

民航运输类专业“十二五”规划教材

基于民航行业标准系列教材

# 民航国内国际客票销售

慕琦 主编



国防工业出版社

National Defense Industry Press

民航运输类专业“十二五”规划教材  
基于民航行业标准系列教材

# 民航国内国际客票销售

蔡琦 主编

国防工业出版社

·北京·

## 内 容 简 介

本教材依据民航售票员国家职业技能标准,提炼出民航国内客票销售、民航国际客票销售、民航客票销售系统三个部分的工作内容和技能要求,并用全新的视角和最新的知识展现相关教学内容。本教材共分五个学习单元:学习单元一讲解民航售票员国家职业技能标准;学习单元二讲解民航国内客票销售业务的各项工作内容;学习单元三讲解民航国际客票销售业务的各项工作内容;学习单元四讲解民航客票销售系统;学习单元五为职业技能综合训练单元。本教材的特色是紧跟行业最新发展趋势,务求阐述最权威、最系统、最全面的民航客票销售知识。

本教材可作为各层次民航院校民航运输、空中乘务、航空服务、市场营销、电子商务等专业相关课程教材,也可作为航空公司、民航机场、销售代理、电商营销等民航相关单位的培训教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

民航国内国际客票销售/綦琦主编. —北京:国防工业出版社,2014.1

民航运输类专业“十二五”规划教材  
ISBN 978-7-118-09136-6

I. ①民... II. ①綦... III. ①民航运输—旅客运输—售票—中国—高等学校—教材 IV. ①F562.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 242035 号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

北京奥鑫印刷厂印刷

新华书店经售

\*

开本 787×1092 1/16 印张 12 字数 273 千字

2014 年 1 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—4000 册 定价 35.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717

# 《民航国内国际客票销售》 编委会

主 编 綦 琦

副主编 魏亚波 张 昭

参 编 许夏鑫 韩奋畴 李 超 邢 蕾 陈飞龙

汤新庄 叶 凡 周 迎 黄 甫

# 前 言

改革开放以来,中国民航运输总周转量以年均 17.5% 的幅度高速增长,自 2005 年以来,中国民航运输总周转量(不含港澳台地区)稳居世界第 2 位,仅次于美国。截止到 2012 年底,中国民航完成运输总周转量 610.32 亿吨公里,其中旅客周转量 446.43 亿吨公里,运送旅客 31936 万人次,旅客运输是中国民航各项工作的核心。客票销售是旅客运输工作的先导,是开展运输环节的重要依据,更是民航企业尤其是航空公司实现经济效益的主要来源。“民航国内国际客票销售”课程一直以来均作为民航行业院校的核心专业课程进行开设,相关的知识和技能是民航运输各工作岗位人员所必备的。

本教材是民航运输、电子商务、航空服务、机场运行、空中乘务等专业必修课程使用的教材,是最新为民航国内和国际客票销售专业课程教学编写的公开出版教材,同时也是作者完成的基于民航运输行业标准系列的第二部民航业务课程教材,它延续了基于行业标准培养高技能人才的新型教学理念。本教材的电子客票知识、客票销售渠道、国际电子客票票面识读、信用卡支付票款规则、国际客票销售净价报价等部分填补了目前同类教材的空白。本教材主编作为国际航协教员,已经连续三次培养出航空运输与旅游培训课程(基础级)中国区第一名。除此之外,本教材还特邀中航信(中国民航信息技术股份有限公司)资深培训专员撰写民航代理人分销系统部分内容,该部分内容是其多年从事民航代理人分销系统教学及系统使用疑难解答的总结。

本教材由广州民航职业技术学院綦琦主编,并负责全书的统稿和整理工作。其中綦琦负责编写学习单元一、学习单元三、学习单元五;魏亚波负责编写学习单元二;张昭负责编写学习单元四。参加本教材编写的还有许夏鑫、韩奋畴、李超、邢蕾、陈飞龙、汤新庄、叶凡、周迎、黄甫。

