

导游业务：第十一章导游业务相关知识第一节导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_633142.htm id="oilf" class="csre" style="word-break:break-all.">

第一节 交通知识 一、航空客运知识 (一)航空旅行常识 1. 航班 民航运输主要有三种飞行形式：班期飞行、加班飞行和包机飞行。(1)班期飞行：是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：是根据临时需要在班期飞行以外增加的飞行。(3)包机飞行：是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。此外，还有不定期航班飞行和季节性航班飞行。航班分为定期航班和不定期航班。定期航班是指飞机定期自始发站起飞，按规定航线经经停站至终点站或直达终点站的飞行。在国际航线上飞行的航班称国际航班；在国内航线上飞行的航班则称国内航班。航班还可分为去程航班和回程航班。 2. 班次 班次是指在单位时间内(通常以一周计算)飞行的航班数(包括去程航班和回程航班)。班次是根据运量需求和运程来确定的。 3. 航班号 国内航班编号是由航空公司的二字英文代码和四位阿拉伯数字组成。第一位数字是执行该航班任务的航空公司的数字代码；第二位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、四位数字是该航班的具体编号，第四位数字若为单数表示去程航班，双数则为回程航班。例如，CA1501是中国国际航空公司自北京飞至上海的航班；MU5401则为东方航空公司自上海飞往重庆的航班。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英文字母代码和三位阿拉伯数字组成。

其中第一位数字是航空公司的数字代码。例如，CA919是指中国国际航空公司自北京飞往东京的航班；CZ325是南方航空公司自广州飞往悉尼的航班。

(二)机票

- 1.旅客购买机票须凭本人有效身份证件，客票只限票上所列姓名的旅客本人使用，不得转让和涂改，否则客票无效，票款不退。
- 2.正常票价的客票有效期为一年。
- 3.儿童票 两周岁以上未满12周岁的儿童按成人票价的50%购票，有的国际航线的儿童票价是成人票价的67%。 未满两周岁的婴儿按成人全票价的10%购票，不单独占座位；每一成人旅客只能有一个婴儿享受这种票价，超过的人数应购买儿童票。
- 4.座位再证实 旅客持有定妥座位的联程或回程票(OK票)，如在该联程或回程地停留72小时以上，国内机票须在该联程、回程航班飞机离站前两天中午12时以前、国际机票须在72小时之前，办理机票再证实手续，否则，原定座位不予保留。
- 5.客票遗失 旅客在乘机前遗失客票，应以书面形式向航空公司或销售代理人申请挂失、出示有效证件并提供足够的证明。挂失前若客票已被冒退，航空公司不承担责任。
- 6.退票 旅客要求退票，按不同时间段缴纳不等的退票费。

(三)乘机

- 1.乘机 旅客应在航空公司规定的时限内到达机场，凭客票和有效身份证件办理乘机手续。航班离站前30分钟停止办理乘机手续。
- 2.安全检查 旅客及所携带的行李物品在登机前必须接受安全检查，拒绝接受检查者，不准登机，损失自负。
- 3.误机 旅客误机，需在原航班起飞时间的次日中午12时前进行误机确认。误机旅客可以要求改乘后续航班，若要求改变承运人或退票须支付相当于票价50%的误机费。

(四)行李

- 1.随身携带物品 旅客随身携带物品的体积不超过20 x40 x55厘米，重量不超过5

千克。2. 免费行李额 持成人票或儿童票的旅客，每人可免费托运行李：头等舱40千克，公务舱30千克，经济舱20千克。持婴儿票的旅客无免费行李额。乘坐中美、中加国际航线上的航班，旅客可免费托运两件行李，每件不超过32千克；按成人票价10%付费的婴儿可免费托运一件行李及一辆全折叠式或轻便婴儿车或手推车。3. 不准作为行李运输的物品 旅客不得在托运的行李或随身携带物品内夹带易燃、易爆、腐蚀、有毒、放射性物品和可聚物质、磁性物质、危险溶液及其他危险物品。旅客乘机不得携带和托运仿真手枪、微型发射器、各类攻击性武器、弹药军械、爆炸物品以及管制刀具、利器和凶器。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，以及斧、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。对于查获的刀具，一律由民航安检部门暂存；对故意隐匿携带刀具的人员，一律交由中国民航公安机关审查处理。5. 不准在托运行李内夹带的物品 旅客不得在托运行李内夹带重要文件、资料、外交信袋、证券、货币、汇票、贵重物品、易碎易腐物品以及其他需要专人照管的物品。若行李遗失，航空公司只按一般托运行李承担赔偿责任。严禁乘机旅客利用客票为他人交运行李，严禁为不相识的人捎带物品。因违反上述3、4规定造成误机的损失由旅客自行承担。

(五)其他

1. 健康 患有重病的旅客购票，需持有医疗单位出具的适于乘机的证明，并事先经航空公司或其销售代理人同意，方可购票。
2. 特殊旅客 无成人陪伴的儿童、病残

旅客、孕妇、盲人等特殊旅客，只有在符合航空公司规定的条件下经航空公司预先同意并做出必要安排后方可购票乘机。

3. 航班不正常服务 因航空公司的原因，造成航班延误或取消，航空公司免费向旅客提供食宿等服务；由于天气等不可抗拒的因素，在始发站造成延误或取消，航空公司可协助旅客安排食宿，费用由旅客自理。

