



本公司是中國航空旅遊業信息技術解決方案的主導供應商。本公司在向中國商營航空公司提供先進的航空信息技術服務及其延伸信息技術服務的同時，也在向旅行社、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、功能強大的信息技術服務產品線，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行社、旅遊分銷代理人、機構客戶、旅客和貨運商等所有行業參與者的需求，幫助他們拓展了核心業務、改善了服務質量，提高了運營效率。

航空信息技術服務

本公司提供的航空信息技術服務是由一系列的產品和解決方案組成，為中國所有商營航空公司和近30家外國及地區航空公司提供電子旅遊分銷服務（「ETD」）（包括航班控制系統服務「ICS」、計算機分銷系統服務「CRS」）和機場旅客處理服務「APP」，以及與上述核心業務相關的延伸信息技術服務，包括但不限於：為商營航空公司決策支持提供的數據服務、支持航空聯盟的產品服務、發展商營航空公司電子商務的解決方案以及支持商營航空公司和機場提高地面運營效率的信息管理系統等服務。二零零四年，航空信息技術服務業務提供的收入為人民幣1,025.7百萬元，佔本集團總收入的80.0%，較二零零三年同期增長了54.5%。

二零零四年，受益於中國經濟的持續快速增長和日益擴大的對外貿易及活躍的國際投資，日益頻繁的國內外人員的商務旅行、休閒旅遊活動推動了中國航空運輸業的全面繁榮，中國民航運輸業旅客運輸量首次突破了1億人次大關，跨上了一個新的台階。作為中國航空旅遊業信息技術服務的主導供應商，本公司ETD系統處理了約132.2百萬人次的國內外商營航空公司的航班訂座量，較二零零三年增長了約36.6%，其中處理中國商營航空公司的航班訂座量增長了約37.4%，處理外國及地區航空公司的航班訂座量增長了約18.6%；APP系統處理了約102.3百萬人次的機場出港旅客量，較二零零三年增長了約42.5%，約佔中國機場出港旅客量的80.3%。

本集團提供的航空信息技術服務及延伸信息技術服務是幫助商營航空公司應對競爭、獲取盈利的。多年來，本集團根植於中國航空旅遊業，不斷跟進行業技術發展趨勢，把握中國航空運輸市場的發展需求，不斷完善航空信息技術服務及延伸信息技術服務。二零零四年，中外商營航空公司繼續使用本集團的航空信息技術服務，簡化商務操作流程，豐富銷售渠道和銷售模式，多樣化服務旅客手段，改善核心業務的運營質量。如：中國主要商營航空公司已經全面使用了本公司自主研發的公佈運價申報與發佈系統(AirTIS)和市場運價管理系統(EasyFare)，發佈、管理其航空運價。本公司發展的商營航空公司電子客票技術解決方案在中國國際航空股份有限公司得到了廣泛地應用，已經形成了多渠道、多方式的銷售模式，二零零四年十二月，其通過本公司電子客票系統銷售的電子客票已超過了其月客票銷售量的10%；此外，為配合中國二零零七年全行業電子客票比例達到50%的目標，本公司開發了BSP電子客票技術解決方案，海南航空股份有限公司率先採用。同時，本公司亦大力發展商營航空公司重要資源管理產品如航班路徑優化、航班共用產品等。在全部完成中國國內129家通航機場的APP系統建設工程後，又相繼有12家機場使用了本公司的新一代APP前端系統；法國航空公司、德國漢莎航空公司等13家國外商營航空公司亦決定加盟本公司APP系統，而與本公司ETD系統實現直聯的外國及地區航空公司則達到了17家。

繼二零零三年初步建立起了數據服務系統，推出了一系列數據產品和服務後，二零零四年，本公司進一步貼近商營航空公司的業務需求，逐步實現了數據應用的多樣化和產品的系列化，成功支持了商營航空公司的常旅客、收益管理等核心商務系統的運營。為支持商營航空公司之間實現代碼共享和航空聯盟，本公司大力改進系統功能和產品開發，實現了聯盟系統之間的信息實時交換。本公司提供的電子商務解決方案，也在一定程度上推動了中國商營航空公司電子商務的發展。本公司開發的機場地面運營系統(AGOMS)已經在中國國際航空股份有限公司、海南航空股份有限公司、深圳航空有限責任公司的基地機場得到了全面應用，有效地提高了商營航空公司的地面服務效率。

