

关于疫情防控期间山东航空涉及深圳 进出港航班国内客票特殊处置方案的通知

根据深圳新冠疫情防控现状，为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，协助旅客更好的安排出行计划，现发布山东航空深圳进出港国内航班客票特殊处置方案，具体内容如下：

1 适用范围

1.1 适用出票日期：2021年5月31日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2021年5月31日（含）至2021年6月14日（含）；

1.3 适用航班：由山东航空（SC）实际承运的涉及深圳进出港国内航班和山东航空(SC)为市场方涉及深圳进出港国内*SC代码共享航班。

2 客票处理方案

2.1 在客票有效期内办理退票手续

2.1.1 在航班离站前已取消客票订座记录，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费。

2.1.2 在航班离站前未取消客票订座记录，按照原客票使用条件办理退票业务。

2.1.3 在我司官网购买的客票，请在官网提交退票申请。

2.2 在客票有效期内办理变更手续

2.2.1 在航班离站前已取消客票订座记录，可免费变更至2021年6月30日（含）之前同航线、同服务等级航班一次（如客票涉及跨服务等级变更，可免收变

更手续费，但需补齐票款之间的差额)；如客票按照以上原则办理过客票变更后再次提出客票变更或申请退票，在客票有效期内按照变更后的客票使用条件办理。

2.2.2 在航班离站前未取消客票订座记录，将依据原客票适用条件办理变更业务。

2.2.3 办理免费变更业务地点：通过山东航空各直属售票处，山东航空呼叫中心 95369、山东航空官网（含官网 APP）及官网 OTA 旗舰店购买的客票可至原购票渠道办理；通过其他渠道购买的客票或您购票渠道无法办理免费变更业务时，可在山东航空各直属售票处或山东航空呼叫中心 95369 办理。

2.2.4 如需变更航程或变更承运人，建议将原客票办理退票后另购新票。

本方案自 2021 年 5 月 31 日起生效。请在出行前务必确认符合出行要求，及时了解出发地和目的地的防疫政策，做好出行安排。

感谢理解与支持。

山东航空公司营销委

2021 年 05 月 31 日