

2017 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
二〇一八年三月

2017 年民用机场服务质量评价报告

民航局《关于进一步提升民航服务质量的指导意见》中指出，民航强国建设的本质是推动高质量发展。提升服务质量是民航高质量发展的必然要求。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，在听取各方意见建议的基础上，依据民航局发布的《中国民用机场服务质量评价指标体系》坚持做好机场服务质量评价工作，促进我国民用机场整体服务水平提升，增强人民群众对机场服务的满意度和获得感，为民航强国建设而不懈努力。

一、2017 年评价机场概况

2017 年，机场服务质量评价工作在全国 25 家机场展开。包括吞吐量 200 万-1000 万的 21 家机场以及抽样选取的 4 家吞吐量 100 万以下的小机场。在地理分布上，25 家机场覆盖了华北、东北、华东、中南、西南和西北六个区域。

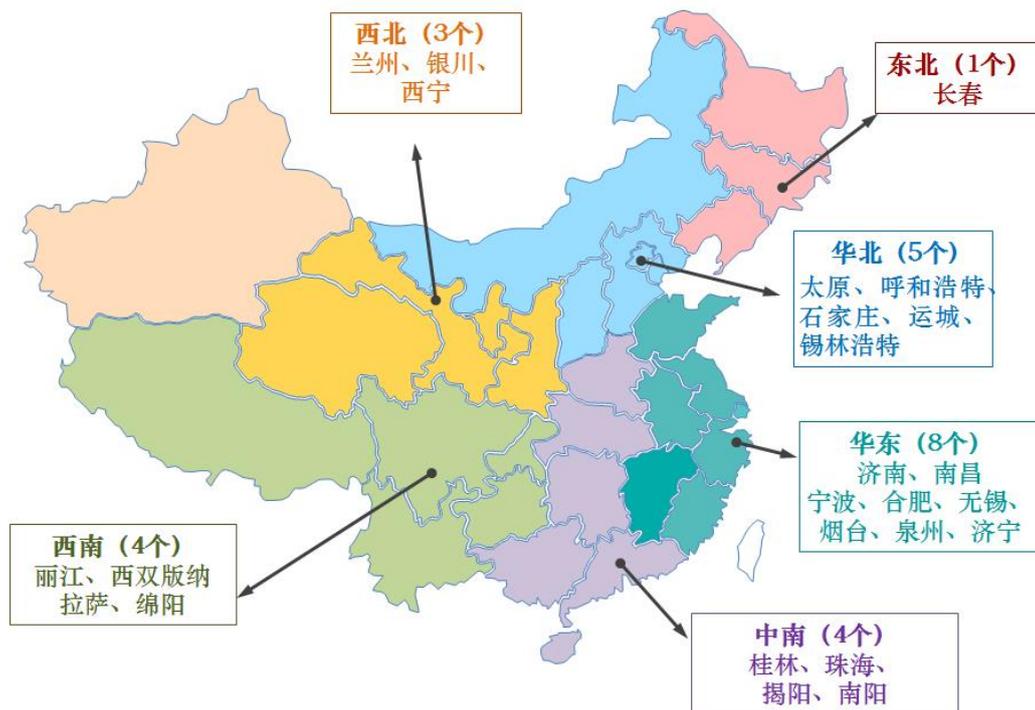


图 1 参评机场区域分布示意图

二、2017 年民用机场服务质量评价工作摘要

机场服务质量评价工作是贯彻落实民航局“一二三三四”总体工作思路，践行“发展为了人民”的理念，唱响“真情服务”主旋律的重要举措和具体行动。2017 年是第五年开展此项工作，是对吞吐量 200 万-1000 万的机场开展的第二轮评价。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协作和配合下顺利开展。2017 年评价工作关键节点见图 2。

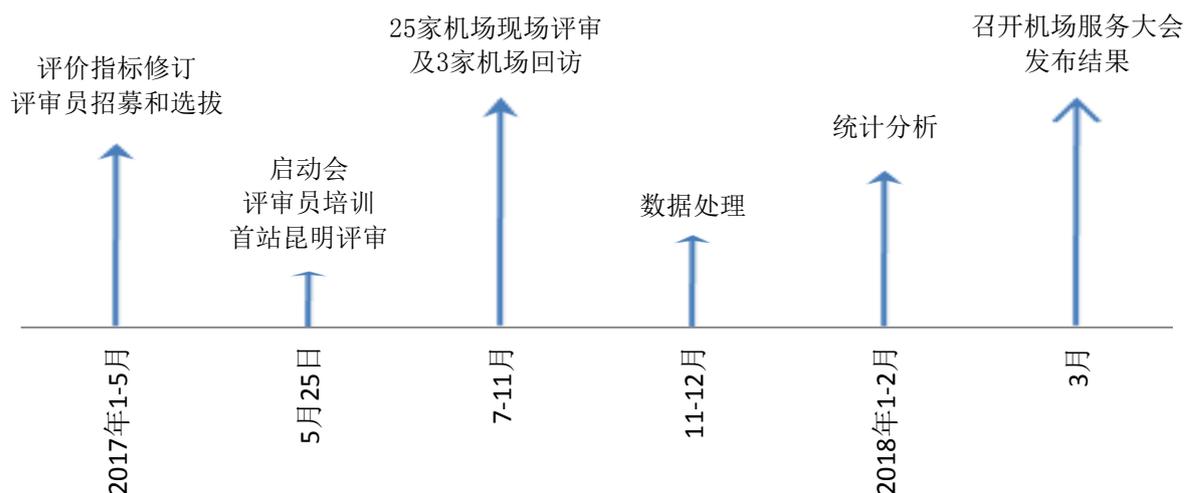


图2 评价工作进程图

（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。

1. 指标体系年度修订：2016年12月22日，在海口召开的2017年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36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。

2017年2月完成了行业标准《中国民用机场服务质量评价指标体系》MH/T5114-2017的起草等工作，通过民航局组织的验收并发布实施。行业标准的实施为评价工作奠定了更加良好的基础。

