

# 多樣化的 解決方案



二零零二年本集團折舊、攤銷、  
息稅前盈餘為

人民幣 **554.6**  
**百萬元**



Beijing	6	CX 900	馬尼拉
Newark/New York	5	RA 409	加德滿都
Singapore	4	KA 951	青島
Xiamen	7	KA 060	吉隆坡
Hong Kong	2	CX 565	台北
Chengde	6	AC 3007	溫哥華
Chengde	3	UA 895	芝加哥
Chengde	4	KA 811	南京
Chengde	5	KA 437	高雄
Chengde	6	KA 805	上海
Chengde	8	VS 200	台北

# 業務回顧

本公司是中國航空旅遊業資訊科技解決方案的主導供應商。本公司是中國商營航空公司存貨管理解決方案的主要供應商，也同時在向國內旅遊分銷代理人、售票處及個人消費者分銷商營航空公司產品及服務方面處於領先地位。本公司亦不斷開發領先的產品和服務，滿足從商營航空公司、機場、旅遊產品和服務供應商到旅遊分銷代理人、機構客戶、航空旅客及貨運商等所有行業參與者的需求，使他們能夠進行電子交易及管理與旅遊相關的信息。本集團的核心業務包括：電子旅遊分銷、機場旅客處理、數據網絡、航空貨運系統和基於互聯網的旅遊平台。

## 電子旅遊分銷(「ETD」)

本公司的ETD系統為中國所有商營航空公司提供存貨管理功能和為國內外旅遊供應商提供產品和服務的分銷平台。本公司是中國航空旅遊業ETD解決方案的主導供應商。

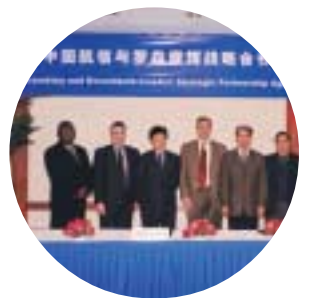
二零零二年，在繼續加大投入、完善ETD功能和產品性能的同時，本公司繼續進行ETD產品的市場推廣活動。本公司在繼二零零一年年底成功加入新加坡和香港開帳結算計劃(「BSP」)後，於二零零二年二月加入了台灣的BSP，成為當地ETD供應商。於二零零二年四月，本公司與泰國東方航空公司達成了全面合作協議，後者已開始全面使用本公司的ETD、APP服務。本公司在繼續實施有效的市場策略，促使外國及地區商營航空公司更多地通過本公司ETD系統分銷航班訂座的同時，於二零零二年九月與美國西北航空公司的訂座系統實現了系統直聯，從而在拓展北美航空分銷市場方面取得了重大進展。

同時，本公司亦繼續加大了旅遊產品分銷市場的開拓力度。本公司於二零零二年四月在昆明投產的航空人身意外傷害保險電子分銷系統銷售的電子保單量已經達到了1.1百萬張。本公司與Amadeus Global Travel Distribution S.A. (「AMADEUS」)於二零零二年六月達成全球酒店分銷等旅遊產品分銷業務的合作，目前已經完成了技術準備，正着手市場推廣工作。通過該系統可以使國內旅遊分銷代理人向國內外旅客提供全球範圍內的酒店房間預定、租車等旅遊產品服務。

二零零二年，ETD系統處理國內外商營航空公司的航班訂座量約94.4百萬人次，較二零零一年增長了約16.1%。其中處理中國商營航空公司的航班訂座量增長了約15.8%，處理外國及地區航空公司的航班訂座量增長了約23.3%。

# 核心業務

已融入到中國航空旅遊業的  
每一個關鍵領域




## 機場旅客處理(「APP」)

本公司APP系統的目標是提高商營航空公司的地面客戶服務質量及辦理事務的效率。本公司是中國最大的APP服務提供商。

為了提升中國機場的信息化水平，滿足商營航空公司在收益管理和電子客票以及樞紐機場建設等方面的需求，二零零二年，本公司致力完成吞吐量位居前100位國內機場的APP系統建設工程。此項工程是中國民用航空總局公佈的二零零二年民航信息化建設的重要任務之一，並撥付專項資金予以支持。在中國民用航空總局、機場和中國商營航空公司的支持下，至二零零二年底，使用本公司APP系統的國內外機場總數達到63家，並已和其餘國內機場簽署了APP前端系統建設的商務合同，這些合同預計於二零零三年上半年完成實施。

與此同時，本公司亦不斷提升已經安裝APP系統的機場的APP使用率，並不斷完善及擴充APP系統的功能和服務，逐步實現APP系統與商營航空公司、機場信息系統之間的整合，實現對航空旅客的無縫服務。為了建設新一代的APP系統，開發機場旅客服務全面解決方案，二零零二年，本公司圍繞開放式值機和登機管理、面向商營航空公司、機場運營和管理解決方案以及適應航空旅客服務趨勢的新產品三個方面進行開發，完善現有APP系統的產品系列，並與新一代ETD系統進行整合。二零零二年，本公司自主開發的新一代APP前端系統已在深圳機場投產，並初見成效。

二零零二年，APP系統處理機場出港旅客量約60.2百萬人次，約佔中國機場出港總旅客量的66.6%，較二零零一年增長了約28.8%。

A portrait of Mr. Zhu Yong, a middle-aged man with dark hair and glasses, wearing a dark blue suit, white shirt, and blue patterned tie. He is standing in an office setting with bookshelves in the background.

