，则按当日牌价折算成账户币种入账。
2. 若您从我行的外汇账户汇款还款，填写汇款单据时，“收款单位全称”填写您的姓名，“收款单位账号”填写您的卡号，“开户银行”填写“中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心”，“备注栏”注明“牡丹白金卡还款”。汇出账户户名和收款卡户名必须一致。
3. 若您办理购汇偿还欠款，您可使用本地灵通卡、人民币贷记卡、准贷记卡、双币贷记卡人民币账户、国际借记卡人民币账户等我行个人结算账户作为还款账户。

● 方式 5 他行汇款还款（人民币、外币）

您可在他行网点以转账汇款的方式，偿还您白金卡人民币 / 外币欠款。

★ 温馨提示：

1. 境内他行汇款偿还人民币欠款：填写汇款单据时，“收款单位全称”请填写您的姓名，“收款单位账号”请填写您的牡丹白金卡号，“开户银行”填写“中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心”，“备注 / 附言”处注明白金卡还款。如汇出行要求提供收款行行号，则请将我行行号“102100005001”告知汇出行。
2. 境内他行外汇账户汇款偿还外币欠款：填写汇款单据时，“收款单位全称”栏填写“中国工商银行股份有限公司北京分行营业部”，“收款单位账号”栏填写“010655080230XX”，“XX”表示两位的币种代码，美元为 14，港币为

13，日元为 27，英镑为 12，欧元为 38，澳大利亚元为 29，加拿大元为 28。“开户银行”填写“中国银行北京分行营业部”，“备注栏”注明“牡丹白金卡还款”及您的姓名和白金卡号。汇出账户户名和收款卡户名必须一致。

3. 境外汇款偿还外币欠款，可通过当地银行将款项汇往中国工商银行的海外代理行账户（参见附录）。汇款申请书中要注明卡号和姓名。境外汇款还款示例：从法国以美元汇款方式还款，可选择美国大通银行作为代理行（美国大通银行也是中国工商银行牡丹卡中心的开户银行），按如下内容填写汇款申请书：

1/57A	Beneficiary' s Banker Name & Address:/ 收款人开户行的名称和地址	JPMORGAN CHASE BANK NEW YORK, NY
2/59	Beneficiary' s A/C NO:/ 收款人的账户代码	0011383395
3/59	Beneficiary' s Name & Address:/ 收款人的名称和地址	Industrial and Commercial Bank of China , Card Center , Head Office No.121 (C)Xuanwumen Xi Ave. Xi Cheng District, Beijing,China
4/70	Details of Payment:/ 汇款详细资料	ICBC Platinum Credit Card Deposit/ 牡丹白金卡存款 XXXX XXXX XXXX XXXX(您的卡号) Name(您的拼音或英文姓名)

如果汇款币种是港币，汇款申请书中 1/57A 内容改为“ICBC (ASIA) LTD. 122-126 QUEEN' S ROAD, CRNTEAL HONGKONG,POB 872, HK” 。2/59 内容改为“0119000173” 。

如果汇款币种是美元和港币以外的其他币种，如在澳大利亚以澳大利亚元汇款方式还款，可选择澳大利亚国民银行作为代理行，按如下内容填写汇款申请书：

1/56A	Correspondent of Beneficiary' s Banker Name & Address / 收款行代理行的名称和地址	National Australia Bank 500 Bourke Street Floor 24, Melbourne 3000, POB84A, Melbourne 3001 SWIFT CODE:NATAAU33033
2/57	Beneficiary Banker' s A/C NO:/ 收款人开户行在其代理行账号	1803008028500
3/57A	Beneficiary' s Banker Name & Address:/ 收款人开户行名称和地址	Industrial and Commercial Bank of China ,Head Office 15 Cuiwei Road ,Haidian District Beijing ,China 100036 SWIFT CODE:ICBKCNBJ
4/59	Beneficiary' s A/C NO:/ 收款人账号	ICBKICC.AUDVOST1
5/59	Beneficiary' s Name & Address:/ 收款人名称和地址	Industrial and Commercial Bank of China , Card Center No.121(C)Xuanwumen Xi Ave. Xi Cheng District, Beijing,China
6/70	Details of Payment:/ 汇款详细资料	ICBC Platinum Credit Card Deposit/ 牡丹白金卡存款 XXXX XXXX XXXX XXXX(您的卡号) Name(您的拼音或英文姓名)

汇款到账后，按当日外汇牌价折成美元或欧元现汇入账。中国工商银行境外代理行账户一览表附后，注意选择不同代理行汇款时，上面汇款申请内容中 1、2 改为表中相应 Banks /Address 及 Account No 的内容。



4. 若您采用从他行还款方式，因款项不能实时到账，为保证能够按时还款，请酌情提前您的还款时间。

● 方式 6 ATM 还款（人民币）

您可以在我行或他行的 ATM 上通过现金存款或转账的方式偿还您白金卡人民币欠款。

● 方式 7 分期付款（人民币、外币）

您使用牡丹白金卡消费可享受我们提供的免息分期付款服务。只要您单笔消费人民币 600 元、美元或欧元 100 元以上，即可通过我行特约商户具有分期付款功能的 POS 机直接进行分期付款消费，您也可以将在免息期内的普通消费转为分期付款。分期付款手续费请参见我行网站或咨询白金卡贵宾专线 4008295588。



卡片管理

请妥善保管卡片，不要将卡片与身份证件、密码放在一起。请定期检查卡片是否遗失，不要将卡片借给他人使用。

保护卡片及磁条。避免将卡片置于手机等磁场附近，避免折损卡片或刮坏磁条。

【卡片遗失】

若您不慎遗失您的牡丹白金卡，请您立即致电白金卡贵宾专线 4008295588，或通过网上银行、营业网点办理卡片挂失，挂失手续办妥后，挂失即生效。若您挂失后又找到您的白金卡，我们提供了更为灵活的撤销挂失服务，只需您本人致电白金卡贵宾专线 4008295588 并提供相关资料办理即可。若您确认白金卡遗失，为不影响您用卡，我们将为您补制新卡。

若您不慎遗失您的 PP 卡，请您立即致电白金卡贵宾专线 4008295588 办理 PP 卡挂失，PP 卡申请挂失后第 2 天生效，同时我们将为您补制新 PP 卡。若您挂失后又找到 PP 卡，为避免卡片信息泄露与用卡混淆，请您自行将其剪角作废。

★温馨提示：牡丹白金卡挂失或卡损均不影响您 PP 卡的正常使用。

【卡片损坏】

若您的牡丹白金卡或 PP 卡因损坏而无法正常使用，您可致电白金卡贵宾专线 4008295588 申请补制新卡。

【卡片被吞】

若您在 ATM 每次交易步骤超时或使用止付卡会造成吞卡。

在境内，请您立即与 ATM 所属行联系，并于吞卡次日持有效身份证件和 ATM 打印单据到 ATM 所属行领回卡片。

在境外，除立即向 ATM 所属行寻求帮助外，您还可向万事达卡国际组织全球紧急支援电话（参见附录）查询。

【卡片到期】

您的牡丹白金卡 /PP 卡使用有效期最长 5 年（一般不超过 5 年），您白金卡 /PP 卡卡片正面标有该白金卡的有效期截止月 / 年。

在您的白金卡或 PP 卡到期前，我们将主动联系您，将新卡以 EMS 快递的方式寄送到您的账单地址。



若您的白金卡或 PP 卡到期后未收到新卡，请您及时联系我们。

【申请副卡】

您可以为您具有完全民事行为能力的父母、配偶或 16 周岁（含）以上子女申请总计不超过两张的牡丹白金卡副卡。副卡和主卡的种类相同，信用额度共享。白金卡副卡不配发 PP 卡。白金卡副卡将享受除 PP 卡机场贵宾厅外牡丹白金卡所有的增值服务及优惠。

【紧急补换卡】

若您在境内因白金卡遗失或损坏而急需持卡时，请致电白金卡贵宾专线 4008295588 申请紧急补换卡。如果因为挂失而申请本业务的，需先进行挂失处理。同时，为保证您能及时收到新卡，您需向客服人员提供您的正确地址。我行在为您制作新卡后将免费为您邮寄。境内紧急补换卡业务将不收取您任何费用。

若您在境外因白金卡遗失又急需持卡时，您可致电万事达卡国际组织全球紧急支援电话（参见附录）申请紧急补换卡业务。您在申请办理境外紧急补换卡业务时，需提供您的姓名、原白金卡卡号、证件号码、账单地址、目前所在地址及联系电话（该电话需能联络到您本人）。我行在收到国际组织传真后，如果您账户状态正常，将为您提供紧急补换卡服务。您的紧急补换卡有效期为 1 个月，并且不能在 ATM 上使用，您回国后请尽快联系白金卡贵宾专线 4008295588，我们将为您免费邮寄新卡。万事达卡国际组织对于您申请的境外紧急换卡服务将收取一定费用。

【紧急取现】

若您在使用牡丹白金卡过程中因卡片损坏或挂失而又有紧急用款需要时，我们将为您提供境内外紧急取现服务。在您白金卡可用额度之内，您可享受最高 10,000 元人民币或 5,000 美元（等值外币）的紧急取现额度。

您在境内办理紧急取现业务时，我行将不收取您的任何手续费；您在境外通过万事达卡国际组织办理紧急取现业务时，将根据万事达卡国际组织规定支付手续费。



安全管理

【输密限额随意选】

您可根据您的不同消费习惯，选择使用密码消费或不使用密码消费。若您选择使用密码消费，我们还特别为您定制了灵活的“输密限额”服务，即您可指定任意金额，在指定金额之下消费不使用密码，等于或超出这一金额再使用密码。为了您的用卡安全，建议选择使用密码消费；若您选择不使用密码消费，则无需输入密码。

您可通过我行营业网点、白金卡贵宾专线 4008295588 和网上银行办理此项服务。

【余额变动短信来】

您可免费定制余额变动短信提醒服务，当您白金卡账面余额有变动时，我们会在第一时间向您预留的手机号码发送余额变动提醒短信，以便您随时掌握您卡片的交易信息。当然，您也可以依据您自己的喜好，自行选择短信发送的最低交易金额，最大程度满足您的不同需求。

【消费监测全天候】

为了保障您的资金安全，我行会通过电话呼出、短信通知等形式与您确认卡片的异常交易情况，与您一起防范风险，为您白金卡交易再加一把安全锁。





尽享白金尊贵生活

尊享商务礼遇

【机场贵宾厅尊贵礼遇】

您持牡丹白金卡便可在国内 38 家机场享受工行机场贵宾厅服务，白金卡主、副卡客户均可享用，部分国内机场还可免费携带一名同行人员。国内各地机场贵宾厅规定及收费标准请参见附录。

★工行国内机场贵宾厅温馨提示：

1. 使用手续：

当您莅临指定机场的贵宾休息室时，须出示您的牡丹白金卡、身份证件、机票（或登机牌）。接待人员采用压卡方式受理的，压卡单填写您的到访日期等信息。如果您对压卡单没有异议，请您签署压卡单，签署后即表示您接受其记载内容。您在使用过程中，需遵守机场贵宾厅的相关规定。

2. 费用处理：

我们为您免费提供机场贵宾厅服务。但上述免费服务仅限于牡丹白金卡主卡、副卡客户使用。在当地机场贵宾厅允许的前提下，如果您有同行人员一起进入机场贵宾厅，请遵从当地机场规定缴纳您的同行人员使用机场贵宾厅的费用。如果您在机场贵宾厅享用其非免费提供的服务或产品，您须自行承担该项费用。

3. 争议投诉：

为更好地维护您的正当权益及合理请求，若您对机场贵宾厅或服务本身有任何异议及投诉，请您致电白金卡贵宾专线 4008295588。

4. 服务取消：

若您的牡丹白金卡已注销或被我行取消用卡资格，您将无权享受我行提供的机场贵宾厅服务。

您持 PP 卡还可不限次数免费进入 PP 卡公司在全球 600 多家国际机场贵宾厅休息，我行将为您承担您本人的使用费用（不包括单独收费项目，单独收费服务详见各指定机场贵宾厅的具体规定）。若您带人一同进入贵宾厅，额外带人费用 24 美金 / 人 / 次需由您本人负担，我行将在您的白金卡账户中扣收。由于 PP 卡使用费不是实时扣收，请您妥善保管您的 PP 卡机场贵宾厅交易回单，日后扣费时便于您回忆交易详情。PP 卡机场贵宾厅详细说明请登陆我行网站白金卡专区或致电白金卡贵宾专线 4008295588 查询。

★ PP 卡机场贵宾厅温馨提示：

1. PP 卡机场贵宾厅服务仅限牡丹白金卡主卡客户享用，不能转借或转让。

2. 牡丹白金卡挂失或卡损均不影响您 PP 卡的正常使用。

3. PP 卡机场贵宾厅仅受理 PP 卡。您在机场贵宾厅使用时，请将您的 PP 卡交予接待人员用于压印一张 [到访记录单] 或以电子刷卡读取资料。记录单上可列明您的到访日期和随行宾客人数。机场贵宾厅工作人员会请您在 [到访记录单] 上签名以确认该次到访，并将副本交给您。若您对到访记录单没有异议，请您签署 [到访记录单]，签署后即表示您接受其记载内容。

4. 为更好的维护您的正当权益及合理请求，若您 PP 卡使用过程中对机场贵宾厅或 PP 卡服务本身有任何异议及投诉，请您致电我行 4008295588 白金卡贵宾专线。我行会及时将您的意见转给万事达卡国际组织及 PP 卡公司，并协调其



妥善解决。

同时，您也可以直接致电万事达卡国际组织全球持卡人服务人员寻求帮助。联系方式如下：

MasterCard International

Worldwide Cardholder Services

2000 Purchase Street

Purchase, NY 10577

Telephone: 914-249-5358

Facsimile: 914-249-4153

Email: Alice_Droogan@mastercard.com

温馨提示：根据万事达卡国际组织规定，您不能就任何有关机场贵宾厅的事宜直接联系任何机场贵宾厅的操作员。

5. 若您注销您的白金卡或被我行取消用卡资格，您将不再享受我行提供的机场贵宾厅服务。为避免卡片信息泄露与用卡混淆，请您务必将 PP 卡自行销毁，否则您应承担由此产生的后果和损失。

由于机场贵宾厅服务在不断拓展中，有关工行最新国内机场贵宾厅服务请您随时登陆我行门户网站中的白金卡专区进行查询，有关 PP 卡最新国际机场贵宾厅服务请您随时登陆 PP 卡公司网站 <http://prioritypass.com> 进行查询（密码为：masterpp）。

【全程无忧高额航空意外险及旅行不便险】

我们为您提供高额航空意外险及旅行不便险，《航空意外险保险服务手册》及《旅行不便险保险服务手册》请参见附录。

航空意外险：只要您拥有牡丹白金卡，无须事先办理任何手续，开卡即可免费获得我们为您投保的高额航空意外伤害保险。主、副卡持卡人保险金额均为意外身故 / 残疾人民币 400 万元 / 卡；意外伤害医疗人民币 40 万元 / 卡。

旅行不便险：只要您使用牡丹白金卡为您本人支付全额商业客运飞机票款或不低于 80% 的旅游团费，不需再办理其它任何手续，即可享用我们为您送出的包括航班延误、行李延误、及行李丢失的旅行不便险。

