



《山东航空国际、地区及两岸航线

客票销售总则》Rev:20211031

自旅行日期 2021 年 10 月 31 日起

目录

1. 舱位定义.....	2
2. 订座、出票.....	2
2.1 适用范围.....	2
2.2 运价使用规定.....	2
2.3 儿童/婴儿票价.....	3
2.4 航程使用规定.....	4
2.5 停留期.....	4
2.6 组合运价规定.....	4
2.7 税费及附加费.....	4
2.8 出票时限.....	4
2.9 客票有效期.....	5
3. 团队产品.....	5
3.1 适用范围.....	5
3.2 销售限制及退改.....	5
3.3 行李额.....	5
3.4 成团人数限制.....	5
3.5 运价组合限制.....	5
3.6 儿童、婴儿折扣.....	5
3.7 税费及附加费.....	6
3.8 其他.....	6
4. 自愿变更.....	6
4.1 自愿变更原则.....	6
4.2 自愿变更规定.....	6
4.3 自愿签转.....	7
5. 非自愿变更.....	8
5.1 非自愿变更原则.....	8
5.2 非自愿变更规定.....	8
5.3 非自愿签转.....	8
6. 自愿退票.....	9
6.1 自愿退票原则.....	9
6.2 自愿退票规定.....	9
7. 非自愿退票.....	10
7.1 非自愿退票原则.....	10
7.2 非自愿退票规定.....	10
8. 汇率选取原则.....	11
9. 代理费.....	12
10. 其他.....	12

1. 舱位定义

山航国际、地区及两岸自营航班舱位设置为：CDPI/WR/YBHLQGVUZMKTEJSXNAO

● 公务舱

C 舱为公务舱正价舱位；

D、P 舱为公务舱子舱位产品舱；

I 舱为公务舱子舱位产品舱、FFP 兑换舱位、AD（代理人免折票）及 ID（航空公司内部免折票）免折舱位。

● 高级经济舱

W 舱为高级经济舱正价舱位；

R 舱为高级经济舱子舱位产品舱位。

● 普通经济舱

Y 舱为经济舱正价舱位；

B 舱、H 舱、L 舱、Q 舱、G 舱、V 舱、U 舱、Z 舱、M 舱、K 舱为经济舱子舱位；

S 舱为联程产品舱位；

X 舱为经济舱 FFP 兑换舱位；

N 舱为 AD、ID 免折舱位；

T 舱为团队舱位、联程团队订座舱、经济舱产品舱；

E 舱为团队舱位、联程团队订座舱、经济舱产品舱；

J 舱为 B2C 经济舱产品舱位；

A 舱为电商经济舱产品舱位；

O 舱为电商经济舱产品舱位。

高级经济舱与普通经济舱视为相同的舱位等级

2. 订座、出票

2.1 适用范围

2.1.1 本销售总则适用于山航国际票证填开的、具有互售协议航空公司票证填开的，由山航实际承运及挂山航代码由其它航空公司实际承运的国际、地区及两岸航线客票，以及国际票证填开的国内航段。

2.1.2 不适用于包机客票。

2.2 运价使用规定

2.2.1 销售时必须使用“QTE:/票证航空公司”自动计算的票价进行销售，并使用“DFSQ:A”自动出票。

（注：本文中涉及的指令均为航信系统指令，其他 GDS 自动计算和自动出票指令请咨询当地 GDS）。如采用 DFSQ: 指令手工录入运价，须按照对应运价通告严格输入客票类别（FARE BASIS）、TOUR CODE、最长停留期、免费行李额度、EI 项等内容。

2.2.2 若 QTE 后系统显示“NO FARES/RBD/CARRIER”，表示没有适用的票价，说明旅客行程不符合舱位适用规则，必须重新修改订座，直至未出现“NO FARES/RBD/CARRIER”的 QTE 结果才可进行销售。

2.2.3 在销售山航国际、地区及两岸航班和山航中国大陆航班相衔接的国际联程客票时，中国大陆航段仅限已通过 ATPCO 等发布运价的舱位进行订座（可通过 XS FSD 指令查询运价），不得销售其他未发布运价的舱位。若有特殊的运价文件，则按照运价文件细则执行。