2017年机场服务质量评价指标体系，进一步关注服务重

点和痛点，在 MH/T5114-2017 的基础上增加和细化了有关母婴室设施、行李运输、特殊旅客服务和投诉受理等指标。

2017 版机场服务质量评价指标体系构成见图 3。

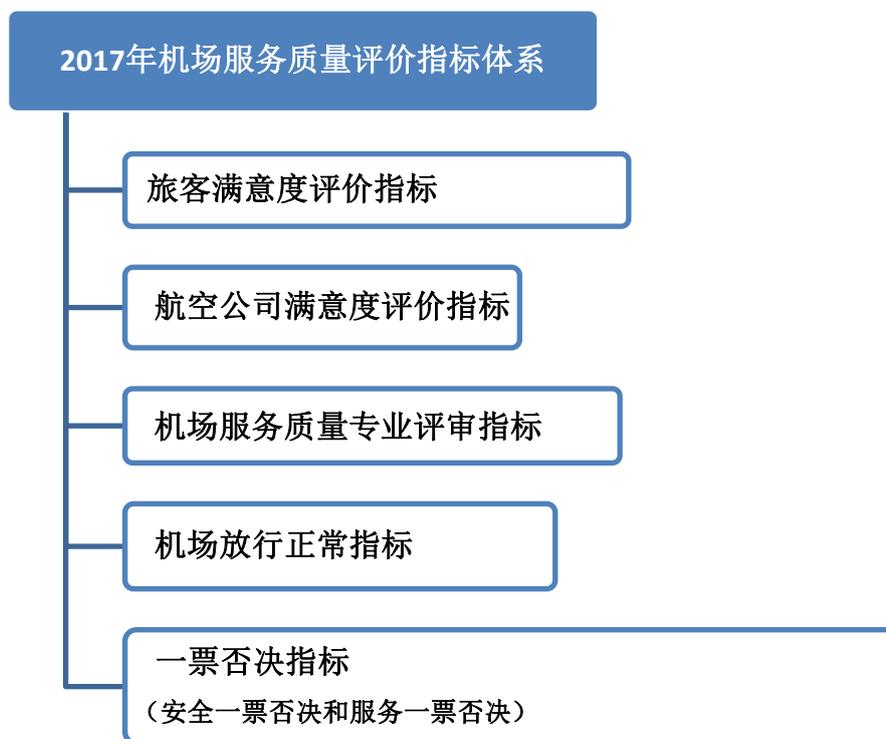


图 3 机场服务质量评价指标体系框架

2. 评审员招募选拔：以服务专家的视角对机场旅客服务进行现场专业评审是我国机场服务质量评价工作的重要特点之一。2017 年，共有 120 家单位（机场和航空公司及其分子公司）报送了近 400 名评审员候选人，其中 280 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，具备丰富的服务质量实践和管理工作经验，为保障现场评审工作的顺利开展奠定了坚实的人才基础。

3. 评价设备和软件建设：为保障评审工作顺畅高效，新购置了评审终端设备。同时，航科院充分发挥自身的技术优

势，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，召开了 2017 年评价工作启动会和评审员培训。

1.召开启动会：经过前期筹备，2017 年机场服务质量评价启动会于 5 月 25 日在青岛举行。民航局运输司领导出席了启动会并讲话。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 4）



图 4 2017 年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。会上宣贯了 2017 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：25 日下午，航科院组织 220 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，为考试合格者颁发了聘书（见图 5）。此外，针对由于工作原因未能参加青岛培训的评审员，航科院在北京组织了第二次评审员培训和考试。2017 年共有 267 名评审员获得了资格证书。



图 5 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 17-21 日	长春龙嘉	太原武宿	
7 月 24-28 日	石家庄正定	锡林浩特	运城张孝
7 月 31 日-8 月 4 日	济南遥墙	兰州中川	
8 月 7-11 日	济宁曲阜		

日期	评审安排		
8月21-25日	拉萨贡嘎		
8月28-31日	西宁曹家堡	呼和浩特白塔	丽江三义
9月4-8日	无锡硕放	南昌昌北	南阳姜营
9月18-22日	宁波栎社	泉州晋江	
10月9-13日	烟台蓬莱	银川河东	绵阳南郊
10月23-27日	桂林两江	西双版纳嘎洒	揭阳潮汕
11月6-10日	珠海金湾	合肥新桥	

各机场的现场评审工作组织有序、执行标准统一且过程规范。本年度，共有 75 人次专业评审员参与现场评审工作，评审员均按照管理规定和工作要求，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的服务进行专业视角的评价。100 余名调查员参加了旅客满意度数据的收集工作，依据统计抽样原则，对各机场的旅客进行抽样调查，共收集旅客满意度问卷 11595 份。评审组还在现场组织各航空公司驻场代表对机场地面保障服务进行评价，2017 年底向有关航空公司补充发放了《航空公司评价机场服务质量调查问卷》，最大程度的覆盖机场的航空公司用户，收集航空公司满意度数据。共 55 家国内外和地区航空公司参与完成了此部分工作。

同时，在三家主办单位领导的带领下，评审组还回访了 2016 年参评的哈尔滨太平、上海虹桥和长沙黄花 3 家机场，跟进督促服务短板改进情况，落实机场服务质量评价工作的闭环管理。

（四）统计分析和报告起草阶段

2017年11月-2018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和统计分析。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，起草了2017年民用机场服务质量评价报告。

（五）结果发布阶段

2018年3月，三家主办单位在北京共同举办以“新时代、新航程、新体验”为主题的第三届中国机场服务大会，发布2017年度机场服务质量评价结果。

三、2017年机场服务质量评价工作特点

评价工作宗旨明确。2017年机场服务质量评价工作以民航局新时代民航强国的战略部署为指引，以“人民航空为人民”为宗旨，秉承真情服务理念，以改善旅客体验为目标，聚焦民航旅客的需求和关切，将人民群众的获得感作为评价工作的落脚点。

参评机场主动对标。今年各参评机场均充分认识到机场服务质量评价工作对服务质量提升的积极促进作用，高度重视评价工作，以评价工作为契机，通过主动对标检查和整改

等方式对服务流程、设施、硬件改进工作进行梳理和完善。同时各机场积极配合评价工作的各项安排，评审过程中认真听取评审专家建议，以评价为抓手，更有力的推动服务工作上台阶。

评价指标体系更加科学全面。2017年机场服务质量评价首先依据发布的行业标准进行评价，指标内容具有系统性、全面性、针对性、可操作性等特点。2017年指标内容聚焦服务的热点，重点关注旅客的关切，专业评审指标中增加了关于特殊旅客服务、智慧机场服务、投诉处理等方面的指标。同时，专业评审的打分区间进一步细化。

利用新技术，评审过程更为科学可靠。今年评审利用了新技术，扩大了旅客参与程度。其次，本年度对专业评审打分原则、现场评审方法进行细化，使评审过程所遵循的标准更为具体，因此专业评审过程更加规范。对专业评审员进行分级管理。建立评审组长库，选拔优秀评审员入库，由其带队并指导评审员进行专业评审。此外，三家主办方的领导均跟组检查，对评审工作现场督导，确保评价工作的公正和规范。

四、2017 年民用机场服务质量评价结果

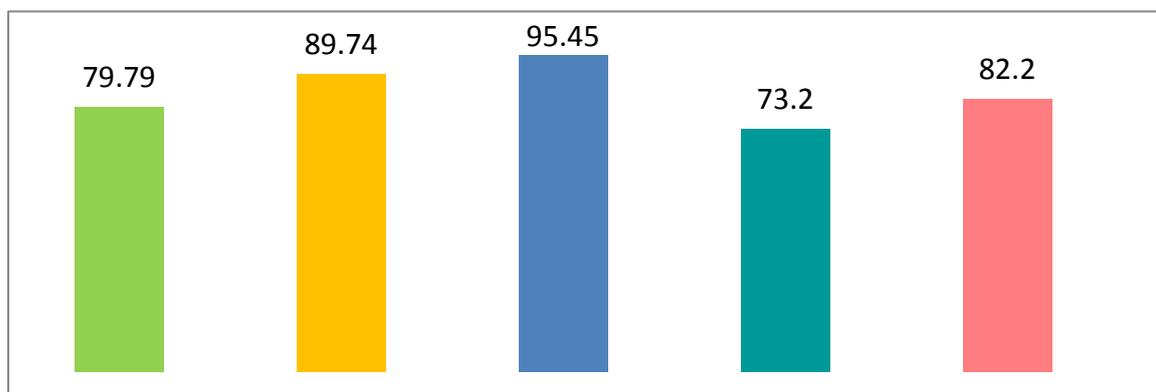
（一）总体评价结果

2017 年参评的 21 家 200 万以上级机场服务质量综合得分为 82.2 分。其中，专业评价得分为 79.79 分，旅客满意度得分为 89.74 分，航空公司满意度得分为 95.45 分，机场放行正常指标得分为 73.2 分。

此外，通过有关渠道获取的资讯和舆情资讯显示，21 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或社会影响恶劣的服务事件。

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、较差和很差的分界线，参评的 21 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 6。

