

机场服务评测报告

2015年三季度

目录

01

服务评测报告概况

02

机场交通

03

机场服务与设施

04

机场安检

05

机场商贸

06

不正常航班机场地面服务

07

结语

服务评测报告概况



机场服务评测报告为季度报告，我们将在每一新季度初期发布前一季度的报告。

本次评测报告将选出2015年第三季度机场服务旅客综合评分最高的“最佳机场”，和机场交通、机场设施及服务、机场安检、机场商贸和不正常航班机场地面服务五项机场综合服务项目，每项服务项目旅客综合评分最高的“优秀机场”。

2015年第三季度获得的民航服务问卷调查样本限定为：真实乘坐对应航空公司航班，对乘机前后机场服务项进行点评的旅客。总样本量为68259份，涵盖国内外531家机场。

本期选取27家机场，其中包含23家大陆机场，4家国际及地区机场。大陆机场分别是：厦门高崎国际机场、上海浦东国际机场、南京禄口国际机场、上海虹桥国际机场、成都双流国际机场、重庆江北国际机场、深圳宝安国际机场、北京首都国际机场、天津滨海国际机场、昆明长水国际机场、西安咸阳国际机场、杭州萧山国际机场、青岛流亭国际机场、长沙黄花国际机场、三亚凤凰国际机场、广州白云国际机场、武汉天河国际机场、沈阳桃仙国际机场、海口美兰国际机场、大连国际机场、郑州新郑国际机场、哈尔滨太平国际机场、乌鲁木齐地窝堡国际机场。国际及地区机场分别是：新加坡樟宜国际机场、香港赤鱗角国际机场、台湾桃园国际机场、曼谷素万那普国际机场。

综合得分

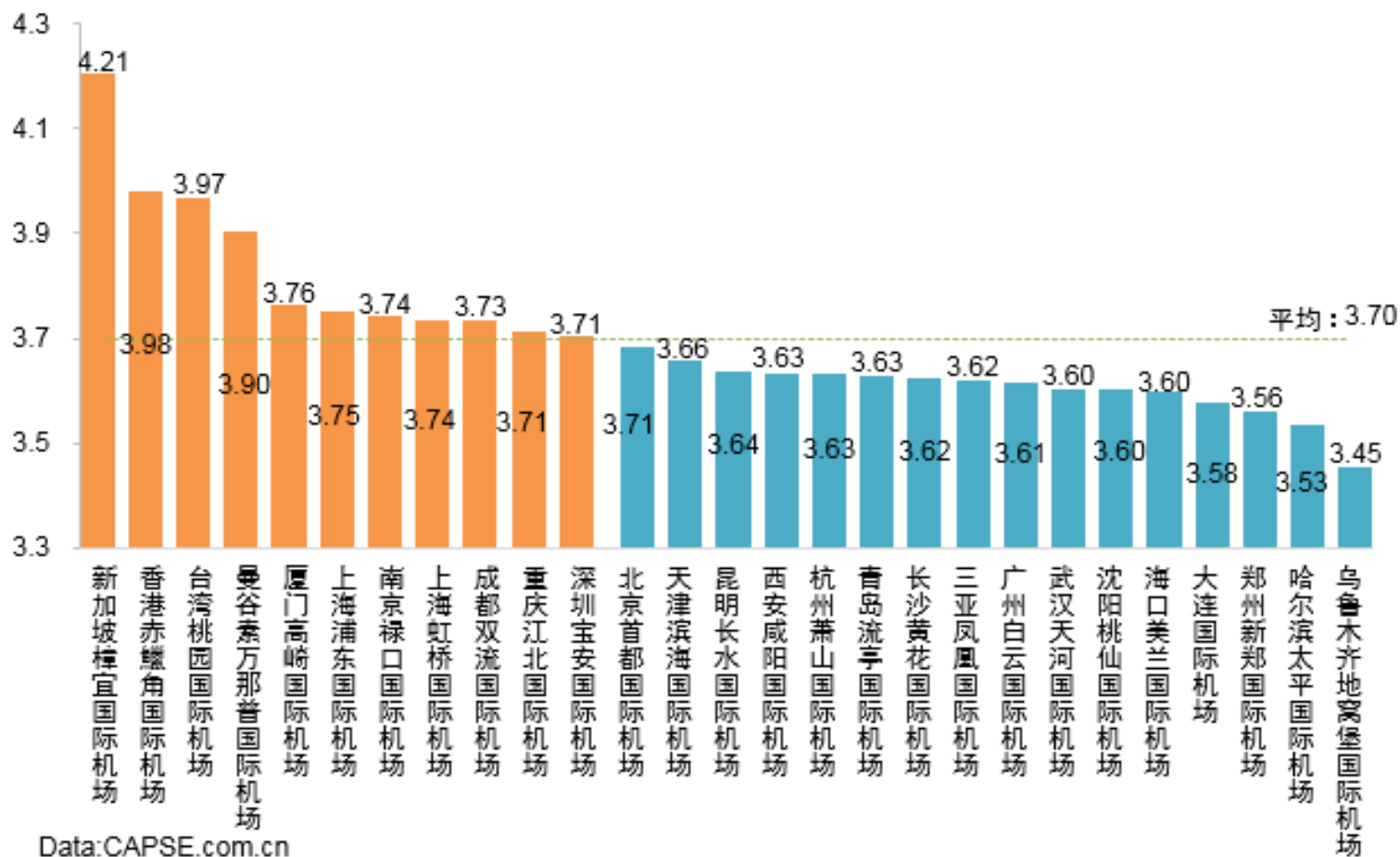
机场服务评测包括：机场交通、机场服务与设施、机场安检、机场商贸、不正常航班机场地面服务，5项关键评测参数。

