

2018 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
二〇一九年五月

2018 年民用机场服务质量评价报告

新时代民航强国建设的本质是民航业的高质量发展。2018 年，全行业坚守“三条底线”，持续提升以航班正常为牵引指标的服务品质，将“真情服务”落实到机场服务链条的每一个环节，已经形成政府有要求、企业有行动、第三方有评价的共同推动服务质量整体提升的良性互动循环，全国机场服务质量迈上新台阶。

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依据民航局发布的《中国民用机场服务质量评价指标体系》，连续六年认真做好服务质量评价工作，逐渐形成品牌 and 影响力，助推中国机场整体服务水平提升，增强人民群众对民航服务的满意度和获得感，为民航强国建设提供了有力支撑和坚强保障。

一、2018 年评价机场概况

2018 年，机场服务质量评价工作在全国旅客吞吐量 100 万-200 万的 32 家机场展开。在地理分布上，32 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。

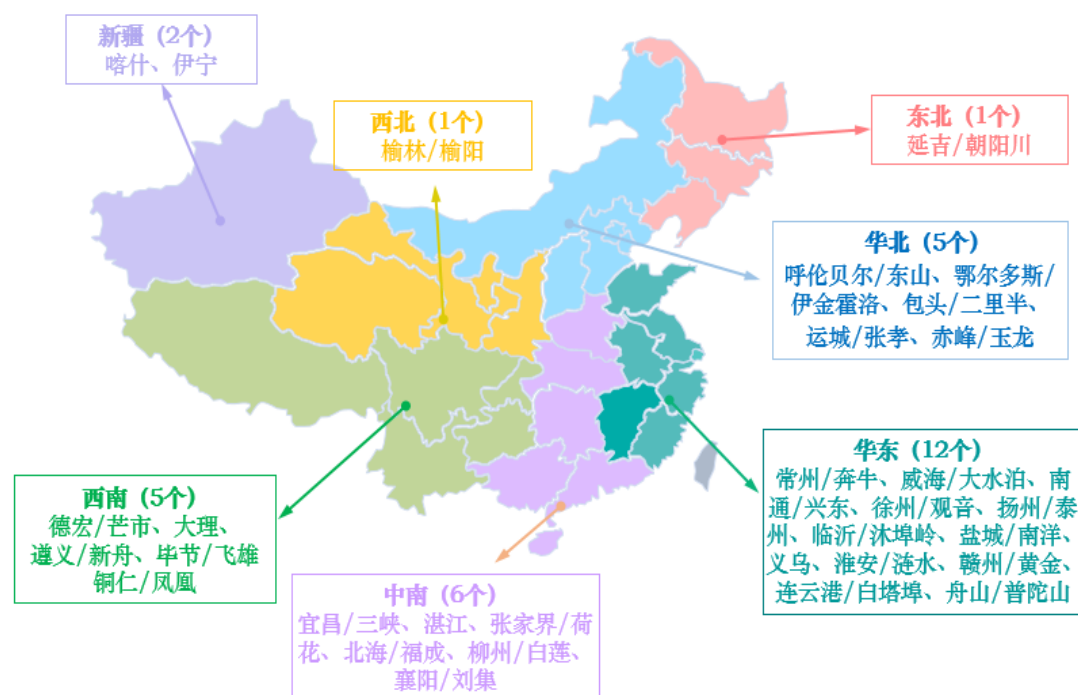


图 1 参评机场区域分布示意图

二、2018 年民用机场服务质量评价工作摘要

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。2018 年评价工作关键节点见图 2。

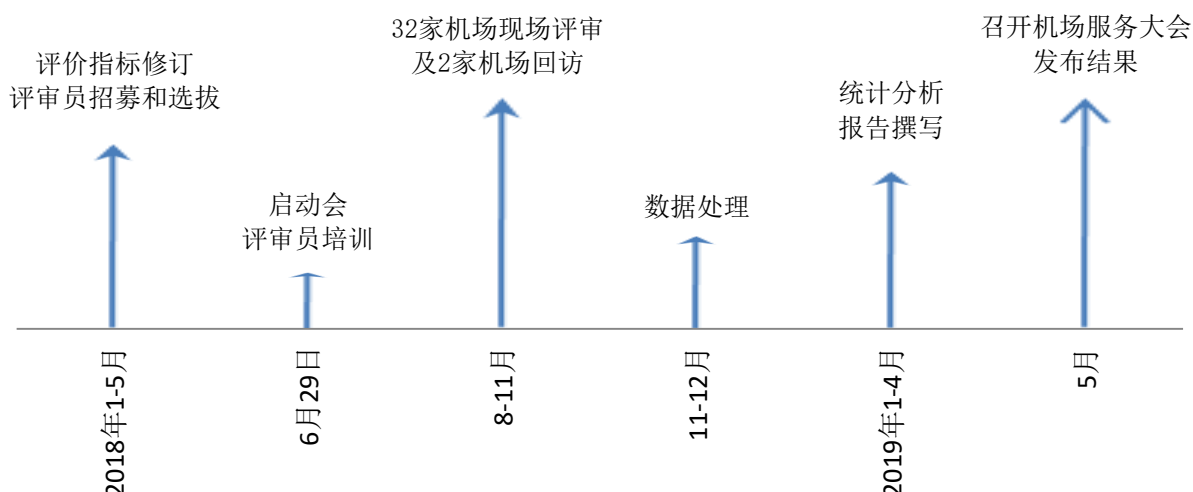


图2 评价工作进程图

（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：2017年11月30日，在北京召开的2018年机场服务质量评价指标体系研讨会，拉开了2018年度评价工作的序幕。24位来自机场和航空公司的服务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提出了建议并进行了讨论。主办方在对专家反馈意见进行梳理和研究的基础上，对合理化建议予以了采纳。

2018年机场服务质量评价指标体系，立足旅客视角，结合社会发展新趋势，进一步关注新技术在民航服务领域的应用，并在特殊旅客群体需求和服务闭环管理等方面增加和修订了相应的指标内容。2018年中国机场服务质量评价指标体系将旅客投诉率纳入评价维度。专业评审指标继续以行业标准为依

据，按照民航局 2018 年“民航服务质量体系建设”专项行动的通知内容，增加和修订了信息告知服务、“无纸化”便捷出行、餐饮同城同质同价、行李运输质量、旅客投诉体系建设等指标。针对旅客满意度评价，采用互联网评价和现场发放问卷两种方式，利用大数据广泛收集旅客满意度数据，加大旅客现场客观评价的权重。

在 2018 年的航空公司满意度评价指标修订过程中，采纳了中国航空运输协会组织航空公司会员提出的修改意见。

2018 版机场服务质量评价指标体系构成见图 3。

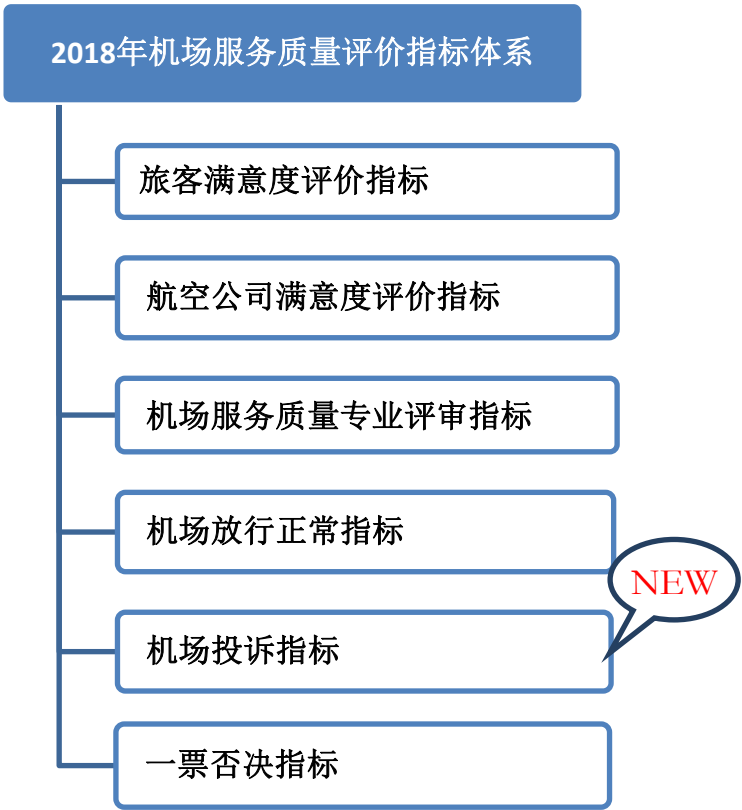


图 3 机场服务质量评价指标体系框架

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特点之一。

2018 年，共有 397 名来自各机场和航空公司的人员报名评审员，其中 300 人通过了资格初审。经过专业培训和考试筛选，最终 259 名候选人获得聘书，成为正式评审员。这些评审员均是民航服务领域的优秀业务骨干和专家，具备丰富的实践和管理经验，经过统一的培训，成为评价工作的重要力量。

