



“十二五”规划航空服务专业统编教材

民航客票销售实务

MINHANG KEPIAO XIAOSHOU SHIWU

主编 辜英智 邓红军
编写 徐泽民 唐 波



四川大学出版社



“十二五”规划航空服务专业统编教材

民航客票销售实务

MINHANG KEPIAO XIAOSHOU SHIWU

主编 辜英智 邓红军
编写 徐泽民 唐波



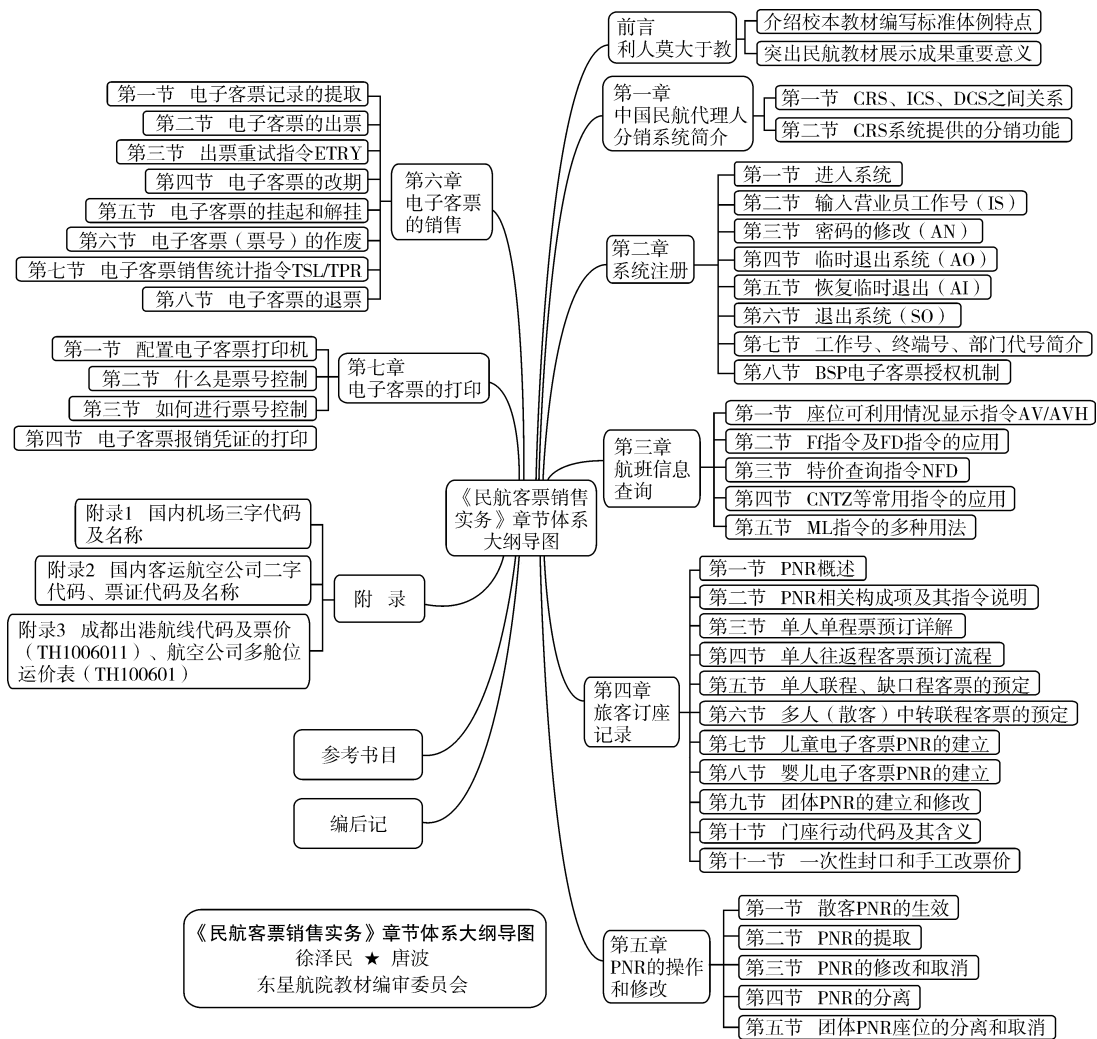
四川大学出版社

“十二五”规划航空服务专业统编教材编审委员会

主 编：辜英智 邓红军

编 委（以姓氏汉语拼音音序排列）：

| | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| 邓 婷 | 邓红军 | 刘天刚 | 李明东 |
| 李宛融 | 罗建伟 | 罗娅兰 | 皮春磊 |
| 史玉霞 | 唐明丽 | 温善琨 | 王楞兰 |
| 王志鸿 | 徐泽民 | 杨 帆 | 杨 军 |
| 张玉雯 | 周 敏 | | |



