

21世纪高职高专民航运输专业规划教材

# 民航国内客票销售

MINHANG GUONEI KEPIAO XIAOSHOU

王娟娟◎主编



中国民航出版社

21 世纪高职高专民航运输专业规划教材

# 民航国内客票销售

王娟娟 主编

中国民航出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

民航国内客票销售/王娟娟主编. —北京:中国民航出版社,  
2006.8  
21世纪高职高专民航运输专业规划教材  
ISBN 7-80110-743-8

I. 民…

II. 王…

III. 民用航空-旅客运输-售票-中国-高等学校:技术学校-教材

IV. F562.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 095435 号

责任编辑:王迎霞

## 民航国内客票销售

王娟娟 主编

---

出版 中国民航出版社 (010) 64290477  
社址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)  
排版 中国民航出版社照排室  
印刷 北京华正印刷有限公司  
发行 中国民航出版社 新华书店  
开本 787×1092 1/16  
印张 7.25  
字数 150 千字  
印数 3000 册  
版本 2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

---

书号 ISBN 7-80110-743-8/V·251  
定价 17.00 元

(如有印装错误,本社负责调换)

# 21 世纪高职高专民航运输专业规划教材

## 编 委 会

主 任：黄永宁

委 员：肖 旭 马广玲 徐月芳

罗亮生 万 青 陈文玲

王娟娟 马丽珠

## 前 言

《民航国内客票销售》是民航运输专业必修课程教材，内容共分六章，主要讲述民航国内运输概述、国内旅客运价、国内客票销售业务、退票与变更、特殊旅客购票以及航班和旅客运输不正常情况处理等相关知识。

本教材在编写过程中注重理论与实践工作的紧密结合；理论叙述简明扼要，所举实例均来源于民航国内客票销售的生产实际，具有真实性和可操作性。通过学习，学生不仅能了解民航国内客票销售的基本知识，而且能掌握国内客票销售的相关技能，实践能力会有一个飞跃。

本教材在编写过程中参考了中华人民共和国民用航空法，民航总局编发的民用航空运输代理业管理规定，中国民用航空旅客、行李国内运输规则，航空公司的国内客运销售业务手册和客票销售的相关教材，并得到中国南方航空公司，海南航空公司有关部门和广州民航职业技术学院经营管理系运输组同事的大力支持，在此一并致谢！

本教材由王娟娟主编，贾晓慧负责第二章国内旅客运价的编写，綦琦负责第四章退票与变更的编写，其余章节由王娟娟编写。

本教材针对民航运输专业学生设计，也可作民航国内客票销售人员的培训用书或岗位参考资料查阅。

由于编者水平有限，教材中难免有错漏之处，恳请读者批评指正！

编 者  
2006年6月

# 目 录

## 前言

<b>第一章 民航国内运输概述</b> .....	(1)
第一节 运输业的性质 .....	(1)
第二节 航空运输的特点和作用 .....	(4)
第三节 中国民航运输的发展历史和管理体制 .....	(8)
第四节 民航运输生产基础知识 .....	(13)
第五节 民航运输生产指标 .....	(17)
思考与练习 .....	(20)
<b>第二章 国内旅客运价</b> .....	(21)
第一节 民航运价概述 .....	(21)
第二节 旅客运价 .....	(23)
第三节 包机运输 .....	(27)
第四节 国内航线旅客运价的使用和管理 .....	(29)
思考与练习 .....	(31)
<b>第三章 国内客票销售</b> .....	(33)
第一节 国内客票及行李票 .....	(33)
第二节 售票 .....	(42)
第三节 客票销售的相关业务 .....	(46)
第四节 销售代理人 .....	(48)
第五节 电子客票 .....	(51)
思考与练习 .....	(54)

<b>第四章 退票与变更</b> .....	(55)
第一节 客票遗失 .....	(55)
第二节 退票规定 .....	(56)
第三节 退票分类 .....	(61)
第四节 客票变更 .....	(65)
第五节 客票签转 .....	(71)
第六节 团体旅客的退票 .....	(73)
思考与练习 .....	(75)
<b>第五章 特殊旅客购票</b> .....	(78)
第一节 一般规定 .....	(78)
第二节 特殊旅客购票 .....	(79)
思考与练习 .....	(89)
<b>第六章 航班和旅客运输不正常情况处理</b> .....	(90)
第一节 航班不正常情况处理 .....	(90)
第二节 旅客运输不正常情况处理 .....	(91)
第三节 航空保险 .....	(92)
思考与练习 .....	(93)
<b>附录</b> .....	(94)

