

第二节 交通知识与邮电知识

/02





一、航空客运知识

(一) 航空旅行常识

1. 航班、班次、时刻

民航的运输飞行主要有3种形式：

(1) 班期飞行：指按照班期时刻表和规定的航线，定机型、定日期、定时刻的飞行。

(2) 加班飞行：指根据临时需要在班期飞行以外增加的飞行。

(3) 包机飞行：指按照包机单位的要求，在现有航线上或以外进行的专用飞行。



一、航空客运知识

航班还分为定期航班和不定期航班，国际航班和国内航班。定期航班是指飞机定期自始发站起飞，按照规定的航线经过经停站至终点站，或直接到达终点站的飞行。在国际航线上飞行的航班称为国际航班，在国内航线上飞行的航班称为国内航班。航班又分为去程航班和回程航班。

班次是指在单位时间内飞行的航班数。班次是根据往返量需求与运能来确定的。

班期表上用阿拉伯字母1~7表示星期一到星期日，用“*”号表示次日的航班时刻，“BW”表示该航班隔周飞行等。

世界各国对航班飞机的出发和到达时刻，统一使用24小时制，用连写四个阿拉伯数字来表示。如“1020”，即指上午10：20分。到达时刻即指抵达当地的地方时刻。在中转换乘飞机时，需要问清时间，以免订错衔接航班。



一、航空客运知识

2. 航班号

目前国内航班的编号一般用航空公司的两个英文代码和四个阿拉伯数字组成。

- 第一个数字表示执行该航班任务的航空公司的数字代码，
- 第二个数字表示该航班终点站所属的管理局或航空公司所在地的数字代码。
- 第三和第四个数字表示该航班的具体编号，其中，第四个数字为单数的表示去程航班，双数的表示回程航班。

我国国际航班的航班号是由执行该航班任务的航空公司的二字英文代码和 3 个阿拉伯数字构成。第一位数字表示航空公司，后两位是航班序号，单数为去程，双数为回程。



一、航空客运知识

3. 飞机机型

国际航空运输中，通常用**英文字母和阿拉伯数字**来表示某一航班所使用的飞机机型。如，“74M”代表波音747-200。

4. 客舱等级和餐饮供应

国际航空运输中，通常用**英文字母**表示客舱等级：

F=头等舱 First Class

C=公务舱 Business Class

Y=经济舱 Economy Class

K=平价舱 Thrift

国际航空运输中，通常用**符号表示餐饮供应**。如刀叉图案，是表示在该航段飞行期间供应正餐。



一、航空客运知识

（二）机票有关知识

1. 订购机票

旅客购买机票须出示有效身份证件并填写旅客订座单，大陆居民要出示本人的居民身份证，台湾同胞要持台湾同胞旅行证明或公安机关出具的其他有效身份证件购买机票。外国人须出示护照。

2. 座位再证实：机票有OK票和OPEN票之分

——OK票，即已订妥日期、航班和机座的机票。持OK票的旅客若在该联程或回程站停留72小时以上，国内机票需在联程或回程航班起飞前两天中午12小时以前，国际机票需在72小时前办理座位再证实手续，否则原座位不予保留。

