

# 2019 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  
二〇二〇年六月

# 目 录

一、评价指标体系及内容.....	2
(一) 旅客满意度评价指标.....	3
(二) 航空公司满意度评价指标.....	4
(三) 专业评价指标.....	4
(四) 投诉率指标.....	5
(五) 机场放行正常指标.....	5
(六) 一票否决指标.....	5
二、评价方法.....	5
三、评价结果.....	7
(一) 千万级机场评价结果.....	7
(二) 百万级机场评价结果.....	15
四、参评机场服务工作亮点.....	19
附件 各机场评价结果雷达图.....	21
1. 千万级机场评价结果雷达图.....	21
2. 百万级机场评价结果雷达图.....	28

2019年，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继续开展中国民用机场服务质量评价工作。93家年旅客吞吐量超过100万人次（按2018年底统计数据）的运输机场参评，其中1000万人次以上机场（以下简称“千万级机场”）36家（1家机场因故未参评），100万-1000万人次机场（以下简称“百万级机场”）57家。

参评机场中华东地区最多，占30.11%；中南居次，占22.58%；西南、华北均超10%；东北、西北和新疆不足10%。



图1 参评机场分布情况

参评机场年旅客吞吐量在全国机场吞吐量的占比超过90%，以100公里辐射半径看，参评机场覆盖了全国约62%的人口和75%的GDP。其中千万级机场旅客吞吐量占比超过

80%，是我国的国际性枢纽、区域性枢纽或地区性枢纽机场，是航线网络的核心节点，其发展水平决定了航空运输体系的保障容量、运行效率和服务水平，是高质量打造民航服务供给体系重要载体，是加快推进民航强国的战略支点，是国家对外开放和产业升级新的动力源。

2019年主办方重点对千万级机场进行全方位的服务质量评价。

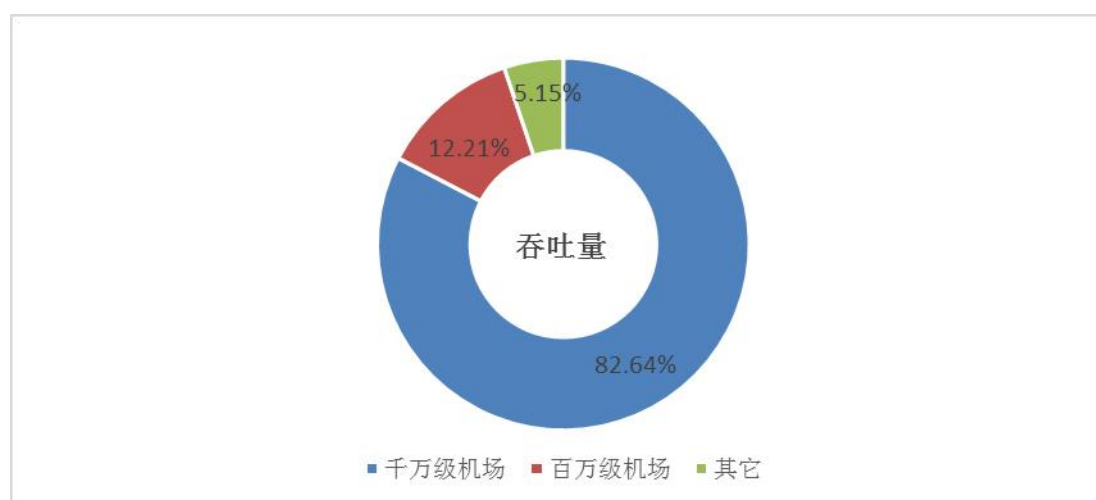


图2 参评机场旅客吞吐量占比

## 一、评价指标体系及内容

机场服务质量评价以“旅客体验优先”为核心，聚焦旅客服务需求和关切，通过多维度、全过程、综合性指标体系，力求科学全面客观地呈现机场服务质量状况。2019年评价指标体系包括6个维度。



图3 2019年机场服务质量评价指标体系框架

### (一) 旅客满意度评价指标

该部分指标共有12个项目，覆盖旅客在机场服务体验的全流程。

表1 旅客满意度评价指标构成

指标编号	评价项目	指标编号	评价项目
A1	出入机场交通	A7	航站楼设施设备与环境
A2	问询服务	A8	提取行李服务
A3	办理乘机手续服务	A9	信息服务
A4	安全检查服务	A10	机场商业餐饮服务
A5	登机服务	A11	中转服务
A6	引导标识	A12	航班延误服务

## （二）航空公司满意度评价指标

该部分指标共 3 项，即安全保障、运行保障和服务保障。

表 2 航空公司满意度评价指标构成

指标编号	评价项目
B1	安全保障
B2	运行保障
B3	服务保障

## （三）专业评价指标

该部分指标共包括 23 个项目。重点突出民航局 2019 年“服务质量重点攻坚专项行动”中的“九项便民服务举措”要求。

表 3 专业评价指标构成

指标编号	评价项目	指标编号	评价项目
C1	旅客安全保障服务	C13	特殊旅客服务
C2	地面交通服务	C14	航班正常保障和延误后服务
C3	信息服务	C15	航站楼环境与设施
C4	引导服务	C16	卫生间服务
C5	行李手推车	C17	饮水服务
C6	办理乘机手续服务	C18	商业服务
C7	联检服务	C19	节能环保
C8	安全检查服务	C20	其他服务

指标编号	评价项目	指标编号	评价项目
C9	两舱及商务旅客服务	C21	工作人员基本服务规范
C10	离港和到港服务	C22	旅客意见建议
C11	中转服务	C23	服务质量管理体系
C12	行李运输		

**(四) 投诉率指标 (该指标编号 D)**

**(五) 机场放行正常指标 (该指标编号 E)**

**(六) 一票否决指标**

**表 4 一票否决指标构成**

安全一票否决	机场在飞行安全、空防安全、公共卫生安全、交通安全和治安消防安全等方面发生机场责任原因的事故或严重事故征候	因安全或服务问题被民航局行政约谈、通报批评或行政处罚
服务一票否决	因机场责任原因出现服务事件,造成恶劣社会影响	

## 二、评价方法

2019 年机场服务质量评价方法进行了三方面优化,一是旅客满意度数据来源多元化;二是专业评价采取“明查”与“暗访”相结合的评审方式;三是加大旅客满意度得分在综

合得分中的权重，进一步凸显“旅客体验优先”在机场服务评价中的重要性。

旅客满意度，整合民航局消费者事务中心中国民航服务评价旅客满意度调查和飞常准“CAPSE”两个在线服务质量评价平台的数据，占比分别为70%和30%。

航空公司满意度，采用问卷调查法，即对各航空公司发放电子问卷，由航空公司组织驻机场工作人员和机组填写问卷。

专业评价，采用现场调查法，专业评审员以旅客的身份对所评价机场的全流程服务实地体验，进行“暗访”打分。对质量管理体系建设和实施情况等进行现场打分。

投诉率，按民航局公布的年度国内机场投诉百万分率和排名计算。

机场放行正常，按民航局公布的年度机场放行正常率计算。

一票否决指标，依据从民航局得到的信息以及经查实的舆情信息综合判定。

千万级机场的综合得分由旅客满意度、航空公司满意度、专业评价、投诉率和机场放行正常5个维度的得分加权计算而来，权重依次为60%、10%、5%、5%、20%。

百万级机场的综合得分<sup>1</sup>由旅客满意度、航空公司满意度和投诉率3个维度的得分加权计算而来，权重分别为70%、20%、10%。

---

<sup>1</sup> 百万级机场由于未进行专业评审，且机场放行正常数据统计不全，因此评价包括3个维度。



### 三、评价结果

为便于表述，本报告中对评价得分界定的标准为：85分及以上为优秀；75分（含）-85分为良好；60分（含）-75分为一般；60分以下为差。

#### （一）千万级机场评价结果

千万级机场服务评价综合得分84.77分，接近优秀水平。5个维度中，航空公司满意程度超过90分，投诉率88.53分，处于优秀水平；旅客满意度和航班放行正常率得分分别为83.85和84.79，接近优秀水平；专业评价81.16分，处于良好水平。从得分分布情况看，36家机场综合得分较接近，集中位于优秀和良好区间，其中47.22%的机场位于优秀区间，52.78%的机场处于良好区间。最高分和最低分相差6.04分，差异不明显。

