

日本世纪强震导致回国旅客人数直线上升,与之水涨船高的机票价格引发公众争议,关于国内航空公司痛宰困日华人的言论也开始出现。在舆论忙于拷问航空公司的高票价“阴谋”时,脱缰的机票价格也把民航业的应急救援管理能力摆到了放大镜下。

疯狂的机票

自日本地震发生以来,国航、东航、南航每日增发往返日本航班。其中,国航每天在中日航线正常运营往返约30个航班,东航约50班,南航约30班。而且,三大航均应民航局要求调派大型机赴日。

“从广州出发到日本的,能换大型机的几乎都换了。”南航运行部门新闻联络人肖兵华介绍。目前,南航已将飞往东京的客机改由波音B777A执行,可多提供约515个座位。

尽管如此,在日华人依旧一票难求,且票价疯涨。

以往,日本此时至国内航班的票价在3000元上下。如今,此类机票在市场上的均价达万元左右。以3月30日国航CA162大阪至北京航班为例,淘宝机票平台的票价为9440元,税金432元;携程网票价为11280元,税金443元;而在国航网站上,该日该航班机票已经没有销售,不可查询。

面对舆论对机票价格的一片质疑之声,航空公司均陆续否认票价高于市场均价,并解释有部分是原因是由于有些在日本的中国航空公司机票代理商因为地震已经停止服务,导致在日旅客无法买到打折机票,所以会产生价格上涨的感觉。另外,往年中日航线上的低价机票,是航空公司为促销而推出的数量有限的折扣机票,与正常的票价不具有可比性。

不过,某机票代理商却表示,票价确实有涨。本月以内自日本回国的机票几乎都是旺季价格。

谈到票价疯涨的问题,该代理商说,客观地看,这是因为机票价格回到了旺季的价位,现在已经无法从航空公司拿到促销价位的票,这是机票价格走高的直接原因。

对于为何要把票价调到旺季水平,南航党委宣传部宣传负责人邵富强说,这说到底其实是供需关系决定的。传统的淡季在当前这个特殊的时候已经成了旺季。与此同时,民航局人士和多位业内人士也表示,航空公司把票价恢复到旺季水平,是正常的市场反应,应该用理性的市场观点来看待现在的全价票。

据记者了解,在调回到旺季价位后,目前南航的回国机票经济舱价格在5400元左右,东航为6000-7000元,国航在10000元上下。

万元高价票从何而来?

那么,充斥市场的万元高价票从何而来?责问的利刃皆指向航空公司与机票代理商潜在的利益输送。

按照行业惯例,机票代理商的主要收入来自于机票销售的佣金和返点,票面价格越高,这两项收入就越多。尽管自去年开始票代行业开始进入到“零佣金”时代,但一时半会儿这个盈利模式并未发生根本的改变。

上述机票代理商表示,说“阴谋论”太夸张。“机票的价格是航空公司定好了的,作为代理商是无法定价的,如果票价高出航空公司的全价定价,系统根本就结算不了。而且,我们也不可能去跟航空公司要求把票价定高点。当然,不否认现在在票价高了,收入会有增长。”

该代理商还表示,现在旅客在中日航线上从正规代理商买到的票和航空公司直销的票,两者的价格不会差别太大。另外,现在还能买到的27日前的票,价格都在14000元左右,这因为都是头等舱。如果这样的价格是经济舱,那么就是代理商在中间过程做了手脚。“不排除这个可能。毕竟,现在是需求超过了供给。”

不过,无论是恢复到正常旺季价位的解释,还是没有涨价的澄清,航空公司的表态依然不能平息舆论对疯狂票价的质疑。国内某航空公司销售负责人表示:“恢复到全价票,航空公司也是不得已而为之。”

这需要从此次各家航空公司往返日本航班的属性说起。

日本地震发生后,民航局随即要求航空公司紧急增派赴日航班,调换大型机执飞,保障运力。

邵富强介绍,此次南航执行的所有赴日往返航班都是商业航班,和上次利比亚撤侨的包机不同,航空公司不会对政府和国资委方面得到任何补贴。

根据肖兵华介绍,南航此次执行的赴日往返航班,除了正班,其他增发的航班用到的飞机全部是从其他航线上抽调过来的,而且基本都为波音777这样的大型机,其中有两种机型,有一个可载380多人,有一个可载200多人。