本教材在编写过程中参考了众多相关内部资料,并得到国际航空运输协会、中国航空运输协会、中国南方航空公司、中国东方航空公司、中国航空信息公司、三亚航空旅游职业学院、香港航空公司、海南航空控股有限公司、深圳康途航空服务有限公司、海南康途商旅服务有限公司等有关部门领导、专家和广州民航职业技术学院民航经营管理学院领导、同事的大力支持,在此一并致谢!最后,还要感谢我的妻子和女儿给予我的理解和鼓励。

綦琦

# 目 录

<b>学习单元一 民航行业标准解析</b> .....	1
<b>第一节 民航售票员国家职业标准概述</b> .....	1
一、民航售票员职业概况及基本要求 .....	1
二、民航售票员工作要求 .....	3
<b>第二节 民航客票销售业务基础知识</b> .....	8
一、民航客票销售经典案例 .....	8
二、民航运输生产基础知识 .....	11
三、民航客票销售基础知识 .....	13
<b>学习单元二 民航国内客票销售业务</b> .....	17
<b>第一节 民航国内客票销售一般规定</b> .....	17
一、中国民航运价体系概述 .....	17
二、国内客票及行李票识读 .....	20
三、国内客票使用一般规定 .....	27
<b>第二节 民航特殊旅客及其购票规定</b> .....	31
一、民航特殊旅客概述 .....	31
二、民航特殊旅客购票规定 .....	33
<b>第三节 民航电子客票销售业务</b> .....	42
一、民航电子客票基础知识 .....	42
二、民航电子客票识读 .....	44
三、民航电子客票退改签业务 .....	48
<b>第四节 民航国内客票销售渠道</b> .....	51
一、售票处销售渠道介绍 .....	51
二、呼叫中心销售渠道介绍 .....	52
三、互联网销售渠道介绍 .....	53
四、移动终端销售模式介绍 .....	55
<b>学习单元三 国际客票销售业务</b> .....	56
<b>第一节 国际客票销售基础知识</b> .....	56
一、国际航空区划 .....	56
二、国际航程类型 .....	60
三、国际运输方向性代号 .....	65
四、指定承运人运价的选择规则 .....	71
五、货币转换规则 .....	71

第二节	国际客票普通运价计算	76
一、	普通运价基础知识	76
二、	指定航程运价计算方法	84
三、	非直达航程运价计算基础	85
四、	额外里程优惠	88
五、	超里程附加	90
六、	中间较高点运价	91
七、	单程运价计算方法	93
八、	来回程运价计算方法	94
九、	环程运价计算方法	95
十、	儿童和婴儿票计算方法	97
第三节	国际客票出票知识	100
一、	国际电子客票识读	100
二、	信用卡付款规则	101
三、	国际客票涉及税费知识	102
第四节	国际客票特殊运价计算	104
一、	特殊运价基础知识	104
二、	特殊运价使用规则识读	104
三、	单程特殊运价计算方法	109
四、	环程特殊运价计算方法	110
五、	国际客票销售净价报价方法	110
<b>学习单元四</b>	<b>民航客票销售系统</b>	<b>113</b>
第一节	民航代理人分销系统	113
一、	分销系统控制指令	114
二、	航班信息查询指令	121
三、	建立旅客订座信息记录	124
四、	分销系统自动出票操作	126
五、	旅客信息记录修改指令	135
第二节	开账与结算计划	138
一、	国际航协代理人计划简介	138
二、	代理人资格认可条件	140
三、	中国开账与结算计划概述	142
第三节	环球分销系统	142
一、	环球分销系统概述	142
二、	艾玛迪斯系统介绍	144
三、	伽利略系统介绍	144
<b>学习单元五</b>	<b>职业技能综合训练</b>	<b>146</b>
第一节	民航国内客票销售职业技能训练	146
一、	国内客票销售经典习题	146

二、国内客票销售课堂实验 .....	149
第二节 民航国际客票销售职业技能训练 .....	150
一、国际客票销售经典习题 .....	150
二、国际客票销售计算题 .....	154
第三节 民航客票销售系统职业技能训练 .....	158
一、客票销售系统经典习题 .....	158
二、客票销售系统操作题 .....	160
第四节 参考答案 .....	162
一、国内客票销售经典习题 .....	162
二、国际客票销售经典习题 .....	163
三、客票销售系统经典习题 .....	163
附录 1 国内主要城市三字代码 .....	164
附录 2 国际主要城市三字代码 .....	165
附录 3 国外主要航空公司的两字代码及名称 .....	171
附录 4 常见机型代码表 .....	173
附录 5 国际航协汇率兑换表 .....	174
附录 6 超里程优惠条件 .....	182
参考文献 .....	184



