

航空公司服务测评报告

2018年一季度



目录

01

服务测评报告概况

02

全服务航空公司服务测评

03

低成本航空公司服务测评

04

测评简介



服务测评报告概况

服务测评报告概况

2018年第一季度CAPSE选取37家航空公司公布旅客季度满意度，其中包含20家内地全服务航空公司，10家国际及地区全服务航空公司，7家低成本航空公司，有效样本量593864份。

内地全服务航空公司分别是：厦航、川航、海航、山航、深航、国航、南航、东航、上航、长龙航空、吉祥航空、昆明航空、首都航空、天津航空、河北航空、成都航空、华夏航空、奥凯航空、东海航空、西藏航空，其中东海航空和西藏航空是本赛季新增加的航空公司。国际及地区航空公司分别是阿联酋航空、新加坡航空、全日空航空、长荣航空、韩亚航空、大韩航空、国泰航空、中华航空、港龙航空、香港航空。低成本航空公司分别是：泰国亚洲航空、亚洲航空、春秋航空、祥鹏航空、西部航空、中国联合航空、九元航空，其中，九元航空是本赛季新增加的航空公司。

CAPSE旅客满意度测评季度报告根据旅客关心点对机场及航司的影响，结合旅客主观体验数据、航企客观数据以及专业测评对民航服务实体进行全面分析。

2018年CAPSE问卷改版说明

为更好地明确旅客体验民航服务后的“感受”，提升民航服务质量，CAPSE通过旅客调研、综合航企需求，并结合自身数据积累，于2018年一季度上线新版服务测评问卷。

相较于老版航司服务测评问卷，新版航司服务测评问卷更新要点：

- 1) **优化明细选项**：由之前的9个大项23个明细项，更新为9个大项22个明细项；
- 2) **购票服务**：由原先的4个明细指标“航司APP购票满意度、航司官网购票满意度、航司电话购票满意度、第三方平台购买满意度”**优化**为2个明细指标“购票流程便捷性、购票服务规范性”；
- 3) **客舱设施**：原来的明细指标“客舱清洁完好程度”**更改为**“客舱环境”；
- 4) **不正常航班服务**：原来的6个明细指标“不正常航班餐饮安排、休息场所安排、旅客情绪安抚、退改签满意度、关于航班信息变更的提醒的满意度、不正常航班机上服务满意度”**更改为**“首次收到航班信息变更的满意度、航司提供快速退改签服务满意度、延误餐满意度、住宿满意度、地面不正常航班保障、机上不正常航班保障”
- 5) **值机与离港服务**：**新增**明细指标“到达机场摆渡车服务”。



