



建立通程化服务体系 促进支线航空高质量发展

华夏航空
2018/12



一、民航大国向民航强国转变需干支协同发展

现状

干支机场通达性差异巨大

◆ 干线机场通达性是支线机场的2倍多，干支发展差异巨大

- ✓ 通达性定义：指早8点到晚8点之间，一个城市通过过直飞或一次中转到达42个中心城市的平均时间，该指标越小代表通达性水平越高。

◆ 十九大报告中指出我国社会的主要矛盾已经转换为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾

支线机场通达性（小时）



干线机场通达性（小时）

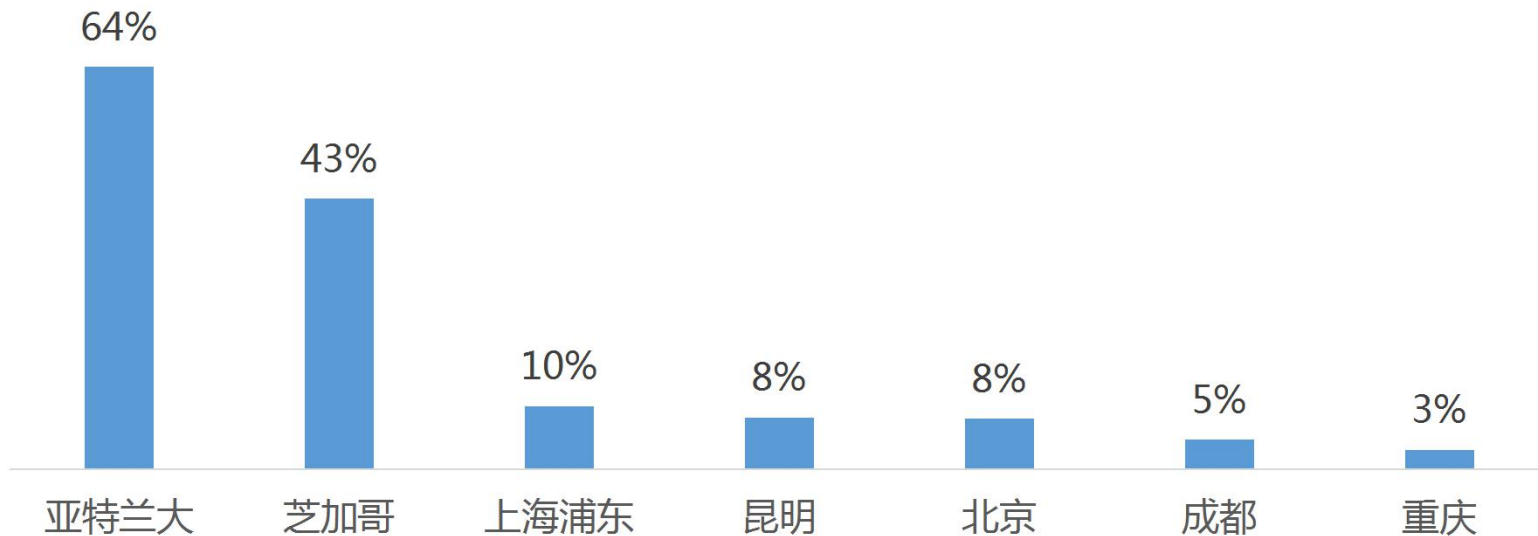


现状

枢纽机场的作用未能有效发挥

- ◆ 国内枢纽机场中转比例普遍较低，远低于国外水平

国外主要枢纽机场中转比例与国内对比



二、干支结合是支线高品质发展的必要基础

为什么要干支结合

