新闻稿

国际航协 2026 年全球旅客调查：旅客积极拥抱生物识别与 AI 入境要求仍是出行障碍

2026 年 10 月 28 日，澳门 —— 国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）发布《2026 年全球旅客调查》，揭示旅客行为与期望的三大主要趋势：

- **生物识别技术日益普及，旅客对数字护照的兴趣持续增长**：旅客积极采用生物识别身份验证技术，以减少重复证件查验，并对使用数字护照办理值机手续，以及在预订时获得更加个性化的服务表现出浓厚兴趣。
- **人工智能（AI）正在改变旅客规划出行的方式**：从搜索航班、比较票价到寻找下一个旅行目的地，AI 正逐渐融入旅客的出行规划。
- **入境要求日益成为出行障碍**： 越来越多的旅客表示，移民与入境要求使他们放弃前往某些目的地的计划。

国际航协运营、安全与安保高级副总裁尼克·卡伦（Nick Careen）表示：“旅客正积极拥抱技术，让出行更加便捷。AI 正成为主流的旅行规划工具，生物识别和数字身份技术则为旅客创造了更加快捷、无缝的机场出行体验。然而，复杂的移民与签证手续仍给许多旅客出行体验造成不便。各国政府可以通过简化入境要求、消除重复查验，以及加快安全数字旅行凭证的签发与认可，帮助旅客改善出行体验。”

生物识别技术日益普及，旅客对数字护照的兴趣持续增长

近六成旅客表示，在过去 12 个月中至少使用过一次生物识别技术，旅客对生物识别技术的满意度也创下历史新高。

- 58%的旅客表示，在过去 12 个月的机场出行过程中曾使用生物识别技术，高于 2025 年的 50%。值得注意的是，这一比例较 2022 年提高了 24 个百分点。
- 在使用过生物识别技术的旅客中，87%对使用体验表示满意，高于 2025 年的 86%。
- 78%的旅客表示，如果能够免于在机场检查点出示护照或登机牌，他们愿意分享自己的生物识别信息。
- 受访旅客中，75%倾向于提前完成一次性注册，以便在整个机场出行过程中获得自动身份识别服务。

旅客也对使用数字护照简化出行流程表现出浓厚兴趣：

- 84%受访旅客有兴趣使用数字护照代替实体护照办理在线值机手续。
- 82%受访旅客有兴趣在预订并完成支付后，向航空公司提供数字护照信息，以获得更加个性化的服务，例如签证要求信息。
- 82%受访旅客有兴趣使用整合数字钱包、数字护照和会员卡的智能手机，完成预订、支付以及出发和抵达机场的各项流程。

保持旅客对生物识别技术的信任，仍是推动该技术在出行流程中得以普及的关键。旅客对生物识别技术的主要担忧包括数据泄露（59%）、个人信息被分享给其他机构（49%），以及个人信息处理方式缺乏透明度（41%）。

“ 越来越多的旅客在出行过程中体验到生物识别技术。他们喜欢这项技术，并希望得到更广泛的应用。这是一个积极信号，因为生物识别技术能够带来显著效益——让旅客出行更加顺畅，同时帮助政府和航空公司提高流程效率与安全性。要使生物识别技术成为国际旅行的常态，各国政府必须就安全数字护照，即数字旅行凭证（Digital Travel Credentials）的签发与认可建立共同框架。”卡伦表示。

AI 正在改变旅客规划出行的方式

《2026 年全球旅客调查》显示，近半数旅客（49%）已经使用 AI 规划旅行。具体而言：

- 21%受访旅客使用AI搜索前往特定目的地的航班，这是最常见的应用场景。
- 19%受访旅客使用AI寻找价格最低的航班。
- 17%受访旅客使用AI获取旅行目的地的灵感。

卡伦指出：“人们正在使用 AI 规划旅行。对航空公司而言，重要的不仅是确保产品和服务能够在 AI 平台上被展示，还需建立便捷的衔接机制，将 AI 对话转化为实际预订。”

入境规定日益成为出行障碍

《2026 年全球旅客调查》显示，尽管旅客积极拥抱技术，入境要求却日益成为出行障碍。43%受访旅客表示，移民与入境要求曾使他们放弃前往某个目的地的计划，高于 2025 年的 33%。