# 第一章 民航国内运输概述

## 第一节 运输业的性质

### 一、运输的意义

运输是人类社会的基本活动之一，它是我们每个人生活中的重要组成部分，同时，也是现代社会经济活动中不可缺少的重要内容。人类社会由散乱走向有序，由落后迈向文明，交通运输发挥了不可估量的重要作用。作为一个行业和领域，交通运输不能有片刻的停歇，更不能出现丝毫的问题，否则，社会将陷于瘫痪。今天，大到一个国家，小到我们每一个人，都已与运输紧紧相连，密不可分。运输已经渗透到人类社会生活的方方面面，并且成为最受关注的社会经济活动。

当我们把目光投向历史时，就会惊奇地发现，运输业是伴随着人类社会的发展而不断演变的。让我们回顾一下中国运输业的发展，原始人时期运输业体现在猿人用双手拿回食物给自己的孩子吃；夏商周时期运输业体现在古人用驯化的牛马载运粮食；三国时期诸葛亮的木牛流马已经使中国的运输业进入了机械时代；郑和下西洋表明中国的运输业步入了大航海时代；随着世界工业革命的浪潮扑向中国，汽车、轮船、飞机技术的进步成为推动运输业发展的强大动力，同时也加速了中国运输业机器化的步伐；当今，随着全球经济贸易的进一步发展，人员和物资的移动和流通更为频繁，这就要求运输业必须有效率，建设一个高效的全方位立体的运输系统已经成为当今中国运输业发展的趋势和目标。

### 二、运输的作用

#### 1. 运输有利于开拓市场

早期的商品交易往往被选择在人口相对密集、交通比较便利的地方。在依靠人力和畜力进行运输的时代，市场位置的确定在很大程度上受人和货物可及性的影响。对于大多数人来说，交通相对便利，人和货物比较容易到达的地方会被视为较好的商品交换场所。久而久之，这个地方就会变成一个相对固定的市场。当市场交换达到一定规模后，人们又会对相关的运输条件进行改进，例如改善道路（或通航）条件，增加一些更好的运输器具，以适应和满足市场规模的不断扩大。



随着技术的发展,运输手段不断改善,运输效率不断提高,运输费用也不断降低。运输费用的降低,使市场的引力范围不断扩大,商人可以在离市场更远的地方采购货物在市场上出售。由此,运输系统的改善既扩大了市场区域范围,也加大了市场本身的交换规模,为大规模的商品销售提供了前提条件。

运输在开拓市场过程中不仅能创造出明显的“空间效用”,同时也具有明显的“时间效用”。

运输的时间效用与空间效用密切相关。市场上对某种商品的需要往往具有很强的时限性,超过了这一时限,商品的需求量就会大大减少甚至完全消失。一种商品如果因为时间关系失去了市场需求,这种商品在特定的时间内就不再具有价值,或者其价值大打折扣。高效率的运输能够保证商品在市场需要的时间内适时运到,从而创造出一种“时间效用”,繁荣市场。与运输的空间效用一样,运输的时间效用同样可以开拓市场。例如,当某地区急需一种产品时,这种产品的运输速度就成为最关键的因素(假定该产品需要从外地调入)。按照拉德纳定律,当运输速度提高一倍时,潜在的市场范围可以扩大3倍。

## 2. 运输有利于鼓励市场竞争并降低市场价格

运输费用是所有商品市场价格的重要组成部分,商品市场价格的高低在很大程度上取决于它所含运输费用的多少。运输系统的改革和运输效率的提高,有利于降低运输费用,从而降低商品价格。运输费用的降低可以使更多的产品生产者进入市场参与竞争,也可以使消费者得到竞争带来的好处。

## 3. 运输有利于劳动的地区分工和市场专业化

根据比较利益原则,运输能够促进生产劳动的地区分工。在劳动的地区分工出现后,市场专业化的趋势也会逐渐显露,这就使某一个地区的市场在产品的销售上会更加集中在某一类或某几类产品上。市场专业化将大大减少买卖双方在收集信息、管理等方面的成本支出,减少市场交易费用。