专业评价得分	旅客满意度得分	航空公司满意度得分	机场放行正常得分	综合得分
--------	---------	-----------	----------	------



以 90 分、85 分、75 分和 60 分为标准界定机场服务水平等级

优异-10%	优异-38%	优异-90%	优异-0%	优异-0%
良好-14%	良好-57%	良好-5%	良好-14%	良好-28%
一般-62%	一般-5%	一般-5%	一般-29%	一般-67%
较差-14%			较差-43%	较差-5%
			很差-14%	

图 6 各类指标评价结果及综合得分示意图

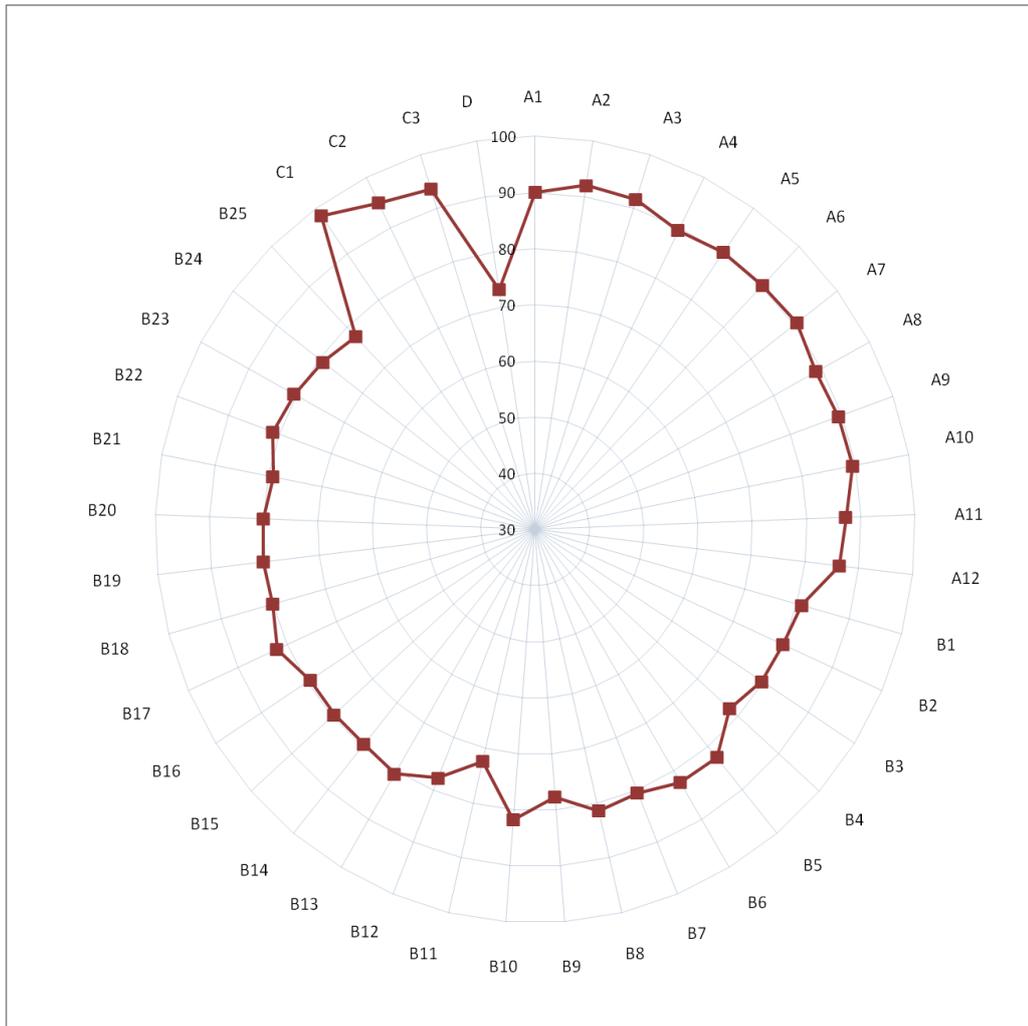
- 在专业评价中，10%的机场专业评价结果位于表现优异区间；14%的机场得分位于良好区间。大部分机场的表现一般，比例为62%，有14%的机场专业评价结果不理想。
- 38%的机场旅客满意度位于优异区间，57%表现良好，5%表现一般。
- 90%的机场地面保障服务获得航空公司的认可，满意度位于优异区间；5%的机场表现良好；5%的机场表

现一般。

- 机场放行正常结果显示，14%的机场位于良好区间，亦即机场年度放行正常率高于85%；29%的机场表现一般；43%的机场表现较差，还有14%的机场放行正常率很低。
- 经加权专业评审得分、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显示，28%的机场综合表现为良好，67%表现一般，5%的机场表现较差。

（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7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-A12
- 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 7 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.卫生间服务	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

机场放行正常指标 D	
注：得分= 年度放行正常率*100	

1.旅客满意度结果分析

2017年,参评的21家机场旅客满意度得分为89.74分。与2014年同类型机场相比,旅客满意度提高5.5%。各机场在服务方面的努力获得了旅客的肯定。

如图8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、联检、登机口服务和引导标识五项服务的旅客评价明显高于总分,出入机场交通得分略高于总分;安检、候机楼设施设备与环境、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。具体项目中,得分较低的分别为:餐饮环境整洁和价格合理性、购物的环境整洁和明码标价、互联网/WiFi连接顺畅性、航班延误后的服务。

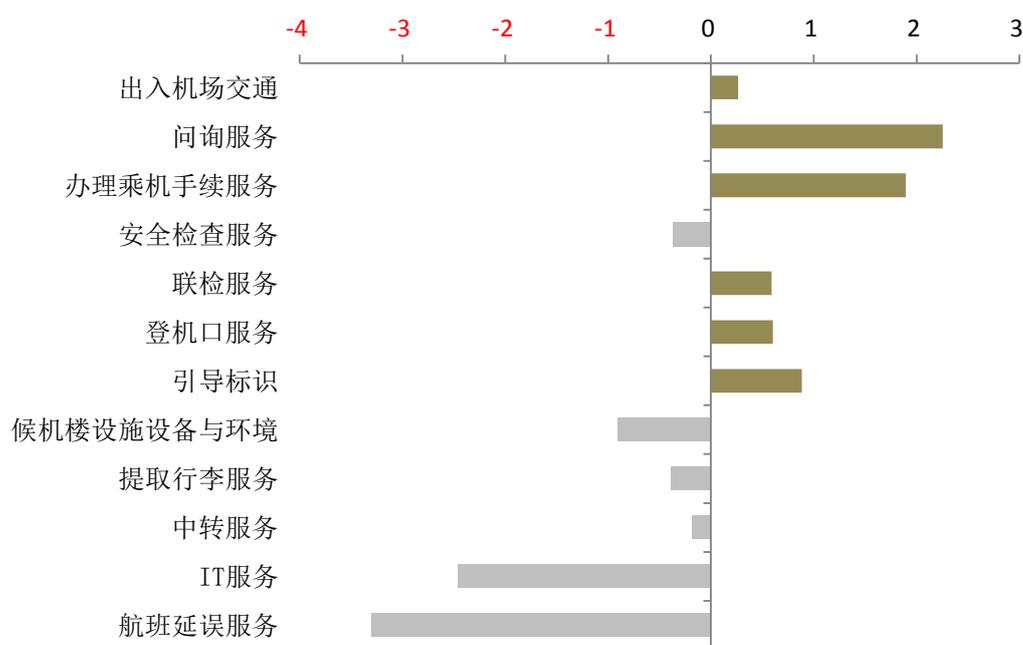


图8 各测评子项得分与旅客满意度总分差值图

2.航空公司满意度结果分析

航空公司对机场地面保障服务评价较高。21家机场在安全保障、运行保障和服务保障评价得分均高于90分。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，航空公司对摆渡车到位及时性、优先行李优先交付和不正常航班（含备降航班）服务的满意度略低，是航空公司用户认为需进一步加强的服务项目。

