

2024 年 民用机场服务质量评价报告



2025 年 04 月

中国民用机场协会
中国民航科学技术研究院
中国民航报社

目录

一、评价维度	2
(一) 旅客满意度	2
(二) 航空公司满意度	3
(三) 航班正常	3
(四) 投诉管理	3
(五) 专业评审	3
二、评价方法	4
三、评价结果	5
(一) 1000 万（含）以上量级机场评价结果	5
(二) 200 万（含）-1000 万量级机场评价结果	12
(三) 100 万（含）-200 万量级机场评价结果	18
(四) 各量级机场评价结果对比	23
四、主要亮点和工作成效	25
(一) 锚定目标，服务质量和运行效率同步提升	25
(二) 强化协同，航班正常水平稳中有进	26
(三) 融合赋能，支付便利化水平全面提升	26
(四) 筑牢防线，超规行李管控成效显著	27
五、主要问题和改进建议	28
(一) 问讯服务有待优化完善	28
(二) 大面积航延服务亟待提升	29
(三) 无障碍设施建设有待加强	30

结束语	30
附件：各机场评价结果雷达图	32
（一）1000 万（含）以上量级机场评价结果雷达图	33
（二）200 万（含）-1000 万量级机场评价结果雷达图	40
（三）100 万（含）-200 万量级机场评价结果雷达图	47

2024年是中华人民共和国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，全行业认真贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，认真落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真落实党中央、国务院决策部署，坚持稳中求进总基调，实现运输生产规模和服务水平量质齐升，向民航高质量发展迈出新的坚实步伐。

随着航空业的持续复苏和智慧化服务的深度渗透，旅客出行需求日益多元。全国民用机场以《新时代新征程谱写交通强国建设民航新篇章行动纲要》为指导，扎实开展“民航服务提质增效年”主题活动，全面对标新修订的《民用机场旅客服务质量》（T/CCAATB 0007—2023）团体标准，以旅客需求为导向，以航司满意为牵引，以科技创新为驱动，聚焦高质量发展，持续提升航空出行的获得感和幸福感。

本年度，中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院和中国民航报社三家主办单位认真总结经验，坚持守正创新、科学公正的原则，充分运用大数据，精心组织、协同发力，有序推进民用机场服务质量评价工作。

依据机场服务质量评价工作规则，本年度评价机场共包括102家年旅客吞吐量超过100万人次（按2023年统计数据）的运输机场。其中，1000万（含）以上量级机场38家，200万（含）-1000万量级机场36家，100万（含）-200万量级机场28家。

一、评价维度

机场服务质量评价工作坚持“旅客体验优先”“用户满意为上”的原则，通过多维度、全过程、综合性的评价视角，全面客观地呈现民用机场服务质量的整体情况。

本年度对1000万（含）以上量级机场开展专业评审工作，故该量级的38家机场为五个维度的评价，其他两个量级的机场为四个维度的评价。



图(1) 2024 年机场服务质量评价维度

（一）旅客满意度

该维度包含11个二级指标，59个三级指标，覆盖航空旅客出行涉及的机场服务全流程。



图(2) 旅客满意度评价指标构成

(二) 航空公司满意度

该维度包含3个二级指标，38个三级指标。3个二级指标具体为机场对航空公司的安全保障、运行保障和服务保障。

(三) 航班正常

1000万（含）以上量级机场航班正常维度包含3个指标，具体为机场放行正常、起飞正常和航班临时取消。200万（含）-1000万和100万（含）-200万两个量级机场为1个指标，即机场放行正常。

(四) 投诉管理

该维度包含机场投诉受理和投诉合规2个指标。

(五) 专业评审

该维度包含20个二级指标，185个三级指标，主要依据为《民用机场旅客服务质量》（T/CCAATB 0007-2023）、“十

四五” 航空运输旅客服务专项规划、2024年“民航服务提质增效率”主题活动要求等重点内容。

表(1) 专业评审指标构成

1. 旅客安全保障	2. 工作人员基本服务规范
3. 地面交通服务	4. 信息服务
5. 引导服务	6. 航站楼环境与设施
7. 基础服务设施	8. 办理乘机手续服务
9. 联检服务	10. 安全检查服务
11. 两舱及商务旅客（VIP）服务	12. 离港和到港服务
13. 中转（通程）服务	14. 行李运输
15. 零售餐饮服务	16. 特殊旅客
17. 辅助服务	18. 不正常航班服务
19. 服务质量管理体系	20. 旅客意见建议

二、评价方法

本年度，1000万（含）以上量级机场的综合得分由旅客满意度、航空公司满意度、航班正常、专业评审和投诉管理5个维度得分加权计算得出，权重依次为55%、20%、15%、5%、5%；200万（含）-1000万和100万（含）-200万两个量级机场的综合得分由旅客满意度、航空公司满意度、航班正常和投诉管理4个维度得分加权计算得出，权重依次为55%、25%、15%、5%。

旅客满意度维度，采用民航局消费者事务中心“中国民航服务旅客满意度评价”和飞常准“CAPSE”两个来源的数据，样本量合计320余万条。

航空公司满意度维度，采用问卷调查法，由国内航空公

司相关单位和部门，组织驻机场工作人员、机组人员等扫码填写。

航班正常维度，1000万（含）以上量级机场采用民航局运控中心发布的年度机场放行正常率、起飞正常率、航班临时取消率数据，按照规则加权计算所得。200万（含）-1000万和100万（含）-200万两个量级机场采用民航局运控中心发布的年度机场放行正常率数据。

投诉管理维度，综合考虑机场吞吐量、投诉量、合规情况，采用年度投诉受理和投诉合规得分加权计算所得。

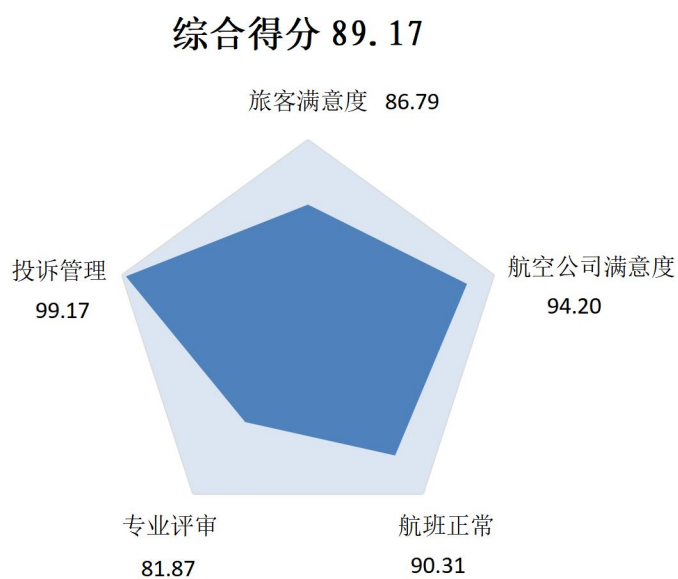
专业评审维度，采用现场调查法，由有资质的专业评审员通过“暗访+明察”的方式对机场旅客服务全流程、质量管理体系建设及实施情况等方面进行专业评审。

三、评价结果

本报告将评价结果划分为四个等级：85分（含）以上为优秀、75分（含）至85分为良好、60分（含）至75分为一般、60分以下为差。

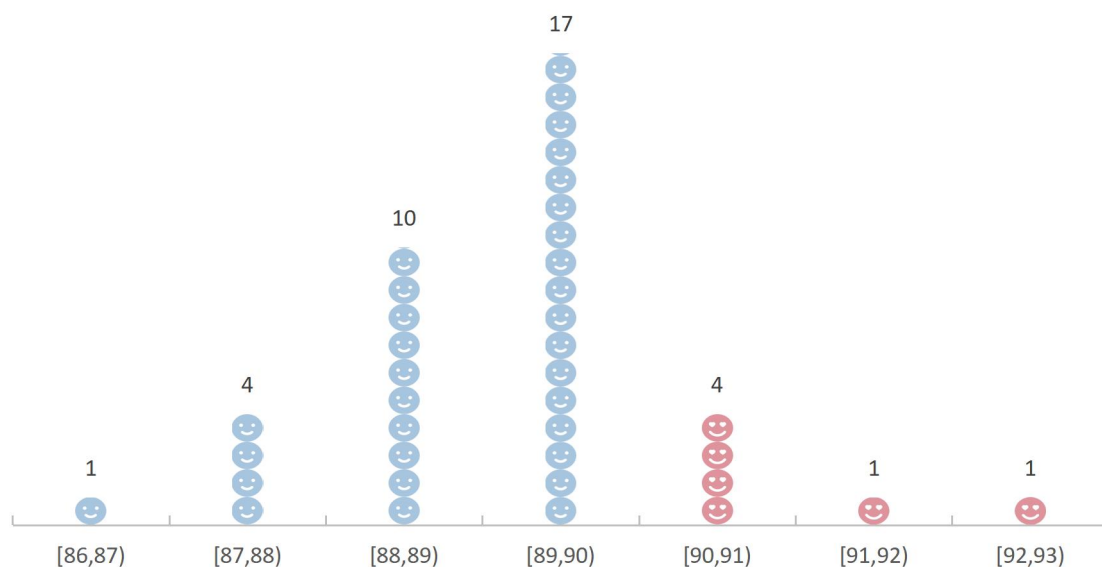
（一）1000万（含）以上量级机场评价结果

1000万（含）以上量级机场的服务质量综合得分为89.17分。其中，投诉管理、航空公司满意度和航班正常得分较高，均超90分；专业评审得分较低，为81.87分，处于良好区间。



图（3） 1000万（含）以上量级机场服务质量评价结果

从得分分布情况来看，1000万（含）以上量级机场的服务质量综合得分全部处于优秀区间，主要集中在88分（含）至90分之间，占比超七成。

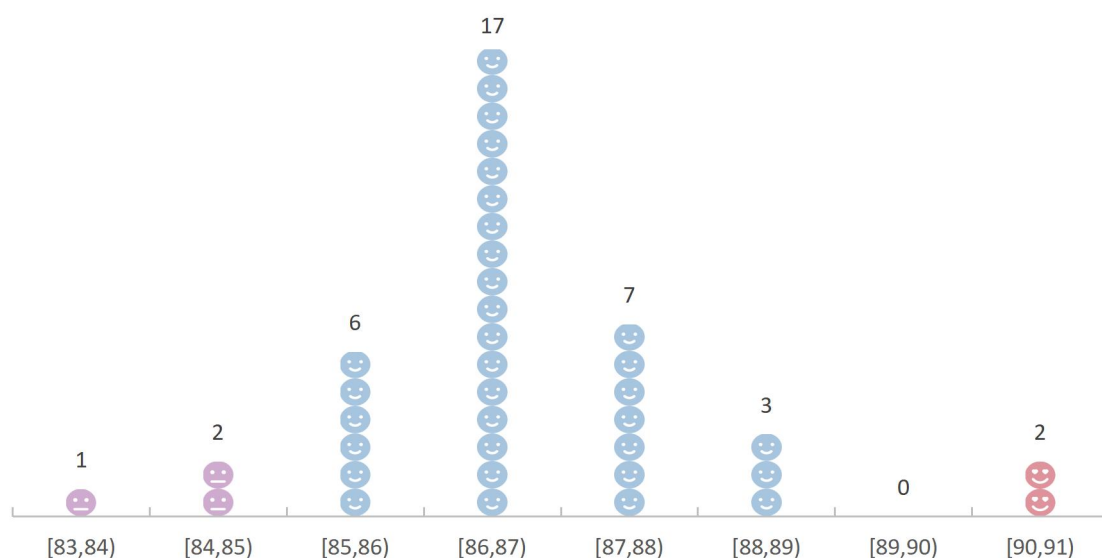


图（4） 1000万（含）以上量级各机场服务质量综合得分分布情况

1. 旅客满意度维度

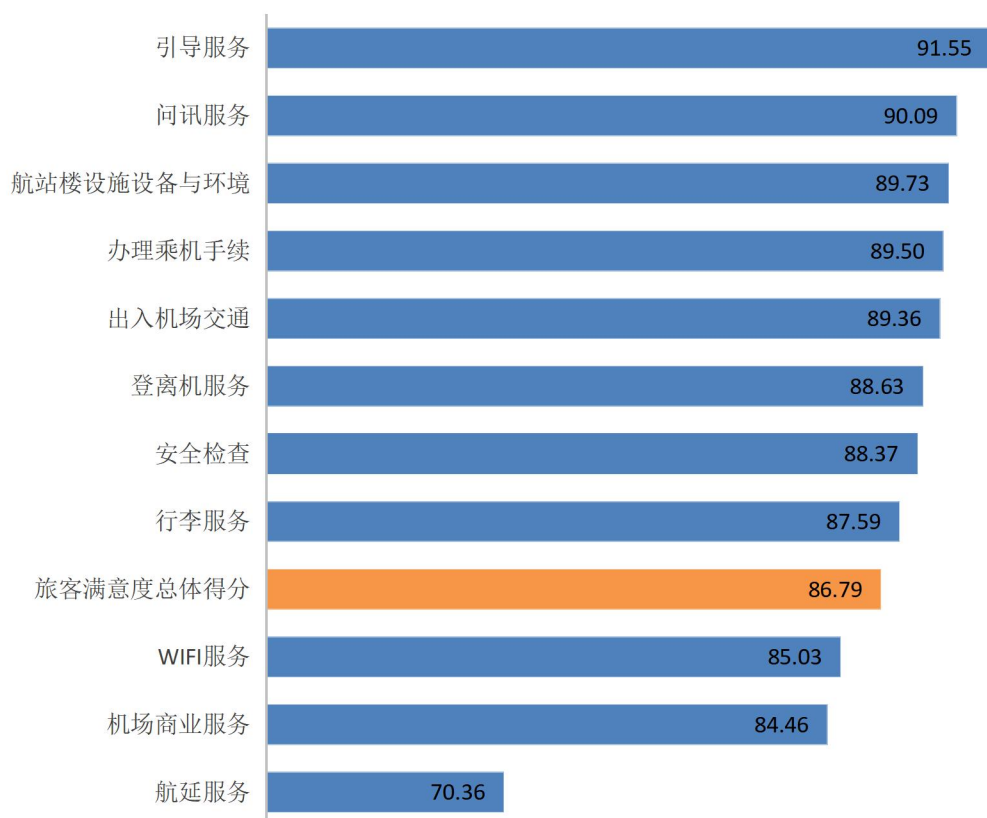
1000万（含）以上量级机场的旅客满意度总体得分为86.79分，保持在优秀区间。

该量级92.11%的机场旅客满意度达到优秀区间，得分主要集中在86分（含）至87分之间；7.89%的机场处于良好区间。最高分与最低分相差6.69分。



图(5) 1000万（含）以上量级各机场旅客满意度分布情况

从具体服务环节来看，千万级机场商业服务活力逐渐恢复，满意度同比增长2.28分，接近优秀区间。航延服务满意度同比下降8.68分，处于一般区间，有待加强。除此之外其他项目均处于优秀区间，其中引导服务旅客满意度最高。

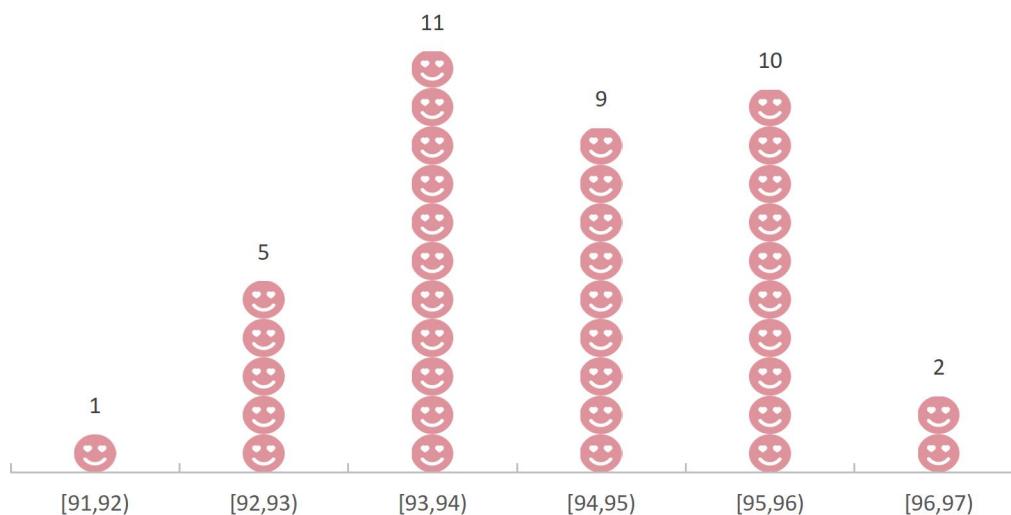


图(6) 1000万（含）以上量级机场旅客满意度各环节得分

2. 航空公司满意度维度

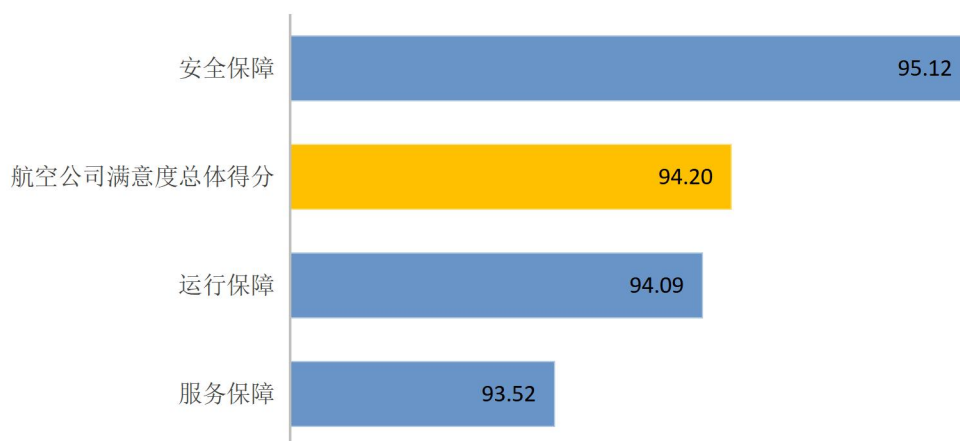
1000万（含）以上量级机场的航空公司满意度总体得分为94.20分，同比提升0.69分，处于优秀区间。

该量级全部机场的航空公司满意度均在90分以上，主要集中在93分（含）至96分之间。最高分与最低分相差4.79分。



图(7) 1000万（含）以上量级各机场航空公司满意度分布情况

从具体服务环节来看，航空公司对该量级机场的安全保障评分最高，超95分；对服务保障的评分较低，为93.52分。其中，“三超”行李卡控服务本年度突破90分，同比提升了0.68分。



