

從主菜到甜品，助您處理爭議

AMERICAN
EXPRESS

讓你能更專注業務



- 在可以閱讀美國運通卡晶片的終端機上處理交易，並按照美國運通卡會員的身份驗證指引（如非接觸式、非接觸式和PIN確認碼、晶片和PIN確認碼等）。確保所有收費獲得授權，如小費超過賬單金額20%，需要獲得額外授權。



- 在可能重複提交了賬單的情況下，要即時通知您的服務商或銀行以及美國運通，並盡快更正。



- 在銷售時即時更正附加費或處理客戶投訴。在此之前請為顧客覆核最後收費，包括驗算收費或收取過多小費。



- 在您提交最終賬單之前，請扣除贈品及最終沒有交付的貨品 / 服務之費用。



- 在預訂時清楚解釋與大型派對、最少拾數、小費、獲邀的賓客資格及取消預訂罰款等有關的所有政策內容，或者將其列入條款及細則供網上預訂的顧客查閱。



- 開設待付賬單時，請獲取顧客的身份證明文件（如駕駛執照），直至結賬完成及顧客已在收據簽署 / EMV交易已獲批核。



- 當顧客超過最少拾數或其他設定的限額時，請採取「現收現付」方法，亦請確保出席的賓客乃獲得美國運通卡會員的簽署 / 姓名的首字母簽名 / 批准。



- 保留所有收費紀錄、發票及授權批准。

處理美國運通卡會員 爭議的一般建議

- 在指定的答覆時間內回覆美國運通。
- 向美國運通提供全部所需文件及其他相關資料。
- 在您的書面回覆中詳述爭議的緣由。

了解更多 americanexpress.com/hk/cn/disputes