

山航关于春运期间客票特殊处置方案的业务通知

各销售单位：

为响应国家合理有序引导群众就地过年，春节假期非必要不流动的号召，切实做好疫情防控常态化期间的旅客服务工作，山航现明确春运期间客票特殊处置方案如下：

一、适用范围

凡在 2021 年 01 月 27 日 0 时前购买或换开的 324 开头的客票（包括里程奖励客票），且旅行日期为 2021 年 01 月 28 日（含）至 2021 年 03 月 08（含）之间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

在客票有效期内且符合以下情形的，可免费退票或免费办理一次客票变更至 2021 年 4 月 20 日（含）前相同航线山航航班。

（一）乘机日期在 1 月 28 日至 2 月 3 日的旅客，自 1 月 27 日 0 时起至航班起飞前提出退票或改期申请的；

（二）乘机日期在 2 月 4 日至 3 月 8 日的旅客，自 1 月 27 日 0 时起至航班起飞前 7 天（含第 7 天）提出退票或改期申请的。

要求变更至 2021 年 4 月 21 日（含）以后的航班、或已经办理过一次免费变更再次要求变更或退票的旅客、以及不符合上述两种情形的，需依据客票使用条件办理客票退改。

三、本通知自 2021 年 1 月 27 日起生效。1 月 27 日 0 时前已申请退票或改期的旅客，已收取的费用不予补退。

山东航空公司营销委

2021 年 01 月 27 日