图(8) 1000万（含）以上量级机场航空公司满意度各环节得分

3. 航班正常维度

1000万（含）以上量级机场的航班正常总体得分为90.31

分，与去年基本持平。其中，放行正常和航班临时取消得分分别为89.87分和98.71分，处于优秀区间；起飞正常得分82.35分，处于良好区间。

该量级全部机场的航班正常总体得分均处于优秀区间，高于90分的机场占比为55.26%。最高分与最低分相差6.57分，差距较去年进一步缩小。



图(9) 1000万（含）以上量级各机场航班正常得分分布情况

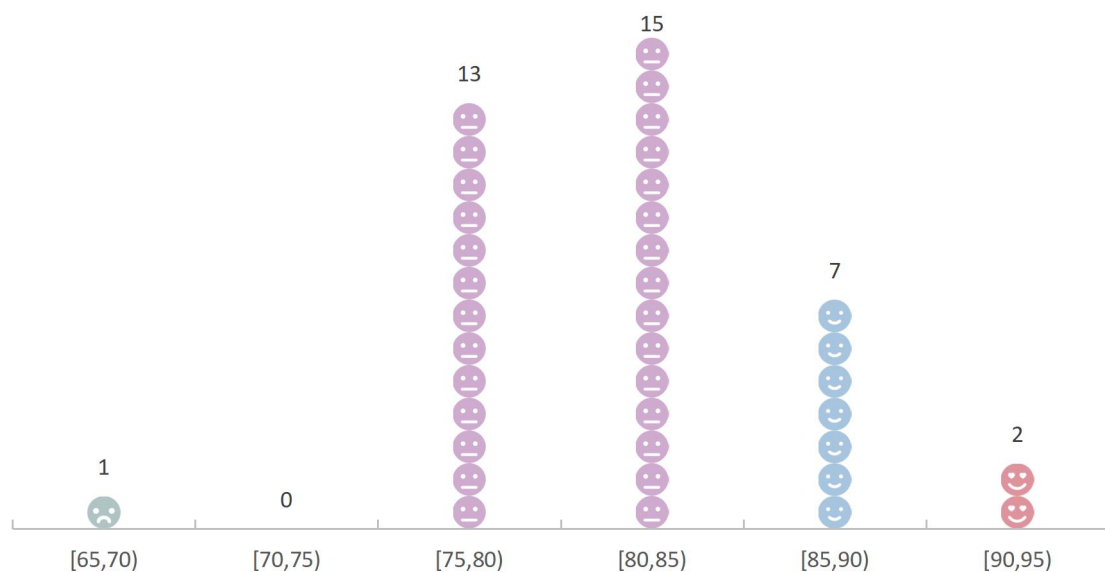
4. 投诉管理维度

1000万（含）以上量级机场的投诉管理总体得分为99.17分。该量级全部机场得分均在98分以上，成绩亮眼。

5. 专业评审维度

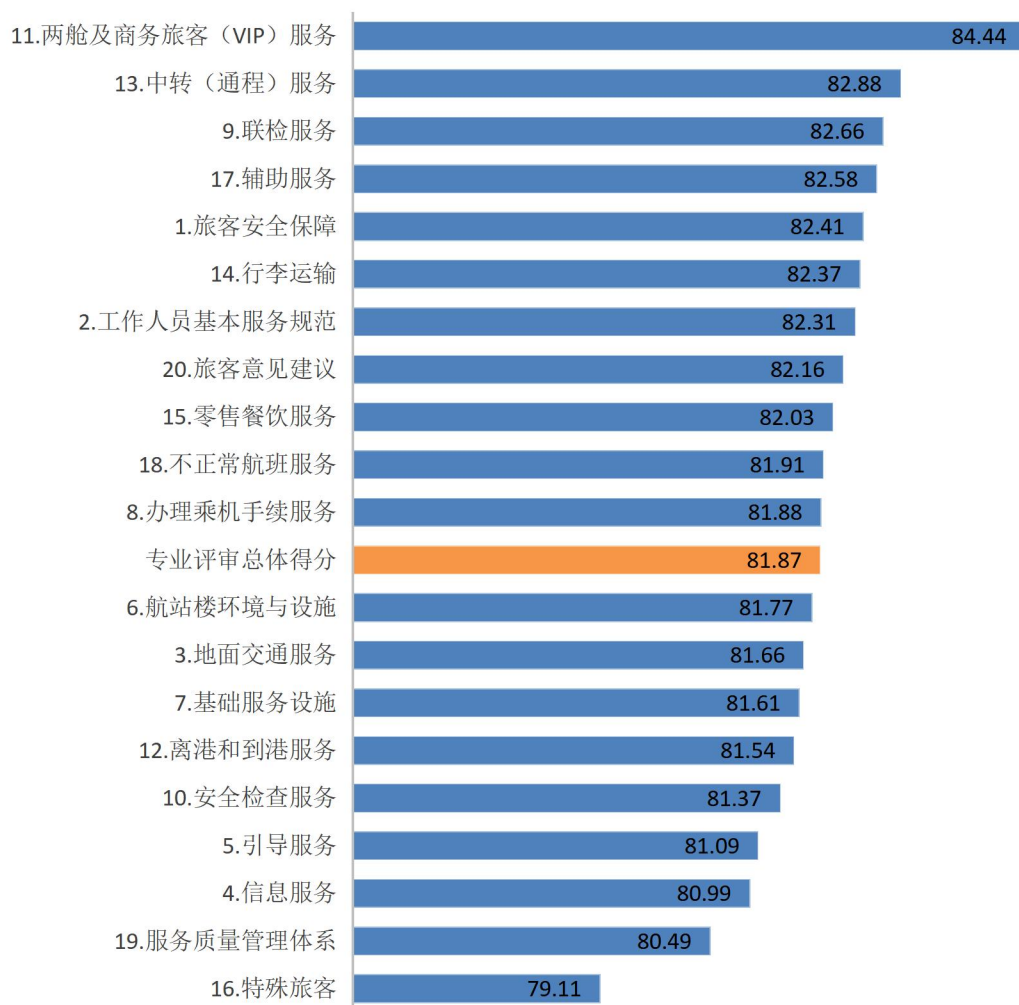
1000万（含）以上量级机场的专业评审总体得分为81.87分，处于良好区间。

38家机场中，评价结果位于优秀区间的占比为23.68%；位于良好区间的占比为73.68%；位于一般区间的占比为2.63%。



图(10) 1000万（含）以上量级各机场旅客满意度分布情况

从具体服务环节来看，各环节的得分均处于良好区间，最高分与最低分相差5.33分。其中，评分较高的3项服务分别是两舱及商务旅客（VIP）服务、中转（通程）服务和联检服务；评分较低的3项服务分别是特殊旅客服务、服务质量管理体系和信息服务。



图(11) 1000万（含）以上量级机场专业评审各环节得分

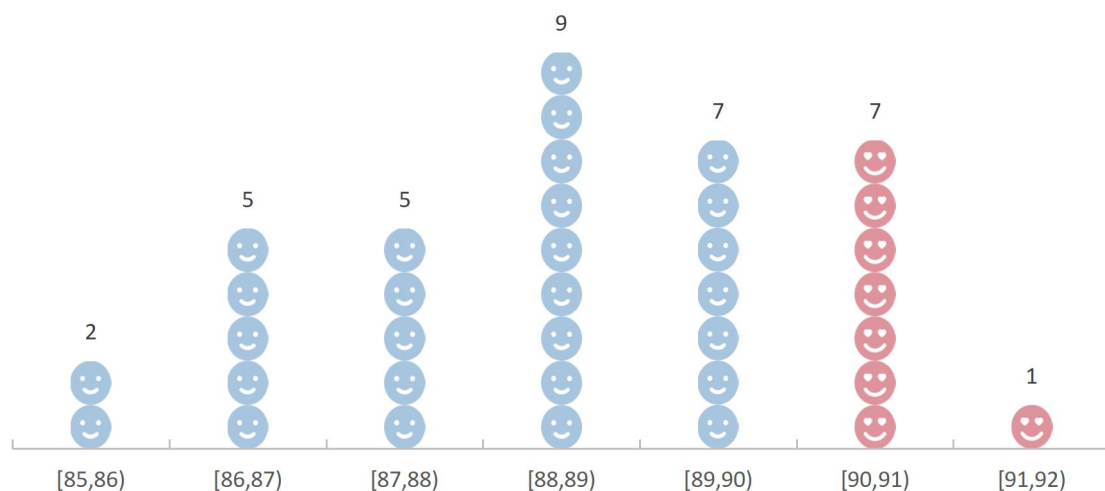
（二）200 万（含）-1000 万量级机场评价结果

200万（含）-1000万量级机场服务质量综合得分为88.52分，各维度均处于优秀区间。其中，投诉管理和航空公司满意度较高，均超94分。



图(12) 200万（含）-1000万量级机场服务质量评价结果

从得分分布情况来看，200万（含）-1000万量级机场的服务质量综合得分全部处于优秀区间。其中，高于90分的机场占比为22.22%。



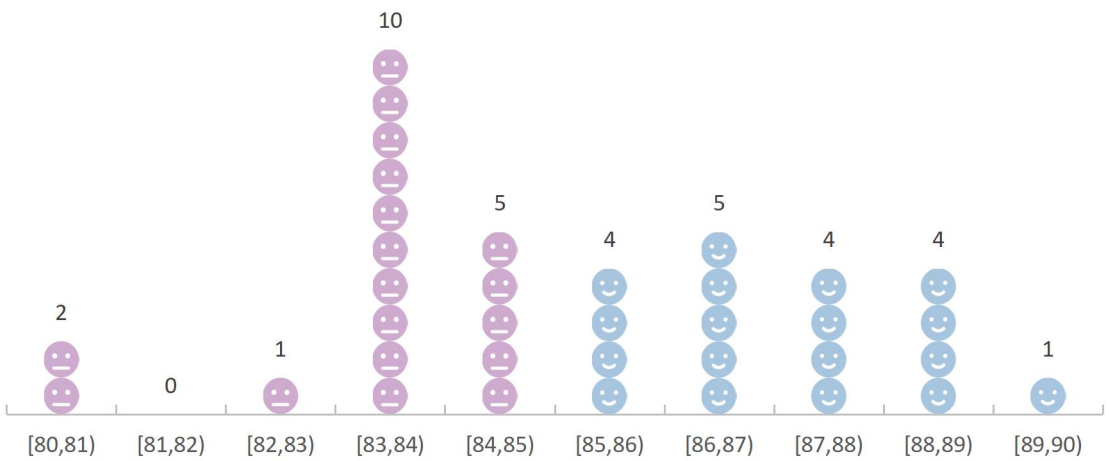
图(13) 200万（含）-1000万量级各机场服务质量综合得分分布情况

1. 旅客满意度维度

200万（含）-1000万量级机场的旅客满意度总体得分为

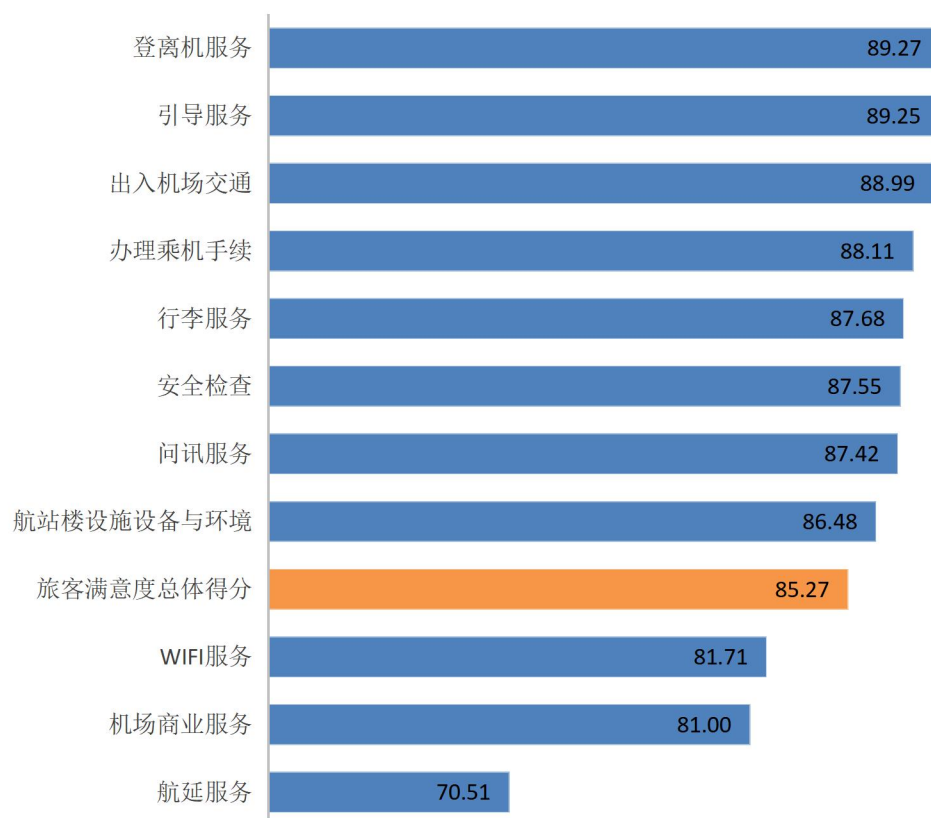
85.27分，同比提升1.07分，位列优秀区间。

36家机场中，评价结果位于优秀区间和良好区间的占比各为50%。最高分与最低分相差8.91分。



图(14) 200万（含）-1000万量级各机场旅客满意度分布情况

从具体服务环节来看，机场航延服务、商业和WiFi服务是旅客满意度较低的3个项目，评价得分均不足85分。除此之外的其他服务项目得分均处于优秀区间。登离机服务、引导服务和出入机场交通是旅客满意度较高的3个方面。

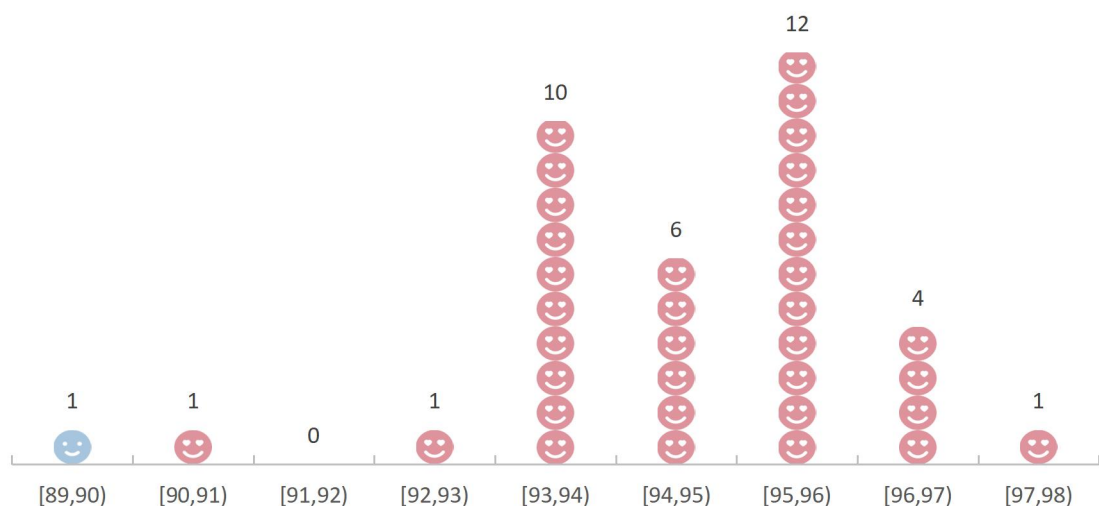


图(15) 200万（含）-1000万量级机场旅客满意度各环节得分

2. 航空公司满意度维度

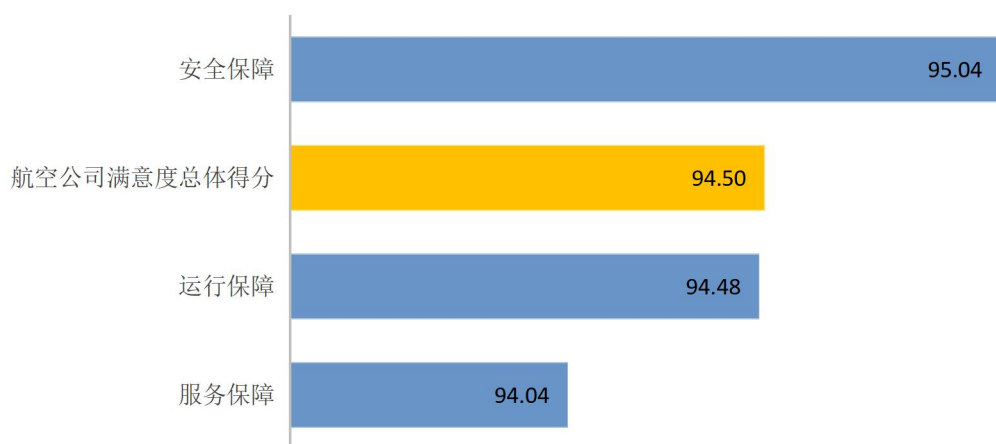
200万（含）-1000万量级机场的航空公司满意度总体得分为94.50分，同比提升0.89分，呈现稳步增长势头。

