



普通高等院校民航
特色专业统编教材

运输专业

民航 国内客票销售 操作实务


Minhang Guonei
Kepiao Xiaoshou
Caozuo Shiwu

操作实务



孙虎◎主编

中国民航出版社

 普通高等院校民航特色专业统编教材·运输专业

民航国内客票销售操作实务

孙 虎 主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航国内客票销售操作实务/孙虎主编. —北京:
中国民航出版社, 2015. 7
ISBN 978-7-5128-0264-3

I. ①民… II. ①孙… III. ①民用航空-旅客运输-
售票-中国 IV. ①F562. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 142215 号

民航国内客票销售操作实务

孙 虎 主 编

责任编辑 李婷婷
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 19.25
字 数 427 千字
版 印 次 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5128-0264-3

定 价 52.00 元

官方微博: <http://weibo.com/phcaac>

淘宝网店: <http://shop106992650.taobao.com>

E-mail: phcaac@sina.com

民航特色专业统编教材编写委员会

主任委员：周来振

副主任委员：任英利 刘金波 刘 锋 胡振江
杨桢梅 佟岱山 张瑞庆 张晓军
李其国 于 剑 陈布科 闫植林
黄永宁 于 再 刘树国 王永亮

委 员：赵洪海 胡 嘉 苏 红 齐 纲
张 森 张 锐 郭 静 王立军
詹建明 韩 雁 何秋钊 耿 杰
史晓强 陆 周 李 梅 王成华

本书编审组

主 编：孙虎（广州民航职业技术学院）

副 主 编：杨省贵（中国民用航空飞行学院）

卢海南（广州民航职业技术学院）

主 审：卢海南（广州民航职业技术学院）

参编人员：刘宗芹（广州民航信息有限公司）

吕艳苓（国旅运通华南航空服务有限公司）

卢静杰（中国南方航空股份有限公司）

李婧（北京南航地面服务有限公司）

崔成成（深圳航空有限责任公司）

出版前言

当前,我国民航事业呈现快速发展态势,人才需求巨大,人才缺口矛盾突出。为深入实施“科教兴业”和“人才强业”战略,进一步加快民航专业人才培养,提高人才培养质量,努力为推动民航强国建设提供更加强有力的人才保障,在院校教育方面必须十分注重教学基本建设,编写民航统编教材便是其中的一项重要工作。

民航局高度重视统编教材编写工作,自2012年首次推出“空管专业统编教材”以来,其他特色专业教材也得到了应有的重视和系统开发,此次运输专业统编教材的编写出版就是在民航局高度重视下取得的又一成果。该套教材由中国民航大学、中国民航飞行学院、民航管理干部学院、广州民航职业技术学院、上海民航职业技术学院等共同参与完成,延续了民航特色专业统编教材的编撰宗旨,在内容、体例、规范等方面更加严谨、务实,编者多是长期从事民用航空运输专业教学和研究工作的资深教师及实践经验丰富的一线专业人员,书稿中的重要内容均经过相关专家审核把关。该套教材既适合民航大中专院校、社会上各类相关培训机构使用,也可作为民航一线员工拓展专业知识、增强实战能力的培训用书。

系统编写出版民航运输专业统编教材在民航教育史上尚属首次,不足之处在所难免,诚恳地欢迎大家在教材使用过程中提出改进意见,使统编教材日臻完善。

中国民航出版社

2015年6月

前 言

随着计算机订座系统的广泛应用,提升民航客票销售人员使用计算机订座系统完成国内客票销售的工作技能已成为各航空运输企业及其客票销售代理人的重要工作。但是,目前使用最为广泛的民航国内客票销售教材难以满足民航国内客票销售相关岗位人员教学与培训需求。这些教材可分为两类:一类是民航客票销售理论知识教材,讲授客票销售的“知识”;另一类是中国民航信息网络股份有限公司开发的 eTerm 计算机订座系统操作手册,讲授 eTerm 系统“怎么用”。这两类教材,既存在客票销售理论与订座操作工具“两张皮”的情况,在一定程度上,也存在教材内容与民航国内客票销售岗位工作实际“脱节”的问题。

