

山航国内票价使用条件(20240101)

适用规定

一. 适用范围

1. 本规则适用于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；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；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. 本规则所列变更和退票手续费收费标准(新标准)适用于 2024 年 1 月 1 日(含)以后销售的国内客票。
3. 2024 年 1 月 1 日(不含)以前销售的国内客票, 在 2024 年 1 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. 2024 年 1 月 1 日(不含)以前销售的国内客票, 在 2024 年 1 月 1 日(含)以后申请退票, 适用 2024 年 1 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”。

二. 一般规定

1. 销售单位应严格遵守价格与舱位对应的原则, 不得以低价格销售高舱位。
2. 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。
3. 来回程, 联程航班子舱位可组合使用, 使用条件按照具体航段对应的舱位执行。
4. 凡符合运价条件的, 优先按照运价条件执行。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。
5. 销售单位在销售国内客票时, 必须事先向旅客说明运价使用条件, 避免发生投诉。
6. 本规则中的“航班起飞时间”是指客票票面上列明的航班起飞时间。“航班起飞时间前 7 天”为 7×24 小时, 即 168 小时。“航班起飞时间前 7 天”和“航班起飞时间前 4 小时”均精确到分钟。例如, 计划于 2023 年 11 月 8 日 12:10 起飞的航班, 其“航班起飞时间前 7 天”对应的时间节点是: 2023 年 11 月 1 日 12:10; “航班起飞时间前 4 小时”对应的时间节点是: 2023 年 11 月 8 日 8:10。
7. 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。
8. 客票上的 NOSHOW 或 OFLK 标识, 仍可作为判断航班起飞前和起飞后的依据。
9. 特殊产品及特殊运价的退改签规则按具体产品规定执行。

乘机者

儿童、婴儿、革命伤残军人、因公致残人民警察优惠票价和变更, 退票规定

1. 婴儿按成人适用普通票价(J/G/Y 舱全价)的 10%计收, 允许自愿变更承运人(签转), 办理自愿变更及自愿退票时, 免收手续费。
2. 儿童(含无成人陪伴儿童)按成人适用普通票价(J/G/Y 舱全价)的 50%计收, 也允许购买五折以外其他票价。票价类别为 JCH50/GCH50/YCH50 的儿童五折优惠票价, 有成人陪伴儿童客票允许自愿变更承运人(签转); 无成人陪伴儿童客票不允许自愿变更承运人(签转); 如旅客申请自愿变更承运人(签转), 可按自愿退票办理; 办理自愿变更时免收手续费, 办理自愿

退票时其规定与相同舱位成人退票规定一致。

3. 革命伤残军人和因公致残人民警察凭有效身份证件, 按成人适用普通票价(J/G/Y 舱全价)的 50%计收, 票价类别为 JGM/GGM/YGM/FJC/JJC/GJC/YJC 的革命伤残军人和因公致残人民警察五折优惠票价, 允许自愿变更承运人(签转), 办理自愿变更及自愿退票时, 免收手续费。
4. 购买上述优惠政策以外其它票价种类的儿童(含无成人陪伴儿童)、革命伤残军人和因公致残人民警察客票, 须按照其它票价种类的退改手续费标准执行。
5. 除变更和退票手续费外, 其它变更和退票规定按下述“散客退票规定”, “散客变更规定”执行。

预订规定

定座和出票

1. 购买 50%普通票价的儿童(含无成人陪伴儿童), 革命伤残军人和因公致残人民警察客票, 定座舱位为 J/G/Y 舱; 儿童(含无成人陪伴儿童), 革命伤残军人和因公致残人民警察允许购买五折(不含)以下客票, 定座舱位和票价类别以销售系统显示为准。
2. 购买 10%普通票价的婴儿客票, 舱位服务等级与定座舱位需与同行成人一致。如: 成人票为经济舱 Y 舱, 婴儿票也必须为经济舱 Y 舱。
3. 购买 50%普通票价的有成人陪伴儿童客票, 舱位服务等级需与同行成人服务等级一致。如: 成人票为经济舱 M 舱, 儿童票可预定经济舱 Y 舱但不能预定公务舱座位。
4. 出票时限: 以定座记录中显示的信息为准。
5. 不定期客票(OPEN 客票): 不允许, 必须定妥座位才能出票。
6. J\G\Y 舱全价客票、使用 J\G\Y 舱的儿童、婴儿、革命伤残军人和因公致残人民警察五折优惠票价客票及使用 J\G\Y 舱的政府采购票价客票“签注”栏填入“Q/改退收费”限制条件, 其它非全价客票“签注”栏填入“Q/不得签转/改退收费”限制条件。

