

航空公司服务评测报告

2015年三季度

目录

- 01 | 服务评测报告概况
- 02 | 航空公司机上服务
- 03 | 航空公司地面服务
- 04 | 不正常航班服务
- 05 | 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，乘坐舱位为经济舱，对航空公司机上服务项目与地面服务项目进行点评的旅客。总样本量为68259份，涵盖国内外共计约200家航空公司。

本期选取20家航空公司，其中包含15家大陆航空公司，5家国际及地区航空公司，其中大陆航空公司分别是：厦航、川航、海航、深航、山航、上航、国航、东航、南航、天津航空、吉祥航空、首都航空、成都航空、奥凯航空、祥鹏航空。国际及地区航空公司分别是国泰航空、港龙航空、香港航空、中华航空、新加坡航空。

综合得分

2015年第三季度航空公司服务

“最佳航空公司”：



新加坡航空



国泰航空



港龙航空

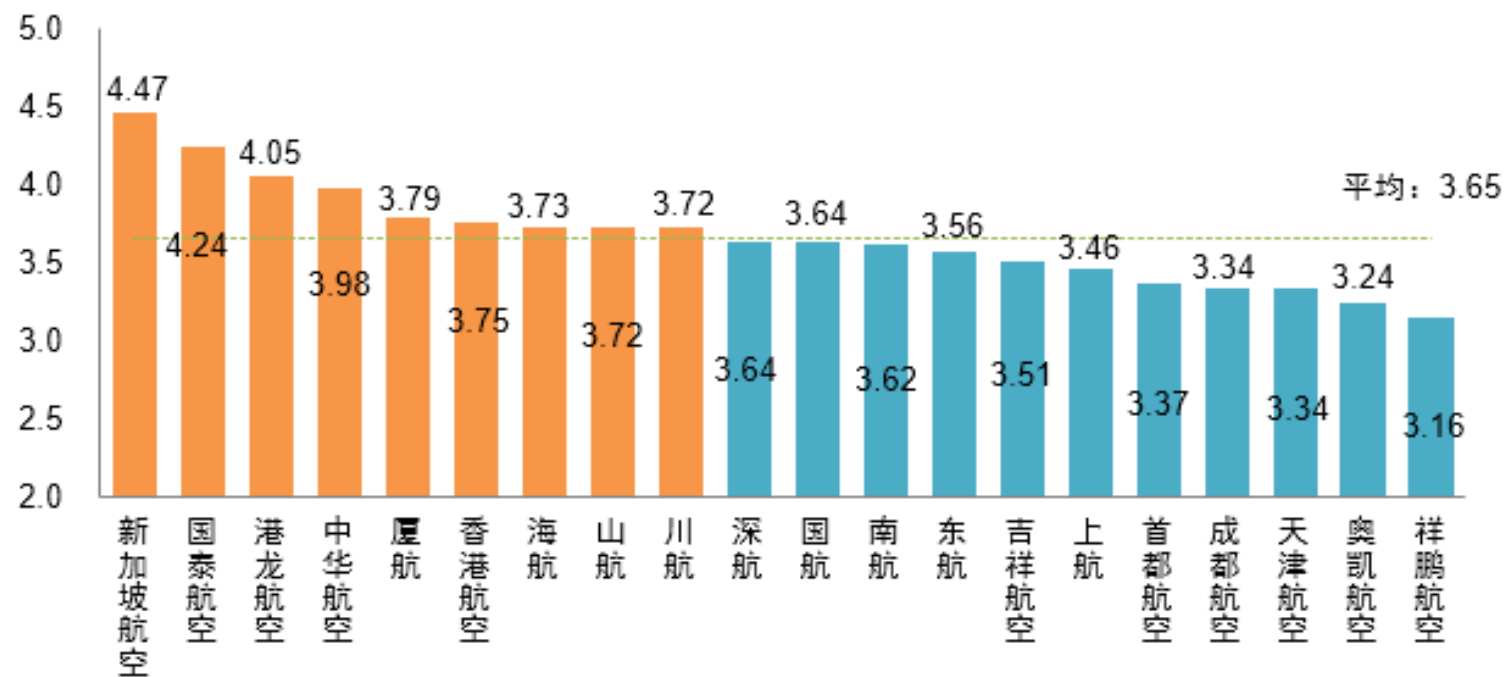


中华航空



厦航

2015年第三季度航空公司服务评测
航空公司综合得分



