

航空公司服务测评报告

2017年三季度



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

最“热”航线分析

05

测评简介



服务测评报告概况

服务测评报告概况

2017年第三季度CAPSE选取34家航空公司公布旅客季度满意度，其中包含18家内地全服务航空公司，10家国际及地区全服务航空公司，6家低成本航空公司，有效样本量600029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。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。

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。

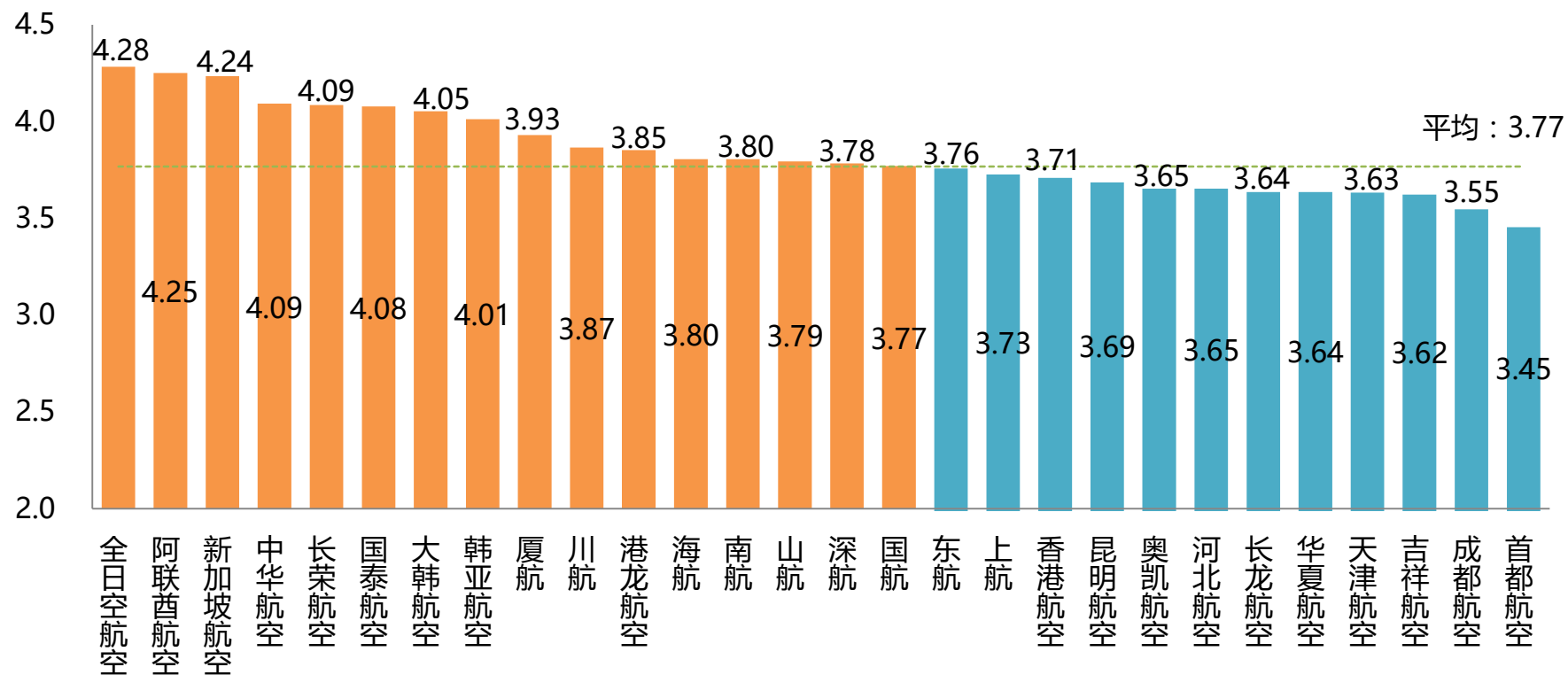


全服务航空公司 服务测评

全服务航空公司



2017年第三季度航空公司服务测评 综合得分

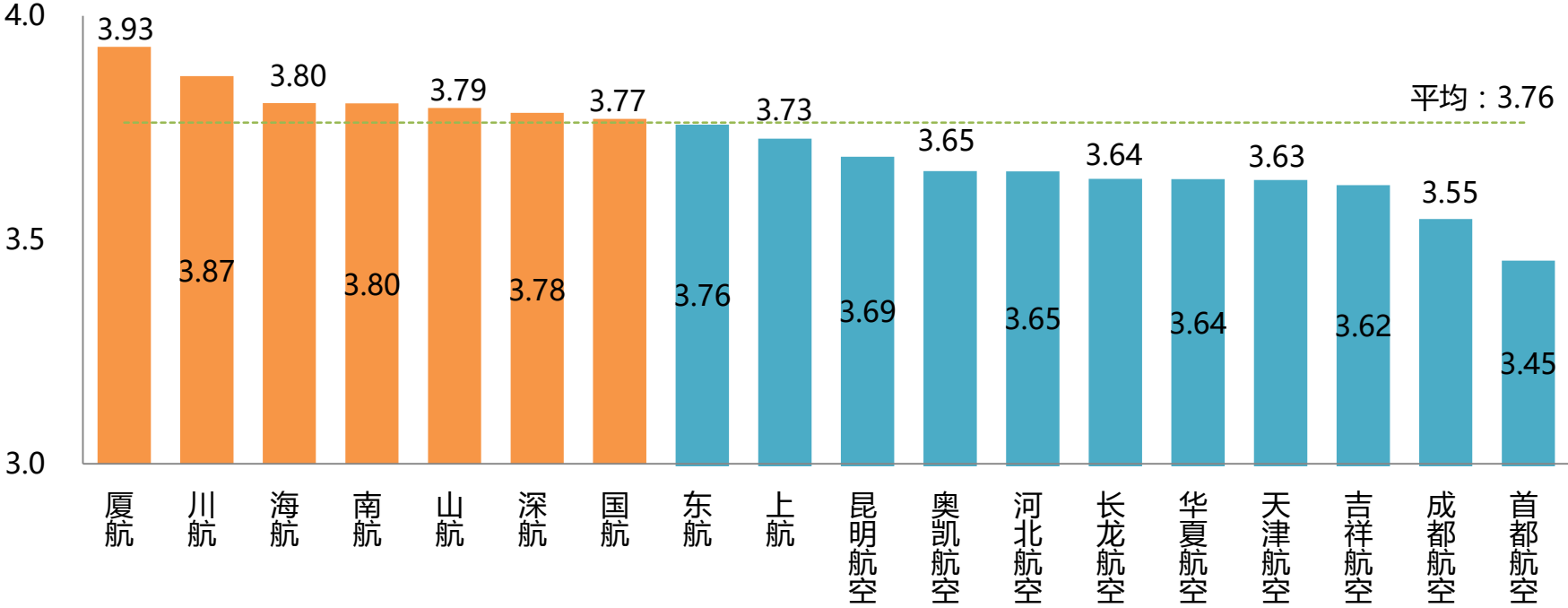


Data: CAPSE.net

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。

2017年第三季度航空公司服务测评

内地航空公司综合得分

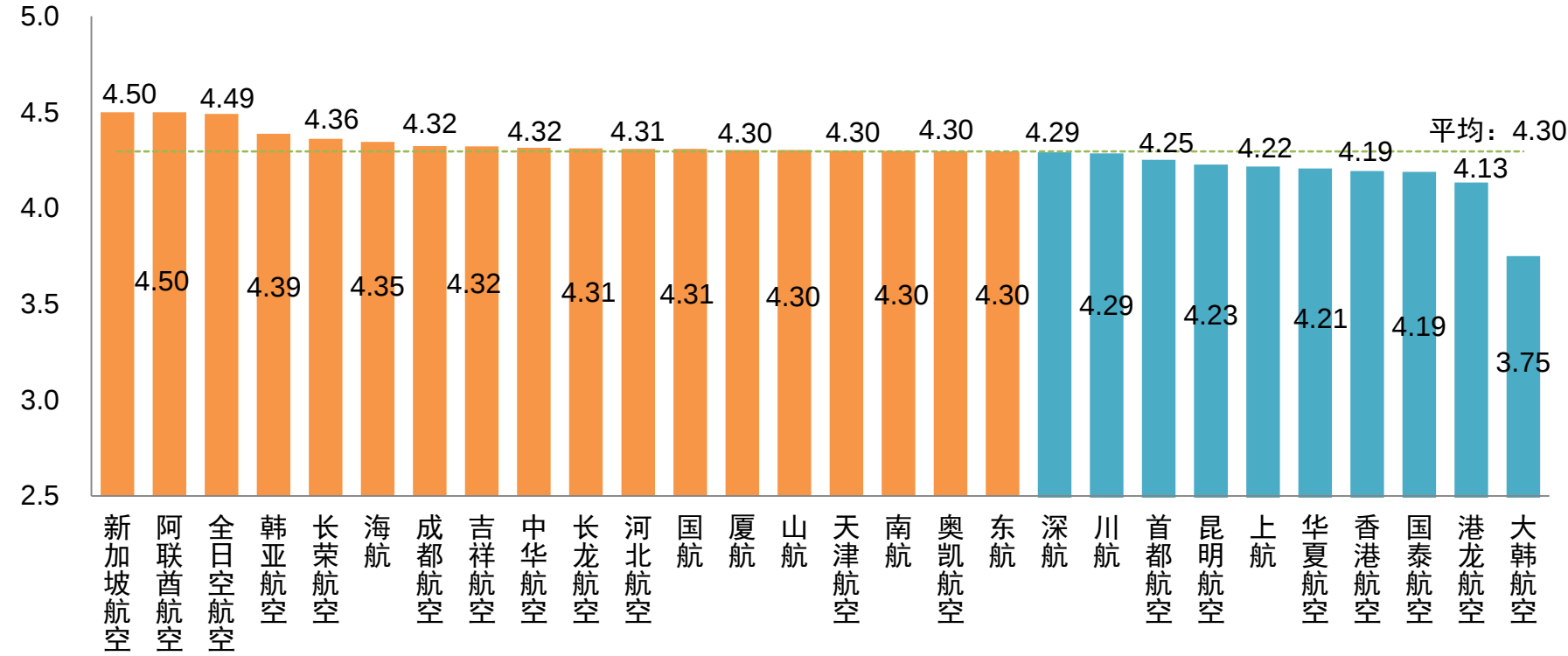


Data:CAPSE.net

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。

