

# 2016 年民用机场服务质量 评价报告



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  
二〇一七年三月

# 2016 年民用机场服务质量评价报告

《中国民用航空发展第十三个五年规划》中明确指出，“十三五”时期是实现民航强国战略构想的决战时期和全面夯实民航强国基础的关键阶段。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在不断总结经验，听取各方意见建议的基础上，做好全国机场服务质量评价工作，为持续提升我国民用机场整体服务水平，率先在中国机场唱响“真情服务”主旋律，助推民航强国建设而不懈努力。

## 一、2016 年评价机场概况

2016 年，机场服务质量评价工作在全国年旅客吞吐量 1000 万人次以上的 26 家机场开展（以 2015 年数据为准）。26 家机场覆盖了华北、东北、华东、中南、西南、西北和新疆七个区域，其吞吐量占全国总吞吐量的 77.86%。依据安全一票否决指标，最终 25 家千万级机场接受了服务质量评价。

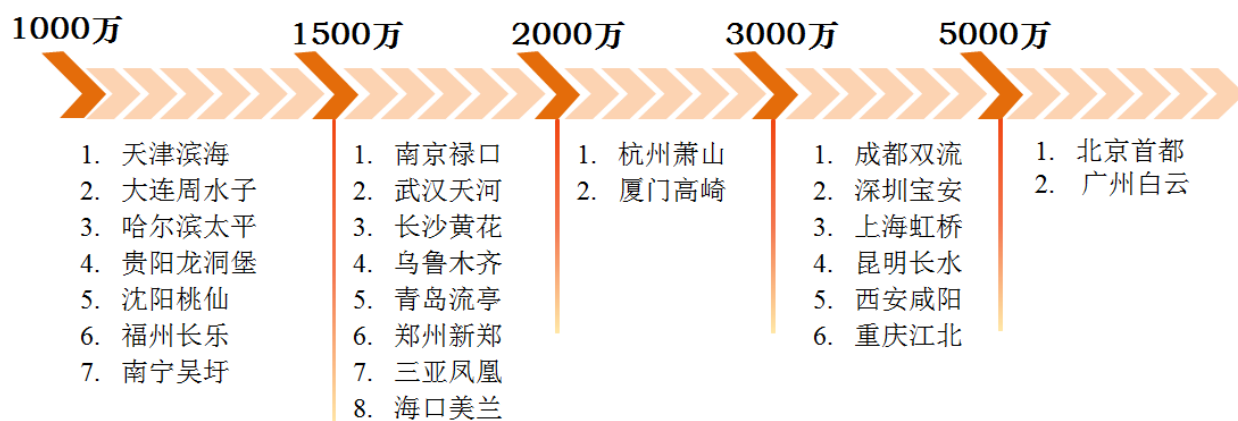


图 1 参评机场规模分布示意图

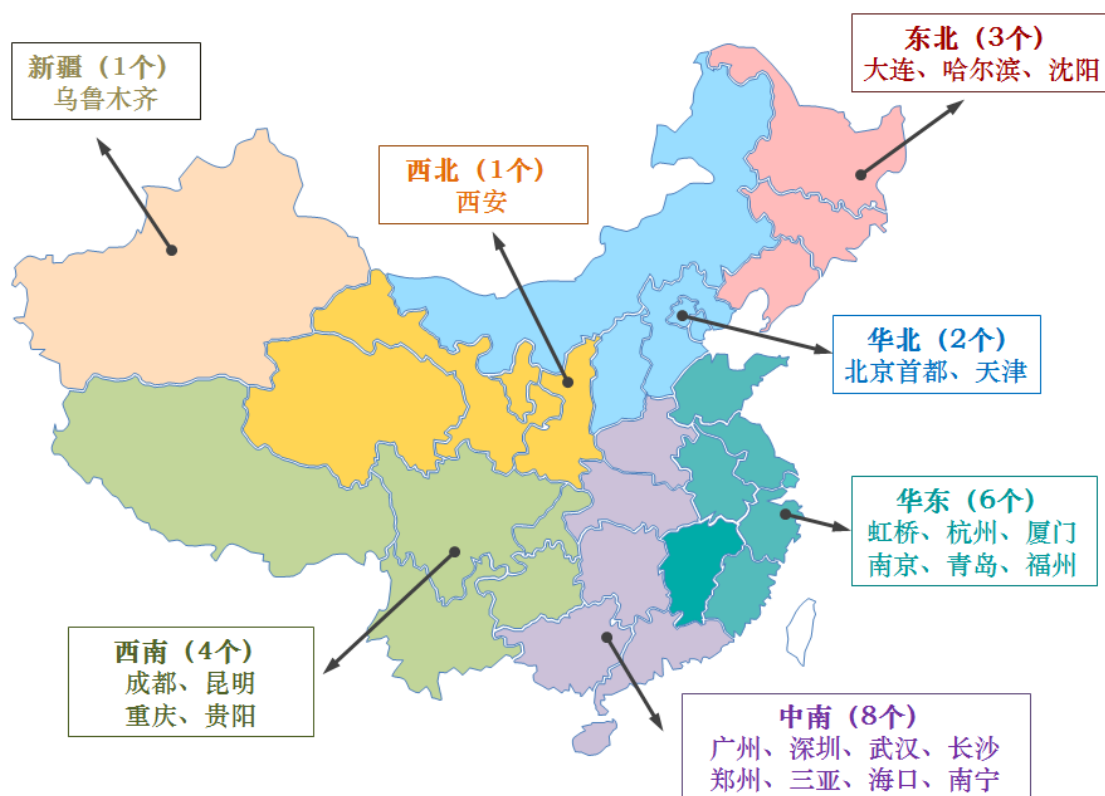


图 2 参评机场区域分布示意图

## 二、2016 年民用机场服务质量评价工作摘要

2016 年机场服务质量评价工作以贯彻落实“发展为了人民”的理念为宗旨，聚焦真情服务。评价工作包括筹备、启动、现场评审、统计分析和结果发布五个阶段。各阶段工作在三家主办单位、各机场和航空公司的通力配合下有序开展。2016 年评价工作关键节点见图 3。

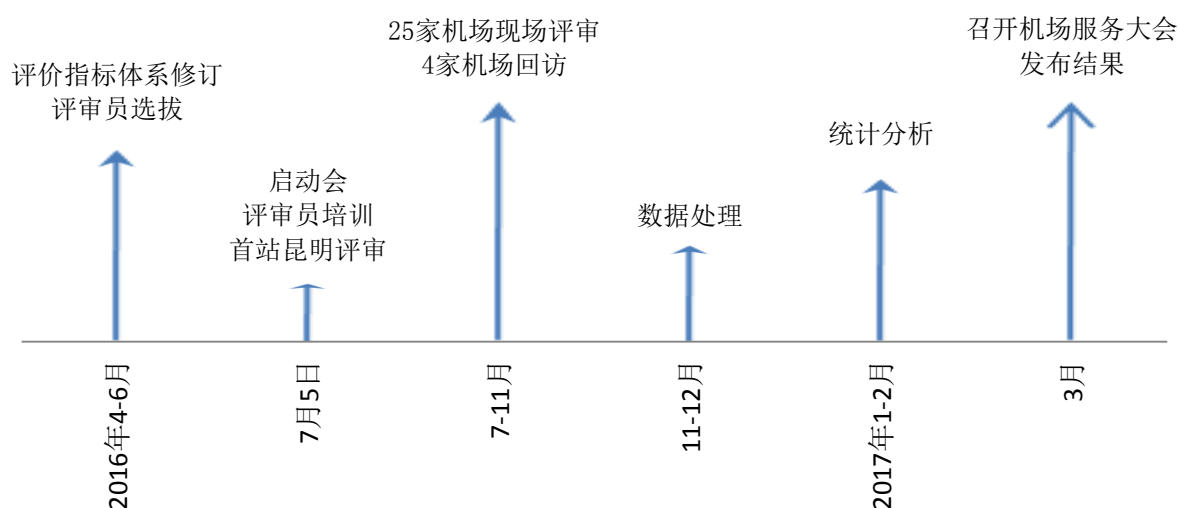


图 3 评价工作进程图

### （一）筹备阶段

在评价筹备阶段主要完成了评价指标体系年度修订、评审员选拔、现场评审计划制定、系统化建设等工作。

2016 年 3 月 30 日，在常州召开的指标体系研讨会拉开了本年度评价工作的序幕。来自机场和航空公司的 30 位专家分别就专业评审指标、旅客满意度指标和航空公司满意度指标进行了分组讨论。在对专家反馈意见进行梳理和研究的

基础上，对合理化建议予以采纳。同时，在全民航对航班正常工作常抓不懈的大背景下，主办单位积极回应社会和广大旅客对航班正常保障及航班延误后服务的关注，将机场放行正常指标纳入评价体系。新修订的 2016 版机场服务质量评价指标体系更加全面、客观，指标体系构成见图 4。