保险类型		保险金额（人民币）
航空意外伤害保险	意外身故 / 残疾保险	400 万元
	意外伤害医疗保险	40 万元
旅行不便险	航班延误（6 小时以上）	境内 500 元 / 次，境外 1000 元 / 次 全年累计 5000 元 / 年
	行李延误（6 小时以上）	境内 200 元 / 次，境外 500 元 / 次 全年累计 1000 元 / 年
	行李丢失（24 小时以上）	境内 500 元 / 次，境外 1000 元 / 次 全年累计 5000 元 / 年



【国际 SOS 服务】

我们与国际 SOS 公司合作，为您提供 7×24 电话家庭医生服务、国际紧急医疗服务、国内紧急医疗援助、国际旅行援助，为您处理生活和旅途中各项琐杂的事物，使您能尽享休闲时光。您可以随时致电牡丹白金卡国际 SOS 服务专线 400-601-5588 寻求帮助。具体 SOS 服务项目请参见附录。

特享专属服务

【全年无休的白金卡专线客户经理服务】

我们为牡丹白金卡客户特别增设了白金卡贵宾专线，您只需拨打 4008295588，按语音提示输入您的白金卡号，即可获得由专业的白金卡客户经理为您提供的专属优质服务。

【遍及海内外的 VIP 客户服务中心】

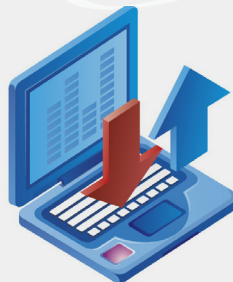
我们已陆续在北京、上海、广州、深圳等 94 个境内城市设立了 130 家 VIP 客服中心，此外又先后在香港、澳门、印尼雅加达及德国法兰克福设立了 4 家 VIP 客服中心，为您提供更优质更专业的服务。更多 VIP 客服中心正在拓展中，请密切关注我行网站。VIP 客服中心名单请参见附录。

【任意网点理财金账户贵宾通道服务】

您持牡丹白金卡到我行任意网点办理业务时，可享受等同于我行理财金账户的优质服务或理财金贵宾室服务。

【网上银行贵宾版“五专服务”】

您持牡丹白金卡，开卡后即可直接升级为我行网银的银牌贵宾客户，享受我们贵宾版网上银行为您提供的“专属界面”、“专属通道”、“专享优惠”、“专属产品”、“专属服务”五专服务。其中，“专属产品”是针对贵宾客户单独发行的理财产品，“专属服务”是我们特为您组织的专业团队向您提供专属在线服务。





乐享品味人生

【精选特惠商户】

我们与万事达卡国际组织合作,在北京、上海、广州、香港、澳门、台湾为牡丹白金卡持卡人精选众多特惠商户,其中包括星级酒店、尊尚会所、顶级食府及世界著名品牌等,为您提供种类繁多的优质服务,尽显您的显赫身份及地位。详情请登陆我行网站白金卡专区或致电白金卡贵宾专线 4008295588 查询《牡丹白金卡特惠商户手册》。

【200 余家精选高尔夫球场】

我们与万事达卡国际组织合作,为您提供高尔夫球场畅意挥杆服务,您还可以在遍及国内 60 多个城市的 200 多家精选高尔夫球场享受优惠预定服务,并且在 10 家精品高尔夫球场享受特惠畅打服务。详情请登陆我行网站白金卡专区或致电白金卡贵宾专线 4008295588 查询《牡丹白金卡特惠商户手册》。

温馨提示: 1872 白金卡还享受更多高尔夫尊贵礼遇,详情请见“畅享联名优势”部分。

【丰富多彩的白金卡俱乐部活动】

您持有牡丹白金卡,将立即成为我行白金卡俱乐部的一员,我们会定期组织丰富多彩的俱乐部活动,诚邀您前来品味丰收喜悦。白金卡俱乐部,您的英雄会。

【灵活多样的调额方式】

为了方便您用卡,我们会根据您的用卡情况定期调整您的牡丹白金卡信用额度,并且我们在节日期间还会主动为您调增额度,您也可随时致电白金卡贵宾专线 4008295588 申请临时或永久调额。若您的白金卡账户状态正常且无不良信用记录,我们将及时对您的临时调额申请进行处理,并及时通知您最终审批结果。

【争议垫款垫付服务】

若您在使用牡丹白金卡时对交易和账户情况有疑问,只要您在交易日起 60 天内向我行进行查询,并按规定签署《争议扣款承诺书》,我们在为您进行拒付调单处理时,会先为您垫付这笔交易费用,我们将根据最终调单拒付结果所认定的责任归属来判断该笔账款的损失应由谁负担。如果最终认定该笔损失与白金卡持卡人无关,则本次拒付调单业务不会对您的用卡造成任何影响;如果最终认定该笔损失应由持卡人承担,则我行将直接从您的白金卡账户或在我行开立的任何其它账户中扣收。

您可通过致电白金卡贵宾专线 4008295588 申请此项服务。

★温馨提示: 为切实保护您的权益,请您妥善保管使用牡丹白金卡的交易凭据。



【委托专人代办服务】

我们专为牡丹白金卡客户推出了委托专人代办相关业务的特别服务。您可指定一个亲属或秘书在您后续用卡过程中为您代办部分业务,使您不再为用卡过程中的琐碎事务而烦心,尽享闲适生活。您可致电白金卡贵宾专线 4008295588 办理此业务。

代办业务范围包括: 预约换卡、还款提醒、购汇还款业务、信用额度调整、账务查询、补打对账单、积分兑换、电话挂失。

白金卡客户可通过指定一个亲属或秘书作为其上述业务的专属代办人。当您指定业务代办人并签署《代办业务委托书》后,在您所选择的上述业务范围内,凡是您的指定代办人提出的业务请求,我行均视同为您本人提供服务,使您不再为用卡过程中的琐碎事务而烦心。

★★特别提示: 以上服务的申请和办理须致电白金卡贵宾专线 4008295588, 签署并回邮《代办业务委托书》。邮寄地点: 北京西城区宣武门西大街丙 121 号重点客户服务科收, 邮编 100031。





独享费用优惠

【八大类服务费用减免】

作为我们尊贵的牡丹白金卡客户，您享有下列费用减免特权：境内异地取现手续费、境内异地存款手续费、调单手续费、补制对账单费、信函手续费、重置密码手续费、PP卡挂失手续费及PP卡补发新卡手续费。

【年费优惠兑换礼遇】

若您年累计消费额（自白金卡启用后的一个年度）满20万元人民币或等值外币（不含对账单交易类型为网银交易的消费），我们将主动为您减免白金卡（包括主、副卡）当年年费。

您也可通过信用卡积分进行年费兑换。16万分可兑换白金卡主卡一年年费；8万分可兑换白金卡副卡一年年费，积分一次可兑换多年年费。您可致电白金卡贵宾专线 4008295588 办理此业务。

【四大航空公司积分兑换礼遇】

您可以用您牡丹白金卡消费积分兑换中国国际航空、海南航空、南方航空、东方航空国内四大知名航空公司里程或积分。兑换标准为10000信用卡积分兑500里程/积分。

信用卡积分	兑换航空公司里程数
10000分	500 国航里程
10000分	500 东航“东方万里行”积分
10000分	500 海航里程
10000分	500 南航里程

★温馨提示：

1. 网上银行、购房、购车、批发、公益及其他我行认定不可累计积分商户的消费不予积分。
2. 积分兑换航空里程活动仅限航空公司会员本人兑换，请您提供相关航空公司会员卡卡号申请兑换，兑换申请一经接纳，不能更改或取消。
3. 国航知音牡丹白金卡刷卡消费积分将按月自动兑换成国航里程，兑换标准为15积分兑换1国航里程。国航知音牡丹白金卡服务介绍详情请见“畅享联名优势”部分。

【贵宾网银更高折扣优惠】

您持牡丹白金卡，将自动升级为我行贵宾网银银牌会员，您通过贵宾版网银办理基金申购、电子速汇（包括工行汇款、跨行汇款）、跨境汇款、代缴学费等业务时，可享受更高的折扣优惠。



畅享联名优势

【1872 牡丹白金卡】

1872 牡丹白金卡



如果您是1872牡丹白金卡持卡人，除具备标准白金卡尊贵礼遇外，您还可享受多项高尔夫优惠和服务：

1. 优先的高尔夫预订服务

通过400-888-1872服务热线、www.1872.net网站和wap.1872.cc手机高尔夫预订通道，订单优先处理。

2. 全国超过200家球场优惠价格预定

享受鹰皇公司1872俱乐部精选的全国超过200家高尔夫球场2-7折的优惠价格进行高尔夫预订，不限次，不限平假日。

3. 专享统一280服务

鹰皇公司为1872牡丹信用卡客户精选全国20个城市共45家球场，按果岭价不超过280元/人次进行结算，不限次，白金卡不限平假日。（最新球场及价格信息请咨询4008881872）

4. 专业的高尔夫资讯

定期为您免费邮寄《1872生活》高尔夫文摘，您还可免费试用3个月1872高尔夫通（手机高尔夫报）。

5. 特惠高尔夫赛事

您可享受最优惠的价格、优先参加鹰皇公司每月举办的各类高尔夫赛事。

6. 丰富的高尔夫旅游

不定期开通各种高尔夫旅游线路，组织1872牡丹信用卡客户进行高尔夫旅游度假。

7. 高尔夫练习场优惠

1872牡丹白金卡持卡人还可在各地合作练习场专享练球优惠服务，具体优惠内容以各地分行宣传为准。

【国航知音牡丹白金卡】

国航知音牡丹白金卡：

美元 / 人民币





欧元 / 人民币



如果您是国航知音牡丹白金卡持卡人，您在享受标准白金卡尊贵礼遇的同时，还能够享受国航知音常旅客计划的各种奖励与服务。

1. 两卡合一

集工行牡丹信用卡与国航知音卡的功能于一身，采用一卡双号（信用卡号与知音卡会员号）的形式，持卡人在使用信用消费、转账结算、存取现金等金融功能的同时，刷卡消费累计的积分还将自动兑换为国航里程（每消费 1 元人民币累计 1 分，每消费 1 美元或 1 欧元按其等值人民币累计，每 15 个消费积分按月自动兑换 1 公里国航里程），从而使您能够享受国航提供的换取奖励机票、奖励升舱、国航“知音商城”产品等多种奖励和服务。

2. 多币种 多选择

“国航知音牡丹白金卡”是国内首家推出欧元账户的联名航空信用卡。，您在享受国航优质的国际航线服务时，可以根据所前往地区和国家，灵活选择欧元 / 人民币或美元 / 人民币的币种组合，节约外币兑换手续费。

3. 优享高尔夫预定服务

国航知音牡丹白金卡客户可享受 1872（服务热线 400-888-1872）高尔夫 5S 服务，轻松享受国内 200 家合作球会（2-7 折）预订优惠、全球 30 个国家和地区共 2300 家高尔夫球场优惠价预订服务。

4. 全球租车 驾御世界

在境内，国航知音牡丹白金卡客户可享受神州租车金卡会员待遇（租车热线 400-616-6666），租车自驾、代驾一日及以上，每次赠送 400 国航里程；代驾一日以下包含半日租及接机送机服务每次赠送 200 国航里程；两日起租车可享受首次首日免租金优惠，并可同时获赠 200 或 400 国航里程。在境外，国航知音牡丹白金卡客户在赫兹租车（Hertz 服务热线 400 888 1336）享受 9 折优惠，在亚洲地区每次有效租车还可累计 400 国航里程；在亚洲以外地区的门店，每次有效租车还可累计 800 国航里程，并可免费申请 Hertz #1 Club 会员，在赫兹全球门店享受快速服务！

附录 1：收费标准

收费项目	万事达卡品牌白金卡收费标准
年费	主卡 2000 元 / 卡 / 年，副卡 1000 元 / 卡 / 年
新发卡 / 补换卡	免费
挂失	20 元 / 卡
PP 卡挂失	免费
PP 卡补制新卡	免费
补制账单	免费
调单	免费
信函快递	免费
重置密码	免费
信用卡授信证明	个人 50 元 / 份，单位 100 元 / 份。
超限费	按超信用额度部分的 5% 收取，最低 1 元人民币或 1 美元或 1 欧元，最高 500 元人民币或 100 美元或 100 欧元。
滞纳金	按最低还款额未还部分的 5% 收取，最低 1 元人民币或 1 美元或 1 欧元，最高 500 元人民币或 100 美元或 100 欧元。
外汇兑换手续费	1.1%
境内紧急补换卡	40 元 / 卡
境外紧急挂失服务	35 美元 / 卡或 35 欧元 / 卡；联络电话前两个免费，从第三个开始，每个电话另加收 7.75 美元或 7.75 欧元。
境外紧急取现服务	95 美元 / 次或 95 欧元 / 次；联络电话前四次免费，从第五次开始，每次电话另加收 7.75 美元或 7.75 欧元。
境外紧急补卡服务	148 美元 / 卡或 148 欧元 / 卡；联络电话前四个免费，从第五个开始，每个电话另加收 7.75 美元或 7.75 欧元。

温馨提示：

1. 万事达白金卡境外紧急取现手续费、境外紧急补卡手续费即使因为申请人主动放弃或遭发卡行拒绝，致使申请的紧急取现或紧急补卡服务未能完成，国际组织仍要为此收取 50 美元的服务费。
2. 更多收费政策请登陆我行网站进行查询。





附录 2：中国工商银行境外账户

Currency	Bank Name	Address	Account No	SWIFT Code
USD	JP Morgan Chase Bank	10410 HiganInd Manor Drive- BL 3, Floor 2, Tampa, FL 33610, USA	0011383395	CHASUS33
USD	Bank of America	100 West 33 rd Street, Manhattan, New York, 10001	6550790149	BOFAUS3N
USD	American Express Bank	American Express Tower 3 World Financial Center, 200 Vesey Street, NY 10285-2200	00701953	AEIBUS33
USD	CITI Bank	111 Wall Street, New York, NY 10043	36073439	CITIUS33
USD	Wachovia Bank NA	11 PENN Plaza 4 th Floor, New York, NY 10001	2000191186239	PNBPUS3N NYC
USD	Bank of New York	1 Wall Street Floor 8, New York, NY 10286	8900229047	IRVTUS3N
USD	Union Bank of California	Union Bank of California International 40 Wall Street 23 Floor NY 10005-1339	91-USD-204925-1121	BOFCUS33NYK
USD	Bankers Trust Company	60 Wall Street, MS NYC 60- 2803 New York NY 10005-2858	04092328	BKTRUS33
USD	Bank of China New York Br.	410 Madison Avenue, New York, NY 10017	50036003656000001	BKCHUS33
USD	Bank One International Corporation	Equitable 153 West 51 st Street, New York, NY 10019	1036850USN5001NY	FNBCUS33
USD	ICBC(Asia), Ltd.	122-126 Queen's Road, Central, Hong Kong POB 872 Hong Kong	0159000061	UBHKHKHH
USD	Hong Kong and Shanghai Banking Corp.	1 Queen's Road, Central, Hong Kong POB 64, Hong Kong	567-358080-230	HSBCHKHH
USD	Bank of China(Hong Kong), Ltd.	Bank of China Tower Floor 6, 1 Garden Road, Central, Hong Kong	01287560102182	BKCHHKHH
USD	Nanyang Commercial Bank, Ltd.	151 Des Voeux Road, Central, Hong Kong	04347260100771	NYCBHKHH