## 三、运输业的性质

运输业既是从事旅客和货物运输的物质生产部门,同时也是公共服务业,属于第三产业;上述每一种属性都是运输业性质的重要反映。

“物质生产性”强调了运输业对其劳动对象,在价值创造和使用价值实现方面所具有的作用。由于运输生产活动是运输生产者使用劳动工具作用于劳动对象,改变劳动对象空间位置的过程,因此,实现劳动对象的空间位移成为运输的基本效用和功能。

“公共服务”强调运输业在运输活动中的服务性质,即运输业必须以服务作为前提向全社会提供运输产品。马克思曾经特别强调运输业的服务性,他说:“旅客运输,这种位置变化是企业之间向乘客提供的服务。”而实际上,在货物运输方面,运输业同样

存在如何向货主服务的问题，在市场经济不断发展的今天，服务性是决定运输业生存的重要因素。

#### 四、运输业的特征

##### 1. 运输产品是不具有实物形态的产品

运输业的生产不改变劳动对象的性质、数量，不创造新的产品，只是改变劳动对象的所在地点（位移）。运输业是服务部门的一个分支和重要组成部分。人和物的位移就是运输业的产品，它通常是以人公里和吨公里为单位来计量并统计出运输量的大小。运输业参与社会总产品的生产和国民收入的创造，但却不增加社会产品实物总量。

##### 2. 运输生产与消费是同一过程

运输业的产品不能储存，不能调配，生产出来的产品如果不及时消费就会被浪费。运输产品的效用和运输生产过程是密不可分的，这种效用只能在生产过程中被消费。生产过程开始，消费过程也就开始，生产过程结束，消费过程也就结束。

正因为运输生产与消费是同一过程，其产品不能进行贮存或者积累，所以就带来了运输部门生产具有明显的季节性和方向性的特征，春运和黄金周就是客运季节性和方向性最明显的例子。在春运中，年前大批人员从大城市流向全国各地回家过年，年后又往往是返程高峰。针对这一特点，运输产品如要建立储备，那只能是储备多余的生产能力（运输能力）以备不时之需。

##### 3. 运输业是社会化大生产条件下的先行行业

“要想富，先修路”这句话被认为是发展农村经济的良方，它也是运输业在经济发展中先行性地位的最好写照。作为物质生产部门之一的运输业是连接各个生产环节的纽带。我们以一个一般的生产模型为例：原材料采购——产品生产——产品销售，把原材料从产地运到生产线；把产成品运往各地的消费市场无一不是由运输完成的。如果没有运输业作为发展的先决条件，这个生产根本就不能进行和开展。在国家经济生活中运输业起着参与和完成国民经济各部门生产过程的作用，同时也服务于分配领域和消费领域。因此，运输业在一个国家的经济发展战略中应该处于一个优先发展的行业，“经济发展，交通先行”的理念已经被广泛接受。

##### 4. 各种运输方式间可相互替代

由于运输的目的就是完成人和物在空间和时间上的位移，无论你是采用地面运输、水运、空运还是管道运输哪种方式，因为达到的目的相同、完成的效果相同，可以说各种运输方式之间是具有可替代性的。

但是出于所运的人和物的具体特点和需要，他们会选择不同的运输方式。强调速度

快可以选择空运；强调运量大可以选择水运；强调方便快捷可以选择地面运输。总之，虽然各种运输方式具有可替代性的特点，但是在各种具体的细分市场面前还是存在各自的优势。

## 第二节 航空运输的特点和作用

### 一、五大运输方式

“吃、穿、住、行”是人类生存的基本需求，运输业就是满足人类关于“行”这方面需求的行业。随着人类的不断发展和进步，整个社会对运输业的需求日益增加。高效、优质的运输网络是当今经济发展的基础和关键。运输业的发展是伴随着运输方式的进步和演变同时进行的。按照运输方式不同可分为：公路运输、水路运输（内河运输、远洋运输）、铁路运输、航空运输和特种运输（管道运输、索道运输）。

