

暑期旅游旺季即将来临。从最近开始,雷雨天气就成了不少地区的常客。都说民航人不容易,3到5月是南方的雷雨季,还没回归神来,6到9月,北方的雷雨季又来了。度过难熬的雷雨季,恍然半年已过。雷雨季节天气多变,山航提醒各位旅客,出行前请密切关注天气情况和航班动态,注意出行安全,以免因航班变化为您出行带来不便。

对于雷雨造成的航班延误,也许您在气愤郁闷之余也会有困惑不解。乘机出行遇到雷雨天,航班为何会延误甚至取消?如何才能提前预知航班动态?到了机场才知道自己要乘坐的航班延误、取消了该怎么办?如何在最小损失的前提下进行退改签?针对这些疑问,本文将一一为大家作答。

▶图为航班延误时,民航工作人员正积极为旅客协调服务。



# 雷雨天,你的航班延误了吗

## 提前预知航班动态早做准备,电话改签可避免排长队

本报记者 杨万卿

### 进京航班备降济南 雷雨是“肇事者”

就在不久前,6月13日下午2点左右,因北京地区天气原因,飞往北京的多个航班备降济南机场,导致乘坐这些受影响航班的旅客不得不集中前往济南西站乘坐高铁继续出行。

雷雨天为何航班会延误或取消?恐怕有些人知其然不知其所以然。雷雨天气是直接危及飞行安全的危险天气之一,飞机如果在雷雨中起降和飞行,空中积累的雷电可能会造成机身和设备损坏,产生安全隐患。另外,雷暴区域附近产生的下击暴流和风切变,可能会影响飞机安全起降。

在乘机过程中,当机场或航路上存在雷雨天气时,飞行和着陆阶段,旅客可能会感受到比较明显的颠簸。那么此时应如何保护好自己呢?首先,需要注意听从乘务员的提示广播,系好安全带,在颠簸时切忌在客舱中来回走动。如果已经在客舱过道中,要就近坐好并系好安全带,以避免因颠簸与舱内设施发生碰撞,产生危险;其次,飞机在颠簸时不要打开行李架去提拿行李,以免行李滑落砸伤自己或周围旅客;如果使用洗手间时发生颠簸,一定要注意抓好可以固定的扶手,以免摔伤。

**航路途中雷雨  
飞机不能随便起飞**

很多旅客不解,到机场后,天气很晴朗,完全没有雷雨天气的迹象,航班怎么还是面临延误甚至取消的可能呢?

这是因为在遇到雷雨天气时,空管部门会从安全角度出发对航班起降进行控

制,甚至取消航班。另外,雷暴通常是在云层中,有时候即使不下雨,云层中依然会有雷暴。最后,即使起飞机场天气良好,但由于在飞往目的地的航路中有些地区(包括目的地城市)会有雷雨天气,因此航班也会受到很大影响,并导致航班延误。

那么天气好了,航班就能马上起飞了么?答案显然是否定的。即便天气好转了,也不代表航班马上能飞,大批异地备降的、取消的航班都需要处理,空中走廊通道就那么几条,此时流量控制在所难免。

雷雨天气出行前,山航建议旅客首先查询航班动态,再做后续安排,不要盲目前往机场。建议尽量少带大件行李物品、尽量不托运,避免航班改签或退票时需等待行李退回,造成更长时间的等待。旅客可通过山航官网(<http://www.shandongair.com.cn/>)、手机APP“掌尚飞”、微信或致电客服热线95369查询航班动态。

### 航班不正常拒绝“机闹” 避免排长队可电话改签

对于没有接到航班延误或取消通知然而已经抵达机场的旅客,可以通过机场航班显示屏了解航班动态,也可向所乘坐的航空公司值班主任柜台了解延误原因及可能延误的时长。航空公司也会根据旅客的意愿,为旅客提出更改航班建议,或者开具航班延误证明,以便旅客回原出票点办理退票手续。已经通过安检、进入候机厅的旅客,可到就近的柜台或登机口询问航班动态,了解后续安排以及是否住宿等信息。如需要取消行程,请根据工作人员指引提取行李后,到值班主任柜台取消登机牌,再到航空公司票务柜台或致电航空公司客服电话办理改签。航班大面积延误时,为避免

