

民航商务运输专业核心教材

# 民航国内旅客运输

## MINHANG GUONEI LÜKE YUNSHU

主编 王娅

中国民航出版社

民航商务运输专业核心教材

# 民航国内旅客运输

王 娅 主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航国内旅客运输/王娅主编. —北京: 中国民航出版社, 2016. 7  
ISBN 978-7-5128-0363-3

I. ①民… II. ①王… III. ①民用航空-航空运输-旅客运输-中国-高等学校-教材 IV. ①F562.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 126511 号

民航国内旅客运输

王娅 主编

---

责任编辑 杨玉芹  
特约编辑 刘广钦  
出 版 中国民航出版社 (010) 64279457  
地 址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)  
排 版 中国民航出版社录排室  
印 刷 北京金吉士印刷有限责任公司  
发 行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477  
开 本 787×1092 1/16  
印 张 15.25  
字 数 372 千字  
版 印 次 2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

---

书 号 ISBN 978-7-5128-0363-3  
定 价 35.00 元

官方微博 <http://weibo.com/phcaac>  
淘宝网店 <https://shop142257812.taobao.com>  
电子邮箱 [phcaac@sina.com](mailto:phcaac@sina.com)

# 前 言

本教材是民航院校商务运输专业教材，其相关的客票销售、运输服务等岗位在航空公司或机场的运营中有着不可或缺的地位。

随着我国民航业的高速发展，民航商务专业人才的需求量大大增加，同时各个岗位的操作要求又在发生着变化，这使得原有的教材出现知识陈旧、与实际情况不符的现象。民航高等职业教育更侧重于实际操作，致力于培养具有较高专业应用水平和具备灵活应变能力的人才，能熟练掌握民航商务理论和实践技能，以适应民航企业发展的需要。

本教材在编写过程中针对客票销售及旅客运输岗位做了大量的调研，同时参照各航空公司的最新规定编写而成，特别是在客票销售和旅客运输部分引用了大量的实例和图片，力求深入浅出、图文并茂，更贴合生产实践，让学生更直观地了解现场的操作，以增强学生对新知识的理解。本教材既可以作为民航院校在校学生课程学习用书，又可以作为相关岗位人员业务查阅手册。

本教材分为概述、旅客运价、客运销售、旅客运送和行李运输等五章，其中张辉编写第四章与第五章，陈焯华参编第三章。本教材在每一章前列出了学生需要掌握的知识点及要求，每一章结束后附有课后练习题，方便学生课后复习巩固所学的知识。

本教材在编写完成后得到了业内专家的审阅，东航客运营销委员会网络收益部高级运价管理员李自力对本教材提出了很多宝贵的意见，在此表示感谢。

中国民航业的高速发展决定了行业知识更新快、变化多的特点，在今后的具体教学实践中，我们会不断与时俱进、整合更新，也真诚希望专家、同行和读者不吝赐教，使本教材更加充实和完善。

编 者

2016年7月

# 目 录

## 前言

第一章 概述	1
第一节 运输业及民用航空概述	1
第二节 中国民航管理体制	4
第三节 我国现有主要航空公司简介	9
第四节 民航运输生产基础知识	16
课后练习题	29
第二章 国内旅客运价	32
第一节 运价概述	32
第二节 国内旅客运价的种类和适用范围	34
第三节 票价信息的来源	39
第四节 国内旅客运价的使用原则	40
课后练习题	40
第三章 国内客票销售	43
第一节 订座基础知识	43
第二节 国内航空客运票证	55
第三节 售票	75
第四节 客票变更	80
第五节 退票	87
课后练习题	102
第四章 旅客运送	106
第一节 旅客运送流程	106
第二节 旅客乘机手续办理	107
第三节 不正常运输情况的处理	127
第四节 特殊旅客运输规则	137
第五节 客运电报简介	153
课后练习题	159

第五章 行李运输	161
第一节 行李运输的一般规定	161
第二节 国内行李收运	165
第三节 免费行李额及逾重行李	171
第四节 行李的声明价值	175
第五节 行李的赔偿	177
课后练习题	183
附录	186
附录 1 中国民用航空旅客、行李国内运输规则	186
附录 2 中国东方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件	195
附录 3 我国主要航空公司名称及二字代码	217
附录 4 我国主要城市、机场三字代码	220
附录 5 航空联盟成员一览	222
附录 6 主要机型代码	223
附录 7 东航上航国内运价使用规则	226
附录 8 国航国内客票退改签规则	230
附录 9 南航国内客票退改签规则	232
参考文献	235

# 第一章 概述

## 【基本要求】

1. 了解运输业及航空运输的基础知识；
2. 了解航空运输经营管理的基本情况；
3. 掌握航线、航权、航空联盟、航班等专业基础知识；
4. 熟练掌握航空公司的二字代码，以及我国主要城市、机场的三字代码；
5. 熟练掌握航班时刻表的阅读。