USD	Standard Chartered Bank New York Br.	One Madison Avenue New York, New York 10010-3603	3582067006001	SCBLUS33
USD	Standard Chartered Bank HK Br.	15 Floor, Standard Chartered Tower, 388 Kwun Tong Road, Kwun Tong, Hong Kong	44710759021	SCBLHKHH
HKD	ICBC(Asia), Ltd.	122-126 Queen's Road, Central, Hong Kong POB 872 Hong Kong	0119000173	UBHKHKHH
HKD	Hong Kong and Shanghai Banking Corp.	1 Queen's Road, Central, Hong Kong POB 64, Hong Kong	567358080001	HSBCHKHH
HKD	Nanyang Commercial Bank, Ltd.	151 Des Voeux Road, Central, Hong Kong	04347260100823	NYCBHKHH
HKD	Standard Chartered Bank HK Br.	15 Floor, Standard Chartered Tower, 388 Kwun Tong Road, Kwun Tong, Hong Kong	44709412889	SCBLHKHH
HKD	Bank of China(Hong Kong), Ltd.	Bank of China Tower Floor 6, 1 Garden Road, Central, Hong Kong	01287560102195	BKCHHKHH
JPY	Bank of Tokyo- Mitsubishi, Ltd.	7-1 Marunouchi 2-Chome, Chuo- Ku, Tokyo, 103-0027	653-0426083	BOTKJPJT
JPY	ICBC Tokyo Br.	100 2-1 Marunouchi 1 Chome, Chiyoda-Ku, Tokyo, Japan	1010140101	ICBKJPJT
EUR	ICBC Frankfurt Br.	Bockenheimer Anlage 15 60322 Frankfurt/Main, Germany	0950000000	ICBKDEFF
EUR	ICBC Luxembourg Br.	BP 278 L-2012 Luxembourg, 4th F1. 46 A Avenue J.F.Kennedy, L-1855 Luxembourg	001100024EUR212401	ICBKLUUL
EUR	Chase Manhattan Bank Frankfurt Br.	100 2-1 Marunouchi 1 Chome, Chiyoda-Ku Tokyo, Japan	6231601250	CHASDEFX
EUR	Dresdner Bank	Juergen-Ponto Platz 1, 60329 Frankfurt am Main, POB 110661, 60041	499/08024674/11/888	DRESDEFF

附录 3：万事达卡国际组织全球紧急支援电话

EUR	Deutsche Bank	Taunusanlage 12-21, 60262 Frankfurt am Main	100 9512641 0000	DEUTDEFF
EUR	Commerzbank AG	Neue Mainzerstrasse 32-36, 60311 Frankfurt am Main, 60261 Frankfurt am Main	400872236500	COBADEFF
GBP	HSBC Bank plc(Formerly Midland Bank Plc)	27-32 Poultry, London EC2P 2BX, POB 81, London	35137894	MIDLGB22
CHF	Credit Suisse First Boston	8 Parade Plaza, 8031 Zurich Switzerland	0835-0924406-83-000	CRESCHZ280A
SEK	Sweden Bank	Brunkebergstorg 8 10534 Stockholm	15958	SWEDSESS
CAD	Bank of Montreal	P.O.Box 6002 Montreal, QC H2Y 1L6 Canada	1012885	BOFMCAM2
CAD	Canada Imperial Bank of Commerce	Commerce Court Bay Street, 161 MSL 1A2 Toronto Canada	1735411	CIBCCATT
CAD	Royal Bank of Canada	Payment Centre Toronto 180 Wellington Street West, Toronto M5J 1J1	095911311307	ROYCCAT2
NZD	Bank of New Zealand	Willis Street, 1 P.O.Box 2392 Wellington	2680830000	BKNZN222
AUD	National Australia Bank	500 Bourke Street Floor 24, Melbourne 3000, POB 84 A, Melbourne 3001	1803008028500	NATAAU33033
DKK	Danske Bank A/S	Holmens Kanal 2-12, 1092 Copenhagen	3007514611	DABADKKK
NOK	Den Norske Bank	Straden 21, 0250 Oslo, POB 1171 Sentrum 0250 Oslo	7001-02-12063	DNBANOKK
SGD	United Overseas Bank Ltd.	UOB Plaza 151-01 80 Raffles Place, Singapore 048624	101-399-102-8	UOVBSGSG

国家或地区	Country/Area	万事达卡免费电话
美属萨摩亚群岛	American Samoa	1-1-800-307-7309
澳大利亚	Australia	1800-120-113
文莱	Brunei	
中国	China	10-800-110-7309* (仅在特定省份)
关岛	Guam	1-800-307-7309
香港	Hong Kong	800-966677
印度	India	
印度尼西亚	Indonesia	001803-1-887-0623
日本	Japan	00531-11-3886
韩国	Korea, Republic of	0079-811-887-0823
澳门	Macau	
马来西亚	Malaysia	1-800-804594
新西兰	New Zealand	0800-44-9140
菲律宾	Philippines	1-800-1-111-0061
塞班岛	Saipan (N. Marianas)	1-800-307-7309
新加坡	Singapore	800-1100-113
中国台湾	Taiwan	00801-10-3400
泰国	Thailand	001-800-11-887-0663
奥地利	Austria	0800-21-8235
比利时	Belgium	0800-1-5096
开曼群岛	Cayman Islands	1-800-307-7309
丹麦	Denmark	8001-6098
芬兰	Finland	08001-156234
法国	France	0-800-90-1387
德国	Germany	0800-819-1040
希腊	Greece	00-800-11-887-0303
匈牙利	Hungary	06800-12517
爱尔兰	Ireland	1-800-55-7378
意大利	Italy	800-870-866
列支敦士登	Liechtenstein	0800-89-7092
卢森堡	Luxembourg	800-2-4533
摩纳哥	Monaco	0-800-90-1387
蒙特塞拉	Montserrat	1-800-307-7309
荷兰	Netherlands	0800-022-5821
挪威	Norway	050-12697
波兰	Poland	0-0800-111-1211
葡萄牙	Portugal	800-8-11-272
圣马力诺	San Marino	800-870-866
西班牙	Spain	900-97-1231
瑞典	Sweden	020-791-324
瑞士	Switzerland	0800-89-7092
土耳其	Turkey	00-800-13-887-0903
英国	United Kingdom	0800-96-4767
梵蒂冈	Vatican City State	800-870-866
安圭拉岛	Anguilla	1-800-307-7309
安提瓜和巴布达	Antigua and Barbuda	1-800-307-7309



阿根廷	Argentina	0800-555-0507
阿鲁巴	Aruba	800-1561
巴哈马	Bahamas	1-800-307-7309
巴巴多斯	Barbados	1-800-307-7309
百慕大群岛	Bermuda	1-800-307-7309
玻利维亚	Bolivia	800-10-0172
博奈尔岛	Bonaire	001-800-307-7309
巴西	Brazil	0800-891-3294
智利	Chile	1230-020-2012
哥伦比亚	Colombia	01-800-912-1303
哥斯达黎加	Costa Rica	0-800-011-0184
库拉索岛	Curacao	001-800-307-7309
多米尼加	Dominica	1-800-307-7309
多米尼加共和国	Dominican Republic	1-800-307-7309
格林纳达	Grenada	1-800-307-7309
危地马拉	Guatemala	1-800 - 999-1480
牙买加	Jamaica	0800-307-7309
墨西哥	Mexico	001-800-307-7309
尼维斯	Nevis	
巴拿马	Panama	001-800-307-7309
秘鲁	Peru	0-800-307-7309
波多黎各	Puerto Rico	1-800-307-7309
萨巴	Saba	1-800-307-7309
荷属圣佑达休斯	St. Eustatius	1-800-307-7309
圣马登	St. Maarten	1-800-307-7309
圣基茨 - 尼维斯	St. Kitts-Nevis	1-800-307-7309
特立尼达	Trinidad	
特立尼达和多巴哥	Trinidad and Tobago	1-800-307-7309
特克斯和凯克斯群岛	Turks and Caicos	01-800-307-7309
委内瑞拉	Venezuela	0800-1-002902
英属美尔京群岛	Virgin Islands, British	1-800-307-7309
美属美尔京群岛	Virgin Islands, U.S.	1-800-307-7309
乌拉圭	Uruguay	
巴林	Bahrain	800-087
塞浦路斯	Cyprus	080-90569
以色列	Israel	1-800-941-8873
南非	South Africa	0800-990418
加拿大	Canada	1-800-307-7309
美国	United States	1-800-307-7309
美国夏威夷	USA Hawaii	

- 注：1、在其他的国家或地区可以致电以下电话：
MasterCard 1-636-722-7111。
- 2、电话号码若有更改，以 MasterCard 网站最新公布为准。
- 3、我行白金卡贵宾专线 4008295588。

附录 4：工行机场贵宾厅名单及服务指引

我行现已在国内 37 个城市 38 家机场为您开通机场贵宾室服务，更多机场贵宾室服务正在拓展中，请密切关注工行网站。

1. 北京首都机场 T3 航站楼

贵宾厅名称：中国工商银行白金信用卡贵宾厅

贵宾厅位置：北京首都机场 T3C 航站楼国内出发区西指廊二层南端（C57、C58 登机口二层）

工行专用乘机登记柜台位置：高端旅客乘机登记区—H26 号柜台

贵宾厅前往路线：由乘机登记柜台经过国内安检进入北京首都机场 T3C 航站楼国内旅客出发区（3 层），由前往 C57、C58 登机口的楼梯（或电梯）下至 2 层，转弯即到

服务对象：工商银行白金卡客户

营业时间：每日第一个出港航班起飞前 60 分钟开始，至当日最后一个出港航班起飞后服务结束（仅限 T3 航站楼国内航班）

服务流程：

1. 我行为白金卡客户免费提供专用乘机登记柜台（H26）办理登机行李托运手续；（只能办理在 T3 航站楼起飞的国内航班手续及国际航班手续）
2. 白金卡客户免费进入我行贵宾休息厅休息时，需向服务人员出示本人白金卡；
3. 白金卡客户可免费携带一名同行人员及一名 18 岁以下儿童进入我行贵宾休息厅；
4. 我行贵宾休息厅为白金卡客户免费提供茶点饮料、商务服务、航班提醒和应急药箱等贵宾服务；
5. 白金卡客户若需电瓶车服务，贵宾厅服务人员可协助预定（电瓶车使用费用需白金卡客户自理）。

2. 上海浦东国际机场

贵宾厅名称：机场贵宾服务

贵宾厅位置：浦东国际机场一号航站楼国内出发 8 号门机场贵宾服务接待点、浦东国际机场二号航站楼出发 25 号门 机场贵宾服务接待点（冠名地点）

营业时间：根据航班情况，如需要可 24 小时开放。

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件以及机票。

相关规定：同航班其他同行人员按国内航班 150 元 / 人次，国际航班 300 元 / 人次，由接受服务对象自理（只接收现金）。

3. 上海虹桥国际机场

贵宾厅名称：机场贵宾服务

贵宾厅位置：虹桥机场出发 6 号门机场贵宾服务（冠名地点）。

营业时间：根据航班情况，如需要可 24 小时开放。

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件以及机票。

相关规定：同航班其他同行人员按国内航班 150 元 / 人次，国际航



班 300 元 / 人次，由接受服务对象自理（只接收现金）。

4. 广东广州白云国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾厅

贵宾厅位置：机场 3 号贵宾厅 04 号房（广州白云国际机场到达厅 A 区 9 号门旁）

营业时间：每日早上第一个班机到最后一个班机

服务流程：

1. 客户可在确定航班号后至航班起飞前 4 小时致电 020—83745588 进行预约服务，同时提供：

- (1) 姓名、有效证件号码、牡丹白金卡卡号；
- (2) 航班号；
- (3) 人数；
- (4) 主要客人及联系人的姓名；
- (5) 客人及送机联系人的联系方式；
- (6) 车牌号。

2. 客户到达机场贵宾厅后，需向机场专门服务人员出示牡丹白金卡、机票、身份证件及其他相关信息以作核对。

相关规定：

可提供一个专用停车位作为客户登机前不超过 1 小时免费停车。

5. 浙江杭州萧山国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾室

贵宾厅位置：萧山国际机场 T1 航站楼 3 号贵宾厅 7 号房

营业时间：每日 06:30 - 22:00

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。杭州萧山机场工行贵宾室（3 号贵宾厅）向搭乘国内航班的客户提供服务，不含国际航班乘客服务。白金卡客户使用贵宾室需提前预约，预约电话：0571-86665666。

6. 浙江温州永强国际机场

贵宾厅名称：尊易贵宾室

贵宾厅位置：过安检后机场 2 楼贵宾室

贵宾厅前往路线：国内出发 3 号门对面，21 号、22 号即 VIP 柜台办理登机手续后，经 VIP 专用安检通道上 2 楼贵宾室

营业时间：每日 06:30 - 21:30

相关规定：白金卡客户使用贵宾室需提前 2 小时预约，预约电话：0577-86898888。温州永强机场贵宾室仅向客户提供新机场大楼贵宾服务。

7. 浙江宁波栎社国际机场

贵宾厅名称：工商银行 VIP 贵宾室

贵宾厅位置：机场贵宾楼一楼，进门右侧第三间贵宾室。

营业时间：全天 24 小时。

服务对象：工商银行白金卡客户。

服务流程：1、您须在所乘航班起飞或到达前四小时致电 0574-81899111，联系机场贵宾公司，告知您的姓名、卡种、卡号、航班号和车牌号，以便顺利进入贵宾楼；

2、您到达机场后，可直接到机场贵宾楼，向接待中心服务人员出示白金卡后，由服务人员协助领取登机牌，办理行李托运及订座服务；

3、您可尊享 VIP 安检通道；

4、您可在工商银行 VIP 贵宾室内候机休息。贵宾室内为您免费提供各类饮料，精美点心、小吃等服务。

相关规定：每位白金卡客户每次可免费携带一名随行人员。贵宾停车场白天免费停车，过夜按每车 20 元 / 晚收费。

8. 江苏南京禄口机场

贵宾厅名称：中国工商银行 VIP 贵宾候机室

贵宾厅位置：从禄口机场迎宾路进入要客停车场，通过贵宾安检通道后电梯上 2 楼 15 号航班到达口旁

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：在 1 楼贵宾安检通道出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班，经核实无误后由工作人员引导至贵宾室。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用，每位客户每天限免费使用一次。

9. 山东济南遥墙国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾厅

贵宾厅位置：济南国际机场候机楼 1 楼南头

营业时间：每日第一个航班开始至最后一个航班出港结束，不提供接机服务

服务流程：在贵宾室问讯台出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班，经核实无误后，由贵宾室工作人员引导至贵宾室。

