

民航旅客运输

Air Passenger Transportation

主 编 赵 影

副主编 王 卉 张 玉



人民交通出版社
China Communications Press

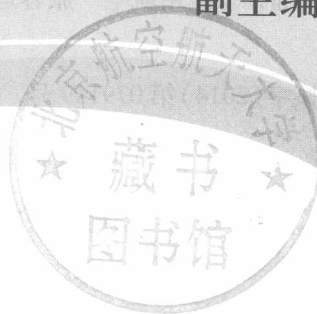
014055949

F560. 83
09

民航旅客运输

Air Passenger Transportation

主 编 赵 影
副主编 王 卉 张 玉



北航 C1743969

F560.83
09



人民交通出版社
China Communications Press

014022048

内 容 提 要

本书系统地介绍了民航旅客运输的相关知识,全书共八章,内容包括:民航旅客运输概述、民航旅客运价、航空运输凭证、民航客票销售、国内旅客运输业务、国际航空运输知识、国际航空运价基础知识和国际航空运价计算。

本书可作为高等院校民航运输、空中乘务以及相关专业的教学用书,也可供民航相关从业人员培训、参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

民航旅客运输 / 赵影主编. — 北京:人民交通出版社, 2014. 8

ISBN 978-7-114-11385-7

I. ①民… II. ①赵… III. ①民用航空—旅客运输
IV. ①F560.83

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 079149 号

书 名: 民航旅客运输

著 者: 赵 影

责任编辑: 吴燕伶

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757973

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京鑫正大印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 17.5

字 数: 400千

版 次: 2014年8月 第1版

印 次: 2014年8月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-11385-7

定 价: 39.00元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

前 言

民航运输是人们出行的重要选择之一,随着社会经济的发展,民航客运在国家政治、经济、科技、文化及社会生活中的作用越来越突出,民航客运量也在逐年增长。同时,航空公司之间的竞争也越来越激烈,特别是在客源的竞争上,各航空公司竞相采取措施扩大销售量,争夺客源。在此情况下,提升从业人员的专业素养和专业技能,进而提升员工队伍的整体素质,是航空公司在市场竞争中获得优势的重要因素。

为适应专业教学和培训的需要,经过详细的市场调研,在十余年教学实践的基础上,我们编写了此书。在编写过程中,我们力图贴近市场,坚持理论与实践相结合,本着理论性、知识性与实用性相一致的原则,突出基本理论在实践工作中的应用。本书可作为高等院校民航运输、空中乘务等专业教学用书,也可供民航企业员工进行短期培训、职业技能培训、自学提升使用。

本书的编写分工为:第一章、第二章由张玉编写;第三章的第一节、第二节和第四节由王卉编写,第三节、第五节、第六节和第七节由赵影编写;第四章、第五章由王卉编写;第六章、第七章和第八章由赵影编写。赵影负责全书的统稿工作。

在编写过程中,我们借鉴了多位同行、专家的学术成果,参考和引用了他们的部分资料,在此特作说明并谨致谢忱。由于编者水平有限,书中难免会出现不妥和疏漏之处,恳请广大专家和读者不吝赐教。

编 者
2013年12月

目 录

第一章 民航旅客运输概述	1
第一节 民航客运业的发展	1
第二节 民航运输销售代理	3
第三节 民航订座系统	10
复习思考题	16
第二章 民航旅客运价	17
第一节 民航运价的特点及发展	17
第二节 民航旅客运价概述	23
第三节 包机运输	30
第四节 国内航线旅客运价的使用和管理	34
复习思考题	38
第三章 航空运输凭证	39
第一节 航空客票	39
第二节 国内客票及行李票的填开	43
第三节 国际客票及行李票的填开	48
第四节 航空客票的使用	59
第五节 旅费证	62
第六节 多用途票证	69
第七节 预付票款通知	75
复习思考题	83
第四章 民航客票销售	84
第一节 民航客票销售工作程序	84
第二节 电子客票	89
第三节 订座	98
第四节 电子客票销售	107
第五节 民航客票的退票工作	114
第六节 客票销售相关业务	122
复习思考题	129

