

2014 年度民用机场服务质量 评价工作综述



中国民用机场协会
中国民航科学技术研究院
中国民航报社
二〇一五年三月

2014 年度民用机场服务质量评价工作综述

为全面提升我国民用机场整体服务水平，在 2013 年机场服务质量评价工作基础上，中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院和中国民航报社联合组织开展了 2014 年机场服务质量评价工作，对全国范围内的 20 家机场开展全面评价。

参加评价的机场中，有年旅客吞吐量超过 1000 万人次的机场 1 家，有 500-1000 万机场 11 家，有 100-500 万机场 8 家，各分布于华北、东北、华东、中南、西南和西北等 6 个区域。20 家机场在规模和地区的具体分布情况参见图 1 和图 2。

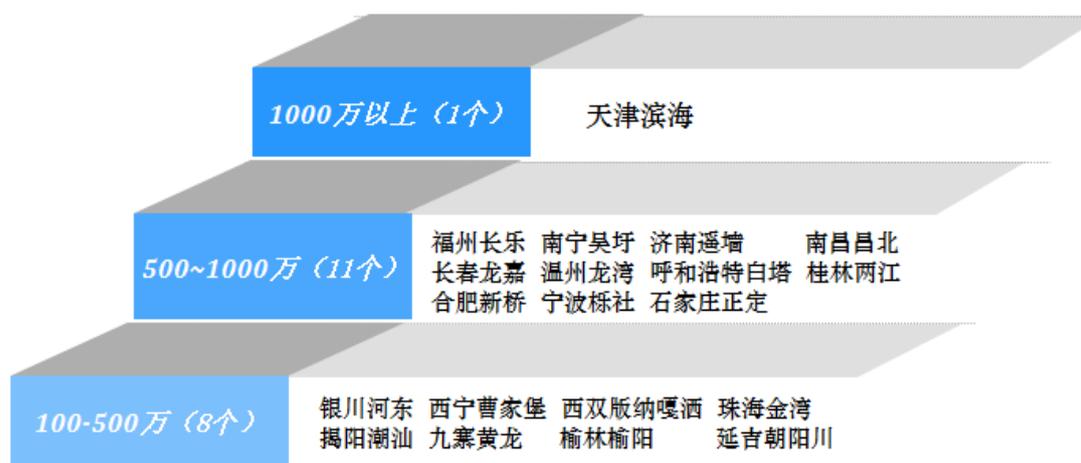


图 1 不同量级参评机场示意图

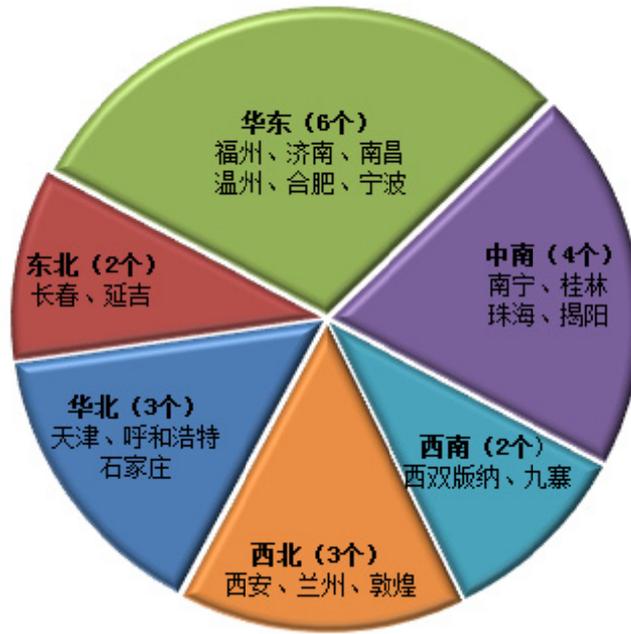


图 2 不同区域参评机场示意图

一、2014 年民用机场服务质量评价工作摘要

2014 年机场服务质量评价工作共分五个阶段有序推进，即评价准备、启动动员、现场评审、数据处理和撰写提交报告五个阶段。2014 年度关键工作节点如图 3 所示。

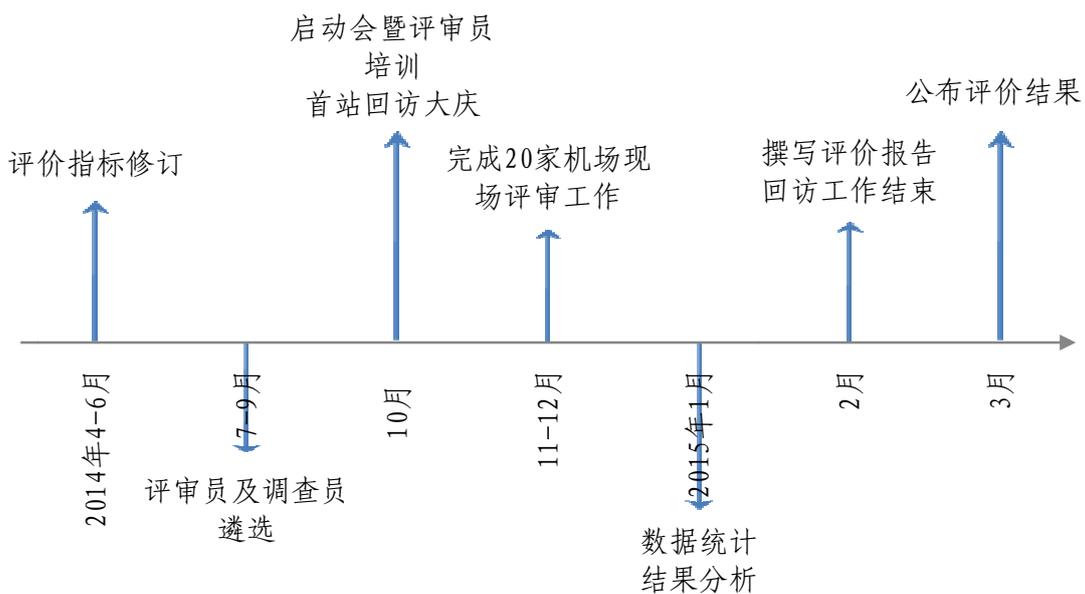


图 3 2014 年机场服务质量评价工作进程图

（一）准备阶段

在评价准备阶段，航科院完成了 2014 年评价指标内容修订完善、参评机场抽样、评审员和调查员队伍组建、现场评审计划制定等工作。

在开展评价准备工作的同时，航科院同步启动了评价系统开发工作，涵盖以下程序：

- 旅客满意度调查问卷 OMR 机读识别扫描录入系统
- 评审员评价指标 PDA 端植入程序
- 评审员评价数据无线传输程序
- 评价数据统计分析系统

（二）启动阶段

1. 召开启动会议：2014 年 10 月 10 日，民用机场服务质量评价启动会暨评审员培训在江西南昌举行。中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院、中国民航报社、民航华东地区管理局、江西监管局以及 20 家参评机场主管领导出席本次启动会。中国民用机场协会夏兴华理事长到会讲话。来自各航空公司和机场的 117 位初审合格的评审员列席本次会议，并接受培训。

