

山航关于涉及南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南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2021年07月21日0时（含）起，凡在2021年07月20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2021年07月20日（含）至2021年08月03日（含）之间南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

1.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12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2022年01月01日0时（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理。

2.若未确定新的旅行时间，须先在上述时间内取消座位，待确定新的旅行日期后，在客票有效期内办理变更手续。

（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。已按上述二（一）变更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、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。

四、本通知自 2021 年 07 月 21 日起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 07 月 21 日（含）前完成退票或变更，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 07 月 21 日