3. 评价设备和系统建设：为保障评审工作顺畅，更新了专业评审终端设备。同时，为保证评价工作更加科学高效，航科院充分发挥自身的技术优势，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；
- 旅客满意度在线调查系统；
- 评审员分组抽签程序；
- 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；
- 航空公司满意度评价程序；
- 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 2018 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，2018 年机场服务质量评

价启动会于 6 月 29 日在哈尔滨举行（见图 4）。启动会上，主办方介绍了 2018 年评价工作总体部署、评审计划、现场组织、管理程序等内容。



图 4 2018 年机场服务质量评价启动会

2. 评审员培训：29 日下午，主办方开展了评审员培训工
作，对评价指标、现场评审方法和评审员行为守则等相关内容
进行了培训。2018 年继续对评审员准入严格把关，考试首次
试行闭卷且设定了一定比例的淘汰率。考核结束后主办方领导
为考试合格者颁发了聘书（见图 5）。对未能参加在哈尔滨举
办的培训的评审员，航科院在北京组织了第二次评审员培训和
考试。2018 年共有 259 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 8 月至 11 月期间组织完成了 32 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	评审机场			
8 月 6-10 日	遵义新舟	宁波栎社 (回访)		
8 月 13-17 日	呼伦贝尔东山	包头二里半	赤峰玉龙	
8 月 27-31 日	喀什	运城张孝	徐州观音	柳州白莲
9 月 3-7 日	连云港白塔埠	南通兴东		
9 月 10-14 日	盐城南洋	伊宁	临沂沭埠岭	
9 月 17-21 日	榆林榆阳	扬州泰州	义乌	
9 月 24-28 日	绵阳南郊 (回访)	淮安涟水		
10 月 8-12 日	威海大水泊	襄阳刘集	常州奔牛	宜昌三峡
10 月 15-19 日	毕节飞雄	张家界荷花	赣州黄金	
10 月 22-26 日	延吉朝阳川			
10 月 29-11 月 2 日	铜仁凤凰	舟山普陀山	北海福成	
11 月 5-9 日	湛江	鄂尔多斯 伊金霍洛		
11 月 12-16 日	德宏芒市	大理		

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 98 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现场抽样调查，共收集旅客满意度问卷 10452 份，在线评价旅客满意度样本

30346 份，符合统计样本量要求。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，共有 36 家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 2017 年参评的宁波栎社和绵阳南郊 2 家机场，跟进督促短板改进情况，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

2018 年 12 月-2019 年 3 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、机场放行正常和投诉指标五个维度数据的统计计算和综合分析，起草了 2018 年民用机场服务质量评价报告，经主办方共同研究修改后，最终形成该评价报告。

（五）结果发布阶段

2019 年 5 月，三家主办单位在北京共同举办以“品质服务 智慧启航”为主题的第四届中国机场服务大会，发布 2018 年度机场服务质量评价结果。

三、2018 年机场服务质量评价工作特点

2018 年机场服务质量评价工作表现出以下鲜明特点，一是评审工作紧密围绕民航局“民航服务质量体系建设”专项行动的总体要求，有效将“要求”转化为当年度评审指标，突出了评价重点；二是各参评机场普遍高度重视，主动对标，立行立改、补齐短板成效明显，内生动力持续提升。特别是机场集团所辖的支线机场，集团公司的重视、推动示范作用明显；三是采用大数据等新技术，旅客满意度试行在线评价，进一步提高旅客现场客观评价的权重；四是各评审组按统一要求提交评审报告和工作总结，主办方在评审期间每月度向民航局运输司提交工作简报，及时沟通反馈相关情况；五是进一步规范了评审员的现场管理和工作纪律，评审员的选拔、住宿、用餐严格执行国家、行业相关规定；六是增加“旅客投诉”评价维度，进一步提升指标体系的科学性和全面性。

四、2018 年民用机场服务质量评价结果

（一）总体评价结果

2018 年参评的 32 家 100 万-200 万级机场服务质量综合得分为 81.85 分。其中，专业评价得分为 80.61 分，旅客满意度得分为 88.30 分，航空公司满意度得分为 94.83 分，机场放行

正常指标得分为 79.09 分，机场投诉指标得分为 59.53 分（见图 6）。

此外，通过有关渠道获取的资讯和舆情资讯显示，32 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。

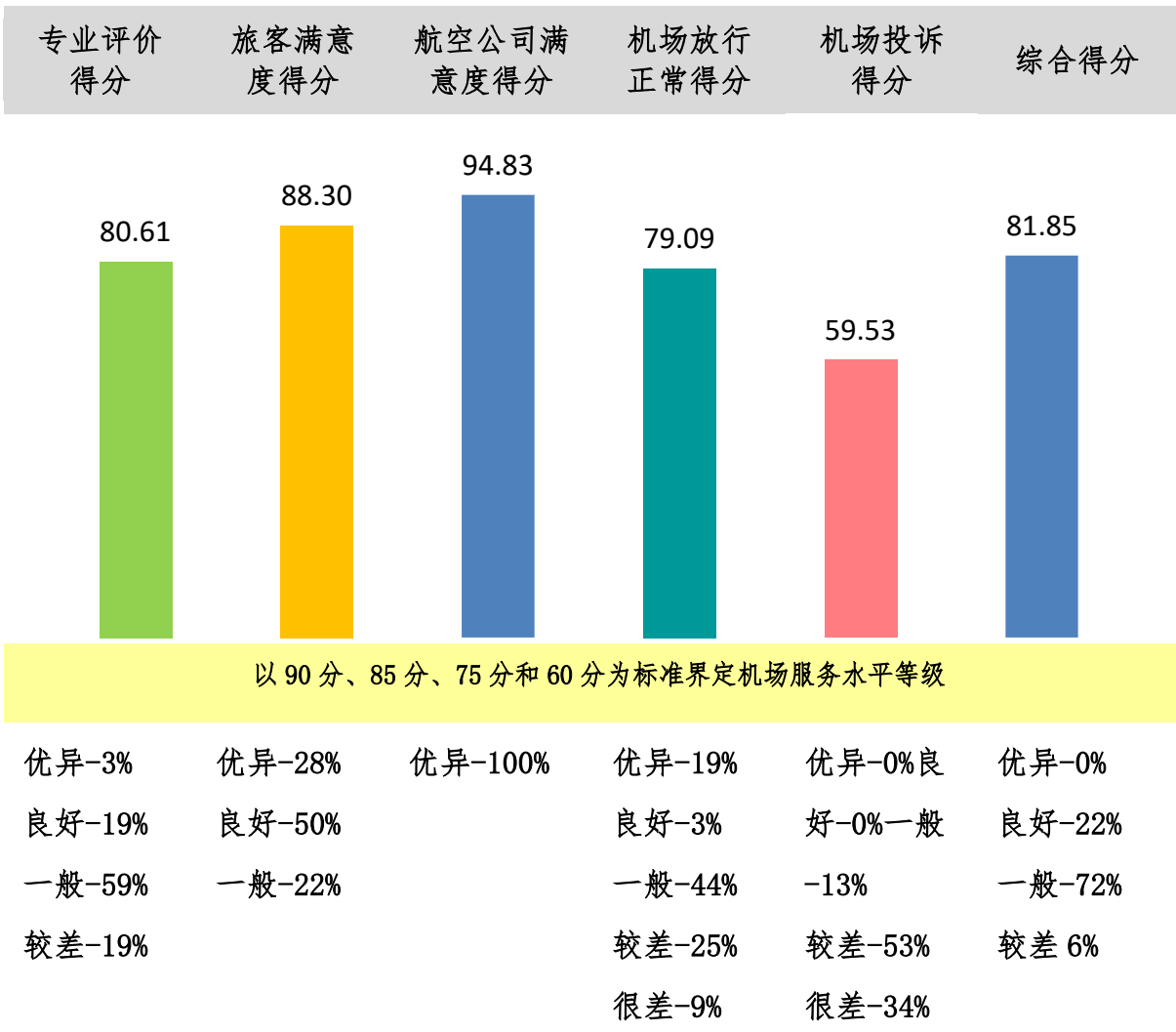


图 6 各类指标评价结果及综合得分示意图

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、较差和很差的分界线，参评的 32 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。

