

旅行社管理

航空票务业务

主讲：曾艳

航空票务业务

- 1、航空公司类型
- 2、航空运输基本知识
- 3、认识机票
- 4、有关行李的规定
- 5、航空票务代理



1、航空公司类型

按所在地区分

1. 总公司
2. 分公司
3. 总代理

• 按经营区域分

1. 国际线
2. 国内线
3. 洲内区域线

按经营对象分：

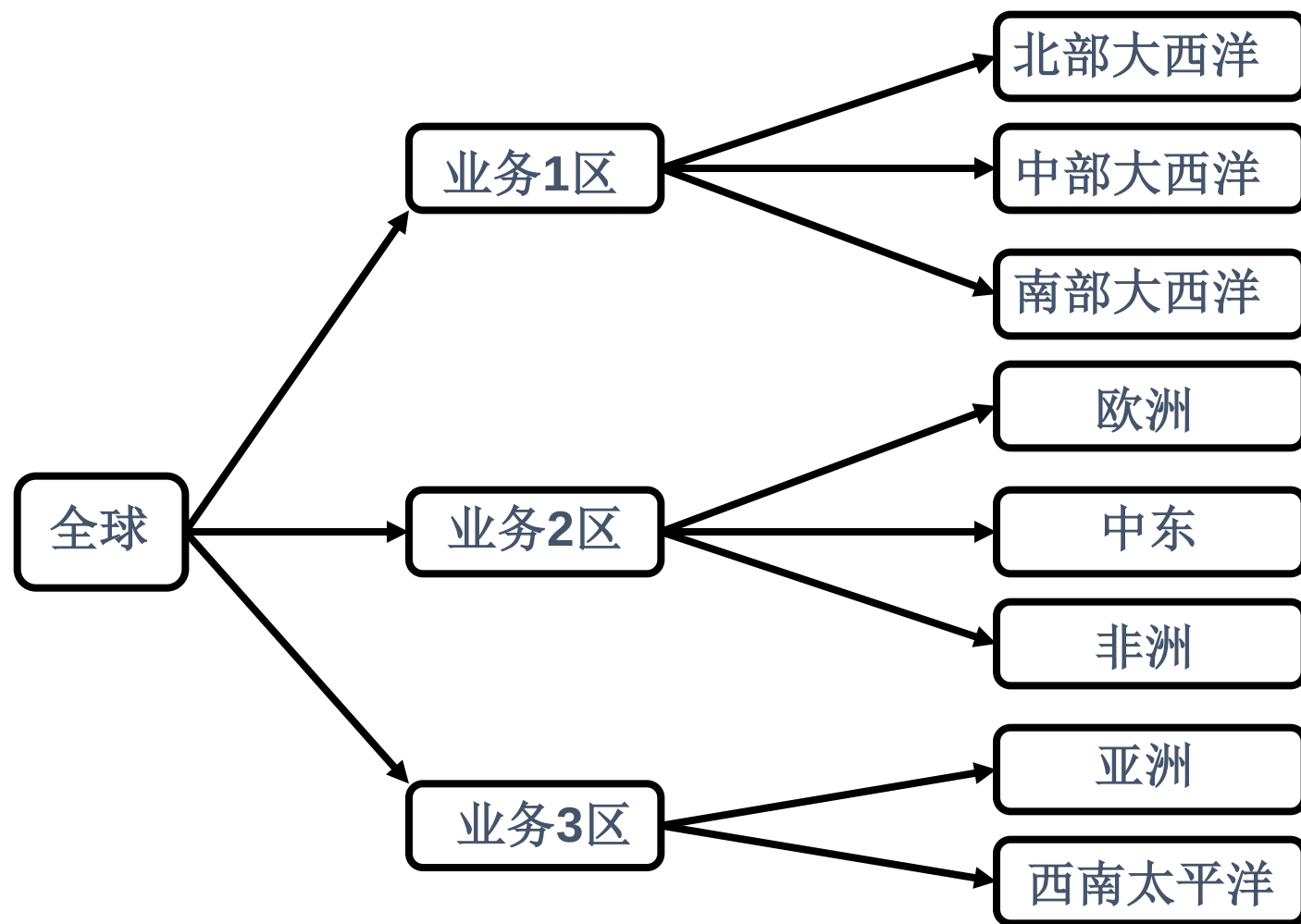
1. 客运
2. 货运
3. 客货兼运
4. 特定业务

按经营班期分

1. 固定班机
2. 不定期或定期包机



2、航空运输基本知识



2.1 IATA（国际航空运输协会）业务区域划分

2、航空运输基本知识

2.2 城市代号和机场代号（3个字母）

- City code：有定期班机的城市均以3个英文字母作为代号

PEK

CAN

SHA

TYO

LAX

HKG

- Airport code：多个机场的城市需要辨识不同机场的需要

- 英国伦敦Hethrow Airport LHR
- Gatwick Airport LGW

- 上海 虹桥机场 SHA
- 浦东机场 PVG



全国主要城市三字代码

城市名	三字代码	城市名	三字代码	城市名	三字代码	城市名	三字代码
阿拉木图	ATA	延安	ENY	洛阳	LYA	天津	TSN
安庆	AQG	恩施	ENH	芒市	LUM	通辽	TGO
阿克苏	AKU	福州	FOC	拉萨	LXA	塔城	TAC
阿勒泰	AAT	富蕴	FYN	林西	LXI	屯溪（黄山）	TXN
安康	AKA	合肥	HFE	卢州	LZO	铜仁	TEN
保山	BSD	香港	HKG	丽江	LIJ	太原	TYN
包头	BAV	海拉尔	HLD	兰州	LHW	乌鲁木齐	URC
北海	BHY	杭州	HGH	连云港	LYG	榆林	UYN
邦达	BDU	哈尔滨	HRB	柳州	LZH	温州	WNZ