中国民用机场协会领导要求各参评机场深刻认识民用机场服务质量评价工作的重要性与必要性，并对参评机场及评审员提出了严格要求。航科院领导向与会代表简要介绍了

航科院在民航科技发展及技术支持等方面的优势，重点介绍了航科院从事民航服务质量评价工作的历史经验和实力。中国民航报社领导表示将对评价工作进行跟踪报道和独家发布。三家主办方均表示将密切合作，共同完成 2014 年对 20 家机场的服务质量评价工作。夏兴华理事长要求各主办方要认真谋划、周密组织、严谨实施，确保评价工作的客观性和公正性，他要求各机场重视并认真对待评价工作，积极配合航科院完成现场评审工作。会议发布了 2014 年民用机场服务质量评价指标体系，公布了参加评价的 20 家机场名录。航科院介绍了评价指标内容、评价方法和工作程序，以及评审员和调查员管理办法等内容。

2. 评审员培训：在评价工作启动会上，航科院对初审合格的评审员进行了培训，并为通过培训的评审员颁发了聘书。

3. 调查员培训：航科院与有关大学合作，选拔勤奋、有朝气、有良好沟通能力的学生作为志愿者，培训合格后参与机场服务质量旅客满意度调查。

通过本次启动会及评审员培训，各参评机场强化了对机场服务质量评价工作意义与作用的认识，评审员掌握了评审工作流程及方法，为即将开展的评审工作打下了坚实基础。

（三）现场评审阶段

11 月初，航科院正式启动了现场评审工作。11 月至 12 月，按照事先制定的评审计划，航科院组织完成了 20 家机

场现场评审工作，各参评机场评审时间参见表 1。

在现场评审阶段，评审员按照管理规定和工作程序，使用 PDA 对各机场旅客服务和安全情况进行测量和打分，调查员依据抽样原则，对各机场航线航班进行抽样，收集旅客满意度数据。各机场评审现场组织有序、程序规范一致，确保了评价工作的公正、公平和公开。在此期间，航科院带队，60 名评审员和 64 名调查员参与完成了本年度现场评审工作。

表 1 现场评审时间表

评审时间	组别		
	1	2	3
11 月 3-7 日	延吉朝阳川	榆林榆阳	九寨黄龙
11 月 10-14 日	长春龙嘉	银川河东	呼和浩特白塔
11 月 17-21 日	天津滨海	西宁曹家堡	
11 月 24-28 日	宁波栎社	南昌昌北	济南遥强
12 月 1-5 日	温州龙湾	合肥新桥	揭阳潮汕
12 月 8-12 日	福州长乐	桂林两江	珠海金湾
12 月 15-19 日	西双版纳嘎洒	南宁吴圩	石家庄正定

中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院和中国民航报社领导对 9 家机场的现场评审工作抽样跟组检查，进行工作督导，确保评审工作的规范性和公正性。

同时，为了督促参评机场持续改进服务工作，夏兴华理事长等领导带队，分赴 2013 年参评的上海、大庆等 10 家机场进行回访。回访组通过实地调研了解到，各机场认真对照评价指标体系和评审组提出的改进建议，对设施设备、服务

流程、管理文件等方面进行了全面梳理和整改完善，各项改进措施落实到位，整改效果明显。并通过更深层次的问题挖掘，使服务工作实现了更大的突破和提升。机场服务质量评价工作切实起到了促进服务改善提高的积极作用。

（四）数据处理阶段

2015年1月至2月，航科院对评审员评价数据和现场获取的旅客满意度数据进行了录入整理，对统计系统进行了验证，通过对评价数据的统计计算，形成了2014年我国民用机场服务质量评价的数据报告。

（五）撰写并提交评价报告

2015年2月，在数据报告的基础上，结合2014年评价工作总体情况，通过对数据的挖掘，以及规律性和趋势性分析，形成了2014年度评价报告。

二、2014年民用机场服务质量评价结果

（一）总体评价结果

2014年参评的20家机场服务质量综合得分为79.97分。其中，旅客满意度得分为86.92分，旅客服务和安全服务的专业评价得分分别为75.37分和75.14分。

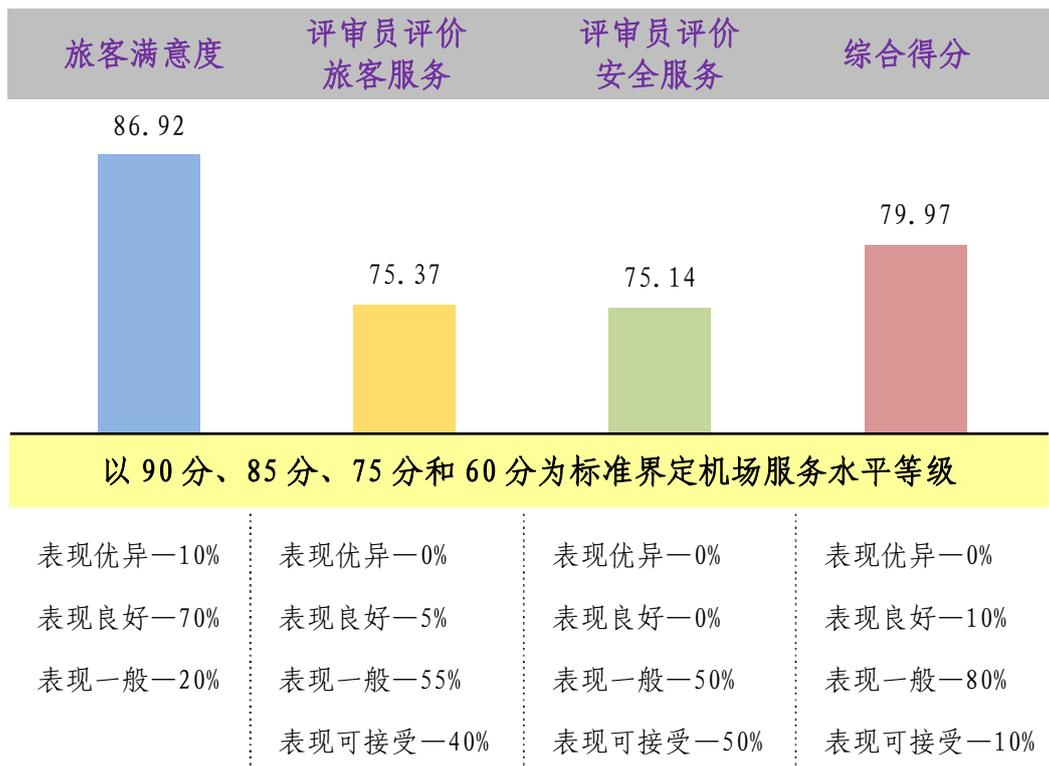


图 4 2014 年评价结果示意图

沿用 2013 年标准，以 90 分、85 分、75 分和 60 分作为评价成绩优异、良好、一般和可接受的分界线。20 家机场旅客满意度、旅客服务和安全服务专业评价结果分布如图 4 所示：

