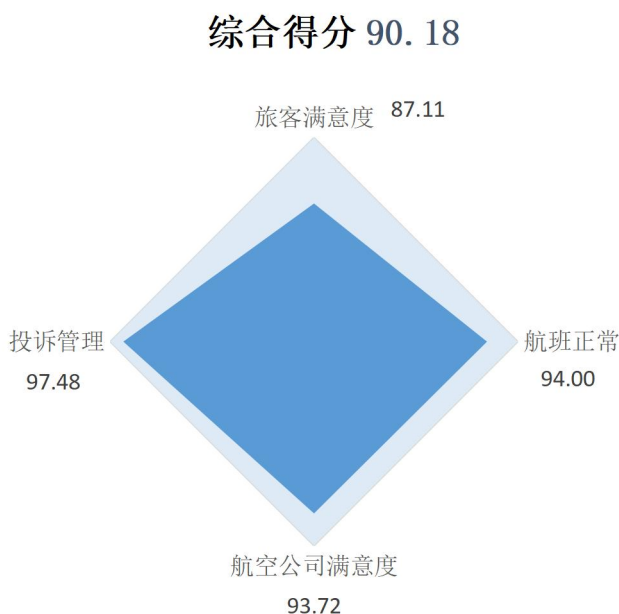


评价结果

评价结果划分为四个等级：85分（含）以上为优秀、75分（含）至85分为良好、60分（含）至75分为一般、60分以下为差。

（一）1000万（含）以上量级机场评价结果

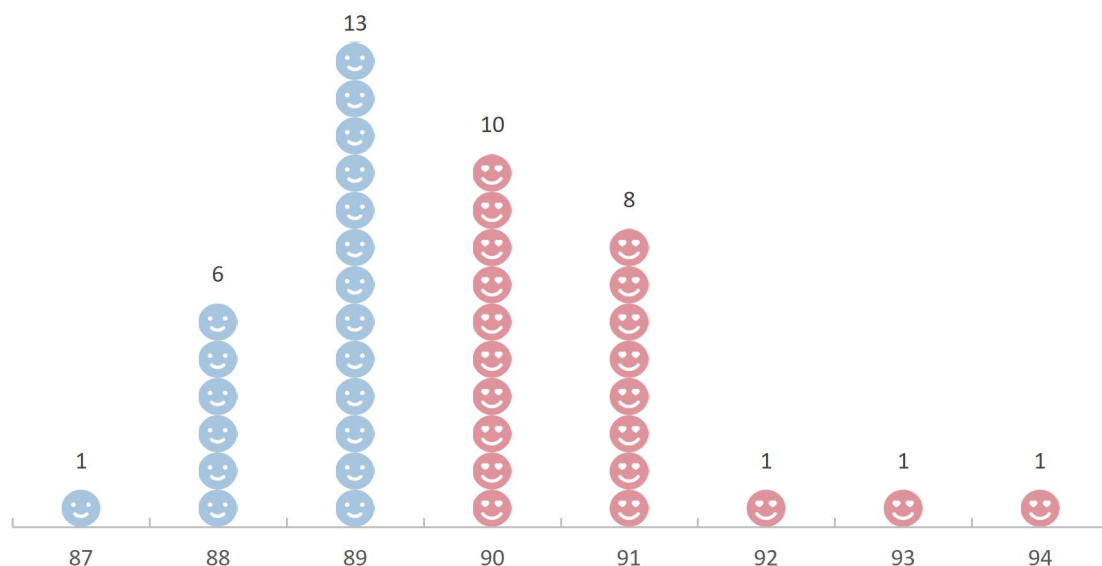
1000万（含）以上量级机场的服务评价综合得分为90.18分，同比提升1.64分。各评价维度得分均位于优秀区间，其中投诉管理得分最高，为97.48分；旅客满意度得分相对较低，为87.11分。



