



中国航空运输协会指定培训教材 · 航空运输代理培训系列

M inhang Guonei Keyun Xiaoshou Shiwu 民航国内客运销售实务

竺志奇 主编



中国民航出版社

民航国内客运销售实务

竺志奇 主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航国内客运销售实务/竺志奇主编. —北京: 中国民航出版社, 2009. 9
ISBN 978-7-80110-933-0

I. 民 ... II. 竺 ... III. 民用航空-旅客运输-中国
IV. F562. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 171263 号

责任编辑: 王迎霞

民航国内客运销售实务

竺志奇 主编

出版 中国民航出版社
地址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排版 中国民航出版社照排室
印刷 北京华正印刷有限公司
发行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开本 787 × 1092 1/16
印张 15.5
字数 352 千字
印数 3000 册
版本 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-80110-933-0
定价 54.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

编辑委员会

主 任：刘绍勇

副主任：罗朝庚 王世翔 王全华

委 员：（按姓氏笔画排序）

马须伦 王刘幸 车尚轮 刘剑平

李晓明 吴桐水 顾佳丹 浦照洲

蔡剑江 谭万庚 魏振中

编辑部

名誉主编：魏振中

主 编：陈 燕

执行主编：（按姓氏笔画排序）

付晓云 白 燕 孙继湖 孙惠君

陆 东 陈 芳 陈彦华 竺志奇

编辑部成员：（按姓氏笔画排序）

万 青	王静芳	王娟娟	文 军
孔令羽	史合义	孙燕平	严世昌
李玉红	李 红	李建华	李瑞林
肖瑞萍	张乐发	张 英	张辉（上海）
张辉（广州）	陈小代	陈文玲	陈 怡
陈省贵	周石田	袁锦华	徐 青
曹允春	戚久宏	崔 岩	曾晓燕
廉秀芹	臧忠福	樊春雷	穆铁贵

前 言

中国民航运输业是改革发展、经济腾飞浪潮中的朝阳产业，在当前国民经济生产建设中占有不可或缺的地位，具有高科技含量、风险敏感性、国际一体化和跨地区经营等特点，应运而生的中国航空销售代理企业由 1985 年产生的第一家，迅猛发展到现今具有认可资质的万余家，为航空公司节约了大量的营业网点的建设、管理、销售等费用，极大地拓宽了航空公司的销售渠道，使旅客、货主直接受益。

按照民航局的要求，中国航空运输协会具有负责规范航空运输销售代理市场秩序，引导其快速、健康、稳定发展的职能。在不断的积累经验和理论探讨的基础上，中国航空运输协会以加强代理人培训、提高从业人员素质为己任，针对航空运输销售代理管理、培训和考核的体系，制定了“统一大纲和教材、统一施教标准、统一收费标准、统一考试、统一颁发证书”的“五个统一”管理规定，做到有章可循、有据可依。

此套航空运输销售代理培训教材正是“五个统一”的重要举措之一，涵盖了航空运输销售代理的国际客货运输专业和国内客货运输专业的基本内容，具备如下特点：

（一）容量丰富、内容更新。即在原有教材的基础上汲取精华、去旧添新，根据代理工作的特点，以国际间通行的业务准则为基本依据，增加了生产实践中普遍运用的新规定、新技术和新方法，在“质”与“量”的双方面都有突破。

（二）操作性强、实用性高。本教材在满足中国航空运输企业销售工作的客观要求的同时，将理论知识和客观实践融会贯通，突出从业人员应知应会的内容，并增加案例分析等实用内容，做到理论与实践相结合，规定与应用相接轨。

（三）该教材作为中国航空运输协会授权培训与考核的唯一指定教材，教员以此为依据编写教材或讲义，并作为考核评定标准；学员既可将其作为学习用书，又可作为业务查阅手册，是教与学结合的良好互动教材。

此套航空销售代理人培训教材是中国航空运输协会召集中国民航大学、中国民

航管理干部学院、中国民航飞行学院、民航上海中等专业学校、广州民航职业技术学院、中国国际航空公司、中国国际货运航空公司、中国东方航空公司、中国南方航空公司、上海航空公司、海南航空公司等具有较高理论素养和丰富实践经验的教授和专家精心编写而成，摒弃了单纯的教条模式，系统而全面地介绍了民航业务。

