



机场航站楼服务提升研究

梁晓玲 昆明长水国际机场有限责任公司

摘要: 构建完善的航站楼服务体系,提高航站楼服务质量,对于改进完善机场服务体系,促进提高机场运转效率具有重要作用。本文针对机场航站楼服务质量与效率的提升改进,首先分析了影响机场航站楼服务质量的主要问题,进而详细介绍了提升机场航站楼服务质量的建议措施。

关键词: 航站楼;服务质量;营运管理

航站楼是机场内的重要设施,也是乘客进行陆上交通和空中交通之间转换的重要设施,在航站楼的服务上既有商业性服务也有着非商业性的服务。加强航站楼的运营管理,提高航站楼的服务质量和效率,对于促进提高旅客的登机效率,提升乘客满意度是非常重要的。因此,对于机场的服务管理改进优化,应该注重把提升航站楼服务质量作为重点,改进完善机场航站楼服务体系,实现航站楼综合服务能力的全面提高,为机场服务改进和效率提高提供良好的基础。

一、影响机场航站楼服务的主要问题分析

机场航站楼在服务对象上主要是乘坐航空飞机的乘客,在航站楼的服务方面可以分为商业性服务以及非商业性服务。其中,商业性服务则主要是各种具有商业利益如餐饮、购物等乘客对于服务项目具有选择权的内容,以及各种采取免费或者较低价格的如安检、休息、行李等基础服务内容。现阶段越来越多的机场重视机场服务,尤其是航站楼服务的改进提升。但是在航站楼具体的服务提供方面仍然存在不少的问题,主要有:

第一,机场航站楼的服务资源供给不足。当前不少机场航站楼的乘客吞吐量等均已饱和甚至超出了设计的标准吞吐量,有的航站楼在航班高峰期期间出现了拥挤的问题,因此在机场航站楼的服务上出现了服务资源不足的问题,比如乘客的座椅不足、卫生间排队、接送站拥堵等,服务资源的不足直接影响了航站楼的服务质量。

第二,机场航站楼的服务管理需要加强。机场航站楼随着营运规模以及乘客吞吐量的不断增加,对于机场航站楼内部的营运管理等方面都提出了较高的要求,但是当前不少航站楼在服务管理方面还处于传统的管理模式,管理机构设置不够完善,专业的服务人员不足,因而影响了航站楼服务管理的实际效果。

第三,乘客的服务需求层次和品质不断提高。随着经济社会的不断发展,乘客对于

机场航站楼的服务层次和服务品质的要求不断提高,当前机场航站楼服务内容和形式多样性不足的问题与乘客对乘机环境、乘机服务高质量需求之间的矛盾问题越发明显。

二、提高机场航站楼服务质量效率的对策分析

1. 建立完善机场航站楼服务管理体系。实现机场航站楼服务质量的全面提升,还应该建立完善服务质量管控体系,一方面应该建立完善航站楼服务机构的设置和分类,并建立完善服务管理办法、客户投诉管理办法、意见建议管理办法、服务奖惩工作机制等,细化完善机场航站楼的服务工作制度机制,提高机场航站楼服务管理的规范性。同时,还应该强化对机场航站楼工作人员业务能力服务能力的培训,组织航站楼运营服务管理方面的专家对航站楼管理工作开展系统的教育培训,促进提升其综合服务能力水平。

2. 加大机场航站楼在基础设施和硬件设施上的投入。基础设施以及各类硬件设施是机场航站楼为乘客提供服务的基础,一方面机场航站楼应该根据乘客吞吐量的发展变化做好航站楼内部结构布局的优化,结合机场的整体设计布局,做好航站楼的综合交通配套、生产辅助设施配套,提高航站楼的整体运营管理效率。另一方面,应该完善航站楼内的各类硬件设施,尤其是完善航站楼内有关的机场公告和旅客提示、业务和交通标识等设施的配置,合理配置多媒体查询机、打印机等设备,方便乘客完成查询咨询、机票打印等相关业务,切实提升乘客的体验度。此外,还应该从提升机场航站楼的美观程度出发,对航站楼的幕墙、地面、照明、供水供电、通风采暖等进行系统的改进优化,切实为乘客提供高质量的乘机服务。

3. 创新机场航站楼的服务形式和内容。在机场航站楼服务体系的改进优化方面,应该注重机场航站楼服务形式以及服务内容的

革新。在具体服务的优化方面,可以探索在机场航站楼服务方面引进服务设计的理念,采取问卷调查、网站留言、专家咨询等多种方式,对航站楼的服务内容进行创新设计,精细化的制定服务策略,打造具有航站楼特色的高品质的服务品牌。同时,还应该对机场航站楼的服务内容进行细化分解,尤其是建立完善乘客的出行信息平台,对乘客的基础信息、出行喜好、联系方式、成绩信息等基础信息进行收集分析,系统的归类分析,进而有针对性的制定个性化差异化的服务措施,提高航站楼服务的精细化水平。

4. 做好机场航站楼服务质量的监督和评价。促进不断改善机场航站楼的服务质量,还应该针对机场航站楼的服务做好服务质量的监督和评价,可以采取乘客调查或者服务质量调查问卷的形式,围绕着乘客主体的各项服务需求,对乘客的服务体验进行系统的评价分析,并组织专业人员在机场航站楼内开展服务监督,对航站楼内各业务部门以及窗口的服务质量进行监督和评价,通过服务质量的监督和评价,更加关注乘客的需求,实现航站楼的服务从被动向主动转变,推动航站楼运营品质的提升。

三、结语

在机场航站楼服务的优化提升方面,应该围绕着乘客主体做好服务质量体系的优化,建立完善航站楼服务基础设施建设,创新完善服务方式和服务内容,探索开展航站楼服务质量评价体系,促进机场航站楼服务体系的改进。

参考文献

- [1] 沈雨楠,董斌,谢晓好.基于流量运行特征的机场服务能力[J].指挥信息系统与技术,2019,10(1):60-65.
- [2] 徐茵.机场服务质量研究综述[J].现代商业,2019(10):118-119.
- [3] 杜广远.关于机场机务提升服务质量的思考[J].科技风,2019(30):228.