- 在专业评价中，3%的机场专业评价结果位于表现优异区间；19%的机场得分位于良好区间。大部分机场的表现一般，比例为 59%，有 19%的机场专业评价结果不理想。
- 28%的机场旅客满意度位于优异区间，50%的机场表现良好，22%的机场表现一般。
- 100%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。
- 机场放行正常结果显示，19%的机场表现优异，3%的机场位于良好区间，亦即机场年度放行正常率高于 85%；44%的机场表现一般；25%的机场表现较差，还有 9%的机场放行正常率很低。
- 机场投诉结果显示，13%的机场表现一般，53%的机场处于较差区间；34%的机场投诉得分很低。
- 经加权专业评审得分、旅客满意度、航空公司满意度、放行正常和投诉得分的综合评价结果显示，22%的机场综合表现为良好，72%的机场综合表现一般，6%的机场综合表现较差。

（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、机场正常放

行和机场投诉五类指标中，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。

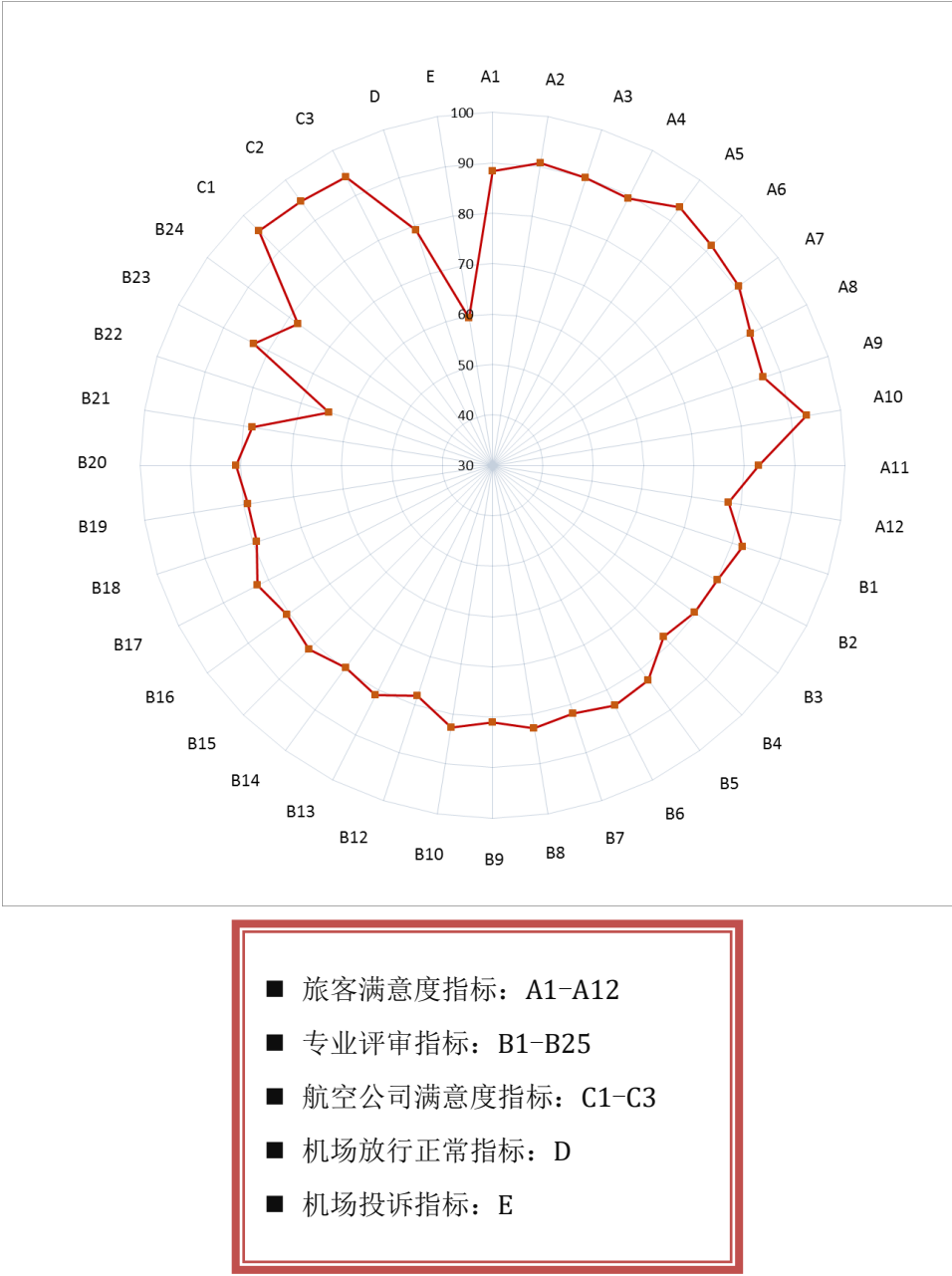


图 7 各类指标行业均值结果雷达图

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. 登离机服务	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. 安全检查服务	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	12. 行李运输	B12
12. 航班延误服务	A12	13. 特殊旅客	B13
		14. 航班正常保障和延误后服务	B14
		15. 航站楼环境与设施	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
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			
机场投诉指标 E			
注：得分根据国内机场投诉百万分率排名 加权计算得出			

1. 旅客满意度结果分析

2018 年参评的 32 家机场旅客满意度得分为 88.30 分。与 2015 年同类型机场相比，旅客满意度提高 1.1 个百分点。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，联检、中转、登离机、问询、引导标识、办理乘机手续、安全检查七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；候机楼设施设备与环境、提取行李服务、IT 服务、航班延误服务四个项目满意度得分低于总分，其中，航班延误服务和 IT 服务旅客满意度最低。具体项目中，得分较低的项目分别为：卫生间数量充足/清洁/空气清新、银行/提款机、货币兑换使用方便、餐饮环境整洁/价格合理、购物环境整洁/明码标价、提取行李速度快捷、行李完好无损、互联网/Wifi 使用方便、机场 APP 或其他移动互联应用软件使用方便、机场航班延误时信息告知及时准确、机场航班延误后的服务规范。

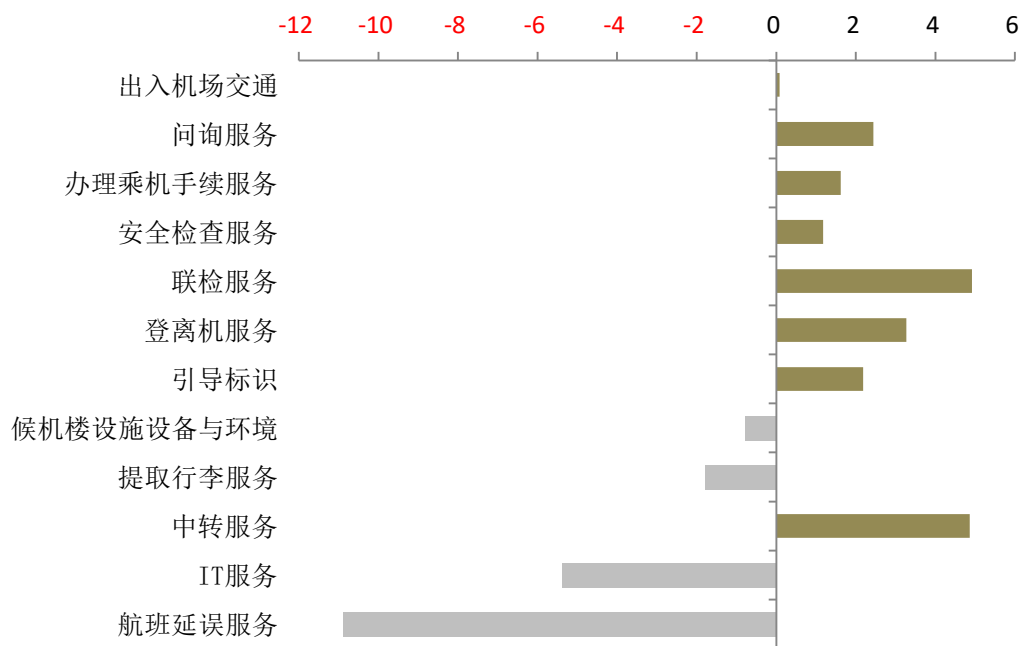


图 8 各测评子项得分与旅客满意度总分差值图

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。32 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，航空公司对廊桥卫生/温度、行李优先交付、专人监装/监卸、工作人员到位及时、分舱位/分区域登机、服务符合航空公司要求、客舱清洁程度、不正常航班服务、备降航班服务保障、服务改进的满意度略低，以上各服务项目是航空公司用户认为需进一步加强的服务项目。

