

# 贵州航空公司旅客服务满意度及提升策略研究

卜荔娜 王飞<sup>1</sup>

(贵州财经大学 工商管理学院, 贵州 贵阳 550004)

**【摘要】:** 近年来, 随着我国经济和旅游业的飞速发展, 越来越多的旅客外出旅行或出差, 其中乘坐飞机出行的旅客也越来越多, 而航空公司如何提升旅客服务的满意度, 从而提高航空公司的竞争力, 成为了广大学者以及各家航空公司普遍关注的问题。本文通过对贵州航空有限公司旅客服务的满意度现状进行问卷调查分析, 并提出改善的建议, 希望对航空公司的发展起到参考作用。

**【关键词】:** 航空公司 旅客满意度 提升策略

**【中图分类号】** F562.8 **【文献标识码】** A

对航空公司旅客服务满意度进行研究, 可以在一定程度上帮助航空公司了解旅客的真正需求, 改善航空公司服务质量, 提升竞争力, 最终实现经济效益。本文通过在贵阳市龙洞堡国际机场进行实地问卷调查, 收集影响航空公司旅客服务满意度的因素, 旨在于最终能够提出提升航空公司旅客服务满意度的策略, 为航空公司稳定以及吸纳更多的客源, 最终实现航空公司的经济效益。

## 1 贵州航空公司旅客服务满意度调查

### 1.1 贵州航空公司简介

贵州航空有限公司是由贵州省航空与中国南方航空于 1998 年共同组建的, 通过不断的发展, 贵州航空有限公司现已成为贵州省航空业的龙头企业。中国南方航空每天进出贵阳龙洞堡机场的航班约 80 个, 其中有 70% 的航班由贵州航空有限公司承运。

### 1.2 问卷设计与分析

本次问卷以乘坐过航班的旅客为调查对象, 下发了 120 份问卷, 其中纸质问卷 86 份, 网络问卷 34 份, 最终纸质版问卷收回 80 份, 网络问卷收回 34 份, 回收率为 95%。

(1) 了解被调查者的基本情况。本次调查对象中男性所占比例为 52%, 女性为 48%; 有 78% 年龄是 18-38 岁, 17% 年龄是 38-58 岁, 7% 年龄是 58 岁以上, 18 岁以下占 9%, 由此可见, 此次调查青中年旅客所占比重最高。

(2) 分析旅客乘坐贵州航空有限公司航班后的满意度情况。问卷具体从值机服务、登机服务、空中服务三个方面去调查旅客对贵州航空有限公司服务的满意度情况, 调查结果如图 1 所示, 细致入微的值机服务, 尽量满足旅客合理的要求是令旅客最满意的。

**作者简介:** 卜荔娜 (1975—), 女, 贵州贵阳人, 贵州财经大学工商管理学院讲师, 研究方向: 酒店管理等; 王飞 (1995—), 女, 贵州贵阳人, 贵州财经大学工商管理学院学生, 研究方向: 酒店管理。

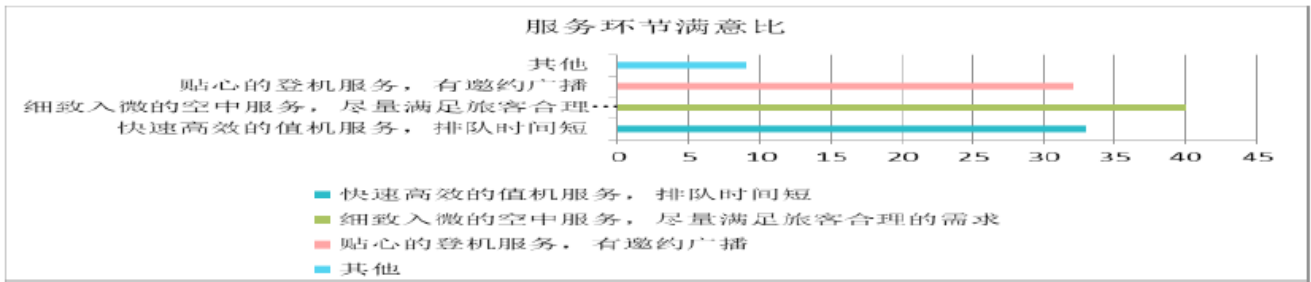


图 1

地面服务包括了打印登机牌、托运行李、登机等环节，在地面服务满意度方面，根据调查结果，有 23% 的旅客非常满意，25% 的旅客比较满意，有 17% 的旅客比较不满意，这表明贵州航空有限公司在提高旅客满意度方面仍需做出更多的改进。

在空中服务满意度方面，有 20% 的旅客很满意贵州航空有限公司的空中服务，37% 的旅客比较满意，23% 的旅客满意，有 20% 的旅客对空中服务感到比较不满意，有 4% 的旅客感到非常不满意。

(3) 归纳总结旅客给航空公司提出的建议。在开放式回答中，有 15% 的旅客认为航空公司应当提供真情服务，多站在旅客的角度思考。有 35% 的旅客认为地面服务的值机环节应当加以精简，节约值机时间，减少旅客排队等候的时间。有 25% 的旅客认为在发生航班不正常的情况下，应当有一个系统的赔偿标准。

