

山航关于涉及烟台首尔航线客票特殊处置方案的业务通知

各销售单位：

为协助旅客更好地安排出行计划，山航现明确烟台首尔航线客票特殊处置方案。具体内容如下：

一、适用条件

客票同时满足以下两点：

- 1、山航 324 开头的客票（包括里程奖励客票）；
- 2、客票行程涉及 2021 年 12 月 31 日之前因公共安全原因取消的山东航空烟台首尔及首尔烟台航段实际承运航班。

二、客票变更

- 1、如需变更航程：首次变更仅限目的地或出发地由烟台变更至青岛，可免费变更至原航班前后两周内山航实际承运航班，旅客可致电山航 95369 客服电话转 2 号键咨询办理；再次变更或首次即变更至原航班两周以外的航班，需依据运输总条件办理。
- 2、如需变更至其他航程或变更承运人，建议原购票地办理退票后另购新票。

三、退票

航班取消或客票有效期内改期无对应航程山航实际承运航班，可在原购票地办理非自愿退票，免收退票手续费。

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 10 月 14 日