图（3） 1000万（含）以上量级机场服务质量评价结果

从得分分布情况来看，41家1000万（含）以上量级机场

的服务质量综合得分均处于优秀区间，得分主要集中在89-91分。

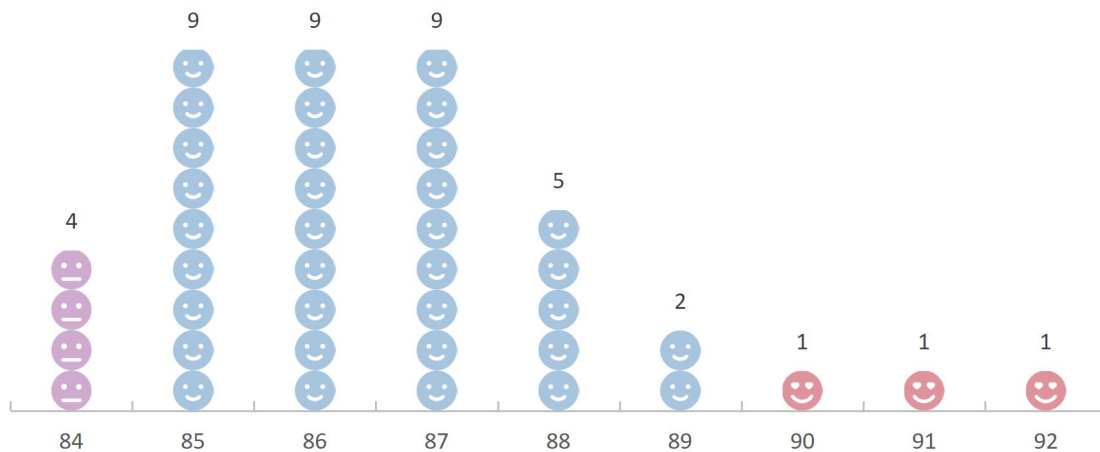


图(4) 1000万（含）以上量级各机场服务质量综合得分分布情况

1. 旅客满意度维度

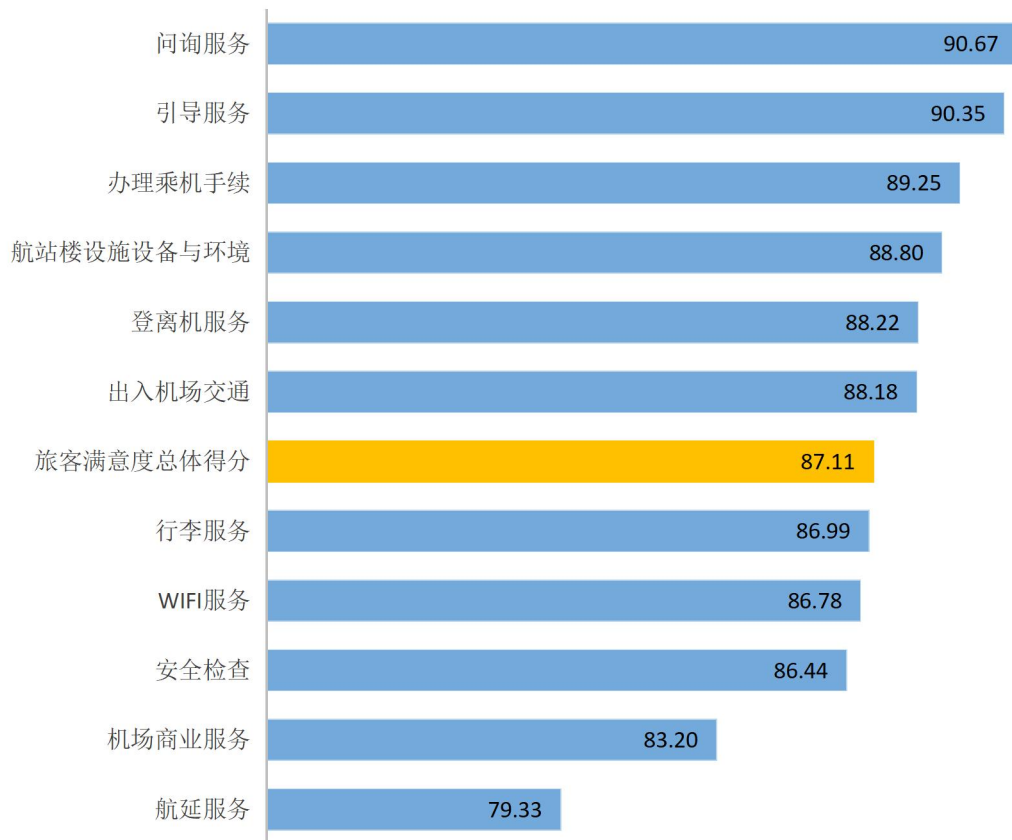
1000万（含）以上量级机场的旅客满意度总体得分为87.11分，同比提升1.32分，处于优秀区间。

该量级旅客满意度达到优秀区间的机场数量突破九成，主要集中在85-87分；4家机场处于良好区间，得分接近优秀水平。旅客对千万级机场服务的满意度和获得感进一步提升。



图(5) 1000万（含）以上量级各机场旅客满意度分布情况

从具体服务环节来看，机场问询和引导服务的满意度得分稳定在90分以上，获得旅客高度认可；办理乘机手续服务得分高于该量级机场旅客满意度总体得分2.14分，同样具有较大优势；机场商业服务和航延服务的满意度相对较低，处于良好区间，需予以关注并持续改善。