2015年第三季度机场服务

“最佳机场”：

1. 新加坡樟宜国际机场
2. 香港赤鱘角国际机场
3. 台湾桃园国际机场
4. 曼谷素万那普国际机场
5. 厦门高崎国际机场

2015年第三季度机场服务评测 机场综合得分



CAPSE

民航旅客服务评测

Civil Aviation Passenger Service Evaluation

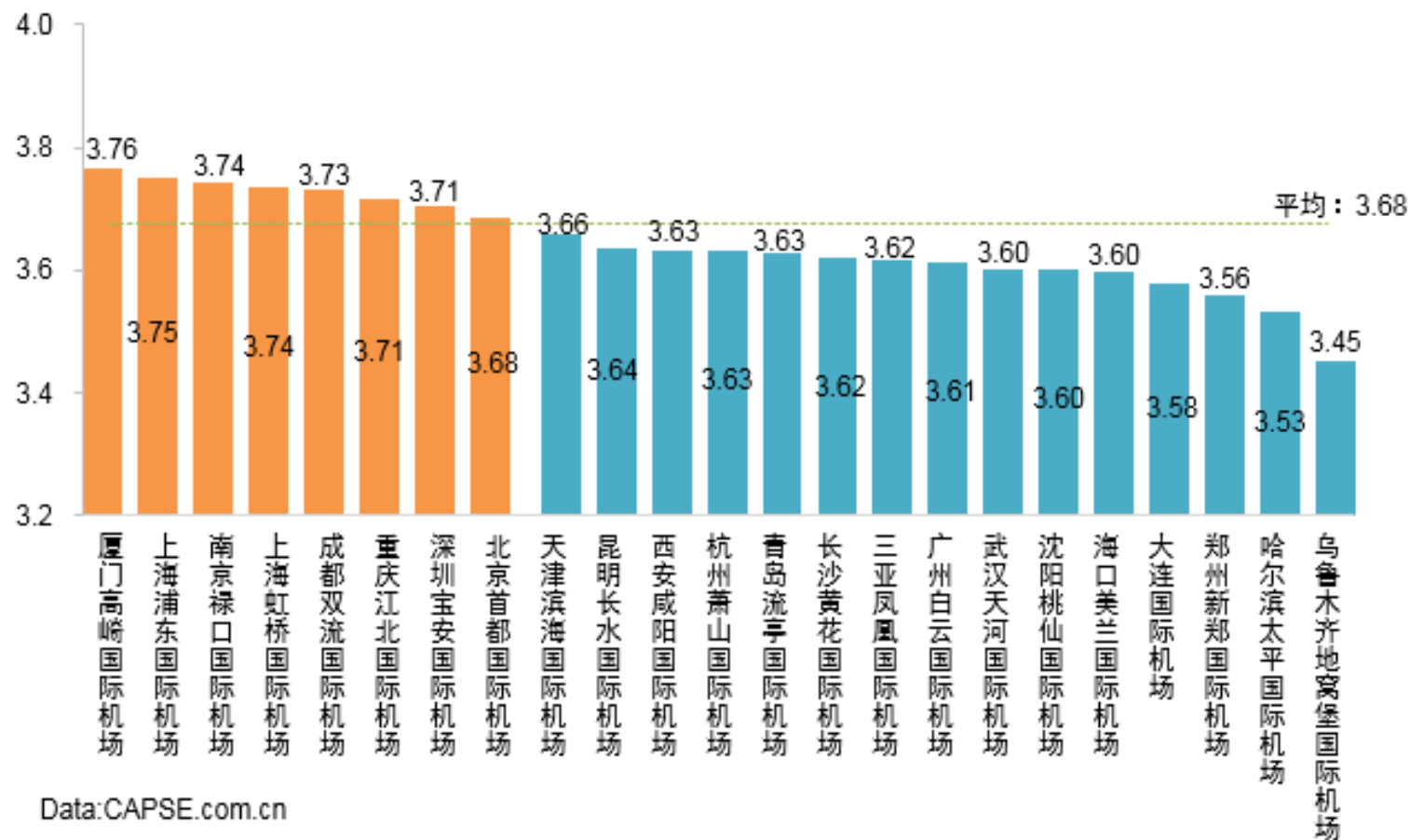
大陆机场综合得分

2015年第三季度大陆机场服务

“最佳机场”：

1. 厦门高崎国际机场
2. 上海浦东国际机场
3. 南京禄口国际机场
4. 上海虹桥国际机场
5. 成都双流国际机场

2015年第三季度机场服务评测 大陆机场综合得分



目录

01

服务评测报告概况

02

机场交通

03

机场服务与设施

04

机场安检

05

机场商贸

06

不正常航班机场地面服务

07

结语

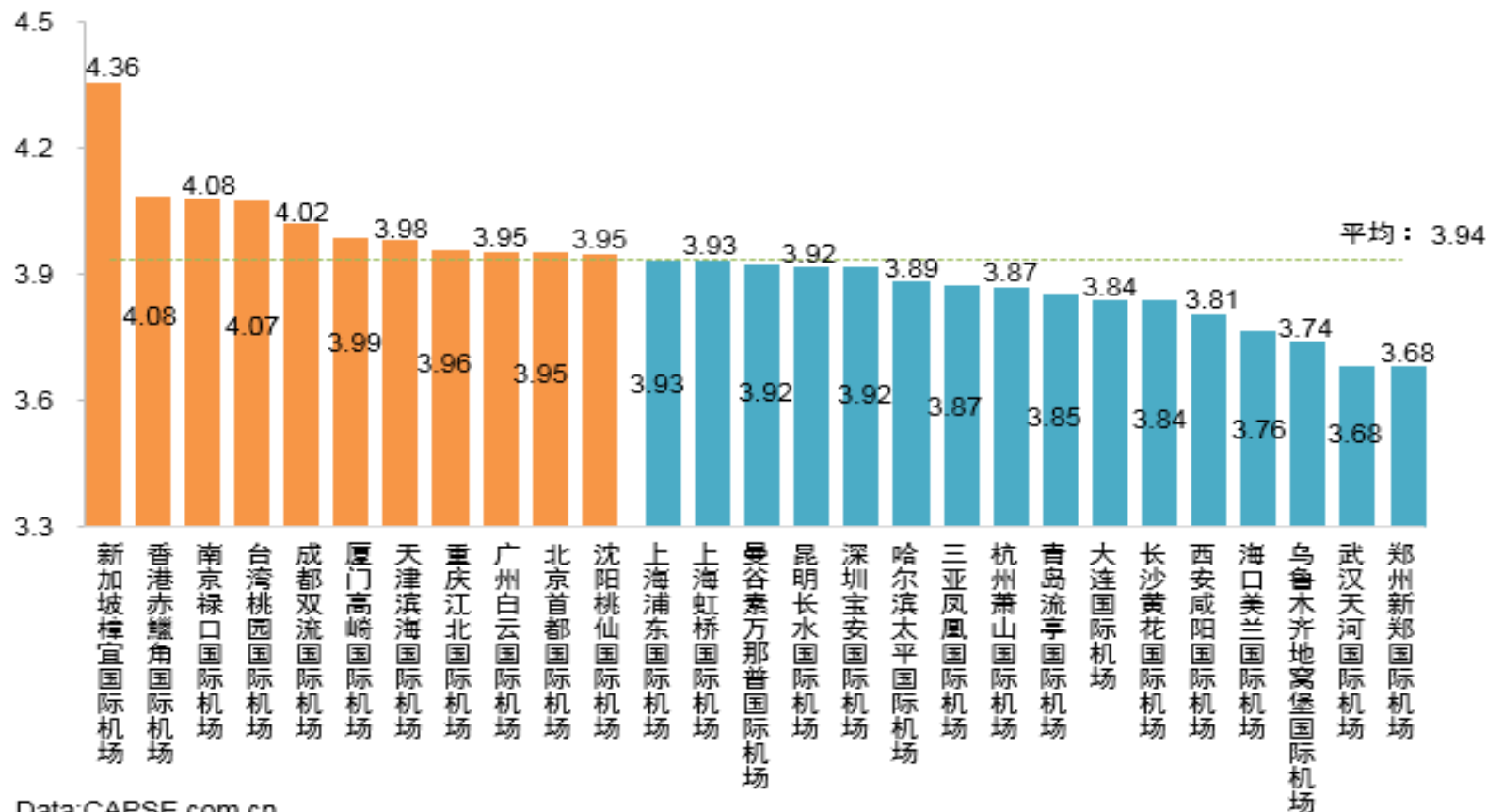
机场交通得分

2015年第三季度机场交通服务

“优秀机场”：

1. 新加坡樟宜国际机场
2. 香港赤鱘角国际机场
3. 南京禄口国际机场
4. 台湾桃园国际机场
5. 成都双流国际机场

2015年第三季度机场服务评测
各机场交通综合得分



机场交通各明细参数得分 TOP1

其中：

- 市区到机场交通便利程度——新加坡樟宜国际机场
- 出发机场停车场收费合理程度——台湾桃园国际机场
- 出发机场停车场信息标识醒目性——新加坡樟宜国际机场
- 出发机场大巴乘坐舒适程度——香港赤鱗角国际机场
- 出发机场大巴发车频率满意度——哈尔滨太平国际机场
- 抵达机场停车场收费合理程度——新加坡樟宜国际机场
- 抵达机场停车场信息标识醒目性——新加坡樟宜国际机场
- 抵达机场大巴乘坐舒适程度——新加坡樟宜国际机场
- 抵达机场大巴发车频率满意度——新加坡樟宜国际机场
- 出租车等候时间满意度——新加坡樟宜国际机场
- 公共交通末班车时间满意度——新加坡樟宜国际机场
- 专车满意程度——新加坡樟宜国际机场