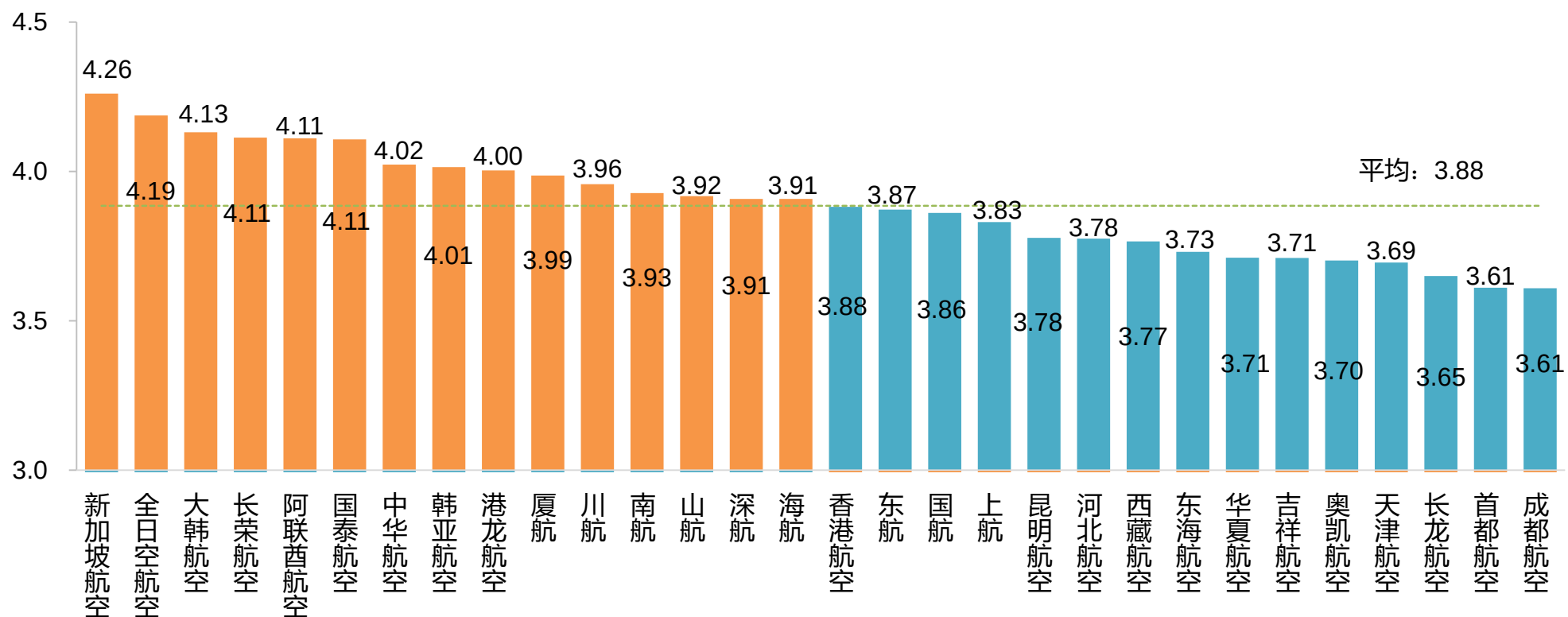
全服务航空公司 服务测评

全服务航空公司



2018年第一季度航空公司服务测评

航空公司综合得分

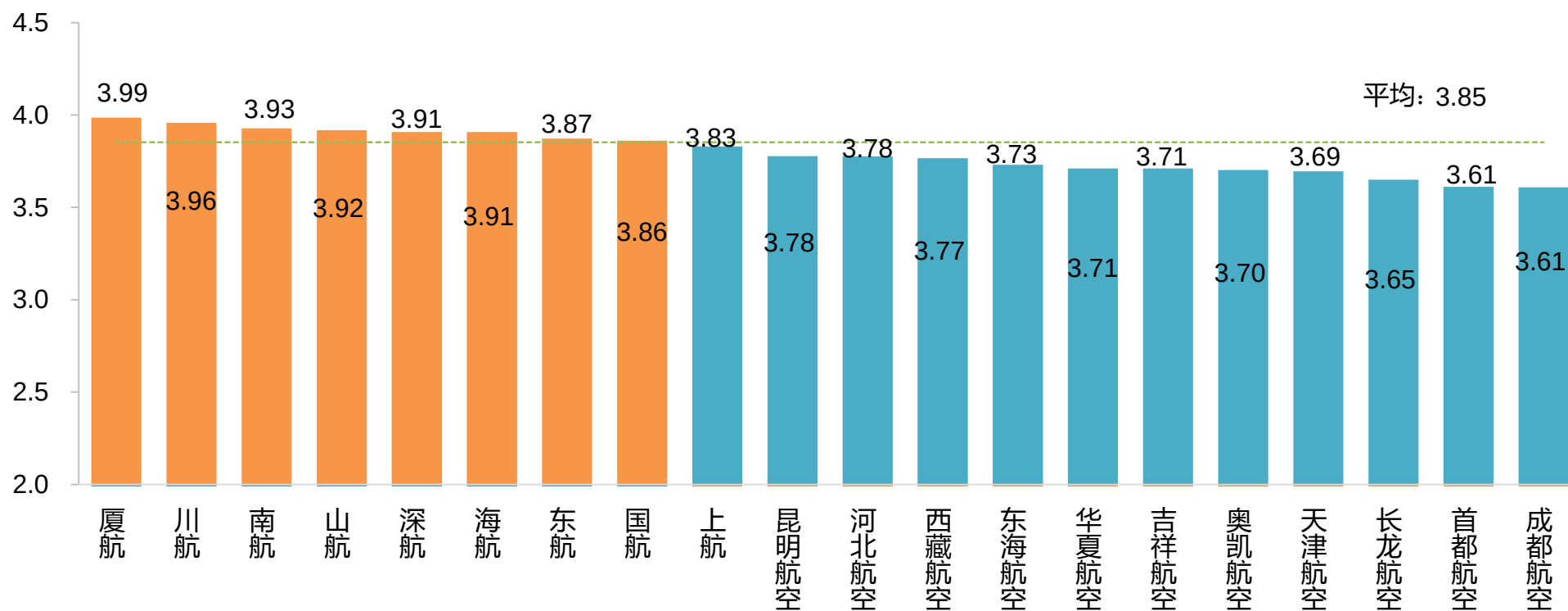


Data: CAPSE. net

航空公司综合得分包含测评项目：购票服务、机上服务、地面服务、不正常航班服务。

2018年第一季度航空公司服务测评

内地航空公司综合得分

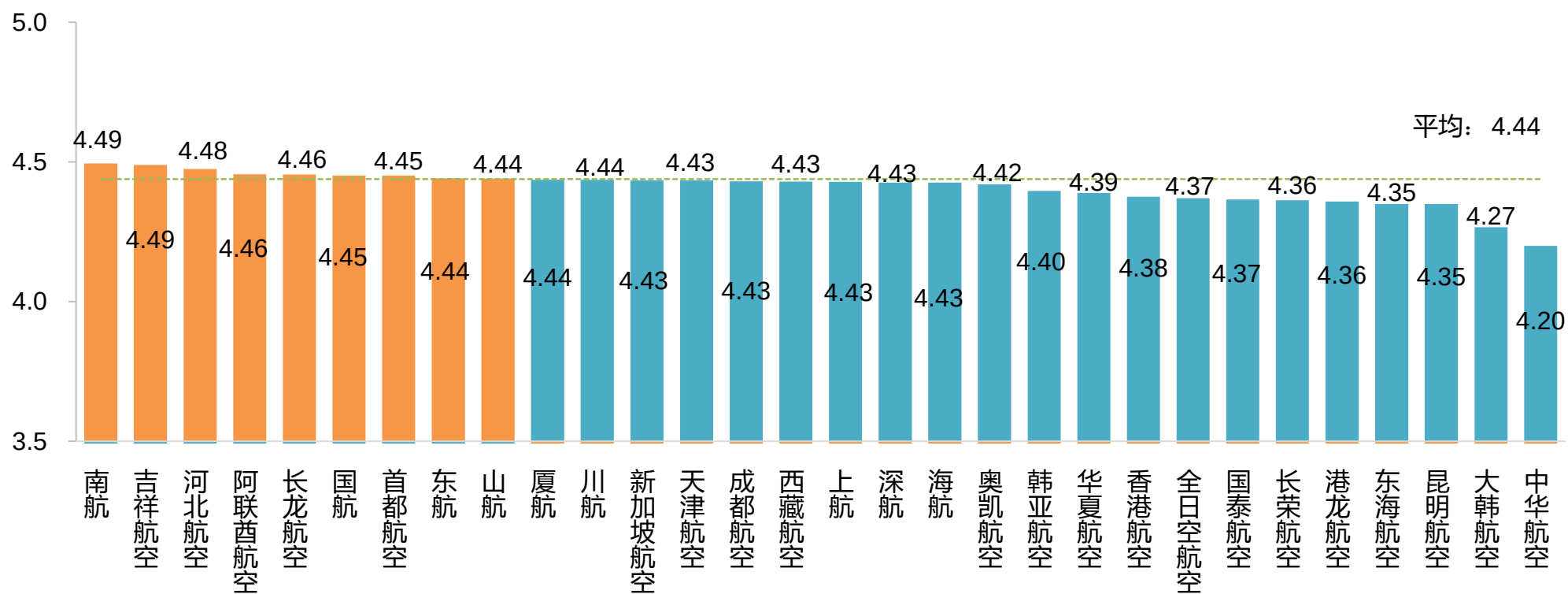


Data: CAPSE. net

航空公司综合得分包含测评项目：购票服务、机上服务、地面服务、不正常航班服务。

2018年第一季度航空公司服务测评

航空公司购票满意度综合得分

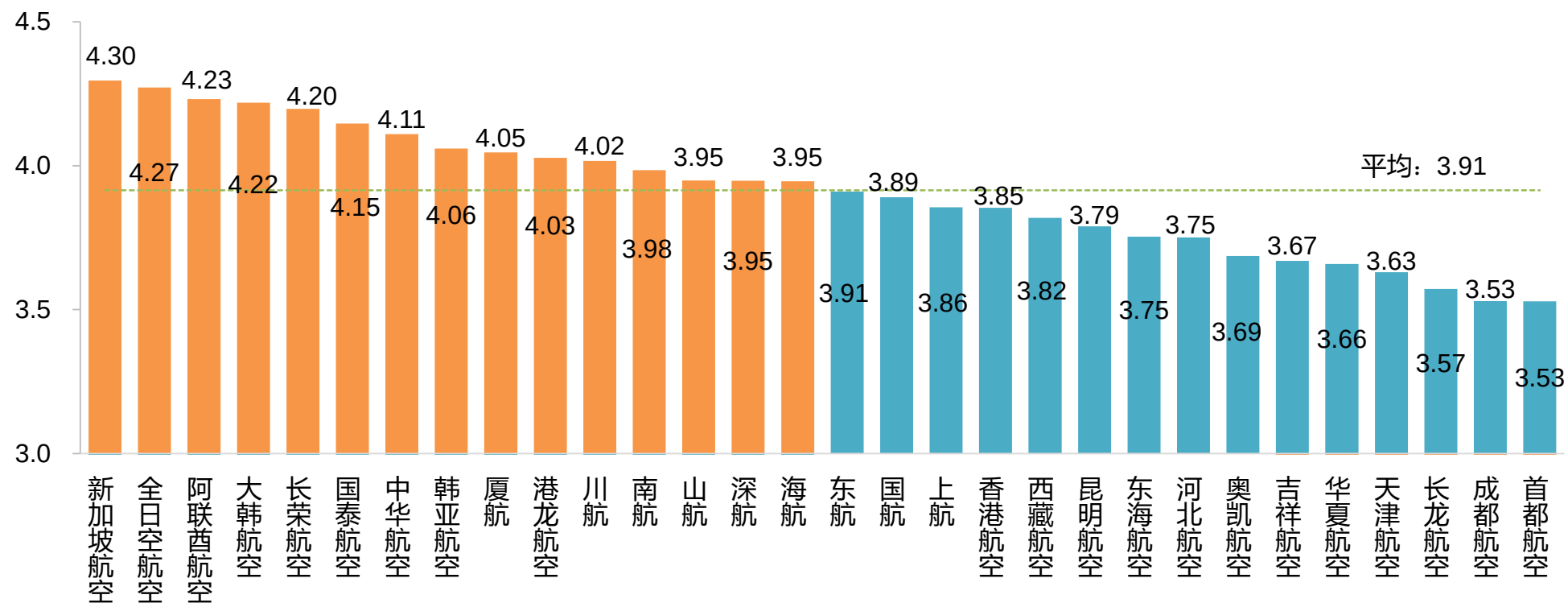


Data: CAPSE. net

航空公司购票服务综合得分包含测评项目：购票流程便捷性、购票服务规范性。

2018年第一季度航空公司服务测评

机上综合得分

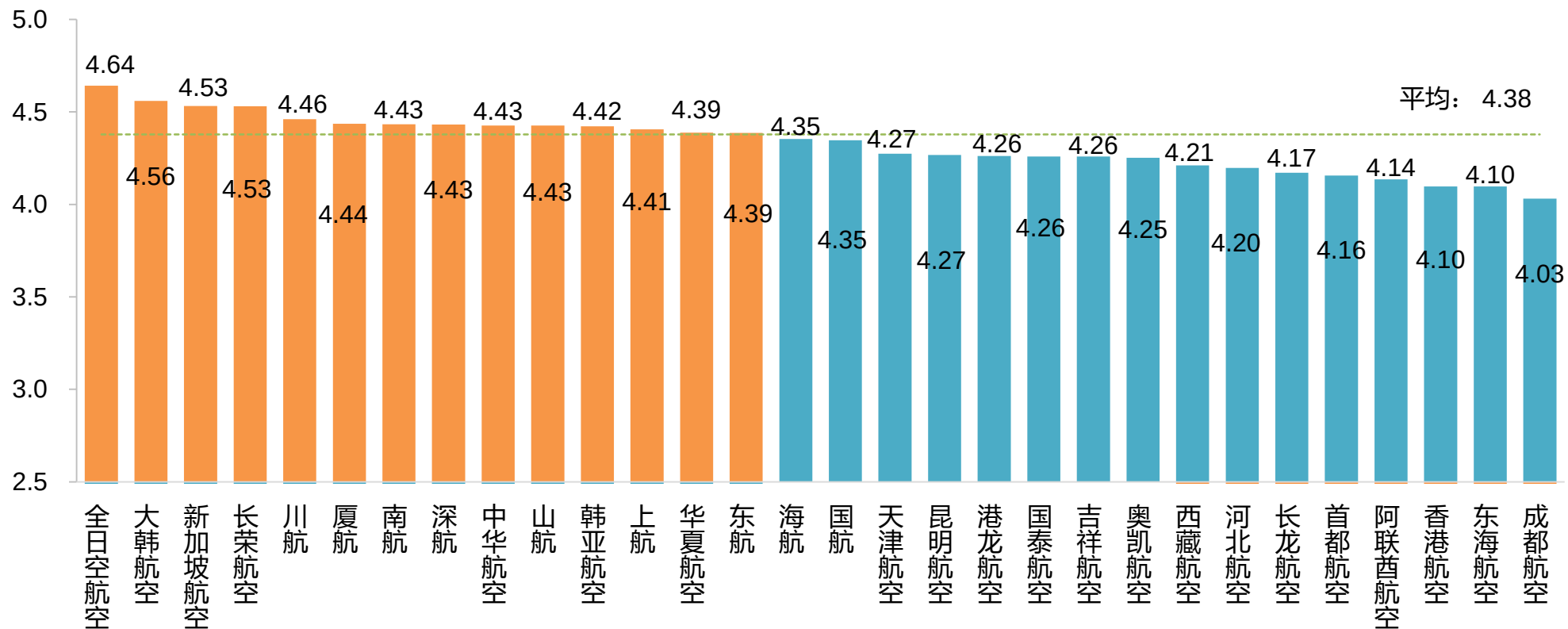


Data: CAPSE. net

航空公司机上综合得分测评项目：空乘服务、机上广播、机上餐食、客舱设施、机上娱乐。

2018年第一季度航空公司服务测评

空乘服务综合得分

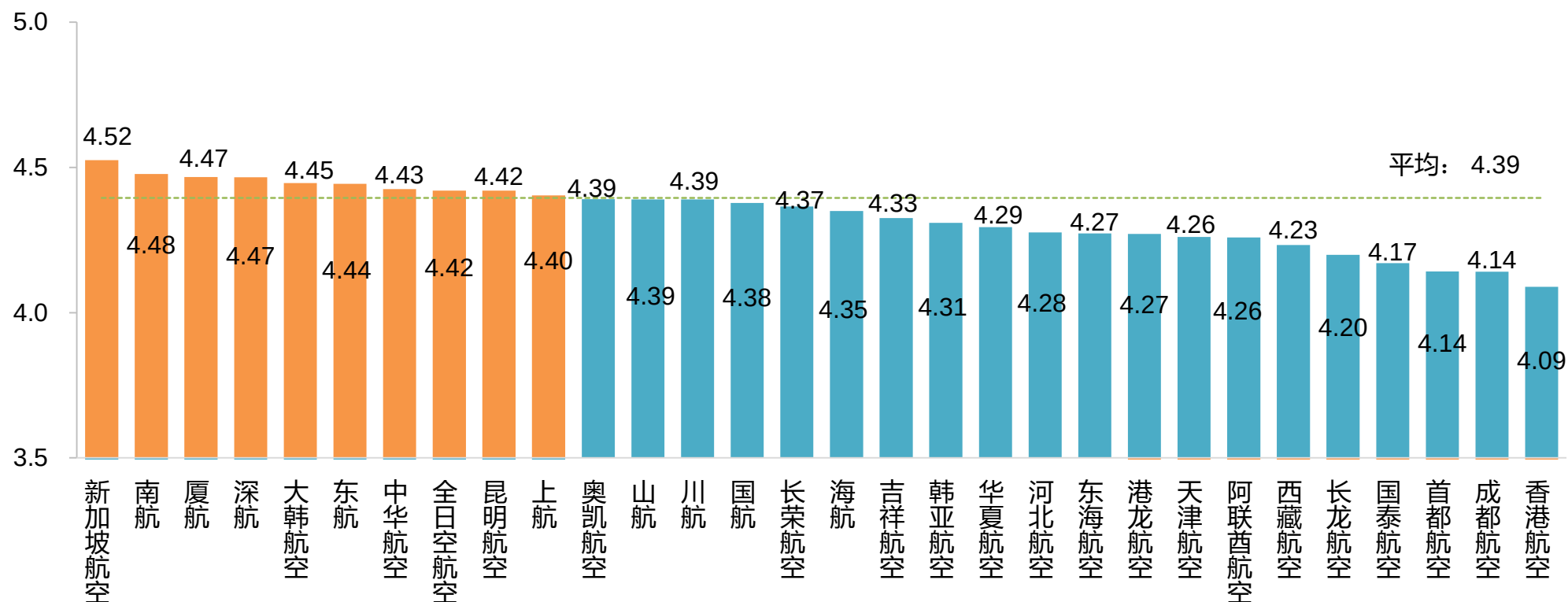


Data:CAPSE.net

