

Website Address: <http://flights.ctrip.com/>

The Ctrip platform is called 携程 in Chinese. It is a platform that aims at helping you with your journey. Most people use it to book plane tickets and hotel rooms. Since it is well-known for its plane ticket service, I decided to go through the process of booking a plane ticket.

1. The interface really offended the principle of Minimalism.

The information that pops out aren't really important. Most users will have to look carefully to see what they are looking for (e.g. schedule for a specific flight, etc.). What they could see at the first glance are only the ads.

Severity Rating: 2



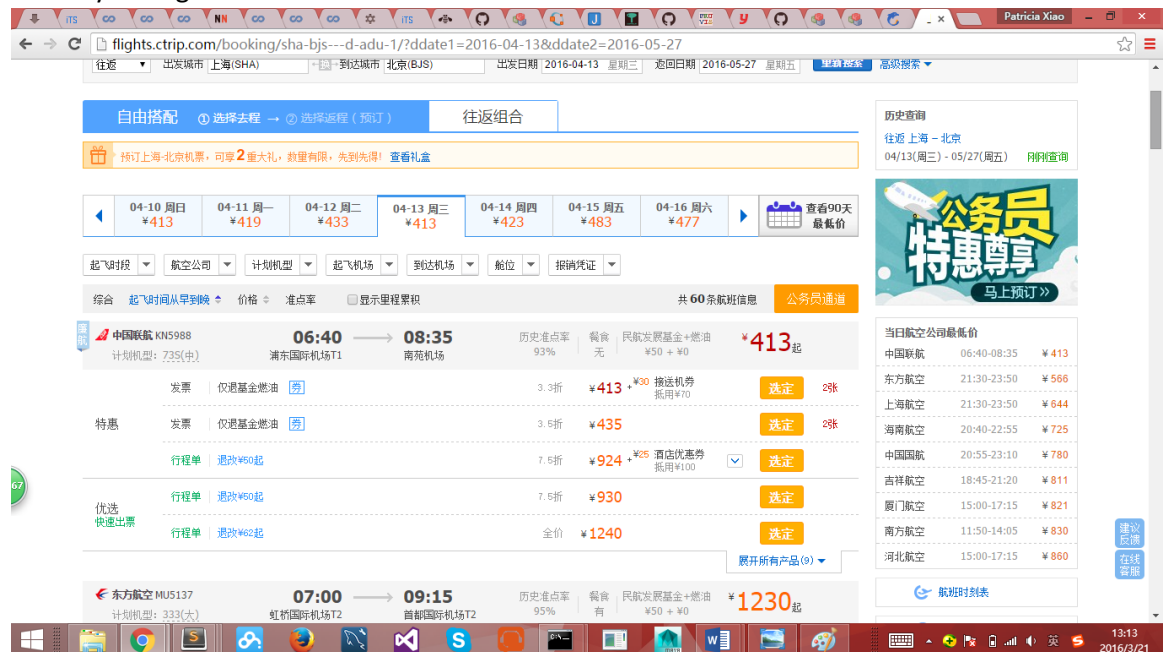
2. I am not satisfied with the Freedom aspect of the interface. There are something to improve about it.

Below is the interface where I could select possible flights and send my order. (Ctrip is a platform that would book tickets for you, thus you don't have to deal with the official websites of different companies).

Users could only choose one way to sort the result of searching. By time, price, probability of being on time, or all mixed together.

I think it won't be hard to apply multiple attributes to sort at once.

Severity Rating: 1



3. The platform weigh too much on prices. As you can see, even if you select to arrange them in the order of “起飞时间” (time of departure), within each time period the possible choices are arranged by the increasing order of prices. And on the right side there is a list showing the cheapest prices of the day. However, I find it a useless design (at least for me), for if I want to know about the price I would check for both the highest and the cheapest but it is only part of my consideration.

It could be easily observed from the pages that the platform has a principle in mind to provide the cheapest price possible. What make things worse is that there is no way to get rid of it. No personal options to change the view of the pages.

I would regard it as a vandalism of Freedom.