## 第一节 运输业及民用航空概述

运输是人类社会的基本活动之一，是我们每个人生活中的重要组成部分，同时也是社会经济活动中不可缺少的重要内容。

### 一、运输业概述

#### 1. 运输业的性质

运输业是社会活动中借助运输工具从事旅客、货物、行李、邮件等运输的物质生产部门。运输业不仅是从事旅客和货物运输的物质生产部门，同时它也是公共服务业，属于第三产业。“物质生产性”强调了运输业对其运输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运输工具作用于运输对象，改变运输对象空间位置的过程，所以，实现运输对象的空间位移成为运输的基本效用和功能，通过改变运输对象的空间位置，使其价值和使用价值发生变化。“公共服务”强调运输业在运输活动中的服务性质，也就是说，运输业必须以服务作为前提向全社会提供运输产品。

#### 2. 运输业的特征

(1) 运输业是一个不产生新的实物形态产品的物质生产部门。运输产品是运输对象的空间位移，用旅客公里和货物吨公里计算，两者通过一定比例可以互相转换。运输业的运输对象可以是物也可以是人，且运输对象不必为运输企业所有，运输业参与社会总产品的生产和国民收入的创造，但不增加社会产品实物总量。

(2) 运输业的运输对象包括旅客、货物、行李和邮件，运输业不改变运输对象的属性或形态，只改变其空间位置。运输业提供的是一种运输服务，它对劳动对象只有生产权（运输权），不具有所有权。

(3) 运输是社会生产过程在流通领域内的继续，具有先行性的特点。

产品在完成了生产过程后，必然要从生产领域进入到消费领域，这就需要运输，产品只有完成了这个运动过程，才能变成消费品。运输和流通是紧密相连的，是社会生产过程在流通领域内的继续。

(4) 运输生产和运输消费是同一过程。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，运输产品的效用是和运输生产的过程密不可分的，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。这一特点要求运输业一方面应留有足够的运输能力储备，以避免由于能力不足而影响消费者需求；另一方面应对运输过程进行周密的规划和管理，因为运输过程中出现的任何差错都无法通过对“运输产品”的修复而使消费者免受侵害或影响。

(5) 运输产品具有同一性。使用不同的运输设备和运输工具，形成了不同的运输方式。现代运输业分为铁路运输、公路运输、航空运输、水路运输和管道运输 5 种运输方式，共同构成了现代综合运输体系。但不管是何种运输方式，其产品均为位移，所以，不同的运输方式之间可以互相替代，从而形成了不同运输方式之间的竞争。

然而，近些年随着运输业的不断发展，不同的运输方式之间又产生了合作。特别是随着大型枢纽中心的建成，不同交通工具之间的联运变得更加方便。联运即联合运输，是指使用两种或两种以上的运输方式，完成一项运输任务的综合运输方式。

(6) 运输业具有“网络型产业”特征。运输业的生产具有“网状”特征，它的场所遍及广阔空间，运输业的网络性生产特征决定了运输业内部各个环节，以及各种运输方式相互间密切协调的重要性。

(7) 运输业的资本结构具有特殊性。运输业固定资本比重大，流动资本比重小，资本的周转速度相对较慢。

## 二、民用航空运输概述

### 1. 民用航空运输的定义

民用航空是指使用各类民用航空器从事除军事、海关和警察任务以外的民用航空飞行活动，包括民用航空运输和通用航空。

民用航空运输是指在国内和国际航线上以营利为目的而使用大中型客机、货机和支线飞机以及直升机从事定期和不定期运送旅客、行李、货物、邮件的运输活动。民用航空运输习惯上称为航空运输或简称空运，又称商业航空。

通用航空就是除去航空运输后民用航空其他所有的部分，其应用范围十分广泛，涉及国民经济的各个部门。通用航空企业的经营项目可划分为如下 4 类。

(1) 甲类：陆上石油服务、海上石油服务、直升机机外载荷飞行、人工降水、医疗救护、航空探矿、空中游览、公务飞行、私用或商用飞行驾驶执照培训、直升机引航作业、航空器代管业务、出租飞行、通用航空包机飞行。

(2) 乙类：航空摄影、空中广告、海洋监测、渔业飞行、气象探测、科学实验、城市消防、空中巡查。

(3) 丙类：飞机播种、空中施肥、空中喷洒植物生长调节剂、空中除草、防治农林业病虫害、草原灭鼠、防治卫生害虫、航空护林、空中拍照。

(4) 飞行俱乐部：以小型或限制类适航证的航空器、飞行器、航空运动器材和起降



场地，为社会公众提供私人驾驶执照培训、航空运动训练飞行、航空运动表演飞行及个人娱乐飞行等服务。

## 2. 航空运输的特点

航空运输是现代最新科学技术及成果的综合应用，它是人类社会借助运输工具实现运输对象空间位置变化的有目的的活动。航空运输虽然起步较晚，但发展异常迅速，原因之一就是它具有许多其他运输方式所不能比拟的优越性。概括起来，航空运输的主要特点如下：