2.2.4 所有销售运价，按实际行程对应运价文件执行。散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN，回程是否允许 OPEN 需根据系统中显示结果确认。

2.2.5 山航为市场方的代码共享航班，运价以及使用规则均按照山航相应的规定执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示为准。

2.2.6 未通过系统发布的纸单价格，销售时按照纸单产品的要求销售，纸单价格不允许与系统中的价格组合使用。

2.2.7 任何情况下均不允许填开 RQ 票。

2.2.8 销售单位要严格遵守价格与舱位对应的规定，不得以低票价销售高舱位。

2.2.9 使用系统自动计算的价格时，外航航段要求的订座舱位以系统显示为准。

2.2.10 打包运价季节性的确定以山东航空第一段国际航程旅行之日计算。

2.2.11 使用中转联程（比如 S+S）填开的客票，最短衔接时间应符合 MCT 规定。

2.3 儿童/婴儿票价

2.3.1 儿童票价

2.3.1.1 订座：

（1）有成人陪伴儿童（年满两周岁但不满十二周岁的人）：一名成人旅客最多携带三名儿童，儿童与成人须使用相同的舱位等级（同为经济舱或同为公务舱）。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同舱位等级的客票时，儿童须在满足无成人陪伴儿童运输条件下，办理无成人陪伴儿童，且必须按所购客票的舱位等级分别就坐。如儿童单独出票，应在儿童客票订座编码中备注成人旅客完整的 13 位客票号码。

（2）无成人陪伴儿童（年满五周岁但不满十二周岁）：若无成人陪同，满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下，可办理无成人陪伴儿童服务，依据《特殊旅客保障工作程序》进行办理。

2.3.1.2 出票：

（1）有成人陪伴儿童销售价格：按其订座舱位成人适用价格的 75% 计收；旅客订座姓名后必须输入 CHD 标识，并在运价基础后加注折扣标识“CH25”，当订座舱位无儿童折扣时，适用订座舱位对应的成人价格。使用其他规定的运价手工出票时，须按照对应运价通告严格输入客票类别、TOUR CODE、EI 项等内容。

（2）无成人陪伴儿童销售价格：按其订座舱位成人适用价格的 100% 计收；旅客订座姓名后必须输入 UM 标识，依据《特殊旅客保障工作程序》进行办理。

（3）对于在购票时已明确旅客在回程旅行之日年龄超出儿童适用年龄规定，销售人员应为旅客去程、回程分别填开两张单程客票，按照每个航段的旅行之日旅客的年龄分别购票。

（4）对于持有儿童客票的旅客，如因航程变更造成旅客实际旅行之日超过规定年龄时，按自愿退票办理。

2.3.2 婴儿票价

2.3.2.1 订座：

（1）婴儿客票（出生满十四天（含）以上，但年龄未满两周岁的人）必须与成人客票在同一记录订座，且预先申请，经系统确认后方可出票；婴儿不提供座位，如需占座视作儿童，按有成人陪伴儿童票价格销售，并在订座编码中备注成人旅客完整的 13 位客票号码；每一成人旅客最多携带 1 名无座婴儿和一名占座婴儿。

2.3.2.2 出票：

（1）无座婴儿销售价格：按携带婴儿的成人订座舱位适用价格的 10% 计收。如成人订座舱位没有对应婴儿价格，则婴儿票价按当前开放的有婴儿票价的最低舱位价格销售，如所订航班已没有座位，则按系统公布运价 C/Y 舱适用运价的 10% 计收；旅客订座姓名后必须输入 INF 标识，并在运价基础后加注折扣标识“IN90”。

(2) 占座婴儿销售票价：同有成人陪伴儿童，按订座舱位成人适用价格的 75%计收，税费同儿童标准收取，旅客订座姓名后必须输入 CHD 标识。当订座舱位无儿童折扣时，适用订座舱位对应的成人价格。禁止销售单位将婴儿旅客销售为儿童客票，如有占座的特殊需求，必须在订座后输“SSR INFT SC NN1 婴儿姓名 DDMMYY/OCCUPYING SEAT/Pn/Sn (n 代表序号)”，在座位确认的情况下出票。