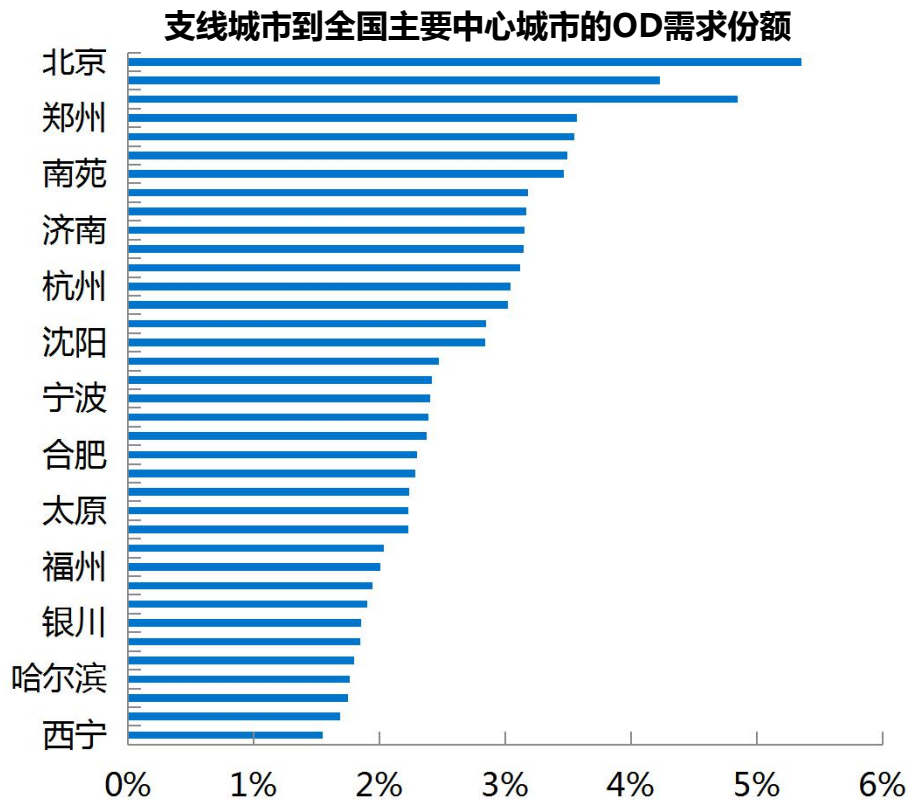
支线旅客出行需求离散决定必须干支结合

◆ 旅客出行需求呈离散型

- ✓ 根据OD需求测算模型，预测国内所有支线至40多个全国主要干线城市的旅客需求分布相对均匀

◆ 满足更多支线城市出行需求，支线必须走干支结合的道路

- ✓ 支线机场建立以自身为中心的航线网络既不经济也不现实（航空投入高，资源瓶颈大）



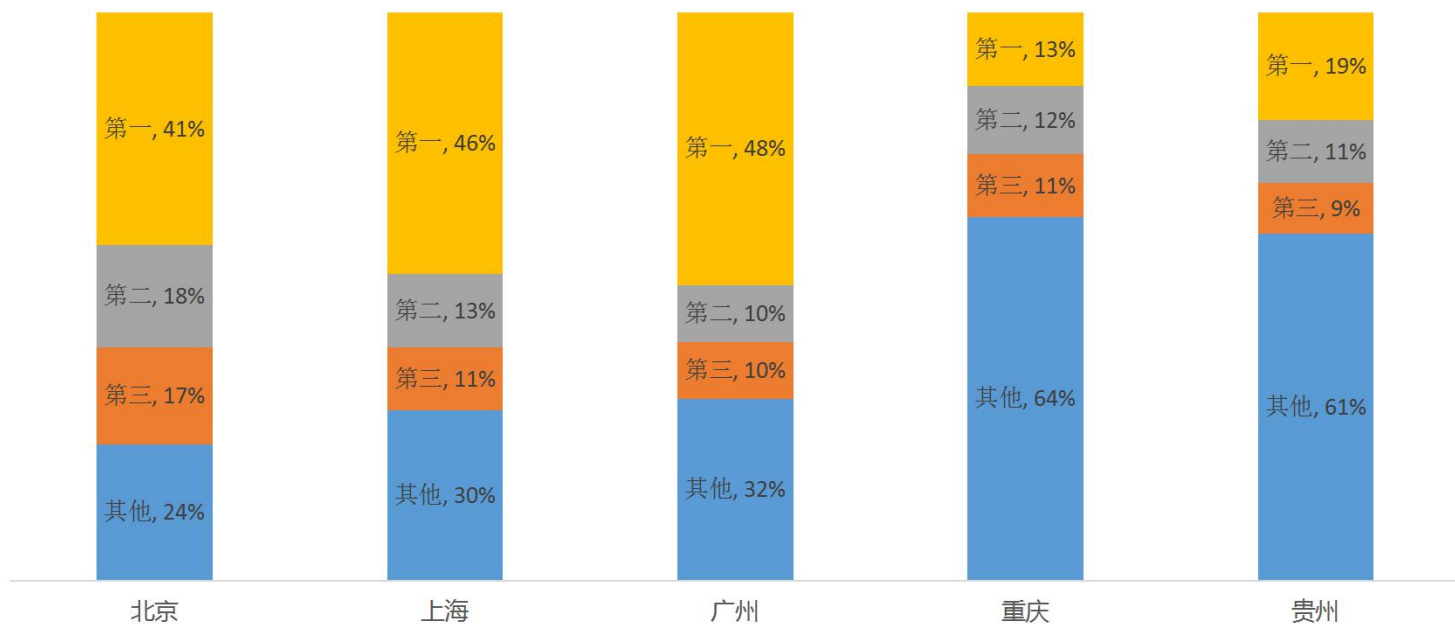
数据来源：2018年冬春季航班计划，华夏航空OD需求预测模型

干支结合的痛点

市场层面：跨航司间的合作尚未形成行业共识（1/3）

◆ 各枢纽机场航司市场份额占比分散，干支结合必须跨航司、多家合作

各枢纽航司市场份额占比（航班量）



数据来源：2018年冬春季航班计划

干支结合的痛点

行业管理层面：缺乏行业规则与公用信息系统支持 (2/3)

