

---

# 旅遊達人買機票： 網路自行購票 vs. 旅行業者訂票

鄭嘉琪

## 壹、網路自行購票 - 針對特定族群，推出低價促銷活動。

網路自行購票最大的利基在於，藉由電子商務的發展，有效降低旅遊業者與網路消費者之間的交易成本和不確定性。

進一步說明：

一、在降低交易成本方面：

網路旅行社可以節省業務員不斷與消費者溝通旅遊產品內容所耗費每單位人的時間成本（資訊流）；便利旅行社、各供應商和消費者三者間複雜的金流問題；而電子機票、虛擬門票和透過網路科技後端連線，簡化出入國手續上的人工傳遞（物流），一併都在網路上解決了。因此網路旅遊透過電子化省去了龐大的人事費用以及佣金，讓消費者在選擇旅遊行程上有更低廉的價格可供選擇。

二、旅客透過網路來訂位購票可以得到下述服務之提供：

1、產品資訊查詢：航空公司網頁可提供班機時刻顯示，包含起飛及抵達時間、服務艙別等；也可提供可售機位顯示、

---

線上訂位費用、購票使用限制、空中精品查詢等服務。

2、網上購票：網路可提供旅客線上直接購票，旅客只要填入完整資料，則可在自己的電腦上而不需透過中間商，直接透過網際網路向航空公司訂票。

3、訂購資料查詢：網路訂票系統會記錄所有交易資料，透過網路購票的旅客可以從網路上查詢、確認已訂位的機票。

4、修改訂購資料：旅客的行程常常充滿不確定性，因此有更改已訂購機票需求。網路可提供旅客在線上有限度的更改航程的功能，提高服務品質。

5、退票：網路訂票系統除了提供訂票的服務之外，同時也提供線上退票的服務，可以減少旅客的不必要之困擾。

## **貳、旅行業者訂票 - 旅遊專業的一面滿足旅客的需要**

一、機票的有效期限是出發後到回國之間的『有效時間』，並不是買票後到回國的時間。例如：在淡季買票到旺季使用能夠省錢，所以應買年票，這是錯誤的觀念。再者淡季買票到旺季使用時，到機場一定會被要求補差額，這還是好的狀況，更壞的情況是票種於旺季不得使用，只能用慘字形容（重買或不出國）。

二、再來是『訂位艙等』，其僅只是個英文代碼，各數字是代表著不同票種適用的範圍，但是可以肯定的是比較特殊的『訂位艙等』，『機位一定較少』，每一種『訂位艙等』管制『不同票種』的機票，有效期限越長的票越貴，時間越短的票越便宜，所以有效期限夠用即可，但是機票的有效期限，是有一定規定的，就算是航空公司也無法依您的天數購買，有時若運氣較好，正好要去的航段

---

有特別票種，就有機會能省到錢，但若是比較便宜的特別票，它就一定有特別的規定，受它的『訂位艙等』管制，例如特別的有效時間，回程不能 open，不能改回程時間或機位較少等，可是只要時間或條件可以配合，就能輕鬆的省到錢。

三、出團是最省錢的出國方式，買的是團體機票，住的是團體訂房，吃的團體餐點，等等全部都是團體的消費，上述的一切，要以旅行社的信用好及合作的當地旅行社服務好，行程好為前提，事實上『品質』確實不易掌握，但是其確實較省錢，缺點是行程未很大的選擇權，重點就看有廣泛知訊的旅遊經辦如何為您安排了。