第五章 国内旅客运输业务	132
第一节 民航旅客离港的值机控制操作.....	132
第二节 民航旅客离港工作流程.....	144
第三节 行李运输.....	147
第四节 航班不正常处置.....	154
第五节 非正常情况下的民航旅客运输.....	159
第六节 重要旅客载运.....	163
第七节 民航特殊旅客运输服务.....	166
复习思考题.....	172
第六章 国际航空运输知识	174
第一节 航空旅客国际旅行知识.....	174
第二节 国际航空运输参阅手册.....	178
第三节 航空客运的行业术语及代码.....	182
复习思考题.....	185
第七章 国际航空运价基础知识	186
第一节 国际航程的概念.....	186
第二节 环球指示代号.....	191
第三节 国际航空运价的选择.....	193
复习思考题.....	201
第八章 国际航空运价计算	204
第一节 直达航程运价.....	204
第二节 非直达航程(单程)运价.....	207
第三节 中间较高点检查.....	215
第四节 单程回拽检查.....	220
第五节 比例运价.....	222
第六节 来回程与环程运价.....	228
第七节 混合等级运价.....	232
复习思考题.....	239
附录 城市/机场三字代码表	266
参考文献	273

第一章 民航旅客运输概述

学习目标与要求

了解我国民航客运业的发展现状及影响民航客运业发展的因素,了解航空运输销售代理的业务范围,初步认识民航订座系统。

航空运输(Air Transportation),又称飞机运输,它是在具有航空线路和飞机场的条件下,使用航空器完成空中地理位置的移动,把旅客、货物、行李、邮件等从一地送往另一地的交通作业。按照航线种类的不同,航空运输分为国内运输和国际运输两大类,即在国内或国际航线上从事的航空运输活动。航空运输由于快速、远距离运输的能力及高效益,在总产值上的排名不断提升,在经济全球化的浪潮中,对国际交往发挥着不可替代的越来越大的作用。

第一节 民航客运业的发展

新中国成立 60 多年来,作为国民经济和社会发展的重要行业和先进的交通运输方式,我国民航客运业伴随整个国民经济的发展而不断发展壮大。特别是改革开放 30 多年来,航空运输量持续快速增长,航线网络不断扩大,机队运输能力显著增强,民航客运业的发展更是日新月异,在国民经济建设中发挥着越来越大的作用。

一 我国民航客运业的地位

第一,民航是国民经济现代化的基础构架。交通运输是国民经济的基础,民航运输作为能实现高速长途运输的交通运输方式,不仅是国民经济的基础,而且是实现国民经济现代化的基础,又是现代化的标志和综合国力的直接体现。因此,随着国民经济发展及其现代化水平的提高,必须不断加强民航运输建设,以适应和促进国民经济发展三步走战略目标的实现。

第二,民航运输是以高新技术装备起来的现代化运输方式,具有快捷性、舒适性、机动性、安全性和国际性等特点。随着它对旅客运输的占有率不断提高,其在综合运输体系中的地位已经由改革开放前的从属地位和运输辅助力量,成长为旅客运输的主力之一,特别是在长途客运和国际运输方面,已成为最主要的运输方式,也是某些其他运输工具不能通达地区和特殊需要的主要运输方式。

第三,改革开放是我国的基本国策,中国经济与世界经济接轨,融入世界经济体系,必须有

民航运输作为支撑。发展民航运输对把外国企业“请进来”具有重要的促进和支撑作用。因此,随着我国开放度的加大,航空运输必须有一个更快的发展。

二 我国民航客运业的发展现状

我国幅员辽阔,人口众多,资源丰富,适合发展快捷便利的民航运输。经济持续快速增长,改革开放不断深入,人民生活逐步提高,更是促进了民航客运业的发展;同时,随着对外交往的增多,旅游外贸不断发展,对民航运输也产生了更大需求。

1. 民航客运规模扩大

新中国成立之初,我国民航运输规模很小,基础薄弱,仅有 12 架小型飞机、12 条短程航线和 40 个能起降小型飞机的简易机场,运输总周转量仅为 150 多万吨公里,旅客运量仅 1 万人。随着经济的发展,在综合运输体系中,民航运输增长最快,地位不断上升。2013 年,中国民航完成旅客运输量 3.27 亿人次,同比增长 10.6%,约占全球旅客运输量的 1/9。在国家整个交通运输总量中,民航运输所占的比重逐步加大,其已成为我国旅客运输方式的重要力量。

