

Số: 1500 /TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 06 năm 2019

V/v Triển khai sản phẩm hạng Phổ thông đặc biệt trên đường bay SGN-HAN v.v. Hiệu lực từ 01.07.2019

Kính gửi: - Đại lý bán vé máy bay của Vietnam Airlines
- Công ty du lịch

- Căn cứ công văn 451/TTr-TCTHK-KHPT ngày 14/05/2019 về việc Xây dựng sản phẩm sử dụng ghế Premium Economy trên đường bay HAN-SGN;
- Căn cứ công văn 577/TCTHK-DVHK ngày 06/06/2019 về việc Triển khai sản phẩm sử dụng ghế Premium Economy trên đường bay HAN-SGN;
- Căn cứ công văn 577/TTr-TCTHK-TTBSP ngày 08/06/2019 về việc Điều chỉnh tên gọi và thời gian triển khai sản phẩm sử dụng ghế Premium Economy trên đường bay HAN-SGN;

Vietnam Airlines Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý Đại lý/Công ty nội dung cụ thể như sau:

1. Sản phẩm:

- Sản phẩm Phổ thông đặc biệt - Premium Economy (PE) trên đường bay SGN-HAN v.v
- Lịch bay:

Chặng SGN-HAN	Giờ khởi hành	Giai đoạn triển khai
VN248	15:00	01/07-31/08/2019
VN262	17:30	Từ 01/07/2019
VN272	19:00	Từ 01/07/2019
VN276	20:00	Từ 01/09/2019
Chặng HAN-SGN		
VN239	14:00	Từ 01/07/2019
VN247	15:00	Từ 01/07/2019
VN263	18:00	01/07-31/08/2019
VN253	16:00	Từ 01/09/2019

- Loại tàu bay: A350 (36 hoặc 45 ghế PE tùy loại tàu); ghế ngả, rộng, bước ghế từ 36-42" tùy loại tàu (Y thân hẹp 28-32")

2. Dịch vụ:

- Sản phẩm dịch vụ sử dụng ghế PE tương đồng với sản phẩm hạng Thương gia hiện nay trên đường SGN-HAN.
- **Dịch vụ mặt đất:** Áp dụng theo tiêu chuẩn dịch vụ hạng Thương gia hiện nay (quy định Phục vụ hành khách PHM hiện hành) như ưu tiên quầy check-in, ưu tiên boarding, ưu tiên phục vụ hành lý, ưu tiên hành lý xách tay, phòng khách Bông sen,...
- **Dịch vụ trên không:** Áp dụng tiêu chuẩn hạng Thương gia hiện nay như suất ăn, đồ uống, báo trí, giải trí...

- **Xử lý bất thường:** Áp dụng quy định Phục vụ hành khách PHM hiện hành. Trường hợp tàu bay khai thác không có khoang PE, xử lý và bồi thường theo quy định chuyển đổi hạng dịch vụ.

3. Chương trình Bông sen vàng:

- Chính sách cộng dặm:

Hạng đặt chỗ	Hệ số cộng dặm	Ghi chú
W	1,3	Không áp dụng cho vé thường, vé AD/ID, xúc tiến thương mại
Z, U	1,2	

- Áp dụng các ưu đãi về dịch vụ theo từng hạng thẻ theo quy định hiện tại của chương trình Bông Sen Vàng.
- Chính sách trả thưởng:

	Vé thường		Vé nâng hạng		
	Thấp điểm	Cao điểm	Nâng hạng Premium (W/Z/U) lên Thương gia	Nâng hạng phổ thông (Y/B/M/S) lên Premium	Nâng hạng phổ thông (H/K/L/Q/N/R/T) lên Premium
Mức trả thưởng (Dặm)	18.000	23.000	7.000	5.000	12.000

Ưu đãi nâng hạng ghế: Hội viên hạng Bạch kim và Vàng được hưởng chính sách nâng hạng ghế như sau:

- o Nâng lên hạng Thương gia đối với Hội viên đã có chỗ xác nhận hạng Premium nhưng đã hết chỗ khi làm thủ tục và hạng Thương gia còn chỗ.
- o Nâng lên hạng Premium (nếu còn chỗ khi làm thủ tục tại sân bay) khi mua vé hạng Phổ thông có hạng đặt chỗ được cộng dặm trên các chuyến bay của VNA.

4. Hiệu lực áp dụng: từ 01/07/2019

Đính kèm: Phụ lục tiêu chuẩn dịch vụ sản phẩm sử dụng ghế Premium Economy trên đường bay HANSGN.

Trong trường hợp có vướng mắc hoặc khó khăn khi triển khai, đề nghị Quý Đại lý/Công ty liên hệ với chuyên viên phụ trách để được trợ giúp.

Đề nghị Quý Đại lý/Công ty triển khai và thực hiện. /s/

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- P.KT, P.ĐC-BV, AITS;
- CN PQC, VCA;
- Lưu VT, TMHK, (hieuptn).

