



“十四五”职业教育国家规划教材

航空运输类专业系列教材

民航国内客票 销售实务

綦琦 许夏鑫 ● 主编



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



“十四五”职业教育国家规划教材

航空运输类专业系列教材
基于民航行业标准系列教材

民航国内客票销售实务

綦琦 许夏鑫 主 编
郭珍梅 王 蓉 马晓虹 副主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书依据民航国内客票销售岗位的职业技能、知识要求,提炼出民航国内客票销售综合知识、民航国内客票销售地理知识、民航国内客票销售业务和民航国内客票销售系统等部分的工作内容和技能要求,并从全新的视角展现相关内容。本书共包括五章:第一章为民航国内客票销售综合知识,第二章为民航国内客票销售地理知识,第三章为民航国内客票销售业务,第四章为民航国内客票销售系统,第五章为解析真情服务理论和弘扬当代民航精神。本书的特色是紧跟行业发展趋势,务求阐述系统、全面的民航国内客票销售知识。

本书可作为各层次院校民航运输、空中乘务、航空服务、市场营销等专业相关课程的教材,也可作为航空公司、销售代理、电商营销等民航相关单位的培训教材。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

民航国内客票销售实务 / 綦琦, 许夏鑫主编. —北京: 电子工业出版社, 2020. 8 (2023. 7 重印)

ISBN 978-7-121-39366-2

I. ①民… II. ①綦… ②许… III. ①民用航空-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 (2020) 第 147477 号

责任编辑: 李 静 特约编辑: 田学清

印 刷: 北京七彩京通数码快印有限公司

装 订: 北京七彩京通数码快印有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱

邮编: 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 13.5 字数: 346 千字

版 次: 2020 年 8 月第 1 版

印 次: 2023 年 7 月第 2 次印刷

定 价: 42.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式: (010) 88254604, lijing@phei.com.cn。

《民航国内客票销售实务》

编委会

主 编 綦 琦 许夏鑫

副主编 郭珍梅 王 蓉 马晓虹

参 编 董裴君 唐红光

目录

第一章 民航国内客票销售综合知识	1
第一节 我国民用航空概况	1
一、民航运输概况	1
二、中国民用航空局介绍	13
三、中国航空运输协会介绍	14
第二节 国内航空运输企业概况	16
一、航空运输企业	16
二、航空运输企业的组织和运营	16
三、我国主要航空运输企业概况	17
第三节 民航运输基础知识	24
一、航班运行	24
二、代码共享	27
三、民航飞机类型介绍	28
第四节 民航国内客票销售基础知识	33
一、民航客票销售经典案例	33
二、民航运输生产基础知识	37
三、民航客票销售基础知识	40
第二章 民航国内客票销售地理知识	46
第一节 我国地理知识简介	46
一、我国自然地理环境	46
二、我国经济地理环境	47
三、我国人文地理环境	48
四、我国航空区划介绍	48
第二节 我国三大核心城市简介	49
一、北京简介	50



二、上海简介	51
三、广州简介	52
第三节 航空地理知识	53
一、地球运动的知识	53
二、大气层及飞行环境	54
三、影响飞行的天气	55
第三章 民航国内客票销售业务	58
第一节 民航国内客票销售一般规定	58
一、我国民航运价体系概述	58
二、国内客票及行李票识读	61
三、国内客票使用一般规定	70
第二节 民航特殊旅客及其购票规定	74
一、民航特殊旅客概述	74
二、民航特殊旅客购票规定	76
第三节 民航电子客票销售业务	88
一、民航电子客票基础知识	88
二、民航电子客票识读	90
三、民航电子客票退改签业务	94
第四节 民航国内客票销售渠道	103
一、售票处销售渠道介绍	103
二、呼叫中心销售渠道介绍	104
三、互联网销售渠道介绍	105
四、移动终端销售渠道介绍	107
第四章 民航国内客票销售系统	108
第一节 民航代理人分销系统	108
一、分销系统控制指令	109
二、航班信息查询指令	113
三、建立旅客订座记录	116
四、分销系统自动出票操作	119
五、旅客订座记录修改指令	128
第二节 开账与结算计划	131
一、国际航协代理人计划简介	131
二、代理人资格认可和保持条件	133



三、中国开账与结算计划概述	135
第五章 解析真情服务理论和弘扬当代民航精神	137
第一节 民航真情服务底线思维的重要现实意义	137
一、民航运输场景的服务痛点	137
二、真情服务为何成为民航发展的底线之一	138
三、真情服务是新时代民航高质量发展的关键	138
四、真情服务为民航高质量发展指明方向	139
第二节 基于民航运输场景的真情服务理论框架	140
一、辩证唯物视角的真情服务解析	140
二、民航真情服务的具体特征诠释	141
第三节 弘扬和践行当代民航精神应关注“4个关系”	142
一、正确认识行业精神与行业文化的相互关系	142
二、正确认识行业精神与行业使命、愿景的联动关系	142
三、正确认识行业精神形成与内外部影响因素的关系	143
四、正确认识行业精神与行业价值体系的关系	143
第四节 行业发展需要弘扬和践行当代民航精神	144
一、民航砥砺前行发展实践孕育当代民航精神	144
二、民航发展新时代亟须行业思想认知新高度	146
第五节 夯实以当代民航精神为内核的民航行业文化新基础	147
一、铸就忠诚担当的政治品格，增强政治责任感	147
二、塑造严谨科学的专业精神，寻求行业归属感	148
三、形成团结协作的工作作风，启迪事业认同感	149
四、坚守敬业奉献的职业操守，增加职业荣誉感	150
附录 A 常见民航飞机信息汇总表	152
附录 B 国内主要城市/机场三字代码	156
附录 C 国内各主要航空公司退改签政策	161
参考文献	204