空乘服务测评子项目：空乘满意度（仪表、态度、响应时间、服务主动性等）。

2018年第一季度航空公司服务测评

机上广播综合得分

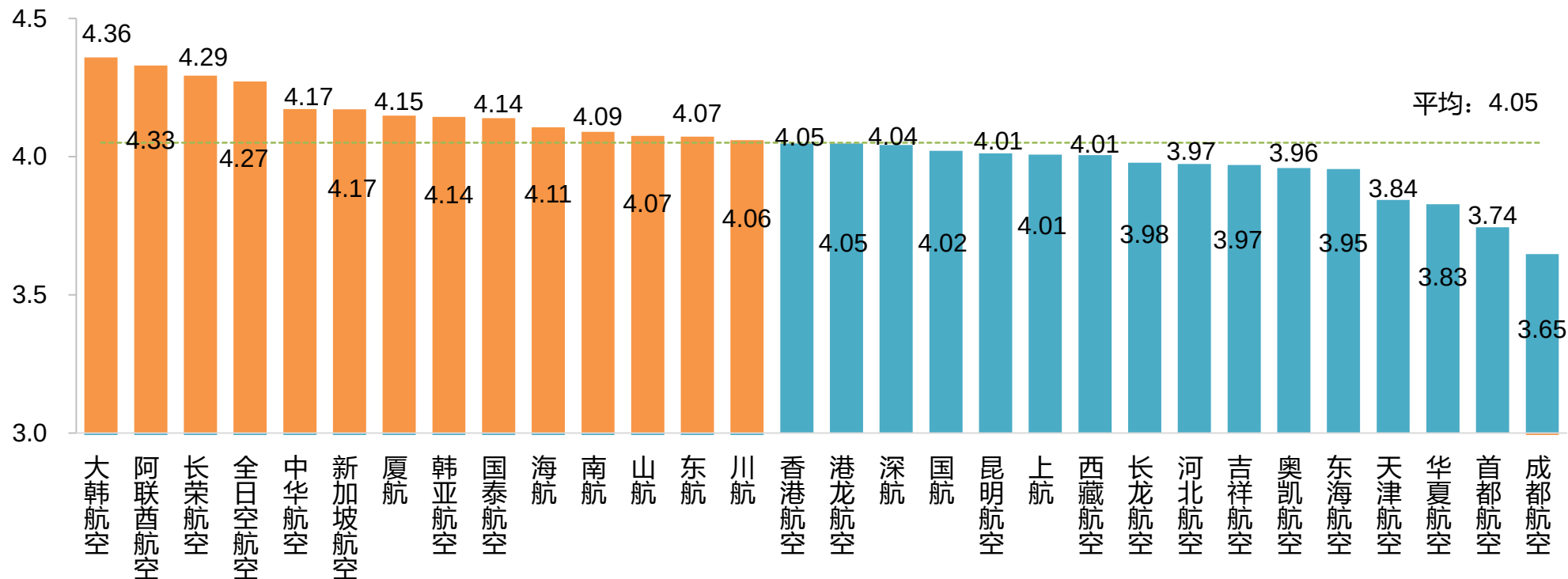


Data: CAPSE. net

机上广播测评子项目：机上广播满意度（清晰度、发音准确度、播报频次是否过于频繁等）。

2018年第一季度航空公司服务测评

客舱设施综合得分

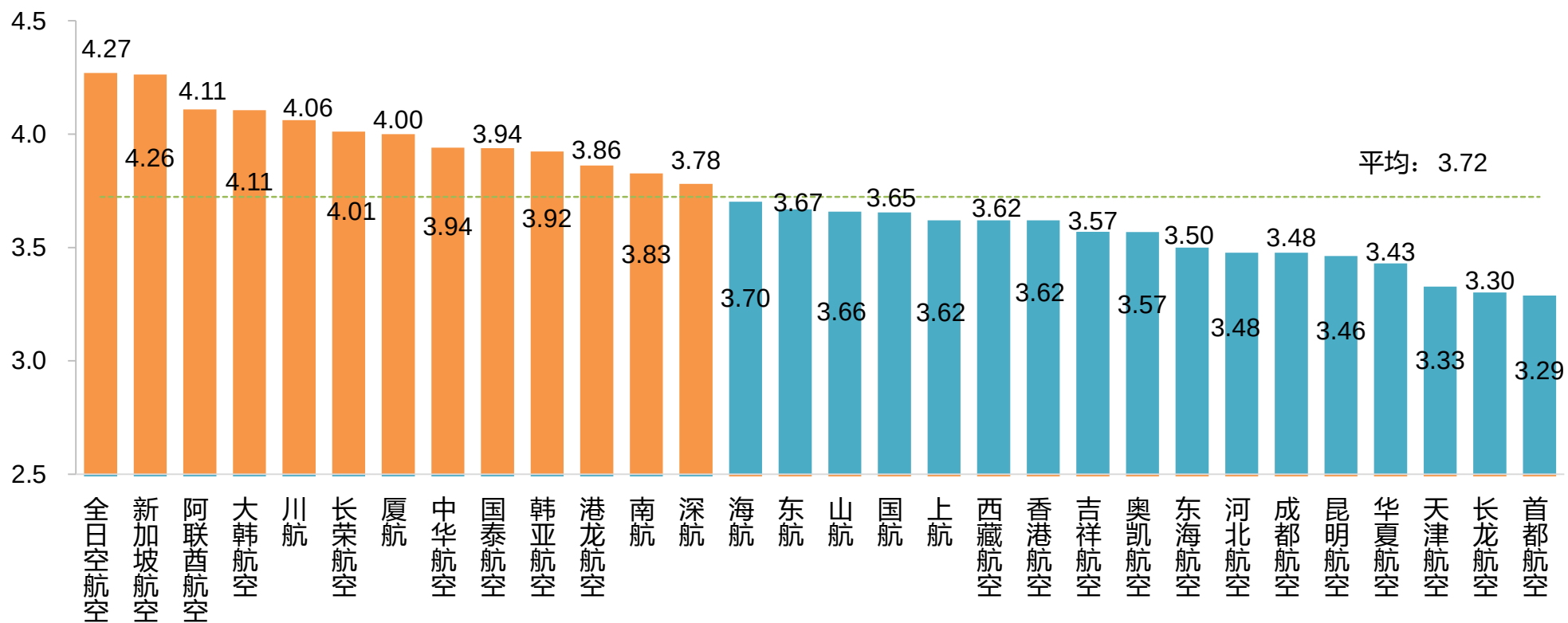


Data: CAPSE. net

客舱设施测评子项目：客舱环境、座椅舒适度、机上卫生间满意程度。

2018年第一季度航空公司服务测评

机上餐食综合得分

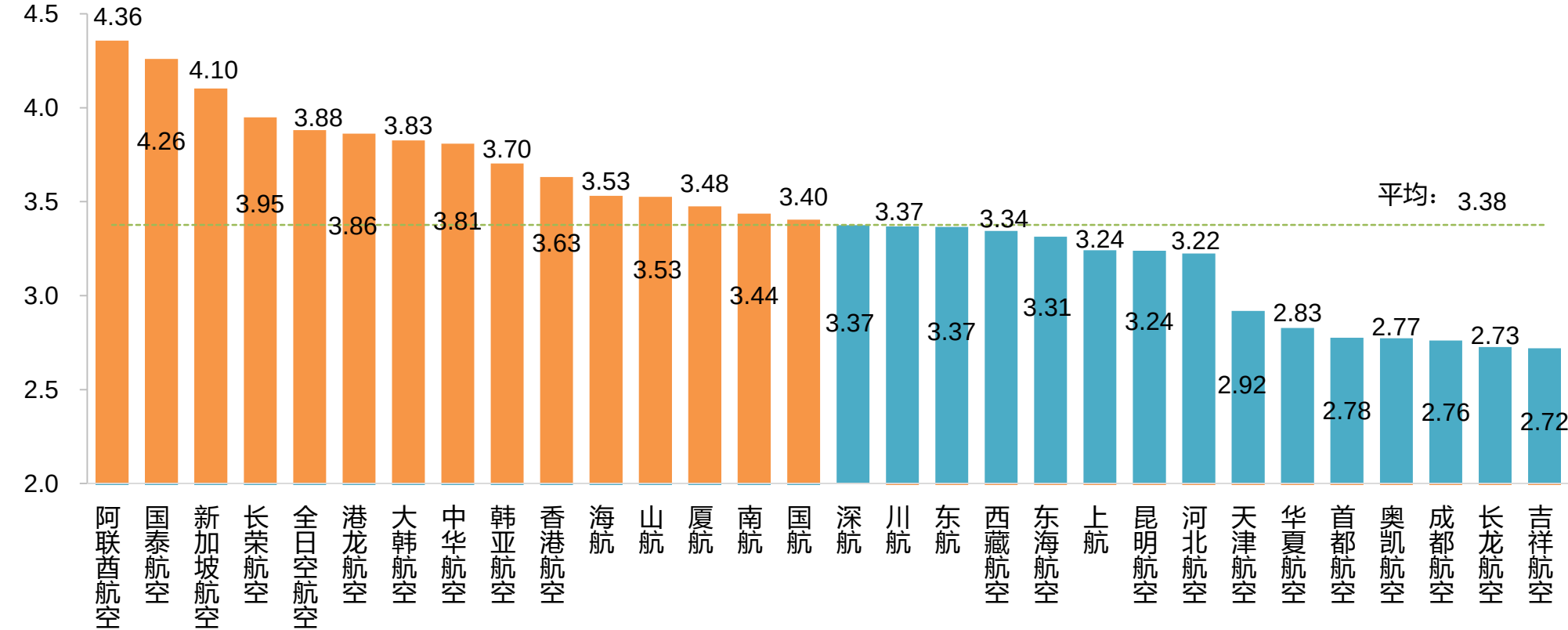


Data: CAPSE. net

机上餐食测评子项目：餐食满意度、饮品满意度。

2018年第一季度航空公司服务测评

机上娱乐综合得分



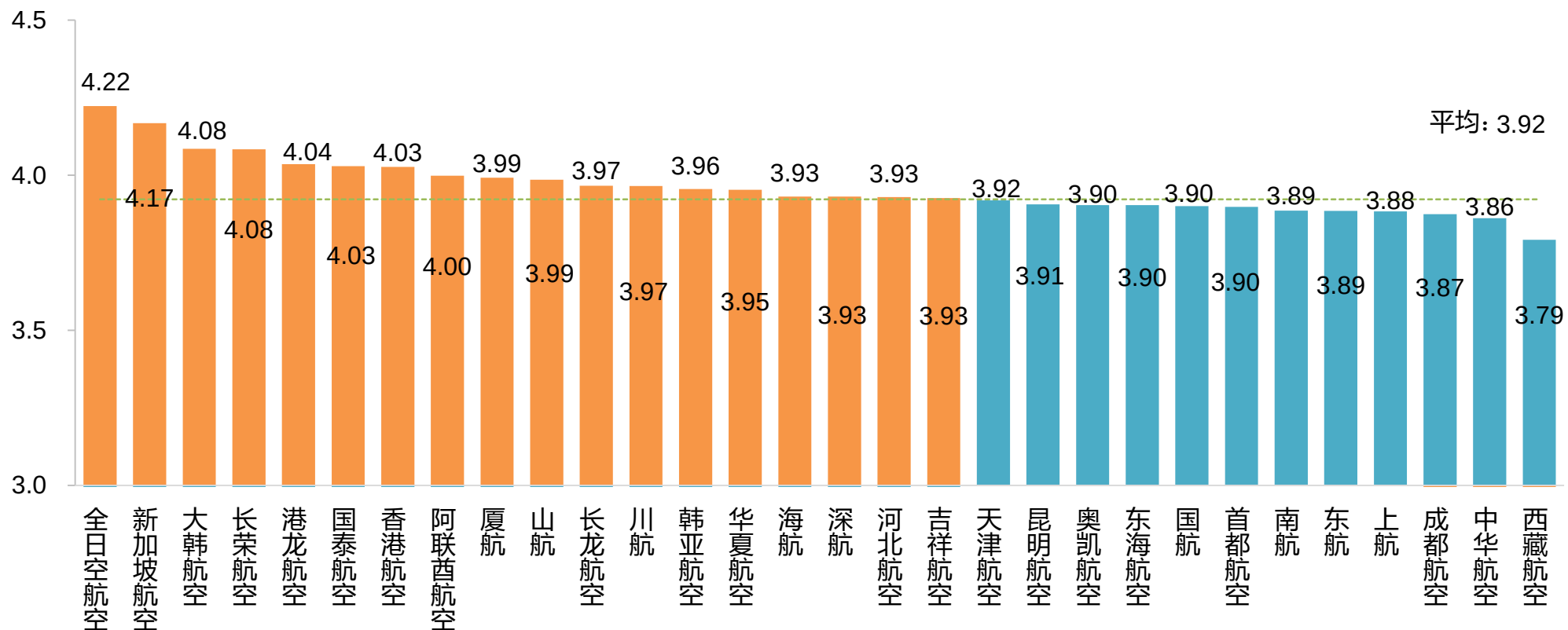
Data: CAPSE. net

机上娱乐测评子项目：机上娱乐满意度（视频节目丰富度、视频节目更新是否及时、提供耳机、刊物内容少等）。



2018年第一季度航空公司服务测评

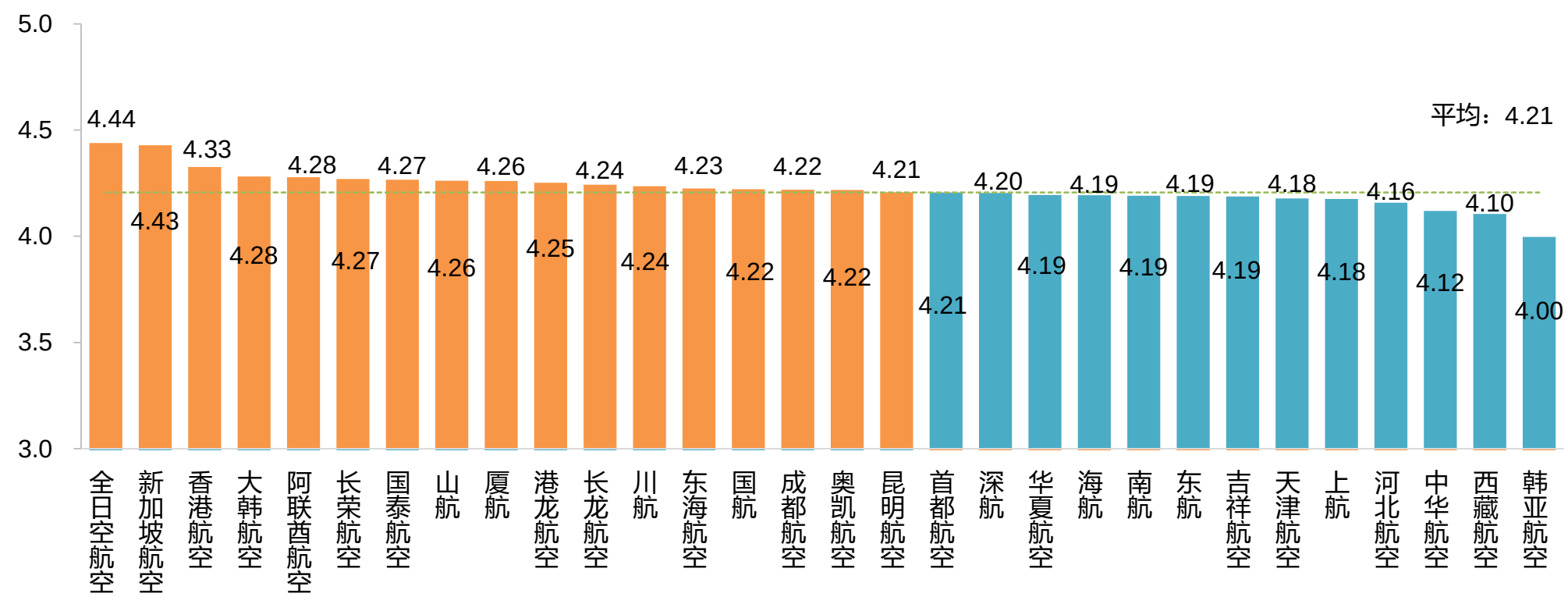
地面服务综合得分



Data: CAPSE. net

航空公司地面综合得分测评项目：值机与离港服务、行李服务。

2018年第一季度航空公司服务测评
