



民用航空网络数据 5 月月报

民航话题负面舆论下降
“国内 13 家航空公司向波音索赔”
引关注

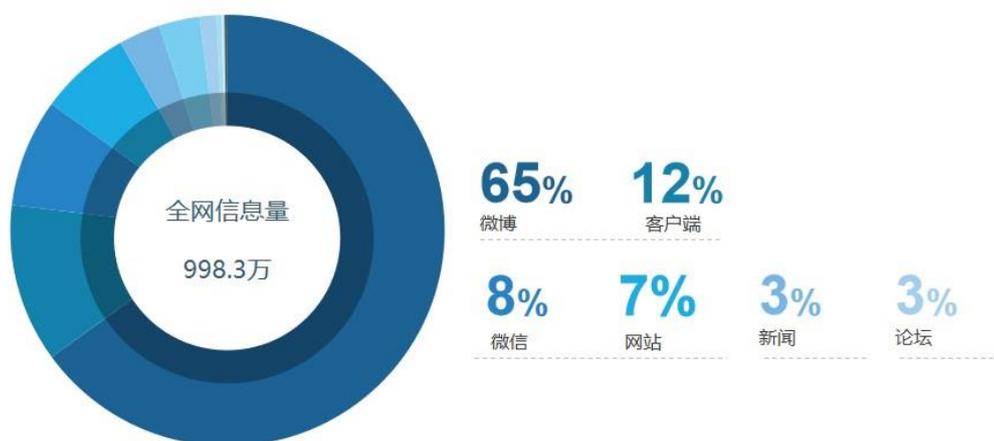
监测时间：5 月 1 日至 5 月 31 日

二〇一九年六月十三日

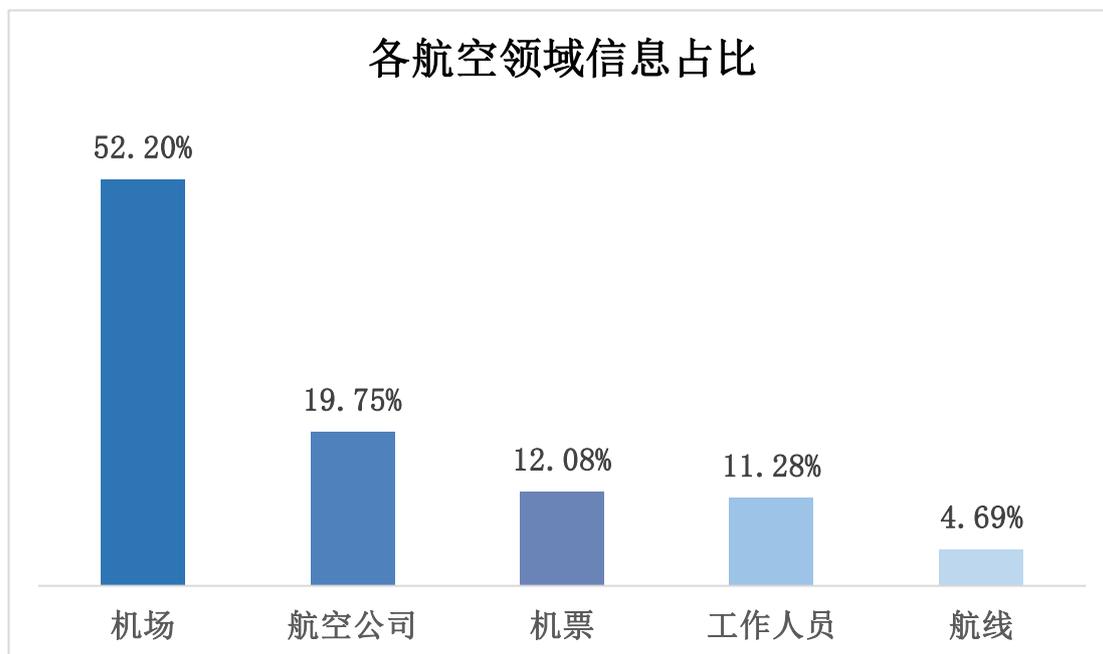
据统计，在 2019 年 5 月，民用航空行业相关全网信息量高达 998.3 万，总体舆论走势依然向正面发展，敏感信息占比较上月有所下降，占比为 11.5%。微博平台依旧是民航舆论声量的主要来源，占比 65.01%。在航空公司、机场、工作人员、航线、机票等相关细化领域中，机场相关信息占比相对较高，达 52.20%。“国内 13 家航空公司向波音索赔”、“北京大兴国际机场 13 号试飞”、“男子不满航班延误要工作人员下跪”成为了最受关注的国内 TOP3 民航事件。中国国航、南方航空、海南航空成为了最受关注的国内 TOP3 航企。北京首都国际机场、广州白云国际机场、上海浦东国际机场成为了最受关注的国内 TOP3 机场。