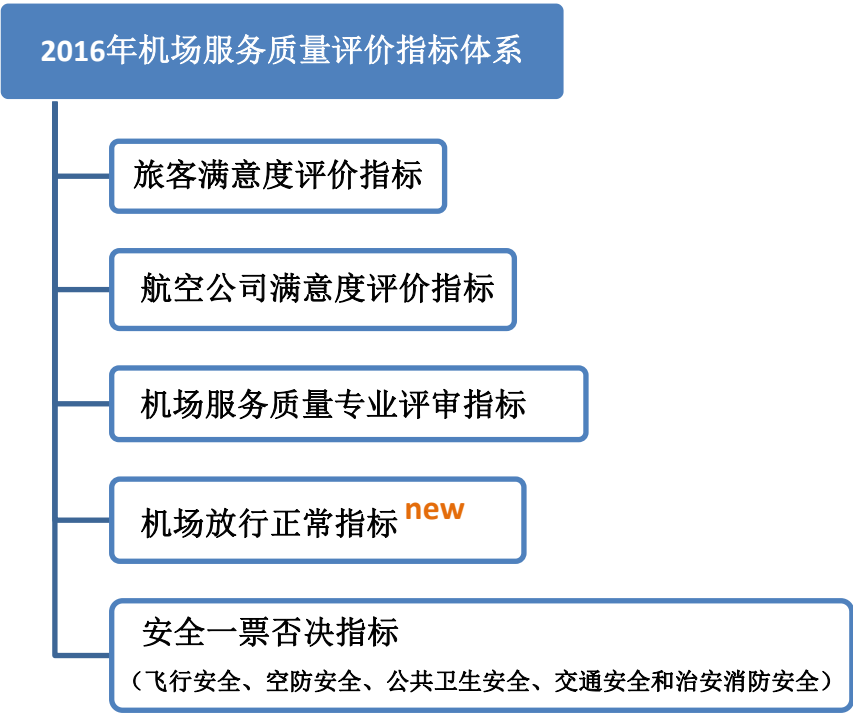


图 4 机场服务质量评价指标体系框架

其中，以服务专家的视角对机场旅客服务进行严格的对标评审，是我国机场服务质量评价工作的鲜明特征。2016 年，共有 84 家机场（集团）公司和 26 家航空公司报送了 370 余名评审员候选人，其中 256 人通过了资格初审。这些评审员均是各单位推荐的优秀业务骨干，具备丰富的一线从业经历和服务质量管理工作经验，为保障现场评审工作的顺利开展奠定了坚实的人才基础。

与此同时，航科院充分利用信息技术手段，针对评价工作特点设计开发了系列配套软件，包括以下应用程序：

- 旅客满意度调查问卷 ISR 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

三家主办单位充分发挥各自优势，密切合作，优质高效地完成了各项准备工作，确保评价工作顺利启动。本阶段重点工作是启动会和评审员培训。

1.召开启动会：经过前期筹备，2016 年机场服务质量评价启动会于 7 月 5 日在昆明举行。民航局运输司、云南监管局和云南机场集团的领导，以及各参评机场的主管领导和 200 余名评审员参加了此次会议（见图 5）。



图 5 机场服务质量评价启动会

启动会上，主办方介绍了评价工作总体部署、评审计划、现场组织管理程序等内容，发布了 2016 版机场服务质量评价指标体系，并对指标修订情况进行了详细说明。

2.评审员培训：5 日下午，航科院组织 200 余名到会的评审员接受了评价指标、现场评审方法和评审员行为守则等相关培训，并进行了考核。消费者事务中心刘玉梅主任和机场协会李小梅常务副秘书长为考试合格者颁发了聘书（见图 6）。其后，对由于工作原因未能参加昆明培训的评审员，航科院在京组织了补充培训和考试。2016 年共有 226 名评审员获得了资格证书，这些评审员来自全国 76 家机场和 23 家航空公司。



图 6 评审员培训

### （三）现场评审阶段

按照评审计划，主办单位在 7 月至 11 月期间组织完成了 25 家千万级机场的现场评审工作。各机场评审时间见表 1。

表 1 机场服务质量现场评审时间表

| 日期                 | 评审安排       |       |      |
|--------------------|------------|-------|------|
| 7 月 5-8 日          | 昆明长水（首站启动） |       |      |
| 7 月 18-22 日        | 贵阳龙洞堡      | 哈尔滨太平 |      |
| 8 月 1-5 日          | 乌鲁木齐地窝堡    | 沈阳桃仙  |      |
| 8 月 8-12 日         | 西安咸阳       |       |      |
| 8 月 15-19 日        | 天津滨海       | 郑州新郑  |      |
| 8 月 29 日-9 月 2 日   | 福州长乐       |       |      |
| 9 月 5-9 日          | 成都双流       | 重庆江北  |      |
| 9 月 19-23 日        | 南京禄口       | 深圳宝安  | 青岛流亭 |
| 9 月 26-30 日        | 武汉天河       | 长沙黄花  |      |
| 10 月 10-14 日       | 大连周水子      | 杭州萧山  |      |
| 10 月 17-21 日       | 海口美兰       | 南宁吴圩  |      |
| 10 月 24-28 日       | 三亚凤凰       | 广州白云  |      |
| 10 月 31 日-11 月 4 日 | 上海虹桥       |       |      |
| 11 月 7-11 日        | 北京首都       | 厦门高崎  |      |

各机场现场评审工作以“严肃认真、客观公正”为原则，组织有序、程序规范一致。评审员按照管理规定和工作程序，通过现场观察、实地测量、询问验证、亲身体验以及查阅资料等方式对机场旅客服务和安全保障服务进行专业评价。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，回收旅客调查问卷 27000 余份。评审组还通过组织各航空公司驻场代表和外站管理人员对机场地面保障服务进行评价，收集航空公司满意度数据。本年度，共有 78 人次评审员、100 余人次调查员以及 105 家国内外航空公司共同参与完成了现场评审工作。

同时，在三家主办单位领导的带领下，评审组还回访了2015年参评的德宏芒市、扬州泰州、柳州白莲和盐城南洋四家机场，跟进服务短板提升和改进建议落实情况，实现机场服务质量评价闭环管理。

#### **（四）统计分析和报告起草阶段**

2016年11月-2017年2月，航科院对专业评审数据、旅客和航空公司满意度数据进行了录入整理。通过对专业评审、旅客满意度、航空公司满意度和机场放行正常四个维度评价数据的统计计算和综合分析，得出2016年民用机场服务质量评价报告。

#### **（五）结果发布阶段**

2017年3月，三家主办单位联合广东省机场管理集团，在广州共同举办以“真情服务、追求卓越”为主题的第二届中国机场服务大会，发布2016年度机场服务质量评价结果。

### **三、2016年机场服务质量评价工作特点**

**指导思想明确。**2016年评价工作认真贯彻落实民航局关

于提升民航服务工作的各项决策部署，并将其融入指标体系和评价工作全流程。坚持以“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念为引领，以“人民航空为人民”为宗旨，着力体现真情服务，重视旅客体验，传递人文关怀。

**社会关注度高。**2016 年机场服务质量评价工作聚焦千万级机场，根据民航局公布的机场生产统计公报，超过 3/4 的航空旅客的服务体验来源于这些大型机场，因此本年度的评价工作突出显现出影响面广、受关注度高的特点。

**参评机场高度重视。**首先表现在思想上高度重视，各机场对待评价工作的态度发生转变，不是仅仅关注结果，而是注重过程的短板提升，整改完善，接受评价的机场普遍以评价工作为契机，从评价前的自查自省，到根据评审组建议进行后期整改，切实下功夫在提升机场服务水平上，在增强旅客对民航改进服务的获得感上。其次表现在行动上高度重视，评审开始前，各家机场对照指标体系，通过自查等方式对旅客服务进行全面梳理，对不达标服务积极整改。评审过程中，虽然也有机场由于承担重大保障任务或受到自然灾害的不利影响，保障压力骤增，但仍主动克服困难，积极配合评价。特别是整体评价工作得到了各机场联检单位、各服务保障单位的大力支持和全体员工的积极参与，显示各机场良好的精神风貌和强烈的责任感、使命感。

**评价指标科学全面。**2016 年机场服务质量评价指标体系

包括 412 项内容，具有全方位、全链条、多维度、高标准的特点。其中，对涉及飞行安全、空防安全、公共卫生安全、交通安全和治安消防安全等五类安全问题的机场实行一票否决，在旅客满意度指标中新增了首问责任制、互联网/WIFI 使用便捷等指标，在专业评审指标中增加了关于智慧机场、人体捐献器官绿色通道、节能环保、中国机场服务宣言宣贯等方面的指标，并与社会普遍关注的，民航局公布的机场放行正常率挂钩。

**主办单位通力合作、统筹安排。**三家主办单位充分发挥各自优势，在对指标体系、评审程序和方法多次深入讨论和研究的基础上，周密部署，认真谋划，扎实推进各项工作。在现场评审阶段，25 家参评机场均有主办单位领导跟组检查，对现场评审工作进行督导，评审队伍敬业、专业、职业，自觉遵守考评纪律，确保评价工作公正、规范、有序。

## **四、2016 年民用机场服务质量评价结果**

### **（一）总体评价结果**

2016 年参评的 25 家千万级机场服务质量综合得分为 83.45 分。其中，专业评价得分为 81.09 分，旅客满意度得分为 87.68 分，航空公司满意度得分为 92.25 分，机场正常放

行指标得分为 79.49 分。

此外，通过有关渠道获取的安全资讯和舆情资讯显示，25 家机场在飞行安全、空防安全、公共卫生安全、地面交通安全和治安消防安全等方面均未发生影响其评价结果的不安全事件。