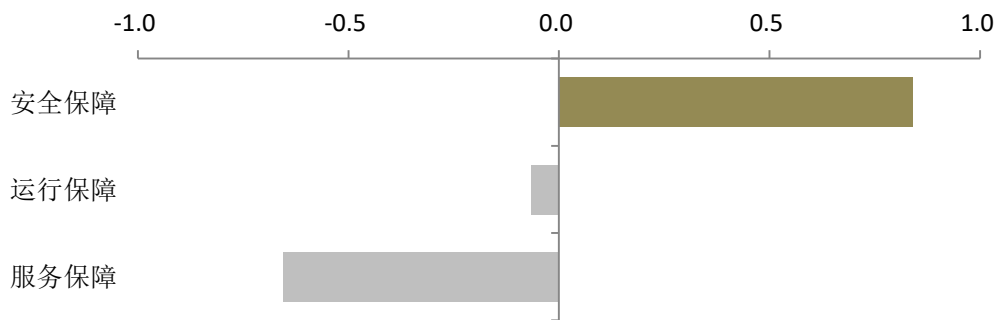


图9 各测评子项得分与航空公司满意度总分差值图

3. 专业评价结果分析

以专业评价总分 80.61 分为基准,各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、安检、离港和到港、工作人员基本服务规范五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、联检服务、机场两舱休息室、特殊旅客、航站楼环境与设施、饮水服务、节能环保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。引导服务、行李运输、旅客意见/投诉等项目专业评价较差,需进一步完善和提高。其中,旅客意见/投诉得分与总分差距最大,服务子项中,投诉系统平台建设、旅客意见的利用两项得分最低,反映本年度评审的机场在投诉平台建设和旅客意见利用方面短板突出,亟待改善。

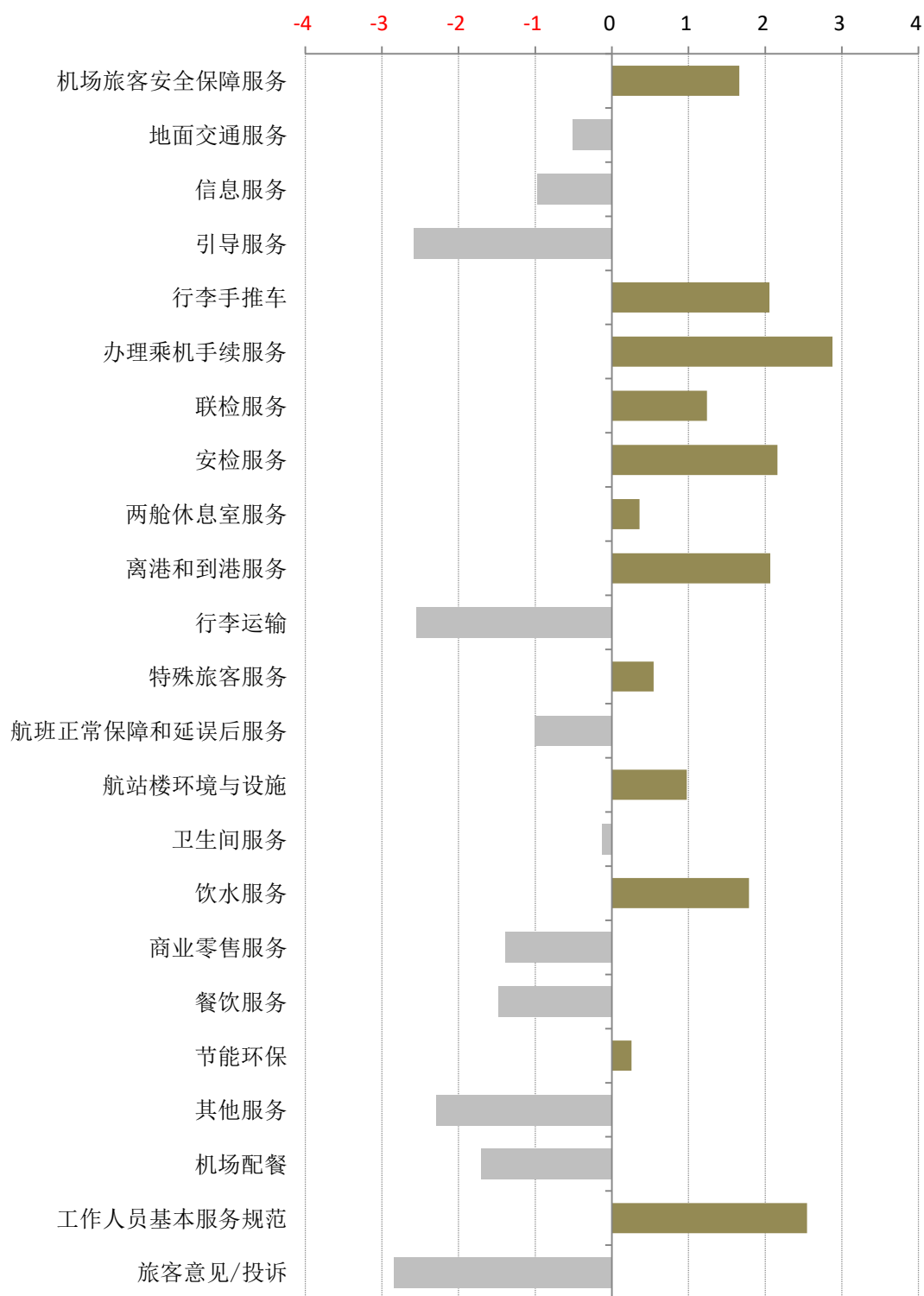


图 10 各子项得分与专业评价总分差值图

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。2018 年初，多部委联合下发了《关于进一步加强和改善老年人残疾人出行服务的实施意

见》，专业评审中对残疾人和老年人的服务要求进行了进一步补充和细化。专业评价得分显示，残疾人和老年人服务得分分别为 78.44 和 79.56，均低于行业平均水平，各机场还需要提升老年人残疾人出行服务。

(2) 持续关注新技术应用。根据“民航服务质量体系建设”专项行动要求，专业评审中增加了对安检、行李运输、无纸化便捷出行等新技术应用的服务要求。2018 年，安检新技术得到有力推动，“无纸化”出行实现全面覆盖，全国基于航信通的“无纸化”便捷通关业务办理旅客突破 2.25 亿人次。本年度评价机场中，安检设施、行李系统的专业评价得分均高于行业平均得分，新技术得到较为广泛应用，但离旅客便捷出行的新需求仍有一定差距，需协同各相关方，继续努力，进一步改善旅客出行体验，提升旅客满意度。

(3) 大多数机场重视服务创新和服务品牌建设。现场评审中发现各机场围绕真情服务理念的服务创新举措层出不穷。真情服务特殊旅客，为军人提供优先柜台、通道和停车场；全面改善基础服务工作，旅客办理乘机手续更加快捷方便；确保航班正常和航班延误后的服务出现新亮点。

4. 机场航班放行正常数据分析

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。

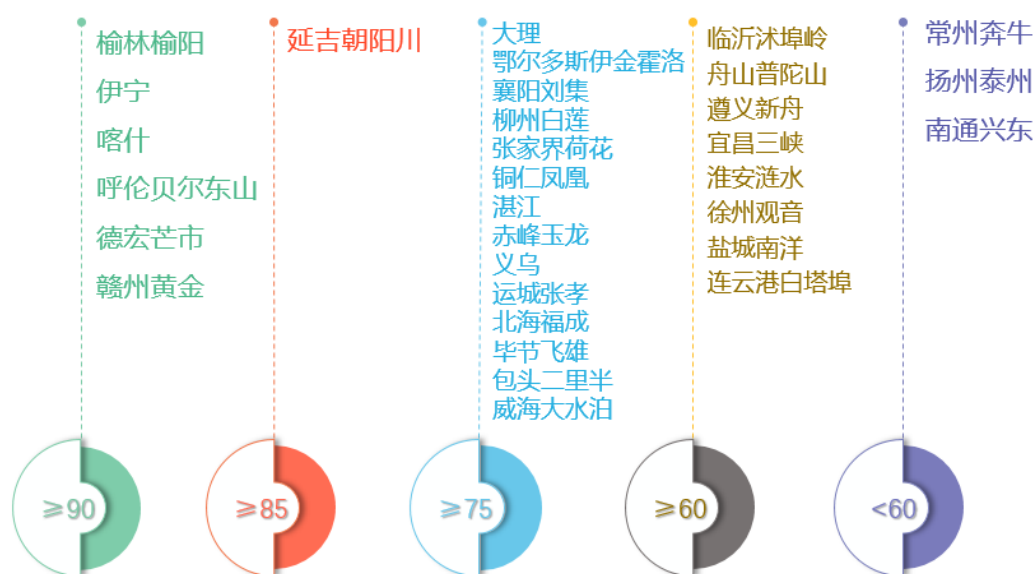


图 11 机场放行正常结果分布

5. 机场投诉得分分析

机场投诉得分根据国内机场投诉百万分率排名加权计算得出。结果分布如图 12。



图 12 机场投诉结果分布

6. 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) 办理乘机手续服务在专业评价和旅客满意度评价中得分均较高。旅客对被评价机场的办理乘机手续、交运行李方便快捷性和工作人员服务态度均较满意。专业评价中，办理乘机手续的开始时间、排队等候及办理时间、辅助设施和柜台设置均获得较高分数。

