

FROM THE HEART OF EURASIA

哈萨克斯坦阿斯塔纳航空公司



Best Airline Central Asia and CIS



介绍要点

- 阿斯塔纳航空公司简介
- 中哈航线及政策
- 主要机型介绍
- 我们的服务和产品



Best Airline Central Asia and CIS



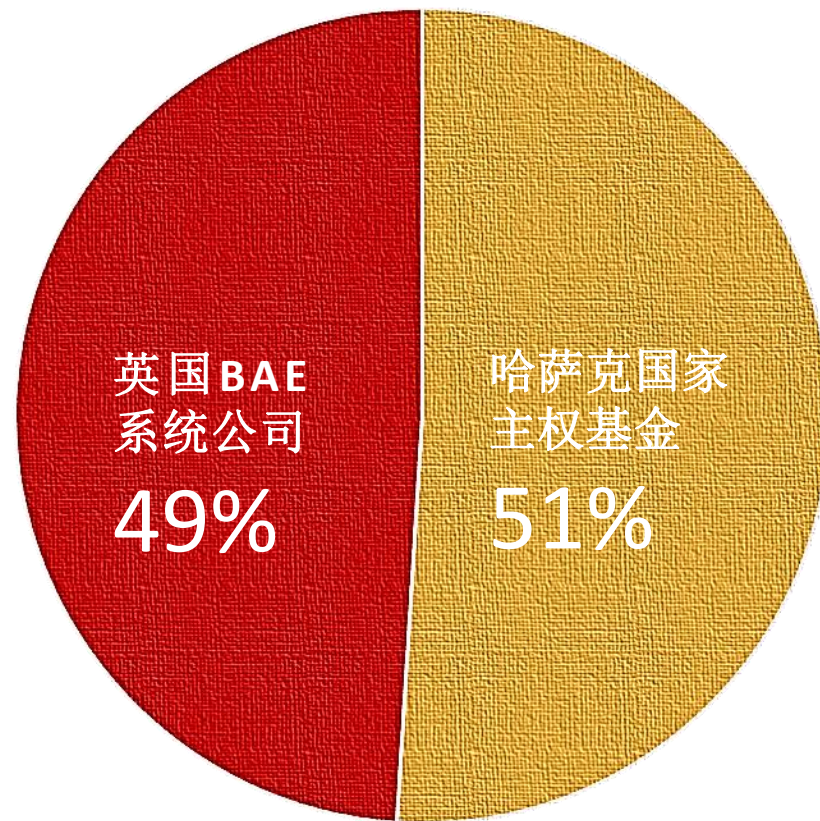
公司简介



哈萨克斯坦国家载旗航空公司

两字代码: KC

于2002年5月15日首航



Best Airline Central Asia and CIS



公司简介



拥有两个基地枢纽航站

- 阿拉木图
- 阿斯塔纳



Best Airline Central Asia and CIS



主要奖项

- SKYTRAX 四星航空公司
- 2012-2022 获得10次SKYTRAX中亚及印度地区最佳航司
- APEX中亚最佳娱乐系统和空中餐饮奖(2022年)
- 3次猫途鹰平台旅行者最佳选择奖
- 2018-2020 APEX区域五星航司



