

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。