

北部湾航空有限责任公司

市场部业务通告

发往：95370、北部湾航空客户服务席 1、北部湾航空客户服务席 2

抄送：北部湾航空财务部、北部湾航空市场部、北部湾航空客舱与地面服务

发布方式：☒ 电子邮件

发件单位：北部湾航空市场销售部

签发人：周维悠

签发日期：2019 年 6 月 13 日

经办人：杨 骏

关于修订及下发北部湾航空预付费餐食服务操作规定的通知

为提升我司旅客乘机体验，使旅客享受丰富的空中服务，针对我司预付费餐食业务流程进行完善及修订，具体内容如下：

一、产品定义

预付费餐食即旅客在北部湾航空官方网站、微信、团队网或呼叫中心热线（95370）等线上渠道购买的餐食，称为机上餐食，应当支付机上餐食费。

二、适用条件

（一）适用日期

本规定自文件下发之日起正式执行。

（二）适用航班

北部湾航空航班（包含国内及国际航线，GX 为市场方的代码共

享航班除外），具体航线详见附件。

(三) 适用旅客

搭乘北部湾航空的旅客（包含成人及儿童）。

(四) 销售渠道

北部湾航空官网、微信、团队网、飞行加 app、北部湾航空呼叫中心（95370）。

(五) 购买时间

需在航班起飞前 48 小时（含）进行特殊餐食预定。

三、机上餐食销售规定

(一)适用航线：适用南宁、兰州、济南、海口、长沙出港航线（其中部分航线因飞行时间较短，无法保障配餐服务，如南宁=海口、南宁-珠海、南宁-怀化、济南-日照等，以系统实际配置航线或配餐计划为准。）

备注：目前仅支持基地出港航线配餐，例：济南-惠州-南宁航线，仅乘坐济南-惠州段、济南-南宁段旅客可订购并享用餐食。

(二)餐食种类：热食、小吃等（以展示实际可提供餐食种类为准）。

餐食类型	基地	餐食名称	产品代码	售价（元）
热食	济南	1、葱烧鱼块+点心套餐	MEAL-F	35
		2、咖喱鸡块+点心套餐	MEAL-C	35
	海口	1、五香鱼块+点心套餐	MEAL-W	35
		2、口蘑蒸鸡+点心套餐	MEAL-K	35
		3、红烧狮子头+点心套餐	MEAL-H	35
	长沙	1、香菇鸡块+点心套餐	MEAL-X	35
		2、红烧牛肉+点心套餐	MEAL-B	35
		3、三鲜拌面+点心套餐	MEAL-S	35
		4、湘味肉酱拌面+点心套餐	MEAL-M	35
	南宁	1、香菇鸡肉饭+点心套餐	MEAL-J	35
		2、肉酱面套餐+点心套餐	MEAL-R	35
	兰州 (清真)	靖远羊肉套餐	MEAL-Y	45
		潮州烤鱼套餐	MEAL-Z	45

		番茄黄豆烧牛腩套餐	MEAL-Q	45
--	--	-----------	--------	----

备注：①最终餐食菜单及价目由航食公司提供为准。如遇重大节日或临时促销，需对售价进行调整，由市场部餐食邮件进行报批并发财务备案。

邮件呈报路径：申请人-市场部电商中心经理-市场部总经理。

②如新增或变更适用航线及餐食种类，由客舱与地面服务部客舱供应管理中心将更新的航线与餐食信息以邮件形式告知市场部电商中心，再由市场部电商中心下发相关业务操作提示至各业务口，并发财务部备案。

(三)购买流程：

1、官网/微信/飞行加/团队网购买流程

旅客通过北部湾航空官网/微信/飞行加/团队网购票—购票环节中选择餐食服务—订单支付—系统自动在旅客 PNR 中 SSR 项备注餐食—市场部工作人员汇总餐食销售订单(时间点)—地服部发送航食预订餐食—机上保障—旅客成功出行。

系统将会返回一个 SSR 口令，如下图：

```

1. 餐食测试 NH2K6L/GX
2. GX8841 Y TU05SEP NNGHAK HK1 2010 2115 E T2--
3. 95071111
4. T
5. FC/A/NNG GX HAK 1200.00Y CNY1200.00END
6. SSR SPML GX HK1 NNGHAK 8841 Y05SEP MEAL-F/P1
7. SSR ADTK CA BY NNG29AUG17/1711 OR CXL GX8841 Y05SEP
8. OSI GX CTCT16980807870
9. RMK OT/A/0/30876/0-1GX2692P1HAK
10. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
11. FN/A/FCNY1200.00/SCNY1200.00/C0.00/XCNY50.00/TCNY50.00CN/TEXEMPTYQ/
    ACNY1250.00
  
```

SSR SPML GX HK1 NNGHAK 8861 X20DEC MEAL-F/P1

产品代码：MEAL-F

2、呼叫中心购买流程

旅客致电呼叫中心—提出餐食服务需求—旅客支付—呼叫中心销售人员在旅客 PNR 中 SSR 项备注餐食—市场部工作人员汇总餐食销售订单—地服部发送航食预订餐食—机上保障—旅客享受机上餐食服务。

