



2015  
**CAPSE**  
航空公司服务评测报告

## 目录

1	民航服务评测 .....	3
2	综合得分 .....	4
2.1	机上服务综合得分 .....	6
2.1.1	空乘服务 .....	8
2.1.2	机上广播 .....	10
2.1.3	机上餐食 .....	12
2.1.4	客舱设施 .....	14
2.1.5	机上娱乐 .....	16
2.2	地面综合得分 .....	18
2.2.1	值机与离港服务 .....	20
2.2.2	行李服务 .....	23
2.3	不正常航班服务 .....	25
2.4	航空公司各项得分明细表 .....	28
2.5	中国内地商务航线服务对比分析 .....	30
2.5.1	“北京—厦门”（往返）运营航空公司 .....	31
2.5.2	“北京—广州”（往返）运营航空公司 .....	32
2.5.3	“北京—成都”（往返）运营航空公司 .....	33
2.5.4	“北京—上海虹桥”（往返）运营航空公司 .....	34
2.5.5	“北京—深圳”（往返）运营航空公司 .....	35
2.5.6	“北京—青岛”（往返）运营航空公司 .....	36
2.6	中国内地往返国际及港澳台部分航线旅客满意度 .....	37
2.6.1	中国内地往返洛杉矶运营航空公司得分 .....	38
2.6.2	中国内地往返首尔运营航空公司得分 .....	39
2.6.3	中国内地往返台北运营航空公司得分 .....	40
2.6.4	中国内地往返法兰克福运营航空公司得分 .....	41
2.6.5	中国内地往返洛杉矶运营航空公司得分 .....	42
2.6.6	北京往返香港运营航空公司得分 .....	43
2.6.7	上海浦东往返香港运营航空公司得分 .....	44

---

3	旅客满意度的深度分析.....	45
3.1	用户分析 .....	45
3.1.1	点评用户基本特征 .....	45
3.1.2	常客卡分布及满意度 .....	47
3.2	中国内地机场旅客出港满意度.....	49
3.2.1	中国内地机场旅客出港综合满意度 .....	49
3.2.2	中国内地机场旅客出港机上服务综合满意度.....	50
3.2.3	中国内地机场旅客出港地面服务综合满意度.....	51
3.3	留言分布 .....	52
3.4	旅客满意度与延误时间关系 .....	53
3.5	飞行时间不同的旅客满意度 .....	55
3	结语.....	58
4	调查方法 .....	59
4.1	评测背景 .....	59
4.2	民航旅客服务评测报告的要点: .....	59
4.3	评测方法介绍 .....	60
4.4	数据分析方法 .....	60
4.5	相关实体介绍 .....	61
5	法律声明 .....	62

## 1 民航服务评测

民航旅客服务评测 CAPSE 从 2012 年 3 季度首期发布报告，受到航企及旅客的一致认可，对于经常乘坐航班的旅客来说，他们更期望自己的乘机体验或者意见与建议可以反馈到航企，对航企的服务改进有所帮助；对于航空公司和机场来说，他们更期望了解旅客的心声，来更有针对性的提升旅客满意度。CAPSE 作为旅客与航企之间的桥梁，一直客观、公正的来反应旅客诉求，致力提升中国民航服务，让旅客的乘机体验更加舒适、满意。

CAPSE2015 年航空公司服务评测报告将选出 2015 年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、机上广播、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，以及航班延误时机上服务项目，每项服务项目旅客综合评分最高的“优秀航空公司”。

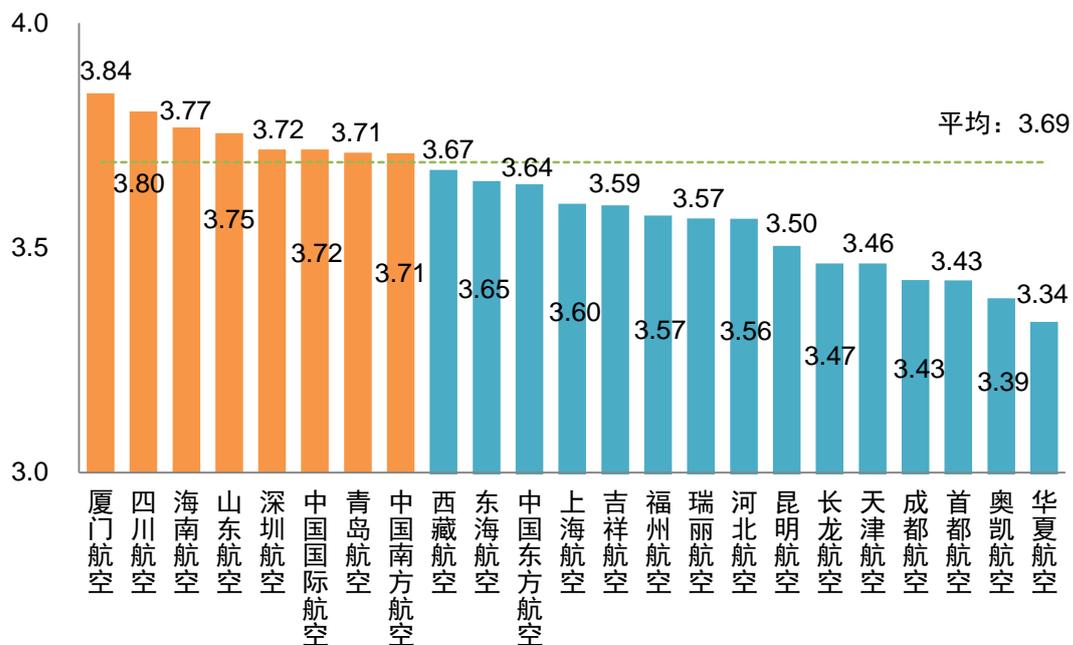
CAPSE2015 年航空公司服务评测共选取 46 家国内外航空公司，总计样本量 605954 份。其中 23 家中国内地航空公司，分别是：厦门航空、四川航空、海南航空、山东航空、深圳航空、中国国际航空、青岛航空、中国南方航空、西藏航空、东海航空、中国东方航空、上海航空、吉祥航空、福州航空、瑞丽航空、河北航空、昆明航空、长龙航空、天津航空、成都航空、首都航空、奥凯航空、华夏航空；23 家国际及港澳台航空公司，分别是：新加坡航空、全日空航空、阿联酋航空公司、大韩航空、泰国航空、国泰航空、韩亚航空、长荣航空、达美航空、法国航空、汉莎航空、华信航空、港龙航空、荷兰皇家航空、中华航空、土耳其航空、马来西亚航空、加拿大航空、香港航空、俄罗斯航空、美国联合航空、澳门航空、美国航空。

## 2 综合得分

2015 年中国内地航空公司服务综合得分“最佳航空公司”：

1. 厦门航空有限公司
2. 四川航空股份有限公司
3. 海南航空股份有限公司
4. 山东航空股份有限公司
5. 深圳航空有限责任公司

### 2015年航空公司服务评测 中国内地航空公司综合得分

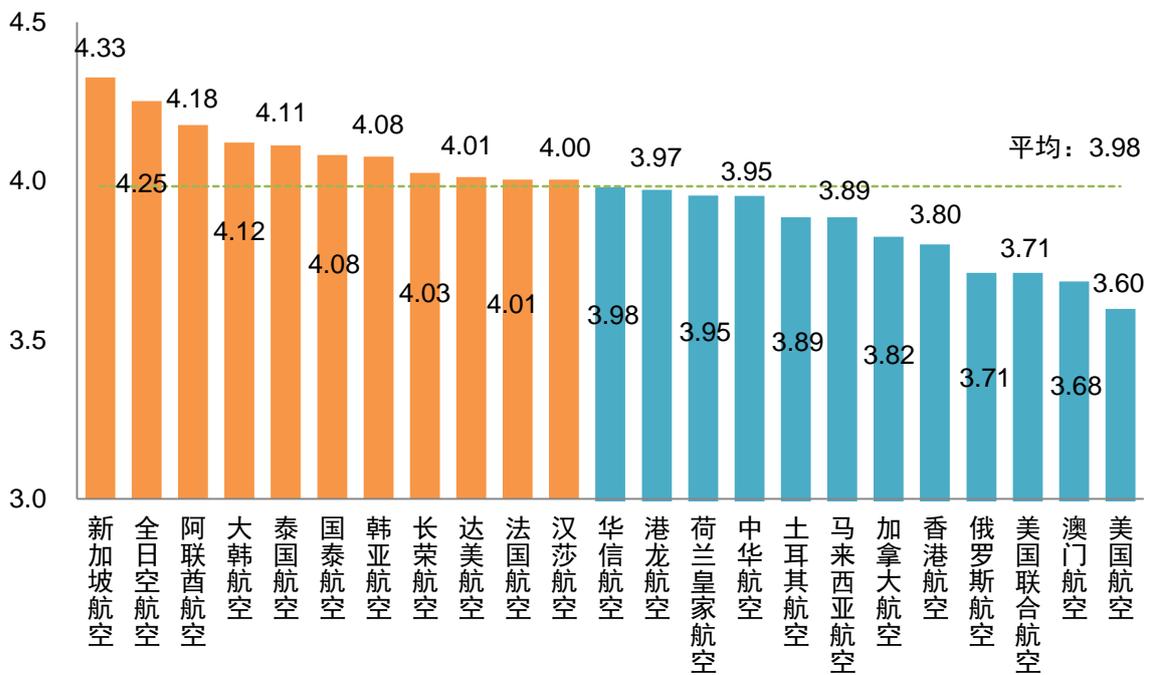


Data:CAPSE.com.cn

2015 年国际及港澳台航空公司服务综合得分“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. 大韩航空
5. 泰国航空

2015年航空公司服务评测  
国际及港澳台航空公司综合得分



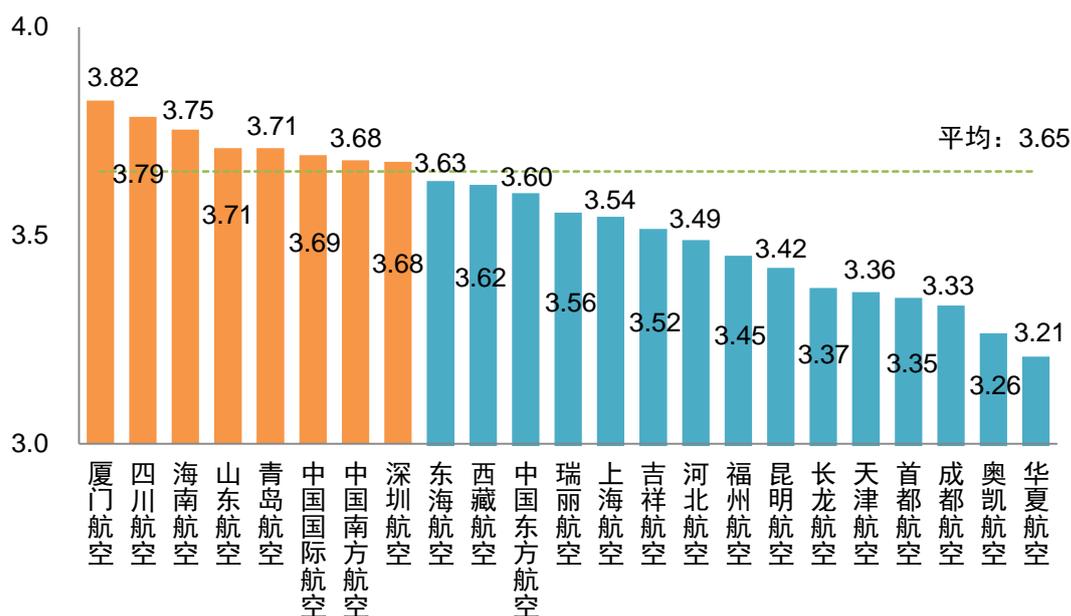
Data:CAPSE.com.cn

## 2.1 机上服务综合得分

航空公司机上服务综合评测包括：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。综合上述 5 项关键评测参数得出 2015 年中国内地航空公司机上服务综合得分“最佳航空公司”：

1. 厦门航空有限公司
2. 四川航空股份有限公司
3. 海南航空股份有限公司
4. 山东航空股份有限公司
5. 青岛航空股份有限公司

### 2015年航空公司服务评测 中国内地航空公司机上服务综合得分



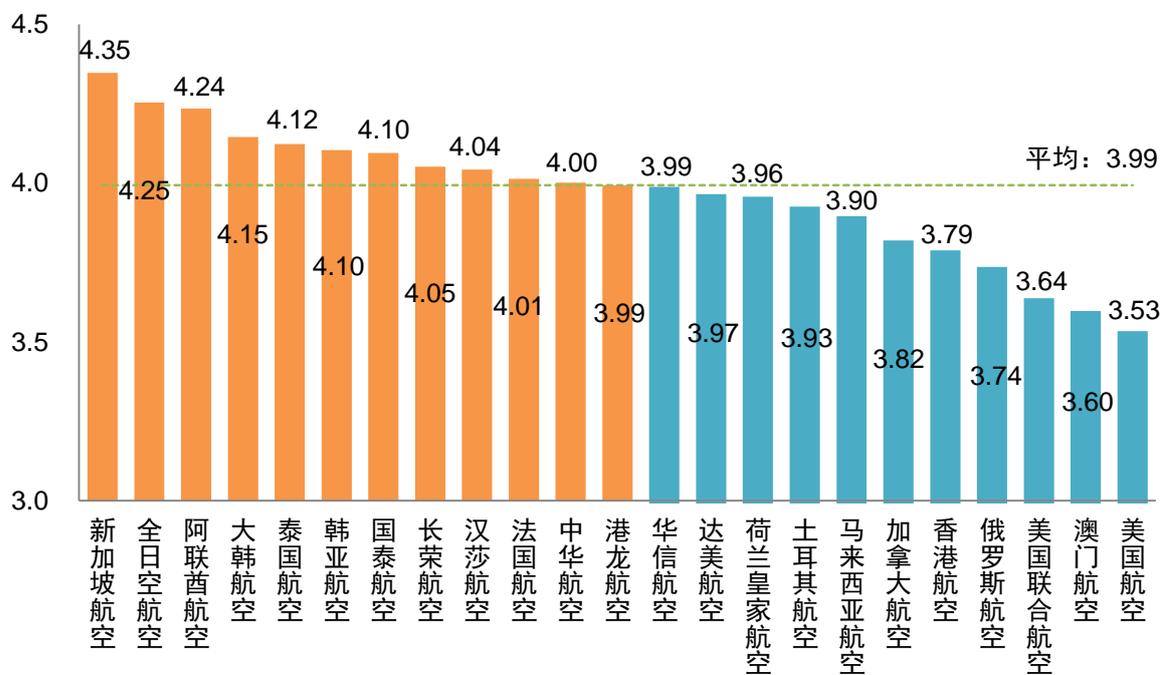
Data:CAPSE.com.cn

2015年国际及港澳台航空公司机上服务综合得分“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. 大韩航空
5. 泰国航空

### 2015年航空公司服务评测

国际及港澳台航空公司机上服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

### 2.1.1 空乘服务

空乘服务评测包括：空乘仪表满意程度、呼叫空乘响应时间满意程度、空乘服务态度满意程度、空中个性化服务满意度，4个关键评测参数。综合上述4个关键评测参数得出2015年中国内地航空公司空乘服务“优秀航空公司”：

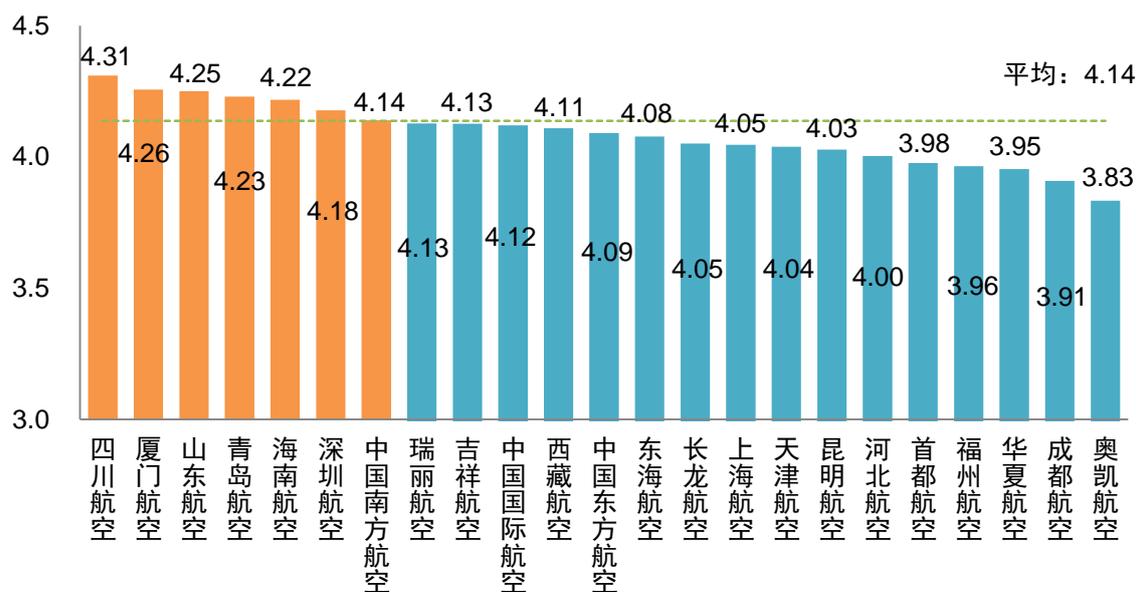
1. 四川航空股份有限公司
2. 厦门航空有限公司
3. 山东航空股份有限公司
4. 青岛航空股份有限公司
5. 海南航空股份有限公司

其中：

- 空乘仪表满意程度最佳航空公司——青岛航空股份有限公司
- 呼叫空乘响应时间满意程度最佳航空公司——四川航空股份有限公司
- 空乘服务态度满意程度最佳航空公司——青岛航空股份有限公司
- 空中个性化服务满意度最佳航空公司——四川航空股份有限公司

### 2015年航空公司服务评测

#### 中国内地航空公司空乘服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

2015 年国际及港澳台航空公司空乘服务“优秀航空公司”：

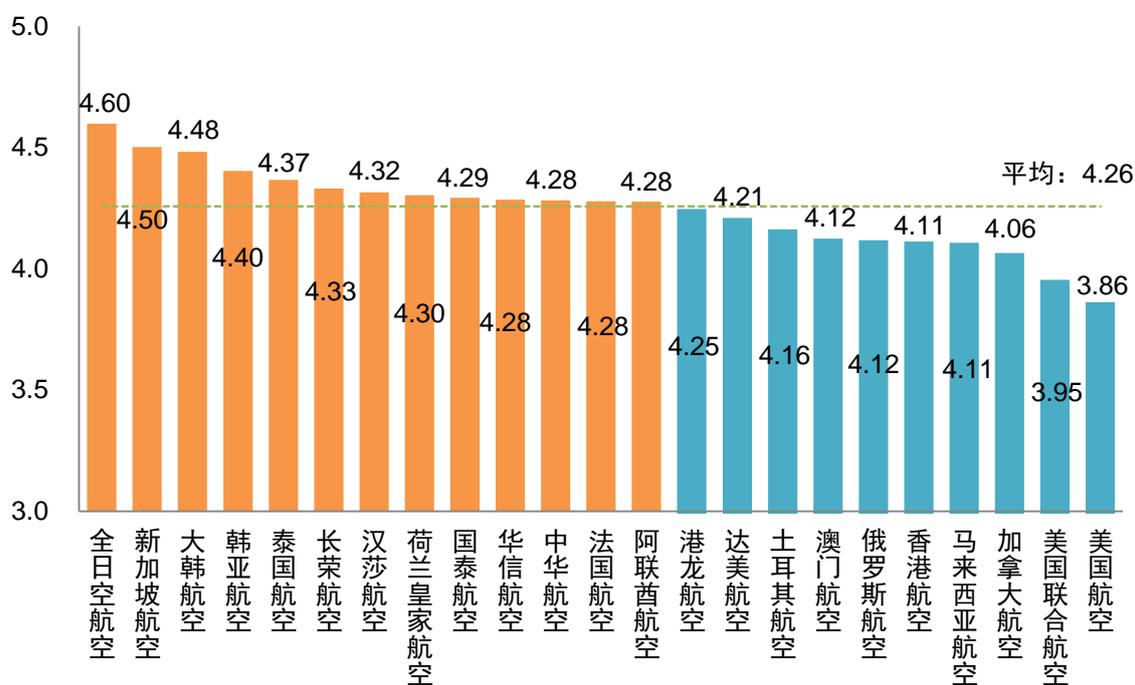
1. 全日空航空
2. 新加坡航空
3. 大韩航空
4. 韩亚航空
5. 泰国航空