微博信息占比超五成 航空工作人员信息占比上升明显

2019 年 5 月，与民用航空行业相关的全网信息量达到 998.3 万。其中来源于微博平台的相关信息量达 649.0 万条，占比 65.01%，是民用航空行业舆论声量的主要来源。客户端和微信分列二、三位，信息占比为 11.86%和 8.10%，可见微博平台对民航相关信息传播起到了一定的作用。

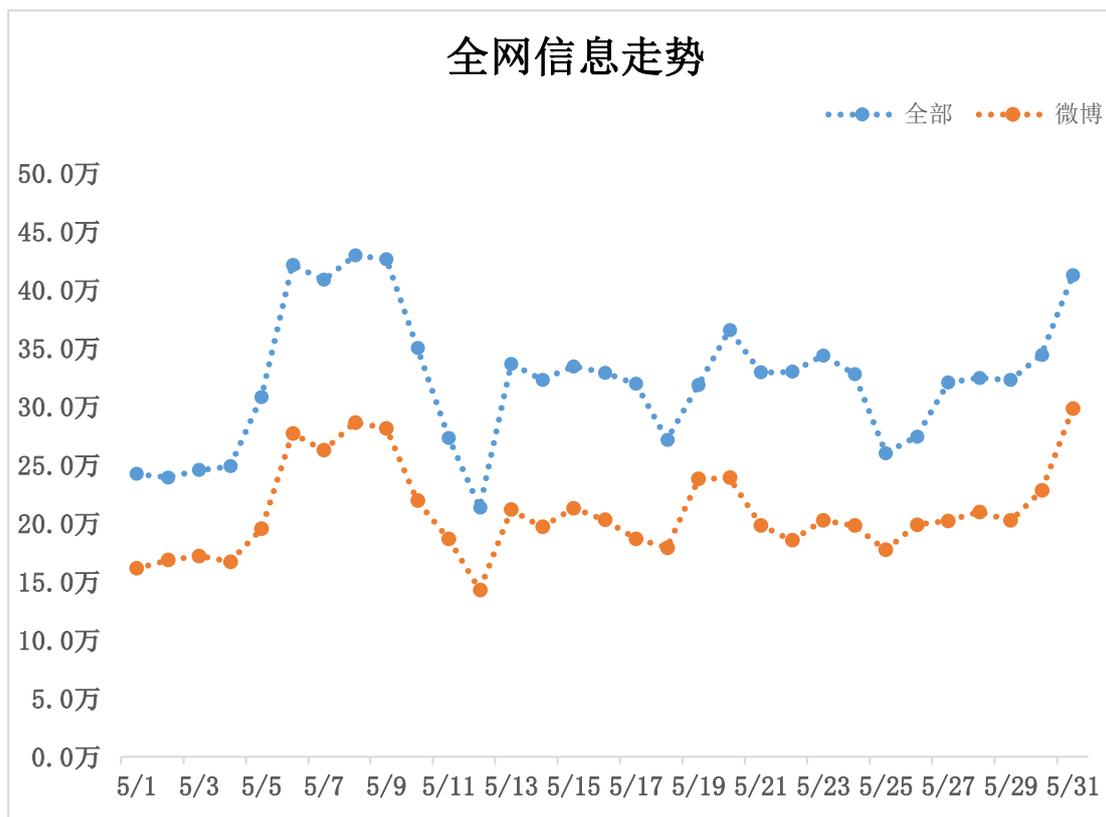


通过将民用航空行业信息按照航空领域划分，可以得出，5月机场相关信息占比依然较高，占全部信息的52.20%，跟上月基本持平。工作人员的相关信息占比为11.28%，较上月有所上升。



