

## 山航关于涉及杭州航线国内客票特殊处置方案的业务通知

各销售单位：

为配合做好疫情防控工作，协助受影响旅客更好地安排出行，山航现明确行程涉及杭州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

#### 客票须同时满足以下三点：

（一）在2021年11月26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11月25日（含）至2021年12月16日（含）之间杭州进出港（含经停）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11月26日（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，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2021年12月31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，可在原购票渠道办理非自愿退票，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）其他

请在航班计划起飞时间前取消座位。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。

#### （四）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、本调整通知自发布之日起生效。符合上述适用范围的客票，已在本通知生效前完成退票或变更，收取的手续费不予补退。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 11 月 26 日