Data: CAPSE.com.cn

CAPSE

民航旅客服务评测

Civil Aviation Passenger Service Evaluation

综合得分

2015年第三季度内地航空公司服务

“最佳航空公司”：



厦航



海航



山航



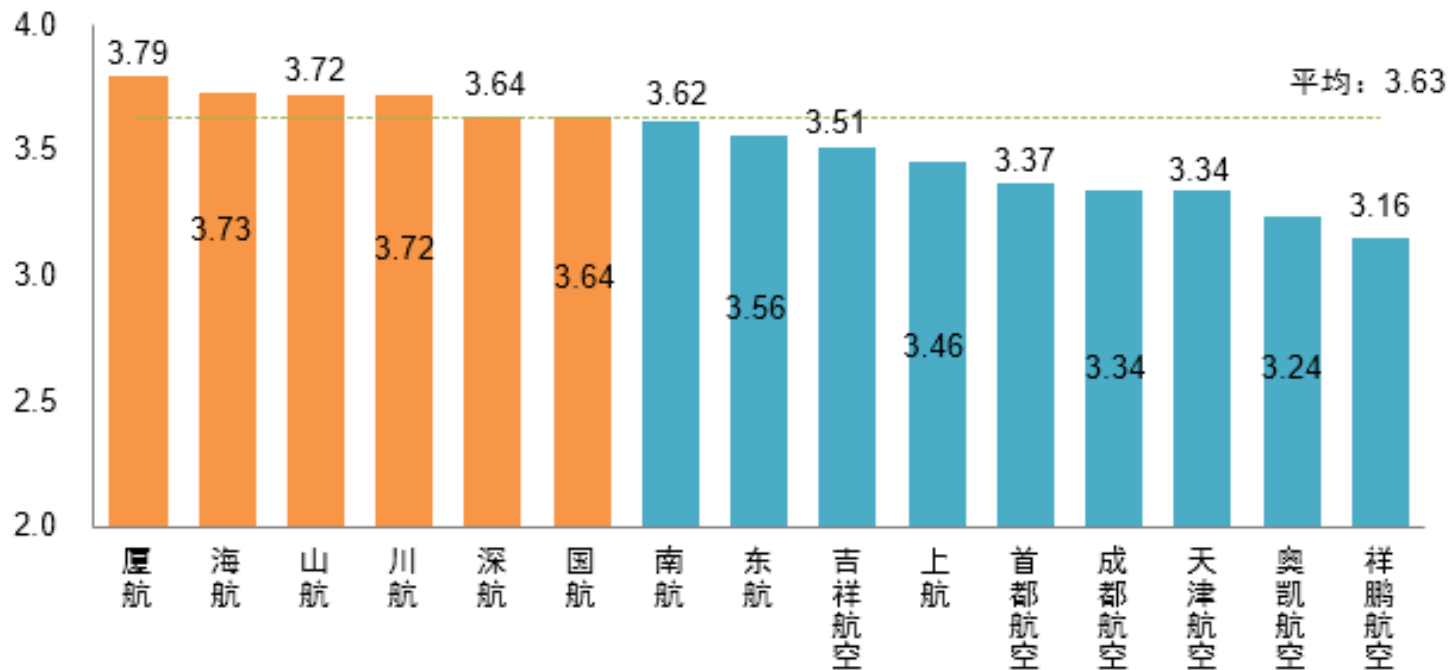
川航



深航

2015年第三季度航空公司服务评测

内地航空公司综合得分



Data: CAPSE.com.cn

目录

- 01 | 服务评测报告概况
- 02 | **航空公司机上服务**
- 03 | 航空公司地面服务
- 04 | 不正常航班服务
- 05 | 结语

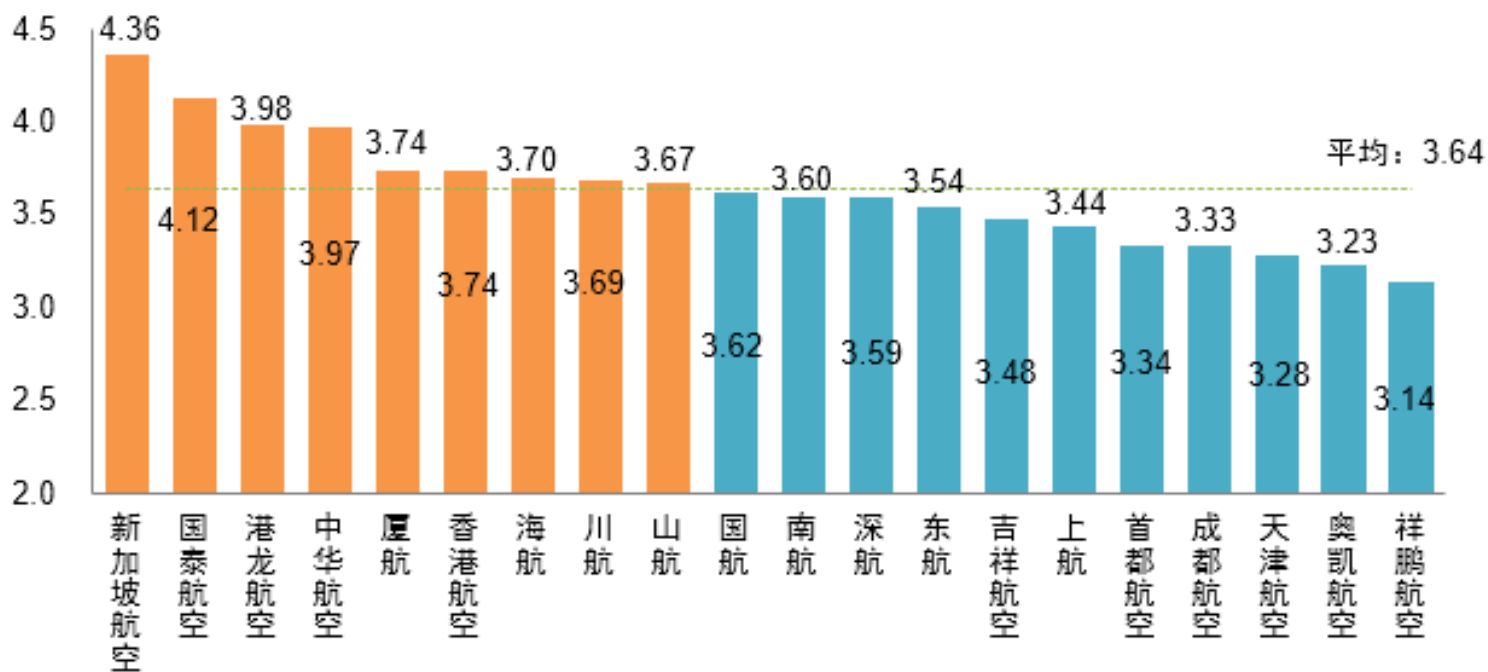
机上综合得分

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年第三季度航空公司机上服务“最佳航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 国泰航空
3. 港龙航空
4. 中华航空
5. 厦航

