

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。經過二十多年的不斷開發，已經初步形成了相對完整的、豐富的、功能強大的旅客信息服務產品線，初步滿足了從商營航空公司、機場、旅遊產品和服務供應商到旅遊代理人、機構客戶、航空旅客和貨運商等所有行業參與者的需求，幫助他們開拓了市場、提高了運營效率、改善了服務質量，同時本集團也形成了電子旅遊分銷、機場旅客處理和數據網絡等核心業務。

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航空公司、旅遊供應商提供產品和服務分銷平台。二零零三年，ETD業務提供的收入佔本集團總收的48.3%。

二零零三年，本公司ETD業務的發展一波三折。於年初在持續增長的中國經濟的推動下，受惠於航空旅遊業的繁榮，ETD系統處理的航班訂座量繼續保持著二零零二年的增長勢頭。但是自四月份嚴重急性呼吸系統綜合症(「非典型肺炎」)爆發後，中國航空旅遊業受到了巨大沖擊，ETD系統處理的業務量大幅度下跌。然而，在六月份疫情解除後，隨著航空旅客信心的逐漸恢復以及民航總局「藍天振興」活動和各中國商營航空公司市場營銷計劃的實施，中國航空運輸業恢復了快速增長的勢頭。ETD系統全年處理的國內外商營航空公司的航班訂座量約96.8百萬人次，較二零零二年增長了約2.5%。其中處理中國商營航空公司的航班訂座量增長了約2.7%，處理外國及地區航空公司的航班訂座量減少了約1.0%。

二零零三年，本公司在繼續完善已經推出的ETD產品性能的同時，亦繼續進行ETD產品的市場推廣活動，強化了對中外商營航空公司的個性化服務。在本公司的技術支持下，中國國際航空公司和中國東方航空股份有限公司著手使用本公司開發的航空公司本票自動結算、稅控國際機票機打發票、淨價發佈系統等產品和服務，從而滿足這些商營航空公司期望借助資訊科技提升運營效率、改善服務質量的需要。為滿足中國南方航空股份有限公司在其運營過程中對資訊科技解決方案的需求，本公司專門成立了產品開發團隊，為其提供一對一的服務。美國聯合航空公司航班管理系統已經與本公司ETD系統之間實現了直聯，從而成為繼美國西北航空公司加入本公司ETD系統後的第二家北美航空公司。

二零零三年，本公司在不斷回應旅遊分銷代理人需求，提供滿足其需要的產品的同時，亦不斷地加強客戶服務工作。在非典型肺炎肆虐期間，積極組織實施「危機營銷」，與旅遊分銷代理人同舟共濟，共渡難關。亦繼續豐富和完善基於開放平台技術的產品線，為旅遊分銷代理人的業務發展提供產品支持和服務。調整市場營銷政策，與重要旅遊分銷代理人結成戰略合作夥伴關係，提供個性化服務。

機場旅客處理〔APP〕

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處理事務的效率。本公司是中國最大的APP服務提供商。二零零三年，APP佔業務提供的收入佔本集團總收入的26.0%。

二零零三年，在順利完成吞吐量位居前100位的國內機場的APP系統建設工程後，本公司又與國內其餘的二十六家機場簽署了APP前端系統建設的商務合同，這些合同預計在二零零四年的上半年完成，屆時中國所有機場將全部使用本公司的APP系統，從而將進一步強化本公司在中國航空運輸業中的市場地位。二零零三年，APP系統處理機場出港旅客量約71.8百萬人次，較二零零二年增長了約19.3%，約佔中國機場出港旅客量的77.4%。

繼二零零二年本公司自主開發的新一代APP前端系統在深圳機場投產成功後，二零零三年，本公司繼續完善新一代APP系統，初步形成了四條產品線：面向機場旅客處理的Easy Airport系列、面向機場運營的Easy Manager系列、面向旅客服務的Easy CheckIn系列和面向其他信息系統對接的Easy Interface系列。隨著這幾條產品線的完善，將逐步實現APP系統與商營航空公司、機場信息系統之間的整合，為商營航空公司、機場的運營管理提供一攬子資訊科技解決方案，為航空旅客提供便捷、高效、無縫服務。

二零零三年，本公司在不斷完善、豐富新一代APP系統產品線的同時，亦相繼在鄭州、太原、哈爾濱等10家機場正式投產了新一代APP系統。為適應美國911恐怖襲擊後國際、國內反恐形勢的需要，應民航總局等政府部門的要求，本公司在國內成功實施了機場進出港旅客信息系統。



◀ 朱永先生
執行董事及總經理

電子商務

本公司結合互聯網科技，利用核心ETD系統、APP系統和數據網絡所開發的電子商務業務亦日益完善。它為商營航空公司提供高效廉價的分銷渠道，為旅遊分銷代理人提供低成本、便捷的系統連接方式和個性化服務，為民航旅客提供豐富多彩的網上旅遊產品和服務。本公司提供的電子商務產品主要包括：在線分銷產品、網上值機、行程在線、短信息處理平台、網站ASP服務、網站託管業務、電子客票銷售、電子支付等。二零零三年，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%。