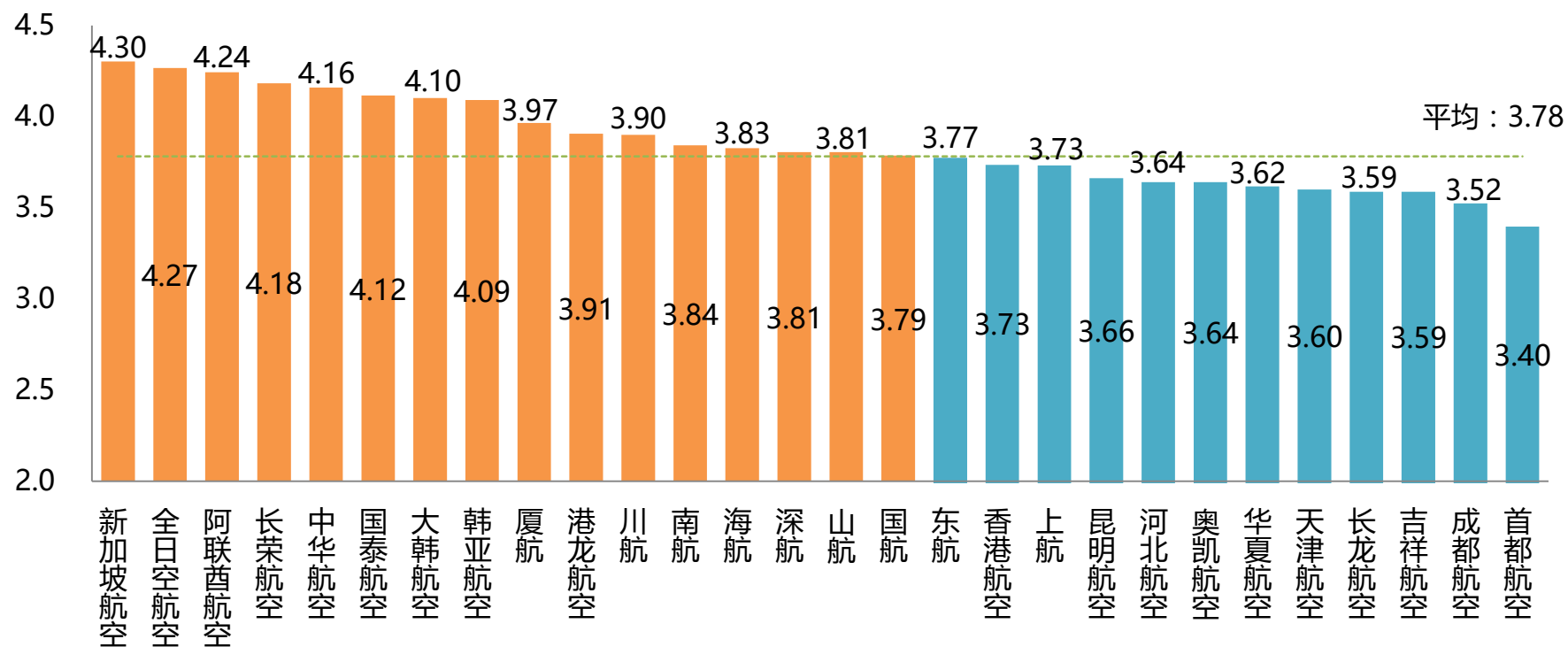
2017年第三季度航空公司服务测评

购票服务综合得分



Data:CAPSE.net

2017年第三季度航空公司服务测评 机上综合得分

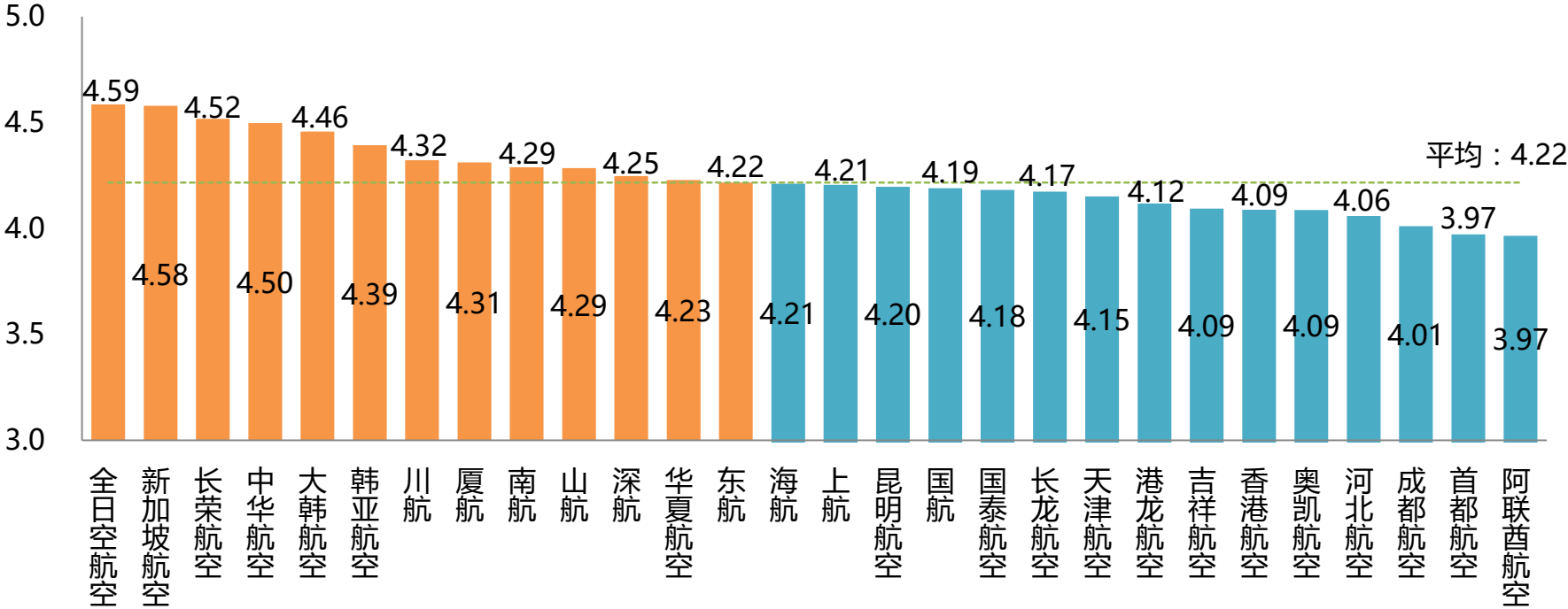


Data:CAPSE.net

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。

2017年第三季度航空公司服务测评

空乘服务综合得分

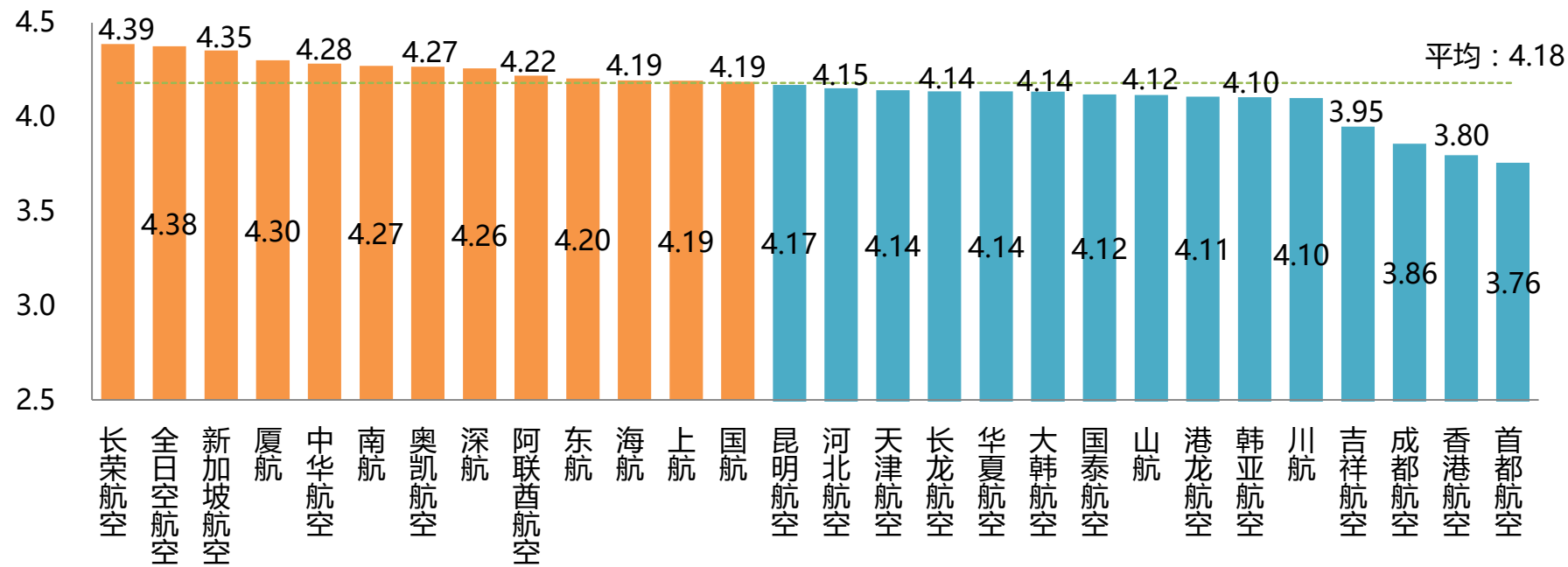


Data:CAPSE.net

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）

2017年第三季度航空公司服务测评

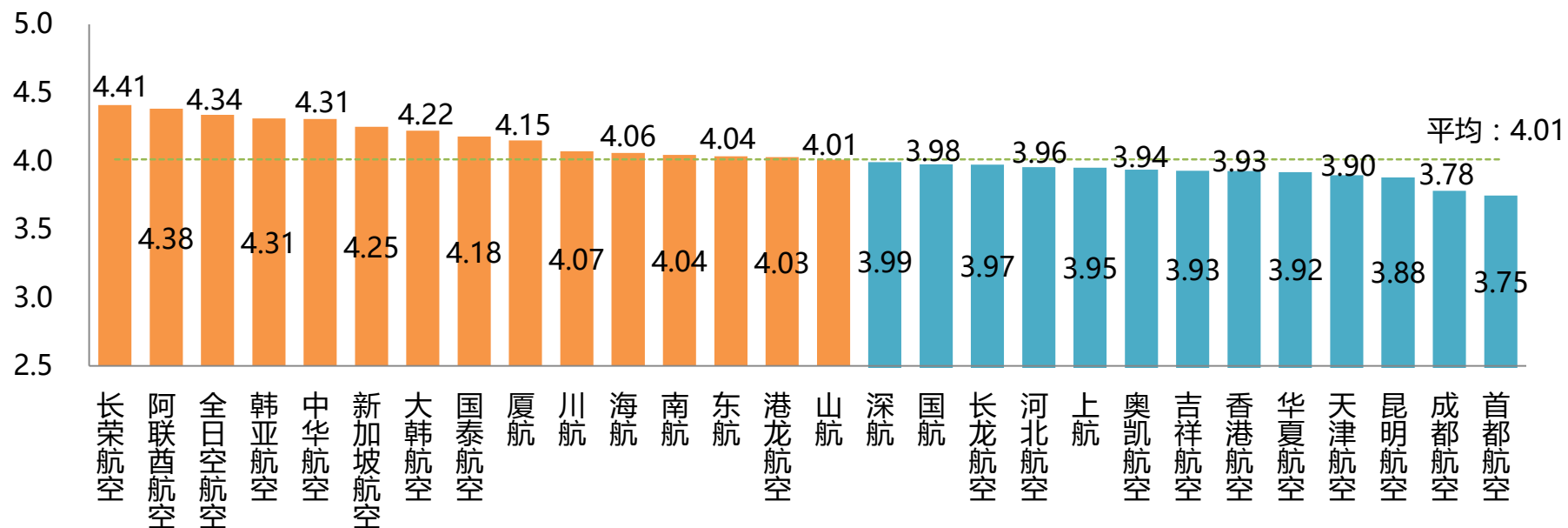
机上广播综合得分



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）

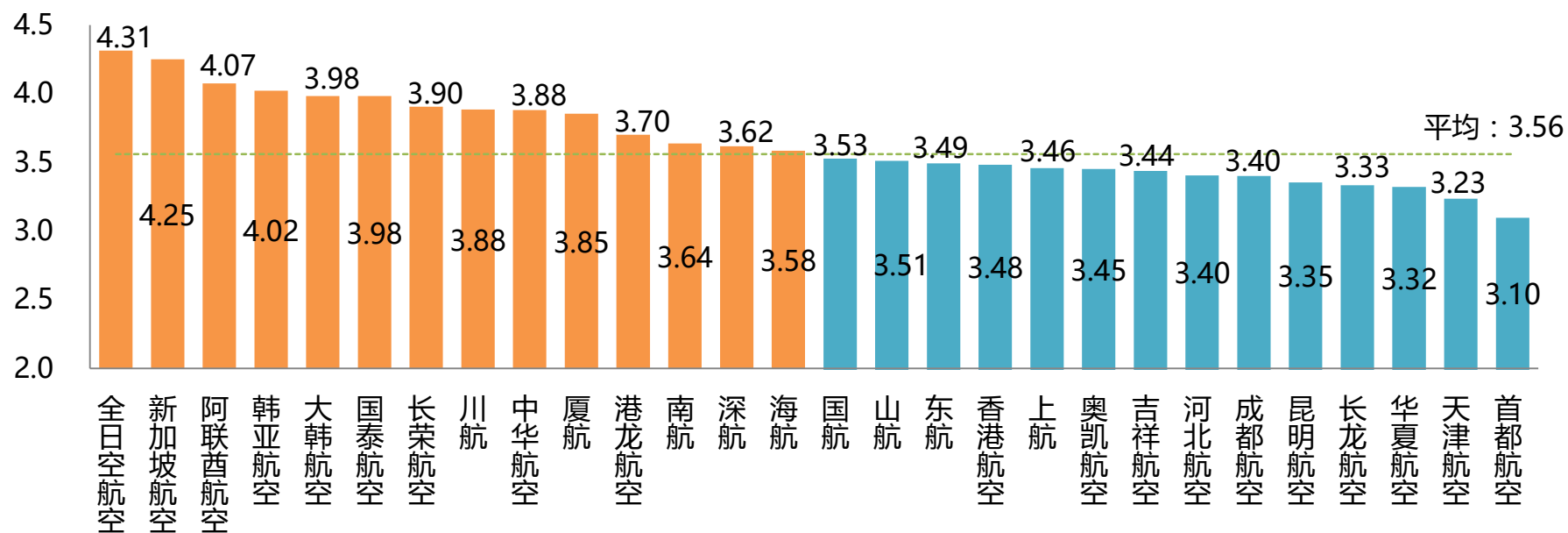
2017年第三季度航空公司服务测评 客舱设施综合得分



Data:CAPSE.net

客舱设施测评子项目：客舱清洁完好度、座椅舒适度、机上卫生间满意程度。

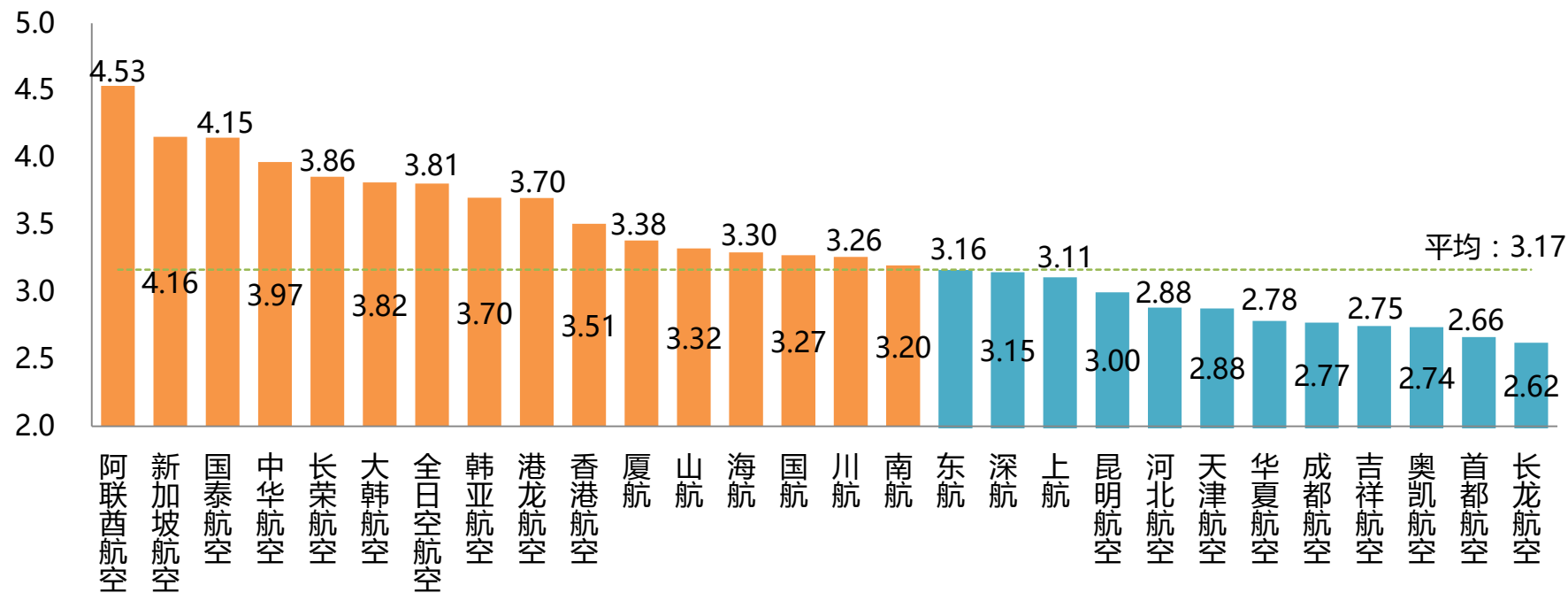
2017年第三季度航空公司服务测评 机上餐食综合得分



Data:CAPSE.net

