

业务通告

国航股份商委华东营销中心销售部

等级：特急

上海销售业务通告〔2017〕28号

关于规范特殊餐食预定操作规定的通知

国航上海及周边代理：

为进一步提升国航特殊餐食全流程服务品质，规范代理人对特殊餐食的预订操作，现将特殊餐食预订操作相关规定明确如下：

一、适用日期

适用于自2012年1月1日起在订座系统中提出特殊餐食申请的客票。

二、适用航班

适用于由国航实际承运且挂国航航班号的国内、国际及地区航班。

三、申请时限

(一)对于犹太餐的预订,最迟须在航班起飞前 48 小时(含)在定座系统中申请。距航班起飞前 48 小时内,不接受犹太餐的申请。

(二)对于犹太餐以外的特殊餐食的预订,最迟须在航班起飞前 24 小时(含)在定座系统中申请。距航班起飞时间前 24 小时内,不接受任何特殊餐食的申请。

四、特殊餐食种类

(一)公司仅为旅客提供 20 种特殊餐食和指定的 13 种 SPML 禁忌食品种类范围内的特殊餐食需求申请。对于旅客提出的上述范围以外的特殊餐食申请,系统不予接受。

(二)国航实际运营的所有国内航班,以及所有国际、地区航班的国内航段,均不配备犹太餐(KSML)。

五、申请指令

(一)公司可提供的 20 种特殊餐食申请指令

1. 销售人员在为旅客办理 20 种特殊餐食范围内的特餐预订时,须在 PNR 中使用 SSR 功能指令准确、规范地输入。

(1) 标准输入格式为:

SSR 特殊餐食四字代码 航空公司两字代码 NN 人数 航段城市对 航班号 舱位日期/P 旅客序号

(2) 或输入简洁格式(等同于上面的完整格式):

SSR 特殊餐食四字代码 航空公司两字代码 NN 人数 P 旅客序号/S 航段序号

2. SSR 功能指令举例：

例 1：为一名旅客在一个航段中申请特殊餐食举例

SSR LFML CA NN1 PEKSHA 1831 Y21JUN /P1 或

SSR LFML CA NN1/P1/S2

（注：SSR—特殊服务申请指令；LFML—特殊餐食四字代码；CA—航空公司两字代码；NN1—申请 1 人；P1—PNR 中的第 1 位旅客；S2—PNR 中的第 2 个航段。表示为 PNR 中第 1 位旅客在 21JUN 的 CA1831 航班上申请一份低脂肪餐。）

例 2：为多名旅客在一个航段中申请特殊餐食举例

SSR LFML CA NN2 PEKSHA 1831 Y21JUN/P1/P2

或

SSR LFML CA NN2/P1/P2/S3

（注：表示分别为 PNR 中的第 1 位和第 2 位旅客，在 21JUN 的 PEKSHA 航段 CA1831 航班上中各申请一份低脂肪餐。）

例 3：为一名旅客在多个航段中申请特殊餐食举例

SSR LFML CA NN1 PEKPVG 1883 Y21JUN/P1

SSR LFML CA NN1 PVGSFO 985 Y21JUN/P1

或 SSR LFML CA NN1/P1/S2/S3

（注：表示分别为 PNR 中的第 1 位旅客，在 21JUN 的 PEKPVG 航段 CA1883 和 PVGSFO 航段 CA985 航班上各申请一份低脂肪餐。）

