

机票这样退改更划算

最近,不少乘机出行的旅客发现,各大航空公司退改签规则变了!退改分档变多了,规则更明确了。国航和南航于3月底和4月初也开始实行国内机票退改“阶梯费率”,至此,四大航企均已实行这项新政。截至目前,在32家航空公司中,已有23家航司完成制定了“阶梯费率”退改签规则,完成率已经达到72%。

再过不久,又要迎来“五一”小长假。新规则下,机票怎样退改更划算?记者进行了采访。

**“三不”机票能退改了
越早退改,手续费越低;舱位越高,手续费越低**

“我发现退改费用从以前的两档改成了四档。”清明假期前临时购买国航北京至兰州机票回家的闫瑞告诉记者。他购买的是凌晨出发的2.6折机票,退改费用分为起飞前30天(含)之前、起飞前30天至前14天(含)、起飞前14天至前4小时(含)以及起飞前4小时后四档。越早退改,手续费越低,比如改签费率相应为20%、35%、40%、50%,形成阶梯。

查看主要航司“阶梯费率”政策可以看到,大多数航司将退改方案从两档调整为4档,分类更加精细,不过各航司阶梯时间的划分和每档费率的制定各不相同。比如南航就分为“航班起飞前7天(含)之前”“起飞前7天至2天(含)”“起飞前2天至4小时(含)”“起飞前4小时后”四档。

“新退改规则的制定遵循两个原则,除了‘越早退改,手续费越低’之外,还遵循‘舱位越高,手续费越低’的原则。”南航相关负责人告诉记者。舱位主要分为头等舱、商务舱、经济舱,这三种舱位还会根据价格不同,细分为子舱位,也就是此次各大航司实行“阶梯费率”时标注的各种舱位代码。一般来说,舱位越高,折扣力度越小,退改手续费就越低。

以距离航班起飞7天前广州—北京的南航单程机票为例,“快乐飞”产品(E舱,经济舱5.4折)的变更手续费为125元(10%)、退票手续费为250元(20%),而“商旅易”产品(Y舱,全价经济舱)允许免费变更(0%),退票仅需收取116元手续费(5%)。

“对我来说,新政实行后最惊喜的一点是,特价机票也可以退改签了!”闫瑞说,由于自己工作时间变动比较频繁,改签机票是常有的事,以前购买一些特价机票,能够退改的很少。

在实行“阶梯费率”之前,“不退、不改、不签转”的机票被业内称为“三不”机票,指的是航空公司伴有苛刻退改政策的特价机票。新政实行之后,国内航线里的“三不”机票基本不存在了。

此前,“特价票不能退”“退票手续费比机票价格还高”的现象饱受消费者诟病。去年,江苏省消保委调查发现,有的机票退改签费用甚至达到票价3倍。

随后,去年7月16日,中国民

航局针对这些退改签问题,发布《关于改进民航票务服务工作的通知》,要求航空公司制定机票退改签收费“阶梯费率”,即根据不同票价水平和时间节点等,设定合理的梯次收费标准,不能简单规定特价机票一律不得退改签。

《通知》发出以后,航空公司开始陆续执行退改签“阶梯费率”。春秋航空是较早开始实行“阶梯费率”的航司,以起飞前7天为例,特价机票的退票手续费从原票价的100%降至票价的50%,变更手续费从100%降至40%。春秋航空新闻发言人张武安表示,从去年10月20日起开始实施退改签新政后,根据追踪统计,旅客满意度有所提高,特价票退改签的投诉明显减少,下降了41%。

对比一下国际机票,新政后的国内机票退改的优势凸显。“三不”机票在国际机票市场依然不少。据“去哪儿”在线订票平台所覆盖的68万条国际航班搜索数据显示,超四成机票不能退改。

**实行“阶梯费率”是进步
起飞前14天退改手续费基本减少,但大多数航司航前4小时后的退改费率比调整前更高**

新政实行后,怎么退改更划算?此次调整后,各大航司基本都减少了用户在起飞前14天以上的机票退改费率,让越早退改的人享受更多退改优惠。比如国航7折经济舱W/S舱,调整后起飞前30天至14天(含)改签费率是25%,起飞前30天(含)改签费率是10%,比此前的起飞前均为30%有所降低。

不过临时退改就得更谨慎了。大多数航司航前4小时前后的退改费率甚至比调整之前还要高。比如某航司全价经济舱Y舱,航前4小时后(含)的改签费率上升至10%,此前在航前4小时(含)至航前2小时改签免费,航前2小时(含)后收取5%变更费。

而根据OTA(在线旅行社)平台去哪儿网的数据显示,大多数旅客退改票还是爱临时决定。平台上起飞前3天内请求自愿改签的数量,占总数的七成以上;在起飞前3—4天改签的乘客,占总人数的二成以上;超过4天改签的乘客不足3%。可见,根据消费者目前的退改签偏好,真正能享受到这项红利的乘客不占多数。

有网友吐槽,新政之后如果临时退改签,费用反而比以前高,这不是“明降暗升”吗?