# 学习单元一 民航行业标准解析

## 学习目标

- (1) 了解民航售票员职业概况;
- (2) 了解《民航售票员国家职业技能标准》中的知识和技能要求;
- (3) 掌握民航国内售票业务的基本理论知识;
- (4) 掌握民航国际售票业务的基本理论知识。

## 学习内容

- (1) 民航售票员国家职业技能标准;
- (2) 民航客票销售经典案例;
- (3) 民航运输生产基础知识;
- (4) 民航客票销售基础知识。

## 第一节 民航售票员国家职业标准概述

### 一、民航售票员职业概况及基本要求

#### (一) 民航售票员职业概况

民航客票销售是涉及民航旅客运输销售岗位所必须掌握的专业知识和技能,这项专业能力要求被划分在民航行业特有工种的民航售票员职业技能标准的范畴。因此,在学习民航客票销售专业知识前,有必要对民航售票员的职业概况和基本要求有所了解,明确本教材所涉及的民航行业标准要求。以此充分体现本书基于民航行业标准的主旨特点,以培养读者核心职业能力为根本目标的宗旨。

经人力资源和社会保障部批准并于2010年4月19日起实施的《民航售票员国家职业技能标准》(以下简称售票员国家标准)(图1-1)中,民航售票员职业定义是:“专门从事民航客票销售、座位管理和市场营销的人员。”定义中提及的三项职业功能是民航售票员这一工种所涵盖的基本职业要求。民航售票员职业环境条件是:“室内、常温。”他们通常在航空公司售票处、机场售票柜台、电话客服中心等部门工作。随着客票形式电子化、销售渠道多样化、航空产品复杂化等新趋势的日益显著,涉及民航售票员工作内容的岗位不断增加,如传统机票销售代理公司、传统旅行社、在线旅游销售公司、客票销售平台等非航空公司的客票销售岗位。民航售票员职业能力特征是:“具有一定的学习、计算和市场营销能力;具有较强的语言表达能力、事物观察能力、分析和判断能力;手指、手臂灵活,动作协调。”这也是售票员岗位对从业人员素质的最低要求。

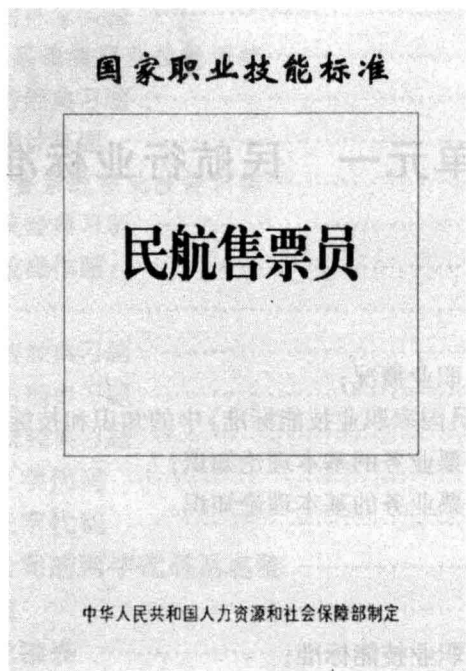


图 1-1 《民航售票员国家职业技能标准》封面

2012年,中国民航累计完成旅客运输量 3.19 亿人次、货邮运输量 541.60 万吨、运输总周转量 610.32 亿吨公里。据预测,到 2015 年中国民航运输总周转量将达到 990 亿吨公里,旅客运输量 4.5 亿人次,货邮运输量 900 万吨,年均分别增长 13%、11% 和 10%。相对于我国 13.7 亿的人口基数和我国已经成为全球第二大经济体而言,现有的民航客货运输能力和服务水平仍难以满足我国经济迅猛发展和运输质量提升的双重需要。民航售票员是从事民航旅客运输工作流程前续航班座位销售业务的最主要的工种,他们直接或间接与旅客接触,为旅客提供各种关于购买航空运输服务产品的信息咨询、销售实现、客票变更等全方位的销售服务。民航售票员岗位工作的好坏与否直接影响着中国民航旅客运输服务质量的水平高低。

