

山航关于行程涉及深圳机场进出港航班 旅客客票特殊处置方案的业务通知

根据深圳机场最新疫情防控要求，自6月19日13时起，将对所有进入深圳机场航站楼的人员加强管控，在现有测温、“健康码”查验基础上，所有人员必须出具48小时内的核酸检测阴性证明。如无法出具有效核酸检测阴性证明，将无法进入航站楼等区域。为协助旅客更好的安排出行计划，现明确乘坐山航深圳机场进出港航班旅客国内客票特殊处置方案如下：

一.适用范围

凡在2021年6月19日0时（含）之前购买或换开的324国内客票（包括里程奖励客票），旅行日期为2021年6月19日（含）至2021年7月10日（含）之间，客票行程涉及深圳航点出港，山航实际承运航班及挂*SC航班号的代码共享航班，在到达深圳机场后因疫情防控原因，导致无法继续乘机的旅客。

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07月15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07月16日0时（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理。

（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。已按上述二（一）变更条款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. 免费变更业务办理渠道

通过山东航空各直属售票处，山东航空客服中心（电话 95369）、山东航空官网、山航掌尚飞 APP 及山航 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客服中心（电话 95369）办理。

本通知自 2021 年 06 月 19 日起生效。

山东航空公司营销委

2021 年 06 月 19 日星期六