

民航值机服务的发展现状与提升策略研究

李元元

长沙航空职业技术学院

DOI:10.12238/mef.v8i1.10185

[摘要] 在全球化进程加速的时代背景下民航业作为现代交通领域的关键支柱,在促进国际交流、贸易发展和旅游繁荣等方面发挥着无可替代的核心作用。值机服务作为民航运输服务链的起始环节,对整个航空旅程体验有着至关重要的影响,它既是保障航班安全运行的前沿关卡又是体现航空公司服务质量的关键窗口。随着科技的飞速发展和旅客需求的日益多样化,民航值机服务正面临着前所未有的变革与挑战,从传统柜台值机到自助值机、线上值机等多元化模式的涌现,值机服务在效率、质量等方面都有了显著变化,深入研究民航值机服务的发展现状并探寻有效的提升策略,对于民航业的持续稳定发展意义重大。

[关键词] 民航值机服务; 发展现状; 提升策略

中图分类号: B844 **文献标识码:** A

Research on the development status and promotion strategy of civil aviation check-in service

Yuanyuan Li

Changsha Aviation Vocational and Technical College, Changsha City

[Abstract] Under the background of accelerating globalization, the civil aviation industry, as the key pillar of the modern transportation field, plays an irreplaceable core role in promoting international exchanges, trade development and tourism prosperity. As the start-in link of the civil aviation transport service chain, check-in service has a crucial impact on the entire aviation journey experience. It is not only a frontier level to ensure the safe operation of flights, but also a key window to reflect the service quality of airlines. With the rapid development of science and technology and passenger demand increasingly diversified, civil aviation check-in service is facing unprecedented changes and challenges, from the traditional counter check-in to self-service check-in, online check-in diversified mode, check-in service in terms of efficiency, quality, significant changes, study the development status of civil aviation check-in service and explore effective promotion strategy, for the sustainable and stable development of civil aviation industry is of great significance.

[Key words] civil aviation check-in service; development status and improvement strategy

引言

随着全球经济一体化的加速,民航业作为现代交通体系中的重要组成部分,在人员和物资的快速运输方面发挥着日益关键的作用。值机服务作为民航旅客出行过程中的首个关键环节,直接影响着旅客对整个航空旅程的满意度,其服务质量和效率不仅关乎民航企业的形象,也对民航业的持续发展有着重要意义。因此深入研究民航值机服务的发展现状与提升策略具有现实紧迫性。

1 民航业在全球交通体系中的重要地位

民航业以其快速、便捷的特点连接着世界各地的城市和地区,它大大缩短了时空距离并且促进了国际间的贸易往来、旅游发展以及文化交流。在全球化进程中民航业是跨国企业开展商

务活动、国际组织履行职能的重要交通保障,同时对于旅游产业而言,民航业的发展为游客提供了更广泛的出行选择,刺激了旅游目的地开发和旅游业的繁荣。与其他交通方式相比,民航在长途运输和高时效性需求的运输场景中具有不可替代的优势,成为全球经济和社会发展的重要推动力量。

2 民航值机服务概述

2.1 民航值机服务的概念与内涵

民航值机服务是一个复杂且系统的流程,涵盖了旅客从到达机场到准备登机前的一系列关键操作。在旅客身份验证环节,工作人员会通过检查身份证件、护照等确保旅客身份与机票信息相符,这是保障飞行安全的首道防线。行李托运涉及对行李重量、尺寸以及内容物的检查和登记,同时要给行李贴上正确的标

签以确保其能准确运送到目的地。座位分配则依据旅客的需求、航空公司的座位安排规则来操作;而登机牌发放是值机完成的标志,上面包含了航班号、登机口、座位号等重要信息,是旅客登机的重要凭证。这个过程涉及多个部门的协同工作,是航空运输地面服务的核心内容之一^[1]。