此套教材在编写过程中参考了 IATA 的国际通用标准和各大航空公司及院校的现有教材，在编写完成后经过了民航业内专家顾问的审阅和评定，同时也得到了民航有关领导的支持和帮助，在此表示热忱感谢。

中国民航业的高速发展具有行业知识更新快、变动多、变化大等特点，作为权威的教材，在日后的教学使用中应不断查漏补缺、添新去旧、整合更替，也希望读者不吝赐教，使其日臻完善。

中国航空运输协会
2009 年 9 月 29 日

目 录

上篇 民用航空基础知识

第一章 运输业概述.....	3
第一节 运输业的性质和特点.....	3
第二节 航空运输业的性质和特点.....	9
第三节 航空运输生产基本知识	11
第二章 民用航空运输发展概况	20
第一节 国际民用航空业的发展	20
第二节 中国民用航空业的发展	25
第三章 民用航空运输法律法规	29
第一节 国际民航公约	29
第二节 中国民航法律法规	39
第四章 民用航空运输组织	46
第一节 国际民用航空组织	46
第二节 中国民用航空管理机构	56
第五章 民用航空运输企业	61
第一节 航空运输企业概述	61
第二节 国际民航运输企业	65
第三节 中国主要航空运输企业	79

下篇 民航国内客运实务

第六章 国内航空客运票证.....	117
第一节 客票及其构成.....	117
第二节 客票格式.....	122
第三节 订票单据.....	124
第七章 国内航空旅客运价.....	127
第一节 民航运价.....	127
第二节 票价.....	130

第三节 票价信息的来源.....	134
第八章 旅客订座与客票销售.....	136
第一节 订座及订座系统.....	136
第二节 客票销售.....	143
第三节 出票时限.....	146
第四节 座位再证实.....	147
第五节 客票变更.....	148
第六节 退票.....	149
第七节 客票遗失.....	153
第八节 团体旅客.....	154
第九章 电子客票.....	156
第一节 电子客票概述.....	156
第二节 电子客票实务.....	163
第十章 旅客运送服务.....	175
第一节 旅客运送流程.....	175
第二节 旅客乘机的有关规定.....	177
第三节 误机、漏乘、错乘.....	179
第四节 旅客运送服务工作.....	180
第十一章 行李运输.....	187
第一节 行李运输的一般规定.....	187
第二节 行李的运费.....	188
第三节 行李的收运.....	189
第四节 行李的声明价值.....	194
第五节 行李的检查、保管和装卸.....	195
第六节 特殊行李的运输.....	198
第七节 限制携带物品和违章行李的处理.....	200
第八节 行李的退运、变更和交付.....	202
第九节 行李赔偿.....	204
附录一.....	208
附录二.....	214
附录三.....	226
参考书目.....	238

上篇 民用航空基础知识

第一章 运输业概述

第一节 运输业的性质和特点

一、运输业的定义

运输是人和物的载运及输送，是在不同地域范围间，用设备和工具，以改变人和物的空间位置为目的的活动。运输是人类走向文明社会的重要方式，城市的兴衰、环境的变迁、社会的变革、经济的发展无一不与运输及运输方式的变革与发展密切相关。

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，是国民经济的重要组成部分。马克思在剩余价值学说中指出：“除了开采业、农业和工业，尚有第四个物质生产部门，也会经过手工业经营、制造业经营和机械经营这三个不同的阶段，它就是运输业，它或是运输人，或是运输商品。”自从人类所进行的生产出现剩余产品之后，人们就产生了对劳动者、劳动工具、劳动产品进行运输的需要，从人拉肩扛、车推船载，直到今天出现铁路运输、管道运输、航空运输等等。

自从人类社会形成以来，人类的活动就离不开交通运输，交通运输是和整个人类活动联系在一起的。可以说，运输业一方面促进了人类社会的发展，另一方面也同时受社会生产力的制约。交通运输业发展并最终形成一个独立的服务生产部门，经历了长期的发展过程。资本主义社会以前的社会是建立在小生产基础上的小农经济，对交通运输的要求不是很高，当时运输的对象也非常有限——主要是农产品和一些手工业品以及少量的原材料。工业革命以后，社会对交通运输的要求越来越高，主要体现在运输的质量和速度上，运输作为一种较为独立的消费随之产生，其社会分工也越来越细。运输产业的专门化和社会化，极大提高了运输的生产效率，加快了商品的流通，使地区性市场得以发展成全国性乃至全球性的国际市场。

