

2023/Q4



航空公司服务测评报告

Airlines Service Evaluation Report

 CAPSE

CONTENTS

目录

- 1 服务测评报告概况
- 2 内地全服务航空公司服务测评
- 3 内地差异化服务航空公司服务测评
- 4 内地全服务航空公司分规模服务测评
- 5 测评简介



01.

服务测评报告概况





CAPSE航司测评指标：9项一级指标，20项二级指标

一级指标	二级指标	一级指标	二级指标
客服与票务	购票及支付流程	值机与离港	值机服务
	客票信息告知		登机体验
	客服服务		登机服务
	退改签服务		下机服务
空乘服务	空乘服务	行李服务	办理行李托运
机上餐饮	机上餐饮		在行李转盘等待提取行李的时间
机上广播	机上广播		行李状态完好
机上娱乐	机上娱乐		延误信息提醒及时性
客舱设施与环境	客舱设施与环境	航班不正常保障	延误信息提醒准确可靠性
			延误后的服务及安排
			航班正常性

测评指标变更说明

/ 2023年度CAPSE测评指标变更说明 /

CAPSE以旅客需求为中心，以“数据+管理”模式为导向，以年度为周期调整优化测评指标，具体如下：

- 删除“购买逾重行李”指标，“在行李转盘等待行李的时间”更新为“在行李转盘等待提取行李的时间”；
- 机票退改签告知”、“机票行李运输规定明确告知”、“餐食信息明确告知”3项指标合并为“客票信息告知”；
- “延误服务”与“延误安排”合并为“延误后的服务及安排”；
- 新增“廊桥登机”，与“登机摆渡车”合并成“登机服务”，新增“廊桥下机”，与“到达机场摆渡车下机服务”合并成“下机服务”；
- “空乘人员服务态度”、“空乘人员仪容仪表”、“空乘人员服务专业性”、“空乘人员应变能力”4项指标简化为“空乘服务”；
- “机上广播音量与发音”、“机上广播词内容”、“机上广播频次”3项指标简化为“机上广播”；
- “机上餐食”、“机上饮品”2项指标简化为“机上餐饮”；
- “客舱设施”、“机上座椅”、“机上卫生间”3项指标简化为“客舱设施与环境”；
- “机上娱乐设施种类”、“机上娱乐内容”2项指标简化为“机上娱乐”。



服务测评报告概况

2023Q4CAPSE选取32家内地航空公司公布旅客满意度，其中包含20家内地全服务航空公司，12家内地差异化服务航空公司，有效样本量271950份。

特别说明：CAPSE 2023Q4国际及港澳台全服务及差异化航司样本量未达到测评标准，故2023Q4航司服务测评报告暂不提供国际及港澳台全服务及差异化航司测评得分。

20家内地全服务航空公司：中国南方航空、中国东方航空、中国国际航空、海南航空、深圳航空、四川航空、厦门航空、山东航空、吉祥航空、上海航空、成都航空、长龙航空、华夏航空、西藏航空、青岛航空、昆明航空、河北航空、苏南瑞丽航空、东海航空、奥凯航空。

12家内地差异化服务航空公司：春秋航空、天津航空、首都航空、中国联合航空、祥鹏航空、西部航空、九元航空、北部湾航空、乌鲁木齐航空、福州航空、金鹏航空、长安航空。

CAPSE旅客满意度测评季度报告根据旅客关心点对机场及航司的影响，结合旅客主观体验数据、航企客观数据以及专业测评对民航服务实体进行全面分析。



02.

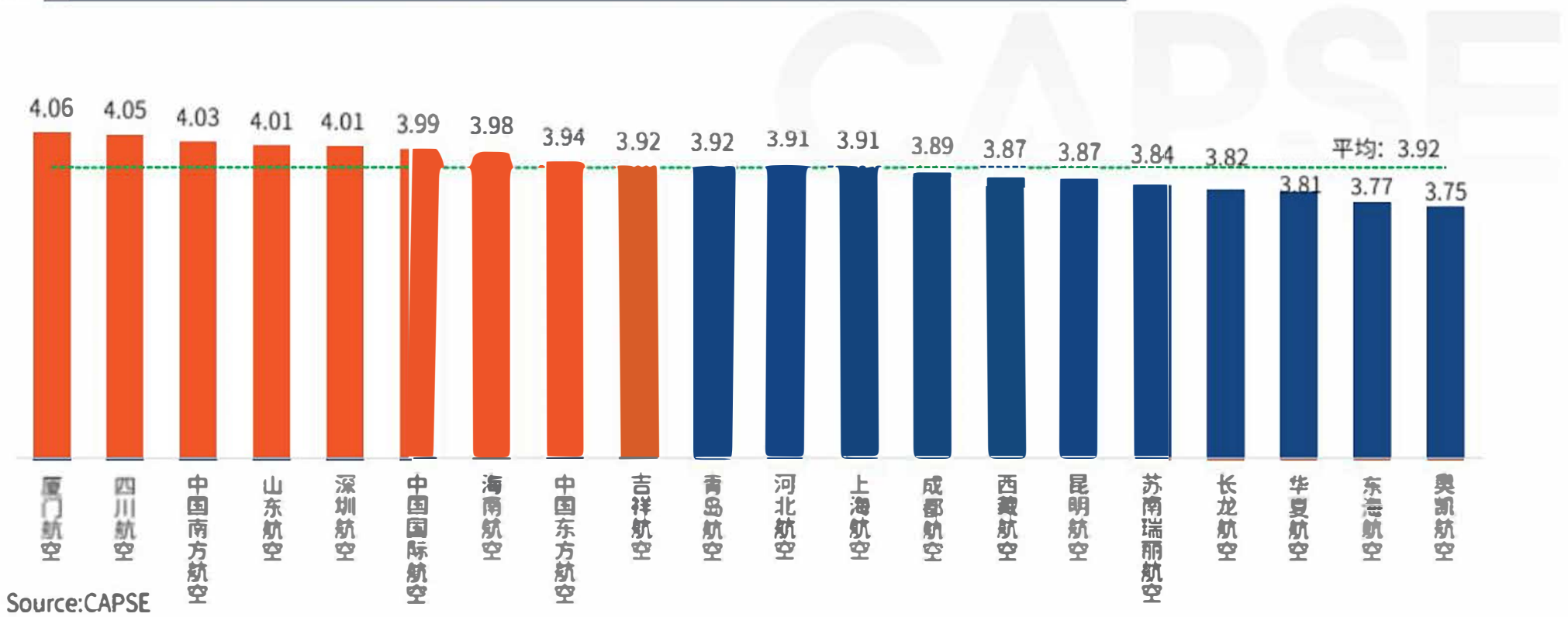
内地全服务航空公司 服务测评



内地全服务航空公司



2023Q4内地全服务航空公司综合得分



Source: CAPSE

◆ 全服务航空公司综合得分包含测评项目：客服与票务、机上服务、地面服务、航班不正常保障。



03.

差异化服务航空公司 服务测评





内地差异化服务航空公司



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/505021133230011103>