## (二) 民航售票员基本要求

按照国家职业技能鉴定工作规定,民航售票员基本要求包括职业道德和基础知识两个部分。其中,职业道德是指从事本职业工作应具备的基本观念、意识、品质和行为的要求,一般包括职业道德知识、职业态度、行为规范;基础知识是指本职业各等级从业人员都必须掌握的通用基础知识,主要是与本职业密切相关并贯穿于整个职业的基本理论知识、有关法律知识和安全卫生、环境保护知识。具体到售票员国家标准具体规定如下:

### 1. 民航售票员基本要求——职业道德

民航售票员应遵循基本职业道德,这是对民航客运员职业操守的要求和规范。

民航售票员的职业守则是:安全运营,优质服务;遵纪守法,诚实守信;爱岗敬业,忠于职守;钻研业务,提高技能;团结友爱,协作配合。

### 2. 民航售票员基本要求——基础知识

民航售票员工作不仅仅要求现场工作的专业知识,还要求广泛的、宏观的需掌握有助



于服务工作开展的相关基础知识。按照售票员国家标准应了解和掌握以下知识:

(1) 航空运输常识。航空运输的定义,运输业的性质和航空运输业的特性,国际民航组织概况,中国民用航空概况,国际航空法,航空运输业务分工,航空运输的飞行形式,国际航协业务分区,世界时区的划分。

(2) 客运销售基础知识。民用机场的定义和分类标准,航线的定义、分类及构成形式,中国的国内、国际航线网络,航班、航段、班次的定义,中国主要航空公司名称、两字代码和客票代号,国际主要航空公司名称、两字代码,国内城市、机场及国际主要通航城市的三字代码,民航机型概况,国内、国际航班号的编排知识,中国、世界地理知识,行李运输的一般规定,航空联盟知识,残疾人运输办法。

(3) 民航旅客服务心理学知识。民航工作人员的心理调节,民航旅客心理状态认知。

(4) 民航旅客运输英语知识。专业词汇,销售服务对话。

(5) 宗教知识。基督教知识、佛教知识、伊斯兰教知识。

(6) 礼仪知识。仪容、仪表、仪态,礼貌、礼节、礼俗,文明用语及行为语言,职业着装。

(7) 相关法律、法规知识。《中华人民共和国民用航空法》相关知识、《中华人民共和国安全生产法》相关知识、《中华人民共和国劳动法》相关知识、《中华人民共和国劳动合同法》相关知识、《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识、《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识、《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》相关知识、《中国民航旅客、行李国内运输规则》相关知识、《中国民航旅客、行李国际运输规则》相关知识。

由以上列明的基本要求内容可见:民航售票员需要具备高素质的职业操守和广博的文化知识作为其从业的必备条件。关于职业道德和基础知识的具体内容,本书在此不做过多介绍,在此将它们加以简要阐述的目的是希望读者除了关注专业知识学习和职业技能培养外,还应按照职业道德和基本要求丰富自己的相关知识,从而达到民航售票员国家职业标准的要求。

## 二、民航售票员工作要求

以售票员国家标准的职业功能为划分维度,将民航售票员各职业功能模块下的工作内容和技能要求罗列如下,其中培养涉及客票销售、特殊服务、客票售后服务三个职业功能的技能要求是民航客票销售课程教学的最终目标。

### (一) 客票销售工作内容及技能要求

#### 1. 客票销售准备

(1) 能准备纸质客票、电子客票行程单、国内变更单、旅客购票单、业务用章等用品。

(2) 能进入售票系统。

(3) 能建立票证打印机控制。

(4) 能测试售票系统、票证打印系统运行状况是否正常。

(5) 能准备国际客票、国际退款单、旅费证等国际客票销售相关票证。

(6) 能测试国际电子客票行程单打印系统。

#### 2. 旅客订座记录建立

(1) 能查询国内航空座位可利用情况,建立航段组。

(2) 能建立国内航班订座旅客姓名组。

(3) 能建立航班订座旅客联系组。



- (4) 能建立航班订座出票组。
- (5) 能修改、分离、取消旅客订座记录。
- (6) 能指导旅客填写旅客购票单。
- (7) 能查询国际航班座位可利用情况,建立航段组。
- (8) 能建立国际航班订座旅客姓名组。
- (9) 能检查国际联程航班订座回电。
- (10) 能拟写并翻译旅客订座记录中的特殊信息。