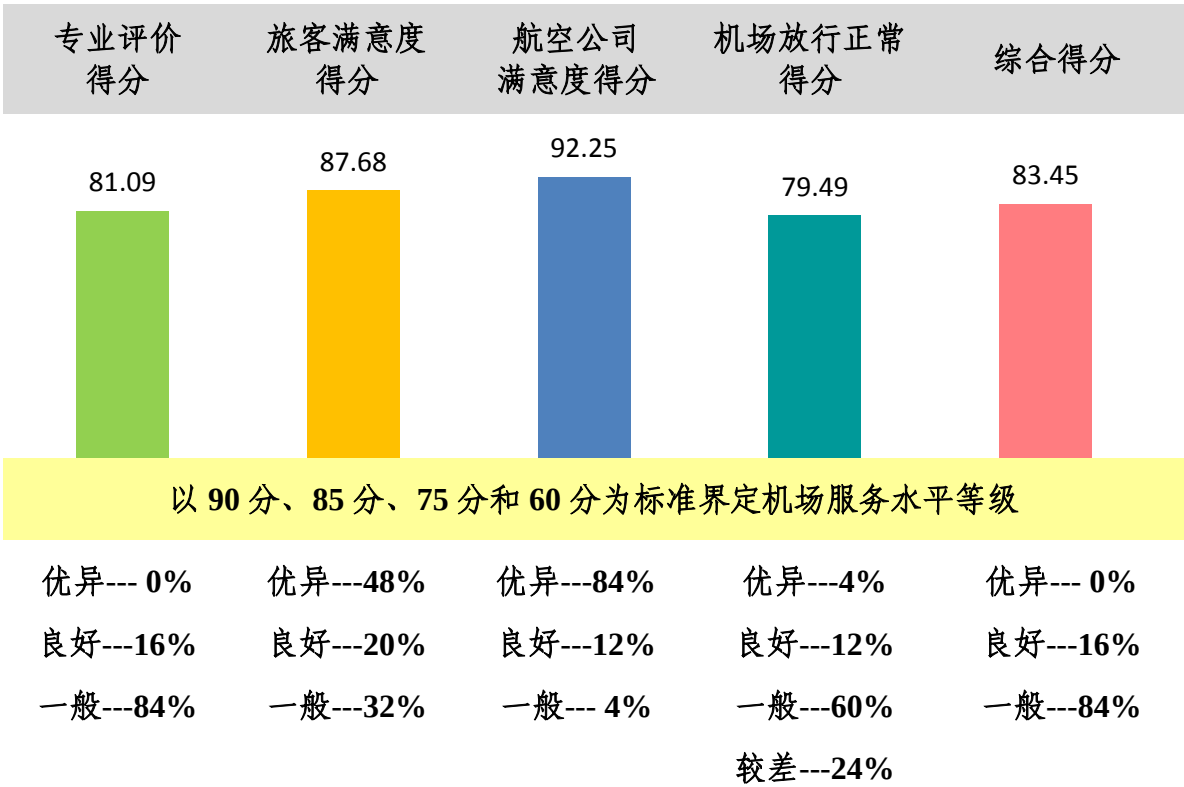


图 7 各类指标评价结果及综合得分示意图

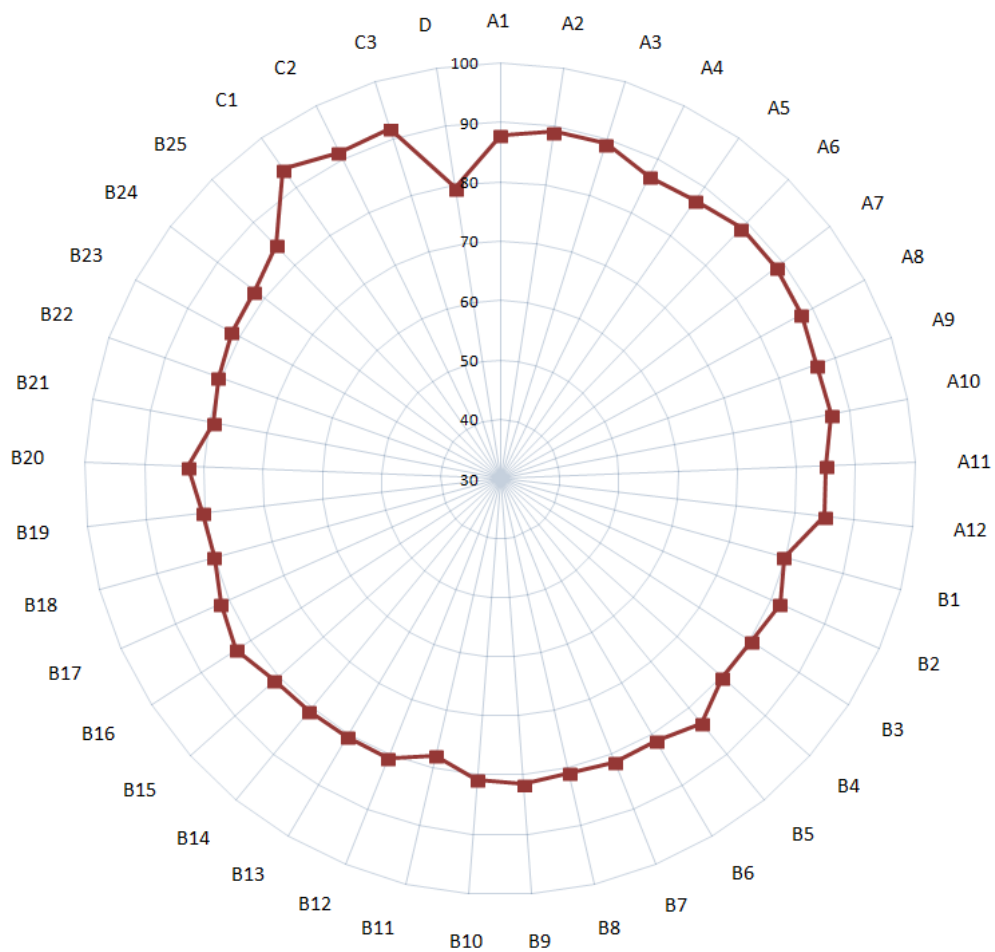
沿用往年标准，以 90 分、85 分、75 分和 60 分作为评价成绩优异、良好、一般和较差的分界线，参评的 25 家机场专业评价、旅客满意度、航空公司满意度和放行正常指标的得分分布情况见图 7。

- 在专业评价中，16%的机场专业评价结果位于表现良好区间；84%的机场表现一般。

- 48%的机场旅客满意度位于优异区间，20%表现良好，32%表现一般。
- 84%的机场地面保障服务获得航空公司认可，满意度位于优异区间；12%的机场表现良好；4%的机场表现一般。
- 机场放行正常结果显示，16%的机场位于优异和良好区间，亦即机场年度放行正常率高于85%；60%的机场表现一般；还有24%的机场表现较差。
- 加权了专业评审得分、旅客满意度、航空公司满意度和放行正常得分的综合评价结果中，16%表现良好，84%表现一般，25家参评机场综合得分均高于75分。

## （二）各评价模块结果分析

在旅客满意度、航空公司满意度、专业评审和机场正常放行四类指标中，所有评价项目的均值结果如图8所示。雷达图中编号对应的具体评价项目见表2雷达图图例。



- 旅客满意度指标: A1-A11
- 专业评审指标: B1-B25
- 航空公司满意度指标: C1-C3
- 机场放行正常指标: D

图 8 各类指标行业均值结果雷达图

表 2 雷达图图例

| 旅客满意度指标 A         |     | 专业评审指标 B       |     |
|-------------------|-----|----------------|-----|
| 评价项目              | 代码  | 评价项目           | 代码  |
| 1.出入机场交通          | A1  | 1.旅客安全保障服务     | B1  |
| 2.问询服务            | A2  | 2.地面交通服务       | B2  |
| 3.办理乘机手续服务        | A3  | 3.信息服务         | B3  |
| 4.安全检查服务          | A4  | 4.引导服务         | B4  |
| 5.联检服务            | A5  | 5.行李手推车        | B5  |
| 6.登机口服务           | A6  | 6.办理乘机手续服务     | B6  |
| 7.引导标识            | A7  | 7.联检服务         | B7  |
| 8.候机楼设施设备与环境      | A8  | 8.安检服务         | B8  |
| 9.提取行李服务          | A9  | 9.两舱休息室服务      | B9  |
| 10.中转服务           | A10 | 10.离港和到港服务     | B10 |
| 11.IT 服务          | A11 | 11.中转服务        | B11 |
| 12.航班延误服务         | A12 | 12.行李运输        | B12 |
|                   |     | 13.特殊旅客服务      | B13 |
|                   |     | 14.航班正常和延误后服务  | B14 |
|                   |     | 15.航站楼环境与电梯/扶梯 | B15 |
|                   |     | 16.洗手间卫生       | B16 |
|                   |     | 17.饮水服务        | B17 |
|                   |     | 18.商业零售服务      | B18 |
|                   |     | 19.餐饮服务        | B19 |
|                   |     | 20.节能环保        | B20 |
|                   |     | 21.其他服务        | B21 |
|                   |     | 22.机场配餐        | B22 |
|                   |     | 23.工作人员基本服务规范  | B23 |
|                   |     | 24.旅客意见/投诉     | B24 |
|                   |     | 25.机场服务宣言      | B25 |
| 航空公司满意度指标 C       |     |                |     |
| 评价项目              | 代码  |                |     |
| 1.安全保障            | C1  |                |     |
| 2.运行保障            | C2  |                |     |
| 3.服务保障            | C3  |                |     |
| 机场正常放行指标 D        |     |                |     |
| 注：得分= 年度放行正常率*100 |     |                |     |

## 1. 旅客满意度结果分析

2016 年，参评的 25 家千万级机场旅客满意度得分为 87.68 分。与 2013 年同类型机场相比，旅客满意度提高 2.4%。各机场在服务方面的改进和努力获得了旅客的肯定。

