

一张10万+回国机票，消费者被薅了几层羊毛

被多次倒手的“掺水”机票

“这几天，我亲眼看着从美国洛杉矶回国的机票从最开始的2万多元一张，快速涨到3万、6万、8万……前两天，票代圈里刚卖出一张12万元的票。”资深机票代理刘先生（化名）告诉北京商报记者，现在回国机票抢手到令人咋舌的地步，自己刚帮一个国外的消费者拿到一张6万元的票，马上就有倒票的人得到消息用8万元从他手里买。刘先生直言，即便如此，目前直飞的票源已经基本没有了，至少要等到5月才能拿到，而风险较大的转机航班，也至少都要3万-4万元/张起。

在如此“诱人”的蛋糕面前，无利不起早的“倒票党”嗅到了商机。

民航专家李伊说：在通常情况下，机票有两大类销售渠道，一个是由航企直销，另外一个就是通过代理销售，后者包括在线旅游平台（OTA）、批发商、各级代理等，其中部分批发商不面向旅客直接销售，而是分拨给其他二级、三级代理。”还有专家直言，在当前这一特殊时期，票代层级迅速扩充，甚至有大量非行业内的倒卖者也参与其中，无形中让机票价格中的“水分”越来越大。

上述知情人士进一步透露，现阶段，市场上的天价机票都是来自票代之手，他们的获票渠道各有不同：其一，原本与航企有合作的一级承包商大票代、旅行社，定期会从航企手中“切票”或者几家票代直接“包机”分票，他们手中的票源相对稳固且优质；其二，所有有资质的票代都可以在GDS（国际机票分销系统）上收票，该平台上的机票基本都是被大票代、旅行社“切票”后剩余的部分；此外，还有一些票代可能通过买卖积分等形式换票；总体来说，目前通过第一种方式拿到的票源在市场上流转的更多”。

“据我所知，一张机票到达消费者手上时，最多可能会转五级票代，经过多次加价后，消费者拿到的机票价格，可能是机票全价

在当前入境航班资源十分紧张的时期，朋友圈中悄然出现的一批动辄10万余元一张的回国机票（经济舱），令不少迫切回国的消费者望而却步。就此，北京商报记者展开了一系列调查。据票代透露，目前在机票代理这个圈子中，确实不少人都在“倒票”，部分回国机票会经多层票代不断加价再卖给消费者，现在直飞机票基本已被“瓜分殆尽”，即使是部分高风险的转机机票价格也都在数万元一张。

“在这些乱象背后，其实有着一条非常完整的机票代理产业链。”有知情人士告诉北京商报记者，部分大票代在当前这一回国航班十分紧缺的时期，通过内部切票、票池分票等方式将抢手的回国机票资源卖出，下级票代再逐级倒手，有时个别“人脉广”的票代一天就能出手十余张机票，每日利润至少有3万-4万元。至此，一张售价10万+的回国机票背后的倒卖链条已逐步浮出水面……



疫情期我国保障海外公民回国航班安排

3月4日-26日

民航安排9架次临时航班协助在伊朗和意大利的1466名中国公民回国，其中执行伊朗临时航班6架次，运回旅客976人，主要以留学生为主。已执行的意大利临时航班3架次，目前正在执行第4架次，将接回180名我国公民，具体航线是米兰到温州。

的数倍。”该人士表示。

票代钻空子的“三十六计”

“当前，国际机票市场出现的供需矛盾已上升到前所未有的状态，国际航线运力只有往年的1%，而需求却远超往年同期。”民航专家林智杰表示。

在机票资源如此稀缺的情况下，票代到底是钻了销售流程中的哪些空子，才有机会“坐地起价”呢？

上述知情人士告诉北京商报记者，有资格“切票”的大票代，一般都和航企有长期合作关系，他们通常会买断航班里的部分仓位销售。疫情出现后，大票代们手里囤的这批机票就成了下级票代眼中的“香饽饽”。他们会游走于多个票代群之间，即圈内人俗称的“票池”。票池内少则有数十名下级票代，多则100-200人，且人群都有严格的门槛。大票代不定期放一些票源入池后，其他票代会

