

“想舒服点,没想到航空公司收‘伸腿费了’”近日前往多伦多的郭小姐抱怨称,她打算选紧急出口位置,以让长途旅行舒服点,却被告知需要再付500元的选座费。据了解,各大航空公司出发至国外远程航线普遍实行付费选座,部分航空公司甚至开始在国内一些航线推广。

# 天上掉下“伸腿费”,航空服务到位了吗?

一分钱,一分货。一份出资,一种服务。“伸腿瞪眼丸”是个玩笑,“伸腿费”却是真事儿。多出一分钱,多享受座位空间。从市场逻辑来看,这也不是大逆不道的主意。毕竟这是让市场做决定的年代,法无禁止则自由,经营者在差别服务上绣花,也没什么大惊小怪的。

事实上,这个天上掉下的“伸腿费”,就是飞机上的“选座费”。原先是个别低成本航空公司想出来的生存之道,后来,尤其是在2008年金融危机中,欧美一些大牌航空公司座位收益率下降,也开始实施裸机加差别服务价格的定价规则。国内航空公司也不是没有效仿过,但如此大面积铺陈开去,显然还是在与消费者进行交易博弈、与市场规则暧昧地“试水”。

对乘客而言,担心在于下面三个层面:第一,好的座位都要加价,而且加价

的“面”越来越广,如果最后只剩下几个“差座位”不加价,那么,这和整体涨价有什么差别呢?那种涨价要不要开个听证会征求公众的意见?第二,有些好座位,比如靠近紧急出口的地方,对乘客是有基本要求的。那么,很可能会出现加价买了,乘客却因自身条件不合要求坐不了的情况,莫非现场退钱?第三,如果发散思维一下,选座可以加钱,选餐也可以加钱……是不是接下来,穿多少衣服登机,也要靠价格来调节呢?最可怕的是下面这个联想:飞机可以收取“伸腿费”,火车呢?如果铁路运输部门都“见贤思齐”,是不是也可以?

商榷“伸腿费”,不能不提到下面两组数字:据民航局统计,到2014年,内地航班延误和取消量已经连续第四年增长,达到自2006年进行首次数据统计以来的最高水平。而根据国务院“关于促

进民航业发展的若干意见”,到2020年,全国人均乘机次数达到0.5次,航空运输成为大众化的出行方式。在这样的背景下,不把改善服务作为前置条件,跟风开收“选座费”,于情于理,似乎都有悖基本的正当性与正义性。

价格是航空公司定的,策略也是自由竞争的结果。有一点是肯定的:你可以拒绝选座,但不能呼吁价格主管部门取消航空公司的定价权。不过,好在用脚投票的权利在消费者这边。对于开征“伸腿费”的航空公司,我们当然可以通过消费来表达立场与情绪。但愿航空公司明白这个道理:在出行方式越来越多元的今天,切莫把“伸腿费”贸然作为天上掉下来的新利润增长点!还是该多反省自身的服务是不是满足了乘客的需求!

(据人民网)

## 各方声音

网友:选座还要付费是否公平、合适?

网友“冲上云霄”认为,选座还要付费,是否公平、合适?此外,如国内各个起飞城市不统一推出此服务,对旅客来说也不公平。相比廉价航空公司,国内大型航空公司迈出的步子较小,仅在个别起飞城市推出此类服务,主要集中在北京和国内中部等一二线城市。王传涛则认为,许多航班并不能确保满舱航行,甚至一些冷门航线,在多数情况下的上座率都不会很高。即便是一些热门航线,也可能存在“今天爆满”、“明天空舱”的现象。那么,在上座率较低的情况下,无论是先把靠窗的、能伸腿的好位置以高价卖出去,还是把这些好座位空出来,都有变相涨价之嫌。

航空公司:国内航线选座收费或成趋势

“国内航线选座收费或成为一种趋势。”有航空公司负责人解释,国外很多航空公司较早推出了付费选座的服务,符合市场化需求。比如有的人喜欢坐宽敞的位置,或者希望坐到前排,可以晚上机,早下机,节省时间。此外,自中央八项规定执行以来,商务舱和头等舱的销售也受到了一定的影响,将这类服务制定成为航空产品,也可以增加航空公司收益。

专家:选座收费可打破暗箱操作

中国民航大学经济与管理学院教授李晓津表示,他认同国内航线收取选座费将成趋势,“过去很多优质的位置,可能早就被航空公司内部预订好了,外界没法选到此类位置。”因此,这是一个打破暗箱操作的办法。

但他同时认为,这项服务应考虑航线长短,“至少是超过两个小时的航线。”否则要求旅客另外掏钱选座,旅客心里就会算一个经济账。尤其如今高铁与航空的竞争越演越烈,旅客肯定也要考虑出行成本。

