

山航关于为从事疫情防控工作医护人员免费办理退票的业务通知

尊敬的旅客：

近期，武汉等地发生新型冠状病毒感染的肺炎疫情。为做好全国一线医护人员服务保障工作，已购买山航机票的医务工作者，凭工作证及有效身份证件，即可享受如下免费退票政策：

2020 年 1 月 31 日（含）前购买，旅行日期在 2020 年 3 月 29 日（含）前，324 开头的山航机票（包括里程奖励机票），可在机票有效期内申请退票，免收退票费，航班行程不限，包括山航实际承运航班和挂 SC 航班号的代码共享航班。同时，凡是发热、疑似新型冠状病毒肺炎、被确诊为新型冠状病毒肺炎或与其有密切接触的旅客，可凭县级（含）以上医疗机构诊断证明，在客票有效期内免费退票。

符合条件的旅客可通过以下方式办理退票

客服人员将第一时间为您办理

1. 拨打山东航空 24 小时客服热线 95369。
2. 登录山航官网或掌尚飞 APP-在线客服。
3. 在“山东航空”微信公众号留言或登录微信小程序联系人工客服。

致敬白衣天使，敬畏宝贵生命；

抗击肺炎疫情，山航与您同在！

山东航空公司营销委
2020 年 01 月 23 日