

加快构建现代化航空运输服务体系

邹 红

2018年，我国共6.1亿人次乘坐中国民航航班出行。作为重要的运输服务行业，民航不仅是服务社会和人民群众、具有鲜明服务特征的窗口行业，更是一座城市、一个地区和一个国家对外联络和交流的重要窗口，第一时间折射出当地的经济社会发展水平和人文素养。可见，航空运输服务品质直接关系到民生，影响发展质量。为此，必须高度重视并加快推动现代化航空运输服务体系建设。

建设现代化航空运输服务体系的重要性

随着社会主要矛盾发生转变，消费者对航空运输服务的需求不断升级。但现阶段，航空运输服务满足消费者多样化航空需求的能力仍然欠缺。

首先，建设现代化航空运输服务体系是实现航空运输强国目标的必要举措。2010年，我国提出建设民航强国的战略目标。目前，正处在实现这一战略目标的关键时期，然而，人民群众多样化航空需求和民航发展不平衡不充分的主要矛盾制约着该目标的实现。在这样的背景下，亟需转变航空运输服务的发展思路，瞄准解决上述主要矛盾，通过升级航空运输服务品质，全力构建消费者满意的现代化航空运输服务体系，全方位地满足人民日益增长的美好生活需要中的航空服务需求。

其次，建设现代化航空运输服务体系是提升航空运输服务品质的必然要求。航空运输服务业的服务品质是消费者对服务端的期待和实际感觉之间差异的反映，它兼具主观性和客观性、相对性和绝对性的双重特征。一方面，服务品质具有客观性或者绝对性，即很多“软性”服务需服务人员、服务设备、服务环境等“硬性”的外部条件加以支撑；另一方面，服务品质也具有主观性和相对性，即消费者的“期待”和“感觉”都是主观的。在航空运输服务中，出于管理便利的考虑，往往会更多关注前者而非后者，其结果便是消费者的服务体验难以提升。构建以消费者体验提升为目标的现代化航空运输服务体系，可以通过消费者直接感知到的主观性和相对性评价，逆向追溯服务供给方所提供服务的客观性和绝对性数据，从而实现航空运输服务品质双重特征的统一协调。

再次，建设现代化航空运输服务体系对航空企业发展具有重要意义。一般来说，企业的发展必须依赖行业的发展，而行业的发展需要各企业共同进步。建设现代化航空运输服务体系，航空企业既是参与者也是受益者。在现代化航空运输服务体系框架中，企业以消费者需求为导向，不断提高航空运输服务质量，提升自身品牌知名度，不仅可树立起良好的企业形象，吸引更多消费者的选择，获取直接经济效益，更可以通过参与提升行业服务质量水平，推动现代化航空运输服务体系建设，从服务机制维度获取保障。



现代化航空运输服务体系建设的核心任务

航空运输服务是航空公司业务能力的集中体现，现代化航空运输服务体系建设的关键是提升航空运输服务质量，其核心任务相应地体现为优化航空运输的服务内容、服务方式和服务制度。

优化航空运输服务内容。服务内容是航空运输服务的重点，和航空运输服务质量有着直接的联系。在航空运输卖方市场条件下，航空运输公司只是为消费者提供必要的基本服务。由于服务内容比较简化、单一，难以让消费者保持新鲜感，更不用说好的空乘体验。随着航空运输买方市场的到来，对我们提出建设新的航空运输服务体系的要求，增加增值服务内容成为一大亮点。增值服务虽然费用较高，却能够以独到的服务特色为消费者提供个性化的服务。在现代化航空运输服务体系建设中，应充分发挥出增值服务的消费引导性、需求创造性功能。

优化航空运输服务方式。过去，航空公司提供的服务多为被动服务，只在消费者有显性服务需求时才提供服务，这种服务方式无法及时满足消费者的需求，且服务质量也难以保证。建设现代化航空运输服务体系，须围绕优化服务的要求，增加主动式服务、自助式服务和移动式服务。主动式服务，主要表现为航空公司通过一定的推荐系统主动向消费者介绍公司能够提供的服务种类，消费者依据推荐直接点击服务按钮来购买自己需要的服务，可明显提升服务的主动性；自助式服务，指消费者所接受的服务都是自动化设备提供的，例如行李运输机、乘客引导系统、手机充电桩等，给予消费者自主选择的权利，并有效节省人力资源开支；移动式服务，指消费者通过手机软件就可以获取服务、评价服务，可省去消费者获取服务的现场环节，提升效率、节约时间。

优化航空运输服务制度。服务制度是现代化航空运输服务的保障，影响着消费者对于航空运输服务的满意度。建设现代化航空运输服务体系，需从两个维度进行重点优化。一是优化消费者投诉与反馈制度。航空公司要优化消费者投诉与反馈制度，为消费者提供投诉和反馈渠道，并通过妥善地处理各种投诉来提升消费者的满意度，从而促进航空公司的发展。二是优化航空公司管理制度。航空公司管理制度是航空公司内在发展的保证。通过优化对于公司员工、成本、服务、物资等的管理来提升公司的服务水平。

建设现代化航空运输服务体系的对策

建立健全的安全管理控制体系。基于保障航班的安全起飞和降落对于航空运输服务质量的重要性，建

设现代化航空运输服务体系的关键就是必须建立完善的安全管理和风险控制体系。航空公司应积极加强航空安全文化建设，让安全文化深入到每一个员工心中，形成全覆盖的集体安全体系。同时，结合自身航空管理体系的实际情况，完善安全监控体系和检查机制。

进行航空服务组织管理创新。在提供支撑和保障的组织形式上，重构符合时代要求的以市场为导向、以消费者为核心的新型组织结构。一是构建能够适应国内和国际双重市场的航空服务组织结构，以满足航空运输中的“稳进型服务创新”和“突破型服务创新”的需求。二是构建“倒金字塔”航空服务组织结构以优化服务管理效能。要通过“倒金字塔”型组织结构有效地削减阻碍航空运输服务创新的环节和因素，从而提高服务效率、降低服务成本。

加大建设资金的投入力度。加大对服务领域基础研究、科技创新、信息化建设、设施配备等方面的资金投入；加大对服务监管系统建设的投入，提高行业监管信息化水平；促进服务领域科技成果转化和新技术推广应用，建立目录清单制度，对目录项目给予财政资金支持。其中，特别要注重加大对新技术应用的投入，通过应用先进技术实现服务水平的跨越式提升。此外，航空公司、机场、空管以及服务保障单位自身也要增加投入，确保设施设备完善和人员配备充足。

提升一线队伍的技能水平。强化航空运输服务工作“三基”建设，推动服务理念、服务标准、服务手册、服务培训、服务资源到基层，不断提升一线队伍的业务技能、专业素养，夯实航空运输服务提升的基础。鼓励行业协会、工会等组织，以服务质量提升为主线，在全行业开展航空运输服务比知识、比技能、比作风活动，进一步增强一线员工的行业归属感和职业荣誉感。进一步优化基层岗位职责和工作程序，实施合理有效授权，增强一线服务人员的主动性和掌控力，使其既能掌握原则，又能灵活应变，从而及时处置问题、有效化解矛盾。