- 20 家参评机场的旅客满意度得分均高于 75 分，处于一般以上水平，且 80% 的机场位于良好及优异区间；
- 仅有 5% 的机场的旅客服务专业评审表现良好，大部分机场表现一般；
- 在安全服务专业评审中，位于表现一般和表现可接受区间的机场各占一半的比例。

（二）各测评项目结果分析

旅客满意度、评审员评价旅客服务、评审员评价安全服务 3 类指标中，所有测评项目的行业均值结果如图 5 所示。雷达图中编号对应的测评项目参见表 2 雷达图图例。

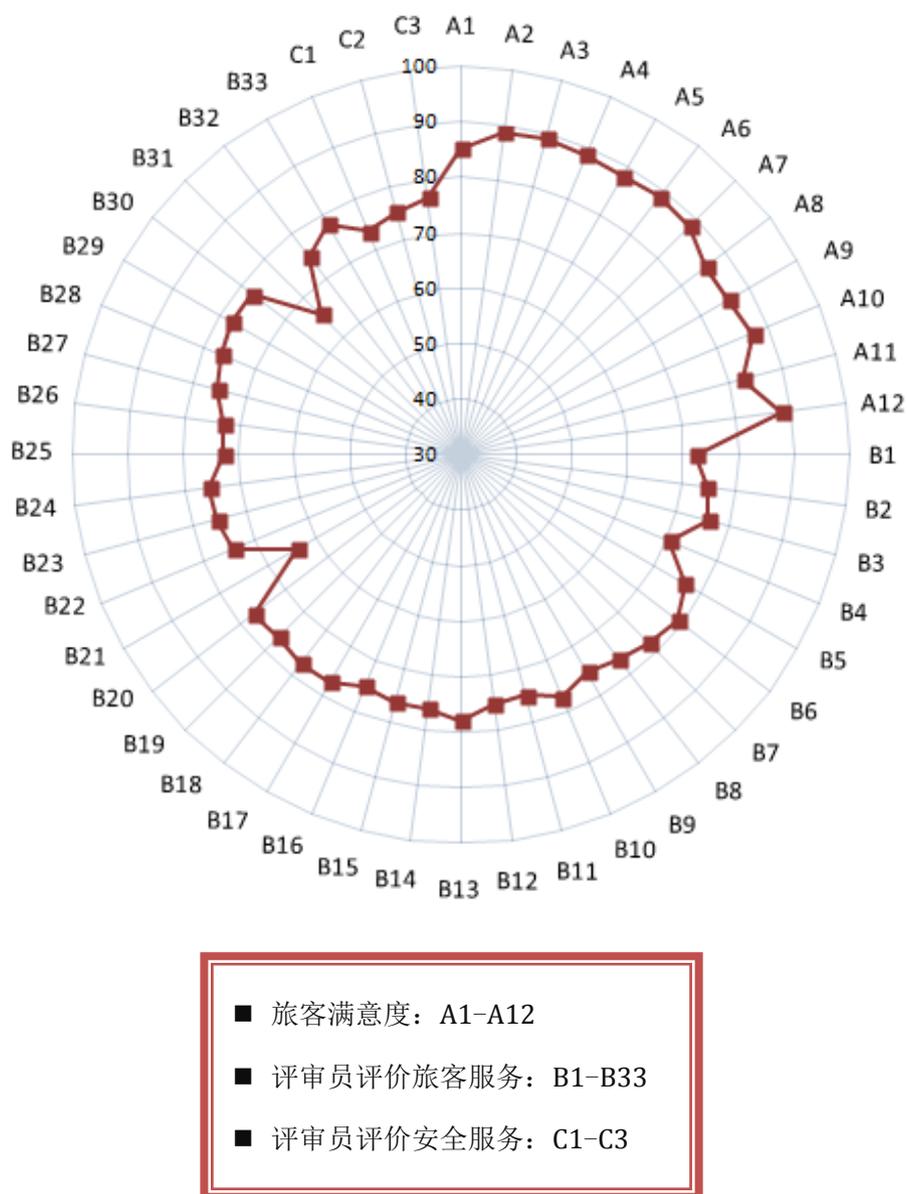


图 5 机场服务质量评价结果行业均值雷达图

表 2 雷达图图例

旅客满意度 A		评审员评价旅客服务 B	
评价项目	代码	评价项目	代码
1. 出入机场交通	A1	1. 01 进出机场的地面交通状况	B1
2. 问询服务	A2	1. 02 停车场（楼）	B2
3. 办理乘机手续服务	A3	1. 03 地面交通车辆	B3
4. 安全检查服务	A4	1. 04 航站楼标志/标识系统	B4
5. 联检服务	A5	1. 05 航班信息显示系统	B5
6. 登机口服务	A6	1. 06 问询服务	B6
7. 引导标识	A7	1. 07 公众广播	B7
8. 候机楼设施设备与环境	A8	1. 08 公众告示	B8
9. 提取行李服务	A9	1. 09 航站楼舒适度	B9
10. 中转服务	A10	1. 10 航站楼清洁度	B10
11. 航班延误服务	A11	1. 11 航站楼旅客运输系统	B11
12. 候机楼广播	A12	1. 12 洗手间	B12
		1. 13 工作人员	B13
		1. 14 网站	B14
		2. 01 行李手推车	B15
		2. 02 联检服务	B16
		2. 03 办理乘机手续	B17
		2. 04 安检	B18
		2. 05 旅客登机	B19
		2. 06 旅客到达	B20
		2. 07 旅客中转	B21
		2. 08 旅客经停	B22
		2. 09 零售餐饮服务	B23
		2. 10 头等/公务休息室服务	B24
		2. 11 特殊旅客服务	B25
		2. 12 其他服务	B26
		2. 13 航班不正常服务	B27
		2. 14 旅客意见/投诉	B28
		3. 01 行李出港	B29
		3. 02 行李进港	B30
		3. 03 行李中转	B31
		3. 04 行李查询	B32
		3. 05 行李处理系统	B33

