

山航关于第十次调整因疫情防控原因 拒载旅客客票退改处置方案的业务通知

各销售单位：

因疫情防控形势变化，各地机场加大了对无有效核酸阴性证明或中高风险地区旅居史或黄/橙/红色健康码的旅客限制进出港的管控力度，为配合当地做好疫情防控工作，按照防疫政策要求山航将予以拒载。为协助旅客更好地安排出行计划，山航现第十次调整因疫情防控原因拒载旅客国内客票特殊处置方案适用时间，具体内容如下：

一、同时满足以下全部条件可办理免费退改

1、旅行起止地：

目的地为对未持有效核酸阴性证明或中高风险地区旅居史或黄/橙/红色健康码旅客限制进港的城市；

或始发地为对未持有效核酸阴性证明或中高风险地区旅居史或黄/橙/红色健康码旅客限制出港的城市；

具体限制旅客群体范围按照目的地或始发地防疫政策规定执行。

2、客票列明旅行日期为防疫管控政策限制期内。

3、山航在始发地机场为旅客现场开具了拒载证明（需要经办人签字并加盖山航业务章或拒载地机场业务章，代码共享航班需经办人加盖实际承运航司业务章或拒载地机场业务章，拒载证明需连同旅客本人购票乘机证件同框拍照并提交）。

4、山航实际承运的及挂*SC 航班号代码共享的，旅行日期为 2022 年 12 月 31 日（含）之前航班，处置方案是否延后另行通知。

5、客票为 324 开头的票号。

二、客票变更及退票规则

1、变更航班日期

在客票有效期内，依据山航开具的拒载证明文件，只限免费变更一次至原拒载航班起飞时刻之后，72 小时之内的山航实际承运同航程航班，如无对应航程航班则可依据拒载证明文件办理全退。如因航班计划起飞时间之前 12 小时（含）内始发地或目的地临时通知调整疫情政策，无法及时开具核酸检测证明，可联系山东航空客服中心 95369 按上述时限办理一次免费变更。

2、退票

在客票有效期内，依据山航开具的拒载证明文件，可在原购票渠道办理非自愿退票，免收退票手续费。

三、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。

四、本处置办法自下发之日起执行，已经办理退改业务的按照原办理标准执行。

山东航空公司营销委网收部

2022 年 10 月 31 日