目录

01

服务评测报告概况

02

机场交通

03

机场服务与设施

04

机场安检

05

机场商贸

06

不正常航班机场地面服务

07

结语

机场服务与设施

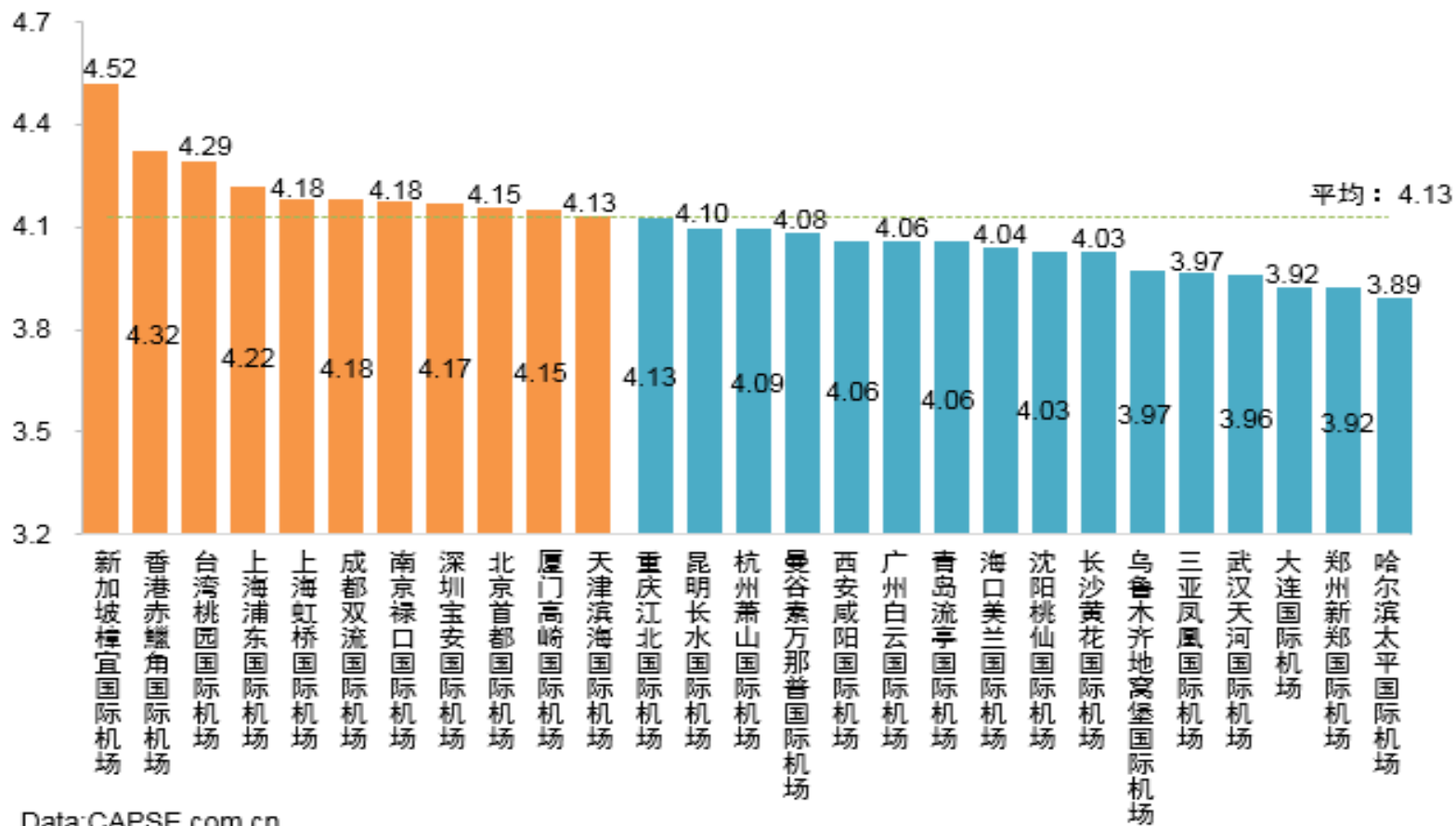
2015年第三季度机场服务与设施

“优秀机场”：

1. 新加坡樟宜国际机场
2. 香港赤鱘角国际机场
3. 台湾桃园国际机场
4. 上海浦东国际机场
5. 上海虹桥国际机场

2015年第三季度机场服务评测

各机场服务与设施得分



Data: CAPSE.com.cn

机场服务与设施各明细参数得分 TOP1

其中：

- 行李推车充足程度——新加坡樟宜国际机场
- 机场指示牌的醒目性——新加坡樟宜国际机场
- 自助值机设备完好程度——新加坡樟宜国际机场
- 自助值机等候时间——海口美兰国际机场
- Wifi上网服务——新加坡樟宜国际机场
- 机场航班信息通告满意程度——新加坡樟宜国际机场
- 机场卫生间满意程度——新加坡樟宜国际机场
- 机场人员服务满意程度——新加坡樟宜国际机场
- 免费饮水机位置分布便利程度——新加坡樟宜国际机场
- 电源插座数量充足程度——新加坡樟宜国际机场
- 机场环境卫生状况满意度——新加坡樟宜国际机场
- 城市文化特色满意度——新加坡樟宜国际机场
- 抵达机场行李转盘提醒的醒目程度——新加坡樟宜国际机场
- 抵达机场行李推车充足程度——新加坡樟宜国际机场
- 抵达机场行李推车方便程度——新加坡樟宜国际机场

