

[韩亚航空] 关于飞机餐服务事件的补偿计划

尊敬的各位代理人：

感谢一直以来对韩亚航空的支持！

关于 2018 年 7 月初韩亚航空发生的飞机餐事件，我司将进行如下补偿，烦请各位代理人通知相应航班乘机人。
（下述内容为韩亚航空官网公示内容）

关于飞机餐服务事件的补偿计划

2018 年 7 月初韩亚航空发生了飞机餐服务不正常的事件。韩亚航空全体工作人员对由此给乘客带来的不便再次深表歉意。我公司将对由此事件导致的航班延误及非正常飞机餐服务进行补偿，具体内容如下：

自 2018 年 7 月 5 日起韩亚航空的所有国际航班飞机餐服务已趋于稳定，没再发生因飞机餐引起的航班延误。7 月 1 日发生飞机餐服务不正常事件以后，为降低由此给乘客带来的不便，韩亚航空重新检验了飞机餐供应流程，缩短各环节的时间、对飞机餐的菜式和菜单进行了标准化改善。

□ 由此事件导致的航班延误补偿标准

韩亚航空将对搭乘因飞机餐供应不正常导致出港或到港延误的航班乘客给予补偿。补偿对象为自 7 月 1 日（星期日）起至 7 月 4 日（星期三）因此事件导致起飞时间延误 1 小时以上的韩亚航空国际航班的乘客，总计 100 个航班（韩国出发 57 个航班，韩国到达 43 个航班）。

此次补偿的航班范围仅限于 ▲实际因飞机餐装机原因延误的航班 ▲因飞机餐装机延误的前续航班的影响导致延误的后续航班。其它因天气或航空管制，以及为保障飞行安全的机务维修、航班衔接等原因延误的航班，不在此次补偿的范围内。

付费购买机票的乘客，补偿金额为该延误航班实际支付票价（不含税金、燃油附加费、增值服务费）的 10% 的现金；使用里程兑换奖励机票的乘客，补偿该延误航班实际扣除里程的 10% 的里程。延误时间超过 4 小时以上的航班的乘客，补偿金额或里程数上调为 20%。

使用里程兑换奖励机票的乘客，我司已将补偿的里程累积至乘机人会员账户内，对于付费购买机票的乘客，我司将按照以下流程进行补偿。

[申请方式]

请填写以下信息，发邮件至韩亚航空官方指定邮箱 asianach@flyasiana.com。

本人提供以下个人信息给韩亚航空公司，用于领取因飞机餐供应问题导致航班延误补偿款。

1. 姓名：
2. 乘机日期：
3. 航班号：
4. 手机号码：
5. 支付宝账户(须提供乘客本人账户)：
6. 无支付宝账户的情况(须提供乘客本人存折或借记卡账户)：
 - 户名：(银行账户上的正确姓名)
 - 账号：
 - 开户银行：(支行为止的详细信息，例：中国银行北京望京支行 等)

※ 以家庭为单位申请时可以提供其中一人的账户信息及家庭关系证明材料。

[汇款提示]

延误时间超过 1 小时以上的航班的乘客，补偿金额为该延误航班实际支付票价（不含税金、燃油附加费、增值服务费）的 10% 的现金；延误时间超过 4 小时以上的航班的乘客，补偿金额为 20%。在收到您提供的帐户信息后，我司将于 2 周内完成汇款并以邮件形式回复。

※ 补偿金额计算示例

例如）所购机票为长春-仁川单程机票，长春-仁川航班延误时，补偿金额计算方法如下：

购票金额：票价 500 元 + 税金 96 元 + 燃油附加费 400 元 = 总支付金额 996 元

补偿金额：票价 500 元 X 10%（或 20%）= 50 元（或 100 元）

如有其他疑问，请联系韩亚航空预订销售中心（电话：400-650-8000）。

□ 由此事件导致非正常餐饮服务的航班补偿标准

我司准备对未受到飞机餐服务或仅受到简餐服务的乘客也进行补偿。虽然我司已对这部分乘客提供了代金券 (TCV)形式的补偿，但本着对乘客负责的态度，我司将给这部分乘客额外累积该航段直飞距离（TPM）为标准的里程。