当前，我国正处在全面建设小康社会的关键时期，要调整经济结构和转变经济发展方式，交通运输业作为国民经济的基础和先导产业，必须走在全体产业的前列，并具有一定的超前性，这对推动国民经济又好又快地发展具有十分重要的意义。

二、运输业的要素

现代运输业主要包括运输线路、运输工具、运输场站和通信设备等基础设施设备，他们在运输过程中发挥各自的作用，形成有机整体，共同完成运输任务。

1. 运输线路

运输线路又称运输通路。通路是指在运输网络中，连接运输始发地、到达地，供运输工具安全、便捷运行的线路。按其形成可分为自然形成和人工建设而成。自然形成的线路是依靠自然条件而形成的，如空中航线、水运航路；人工建设的线路是专门经过人员施工建设而成的，如铁路、公路、运河、管道等。运输线路一般分为陆路、水路和空路。

2. 运输工具

运输工具的功能是运送和保护运输的人和物品。早期的运输工具有人、牛、马、骆驼等，现代化的运输工具则是汽车、火车、轮船、飞机等。在这些运输工具中，有的运输工具与动力完全分离，如铁路的货车、海上的驳船、集装箱拖车等，有的则与动力同体，如汽车、飞机、轮船等。理想的运输工具应具备较好的动力性、安全性、可靠性，且有容量大、能源消耗少，对环境污染少等特性。

3. 运输场站

场站是指运输工具出发、经过和到达的地点，是为运输工具到发停留、货物集散装卸、运输工具维修管理以及运输过程中转连接的场所，如火车站、港口、机场及公路货运站等。运输场站具有衔接功能，它将运输线路联结成一个系统，使各个线路通过场站变得更为贯通，并且通过转换使运输更好地衔接在一起。运输场站必须建设候车（机、船）室、仓库、运输工具维修、通信设施等为运输服务的相关设施。理想的场站应地理位置适中，设备齐全，交通便利，场地宽广。

4. 通信设备

现代化运输方式的特点是运输量大、运输速度快，同时需要安装通信设备来传递、收集、处理、发送各类信息，以加强运输工具与线路、场站及相关部门的联系。通信设备的功能在于运输管理部门及营运企业能迅速确实掌握运输服务的进展情况，处理各类突发事件，确保运输安全，提高运输服务质量与运输效率。良好的运输通信设备应具备优良、迅速、操作简便的特点。

我们知道，任何一种运输方式都是由人来进行操作的，都需要一支高素质、专业化的管理和员工队伍。

三、运输业的性质

运输业既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。上述每一种属性都是运输业性质的重要反映。“物质生产性”强调了运输业对其劳动对象，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劳动工具作用于劳动对象，改变劳动对象空间位置的过程，因此，实现劳动对象的空间位移成为运输的基本效用和功能，通过改变劳动对象的空间位置，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，即运输业必须以服务作为前提向全社会提供运输产品。马克思曾特别强调运输业的服务性，他说：“旅客运输，这种位置变化不过是企业之间向乘客提供的服务。”

运输业是连接社会各方面的纽带。在社会生活中，起着继续、并最终完成其他国民经济部门生产过程的作用。在生产力不发达的年代，人们生产的产品主要为了自身的消费，随着生产力水平的不断提高，自身消费的部分在产品总量中所占的比例越来越小，生产的产品主要提供给市场进行消费。运输业的作用在于将生产与消费连接起来，使生产的目的——消费最终得以实现。同时，现代化社会对人员和信息的流通要求越来越高，速度越来越快，都需要以运输作为媒介。因此，运输业发达与否是社会现代化水平高低的一个标志。从我国改革开放以来的经验看，运输条件较好，运输业较发达的地区，开放早，发展快；而在有些地区，交通运输的落后阻碍其开放和发展，这充分说明了交通运输业是国民经济的基础性、先导性行业，对经济、社会发展和国家现代化建设具有多方面的重大影响。

