

# 第一部分

## 民航国内旅客运输

# 目 录

<b>第一章 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.....	2
第三节 民航运输的管理体制.....	4
第四节 民航运输业务工作概述.....	6
第五节 民航运输生产基础知识.....	8
第六节 民航运输生产指标.....	12
<b>第二章 旅客运价</b> .....	15
第一节 运价概述 .....	15
第二节 旅客运价.....	17
第三节 国内航线旅客运价的使用和管理.....	22
<b>第三章 客运销售</b> .....	24
第一节 客运经济调查.....	24
第二节 国内客票和行李票.....	26
第三节 售票.....	32
第四节 运输凭证管理.....	36
第五节 退票和客票变更.....	37
第六节 团体旅客、合同单位旅客.....	43
<b>第四章 旅客运送</b> .....	45
第一节 特殊旅客运输.....	45
第二节 旅客运输不正常.....	50
第三节 国内旅客运输保险及赔偿.....	52

# 第一章 概述

## 第一节 运输业的性质

### 一、运输业的含义

运输业是国民经济中从事旅客和货物运输的物质生产部门；它又是公共服务业，属于第三产业，是国民经济的基础结构之一。

### 二、运输业的特征

1. 运输业不生产新的实物形态的产品；

(1) 运输业的产品是位移

(2) 运输业不改变运输对象的属性和形态，只是改变旅客和货物的空间位置；不改变运输对象本身的使用价值，但商品的价值，实用价值的实现有赖于运输。

2. 运输生产表现为生产过程在流通领域内的继续

流通过程由两种不同性质的活动构成：一种活动是买卖行为，表现为商品所有权的转移，即实现商品的价值和剩余价值的行为；另一种活动是事实行为，即商品在空间上位置发生变化的运输行为，是在流通过程中追加的生产性活动，是创造价值的生产性活动，是实现商品实体从生产型向消费型转移的过程中完成的。

3. 运输产品的生产和消费是同一过程，在空间上和时间上是结合在一起的

运输产品在它被生产的同一瞬间被消费；运输产品具有非实体性和非储存性。

4. 运输产品的同一性

使用不同的运输工具，承载运输对象在不同的运输线路上运行，但各种运输方式都是生产着同一产品即位移，它对社会具有同样的效用。运输产品的同一性，决定了在一定条件下各种运输方式的可替代性，使综合利用各种运输方式，建立统一运输网成为可能。

