

今日香港+全球化

廉價機票新選擇
航空公司要點揀

廉價航空

在近年全球化的帶動下，無論個人還是商業，對航空業的需求都越來越大，一些低成本航空公司則應運而生，由以前的高消費服務，逐漸把價格普及化，壓低機票的門檻，以薄利多銷的概念進攻市場。聯合國世界旅遊組織報告中的全球旅遊人數數據顯示，在2014年，國際間旅客人數達1.1億人次，按年上升4.7%；若按地區統計，美洲的旅客增長達7%，亞洲地區也達5%。由此可見，在個人需求而言，對航空服務的需求亦相應上升。為了配合這殷切的需求，廉航便發揮了它的存在價值，因此廉航的數目和整體營業額於近年有大幅增長。然而，廉航這種低成本營運模式亦有其衍生的弊端，到底廉航的營運模式與傳統航空公司有何不同？選擇航空公司時又有甚麼問題需要考慮？本文將一一探討。

作者簡介：丁彥文，香港青年時事評論員協會成員。文章散見於各大報刊。

港首間廉航捱兩年終執笠



甘泉香港航空成立於2005年，並於2006年首航，以廉價航空作賣點，是香港第一家廉價航空公司，並主力開辦長途航線。但在啟航兩年後，公司已虧損累積達10億港元，終在2008年4月因經營不善而倒閉，當中主因是融資時遇到困難而且無法妥善控制成本。這是由於甘泉航空當時主攻長途航線，成本較短途航線為高，飛機使用率亦較短途航線為低。由此可見，廉航的成功絕非必然，若不控制好成本，仍會面臨市場淘汰。

外遊需求增 廉航應運生

廉航起源於上世紀80年代，雖然當時美國的經濟發展迅速，但航空業卻長期一蹶不振，在1992年美國航空業的單年虧損便高達20億美元，這是由於當時傳統航空業的營運方向以高質服務作招徠，他們所提供的服務並不止於交通運輸，更是提供高質航空體驗給高消費力客群，因此當時機票價格十分高昂，非一般普羅大眾所能負擔。但在需求而言，大眾對航空服務需求愈見殷切，因為飛機是最為便捷的中長途交通工具，能點對點直接到達目的地，速度遠勝其他交通工具，例如鐵路運輸。因此，廉航便窺準了航空服務正在普及化的契機，

推出廉價航空服務，它們志不在提供如傳統航空公司的高質服務，而是以提供點對點航空服務作招徠，因此能把成本銳減並以低價出售機票。此舉切合了私人旅遊及中小企商務出差的需求，因為他們只需要以最便捷的方式到他們的目的地，並不在乎當中的高質服務，這使得廉航發展迅速。美國西南航空是全球首間廉航公司，成立於1971年，在上世紀90年代美國航空業蕭條時，它竟能達到雙位數字增長，時至今日，仍然是整個廉航界別的龍頭企業，亦是全球航空界最大的企業之一。

營運減成本 航班排到滿

廉航所提供的機票價格一般比傳統航空公司便宜大約三成至五成，但低廉價格只是其市場定位，營運重點是公司需要維持較市場便宜的價格的話，就要在營運模式及控制成本方面必須有著顯著不同。在這方面，大約可分為以下四大要素：

員工成本

由於傳統航空公司以高品質服務見稱，但廉航只提供基本服務，因此廉航能削減員工成本。以日本樂桃航空為例，它作為一間廉航公司只有不足700名員工，但其母公司ANA航空便有著過萬名員工，因此可見其日常營運成本能大大減低。削減的員工當中，除了前線服務乘客的員工外，維修飛機的員工也可大大減少，因為廉航一般只會購買或租賃同一機種的飛機，有別於傳統航空公司需購買不同承載量和規格的飛機，因此毋須聘請不同技能的維修技工，使得員工需求得以減少。另外，在員工聘請方式上亦有不同，廉航大部分員工都是合約制，因此在人力資源方面的開支便會相對減少。

機場收費

航空公司另一主要開支便是機場收取的費用。機場收費的高低大致可分為兩方面，第一為停泊位置，一般而言，若選擇直駁客運大樓的停機坪，則會較為昂貴，但對乘客而言，尤其對轉機的乘客，則會較為方

