

# 2016 年民航春运服务评估报告及服务提升措施

为落实民航局“真情服务”底线要求，根据关于做好春运航空运输服务工作通知精神，民航局委托消费者事务中心，以第三方评价的形式开展了 2016 年民航春运服务调查与评估工作，评估报告客观反映了民航春运服务现状以及存在的问题。

## 一、调查与评估情况

民航局消费者事务中心自 2 月 1 日至 29 日期间，赴北京、上海、广州、成都、沈阳、西安、乌鲁木齐等七个城市的八个机场，开展了 2016 年民航春运服务调查与评估工作。评估工作采取问卷调查的形式，通过随机抽样，由旅客结合自身体验填写问卷，对民航春运服务进行评价。为切实反映相关单位在春运期间的服务状况，消费者事务中心设计了两种问卷，即《春运期间航空公司、机场运输服务调查问卷》（含售票、地面和空中服务）和《网络售票平台售票服务调查问卷》。两类问卷共计发放 8000 份，回收 7901 份，问卷回收有效率为 98.8%，涵盖了 33 家航空公司的 1078 个国际和国内航班。

## 二、民航春运服务总体状况及存在问题

### （一）基本情况

调查结果显示，绝大多数旅客对民航春运期间的服务工作表示认可。45.07%的旅客对春运期间民航服务工作表示非常满意，36.59%旅客的表示比较满意，16.27%旅客表示基本满意。较不满意和很不满意的旅客占比不足3%，旅客总体满意度为84.89分。

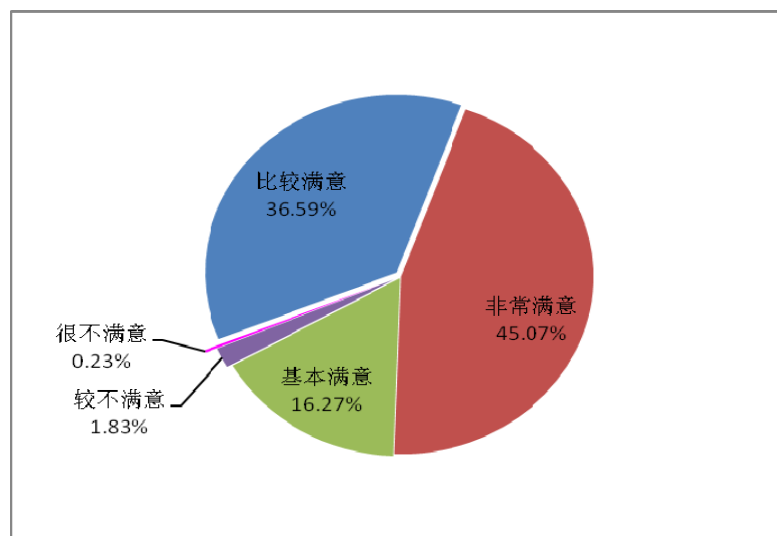


图1 春运期间民航服务工作总体满意程度

## （二）子项情况

1、关于航班正常。调查表明，春运期间绝大部分旅客对一直成为社会关注焦点的航班正常工作予以认可。39%的旅客对航班准点情况非常满意，36.68%的旅客比较满意，19.70%的旅客基本满意，较不满意和很不满意的旅客总数不足5%，旅客总体满意度为81.85分。

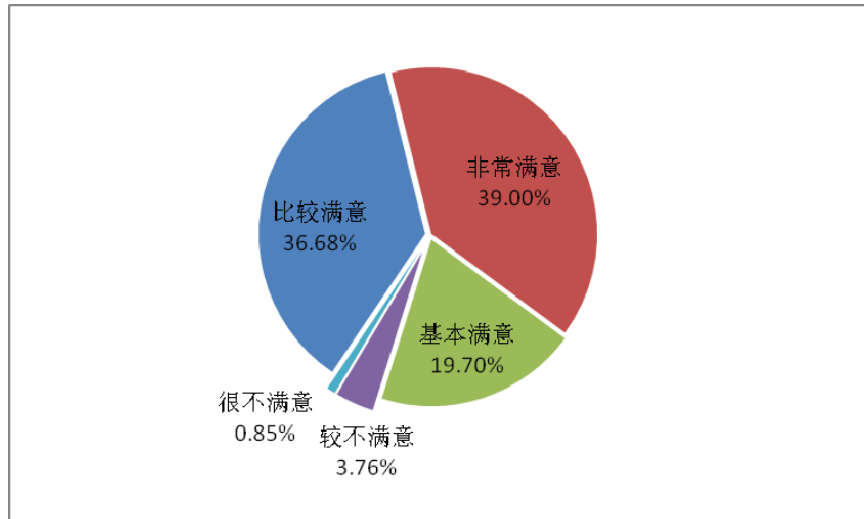


图 2 春运期间航班准点情况满意程度

2、关于运输基本流程。针对票务服务、地面服务、空中服务和投诉受理等四个重点环节，旅客满意度分别为 83.75、85.17、83.55 和 83.1 分。调查表明，地面服务环节的旅客满意度最高，投诉受理环节满意度最低。

