



新闻稿

国际航协建构现代航空零售计划

2022年12月6日，日内瓦——国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）宣布建构现代航空零售计划，促进航空业以旅客为中心的价值创造。由航空公司先行者组成的联盟将与国际航协共同努力，加快转型。联盟成员包括美国航空公司、法国航空-荷兰皇家航空集团、英国航空公司、阿联酋航空公司、芬兰航空公司、伊比利亚航空公司、汉莎航空集团、阿曼航空公司、新加坡航空公司和厦门航空公司。

当前，旅客体验受到通用数十年的老旧标准、流程和技术的制约，航空业必须采用现代零售方法，为旅客创造额外价值，并减少日益复杂的旅客文件检查要求带来的麻烦。

现代航空零售计划旨在解决这一困境，并通过将航空分销转变为与大多数其他零售商使用的“报价和订单”（Offers and Orders）系统来释放价值创造机会。

“目标是通过满足需求为旅客创造价值。旅客期待无缝的数字体验；无论从何处购买旅行，都希望得到一致与连贯的服务。凭借由领先航空公司组成的全球联盟的力量支持，我们将在未来几年加速提升与变革旅客的体验。”国际航协客户金融数字服务部高级副总裁默罕默德·阿尔巴克里先生（Muhammad Albakri）表示。

向现代航空零售转型

现代航空零售计划建立在三大支柱之上：

客户识别

- “[One ID](#)”的行业标准允许旅客在机场通过基于生物识别先进信息共享和非接触式流程简化行程。此外，该计划还将允许航空公司在不同渠道和接触点提供无缝体验，并对与之交易的第三方旅行零售商有更多了解。

零售报价

- 超过10%的旅行社销售来自NDC（新分销能力）接口；部分航空公司已经有超过30%的间接预订来自NDC，令这一进程推进顺利。行业标准将在个性化、动态定价、捆绑包（包括第三方内容，如联运）和数字支付选项等领域继续发展。无论是通过航空公司网站还是通过旅行社购买，旅客都将拥有更多选择，并充分了解所获服务的价值。

随单交付

- 通过订单模块，旅客无须在不同的参考号和文件（PNR、电子机票和电子文件）之间切换，特别是在处理旅行中断或行程变更时。支持这一转变的行业标准已列入[ONE Order 项目](#)。下一步是制定一整套行业标准，赋能航空公司对航空技术目前所依赖的陈旧基础设施进行全面改造。

行业支持变革

瑞士国际航空公司首席商务官兼董事会成员 Tamur Goudarzi Pour 表示：“作为行业领导者，汉莎航空集团旗下航空公司已经着手推动并作为创始成员加入了国际航协航空零售联盟。我们坚定地致力于新的国际航协现代航空零售计划，并坚信联盟将为行业在实现目标方面发挥重要作用。对于行业而言，合作和协同创造的思维范式变化是全新的，为摒弃老旧系统和急需的技术飞跃铺平了道路。汉莎航空集团将加倍努力，实现真正现代化的航空零售，为旅客与客户创造真正的价值”。



美国航空公司航空零售总经理 Neil Geurin 说：“现代航空零售简化了旅客体验，可为更多的客户提供优质产品和服务。完成向 100 % 报价和订单（Offers and Orders）的过渡并不是一件轻而易举的事情，但我们有信心实现这一目标，因为航空业在应对复杂挑战和提供创新解决方案方面有着优良记录。我们很高兴与所有合作伙伴携手，无论是全球分销公司、旅行零售商还是企业客户，充分利用创新技术的力量，为旅客与客户提供更好的体验。”

阿曼航空公司收入、零售和货运高级副总裁 Umesh Chhibe 表示：“我们很高兴成为现代零售转型之旅的一员，联盟不仅将与航空公司合作，还将与拥有相同愿景的技术合作伙伴合作。阿曼航空公司坚信，100 % 报价和订单和 ONE Order 将通过传统流程现代化为整个旅行行业带来好处”。

加拿大航空公司分销和支付高级总监兼国际航协分销咨询委员会主席 Keith Wallis 指出：“NDC 为航空公司创造了巨大机会，使产品和服务更加以旅客为中心。在整个价值链的支持下，航空公司现在可以采取下一步行动，以客户体验为中心，成为真正的现代零售商。”

“航空公司现在可以提供令人眼前一亮和新型的以旅客为中心的报价。通过订单模块，我们可以简化整个购买和旅行体验。对行业来说是一个尤为难得的良机，这是航空业经营方式上的一次范式变革。” Wallis 补充道。

“在线购买航空旅行应该像旅客期望的那样简单。当旅行计划发生变化或出现中断而需要做出调整时，也应力求做到顺畅无缝。在由报价和订单构建的系统，航空公司将不再依赖基于航空旅行特有的传统标准和流程构建的特殊定制系统，从而鼓励新的玩家进入市场。”阿尔巴克里先生表示。

国际航协通过促进行业标准的制定，确保所有各方均能轻松获得标准、实施指南和其他的所需能力，实现转型。国际航协将继续与所有价值链利益相关方沟通以锁定技术难点，尽可能地提出行业解决方法。

- IATA -

编者注释:

- 国际航协在世界各地共拥有 300 家成员航空公司，其定期国际航班客运量占全球的 83%。
- [飞向净零碳排放](#)