值机与离港服务综合得分



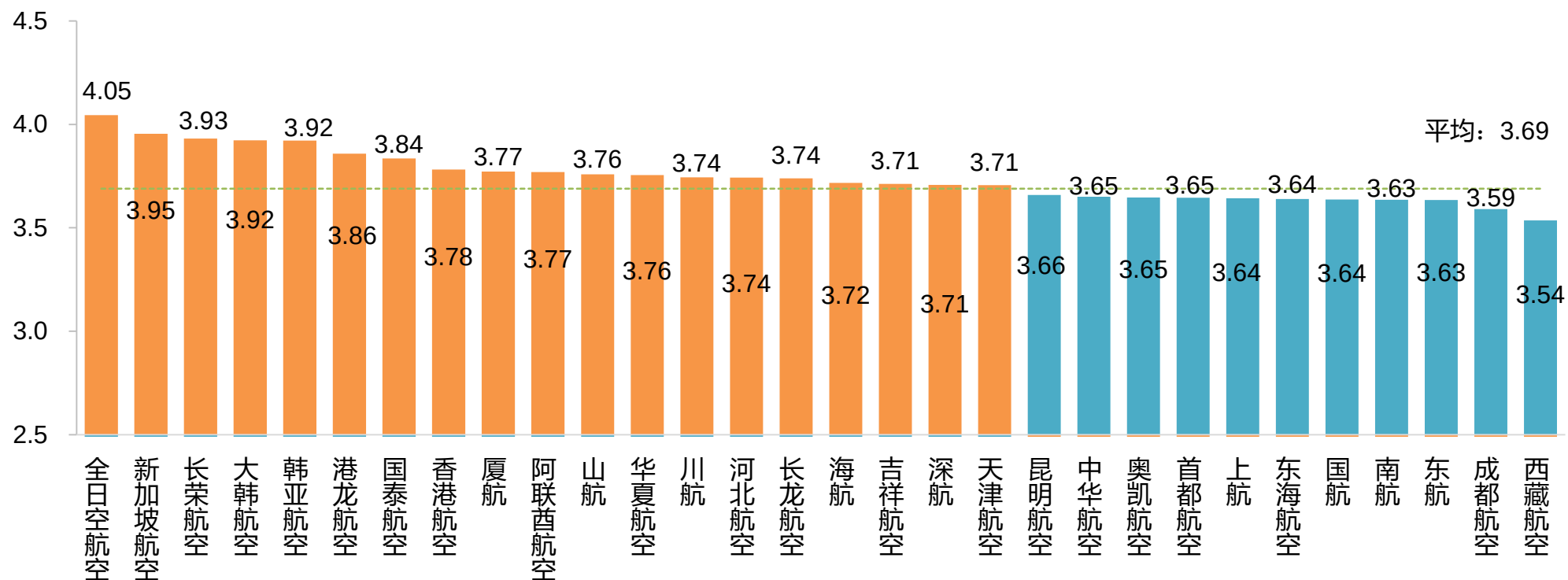
Data: CAPSE. net

值机与离港服务测评子项目：值机满意度、出发机场摆渡车服务、登机满意度、到达机场摆渡车服务。



2018年第一季度航空公司服务测评

行李服务综合得分

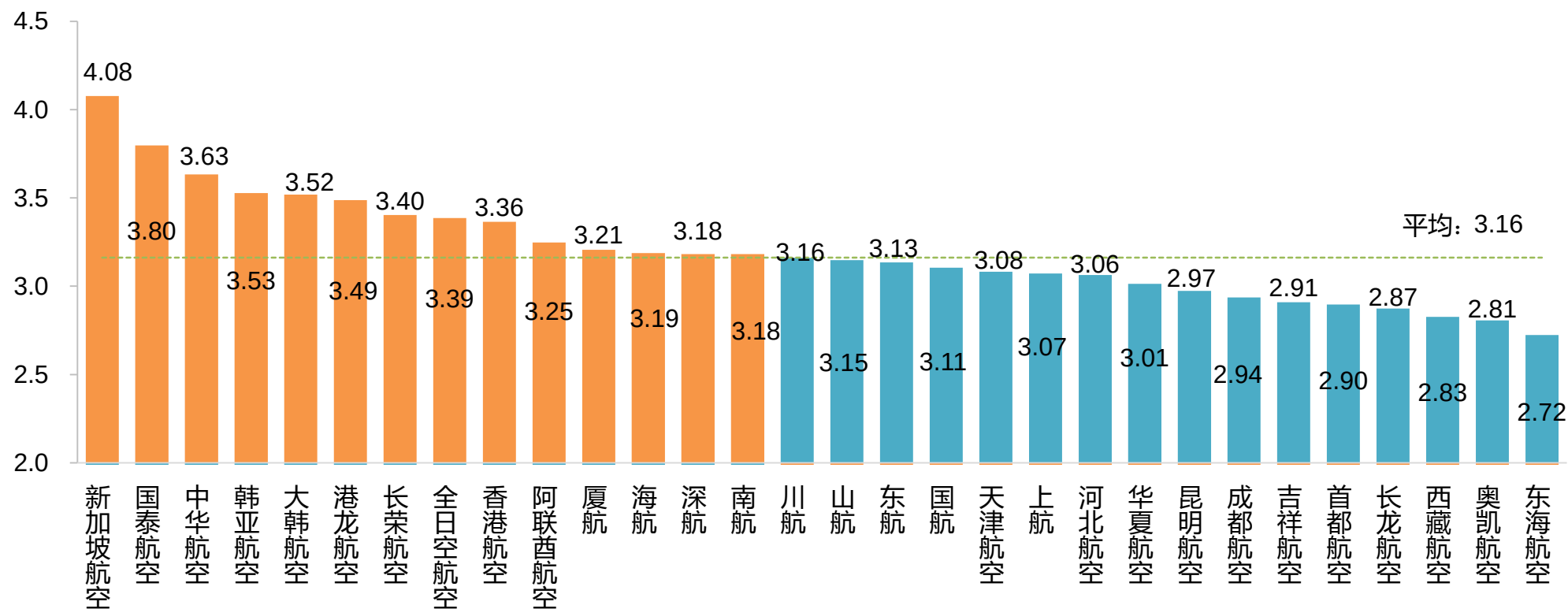


Data: CAPSE. net

行李服务测评子项目：行李保护满意度、行李传输时间满意度。

2018年第一季度航空公司服务测评

不正常航班服务综合得分



Data: CAPSE. net

不正航班服务测评子项目：首次收到航班信息变更的满意度、航司提供快速退改签服务满意度、延误餐满意度、住宿满意度、地面不正常航班保障、机上不正常航班保障。



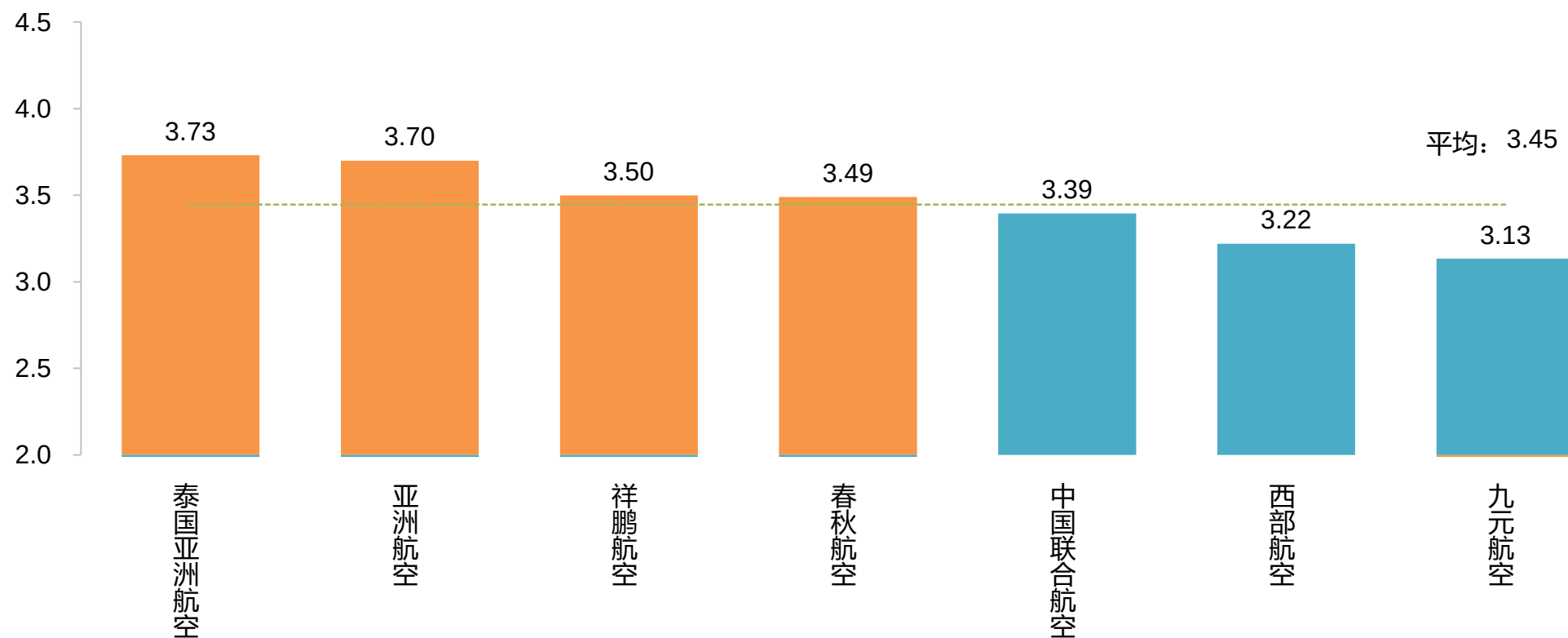
低成本航空公司 服务测评

低成本航空公司



2018年第一季度航空公司服务测评

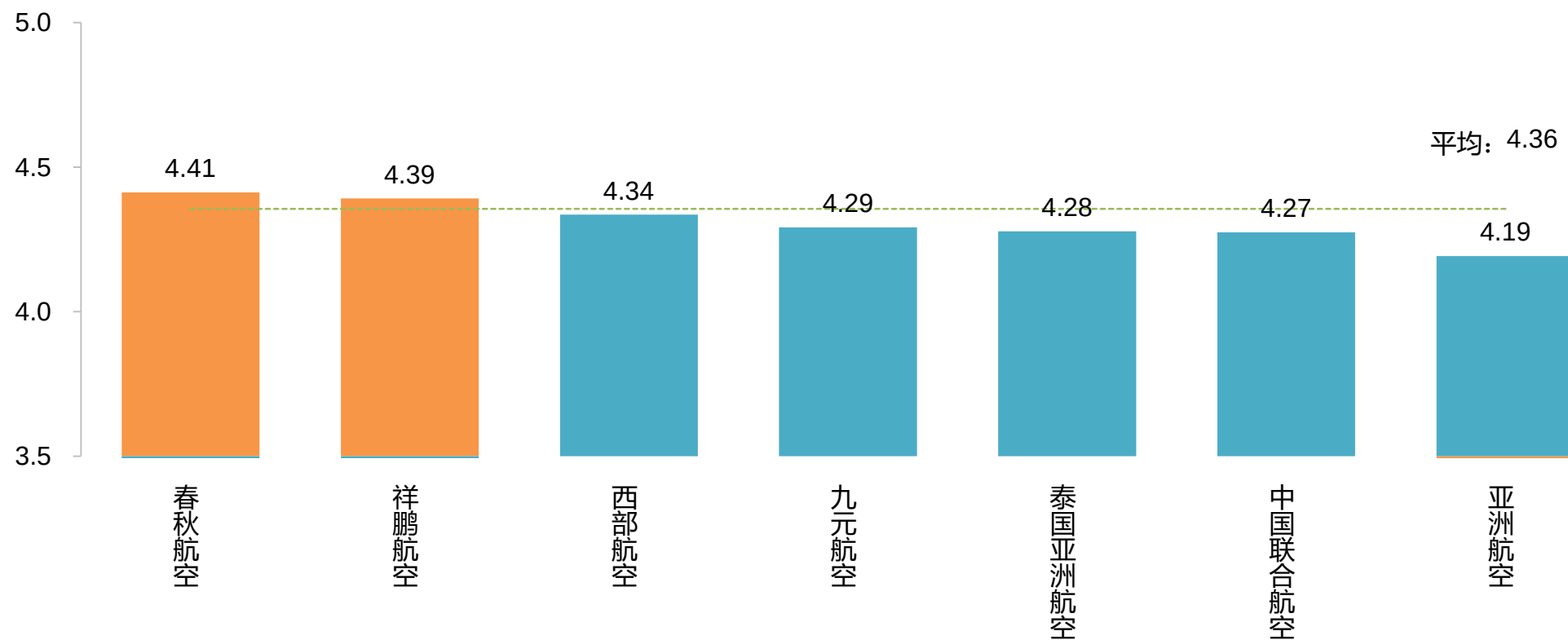
低成本航空公司服务综合得分



Data: CAPSE. net

航空公司综合得分包含测评项目：购票服务、机上服务、地面服务、不正常航班服务。

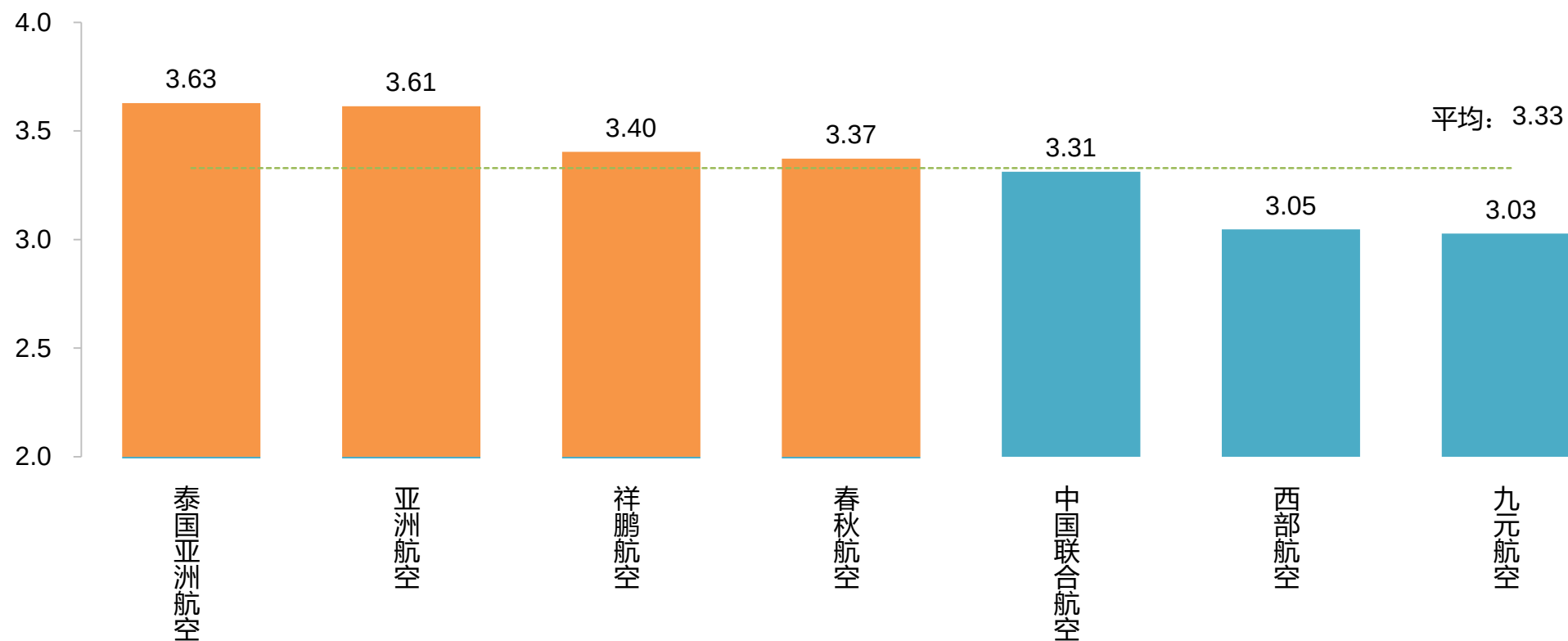
2018年第一季度航空公司服务测评 低成本航空公司购票满意度综合得分



Data: CAPSE. net