机上餐食测评子项目：餐食满意度、饮品满意度。

2017年第三季度航空公司服务测评 机上娱乐综合得分

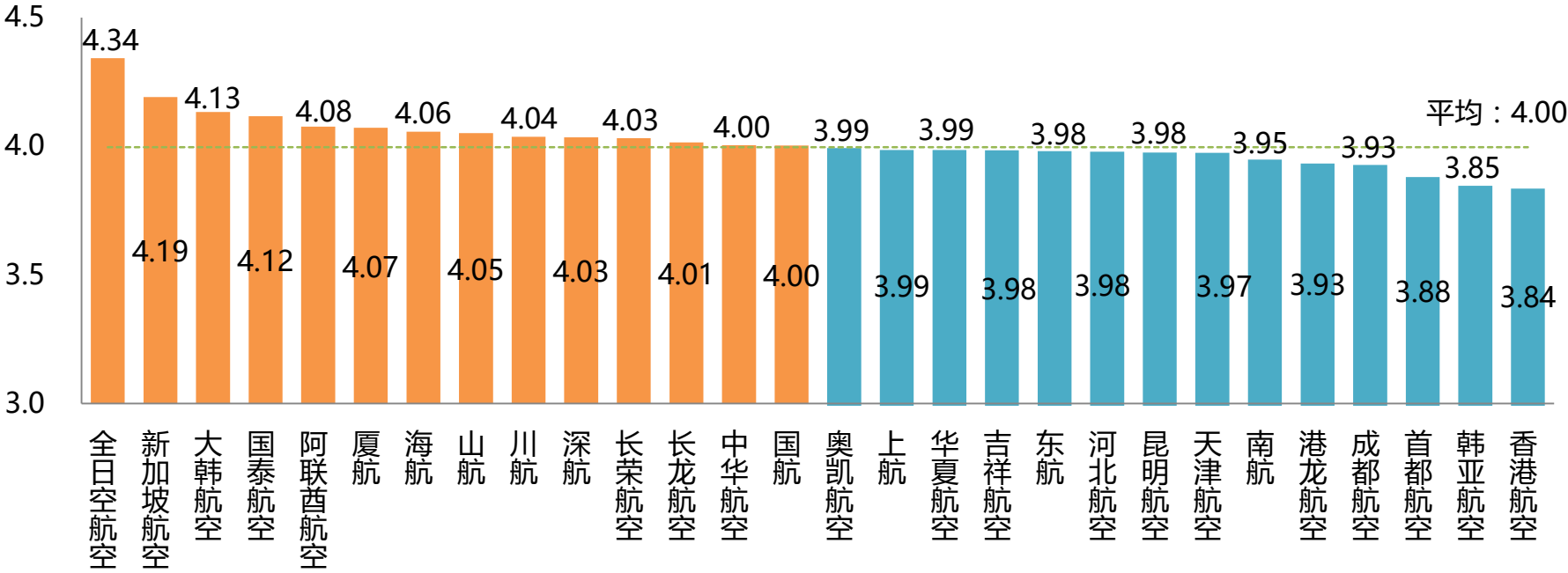


Data:CAPSE.net

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）

2017年第三季度航空公司服务测评

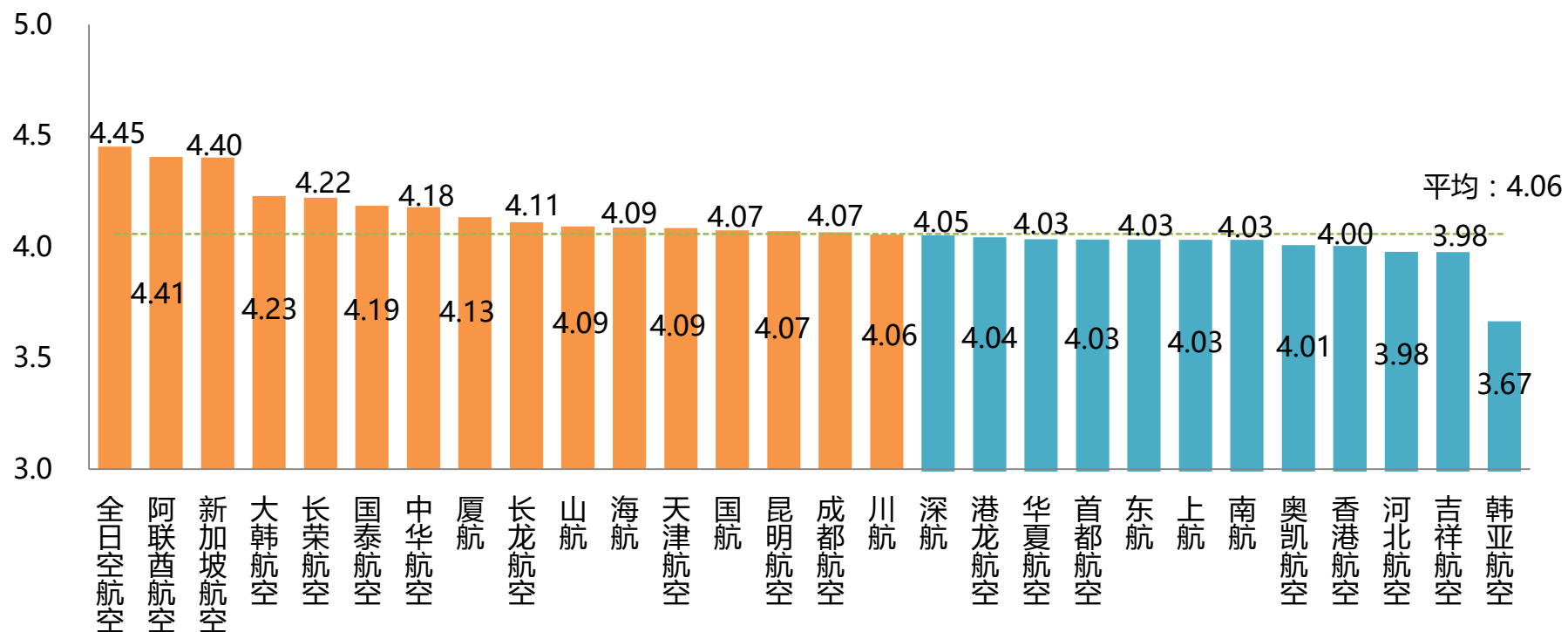
地面综合得分



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。

2017年第三季度航空公司服务测评 值机与离港服务综合得分

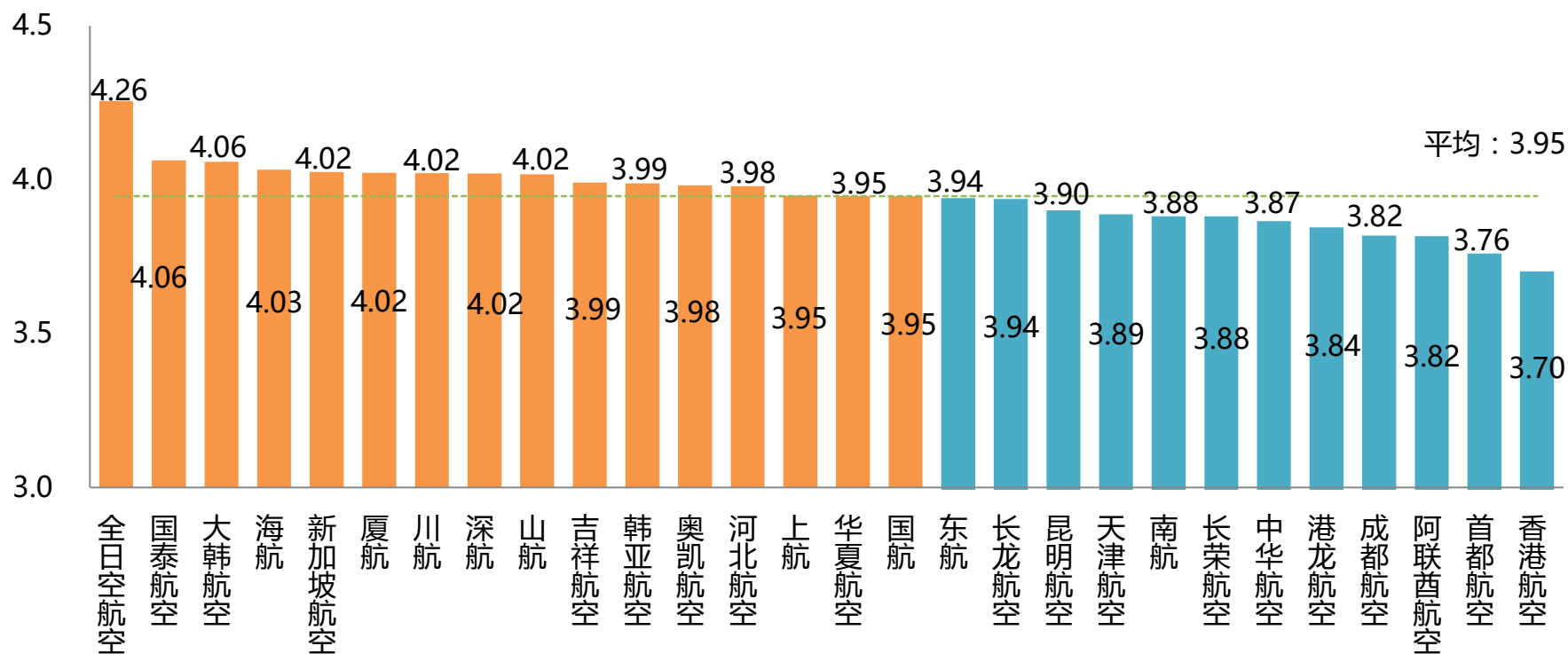


Data:CAPSE.net

值机与离港服务测评子项目：值机满意度、摆渡车满意度、登机满意度

2017年第三季度航空公司服务测评

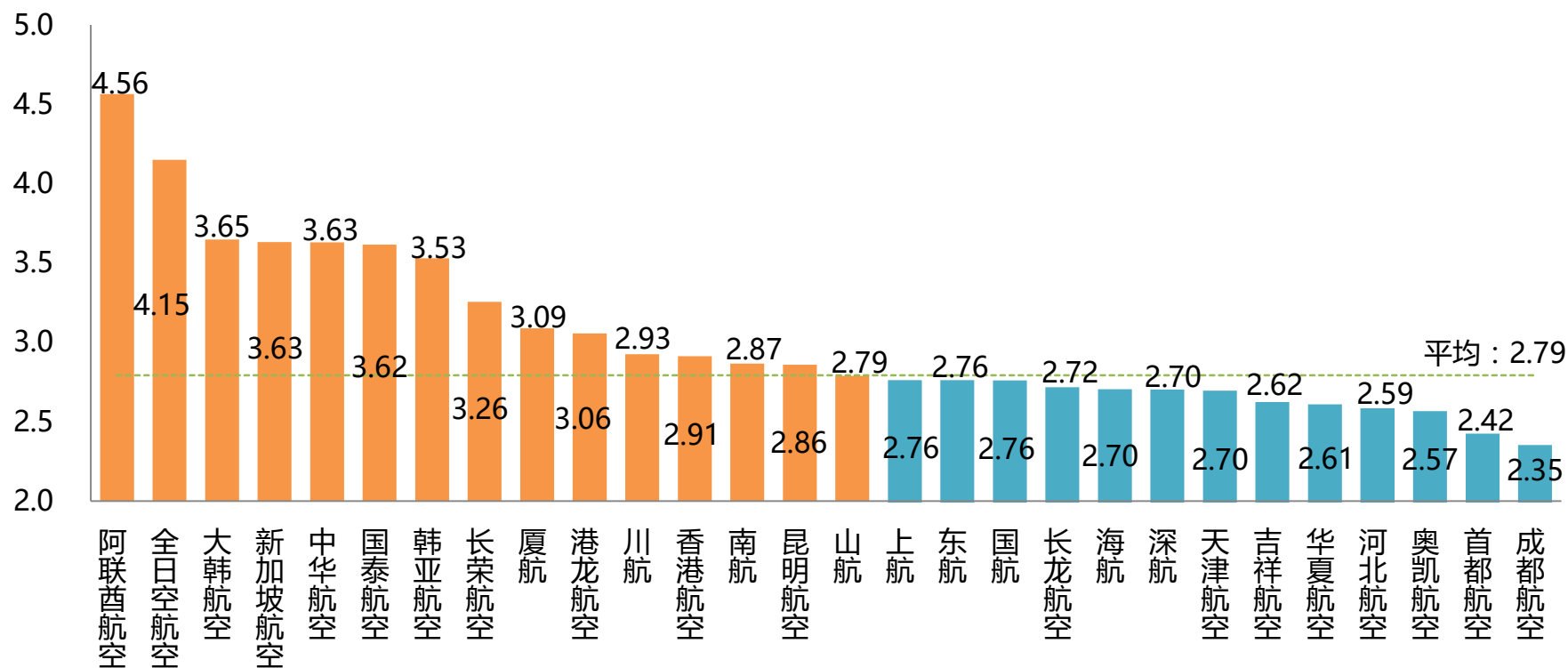
行李服务综合得分



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。

2017年第三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：不正常航班餐饮安排、不正常航班休息场所安排、不正常航班旅客情绪安抚、不正常航班退改签满意度、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。