Best Airline Central Asia and CIS



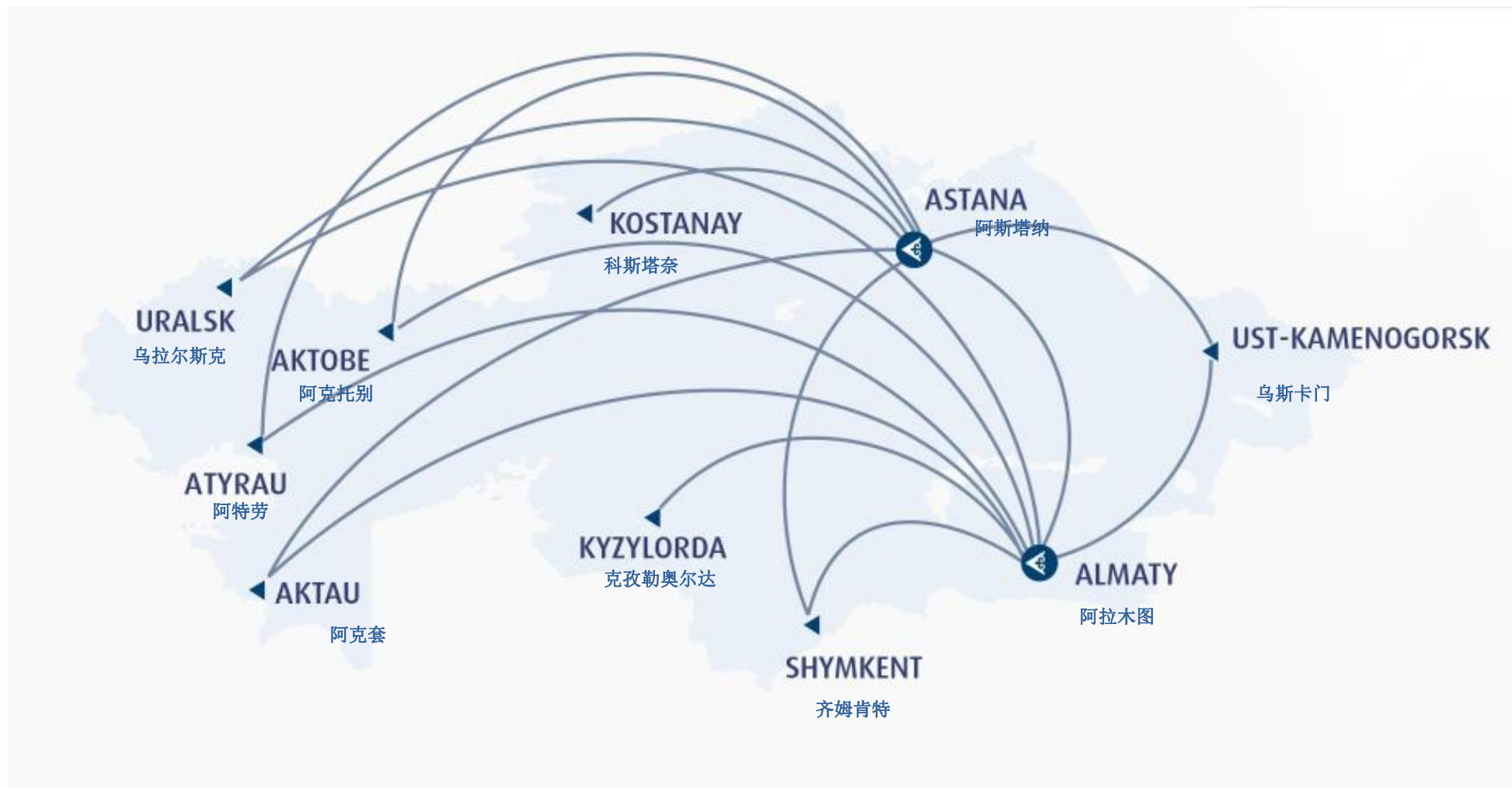
2019年成立子公司—飞狮航空



Best Airline Central Asia and CIS



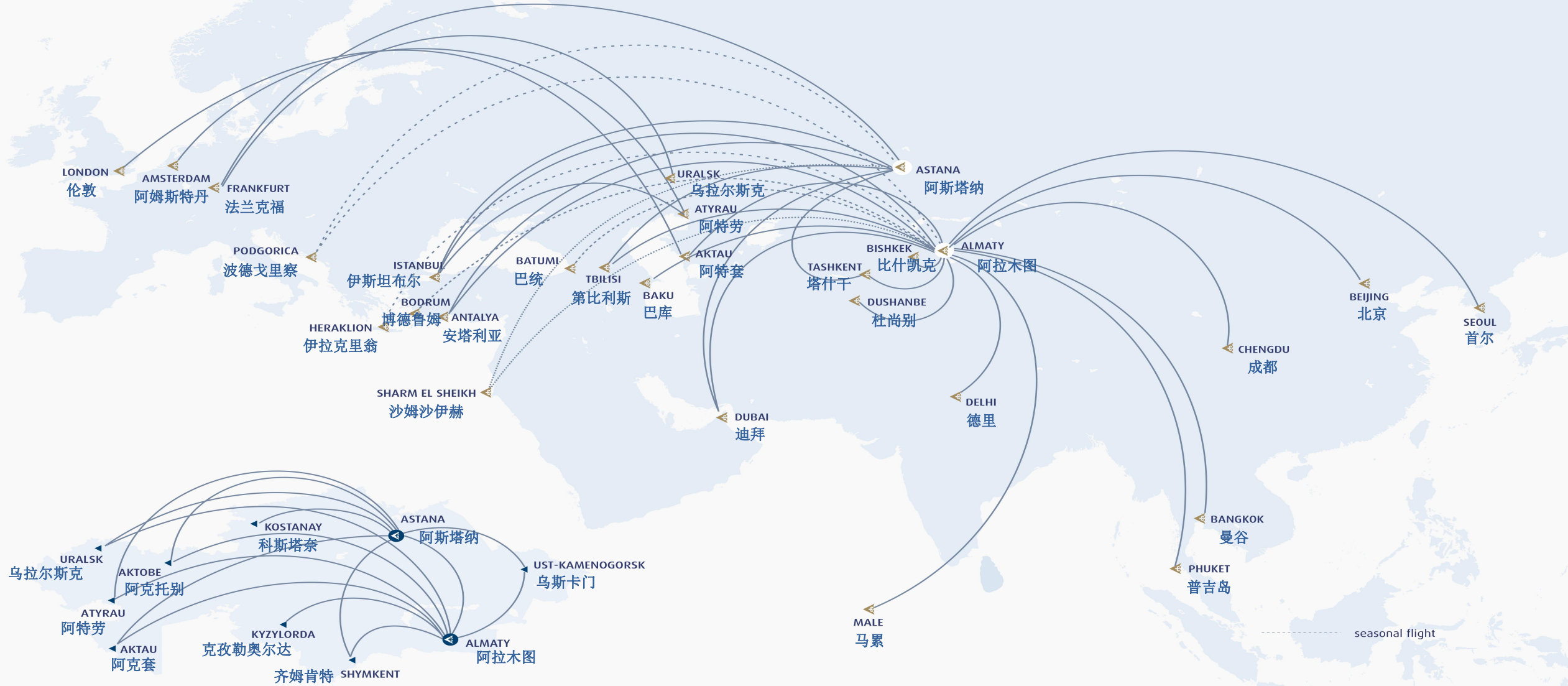
哈萨克斯坦国内航线



Best Airline Central Asia and CIS



国际航线网络图



Best Airline Central Asia and CIS



合作伙伴

- 55家KC interline联运合作伙伴
- 19家行李联运合作伙伴
- 6家代码共享合作伙伴



Best Airline Central Asia and CIS



机队组成

AIRBUS

A321 CEO/NEO/LR



A320 CEO/NEO



A321/320 NEO - 4 BC

- 机队机型：波音767、空客A320/A320neo/A321/A321neo/A321 neo LR、和Embraer 190-E2
- 阿斯塔纳航空集团目前运营40架飞机，平均机龄5.2年。

BOEING

B767-300ER/ERW



EMBRAER

E190 LR/E2



E190 E2 - 4 BC



Best Airline Central Asia and CIS



运营中国航线的机型

Airbus A321LR
16公务 +150经济



Airbus A321 NEO
28公务 +151经济



- 在现有运营的中国航线上（包括北京-阿拉木图，北京-阿斯塔纳，成都-阿拉木图往返航线），阿斯塔纳航空使用最新引进的Airbus A321LR和Airbus A321 NEO机型，平均机龄分别为0.78年和2.25年，为乘客提供更舒适的飞行环境。