民航概论	民航服务礼仪	民航服务心理学	民航服务心理与实务
空乘英语	民航服务英语	民航法规与实务	民航计算机订座实训
民航英语	空乘化妆教程	民用航空法实务	航空电气设备与维修
空乘礼仪	空乘形象塑造	民航危险品运输	航空工程材料及应用
机上急救	航空运输导论	民航客舱销售技巧	航空液压与气动技术
客舱服务	空乘形体训练	民航安检应用基础	飞机钣金与装配工艺
形体训练	空乘技能实训	客舱服务训练教程	航空发动机原理与构造
服务礼仪	航空工程材料 (第3版)	民航服务礼仪实训	► 民航国内客票销售实务
茶艺教程	航空维修概论	民航客舱服务实务	民航国内国际客票销售实务
航空概论	机场运营管理	民航运输基础知识	客舱安全管理与应急处置
飞机构造	机场地面服务	民航服务礼仪实务	值机业务与行李运输实务
民航旅客运输	飞机载重平衡	民航呼叫中心实务	空乘形象塑造与化妆技巧
民航货物运输	民航知识应用	民航国内客票销售	飞机铆接装配与机体修理
航空运输地理	民航基础知识	管理学原理与实务	飞机机电设备维修专业英语
民航市场营销	航空医学基础	空乘服务沟通与播音	客舱安全与应急处置训练教程



责任编辑：李 静
封面设计：孙焱津

ISBN 978-7-121-39366-2



9 787121 393662 >

定价：42.00 元

1154	高职专科	交通运输大类	民航概论	吴巧洋	长沙航空职业技术学院	北京理工大学出版社有限责任公司
1155	高职专科	交通运输大类	民航国内客票销售实务	綦琦	广州民航职业技术学院	电子工业出版社有限公司
1156	高职专科	交通运输大类	民航呼叫中心实务	高文霞	广州民航职业技术学院	电子工业出版社有限公司
1157	高职专科	交通运输大类	民航机上急救手册	刘英	长沙航空职业技术学院	化学工业出版社有限公司
1158	高职专科	交通运输大类	民航客舱实用英语口语教程（上、下册）	李姝	沈阳师范大学	清华大学出版社有限公司
1159	高职专科	交通运输大类	民航旅客运输	张晓明	广州民航职业技术学院	北京旅游教育出版社有限公司
1160	高职专科	交通运输大类	民航市场营销（第二版）	黄娜	青岛职业技术学院	化学工业出版社有限公司
1161	高职专科	交通运输大类	民用航空飞机维修手册应用	乐乐	长沙航空职业技术学院	中国水利水电出版社有限公司
1162	高职专科	交通运输大类	内燃机构造与原理（第4版）	刘善平	江苏海事职业技术学院	人民交通出版社股份有限公司
1163	高职专科	交通运输大类	汽车保险理赔（第4版）	赵长利	山东交通学院	机械工业出版社有限公司
1164	高职专科	交通运输大类	汽车保险与理赔（第2版）	彭静	贵州交通职业技术学院	重庆大学出版社有限公司
1165	高职专科	交通运输大类	汽车材料（第二版）	黄朝慧	重庆工业职业技术学院	北京出版社
1166	高职专科	交通运输大类	汽车材料与金属加工（第2版）	高美兰	包头职业技术学院	机械工业出版社有限公司
1167	高职专科	交通运输大类	汽车车身电气系统维修（第3版）	程丽群	南京交通职业技术学院	西安交通大学出版社有限公司
1168	高职专科	交通运输大类	汽车车载网络系统检修	孙春玲	山东交通职业学院	山东大学出版社有限公司
1169	高职专科	交通运输大类	汽车单片机应用技术	李晓艳	烟台汽车工程职业学院	机械工业出版社有限公司
1170	高职专科	交通运输大类	汽车底盘电控技术（第五版）	王忠良	河北师范大学	大连理工大学出版社有限公司
1171	高职专科	交通运输大类	汽车底盘构造与维修（第4版）	金加龙	浙江交通职业技术学院	电子工业出版社有限公司
1172	高职专科	交通运输大类	汽车底盘故障诊断与维修	侯红宾	北京交通职业技术学院	人民交通出版社股份有限公司



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



“十四五”职业教育国家规划教材

《民航国内客票销售实务》于 2023 年 6 月被教育部评为首批“十四五”职业教育国家规划教材，特颁此证，以资鼓励。

书 名：民航国内客票销售实务

ISBN：978-7-121-39366-2

主 编：綦琦 许夏鑫

副主编：郭珍梅 王蓉

电子工业出版社有限公司

2023 年 6 月 30 日



证 明

广州民航职业技术学院綦琦主编的《民航国内客票销售实务》(ISBN 978-7-121-39366-2)已于2020年8月出版,合计34.6万字。綦琦编写了第一、五章,共计9.6万字;许夏鑫负责编写第四章,共计4.48万字;郭珍梅负责编写第三章的第三节、第四节和附录部分,共计11.52万字;郭珍梅和王蓉负责编写第二章,共计1.92万字;董裴君和唐红光负责编写第三章第一节、第二节,共计4.64万字。

特此证明。

电子工业出版社有限公司总编办公室

2020年12月7日