(2) 廊桥、工作人员服务态度、饮水设施、行李手推车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) 航班信息显示系统和航站楼标识系统的旅客满意度得分高于总分，旅客对航班信息系统位置醒目、信息准确、引导标识规范统一、连贯准确性方面感受较好。专业评价中，航班信息显示系统的易见性、完好率、信息质量得分均低于总分。其中，易见性得分较低。机场对于航班信息显示系统的布局规划还需加强。航站楼标识系统的基本规范、数量、消防/警示及禁止类标志专业评价得分均低于总分。其中，消防/警示及禁止类标志得分最低。机场需进一步规范此类标志的应用。

(4) 卫生设施的旅客满意度得分和专业评价得分均低于各自总分。旅客对卫生间数量、空气清洁感受较差。专业评价

中，卫生设施的质量、厕纸充足程度、警示条和低位洗手台设置等得分均较低。机场仍需下功夫改善此项服务。

(5) 行李、IT 服务、航班延误服务的旅客满意度得分和专业评价得分均低于各自总分。旅客认为提取行李速度不够快捷，行李完好程度低；机场互联网/Wifi、机场 APP 或其他移动互联应用软件使用方便性较差；航班延误后的信息告知和服务规范均较差。

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，行李辅助服务、行李跟踪等方面。机场还需进一步提升行李运输的效率和质量。

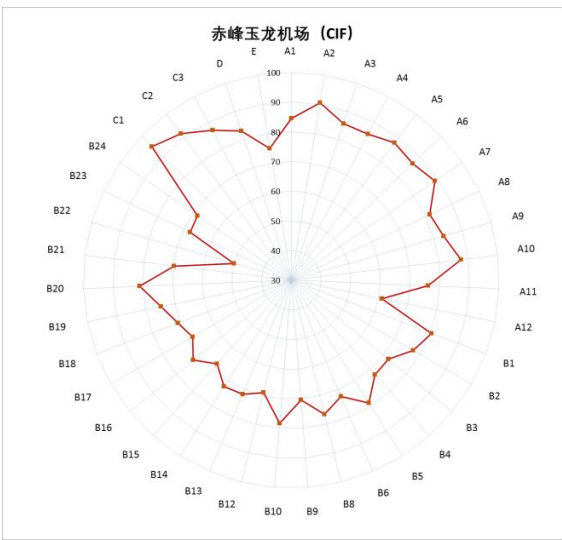
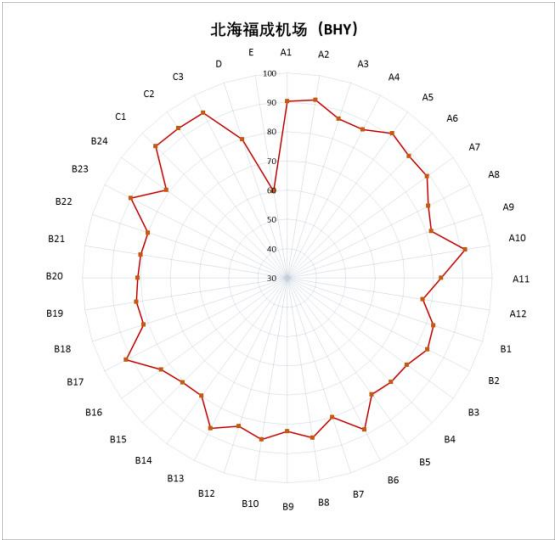
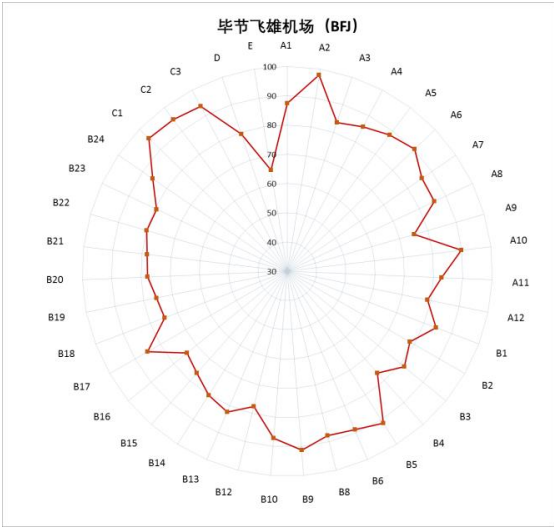
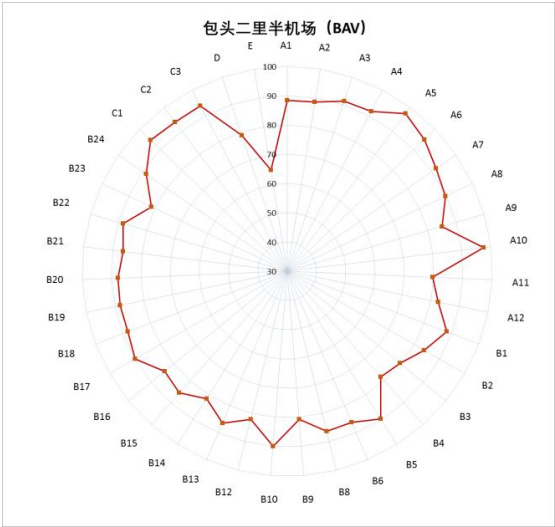
随着移动设备和互联网的普及，Wifi 服务成为了候机服务中的重要项目。但旅客和专业评审员对机场提供的此项服务的评价均较低。