機票分銷渠道

傳統航空公司一般會與旅行社合作，依靠旅行社作為機票分銷渠道。因此，航空公司的機票成本會包含了旅行社的佣金成本在內，但廉航為保持低成本水平，甚少倚賴其他分銷商，而改為在網上直接讓顧客購買，以直銷代替分銷。近年網上冒起了一種網上機票及酒店的一站式代理公司，這類公司主要的收入來源是廣告收入，因此成為不少廉航公司的合作夥伴。

機艙服務成本

由於廉航只會提供一般機艙服務，很多傳統航空公司的服務例如餐飲、免費電影等廉航都不會提供，而員工方面，因機艙服務員的人數也較少，乘客享受的服務也相對有限。另外，廉航也會有另設其他限制，例如每個乘客的行李負重上限會較其他航空公司為低。

基礎級

雖然廉航的出現提供了便宜的機票以供選擇，但同時廉航亦衍生出不少問題，到底要不要選擇廉航？可參考以下分析：

航班延誤

由於廉航需要節省機場停泊成本以及使營業額最大化，廉航航線一般會安排得非常緊密，務求有效地用盡每一秒以達最佳成本效益，但若遇上航班延誤，則會造成骨牌效應，使得往後的航班都會造成延誤，影響頗大，若飛機的航班行程越是緊密，出現延誤的機會則會越多。再者，對廉航而言，每張機票的利潤並不高，即使航班出現嚴重延誤，廉航公司亦未必會提供餐飲住宿等補償，以免公司因而虧本，所以對乘客而言，要承擔的延誤風險較普通航空公司為高。

投訴個案繁多

以香港為例，在2014年消費者委員會共接獲764宗涉及廉航的投訴，相比2013年的數字，關於廉航收費的爭拗個案上升2.2倍，而關於廉航服務質素的問題則上升近3倍。這種現象大多由於乘客的期望與實際情況有落差所導致，其中最主要是因為廉航的收費模式與傳統航空公司有相當大的差異，廉航志在提供基本的飛機運輸服務給顧客，其餘的額外服務都需要額外收費，這點與傳統航空公司不同，例如餐飲、行李托運等服務更不一定會提供，這使得曾乘搭傳統航空公司的乘客在期望上有落差。

摘星級

延誤風險高 投訴逐年多

進階級

想一想

- 試簡單介紹廉航的起源。
- 廉航的營運模式有何特點？
- 試闡述廉航普及化所衍生的問題。
- 有人認為，「廉航的成功在於其低廉的機票價格，成本控制並不重要。」你是否同意？
- 你認為在選擇航空公司的時候需要考慮什麼因素？試解釋你的答案。

答題指引

- 此題為根據資料回答題，可指出廉航起源於美國，背景因素為航空服務要求漸增。
- 此題亦可根據資料回答，可指出廉航的營運重點在於節省成本，再以低廉價格吸引乘客。
- 此題重點為分析廉航引致的問題，應先列出各個問題，然後再逐點作解釋。
- 此題的重點在於成本控制對於廉航的重要性，並可引資料中甘泉航空的例子解釋控制成本失敗對於廉航的影響。
- 此題可總結全文各重點回答，如機票的價格、航空公司提供的服務、航班安全性等均可作為選擇航空公司的考慮因素。

■香港文匯報記者 鄭樂泓

概念圖

營運模式

- 節省成本
- 機票價格低廉
- 服務質素較差

出現原因

- 航空業變得普及
- 低價航班有需求

衍生問題

- 與乘客期望不符
- 航班誤點問題嚴重

延伸閱讀

- 《部分企業減後備燃油 廉航慳到盡》，《香港文匯報》
<http://paper.wenweipo.com/2014/12/29/YO1412290003.htm>
- 《廉航投訴倍增 多涉收費爭拗》，《香港文匯報》
<http://paper.wenweipo.com/2015/03/17/YO1503170011.htm>
- 《搭廉航走俏 慳費一成》，《香港文匯報》
<http://paper.wenweipo.com/2015/03/22/HK1503220023.htm>

■香港文匯報記者 鄭樂泓