(3) 如携带婴儿的成人客票变更，且舱位价格发生变动，则婴儿客票价格也应做相应的变更。

(4) 限制婴儿客票销售，按照相关规定执行。

(5) 对于在购票时已明确旅客在回程旅行之日年龄超出婴儿适用年龄规定时，销售人员应为旅客去程、回程分别填开两张单程客票，按照每个航段的旅行之日旅客的年龄购买相应票价的客票。

(6) 对于持有婴儿客票的旅客，如因航程变更造成旅客实际旅行之日超过规定年龄时，按自愿退票办理。

2.4 航程使用规定

2.4.1 客票必须按照出票后的航程顺序使用，不得变更航程使用顺序，如旅客要求变更航程使用顺序，则山航有权拒绝承运。

2.4.2 因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用的情况，则按照国际非自愿变更、非自愿退票处理规定进行处理。

2.5 停留期

2.5.1 最长停留期：联程客票在停留地应遵循的最长停留期限。客票应在最长停留期规定的期限内使用，若超出该期限，应按规定办理相应的升舱延期后方可继续使用。

2.5.2 最短停留期：联程客票在停留地应遵循的最短停留期限。客票应在最短停留期规定的期限外使用，若不足该期限，应按规定办理相应的升舱变更后方可继续使用。

2.5.3 如果出现不同的最短/长停留期，以最严格的为准。

2.6 组合运价规定

2.6.1 如有联程客票舱位不一致或多段航程的，可以使用相应舱位的 1/2RT 价格组合销售，FAREBASE 栏与该舱位的 RT 价格一致，如有 TOUR CODE 项，则按照航程顺序填写。该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行。

2.6.2 最严格的使用条件针对：客票最长停留期、最短停留期、提前购票时间方面的规定。客票的变更、退票、延期、NOSHOW 等费用的计算，按自愿变更、自愿退票处理。

2.6.3 ADD-ON 运价、SPA 运价均不得单独使用，需与销售运价组合使用。出票时，ADD-ON 航段需与国际、地区及两岸航段填开同一本客票，或者连续客票，运价适用条件以山航国际航段适用的规则为准。

2.6.4 其他具体组合规定以系统中查询为准。

2.7 税费及附加费

2.7.1 税费及附加费的收取均以订座系统内的数据为准。

2.7.2 如运价通告无特殊规定，所有运价均不含税费和附加费。

2.8 出票时限

2.8.1 散客出票时限以系统中显示的自动出票时限作为标准。

2.8.2 如有山航控制人员备注的时限，则按照最早时限为准。

2.9 客票有效期

2.9.1 客票有效期参照《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》，如客票超过规定的有效期，仅可退还未使用航段税费。

3. 团队产品

3.1 适用范围

3.1.1 团队票价、订座及出票由山航授权经销代理向山航当地营业部提出申请。

3.1.2 未通过系统发布的团队产品价格及纸单价格，销售时按照纸单产品单的要求销售。

3.2 销售限制及退改

3.2.1 山航国际客票团队价格原则上使用舱位为 E、T 舱，中转团队原则上使用 S 舱。

3.2.2 单程价格与往返价格需要以文件中为准，往返不可直接取单程价格的两倍，单程价格不可直接取往返价格的二分之一。

3.2.3 团队价格最长停留期一般为 15D，如有特殊情况以纸质产品单中要求为准。

3.2.4 团队价格必须订妥座位，回程不允许 OPEN。

3.2.5 除非另有适用政策及规定，团队旅客购票后，不允许变更航班、日期，仅允许同一航班中自愿提高服务等级，具体升舱差价及适用范围需在纸单文件中说明（若无特殊说明则视为不允许变更舱位），提升舱位后如需退票，仅退升舱差价、未使用税费。

3.2.6 除非另有适用政策及规定，团队客票自愿退票，仅退还未使用航段税费。如产品规定更为严格，以产品单中规定为准。

3.2.7 除非另有规定外，团队价格为净价，不含任何代理费。

3.3 行李额

3.3.1 除非另有规定，免费行李额以系统中规定为准。

3.4 成团人数限制

3.4.1 除另有规定外，团队旅客一般指统一组织的人数在 10 人(含)以上，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同的并按同一类团队票价支付票款的旅客。具体成团人数限制以团队产品运价规定为准。