评审员评价安全服务 C	
评价项目	代码
1. 陆侧	C1
2. 航站楼	C2
3. 空侧	C3

1. 旅客满意度结果分析

如图 6 所示,旅客满意度单项结果与满意度总分相比较,问询服务、办理乘机手续以及登机口等 3 项服务的旅客评价都高于总分; 出入机场交通、候机楼设施设备与环境、提取行李以及航班延误等 4 项服务的旅客评价都低于总分, 其中航班延误服务旅客满意度最低。

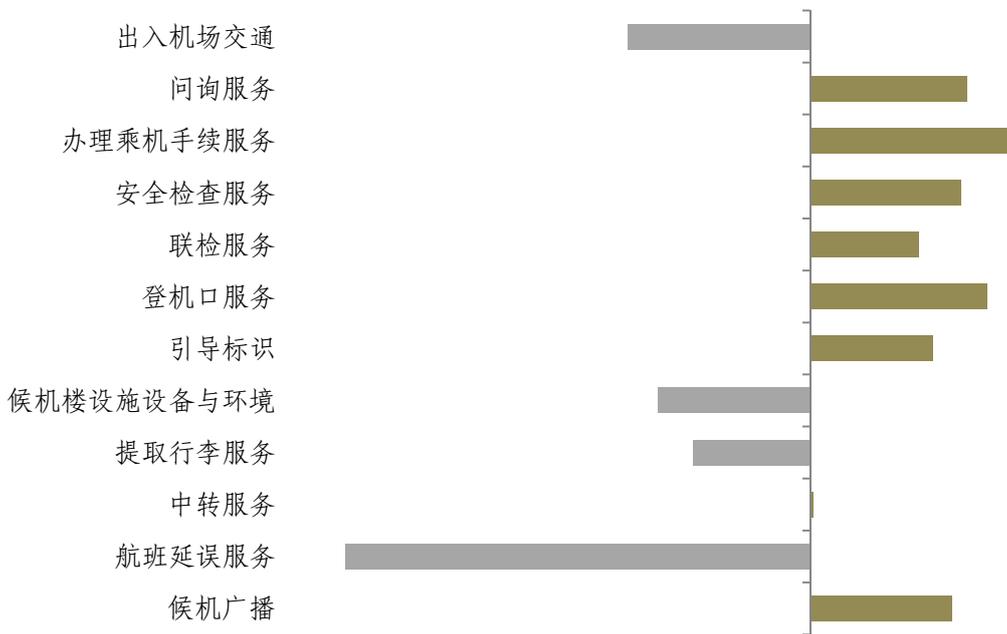


图 6 旅客满意度测评子项得分与总分差值图

2. “旅客服务”专业评价结果分析

如图 7 所示,以评审员评价旅客服务总分 75.37 分为基准, 问询服务、公众广播、工作人员、行李出港以及行李处理系统等 5 项服务的评价得分都高于总分, 表明上述 5 个项目旅客服务及保障水平较高。进出机场地面交通状况、航站楼标识系统、旅客中转及行李中转 4 项服务的得分远远低于总分, 说明这四类服务是目前机场服务的短板, 其中尤以旅

客中转和行李中转两项服务与总分差异最大，反映机场中转服务整体水平有待提升。

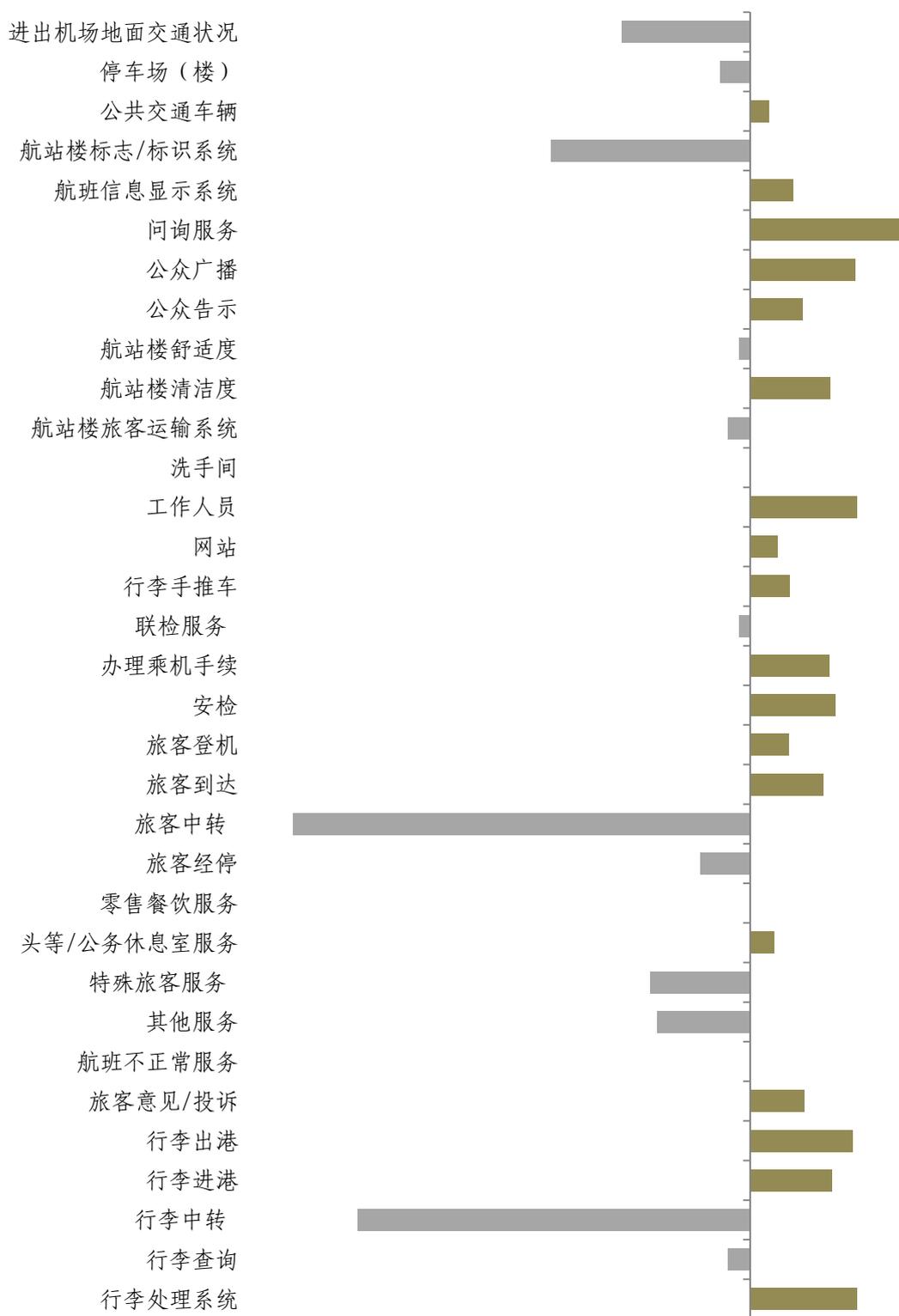


图7 “旅客服务”专业评价子项得分与总分差值图

3. “安全服务”专业评价结果分析

陆侧、航站楼以及空侧的安全服务评价得分均低于 80 分，但其中空侧安全服务评价得分最高，陆侧安全服务评价得分最低。从陆侧、航站楼以及空侧各具体子项评价得分来看，航站楼前引导设施、航站楼内旅客运输系统安全提示、紧急疏导标识和安全警示标志等 3 个项目评审员评价较低。