前 言

几千年前，大教育家孟子曾经说过“利人莫大于教”，今天我们可以再加上一句“教重莫过于材”。教材对于教学的重要性是尽人皆知的，好的教材不会误人子弟，只会是“引曙光于世，播佳种在田”，成为指导学生高效学习的利器。

那么，怎样的教材才算好的教材呢？我们认为，一本上乘的教材至少要符合三条标准：

第一，编撰者是本学科的领军人物（学科带头人），具有权威性；

第二，教材的框架体系要系统完整，有内在逻辑，而且文字表述准确；

第三，内容相对稳定，即哪些内容进教材、哪些不能进，要严格甄别，既博采众说，又不是大杂烩。

编撰者一定要是学科带头人。因为教材是教学双方共同依照的蓝本，教师要按教材讲，学生也得按教材学，一手托两家，像此等关乎育人、功在千秋的事，没有高人把关怎么行？而一般说来，编撰者的学问与教材质量密切相关，编撰者是权威，则教材就有权威。

我们组织编写的这套“十二五”规划航空服务专业统编教材包括以下十四种：《民航服务概论》《民航服务心理学》《民航服务礼仪》《民航安全检查基础》《民航客票销售实务》《民航物流基础概论》《民航实用英语基础》《民航运输地理概论》《民航危险品运输概论》《民用航空法律法规基础》《民用航空客货运服务常识》《民航空乘服务艺术》《民航客舱设备常识》《民航服务人员化妆技巧及形象塑造》。参与编撰的人员：邓红军、唐明丽、唐波、吴小平、张玉雯、罗建伟、杨军、周敏、杨帆、



徐泽民、刘天刚、罗娅兰、王志鸿、皮春磊、史玉霞、李明东、李宛融、温善琨、王榕兰、邓婷等。邓红军负责这套教材的编审及统稿工作。在教材的编撰过程中，编撰者以严谨、认真的工作态度，反复斟酌、协商、修改，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，编撰出能体现我们航院特色的系列教材，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

在教材的框架体系上，我们要求编撰者为每本教材整理一个章节体系大纲导图。这源于托尼·巴赞的“心智图”。这样一个体系导图架构对师生都有好处——长文变短，厚书化薄，条分缕析，提纲挈领，生动、直观、形象，便于学习和记忆，可以说是我们的创新之一。此外，框架设计有个重要原则要遵循，那就是突出主线，章节之间要有内在逻辑。换句话说，从第一章到最后一章，都应紧密围绕主线，由表及里，由浅入深，步步深入，逻辑井然。这不仅符合人们认知世界的规律，也是学生学习知识的一般路径。想想看，小时候我们学数学，是不是从学加减开始，然后才学乘除，再后来才学更复杂的混合运算？如果教材不这样编，一开头就学微积分，那样学起来岂不是难于登天！可反观当下，有的教材仿佛拼盘，像专题文集，章与章不搭界，看不出关联；有的则按内容平设篇章，这样貌似有逻辑，但实际上是一盘散沙。

至于教材要相对稳定，是指对教材的内容要有取舍，要力求正确。不能把教材当个筐，啥都往里面装。一本好的教材，个别内容可以修订，可以有增减，但不可颠覆性地被推翻。为此，在主体框架搭建好之后，选择哪些理论（观点）和材料编入课本，编撰者不仅要有学问，而且要有鉴别力。只有把普遍的原理和主流的观点编入教材，教材才能相对稳定；否则，若编入了那些有争议的理论，日后一旦被推翻，造成的负面影响将难以挽回。所以编撰教材，要海纳百川，更要精于取舍。历史表明，编撰者唯有恪守职业道德，以科学的态度传播科学知识，方可赢得师生们长久的尊敬。