3.5 运价组合限制

3.5.1 团队产品、纸质运价单产品不允许与其他价格进行组合销售。

3.5.2 除非另有规定，团队产品、纸质运价单产品仅允许与在同一文件号运价单内进行组合销售。

3.6 儿童、婴儿折扣

3.6.1 儿童、婴儿人数限制按山航相关规定执行。且团队中儿童及婴儿人数算在团队总人数中，销售折扣视同为成人销售。

3.6.2 团队成人陪伴儿童，不享有儿童折扣，票价同团队成人。

- 3.6.3 团队无成人陪伴儿童，不享有儿童折扣，票价同团队成人。需事先咨询当地营业部，如可以提供无陪保障，另根据山航国际销售总条件收取相应服务费。
- 3.6.4 团队无座婴儿，不享有婴儿折扣，票价同团队成人。
- 3.6.5 团队占座婴儿，不享有婴儿折扣，票价同团队成人。
- 3.6.6 若儿童及婴儿单独出票，则不算到团队总人数中，票价可采用正常儿童、婴儿折扣票价，税费采用儿童、婴儿对应的税费。

3.7 税费及附加费

- 3.7.1 税费及附加费的收取均以订座系统内的数据为准。

3.8 其他

- 3.8.1 其它未尽事宜以纸单中规定为准。

4、自愿变更

客票自愿变更包括：自愿签转、自愿变更航程、日期、航班、舱位等。

4.1 自愿变更原则

- 4.1.1 在办理变更时，应认真查验旅客证件信息，并检查拟变更客票的运价基础、停留期、是否初次变更或多次变更等内容。
- 4.1.2 异地销售客票办理变更，按照订座系统内该客票的舱位运价及规则办理。
- 4.1.3 自愿变更方式：
- (1) 山航直属售票单位可采用OI方式换开客票，应将升舱费、同舱差价和其他收费分开计收，新票票面为新的舱位价格（FARE项，含升舱费），除升舱费以外的改期费等汇总计入OB项中。
 - (2) 代理人在办理换开时，应将升舱费、同舱差价和其他收费分开计收，新票票面为新的舱位价格（FARE项，含升舱费），除升舱费以外的改期费等汇总计入OB项中。
 - (3) 对于已部分使用后办理变更的客票，新出的客票的舱位、FAREBASIS项、停留期等内容应与已使用部分一起符合全航程的规定。
 - (4) 办理客票换开时，所有未使用航段应同时换开。
 - (5) 同航班办理升舱时，包含不同舱位等级变更，相同舱位等级或子舱位变更（高级经济舱与普通经济舱视为相同舱位等级），从高票价变更到低票价，只收取变更手续费，差额不退，或按自愿退票办理；从低票价变更到高票价，收取变更手续费和票价差额；相同票价仅收取变更手续费。
 - (6) 常旅客免票变更规定按照会员手册规定操作。

4.2 自愿变更规定

- 4.2.1 在客票有效期内可以办理，客票有效期外不予办理，每次变更时均收取变更费，变更费退票时不退。
- 4.2.2 变更费的收取标准，按照所适用的运价规定执行。
- 4.2.3 在客票有效期内允许自愿升舱；如提出降舱，则按自愿退票办理，并另购新票。
- 4.2.4 未开始旅行的客票，按照换开客票当日的运价重新计算；已开始旅行的客票，按照原始客票出票当日的运价重新计算。

