

Bronze für den Flughafen Wien: Wiener Airport belegt dritten Platz bei Airport Service Quality-Auszeichnung

Über 550.000 Passagiere bewerten im Rahmen der jährlichen Qualitätsumfrage des internationalen Luftfahrt-Branchenverbandes ACI (Airport Council International) die Servicequalität an mehr als 300 Flughäfen in 80 Ländern weltweit. Heute wurden die Ergebnisse vorgestellt: In der Kategorie „Europa und mehr als 2 Mio. Passagiere“ rangiert der Flughafen Wien am dritten Platz, ex aequo mit Kopenhagen, Keflavik, London-Heathrow und Porto. Dafür erhält der Wiener Airport den Airport Service Quality-Award von ACI. Nach den Auszeichnungen „Beste Flughafen-Mannschaft Europas“ und „4-Stern-Prädikat“ von Skytrax, sowie dem „Beryll-Award“ ist dieser Preis nun die vierte Anerkennung für die hohe Kundenorientierung des Flughafen Wien.

„Die Steigerung der Servicequalität für die Passagiere ist dem Flughafen Wien ein zentrales Anliegen und wir freuen uns, dass die umgesetzten Maßnahmen gut angenommen werden. Gemeinsam mit den bisherigen drei Auszeichnungen der letzten Monate stellt dieser Award für das gesamte Flughafen-Team eine wichtige Bestätigung für den Erfolg ihres Engagements dar und er zeigt auch unseren Passagieren und Kunden, dass ihr Flughafen einem hohen Qualitätsanspruch folgt.“, freuen sich Mag. Julian Jäger und Dr. Günther Ofner, Vorstand der Flughafen Wien AG. Vor allem bei den Themen Sauberkeit, kostenloses WLAN, Check In und Passkontrolle, sowie für das Sicherheitsgefühl konnte der Flughafen Wien im Jahr 2015 Top Werte in der Passagierbefragung erzielen.

Europas beste Airports mit mehr als 2 Mio. Passagieren: Wien auf Platz 3

Vergeben werden die Auszeichnungen nach Region und Passagieraufkommen. In der Kategorie „Bester Flughafen Europas mit mehr als 2 Mio. Passagieren pro Jahr“ schneiden die Flughäfen Moskau Sheremetyevo, Pulkovo und Sochi ex aequo am besten ab. Der zweite Platz geht zu gleichen Teilen an die Flughäfen Dublin, Prag, Zürich sowie die Flughafen Wien-Beteiligung Malta Airport. Auf dem dritten Platz liegen ex aequo die Flughäfen Wien, Kopenhagen, Keflavik, London-Heathrow und Porto.

Airport Service Quality: Genaue Auswertung von Qualitätsfaktoren

Grundlage für die Auszeichnungen ist eine jährliche Passagierumfrage von ACI unter dem Titel „Airport Service Quality (ASQ)“. Dabei werden über 550.000 Passagiere an mehr als 300 Flughäfen in 80 Ländern befragt und die Ergebnisse detailliert nach verschiedenen Kategorien, wie „Orientierung“, „Sicherheitskontrollen“, „Food & Beverage“, „Airport-Einrichtungen“, „Gesamtzufriedenheit“ und viele mehr ausgewertet. Für den Flughafen Wien ist die ASQ-Bewertung sehr wichtig, weil sie einen regelmäßigen und detaillierten Überblick über die Passagierzufriedenheit vermittelt. Die Verbesserungen dieser Bewertungen ist daher ein wichtiges Ziel für den Wiener Airport: Im Rahmen einer unternehmensinternen Serviceinitiative wurden von Herbst 2012 bis heute mehr als 190 Maßnahmen umgesetzt. Die Bandbreite reicht von der Entwicklung von Wartezeiten-Anzeigen an den Sicherheitskontrollen und der Gepäcksausgabe, speziellen Familien-Services, neuen Informationsmonitoren bis zu einem flächendeckenden Leitsystem in allen Terminals und vielen weiteren Projekten.

Nähere Informationen finden Sie in der beigefügten Presseaussendung von ACI sowie unter: <http://www.aci.aero/Airport-Service-Quality/ASQ-Awards/Current-Winners>

Rückfragehinweis: Pressestelle Flughafen Wien AG

Peter Kleemann (+43-1-) 7007-23000

Clemens Schleinzer (+43-1-) 7007-22399

Stefanie Tomanek (+43-1-) 7007-26939

p.kleemann@viennaairport.com

c.schleinzer@viennaairport.com

s.tomanek@viennaairport.com