

# 关于规范旅客短信通知内容的通知

各销售代理人、网络平台：

根据交通运输部《公共航空运输旅客服务管理规定》（2021 年第 3 号令）以及《山东航空境内渠道管理规定》（20220515 版）中的相关要求，为规范旅客短信通知，现将我公司相关公告链接以及短信通知模版进行整理（见附件），请各销售单位参照使用。

具备技术能力的销售单位也可自行整合相关信息，并选择合适的告知方式，但需满足上述规定中的信息告知要求，保证相关信息能够及时、完整、准确的传递给旅客，并保存已履行告知义务的相关证据。

附件：1.信息公告链接

2.山航短信通知模版

山东航空营销委市场销售部

2022 年 8 月 26 日

附件 1:

运输总条件及相关公告链接: [sda.cn/AQTS](http://sda.cn/AQTS)

(具体内容包括:《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》、《山东航空股份有限公司国内票价使用条件》、《山东航空股份有限公司国际票价使用条件》、《航班超售致全体旅客的公开信》、《行李服务》、《旅客携带属于危险品的规定和安全提示》、《机场截止办理乘机登记手续参考时间》)

各地疫情防控措施查询链接: [ly.sda.cn/yq](http://ly.sda.cn/yq)

不正常航班自助服务链接: [sl.oadz.com/00GBTa](http://sl.oadz.com/00GBTa)

(功能包括:不正常航班自助改期、自助退票、证明开具)

注: 以上链接均为适配移动端的页面

## 附件 2:

### 出票短信模板:

尊敬的贵宾，您预订的\${旅客姓名}\${航程信息}航班机票已经出票成功，票号为\${旅客票号}\${票价信息}，请提前 90 分钟到达机场或提前登录山航网站办理自助值机。具体各机场截止办理乘机登记手续参考时间、客票有效期、山航运输总条件、客票变更及退票规则、行李运输规定以及禁止/限制携带的物品的详细规定请您点击 [sda.cn/AQTS](http://sda.cn/AQTS) 自行查阅。为防止民航诈骗，航变信息以山航官方渠道通知为准。疫情期间各地防控措施不同，请点击 [ly.sda.cn/yq](http://ly.sda.cn/yq) 提前了解，并在抵达机场前完成健康申报以便乘机时出示，祝您旅途愉快！山东航空 95369。

### 航班时刻调整短信模版:

尊敬的\${旅客姓名信息}旅客，您订购的\${原航班起飞日期}\${原航班出发机场}-\${原航班到达机场}\${原航班号}航班，因\${航变对外原因}原因导致航班时刻调整，目前起飞时间预计为\${新航班起飞日期}\${新航班起飞时刻}，您可点击 <http://sl.oadz.com/00GBTa> 尝试自助办理免费变更至临近航班或申请全额退票，以及不正常航班证明的开具。或：①山航微信公众号或官网人工在线客服（08:00—20:00）咨询办理；②关注航班动态请登录山航掌尚飞 APP 或拨打

95369-0 号键查询；③在原出票地办理非自愿退票。如需其他帮助可拨打客服热线 95369。为此给您带来的不便我们深表歉意

航班取消短信模版：

尊敬的\${旅客姓名信息}旅客，您订购的\${原航班起飞日期}\${原航班出发机场}-\${原航班到达机场}\${原航班号}航班，因\${航变对外原因}原因导致航班取消。国内航班可点击 <http://sl.oadz.com/00GBTa> 尝试自助办理免费变更至临近航班或申请全额退票（暂不支持国际及地区航班），以及不正常航班证明的开具。或：①山航微信公众号或官网人工在线客服（08:00—20:00）咨询；②关注航班动态请登录山航掌尚飞 APP 或拨打 95369-0 号键查询；③在原出票地办理非自愿退票。如需其他帮助可拨打客服热线 95369。为此给您带来的

退票短信模版：

尊敬的贵宾，山东航空已将您票号为\${旅客票号}\${航程信息}客票提交退款，金额为\${退款金额}元，预计 7 个工作日内办理完成退款手续。如有异常请您联系银行确认，或致电 95369 查询。