

內地航企抗疫境推任飛套餐

轉賣價曾炒至翻倍 僅深航准港澳台人士購買



■ 在後疫情時期，航空公司推出優惠套餐，吸引消費者重新出遊。
資料圖片



■ 深圳推出的任飛套餐允許港澳台以及外籍購買。
香港文匯報深圳傳真



疫境突圍系列

新冠疫情令航空業備受打擊，內地各大航企紛紛推出新的旅遊出行產品來刺激市場需求。自東航首推「周末隨心飛」產品引爆航旅市場以來，海航、春秋、南航等十餘家航企也相繼跟進。深航更將優惠擴展至港澳台和外籍人士。有專家表示，「隨心飛」產品通過向旅客讓利、預售機票兌換權的方式，可以在一定程度上分散疫情不確定性帶來的經營風險，後疫情時期對於航空業界的價值或將長期存在。

■ 香港文匯報記者 郭若溪

新冠疫情導致各大航企陷入業務低谷，為開拓業務量各出其謀，包括復工復學包機、「客改貨」航班、直播賣票、售賣文創等自救招數層出不窮。東航於今年6月首開先河，宣布只要支付3,322元（人民幣，下同），就可以在2020年的任意周六和周日，無限次數乘坐東航和上航航班，暢飛除港澳台地區之外的中國各大城市。這款「周末隨心飛」套餐，一上線便引發市場強烈反響，網上轉賣價更一度炒到翻倍。

半數套餐不包兒童嬰兒

其他航企也在「抄作業」的基礎上，紛紛醞釀適合自家的方案（見表）。記者梳理發現，約有一半產品嚴格限定了適用人群，把兒童以及嬰兒等特殊乘客排除在外，受眾較窄，其中華夏航空僅面對醫護人員和未乘坐過該航企航班的新乘客；吉祥航空升艙卡以及四川航空優惠券，僅面對有實際出行需求且乘坐該航企航班的乘客。春秋航空、南方航空在產品受眾方面限制較小，產品適用面更大。

有眾多香港客戶的深圳航空，則是業內首次將「隨心飛」產品開放給非中國大陸居民身份證旅客購買，港澳台和外籍人員可通過人工審核的方式加入進來，同時還給出了除國慶、春節外，到2021年4月10日的超長時效。雙非家庭鄭女士就一早預約了搶購深航悠遊卡，「這個規定簡直太接地氣了，很好的切合了深圳特殊的家庭構成情況……」香港籍也能購買的話，就可以全家出遊，帶孩子開拓眼界，領略國內大好河山。」

每班航機兌換座位設上限

東航的樣板產品還為後續航企規避了不少「雷區」。記者發現，為避免有用戶購買了電子卡後在電商平台上轉賣，新產品普遍在購買時除限定實名制外，都要求綁定乘機人信息。同時，為避免像東航那樣出現「隨心飛」上座率佔80%以上，從而影響了正常的機票銷售盈利的情況，後續的「隨心飛」產品也多了一個「小字條款」：春秋是每班至少可兌換20個座位，海航是每班20個，南航推出的靈活限制兌換座位是每天總量2萬個座位。

如此眾多的「隨心飛」產品，究竟為航空業界疫後復工復產帶來了哪些積極作用？根據東航、南航、山航等國內航企已公開數據顯示，8月最後一周各航企國內航線通航航段約5,100個，「隨心飛」覆蓋航段數約佔48.2%；各航企計劃執行航班量約8.7萬班次，「隨心飛」覆蓋航班數約佔29.3%；國內航線座位投入總量約1,450萬個，「隨心飛」可選座位約佔7.1%。

民航資深人士林智保認為，從隨心飛已經推出的效果來看，最明顯是航班客座率的提高。作為航空業在疫情特殊時期的促銷產品，業界之所以推出「隨心飛」這樣的一個產品，是基於預判下半年座位會出現一些虛耗，與其空著，不如打包以優惠價賣給消費者，以盡力虧得最少。同時，還能在一定程度上分散疫情不確定性帶來的經營風險。

一方面可降低航企產品成本，提升創新意願，另一方面可促進航企提供更優惠的產品價格，進一步激發更多的旅客增量。

宜夥地方政府合作推消費券

航空公司航線網絡巨大的空間輻射能力，加之「隨心飛」帶來的人流、物流、商流，對區域傳統產業和旅遊休閒等產業恢復將起到積極作用。孔巖又建議，在「隨心飛」適用範圍內尋求地方政府合作，例如獲取地方政府消費券的贊助，通過增加「隨心飛」旅客權益，起到增加產品價值、引導旅客行程、定向促進消費。此外，還可與保險公司合作，開發貼合「隨心飛」的專屬產品，如相同期限、不限次數、更高保額、更低價格等，通過在產品銷售過程中附加可選的保險產品，增加輔營收入。

主要航企「隨心飛」創新產品

項目	東航 周末隨心飛	海南航空 隨心飛	春秋航空 想飛就飛	南航快樂飛	深圳航空 悠然卡
價格 (元/人民幣)	3,322	2,699 2,999 (各2,000套)	2,999 3,499 3,999	3,699	3,333
適用航線	國內航線	國內航線	國內及港澳台 航線	國內航線	國內航線
截止日期	2020年12月 31日前	2020年12月31日 前	2020年12月 31日前	至2021年1月 6日	至2021年4月 10日
適用日期	任意周末	國慶除外	均可	均可	國慶、春節 (2021年1月22 日至3月8日) 除外
航班預留座位 限制	無	每班至少20個	每班至少20個	每天至少2萬	每班平均不少於 20個
預約航段	不超過3段	不超過3段	不超過3段	不超過3段；每 日同一起始點 僅可1段；同一 航段2次	不超過4段
退改規定	航班起飛前4天	航班起飛前48小時	航班起飛前3天	航班起飛前4天	航班起飛前4天
作廢條件	3次沒有按預定出發				
購票證件	國內身份證				非國內身份證可 人工審核購買

