

多家航空公司与去哪儿“分手”

客户投诉太多成导火索,但分析认为,航空公司想借机扩大直销渠道

在创始人庄辰超黯然离开之时,去哪儿网又遭遇了航空公司的集体封杀。

1月4日晚,东航、国航分别在其官方微博上对外宣布,关闭在去哪儿网的旗舰店,暂停与去哪儿网的商务合作。这意味着继2015年12月31日南航、海航宣布暂停与去哪儿网合作后,国内四大航空公司都中止或暂停与去哪儿网的合作。事实上,除了这四大航空公司之外,首都航空、重庆航空、云南祥鹏航空也已宣布暂停合作。

航空公司与去哪儿网“分手”的理由是,收到了大量“去哪儿网”的旅客消费投诉。不过即使撤出了旗舰店,消费者还可以从去哪儿网买到这些航空公司的机票,不过是通过平台上的代理销售的。

现代快报记者 王玲玲 徐红艳 李宇龙



制图 雷小露

商业 BUSINESS

现状 与线下供应商沟通不畅 在线旅游网站投诉多

对于暂停合作,航空公司给出的解释是,收到大量在去哪儿网购票的旅客投诉。

近两年,随着网上销售、预订和在线支付技术的完善,各大在线旅游网站开始大规模布局酒店、机票等方面的业务。这在拓宽旅游企业销售途径、方便游客购买旅游产品的同时,也暴露出了一些问题。

据南京市旅游行政执法支队统计,2015年上半年,一批“互联网+旅游”的在线旅游企业投诉明显上升,出票延迟、高价票、退改签服务延迟是投诉的主要问题。

在线旅游网站服务上的漏洞,经常出差的南京人小刘感受深刻。小刘供职在一家广告公司,每个月几乎都会出差。为了方便,小刘每次都会在在线旅游网站上预订机票、酒店。

上个月,小刘从某在线旅游网站上订购了上海的一家酒店。订购前,网站上表明,可以向酒店前台索要发票。可结束出差,酒店前台却告诉小刘,不能提供发票。“没有发票我就不能报销,这不是坑人嘛。”小刘告诉记者,之后酒店和在线旅游网站间相互推诿,直到现在自己都没能拿到发票。

分析 这是一场机票直销与分销的博弈

易观智库统计数据显示,2015年仅前三季度,中国在线机票市场交易额就已达2118.2亿元。去哪儿和携程“在一起”后,已经占据了机票销售渠道65%以上的市场份额。

与携程等机票代理的模式不一样,去哪儿网一开始就在“搭平台”,先是聚集了越来越多的机票代理在平台上进行销售,之后,海航、南航、东航等航空公司也开始陆续进驻,以“旗舰店”的形式销售机票。

对于去哪儿等平台来说,与获得一两个点的代理费佣金相比,获得更优惠的价格和更丰富的产品,以增加客户黏性,获得更多流量和入口话语权,似乎是他们更想要的,即使是“赔本赚吆喝”。

但是这样的模式下,各种鱼龙混杂的机票代理也开

始钻平台的空子。近年来,消费者从去哪儿等平台上购买到无法报销的假机票、高于全价票的机票,支付远高于航空公司改签规定的退改签费用的投诉时有发生,而受骗后往往将责任怪罪于航空公司身上,这令航空公司很头疼。

这也是航空公司与去哪儿网分手的导火索。但有分析称,各大航空公司相继“封杀”去哪儿网的最根本原因,可能是希望借此机会扩大其在机票市场的直销份额。

南京一位旅游业内人士告诉记者,突然中止与去哪儿网的合作,除了去哪儿自身经营的问题,确实还和机票市场直销与分销的博弈有关。“以美国为例,其机票业务由航空公司直销与在线旅游商分销构成,两者各占一半左右,双方均有较大的盈利空间。”

未来航空公司与平台将平分秋色

航空公司确实在推广自己的直销渠道上不遗余力。东航江苏公司市场销售部副总经理孔德贵说,目前,东航就已经推出手机客户端购票服务,并且还能在购票的时候和看电影一样在线选座位。“航空公司现在官网和手机客户端的订票系统已经完全成熟。”

孔德贵说,航空公司是机票的源头,客户直接跟航空公司打交道,可以避免很多繁琐的事情。“航空公司也在转型,在官网上也在不断地推出吃住行的一站式服

务。”孔德贵说,根据不同的时间节点,航空公司会推出各种各样的活动,乘客可以购买到和平台一样,价格较低的机票。

除此之外,南航的相关工作人员也告诉记者,南航官网也推出团购活动。1月20日之前,提前3天在南航官网预订,3人团队就可享受团队票。

业内人士指出,未来,航空公司和网络平台将会在机票销售方面平分秋色。只有在平台上才能购买到便宜机票的模式将改变。

去哪儿回应

暂停合作是由于机票展示排序未达成一致

对于国内四大航空公司相继暂停与去哪儿网的合作,去哪儿此前发表声明称,暂停合作是由于机票展示排序未达成一致,消费者可以继续去哪儿网上正常购买南航和海航的机票。昨天下午,现代快报记者致电去哪儿网公关部相关负责人,对方表示不接受媒体采访。

这些问题乘客不用担心

机票价格会不会受到影响? 价格根据市场情况来定

昨天,现代快报记者在去哪儿网的订票页面上看到,目前,还是可以购买机票的业务。航空公司的工作人员告诉记者,航空公司的旗舰店在去哪儿网平台上撤了之后,其他的机票代理还在,乘客还是可以通过这些机票代理商购买机

票。不过,由于航空公司的官方旗舰店撤出,不少乘客担心航空公司的直销店机票价格会受到影响。多家航空公司的工作人员都表示,机票价格是根据市场情况来定的,价格不会因为旗舰店的撤出而受影响的。

之前在去哪儿网购买的机票还有效吗? 正常出票的机票没问题

昨天,不少已经在去哪儿网购买到机票的网友表示担心。“我在去哪儿网购买的1月26日飞北京的机票还能正常使用吗?”有网友提出。对此,国航回应称,正常出票的机票都没有问题,并且乘客还可以拨打航

空公司的热线进行详细订单查询。

除此之外,其他航空公司的工作人员也表示,正常出票的飞机是没有问题的,乘客如有疑问,可以拨打航空公司的热线进行了解。

天天出彩

传统型体彩“7位数”(16003期)		
中奖号码:	3 8 3 8 7 4 2	
奖级	中奖注数	每注奖额
特等奖	0注	0元
体彩排列3(16005期)		
中奖号码:	4 3 9	
奖级	本省中奖注数	每注奖额
排列3直选	523注	1040元
排列3组选3	0注	346元
排列3组选6	812注	173元
体彩排列5(16005期)		
中奖号码:	4 3 9 8 4	
奖级	中奖注数	每注奖额
排列5直选	11注	100000元

福彩3D游戏(2016005期)		
中奖号码:	5 8 1	
奖等	江苏中奖注数	每注奖额
单选	1200注	1040元
组选3	0注	346元
组选6	1354注	173元
福彩15选5(2016005期)		
中奖号码:	3 8 9 10 14	
奖等	中奖注数	每注奖额
特别奖	0注	0元
一等奖	138注	1400元
福彩双色球(2016002期)		
红球号码:	9 14 17 20 24 30	
蓝球号码:	16	
奖等	中奖注数	每注奖额
一等奖	5注	8790536元



公众号“读懂江苏” 今日更新

独家解读 江苏4市换帅

1月4日,江苏4座城市的主政官员迎来新人选,这轮人事布局的背后,是怎样的逻辑?