其中：

- 空乘仪表满意程度最佳航空公司——新加坡航空
- 呼叫空乘响应时间满意程度最佳航空公司——新加坡航空
- 空乘服务态度满意程度最佳航空公司——全日空航空
- 空中个性化服务满意度最佳航空公司——全日空航空

## 2015年航空公司服务评测

### 国际及港澳台航空公司空乘服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2.1.2 机上广播

机上广播评测包括：机上信息通报满意程度、机长广播水平、空乘广播水平、空中颠簸提醒满意度，4个关键评测参数，综合上述4个关键评测参数得出2015年中国内地航空公司机上广播“优秀航空公司”：

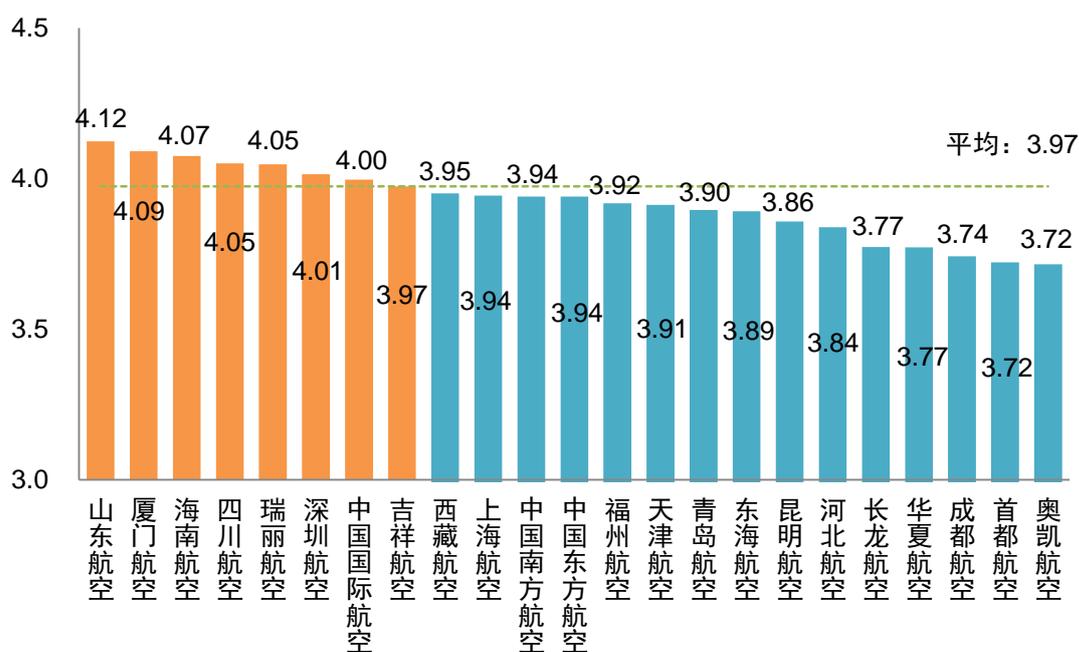
1. 山东航空股份有限公司
2. 厦门航空有限公司
3. 海南航空股份有限公司
4. 四川航空股份有限公司
5. 瑞丽航空有限公司

其中：

- 机上信息通报满意程度最佳航空公司——山东航空股份有限公司
- 机长广播水平最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 空乘广播水平最佳航空公司——瑞丽航空有限公司
- 空中颠簸提醒满意度最佳航空公司——山东航空股份有限公司

## 2015年航空公司服务评测

### 中国内地航空公司机上广播综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2015 年国际及港澳台航空公司机上广播“优秀航空公司”：

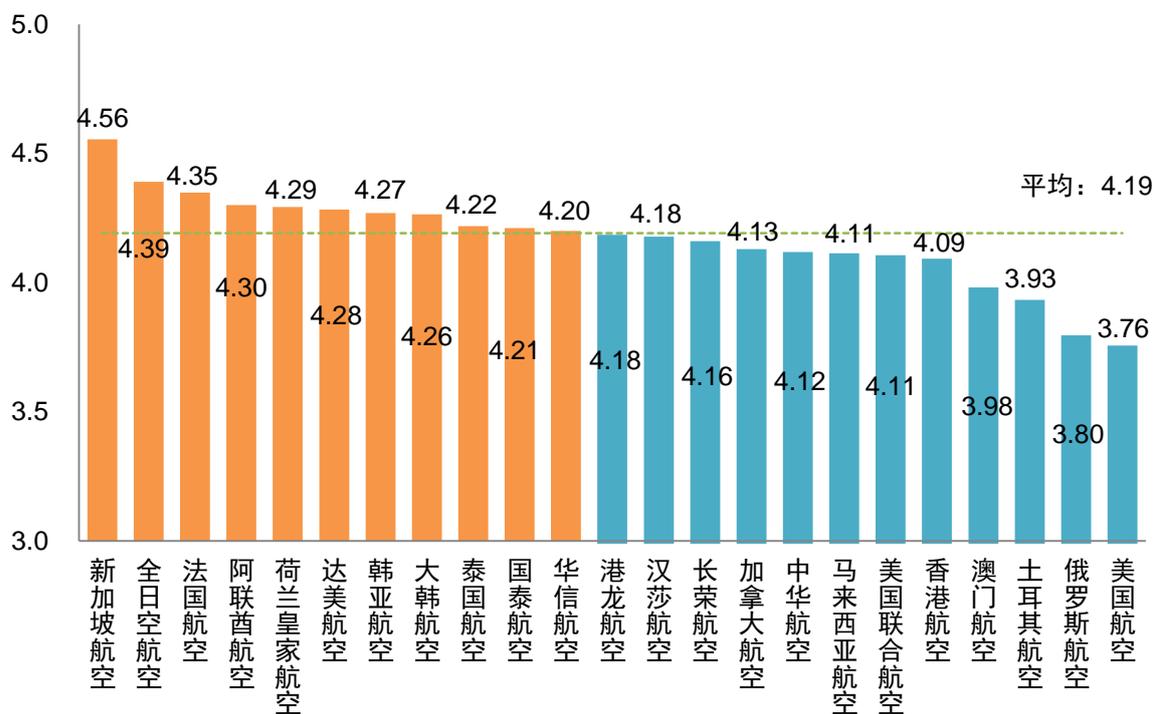
1. 新加坡航空
2. 全日空航空
3. 法国航空
4. 阿联酋航空
5. 荷兰皇家航空

其中：

- 机上信息通报满意程度最佳航空公司——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
- 空中颠簸提醒满意度最佳航空公司——新加坡航空

## 2015年航空公司服务评测

## 国际及港澳台航空公司机上广播综合得分



Data:CAPSE.com.cn

### 2.1.3 机上餐食

机上餐食评测包括：餐食丰富程度、餐食份量满意度、餐食口味满意度、饮品丰富程度，4 个关键评测参数，综合上述 4 个关键评测参数得出 2015 年中国内地航空公司机上餐食“优秀航空公司”：

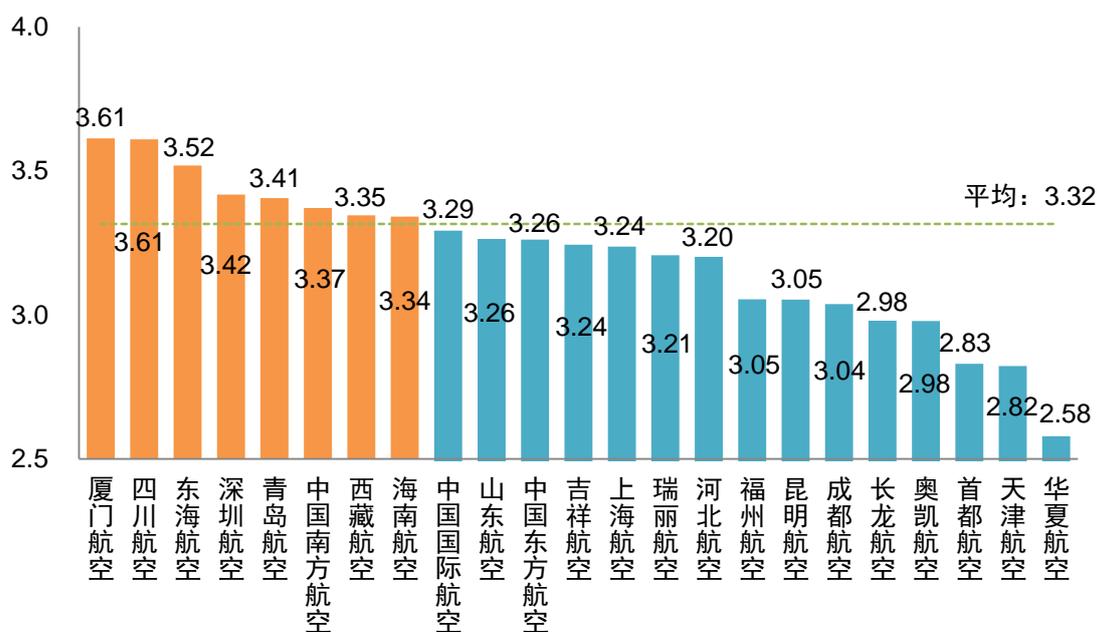
1. 厦门航空有限公司
2. 四川航空股份有限公司
3. 深圳东海航空有限公司
4. 深圳航空有限责任公司
5. 青岛航空股份有限公司

其中：

- 餐食丰富程度最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 餐食份量满意度最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 餐食口味满意度最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 饮品丰富程度最佳航空公司——厦门航空有限公司

### 2015年航空公司服务评测

#### 中国内地航空公司机上餐食综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2015 年国际及港澳台航空公司机上餐食“优秀航空公司”：

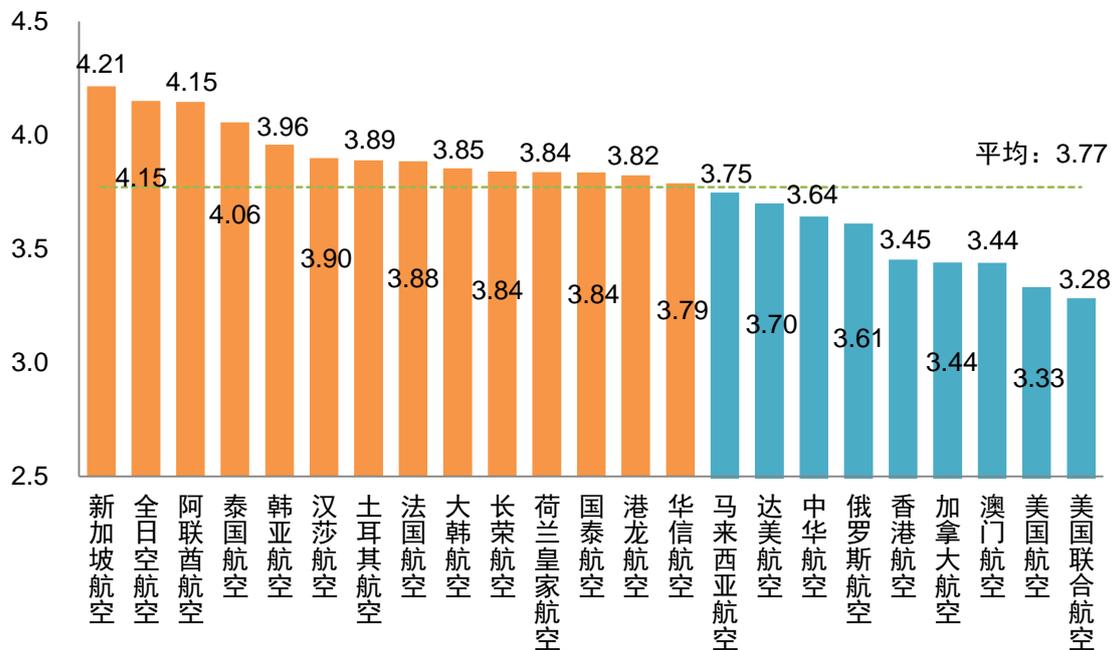
1. 新加坡航空
2. 全日空航空
3. 阿联酋航空
4. 泰国航空
5. 韩亚航空

其中：

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

## 2015年航空公司服务评测

## 国际及港澳台航空公司机上餐食综合得分



Data:CAPSE.com.cn

### 2.1.4 客舱设施

客舱设施评测包括：客舱清洁和整齐程度、客舱设施完好程度、座椅舒适程度、机上卫生间满意程度，4 个关键评测参数，综合上述 4 个关键评测参数得出 2015 年中国内地航空公司客舱设施“优秀航空公司”：

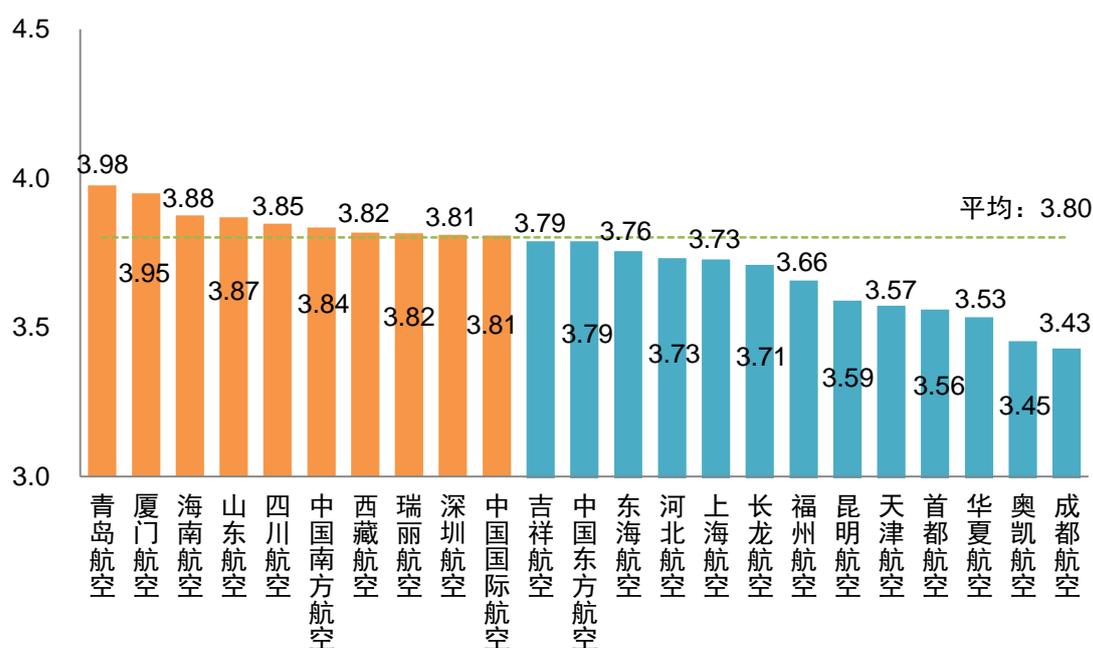
1. 青岛航空股份有限公司
2. 厦门航空有限公司
3. 海南航空股份有限公司
4. 山东航空股份有限公司
5. 四川航空股份有限公司

其中：

- 客舱清洁和整齐程度最佳航空公司——青岛航空股份有限公司
- 客舱设施完好程度最佳航空公司——瑞丽航空有限公司
- 座椅舒适程度最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 机上卫生间满意程度最佳航空公司——青岛航空股份有限公司

### 2015年航空公司服务评测

#### 中国内地航空公司客舱设施综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2015年国际及港澳台航空公司客舱设施“优秀航空公司”：

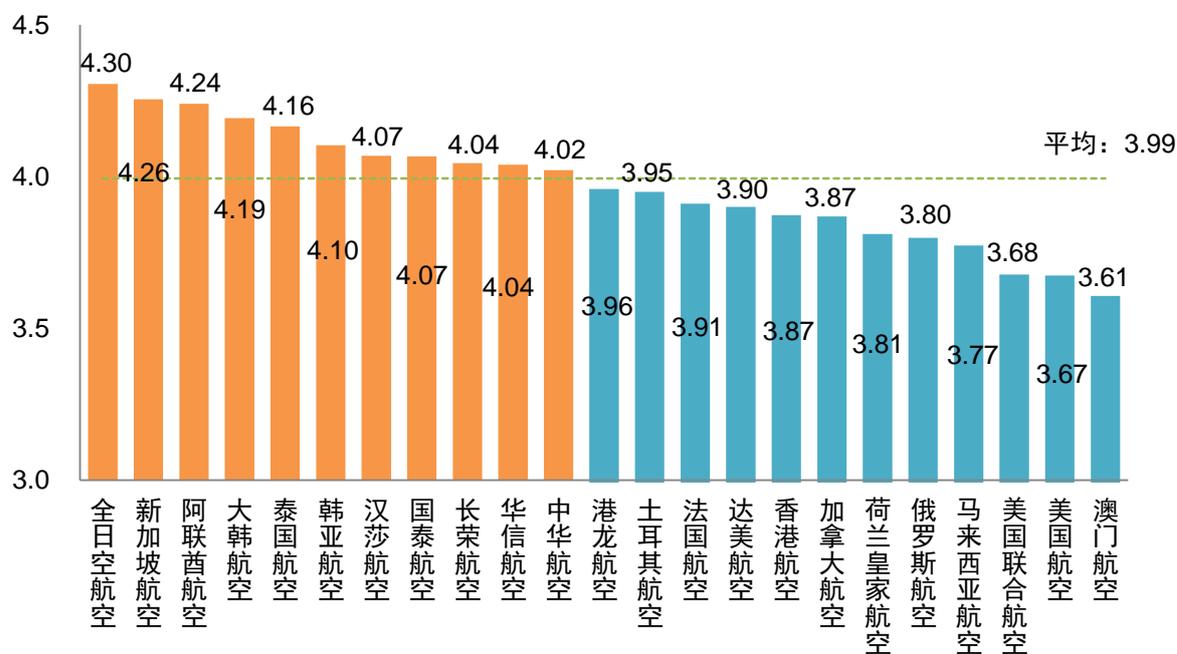
1. 全日空航空
2. 新加坡航空
3. 阿联酋航空
4. 大韩航空
5. 泰国航空

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——新加坡航空
- 机上卫生间满意程度最佳航空公司——全日空航空

## 2015年航空公司服务评测

## 国际及港澳台航空公司客舱设施综合得分



Data:CAPSE.com.cn

### 2.1.5 机上娱乐

机上娱乐评测包括：刊物满意度、视频节目满意度、音乐频道满意度，3 个关键评测参数，综合上述 3 个关键评测参数得出 2015 年中国内地航空公司机上娱乐“优秀航空公司”：