团队规定

团队票价及变更, 退票规定

一. 团队价格和退改收费标准请咨询山航当地销售机构。

二. 团队旅客自愿变更: 按团队旅客自愿退票办理。

三. 团体旅客自愿退票规则:

1. T/L/P/N/K 舱团队客票, 只退燃油附加和机场税。
2. 除 T/L/P/N/K 舱以外其他舱位, 团队(全部及部分)旅客退票手续费计算标准按以下规定处理。取消定座的时间, 以客票上的航班起飞时间为准。
航班起飞 5 天(120 小时, 含)前取消定座, 收取 30%的退票手续费;
航班起飞 5 天(120 小时)内, 1 天(24 小时, 含)前取消定座, 收取 50%的退票手续费;
航班起飞 1 天(24 小时)内, 起飞(含)前取消定座, 收取 100%的退票手续费;
航班起飞后取消定座, 收取 100%的退票手续费。
3. 持单程客票团体旅客退票规则
按照取消定座时间和对应的票面价格, 收取退票手续费。
4. 持联程\来回程客票团体旅客退票规则
4.1 客票全部未使用:
非一体价: 按照每一航段取消定座时间和对应的票面价格, 分别收取退票手续费。
一体价: 按照首航段取消定座时间和全航程票面价收取退票手续费。

4.2 客票部分已使用:

非一体价:按照每一航段取消定座时间和对应的票面价格,分别收取退票手续费。

一体价:全程票面价扣除已使用航段单程Y舱公布票价,如有余额,按照未使用首航段取消定座时间和余额收取退票手续费。如无余额,则只退燃油附加费和机场税。

5. 国内航线团队旅客自愿退票时,如与国内运价使用条件发生冲突,以本通知的内容为准。

6. 团队旅客非自愿变更和非自愿退票:免收手续费。

退票规定

散客退票规定

一. 一般规定

1. 退票手续费按对应航段的票面价格计算,以人民币元为单位,尾数四舍五入至个位。
2. 按未使用航段的取消定座时间距离客票票面上列明的航班起飞时间,收取适用时间段的退票手续费。
3. 客票部分使用退票规则:客票部分使用后退票,扣除已使用航段票面价格,按未使用航段的取消定座时间距离客票票面上列明的航班起飞时间,收取适用时间段的退票手续费,余额退还旅客。
4. 换开客票退票规则:换开客票在2024年1月1日(含)以后申请退票,按换开客票的取消定座时间和原始客票的价格,舱位及收费标准收取退票手续费,如有补收的票价差额,则差额全部退还,已收取的变更手续费不退。即:按照换开客票未使用航段的取消定座时间距离换开客票票面上列明的航班起飞时间,选择适用的时间段,按照原始客票(即第一张客票)对应航段和舱位的退票手续费标准和票面价格计算退票手续费;全部退还换开客票时补收的未使用航段的票价差额;已收取的变更手续费不退。
5. 客票上的NOSHOW或OFLK标识,仍可作为判断航班起飞前和起飞后的依据。
6. 特殊产品及特殊运价的退改签规则按具体产品规定执行。
7. 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,未使用的机场建设费和燃油附加一并退还。

二. 来回程一体运价的退票规则

来回程一体运价(是指从一地出发前往另一地又返回到原始发地的旅程且来回程票价低于单程票价的两倍)客票部分使用后申请退票,扣除票面价格的1/2来回程一体运价,余额按相应定座舱位代码的退票规则办理。

三. 自愿签转到其他航空承运人的客票如申请退票,按照签转前山航航班的退票规则收取退票手续费,如收取过票价差额,则差额全部退还,已收取的变更手续费不退。

四.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	航班起飞前 7 天之前	航班起飞前 7 天 (不含)至 48 小时 (含)	航班起飞前 48 小时 (不含)至 4 小时(含)	航班起飞前 4 小时 (不含) 至航班起 飞后
J	免费	5%	5%	10%
C/D/R/Z	5%	10%	15%	20%
G	免费	5%	10%	15%
E	10%	15%	25%	30%
Y	免费	5%	10%	15%
B/M/U	10%	15%	25%	30%
H/Q/V	10%	20%	35%	45%
W/S	20%	30%	65%	70%
T/L/P/N/K	20%	40%	70%	75%

