



《山航股份有限公司国内票价使用条件》

Rev:20210901

一、适用范围

1. 本规则适用于：（1）使用山航国内运输客票填开、显示山航航班代号、由山航承运的国内航空运输；（2）使用山航国内运输客票填开、显示山航航班代号、但由其他航空公司承运的国内航空运输；（3）与山航签有子舱位销售协议或联运协议、使用其它航空公司国内客票填开的山航承运的国内航空运输。
2. 本规则所列销售管理规定适用于 2021 年 09 月 01 日（含）以后销售的国内客票。
3. 2021 年 9 月 1 日（不含）以前销售的国内客票，在 2021 年 9 月 1 日（含）以后进行变更且换开客票的，再次变更时适用本规则所列变更手续费收费标准（新标准）。
4. 2021 年 9 月 1 日（不含）以前销售的国内客票，在 2021 年 9 月 1 日（含）以后申请退票，适用 2021 年 9 月 1 日（不含）以前的退票手续费收费标准（旧标准）。
5. 具体退票和变更规则详见下述“散客退票规定”和“散客变更规定”。
6. 本规则视为《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》的组成部分。

二、一般规定

1. 国内客票实行明码标价，销售时一律填开实付票价，尾数四舍五入，票价金额以人民币十元为单位，具体价格以销售系统自动计算结果为准。
2. 凡符合本规则的，优先按照本规则执行。未规定的，按照《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》执行。
3. 本规则中的“航班计划离站时间”是指客票票面上显示的航班计划起飞时间。“航班计划离站时间前 4 小时”和“航班计划离站时间前 168 小时”等描述均精确到分钟。（例如，计划于 2021 年 12 月 8 日 12:10 起飞的航班，其“航班计划离站时间前 4 小时”对应的时间节点是：2021 年 12 月 8 日 8:10；“航班计划离站时间前 168 小时”对应的时间节点是：2021 年 12 月 1 日 12:10。）
4. 变更和退票手续费以及票价差额均按对应航段票面价格计算。变更和退票手续费以人民币元为单位，尾数四舍五入至个位。
5. **特殊产品及特殊运价的退改签规则与本规则规定不一致的，按具体产品规定执行。**

三、定座和购票

1. 不定期客票（OPEN 票）：不允许购买不定期客票。
2. 出票时限：以定座记录中显示的信息为准。
3. 团队票：团队票价格及定座相关事宜请咨询山航直属售票部门。

4. 其他种类优惠客票：

(1) 儿童客票（包含无成人陪伴儿童），可按照同一航班 C/W/Y 舱成人普通票价的 50% 购买儿童客票，或可购买五折以外其他票价客票，享受免民航发展基金及燃油附加费减半的优惠。

(2) 婴儿客票，按同一航班 C/W/Y 舱公布票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位，享受免民航发展基金及燃油附加费的优惠。

(3) 如未提前办理婴儿定座申请或在航班起飞前至机场补票柜台临时购买婴儿客票的，出现因超出航班安全运行对婴儿的数量限制而被拒绝运输，同行旅客所持客票如要求变更或退票则按自愿变更或自愿退票办理。

(4) 有成人陪伴儿童及婴儿必须购买与其陪伴人相同舱位服务等级舱位的客票。

(5) 无成人陪伴儿童需要在航班起飞时间前 24 小时（含）以外向山航直属售票部门或 95369 客服中心申请。

(6) 购买军警伤残优惠客票须凭本人有效身份证明，和民政部门颁发的《中华人民共和国残疾军人证》或《中华人民共和国伤残人民警察证》；军警伤残客票可以在相应的 C/W/Y 舱定座，票价享受 50% 的优惠，享受燃油附加费减半的优惠。使用 C/W/Y 舱以外的舱位购票的，票价不再享受优惠，以实际票价为准，但享受燃油附加费减半的优惠。

