

航空服务质量对旅客满意度影响研究

徐艺瑄

江苏工程职业技术学院, 江苏 南通 226000

摘要:当前全球航空服务行业竞争日益激烈,航空服务质量已经成为当前航空公司健康发展的重要内容。旅客满意度与航空公司市场份额、可持续发展有着直接影响。基于此,本文将航空服务质量与旅客满意度作为重要研究内容,探究航空服务质量的重要性,分析当前航空服务存在的问题,针对这些问题提出相应建议,为航空公司以服务质量提升旅客满意度提供理论支撑与实践路径,推动航空服务质量的高质量发展。

关键词:航空服务;质量;旅客满意度

0 前言

随着我国经济的持续高速增长和居民消费能力的不断提升,航空运输凭借其快捷、高效的优势,已成为大众出行的重要选择,航空运输业也随之进入了蓬勃发展的黄金时期。旅客在选择航空服务时,不再仅关注票价高低,更对服务的便捷性、舒适性、安全性以及个性化提出了更高的要求,旅客满意度逐渐成为评价航空公司运营水平的重要指标,直接影响航空公司的品牌形象、客户粘性和市场盈利能力。为此,本文将充分应用服务质量理论与顾客满意度理论,助力提升旅客满意度的有效路径,为航空运输企业的服务升级提供支持和帮助。

1 航空服务质量对旅客满意度的重要性

1.1 决定满意度

旅客满意度对航空服务全流程综合体验效果有着直接影响,从旅客航空出行全流程来看,每一次航空服务质量高低都影响着旅客的情绪与评价。在购票环节,航空公司优化购票服务,提高购票的便捷性,更清晰地展示航班信息,提供灵活的退改签政策;旅客在进入机场后,值机柜台开展快速响应,合理进行安检分流,不断提高登机引导的清晰度,以及行李托运与提取的便捷性;在这个过程中,航空公司座椅的舒适度、客舱环境的整洁度、机上餐饮的品质,以及乘务员的服务态度与专业能力等服务内容,直接决定了旅客飞行途中的感受。行程结束后,售后保障的完善性,是巩固旅客满意度的关键环节。因此,优质的航空服务能够通过全流程的细节把控,满足甚至超出旅客的期望,让旅客在每一个环节都感受到便捷、舒适与尊重,从而形成较高的满意度^[1]。

1.2 提高旅客品牌忠诚度

在竞争激烈的航空市场中,航空公司品牌是航空服务行业最宝贵的资产之一,而优质的航空服务质量则是培育品牌忠诚的核心纽带。

当旅客持续多次体验到某家航空公司的高品质服务时,如航班准点率高、服务流程便捷、乘务员专业贴心、问题解决高效等,就会逐渐对航空公司产生信任与情感依赖,这种情感依赖会转化为强烈的品牌忠诚,使旅客在后续的出行选择中,即使面对“价格战”,旅客会优先选择自己信任的品牌。通过提升服务质量培育品牌忠诚,能够帮助航空公司在市场竞争中建立稳定的竞争优势,为长远发展提供坚实保障。

1.3 塑造良好品牌形象,推动市场口碑高效传播

随着现代社会的进步与发展,互联网技术的进步,社交媒体也在持续发展。旅客的服务体验已经成为现阶段航空公司品牌形象传播的重要载体,而航空服务质量直接决定航空公司口碑传播。优质的航空服务能够为旅客带来满意出行体验,甚至激发旅客在公共平台主动推荐、分享航空出行体验,进一步帮助航空公司提高社会品牌知名度和美誉度,吸引更多旅客选择。

2 航空服务存在的问题

2.1 地面服务流程繁琐,效率与温度双重缺失

地面服务作为航空服务的起点,是旅客形成服务印象的关键环节,但当前许多机场的地面服务仍存在流程繁琐、效率低下、服务冷漠等问题。在值机环节,部分航空公司的值机柜台开放数量不足,尤其是在出行高峰期,旅客排队等待时间过长,有时甚至需要等待1-2小时才能完成值机手续;同时,值机人员的服务态度参差不齐,部分工作人员缺乏耐心,对旅客的咨询解答敷衍了事,甚至出现与旅客发生争执的情况。在安检环节,安检通道的分流引导不够科学,常常出现部分通道人满为患、部分通道闲置的情况,导致整体安检效率低下;安检人员的服务规范性不足,部分人员操作生硬,对旅客的个人物品保护不够,容易引发旅

客不满^[2]。

2.2 机上服务品质不均, 个性化与专业性不足

机上服务是旅客体验的核心环节, 但当前机上服务存在品质参差不齐、个性化服务缺失、专业能力不足等问题, 难以满足不同旅客的多样化需求。在硬件设施方面, 不同航空公司、不同机型之间的差距较大, 部分老旧机型的座椅设计不合理, 腿部空间狭窄, 长时间乘坐极易导致旅客疲劳; 客舱内的娱乐系统更新不及时, 影片数量少、类型单一, 无法满足旅客的娱乐需求; 部分航班的空调系统调节不灵活, 客舱内温度过高或过低, 影响旅客的舒适度。

