



## 《国内多等级舱位销售管理规定》

Rev:20190331

自旅行日期 2019 年 03 月 31 日起

### 目录

一、订座、出票.....	2
(一) 订座.....	2
(二) OPEN 客票.....	2
(三) 团队.....	2
(四) 签注栏.....	3
(五) 票价级别.....	3
(六) 运价计算指令 PAT:A.....	3
(七) 销售中转联程客票.....	3
(八) 免票及公司批复优惠票: .....	3
(九) 其他种类优惠客票: .....	3
(十) 客票作废.....	4
(十一) 客票变更及退票以客票票面价为基准计算退改签费用.....	4
(十二) 航班计划离站时间: .....	4
二、客票变更.....	4
(一) 变更承运人(签转): .....	4
(二) 变更航班、舱位、日期: .....	5
(三) 非自愿变更: .....	6
(四) 同等舱位等级范围内变更子舱位(不改变舱位等级).....	7
(五) 变更舱位等级.....	7
(六) 自愿变更航程.....	7
三、旅客退票.....	7
(一) 非自愿退票.....	7
(二) 散客自愿退票.....	9
(三) 团体旅客自愿退票.....	11
四、损失补偿规定.....	11
(一) 座位虚耗.....	11
(二) 销售行为违规.....	11
(三) 其他销售违规行为.....	12
五、行程单遗失.....	13
六、其他.....	13
七、执行.....	13
附件 1: 航空运输电子客票行程单遗失声明.....	14
附件 2: 国内航班舱位使用条件简表.....	15

## 山航国内航班多等级舱位代码设置如下：

舱位设置顺序为：CDPI/WR/YBMHKLQGVUZTEJSXN。

### ● 公务舱：

C 舱为公务舱公布价；

D、P 舱为公务舱子舱位产品舱；

I 舱为公务舱子舱位产品舱、FFP 兑换舱位、AD（代理人免折票）及 ID（航空公司内部免折票）免折舱位。

### ● 高级经济舱

W 舱为高级经济舱公布价舱位；

R 舱为高级经济舱子舱位产品舱。

### ● 普通经济舱

Y 舱为经济舱公布价舱位；

B 舱、M 舱、H 舱、K 舱、L 舱、Q 舱（含教师）、G 舱、V 舱（含学生）、U 舱、Z 舱为国内经济舱子舱位；

X 舱为经济舱 FFP 兑换舱位；

N 舱为 AD、ID 免折舱位；

J 舱为 B2C 经济舱产品舱位；

S 舱为国内、国际相关联程产品舱位；

T 舱为团队议价舱位、往返程运价销售舱位及国际国内联程国内段团队订座舱；

E 舱为经济舱产品舱位及国际国内联程国内段团队订座舱。

C/W/Y/B/M/H/K/L/Q/G/V/U/Z 属于明折明扣舱位，其余舱位属于产品或特殊定义舱位。

## 一、订座、出票

### （一）订座

订座日期距离航班起飞日期三天以外：CDWYBMH 舱可预先订座，其余舱位随订随售。

订座日期距离航班起飞日期三天以内：所有舱位随订随售。

对于要求随订随售的情形，但仍生成预定 PNR 未实际出票的，山航有权利随时清理。

对于预定 HK 票（含未出票的其他订座状态的 PNR）订座 PNR，应注明出票时限。系统会自动生成时限，同时控制人员也会针对特定航班预定 PNR 输入指定清理时限，如有多项清理时限，以最早到期的清理时限为准；严禁 SD 压票或做假“RR”及输入“假票号”占座，否则将按照第四款“损失补偿规定”进行处罚。

### （二）OPEN 客票

C/W/Y/B/M/H 舱及儿童、婴儿、革命伤残军人和因公致残人民警察票价客票允许填开 OPEN 客票；其余舱位客票不允许填开 OPEN 客票，公司批复的免票允许填开 OPEN 票。

### （三）团队

要根据批复的价格，在相应的舱位内订座，禁止高舱低占。对于预订团队，原则上应提前 3 天出票，避免座位虚耗。

代理商或旅行社销售国内团队客票，必须使用山航 B2B 系统出票。

#### （四）签注栏

填开公务舱、高级经济舱的子舱位客票、Y 舱以下舱位客票时，在“签注”栏填入限制条件（诸如不得签转、变更退票收费等），一般来讲，使用 PAT:A 可自动生成签注栏。