航空公司购票服务综合得分包含测评项目：购票流程便捷性、购票服务规范性。

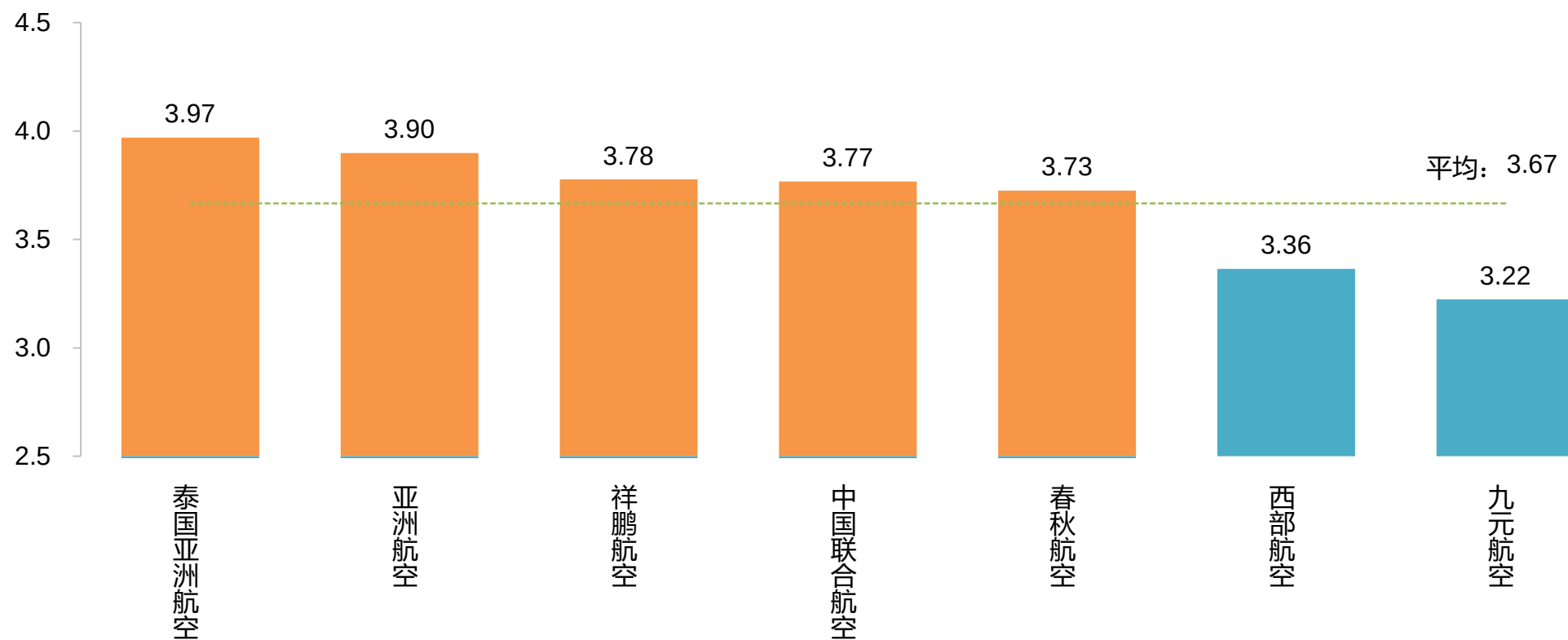
2018年第一季度航空公司服务测评 低成本航空公司机上综合得分



Data: CAPSE. net

航空公司机上综合得分测评项目：空乘服务、机上广播、机上餐食、客舱设施。

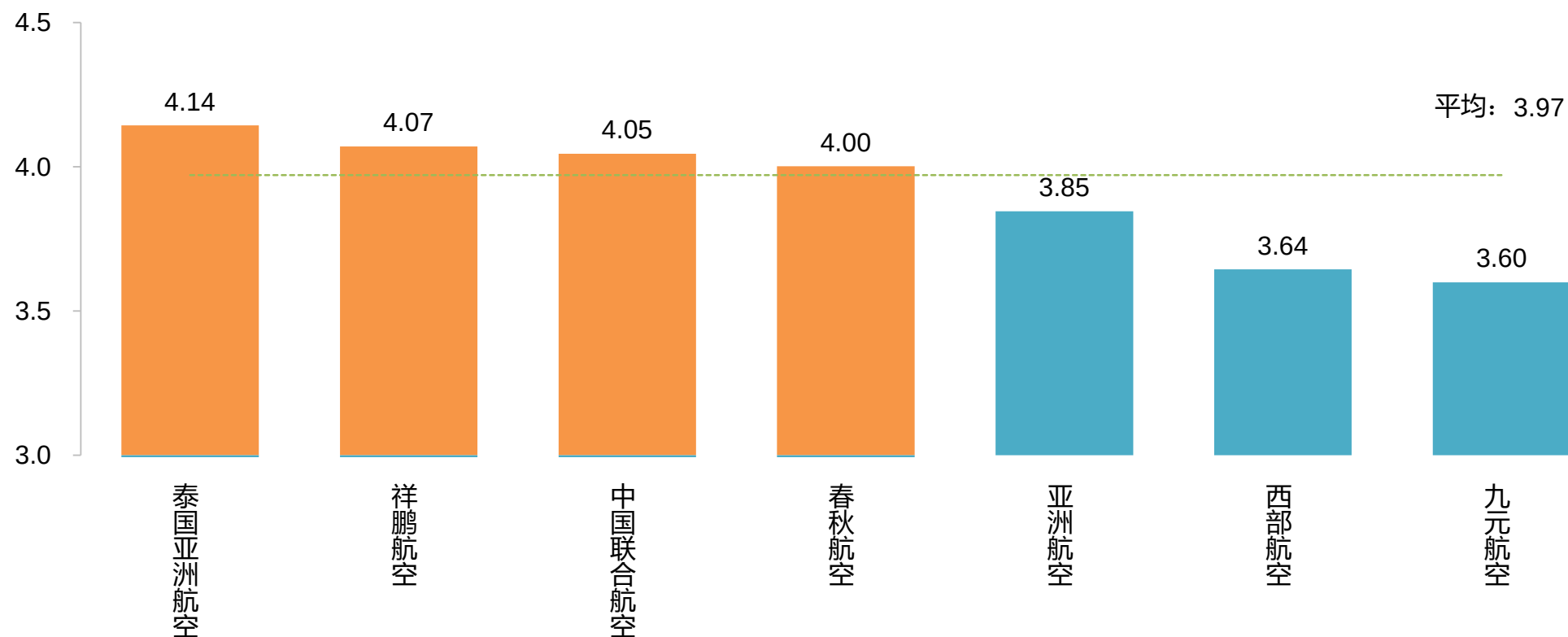
2018年第一季度航空公司服务测评 低成本航空公司空乘服务综合得分



Data: CAPSE. net

空乘服务测评子项目：空乘满意度（仪表、态度、响应时间、服务主动性等）。

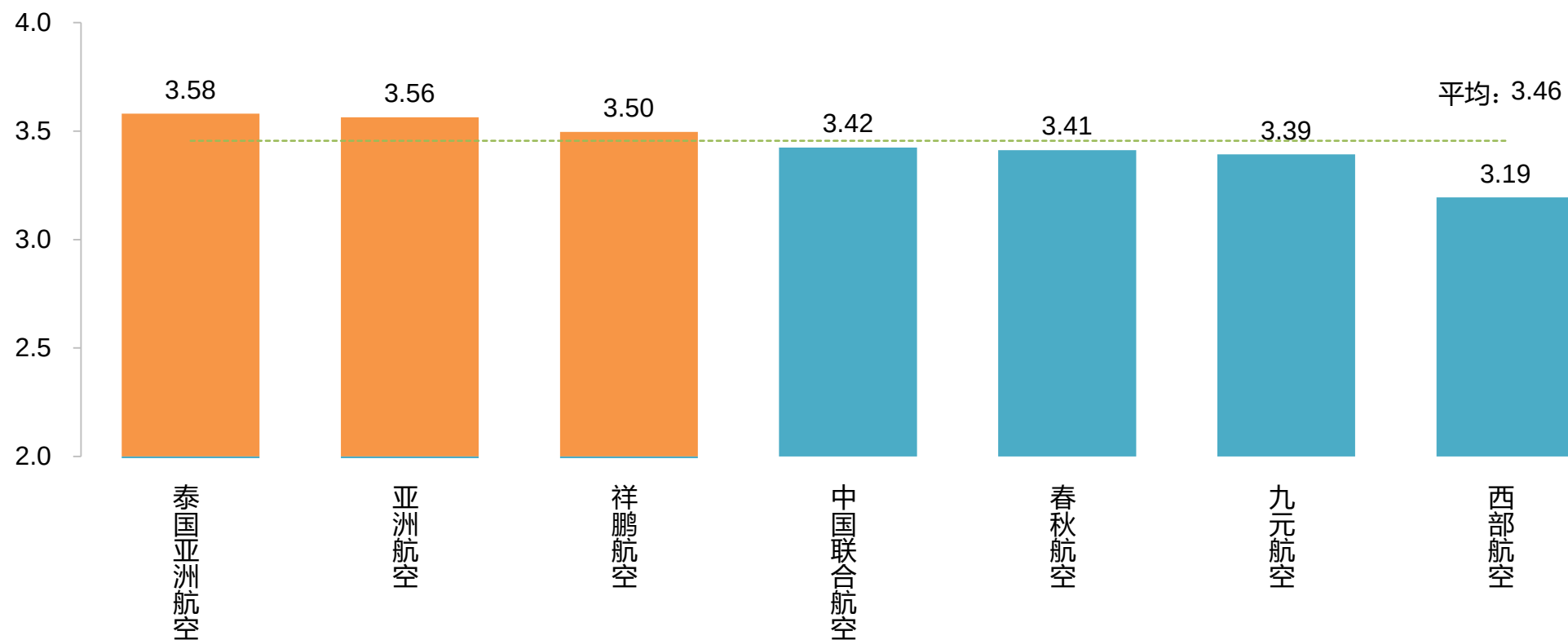
2018年第一季度航空公司服务测评 低成本航空公司机上广播综合得分



Data: CAPSE. net

机上广播测评子项目：机上广播满意度（清晰度、发音准确度、播报频次是否过于频繁等）。

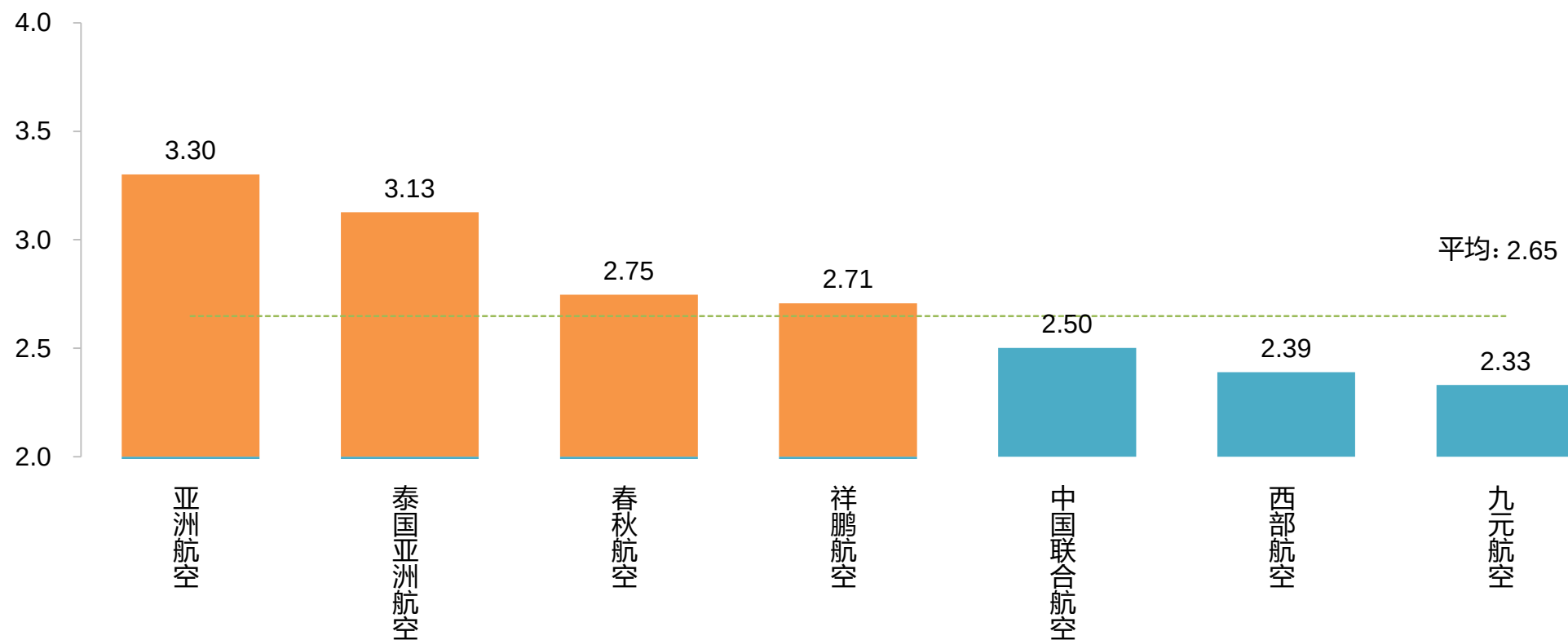
2018年第一季度航空公司服务测评 低成本航空公司客舱设施综合得分



Data: CAPSE. net

客舱设施测评子项目：客舱环境、座椅舒适度、机上卫生间满意程度。

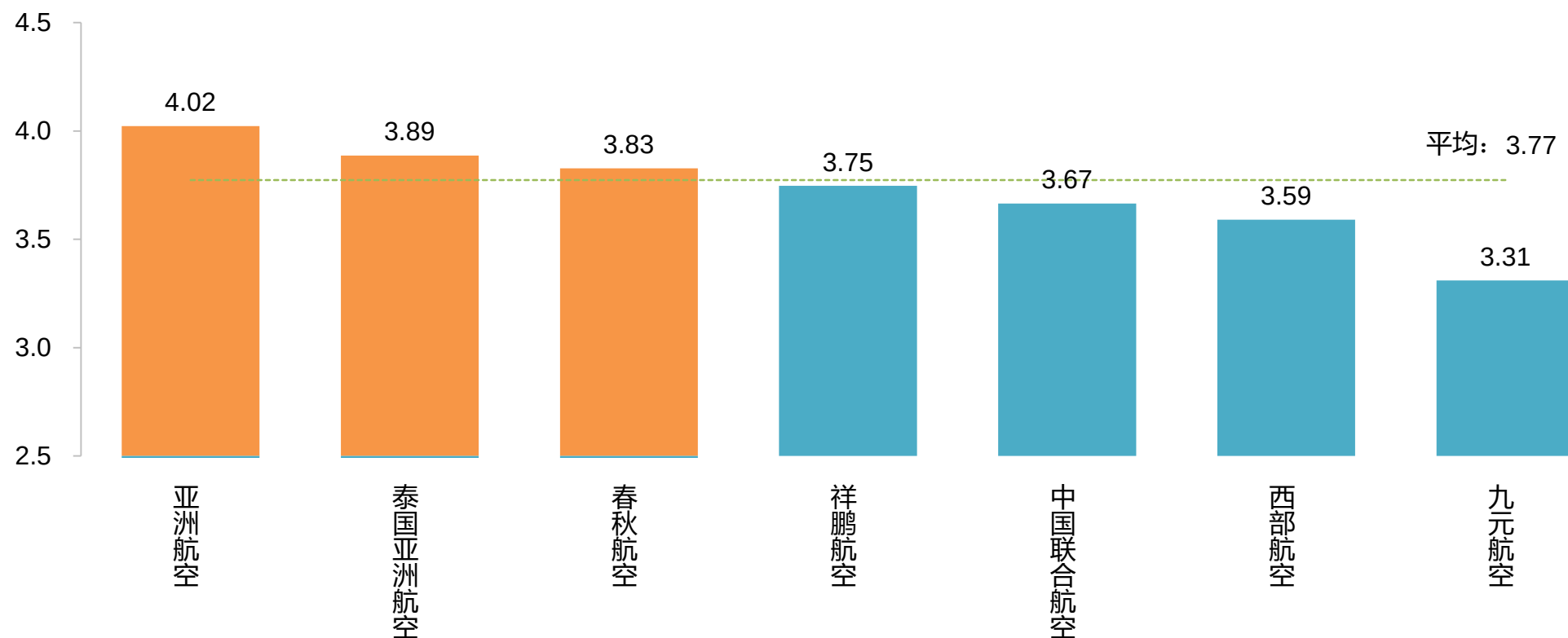
2018年第一季度航空公司服务测评 低成本航空公司机上餐食综合得分



Data: CAPSE. net

机上餐食测评子项目：餐食满意度。