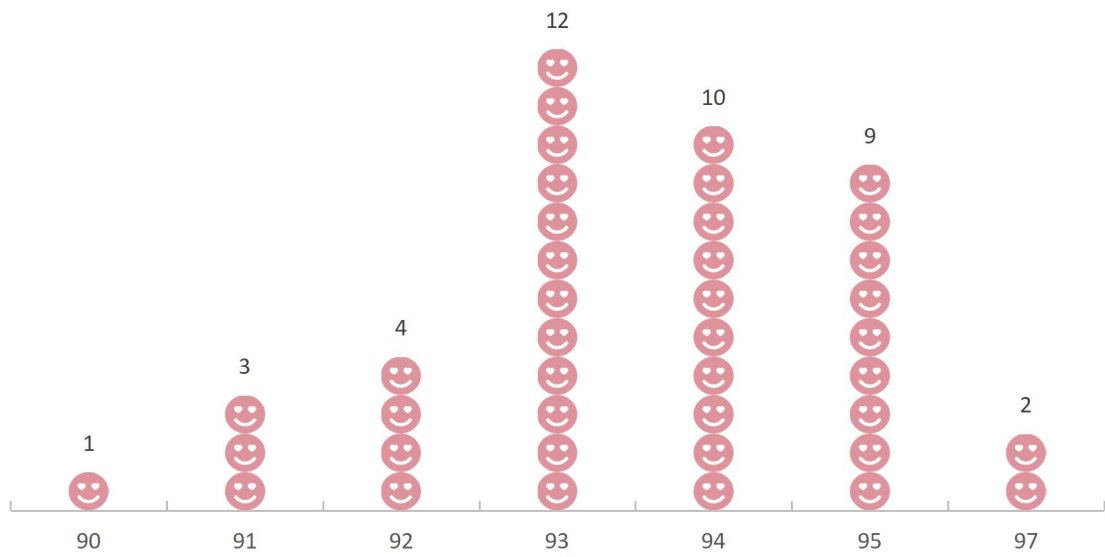


图(6) 1000万(含)以上量级机场旅客满意度各指标得分

2. 航班正常维度

1000万(含)以上量级机场的航班正常总体得分为94分,其中放行正常95.37分,起飞正常92.63分,成绩表现亮眼。

该量级全部机场的航班正常得分均超过90分,主要集中在93-95分,最高分与最低分相差6.38分。

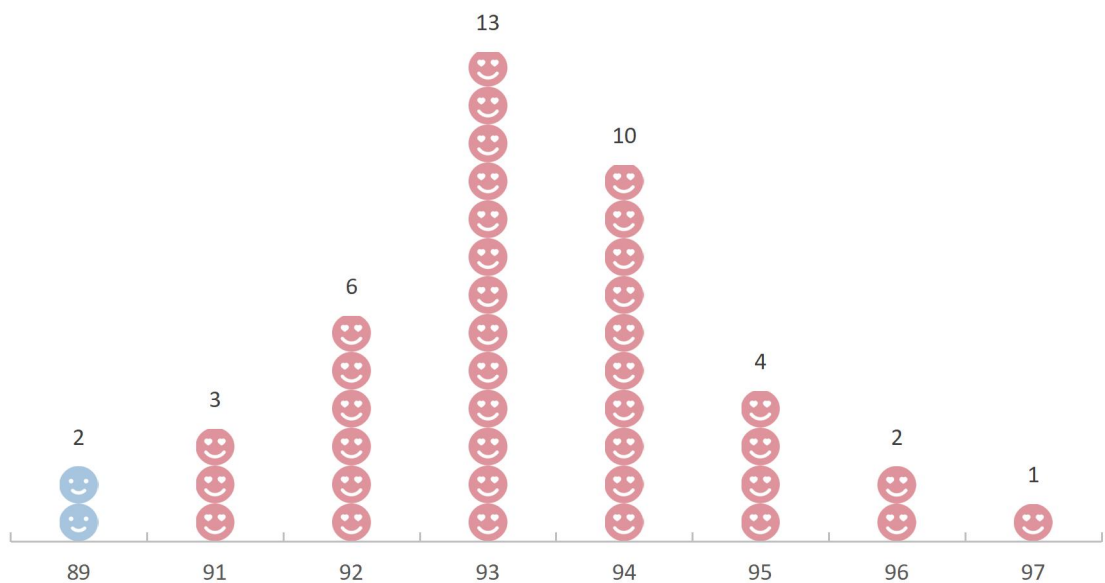


图(7) 1000万（含）以上量级各机场航班正常得分分布情况

3. 航空公司满意度维度

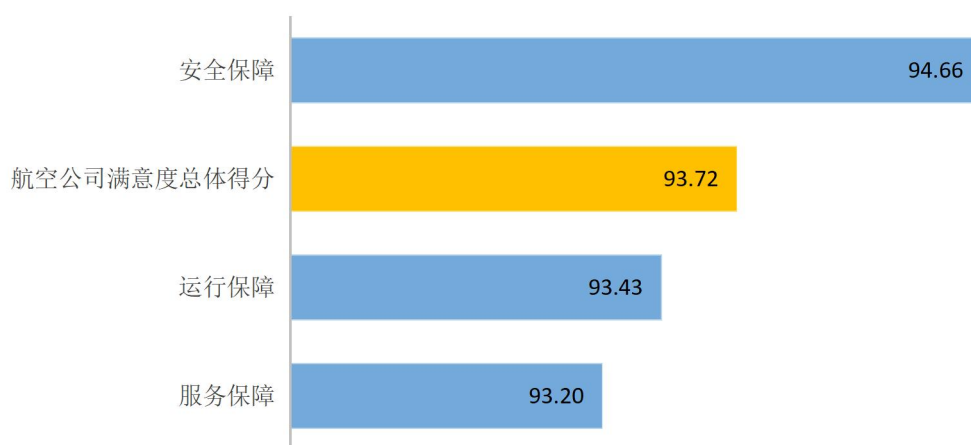
1000万（含）以上量级机场的航空公司满意度总体得分为93.72分，同比提升1.17分，处于优秀区间。

该量级全部机场的航空公司满意度均在89分以上，主要集中在93-94分，最高分与最低分相差7.42分。



图(8) 1000万（含）以上量级各机场航空公司满意度分布情况

从具体服务环节来看，机场安全保障、运行保障和服务保障的评价得分均高于90分。其中，安全保障得分最高，为94.66分；运行保障和服务保障得分相差0.23分，相对均衡。低分服务主要表现为行李提前卡控方面。