#### （五）票价级别

填开客票时，须在“票价级别/客票类别”栏内标注相应的票价级别，对于明折明扣舱位票价级别为对应的舱位代号，如 Q 舱客票，票价级别则为“Q”。特种票价，如儿童、婴儿、革残、警残、教师、学生等按照相应的规定录入[见项（九）中关于其他种类优惠客票描述]。一般来讲，使用 PAT:A 可自动生成票价级别。

#### （六）运价计算指令 PAT:A

所有明折明扣舱位销售的客票**必须使用 PAT:A 自动或网站出票**。特殊种类旅客，如儿童、婴儿、军残、警残、常旅客、免折票，以及特殊规定的产品除外。

所有非明折明扣舱位销售的客票**必须使用 PAT:A 自动或网站出票**。

使用 PAT:A 之后，不允许对订座 PNR 信息进行有关票价计算组（FN/FC）、人数、行程、航班、舱位、分离等更改，如有更改视为手工出票。如 PNR 信息需要变更，需要重新进行 PAT:A 操作。

#### （七）销售中转联程客票

所有航段须订在同一个 PNR 必须使用连续票号；必须按航程顺序打印客票，客票必须按照顺序使用，禁止恶意弃程，对于违规行为，山航将对实际出票人按照第四款“损失补偿规定”进行处罚。

#### （八）免票及公司批复优惠票：

- 1、对于公务舱、经济舱常旅客免票，须凭“常旅客优惠通知单”订座、出票，分别在 I 舱、X 舱订座；
- 2、对于公司批复的公务舱、经济舱免票分别在 I 舱、N 舱订座；
- 3、优惠票按照 Y 舱运价进行计算。公司批复的二分之一优惠票在 V 舱订座，40 折以下（如 30 折）、四分之一优惠票、十分之一优惠票、半价婴儿票（5%的 Y 舱票价）在 N 舱订座，“票价级别/客票类别”栏分别填“N30、N25、N10、NIN05”。批复的优惠票使用对象如为儿童，则“票价级别/客票类别”栏分别填为 NCH25，NCH10，如为婴儿，则相应为 NIN10。
- 4、公司批复的优惠票的订座和出票按公司《山东航空公司优惠票订座管理规定》规定执行。

#### （九）其他种类优惠客票：

1、儿童是指年龄满两周岁但不满 12 周岁的人，订座在 C/W/Y 舱按同一航班 C/W/Y 舱公布运价的 50% 购买；婴儿是指年龄不满两周岁的人，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；山航航班允许承运婴儿数量有限制，相关信息详见《业务通告山航（2013）35 号山航关于航班婴儿客票销售数量限制的通知》；禁止销售单位将婴儿旅客销售为儿童客票，如有占座的特殊需求，必须在订座后输“SSR INFT SC NN1 婴儿姓名 DDMMYY/OCCUPYING SEAT/P1/S2 在座位确认的情况下出票，票价和退改条件视同为儿童。

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，如儿童与成人分开 PNR 订座，需要在 PNR 中相互备注订座信息。无成人陪伴儿童所定座位等级仅限 C/W/Y，票价为 C/W/Y 舱全票价的 50%。

填开儿童或婴儿票应在姓名后加注 CHD 或 INF，并注明出生年月日，在客票的“票价级别/客票类别”栏分别填“CCH、WCH、YCH”、“CIN、WIN、YIN”。

使用其他订座舱位销售婴儿、儿童票说明：

使用 C/W/Y 舱以外的舱位购买婴儿票，票价为 C/W/Y 舱公布票价的 10%，名字+INF，使用 PAT:A\*IN 出票，同时享受免民航发展基金及燃油的优惠；

使用 B/M/H/K/L/Q/G/V 舱位购买儿童票，名字+CHD，使用 PAT:A\*CH 出票，票价为 Y 舱公布票价的 50%，同时享受免民航发展基金及燃油减半的优惠；

使用上述舱位（C/W/Y/B/M/H/K/L/Q/G/V）以外的其他运价舱位购买儿童票，名字+CHD，使用 PAT:A\*CH 出票，票价以实际票价为准，同时享受免民航发展基金及燃油减半的优惠。