“除了正班是去程有售票,其他的航班全部是空机去日本。以广州到日本为例,每个航班去程的成本是40万-50万元,回程由于顶风,时间长一点,成本还要高于50万元,不过现在暂时都没有考虑成本因素。”他说。

以南航广州到东京为例,按照南航现在的票价和航班数量,由于是空机去程,每个航班基本上只能保障不亏,没有太多利润可言。一个航班产生的花费,除了航油,机场费用,机组成员的人工费,还有回基地后的飞机检修保养等。

“南航和东航现在这样的价格也就是一个保底的水平。”肖兵华说。

应急救援机制待完善

公众对机票涨价的热议,航空公司对此的无奈,把问题的焦点推移到民航业应急救援机制上。

民航局人士表示,从严格意义上,此次要求航空公司增发航班前往日本也算是应急救援的体现。长期以来,因为各种客观原因,国内在航空救援方面还缺少经验,体制还不完善。

对此,中国航空工业集团公司科技委副主任、中国工程院院士刘大响曾指出,国内航空救援的主要问题是救援装备数量太少,救援机型不配套,基础设施不健全,航空救援体制不完善,缺乏专业救援队伍等。

公开资料显示,世界上许多国家已经形成了符合国情的航空救援体系。美国可用于救援的直升机近1万架,加拿大有1000多架,而我国救援直升机只有30多架,而且大多是小吨位的。俄罗斯有4万余人的部队用于应对各种灾害,德国建立了覆盖全国的航空救援体系,在整个德国国内任何一处突发情况,15分钟内都可以得到国家的航空救援服务。巴西、韩国等国也成立了专职的航空救援队。

“这一次的日本地震,在民航局要求航空公司组织增发赴日航班的过程中,显露出对跨境应急救援时的问题,机票价格成倍增长这种现象,就是之前考虑不足引发的。”上述人士表示。

据了解,在国内的航空应急救援中,主要依靠直升机快速准确地投放物资、解救人员,航空公司的大飞机往往只有在需要大规模撤离人群时才会动用。而在跨境救援时,例如撤侨等行动,航空公司的机队则扮演着至关重要的角色。

航空公司人士表示,作为企业,航空公司本身有盈利的需求,但同时,航空业又是一个特殊的行业,在特殊的时刻,比如当前的日本地震,社会又要求航空公司承担其社会责任,在没有补贴的情况下,现在,把淡季的价格调回到旺季水平,是对履行其社会责任的一种折衷做法。

该航空公司人士还称,此前的利比亚撤侨行动是包机过去,航空公司还能有保底的补贴,而这一次是航空公司响应民航局增发航班的要求,参与行动的航班全是商业航班,一分钱补贴没有,不可能再以折扣价售票,而且,往返日本航班的成本还只是表面上看得见的,由于抽调大型机造成的其他航线的损失,这个是公众没有看到的。



归国机票疯涨背后

携程网 3月22日东京至北京机票查询结果

11:30 14:30	羽田机场 首都国际机场	中国国航 CA184 机型: 321 经济舱	普通 1人 / 0 - 366天 退改签	¥13900起 ¥C/¥391 实时查询税费	预订	行李规定 购票须知
行程总时长: 未知						
12:00 15:00	成田机场 首都国际机场	中国国航 CA422 机型: 738 经济舱	普通 1人 / 0 - 366天 退改签	¥13900起 ¥C/¥435 实时查询税费	预订	行李规定 购票须知
行程总时长: 约4小时						
13:50 16:50	羽田机场 首都国际机场	中国国航 CA182 机型: 321 经济舱	普通 1人 / 0 - 366天 退改签	¥13900起 ¥C/¥391 实时查询税费	预订	行李规定 购票须知
行程总时长: 未知						
15:15 18:10	成田机场 首都国际机场	中国国航 CA926 机型: 772 经济舱	普通 1人 / 0 - 366天 退改签	¥13900起 ¥C/¥435 实时查询税费	预订	行李规定 购票须知
行程总时长: 约3小时55分钟						
17:25 20:30	成田机场 首都国际机场	中国国航 CA6652 机型: 320 经济舱	普通 1人 / 0 - 366天 退改签	¥13900起 ¥C/¥435 实时查询税费	预订	行李规定 购票须知