补偿里程已累积到这部分乘客乘机时关联的会员帐户内，已获得的补偿里程数为该航段直飞距离（TPM）为标准的里程。

未加入韩亚俱乐部的乘客，请于 2018 年 10 月 31 日前通过韩亚航空官网加入会员即可获得里程补偿。

加入会员之后补偿里程将于次月 10 日统一累积到会员帐户内。我司会员俱乐部系统将自动匹配乘机人信息。

韩亚航空全体员工将以此次事件为契机努力改善自身不足，强化航空公司职能，提高服务质量，为给广大乘客提供更好的服务而不断努力。

□ 查询因飞机餐服务原因延误而提供补偿的航班

仁川、金浦出发

NO	出发日期 (韩国标准时间)	航班号	出发地	目的地
1	18 年 7 月 1 日	114	仁川	大阪
2		132	仁川	福岡
3		134	仁川	福岡
4		202	仁川	洛杉矶
5		204	仁川	洛杉矶

6		212	仁川	旧金山
7		222	仁川	纽约 (J.F.K)
8		232	仁川	檀香山
9		236	仁川	芝加哥
10		272	仁川	西雅图
11		301	仁川	大连
12		303	仁川	长春
13		307	仁川	烟台
14		321	仁川	长沙
15		323	仁川	成都
16		333	仁川	北京
17		339	仁川	哈尔滨
18		349	仁川	南京
19		359	仁川	杭州
20	18 年 7 月 1 日	363	仁川	上海 （浦东）
21		365	仁川	上海 （浦东）
22		371	仁川	深圳
23		377	仁川	大连
24		501	仁川	巴黎
25		521	仁川	伦敦
26		541	仁川	法兰克福

27		551	仁川	伊斯坦布尔
28		561	仁川	罗马

29		573	仁川	塔什干
30		577	仁川	阿拉木图
31		601	仁川	悉尼
32		709	仁川	宿务
33		713	仁川	台北
34		721	仁川	香港
35		733	仁川	河内
36		741	仁川	曼谷
37		751	仁川	新加坡
38		753	仁川	新加坡
39		755	仁川	岷港
40		761	仁川	雅加达
41		767	仁川	德里
42		1045	金浦	东京（羽田）
43	18 年 7 月 2 日	102	仁川	东京（成田）
44		204	仁川	洛杉矶
45		222	仁川	纽约 (J.F.K)
46		236	仁川	芝加哥
47		501	仁川	巴黎
48		521	仁川	伦敦
49		541	仁川	法兰克福
50		561	仁川	罗马
51		3533	仁川	重庆
52	18 年 7 月 3 日	541	仁川	法兰克福

53		561	仁川	罗马
54	18 年 7 月 4 日	204	仁川	洛杉矶
55		212	仁川	旧金山
56		601	仁川	悉尼
57		767	仁川	德里

仁川到达

NO	出发日期 (韩国标准时间)	航班号	出发地	目的地
1	18 年 7 月 1 日	113	大阪	仁川
2		133	福岡	仁川
3		201	洛杉矶	仁川
4		221	纽约 (J.F.K)	仁川
5		231	檀香山	仁川
6		271	西雅图	仁川
7		302	大连	仁川
8		304	长春	仁川
9		308	烟台	仁川
10		334	北京	仁川
11		340	哈尔滨	仁川
12		350	南京	仁川
13		360	杭州	仁川
14		364	上海 (浦东)	仁川

15		366	上海（浦东）	仁川
16		372	深圳	仁川
17		378	大连	仁川
18		502	巴黎	仁川
19		522	伦敦	仁川
20	18 年 7 月 1 日	542	法兰克福	仁川
21		552	伊斯坦布尔	仁川
22		562	罗马	仁川
23		574	塔什干	仁川
24		578	阿拉木图	仁川
25		714	台北	仁川
26		722	香港	仁川
27		734	河内	仁川
28		752	新加坡	仁川
29		756	岷港	仁川
30		762	雅加达	仁川
31	18 年 7 月 2 日	101	东京（羽田）	仁川
32		221	纽约 (J.F.K)	仁川
33		271	西雅图	仁川
34		322	长沙	仁川
35		502	巴黎	仁川
36		542	法兰克福	仁川
37		562	罗马	仁川
38		602	悉尼	仁川