长治	CIH	呼和浩特	HET	澳门	MFM	武夷山	WUS
赤塔	HTA	黄岩	HTN	梅县	MXZ	万县	WXN
酒泉	CHW	黑河	HEK	牡丹江	MDG	威海	WEH
赤峰	CIF	乌兰浩特	HLH	南京	NKG	厦门	XMN
广州	CAN	和田	HTN	南宁	NNG	襄樊	XFN
成都	CTU	汉中	HZG	南阳	NNY	锡林浩特	XIL
长沙	CSX	哈密	HMI	南充	NAO	西宁	XNN
重庆	CKG	银川	INC	宁波	NGB	西昌	XIC

2、航空运输基本知识

城市名	三字代码	城市名	三字代码	城市名	三字代码	城市名	三字代码
重庆	CKG	银川	INC	宁波	NGB	西昌	XIC
长春	CGQ	佳木斯	JMU	北京	PEK	兴宁	XIN
常州	CZX	西双版纳	JHG	滨城	PEN	延吉	YNJ
常德	CGD	嘉峪关	JGN	上海	SHA	烟台	YNT
朝阳	CHG	景德镇	JDZ	西安	SIA	宜宾	YBP
郑州	CGO	锦州	JNZ	汕头	SWA	义乌	YIW
嘉峪关	CHW	吉林	JIL	三亚	SYX	伊宁	YIN
大连	DLC	泉州	JIU	秦皇岛	SHP	宜昌	YIH
大庸	DYG	库尔勒	KRL	沈阳	SHE	依兰	YLN
大理	DLU	赣州	KOW	石家庄	SJW	珠海	ZUH
大同	DAT	喀什	KHG	荆沙市	SHS	昭通	ZAT
敦煌	DNH	克拉玛依	KRY	泗水	SUB	齐齐哈尔	NDG
达县	DAX	贵阳	KWE	思茅	SYM	湛江	ZHA
丹东	DDG	南昌	KHN	桂林	KWL	台北	TPE
张家界	DYG	库车	KNC	深圳	SZX	济南	TNA
庆阳	IQN	昆明	KMG	青岛	TAO	衢州	JUZ
阜阳	FUG	晋江	JJN	临沂	LYI	徐州	XUZ
武汉天河	WUH	长沙黄花	SHA	浦东	PVG	梧州	WUZ
王家墩	WJD	海口	HAK				