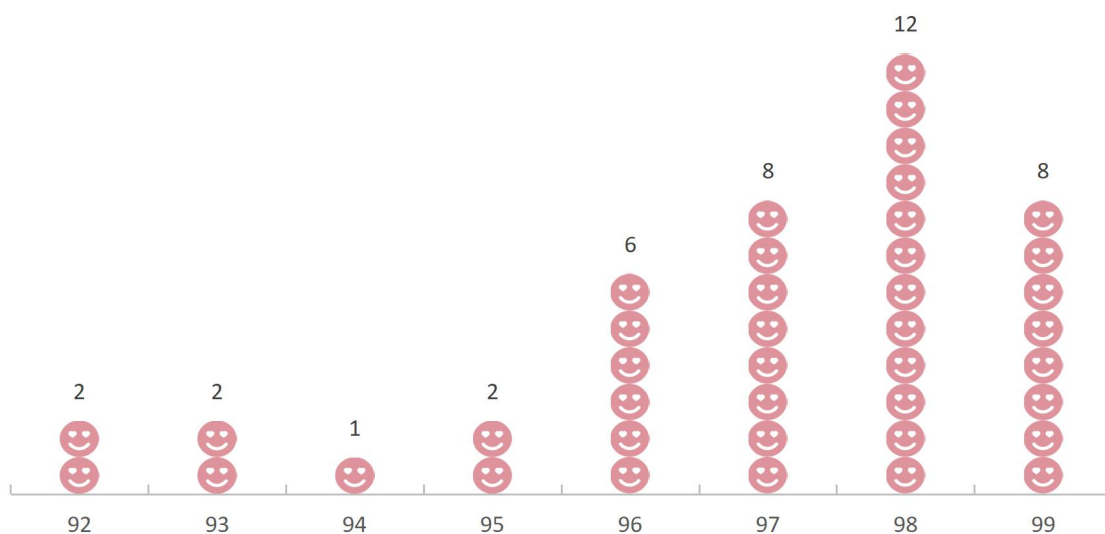


图(9) 1000万（含）以上量级机场航空公司满意度各指标得分

4. 投诉管理维度

1000万（含）以上量级机场的投诉管理总体得分为97.48分，同比下降0.3分。

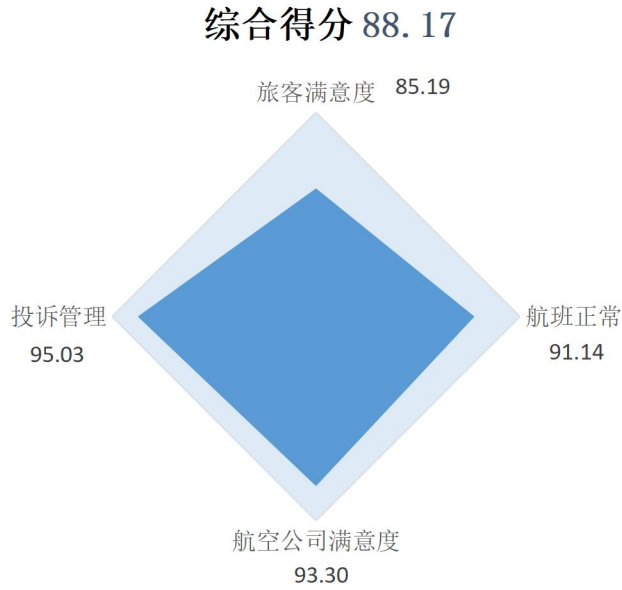
该量级全部机场的投诉管理得分均在92分以上，其中高于98分的机场数量接近五成，投诉管理水平及投诉处理能力处于较高水平。



图(10) 1000万（含）以上量级各机场投诉管理得分分布情况

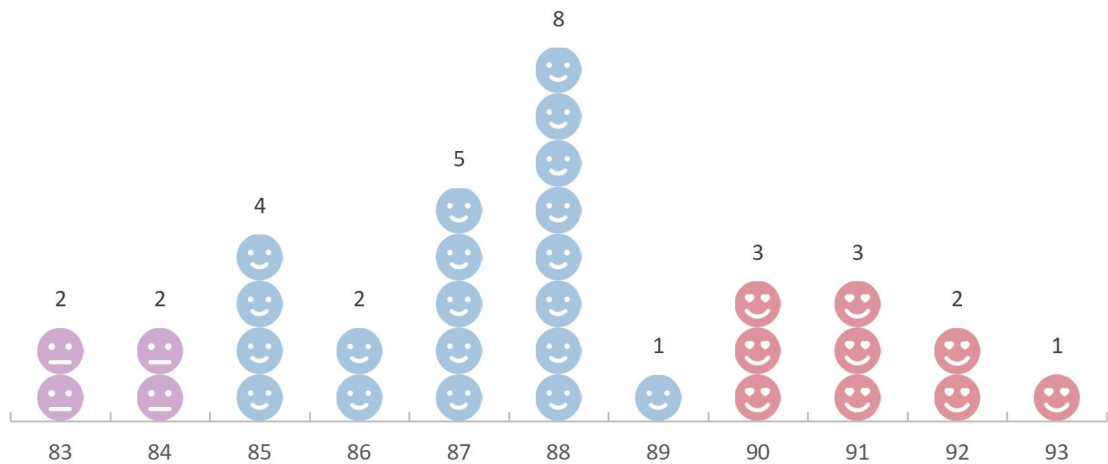
（二）200万（含）-1000万量级机场评价结果

200万（含）-1000万量级机场的服务评价综合得分为88.17分，同比提升2.64分，在三个量级中得分涨幅最大，趋势向好。该量级4个维度评价得分均处于优秀区间，其中投诉管理维度得分最高，为95.03分；旅客满意度得分相对较低，为85.19分。



图(11) 200万（含）-1000万量级机场服务质量评价结果

从得分分布情况来看，200万（含）-1000万量级机场中，评价结果处于优秀区间的占比为87.88%；处于良好区间的占比为12.12%。该量级各机场间的综合得分分布相对分散，且得分跨度较大，最高分与最低分相差9.88分。

