

航协资讯

2019 年第 24 期（总第 119 期）

中国航空运输协会

2019 年 12 月 30 日

2018 年全球航空公司辅营收入报告

根据旅行研究公司 Idea Works 发布的《2018 年全球航空公司辅营收入报告》，“附加服务”定义是：“由航空公司直接卖给旅客，或者作为出行体验的组成部分间接卖给旅客，并且是机票以外的收入。主要包括：1.动态打包产品；2.销售旅游产品获得的佣金；3.常旅客运营服务收入；4.其他收入，如广告；5.可打包入产品组合或运价组合的产品项。”

该报告统计的附加收入由三个主要部分构成，分别为常旅客收入，动态打包收入（如行李费），以及零售其他旅游产品的佣金收入。经调研全球 150 多家航空公司，有 76 家航空公司提供了 2018 年的辅营收入数据，与往年情况相同，国内航空公司基本没有参与。

一、全球辅营业收入规模持续、快速增长

自 2007 年至 2018 年，前十大航空公司的辅营业收入从 21 亿美元增长到 352 亿美元，增幅接近 17 倍。2018 年排名前十的航空公司辅营业收入全部超过了 10 亿美元，而 2009 年只有 3 家航空公司进入 10 亿俱乐部。2018 年全球航空公司辅营业收入总额约为 929 亿美元，占营业收入总额约 11.4%。

表 1 2018 年辅营业收入世界排名前 10 位航空公司

航空公司	辅营业收入 (亿美元)	收入来源		
		常旅客服务	动态打包产品 如行李服务	旅游产品 销售佣金
美航	72.45	77%		23%
美联航	58.02	73%		27%
达美航	55.7	74%		26%
西南航(美国)	40.49	84%		16%
瑞安航(爱尔兰)	28.02	0%		100%
汉莎航(德国)	26.28	32%		68%
法航	25.79	21%		79%
易捷航(英国)	15.98	0%		100%
精神航空公司(美国)	14.93	3%		97%
加航	14.53	39%		61%

二、美国航空公司与欧洲航空公司的思路差异

北美四大航空公司的辅营业收入大部分来自常旅客运营，只有约四分之一来自其他产品。前十大航空公司的辅营业收入中常旅客收入占比高达 55%，如果只看美国四大航，则常旅客运营的收入占比更高达 76.5%。

欧洲航空公司则更看重真正的“附加服务”收入，一些低成本航空公司甚至尚未提供常旅客计划，收入完全来自附加服务和销售其他旅游产品的佣金，例如瑞安航空和易捷航空的辅营收入全部来自附加服务产品，精神航空 97%的辅营收入来自附加服务。一些全服务航空公司，如法荷航、汉莎航空、加拿大航空的附加服务收入超过了三分之二。此外，易捷航空已经计划推出常旅客服务。

三、常旅客收入中 90%来自银行合作

常旅客运营的主要收入来源为航空公司和银行的联名信用卡，其中以澳洲航空为最，常旅客服务收入达到 37.51 美元，而其辅营收入几乎全部来自联名信用卡，这与澳航在本国得天独厚的市场地位有关，因而不具有可复制性。

常旅客运营的其他收入来自向会员出售里程，或者向酒店、租车或零售合作伙伴出售里程。

表 2 2018 年常旅客服务人均收入世界排名前 10 位航空公司

	常旅客服务人均收入(美元)	总收入(亿美元)
澳洲航	37.51	11.45
美航	27.34	55.71
美联航	26.71	42.29
西南航(美国)	25.26	34.07
达美航	21.35	41.1
夏威夷航	18.50	2.19
墨西哥航	11.44	2.50
加航	11.22	5.71

维珍澳洲航空	11.08	2.75
阿苏尔航(巴西)	10.95	2.53
戈尔航(巴西)	6.95	2.32

四、附加服务收入占比仍然是低成本航空公司的天下

低成本航空公司的运营模式决定了附加服务收入必然占其收入的很大比例，报告提供的数据也证实了这一观点。墨西哥维瓦航空的附加服务收入占比高达 47.6%，主要来自其 3 个“品牌运价”产品。其他的亮点包括：精神航空对选座和行李费进行动态定价，忠诚航空提供来回程折扣价，维兹航空在移动 APP 上提供快速通道和休息室服务，西班牙维罗提航空通过移动 APP 销售机上娱乐，英国捷特二航空在目的地为旅客提供服务等。

表 3 2018 年附加服务收入占比世界排名前 10 位航空公司

	附加服务收入占总收入的比重(%)
维瓦航(墨西哥)	47.6
精神航(美国)	44.9
边疆航(美国)	42.8
忠实航(美国)	41.2
维兹航(匈牙利)	41.1
维罗提航(西班牙)	34.8
沃拉里斯航(墨西哥)	32.3
瑞安航(爱尔兰)	31.7
捷特二航(英国)	31.1
亚航集团(马来西亚)	29

五、多创新才能多赚钱

瑞安航空根据观察和数据分析发现，前 80 位登机旅客携带的手提行李就可能占满机舱内的行李架（188-190 座的窄体机），因此推出一项附加服务：优先登机+2 件手提行李，并取得很好的效果。