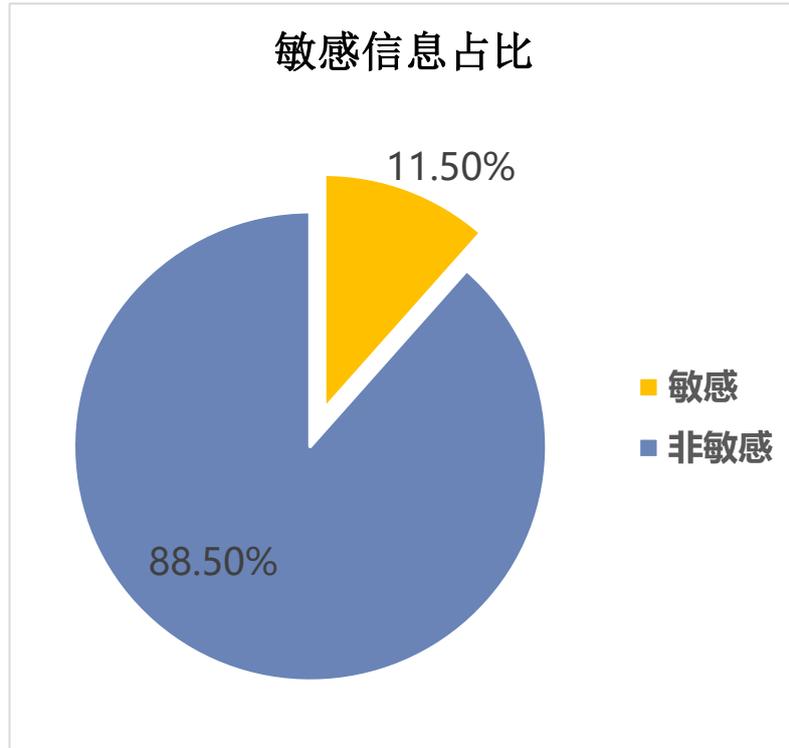
全网走势波动明显 俄罗斯飞机迫降事件带动舆论走高

从5月民用航空行业信息的全网走势图可以看出，民用航空行业受关注度较持续，信息量集中在5月6日至10日。经分析，“俄罗斯飞机迫降起火41人遇难”事件和“胡歌代言东方航空”持续发酵是致该时间段信息量上升的主要原因。此外，5月31日的信息量也较高，主要是机票打折攻略的相关信息。同时，我们可以发现5月民航行业微博信息走势与全网信息走势基本一致，可见微博平台对民航行业信息传播的重要性。



