

2017 年上半年民航客运中转服务分析报告

来源：民航资源网

中转对枢纽机场具有重要意义，合理的中转安排、便利的中转流程、贴心的中转服务，可以增加旅客运输量，提高航线及航班等资源的利用率，拉动机场以及附近区域的经济发展。然而我国枢纽机场中转率普遍较低，对于有限的时刻和航线资源及较低的准点率，目前越来越多的机场和航司更加注重中转指标。提升中转服务有助于改善旅客中转体验并愿意中转，进而提高中转率。

本文选取 2017 年上半年民航旅客服务测评（CAPSE）中转旅客留言中提及中转的所有点评作为样本，从两个角度对民航客运中转服务展开分析，分别为：CAPSE 旅客评分的中转服务项目得分角度和 CAPSE 旅客留言的中转服务点评角度。中转旅客仍最注重服务体验，行李服务及不正常航班服务的点评热度最高，且行李服务的差评最多。延误多发时期会导致后续航班的乘坐体验出现很多问题，旅客在中转时间所剩不多的情况下，需要航司或者机场能及时给予中转信息提示和引导，轻车熟路，高效中转，以便成功赶上下程航班。

Part 1：中转对枢纽机场的重要性

我国机场中转率普遍较低，北上广三地国际机场的中转率远低于迪拜国际机场、亚特兰大机场、芝加哥奥黑尔机场的中转率。

我国枢纽机场最初是以点对点的经营模式服务旅客，在机场硬件设施及航班安排上未能充分考虑到中转旅客的动态出行计划；其次，航空公司及机场对直达航线的配套服务和资源控制力较强，因此对直达航线的青睐度较高；再者，国内不同机场或航司的中转流程及配套服务不统一；另外，航班准点率低，若中转的前段航班延误，航司对后段航班的安排和处理等服务水平达不到旅客的需求；综上皆导致中转旅客的旅行体验欠佳，旅客偏好直达航班，这也是我国机场中转率难以提升的原因。

中转对枢纽机场具有重要意义。对于有限的时刻和航线资源及较低的准点率，目前越来越多的机场和航司更加注重中转指标，在发展战略上已有规划，中转产品设计也已出炉。合理的中转安排、便利的中转流程、贴心的中转服务，可以增加旅客运输量，提高航线及航班等资源的利用率，拉动机场以及附近区域的经济发展。

另外，随着中国国际航权资源使用情况日趋饱和，抢占国际航线上客源，机场和航司如何充分利用现有的航线、时刻和航权等资源，来稳定进而增加客源，显得更加重要，提升中转率便是很好一个的突破口。

Part 2: 旅客对中转服务的反馈

本文从两个角度展开分析，分别为：CAPSE 旅客评分的中转服务项目得分角度和 CAPSE 旅客留言的中转服务点评角度。中转服务项目得分可视为概况预览。点评留言的词云图可对中转旅客提及的服务项目有大致把握，结合实际情况并回归真实的留言，再对相似语义的词语进行归纳整理得到词频排序，便可得到中转旅客点评较多的服务项目，追踪这些服务项目的上下文语境对其进行情感倾向分析，便可知对应服务项目的服务满意度情况以及旅客满意和不满意的点。

从 CASPE 旅客中转评分数据来看，5 分为最佳，得分却普遍在 3 分左右，甚至低于 3 分。低于 3 分的项目为“中转机场地面引导满意度”和“机上衔接和中转航班提醒满意度”，直观体现出旅客对中转衔接和引导提示的感受较差。

2017年上半年中转服务各项指标得分



Data: CAPSE.net (点评分数为 1-5 分，依次代表满意度更高)

ChinaAviationBody.com

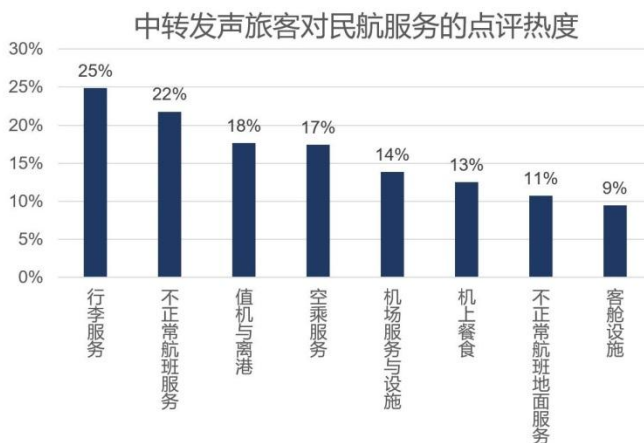
从 CAPSE 旅客中转留言文本来看，“服务”仍是中转旅客最注重的。从“延误”的词频量可知，中转航班准点率不高，延误多发便会导致后续航班的乘坐体验出现很多问题，比如对机场中转指示标志要求较高、对中转柜台办事效率抱怨较多，对两段航班的衔接提醒以及中转引导需求较大。



民航资源网 Data : CAPSE.net

CHINA AIRPORT DATA.COM

将中转旅客留言涉及的民航服务归类，并统计出各服务项目在总样本量中出现的次数，计算得到其点评热度。行李服务的点评热度第一。其次是不正常航班服务，值机与离港、空乘服务、机上餐食、客舱设施。