加价抢票。”据这位知情人士解释，之所以目前消费者刷到的高价机票都是不定期、少量往外出，一方面是因为大票代也要控制手中的票源，另一方面是这些大票代与下级合作票代间大多都是一月一结账，近期机票价格猛涨，有些下级票代可能无法如常收票，大票代就会将这些被“跳票”的散票卖给其他票代。

除了利用自己已有的大票代资质去切位外，“虚占座”成为了很多下级票代直接拿票的主要方式。消费者小丑（化名）告诉北京商报记者，此前自己的朋友辗转找票代预订从英国回国的票时，就被票代告知要先发护照内的个人信息页照片过去，如果中间出现意外，还可“退票”。而刘先生也表示，目前自己手中已有票源，消费者要买票需要尽快将护照信息发送给自己并实时转账，才能出电子客票单。

前文所述知情人士介绍，直接找航企切位的大票代，只需提供票代信息即可拿到座

位，而在GDS上收票的票代，则需要用旅客的身份信息去订票。公开信息显示，票代在GDS上购买机票，通常在订票、出票之间会有一个规定时限，而每家航企会根据淡旺季不同而对时限进行调整，即使是旺季也基本都在24小时左右。从预订到出票之间的这段时间，票代可以寻找高价买家，再去修改旅客信息，而这之中甚至可能会经历多手倒票。”专家告诉北京商报记者。

重拳切断利益链箭在弦上

面对如此混乱的机票倒卖市场，规范管理、收严票代门槛、切断倒票产业链已箭在弦上。

日前，业界流传着一张截图显示，目前国内已有多家航企出台政策，宣布暂停全球各订座系统及境内OTA等机票代理渠道，要求旅客通过航企直销购票。就此，有OTA内部人士向北京商报记者证实称，目前该平台确已

出现部分航企全面关闭票代渠道的情况，网站上仅保留了这些航企直营的店铺。此外，海南航空日前也发布声明称，市场上存在少数代理人违规虚占座位、抬高机票价格赚取差价的行为，一经查实，海南航空将取消违规代理的销售资质并报行业监管单位查处。不过，当记者询问是否还会有进一步的举措管控机票代理销售时，多家航空公司均未对此进行回复。

“如今，购买机票的风险与日俱增，亟须各方共同出台应对措施保障消费者的权益。”有业内人士直言，在高价买到回国机票后，消费者甚至无法知悉手中的票经过了多少层票代转手、是否真实有效。在此情况下，李伊认为，航企应从源头收严对机票销售的管理，包括对出票条件的限制、对机票代理的管理等。具体来说，上述业内人士提出，航企可以缩短预订、出票之间的时间差，甚至要求订票时支付一定的金额到第三方平台上，倒置购买条件、抬高门槛，只允许大票代代理。

林智杰还表示，部分黑代理任意加价，不仅损害了航司的收益，也损害了消费者的利益。让旅客买票多掏了冤枉钱。因此企业应鼓励消费者核实机票的真实价格，一旦发现黑票代违规加价，可向航司投诉。航司可从严处罚，罚款金额可部分奖励旅客，这样就能对票代形成强大威慑。他还建议，当前各国转机和入境政策时刻有可能出现变化，在整顿市场的同时，相关部门也要提示消费者谨慎购买转机机票，一定要经转机回国的旅客最好提前做好预案，预订中转地的住宿、下一程的备选航班等。去哪儿网相关负责人也表示，目前该平台已经下架了风险相对较大的回国中转航班；“票代违规行为一经发现，去哪儿网将立刻进行下线处理、协助消费者进行索赔，并上报航司及主管部门；在其他渠道存在违规销售行为的机票代理人，一经查实，也将被列入去哪儿网黑名单，并被禁止在去哪儿网进行一切经营行为”。该负责人表示。

北京商报记者 蒋梦惟

市场压缩一半 留学机构遭遇“倒春寒”