2015年第三季度航空公司服务评测 航空公司机上综合得分



Data: CAPSE.com.cn

空乘服务

2015年第三季度航空公司空乘服务

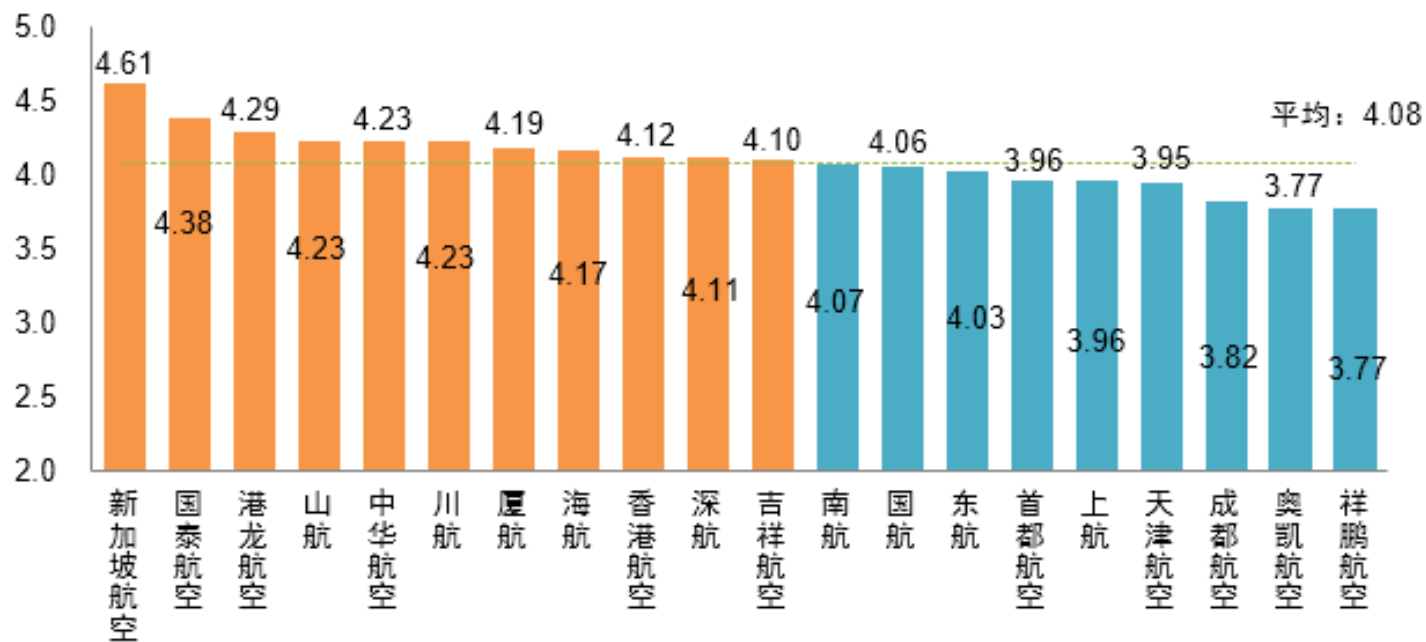
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 国泰航空
3. 港龙航空
4. 山航
5. 中华航空

其中：

- 空乘服务态度最佳航空公司——新加坡航空
- 空乘仪表最佳航空公司——新加坡航空
- 呼叫空乘响应时间最佳航空公司——新加坡航空
- 空中个性化服务——新加坡航空

2015年第三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年第三季度航空公司机上广播

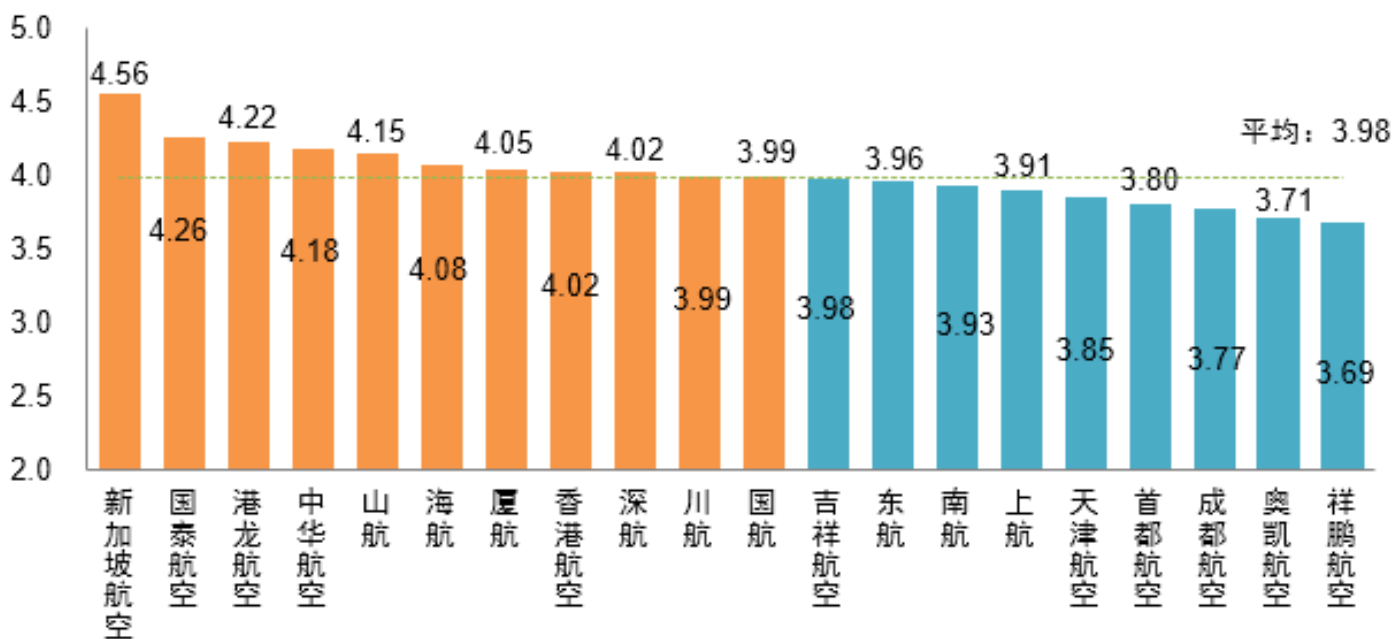
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 国泰航空
3. 港龙航空
4. 中华航空
5. 山航