如图 9 所示，将旅客满意度调查中各单项结果与满意度总分相比，问询服务、办理乘机手续、登机口服务和引导标识四项服务的旅客评价明显高于总分，出入机场交通和候机楼环境设施两项服务略高于总分；安检、联检、提取行李、中转、IT 和航班延误六个项目满意度得分低于总分，其中，IT 服务和航班延误服务旅客满意度最低。

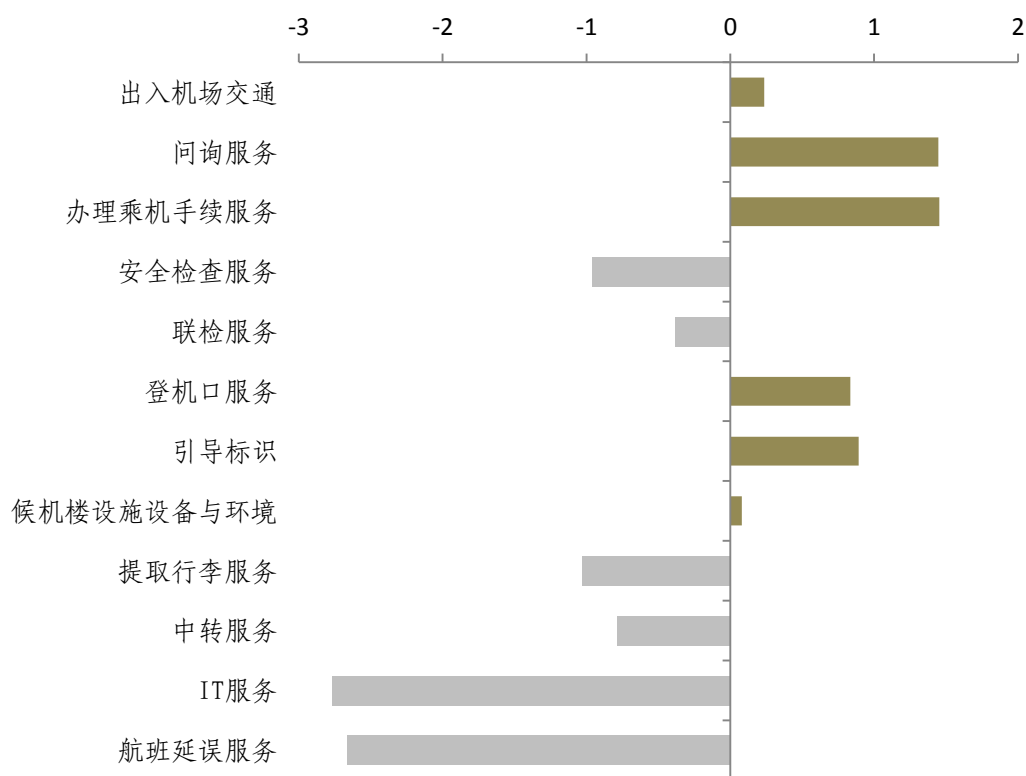


图 9 各测评子项得分与旅客满意度总分差值图

## 2. 航空公司满意度结果分析

安全保障、运行保障和服务保障评价得分均高于 90 分，航空公司对机场地面保障服务评价较高。其中，安全保障评价得分最高，服务保障评价得分最低。从具体评价项目来看，航空公司对摆渡车服务特别是到位及时性满意度最低；客舱清洁和不正常航班保障也是航空公司认为需进一步加强的服务项目。

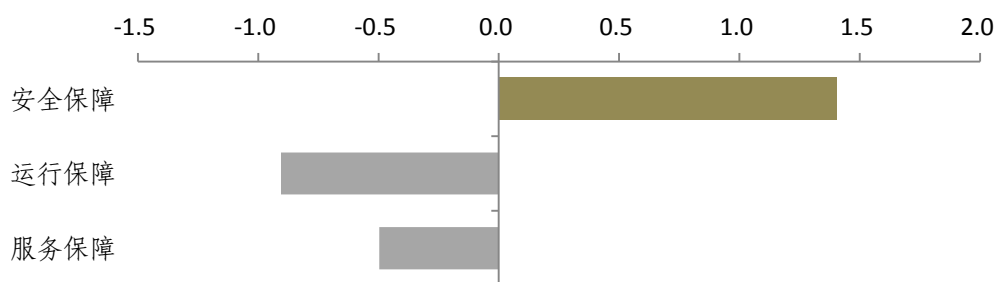


图 10 各测评子项得分与航空公司满意度总分差值图

## 3. 专业评价结果分析

2016 年，千万级机场第二次接受评价，各机场不断巩固服务基础，并对存在的问题高度重视，持续改进服务短板，通过近三年的发展完善，提质达标显现成效。专业评价各子项得分与总分的差值在  $\pm 3$  之间，差距较往年缩小。

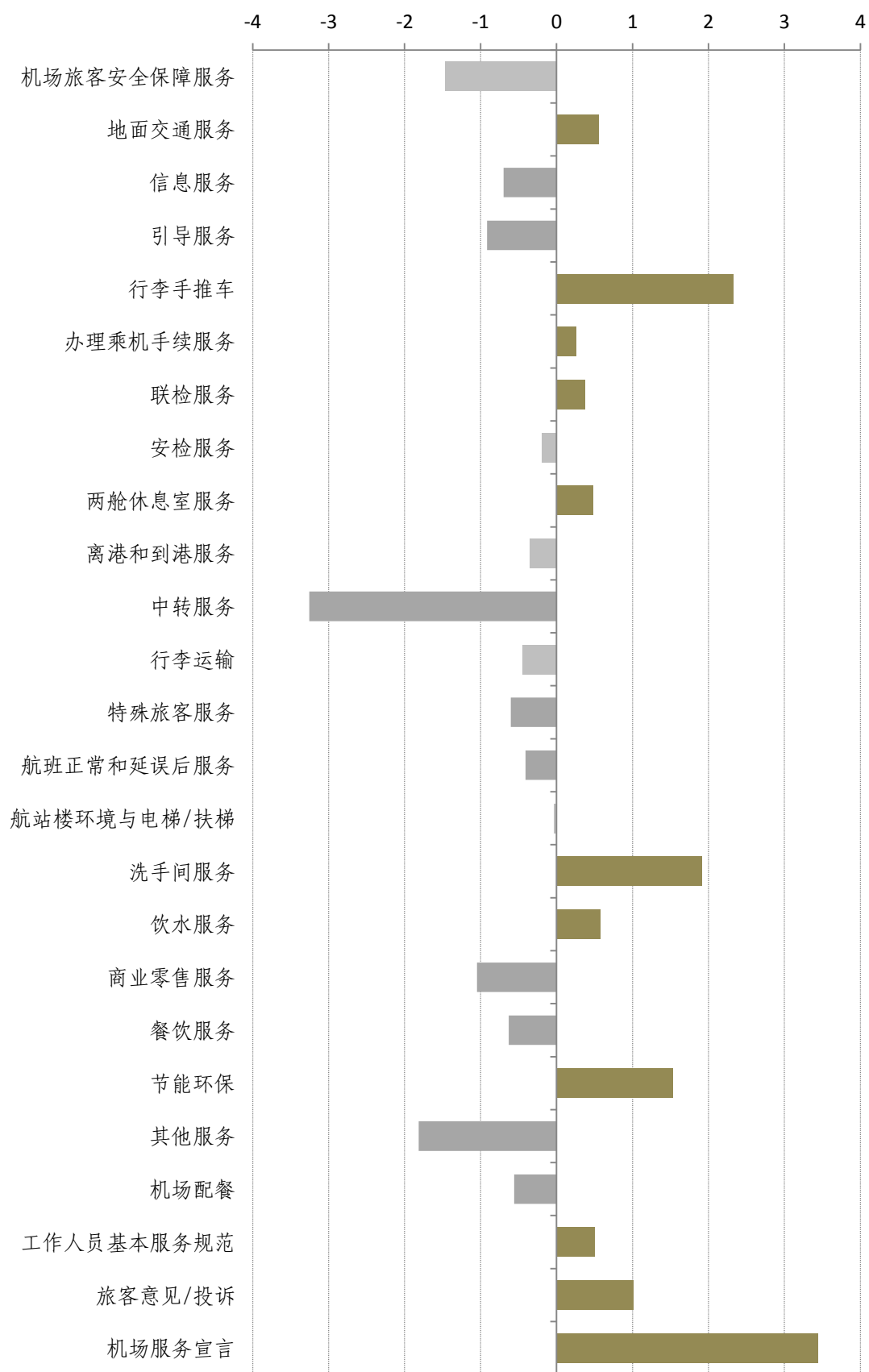


图 11 各子项得分与专业评价总分差值图

以专业评价总分 81.09 分为基准，25 个评价大类与总分对比情况如图 11 所示。从具体评价项目来看，行李手推车、洗手间服务、节能环保、机场服务宣言宣贯等四项服务专业评价结果明显高于总分，表明上述服务设施齐全、设备完好且保障水平较高。机场旅客安全保障服务、中转服务、商业零售服务、其他服务等四个项目专业评价较差，需进一步完善和提高。其中，中转服务得分与总分差距最大，无论是中转服务设施、中转流程还是旅客等候办理手续时间专业评价结果均较低，反映机场中转服务短板突出，亟待提高。本年度专业评价还呈现出以下几方面的突出特点：

(1) 突出绿色环保理念。2016 年新增了垃圾处理、节能灯具和节能设施等评价内容，关注机场节能环保服务。评价结果显示，该项服务整体表现较好，在 25 类评价项目中位居前列。