2. 民航运力增强

截至 2013 年 11 月底,我国民航全行业共有飞机 3810 架,其中运输飞机 2179 架。目前,我国民航的主力机队配备了世界上最先进的机型,机龄短、技术新、经济性能好,提高了飞行的安全性、舒适性和经济效益。

3. 航线网络迅速扩展

2013 年,国内航线经营许可数量共有 3353 条,其中客运航线经营许可 3238 条,通航全国 188 个城市。其中,较多地开辟了省会(首府)城市、沿海开放城市、旅游城市、重点经济城市之间和通往中西部边远地区的航线,现已基本形成以北京、上海、广州、西安、成都、沈阳等大城市为中心枢纽,连接全国各地的航线网络格局;一些面积较大的边远省区形成了区域航线网络。民航局进一步放宽航线航班许可市场准入条件,发挥市场配置资源的决定性作用的政策效果进一步显现。干线网络逐渐优化,京沪穗大三角等干线航线运输能力不断提升。

三 影响民航客运业发展的主要因素

民航客运业的发展与民航企业自身的经营管理水平有着重要关系,但受其他因素的影响也非常大。了解这些影响因素,在民航客运的发展过程中利用或避免这些因素,才能促进我国民航客运业更好、更快地发展。

1. 国民经济的发展速度是影响民航客运市场的首要因素

从统计规律看,经济发展速度与民航运输的发展速度直接相关联。一般来说,民航运输发展速度是经济发展速度的 1.5~2 倍。从我国来看,1978 年以前的 10 年,我国的经济在原有的水平上徘徊不前,民航运输业也基本上在低水平上有少量发展;而 1978 年后的 15 年中,国民经济年均增长 15.3%,民航运输年均增长 22.5%。从世界范围看,20 世纪 50~60 年代,民

航运输得到持续稳定的发展,年均增长率在10%以上;而在20世纪70年代,由于石油危机的爆发,民航运输的年均增长率降到5%左右。国民经济的发展促使各行各业的发展,使公务性的客运市场有很大增长;同时,人均国民收入的增长,也带动了居民出行人数的大幅增加。

2. 旅游业发展的影响

民航客运业是旅游业中的上游产业,对国外游客来说,民航运输是他们的首选旅行方式,对于国内旅游市场,民航运输也占有很大的比例。因此,旅游市场是民航客运市场的重要组成部分,特别是对我国这样一个旅游资源丰富的国家而言,更要把旅游市场作为民航客运市场的重要组成部分进行深入研究与挖掘。

3. 其他运输行业相互竞争的影响

民航运输与其他运输方式相互配合,组成完整的国民运输体系,它们各具优势,相互配合又相互竞争。近年来,随着铁路行业(高速铁路)的快速发展,对于长距离相对时间充裕的行程,飞机不再是人们首选。面对铁路运输的竞争压力,民航客运业不仅需要在价格上有所优惠,在服务上也要有所创新改变,这样才能在竞争中取得更大的优势,立于不败之地。

4. 国家政策的影响

在计划经济年代,国家对空运市场的政策具有决定性的影响,如票价规定、对特区政策的倾斜、税收的减免等。随着市场机制的健全,国家的政策主要集中于宏观调控,对空运市场的影响相对减少,但在关系到行业发展、地区平衡、航线布局、合理竞争等方面,国家政策仍然对民航客运市场有着重要影响。

第二节 民航运输销售代理

民用航空运输销售代理业,是指受民用航空运输企业委托,在约定的授权范围内,以委托人名义代为处理航空客货运输销售及其相关业务的盈利性行业。

一 民航运输销售代理人

民用航空运输销售代理人,是指从事民用航空运输销售代理业的企业(含包机企业)。销售代理人凭借中国民用航空总局或中国民用航空地方管理局颁发的经营许可证,到原发证的主管工商行政管理机关申请变更登记,换领营业执照。