### 1) 快速性

速度快是航空运输最大的优势和主要特点。航空运输是世界上最快的一种交通工具。随着时代的进步，时间的价值日益增大，利用航空运输节省时间，所创造的社会价值是难以估量的。现代喷气式客机，巡航速度为 800~900 千米/小时，比汽车、火车快 5~10 倍，比轮船快 20~30 倍。距离越长，航空运输所能节约的时间越多，快速的特点也越显著。由于现代社会对航空运输的需求与日俱增，从而使航空运输的发展速度居所有运输方式之首。

### 2) 灵活机动性

航空运输是由飞机在空中完成的运输服务，在两地之间只要有有机场及必备的通信导航设备就可开辟航线，不受高山、大川、沙漠、海洋的阻隔，受航线条件限制的程度比汽车、火车、轮船小得多。它可以将地面上任何距离的两个地方连接起来，可以定期或不定期飞行，可依客货运量大小和流向变化及时调整航线及机型。尤其对于灾区的救援、供应，以及边远地区的急救等紧急任务，航空运输已成为必不可少的手段。

### 3) 安全舒适性

喷气式客机的巡航高度一般在 10000 米左右，飞行不受低气流的影响，平稳、舒适。现代民航客机的客舱宽敞，噪声小，机内有供膳、视听等设施，旅客乘坐的舒适程度较高。统计表明，航空运输的安全性高于铁路、海运，更高于公路运输。随着航空技术的发展，以及维修技术和空中交通管制设施的改进，航空运输的安全性正在不断提高。航空公司都将保障飞行安全作为经营的首要条件。国际上对航空器的适航性要求非常严格，对不符合适航要求的航空器不颁发适航证，没有适航证的航空器均不允许飞行。

### 4) 基本建设周期短、投资小

要发展航空运输，从设备条件上讲，只要添置飞机、修建机场、有必要的通信导航设备即可开辟航线，发展运输。这与修建铁路和公路相比，一般说来建设周期短、占地少、投资省、收效快。据计算，在相距 1000 千米的两个城市间建立交通线，若载客能力相同，修筑铁路的投资是开辟航线的 1.6 倍，开辟航线只需 2 年。

### 5) 准军事性

由于航空运输所具有的快速性和机动性，以及民航所拥有的机场、空地勤人员对军事交通运输的潜在作用，因而各国政府都视民航为准军事部门。一旦发生战争或紧急事件，军事部门可依据有关条例征用民用设施和人员，直至民航完全受军事部门的指挥。

### 6) 国际性

航空运输从一开始就具有国际性的特点。20 世纪 80 年代，随着世界航空运输的相互依赖和合作关系的发展，以及多国航空公司的建立，航空运输国际化的特点就更加明显了。国际化的目的是使任何一位旅客、一吨货物或一个邮件，能够随时从世界上任何一地，方便、安全、经济、可靠地被运送到另一地，这是航空运输对国际交往和人类文明的

巨大贡献，其他运输方式不可替代。

#### 7) 运营成本高

飞机的商务业载小，一般只有几百千克或几吨，即使大型的宽体波音 747 飞机，商务载重也仅 80 吨。同时，航空运输属资金和技术密集型行业，投资大，飞行的支出也大，因此，运营成本高，客货邮的运价贵，只适用于人员往来、急需运送的物资、时间性强的邮件和包裹、高价的货物等。也正是由于这一特点，发展航空运输的自身经济效益有限，其贡献主要体现在社会效益上，即促进地区经济、贸易、旅游和文化交流的发展及方便公众。高成本、高运价和低收益是航空运输经济的基本特点。

#### 8) 产品价值的易消失性

航空运输产品是处在生产和消费的同时过程中，在空间和时间上是结合在一起的。生产的产品在生产的同时就被消费掉了，一旦生产的产品没有同时被消费，该部分产品的价值就随之消失。

#### 9) 运输方式的局限性

由于航空运输的飞机机舱容积和载重量有限，运载成本和运价比地面运输高，再加上飞行受一定气象条件的限制，影响其正常性、准点性，此外航空运输速度快的优点在短途运输中难以充分发挥，所以，航空运输比较适宜于长途客运，以及时间性强的鲜活易腐和价值高的货物的中、长途运输。