## 2 贵州航空有限公司旅客服务满意度的影响因素

### 2.1 主观因素

#### 2.1.1 旅客的复杂性

航空公司的旅客并不是单一的，有各种各样的旅客，特别是在“暑运”和“春运”两个时期，是航空公司运输最为繁忙的时期，因此航空公司需要提前做好准备，安排好工作人员，以满足各种旅客的需求。

#### 2.1.2 旅客选择的不确定性

旅客的需求往往是主观的，具有不确定性，现代社会可供旅客选择的出行方式多种多样，有高铁、火车、自驾等等。在旅客未作出选择之前，一切都具有不确定性。航空公司可以结合实际，加强与第三方企业的合作，通过一定的优惠活动吸引旅客选择乘坐航班出行。

### 2.2 客观因素

#### 2.2.1 值机柜台工作人员安排与实际需求不协调

在贵州航空有限公司的地面服务中，乘机过程包括了值机、打印登机牌、行李托运、安检、登机等环节，整个过程耗时将近一个小时左右。特别是在早高峰时期，旅客排队打印登机牌以及托运行李就要将近 25 分钟左右，而且经常有晚到旅客因不能赶上航班而投诉的情况发生。

## 2.2.2 不正常航班处理缺乏规范性

贵州航空有限公司处理不正常航班的过程中缺乏规范性，存在消极应对不正常航班赔偿的情况。根据《航班正常管理规定》，在因航空公司原因（如：机械故障、航班调配等）发生航班延误 4 小时以上 8 小时以下，需赔偿旅客 200 元人民币。在实际的工作中，发生航班延误达到赔偿标准时，除非旅客到柜台提出赔偿要求，否则航空公司工作人员并不会主动联系旅客进行赔偿，但因此产生的旅客投诉也很多。

## 2.2.3 缺乏旅客关系管理

现阶段，贵州航空有限公司收集旅客满意度的方式仅是在值机柜台放置意见反馈卡。这体现了其管理者对旅客关系的管理关注点低，不重视旅客关系的管理。

# 3 提高贵州航空有限公司旅客服务满意度的策略

## 3.1 加强员工培训，提高员工服务意识

要真正地做好员工培训，航空公司应当从以下几个方面着手：一是创新培训方法，提升培训效率。贵州航空有限公司的地面服务人员大多是大专及以上学历，也较年轻，可以通过利用各种新媒体，以实际案例设计情节，让员工参与教学，这样可以提高员工参与的积极性。二是变革培训考核方式，激励员工工作的积极性。要想真正地提高员工的工作积极性，使员工具有良好的服务意识，应当变革考核的方式，在培训完成后，可设置各种激励员工的比赛，比如“微笑之星”“服务之星”的评比，对于表现优异的员工可以给予适当的物质奖励。

## 3.2 改善员工福利待遇

针对贵州航空有限公司员工工资低、员工满意度低的情况，航空公司除了员工最基本的工资外，应当给予适当的奖励，特别是在暑运、春运期间，旅客量剧增，员工工作压力加大，可以给予值班的员工发放奖金等。在暑运、春运高峰期结束后，通过给表现优异的员工带薪休假、免费机票、培训进修机会来刺激员工工作的积极性。

## 3.3 设立监督部门，规范不正常航班的处理程序

航空公司应当设立专门的监督部门，对不正常航班的处理进行规范管理。有不正常航班时，航空公司应当快速地采取措施进行补救，及时通过广播、通告、短信通知等告知旅客。当航班不正常达到赔偿标准时，航空公司应当主动联系旅客，进行赔偿。另外，若有因不正常航班引起的投诉，航空公司应当第一时间与旅客沟通交流，给旅客真诚的解释，以期获得旅客谅解。

## 3.4 做好客户关系处理

旅客关系处理得当，不仅仅可以稳定客源，也会提升旅客对航空公司的认同感。航空公司可以有针对性地建立客史档案，特别是对重要旅客，记录其饮食爱好、选座习惯、个人禁忌等，这样可以帮助空乘人员提前了解旅客的需求，进而提供个性化的服务。

# 4 结语

本文着重对航空公司的旅客服务满意度进行研究，介绍旅客满意度与影响因素之间的关系，并对贵州航空有限公司目前存

---

在的问题提供了解决问题的思路。贵州航空公司若想取得更好、更长远的发展，必须不断提升其服务水平，提高顾客的满意度。

**参考文献:**

- [1]雷雯君. S 航空公司空服员客舱服务质量现状及提升策略[D]. 深圳大学, 2017.
- [2]吴晖. 航空公司服务质量旅客满意度研究[J]. 现代商业, 2007 (24).
- [3]张晨. 东方航空顾客满意度现状及其问题分析[D]. 山西大学, 2009.
- [4]刘亚婷. 航空服务质量现状及发展战略研究[D]. 上海交通大学, 2007.
- [5]王华伟, 左洪福. 基于不确定信息的航空公司服务质量评估[J]. 人类工效学, 2007 (03).
- [6]赵凤彩, 吴婧. 国内外航空公司服务质量的对比分析[J]. 中国民用航空, 2009 (09).