## 第二节 航空运输的特点和作用

### 一、运输的种类

分类：铁路运输、水路运输（内河、海洋）、公路运输、特种运输（管道、索道）、航空运输

关系：相互联系、彼此合作、互为补充。

区别：不同运输方式的优缺点是相对的，互补的。

铁路主要承担大宗货物和旅客的中、远程距离运输；

水运主要承担大宗笨重货物的长途运输；

公路运输广泛用于地区和城乡的旅客往来与物质交流

航空运输适合于中、远程旅客运输和贵重、精密仪器及急需物质等运输。

（高档、鲜活易腐物应由航空运输承运）

### 二、航空运输的发展

#### 1. 世界航空运输的发展

##### ①初级阶段（1903—1945年）

a. 商业运输草创阶段（1903—1920年）

b. 积极重视飞机军事价值时期（1921—1945年）

##### ②积极发展阶段（1945—1959年）——又称民航的跃进期

##### ③全盛期（1960—至今）

在这段时期，由于喷气机、宽体机的使用，加上世界旅游业的发展，使得民航运输的速度和载量都得以飞跃，据统计，世界民航生产在这段期间年平均增长10%以上。

#### 2. 我国民航业的发展

1949. 11. 2 中国民航局成立——标志中国民航业的开始；

1949. 11. 9 国民党财阀与泛美航空公司合资的“中国航空公司”和“中央航空公司”宣布起义——著名的“两航起义”，为我国民航业的发展起了重要作用。

1950. 8 首辟天津——广州，天津——武汉——重庆两条航线。在中国民航事业

的发展史上揭开了新的一页。

80年代开始，飞速发展。

### 三、航空运输的性质

航空运输是现代化运输业中历史最短、发展最快的一种高速运输方式、是联系社会生产、分配、交换、消费的纽带和桥梁。

它的性质就是使用一种航空器在空中从事地理位置的移动，把旅客、行李、货物和邮件从一地运送到另一地的交通作用。

### 四、航空运输的特点和作用

#### (一) 优点

1. 速度快——最大的优势和主要的特点；

目前的巨型宽体喷气机，时速达到 850-950KM/H，和地面运输比较，里程越长，航空运输节约时间越多。

2. 运输路程短——直线飞行；

3. 基本建设周期短、投资较少；

相距 1000 公里城市之间：

	铁路	开辟航线
投资	1. 6m	1m
建设周期	5—7 年	2 年
回收投资	20 年	4 年

4. 灵活性大；

飞机可以定期飞行，也可不定期飞行；航线可固定，也可不固定；可以直线飞行，也可以盘旋飞行。

5. 舒适、安全。

飞机在 10000 米以上高空飞行，不受低空气流的影响，飞行平稳；服务设施的改进，客舱宽敞、噪声小，机内还有娱乐设备。

死亡率：火车 1人/1.78亿公里  
 公路 1人/5.35亿公里  
 飞机 1人/7.37亿公里

(二) 缺点

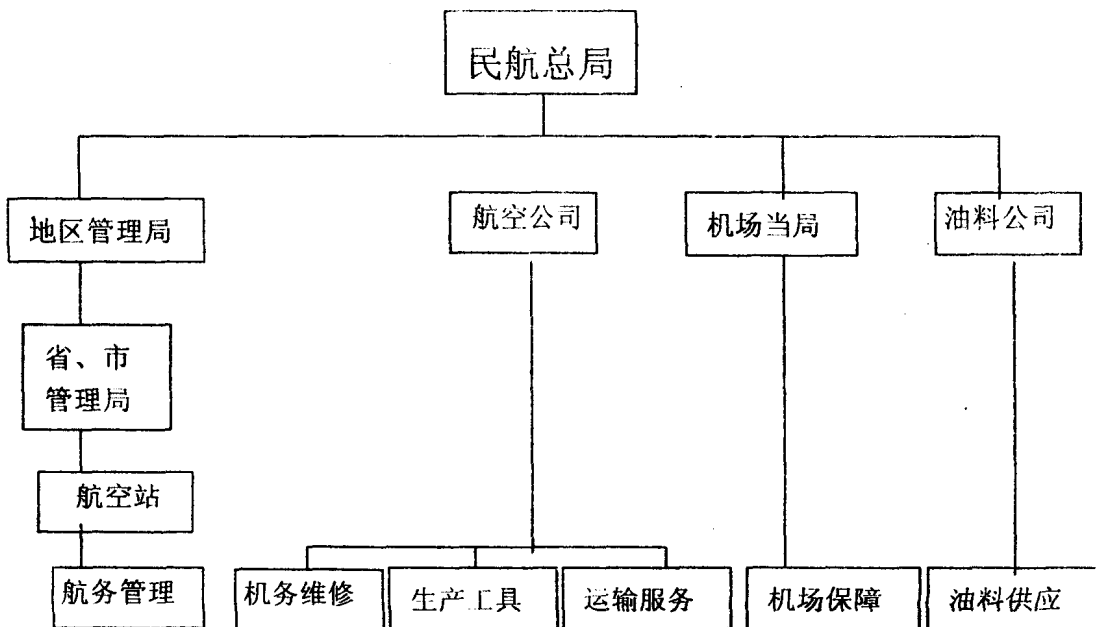
1. 机舱容积和载量较小；
2. 单位成本高、运价高；
3. 在一定程度上受气候条件限制。

(三) 作用

1. 节约旅客在途时间，缩短货物流通过程；
2. 促进国际旅游和国际交往；没有航空运输，就没有现代化国际旅游业。
3. 有利于经济发展；
4. 承担特殊任务运输。航空运输包括通用航空和民用航空。

第三节 民航运输的管理体制

一、结构



## 二、各机构职能

民航总局：负责全国民航事务的政府主管部门，是国家的行政机关；

地区管理局：分为华北、华东、中南、西南、西北、东北管理局，是民航总局的二级行政机构，负责管理地区的民航事务；

六大骨干航空公司：国航、东航、南航、西南航、西北航、北航，担负管理飞行、机务、运输服务等职责；

机场：对所有航空公司开放，提供均等的保障服务；

油料公司：为航空公司提供油料

## 三、我国航空公司介绍

六大骨干航空公司	二字代码	基地机场
国航	CA	北京首都国际机场
东航	MU	上海虹桥国际机场
南航	CZ	广州白云国际机场
西南航	SZ	成都双流机场
西北航	WH	西安咸阳机场
北航	CJ	沈阳桃仙机场

(总部设在东塔机场)

