

附件：

全渠道不正常航班退票退款服务 使用说明书

全渠道不正常航班退票退款服务系统，是当山航无法按购票时的航班计划为旅客（乘机人）提供运输服务时，旅客从任何渠道购买山航实际承运的客票，都可以通过系统完成机票非自愿退票、退款的自助服务系统。

一、功能概述

旅客输入身份证号，系统核实旅客的客票有效及航班延误、取消状态，通过借记卡实名认证的方式，即时办理退票，退款实时到账。

二、适用范围

1、旅客乘坐的航班发生延误、取消并符合下述条件时，可凭乘机人姓名、身份证号、手机号自助免费办理一次航班退票业务；

①需办理退票的延误、取消航班仅适用于山航(SC)实际承运且为 324 票证的国内单程及往返航班（港、澳、台地区航班不适用）；

②本服务仅适用于购买山航国内电子客票的**成人及儿童旅客（婴儿票不适用）**；

③已值机的旅客需先**取消值机**后才可办理

2、票款将全额退至旅客本人借记卡内，旅客需填写与借记卡账户一致的姓名及手机号，**多人同行时需分别办理**。

3、该功能**暂不支持**符合以下任一情况的旅客使用，如需退票服务仍需联系原出票地或山航客服 95369：

①购买团队客票

②购买代码共享航班客票

③购买政府采购客票

④免票及常旅客兑换票

⑤带有保险及预付费行李等附加产品的客票

⑥大客户客票

⑦已经保护到正常航班的客票

⑧其他情形限制客票

4、系统支持的办理时间段为：“FOC 标注航班不正常状态”至“航班原计划起飞日期后 30 天（含）”。

5、如有其他问题导致业务办理异常，可致电山航客服 95369。

三、办理步骤

1、阅读旅客须知后，输入乘机人姓名、证件号、银行卡预留手机号，点击“查询”按钮登录系统。

航班延误/取消自助退票

乘机人姓名 乘机人身份证号 乘机人借记卡手机号 验证码 获取 查询

旅客须知

- 当您乘坐的航班发生延误、取消并符合下述条件时，您可凭乘机人姓名、身份证号、手机号自助免费办理一次航班退票业务：
① 办理退票的航班、取消航班仅适用于山航(SJ)实际承运且为324航线范围内的单程及往返航班（港、澳、台地区航班不适用）；
② 本服务仅适用于购买山航国内电子客票的成人及儿童旅客（婴儿票不适用）；
③ 已离航的旅客先取消登机后不可办理。
- 退票款冲抵乘机旅客本人所绑定的借记卡内，请填写与借记卡账户一致的姓名及手机号。多人同时退票分别办理。
- 该功能暂不支持符合以下任一情况的旅客使用，如需退票旅客请联系原出票地山航客服95369：
① 购买团队客票
② 购买非航油票客票
③ 购买政府采购客票
④ 客票及行程发生变更
⑤ 持有保险及赔付单行手的客票
⑥ 大客户客票
⑦ 已经保护到正常航班的客票
⑧ 其他情形限制客票
- 如有其他问题导致业务办理异常，请您致电山航客服95369。

2、系统显示可办理行程，点击“退票”按钮提交退票申请。

航班延误/取消退票

票号：3242339668902 票价（不含税）：300 CNY

出发到达	航班日期	计划起飞/计划到达时间	航班号	航班状态	
银川—西宁	2020-01-10	13:05—14:15	SC4919	延误	退票

* 如需帮助，请您致电山航客户服务热线95369。

3、显示退款金额，旅客核对无误后输入旅客本人借记卡号后，勾选用户协议点击“提交退款”按钮，即可完成办理。



4、已办理的行程及进度, 可在已办理页面查询。