呼叫中心销售人员需在黑屏输入 SSR 口令，如下图：

```
1. 餐食测试 NH2K6L/GX
2. GX8841 Y TU05SEP NNGHAK HK1 2010 2115 E T2--
3. 95071111
4. T
5. FC/A/NNG GX HAK 1200.00Y CNY1200.00END
6. SSR SPML GX HK1 NNGHAK 8841 Y05SEP MEAL-F/P1
7. SSR ADTK CA BY NNG29AUG17/1711 OR CXL GX8841 Y05SEP
8. OSI GX CTCT16980807870
9. RMK OT/A/0/30876/0-1GX2692P1HAK
10. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
11. FN/A/FCNY1200.00/SCNY1200.00/C0.00/XCNY50.00/TCNY50.00CN/TEXEMPTYQ/
    ACNY1250.00
```

SSR SPML GX HK1 NNGHAK 8861 X20DEC MEAL-F/P1

产品代码：MEAL-F

机票款与餐食款合并支付，呼叫中心系统自动进行费用区分，机票款项进入我司账户，餐食款进呼叫中心杂费单系统。

四、机上餐食退改签规定

(一) 变更

1、自愿变更

(1)官网/微信：

若旅客在航班起飞前 48 小时（含）提交自愿变更客票，原支付机上餐食款项可通过呼叫中心（95370）或呼叫中心邮箱（邮箱地址 95370@hnair.com）申请退款，呼叫中心按现有流程提交线下退款表（附件 2）申请；旅客可使用新客票通过官网或呼叫中心重新购买。

(邮件申请流程 : 申请人—财务部销售结算主管陈虹聿 ; 抄送北部湾航空市场部电子商务中心、北部湾座席)

若旅客在航班起飞前 48 小时内提交自愿变更 , 餐食费用不退。

(2) 飞行加 app

若旅客在航班起飞前 48 小时 (含) 提交自愿变更客票 , 原支付机上餐食款项可通过飞行加 app 申请单独退款 , 由市场部电商中心按现有流程操作退款。

若旅客在航班起飞前 48 小时内提交自愿变更 , 餐食费用不退。

(3) 呼叫中心 (95370) :

呼叫中心订单旅客在满足变更后航班起飞前 48 小时 (含) 条件下 , 可致电呼叫中心变更客票日期及预定餐食 , 呼叫中心重新发送新的餐食订单 , 配餐查看旅客编码信息保障 , 如原编码取消或日期不符 , 即无需保障餐食。

注 : 原则上尽量提前 12 至 24 小时提交变更需求 , 以便航食有足够食材保障旅客。如经客服席与航食公司确认无法保障 , 可为旅客退款。若旅客在航班起飞前 48 小时内提交自愿变更 , 餐食费用不退。

(4) 团队网

团队 G 舱客票客票及所购买餐食不允许自愿变更。

2、非自愿变更

若旅客通过呼叫中心 (95370) 、北部湾航空直属售票处、不正常航班坐席提交非自愿客票变更 , 工作人员操作机票变更时 , 且与旅客确认是否继续订购或取消餐食 , 如旅客仍有订餐需求 , 在变更后航班及时间符合规定情况下 (大于起飞前 48 小时) , 可继续保障 ; 如

旅客不再需要该服务，餐食款项将全退。工作人员将退款信息邮件发送市场部电商中心，由电商中心按现有流程提交财务操作线下退款。款项于 7-15 个工作日内原路退回。

（二）退票

1、自愿退票：若旅客在航班起飞前 48 小时（含）提交自愿退票，餐食需随机票一起提交退款，机上餐食全额退还；不得单独申退已购付费餐食。若旅客在航班起飞前 48 小时内提交自愿退票，餐食费用不退。

2、非自愿退票：当旅客提交非自愿退票时，官网预购机上餐食需随机票一起提交退款，机上餐食费全额退还。

3、其他情况退款：旅客上机后不得因口味不符或其他个人特殊原因退餐。

4、针对团队网餐食订单，若旅客或旅行社在航班起飞 48 小时外自愿退票，团队网 G 舱所购买餐食额必须随票退，不允许单独退订，由旅行社工作人员通过团队网提交餐食退订申请，经营销中心销售经理审核通过后，原支付餐食额款项按原路返回；如航班起飞 48 小时内，餐食款不退。

