民航旅客服务评测报告

机场服务评测报告

（2013 年第二季度）

民航资源网
CARNOC.com

目录

1 机场服务评测.....2
1.1 机场服务评测报告.....2
1.2 机场旅客满意度变化.....3
1.3 机场服务评测详细分析.....6
1.3.1 综合评测结果.....6
1.3.2 机场交通.....7
1.3.3 机场服务与设施.....9
1.3.4 机场安检.....11
1.3.5 机场商贸.....13
1.3.6 不正常航班机场地面服务.....15
2 详细数据.....17
3 结语.....19
4 调查方法及详细数据.....20
4.1 评测背景.....20
4.2 评测方法介绍.....21
4.3 问卷内容.....22
4.4 调查对象.....24
4.5 数据分析方法.....25
5 相关实体介绍.....26
6 法律声明.....27

1 机场服务评测

1.1 机场服务评测报告

机场服务评测报告为季度报告，我们将在每一新季度初期发布前一季度的报告。在第二季度机场服务评测报告中，我们完善了机场服务与设施的相关选项，力求使机场服务评测报告更全面具体，在机场服务与设施中新增三个调查项目分别为：机场 Wifi 上网服务满意度、抵达地机场推车充足程度、抵达地机场推车方便程度。

每次评测报告都将选出前一季度机场服务旅客综合评分最高的“最佳机场”，和机场交通、机场设施及服务、机场安检和机场商贸、不正常航班机场地面服务五项机场综合服务项目，每项服务项目旅客综合评分最高的“优秀机场”。

2013 年第二季度获得的民航服务问卷调查样本限定为：真实乘坐对应航空公司航班，对乘机前后机场服务项进行点评的旅客。总样本量为 39720 份，涵盖国内外共计 377 家机场。

为了确保分析有效，我们选取样本量足够（月均样本量>30 份）的 43 家中国大陆机场进行分析。作为出发地机场总有效样本量为 27851 份，作为目的地机场总有效样本量为 27483 份。43 家机场为：北京首都国际机场、成都双流国际机场、大连国际机场、福州长乐国际机场、广州白云国际机场、贵阳龙洞堡国际机场、上海虹桥国际机场、上海浦东国际机场、深圳宝安国际机场、哈尔滨太平国际机场、海口美兰国际机场、杭州萧山国际机场、济南遥墙国际机场、昆明长水国际机场、南京禄口国际机场、南宁吴圩国际机场、青岛流亭国际机场、三亚凤凰国际机场、厦门高崎国际机场、沈阳桃仙国际机场、天津滨海国际机场、乌鲁木齐地窝堡国际机场、武汉天河国际机场、西安咸阳国际机场、长春龙嘉国际机场、长沙黄花国际机场、郑州新郑国际机场、重庆江北国际机场、太原武宿国际机场、兰州中川机场、南昌昌北国际机场、呼和浩特白塔国际机场、宁波栎社国际机场、石家庄正定国际机场、北京南苑机场、丽江三义机场、银川河东机场、珠海金湾机场、苏南硕放国际机场、桂林两江国际机场、温州龙湾国际机场、西宁曹家堡机场、烟台莱山国际机场。

1.2 机场旅客满意度变化

2013 年第二季度对 43 家机场 5 项综合服务进行了评测，对比 2013 年一季度（一季度机场个数为 35 家）各机场旅客满意度变化可以看出： 二季度旅客对“不正常航班机场地面服务”普遍不满意，评测的 43 家机场中有 29 家机场旅客满意度指标为下降，平均降低 0.2 分。 详情如表 2。（因合肥新桥机场 5 月 29 日转场，本次报告数据不包括合肥新桥机场）。

表 1 2013 年二季度较 2013 年一季度各机场旅客满意度变化

2013 年二季度较 2013 年一季度各机场旅客满意度变化						
机场名称	机场交通	机场服务与设施	机场商贸	机场安检	不正常航班机场地面服务	机综合得分
上海虹桥国际机场	↑	↓	↓	↑	↓	↓
厦门高崎国际机场	↑	↓	↓	↑	↓	↓
上海浦东国际机场	↑	↓	↓	↓	↓	↓
重庆江北国际机场	↑	↓	↑	↓	↓	↓
成都双流国际机场	↑	↓	↓	↓	↑	↓
海口美兰国际机场	↑	↑	↑	↑	↓	↑
贵阳龙洞堡国际机场	↑	↑	↑	↑	↓	↑
杭州萧山国际机场	↓	↓	↓	↓	↓	↓
北京首都国际机场	↑	↓	↓	↓	↓	↓
大连国际机场	↑	↓	↑	↓	↓	↑
宁波栎社国际机场	↑	↑	↓	↑	↓	↑
福州长乐国际机场	↑	↓	↓	↓	↓	↓
长沙黄花国际机场	↑	↓	↑	↓	↓	↑
武汉天河国际机场	↑	↓	↓	↓	↑	↓
天津滨海国际机场	↑	↓	↓	↑	↓	↑
广州白云国际机场	↑	↓	↓	↓	↓	↓
西安咸阳国际机场	↑	↓	↓	↑	↓	↓
石家庄正定国际机场	↑	↑	↑	↓	↑	↑
南京禄口国际机场	↓	↓	↓	↓	↓	↓
昆明长水国际机场	↑	↑	↓	↑	↓	↑
南昌昌北国际机场	↑	↓	↓	↓	↓	↓
深圳宝安国际机场	↑	↓	↓	↓	↓	↓
青岛流亭国际机场	↑	↓	↓	↓	↓	↓
哈尔滨太平国际机场	↑	↑	↓	↑	↓	↑
呼和浩特白塔国际机场	↑	↓	↓	↓	↓	↓
三亚凤凰国际机场	↑	↑	↓	↑	↓	↑
太原武宿国际机场	↓	↓	↓	↓	↓	↓
郑州新郑国际机场	↑	↓	↑	↓	↓	↓
乌鲁木齐地窝堡国际机场	↑	↑	↑	↑	↑	↑
南宁吴圩国际机场	↑	↓	↑	↓	↑	↑
济南遥墙国际机场	↑	↓	↑	↓	↓	↓
长春龙嘉国际机场	↑	↓	↓	↑	↓	↓
沈阳桃仙国际机场	↑	↓	↓	↑	↓	↓
兰州中川机场	↑	↓	↓	↑	↓	↑
北京南苑机场	↑	↑	↑	↑	↑	↑

