

# 機艙位布置洗牌 揭示航企新謀利模式

美國《華爾街日報》近期發表題為「客機領地之爭」的報道，指出航空公司正大規模調整機艙布局，經濟艙座位持續減少，商務艙與頭等艙等高端艙位則顯著擴張。眾多航企紛紛改裝現有客機或訂購高端座位佔比更高的新機型，目標是從每個座位上獲得更多收入，迎合願為更舒適體驗與空間付費的旅客。這場變革正重塑航空業的商業模式。

## 航空數據

分析公司 Visual Approach Analytics 的研究顯示，自2020年1月以來，美國國內客機商務艙與頭等艙座位數量增長27%，增幅幾近經濟艙座位的3倍，同期經濟艙僅增長10%。過去10年，像達美航空與聯合航空等設有頭等艙的航企，一直增加航班上高端座位的數量。廉價航空的先驅西南航空，以及 Spirit 和 Frontier 等低成本航企亦開始紛紛仿效，增設能為乘客提供額外腿部空間等的座位。

### 商務頭等座位6年增3倍

航空分析公司 Cirium 的數據顯示，美國航空營運的高端座位數量，一直領先於其他美國同行。該航企於2016年底在美國國內航班引入高端經濟艙，並一直致力於投資配備大量高端座位的新機型與改造舊飛機，在過去10年內提供的高端座位數量增加逾34%。

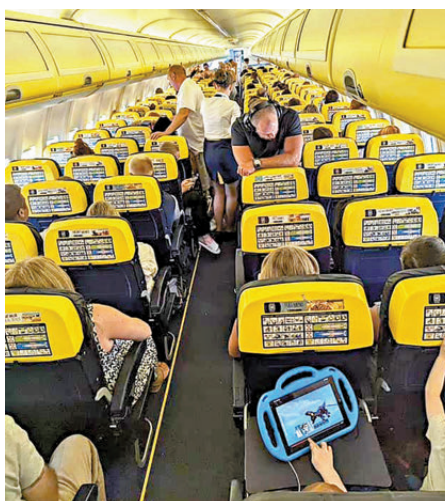
### 高端艙票價是經濟艙兩倍

高端艙位能為航空公司帶來可觀的經濟收益。全球旅遊論壇 Global Tourism Forum 的一份報告顯示，高端經濟艙票價可達普通經濟艙的兩倍，但佔用機艙空間僅略多。對於大型航空公司而言，銷售更多高端座位有助補貼經濟艙票價，使其能以更具競爭力的價格，與低成本航企競爭。達美航空去年第四季業績顯示，高端機票銷售額增長9%，貢獻收入已超過普通經濟艙，後者銷售額下降7%。

吸引有能力為額外服務買單的客戶，一直是達美航空商業模式的關鍵。該公司高管表示，截至2024年，年收入超過10萬美元（約78萬港元）的家庭貢獻了所有航企休閒旅遊支出的75%。達美航空於今年較早時，承諾增加頭等艙以及其國際航班的「達美至臻商務艙」座位數量。

### 聯合航空新機型經濟艙佔40%

達美航空已訂購至少30架波音787-10夢幻客機，其高端艙位遠高於上一代機型，將淘汰高端客艙佔三分之一的波音767-400飛機。達美航空首席商務官埃斯波西托表示，787夢幻客機是一款「財務表現優異的飛機」，能帶來「利潤率階梯式提升」。達美航空同時接收空巴A330-900neo和A350-900，高端座位平均佔比達40%。聯合航空即將推出波音787-9「升級內飾」機型，標準經濟艙座位比例從58%降低至約40%。該飛機上設有商務艙、高端艙和優選經濟艙等多個層級。



傳統航空和廉價航空企業紛紛將座位劃分精細化。



## 短途客機乘客陷兩難 該花錢買短暫舒適嗎？

隨着航空公司將飛機艙位劃分出愈來愈多等級，乘客對座位的選擇呈現出不同態度。有乘客願意為舒適付費，但亦有乘客對經濟艙過度分層表達不滿。乘客在舒適與價格之間，不得不反覆權衡。

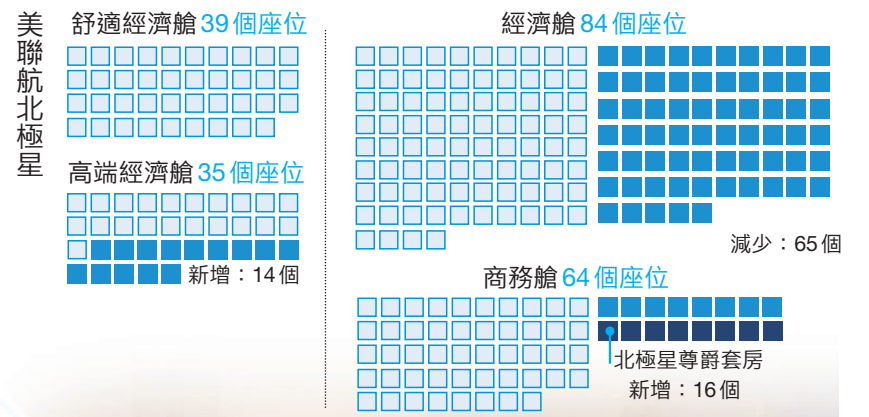
美國新澤西州銷售工程師范德伯格身高6呎3吋（約190厘米），他表示通常會為額外腿部空間付費，以難以擠進普通經濟艙座位。對於飛往歐洲的日間航班，他選擇高端經濟艙。只有長途航班，他才會考慮進一步升級，這時往往陷入兩難：「這機票價都夠我買一台全新的手提電腦，我該忍受10小時的痛苦換一台電腦，還是該花錢舒服一下？」

