

航空公司服务评测报告

2015年四季度

目录

01

服务评测报告概况

02

全服务航空公司服务评测

03

低成本航空公司服务评测

04

结语

服务评测报告概况

航空公司服务评测报告为季度报告，我们将在每季度初期发布前一季度的报告。

本次评测报告将选出2015年第四季度航空公司服务旅客综合评分最高的“最佳航空公司”，航空公司机上服务综合评分最高的“最佳航空公司”和航空公司地面服务综合评分最高的“最佳航空公司”，以及包含空乘服务、广播水平、机上餐食、客舱设施、机上娱乐5大项的航空公司机上服务项目，和包含值机与离港服务、行李服务2大项的航空公司地面服务项目，以及航班延误时服务，每项服务项目旅客综合评分最高的“优秀航空公司”。

2015年第四季度服务评测融入来自“携程”的航班点评数据，总计样本量470099份，CAPSE选取34家航空公司进行分析，航空公司最低样本量300以上。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。

其中内地航空公司分别是：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新加坡航空、全日空航空、韩亚航空、阿联酋航空、长荣航空、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：亚洲航空泰国、亚洲航空、春秋航空、祥鹏航空、西部航空、中国联合航空。

目录

01

| 服务评测报告概况

02

| **全服务航空公司服务评测**

03

| 低成本航空公司服务评测

04

| 结语

综合得分

2015年第四季度航空公司服务

“最佳航空公司”：



新加坡航空



全日空航空



韩亚航空



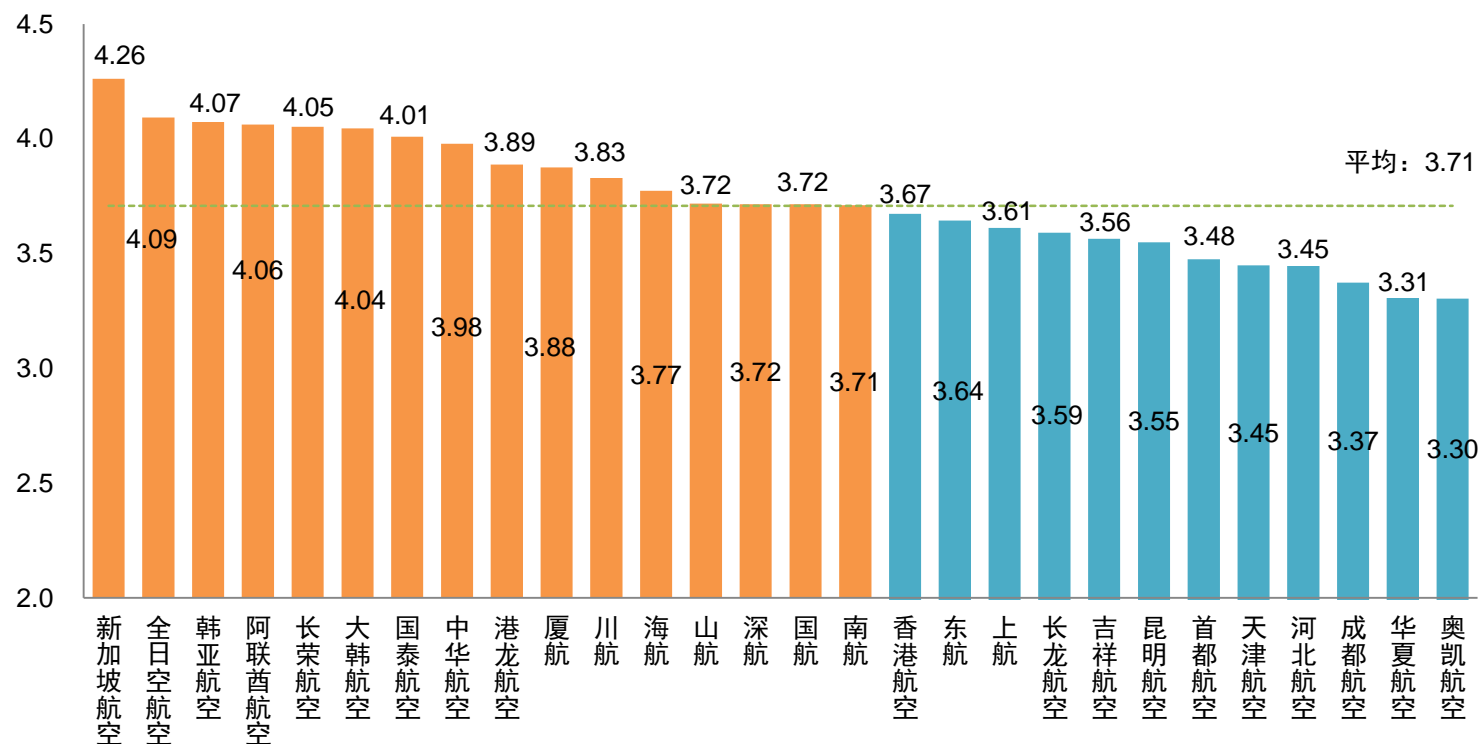
阿联酋航空



长荣航空

2015年第四季度航空公司服务评测

航空公司综合得分

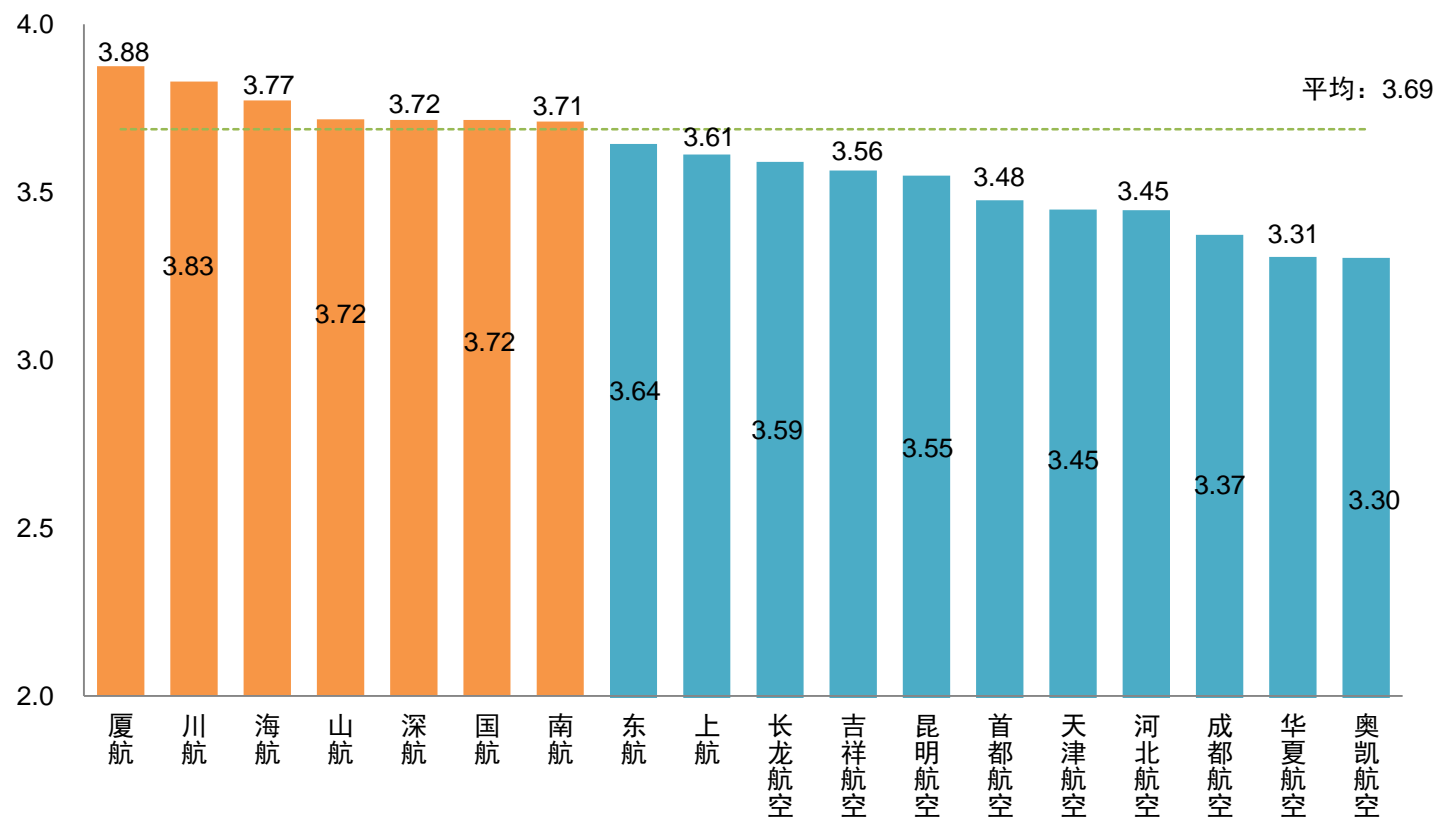


综合得分

2015年第四季度内地航空公司服务 “最佳航空公司”：



2015年第四季度航空公司服务评测 内地航空公司综合得分

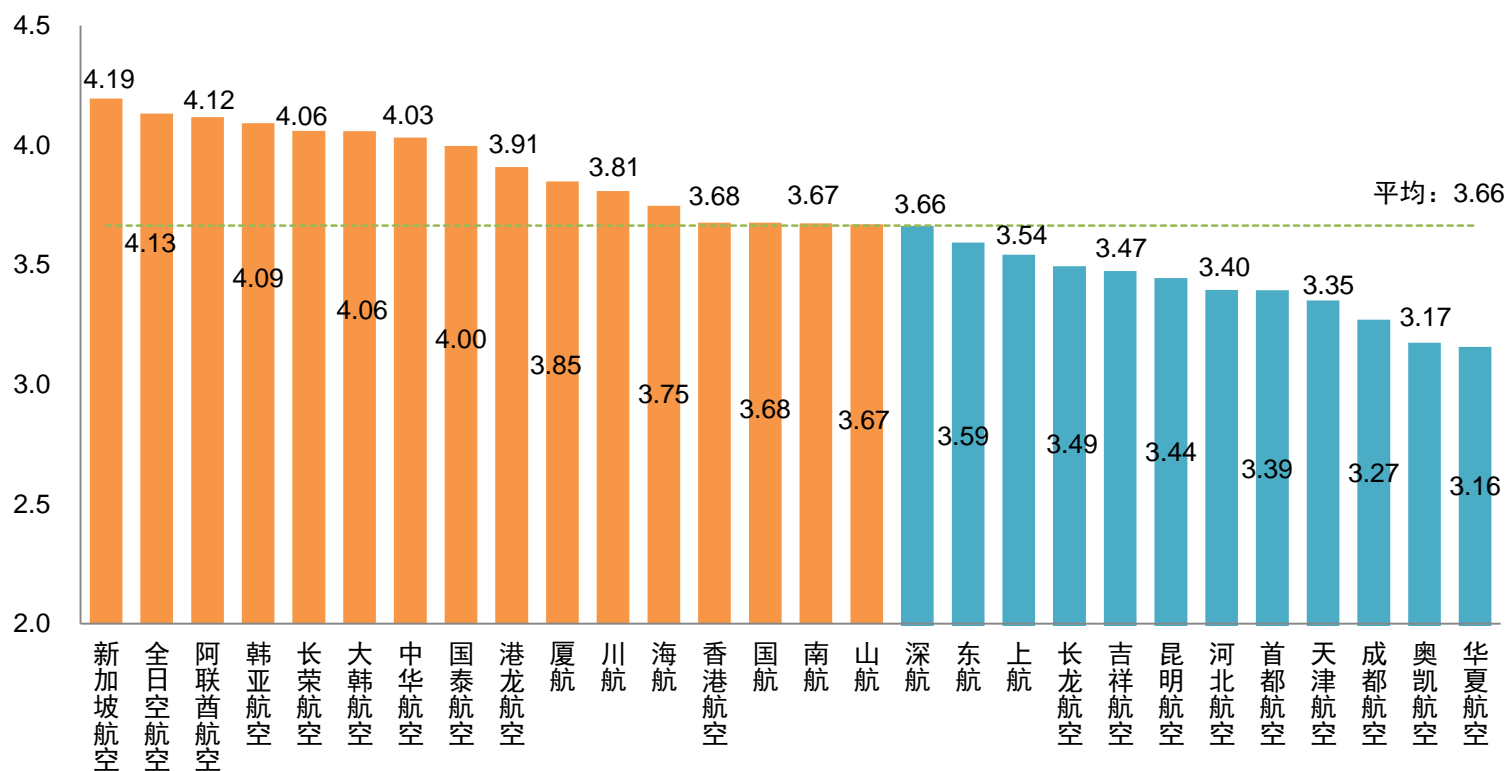


Data:CAPSE.com.cn

机上综合得分

航空公司机上服务评测包括：空乘服务、机上广播、机上餐食、客舱设施、机上娱乐，5项关键评测参数。

2015年第四季度航空公司服务评测
航空公司机上综合得分



Data: CAPSE.com.cn

2015年第四季度航空公司机上服务

“最佳航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 全日空航空
3. 阿联酋航空
4. 韩亚航空
5. 长荣航空