Severity Rating: 2

### 当日航空公司最低价

中国联航	06:40-08:35	¥ 413
东方航空	21:30-23:50	¥ 566
上海航空	21:30-23:50	¥ 644
海南航空	20:40-22:55	¥ 725
中国国航	20:55-23:10	¥ 780
吉祥航空	18:45-21:20	¥ 811
厦门航空	15:00-17:15	¥ 821
南方航空	11:50-14:05	¥ 830
河北航空	15:00-17:15	¥ 860

### 上海门票

东方明珠 AAAAA	4.6/5分	¥ 145 起	预订
上海野生动物园 AAAAA	4.7/5分	¥ 120 起	预订
上海科技馆 AAAAA	4.7/5分	¥ 60 起	预订
上海环球金融中心 AAAA	4.7/5分	¥ 145 起	预订
长风海洋世界 AAAA	4.5/5分	¥ 160 起	预订
上海杜莎夫人蜡像馆	4.5/5分	¥ 170 起	预订
欢乐谷	4.7/5分	¥ 115 起	

An interesting finding is that I find the bar above on the page of booking train tickets. It is the information about plane tickets on sale. This is an interesting design, I think it'll be useful to attract more users to fly instead of travel by train.

上海至北京打折机票				北京至上海打折机票			
3-21 星期一 ¥ 540 (不含税)	3-22 星期二 ¥ 478 (不含税)	3-23 星期三 ¥ 543 (不含税)	3-24 星期四 ¥ 512 (不含税)	3-23 星期三 ¥ 492 (不含税)	3-24 星期四 ¥ 492 (不含税)	3-25 星期五 ¥ 485 (不含税)	3-26 星期六 ¥ 413 (不含税)

4. There are some Consistency problems of the interface. The interface of the booking page of different kinds of tickets are way too different.

And even their interaction logics varied.

I understand that the official websites provides different interfaces for plane tickets, train tickets, bus tickets, etc. However, I believe that as a platform that aiming at combining different platforms together, it is its duty to make the pages look united. Personally, I would suggest borrowing the layout from the train-ticket page, and the improved version of result-sorting from the airplane-ticket page.

Severity Rating: 3

Plane ticket:

flights.ctrip.com/booking/sha-bjs---d-adu-1/?ddate1=2016-04-13&ddate2=2016-05-27

往返 出发城市 上海(SHA) 到达城市 北京(BJS) 出发日期 2016-04-13 星期五 返回日期 2016-05-27 星期五

自由搭配 往返组合

预订上海-北京机票, 可享2重大礼, 数量有限, 先到先得! 查看详情

04-10 周日 ¥413 04-11 周一 ¥419 04-12 周二 ¥433 04-13 周三 ¥413 04-14 周四 ¥423 04-15 周五 ¥483 04-16 周六 ¥477 查看90天最低价

起飞时间 航空公司 计划机型 起飞机场 到达机场 舱位 报销凭证

综合 起飞时间从早到晚 价格 准点率 显示里程累积 共60条航班信息 公务员通道

中国国航 KN5988 06:40 → 08:35 历史准点率 93% 餐食 无 民航发展基金+燃油 ¥50 + ¥0 ¥413起

计划机型: 735(大) 浦东国际机场T1 南苑机场

特惠 发票 仅退基金燃油 3.3折 ¥413 +¥30 赠送机票 抵用¥70 选定 2张

行程单 退改¥50起 7.5折 ¥924 +¥25 酒店优惠券 抵用¥100 选定

优选 快速出票 行程单 退改¥60起 7.5折 ¥930 选定

行程单 退改¥60起 全价 ¥1240 选定

展开所有产品(9)

