



2024/Q2

航空公司服务测评报告

Airlines Service Evaluation Report

目录

CONTENTS

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	购票流程	进 出 港 服 务	值机服务
	客票信息告知		离港服务
	客服服务		进港服务
	退改签服务		靠桥率
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

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/578064072074006111>