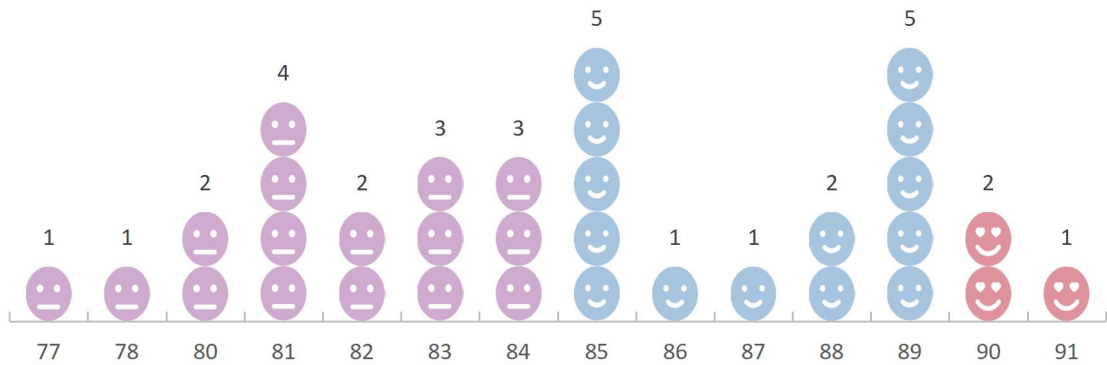


图(12) 200万（含）-1000万量级各机场服务质量综合得分分布情况

1. 旅客满意度维度

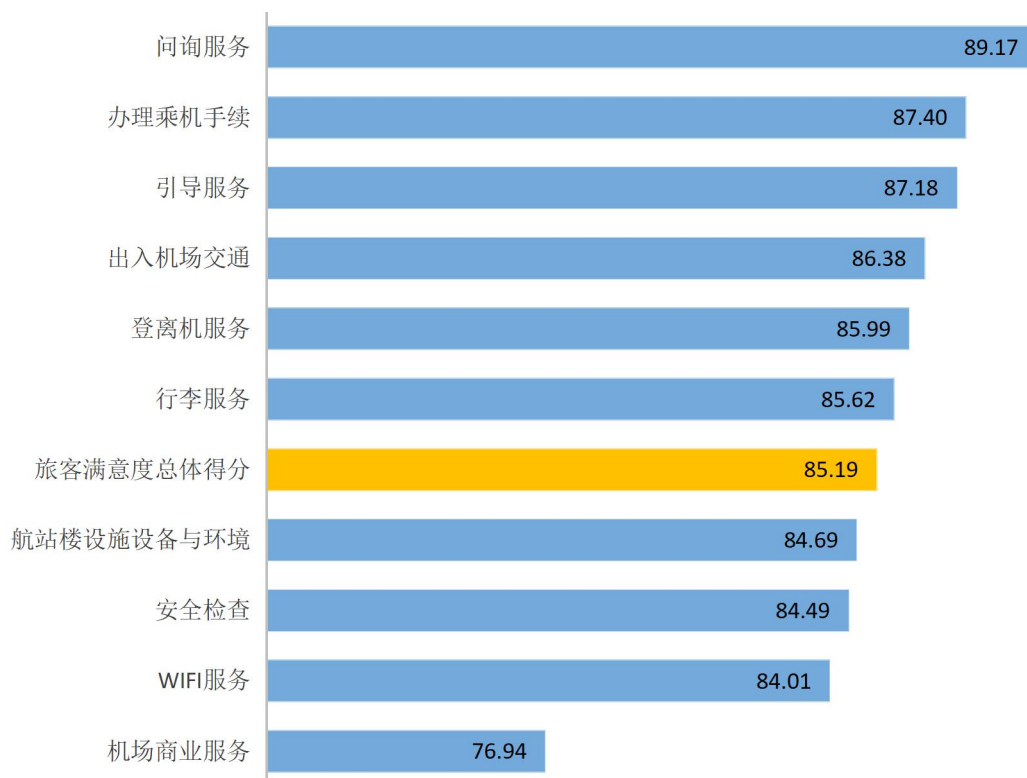
200万（含）-1000万量级机场的旅客满意度总体得分为85.19分，同比提升2.96分，进入优秀区间。

33家机场中，评价结果位于优秀区间的占比为51.52%；位于良好区间的占比为48.48%，得分跨度介于77-91分，相对较大。



图(13) 200万（含）-1000万量级各机场旅客满意度分布情况

从具体服务环节来看，旅客体验较好的3项服务分别是机场问询服务、办理乘机手续服务和引导服务；旅客体验欠佳的服务分别为机场商业服务、WiFi服务、安全检查服务和航站楼设施设备与环境，评价结果处于良好区间。



图(14) 200万（含）-1000万量级机场旅客满意度各指标得分

2. 航班正常维度

200万（含）-1000万量级机场的航班正常总体得分为91.14分，其中放行正常94.33分，起飞正常87.94分，均处于优秀区间。

该量级全部机场的航班正常得分均在85分以上。其中，85-89分的机场数量占比接近四成，主要集中在89分；高于90分的占比超六成，该范围内各分数段间的机场数量分布相对均衡。

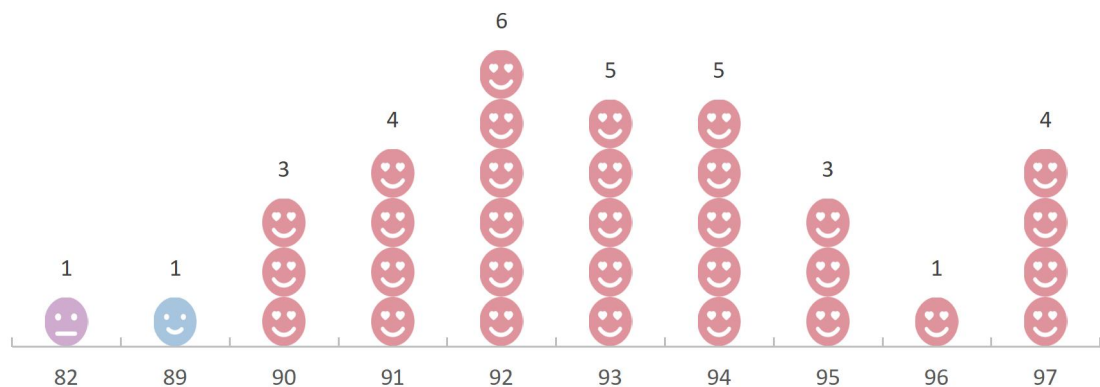


图(15) 200万（含）-1000万量级各机场航班正常得分分布情况

3. 航空公司满意度维度

200万（含）-1000万量级机场的航空公司满意度总体得分为93.30分，同比提升1.48分，处于优秀区间。

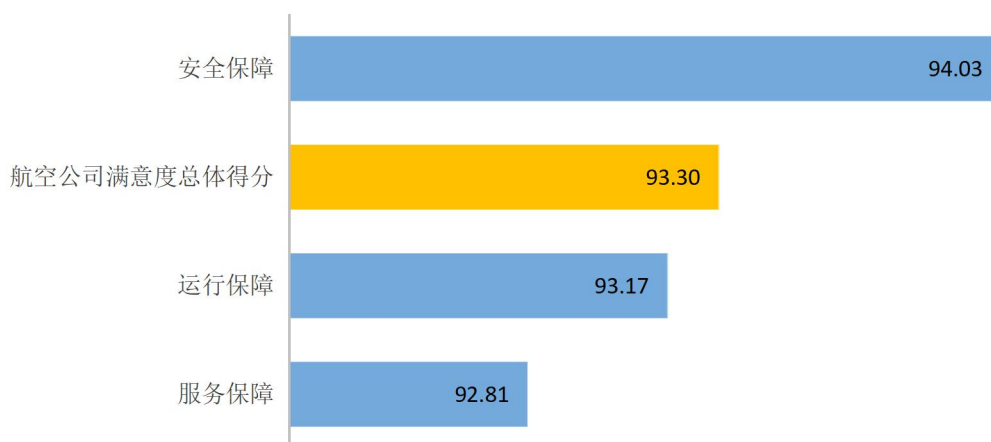
该量级机场中，96.97%的机场得分位于优秀区间，其中绝大部分机场得分高于90分；3.03%的机场得分位于良好区间。最高分与最低分相差15.50分。