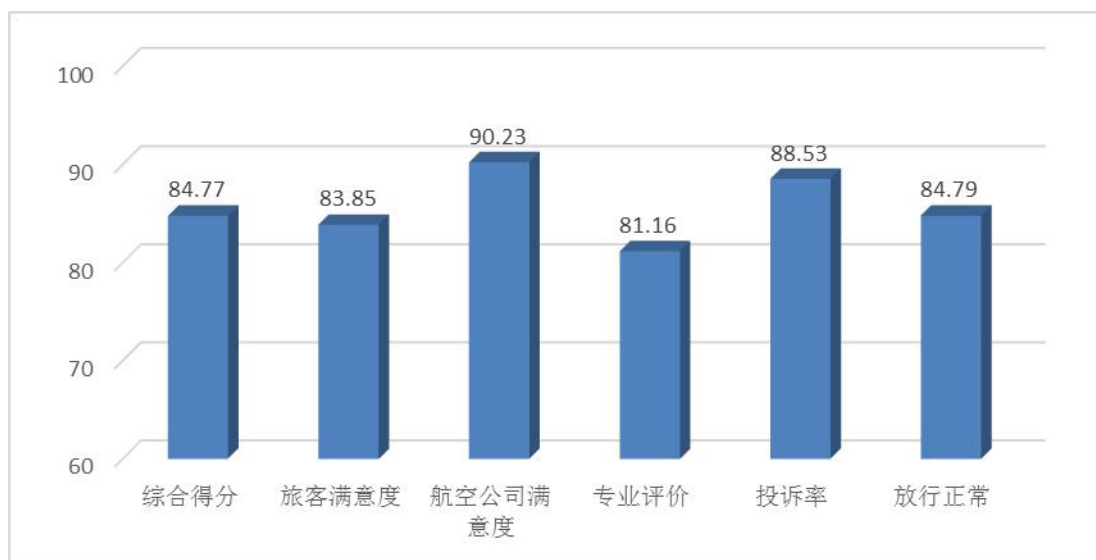


图4 千万级机场服务质量评价结果

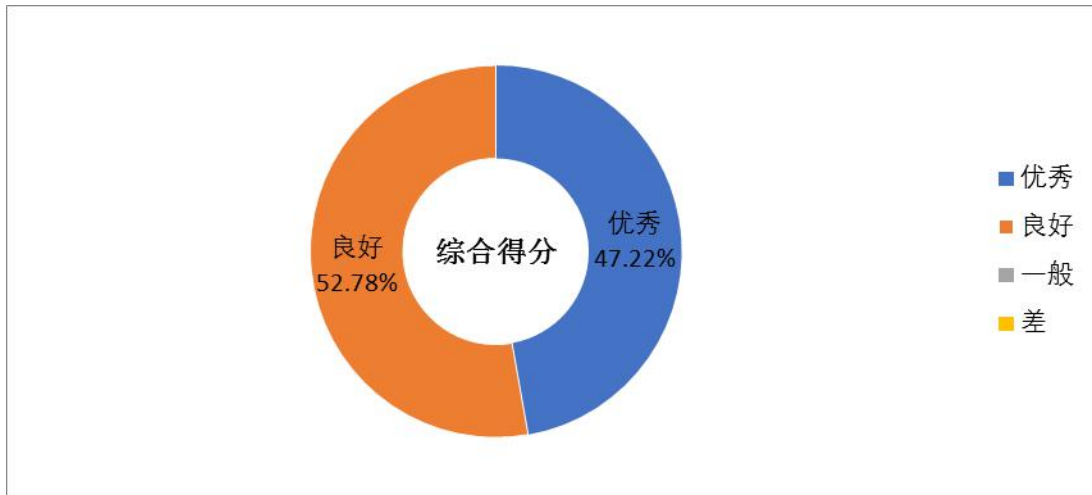


图 5 千万级机场服务质量综合得分分布情况

1. 旅客体验感知良好，机场间水平接近

千万级机场旅客满意度平均分为 83.85 分，接近优秀水平。各机场得分较为均衡，最高分和最低分相差 5.84 分。36 家机场得分集中于优秀和良好区间，其中 27.78% 的机场位于优秀区间，72.22% 的机场位于良好区间。

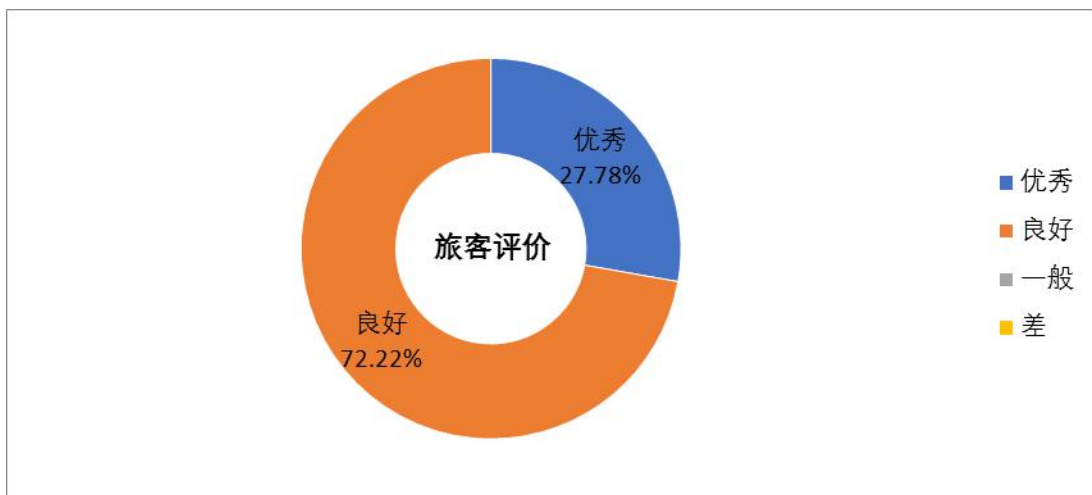


图 6 千万级机场旅客评价得分分布情况

旅客对不同服务项目的感知差异较大。引导标识的满意度得分超过 90，旅客最为满意；航站楼设施设备与环境、问

询服务、办理乘机手续、登机服务、机场交通、提取行李的体验评价为优秀；对安检服务、中转服务和机场商业评价为良好。信息服务 73.90 分、机场商业中的餐饮同城同质同价 71.8 分、航班延误服务 66.41 分，处于一般水平。旅客对不同服务项目的感知差异明显，优势突出、短板明显。

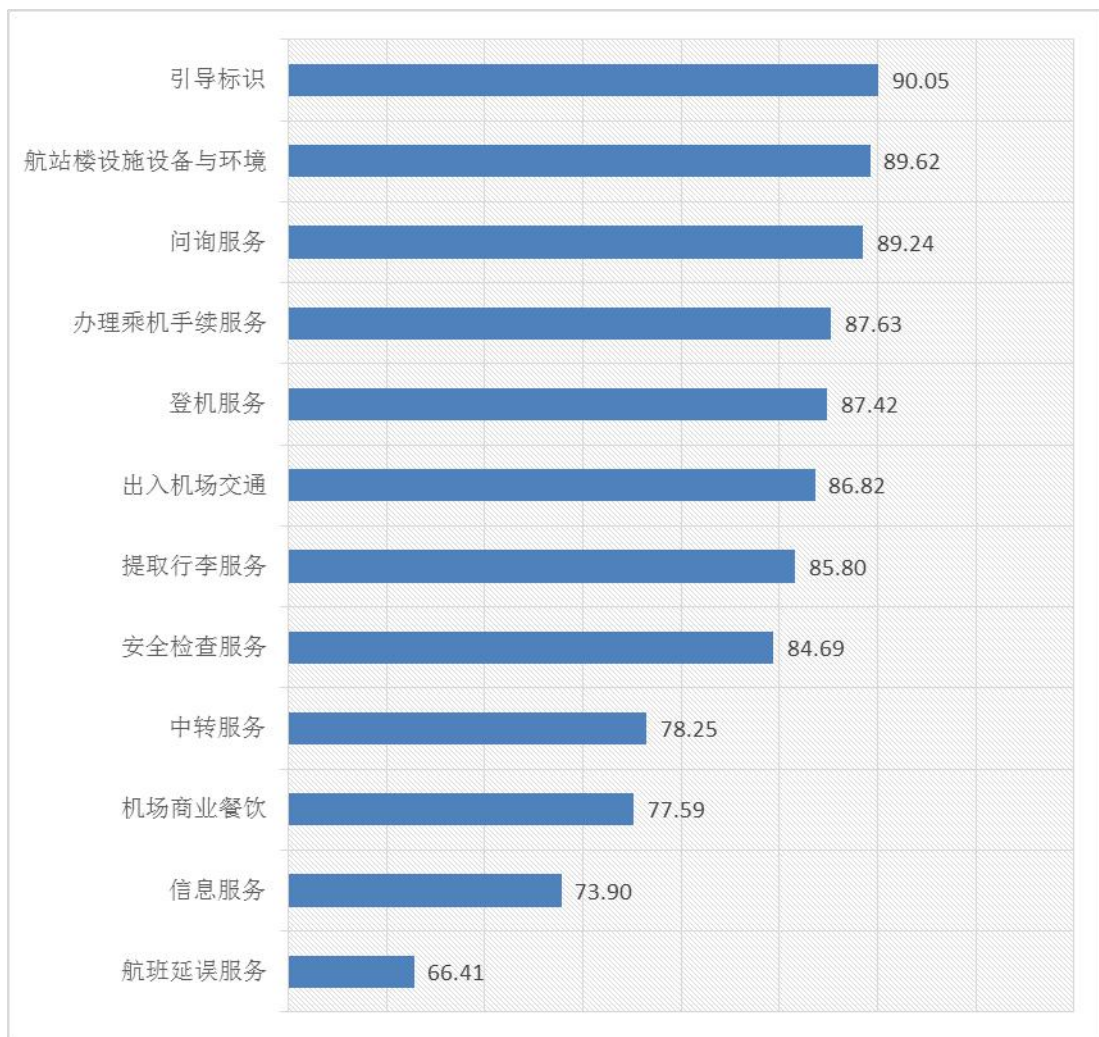


图 7 千万级机场旅客评价各项目得分

## 2. 航空公司满意度高，机场间略有差异

千万级机场的航空公司满意度平均分为 90.23 分，处于优秀水平。绝大多数千万级机场的地面保障服务得分超过 85

分，有 97.22%机场得分处于优秀区间，2.78%的机场得分处于良好区间。最高分与最低分相差 11.07 分，机场间略有差距。

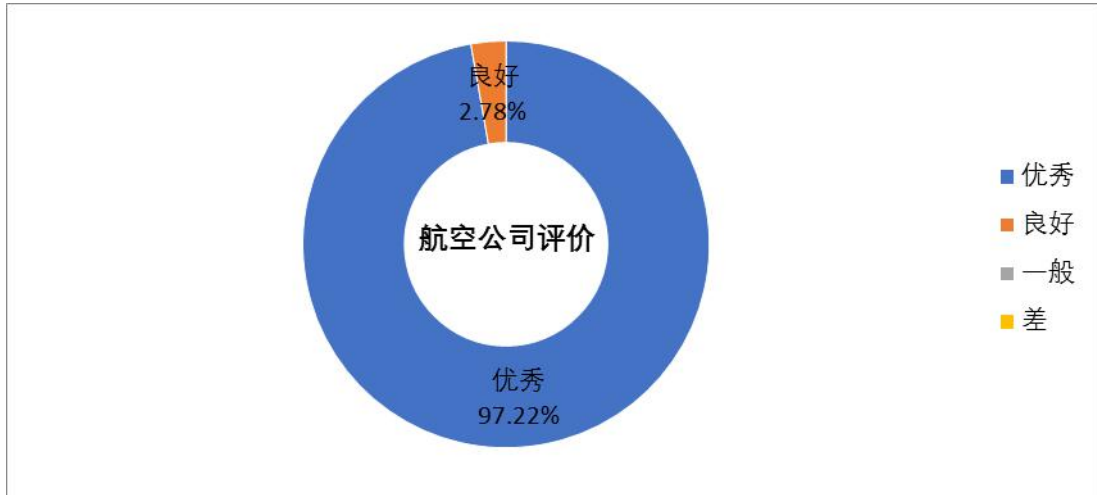


图 8 千万级机场航空公司评价得分分布情况

机场安全保障、运行保障和服务保障评价均高于 85 分，达到优秀水平。其中安全保障评价超过 90 分，表现优异。机场在摆渡车到位及时性、停机位等资源分配，以及不正常航班等方面的服务得分有一定差距。