教材项目建设是一项系统工程，一定要体现民航学院的特色和成果，体现民航事业突飞猛进发展的时代特征和专业要求。本套教材的编撰者在相当紧迫的时间里，参照《“十二五”规划航空服务专业统编教材编撰原则及体例》的要求，注重实用性和适用性，反映实际的教学设计和教学

活动，将实战、实践、实训融入教材中，书中的例题、案例、互动练习、思考题、拓展知识窗及配图等都是经得起检验的精品。各位编撰者以海尔董事长张瑞敏提倡的“战战兢兢，如履薄冰”的精神完成了东星航院和四川大学出版社交给他们的光荣任务。

在教材的编撰过程中，编撰者参阅了一些相关文章和专著，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！

最后教材编审组以下面两段话与师生们共勉——

把看来简单的事做好就不简单，把看来平凡的事做好就不平凡。

认真做事，只是把事情做对；用心做事，才能把事情做好。

邓红军

2013年12月



第一章 中国民航代理人分销系统简介

中国民航信息网络股份有限公司（以下简称中国航信）建成以中国民航商务数据网络为依托，订座系统 [包括代理人分销系统（CRS）和航空公司系统（ICS）]、离港系统、货运系统三个大型主机系统为支柱的发展格局。主机系统已发展成为中国最大的主机系统集群，担负着中国民航（包括国内所有航空公司）重要的信息处理业务。

第一节 CRS、ICS、DCS 之间关系

一、代理人分销系统（CRS）

计算机预订系统（Computer Reservation System, CRS），即我们使用的代理人机票售票系统。为代理人提供航班可利用情况查询、航段销售、订座记录、机上座位预订等服务。

二、航空公司系统（ICS）

航空公司系统（Inventory Control System, ICS），即航空公司人员使用的航空公司订座系统。主要功能是建立、控制和销售航班。ICS 是一个集中式、多航空公司的系统。每个航空公司享有自己独立的数据库、独立的用户群、独立的控制和管理方式，各种操作均可以加以个性化，包括班期、运价、可利用情况、销售控制参数等信息和一整套完备的订座功能引



擎。

三、离港系统（DCS）

离港系统（Departure Control System, DCS），即机场人员使用的离港系统。DCS 是为机场提供旅客值机、配载平衡、航班数据控制、登机控制、联程值机等信息服务，可以满足值机控制、装载控制、登机控制以及信息交换等机场旅客服务所需的全部功能。如图 1-1 所示。