2018年第一季度航空公司服务测评 低成本航空公司地面服务综合得分

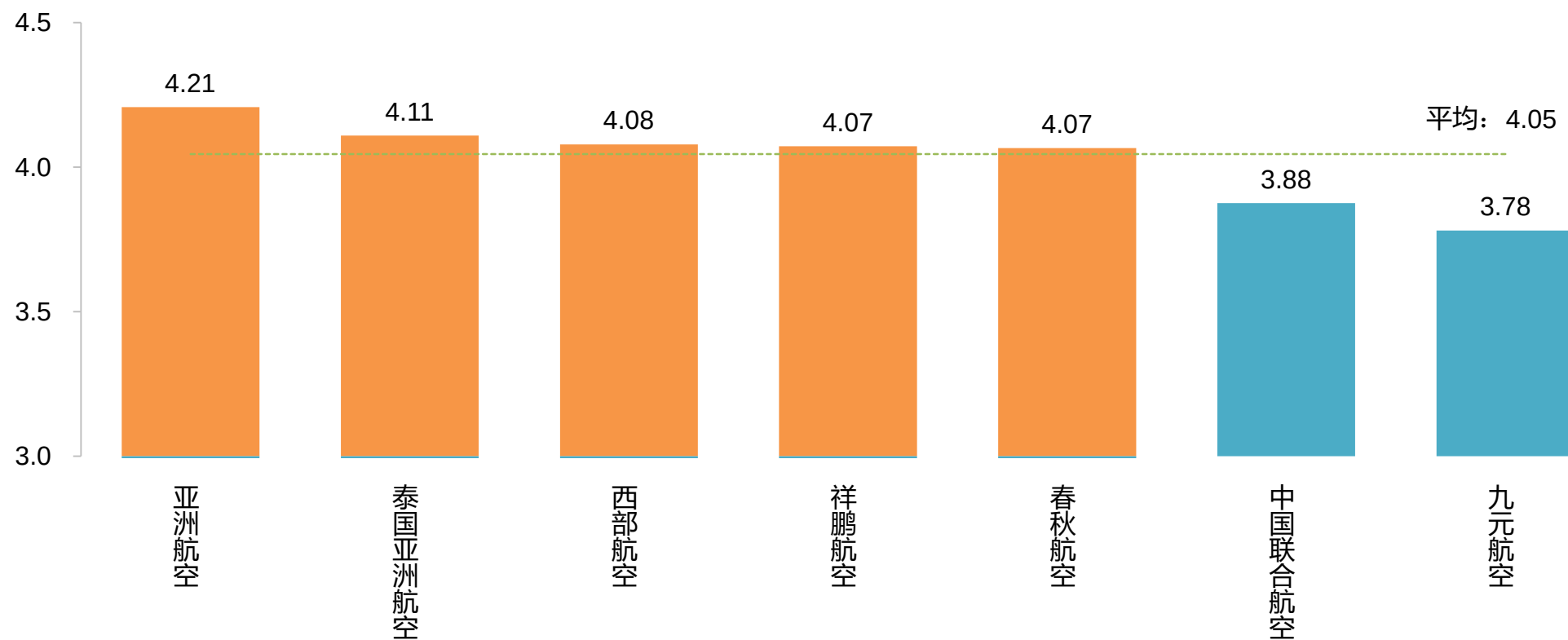


Data: CAPSE. net

航空公司地面综合得分测评项目：值机与离港服务、行李服务。

2018年第一季度航空公司服务测评

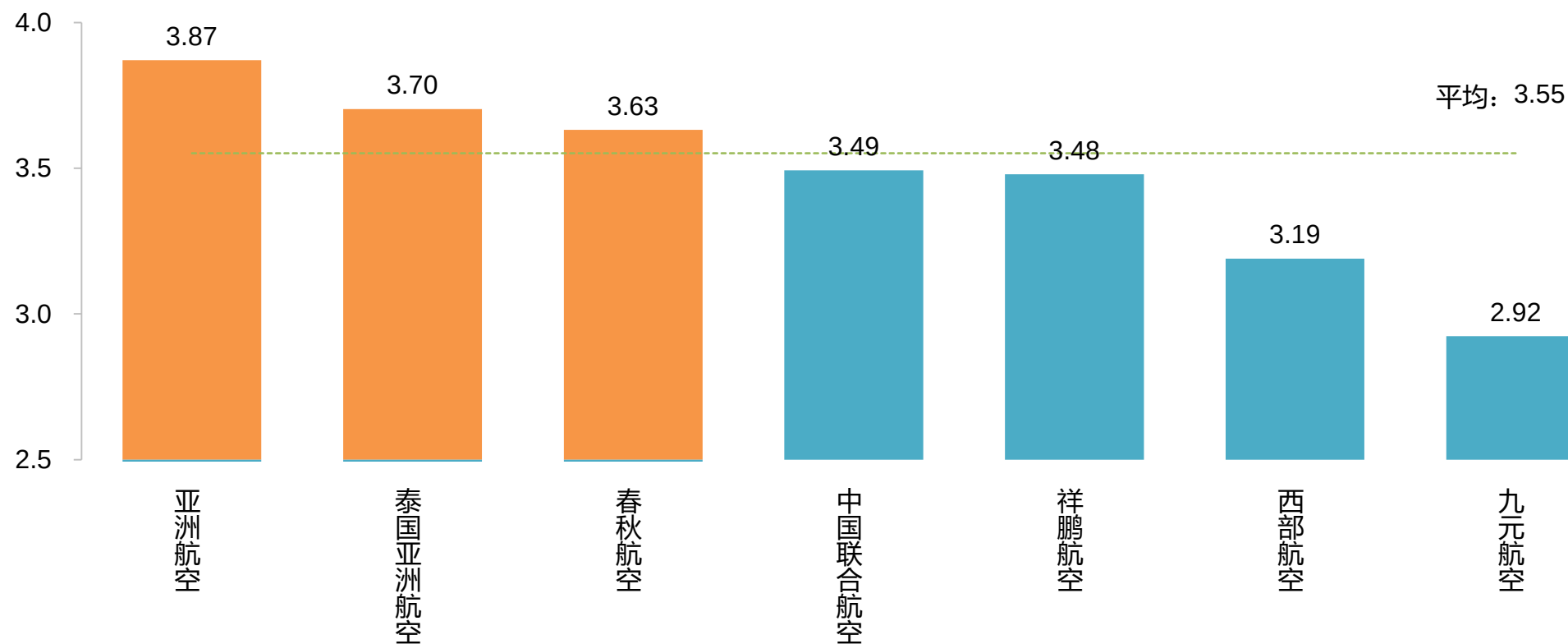
低成本航空公司值机与离港服务综合得分



Data: CAPSE. net

值机与离港服务测评子项目：值机满意度、出发机场摆渡车服务、登机满意度、到达机场摆渡车服务。

2018年第一季度航空公司服务测评 低成本航空公司行李服务综合得分

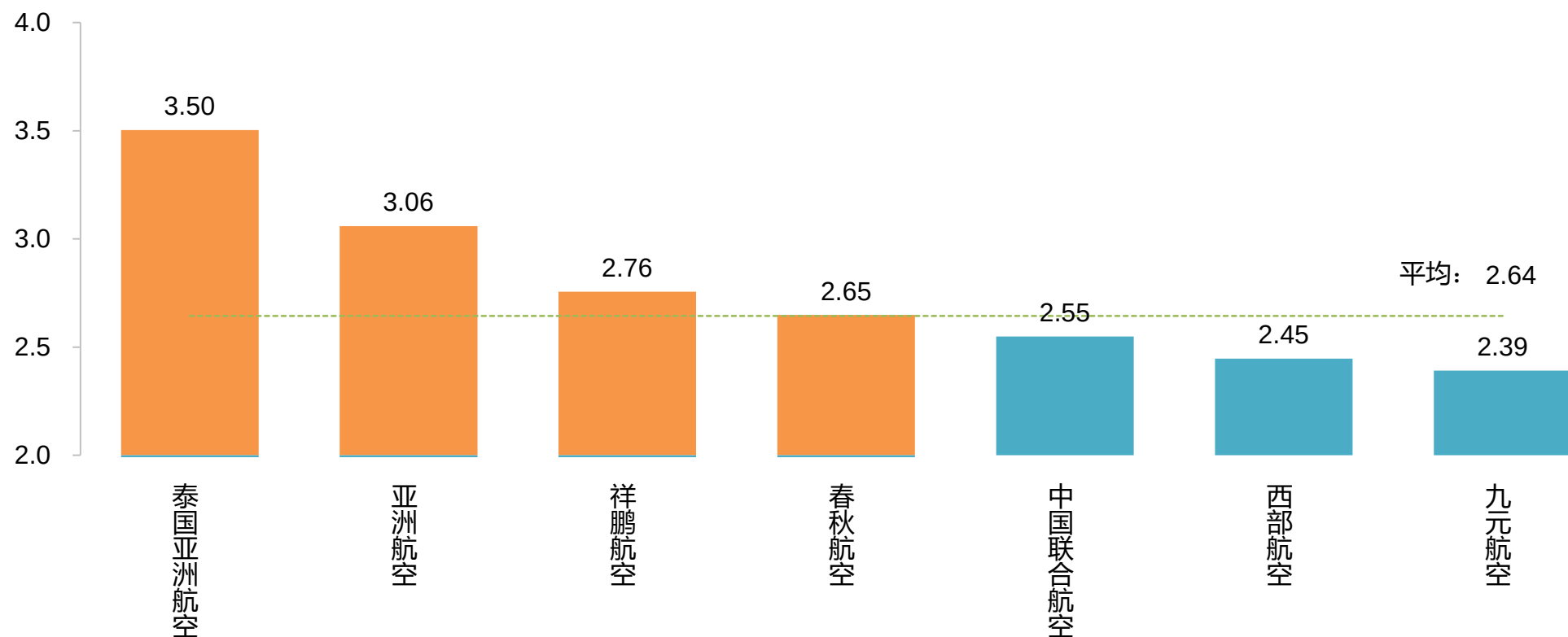


Data: CAPSE. net

行李服务测评子项目：行李保护满意度、行李传输时间满意度。

2018年第一季度航空公司服务测评

低成本航空公司不正常航班服务综合得分



Data: CAPSE. net

不正航班服务测评子项目：首次收到航班信息变更的满意度、航司提供快速退改签服务满意度、延误餐满意度、住宿满意度、地面不正常航班保障、机上不正常航班保障。



测评简介

民航旅客服务测评简介

民航旅客服务测评，利用移动互联网技术，通过真实乘机旅客主动投票，对旅客点评数据进行综合分析后，反映出中国民航服务的现状。

CAPSE认为，这种调查方式规避了以往调查中集中发放问卷、集中收集，对调查结果造成的偏差；也避免了国外调查和分析与中国国情不符合的地方。