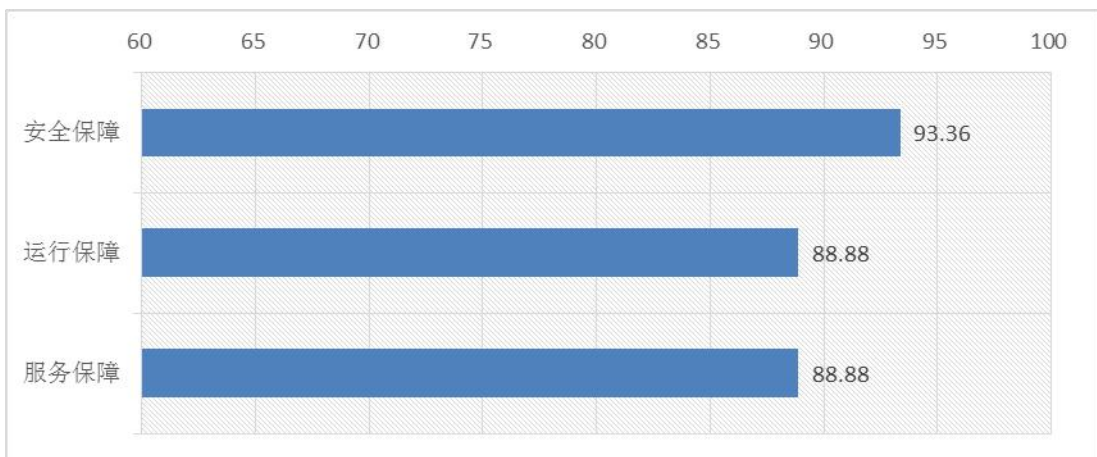


图 9 千万级机场航空公司评价各项目得分

### 3. 专业评价显现良好，机场间差异较大

千万级机场的专业评价平均分为 81.16 分，处于良好水平。22.22%的机场专业评价得分位于优秀区间，72.22%的机场得分位于良好区间，有 5.56%的机场得分位于一般区间。最高分与最低分之间相差 19.23 分，差距较大。

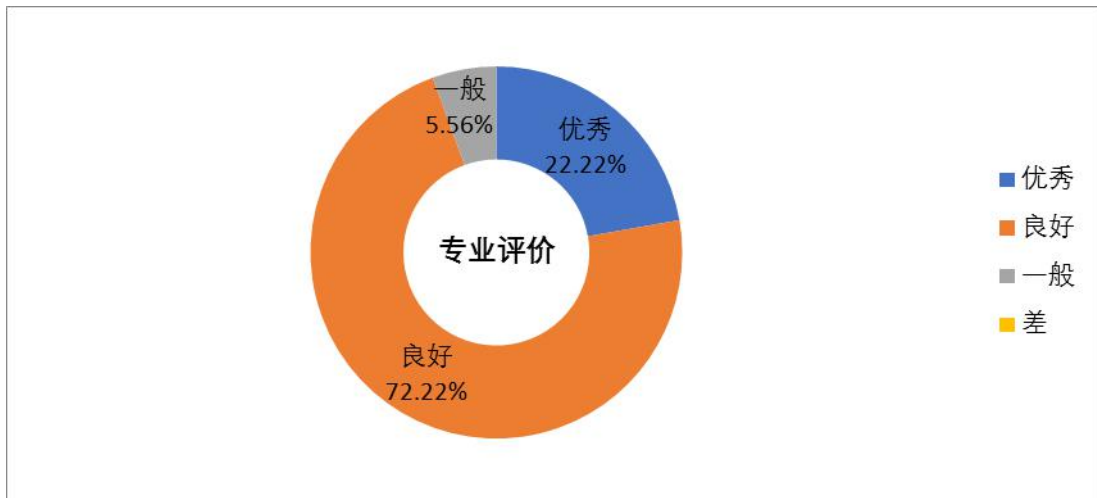


图 10 千万级机场专业评价得分分布情况

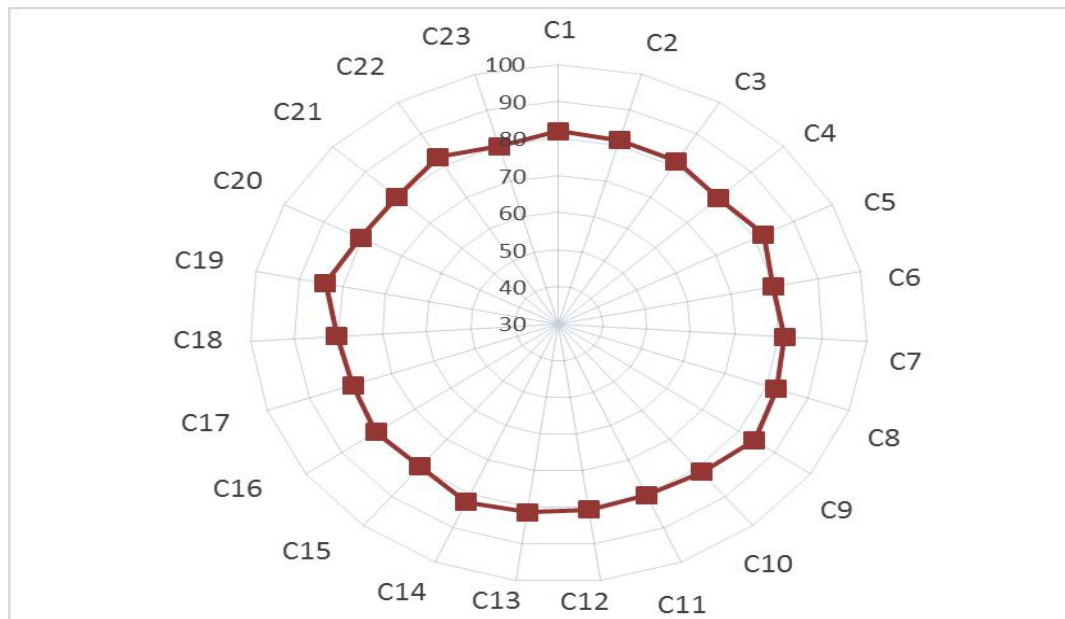


图 11 千万级机场专业评价各项目结果

(注：图中序号对应的评价项目见本报告第 4 页)

专业评价结果显示，千万级机场各服务项目得分较为均衡，介于 79.54 分和 84.41 分之间，最高分和最低分差距不足 5 分。得分最高的是两舱及商务旅客服务，接近优秀水平；节能环保得分次之。旅客安全保障、地面交通、信息服务、行李手推车、联检服务、安全检查服务、航班正常保障和航班延误处置、离港与到港等基本服务得分均高于专业评价平均分 81.16 分。特殊旅客服务、旅客意见建议管理等评价也处于良好水平。引导服务、办理乘机手续、中转服务、行李运输、航站楼环境与设施、卫生间服务、饮水服务、商业服务、其他服务、工作人员基本服务规范、服务质量管理体系等方面评价低于专业评价平均分 81.16 分，存在一定的提升空间。

专业评价中对民航局“九项便民服务举措”落实情况评价较好。九项举措中有七项和机场旅客服务相关，各项得分如图 12，五项评价高于 80 分。对投诉管理的评价最高，接近优秀水平。无纸化便捷出行、安检新模式、中转服务、机场餐饮（其中餐饮同城同质同价子项得分 79.17）、自助式服务得分高于 75 分，处于良好水平。行李全流程跟踪评价的得分最低，需要持续提升。

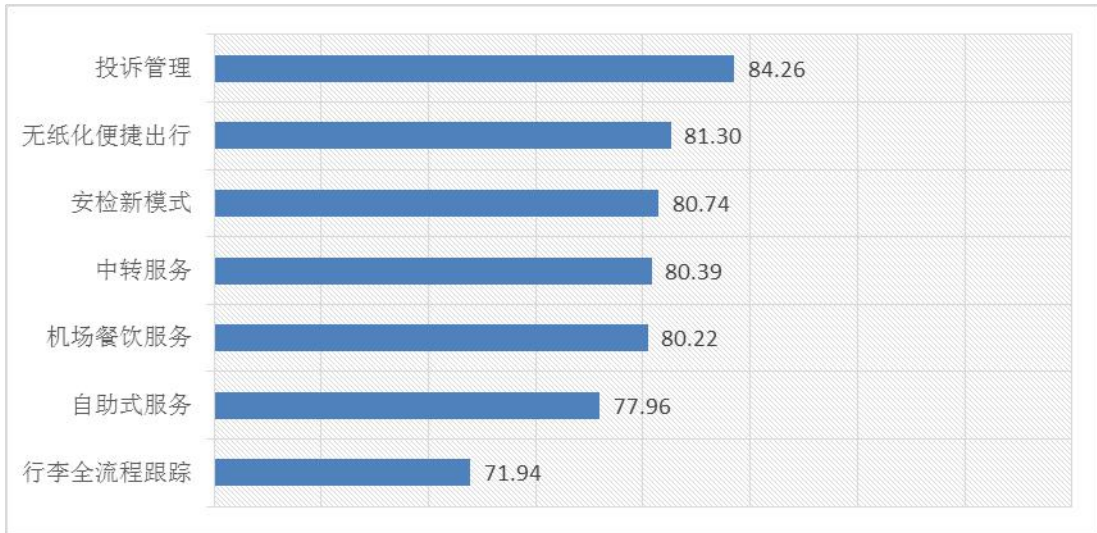


图 12 便民举措项目评价结果

#### 4. 投诉管理水平较高，机场间差异明显

千万级机场的投诉率平均得分为 88.53。有 69.44%的机场投诉发生率较低，得分高于 85 分；22.22%的机场投诉率得分处于 75 至 85 分之间；8.33%的机场处于一般区间。最高分与最低分之间相差 26.68 分，差距显著。