该量级全部机场得分均位于优秀区间，主要集中在93分（含）至96分之间，占比接近八成。



图(16) 200万（含）-1000万量级各机场航空公司满意度分布情况

从具体服务环节来看，机场安全保障得分最高，为95.04分；服务保障得分最低，为94.04分。各评价指标得分均在92分以上，总体表现较好。

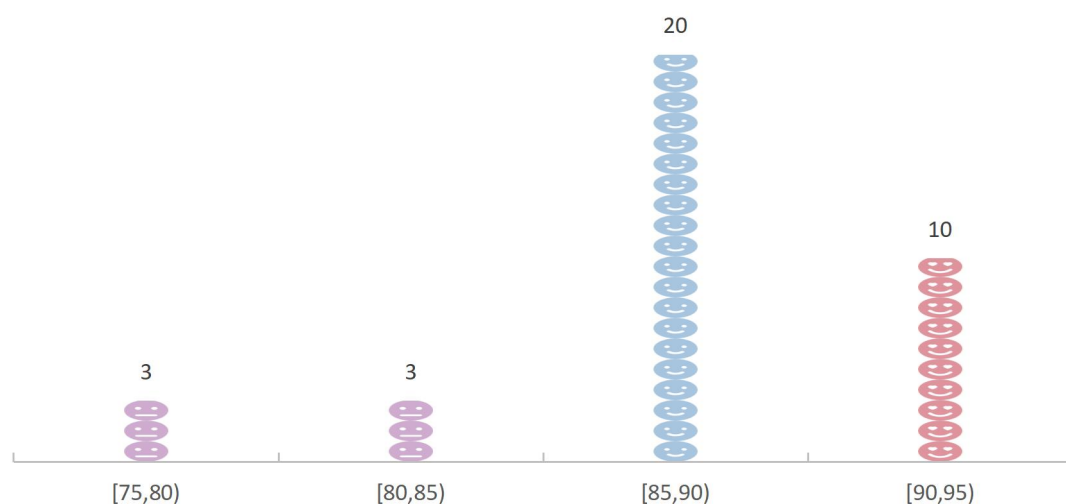


图(17) 200万（含）-1000万量级机场航空公司满意度各环节得分

3. 航班正常维度

200万（含）-1000万量级机场的航班正常总体得分为87.41分，处于优秀区间。

该量级机场中，83.33%的机场得分位于优秀区间，16.67%的机场得分位于良好区间。最高分与最低分相差15.92分，差异明显。

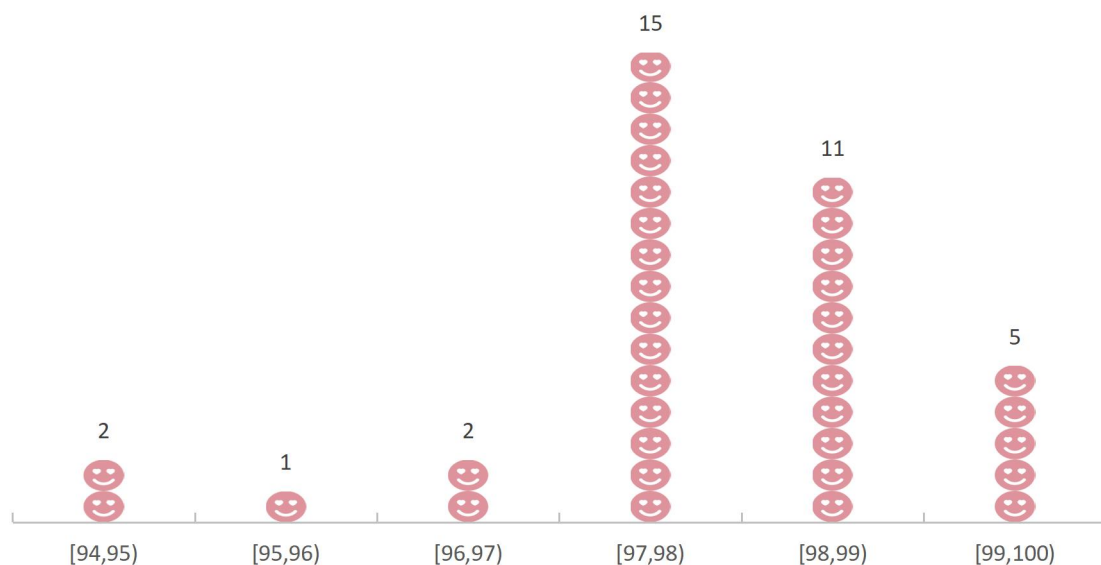


图(18) 200万（含）-1000万量级各机场航班正常得分分布情况

4. 投诉管理维度

200万（含）-1000万量级机场的投诉管理总体得分为97.81分，位于优秀区间。

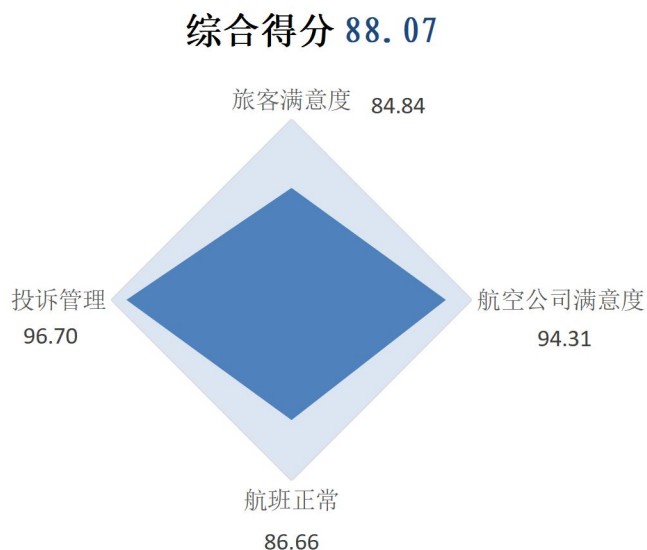
该量级全部机场的投诉管理得分均在94分以上，主要集中在97分（含）至99分之间，占比超七成。



图(19) 200万（含）-1000万量级各机场投诉管理得分分布情况

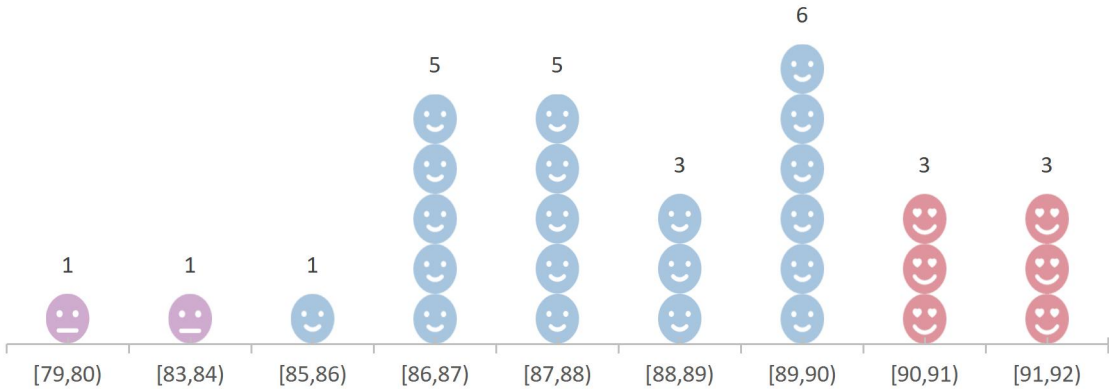
（三）100 万（含）-200 万量级机场评价结果

100万（含）-200万量级机场服务质量综合得分为88.07分，同比提升2.14分。其中，投诉管理和航空公司满意度得分较高，均超94分；旅客满意度得分较低，处于良好区间。



图(20) 100万（含）-200万量级机场服务质量评价结果

从得分分布情况来看，92.86%的机场服务质量综合得分处于优秀区间，各分数段的机场分布数量较为分散；7.14%的机场处于良好区间。最高分与最低分相差11.32分，差异较明显。



图(21) 100万（含）-200万量级各机场服务质量综合得分分布情况

1. 旅客满意度维度

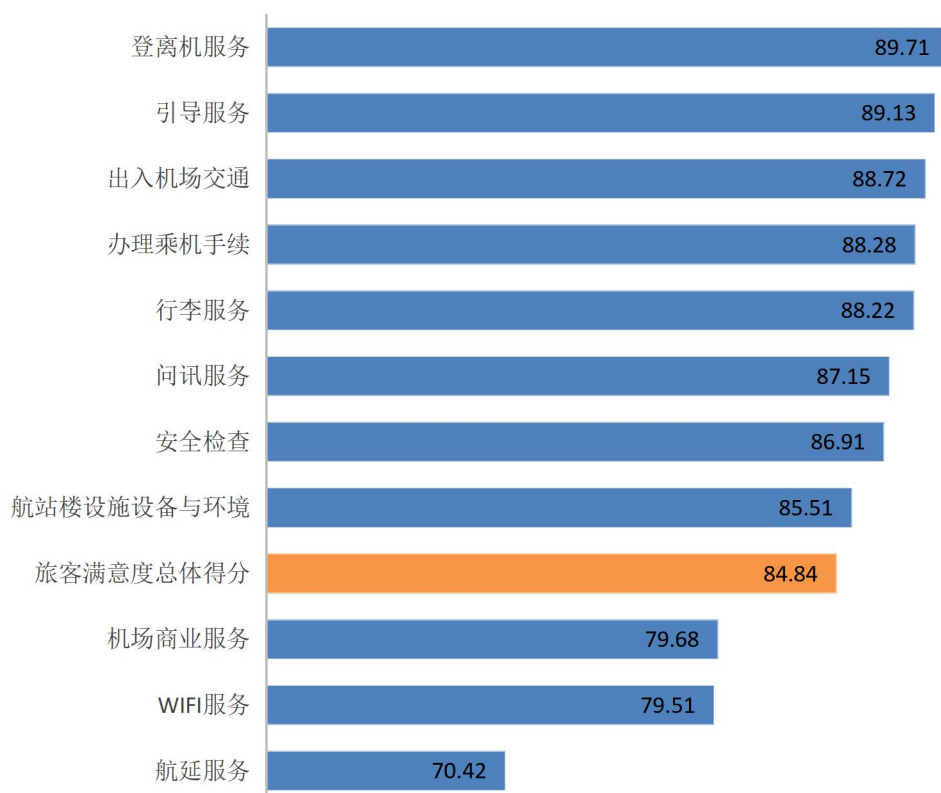
100万（含）-200万量级机场的旅客满意度总体得分为84.84分，同比提升1.70分。

28家机场中，得分位于优秀区间的占比为53.57%，主要集中在87（含）至89分之间；位于良好区间的占比为42.86%；位于一般区间的占比为3.57%。最高分与最低分相差16.24分，差异明显。



图(22) 100万（含）-200万量级各机场旅客满意度分布情况

从具体服务环节来看，旅客评价得分较高的3项服务分别为登离机服务、引导服务和出入机场交通；旅客评价得分较低的3项服务为航延服务、WiFi服务和商业服务，均未达到80分。

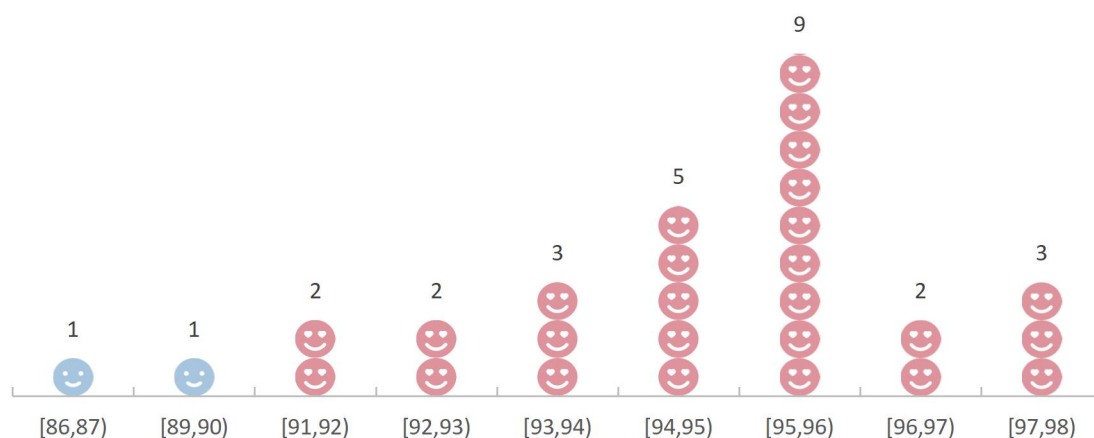


图(23) 100万（含）-200万量级机场旅客满意度各环节得分

2. 航空公司满意度维度

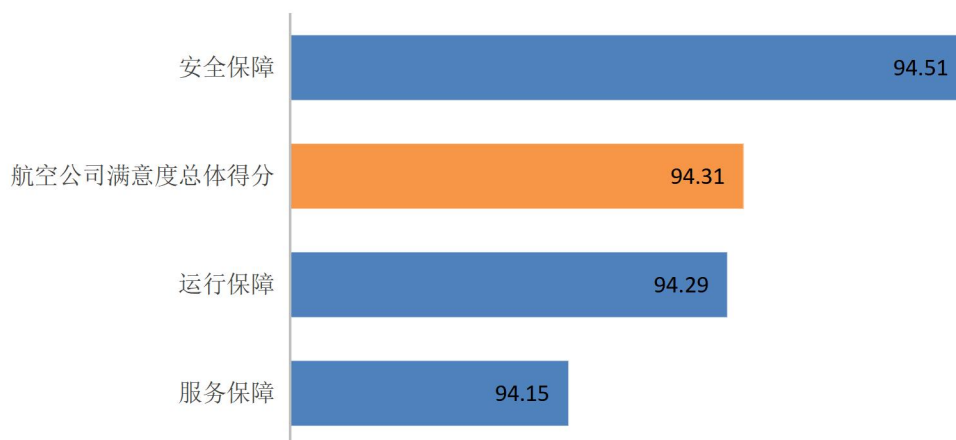
航空公司对100万（含）-200万量级机场地面保障服务满意度总体得分为94.31分，同比下滑0.07分。

该量级机场的评价得分全部处于优秀区间，主要集中在94分（含）至96分之间，占比为50%。



图(24) 100万（含）-200万量级各机场航空公司满意度分布情况

安全保障、运行保障和服务保障三个环节的得分均在94分至95分之间，各服务环节得分较为均衡。



图(25) 100万（含）-200万量级机场航空公司满意度各环节得分

3. 航班正常维度

100万（含）-200万量级机场的航班正常总体得分为86.66分，处于优秀区间。

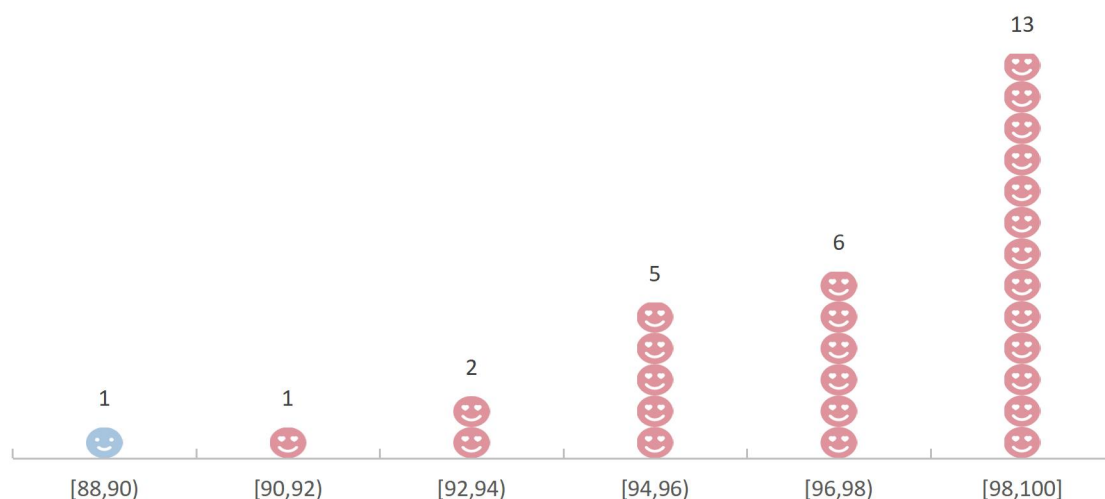
28家机场中，得分位于优秀区间的占比为67.86%，主要集中在85分（含）至90分之间；位于良好区间的占比为32.14%。最高分与最低分相差18.52分，得分分布相对分散。



图(26) 100万（含）-200万量级各机场航班正常得分分布情况

4. 投诉管理维度

100万（含）-200万量级机场的投诉管理总体得分为96.70分。其中，96.43%的机场得分高于90分，主要集中在98分（含）至100分之间。最高分与最低分相差11.85分，显示该量级机场的投诉管理水平参差不齐。



图(27) 100万（含）-200万量级各机场投诉管理得分分布情况

（四）各量级机场评价结果对比

2024年，随着民航业全面进入提质增效新周期，旅客出行需求持续释放，机场优质服务与出行效率已成为竞争力的核心要素。评价结果显示，三个量级机场的服务质量综合得分均保持在优秀区间。其中，1000万（含）以上量级机场得分最高，为89.17分；100万（含）-200万量级机场得分最低，为88.07分，两者相差1.1分，差距较去年进一步缩小。



图(28) 各量级机场服务质量综合得分对比

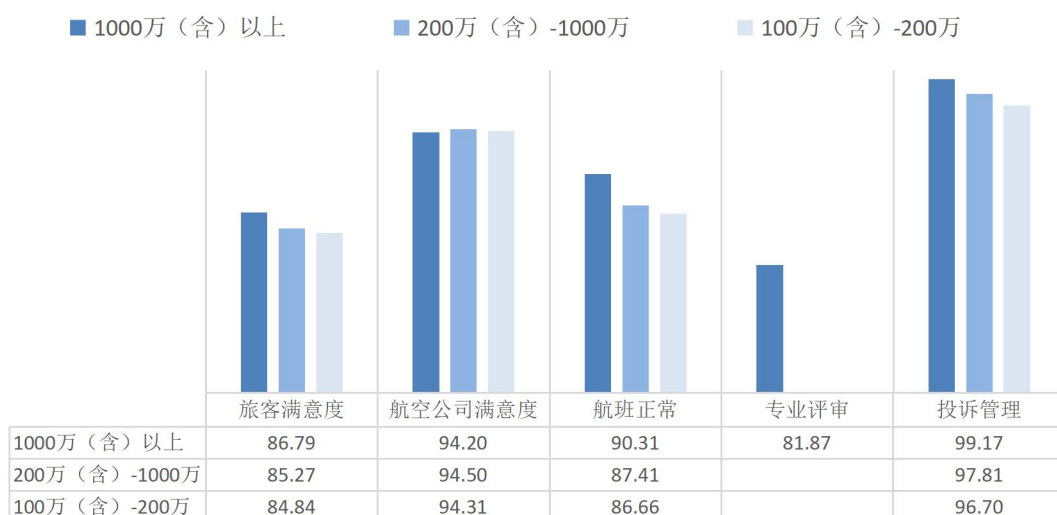
旅客满意度维度。1000万（含）以上量级和200万（含）-1000万两个量级机场的得分处于优秀区间，100万（含）-200万量级机场的得分处于良好区间。各评价指标结果显示，引导和办理乘机手续是三个量级机场的共性优势；航延服务和WiFi服务得分在各量级机场均较低，且同比均下滑2分以上，与旅客出行预期的差距进一步扩大，是共性短板。

航空公司满意度维度。三个量级机场地面保障服务总体得分介于94-95分之间，各评价项目得分均在90分以上，获得航空公司高度认可，说明机场面向用户主动做好运营服务的意识和效果有所提升。