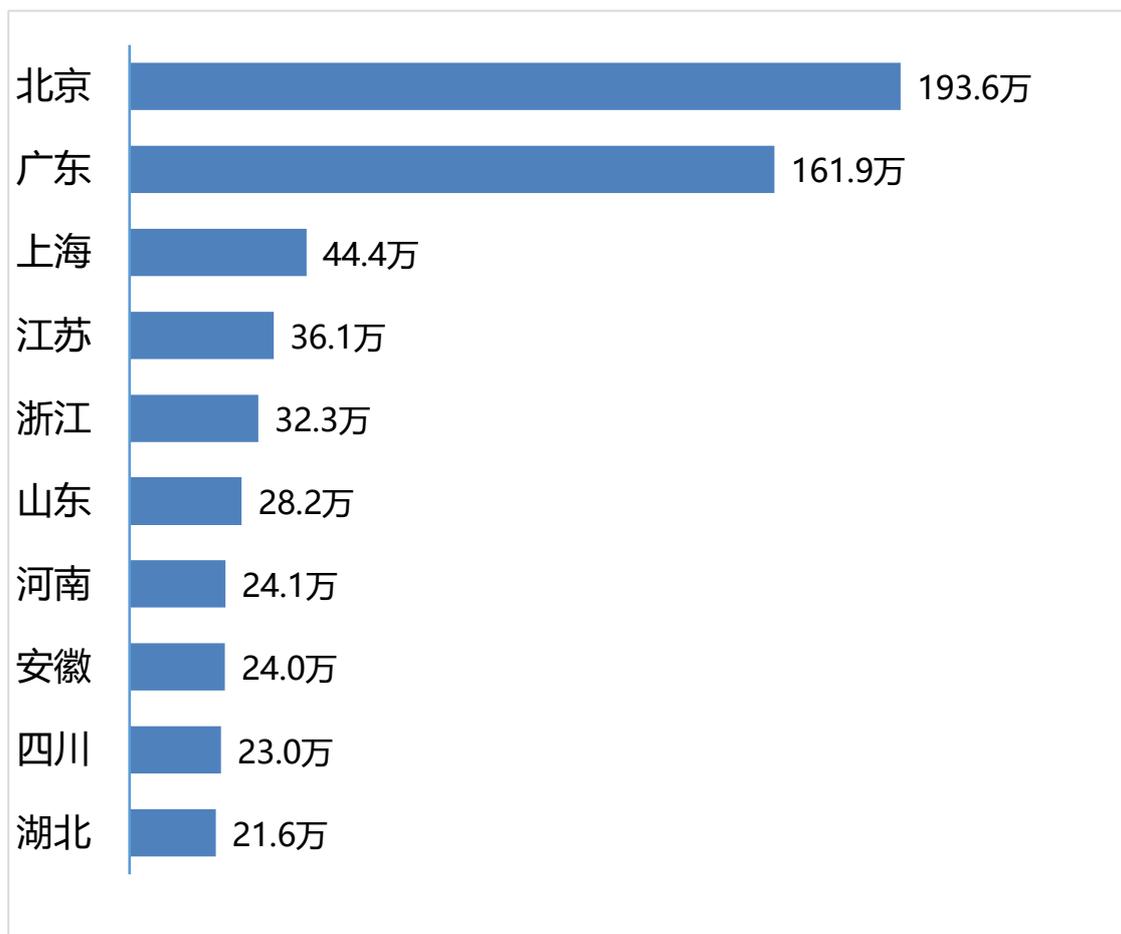
5 月敏感信息占比减少 总体舆论走势保持正面发展

在 5 月，民用航空行业相关信息的敏感信息占比为 11.50%，较 4 月有所减少，非敏感信息占比为 88.50%。侧面说明，民用航空行业的舆论态势总体倾向于正面，但依然存在一定的负面言论。经梳理，“赔偿”、“起火”、“迫降”、“下跪”、“延误”、“超售”、“坠毁”等成为了 5 月主要的民用航空负面话题。



北京、广东等地网友较为关注民用航空 发布信息量居高

在 5 月，北京、广东、上海、江苏、浙江、山东、河南、安徽、四川、湖北等地的网友较为关注民用航空行业，发布的相关信息数量位列各地域 TOP10。



国内民用航空热点事件 TOP10 “国内 13 家航空公司向波音索赔”

最受关注

5 月，“国内 13 家航空公司向波音索赔”、“北京大兴国际机场 13 号试飞”、“男子不满航班延误要工作人员下跪”成为了国内民用航空行业最受关注的 TOP3 信息。