2、购买教师、学生优惠客票须凭本人有效身份证明，教师的身份证明为国家教育机关颁发的《教师资格证》或国内全日制正规院校颁发的《工作证》；学生的身份证明为中国大陆、港澳台全日制正规院校颁发的《学生证》或《学生卡》或录取通知书或学生所在学校或者其教育主管部门出具的证明；订座姓名后加 YDT（教师）YSD（学生），教师在 Q 舱订座，学生在 V 舱订座。结算时附相关有效身份证明的复印件。

在中国大陆工作的港澳台及外籍教师以及在中国大陆学习的港澳台及外国留学生适用于“师生优惠”，但须持有上述规定的有效证件。

3、购买军残、警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》；军残、警残可以在相应的 C/W/Y 舱订座，订座姓名后加 GM（军残）、JC（警残），在客票的“票价级别/客票类别”栏填开票价级别为“CGM、WGM、YGM”、“CJC、WJC、YJC”，票价享受 50% 的优惠，使用 PAT:\*GM 或 JC 出票，结算时应附相关有效身份证明的复印件，**官网、掌尚飞等电商直销渠道除外**；使用 C/W/Y 舱以外的舱位购票的，使用 PAT:A\*GM 或 JC 自动生成运价并出票，票价不再享受优惠，以实际票价为准，但享受燃油减半的优惠。

4、军残、警残旅客订座在 C/W/Y 允许自愿签转、免费退改，其余舱位，不允许自愿签转，如需变更或退票，按照下文中退票和变更规定执行。

5、儿童订座在 C/W/Y 允许自愿签转，其余舱位，不允许自愿签转，如需变更或退票，按照下文中退票和变更规定执行。

6、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，如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。

## （十）客票作废

不允许作废客票，客票的改期、升舱、退票按照客票使用条件办理。

## （十一）客票变更及退票以客票票面价为基准计算退改签费用。

**（十二）航班计划离站时间：**为电子客票行程单上所列明的“时间”。旅客自愿变更、退票时，“航班计划离站时间”以客票上每一航段最后一次变更后的计划离站时间为准，并按照取消定座的时间计算变更、退票手续费。

# 二、客票变更

自愿变更，原则上由原出票单位办理。

## （一）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/婴儿/革命伤残军人和因公致残人民警察票价的

## 客票允许自愿变更承运人。使用其他舱位票价的客票不得自愿变更承运人。

2、签转仅限在票价相同且舱位等级一致的航空公司之间进行。

如票价、舱位等级与外航不一致时：如外航无对应舱位等级及代码，按自愿退票办理，另购外航新票；

如票价不同时：外航票价高于山航的，应补齐票价差额方可办理；若山航票价高于外航的，票价差额不退，或山航航班按自愿退票另购外航新票办理。

3、允许自愿签转的客票签转须在客票上列明的起飞时间 **24 小时（含）** 以前提出。如在客票上列明的起飞时间 24 小时以内及起飞后提出，按该舱位航班起飞后自愿变更收费标准收取变更费。

4、如未按照上述规定为旅客进行签转，由此对山航造成的损失由签转操作单位承担。

5、自愿签转至其他航空公司的山航客票，如发生自愿改退，按照对应外航标准收取费用；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。

## （二）变更航班、舱位、日期：

自愿变更仅限在同一航程的前提下，变更航班号、乘机日期和舱位等级三种情形，需在相同舱位等级有可利用座位的条件下方可办理，否则按自愿升舱/自愿降舱办理。

如已经变更过的客票，按照新票面旅行日期。

1、各舱位变更收费标准如下：

（1）C 舱：

航班计划离站时间前 4 小时（含）之前均不收变更手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 5%的变更手续费；

（2）D /P/I 舱：

航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 5%的变更手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 10%的变更手续费；

（3）W/Y 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前均不收取变更手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 5%的变更手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 10%的变更手续费；

（4）R 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 10%的变更手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 20%的变更手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 40%的变更手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 60%的变更手续费；

（5）B/M/H 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前均不收取变更手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 10%的变更手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 20%的变更手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 30%的变更手续费；

（6）K/L/Q 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 5%的变更手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 10%的变

更手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 30%的变更手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 40%的变更手续费；

（7）G/V/U/Z 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 10%的变更手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 20%的变更手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 40%的变更手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 60%的变更手续费；

（8）S/T/J/E 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 20%的变更手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 30%的变更手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 50%的变更手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 70%的变更手续费；