相关规定：可免费携带 1 名同行人员。

10. 山东烟台莱山国际机场

贵宾厅名称：工商银行贵宾室

贵宾厅位置：国内出发和国际出发候机楼之间的贵宾楼

营业时间：每日第一个航班开始至最后一个航班出港结束。

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班。

相关规定：可免费携带 1 名同行人员。

11. 山西太原武宿国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾厅

贵宾厅位置：您无需进入出发厅，如是步行：只要沿着 2 号航站楼 1 层向东，再向右拐至商务贵宾专用停车场即可进入商务贵宾厅或是从 1 号航站楼引桥东侧沿着贵宾服务通道进入即可；如是开车：您沿着机场路路过 1 号航站楼、2 号航站楼，行驶至“商务贵宾休息区”的指示牌后，右拐弯进入专用停车场即可。（整个



流程需要您配合机杨工作人员出示您的白金卡)

营业时间: 全天 24 小时, 咨询电话: 0351-7012888。

服务流程:

1. 贵宾接待、确认贵宾身份。进入工行贵宾厅后, 请您配合工作人员出示本人身份证件、白金卡, 并提供姓名、所乘航班等;
2. 礼宾人员全程协助代为办理更换登机牌、托运行李、代购保险等;
3. 国内贵宾快速安检通道;
4. 免费提供各种饮料, 同时提供电视、报刊、杂志、高速上网等服务;
5. 提供航班号、机位、登机时间等查询服务;
6. 由礼宾员引导贵宾乘坐专用车到达登机位置。

相关规定:

1. 您作为白金卡持卡人, 可携带一名随行人员享受服务;
2. 贵宾厅内不可以吸烟, 设有专用的吸烟室;
3. 进出贵宾专用车道车辆, 请听从工作人员指挥, 按规定的路线行驶, 主动避让公务车队和旅客, 车速不得超过 20km/h。

12. 深圳宝安国际机场

贵宾厅名称: 中国工商银行贵宾厅

贵宾厅位置: 深圳宝安国际机场 B 号候机楼一楼贵宾厅 10 号厅

贵宾厅前往路线: 客人到达深圳机场候机楼一楼, 按照深圳机场贵宾厅交通指示牌进入贵宾厅停车场后左转到达 B 楼贵宾厅

营业时间: 7:30-22:00

服务流程:

1. 客户到达机场贵宾厅后, 出示牡丹白金卡、有效身份证明。
2. 机场接待处服务人员核对客户身份、卡片有效期后, 引导客户到我行贵宾室休息;
3. 服务人员为贵宾代办乘机手续, 提前通知并引领贵宾通过专用安检通道登机。

相关规定:

1. 客户应按机票规定起飞时间提前 90 分钟到达贵宾厅, 在规定时间内到达的客户机场有权拒绝提供贵宾服务;
2. 牡丹白金卡客户本人使用不限次数, 每卡可带一名同行人员, 超出的同行人员需自行支付 120 元 / 人次的服务费获得贵宾厅服务。0 - 12 (含 12 岁) 的儿童按优惠价 120 元 / 人次的 1/3 计费, 12 岁以上按 1 个成人计费。送行人员在贵宾厅内休息停留 30 分钟以上, 机场直接向客户按每人每次 50 元收费;
3. 正常服务的时间段为 7:30-22:00, 其他时间段享受贵宾厅服务须提前 4 小时预约, 预约电话: 0755-27776163。

13. 成都双流国际机场

贵宾厅名称: 中国工商银行贵宾休息室

贵宾厅位置: 成都双流国际机场新候机楼二楼 C 指廊商务头等舱休息室右部分区域 (C16-C20 登机口附近)

工行贵宾客户接待点: 出港大厅 1 号门内左侧商务贵宾中心接待站 (该接待点位于紫悦餐厅左侧)

贵宾厅前往路线: 1. 客户自行在乘机登记柜台办理乘机手续; 2. 在成都双流国际机场新候机楼二楼工行贵宾接待点出示白金卡并办理商务头等舱服务手续; 3. 经过商务头等舱国内安检专属通道进入 C 指廊, 前行至 C16-C20 登机口左侧。

服务对象: 中国工商银行白金卡客户

营业时间: 每日第一个出港航班起飞前 60 分钟开始, 至当日最后一个出港航班起飞后服务结束, 贵宾室接待时间在航班起飞前 2 小时以内

服务流程:

1. 白金卡客户在出港大厅 1 号门内左侧商务贵宾中心接待站刷白金卡验证卡片后, 领取商务头等舱工作单, 客户凭此单享受专用安检通道; 白金卡客户领取商务头等舱工作单需向服务人员出示本人白金卡。
2. 仅限白金卡客户本人使用, 推广期间 (2010 年 1 月 1 日起, 截至时间另行通知) 白金卡客户可免费携带一名同行人员进入我行贵宾休息厅。
3. 如遇航班时间延误, 旅客大量滞留机场, 贵宾室可能无法保证每位客户均有座位, 敬请谅解!

14. 安徽合肥骆岗机场

贵宾厅名称: 机场头等舱候机室

贵宾厅位置: 接待 -- 骆岗机场一楼大厅问询处

候机 -- 机场头等舱候机室 (二楼)

营业时间: 每日 07:00 - 19:00, 国内航班办理登机手续前五分钟开放, 并于最后一班航班起飞后关闭

服务流程: 出示牡丹白金卡、身份证件, 并提供姓名、所乘航班。

相关规定: 同航班其他同行人员按 100 元 / 人次由接受服务对象自理。

15. 河南郑州新郑国际机场

贵宾厅名称: 中国工商银行贵宾休息室

贵宾厅位置: 机场候机厅一楼东边贵宾 B 区

营业时间: 每日 7:00 开始, 并于最后一班航班起飞后关闭

服务流程:

1. 您使用“工行贵宾厅”需在航班起飞前 4 小时致电 0371-68519958、68519959 进行预约, 并告知贵宾厅服务人员您所乘的航班、目的地、所持卡种卡号、乘机人数, 需要进车一并告知车牌号。请提前 50 分钟到达贵宾厅。
2. 您需出示牡丹白金卡、身份证及机票。

相关规定:

1. 每个客户可免费带一名随行人员和一名 12 岁以下儿童。
2. 贵宾休息室提供航班起飞前 2 小时服务时间 (除航班延误), 超出时间按每小时 100 元人民币收费。

16. 湖北武汉天河国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行商务贵宾休息室

贵宾厅位置：二号航站楼 1 楼 2 号贵宾区 7 号厅

营业时间：每日 06:30 开始，并于最后一班航班起飞后关闭。

服务流程：

1. 客户需在航班起飞前 3 小时拨打电话 027 - 65687222 进行预约；
2. 客户到达机场贵宾厅后，需向机场专门服务人员出示牡丹白金卡、机票、身份证件及其他相关信息以作核对。

相关规定：每人每次可免费携带一名随行人员。

17. 陕西西安咸阳国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾休息室

贵宾厅位置：西安咸阳国际机场 2 号航站楼东侧

营业时间：每日 6:30—22:30

服务流程：

1. 预约。客户需在航班起降前一日致电贵宾电话 029-88796146，预约出发日期、航班号、送站车号等；
2. 客户到达贵宾厅，出示牡丹白金卡、身份证件，办理登机手续；
3. 客户可在贵宾厅休息并享用免费茶点及其他休闲服务项目；
4. 到达登机时间，由专人带领客户从专用安检通道安检并登机。

相关规定：牡丹白金卡客户本人使用不限次数，随行客户每人每次 180 元由白金卡客户账户中扣收；牡丹白金卡客户只提供送站服务。

18. 湖南长沙黄花国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行牡丹白金卡贵宾通道

贵宾厅位置：长沙黄花国际机场一楼②号商务贵宾厅

营业时间：每日 8:00—21:00

服务流程：

1. 客户在享受相关服务前需向工作人员出示牡丹白金卡、本人有效身份证和当日有效机票，经核实无误后办理乘机手续，并由工作人员引导至我行贵宾室休息。登机前由工作人员引导持卡人通过安检。
2. 客户最迟须在乘坐航班起飞前一小时到达贵宾室，机场于客户所乘当日航班起飞前两小时开始接待，根据实际登机时间前五十分左右开始送机；客户如有托运行李，须和贵宾厅工作人员一同前往值机柜台办理；在每次使用贵宾厅后，工作人员手工压卡并请客户在消费清单上签字确认。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

19. 河北石家庄正定国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾室

贵宾厅位置：石家庄机场新候机楼一楼 D10 号

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：出示牡丹白金卡或出示北人集团超 VIP 卡及牡丹北人联名卡金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班，经核实无误后由工作人员引导至贵宾室。

相关规定：每人每次可免费携带一名随行人员。

20. 吉林长春龙嘉国际机场

贵宾厅名称：工行长春龙嘉国际机场 VIP 贵宾室

贵宾厅位置：二楼大厅东北角（自助餐厅旁）贵宾通道

营业时间：早 8:00—晚 6:00

服务流程：客户到达机场贵宾厅后，须向机场专门服务人员出示牡丹白金卡、机票、身份证件及其他相关信息资料以作核对，核实无误后由工作人员引导至贵宾室休息。

相关规定：只限白金卡客户本人使用，全年不限次数。

21. 新疆乌鲁木齐地窝铺国际机场

贵宾厅名称：机场贵宾厅

贵宾厅位置：

乌鲁木齐国际机场 T3 候机楼 16 号贵宾厅（南航航班乘客使用）

乌鲁木齐国际机场 T2 候机楼 3 号贵宾厅（其他航空公司航班乘客使用）

营业时间：

夏季：每年 4 月 1 日—10 月 30 日，早晨 6 时 30 分至所有起飞、到达航班结束。

冬季：每年 11 月 1 日—3 月 30 日，早晨 7 时 30 分至所有起飞、到达航班结束。

服务流程：客户进入机场贵宾厅，向贵宾厅服务人员提供身份证件、机票、牡丹白金卡，贵宾厅服务人员代为办理乘机手续，由贵宾厅专用安检通道优先安检登机。机场贵宾厅免费提供茶点、上网、报刊、传真等服务。

相关规定：仅限白金卡客户本人使用。随行人员按每人每次 100 元标准向新疆机场集团公司支付费用。

22. 云南昆明巫家坝国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行 VIP 贵宾候机室

贵宾厅位置：昆明巫家坝国际机场候机大厅左侧百事特贵宾厅内

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：

1. 客户在享受相关服务前需向百事特工作人员出示牡丹万事达白金卡或牡丹 VISA 白金卡、本人有效身份证和当日有效机票，经核实无误后办理乘机手续，并由工作人员引导至我行贵宾室休息。登机前会有服务人员引导持卡人通过安检。
2. 通过昆明机场工行商务贵宾厅进出港时，须提前 3 小时致电云南空港百事特商务有限公司百事特贵宾专线（0871 - 7116333 / 7116444）进行预约。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

23. 黑龙江哈尔滨太平国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行 VIP 贵宾休息室

贵宾厅位置：哈尔滨太平国际机场候机楼二楼国内出港隔离区内商



务贵宾俱乐部（9号登机口旁）。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：持有工商银行牡丹白金卡的客户，可通过安检头等舱通道安检，向商务贵宾休息室工作人员出示牡丹白金卡、本人有效身份证件和当日有效机票，经核实无误后进入贵宾室候机。（国家或民航局有特殊规定的情况下除外）

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

24. 内蒙古呼和浩特白塔国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾休息厅

贵宾厅位置：呼和浩特白塔机场新候机楼3号贵宾厅

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：

1. 客户到达候机楼一楼贵宾接待处，出示所持白金卡；
2. 机场接待处服务人员核对客户身份、卡片有效期后，引导客户到我行贵宾室休息；
3. 服务人员为贵宾代办乘机手续，提前通知并引领贵宾通过专用安检通道登机；

相关规定：

1. 牡丹白金卡客户本人使用不限次数，每卡可带一名随行人员。
2. 呼和浩特白塔机场头等舱休息室（2楼过安检后向东55米），也可为我行白金卡客户提供休息服务，流程及相关服务与我行贵宾室一致。

25. 甘肃兰州中川机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾厅

贵宾厅位置：机场候机楼一楼

营业时间：每日 06:00 - 22:00

服务流程：

1. 预约。客户需在航班起降前2小时致电贵宾电话 0931—8168466/8168468，提供牡丹白金卡卡号、出发日期、航班；
2. 客户到达贵宾厅，出示牡丹白金卡、身份证件，办理登机手续；
3. 客户可在贵宾厅休息并享用免费茶点及其他休闲服务项目；
4. 到达登机时间，由专人带领客户从专用安检通道安检并登机。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

26. 厦门高崎国际机场

贵宾厅名称：工商银行贵宾候机室

贵宾厅位置：厦门高崎国际机场候机楼西指廊贵宾室

营业时间：6:00--当日所有航班结束

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班。

相关规定：

1. 仅限于国内出港航班；
2. 在航班起飞时刻60分钟以前抵达贵宾室；
3. 仅限牡丹白金卡客户本人使用。



27. 广西桂林两江国际机场

贵宾厅名称：逸飞祥贵宾厅（小貳号冠名包厢）

贵宾厅位置：候机大楼北端一楼、新建的完全独立的贵宾厅

营业时间：全天 24 小时

服务流程：客人进入逸飞祥贵宾厅时，须出示身份证、牡丹信用白金卡。

相关规定：使用包厢按先后顺序的原则，即先到或先预约的客人先用，后到的旅客只能安排大厅。预约须提前12小时，预约电话：0773-2845188、0773-2845388。

28. 福建福州长乐国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾休息厅

贵宾厅位置：长乐机场候机楼二楼隔离区内的 N2-16 号场所（正对安检通道）。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：

1. 牡丹白金卡、金卡客户到达候机楼二楼集散厅贵宾接待处，出示所持白金卡、金卡；
2. 机场接待处服务人员核对客户身份、卡片有效期后，为贵宾代办乘机手续、引导通过商务贵宾专用安检通道至位于候机楼内的贵宾室；
3. 贵宾室内服务人员留取客户卡号、航班信息、并请客户签订贵宾服务专用登记凭证。
4. 安排贵宾后登机，由服务人员引导至登机口。

相关规定：牡丹白金卡客户本人使用不限次数，随行客户每人80元由白金卡客户账户中扣收；金卡客户仅限本人使用，每年免费使用4次，超出次数按每人80元从客户账户中扣收。

29. 河北秦皇岛山海关机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾厅

贵宾厅位置：河北山海关机场候机楼国内出发厅

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：

1. 客人在办理值机手续时向值机人员出示工行白金卡或贵宾卡，由值机人员填开工行贵宾旅客交接单，旅客凭单到贵宾室休息；
 2. 值机人员询问客人座位选择要求，在座位允许的情况下按客户要求提供座位；
 3. 服务人员手工压印白金卡或贵宾卡服务单据，并在单据上填写贵宾搭乘航班的时间、班次，请客户签字后留存；
 4. 登机时服务人员提前帮助客人扫描登机牌，提前征求客人的登机要求，引导客人登机，走专用贵宾通道。
- 相关规定：工行白金卡、贵宾卡客人不限次使用贵宾厅，但仅限本人使用。

30. 江西南昌昌北国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行 VIP 贵宾休息厅



贵宾厅位置：南昌昌北国际机场出发大厅二楼 T1-15 贵宾厅、候机厅 T1-08 商务贵宾厅（头等舱休息厅）。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：