（备注：“↑”表示上升，“↓”表示下降，“→”表示没变化，满意度得分的取值原则是四舍五入保留小数点后 2 位数。）

表 2 2013 年二季度较 2013 年一季度各机场旅客满意度得分变化

2013 年二季度较 2013 年一季度各机场旅客满意度得分变化						
机场名称	机场交通	机场设施	机场商贸	机场安检	不正常航班机场地面服务	机综合得分
上海虹桥国际机场	0.04	-0.03	-0.11	0.06	-0.44	-0.04
厦门高崎国际机场	0.13	-0.08	-0.14	0.05	-0.18	-0.02
上海浦东国际机场	0.04	-0.07	-0.15	-0.02	-0.12	-0.05
重庆江北国际机场	0.11	-0.04	0.00	-0.03	-0.32	-0.01
成都双流国际机场	0.13	-0.08	-0.11	-0.02	0.00	-0.01
海口美兰国际机场	0.12	0.06	0.04	0.08	-0.01	0.07
贵阳龙洞堡国际机场	0.47	0.39	0.30	0.26	-0.35	0.29
杭州萧山国际机场	-0.03	-0.14	-0.11	-0.05	-0.34	-0.11
北京首都国际机场	0.07	-0.04	-0.10	0.00	-0.26	-0.04
大连国际机场	0.09	-0.03	0.10	-0.02	-0.37	0.00
宁波栎社国际机场	0.15	0.00	-0.04	0.06	-0.32	0.02
福州长乐国际机场	0.09	-0.06	-0.03	-0.02	-0.61	-0.06
长沙黄花国际机场	0.08	-0.08	0.07	-0.03	-0.02	0.01
武汉天河国际机场	0.02	-0.14	-0.06	-0.08	0.03	-0.05
天津滨海国际机场	0.12	-0.02	-0.10	0.13	-0.19	0.02
广州白云国际机场	0.04	-0.07	-0.14	-0.05	-0.30	-0.06
西安咸阳国际机场	0.09	-0.07	-0.09	0.05	-0.16	-0.01
石家庄正定国际机场	0.10	0.01	0.02	-0.07	0.16	0.04
南京禄口国际机场	-0.05	-0.07	-0.21	-0.08	-0.41	-0.12
昆明长水国际机场	0.20	0.05	-0.01	0.06	-0.02	0.07
南昌昌北国际机场	0.13	-0.19	-0.21	-0.18	-0.34	-0.13
深圳宝安国际机场	0.01	-0.14	-0.12	-0.01	-0.42	-0.09
青岛流亭国际机场	0.05	-0.19	-0.22	-0.12	-0.10	-0.10
哈尔滨太平国际机场	0.19	0.12	-0.05	0.15	-0.25	0.09
呼和浩特白塔国际机场	0.13	-0.09	-0.20	-0.14	-0.71	-0.13
三亚凤凰国际机场	0.13	0.09	-0.15	0.03	-0.20	0.02
太原武宿国际机场	-0.01	-0.17	-0.14	-0.05	-0.26	-0.10
郑州新郑国际机场	0.00	-0.10	0.01	-0.02	-0.06	-0.02
乌鲁木齐地窝堡国际机场	0.05	0.15	0.04	0.28	0.08	0.15
南宁吴圩国际机场	0.06	-0.02	0.10	-0.13	0.25	0.03
济南遥墙国际机场	0.02	-0.12	0.11	-0.16	-0.08	-0.04
长春龙嘉国际机场	0.07	-0.02	-0.05	0.05	-0.31	-0.01
沈阳桃仙国际机场	0.16	-0.02	-0.27	0.03	-0.24	-0.03
兰州中川机场	0.07	0.00	-0.06	0.24	-0.35	0.04
北京南苑机场	0.01	0.18	0.07	0.28	0.28	0.17
平均增减	0.09	-0.03	-0.06	0.01	-0.20	-0.01