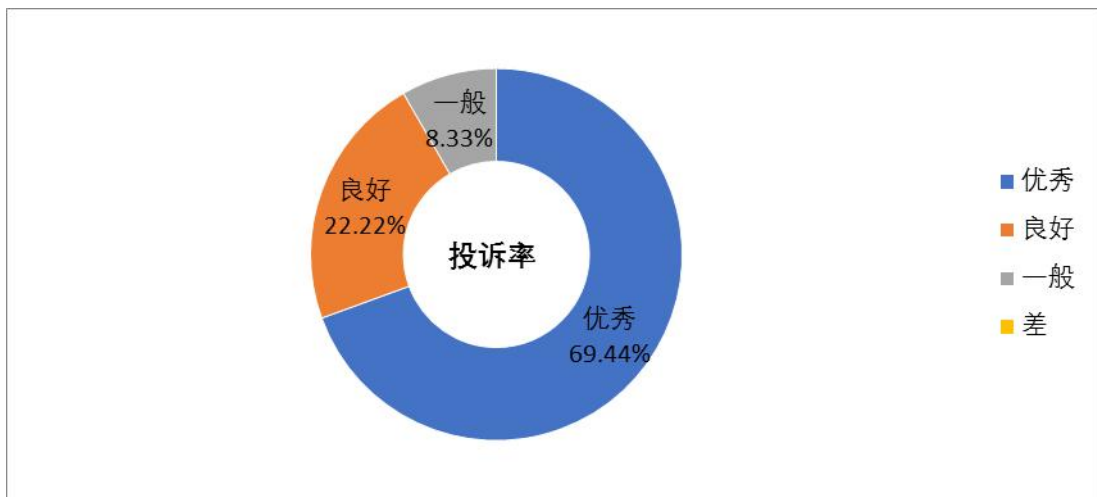


图 13 千万级机场投诉率得分分布情况

## 5. 航班放行正常性较好，机场间参差不齐

千万级机场的航班放行正常平均分为 84.79，接近优秀水平。55.56%的机场航班放行正常得分位于优秀区间；44.44%的机场表现位于良好区间。最高分与最低分之间相差 15.86 分，差距较大。这一结果与全行业系统提升航班正常性水平有较高的契合度。

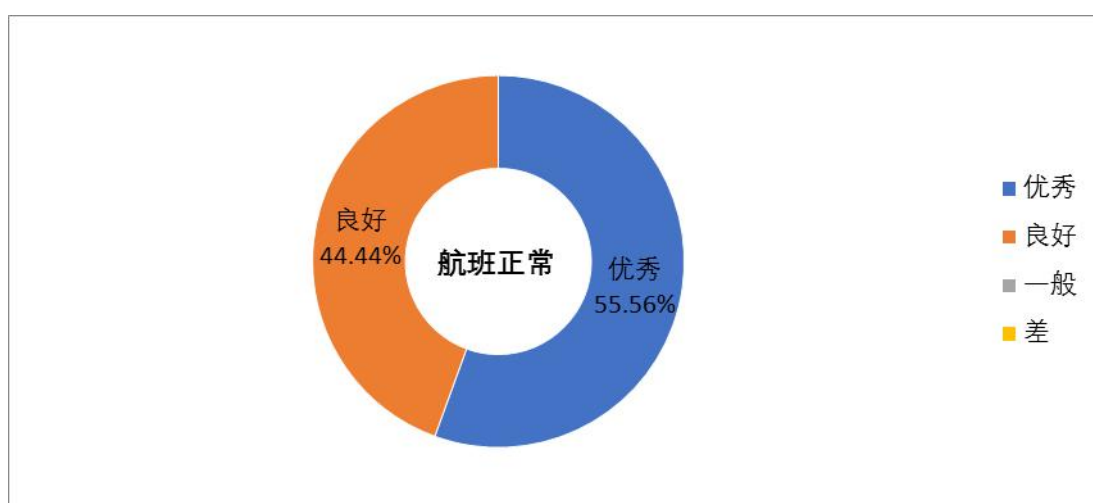


图 14 千万级机场航班正常得分分布情况

## 6. 服务痛点依然存在，短板需改进提升

(1) 机场基本服务功能需完善。航站楼环境整洁度及氛围和谐度需进一步提升；卫生间、母婴休息室等重点区域的卫生管理需进一步加强；机场商业餐饮服务准入制度，“同城同质同价”的落实还有完善和改进的空间。

(2) 机场中转服务能力和水平存在差距。中转设施设备和系统化建设，中转服务流程的优化还需要进一步改进，旅客中转服务的便捷性和顺畅性需要提升。



(3) 航班延误服务水平需进一步提升。航班延误服务保障预案的完善性、航班延误信息的准确及时性、工作人员现场处置能力以及航班延误时旅客食宿服务保障等方面需要进一步改进和提升。

(4) 通过对服务管理体系建设的评估和台帐记录的查阅，“三基”建设仍有差距。有些机场在抓基层、抓基础和基本功建设方面不够系统和规范。对一线服务人员业务技能培训、职业素质的基础培训需要加强。

## (二) 百万级机场评价结果

2019 年百万级机场服务质量评价综合得分为 81.52 分。各维度得分如图 15。

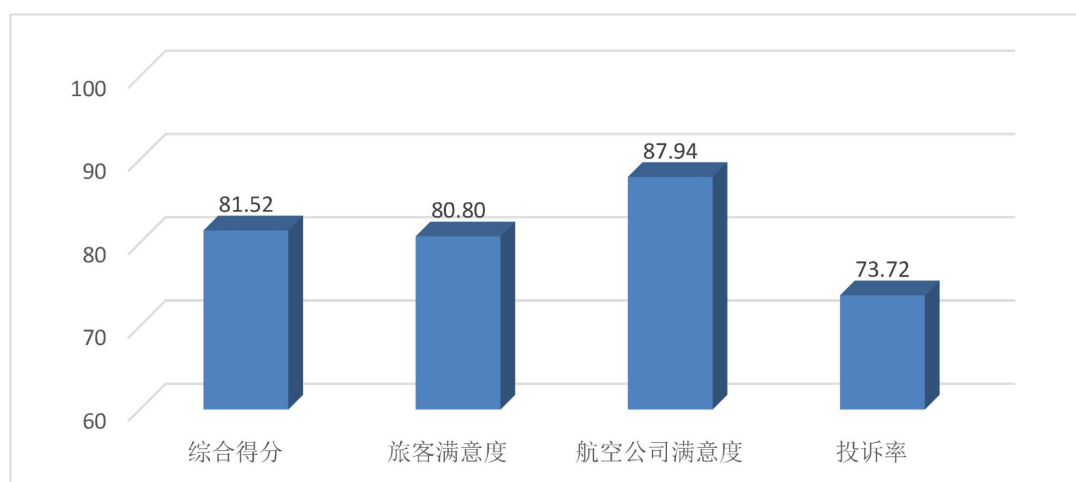


图 15 百万级机场服务质量评价结果

从得分情况看，百万级机场服务水平参差不齐。百万级机场综合服务质量得分为优秀水平的占比为 14.04%，有

82.46%的机场为良好水平，有3.51%的机场综合得分一般。最高分与最低分之间相差12.36分，差距明显。

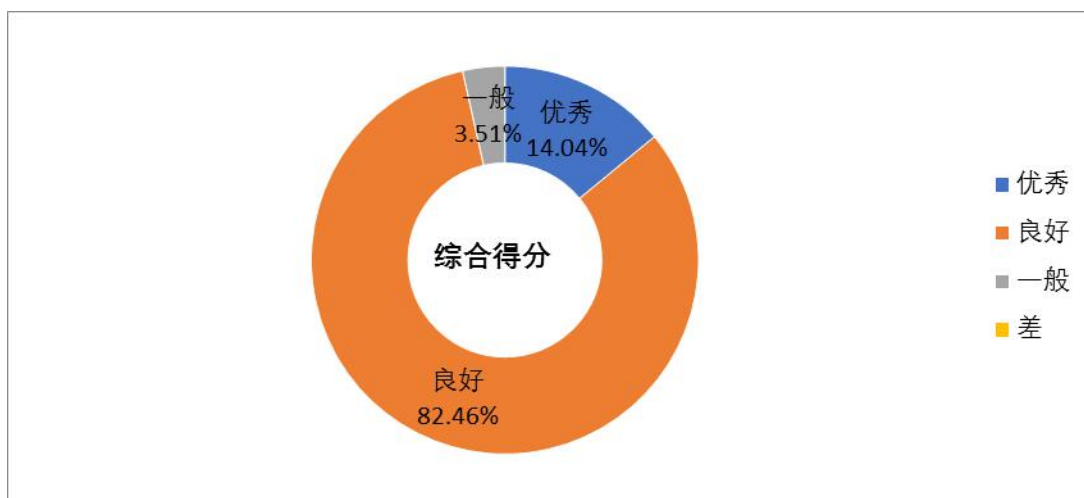


图 16 百万级机场服务质量综合得分分布情况

1. 旅客体验视角。旅客对百万级机场的服务体验感受良好，满意度总体评价为80.80分。57家机场中，评价结果位于优秀区间的占比为3.51%；位于良好区间的占比94.74%；1.75%的机场处于一般区间。最高分与最低分之间相差10.7分。

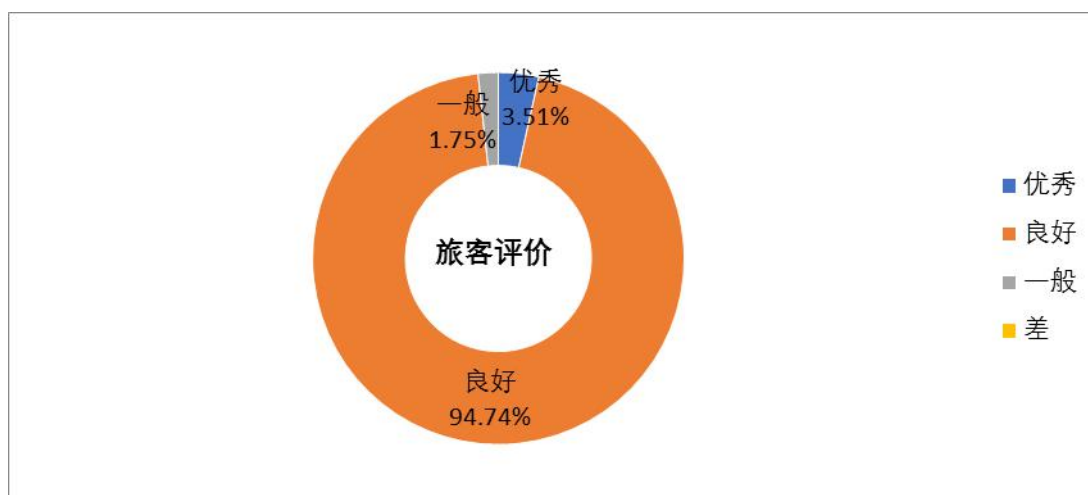


图 17 百万级机场旅客评价得分分布情况

旅客体验较好的前3项服务项目是机场引导标识，登机服务、问询服务。对提取行李、办理乘机手续、航站楼设施设备与环境、机场交通、安全检查和中转服务的评价尚好，得分高于80分。对航班延误、信息服务、机场商业餐饮的评价最低。