空乘服务

2015年第四季度航空公司空乘服务

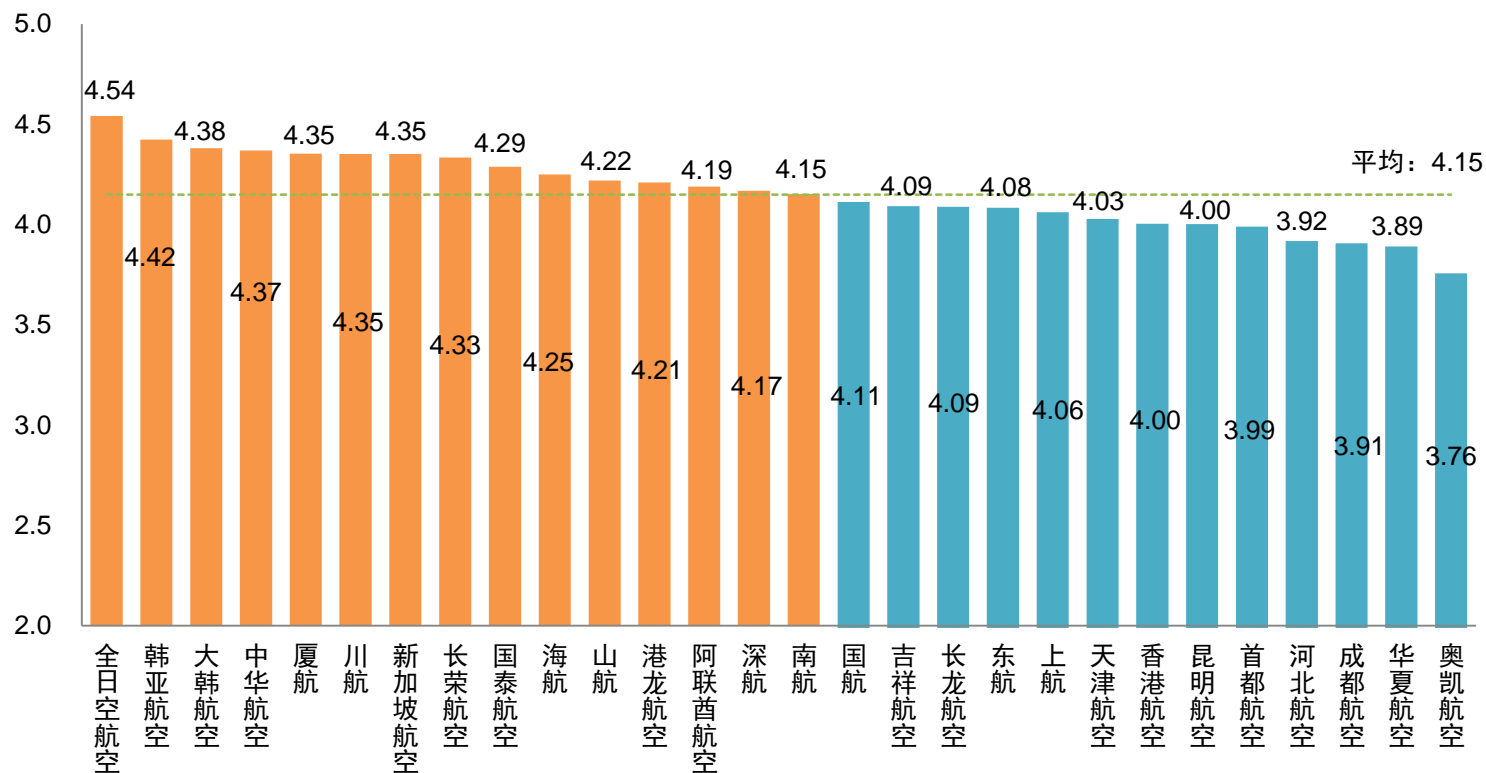
“优秀航空公司”：

1. 全日空航空
2. 韩亚航空
3. 大韩航空
4. 中华航空
5. 厦航

其中：

- 空乘服务态度最佳航空公司——阿联酋航空
- 空乘仪表最佳航空公司——全日空航空
- 呼叫空乘响应时间最佳航空公司——全日空航空
- 空中个性化服务——韩亚航空

2015年第四季度航空公司服务评测 航空公司空乘服务综合得分



Data: CAPSE.com.cn

机上广播

2015年第四季度航空公司机上广播

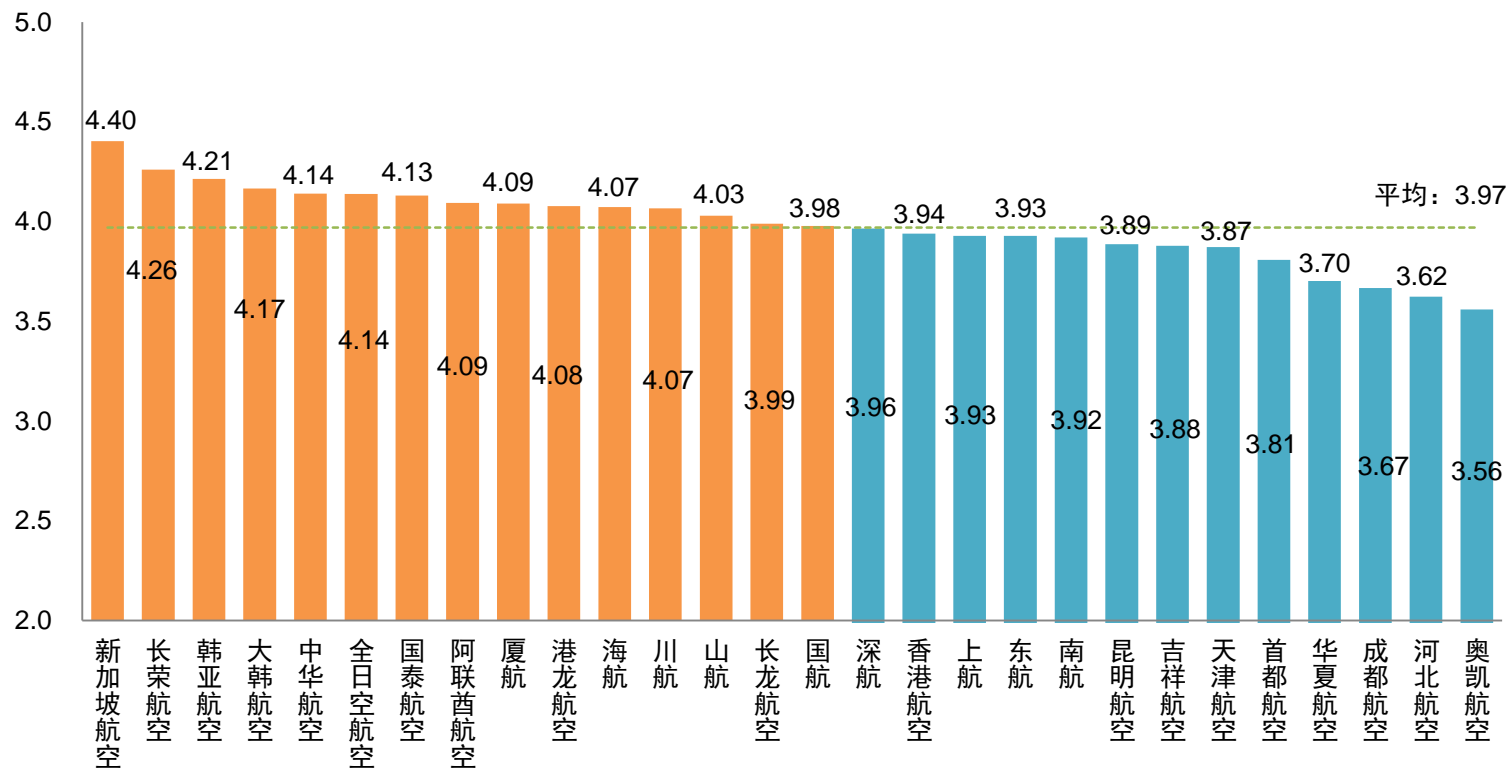
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 长荣航空
3. 韩亚航空
4. 大韩航空
5. 中华航空

其中：

- 机上信息通报最佳航空公司——新加坡航空
- 机长广播水平最佳航空公司——新加坡航空
- 空乘广播水平最佳航空公司——新加坡航空
- 空中颠簸提醒最佳航空公司——新加坡航空

2015年第四季度航空公司服务评测 航空公司机上广播综合得分



Data:CAPSE.com.cn

客舱设施

2015年第四季度航空公司客舱设施

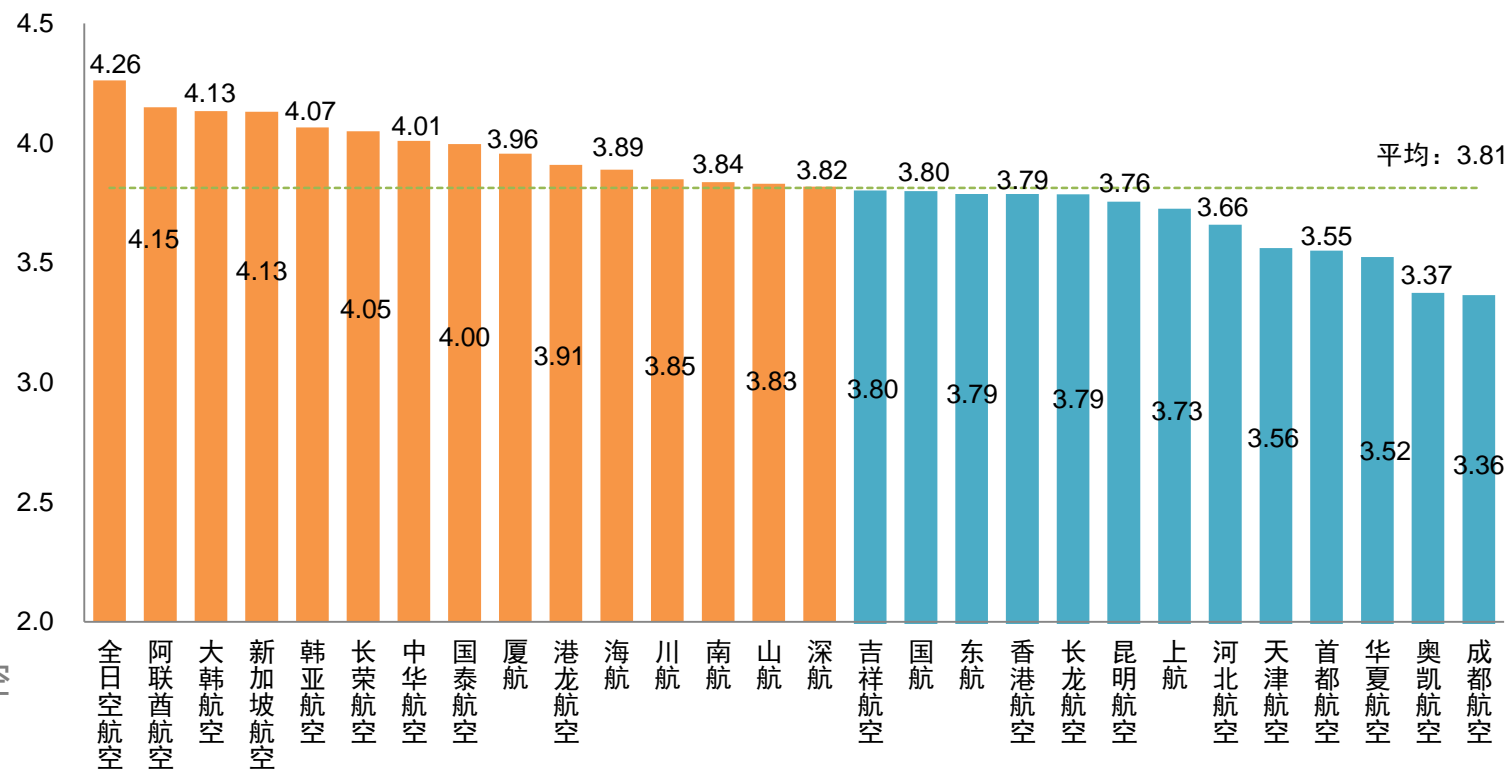
“优秀航空公司”：

1. 全日空航空
2. 阿联酋航空
3. 大韩航空
4. 新加坡航空
5. 韩亚航空

其中：

- 客舱清洁和整齐程度最佳航空公司——全日空航空
- 客舱设施完好程度最佳航空公司——全日空航空
- 座椅舒适程度最佳航空公司——全日空航空
- 机上卫生间满意程度最佳航空公司——全日空航空