1.3 机场服务评测详细分析

1.3.1 综合评测结果

2013 年第二季度机场服务旅客综合评测结果（按得分高低排名）如下：

2013 年第二季度机场服务“最佳机场”排行榜：

1. 上海虹桥国际机场
2. 厦门高崎国际机场
3. 上海浦东国际机场
4. 重庆江北国际机场
5. 成都双流国际机场

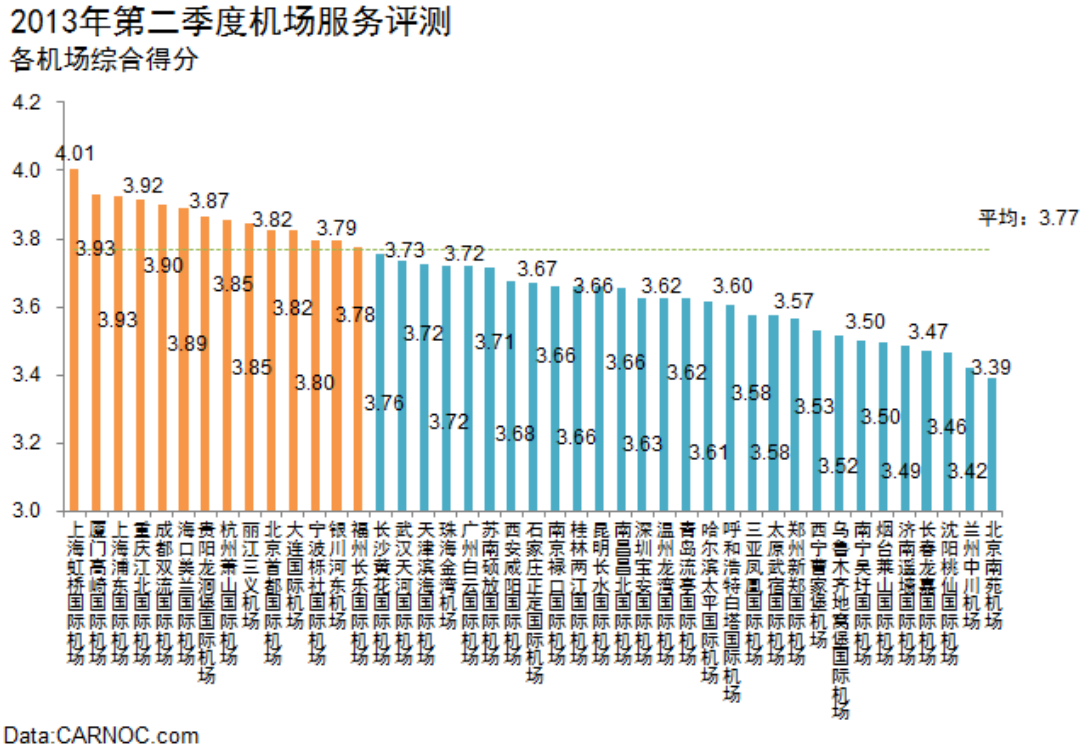

图 1 各机场综合得分

1.3.2 机场交通

机场交通评测包括：⑴出发机场：市区到机场交通便利程度、停车场收费合理程度、停车场停车位充足程度、停车场信息标识醒目性；⑵抵达机场：出租车候车时间满意度、公共交通发车频率满意度、公共交通末班车时间满意度，7 个关键评测参数。综合上述 7 个关键评测参数得出机场交通“优秀机场”：

1. 上海虹桥国际机场
2. 重庆江北国际机场
3. 成都双流国际机场
4. 上海浦东国际机场
5. 宁波栎社国际机场

其中：

- 市区到机场交通便利程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 停车场收费合理程度最佳机场——丽江三义机场
- 停车场停车位充足程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 停车场信息标识醒目性最佳机场——上海浦东国际机场
- 出租车候车时间满意度最佳机场——成都双流国际机场
- 公共交通发车频率满意度最佳机场——重庆江北国际机场
- 公共交通末班车时间满意度最佳机场——成都双流国际机场

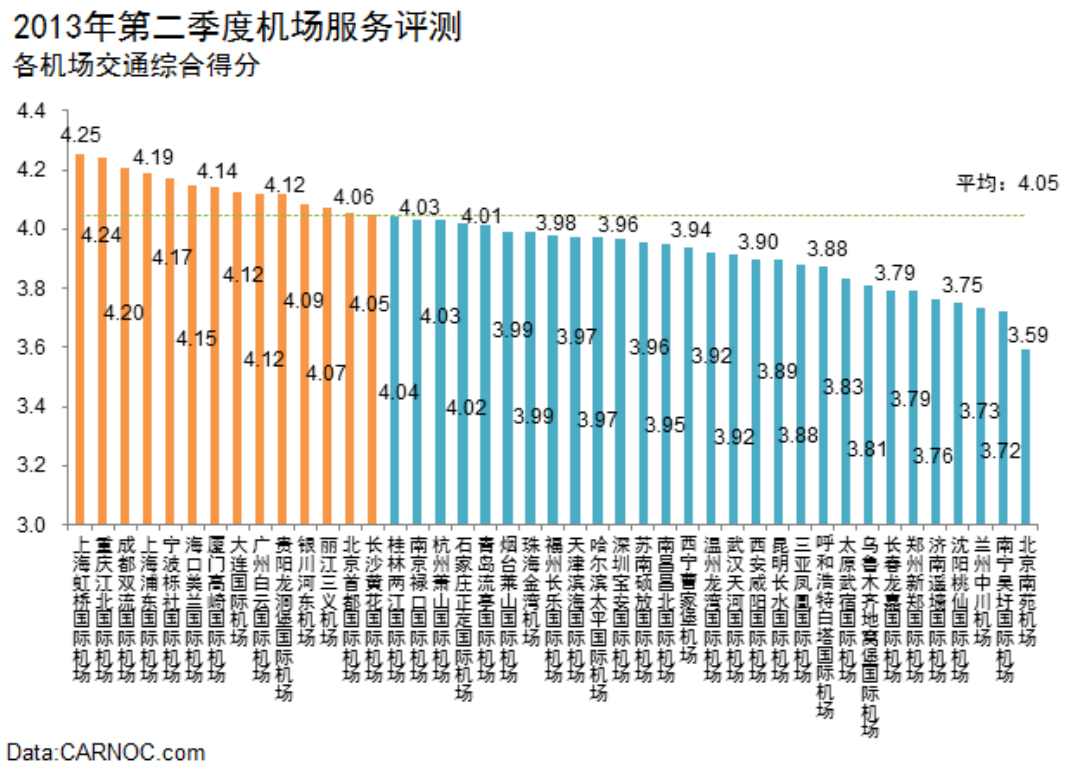

图 2 各机场交通综合得分

1.3.3 机场服务与设施

机场设施与旅客服务评测包括：行李推车充足程度、机场指示牌的醒目性、机场环境卫生状况满意度、航班信息通告满意程度、卫生间满意程度、免费饮水机位置分布便利程度、电源插座数量充足程度、机场人员服务满意程度、自助值机等候时间、自助值机设备完好程度、Wifi上网服务满意度、抵达地机场行李推车充足程度、抵达地机场行李推车方便程度，13个关键评测参数。综合上述13个关键评测参数得出机场设施及旅客服务“优秀机场”：