图(16) 200万（含）-1000万量级各机场航空公司满意度分布情况

航空公司对该量级机场的安全保障评价得分最高，对服务保障评价得分最低，两者相差1.22分，低分服务主要表现

为不正常航班服务。



图(17) 200万（含）-1000万量级机场航空公司满意度各指标得分

4. 投诉管理维度

200万（含）-1000万量级机场的投诉管理总体得分为95.03分，同比下降0.1分，降幅较小。

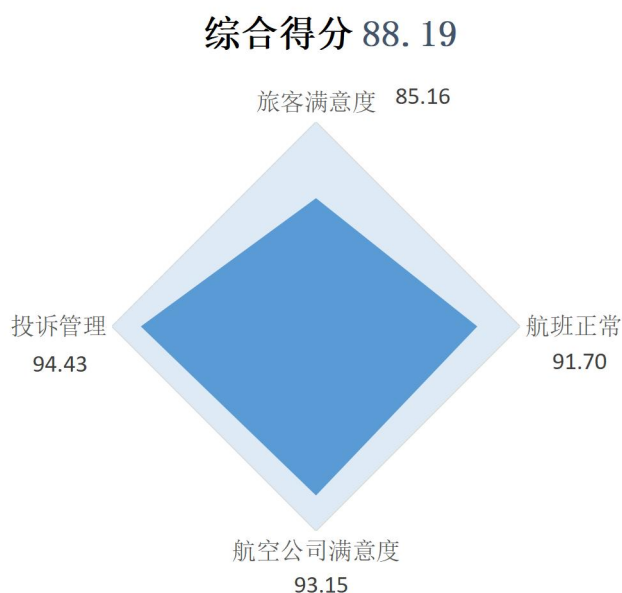
该量级机场中，96.97%的机场得分位于优秀区间，主要集中在96-97分；位于一般区间的机场占比3.03%。



图(18) 200万（含）-1000万量级各机场投诉管理得分分布情况

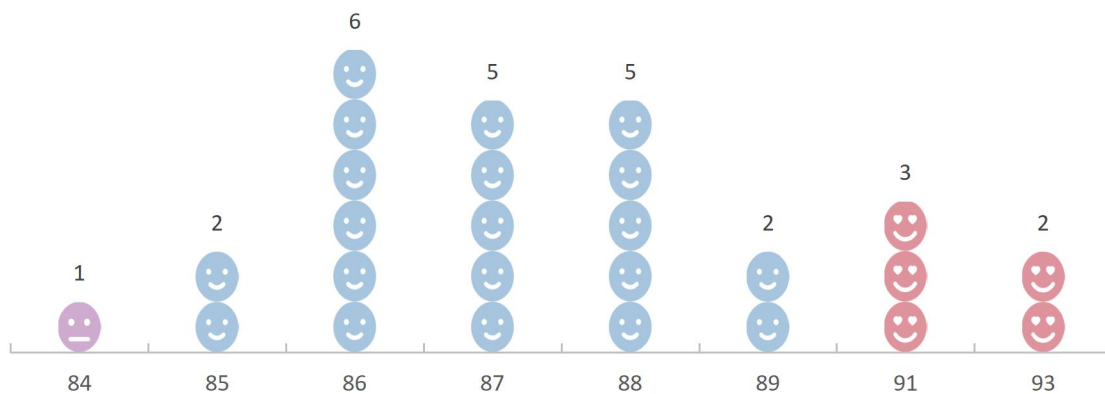
(三) 100万（含）-200万量级机场评价结果

100万（含）-200万量级机场服务评价综合得分为88.19分，同比提升1.57分，与其他量级机场相比涨幅较小。其中，投诉管理得分最高，为94.43分；旅客满意度得分最低，为85.16分。