本教材从国内客票销售岗位日常工作流程着手,将民航国内客票销售岗位人员销售工作分为销售准备工作、销售工作、售后管理工作三个部分,并以销售工作实例为载体,深入讲授客票销售人员如何使用 eTerm 计算机订座系统完成客票销售工作。着力展现民航国内客票销售岗位人员实践工作流程、任务完成过程,注重在销售中讲授如何使用 eTerm 系统,在操作 eTerm 中讲授完成销售工作。

本书由广州民航职业技术学院孙虎主编,广州民航职业技术学院卢海南、中国民航飞行学院杨省贵担任副主编。其中第一章、第二章、第三章、第六章、第九章、第十章以及附录部分由孙虎编写,第四章、第五章、第七章、第八章、第十一章、第十二章由卢海南编写,第十三章、第十四章、第十五章由杨省贵编写。孙虎负责全书编写计划以及全书的统稿和整理工作。

本教材能够顺利成书,要特别感谢广州民航职业技术学院万青教授和实验师高文霞老师。万青教授在本书的编写中给予了宝贵的意见和支持;高文霞老师为教材编写提供了大量参考资料,并就教材编写中的技术问题给予了细致解答。同时,广州民航职业技术学院民航经营管理学院民航运输教研室的各位老师们在教材编写中也给予多方帮助,在此深表感谢!此外,感谢中国民航信息网络股份有限公司产品研发与客服人员以及国旅运通华南航空服务有限公司吕艳苓对于教材编写的大力支持。最后,感谢 2013 级民航运输专业学生欧佳欣提供了参考资料。

本书可作为高等职业学校民航运输专业的教学用书，也可供民航国内客票销售相关岗位人员参考使用。

由于编者水平有限，时间仓促，教材中难免疏漏及不足之处，恳请各位读者指正。

编者

2015年5月1日

目 录

第一部分 民航国内客票销售准备工作

第一章 民航计算机分销系统概述.....	3
第二章 CRS 系统注册	11
第三章 公用信息查询	19
第四章 打票机控制和票号管理	29

第二部分 民航国内客票销售工作

第五章 航班信息查询	61
第六章 票价信息查询	75
第七章 旅客订座记录	88
第八章 CRS 自动出票.....	161
第九章 客票的挂起与解挂.....	202
第十章 客票的作废.....	207
第十一章 客票的变更和换开.....	218
第十二章 客票的退票.....	241
第十三章 Q 信箱处理.....	256

第三部分 民航国内客票售后管理工作

第十四章 客票销售情况统计.....	267
第十五章 客票销售结束工作.....	271

附录 民航国内客票销售工作资料

附录一 中国国内主要城市/机场三字代码表	279
附录二 中国国内主要航空公司代码表.....	286
附录三 月份和星期的代码及缩写.....	287
附录四 CRS 系统部分指令英文全称.....	288
附录五 常见出错信息提示汇总.....	290
附录六 eTerm 系统指令索引	292

参考文献.....	297
-----------	-----

第一部分 民航国内客票 销售准备工作

第一章 民航计算机分销系统概述

【本章概述】

目前,在中国大陆境内,进行民航航班座位分销所使用的系统主要是中国民航信息网络股份有限公司(中国航信)研发的订座系统。该系统包括订座系统(包括 ICS 系统和 CRS 系统)、离港系统、货运系统三个大型主机系统,担负着处理中国民航重要信息的重要任务。

本章重点介绍了 CRS (Computer Reservation System) 系统的相关操作,内容主要包括 CRS 系统的主要功能介绍、eTerm 软件的下载安装以及设置、eTerm 软件系统的参数设置、eTerm 软件界面自助培训系统的使用。

通过本章的学习,要求了解中国航信 CRS 系统的基本功能和工作方式,掌握 eTerm 软件的系统参数设置方法,了解 eTerm 软件的界面,掌握 eTerm 软件自助培训系统的使用,掌握中国航信系统更新和常见问题的查看方法。

一、CRS 系统的主要功能

中国航信 CRS 系统,主要用户为广大的客运销售代理人,系统能够提供如下功能:中国民航航班座位分销、国外民航航班座位分销、BSP 自动出票、运价系统、常旅客管理、机上座位预订功能、订座数据统计与辅助决策分析、旅游信息查询、非航空旅游产品分销(如:旅馆订房等)等功能。代理人应用 CRS 系统,可以进行航班信息的查询、旅客座位的预订、出票、打印行程单等业务操作。

