

付费飞机餐走红,免费的会消失吗

曾经,坐飞机只要航程达标,经济舱旅客就能拿到一份统一配送的免费飞机餐,好不好吃全凭运气。如今,煲仔饭、牛排、冒菜、鱼子酱拼盘等花样繁多的餐食陆续登上客舱,只不过这些精致美食大多需要额外付费。近日,国航、东航、南航、川航等多家航司布局付费定制飞机餐,菜品从平价简餐到数百元高端拼盘一应俱全。航空公司为何开始“卷”付费飞机餐?飞机餐“千人一份”的免费时代是否正在远去?

据央视新闻

从免费到付费:航司布局背后的多重逻辑

航空公司为何力推付费点餐服务,背后有哪些考量?

经济学者盘和林介绍,首先,付费点餐本身是成熟的商业模式,在高铁、医院等场所均有类似业务,技术层面落地门槛并不高。

第二,付费点餐可以丰富餐食品类,给旅客更多选择,特色餐食还容易借助社交平台传播,帮助航司提升曝光与知名度。

第三,航空配餐长期面临成本管控压力,付费点餐能够优化餐饮成本结构,有望把机上餐饮从成本负担转化为利润来源,为航司开辟降本增效的新路径。

第四,差异化的付费餐食,还可以匹配不同旅客消费偏好,成为航司拉开服务差距的竞争手段。

消费分化:有人看重实惠,有人愿为体验买单

有调查显示,旅客购票时,票价的决策权重占到34%,餐食仅占6%,却愿意为优质餐食平均多支付约27美元。选机票不看重吃,坐上飞机又愿意花钱,这看起来是否有些矛盾?

经济学者盘和林表示,两者并不矛盾。对大部分非公务出行旅客,机票价格永远是第一决策要素,降价依旧是航司拉动销量最直接的方式。

但旅客需求本身是分层的,一部分性价比导向的消费者不愿为餐食额外掏钱;另一部分群体,包括公务旅客、自媒体创作者与喜欢分享的普通消费者,愿意为更好的用餐体验支付溢价。飞机餐对于后者,早已不止“吃饱”这么简单,还承载着社交分享、情绪体验的价值。

现实隐忧:如何防止免费飞机餐“缩水”?

中航协已经表态,付费餐兴起,但经济舱免费餐不会取消。有网友担忧,会不会变相缩水,比如出现分量减少、品类缩减等“明存暗降”的情况?如何划清基础保障与增值服务的边界,避免免费餐隐性降级?

经济学者盘和林表示,商业逻辑下,如果免费餐完全没有变化,旅客可能就缺少付费点餐的动力,出现一定程度缩水很难避免,但必须严防过度降级,可以从四个方面建立约束机制。

第一,推行餐食标准化。出台明确的基础免费餐标准,并且根据航司类型、机票价格设置分级,廉价航空可以对应低标准,

长途航线尽量保留较好的基础餐配置。

第二,成本透明,列出清单,保障消费者知道自己付费能够获得哪些相应的服务。

第三,引入市场化供应链。引入第三方专业餐饮企业参与航空配餐,既帮助航司控制成本,也能更好捕捉消费者需求。

第四,基础餐负责管饱,付费餐负责管好。要厘清两者定位,同时可以把餐饮评价纳入付费航空餐的服务考核。

未来展望:潮流或许是主打方向

现在付费飞机餐价格跨度极大,十几元简餐到三百多元高端料理都有,未来的发展方向是什么?

经济学者盘和林表示,付费航空餐的核心目标客群,应该是追求体验、乐于社交分享的消费者,不能一味主打高价奢华。未来的方向不是越贵越好,而是要走潮流化路线,打造“上镜好看”的网红款餐食,也就是业内所说的“漂亮饭”。同时要兼顾多元需求,提供素食、减脂餐、流食等不同选择。还可以探索经停机场代买模式,经停不同城市,引入当地特色美食送上飞机。甚至冷门航线可以联动潮玩IP打造特色产品,挖掘新客源。总而言之,付费飞机餐比拼的不单纯是价格高低,而是精准抓住受众的心理需求,未来很可能会出现“靠特色付费餐走红”的航班。