东方航空 MU5137 07:00 → 09:15 历史准点率 95% 餐食 有 民航发展基金+燃油 ¥50 + ¥0 ¥1230起

计划机型: 333(大) 虹桥国际机场T2 首都国际机场T2

当日航空公司最低价

中国国航 06:40-08:35 ¥413

东方航空 21:30-23:50 ¥566

上海航空 21:30-23:50 ¥644

海南航空 20:40-22:55 ¥725

中国国航 20:55-23:10 ¥780

吉祥航空 18:45-21:20 ¥811

厦门航空 15:00-17:15 ¥821

南方航空 11:50-14:05 ¥830

河北航空 15:00-17:15 ¥860

航班时刻表

## Train ticket:

trains.ctrip.com/TrainBooking/RoundTrip.aspx?from=shanghai&to=beijing&dayreturn=5&day=3&number=&fromCn=%C9%CF%BA%A3&toCn=%B1%B1%&toCn=%B1%B1%

您的位置: 高铁动车 > 火车票查询 > 上海到北京火车票

往返 出发站 上海 到达站 北京 出发日期 2016-03-23 返回日期 2016-03-25 搜索

目前往返票订单取票方式只支持送票上门, 若接收快速不便, 建议您分开下单 买去程 买回程

去程 上海→北京 3月23日 (共37个车次) 返程 北京→上海 3月25日 (共40个车次)

车 型: 不限 ☒ G/C-高铁 ☒ D-动车 ☐ 普通车型

出发时段: 不限 ☐ 0-6点 ☐ 6-12点 ☐ 12-18点 ☐ 18-24点 更多筛选条件

车次 发/到时间 发/到站 耗时 参考票价 退改签说明

G102 06:43 上海虹桥 5小时35分 二等座 ¥553 余601张 一等座 ¥933 余106张 商务座 ¥1748 余128张

G104 06:59 上海虹桥 5小时24分 二等座 ¥553 余594张 一等座 ¥933 余159张 商务座 ¥1748 余23张

G106 07:10 上海虹桥 5小时32分 二等座 ¥553 余632张 一等座 ¥933 余81张 商务座 ¥1748 余10张

G108 07:20 上海虹桥 5小时51分 二等座 ¥553 余732张

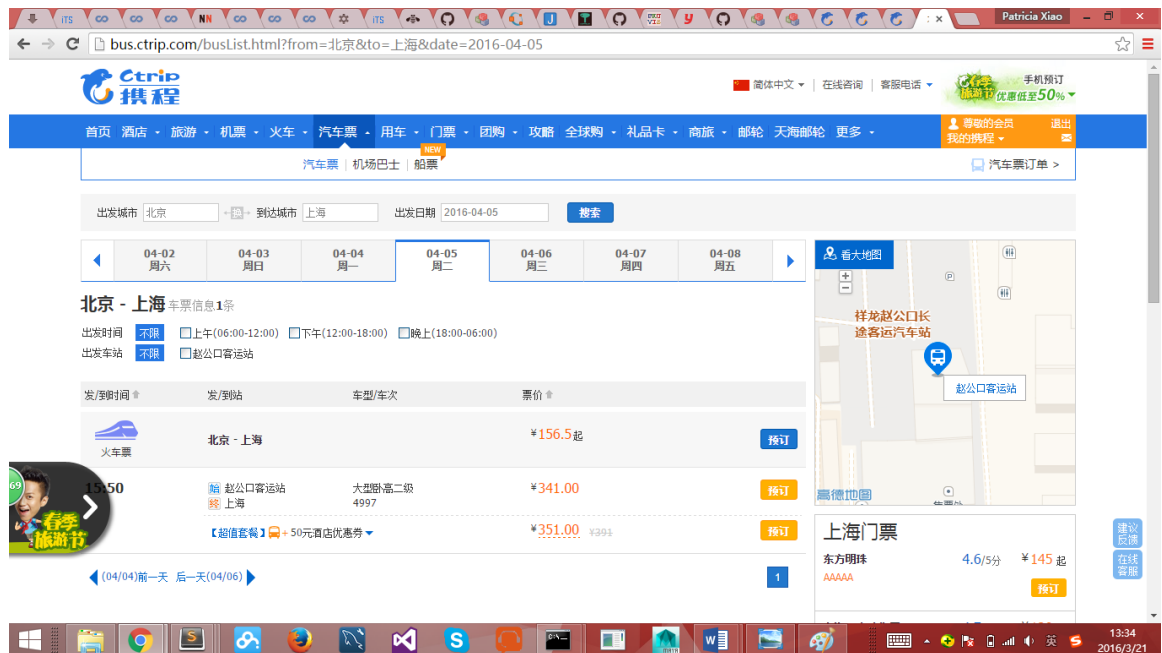
G101 07:00 北京南 5小时37分 二等座 ¥553 余346张 一等座 ¥933 余71张 商务座 ¥1748 余22张