范德伯格這類願意為舒適埋單的乘客不在少數。國際航空運輸協會（IATA）數據顯示，自疫情以來，高端艙位客流量增長持續超越經濟艙，尤其以亞洲、歐洲及北美市場需求最強勁。國際航空數據平台 Skyscanner 最新報告顯示，全球37%的旅行者預計在航班上花費更多。

### 不升級 被迫蜷縮雙腿

然而選擇不升級艙位的乘客，處境卻愈發艱難。32歲乘客施密特去年12月於社媒發布影片，拍攝其父親蜷縮在西捷航空經濟艙座位的畫面。影片迅速在社媒瘋傳，獲逾百萬次觀看。其父親身高6呎3吋，膝蓋只能被擠在前方座位下。施密特受訪時直言，「如果航空公司出售的是『人類可以坐的座位』，那就應該是一個能讓人坐得下的座位。」她表示：「如果你想安全坐在座位上，他們是在強迫你升級，你不應被迫這樣做。」

## 美聯航波音787-9夢幻客機座位圖變化



航空公司調整機艙布局，增加高端艙位以圖更大利潤。



視為最不宜久坐的位置。航企正是利用這些差異，以及乘客對舒適度的不同需求，將原本統一的經濟艙拆解為層層遞進的價位等級。可選擇升級；而在消費降級時，商務艙旅客則可選擇高端經濟艙。

### 飛機座位不再是同質化商品

Raymond James 分析師賽斯指出，「以前人們認為飛機座位只不過是個座位，這種觀點正在改變。座位不再是一種同質化商品。」飛機上不同位置的乘坐體驗本已存在差異。機翼上方靠近重心，氣流顛簸時震動較小；尾部則噪音較大，且臨近洗手間與廚房，被



長途機艙乘客較願意付費升級，以獲取更優質的乘搭體驗。

### 被批侵蝕經濟艙乘客原有權益

蒙特利爾麥基爾大學供應鏈與航空管理講師拉德克直言，航空公司試圖創造出另一個服務等級，以便提高收費。但當基礎服務被過度拆分，本應平等的選擇權被價格重新定義時，所謂的「服務細分」正侵蝕經濟艙乘客原本應有的合理權益。

## 經濟艙體驗愈來愈差 乘客被迫花錢升級

航空公司增加高端艙位，背後一大驅動因素則是經濟艙體驗每況愈下，乘客被迫選擇更高艙位，以金錢換取原本應有的基本舒適。乘客需求形成，航企變本加厲，加速擴大舒適艙配置。加拿大廉航西捷航空去年10月宣布，普通經濟艙全面採用「固定椅背」座位，椅背後仰則列為額外收費項目，此舉引發乘客強烈反彈，批評廉航營運愈來愈極端。

### 普通艙椅背不可調節

西捷航空逐步改裝旗下波音737-8 MAX與737-800客機，普通經濟艙座位椅背不可調

節。乘客若想像後仰休息，須升級至「豪華經濟艙」或「延伸舒適區」。公司聲稱此舉旨在提升個人空間感，減少干擾，並改善整體乘坐體驗，同時降低維修與營運成本。但乘客普遍不買賬，批評此舉其實是「變相加價」，因乘客需付出更多金錢，才能享受原有的基本功能。

根據航空公司發布的客艙改裝方案，經濟艙將被劃分為3個等級。前部高級艙設有12個座位，配備人體工學座椅、可調節椅背及四向可調頭枕；中間部分的「延伸舒適區」設有36個座位，腿部空間較普通經濟艙寬敞，座位可後仰，並以

隔板與後方區域分隔。而最後部的普通經濟艙，則不設額外腿部空間，座位亦不可調節。

### 「最低服務標準」模糊

旅客權益團體指出，廉航近年屢次以「個性化服務」為名，將行李、座位選擇、餐飲甚至Wi-Fi列入加收費用項目，如今連椅背後仰也成為額外收費功能，反映航空業對「最低服務標準」的界線愈趨模糊。在社媒平台，眾多網民怒斥「下一步會不連氧氣都要收錢？」亦有乘客無奈表示，「如果你想要更好體驗，就要付出更多，這是現實。」



經濟艙佔比將愈來愈小，僅佔新機型四成。