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
- 空中颠簸的广播提醒最佳航空公司——新加坡航空

2015年第三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

机上餐食

2015年第三季度航空公司机上餐食

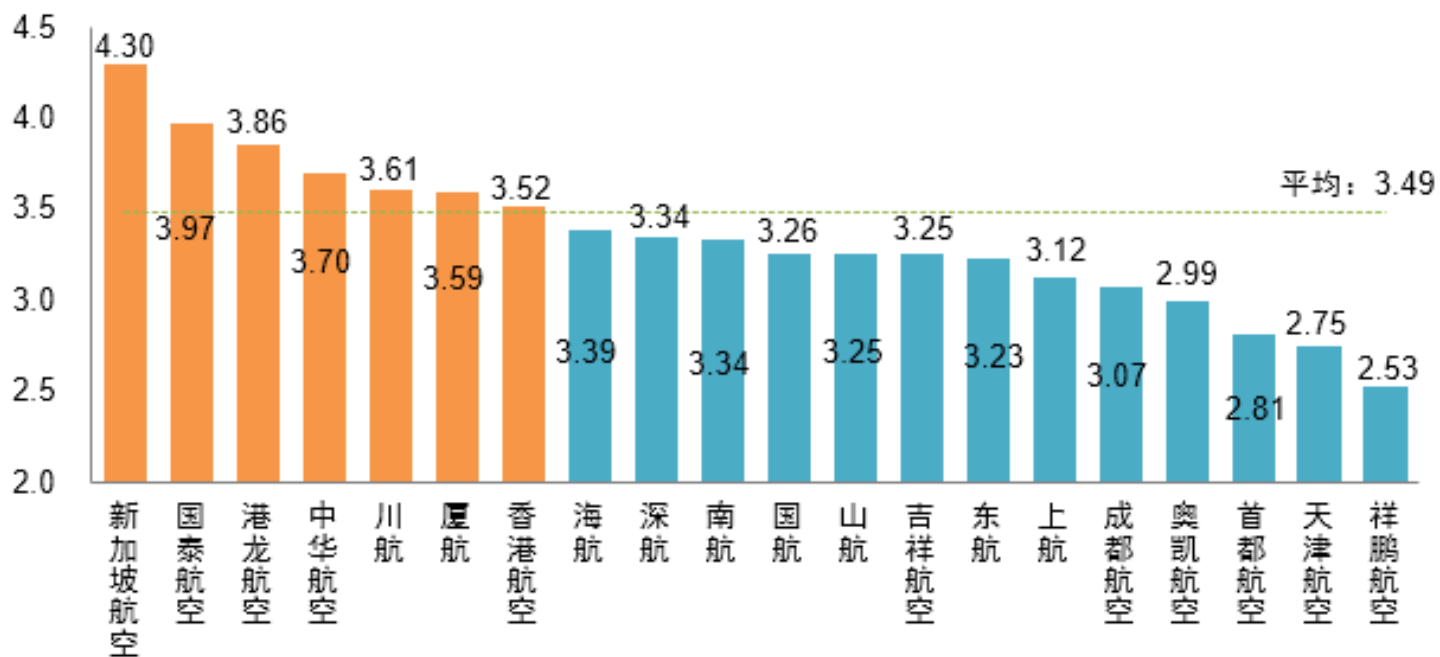
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 泰国航空
3. 港龙航空
4. 中华航空
5. 川航

其中：

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

2015年第三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

客舱设施

2015年第三季度航空公司客舱设施

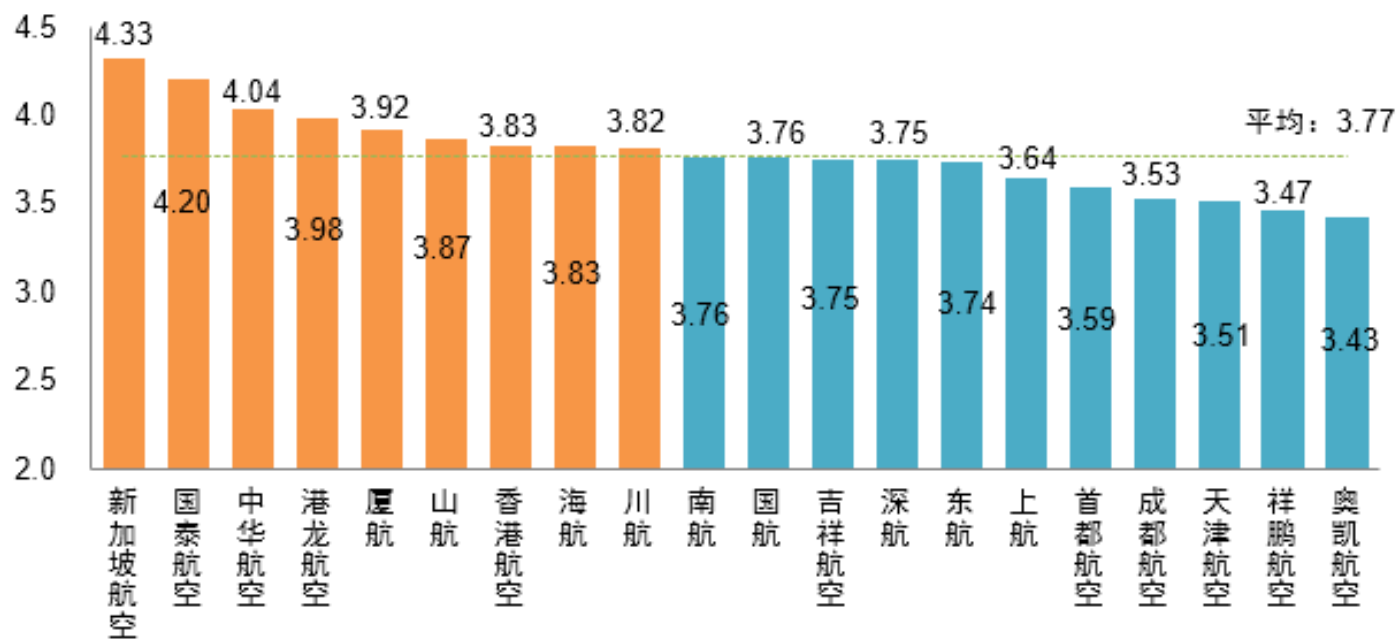
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 国泰航空
3. 中华航空
4. 港龙航空
5. 厦航

其中：

- 客舱清洁和整齐度最佳航空公司——新加坡航空
- 客舱设施完好程度最佳航空公司——新加坡航空
- 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——新加坡航空