2、航空运输基本知识

2.3旅行时间概念

- 经纬零度的子午线时间，称为**格林威治标准时间**，简称GMT。

最容易搞错的时间

你看到机票上显示2月3日0：24分的航班，
通常要提前2小时到达机场，请问你应该几月几日
几点到机场？

时间表示方法上：一天的24小时以午夜的12时为起点，并以0：00表示

凌晨1点则为01：00

中午12点为12：00

午夜12点则以 24：00表示

日界线又称国际日期变更线，或国际改日线。地球上各处因东西位置不同，日出时刻有早有晚。为了避免这种差异造成日期上的紊乱，1884年国际经度会议决定将经度180°子午线(此线也是东西半球的分界线之一)作为日期变更的界线。

表 3-2 主要国家、城市与 GMT 相差的时区

2、航空运输基本知识

高中地理是这样教我们的：

时差的计算方法：两个时区标准时间（即时区数）相减就是时差，时区的数值大的时间早。

	主要城市国家	相差时区
东半球	新西兰	+12
	澳洲	
	堪培拉、雪梨、墨尔本、布里斯班	+10
	阿得雷德、达尔文	+9
	珀斯	+8
	关岛	+10
	日本、韩国	+9
	中国内地、中国台湾、中国香港、新加坡、菲律宾、马来西亚	+8
	泰国、印尼（雅加达）	+7
	印度	+5.5
西半球	阿拉伯联合酋长国（迪拜）	+4
	俄罗斯（莫斯科、圣彼得堡）、沙特阿拉伯	+3
	欧洲	
	希腊、埃及、芬兰、东欧、南非	+2
	法、德、西班牙、意大利、荷、比、卢、丹麦、瑞典	+1
	英国	+0
	加拿大	
	渥太华、多伦多、蒙特利尔	-5
	卡加利、艾德蒙吞	-7
	温哥华	-8
	美国	
	东部标准时间：纽约、波士顿、奥兰多、亚特兰大	-5
	中部标准时间：芝加哥	-6
	落基山脉标准时间：丹佛、盐湖城	-7
	太平洋海岸标准时间：拉斯维加斯、洛杉矶、旧金山、西雅图	-8
	阿拉斯加州	-9
	夏威夷群岛	-10
	墨西哥	
	墨西哥市	-6
	巴拿马	-5
	巴西（-2、-3、-4、-5）	
	里约热内卢、巴西利亚、圣保罗	-3
	阿根廷	-3
	智利	-4
	秘鲁	-5

