

山航关于调整受延期返校影响旅客客票特殊处置方案的业务通知

各销售单位：

为协助受延期返校影响的学生和教师做好客票变更及退票服务，山航现明确客票退改规则，具体内容如下：

一、适用范围

持 324 开头的山航国内客票（含里程奖励客票）的在读学生及教师（仅限本人），客票行程涉及旅行日期为 2022 年 2 月 20 日（含）之后的山航实际承运航班和挂 SC 航班号的代码共享航班，因延期返校原因提出客票变更或退票申请。

二、所需材料

旅客本人的中国大陆境内（不含港澳台地区）大中小学及幼儿园学生证、或学生卡、或录取通知书、或教师证，以及所在学校出具的延期返校通知，以上材料可以是扫描件、照片或截屏。

三、客票变更及退票规则

（一）变更航班日期

在客票有效期内，首次变更航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差价。再次变更航班，需依据客票使用条件办理。

（二）退票

在客票有效期内，可在原出票地办理客票未使用航段的非自愿退票，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）变更航程或签转

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。

四、本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网收部

2022 年 08 月 15 日