图(19) 100万（含）-200万量级机场服务质量评价结果

从得分分布情况来看，96.15%的机场服务质量综合得分处于优秀区间，主要集中在86-88分。3.85%的机场处于良好区间。最高分与最低分之间相差9.01分。

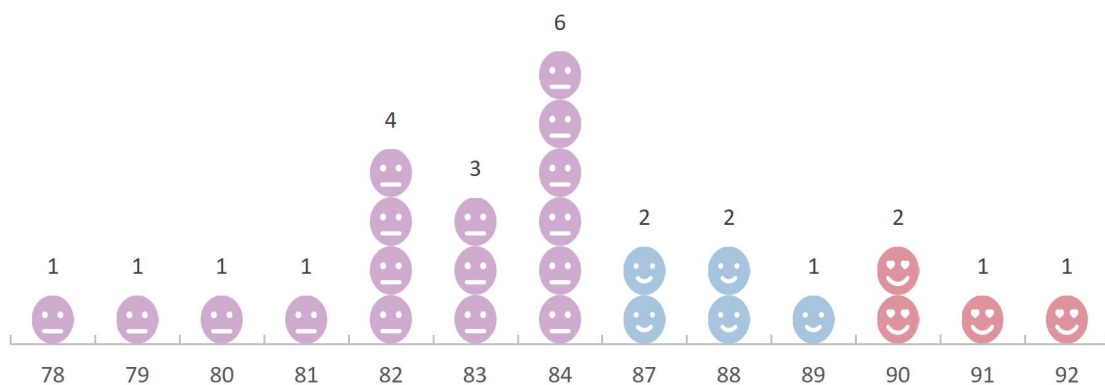


图(20) 100万（含）-200万量级各机场服务质量综合得分分布情况

1. 旅客满意度维度

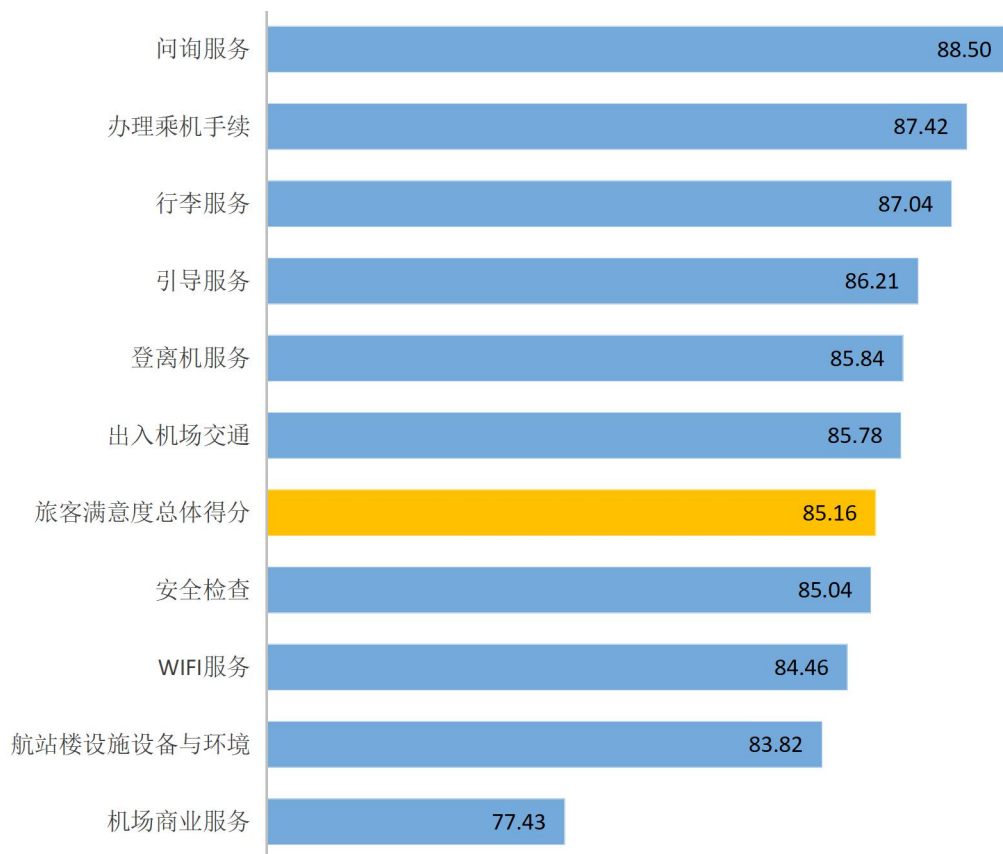
100万（含）-200万量级机场的旅客满意度总体得分为85.16分，同比提升2.10分，达到优秀区间。

26家机场中，得分位于优秀区间的占比为34.62%；位于良好区间的占比为65.38%，主要集中在82-84分。最高分与最低分之间相差13.43分，差距明显。



图(21) 100万（含）-200万量级各机场旅客满意度分布情况

旅客评价得分较高的三项服务分别为问询服务、办理乘机手续服务和行李服务；旅客评价得分较低的三项服务分别为机场商业服务、航站楼设施设备与环境WiFi服务，均未达到85分，具有较大的改进提升空间。



图(22) 100万（含）-200万量级机场旅客满意度各指标得分

2. 航班正常维度

100万（含）-200万量级机场的航班正常总体得分为91.70分，其中放行正常94.75分，起飞正常88.65分，均处于优秀区间。

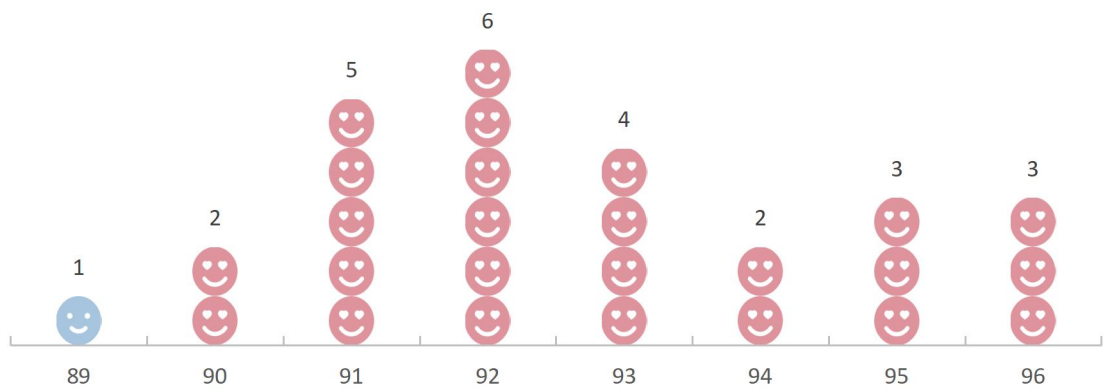
该量级全部机场的航班正常得分均处于优秀区间，其中高于90分的机场数量占比超八成。最高分与最低分相差10.23分，差距较大。



图(23) 100万（含）-200万量级各机场航班正常得分分布情况

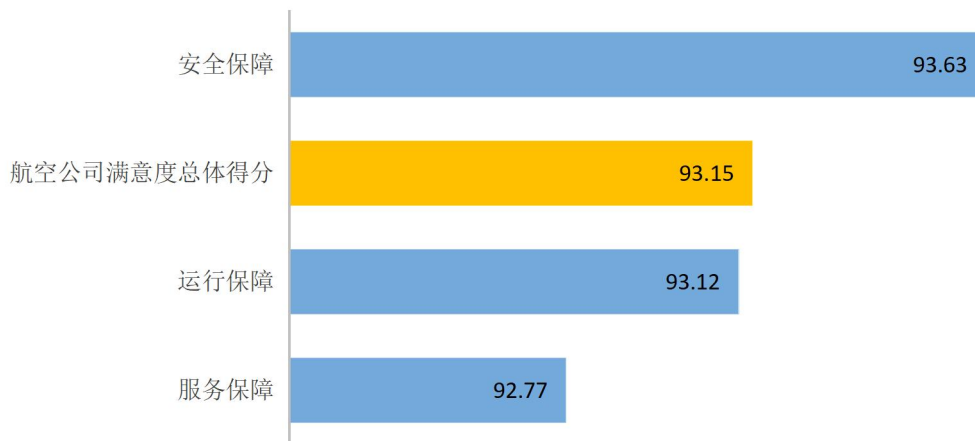
3. 航空公司满意度维度

航空公司对100万（含）-200万量级机场地面保障服务满意度总体得分为93.15分，同比略有提升。该量级各机场的评价得分均在优秀区间，其中高于90分的机场数量占比超九成，获得航空公司普遍认可。



