

业务通告

山航股份营销委市场销售部

山航股营销销售业务〔2022〕GD001 号

关于调整疫情类客票特殊处置办法的通告

各销售代理人、网络平台：

为适应疫情变化新形势，提升旅客服务，保障旅客权益，快速响应疫情对旅客出行的影响，现对疫情类客票特殊处置办法进行调整（相较上一版的改动部分已用下划线进行标识），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），航班日期与疫情出现日期的日期差在 10 天（含）内的（例如：9 月 10 号出现疫情，航班日期 9 月 10 号至 9 月 20 号的均符合），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、关联航班因其中一段涉及疫情，要求其他航段按照疫情政策退改的，需提供有效证明材料，证明材料见附件。关联航班包括以下情况：

（1）联程航班（同一票号多航程，以及两个及两个以上票号相连即尾号连续）其中一段发生疫情；

（2）事实联程航班（同一旅客持两本及两本以上票号不相连的客票且转机在 24 小时内）其中一段发生疫情；

（3）来回程航班（从出发地至目的地并按原航程返回原出发地的客票，且来回程客票均为山航实际承运的），其中一段发生疫情。

以上三种情景的，若受疫情影响的航段出票时间在疫情出现前，且不晚于关联航程出票后 48 小时，所关联的航程（限 324 国内客票）可一并非自愿退改（例如：HRB-TNA、TNA-KWE 分别为联程航班的两个 324 航段，KWE 出现疫情，若 TNA-KWE 出票时间在发生疫情前，且不晚于 HRB-TNA 出票时间后 48 小时，则

HRB-TNA 段可一并按非自愿进行退改)。

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、负面清单是航线特殊处置政策（业通文件形式）的补充，符合航线特殊处置政策或者符合负面清单的均可办理，个别情况两项政策出现判断结果不一致时，充分考虑旅客实际，提升旅客服务体验，以方便旅客为原则办理。

2、符合本通知要求的客票在提交退票时，需按以下要求进行备注：

疫情场景		备注
符合已发布的航线特殊处置方案 (业通文件形式)		**号业通 或 **航线客票特殊处置方案
不符合已发布的航线特殊处置方案,需按负面清单处置	出发地或到达地 涉及疫情城市	负面清单-行程涉疫, 涉疫城市
	关联航班涉及 疫情城市	负面清单-关联行程涉疫, 关联航班及票号, 涉疫城市
	需证明材料的 6 种特殊场景	负面清单-特殊场景 1 (或其他序号)

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(参照前款备注要求), 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(参照前款备注要求)。

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。

五、生效时间

本规定自 9 月 16 日 0 时开始生效，旧版文件自动作废。提交退票时间在 9 月 16 日 0 时后的，参照新标准执行。

特此通告。

附件：有效证明材料

营销委员会市场销售部

2022 年 9 月 13 日

抄送：各营业部，客户服务部，股份财务部。

（共 8 页）

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） ③<u>学生同行人可一并办理非自愿退改，同行人是指与适用或符合疫情非自愿政策的学生旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客，并且能提供同一订单截图或亲属关系证明。未与学生旅客共同出行的同行人单独航程不予非自愿退改，例如送学生的返程客票或接学生的去程客票。</u>
-------------------------	---