2015年第三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

机上娱乐

2015年第三季度航空公司机上娱乐

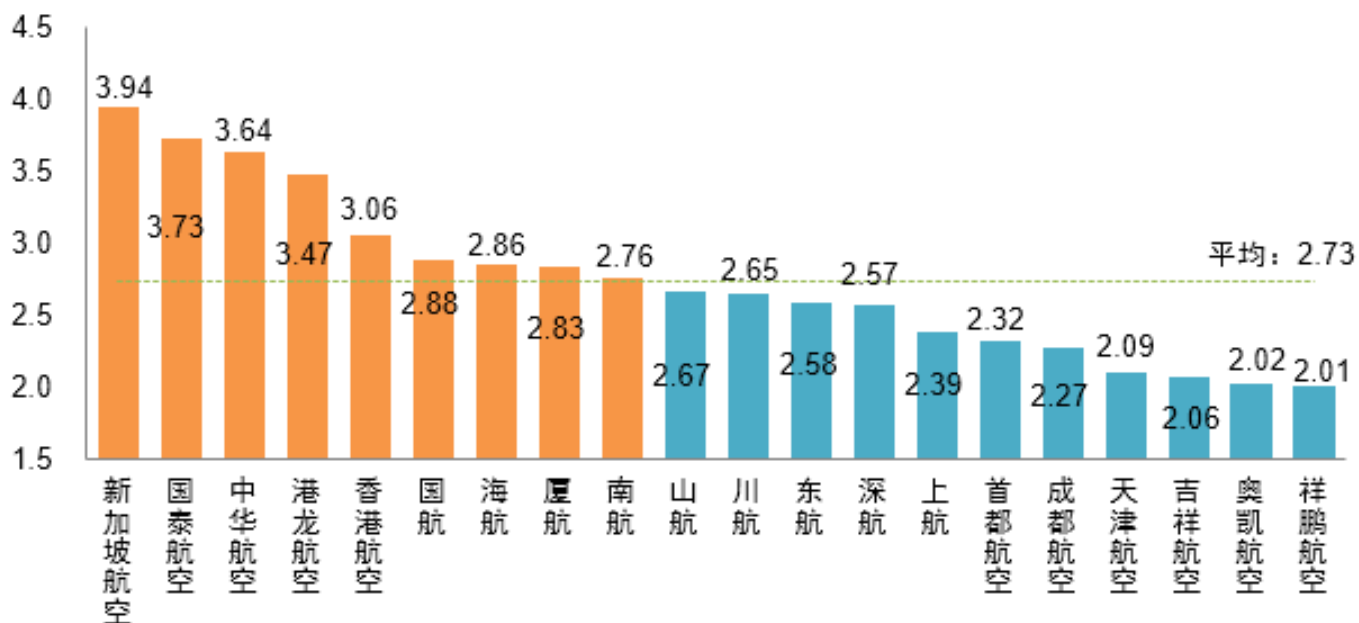
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 国泰航空
3. 中华航空
4. 港龙航空
5. 香港航空

其中：

- 刊物种类满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 刊物内容满意度最佳航空公司——新加坡航空
- 视频节目丰富程度最佳航空公司——新加坡航空
- 音乐频道丰富程度最佳航空公司——新加坡航空

2015年第三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

目录

- 01 | 服务评测报告概况
- 02 | 航空公司机上服务
- 03 | 航空公司地面服务**
- 04 | 不正常航班服务
- 05 | 结语

地面综合得分

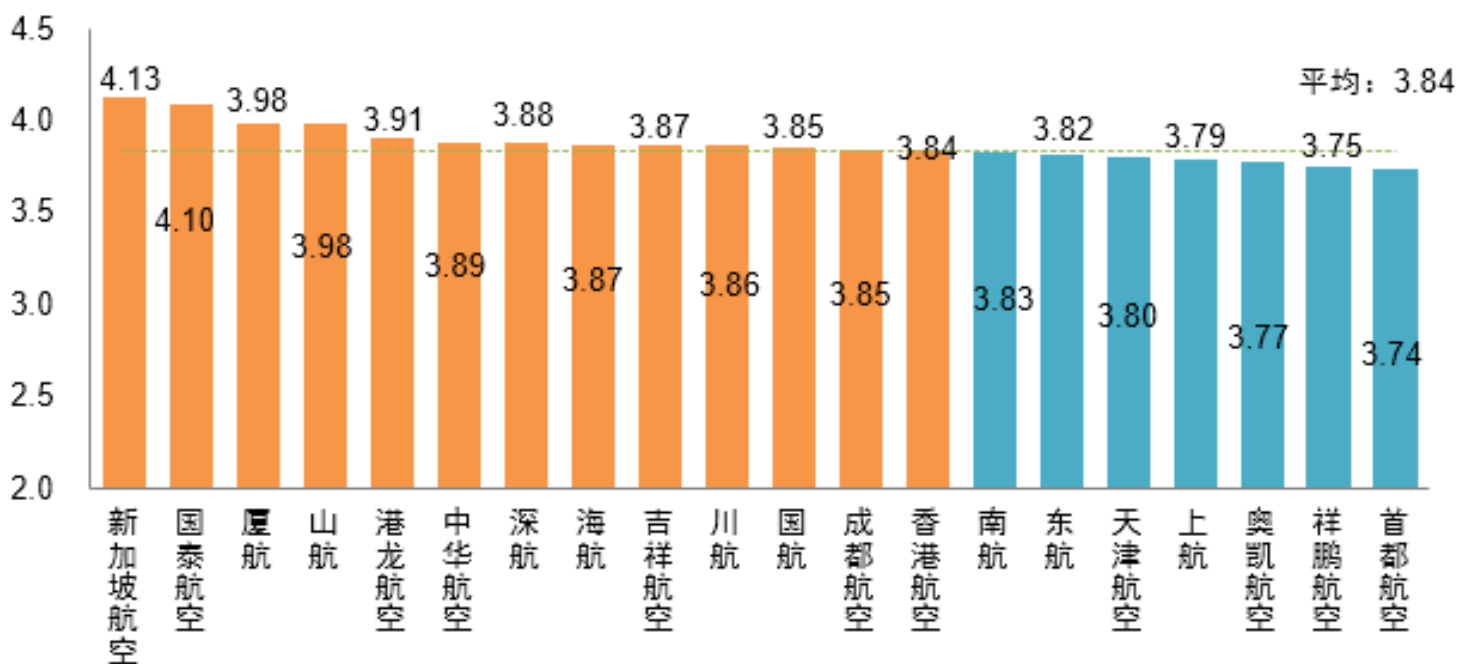
航空公司地面服务评测包括：值机与离港服务、行李服务，2项关键评测参数。

2015年第三季度航空公司地面服务

“最佳航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 国泰航空
3. 厦航
4. 山航
5. 港龙航空