2015年第四季度航空公司服务评测 航空公司客舱设施综合得分



Data:CAPSE.com.cn

机上餐食

2015年第四季度航空公司机上餐食

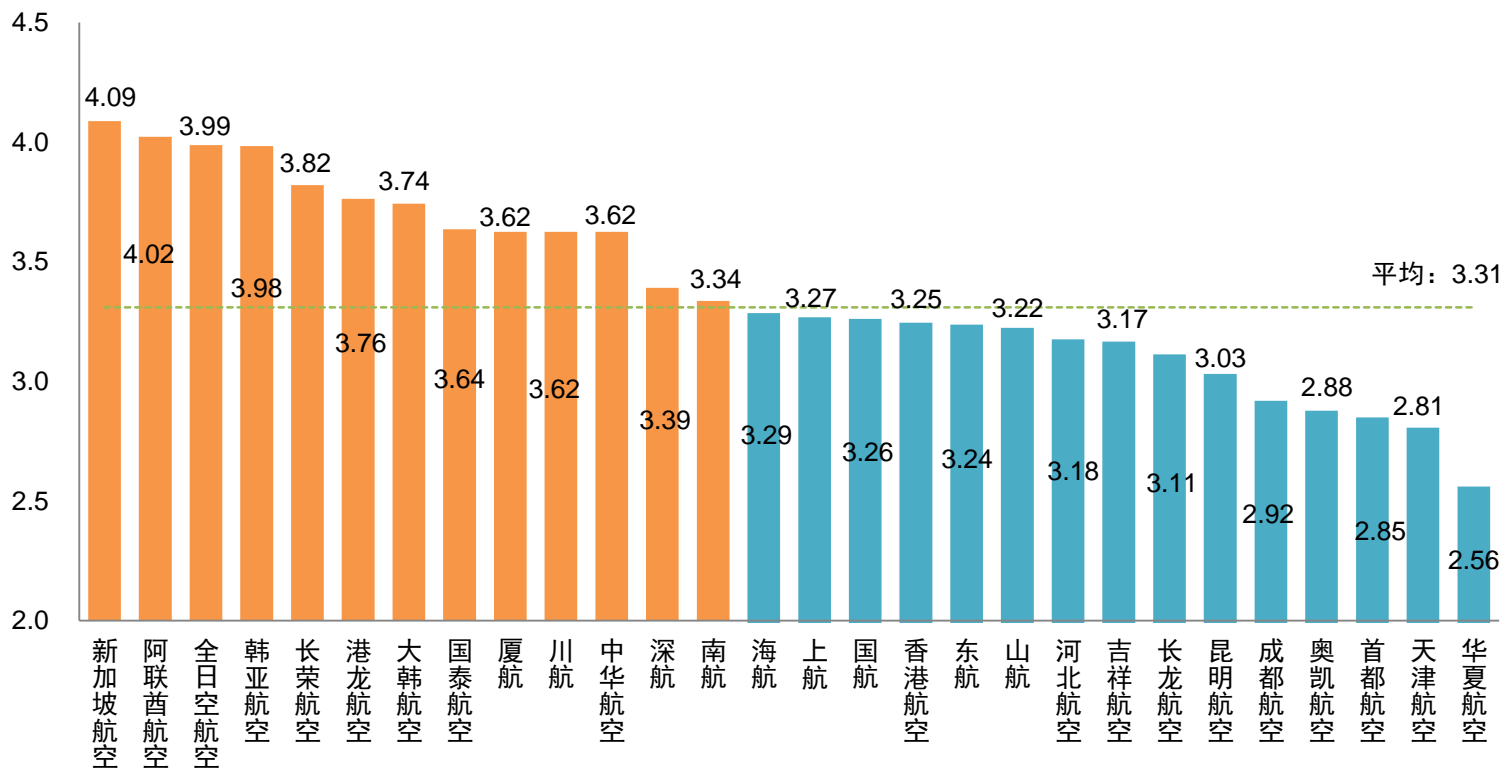
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 阿联酋航空
3. 全日空航空
4. 韩亚航空
5. 长荣航空

其中：

- 餐食丰富程度最佳航空公司——韩亚航空
- 餐食份量满意度最佳航空公司——韩亚航空
- 餐食口味满意度最佳航空公司——韩亚航空
- 饮品丰富程度最佳航空公司——新加坡航空

2015年第四季度航空公司服务评测 航空公司机上餐食综合得分



Data:CAPSE.com.cn

机上娱乐

2015年第四季度航空公司机上娱乐

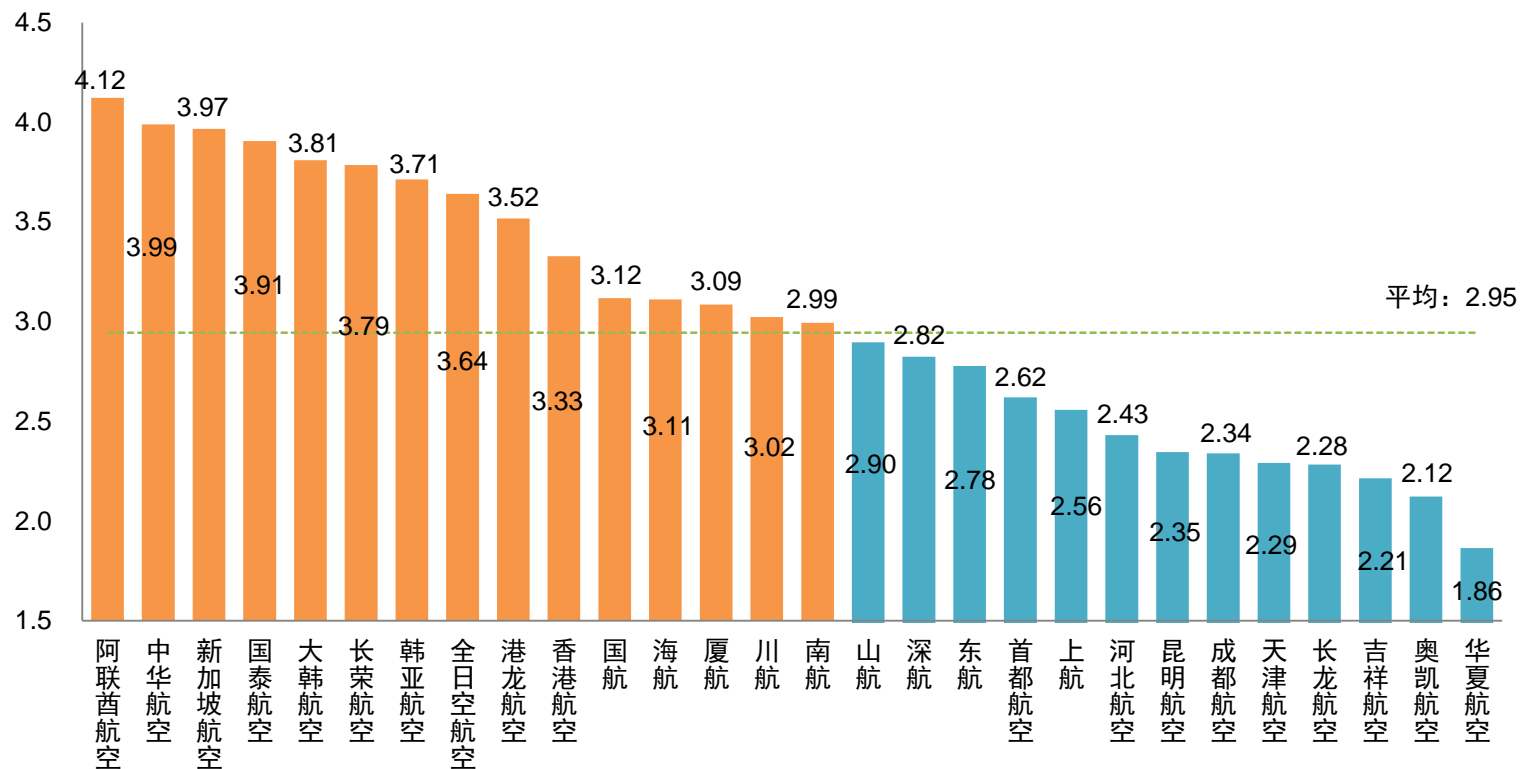
“优秀航空公司”：

1. 阿联酋航空
2. 中华航空
3. 新加坡航空
4. 国泰航空
5. 大韩航空

其中：

- 刊物满意度最佳航空公司——长荣航空
- 视频节目丰富程度最佳航空公司——阿联酋航空
- 音乐频道丰富程度最佳航空公司——阿联酋航空

2015年第四季度航空公司服务评测 航空公司机上娱乐综合得分



Data:CAPSE.com.cn

地面综合得分

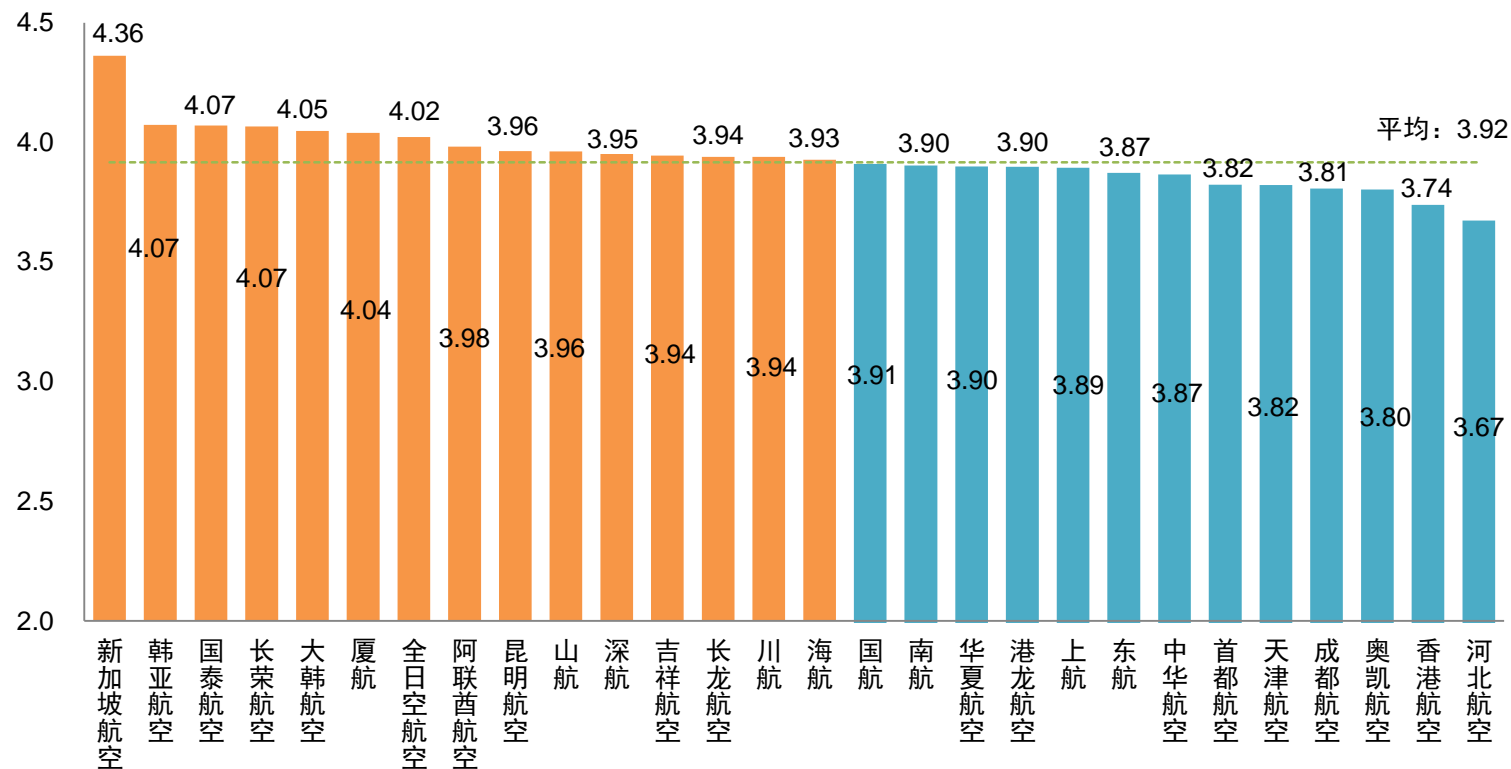
航空公司地面服务评测包括：值机与离港服务、行李服务，2项关键评测参数。

2015年第四季度航空公司地面服务

“最佳航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 韩亚航空
3. 国泰航空
4. 长荣航空
5. 大韩航空

