



山东航空股份有限公司

营销委员会

SHANDONG AIRLINES MARKETING &

SALES COMMITTEE

发往：各营业部、客户服务部、财务部

## 关于规范已取消授权代理人退票业务的通告

各销售单位：

为了保障旅客合法权益，防范客票冒退等违规行为，提升旅客购票体验，现对已取消授权代理人的旅客退票业务规范如下：

### 一、适用范围

适用于被山航取消授权的代理人所销售的国内BSP、B2B客票，且乘机旅客需持有中国大陆境内银行卡。

### 二、办理流程

（一）代理人应优先引导旅客致电山航95369申请退票，如旅客无法办理，代理人可征得旅客同意授权后，凭旅客授权书（附件1）替旅客代为办理。最迟应在客票上列明的航班起飞时间之前提出申请并取消座位，同时将乘机旅客本人的银行卡账户向山航95369报备。

（二）审核通过后，退款仅限退回至乘机旅客本人境内银

行卡账户。

### 三、特殊情况

（一）若儿童旅客无法提供境内银行卡账户，退款仅限退回至同行成人的银行卡账户，同行人以儿童编码中备注的成人编码为准。因特殊原因无法退回至同行成人银行卡账户的，旅客需提供儿童户口本拍照图片至山航95369，款项可退回至同一户口本中任一成人的银行账户。

（二）针对部分无银行卡账户的老人旅客（超过70周岁含以上的旅客），可指定同行乘机人将老人旅客身份证原件和同行乘机人身份证原件（两者缺一不可）同框拍照图片提供至山航95369审核，款项可退回至同行乘机人的银行卡账户，同行乘机人以老人旅客编码中的同行旅客为准。若老人旅客无同行乘机人且无银行卡账户，可由其指定代办人持代办人本人身份证和老人旅客身份证原件（两者缺一不可），前往就近山航直属售票处办理现金退款。若其所在城市无山航直属售票处，可指定代办人将老人旅客身份证原件和指定代办人身份证原件（两者缺一不可）同框拍照图片提供至山航95369审核，退款可退回至指定代办人的银行卡账户。

（三）若旅客本人因特殊原因无法致电山航95369申请退票，可由其本人或指定代办人持旅客本人身份证原件和代办人身份证原件（两者缺一不可），携带行程单（如已打印）前往就近山航直属售票处办理退票。

#### 四、生效日期

此规定自发布之日起施行，此前相关规定与本规定不一致的，以本规定为准。

山航营销委

市场销售部

二零二零年七月七日

附件1:

# 授权委托书

山东航空股份有限公司：

本人姓名\_\_\_\_\_，证件号码\_\_\_\_\_，  
联系手机\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日需办  
理退票业务，具体客票票号如下：\_\_\_\_\_。

因\_\_\_\_\_原因，现委托\_\_\_\_\_办理退票事宜。

本人声明，由此产生的法律责任由本人承担。

委托人：

日期：