- 在因地缘政治冲突而放弃前往某个目的地的旅客中，72%表示安全是主要原因，13%则表示不确定旅行能否成行。
- 在因移民与入境要求而放弃出行的旅客中，53%认为手续过于复杂。相比之下，隐私问题（17%）和费用（17%）被提及的比例明显较低。

旅客还希望签证和入境手续能够更加快捷、更早完成，实现数字化：

- 86%受访旅客愿意在出发前以数字方式提供入境所需信息，以加快相关流程，高于2025年的83%。
- 45%受访旅客希望在抵达机场前完成入境手续，高于2025年的41%。
- 60%受访旅客倾向于在线申请签证，25%的旅客更愿意亲自前往领事馆或大使馆办理。

“旅客希望在线申请签证，并在抵达机场前完成入境手续。电子签证能够满足这一需求，但只有各国政府采用共同标准，航空公司才能高效核验电子签证。目前，全球已有 100 多个国家签发电子签证，但核验方式仍缺乏一致性。解决这一问题所需的工具已经具备，各国政府应积极采用。”卡伦强调。

区域趋势

非洲：非洲旅客的满意度位居全球前列，但也是最容易因移民与入境要求而放弃前往某个目的地的旅客群体。对于受到入境要求阻碍的旅客而言，手续复杂是首要顾虑，其次是费用。非洲地区的生物识别技术使用率处于全球较低水平，但旅客对数字旅行解决方案的兴趣位居全球前列。

亚太：亚太地区旅客的整体满意度为全球最高。该地区旅客使用生物识别技术的意愿位居全球第二，但对数据泄露的担忧依然强烈。移民与入境要求同样对出行构成障碍，尤其是手续的复杂程度。

欧洲：欧洲旅客的整体满意度为全球最低。在使用数字旅游技术方面，是最谨慎的地区。AI 和生物识别技术的使用低于全球平均水平，欧洲旅客在预订和在线办理值机手续时也不太愿意使用生物识别技术和数字护照。

北美：北美旅客的生物识别技术使用率为全球最高，但对数据泄露的担忧也最为强烈。他们对个人数据被分享给其他机构，以及缺乏个人信息处理方式相关说明的担忧，均高于全球调查平均水平。北美旅客因移民与入境要求而放弃前往某个目的地的比例为全球最低。

拉美和加勒比地区：拉美和加勒比地区旅客的整体满意度位居全球第二，较 2025 年的提升幅度为全球最高。该地区旅客是最倾向于在抵达机场前完成入境手续的群体之一，提前以数字方式分享入境信息也表现出较强的意愿。与其他地区相比，该地区的生物识别技术使用率低于平均水平，对个人数据共享及处理方式的担忧则为全球最高。

中东：中东旅客使用 AI 规划旅行的比例为全球最高，对数字护照和生物识别身份验证的兴趣也最高。使用过生物识别技术的旅客，其满意度同样位居全球首位。在因移民与入境要求而放弃出行的旅客中，中东旅客提及费用问题的比例高于其他地区，但手续复杂仍然是首要顾虑。

地区	航空旅行整体满意度（较	过去一年使用过生物识别技术（较	愿意分享生物识别数据用于机场流程	有兴趣使用数字护照办	使用AI规划旅行	因移民与入境要求放弃

	2025年变化）	2025年变化）		理在线值机		出行
全球	87%（+1）	58%（+8）	78%	84%	49%	43%
非洲	89%（0）	49%（+4）	82%	87%	52%	**52%**
亚太地区	**90%（+1）**	61%（+6）	81%	86%	57%	49%
欧洲	*84%（−1）*	*47%（+6）*	*70%*	*79%*	*35%*	38%
北美地区	85%（+3）	**63%（+6）**	77%	83%	47%	*35%*
中东地区	**90%（+2）**	61%（−6）	**84%**	**91%**	**72%**	43%
拉美和加勒比地区	85%（+5）	51%（+1）	81%	86%	43%	41%

数据来源： *国际航协《2026 年全球旅客调查》，所有数据均为各地区受访者总数中的占比，与 2025 年的变化以百分点计算。*

关于全球旅客调查（GPS）

全球旅客调查汇集了来自 200 多个国家的逾 10,000 份反馈，旨在深入了解旅客对航空旅行体验的需求与期望。完整分析请访问国际航协全球旅客调查专题页面。

> 查看 2026 年全球旅客调查亮点

- IATA -

编者注释:

- 国际航协在世界各地共拥有 370 家成员航空公司，定期国际航班客运量占全球的 85%。
- 飞向净零碳排放