### 3. 客票填开

- (1) 能审核旅客购票单。
- (2) 能查验国内航班旅客乘机有效证件。
- (3) 能建立国内航班旅客证件信息组。
- (4) 能确定国内航程运价。
- (5) 能在旅客订座记录内录入国内航程运价组。
- (6) 能在旅客订座记录内录入旅客购票付款方式组。
- (7) 能在旅客订座记录内录入客票使用签注信息组。
- (8) 能填开国内航班客票。
- (9) 能查验国际航空旅客有效证件。
- (10) 能建立国际航班旅客证件信息组。
- (11) 能通过产品价格手册确定国际航程运价。
- (12) 能通过国际运价系统确定国际航程运价。
- (13) 能通过国际运价系统确定国际航程税费。
- (14) 能在旅客订座记录内录入国际航程运价组。
- (15) 能在旅客订座记录内录入国际旅客购票付款方式组。
- (16) 能在旅客订座记录内录入国际客票使用签注信息组。
- (17) 能填开国际及地区航线航班客票。
- (18) 能使用航空旅客运价查询国际运价。
- (19) 能使用航空旅客运价规则卷查阅国际旅客运输规定。
- (20) 能手工计算单程、来回程、缺口程、环程国际运价。
- (21) 能手工进行国际运价计算过程中涉及的各种最低限额检查。
- (22) 能手工填开国际客票。
- (23) 能手工计算环球程运价。
- (24) 能手工计算比例运价。
- (25) 能手工计算混合等级运价。
- (26) 能手工计算非直达航程运价。

### 4. 客票交付

- (1) 能打印电子客票行程单。
- (2) 能告知旅客国内航班不同舱位等级的免费行李额。
- (3) 能计算国内航班逾重行李费用。
- (4) 能告知旅客国内航班乘机注意事项。



- (5) 能告知旅客国内航班人身意外赔偿额。
- (6) 能告知旅客国际客票使用有效期。
- (7) 能告知旅客国际客票不同舱位等级的免费行李额。
- (8) 能告知旅客国际联程运输各航段免费行李额。
- (9) 能打印国际电子客票行程单。
- (10) 能计算国际客票计重制行李超重费用。
- (11) 能计算国际客票计件制行李超重费用。
- (12) 能告知旅客国际联程航班的最短衔接时间。
- (13) 能告知旅客国际航班人身意外赔偿额。
- (14) 能使用旅游信息手册查阅世界各国对旅客护照签证的规定。
- (15) 能使用旅游信息手册查阅世界各国对旅客携带物品的规定。
- (16) 能使用航班时刻表查阅世界各航空公司航班时刻信息。
- (17) 能使用航班时刻表查阅世界主要空港最短航班衔接时间的规定。

## (二) 特殊服务工作内容及技能要求

### 1. 服务准备

- (1) 能识别重要旅客、无成人陪伴儿童、孕妇身份。
- (2) 能查验重要旅客及办理人有效证件、无成人陪伴儿童及办理人有效证件、孕妇有效证件及适宜乘机医院证明。

- (3) 能准备《无成人陪伴儿童申请书》。
- (4) 能准备《特殊旅客(孕妇)乘机申请书》。
- (5) 能准备《特殊旅客(轮椅)乘机申请书》。
- (6) 能查验轮椅旅客乘机有效证件。
- (7) 能查验手术后或因病申请轮椅服务旅客适宜乘机医院证明。
- (8) 能准备《小动物托运预定申请书》。
- (9) 能确定小动物运输机型要求。
- (10) 能准备《特殊旅客(担架)乘机申请书》。
- (11) 能查验担架旅客及随行人员有效证件及担架旅客适宜乘机医院证明。
- (12) 能准备《导盲犬运输申请书》。
- (13) 能检验申请携导盲犬及盲人旅客有效证件。
- (14) 能准备《旅客机上用氧申请书》。
- (15) 能查验申请机上用氧旅客有效证件。
- (16) 能准备《特殊旅客(婴儿摇篮)乘机申请书》。