2、航空运输基本知识

• 课堂练习：

1、3月份北京下午3点，纽约几点？

解： $15-8-5=2$ 点，纽约凌晨2点

2、某航空公司班机每天12：30由北京起飞，16：10达到东京，其飞行时间为多少？

参考提示：1) 北京时间12：30起

2) 16：10分表示北京时间什么时候到？

3) 计算以北京时间为标准的时间差

表 3-2 主要国家、城市与 GMT 相差的时区

	主要城市国家	相差时区
东半球	新西兰	+12
	澳洲	
	堪培拉、雪梨、墨尔本、布里斯班	+10
	阿德雷德、达尔文	+9
	珀斯	+8
	关岛	+10
	日本、韩国	+9
	中国内地、中国台湾、中国香港、新加坡、菲律宾、马来西亚	+8
	泰国、印尼（雅加达）	+7
	印度	+5.5
	阿拉伯联合酋长国（迪拜）	+4
	俄罗斯（莫斯科、圣彼得堡）、沙特阿拉伯	+3
	欧洲	
西半球	希腊、埃及、芬兰、东欧、南非	+2
	法、德、西班牙、意大利、荷、比、卢、丹麦、瑞典	+1
	英国	+0
	加拿大	
	渥太华、多伦多、蒙特利尔	-5
	卡加利、艾德蒙吞	-7
	温哥华	-8
	美国	
	东部标准时间：纽约、波士顿、奥兰多、亚特兰大	-5
	中部标准时间：芝加哥	-6
	落基山脉标准时间：丹佛、盐湖城	-7
	太平洋海岸标准时间：拉斯维加斯、洛杉矶、旧金山、西雅图	-8
	阿拉斯加州	-9
	夏威夷群岛	-10
	墨西哥	
	墨西哥市	-6
	巴拿马	-5
	巴西（-2、-3、-4、-5）	
	里约热内卢、巴西利亚、圣保罗	-3
	阿根廷	-3
	智利	-4
	秘鲁	-5

3、机票的基本认知

3.1 票价种类和适用范围

儿童 票价

儿童按适用**成人票价的50%或者75%**购买儿童票，提供座位；婴儿按适用**成人票价的10%**购买婴儿票，不提供座位；每一成人携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票，提供座位。

团体旅 客票价

是指统一组织的人数 ≥ 10 人，航程、乘机日期和航班相同的旅客。可根据团体旅客人数和航班座位销售情况给予适当票价优惠，**折扣率一般在90%-60%左右**。大多数航空公司采用**一团一议**的方法给予优惠。

特种 票价

是航空公司对特殊的运输对象给予固定折扣的一种票价。特种票价以对外公布的成人全票价为计算基础，除另有规定外，不得重复享受其他票价优惠。票价的优惠幅度在**5%-40%**不等。

包舱 票价

根据旅客乘坐飞机的特殊需要，购票单位向航空公司包购飞机客舱中某一舱位的全部座位。包舱票价按照包用舱位的座位总数乘以适用的票价计算。

优惠 票价

是航空公司内部职工、销售代理人、民航局职工及写作单位职工乘坐飞机，经航空公司批准，可享受低于适用票价的**50%**的一种票价。



3、机票的基本认知

3.1 票价种类和适用范围

儿童 票价

儿童按适用**成人票价的50%或者75%**购买儿童票，提供座位；婴儿按适用**成人票价的10%**购买婴儿票，不提供座位；每一成人携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票，提供座位。

儿童：2周岁到12周岁
婴儿：不满2周岁

请计算：

一对夫妇携带1名1岁的婴儿购买全价为1000元的机票，总共应该支付多少机票价款？

$$1000 \times 2 + 1000 \times 10\% = 2000 + 100 = 2100 \text{元}$$

3、机票的基本认知

3.2 认识机票

- 相关基本信息：发票地点、日期、有效期限、行程、等级、旅客姓名、票价、税、实际行李重量、起讫点、航空公司代理人姓名、住址、座位确定情况和运送契约。

国家税务总局监制 PRINTED UNDER THE SUPERVISION OF SAT		航空运输电子客票行程单 ITINERARY RECEIPT OF E-TICKET FOR AIR TRANSPORTATION				印刷序号: NO 7062290601 2 SERIAL NUMBER					
旅客姓名: 张三 旅客姓名		有效身份证件号码 ID NO. 410105196512242017				备注 ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS/CARDS 不得签转原出票地退票					
票号 KBXC2 机票记录编号		承运人	航班号	座位等级	日期	时间	客票类别/客票种类	客票有效期	有效期自出票	免费行李	
			FLIGHT	CLASS	DATE	TIME	FARE BASIS	UNTIL 10:00PM	NOW 10:00PM	ALLOW	
自 FROM	郑州 CGO	CZ	3473	E	12 JAN	0800	Y50		11 JAN	11 JAN	20K
至 TO	成都 CTU		VOID								
至 TO	VOID										
至 TO											
至 TO											
		票价 FARE		机场建设费 AIRPORT TAX		燃油附加费 FUEL SURCHARGE		其他费用 OTHER CHARGES		合计 TOTAL	
		CNY 480.00CN		50.00YQ		100.00				CNY 630.00	
电子客票号码 E-TICKET NO.		验证码 CK		连接客票 CONNECTION TKT					保险费 INSURANCE XXX		
销售单位代号 AGENT CODE		CG0275 08052472		填开单位 ISSUED BY 郑州万达航空服务公司					填开日期 ISSUED DATE 2007-01-11		
查询网址: WWW.TRAVELSKY.COM											