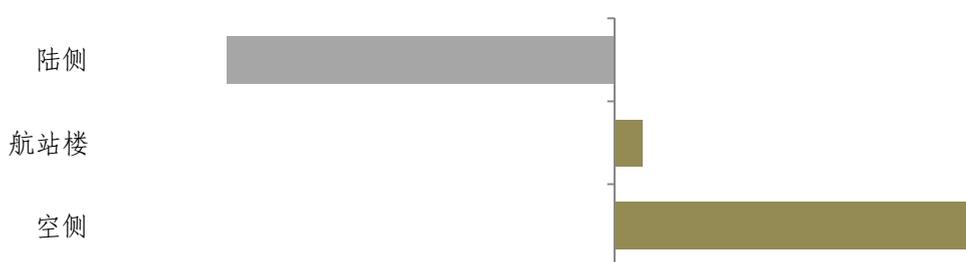


图 8 “安全服务”专业评价子项得分与总分差值图

4. 旅客满意度与“旅客服务”专业评价对比分析

通过对旅客满意度指标和“旅客服务”专业评价指标中相同项目的评价结果进行对比分析发现：

(1) 问询服务在 33 个专业评价项目的评价结果中位列首位，在旅客满意度调查中也位列前三名。由此可见，无论是旅客的实际体验，还是评审员在现场对设备完好率的抽检、以及服务规范和技能的考察，问询服务都表现较好。

(2) 进出机场交通服务旅客满意度较低，在评审员专业评价结果中，进出机场地面交通状况以及停车场（楼）两项服务评审员评价得分也较低。专业评审结果契合旅客感受，也符合目前我国大多数机场现状，即机场普遍远离市区、以

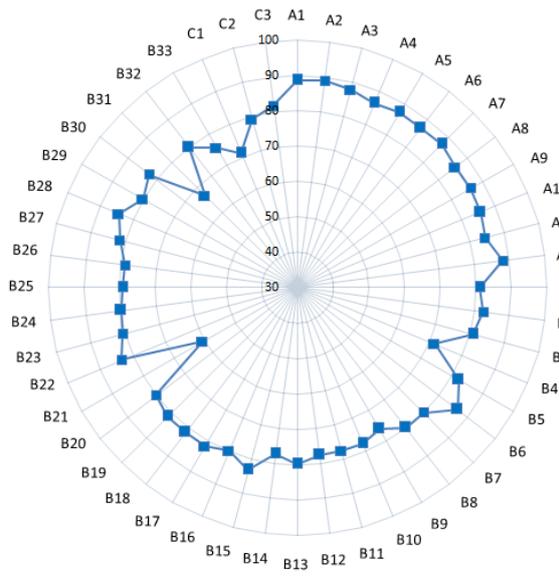
机场为枢纽的综合交通运输体系尚未形成，与其他地面交通运输方式之间尚未实现无缝衔接，与旅客对多式联运的旅行需求差距较大。因此，无论是从专业视角还是旅客感受来看，进出机场交通服务有待提高。

(3) 航班正常是社会、公众关注的焦点。此次评价，航班延误服务在 12 个测评项目中旅客满意度最低，反映出了目前航班不正常服务与旅客期望之间还存在较大差距，航班不正常服务仍是制约机场整体服务水平提升的瓶颈。在评审员专业评价结果中，该项服务评价结果并非最低，两种评价略有差异。旅客满意度调查的是旅客的主观感受，而专业评价指标评审的是机场航班延误后的服务与行业规章及行业标准的符合程度，如延误预案是否详实有效、是否按规定组织演练等。值得注意的是，航班延误后服务的专业评价结果也是得分较低的项目之一。因此，旅客感受与专业评审结果保持了基本一致的趋势。

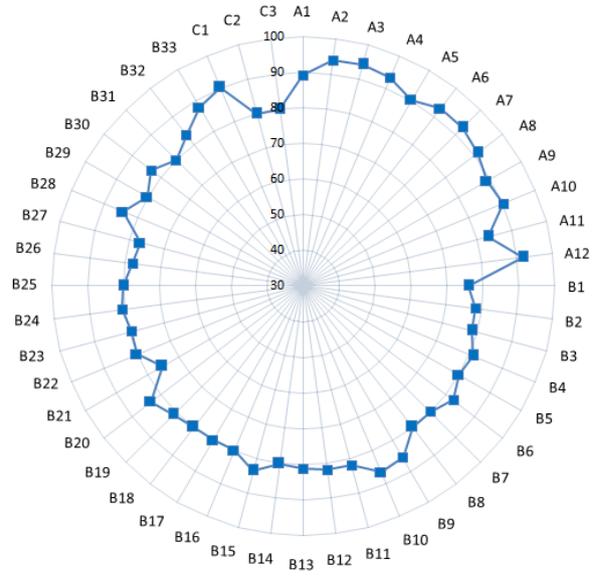
(三) 各参评机场评价结果

2014 年参评的 20 家机场综合评价结果如图 9 所示（按机场代码排序）。图中代码所对应的测评项目参见前文表 2 雷达图图例。需要注意的是，西宁、珠海、九寨、榆林和延吉 5 家机场，由于机场类别不同，旅客满意度问卷（代码 A）和评审员评价旅客服务问卷（代码 B）中的测评项目权重与其他机场不同，雷达图中的显示有所区别。

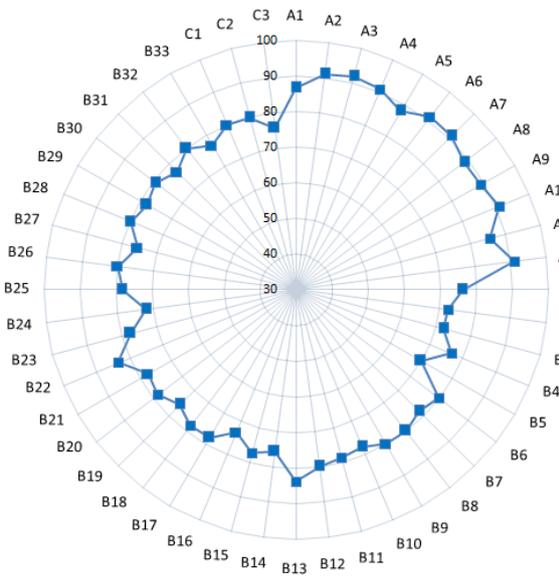
长春龙嘉机场(CGQ)