### 2. 旅客订座记录建立

- (1) 能指导旅客填写《无成人陪伴儿童申请书》。
- (2) 能指导旅客填写《特殊旅客(孕妇)乘机申请书》。
- (3) 能建立航班重要旅客姓名组。
- (4) 能指导旅客填写《特殊旅客(轮椅)乘机申请书》。
- (5) 能指导旅客填写《小动物托运预定申请书》。
- (6) 能建立轮椅旅客姓名组。



- (7) 能建立外交信袋、额外占座行李、舒适占座旅客姓名组。
- (8) 能指导旅客填写《特殊旅客(担架)乘机申请书》。
- (9) 能建立航班担架旅客订座记录。
- (10) 能指导旅客填写《特殊旅客(盲人)乘机申请书》。
- (11) 能建立盲人旅客订座记录。
- (12) 能指导旅客填写《旅客机上用氧申请书》。
- (13) 能建立机上用氧旅客订座记录。
- (14) 能指导旅客填写《特殊旅客(婴儿摇篮)乘机申请书》。
- (15) 能建立需要婴儿摇篮旅客订座记录。

### 3. 特殊服务信息申报

- (1) 能输入重要旅客乘机特殊服务组。
- (2) 能传递重要旅客服务信息。
- (3) 能输入无成人陪伴儿童乘机特殊服务组。
- (4) 能传递无成人陪伴儿童服务信息。
- (5) 能输入特殊餐食服务信息组。
- (6) 能传递特殊餐食服务信息。
- (7) 能输入轮椅旅客特殊服务信息组。
- (8) 能传递轮椅旅客特殊服务信息。
- (9) 能输入小动物运输特殊服务信息组。
- (10) 能传递小动物运输特殊服务信息。
- (11) 能传递额外占座旅客的信息。
- (12) 能输入担架旅客乘机特殊服务组。
- (13) 能传递担架旅客运输服务信息。
- (14) 能输入盲人旅客乘机特殊服务组。
- (15) 能传递盲人旅客运输服务信息。
- (16) 能输入旅客机上用氧特殊服务组。

### 4. 客票填开

- (1) 能审核重要旅客购票单。
- (2) 能审核《无成人陪伴儿童申请书》《特殊旅客(孕妇)乘机申请书》。
- (3) 能确定无成人陪伴儿童乘机国内航程运价并填开客票。
- (4) 能计算无成人陪伴儿童乘机国内航程服务费。
- (5) 能使用国内变更单收取无成人陪伴儿童服务费。
- (6) 能审核《特殊旅客(轮椅)乘机申请书》《小动物托运预定申请书》。
- (7) 能确定轮椅旅客的运价并填开客票。
- (8) 能确定航班外交信袋、额外占座行李、旅客舒适占座航程运价并填开客票。
- (9) 能确定无成人陪伴儿童乘机国际航程运价并填开客票。
- (10) 能确定无成人陪伴儿童乘机国际航程服务费。
- (11) 能使用旅费证收取无成人陪伴儿童服务费。
- (12) 能审核《特殊旅客(担架)乘机申请书》《特殊旅客(婴儿摇篮)乘机申请书》《导



