

关于规范涉疫类客票退改规定信息告知工作的通知

各代理人：

近期各地疫情防控政策发布较为频繁，对旅客出行造成较大影响，旅客诉求也出现新的变化，为确保旅客正常出行，现对各平台接收航司通告并告知旅客的相关事项进行规范和重申，共涉及 3 类负面清单情况，具体如下：

一、涉及疫情类客票退改业务负面清单

清单 1：旅客行程不涉及疫情地市（以政府发布有本土确诊或本土无症状感染者为准，无需旅客证明，下同）。

清单 2：旅客行程涉及疫情城市，但客票取消座位时间早于政府发布疫情前 24 小时。

清单 3：旅客涉及以下 6 种情况，但无证明材料或提供的证明材料不能证明旅客表述的事实：①本人有疫情地市旅居史；②本人健康码为红黄码；③本人所在单位或地区限制出行、隔离；④行程区域涉及政府旅游熔断；⑤会议取消；⑥学校开学/放假时间改变或禁止出行。以上情况的有效证明材料类型见附件。

二、疫情客票退改的处置标准及流程

1、除第一部分 3 个清单以外涉及疫情的国内客票，在客票有效期内可免费退票。

2、除第一部分 3 个清单以外的涉及疫情的国内相关客

票，在客票有效期内可免费改期 1 次，但需收取子舱位差价；旅客再次改期的，按照自愿原则处置。

3、客票符合已对外发布的航线特殊处置政策，如旅客已办理自愿退票，可予以补退；在政策发布之前客票涉及疫情地市（以政府发布有本土确诊或本土无症状感染者为准，无需旅客证明）办理退票的，可予以补退。其他情况均不得补退。

4、多航程或联程航班，因一段出现疫情要求其他航段按照疫情退改的，需提供有效证明材料，证明材料见附件。

5、提交 B2B 非自愿退票时，订单申请理由需填写“**疫情负面清单**”。

请代理人按照以上处理标准及流程做好旅客告知工作，对于违反以上要求，导致影响旅客出行、引发旅客投诉等，旅客相关诉求的费用由代理人承担，并收取相应违约金；代理人参照《山航国内多等级舱位销售管理规定》中相关标准按照该航班经济舱 Y 舱 1-3 倍进行处罚。

特此通知。

山东航空

市场销售部

2022 年 3 月 14 日

附件：有效证明材料

多航程或联程航班，因一段出现疫情要求其他航段按照疫情处置	<p>①多段行程，其中一段涉及疫情地区，需提供在疫情出现前，已购买的航程涉及的机票、火车票或其他交通方式的票证（例外情况：中间行程中2个城市较近，旅客采用到达后再购车票方式的，可不提供票证）</p> <p>②山航+山航联运（324票证），其中一段因疫情拒载，关联航班也是在拒载前购票的，提供拒载证明后，可以一并退票</p>
本人有疫情地市旅居史	出发或到达的城市对旅客旅居史有限制政策（如隔离等），可提供乘机人本人行程码，或旅客提供的其他证明（例如已使用的机票、火车票等实名使用过的记录截图）
本人健康码为红黄码	健康码截图
单位（企事业单位、机关）或地区限制出行、隔离	提供单位限制出行证明，文件时间应在购票后，且加盖相应章；卫健委或街道或隔离酒店开具的隔离证明，且旅客机票旅行时间在隔离期内。证明材料上旅客手写“本人对提供材料的真实性负责，如有虚假，同意赔偿因此造成的全部损失”。
行程区域涉及政府旅游熔断	官方发布的跨省熔断文件或新闻，提供旅游合同或机+酒订单。机票酒店可分开预定，预定时间须在熔断文件下发之前，旅行日期在熔断期间。
会议活动延期、取消或由线下转为线上	组织方发布的通知，本人报名证明，证明材料上旅客手写“本人对提供材料的真实性负责，如有虚假，同意赔偿因此造成的全部损失”。
学校开学/放假时间改变或禁止出行	<p>①证明教师或学生身份的材料：教师在职证明或学生证</p> <p>②证明学校限制出行或学校延期、提前开学的材料：加盖院系或办公室公章的证明、指导老师签字证明（需提供老师在职证明）、学校官网或微信公众号官方通知、微信或QQ群通知截图（群名能体现学校）</p>