4.2.5 变更后新票与原票之间的税费差额，执行多不退少不补的原则。

4.2.6 拟变更航段如发生过误机（NO-SHOW），在改期时还必须加收误机费（NO-SHOW 费），且每发生过一次误机则收取一次误机费。

4.2.7 儿童（含无陪儿童）、占座婴儿改期同成人客票规定；不占座婴儿改期免收改期费。

4.2.8 自愿变更后如需再次变更，按舱位变更后的舱位规定执行，变更前所收的变更手续费不退。

4.2.9 单程运价的改期：

（1）如改期后的运价上涨的，除收取改期费外，还应收取相应的运价差额；如改期后运价下降，差额不退还，可按自愿退票处理。

（2）对于有提前购票时间等限制的客票，改期后仍须符合该客票的各项运价规则（含提前购票时限等），否则须变更为当前适用的运价。

4.2.10 联程客票组合运价的改期，针对拟改期的航段，改期费取高收取：

（1）去程改期，如改期后仍满足最短、最长停留期的要求，收取改期费后办理改期。如改期后客票超出最短、最长停留期，则须先办理升舱延期，以满足最短、最长停留期要求后方可收取改期费并办理改期，如改期后的运价上涨的，还应收取相应的差价，升舱费与改期费叠加收取。

（2）回程改期，如改期后仍满足最短、最长停留期的要求，收取改期费后办理改期；如改期后客票超出最短、最长停留期，则须先办理升舱延期，以满足最短、最长停留期要求后，方可办理改期。具体办理方式参照去程改期执行。

（3）全程改期，如改期后仍满足最短、最长停留期的要求，改期费取高后办理改期。如改期后客票超出最短、最长停留期，则须先办理升舱延期，以满足最短、最长停留期要求后方可收取改期费并办理改期，升舱费与改期费叠加收取。

（4）如改期后的运价上涨的，除收取改期费外，还应收取相应的运价差额；如改期后运价下降，差额不退还，可按自愿退票处理。

（5）对于有提前购票时间等限制的客票，改期后仍须符合该客票的各项运价规则（含提前购票时限等），否则须变更为当前适用的运价。

（6）如拟改期多航段中不允许改期与收费改期同时出现时，需分开计算，不允许改期航段继续不允许改期，允许改期航段收取改期费后进行改期。

（7）客票部分使用后，未使用航段办理升舱，升舱费用的计算为：新舱位 1/2RT 运价或组合运价与原舱位 1/2RT 运价或组合运价差。按客票全航程各舱位最严格的使用条件计算客票最短、最长停留期。

（8）客票全部未使用，提出单去程或单回程办理升舱，同已部分使用升舱规则，升舱费用的计算为：新舱位 1/2RT 运价或组合运价与原舱位 1/2RT 运价或组合运价差。如全航程办理升舱，则按新舱位规定，重新计算客票最短、最长停留期。

4.2.11 ADD-ON 联程客票变更

（1）ADD-ON 价格单独国内段不可升舱，可同舱位改期，收取国际航段对应的改期费，改期后中转衔接时间不可超过 24 小时；如改期航班无适用舱位，需自愿退票后重购新票。

（2）ADD-ON 价格国内段如果淡季改旺季时，有差价的需收取差价，若旺季无适用价格则不允许改期，需自愿退票后重购新票；旺季改淡季，差价不退。

（3）其他条件按照对应联程国际航段使用条件及规则执行。

4.3 自愿签转

4.3.1 自愿签转按照山航与其他公司签订的国际客票协议和《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》执行。

5.非自愿变更

5.1 非自愿变更原则

情形包括：

- (1) 已定妥座位的航班取消。
- (2) 已定妥座位的航班 FOC 标注延误或实际出港（撤轮档）时间晚于客票标注时间且大于（不含）15 分钟。
- (3) 已定妥座位的航班在订座系统中时刻发生变更且相较订座编码中起飞时间±大于（不含）15 分钟。
- (4) 已定妥座位的航班机型变更且不能提供同等服务等级舱位。
- (5) 多航程联运，同一票号中多航程或连续票号航程，均视同为多航程之间有关联影响关系，如其中一个或多个航程出现不正常，影响行程的。
- (6) 多航程联运，不符合（5）中的条件，不符合同一票号中多航程或连续票号航程的，但是其中一个或多个航程出现不正常，导致航程间衔接时间小于 3 小时，或者其中一个或多个航程航班取消的。
- (7) 其他山航界定和认可的情形。