製表：記者 郭若溪



■ 在深圳寶安國際機場，乘客登上「海南自貿港號」主題塗裝飛機。
香港文匯報深圳傳真



■ 深航乘務員通過廊橋登機。
香港文匯報深圳傳真

無限飛2.0版 陸續登場

嚐到「隨心飛」帶來的甜頭，近日東航又推出針對商務大客戶的「早晚隨心飛」2.0版，海航旗下西部航空也發布了第二期「海航愉悅飛」產品。在此氣氛帶動下，有機場貴賓公司趁勢推出貴賓室「隨心享」，一些酒店也相繼推出「隨心住」等延伸產品。不少業內人士表示，在疫情導致航空市場需求低迷的情況下，民航業產品創新熱鬧的景象或將影響旅客此後的消費習慣。

包含早晚航班 瞄準商務客

「早晚隨心飛」是東航「隨心飛」的2.0版，定位是每周一至周五早08：00及以前和晚20：00及以後航班，有效期至2021年6月30日，很好的覆蓋了要在工作日出行的公務商務人群，以及需要充分利用周五下班後、周一上班前的時間往返的出遊人群。前後兩個版本配合，實際上基本實現了公私出行需求全覆蓋。

與此同時，不少航企也推出了一些新玩法，譬如東航旗下中國聯航與京東旅行聯合上線了「盲盒飛行家」產品，398元購買一次未知的往返行程，用戶選定出發城市以後，目的地由航空公司隨機匹配。吉祥航空在888元「無限升艙卡」的基礎上，加碼推出了僅61元的「兒童暢飛卡」，搭配2888元的成人「暢飛卡」，一家三口5837元就能無限次、國內任意飛近4個月。深航則開通了「京東白條用戶專場」，購買產品可打京東白條，最高可享12期免息分期付款。「海航愉悅飛」的旅客也都獲得了接送機抵用券、機場休息室抵用券、出租車抵用券等福利包。

疫情洗禮 適者生存

民航資深人士李明業認為，新冠疫情或將永遠改變航空旅行方式，當前航空企業在價格、營銷和服務等方面的競爭正在加速到來。疫情對航空公司來說，就是一場勝利大逃亡的生存競賽，只有那些及時洞察市場變化、充分挖掘自身潛能、抓住用戶需求的航空公司，才能跑在隊伍的前列，在疫情的洗禮下更好地生存與發展。

開啟變革之門 多方共贏



專家點評

隨著內地疫情緩和，旅客出行頻次提升，航空公司基地所在機場成為最直接的受益者，也帶動了旅客對航空保險的需求。民航業內專家孔巖認為，「隨心飛」無疑開啓了航空公司產品模式變革的「元年」，但仍有相當大的需求空間有待激活，可將其貫穿在整個旅遊鏈條中，以達到多方共贏。

孔巖分析稱，從「隨心飛」產品當前航線、航班量覆蓋範圍以及產品價值判斷，「隨心飛」仍有很大擴展空間。「可利用航企獨特的平台優勢，與機場、地方政府共同牽手區域經濟。」以深圳機場50元/人次的機建油費計算，旅客兌換20次就需額外多支付1,000元的出行成本。

他建議，可積極爭取機場減免相關機場收費，給予優惠政策的機場，在產品設計時做規則引導。

消費顯理性「搵着數」心態非主導

航空公司推出的「隨心飛」套餐是否真的值得買呢？記者採訪發現，在過了東航產品被哄搶的階段後，絕大多數購買者都趨於冷靜，不以「搵着數」為目的，而是更重視體驗「隨心而行」的出遊快樂。

購買了東航周末隨心飛的胡先生告訴記者，他第一次出遊就去了敦煌，「我是周四請了假，自費從上海坐的飛機，在周日使用隨心飛訂一張票回。連去程機票加上住青旅、吃飯、莫高窟門票和其他小交通花費1,800元左右。」他認為隨心飛是一個雙贏的產品，航企可以靠它拿到大量的現金，對於正想出去玩的消費者，也

可以獲得實惠，而並非一定要飛回成本價才算佔到便宜。

南航推出不限時間的「快樂飛」後，成為華南地區旅客們的福音，陳小姐在猶豫了幾日後，最終決定和閨蜜一同購卡，之後加入了一個「南航廣深快樂飛」微信群。

兌票的那天，陳小姐激動地等待零點的到來，「可能是客流量太大了，整整一個多小時裏，系統出現了各種bug，要麼是添加乘機人不成功，要麼是卡頓無法登錄，群裏完全沒有一個人兌票成功。」直到凌晨2點半左右，她才將深圳至重慶的「0」元機票成功收入囊中，「後半夜也是興奮

得一直沒睡好。」

不為回本而強迫旅行

陳小姐告訴記者，搶票的時候第一站就是去重慶吃火鍋，國慶再去西寧、元旦去哈爾濱看冰雕、吉林長白山滑雪。「我雖然是抱着回本的心態買的票，但也不能為了回本而強迫自己去旅行，更重要的還是要有實際的旅行需求。」

她亦表示，南航在深圳有多條獨飛航線，若非因為疫情有這樣的無限飛機會，很多地方怕是這輩子都不會去，「也算是給自己一個理由，看遍祖國大好河山吧。」