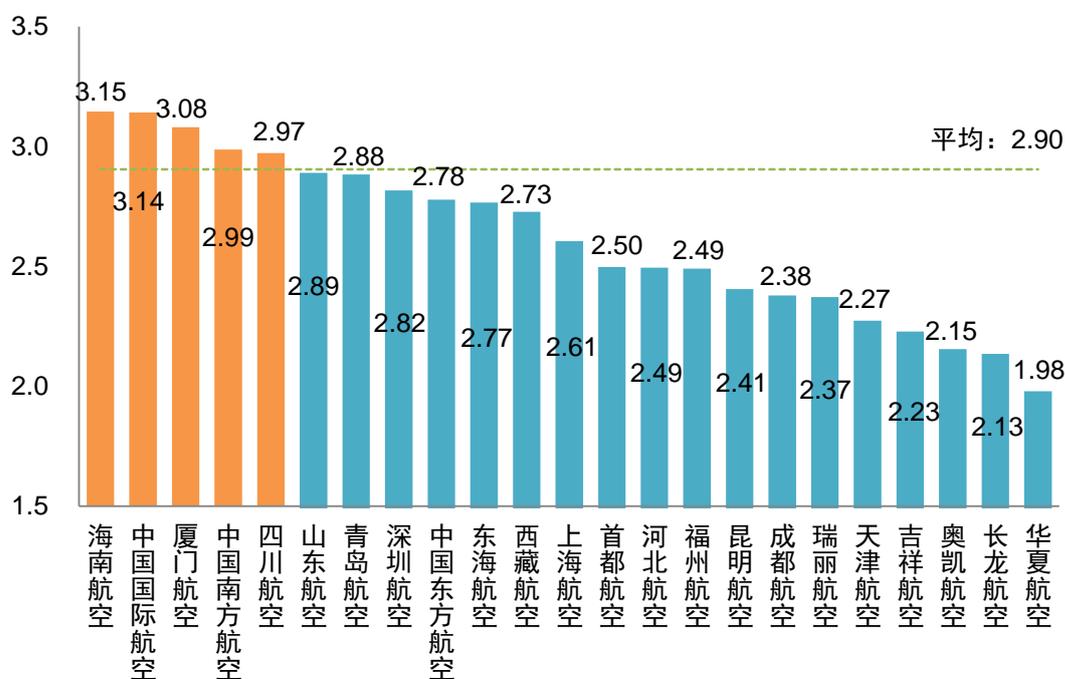
1. 海南航空股份有限公司
2. 中国国际航空股份有限公司
3. 厦门航空有限公司
4. 中国南方航空股份有限公司
5. 四川航空股份有限公司

其中：

- 刊物满意度最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 视频节目满意度最佳航空公司——海南航空股份有限公司
- 音乐频道满意度最佳航空公司——中国国际航空股份有限公司

### 2015年航空公司服务评测

#### 中国内地航空公司机上娱乐综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2015年国际及港澳台航空公司机上娱乐“优秀航空公司”：

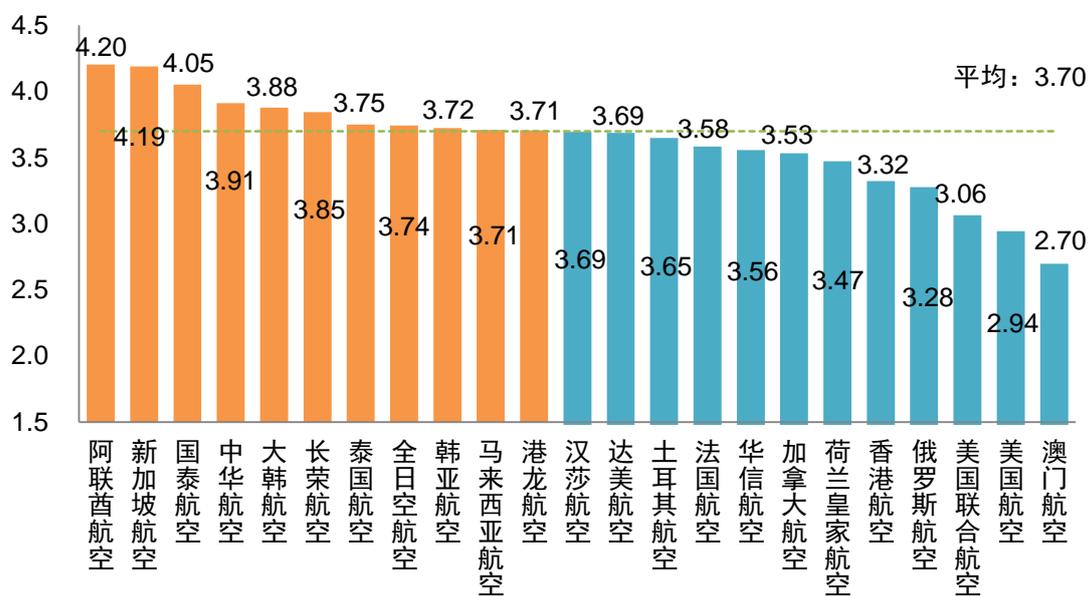
1. 阿联酋航空
2. 新加坡航空
3. 国泰航空
4. 中华航空
5. 大韩航空

其中：

- 刊物满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 视频节目满意度最佳航空公司——阿联酋航空
- 音乐频道满意度最佳航空公司——阿联酋航空

## 2015年航空公司服务评测

## 国际及港澳台航空公司机上娱乐综合得分



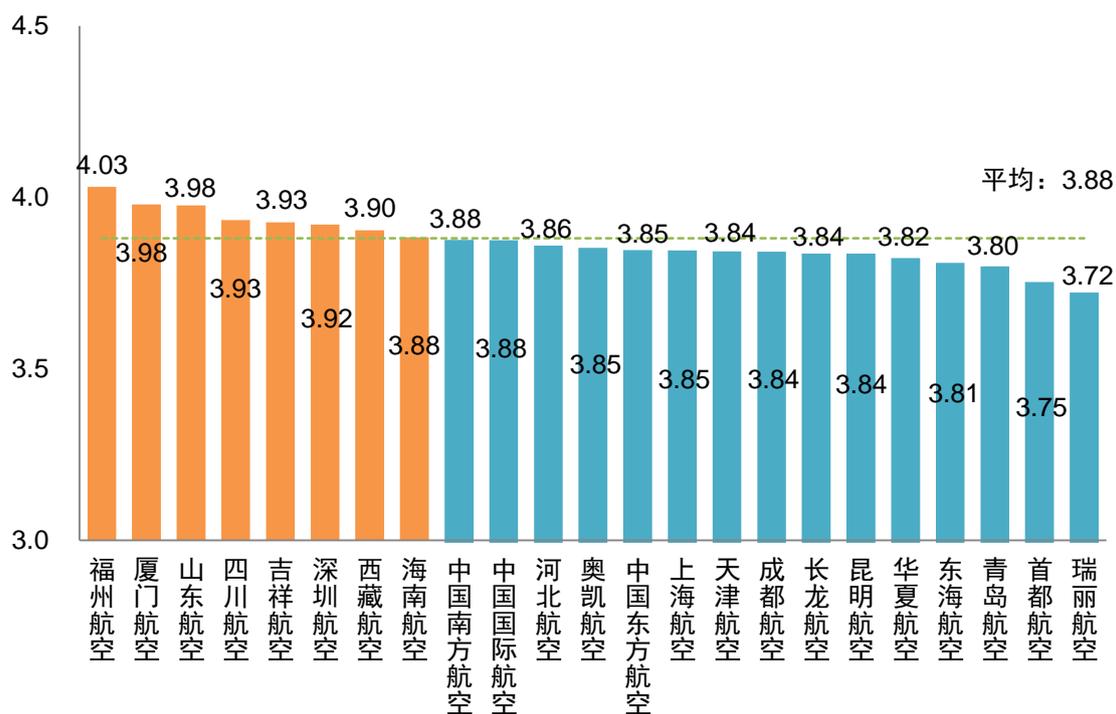
Data:CAPSE.com.cn

## 2.2 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。综合上述 2 项关键评测参数得出 2015 年中国内地航空公司地面综合服务“最佳航空公司”：

1. 福州航空有限责任公司
2. 厦门航空有限公司
3. 山东航空股份有限公司
4. 四川航空股份有限公司
5. 上海吉祥航空股份有限公司

### 2015年航空公司服务评测 中国内地航空公司地面服务综合得分



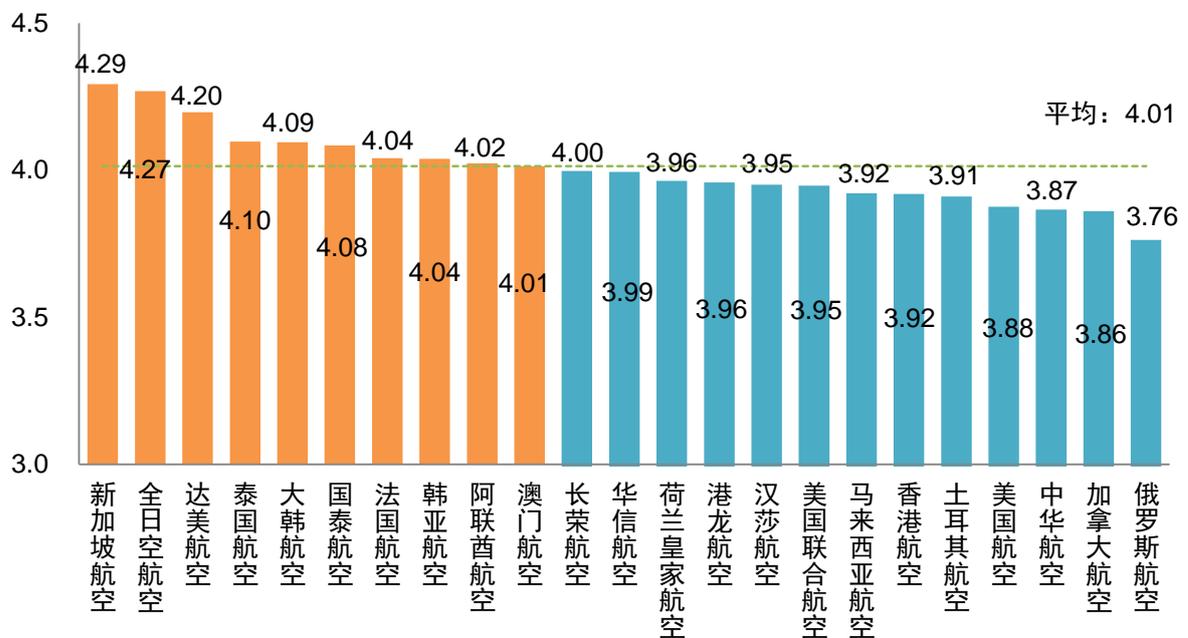
Data:CAPSE.com.cn

2015 年国际及港澳台航空公司地面综合服务“最佳航空公司”：

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

## 2015年航空公司服务评测

### 国际及港澳台航空公司地面服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

### 2.2.1 值机与离港服务

值机与离港服务评测包括：自助值机满意度、柜台值机满意度、登机秩序满意度、登机信息提醒友好性、登机等候时间满意度，5 个关键评测参数，综合上述 5 个关键评测参数得出 2015 年中国内地航空公司值机与离港“优秀航空公司”：

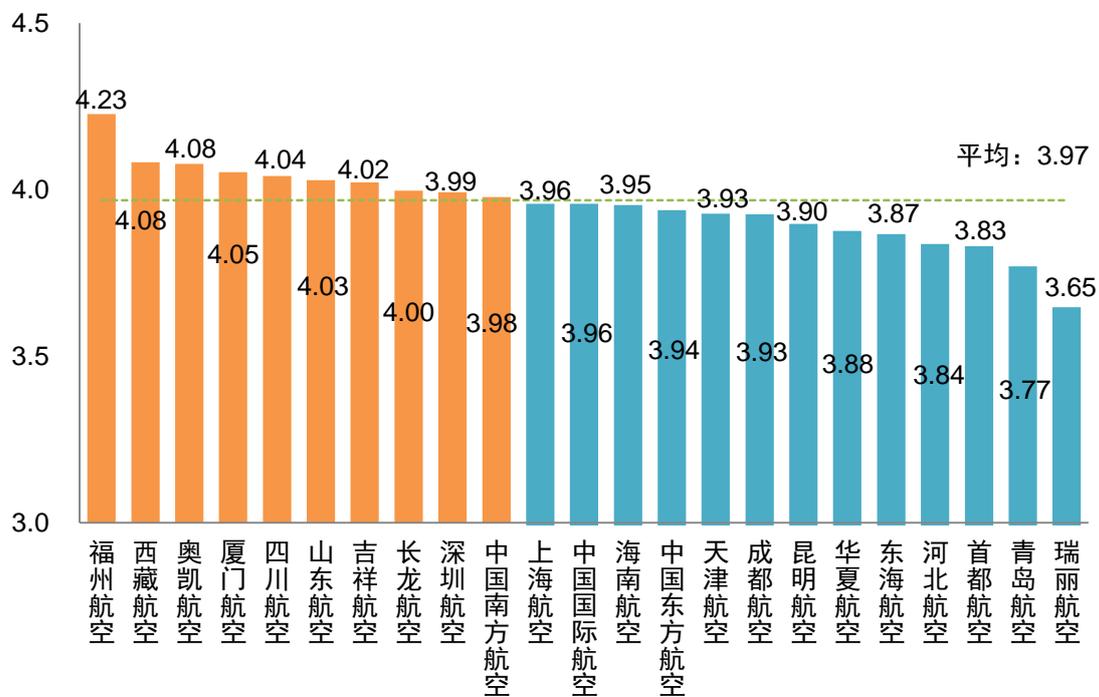
1. 福州航空有限责任公司
2. 西藏航空有限公司
3. 奥凯航空有限公司
4. 厦门航空有限公司
5. 四川航空股份有限公司

其中：

- 自助值机满意度最佳航空公司——奥凯航空有限公司
- 柜台值机满意度最佳航空公司——浙江长龙航空有限公司
- 登机秩序满意度最佳航空公司——西藏航空有限公司
- 登机信息提醒友好性最佳航空公司——奥凯航空有限公司
- 登机等候时间满意度最佳航空公司——浙江长龙航空有限公司

## 2015年航空公司服务评测

### 中国内地航空公司值机与离港服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2015 年国际及港澳台航空公司值机与离港“优秀航空公司”：

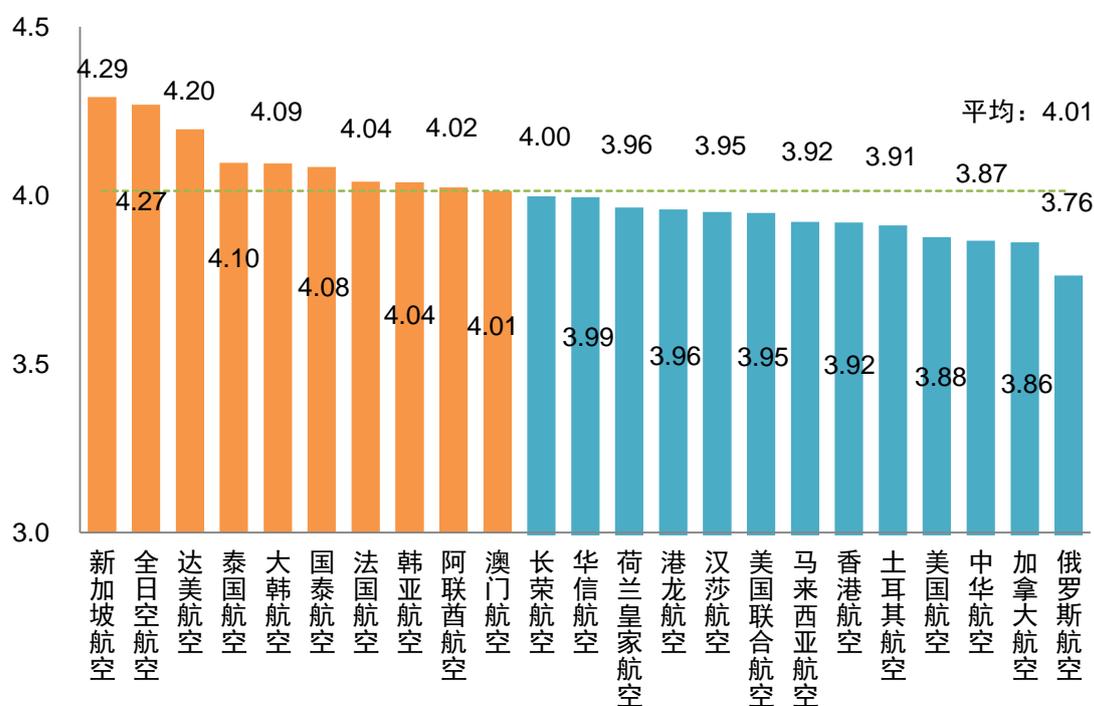
1. 新加坡航空
2. 全日空航空
3. 达美航空
4. 泰国航空
5. 大韩航空

其中：

- 自助值机满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 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——全日空航空
- 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——澳门航空

## 2015年航空公司服务评测

## 国际及港澳台航空公司地面服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2.2.2 行李服务

行李服务评测包括：对行李的保护满意度、行李传输时间满意度，2 个关键评测参数，综合上述 2 个关键评测参数得出 2015 年中国内地航空公司行李服务“优秀航空公司”：

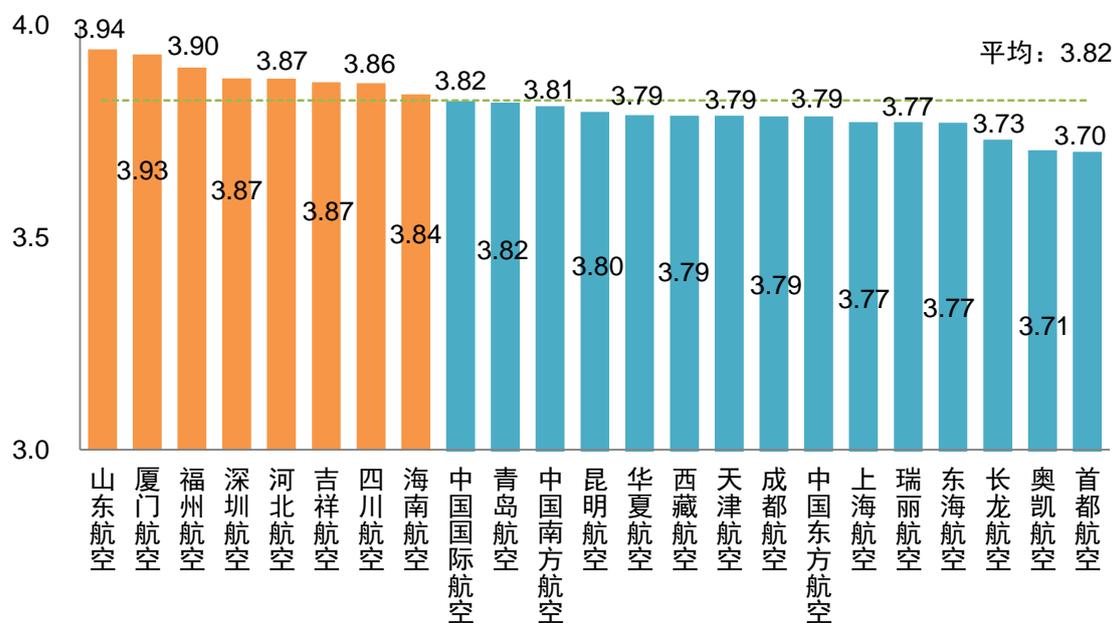
1. 山东航空股份有限公司
2. 厦门航空有限公司
3. 福州航空有限责任公司
4. 深圳航空有限责任公司
5. 河北航空有限公司