目录

01

服务评测报告概况

02

机场交通

03

机场服务与设施

04

机场安检

05

机场商贸

06

不正常航班机场地面服务

07

结语

机场安检

2015年第三季度机场安检

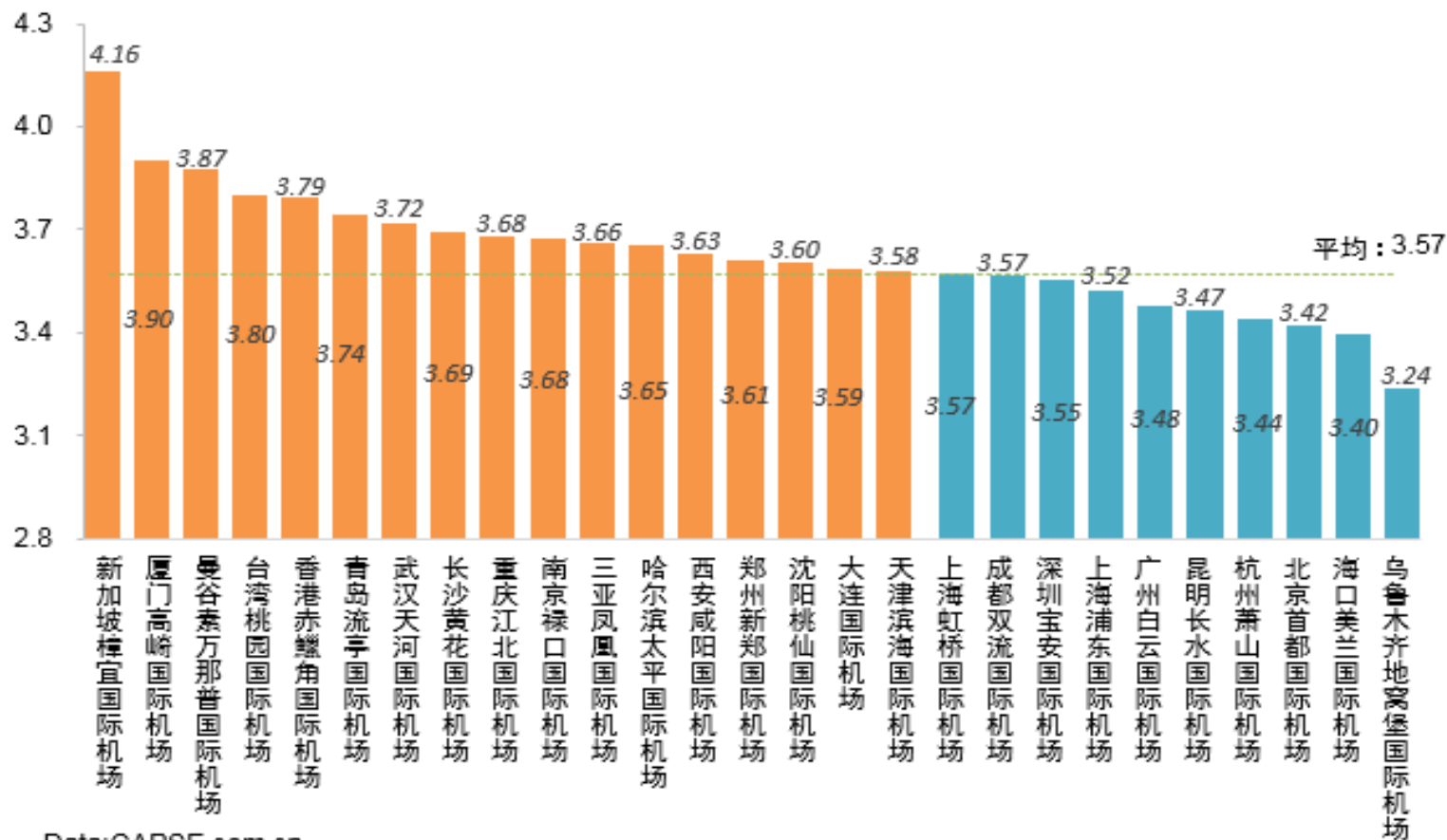
“优秀机场”：

1. 新加坡樟宜国际机场
2. 厦门高崎国际机场
3. 曼谷素万那普国际机场
4. 台湾桃园国际机场
5. 香港赤鱗角国际机场

其中：机场安检各明细参数得分TOP1

- 安全检查的轮候时间——新加坡樟宜国际机场
- 安全检查时工作人员的服务态度及友好程度——新加坡樟宜国际机场

2015年第三季度机场服务评测
各机场安检得分



