

山航关于延长因疫情防控原因拒载旅客客票 退改处置方案的业务通知

各销售单位：

因疫情防控形势变化，各地机场加大了对无有效核酸阴性证明或中高风险地区旅居史或黄/橙/红色健康码的旅客限制进出港的管控力度，为配合当地做好疫情防控工作，按照防疫政策要求山航将予以拒载。为协助旅客更好地安排出行计划，山航现延长因疫情防控原因拒载旅客国内客票特殊处置方案，具体内容如下：

一、同时满足以下全部条件可办理免费退改

1、旅行起止地：

目的地为对未持有效核酸阴性证明或中高风险地区旅居史或黄/橙/红色健康码旅客限制进港的城市；

或始发地为对未持有效核酸阴性证明或中高风险地区旅居史或黄/橙/红色健康码旅客限制出港的城市；

具体限制旅客群体范围按照目的地或始发地防疫政策规定执行。

2、客票列明旅行日期为防疫管控政策限制期内。

3、山航在始发地机场为旅客现场开具了拒载证明（需要经办人签字并加盖山航业务章或拒载地机场业务章）。

4、山航实际承运的，旅行日期为2022年01月20日（含）之前航班，处置方案是否延后另行通知。

5、客票为324开头的票号。

二、客票变更及退票规则

1、变更航班日期

在客票有效期内，依据山航开具的拒载证明文件，只限免费变更一次至原拒载航班起飞时刻之后，72小时之内的山航同航程航班，如无对应

航程航班则可依据拒载证明文件办理全退。如因航班计划起飞时间之前 12 小时（含）内始发地或目的地临时通知调整疫情政策，无法及时开具核酸检测证明，可联系山东航空客服中心 95369 按上述时限办理一次免费变更。

2、退票

在客票有效期内，依据山航开具的拒载证明文件，可在原购票渠道办理非自愿退票，免收退票手续费。

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。

四、本处置办法自下发之日起执行，已经办理退改业务的按照原办理标准执行。

网络收益部

2021 年 12 月 30 日