2015年第三季度航空公司服务评测
航空公司地面综合得分



Data: CAPSE.com.cn

值机与离港服务

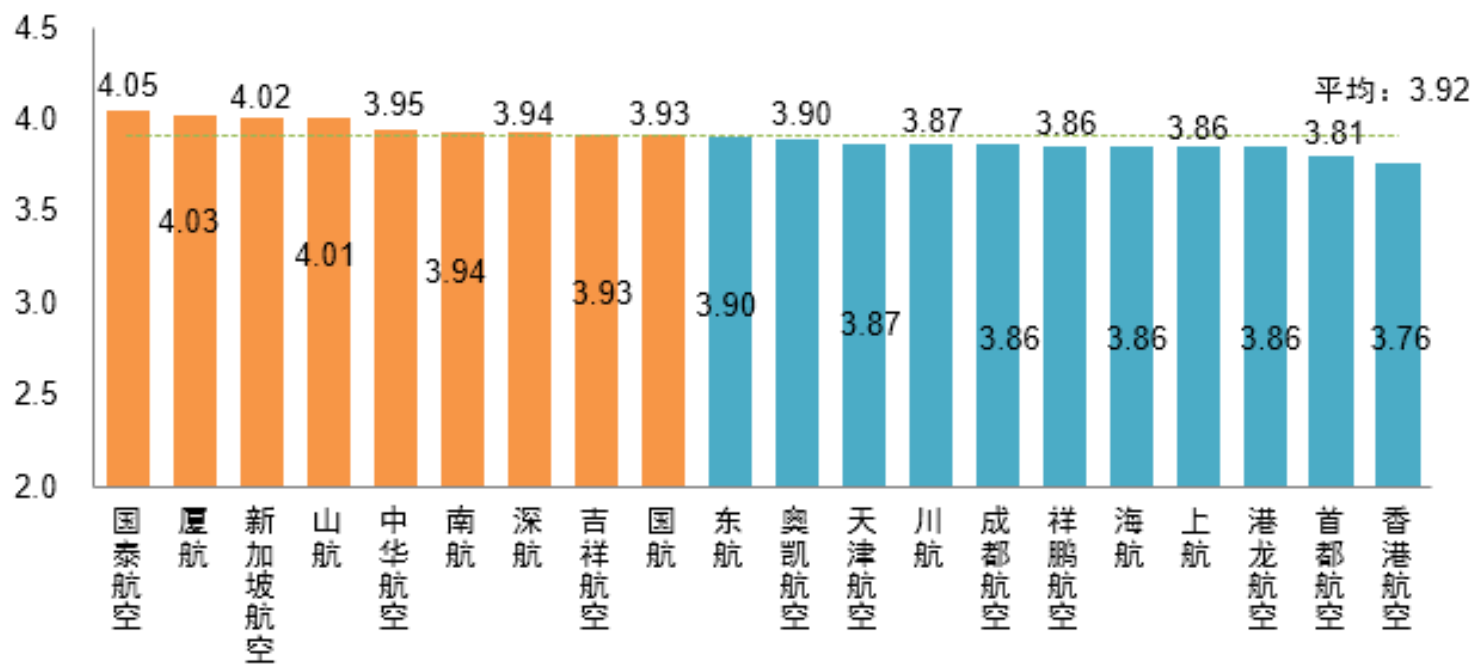
2015年第三季度航空公司值机与离港服务“优秀航空公司”：

1. 国泰航空
2. 厦航
3. 新加坡航空
4. 山航
5. 中华航空

其中：

- 自助值机等候时间最佳航空公司——上航
- 柜台值机手续等候时间最佳航空公司——深航
- 登机排队等候时间最佳航空公司——中华航空
- 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——新加坡航空

2015年第三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

行李服务

2015年第三季度航空公司行李服务

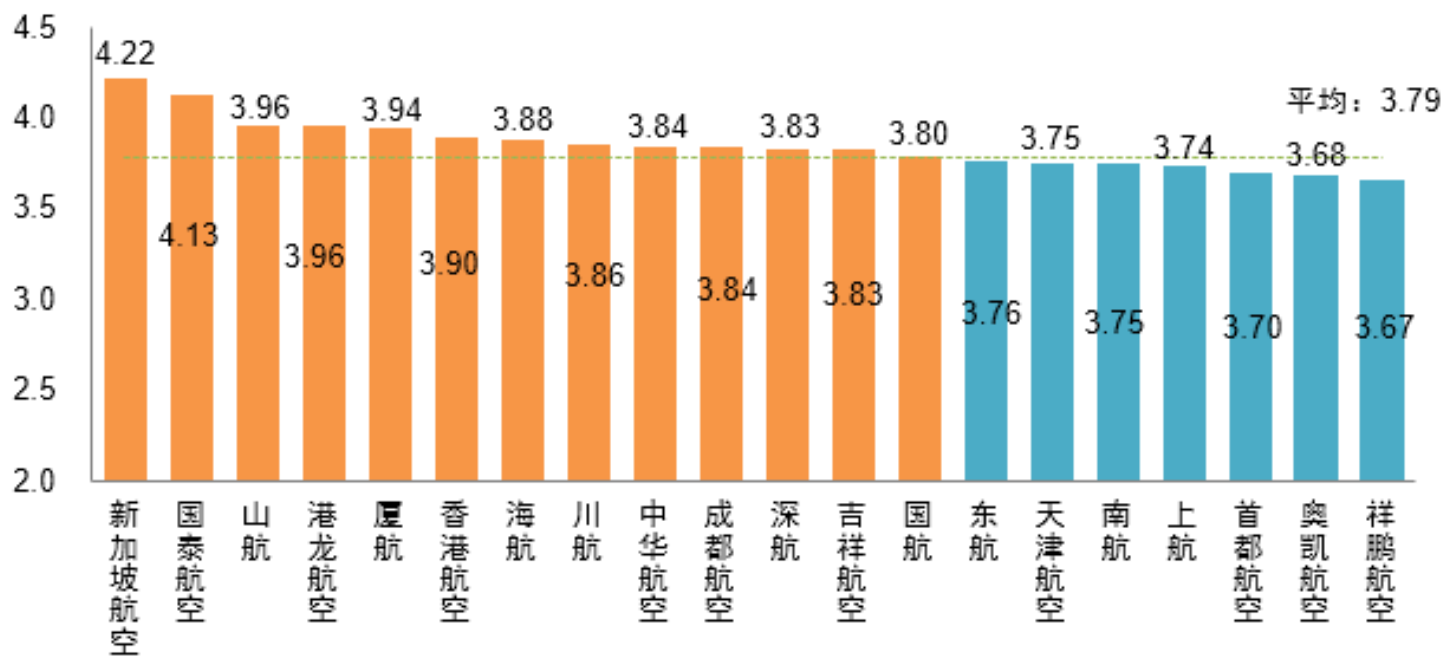
“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 国泰航空
3. 山航
4. 港龙航空
5. 厦航