图 18 百万级机场旅客评价各项目得分

2. 航空公司视角。航空公司对百万级机场的服务评价为优秀，满意度总体评价为 87.94 分。71.93%的机场得分处于优秀区间，28.07%的机场处于良好区间。最高分与最低分之间相差 20.19 分，差距明显。航空公司对安全保障水平评价最高，服务保障水平次之，对运行保障的评价最低。

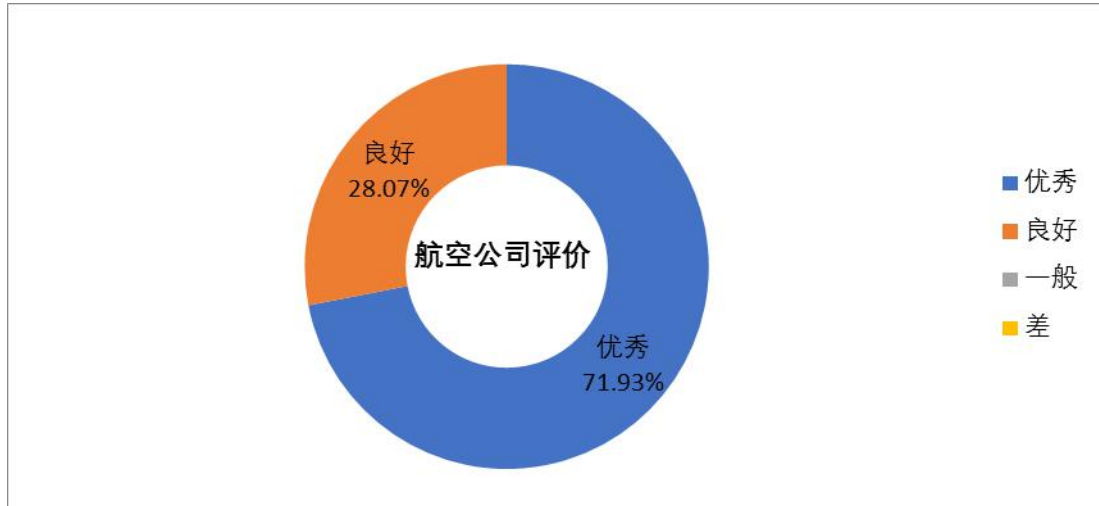


图 19 百万级机场航空公司评价得分分布情况



图 20 百万级机场航空公司评价各项目得分

3. 投诉率维度。百万级机场投诉管理方面表现一般，投诉率得分仅为 73.72。且各机场表现参差不齐，最高分与最低分之间相差 49.27 分，差距巨大。24.56%的机场投诉率较低，得分高于 85 分；26.32%的机场得分为 75-85 分；33.33%的机场得分为 60-75 分；15.79%的机场得分低于 60 分。根据 2019 年民航局投诉通报数据，该量级机场投诉主要集中在机场商户服务和航站楼基本服务等方面。提升机场旅客投诉管理能力和水平，尽快弥补其短板，应该引起该量级机场的高度重视。

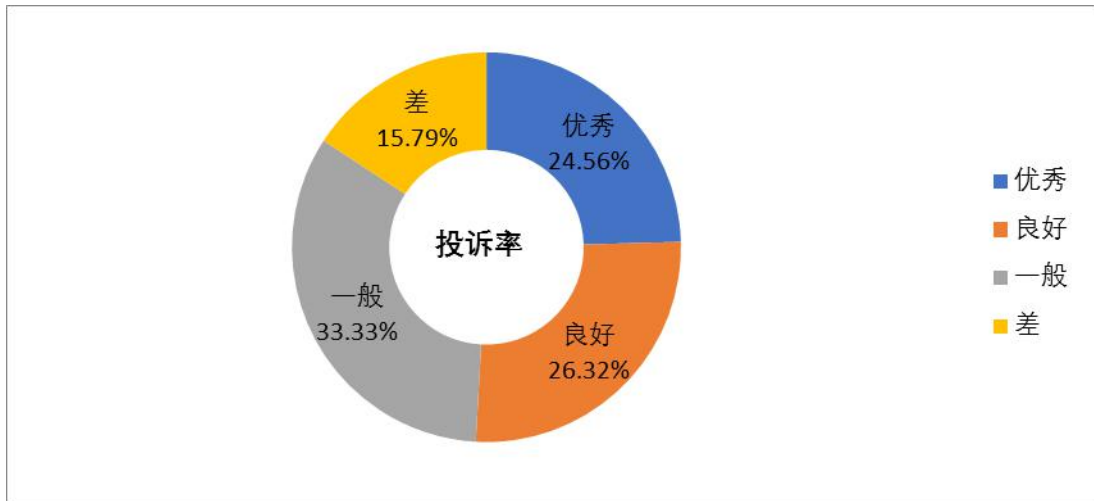


图 21 百万级机场投诉率得分分布情况

## 四、参评机场服务工作亮点

### (一) 积极主动对标，服务质量持续提升

2019 年度，各参评的千万级机场认真践行“真情服务”理念，各级领导班子高度重视服务质量提升工作，以服务评价工作为契机，通过主动对标，自查自改，积极补短板强弱项，以旅客获得感和机场窗口服务形象的进一步提升促进国家和区域经济社会发展的内生动力明显提升。2019 年千万级机场的综合得分比上期提高 1.32 分；“真情服务”的核心内容，机场放行正常率提升 5.3 分；专业评价得分提高 0.07 分，旅客出行体验有明显改善。

## **（二）加强技术引领，便民举措取得实效**

参评机场积极落实民航局“民航服务质量重点攻坚”专项行动工作要求，“九项便民服务举措”取得实效。千万级机场主动适应旅客出行新趋势，积极采用新技术，国内航班普遍实行“无纸化”便捷出行，部分机场试点开展国际及港澳台航线“无纸化”出行；利用新技术积极探索安检新模式；自助式服务、行李全流程跟踪等有序推进；中转服务更加顺畅；机场餐饮服务水平不断提升；投诉管理制度进一步完善。

## **（三）服务能力增强，质量管理体系扎实**

千万级机场普遍注重服务质量管理体系建设，从服务产品设计、标准规范、监督考核、创新激励、服务培训等多方面不断完善，机场服务质量管理体系运作效能逐步提升。千万级机场的服务设施设备较为完备，达标率较好，服务规范性好，总体服务保障能力持续提升。