改签排长队,旅客可优先选择电话改签。通常情况下,在航班延误时间较长时,航空公司会根据实际情况安排配餐或安排旅客休息。

还记得今年3月21日的机闹事件吗?当天打开朋友圈,满屏都是珠三角地区雷雨导致航班延误的消息。丧失理智的旅客们用暴力宣泄着怒火:围堵登机口、拳打服务员,一片狼藉的候机楼就是这次事件的产物。很多旅客都非常不满:在航班延误时,为什么航空公司不能提前告知旅客准确的信息?很多时候都是到了机场后才被告知延误,而且告知的情况一会儿一变,没个准信儿。

事实上,在时刻变幻的气象条件下,航空公司对于到底能不能飞、什么时候飞的决策也是时刻变化的。有时候,天气预报里预计的天气形势极差,可在“极差天气”的间隙里,又有一些可以起飞或降落的时机。出于安全考虑,航空公司或机组在提前作出预判时会留有一定余地,也有可能会错失这种时机。即便飞机已起飞,基于变化无常的天气状态,甚至会出现飞机快落地时天气情况突然恶化导致飞机无法降落,出于安全考虑,或飞机油量不足难以继续盘旋等待天气好转的情况下,飞机就不得不备降到其他机场。

又是一年雷雨季,请大家平心静气,文明乘机。发生航班大面积延误时,机场和航空公司现场工作量将翻倍增加,人手相对紧张,希望广大旅客能给予更多的理解、支持和配合。老、弱、病、残、孕、携带婴儿等特殊旅客,请主动与工作人员取得联系,以便得到及时协助或优先安排。如果航空公司安排住宿,建议跟随大部队统一行动,以免服务安排上临时有变动而无法及时通知到旅客本人。权益受损时,依法维权、理性维权,可向机场投诉中心或公安部门表达正当诉求,切勿一时冲动,触犯相关法律法规。

### 相关链接

## 谨防“航班取消”诈骗 天气原因退票 需到原出票点办理

近期,由于国内多地区雷雨天气频发,航班延误、取消的情况增多,旅客应对诈骗短信有所防范,提高警惕。在收到有关“退改签”短信后,一定要认真冷静核实短信来源,查询短信中的客服号码是否与航空公司官网公布的客服号码一致。旅客也可以直接与航空公司客服联系,或者找到相关工作人员来核实信息真实性,尽量不要通过网银、自助取款机等转账、汇款,以免遭受不必要的经济损失。

确认航班延误或取消的消息准确无误后,如需

改签,需拨打航空公司客票服务热线或原出票点电话进行改签,或到航空公司柜台现场办理。航班因不可抗力原因或承运人原因延误,旅客可以免费改签后续航班,具体请参阅各航空公司规定。如果需要退票,可凭有效证件和《航班延误证明》,联系原客票销售点办理退票手续。通过航空公司客票服务热线购票的旅客,可拨打航空公司客票服务热线办理;通过网站购票的旅客,可登录航空公司官方网站或相关售票网站办理。

## 退改签四点注意

- 购票时留下有效联系方式。购票时留下有效手机号码,以确保航空公司能将航班信息准确、及时发送至手机持有者。一般来讲,对于确定延误或取消的航班,航空公司会通过短信平台、电话、邮件等形式向旅客发送航行通知。若购票时留固定电话、他人电话或错误号码,可能造成信息接收不畅。

- 收到航延信息后要第一时间确认信息真假。收到延误或取消信息后,一定

- 与航空公司官方客服取得联系,确认信息真伪,以免收到虚假信息,上当受骗。

- 到原退票点办理退票。如果旅客因天气原因要办理退票,一定要到原退票点办理。退票期限最长为一年。

- 留意廉价航空公司的特殊规定。廉价航空公司对退改签问题有不同的规定,有的明确规定不可退改签,在购票时务必看清网站的提示条款,以免给自己造成不必要的损失。