各种运输方式都有其优点和缺点，尽管这些优缺点是相对的而且是不不断变化的，而在一定时期内各种运输方式都有它最有利的适用范围。因此，为适应国民经济不断发展的需要，各种运输方式在综合平衡的基础上发挥其各自的优势，相互联系，彼此合作，互为补充，形成统一的运输网络。在运输体系中，体系内各种运输方式之间应保持合理的发展比例，充分发挥各种运输工具的经济技术特征，综合发展，从而以最少的社会劳动，最大限度地满足运输需要。

### 二、国内运输的发展现状

运输业在我国特别是改革开放的 20 多年间得到了长足的大发展。2004 年底高速公路总通车里程已达到 3.4 万公里，位居世界第二；2003 年全国铁路通车里程已经增加到 7.3 万公里，尤其值得一提的是青藏铁路的修建，将会给西藏经济带来飞跃式的发展；西气东输工程的建成，南水北调工程的完工等等都说明了我国对运输业发展的重视。交通运输业已成为国家投资项目的重点，也正是这种大发展才能最大程度地满足中国经济高速发展的需求。诚然，我国的运输业发展迅速，但在某些行业、某些地区交通运输还是制约其经济发展的“瓶颈”问题。总之，要用超前的眼光来大力发展运输业，不要让这个“先锋”拖住了整个经济发展前进的脚步。

### 三、航空运输的特点

作为五种运输方式之一的航空运输与其他运输方式相比具有其独特的优势，同时也有不足。航空运输业的优点主要表现为：

### 1. 运输速度快

速度快是航空运输最大的优势和主要特点，这是由飞机的性能所决定的。在近一个世纪的航空历史中，特别是两次世界大战的爆发，刺激了航空工程技术及其相关科技的迅速发展，机型不断更新，使其与其他运输方式相比速度快的特点就越发凸现出来。早期的活塞式飞机的速度只有 240~320 公里/小时；二战中期，涡轮螺旋桨飞机速度上升为 460~750 公里/小时；随着涡轮喷气式飞机的出现，飞机时速得到进一步上升；进入 20 世纪 80 年代，以 B747 为代表的巨型宽体喷气机的出现，使航空运输速度达到了 850~950 公里/小时。值得一提的是由英法合作研制的超声速飞机（协和号），其时速高达 1240 公里（声速）以上，这是目前惟一以超声速飞行的民用飞机，但由于其他原因它已于 2003 年 6 月 15 日完成了最后一次飞行告别了蓝天。

航空运输速度快的特点在长距离运输上表现得更为显著，尤其在洲际跨洋运输上；运程越长，所能节约的时间也就越多，快速的特点也就越显著。

### 2. 运输路线短

航空运输基本可以做到两点间直飞，不受地面条件的约束；尤其是地面迂回曲折的山地地区，航空运输的这一特点更为凸现。例如在中国云南，因为其高原山地的独特地理条件，多为盘山公路，公路运输要一天的行程，如果采用航空运输不到一个小时就可以完成。

同样两点之间，空运与海运的路程比是 1:1.2~1.25 左右，而空运与铁路的路程比达到 1:1.25~1.3 左右。

### 3. 基本建设周期短、投资少

航空运输的主要工具除了飞机外，就只需要修建航空港和维持航线安全的必要导航设备，不像公路和铁路运输需要在路线上投入大量资金，而且还不需要根据地理情况差异考虑路线变动等因素，所以从立项到筹备开航的周期就很短。下面简单把航空运输和铁路运输的建设做个比较。假设在同样相距 1000 公里的两个城市间要建立铁路和航线，当载运量相同时：

表 1-1 航空运输与铁路运输建设成本对比表

对比项目 运输方式	成本比例	建设周期 (年)	回收期 (年)
建铁路	1.6	5~6	33
建航线	1	2	4

#### 4. 灵活性大

航空运输是由飞机在空中完成的运输服务，在两地之间只要有机场和必备的通信导航设施就可开辟航线；与其他运输方式相比较，不受地面条件限制。飞机可以按班期飞行，也可以作不定期飞行；可以在固定的航线上飞行，也可以在非固定的航线上飞行；并且可以根据客货运量的大小和流向调整航线和机型。