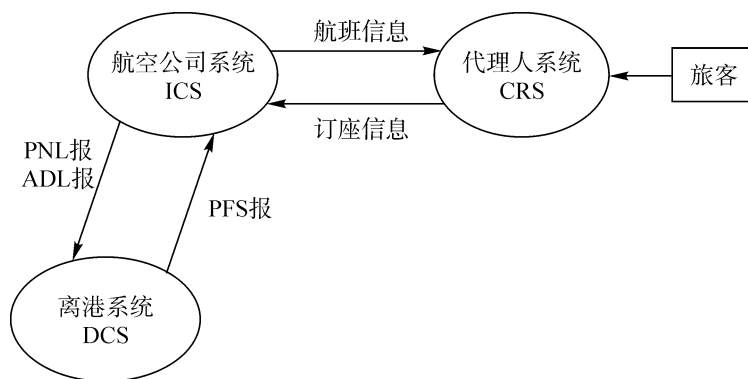


图 1-1 CRS、ICS、DCS 之间关系图

第二节 CRS 系统提供的分销功能

一、代理人分销业务开展的目的

1. 为航空代理商提供全球航空航班的分销功能。
2. 为代理商提供非航空旅游产品的分销功能。
3. 为代理商提供准确的销售数据与相关辅助决策分析结果。

二、代理人分销系统规模

1. 自 1995 年独立运行以来，到目前为止，代理人分销系统业务遍布

中国境内 296 个通航城市，58 个境外城市，拥有代理商 5300 多个，终端 2 万余台，合格上岗从业人员约 5 万人。

2. 目前该系统可以协议分销中国民航所有航空公司、非中国民航 373 家航空公司的航线航班（其中 13 家直接联结，360 家间接联结）。

3. 在非航空旅游产品的分销方面，目前有 297 个酒店、1 个租车公司，2 个大型旅行社可以通过该系统进行分销。

4. 在订座系统处理的所有旅客中，约 75% 是通过该分销系统销售实现的，另外约 25% 则是通过航空公司系统实现的。

三、代理人分销系统提供的服务

1. 中国民航航班座位分销服务。
2. 国外民航航班座位分销服务。
3. BSP 自动出票系统服务。
4. 运价系统服务。
5. 常旅客系统服务。
6. 机上座位预订服务。
7. 各类等级的外航航班分销服务。
8. 旅馆订房等非航空旅游产品分销服务。
9. 旅游信息查询（TIM）系统服务。
10. 订座数据统计与辅助决策分析服务。
11. 管理工具。
12. 公用信息查询。

通过对代理人分销系统的建设，未来中国航信的代理人分销系统将发展成为服务于整个航空及旅游业的一个通用系统。除了原有的航空运输业外，旅馆、租车、旅游公司、铁路公司、游轮公司等的产品分销功能也将容纳到代理人分销系统中来，使中国航信的代理人分销系统能够提供一套完整的旅游服务。经过技术与商务的不断发展，中国航信的代理人分销系统将能够为旅行者提供及时、准确、全面的信息服务，满足消费者旅行中包括交通、住宿、娱乐、支付及其他后继服务的全面需求。



思考题：

1. 民航客运与铁路客运的区别有哪些？
2. 航空公司客票通过哪些渠道进行销售？
3. 目前情况下，航空公司为什么要依靠代理人进行客票的销售？
4. 民航客票为什么会有价格的波动？

第二章 系统注册

第一节 进入系统

订座终端线路接通后，我们便可以进入系统，进行航班信息查询及座位销售。

首先我们输入：

```
>$ $ OPEN TIPC3
```

系统显示：

```
SESSION PATH OPEN TO: TIPC3
```

这就表示已经进入了中国民航 CRS 系统。

DA 用于查看是否输入营业员工作号，以及本台终端的 PID 号。


指令格式

```
>DA:
```

【例 2-1】

```
A   AVAIL
B   AVAIL
C   AVAIL
D   AVAIL
E   AVAIL
PID = 20200
TIME = 1815
AIRLINE = 1E
HARDCOPY = 1112
DATE = 10OCT
SYSTEM = CAAC05
HOST = LILY
APPLICATION = 3
```

终端号



【说明】

用户在日常工作中，应明确“DA”中的“PID”一项是一个重要的参数。当终端不能工作时，维护人员经常要问到终端的“PID”号。DA中的其他内容，营业员可以忽略。

第二节 输入营业员工作号（SI）

每个工作人员都应该有自己的工作号，只有输入工作号才可以正常工作。

指令格式

>SI: 工作号 / 密码 / 级别

举例

【例 2-2】 工作号为 11111，密码为 123A，级别 41 的营业员准备进入系统。

>SI: 11111/123A/41

【说明】

如果正常进入，那么系统将显示系统注册公告信息，例如：

BJS999 SIGNED IN A

正常进入后，用 DA 显示终端 20200 状态如下：

>DA

| | | | | | |
|-----------|-------|------------|--------|---------------|--------|
| A * | 11111 | 26JUN | 1534 | 41 | BJS999 |
| B | AVAIL | | | | |
| C | AVAIL | | | | |
| D | AVAIL | | | | |
| E | AVAIL | | | | |
| PID = | 20200 | HARDCOPY = | 1016 | | |
| TIME = | 1606 | DATE = | 26JUN | HOST = | LILY |
| AIRLINE = | 1E | SYSTEM = | CAAC05 | APPLICATION = | 3 |

可以从系统显示上看出，工作号 11111 已于 26JUN, 15: 34 进入系统工作。

【例 2-3】系统还提供暗行显示。

>SI: 按输入键

系统光标转到最下行，如果在光标后，输入工作号等（例如，11111/123A/41）。那么可进入系统。与前者不同是，光标后的输入是不显示的。这是系统为操作人员提供的系统保密措施。

出错信息提示：

PROT SET 密码输入错误

USER GRP 级别输入错误

PLEASE SIGN IN FIRST 请先输入工作号，再进行查询

第三节 密码的修改（AN）

每一个工作号都有密码，除营业员自己外，其他人员无从得知他人的密码。一般讲，计算机系统记录了每一个工作人员输入的内容，并且是通过其工作号记录的。换句话说讲，一旦人员操作出现问题，将追究该工作号对应工作人员的责任。因此，每个工作人员应注意更改密码，避免工作号被他人盗用。

