

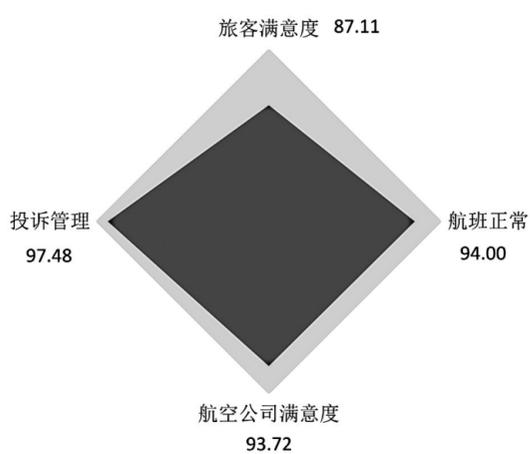
2022年民用机场服务质量评价报告

本报告将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

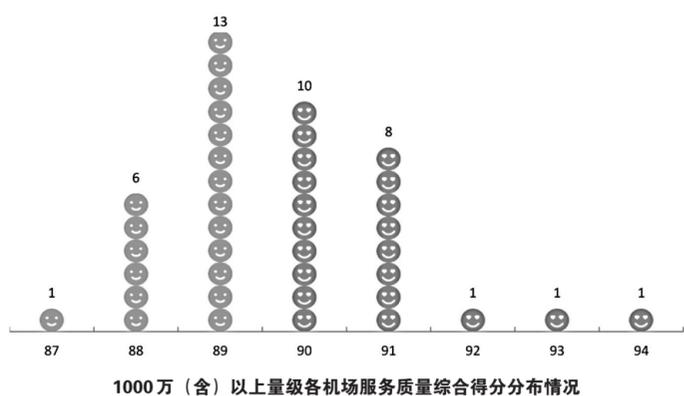
1000万（含）以上量级机场的服务评价综合得分为90.18分，同比提升1.64分。各评价维度得分均位于优秀区间，其中投诉管理得分最高，为97.48分；旅客满意度得分相对较低，为87.11分。

综合得分 90.18



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个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分~91分。



1000万（含）以上量级各机场服务质量综合得分分布情况

2022年是党和国家历史上极为重要的一年，也是民航发展历程中极为特殊的一年。全行业在党中央、国务院的坚强领导下，认真学习贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党的二十大精神，以《“十四五”航空运输旅客服务专项规划》为指引，积极开展“民航服务规划实施年”主题活动，通过创新服务产品、优化服务流程、提升旅客出行体验，不断推进机场服务工作高质量发展，奋力谱写交通强国建设民航新篇章。

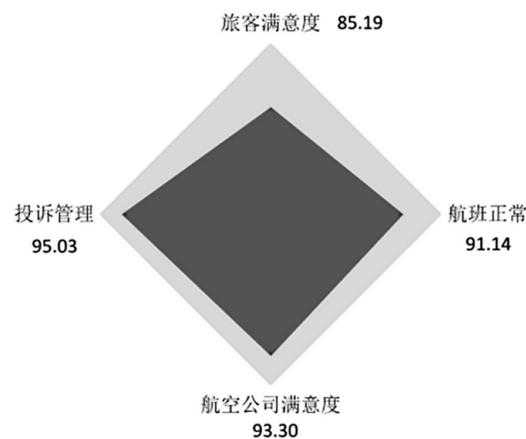
中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院和中国民航报社3家主办单位持续加强沟通交流，增强评价工作的科学性，灵活应对疫情等不利因素的影响，有序推进民用机场服务质量评价工作。依据评价工作规则，本年度评价机场包括100个年旅客吞吐量超过100万人次（按2019年统计数据）的运输机场。其中，1000万（含）以上量级机场41个（包括北京大兴和成都天府机场），200万（含）至1000万量级机场33个，100万（含）至200万量级机场26个。



（二）200万（含）至1000万量级机场评价结果

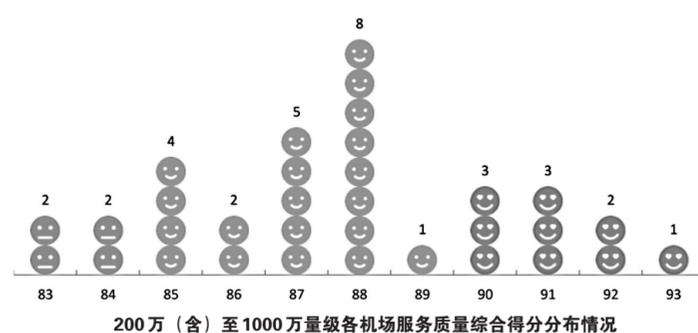
200万（含）至1000万量级机场的服务评价综合得分为88.17分，同比提升2.64分，在三个量级中得分涨幅最大，趋势向好。该量级四个维度评价得分均处于优秀区间，其中投诉管理维度得分最高，为95.03分；旅客满意度得分相对较低，为85.19分。