4. 机舱等级 F：头等舱 First Class C：公务舱 Business Class Y：普通舱 Economy Class K：经济舱 Budget Class

二、铁路客运知识 (一) 铁路旅行常识

旅客列车分为国内旅客列车和国际旅客列车。国内旅客列车分为：直达特快旅客列车，车次前冠以Z。特快旅客列车，车次前冠以T。快速旅客列车，车次前冠以K。普通旅客快车，车次序号为4位数(1鬃?-5鬃?)。普通旅客慢车，车次序号为4位数(6鬃?-8鬃?)。下列列车一般在节假日、春秋旅游季节开行：临客普快列车，车次前冠以L。郊游临客快速列车，车次前冠以Y。郊游旅游列车，车次前冠以JY。旅客列车一般由软卧车厢、硬卧车厢、软座车厢、硬座车厢、餐车、行李车厢和邮车组成。

(二) 车票

1. 车票种类 车票分为客票和附加票。客票分为软座、硬座，附加票包括加快票、卧铺票和空调票。

2. 儿童票 随成人旅行身高1.11.4米的儿童可购半价客票、加快票和空调票。1.1米以下的儿童可以免费乘火车旅行，但一名成人旅客只能免费带一名儿童，超过的人数应购买儿童票。

3. 学生票 符合购买学生票条件的在校无收入学生一律凭优惠卡购买半价硬座客票、加快票和空调票。

4. 退票 旅客在列车启动前不同时间段内退票，要缴纳不同的退票手续费。旅客开始旅行后一般不能退票。

5. 车票遗失 旅客在乘车前丢失车票，应另行购票。在乘车途中丢

失车票，如能出示足够的证明，经确认后，从发现丢失车票地补收票款，核收手续费；无法证明时，按无票乘车处理。（二）行李 1．免费携带行李的重量及尺寸 儿童，包括免费儿童10千克，外交人员35千克，其他旅客20千克。物品的长、宽、高之和不超过160厘米，竿状物品不超过200厘米。 2．不准携带的物品 凡是危险品(如雷管、炸药、鞭炮、汽油、电石、液化气等易燃、易爆、自燃物品和杀伤性剧毒物品)，国家限制运输物品，妨碍公共卫生的物品、动物以及损坏或污染车辆的物品都不准带人车内。 三、公路客运知识 (一)公路客运常识 我国的公路交通发展迅速，现已形成由高速公路、国道、省道和乡村公路组成的四通八达的公路交通网，县县通公路，乡乡(镇)已基本通公路，行政村之间通公路的比例已经很高。自1988年建成我国第一条高速公路—沪嘉高速公路以来，我国的高速公路建设速度很快，通车总里程仅次于美国，位居世界第二。我国将用30年的时间建成8.5万公里的国家高速公路网，把全国人口超过20万的城市全部用高速公路连接起来。国家高速公路网将包括7条首都放射线、9条南北纵向线和18条东西横向线，简称为“7918网”。7条首都放射线是：北京—上海，北京—台北，北京—港澳，北京—昆明，北京—拉萨，北京—乌鲁木齐，北京—哈尔滨。百考试题收集整理我国的国道是国家干线公路，共70条，分为三类：以北京为中心，呈扇面状辐射的公路，编号为1鬃；在我国版图内北南走向的公路，编号为2鬃；东西走向的公路，编号为3鬃。(二)营运客车 在我国营运的公路客车，按乘坐舒适程度，分为普通客车、中级客车和高级客车。旅游车、长途直达快班车、带卧铺的长途班车都属高级客车，俗称豪华客

车。四、水上客运知识 (一)水路旅行常识 中国的水上交通分为沿海航运和内河航运两大类。航行在沿海和江湖上的客轮大小不等，船上的设备差异很大。大型客轮的舱室一般分为五等，即一等舱至五等舱，还有散席。豪华客轮设有特等舱。

(二)船票 船票分普通船票和加快船票，又分成人票和儿童票(1.11.4米的儿童)和残废军人优待票。1.1米以下儿童免费乘船旅行，一个成人只能带一名免费儿童。旅客在乘船前丢失船票，应另行购票。在旅行途中丢失船票，如能出示足够的证明，经确认后无须补票，无法证明时，按无票乘船处理。

(三)行李 1. 随身携带行李 乘坐沿海和长江客轮，旅客可携带免费行李30千克，持儿童票和免费票儿童可带15千克；每件行李的体积不超过0.2立方米，长度不超过1.5米，重量不超过30千克。乘坐其他内河客轮，免费携带的行李分别为20千克和10千克。

2. 禁止携带和托运的物品 法令限制运输的物品；有臭味、恶腥味的物品，能损坏、污染船舶和妨碍其他旅客的物品，易爆品、易燃品、自燃品、腐蚀性物品、有毒物品、杀伤性物品以及放射性物品。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com