## 第二节 中国民航管理体制

### 一、中国民航体制改革

创建于 1949 年的新中国民航事业历经了六十多年不平凡的发展历程，为国家经济建设和社会发展做出了巨大的贡献。追溯历史，1949 年 11 月 9 日，十架中国航空公司飞机与两架中央航空公司飞机相继从香港启德机场起飞，飞往北京和天津，这就是震惊中外的“两航起义”，为新中国民航事业的发展奠定了基础。在新中国成立初期，我国的民用航空实行军队建制，发展缓慢。改革开放之后，伴随着国民经济的发展，中国民航迅速崛起，成为当今世界第二大航空运输体系，初步形成了与社会主义市场经济相适应、符合民用航空业发展规律，并与国际接轨的新型管理体制和运行机制。

从无到有，从落后到领先，从依靠统一的行政指令到市场化运作，中国民航持续深入的管理体制改革功不可没。概括起来，中国民航体制改革至今主要历经了四个阶段。

#### 1. 第一阶段——管理的军事化（1949—1979）

1949 年 11 月 2 日，中央军委民航局成立，揭开了我国民航事业发展的新篇章。1954 年，民航局划归国务院领导，并更名为中国民航总局（简称民航总局，CAAC）。民航部门在高度集中的计划经济体制下，主要是为政治和军事目的服务，实行以军队领导为主的政企合一的管理体制。各级、各地区业务经营机构不是独立的经营实体，财务上由民航总局实行统收统支，经营上也由民航总局统一安排生产计划。航空产业连年亏损，只得依靠国家财政给予的大量补贴来维持发展。民航总局对各级经营机构的经营活动进行了严格的

规制,包括对票价、旅客资格、航线、航班等的限制。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1万人次,运输总周转量仅157万吨公里;1978年,航空旅客运输量达到231万人次,运输总周转量3亿吨公里。

## 2. 第二阶段——管理体制的非军事化改革(1980—1986)

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,中国政府决定民航脱离军队建制,把中国民航总局从隶属于空军改为国务院直属机构,实行企业化管理。这期间中国民航总局是政企合一,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。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世纪四五十年代生产制造的苏式伊尔14、里2型飞机,载客量仅20多人或40人,载客量100人以上的中、大型飞机只有17架;民用机场只有79个。1980年,我国民航全年旅客运输量仅343万人次,全年运输总周转量4.29亿吨公里,居新加坡、印度、菲律宾、印度尼西亚等国之后,列世界民航第35位。改革为民航发展注入了生机与活力,释放了民航生产力。1986年,航空运输总周转量、旅客运输量和货邮运输量较1980年分别增长了2.61倍、1.9倍和1.52倍,较改革前的1978年分别增长了4.18倍、3.31倍和2.52倍。同时,航空运输安全监管并未受到较大影响,航空运输安全水平较为平稳。

## 3. 第三阶段——企业化改革和引入竞争机制(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、成都、西安、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部分机场基础上,组建了民航华北、华东、中南、西南、西北和东北6个地区管理局,以及北京首都国际机场、上海虹桥国际机场、广州白云国际机场、成都双流国际机场、西安西关机场(现已迁至咸阳,改为西安咸阳国际机场)和沈阳桃仙国际机场。6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,为国务院直属机构。同年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。

在二十多年中，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到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8594万人次、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）

中国民航发生的最深刻的改革是在第四阶段。2002年3月，中国政府决定对中国民航业再次进行重组，主要是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、中国东方航空集团公司、中国南方航空集团公司、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。

其次是民航政府监管机构改革，成立民航总局下属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。

第三是对机场实行属地管理，按照政企分开、属地管理的原则，对90个机场进行了属地化管理改革。由民航总局直接管理的机场下放所在省（区、市）管理，相关资产、负债和人员一并划转；由民航总局与地方政府联合管理的民用机场和军民合用机场，属民航总局管理的资产、负债及相关人员一并划转所在省（区、市）管理；北京首都国际机场、西藏自治区区内的民用机场继续由民航总局管理。2004年7月8日，随着甘肃机场移交地方，机场属地化管理改革全面完成，标志着民航体制改革全面完成。

## 二、中国民航体制改革的成就

经过多年深入的研究和探索，中国民航的体制改革已经取得了一定的成就。中国成为全球增长最快、最重要的民航市场之一，尤其是在已经结束的“十二五规划”中，中国民航取得了不俗的成绩。

“十二五”期间，中国民航坚持持续安全理念，安全水平大幅提升，实现运输飞行3480万小时，比“十一五”期间增加70.9%，未发生运输航空事故。

在确保航空安全的同时，民航业实现了持续快速发展。数据显示，“十二五”期间，中国民航运输总周转量、旅客运输量和货邮运输量年均增长分别为9.6%、10.4%和2.3%，通用航空业务量年均增长14.8%，全行业保持连续盈利，实现利润总额1800亿元左右，是“十一五”时期的3.14倍；航空运输规模稳居全球第二，民航旅客周转量在综合交通运输体系中的比重已达22.8%，比“十一五”末上升8.3个百分点。

