



数百亿票款待退,航空业遭重创

疫情期间,有旅客为退票与客服一个月通话500分钟

退票成最重要的业务

“受新冠肺炎疫情影响,大量航空退票订单待处理,积压了很多。”中国出行售票平台“飞猪”的工作人员向记者表示,当前处理退票已成为最重要的业务之一。

天津航空公司相关工作人员也向记者表示,目前有大量退票等待处理,什么时候能退回到位,他们也没有确切日期。

中国航空运输协会数据显示,截至3月2日,国内外航空公司共办理退票2454.5万张,票面总金额271亿元(人民币,下同)。疫情期间国内航空公司免收退票费已达数十亿元。

钱款为何迟迟不到账

记者从中国消费者协会和黑猫投诉平台等机构了解到,在刚过去的3·15,有关机票退费的投诉猛增。

有旅客投诉,他大年初一早上开始办理退票业务,直到晚上才办理成功,但直到现在退款还没有返还账户;更有旅客表示,为了退票与客服一个月通话500分钟,最终还是没解决问题。

业内人士分析认为,影响退票速度的核心原因在于“非自愿退票”具有特殊性。对于“自愿退

新冠肺炎疫情影响全球航空运输业,令部分航空公司陷入经营困境。有估算称,如果疫情持续至5月,仅中国航空业损失就将达千亿元人民币。航空公司还能扛得住吗?



大量航空退票待处理。

票”者,第三方购票平台有自行操作授权,无需航空公司批准。而非自愿退票,只有在病退、航班变化等现象中出现,需要乘客提交证明材料并人工审核。

“还有一个原因就是部分旅客对退票政策理解不到位,或者在执行中存在疑问。”海南航空公司的李昕欣告诉记者,这也令退票速度放慢,并引发大量投诉。

收入下降,成本却上升

中国民用航空局的数据显示,今年2月份,中国民航业运输总周转量同比下降73.9%;民航业航空飞行时间,同比下降70.5%;旅客运输量同比下降84.5%。

目前国内航空公司已经取消数万架次航班。航空旅客停止流动意味着航司资金也停止流动。

“飞机躺着不飞,就是亏损。”一位民航资深专家告诉记者,当前民航企业,特别是像“国航”“南航”“东航”等航司,疫情期间要支持战疫运输,现在要全

力为复工复产做贡献,处于亏损经营状态。

在“收入下降”和“成本上升”的双重夹击下,中国航空公司还能扛得住吗?

中国民航管理干部学院客座教授邱连中保守估算,中国民航2月份收入损失达到近370亿元。如果疫情延伸到4至5月份,那么中国航空业的收入损失总额有可能接近1000亿元。

疫情后或迎井喷式客流

日前,中国民用航空局已经下发了《关于积极应对新冠肺炎疫情有关支持政策的通知》,提出实施积极财政政策,积极推进降费减负,加大基础设施投资、促进航空运输发展、优化政务服务工作等五个方面十六条政策措施。

“疫情阴霾下,还应该保有信心,随着疫情散去,民航或将迎来井喷式客流。”该专家告诉记者。

去哪儿网数据显示,截至2月13日,去哪儿网平台上虽然航班数量减少,但搜索量并没有降低。说明旅客对出游期待还在不断上涨,据测算,至少800万人次民航返程需求等待释放。

而就国外航空公司来说,困难或许刚刚来临。

综合中新网、经济日报、北京青年报等报道

相关新闻

北欧航空裁员九成 涉及约万人

受疫情影响,航班减少,总部位于瑞典的北欧航空开始“断臂”自救。央视新闻援引瑞典电视台报道,当地时间3月15日,在下午召开的新闻发布会上,北欧航空公司(SAS)首席执行官里卡德·古斯塔夫森称,SAS被迫解雇大约10000名员工,约占总数的90%。

北欧航空公司总部设在瑞典首都斯德哥尔摩,是北欧地区最大的民航运营商。

3月5日,欧洲最大的廉价航空公司Flybe在努力寻求财务支持未果后宣布破产。

用客机载货 大韩航空艰难求生

深陷疫情危机的大韩航空正开展自救活动,开始用客机执行货运任务,以尽量保持现金流稳定。

截至3月13日,大韩航空124条航线中的89条航线被迫停航。包括A380机队在内,机队145架飞机中有100架暂时停场至4月25日。此前,大韩航空总裁曾表示,如果疫情持续时间较长,大韩航空或破产。

一身装备被称为“大白”
泰安第一批出征湖北的医疗队员苏晓燕

大白,你是保卫者
用尽了办法对抗病痛
但你知道聪明和温柔
也是一剂良药
还有你在口罩背后的微笑

晓公义者不计私利
是责无旁贷也是济世为怀
放下进修学业冲向前线迎击

从北京进修中途赶回泰安参加第一批支援湖北医护队伍
泰安市中心医院呼吸重症科主治医师杨晓丽

父亲也是医生,参加过“非典”预防
日照市人民医院重症医学科医生李仲琪

岁月相催风云我辈
传承父亲心愿更是医者责任
征尘沾白衣狼烟闻声急
父子两代请缨出战
十七年由“非典”到“新冠”

凡人歌 战疫英雄传

“讲文明树新风”公益广告