

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〔2023〕GD010号

关于发布《山东航空旅客原因特殊客票 处置规定》的通告

各销售单位：

为践行民航局“真情服务”工作要求，提升旅客服务体验，现制定发布《山东航空旅客原因特殊客票处置规定（202305 代理人版）》（详情见附件）。

本规定对旅客因病、重购、错购等场景下的客票变更及退票标准进行了明确和统一，对处置和操作流程进行了规范，请各销售单位按照相关规定做好旅客客票处置工作。

本规定自发布之日起生效，涉及本文件中各类场景的相关文件及《关于调整疫情类客票特殊处置办法的通告》（业务通告-山航股营销销售业务〔2022〕GD011号）同时废止。

特此通告。

(此页无正文)

营销委员会市场销售部

2023年5月25日

抄送：各营业部，客户服务部，财务部。

(共 15 页)

附件：

山东航空旅客原因特殊客票处置规定

(202305 代理人版)

1.0 目的

坚持“以人民为中心”的思想，践行民航局“真情服务”工作要求，对旅客因病、重购、错购等场景下的客票变更及退票标准进行明确和统一，规范处置和操作流程，提升旅客服务体验。

2.0 伤病或感染新冠病毒旅客及其同行人员

2.1 适用范围

适用于 324 票证销售的挂山航航班代码的客票（山航实际承运或代码共享航班），购票后发生伤病或感染新冠病毒的旅客及其同行人员（相同日期和航班，同时提交退改及取座，数量不超过 5 名（含），下同）。

2.2 伤病或感染新冠病毒旅客及其同行人员业务场景及证明材料

2.2.1 旅客未抵达现场

伤病旅客需提供以下文件之一作为证明材料（原件、复印件、扫描件或照片均可），经航空公司审核通过后，可为旅客及其同行人员办理免费退票或客票改期：

a. 由医疗机构出具的医疗诊断证明书；

- b. 由医师签署的医疗诊断证明书；
- c. 由医疗机构出具的检查报告；
- d. 由医疗机构出具的药费或治疗费的收费票据。

2.2.2 旅客已抵达现场

2.2.2.1 旅客抵达机场

对航司限制运输的伤病旅客（参照《旅客行李运输总条件》），如旅客按要求提供了相关诊断证明，但经现场航站或机组人员判断该旅客的身体状况仍不适宜乘机的。由航站为旅客及其同行人员开具《被拒绝承运（登机）/放弃行程旅客确认单》（需注明“旅客有诊断证明但现场评估有较大承运风险拒载”，加盖航站业务章或航站商务人员签字），经航空公司审核通过后，可为旅客及其同行人员办理免费退票或客票改期。

2.2.2.2 旅客乘坐航班在飞行途中备降

旅客乘坐航班途中由于伤病出现紧急状况最终航班备降的。旅客需提供航站为旅客及其同行人员开具的《被拒绝承运（登机）/放弃行程旅客确认单》（需列明未能成行原因，加盖航站业务章或航站商务人员签字），经航空公司审核通过后，可为旅客及其同行人员办理未使用航段（即备降地到目的地）的免费退款。航班返航回始发地的，客票免费退票，包含票价、民航发展基金和燃油附加费。

2.2.3 旅客本人或其近亲属亡故

旅客本人或其近亲属，在购票后至客票上列明的航班计划离站时间之前不幸亡故的，提供死亡证明，经航空公司审核通过后，可为旅客及其同行人员办理免费退票或客票改期。

2.2.4 感染新冠病毒的旅客

旅客感染新冠病毒，除本规定 2.2.1 伤病旅客提供的材料外，还可提供乘机人核酸阳性报告（报告需体现乘机人相关信息）、或带有乘机人姓名的抗原阳性结果截图或检测报告（如 APP 小程序，以各省卫生部门要求为准）作为证明材料，阳性确诊日期需在乘机日期之前，且距离乘机日期不超过 10 天（举例：如 4 月 1 日确诊，4 月 10 日（含）之前乘机日期视为受影响，乘机日期为 4 月 11 日及之后的按票价使用条件办理）。经航空公司审核通过后，可为旅客及其同行人员办理免费退票或客票改期。