Best Airline Central Asia and CIS





中哈航线及政策



Best Airline Central Asia and CIS



直飞航班

航线	航班	班次	航班时刻
成都天府 - 阿拉木图	KC286	周4	04:55-07:45
阿拉木图 - 成都天府	KC285	周3	20:00-02:35+1
北京首都-阿拉木图	KC268	周1 2 3* 4* 5 6 7*	05:55-09:05
阿拉木图-北京首都	KC267	周1 2* 3* 4 5 6*7	21:55-04:55+1
北京首都-阿斯塔纳	KC228	周 4 7	02:55-07:00
阿斯塔纳-北京首都	KC227	周 3 6	18:25-0:55+1

***以上时间均为当地时间,*标为夏季时刻增加的航班**



Best Airline Central Asia and CIS



直飞航班出行须知

- 自2022年7月8日起，中国公民入境哈萨克斯坦可享受不超过14天的免签政策，但在180天内在哈停留总天数不可超过42天。使用免签政策入境须在前往哈萨克斯坦之前持有14天内中转到第三国或返回中国的机票，否则将无法顺利登机。
- 中国始发前往哈萨克斯坦不再需要出示任何核酸检测证明或者疫苗接种证明。
- 哈萨克斯坦回国旅客需持48小时内的核酸检测证明（**必须为纸质报告，如检测机构出具电子报告请打印后携带**），结果阴性者可搭乘赴华航班。
- 海关申报：取得核酸检测阴性结果后，通过微信小程序“海关旅客指尖服务”、掌上海关 APP 或网页版(<https://htdecl.chinaport.gov.cn>) 填写《中华人民共和国出/入境健康申明卡》进行申报。