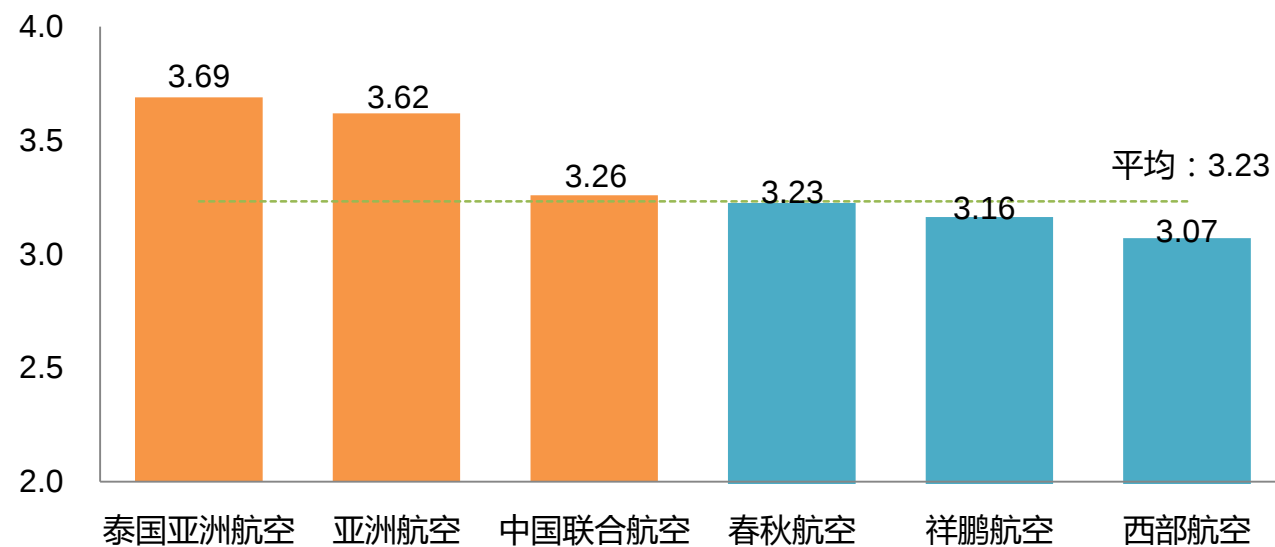
低成本航空公司 服务测评

低成本航空公司



2017年第三季度航空公司服务测评

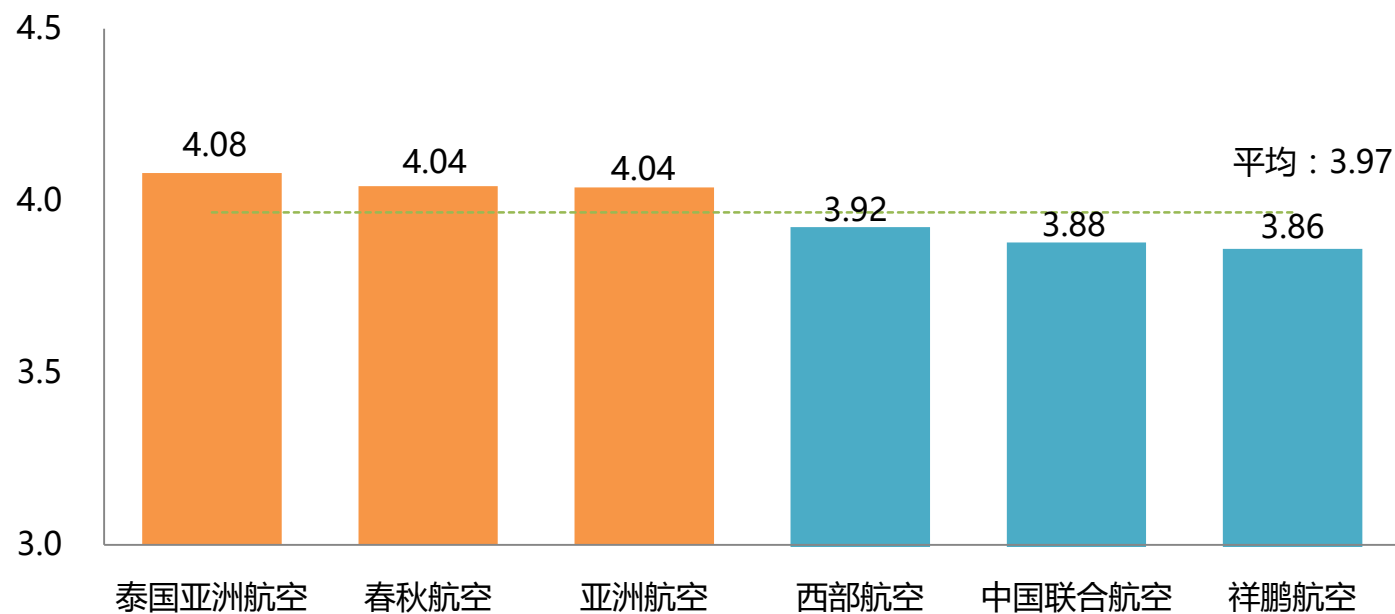
航空公司服务综合得分



Data:CAPSE.net

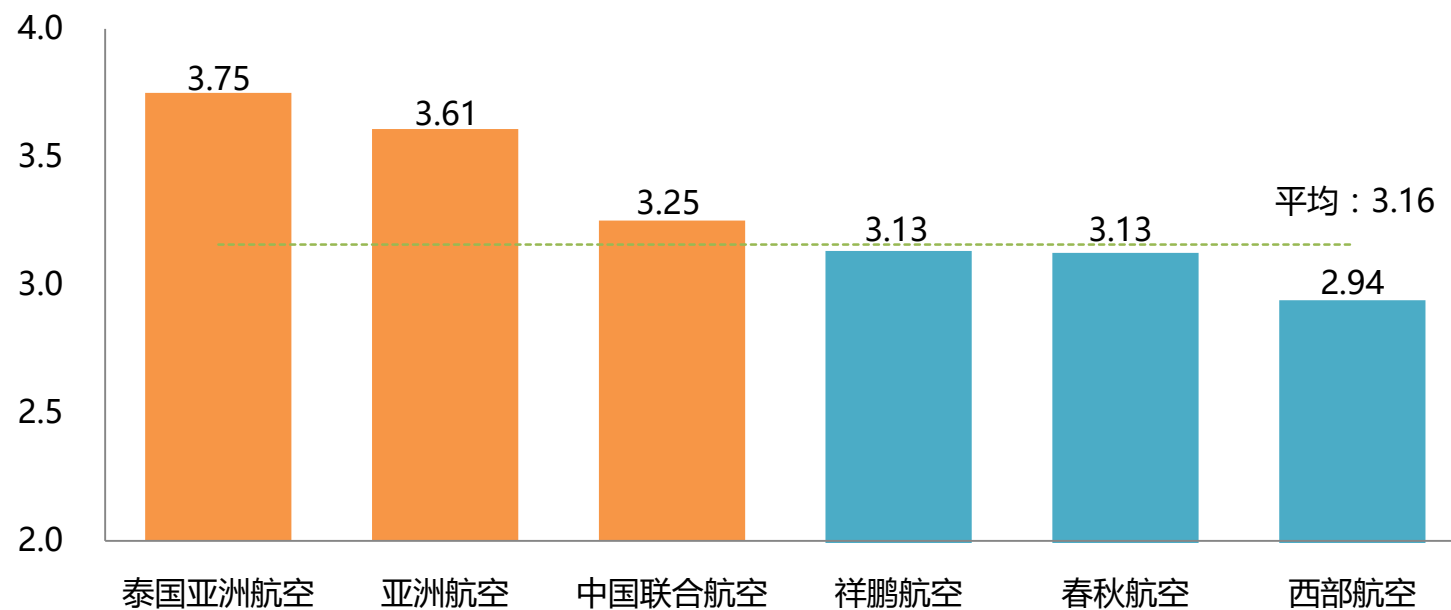
航空公司综合得分包含测评项目：购票服务、机上服务、地面服务、不正常航班服务。

2017年第三季度航空公司服务测评 购票服务综合得分



Data: CAPSE.net

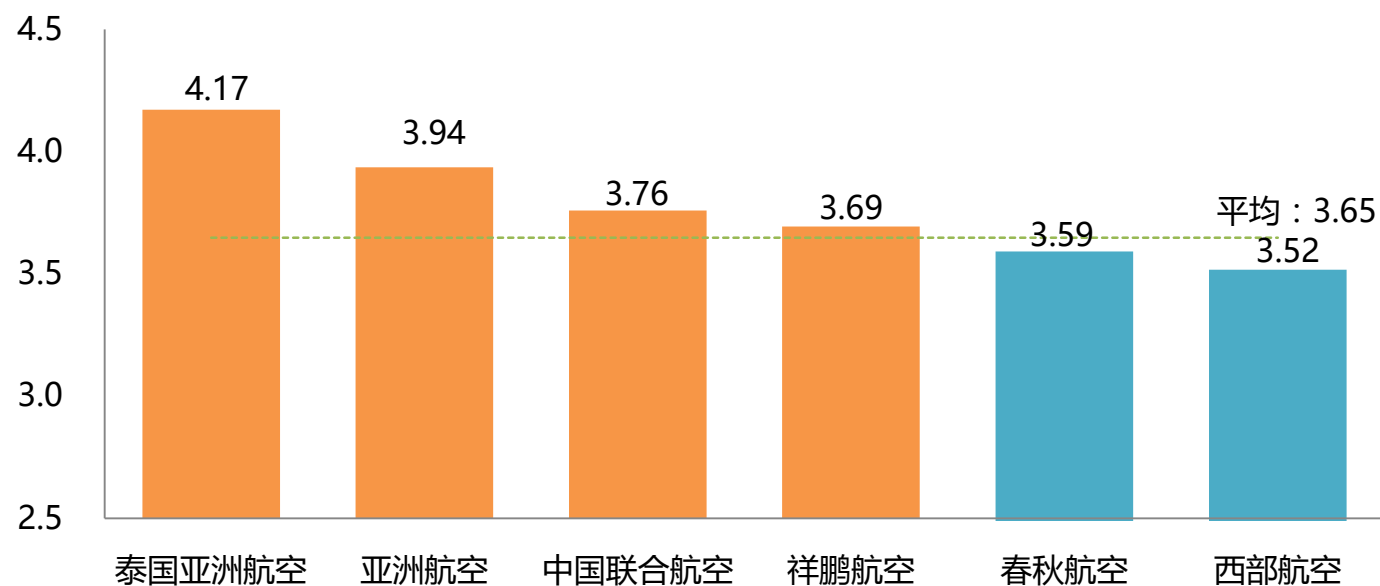
2017年第三季度航空公司服务测评 机上综合得分



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。

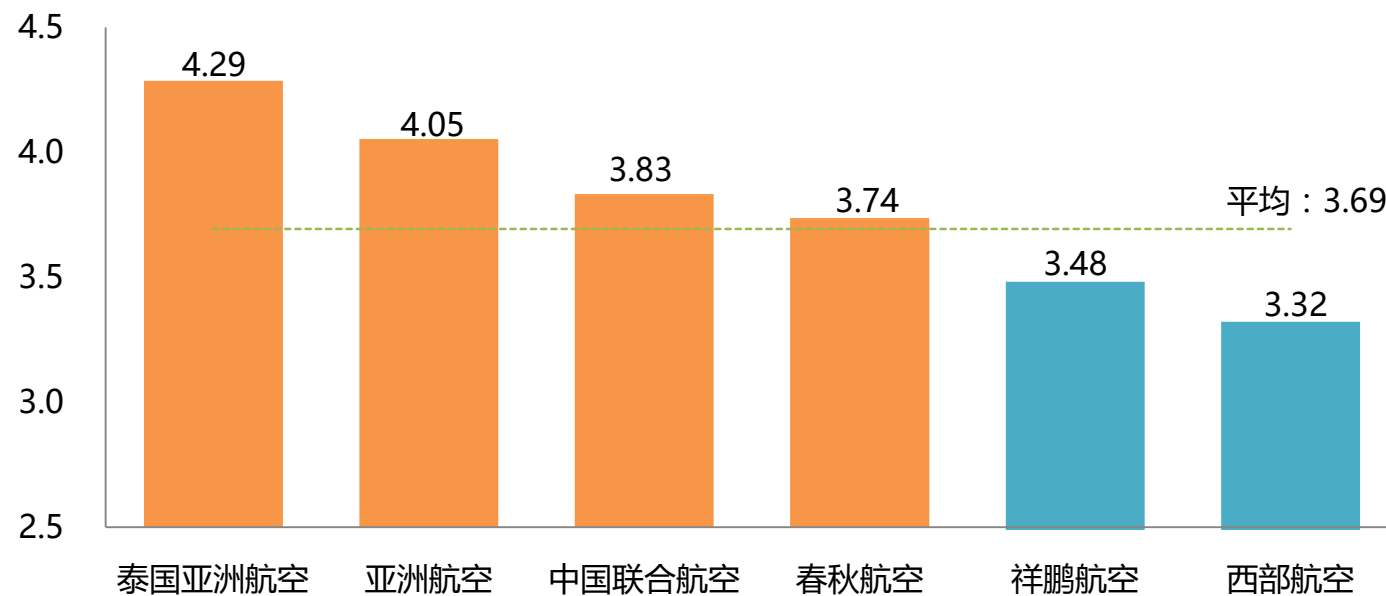
2017年第三季度航空公司服务测评 空乘服务综合得分



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）

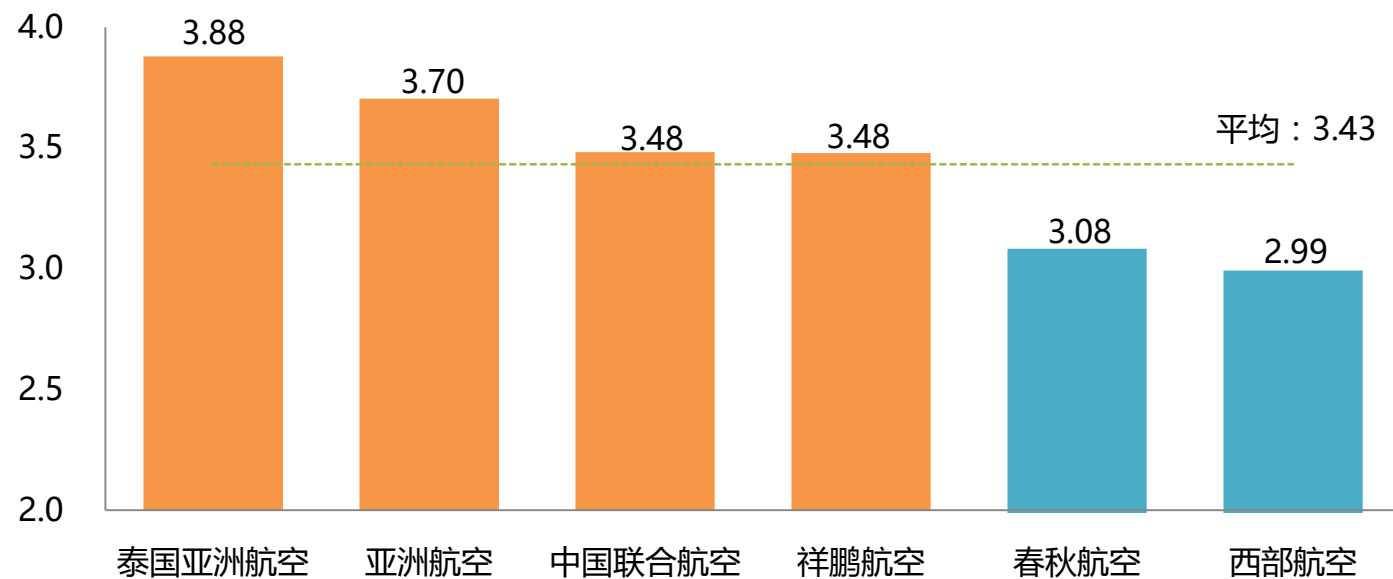
2017年第三季度航空公司服务测评 机上广播综合得分



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）

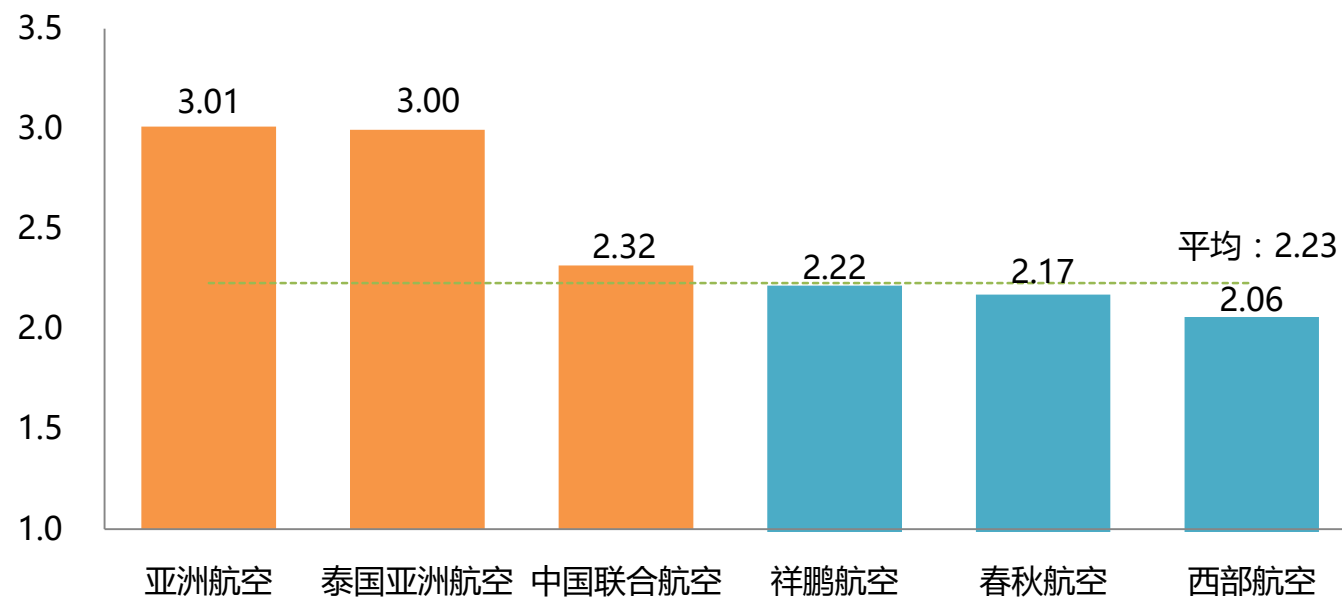
2017年第三季度航空公司服务测评 客舱设施综合得分