目录

01

服务评测报告概况

02

机场交通

03

机场服务与设施

04

机场安检

05

机场商贸

06

不正常航班机场地面服务

07

结语

机场商贸

2015年第三季度机场商贸

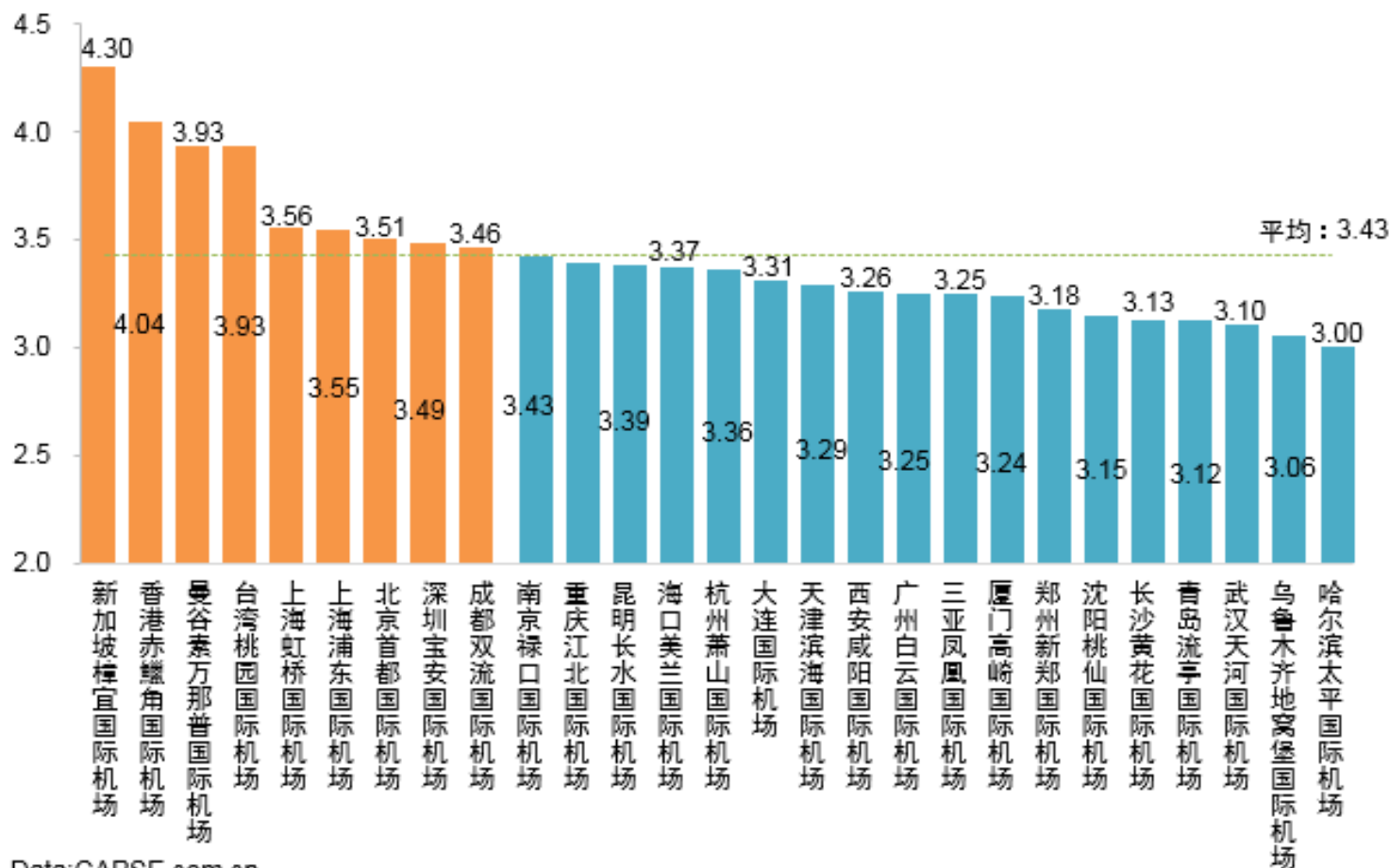
“优秀机场”：

1. 新加坡樟宜国际机场
2. 香港赤鱗角国际机场
3. 曼谷素万那普国际机场
4. 台湾桃园国际机场
5. 上海虹桥国际机场

其中：机场商贸各明细参数得分TOP1

- 商品丰富程度——新加坡樟宜国际机场
- 餐饮丰富程度——新加坡樟宜国际机场
- 商品价格满意程度——新加坡樟宜国际机场
- 餐饮价格满意程度——新加坡樟宜国际机场

