**2019 年 4 月 25 日**

**Cirium 调查显示：中国旅客仍面临航班延误及取消信息不足的困扰**

- 全新调查显示，77 %的中国旅客希望有应用程序（App）可以获取有关航班延误或取消的信息以通知亲友或公司
- 过半旅客在航班延误后因需要改动行程而需额外支付更多旅费
- 航空数据及分析专家 **Cirium** 指出，航班延误及取消令航空公司每年花费逾 2,010 亿人民币（300 亿美元）

航空数据及分析专家 **Cirium** 指出，接近半数（45%）的中国旅客在网上问卷调查中表示，未能就航班延误及取消获得足够信息。

Cirium 的最新调查揭示了航班延误和取消所带来的影响，航空公司需要更有效管理航班受阻的问题，主动为受影响乘客更新航班信息。

多达 77%的受访者表示，希望有应用程序（App）可以在航班延误获取有关信息以通知亲友或公司。

在 2018 年，全球有大约 390 万班航机（即每日有 10,700 班航机）延误 30 分钟以上或被取消，影响超过 4.7 亿名环球旅客。去年中国航班延误率达到 21%，逾 1.85 亿乘客人次受到影响。

除乘客自行承担的费用外，飞机延误和取消令中国和全球的航空公司每年损失超过 201 亿元人民币（300 亿美元）的收入。

导致飞机延误和取消的原因众多，其中包括机件问题、恶劣天气、航空交通管制问题、罢工、医疗备降和机场繁忙等因素。

本次与 YouGov 合作的网上研究调查显示，在曾受航班延误或取消影响的中国受访者之中，近半（46%）认为改动行程困难，逾半受访人士（54%）因需要额外支付旅费改变行程而有失预算。

此外，航空公司亦需就航班延误和取消承担庞大费用，每位离境旅客的金额约为 47 元人民币（7 美元），仅比每程离境航班的每人净利润略低。

Cirium 总裁兼行政总裁 Jeremy Bowen 表示：“在现代航空旅游中，航班延误和取消是大家都不乐见的，会对商务和休闲旅客造成极大影响。同时，由此衍生的庞大开支亦是一个重要问题。我们的研究显示，过半数中国乘客因需要改变行程而额外支付更多旅费，建议航空公司主动提前发出航班提示，并免费为旅客重新安排机票，解决航

空服务受阻的情况。所有人都希望无忧无虑地旅行，可以轻松到达目的地，因此 Cirium 的专业团队与全球的航空公司紧密合作，致力减少受阻航班所带来的影响。”」

研究同时显示，过半网上受访者（51%）在到达机场时才得知航班延误或取消，27%受访人士希望航空公司可以在航班延误时致电通知。

另外，超过三分之一的网上受访者（39%）表示，休闲旅行遇上航班受阻是最为困扰的事。中国市场则看重商务旅行，有超过四分之一受访人士（28%）表示商务航班延误或遭到取消是最为困扰的事。

近半受访者（48%）表示，他们最能体谅航班因恶劣天气而延误或取消的情况，亦有约四分之一受访者（22%）表示能体谅航班因为机件问题而延误或取消。

Cirium 在这次于中国、阿联酋、美国和英国进行的网上调查发现，中国受访者的响应与全球整体意见相近，但相比之下，只有 36%的全球受访者表示希望获取更多有关航班延误和取消的信息，比中国受访者的数字（45%）较少。同样，只有 35%曾受航班延误或取消影响的全球旅客认为改动行程困难，略低于中国旅客的数字（46%）。

此外，因改变行程而有失预算的中国受访者（54%）远多于全球受访者（40%），而有兴趣在航班受阻时通过应用程序（App）通知亲友或公司的中国受访者（77%）也远多于全球受访者（61%），差距甚为明显。

Cirium 协助整个旅游业利用智能数据和分析解决方案，管理航班受阻所带来的影响。例如，集团每年分析超过 7,000 万项乘客行程，提供重要的市场洞见，推动旅游业发展。

航空公司和机场等各个界别的客户会利用所得数据改善旅游服务，并会通过智能设备、应用程序和 Google、Amazon 和 Expedia 等整合式搜索引擎直接向乘客提供信息，让他们在外游出时能作出更明智的选择。

Cirium 的数据及分析部门率先为市场提供创新的解决方案，包括提供航班延误及取消的信息,以方便业界自动化改签及退票之流程。

目前，Cirium 在英国、美国、欧洲、印度和亚太区聘用超过 400 名技术专家、分析师、数据科学家和市场专家，为客户提供专业服务。集团近年还收购了 Ascend、Innovata、Diio 和 FlightStats 等业界领先的数据智能公司，业务版图不断发展壮大。

—完—

**更多详情请访问 www.cirium.com/smarterway ，或通过 LinkedIn 和微信，**
**获取 Cirium 的最新动向。**

官方微信：CiriumCN

Formatted: Left

**媒体垂询，敬请联系：**
**Peter Liu / Renee Jiang**
**嘉希传讯（上海）**
**电邮：Peter.Liu@ghcasia.com / Renee.Jiang@ghcasia.com**
**电话：+86 (21) 5213 3030**

**编辑注**
YouGov Plc 在中国、美国、英国和中东分别随机访问了 1,004 名、1,302 名、2,904 名和 1,006 名成年人士。中国的调查于 2019 年 2 月 19 日至 28 日期间在网上进行。YouGov 在整合各国数据后以加权平均法计算出平均数值。

**Cirium 简介**
Cirium 结合强大的数据及分析服务，推动世界持续发展。团队凭借数十年业内经验，为客户提供专业市场洞见，协助旅行社、飞机制造商、机场、航空公司和金融机构等企业作出合理明智的商业决定，从而塑造旅游业未来，增加公司收益和提升顾客体验。Cirium 母公司 RELX PLC 是为专业人士及商务客户提供信息分析和决策工具的环球集团，在伦敦、阿姆斯特丹和纽约证券交易上市，股票代码分别为：REL（伦敦）、REN（阿姆斯特丹）和 RELX（纽约）。

更多详情请访问 **cirium.com**