

山航关于涉及北京航线国内客票特殊处置方案的业务通知

各销售单位：

为配合当地做好疫情防控工作，协助旅客更好地安排出行计划，山航现明确行程涉及北京航点进出港航班的国内客票特殊处置方案，如下：

一、适用范围

自 2020 年 12 月 20 日 0 时（含）之后，凡在 2021 年 01 月 04 日 24 时（含）前购买或换开的 324 开头的国内客票（包括里程奖励客票），旅行日期为 2020 年 12 月 20 日（含）至 2021 年 02 月 28 日（含）之间北京进出港山航实际承运航班及挂 SC 航班号的代码共享航班。

二、变更及退票规则

（一）变更

在客票有效期内，可以免费办理一次非自愿变更航班日期，变更至 2021 年 03 月 31 日 24 时（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价。再次变更航班或变更至 2021 年 04 月 01 日 0 时（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理。

如旅客尚未确定新的旅行日期，请各销售单位积极协助旅客在航班起飞前先取消航班订座，待确定新的旅行日期后，再办理客票变更手续。

（二）退票

在客票有效期内，可为旅客办理客票未使用航段的非自愿退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条

件办理。

（三）变更航程及签转

不允许变更航程及签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

三、上述时间均为当地时间。

四、本通知自 2021 年 1 月 4 日起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 01 月 04 日（含）完成退票或变更，收取的手续费可在原办理渠道申请补退；不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

五、请各销售单位积极协助旅客做好客票退改工作，积极沟通，避免引发投诉。

山东航空公司营销委

2021 年 01 月 04 日