1. 民航运输市场的销售代理人的性质

(1) 销售代理人务必接受一家或多家航空运输企业的委托,从事航空运输客货销售代理业务,其不拥有产品的所有权。

(2) 销售代理人依据航空运输销售代理合同,将航空运输企业的产品在指定的地点,以适当的方式提供给旅客、货主或者其代理人。

(3) 销售代理人通过提供服务来实现买卖双方(航空运输企业和旅客、货主)的交易,也就是受航空公司的委托,代表航空公司寻找购买者,并达成交易。

(4) 销售代理人按其销售收入提取一定比例的佣金,作为其盈利。

民用航空运输销售代理人,在核准许可的经营范围内,与航空运输企业签订销售代理协议,从事销售代理经营业务,并可按照规定的费率提取销售代理手续费。销售代理人,必须遵守国家法律、法规,接受民航行政主管部门或者民航地区行政管理机构的监督管理。中国民航总局颁布的第37号令《民用航空运输销售代理业管理规定》和中国航协颁布的《中国民用航空运输销售代理资格认可办法》,是规范我国航空运输销售代理业的行为,保障旅客、民航运输企业和销售代理人各方面合法权益的政策性文件。

改革开放以来,随着我国民航管理体制改革的深化和航空运输业的迅速发展,销售代理业承担着运输企业的大部分销售工作,旅客通过销售代理购买客票,航空公司通过销售代理销售客票,销售代理人在民航企业的销售工作中发挥着重要的作用。同时,各航空公司为增强自己的市场竞争能力,纷纷发展自己的销售代理人,使我国的销售代理业得到很大的发展。目前,我国的民航销售代理人已经发展到7700多家。

2. 民航运输销售代理人的特点及其作用

航空运输市场中的销售代理人具有集中销售、平衡关系、促进交易的特点,它能协助航空运输企业加强在航线计划、市场占有、销售决策等方面的竞争能力,促进航空运输企业在航空运输市场中的分销活动。

(1) 销售代理人分布广泛。

销售代理人能使航空运输企业的产品销售达到其自行销售不可能达到的广度和深度。航空运输企业,包括其从事航空运输的分公司一般在基地站城市设立售票处,或在其认为应努力投入较集中的外省市设立营业部。但由于租用场地等成本较高,市场覆盖面较窄,不可能完全利用自行销售系统来进行产品分销。而销售代理人的广泛分布,可以使航空运输企业在同一地区利用多家代理点进行销售。

(2) 销售代理人熟悉当地市场。

销售代理人能使航空运输企业的产品同顾客的消费需求取得一致,迅速找到自己的销售对象。销售代理人在其经营活动中,依据航空运输企业提供的各种信息资料,向旅客、货主提供有关航线、航班、时刻、价格、销售方法等有关信息,沟通航空运输企业与顾客的关系,为航空运输企业寻找对航空运输有现实需求或潜在需求的顾客,并促进和实施其相互间的交易活动。

(3) 销售代理人是航空运输企业和顾客的联系者。

销售代理人在其推销过程中,能够及时将旅客、货主的购物偏好、购买能力,对所提供的座位、吨位销售状况的信息及时反馈给航空运输企业,如此双向性的信息流运转,克服了产品的生产者(航空运输企业)和顾客(旅客、货主)之间由于各种原因而存在的时间和空间的隔离。使航空运输企业能够依据市场的变化,及时调整运力,组织生产,更有效地实现企业的理想效益。

(4) 销售代理人受航空运输企业委托集中销售以减少社会交易总量。

销售代理人接受一家或多家航空运输企业的委托,并通过其销售活动可以减少社会交易总量,降低航空运输企业推销费用,并及时回收资金,加速资金周转。从整个航空运输市场看,由于销售代理人的介入,使社会交易总量减少。

在没有代理的情况下,如每一用户都直接与各航空公司联络,交易关系繁杂,由此产生的

费用增加;有了代理人的介入,顾客只需就近即可买到客票、托运货物。同时,也方便了航空运输企业,只要通过某一家销售代理人即可与许多旅客、货主建立交易关系,由此降低了航空运输企业用于分销活动的费用。因此,航空运输销售代理业的存在是航空运输企业发展的必然。航空运输销售代理人与航空运输企业,在航空运输市场中,是互相依存的合作关系。今后将进一步巩固代理人在航空运输活动中的地位,并发挥日趋重要的作用。