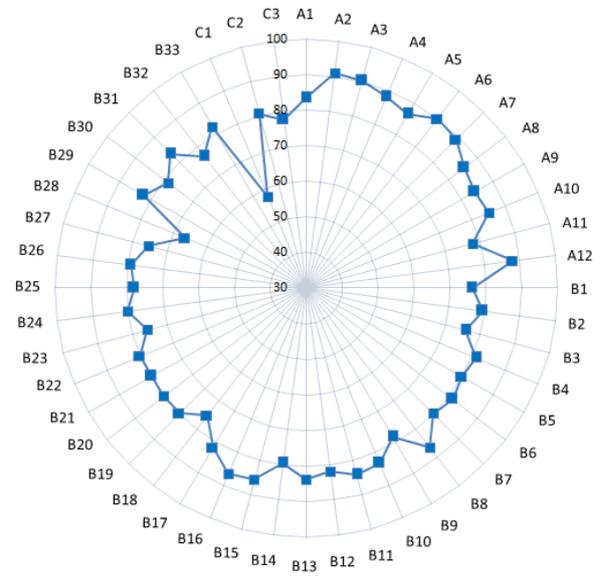
福州长乐机场(FOC)



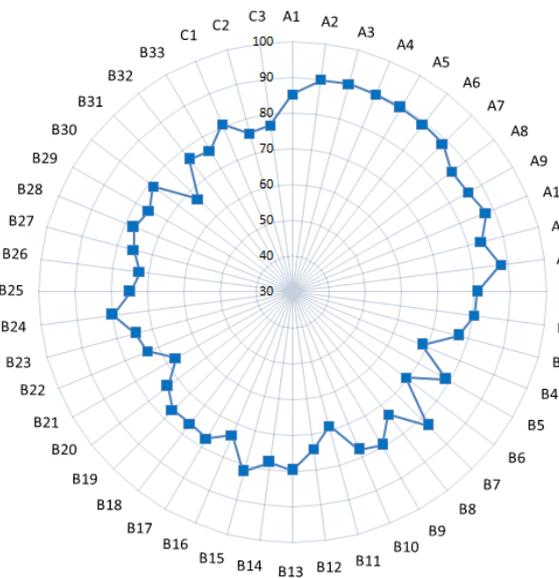
呼和浩特白塔机场(HET)



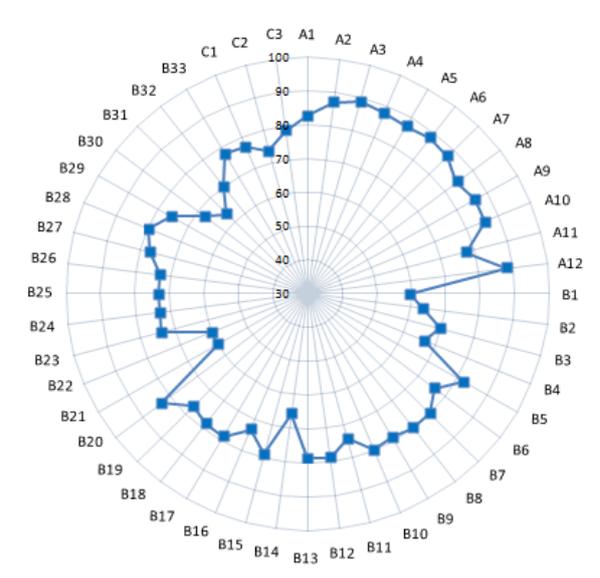
合肥新桥机场(HFE)



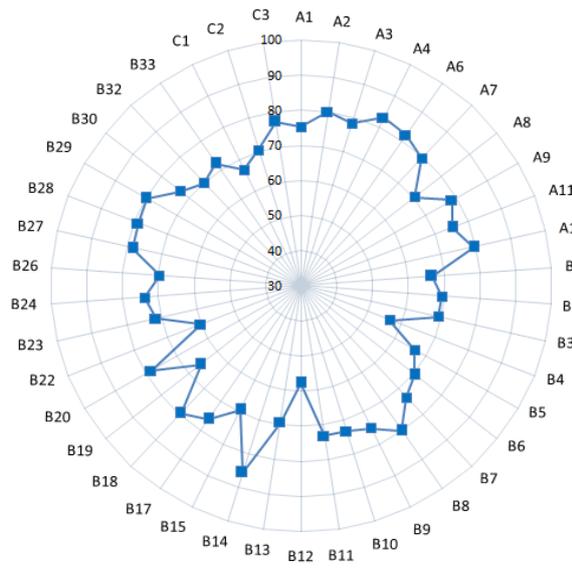
银川河东机场(INC)



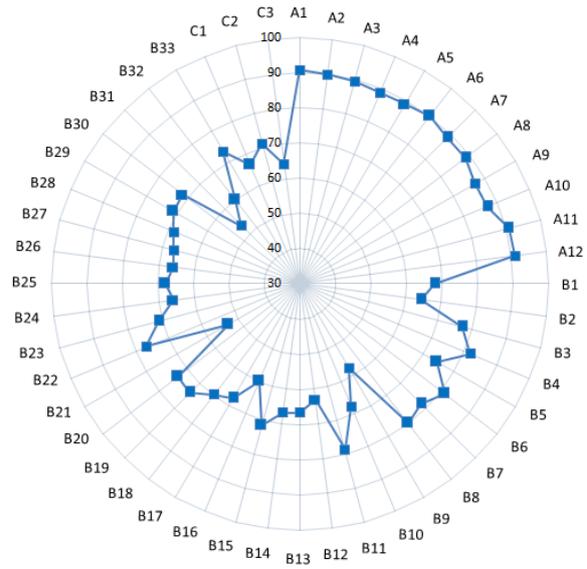
西双版纳嘎洒机场(JHG)