航班正常维度。三个量级机场航班正常总体得分均在优秀区间。其中，1000万（含）以上量级机场得分最高，为90.31分；100万（含）-200万量级机场得分较低，为86.66分。

投诉管理维度。三个量级机场投诉管理总体得分均在96分以上。其中，1000万（含）以上量级机场得分最高，为99.17分，投诉管理水平进一步提升。

专业评审维度。1000万（含）以上量级机场得分为81.87分。从各项服务得分和现场评审反馈情况来看，该量级机场的优势服务集中在两舱及商务旅客（VIP）服务、中转（通程）服务和联检服务，且在支付便利化、缩短航班截载时间、融合地方特色打造人文机场等方面取得实效；短板服务集中在无障碍设施设备配置、服务质量管理体系建设和综合交通通达性等方面。



图(29) 各量级机场不同维度评价结果对比

四、主要亮点和工作成效

（一）锚定目标，服务质量和运行效率同步提升

2024年，我国民用机场完成旅客吞吐量14.6亿人次、飞机起降1240万架次，同比分别增长15.9%、5.9%，较2019年分别增长8.0%、6.3%。两大运输生产指标均创历史新高，成绩的取得彰显了中国机场发展的坚强韧性和潜力。

在运输生产规模攀升的同时，全行业持续深化落实“十四五”航空运输旅客服务专项规划要求，统筹推进“民航服务提质增效年”主题活动，各项重点任务的推进取得实效。截至2024年底，累计完成通程航班备案6.65万班，服务旅客126万人次；千万级机场航班近机位靠桥率实行常态化考核，全年平均靠桥率为83.8%；28家千万级机场缩短对外公布截载时间5分钟以上；“无纸化”便捷出行、行李全流程跟踪

和“易安检”等服务举措惠及更多群体，旅客出行更加便捷顺畅，智慧机场建设迈上新台阶。

本年度，1000万（含）以上、200万（含）-1000万和100万（含）-200万三个量级机场的服务质量综合得分分别为89.17分、88.52和88.07分，均稳定在优秀区间，航空公司满意度、旅客获得感进一步提升。

（二）强化协同，航班正常水平稳中有进

2024年，全行业积极应对气候条件复杂多变、极端天气频发、航班量迅速增长多重考验，不断完善应急预案、优化应对措施、加强驻场各单位协同联动，扎实做好航班运行保障工作。

本年度全国航班正常率为87.1%，连续7年达到80%以上，24小时以内的临时取消航班比例稳定在1%左右。从中国民航旅客满意度评价结果来看，三个量级机场的航班正常服务满意度得分分别为86.59分、87.41分和88.11分，较2023年分别增长0.77%、5.39%和3.92%；从机场放行正常指标结果来看，三个量级机场得分分别为89.87分、87.41分和86.66分，保持在优秀区间。成绩取得来之不易，是全行业共同努力的结果。

（三）融合赋能，支付便利化水平全面提升

机场是全球互联互通的重要窗口和纽带，也是“银发经济”到来的缩影。2024年国际客运航班增至每周6400班，恢

复至疫情前的84%。与此同时，老年旅客出行占比提升，成为机场独特的风景线。

为更好地满足外籍来华人员、老年人等群体支付便利化需求，各机场积极贯彻落实《民航旅客出行和支付便利化工作实施方案》和《关于开展支付服务宣传的通知》要求，主动与金融机构一起打通支付堵点。42家枢纽机场均设置了支付服务咨询点，设有外币兑换机构或设施，机场重点商户均能支持境外银行卡和现金支付。从专业评审维度来看，1000万（含）以上量级机场支付服务得分85.50分，处于优秀区间。此外多家千万级机场积极探索，推出国际首乘、老年首乘一站式便利服务，机场服务水平进一步提升。

（四）筑牢防线，超规行李管控成效显著

为确保飞行安全，维护航空运输秩序，提升服务质量，2024年全行业认真贯彻落实民航局《“三超”行李管控工作管理办法》相关要求，全年累计管控“三超”行李近300万件，有效降低“三超”行李对飞行安全、客舱安全和航班正点的影响。

行李管控的精准性和高效性直接影响旅客服务体验和机场运行质量。各机场积极探索，多措并举：一是强化信息告知，多渠道向旅客广泛宣传“三超”行李管控提示以及各航空公司随身行李携带标准；二是科技赋能卡控设备，配置智能行李测量设备，方便旅客查询行李尺寸和重量；三是补

齐流程缺项，通过优化安检流程、增设服务台等方式，提升“三超”行李补托运手续办理效率。

从航空公司满意度维度来看，三个量级机场的行李卡控得分分别为90.60分、92.37分和92.93分；从专业评审维度来看，1000万（含）以上量级机场相关指标得分为85.03分，同样处于优秀区间。

五、主要问题和改进建议

依据“十四五”时期民航服务提升工作重点和2024年“民航服务提质增效年”主题活动的相关要求，基于本年度机场服务质量评价结果，以及专业评审、旅客投诉和意见反馈等情况，提出以下重点关注的问题和改进建议。

（一）问讯服务有待优化完善

机场问讯服务在旅客出行中扮演着至关重要的角色，是旅客与机场之间的沟通桥梁。无论是首乘旅客、特殊旅客，还是常旅客，都可能在机场遇到各种各样的困惑或问题。优质的问讯服务不仅要做到位置可查、人员可寻，更重要的是提供专业、贴心的帮助和指引，使旅客有宾至如归、如沐春风的体验。

从旅客满意度维度来看，本年度三个量级机场的问讯服务得分分别为90.09分、87.42分和87.15分，较2023年分别下降1.20%、1.16%和0.68%；从专业评审维度来看，1000万（含）以上量级机场问讯服务相关指标的得分均未达到优秀

区间，其中“问讯柜台（含低位无障碍柜台）位置、引导标志，以及与旅客流程衔接顺畅”指标得分不足80分。建议结合旅客需求调研，通过科学调整问讯服务点位的布局、优化标志标识、强化与流动岗位以及志愿服务的联动、积极推进智能问讯等举措，进一步完善机场问讯服务，满足不同群体旅客的个性化需求。

（二）大面积航延服务亟待提升

2024年，我国多地遭遇复杂多变的雷雨天气，航班延误、取消的情况时有发生，给旅客出行带来诸多不便。从旅客满意度维度来看，本年度三个量级机场的延误服务得分分别为70.36分、70.51分和70.42分，较2023年分别下降10.98%、2.92%和3.82%。从旅客反馈意见来看，登机口变更频繁、延误期间信息告知不及时、交通食宿安排迟滞等是旅客抱怨最多的问题。从航空公司满意度维度来看，三个量级机场的延误服务得分排名靠后，同样是航司视角下机场保障服务应当提升的重点。

根据气象部门预测，2025年我国雷雨季节较往年偏早，气候状况总体偏差，各机场需主动协调航空公司等驻场单位积极应对挑战。一方面持续细化完善大面积航班延误服务保障工作程序和应对措施，加强资源储备、强化多途径信息的有效告知；另一方面积极探索开展大面积航班延误后的跨交通方式转运，有效减少航班延误给旅客带来的不便。

（三）无障碍设施建设有待加强

习近平总书记指出，无障碍设施建设问题，是一个国家和社会文明的标志，我们要高度重视。机场作为重要的公共基础设施，加强无障碍设施建设应该走在前列。但由于机场服务流程复杂、旅客需求多样，且各机场建成时间跨度较大，不同时期无障碍设施规范化要求有差异，与人民群众美好出行的需求相比，机场无障碍基础设施环境建设仍存在覆盖不全面、建设不规范、衔接不连贯等问题，有待持续完善。

从专业评审维度来看，1000万（含）以上量级机场的特殊旅客服务得分为79.11，不甚理想，主要是无障碍设施设备有待完善。建议对照《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准》《民用机场母婴室规划建设指南》等标准规范要求，综合考虑机场规模定位和既有设施配置情况，分级分类、分阶段推进改造升级。同时加强系统化管理，注重有效衔接，重点加强机场不同区域、机场与其他交通方式之间无障碍设施及服务衔接的贯通性。从硬件提升、软件加强双向发力，为特殊旅客无忧出行提供保障。

结束语

2025年是“十四五”规划收官之年，是“十五五”规划谋篇布局之年，也是贯彻落实党的二十大精神和民航局“巩固安全基础 提高发展质量 奋力谱写加快建设交通强国民航篇章”部署，进一步全面深化改革的一年。我们要坚持以

习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定信心，迎难而上，高质量完成“十四五”规划目标任务，为“十五五”良好开局打牢基础；我们要将打造一流航空运输服务，增强航空出行旅客获得感、提升用户满意度，作为建设世界“一流机场”的落脚点；我们要坚持守正创新，科技赋能，积极探索提升机场服务水平的新思路新举措。以优质服务提振消费，服务国家发展大局，全面助力民航服务向更高标准、更广维度、更深层次迈进，为加快建设交通强国民航篇章贡献机场的智慧和力量。

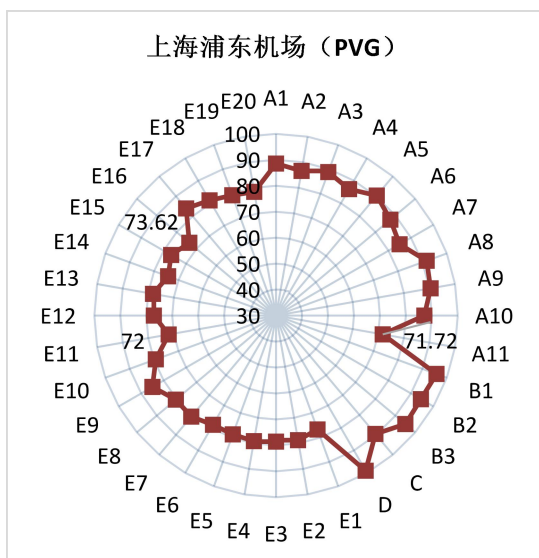
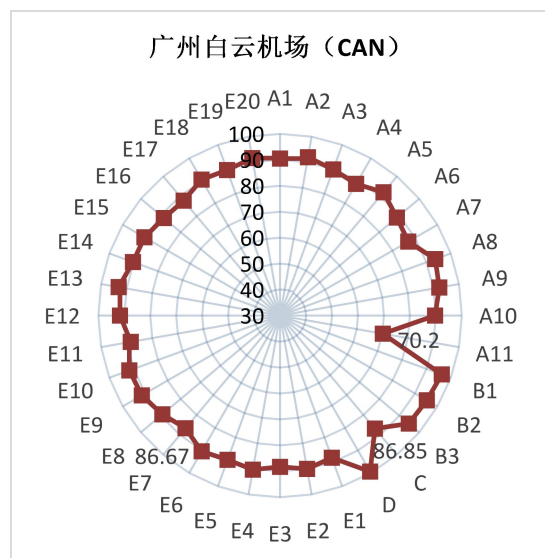
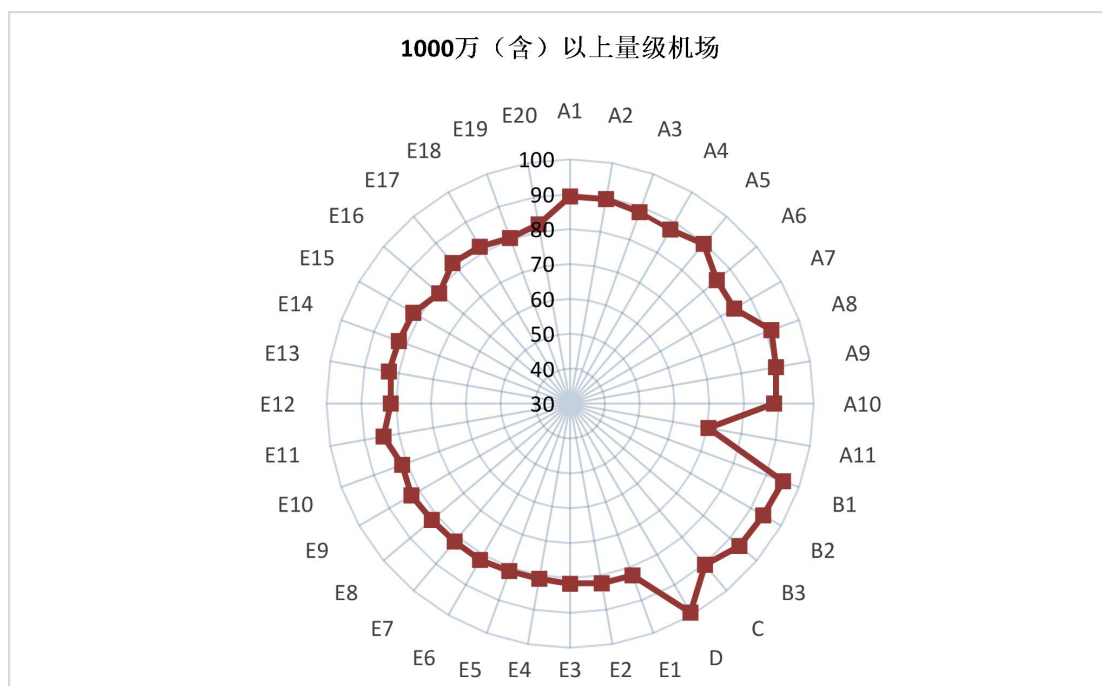
附件：各机场评价结果雷达图

雷达图中各编号所对应的评价项目参见下表。

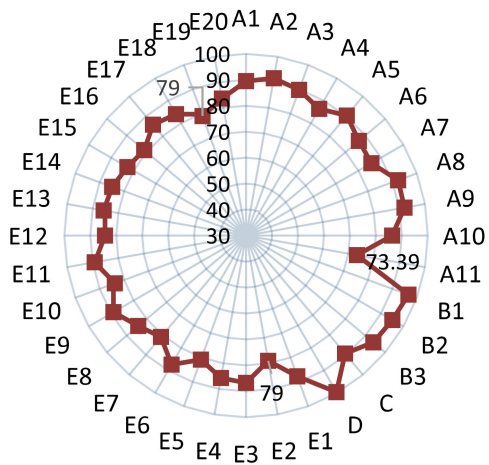
表1 雷达图各编号对应指标

指标编号	评价项目	指标编号	评价项目
A1	出入机场交通	E3	地面交通服务
A2	办理乘机手续	E4	信息服务
A3	安全检查	E5	引导服务
A4	行李服务	E6	航站楼环境与设施
A5	航站楼设施设备与环境	E7	基础服务设施
A6	WiFi 服务	E8	办理乘机手续服务
A7	机场商业服务	E9	联检服务
A8	引导服务	E10	安全检查服务
A9	问讯服务	E11	两舱及商务旅客（VIP）服务
A10	登离机服务	E12	离港和到港服务
A11	航延服务	E13	中转（通程）服务
B1	安全保障	E14	行李运输
B2	运行保障	E15	零售餐饮服务
B3	服务保障	E16	特殊旅客
C	航班正常	E17	辅助服务
D	投诉管理	E18	不正常航班服务
E1	旅客安全保障	E19	服务质量管理体系
E2	工作人员基本服务规范	E20	旅客意见建议管理

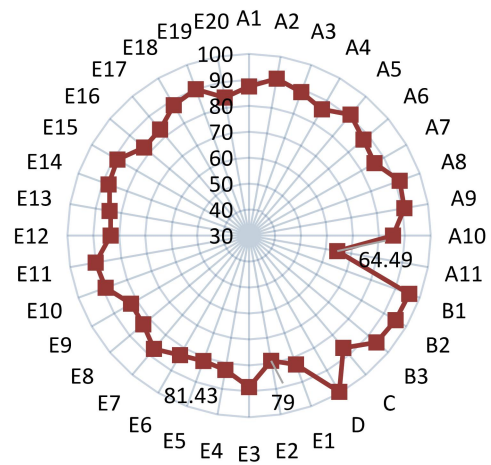
（一）1000 万（含）以上量级机场评价结果雷达图



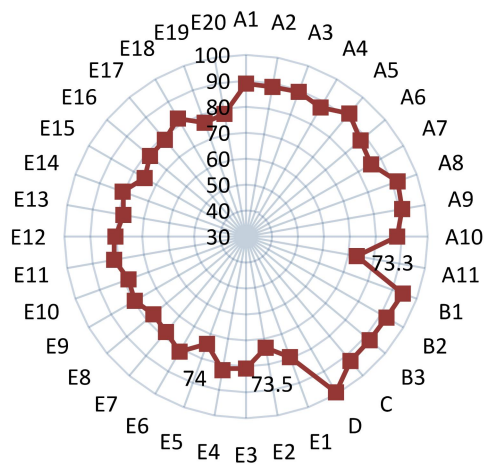
北京首都机场 (PEK)



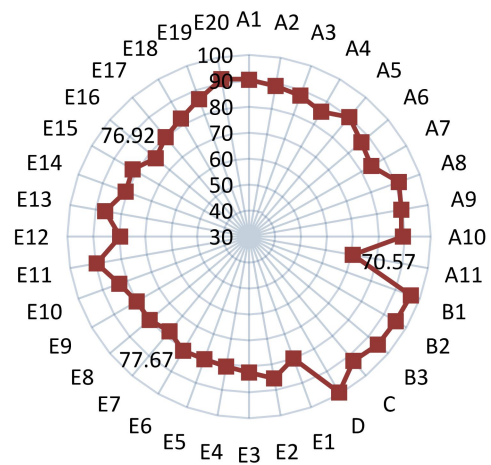
深圳宝安机场 (SZX)



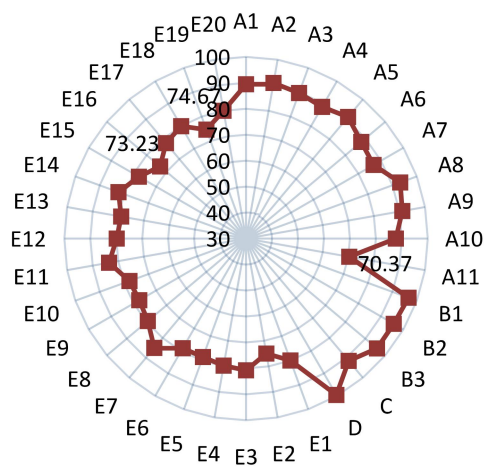
成都天府机场 (TFU)