Best Airline Central Asia and CIS



阿拉木图



Shymbulak 滑雪场



第一总统公园





巴伊杰列克观景塔






阿斯塔纳歌剧院



哈兹拉特苏丹清真寺



 air astana

努尔阿斯塔纳清真寺



阿斯塔纳世博会



 air astana

北京出发经哈中转至第三国

航线	航班	班次	航班时刻
北京-阿拉木图-塔什干	KC268 KC127	周1 2 3* 4* 5 6 7*	05:55-09:05 12:05-12:40
北京-阿拉木图-比什凯克	KC268 KC109	周1 2 3* 4* 5 6 7*	05:55-09:05 17:35-18:25
北京-阿拉木图-杜尚别	KC268 KC131	周2 5 7*	05:55-09:05 11:10-12:00
北京-阿拉木图-第比利斯	KC268 KC139	周3* 5 7*	05:55-09:05 19:10-21:20
北京-阿拉木图-伊斯坦布尔	KC268 KC911	周1 2 4* 5 6 7*	05:55-09:05 17:50-20:55
北京-阿拉木图-伦敦	KC268 KC901	周 2 4 6 7	05:55-09:05 10:30-16:50
北京-阿斯塔纳-迪拜	KC228 KC205/207	周4 7	02:55-07:00 08:15-10:55

***以上时间均为当地时间,*标为夏季时刻增加的航班**



Best Airline Central Asia and CIS



成都出发经哈中转至第三国

航线	航班	班次	航班时刻
成都天府-阿拉木图-塔什干	KC286 KC127	周4	04:35-07:30 12:05-12:40
成都天府-阿拉木图-比什凯克	KC286 KC109	周4	04:35-07:30 17:35-18:25
成都天府-阿拉木图-杜尚别	KC286 KC131	周4	04:35-07:30 11:10+1-12:00+1
成都天府-阿拉木图-第比利斯	KC286 KC139	周4	04:35-07:30 19:10+1-21:20+1
成都天府-阿拉木图-伊斯坦布尔	KC286 KC911	周4	04:35-07:30 17:50-20:55
成都天府-阿拉木图-伦敦	KC286 KC901	周4	04:35-07:30 10:30-16:50
成都天府-阿拉木图-迪拜	KC286 KC897	周4	04:35-07:30 10:15-12:55



Best Airline Central Asia and CIS



经哈中转至第三国出行须知

- 成都/北京出发前往哈萨克斯坦，或者经哈转机到塔什干、比什凯克、杜尚别、第比利斯、伊斯坦布尔以及迪拜的旅客，目的地国家不需要入境防疫检查，即不需要出示任何核酸检测证明或者疫苗接种证明。旅客出行前需向相关机构咨询有关签证事宜，确认能够出行后购买机票。
- 成都/北京出发经哈转机至英国（伦敦）的旅客，仍需遵守以下防疫规定。
 - 所有年满12岁的从中国大陆前往伦敦的旅客，无论是否接种过疫苗，均需提供航班起飞前48小时内的中英文双语的核酸检测阴性证明，若只提供中文证明，则无法顺利登机。
 - 乘客必须持有检测报告的纸质原版或电子版才能登机，且该证明所有信息必须有英文翻译。核酸检测证明需包含乘客的姓名（需跟护照一致），乘客的生日或年龄，检测结果，采集样本的时间，测试单位名称及联系方式。



Best Airline Central Asia and CIS



第三国经哈中转至北京

航线	航班号	运营日	航班时刻 (当地时间)
塔什干-阿拉木图-北京	KC128	周1 2* 3* 4 5 6*7	14:10-16:40
	KC267		21:55-04:55+1
比什凯克-阿拉木图-北京	KC110	周1 2* 3* 4 5 6*7	19:25-20:15
	KC267		21:55-04:55+1
杜尚别-阿拉木图-北京	KC132	周5 7	13:30-16:10
	KC267		21:55-04:55+1
第比利斯-阿拉木图-北京	KC140	周3 5* 7	22:20-03:55+1
	KC267		21:55+1-04:55+2
伊斯坦布尔-阿拉木图-北京	KC912	周4 6 7	22:35-06:50+1
	KC267		21:55+1-04:55+2
伦敦-阿拉木图-北京	KC902	周6 7	17:20-09:30+1
	KC267		21:55+1-04:55+2
迪拜-阿拉木图-北京	KC898	周1 2* 3* 4 5 6*7	14:00-20:15
	KC267		21:55-04:55+1

***以上时间均为当地时间,*标为夏季时刻增加的航班**



Best Airline Central Asia and CIS



第三国经哈中转至成都

航线	航班号	运营日	航班时刻 (当地时间)
塔什干-阿拉木图-成都天府	KC128	周3	14:10-16:40
	KC285		20:05-02:35+1
比什凯克-阿拉木图-成都天府	KC110	周2	19:25-20:15
	KC285		20:05+1-02:35+2
杜尚别-阿拉木图-成都天府	KC132	周2	19:00-21:45
	KC285		20:05+1-02:35+2
第比利斯-阿拉木图-成都天府	KC140	周7	22:20-03:55+1
	KC285		20:05+3-02:35+4
伊斯坦布尔-阿拉木图-成都天府	KC912	周1	21:55-06:15+1
	KC285		20:05+2-02:35+3
伦敦-阿拉木图-成都天府	KC902	周7	18:05-09:00+1
	KC285		20:05+3-02:35+4
迪拜-阿拉木图-成都天府	KC898	周2	13:55-20:10
	KC285		20:05+1-02:35+2