(2) 持续关注特殊旅客服务。专业评审指标在对残疾人、携带婴幼儿旅客和无人陪伴旅客的服务规范严格要求的基础上，新增了针对携带人体捐献器官旅客和患病旅客的评价指标。这种在行业管理办法和标准出台前，就对机场提出实际操作层面的制度化要求，正是指标体系高标准、严要求的具体体现。特殊旅客服务专业评价结果较低，机场仍需继续加强对特殊旅客的关注。

(3) 智慧机场建设任重道远。IATA 的一项研究表明，未

来旅客出行服务需求集中在自助、自主和信息实时告知等方面。这些服务需求的实现，离不开信息技术的应用。目前，千万级机场的官网建设起步较早，功能齐全、信息全面，专业评价结果高于总分，但 APP、自助通关等信息化服务还需进一步加强。此外，对机场提供的免费 WIFI 服务，旅客体验和专业评审结果都不尽如人意。因此，如何围绕旅客服务体验，让智慧举措更好地发挥作用，是各机场需要重点研究的课题。

(4) 各机场高度重视品牌和文化建设。2016 年参评的千万级以上机场普遍重视服务品牌培育和机场文化建设。有些机场的服务品牌进行了商标注册，获得了注册保护。有些机场充分发挥城市窗口和名片作用，展现地方文化，候机楼充满了浓厚的地域特色。有些机场打造个性休息室和专题艺术馆，提升了机场的文化内涵，为旅客营造了更加舒适的候机环境。

#### 4. 机场放行正常得分分析

机场放行正常是 2016 年新增指标，结果源于民航局公布的年度机场放行正常统计数据。

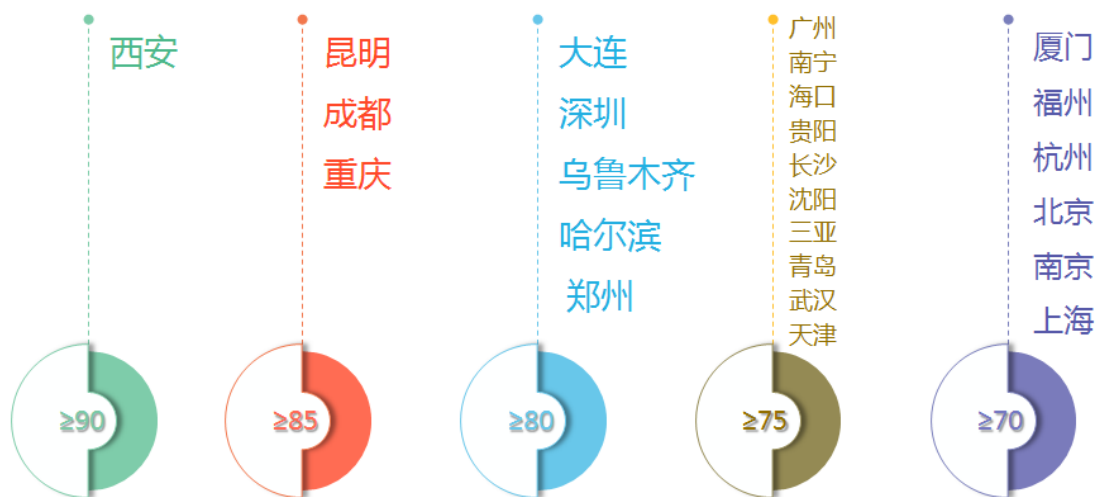


图 12 机场放行正常结果分布

## 5. 旅客满意度与专业评价对比分析

通过对旅客满意度指标和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) 办理乘机手续、问询、行李手推车以及出入机场交通等服务，旅客满意度得分和专业评价得分均高于各自总分。由此可见，无论是旅客的实际感受，还是评审员对机场服务设施、服务流程和服务规范的现场观测、体验和对标检查，上述服务机场都表现较好。

(2) IT 服务、航班延误服务、中转服务、行李服务和安全检查服务的旅客满意度得分和专业评价得分均低于各自总分，需进一步改进和提高。

IT 服务是旅客满意度问卷中新增指标，包括机场 WIFI 和 APP 使用便捷性两项内容。调查结果显示，IT 服务旅客体验较差，在 12 类测评项目中满意度得分最低，且专业评价结果也较差，需进一步加强完善。

航班正常一直以来备受社会、公众的关注。2016 年全行业着力提升航班运行品质，在航班数量和密度迅速提高的情况下，实现航班正常率和机场放行正常率同比双提升。但从另一个方面来看，有效处置航班延误也是提升民航服务品质的重要一环。本年度航班延误服务旅客满意度和专业评价结果均较低，亟待改进。

中转服务在专业评价结果中居于末位，旅客评价也较低，中转服务设施和服务流程均需进一步完善。

行李运输服务专业评价得分较低，旅客满意度调查结果也表明，提取行李服务，主要是提取行李速度和行李运输质量旅客体验较差，上述两方面有进一步提升空间。

在安全形势日益严峻复杂，旅客吞吐量高速增长与机场保障资源有限的矛盾愈加凸显的背景下，安检压力不容忽视。调查结果显示，安检服务旅客满意度较低，症结表现在通过速度方面；专业评价结果也表明，安检服务设施、服务规范和信息告知等方面仍需加强。

### （三）年度对比

评价工作自 2013 年启动以来，指标体系经过年度修订日益丰富、完善。虽然具体评价项目有所变动，但 2016 年与 2013 年千万级机场的评价结果对比分析仍具有一定参考意义。

## 1. 旅客满意度结果年度对比

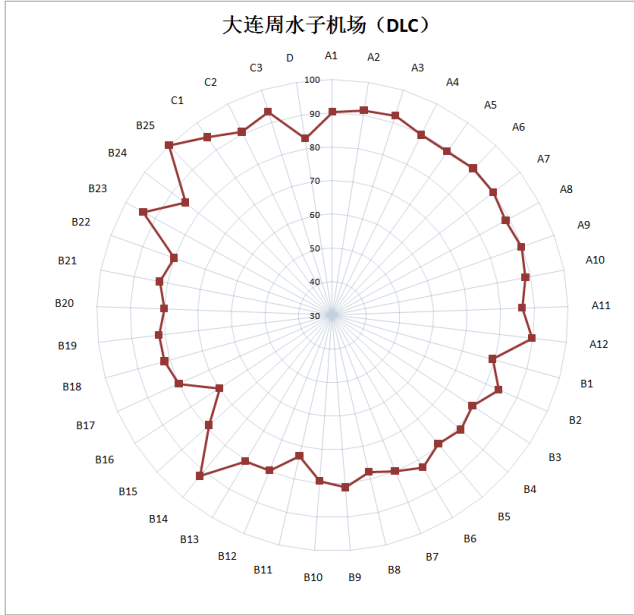
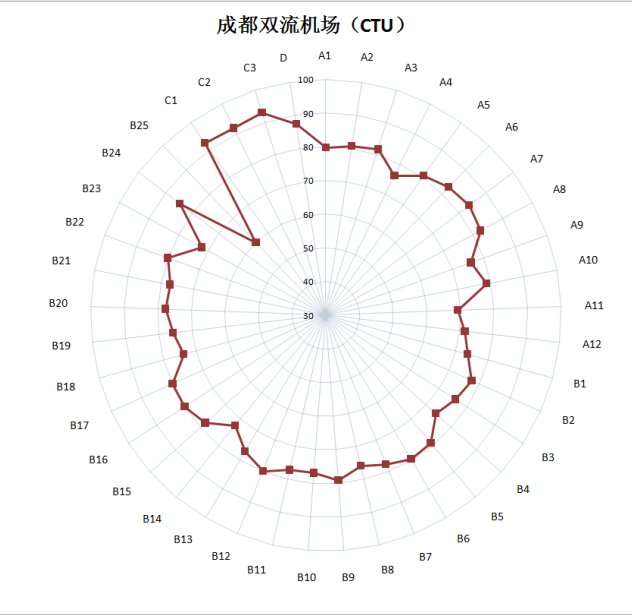
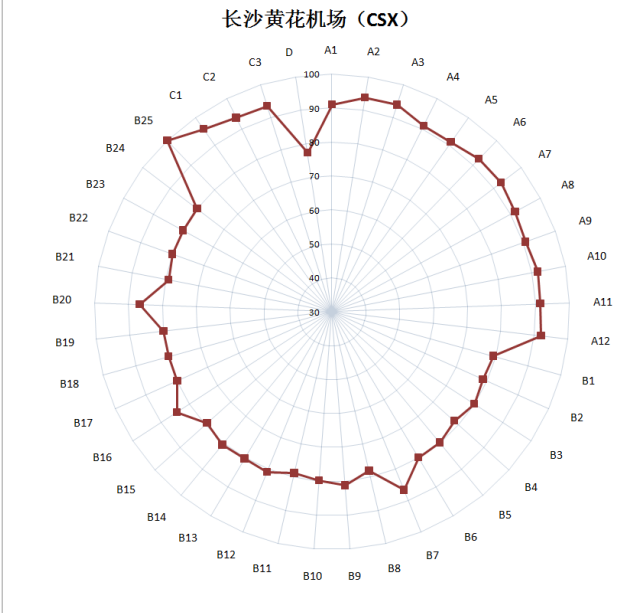
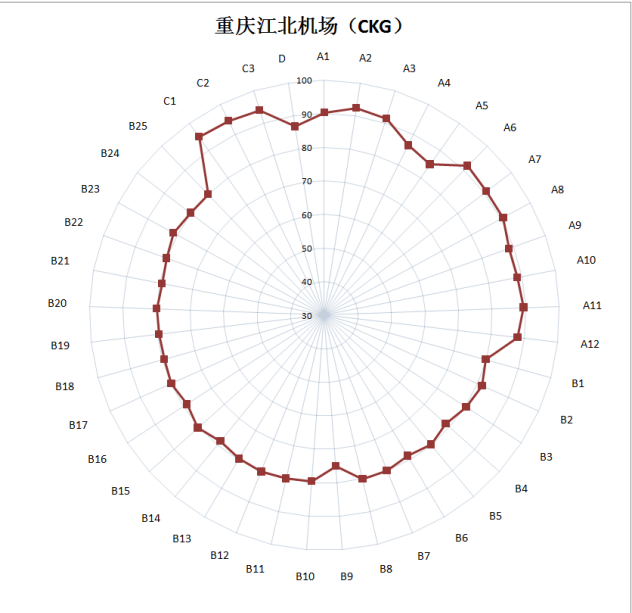
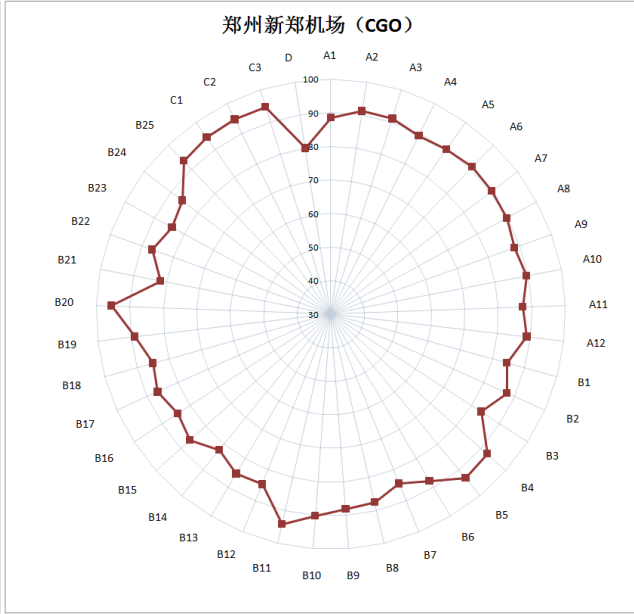
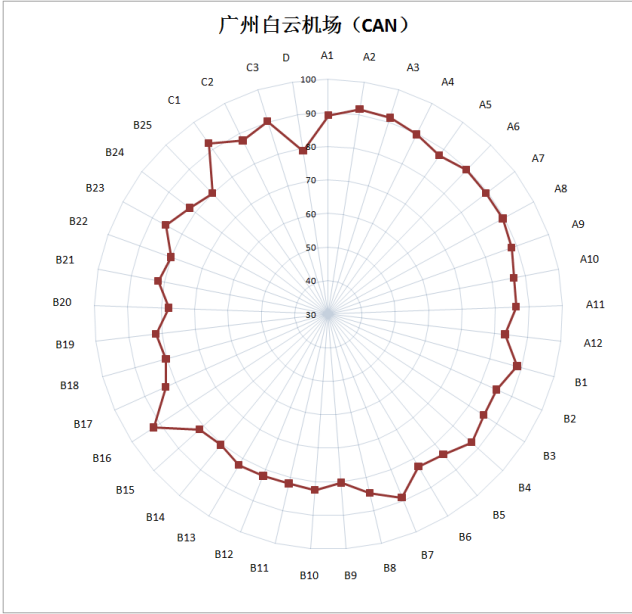
2016 年旅客满意度总分较 2013 年提高 2.4%。具体服务环节评价结果显示，安检服务略有下降，其余项目均有不同程度进步。其中，航班延误、行李、出入机场交通、候机楼设施环境和中转五项服务增幅较为明显，这五个服务项目在 2013 年评价结果中均低于满意度总分。由此可见，千万级机场在关注旅客感受、着力改进服务短板方面付出的努力获得了旅客的认可。