中国民航大学经济与管理学



院教授李晓津表示,首先应该明确,退改服务收取一定手续费是合理的。航司办理退改手续,需要付出人工等成本,退改更加精细化后还会带来成本上升。同时,退改也确实给航司造成了一定损失。“就跟买菜一样,早晨买走的菜如果晚上再来退,就不好再次销售了。”李晓津说,用费率杠杆来调节客流,提高上座率,也符合经济规律。

至于退改签费用收多少合理,李晓津认为,航司制定“阶梯费率”要考虑互相竞争的因素,也要平衡好退改费用和销量的关系。“提高旅客临时退改签的费用,主要目的之一在于引导用户更加合理地规划行程。”

南航相关负责人认为,按照以往“一刀切”的政策,比如南航机票无论是提前7天还是提前3小时退改,都执行同一套费率,旅客没有享受到差异化、个性化的服务。同时,因为费率不变,旅客可能会将客票留到最后才办理退改,这样虚耗的剩余座位可能错失再次销售的机会。如果新的退改“阶梯费率”能促使旅客以相对较低的手续费尽早办理退改,将有利于航司以相对灵活的定价将剩余座位再次销售,实际上也是让利给了旅客。

李晓津表示,目前,大多数航司处于“阶梯费率”试水期,后续根据实行情况可能还会做出调整。一些航司也表示,后续会综合评估“阶梯费率”实行情况,广泛听取各方意见,力求优化调整出更加合理的梯次收费标准,更好地满足旅客弹性退改需求。

“总体来说,此次更为细分、更为合理的梯次收费标准,进一步完善了机票退改签收费制度。”李晓津认为,随着新政的进一步实施,退改精细化程度还可进一步加深,“国外很多航司经济舱退改签手续费的影响因素高达26个,包括航线、季节、游客属性等,乘客能够更加灵活地选择。”

**配套服务要跟上
航司、OTA平台已提供一些
运营服务**

“实行新的退改政策之后,机

票退改签成了一个技术活儿。”李晓津说,今后旅客购买机票的时候需要更慎重考虑。经常出差、出行时间变动比较频繁的公务客人,相对买高等舱位或者贵一些的机票更划算,对于游客来说,要尽可能提前规划好行程,避免退改签。

而且,实行“阶梯费率”之后,各航司的退改签规则普遍都更加复杂,各航司标准也各不相同,给旅客选择带来更大难度。

比如新政后,出现以下情况就比较难选择:当旅客因个人原因需改签机票时,如果同等舱位机票已经售罄,除了支付改签手续费外,还要支付相应的升舱费。这时,很可能旅客新买一张机票比改签时这两项费用的总价反而更便宜。一些OTA平台针对这种情况推出了新服务。比如“去哪儿”平台提供“退旧买新”服务,帮助旅客计算同一航司可改航班的改签手续费加升舱费总价,还为旅客提供当前航司改签总价和当日同航线所有其他航司在售航班价格的对比,帮助旅客更好决策。

航司也做出了一些改进。比如南航APP上线了“退改计算器”功能,能直接将各时间点南航机票退改手续费清晰展示出来。

李晓津认为,航司在实行“阶梯费率”的同时应该提供更方便的退改费用计算服务,提高退改效率,使机票退改收费更加透明规范,也能让旅客在操作前提前了解手续费标准,做到心中有数,更好地做出选择。他还建议航司推出更多退改签优惠程度不同的产品,比如推出在一定时间范围内可以不限日期多次往返的不定期客票。

2018年,我国民航旅客运输量达6.1亿人次。李晓津估算,目前退改人次比例约为5%,也就是说有3000万旅客有退改签需求。而且随着运输量增长,需求也会相应增加。“完善退改签制度、做好退改签服务,关系到越来越多老百姓的切身利益,也是推动民航高质量发展的重要工作之一。”

据《人民日报》报道