对航空公司而言，寻找运营成本、客户服务体验与收入之间的平衡点非常困难。瑞安航空把“优先登机+2 件手提行李”服务（价格不超过 12 欧元）当做一个尝试的平台，首先，未购买该服务的旅客在安检排队时看到购买该服务的旅客快速进入安检形成心理落差；其次，如果未购买该服务的旅客带着手提行李，在登机口会被要求托运行李并收取 25 欧元的行李费；第三，瑞安还提供“10 公斤托运行李+1 小件手提行李”的选项。在以上策略灵活调整并组合运用使得“优先登机+2 件手提行李”的服务几乎在每个航班上都被抢购一空，也为瑞安带来大量收入。

表 4 瑞安航空行李收费策略收入比较

城市对	都柏林-伯明翰	都柏林-阿利坎特
飞行时间	约 1 小时	约 3 小时
座位数量	189 个经济舱座位	189 个经济舱座位
优先登机+2 件手提行李 (包含 10 公斤的随身行李)	30 名乘客*6 欧元=180 欧元 50 名乘客*12 欧元=600 欧元	30 名乘客*9 欧元=270 欧元 50 名乘客*12 欧元=600 欧元
柜台行李检查 (假设是 20 公斤的行李)	15 件*15 欧元 = 225 欧元	60 件*25 欧元= 1500 欧元

在登机口处理行李异常， 并收取费用	2 件*25 欧元/件 = 50 欧元	3 件*25 欧元/件 = 75 欧元
辅营业收入总额	1055 欧元 (1184 美元)	2445 欧元 (2744 美元)

六、客均辅营业收入

低成本航空公司的客均辅营业收入仍然碾压全服务航空公司。在排名前 10 的公司中，只有澳洲航空公司靠与银行合作排名第 5，美联航和美国航空也都依赖与银行合作的常旅客收入，挤进前 10。

表 5 客均辅营业收入排名

2018 年年度业绩 (美元)		辅营业收入类型	与 2008 年比较 (美元)	
50.94	精神航(美国)	多样	18.61	174%
50.01	边疆航(美国)	多样	26.66	88%
47.62	忠实航(美国)	多样	3.70	1187%
43.91	捷特二航(英国)	多样	19.04	131%
41.15	澳洲航	常旅客计划	15.83	160%
36.64	美联航	多样	22.86	60%
35.56	美航	多样	19.67	81%
34.74	维珍澳洲航空	多样	无	
34.28	亚航 X	多样	无	
32.70	夏威夷航	多样	无	

七、与座位相关的辅营业收入已经成为常规收入

第一次上榜的全服务航空公司夏威夷航空的辅营收入主要来自销售常旅客里程、行李费以及“超舒服座位”。该项服务内容包括更大的腿部空间，7 个机场的快速通道，优先登机，座椅上的充电设施，在指定航班上更多机上娱乐选项以及机上舒适包。和夏威夷航空类似，更多的航空公司正在将更大的腿部空间、超级经济舱以及基本的选座服务作为辅营收入的常规来源。

航空公司对座位等附加服务的定价和打包造成的一个直接后果是，机票从标品变成了非标品，这不仅对旅客造成困惑，而且也给谷歌、天巡等搜索引擎和 Expedia 等 OTA 造成了巨大的技术难题。

表 6 指定座位比较（纽约—伦敦）

航空公司	美航	英航	达美航	挪威航	美联航	维珍大西洋航空
城市对	肯尼迪-希斯罗	肯尼迪-希斯罗	肯尼迪-希斯罗	肯尼迪-盖特威克	纽瓦克-希斯罗	肯尼迪-希斯罗
票价类型	基础经济舱	基础经济舱	精简经济舱*	低价经济舱	基础经济舱	精简经济舱*
航班示例	AA#100 6:15 p. m.	BA#112 6:30 p. m.	DL#1 7:30 p. m.	DI#7018 10:10 p. m.	UA#110 6:00 p. m.	VS#4 6:00 p. m.
是否免费预先分配座位	否	否	否	否	否	否
座位分配选项—最低费用（美元）						
标准座位	11	32	办理登机手续后才允许	45	20	25
客舱前部	75	60		45	49	25

更大的腿部空间	103	91	分配座位	45	不向基础经济舱销售	62
联合运营	美航/英航	美航/英航	达美/维珍	无	无	达美/维珍
*备注：航空公司要求往返机票才能享受精简经济舱票价						

Ideaworks 表示，航空公司辅营收入的快速增长，进一步证明航空公司打造的体验式服务收入已远超过纯粹的航空运输收入。旅客希望享有多元化个性化的服务选项，并获取覆盖整个旅途的全方位服务。出行服务是旅游服务市场的核心，航空公司应当更好地利用自身优势实现收入的最大化，别被竞争对手甩在身后。

(注：本资讯内容来自航旅新零售公众号发布，略有补充和删节，作者解开颜。文中观点不代表本会立场，任何人信任或引用其中内容，须自行核实，并对准确性和完整性负责。)

编校：杨杰 吴维维

核签：朱耀春

送：各理事会成员，各会员单位。

编印单位：中国航空运输协会研究部

电话：010-50955619