2015年第四季度航空公司服务评测
航空公司地面服务综合得分

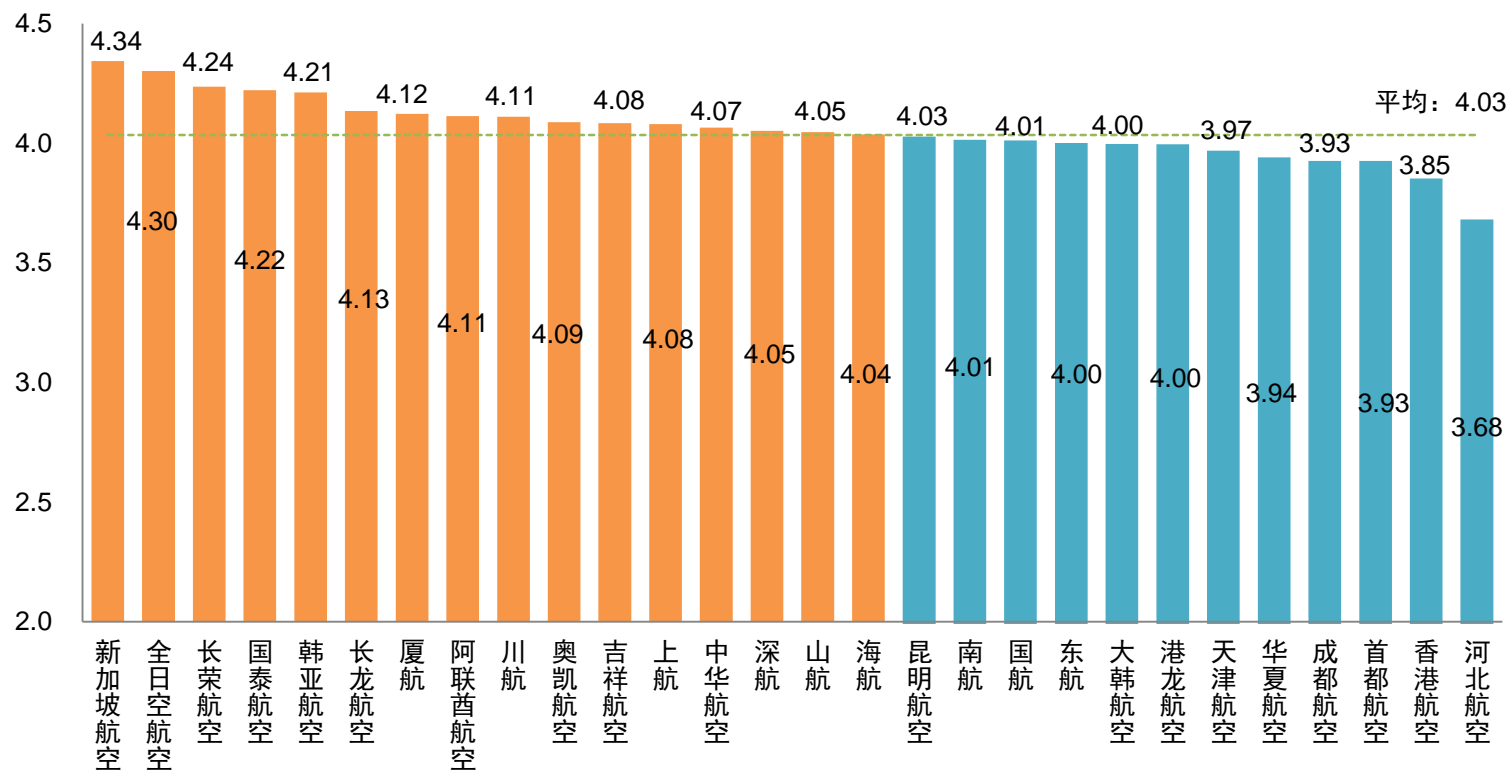


值机与离港服务

2015年第四季度航空公司值机与离港服务“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 全日空航空
3. 长荣航空
4. 国泰航空
5. 韩亚航空

2015年第四季度航空公司服务评测 航空公司值机与离港服务综合得分



Data: CAPSE.com.cn

其中：

- 自助值机满意度最佳航空公司——国泰航空
- 柜台值机满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 登机秩序满意度最佳航空公司——国泰航空
- 登机信息提醒友好性最佳航空公司——全日空航空
- 登机等候时间满意度最佳航空公司——中华航空

行李服务

2015年第四季度航空公司行李服务

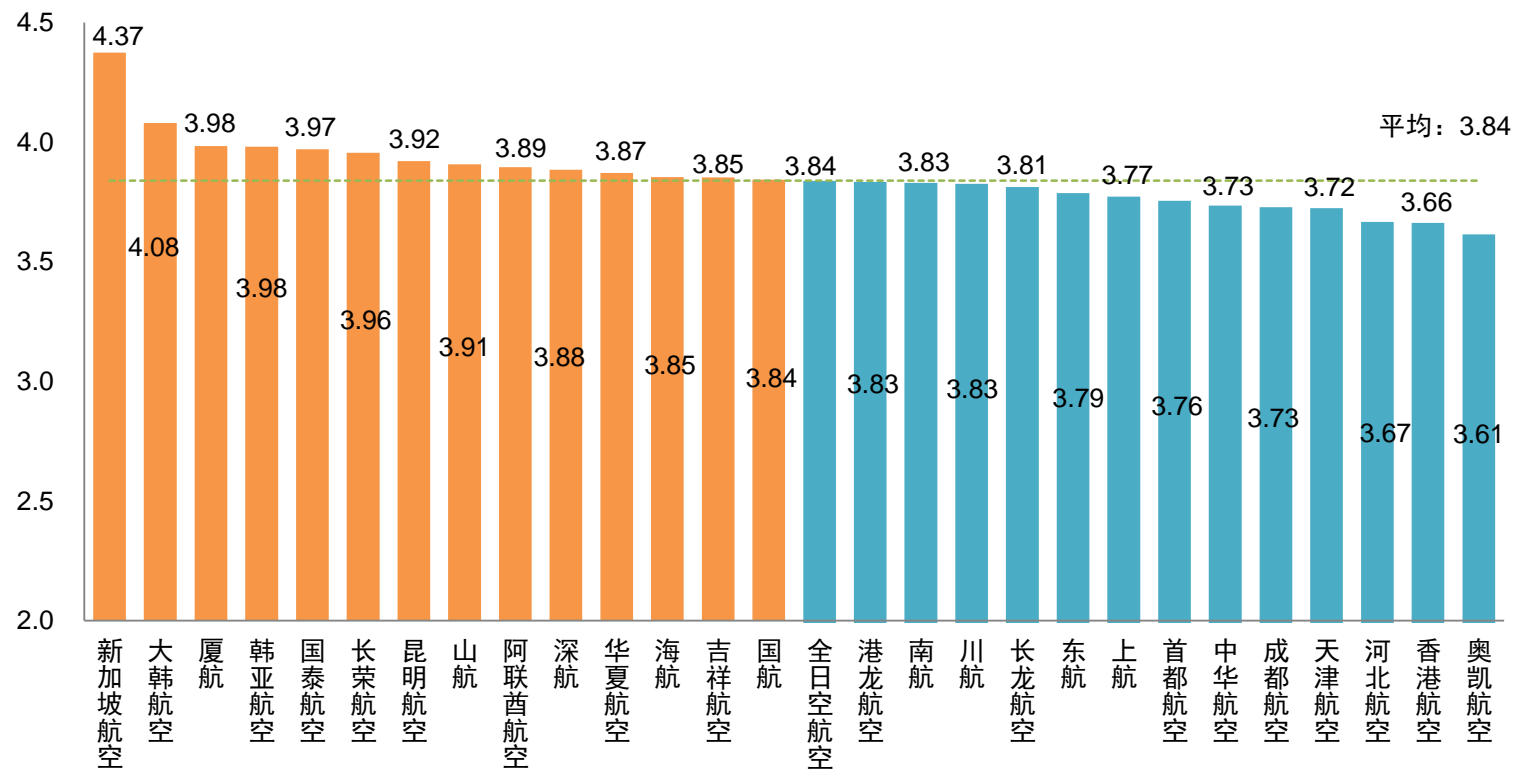
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 大韩航空
3. 厦航
4. 韩亚航空
5. 国泰航空

其中：

- 行李保护满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 行李传输时间满意度最佳航空公司——新加坡航空

2015年第四季度航空公司服务评测 航空公司行李服务综合得分

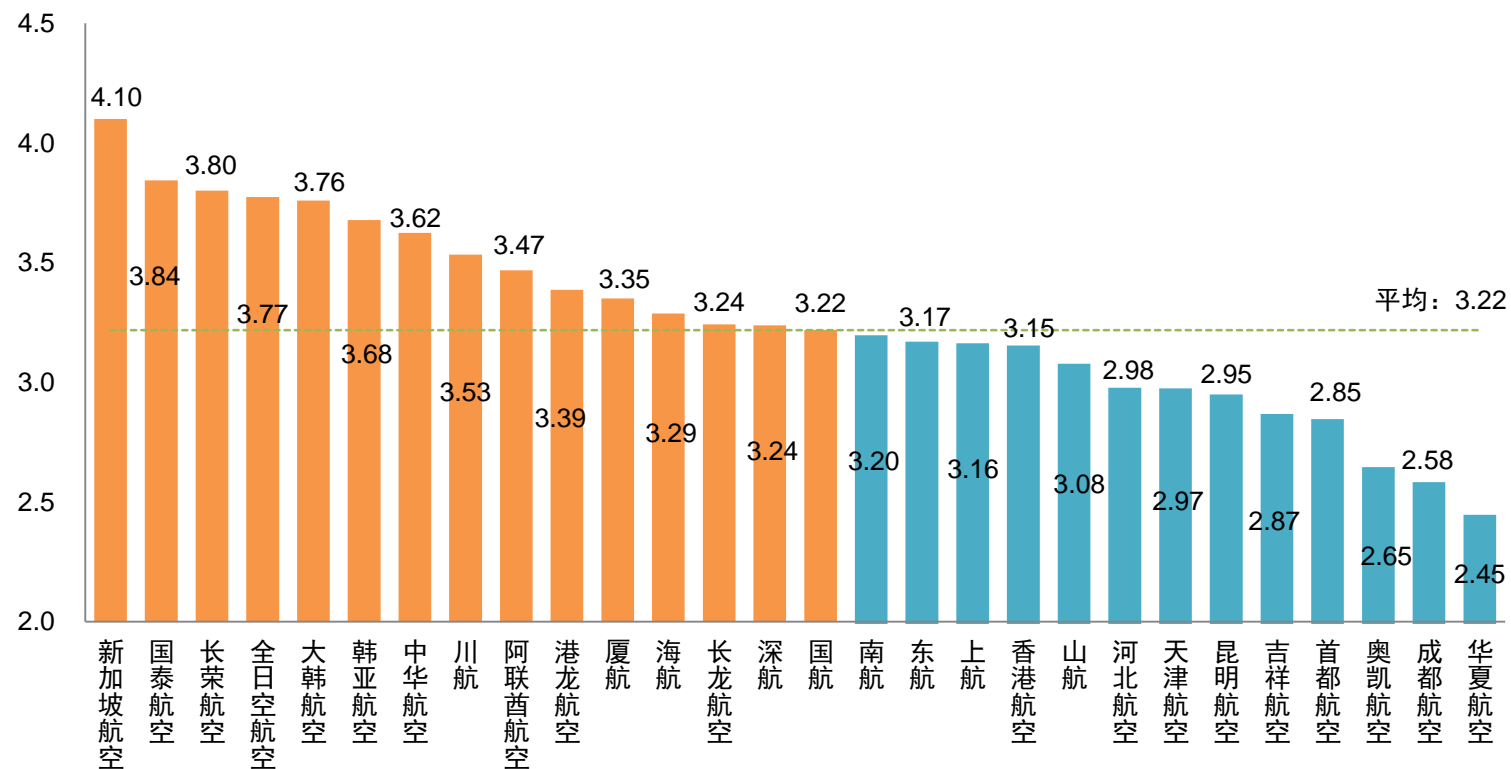


不正常航班服务

2015年第四季度航空公司不正常航班服务“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 泰国航空
3. 长荣航空
4. 全日空航空
5. 大韩航空