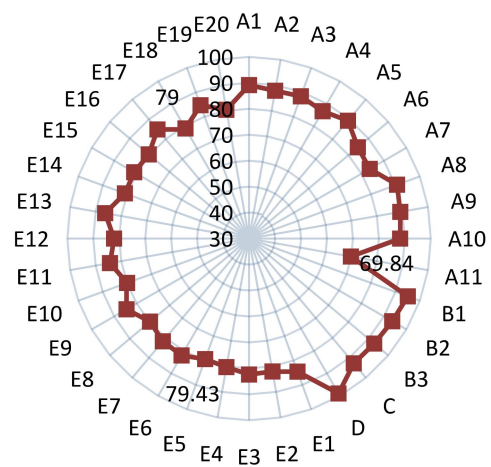
重庆江北机场 (CKG)



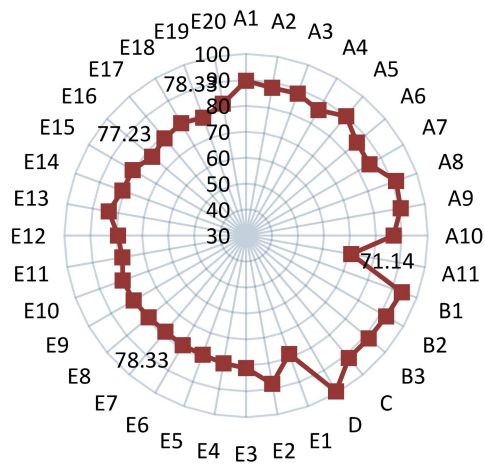
上海虹桥机场 (SHA)



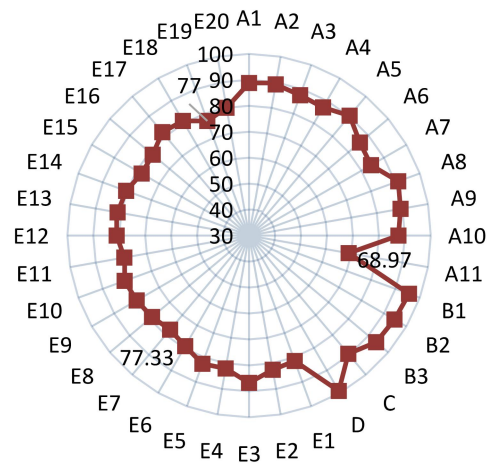
昆明长水机场 (KMG)



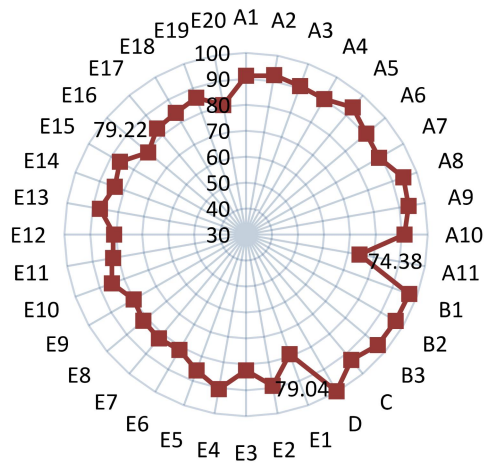
西安咸阳机场 (XIY)



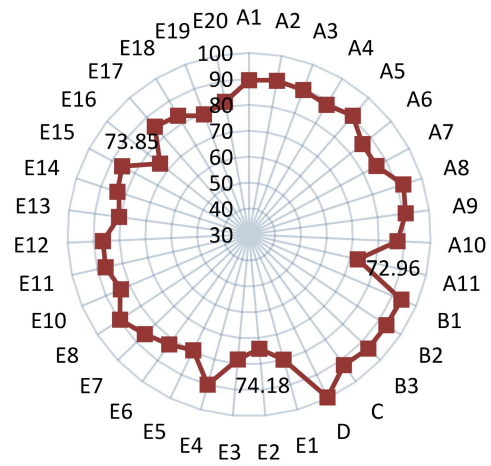
杭州萧山机场 (HGH)



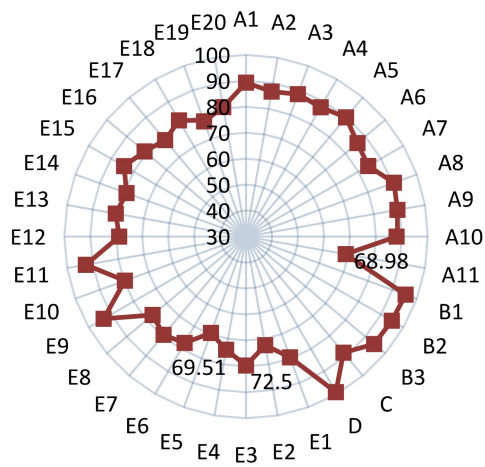
北京大兴机场 (PKX)



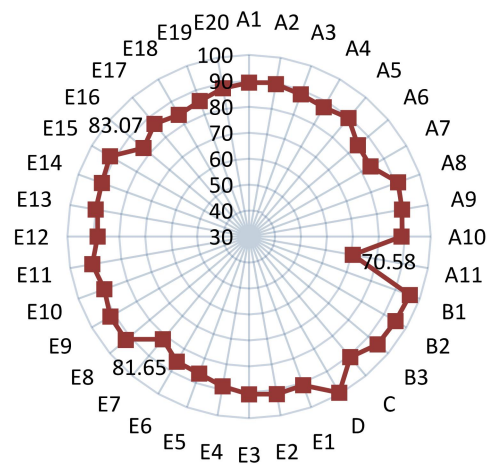
成都双流机场 (CTU)



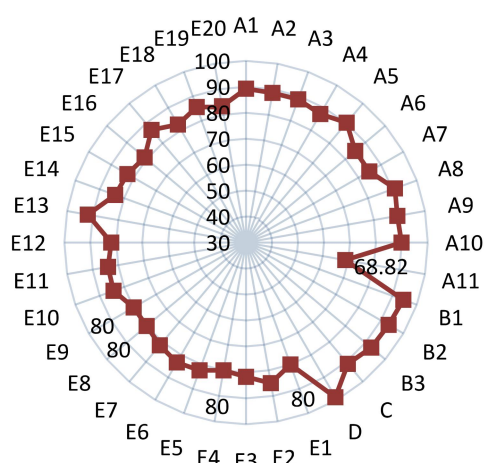
南京禄口机场 (NKG)



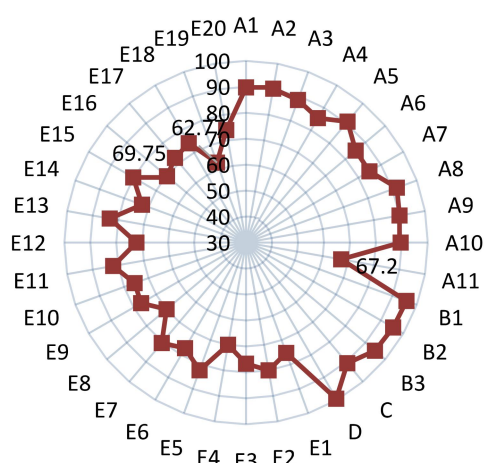
长沙黄花机场 (CSX)



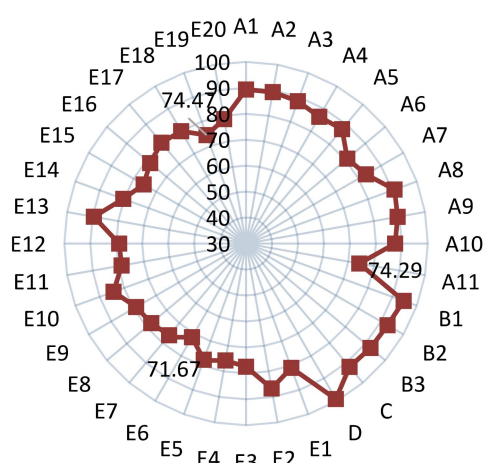
武汉天河机场 (WUH)



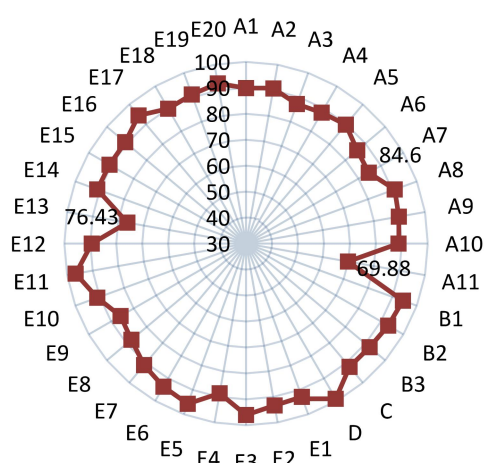
郑州新郑机场 (CGO)



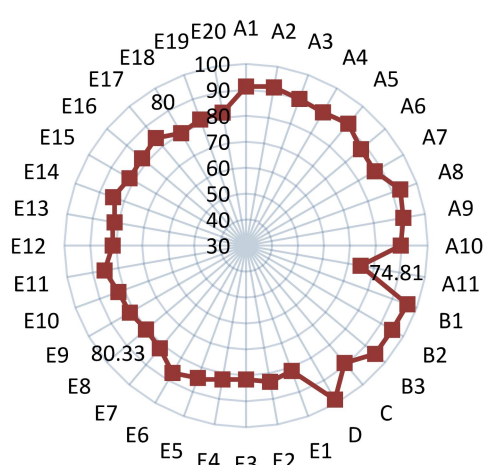
乌鲁木齐地窝堡机场 (URC)



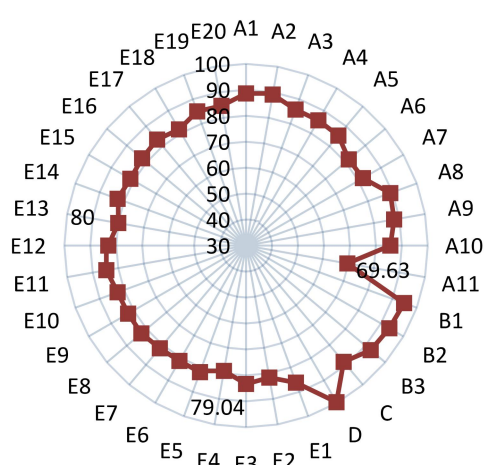
海口美兰机场 (HAK)



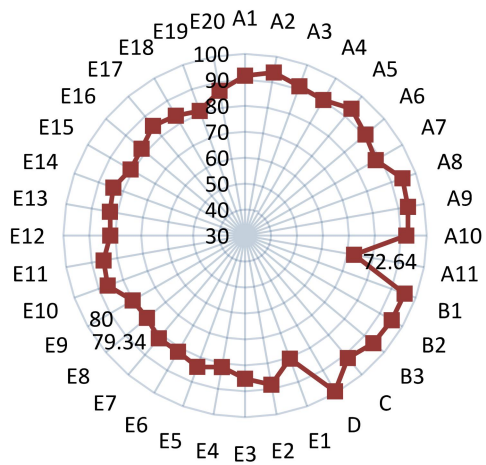
厦门高崎机场 (XMN)



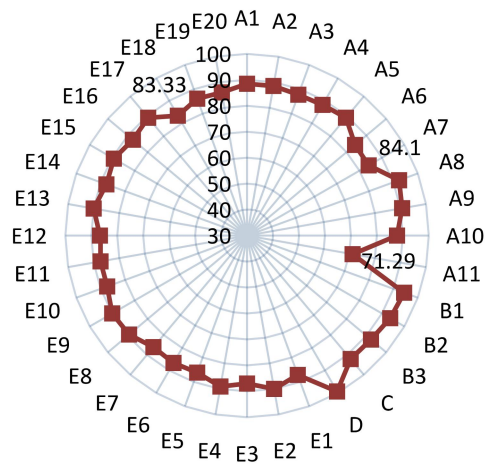
三亚凤凰机场 (SYX)



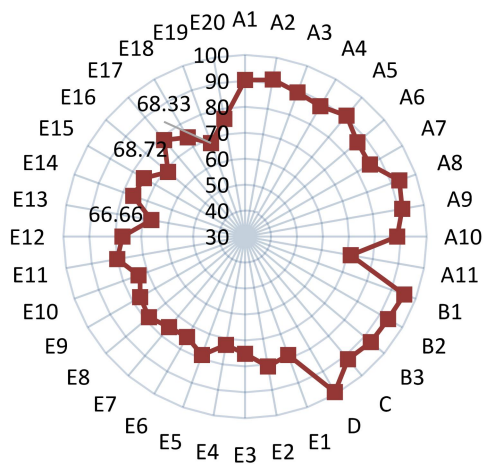
青岛胶东机场 (TAO)



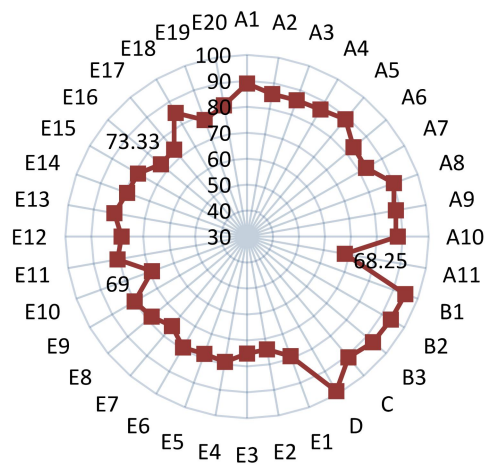
哈尔滨太平机场 (HRB)



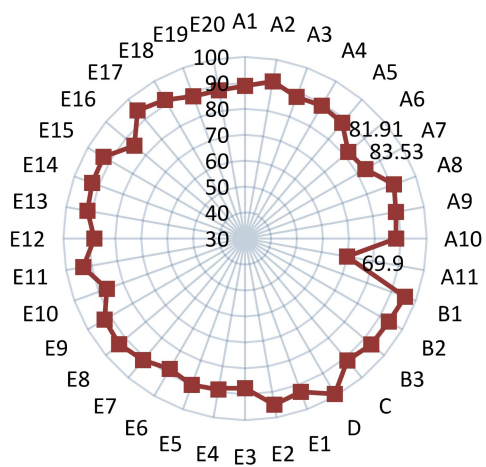
沈阳桃仙机场 (SHE)



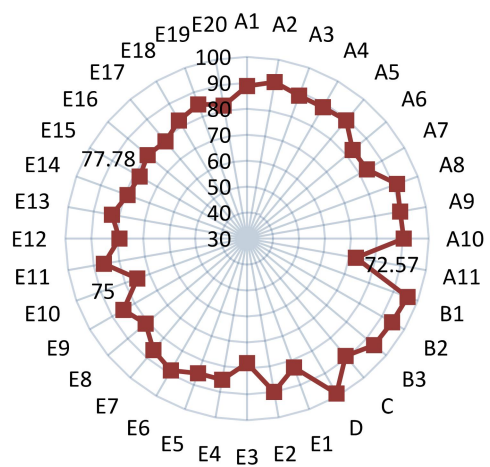
贵阳龙洞堡机场 (KWE)



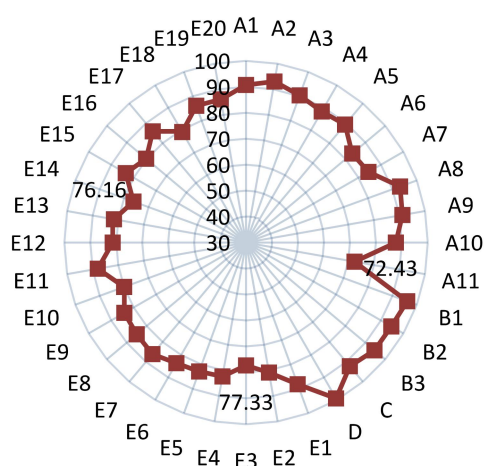
天津滨海机场 (TSN)



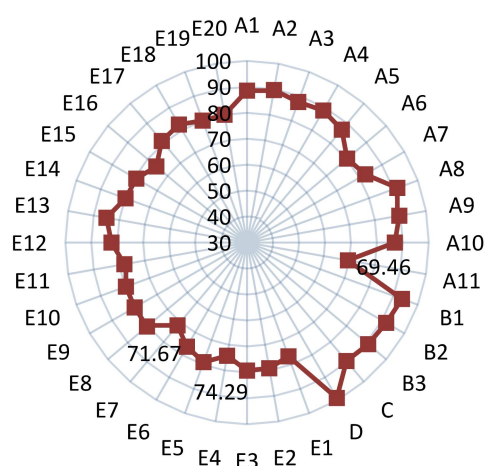
济南遥墙机场 (TNA)