Data: CAPSE.net

客舱设施测评子项目：客舱清洁完好度、座椅舒适度、机上卫生间满意程度。

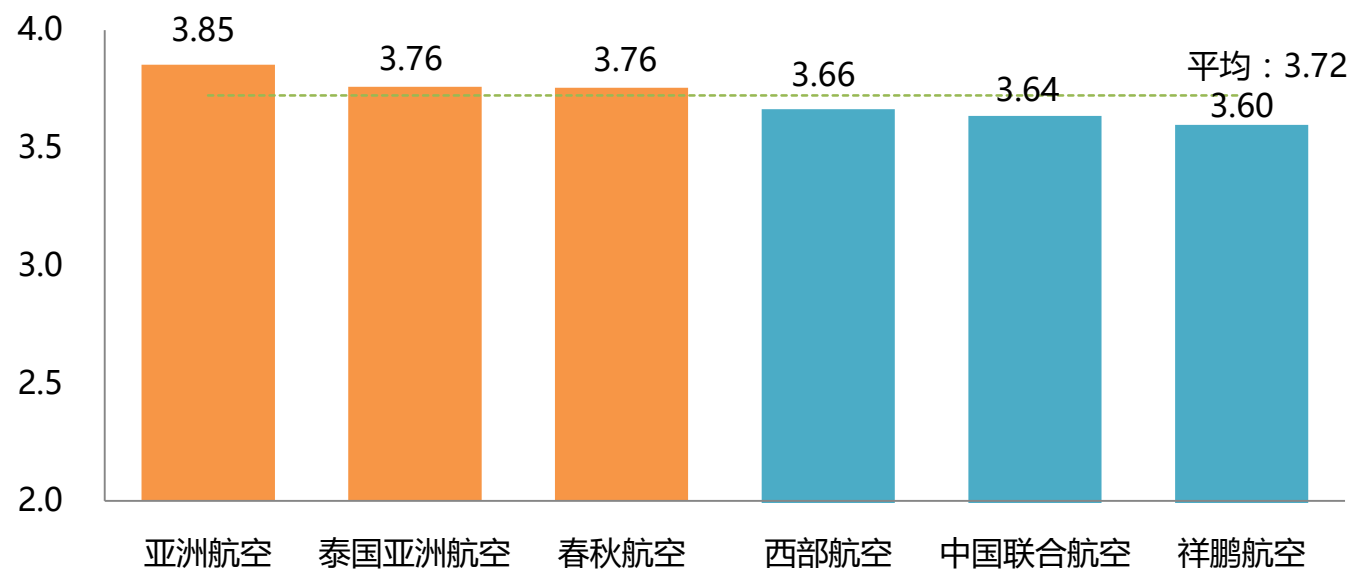
2017年第三季度航空公司服务测评 机上餐食综合得分



Data: CAPSE.net

机上餐食测评子项目：餐食满意度、饮品满意度。

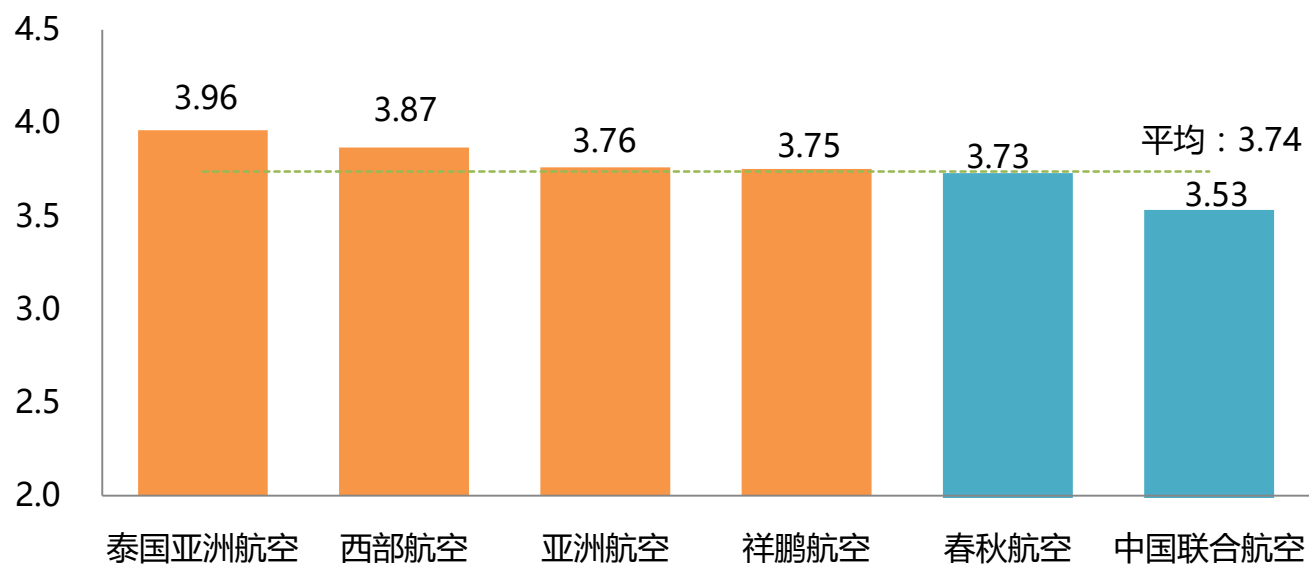
2017年第三季度航空公司服务测评 地面服务综合得分



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。

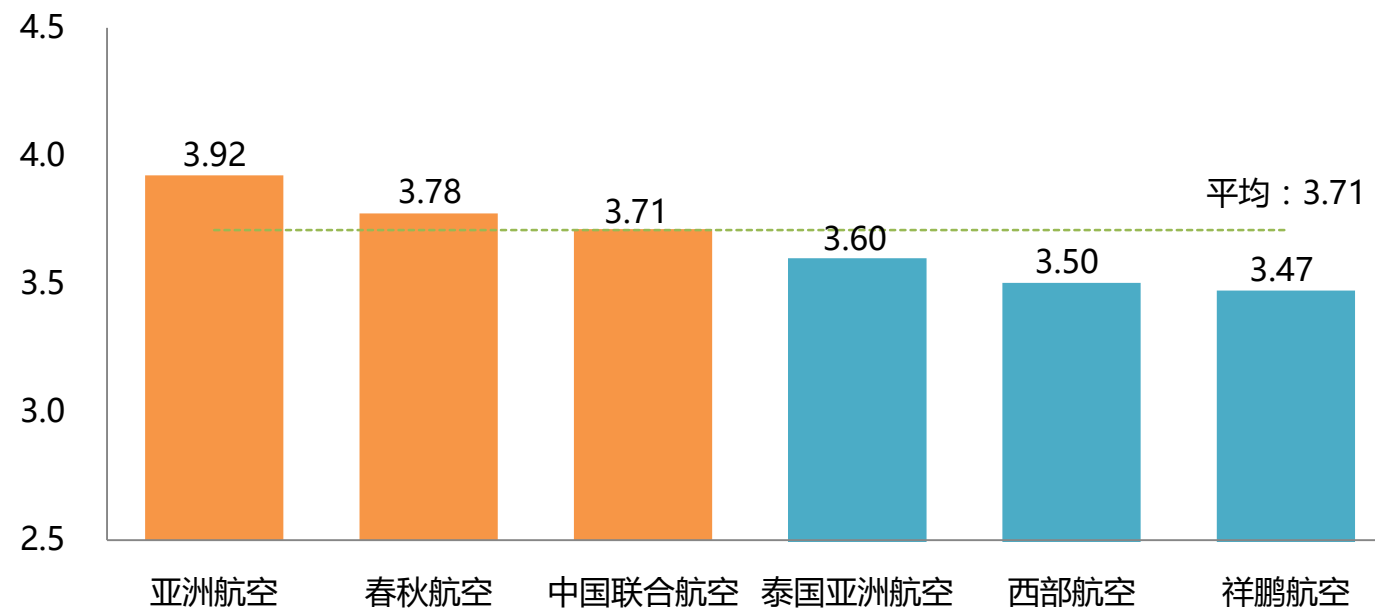
2017年第三季度航空公司服务测评 值机与离港服务综合得分



Data:CAPSE.net

值机与离港服务测评子项目：值机满意度、摆渡车满意度、登机满意度

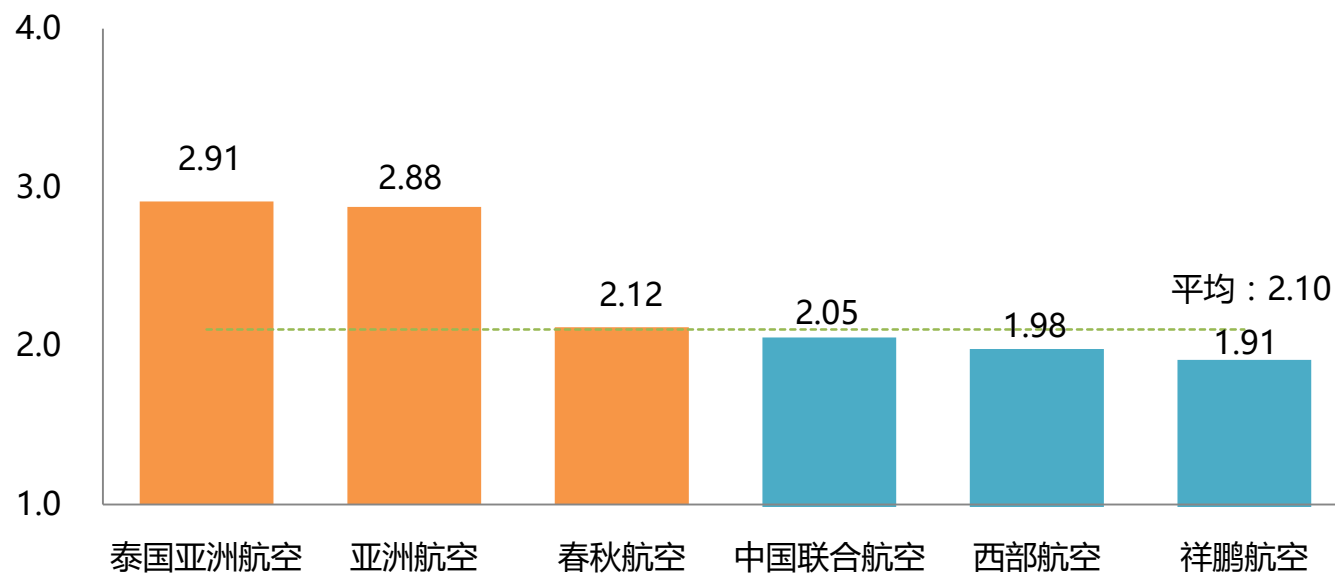
2017年第三季度航空公司服务测评 行李服务综合得分



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。

2017年第三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：不正常航班餐饮安排、不正常航班休息场所安排、不正常航班旅客情绪安抚、不正常航班退改签满意度、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。