Best Airline Central Asia and CIS





机型介绍



AIRBUS A321LR



Best Airline Central Asia and CIS

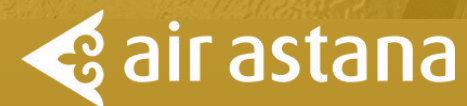
 air astana



AIRBUS A321LR (J-16 seats)

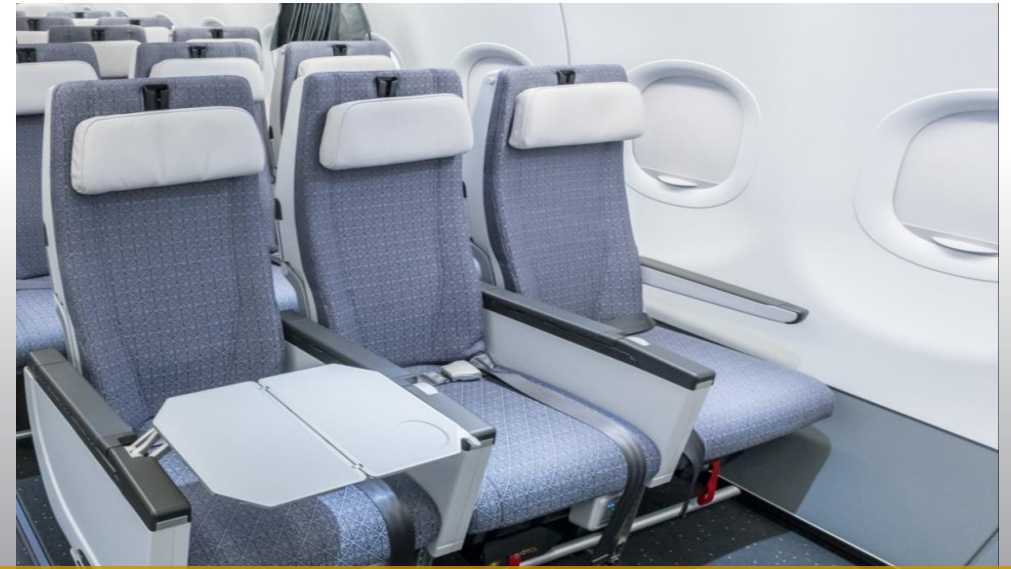


Best Airline Central Asia and CIS





20
YEARS



AIRBUS A321LR (Y-150 seats)



Best Airline Central Asia and CIS

 air astana

20
YEARS

- 载客量：179座（公务舱28座，经济舱151座）
- 新型发动机可减少15%燃油消耗，8%运营成本
- 有害气体排放量减少10%
- 低噪音客机

AIRBUS-A321 NEO



Best Airline Central Asia and CIS

 air astana

РАЗВЛЕЧЕНИЯ НА БОРТУ

#myairastana

先进的机上娱乐系统

空中儿童乐园

- 儿童动画片和电影
- 儿童玩具



Best Airline Central Asia and CIS

 air astana



服务和产品



商务舱&经济舱视频



中国公民入境哈萨克斯坦 享受14天免签



Best Airline Central Asia and CIS



14天免签入境哈萨克斯坦政策

- 根据哈萨克斯坦政府法令，自2022年7月8日起，中国公民入境哈萨克斯坦可享受不超过14天的免签政策。
- 180天内在哈停留总天数不可超过**42**天。
- 计划14天免签入境哈萨克斯坦的乘客，须在前往哈萨克斯坦之前持有14天内中转到第三国或返回中国的机票，否则将无法顺利登机。



Best Airline Central Asia and CIS





Best Airline Central Asia and CIS



中转假日酒店 *Stopover Holiday*



两程国际航班中转时间超过**10**小时以上的乘客可在航班出发前至少**4**个工作日以上通过官网或代表处预定中转假日套餐，第一晚酒店价格最低**19**美金起。

预定中转假日项目的乘客将享受以下服务：

- **1**晚酒店住宿（标准入住时间**14:00**，退房时间**12:00**。）
- 自助早餐
- 往返机场接送机服务
- 额外酒店住宿**40**美金起



Best Airline Central Asia and CIS



My Choice 品牌运价 (适用于中国往返哈萨克斯坦航线)

