



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-124

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于制定并下发《疫情防控期间首都航空取消餐饮及餐饮销售部分产品配餐保障应急方案》的通告

签发时间	2021 年 8 月 3 日	签发人	顾凌毅
通告类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈	联系人	穆童
发布范围	主送	市场营销部、呼叫中心、客舱与地面服务部、安监部、财务结算中心	
	抄送	公司领导、部门领导	
通告内容	根据当前新冠疫情发展情况，应最新防控要求，首都航空严格落实民航局防控要求，坚决防止疫情通过航空途径传播及扩散。为有效切断机上疫情传播途径，保护您的健康安全，自 8 月 3 日起，首都航空取消国内航班餐饮服务（包含公务舱、超值/增值经济舱），同时取消经济舱餐食预定及机上销售服务。针对疫情防控期间，特制定下发《疫情防控期间首都航空取消餐饮及餐饮销售部分产品配餐保障应急方案》的通告。请各单位遵照执行。 一、执行日期 8 月 3 日起执行，结束时间另行通知。 二、适用航线 所有国内航班。		

	三、产品范围及后续保障流程 (一) 国内公务舱旅客 1. 配备标准：公务舱机上餐点为公务舱旅客享有免费权益，停止后供应后不进行机票类差额申退的补偿；若存在投诉风险，可与机上提供备份饼干/干点、小瓶矿泉水等用于安抚。 2. 适用旅客范围：购买 C/Z/D/I/R 等公务舱及其子舱位的旅客。 (二) 国内超经舱旅客 1. 配备标准：针对超经舱旅客停止后供应后，若存在投诉风险，可与机上提供备份饼干/干点、小瓶矿泉水等用于安抚。 2. 退款流程及标准：8月3日前销售的，8月3日后的航班，旅客成行后，原则上将不进行机票类差额申退的补偿；若由于停止客舱餐饮供应旅客购买超经舱后主动申请超经舱产品餐食退还要求，可通过微信小程序“首都航空真情服务”申请退还 W/Q 舱产品 25 元。 3. 退款操作流程：旅客可在微信小程序“首都航空真情服务”提交特殊退票-降舱、备降/经停取消退费申请，并备注“疫情退餐”。 4. 其他特殊保障：若因航变或其他权益（包括地面服务及机上服务）未正常给予旅客提供保障，旅客对产品保障提出不满，则通过微信小程序“首都航空真情服务”申请退还原客票与基础舱位的溢价差额（超值 W 舱参照航段 YB 运价*24%-25%上浮比例、增值 Q 舱参照航段 YB 运价*16%-20%上浮比例）。同时，可致电 95375 或在原出票地办理非自愿改期操作。 5. 适用旅客范围：购买超值经济舱（W 舱）、增值经济舱的旅客（Q 舱）的旅客。 (三) 预付费餐食 1. 配备标准：针对预付费餐食将停止供应。 2. 退款流程及标准：旅客可通过官网及拨打呼叫中心将已申购的预付费餐食进行申退。 3. 适用旅客范围：购买预付费餐食的旅客。 四、机上销售类展示告知 1. 针对各销售平台涉及产品权益告知环节中，将在产品权益中免费餐食部分调整为结合疫情防控要求，首都航空取消国内航班餐饮服务。 2. 结合疫情防控相关要求调整。 请各单位遵照执行。
--	---

附件	无
注意 事项	本通告自下发之日起执行，由市场营销部负责解释。