



上海营业部

上海地区“空铁通”产品操作手册 KT201801

一、产品背景

为进一步推进东航枢纽网络的建设，增强市场竞争力，丰富产品组合，吸引更多的华东三省一市的旅客乘坐东航航班进出上海枢纽，决定推出“空铁通”产品。该产品将铁路班次以虚拟航班形式录入民航订座系统，并在订座系统中实现铁路运输段的销售。旅客购买“空铁通”产品后，可以方便的实现航空与铁路运输间的衔接转运。

二、产品内容

“空铁通”产品是针对华东三省一市或前往华东三省一市的旅客出行需求，由东航与上海铁路局合作，为旅客提供与航空运输段衔接的铁路运输段产品。目前已开通东航各通航城市经上海前往昆山、苏州、无锡、常州、丹阳、镇江、南京、嘉兴、桐乡、杭州、义乌、宁波、台州、合肥、温岭或由昆山、苏州、无锡、常州、丹阳、镇江、南京、嘉兴、桐乡、杭州、义乌、宁波、台州、合肥、温岭经上海转往其他各东航通航城市的“空铁通”产品。旅客购买“空铁通”产品后，可在铁路列车始发当日发车前 60 分钟凭购票使用的有效身份证件原件在指定地点（见附件）换取火车票搭乘火车。

其中航空运输段是指挂 MU 或 FM 航班号，且由东航、上航实际承运的国内、地区、国际航段；铁路运输段是指挂东航虚拟航班号而由铁路列车实际承运的铁路地面运输段。

三、适用范围

（一）适用运输种类：适用于出发或到达站为上海虹桥/浦东机场的，挂 MU 或 FM 航班号，且由东航、上航实际承运的国内、地区、国际航班。

（二）适用东航客票（包括“781”、BSP/ARC 中性客票）填开的国际、国内电子客票，纸质客票不适用。

（三）国际、地区、国内航班 F/C/Y 及其各付费子舱位均可适用于“空铁通”产品。

（四）适用对象

1. 所有正常团队、散客适用。

2. “空铁通”产品中的虚拟航班段（铁路运输段）儿童票、婴儿票、革命伤残军人票的销售方法与正常航班相同。但在领取火车票时，儿童票将换领成人火车票；婴儿由于乘坐火车不需车票，将不换领火车票。

3. 虚拟航班段（铁路运输段）东航不接受无成人陪伴儿童、患病旅客、残疾人旅客、孕妇、盲人、聋人或犯人等特殊旅客运输申请，特殊旅客运输按照铁路相关运输规程办

理。

四、销售渠道

东航各分子公司、境外与境内各营业部（处）直属售票处及其指定代理人，东航客服热线 95530。

五、虚拟航班

虚拟航班是指由东航在民航订座系统及各 GDS 中建立的，供显示铁路班次时刻信息及统计产品销售情况、以便为旅客提前购买高铁、动车火车票而建立的航班。航班时刻为对应高铁、动车班次的计划发车及到达时刻，机型为 TRN。虚拟航班仅供方便销售及旅客服务操作而设立，东航不实际承运。

（一）虚拟航班信息

产品设立的虚拟航班见民航订座系统中“空铁通”产品虚拟航班。

（二）虚拟航班舱位设置

1. 东航“空铁通”产品中的虚拟航班设置：X 舱。

“空铁通”产品虚拟航班中的 X 舱必须与东航国际、地区航班 U/F/P/J/C/D/Q/I/W/Y/B/M/E/H/K/L/N/R/S/V/T/G/Z 舱位进行组合销售；同时 X 舱作为国内联运舱位，必须与东航国内航班 U/F/P/J/C/D/Q/I/W/Y/B/M/E/H/K/L/N/R/S/V/T/G/Z 舱位组合销售舱位组合销售；

2. 虚拟航班运价及座位数设置

虚拟航班的运价设置，由营销委网络收益部、销售管理部与产品市场部根据市场情况制定与调整，并录入民航销售系统。

航班初始设置的可销售座位数为铁路部门初始设置供东航销售的对应铁路车次座位数。如需临时增加，须在航班执行日期前3个工作日通过4008795530向上海铁路局提出申请，得到许可后方可增加。产品执行后，产品市场部将根据网络收益部意见，协调铁路部门，对初始设置销售座位数进行调整。

（三）虚拟航班（铁路运输段）税费规定

虚拟航班（铁路运输段）不收取旅客的民航建设基金与燃油附加费。

（四）虚拟航班行李规定

虚拟航班对应的铁路运输段不接受旅客行李托运。旅客须随身携带所有行李搭乘高铁列车，每件行李的外部尺寸长、宽、高之和不得超过130厘米。铁路运输段免费行李额与航空运输段相同，超出部分铁路部门有权收取逾重行李费。