最重要的是：这个调查结果来自持续的真实乘机旅客测评。不是来自专家，也不是来自临时组织的调查分析。可以代表旅客眼中中国民航服务的真实水平！

CAPSE将会定期的发布中国民航旅客服务测评报告，期待对中国民航服务的提升有所帮助。

CAPSE期望通过民航旅客服务测评，真实地传达中国旅客对航空公司和机场的服务诉求，帮助中国民航实体找到提升自己服务质量的路线，为期望进入巨大的中国市场的全球航空公司提供指标参考。

测评背景及要点

长期以来，中国民航旅客服务一直缺乏一个真实、客观的第三方测评，尤其是来自旅客的真实的服务评价。

2012年5月开始，民航资源网与“飞常准”手机客户端合作，利用移动互联网技术，通过乘机旅客主动打分，在确保参与旅客乘机真实性的前提下，以调查问卷的形式，对旅客关心的民航服务问题进行调查即“CAPSE”，最终产生《民航旅客服务测评报告》。

这是一份“真实”的报告——为确保航班真实性及问卷调查的有效性，参与调查的旅客需要：用手机号注册，上传登机牌确保真实飞行，并通过人工审核确保登机牌真实有效，最后填写调查问卷。

这是关于“感受”的报告——民航旅客服务测评报告是一份关于旅客“真实”体验民航服务后的“感受”报告。

“最佳”的定义——旅客对服务的感受良好，认为物有所值。

任何企业只要提供服务，旅客就有对服务体验的“感受”。所以，民航旅客服务测评报告评判标准的设立与企业的规模无关，与企业的运输量及吞吐量无关，与企业所标定的服务等级无关，与企业的销售价位无关，仅仅取决于旅客对服务体验“感受”的好坏。