以广州—武汉这条航空热线为例,近期淡季,经济舱折扣票价为300元左右(不含机场建设费),飞行时间约为两小时。同样路线,高铁票价在400多元,全程4个多小时。如加上选座费,两者价格将相差无几。“所以推出此类服务,服务精细化,票价也要精细化。”李晓津认为,如收取选座费,不同位置的票价应有所不同,这样才公平。此外,收取费用的同时,要提高相应的服务质量。

(据《南方都市报》)

## “伸腿费”为何让人不舒坦



机舱空间资源有限,选个舒适点的座位,该不该多付钱?虽然公众议论纷纷,但航空公司的一句“国际惯例”,似乎要以此堵了大多数异议者的嘴——国际惯例如此,中国消费者凭什么不能接受?

近些年来,“国际惯例”频繁被各

行各业祭出:无论是增加收费项目还是涨价,“国际惯例”都被拿出来事儿。但每次“国际惯例”,似乎都要遭遇国内民意的阻击,遭受公众质疑。航空选座费被消费者吐槽呛声,既在意料之中,也在情理之中。

付费选座,是近些年来一些航空公司为减少成本、增加非客票收入来源而推出的项目。类似项目包括优先登机、行李托运、餐食订制等。本质上是种体现服务多样化的增值服务。只是,座位是按舒适度区别收费了,服务也会因此而升级,付费选座的旅客会因此而得到更好的服务吗?增值服务,如果只增值不服务,那不是欺负消费者吗?

因而,中国消费者对航空公司依

“国际惯例”收取选座费不接受,原因恐怕就在这。同是多样化服务,旅客对头等舱和经济舱的价位区别没有异议,因为不同的价格享受不同的服务。而收了选座费,付费者并未得到更好的服务,你说这“伸腿费”怎能交得舒坦?

选座费要让人交得舒心,关键在于增值服务是否增值。国内航空公司推行选座费,不能拿“国际惯例”当借口,服务若没有跟着收费的脚步而升级,那它就难逃变相涨价、乱收费的嫌疑。谈那“高大上”的“国际惯例”,不如遵循简单的市场逻辑:旅客不能享受更好的服务,凭什么支付更多的费用?收费要提档,服务就必须相应升级。

(据《重庆日报》)

## 开收“伸腿费”,须兼顾法律和安全

客观的说,航空公司实行差异化收费,并没有多“大逆不道”。毕竟,同在一舱内,享受大不同。在临近窗口的位置,享受漫步云端的瞬间,可以缓解身心。而应急出口的位置,拥有比肩商务舱的超大空间,能够适当地舒缓旅途疲劳。从市场的角度看,将这些抢手的座位加价出售,符合市场规律。而且在现实中,票价差异化收费早有前车之鉴。比如,铁路公司将卧铺分为上铺、中铺、下铺,依次加价,获得了旅客的普遍认可。可见,航空公司对抢手票加价,这个可以有。

但必须要特别指出的是,对旅客来说,应急出口的位置,不仅拥有超大空间,而且意味着责任在紧急状态下需要协助乘务人员打开舱门,而平常则决不

能触碰紧急开启手柄,以免影响正常航班运行。可见,应急出口的位置,不是一个普通的商品,航空公司不能简单的拿它去创收,让价高者座之。

而且,机票差异性收费,也必须以合法为前提。《中华人民共和国物价法》第十三条明确规定:“经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。”而航空公司在售卖收取飞机票之后,再二次收取“伸腿费”、临窗费,明显属于“在标价之外加价出售商品”。显然,“伸腿费”于法无据,属于不折不扣的乱收费,必须予以取缔。

可见,航空公司实行差异化收费,这个思路没错。但必须以守法和保证安全为前提。否则,就会因为“多收三五斗”,而丢了口碑。那么,机票差异化收

费,该怎样实施呢?无疑,需要把付费选座改成明码标价。比如,应急出口的位置,直接标出高于经济舱的票价,并注明“紧急状态下需协助乘务人员,老人孕妇小孩请勿购买”。唯有如此,才能既能让旅客信服,也能让航空公司创收。

当然,实施差异化收费的同时,航空公司更要让服务升级。随着高铁线路的不断延伸,舒适度、运行速度的不断提高,加上铁路具有天然的价格优势,航空公司面对的竞争越来越大。假若航空公司不提高服务质量,降低航班延误率,而是一门心思在“伸腿费”、临窗费上挖潜,最终必然会倒逼旅客用脚投票。到时,航空公司又不得不提高机票打折的力度,吸引乘客。显然,这种“捡了芝麻丢西瓜”的情况是得不偿失的。(据南海网)