其中：

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

2015年第三季度航空公司服务评测 航空公司行李服务综合得分



Data: CAPSE.com.cn

目录

- 01 | 服务评测报告概况
- 02 | 航空公司机上服务
- 03 | 航空公司地面服务
- 04 | **不正常航班服务**
- 05 | 结语

不正常航班服务

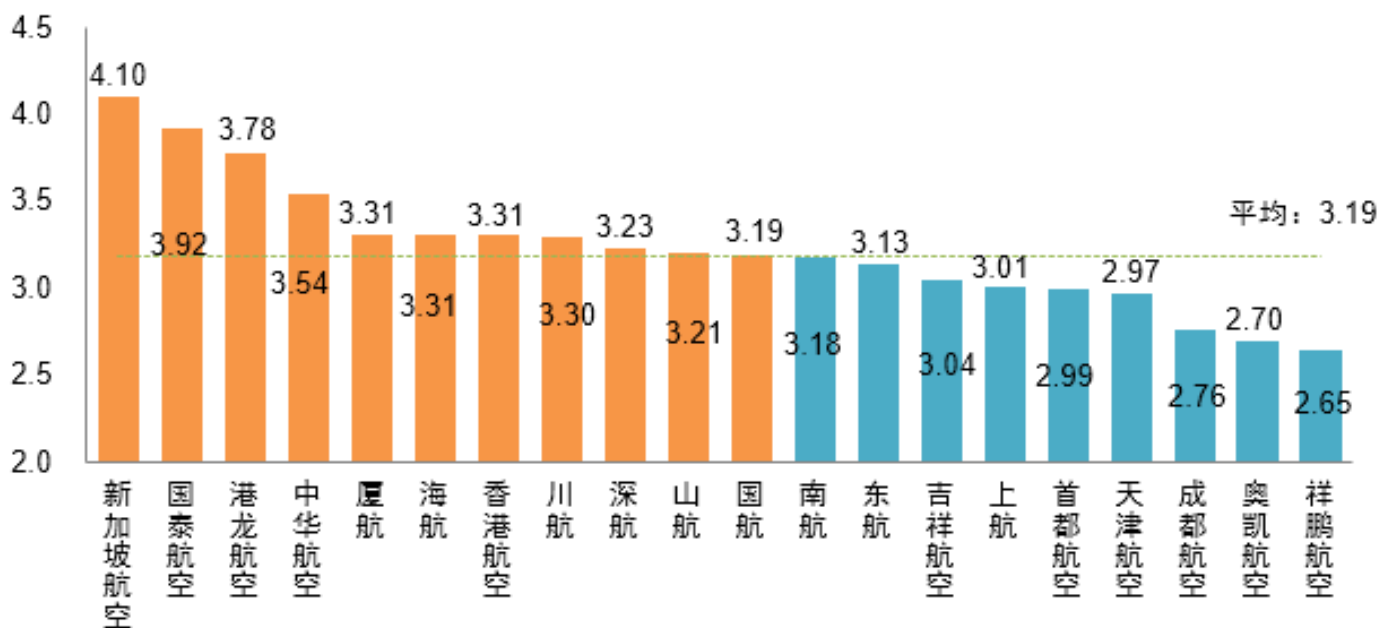
2015年第三季度航空公司不正常航班机上服务“优秀航空公司”：

1. 新加坡航空
2. 泰国航空
3. 港龙航空
4. 中华航空
5. 厦航

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

2015年第三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



Data: CAPSE.com.cn

- 不正常航班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——国泰航空

综合得分表

| 2015年三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 | 行李服务 | 不正常航班服务 | 综合得分 |
| 新加坡航空 | 4.61 | 4.56 | 4.30 | 4.33 | 3.94 | 4.02 | 4.22 | 4.10 | 4.47 |
| 国泰航空 | 4.38 | 4.26 | 3.97 | 4.20 | 3.73 | 4.05 | 4.13 | 3.92 | 4.24 |
| 港龙航空 | 4.29 | 4.22 | 3.86 | 3.98 | 3.47 | 3.86 | 3.96 | 3.78 | 4.05 |
| 中华航空 | 4.23 | 4.18 | 3.70 | 4.04 | 3.64 | 3.95 | 3.84 | 3.54 | 3.98 |
| 厦航 | 4.19 | 4.05 | 3.59 | 3.92 | 2.83 | 4.03 | 3.94 | 3.31 | 3.79 |
| 香港航空 | 4.12 | 4.02 | 3.52 | 3.83 | 3.06 | 3.76 | 3.90 | 3.31 | 3.75 |
| 海航 | 4.17 | 4.08 | 3.39 | 3.83 | 2.86 | 3.86 | 3.88 | 3.31 | 3.73 |
| 山航 | 4.23 | 4.15 | 3.25 | 3.87 | 2.67 | 4.01 | 3.96 | 3.21 | 3.72 |
| 川航 | 4.23 | 3.99 | 3.61 | 3.82 | 2.65 | 3.87 | 3.86 | 3.30 | 3.72 |
| 深航 | 4.11 | 4.02 | 3.34 | 3.75 | 2.57 | 3.94 | 3.83 | 3.23 | 3.64 |
| 国航 | 4.06 | 3.99 | 3.26 | 3.76 | 2.88 | 3.93 | 3.80 | 3.19 | 3.64 |
| 南航 | 4.07 | 3.93 | 3.34 | 3.76 | 2.76 | 3.94 | 3.75 | 3.18 | 3.62 |
| 东航 | 4.03 | 3.96 | 3.23 | 3.74 | 2.58 | 3.90 | 3.76 | 3.13 | 3.56 |
| 吉祥航空 | 4.10 | 3.98 | 3.25 | 3.75 | 2.06 | 3.93 | 3.83 | 3.04 | 3.51 |
| 上航 | 3.96 | 3.91 | 3.12 | 3.64 | 2.39 | 3.86 | 3.74 | 3.01 | 3.46 |
| 首都航空 | 3.96 | 3.80 | 2.81 | 3.59 | 2.32 | 3.81 | 3.70 | 2.99 | 3.37 |
| 成都航空 | 3.82 | 3.77 | 3.07 | 3.53 | 2.27 | 3.86 | 3.84 | 2.76 | 3.34 |
| 天津航空 | 3.95 | 3.85 | 2.75 | 3.51 | 2.09 | 3.87 | 3.75 | 2.97 | 3.34 |
| 奥凯航空 | 3.77 | 3.71 | 2.99 | 3.43 | 2.02 | 3.90 | 3.68 | 2.70 | 3.24 |