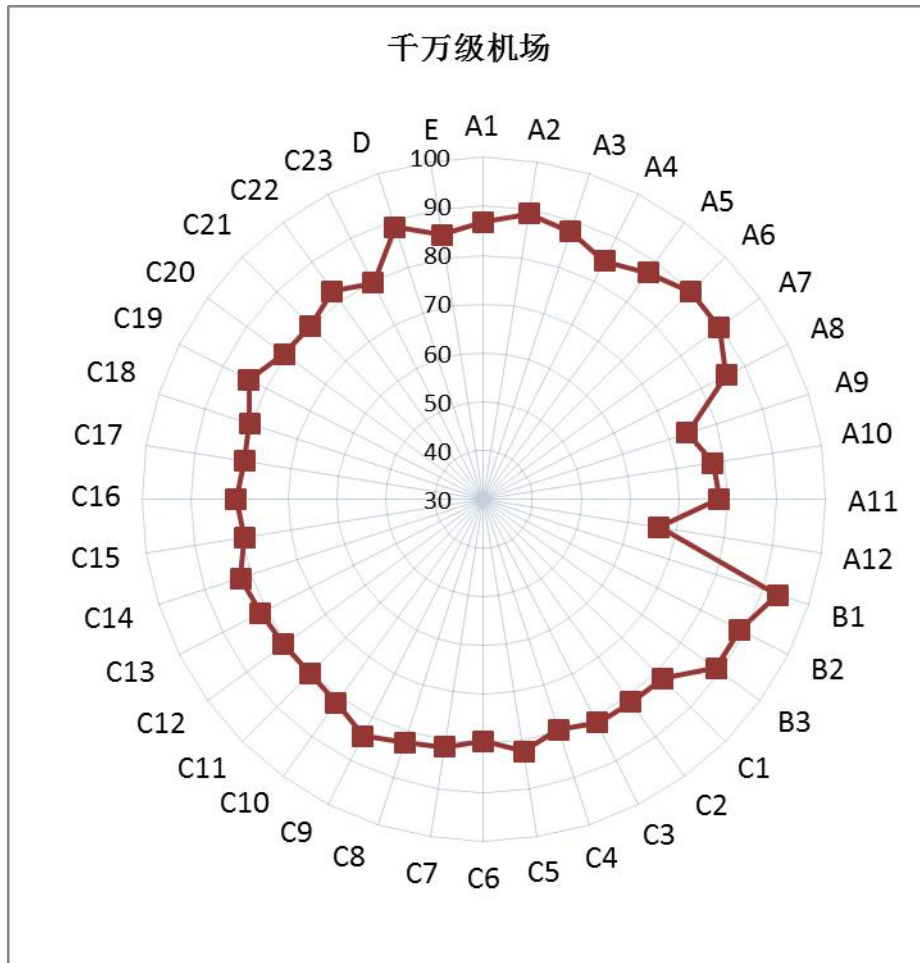
## **（四）创新服务产品，品牌形象不断提升**

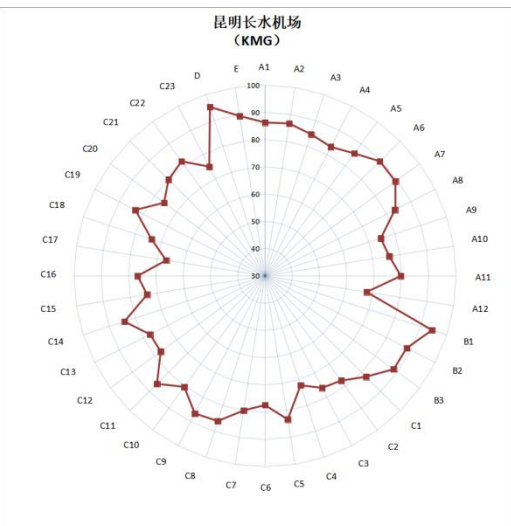
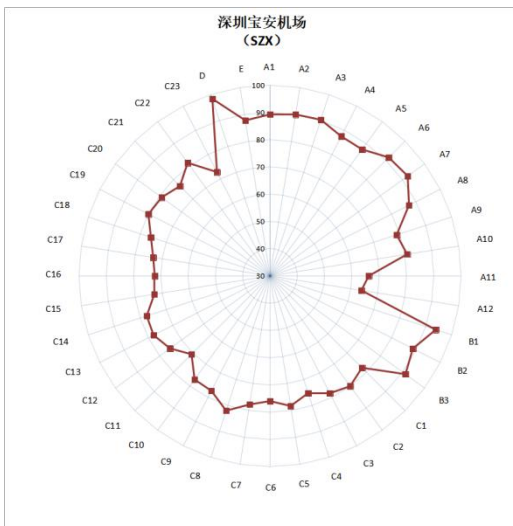
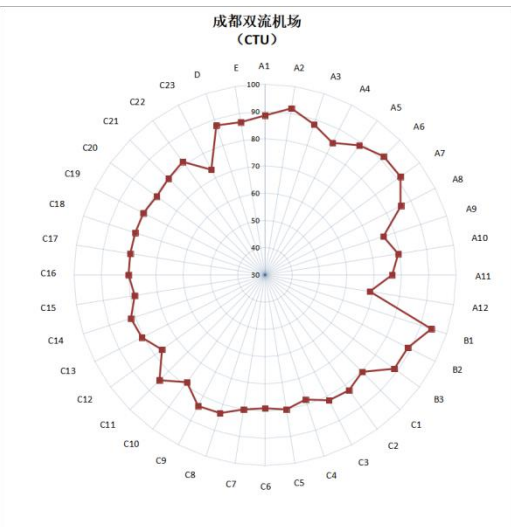
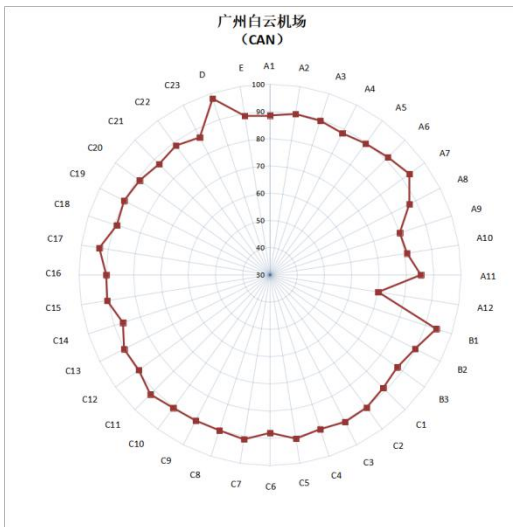
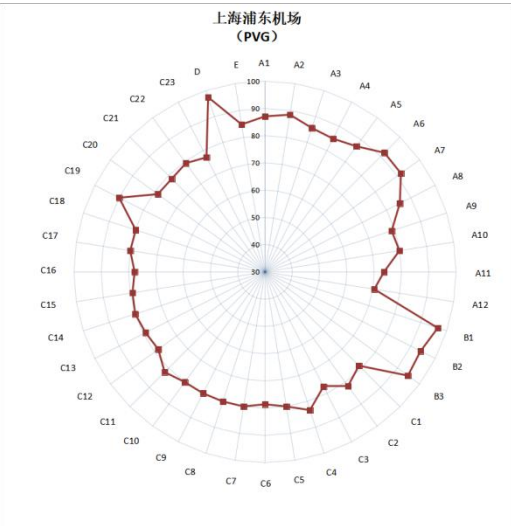
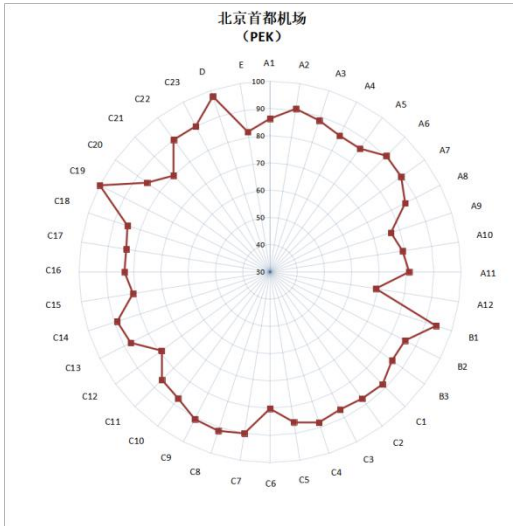
千万级机场围绕旅客需求和服务痛点，积极创新服务产品，改进服务手段，推出系列卓有成效的服务举措，在品牌建设方面涌现出“一藤七花”“春风服务”“艺文空港”“三维可视化平台”“AR智能导航”等许多服务品牌和优秀服务案例，中国机场的服务品牌形象和国际影响力进一步提升。

## 附件 各机场评价结果雷达图

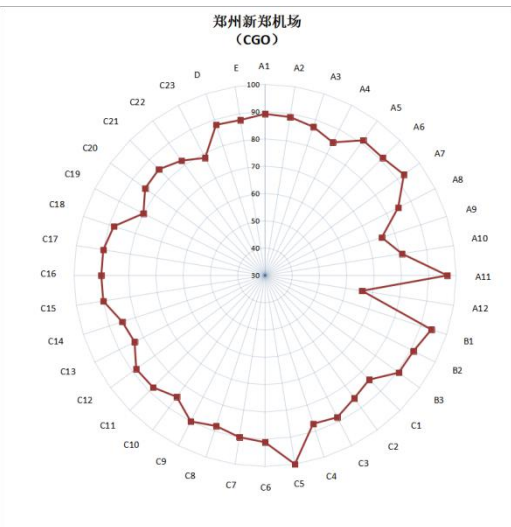
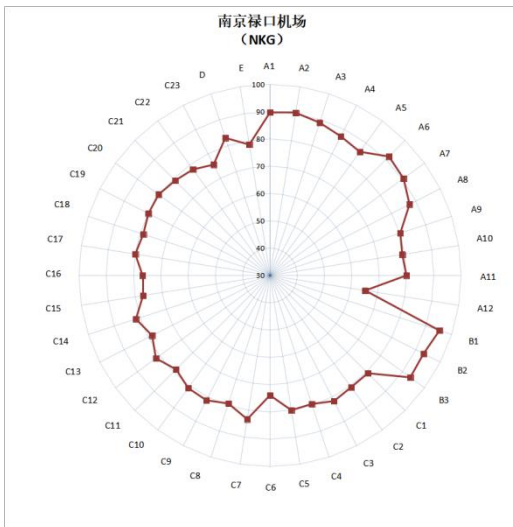
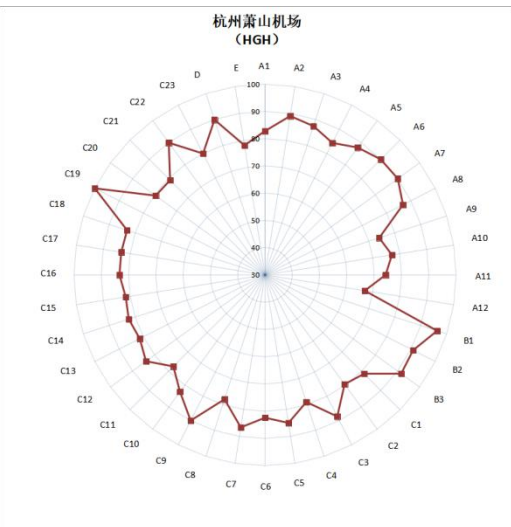
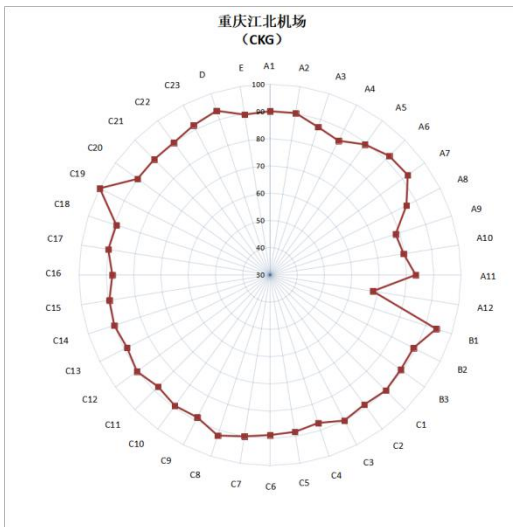
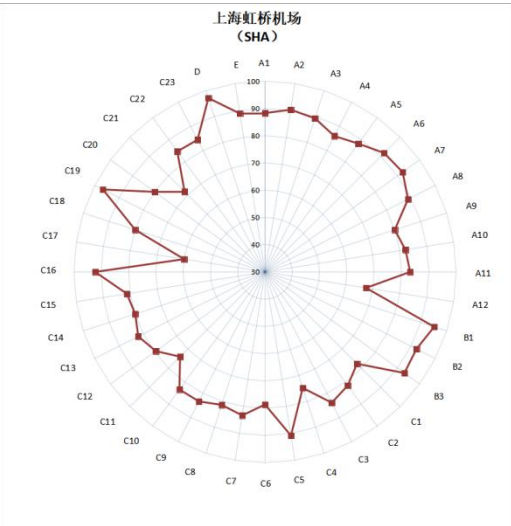
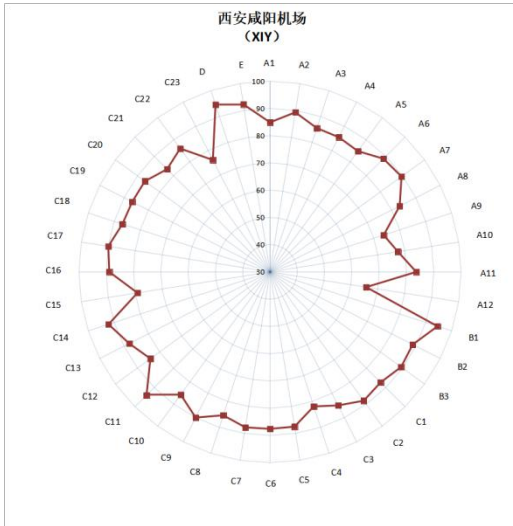
### 1. 千万级机场评价结果雷达图