5.2 非自愿变更规定

凡是符合以上情形的：

- (1) 此航程或相关联航程可免费变更至距原计划航班起飞时间前后 14 天(含)的航班(以 DATE 指令计算)，且仅限一次；如旅客要求变更至前后 14 天以外，则按非自愿退票处理，如旅客其他相关山航航班行程受到影响，也可按照上述标准办理非自愿变更。
- (2) 非自愿变更后，旅客在航班起飞前 4 小时（含）提出退票要求的按照非自愿退票处理，在航班起飞前 4 小时以内及航班起飞后，按照自愿退票处理。
- (3) 销售的代码共享航班客票，要求非自愿变更的，需要提供承运人开具的相关证明或者联系实际承运人办理。
- (4) 非自愿变更不受停留期、提前购票时限等限制，办理时一律免收变更费。
- (5) 客票非自愿变更仅限在客票有效期内更改。
- (6) 所有未使用航段应同时办理，均按非自愿变更办理。
- (7) 非自愿变更国际航段舱位等级时，票款的差额多退少不补。当头等舱或公务舱改为经济舱时，应退还购票金额与适用经济舱票价之间的差额（根据购票航程，选用实时单程运价或 1/2RT 运价）或办理非自愿退票后由旅客自行重新购票。经济舱改为公务舱，不再补收差额，但变更后免费行李额仍按原购票等级规定计算。非自愿变更国内航段舱位等级时，票款的差额多退少不补，舱位等级价格选取原则同原票，办理参照山东航空国内客票非自愿降舱管理规定，变更后免费行李额仍按原购票等级规定计算。

5.3 非自愿签转

5.3.1 非自愿签转按照山航与其他公司签订的国际客票协议和《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》执行。

6. 自愿退票

6.1 自愿退票原则

- 6.1.1 在办理退票时，应认真查验旅客证件信息，并检查拟退票客票的客票状态等内容。
- 6.1.2 异地销售客票办理退票，按照订座系统内该客票的舱位运价及规则办理。
- 6.1.3 自愿退票，原则上由出票单位办理。

6.2 自愿退票规定

- 6.2.1 客票超出最长停留期后办理退票，可直接办理。
- 6.2.2 变更后客票提出退票，按首次购票的客票舱位、票价及退票规定计算，已收取的改期费不退，未使用航段的升舱费全额退还。
- 6.2.3 未开始旅行的客票，自购票之日起三百六十五天内可以办理退票。已开始旅行的客票，自首航段旅行之日起三百六十五天内可以办理退票。
- 6.2.4 退票费的收取标准，按照所适用的运价规定执行。
- 6.2.5 客票发生退票，如退票费高于购票的票价，只收取相应的票价，退还旅客未使用航段税费。
- 6.2.6 拟退票航段如发生误机（NO-SHOW），须加收误机费。如升舱后客票产生退票，升舱费按规定退回，不需抵扣误机费。
- 6.2.7 儿童（含无陪儿童）、占座婴儿退票办理同成人客票规定；不占座婴儿免收退票费。
- 6.2.8 使用联程客票组合运价填开客票，应根据拟退票航段退票费择高收取：
 - （1）全程未使用客票，不得单退其中任意航段，按较严格舱位退票规定收取退票费；当允许退票运价与不允许退票运价组合时，允许退票的运价组收取适用的退票费，不允许退票的运价组则不允许退票。
 - （2）已部分使用客票提出退票，使用原始客票出票日期计算所付票款和税费与已使用航段的适用票价和税费之间的差额，再扣除退票费后，余额退还旅客，如对应舱位无适用运价，则使用高于该定座舱位的票价计算，未使用航段退票费按运价通告相应条款执行。
- 6.2.9 ADD-ON 联程客票退票：
 - （1）全程未使用 ADD-ON 客票，不得单退其中任意航段，需全航程办理退票，退票费按国际航段对应退票费规则收取。
 - （2）必须按照票面行程顺序使用，单程客票不可只使用国内段或国际段；联程客票不可只使用去程或者回程，如有违反，旅客需要退票时，需将未使用航段的 YQ/YR 并入票面价格，扣除已使用航段 Y 舱公布运价，再扣除退票费后，余额退还旅客，票面价格+YQ/YR 扣完为止。
 - （3）ADD-ON 联程客票变更后发生退票，改期费不退，升舱费可以退还。
- 6.2.10 打包联程产品（包括但不限于：S+S 中转产品，G+G 中转产品，国内航段 Y 舱+国际航段明舱，OD 产品等）客票退票：
 - （1）全程未使用客票，不得单退其中任意航段，需全航程办理退票，按照所适用的运价规定执行。
 - （2）运价产品必须按照票面行程顺序使用，单程客票不可只使用国内段或国际段；联程客票不可只使用去程或者回程，如有违反，旅客需要退票时，需将未使用航段的 YQ/YR 并入票面价格，扣除已使用航段 Y 舱公布运价，再扣除退票费后，余额退还旅客，票面价格+YQ/YR 扣完为止。
 - （3）客票变更后发生退票，改期费不退，升舱费可以退还。
- 6.2.11 其他未按照航程顺序使用的航段自愿退票，票面不退，未使用航段的税费可以退还。