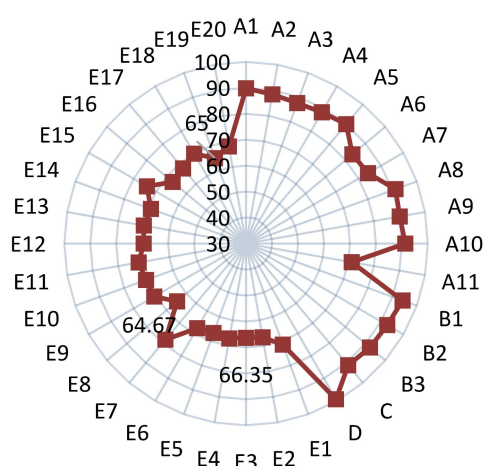
大连周水子机场（DLC）



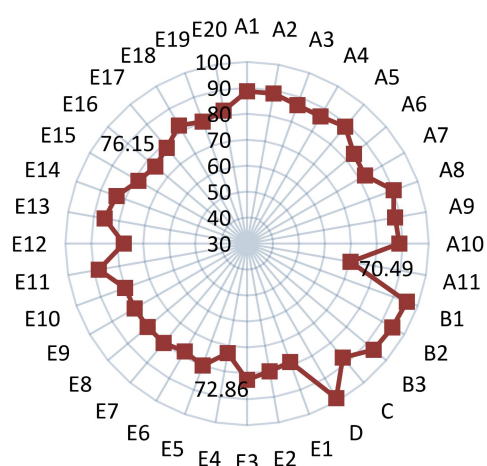
兰州中川机场（LHW）



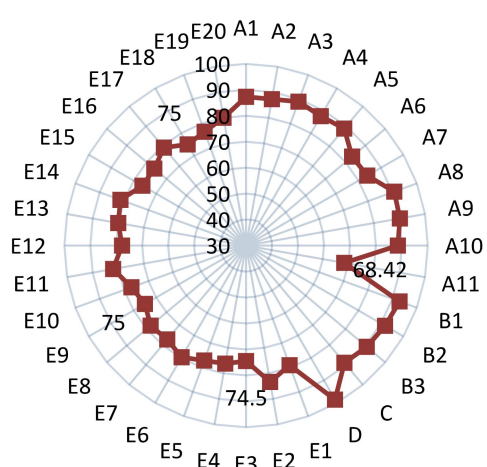
长春龙嘉机场（CGQ）



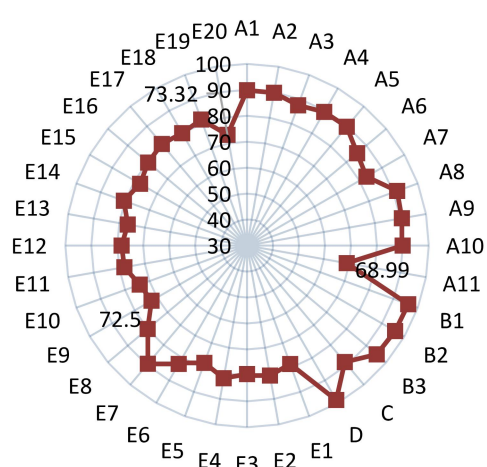
南宁吴圩机场（NNG）



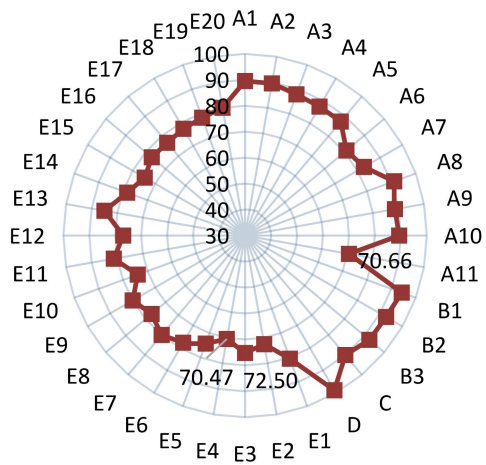
福州长乐机场（FOC）



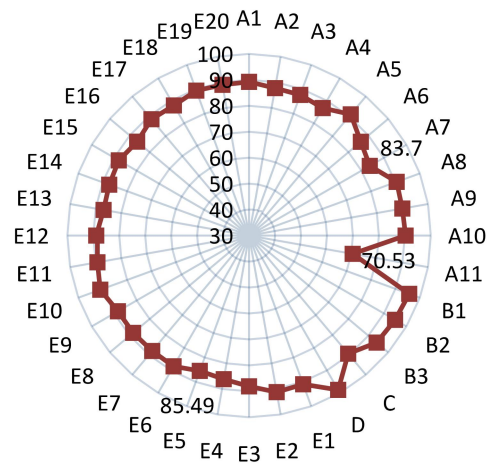
宁波栎社机场（NGB）



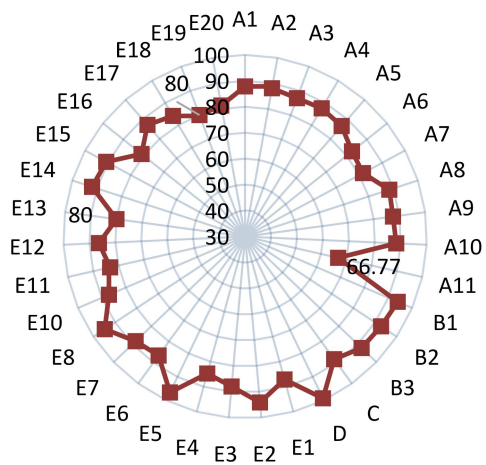
太原武宿机场 (TYN)



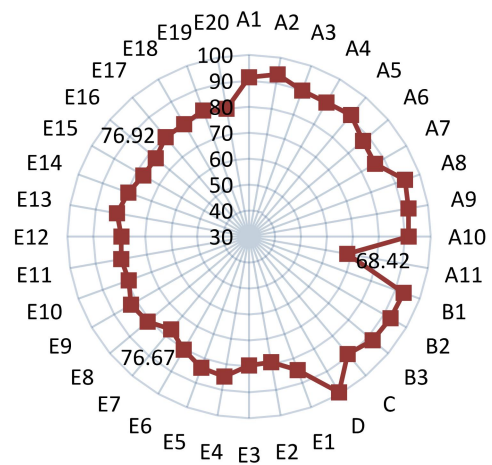
温州龙湾机场 (WNZ)



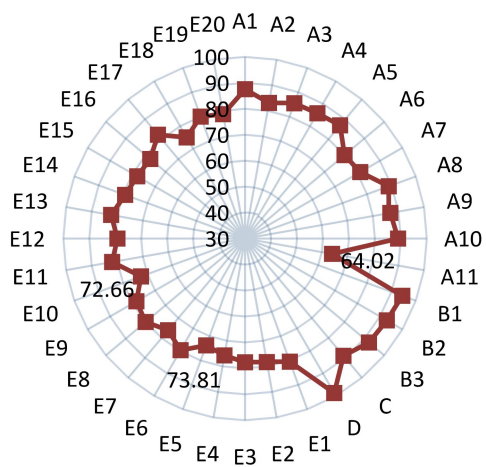
珠海金湾机场 (ZUH)



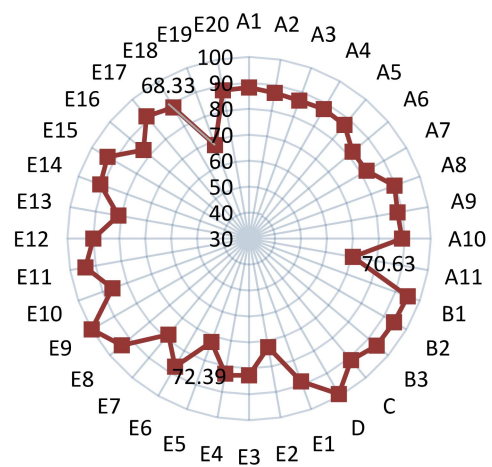
呼和浩特白塔机场 (HET)



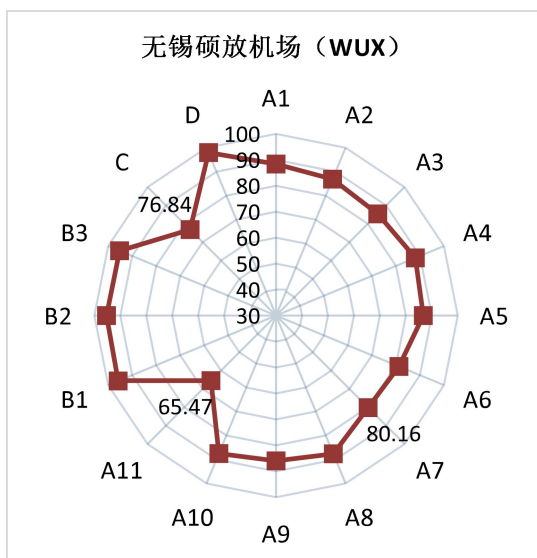
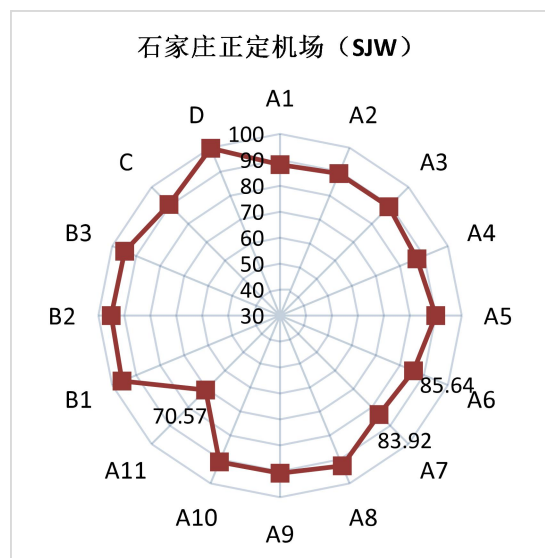
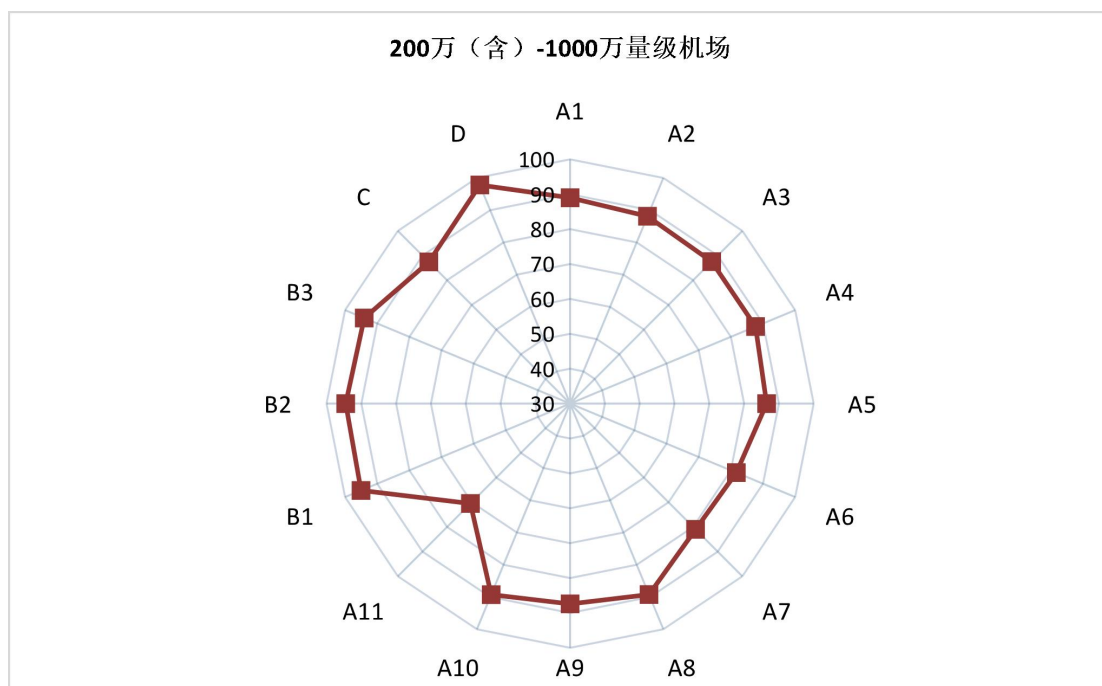
合肥新桥机场 (HFE)

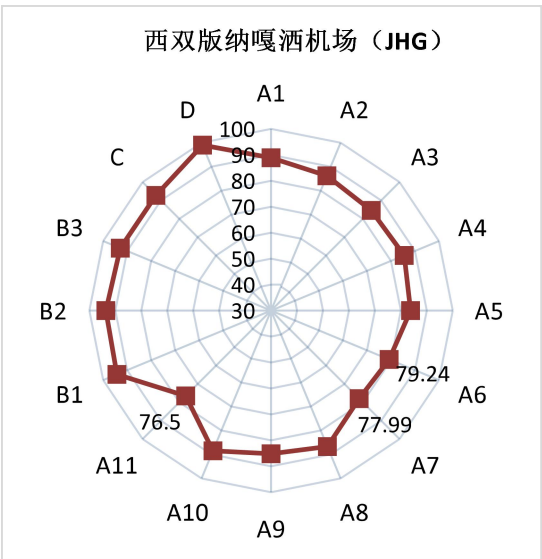
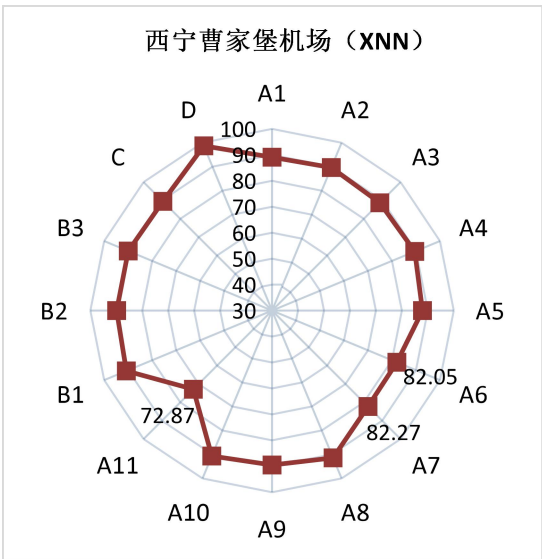
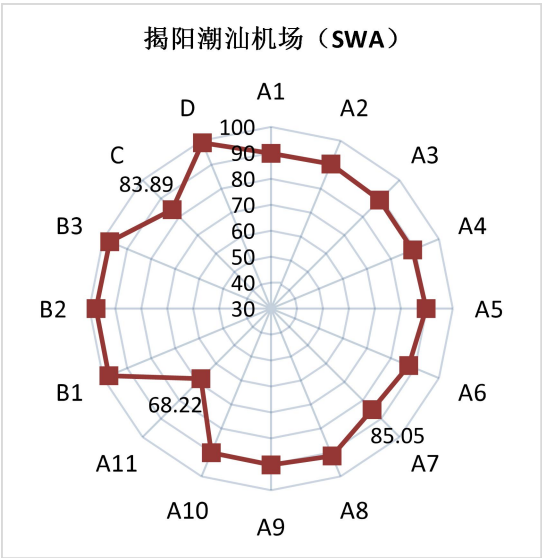
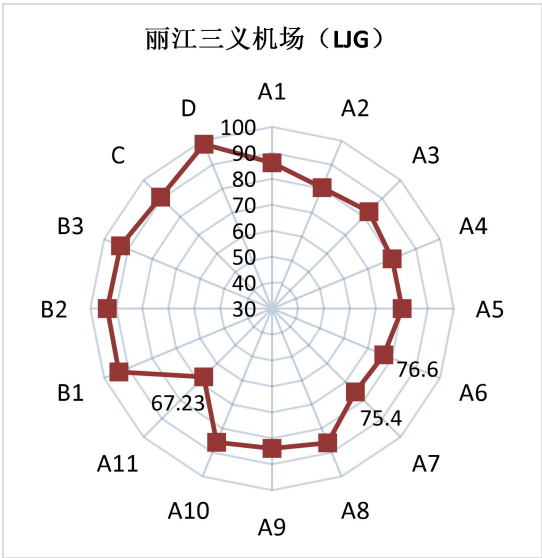
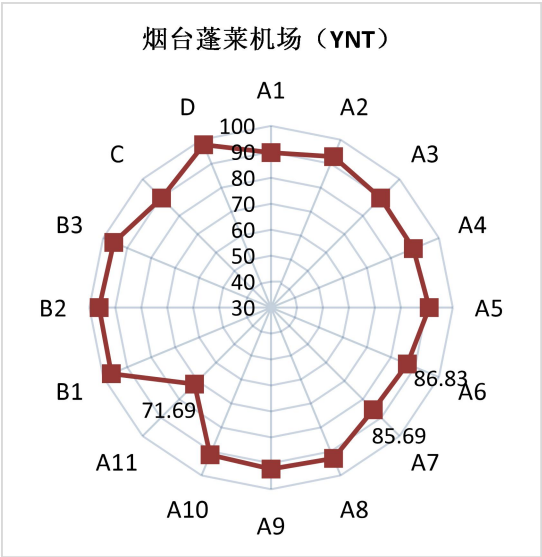
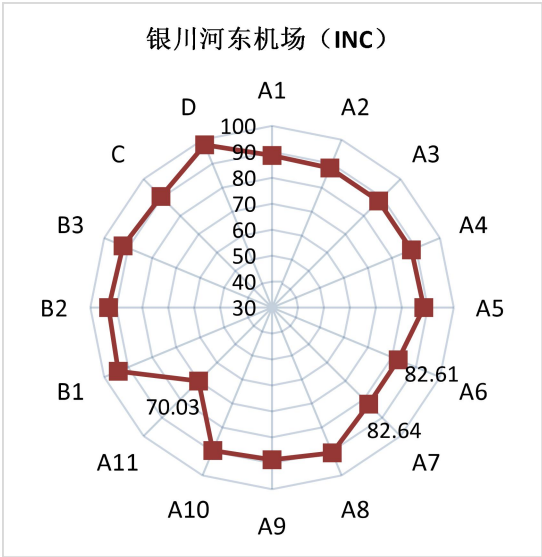


南昌昌北机场 (KHN)

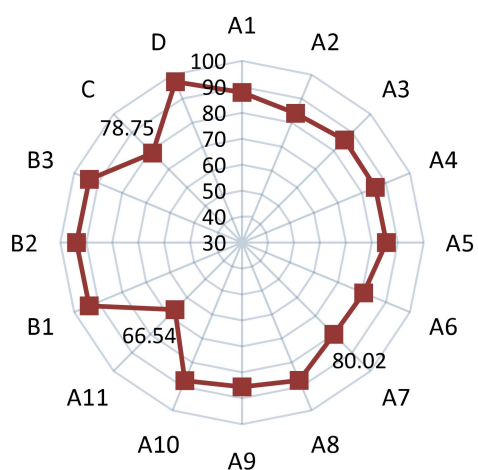


(二) 200 万（含）-1000 万量级机场评价结果雷达图

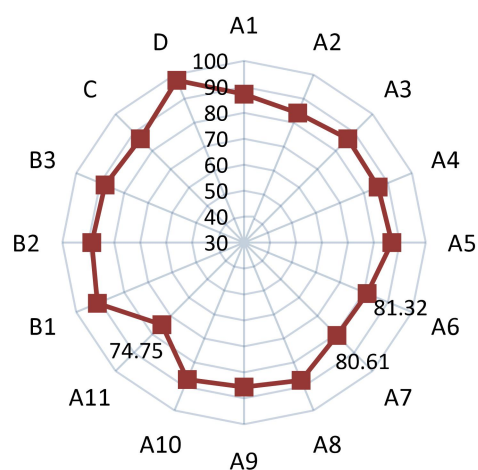




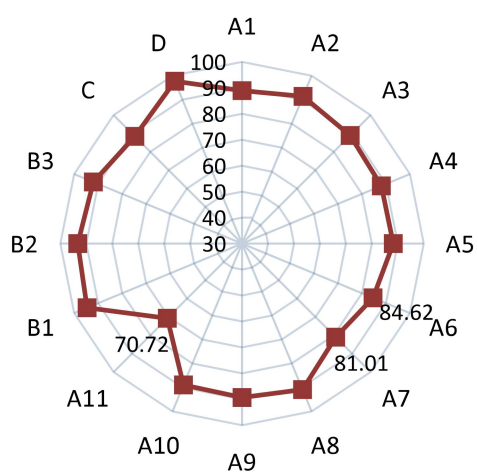
泉州晋江机场 (JJN)