海外疫情带给留学家庭的焦虑情绪正在蔓延到整个留学行业。北京商报记者调查发现，疫情可能会导致2020年的留学市场压缩40%-60%左右，很多机构会出现经营困难的现象。此外，整个留学行业动辄过万的获客成本，加上疫情掐断了传统的获客渠道来源，令留学机构们在生死线上挣扎。有业内人士强调，留学行业近两年看不到明显的倒闭潮，但是三年后的市场不太乐观。

低龄业务“熄火”

日前，英国大使馆组织在英国留学的低龄留学生回国，引发了市场的广泛关注。业内人士表示，疫情后低龄留学群体在未来的出国规划上或发生变化，对于主要从事这块服务的留学中介、业务恐会出现断档。

在最近一份由某留学机构出具的家长留学意愿调查报告显示，大约1/3的家长继续送孩子出国留学，而2/3的家长则让孩子留在国内。“无老师国际教育”创始人吴晓亮表示：在2020年中国整个留学市场减半，有可能降低40%，也有可能降低60%。”

在海外疫情越发严峻的情况下，英美等留学大国的高校陆续关闭，留学生因缺少医疗、住宿等保障，开始大规模回国。而随着国内5-6月的雅思、托福等多类语言考试的取消，计划出去的准留学生们显得非常焦虑。

“受影响最大的莫过于正处于留学中和5、6月要出去读语言的学生，对于留学机构来说，全球性突发疾病带来的影响是大家从没遇到过的，可以说让全行业措手不及”，资深从业者刘老师向北京商报记者坦言。

但留学人数的减少并不意味着行业就一定会出现拐点。吴晓亮强调，北美留学市场可能不会出现拐点，疫情不会影响到他们的留学意愿：“去北美留学的家庭，父母主要是律师、医生、互联网公司高管等，这些人群受到疫情影响较

40%-60%

北京商报记者调查发现，疫情可能会导致2020年的留学市场压缩40%-60%左右，很多机构会出现经营困难的现象。

低，而去英联邦国家（英国、新西兰、澳大利亚）留学的人数则面临下滑压力。”

刚需仍在

留学中介和留学语培公司正在遭遇现金流吃紧的状况。北京商报记者了解到，北京某留学中介公司整个3月没有一分收入入账。也有公司出现了工资缓发半个月的情况。多位业内人士均表示，目前出现运营困难的也并非全由疫情所致，可能早已“体弱多病”。疫情会加速留学行业分化的进程，未来头部的大象”和尾部的“蚂蚁”共存，而腰部的机构加速消亡，头部机构会逐渐下沉蚕食二线及以下市场。

美世教育CEO王敬认为，二三线城市的留学中介会因为疫情受到冲击最大。因为大多数二三线城市的中产家庭会因为疫情影响到家庭的现金流，而一线城市人群更多的是高净值人群，受到疫情的影响较小，不会改变子女留学计划。他同时强调，短期内机构受到疫情的冲击有限，留学市场的刚需仍在，但是三年之后不好说；很多留学家庭的规划是三年前就定下的，眼前正在进行的留学规划不会终止，但是后续有留学意向但没有办理的家庭很可能取消计划”。

吴晓亮也持有相同观点。他谈道：接下来的一年至两年内，会有大量的留学中介和留学语培公司逐渐倒掉，最终还是会有一个动态

的平衡，一线和准一线城市会有更多的留学中介公司和留学语培公司存活下来，但是二三四线城市会比较惨，公司倒闭的概率相对较大。”

立思辰留学顾问王天石也表示，主流国家的教育资源依旧占优势，留学机构整体走势还是良好的，原则上2020年秋季入学的同学不会受影响，当然也不排除部分国家有特殊情况，院校会基于实际情况作出延迟入学或线上授课的形式来应变。

行业变阵

北京商报记者通过走访了解到，仍然有一些留学机构在疫情中活得很好，受到的冲击较小。据了解，这些留学机构大多在微信社群营销来降低获客成本。

“我们很早就采用了线上语言培训的方式授课，同时采用社群营销的方式来服务客户。”某留学机构老板告诉北京商报记者：“现在大的留学中介机构普遍采用的获客渠道是依靠百度，百度提供了品牌展示的机会，而最终的转化签约还有很长的过程，我们的公司体量无法跟大公司抗衡，所以我们很早就尝试了有别于传统的获客方式。”