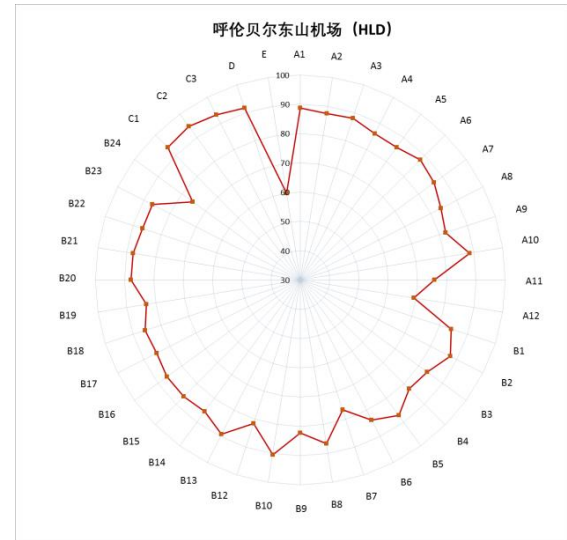
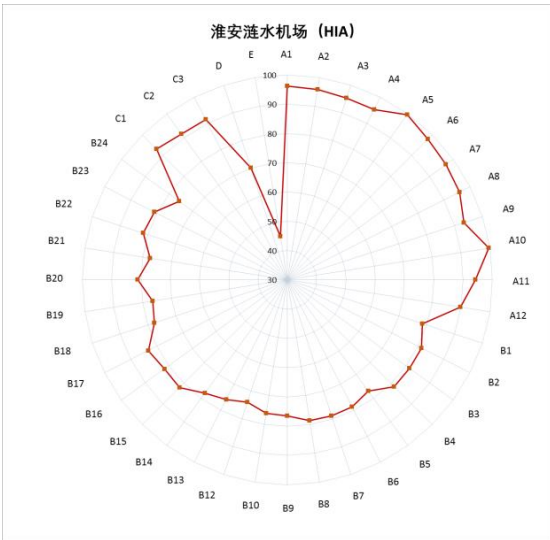
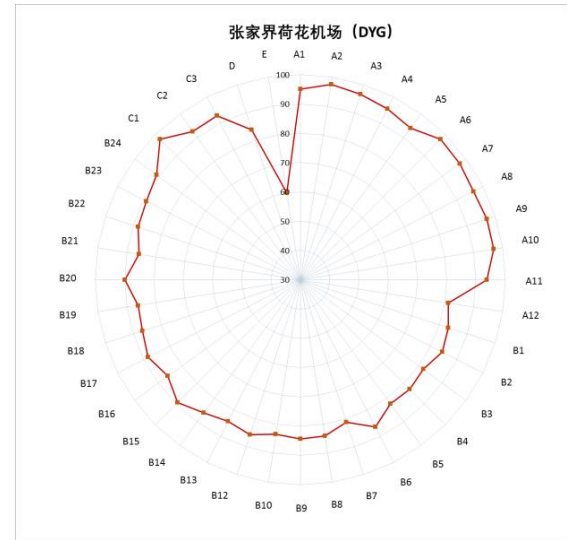
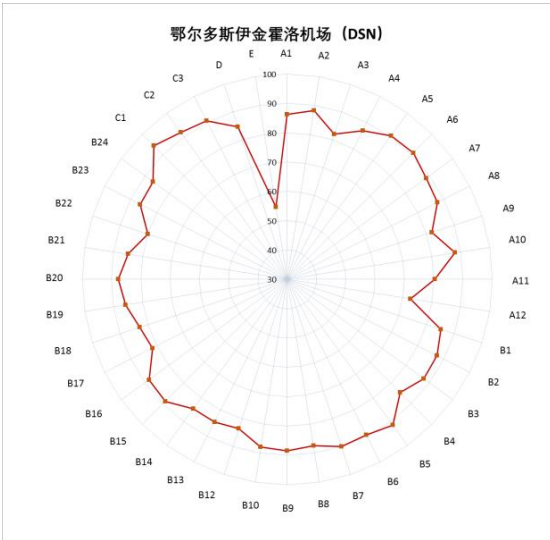
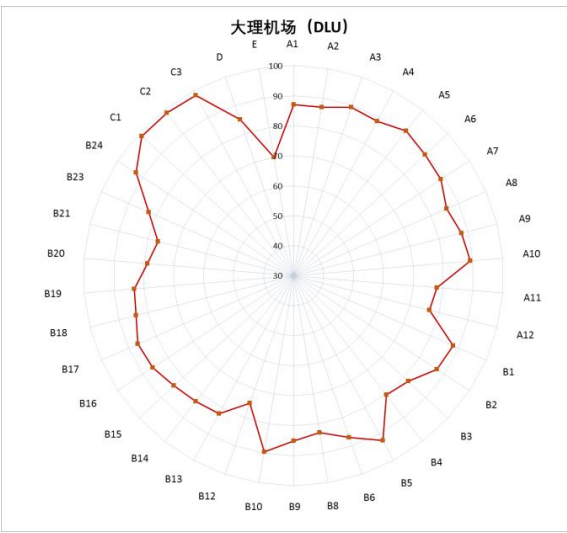
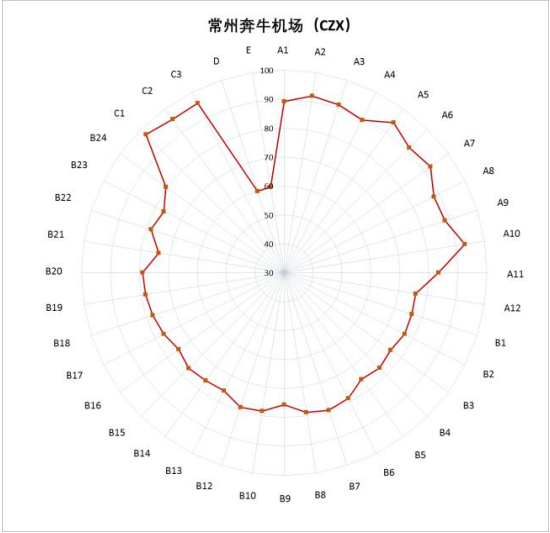
确保航班正常是民航服务工作的重要内容，一直以来受到社会的广泛关注。因此，坚持以航班正常率为牵引，做好航班延误后的服务，带动民航各方面服务品质的提升是机场从业人员为旅客奉献真情服务的重要体现。本年度航班延误服务旅客满意度和专业评价结果均低于各自的总分，说明我们仍有亟待改进的方面，需要多策并举，协同发力，驰而不息的持续改进。

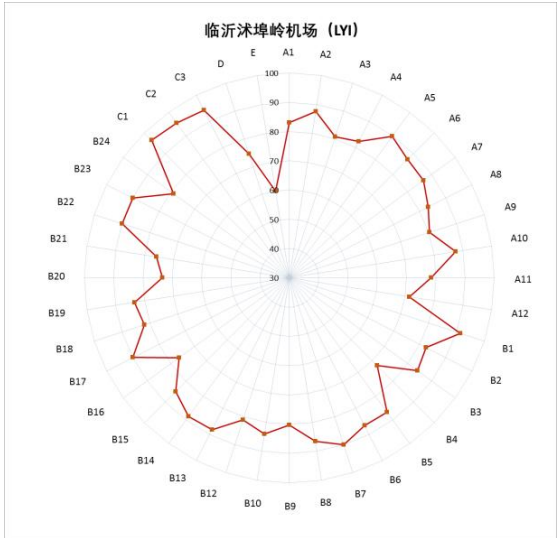
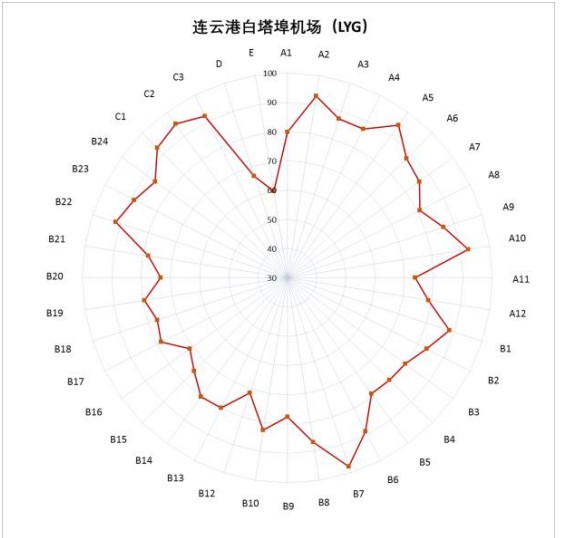
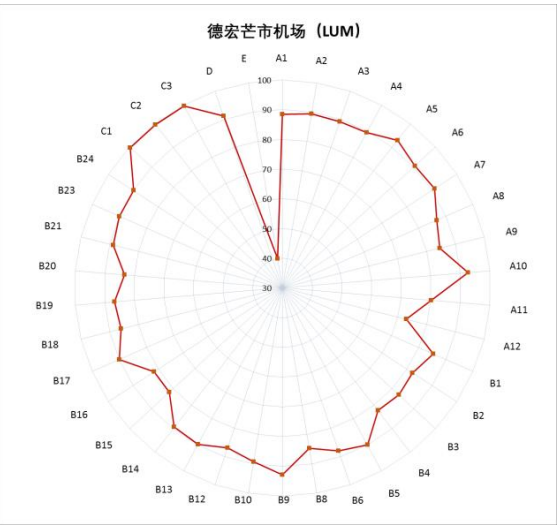
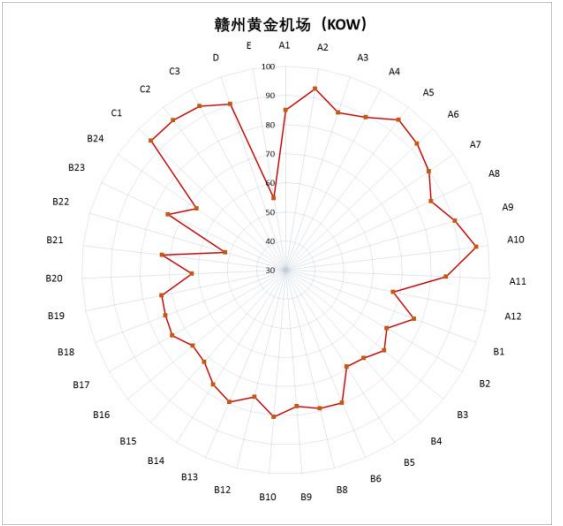
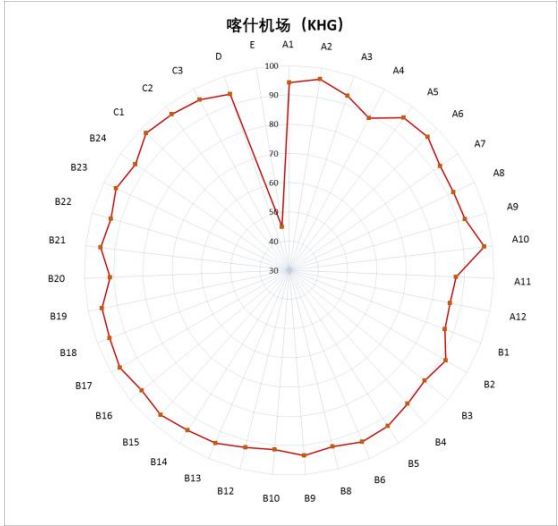
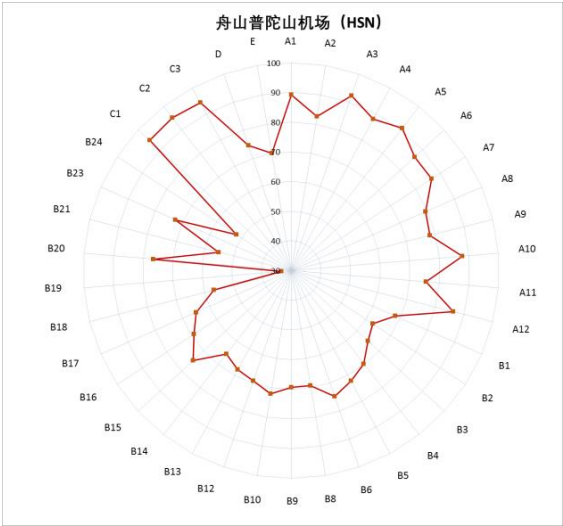
(三) 各参评机场评价结果雷达图