——OPEN票，是不定期机票，旅客乘机前需持机票和有效证件（护照、身份证等）去航空公司办理订座手续。订妥座位后才能乘机，此种客票无优先权、无折扣优惠。



一、航空客运知识

3. 儿童票

已满2周岁未满12周岁的儿童按成人全票价的50%付费。不满2周岁的婴儿按成人全票价的10%付费，不单独占一座位。每一成人旅客只能有一个婴儿享受这种票价。

2006年10月16日，国际上开始实行电子机票，我国从2008年6月1日起停止发售纸质机票。

4. 机票有效期

中国国内机票和国际机票的有效期为**一年**。定期机票自旅客开始旅行之次日零时起算；不定期机票自填开客票之次日零时起算。特价机票的有效期以承运人的规定为准。



一、航空客运知识

5. 乘机

- 乘坐国内航班的旅客应在班机起飞前2小时到达机场，乘坐国际航班或去沿海城市的旅客须提前3小时抵达机场，凭机票和个人有效证件办理登机手续。班机起飞前30分钟机场停止办理登机手续。
- 乘坐民航班机的旅客及携带的行李物品，除经特别准许者外，在登机前都必须接受安全技术检查；旅客须通过安全检查门。行李物品须经仪器检查，也可进行人身检查和开箱检查，拒绝检查者不准登机。
- 航空公司值机柜台停止办理乘机手续的时间：国内航班一般为航班离站时间前30分钟，国际航班为40分钟。
- 自2019年9月15日起，全国203家机场开通“民航临时乘机证明”系统，乘客若忘记携带身份证，可在微信小程序中搜索点击“民航临时乘机证明”，即可获得电子防伪二维码，凭此二维码可以办理值机手续并接受安检。该二维码有效期为15天，若超过15天可再次申办，不收取任何费用。



一、航空客运知识

6. 退票

中国国内机票持有者若想退票，须按规定视退票时间的早晚支付一定比例的退票费，大多数航空公司实行机票退改签阶梯费率；国际机票持有者要退票应按规定办理，并只限在原购票地点或经航空公司同意的地点办理。

7. 机票遗失与误机

旅客机票遗失，应以书面形式，在所乘航班规定离站时间1小时前向承运人或其代理人申请挂失，提供证明。承运人经核实并查明遗失机票确未被冒用或冒退，可予补发新客票，收取补票手续费。如遗失机票在申请挂失前被冒用或冒退，承运人不负责任。



一、航空客运知识

旅客误机后最迟应在该航班离站后的次日中午12时（含）以前，到乘机机场的承运人乘机登记处、承运人售票处或承运人地面服务代理人售票处办理误机确认。误机确认后，旅客如要求改乘后续航班，可在上述地点或原购票地点办理变更手续，承运人应在航班有可利用座位的条件下予以办理，免收误机费。旅客若未办理误机确认，并要求继续旅行，应交付客票价20%的误机费。旅客误机变更后，如果要求再次改变航班、日期，应交付客票价50%的变更手续费。旅客误机或误机变更后，如果要求改变承运人，按自愿退票的规定办理，应交付客票价50%的误机费。旅客误机或误机变更后，如果要求退票，也按自愿退票规定办理，应交付客票价50%的误机费。

由于机务维护、航班调配、商务、机组等承运人自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消、国内航班在经停地延误或者取消、国内航班发生备降三种情况造成航班出港延误，无论何种原因，承运人或者地面服务代理人应当向旅客提供餐食或住宿服务。

由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因造成航班在始发地延误或取消，承运人应协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。



一、航空客运知识

（三）行李的有关事宜

1. 免费托运行李额

- 乘坐中国民航的国内、国际班机，持有成人票或儿童票的旅客每人可免费托运的行李额为：头等舱票40千克，公务客票30千克，经济客票20千克；中美、中加航线上的旅客可免费托运行李2件，每件不超过32千克。按成人票价10%付费的婴儿无免费行李额。
- 旅客交运的行李必须封装完整、锁扣完善、捆扎牢固并能承受一定压力；对包装不合格的行李，民航可拒运或不负损坏责任。游客的超重行李在其所乘飞机载量允许的情况下，应与旅客同机运送。游客应对超重行李付超重行李费，超重行李费率以每公斤按经济舱票价的15%计算，金额以元为单位。



一、航空客运知识

2. 随身携带的行李

头等舱旅客，每人可随身携带2件物品；公务舱或经济舱旅客，每人只能随身携带1件物品；每件物品的体积均不得超过20×40×55厘米，重量不超过5千克。

3. 不准携带或托运的物品

- 严禁旅客携带易燃、易爆、剧毒、放射性物品及其他危害民用航空安全的危险品进入机场、乘坐飞机或作为行李托运；
- 旅客乘坐飞机不得携带武器或随身携带利器和凶器；
- 游客不得在交运的行李内夹带重要文件和资料、外交信袋、证券、货币、汇票、贵重物品、易碎易腐物品，手机、手提电脑、数码相机、充电宝以及含锂电池的其他物品。



一、航空客运知识

4. 禁止随身携带但可作为行李托运的物品

可能危害航空安全的菜刀、大剪刀、大水果刀、剃须刀等生活用刀具，手术刀、屠宰刀、雕刻刀等专业刀具，文艺单位表演用的刀、矛、剑、戟等及斧、凿、锤、锥、加重或有尖的手杖、铁头登山杖和其他可用来危害航空安全的锐器、钝器。