朱永先生  
執行董事及總經理

## 航空貨運系統(「ACS」)

二零零二年，本集團與Soci t  Internationale de T l communications Aeronautiques Information, Networking and Computing N.V. (「SITA INC.」)一家附屬公司成立的從事航空貨運業務的中外合資企業——天信達信息技術有限公司(「天信達」)繼續開發、完善適合中國航空貨運市場用戶需求的產品，不斷拓展市場。針對目前中國航空物流市場信息技術應用現狀，二零零二年，天信達亦開始進行業務模式轉變，力爭在未來一兩年內，實現從提供航空貨運信息技術服務轉型為提供航空物流信息技術服務。為此，天信達已著手構建面向航空物流信息服務的信息平台，該信息平台旨在為航空物流參與者提供貨運及物流信息交換服務，同時基於目前的用戶和數據資源，以貨運跟蹤查詢、信息發佈、業務數據定制等多種方式為用戶提供增值服務。

## 數據網絡

本公司擁有並經營中國民航業最大型的實時商務數據網絡，本集團通過遍佈全國的數據網絡提供ETD、APP和ACS服務。二零零二年本公司對主機前端的網絡結構進行了調整，提高了APP主機連接的可靠性；對核心網絡進行了技術改造，從而降低了系統維護的複雜性，提高了傳輸速度；優化了整個網絡路由，調整了全網線路備份方式，改善了全網的監控能力，從而提高了整個網絡的安全性和穩定性。同時，本公司在青島、西安、新疆等地設立了新的地區分銷中心，以分銷本集團的產品及為當地用戶提供優質的服務。



## 基於互聯網的旅遊平台

本集團結合互聯網科技，利用核心的ETD系統、APP系統、數據網絡及ACS所開發的基於互聯網的旅遊平台日益完善。二零零二年，本公司開發的與商營航空公司業務流程緊密結合的、基於互聯網的電子客票解決方案，實現了從商務模式、流程設計、產品實施到用戶個性化服務等環節的全方位服務，擴大了本公司對商營航空公司服務的深度和廣度。同時，本公司亦向上海均瑤集團等旅遊分銷代理人提供應用服務供應商(「ASP」)服務；與移動ASP——北京數網通信息科技有限公司合作建設移動短信平台，提供手機短信息服務；繼續完善信天遊商務網站(www.travelsky.com)的內容建設，實現了與中國工商銀行、光大銀行支付系統的聯接，豐富了信天遊商務網站的電子支付方式。二零零二年，個人消費者透過信天遊商務網站在線訂購的機票數量約佔本公司ETD系統處理航班訂座量的2%。



## 研究與開發

為了增強本公司的技術創新能力，不斷研發出適合市場需求、擁有自主知識產權的、有競爭力的產品，實現從目前系統運營商向先進產品和服務供應商的戰略性轉變，二零零二年，本公司調整了研發體系，繼續加大投入力度，不斷開發核心業務技術，開始逐步實現了三個方面的轉變：由以前面向單一用戶需求開發，轉變為面向市場不同用戶群的產品線規劃和開發；由單一的系統或項目建設向統一的平台建設轉變；由單一項目研發向以新技術和新產品研究為先導、產品設計開發為主體、制度和流程為保障的集群式研發轉變。

二零零二年，本公司繼續開發、完善新一代ETD產品，提供能夠改善航空旅遊業參與者價值鏈的資訊科技解決方案和服務。本公司不斷完善優化ETD系統，進一步豐富系統功能，從而顯著地改善了系統性能。本公司開發的常旅客里程銀行服務實現了ETD系統與中國商營航空公司內部信息服務系統之間的實時連接，實現了中國商營航空公司常旅客里程的累積、通知、查詢、獎勵兌換等環節的電子化，使中國商營航空公司更加方便地向航空旅客提供服務。本公司與國際航空運輸協會(IATA)共同開發的BSP票/商營航空公司本票自動退票項目，在確保數據準確的同時，縮短了結算周期，提高了效率。本公司與中國航空結算中心共同開發的商營航空公司本票自動結算系統，已在中國國際航空公司順利投產。本公司開發的APP系統初步分析產品等數據服務產品基本滿足了航空旅遊業參與者採用資訊科技解決方案提高其運營效率的個性化需求。

## 業務策略與展望

本公司矢志成為有核心競爭力的航空旅遊業資訊科技技術服務商和綜合運營商，保持在中國航空旅遊業資訊科技解決方案供應商的主導地位，並將其相關技術、產品和服務擴展至相關行業。為此，本公司打算廣泛地採用開放平台、開放技術和網絡開放化、互連化及無線化等新技術，堅持引進和自主開發相結合，大力開發具有國際競爭力的、擁有核心技術的新一代ETD和APP系統的產品和服務，為商營航空公司、機場等行業參與者核心業務的擴展和相關業務的延伸以及航空旅客提供多種選擇，滿足其日益增加的深層次的核心價值服務方面的個性化需求。

在努力擴大和提高現有核心業務的市場規模和佔有率的同時，本公司將繼續加強市場營銷戰略研究，改進商務模式，調整定價機制，實施靈活有效的市場措施，全面推進市場服務體系建設。

本公司亦將繼續利用目前已有的競爭優勢，大力開拓包括航空人身意外傷害保險、酒店房間在內的旅遊業務電子分銷市場，擬採取有效的商務、技術、管理組合策略，積極發展基於互聯網的旅遊平台業務。在充分研究市場需求的基礎上，繼續最大限度地發揮獨有的數據資源價值，大力開發適合商營航空公司、機場等行業參與者極需的產品和服務，尋求新的增長機會。

本公司也將繼續利用新技術優化系統資源配置，進一步改善系統應用體系結構，建設支撐本集團產品發展戰略的系統體系結構，強化主機和網絡系統的安全可靠性和抗干擾能力，繼續改善系統資源性能，建立亞洲一流的安全生產體系和信息安全體系，滿足本集團業務增長和市場發展的需求。