2.3 证明材料的要求

代理人审核旅客提供的证明材料原件、复印件、扫描件或照片时，需注意证明材料须同时符合下述条件：

- a. 旅客姓名与医疗材料中的姓名一致；
- b. 旅客性别、年龄与证明材料不冲突；
- c. 证明材料填开日期应为购票之日（含）至起飞当日（含）之间开具，如补开资料，日期以就诊日期为准，就诊日期在范围内即可；
- d. 证明材料须有医疗机构盖章或医师签字；

e. 同行人员应与伤病旅客同时提出退改申请并取消座位，同行人员申请退票时，需备注“伤病旅客票号，同行人数和具体票号”。提交退票信息后，同行人员不可修改，以备注信息为准。

f. 办理旅客本人或近亲属亡故退票变更时须提供死亡证明，死亡证明应由死亡发生地所在国家相应的主管机构签发。

2.4 客票退票变更规则

2.4.1 退票：在客票有效期内，可以办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。

2.4.2 变更航班：无论航班起飞前后，伤病旅客及其同行人的客票均可以在客票有效期内，免费办理一次航班变更手续，免收航班变更手续费，但需支付子舱位及淡旺季价差。对于无法确定旅行日期的，可以先取消订座，待确定旅行日期后办理客票变更。

2.5 办理流程

2.5.1 退票

2.5.1.1 BSP 客票

a. 代理人收到旅客退票申请后，应首先取消客票座位，并主动告知旅客退票规则，收集相关证明材料并进行初审。

b. 代理人初审通过后，填写《伤病旅客退票申请单》（见附件），加盖印章后扫描或拍照成电子件，连同旅客相关证

明材料，提交所辖山航营业部进行审核。

c. 营业部审核通过后，将签署意见的《伤病旅客退票申请单》电子件回传代理人，代理人为旅客办理退款。

d. 代理人需在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续。

e. 代理人操作退票时，需将带有营业部审核通过意见的《伤病旅客退票申请单》以及相关旅客证明材料一并上传。同行人员提交时需备注“伤病旅客票号，同行人数和具体票号”。

2.5.1.2 B2B 客票

代理人初审过后，直接从B2B系统上传相关材料并提交所辖营业部进行审核。同行人员提交时需备注“伤病旅客票号，同行人数和具体票号”。

2.5.2 客票变更

2.5.2.1 散客客票代理人联系山航直属售票处或客服中心提交相关证明材料办理客票变更。

2.5.2.2 团队客票如需变更，代理人向所辖营业部提交相关证明材料办理原票免费退票，并按照变更航班当前外放舱位重新为旅客出散客客票。

2.5.2.3 如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

3.0 重复购票导致的错购

3.1 适用范围

限同一乘机人重复购买的两张或两张以上航程、航班号和航班日期完全相同的 324 客票，也包括重复购买的由同一山航航班实际承运的代码共享航班客票。

3.2 一般规定

申请免费变更或免费退票的重购客票，需在航班计划起飞时间前提出申请并取消座位。

重复购买的多张客票中，仅可对满足条件的其中一张客票进行免费退改，其余客票按照客票使用条件办理。

3.3 退票及变更规则

在客票有效期内，按照购票顺序“用先退后”或按照票价“用高退低”原则（票价相同的任选一张），后购买的或低票价的一张客票可办理免费退票或免费变更，其他客票按票价使用条件办理。具体规则如下：

- a. 可办理退票，免收退票手续费。
- b. 可办理一次变更航班日期（不可变更航程），免收变更手续费，但需支付客票差价。
- c. 无需等其他客票使用过后，可随时提出免费退改。
- d. 已按上述原则办理过变更的客票如再申请退票或变更需按客票使用条件办理。

