

2006年行业电子客票成中国航空公司变革契机 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/63/2021_2022_2006_E5_B9_B4_E8_A1_8C_c40_63839.htm 虽然电子客票在中国的环境还未成熟，但航空公司在推广电子客票方面动力十足，它是中国航空公司变革的一个契机，也给产业链的格局带来变数。中国东方航空公司总经理助理夏毅这些日子忙得不可开交。东航在上海虹桥和浦东机场即将安装的20台自动值机设备已经到货，他需要安排人马进行调试；此外，他还要奔波于国内各主要机场，沟通设备的安放等一系列问题。今年8月初，民航总局与国际航空运输协会签署加强战略合作的谅解备忘录，重申明年年底中国电子客票普及率要达到100%。为确保这一目标如期实现，10月16日起，以实现全球简化商务降低成本为目标的国际航协将停止向国内机票代理商供应纸质BSP机票，这一消息让国内各航空公司紧张起来，他们要抓紧最后的时间，为电子客票的全面普及扫清道路。“航空公司在电子客票方面肯定要比机场跑得快，眼睁睁地10月16日这个重要的日子就要到来，旅客拿着电子客票不能快速办理登记一定是埋怨航空公司而非机场，所以一定是我们比机场急。”

避免ATM机的弯路 今年夏毅曾乘坐阿拉斯加航空公司的飞机从美国洛杉矶飞往西雅图。阿拉斯加航空公司并不算大，但是他发现在阿拉斯加航空公司洛杉矶机场的候机楼中却也发现了数台自动值机柜台，它们和人工值机柜台几乎占据了同样大的面积，大部分旅客都在自动值机柜台上面自主办理登记手续。最让他吃惊的是，这个设备后面竟然还连有行李传送带，旅客通过这台设备可将行李托运的事情全部自行办

妥。国外机场高效的设施对夏毅触动很大，回国后曾多次主动和国内主要大机场沟通建设自动值机设备的事情。在机场设立必要数目的自助值机设备是电子客票普及的重要一环，它可以极大地提高电子客票的使用便利性。比如北京机场安装的5台国航和东航自动值机设备，旅客刷一下身份证就直接打印出登机牌，还可以输入航空公司会员卡号累积里程，整个过程不过1分钟。但是，国内大部分机场的旅客吞吐量并不大，机场办登机牌或打印行程单排队的现象也不明显，因此国内机场对安装自动值机设备或其他方便电子客票使用的措施并不积极。而且，在电子机票与纸质机票共同使用的情况下，机场登记手续将会变得更加复杂。大部分机场对电子客票态度平淡。广州白云机场信息中心主任王金山认为：“白云机场上半年电子客票使用率在20%左右，大部分旅客对电子客票的信任度不高，这不是安装几台自动值机设备就能解决的。”也有不少业内人士认为，受限于国内电子客票的使用环境，国际航协10月16日之后不再向中国机票代理商供应印刷机票的纸张只是一个目标，他们并不会真正限制纸质BSP机票的发放，2008年前中国电子客票使用率达到100%这个“激进”的目标也有待商榷。中国民航信息网络股份有限公司(以下简称中航信)电子商务部电子客票组叶可经理表示，“按照国际航协的统一计划，停止发电子客票一定是最终目标，但是达到100%只是一个趋势”。比如南航提出的目标就是今年年底要做到100%，但他按照全国电子客票的增长进度推算，南航电子客票使用率在年底应该在60%~70%左右。不过一些大机场还是愿意先尝尝鲜，目前北京、广州、深圳、昆明、厦门等机场已经或正在筹建自动值机设备。但是旅

客对电子客票订票、报销、签转等方面的疑虑并没有因为自动值机设备的快捷而消除。比如国内特殊的报销政策，在国外是不需要通过行程单来报销的，因此没有打印或运送行程单这一环节。再有信用体制的不健全制约了网上或电话售票的普及，而且现在的自动值机设备并不完善，这些设备的功能和航空公司“快捷服务”的理念相去甚远，比如只能办理登记牌而不能完成行李托运，不能打印行程单，需要报销的旅客还需要在另外一个人工柜台排队打印行程单等等。为此事夏毅特意找过民航总局的相关负责人，希望民航总局牵头协调航空公司、机场、中航信三方面共同建设自动值机设备。中国各航空公司的核心运营系统，离港系统、订座系统，包括现在的电子客票系统都由中航信负责开发和维护。夏毅所在的东航的想法是不希望民航走几年前银行业投ATM机时的弯路：起初各投各的，最后还需要再重新更换或升级设备来满足统一规范、互相通用，造成很大的浪费。目前一台国产的自动值机设备大约20万元人民币，进口的则需要40万元左右。此外投资方还需支付占用机场位置的费用。看起来，要想在全国达成协议是件漫长且浩大的工程，除了投资巨大外，多方利益的平衡最难解决，因此夏毅近期则不得不挨家挨户地和机场、中航信分别谈判。航空公司的动力尽管环境不容乐观，但从中航信还是传来了令人乐观的消息：据最新统计，截至8月我国2006年BSP电子客票航段量已经达到2151万，8月份达到最高值，BSP电子客票占BSP总航段量比例为61.87%，而在2005年12月仅为16.41%。2006年电子客票月增长速度保持在10%左右。各航空公司电子客票比率也在今年上半年有明显上升。航空公司之间也在电子客票互相签转等

问题上积极达成商务协议，方便旅客签转。电子客票不是简单的机票电子化，仅仅减少了纸票的印刷成本，平均一张纸票在流通环节中的成本在20~40美元之间，由于电子客票的出现，机票在整个流通环节中的销售、运送、登记、保管的成本都将大大降低。从机票在整个流通环节中涉及的主要三方(销售代理、机场、航空公司)来看，极大地缩减成本是他们一致的利益。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com