1. 上海虹桥国际机场
2. 上海浦东国际机场
3. 北京首都国际机场
4. 成都双流国际机场
5. 杭州萧山国际机场

其中：

- 行李推车充足程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 机场指示牌的醒目性最佳机场——上海虹桥国际机场
- 机场环境卫生状况满意度最佳机场——北京首都国际机场
- 航班信息通告满意程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 卫生间满意程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 免费饮水机位置分布便利程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 电源插座数量充足程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 机场人员服务满意程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 自助值机等候时间最佳机场——上海虹桥国际机场
- Wifi上网服务满意度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 抵达地机场行李推车充足程度最佳机场——上海浦东国际机场
- 抵达地机场行李推车方便程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 自助值机设备完好程度最佳机场——上海虹桥国际机场

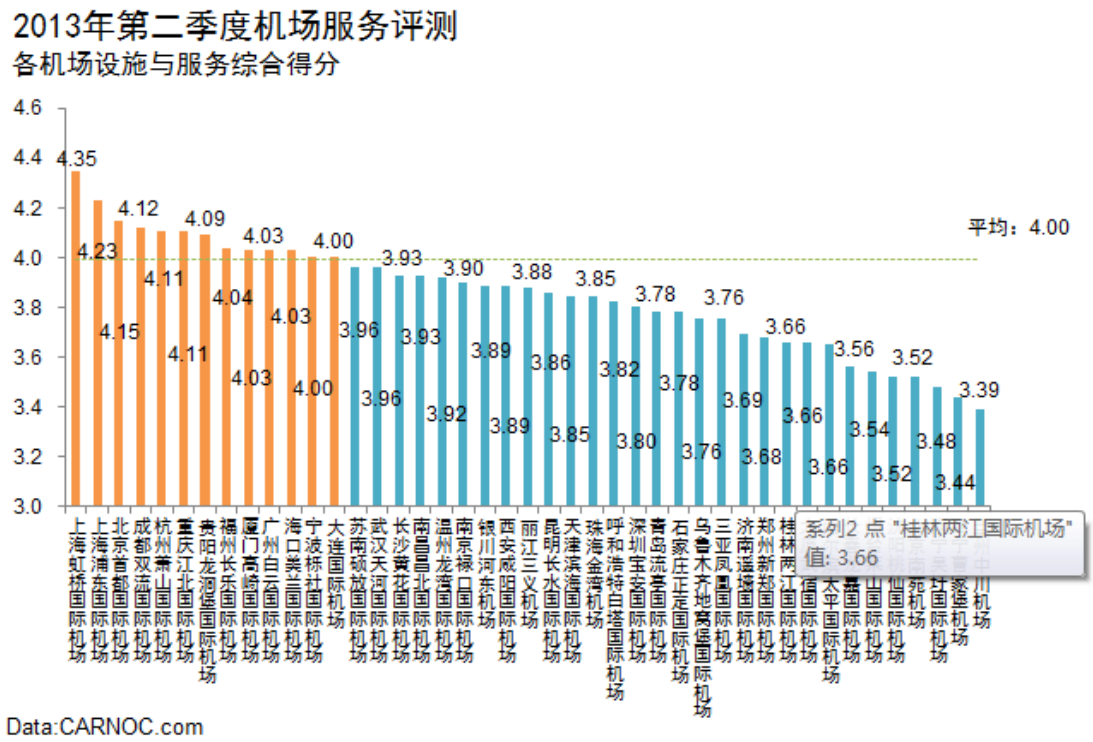

图 3 各机场服务与设施综合得分

1.3.4 机场安检

机场安检评测包括：安全检查的轮候时间、安全检查人员的服务态度、机器/手工人身检查时的友好程度，3个关键评测参数。综合上述3个关键评测参数得出机场安检：“优秀机场”：

1. 厦门高崎国际机场
2. 上海虹桥国际机场
3. 上海浦东国际机场
4. 丽江三义机场
5. 福州长乐国际机场

其中：

- 安全检查的轮候时间最佳机场——厦门高崎国际机场
- 安全检查人员的服务态度最佳机场——厦门高崎国际机场
- 机器/手工人身检查时的友好程度最佳机场——厦门高崎国际机场

