

## 一、功能目标

按国航实际需求，为国航及代理航班发生不正常（延误、取消、返航、备降等）情况时的国际及地区航班：公务舱旅客/“凤凰知音”金卡旅客/“凤凰知音”银卡旅客/星盟金卡旅客/大客户 KV 旅客；国内航班：要客及随员/头等舱/公务舱/凤凰知音白金卡/凤凰知音金卡/凤凰知音银卡/星盟金卡/大客户 KV 旅客提供酒店住宿、就餐时段供餐、机场与酒店间往返交通、航班动态信息服务等在内的综合航延住宿服务。

## 二、需执行的标准规范

1.签约酒店要求：挂牌四星或同等档次酒店，同等档次满足国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》GB/T14308-2023 中对应星级酒店的评定要求。

2.国航《不正常航班服务操作规范》（CA/WI-CA-CF-002-2024）。

## 三、客房资源具体要求

1.四星级或同等档次酒店，同等档次满足国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》GB/T14308-2023 中对应星级酒店的评定要求，每家酒店房间数不低于 70 间。

2.供应商需提供酒店住宿、免费车辆接送、供餐服务等服务项目。

## 四、技术需求/服务标准

### （一）车辆接送服务需求

1.在双流国际机场航站楼国航指定地点与酒店间接送旅客，并安排服务人员引导旅客上下车、协助放置行李。

2.车辆运营年限不超过 10 年。

（1）若供应商车辆自有，需提供相关保险等证明性文件（至少应包括交强险、第三者责任险、车上人员责任险，其中三者险至少 50 万元保额）。

（2）若供应商提供的车辆非自有，需提供供应商与车辆外包公司签订的

车辆租赁协议、车辆道路运输许可证（或同等资质证明）、车辆运输公司营业执照及相关保险（与自有车辆保险要求一致），并对第三方运输公司及其司机的相关资质进行监督管理。

## （二）酒店住宿及餐饮服务需求

1.按照公安机关要求办理入住手续，并按照我方要求填制旅客入住登记表（由我方提供模版，包含航班信息和旅客基本信息）。

2.供应商须提供安全、整洁、舒适的住宿、就餐环境和配套设施、设备，且提供的食宿条件、服务设施和服务标准须符合国航《不正常航班服务操作规范》5.4、5.5。

3.供应商应在客房内至少提供无线网络、有线电视、两种规格电源插座、24小时热水、烧水壶、免费饮用水、消毒毛巾、品牌床上用品、洗浴用品、马桶等服务。酒店布草洗涤若为外包，则供应商需提供与洗涤承包商签署的合作协议及营业执照等相关资质证明；若酒店布草洗涤为自营模式，供应商需遵守国航供应商企业责任与环境行为准则，符合国家及当地环保要求。

4.供应商应配置有餐厅和规范的厨房（能提供有效期内的食品经营许可证），能为旅客提供餐食服务，确保其工作人员上岗健康，其提供的食品、生产餐食的厨房环境、制作工艺、食品包装以及配备、装运食品及供应品的操作流程符合《食品安全法》和当地政府有关卫生管理的办法、规定。

5.供应商应确保至少在国航规定的就餐时段（根据国航现行不正常航班服务操作规范，早餐：07：00—09：00、午餐：11：30—13：30、晚餐：17：00—19：00、夜宵：23：00以后）提供热餐，供应商同时应确保在全天其余时间均能按照国航夜宵标准提供预包装食品。早餐、正餐（午餐和晚餐）、夜宵、特餐原则上应为自助餐或分餐制。按照国航《不正常航班服务操作规范》5.4、5.5列明的具体标准执行。

6.将酒店与双流国际机场 T1、T2 航站楼之间的单边路途耗时限定在 40 分钟以内（参考高德地图导航在 16：00 等非堵车时段的最短驾驶时间）。

7.供应商接到我公司通知后，应安排专人为特殊旅客（无成人陪伴儿童、残疾人等需要专人护理的旅客）提供“一对一”的全程服务（包括机场至酒店往返接送服务），并由供应商负责特殊旅客的人身及财产安全。

8.按照 1 人 1 间为我方旅客安排住宿，家庭旅客、同行旅客根据旅客需求安排；每个房间内应配备免费饮用水或烧水壶；为残疾人旅客安排住宿时应考虑无障碍设施设备等条件；婴儿旅客不得单独安排房间，需与同行人员同住；12 岁（含）以下儿童原则上不安排单间。

（三）供应商提供的相关服务应遵守国家及地方环境保护相关法律法规。

## 附件国航《不正常航班服务操作规范》(CA/WI-CA-CF-002-2024)

### 5.4 地面餐饮服务标准

5.4.1 饮料提供标准 A. 国际及地区航班, 至少提供两种饮料供旅客选择; B. 国内航班, 至少提供一种饮料; C. 每人份饮料不应少于 300ml。

### 5.4.2 餐食提供标准

#### 5.4.2.1 早餐标准

-中式(热食)早餐应包括: 1 种汤粥、1 种蛋类、2 种小菜、2 种主食, 每份早餐主食总量不少于 100 克。

-西式早餐应包括: 1 种饮料(咖啡或牛奶或果汁); 三明治或夹馅面包, 每份早餐主食总量不少于 200 克。

#### 5.4.2.2 正餐标准

-中式正餐应包括: 主食为米饭或面食, 每份总量不少于 200 克; 每份应至少包含荤菜、半荤菜、素菜各一种, 应至少 2 种搭配, 其中一种不应含猪肉类菜品; 酸奶或新鲜水果(宜配备整个水果)。