其中：

- 对行李的保护满意度最佳航空公司——山东航空股份有限公司
- 行李传输时间满意度最佳航空公司——河北航空有限公司

### 2015年航空公司服务评测

#### 中国内地航空公司行李服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2015 年国际及港澳台航空公司行李服务“优秀航空公司”：

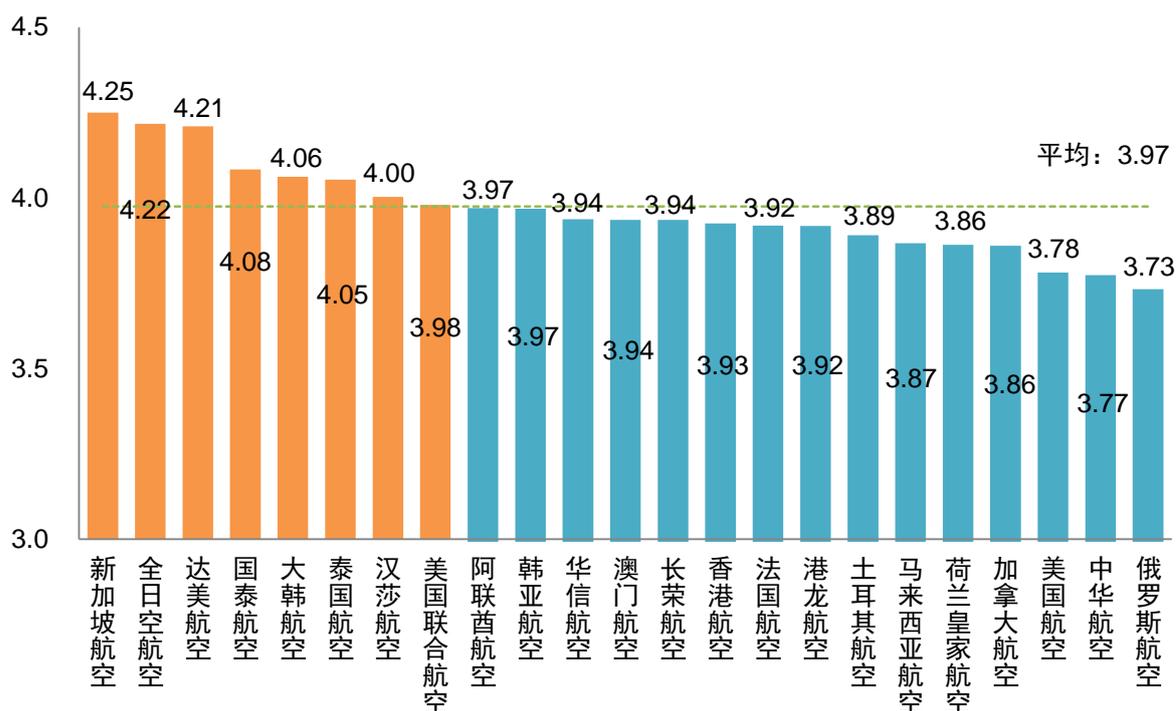
1. 新加坡航空
2. 全日空航空
3. 达美航空
4. 国泰航空
5. 大韩航空

其中：

- 对行李的保护满意度最佳航空公司——达美航空
- 行李传输时间满意度最佳航空公司——新加坡航空

## 2015年航空公司服务评测

## 国际及港澳台航空公司行李服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

### 2.3 不正常航班服务

不正常航班服务评测包括：航班不正常时机上信息通报满意程度、航班延误时空乘服务态度满意程度、航班延误时餐食服务满意程度、航班延误时临时机上娱乐提供满意程度、改签及退票效率满意程度，5 个关键评测参数，综合上述 5 个关键评测参数得出 2015 年中国内地航空公司不正常航班机上服务“优秀航空公司”：

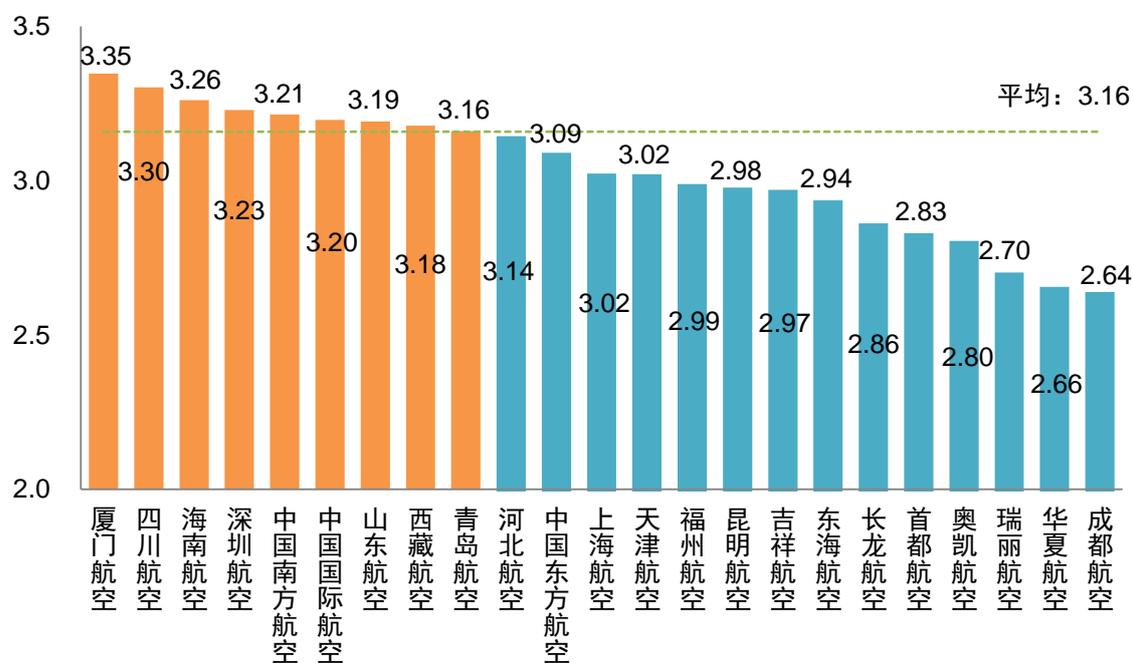
1. 厦门航空有限公司
2. 四川航空股份有限公司
3. 海南航空股份有限公司
4. 深圳航空有限责任公司
5. 中国南方航空股份有限公司

其中：

- 信息通报满意程度最佳航空公司——青岛航空有限公司
- 空乘服务态度满意程度最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 餐食服务满意程度最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 临时机上娱乐提供满意程度最佳航空公司——厦门航空有限公司
- 改签及退票效率满意程度——河北航空

## 2015年航空公司服务评测

## 中国内地航空公司不正常航班服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

2015 年国际及港澳台航空公司不正常航班机上服务“优秀航空公司”：

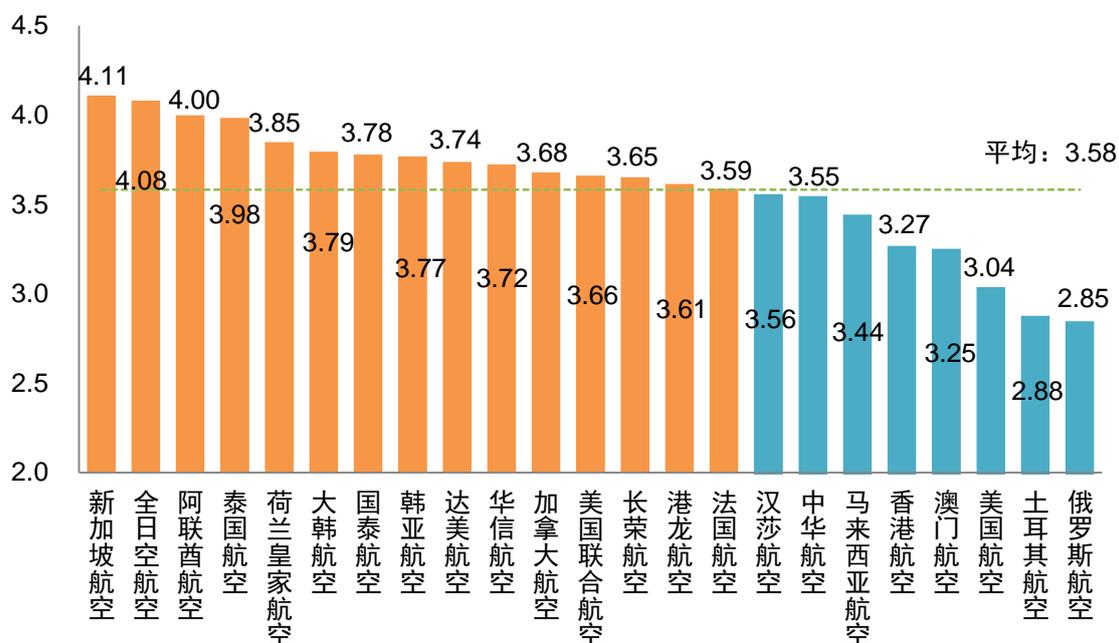
1. 新加坡航空
2. 全日空航空
3. 阿联酋航空
4. 泰国航空
5. 荷兰皇家航空

其中：

- 信息通报满意程度最佳航空公司——全日空航空
- 空乘服务态度满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 餐食服务满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 临时机上娱乐提供满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 改签及退票效率满意度——全日空航空

## 2015年航空公司服务评测

国际及港澳台航空公司不正常航班服务综合得分



Data:CAPSE.com.cn

## 2.4 航空公司各项得分明细表

2015 年中国内地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
厦航	4.26	4.09	3.61	3.95	3.08	4.05	3.93	3.35	3.84
川航	4.31	4.05	3.61	3.85	2.97	4.04	3.86	3.30	3.80
海航	4.22	4.07	3.34	3.88	3.15	3.95	3.84	3.26	3.77
山航	4.25	4.12	3.26	3.87	2.89	4.03	3.94	3.19	3.75
深航	4.18	4.01	3.42	3.81	2.82	3.99	3.87	3.23	3.72
国航	4.12	4.00	3.29	3.81	3.14	3.96	3.82	3.20	3.72
青岛航空	4.23	3.90	3.41	3.98	2.88	3.77	3.82	3.16	3.71
南航	4.14	3.94	3.37	3.84	2.99	3.98	3.81	3.21	3.71
西藏航空	4.11	3.95	3.35	3.82	2.73	4.08	3.79	3.18	3.67
东海航空	4.08	3.89	3.52	3.76	2.77	3.87	3.77	2.94	3.65
东航	4.09	3.94	3.26	3.79	2.78	3.94	3.79	3.09	3.64
上航	4.05	3.94	3.24	3.73	2.61	3.96	3.77	3.02	3.60
吉祥航空	4.13	3.97	3.24	3.79	2.23	4.02	3.87	2.97	3.59
福州航空	3.96	3.92	3.05	3.66	2.49	4.23	3.90	2.99	3.57
瑞丽航空	4.13	4.05	3.21	3.82	2.37	3.65	3.77	2.70	3.57
河北航空	4.00	3.84	3.20	3.73	2.49	3.84	3.87	3.14	3.56
昆明航空	4.03	3.86	3.05	3.59	2.41	3.90	3.80	2.98	3.50
长龙航空	4.05	3.77	2.98	3.71	2.13	4.00	3.73	2.86	3.47
天津航空	4.04	3.91	2.82	3.57	2.27	3.93	3.79	3.02	3.46
成都航空	3.91	3.74	3.04	3.43	2.38	3.93	3.79	2.64	3.43
首都航空	3.98	3.72	2.83	3.56	2.50	3.83	3.70	2.83	3.43
奥凯航空	3.83	3.72	2.98	3.45	2.15	4.08	3.71	2.80	3.39
华夏航空	3.95	3.77	2.58	3.53	1.98	3.88	3.79	2.66	3.34
平均	4.14	3.97	3.32	3.80	2.90	3.97	3.82	3.16	3.69

## 2015 年国际及港澳台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	4.50	4.56	4.21	4.26	4.19	4.36	4.25	4.11	4.33
全日空航空	4.60	4.39	4.15	4.30	3.74	4.35	4.22	4.08	4.25
阿联酋航空公司	4.28	4.30	4.15	4.24	4.20	4.11	3.97	4.00	4.18
大韩航空	4.48	4.26	3.85	4.19	3.88	4.14	4.06	3.79	4.12
泰国航空	4.37	4.22	4.06	4.16	3.75	4.16	4.05	3.98	4.11
国泰航空	4.29	4.21	3.84	4.07	4.05	4.09	4.08	3.78	4.08
韩亚航空	4.40	4.27	3.96	4.10	3.72	4.15	3.97	3.77	4.08
长荣航空	4.33	4.16	3.84	4.04	3.85	4.09	3.94	3.65	4.03
达美航空	4.21	4.28	3.70	3.90	3.69	4.18	4.21	3.74	4.01
法国航空	4.28	4.35	3.88	3.91	3.58	4.23	3.92	3.59	4.01
汉莎航空	4.32	4.18	3.90	4.07	3.69	3.87	4.00	3.56	4.00
华信航空	4.28	4.20	3.79	4.04	3.56	4.08	3.94	3.72	3.98
港龙航空	4.25	4.18	3.82	3.96	3.71	4.02	3.92	3.61	3.97
荷兰皇家航空	4.30	4.29	3.84	3.81	3.47	4.12	3.86	3.85	3.95
中华航空	4.28	4.12	3.64	4.02	3.91	4.01	3.77	3.55	3.95
土耳其航空	4.16	3.93	3.89	3.95	3.65	3.94	3.89	2.88	3.89
马来西亚航空	4.11	4.11	3.75	3.77	3.71	4.00	3.87	3.44	3.89
加拿大航空	4.06	4.13	3.44	3.87	3.53	3.86	3.86	3.68	3.82
香港航空	4.11	4.09	3.45	3.87	3.32	3.91	3.93	3.27	3.80
俄罗斯航空	4.12	3.80	3.61	3.80	3.28	3.81	3.73	2.85	3.71
美国联合航空	3.95	4.11	3.28	3.68	3.06	3.90	3.98	3.66	3.71
澳门航空	4.12	3.98	3.44	3.61	2.70	4.13	3.94	3.25	3.68
美国航空	3.86	3.76	3.33	3.67	2.94	4.02	3.78	3.04	3.60
平均	4.26	4.19	3.77	3.99	3.70	4.07	3.97	3.58	3.98

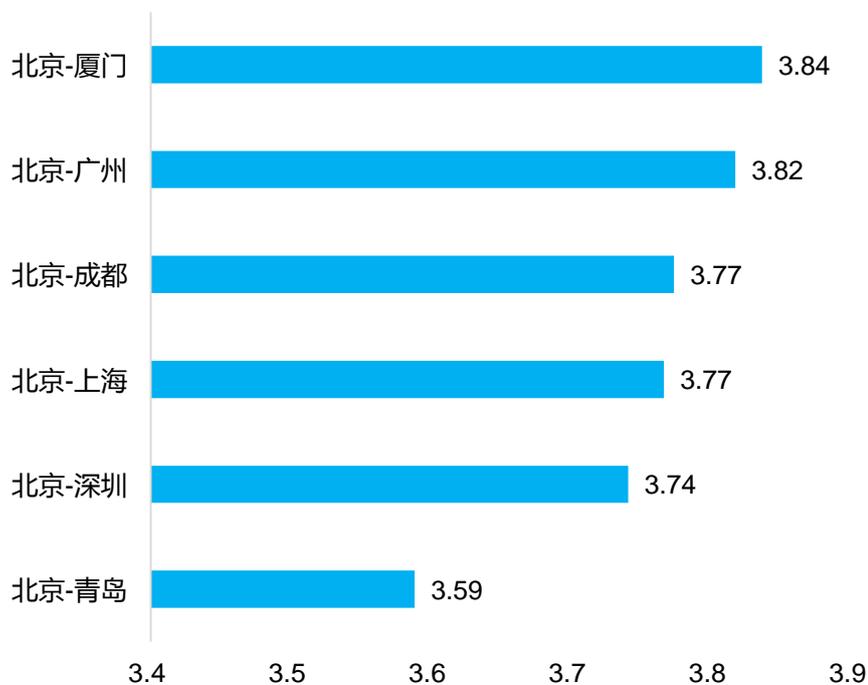
## 2.5 中国内地商务航线服务对比分析

中国内地商务航线 2015 年旅客综合满意度中，“北京-厦门（往返）”的综合满意度最高为 3.84 分，其次是“北京-广州（往返）”综合满意度为 3.82，“北京-青岛（往返）”综合满意度为 3.59，满意度较低。