二 航空运输销售代理资格

销售代理资格分为一类航空运输销售代理资格和二类航空运输销售代理资格。中国民用航空国际运输业务许可销售代理资格证见图 1-1 ~ 图 1-3。



图 1-1 中国民用航空国际运输业务许可销售代理人

<p>正本 Original</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">注册序号 (Registered Number): _____</p> <p style="text-align: center;">中国民用航空运输销售代理业务 China Civil Air Transport Sales Agency Services</p> <p style="text-align: center;">资格认可证书 CERTIFICATE</p> <p style="text-align: center;">资格认可号 (Qualification Number): _____ 号</p> <p style="text-align: center;">一类 货 运</p> <p style="text-align: center;"><small>依据《中国民用航空运输销售代理资格认可办法》经审定予以认可 Approved and Appointed in accordance with the "Regulation on Approval of Qualification of Sales Agency Services"</small></p>	<p style="text-align: right;">序号 No.:</p> <p>销售代理人名称 (Name): _____</p> <p>法定代表人 (Legal Person): _____</p> <p>注册资本 (Registered Capital): _____</p> <p>营业地址 (Address): _____</p> <p>认可业务范围 (Scope of Operation): 国际航线或者香港、澳门、台湾地区航线的航空货运销售代理业务。(危险品除外)</p> <p>有效期限 (Validity): 自 From: 2011 年 4 月 28 日 (Month/Day) 至 To: 2014 年 4 月 27 日 (Month/Day)</p> <p>注册日期: 2011 年 4 月 28 日</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>年检 (Audit)</td> <td>年检 (Audit)</td> <td>年检 (Audit)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><small>请于每年3月1日至6月30日参加年检。</small></p> <p style="text-align: right;">认可单位: 中国航空运输协会 Authority: CATA 2011 年 4 月 28 日</p>	年检 (Audit)	年检 (Audit)	年检 (Audit)
年检 (Audit)	年检 (Audit)	年检 (Audit)		

图 1-2 中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书(正本)



图 1-3 中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书(副本)

一类航空运输销售代理资格,是指经营国际航线或者我国香港、澳门、台湾地区航线的民用航空旅客运输和货物运输销售代理资格(危险品除外)。

二类航空运输销售代理资格,是指经营国内航线除香港、澳门、台湾地区航线外的民用航空旅客运输和货物运输销售代理资格(危险品除外)。

三 航空客运销售代理资格条件

企业申请航空客运销售代理资格,必须具备以下条件:

(1) 依法取得经工商行政管理机关注册登记的中华人民共和国企业法人营业执照。

(2) 从事一类航空客运销售代理业务的,其实缴注册资本应不少于人民币 150 万元;从事二类航空客运销售代理业务的,其实缴注册资本应不少于人民币 50 万元。每增设一个分支机构,必须增加注册资本人民币 50 万元。

(3) 在中华人民共和国境内依法设立的中外合资、中外合作企业,可以申请一类旅客运输销售代理资格。其投资方中方出资数额占企业注册资本的比例应不少于 50%,外商投资的比例应当符合国家有关法律、法规的规定。外商企业不得独资设立销售代理企业或从事销售代理经营活动。

(4) 香港、澳门、台湾地区公司、企业、其他经济组织或个人在内地设立的企业,从事销售代理经营活动的,投资比例应当符合国家有关规定。以合资、合营及独资形式申请一类客、货运及二类货运的销售代理企业,需提供香港工业贸易署出具的《香港服务提供者证明书》。

(5) 国家法律、法规禁止或者限制投资销售代理业的企业或者单位,不得从事销售代理活动。

(6) 未取得中国航协颁发的资格认可证书,不得通过互联网开展销售代理活动;销售代理企业选择互联网进行销售代理经营活动的,应当按下列事项向中国航协备案:

- ① 互联网网站名称和域名;
- ② 网站性质、应用范围和所需主机地址;

- ③服务器或代理服务器的详细信息及其他书面资料。
 通过互联网开展销售活动的,应当符合国家法律、法规和行业的有关规定。
 (7)有至少三名取得航空运输销售代理人员相应业务合格证书的从业人员。
 (8)与开展业务相适应的固定的独立营业场所。
 (9)有电信设备和其他必要的营业设施。
 (10)民航局和中国航协规定的其他必要条件。