-西式正餐应包括: 1 种饮料(咖啡或牛奶或果汁); 三明治, 每份总量不少于 200 克; 1 种沙拉; 酸奶或新鲜水果(宜配备整个水果), 提供咖啡或牛奶时应配备水果(宜配备整个水果), 提供果汁时应配备酸奶。

#### 5.4.2.3 夜宵标准

-夜宵可选择以下任意一款: 方便面/方便粥: 至少两种选择, 其中一种为非辛辣口味; 牛奶或酸奶或果汁配点心。

#### 5.4.2.4 特餐标准

-中式素餐: 主食为米饭或面食, 每份总量不少于 200 克; 素菜至少 3 种; 新鲜水果(宜配备整个水果)。

-西式素餐: 1 种饮料(咖啡或果汁); 素三明治, 每份总量不少于 200 克;

1 种素沙拉；新鲜水果（宜配备整个水果）。

5.4.3 配餐要求 A. 每个航班配备总量中应按 10% 配送素餐。B. 航延酒店以自助餐或桌餐形式提供早餐与正餐时，菜品种类应按照本标准早餐标准和正餐标准的要求双倍提供；以份餐形式供餐时，按照本标准早餐标准及正餐标准的要求提供；不同类型旅客同住一个酒店时，所提供的餐饮宜体现档次差异（不同类型旅客的划分以及档次要求，参考本标准酒店档次内容）。

## 5.5 住宿服务标准

### 5.5.1 酒店档次标准

#### 5.5.1.1 国际及地区航班

A. 要客及随员/头等舱旅客/“凤凰知音”白金卡旅客应安排五星级或同等档次酒店；公务舱旅客/大客户 KV 旅客/“凤凰知音”金卡旅客/星盟金卡旅客/“凤凰知音”银卡旅客应安排四星级或同等档次酒店；其他旅客应安排三星级或同等档次酒店。

B. 因酒店资源受限，造成无法按 A 款安排五星级或四星级酒店时，应选择低一档次酒店安排旅客。安排房间时，应住较高档次酒店的旅客房型应优于应住低档次酒店的旅客房型（房型档次可参考房间面积、床型、房间设施等因素）。

C. 因酒店资源受限，将旅客安排在同一酒店时，要客及随员/头等舱旅客/“凤凰知音”白金卡旅客房间标准宜高于公务舱旅客/大客户 KV 旅客/“凤凰知音”金卡旅客/星盟金卡旅客/“凤凰知音”银卡旅客，公务舱旅客/大客户 KV 旅客/“凤凰知音”金卡旅客/星盟金卡旅客/“凤凰知音”银卡旅客房间标准应高于其他旅客房间标准。（可参考房间面积、床型、房间设施等因素）。

#### 5.5.1.2 国内航班

A. 要客及随员/头等舱旅客/“凤凰知音”白金卡旅客/公务舱旅客/大客户 KV 旅客/“凤凰知音”金卡旅客/星盟金卡旅客/“凤凰知音”银卡旅客应安排四

星级或同等档次酒店；其他旅客应安排三星级或同等档次酒店。

B. 当四星级酒店无资源时，应选择三星级酒店安排旅客。安排房间时，应住四星酒店的旅客房型应优于应住三星酒店的旅客( 房型档次可参考房间面积、床型、房间设施等因素)。

C. 因酒店资源无资源，将旅客安排在同一酒店时，要客及随员/头等舱旅客/“凤凰知音”白金卡旅客房间标准宜高于公务舱旅客/大客户 KV 旅客/“凤凰知音”金卡旅客/星盟金卡旅客/“凤凰知音”银卡旅客，公务舱旅客/大客户 KV 旅客/“凤凰知音”金卡旅客/星盟金卡旅客/“凤凰知音”银卡旅客房间标准应高于其他旅客房间标准。(可参考房间面积、床型、房间设施等因素)。

#### 5.5.1.3 酒店档次标准的执行

A. 各分子公司及地面服务部应按照本规范附录 5.5 标准提供酒店服务，无法按标准提供时，应提供服务补偿；

B. 其他航站宜按照本规范附录 5.5 标准提供酒店服务，因条件限制无法满足本规范附录 5.5 标准时，应确保提供的酒店档次不低于三星级，且无需提供服务补偿。

#### 5.5.2 住宿房间标准

为旅客安排房间时，应遵循如下要求：

A. 按照 1 人 1 间为旅客安排住宿，家庭旅客、同行旅客根据旅客需求安排。

B. 每个房间内应配备免费饮用水或烧水壶。

C. 为残疾人安排住宿时应考虑无障碍设施设备条件。

D. 婴儿旅客不得单独安排房间，需与同行成人同住；12 岁（含）以下儿童原则上不安排单间。