发票专用章

郑州万达航空服务有限公司

2007-01-11

The purchaser of the coupon must read before travelling.

3、机票的基本认知

请解读出机票的信息：

航空运输电子客票行程单 ITINERARY/RECEIPT OF E-TICKET FOR AIR TRANSPORT									
旅客姓名 NAME OF PASSENGER		有效身份证件号码 ID NO				印刷序号: SERIAL NUMBER			
吴俊		310105198309101659				44951476143			
XMM34U		承运人 CARRIER	航班号 FLIGHT	座位等级 CLASS	日期 DATE	时间 TIME	不得签转		
自 FROM 上海虹桥		吉祥	HO1121	Y	2012-08-31	08:25	Y		
至 TO 昆明									
至 TO VOID			VOID						20K
至 TO									
至 TO									
至 TO									
电子客票号码 E-TICKET NO		验证码 OK		提示信息 7614		CNY1600.00			
O182241795079				HO1121 T2乘机					
销售单位代号 AGENT CODE		填开单位 ISSUED BY		填开日期 DATE OF ISSUE		2012-09-01			
SHA717		08309722		上海华程西南旅行社有限公司					
08309722									
验证网址: WWW.TRAVELSKY.COM 服务热线: 400-815-8888 短信验证: 发送JP至10669018									

3、机票的基本认知

3.2.5 机票其他

- issued by 发行此机票的航空公司
- Endorsements/Restrictions:
- Non-Endorsable不可背书转让搭乘另一家航空公司
- Non-resoutable不可改变行程
- Non-refundable不可退票
- Non-transferable不可转让他人
- valid on xx only 仅限搭乘xx航空
- valid on date/flight shown 限当日当班飞机
- embargo from 限时段搭乘
- 人民币（缩写：RMB；货币代码：CNY；货币符号：¥）
- 机票里的“机场建设费”简写为CN，“燃油附加费”简写YQ
- O/OW单程
- R/RT来回
- C/CT环游
- OJ行程有断开的开口票
- **OK飞机票即是已经定妥日期、航班和机座的飞机票。**
- “OPEN”票则是相对“OK”机票而言的，**往返票回程不定日期为OPEN票，回程机票上标记为OPEN字样。**

3、机票的基本认知

航空运输电子客票行程单 ITINERARY/RECEIPT OF E-TICKET FOR AIR TRANSPORT										印刷序号: 3027014124 1 SERIAL NUMBER	
旅客姓名 NAME OF PASSENGER		有效身份证件号码 ID NO				备注 ENDORSEMENTS/REMARKS/NOTES/ADDENDUM					
PENG/FAN MR						NONEND/RER/REF VALD ON FLT DATE SHG					
	承运人 CARRIER	航班号 FLIGHT	舱位等级 CLASS	日期 DATE	时间 TIME	客票说明/客票类别 FARE BASIS	客票生效日期 NOT VALID BEFORE	客票截止日期 NOT VALID AFTER	免费行李 ALLOWANCE		
FROM	Beijing/PEK	CZ	315	R	25MAY	1815	RLAN60D	T2登机	20kg		
TO	Seoul/ICN	CZ	318	R	29MAY	1230	RLAN60D		20kg		
VOID	Beijing/PEK	VOID									
VOID		VOID									
VOID											
票价 FARE		机场建设费 AIRPORT TAX		燃油附加费 FUEL SURCHARGE		其他税费 OTHER TAXES		合计 TOTAL			
CNY 540		CNY 90		CNY 54		CNY 684		CNY 1368			
客票号码 ET NO 784-2480130312		验证码 CK 4124		提示信息 DISCLAIMATION				保险费 INSURANCE			
单位代号 CODE 08678051		填开单位 ISSUED BY		B2C散客网上售票				填开日期 DATE OF ISSUE 2011-03-16			
地址: WWW.TRAVELSKY.COM 服务热线: 400-815-8888 短信验真: 发送JP至10669018											