2、同舱位变更时，如新票价(实际自动运价计算 PAT:A)高于原票价，需同时收取变更费和价差。

3、舱位变更与航班或日期变更同时进行，需同时收取变更费和价差。备注：S/J/T/E 舱如需舱位变更时仅限变更至非 S/J/T/E 舱位、**S/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 S/J/T/E 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。

7、特殊产品按照对应产品要求执行。

#### 团队自愿变更规定：

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。

### （三）非自愿变更：

情形包括：

（1）已定妥座位的航班取消。

（2）已定妥座位的航班 FOC 标注延误或实际出港（撤轮档）时间晚于客票标注时间且大于（不含）15 分钟。

（3）已定妥座位的航班在订座系统中时刻发生变更且相较订座编码中起飞时间±大于（不含）15 分钟。

（4）已定妥座位的航班机型变更且不能提供同等服务等级舱位。

（5）山航多航程联运，同一票号中多航程或连续票号航程，均视同为多航程之间有关联影响关系，如其中一个或多个航程出现不正常，影响行程的。

（6）山航多航程联运，不符合（5）中的条件，不符合同一票号中多航程或连续票号航程的，但是其中一个或多个航程出现不正常，导致航程间衔接时间小于 3 小时，或者其中一个或多个航程航班取消的。

（7）其他山航界定和认可的情形。

凡是符合以上情形的，此航程或相关联航程可免费变更至距原计划航班起飞时间前后三天内（含）的航班（以 DATE 指令计算），且仅限一次；如旅客要求变更至前后三天以外，则按非自愿退票处理，如旅客其他相关山航航班行程受到影响，也可按照上述标准办理非自愿变更，需要在发生变更的航班计划离站时间 24 小时内且后段航班计划离站时间 4 小时前提出办理。

往返程和缺口程航程适用于多航程联运规定。

非自愿变更后，旅客在航班起飞前 4 小时（含）提出退票要求的按照非自愿退票处理，在航班起飞前 4 小时以内及航班起飞后，按照自愿退票处理。

销售的代码共享航班客票，要求非自愿变更的，需要提供承运人开具的相关证明或者联系实际承运人办理。

#### **（四）同等舱位等级范围内变更子舱位（不改变舱位等级）**

- 1、允许高舱位改低舱位，但差额不退（如：Q 舱改 G 舱）。
- 2、低舱位改高舱位，补收实际舱位差额（如：G 舱改 Q 舱）。如客票改期与低舱位改高舱位同时进行，同时收取舱位价差和变更费。
- 3、变更后如需再次变更，按舱位变更后的舱位规定执行，变更前所收的变更手续费不退。

#### **（五）变更舱位等级**

- 1、自愿提高舱位等级（升舱），按照票面价格与变更后适用舱位票价的差价收取差额（如：B 舱变更为 C 舱）。
- 2、如客票改期与低舱位改高舱位同时进行，同时收取舱位价差和变更费。
- 3、自愿降低舱位等级，如公务舱改经济舱按照自愿退票后重新购票处理。如高级经济舱 W 或 R 舱在变更日期和航班时，航班布局无高级经济舱或者高级经济舱已经销售完毕，客人自愿降舱至经济舱，W 舱可以降舱至 Y 舱，按照 W 舱变更规定收费，R 舱按照自愿变更收取变更费，同时补差价，多不退少补。
- 4、变更后如需再次变更，按舱位变更后的舱位规定执行。
- 5、非自愿降舱按照非自愿降舱相应管理规定执行。

#### **（六）自愿变更航程**

- 1、山航上海浦东和上海虹桥之间可以进行变更航程操作，详见相关业务文件。
- 2、其他航线按照自愿退票处理。

### **三、旅客退票**

#### **（一）非自愿退票**

##### **1、非自愿退票**

情形包括：

- （1）已定妥座位的航班取消。
- （2）已定妥座位的航班 FOC 标注延误或实际出港（撤轮档）时间晚于客票标注时间且大于（不含）15 分钟。
- （3）已定妥座位的航班在订座系统中时刻发生变更且相较原计划离站时间起飞时间±大于（不含）15 分钟。
- （4）已定妥座位的航班机型变更且不能提供同等服务等级舱位。
- （5）航班起飞后备降、返航、经停地取消（以山航 FOC 系统查询为准）。
- （6）山航多航程联运，同一票号中多航程或连续票号航程，均视同为多航程之间有关联影响关系，如其中一个或多个航程出现不正常，影响行程的。注：受影响的未变动航段需在航班起飞前 4 小时以外取消座位。
- （7）山航多航程联运，不符合（6）中的条件，如客票填开时间间隔小于等于 48 小时，其中一个或多个航程出现不正常，导致航程间衔接时间小于 3 小时，或者其中一个或多个航程航班取消的。注：受影响的未变动航段需在航班起飞前 4 小时以外取消座位。