			 LOUNGE ACCESS 贵宾室权限	 LOUNGE ACCESS 贵宾室权限
		 PRIORITY CHECK-IN 优先值机	 PRIORITY CHECK-IN 优先值机	 PRIORITY CHECK-IN 优先值机
 NO REFUND 不可退票	 REFUND 收取退票费	 REFUND FREE 免费退票	 REFUND 收取退票费	 REFUND FREE 免费退票
 CHANGES 收取改期费	 CHANGES 收取改期费	 CHANGES FREE 免费改期	 CHANGES 收取改期费	 CHANGES FREE 免费改期
 0 PC	 1 PC x 23 KG	 2 PC x 23 KG	 2 PC x 32 KG	 2 PC x 32 KG
 1 PC x 8 KG	 1 PC x 8 KG	 1 PC x 8 KG	 2 PC x 8 KG	 2 PC x 8 KG
 NOMAD CLUB POINTS 50 %	 NOMAD CLUB POINTS 100 %	 NOMAD CLUB POINTS 150 %	 NOMAD CLUB POINTS 100 %	 NOMAD CLUB POINTS 100 %
 PREPAID BAGGAGE 预付费行李	 PREPAID BAGGAGE 预付费行李	 PREPAID BAGGAGE 预付费行李	 PREPAID BAGGAGE 预付费行李	 PREPAID BAGGAGE 预付费行李
BASIC	CLASSIC	PLUS	BUSINESS SAVER	BUSINESS FLEX



Best Airline Central Asia and CIS



行李政策

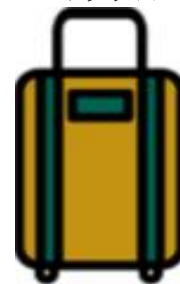


经济舱



最大重量
23KG

公务舱



最大重量
32KG

长宽高之和不超过158cm。
提前购买额外行李可享受七折优惠。



Best Airline Central Asia and CIS



额外行李购买



- 购买机票后，在航班起飞前**36小时**以上提前预定额外行李额，并享受**7折**优惠。
- 如在航班起飞前**36小时**以内购买，将根据机场的标准费用收取。
- 经济舱行李限额**23公斤**，超过**23公斤**将收取超重费，单件行李最多不能超过**32公斤**。

购买方式：

1. 官网“管理我的预订”
2. 阿斯塔纳航空公司办事处
3. 机票代理（航信附加收费系统）



Best Airline Central Asia and CIS

 air astana

我的座位 MySeat



在预定航班时可直接选定MySeat座位，
即可享受更舒适的旅行。

每个航班上MySeat参考价格
(以系统更新为准)

座位	短程航班	中程航班	远程航班
经济舱第1排	120元	200元	290元
经济舱第2排	120元	200元	290元
紧急出口排	120元	200元	290元



Best Airline Central Asia and CIS



经济舱卧席 *Economy sleeper*



适用航线：北京-阿拉木图
北京-阿斯塔纳

预定舱位：W舱
适用机型：Airbus 321 LR

经济舱卧席的礼遇包括：

- 预定好的三个经济舱前排连座
- 更私密的独立空间
- 2件23公斤的免费托运行李额度
- 优先办理值机、登机和离机
- 预先分配座位
- 机票里程可兑换125%的飞行积分
- 商务舱配套便携式旅行套装
- 免费改期，退票



Best Airline Central Asia and CIS



常旅客计划



蓝卡会员： 417,352人

银卡会员： 7,094人

金卡会员： 2,701人

钻石卡会员： 544人

共 37亿 积分被兑换

约 190,000 张奖励机票



Best Airline Central Asia and CIS



常旅客计划



额外行李限额

钻石会员

优先登机 商务舱休息室
经济舱 - 2件*23公斤
公务舱 - 2件*32公斤

金卡会员

优先登机 商务舱休息室
经济舱 - 2件*23公斤
公务舱 - 2件*32公斤

银卡会员

优先登机
经济舱 - 1件*23公斤
公务舱 - 1件*32公斤



Best Airline Central Asia and CIS



航班动态查询

在官网，代理人 and 旅客可以输入起飞地和目的地自行查询当天或前一天/后一天的航班动态，每两分钟自动实时更新一次。

<https://airastana.com/chn/zh-cn/Plan/Flight-Information/Flight-Status>



Best Airline Central Asia and CIS



票务相关问题汇总



- 误机定义
- 非自愿改期/退票
- 机票有效期
- 品牌运价升级
- 手动升舱换开计算
- 组合舱位退票
- 团队申请操作流程



Best Airline Central Asia and CIS



- Q: 出票不成功显示ERROR报错是什么问题?
- A: 很有可能是证件号输入的信息不齐全, 输入SSR DOCS (长护照信息) 的同时需要输入SSR FOID+护照号的短护照信息, 才能出票成功。请务必注意KC的SSR FOID要求是输护照号而不是身份证信息, 与国内航司不同。

