

九家航空公司同声指责去哪儿网价格及服务不公

航企为何集体封杀“去哪儿”？

多位业内人士指出，在互联网时代的今天，在线购票为消费者提供了更多便捷。这次航空公司单方面“封杀”去哪儿网背后，深层原因引人深思。航空公司集体“封杀”去哪儿网的阵营还在不断扩大，5日，川航、祥鹏航空、天津航空等多家航空公司也加入其中。而受与航空公司断交及高层换血的影响，5日，在美国上市的去哪儿网股价低开低走，一路下跌，截至收盘，股价从52.74美元跌至43.96美元，跌幅达16.65%。



业内称，近期多家航空公司封杀去哪儿，背后主因或是航空公司意图摆脱代理渠道，扩大直销比例。

■最新：

已有9家公司宣布断交去哪儿网

截止到5日，已经有9家航空公司宣布与去哪儿网断交，包括国航、东航、南航、海南航空、首都航空、四川航空、重庆航空、祥鹏航空、天津航空等。其中，祥鹏航空、四川航空、天津航空5日成为继四大航空之后最新一批暂停与去哪儿网合作的航空公司。

这些航空公司的“断交宣言”也几乎雷同：除了宣布与去哪儿网停止合作，还关闭在去哪儿网上的官方旗舰店，陈述的理由大多涉及去哪儿网提供的价格及服务不公。对此，去哪儿网的回应到目前为止也一样：与航空公司的矛盾在于在网页机票排序问题上未能达成一致，并没有对航空公司提及的价格公正及退改权益做出说明。

■缘起：

消费者不满去哪儿网价格及服务？

去哪儿网遭遇航空公司集体封杀缘起2015年12月31日。当天，南航率先发布公告称，收到多起用户投诉，涉及在去哪儿网购买南航机票时的“价格公正及退改权益”；随即海航发表公告，表示大量旅客投诉去哪儿网多收退改签费用、加价销售机票、未及时通知不正常航班信息等。

1月4日，封杀扩大，国航发布公告称，旅客投诉去哪儿网加价销售机票、擅自变更机票使用条件、多收退票或改期费用及航班时间变更不通知等；当晚，南航发布公告，称接到大量旅客投诉，内容涉及退改签费用、航班变动未通知等。5日，祥鹏航空、四川航空、天津航空相继加入封杀战队。

综合航空公司对外宣布的理由包括两点：价格公正，主要包括多收取退改签费用、加价销售机票；服务权益，主要包括退改签权益，未及时通知不正常航班。

■调查：

暂停合作仅仅是排序问题有争议？

四大航空公司相继宣布与去哪儿网暂停合作，去哪儿网始料未及。去年12月31日，南航与海航的公告发表之后，去哪儿网回复，双方的矛盾焦点在于“未能就机票展示排序问题达成一致”，并未提及航空公司所论及的价格公正和服务权益。去哪儿网认为，按价格排序方式符合用户的正常搜索预订习惯，70%的消费者都会根据价格来选择航班和供应商；而航空公司提出由价格排序改为时间排序。

同时，去哪儿网表示，虽然与官方旗舰店暂停合作，但消费者仍然可以在去哪儿网的其他代理商处正常购买这几家航空公司的机票。北京青年报记者发现，中国国际航空在去哪儿网旗舰店的“退改签规定”上明确写有“因客票均有对应的使用条件，尤其是特价机票，退改签有严格的限制，甚至不签、不改、不退，请支付前务必仔细了解客票的退改签规定，谢谢支持！”

■焦点访谈

谁会是下一个被封杀的“去哪儿网”？

去哪儿网“一夜之间”被航空公司集体封杀，是一次简单的事件，还是背后另有故事？透过现象看本质，断交的根本原因是什么？断交会给消费者带来什么影响？谁会是下一个去哪儿网？就这些焦点问题，记者采访了多位业内人士。

封杀“醉翁之意”在提高自家直销比例？

中国旅游研究院副研究员杨彦峰表示，去哪儿网最近的C2B革新触及了现有航空公司的利益格局并影响资源商的收益管理，加上携程、去哪儿网的合并等导致线上分销渠道的强势，使得航企决心反击一下。同时，国资委也对航企的直销提出了不低于50%的要求，因此，航空公司集体与去哪儿网断交。

OTA（在线旅游服务商）从业人员李先生则认为，去哪儿网最新的“穿山甲”项目，挑战了航空公司的定价权，削弱了利润分配权。航企认为去哪儿网赚太多，而分给航企的太少。最重要的是，挑战了GDS（全球分销系统）基于运价舱等基础上的垄断规则，因此“树大招风”被封杀了。

中国旅游未来研究会副会长刘思敏表示：航空公司与去哪儿网断交，一部分是“惩罚”去哪儿网在价格及服务中存在的问题；但更重要的还是通过“造势”，来提高自己的网站、客户端或其他直销途径的比例。意图提高直销比例有三点原因，首先国资委给几大航空公司下达提直降代要求，2016年将直销比例从现有的不到20%提高到50%；其次是经济压力，直销比例每提高10%，航空公司就可以从代理人手中节约近10亿元的分销费用；第三是航空公司自己对互联网的投入也取得了一些突破，希望取得更多关注。

封杀不能从根本上解决行业问题

双方绝交消费者会受什么影响？对此，杨彦峰表示，在目前国内相对垄断的航空格局下，仍然是卖方市场。封杀去哪儿网，虽然航空公司在一定程度维护了消费者利益，但是实际上消费者损失了选择权，同时由于航企直销效率不及OTA（在线旅游服务商），综合算下来，消费者可能还要为落后的效率买单。

