



AirHelp Score 2019: Światowy Ranking Linii Lotniczych

Metodologia

Każdego roku AirHelp ocenia najbardziej znane linie lotnicze na świecie i tworzy na tej podstawie ranking.

W tym roku eksperci firmy wzięli pod lupę i ocenili 72 linie z całego świata.

Wybraliśmy linie najbardziej znane i najczęściej wybierane – wykluczaliśmy jednak te, których danych nie byliśmy w stanie uzyskać.

Aby pomóc Ci zrozumieć nasz system oceny, przedstawiamy czynniki i dane, które bierzemy pod uwagę.



Punktualność lotów (33,33% punktacji)

AirHelp posiada jedną z najbardziej wiarygodnych i najdokładniejszych baz danych lotów na świecie. Wykorzystujemy statystyki z tej bazy, aby wyszukiwać dane dotyczące punktualności lotów wszystkich linii.

Co dokładnie oznacza „punktualność lotu”? Za punktualne uznajemy loty, których wylot nastąpił w ciągu 15 minut od czasu planowego wylotu, a przylot na miejsce docelowe – maksymalnie 15 minut po planowanym czasie.

Do tegorocznego rankingu przeanalizowaliśmy loty z przedziału 1 stycznia – 31 grudnia 2018. Obliczyliśmy, ile lotów było punktualnych, i określiliśmy ich procent. Wysoki wynik oznacza wysoki odsetek punktualnych lotów – zatem wynik 8,5 punktu oznacza, że 85% lotów było punktualnych.

Co czyni dane AirHelp tak wiarygodnymi?

- AirHelp zbiera dane od różnych komercyjnych przedsiębiorców. Gromadzimy je, aby stworzyć własną bazę z informacjami dotyczącymi lotów.
- Aby dane były jak najdokładniejsze, porównujemy nasze statystyki z informacjami dostępnymi u różnych źródeł, np. w agencjach rządowych, bazach danych lotnisk, u podmiotów śledzących loty i instytucji przechowujących dane historyczne.
- Jeśli natrafimy na jakiegokolwiek rozbieżności, nie szacujemy średniej. Zamiast tego oceniamy źródła względem ich autorytetu i za prawdziwe uznajemy dane należące do najbardziej uznanego źródła.



Jakość obsługi (33,33% punktacji)

Aby ocenić jakość obsługi pracowników lotnisk i linii lotniczych, poprosiliśmy o opinię osoby korzystające z ich usług. Za pomocą platformy informacyjnej Attest przeprowadziliśmy setki ankiet, w których zapytaliśmy o opinię przeszło 40 tysięcy osób z ponad 40 krajów.

Na potrzeby rankingu poprosiliśmy podróżnych o ocenę linii lotniczych, z którymi podróżowali, pod kątem:

- Komfortu lotu
- Życzliwości załogi
- Serwowanego jedzenia

Pasażerowie ocenili każdy z tych aspektów w skali od „Bardzo dobrze” do „Bardzo źle”. Każdej z odpowiedzi przydzieliliśmy odpowiednią reprezentację liczbową (1–5) i zsumowaliśmy wyniki, aby otrzymać ostateczną ocenę. Im wyższy wynik, tym lepiej wypadła linia w każdym z ocenianych aspektów.



Obsługa wniosków o odszkodowanie (33,33% punktacji)

Wierzymy, że linię lotniczą należy oceniać nie tylko na podstawie tego, jak traktuje swoich pasażerów w codziennych sytuacjach, ale także jak podchodzi do nich w chwili, gdy pojawią się komplikacje.

Mamy wyjątkowe rozeznanie w tej kwestii i własne dane na temat tego, jak linie lotnicze obsługują wnioski klientów o odszkodowanie.

Punktację w tej kategorii uzyskujemy poprzez zsumowanie oceny trzech poniższych czynników:

- Rozpatrywanie wniosków: procent wniosków wysłanych do linii, które ta ignoruje bądź niesłusznie odrzuca.
- Czas obsługi wniosku: całkowity czas, jaki zajmuje linii zarejestrowanie wniosku i jego przetworzenie.
- Wypłata odszkodowania: całkowity czas, jaki zajmuje linii wypłata odszkodowania po zaakceptowaniu wniosku.



Ostateczny wynik

Każda z powyższych kategorii odgrywa istotną rolę w ocenie – każda także tworzy osobny ranking.

Ostateczny wynik otrzymujemy poprzez zsumowanie ocen ze wszystkich kategorii – każda z nich to 33,33% ostatecznego wyniku.