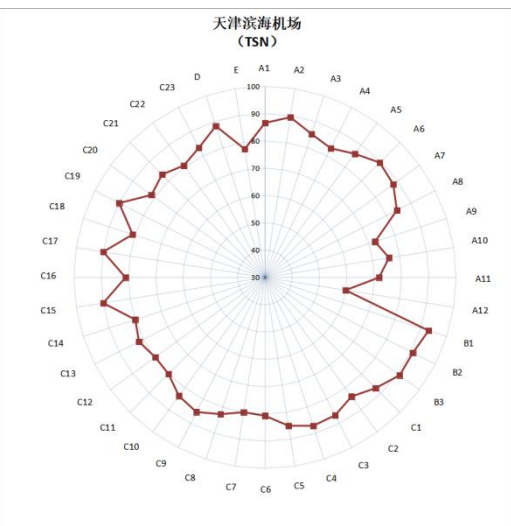
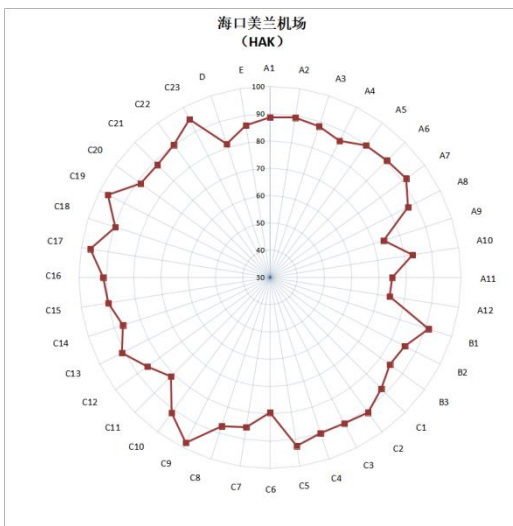
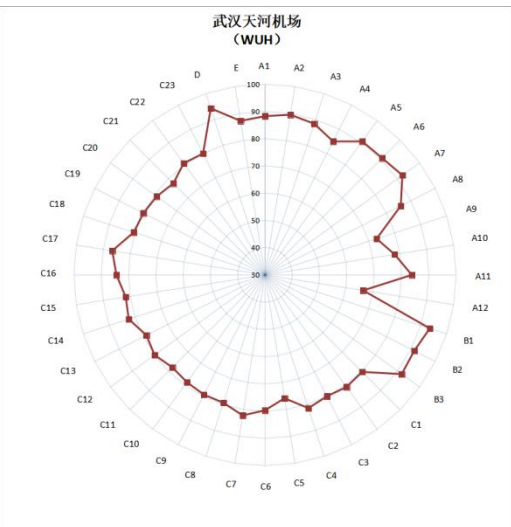
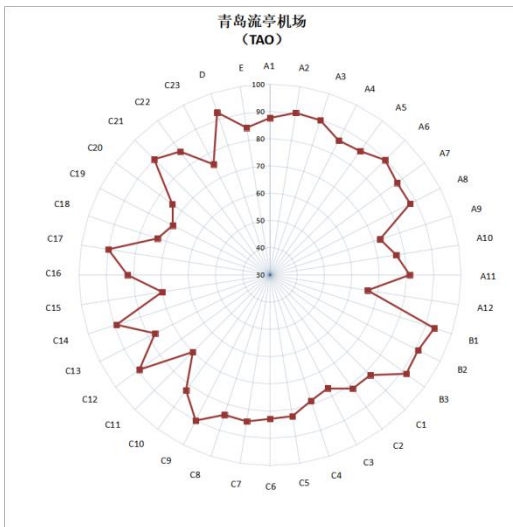
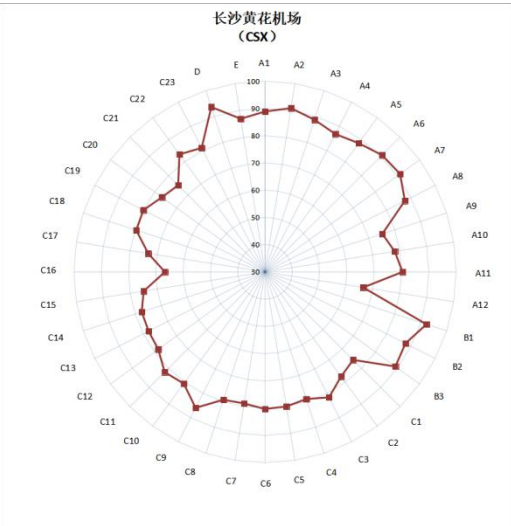
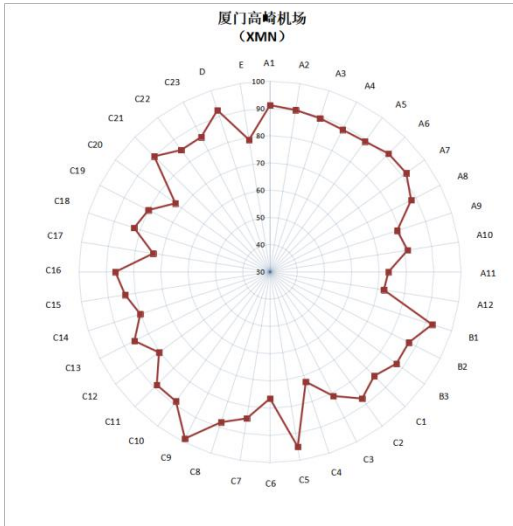
图中各编号所对应的评价指标项目参见本报告第一部分评价指标体系及内容中的指标编号。

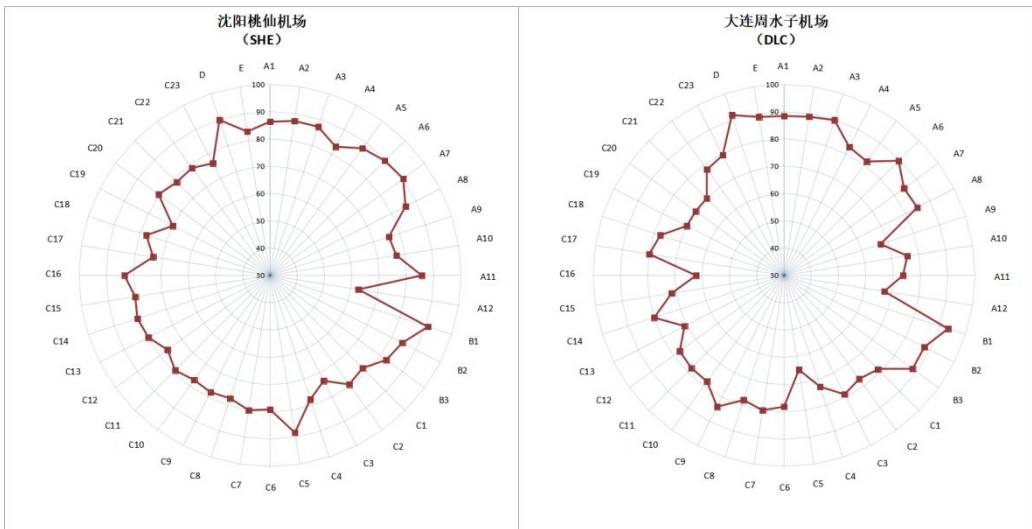
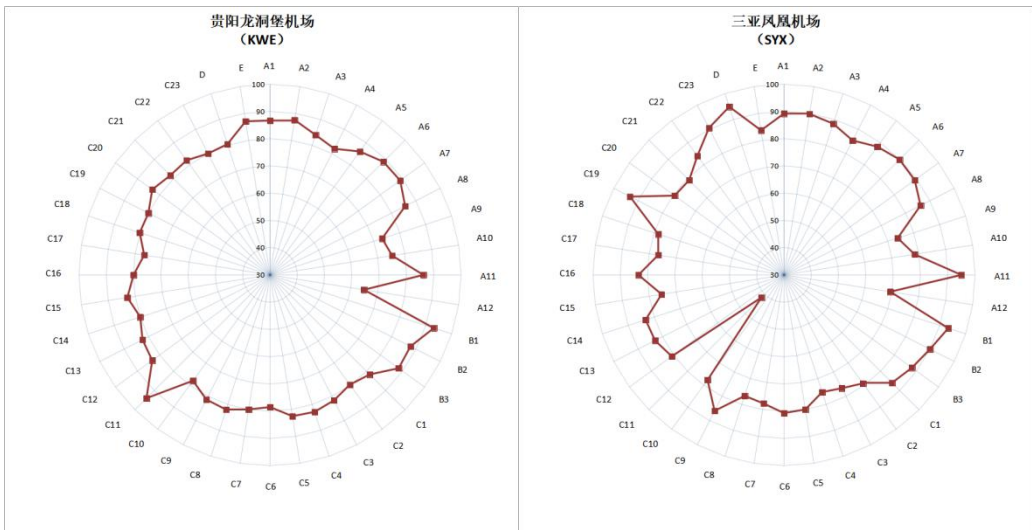
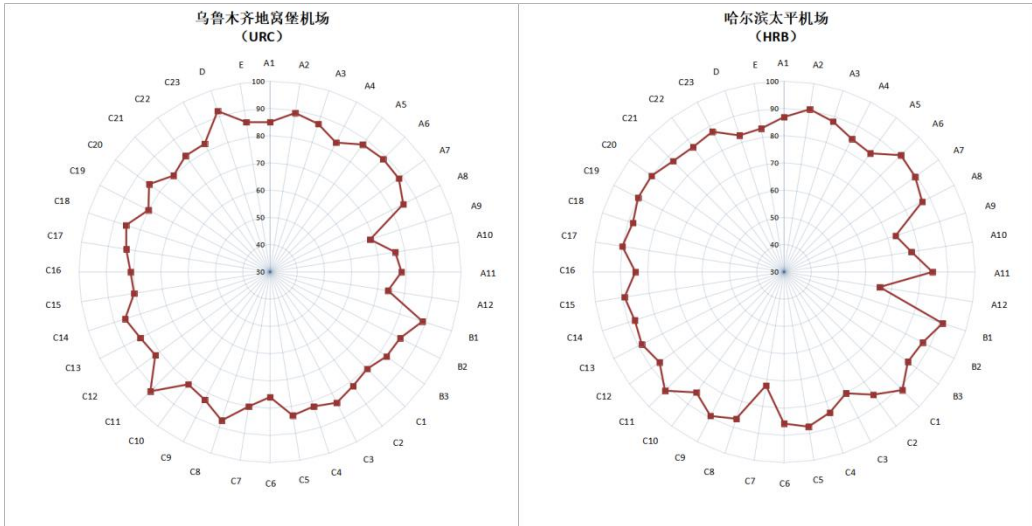