六、“空铁通”产品最短衔接时间标准（MCT）

“空铁通”产品 MCT 是航空运输与铁路地面运输之间相互转接最短所需的时间。应为航空运输段航班计划到达时间与虚拟航班对应的铁路车次的发车时间，或虚拟航班对应的铁路车次的到达时间与航空运输段航班计划起飞时间之间的时间差：

上海虹桥机场 T1——上海虹桥火车站：150 分钟；

上海虹桥机场 T2——上海虹桥火车站：90 分钟；

上海浦东机场——上海虹桥火车站：240 分钟。

七、产品销售、使用条件

（一）“空铁通”产品中，与虚拟航班段相衔接的航空运输段及虚拟航班段（铁路运输段）不允许 OPEN 出票，虚拟航班段（铁路运输段）不允许单独销售。

（二）每段航空段仅限衔接一段虚拟航段，不得衔接多段虚拟航段。东航虚拟航段范围为：MU6001-6199、MU6500-6599、MU6700-6799。

（三）“空铁通”产品可接受旅客预定，但预定客票必须在首个虚拟航班始发前二日的 24:00（含）前出票，否则将影响铁路客票出票信息传递，导致旅客无法领取火车票，因此造成的旅客赔偿由出票单位自行承担。例如：客票中首个虚拟航班为 5 月 8 日 MU6001 航班，则必须在 5 月 6 日 24:00（含）前出票。

（四）各销售单位在销售“空铁通”产品时，务必确保在订座记录中正确录入旅客姓名及有效身份证件号码，并须确保记录编号与电子客票正确关联，否则将不能确保为旅客正确开具火车票。由此造成的旅客无法领取火车票等情况导致的投诉，由出票单位负责。

（五）虚拟航班始发前一日的 05:00，铁路部门将根据民航销售系统中各虚拟航班上有效出票旅客的姓名及证件号码，为旅客出具火车票。火车票出具后，虚拟航班段视为已使用，客票状态将变更为 USED/FLOWN。

（六）旅客须凭本人购买“空铁通”产品时出示的有效身份证件原件于铁路列车始发当日发车前 60 分钟前往各火车站指定窗口/柜台（详见表 1）领取火车票搭乘火车。旅客换取火车票后，应妥善保管。火车票丢失后只能按照铁路部门相关规定自行挂失、补票。

（七）虚拟航班段（铁路运输段）不能累积常旅客积分，也不接受常旅客积分兑换。

八、“空铁通”产品变更、签转及退票规定

（一）自愿变更、签转及退票规定

1. 国际客票

（1）更改航班或乘机日期：

“空铁通”产品中的虚拟航班段（铁路运输段）在原虚拟航班离站前二日 24:00（含）以前可以免费变更，且须在变更后的航班相应舱位开放的前提下予以办理。“空铁通”产品中航空运输航段的变更按其对应运价、舱位的使用条件办理。例如旅客需由 5 月 8 日 MU6201 航班变更为 5 月 9 日相同航班，则必须在 5 月 6 日 24:00（含）前办理。

“空铁通”产品中的虚拟航班段（铁路运输段）在原虚拟航班离站前二日 24:00 以后的改期申请，虚拟航班段（铁路）不予受理，航空运输航段的变更按其对应运价、舱位的使用条件办理，由此造成虚拟航班段（铁路运输段）的损失由旅客自行承担。

（2）自愿更改航程：

“空铁通”产品中的虚拟航班段（铁路运输段）不允许自愿更改航程。

（3）自愿变更承运人：

“空铁通”产品各舱位全程不得自愿签转。

（4）自愿退票：

客票全部未使用，各航段不得单独办理退票。

客票全部未使用，按照客票中航空运输航段所对应的运价使用条件中的退票规定收取退票费。

仅使用了虚拟航班段（铁路运输段），已使用的虚拟航班段按该虚拟航段 Y 舱运价扣除后（上海=宁波、上海=台州、上海=合肥南扣除 100 元），再按客票中航空运输段所对应的退票规定收取退票费。

仅使用了航空段，虚拟航段不得退票。

2. 国内客票

（1）自愿更改航班或乘机日期：

“空铁通”产品中的虚拟航班段（铁路运输段）在原虚拟航班离站前二日 24:00（含）以前可以免费变更，且须在变更后的航班相应舱位开放的前提下予以办理。“空铁通”产品中航空运输航段的变更按其对应运价、舱位的使用条件办理。例如旅客需由 5 月 8 日 MU6201 航班变更为 5 月 9 日相同航班，则必须在 5 月 6 日 24:00（含）前办理。

“空铁通”产品中的虚拟航班段（铁路运输段）在原虚拟航班离站前二日 24:00 以后的改期申请，虚拟航班段（铁路运输段）不予受理，航空运输航段的变更按其对应运价、舱位的使用条件办理，由此造成虚拟航班段（铁路运输段）的损失由旅客自行承担。