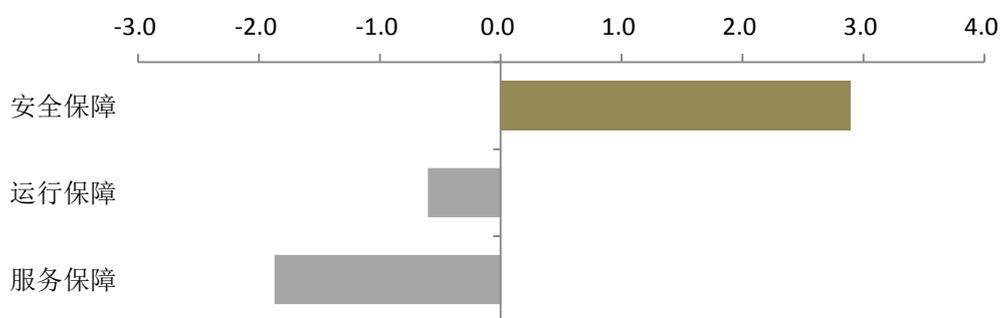


图9 各测评子项得分与航空公司满意度总分差值图

3.专业评价结果分析

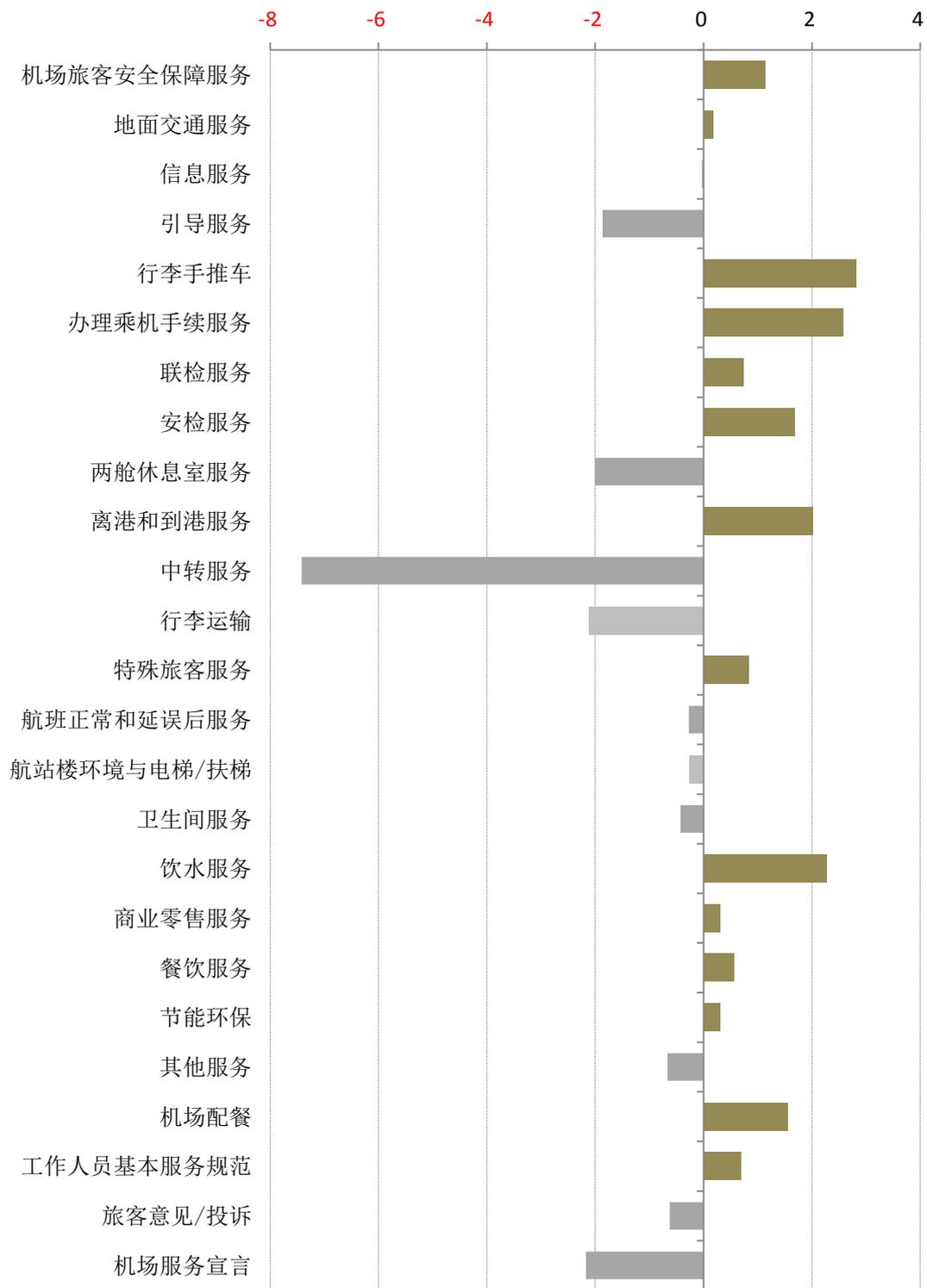


图 10 各子项得分与专业评价总分差值图

以专业评价总分 79.79 分为基准，25 个评价大类与总分对比情况如图 10 所示。从具体评价项目来看，行李手推车、办理乘机手续服务、离港和到港服务和饮水服务四项服务专

业评价结果明显高于总分，表明上述服务设施齐备，服务保障水平和服务效率较高。机场旅客安全保障服务、安检服务和机场配餐的得分也高于专业评价的总分，说明机场在旅客的服务硬件设施和基本服务方面均有较好的表现。中转服务、两舱休息室服务、行李运输和引导服务等项目专业评价较差，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，反映本年度评审的机场在中转服务方面短板突出，亟待改善。

本年度专业评价还有以下几方面的突出特点：

(1) 持续关注特殊旅客服务。去年 4 月，民航局下发了《关于在机场设置母婴室的通知》，要求各运输机场于 6 月底前，针对旅客出行需求，设置母婴室，并做好母婴室内部的相关设施设备的配备和日常维护工作。2017 年专业评审指标在对各类特殊旅客服务规范的基础上，新增和细化了母婴室的位置、环境、设施和设备相关的评价指标。专业评价得分显示，母婴室相关项目得分为 81.49 分，总体处于良好水平。但各机场有关母婴室的设施设备的配备水平参差不齐，个别机场仍需继续加强对特殊旅客服务的关注。

(2) 关注智慧化服务手段以提升旅客体验。“智慧机场的实质是利用先进的信息技术，实现机场智慧式管理和运行，提高机场运行效率，进而为旅客提供良好的服务，促进机场

的可持续发展”。新科技手段的应用带来了新的服务手段和服务流程。目前，除了网站这一服务方式外，多家机场同时推出了手机 APP 或微信服务号等服务渠道和方式。此外，自助行李托运、安检电子化过检服务、一证通关、自助登机等服务措施，也被多家中小机场采用。这些措施都进一步提升了服务效率，改善了旅客体验。但总体而言，新技术的发展日新月异，中小型机场如何将新技术转化为生产力，进而提升旅客的满意度仍是一个值得重点研究的课题。