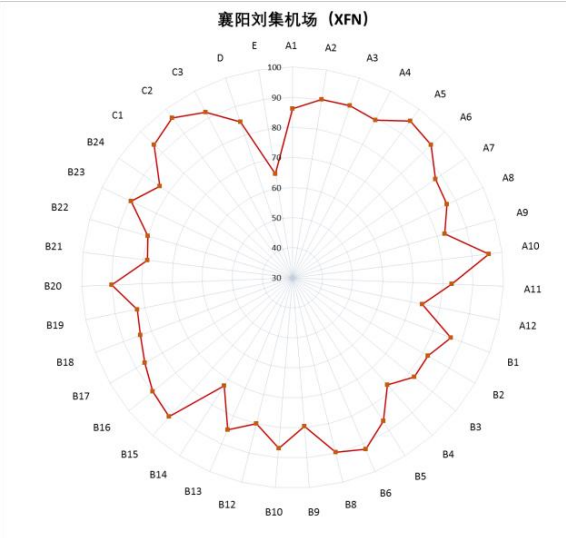
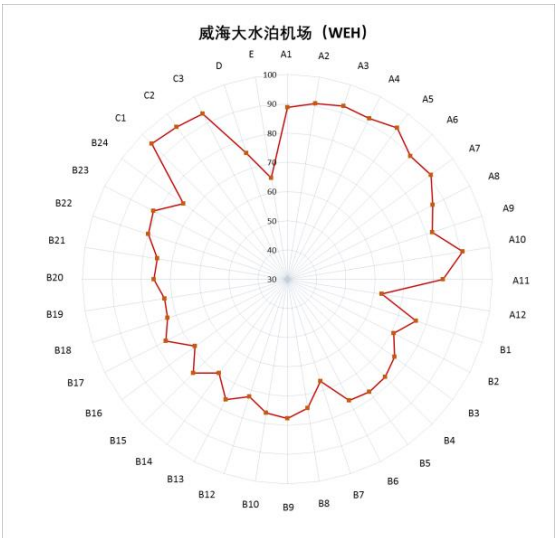
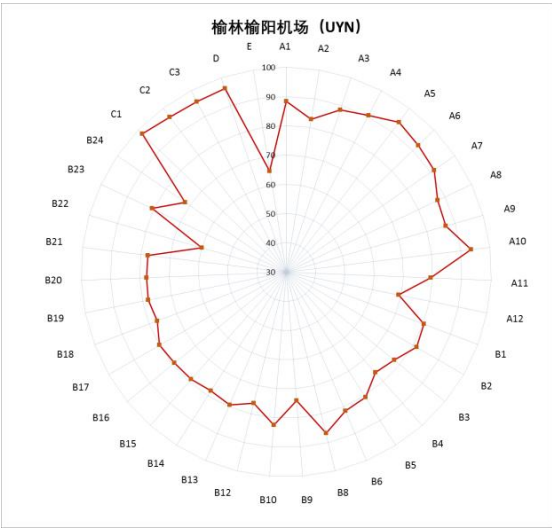
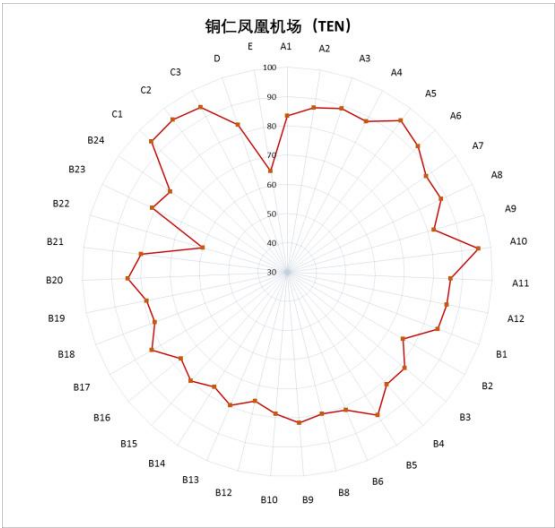
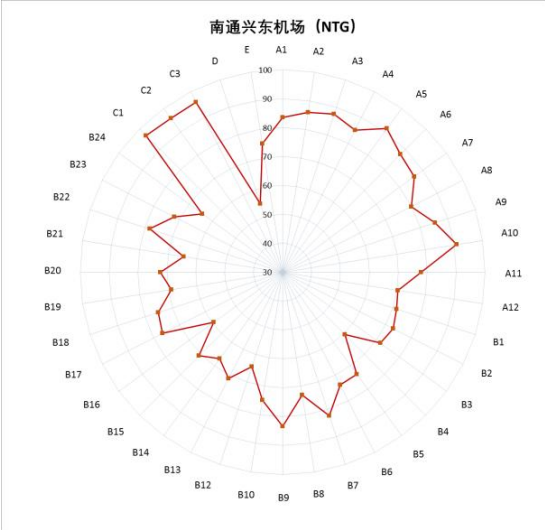
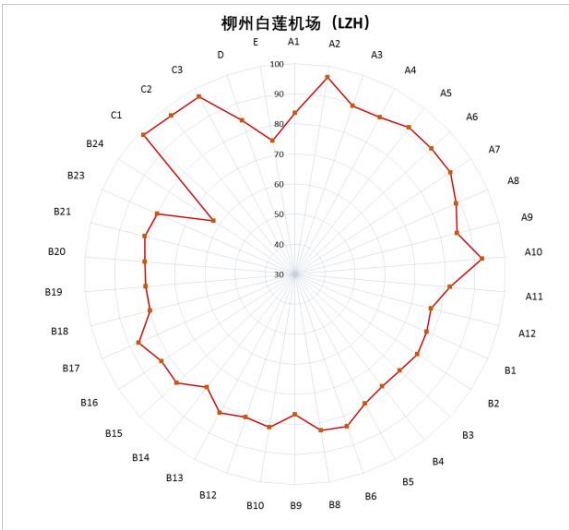
2018 年参评的 32 家机场综合评价结果如图 13 所示（按