39		710	宿务	仁川
40		754	新加坡	仁川
41		768	德里	仁川
42		3543	重庆	仁川
43	18 年 7 月 3 日	562	罗马	仁川

☐ 查询非正常飞机餐服务而提供额外里程补偿的航班

仁川、金浦出发

NO	出发 日期 (韩国国内标准)	航班号	出发地	目的地	补偿里程
1	'18.7.1.(周日)	106	仁川	东京（羽田）	758
2		108	仁川	东京（羽田）	758
3		114	仁川	大阪（关西）	525
4		118	仁川	大阪（关西）	525
5		124	仁川	名古屋	598
6		134	仁川	福冈	347
7		136	仁川	福冈	347
8		174	仁川	札幌	870
9		178	仁川	东京（羽田）	758
10		307	仁川	烟台	289
11		309	仁川	威海	249
12		319	仁川	青岛	363
13		321	仁川	长沙	1,019
14		323	仁川	成都	1,370

15	325	仁川	桂林	1,284
16	333	仁川	北京	568
17	335	仁川	北京	568
18	339	仁川	哈尔滨	569
19	357	仁川	广州	1,269
20	359	仁川	杭州	617
21	363	仁川	上海（浦东）	525
22	365	仁川	上海（浦东）	525
23	367	仁川	上海（浦东）	525
24	377	仁川	大连	293
25	577	仁川	阿拉木图	2,602
26	609	仁川	帕劳	2,141
27	625	仁川	塞班	1,938
28	703	仁川	马尼拉	1,627
29	707	仁川	克拉克(吕宋岛)	1,587
30	709	仁川	宿雾	1,887
31	713	仁川	台北	914
32	735	仁川	胡志明市	2,223
33	739	仁川	金边	2,244
34	741	仁川	曼谷	2,286
35	745	仁川	香港	1,295
36	747	仁川	普吉岛	2,693
37	753	仁川	新加坡	2,883
38	755	仁川	岷港	1,861

39		1045	金浦	东京（羽田）	758
40		3615	金浦	上海（虹桥）	525
41	'18.7.2.(周一)	114	仁川	大阪(关西)	525
42		116	仁川	大阪(关西)	525
43		124	仁川	名古屋	598
44		134	仁川	福岡	347
45		172	仁川	冲绳岛	785
46		174	仁川	札幌	870
47		178	仁川	东京（羽田）	758
48		303	仁川	长春	448
49		307	仁川	烟台	289
50		319	仁川	青岛	363
51		321	仁川	长沙	1,019
52		323	仁川	成都	1,370
53		333	仁川	北京	568
54		335	仁川	北京	568
55		339	仁川	哈尔滨	569
56		347	仁川	西安	1,020
57		349	仁川	南京	586
58		351	仁川	延吉	386
59		355	仁川	广州	1,269
60		365	仁川	上海（浦东）	525
61		369	仁川	广州	1,269
62		371	仁川	深圳	1,281

63		572	仁川	哈巴罗夫斯克	874
64		707	仁川	克拉克(吕宋岛)	1,587
65		709	仁川	宿雾	1,887
66		727	仁川	河内	1,678
67		733	仁川	河内	1,678
68		735	仁川	胡志明市	2,223
69		739	仁川	金边	2,244
70		741	仁川	曼谷	2,286
71		745	仁川	香港	1,295
72		747	仁川	普吉岛	2,693
73		751	仁川	新加坡	2,883
74		755	仁川	岷港	1,861
75		1743	仁川	札幌	870
76		3533	仁川	重庆	1,280
77		106	仁川	东京 (成田)	758
78		108	仁川	东京 (成田)	758
79		114	仁川	大阪(关西)	525
80		116	仁川	大阪(关西)	525
81		118	仁川	大阪(关西)	525
82	'18.7.3.(周二)	122	仁川	名古屋	598
83		124	仁川		598
84		152	仁川	仙台	781
85		172	仁川	冲绳岛	785
86		174	仁川	札幌	870