在餐饮服务方面, 机上餐食的品质和种类一直是旅客吐槽的焦点。部分航空公司的机上餐食口味单一、口感较差, 缺乏营养搭配; 针对特殊旅客的餐饮服务不完善, 如素食餐、儿童餐、清真餐等特殊餐食的预约渠道不便捷, 部分航班甚至无法提供; 同时, 餐食的供应时间和分量安排不合理, 部分长途航班的餐食供应间隔过长, 导致旅客饥饿。在乘务员服务方面, 部分乘务员的服务意识淡薄, 服务态度冷漠, 缺乏主动服务的意识, 对旅客的需求响应不及时; 专业能力不足, 在应对旅客投诉、突发疾病等紧急情况时, 处置不够规范、高效, 无法给予旅客足够的安全感。

2.3 航班运行应急处置不足

航班准点率是衡量航空服务质量的重要指标, 也是影响旅客满意度的关键因素, 但当前我国航空服务仍有较大提升空间, 且航班延误后的应急处置措施不完善, 进一步加剧了旅客的不满。在航班出现延误或取消时, 航空公司的应急处置措施存在问题。首先体现在信息通报不及时、不透明, 很多航空公司在航班出现异常时, 无法第一时间向旅客告知延误原因、预计延误时间等信息, 旅客只能通过机场广播或自行查询获取零散信息, 容易引发焦虑情绪; 其次航班运行应急处理解决方案单一, 对于航班延误或其他服务问题, 航空公司往往仅提供退票、改签等基础服务, 缺乏个性化的解决方案, 为紧急出行的旅客协调其他航班等; 最后服务人员的应急沟通能力不足, 在面对旅客的质疑和投诉时, 无法进行有效的情绪安抚和解释说明, 甚至出现推诿责任的情况, 导致矛盾激化。

2.4 售后保障体系滞后, 问题解决效率与体验不佳

售后保障是航空服务的延伸环节, 也是解决旅客问题、弥补服务短板的重要途径, 但当前航空公司的售后保障体系普遍存在响应滞后、流程繁琐、解决效率低下等问题, 严重影响了旅客的满意度。在客服咨询方面, 客服渠道不

够便捷, 部分航空公司的客服电话难以接通, 等待时间过长; 在线客服的响应速度慢, 对旅客的咨询问题解答不专业、不全面, 无法有效解决旅客的疑问。在问题处理方面, 针对行李丢失、损坏、航班延误补偿等问题, 处理流程繁琐, 需要旅客提交大量证明材料, 且处理周期过长, 部分问题甚至需要数周才能得到解决; 同时, 处理标准不透明, 不同旅客在面临相同问题时, 可能得到不同的处理结果, 容易引发旅客的不公平感^[3]。

在退改签服务方面, 问题更为突出。部分航空公司的退改签规则复杂难懂, 隐藏着诸多限制条件, 旅客在购票时难以清晰了解; 退改签手续费过高, 尤其是在临近航班起飞时, 手续费甚至超过机票价格本身; 退改签流程不便捷, 线上退改签常常出现系统故障, 线下退改签则需要旅客前往机场柜台办理, 增加了旅客的时间成本和精力成本。此外, 航空公司对旅客的投诉处理不够重视, 投诉反馈机制不完善, 部分旅客投诉无法得到及时有效地回应, 降低旅客对航空服务的满意度。

3 优化航空服务质量提升旅客满意度措施

3.1 优化地面服务流程, 提升服务效率与温度

航空公司为更好地解决地面服务问题, 在优化服务模式时, 鼓励和支持“一站式”服务模式, 将值机、行李托运、安检等多个环节进行整合, 最大限度减少旅客的排队等待时间。特别是在出行高峰期, 航空服务管理人员需要根据当时客流量, 适当增加值机柜台和安检通道的开放数量, 并安排工作人员到现场进行分流引导, 有效避免人员拥挤。

在优化行李处理阶段, 航空工作人员建立行李全程追踪系统, 实现对行李从托运到提取的全流程可视化, 在先进技术的支持下最大限度降低行李丢失、损坏的概率。引入智能化设备, 助力自助值机、自助行李托运、电子登机牌等智能化服务, 减少人工操作环节, 提升服务效率。灵活应用大数据技术, 对选择本次航空的旅客的出行习惯、流量分布进行分析, 提前将高峰期客流量进行预判, 做好服务资源合理调控。通过机场 APP、微信公众号等信息化平台, 为旅客提供实时的航班信息、值机提醒、安检通道拥堵情况查询等服务, 让旅客能够通过查看信息平台数据, 合理安排出行时间^[4]。

同时, 在优化航空服务、提高旅客满意度方面, 不断加强对地面服务人员的培训, 提升工作人员的服务意识和专业能力, 让工作人员在工作岗位上能够热情、耐心细致地为旅客提供帮助。