1. 外厅（出发厅）：牡丹白金卡客户在指定该航班办理乘机手续时间内到达机场出发大厅二楼 T1-15 贵宾厅，并出示牡丹白金卡、有效身份证件及当次需使用的机票；服务人员为牡丹白金卡客户进行核对确认，客户在登记簿上进行签名确认。确认完毕后，服务人员帮助客户代办机票换乘手续和协办行李托运。服务人员引领客户在独立的安检通道进行安检。安检通过后，由服务人员带领客户进入商务 T1-08 贵宾厅休息（头等舱休息厅）。

2. 内厅（头等舱休息厅）：对进入 T1-08 贵宾休息厅休息的牡丹白金卡客户进行登记，使用压卡机压印卡号留存，并保留持卡人的信息，如卡号、日期、航班号、身份证号，要求客户签名确认。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

31. 福建泉州晋江机场

贵宾厅名称：中国工商银行 VIP 贵宾候机室

贵宾厅位置：泉州晋江机场候机楼贵宾服务区二楼 6 号贵宾室。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：本行的重要个人客户在享受相关服务前需向贵宾厅工作人员出示牡丹万事达白金卡或牡丹 VISA 白金卡、本人有效身份证件和当日有效机票，经核实无误后办理乘机手续，并由工作人员引导至我行贵宾室休息。登机前会有服务人员引导客户通过安检。工商银行 VIP 贵宾候机室贵宾专线 0595-85628268。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

32. 黑龙江大庆萨尔图机场

贵宾厅名称：中国工商银行 VIP 贵宾休息室

贵宾厅位置：大庆萨尔图机场二楼

营业时间：每日第一个航班前半小时到最后一个航班结束

服务流程：工商银行牡丹白金卡客户，可通过头等舱安检通道安检。白金卡客户须向贵宾休息室工作人员出示牡丹白金卡、本人有效身份证件和当日有效机票，经核实无误后进入贵宾室候机，离港前由服务人员引导登机。（国家或民航局有特殊规定的情况下除外）

相关规定：牡丹白金卡客户本人使用（可以免费携带一名同行人员）。

33. 湖北宜昌三峡机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾厅

贵宾厅位置：机场二楼贵宾厅专区

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：

1. 在机场总服务台出示牡丹白金卡并提供本人身份证件、所乘航班、经核实无误后由值机人员填开工行贵宾旅客休息卡，旅客凭卡到贵宾厅休息。

2. 在贵宾厅休息并享用免费茶点及其他休闲服务项目。

相关规定：每人每次可免费携带一名随行人员。

34. 湖南张家界荷花国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行牡丹白金卡贵宾通道

贵宾厅位置：张家界荷花国际机场候机楼隔离区内商务贵宾厅

营业时间：每日 8:00—21:00

服务流程：客户到机场中心接待处（问询处旁）向工作人员出示牡丹白金卡、本人有效身份证和当日有效机票，联系贵宾厅休息事宜。在每次使用贵宾厅后，工作人员手工压卡并请客户在消费清单上签字确认。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

35. 四川九寨黄龙机场

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾休息厅

贵宾厅位置：四川九寨黄龙机场新候机楼二楼五号

贵宾厅前往路线：由乘机登记柜台经过国内安检进入新候机楼二楼五号

营业时间：每日第一个出港航班起飞前 60 分钟开始，至当日最后一个出港航班起飞后服务结束。客户应在航班起飞前 2 小时以内抵达贵宾接待处；10 人以上团队应在航班起飞前 2 小时以内抵达，以便办理登机牌、交运行李、购买保险等相关手续。

服务对象：仅限白金卡客户本人使用。推广期间（2010 年 1 月 1 日起，截止时间另行通知）白金卡客户可免费携带一名同行人员进入我行贵宾休息厅。机场贵宾室使用 POS 刷卡确认卡片有效，客户在确认回单上签字确认。

相关规定：白金卡客户车辆可停放在贵宾候机区前专用停车场或其他指定位置，迎接旅客的车辆在所乘航班结束前免收停车费，送行旅客的车辆在航班实际到达前后 30 分钟内免收停车费。工行贵宾卡持卡客户每个客户限停放一个车辆，超出部分按停车场规定收取费用。

36. 贵州贵阳龙洞堡国际机场贵宾室

贵宾厅名称：中国工商银行贵宾厅

贵宾厅位置：龙洞堡国际机场二楼候机大厅要客部的 A6 室

贵宾厅前往路线：由机场二楼候机大厅左转至“要客部”或由机场二楼左边“要客部”停车场进入

服务对象：工商银行白金卡客户

营业时间：每日第一个出港航班起飞前 30 分钟开始，至当日最后一个出港航班起飞后服务结束

服务流程：1. 提供要客部专用安检通道，专人全程礼仪引导登机服务；2. 提供咖啡、饮品、小食品；书刊、报刊等读物；棋牌娱乐用品服务；提供市内电话服务和 10 页以内市内传真收发服务；航班提醒、上网和应急药箱等贵宾服务；

3. 代办机票和各类航空保险，费用由贵宾客户自行承担；代办值





机手续，协助办理行李托运；

- 白金卡客户免费进入我行贵宾休息厅休息时，需向服务人员出示本人白金卡、身份证；
- 白金卡客户可免费携带一名同行乘机人员进入贵宾厅。

37. 海南海口美兰国际机场

贵宾厅名称：中国工商银行白金信用卡贵宾厅（海韵厅）

贵宾厅位置：海口美兰国际机场候机楼一楼机场商务贵宾室海韵厅

贵宾厅前往路线：候机楼壹号门岗

服务对象：全国工行白金卡客户

营业时间：05：30-24：00

服务流程：

- 迎宾服务；
- 代办进出港手续，包括换登机牌、托运和提取行李、代购保险等（相关费用包括保险、逾重行李、行李打包等由白金卡客户自行承担），白金卡客户可提前指定喜欢座位；
- 代买保险，代订机场商品或礼品；
- 贵宾室候机或等候到达行李；
- 茶水、饮料、点心；
- 报刊、围棋、扑克、跳棋、象棋、上网等娱乐服务；
- 航班信息和登机提醒服务；
- 国内航班专门安检通道；
- 国内航班接机引导、登机引导；
- 国内航班远机位贵宾车接送；
- 7 周岁以下小孩和婴儿提供免费服务。

相关规定：

- 使用牡丹白金卡在机场贵宾室 POS 上刷卡识别贵宾身份进入机场贵宾室。
- 牡丹白金卡客户如有接送车辆需通行机场贵宾室门岗，请提前 4 小时预约，预约电话：0898-66225665，受理预约时间：8：30-12：00，14：30-17：30（周六、周日及法定节假日除外）。机场贵宾室咨询电话：0898-65751336；0898-65751330。

38. 辽宁沈阳桃仙机场

贵宾厅名称：中国工商银行 VIP 客户贵宾厅

贵宾厅位置：候机大厅北侧三楼（进候机大厅后右侧三楼）

服务对象：工商银行白金卡客户本人

营业时间：全天 24 小时

服务内容：饮料、点心、代办登机手续等

- 相关规定：1. 预约：您需提前 2 小时拨打电话 024-62223337 预约
2. 随行人员需支付 200 元 / 人（客户自理）

温馨提示：（1）有部分机场需预约后方可使用，为方便您的出行请仔细阅读机场贵宾室服务指引。

- （2）工行保留调整、修改本项服务的权利。
- （3）若机场贵宾室服务调整，我行将在网站及时更新相关信息，请关注 www.icbc.cn。
- （4）如遇特殊事件，机场不能提供贵宾室相关服务，客户应遵守机场规定。



附录 5：工行 134 家牡丹信用卡 VIP 客户服务中心服务时间及营业地点

★境内 130 家牡丹信用卡 VIP 客户服务中心服务时间及营业点

序号	VIP 客户服务中心名称	网点地址	营业时间
1	北京分行北部 8n 财富中心	北京市北四环西路 65 号	周一至周日：9：00-17：00
2	北京分行南部 8n 财富中心	北京市丰台区蒲芳路 32 号	周一至周日：9：00-17：30
3	北京分行东城支行营业室	北京市东城区东四十条 24 号	周一至周日：9：00-17：00
4	北京分行长安支行复外网点支行	北京市西城区复兴门外大街 A2 号	周一至周日：9：00-17：00
5	北京分行营业部	北京市西城区复兴门内大街 2 号天银大厦 B 座二层	周一至周五：9：00 - 17：00，周六、周日休息
6	中关村支行东升路网点支行	北京市海淀区学院路 30 号	周一至周日：9：00-17：00
7	王府井新东安网点支行	北京市王府井大街 138 号	周一至周日：9：00-17：00
8	华茂中心支行	北京市朝阳区建国路 77 号华茂中心 3 座一层	周一至周日：9：00-17：00
9	天津分行佟楼支行	天津市河西区周堤道 123 号金融大厦	周一至周日：9：00-17：30
10	天津分行国信香水支行	天津市河西区九华山路与韩江道交口	周一至周日：9：30-17：30
11	天津腾飞支行	天津经济技术开发区第二大街 27 号华泰大厦 A 座 101	周一至周五：9：00-16：30，周六、周日：10：00-16：00
12	天津新华路支行	天津市塘沽区解放路 79 号	周一至周五：9：00-12：00，13：30-17：00，周六、周日休息
13	河北分行营业部桥西支行营业室	河北省石家庄市中山西路 123 号	周一至周五：9：00-12：00，13：30-17：00，周六、周日休息
14	河北分行秦皇岛 VIP 客服中心	秦皇岛河北大街 129 号	周一至周五：9：00-11：30，13：30-17：00，周六、周日休息
15	河北唐山分行凤凰支行	唐山市新华东道 102 号	周一至周五：9：00-19：00，周六、周日：9：30-19：00，法定假日营业时间：9：30-16：30
16	保定分行长城支行营业室	保定市长城北大街 446 号	周一至周五：9：00-17：00，周六、周日休息
17	大同分行魏都支行	山西省大同市新建西路 44 号	周一至周五：9：00 - 17：00，周六、日及法定节假日休息
18	山西分行太原市五一路支行	山西省太原市五一路 61 号	周一至周五：8：00-17：30，周六、日及法定节假日休息
19	长治分行汇通支行	长治市太行东街 167 号	周一至周五：8：00-12：00，14：30-18：00
20	包头分行银河广场支行	内蒙古包头市钢铁大街 46 号	周一至周日：8：30-17：30
21	内蒙分行锡北支行贵宾理财中心	内蒙古呼和浩特市回民区锡林北路 105 号	周一至周日：8：30-17：30
22	鄂尔多斯分行东胜支行营业室	东胜宝日陶亥东街 4 号	周一至周五：8：30-12：00，14：30-17：30，周六、周日休息
23	辽宁分行营业部融信支行	辽宁省沈阳市沈河区小西路 42 号	周一至周五：8：30-11：30，13：30-17：00，周六、周日休息
24	大连分行银行卡中心牡丹卡 VIP 工作室	大连市中山区中山广场 5 号	周一至周五：8：30-11：40，13：00-16：30，法定节假日休息
25	大连人民路支行	大连市中山区人民路 55 号	周一至周五：8：30-16：30，周六、周日休息
26	鞍山分行广场支行客户服务中心	辽宁省鞍山市铁东区南胜利路 21 甲	周一至周五：8：30-11：30，13：00-16：00，周六、周日休息
27	营口分行金牛山支行	营口市金牛山大街西 4 号	周一至周五：8：00-11：30，13：00-16：30，周六、日休息
28	吉林分行营业部金程支行	吉林省长春市朝阳区同志街 2760 号	周一至周五：8：30-11：30，13：00-16：30，周六、周日休息
29	延边分行延吉河南支行	延吉长白路 56 号	周一至周五：8：30 - 11：30，13：00-16：30（冬），13：00-17：00（夏），周六、周日休息
30	黑龙江分行哈尔滨友谊支行	哈尔滨市道里区友谊路 78 号	周一至周五：8：30-16：00
31	黑龙江大庆分行通达支行	萨尔图区东风新村金融街 2 号	周一到周五营业，节假日休息 上午 8：00-11：30 下午 13：30-16：00



32	上海分行金钟财富管理 中心	上海市淮海中路 98 号金钟大厦 一楼	周一至周五: 9: 00-17: 00, 周六、 周日: 10: 00-16: 30
33	上海分行第二营业部	上海市浦东大道 9 号	周一至周五: 9: 00-17: 00, 周六、 周日休息
34	上海分行虹口区武进路 支行	上海市四川北路 518 号	周一至周五: 9: 00-17: 00
35	上海分行第一支行 (卡 部)	上海市中山东二路 15 号	周一至周六: 9: 00-16: 30, 周日 休息
36	上海分行南京东路第一 支行	上海市南京东路 99 号	周一至周五: 9: 00-17: 00, 周六、 周日 (世博期间 5 月 1 日至 10 月 31 日): 10: 00-17: 00
37	上海分行莘庄支行	上海市莘松路 288 号	周一至周五: 8: 30-16: 30, 周六、 周日休息
38	黄浦支行西藏南路支行	上海市西藏南路 1523 号	周一至周五: 9: 00-17: 00 (世 博期间 5 月 1 日至 10 月 31 日: 9: 00-22: 30)
39	浦东分行周家渡支行	上海市耀华路 12 号	周一至周五: 9: 00-17: 00 (世 博期间 5 月 1 日至 10 月 31 日: 9: 00-22: 30)
40	卢湾支行徐家汇路支行	上海市徐家汇路 9 号	周一至周五: 9: 00-17: 00
41	江苏分行营业部玄武支 行贵宾理财中心	江苏省南京市洪武北路 139 号	周一至周五: 9: 00-17: 00
42	江苏分行无锡分行财富 中心	江苏省无锡市五爱路 30 号	周一至周五: 8: 00-11: 30, 13: 30-17: 30, 周六、日休息
43	常州分行营业部金融大 楼储蓄所	江苏省常州市延陵中路 680 号	周一至周五: 8: 30-17: 00
44	苏州分行中国工商银行 牡丹信用卡 VIP 客户服 务中心 (苏州·道前支行)	江苏省苏州市十梓街 648 号	周一至周五: 8: 00 - 17: 00, 周六、 日休息
45	江苏镇江分行营业部营 业处	江苏省镇江市解放路 308 号	周一至周五: 8: 30-12: 00, 14: 00-17: 30, 周六、日休息
46	南通分行财富管理中心	江苏省南通市崇川区姚港路 8 号	周一至周五: 8: 00-11: 30, 14: 00-17: 30, 周六、日休息
47	浙江分行营业部浣纱支 行	浙江省杭州将军路一号	周一至周五: 9: 00-11: 30, 13: 30-17: 00
48	温州分行财富管理中心	浙江省温州市人民东路 2 号工商 银行 2 楼	周一至周五: 8: 30-11: 45, 14: 00-17: 30
49	金华分行营业部财富管 理中心	浙江省金华市八一北街 595 号	周一至周五: 8: 30-11: 30, 14: 00-17: 00
50	宁波分行营业部	浙江省宁波中山西路 218 号	周一至周五: 8: 30-17: 00, 周六、 周日休息
51	浙江宁波余姚支行	余姚市新建路 58 号	周一至周五: 8: 00-11: 30, 14: 00-17: 30, 周六、周日休息
52	浙江台州分行营业部	台州市椒江区市府大道 609 号	周一至周五: 8: 30-11: 30, 14: 00-17: 00, 周六、周日休息
53	浙江嘉兴分行嘉禾支行	嘉兴市中山西路 311-313 号	周一至周五: 8: 00-16: 45, 周六、 周日休息
54	绍兴分行财富管理中心	绍兴市解放南路 655 号	周一至周五: 8:30-12:00,14:00- 17:00
55	安徽分行牡丹支行	安徽省合肥市菜事达大道 71 号	周一至周五: 8: 00 - 12: 00, 14: 30 - 18: 00 (夏), 14: 30 - 17: 30 (冬)
56	安徽阜阳分行牡丹支行	阜阳市人民东路九号	周一至周五: 08: 00-11: 30, 14: 30-17: 30
57	福建分行闽都支行专柜	福建省古田路中段 108 号	周一至周五: 8: 30-17: 00, 周六、 周日: 9: 00-16: 30
58	福建漳州分行营业部	漳州芗城区元光南路 3 号	周一至周五: 9: 00-17: 00, 周六、 周日休息
59	福建分行营业部鼓楼支 行专柜	福建省福州市鼓屏路 1 号	周一至周五: 8: 30-17: 00, 周六、 周日: 9: 00-16: 30
60	厦门分行财富管理中心 (分行营业部)	厦门市湖滨北路 17 号厦门工 行分行大楼	周一至周五: 9: 00-17: 00, 周六、 日及法定节假日休息
61	泉州分行营业部营业行	泉州市丰泽街 610 号工商银行大 厦一楼	周一至周五: 9: 00-12: 00, 14: 30-17: 00 (现金区); 周一至周五: 9: 00-12: 00, 14: 30-17: 00 (非 现金区)
62	南昌北京西路支行	江西省南昌市西湖区北京西路 188 号	周一至周五: 8: 00-17: 00, 周六、 日: 9: 00-17: 00
63	九江分行浔中支行贵宾 理财中心	江西省九江市浔阳路 85 号	周一至周五: 8: 00 - 17: 00,
64	南昌分行高新支行	江西省南昌市高新开发区火炬大 街博纳大厦	周一至周五: 9: 00-17: 00
65	烟台分行营业部	山东省烟台芝罘区海港路 1 号	周一至周五: 8: 30-17: 30