二、系统的安装和设置

要使用中国航信的 CRS 系统开展分销业务,首先要下载安装 eTerm 软件,并进行相关参数的配置。该软件下载地址为:

<http://www.eterm.com.cn>

下载 eTerm 软件程序后，双击该程序，根据安装向导，选择适合的语言，如简体中文，完成软件的安装过程。

安装完软件后，双击 eTerm 软件图标，出现如图 1.1 所示的 eTerm 登录对话框。

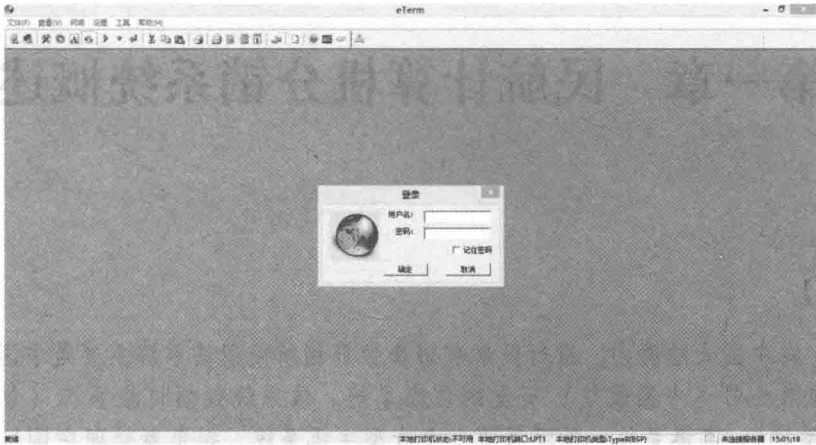


图 1.1 eTerm 登录对话框

点击对话框中“取消”按钮，即出现如图 1.2 所示的系统工具栏界面。

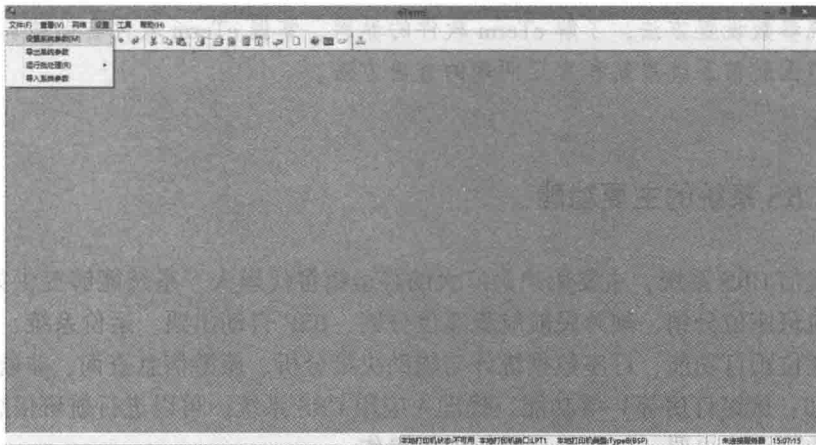


图 1.2 系统工具栏界面

点击工具栏“设置”——“设置系统参数”或在工具栏上点击“设置系统参数”图标。随后，即可看到如图 1.3 所示的参数设置对话框。

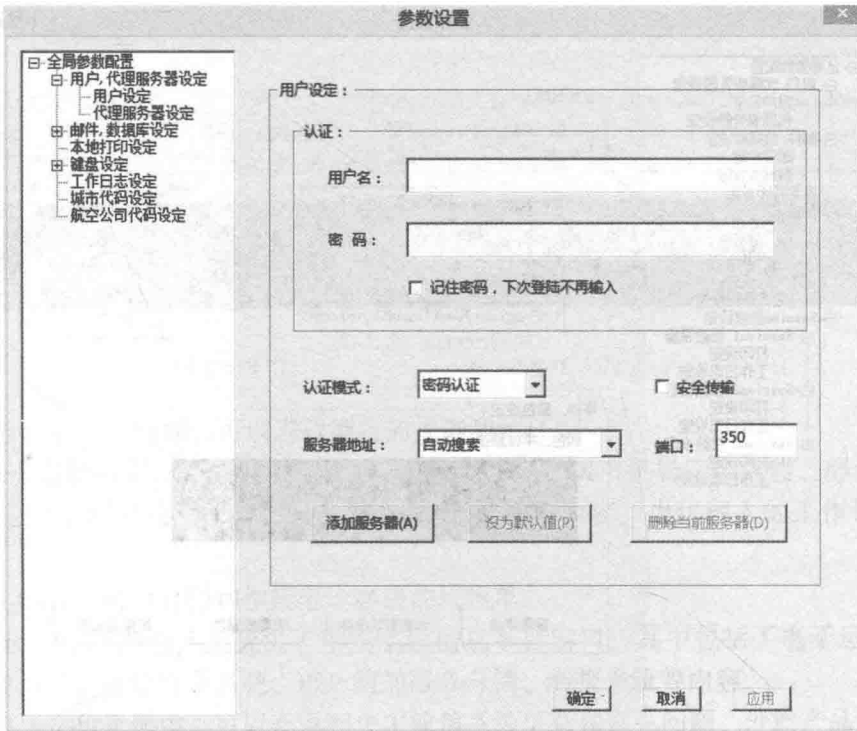


图 1.3 参数设置对话框

在打开的对话框中填写用户的相关信息。认证模式有密码认证和地址认证两种。

如果选择地址认证，则需要用户名栏和密码栏填写地址认证所对应的用户名和密码（可从中国航信获取配置的信息），点击“添加服务器（A）”按钮，填入地址认证对应服务器地址，点击“设为默认值（P）”按钮，不需勾选“安全传输”的复选框，端口仍为 350，但需要设置好本机的 IP 地址、子网掩码和默认网关。

如果选择密码认证，则需要用户名栏和密码栏填写密码认证的用户名和密码，点击“添加服务器（A）”，填入密码认证对应的服务器地址，点击“设为默认值（P）”按钮，勾选“安全传输”的复选框，端口自动变为 443，保证网络通畅。设置好系统的参数后，本地终端才能和服务器连接，从而正常工作。

三、系统其他参数的设置

“设置系统参数”除了默认的用户设定，还有其他参数配置，如代理服务器设定、邮件设定、键盘设定、批处理设定、工作日志设定、城市代码设定、航空公司代码设定和 Session 参数设定等，其中的批处理设定、当前屏字体颜色设定以及系统参数设定，也可以通过工具栏上的图标直接打开。如图 1.4 其他参数设置对话框所示。