飞机是在广阔的蓝天中完成飞行的，不像公路、铁路运输需要考虑地面山川湖泊的影响；如果排除其他因素，飞机可以飞到地球的任何一个角落，是各种运输方式中最灵活的；在最危急的时刻，都是航空救援发挥作用最大的时候，这是航空运输灵活性大的最好佐证。

#### 5. 舒适、安全

民用航空运输飞机的飞行高度多在 1 万米高空以上，受低空气流影响相对较小，飞行平稳。20 世纪 70 年代出现的宽体飞机的客舱宽敞，噪声小，机内设有餐饮娱乐设施，舒适程度又大有提高。特别是大型宽体客机的出现和民航服务整体水平的全面提升，乘坐飞机出行已经成为一种高级奢华的物质享受。例如，即将交付航空公司的 A380 飞机基本提供了所有地面可以提供的高级娱乐。

由于航空技术的发展，航空运输的安全性高于铁路、海运，更高于公路运输。根据国际民航组织统计，世界民航定期航班飞机失事，已由 1966 年每亿客公里死亡 0.44 人，下降到 0.04 人。随着航空技术的发展，航空运输的安全性正在不断提高。

航空运输业的缺点主要表现为：

##### 1. 载运量小

飞机的商务业载小，即使大型宽体飞机的业载也仅有 100 吨左右。载运量小主要是由飞机性能所决定的，尤其与火车和轮船相比差距更为明显。随着民用飞机技术的不断发展，这种情况相对有所改变。最新的 A380 飞机已经可以达到一次性运输 550 ~ 800 名旅客的能力。

##### 2. 营运成本高

营运成本高也是航空运输的重要特点。飞机的价格极其昂贵，在航材备份和航油消耗上的资金占用额度相当巨大，为了保障安全飞行所投入的资源也高于其他运输方式，种种因素共同决定了航空运输是一项资本密集型行业。由于营运成本高，与其他运输方式相比较，航空客货邮的运价相对较高。

##### 3. 在一定程度上受气候条件的限制

航空运输在在一定程度上受气候条件的限制：大雾、雷雨、风暴、跑道积雪、结

冰、低云、低能见度等都是危及飞行安全的恶劣天气。航空运输是由飞机在长距离的高空中实施，飞机经过的航路或机场上空出现的雷暴、雷雨云、台风、龙卷风、强烈颠簸以及低云、低能见度乃至机场跑道积雪结冰等恶劣气候，都有可能对飞机结构、通讯导航设备以及飞机安全起降构成直接威胁。

#### 四、航空运输业的产品

航空运输业的产品是位移，其产品数量以吨公里，客公里来衡量；其产品的质量是指运输业的服务，优质的服务质量应表现为以下两个方面：

##### 1. 硬件设备及时更新，使旅客享受安全、先进的服务

在航空运输方面，航空公司应尽可能选择先进的机型为旅客提供服务，机型的及时更新可以使旅客享受到更安全、更舒适的服务；除了机型更新外，机内设备也应不断更新。

在这方面最好的典范是新加坡航空公司，它在行业中总是率先采用先进的机型、先进的硬件设施和先进的技术。1989年，新航成为全球第一家使用B747-400客机飞越太平洋航线的航空公司；2005年空客最新的机型A380一问世，新加坡航空公司就立刻订购。

波音联接服务是一项机上无线宽带服务。新加坡航空公司于2005年3月率先推出，旨在向舱内的所有乘客提供实时、高速和安全的互联网联接服务。通过便捷的波音联接设备，新加坡航空公司的乘客使用无线笔记本电脑便可以收发电子邮件，实时联接公司的虚拟专用网络；2005年6月，新加坡航空公司又使用该系统成功实现了全球电视直播，并因此成为全球首家在国际航班上引入全球直播电视的航空公司。除了直播电视和无线宽带互联网的应用，新航乘客还可通过新加坡航空公司知名的银刃世界飞行娱乐系统，选择多达500多个娱乐和信息节目，其中包括60部电影（其中有许多最新上映的大片和经典影片）、100个电视节目、220个唱片专辑、音频图书以及85款最新的视频游戏。