◆ 干支结合方面的行业规章与制度有待健全与完善

- ✓ 行业内尚无对干支结合有切实指导的规章文件

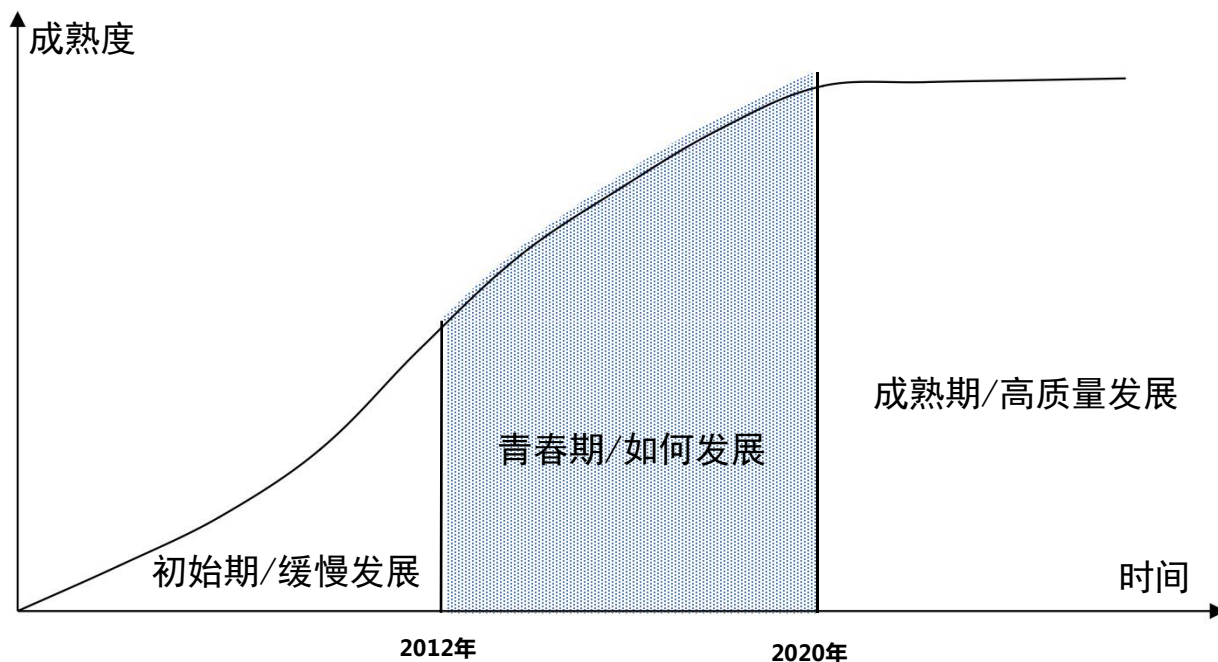
◆ 有关干支结合的航班信息系统尚不支持

- ✓ 民航航班信息发布与结算系统中尚不支持干支中转

◆ 干支结合的销售与展示渠道仍不健全

- ✓ 干支结合无法顺畅对公众销售，并被消费者感知

支线航空发展生命周期



三、建立通程化服务体系是解决干支结合的关键路径

什么是通程航班（1/5）

通程航班

中转机会→中转产品

- ✓ 一个航班代码
- ✓ 两个承运人
- ✓ 标准独立产品
- ✓ 全责任服务产品
- ✓ 全保障服务体系

- ◆ 明确服务标准
- ◆ 全程无忧服务保障
- ◆ 承担客规级服务责任的

超级中转

什么是通程航班服务体系（2/5）

01

行业政策与法规
的认可与支持

02

提供贯穿于全流
程的服务与规范

03

完善的民航销售
与结算系统支持

04

客规级的服务责任
保障与应对机制

1、全渠道标准化产品展示

携程关于通程航班展示

航班信息	起飞时间 ▾	到达时间 ▾
 华夏航空G51509U 机型未定(小型)	08:55 兴义机场	14:10 禄口国际机场T2
	通程 → 贵阳	

中航信关于通程航班展示

SK ACXNKG/19DEC									
1	G51509U	ACXNKG	0855	1410	CR9/320	T(KWE)	2	27NOV	26MAR
	↓				↓	↓			
	通程航班号				机型	通程航班标识 (经停机场)			

2、全程无忧服务保障



3、客规级的服务责任

- ✓ 多种不同渠道的责任处理机制
- ✓ 通程航变的完善的应对方案与措施