(3)各机场服务创新积极，诠释“真情服务”。现场评审发现各机场围绕真情服务理念的服务创新层出不穷。归纳主要有以下几种类型：一是保障航班正常和改善航班延误后的服务体现真情。二是改进中转服务，发挥区域枢纽功能，延伸真情。三是商业模式创新，真情惠及旅客。四是文化建设彰显各地真情服务特色。五是品牌打造和服务精神传承，让真情服务经得起时间检验。这些服务产品和措施都是对“真情服务”理念的最好诠释。

4.机场放行正常得分分析

机场放行正常结果源于民航局公布的年度机场放行正常统计数据。结果分布如图 11。

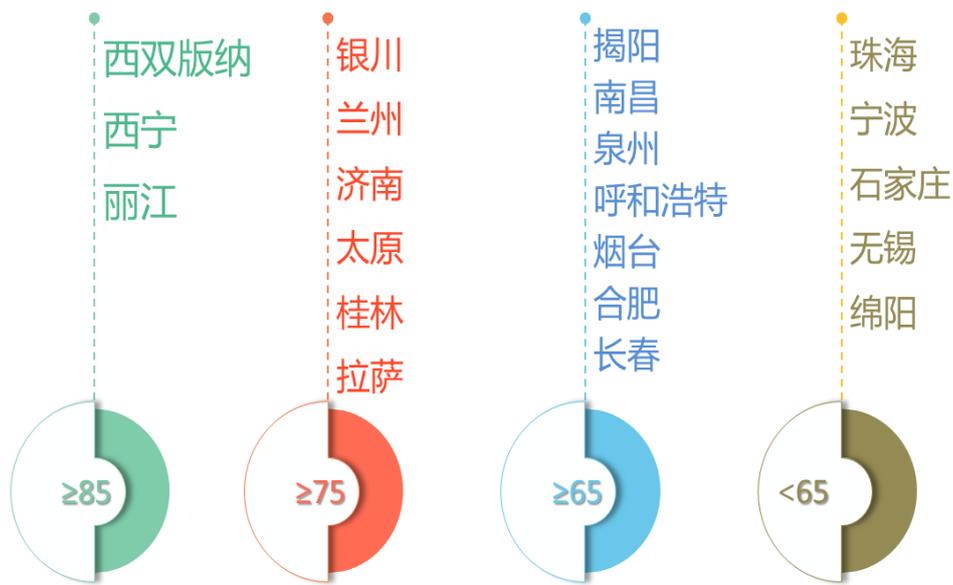


图 11 机场放行正常结果分布

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) 出入机场交通的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、交通标识和秩序管理的对标检查，机场都表现较好。

(2) 问询服务、办理乘机手续、登机服务和饮水服务的旅客满意度得分和专业评价得分均高于各自总分，说明机场在服务人员、服务规范、服务设施等方面得到了旅客和专业评审员的一致认可。

(3) 安全检查服务，旅客的聚焦点在过检速度上，满意

度略低。专业评审中关注了安检通道，设施设备和人员及工作规范等方面，其中有关安检的工作规范方面还需进一步加强。

(4) 引导标识是旅客较为满意的项目之一，但专业评价中，有关航站楼标识的规范性、清晰性和连贯性的得分略低。

(5) 卫生间服务是机场服务旅客的重要部分，旅客的满意度和专业评审得分均低于各自的总分，还需要进一步改进提升。

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

随着移动设备和互联网的普及，WiFi 服务成为了候机服务中的重要项目。但旅客和专业评审员对机场提供的此项服务的评价均较低。

确保航班正常一直以来是民航服务工作的重要内容之首，也受到社会的广泛关注。航班延误后的服务也是体现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低于各自的总分，亟待改进。特别是在现场评审时发现，有的机场航班延误保障方案仅仅把民航局的总体要求作为机场自己的方案，缺乏结合其机场实际的具体保障措施。

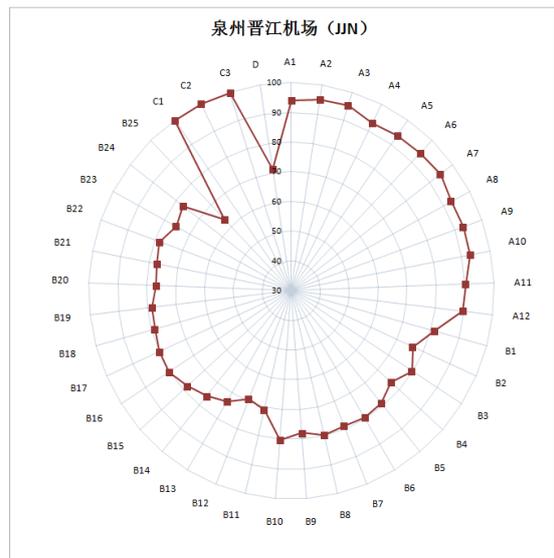
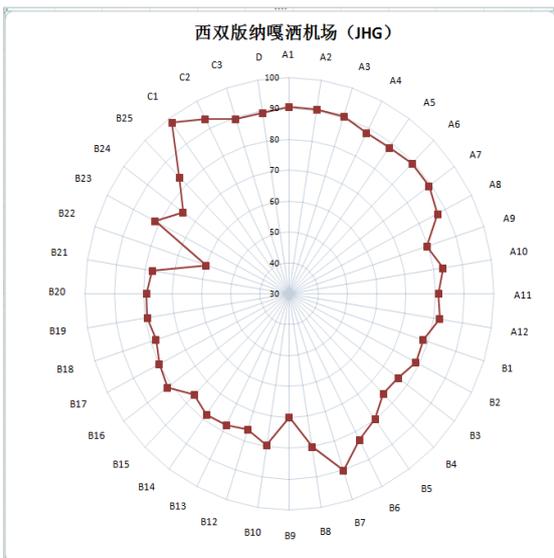
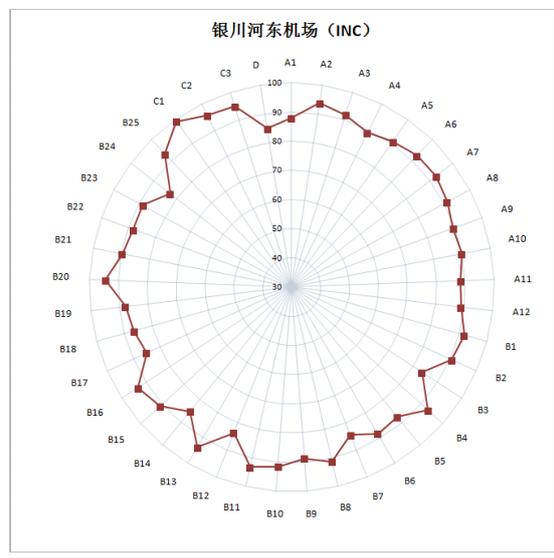
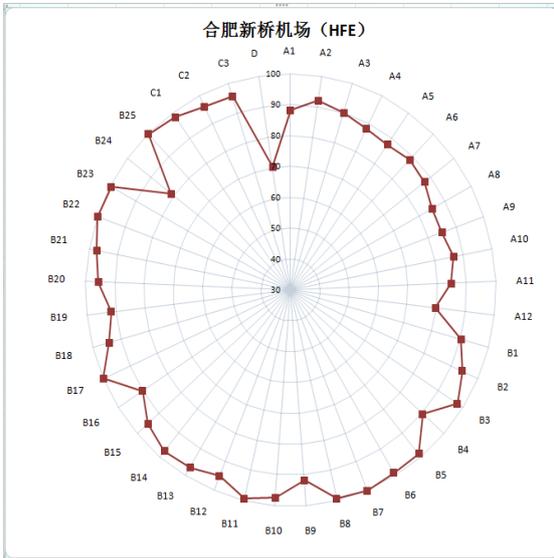
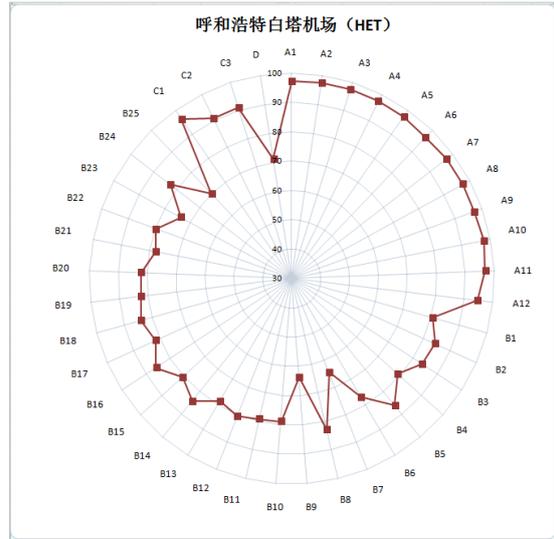
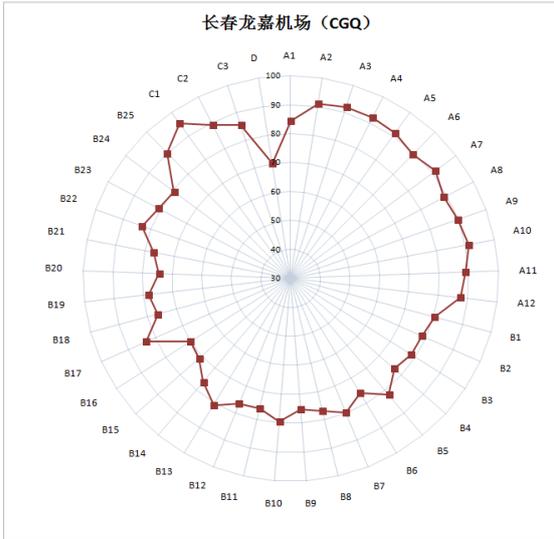
中转服务在专业评价结果中居于末位，旅客评价也较低，