(8) 山航客票自愿改期但是客票有效期之内山航已无实际承运航班的。

(9) 与山航有联运协议的多家航空公司联运客票，同一票号中多航程或连续票号航程。

如果前一航段其他公司出现航班不正常（航班延误、取消、变更，需提供证明材料原件或拍照，以及乘机人身份证明原件或拍照），且衔接时间不足的（衔接最短时间：国内+国内 2 小时，国内+国际 3 小时）。

如果山航航班时刻提前，导致衔接时间不足的（衔接最短时间：国内+国内 2 小时，国内+国际 3 小时）。

(10) 客票状态必须为 OPEN FOR USE，且在航班不正常通知发布后，或航班不正常发生后，取消订座的。

(11) 往返程和缺口程航程适用于多航程联运规定。

(12) 如旅客已持有一张客票后单独申请额外占座服务（含舒适占座与行李占座），应按订座系统中开放的舱位重新购票并同时申请该特殊服务，出票后原有客票应在航班起飞前24小时前取消座位，在新购额外占座服务客票使用之后，原客票可申请非自愿退票，需备注新客票票号信息。

(13) 其他山航界定和认可的情形。

符合上述条件的，按照如下规定办理非自愿退票：

(1) 客票全部未使用退还全部票款；

(2) 经停地航班取消或延误或备降某地，退还未使用航段的相应票款（民航发展基金民航发展基金和燃油附加费不退），但不得超过原付票款金额，均不收退票费（注：经停地未使用航段的票款等于未使用航段的对应舱位票价，如 TNA-XMN50 折，经停 HGH，非自愿退 HGH-XMN 航段，则应退 HGH-XMN50 折的票价。航段票价使用山航 FD 运价，若未使用航段无山航适用票价，可对票面价进行里程（以 XS FSM 查询到的里程为准）分摊处理。例：旅客购票航段济南—哈尔滨，备降长春，应退长春—哈尔滨票价。分别查询济南—长春（航段 1）和长春—哈尔滨（航段 2）航距，按票面价格×航段 2/（航段 1+航段 2）进行退款。

(3) 航班返航回始发地，客票全退，包含票价和税费。

## 2、其他非自愿退票：

(1) 重复出票：

对于出票时间间隔小于等于 24 小时，重复出票的其中一张客票，在航班起飞前 24 小时（含）之前取消座位，可按照非自愿退票办理，在 24 小时之内取消座位的按照自愿退票处理。

重复出票为下列情形中的一种：

A、多张客票上姓名、证件号码、航班号、航段、航班日期相同。使用先购买客票或使用高票价客票后，可申请全退。

B、同一 PNR 重复出票；

(2) 旅客姓名同音不同字、拼音代替了汉字、形近客票等山航认可的情形：

可重新填开新客票（新客票价格需大于等于原客票，航班号、航程、航班日期必须与原客票一致），在新客票使用之后，原客票可全退（需备注新填开客票的票号，且旧客票 PNR 必须在填开新客票时取消）。

(3) 因病退票：

A、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。

**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正规诊断证明原件和医药发票的原件，证明材料开具时限为航班起飞之前购票之后；

(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。

### 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。

### 其他渠道不允许办理因病非自愿退票。

B、如在机场突然发生病情，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，凭机场医疗中心出具的诊断证明、病历，同时按照要求提交身份证明办理退票。

C、对于因旅客身体健康情况航空或机组人员现场判断不适合乘机的，或持医疗证明的伤病旅客因医疗证明不符合要求被拒绝乘机的，可持航空开具的书面证明，办理非自愿变更退票手续。

D、与符合 A、B、C 情形的患病旅客乘坐同一航班的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，免收退票费，但享受免费退票的陪同人员不得超过（含）2 人，同时提供患病旅客诊断证明、就诊发票、医药费发票、身份证和陪同人员身份证合照照片。