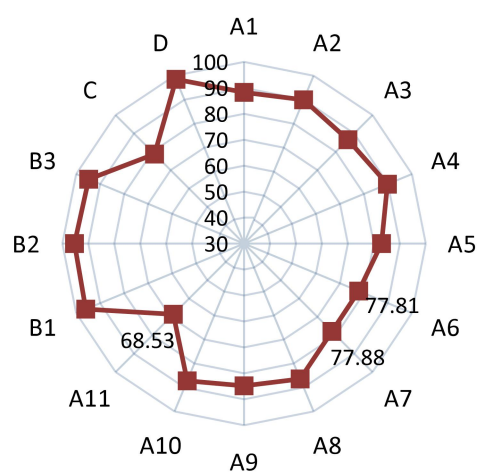
拉萨贡嘎机场 (LXA)



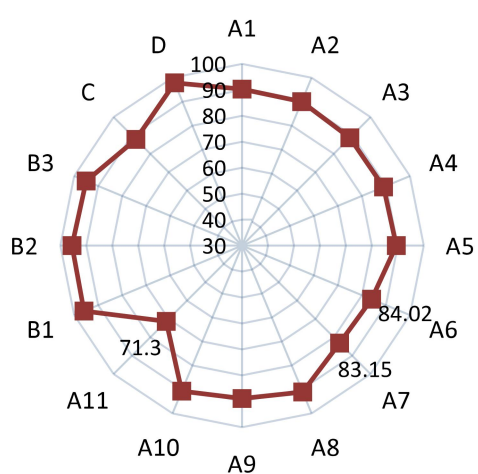
桂林两江机场 (KWL)



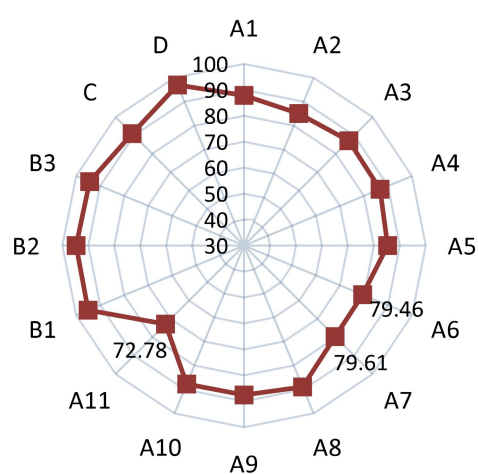
常州奔牛机场 (CZX)



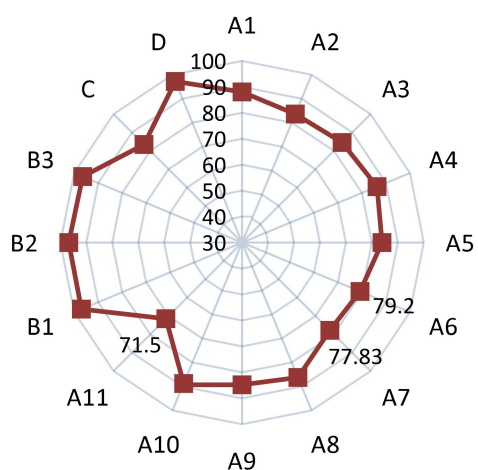
南通兴东机场 (NTG)



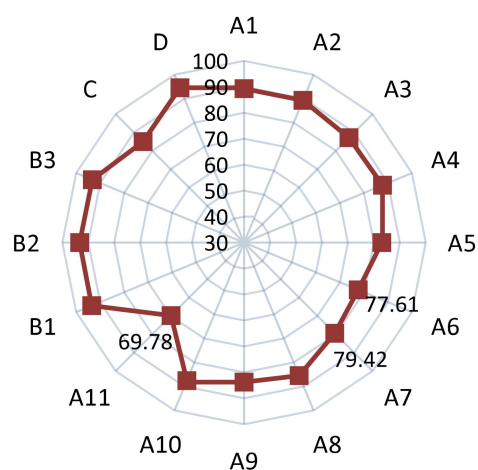
喀什徕宁机场 (KHG)



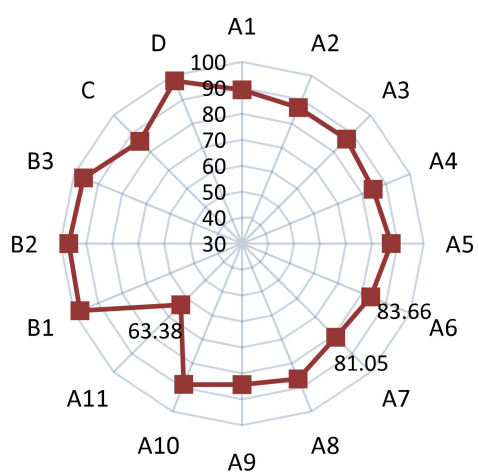
扬州泰州机场 (YTY)



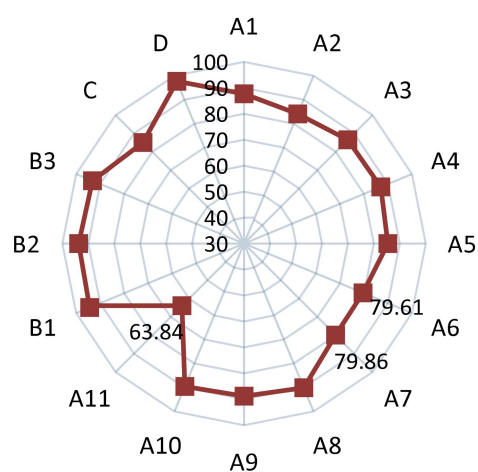
绵阳南郊机场 (MIG)



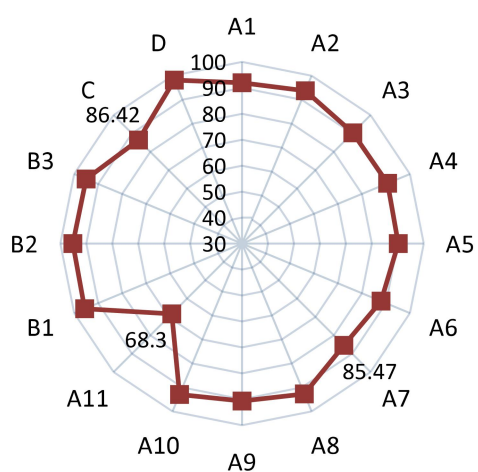
宜昌三峡机场 (YIH)



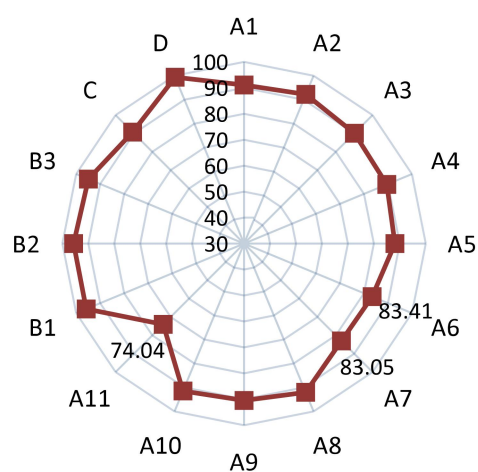
徐州观音机场 (XUZ)



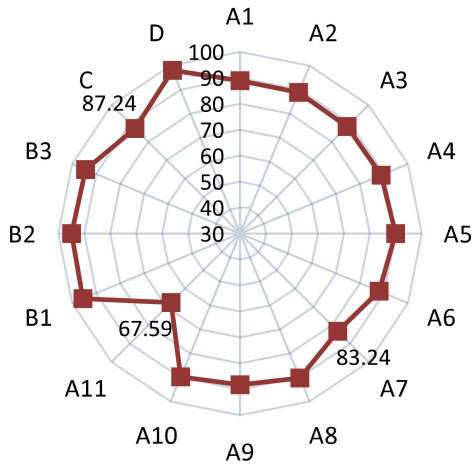
义乌机场 (YIW)



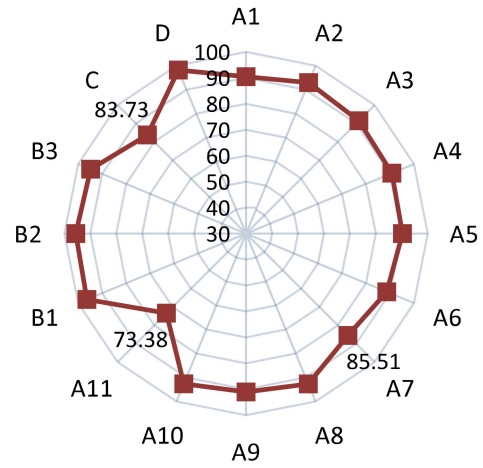
呼伦贝尔海拉尔机场 (HLD)



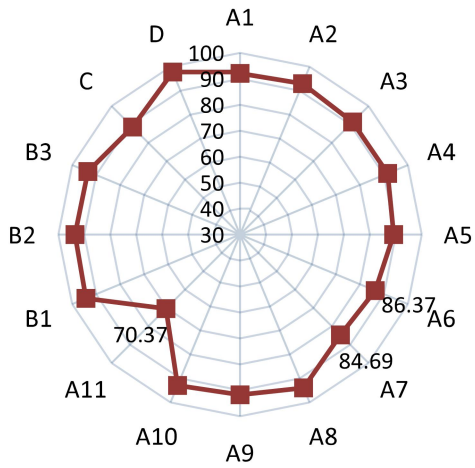
湛江吴川机场 (ZHA)



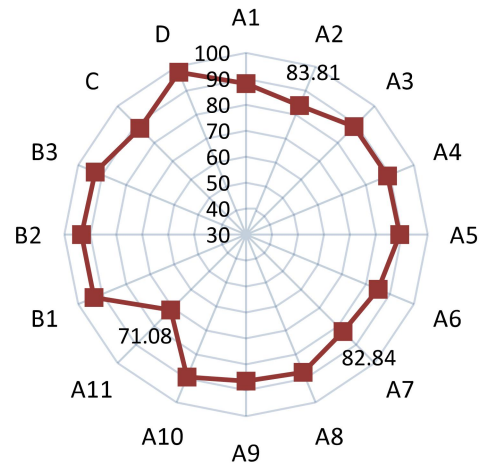
惠州平潭机场 (HUZ)



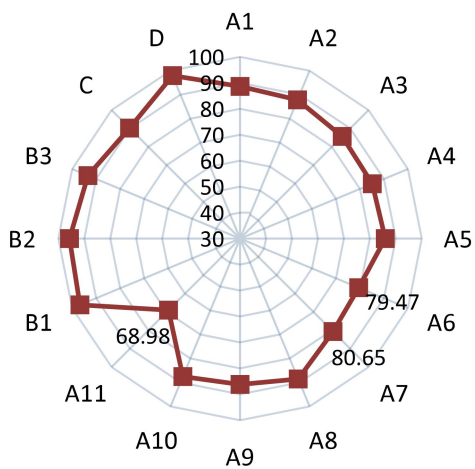
威海大水泊机场 (WEH)



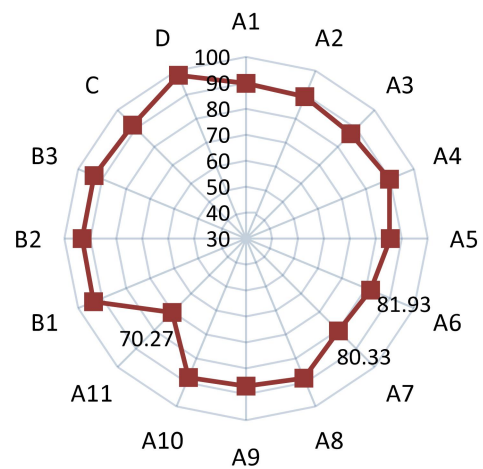
鄂尔多斯伊金霍洛机场 (DSN)



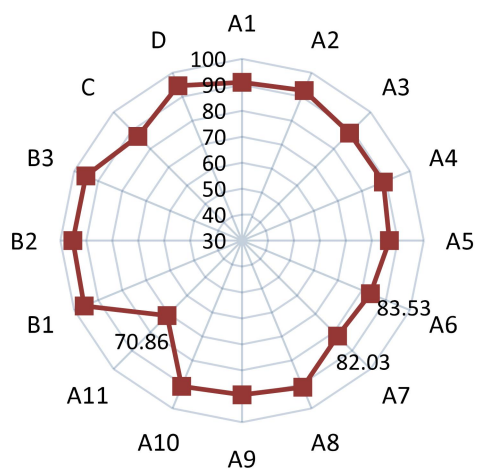
库尔勒梨城机场 (KRL)



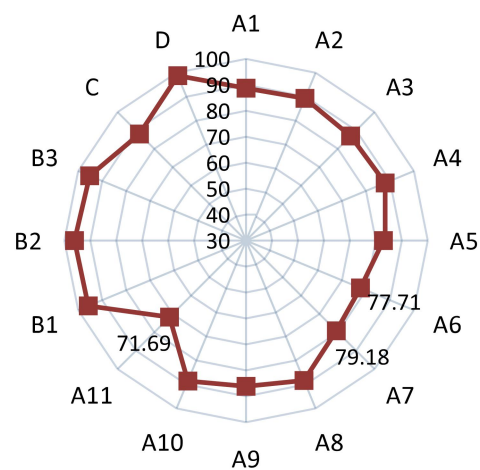
舟山普陀山机场 (HSN)



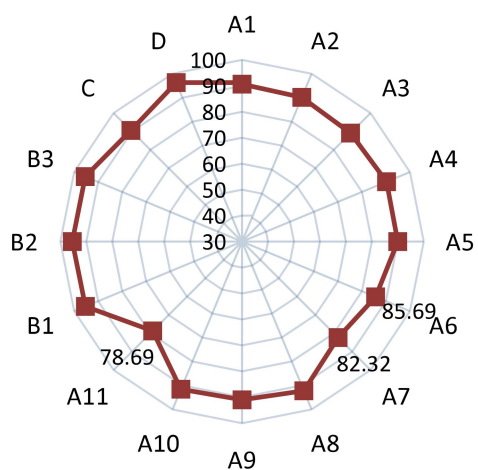
临沂启阳机场 (LYI)



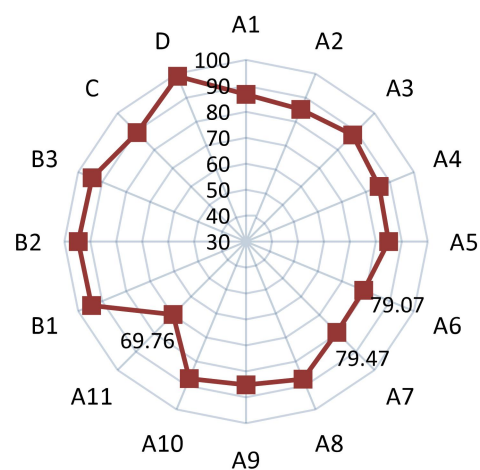
大理凤仪机场 (DLU)



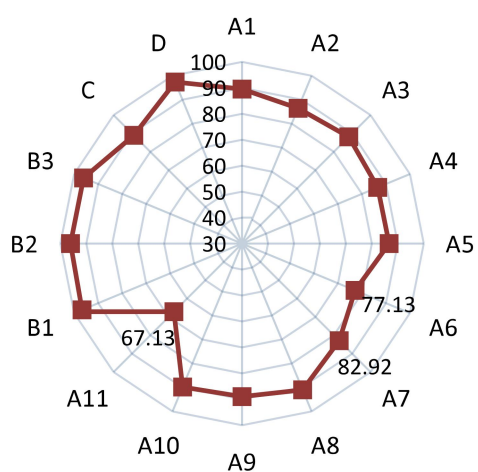
泸州云龙机场 (LZO)



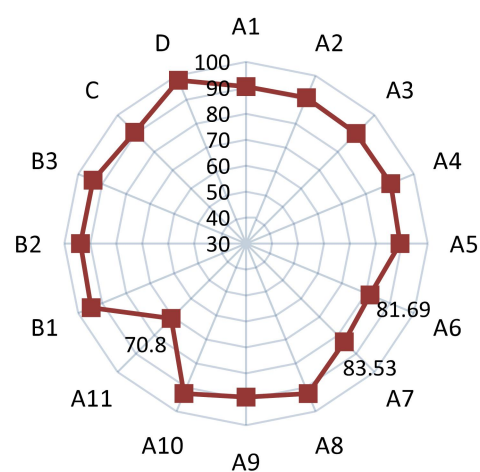
德宏芒市机场 (LUM)



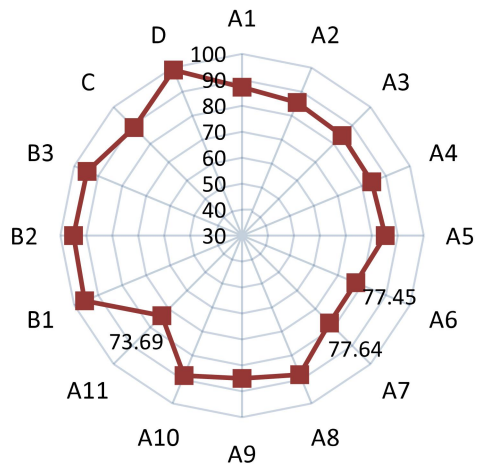
榆林榆阳机场 (UYN)



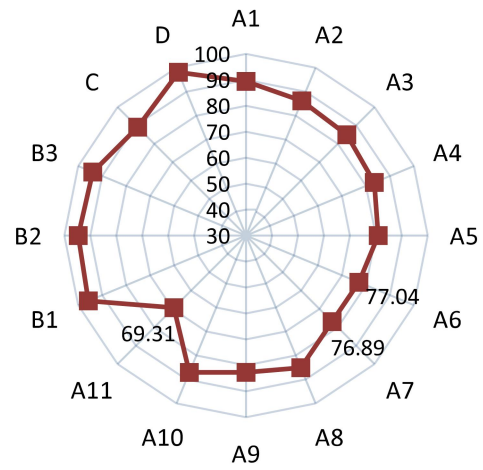
运城张孝机场 (YCU)



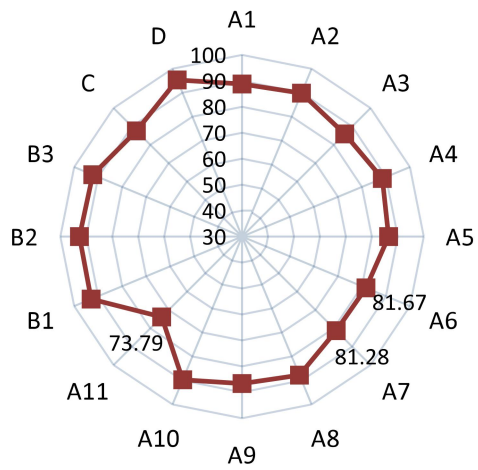
阿克苏红旗坡机场 (AKU)