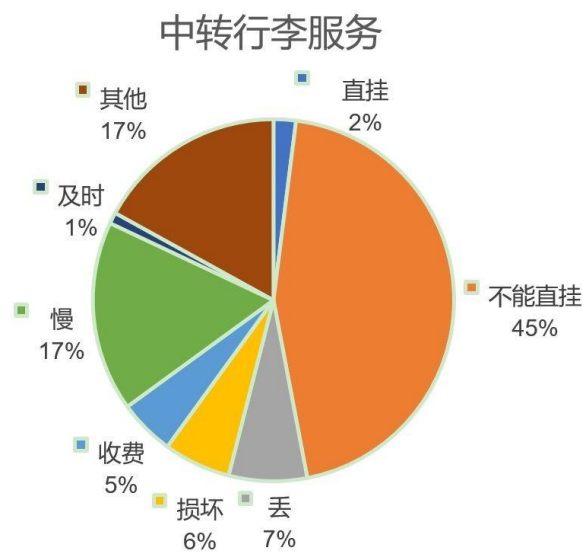


民航资源网 Data : CAPSE.net

CHINA AIRPORT DATA.COM

在中转涉及的各项服务归类的基础上，将各项服务相关的留言点评根据情感倾向分为好评、中评和差评。中转行李服务的差评率最高、其次是值机与离港、机场服务与设施。提升中转行李、值机离港服务，以及机场服务与设施将大幅改善中转旅客的乘机体验。

把行李服务细分，可见行李不能直挂的占比最高，即大部分旅客在中转的时候，需要将行李先取出来再安检登机。国内非中转联程机票的行李一般无法直挂，前后段航司间没有行李联运协议的中转需取行李，大多数国家的国际到达需要在第一个入境口岸提取行李先清关再托运。

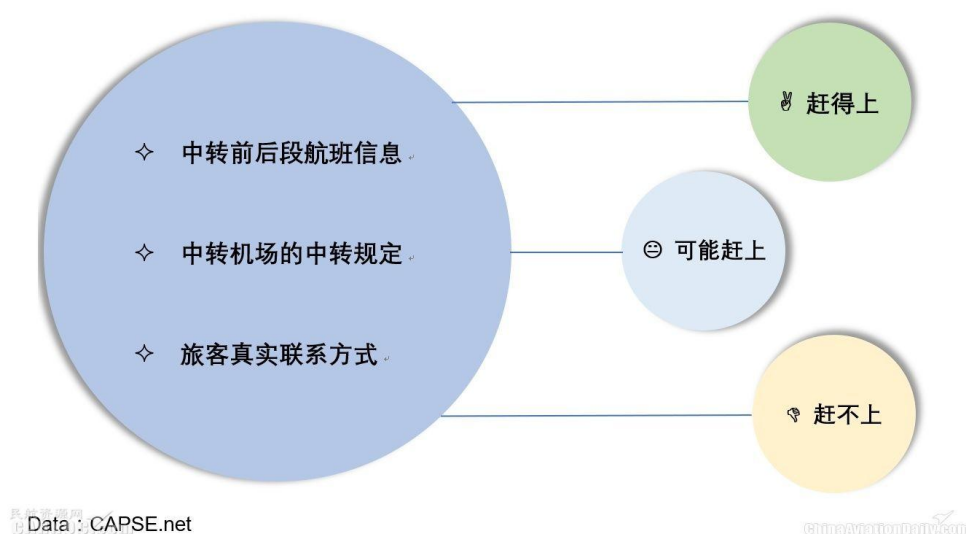


民航资源网
CAPSE.net

ChinaAviationDaily.com

从旅客留言中可推断大多数旅客吐槽行李不能直挂，这其中有部分旅客认为自己购买的是联程票。他们认为中转联程航班需要在中转机场取行李再托运，过程繁琐，中转效率低，失去了中转联程的意义。

另外，前段航班延误影响后段航班乘坐，其不正常航班服务满意度亦较低。前段航班延误，对旅客下段航班的影响分三种情况：可以赶上，有可能赶上，必然错失。提前判断属何种情况需：掌握中转旅客前后段航班信息、中转机场的中转规定、旅客真实联系方式。在延误多发时期或对于延误多发航线，应安排充足的人员配备和延误处理预案。对于中转时间紧张且有可能赶上下段航班的旅客，需航司或机场安排中转引导人员协助中转。对于因前段航班延误而错失下段的旅客，可提前做好改订签方案，若涉及较长等待时间，可酌情安排休息、餐食、住宿，无论哪种安排，重点是及时给旅客反馈。



Part 3 国内中转服务新举措

越来越多的机场或航司开始注重提升旅客中转体验，本文选取了三家国内机场和航司近期的中转服务新举措。

(1) 白云机场+南航---中转国际航班行李直挂

在白云机场，南航成为国内首家获准在所有进出境航班开展国际“通程航班”业务的航空公司。目前，南航开通的53条进出境航线共150个航班可以实行此项服务。这是海关、机场和南航共同推进白云机场国际航空枢纽建设的一项重大举措。

（2）呼和浩特白塔机场---“九免五优双享”

呼和浩特机场为中转推出“九免”、“五优”、“双享”服务举措。2017年暑期旺季7、8两个月，呼和浩特机场完成中转旅客吞吐量62190人次，同比增长121.3%，平均每日保障中转人数达一千人次以上；行李吞吐量21949件，同比增长88.3%，均创历史新高。

（3）华夏航空---“通程航班”

华夏航空针对支线城市通达性薄弱以及支线旅客出行需求离散的特点，推出了“通程航班”产品，使支线机场连接就近的枢纽机场，利用现有成熟的干线网络，实现干支结合。60个支线城市通过华夏航空的6个基地枢纽机场（重庆、贵阳、大连、呼和浩特、西安、天津）以云上公交网模式连通至全国前20大干线城市，构建支线城市和干线城市之间的互通网络。

（本文表达系作者个人观点）