2015年第四季度航空公司服务评测 航空公司不正常航班服务综合得分



其中：

- 不正常航班上信息通报最佳航空公司——新加坡航空
 - 不正常航班乘服务态度最佳航空公司——新加坡航空
 - 不正常航班餐食满意度最佳航空公司——新加坡航空
 - 不正常航班临时娱乐提供最佳航空公司——新加坡航空
 - 改签及退票效率满意度——新加坡航空
- Data: CAPSE.com.cn

2015年四季度航空公司服务评测综合得分表

2015年四季度航空公司服务评测得分明细									
航空公司	空乘服务	机上广播	机上餐食	客舱设施	机上娱乐	值机与离港服务	行李服务	不正常航班服务	综合得分
新加坡航空	4.35	4.40	4.09	4.13	3.97	4.34	4.37	5.00	4.26
全日空航空	4.54	4.14	3.99	4.26	3.64	4.30	3.84	3.77	4.09
韩亚航空	4.42	4.21	3.98	4.07	3.71	4.21	3.98	3.68	4.07
阿联酋航空	4.19	4.09	4.02	4.15	4.12	4.11	3.89	3.47	4.06
长荣航空	4.33	4.26	3.82	4.05	3.79	4.24	3.96	3.80	4.05
大韩航空	4.38	4.17	3.74	4.13	3.81	4.00	4.08	3.76	4.04
国泰航空	4.29	4.13	3.64	4.00	3.91	4.22	3.97	3.84	4.01
中华航空	4.37	4.14	3.62	4.01	3.99	4.07	3.73	3.62	3.98
港龙航空	4.21	4.08	3.76	3.91	3.52	4.00	3.83	3.39	3.89
厦航	4.35	4.09	3.62	3.96	3.09	4.12	3.98	3.35	3.88
川航	4.35	4.07	3.62	3.85	3.02	4.11	3.83	3.53	3.83
海航	4.25	4.07	3.29	3.89	3.11	4.04	3.85	3.29	3.77
山航	4.22	4.03	3.22	3.83	2.90	4.05	3.91	3.08	3.72
深航	4.17	3.96	3.39	3.82	2.82	4.05	3.88	3.24	3.72
国航	4.11	3.98	3.26	3.80	3.12	4.01	3.84	3.22	3.72
南航	4.15	3.92	3.34	3.84	2.99	4.01	3.83	3.20	3.71
香港航空	4.00	3.94	3.25	3.79	3.33	3.85	3.66	3.15	3.67
东航	4.08	3.93	3.24	3.79	2.78	4.00	3.79	3.17	3.64
上航	4.06	3.93	3.27	3.73	2.56	4.08	3.77	3.16	3.61
长龙航空	4.09	3.99	3.11	3.79	2.28	4.13	3.81	3.24	3.59
吉祥航空	4.09	3.88	3.17	3.80	2.21	4.08	3.85	2.87	3.56
昆明航空	4.00	3.89	3.03	3.76	2.35	4.03	3.92	2.95	3.55
首都航空	3.99	3.81	2.85	3.55	2.62	3.93	3.76	2.85	3.48
天津航空	4.03	3.87	2.81	3.56	2.29	3.97	3.72	2.97	3.45
河北航空	3.92	3.62	3.18	3.66	2.43	3.68	3.67	2.98	3.45
成都航空	3.91	3.67	2.92	3.36	2.34	3.93	3.73	2.58	3.37
华夏航空	3.89	3.70	2.56	3.52	1.86	3.94	3.87	2.45	3.31
奥凯航空	3.76	3.56	2.88	3.37	2.12	4.09	3.61	2.65	3.30
平均	4.15	3.97	3.31	3.81	2.95	4.03	3.84	3.22	3.71

目录

01

服务评测报告概况

02

全服务航空公司服务评测

03

低成本航空公司服务评测

04

结语

综合得分

2015年第四季度低成本航空公司服务

“最佳航空公司”：

Air Asia

亚洲航空泰国公司

Air Asia

亚洲航空

CH.com 春秋航空

春秋航空

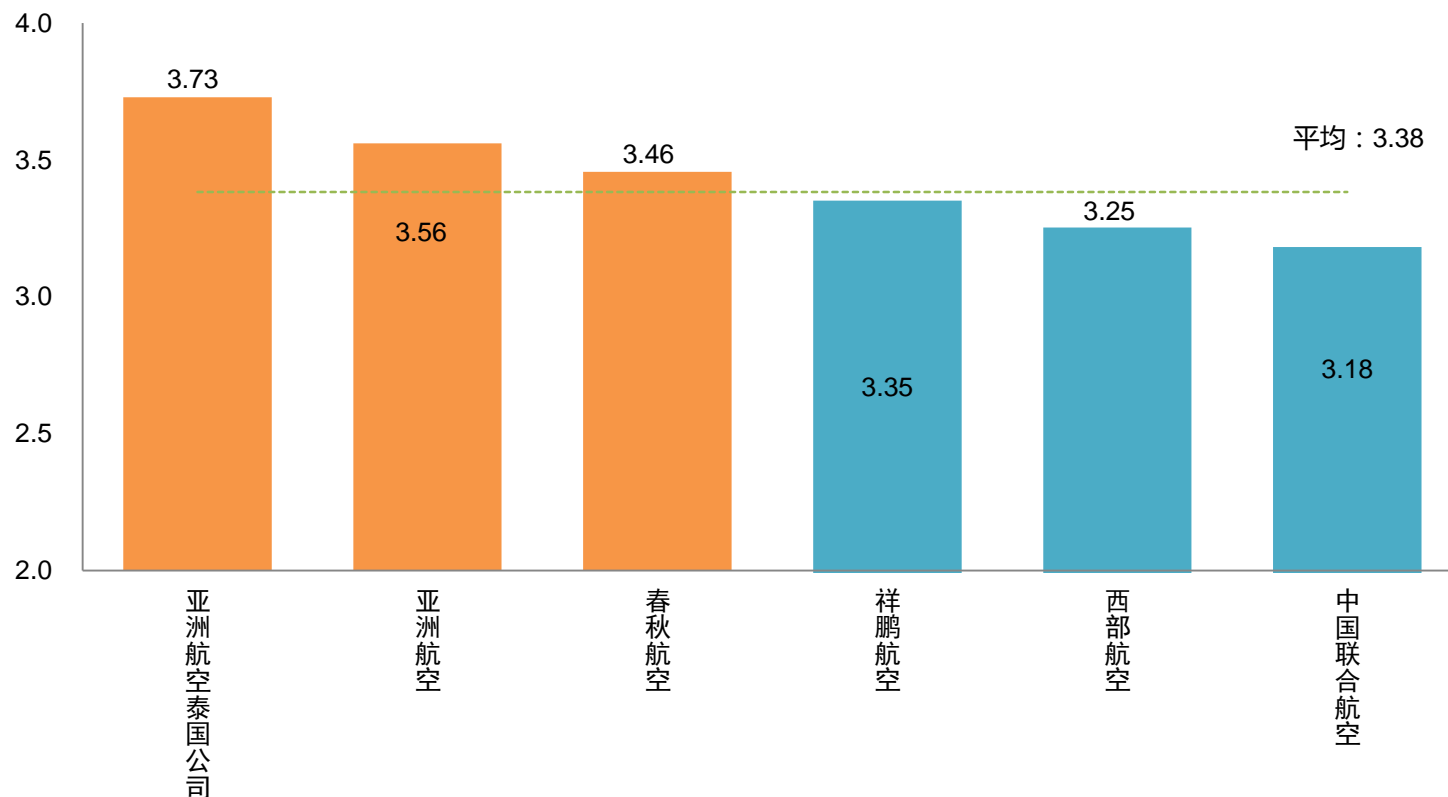
Lucky Air
祥鹏航空

祥鹏航空

WEST AIR
西部航空

西部航空

2015年第四季度航空公司服务评测 低成本航空公司综合得分



机上综合得分

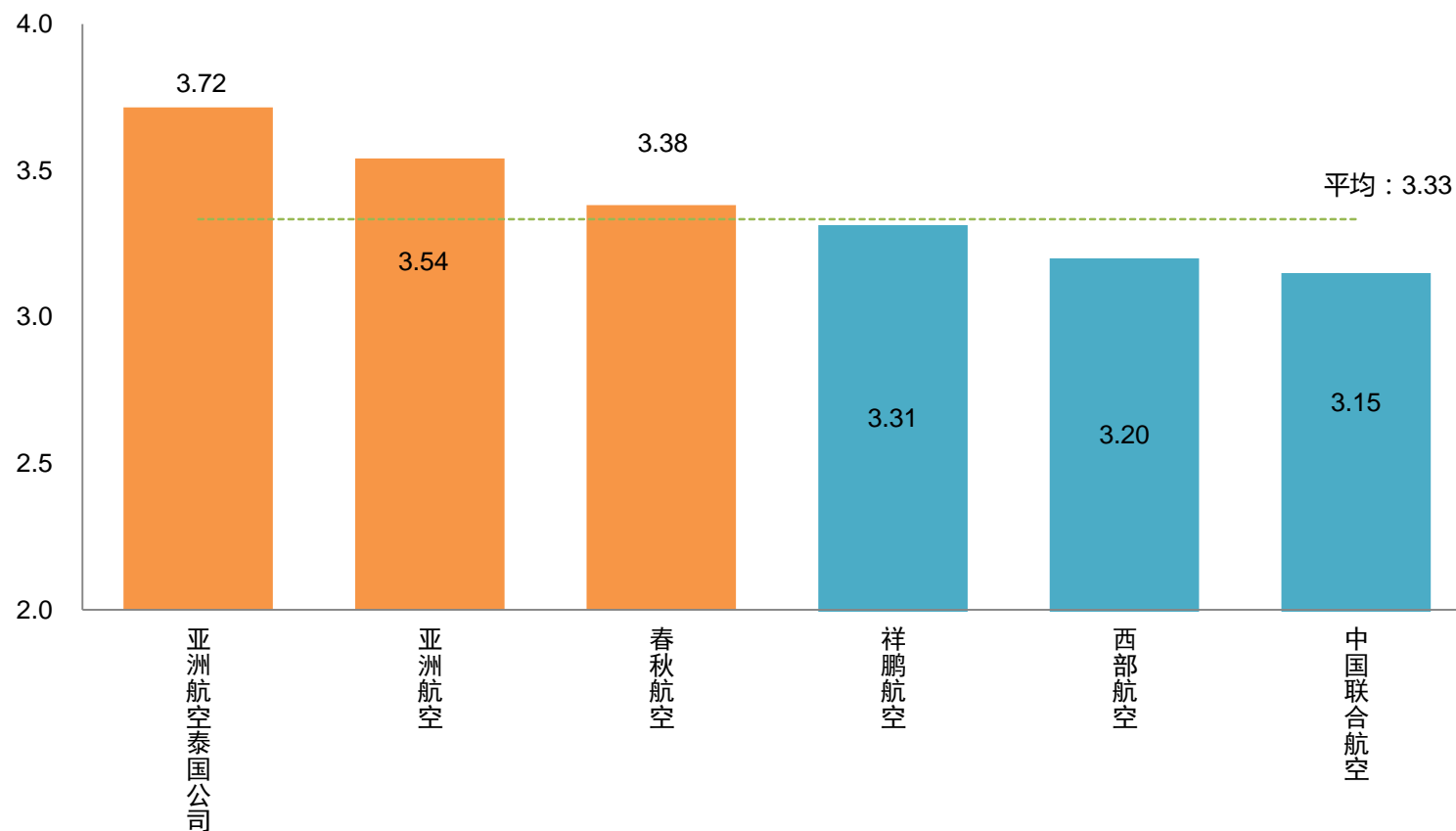
低成本航空公司机上服务评测包括：空乘服务、机上广播、机上餐食、客舱设施、机上娱乐，5项关键评测参数。