网页截图

机票退改新标准计划年内出台

在线上平台花6000多元订机票,误将出发日期选错。订票1小时左右,申请退票,商家几乎扣除全部机票费,只退了600元保险费。最近,旅客冯女士的遭遇引起不少关注。

黑猫投诉平台7月发布的报告显示,仅今年上半年,平台就收到关于机场航空公司的投诉近2.7万件,其中“退改费用高”投诉超1.3万件,占比接近一半。报告提到,消费者普遍反映提前7天以上甚至十几天申请退票,仍被平台扣除超过40%甚至90%的票款作为手续费。

机票退票手续费为何这么高?如何推动解决旅客反映的问题?记者采访了中国航空运输协会(以下简称“中国航协”)有关负责人。

据人民日报

机票、航班座位具有极强时效性、不可存储性、资源独占性三大特征。民航航班的运营资源都是为既定飞行计划提前配置的,飞机调度、航油储备、机组人员排班、空管指挥、机场地勤保障等均有成本,且成本不会因座位空置而减免。一旦航班起飞,机上空置的座位就会失去使用和二次销售价值,属于不可逆的资源消耗。

中国航协有关负责人介绍,目前,国内航空公司普遍实行阶梯式退票收费。旅客越早申请退票,航空公司拥有越充足的时间将空置座位重新投放市场、完成二次销售,退票手续费标准一般相对较低。建议行程不确定、易变动的旅客选择退改灵活的全价票、高端舱位,更好享受退改权益;行程固定、确定无误的旅客,可选择高折扣优惠机票,遵守适度的退改限制换取出行性价比。

对于一些旅客反映退票规则看不懂等问题,中国航协有关负责人介绍,阶梯

式退票收费在实际落地执行中确实存在一些服务短板:规则公示透明度不足。部分线上平台、销售渠道存在规则展示隐蔽问题,如退改条款字体过小、位置隐蔽、专业术语晦涩、默认折叠不展示等;国际机票退改体系复杂。部分外国航空公司扣费规则不公开、费率不透明,销售平台解读不到位;行业缺乏规范标准。国内各家航空公司虽均遵循阶梯收费逻辑,但在具体时间节点、手续费比例、免费退改门槛等细节上存在差异。

针对旅客关注的机票退改服务痛点,中国航协已牵头统筹推进机票退改服务升级优化工作,推出多项举措。

研究出台退改标准,全面提升规则透明度。中国航协正在牵头制定机票退改专项团体标准,计划今年内正式发布实施。标准将明确退改要求,所有售票平台、航空公司官方渠道,必须通过醒目字体、弹窗强制提示、专属标识、前置告知等

方式,在旅客支付订单前主动公示退改费率、限制条件、免费退改场景,解决规则隐蔽、看不懂、不知情的问题,保障旅客知情权、选择权。

推广优质惠民政策,引导行业服务升级。东航近日率先调整国内客票退改规则,明确自8月6日(含)起销售的国内客票,所有舱位均可在航班离站前14天以上免费自愿退票、变更,打破了折扣票不可免费退改的传统限制。

强化行业合规培训,规范服务执行口径。针对一线客服、票务代理、线上平台工作人员开展常态化专项培训,规范退改规则解读、纠纷处置流程等工作。

攻坚国际机票服务难题,实现跨境规则透明化。督促国内航空公司和销售平台细化国际航线退改规则,前置风险提示。主动对接外国航空公司,加大协调力度,推动跨境、跨航司退改服务规范化、透明化。



俭以养德 杜绝浪费



大地馈赠 拒绝浪费

中宣部宣教局 中国文明网

分类广告 刊登热线: 025-84783581, 13951954721
地址: 洪武北路55号置地广场601室

房屋招租

招租 四平路55-1-302、金陵新村7村27号302、姜家园120巷17号101房屋。电话:58821978。

遗失

康梦宇遗失南通大学学生证,证号(学号):2310110290,声明作废。
遗失 南京市秦淮区东豪假日酒店特种行业许可证副本,证号:公特秦旅字第177号,声明作废。
遗失 戈心志退役军人优待证,身份证号:320825197902045118,特此公开声明作废。