

关于重申疫情类客票特殊处置办法的通知 (发渠道版)

各销售单位：

为提升旅客服务，保障旅客权益，快速响应疫情变化对旅客出行带来的影响，现对前期我公司发布的“疫情负面清单”政策细则进行进一步明确和重申，请各销售单位参照执行。

一、涉及疫情类客票界定标准

对符合以下条件之一的客票（仅限国内客票），可界定为涉及疫情类客票：

1、旅客行程涉及疫情地市（**航班始发、经停、到达地出现本土确诊病例或本土无症状感染者**，以政府机构公布消息为准，无需旅客证明，下同），航班起飞日期在**出现疫情之后（含当日）14天及以内**，出票日期不限，客票取消座位时间**不早于政府发布疫情前24小时**。

2、旅客涉及以下6种情况，且有相关证明材料（有效证明材料类型见附件）：

- （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）计划参加的会议因疫情原因取消；

(6) 学校开学/放假时间改变或禁止出行。

二、涉及疫情类客票特殊处置标准

1、符合前款条件的涉及疫情类客票，在客票有效期内可**免费退票**。

2、符合前款条件的涉及疫情类客票，在客票有效期内可**免费改期1次**，所改航班日期不限，免收改期费，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、符合涉及疫情类客票界定标准中第1条的，如已办理自愿退票的，可在原渠道办理补退；如已办理自愿改期的，在客票成行后，可在原渠道办理改期费补退，所收子舱位差价不退。

4、对不符合涉及疫情类客票界定标准中第1条，但符合第2条的，如已办理自愿退票或自愿改期，不予补退。

5、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。

6、进行过自愿改期后的客票符合涉及疫情类客票界定标准的，非自愿退票时退还收取的子舱位差价，所收改期费不退。

7、以上所列非自愿退票及补退必须在**航班起飞前取消座位**，否则按照自愿退票处理。

三、疫情客票的其他诉求处置标准

1、旅客因疫情防控（如：无核酸拒载）不能按计划成行，山航在信息告知方面无责任的（需核实后判定），旅客签转外航及自行购买外航产生的客票差价，以及食宿交通等其他费用不予

承担。

2、旅客因疫情影响要求承担误工费、精神补偿费、旅行社团费等费用均不承担。

四、政策有效性及处理流程

1、本通知所涉及的相关政策，在全渠道范围内统一执行，与我公司发布的其他特殊客票处置政策并行执行，同时有效。存在政策冲突的地方，按照从宽原则执行。

2、符合本通知要求的客票在提交退票时，需备注填写“**疫情负面清单**”。适用界定标准第1条的，需同时备注“**城市，日期，出现确诊或无症状数量**”；适用界定标准第2条的，需同时上传相关**有效证明材料**。

3、符合本通知补退条件的BSP客票，在提交补退时需由代理人出具加盖本单位印章的补退申请，并附**旅客本人手持身份证照片**，注明补退原因“**疫情负面清单**”，列明“**城市，日期，出现确诊或无症状数量**”，提交给山航当地营业部审核处理。

4、符合本通知补退条件的B2B客票，可直接在山航B2B系统中提交补退，并附**旅客本人手持身份证照片**，注明补退原因“**疫情负面清单**”，备注“**城市，日期，出现确诊或无症状数量**”。

5、若因代理人未按本规定处置引发旅客投诉，旅客相关诉求的费用由代理人承担，同时我公司将根据相关条款对代理人进行处罚。

6、严禁代理人假冒旅客名义或在旅客不知情情况下，擅自

提交非自愿退票或补退，从中赚取旅客退票费用，一经发现，我公司将根据相关条款进行严肃处理。

附件：有效证明材料

山航营销委市场销售部

2022 年 6 月 24 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	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） 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，关联航班需与拒载航班同时取消座位。
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（需完整显示旅客姓名及身份证信息）
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	①证明教师或学生身份的材料：教师在职证明或学生证 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）