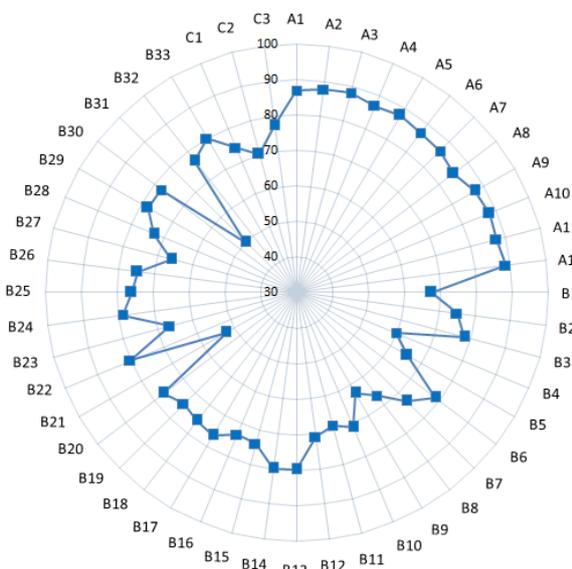
九寨黄龙机场(JZH)



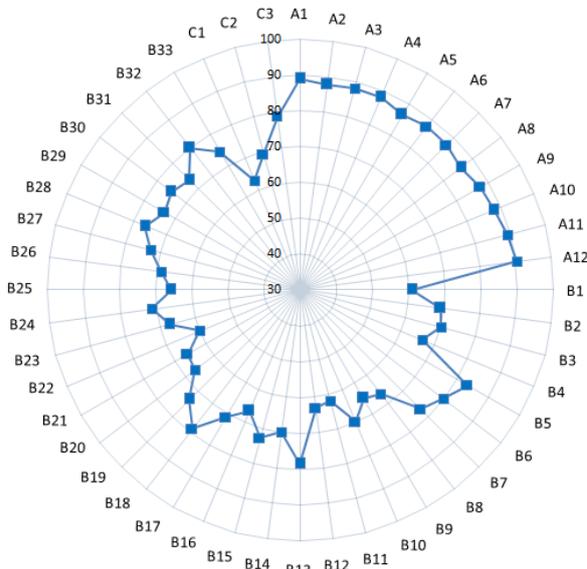
南昌昌北机场(KHN)



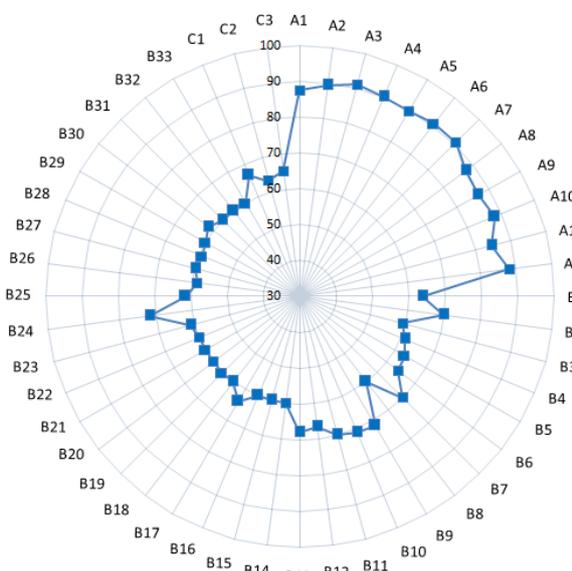
桂林两江机场(KWL)



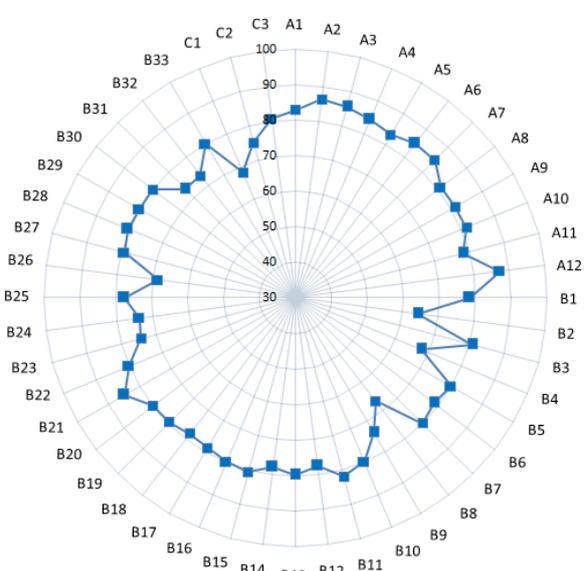
宁波栎社机场(NGB)



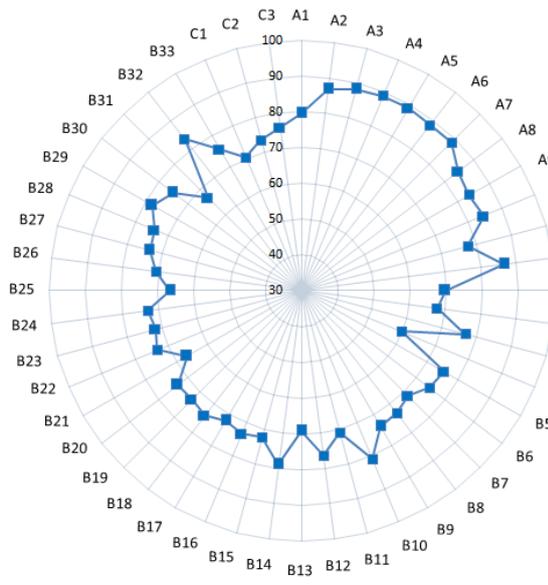
南宁吴圩机场(NNG)



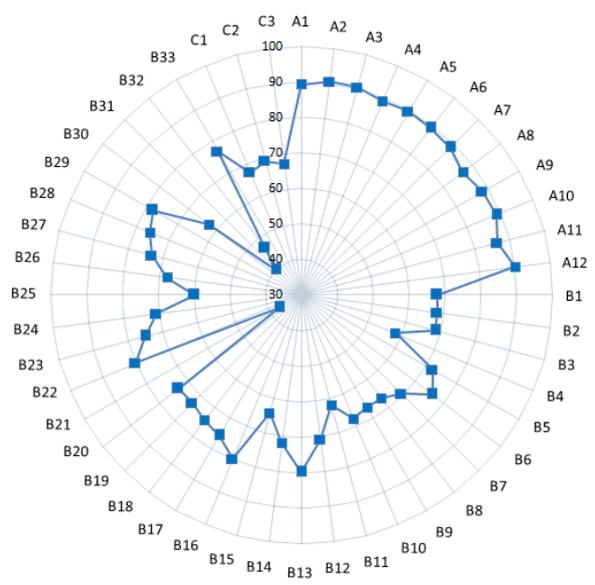
石家庄正定机场(SJW)