##### 2. 亲切、高效的优质服务

作为一个服务性行业，运输业要通过员工与旅客、货主的直接接触，服务于旅客或货主。因此除了先进的机型设备，周全的服务项目，还需要服务人员亲切，高效的优质服务。

在航空业内，新航空姐的服务公认是一流的；她们是新航品牌无穷内涵的缩影。身着巴黎著名服装大师皮耶巴曼设计，采用蜡染布料制作，美丽出众的沙龙制服，新航空姐所展现的亲切服务，不但呈现了新航致力于提供无微不至高品质服务的理念，也充分体现了亚洲热情待客之道的优良传统。新航空姐不仅在客舱服务方面训练有素，更强调对于幼儿、年长乘客以及残障人士的特别服务，此外，对各项安全程序亦经过完整而专

业的训练。

归功于先进的硬件条件、优异的服务及其出色的管理，在航空业价格压力不断增大，客户期望值不断提高的时代，新航获得了令人瞩目的业绩。作为亚太区最具权威性的出境旅行趋势指针，“万事达旅游指数”报告表明：自2003年初创发布以来，新航一直是亚太地区个人和商务旅客的首选航空公司。30多年来，新航几乎每年都会获得各种世界性的营销服务大奖，也一直是世界上最盈利的航空公司之一。

总而言之，航空服务业的产品本质上区别甚微，如何在激烈的竞争中突围而出，则取决于不同航空公司的产品和服务及其在消费者心目中建立的品牌形象及声誉。

## 五、民用航空与通用航空

航空运输是指利用各类民用航空器从事除执行军事、海关和警察任务以外的航空飞行活动，包括民用航空运输和通用航空运输。

民用航空运输是指在国内和国际航线上使用航空器以赢利为目的从事定期和不定期飞行，运送旅客、行李、货物和邮件的运输。

通用航空是指利用航空器从事为工业、农业、林业、牧业、渔业生产和国家建设服务的作业飞行，以及从事医疗卫生、抢险救灾、海洋及环境监测、科学实验、教育培训、文化体育、游览等飞行活动。

## 第三节 中国民航运输的发展历史和管理体制

### 一、中国民航发展概况

1949年11月2日，中国民用航空局成立，揭开了我国民航事业发展的新篇章。从这一天开始，新中国民航迎着共和国的朝阳起飞，从无到有，由小到大，由弱到强，经历了不平凡的发展历程。特别是十一届三中全会以来，我国民航事业无论在航空运输、通用航空、机群更新、机场建设、航线布局、航行保障、飞行安全、人才培养等方面都持续快速发展，取得了举世瞩目的成就。

### 二、中国民航发展阶段

中国民航发展至今主要历经4个阶段：

#### 1. 第一阶段（1949—1978）

1949年11月2日，中共中央政治局会议决定，在人民革命军事委员会下设民用航

空局，受空军指导。11月9日，中国航空公司、中央航空公司总经理刘敬宜、陈卓林率两公司在香港员工光荣起义，并率领12架飞机回到北京、天津，为新中国民航建设提供了一定的物质和技术力量。1950年，新中国民航初创时，仅有30多架小型飞机，年旅客运输量仅1万人，运输总周转量仅为157万吨公里。

1958年2月27日，国务院通知：中国民用航空局自当日起划归交通部领导。1958年3月19日，国务院通知：全国人大常委会第95次会议批准国务院将中国民用航空局改为交通部的部属局。

1960年11月17日，经国务院编制委员会讨论原则通过，决定将中国民用航空局改称“交通部民用航空总局”，为部属一级管理全国民用航空事业的综合性总局，负责经营管理运输航空和专业航空，直接领导地区民用航空管理局的工作。

1962年4月13日，第二届全国人民代表大会常务委员会第53次会议决定将民航局名称改为“中国民用航空总局”。

1962年4月15日，中央决定将民用航空总局由交通部属改为国务院直属局，其业务工作、党政工作、干部人事工作等均直接归空军负责管理。这一时期，民航由于领导体制几经改变，航空运输发展受政治、经济影响较大，1978年，航空旅客运输量仅为231万人，运输总周转量3亿吨公里。