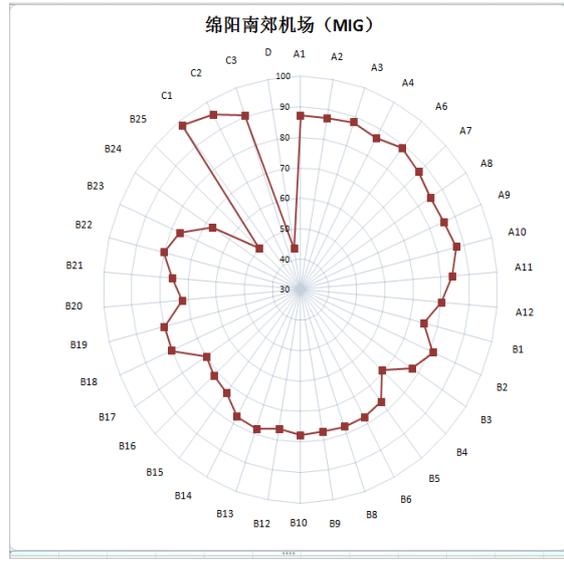
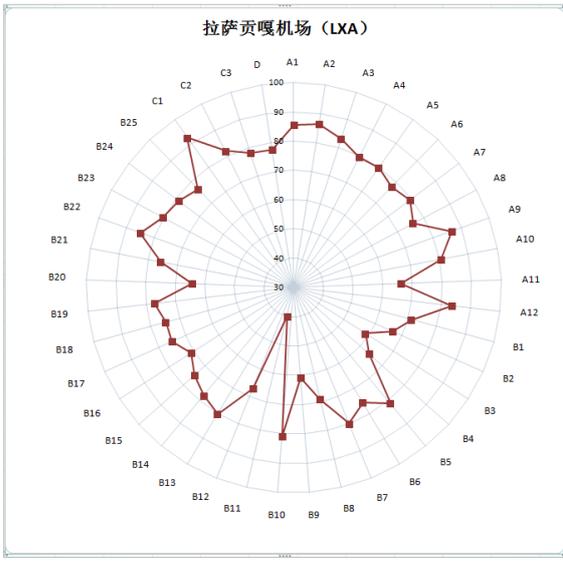
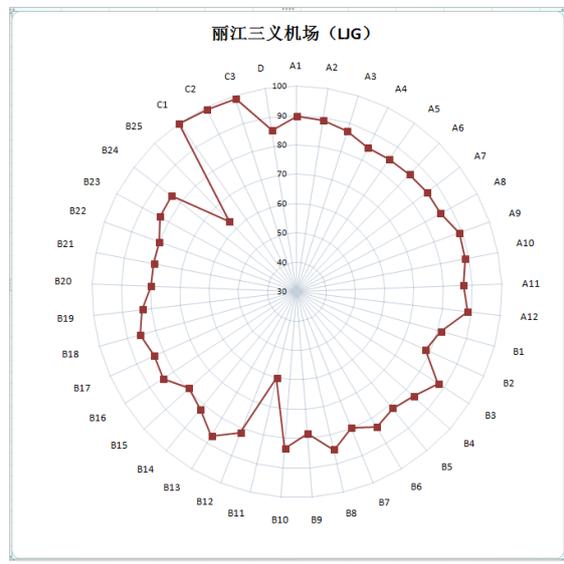
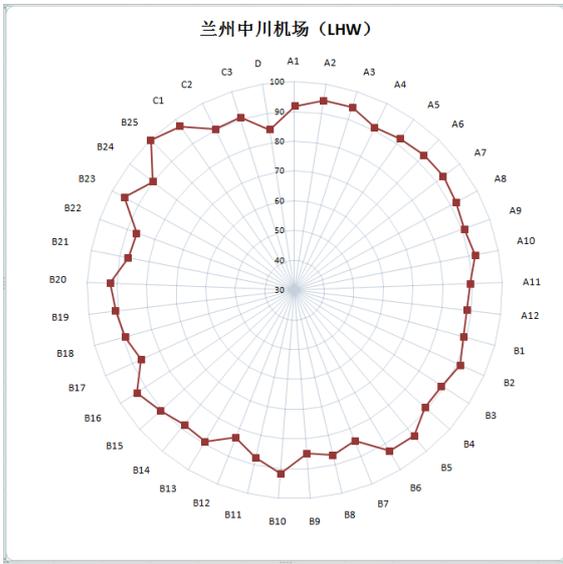
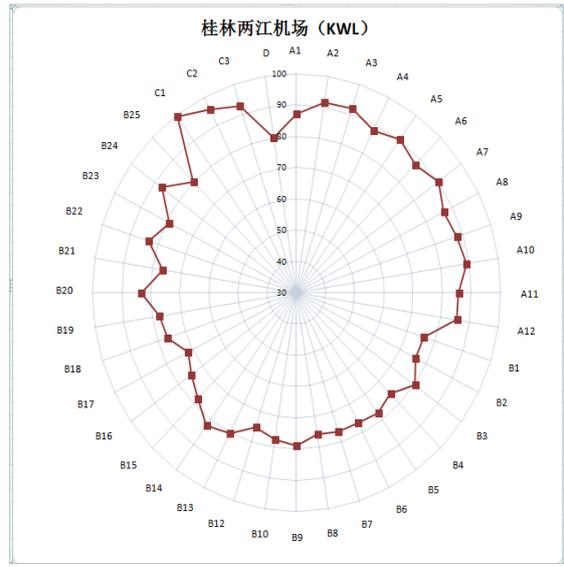
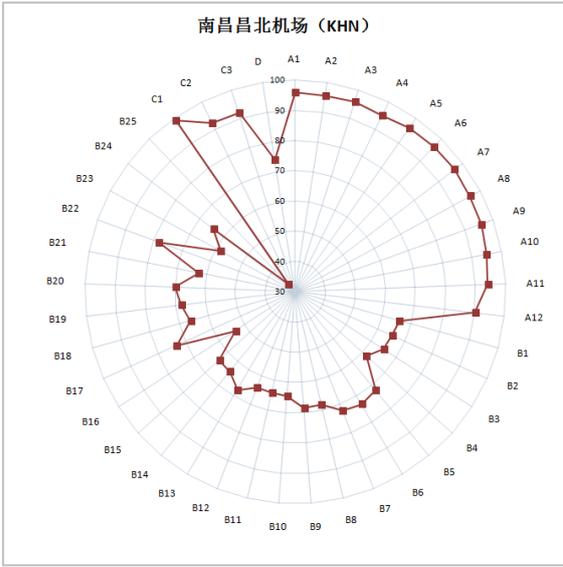
中转服务设施和服务流程均需进一步优化。