G103 07:05 北京南 5小时37分 二等座 ¥553 余407张 一等座 ¥933 余20张 商务座 ¥1748 余5张

G105 07:36 北京南 5小时45分 二等座 ¥553 余744张 一等座 ¥933 余41张 商务座 ¥1748 余13张

G11 08:00 北京南 5小时9分 二等座 ¥553 余542张

## Bus ticket:



5. Perhaps the greatest problem is Visibility problem. Not long ago there are users reporting that the Ctrip platform is “cheating” on passengers by telling users they have gotten the tickets while they actually haven’t. The whole story is kind of complex to tell, in brief, the company would do something such as waiting for cheaper tickets or waiting for others to quit and then ask them to pay a lot to the company to save money, and increase their income.

Unfortunately I am unable to get a screen shot of my own, for this is a problem that only exist after the payment. If you understand Chinese, you are welcomed to look for more details on the website such as: <http://www.aiweibang.com/yuedu/80436219.html>. The following picture is picked from there.

The reason why I said that this problem has something to do with visibility is that, it is impossible for the users to check if the “ticket” is really valid on Ctrip. Ctrip would provide you with a false E-ticket number. We could choose to double-check it by visiting the official website of the air companies. But if we have to do so, what’s the point in using a platform which is said to provide us with convenience, such as Ctrip?

Severity Rating: 4





One funny thing is that it is said that there were someone who booked a ticket and got the E-ticket number 000-0000000000.

6. It harms the principle of Flexibility. The process is not simple enough. The following two pages have little difference, but users would have to jump between them to book an plane ticket.  
Severity Rating: 3

flights.ctrip.com/booking/sha-bjs---d-adu-1/?ddate1=2016-04-13&ddate2=2016-05-27#DDate1=2016-04-13

预订上海-北京机票，可享2重大礼，数量有限，先到先得！[查看详情](#)

往返 上海 - 北京  
04/13(周三) - 05/27(周五) 阴阴查询

04-10 周日 ¥433 04-11 周一 ¥419 04-12 周二 ¥413 04-13 周三 ¥413 04-14 周四 ¥384 04-15 周五 ¥483 04-16 周六 ¥451 查看90天最低价

起飞时段 航空公司 计划机型 起飞机场 到达机场 舱位 报销凭证

综合 起飞时间从早到晚 价格 准点率 显示里程累积 共60条航班信息 公务员通道

**中国国航 KN5988**  
计划机型: 73S(中)  
06:40 浦东国际机场T1 → 08:35 南苑机场  
历史准点率 93% 餐食 无 民航发展基金+燃油 ¥50 + ¥0 **¥413起**

特惠 发票 仅退基金燃油 3.3折 **¥413** + ¥30 接送机券 抵用¥70 **选定** 1张

行程单 退款¥60起 7.5折 **¥924** + ¥25 酒店优惠券 抵用¥100 **选定**

优选 快速出票 行程单 退款¥60起 7.5折 **¥930** **选定**

行程单 退款¥60起 全价 **¥1240** **选定**

**东方航空 MU5137**  
计划机型: 333(大)  
07:00 虹桥国际机场T2 → 09:15 首都国际机场T2  
历史准点率 95% 餐食 有 民航发展基金+燃油 ¥50 + ¥0 **¥1230起**

中国东方航空 行程单 免费改期 经济舱 大等舱 **¥1230** + ¥25 酒店优惠券 抵用¥100 **选定**

行程单 免费改期 9.9折 **¥1230** **选定**

当日航空公司最低价

中国国航	06:40-08:35	¥413
东方航空	21:30-23:50	¥566
上海航空	21:30-23:50	¥644
海南航空	20:40-22:55	¥725
中国国航	20:55-23:10	¥780
吉祥航空	18:45-21:20	¥811
厦门航空	15:00-17:15	¥821
南方航空	11:50-14:05	¥830
河北航空	15:00-17:15	¥860

