



换票靠运气,一趟航班只有20个名额 多家航司“随心飞”变闹心飞

花费三四千元购买“随心飞”“快乐飞”机票套餐服务,就能在一段时间里、一定条件下,不限次数飞行。去年以来,多家航空公司打出了这样的机票业务新模式。那么,“随心飞”“快乐飞”是不是真的给消费者带来快乐和随心?来看记者调查。



随着出行的增加 “随心飞”机票特别难换

从去年6月开始,东航、国航、南航、海航等多家航空公司相继推出“随心飞”类机票套餐服务,产品一经推出销售异常火爆,一度还造成了线上拥堵。最近一段时间,随着大家出行的增加,不少消费者发现“随心飞”的机票特别不好换。

浙江省温州市消费者施先生称:“(协议)只有节假日的那一天、五一节那一天不要用,然后4月30日跟5月2日—5日都应该是能用的,但是我现在直接点进去查询的时候,它的航班就都不显示出来了。”施先生说,不要从他们“随心飞”那个平台进去,正常的查询航班就是有的。

针对这种情况,记者拨通了首都航空公司的客服电话。客服表示,他们的“无限飞”兑换机票产品,一趟航班上只有20个名额,一旦兑换已满,其他消费者就无法继续兑换。

记者在采访了全国多位购买了“随心飞”产品的消费者后发现,兑换机票数量不透明的情况,在多家航空公司普遍存在。消费者购买的时候以为能随心飞,换票的时候却发现都没票。

有乘客称“被违约” 想投诉成了难题

广东省广州市消费者蔡先生称:“与它(南方航空)宣传完全不符,它宣传是不限地点、不限时间。周末出行或者节假日之前左右出行,但现在基本上兑不到票。你说每天提供不少于2万个座位,你这2万个座位是怎么安排的,现在只有它南航自己系统查询才知道。”

在使用过程中,个别消费者还发现,一旦自己预订的航班取消或者延误,即使完全不是自己的责任,也要算作消费者违约,甚至被直接取消“随心飞”的资格。

甘肃省兰州市消费者石先生说:“因为航空公司的问题,导致我第一段不能飞,我后面两段肯定赶不上,如果No-show(放弃预订)的话,三次,那票就作废了。”

不少消费者告诉记者,使用“随心飞”产品时一旦出现纠纷需要投诉,人工客服难拨通,投诉不被重视。

记者多次拨打多家航空公司的客服电话,和许多消费者所说的一样,人工客服平均等待时间超过5分钟。在网络投诉平台上,搜索关键词“随心飞”发现,有关

的投诉超过了400件。

黑猫投诉平台运营经理孙晓明表示:有效投诉有410多件。从航司的整体回复情况来看,海南航空、春秋航空,还有华夏航空的回复率是比较高的,都是100%回复,像东航、南航,这些基本上都是零回复。

饱受诟病 多个航司下架“随心飞”

“随心飞”产品因“套路深”、兑换难等问题饱受诟病,记者了解到,包括东航和南航在内,近日有多个航空公司已经宣布下架“随心飞”系列产品。对于“随心飞”的去留,航空公司如何考量,为何“随心飞”产品不能随心呢?

事实上,今年初,不少航空公司继续推出了升级版的“随心飞”飞行套餐。和去年还需拼手速、抢购不同,今年并没有太大的水花。

在采访中,多位民航业内人士表示,2020年疫情严重时期,航空公司推出“随心飞”类产品,对稳定现金流、回笼资金起到一定作用,但这类产品本质上是“赔钱赚吆喝”。这些产品的平均客单价在八九百元左右,用户飞个三四次就回本了,但对航空公司来说,用户飞得越多,公司

亏得越多。

就在本周,国有三大航空公司发布了2020年财报。中国国航、南方航空、东方航空合计营收约2207.04亿元,合计亏损370.82亿元,也就是说每天亏损1亿元以上。

专家表示,随着大家出行的增加,有时候,航空公司需要在损失部分常旅客和普通旅客、限制“随心飞”旅客兑换数量之间作出选择,服务的质量因此也面临挑战。

中消协投诉部工作人员谢龙表示:“消费者投诉无门,跟他们(航空公司)沟通不是特别顺畅。如果说和解不成,消费者也可以向消协组织去投诉,也可以向行政主管部门去投诉,甚至可以去法院提起诉讼。”

我们看到,一些航空公司推出的“随心飞”变成了名副其实的“闹心飞”,也就是说,很多“随心飞”成效是以牺牲用户体验为代价的。

金杯银杯不如口碑,若以牺牲用户体验为代价推销产品,终将得不偿失。航空公司还需拿出诚意,善始善终解决用户体验过程中遇到的问题,只有以用户体验为中心的创新和设计才能真正赢得市场。

据央视网

“讲文明 树新风”公益广告
倡导文明健康绿色环保生活方式

多一分
芬芳花香
少一分
刺鼻烟味

追思先人 文明祭祀



齐鲁晚报·齐鲁壹点