航班正常一直是近年来中国民航狠抓不懈的一项工作。“十二五”期间，在航班量快速增长的情况下，中国民航积极开展挖潜增效，大力扩容增效，完成京昆、广兰、京广大通道建设，开展大型机场保障能力评估，推进协同决策系统建设，开展航班延误专项治理，服务标准、流程、设施、产品和消费者投诉机制进一步完善，服务质量得到明显改

善。据统计，五年来中国民航的航班正常率平均为 71.77%。

“十二五”期间，中国民航更加注重加强基础设施建设。机队规模由 2607 架增至 4511 架，运输飞机和通用飞机分别净增 1048 架和 856 架，达到 2645 架和 1866 架，同比分别增长 65.6% 和 84.8%；运输航空企业由 45 家增至 54 家，净增 9 家；运输机场由 175 个增至 206 个，净增 31 个；旅客吞吐量三千万级机场由 4 个增至 8 个，千万级机场由 16 个增至 25 个；新建支线机场 40 个。

在国际交流方面，“十二五”期间中国民航加强对外交流合作，国际市场空间不断扩大，国际影响力日益提升。五年来我国国际航空运输总周转量、旅客运输量年均分别增长 8.7%、16.9%，与我国签署航空运输协定的国家增至 118 个，国际航线增至 663 条，通航 56 个国家和地区的 138 个城市。