7.非自愿退票

7.1 非自愿退票原则

非自愿退票情景包括：

- (1) 已定妥座位的航班取消。
- (2) 已定妥座位的航班 FOC 标注延误或实际出港（撤轮档）时间晚于客票标注时间且大于（不含）15 分钟，或实际到港（挡轮档）时间晚于客票标注时间且大于（不含）15 分钟，航班出港未延误仅进港延误，未乘机旅客不适用。
- (3) 已定妥座位的航班在订座系统中时刻发生变更且相较原计划离站时间起飞时间±大于（不含）15 分钟。
- (4) 已定妥座位的航班机型变更且不能提供同等服务等级舱位。
- (5) 航班起飞后备降、返航、经停地取消（以山航 FOC 系统查询为准）。
- (6) 多航程联运，同一票号中多航程或连续票号航程，均视同为多航程之前有关联影响关系，如其中一个或多个航程出现不正常，影响行程的。
- (7) 多航程联运，不符合（6）中的条件，但其中一个或多个航程出现不正常，导致航程间衔接时间小于 3 小时，或者其中一个或多个航程航班取消的。如客票已发生改期，以原始客票的购票日期作为填开时间的判断标准。
- (8) 山航客票自愿改期但是客票有效期之内山航已无实际承运航班的。
- (9) 与山航有联运协议的多家航空公司联运客票，同一票号中多航程或连续票号航程。
如果前一航段其他公司出现航班不正常（航班延误、取消、变更，需提供证明材料原件或拍照，以及乘机人身份证明原件或拍照），且衔接时间不足的（衔接最短时间：国内+国内 2 小时，国内+国际 3 小时，国际+国际 3 小时）。
- 如果山航航班时刻提前，导致衔接时间不足的（衔接最短时间：国内+国内 2 小时，国内+国际 3 小时，国际+国际 3 小时）。
- (10) 客票状态必须为 OPEN FOR USE，且在航班不正常通知发布后，或航班不正常发生后，取消订座的。
- (11) 如旅客已持有一张客票后单独申请额外占座服务（含舒适占座与行李占座），应按订座系统中开放的舱位重新购票并同时申请该特殊服务，出票后原有客票应在航班起飞前 24 小时前取消座位，在新购额外占座服务客票使用之后，原客票申请非自愿退票，需备注新客票票号信息。
- (12) 其他山航界定和认可的情形。

7.2 非自愿退票规定

7.2.1 符合上述条件的，按照如下规定办理非自愿退票：

- (1) 客票全部未使用退还全部票款。
- (2) 客票已部分使用：扣除已使用航段的适用票价（来回程、组合运价票价为 1/2RT 运价）和税费，余额退还旅客，免收退票费。若已使用航段无山航适用票价，或航程为打包联程产品票价，需对票面价进行比例分摊处理。
- (3) 如航班发生备降、在经停点延误或取消，旅客要求退票，应对票面价进行里程（以 XS FSM 查询到的里程为准）分摊处理，退还由降落站至到达站的票款，不收取退票费，税费不退。
- (4) 航班返航回始发地，客票全退，包含票价和税费。
- (5) 同舱变更后如需非自愿退票，仅退还最后一次自愿变更手续费，NO-SHOW 费均不退。
- (6) 升舱（含子舱位间变更和改变舱位等级）后如需非自愿退票，按照升舱后票面价全退，最后一次自愿变更手续费一并退还。