- ✓ 通程航班失效后的不同类别的责任主体判别以及赔付标准认定

4、高品质的中转效率

- ✓ 多方协同推动机场MCT（最小衔接时间）缩短至1至1.5小时，实现高效中转

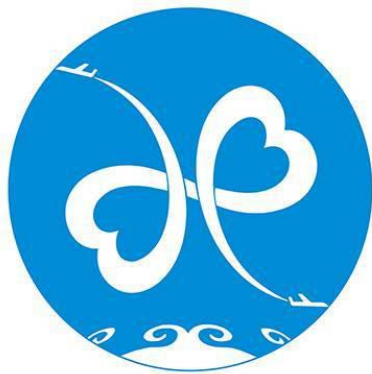
◆ 干线航司网络布局完善

- ✓ 引导干线航司调整、优化并完善现有干线网络，以获得更多的衔接机会，提供优质的通程产品

◆ 枢纽机场航班波的逐步形成

- ✓ 通过网络协同，逐渐建立起在枢纽机场的航班波，实现枢纽的高效运转

- ◆ 国内部分干线机场枢纽意识觉醒，在中转联程上做出了诸多努力与尝试（**呼和浩特机场**）



经呼飞

Transit via Hohhot

内蒙古机场集团“经呼飞”中转品牌打造

- ✓ 发布中转品牌，制定全新品牌LOGO
- ✓ “九免五优”双享政策，中转服务贴心化
- ✓ 通程值机自动识别中转旅客，中转服务高效化
- ✓ 蒙内九个机场的快线模式，中转出行便捷化

- ◆ 国内部分干线机场枢纽意识觉醒，在中转联程上做出了诸多努力与尝试（**贵阳与重庆机场**）

国内不同枢纽机场在中转联程的实践

贵阳飞

- ✓ 构建一小时飞行圈
- ✓ 云上公交
- ✓ 空中快线

西部游，重庆飞

- ✓ 打造西部中转枢纽
- ✓ 最便捷、最实惠、最舒适
- ✓ 重庆中转，先游重庆

◆ 始终坚持支线战略，深耕支线航

空市场

- ✓ 95%以上的支线航线
- ✓ 92%以上的独飞支线航线
- ✓ 覆盖中国40%以上的支线机场
- ✓ 多家支线机场的独家承运人



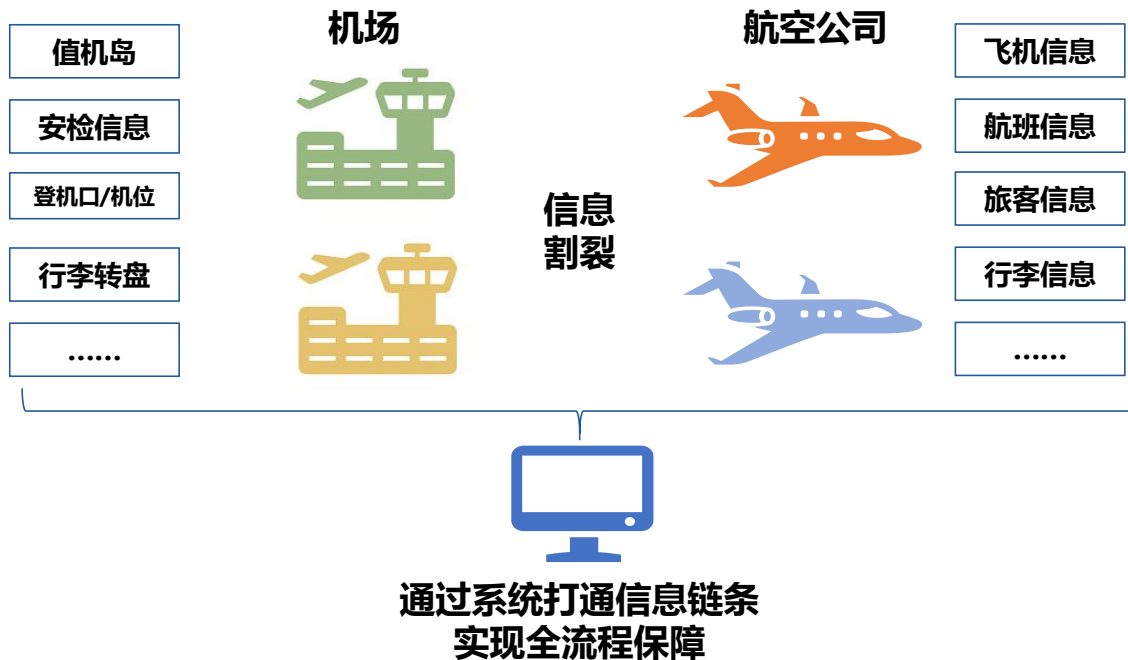
◆ 实现8个基地（重庆、贵阳、呼和浩特、西安、大连、天津、库尔勒等）全保障的中转服务