盲犬运输申请书》《旅客机上用氧申请书》。

(13) 能确定担架旅客乘机航程运价并填开客票。

(14) 能填开盲人旅客客票。

(15) 能计算旅客机上用氧服务费并填开客票。

(16) 能使用旅费证收取旅客机上用氧服务费。

#### 5. 客票交付

(1) 能告知重要旅客、无成人陪伴儿童服务申请人、孕妇乘机注意事项。

(2) 能归类存档重要旅客、无成人陪伴儿童乘机办理信息。

(3) 能告知轮椅旅客、小动物运输乘机注意事项。

(4) 能告知外交信袋、额外占座行李、旅客舒适占座乘机注意事项。

(5) 能告知无成人陪伴儿童乘机注意事项。

(6) 能归类存档轮椅旅客乘机、小动物、无成人陪伴儿童运输办理信息。

(7) 能告知担架旅客、盲人旅客、机上用氧旅客、需要婴儿摇篮旅客乘机注意事项。

(8) 能归类存档担架旅客、盲人旅客、机上用氧旅客、需要婴儿摇篮旅客申请、办理信息。

#### 6. 预付票款通知处理

(1) 能拟写并翻译出发预付票款通知电报。

(2) 能拟写并翻译到达预付票款通知确认电报。

(3) 能拟写并翻译预付票款退款申请/授权电报。

(4) 能填写预付票款通知。

(5) 能使用预付票款通知为旅客出票。

(6) 能为预付票款通知填开旅费证。

#### 7. 客票遗失处理

(1) 能拟写并翻译客票遗失电报。

(2) 能拟写并翻译客票遗失补票申请电报。

(3) 能拟写并翻译客票遗失补票授权电报。

(4) 能办理遗失客票的补开。

(5) 能办理遗失客票的退款。

#### (三) 客票售后服务工作内容及技能要求

##### 1. 客票自愿变更

(1) 能计算国内客票自愿升舱、子舱位变更费用。

(2) 能计算国内客票自愿改期费用。

(3) 能计算国内客票自愿退票费用。

(4) 能使用国内收费单收取国内客票自愿变更、退票费用。

(5) 能确定国内客票自愿签转资格。

(6) 能通过换开客票办理国内客票自愿变更。

(7) 能计算国际客票自愿升舱、子舱位变更费用。

(8) 能计算国际客票自愿改期费用。

(9) 能计算国际客票自愿退票费用。



- (10) 能使用旅费证收取国际客票自愿变更费用。
- (11) 能计算国际客票自愿延期费用。
- (12) 能计算国际客票自愿变更航程费用。
- (13) 能通过换开客票办理国际客票自愿变更。

## 2. 客票非自愿变更

- (1) 能确定国内航班旅客非自愿变更事实。
- (2) 能办理国内航班旅客非自愿变更。
- (3) 能确定国际航班旅客非自愿变更事实。
- (4) 能办理国际航班旅客非自愿变更。

## 3. 旅费证使用

- (1) 能按“指定换取服务联价值法”填开旅费证。
- (2) 能按“价值递减法”填开旅费证。

## 4. 飞行中断舱单使用

- (1) 能填开飞行中断舱单。
- (2) 能接收飞行中断舱单。

以上关于民航售票员的工作要求摘录自售票员国家标准,在这里具体展示的目的是让读者对民航售票员岗位有一个完整认知,为民航空票销售知识的展开做宏观的介绍和引入。

## 第二节 民航客票销售业务基础知识

### 一、民航客票销售经典案例

在具体讲解民航客票销售业务知识前,让我们先从几个经典案例中了解一下其具体工作内容和其中可能产生的问题,专业知识和技能提升的最终目标就是尽量避免问题和事故的发生,给旅客航空出行创造良好的出行体验,全面提升中国民航旅客服务的整体层次,为中国民航由世界民航大国向世界民航强国的跨越性升级贡献力量。

#### (一) 经典案例之一:君子与金子的困惑

案例呈现:王君是一位通过航空公司呼叫中心购买了广州飞往北京机票的旅客。在通过电话购票时,呼叫中心座席员按照规定向旅客王君确认姓名是否是“王金,金子的金”时,王君已经回答:“是(此事已经通过电话录音确认)。”但因实际姓名不符,王君无法登机。事后,承运人同意了王君旅客按照票面价格退票。

案例解析:根据《中国民用航空旅客、行李国内运输规定》第八条第一款规定:“客票为记名式,只限客票上所列旅客本人使用,不得转让和涂改,否则客票无效,票款不退。”另外,根据《中华人民共和国民用航空法》第一百一十一条规定:“客票是旅客运输合同订立和旅客运输合同条件的初步证据。旅客未能出示客票、客票不符合规定或者客票遗失,不影响运输合同的存在或有效……”因此,只要不是旅客故意涂改或非法转让客票,客票内容的错误不影响运输合同的有效,如旅客因此未能成行,承运人在确认该旅客确实是购票人的情况下,应该退还旅客相应票款。综上所述,民航售票员应加强主动服务意识,遵循服务流程,特别是电话订座时,服务人员应与旅客一起仔细核对姓名、航程、日期及限制