1.使用 J 公务舱普通票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:客票有效期内免收退票手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 4 小时(含):收取实际票面价格 5%的退票手续费;
- 3)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:收取实际票面价格 10%的退票手续费。

2.使用 G 高级经济舱普通票价,Y 经济舱普通票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:客票有效期内免收退票手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):收取实际票面价格 5%的退票手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):收取实际票面价格 10%的退票手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:收取实际票面价格 15%的退票手续费。

3.使用 C/D/Z/R 公务舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:收取实际票面价格 5%的退票手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):收取实际票面价格 10%的退票手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):收取实际票面价格 15%的退票手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:收取实际票面价格 20%的退票手续费。

4.使用 B/M/U 经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:收取实际票面价格 10%的退票手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):收取实际票面价格 15%的退票手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):收取实际票面价格 25%的退票手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:收取实际票面价格 30%的退票手续费。

5.使用 H/Q/V 经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:收取实际票面价格 10%的退票手续费;

- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):收取实际票面价格 20%的退票手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):收取实际票面价格 35%的退票手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:收取实际票面价格 45%的退票手续费。

6.使用 W/S 经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:收取实际票面价格 20%的退票手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):收取实际票面价格 30%的退票手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):收取实际票面价格 65%的退票手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:收取实际票面价格 70%的退票手续费。

7.使用 E 高级经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:收取实际票面价格 10%的退票手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):收取实际票面价格 15%的退票手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):收取实际票面价格 25%的退票手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时至航班起飞后:收取实际票面价格 30%的退票手续费。

8.使用 T/L/P/N/K 经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:收取实际票面价格 20%的退票手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):收取实际票面价格 40%的退票手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):收取实际票面价格 70%的退票手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时至航班起飞后:收取实际票面价格 75%的退票手续费。

五.非自愿退票:免收退票手续费。

变更规定

散客变更规定

一.一般规定

- 1.变更是指变更航班时刻、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,任何时候均需补收。
- 3.按未使用航段的取消定座时间距离客票票面上列明的航班起飞时间,收取适用时间段的变更手续费。
- 4.客票变更时,如先取消座位变为 OPEN 客票,之后再重新订妥座位的,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。

二.自愿变更航班和/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、自愿变更舱位等级

- 1.降低舱位(包括同一服务等级中子舱位从高舱位改低舱位及不同服务等级中降低舱位等级),按自愿退票办理,重购新票。如:Y 改至 W, M1 改至 V, E 改至 Y, J 改至 Y, C 改至 V1 等。高级经济舱 G 舱改至经济舱 Y 舱可按自愿变更办理:

1) 客票航班和日期均未变更, 且新票价高于或等于原票价, 则只收取舱位票价差额, 免收变更手续费; 如新票价低于原票价, 差额不退(新客票手工填写原票价), 免收变更手续费, 或按自愿退票处理。

2) 客票航班和/或日期变更, 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。

2. 提高舱位(包括同一服务等级中子舱位从低舱位改高舱位及不同服务等级中提高舱位等级):

1) 客票航班和日期均未变更, 提高舱位服务等级时若新票价高于或等于原票价, 则只收取舱位票价差额, 免收变更手续费。如 S 改至 G, M1 改至 R 等。同一服务等级中子舱位从低舱位改高舱位, 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。如 S 改至 V, Q1 改至 M1, H1 改至 Y 等。

2) 客票航班和/或日期变更, 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。如 U1 改至 Y, B 改至 C, R 改至 J 等。

3) 提高舱位后再变更按新舱位的变更手续费标准执行。

4) 若提高舱位时新票价低于原票价, 按自愿退票办理, 重购新票。

3. 相同子舱位变更(如 M 改 M, M1 改 M1, M1 改 M, C 改 C 等), 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。如新票价低于原票价, 差额不退(新客票手工填写原票价), 只收取变更手续费, 或按自愿退票处理。