下面通过一系列数据来表明民航体制改革以来，中国民航事业所取得的成就和突破，如图 1.1 至图 1.4 所示。

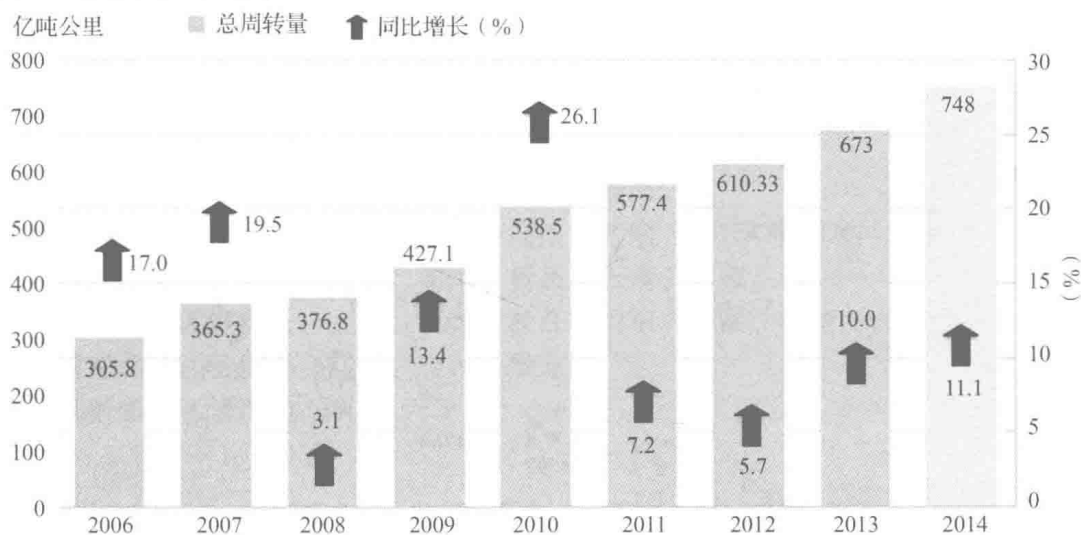


图 1.1 2006—2014 年中国民航运输总周转量

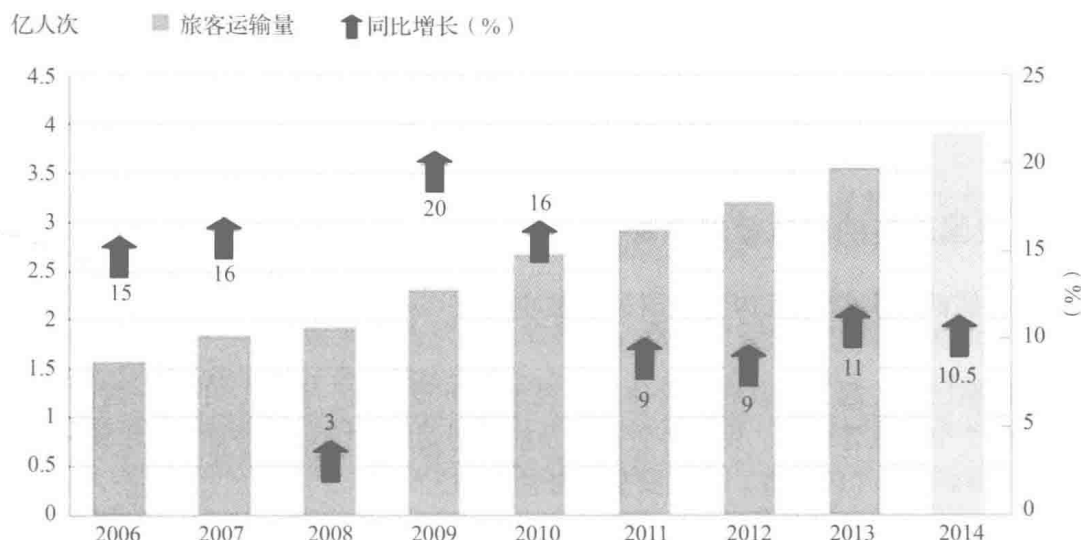


图 1.2 2006—2014 年中国民航旅客运输量

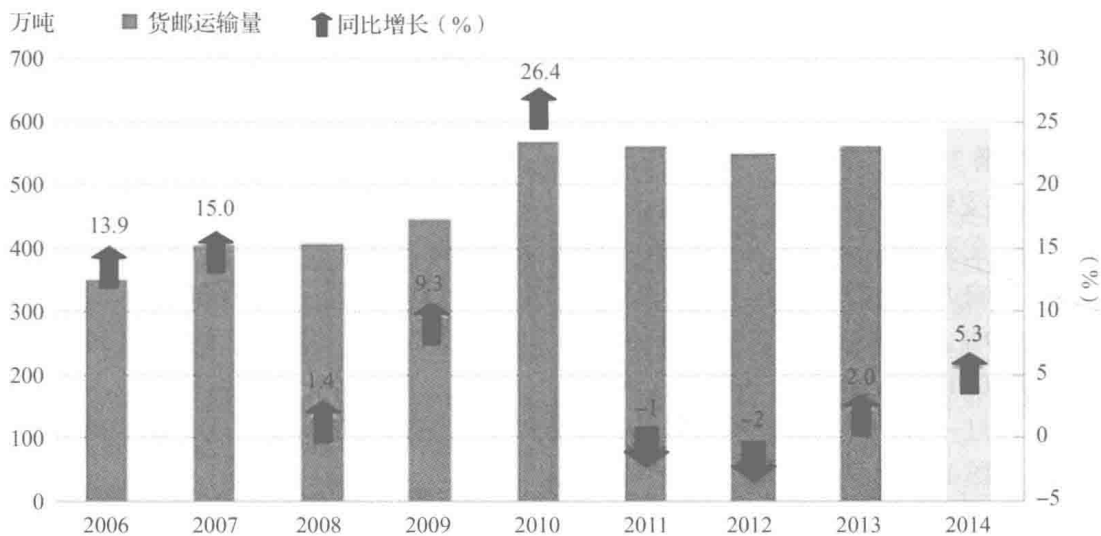


图 1.3 2006—2014 年中国民航货邮运输量

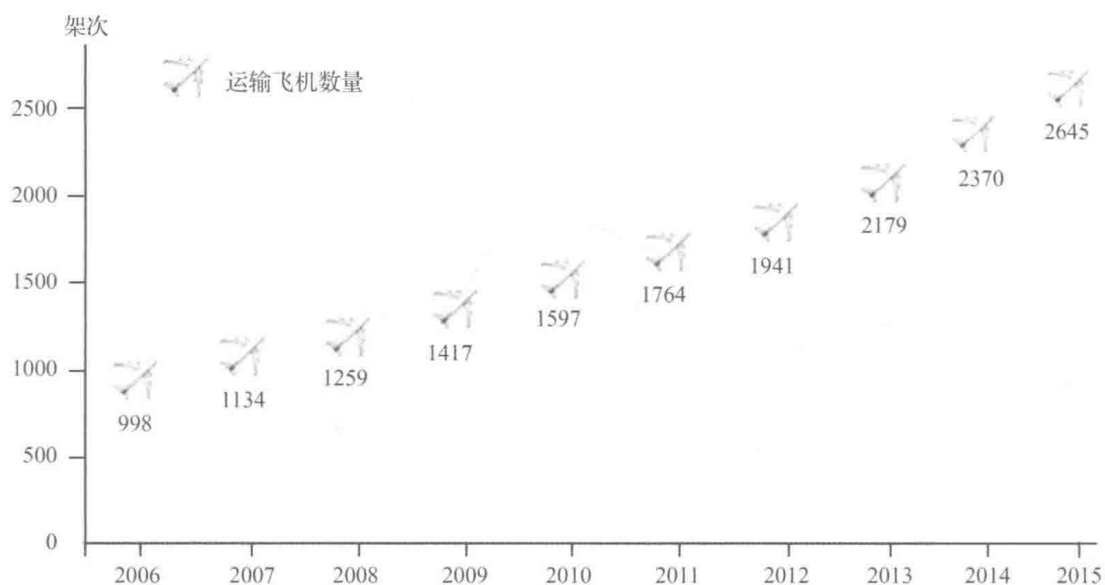


图 1.4 2006—2015 年中国民航运输飞机数量

### 三、我国现有的民航管理体制

我国民航的最高管理机构为中国民用航空局（Civil Aviation Administration of China, CAAC）。

我国民航已建立起三级政府监管体制。民航局下设华北、西北、中南、西南、华东、东北、新疆 7 个地区管理局。民航各管理局及航空公司基地区域代号如表 1-1 所示。地区管理局下设 34 个省（区、市）民航安全监督管理局。

民航局空中交通管理局下辖 7 个地区空管局，地区空管局下辖 37 个空管分局和空管站，负责空中交通服务，保证空中交通的集中统一和高效管理。

机场作为独立的企业单位，对所有航空公司开放，提供均等的服务。  
油料公司独立经营，对所有航空公司开放。

表 1-1 民航各管理局及航空公司基地区域代号

管理局/航空公司名称	地址	代码
民航华北地区管理局	北京	1
民航西北地区管理局	西安	2
民航中南地区管理局	广州	3
民航西南地区管理局	成都	4
民航华东地区管理局	上海	5
民航东北地区管理局	沈阳	6
原中国通用航空公司（1997 年被东航兼并）	太原	7
民航厦门航空公司	厦门	8
民航新疆管理局	乌鲁木齐	9

各地区管理局管辖区域如下。

民航华北地区管理局：北京、天津、河北、山西、内蒙古。

民航西北地区管理局：陕西、甘肃、宁夏、青海。

民航中南地区管理局：河南、湖北、湖南、海南、广西、广东。

民航西南地区管理局：重庆、四川、贵州、云南、西藏。

民航华东地区管理局：上海、江苏、浙江、山东、安徽、福建、江西。

民航东北地区管理局：辽宁、吉林、黑龙江。

民航新疆地区管理局：新疆。

