



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](mailto: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。