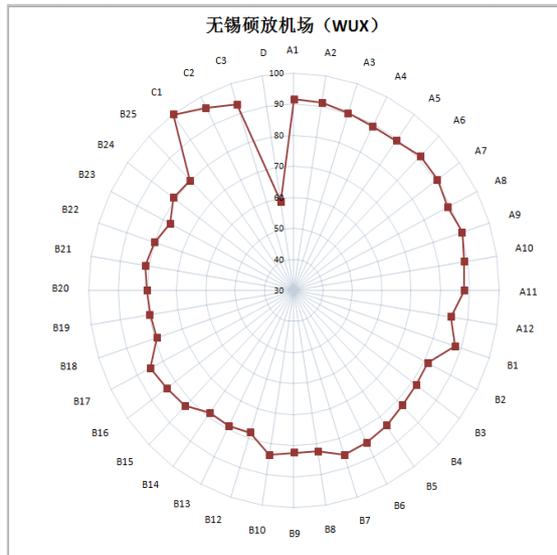
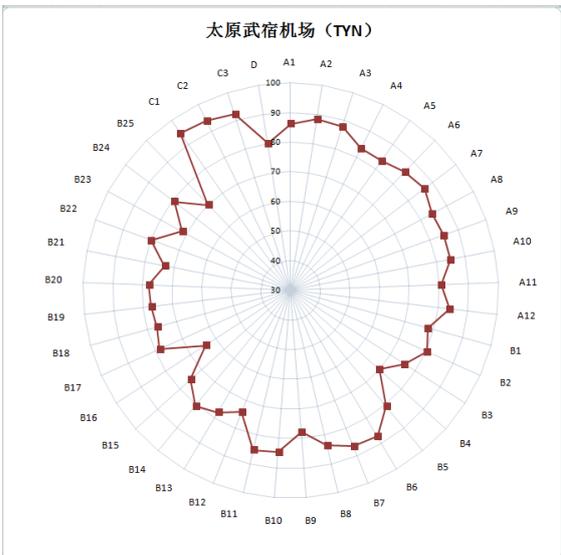
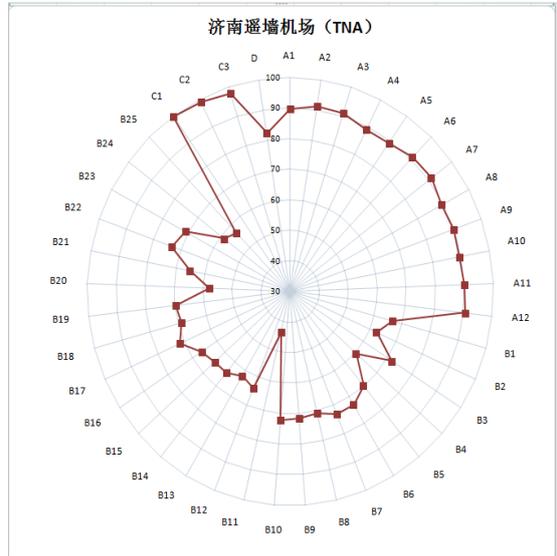
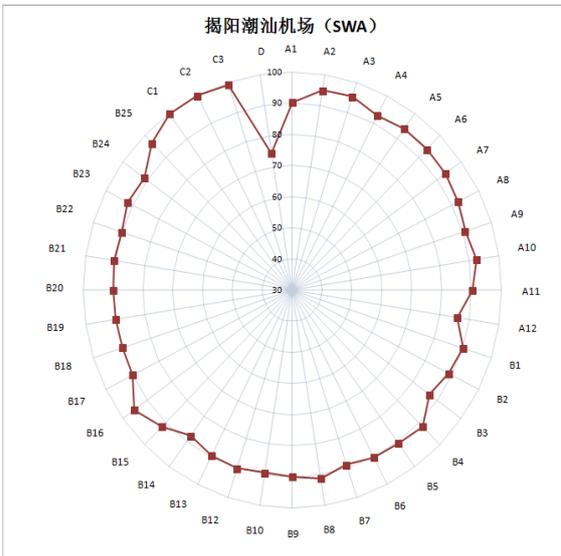
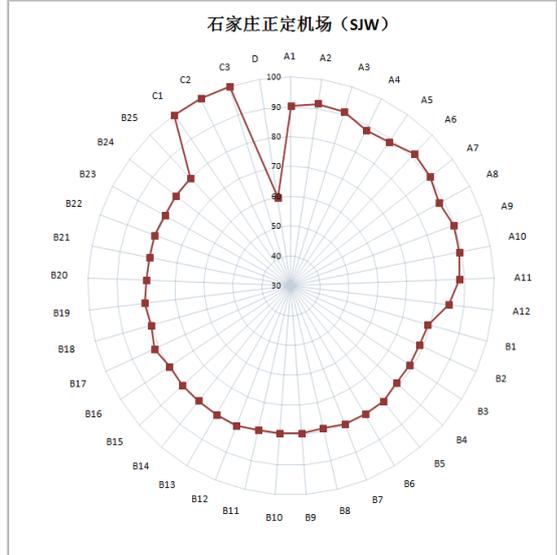
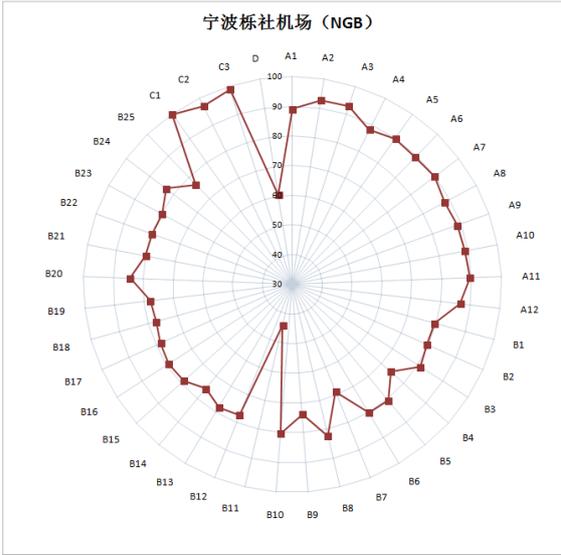
行李运输服务专业评价得分较低，主要体现在不正常行李管理，行李处理的智能化程度等方面。旅客满意度调查结果显示，提取行李速度和行李完好程度的旅客感受较差。还需进一步提升行李运输的效率和质量。