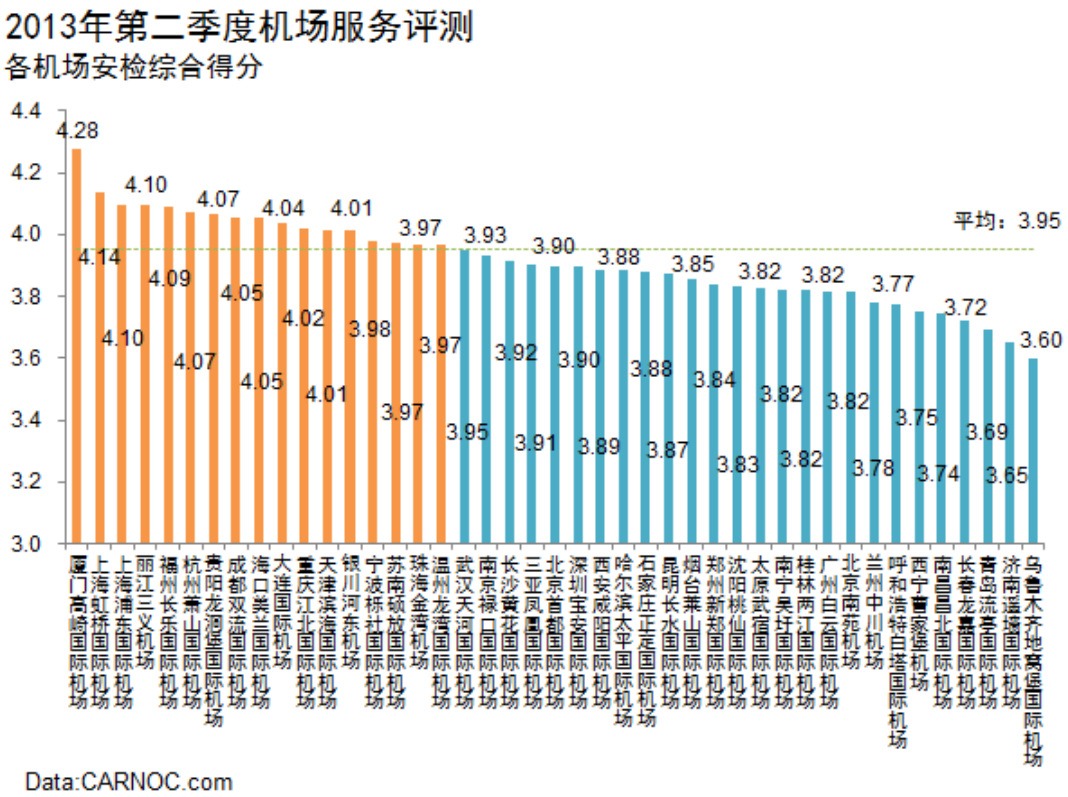

图 4　各机场安检综合得分

1.3.5 机场商贸

机场商贸评测包括：商品价格、餐饮价格、商品丰富程度、城市文化特色满意度，4个关键评测参数。综合上述4个关键评测参数得出机场商贸“优秀机场”：

1. 上海虹桥国际机场
2. 贵阳龙洞堡国际机场
3. 重庆江北国际机场
4. 厦门高崎国际机场
5. 海口美兰国际机场

其中：

- 商品价格最佳机场——贵阳龙洞堡国际机场
- 餐饮价格最佳机场——上海虹桥国际机场
- 商品丰富程度最佳机场——上海虹桥国际机场
- 城市文化特色满意度最佳机场——厦门高崎国际机场

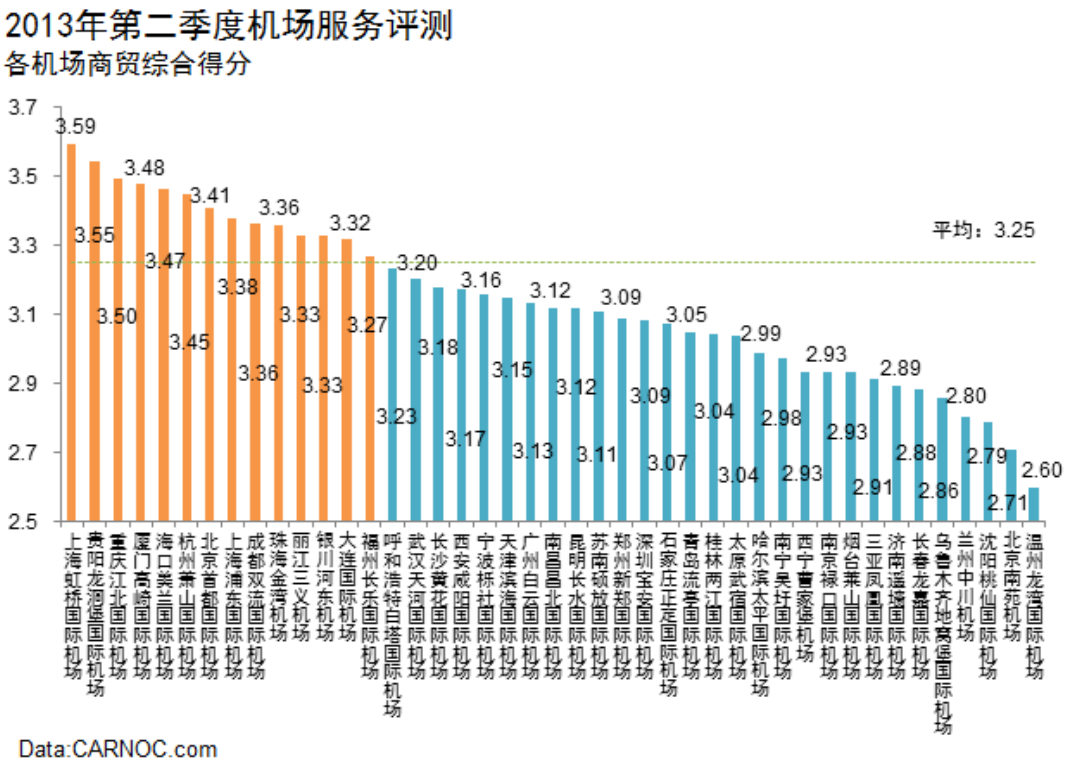

图 5　各机场商贸综合得分

1.3.6 不正常航班机场地面服务

不正常航班机场地面服务评测包括：不正常航班机场信息通报、不正常航班机场对旅客情绪安抚水平、不正常航班机场餐饮服务、不正常航班机场休息条件，4个关键评测参数。综合上述4个关键评测参数得出不正常航班机场地面服务“优秀机场”：

1. 丽江三义机场
2. 桂林两江国际机场
3. 温州龙湾国际机场
4. 长沙黄花国际机场
5. 海口美兰国际机场

其中：

- 不正常航班机场信息通报最佳机场——丽江三义际机场
- 不正常航班机场对旅客情绪安抚水平最佳机场——桂林两江国际机场
- 不正常航班机场餐饮服务最佳机场——桂林两江国际机场
- 不正常航班机场休息条件最佳机场——丽江三义机场

