

航班超售致全体旅客的公开信

尊敬的旅客朋友：

为了满足广大旅客的出行需求，减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，我们可能在部分容易出现座位虚耗的航班上进行适当的超售，以保证更多的旅客能够搭乘理想的航班。我们会合理地控制航班超售比例，因此，已定妥航班座位的旅客最终未能成行的情况极少发生一旦发生，我们将会对超售旅客给予相应赔偿，并做好相应的服务。关于航班超售我们的做法如下：

一、航班超售信息告知途径

1. 我们将在直属售票处及山航官方网站和地面服务环节发布本公开信。

2. 我们会在您购票时，在公司自有的售票渠道，就公开征集航空自愿者，各航班出现超售时，我们会在现场主动征求航空自愿者。

3. 当航班出现实际超售时，我们的工作人员会首先联系或征求自愿放弃座位的航空自愿者，并为该自愿者提供经济赔偿和相应的服务。

4. 当某个航班航空自愿者数量较多，多于我们实际需求时，我们会按照您成为自愿者的先后顺序，优先为排名靠前的自愿者办理赔偿和提供服务。

二、航班超售后优先登机原则

在没有足够自愿者的情况下，我们制定了优先登机原则：

- (a) 执行国家紧急公务的旅客
- (b) 无成人陪伴儿童以及老、幼、病、残、孕及其他需要特殊照料的旅客
- (c) VIP 及其随行人员、CIP
- (d) 头等舱、公务舱旅客
- (e) 常旅客白金卡、金卡会员
- (f) 持联程客票的旅客尤其是国际联程旅客
- (g) 证明有特殊困难急于成行的旅客
- (h) 前航班发生超售签转到本航班的旅客
- (i) 团体旅客
- (j) 其他旅客按照办理乘机手续时间先后顺序登机

三、航班实际超售赔偿和服务标准

1、如果您选择退票

我们将按照非自愿退票进行处理，并免收退票费用。同时，我们将按照公示的标准向您提供相应赔偿。

2、如果您选择乘坐后续航班

我们将为您更改至后续最早有空余座位航班。如后续航班为山航航班，我们将免费为您改签；如后续航班为其他公司航班，我们将您原客票收回，为您承担差价签转至其他公司航班。同时，我们将按照公示的标准向您提供相应赔偿。

3、地面服务保障

如被安排的航班的计划离站时间超过原航班实际离站时间4小时（不含）以上或属于次日航班时，我们将在您等待后续航班成行的过程中按照公司航班不正常情况下的旅客服务保障标准，免费为您提供必要的餐食和休息服务。

山东航空股份有限公司航班超售被拒绝登机旅客赔偿标准（2023年4月修订）

航线区域	等待后续航班时间	赔偿方式		经济舱
中国境内航线 (不含港澳台航线)	等待后续航班≤4小时或 办理退票	代金券	CNY	2张230元代金券
		可消费里程	KM	1500
		货币	CNY	300
	等待后续航班>4小时	代金券	CNY	2张450元代金券
		可消费里程	KM	3000
		货币	CNY	600
港澳台及 国际航线	等待后续航班≤4小时或 办理退票	代金券	CNY	--
			当地外币	同等价值
		可消费里程	KM	3000
		货币	CNY	600
	当地外币		同等价值	
	等待后续航班>4小时	代金券	CNY	--
			当地外币	同等价值
		可消费里程	KM	5000
货币		CNY	1000	
	当地外币	同等价值		

或者您也可以选择我公司实际执行承运的同航点之间单程免票一张（您需自行负

担燃油附加费和税费；您获赔的免票需 24 小时内出票，免票有效期为自获赔日起 30 天，30 天内可以随时订座，过期无效)。

注：（1）对于航班超售地所在国家或地区相关法律规定明确了航班超售赔偿标准情况下，以所在国家或地区适用法律规定给予经济赔偿。

（2）婴儿、儿童旅客与同舱位服务等级成人旅客赔偿标准相同，其赔偿可由其同行的成人旅客或其父母或指定的监护人代为领取。

（3）可从代金券、可消费里程、货币、免票四个赔补偿标准中任意选择其中一个标准执行，选择后将无法更改其他补偿方式。