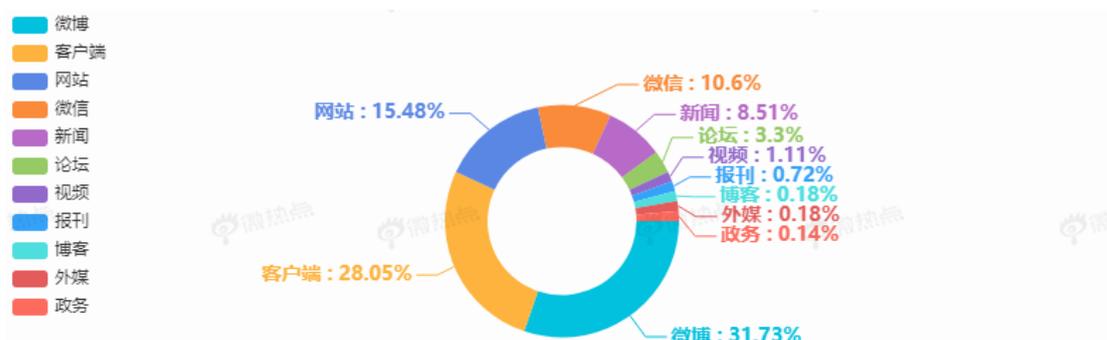
国内事件		热度	微博声量
1	国内 13 家航空公司向波音索赔	5.42	19583
2	北京大兴国际机场 13 号试飞	4.46	66077
3	男子不满航班延误要工作人员下跪	1.58	10101

4	南航一 A380 客机北京降落时遇冰雹，风挡现裂痕	1.26	10194
5	受雷雨天气影响，首都机场大面积取消航班	1.01	4121
6	吉祥航空机票超售致多人无法登机	0.37	2009
7	杭州装卸工误入集装箱被打包到广州	0.32	7154
8	洛阳龙门机场将于下月开工建设	0.31	93
9	第十届中国民航发展论坛在京举办	0.29	160
10	男子情绪失控大闹机舱，敲打舷窗并企图开舱门	0.28	2629

热点事件 TOP1 国内 13 家航空公司向波音索赔

截至 5 月 24 日，中国所有运营波音 737MAX8 的 13 家航空公司已悉数向波音公司提出索赔。中国航协也发表声明称，积极支持和协助航空公司向波音索赔。根据测算，如波音 737MAX8 飞机停飞至 6 月底，预计我国航空公司已交付和待交付飞机共计损失 40 亿元左右。

经分析，“国内 13 家航空公司向波音索赔”在 5 月共产生信息 6.3 万条，微博信息量达 2.0 万条，为最主要的信息来源，占比为 31.73%。其次为客户端平台、各类民营网站和微信平台，占比均超 10%。



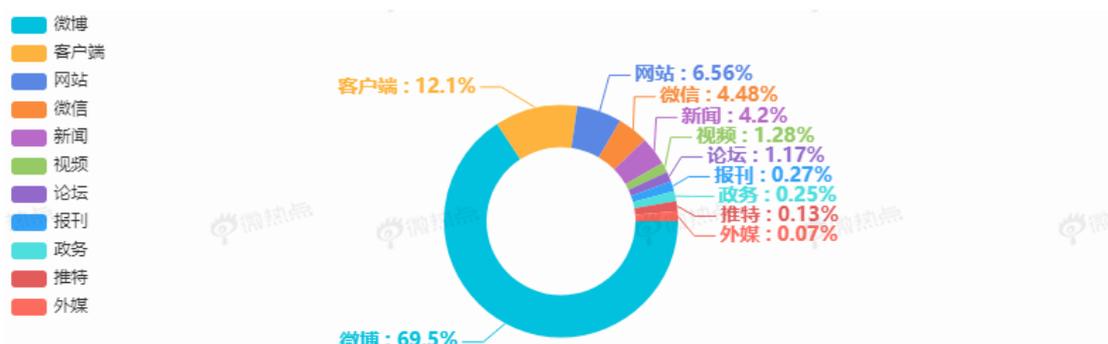
从信息传播走势可以看出，该事件的信息主要集中在 5 月 20 日-26 日，5 月 22 日达到舆论最高峰，当日信息量达 1.8 万条。