商务航线上旅客点评航空公司航班量占比以及主要运营航空公司满意度得分概况如下。

### 2015年航空公司服务评测

#### 中国内地商务航线（往返）旅客满意度

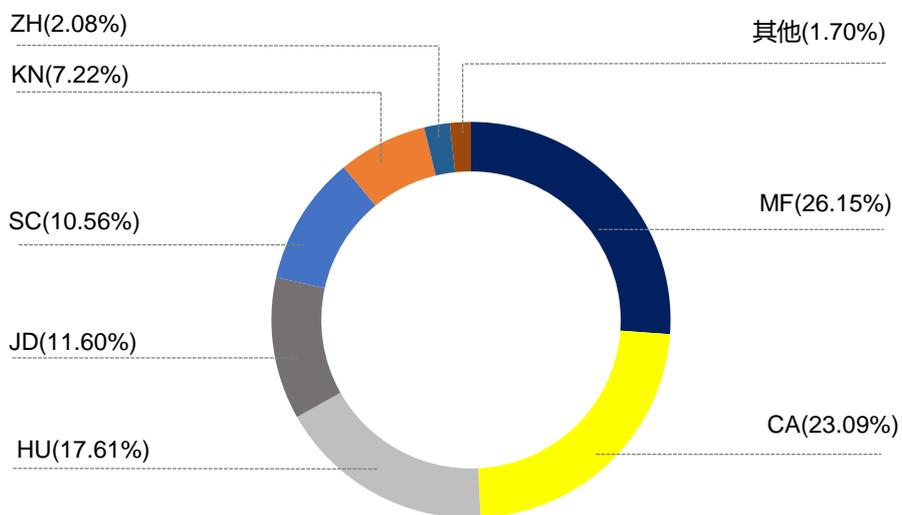


Data:CAPSE.com.cn

### 2.5.1 “北京—厦门”（往返）运营航空公司

2015年航空公司服务评测

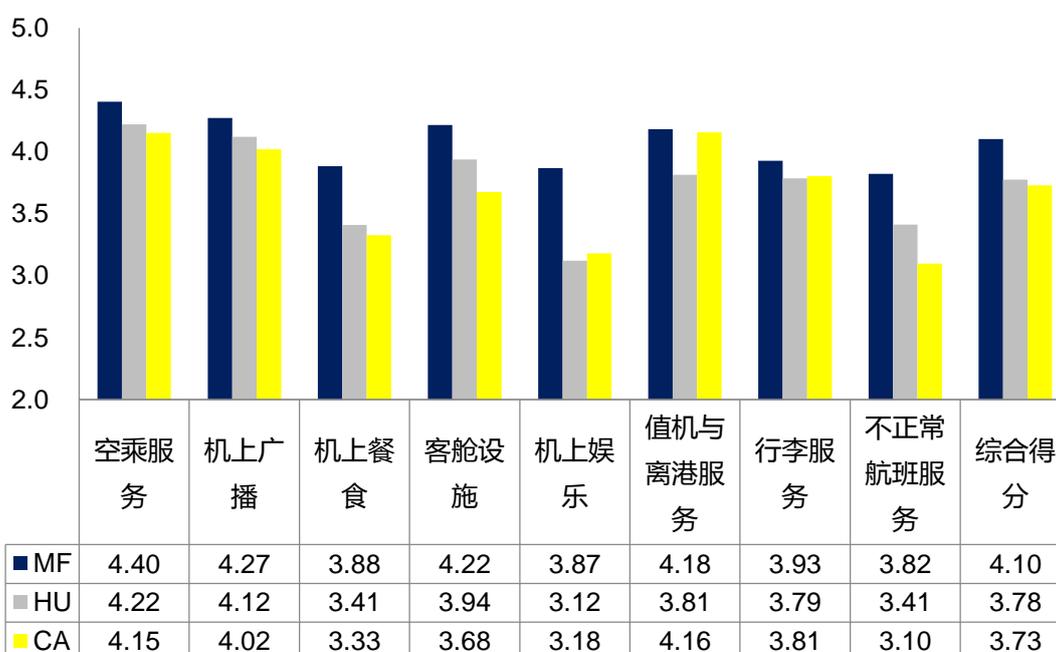
北京-厦门（往返）用户点评航班量各航企占比



Data:CAPSE.com.cn

2015年航空公司服务评测

“北京-厦门”（往返）运营航空公司得分

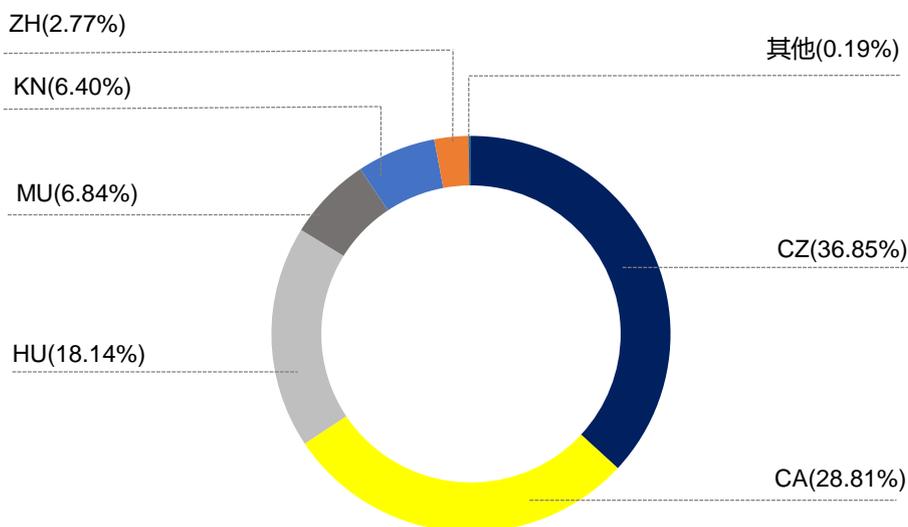


Data:CAPSE.com.cn

### 2.5.2 “北京—广州”（往返）运营航空公司

2015年航空公司服务评测

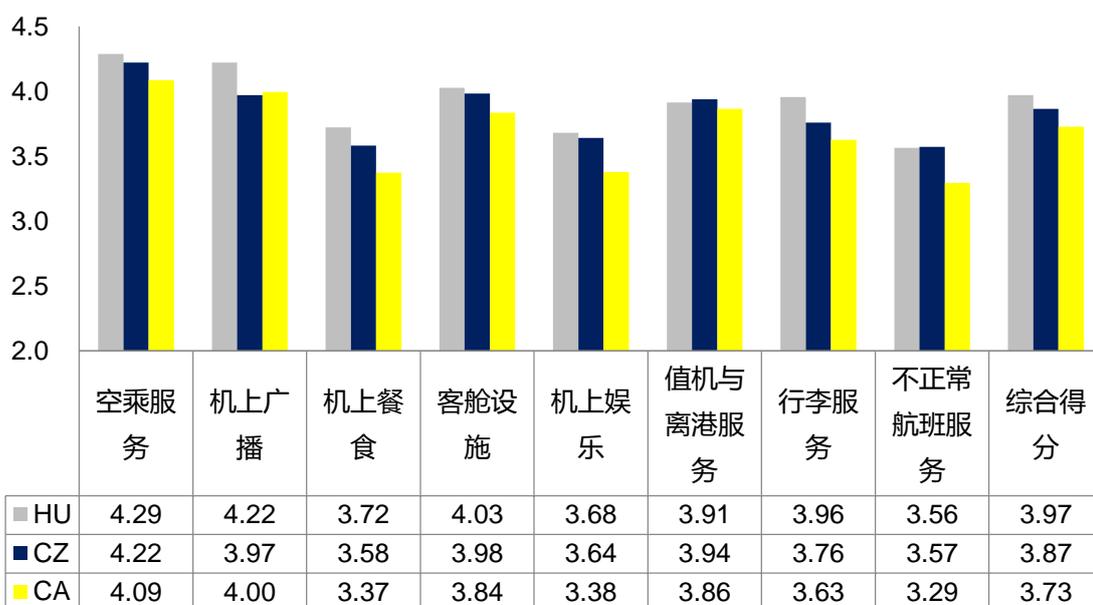
北京-广州（往返）用户点评航班量各航企占比



Data:CAPSE.com.cn

2015年航空公司服务评测

“北京-广州”（往返）运营航空公司得分

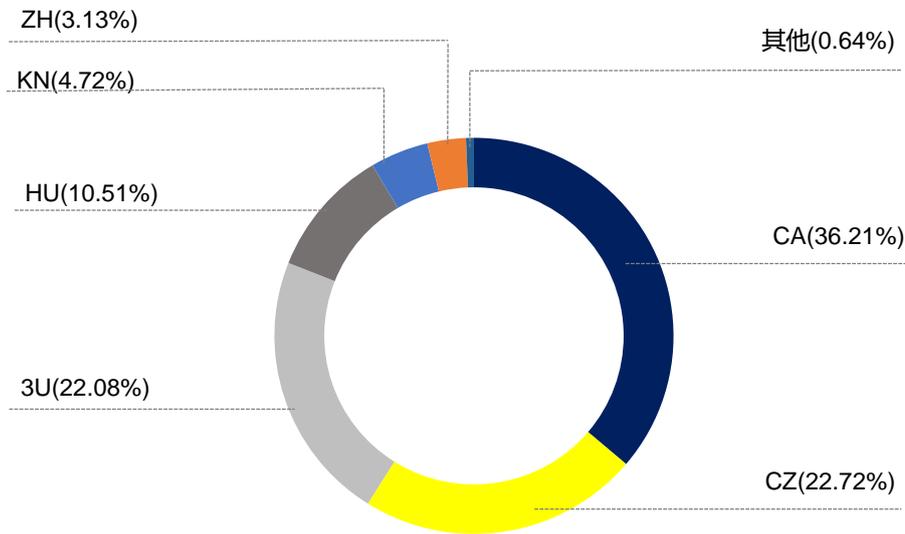


Data:CAPSE.com.cn

### 2.5.3 “北京—成都”（往返）运营航空公司

2015年航空公司服务评测

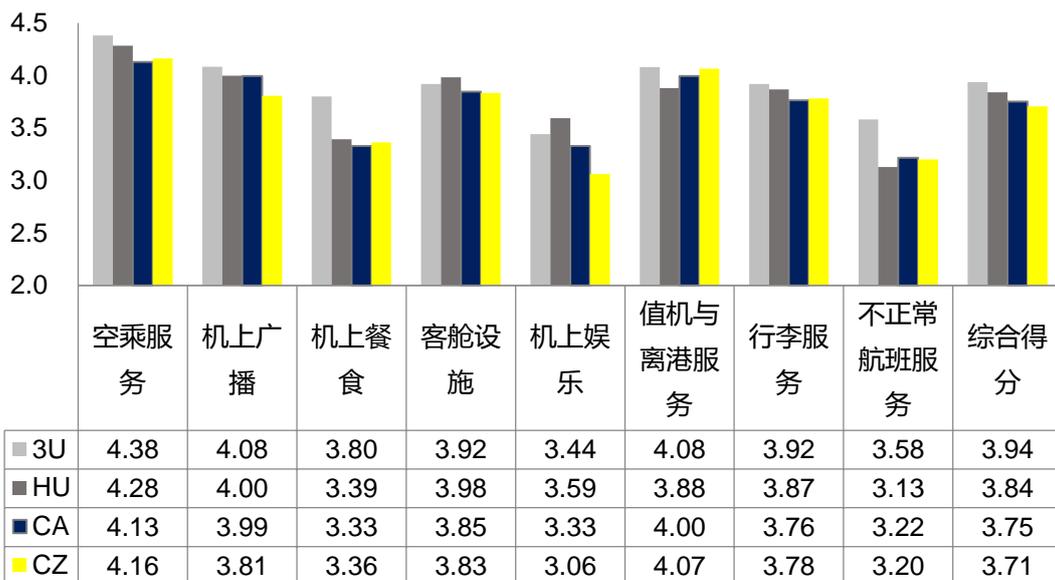
北京-成都（往返）用户点评航班量各航企占比



Data:CAPSE.com.cn

2015年航空公司服务评测

“北京-成都”（往返）运营航空公司得分

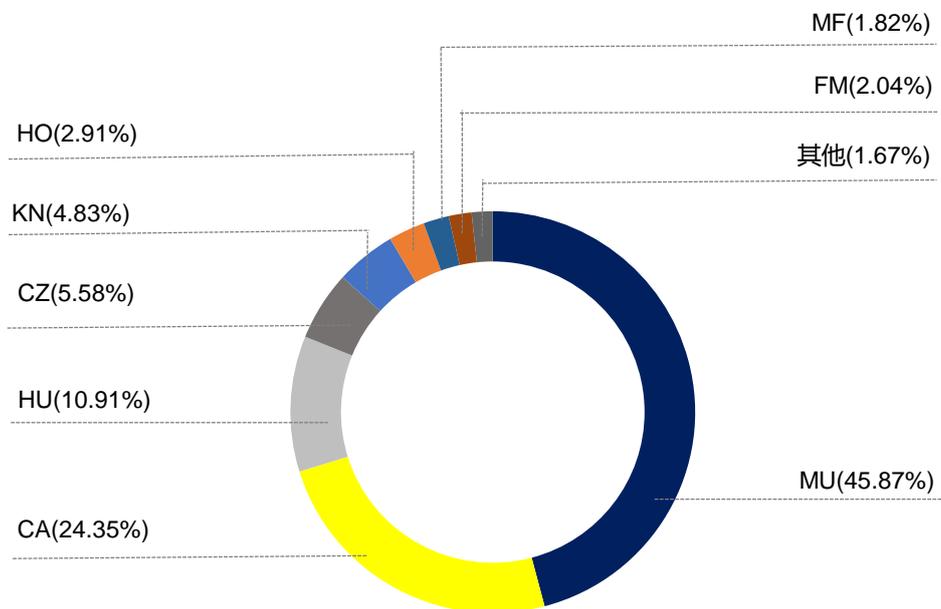


Data:CAPSE.com.cn

### 2.5.4 “北京—上海虹桥”（往返）运营航空公司

2015年航空公司服务评测

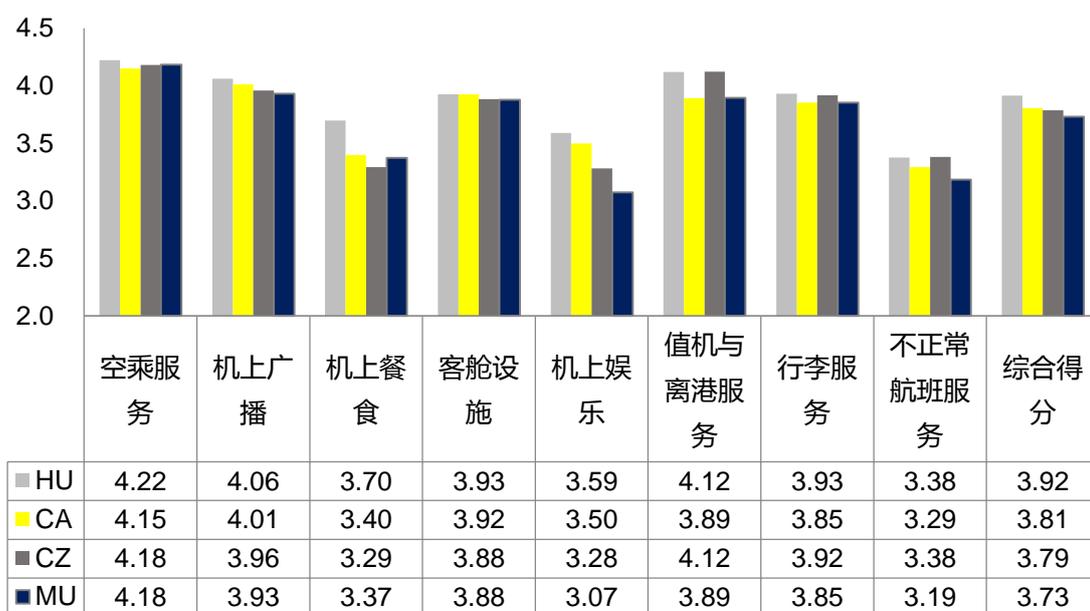
北京-上海虹桥（往返）用户点评航班量各航企占比



Data:CAPSE.com.cn

2015年航空公司服务评测

“北京-上海虹桥”（往返）运营航空公司得分

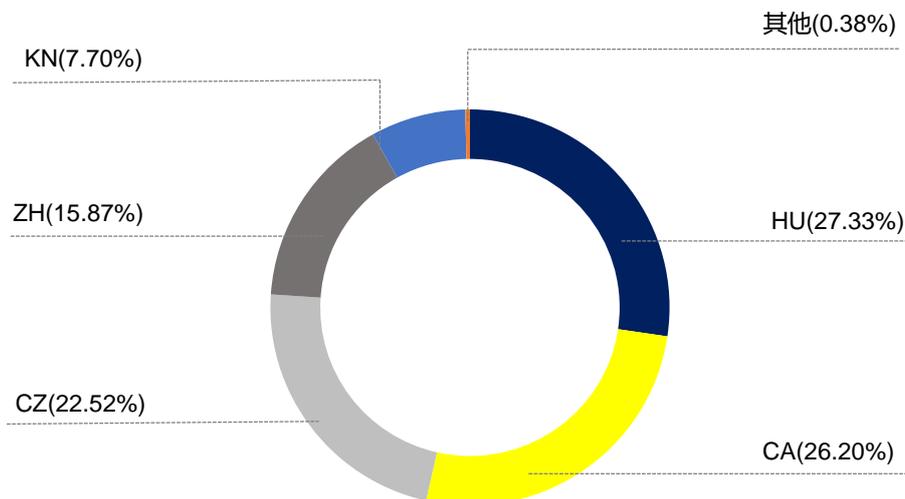


Data:CAPSE.com.cn

### 2.5.5 “北京—深圳”（往返）运营航空公司

2015年航空公司服务评测

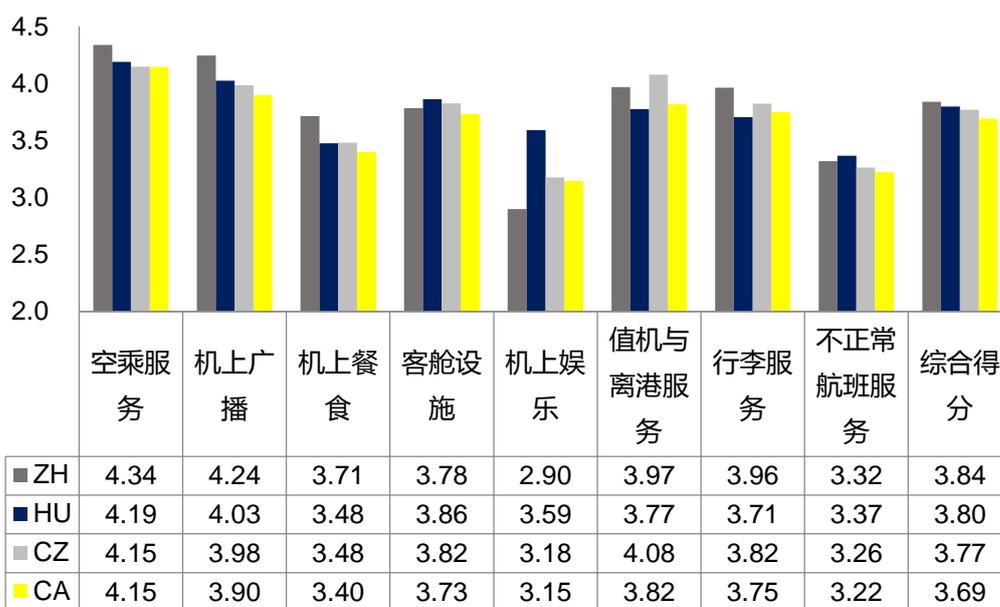
北京-深圳（往返）用户点评航班量各航企占比



Data:CAPSE.com.cn

2015年航空公司服务评测

“北京-深圳”（往返）运营航空公司得分