条件等重要信息。若遇到有口音的旅客,可用成语或两个不同的组词确认姓名,以减少差错的机会,将可能出现的差错和可能给旅客带来的不便提前消除,保证旅客的顺利成行。

**要点归纳:**准确无误地为旅客办理订票手续是非常重要的工作。

### (二) 经典案例之二:航班时刻变更带来旅客的危急时刻

**案例呈现:**王先生和张女士计划从哈尔滨往返新加坡,他们到代理人处买票,代理人为旅客提供两个方案:一是购买A航空公司哈尔滨—香港—新加坡往返机票;二是购买B航空公司哈尔滨—北京—香港—新加坡往返机票。旅客因健康原因,选择了转机点少的A航空公司。旅客到新加坡后,其回程香港—哈尔滨航段航班因航班时刻表换季而长期计划性取消,并在变更航班起飞前通过航班变更通知SCQ的形式进行通知到出票电脑终端。由于出票代理人因此信息未能及时告知到旅客。当旅客确认回程机位时,得知航班已被取消后,千辛万苦联系上机票出票代理人求助。出票代理人联系A航空公司帮助旅客协调解决办法,安排新加坡—香港—北京—哈尔滨的座位,并请香港机场、北京机场协助旅客办理转机手续。旅行当日,旅客在北京机场的航空公司服务人员协助办理中转手续过程中,由于时间紧张,国际厅与国内厅距离较远,旅客舟车劳顿、血压急升,在飞机上几乎昏迷,经乘务组悉心照料,旅客安全到达目的地,并被地保部服务人员安置在民航大厦休息。对此,旅客提出几点要求:①旅客购买的是国际航班机票,现在却是中转的国内航班,要求退还差价;②旅客因为增加转机程序而旧病复发,航空公司应给予赔偿。投诉处理部门主动去民航大厦看望旅客,代表公司表达慰问之情,并与其诚恳交换意见,令旅客大为感动。最后双方达成补偿旅客610元票差价,并按照航延费的标准为旅客提供了一天一夜免费食宿的协议。

**案例解析:**旅客在购票时,已声明了自己身体不适宜乘坐航程中转点较多的航班。因此,在航空公司航班取消后造成旅客被迫从北京中转,引起旅客旧病复发,航空公司负有一定的责任,理应给予旅客一定补偿。另外,旅客所付的票价为香港与哈尔滨之间直达航班的较高票价,回程只享受到香港经北京至哈尔滨中转的低价票价的服务,旅客要求补偿票差价的要求应给予支持。因为旅客在购票时,已经声明了自己身体不适宜乘坐中转较多的航班,承运人在协调解决机位时应考虑该情况,密切关注旅客身体状况,如安排旅客在北京住一夜再飞往哈尔滨。如旅客不顾身体状况,坚持当天中转,相关服务人员应与其签订责任书。面对特殊情况、特殊旅客,承运人一定要慎重处理。代理人由于不了解航空公司业务规定而在航班变动后未尽到通知旅客的义务,也是引起旅客不满、情绪激动的重要因素。因此代理人管理部门应加强对代理人的业务培训,减少人为业务差错,提高航空公司服务品质。

**要点归纳:**客票销售人员需要工作仔细,一点儿小失误,给旅客带来的都是严重后果。

### (三) 经典案例之三:由婴儿摇篮引起的风波

**案例呈现:**一对旅客夫妇在3月5日申请了4月21日广州至墨尔本航班的婴儿摇篮服务,该航班管理人员没有认真查看该航班机型是否可以接收婴儿摇篮旅客就给予了确认。期间,旅客不放心曾几次致电呼叫中心均得到确认,便放心不再理会此事。4月12日,该航班管理人员发现该机型不能提供该项服务时便将该申请取消,但没有按业务规定流程通知旅客。4月21日当天,旅客在广州中转办理乘机手续时被告知此项服务已被取消,旅客当即在值机柜台要求升到公务舱,但因航班超售,无法成行。最终,因地服部门、