四 民航运输销售代理业务审批与登记

经营空运销售代理业务,应当按照下列程序申请,见图 1-4。

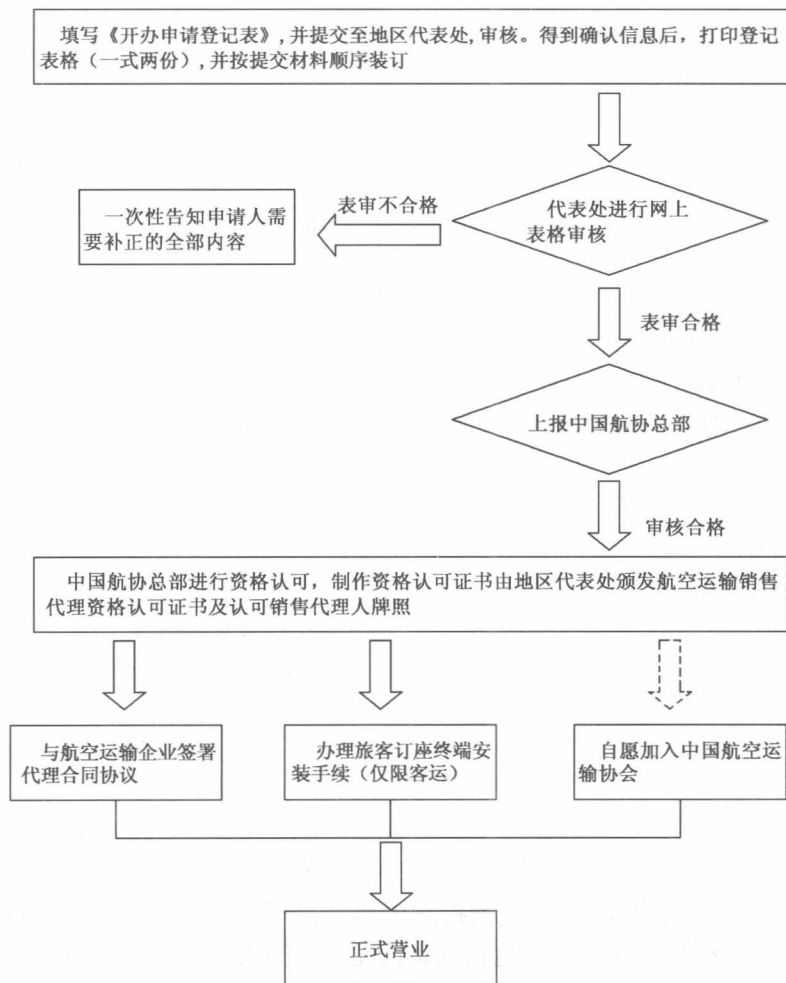


图 1-4 申请航空运输销售代理业务开办流程

(1)经营一类空运销售代理业务,应当向民航行政主管部门提交书面申请;经营二类空运销售代理业务,应当向营业机构所在地的民航地区行政管理机构提交书面申请。新申请代理

企业委托书、新申请代理企业申请书,见图 1-5、图 1-6。

授 权 委 托 书

中国航协 地区代表处:

兹委托(被委托人姓名) 就申请办理(一、二) 类航空(客、货、客货)货 运销售代理资格认可证书有
关事宜作为我公司代理人。

代理权限为:以(申请公司名称) 名义申请办理(一、二) 类航空(客、货、客货) 销售代理
资格认可证书有关事宜的具体手续。

被委托人姓名:

联系方式:电话: 传真:

委托公司名称:(签章)

法定代表人:(签章)

委托期限:年 月 日

时间: 年 月 日

图 1-5 新申请代理企业委托书

申 请 书

中国航协 地区代表处:

随着航空运输业不断发展,航空运输的需求日益增加,为满足社会需求,方便公众,根据《中国民用航空运输销售代
理资格认可办法》的要求,我公司特向贵协会申请民用航空运输(一、二) 类航空(客、货、客货) 运销售代理资格
认可证书,具体如下:

申请的理由;

预计三年的业务量;

所具备的申请条件;

拟在(营业地址) 开展航空运输销售代理业务。

申请公司: (盖章)

法人代表: (签字)

联系电话:

年 月 日

图 1-6 新申请代理企业申请书

(2)申请经营空运销售代理业务,应当提交申请书,企业章程,主要负责人的姓名、职务、简历及销售业务人员名册,营业设施和电信设备情况,验资证明,经济担保证明,航空运输销售人员相应业务合格证书的影印件,民用航空运输企业出具的委托代理意向书以及其他需要提交的文件、资料。申请经营一类空运销售代理业货运销售代理业务的,同时应当提交《中华人民共和国国际货物运输代理企业认可证书》影印件。申请民用航空运输一类、二类销售代理业务资格需提供的材料清单见表 1-1、表 1-2。