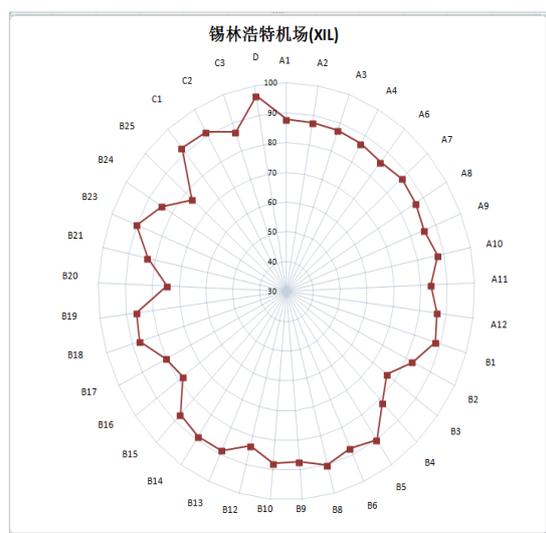
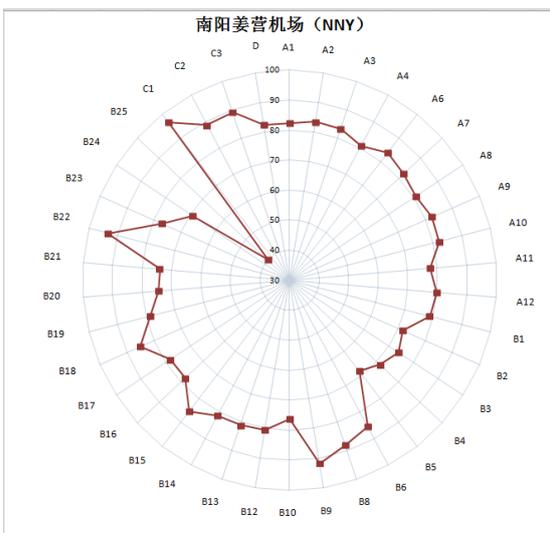
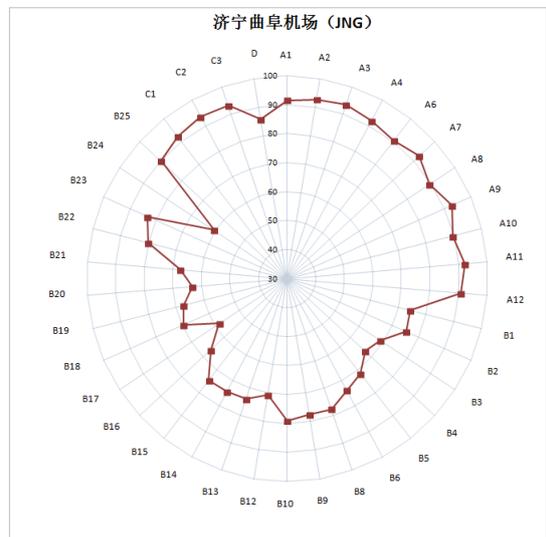
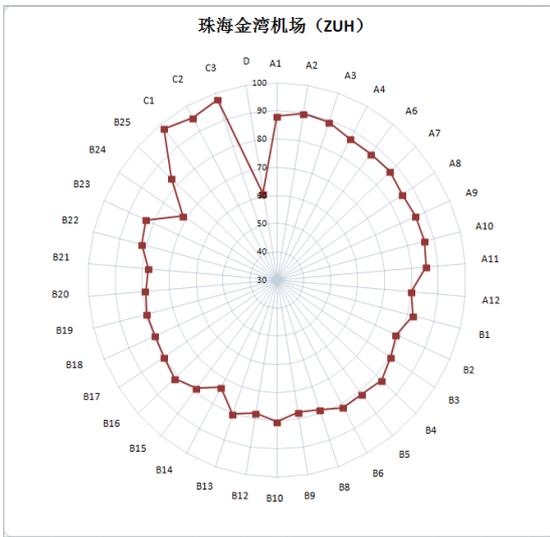
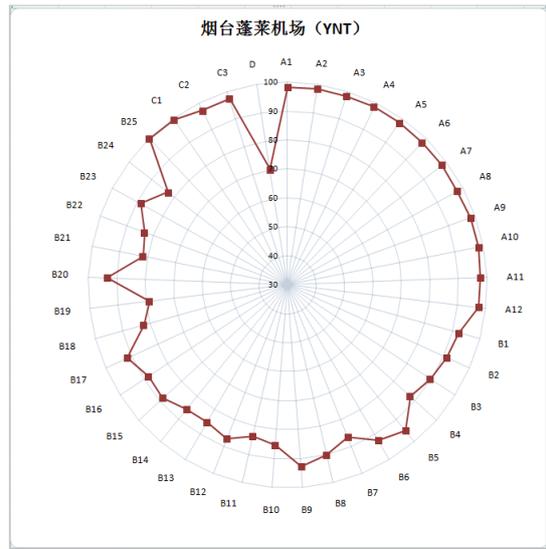
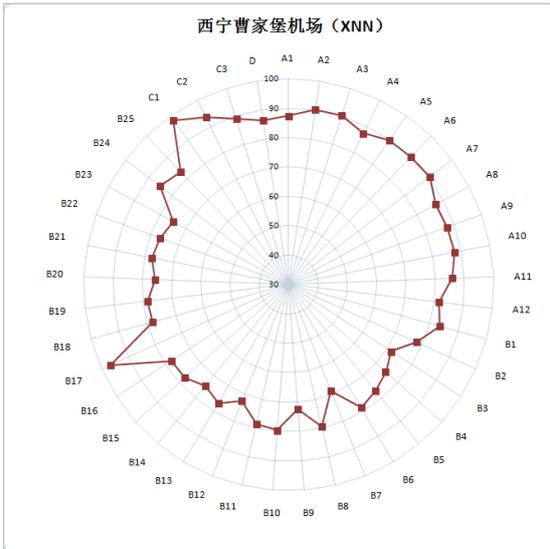
（三）各参评机场评价结果雷达图

2017 年参评的 25 家机场综合评价结果如图 12 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。部分机场未有的服务未在雷达图中显示相关项目。









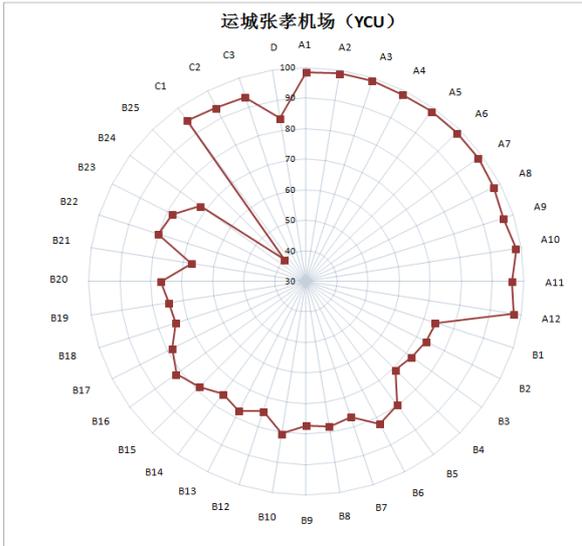


图 12 25 家参评机场综合评价结果雷达图