



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2008航空公司机上服务满意度测评及消费行为分析报告

## 一、调研说明

《2008航空公司机上服务满意度测评及消费行为分析报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/43126.html>

报告价格： 纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话： 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱： sales@icandata.com

联系人： 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、摘要、目录、图表

市场的逐渐放开，以及人们对民航服务质量的期望不断提升，使得航空公司必须针对目标市场人群提供有特色的服务，才能在竞争中脱颖而出。本报告将为航空公司厘清行业现状，在行业中力争上游提供数据支持和决策依据。

2008年5 - 6月份，机构通过对北京、上海、广州三地居民随机抽样电话访谈，完成了本年度的乘客机上服务满意度调研。受访者为近期乘坐航空公司飞机旅行过的消费者。这是机构继2005年8月进行的第2次持续调查。调查发现，航空公司机上服务用户满意度得分为70.77分，忠诚度为64.23分，与2005年测评结果相比，乘客满意度和忠诚度无明显变化，乘务员服务、感知价值分值有明显提升，客舱环境、机上餐饮服务、休闲娱乐、飞行正点的分值基本持平，品牌形象有所下降。

报告在反映国内航空业服务质量现状、顾客满意度现状的同时，对国航、南航、东航，以及不同人群对服务满意度的差异进行了比较，为航空公司提升客户满意度提供了颇具操作性的改进建议。另外，报告涉及到的诸多消费行为问题，为航空公司完善市场策略提供了有价值的参考。

本报告有效样本量420份，满意度模型采用的是国际上最先进的满意度分析模型——结构方程模型，并利用专门针对满意度测评数据特征的PLS算法进行分析处理，消费行为的数据分析采用了相关专业统计软件。

### 【 目 录 】

#### 一、满意度测评结果

##### 1、结构变量分析

客户满意度、忠诚度

满意度原因结构变量分值和影响大小

##### 2、观测变量分析

品牌形象

乘务员服务

客舱环境

机上餐饮

休闲娱乐

安全感知

正点及延误服务

感知价值

满意度

忠诚度

结构变量和观测变量汇总

3、机上服务满意度改进建议

4、特定变量——机场地面服务

5、客户忠诚分析

回头率与推荐率

满意度和忠诚度矩阵分析

## 二、不同人群对航空公司机上服务满意度比较

乘坐不同航空公司航班的人群满意度比较

乘坐不同舱位人群满意度比较

不同乘坐目的人群满意度比较

常旅客与非常旅客满意度比较

不同乘坐频率人群满意度比较

不同性别人群满意度比较

不同年龄人群满意度比较

北京、上海、广州满意度比较

不同学历人群满意度比较

不同收入人群满意度比较

## 三、控制变量对航空公司机上服务用户满意度驱动要素的影响

1、研究目的与方法

2、关键控制变量对用户满意度驱动要素的影响

关键控制变量说明

关键控制变量对满意度驱动要素的影响——航空公司

关键控制变量对满意度驱动要素的影响——舱位

关键控制变量对满意度驱动要素的影响——乘坐目的

关键控制变量对满意度驱动要素的影响——有无常客卡

关键控制变量对满意度驱动要素的影响——乘坐频率

### 3、人口统计变量对用户满意度驱动要素的影响

人口统计变量说明

人口统计变量对用户满意度驱动要素的影响——性别

人口统计变量对用户满意度驱动要素的影响——年龄

人口统计变量对用户满意度驱动要素的影响——地区

人口统计变量对用户满意度驱动要素的影响——学历

人口统计变量对用户满意度驱动要素的影响——收入

## 四、历史对比

结构变量测评结果比较

观测变量测评结果比较

## 五、消费行为分析

### 1、三地乘客整体消费行为分析

航空公司航班选择

舱位与购票渠道

出行目的与乘机频率

航班时间段

主要航空公司优劣势分析

### 2、常客卡人群特征及消费行为分析

说明

常客卡持有比例

常旅客服务评价

VIP服务

常旅客特征

常旅客消费行为分析——乘坐频率

常旅客消费行为分析——选乘舱位

常旅客消费行为分析——出行目的  
客旅客消费行为分析——购票渠道  
常旅客消费行为分析——乘机时段

附件机上服务客户满意度模型

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43126.html>

### 三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

### 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

### 研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景；

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴；

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等；

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。