2015年第三季度机场服务评测
各机场商贸得分



Data: CAPSE.com.cn

目录

01

服务评测报告概况

02

机场交通

03

机场服务与设施

04

机场安检

05

机场商贸

06

不正常航班机场地面服务

07

结语

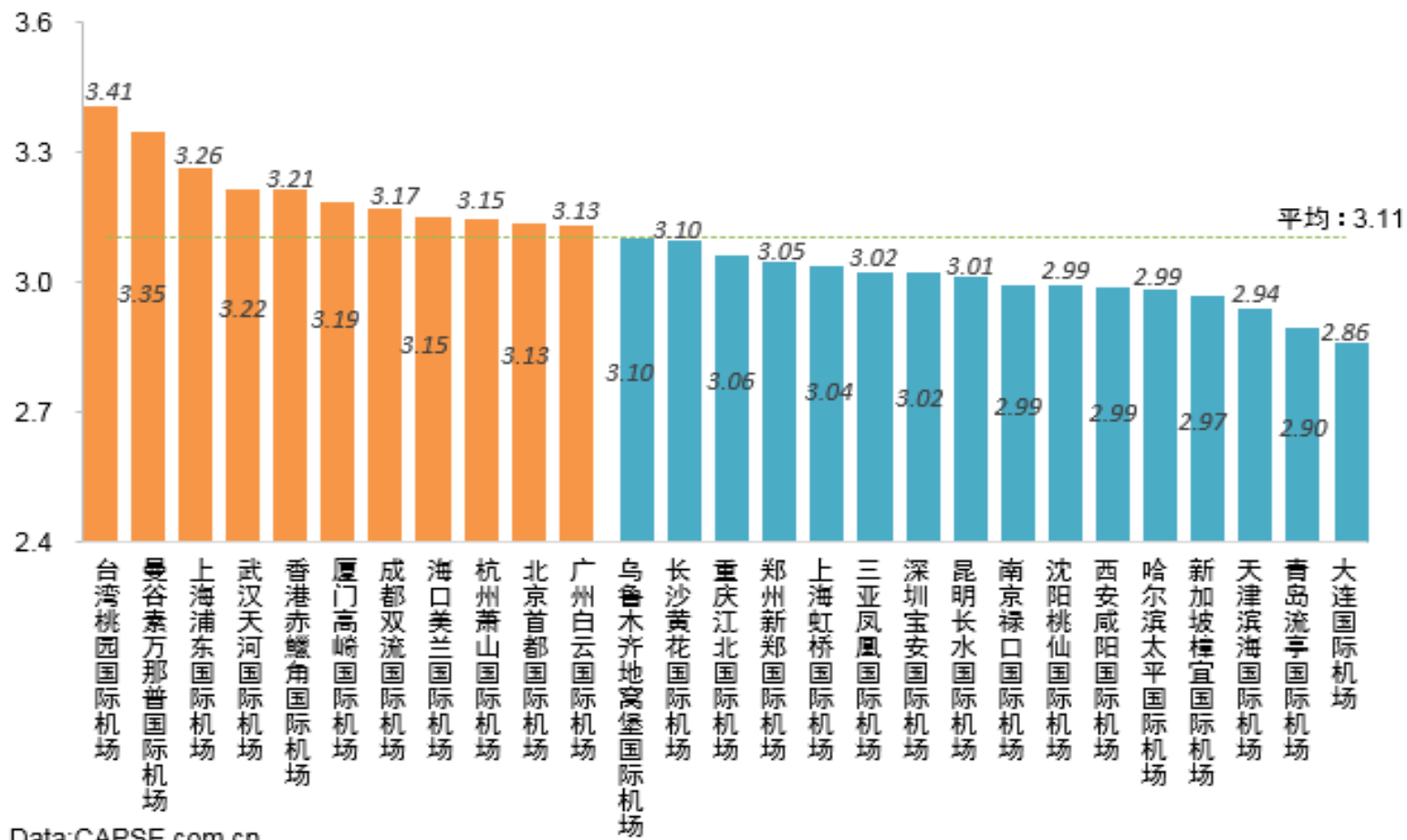
不正常航班机场地面服务

2015年第三季度不正常航班机场地面服务

“优秀机场”：

1. 台湾桃园国际机场
2. 曼谷素万那普国际机场
3. 上海浦东国际机场
4. 武汉天河国际机场
5. 香港赤鱗角国际机场

2015年第三季度机场服务评测 不正常航班机场地面服务综合得分



Data: CAPSE.com.cn

不正常航班机场地面服务各明细参数得分 TOP1

其中：

- 不正常航班机场信息通报的满意程度——台湾桃园国际机场
- 不正常航班机场对旅客情绪安抚水平满意度——台湾桃园国际机场
- 不正常航班机场餐饮服务满意度——台湾桃园国际机场
- 不正常航班机场休息条件满意度——曼谷素万那普国际机场

综合得分表

2015年第三季度机场服务评测各机场得分明细

机场名称	机场交通	机场服务与设施	机场商贸	机场安检	不正常航班机场地面服务	机场综合得分
新加坡樟宜国际机场	4.36	4.52	4.30	4.16	2.97	4.21
香港赤鱓角国际机场	4.08	4.32	4.04	3.79	3.21	3.98
台湾桃园国际机场	4.07	4.29	3.93	3.80	3.41	3.97
曼谷素万那普国际机场	3.92	4.08	3.93	3.87	3.35	3.90
厦门高崎国际机场	3.99	4.15	3.24	3.90	3.19	3.76
上海浦东国际机场	3.93	4.22	3.55	3.52	3.26	3.75
南京禄口国际机场	4.08	4.18	3.43	3.68	2.99	3.74
上海虹桥国际机场	3.93	4.18	3.56	3.57	3.04	3.74
成都双流国际机场	4.02	4.18	3.46	3.57	3.17	3.73
重庆江北国际机场	3.96	4.13	3.39	3.68	3.06	3.71
深圳宝安国际机场	3.92	4.17	3.49	3.55	3.02	3.71
北京首都国际机场	3.95	4.15	3.51	3.42	3.13	3.68
天津滨海国际机场	3.98	4.13	3.29	3.58	2.94	3.66
昆明长水国际机场	3.92	4.10	3.39	3.47	3.01	3.64
西安咸阳国际机场	3.81	4.06	3.26	3.63	2.99	3.63
杭州萧山国际机场	3.87	4.09	3.36	3.44	3.15	3.63
青岛流亭国际机场	3.85	4.06	3.12	3.74	2.90	3.63
长沙黄花国际机场	3.84	4.03	3.13	3.69	3.10	3.62
三亚凤凰国际机场	3.87	3.97	3.25	3.66	3.02	3.62
广州白云国际机场	3.95	4.06	3.25	3.48	3.13	3.61
武汉天河国际机场	3.68	3.96	3.10	3.72	3.22	3.60
沈阳桃仙国际机场	3.95	4.03	3.15	3.60	2.99	3.60
海口美兰国际机场	3.76	4.04	3.37	3.40	3.15	3.60
大连国际机场	3.84	3.92	3.31	3.59	2.86	3.58
郑州新郑国际机场	3.68	3.92	3.18	3.61	3.05	3.56
哈尔滨太平国际机场	3.89	3.89	3.00	3.65	2.99	3.53
乌鲁木齐地窝堡国际机场	3.74	3.97	3.06	3.24	3.10	3.45
平均	3.94	4.13	3.43	3.57	3.11	3.70