运输业是一个服务性行业。在不同的生产过程中，劳动对象所受到的作用性质是多种多样的，它可以是化学作用，表现为改变了劳动对象的物质性质，例如，制药、酿酒等等；它也可以是物理作用，表现为改变了劳动对象的物质形态，例如，制衣、轧钢等等。运输业作为一个物质生产部门，也具有生产力三要素。劳动力是从事运输生产的职工，劳动工具是运输设备、运输路线和运输工具等等，劳动对象是旅客、货物、邮件等等；在运输生产的全过程中，旅客和货主花钱的目的是实现人或物在空间位置的改变。我们所生产的产品叫做“位移”，就是说，运输生产所改变的是劳动对象的空间位置。运输业的产生、生存和发展就是为了满足社会对于位移的需求。从这个意义上说，运输业是一个服务性行业，必须深刻认识运输业的这种行业性质。对于运输业来说，我们生产的过程，是为社会提供位移服务过程，这二者是一致的。被服务者（劳动对象）在位移过程中享受到良好的服务，其所付费用真正实现了价值，他才会高兴而来，满意而去。运输业通过其提供的良好服务逐步占领市场和扩大市场，因此双方在经济利益上是一致的，反过来，旅客享受不到良好的服务，下次不再来了，我们就失掉了这部分市场。因此，对于运输业来说：必须清醒地认识到，服务水平的高低不是一件可抓可不抓的小事，从一定意义上说，服务决定效益和企业信誉，服务决定发展。

四、运输业的特点

相对于其他行业 and 部门来说，运输业有其明显的特点。

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，运输业劳动对象是人或物，且劳动对象本身不为运输业所有，运输业参与社会总产品的生产和国民收入的创造，却不增加社会产品实物总量。

2. 运输业的劳动对象是旅客和货物，运输业不改变劳动对象的属性或形态，只改变它的空间位置。运输业提供的是一种运输服务，他对劳动对象只有生产权，没有所有权。

3. 运输是社会生产过程在流通领域内的继续。产品在完成了生产过程后，必然要从生产领域进入流通领域，这就需要运输，产品只有完成这个运动过程，才能变为消费品，运输与流通是紧密相连的。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。运输产品不能调拨，不能储存，只能满足当时当地的运输需求，因此，运输业以固定性生产设施的合理分布、运输能力的足够储备以及科学合理的运输生产组织工作来适应客货流在空间和时间上的波动。

5. 运输活动具有网络性、过程性、连续性等特点。这些特点为运输业如何安全、迅速、准确、便利、经济地完成运输活动提出了特殊要求。

6. 运输业的资本结构有其特殊性，其固定资本比重大，流动资本比重小，资本的周转速度相对较慢。

五、运输业的种类

运输活动是一项广泛存在的经济活动，其本身可以进行更详细的分类，概括起来，运输可进行如下分类：

1. 按照营业性质划分为国营运输与私营运输。
2. 按照运输对象划分为旅客运输与货物运输。
3. 按照运输主体划分为自有运输与公共运输（受雇运输）。
4. 按照运输方式划分为铁路、公路、水运、航空、管道。
5. 按照运输范围划分为城市内运输、城市间运输、乡村运输、国内运输、国际运输。
6. 按运输范畴划分为干线运输、支线运输、二次运输。

运输业的产品是旅客和货物的空间位移，运输产品的计算单位是旅客“客公里”或货物“吨公里”。旅客“客公里”也能换算为“吨公里”。每个旅客重量可按0.09吨计算。

六、运输业的作用

1. 经济方面的作用

1) 运输是经济发展的基本物质保证

在影响经济发展的诸多因素中，运输的作用是十分明显的。一个完善的交通运输体系是维系和支持经济运行和发展不可缺少的。环视当今世界各国不难发现，经济愈是发达的国家，其交通运输系统愈是完备。应当说，完备的交通运输体系为经济发展提供了基本的支持。