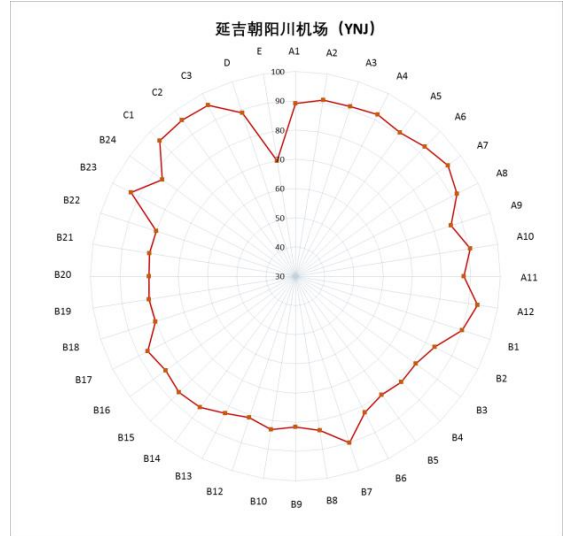
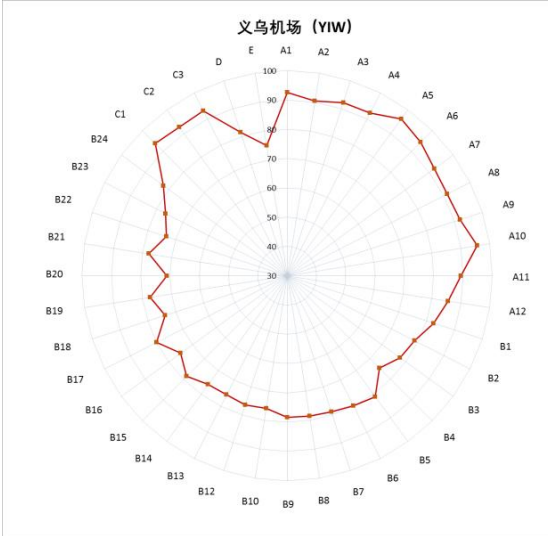
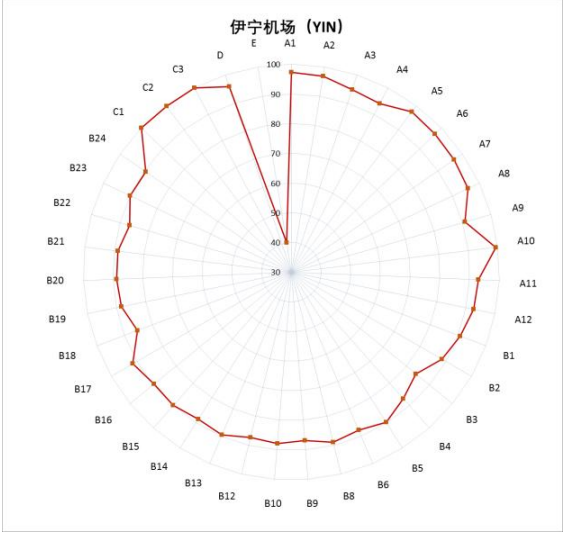
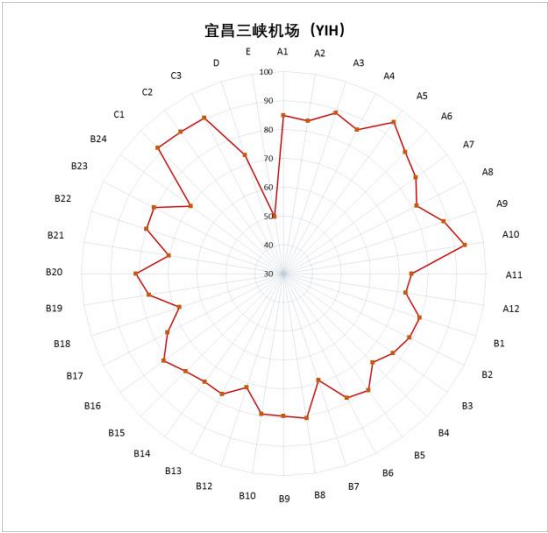
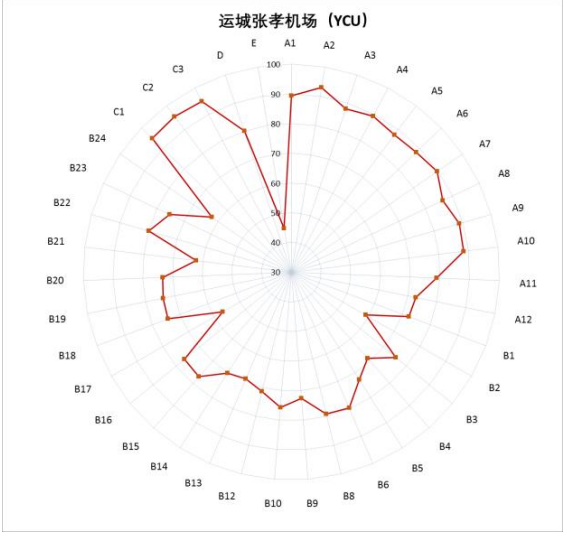
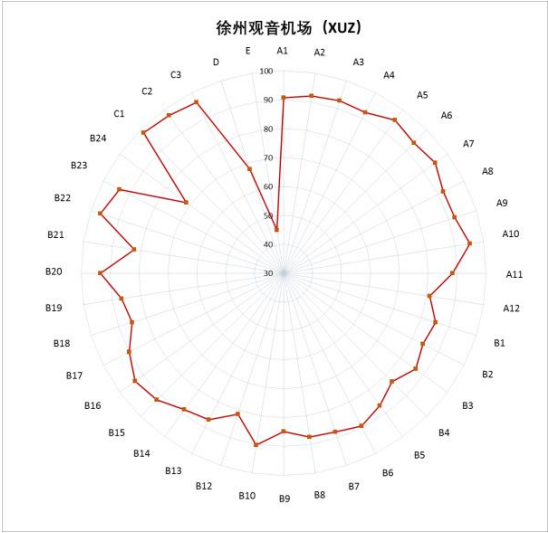
机场三字代码排序)。图中各序号所对应的测评项目参见前文表 2 雷达图图例。部分机场暂未提供的服务项目不在雷达图中显示。











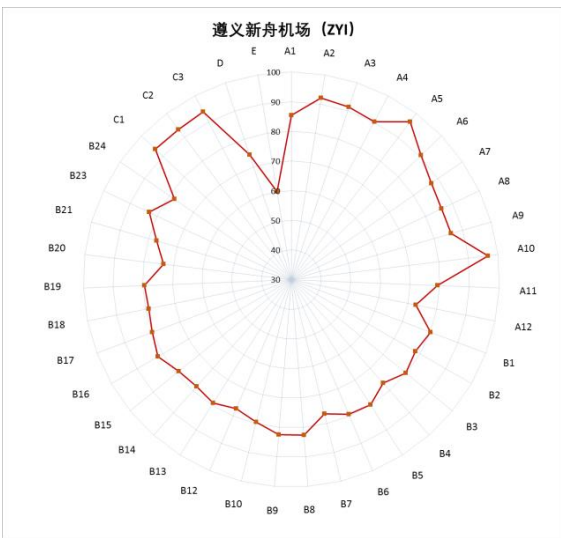
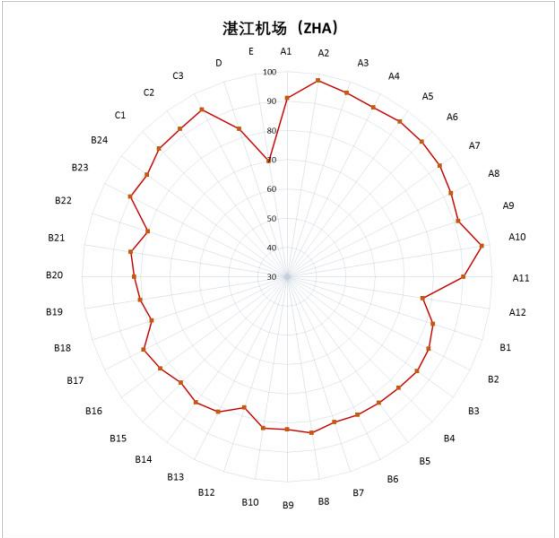
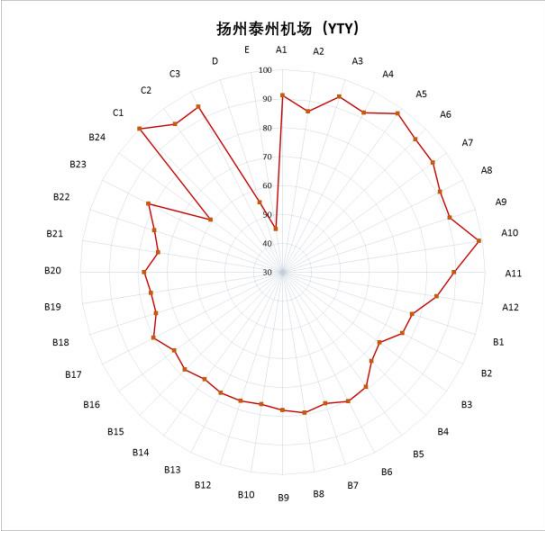
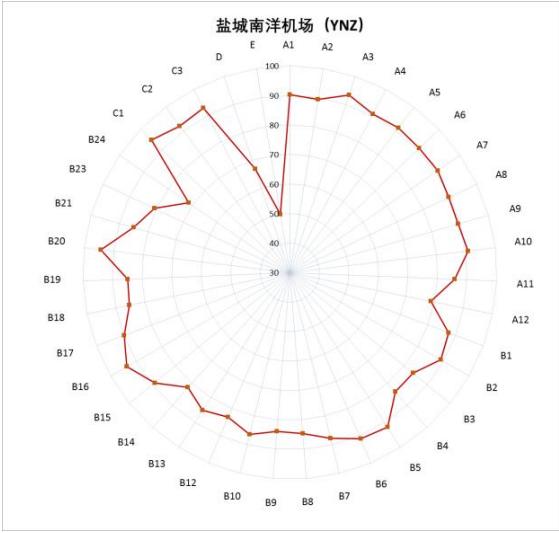


图 13 32 家参评机场综合评价结果雷达图