

关于山航学生客票免收退改费的通知

各销售单位：

为全力配合新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，按民航局要求，现将学生客票相关退改豁免政策通知如下：

一、适用航班客票

适用**2020年2月11日(不含)前购买**，旅行日期在**2020年2月11日(含)至3月31日(含)期间**。以324开头，由山航实际承运航班或挂*SC航班号的代码共享的国内、国际及地区航班客票(包括里程奖励客票)。

二、改期政策

符合适用范围的客票，须在**原航班计划起飞时间前提出申请并取消座位**，可免费变更**至3月31日(含)之前**山航实际承运的同航程航班，**免费变更一次**，免收变更手续费、舱位差价及淡旺季价差。**再次变更或退票须按客票适用条件办理**。

三、退票政策

符合适用范围的客票，须在**原航班计划起飞时间前提出申请并取消座位**，在客票有效期内免费办理退票手续。**已经退票并收取退票费的，不再补退**。

四、出示证明

符合政策规定的旅客，可凭购票时登记的有效证件、全

日制在读的学籍证明、含照片的学生证/学生签证/入学通知书及扫描件，办理相关客票退改业务。

五、办理渠道

1、退票：通过原出票地办理。

2、改期：OTA 渠道客票联系对应 OTA 处理。其他代理可通过当地山航营业部或直属售票处办理，也可关注“山东航空”微信公众号，选择【更多功能】-【人工客服】在线办理或致电山航客服 95369。

3、BSP 客票：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交相关材料凭证，提交类型选择“延误”或“航班取消”。

4、B2B 客票：通过山航 B2B 平台上传相关材料凭证，提交类型选择“航班延误/取消”，备注“学生退票”。

附：在线客服改期模板：

1、乘机人信息：乘机人张三；证件号码：123*****；联系方式/短信接收号码：138*****；

2、行程信息：N 月 N 日，济南飞往广州的 SC****航班；需要将客票变更至 N 月 N 日济南飞往广州的 SC****航班；

3、乘机人的证明材料：购票时登记的有效证件、全日制在读的学籍证明、含照片的学生证/学生签证/入学通知书及扫描件，请以图片的形式发送。

山航营销委市场销售部

2020 年 2 月 12 日