2) 运输是社会生产过程的重要组成部分

运输最基本的效用就是改变物体的地点或位置。古典经济学家把运输能够通过改变物体位置而创造价值的特性称为运输的空间效用。

从整个社会生产过程来看，除非把原料、材料及其他生产要素运到需要的地方，否则它们毫无价值。因此，运输是生产过程的重要组成部分。从这个意义上讲，运输可分为四种类型：①厂内运输。它所完成的是“在每一个生产过程中，劳动对象的位置变化”。如，汽车零件由生产车间运往组装车间。②产品从一个生产场所被运到另一个相隔很远的生产场所。这时的运输已经不再是内部运输，而是生产过程中的“流通运输”，是脱离生产过程而独立存在的商品交换的经济活动。③产品从生产领域运到消费领域。这种运输将使产品进入消费领域。④产品从消费领域运到生产领域。这一点是被多数人忽视的，然而，在现代市场经济条件下，这类运输却大量存在。其主要原因，或者是产品不能满足消费者需要，出现质量方面的问题；或者是交易、政策方面的问题，促使产品重新加工、生产。

不难看出，由于运输存在，才使社会生产和消费得以正常进行。运输使得不同商品的使用价值得以充分体现。所以，运输劳动像一般生产领域的劳动一样，能够增加商品的价值。

运输在参与社会生产活动中，还以其本身具有的“时间效用”创造价值。由于运输，生产要素能够顺利送达生产地，保证生产不间断进行；由于运输，各种商品可以在不同地区自由交换，实现其价值。很明显，运输对生产和消费在时间方面所起的正面效用能够创造价值。

从社会生产过程来看，运输另外一个重要作用就是促进劳动分工和地区专业化。由于不同地区在自然资源、环境、资本、劳动力、气候、文化等方面具有不同特点，所以每个地区的生产力、生产特点都会有别于其他地区。如果有运输作保证，各地区就会生产自己有优势、对自己有利的产品，从而形成不同地区的劳动分工和生产专业化。运输在大规模生产和地区分工方面的作用，也决定了它在社会生产力布局方面具有不可替代的影响。

3) 运输是产品销售的必要条件

生产是为了消费，大规模的社会化生产，必须配备行之有效的销售体系。在市场经

济条件下，产品如果卖不出去，生产就不再有意义。实现产品顺利销售的必备条件之一是充足完善的运输系统。运输能够把不同商品运到需要的地方，实现商品本身的价值。运输也能“开拓市场”，创造更大的市场范围和社会需求。

4) 运输能够平衡和降低社会物价水平

运输使得货物从一地运往另一地，因此，也就能够平衡不同地区的物价。

如果没有运输，每个市场就只能依靠本地产品供应。而运输可以使其他地区产品参加该市场竞争。在当地货源不足的情况下，外地货源可以通过运输满足该市场需要，而本地产品相对过剩时，亦可以运往其他市场销售。由此，在运输行为的作用下，不同地区的商品价格会保持相对平衡。

除此之外，运输系统的存在能够允许更多的产品生产者参与市场竞争。通常，产品生产成本最低的地区以其产品成本加上相关运输费用作为商品的售价，市场上其他同类产品的出售者也要参照进行定价，否则可能会失去应有的市场份额。所以，地区专业化的结果，使得产品的市场价格可能是由远方的供应者所决定。没有运输，市场上就没有那么多竞争者，商品价格就会升高。因此，运输有利于降低商品价格。

运输在平衡和降低商品价格的同时，能够使土地价值发生变化。完善的运输可以使土地和它周围的资源变得有用甚至是必需。运输条件的改善能使附近地的地价增值，并促进该地区的社会经济发展。

2. 政治方面的作用

一个国家在交通运输建设上，包括线路（铁路、公路）设计、机场及港口建设等，都需要政府参与。

从历史和现实情况看，有效的运输使广阔地理区域上的政治统一成为可能。运输的政治意义还与它在国防中的重要作用紧密相连。历史上很多交通运输设施和道路的建设都是出于军事目的。今天，很大一部分运输设施仍是出于政治和军事需要。运输政策的制定不仅仅体现经济上的要求，运输系统带来的利益也超出经济范畴。尤其是航空运输，不少国家把它作为准军事系统，平时为国民经济服务，战时为军事服务，两次海湾战争充分说明了这一点。

3. 社会方面的作用

社会和文化的发展在很大程度上依赖于充足和完善的运输。运输在实现不同地区产品交换的同时，也促进了区域间的社会文化交流。随着运输体系的不断发展和完善，城际间、国际间的客货运输量不断增加。运输打破了地区间的隔绝状态，减少了孤立封闭的倾向，不同的社会文化相互渗透，共同发展。