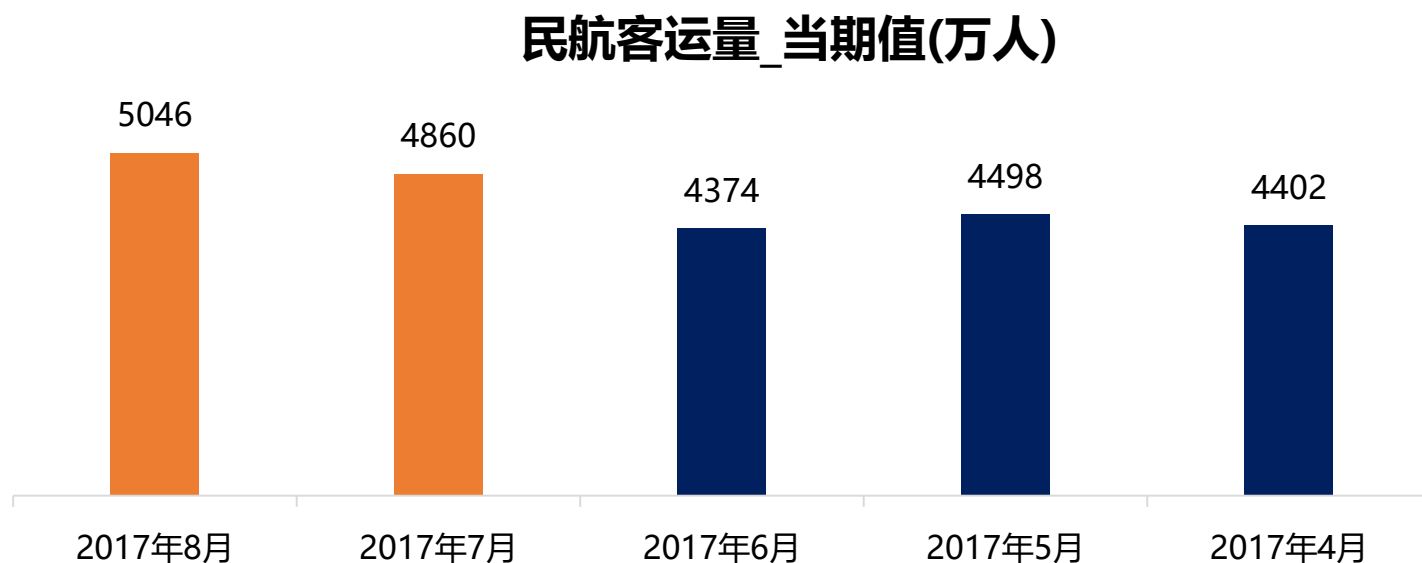
最“热”航线分析

ABSTRACT

最“热”航线分析概况

- 2017年第三季度尤其是7月份和8月份是暑期民航客运高峰，且准点率相对较低，本期除了发布各航司三季度综合得分及各指标旅客满意度外，将重点分析三季度在民航旅客量增长、准点率下降的情况下，最“热”（点评最多）的6条航线旅客满意度与旅客、延误和航司之间的关系。
- 从CAPSE三季度点评数据来看，旅游客占比较二季度提升，但商务客仍是点评主力；男性旅客、30-55岁旅客服务点评参与度更强。
- 总体来看，三季度最“热”航线中，“京广线”、“京成线”旅客满意度得分较高。
- 三季度最“热”航线中，男性旅客更青睐“京广线”服务；商务旅客更青睐“虹桥广州”航线服务，旅游客更青睐“京广线”服务；正点航班的“京成线”、延误航班的“京广线”服务更受旅客青睐。