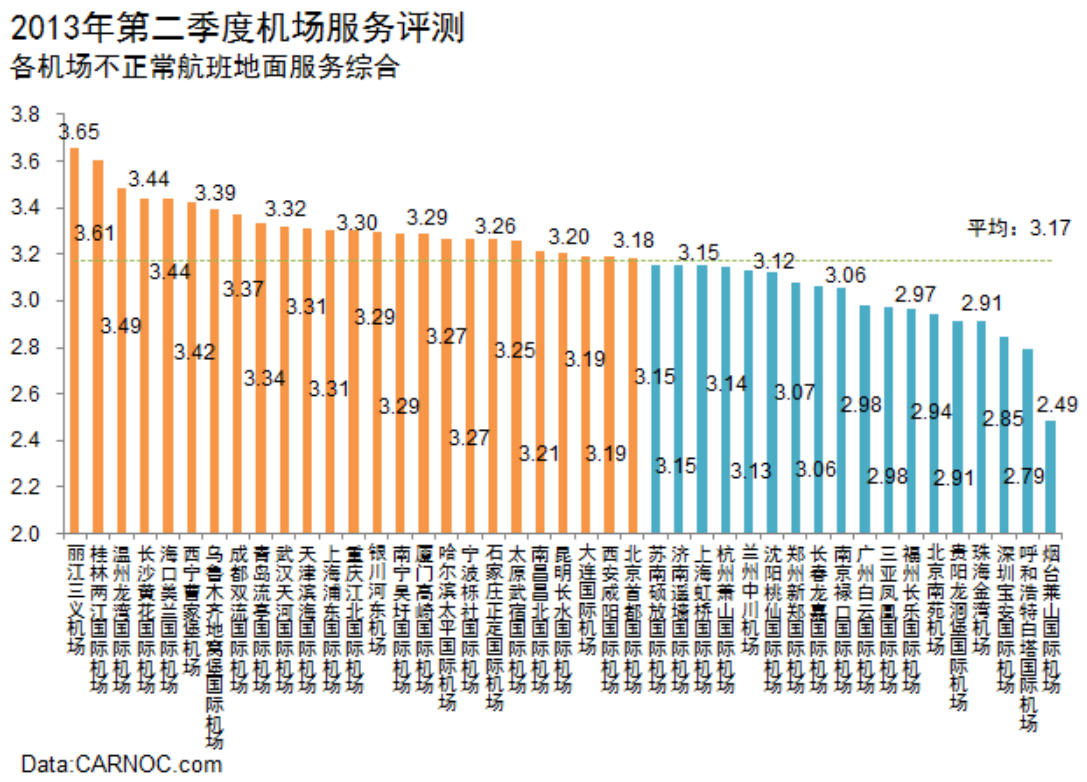

图 6 各机场不正常航班地面服务综合

2 详细数据

综上所述，各机场一级参数得分明细如表 1

表 3　2013 年第二季度机场服务评测各机场得分明细

2013 年第二季度机场服务评测各机场得分明细						
机场名称	机场交通	机场设施	机场商贸	机场安检	不正常航班机场地面服务	机场综合得分
上海虹桥国际机场	4.25	4.35	3.59	4.14	3.15	4.01
厦门高崎国际机场	4.14	4.03	3.48	4.28	3.29	3.93
上海浦东国际机场	4.19	4.23	3.38	4.10	3.31	3.93
重庆江北国际机场	4.24	4.11	3.50	4.02	3.30	3.92
成都双流国际机场	4.20	4.12	3.36	4.05	3.37	3.90
海口美兰国际机场	4.15	4.03	3.47	4.05	3.44	3.89
贵阳龙洞堡国际机场	4.12	4.09	3.55	4.07	2.91	3.87
杭州萧山国际机场	4.03	4.11	3.45	4.07	3.14	3.85
丽江三义机场	4.07	3.88	3.33	4.10	3.65	3.85
北京首都国际机场	4.06	4.15	3.41	3.90	3.18	3.82
大连国际机场	4.12	4.00	3.32	4.04	3.19	3.82
宁波栎社国际机场	4.17	4.00	3.16	3.98	3.27	3.80
银川河东机场	4.09	3.89	3.33	4.01	3.29	3.79
福州长乐国际机场	3.98	4.04	3.27	4.09	2.97	3.78
长沙黄花国际机场	4.05	3.93	3.18	3.92	3.44	3.76
武汉天河国际机场	3.92	3.96	3.20	3.95	3.32	3.73
天津滨海国际机场	3.97	3.85	3.15	4.01	3.31	3.72
珠海金湾机场	3.99	3.85	3.36	3.97	2.91	3.72
广州白云国际机场	4.12	4.03	3.13	3.82	2.98	3.72
苏南硕放国际机场	3.96	3.96	3.11	3.97	3.15	3.71
西安咸阳国际机场	3.90	3.89	3.17	3.89	3.19	3.68
石家庄正定国际机场	4.02	3.78	3.07	3.88	3.26	3.67
南京禄口国际机场	4.03	3.90	2.93	3.93	3.06	3.66
桂林两江国际机场	4.04	3.66	3.04	3.82	3.61	3.66
昆明长水国际机场	3.89	3.86	3.12	3.87	3.20	3.66
南昌昌北国际机场	3.95	3.93	3.12	3.74	3.21	3.66
深圳宝安国际机场	3.96	3.80	3.09	3.90	2.85	3.63
温州龙湾国际机场	3.92	3.92	2.60	3.97	3.49	3.62
青岛流亭国际机场	4.01	3.78	3.05	3.69	3.34	3.62
哈尔滨太平国际机场	3.97	3.66	2.99	3.88	3.27	3.61
呼和浩特白塔国际机场	3.88	3.82	3.23	3.77	2.79	3.60
三亚凤凰国际机场	3.88	3.76	2.91	3.91	2.98	3.58
太原武宿国际机场	3.83	3.66	3.04	3.82	3.25	3.58
郑州新郑国际机场	3.79	3.68	3.09	3.84	3.07	3.57
西宁曹家堡机场	3.94	3.44	2.93	3.75	3.42	3.53
乌鲁木齐地窝堡国际机场	3.81	3.76	2.86	3.60	3.39	3.52
南宁吴圩国际机场	3.72	3.48	2.98	3.82	3.29	3.50
烟台莱山国际机场	3.99	3.54	2.93	3.85	2.49	3.50
济南遥墙国际机场	3.76	3.69	2.89	3.65	3.15	3.49
长春龙嘉国际机场	3.79	3.56	2.88	3.72	3.06	3.47
沈阳桃仙国际机场	3.75	3.52	2.79	3.83	3.12	3.46
兰州中川机场	3.73	3.39	2.80	3.78	3.13	3.42
北京南苑机场	3.59	3.52	2.71	3.82	2.94	3.39
平均	4.05	4.00	3.25	3.95	3.17	3.77