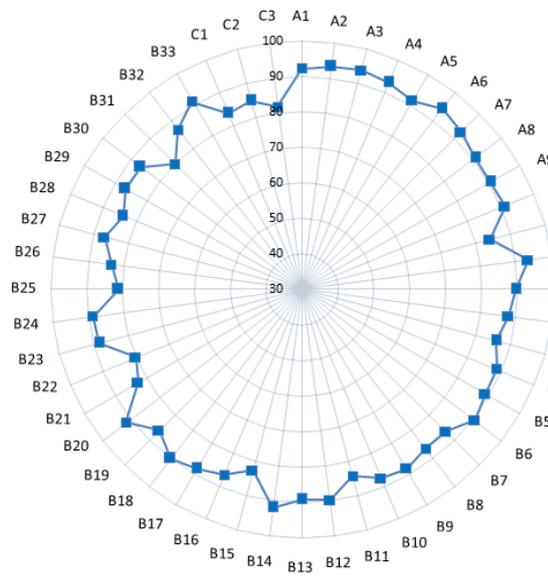
揭阳潮汕机场(SWA)



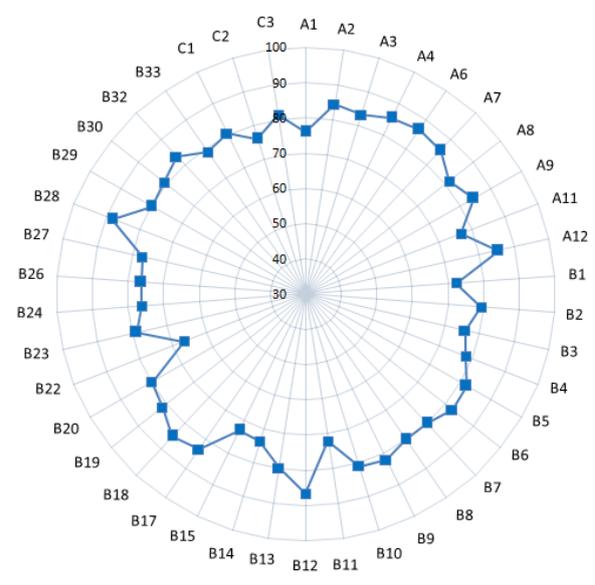
济南遥墙机场(TNA)



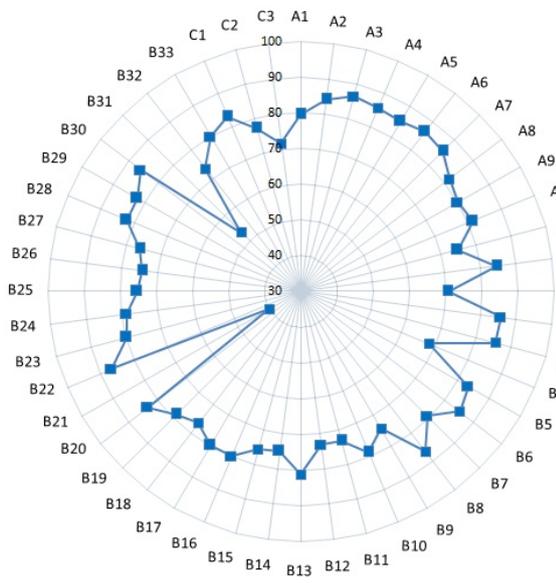
天津滨海机场(TSN)



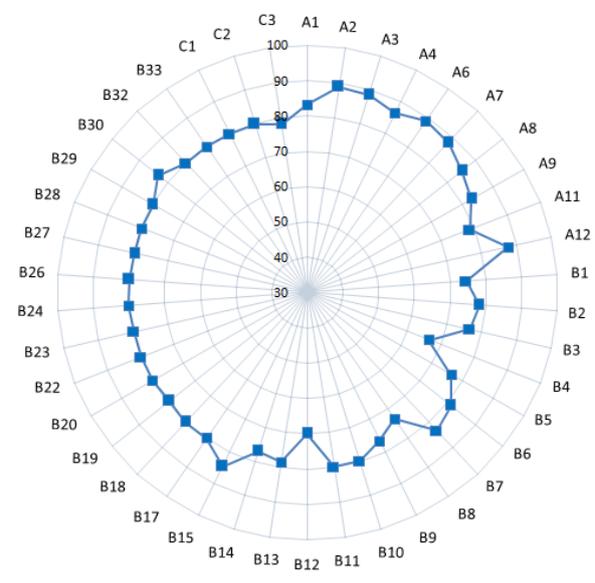
榆林榆阳机场(UYN)



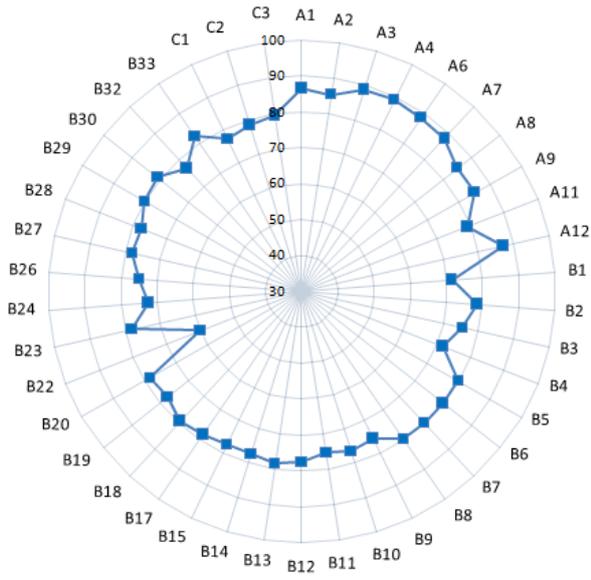
温州龙湾机场(WNZ)



西宁曹家堡机场(XNN)



延吉朝阳川机场(YNJ)



珠海金湾机场(ZUH)

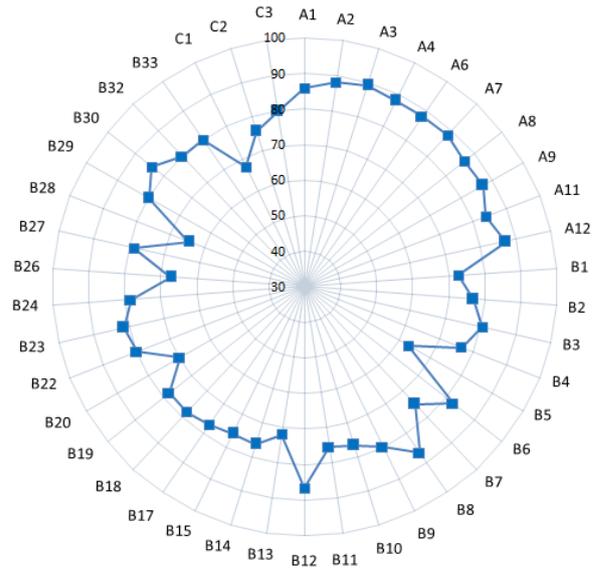


图9 20家参评机场综合评价结果雷达图