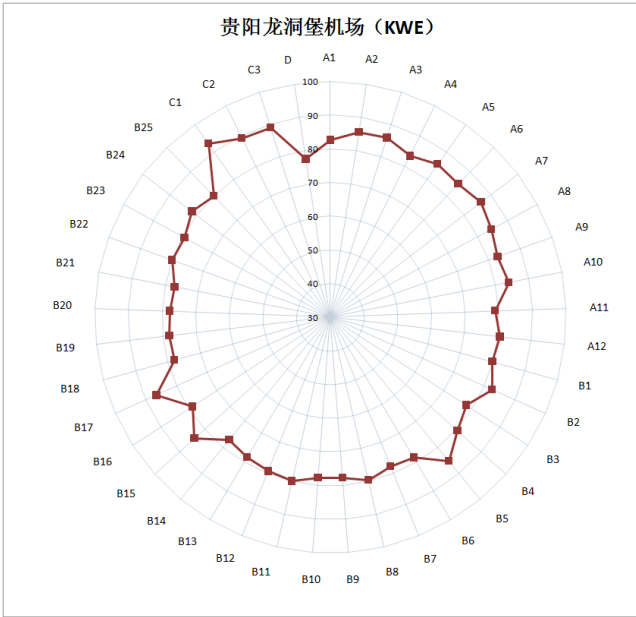
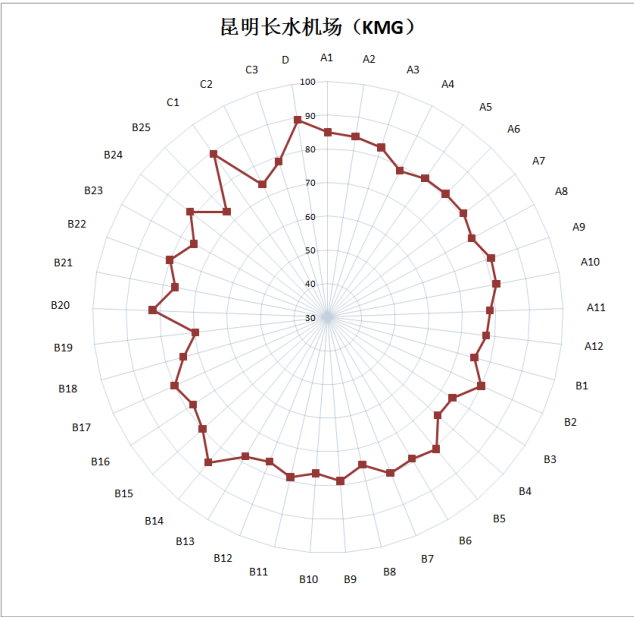
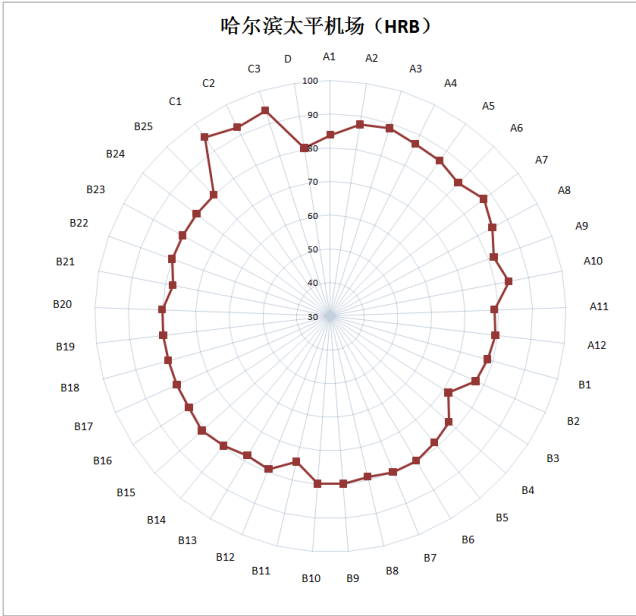
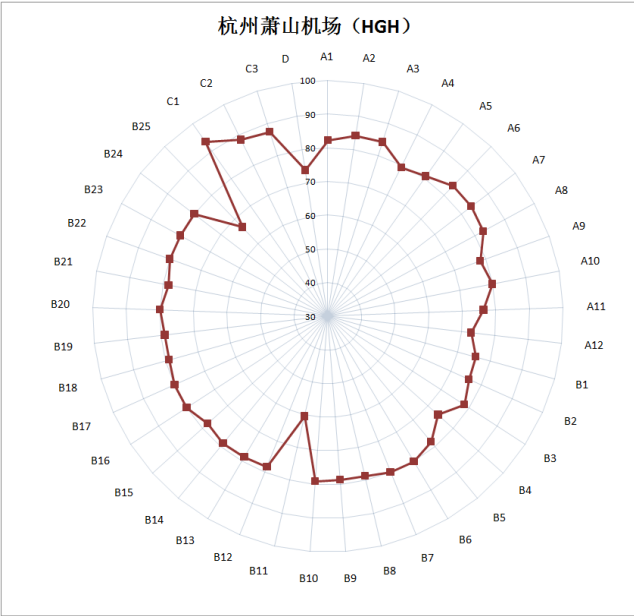
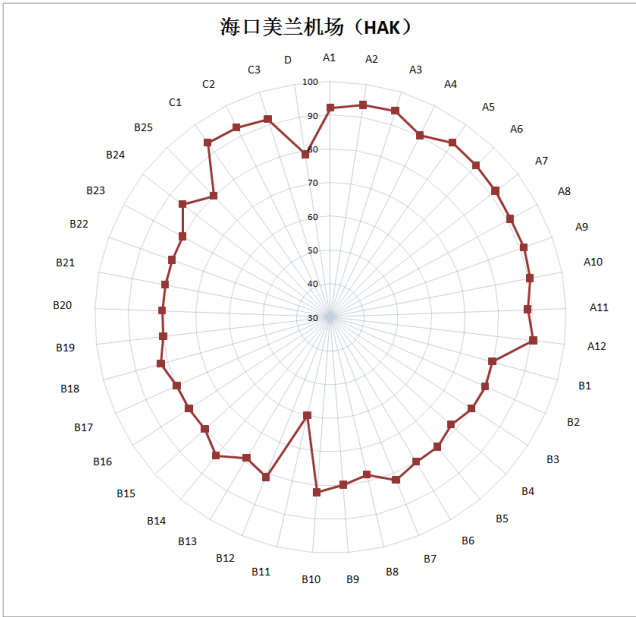
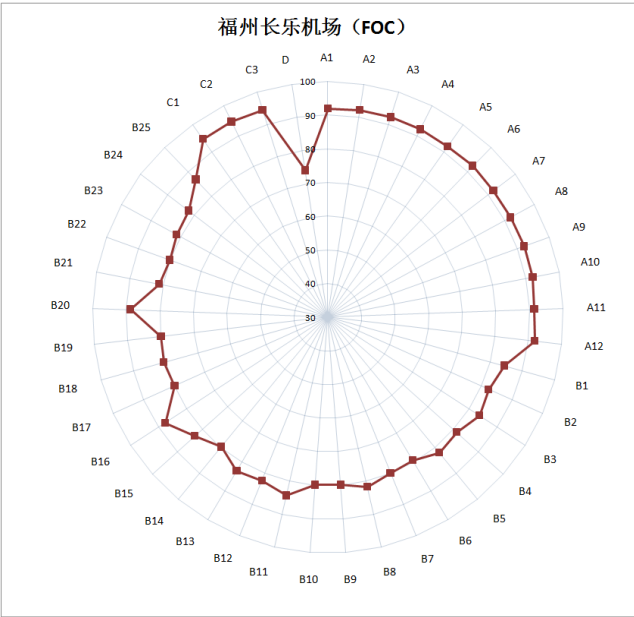
## 2. 专业评价结果年度对比