### E、旅客本人亡故原因退票规定

旅客本人在客票上列明的航班计划离站时间之前不幸亡故，可按非自愿退票规定办理；

旅客本人亡故，同航班、同航程随行人员（不超过2人），可一并办理退票手续，按非自愿退票规定办理；

办理该类退票时须提供死亡证明，死亡证明应由死亡发生地所在国家相应的主管机构签发。

## 3、其他非自愿退票规定：

- (1) 同舱变更后如需非自愿退票，最后一次自愿变更手续费一并退还。
- (2) 升舱(含子舱位间变更和改变舱位等级)后如需非自愿退票，按照升舱后票面价全退，最后一次自愿变更手续费一并退还。
- (3) 销售的代码共享航班客票，要求非自愿退票的，需要提供承运人开具的相关证明或订座记录编号被 UN 的信息。

## (二) 散客自愿退票

自愿退票，必须由出票单位办理,代理费和促销费一并退回。

如已经变更过的客票，按照新票面旅行日期。

### 1、各舱位散客自愿退票规定：

#### (1) C 舱：

航班计划离站时间前 4 小时（含）之前均收票面价 5%退票手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，收取票面价 10%的退票手续费；

#### (2) D/P/I 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 5%的退票手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 10%的退票手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 15%的退票手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 20%的退票手续费；

#### (3) W/Y 舱：

航班计划离站时间前 72 小时（含）之前，每次收取票面价 5%的退票手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 10%的退票手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 20%的退票手续费；

（4）R 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 30%的退票手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 40%的退票手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 50%的退票手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 60%的退票手续费；

（5）B/M/H 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 10%的退票手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 15%的退票手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 30%的退票手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 40%的退票手续费；

（6）K/L/Q 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 15%的退票手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 20%的退票手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 40%的退票手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 50%的退票手续费；

（7）G/V/U/Z 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 30%的退票手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 40%的退票手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 70%的退票手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 90%的退票手续费；

（8）S/T/J/E 舱：

航班计划离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 40%的退票手续费；

航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 50%的退票手续费；

航班计划离站时间前 72 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 80%的退票手续费；

航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 100%的退票手续费；

2、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订座取消时间），收取退票手续费。

3、革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票免费退票（C\W\Y 舱），需提交国家颁发的购票时的军/警残证件，可在山航直属售票处、客服中心办理。通过客服中心和山航官网办理需要提交本人免冠手持军/警残证明的照片电子版未经编辑的原件。山航官网仅办理官网购票的退票业务。

4、儿童旅客和占座婴儿退票费按照其订座舱位规定执行，不占座婴儿客票，免费退票。

5、中转联程 S 舱客票部分已使用，不允许退票，仅退还未使用航段的民航发展基金和燃油附加费。

6、过期客票，仅退还民航发展基金和燃油附加费。

7、常旅客免票变更规定按照会员手册规定操作。

8、特殊产品依据对应产品要求执行。

### (三) 团体旅客自愿退票

自愿退票，必须由出票单位办理, 代理费和促销费一并退回。

团队旅客自愿退票：

- 1、团队旅客客票必须按照航程使用，否则不予退票。
- 2、客票部分行程已使用：收取 100%退票费，仅退还未使用航段税费。
- 3、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）以前取消订座，收取 50%的退票费；
    - b、在全航程首段始发航班起飞前 24 小时之后取消订座，收取 100%退票费，仅退还未使用航段税费；
  - (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）以前取消订座，收取 60%退票费；
    - b、在全航程首段始发航班起飞前 24 小时之后取消订座，收取 100%退票费，仅退还未使用航段税费。

## 四、损失补偿规定

### (一) 座位虚耗

代理人不得以任何形式虚占航班座位。否则，代理人除按照订座舱位票价补齐票款外，还应按照该航班经济舱全票价1~3倍票款的标准向山航支付违约金，同时为避免山航损失扩大，山航有权利通过系统屏蔽代理人订座系统中山航航班信息。对于不缴纳罚款的代理人，山航有权利通过B2B渠道开罚单、扣押退票款或押金予以冲抵。