四、自由行則是有很多客人怕旅行團像趕鴨子班的追趕行程，走馬看花不深入，此時時就可以選擇自由行，自由行又可分『航空公司自由行』及『旅行社酒加機』兩種，其內容大同小異，大多是『機票』加『住宿』，有時再加一些接機及半日導遊。由於航空公司和旅行社談的是『專案機票』加『專案住宿』確實會比較便宜，而兩人成行的條件也不難，它是很容易達成的另一種選擇，只要與機票價格比比看，自然發現加上住宿的費用是划算的，自由行以航空公司包裝的最多，查清楚其相關規定，住宿飯店的等級地點等，是否與自己的行程相符，以免最後一有出國意圖時，立即打電話先訂機位（搶位子），因為沒有訂到機位，就沒有機會開這家航空公司的機票，即使它的票價最便宜，也只能望機興嘆，很多人一有出國意圖後，就是在到處比票價，但機票價格並沒有未來式，是問不到最後價格的，也就是說在浪費時間，再者

透過旅行業者訂位是不需要預先付費的，只有在通知開票時才要付費，而通知開票時，大多為出發前幾天了，旺季則為出發前兩周或更早，所以說『搶位子』比『問來問去』是否來得經濟省事呢。

畢竟旅遊業者的專業知道：

1. 合適的時間購買 2. 航段最佳飛行時間 3. 檢查費用 4. 使用航空公司的優惠

### 叁、航空公司的差異性

必須先知道目前市面上的兩種航空公司，簡單的講就是貴的跟便宜的。

貴的航空公司就是泛指一般的航空公司，提供完整的機上服務、行李託運以及轉機服務，一般我們常見的航空公司，如：長榮、華航、國泰…都屬於此類。

這種航空公司，Check in 的時候可以選擇靠窗的位子看風景，把行李託運上飛機，還可以直接轉送到目的地，上了飛機空姐就會熱情的請你喝飲料，肚子餓的時候會拿熱騰騰的飛機餐來（雖然不見得很好吃），還會問你要不要看報紙雜誌，太無聊還可以看看機上電影、玩玩電動，睡覺的時候太冷還可以要個枕頭、拿件毯子，聽起來是有其服務品質的！

便宜的航空公司就是最近興起以網路自行購票為主的廉價航空，以目前有飛航台灣的廉價航空，有：捷星亞洲、虎航、亞航還有宿霧太平洋航空。



與正規航空公司最大的差異是：



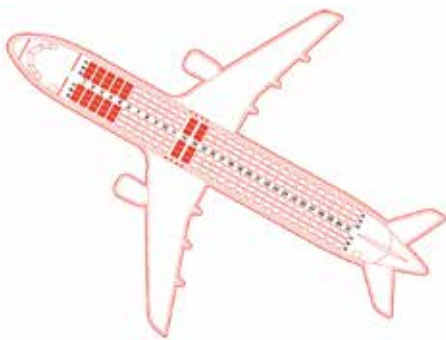
除了買機票要錢以外，上面你看到的所有福利，通通都要錢！

從選位、託運、機上服務什麼都要錢，連一杯水都要錢。

舉個例子來說：

以亞航（台北 - 吉隆坡）為例（台幣計價），選一般座位要 380 元，選熱門座位（飛機前排座位或是靠安全門的位子）要 1,190 元，

託運行李：15 公斤 485 元、20 公斤 650 元、25 公斤 1,135 元、



---

30 公斤 1,350 元

飛機餐 106 元（網路預定價）

舒適組合（枕頭、毛毯、眼罩）313 元

機上娛樂（聽說是借你一台 iPod）320 元

當然如果都不需要是很划算啦！不過換句話說，你可以選擇你需要的服務，付相對的錢。

不需要的就不用買，也是一件好事。

廉價航空之所以便宜，是因為他將許多成本給省了，像是：機上備品、服務人員、行李載重、娛樂設備…。

像是座位，短程的廉價航空多半清一色的經濟艙，短短的椅距，可以在有限的空間塞越多椅子越好！

另外就是限制也會比較多且嚴格，以託運行李來說，一般航空公司多半可以容忍 2~3 公斤的超重，但是對於廉價航空，可能就會抓的比較嚴格。

而廉價航空多半只針對點對點的服務，也就是他不管你前後段的轉機。所以要搭乘廉價航空轉機航程，最好還是多預留點時間。

