

山航关于涉及国内客票特殊处置方案的业务通知

各销售单位：

为配合做好疫情防控工作，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04日0时（不含）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04日（含）至2021年08月31日（含）之间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04日0时（含）以后至航班起飞前联系原出票地申请客票变更或办理退票。如因未能与原出票地或山航客服取得联系，也可以在航班起飞前将乘机人航程、日期和证件照片发送邮件至95369quzuo@sda.cn提出取消座位申请，以邮件申请时间为准。座位取消后，客票可在有效期内联系原出票地办理退改。如未能取消或及时提出申请，则不符合本规定。

二、客票变更及退票规则

（一）变更航班日期

客票有效期内，首次变更至2021年12月31日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次变更或变更至2022年1月1日（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，可至原购票渠道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、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04日