四、团队客票变更、退票规定

（一）自愿变更：

团队旅客购票后，不允许变更航班、舱位、日期，如放弃行程，按照自愿退票处理。

（二）自愿退票：

团队旅客客票必须按照航程顺序使用，自愿退票，必须由出票单位办理。

1. 客票部分行程已使用：未使用航段仅退还民航发展基金和燃油附加费。

2. 客票行程全部未使用，必须全航程一并退票，按下列规定收取退票费：

1) 全部团队旅客自愿退票：

a、在全航程首段始发航班起飞前 24 小时（含）以外取消定座，收取 50% 的退票费；

b、在全航程首段始发航班起飞前 24 小时以内取消定座，收取 100% 退票费，仅退还未使用航段民航发展基金和燃油附加费；

2) 部分团队旅客自愿退票：

a、在全航程首段始发航班起飞前 24 小时（含）以外取消定座，收取 60% 退票费；

b、在全航程首段始发航班起飞前 24 小时以内取消定座，收取 100% 退票费，仅退还未使用航段民航发展基金和燃油附加费。

（三）非自愿变更、退票

按照《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》中 3.1.3 和 3.2.5 条款执行。

五、散客客票变更规定

（一）一般规定

1. 变更包括变更航班时刻、变更航班日期、变更舱位等级、变更承运人等情形。

2. 自愿变更需重新计算票价，票价差额按对应航段的票面价格计算；如有票价差额，需补收。

3. 按未使用航段的取消定座时间距离客票票面上显示的航班起飞时间，收取适用时间段的变更手续费。
4. 客票变更时，如先取消原定客票变为 OPEN 客票，之后再重新定票的，也需重新计算票价，如有票价差额需补收，同时收取变更手续费。
5. 联程 S 舱客票部分已使用，未使用航段不允许变更，按退票处理，仅退还未使用航段的民航发展基金和燃油附加费。

（二）自愿变更航班时刻和/或日期

需重新计算票价，如有票价差额需补收，同时收取变更手续费。

（三）自愿变更舱位

1. 如变更后未发生票价差额，则按规定收取变更手续费；如果变更后引起前后票价变化的，按以下规定办理：
 - （1）不同舱位等级变更，从高票价变更到低票价，按自愿退票办理；从低票价变更到高票价，收取变更手续费和票价差额；相同票价仅收取变更手续费。
 - （2）相同舱位等级或子舱位变更（高级经济舱与普通经济舱可视为相同舱位等级），收取变更手续费和票价差额，如新票价低于原票价差额不退（新客票填写原票价），只收取变更手续费，或按自愿退票处理。
 - （3）每次变更均需重新计算票价，如所需舱位没有公布票价，即使舱位开放，不接受变更，或按自愿退票处理。
 - （4）定座舱位更改后如需再变更，其变更收费按更改后的定座舱位适用条件办理。变更前所收的变更手续费不退。
 - （5）变更时如遇公布票价调整，以定座系统实时票价为准，多不退少补，变更手续费按更改前的定座舱位对应规定办理。
2. M/K/J/T/E 舱如需舱位变更时仅限变更至非 M/K/J/T/E 舱位、M/K/J/T/E 舱位无运价时不允许变更。其他舱位如需舱位变更时不允许变更为 M/K/J/T/E 舱位。
3. S 舱不允许变更舱位。
4. 使用儿童/革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票按所使用舱位变更规定执行。
5. 使用婴儿票价的客票，客票有效期内同舱免费变更，占座婴儿客票按照儿童标准执行。
6. 常旅客免票变更规定按照会员手册规定操作。

（四）自愿变更承运人（签转）

1. 客票原始状态为 C/W/Y 舱，且使用正常票价及儿童（无成人陪伴儿童除外）/婴儿/革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票须补齐差额后允许自愿变更承运人。如其他航空承运人无对应舱位等级及代码：按自愿退票办理，另购其他航空承运人新票。
如票价不同时：其他航空承运人票价高于山航的，应补齐票价差额方可办理；若山航票价高于其他航空承运人的，可按自愿退票另购其他航空承运人新票办理。
2. 使用其他舱位票价的客票不得自愿变更承运人。
3. 自愿签转至其他航空公司的山航客票，如再发生自愿改退，按照对应其他航空承运人标准收取费用；如其他航空公司航班延误或取消，在退票时需提供证明材料（航变证明及乘机人身份证明的原件或拍照）。
如非自愿签转至其他航空公司的山航客票，旅客再提出变更或退票，不管其他航空公司航班是否变动（无需提供证明材料），均按照非自愿退票处理。

（五）自愿变更航程

1. 同一城市不同机场间允许改期和签转的客票，改期和签转业务视为一地。
2. 其他航线按照自愿退票处理。

（六）自愿变更手续费收费标准

自愿变更手续费收费标准（按对应航段的票面价格百分比收取）				
舱位等级代码	航班规定离站时间前 168 小时（含）之前	航班规定离站时间前 168 小时至 72 小时（含）之前	航班规定离站时间前 72 小时至 4 小时（含）之前	航班规定离站时间前 4 小时之后
C	免费	免费	免费	5%
D/P/I	5%	5%	5%	10%
W	免费	5%	5%	10%
R	10%	20%	40%	60%
Y	免费	5%	5%	10%
B/H	免费	10%	20%	30%
L/Q	5%	10%	30%	40%
G/V/U/Z	10%	20%	40%	60%
M/K/T/E/J/S	20%	30%	50%	70%