### 第三节 我国现有主要航空公司简介

#### 一、专业术语

##### 1. 承运人

承运人是指包括填开客票的航空承运人和所有载运或约定载运旅客及其行李的航空承运人。

(1) 缔约承运人是指以自己的名义，同旅客或者托运人，或者旅客或者托运人的代理人签订航空运输合同的企业。缔约承运人是签订航空运输合同并保证按照合同约定履行其职责的企业，即出票承运人。

(2) 实际承运人是指根据缔约承运人的授权，履行全部或部分航空运输合同任务的企业，即实际载运旅客及行李的航空承运人。

实际承运人根据缔约承运人的授权履行全部或部分运输，以自己的名义履行他人所订立的合同。在授权范围内的行为，其结果由本人承担责任。

##### 2. 代理人

(1) 销售代理人是指从事民用航空运输销售代理业务的企业。



承运人销售代理人是指已由承运人指定并代表该承运人为其航班进行旅客运输销售的旅客销售代理人；经其授权后为航空承运人进行旅客航空运输销售。

(2) 地面服务代理人是指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。

承运人地面服务代理人是指已被承运人指定为其航班提供地面服务的代理人。

### 3. 代码共享

代码共享最基本的概念是，旅客在全程旅行中有一段航程或全程航程是乘坐出票航空公司航班号但非出票航空公司承运的航班，即出票承运人并非是实际承运人。

代码共享可以使航空公司利用合作伙伴现成的航线、飞机，使自身的航线结构快速全球化。利用代码共享的安排，航空公司可能既满足了航线扩张的需要，又不用投入巨额资金，也可使航空公司在不增加新的运力的情况下，增加航班班次，提高航线质量，降低单位营运成本，提高市场占有率，并使原有的竞争对手变成合作伙伴，优化经营环境。

对于旅客而言，则可以享受到更加便捷、丰富的服务，例如，众多的航班和时刻选择、一体化的中转服务、优惠的环球运价、共享的休息厅及常旅客计划，等等。正因为代码共享优化了航空公司的资源，使旅客受益匪浅，所以，它于 20 世纪 70 年代在美国国内市场诞生后，短短 20 年便已成为全球航空运输业内最流行的合作方式。

代码共享的种类有如下两种：①完全代码共享，指共享航空公司和承运航空公司用各自的航班号共同销售同一航班，而不限限制各自的座位数。②包座代码共享，指共享航空公司和承运航空公司达成合作协议，购买承运航空公司某一航班的固定座位数，共享航空公司只能在此范围内用自己的航班号进行销售。