图(24) 100万（含）-200万量级各机场航空公司满意度分布情况

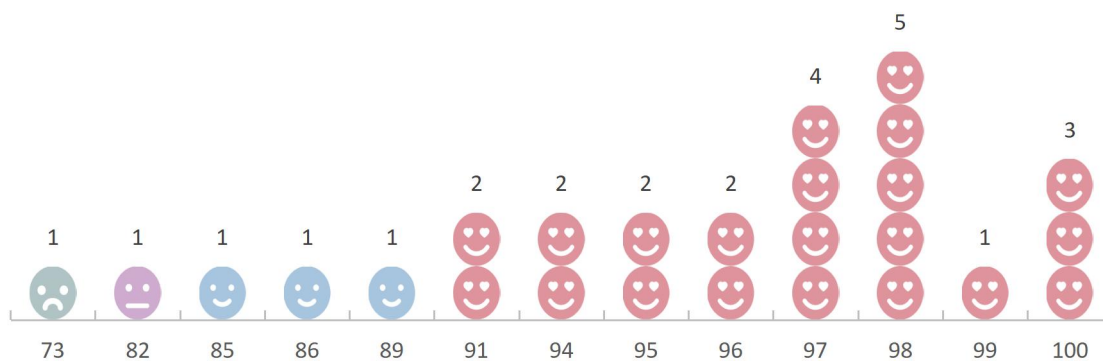
各测评指标中，安全保障得分最高，服务保障得分最低，两者相差0.86分，低分服务表现在行李提前卡控、不正常航班服务和备降航班服务保障。



图(25) 100万（含）-200万量级机场航空公司满意度各指标得分

4. 投诉管理维度

100万（含）-200万量级机场的投诉管理总体得分为94.43分，同比下降1.23分，在三个量级中降幅较大。其中，92.31%的机场处于优秀区间；处于良好和一般区间的机场占比均为3.85%。最高分与最低分相差26.98分，差距显著。



图(26) 100万（含）-200万量级各机场投诉管理得分分布情况

（四）各量级机场评价结果对比

2022年新冠疫情对航空运输的影响超乎预期，旅客出行意愿呈断崖式下跌。全年共完成运输飞行256.6万架次，旅

客运输量2.52亿人次，比2021年分别减少35.1%和42.9%，仅为2019年的51.7%和38.1%。航班量和客流量一度跌至“冰点”。各运输机场主动协调各方，积极应对，想方设法克服疫情对运行和服务保障带来的巨大影响，各量级机场服务评价综合得分均高于2021年的水平，且均处于优秀区间。

其中，1000万（含）以上量级机场得分最高；200万（含）-1000万量级机场相比较得分最低，但与其他两个量级机场得分差距比2021年明显缩小，不同量级机场间服务不均衡问题进一步得到改善。



图(27) 各量级机场服务评价综合得分对比

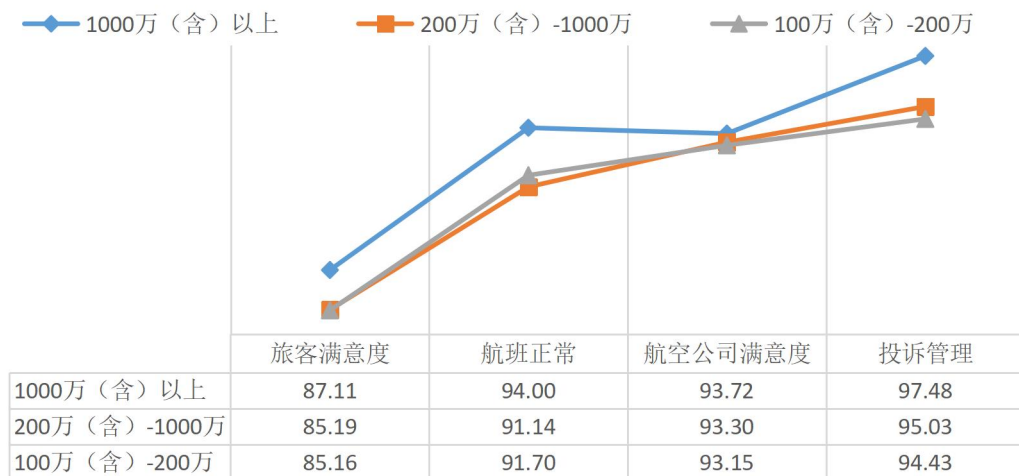
旅客满意度维度。各量级机场的旅客满意度总体得分均处于优秀区间。其中，1000万（含）以上量级机场的得分高于其他两个量级。各评价指标得分显示，办理乘机手续和问询是三个量级机场的共性优势服务，得分在所有指标中均位列前三；机场商业服务是三个量级机场的共性短板，得分在所有指标中均位居第十位，需高度关注并加大改进力度。

航班正常维度。各量级机场的航班正常总体得分均高于

90分。其中，1000万（含）以上量级机场得分最高，为94分，领先200万（含）-1000万和100万（含）-200万量级机场2分以上。

航空公司满意度维度。航空公司用户对各量级机场的地面保障服务评价得分介于93-94分之间，无明显差异。行李提前卡控、不正常航班服务和备降航班服务保障是三个量级机场的共性问题，在所有测评项目中均位于后三名，是机场需要改进提升的重点。

投诉管理维度。各量级机场的投诉管理总体得分均在94分以上，但同比均有小幅下滑。其中，1000万（含）以上量级机场得分最高，为97.48分；100万（含）-200万量级机场得分最低，且同比降幅最大，需予以重点关注。



图(28) 各量级机场不同维度评价结果对比