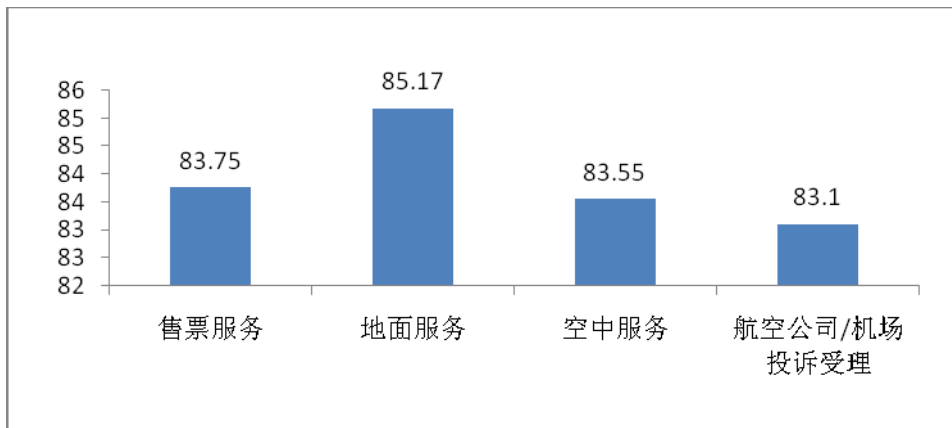


图 3 运输基本流程各项服务得分

3、关于两舱（头等舱、公务舱）与经济舱服务差异。调查结果显示，两舱旅客对春运期间民航服务工作的总体满意度、分（子）项满意度全面高于经济舱旅客，特别是在投诉受理环节，两舱旅客的满意度高于经济舱旅客 6.08 分。调查表明，航空公司普遍重视两舱旅客服务，但对经济舱旅客的

服务尚有较大改进空间。

表 1 两舱和经济舱旅客满意度得分对比

项目	两舱得分	经济舱得分	两舱与经济舱分差
总体满意程度	86.12	84.71	1.41
航班准点满意程度	85.53	81.44	4.09
售票服务	85.84	83.41	2.43
地面服务	87.97	84.83	3.14
空中服务	85.84	83.24	2.60
投诉受理	88.41	82.33	6.08

4、关于网络售票平台服务。本次调查涵盖了携程网、去哪儿网、途牛网、阿里旅行、同程旅游等主要网络平台。旅客对其服务的总体满意度仅为 74.26 分，与航空公司售票服务评价得分差距明显。

表 2 航空公司官网与网络销售平台可比服务项目满意度得分对比

项目	航空公司官网	网络销售平台	满意度分差
官网票价及客票使用限制条件	84.36	72.06	12.30
官网支付便捷性	85.99	80.58	5.41
航班变更信息告知	83.11	70.89	12.22
退改签方便性	82.1	69.70	12.40

旅客针对网络销售平台在线支付、网站可信度、航班信息告知、订票及相关信息、客服人员服务，以及客票变更等六个服务子项的满意度评价依次为 80.58、78.06、74.67、73.98、73.56 和 68 分。网络销售平台在线支付的便捷性得到了旅客认可，满意度为 80.58 分，而排名最后的客票变更服务仅为 68 分。

调查表明，机票退改签收费和退改签便捷性仍然是网络销售平台服务的主要短板，严重影响消费者的消费体验。

表 3 网络销售平台各项服务得分

调查项目	得分
在线支付	80.58
网站可信度	78.06
航班信息告知	74.67
订票及相关信息	73.98
客服人员服务	73.56
客票变更服务	68.00

### 三、后续工作措施

针对此次调查与评估工作中反映出的春运期间民航服务存在的主要问题，结合民航局“2016年民航服务质量提升”专项行动的工作部署，运输司将重点做好以下工作：

（一）关于旅客投诉处理。一是抓紧修订《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》，进一步规范旅客投诉处置程序，明确民航行政机关对投诉事件的调查和调解职责，确立与法律救济渠道有效衔接的制度设计等，为做好消费者投诉处理工作提供法规依据；二是在专项行动期间，督促航空公司、机场以及航空运输协会，重视旅客投诉工作，在确保人力资源、设施设备投入的同时，加强人员培训、提升现场处置能力，立足“办小、办早、办了”，接到投诉后不推诿、不激化、不盲目上交，力争做到在第一时间、第一现场、第一界面处理旅客投诉；三是把旅客投诉作为外部监督手段，有效改进航空公司、机场的服务内容、服务流程、服务标准，

以此提升服务质量。

（二）关于全面提升服务。为缩小经济舱旅客与两舱旅客的服务差距，建议专项行动期间，推广厦航“以诚为本、以客为尊”的服务理念和“六勤、五心、四美、三不怕”的先进经验，坚持真心、真诚、真情地服务每一位旅客，让所有旅客都能从航空公司的服务中体会到“人民航空为人民”的宗旨，全面提升旅客满意度。

（三）关于规范网络售票服务。在专项行动期间，集中改进“售票服务”短板，形成旅客投诉外部监督、中航协行业自律、舆论媒体社会监督以及政府部门行政监管等合力，重点加强对网络销售平台机票退改签等服务的监管，严格查处机票销售领域的违法行为，加大对销售代理人的治理力度，切实发挥惩戒作用，净化网络售票服务环境。

（四）关于建立民航运输服务质量评价体系。结合此次调查与评估工作成果，在改进以旅客体验调查为主的主观评价方法的同时，细化、完善客观评价指标体系，建立“民航服务指数”，力争全面、客观反映民航服务质量状况和改进提升趋势。