IATA 成员：国航、东航、南航、西南航、北航

地方航空公司很多，如上航 FM、厦航 MF、海航 H4、山东航 SC，武汉航 WU、深圳航 4G、四川航 3U、中原航 Z2 等。

## 第四节 民航运输业务工作概述

一、基本方针：安全第一，正常飞行，优质服务

基本指导思想：科学合理使用运力，高效组织客货运输，为旅客、货主提供优质服务，尽可能满足社会需要，提高企业经济效益。

## 二、民航运输业务工作的性质

1. 性质：既是经济工作，又是服务工作。

经济工作指的是经营对策、市场销售，服务工作指的是地面服务、空中服务。

2. 主要工作

- (1) 经营管理航空运输业务；
- (2) 对内对外有关运输业务的联系；
- (3) 调查研究社会上各部门对航空运输的需求；
- (4) 调节和平衡运力和运量之间的矛盾；
- (5) 组织客货运输生产；
- (6) 处理承运人与旅客、货主之间的权利和义务的关系。

## 三、航空旅客运输组织工作的原则

航空运输企业及其代理人，在组织旅客运输时，要按照“保证重点，照顾一般，方便旅客”的原则，改善经营管理，提高运输服务质量和经济效益，主动热情，文明礼貌地为旅客服务。

## 四、民航运输业务工作的主要内容

(一) 运输生产工作

1. 办理客票销售，货物，邮件的收运
2. 组织旅客，货物，行李，邮件的地面运输和空中运输
3. 搬运装卸及仓务管理
4. 计算、安排飞机的载量和平衡



## （二）运输服务工作

1. 售票，候机室及货运服务
2. 机上服务

## （三）运输组织工作

1. 客货源的调查与组织
2. 运输生产调度
3. 航班吨位与机座的控制管理
4. 业务宣传
5. 开展业务代理和空陆联运业务

## （四）业务管理工作

1. 会同有关部门拟定班期时刻表
2. 拟定运输业务的规章制度
3. 运输生产统计和业务预测
4. 运输业务收入的复核和管理
5. 运输差错，事故的调查处理
6. 运输业务教育及考核
7. 运输经济信息的分析研究
8. 运输票证、业务表单等的印制和保管
9. 运输业务设备的管理
10. 对旅客、货主的意见，建议进行调查研究和处理

## 第五节 民航运输生产基础知识

### 一、航线

1. 概念：民用航空的飞机从事航空运输必须按照规定的线路飞行，这种路线称为

航空交通线，简称航线。

2. 要素：起点、经停点、终点；航路、高度、宽度、机型

3. 飞行方式

(1) 班期飞行：根据班期时刻表，按照规定的航线、定机型、定日期、定时刻的飞行。又叫定期飞行——基本形式。

(2) 包机飞行：根据包机单位的要求，在现有航线上或以外航线进行的专用飞行。(分为客货包机飞行、专业飞行、专机飞行)有定期、不定期之分。

了解正班飞行、补班飞行、加班飞行。

严格执行班期时刻表的飞行叫正班飞行；由于天气等原因，正班飞行取消，第二天或以后加补的飞行叫补班飞行。

根据临时性的需要，在班期飞行以外增加的飞行叫加班飞行；加班飞行是在班期飞行的航线上，解决航班客货运输拥挤现象，并对外公布航班时刻的临时飞行，是班期飞行的补充。

4. 航线开辟

航线是航空公司满足社会需要的形式，是实现企业自我发展的手段。同工业企业的产品一样，航线是航空公司的生命之本，对于航线的选择及在此基础上形成的航线网络，是航空公司长远发展的战略决策。因此，航线规划是航空企业全部经营规划的核心。

航线开辟的条件：运量运力平衡

因此，应进行可行性调查，包括以下几方面：

(1) 客观的需求情况

调查当地及附近地区对航空的需求，以及现有的地面客货流量流向及变化规律。

(2) 开辟的可能性

必须按客观经济规律和自然规律办事。

(3) 对经济效益的预测

(4) 其它原因，如政治因素。

## 5. 航线分类

- (1) 国内航线：起讫点、经停点均在一国国境内。分为干线、支线（地方航线）；
- (2) 国际航线：起讫点、经停点不在同一国家。如 CAN-SIN；
- (3) 地区航线：在一国境内与境外飞行。特指内地与港、澳、台之间的航线。

## 6. 民航运输分类

- (1) 国内运输：运输对象的始发、经停、终点站均在一国国境内的航班运输，如 CAN-SHA-PEK；
- (2) 国际运输：运输对象的始发、经停、终点站至少有一点外国领土的航班运输，如 PEK-SHA-TYO-SHA-PEK。