申请民用航空运输一类空运销售代理业务资格需提供的材料清单

表 1-1

序号	申请材料名称
1	《航空运输销售代理业务(开办)申请登记表》一式两份及申请书(包括申请的理由,预计三年的业务量及所具备的条件)
2	企业法人营业执照(副本)复印件(需审核原件)
3	企业投资方签订的股东投资协议及各股东方法人营业执照(副本)的复印件或自然人身份证明
4	企业章程的复印件(需加盖公章)
5	企业法定代表人和主要负责人的身份证明及简历
6	民航运输销售代理相应岗位国际培训合格证书复印件(三人以上,需审核原件)
7	电信设备和营业设施清单及营业场所证明文件,包括详细地址、办公营业用房产证明或租赁合同复印件、场所内外照片,申请货运销售代理资格,还应提供货物仓储场所证明文件
8	经注册会计师事务所出具的反映近期财务状况的审计报告或验资报告的复印件(工商注册时间不足一年的代理人需提供验资报告的复印件)
9	经济担保证明文件(含担保方企业法人营业执照及资信证明)
10	同时从事国内空运销售代理业务的,应提供民航运输二类空销售代理资格认可证书复印件
11	服务质量承诺书
12	授权委托书(申请人应提供公司指定代表或委托代理人的准确联系电话、传真及证明)
13	其他必要材料

申请民用航空运输二类空运销售代理业务资格需提供的材料清单

表 1-2

序号	申请材料名称
1	《航空运输销售代理业务(开办)申请登记表》一式两份及申请书(包括申请的理由,预计三年的业务量及所具备的条件)
2	企业法人营业执照(副本)复印件(需审核原件)
3	企业投资方签订的股东投资协议及各股东方法人营业执照(副本)的复印件或自然人身份证明
4	企业章程的复印件(需加盖公章)
5	企业法定代表人和主要负责人的身份证明及简历
6	民航运输销售代理相应岗位国内培训合格证书复印件(三人以上,需审核原件)
7	电信设备和营业设施清单及营业场所证明文件,包括详细地址、办公营业用房产证明或租赁合同复印件、场所内外照片,申请货运销售代理资格,还应提供货物仓储场所证明文件
8	经注册会计师事务所出具的反映近期财务状况的审计报告或验资报告的复印件(工商注册时间不足一年的代理人需提供验资报告的复印件)
9	经济担保协议,担保方企业法人营业执照,经注册会计师事务所出具的反映近期财务状况的审计报告或验资报告的复印件(工商注册时间不足一年的代理人需提供验资报告的复印件)
10	服务质量承诺书
11	授权委托书(申请人应提供公司指定代表或委托代理人的准确联系电话、传真及证明)
12	其他必要材料

(3)一类、二类航空运输销售代理资格认可申请,应当在网站上向地区代表处提出表格申请,由地区代表处进行表格审核。经地区代表处表格审核合格后,报请中国航协进行初审和复审,由中国航协决定是否准予颁发资格认可证书。空运销售代理业务经营批准证书的有效期限为三年。

(4)销售代理人凭民航行政主管部门或者民航地区行政管理机构核发的空运销售代理业务经营批准证书,向营业机构所在地的工商行政管理机关申请办理企业登记手续。

五 民航运输销售代理资格证书的有效期

民航运输销售代理资格证书的有效期限为3年。民航行政机关颁发的销售代理业务经营批准证书,在其有效期限内可以继续使用。在销售代理业务经营批准证书有效期届满30日前,销售代理企业应当向中国航协申请换发资格认可证书。销售代理业务经营批准证书有效期届满后,销售代理企业未换证的,其销售代理资格自动失效。在经营批准证书有效期内的销售代理企业愿意提前更换资格认可证书的,中国航协可以为其办理相应手续。

中国航协按年度对销售代理企业的资格进行年检,年检时间为每年3月1日~6月30日。

第三节 民航订座系统

民航订座系统,包括CRS系统和ICS系统两部分。CRS(Computer Reservation System)系统是为代理人提供的计算机分销服务系统,ICS(Inventory Control System)系统是为航空公司提供的航班控制服务系统。