66	威海分行环翠区支行营 业室	山东省威海市海滨北路 14 号	周一至周五: 8: 30-17: 00
67	山东分行大观园支行贵 宾理财中心	山东省济南市经四路 283 号	周一至周五: 9: 00-17: 00, 周六、 日及法定节假日休息
68	山东潍坊分行开发支行	潍坊市开发区北海路 666 号	现金区: 周一至周五: 8: 00-16: 30; 非现金区: 周一至周五 8: 00- 12: 00, 13: 00-16: 30, , 周六、 日及法定节假日休息
69	山东济宁分行营业部	济宁市中区红星东路 115 号	周一至周五: 8: 00-12: 00, 14: 00-17: 00, 周六、日及法定节假 日休息
70	泰安分行营业室	泰安市财源街 135 号	周一至周五: 8: 30-17: 00
71	洛阳分行银行卡业务部	河南省洛阳市西工区中州中路 230 号	周一至周五: 9: 00-12: 00, 14: 00-17: 00, 周六、周日休息
72	河南分行营业部黄河路 (银行卡) 支行	河南省郑州市黄河路 88 号	周一至周五: 9: 00-12: 00, 14: 00-17: 00, 周六、周日休息
73	河南开封分行金地支行	河南省开封市丁角街 88 号	周一至周五: 9: 00-12: 00, 13: 00-17: 00, 周六、周日休息
74	南阳分行行政支行	南阳市工业路 124 号	周一至周五: 9:00-17:00 (现金区), 周一至周五 9:00-17:00 (非现金区),
75	湖南分行长沙银迅支行	湖南省长沙市雨花区劳动西路 517 号	周一到周五 9:00-5:30(夏) 9:00- 5:00(冬) 节假日休息
76	湖南分行营业部南门口 支行	长沙市劳动西路 304 号	周一到周五 8:00-17:00, 节假日 9: 00-17: 00
77	常德分行武陵支行营业 部	常德市洞庭大道 128 号	周一至周五: 9:00-12:00, 13:00- 17:00, 周六、周日休息
78	东莞分行银行卡部	广东省东莞市南城东莞太路 18 号	周一至周五: 8: 30-12: 00; 14: 00-17: 30 周六日不营业
79	佛山分行营业部银行卡 专柜	广东省佛山市汾江中路 130 号	周一至周五: 9: 00-12: 00; 14: 00-17: 00 中午休息, 周六日不营 业
80	中山分行财富中心 / 分 行营业部	广东省中山市石岐悦来南路 7 号	周一至周五: 8: 30-12: 00; 14: 30-17: 00, 周六: 10: 00- 16: 00, 周日不营业
81	珠海分行营业部	广东省珠海吉大景山路 19 号工 行大厦	周一至周五: 9: 00-17: 00, 周六: 10: 00-16: 00, 周日不营业
82	广东分行营业部万通支 行	广州市越秀区白云路 109 号	周一至周五 9: 00-17: 00 周六 9: 30-15: 30 周日休息
83	深圳分行营业部理财中 心	深圳市深南东路金融大厦北座一 楼	周一至周五: 9: 00-17: 30, 周六、 周日: 9: 00-16: 00
84	深圳分行华强区域理财 中心	深圳市深南中路 2074 号	周一至周五: 9: 00-17: 30, 周六、 周日: 9: 00-16: 00
85	深圳分行宝安支行营业 部	深圳市宝安区新城建安一路 56 号	周一至周五: 8: 30-17: 00, 周六、 周日: 9: 00-16: 00
86	深圳香梅支行理财中心	深圳市福田区香梅路水榭花都 内 01 号商场	周一至周五: 8: 30-17: 00, 周六、 周日: 10: 00-16: 00
87	江门分行牡丹卡客户服 务中心	江门市港口路 93 号	周一至周五: 09: 00-12: 00; 14: 00-17: 00 (节假日休息)
88	广东汕头银行卡	汕头市迎宾路 1 号	周一至周五: 8: 30-12: 00; 14: 00-17: 30 (节假日休息)
89	广州东圃支行	广州市天河区中山大道西 433 号 东圃路口锦银大厦首层	周一至周五 9: 00-17: 00, 周六 10: 00-16: 30, 周日休息
90	广州维多利广场支行	广州市天河区体育西路 102 号维 多利广场首层 112、131 铺	周一至周五 9: 30-17: 30, 周六 10: 00-16: 00, 周日休息
91	广州番禺支行营业室	广州市番禺区市桥光明北路 207- 209 号	周一至周五 9: 00-17: 00, 周六、 周日 9: 00-15: 00
92	湛江分行金地支行	湛江市开发区海静路 3 号首层	周一至周五: 8: 30-17: 30, 周六、 周日休息
93	龙岗支行营业部	深圳市龙岗区中心城龙翔大道志 联大厦一楼	周一至周五: 8: 30 - 17: 00, 节假日: 9: 00 - 16: 00
94	广西分行牡丹支行	广西省南宁市民族大道 38-2 号 泰安大厦	周一至周五: 8: 00-12: 00; (5 月 1 日-11 月 1 日) 15: 00-18: 00 (11 月 2 日-次年 4 月 30 日) 14: 30-17: 30, 周六、周日及法 定节假日休息
95	桂林分行牡丹支行	广西省桂林市中山中路 16 号二 楼	周一至周五: 8: 00-12: 00; (5 月 1 日-9 月 30 日) 15: 00-18: 00, (10 月 1 日-次年 4 月 30 日) 14: 30-17: 30, 周六、周日及法 定节假日休息
96	广西柳州分行牡丹支行	柳州市解放北路 22 号	周一至周五: 9: 00-12: 00, 14: 30-17: 30, 周六、周日及法定节 假日休息

牡丹白金卡使用指南



97	海南分行营业部经营部	海南省海口市大同路6号	周一至周日：8：30-12：00；14：30-17：00
98	三亚分行营业部	海南省三亚市解放路743号工行大厦	周一到周五：9：00-12：00，14：30-17：00
99	三亚分行解放支行	海南省三亚市解放路38号	周一到周五：9：00-12：00，14：30-17：00
100	重庆分行营业部贵宾理财中心	重庆市渝中区临江路45号	周一至周五：9：15－17：30，周六、日：9：15-16：00
101	解放碑财富管理中心	重庆市渝中区民族路177号	周一至周日：9：00-18：00
102	重庆江北分行加州支行	重庆市渝北区加州花园D2栋群楼	周一至周五：8：30-17：00，周六、周日：9：30-17：00，
103	绵阳分行警钟街支行	四川省绵阳市警钟街10号	周一至周日：9：00-17：30
104	四川分行营业部春熙支行营业室	成都市总府路35号总府大厦2楼	周一至周日：8：30-17：30
105	四川宜宾分行商贸路支行	宜宾市南岸商贸路101号	周一至周五：8：30-12：00，14：30-17：30，周六、日休息
106	泸州分行钟鼓楼支行	泸州市江阳区迎晖路77号	周一至周日：9：00-17：30
107	丽江分行丽江支行贵宾理财中心	云南省丽江市香格里拉大道分行大楼一楼	周一至周五：8：30-12：00，14：00-17：30，周六、周日休息
108	云南分行营业部牡丹支行（卡中心）贵宾理财中心	云南省昆明市北京路572	周一至周五：8：30-17：30，周六、周日休息
109	大理分行牡丹支行	大理市建设西路30号	周一至周五：8：00-11：30，14：00-17：00，周六、周日休息
110	大理分行振兴支行	大理市人民街30号	周一至周日：8：00-17：30，周六、周日休息
111	贵州分行营业部高端客户服务部	贵州省贵阳市省府路1号3楼	周一至周五：8：30-12：00，14：30-18：00，法定节假日休息
112	遵义分行红花岗支行	遵义市红花岗区新华路8号	周一至周五：8：30-12：00，14：30-18：00，周六、日休息
113	陕西分行营业部高新支行营业室	陕西省西安市高新区高新路1号	周一至周五：8：30-17：30，节假日：9：00-15：00
114	陕西分行西安北大街财富中心	陕西省西安西华门一号	储蓄业务营业时间：周一至周五：8：30-17：30，法定节假日另行通知 对公业务营业时间：周一至周五：8：30-12：00，1：00-17：30，周六、日，法定节假日休息
115	咸阳分行财富管理中心	陕西省咸阳市人民中路37号	周一至周五：8：00-12：00；14：00-17：00 夏季：8：00-12：00；14：30-17：00，节假日有值班窗口可办理业务
116	宝鸡分行金渭支行	宝鸡市经二路157号	周一至周五：8：30-17：30；周六、周日：9：00-17：00，法定假日：9：00-15：00
117	甘肃分行兰州金城支行营业室	甘肃省兰州市城关区庆阳路410号	周一至周日：8：30-17：30
118	天水分行东关支行	天水市建设路185号	周一至周日：8：30-17：30
119	青海分行西宁西门口支行	青海省西宁市西大街43号	周一至周日：8：30-17：30
120	宁夏分行银行卡中心VIP客服中心	宁夏银川市兴庆区永康北巷1号	周一至周五：8：30－12：00，14：00-17：30（冬），14：30-18：00（夏），周六、周日休息
121	吴忠市回乡支行	吴忠市利通南街189号	周一至周五：8：30-18：00；周六、周日：9：00-17：00
122	新疆分行乌鲁木齐中山路支行	新疆维吾尔自治区中山路331号	周一至周五10：00－18：30，周六、周日11：00－16：00 夏季：9：45-18：45 双休日11：00-16：30，冬季10：15-18：15 双休日11：00-16：30
123	伊犁州分行营业室	新疆省伊宁市斯大林街40号	周一至周五：9：30-1：30，3：30-7：30，周六、周日：10：30-13：30，14：30-17：00
124	克拉玛依石油分行营业部	克拉玛依天山路38号	周一至周五：9：30-1：30，3：30-7：30，周六、周日：10：30-13：30，14：30-17：00
125	青岛分行香港中路阳光支行（财富管理中心）	青岛市南区香港中路48号甲	周一至周五：8：30-17：00，周六、周日：9：30-16：00
126	青岛分行银行卡业务部VIP客服中心	青岛市市南区香港中路12号丰合广场C区（市南二支行）四楼	周一至周五：8：30-12：00，13：30-17：00，周六、周日休息
127	湖北分行营业部武汉牡丹支行	湖北省武汉市江岸区江汉路18号	周一至周五：8：30-12：00；14：00-17：00
128	三峡分行城中支行	湖北省宜昌市西陵区夷陵大道111号	周一至周日：8：00-17：00



129	湖北襄樊分行牡丹支行	湖北省襄樊市樊城区解放路31号（工行牡丹支行）	周一到周五营业 上午：8:30-12:00 下午：2:30-6:00（春）3:00-6:30（夏）2:00-5:30（冬）节假日休息
130	武汉市水果湖支行营业室	武汉市东湖路65号	周一至周五：8:30-12:00，14:30-17:30，周六、周日休息

★境外4家牡丹信用卡VIP客户服务中心服务时间及营业地点：

序号	名称	地址	营业时间
1	VIP 客户服务中心（香港）	香港中环皇后大道中九号一字楼	周一至周四：9:00-17:00，周五：9:00-17:30，周六：9:00-13:00，周日及香港公众假期休息
2	VIP 客户服务中心（印尼·雅加达）	Retail Banking Dept.TCT ICBC TOWER, 2nd Floor, J1.M.H. Thamrin No. 81, Jakarta 10310	周一到周五：8：30-17：00，周六、周日及节假日休息
3	VIP 客户服务中心（澳门）	澳门路氹望德聖母湾大马路 澳门威尼斯人度假村大运河购物中心 2126 铺	周一至周五：10：00-18：30，周六、日及澳门公众假期休息
4	VIP 客户服务中心（法兰克福）	ICBC Frankfurt Branch Bockenheimer Anlage 15 60322 Frankfurt/ Main, Germany	周一至周五：9：00-12：00，13：30-17：00（法兰克福当地时间）



附录 6：航空意外险保险服务手册

尊敬的牡丹白金卡客户：

您好！欢迎使用中国工商银行股份有限公司牡丹白金卡！只要拥有牡丹白金卡，无须事先办理任何手续，便可免费获得中国工商银行股份有限公司为您投保的高额航空意外伤害保险。

本服务手册将详细介绍您的保险利益、保险责任以及其它有关事项，请您详阅。

一、投保方式

无需事先办理任何手续，当您成功申请牡丹白金卡之时即视同您已接受本行的赠送，便可免费获得本行为您送出的高额航空意外险。

二、被保险人

中国工商银行股份有限公司牡丹白金卡持卡人为被保险人，主、副卡持卡人均同等享受本服务。

三、保险责任有效期限

在持卡人（即被保险人）乘坐商业客运公共交通工具（指民航客机，下同）期间，自被保险人从始发地进入所乘公共交通工具时始，至被保险人抵达目的地离开所乘商业公共交通工具时止。

四、保险金额

主、副卡持卡人保险金额均为意外身故 / 残疾人民币 400 万元 / 卡；意外伤害医疗人民币 40 万元 / 卡。

五、保险费用

本项保险是中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心为持卡人提供的一项服务，保费由中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心支付给保险公司，您无需另行付费。