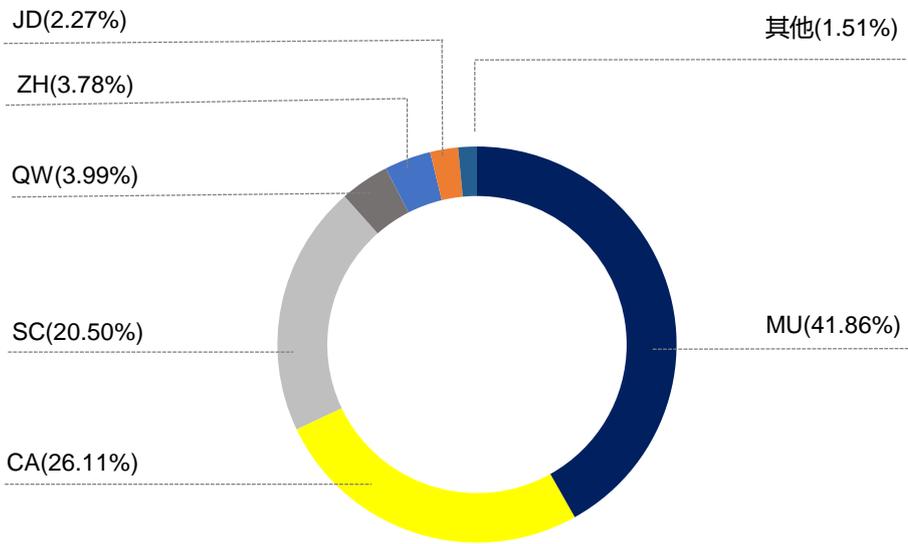


Data:CAPSE.com.cn

### 2.5.6 “北京—青岛”（往返）运营航空公司

2015年航空公司服务评测

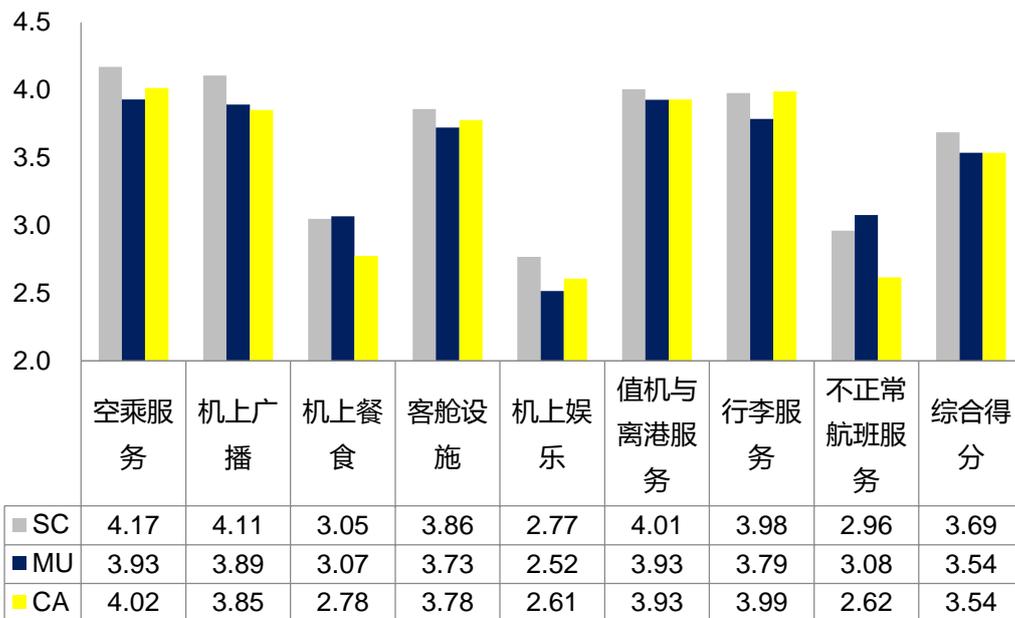
北京-青岛（往返）用户点评航班量各航企占比



Data:CAPSE.com.cn

2015年航空公司服务评测

“北京-青岛”（往返）运营航空公司得分



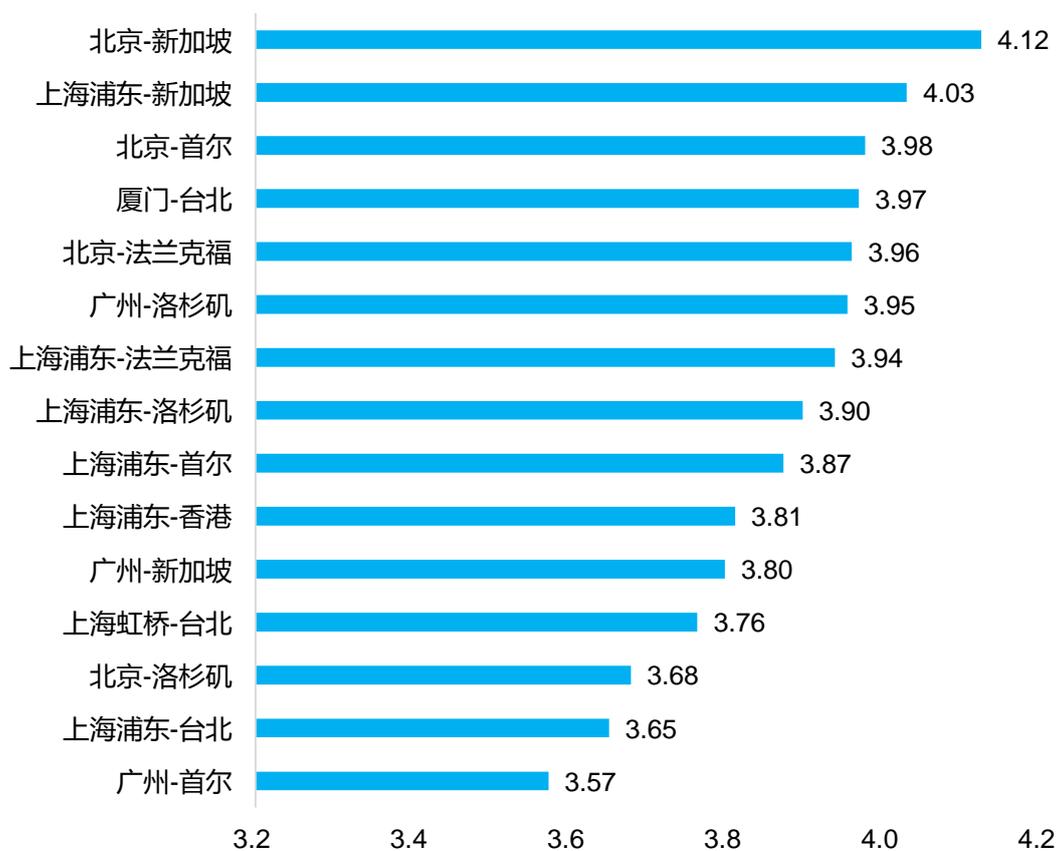
Data:CAPSE.com.cn

## 2.6 中国内地往返国际及港澳台部分航线旅客满意度

中国内地往返国际及港澳台部分航线旅客满意度中，北京-新加坡（往返）满意度最高，其次是上海浦东-新加坡（往返），航线上主要运营航空公司满意度概况如下。

### 2015年航空公司服务评测

#### 中国内地往返国际及港澳台部分航线旅客满意度

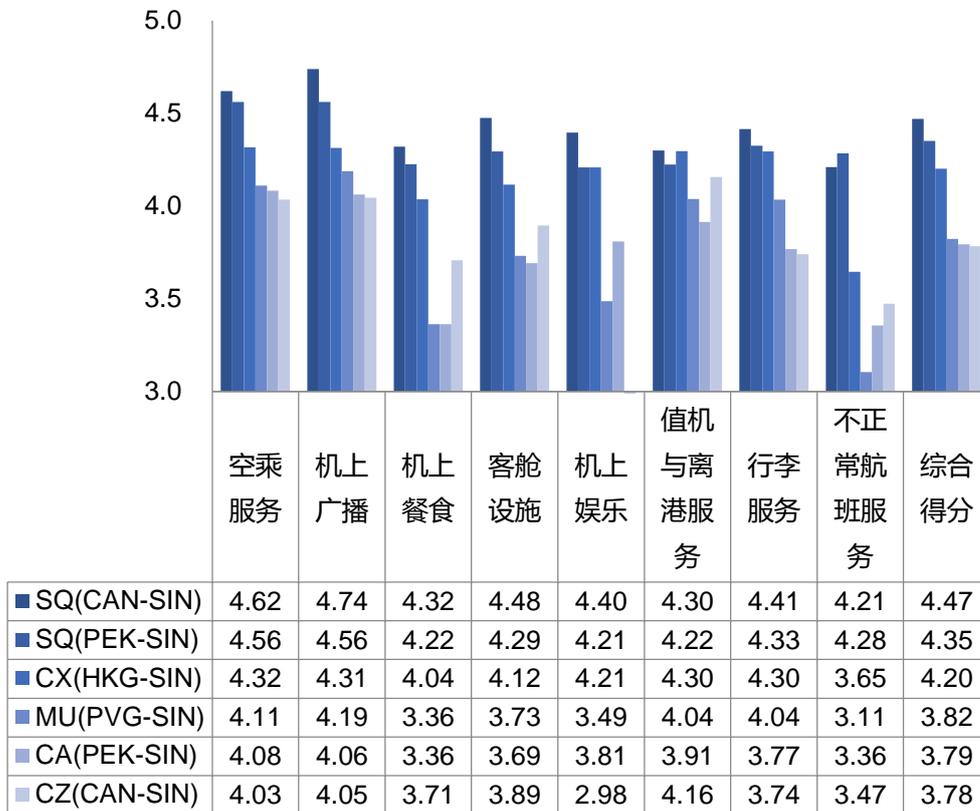


Data:CAPSE.com.cn

### 2.6.1 中国内地往返洛杉矶运营航空公司得分

2015年航空公司服务评测

中国内地往返新加坡运营航空公司得分

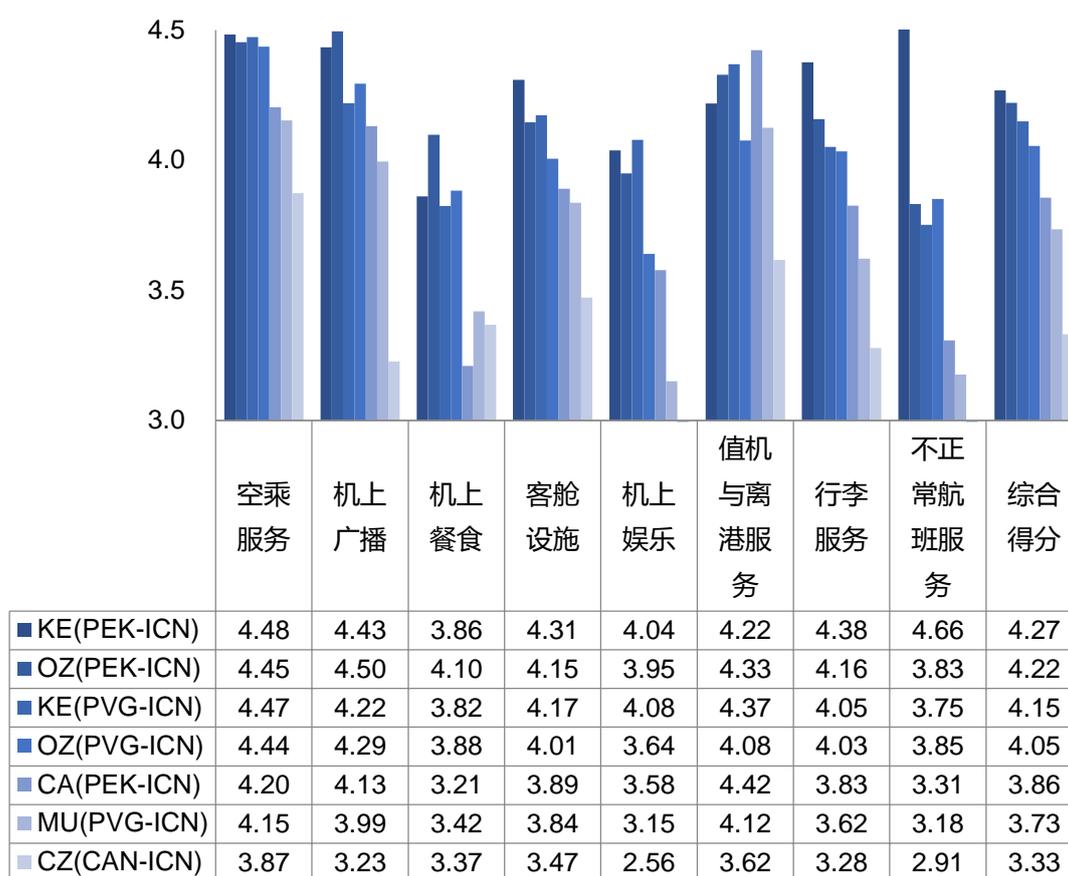


Data:CAPSE.com.cn

## 2.6.2 中国内地往返首尔运营航空公司得分

## 2015年航空公司服务评测

## 中国内地往返首尔运营航空公司得分

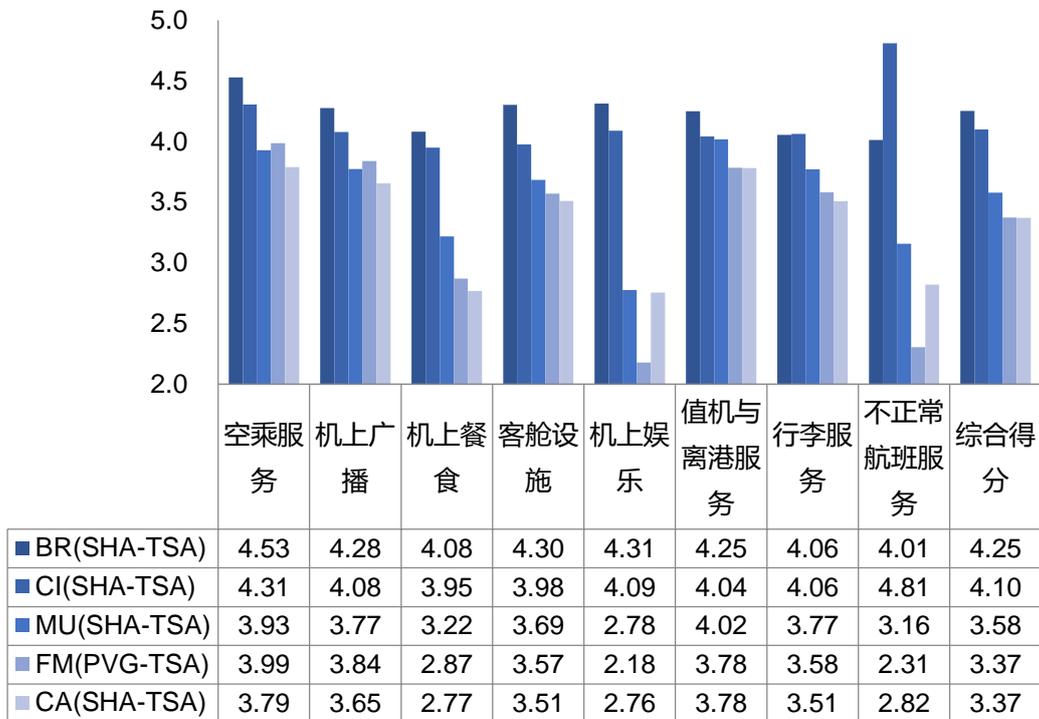


Data:CAPSE.com.cn

## 2.6.3 中国内地往返台北运营航空公司得分

2015年航空公司服务评测

中国内地往返台北运营航空公司得分

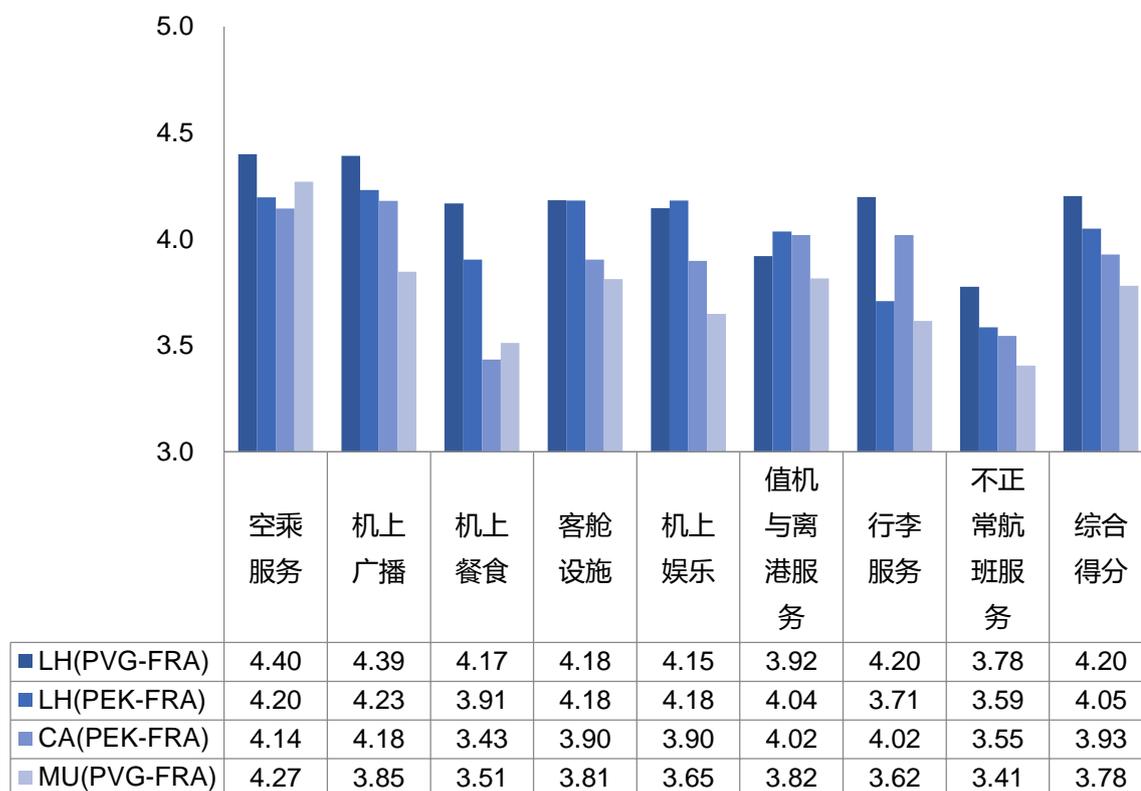


Data:CAPSE.com.cn

## 2.6.4 中国内地往返法兰克福运营航空公司得分

2015年航空公司服务评测

中国内地往返法兰克福运营航空公司得分

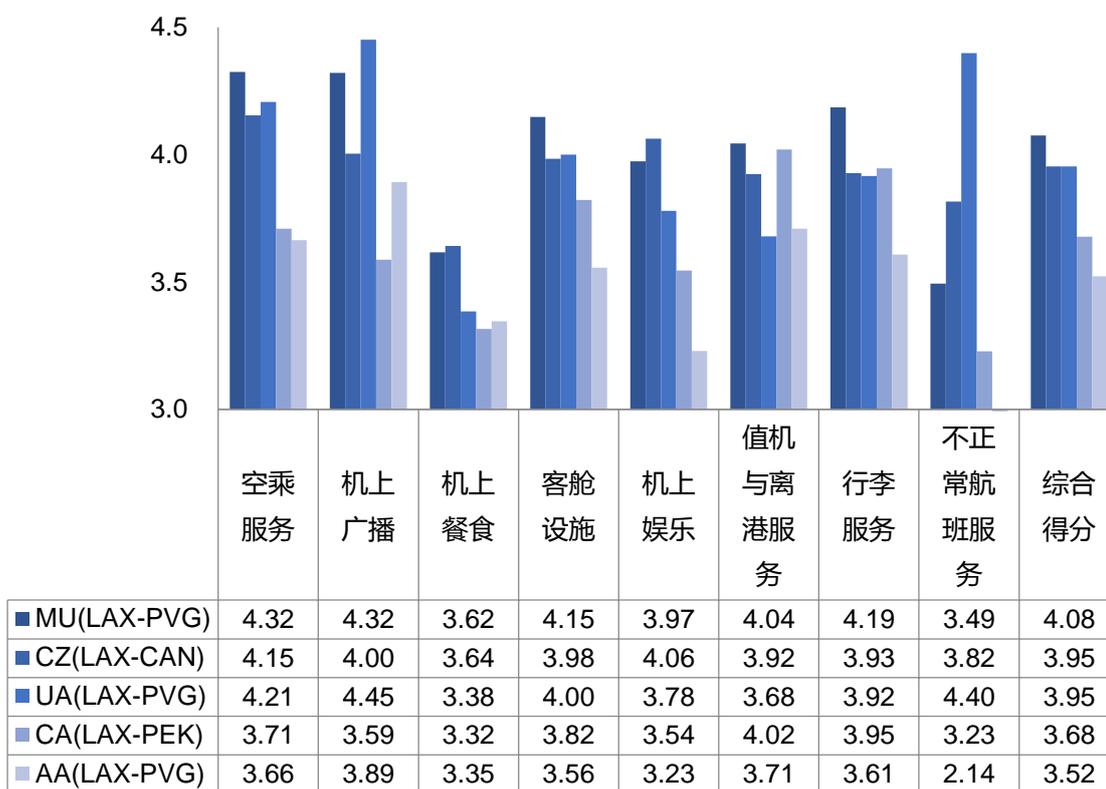


Data:CAPSE.com.cn

## 2.6.5 中国内地往返洛杉矶运营航空公司得分

2015年航空公司服务评测

中国内地往返洛杉矶运营航空公司得分

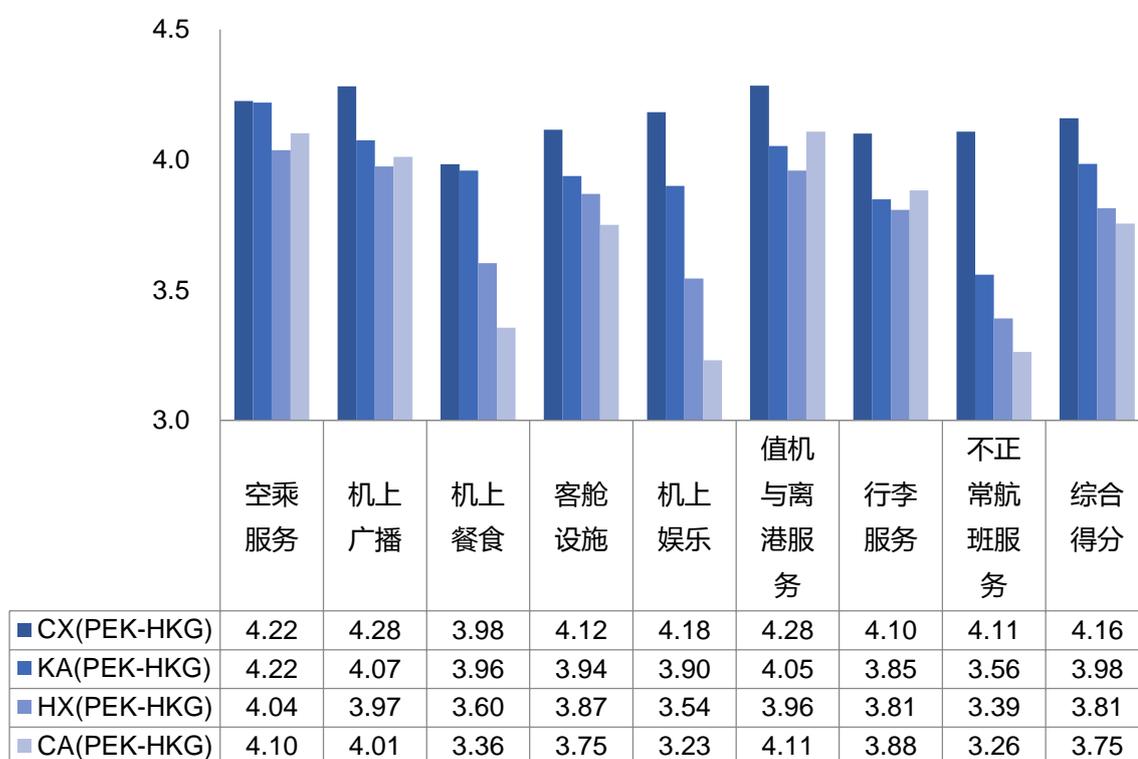


Data:CAPSE.com.cn

## 2.6.6 北京往返香港运营航空公司得分

2015年航空公司服务评测

北京-香港（往返）运营航空公司得分

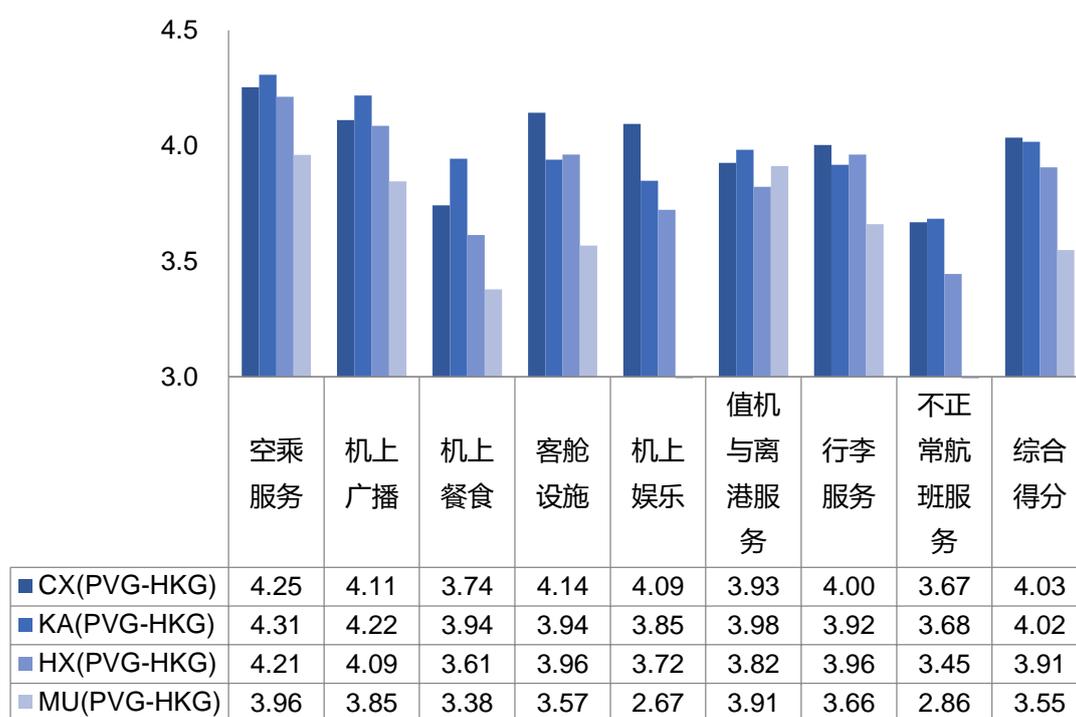