3.2 提升机上服务品质, 强化个性化与专业性

在优化航空服务质量中, 航空公司管理部门需要加大对老旧机型的改造和新机型的引进力度, 对座椅进行优化, 增加腿部空间和座椅舒适度。通过优化舱内空调系统, 合理设定客舱温度以及增加客舱内的储物空间等方面, 满足旅客多样化需求。在舱内饮食方面, 丰富餐食种类, 注重餐食的营养搭配, 提升口味。同时还可以通过官方APP、客服电话等多种渠道, 满足旅客提前订餐需求, 保证餐食的品质与供应, 还可以根据当地实际情况, 推出具有地域特色的餐食和饮品, 帮助增强旅客的体验感。

3.3 强化航班运行保障, 提高准点率与应急能力

航空服务质量优化提升, 有助于提高旅客满意度。在针对航班晚点等突发情况应急处理中, 航空公司工作人员需要优化运行管理、加强信息沟通, 严格落实应急保障。建立健全航班运行保障体系, 工作人员加强对飞机的日常维护与检修, 保证飞机能够以最好的状态投入工作, 并达到良好运行状态, 降低机械故障导致的航班延误。科学、合理开展机组人员和地面保障人员的调配, 提前做好人员排班计划, 准时配合航班飞行任务。密切机场、空管等多部门的沟通协作, 建立信息共享机制, 掌握天气、空中交通管理等多项信息, 保证飞行任务圆满完成。

此外, 航空服务质量的提升, 还体现在建立完善的航班信息通报机制, 在发生航班出现延误或取消时, 工作人员可以通过机场广播、官方APP、短信、微信等多种渠道, 第一时间告知旅客航班延误原因、预计延误时间、后续解决方案等信息, 并及时在各个平台更新航班动态, 保证旅客能够第一时间了解航班信息。管理人员安排专人负责与旅客进行沟通, 耐心解答旅客的疑问, 做好情绪安抚工作, 稳定旅客情绪。此外, 按照制定航班异常应急处置预案, 针对不同原因导致的航班延误或取消, 制

定个性化的解决方案, 加强对服务人员的应急沟通培训, 提升其应对旅客投诉和质疑的能力, 有效解决矛盾, 提高旅客满意度^[5]。

3.4 完善售后保障体系, 提升问题解决效率与体验

在完善售后保障体系, 提升问题解决效率与体验方面。航空公司在提升服务质量中, 整合客服电话、在线客服、官方APP、微信公众号等构建多元化的客服体系, 并优化客服电话的接听机制, 增加客服人员数量, 缩短旅客反馈时间, 提高客服响应速度和解答效率。其次, 优化服务流程, 减少部分不必要的证明材料和审批环节, 建立统一的问题处理平台, 实现不同部门之间的信息共享和协同办公, 缩短问题处理周期。简化退改签流程, 提前告知旅客退改签规则, 降低退改签手续费, 推行线上全流程退改签服务。最后升级航空服务质量, 通过建立完善旅客投诉处理机制, 分类处理旅客投诉内容, 明确处理时限和责任主体, 保证每一一起游客投诉都能得到及时有效地回应和解决。

4 结束语

综上所述, 随着我国航空服务行业的快速发展, 航空出行旅客需求也在不断升级, 为保证航空服务质量提升, 满足旅客对服务的满意度。航空服务需要不断加强对售后服务人员的培训, 提升其专业能力和服务意识, 所有参与航空服务的工作人员在服务旅客时都要耐心细致, 从优化地面服务流程, 提升服务效率与温度; 提升机上服务品质, 强化个性化与专业性; 强化航班运行保障, 提高准点率与应急能力; 完善售后保障体系, 从提升问题解决效率与体验等多方面入手, 积极引入新技术、新理念, 不断创新服务模式, 提升服务品质, 将航空服务关注点放在旅客需求的变化层面, 以更高标准的服务满足旅客的期待, 助力我国航空服务的高质量发展, 提高旅客满意度。

参考文献:

- [1] 李莹. 艺术课程“大观念”下探究航空服务艺术与管理学生艺术素养的发展[J]. 艺术教育, 2024,(10):277-280.
- [2] 李桂进. 推动通程航班应用和升级完善新疆地区航空枢纽网络[J]. 空运商务, 2024,(07):31-34.
- [3] 郑欣宜. 中国传统茶文化在航空服务中的应用[J]. 福建茶叶, 2024,46(02):149-151.
- [4] 李源, 翁荣芳, 罗扬, 等. 成渝双城经济圈建设战略背景下成渝国际航空市场拓展探究[J]. 营销界, 2023,(22):35-37.
- [5] 陈婉莹. 基于旅客类型的航班延误后地面服务提升研究[J]. 交通企业管理, 2023,38(03):42-44.

作者简介: 徐艺瑄 (1992.05-), 女, 汉族, 江苏南通, 本科, 助教, 研究方向: 交通运输。