3 结语

这个调查结果来自持续的真实乘机旅客评测。不是来自专家，也不是来自临时组织的调查分析。可以代表旅客眼中中国民航服务的真实水平！

民航资源网会定期的发布中国民航旅客服务评测报告，期待对中国民航服务的提升有所帮助。

同时民航资源网的民航旅客服务评测网（Civil Aviation Passenger Service Evaluation, CAPSE）可以帮助民航实体实时获取旅客的意见或建议，同时可直接与旅客建立起联系，确保第一时间与旅客实现服务交互。

民航旅客服务评测网址： www.CAPSE.com.cn

4 调查方法及详细数据

4.1 评测背景

长期以来，中国民航旅客服务一直缺乏一个真实、客观的第三方评测，尤其是来自旅客的真实的服务评价。

2012 年 5 月开始，民航资源网利用移动互联网技术，在确保参与旅客乘机真实性的前提下，以调查问卷的形式，对旅客关心的民航服务问题进行问卷调查，所有调查问卷都经由“飞常准”手机客户端提交，再通过科学分析，最终产生《民航旅客服务评测报告》。

《民航旅客服务评测报告》包含：航空公司服务评测报告、机场服务评测报告、国外航空公司和机场服务评测报告等。这些报告会陆续推出。

民航旅客服务评测报告的要点：

1) 这是一份“真实”的报告——为确保航班真实性及问卷调查的有效性，参与调查的旅客需要：用手机号注册；上传登机牌确保真实飞行；并通过人工审核确保登机牌真实有效；而后填写调查问卷。

2) 这是关于“感受”的报告——民航旅客服务评测报告是一份关于旅客“真实”体验民航服务后的“感受”报告。

3) “最佳”的定义——旅客对服务的感受良好，认为物有所值。

任何企业只要提供服务，旅客就有对服务体验的“感受”。所以，民航旅客服务评测报告评判标准的设立：与企业的规模无关，与企业的运输量及吞吐量无关，与企业所标定的服务等级无关，与企业的销售价位无关，仅仅取决于旅客对服务体验“感受”的好坏。

在民航旅客服务评测报告中旅客满意度最佳的定义是：旅客觉得所体验的服务与感受“物有所值”。

4.2 评测方法介绍

移动互联网技术的兴起让民航与旅客直接沟通成为可能，并且可以通过 3G 技术、SNS、地理位置、照片拍摄、条形码识别等技术确保参与调查用户的真实性。

打分方式：问卷调查是通过旅客打分的形式，对于每个调查指标设立 5 个等级：5、4、3、2、1，分别代表旅客对机场服务由高到低满意度的标准。比如："机场环境卫生状况满意度"选项，"5"代表"非常满意"，"4"代表"较满意"，"3"代表"一般"，"2"代表"较不满意"，"1"代表"非常不满意"。综合评分为各调查指标有效得分的加权平均，即对各调查项目分别按旅客投票的综合频率来赋其权重。综合评分为各调查项目打分结果的汇总综合，具体计算方法是：

综合得分=Σ调查项目有效均值×权重。

投票人身份真实性保证：为确保航班真实性及问卷调查的有效性，参与调查的旅客需要：用手机号注册；上传登机牌确保真实飞行；并通过人工审核确保登机牌真实有效；而后填写调查问卷。

机场关键参数选择：机场服务我们选取了 31 个关键参数做满意度调查和分析，每次评测报告都将选出前一季度机场服务旅客综合评分最高的最佳机场，并针对机场交通、机场设施及服务、机场商贸、机场安检、不正常航班机场地面服务五个一级参数代表的服务领域单独给出优秀机场。