密码由最多 5 个数字及 1 个字母组成，例如 12345A，123B，9T 等均是有效保密号，而 123，ABC，12BB，1W2E 等均不是有效密码。

有关保密号的修改方法如下：

1. 进入系统，输入工作号（SI，使用原保密号，假设为 12345A）；
2. 用 AN 指令进行修改；
3. 退出系统（SO）；
4. 重新进入系统（SI，使用新保密号）。

指令格式

>AN: 旧保密号/ 新保密号

【例 2-4】 假定有工作号 11111，原保密号为 123A，现改为 888F。

1. 进入系统：>SI: 11111/123A/41
 2. 用 AN 指令进行修改：>AN: 123A/888F
 3. 退出系统：>SO
 4. 重新进入系统（SI，使用新保密号）：SI: 11111/888F/41
- 可以看出，在下次再进入系统时，已改为新保密号 888F。

第四节 临时退出系统（AO）

在某些情况下，如营业员临时离开系统，需要将工作号退出来，可用 AO 功能。

指令格式

>AO:

【例 2-5】 假设工作员 11111 已在终端 20200 上进入系统。

```

A* 11111 26JUN 1534 41 BJS999
B AVAIL
C AVAIL
D AVAIL
E AVAIL
PID = 20200 HARDCOPY = 1016
TIME = 1606 DATE = 26JUN HOST = LILY
AIRLINE = 1E SYSTEM = CAAC05 APPLICATION = 3
    
```

工作区域

现工作员希望临时退出，在键盘中键入：

>AO:

系统显示“AGENT A-OUT”，表示临时退出成功。

完成后，再用 DA 显示 PID 22222 状态，如下所示：

```

A      11111    26JUN    1534    41    BJS999
B      AVAIL
C      AVAIL
D      AVAIL
E      AVAIL
PID = 20200      HARDCOPY = 1016
TIME = 1606      DATE = 26JUN      HOST = LILY
AIRLINE = 1E      SYSTEM = CAAC05    APPLICATION = 3

```

“*”号消失，表示临时退出工作区

【说明】

比较两者的 DA 显示，可发现在输入 AO 以后，A 工作区的活动标识 * 号没有了，这说明在输入 AO 以后，A 区已由活动区变为非活动区。

这时如果进行航班查询等工作，那么系统将显示“PLEASE SIGN IN FIRST”，意思是要求工作人员重新进入系统。

第五节 恢复临时退出 (AI)

当工作人员在临时退出系统以后，需要重新进入工作，要用恢复临时退出的系统功能，即 AI 功能。

该功能格式如下：

>AI: 工作区/ 工作号/ 保密号

【例 2-6】接例【2-5】，假设 PID 20200 工作人员 11111（保密号 123A）已临时退出系统，DA20200 显示如下。


```

A      11111      26JUN      1534      41      BJS999
B      AVAIL
C      AVAIL
D      AVAIL
E      AVAIL
PID = 20200      HARDCOPY = 1016
TIME = 1616      DATE = 26JUN      HOST = LILY
AIRLINE = 1E      SYSTEM = CAAC05      APPLICATION = 3
    
```

现在工作人员希望重新进入系统，必须键入如下命令：

>AI: A/11111/123A

其中，A 表示工作区 A，11111 是工作号，123A 是保密号。

如果输入正确，系统将显示：“AGENT A-IN”，表示重新注册成功，再用 DA 观察 PID 20200

```

A*     11111      26JUN      1534      41      BJS999
B      AVAIL
C      AVAIL
D      AVAIL
E      AVAIL
PID = 20200      HARDCOPY = 1016
TIME = 1620      DATE = 26JUN      HOST = LILY
AIRLINE = 1E      SYSTEM = CAAC05      APPLICATION = 3
    
```

活动工作区的标志

有了终端和工作号，我们就可以进入系统工作了。在进入系统之前，我们先学会了解系统状态，通过 DA 功能可以实现。

第六节 退出系统 (SO)

当工作人员结束正常工作，必须将工作号退出系统以防被人盗用。这项工作可用 SO 指令完成。