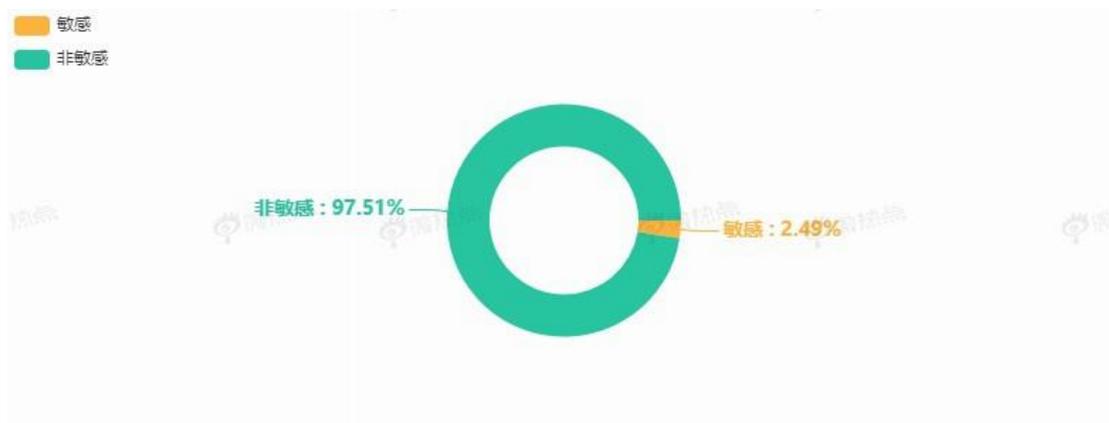
热点事件 TOP2 北京大兴国际机场 13 号试飞

5 月 13 日，北京大兴国际机场进行真机试飞。南航、东航、国航和厦航分别派出 A380、A350-900、B747-8、B787-9 等旗舰机型执行这次任务。有舆论表示，试飞对机场开航具有重要意义，大兴机场的工作重心将转向准备投运通航。

经分析，“北京大兴国际机场 13 号试飞”在 5 月共产生信息 9.6 万条。从媒体来源类型统计图可以看到，微博平台信息量占比最高，为 69.5%，客户端信息占比为 12.1%，各类民营网站信息占比为 6.56%。



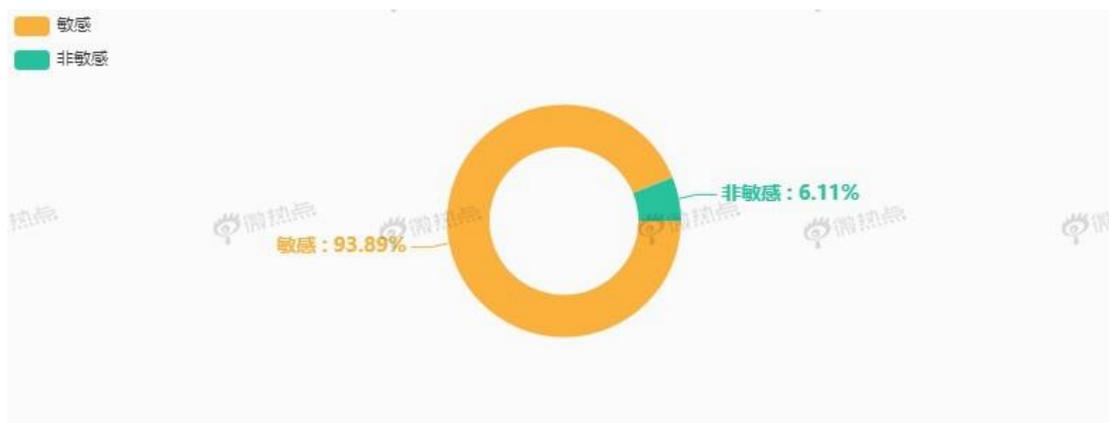
进一步对该事件的敏感信息进行分析，敏感信息占仅为 2.49%，侧面说明大兴国际机场的试飞相关舆论呈现正面发展态势。