- 因系统将通过旅客类别计算飞机重量和平衡, 因此再次强调在预定阿斯塔纳航空客票时, **代理人务必根据旅客护照信息正确输入旅客类别:**
 - 成人姓名后输入性别: 男性旅客姓名后面输入MR, 女性旅客姓名后输入MS或MRS;
 - 儿童 (2岁至11岁, 含11岁): 备注CHD;
 - 婴儿 (2岁以下): 备注INF, 婴儿票不占座位。



Best Airline Central Asia and CIS



• Q: KC误机的概念是什么？

A: 航班起飞至少3小时前成功更改机票状态（即改票或退票）不算误机，只取消座位未改票状态视为误机。
如有误机费将在改期费/退票费的基础上叠加收取。

• Q: 是否可以更改路线（REROUTE）？

A: 如始发国和到达国不变的情况下可以更改路线。例如：北京-阿拉木图更改至成都-阿拉木图，北京-阿拉木图更改至北京-阿斯塔纳。如果行程中只有哈萨克斯坦国内航班，则不能更改路线。例如：阿拉木图-阿斯塔纳不能更改成阿拉木图-阿特劳。

3. REROUTING IS PERMITTED.

WHEN THE ONLY COUPONS IN THE TICKET OR REMAINING
IN THE TICKET ARE FOR DOMESTIC TRANSPORTATION -
SUCH TICKET SHALL NOT BE REROUTED FOR FURTHER
INTERNATIONAL CARRIAGE.



Best Airline Central Asia and CIS



• Q: 发生航变后的非自愿改期/退票怎么改?

A: 由我司原因导致的航班延误或取消, 乘客可在接到航变通知的10个工作日之内申请一次**同舱位**原航班时间**前后48小时**的非自愿改期或非自愿全退。如没有同舱位可以先预定现有舱位后联系代表处转换成同舱位, 不可直接升舱免费换开。

非自愿改期时EI项备注: invrebcncl/invrebdelay

非自愿退票时在退票界面RMK备注: invrefcncl/invrefdelay

- 由罢工, 天气状况, 机场关闭, 技术延误导致的变更和取消被视为**航班运行变更和取消**。
- 冬季和夏季航季时刻调整, 或是及早提前发生的变更被视为**航班时刻变更和取消**

	航班运行变更		航班时刻变更	
	允许退票 如果延误超过	允许一次rebooking 如果延误超过	允许退票 如果延误超过	允许一次rebooking 如果延误超过
国内航班	6 小时	1 小时	1 小时	1 小时
国际航班	6 小时	6 小时	1 小时	1 小时



Best Airline Central Asia and CIS



- Q: 客票退票有效期怎么计算? 是否不管全程未用还是部分使用客票有效期都是以出票日期起一年有效?
- A: 客票有效期为1年, 全程未使用的票有效期自出票之日起算, 部分使用的票有效期自第一程航班起飞时间起一年内有效。超过有效期不可操作退改及升舱。
- Q: 出票时出的是classic fare可以升级成plus fare吗? 不同的品牌运价间怎么升级?
A: 相对价位低的品牌运价可以升级成高一级的品牌运价, 升级时需要收取改期费, 升级后可享受高级品牌运价的行李额度和退改签政策。

2. A CHANGE IS A DATE/FLIGHT/ROUTING/BOOKING
CODE/FARE FAMILY/BRAND CHANGE.



Best Airline Central Asia and CIS



Q: 手动换开升舱时应如何计算差价?

A: 如票面行程对应价格为美金价单（例如阿拉木图-北京/成都行程），用改期后的美金fare减去出票当日的美金fare后，再按换开当日的汇率计算出人民币相应价格，如有额外税差再加收税差。

如票面行程对应价格为人民币价单（例如北京/成都-阿拉木图行程），可直接用改期后的人民币与出票当日的人民币价格互减，即可得出正确的价差。

例如，以下机票换开时应该用新票面的fare（3133USD）减去旧票面的fare（2443USD），得出美金价差690USD，用换开当日17NOV22的汇率换算得出人民币价差是4870元，再加收税差266元，得出应收总金额为5136元。

旧票:

```
TKT-4654871971988      RCI-          1E LOC-5SIP2L
OD-ALABJS SI-  FCPI-0  POI-BJS DOI-11NOV22 IOI-08300000
1.ZHANG/XIAOMING MR      ADT      S I
1 ALA KC 267 L 22NOV0135 OK LFFO      E      22NOV 2PC
PEK
FARE F USD  2443.00
EQUIV CNY   17710
TOTALTAX CNY    629
TOTAL CNY   18339
/FC 22NOV22ALA KC BJS2443.00NUC2443.00END ROE1.000000
FE VALID KC ONLY NONEND/REFUND PENALTY/
```