（二）公司指定的 13 种禁忌食品申请指令

1. 销售人员在为旅客申请指定的 13 种禁忌食品特餐需求时，例如禁花生 - NO PEANUT，应使用 SSR SPML 指令准确、规范

地输入。

(1) 标准输入格式为：

SSR SPML 航空公司两字代码 NN 人数 航段城市对 航班号 舱位日期 禁忌种类英文文本/P 旅客序号

(2) 或输入简洁格式(等同于上面的完整格式)：

SSR SPML 航空公司两字代码 NN 人数 禁忌种类英文文本/P 旅客序号/S 航段序号

2. SSR 功能指令举例：

例 1：为一名旅客在一个航段中申请禁忌种类特餐举例

SSR SPML CA NN1 PEKCAN 1351 Y30JUL NO PEANUT/P1

或 SSR SPML CA NN1 NO PEANUT/P1/S2

(注：SSR—特殊服务申请指令；SPML—禁忌类特餐四字代码；CA—航空公司两字代码；NN1—申请 1 人；NO PEANUT —餐食中禁花生；P1—PNR 中的第 1 位旅客；S2—PNR 中的第 2 个航段。表示旅客在 30JUL 的 CA1351 航班上申请餐食中无花生的禁忌需求。)

例 2：为多名旅客在一个航段中申请禁忌种类特餐举例

SSR SPML CA NN2 PEKCAN 1351 Y30JUL NO PEANUT/P1/P2

或

SSR SPML CA NN2 NO PEANUT/P1/P2/S3

(注：表示分别为 PNR 中的第 1 位和第 2 位旅客，在 30JUL 的 CA1351 航班上申请餐食中无花生的禁忌需求。)

例 3：为一名旅客在多个航段中申请禁忌种类特餐举例

SSR SPML CA NN1 PEKCAN 1351 Y30JUL NO PEANUT/P1

SSR SPML CA NN1 CANPEK 1302 Y01AUG NO PEANUT/P1

或

SSR SPML CA NN1 NO PEANUT/P1/S2/S3

（注：表示为 PNR 中的第 1 位旅客，在去程 PEKCAN 航段 CA1351 航班和回程 CANPEK 航段 CA1302 航班分别申请餐食中无花生的禁忌需求。）

（三）任何情况下，销售人员均不得以“SSR OTHS”作为特殊餐食申请的输入格式。

（四）销售人员应在 PNR 封口后再次提取 PNR 查看特餐申请结果。

（五）销售人员在适用航班范围和规定的申请时限内，以及公司可提供的 20 种特殊餐食及 13 种 SPML 禁忌食品种类范围内进行的特餐预定，均以 PNR 中系统自动回复“KK”作为“申请成功”的最终确认。

（六）对于输入格式不规范，或不在适用航班范围和规定的申请时限内，或在公司提供的 20 种特殊餐食及 13 种 SPML 禁忌食品种类范围之外的特餐申请，系统将自动回复“UC”作为“拒绝申请”的最终确认。

（七）对于来回程或联程航班，销售人员应根据旅客需求在整个航程始发地为旅客全部行程进行特餐申请与确认，旅客无须在回程或续程当地营业部进行特餐申请再确认。

六、申请变更

（一）自愿变更

1. 航班起飞前 24 小时之内，系统不接受特殊餐食的自愿变更申请。

2. 销售人员为已在定座系统中申请特殊餐食的旅客办理客票变更手续时，特殊餐食申请 SSR 组也应作相应的变更。销售人员首先应将 PNR 中原特殊餐食申请 SSR 组删除，再根据旅客变更后的航程，在规定的适用航班范围和申请时限内，重新建立一个新 SSR 组，以系统回复作为最终确认。

3. 如旅客申请变更特殊餐食种类，销售人员应将 PNR 中原特殊餐食申请 SSR 组删除，再根据旅客变更后的特餐需求，重新建立一个新 SSR 组，以系统回复作为最终确认。

（二）非自愿变更

对于已申请特殊餐食的旅客，无论在航班起飞前 24 小时以外，还是航班起飞前 24 小时以内发生非自愿变更，系统均会按照新航班所对应的餐别标准自动给予回复。对于调整后的新航班所对应的餐别标准不允许提供特殊餐食的情况下，系统将会自动回复“UC”予以拒绝。

（三）对于含有特殊餐食申请信息的 PNR 进行分离后，系统会自动将特殊餐食信息作相应分离。

请各销售代理人在客票销售及特殊餐食申请过程中，遵守以上规定。

特此通知

二〇一七年八月十一日

联系人：郝炯

电话：021-22353778

（共 7 页）