

## 山航关于国际、两岸及地区客票特殊处置方案的业务通知

各销售单位：

为协助旅客更好地安排出行计划，山航发布国际、两岸及地区客票因新冠退改及现场测温不符拒载旅客客票特殊处置方案，具体内容如下：

一、旅客在航班起飞前 72 小时内任一次核酸阳性，可以凭检测报告至原渠道免费退票或在客票有效期内免费改期一次。

二、旅客值机前测温超 37.3 度，可以在值机时领取拒载证明，至原购票渠道免费退票或在客票有效期内免费改期一次。

三、旅客登机前测温超 37.3 度，可以向工作人员领取拒载证明，至原购票渠道免费退票或在客票有效期内免费改期一次。

四、请各销售单位积极协助旅客做好客票退改工作，遇到的问题可以沟通山航当地办事处。

五、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。

六、此政策后期将根据疫情政策进行相应调整。

附件：拒载证明（中英文）

山东航空公司营销委网收部

2022年11月08日

| 被拒绝承运（登机）/放弃行程旅客确认单           |  |                                    |       |
|-------------------------------|--|------------------------------------|-------|
| 旅客姓名                          |  | 航班号                                |       |
| 航班日期                          |  | 航段                                 |       |
| 旅客证件号                         |  | 客票号码                               |       |
| <input type="checkbox"/> 放弃行程 |  | <input type="checkbox"/> 被拒绝承运（登机） |       |
| 原因                            | <input type="checkbox"/> 旅客不能出示有效身份证件或办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致<br><input type="checkbox"/> 旅客未遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律或者其它相关规定<br><input type="checkbox"/> 旅客的行为、年龄、精神或者健康状况不适合旅行，或者可能给其他旅客造成不舒适，或者可能对旅客本人或其他人员的生命或财产造成危险或危害<br><input type="checkbox"/> 旅客的行李不符合国家及山航的运输规定且无法进行改善<br><input type="checkbox"/> 旅客拒绝接受安全检查或旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的<br><input type="checkbox"/> 航班超售<br><input type="checkbox"/> 其他 |                                    |       |
|                               | 具体描述：  |                                    |       |
| 签章                            |  | 经办人                                | 年 月 日 |

| <b>Denial carriage (boarding)/abandoned itinerary passenger confirmation</b> |  |   |       |
|--|--|---|-------|
| Passenger Name   |  | Flight number                                       |       |
| Flight date  |  | Flight segment                                      |       |
| Passenger ID number  |  | Ticket number                                       |       |
| <input type="checkbox"/> Abandon the itinerary                               |  | <input type="checkbox"/> Carriage denial (boarding) |       |
| Reason   | <input type="checkbox"/> Passengers cannot present valid ID documents or the ID documents issued during check-in procedures are inconsistent with the ID documents at the time of ticket purchase<br><input type="checkbox"/> Passenger fails to comply with the laws or other relevant regulations of the origin, stopover, destination, or flight over country<br><input type="checkbox"/> The passenger's behavior, age, mental or health conditions are not suitable for travel, or may cause discomfort to other passengers, or may cause danger or harm to the life or property of the passenger or other persons<br><input type="checkbox"/> Passenger's baggage does not meet the transportation regulations of the country and Shandong Airlines and cannot be improved<br><input type="checkbox"/> Passenger refuses to accept security screen or passenger's behavior may endanger flight safety or public order<br><input type="checkbox"/> Flight overbooking<br><input type="checkbox"/> Other |   |       |
|  | Specific description:  |   |       |
| Signature  |  | By:   | Y M D |