华夏航空的支线实践

建立全保障的中转信息服务系统 (3/5)

- ◆ 通过中转信息系统的建设使用，打破信息割裂的现状，形成信息链条，在系统层面上实现对整个运营保障流程的全面监控。



◆ 健全全责任保障服务

- ✓ 提供全责任保障服务，建立中转服务失效处理机制
- ✓ 无服务责任的产品不能称之为有效产品
- ✓ 面对中转服务失效情况，结合广泛性合作优势通过多渠道处理，以及建立“客规级”赔付标准



承担服务责任



建立“客规级”
赔付标准



多渠道的
责任处理

◆ 兴义模式

- ✓ 通过开辟兴义=贵阳**每日8班**，时刻分布均匀，点对点的快线形式，以干支结合的方式，实现兴义到全国主要中心城市的快速通达。

同程网通程航班的展示界面

兴义→北京 (11月28日 周三)

11-25 周日 ¥800	11-26 周一 ¥412	11-27 周二 ¥412	11-28 周三 ¥412
筛选 起飞时段 ▾ 航空公司 ▾ 起飞机场 ▾ 抵达机场 ▾			
华夏航空 G50587O 机型: 未定机型		07:20 兴义机场T1	通程 贵阳 14:35 北京首都T3
华夏航空 G50587N 机型: 未定机型		08:55 兴义机场T1	通程 贵阳 14:35 北京首都T3
华夏航空 G50587M 机型: 未定机型		10:40 兴义机场T1	通程 贵阳 19:15 北京首都T3

携程网的通程航班展示界面

11-25 周日 ¥750	11-26 周一 ¥440	11-27 周二 ¥434	11-28 周三 ¥433	11-29 周四 ¥433
航班信息 起飞时间 ▾ 到达时间 ▾				
华夏航空 G50587O 机型未定(小型)		07:20 兴义机场	通程 贵阳	14:35 首都国际机场T3
华夏航空 G50587N 机型未定(小型)		08:55 兴义机场	通程 贵阳	14:35 首都国际机场T3
华夏航空 G50587M 机型未定(小型)		10:40 兴义机场	通程 贵阳	19:15 首都国际机场T3

◆ “兴义” 模式产生的网络效应相当于

500万吞吐量的机场

- ✓ 与多家航司实现了代码共享，每周提供4924个
中转产品，通达全国主要个中心城市，平均频次
达到每日4班
- ✓ 实现兴义机场航线网络等同于500万吞吐量中型
机场的规模

◆ 兴义=贵阳航班的中转比例最高达到

29%

- ✓ 单月贵阳=兴义航班中转旅客最高占比达29%，
1-10月整体平均达到21%

航线	日频次
兴义-北京	6
兴义-三亚	5
兴义-南京	5
兴义-深圳	5
兴义-杭州	4.5
兴义-上海虹桥	4
兴义-广州	4
兴义-厦门	4
兴义-青岛	4
兴义-昆明	3
兴义-郑州	3
兴义-成都	3
兴义-福州	3
.....	--
平均值	4

四、需要行业各方的支持

各方齐力，共同推进通程航班标准建立



您的航班有以下三种选择



一、直飞航班



二、经停航班



三、通程航班