2015年第四季度低成本航空公司机上服务

“最佳航空公司”：

1. 亚洲航空泰国公司
2. 亚洲航空
3. 春秋航空
4. 祥鹏航空
5. 西部航空

2015年第四季度航空公司服务评测
低成本航空公司机上综合得分



Data: CAPSE.com.cn

空乘服务

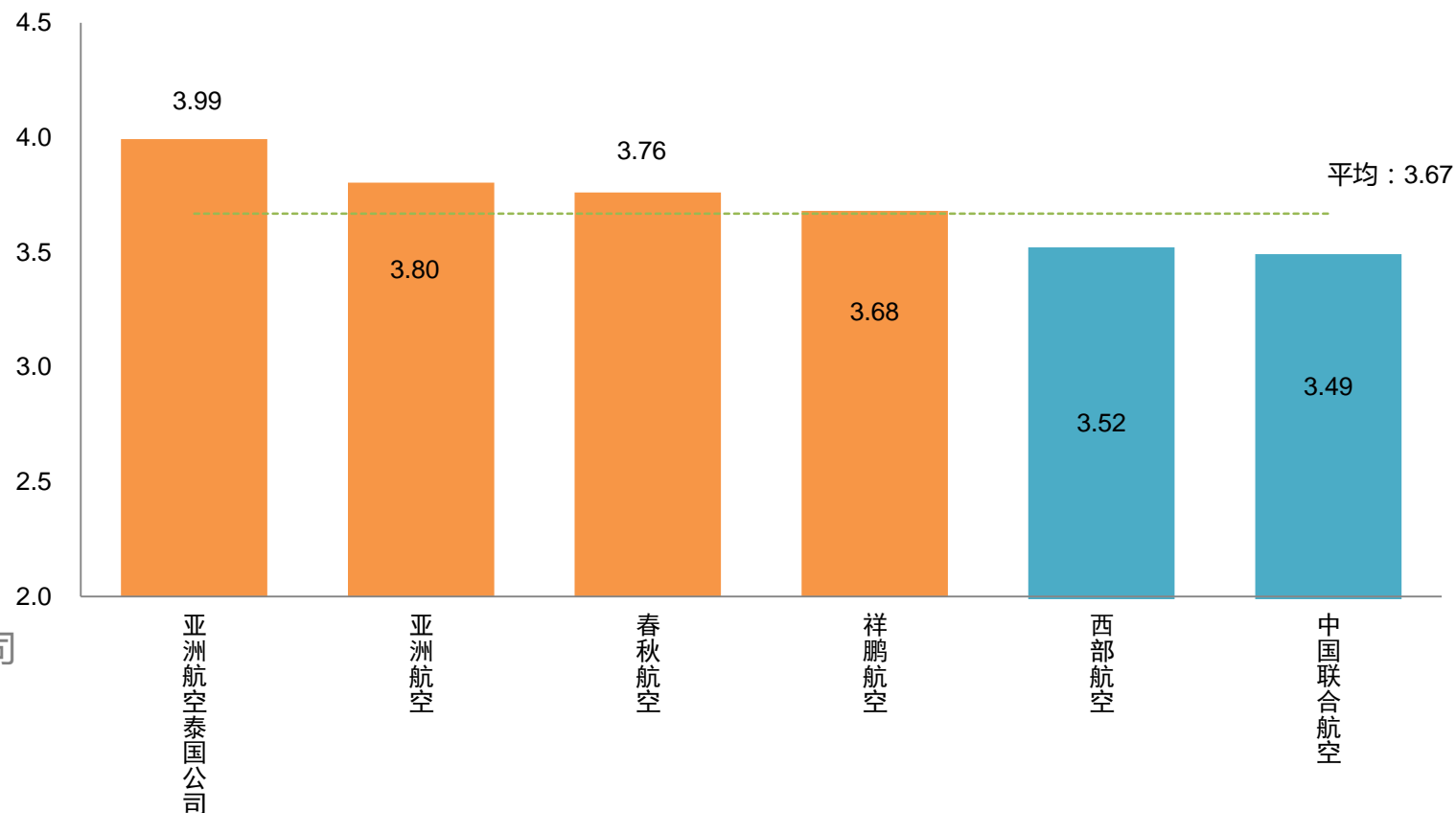
2015年第四季度低成本航空公司空乘服务“优秀航空公司”：

1. 亚洲航空泰国公司
2. 亚洲航空
3. 春秋航空
4. 祥鹏航空
5. 西部航空

其中：

- 空乘服务态度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 空乘仪表最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 呼叫空乘响应时间最佳航空公司——亚洲航空
- 空中个性化服务——亚洲航空泰国公司

2015年第四季度航空公司服务评测 低成本航空公司空乘服务综合得分



Data: CAPSE.com.cn

机上广播

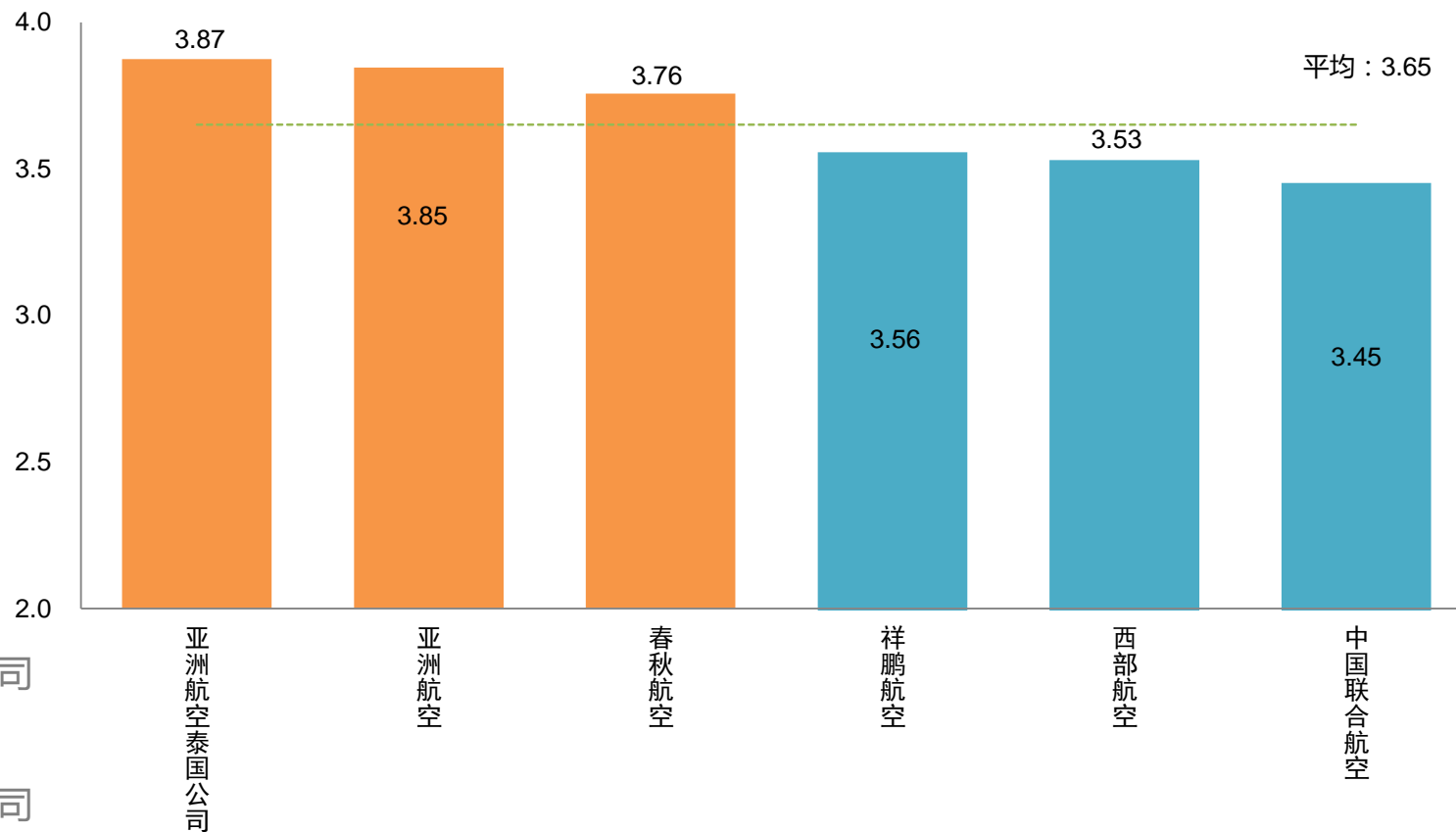
2015年第四季度低成本航空公司机上广播“优秀航空公司”：

1. 亚洲航空泰国公司
2. 亚洲航空
3. 春秋航空
4. 祥鹏航空
5. 西部航空

其中：

- 机上信息通报最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 机长广播水平最佳航空公司——亚洲航空
- 空乘广播水平最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 空中颠簸提醒最佳航空公司——亚洲航空

2015年第四季度航空公司服务评测 低成本航空公司机上广播综合得分

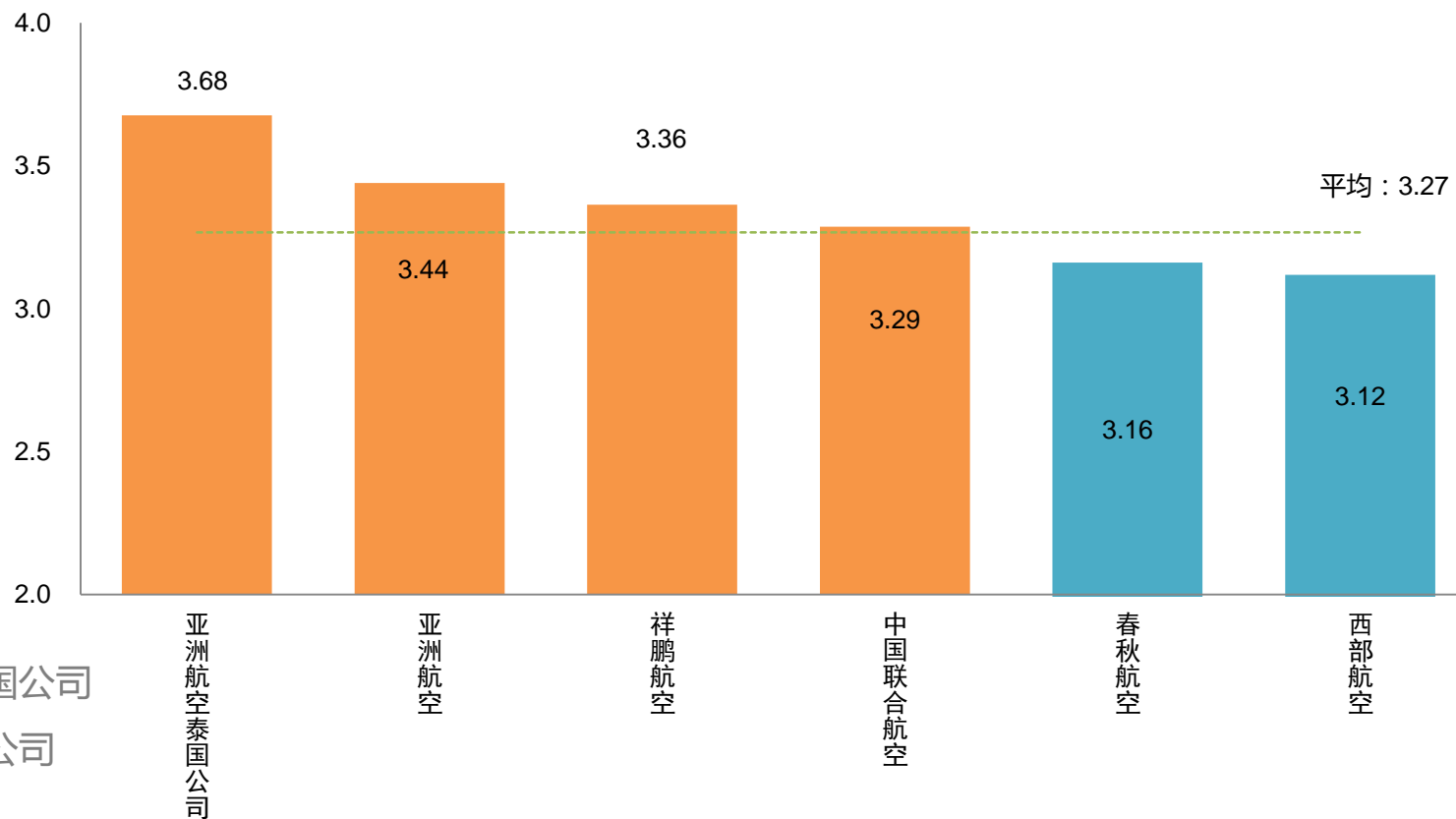


客舱设施

2015年第四季度低成本航空公司客舱设施“优秀航空公司”：

1. 亚洲航空泰国公司
2. 亚洲航空
3. 祥鹏航空
4. 中国联合航空
5. 春秋航空

2015年第四季度航空公司服务评测 低成本航空公司客舱设施综合得分



Data: CAPSE.com.cn

其中：

- 客舱清洁和整齐程度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 客舱设施完好程度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 座椅舒适程度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 机上卫生间满意程度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司