国内载运权（境内业务权）：我国经营的国际航线，如果包含有我国国内航线，则在这个航段上我国空运企业可以从事国内运输，即载运国内客货。但外国经营的国际航线，如果在我国境内含有国内航段，则在这段航段上，外国空运企业不可以从事国内运输。（分析 SHA-CAN-SIN-CAN-SHA）

## 7. 我国航空运输网简介

国内航线多以大、中城市为中心向外辐射，由若干个放射状的单元相互联通，共同形成全国的航空网络，其中又以北京、上海、广州的三角地带最为密集。

## 二、航班

根据班期时刻表，在规定的航线上，使用规定的机型，按照规定的日期、时刻进行的定期飞行。

分为去程航班——从基地站出发的飞行；

回程航班——返回基地站的飞行。

## 三、班次

指航班在单位时间内飞行的次数，通常以一周为标准来计算飞行的班次。包括去

程及回程（来回程算一班），如 CAN  $\longleftrightarrow$  PEK。

班次是根据运量的需要和运输的能力确定的。

#### 四、航班号

1. 概念：按照一定的方法，给各个航班编上不同的号码，便于区别和业务上的处理，称为航班号。

##### 2. 国内正班与加班航班号的编排

四位数字+航空公司两字代码

两字代码前面已经介绍过，下面介绍四位数字的编排方法：

第一位：表示执行该航班任务的航空公司数字代码：

如：CA1 WH2 CZ3 SZ4 MU5 CJ6 GP7 MF8 X09

第二位：表示航班终点站所属管理局地区或航空公司所在地的数字代码：

第三、四位：表示某个具体的航班序号。

第四位：单数表示去程，双数表示回程。如：CZ3101 CAN-PEK。

加班航班编排方法与正班编排一样，只是第三、四位数自 91 开始至 00 为止，表示某个具体的加班序号。

注：目前各航空公司的编排没有完全按照这个规则，因为飞机的增多，航班也相应的增多，因此造成数字不够。

##### 3. 国际与地区航线航班号

三位数字+两字代码

第一位：表示执行飞行任务的航空公司，国航沿用“9”代表国际或地区航班。

第二、三位表示具体航班序号，同样单数表示去程，双数表示回程。

##### 4. 航班号的编排原则

为了区别航班号的不同情况，在编号时按以下原则处理：

(1) 起讫站相同，但路线不同，航班号也不同；

如：WH2516（沪陕兰）      WH2512（沪兰）

（2）同一航线由不同航空公司同时担任航班任务，各有各的航班号；

如：MU5305（SHA-CAN）      CZ3504（SHA-CAN）

（3）航线、机型相同，但飞行时刻不同，航班号也不同；

如：同一天 CZ3524（10：00）      CZ3504（20：05）

（4）航线相同、机型不同，航班号也不同。

如：MU5319（M82）      MU5305（A340）

## 五、班期时刻表

1. 作用：是组织日常运输生产的依据，也是向社会上介绍空运生产的一种重要形式。

2. 依据：根据运输生产计划和航线运输计划编制，保证运力与需求一致。

3. 严格执行班期时刻表的意义：

- （1）方便旅客，为社会服务；
- （2）有利于提高飞机日利用率与载运比率，完成运输生产任务；
- （3）有利于提高航班正点率，保证运输生产活动正常进行；
- （4）有利于提高运输服务质量和航空公司信誉。