3.4 其他特殊情况

- 3.4.1 客票操作过改期后，如发生重复购票的情况，需

使用改期客票后，其他一张客票可按照重复购票规则办理；如未使用改期后的客票，则改期费和差价不退，改期前客票的票面价及税费可免费退。

3.4.2 团队客票发生重复购票的情况，可按照重复购票规则办理退票，但不允许客票变更。

3.5 办理渠道

3.5.1 退票

对满足条件的其中一张重复购票，代理人直接提交免费退票，操作退票时必须备注“重复购票，{先购买的或高票价的票号}”，无需上传证明材料。

3.5.2 客票变更

代理人需联系山航直属售票处或客服中心办理免费客票变更，办理变更时需提供先购买的或高票价的票号。

4.0 姓名或证件号错误导致的错购

4.1 适用范围

324 票证销售的，显示山航航班代号且由山航实际承运的客票，以及显示山航航班代号的代码共享航班客票。

4.2 一般规定

4.2.1 代理人可通过用新退旧的方式，为符合变更规则的错购旅客在原航班重新出票，在新票使用后，原票可免费退票。

4.2.2 在航班临近起飞或原客票运价已失效的情况下，

代理人可联系航空公司直属售票处或客服中心直接变更旅客信息，所需更改的客票需为未使用状态。

4.2.3 不论用新退旧或直接变更，都只限更改一次，且乘机旅客姓名或证件号只能更改其中一个，禁止姓名和证件号同时变更。

4.3 允许变更姓名或证件号的情况

序号	姓	名	证件信息	备注
1	正确	正确	更改有效证件类型，包括但不限于护照、港澳通行证、往来台湾通行证、回乡证等证件类型互改	需旅客提供原证件照片
2	正确	正确	证件号、证件有效期、出生日期、性别、国籍错误，允许同时更改	1) 婴儿票不得更改出生日期 2) 儿童票不得将出生日期更改至非儿童票价适用年龄
3	正确	正确	证件号码与同订座记录其他旅客颠倒，需要对调	
4	(汉字姓名+身份证号码)与(拼音姓名+护照号码)互改			需旅客提供更改前后证件照片，比对无误方可更改在姓名读音不做变更的前提下，只提供身份证或护照照片，旅客要改哪个证件发哪个证件照片 例如拼音改汉字时，护照姓名 LI/MING，可以改李明（即 MING 读音不变）/黎明（即 LI 读音不变）等，但不能改成李宁/李敏/刘明等
5	同音不同字（音调可不同）或谐音字或形似字		正确	如： 同音字：“王明军”可改为“王明郡” 谐音字：“王石”可改为“王思”、“牛玉菲”可改为“柳玉菲”、“张正”可改为“张振”、黄裕改王裕

			形似字：“万芳”可改为“石芳”、“汴军”改“沐军”、“马文祥”可改为“马立祥”
6	姓名叠字，但叠字同时错误或者遗漏一个字	正确	如：李燕燕，错打成李艳艳或李艳
7	姓名前后颠倒但文字正确	正确	
8	非叠字的姓名总数量不能增减	正确	以下情形除外： (a) 姓名误加性别可删减，如“张三男”可改为“张三” (b) 曾用名变更，需要旅客提供户口簿中“常用人口登记卡”涉及姓名及曾用名页及更名后的身份证证件信息的扫描件或微信 (c) 可通过旅客的证件信息查到乘机记录，确认旅客为漏字，如“廉玉”改为“廉玉利”，通过旅客的证件信息，查到旅客多次乘坐航班的记录为廉玉利。 (d) 汉字改拼音或者拼音改汉字。 (e) 可通过旅客的证件信息查证少数民族中文姓名确需增减的。
9	纯中文姓名允许变更的字符数量 (a) 两至三个汉字的中文姓名，最多可修改 1 个汉字； (b) 四至六个汉字的中文姓名，最多可修改 2 个汉字； (c) 六个以上汉字的中文姓名，最多可修改 3 个汉字； (d) 少数民族中文姓名，可凭证件视情增加修改（或增加）的汉字数量 (e) 所改汉字均为同音不同字、谐音字或形近字，不限字数	正确	注：不受理中文姓名全部汉字均需更改的情况。 需提供旅客有效乘机身份证件照片。
10	台湾拼音、香港拼音与汉语拼音音同拼写不同时，允许变更。例如：“LI QIANG”可改为“LEE QIANG”	正确	
11	英文姓名 4 个（含）以下字母更改、增加或减少	正确	特殊情况如：陈如碧 改 CHEN/RUB Y 也可以，不要生硬拒绝
12	整体添加或删除中间名	正确	旅客提供相应证明

