

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〕GD011号

关于调整受疫情影响客票 特殊处置方案的通告

各销售单位：

近期国家及各地区疫情防控政策进行新一轮调整和优化，为紧跟疫情防控政策变化，更好满足旅客诉求，保障旅客权益，提升旅客服务，现对受疫情或防疫政策影响的旅客客票退票及变更规则进行调整，请各销售单位参照执行。

一、适用客票范围

324开头的客票(包含里程奖励客票,包含国际及地区航线),购票后受疫情或防疫政策等影响的下列四类旅客及其同行人员。同行人员指与下述四类旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客,且

能提供同一订单截图或亲属关系证明。

（一）受疫情防控政策影响出行的旅客

旅客已被封控或限制出行，或受旅客所在地、行程始发地/目的地/中转地国家、地区、城市（包括境外境内）官方发布的疫情防控政策、出入境政策、隔离或居家观察政策影响无法正常旅行的旅客。

证明材料：

1. 旅客被封控或限制出行的，提供本人或居住地的封控证明。如旅客所在小区管控，提供本人所在小区的证明或身份证显示的小区住址或当前定位位置信息等，同时提供小区管控通知等。证明材料中的开始日期距离旅行日期不超过10天（含当天）。

2. 旅客需提供其所在地、行程始发地/目的地/中转地国家、地区、城市（包括境外境内）政府部门、机场、防疫单位等官方或新闻媒体发布的，影响其正常旅行的疫情防控政策、出入境政策、隔离或居家观察政策的原件、复印件、扫描件、照片或截图。政策内容包括不得出行、非必要不出行、不前往中高风险地区、不前往已有本土阳性病例报告的地区、需进行居家隔离等要求。

（二）已被确诊为阳性，或自测为阳性，或混管阳性的旅客

证明材料：

1. 带有旅客姓名的核酸或抗原阳性检测报告或医院开具的确诊证明，且确诊日期距离乘机日期不超过 10 天（含当天）。

2. 乘机人本人同时手持购票证件（正面）及抗原检测阳性结果的照片，且申请日期距离乘机日期不超过 10 天（含当天）。

3. 社区或检测机构开具的混管阳性证明，或核酸检测页面显示检测时间但超过 24 小时无检测结果，且证明或检测日期距离乘机日期不超过 5 天（含当天）。

（三）因不符合疫情防控乘机要求而被拒载的旅客

证明材料：

被拒绝乘机后，机场相关部门或实际承运航空公司出具的注明乘机人姓名的未乘机、未成行或拒绝运输等证明的原件、复印件、扫描件、照片或截图。

（四）学生或教师所在学校因疫情原因开学或放假时间调整

证明材料：

学校开学或放假时间调整的通知，可以是加盖公章的证明，或通过官方网站、内部群发电子邮件、体现学校名称的微信群等方式发布信息的原件、复印件、扫描件、照片或截图，也可以是学校老师开具的证明信。旅客还需同时提供本人及证明信开具人属于该学校的身份证明（包括工作证/员工卡、教师证/学生证/

学生卡/录取通知书等)原件、复印件、扫描件、照片或截图。

二、变更及退票规则

(一) 改期

在客票有效期内可免费改期一次，免收变更手续费，但需收取子舱位差价。如旅客新预订舱位价格低于原客票价格，建议原客票办理退票后另购新票。旅客再次改期的，按照自愿原则处置。

(二) 退票

客票有效期内，可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。如客票进行过改期，最后一次改期的改期费可一并退回。

(三) 变更航程及签转

不允许变更航程及签转。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) 补退

已自愿退票或自愿改期后，符合该政策中列明的场景并提供相关证明材料的，可通过原购票渠道予以补退。

(五) 多航程或联程航班

若一段符合该政策，旅客要求其他航段按照疫情退改的，若相关客票在证明材料列明时间之前购票，可按照该政策处置。

(六) 取消订座时间

除不符合疫情防控乘机要求而被拒载的情形外，其余三类旅客及同行人员需在航班计划起飞时间前取消订座，且客票取消订座时间需在确诊阳性、混阳或者被执行管控之后，否则按照自愿原则处置。

三、其他规定

1. 本通知所涉及的相关政策，在全渠道范围内统一执行，依据本通知进行提交的客票退改订单，需备注“疫情特殊政策”，并按要求提交相关证明材料。

2. 符合补退条件的 BSP 客票，在提交补退时需由销售单位出具加盖本单位印章的补退申请，并附旅客本人手持购票证件照片，注明补退原因“疫情特殊政策”，提交给山航当地营业部审核处理。符合补退条件的 B2B 客票，可直接在山航 B2B 系统中提交补退，并附旅客本人手持购票证件照片，备注“疫情特殊政策”。

3. 各销售单位接到旅客相关咨询时应做好政策解答并主动提醒旅客取消座位及提交相关证明材料。自助渠道应设置旅客可以提交证明材料的通道，并做好材料审核。对于未告知相关政策或提醒旅客取消座位，导致旅客后续不能按该政策免费退改产生投诉的，将追究相关销售单位责任。

4. 严禁各销售单位假冒旅客名义或在旅客不知情情况下，擅

自套用政策提交客票退改进行牟利，对此类行为我公司将根据相关条款进行严肃处理。

四、生效时间

本通告自发布之日起生效，自 2022 年 12 月 13 日（含）起提交的客票退改适用本政策，原《关于调整疫情类客票特殊处置办法的通告》（山航股营销销售业务〔2022〕GD001 号）同时废止。

特此通告。

营销委员会市场销售部

2022 年 12 月 13 日

抄送：各营业部；客户服务部；股份财务部。

（共 6 页）