電子客票

本公司自主開發的電子客票是建立在本公司的ETD系統、APP系統和結算系統基礎上的，目前已經形成一套以ICS電子客票為基礎，CRS電子客票、Internet電子客票緊密配合的結構合理、功能完善的電子客票產品體系，它具備支持電子客票的出票、顯示、改簽、作廢、退票、換開等訂票功能，它亦具備支持對電子客票旅客的機場旅客事務處理功能，它還具備支持對電子客票的清算、結算處理功能。過去兩年，深圳航空公司、中國國際航空公司先後使用本公司的電子客票產品後，拓展了銷售渠道，取得了明顯的回報。二零零三年，通過本公司電子客票系統銷售的機票超過了100千張。同時在本公司的支持下，民航總局制訂了中國電子客票標準，這為電子客票在中國市場的推廣創造了條件。

數據服務

本公司自主開發的數據服務系統是通過收集本公司ETD系統、APP系統運營過程中產生的數據，採用數據倉庫等技術手段，按照行業監管部門、商營航空公司、機場、旅遊分銷代理人等所有航空旅遊行業參與者的需求，提供不同的產品和服務。目前本公司開發的數據產品包括數據訂閱系統、航空客運市場分析、銷售機構預定分析、市場銷售分析(MIDT)、分銷系統對帳分析(BIDT)、訂票趨勢分析、航線收益分析等，這些產品可以通過印刷品、傳真、互聯網、網站、電子郵件等多種發佈方式為客戶的決策提供支持。二零零三年，隨著廈門航空有限公司等客戶開始使用本公司提供的數據服務後，目前所有的國內商營航空公司都是本公司的客戶。

E-TERM

本公司自主開發的基於開放技術的E-term接入產品，支持專線、互聯網等多種接入方式，該產品採用圖形化的仿真介面，能夠將普通PC機仿真成傳統的ETD系統終端，從而縮短了培訓周期，提高了效率；能夠一機多用，從而降低了使用成本。同時，E-term還支持一系列產品的仿真，如：Window CE，PDA等，方便客戶選擇使用。目前使用E-term的客戶近2千家。

旅遊產品分銷

本公司自主開發的EASYBOOKING可以提供遍及全球的酒店和租車的信息，支持旅遊分銷代理人進行酒店、租車的查詢與預定操作，為旅客提供旅遊產品分銷服務。目前，本公司系統可以銷售的國內外酒店數量超過了58千家、租車點24千個。另外，本公司已與中國東方航空集團公司合資建立了上海東美航空旅遊在線網絡有限公司，正嘗試建立從旅遊產品預訂、打包銷售、記價、出票、後台管理等全過程的完整旅行社資訊科技解決方案，探索旅遊產品分銷業務。

航空人身意外保險銷售

航空人身意外保險銷售管理系統是本公司自主開發的、用於銷售航空人身意外傷害保險的信息處理系統，該銷售管理系統直接與本公司ETD系統相聯，充分利用本公司現有的主機資源和數據服務系統，實現了航空人身意外傷害保險銷售、理賠和管理過程的電子自動化，它大大提高了保險公司、保單銷售機構和航空旅客的效率。自二零零二年推向市場後，該項業務發展迅速。二零零三年通過航空人身意外保險銷售管理系統銷售的電子保單量逾10百萬張。

資訊科技服務

二零零三年，本公司通過與聯營公司——上海民航華東凱亞系統集成有限公司，外包了中國東方航空股份有限公司的資訊科技業務，並通過聯營公司向中國東方航空股份有限公司提供資訊科技服務。同時，本公司也已經分別與雲南、黑龍江的機場管理公司合資成立了機場信息服務公司，並通過合資公司向機場提供資訊科技服務。

地區分銷中心

截止二零零三年底，本公司通過單獨出資或合資的方式，共建立了30個分支機構，這些分支機構構成了本公司地區分銷中心的主體，遍佈全國各地，是本公司市場服務體系的重要組成部分。地區分銷中心對於本公司的業務運作至關重要，肩負著以下關鍵角色：本公司現有產品和服務的重要分銷渠道、提供地區技術服務和支持的客戶服務中心以及本公司進行市場調查、新產品推廣、客戶反饋等市場營銷工作的重要工具。

基礎設施

本集團的基礎設施是為本集團業務發展戰略服務的。本集團基礎設施的目標是使系統的處理能力適應業務增長的同時，利用新技術優化系統資源配置，調整系統應用體系結構，改善系統資源性能，使系統運行更加安全可靠，抵禦干擾的能力更強。為此，二零零三年，本公司新購置了一台主機，提升了本公司的系統處理能力和備份能力；對核心網絡和骨幹網絡進行了改造，優化了整個網絡路由，提高了整個網絡的安全性和穩定性。同時，本公司繼續強化安全生產制度的建設和執行，確保基礎設施安全運行。二零零三年，本公司的供應控制系統(ICS)、計算機訂票系統(CRS)和APP主機系統的可利用率分別約為99.99%、99.98%和99.99%，成績卓越。

新一代旅客服務系統

本公司新一代電子旅遊分銷計劃將於二零零四年內結束，基本實現了預期的各項目標。為了在市場、技術不斷發展變化的形勢下保持本公司在中國市場的主導地位，同時謀求在未來的亞洲航空旅遊市場獲得更大的發展，二零零三年，本公司正在研究新一代旅客服務系統的建設。