综合得分 88.17



200万（含）至1000万量级机场服务质量评价结果

从得分分布情况来看，在200万（含）至1000万量级机场中，评价结果处于优秀区间的占比87.88%；处于良好区间的占比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。

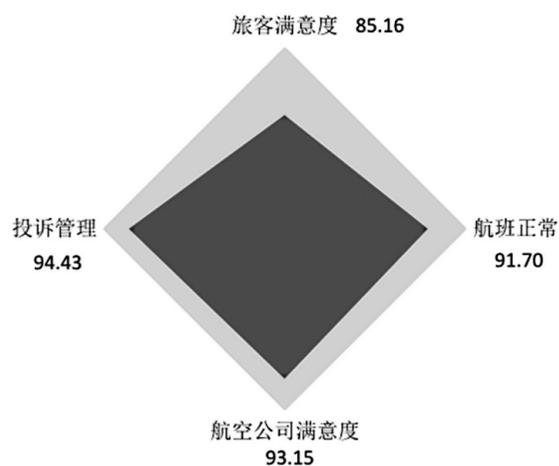


200万（含）至1000万量级各机场服务质量综合得分分布情况

（三）100万（含）至200万量级机场评价结果

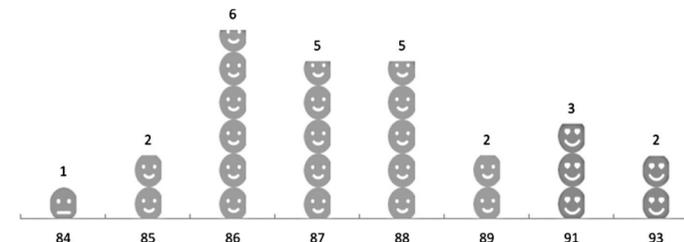
100万（含）至200万量级机场服务评价综合得分为88.19分，同比提升1.57分，与其他量级机场相比涨幅较小。其中，投诉管理得分最高，为94.43分；旅客满意度得分最低，为85.16分。

综合得分 88.19



100万（含）至200万量级机场服务质量评价结果

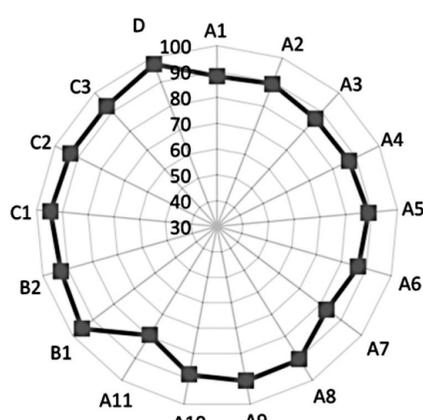
从得分分布情况来看，96.15%的机场服务质量综合得分处于优秀区间，主要集中在86分~88分；3.85%的机场处于良好区间。最高分与最低分相差9.01分。



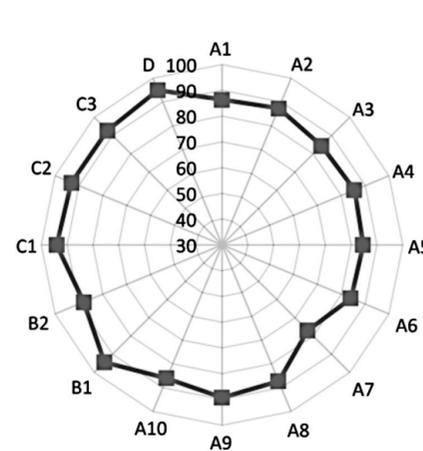
100万（含）至200万量级各机场服务质量综合得分分布情况

各量级机场评价结果雷达图

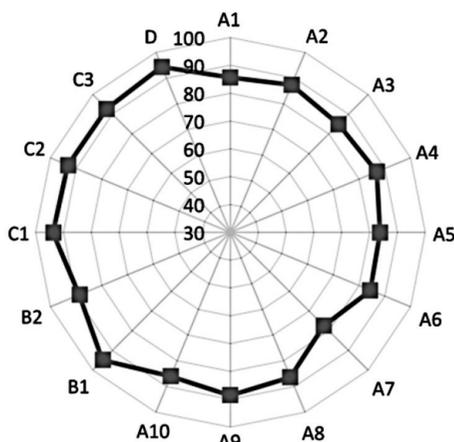
1000万（含）以上量级机场



200万（含）至1000万量级机场



100万（含）至200万量级机场



雷达图中各编号所对应的评价指标参见下表。

雷达图各编号对应指标

指标编号	评价项目	指标编号	评价项目
A1	出入机场交通	A10	登离机服务
A2	办理乘机手续	A11	航延服务
A3	安全检查	B1	放行正常
A4	行李服务	B2	起飞正常
A5	航站楼设施设备与环境	C1	安全保障
A6	Wi-Fi服务	C2	运行保障
A7	机场商业服务	C3	服务保障
A8	引导服务	D	投诉管理
A9	问询服务		