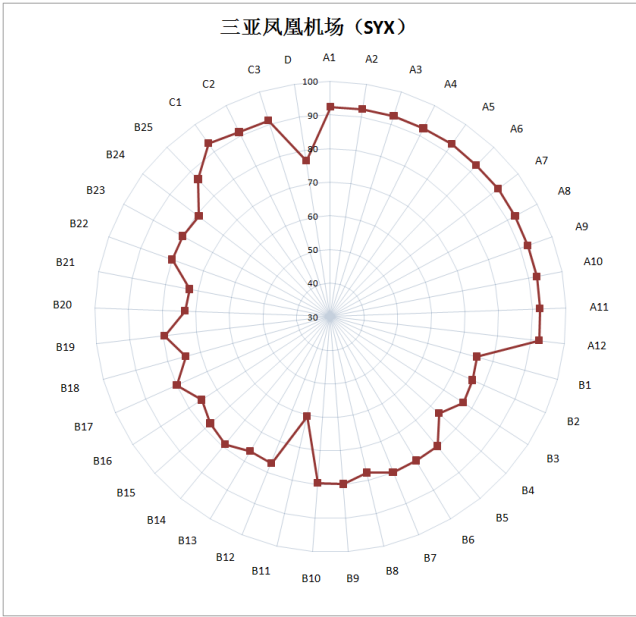
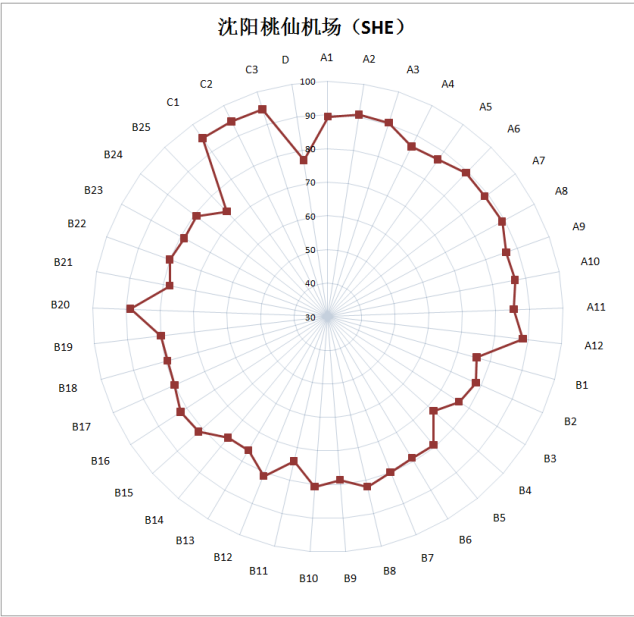
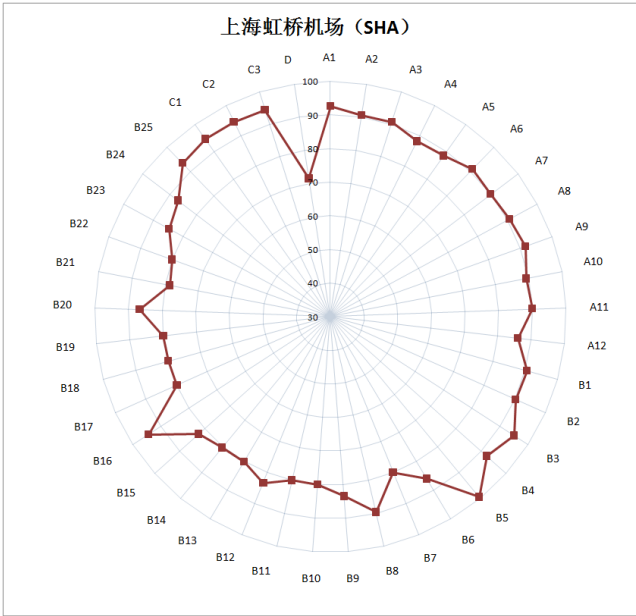
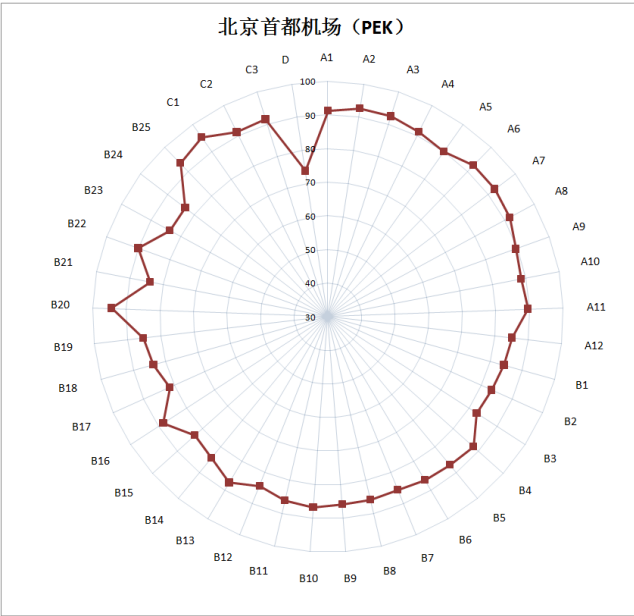
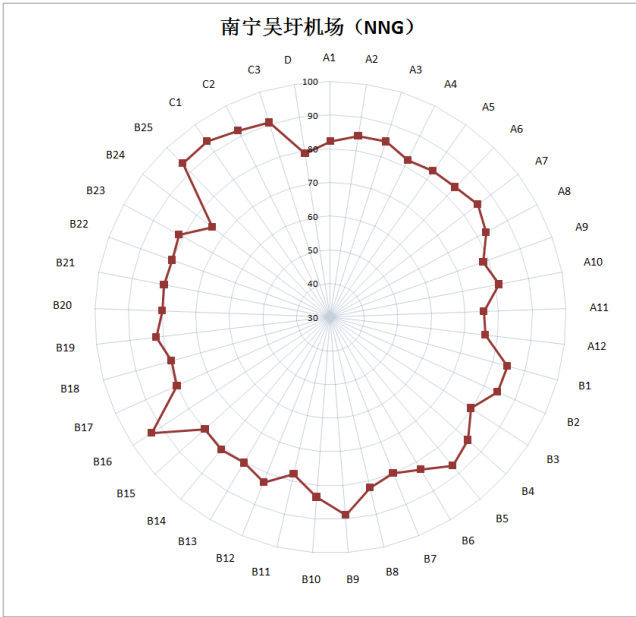
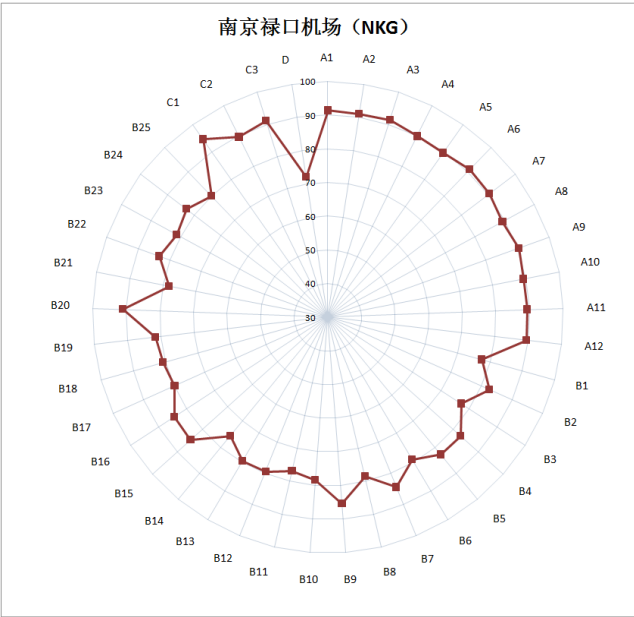
在增加了多项专业评审指标的情况下，专业评价得分与 2013 年基本持平，且有些服务短板项目得分比 2013 年有所提高，如洗手间服务提高了 1.93 分，出入机场交通服务提高了 0.81 分、旅客中转服务提高了 0.33 分。但也有部分指标得分低于 2013 年，服务的专业符合性有待进一步提升。