六、保险期限

本项保险自工行投保之日起一年。

七、保险人

平安养老保险股份有限公司北京分公司



八、保险内容

（一）保险责任

1. 意外身故保险金

被保险人以乘客身份在乘坐所投保的客运公共交通工具期间因遭受意外事故，并自事故发生之日起 180 日内因该事故身故的，保险公司按其意外伤害保险金额给付意外身故保险金，对被保险人保险责任终止。

2. 意外残疾保险金

被保险人以乘客身份在乘坐所投保的客运公共交通工具期间因遭受意外事故，并自事故发生之日起 180 日内因该事故造成本合同所附“残疾程度与给付比例表”所列残疾之一的，乙方按该表所列比例乘以其意外伤害保险金额给付意外残疾保险金。如治疗仍未结束的，按事故发生之日起第 180 日的身体情况进行残疾鉴定，并据此给付意外残疾保险金。

被保险人因同一意外事故造成“残疾程度与给付比例表”所列残疾程度两项以上的，乙方给付各对应项意外残疾保险金之和。但不同残疾项目属于同一上肢或同一下肢时，仅给付一项意外残疾保险金；若残疾项目所属残疾程度不同时，给付较严重程度的残疾项目的意外残疾保险金。

被保险人该次以乘客身份在乘坐所投保的客运公共交通工具期间因遭受意外事故导致的残疾合并前次残疾可领较严重项目意外残疾保险金的，按较严重项目标准给付，但前次已给付的意外残疾保险金（投保前已有或因责任免除事项所致“残疾程度与给付比例表”所列残疾的，视为已给付意外残疾保险金）应予以扣除。

被保险人的意外身故保险金及意外残疾保险金的累计给付金额以被保险人的意外伤害保险金额为限，累计给付金额达到意外伤害保险金额时，对被保险人该项保险责任终止。

3. 意外伤害医疗保险金

被保险人以乘客身份在乘坐所投保的客运公共交通工具期间因遭受意外事故并在医院进行治疗的，保险公司就其该次事故发生之日起 180 日内发生的、符合当地社会基本医疗保险规定的合理医疗费用，给付意外伤害医疗保险金。

被保险人不论一次或多次因以乘客身份在乘坐所投保的客运公共交通工具期间遭受意外事故而造成合理医疗费用的，保险公司均按上述约定分别给付意外伤害医疗保险金，但累计给付金额以被保险人的意外伤害医疗保险金额为限，累计给付金额达到其意外伤害医疗保险金额时，对被保险人的该项保险责任终止。

保险公司在本合同保险责任范围内给付保险金，但若被保险人已从其它途径（包括但不限于社会医疗保险机构、工作单位、本保险公司在内的任何商业保险机构等）取得补偿，保险公司在意外伤害医疗保险金额的限额内仅承担剩余的且与当地社会医疗保险支付范围相符的合理医疗费用的保险责任。

被保险人如在境外就医的，本合同保险责任范围内的合理医疗费用按国内当地相同治疗的平均水平确定。

（二）责任免除

因下列情形之一导致被保险人身故、残疾或医疗费用支出的，本公司不承担给付保险金的责任：

1. 投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；
2. 被保险人故意自伤、故意犯罪或者抗拒依法采取的刑事强制措施或自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
3. 被保险人殴斗、醉酒，主动吸食或注射毒品；
4. 被保险人酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶，或驾驶无有效行驶证的机动车；
5. 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
6. 核爆炸、核辐射或核污染；
7. 被保险人因妊娠（含宫外孕）、流产、分娩（含剖宫产）导致的伤害；
8. 椎间盘突出症（包括椎间盘膨出、椎间盘突出、椎间盘脱出、游离型椎间盘等类型，由此导致的身故、残疾除外）；
9. 被保险人因医疗事故、药物过敏或精神和行为障碍（依照世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类（ICD-10）》确定）导致的伤害；
10. 被保险人未遵医嘱，私自使用药物，但按使用说明的规定使用非处方药不在此限；
11. 细菌或病毒感染（因意外事故导致的伤口发生感染者除外）；
12. 被保险人从事潜水、跳伞、攀岩、蹦极、驾驶滑翔机或滑翔伞、探险、摔跤、武术比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险运动；
13. 被保险人违反承运人关于安全乘坐的规定。

（三）保险事故通知

被保险人或受益人应于知道或应当知道保险事故的发生之日起十日内通知保险人，否则，被保险人或受益人应承担通知迟延致使保险人因此而增加的勘查、调查等项费用。被保险人或受益人通知迟延致使必要的证据丧失或事故原因、性质无法认定时应承担相应的责任。但上述两项约定，不包括因不可抗力而导致的迟延。

平安保险公司向客户提供全国报案咨询电话：95511

（四）保险金的申请

在保险责任期间内，被保险人发生保险责任范围内的保险事故，被保险人或其受益人、继承人可以携带有关证明文件向保险公司申请

领取保险金。

一）意外身故保险金的申请

由受益人作为索赔申请人填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件、资料向保险人申请给付保险金：

1. 受益人户籍证明或身份证明及与被保险人关系证明；
2. 公安部门或保险人认可的医疗机构出具的被保险人死亡证明书、尸体处理证明；
3. 公安、交通等有关部门出具的意外伤害事故证明；
4. 如被保险人为宣告死亡，受益人须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；
5. 被保险入户籍注销证明；
6. 其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

二）伤残保险金的申请书

由被保险人作为索赔申请人填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件、资料向保险人申请给付保险金：

1. 被保险入户籍证明或身份证明；
2. 公安、交通等有关部门出具的意外伤害事故证明；
3. 保险人认可的伤残鉴定机构出具的被保险人残疾程度鉴定书；其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

三）意外伤害医疗保险金由被保险人作为索赔申请人，填写保险金索赔申请书，并凭下列证明文件、资料向保险人申请索赔：

1. 被保险入户籍证明或身份证明；
2. 公安、交通等有关部门出具的意外伤害事故证明；
3. 区县级或区县级以上医院或保险人认可的医疗机构出具的附有病理检查、化验检查及其他医疗仪器检查报告的医疗诊断证明、病历及处方、医药费原始发票；其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

九、赔付方式

在给付保险金时，保险公司在理赔时效内将保险金转入受益人账户。

十、名词解释

意外伤害：指外来的、突发的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事件。并以此客观事件为直接且单独原因导致被保险人身体的蒙受伤害或身故。

受益人：指享有保险金请求权的人。意外身故保险金受益人为被保险人的第一顺序法定继承人（但被保险人的遗嘱中另有指定的除外），如被保险人对上述指定有异议，可直接到平安养老保险股份有限公司北京分公司（以下简称平安保险公司）办理身故保险金受益人变更手续，工商银行不受理变更受益人的委托事宜；意外残疾



保险金的受益人为被保险人本人,保险公司不受理其他指定或变更。

不可抗力:指不能预见、不能避免和不能克服的客观情况。

自然灾害:是指雷击、飓风、台风、龙卷风、风暴、暴雨、洪水、冻灾、冰雹、地崩、山崩、雪崩、火山爆发、地面突然下沉下陷以及其他人力不可抗拒的破坏力强大的自然现象,但不包括地震、海啸。

商业客运公共交通工具:指经相关政府部门登记许可的以客运为目的的民航班机、列车(包括客运列车、地铁、轻轨列车)、轮船及汽车(包括公共汽车、电车、不包括出租汽车)

十一、服务电话

平安保险公司向客户提供全国报案咨询电话: 95511

十二、附加说明

有关保险条款未尽事宜,以平安保险公司向中国保监会报备的《平安交通意外伤害保险》条款为准。

十三、中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心保留此项免费保险服务的解释权。平安保险公司保留涉及保险业务的专用名词的解释权。



附录 7: 旅行不便险保险服务手册

尊敬的牡丹白金卡客户:

您好! 欢迎使用中国工商银行股份有限公司牡丹信用卡!

只要您刷中国工商银行股份有限公司牡丹信用卡购买机票或支付不低于 80% 的旅游团费, 您即享有中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心为您送出的旅行不便保险。

本服务手册将详细介绍您的保险利益、保险责任以及其它有关事项, 请您详阅。

一、投保方式

只要您使用中国工商银行股份有限公司牡丹信用卡支付您本人的:

1. 全额飞机票款;
2. 不低于 80% 的旅行团费。

无须事先办理任何手续, 当您成功申请牡丹信用卡之时即视同您已接受本行的赠送, 便可免费获得本行为您送出的旅行不便保险。

二、被保险人

中国工商银行股份有限公司牡丹信用卡持卡人为被保险人, 主副卡持卡人均同等享受本服务。

三、保险金额

牡丹信用卡旅行不便保险:

航班延误 (6 小时以上):

境内 500 元 / 次 境外 1000 元 / 次 全年累计 5000 元 / 年

行李延误 (6 小时以上):

境内 200 元 / 次 境外 500 元 / 次 全年累计 1000 元 / 年

行李丢失 (24 小时以上):

境内 500 元 / 次 境外 1000 元 / 次 全年累计 5000 元 / 年

四、保险费用

本项保险是中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心为持卡人提供的一项服务, 保费由中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心支付给保险公司, 您无需另行付费。

五、保险期限

本项保险自工行投保之日起一年。

被保险人所购机票上载明的出发时间在保险期间之内, 但航班延误发生在或延续至保险期间结束之后的, 则航班延误保险部分的保险责任继续有效, 但仅限于该次飞机航班。如果被保险人还要搭乘后续航班的, 保险人不再承担责任。



被保险人所购机票上载明的出发时间和被保险人抵达目的地的时间均在保险期间之内，但行李延误、行李丢失保险事故发生在或延续至保险期间结束之后的，则保险期间自动延长 48 小时。

六、保险人

中国人寿财产保险股份有限公司北京市分公司

七、保险内容

本旅行不便保险包括航班延误保险、行李延误保险、行李丢失保险三部分。

保险责任

1. 航班延误保险责任

保险期间内，被保险人搭乘或转乘的班机延误六小时以上（含六小时），保险人按保险单载明的航班延误保险金额给付保险金。

2. 行李延误保险责任

被保险人搭乘航班抵达目的地机场六小时以上（含，下同），仍未能领到其登机前已登记托运的行李，保险人按保险单载明的行李延误保险金额给付保险金。

3. 行李丢失保险责任

被保险人搭乘航班抵达目的地（不包括居住地）机场二十四小时以上（含二十四小时），仍未能领到其登机前已登记托运的行李，则视为行李丢失，保险人对被保险人到达目的地二十四小时后至九十六小时内或领回行李前（以较早者为准）所支付的下列合理且必要的费用，按照被保险人的实际支出，在相应保险金额限额内负责赔偿：

- 1) 因紧急需要购买衣物及其他日用必需品的费用；
- 2) 为领取行李直接往返于机场及住宿地点间的交通费用。

责任免除

1. 旅行不便保险通用责任免除

- 1) 战争、类似战争行为、恐怖活动、反恐怖活动、军事行为、武装冲突、罢工、暴动、民众骚乱；
- 2) 核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- 3) 行政行为或司法行为；
- 4) 地震、火山爆发、海啸；
- 5) 投保人、被保险人的故意或重大过失行为；
- 6) 被保险人搭乘航班所属的航空公司破产或倒闭；
- 7) 本合同保险单中约定的应由被保险人自行负担的每次事故免赔额。



2. 航班延误保险责任免除

由于下列原因直接或间接导致被保险人已定妥的航班延误，保险人不承担给付保险金责任：

- 1) 自中华人民共和国境内或港、澳、台地区出发，在办理登机手续前已确定班机延误或取消；
- 2) 被保险人未能登乘原计划搭乘的航空公司所安排的最早便利的替代交通工具。

3. 行李延误保险责任免除

由于下列原因直接或间接导致托运行李延误事故，保险人不承担给付保险金责任：

- 1) 被保险人非托运的行李或将托运行李置留在机场、航空公司或航空公司代理人；
- 2) 被保险人未有及时向目的地的机场或航空公司通知托运行李延误情况并取得机场或航空公司出具的有关行李延误的证明文件。

4. 行李丢失责任免除

由于下列原因直接或间接导致托运行李遗失事故造成被保险人额外费用支出的，保险人不承担赔偿责任：

- 1) 被保险人非托运的行李或将托运行李置留在机场、航空公司或航空公司代理人；
- 2) 被保险人未有及时向目的地的机场或航空公司通知托运行李丢失情况并取得机场或航空公司出具的有关行李丢失的证明文件。

八、保险金的申请

航班延误：

- a) 被保险人身份证件的原件或复印件；
- b) 航空公司或机场出具的保险事故证明文件正本，包括航班延误原因、航班延误时间及航空公司在同一机场安排的最早可供被保险人搭乘的其他航班的编号及时间；
- c) 飞机票原件或复印件；
- d) 被保险人的刷卡记录（包括通过网络、电话形式支付票款或团费的记录）。

行李延误：

- a) 被保险人身份证明的原件或复印件；
- b) 行李托运凭证及由航运公司或机场出具的托运延误的证明文件正本，详诉行李延误原因及领回托运行李的时间等信息；
- c) 飞机票及登机牌的原件或复印件；
- d) 被保险人的刷卡记录（包括通过网络、电话形式支付票款或团费的记录）。

行李丢失：

- a) 被保险人身份证明的原件或复印件；
- b) 行李托运凭证及由航运公司或机场出具的托运丢失的证明文件正本，详诉遗失行李原因及领回托运行李的时间等信息；
- c) 飞机票及登机牌的原件或复印件；



- d) 购买必需品和交通费用发票原件；
- e) 被保险人的刷卡记录（包括通过网络、电话形式支付票款或团费的记录）。

九、赔付方式

在给付保险金时，保险公司在理赔时效内将保险金转入受益人指定账户。

发生重大保险事故时，在案情基本明确的情况下，保险公司将先支付 30% 的预付赔款。

十、名词解释

行李：是指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或者便利而携带的必要或者适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

托运行李：指被保险人搭乘班机时交由承运人负责照管和运输、并已经填开行李票的行李，不包括托运的商业货物。

十一、服务电话

中国人寿财产保险股份有限公司北京市分公司向客户提供全国报案咨询电话：010-95519。

十二、附加说明

有关保险条款未尽事宜，以中国人寿财产保险股份有限公司向中国保监会报备的《旅行不便保险条款》为准。

十三、中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心保留此项免费保险服务的解释权中国人寿财产保险股份有限公司北京市分公司保留涉及保险业务的专用名词的解释权。



附录 8：国际 SOS 服务

我行与著名的国际 SOS 救援中心合作，为您提供 24 小时电话家庭医生、国际和国内紧急医疗救援以及国际旅行服务，使您在任何时间、任何地点都能得到贴心的健康关怀和有效的紧急救助。

◆特别定义

1. 以下“国际医疗服务”和“国际旅行服务”提供服务的范围限于中华人民共和国境外且单次旅行连续不超过 90 天的情况，香港、澳门及台湾均在此范围内。
2. 以下“国内医疗服务”提供服务的范围限于中华人民共和国境内，离开长期居住地 150 公里外且单次旅行连续不超过 90 天的情况。
3. 以下服务项目中所称的“持卡人”是指我行牡丹白金卡持卡人，包括主、副卡持卡人。
4. 服务提供商为：国际 SOS 救援中心。