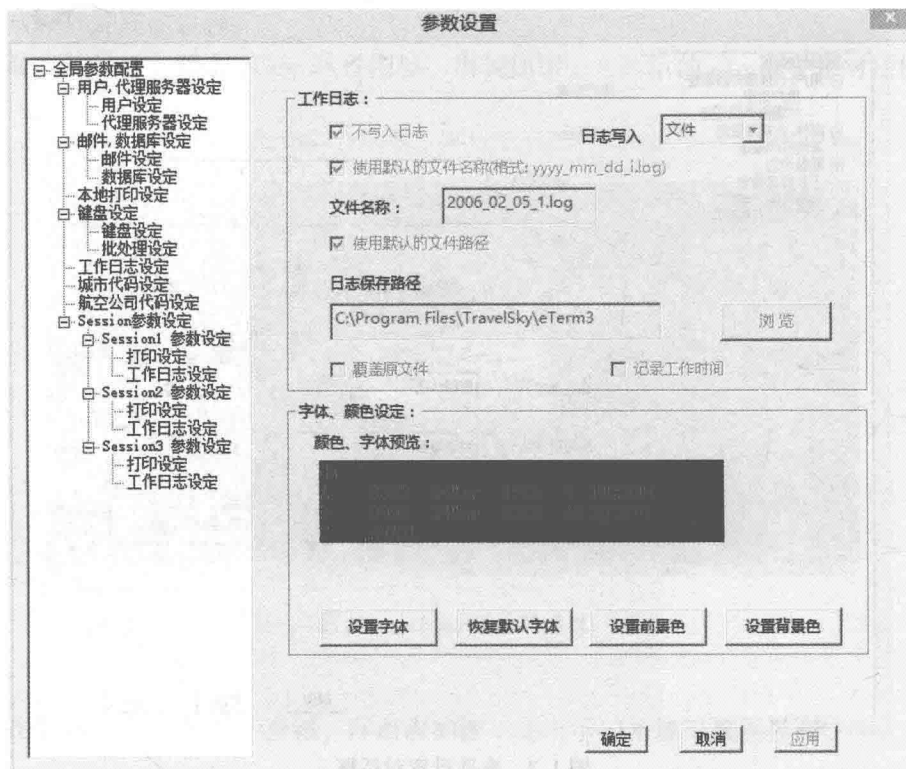


图 1.4 其他参数设置对话框

下面介绍在工作中使用较多的几个系统参数。

(1) 在“键盘设定”参数设置的界面，可以为清屏、复制等功能设置相对应的快捷键。

(2) 在“批处理设定”参数设置的界面中，可以对一些常用的指令，设置对应的快捷键。

(3) 在键盘设定的子目录“工作日志设定”中，可以对工作过程中的操作进行是否写入工作日志的设定。

(4) 打开“城市代码设定”或“航空公司代码设定”的参数设置界面，可以对代码进行增加、删除、修改，也可以进行代码的查询。

(5) Session 参数设定的“工作日志设定”的界面中，可以对屏幕的前后背景色、字体进行设定。也可以点击工具栏上的“设定当前屏字体颜色”的图标进行设定。

四、eTerm 界面的介绍

eTerm 的工具栏中有复制、粘贴、打印、记事本、计算器、日历、酒店、eTerm 自

助培训、低成本航空公司 LCC、政府采购 GP、3in1 插件等工具图标，供代理人使用，如图 1.5 所示。



图 1.5 eTerm 界面

点击“酒店”图标，可以进行酒店的查询和预订。

eTerm 自助培训，提供了日常工作流程、国内常用城市机场三字代码、部分航空公司代码表、指令关系结构、自动退票功能简明手册等内容，为代理人的工作带来了便利性。

3in1 插件，可以打印和作废电子客票的行程单。

另外，eTerm 界面上还提供了中国航信信息平台窗口，其中包括了电子运价手册、酒店信息系统、保险分销系统、BSP 附加服务分销、转报系统等内容。

在电子运价手册中，可以查看到中国航信系统更新和常见问题、外航产品、重要公告、国际运价、国内运价等。具体操作步骤如下：

- (1) 点击“中国航信信息平台”标签，如图 1.5 所示。
- (2) 在“中国航信信息平台”窗口中点击“进入”，如图 1.6 所示。



图 1.6 中国航信信息平台进入界面

(3) 根据现有网络的连接情况在电子运价手册目录下的“通过网通外网接入（长江以北）”、“通过电信外网接入（长江以南）”、“通过航信专网接入（350）”三个备选项中选择合适的接入方式，如图 1.7 所示。

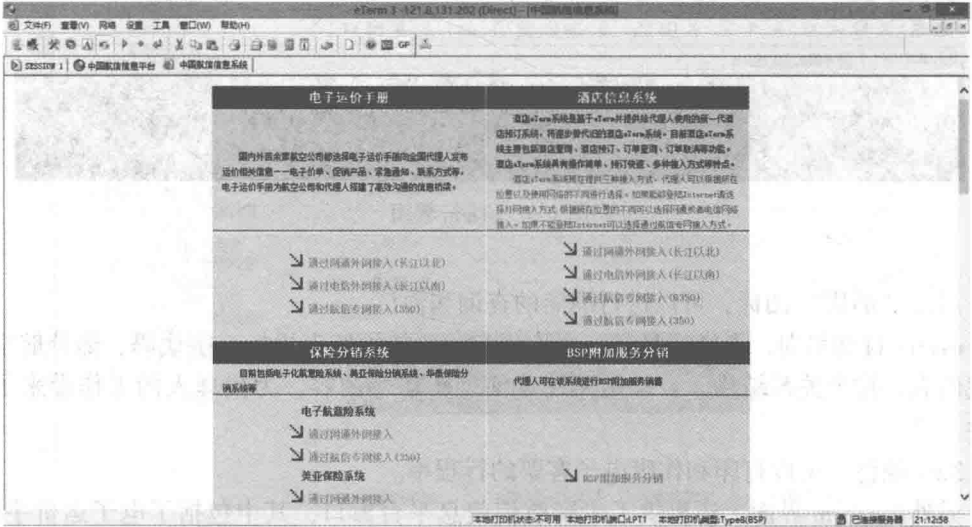


图 1.7 中国航信信息系统

(4) 在打开的“已投产航空公司列表”中，点击“中国航信”的图标，如图 1.8 所示。



图 1.8 已投产航空公司列表