## 2. 第二阶段（1978—1987）

1978年10月9日，邓小平同志指示民航要用经济观点管理。1980年2月14日，邓小平同志指出：“民航一定要企业化。”同年3月5日，我国政府决定民航脱离军队建制，把中国民航局从隶属于空军改为国务院直属机构，实行企业化管理。这期间中国民航局是政企合一，既是主管民航事务的政府部门，又是以“中国民航（CAAC）”名义直接经营航空运输、通用航空业务的全国性企业。民航总局下设北京、上海、广州、成都、兰州（后迁至西安）、沈阳6个地区管理局。1980年全民航只有140架运输飞机，且多数是20世纪50年代或40年代生产制造的苏式伊尔14等飞机，载客量仅为20多人或40人，载客量100人以上的中大型飞机只有17架；机场只有79个。1980年，我国民航全年旅客运输量仅为343万人，全年运输总周转量4.29亿吨公里，居新加坡、印度、菲律宾、印尼等国之后，列世界民航第35位。

## 3. 第三阶段（1987—2002）

1987年，中国政府决定对民航业进行以航空公司与机场分设为特征的体制改革。主要内容是将原民航北京、上海、广州、西安、成都、沈阳6个地区管理局的航空运输和通用航空相关业务、资产和人员分离出来，组建了6个国家骨干航空公司，实行自主经营、自负盈亏、平等竞争。这6个国家骨干航空公司是：中国国际航空公司、中国东方航空公司、中国南方航空公司、中国西南航空公司、中国西北航空公司、中国北方航空公司；此外，以经营通用航空业务为主并兼营航空运输业务的中国通用航空公司也于



1989年7月成立。

在组建骨干航空公司的同时，在原民航北京管理局、上海管理局、广州管理局、成都管理局、西安管理局和沈阳管理局所在地的机场部分基础上，组建了民航华北、华东、中南、西南、西北和东北六个地区管理局以及北京首都机场、上海虹桥机场、广州白云机场、成都双流机场、西安西关机场（现已迁至咸阳，改为西安咸阳机场）和沈阳桃仙机场。六个地区管理局既是管理地区民航事务的政府部门，又是企业，领导管理各民航省（区、市）局和机场。

航空运输服务保障系统也按专业化分工的要求相应进行了改革。1990年，在原民航各级供油部门的基础上组建了专门从事航空油料供应保障业务的中国航空油料总公司，该公司通过设在各机场的分支机构为航空公司提供油料供应。属于这类性质的单位还有从事航空器材（飞机、发动机等）进出口业务的中国航空器材公司，从事全国计算机订票销售系统管理与开发的计算机信息中心，为各航空公司提供航空运输国际结算服务的航空结算中心，以及飞机维修公司、航空食品公司等。

1993年4月19日，中国民用航空局改称中国民用航空总局，属国务院直属机构。12月20日，中国民用航空总局的机构规格由副部级调整为正部级。

20多年中，我国民航运输总周转量、旅客运输量和货物运输量年均增长分别达18%、16%和16%，高出世界平均水平两倍多。2002年，民航行业完成运输总周转量165亿吨公里、旅客运输量8594万人、货邮运输量202万吨，国际排位进一步上升，成为令人瞩目的民航大国。

#### 4. 第四阶段（2002年至今）

2002年3月，中国政府决定对中国民航业再次进行重组，主要内容有：

##### （1）航空公司与服务保障企业的联合重组

民航总局直属航空公司及服务保障企业合并后于2002年10月11日正式挂牌成立，组成为六大集团公司，分别是：中国航空集团公司、东方航空集团公司、南方航空集团公司、中国民航信息集团公司、中国航空油料集团公司、中国航空器材进出口集团公司。成立后的集团公司与民航总局脱钩，交由中央管理。

##### （2）民航政府监管机构改革

民航总局下属7个地区管理局（华北地区管理局、东北地区管理局、华东地区管理局、中南地区管理局、西南地区管理局、西北地区管理局、新疆管理局）和26个省级安全监督管理办公室（天津、河北、山西、内蒙古、大连、吉林、黑龙江、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、青岛、河南、湖北、湖南、海南、广西、深圳、重庆、贵州、云南、甘肃、青海、宁夏），对民航事务实施监管。

##### （3）机场实行属地管理

在2003年，随着国务院的一纸批文，广州白云机场等93个机场移交地方政府管理，民航体制改革的重要篇章——机场“属地化”管理拉开序幕；民航总局直接管理的