(7) 销售的代码共享航班客票，要求非自愿退票的，需要提供承运人开具的相关证明或订座记录编号被 UN 的信息。

(8) 多航程联运航班，如后续航班不正常发生在前续航班自愿弃程之后的，需全部按自愿退票处理。多航程联运航班，如受影响未变动航班产生误机，需收取相应的误机费。

(9) 山航客票自愿改期但是客票有效期之内山航已无实际承运航班的，如客票已产生了误机，则需要收取相应的误机费。

7.2.2 其他非自愿退票：

7.2.2.1 重复出票：

(1) 航班客座率 \leq 80%，用高退低或用先退后或价格相同的任选一张，使用后，客票全退。航班客座率 $>$ 80%时，需在航班起飞前 12 小时以外提出退票或取位，用高退低或用先退后或价格相同的任选一张，使用后，客票全退。

(2) 重复出票为下列情形中的一种：

A、多张客票上姓名、证件号码、航班号、航段、航班日期相同。使用先购买客票或使用高票价客票后，可申请全退。

B、同一 PNR 重复出票。

7.2.2.2 旅客姓名同音不同字、形近客票等山航认可的情形：

(1) 可重新填开新客票（新客票价格需大于等于原客票，航班号、航程、航班日期必须与原客票一致），在新客票使用之后，原客票可全退（需备注新填开客票的票号，且旧客票 PNR 必须在填开新客票时取消）。

7.2.2.3 因病退票：

旅客购票后，因病不能旅行要求退票，可申请非自愿免费退票，如客票改期，以原始客票的出票日期视为购票日期。

在山航直属售票处现场办理，旅客需提供：

A、县级或二级（含）以上医疗单位出具的并加盖公章的正规诊断证明（或病例）原件和医药发票的原件（金额不低于人民币 50 元），证明材料开具时限为航班起飞之前购票之后；因病住院的可提供出院证明或住院证明原件、医药发票原件等证明材料，航班起飞时间需在出院证明材料所列明的住院治疗期间。

旅客在境外医院就医：必须提供具有医师签字的医疗诊断证明和收费凭证或者住院证明、出院证明。

B、旅客本人需出示订座编号中身份证明原件。

C、如非旅客本人办理，需同时出示委托人和旅客本人的身份证明原件。

D、上述材料需同时提交复印件。

通过山航呼叫中心、B2B 或 B2C 山航网上渠道办理：

A、需提供上述要求材料的照片，照片必须附有旅客购票时的身份证明，且在同一拍摄页面中。

B、为防止冒退，保障旅客权益，需同时提供旅客本人免冠手持身份证明（证件信息清晰可识别）的照片。上述材料要求提供照片原件，不经过任何形式的编辑加工，如不方便提供相关电子版材料，需要在山航直属售票处现场办理。

其他渠道不允许办理因病非自愿退票。

8.汇率选取原则

8.1 出票时汇率选取原则以出票当日汇率为准

8.2 换开时汇率选取原则以新票票价选取原则保持一致

8.3 退票时汇率选取原则以出票当日汇率为准

9.代理费

如客票产生退票，代理费一并退回：

- 9.1 全程未使用的客票，代理费需全部退回。
- 9.2 已部分使用的客票，正确计算出未使用航段对应的票面金额，退回未使用航段票面对应的代理费。
- 9.3 如因旅客特殊需求，代理人销售的客票由山航办理退票或被山航换开后办理退票，山航通过借项通知单（ADM单）向代理人收回代理费。

10.其他

- 10.1 本总则未涉及内容一律按照《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》及相关运价公告中相应条款执行。
- 10.2 当特殊产品规则与此总则规定不一致时，以特殊产品规则为准，其余未尽事宜参照本总则。
- 10.3 本总则发布后，若与之前的文件有内容冲突，均按本总则执行。
- 10.4 山东航空股份有限公司享有本总则的最终解释权。