虚占航班座位包括但不限于以假“RR”、假票号、假旅客姓名等形式预留航班座位，直接或间接造成航班座位未被利用或其价值未被充分利用的行为。包括并不限于如下几种情况：

- 1、以HK或RR等状态占座PNR但未实际出票发生NOSHOW的行为；
- 2、虚假姓名HK/RR等状态占座或假票号占座的PNR发生NOSHOW的行为；
- 3、航班规定离站时间前退票未取消座位的 PNR 发生 NOSHOW；
- 4、航班规定离站时间前退票或升舱后未及时取消座位的 PNR 发生 NOSHOW；
- 5、重复订座，其中相同航段、姓名在航班起飞后 NOSHOW。
- 6、挂起状态的电子客票，航班起飞前未解除挂起，旅客未成行发生 NOSHOW。
- 7、航班规定离站时间前 1 小时（含）以后，未出票取消的 PNR。
- 8、利用电脑系统或批量指令，生成大量 PNR 占座但不实际出票的行为。
- 9、利用电脑系统或批量指令，SD 大量压票不生成 PNR 的行为。
- 10、其他山航认定的恶意行为。

### (二) 销售行为违规

1、禁止销售代理在航班AV无座（包括全航班无座、经济舱无座、某舱位无座）的情况下，包括但不限于在各类机票互联网销售平台上展示并销售山航该航班已无座舱位的客票。各销售代理必须严格按照山航航班公开AV舱位信息销售机票。处罚规定：对于违规销售代理，一经发现，山航将立刻停止订座人和出票人查看山航航班的权限，需递交正式保证书后方可解除；第二次发现处以5000元的罚款并屏蔽系统，缴纳违约金后方可解除；第三次发现永久停止山航BSP授权并永久实施屏蔽。

2、销售代理不得以任何名义，包括但不仅限于利用“打包”、“套餐”产品等形式，变相加价销售客票及变相不执行本规定中的退票、退票条件和收费规定。否则按照该航班经济舱全票价1~3倍票款的标准向违规代理处以罚款。

3、销售代理必须在订座系统中留存旅客的真实手机号码。否则按照该航班经济舱全票价1~3倍票款的标准向违规代理处以罚款。

4、代理人必须遵守航空公司的有效规章及运价产品业务规定，不得在任何渠道擅自改变规章、运价及运输要求和条件,包括恶意销售中转联程产品实施弃程。否则按照该航班经济舱全票价1~3倍票款的标准向违规代理处以罚款。

5、代理人应及时处理本部门各类“Q”，代理人应并按照我公司的规定将航班退票信息及时通知到其所填开客票的旅客。否则按照该航班经济舱全票价1~3倍票款的标准向违规代理处以罚款。

6、未经旅客同意，代理人不应取消其他销售单位已定妥的座位，或者退票其他销售单位的定座记录。否则按照该航班经济舱全票价1~3倍票款的标准向违规代理处以罚款。

7、未经旅客同意，代理人不得擅自取消旅客已定妥的航班座位，或者将旅客客票办理退款。否则按照该航班经济舱全票价1~3倍票款的标准向违规代理处以罚款。

8、其他：违反山航下发各类销售业务文件的行为，按照文件规定处罚。

9、对于不缴纳罚款的代理人，山航有权利通过B2B渠道开罚单、扣押退票款或押金予以冲抵。

### （三）其他销售违规行为

1、因票证未注明限制条件而使我公司受损失的，由出票人承担损失。

2、必须使用B2B系统销售国内团队票，否则将按照每张票号收取200元补偿费。

4、不按规定收取变更、退票手续费，或退票原因虚假者，除补齐对应舱位手续费之外，并按每张 500 元收取补偿费。

5、制作虚假证明（儿童证明、教师证、学生证、军残警残证、医院证明、优惠票审批单等），来获取航空公司优惠的或是将成人票出为儿童票，将儿童票出为婴儿票等，按对应舱位等级的全票价补齐差价，并处全价 1—3 倍罚款。

未制作虚假证明，客票上身份证明有效且属实，将成人票出儿童票，儿童票出婴儿票等，按全票价补齐差价，并处全价 1 倍罚款。

6、中性客票代理人，无论何种原因出现串号、误作废等，不能及时结算票款，应及时与我公司联系备案，否则一律按阴阳票处理，每张客票按照 3000 元收取补偿费。

7、在使用《行程单》过程中，若代理人采用虚假金额填开客票金额或使用假行程单的违规操作手法，一经发现，除补齐差价外，按照每张 3000 元收取补偿费。

8、客票有效期：

（1）除另有约定外，客票有效期自旅客开始第一航段旅行开始之日起，一年内有效；第一航段未使用或不定期的客票，则从填开客票之日起，一年内有效。

（2）若客票的第一航段已使用，则整本客票或连续客票的有效期自旅行之日开始计算一年内有效，不论以后是否改变航程或换开客票，原有效期不变。若原客票完全未使用，客票换开后，新客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内有效。