新票:

```
TKT-4654872038723      RCI-          1E LOC-6G4O99
OD-ALABJS SI-  FCPI-1  POI-BJS DOI-17NOV22 IOI-08300000
1.ZHANG/XIAOMING MR      ADT      S I
1 ALA KC 267 D 22NOV0135 OK DSFO      F      22NOV 2PC
PEK
FARE R USD  3133.00
TAX CNY    266YQ
TAX PD     19CS
TAX PD     610XT
TOTAL CNY   4646A
/FC 22NOV22ALA KC BJS 3133.00DSFO NUC3133.00END ROE1.000000 PD
XT 30UJ/ PD580YQ
FE VALID KC ONLY NONEND/REFUND PENALTY/
```



Best Airline Central Asia and CIS



团队申请：

1. 所有团队申请（包括单团和系列团）请统一发送邮件至pek.cto@airastana.com

邮件标题请按此格式：旅行社/代理人名称，人数，路线，行程日期。

例：ABC代理，30人，北京-伊斯坦布尔往返，去程2023年4月10日，回程2023年4月20日）

*** 请在寻团时尽可能给出明确的出发和回程日期。

如遇团期/人数可以灵活调配的，可在邮件正文中做出说明；

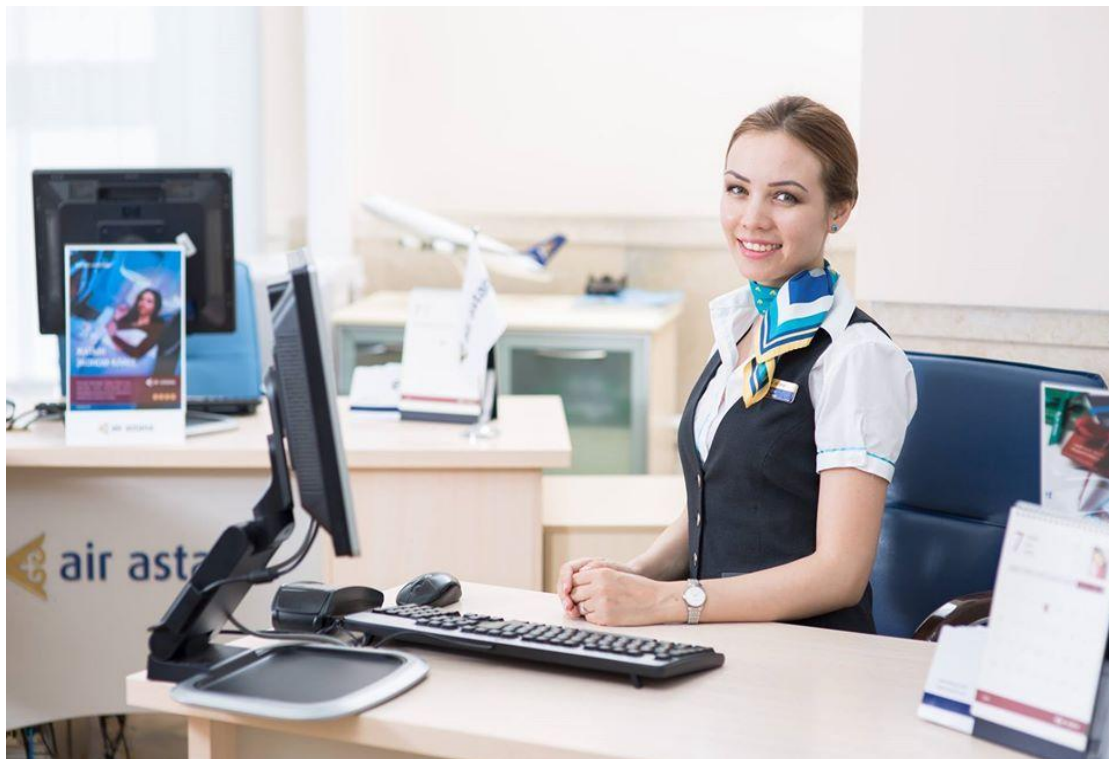
2. 收到邮件后，我司会在一到两个工作日内尽快予以回复报价。



Best Airline Central Asia and CIS



联系方式



阿拉木图Call Center: + 7 (727) 244 44 77

北京办公室

电话: 010-64651030,64665067

E-mail: pek.cto@airastana.com

地址: 北京市朝阳区亮马桥路50号燕莎中心写字楼C504

工作时间: 早9点-晚6点, 中午12:30-13:30午休

官方微信



官方微博



Best Airline Central Asia and CIS



谢谢收看



有奖问答

问题1: 航班起飞前多少小时购买额外行李可享受7折优惠?



Best Airline Central Asia and CIS



有奖问答

问题2: 现在中国公民入境哈萨克斯坦可以享受不超过多少天的免签政策?



Best Airline Central Asia and CIS



有奖问答

问题3： 在中哈直飞航线上常用的两个机型是什么？



Best Airline Central Asia and CIS