3、机票的基本认知

始发地/目的地	航班	座位 等级	起飞 日期	起飞 时间	到达 时间	有效期	客票 状态	行李	航站楼	
									起飞	到达

ORIGIN/DES	FLIGHT	CLASS	DATE	TIME	ARRTIME	PERIOD	STATUS	ALLOW	TERMINAL	
									Takeoff	Arrival
WUH--WUHAN	AF139	N	28JUL	1035	1645	28JUL7/28JUL7	OK	1PC	I	2E
CDG--CHARLES DE GAULLE	AF1582	L	28JUL	1815	1950	28JUL7/28JUL7	OK	1PC		

3、机票的基本认知

3.2.2 飞机舱等



F头等舱



优先上下，贵宾室，
座位宽敞，行李重量
大40



C商务舱



中介舱，方便工作，
行李重量较大30

Y经济舱



大头舱，经济型，
行李重量小20



4有关行李规定

4.1 哪些行李物品不能运输？

1. 未经安全检查的行李和物品，承运人不得运输
2. 国家规定的禁运物品、限制运输物品、**危险物品**，以及具有异味或容易污损飞机的其他物品，不能作为行李或加入行李内托运。承运人在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有**不得作为行李或夹入行李内运输的任何物品**，可以拒绝收运或随时终止运输。
3. 旅客携带的管制刀具以外的利器或钝器，应随托运行李托运，不能随身携带。

枪支弹药、管制刀具、警械、易燃易爆物品（如打火机气、酒精、油漆、烟花爆竹）、腐蚀性物品、剧毒物品以及其他危险品。

不得夹入行李内托运的物品主要包括：

1. 小而贵重的物品：现金，证券，汇票，信用卡，珠宝，相机。
2. 急用物品：药品，钥匙，护照，旅行支票，商务文件。
3. 不可取代的物品：手稿，祖传物。 易碎品：眼镜，玻璃容器，液体。

航空公司对托运行李内夹带上述物品的遗失或损坏按一般托运行李承担赔偿责任。



4有关行李规定

4.2充电宝的问题



充满梦想款

做人没梦想，
那跟咸鱼有什么区别。



人/生/有/梦/快/来/充/电

这款充电宝能上飞机吗？

主要技术参数

电池类型：	安全锂电池
电池容量：	10400mAh/3.7V
电源尺寸：	90*90*23mm
电源重量：	232g
电源输入：	5V=1A
电源输出：	5V=1A
使用温度：	-10℃—55℃

Baidu 经验
www.baidu.com

4有关行李规定

一般大于20000毫安就不能带上飞机

主要参数	
产品类型	通用分体式
适用设备	普通移动电源
电池类型	聚合物锂电池
电池容量	20000mAh
产品电压	输入：5V/9V/12V 输出：5V
产品电流	输入：2A/1.5A 输出：2A
其它参数	
适用环境	充电温度：0-40℃ 放电温度：-10-45℃
外观参数	
产品尺寸	150*79*22.5mm
产品重量	374g