我国的航空公司近几年与很多国外的航空公司签署了代码共享协议，并逐步扩大代码共享的航线范围。例如，国航与美联航自 2003 年开始开展代码共享合作，一直保持着良好的合作关系。自 2015 年 6 月 2 日起，两家航空公司的合作范围进一步扩大，美联航在中国 10 条国内航线上与国航进行代码共享，国航则在美国的 12 条国内航线上与美联航进行代码共享。两家公司开展代码共享的航线数量由此增至 110 条。此次扩大合作为往返中美的旅客提供更多出行选择和便利。

“代码共享”这种方式，使我国的航空公司得以直接吸取国外先进航空公司在经营和管理上的经验，尽快融入日益全球化、自由化的航空运输业。

### 4. 航空联盟

由于近些年全球经济跌宕起伏，航空公司为了获取更高的利润和赢得更广阔的发展空间，在经营管理上采取了很多新办法。其中，自 1997 年开始兴起的航空联盟取得了飞速发展。截至 2015 年 6 月，星空联盟、天合联盟和寰宇一家共有 63 家航空公司各自入盟，它们的业务量和市场份额已经占据了全球航空业的一半以上（详见附录 5）。

航空联盟是两家或两家以上的航空公司之间所达成的合作协议。全球最大的三个航空联盟是星空联盟、天合联盟及寰宇一家。航空联盟发展了全球的航空网络，加强了国际的联系，并使跨国旅客在转机时更方便。

航空联盟的好处如下：

- 在代码共享的基础上，航空联盟可提供更大的航空网络。很多航空联盟都是由几个航空公司之间的代码共享网络发展而成。



- 共用维修设施、运作设备和职员，相互支援地勤与配合作业以降低成本。
- 由于成本减少，加大了运价降低空间，旅客可以用更低的价钱购买机票。
- 航班时刻更灵活，有弹性。
- 转机便捷，旅客可更方便地抵达目的地。
- 在旅游奖励计划方面，使用同一旅客账户搭乘不同航空公司均可积累飞行里程数。

#### 1) 星空联盟

星空联盟 (Star Alliance) 的概念源自更早以前就存在于民用航空业界的代码共享 (Code-Sharing) 与延远航线代理制度。在星空联盟正式成立之前，其最早期的几个成员 (包括一些非创始会员，但后来加入的航空公司) 就已互有代码共享制度，甚至共同执行营销活动，但合作方式较分散杂乱。1997 年，以联合航空 (United Airlines) 与汉莎航空 (Lufthansa) 这两家分别来自美洲与欧洲的民航巨擘为主干，再加上加拿大航空 (Air Canada)、北欧航空 (SAS) 与泰国国际航空 (Thai Airways International)，这五家航空公司宣布星空联盟正式成立。这也掀起了国际民航业的合纵热潮。

联盟成立的主要宗旨是希望借由各成员所串联而成的环球航空网络，为旅客提供一致的高品质服务，以及全球认可的识别标志，并加强每个联盟成员在本地及全球所提供的服务及发展统一的产品服务。

星空联盟的企业标志是一个由五个三角形图样组合而成的五角星，象征创立联盟的五个初始会员，如图 1.5 所示。

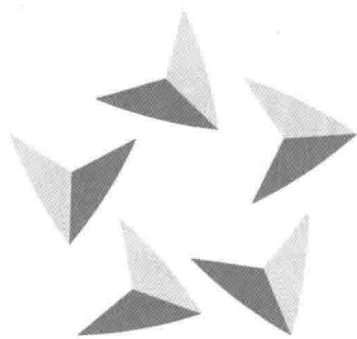
截至 2015 年 6 月，星空联盟共有 27 名正式成员。国航于 2007 年加入星空联盟；2012 年 11 月 29 日，深圳航空加入星空联盟。

#### 2) 天合联盟

随着天空的开放，组成全球性的航空公司战略联盟在国际民用航空界渐成趋势。1997 年，首个国际性航空公司联盟——星空联盟正式成立。其他大型航空公司竞相成立联盟团队来与星空联盟抗衡。

2000 年 6 月 22 日，美国达美航空公司、法国航空公司及大韩航空公司、墨西哥国际航空公司宣布共同组建“天合联盟” (Skyteam Alliance)，其标志如图 1.6 所示。

2001 年，意大利航空公司和捷克航空公司加入天合联盟。随着美国大陆航空公司、美国西北航空公司、荷兰皇家航空公司及俄罗斯航空公司的加入，天合联盟成为全球民航业第二大航空公司联盟。中国南方航空公司于 2007 年 11 月 15 日加入了天合联盟，成为首家加入国际航空联盟的中国内地航空公司。2011 年 6 月 21 日，中国东方航空公司正式加入天合联盟，从而进一步为国内外旅客提供更优质的服务和更多的旅行线路选择。2011



STAR ALLIANCE

图 1.5 星空联盟标志



图 1.6 天合联盟标志