六、散客退票规定

（一）一般规定

1. 按未使用航段的取消定座时间距离客票票面上显示的航班起飞时间，收取适用时间段的退票手续费。
2. 旅客在《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》规定时间内办理退票时，未使用的民航发展基金和燃油附加费一并退还。
3. 过期客票，仅退还民航发展基金和燃油附加费。
4. S 舱中转产品全程未使用客票，不得单退其中任意航段，需全程办理退票。
5. S 舱中转产品部分未使用客票，仅退还未使用航段的民航发展基金和燃油附加费。

（二）散客自愿退票

自愿退票，由原出票单位办理，如已经变更过的客票，按照新票面旅行日期。

1. 客票舱位变更后如需自愿退票，已收取的改期手续费不退，差价退还，按照原始客票票价和原始舱位规定（时间判断标准按照最新客票定座取消时间），收取退票手续费。
2. 儿童旅客和占座婴儿退票费按照其定座舱位规定执行，不占座婴儿客票，免费退票。
3. 常旅客免票变更规定按照会员手册规定操作。

（三）自愿退票手续费收费标准

自愿退票手续费收费标准（按对应航段的票面价格百分比收取）				
舱位等级代码	航班规定离站时间 168 小时（含）之前	航班规定离站时间 168 小时至 72 小时（含）之前	航班规定离站时间 72 小时至 4 小时（含）之前	航班规定离站时间 4 小时之后

C	5%	5%	5%	10%
D/P/I	5%	10%	15%	20%
W	5%	5%	10%	20%
R	30%	40%	50%	60%
Y	5%	5%	10%	20%
B/H	10%	15%	30%	40%
L/Q	15%	20%	40%	50%
G/V/U/Z	30%	40%	70%	90%
M/K/T/S/J/E	40%	50%	80%	100%

七、非自愿变更/退票/签转

（一）因病退票

旅客购票后，因病不能旅行要求退票，可申请非自愿免费退票，如客票改期，以原始客票的出票日期视为购票日期。

1. 在山航直属售票处现场办理：旅客需提供：

（1）县级或二级（含）以上医疗单位出具的并加盖公章的正规诊断证明（或病历）原件和医药发票的原件（金额不低于人民币50元），证明材料开具时限为航班起飞之前购票之后；因病住院的可提供出院证明或住院证明原件、医药发票原件等证明材料，航班起飞时间需在出院证明材料所列明的住院治疗期间。

旅客在境外医院就医：必须提供具有医师签字的医疗诊断证明和收费凭证或者住院证明、出院证明。

（2）旅客本人需出示订座编号中身份证明原件；

（3）如非旅客本人办理，需同时出示委托人和旅客本人的身份证明原件；

（4）上述材料需同时提交复印件。

2. 通过山航呼叫中心、B2B或B2C山航网上渠道办理：

（1）需提供上述要求材料的照片，照片必须附有旅客购票时的身份证明，且在同一拍摄页面中；

（2）为防止冒退，保障旅客权益，需同时提供旅客本人免冠手持身份证（证件信息清晰可识别）的照片。上述材料要求提供照片原件，不经过任何形式的编辑加工，如不方便提供相关电子版材料，需要在山航直属售票处现场办理。

3. 其他渠道不允许办理因病非自愿退票。

（二）非航司原因

订座舱位为非C/W/Y舱客票，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非山航原因以致航班取消、提前、延误、航程改变、导致衔接错失、不能提供旅客原已定妥的座位、或因未能在合理的时间内按照班期时刻飞行而造成无法在客票有效期内为已出票的旅客提供座位时，可为旅客免费安排有可利用座位的山航航班或免费办理退票，但不得变更至外航实际承运航班。

订座舱位为 C/W/Y 舱客票签转时如其他航空承运人无对应舱位等级及代码：按非自愿退票办理，另购其他航空承运人新票。如票价不同时：其他航空承运人票价高于山航的，应补齐票价差额方可办理；若山航票价高于其他航空承运人的，可按非自愿退票另购其他航空承运人新票办理。

(三) 其他事项

按《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》相关规定办理。

八、其他

未尽事宜按《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》执行。