机上餐食

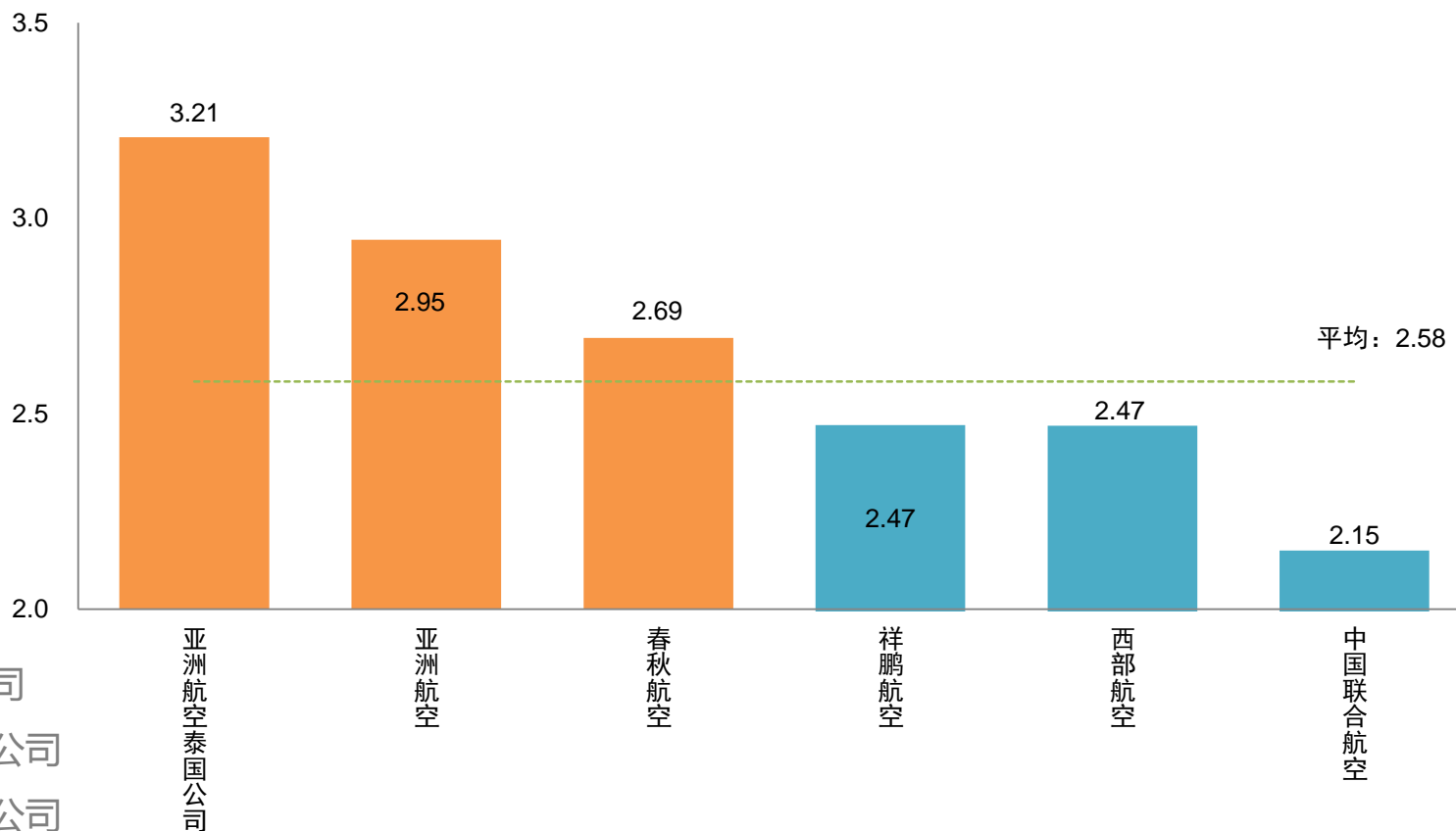
2015年第四季度低成本航空公司机上餐食“优秀航空公司”：

1. 亚洲航空泰国公司
2. 亚洲航空
3. 春秋航空
4. 祥鹏航空
5. 西部航空

其中：

- 餐食丰富程度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 餐食份量满意度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 餐食口味满意度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司

2015年第四季度航空公司服务评测 低成本航空公司机上餐食综合得分



地面综合得分

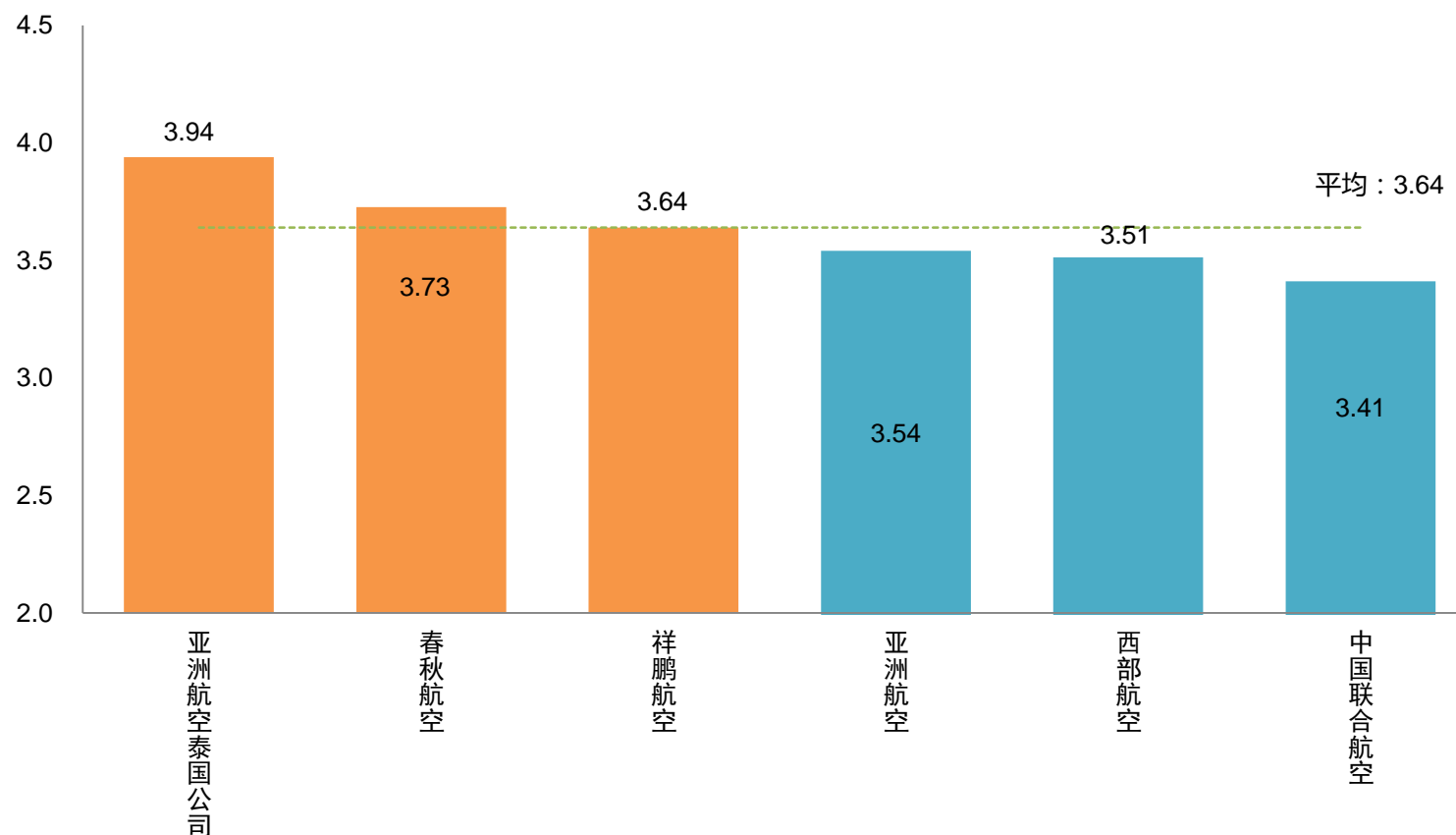
低成本航空公司地面服务评测包括：值机与离港服务、行李服务，2项关键评测参数。

2015年第四季度航空公司地面服务

“最佳航空公司”：

1. 亚洲航空泰国公司
2. 春秋航空
3. 祥鹏航空
4. 亚洲航空
5. 西部航空

2015年第四季度航空公司服务评测
低成本航空公司地面服务综合得分



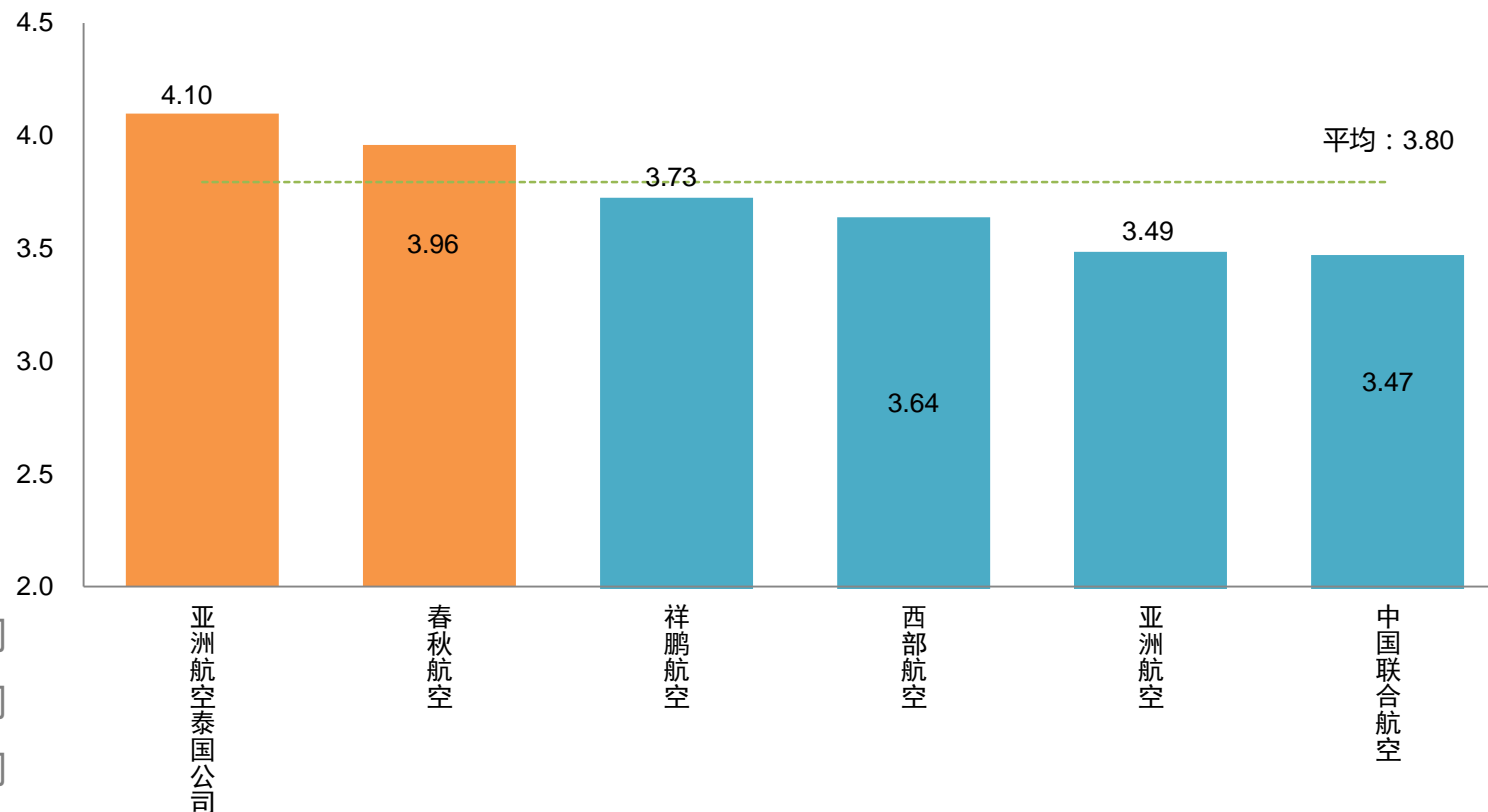
Data: CAPSE.com.cn

值机与离港服务

2015年第四季度低成本航空公司值机与离港服务“优秀航空公司”：

1. 亚洲航空泰国公司
2. 春秋航空
3. 祥鹏航空
4. 西部航空
5. 亚洲航空

2015年第四季度航空公司服务评测 低成本航空公司值机与离港服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

