



新闻稿

国际航协：旅客冀望更多掌控 更少等待

2019年10月15日，华沙——国际航空运输协会（IATA，以下简称“国际航协”）发布《2019年全球旅客调查》报告显示，旅客正在使用技术提升旅行体验。

调查报告传递出旅客的心声，客观深入地洞察到全球旅客的偏好和行为，为行业方案提供指引。调查报告聚焦旅行体验中的流程和技术，不涉及航空公司或机场服务。旅客关注的重点包括：

- 使用手机更好地掌控行程
- 采用生物识别技术提升旅行流程
- 行李追踪
- 行李查验和入境/通关时间不超过 10 分钟
- 可在 3.4 万英尺高空使用 WiFi

更多掌控

从预订机票直至抵达目的地，旅客希望使用个人设备掌控更多旅行方面事宜。

在全球最大航空市场之一的北亚地区，24%的旅客偏爱使用航空公司 app 订票，这一方式也是该地区旅客首选的订票方案；在中东地区，是受旅客欢迎的第二选择，得到 14%旅客的青睐。通过航空公司网站预订，虽然不如 2018 年那么受欢迎，但仍是全球大多数（39%）旅客的首选方式。

超半数（51%）旅客青睐使用智能手机值机，比 2018 年增长了 4%。

大多数（72%）旅客还希望在整个旅程中都能够通过个人设备接收旅行信息通知。39%的旅客使用短信通知，但自 2016 年以来，这一比例不断下降。相应地，自 2016 年至今，使用智能手机 app 接收信息的旅客比例增长了 10%，目前，采用这种方式的旅客已达到三分之一。

调查显示，83%的旅客希望收到航班状态信息，45%的旅客希望收到行李信息。同时，旅客还希望获取信息以便计划通过机场；45%的旅客希望获悉通过安检和边检的等待时间，37%的旅客希望获悉通关等待时间。

生物技术提升机场流程

调查显示，70%的旅客愿意额外分享个人信息，包括生物识别信息，以提升机场处理流程。与每年搭乘的航班频次相关，支持率最高（76%）的商务旅行人士，每年搭乘航班超过 10 次。

另外，46%的旅客在旅程中青睐使用生物识别技术，而非纸质护照或登机牌；30%的旅客会优先选择使用生物标识登机。调查结果为 [IATA One ID](#) 项目提供了有力支持。One ID 项目旨在为旅客打造无纸化机场体验，从进入机场到抵达登机口，旅客只需使用单一生物旅行标识即可通行，如面部识别、指纹或虹膜识别。

国际航协理事长兼首席执行官亚历山大·德·朱尼亚克（Alexandre de Juniac）表示：“如果能消除旅行中烦冗的流程，旅客愿意分享更多的个人信息。但显然，旅客还是很担心数据隐私问题。虽然大多数旅客希望使用生物识别技术而非纸质护照或登机牌，53%的旅客表示担心自身数据的安全性。旅客需要确信他们的数据是安全的。”

One ID 项目如何保护数据至关重要。国际航协正着手制定一个信任框架，以确保：

- 利益相关方仅在受权、须知时访问旅客数据
- 不愿分享生物数据的旅客可采用其他流程
- 遵守隐私和数据法规。

行李追踪需求很高

超半数旅客（53%）表示，如果旅行全程都可以追踪行李，他们很愿意查看行李状态。46%的旅客表示，如果有相关服务，他们希望能够追踪自己的行李，并直接将行李寄送至机场外的地点。

航空公司和机场已经展开合作，通过在装卸区等主要接触站点追踪行李（国际航协 753 号决议），提高行李信息的准确性。在第 75 届国际航协年会通过一项[决议](#)，支持在全球范围内部署射频识别技术（RFID）进行行李追踪。RFID 的读取准确率高达 99.98%，明显优于条形码。

时间对旅客至关重要

调查显示，80%的旅客希望托运行李的等候时间不超过 3 分钟。79%的旅客希望入境/通关的排队时间不超过 10 分钟，只有 2%的旅客表示可以接受等候时间超过 20 分钟。旅客（74%）还希望，等候行李送达的时间不超过 10 分钟，几乎无人愿意等候超过 20 分钟的时间。调查还显示，对于近四分之三（74%）的旅客而言，使用入境自动门/值机亭最大的优势就是速度快，对入境自动流程表示赞许的旅客比例与之相近（72%）。

机上 WiFi

旅客希望在飞机上使用 WiFi。约 53%的受访旅客认为使用 WiFi 很重要，认为最重要的是非洲地区旅客（71%），其次为拉丁美洲（68%）、中东（67%）、北美（49%）和欧洲（44%）。

使用 WiFi 直接影响整个旅行体验，采用最新的机上 WiFi 技术仍然是航空公司服务脱颖而出的一个有效方法。

旅客痛点

旅客们再度指明机场安检流程和边检是旅行中的两大痛点。大多数旅客（60%）认为查验个人物品是一个痛点；其次是查验笔记本电脑和大型电子设备（48%），以及不同机场各有不同的安检流程（41%）。

为提升登机体验，旅客提出三大建议包括：

- 提高登机门的排队效率（60%），
- 无需乘坐摆渡车登机（51%）以及
- 增加客舱行李架空间（46%）。

提高转机体验方面，旅客的三大愿望是：不必在中转机场安检（60%），不必在中转机场取回行李（59%），不必在中转机场办理入境手续（50%）。

NEXTT 项目

[NEXTT](#)（旅行、技术新体验）项目涵盖旅客多种需求，是由国际航协和国际机场理事会（ACI）共同开展，旨在实现一个共同愿景，优化地面交通体验、引导行业投资、协助政府改善监管框架。NEXTT 的目标是寻找多种途径，以最安全、有效、可持续的方式整合系统、改善运营，为旅客和航空业带来惠益。

国际航协机场、旅客、货运和安全高级副总裁尼克·卡林（Nick Careen）表示：“旅客希望使用技术来优化自己的旅行体验，这正是我们和机场共同努力的目标。我们与国际机场理事会共同开展 NEXTT 项目，就是为旅客从进入机场到抵达登机口打造无缝畅行体验。仅靠航空业自身无法达成这一目标，政府的支持对于创造合理的监管环境至关重要，行业才能获得全面提升。”

2019 年调查结果由来自 166 个国家的 10877 位旅客共同参与完成。

下载 [《2019 年全球旅客调查》要点](#)。查看 [《2019 年全球旅客调查》报告全文](#)。

- IATA -

编者注释：

- 国际航协在世界各地共拥有 290 家成员航空公司，其定期国际航班客运量占全球的 82%。