(携程旅行网截图)

票价推手“糊涂账”

自从3月11日日本大地震开始,在日本东京的严小姐便开始了寻票之旅。她先后联系了旅行社、机票代理商和航空公司网络售票平台,将能想的办法都想到了,但每一次都失望而归。

在得知国家将组织三大航空公司增派大飞机前往灾区的消息后,严小姐觉得买到票的希望更大了。但面对庞大的回国同胞,每一天的回国机票一次次沦为“传说”。

苦等中的严小姐最终还是被幸运砸中:在一位航空公司工作的朋友的帮助下,严小姐终于从一家旅行社拿到了一张2.1万元的回国机票。

类似这样的情况并非个案,相当大一部分准备撤离日本的人几乎都如此。实际上,在回国人员买票难的同时,业界一直不乏针对高票价的质疑。“我不想问这钱到底谁赚了,肯定是一个利益链条。”严小姐说,“毕竟与命比起来,钱就不那么重要了。”

曾为国航服务过的一位员工表示,在出票过程中,航空公司不可能有加价行为,高价无法出票,要加价只可能是代理商环节。厦门航空工作人员也表示,代理商有可能高价出票,且航空公司想从中分到利益却是很难。

不过这个在代理商眼

里却是另一个说法。

“谁获利?肯定是航空公司。”某旅行社员工直接将矛头指向航空公司。在他看来,旅行社是链条上最弱的环节,有些航空公司本就有对旅行社做竞拍机票的方式,价高者得,大部分长期做固定区域旅游团的旅行社会选择航空“切位”方式,即一个航班上固定多少座位,按照协商价格付给航空公司,往返程的旅客必须是同一人,如果去程没有人,回程票自然被取消,航空公司可以把票卖给散客。

上述人员表示,此前国际航班的代理商服务费为9%,但现在大部分都取消了代理费用,而在实际操作过程中,由于具有定价权,航空公司在国际票上可以建议加价,“此次国航的一万多元的票价就是这样,平时五千元能飞往返,现在却这么高。”

同受诟病的还有机票代理商。

记者了解到,全国有大大小小6000多家取得资质的机票代理商,一直以来,其运营都被认为“水很深”。鸿运达航空服务公司相关工作人告诉记者,不排除会有小的代理商趁乱赚钱,也不排除有“野代理”通过关系获取机票,但是一般规模较大的代理商不会掺和。

但另外一家机票平台负责人却并不认可这种说法。该负责人表示,大

代理商更有渠道,甚至可以与航空公司负责开放舱位的中控部门负责人联系,如果人数少,甚至可以直接开舱加人。

该机票代理平台负责人表示,机票与火车票不同,机票需要在预订座位时输入乘机人姓名,且不可更改,在非常时期,如果有人委托旅行社买票,那么旅行社事先向客人说明高价,客人与旅行社达成一致,这个票价价格可能会高于航空公司公布的运价,虽然是违规,但时间紧急且座位有限,明知是加价,旅客也不会举报。

某旅行社工作人员则表示,航空公司内部也有内鬼,在航空公司驻国外办事处的工作人员,实际权力很大,在外人看起来很麻烦的改票行为,在他们办来很轻松,甚至在飞机起飞之前做登机旅客调换都很简单,而且与当地航空公司柜台人员有关系也可以将日期提前。

“其实解决市面高价票很简单,相关政府部门只要下令各代理商不准再销售日本回国航班,如需购买只能自己去航空公司官网或者柜台购买,就可以解决,到底是谁不透明地加价应该就很明白了。”中智国旅相关人员表示。

本版据《21世纪经济报道》