为什么选携程？

flights.ctrip.com/booking/SHA-BJS/SecondRoute/?DCity1=SHA&ACity1=BJS&SearchType=&DDate1=2016-04-13&DDate2=2016-05-27&ACity2=SHA&Air

日出搭配 选择行程 往返组合

已选择的航班及舱位信息

行程 上海 - 北京 2016-04-13 [经济舱]

**中国国航 KN5988**  
计划机型: 73S(中)  
06:40 浦东国际机场T1 → 08:35 南苑机场  
历史准点率 95% 餐食 有 民航发展基金+燃油 ¥50 + ¥0 **¥485** + ¥30 接送机券 抵用¥70 (含税费) **¥70**

05-24 周二 ¥347 05-25 周三 ¥347 05-26 周四 ¥347 05-27 周五 ¥407 05-28 周六 ¥347 05-29 周日 ¥373 05-30 周一 ¥347 查看90天最低价

起飞时段 航空公司 计划机型 起飞机场 到达机场 舱位 报销凭证

综合 起飞时间从早到晚 价格 准点率 显示里程累积 共59条航班信息 公务员通道

**南方航空 CZ6412**  
计划机型: 321(中)  
06:25 首都国际机场T2 → 08:40 虹桥国际机场T2  
历史准点率 100% 餐食 无 民航发展基金+燃油 ¥50 + ¥0 **¥1216起**

中国南方航空 行程单 退改签 优惠商务 公务舱 **¥1240** + ¥25 酒店优惠券 抵用¥100 **预订**

特惠 行程单 退款¥121起 9.8折 **¥1216** + ¥25 酒店优惠券 抵用¥100 **预订**

行程单 退款¥124起 明升经济 **¥1240** **预订**

行程单 退款¥81起 优惠商务 公务4.7折 **¥1620** **预订**

**海南航空 HU7609**  
计划机型: 738(中)  
06:30 首都国际机场T1 → 08:50 浦东国际机场T2  
历史准点率 96% 餐食 有 民航发展基金+燃油 ¥50 + ¥0 **¥560起**

特惠 行程单 退款¥100起 4.5折 **¥560** + ¥25 酒店优惠券 抵用¥100 **预订**

当日航空公司最低价

中国国航	09:20-11:15	¥407
东方航空	07:00-09:15	¥409
上海航空	07:25-09:40	¥454
海南航空	06:30-08:50	¥560
中国国航	07:30-09:40	¥630
吉祥航空	06:50-09:05	¥958
厦门航空	18:30-21:00	¥1201
河北航空	18:30-21:00	¥1201
南方航空	06:25-08:40	¥1216

为什么选携程？

- It harms your Freedom by forcing you to buy combos. You have no other choices, except that you go to the official website of the air companies instead.  
Severity Rating: 4

历史准点率  
100%

餐食  
无

民航发展基金+燃油  
¥50 + ¥0

¥1216起

公务舱  
¥1240

+¥25 酒店优惠券  
抵用¥100

预订

9.8折  
¥121

☒ ¥25 酒店优惠券  
抵用¥100

预订

全价  
¥124

☐ ¥30 航空意外险  
最高赔付¥320万

预订

公务4.7折  
¥1620

☐ ¥30 门票优惠券  
抵用¥50

预订

展开所有产品(5) ▼

订单总额:	¥1908
	明细 (1名乘客) ▼
成人	¥1773 x 1 人
成人套餐价:	¥1673 /人
民航发展基金:	¥100 /人
燃油税:	¥0 /人
接送机券:	¥30
酒店优惠券:	¥25
保险:	¥80