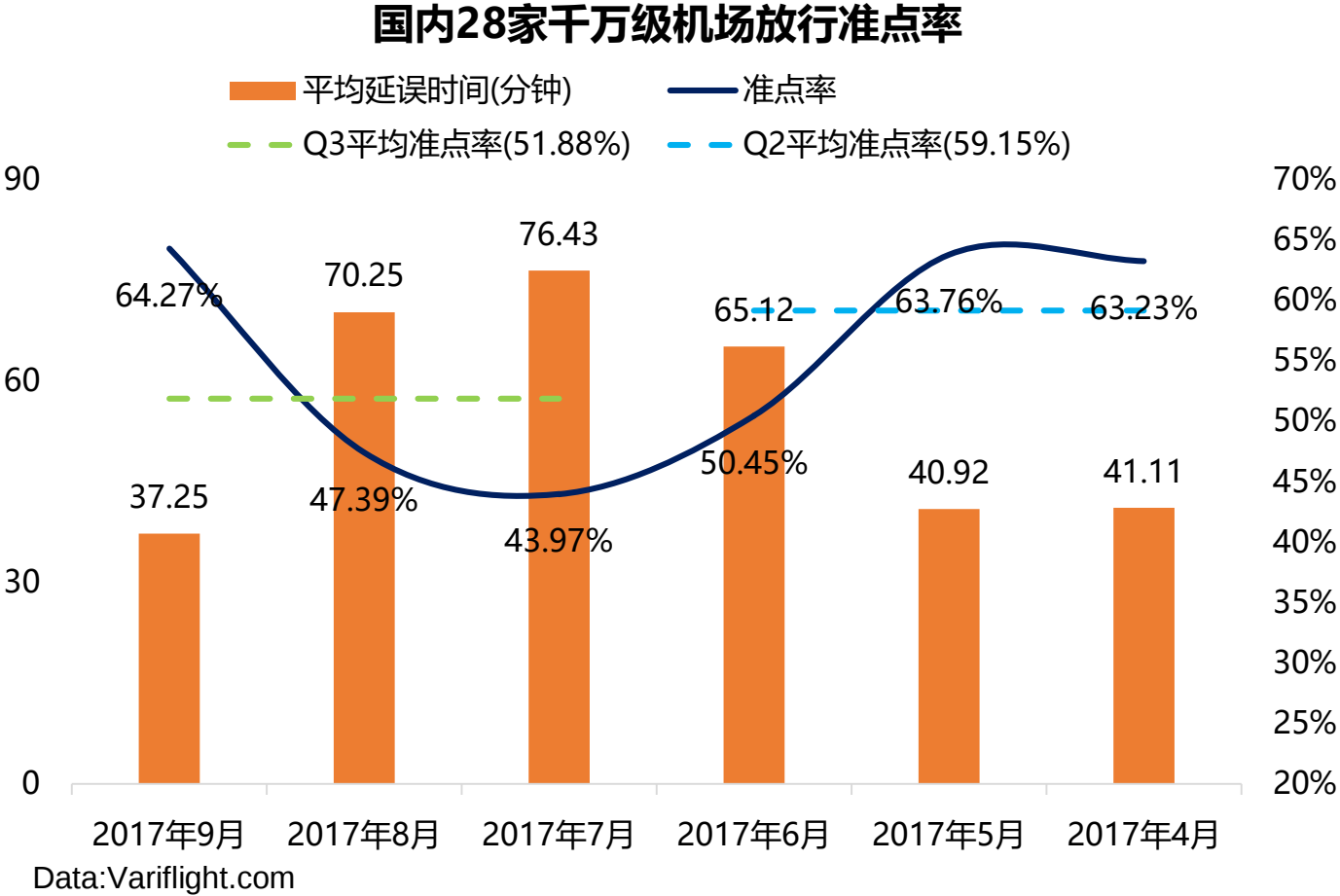
2017年三季度7、8月份民航客运量显著提升



数据来源：民航局官网

- 经过分析得知，三季度7月份和8月份民航客运量较二季度各月份显著提升。
- 截至当前民航局尚未公布2017年9月份民航客运量。

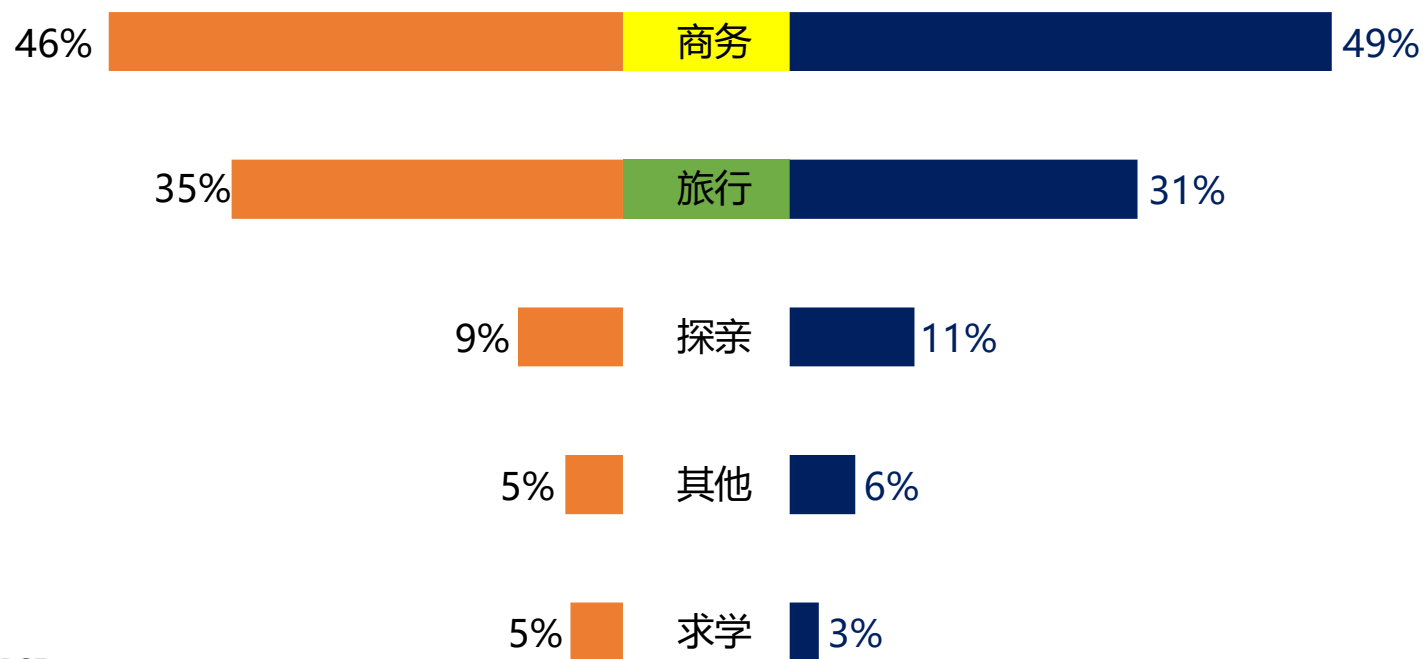
三季度机场放行准点率较低



- 三季度7月份和8月份准点率较二季度各月份显著下降，平均延误时长较二季度各月份显著增加；
- 三季度平均准点率51.88%，低于二季度平均准点率59.15%。

CAPSE点评旅客中，暑期旅行客占比增多但商务客仍是主力

旅客出行目的：Q3 VS Q2



➤ 从点评旅客出行目的来看，三季度商务客占比最高，其次为旅行客和探亲客；

➤ 从出行目的变化情况看，三季度旅行客和求学客较二季度有所提升，符合暑期客流特点。

Data:CAPSE.net

CAPSE点评旅客中，男性、中高端商务旅客服务点评参与度更强



- 男性旅客点评参与度显著高于女性旅客。

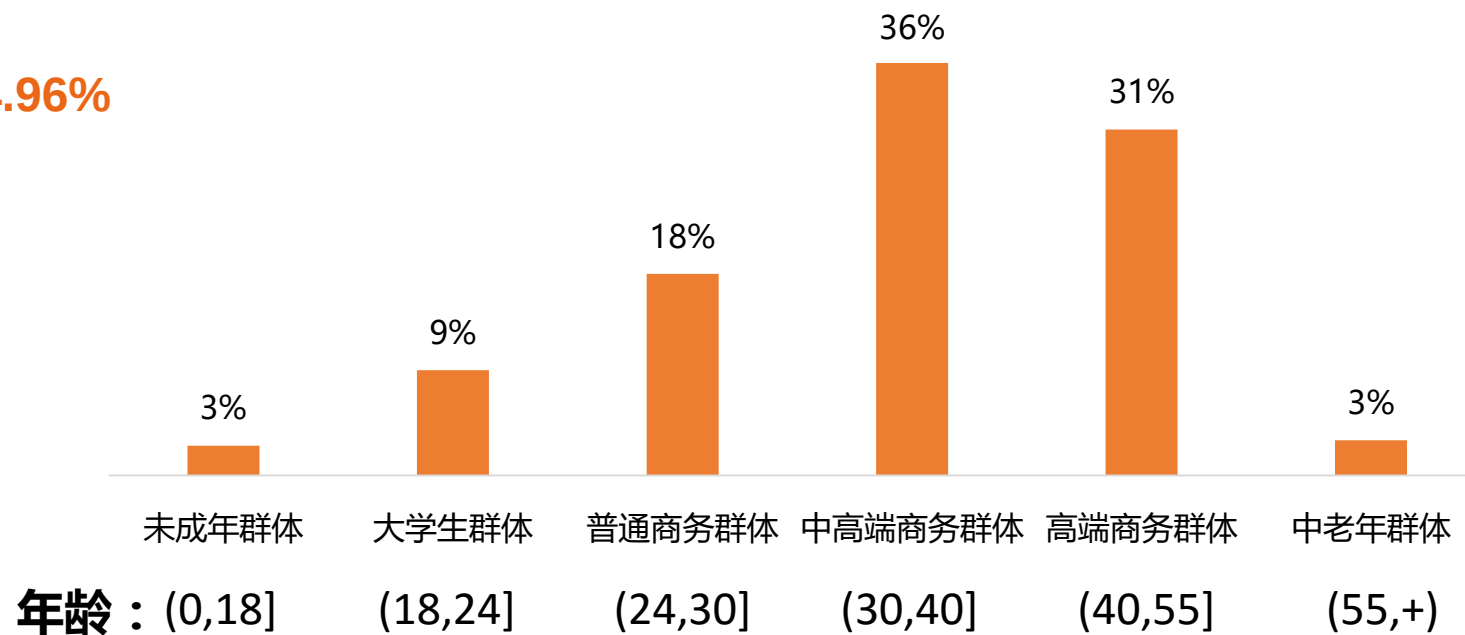
Data:CAPSE.net

占比

75.04%

24.96%

- 按照各年龄常见群体类型对CAPSE点评旅客进行分类，商务群体尤其是中高端商务群体点评参与度更强。



CAPSE点评航线中，这6条航线点评量最高



Data:CAPSE.net

➤ CAPSE点评中，最“热”（点评量最多）的6条航线：

北京首都-上海虹桥

北京首都-成都双流

上海虹桥-深圳宝安

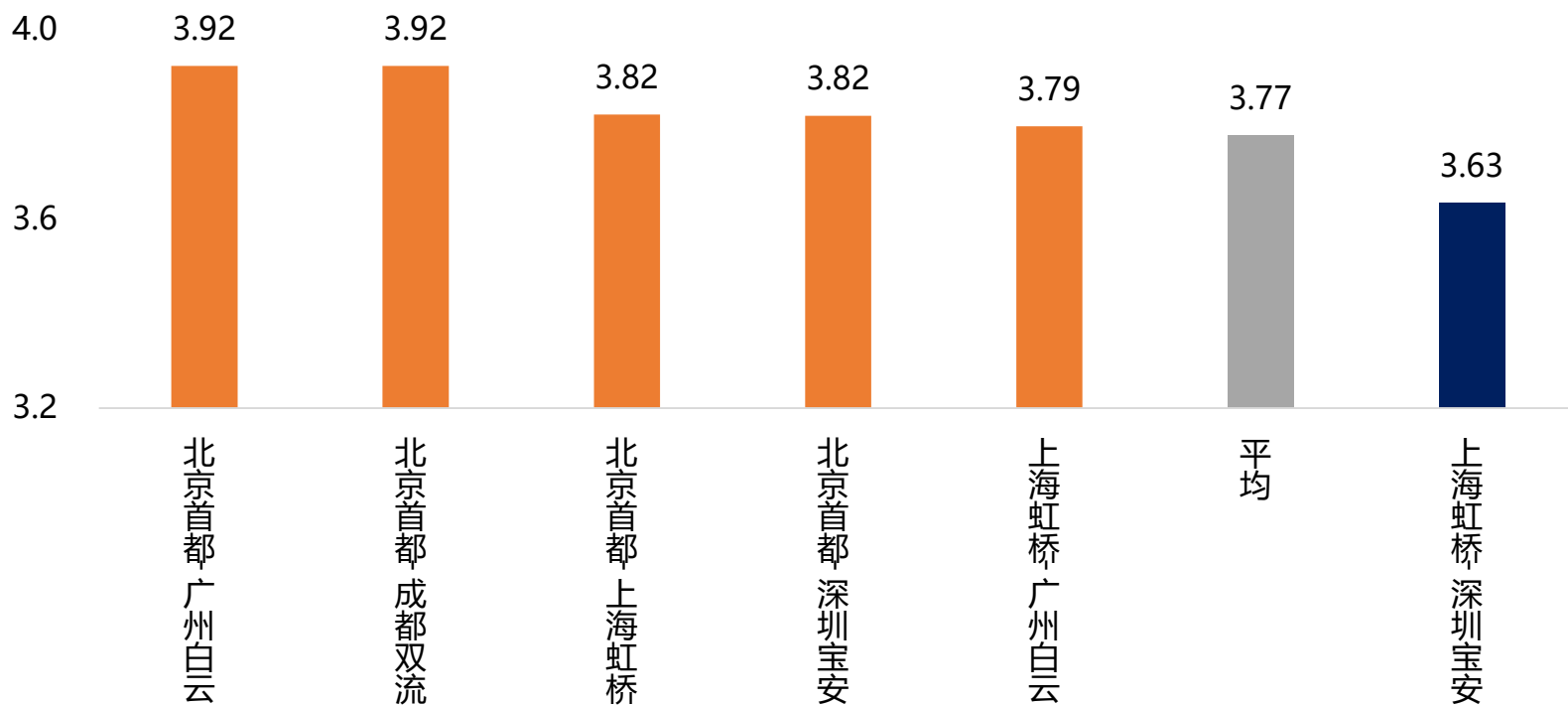
上海虹桥-广州白云

北京首都-广州白云

北京首都-深圳宝安

注释：点评航线包含往返航线，如北京首都-上海虹桥，包含了北京首都至上海虹桥和上海虹桥至北京首都。

CAPSE三季度最“热”航线中，“京广线”机上服务旅客最满意



Data:CAPSE.net

- 三季度CAPSE点评量最高的6条航线中，“京广线”机上服务旅客满意度得分最高，其次为“京成线”，得分略低于“京广线”（数据精确到小数点后2位）；
- 总体来看，除上海虹桥-深圳宝安外，其他最“热”航线机上服务旅客满意度得分总体高于平均水平。

机上服务旅客最满意五项指标中，“京成线”独占三席

航线	空乘服务	机上广播	机上餐食	机上娱乐	客舱设施
北京首都-广州白云				😊	
北京首都-成都双流	😊		😊		😊
北京首都-上海虹桥		😞			
北京首都-深圳宝安					
上海虹桥-广州白云		😊			
上海虹桥-深圳宝安	😞		😞	😞	😞

- 从三季度CAPSE旅客点评数据来看，北京首都-成都双流航线中空乘服务、机上餐食和客舱设施在最“热”航线中最受旅客青睐；
- 上海虹桥-深圳宝安航线中，空乘服务、机上餐食、机上娱乐和客舱设施旅客满意度得分在最“热”航线中最低。

Data:CAPSE.net