（2）自愿更改航程：

“空铁通”产品中的虚拟航班段（铁路运输段）不允许自愿更改航程。

(3) 自愿变更承运人：

“空铁通”产品各舱位全程不得自愿签转。

(4) 自愿退票：

客票全部未使用，各航段不得单独办理退票。

主航段即航空运输段参照《东上航国内运价使用规则》收取退票费。

虚拟航班段即地面运输段（铁路运输段）办理退票时不退还对应费用。

(二) 非自愿变更、签转和退票规定

1. 非自愿变更

旅客出票后由于航空公司等非旅客原因造成的变更需要，航空段免费办理。

(1) 虚拟航班（铁路运输段）旅行日期当天改期：

旅客凭航空公司出具的延误证明在指定取票窗口取票后办理地面运输段改期；

(2) 虚拟航班（铁路运输段）改期至其他旅行日期：

旅客凭航空公司出具的延误证明，在东航各分子公司、境外与境内各营业部直属售票处及其指定代理人处或通过东航客服热线 95530 办理改期手续。地面段客票必须在虚拟航班离站前二日的 24:00（含）前预定并出票。

旅客出票后由于铁路部门等非旅客原因造成的变更需要，可通过东航各分子公司、境外与境内各营业部直属售票处及其指定代理人，也可通过东航客服热线 95530 办理航空段免费改期手续。虚拟航班（铁路段）的延误信息通过铁路官方热线 12306 进行查询。

2. 非自愿退票

（1）客票全部未使用：

“空铁通”产品的客票全部未使用，如旅客要求退票，则客票票款全退，退还税费。

（2）客票部分使用：

航空段已使用，不得办理退票。旅客可在虚拟航班（铁路运输段）离站当日在虚拟航段始发站指定取票窗口取票，凭航空公司出具的延误证明在铁路办理离站当日的改期手续；或在东航各分子公司、境外与境内各营业部直属售票处及其指定代理人，也可通过东航客服热线 95530 办理改期手续，虚拟航班（铁路运输段）客票必须在虚拟航班离站前二日的 24:00（含）前预定并出票。

如其中虚拟航班段（铁路运输段）已使用，则扣除该段客票票款后全退，退还税费。

3. 非自愿签转

“空铁通”产品航空段各舱位全程允许非自愿签转。

九、旅客服务

（一）由于旅客原因导致的航班衔接错失（包括虚拟航班段），造成的损失由旅客自行承担。

（二）旅客当天中转，由于承运人原因而导致航班衔接错失（包括虚拟航班段），由东航按照不正常航班服务标准为旅客提供服务。

十、承运人责任

“空铁通”产品中的虚拟航班段为铁路地面运输，东航免责。由铁路按其规定承担该段运输的承运人责任。在旅客的行程单上、订座记录中的 RMK 组中、AV 显示时都有提示。具体提示示例：

（一）AV 城市对提示

AV:SZVSHA

MU6001-6199/6500-6599/6700-6799 IS BY GROUND
TRANSPORTATION

MU6001-6199/65**/67** must interline with MU flt
and issued on MU(781)tick

AV:SHASZV

MU6001-6199/6500-6599/6700-6799 IS BY GROUND
TRANSPORTATION

MU6001-6199/65**/67** must interline with MU flt
and issued on MU(781)tick

（二）订座记录编号中 REMARK 项提示

RMK:MU6xxx WILL BE EXEMPTED FROM ANY LIABILITIES,
DPT FROM RAILWAY STATION.

（三）行程单报销凭证

地面运输城市码为火车站 MU 免责

各销售单位在销售“空铁通”产品时，务必按照本操作手册信息提示旅客铁路地面运输段的相关信息并告知相关法律责任。

附件：东航华东地区“空铁通”产品旅客取票窗口

城市名称	火车站名称	三字代码	“空铁通”产品取票窗口
上海	虹桥站	SHA	B1 层第四售票处 32 号窗口
苏州	苏州站	SZV	北广场售票处 19 号窗口
无锡	无锡站	WUX	北广场售票处 13 号窗口
常州	常州站	CZX	北广场售票处 12 号窗口
宁波	宁波站	NGB	南广场 1F 售票处 17 号窗口
杭州	杭州东站	HZD	杭州东站 1F（东）售票处 57 号窗口
南京	南京南站	NKJ	南京南站西南售票处 27 号窗口
台州	台州站	HYN	售票处 3 号窗口
嘉兴	嘉兴南站	JXS	售票处 7 号窗口
桐乡	桐乡站	TVX	售票处 4 号窗口
昆山	昆山南站	KVN	售票处 3 号窗口
镇江	镇江站	ZUJ	南广场城际售票处 2 号窗口
义乌	义乌站	YIW	售票处 12 号窗口
丹阳	丹阳站	DYN	北广场城际售票处 3 号窗口
合肥	合肥南站	HFE	北广场主票厅 10 号窗口
温岭	温岭站	WLI	售票厅 1 号窗口