热点事件 TOP3 男子不满航班延误要工作人员下跪

5月26日，郑州新郑机场一男子因不满航班延误，要求航空公司工作人员跪下代表公司道歉，表示“诚意”。

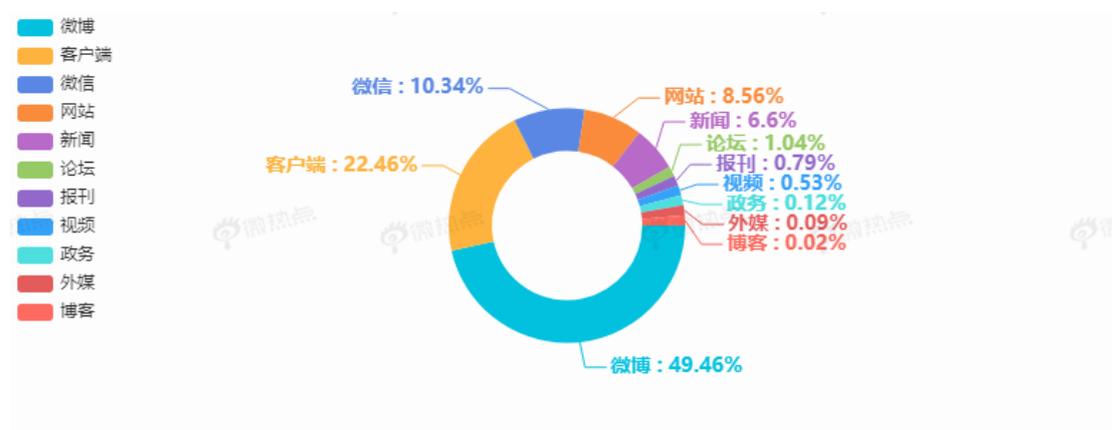
经统计，“男子不满航班延误要工作人员下跪”在5月共产生信息1.3万条，其中93.89%的信息为敏感信息，可见该事件的负面影响较大，整体舆论呈现负面发展态势，并有触发负面舆情爆发的可能。



进一步分析该事件的关键词云可发现，“工作人员”、“航班延误”、“道歉”、“诚意”、“跪下”、“天气原因”、“人身攻击”等词汇成为该事件传播过程中的热词。

莫斯科时间 5 月 5 日下午，从莫斯科飞往摩尔曼斯克的俄罗斯国际航空公司客机(SSJ-100)由于故障返回莫斯科谢列梅捷沃机场，在紧急降落时起火。飞机于莫斯科时间 17:50 起飞，起飞 28 分钟之后紧急降落。

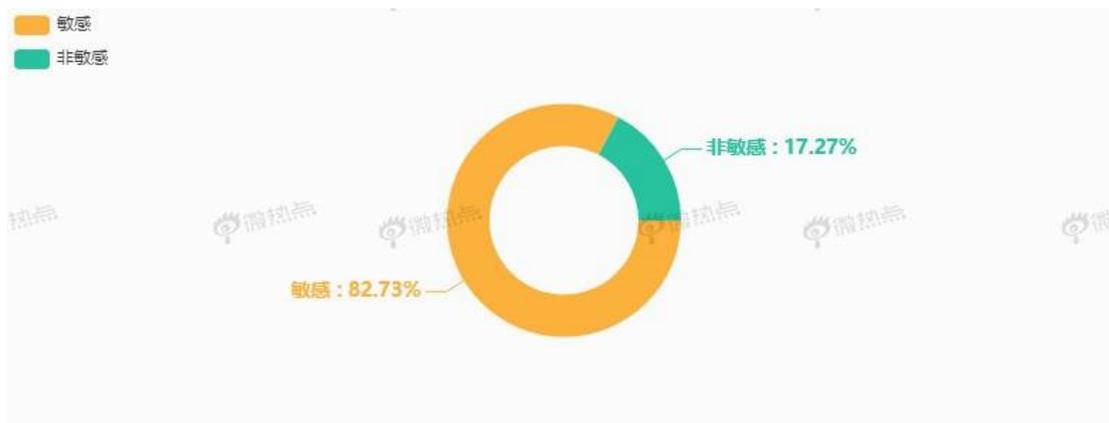
经分析，“俄罗斯飞机迫降起火 41 人遇难”在 5 月共产生信息 3.7 万条，微博平台信息量达 1.8 万条，占总信息的 49.46%，可见微博是传播该事件的主要平台。



