



北京首都航空有限公司  
BEIJING CAPITAL AIRLINES

文件编号 DOCUMENT NO. BCA-MK-Notification-2018-127

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

## 关于下发首都航空特殊餐食申报流程管理规定的业务通告

Notification on the Special Meal Declaration Process Management

Regulations of Capital Airlines

|                                     |   |   |                         |                          |
|-------------------------------------|---|---|-------------------------|--------------------------|
| <b>签发时间</b><br>DATE OF<br>ISSUANCE  | 2018 年 11 月 22 日  |   | <b>签发人</b><br>ISSUED BY | 姜书强<br>Jiang<br>Shuqiang |
| <b>通告类型</b><br>TYPE                 | <input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement<br><input checked="" type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 反馈 Reply                                       |   | <b>联系人</b><br>CONTACT   | 高原<br>Gao Yuan           |
| <b>发布范围</b><br>SCOPE OF<br>ISSUANCE | 主送 TO   | 各销售单位<br>All sales units  |                         |                          |
|                                     | 抄送 CC   | 各营业部、结算中心、呼叫中心<br>Sales departments, settlement center, call center |                         |                          |
| <b>通告内容</b><br>CONTENT              | <p>为保障境内/外代理人及时准确的申请特殊餐食，现修订首都航空特殊餐食申报流程管理规定。经市场营销部研究决定，予以下发。具体内容如下：</p> <p><b>1 适用范围</b></p> <p>适用于首都航空实际承运航线</p> <p><b>2 操作流程</b></p> <p>2.1 呼叫中心接收旅客特殊餐食申请后，须根据航班配餐计划，在旅客订座编码中添加餐食代码。例：“SSR CHML JD NN1 XIYTVS</p> |   |                         |                          |

5309 E07JUN/P1”。

2.2 呼叫中心接收代理人特殊餐食申请后，须审核订座编码中是否已注明餐食代码，若未注明，由呼叫中心协助添加。境内外代理人直接拨打呼叫中心95375（海外+86 1095375）申请，境外代理人也可联系各办事处，由办事处发送邮件至呼叫中心。邮件申请格式详见下方附件一。

2.3 呼叫中心须于每日16:00将次日的特殊餐食汇总发送邮件至客舱供应调度席kcgdux@hnair.com。汇总餐食发送后，如呼叫中心再接收旅客的次日特殊餐食申请，则直接发送至客舱供应调度席。

2.4 客舱供应调度席须对特殊餐食申请结果予以回复。

2.5 呼叫中心须根据客舱供应调度席的反馈，向无法保障特殊餐食的旅客进行答复。

### **3 申请时间**

3.1 国内航班：旅客须在航班起飞前24小时（含以上）提出特殊餐食申请。

3.2 国际航班：旅客须在航班起飞前48小时（含以上）提出特殊餐食申请。

### **4 餐食标识说明**

4.1 订座系统内餐食标识由主控室根据物资供应单元发布的航班配餐计划进行维护。

4.2 “正餐、热便食、热食”根据航班时刻，在订座系统内添加“B（早餐）、L（午餐）、D（晚餐）”；“三明治、烧饼、肉夹馍、汉堡”均添加“S”；“小吃、点心、饼干”不添加任何餐食标识。经停航班中，

当两段航程中含有不同种类餐食，则系统自动显示“M”标识。

4.3 仅含“B、L、D、S、M”标识的航班，可保障特殊餐食。

## **5 配餐计划参考依据**

5.1 参考订座系统中的航班餐食标识，含“B、L、D、S、M”标识即可申请特殊餐食。

5.2 对于订座系统中无餐食标识的航班，可查询物资供应单元下发的最新版《航班配餐计划表》，普通舱栏中含有“正餐、热食、热便餐、三明治、烧饼、肉夹馍、汉堡”的航班可申请特殊餐食。

