

## 换票受益人名单要提前60天就设好,旅游旺季时想换一张热门航班的机票“难于上青天”,航空常旅客会员感叹——

# 换票门槛何其高 会员“跨栏”何其苦

本版撰稿 本报记者 金志刚

“五一”假期临近,不少市民谋划旅游度假,一些“空中飞人”想着航空里程积分卡有不少积分,正好给自己和亲友兑换机票。但在实际操作中,他们却遭遇了种种麻烦,航空公司为里程积分兑换机票或商品“悄悄”设置了诸多门槛,有的门槛“跨越”难度不小。

某网站对上万名网友进行调查后发现,网友用里程积分兑换机票的成功率越来越低,成功比例只有27%。



图 CFP

▶ 持卡航空常旅客会员“为分欢喜为分忧”

## 受益人“设障” 航空公司“算盘打得精”

肖先生是国航金卡会员,“五一”想带女友回趟山东老家。他金卡里的积分足够换4张免费机票,但上网申请时才知道,要把女友添为受益人,须60天才能生效,“60天后‘五一’早过了,以前收到过短信,要求设立换票受益人名单,本以为可随时添加,没想到要提前这么久。”

各航空公司近两年陆续推出新规定,机票兑换受益人有限额限制,而且大多需要提前很多天设立。如:国航最多可设8名受益人,提交申请60天后生效,首次建立受益人名单及删除

受益人操作不会扣减账户里程,增加受益人每次操作扣减300公里;东航里程换机票受益人名单也要60天后生效;海航受益人申请成功40天后生效;南航首次建立受益人名单即刻生效,新增受益人30天后生效,删除受益人即刻生效,新增或删除受益人均不扣减里程。

航空公司为何要设置“门槛”呢?官方回应有点“打官腔”：“保护常旅客的积分安全,这样就不容易被盗用积分了。”但事实上,限制措施是为了航空公司的利益,以前旅客可随时增删

受益人,积分可以交易。在常旅客中,积分很多的毕竟是少数,多数旅客的积分只有几千或几万,兑换不了多少机票或商品,这时候把积分卖给需要的人,可以“合零为整”。以前,一些网站上航空公司会员积分被明码标价交易,如南航积分每万公里可卖900元,海航750元,川航650元。买积分的不仅有普通旅客,还有“黄牛”和机票代理人。设置“门槛”后,旅客之间买卖积分的可能性降低,积分利用率降低,等于变相缩减了航空公司在积分兑奖方面的支出。

## 积分在贬值 换机票标准“大升级”

不少旅客发现里程积分“贬值”,越来越不值钱了。柏小姐告诉记者:“以前上航的里程积分,9000个积分可换一张800公里的机票,现在需12000积分才换得到,涨了30%。”她想趁“五一”去厦门度假,积分卡的20000多积分却兑换不了去厦门的往返机票了,“只好兑换一

张,再花钱买一张。上海到厦门单程878公里,我两万多积分之前兑换往返机票绰绰有余。”

记者查阅了东上航的积分兑换标准,积分贬值确实厉害。以上海—广州为例,单程1210公里,原经济舱单程需12000积分,22000积分可往返;新标准变成单程16000积分,往返

30000积分;以前满26000积分即可换上海—香港经济舱往返机票,如今需要38000积分。

航空公司还提供积分兑换其他商品的服务,如国航的知音商城,东航的东方万里行商城可供会员用积分兑换商品,不过,兑换商品的“报价”偏高,也说明里程积分“含金量”下降。

## 兑换有限制 旺季热门航班“难换到”

在具体兑换时,旅客发现很难换到心仪的机票。据国航、东航、南航等客服人员介绍,会员用积分兑换免费机票,并没有时段和航班的限制,不过,每个航班上可用于兑换的座位有限,如东航规定每个航班只有9个座位可供会员兑换。而且,规定的“解释权”和“审查权”归航空公

司,旅客无法查询某航班是否还有座位可兑换。“潜规则”是:对于旺季的热门航班,航空公司说已无免费机票可供兑换,旅客一点办法也没有。

客服人员是这么说的,再查询航空公司相关规定则更“胸闷”。国航、东航、南航、海航的里程兑换机票规则中,都有“视供应情况而定”的

规定。此外,国航、东航、海航还不约而同地将春节等热门时段设为“不适于(禁止)兑换日期”。

以往经验也证明,一到“五一”“十一”、春节等旅行旺季,可兑换的免费机票极其有限,一些热门航线如上海—北京、三亚、西安、厦门等,早早“兑换完毕”,旅客能否换到,要看运气。



### 记者手记

## 设限过多 “留不住人”

国内三大航的会员均超过1000万,每年产生的积分总数超过百亿。里程积分换机票或商品,原本是航空公司提高客户忠诚度的手段,是为了“留住人”。但如果规定太严苛,服务缺乏人性化或不合情理,不但“留不住人”,还可能“得罪人”“推开人”。

比如,各大航空公司的电子商务和信息技术都很先进,注册会员搭乘其航班,自动往会员卡添积分,一点技术难度都没有。但事实上,各航空公司仍要求旅客办值机时出示会员卡,或事后通过上网或打电话登记里程积分,增加了旅客的麻烦。

再如,同一航空联盟内,积分应该互通,但实际操作时会有遗漏。有的会员在使用积分兑换升舱或非自愿升舱时,累积的积分本应按照买机票时的原舱位计算,但有时航空公司因升舱缘故连原舱位积分都“省”了……令旅客心生抱怨。



### 消费提醒

## 善用联名卡买机票 避免积分“过期作废”

在航空里程积分方面,消费者处于弱势地位,很多时候“做不了主”,因此更要学会在现有规则内争取尽可能多的利益,积分“不值钱”了,那就设法多“赚钱”。

目前,一些航空公司与酒店、银行等推出了联名卡,消费者可多加利用。如果航空公司官网和机票代理的机票价格一样,就尽可能去航空公司官网买票,因为可获得额外的里程积分,比如在东航官网订票可增加30%的里程积分。

常旅客会员要注意里程积分“过期作废”的规定,不要让“到手的鸭子飞了”。比如,国航会员的积分有效期是截至产生消费的第三年年底,即2010年累计的积分到今年年末会清零,要记得尽早消费掉积分。



## 中国工商银行

上海市分行

## 小企业金融服务

### 助力千行百业 共创无限未来

### 工商银行小企业金融服务

中国工商银行拥有遍布全国的小企业金融服务专营机构;

已为数百万小企业客户提供丰富的融资产品,全面的解决方案,专业的金融服务;

今天,工行小企业贷款余额正从数千亿向万亿迈进;

这,只是一个开始——

网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588