热点事件 TOP3 孟加拉国航空公司客机滑出跑道断成三截

孟加拉国航空公司一架客机 8 日在缅甸仰光机场滑出跑道，飞机断成三截，目前伤亡情况不明。

经分析，“孟加拉国航空公司客机滑出跑道断成三截”在 5 月共产生信息 1.3 万条，其中敏感信息占比高达 82.73%，可见该事件的负面影响较大。



境内航空公司热度指数 TOP10 国航热度较上月有所上升

5月，在所有境内航空公司中，中国国航以30.59的热度排在第一位，微博信息量达12.1万条，热度指数和微博信息量较4月均有所上升。南方航空和海南航空位列第二和第三位，热度分别为24.97和21.32。

	境内航空公司	热度	微博信息量
1	中国国航	30.59	120659
2	南方航空	24.97	226152
3	海南航空	21.32	112946
4	东方航空	18.09	181411
5	四川航空	5.37	24365
6	厦门航空	5.04	15228
7	深圳航空	4.45	26127
8	春秋航空	3.24	33085
9	山东航空	2.00	65360
10	昆明航空	1.95	6819

境外航空公司热度指数 TOP10 美航位居首位

5月,在 Skytrax2018 全球航空公司排行榜 TOP100 中的境外航空公司中,美国航空以 8.59 的高热度排在首位;埃塞俄比亚航空位列第二位,热度为 4.45;俄罗斯航空位列第三位,热度为 3.92。

	航空公司名称	热度	微博信息量
1	美国航空(AmericanAirlines)	8.59	11851
2	埃塞俄比亚航空(EthiopianAirlines)	4.45	4999
3	俄罗斯航空(Aeroflot)	3.92	25644
4	日本航空(JapanAirlines)	3.13	9031
5	西南航空(SouthwestAirlines)	2.61	5135
6	阿联酋航空(Emirates)	1.64	10660
7	国泰航空(CathayPacific)	1.35	7328
8	全日空(ANAAllNipponAirways)	1.31	27231
9	卡塔尔航空(QatarAirways)	1.28	9981
10	美国航空(AmericanAirlines)	8.59	11851

境内民用机场热度指数 TOP10 北京首都国际机场热度最高

5月，在2018年民航机场吞吐量排名TOP100的境内民用机场中，北京首都国际机场以25.70的热度排在第一位，微博信息量达16.6万条。广州白云国际机场和上海浦东国际机场位列第二、三位，热度分别为15.70和10.88。

	境内民用机场	热度	微博信息量
1	北京首都国际机场	25.70	165856
2	广州白云国际机场	15.70	32031
3	上海浦东国际机场	10.88	47733
4	天津滨海国际机场	8.44	8262
5	上海虹桥国际机场	8.42	37376
6	三亚凤凰国际机场	8.35	13643
7	重庆江北国际机场	6.72	12416
8	大理机场	5.66	3801
9	武汉天河国际机场	5.57	8777
10	成都双流国际机场	4.66	27172

境外民用机场热度指数TOP10 香港机场热度最高

5月，在2018年全球机场客流量50强的境外机场中，香港机场以23.98的热度排在第一位，微博信息量达10.6万条。莫斯科机场和洛杉矶机场位列第二、三位，热度分别为7.87和5.19。

	境外民用机场	热度	微博信息量
1	香港机场	23.98	105952

2	莫斯科机场	7.87	35181
3	洛杉矶机场	5.19	20686
4	罗马机场	4.74	9658
5	首尔仁川机场	4.36	192617
6	迪拜机场	3.83	6313
7	悉尼机场	2.86	3666
8	旧金山机场	2.74	2664
9	德里机场	2.62	3713
10	吉隆坡机场	2.32	5503