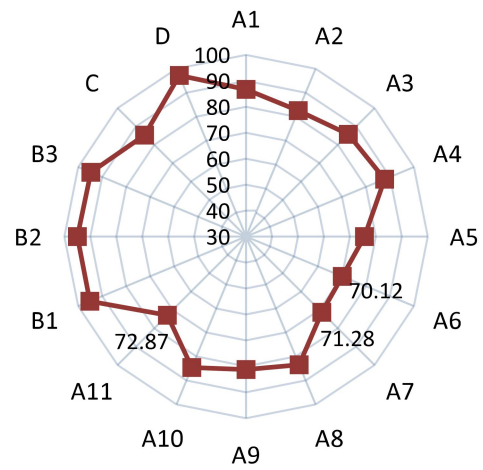
北海福成机场 (BHY)



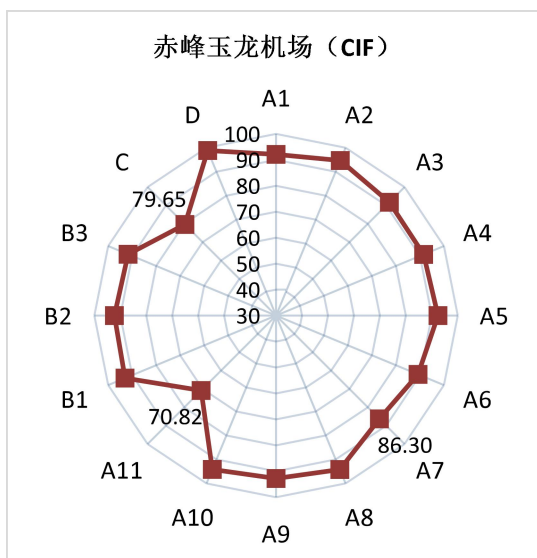
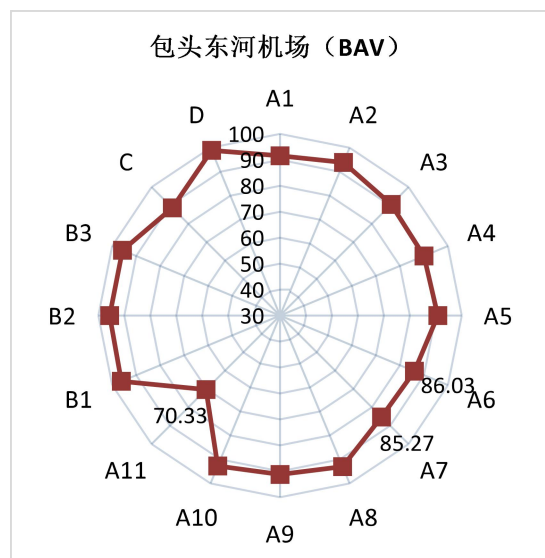
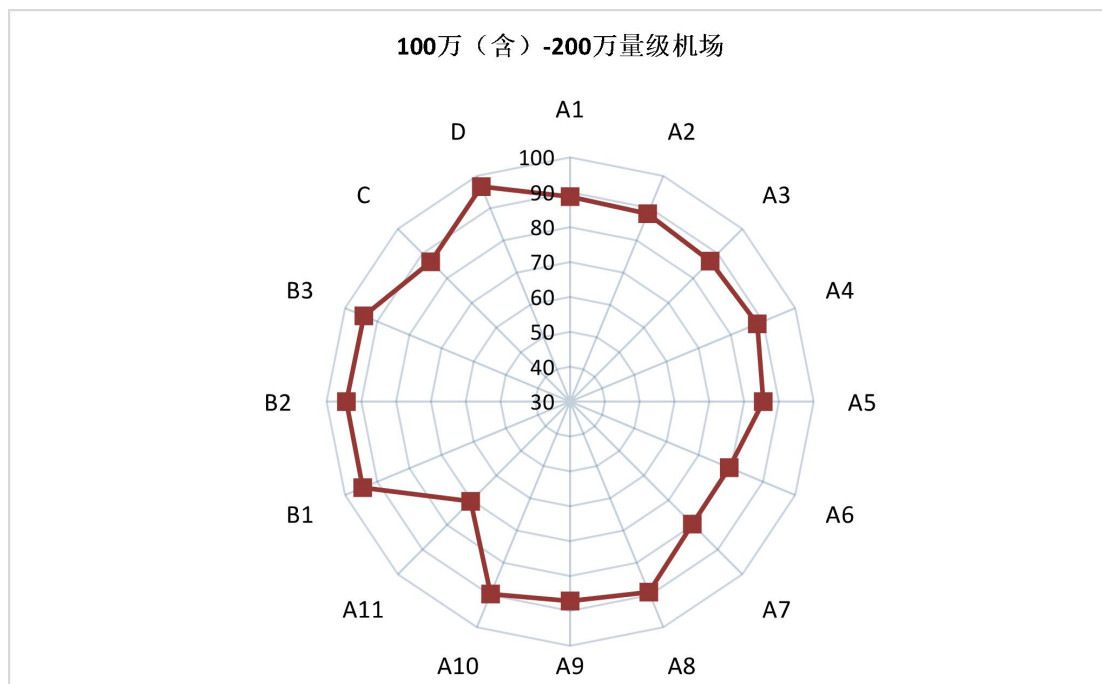
宜宾五粮液机场 (YBP)



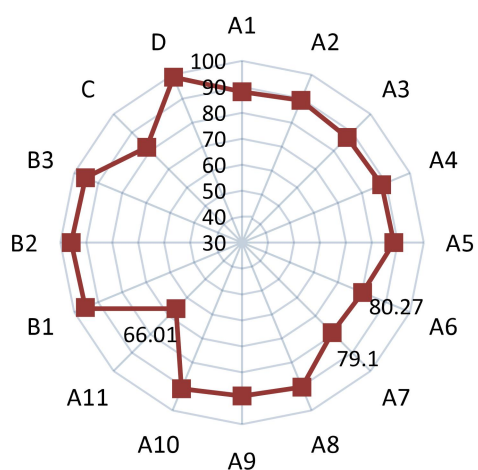
台州路桥机场 (HYN)



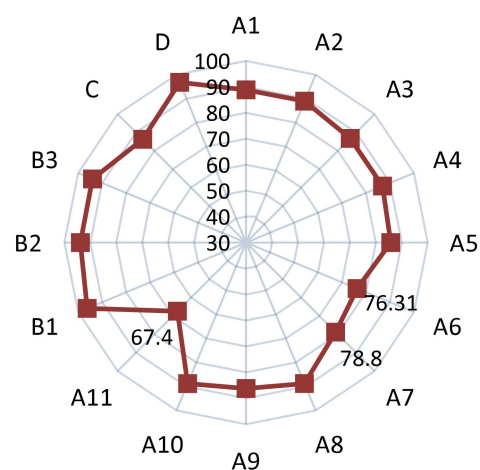
(三) 100 万（含）-200 万量级机场评价结果雷达图



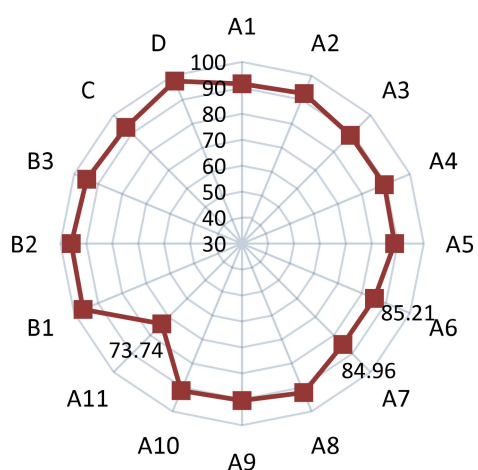
赣州黄金机场 (KOW)



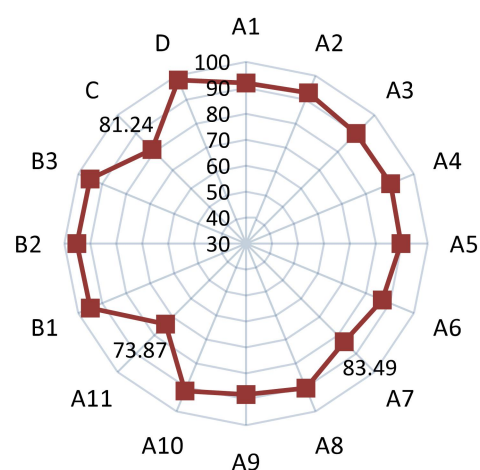
襄阳刘集机场 (XFN)



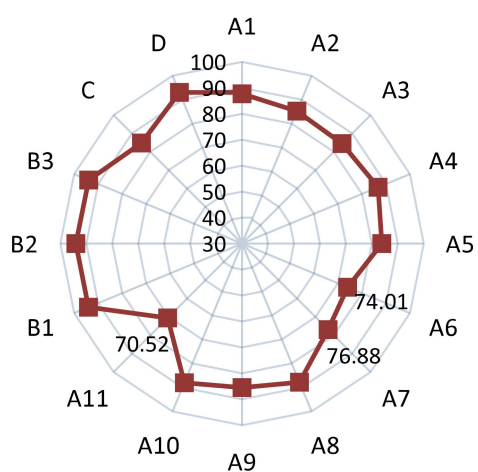
伊宁机场 (YIN)



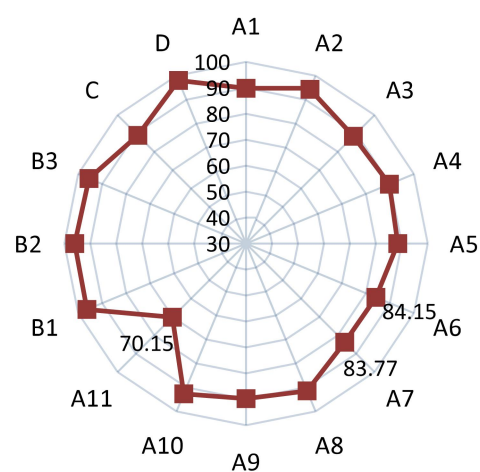
盐城南洋机场 (YNZ)



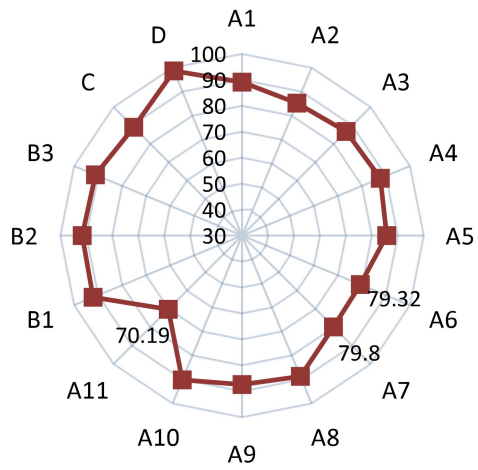
遵义茅台机场 (WMT)



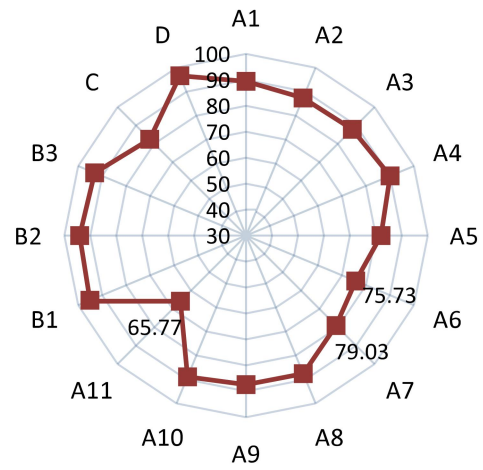
淮安涟水机场 (HIA)



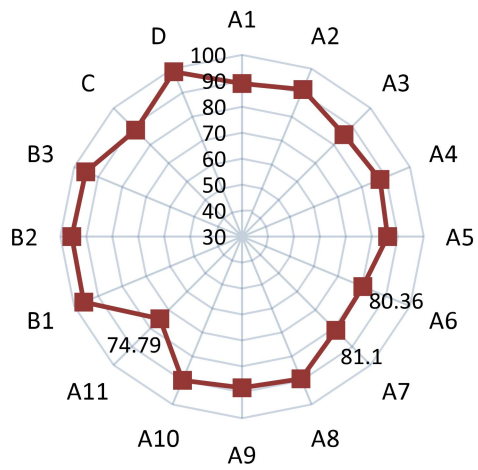
恩施许家坪机场 (ENH)



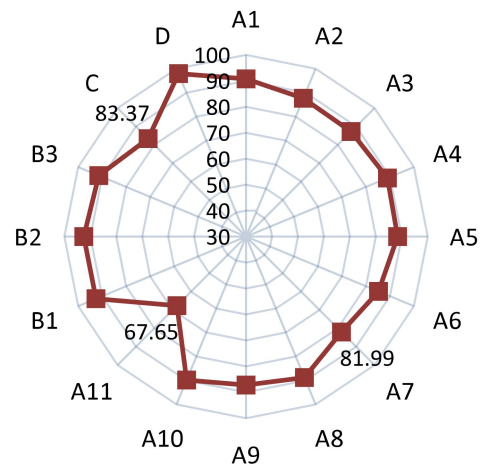
遵义新舟机场 (ZYI)



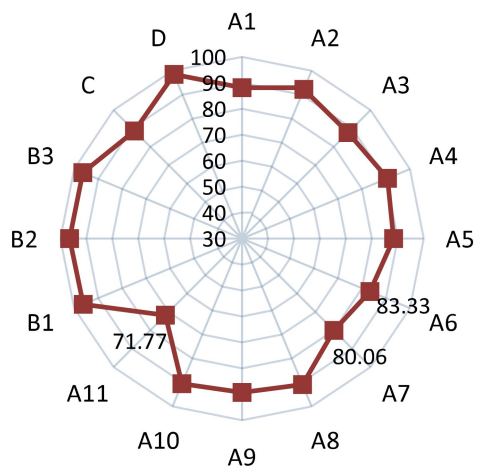
和田昆冈机场 (HTN)



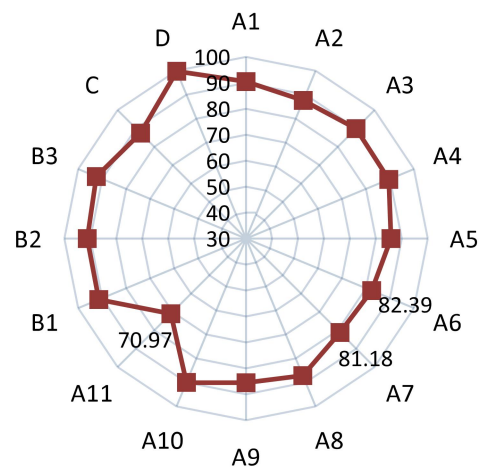
张家界荷花机场 (DYG)



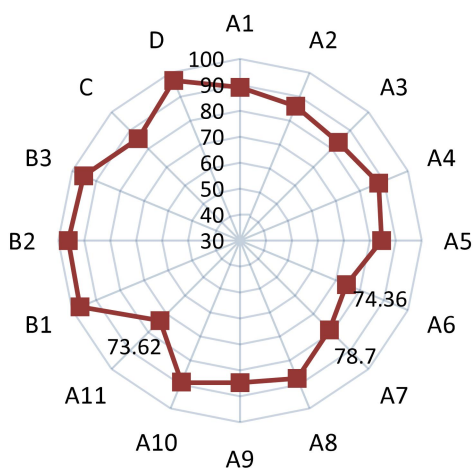
连云港花果山机场 (LYG)



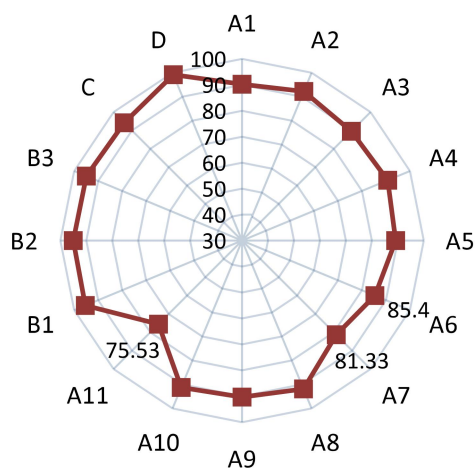
延吉朝阳川机场 (YNJ)



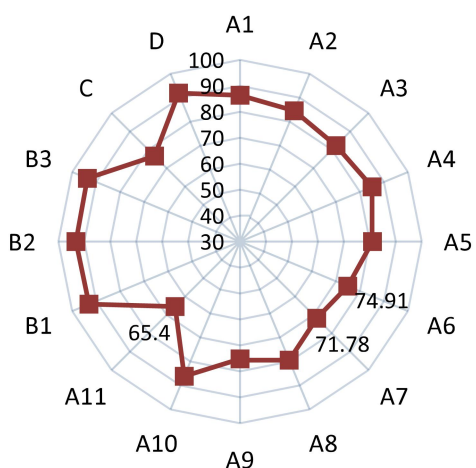
柳州白莲机场 (LZH)



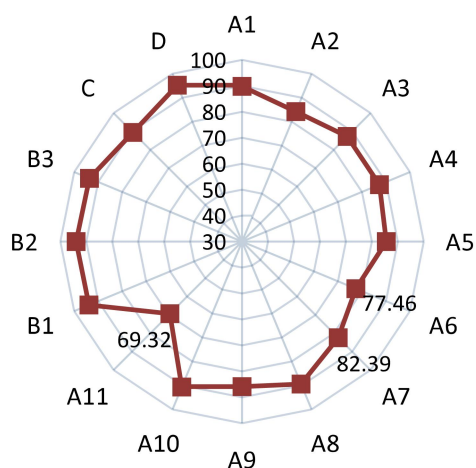
通辽机场 (TGO)



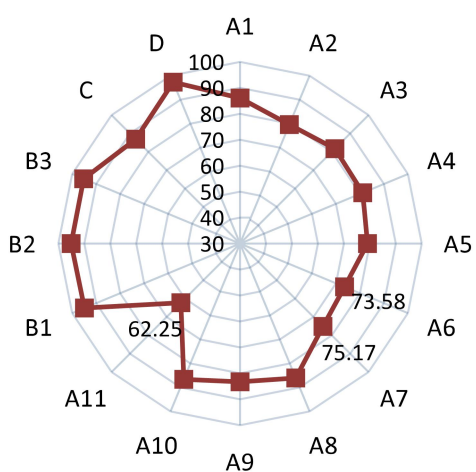
芜湖宣州机场 (WHA)



敦煌莫高机场 (DNH)



洛阳北郊机场 (LYA)



南阳姜营机场 (NNY)