| 祥鹏航空 | 3.77 | 3.69 | 2.53 | 3.47 | 2.01 | 3.86 | 3.67 | 2.65 | 3.16 |
| 平均 | 4.08 | 3.98 | 3.49 | 3.77 | 2.73 | 3.92 | 3.79 | 3.19 | 3.65 |

备注：

本季度对部分选项分类进行了调整，调整后分类如下：

值机与离港服务：自助值机等候时间满意度、柜台值机手续等候时间满意度、登机排队等候时间满意度、登机秩序满意度、登机信息提醒友好性。

不正常航班服务包含：不正常航班上信息通、不正常航班空乘服务态度、不正常航班餐食满意度、不正常航班临时娱乐提供满意度、退票及改签效率满意度。

综合得分包含：机上服务、地面服务、不正常航班服务。

机上服务包含：空乘服务、机上广播、机上餐食、客舱设施、机上娱乐；

地面服务包含：值机与离港服务、行李服务。

目录

- 01 | 服务评测报告概况
- 02 | 航空公司机上服务
- 03 | 航空公司地面服务
- 04 | 不正常航班服务
- 05 | 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。



The screenshot shows a mobile application interface for the CAPSE survey. At the top, there's a status bar with '中国移动' (China Mobile), signal strength, time '下午8:14', and battery '25%'. Below that is a navigation bar with '返回' (Back), '关闭' (Close), and '点评航班CA13...' (Review flight CA13...). The main header reads '民航旅客服务评测问卷-中级' (Civil Aviation Passenger Service Evaluation Questionnaire - Intermediate) with flight details 'CA1351 PEK-CAN 2015-07-12'. A menu bar below the header has three options: '出发机场' (Departure Airport), '空中服务' (In-flight Service), and '目的机场' (Destination Airport). The current question is 'Q1、市区到机场交通便利程度' (Q1, Convenience of transportation from city to airport). Below the question is a rating scale from 1 to 5. The next question is 'Q2、您是以何种方式前往机场的' (Q2, How do you travel to the airport?), with radio button options for '地铁' (Subway), '机场大巴' (Airport Bus), '自驾' (Self-driving), and '出租' (Taxi).

调查对象

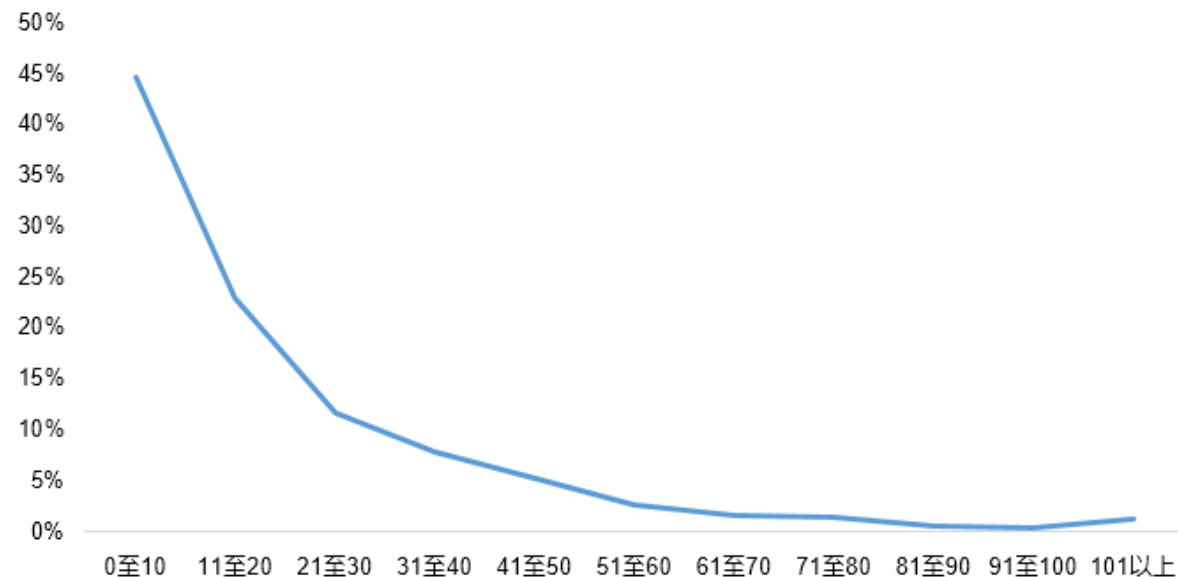
参与本次调查的对象均为实际乘坐当次航班的旅客。所有调查问卷都由真实乘坐航班的旅客通过飞常准客户端提交，通过人工+系统自动的方式，确保旅客实际乘坐其点评的航空公司航班。

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年三季度参与航空公司服务评测的旅客“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年三季度航空公司服务评测
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。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

截止2015年9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。



联系我们



CADAS@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。