



新闻稿

国际航协 2025 年全球旅客调查：移动设备与数字身份重塑旅行未来

2025 年 11 月 5 日，伊斯坦布尔 —— 国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）发布 2025 年“全球旅客调查”报告，揭示正在重塑旅客旅行体验的两大关键趋势。

- **移动设备依赖度提升：**越来越多的旅客使用智能手机管理旅行的各个阶段。
- **生物识别技术部署加速：**生物识别和数字身份的使用正在扩大，以实现更顺畅的机场流程，旅客对此表示欢迎。

国际航协运营、安全与安保高级副总裁尼克·卡伦（Nick Careen）表示：“旅客希望像管理生活其他方面一样，通过智能手机和数字身份来管理旅行。随着从订票到行李领取的数字化流程经验不断积累，今年的‘全球旅客调查’传递出一个清晰的信息：旅客喜欢数字化流程，希望获得更多这样的体验。但有一个重要的前提——必须持续建立信任，因此网络安全仍是优先事项。网络安全必须成为我们订票、支付和体验航空旅行的端到端数字化转型的核心。

智能手机依赖度提升

调查确认，智能手机已成为旅客旅行的核心。旅客越来越多地使用手机预订航班、管理支付和里程奖励计划，以及处理值机、移民手续、登机和行李流程。对移动化旅行的热情达到历史新高。

- 订票与支付习惯正在向客户端 App 转变。超过半数旅客（54%）希望直接与航空公司交易，并且越来越多地通过移动 App 实现。航空公司网站仍是首选订票方式，占 31%，但较 2024 年的 37% 有所下降。2025 年，网络 App 成为 19% 旅客的首选，较 2024 年的 16% 上升。这一趋势由年轻旅客（25%）引领，表明客户端选项的趋势将进一步加强。
- 支付方式也在演化。虽然信用卡和借记卡仍占主导地位（72%），但较 2024 年的 79% 显著下降。数字钱包的使用率也在显著增加（从 2024 年的 20% 增至 2025 年的 28%），即时支付方式（如 IATA Pay）也有所增长（从 2024 年的 6% 增至 2025 年的 8%）。
- 旅客希望手机能发挥更多作用：78% 的旅客希望使用集数字钱包、数字护照和里程奖励卡于一体的智能手机来订票、支付和处理机场流程。电子行李标签的使用也在上升，从 2024 年的 28% 增至 2025 年的 35%，使旅客能够在值机时直接通过移动设备生成行李标签。

生物识别技术应用加速

机场生物识别技术的应用正在扩大，旅客对生物识别的满意度创历史最高水平。

- 50% 的旅客在机场旅行的某个环节使用过生物识别技术，较 2024 年的 46% 有所增加。最常见使用场景包括安检（44%）、出境移民手续（41%）和入境移民手续（35%）。值得注意的是，自 2022 年以来，生物识别使用率上升了近 20 个百分点。
- 使用过生物识别技术的旅客满意度为 85%。
- 74% 的旅客表示，如果能免去在值机、安检、边境控制和登机等环节出示护照或登机牌，他们愿意分享生物识别信息。



- 隐私仍是问题，但存在建立信任的空间：42% 不愿分享生物识别信息的旅客表示，如果数据隐私得到保障，他们会重新考虑。

卡伦表示：“旅客已经在旅行的不同阶段使用生物识别技术，从值机到登机。但要实现国际旅行的完全数字化，政府需要开始发行数字护照，并确保旅客跨境时获得安全认可。当这一实践成为普遍做法时，旅客、政府和航空公司都将从数字身份中受益，体验将更加便捷、高效和安全。”

区域趋势

非洲

非洲旅客重视人工服务，更倾向于通过航空公司办公室或呼叫中心订票。他们的满意度在全球排名第二。然而，非洲旅客面临最大的边境挑战，签证和移民手续的复杂性是主要障碍。简化这些流程可能释放巨大增长潜力。

亚太地区

亚太旅客在数字化方面最为先进，总体满意度全球最高。他们在移动应用和数字钱包的使用上领先，且最少使用信用卡。他们也是生物识别技术使用最频繁的群体之一，但体验满意度最低。这群技术先锋期望更快速、更顺畅的旅行体验。

欧洲

欧洲旅客最为传统和谨慎。他们更喜欢通过航空公司网站直接订票，并通常使用信用卡或借记卡支付。他们在过去一年中使用生物识别技术的可能性最低，对提前分享数据或用数字身份替代旅行证件持更谨慎态度。尽管对技术持谨慎态度，欧洲旅客的总体满意度在全球排名第四。

北美

北美旅客最注重便利性。他们倾向于根据总旅行时间和较少的中转次数选择航班，并高度依赖航空公司网站订票。尽管注重便利，他们的总体满意度在全球排名倒数第二。生物识别技术使用广泛，但对隐私的担忧在全球最为强烈。效率和数据安全信任是该地区的首要任务。

拉美与加勒比

拉美与加勒比旅客重视个人互动，倾向于通过信用卡或借记卡支付。他们比其他地区更可能通过领事馆或大使馆获取签证。虽然生物识别技术使用较少，但他们对该技术表现出强烈采用意愿，且使用时的满意度很高。个人服务和便利性是该地区的首要任务，但总体满意度全球最低。

中东

忠诚度对中东旅客至关重要。他们偏好服务口碑好的机场和航空公司。他们高度参与数字化，广泛使用数字钱包，并对基于智能手机的旅行证件表现出强烈热情。他们的总体满意度在全球排名第三。忠诚度和服务质量是该地区的首要任务。

旅客概况（人口统计）

男性旅客

男性旅客通常更热衷于使用数字工具，比女性更快接受航空公司 App。他们对仅用智能手机完成旅行的兴趣高于平均水平，在旅行流程中也略多使用生物识别技术。



女性旅客

女性旅客对数字旅行解决方案的采用较为谨慎，但航空公司 App 的使用正稳步增加。她们在决策时更倾向于考虑航空公司的声誉和过往体验，表现出对可靠性和信任的更强偏好。

年轻代际（≤26 岁）

年轻旅客在使用技术提升旅行体验方面最为积极，但对隐私和安全有更高要求。他们比年长群体更可能通过 App 订票，对数字钱包和生物识别技术的偏好高于传统证件。尽管数字化程度高，他们是最难满足的群体，对旅程感到高满意度的人数较少。

关于全球旅客调查

调查基于来自 200 多个国家的超过 10,000 份回应，提供旅客对航空旅行体验预期的洞察。完整分析请访问[国际航协全球旅客调查](#)。

- IATA -

编者注释：

- 国际航协在世界各地共拥有 350 家成员航空公司，定期国际航班客运量超过全球的 80%。
- [Fly Net Zero](#).