在过去，行业里最普遍的获客方式是依靠每年各类国际教育展会和线下讲座，但是疫情之后，这些集会全部被取消。

如何能够在疫情下好好地活着？在失去了类似于国际教育展、线下讲座等传统的市场获客方式后，留学机构降低获客成本变得势在必行。据吴晓亮推测，传统留学中介通常的获客成本在1万元左右，这还是行业旺季时的水平，而到了淡季时获客成本更高。

在过去，留学机构的销售有的只能电话成单，有的只能到店成单。大部分的留学公司架构也是围绕着传统的百度营销方式搭建，而在后疫情时代，微信社群营销或许是帮助他们摆脱困境的一剂良药。北京商报记者 程铭勃 刘斯文

北京部分室外游览项目清明前后回归

北京商报讯（记者 关子辰）4月1日夜，北京市文旅局印发了《等级旅游景区有序恢复开放实施方案》（以下简称《方案》）。根据《方案》，北京将根据疫情防控进展和疫情防控风险分类有序恢复开放旅游景区，以室外游览为主的自然山水景观类等级旅游景区符合恢复开放条件的，清明节前后有序恢复开放，此外，以室内游览为主的人文景观类等级旅游景区目前暂不开放，需等待疫情形势缓解后适时恢复开放。在业内看来，《方案》的发布向各界释放了北京旅游景区乃至整个旅游市场将逐步重启的信号，而这可能也会直接引得清明小长假京内旅游需求集中释放。

《方案》还指出，要严格控制游客流量，疫情防控期间，等级旅游景区日接待量和瞬时接待量分别不得超过景区日最大承载量和瞬时最大承载量的30%。为有效疏导客流聚集，要鼓励实行实名制、分时段网络预约购票、限量有序入园，支持采用扫码支付、电子门票等非接触服务技术手段进行购验票，减少人员近距离接触和排队聚集。在景区出入口、重要参观点以及拥堵线路点位等易出现人员聚集的瓶颈区域要配备管理疏导人员，限制人员驻留时间和游客聚集，优化游览路线，加强游客秩序管控。

同时，入园测温还成为北京旅游景区恢复开放的“必选项”，即：游客必须佩戴口罩，接受体温测量合格后方可入园。对不佩戴口罩、不配合体温检测和发热游客谢绝入园。在具体防控措施上，等级旅游景区还要保持安全间距，在购票窗口、入园刷卡、验证验票、安检入园、交通、游览、休息、餐饮等处要设

置人员1米安全距离。

北京商报记者了解到，随着疫情的好转以及清明假期的临近，北京不少市民都想要出门踏青。根据马蜂窝大数据显示，最近一周，北京周边自驾游“关键词热度环比上涨85.7%，其中玉渊潭公园、颐和园、北京植物园和北京西山国家森林公园等均成为北京周边关注度较高的景点。此外，记者探访还发现，目前，一些公园景区确实有部分区域存在人流密度较大的情况。有游客表示，在一些大型公园，周末的客流量相比之前几周增加了3、4倍。

不过，针对日益增长的踏青客流，北京市各公园也针对可能出现的游客聚集现象升级了各项防控措施。据市公园管理中心安全应急处副处长鞠宏波介绍，3月中旬以来的连续三个周末，颐和园、北海公园、玉渊潭公园、陶然亭公园、紫竹院公园、景山公园、北京植物园、香山公园等8个市属公园，因接近全园瞬时游客量限流标准或局部区域人流密集，已经启动了客流管控应急预案，采取暂缓入园、单向游览、属地联动等综合调控措施，确保了游客总量管控到位、客流分散有序。

马蜂窝旅游研究中心负责人冯饶表示，疫情目前还在境外扩散，国内防疫压力不减，游客的安全意识并未放松，因此大家在短途出游时更愿意选择自驾游的方式。

业内人士还表示，随着疫情的好转，旅游市场肯定会逐步放开，相信清明节是一个市场回暖的信号，不过具体还要根据疫情防控形势，预计“五一”左右市场会进一步复苏。