◆服务提供

无论您身在何处，如果您需要使用国际 SOS 服务，您都可以直接致电 24 小时牡丹白金卡 SOS 服务专线 400-601-5588 寻求帮助。标准服务语言为中文普通话或英语。在您要求的情况下，也竭诚为您提供其他语种的服务。

当您致电牡丹白金卡 SOS 服务专线 400-601-5588 时，您需要向接线人员提供您的姓名和信用卡卡号前 8 位，以便身份核实。核实完上述信息后，您就能享受国际 SOS 服务所带给您的尊贵体验。

◆费用收取

对于国际 SOS 依据其专业经验通过电话、传真、电子邮件等通讯手段提供的服务，我行已经为您支付费用。对于救援过程中实际发生的费用（包括但不限于救护车费用、医护人员费用、航空交通费用等）需要由您承担，国际 SOS 会在提供服务前向您明确告知，您可以自行决定是否承担费用并接受服务。

对于需要支付费用的服务，费用支付方式包括：刷卡支付（不限于牡丹白金卡）、银行转账、现金。一般情况下，只有您预先担保或支付费用，国际 SOS 才会为您提供需要另外收费的相关服务。

◆服务取消

若您的牡丹白金卡已注销或被我行取消用卡资格，则从牡丹白金卡正式销户或取消用卡资格次日起，您将不再享受我行提供的牡丹白金卡国际 SOS 服务。

◆特别说明

您使用国际 SOS 服务须遵守国际 SOS 具体规定。除会员使用费外，我行不承担您使用国际 SOS 服务的任何其他费用。您在使用国际 SOS 服务过程中产生的任何纠纷均与我行无关，您应直接与国际 SOS 协商解决。



◆服务项目

一、7×24 小时电话家庭医生服务

国际 SOS 的专业医护人员通过服务专线 400-601-5588 提供每周 7 天每天 24 小时的医疗咨询和建议，为您建立身边的医疗专业平台。

当您受到意外伤害、身体不适或体检指标异常时，无论在居住地或在旅途中，都可以随时拨打牡丹白金卡 SOS 专线寻求帮助：

- (1) 意外伤害处理建议：肌肉拉伤、骨折、烫伤、出血等；
- (2) 常见急性病症处理建议：如儿童发烧，腹泻；成人胸痛，晕厥等
- (3) 居家医疗问题咨询，如失眠，慢性头痛，食欲不振等身体不适等；
- (4) 常见药物使用指导、建议；
- (5) 健康促进，如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等；
- (6) 常见慢性病防治：高血压、高血脂、糖尿病等；
- (7) 常规体检项目建议
- (8) 体检报告异常结论咨询；
- (9) 儿童专区：儿童护理常识及常见病处理建议，儿童疫苗注射计划；
- (10) 女性保健：如宫颈癌预防，怀孕前或怀孕期间常见问题咨询。

精神类疾病和心理咨询等不在该服务的范围之内。

本服务主要针对全科医疗问题。

本服务等同为电话诊疗或 120 服务。

上述服务的性质仅为咨询意见提供，其目的不能被解释为要求任何接受咨询的持卡人施行或放弃任何医疗行为。

二、国际紧急医疗服务

只有当持卡人在中国境外旅行途中遭受意外事故或突发疾病时方可使用如下各项服务。

1. 电话医疗咨询

当持卡人在中国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打国际 SOS 电话得到国际 SOS 医生的医疗咨询服务。

* 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。

2. 医疗机构介绍和建议

经持卡人要求，国际 SOS 公司应向持卡人提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所（合称“医疗服务提供者”）的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。国际 SOS 公司不负责为持卡人提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然国际 SOS 公司负责向持卡人介绍医疗服务提供者的情况，但是国际 SOS 公司并不能保证医疗服务提供者的服务质量，而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于持卡人本人。国际 SOS 公司在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合持卡人权益的医疗服务提供者的信息。国际 SOS 公司的服务基于协助安排或者者转介绍的基础，国际 SOS 公司将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由持卡人承担。

3. 协助、安排就医住院

根据持卡人身体状况、病情等，国际 SOS 公司可协助持卡人在当地尽可能符合治疗要求的、经国际 SOS 公司审查认证及 / 或与国际 SOS 公司有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，国际 SOS 公司将协助安排该持卡人住院治疗。

4. 住院期间医疗费用的担保和 / 或垫付，及住院期间医疗情况的跟踪、观察和监控

当持卡人在中国境外旅行因疾病或者者意外需要住院治疗时，在持卡人的要求下，国际 SOS 公司会协助持卡人并担保其住院期间的相关医疗费用，在为持卡人担保了住院期间的相关医疗费用的情况下，并且在符合保密及授权条件和可能的情况下，国际 SOS 公司医生会联系持卡人的主治医生，在持卡人住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，在可能的情况下，国际 SOS 公司应尽力协助获取持卡人的医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便持卡人索赔。

鉴于国际 SOS 公司为持卡人提供此医疗服务，持卡人应向国际 SOS 公司支付相关服务费用。同时，国际 SOS 公司向持卡人提供住院费用的财务担保需基于如下前提：国际 SOS 公司需事先从持卡人的信用卡或者从持卡人家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

5. 医疗翻译服务

国际 SOS 公司可安排为持卡人提供通过电话方式的医疗翻译服务。

6. 递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要且国际 SOS 公司尽可能的情况下，如应持卡人要求，国际 SOS 公司应安排为持卡人递送该持卡人护理、治疗所必需的而在该持卡人所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，并且，该类物品及其递送的费用需由持卡人承担。

7. 安排紧急医疗转送

当持卡人在中国境外旅行时，一旦处于严重病情并经国际 SOS 公司的医师判断所在医院无法提供适当处理时，国际 SOS 公司将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将持卡人转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院但不一定位于国内。相关费用需由持卡人承担。

8. 安排医疗转运回国

当持卡人于中国境外接受了由国际 SOS 公司提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，国际 SOS 公司将安排正常航班或其它国际 SOS 公司认为适当的交通工具转移该持卡人返回国内继续治疗。国际 SOS 公司将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及 / 或专业医疗护理人员。持卡人应当支付必要的与医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。相关费用需由持卡人承担。

9. 安排遗体运返回国

若持卡人在中国境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，国际 SOS 公司将根据持卡人的意愿或其直系亲属的愿望，安排运送其遗体或骨灰返回国内。若情况允许并合法，国际 SOS 公司可安排在事发当地安葬。相关费用需由持卡人承担。

10. 安排亲友探病及住宿

若持卡人在中国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，国际 SOS 公司可代为安排该持卡人的一位亲友一张往返经济舱机票从国内到持卡人入住的医院探望并同时代为安排其在当地的住宿。相关费用需由持卡人承担。

* 国际 SOS 公司不承诺该亲友可以获得该国的签证，并且签证及旅行的相关费用需由持卡人承担。

11. 安排未成年子女回国

若持卡人在中国境外旅行因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁(含)之未成年子女无人照料，国际 SOS 公司将安排其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回国内。必要时，国际 SOS 公司将安排护送人员随行返国。相关费用需由持卡人承担。

12. 紧急口讯传递

持卡人发生紧急情况或伤病事故时，在持卡人的要求下，国际 SOS 公司应按要求将情况尽快通知其亲属和 / 或雇主。

注：

1. 虽然国际 SOS 公司审慎地选择服务提供商，但并无权力担保第三方医疗机构的服务质量等。
2. 以上服务基于协助安排的基础，国际 SOS 公司不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由持卡人承担。国际 SOS 公司向持卡人提供上述第 4 项和第 6 至第 11 项服务需基于如下前提：国际 SOS 公司需事先从持卡人的信用卡或者从持卡人家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

三、国内紧急医疗援助

1. 电话医疗咨询

持卡人在国内旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打国际 SOS 公司电话得到国际 SOS 公司医生的医疗咨询服务。

* 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。

2. 医疗机构介绍、推荐、建议

经持卡人请求，国际 SOS 公司应向持卡人提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所（合称“医疗服务提供者”）的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。国际 SOS 公司不负责为持卡人提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然国际 SOS 公司负责向持卡人介绍医疗服务提供者的情况，但是国际 SOS 公司并不能保证医疗服务提供者的服务质量，而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于持卡人本人。国际 SOS 公司在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和

勤勉的职责，尽可能提供符合持卡人权益的医疗服务提供者的信息。国际 SOS 公司的服务基于协助安排或者转介绍的基础，国际 SOS 公司将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由持卡人承担。

3. 协助、安排就医住院

在持卡人的要求下，根据持卡人身体状况、病情等，国际 SOS 公司应协助持卡人在当地尽可能符合治疗要求的、经国际 SOS 公司审查认证及 / 或与国际 SOS 公司有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，国际 SOS 公司将协助安排该持卡人住院治疗。

4. 安排紧急医疗转送

在国内旅行途中，当持卡人处于严重病情并经国际 SOS 公司的医师判断所在医院无法提供适当处理时，国际 SOS 公司将安排空中和 / 或水陆运输把持卡人转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院。相关费用需由持卡人承担。

5. 安排医疗转送回居住地

在持卡人被紧急医疗救援并住院初步治疗后，国际 SOS 公司应安排正常航班或其它适当的交通工具转送持卡人返回其居住地继续治疗。国际 SOS 公司将提供适当的通讯支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及 / 或专业医疗陪护人员。相关费用需由持卡人承担。

6. 安排骨灰转运服务

如持卡人发生意外身故，在持卡人家属的要求下，国际 SOS 公司将协助安排持卡人的骨灰由事发地转运回居住地。

7. 紧急口讯传递

持卡人发生紧急情况或伤病事故时，在持卡人的要求下，国际 SOS 公司应按要求将情况尽快通知其亲属和 / 或雇主。

注：

1. 虽然国际 SOS 公司审慎地选择服务提供商，但并无权力担保第三方医疗机构的服务质量等。
2. 以上服务基于协助安排的基础，国际 SOS 公司不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由持卡人承担。国际 SOS 公司向持卡人提供第 4 至第 6 项服务需基于如下前提：国际 SOS 公司需事先从持卡人的信用卡或者从持卡人家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

四、国际旅行援助

1. 旅行信息咨询服务

持卡人可在旅行前和旅行中联络国际 SOS 公司获得如下信息：

- 护照和签证要求
- 当地疫苗接种的要求和需要



- 天气
- 当地语言
- 汇率

2. 大使馆、领事馆信息

在持卡人的要求下，国际 SOS 公司应提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

3. 行李延误、遗失援助

当持卡人搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，在持卡人的要求下，国际 SOS 公司应介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助持卡人找回行李。

4. 护照遗失援助

如持卡人在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，在持卡人的要求下，国际 SOS 公司应向持卡人提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。补发费用需由持卡人承担。

5. 重新安排旅行计划

如持卡人因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，在持卡人的要求下，国际 SOS 公司应协助持卡人重新安排航班、酒店及旅行计划。发生的费用由持卡人承担。

6. 协助安排酒店住宿

持卡人在境外住院时，如需亲友的陪同，在持卡人的要求下，国际 SOS 公司应协助安排该亲友在境外的酒店住宿。

7. 紧急电话翻译服务 / 介绍当地翻译服务

持卡人在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打国际 SOS 公司电话，得到免费的短时、紧急的电话翻译服务。国际 SOS 公司也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由持卡人承担。

8. 紧急法律援助

在持卡人的要求下，国际 SOS 公司应协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用需由持卡人承担。

9. 紧急口讯传递和文件递送

持卡人或其家属发生紧急伤病事故时，可要求国际 SOS 公司将情况尽快通知其家属或本人等。在持卡人要求时，国际 SOS 公司将协助安排将紧急文件递送给持卡人的亲友或同事，费用需由持卡人承担。以上服务基于协助安排或者转介绍的基础，国际 SOS 公司不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担。



◆费用列示

下列费用仅在持卡人授权国际 SOS 介入时适用，一切第三方费用（指救援等服务过程中实际发生的费用，包括但不限于救护车费用、医药费用、交通费用等）均由持卡人承担。对于因其介入而应由其提供的服务，国际 SOS 有权转包给其子公司或关联机构。

1. 医疗转运及送返回国 / 居住地

(1) 包机方式

如果国际 SOS 安排装备一架包机并安排医护人员使该包机适于医疗运送，则将按照从转出地医院病床到转入地医院病床的条件，视个案情况报价。国际 SOS 付费通知项下的医疗转运或医疗送返回国的费用报价包含一切费用在内。

(2) 救护车方式

如果国际 SOS 从第三方获得已配备了医疗小组和医疗装备的救护车时，报价将包括以下项目：

i. 第三方费用

为持卡人目的而发生的救护车费用及其他第三方费用（附上付费通知、收据或凭证等）将按成本计付。

ii. 医疗转运及送返回国 / 居住地的协调费用

(3) 定期航班

i. 第三方费用

为持卡人目的而发生的第三方费用（附上付费通知、收据或凭证等）将按成本计付，该等第三方费用包括但不限于：

- 患者、护送队和陪同人员的机票；
- 包括机场税在内的所适用的税收；
- 患者、护送队和陪同人员的食宿费用；
- 救护车和汽车运输费用；
- 国际 SOS 以外的服务提供者因协助本行动而收取的费用。

ii. 医疗费用

将收取按日计付的费用，用于偿付医疗护送人员的参与、补偿国际 SOS 急救医疗设备、药品、一次性用品的费用以及医疗事故责任保险等费用。该等按日计付的费用基于护送人员的类别计付，以半天为单位计算但最短不少于一天（24 小时）。本协议双方当事人同意，国际 SOS 有权根据患者的病情完全自主地决定医疗护送队的类别。医疗费用将基于护送队的类别和所需设施收取。

iii. 地面服务费用

国际 SOS 提供机场报关、办理医疗状况证明、机场人员或其他各项机场服务时，将收取地面服务费用。此类收费适用于各个提供此类服务的机场。

iv. 国际医疗转运及送返回国的协调费用

国内医疗转运及送返回居住地的协调费用

(4) 陆上救护车及其他水陆运输方式视个案情况另外报价。

2. 医疗费用担保

(1) 第三方费用

为使用者目的而发生的第三方费用（附上付费通知、收据或凭证等）将按成本计付。

（2）医疗监控费用

医疗监控服务可以使国际 SOS 能够管理医疗成本，因为国际 SOS 的医师将审查治疗建议、医师费用以及医院的付费通知等。该等服务还包括下述由国际 SOS 提供的服务：

- 入院安排；
- 患者住院治疗期间病情监控；
- 制作医疗报告；
- 履行患者的报告手续。

3. 遗体送返

视个案情况另外报价。

4. 除上述 1、2 和 3 项外的其他服务（仅在国际 SOS 支付第三方费用时适用）

（1）第三方费用

为持卡人目的而发生的救护车费用及其他第三方费用（附上付费通知、收据或凭证等）将按成本计付。

（2）协调费用

视个案情况另外报价。

（3）交易费用（只有当客户申请现金预支的服务时使用）

本用卡指南制作日期为 2010 年 8 月，最终解释权归属中国工商银行牡丹卡中心，如遇业务变化，以最新宣传为准。您可随时登陆我行网站或致电白金卡贵宾专线 4008295588 查询最新资讯。