Data:CAPSE.com.cn

## 2.6.7 上海浦东往返香港运营航空公司得分

## 2015年航空公司服务评测

## 上海浦东-香港（往返）运营航空公司得分



Data:CAPSE.com.cn

### 3 旅客满意度的深度分析

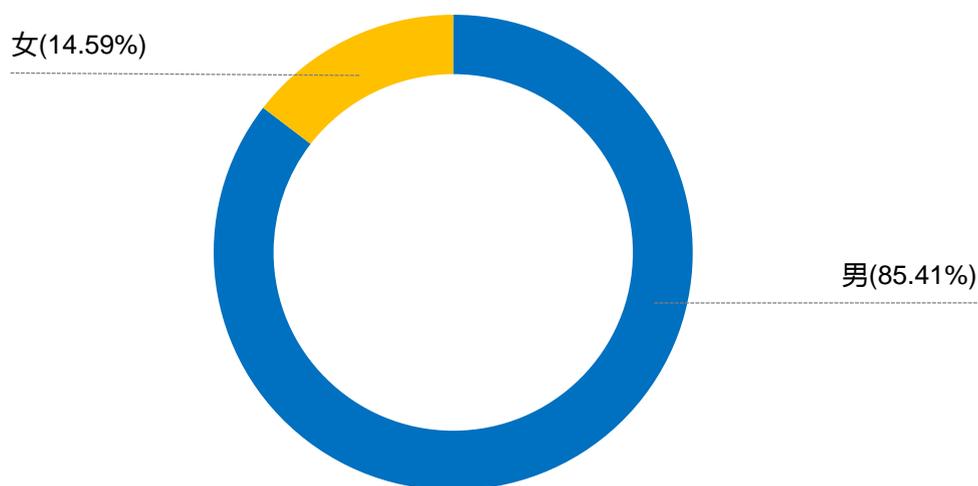
#### 3.1 用户分析

##### 3.1.1 点评用户基本特征

点评用户绑定身份证信息的占 62.33%，其中男性占 85.41%，女性占 14.59%，点评航班用户中男性乘客是远大于女性乘客。

2015年航空公司服务评测

绑定身份证用户性别比例占比



Data:CAPSE.com.cn

绑定身份证用户地域分布覆盖全国 31 个省市区域，点评用户数量占比 TOP10 分别是江苏、上海、四川、北京、山东、广州、浙江、湖北、福建、陕西。

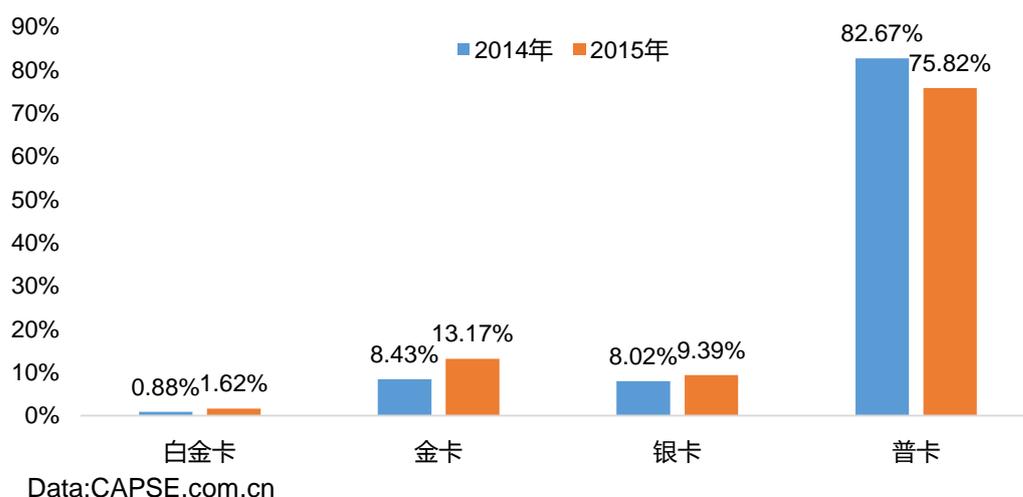


### 3.1.2 常客卡分布及满意度

对比 2014 年与 2015 年点评用户绑定常客卡信息，2014 年绑定常客卡用户占点评人数的 33.78%，2015 年绑卡用户占点评用户的 38.78%，同比上上 5%。从绑卡用户满意度来看，白金卡、金卡、银卡用户综合满意度较低，维护高端用户仍是民航服务的短板问题。

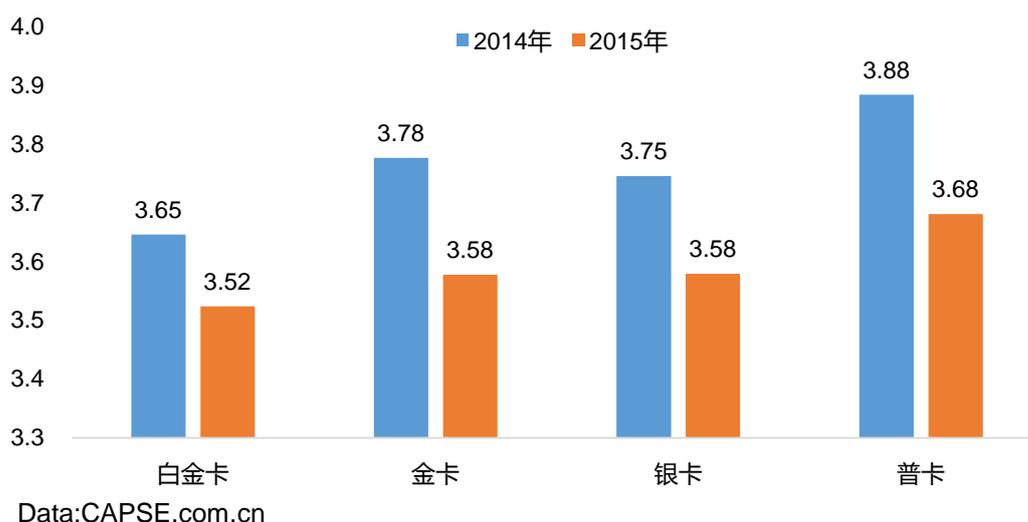
#### 航空公司服务评测

##### 点评用户绑定常客卡分布



#### 航空公司服务评测

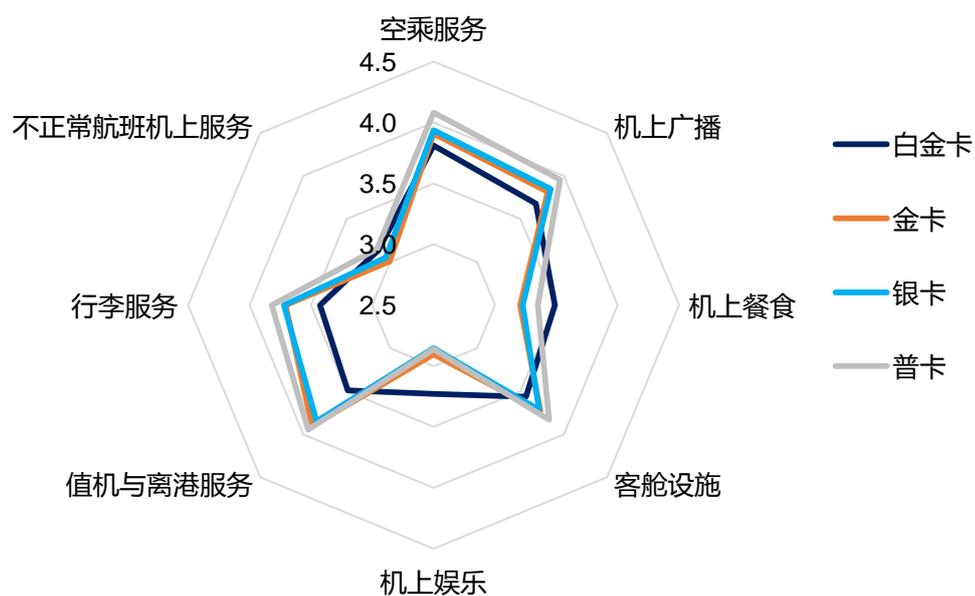
##### 常客卡用户满意度



2015 年常客卡用户满意度明细可以看出，白金卡用户在行李服务、值机与离港服务、客舱设施的满意度均低于金卡、银卡、普卡用户满意度，在机上餐食方面略高于其他常客卡用户，对于行李、值机与离港服务、以及客舱设施这方面的提升对于提高白金卡体验是首先要解决的问题。

## 2015年民航旅客服务评测

### 常客卡用户满意度



Data:CAPSE.com.cn

## 3.2 中国内地机场旅客出港满意度

### 3.2.1 中国内地机场旅客出港综合满意度

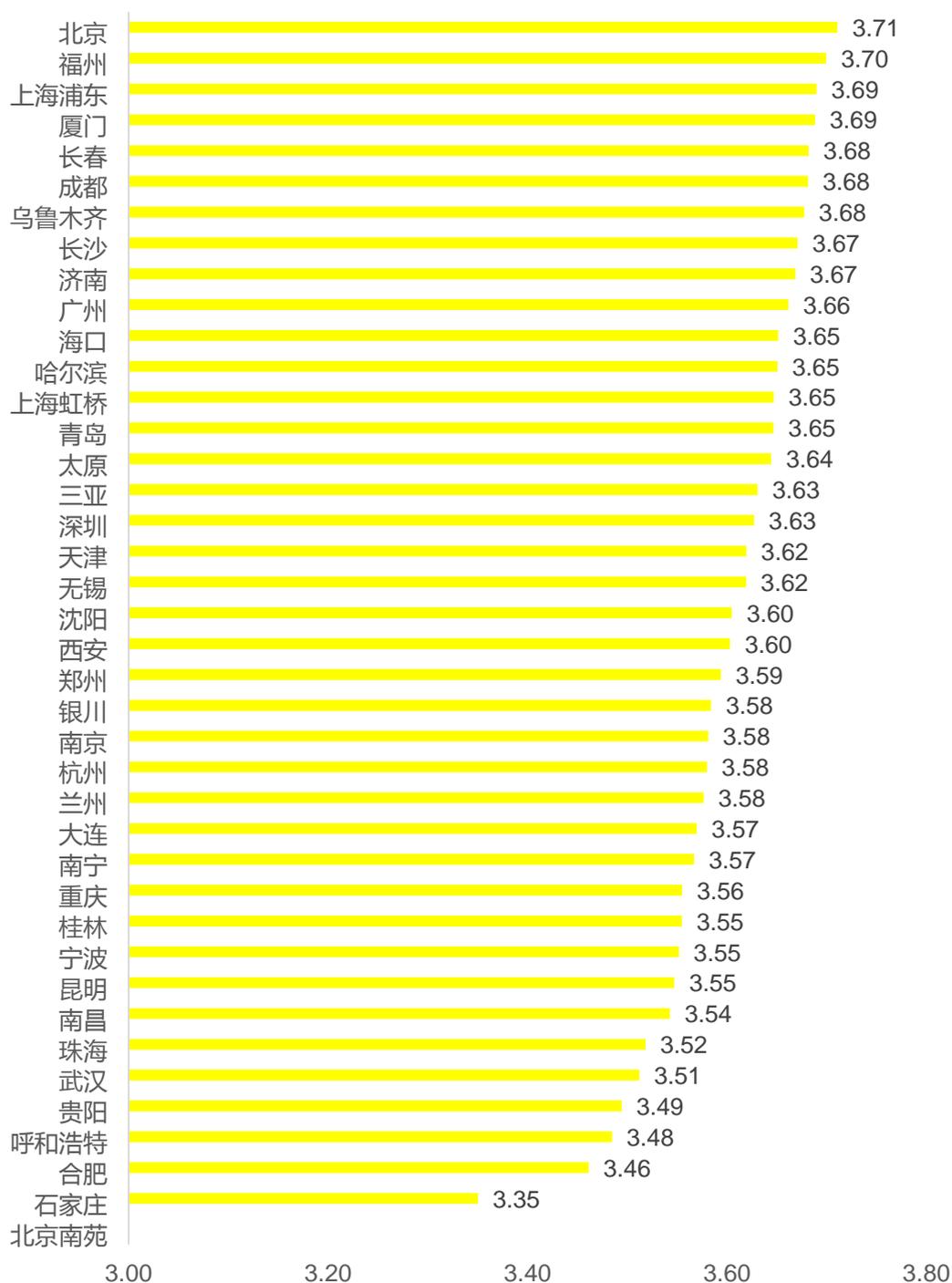
福州出港的旅客乘机体验综合满意度较高,其次是北京,再次是厦门、长沙、成都。



Data:CAPSE.com.cn

### 3.2.2 中国内地机场旅客出港机上服务综合满意度

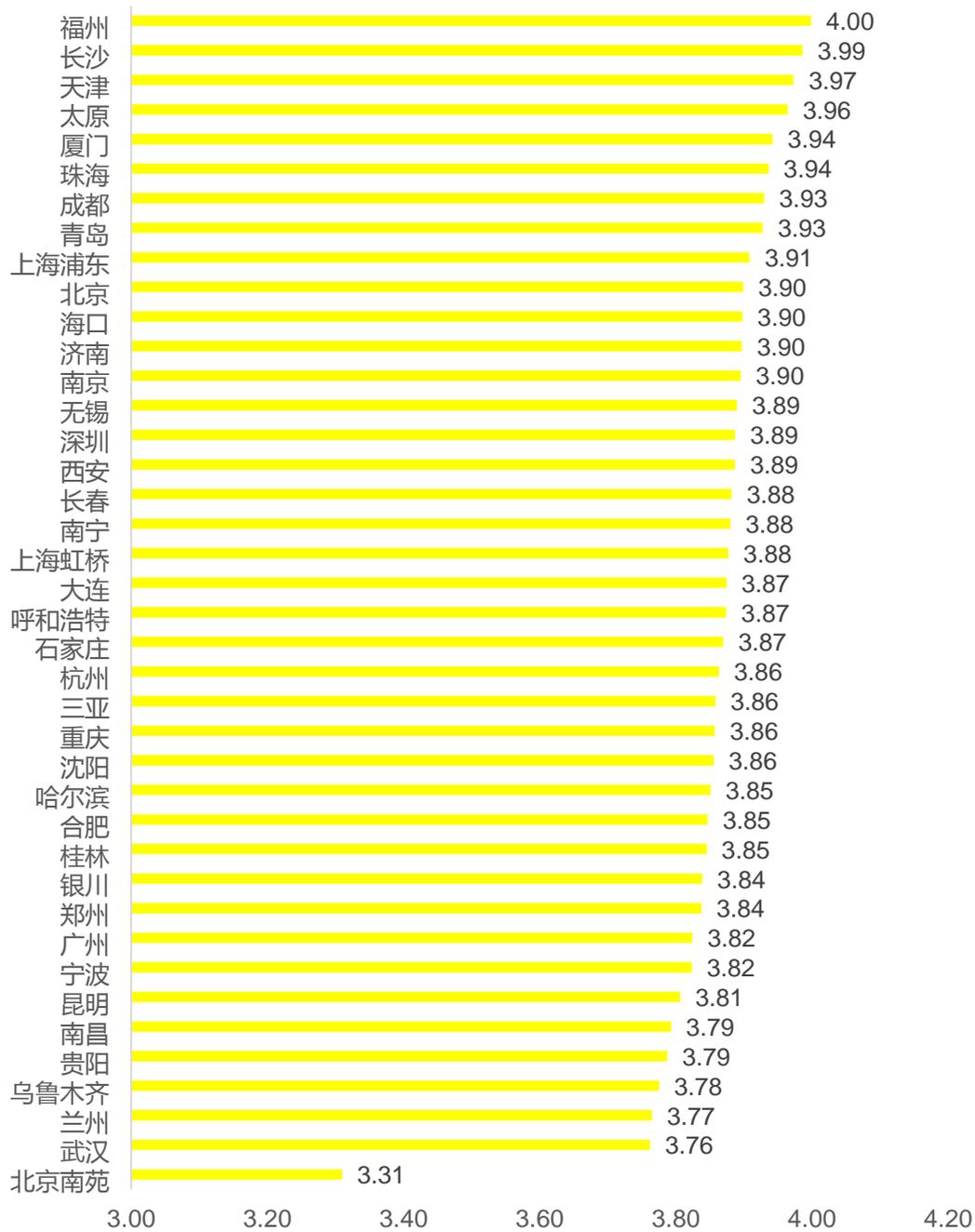
从出港机场来看，机上服务满意度最佳机场是北京，即从北京出港的旅客在乘机体验过程中机上服务满意度最高。