（3）客票有效期的计算，从第一航段旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

各营业部、售票处、销售代理人一律不得改签过期客票；否则，按改签航段的经济舱全票价票补齐票款。对过期客票不得使用、退票、签转、退票，否则按客票票面价格 1 倍的罚款，同时对过期退票操作应收回已结算的退票款。

9、电子客票退票、改签或换开后应及时更改客票状态，若未及时更改状态，应按每张 500 元交纳补偿费，若因此而导致票证被重复使用或退票，除交纳补偿费外，还应补齐相应损失。

10、换开的电子客票，新票应与旧票所换开的联号、票号、航段、舱位等信息一致，若不一致，按每张

50元收取补偿金，若因此造成客票被重复使用或退票，还应补偿相应损失。

11、电子客票退票，所退电子客票票号输入错误，按每张500元收取补偿金，若因此造成客票被重复使用或退票，还应补偿相应损失。

12、未按照山航销售产品规定向旅客告知使用条件，造成旅客投诉及产生的费用，由销售方承担。

13、对于不缴纳罚款的代理人，山航有权利通过B2B渠道开罚单、扣押退票款或押金予以冲抵。

14、代理人因服务意识差、态度恶劣、未及时处置旅客诉求等造成旅客不满引发投诉，根据投诉情节严重程度按照该航班经济舱全票价1~3倍票款的标准进行处罚或单方解除与代理人协议，并要求代理人承担违约责任和一切经济损失。

## 五、行程单遗失

旅客遗失《航空运输电子客票行程单》后如要求退票，只需提供旅客本人身份证复印件以及填写《航空运输电子客票行程单遗失声明》并经营业部或客服中心负责人签字，即可办理退票手续。且电子客票的退票必须在有效期内办理，逾期不退。身份证复印件以及《航空运输电子客票行程单遗失声明》须附退款单后按期一起交于结算部门。

## 六、其他

以上适用条件若有退票将另行通知，未尽事宜按《山东航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》执行。

## 七、执行

本规定适用于航班旅行日期为2019年3月31日（含）以后的国内客票。此文件生效后原文件作废。

**山东航空股份有限公司享有本规定的最终解释权。**

附件 1 《航空运输电子客票行程单遗失声明》

附件 2 《舱位使用条件简表》

**附件 1：航空运输电子客票行程单遗失声明**

**航空运输电子客票行程单遗失声明（范本）**

**特别提醒：**

- 1、本声明仅在销售机构决定为旅客退票之后使用，使用时销售机构必须首先将该行程单在行程单打印插件里面执行作废操作；
- 2、本声明仅用于由于旅客的原因造成电子客票行程单丢失或者损毁而无法回收的情况；
- 3、本表填写后与平时作废的行程单一同保存，待次年 3 月份回收时统一上交。

航空运输电子客票行程单遗失声明			
旅客姓名		旅客联系电话	
旅客身份证号			
旅客工作单位		工作单位 联系电话	
预定航班号		电子客票号	
行程单印刷序号			
行程单填开单位名称			
行程单填开单位 office			
情况说明：			
旅客签字：	经办人签字：	（填开单位公章）	

（制表单位：中国民航总局清算中心）

附件 2: 国内航班舱位使用条件简表

山东航空股份有限公司国内航班舱位使用条件简表

舱位	自愿签转	自愿变更				自愿退票			
		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	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	允许	免费	免费	免费	5%	5%	5%	5%	10%
D/P/I	不允许	5%	5%	5%	10%	5%	10%	15%	20%
W	正价允许	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%
R	不允许	10%	20%	40%	60%	30%	40%	50%	60%
Y	允许	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%
B/M/H	不允许	免费	10%	20%	30%	10%	15%	30%	40%
K/L/Q	不允许	5%	10%	30%	40%	15%	20%	40%	50%
G/V/U/Z	不允许	10%	20%	40%	60%	30%	40%	70%	90%
S/T/J/E	不允许	20%	30%	50%	70%	40%	50%	80%	100%

注：其他及详细规定见《山航国内多等级舱位销售管理规定》正文，未尽事宜按照《山航国内运输总条件》执行。