其中：

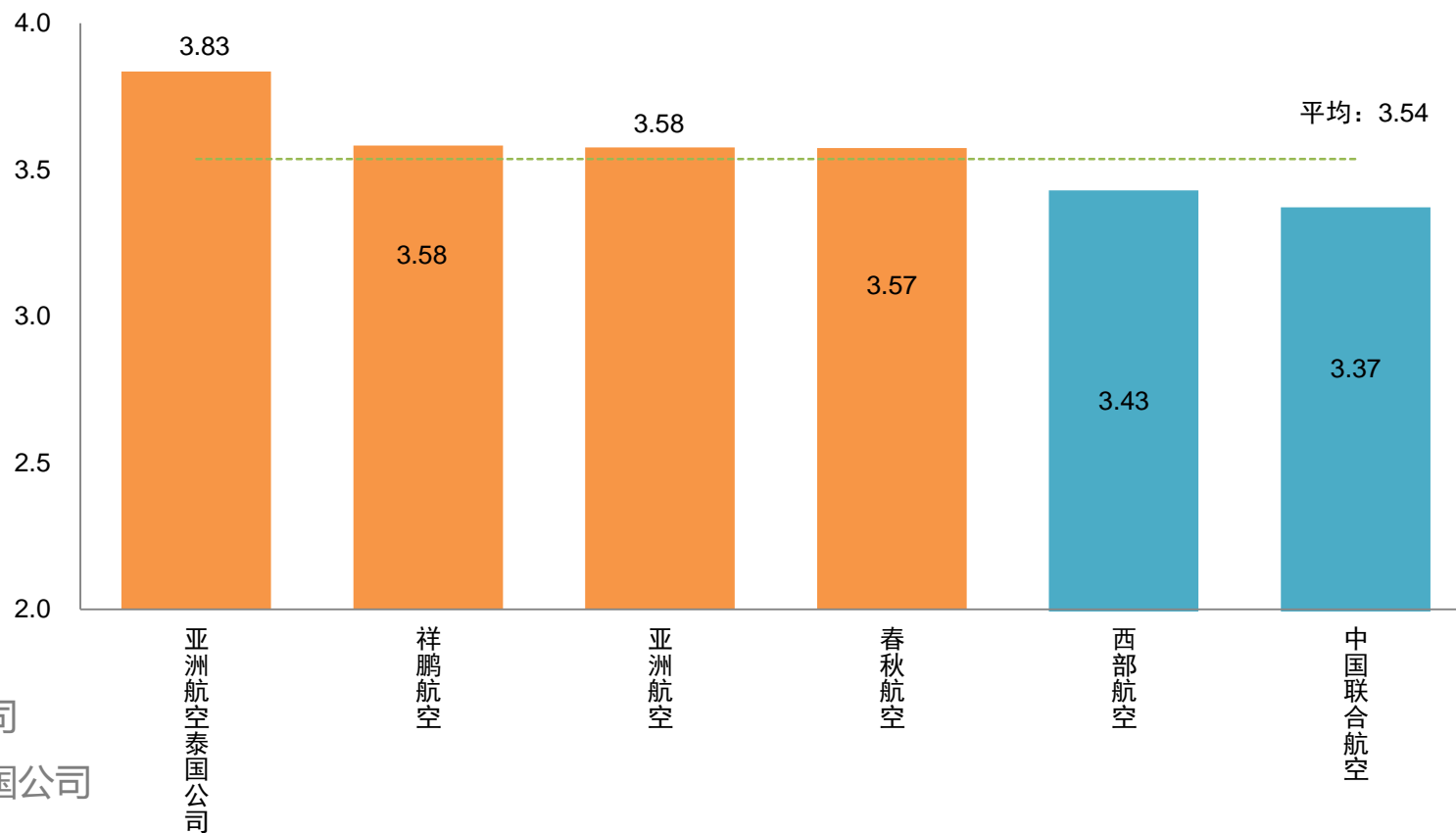
- 自助值机满意度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 柜台值机满意度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 登机秩序满意度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 登机信息提醒友好性最佳航空公司——春秋航空
- 登机等候时间满意度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司

行李服务

2015年第四季度低成本航空公司行李服务“优秀航空公司”：

1. 亚洲航空泰国公司
2. 祥鹏航空
3. 亚洲航空
4. 春秋航空
5. 西部航空

2015年第四季度航空公司服务评测 低成本航空公司行李服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

其中：

- 行李保护满意度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司
- 行李传输时间满意度最佳航空公司——亚洲航空泰国公司

不正常航班服务

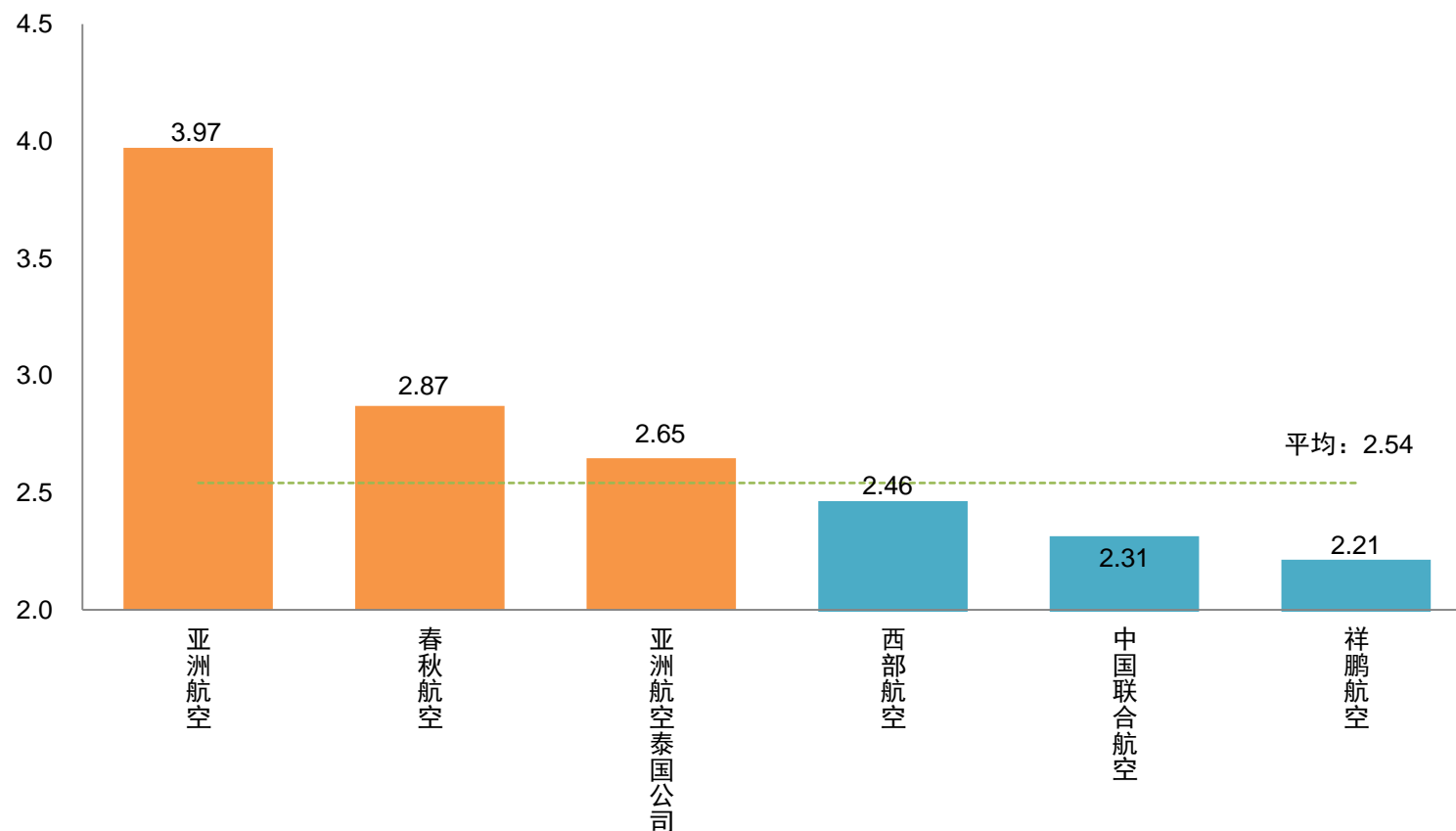
2015年第四季度低成本航空公司不正常航班服务“优秀航空公司”：

1. 亚洲航空
2. 春秋航空
3. 亚洲航空泰国公司
4. 西部航空
5. 中国联合航空

其中：

- 不正常航班上信息通报最佳航空公司——亚洲航空
- 不正常航班乘服务态度最佳航空公司——亚洲航空
- 不正常航班餐食满意度最佳航空公司——亚洲航空
- 不正常航班临时娱乐提供最佳航空公司——亚洲航空
- 改签及退票效率满意度——亚洲航空泰国公司

2015年第四季度航空公司服务评测 低成本航空公司不正常航班服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

2015年四季度低成本航空公司服务评测综合得分表

2015年四季度低成本航空公司服务评测得分明细								
航空公司	空乘服务	机上广播	机上餐食	客舱设施	值机与离港服务	行李服务	不正常航班服务	综合得分
亚洲航空泰国公司	3.99	3.87	3.21	3.68	4.10	3.83	2.65	3.73
亚洲航空	3.80	3.85	2.95	3.44	3.49	3.58	3.97	3.56
春秋航空	3.76	3.76	2.69	3.16	3.96	3.57	2.87	3.46
祥鹏航空	3.68	3.56	2.47	3.36	3.73	3.58	2.21	3.35
西部航空	3.52	3.53	2.47	3.12	3.64	3.43	2.46	3.25
中国联合航空	3.49	3.45	2.15	3.29	3.47	3.37	2.31	3.18
平均	3.67	3.65	2.58	3.27	3.80	3.54	2.54	3.38

目录

01

服务评测报告概况

02

全服务航空公司服务评测

03

低成本航空公司服务评测

04

结语

结语

民航旅客服务评测，这是利用移动互联网技术，通过真实乘机旅客主动投票，综合分析后得到的中国民航服务现状。

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评测。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评测报告，期待对中国民航服务的提升有所帮助。

CAPSE期望通过此次年度数据分析，真实的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。

评测背景

长期以来，中国民航旅客服务一直缺乏一个真实、客观的第三方评测，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，通过乘机旅客主动投票，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《民航旅客服务评测报告》。

《民航旅客服务评测报告》包含：航空公司服务评测报告、机场服务评测报告、国外航空公司和机场服务评测报告等。这些报告会陆续推出。

评测要点

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；而后填写调查问卷。

这是关于“感受”的报告——民航旅客服务评测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，民航旅客服务评测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。

在民航旅客服务评测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评测服务的专业机构。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评测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。



联系我们：



CAPSE@CARNOC.com



+86 0551-62618791

法律声明

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利。

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。