本公司新一代旅客服務系統的建設目標是以旅客服務為中心，能夠靈活地支持旅行價值鏈中每個環節的商務服務，以配合航空旅遊業的發展趨勢，支持商營航空公司的市場競爭和運營服務。二零零四年，本公司借鑒國際先進技術，自主研發了部分中間件和基於視窗的前端產品，初步實現了現有核心系統功能的部分外移，為核心系統向開放平台的平滑轉移奠定了基礎。

分銷信息技術服務

本集團是依賴旅行社、旅遊分銷代理人渠道實現分銷業務的，開發適合旅行社、旅遊分銷代理人業務需求的信息技術解決方案，提供更豐富的分銷內容、更靈活的分銷方式、個性化的客戶服務，是本集團一直努力的目標。為此，在前幾年工作基礎上，二零零四年，本公司一方面大力完善已經推出的E-Term產品，研發基於互聯網的代理人門戶系統，另一方面大力推進PC平台改造工作，到二零零四年底全網PC平台使用率超過了70%。為降低旅行社、旅遊分銷代理人的運營成本，本集團實施了Travelnet計劃。旅行社、旅遊分銷代理人繼續廣泛使用本集團提供的銷售管理工具、BACK-office產品和數據服務產品和應用進行市場分析、客戶管理和運營。與香港中國旅行社有限公司、中國國際旅行社等多家中國最大的旅行社建立了更緊密的戰略合作夥伴關係，充分發揮本集團在中國航空旅遊業中的信息技術服務的優勢，幫助中國的旅遊企業更好地參與國際競爭。

大力發展能夠支持旅遊分銷渠道的電子商務解決方案是本公司發展的另一個重點。二零零四年，在繼續完善已經推出的電子商務產品如IBE、在線支付、行程在線、短消息處理等的同時，本公司亦繼續推進網站ASP和託管服務。本公司初步建立的一攬子分銷信息技術解決方案，已在上海東美航空公司得到了成功地應用，幫助後者發展在線分銷業務。

本公司通過單獨出資或合資的方式，建立的30個地區分銷中心，構成了本公司分銷體系的主體，遍佈全國各地。本公司主要是依賴他們為旅行社、旅遊分銷代理人提供信息技術服務的。

旅遊產品分銷服務

二零零四年，中國接待入境遊人數和出境遊人數分別超過了一億人次和三千八百萬人次，已經成為全球第四大旅遊目的地和客源輸出地。為了抓住中國旅遊業快速發展的機會，充分發揮本集團多年形成的資源、技術和市場服務體系的優勢，為旅客提供更多的旅遊產品和服務的選擇，幫助旅行社、旅遊分銷代理人發掘新的業務機會，本集團正大力發展包括酒店預定、「酒店+機票」產品、租車、航空意外人身傷害險在內的旅遊產品分銷服務。目前，本公司旅行分銷系統中可以銷售的國內外酒店數量超過了63千家，租車點超過了24千個。二零零四年，通過本公司航空人身意外保險銷售管理系統銷售的電子保單超過了16.2百萬張。

信息技術集成服務

二零零四年，本集團在大力推進航空信息技術、分銷信息技術服務的同時，亦積極介入信息技術基礎設施建設、運營、維護和管理，通過提供更加個性化的數據服務、技術支持、業務諮詢等多種途徑，發展信息技術集成業務。本集團自主研發的安檢信息系統、機場自動廣播系統、行李確認系統等信息技術集成產品已經初步得到了應用。

自二零零一年美國發生「911」恐怖襲擊以來，防止恐怖襲擊越來越成為國際民航運輸業關注的重要課題。為了抓住中國航空信息安全的發展機會，本公司正在構建面向航空旅客和貨物運輸的監控和管理信息安全系統。

基礎設施

本集團的基礎設施是為本集團的業務發展戰略服務的。本集團基礎設施的目標是在確保生產安全、滿足業務發展的同時，充分利用技術、商務、管理手段，調整系統結構，優化資源配置，提升運行可靠性和抗干擾能力，實現低成本運營。

二零零四年，為確保基礎設施的運行可靠性，本公司建設投產了實時數據備份體系，完善了同城異地災難備份結構，引入了第二家通信線路供應商，進一步採取了多種安全防護措施。為改善基礎設施的運行性能，本公司繼續採用新技術、新工具調整各應用系統的結構，優化各核心模塊的事務處理流程，拓寬應用系統間的通訊通道，優化了網絡層次結構。同時，本公司亦採取報文轉移、開放平台集中管理、商務談判等多種方式，降低基礎設施的運營成本。二零零四年，本公司的ICS、CRS、APP主機系統和網絡系統的利用率均超過了99.9%，核心網絡、接入網絡的運行質量也達到了較高水平。