若旅客或旅行社非自愿退票，由旅行社工作人员通过团队网提交餐食退订申请，经市场营销部营销中心销售经理审核通过后，原支付餐食款项按原路返回。

（三）签转

1.自愿签转：旅客购买的机上餐食不可签转至其它航空公司，若航班起飞时间大于旅客提出申请时间 48 小时（含）外，旅客可

通过呼叫中心 (95370) 申请全退 , 若小于 48 小时内餐食费用不退。

2.非自愿签转 : 旅客购买的机上餐食可通过官网、微信、电话呼叫中心 (95370) 等原购买渠道申请餐食退款。

(四) 限制条件

1、旅客在官网、微信、团队网、飞行加 app 及呼叫中心预购的机上餐食只能乘坐北部湾航空使用。

2、旅客在官网、微信、团队网、飞行加 app 及呼叫中心订购的机上餐食可通过呼叫中心 (95370) 申请电子发票 , 按照现有开票流程保障处理。

六、机上餐食保障服务

1、呼叫中心渠道订单 (新订单、改期订单及退票订单) 通过特殊餐食订购系统 , 以通知单形式自动发送至客户服务席 ; 官网、飞行加 app 渠道由呼叫中心值班人员每日 17:00 之前汇总后台辅营报表餐食订单 (含前一天 17:00 之后订单) , 并于每天 18:00 前将报表发送至客舱与地面服务部客户服务席 , 抄送市场部餐食负责人 (客户服务席指定邮箱 : gxa_khfwx1@hnair.com 、 gxa_khfwx2@hnair.com) , 客服席回复确认 ; 团队网订单每日 6:00 由团队网系统自动发布至客服席邮箱。

2、客户服务席值班人员在收到餐食报表的 1 小时内 , 将旅客餐食预订情况 (餐食种类、数量、航班信息) 发送航食公司进行订餐 , 与航食公司进行确认 , 保障餐食在航班起飞前上机。

客户服务席值班人员同步将旅客订餐信息 (旅客姓名、餐食种类、数量、航班信息) 发送至乘务队指定群组邮箱及当日航班乘务长微信

群，乘务长微信回复确认信息，如乘务长未回复，应致电确认。若机组临时调整，由原乘务长将订餐信息转至变更后乘务长。

注：客舱供应管理中心需按月更新反馈航班配餐表至市场部电商中心餐食业务对接人及呼叫中心（95370），并在可提供付费餐食的航线添加备注，以备存档。

3、航班当日乘务组根据客户服务席提供的预定餐食旅客信息单，在发餐前对应运行网 APP 上旅客姓名及值机座位号，针对旅客信息、餐食种类、数量进行确认，在飞机平稳飞行后，于餐食发放前完成食物加热等准备工作，供餐时段内，付费、免费餐食在同一服务程序中发放。在发放付费餐食时，询问及确认订单旅客信息，并使用以下服务用语：“旅客您好，这是您所订购的付费套餐，为 XX 套餐，请您享用”。

4、如因特殊情况导致航食公司更改或取消配餐，客舱供应管理中心及客户服务席需在接到航食公司通知 1 小时内，告知呼叫中心（95370），由呼叫中心通知旅客，并修改编码内原餐食代码信息，相关邮件同步抄送市场部餐食对接人。

呼叫中心旅客通知话术：您好！您订购的 XX 套餐因 XX 原因缺货，可更换菜品为 XX 套餐，是否需要继续订购该套餐，如不需要，我们将为您全额退款，款项将在 7-15 个工作日内原路退回。

如因特殊原因导致餐食未上机（且未提前告知旅客），由乘务长致歉解释，后期由客舱供应管理中心将未能保障旅客名单发送至市场部，由市场部按现有流程提交财务部退款，款项将在 7-15 个工作日内原路返回旅客购票所使用银行卡。

每月 7 号前 ,由市场部餐食负责人汇总官网及呼叫中心上月销售账单 ,与客舱供应管理中心核对确认 ,同时客舱供应管理中心也与航食公司完成对账 ,财务部完成核账。最终将每月清单形成台账 ,以备核查。

七、其他规定

1、如遇特殊订餐情况 ,如非配餐航线旅客有强烈购买意愿 ,或超出目前可提供特殊餐食品种等需求并涉及投诉风险 ,按以下流程进行操作 :

①邮件或电话沟通 :呼叫中心在航班起飞 48 小时前将旅客需求以邮件或电话形式告知市场部业务口 ,由市场部与服务部客舱供应管理中心主管沟通确认后 ,在服务及流程可控情况下 ,旅客可通过呼叫中心进行餐食订购并收取相应费用 ,并按现有保障流程保障 ,请示邮件发财务部备案。

②收费标准 :国内基地出港航班但非现有餐谱按 35 元/份、无配送费 ;国内其他外站出港航班按 35 元/份 ,配送费 200 元/班 ;曼谷-南宁国际航班按 35 元/份收取 ,无配送费 ;新加坡-南宁航班按 15 元新币/份 ,配送费 750 元/班。(配送费直接与餐食款相加收取)

2、本文件自下发之日起执行 ,原文件《GXYW2017-045 关于下发北部湾航空机上餐食销售保障操作规定的通知》的通知作废。本产品最终解释权归属广西北部湾航空有限责任公司市场销售部。

北部湾航空市场营销部

2019 年 6 月 13 日

附件 1：线下退款申请表

线下退款申请表（2019-05-15）														
订单号	银行流水号	代理人代码	票号	银行代码	姓名	交易日期	票款	税款	燃油附加费	退票手续费	票联	退款金额	退订产品	说明
/	/	/	/	ALIP	/	2019/5/12	-60	0	0	0	1	-35	餐食	