电脑需随身携带
充电宝可以随身带不超过两个，且每一个的容量小于100wh

<100 Wh



100 Wh-160 Wh

协商

>160 Wh



简单说就是：

额定能量（Wh）=额定电压（V）×额定容量（mAh/1000）
<100wh

本示例电池：5v×20000mah=5v×20ah=100wh

So ？

4有关行李规定

4.3液体的问题

- 乘坐国际航班，是否可以带水 / 饮品 / 附有液体的食物，通过首都机场的安全检查？

乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班，此类物品必须盛在**容量不超过100毫升**的容器内，并放在一个**容量不超过一升**、可重复封口的透明塑料袋中。每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋，超出部分应交运。盛装液态物品的透明塑料袋要单独接受安全检查。

- 在容量一升的塑料袋内，所盛容器的数量是否有限制？

容器数量没有限制，但每个容器的容量不可多于100毫升，并可完全放在一个容量一升的塑料袋内，而且不显得拥挤。一般来说，**一个一升的塑料袋可以放置五个容量100毫升的容器。**



4有关行李规定

4.4行李托运要求：

- 旅客必须凭有效客票托运行李，一般在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。不属于行李的物品应按货物托运，不能作为行李托运。托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输，并应符合下列条件，否则，航空公司可以拒绝收运：
 - (一)旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
 - (二)两件以上的包件，不能捆为一件；
 - (三)行李上不能附插其他物品；
 - (四)竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
 - (五)行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。 旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币50元时，可办理行李的声明价值。托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币8000元。如航空公司对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，航空公司有权拒绝收运。各航空公司对国际航班规定不甚相同，办理声明价值，应按各航空公司的规定办理。

4有关行李规定

无论您的目的地为何，您可以带1件标准物品和1件个人物品。*

4.5行李重量

≤20寸行李箱

标准物品



个人物品



- 最大尺寸 包括轮子和把手。
- 您的随身行李必须足够轻，以便您可以在不需要帮助的情况下将其存放入舱顶行李箱内。

*如果您在旅行时将婴儿放在膝盖上，您可额外携带1件属于婴儿的标准物品。

- 托运行李的重量每件不能超过50公斤，体积不能超过40*60*100厘米，超过上述规定的行李，须事先征得航空公司的同意才能托运。
- 持头等舱客票的旅客，每人可随身携带两件物品。每件随身携带物品的体积均不得超过20*40*55厘米。
- 每位旅客的免费行李额(包括托运和自理行李)：国内航班持成人或儿童票的头等舱旅客为40公斤，公务舱旅客为30公斤，经济舱旅客为20公斤。持婴儿票的旅客无免费行李额。各航空公司对国际航班免费行李额的规定不甚相同。

4有关行李规定

4.6行李丢失赔偿问题

- 旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失、赔偿金额**每公斤不超过人民币50元**。如行李的价值每公斤低于50元时，按实际价值赔偿。
- 旅客的丢失行李如已办理行李声明价值，应按声明的价值赔偿，声明价值附加费不退。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。行李损坏时，按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。
- 由于发生在上、下航空器期间或航空器上的事件造成旅客的自理行李和随身携带物品灭失，**航空公司负担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币2000元**。
- 国际航班行李丢失、破损、毁灭或延误的责任限额由蒙特利尔公约规定。每名旅客的最高限额是1000特别提款权，除非旅客在向航空公司交运托运行李时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费。



1. 一类航空票务代理

- ✎ 一类航空票务代理是指具有经营代售国际航线和国内航线飞机票业务资格的旅行社票务中心。
- ✎ 有权代售国际航线航空客运飞机票和香港、澳门、台湾地区航线航空客运飞机票以及其他国内航线航空客运飞机票。
- ✎ 代售国际航线航空客运飞机票可从经营该航线的航空公司获得票额7%-9%的佣金，代售国内航线航空客运飞机票可获得票额3%的佣金。

2. 二类航空票务代理

- ✎ 二类航空票务代理是指具有经营代售国内航线飞机票业务资格的旅行社票务中心。
- ✎ 有权代售除香港、澳门、台湾地区航线以外的国内航线航空客运飞机票。
- ✎ 代售国内航线航空客运飞机票可获得票额3%的销售佣金。