4. 编制工作分工

计划部门：提供航线、机型、班次方面的资料；

运输部门：提供国内、国际执行情况和外航对班期时刻的意见；

航行部门：具体安排航班的时刻。

5. 实行时间

- （1）夏季（夏秋季）：每年3月份最后一个星期日开始使用；
- （2）冬季（冬春季）：每年10月份最后一个星期日开始使用。

国际、国内都一样。

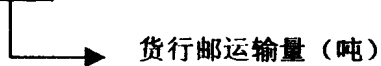
## 6. 分类

- (1) 全国班期时刻表      (2) 当地班期时刻表

## 第六节 民航运输生产指标

### 一、数量指标

1. 航空运输量：旅客（人）、行李、邮件、货物



——反映航空运输企业业务量的主要指标。

（成人和占座位的儿童均按一人计算，婴儿不计）

2. 航空运输总周转量：承运的旅客、行李、邮件、货物的数量与它们的运输距离乘积的总和。

其中：

旅客运输周转量（吨公里）=旅客人数×规定体重×运输距离

或：旅客运输周转量（人公里）=旅客人数×运输距离

货物（邮件、行李）（吨公里）=货物（邮件、行李）重量×运输距离

3. 机场客货吞吐量——进出机场的旅、行、货、邮的数量

——综合表示了机场业务量的大小

包括：进港运量——航空器在机场降落时所运抵机场旅、行、货、邮的数量；

出港运量——航空器在机场起飞时所承运的旅、行、货、邮的数量。

### 二、质量指标

1. 航班客座利用率=  $\frac{\text{航班旅客数}}{\text{航班可提供座位数}} \times 100\%$

——反映航空器座位的利用程度，是航班效益的重要指标。

$$2. \text{ 航班载运率} = \frac{\text{实际业载}}{\text{最大业载}} \times 100\%$$

——反映飞机载运能力的利用程度，是航班效益的重要指标，也是合理安排航班、调整航班密度的重要依据。

$$3. \text{ 航班正常率} = \frac{\text{正常航班数}}{\text{计划航班数}} \times 100\%$$

——反映了一个航空运输企业的航班实施运行状况。

计划航班数：指班期时刻表公布的定期航班班次。

正常航班：必须全部符合以下条件：

- (1) 在班期时刻表公布的离站时间前 15 分钟之内关好客货舱门；
- (2) 在班期时刻表公布的离站时间后 15 分钟之内正常起飞；
- (3) 在班期时刻表公布的到达时间在到达站安全着落。

不正常航班：凡有下列情况之一的为不正常航班。

- (1) 不符合正常航班全部条件的航班；
- (2) 发生返航、改航、备降和飞行事故等不正常情况的航班；
- (3) 取消航班；
- (4) 未经民航总局批准，航空公司自行改变计划的航班。

$$4. \text{ 吨公里成本} = \frac{\text{运输成本总额}}{\text{运输总周转量}}$$

——指航空运输企业每完成一吨公里运输，平均消耗的各项费用开支，是考核航空企业经济效益的综合性指标之一。

运输周转量（吨公里）

$$5. \text{飞机生产率} = \frac{\text{运输周转量（吨公里）}}{\text{运输飞行小时}}$$

——指飞机在单位时间里完成的吨公里数。

6. 服务质量：指为旅客货主提供运输服务水平的综合指标。比较抽象，服务质量的优劣，直接影响企业的声誉，进而影响企业的经济效益。

## 第二章 旅客运价

### 第一节 运价概述

#### 一、运价的意义

运价：是运输产品的价格，是运输产品价值的货币表现，是单位旅客或单位货物运输一定距离的运输价格，是经批准的民航运输产品价格的总称。

运输价值=已消耗的生产资料价值+运输工作人员为自己劳动所创造的价值+为社会劳动所创造的价值

前面两部分指的是营运成本，是指完成单位运输产品所发生的各项费用的货币支出，它直接以货币的形式反映运输生产经营活动的成果，第三部分为纯收入或积累。

#### 二、运价的特点

1. 运价与运输距离有密切关系（递远递减，递近递增的原则）
2. 运价只有销售价格一种
3. 运输价格高
4. 运价有比较复杂的体系



#### 5. 运价中渗入弹性机制。(与运量的变动有密切联系)

民航国内航空运价对旅游线或运力不能满足运量需求的航线采用高运价，对运力充足运量不足的航线采用低运价。

同时，给航空企业一定范围内的票价浮动权，使其根据航线执行情况进行适当运价调剂，或实行临时性优惠客运价，给航空企业带来活力。

### 三、运价制定的原则

1. 必须以运输价值为基础，以运输成本为主要依据；
2. 应符合商品原则，保证合理利润，确保企业正常运转；
3. 遵循客观经济规律，有利于促进工农业生产的合理布局；
4. 有利于合理运输，避免迂回、倒流；
5. 有利于企业自身发展，照顾消费者利益。

### 四、制定运价的方法

#### 1. 保本点定价法

客（吨）公里运价率=营运成本+税金+利润

其中：营运成本是制定运价的主要依据，包括飞行费用、维修费用、燃油消耗费、业务经费、管理费用等。

2. 差别价格法：同一机型的旅客运输，对不同地区、不同季节、不同旅客（或用户）制定不同的价格，随着弹性机制渗入运价，这种方法将随着市场经济的发展越来越广泛地运用。

### 五、运价的种类及其比例关系

民航运价包括客票价、货运价、行李运价、邮件运价、包机运价等。其中：

行李运价为相应经济舱客票价的 1.5%；