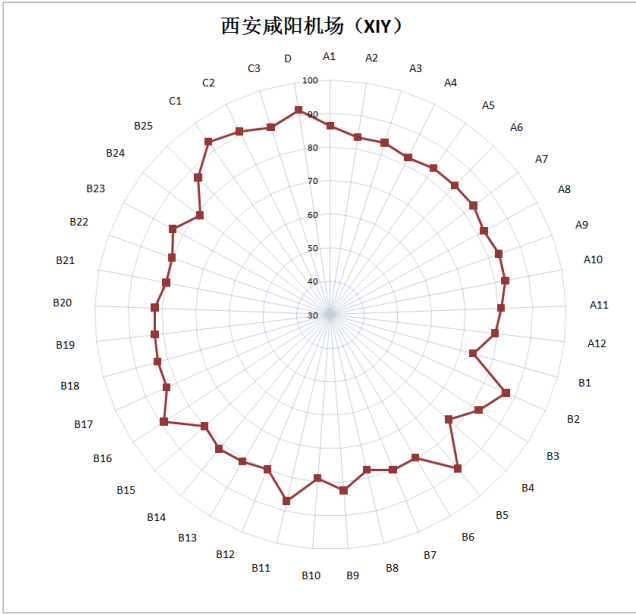
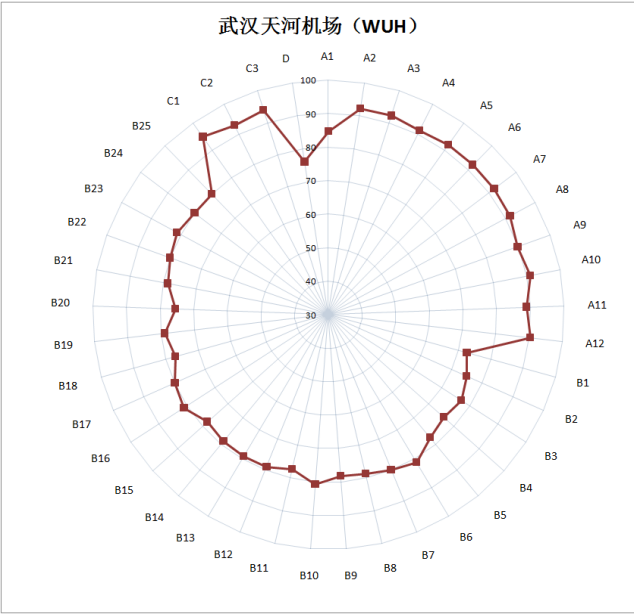
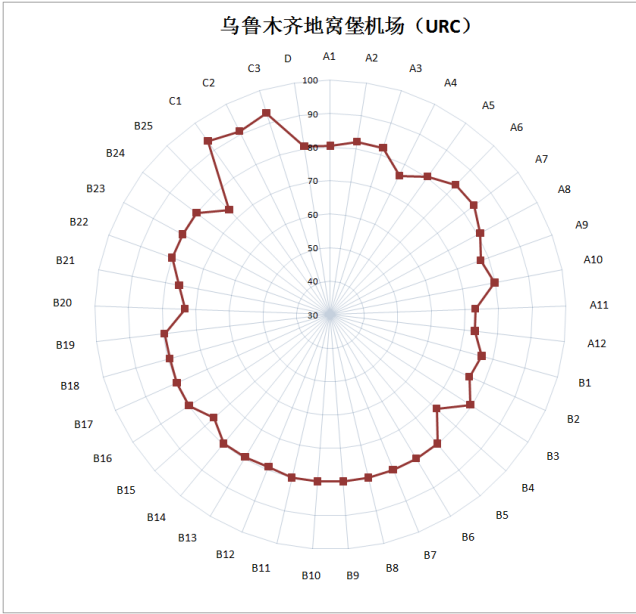
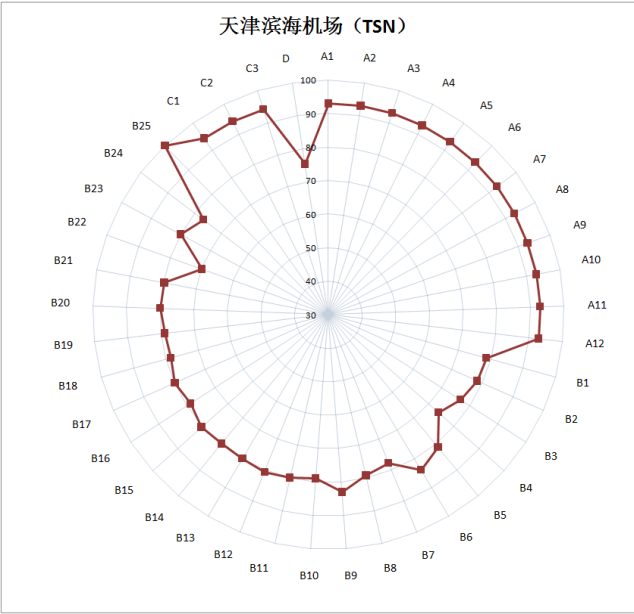
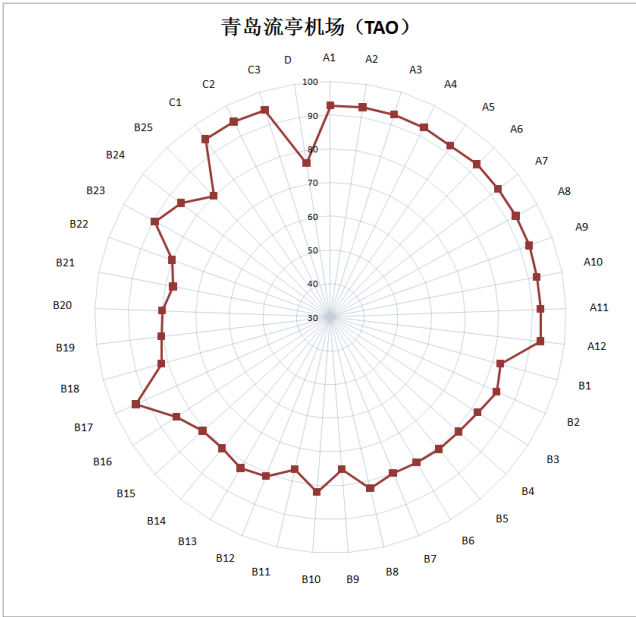
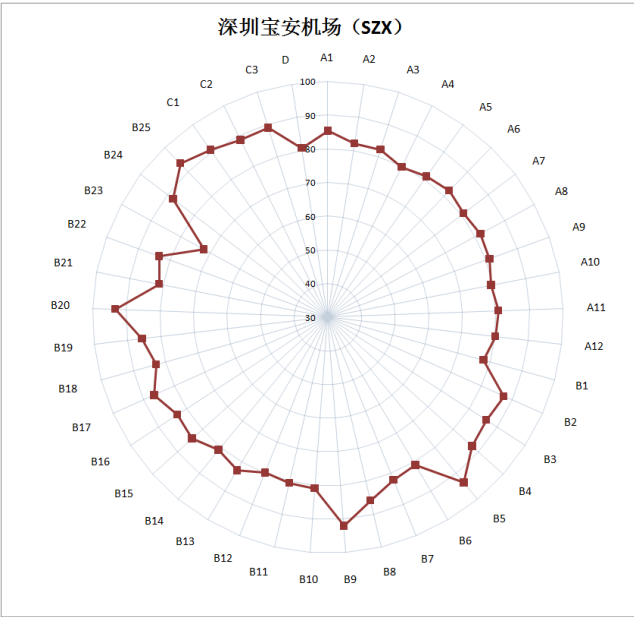
### （四）各参评机场评价结果雷达图

2016 年参评的 25 家机场评价结果如图 13 所示（按机场三字代码排序）。图中各序号所对应的测评项目参见前文表 2 雷达图图例。









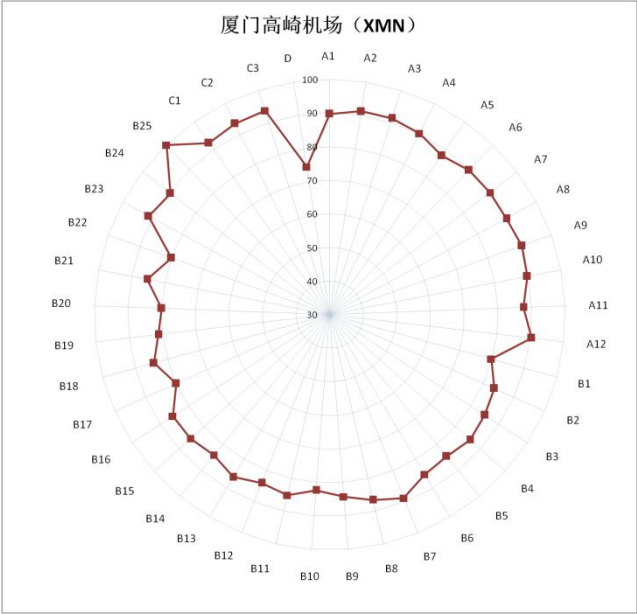


图 13 25 家参评机场评价结果雷达图