87		178	仁川	东京（羽田）	758
88		301	仁川	大连	293
89		303	仁川	长春	448
90		307	仁川	烟台	289
91		323	仁川	成都	1,370
92		327	仁川	天津	515
93		333	仁川	北京	568
94		337	仁川	盐城	459
95		339	仁川	哈尔滨	569
96		347	仁川	西安	1,020
97		349	仁川	南京	586
98		353	仁川	重庆	1,280
99		357	仁川	广州	1,269
100		359	仁川	杭州	617
101		363	仁川	上海（浦东）	525
102		365	仁川	上海（浦东）	525
103		367	仁川	上海（浦东）	525
104		371	仁川	深圳	1,281
105		573	仁川	塔什干	3,013
106		577	仁川	阿拉木图	2,602
107		625	仁川	塞班	1,938
108		703	仁川	马尼拉	1,627
109		707	仁川	克拉克(吕宋岛)	1,587
110		709	仁川	宿雾	1,887

111		713	仁川	台北	914
112		733	仁川	河内	1,678
113		735	仁川	胡志明市	2,223
114		739	仁川	金边	2,244
115		741	仁川	曼谷	2,286
116		745	仁川	香港	1,295
117		747	仁川	普吉岛	2,693
118		751	仁川	新加坡	2,883
119		755	仁川	岷港	1,861
120		761	仁川	雅加达	3,281
121		1045	金浦	东京（羽田）	758
122		1065	金浦	东京（羽田）	758
123		1165	金浦	大阪(关西)	525
124		3615	金浦	上海（虹桥）	525
125	'18.7.4.(周三)	106	仁川	东京（成田）	758
126		108	仁川	东京（成田）	758
127		114	仁川	大阪(关西)	525
128		116	仁川	大阪(关西)	525
129		118	仁川	大阪(关西)	525
130		124	仁川	名古屋	598
131		134	仁川	福冈	347
132		136	仁川	福冈	347
133		174	仁川	札幌	870
134		178	仁川	东京（羽田）	758

135		307	仁川	烟台	289
136		319	仁川	青岛	363
137		321	仁川	长沙	1,019
138		323	仁川	成都	1,370
139		333	仁川	北京	568
140		339	仁川	哈尔滨	569
141		349	仁川	南京	586
142		357	仁川	广州	1,269
143		359	仁川	杭州	617
144		363	仁川	上海（浦东）	525
145		365	仁川	上海（浦东）	525
146		367	仁川	上海（浦东）	525
147		377	仁川	大连	293
148		379	仁川	长春	448
149		741	仁川	曼谷	2,286
150		745	仁川	香港	1,295
151		753	仁川	新加坡	2,883
152		755	仁川	峴港	1,861
153		1045	金浦	东京（羽田）	758
154		1065	金浦	东京（羽田）	758
155		1085	金浦	东京（羽田）	758
156		1165	金浦	大阪(关西)	525
157		3615	金浦	上海（虹桥）	525

仁川到达

NO	出发 日期 (韩国国内标准)	航班号	出发地	目的地	补偿里程
1	'18.7.1.(周日)	310	威海	仁川	249
2		340	哈尔滨	仁川	569
3		378	大连	仁川	293
4		578	阿拉木图	仁川	2,602
5	'18.7.2.(周一)	123	名古屋	仁川	598
6		304	长春	仁川	448
7		322	长沙	仁川	1,019
8		340	哈尔滨	仁川	569
9		352	延吉	仁川	386
10		372	深圳	仁川	1,281
11		571	哈巴罗夫斯克	仁川	874
12		610	帕劳	仁川	2,141
13	'18.7.3.(周二)	151	仙台	仁川	781
14		328	天津	仁川	515
15		340	哈尔滨	仁川	569
16		354	重庆	仁川	1,280
17		372	深圳	仁川	1,281
18		574	塔什干	仁川	3,013
19	'18.7.4.(周三)	340	哈尔滨	仁川	569
20		380	长春	仁川	448
21	'18.7.5.(周四)	368	上海 (浦东)	仁川	525

22		3625	上海（虹桥）	仁川	525
----	--	------	--------	----	-----

※ 里程补偿标准为该航段直飞距离（TPM）为标准的里程，商务舱补偿比例为 125% 。

谢谢各位代理人的协助！

2018. 9. 4

韩亚航空公司