😊 6大最“热”航线中旅客满意度得分最高

😞 6大最“热”航线中旅客满意度得分最低

男性旅客更青睐“京广线”服务

航线 \ 最佳	空乘服务	机上广播	机上餐食	机上娱乐	客舱设施
北京首都-广州白云					
北京首都-成都双流					
北京首都-上海虹桥					
北京首都-深圳宝安					
上海虹桥-广州白云					
上海虹桥-深圳宝安					

- 男性旅客中，“京广线”的机上餐食、机上娱乐和客舱设施旅客满意度得分高于其他航线；
- 女性旅客中，“京成线”的机上餐食和客舱设施旅客满意度得分高于其他航线。

商务旅客更青睐“虹桥广州”航线服务，旅游客更青睐“京广线”服务

航线 \ 最佳	空乘服务	机上广播	机上餐食	机上娱乐	客舱设施
北京首都-广州白云	旅游客			商务客 旅游客	旅游客
北京首都-成都双流			商务客		
北京首都-上海虹桥					
北京首都-深圳宝安			旅游客		
上海虹桥-广州白云	商务客	商务客			商务客
上海虹桥-深圳宝安		旅游客			

- 旅游客中，“京广线”的空乘服务、机上娱乐和客舱设施旅客满意度得分高于其他航线；
- 商务客中，“虹桥广州”航线中空乘服务、机上广播和客舱设施旅客满意度得分高于其他航线。

Data:CAPSE.net

注释：由于探亲客、其他客和求学客占比不高，故不进行满意度分析。



正点航班的“京成线”、延误航班的“京广线” 服务更受旅客青睐

航线 \ 最佳	空乘服务	机上广播	机上餐食	机上娱乐	客舱设施
北京首都-广州白云			延误 😊	延误 😊	延误 😊
北京首都-成都双流	正点 😊 延误 😊		正点 😊	正点 😊	正点 😊
北京首都-上海虹桥					
北京首都-深圳宝安		正点 😊			
上海虹桥-广州白云		延误 😊			
上海虹桥-深圳宝安					

- 正点航班中，“京成线”在空乘服务、机上餐食、机上娱乐和客舱设施中旅客满意度得分高于其他航线；
- 延误航班中，“京广线”在机上餐食、机上娱乐和客舱设施中旅客满意度得分高于其他航线。

Data:CAPSE.net

正点 😊 正点情况下，各指标旅客满意度得分最高

延误 😊 延误情况下，各指标旅客满意度得分最高



三季度这些航司的服务更受旅客青睐

航线 \ 最佳	空乘服务	机上广播	机上餐食	机上娱乐	客舱设施
北京首都-广州白云	CZ	HU	HU	HU	HU
北京首都-成都双流	CZ	CA	3U	CA	CZ
北京首都-上海虹桥	MU	CA	HU	CA	HU
北京首都-深圳宝安	ZH	CA	CZ	HU	CZ
上海虹桥-广州白云	MU	FM	CZ	CZ	CZ
上海虹桥-深圳宝安	ZH	ZH	MF	MU	MU

➤ “京广线”的各执飞航司中，海航在机上广播、机上餐食、机上娱乐和客舱设施中旅客满意度最高；“虹桥广州”线中南航在机上餐食、机上娱乐和客舱设施中旅客满意度最高。

Data:CAPSE.net



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。