4.3 问卷内容

作为出发地机场调查项目

1、市区到机场交通便利程度

①非常不便②较不便③一般④较便利⑤非常便利

2、停车场收费合理程度

①非常不合理②较不合理③一般④较合理⑤非常合理

3、停车场停车位充足程度

①非常少②较少③一般④较充足⑤非常充足

4、停车场信息标识醒目性

①非常不醒目②较不醒目③一般④较醒目⑤非常醒目

5、行李推车充足程度

①非常少②较少③一般④较充足⑤非常充足

6、机场指示牌的醒目性

①非常不醒目②较不醒目③一般④较醒目⑤非常醒目

7、机场环境卫生状况满意度

①非常不满意②较不满意③一般④较满意⑤非常满意

8、航班信息通告满意程度

①非常不满意②较不满意③一般④较满意⑤非常满意

9、卫生间满意程度

①非常不满意②较不满意③一般④较满意⑤非常满意

10、 免费饮水机位置分布便利程度

①非常不便利②较不便利③一般④较便利⑤非常便利

11、 电源插座数量充足程度

①非常匮乏②较匮乏③一般④较充足⑤非常充足

12、 机场人员服务满意程度

①非常不满意②较不满意③一般④较满意⑤非常满意

13、 安全检查的轮候时间

①非常长②较长③一般④较短⑤非常短

14、 自助值机等候时间

①非常长②较长③一般④较短⑤非常短

15、 自助值机设备完好程度

①非常破旧②较破旧③一般④较完好⑤非常完好

16、 安全检查人员的服务态度

①非常差②较差③一般④较好⑤非常好

17、 机器/手工人身检查时的友好程度

①非常恶劣②较恶劣③一般④较友好⑤非常友好

18、 商品价格

①非常昂贵②较昂贵③一般④较合理⑤非常合理

19、 餐饮价格

①非常昂贵②较昂贵③一般④较合理⑤非常合理

20、 商品丰富程度

①非常匮乏②较匮乏③一般④较丰富⑤非常丰富

21、 城市文化特色满意度

①无②不满意③一般④较满意⑤非常满意

作为目的地机场调查项目

1、 出租车候车时间满意度

①非常不满意②较不满意③一般④较满意⑤非常满意

2、 公共交通发车频率满意度

①非常不满意②较不满意③一般④较满意⑤非常满意

3、 公共交通末班车时间满意度

① 非常不满意②较不满意③一般④较满意⑤非常满意

4、 抵达地机场行李推车充足程度

① 非常少②较少③一般④较充足⑤非常充足

5、 抵达地机场行李推车方便程度

① 非常不便②较不便③一般④较便利⑤非常便利

不正常航班机场地面服务调查项目

1、 信息通报的满意程度

①无②不满意③一般④较满意⑤非常满意

2、 对旅客情绪安抚水平满意度

①无②不满意③一般④较满意⑤非常满意

3、 餐饮服务满意度

①无②不满意③一般④较满意⑤非常满意

4、 休息条件满意度

①无②不满意③一般④较满意⑤非常满意

4.4 调查对象

参与本次调查的对象均为实际乘坐当次航班的旅客。所有调查问卷都由真实乘坐航班的旅客通过“飞常准”客户端提交，后台通过人工+系统自动的方式核实，确保旅客实际乘坐其点评的航空公司航班。

a) 真实性确认：为确保航班真实性及问卷调查的有效性，旅客需要用手机号注册。上传登机牌确保真实飞行，并通过人工审核、数据库判断确保登机牌真实有效后才允许参与调查。登机牌与航班号统一，姓名与旅客登记姓名统一，填写调查问卷与航班号、机场完全统一，投票地址加密保证不被恶意填写。

b) 样本量：通过“飞常准”客户端提交的 2013 年第二季度民航服务问卷关于机场的调查总样本量为 39720 份，有效的分析需要足够的样本量做后盾，在统计学中样本量超 30 的都属于大样本系列，本着公平公正的原则，确保分析结果的有效性，我们选取月平均样本量超 30 份的机场进行分析，共有 43 家机场，作为出发地机场总有效样本量为 27851 份，作为目的地机场总有效样本量为 27483 份。

c) 评测人乘机次数统计：：2013 年第二季度参与机场服务评测的旅客“飞常准”所记录的年均乘坐航班次数平均为 27 次，年均乘坐次数分布如图所示。

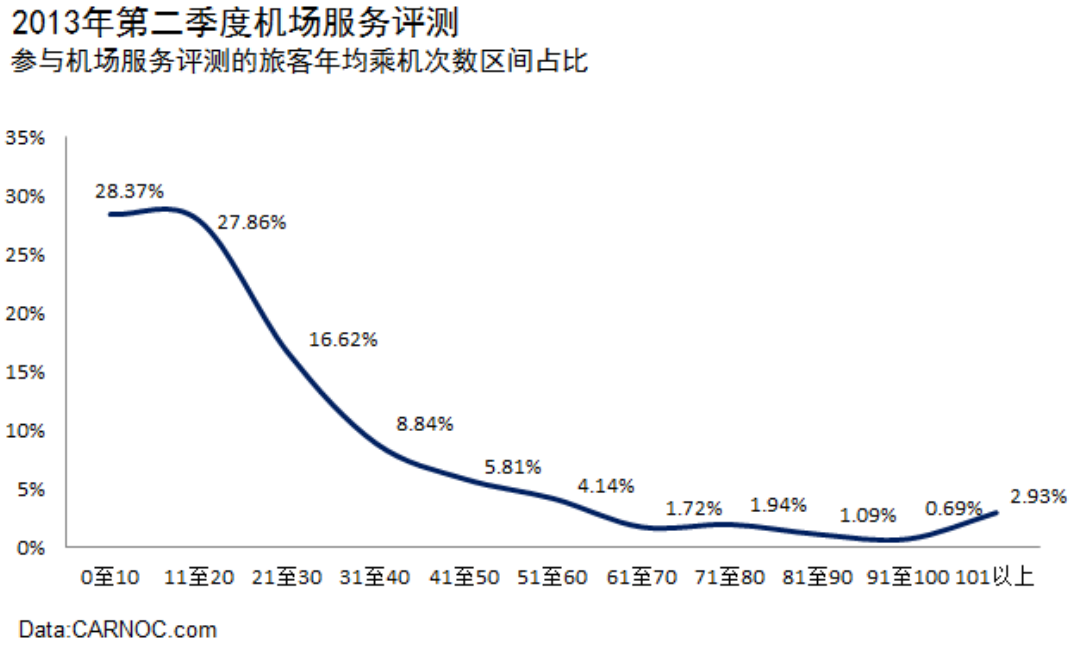

图 7 民航服务评测参与旅客年均乘坐飞机次数分布

4.5 数据分析方法

- 整理数据；
- 使用 SPSS16.0 高级统计软件进行统计分析；
- 使用频数分析、交叉分析、加权求和、均值分析等对数据进行统计分析。

5 相关实体介绍

民航资源网

航联传播旗下的民航资源网是自 1999 年起持续访问量最大的民航门户站点。平均 6 个中国民航人中就有一个在使用民航资源网的资源。民航资源网拥有遍布民航各方面人才的顾问团队，与民航实体、媒体、民航专家保持着良好的关系。

飞友科技

飞友科技是一家专业从事航班准点分析的科技公司，其核心产品："飞常准"通过客户端、网站的形式为旅客提供航班历史准点率、当日准点率分析服务。飞友科技还为航空公司、旅行分销商、银行、保险公司等提供航班动态数据及分析服务。

飞常准

"飞常准"客户端，截止 2013 年 6 月 30 日拥有：820 万装机量，200 万注册用户，超过 300 万的月活用户。是拥有最大民航旅客用户数量的中文专业航班跟踪软件。

6 法律声明

本数据统计分析报告的著作权归属民航资源网所有。在报告中所有的文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。

使用者用于个人学习、研究或欣赏，以及其他非商业性或非盈利性用途，须标明出处，同时应遵守著作权法及其他相关法律的规定，不得侵犯相关权利人的合法权利。

使用者用于商业性或盈利性用途，须征得著作权人即民航资源网的书面许可，并支付报酬。

使用者引用本报告中的相关数据及其他内容的行为所产生的法律后果由引用人承担，与著作权人无关。