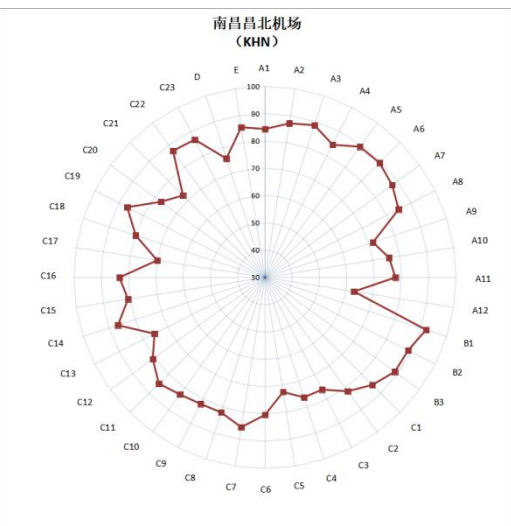
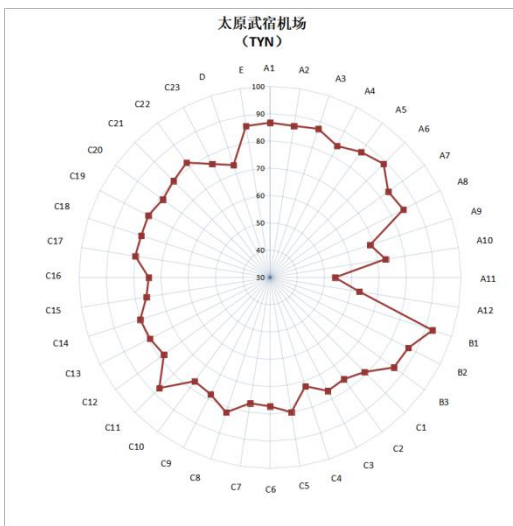
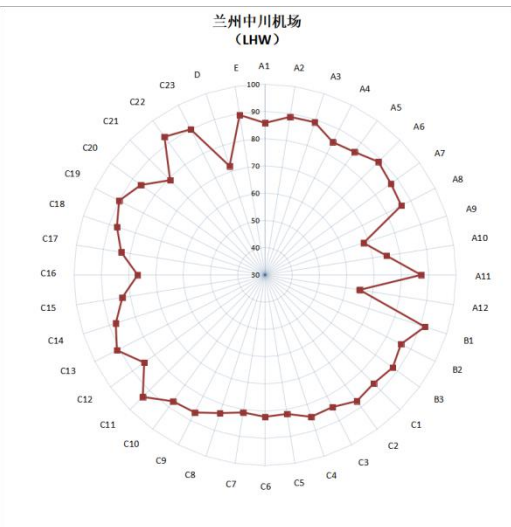
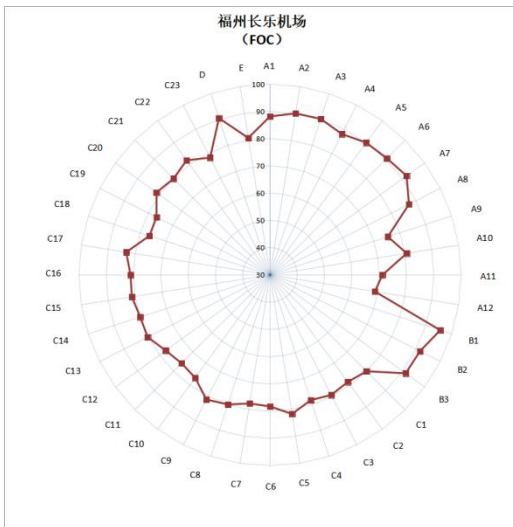
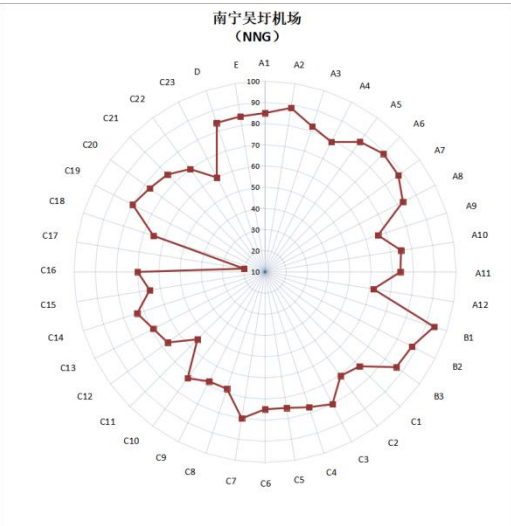
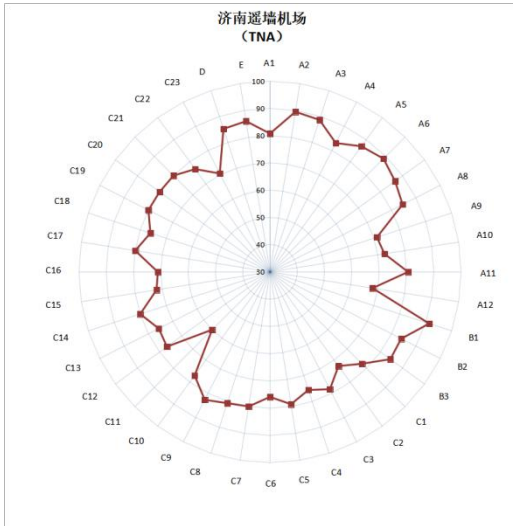


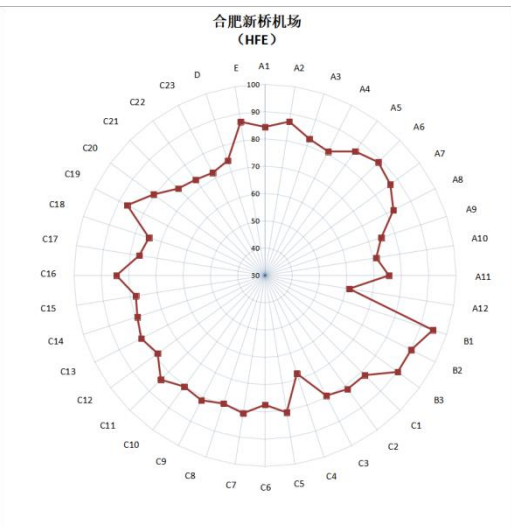
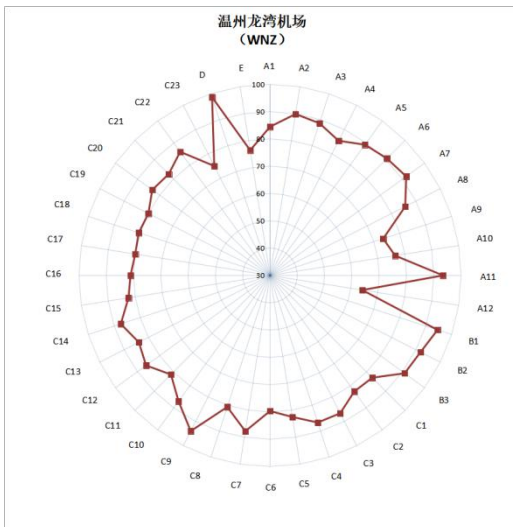
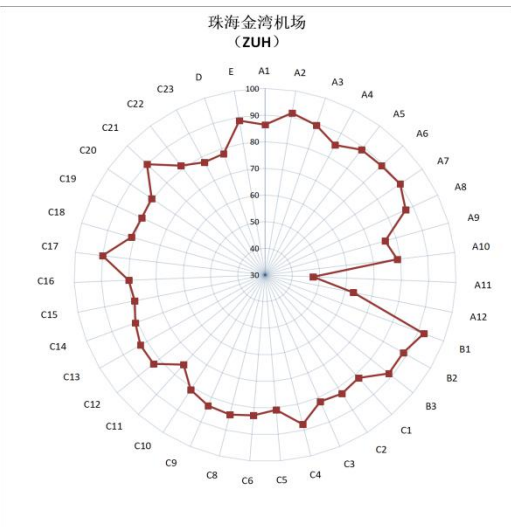
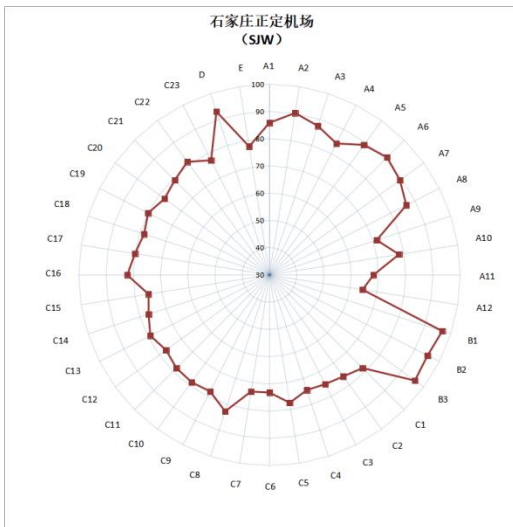
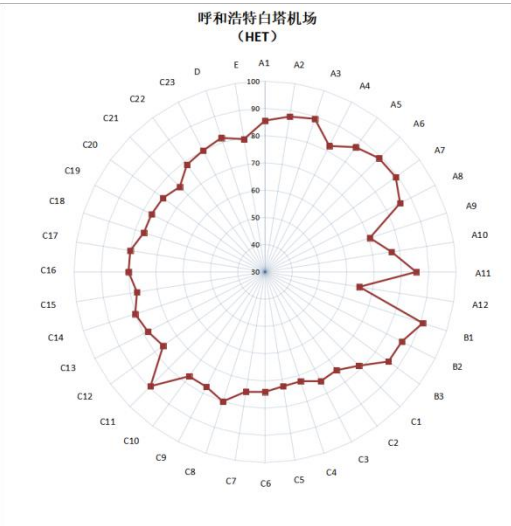
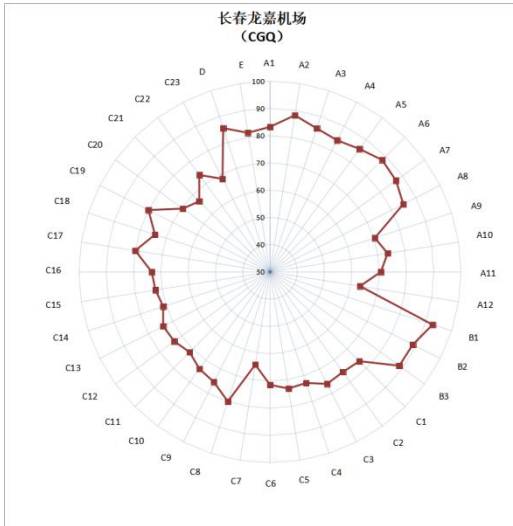












## 2. 百万级机场评价结果雷达图

图中各编号所对应的评价项目参见本报告第一部分评价指标体系及内容中的指标编号。