Data:CAPSE.com.cn

### 3.2.3 中国内地机场旅客出港地面服务综合满意度

从出港机场来看，地面服务满意度最佳机场是福州，其次是长沙、天津。

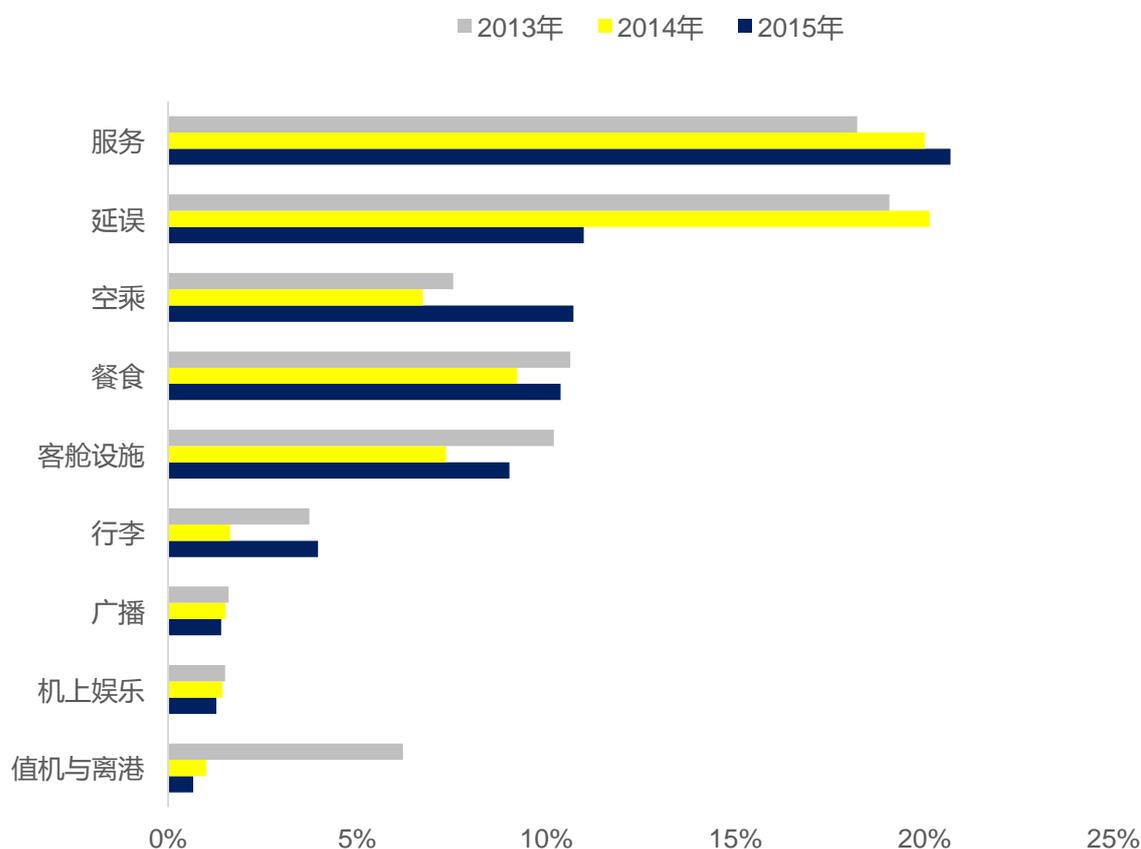


Data:CAPSE.com.cn

### 3.3 留言分布

分析 2013 年至 2015 年三年的旅客留言高频词汇可以看出，旅客留言分布变化最为明显的是旅客对延误的抱怨，随着航班动态手机软件以及各航司自身手机 APP 应用，旅客可以轻松或者航班时刻信息，旅客对于航班延误的抱怨明显降低。2015 年旅客留言中，高频词汇中，服务一词占 20.69%，其中 42.47% 的旅客直接表达出对服务的不满意。对于空乘、餐食、客舱设施以及行李仍是旅客关注的重点。

民航旅客服务评测  
旅客留言关键词分布



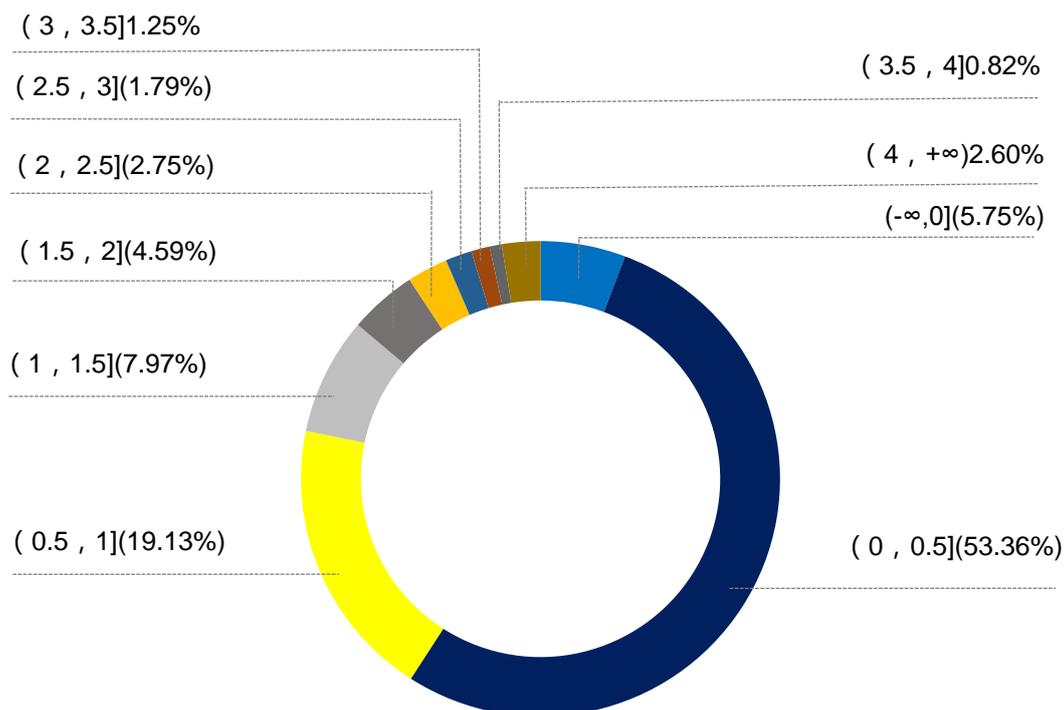
Data:CAPSE.com.cn

### 3.4 旅客满意度与延误时间关系

点评用户所乘航班延误时间占比如下：其中 59.1% 的航班延误时间在 30 分钟以内，属于正常航班，延误时间在 (0.5, 1] 的航班占 19.13%。

#### 2015年航空公司服务评测

#### 点评用户所乘航班延误时间占比

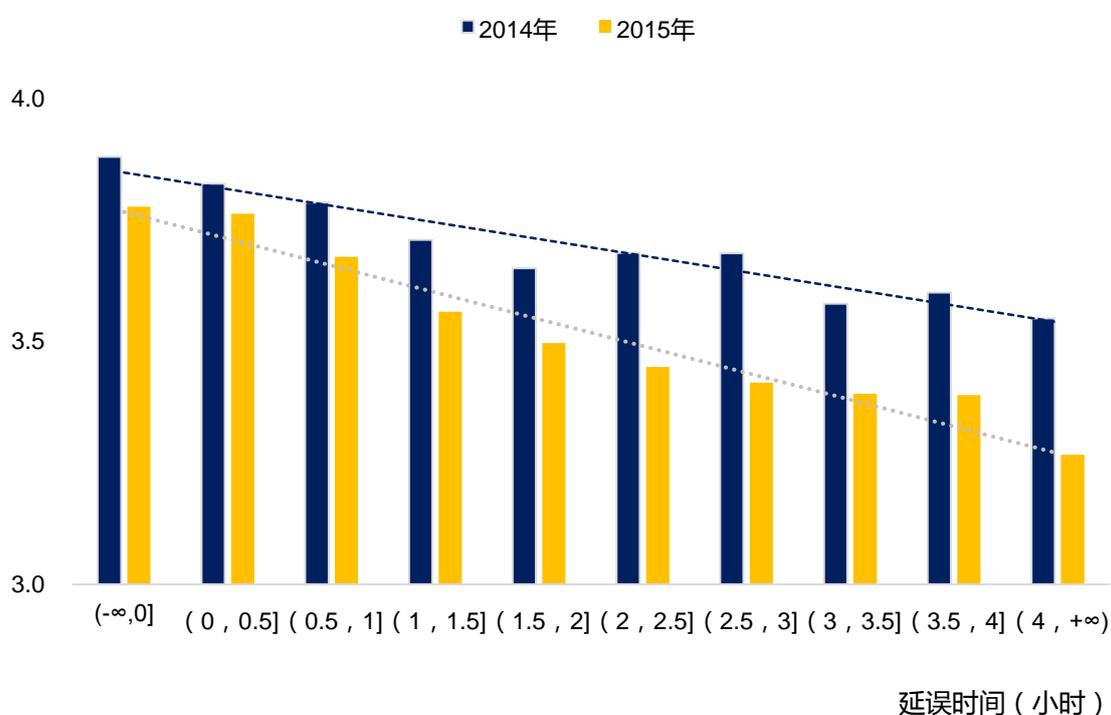


Data:CAPSE.com.cn

通过分析旅客留言可知,关于航班延误问题的抱怨,在 2015 年稍有下降,但仍是关注度较高的项目,且 CAPSE 通过分析航班延误与旅客满意度之间的关系得出,旅客满意度与航班延误分钟总体成负相关关系如图 19 所示,航班延误时间越长,旅客满意度越低。旅客满意度在航班正点或者提前起飞的时候满意度最高达 3.90,随着延误时间的递增。2013 年-2015 年的数据显示,旅客满意度与延误时间的关系,可以看出针对长时间延误航班的满意度,在不断提升。这与信息透明是分不开的。

## 民航旅客服务评测

### 旅客满意度与延误时间的关系



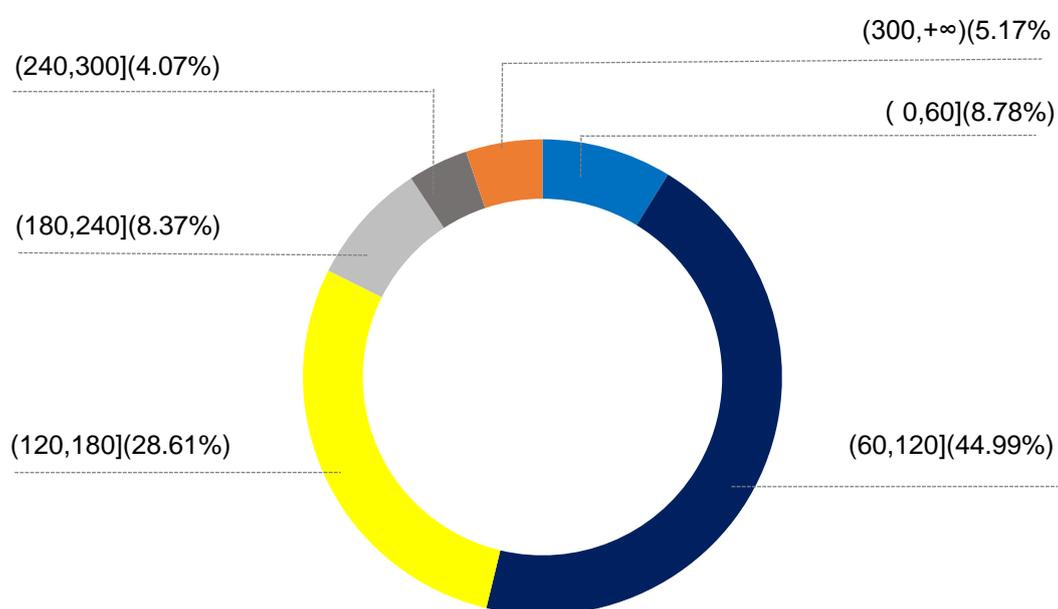
Data:CAPSE.com.cn

### 3.5 飞行时间不同的旅客满意度

点评用户所乘航班飞行时间分布如下，其中 44.99% 的旅客所乘航班飞行时间在(60,120]，29.61% 的旅客所乘航班区间内在(120,180]，5 个小时以上的长途航班占比为 5.17%。各飞行航段旅客满意度如下。

#### 2015年航空公司服务评测

#### 点评用户所乘航班飞行时间占比

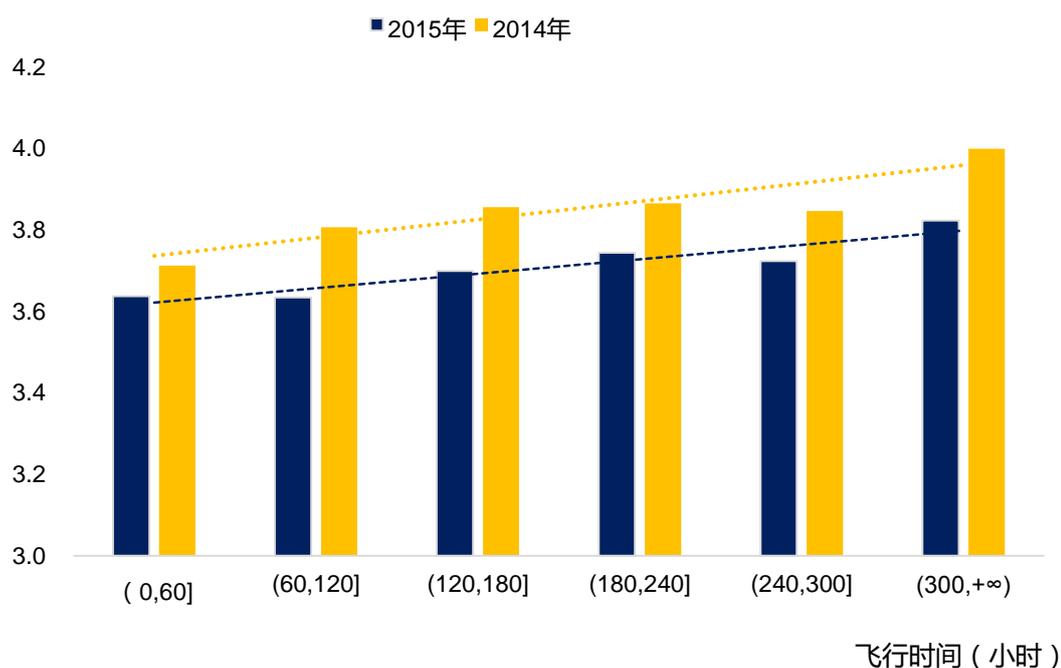


Data:CAPSE.com.cn

航班飞行时间不同，旅客在机舱内的部分项目仍存在明显差异，如图显示，旅客综合满意度与航班飞行时间成正比，飞行时间越长，旅客满意度越高，这与航班时间较长的航班设施配备等相关服务更全面有一定的关系。另，不同飞行时间下的旅客满意度图表可以很明显的看到，机上娱乐满意度存在明显差异，其次就是机上餐食。航行的时间越长的航班旅客的机上娱乐满意度与餐食满意度相对较高，在此提醒航企在关注提升长途航班旅客满意度的同时，短途旅客的需求也应当引起重视，尤其在现在高铁对短途航班竞争日益加剧的情形下，通过提高短途旅客的满意度是增加旅客粘性的一种有效方式。

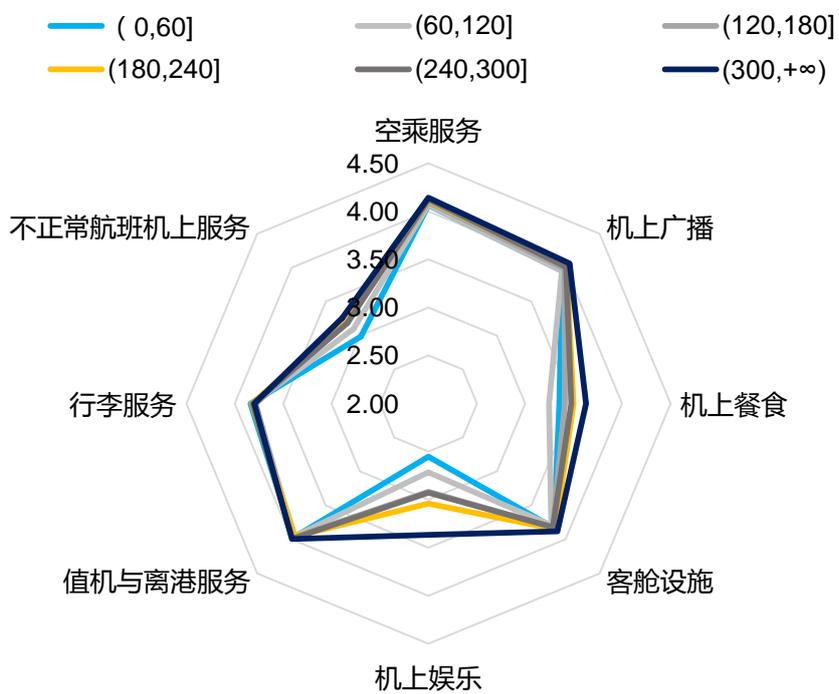
## 民航旅客服务评测

### 旅客满意度与飞行时间的关系



Data:CAPSE.com.cn

### 2015年航空公司服务评测 不同飞行时长旅客满意度



Data:CAPSE.com.cn

### 3 结语

民航旅客服务评测，这是中国民航第一次用移动互联网技术，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。

## 4 调查方法

### 4.1 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。

### 4.2 民航旅客服务评测报告的要点：

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”。

### 4.3 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，还可以绑定乘机人身份证信息自动导入行程，行程结束后即可点评。

### 4.4 数据分析方法

- a) 整理数据；
- b) 使用 SPSS16.0 高级统计软件进行统计分析；
- c) 使用频数分析、交叉分析、加权求和、均值分析等对数据进行统计分析。

## 4.5 相关实体介绍

### CAPSE

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 5 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。

### 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%。

## 5 法律声明

本数据统计分析报告的著作权归属 **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。