13	英文姓名的姓、名和中间名颠倒互改	正确	
14	英文名字正确，原姓氏和夫姓之间互相变更，或增加夫姓	正确	
15	旅客姓名只有一个单词但输入两次，如 Almina/Almina，或姓名复制了两次，如 Zhang San/Zhang San、Zhang Zhang/San San、Zhang/Zhang San	正确	
16	MR 和 MS 等称呼类词语变更、添加或取消	正确	
17	无乘机记录的，中文姓名增减一个字，或英文姓名增减姓名的一部分（不限字母数量）	正确	如：“崔明”改为“崔明军”或“崔军明”，“冯浩恩”改为“冯恩”或“冯浩”，“DELAPAZ/JOSE”改为“DELAPAZ/JOSE LARAGAN”等。 需提供旅客有效乘机身份证件照片。
18	既非同音不同字，亦非谐音字或形近字的汉字姓名，只改其中一个汉字	正确	如：“黄仕东”改为“黄仕建”，“王艳丽”改为“王艳玲”等。 注：此类情况下，姓名为两个汉字的，不受理姓氏的更改，如“刘洁”申请改为“白洁”，不受理更改申请。 需提供旅客有效乘机身份证件照片。
19	外籍旅客护照英文姓名和手签中文姓名互改（此类情况多见于日籍旅客）	正确	如：“平良尚子”与“TAIRA/SHOKO”互改

4.4 操作流程

4.4.1 代理人对符合本规定 4.3 条款的错购旅客，在原航班原舱位开放的情况下，使用旅客正确姓名按相同航班、航程、日期、舱位、价格重新订座出票，同时取消原票订座记录，并在新订座记录（PNR）中备注原客票票号。

4.4.2 在原航班无原舱位开放的情况下，代理人使用旅

客正确姓名按相同航班、航程、日期、舱位重新做订座记录（PNR）申请，并在新订座记录中备注原客票票号。代理人联系所属山航营业部进行新旧订座记录换K，并重新出票。

4.4.3 在新客票使用后，代理人提交原客票的免费退票，操作退票时备注：“姓名（或证件号）错误，{新票票号}”，并按要求上传旅客相关证明材料。

4.4.4 在航班临近起飞或原票价已失效的情况下，代理人联系航空公司直属售票处或客服中心在原订座记录中直接进行旅客信息变更。航空公司操作后，原订座记录将转为航空公司系统编码（大编码），后续如需再进行取位等编码操作，代理人需联系航空公司处理。

5.0 退票风险防控

5.1 代理人对于审核过程中发现有异议或不规范的证明材料，要通过适当有效的方式，及时、明确向旅客反馈不符合原因，如有必要，可要求旅客补充提供相关证明材料。

5.2 代理人审核过程中应对证明材料的真伪进行辨别，对于发现伪造痕迹的，可要求旅客补充提供其他相关证明材料，如旅客无法提供，应以适当方式进行婉拒。

5.3 严禁代理人恶意伪造资料或超出本规定范围办理免费退票或变更，如有违反，航空公司将按照相关规定严肃处理。情况恶劣的，还将在法律层面追究相关责任。

5.4 代理人应加强违规退票风险防控，航空公司将定期

跟踪分析代理人客票特殊退改情况，对出现违规问题的，将向代理人进行追责。

6.0 旅客原因特殊客票处置的相关工作要求

6.1 代理人在旅客服务过程中要注意沟通方式，积极做好解释说明工作，主动告知旅客相关规则并按要求收集相关证明材料。

6.2 代理人不得以无法办理或让旅客自行联系航空公司为由拒绝旅客，避免矛盾激化引发投诉。

6.3 本规定自发布之日起生效，涉及本文件中各类场景的相关文件及《关于调整疫情类客票特殊处置办法的通告》（业务通告-山航股营销销售业务〔2022〕GD011号）同时废止。

6.4 本规定最终解释权归山东航空公司。

附件：

伤病旅客退票申请单

伤病旅客姓名		票号	
同行旅客姓名		票号	
退票原因			
申请代理人			
申请日期			
代理人 签章			
山航营业部 审核意见 及日期		营业部 签章	

旅客证明材料请以附件形式提交