5. 行李的赔偿

(1) 行李损坏，应当在发现损坏时，立即向中国民航提出索赔要求，最迟不得超过从收到行李之日起7天以内提出。

(2) 行李遗失，最迟不得超过从行李应当交付收件人之日起21天以内提出。

(3) 行李延误，最迟不得超过从行李交付收件人之日起21天以内提出。



一、航空客运知识

6. 旅客保险与伤害赔偿

旅客可以自行决定向保险公司投保国内航空运输旅客人身意外伤害保险。

在国内航空运输中，承运人对每名旅客身体伤害的最高赔偿限额，按照国务院的有关规定办理。

7. 其他注意事项

为维护游客生命安全，2008年3月，中国民航总局规定，游客乘坐国内航班禁止携带液体物品。液体物品包括液体、凝胶、气溶胶等，常用的眼药水、口红、牙膏、发胶等物品均在受限范围内。



一、航空客运知识

乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的游客，其携带的液体物品仍执行中国民航总局2007年3月17日发布的有关规定，即每件容器不超过100毫升，盛放液体的容器应置于最大容积不超过1升的、可重新封口的透明塑料袋中。

2008年4月，该局还规定，禁止游客携带打火机、火柴乘坐民航飞机；5月，该局又进一步规定，无论是手提行李还是托运行李都禁止夹带打火机和火柴。此外，游客也不能携带未关闭的手机、电脑等物品及强磁物品乘坐飞机。

2014年8月，中国民航局对旅客携带的充电宝的规定是：额定能量不超过100Wh（瓦特小时）的充电宝无须航空公司批准就可带上飞机；超过100Wh但不超过160Wh的，需经航空公司批准后方可携带；未标明相关技术参数的一律禁止携带。



二、铁路客运知识

(一) 旅客列车的种类

旅客列车分为国内旅客列车和国际旅客列车。

按车次前冠有的字母分为：车次前冠有字母“G”的列车为高铁列车。

- 车次前冠有字母“C”的列车为城际动车组列车。
- 车次前冠有字母“D”的列车为动车组列车。
- 车次前冠有字母“Z”的列车为直达特快列车。
- 车次前冠有字母“T”的列车为特快旅客列车。
- 车次前冠有字母“K”的列车为快速旅客列车。
- 车次前冠有字母“L”的列车为临客普快列车（多在春运、暑运期间增开）。
- 车次前冠有字母“Y”的列车为郊游临客快速列车（在春游、秋游和节假日增开）。
- 此外，还有在广深高速线上，车次前冠“S”的广深列车。



二、铁路客运知识

(二) 车票

1. 车票的种类

(1) 客票：主要分软座、硬座、软卧、硬卧。

(2) 附加票：包括加快票（特别加快、普通加快）、卧铺票（高级软卧、软卧、包房硬卧、硬卧）、空调票。附加票是客票的补充部分，除儿童外，不能单独使用。

车票票面主要应载明以下内容：发站和到站站名；座别、卧别、径路；票价；车次；乘车日期；有效期。



二、铁路客运知识

- 加快票：旅客购买加快票必须有软座或硬座客票。发售加快票的到站，必须是所乘快车或特别快车的停车站。发售需要中转换车的加快票的中转站还必须是有同等级快车始发的车站。
- 卧铺票：旅客购买卧铺票必须有软座或硬座客票，乘坐快车时还应有加快票。卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同。中转换车时，卧铺票只发售到旅客换车站。购买卧铺票的旅客在中途站上车时，应在买票时说明，售票员应在车票背面注明××站上车。乘坐其他列车到中途站时，应另行购买发站至中途站的车票。
- 站台票：到站台上迎送旅客的人员应买站台票。站台票当日使用一次有效。对经常进站接送旅客的单位，车站可根据需要发售定期站台票。随同成人进站身高不足1.1米的儿童及特殊情况经车站同意进站的人员，可不买站台票。未经车站同意无站台票进站时，加倍补收站台票款。遇特殊情况，站长可决定暂停发售站台票。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/205234232213012002>