

## 山航关于涉及上海浦东机场航线

### 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上海浦东机场进出港航班的国内客票特殊处置方案，具体内容如下：

#### 一、适用条件

##### 客票同时满足以下三点：

（一）在2021年08月03日（含）前购买或换开的山航324开头的国内客票（包括里程奖励客票）；

（二）客票行程涉及旅行日期为2021年08月03日（含）至2021年08月16日（含）之间上海浦东机场进出港的山航实际承运航班和挂SC航班号的代码共享航班；

（三）在2021年08月03日0时（含）以后申请客票变更或退票。

#### 二、客票变更及退票规则

##### （一）变更航班日期

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（9月29日至10月10日之间除外）的航班，免收变更手续费、子舱位差价。再次变更航班日期、或变更至2021年09月29日（含）至2021年10月10日（含）之间的航班以及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。

##### （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。已按上述客票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

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、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 08 月 03 日