一 民航订座系统的发展历史

1. CRS系统

在CRS系统诞生之前,代理人为了能够代理各航空公司的机票,必须装上不同的终端,因而产生大量重复建设和系统冗余。对于代理人来说,订座系统范围越广,收益越大,但投资相应越大,他们希望尽快寻找到能够降低投资而保证收益不致减少的新的解决方案,计算机订座系统CRS应运而生。计算机订座系统为航空代理商提供全球航空航班的分销功能、非航空旅游产品的分销功能以及准确的销售数据与相关辅助决策分析的结果。

1962年,航空公司建立了以旅客订座记录PNR(Passenger Name Record)为原理的计算机订座系统。20世纪60~70年代,美国和欧洲许多大型航空公司相继建立了以航空公司订座控制和销售为主的计算机系统ICS;20世纪70~80年代,为满足代理人销售多家航空公司机票的需求,产生了同时与多家航空公司系统ICS相连接的CRS系统。

CRS系统通过计算机大容量的信息存储、高速数据处理、跨地区的联网能力,将分布于各地的售票终端和主机连接起来,使得各营业部门能及时共享系统内所有信息,这不仅提高了售

票员的工作效率,方便了旅客,还增加了座位的销售机会,提高了航班座位控制能力,严格了座位管理,提高了座位利用率。

2. GDS 系统

20 世纪 80~90 年代,随着世界经济全球化和旅客需求多样化,航空公司、旅游产品供应商逐渐形成联盟,为旅客提供航空运输、旅游等一体化的服务。GDS 系统就是由于旅游业的迅猛发展而从航空公司订座系统中分流出来的面向旅行服务的系统。多家 CRS 形成联盟关系,产生了以运输、旅游相关服务一体化、全球化的 GDS 系统。

全球航空旅游服务分销系统(Global Distribution System,缩写为 GDS 系统),简称“全球分销系统”,是从航空公司计算机业务系统中分离出来的,应用于民用航空运输及整个旅游业的大型计算机信息服务系统,它集航空公司座位情况、航班时刻、酒店、出租车、旅游场所等一系列旅游信息为一体,为顾客提供快捷、便利、可靠的多元化服务。

GDS 全球分销系统,通过复杂的计算机系统将航空、旅游产品与代理商连接在一起,使代理商可以实时销售各类组合产品,从而使最终消费者(旅行者)拥有最透明的信息、最广泛的选择范围、最强的议价能力和最低的购买成本。目前,全球民航业通过 GDS 的销售量约占总销售量的 90%。

目前,国际 GDS 的市场主要操纵在少数几个 GDS 公司手中。Sabre、Galileo、Amadeus、Worldspan 是目前世界上规模最大的四家 GDS 公司。

3. 中国民航订座系统的发展

1986 年,在原民用航空总局的统一领导和部署下,由当时的民航局计算机中心(中国航信的前身)引进的中国民航旅客计算机订座系统正式投入使用。国内航空公司国内航班随即陆续加入该系统。

1995 年,为适应国内机票销售代理业务蓬勃发展,遵循代理分销订座系统与航空公司订座系统相互独立的国际惯例,在原订座系统的基础上,完成了机票代理商订座系统(CRS)与航空公司订座系统(ICS)分离的工作。同时,我们与国际上各大代理人分销系统(GDS)开展对等商务合作,实现了外航航班直接销售,既满足了国内航空公司在国外的销售需求,又满足了国内代理商销售国外航空公司服务的需求。代理分销订座系统的建立有效地促进了国内销售代理事业的发展,使中国代理销售市场朝着健康、有序的方向发展,为中国航空旅游业走向国际市场奠定了基础。

经过十几年的发展壮大,到 2000 年年底,通过中国民航订座系统(含航空公司订座系统和分销代理订座系统)的旅客订座占全民航旅客运输量的 98% 以上,系统规模在全球排名第五位。虽然如此,现有的中国民航订座系统还仅仅是 GDS 的雏形,还不能很好地满足国内航空公司参与国际竞争和未来发展需求,也不能很好地满足销售代理商日益复杂和多样化的代理业务需求。

为提高我国航空销售系统的竞争能力,保护航空公司的长远利益,迎接加入 WTO 的挑战,中国民航信息网络股份有限公司已着手在原中国民航订座系统(ICS/CRS)的基础上建设中国航空旅游分销系统(GDS)。该项目 1999 年 6 月经国家发展计划委员会批准立项,1999 年 12 月原民航总局批复了初步设计和工程概算。