刘思敏也表示，航空公司公告中提到的问题，去哪儿网可能确实存在。但是封杀去哪儿网并不能从根本上解决OTA中存在的价格或服务的问题。此外，增加直销比例，势必会增加直销成本，这部分成本最终也是需要消费者来承担的。

李先生对此表示，“短时期内，航空公司的这一行动会对去哪儿网造成打击，而其他OTA或代理商可能有意借机抢占去哪儿网的市场份额，从而推出一些相对超值的机票或旅游产品，消费者将从中获益。”

封杀针对的应是去年10月的合并

为什么率先拿去哪儿网开刀？为什么会在这个时间点采取封杀行动？对此，杨彦峰表示，这次的“封杀”实际上是针对10月携程网和去哪儿网合并后，去哪儿网实力进一步壮大的反应，“这样的时间节点是一个滞后的节点。”

刘思敏分析，目前去哪儿网在OTA市场中占据了最大的机票份额，它提供的“搜索比价”的商业模式，及最新推出的“穿山甲”计划，都契合了中国当下对价格的极端敏感的消费心理，但却与航空公司的盈利存在冲突。“针对去哪儿网的封杀行动，是具有示范意义的。”他强调。

杨彦峰对此解释，去年11月去哪儿网推出的买方模式的“穿山甲”是一个助推器，穿山甲模式是一种C2B的机票竞价模式，消费者选择价格，供应商后台“抢单”，去哪儿网从中做出价格指导，并对资源进行匹配。其中一个重要的匹配原则是，竞价抢单，即按照最低价匹配。这样，消费者和供应商从中获利，大大压缩了航空公司的利润。

此外，刘思敏表示，这种情况在国外不太会出现，因为国外的航空业与国内不同，是供给过剩的，而国内处于卖方市场。此外，中国的消费者对价格更加敏感，这也与国外的情况有所不同。

■用户亲历

去哪儿网特价机票只能退基建费和燃油费

记者采访了用户杨女士和党女士。杨女士表示自己就遇到过一次特价机票去哪儿网不给退的情况。“一次我提前一个月买了北京到广州的特价机票，4折只要500多，加基建费、燃油费一共700多，觉得价格合适就买了。结果本来约好一起去广州玩的朋友前两天说有事去不了了，我就打电话退票，但对方说只能退基建费和燃油费180，机票钱500多不给退。”杨女士说，买的时候根本没注意退改签规定，后来她发现有的代理商只贵10元、20元，就可以退改签，收10%或者20%的手续费。但为了便宜，她还是倾向于在去哪儿网订票。

党女士则表示，自己曾在去哪儿网上买到过代理商用其他用户里程兑换的机票，还遇到过“买一段送一段”的趣事。她曾在去哪儿网上预订机票后，收到“您的积分已成功兑换……”这样的短信，她怀疑，自己的机票是代理商用其他旅客的积分兑换的。还有一次，她购买了上海到北京的机票，但“航旅纵横”软件上自动添加了一段其他日期的北京到合肥的行程，她打电话咨询，对方表示不会扣除多余的费用，她只需乘坐自己预订的行程即可，她笑称“机票还买一送一”。

■新闻追访

高管集体离职和被封杀同期巧合还是刻意？

去哪儿网被航空公司集体封杀这个事件中，还有一个备受关注的“插曲”：即就在国航宣布和去哪儿网“断交”的当天，即1月4日下午，去哪儿网突然宣布了管理层和董事会成员的重大调整——包括去哪儿网创始人庄辰超在内的管理团队几乎集体离职。这是巧合还是刻意选在这个时间点？

公开信息显示，1月4日当天，除了去哪儿网创始人庄辰超外，原来的首席执行官、首席运营官、首席财务官、首席技术官均离开去哪儿网。同时，董事会也大换血，9名董事缩减到5名，原先占据半壁江山的百度系董事全部退出，新董事会包含携程创始人兼CEO梁建章、新任命的去哪儿网CEO 温振宇及三名独立董事。

对此，去哪儿网的相关人士没有正面给予回答，离职的原因去哪儿网团队也没有回应。知名互联网观察家王冠雄对记者分析，多家航空公司封杀去哪儿网是业务层面的，与去哪儿网的高层这种资本层面的变动没有关系。

■热点关注

到底去哪儿买机票最便宜？

有网友询问，总听别人说买到了几百元往返东南亚、几千元往返欧美的特价票，“为何我总是买不到”？到底在哪儿买的机票最便宜？记者调查后了解，能否买到“特价票”与技巧有关，更是和运气有关。

尤其是预订未来一段时间的远程机票。机票的价格瞬息万变，可能刚买了机票，第二日就涨价1000元；也可能第二日票价跌了500元。对于普通消费者来说，机票价格不那么透明，变化的规律也无从掌握。

如果说价格有些规律的话，那就是相对而言“越早订票”越便宜。但实际情况又并非永远如此。据航空业内人士介绍，原则上早订票会比远订票便宜。但有时也不完全如此。这是因为，通常航空公司内部有专门的管理机票价格和放票系统，即便都是经济舱还是会有不同的舱位，会根据出票快慢、淡旺季等因素，再设定不同舱位的票价。

另外，需要特别提醒的是，所谓旅行社的“团体票”都是与航空公司预约定制的，这些票是有附加协议的，必须同时换登机牌、安排座位等，不允许流入零售市场。如果有人卖价格极低的票有可能有诈，不要轻易相信。（据北京青年报）