TU. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG TMHK
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG



Lưu Thị Ngọc Oanh

Phụ lục Tiêu chuẩn dịch vụ sản phẩm sử dụng ghế Premium Economy trên đường bay HANSNGN
(Ban hành kèm theo Công văn số/TCTHK-CNMN ngày 27/6/2019)

1. Dịch vụ trên không: áp dụng tương đồng với tiêu chuẩn hạng Thương gia (C) hiện nay trên đường bay HANSNGN

Stt	Dịch vụ	Tiêu chuẩn sản phẩm ghế PE	Tiêu chuẩn hạng Y	Tiêu chuẩn hạng C
1	Suất ăn	<u>Giống tiêu chuẩn hạng C</u> <u>Phục vụ bằng xe đẩy</u>	Bữa sáng: bánh nóng, tráng miệng Bữa trưa tối: món chính nóng, tráng miệng. Bữa giữa buổi: bánh snack	Bữa sáng, trưa, tối: khai vị, món chính nóng, tráng miệng nguyên liệu cao cấp. Bữa giữa buổi: bánh nóng, tráng miệng nguyên liệu cao cấp.
2	Đồ uống	<u>Giống tiêu chuẩn hạng C</u>	- Nước ngọt có ga, nước tinh khiết, trà, cà phê.	- Welcome Drink (nước tinh khiết/ nước quả hộp) - Rượu vang (1 trắng-1 đỏ), bia (4 loại), nước quả hộp (3 loại), sữa UHT, nước tinh khiết, nước ngọt, trà/cà phê.
3	Dụng cụ	<u>Giống tiêu chuẩn hạng C</u>	- khay 1/2 hoặc hộp giấy - Phục vụ khăn giấy thơm	Khay 1/1 hoặc khay 2/3, dụng cụ sứ, thủy tinh. Phục vụ khăn bông nóng hạng C.
4	Vật phẩm	<u>Giống tiêu chuẩn hạng C</u>	Vật tư vật phẩm thông thường: giấy các loại, chặn dự phòng (chăn Y)	VTVP thông thường: giấy các loại, chặn dự phòng (chăn C-1 lớp)
5	Báo chí	Giống tiêu chuẩn Y, mời báo lần 2 bằng xe đẩy	- Báo và Tạp chí phát hành trong nước, tiếng Việt và tiếng Anh. - Báo, tạp chí phục vụ lứa tuổi đa dạng: người cao tuổi, trẻ em (áp dụng theo đợt, trong Hè). Không phục vụ chuyến bay ETD từ 20h đến 24 h	Tạp chí phát hành trong nước, tiếng Việt và tiếng Anh (Forbes VN, Golf VN hoặc Golf Today, Nhân dân hàng tháng, HKVN...) Báo phát hành trong nước, tiếng Việt và tiếng Anh (Nhân dân, QĐND, Thanh Niên, Tuổi trẻ, Lao động, TBKTVN, Giao thông, Vietnam News). Mời báo bằng khay mời báo.

6	Giải trí	Tương tự Y <u>Cấp tai nghe hạng Y.</u>	Màn hình giải trí cá nhân, khách tự chọn lựa chương trình theo nhu cầu: - Phim điện ảnh: 64 phim (châu Âu, Á, VN). - Phim truyền hình: ~ 200 phim - Nhạc: ~ 250 chương trình - Game: 10 chương trình	Tương tự Y Có cấp tai nghe.
---	----------	---	--	--------------------------------

Ghi chú: nội dung gạch chân là tăng so với Y

2. Dịch vụ mặt đất:

STT	Dịch vụ	Tiêu chuẩn
1	Check-in	Quầy check-in ưu tiên cho khách PE. Trường hợp sân bay không bố trí được quầy riêng, khách PE sử dụng chung quầy hạng Thương gia hoặc quầy Priority
2	Hành lý xách tay	2 kiện, mỗi kiện 7kg, kích thước 115 cm (56*36*23cm), tương đương tiêu chuẩn khách hạng PE.
3	Hành lý ký gửi	30 kg
4	Boarding	Sử dụng line boarding ưu tiên. Trường hợp lên tàu bằng xe bus, sử dụng xe riêng, không chung với khách hạng C và hạng Y.
5	Phục vụ hành lý ký gửi	Gắn thẻ hành lý ưu tiên
6	Phòng chờ	Sử dụng phòng khách Bông sen
7	Xử lý chuyến bay chậm hủy	- Dịch vụ cung cấp cho khách: Thực hiện theo điểm 5.1.4 quy định PHM, bao gồm ăn uống, thông tin liên lạc, khách sạn, vận chuyển mặt đất, tham quan thành phố. - Bồi thường hủy chuyến hoặc chậm chuyến kéo dài: Thực hiện theo điểm 5.1.4 quy định PHM, mức bồi thường 400.000 VNĐ/khách