四. 自愿变更承运人(签转)

1. 公务舱(J), 高级经济舱(G)和经济舱(Y)普通票价及使用 J\G\Y 舱的政府采购票价, 允许自愿签转, 如变更后新承运人适用票价高于山航票价, 需补齐票价差额后进行变更, 同时收取变更手续费; 如变更后新承运人适用票价低于山航票价, 可按自愿退票办理。如按照自愿变更办理, 差额不退, 同时收取变更手续费。

2. 使用 C\D\Z\R 公务舱折扣票价及经济舱其他折扣票价的客票, 不允许自愿签转; 如旅客申请自愿签转, 可按自愿退票办理。如按照变更办理, 须补齐折扣票价与山航公务舱\经济舱普通票价的差额后进行变更, 同时收取变更手续费。

3. 自愿签转时, 如签转后新承运人适用票价高于山航票价, 需补收票价差额, 同时收取变更手续费。

五. 自愿变更航程 按自愿退票办理。

六. 来回程一体运价的变更规则

来回程一体运价(是指从一地出发前往另一地又返回到原始发地的旅程且来回程票价低于单程票价的两倍)客票部分使用后要求变更, 按 $1/2$ 来回程一体运价计算变更手续费; 如果变更后舱位有来回程一体运价, 则票价差额为 $1/2$ 来回程一体运价的差额; 如果变更后舱位没有来回程一体运价, 则票价差额为变更后舱位单程运价与变更前 $1/2$ 来回程一体运价之间的差额。

七.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	航班起飞前 7 天之前	航班起飞前 7 天(不含)至 48 小时(含)	航班起飞前 48 小时(不含)至 4 小时(含)	航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后
J	免费	免费	5%	5%
C/D/R/Z	5%	10%	10%	15%
G	免费	5%	5%	10%
E	5%	10%	15%	20%
Y	免费	5%	5%	10%
B/M/U	5%	10%	15%	20%
H/Q/V	5%	15%	25%	35%
W/S	10%	20%	45%	55%
T/L/P/N/K	10%	30%	50%	60%

1.使用 J 公务舱普通票价的客票:

- 1)航班起飞 48 小时(含)之前:客票有效期内免收变更手续费;
- 2)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞后:每次变更收取 5%的变更手续费。

2.使用 G 高级经济舱普通票价,Y 经济舱普通票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:客票有效期内免收变更手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 4 小时(含):每次变更收取 5%的变更手续费;
- 3)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:每次变更收取 10%的变更手续费。

3.使用 C/D/Z/R 公务舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:每次变更收取 5%的变更手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 4 小时(含):每次变更收取 10%的变更手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:每次变更收取 15%的变更手续费。

4.使用 B/M/U 经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:每次变更收取 5%的变更手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):每次变更收取 10%的变更手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):每次变更收取 15%的变更手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:每次变更收取 20%的变更手续费。

5.使用 H/Q/V 经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:每次变更收取 5%的变更手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):每次变更收取 15%的变更手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):每次变更收取 25%的变更手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:每次变更收取 35%的变更手续费。

6.使用 W/S/经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前:每次变更收取 10%的变更手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含):每次变更收取 20%的变更手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含):每次变更收取 45%的变更手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时(不含)至航班起飞后:每次变更收取 55%的变更手续费。

7.使用 E 高级经济舱折扣票价的客票:

- 1)航班起飞 7 天(含)之前: 每次变更收取 5%的变更手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含): 每次变更收取 10%的变更手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含): 每次变更收取 15%的变更手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时至航班起飞后: 每次变更收取 20%的变更手续费。

8.使用 T/L/P/N/K 经济舱折扣票价的客票。

- 1)航班起飞 7 天(含)之前: 每次变更收取 10%的变更手续费;
- 2)航班起飞前 7 天(不含)至航班起飞前 48 小时(含): 每次变更收取 30%的变更手续费;
- 3)航班起飞前 48 小时(不含)至航班起飞前 4 小时(含): 每次变更收取 50%的变更手续费;
- 4)航班起飞前 4 小时至航班起飞后: 每次变更收取 60%的变更手续费。

八.非自愿变更:免收变更手续费。由于非山航原因,变更承运人时,票价差额及其他政府税费、燃油附加(费)由旅客承担。