在民航旅客服务测评报告中旅客满意度最佳的定义是：旅客觉得所体验的服务与感受“物有所值”。

相关实体

CAPSE

第一家利用移动互联网媒介为民航提供旅客测评服务的专业机构。CAPSE将旅客与民航实体直接联系，更加及时的将旅客的意见建议和测评数据分析反馈给民航实体，以辅助民航实体提高服务质量。

民航资源网

航联传播旗下的民航资源网是自1999年起持续访问量最大的民航门户网站。平均6个中国民航人中就有一个在使用民航资源网的资源。

飞常准

专业的航班动态查询软件，信息覆盖全球90%以上的航班，数据准确率超过99.9%。

携程

中国领先的综合性旅行服务公司，向超过2.5亿会员提供集无线应用、酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理及旅游资讯在内的全方位旅行服务。

如需了解更多，请联系我们：

+86 0551-62618791

CAPSE@CAPSE.net



法律申明

本数据统计分析报告的著作权归属航联传播旗下的CAPSE[®]所有。在报告中所有的文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。

使用者用于个人学习、研究或欣赏，以及其他非商业性或非盈利性用途，须标明出处，同时应遵守著作权法及其他相关法律的规定，不得侵犯相关权利人的合法权益。

使用者用于商业性或盈利性用途，须征得著作权人即CAPSE的书面许可，并支付报酬。

使用者引用本报告中的相关数据及其他内容的行为所产生的法律后果由引用人承担，与著作权人无关。