5.3 对于订座系统和《航班配餐计划表》中均未显示配餐计划的航班，呼叫中心可向客舱供应调度席尝试申请，申请结果以客舱供应调度席回复为准。

本文件自下发之日起生效，原文件2016-06-27关于修订并下发《北京首都航空特殊餐食申报流程管理规定》的通知同时作废。

请各单位遵照执行。

附件1：特殊餐食邮件申请格式

附件2：特殊餐食保障种类

**附件1:特殊餐食邮件申请格式**

| 申报人姓名   | 申报日期                  | 航班日期                  | 航班号           | 航段                         | 份数 | 餐食               | 旅客姓名                    | 编码PNR                  | 来电号码                | 公务舱旅客                     | 备注 |
|---------|-----------------------|-----------------------|---------------|----------------------------|----|------------------|-------------------------|------------------------|---------------------|---------------------------|----|
| 例<br>XX | 20<br>18<br>/5/<br>17 | 20<br>18<br>/5/<br>24 | JD<br>36<br>2 | 马<br>德<br>里<br>-<br>成<br>都 | 1  | D<br>B<br>M<br>L | W<br>A<br>N<br>G/<br>XX | N<br>H<br>R<br>L<br>Z5 | 186X<br>XXX9<br>859 | 是<br>(中<br>式<br>or<br>西式) |    |

**附件 2: 特殊餐食保障种类**

| 名称  |          | 代码   | 简介                          |
|-----|----------|------|-----------------------------|
| 宗教餐 | 回教(穆斯林)餐 | MOML | 不含酒精/猪肉/火腿/熏肉               |
|     | 生菜餐      | RVML | 只含水果和蔬菜                     |
|     | 亚洲东方素食   | ORML | 不含各种肉类                      |
|     | 亚洲印度素食   | AVML | 不含各种肉类                      |
|     | 印度素食     | HNML | 不含各种肉类;无洋葱/大蒜/姜/所有根菜类;印式烹调。 |
|     | 西方素食     | VLML | 不含各种肉类                      |
|     | 素餐       | VGML | 无蛋、奶;不含肉类;不含乳制品;西式烹调。       |
| 医疗餐 | 糖尿病餐     | DBML | 不含糖;少盐。                     |
|     | 水果餐      | FPML | 只供应新鲜水果。                    |
|     | 高纤质餐     | HFML | 含高纤维素;无精制面粉产品/精制麦片。         |
|     | 低盐餐      | LSML | 无天然盐味/添加钠的加工食品;制作过程中不加盐。    |

|                      |   |          |      |                           |
|----------------------|---|----------|------|---------------------------|
|                      |   | 低卡路里餐    | LCML | 少脂肪/酱类/肉汁/炸食 少量糖调味食品。     |
|                      |   | 低脂肪低胆固醇餐 | LFML | 无动物脂肪但允许多元非饱和脂肪酸。         |
|                      |   | 低纤维餐     | BLML | 限量纤维素。                    |
|                      |   | 低蛋白质餐    | LPML | 少肉且推荐蛋白含量少于 15            |
|                      |   | 无乳糖餐     | NLML | 无乳糖/乳制品。                  |
|                      |   | 溃疡餐      | ULML | 含易消化的简单水煮/蒸食；无酸性食物/水果。    |
|                      | 其他  | 儿童餐      | CHML | 适合 2~7 岁儿童；比成人餐量少；易咬食/咀嚼。 |
|                      |   | 海鲜餐      | SFML | 只有鱼和海鲜做原料。                |
|                      |   | 婴儿餐      | BBML | 适合 2 岁以下婴儿；通常为胡萝卜泥或土豆泥。   |
|                      | <p>In order to ensure that domestic/foreign agents apply for special meals in a timely and accurate manner, the <i>Special Meal Declaration Process Management Regulations of Capital Airlines</i> are revised. It will be issued after research and decision by the marketing department.</p> <p>Please implement in accordance with it.</p> |          |      |                           |
| <b>注意事项</b><br>NOTES | <p>本通告由市场营销部负责解释；各部门如有任何疑问均可电话、邮件或当面咨询。</p> <p>This notice will be explained by Marketing Department. If there is any doubt, telephone, mail or consult face to face is advised.</p>  |          |      |                           |