Data: CAPSE.com.cn

目录

01

服务评测报告概况

02

机场交通

03

机场服务与设施

04

机场安检

05

机场商贸

06

不正常航班机场地面服务

07

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”。

评测方法介绍

移动互联网技术的兴起让CAPSE与旅客直接沟通成为可能，并且可以通过3G技术、SNS、地理位置、照片拍摄、条形码识别等技术确保参与调查用户的真实性。

打分方式：问卷调查是通过旅客打分的形式，对于每个调查指标设立5个等级：1，分别代表旅客对航空公司服务由高到低满意度的标准。比如：客舱清洁和整洁程度这一选项，“5”代表“非常干净”，“4”代表“较干净”，“3”代表“一般”，“2”代表“较脏乱”，“1”代表“非常脏乱”。综合评分为各调查指标有效得分的加权平均。

投票人身份真实性保证：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。

中国移动 下午8:14 25%

返回 关闭 点评航班CA13...

民航旅客服务评测问卷-中级
CA1351 PEK-CAN 2015-07-12

出发机场 空中服务 目的机场

出发机场交通

Q1、市区到机场交通便利程度

给我们评分：

1 2 3 4 5

Q2、您是以何种方式前往机场的

地铁

机场大巴

自驾

出租

调查对象

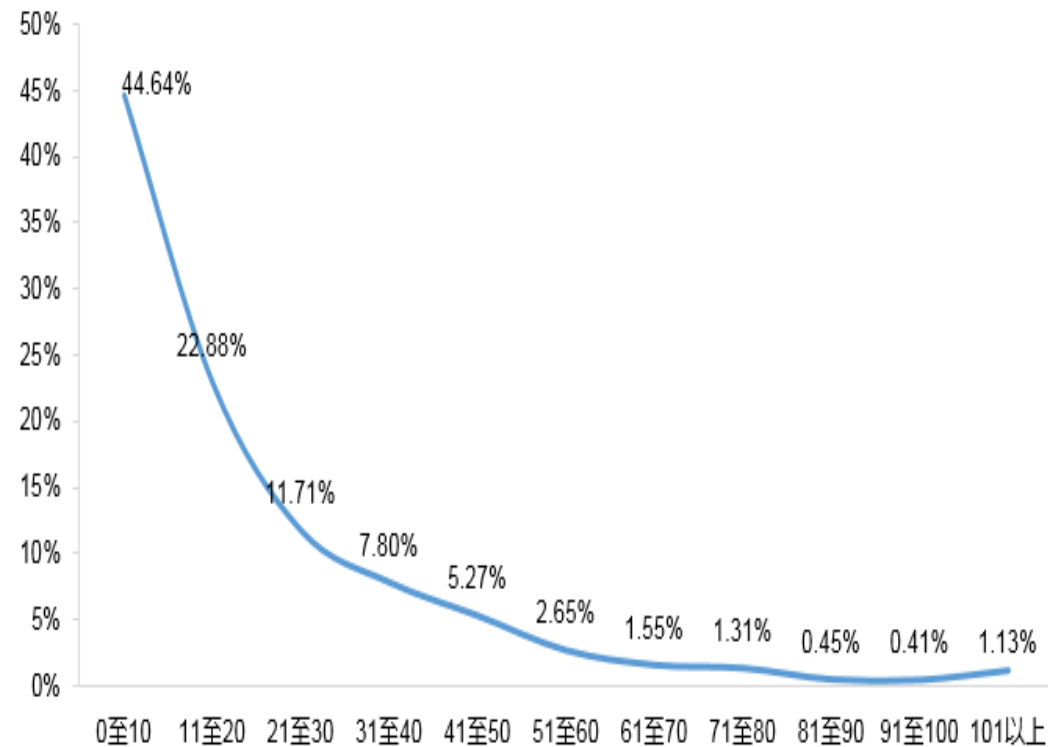
参与本次调查的对象均为实际乘坐当次航班的旅客。所有调查问卷都由真实乘坐航班的旅客通过飞常准客户端提交，通过人工+系统自动的方式，确保旅客实际乘坐其点评的航空公司航班。

本次分析仅针对各航空公司经济舱，不含头等舱、公务舱乘客的点评，未来报告中会增加相关分析。

a) 真实性确认：为确保航班真实性及问卷调查的有效性，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、数据库判断确保登机牌真实有效后才允许参与调查。登机牌与航班号统一，姓名与旅客登记姓名统一，填写调查问卷与航班号、机场完全统一，投票地址加密保证不被恶意填写。

b) 评测人乘机次数统计：2015年三季度参与机场服务评测的旅客“飞常准”所记录年平均乘机次数为19次，参与2015年三季度服务点评的旅客年均乘机次数分布如图所示。

2015年三季度机场服务评测
参与服务评测旅客年均乘机次数区间占比



Data: CAPSE.com.cn

相关实体

CAPSE

航联传播旗下的民航旅客服务评测（Civil Aviation Passenger Service Evaluation，简称“CAPSE”）是国内第一家民航服务评测专业网站，也是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通过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站点。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。民航资源网拥有遍布民航各方面人才的顾问团队，与民航实体、媒体、民航专家保持着良好的关系。

关于 飞常准

截止2015年6月30日，飞常准APP装机量超6500万。

是全球最专业的航班动态查询软件。

民航资源网
CARNOC.com



联系我们



CADAS@CARNOC.com



+86 0551-62618791

CAPSE
民航旅客服务评测
Civil Aviation Passenger Service Evaluation

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。