2. 民航值机服务的重要性

值机服务对于民航业的安全保障意义非凡。严格的身份验证和行李检查程序能有效阻止不法分子和危险物品登机,在维护航班飞行安全的同时保护机上人员生命财产安全。从旅客满意度角度看,值机服务是旅客对航空公司服务的第一印象来源,高效的值机流程,如便捷的自助值机、快速的行李托运和友好的工作人员服务都能让旅客心情愉悦,增加对航空公司的好感。而且顺畅的值机环节能使旅客有序登机,减少航班在地面等待的时间,从而保障航班准点率,提高机场和航空公司的整体运营效率,避免因延误导致的一系列经济损失和不良影响。

3 民航值机服务的发展现状

3.1 值机服务模式

当前值机服务模式呈现出多样化的特点。传统的机场柜台值机,由专业值机人员为旅客服务,他们经验丰富并且能处理复杂情况,对老年、残疾等特殊旅客帮助较大。自助值机设备在机场随处可见,旅客可自行操作去完成登机牌打印等流程,使其便捷快速并减少了人工值机的排队时间。此外线上值机更是突破了时空限制,通过航空公司官网或手机APP,旅客能随时随地办理值机,选择座位。

3.2 值机服务效率

在值机服务效率方面自助值机和线上值机发挥了积极作用,它们能有效分流旅客,许多熟练操作的旅客无需在柜台等待就可以快速完成值机。但在航班高峰时段,问题也较为突出,机场柜台和自助设备前常出现长队而导致旅客等待时间过长;并且自助设备可能因高负荷运转出现故障,影响值机速度。另外对于特殊旅客而言,自助值机存在困难,他们需要更多的协助,这也一定程度上拉低了整体的值机效率,使得高峰时段的值机成为一个考验^[2]。

3.3 值机服务质量

值机服务质量方面有喜有忧,在服务态度上多数值机人员表现良好,但仍有部分人员存在不足,面对旅客问题不够耐心和热情。在行李托运环节虽有规范流程但偶尔还是会有行李丢失或损坏的情况发生,给旅客带来不便。同时在信息沟通方面,有时值机信息更新不及时,像航班延误或登机口变更等信息不能及时传达给旅客或者值机相关规定传达不够准确就会容易让旅客产生误解,影响值机服务的整体质量和旅客体验。

3.4 技术应用情况

在技术应用上民航值机服务有了很大发展。射频识别技术(RFID)可以用于行李追踪,使行李从托运到目的地的整个过程都能被精准监控,极大提高了行李运输的准确性和安全性。同时电子登机牌技术的应用让旅客仅凭手机等移动设备就能顺利登

机,无需再打印纸质登机牌,不仅环保而且便捷。此外人工智能技术也逐步应用于值机服务中,智能客服可以解答旅客常见问题,节省了人工成本,提高了咨询效率,为旅客提供了更高效、便捷的服务体验。

4 民航值机服务存在的问题分析

4.1 服务流程方面

值机服务流程目前存在较多问题。一方面航空公司之间值机手续缺乏统一标准,不同航空公司在值机时间要求、所需证件材料、特殊服务申请流程等方面各有不同,这对于经常换乘不同航空公司航班的旅客极为不便,每次都要重新了解和适应新流程,增加了时间成本和心理压力。另一方面行李托运与安检流程的衔接不够顺畅,例如旅客在托运完行李后可能需要在安检处重新整理行李进行检查,没有一体化的设计导致行李的多次搬运,不仅浪费旅客体力还可能造成行李混乱或丢失。此外值机手续办理的时间限制过于刻板,对于因交通堵塞、公共交通晚点等不可抗力因素而迟到的旅客缺乏合理有效的应急流程,可能导致旅客错过航班而造成不必要的损失和不满。

4.2 人员素质方面

在人员素质领域存在着显著的问题影响着值机服务质量,从业务能力来看部分值机工作人员对新的值机系统和业务流程的掌握程度较低。随着信息技术在值机服务中的广泛应用,新系统不断更新,业务流程也随之调整,然而一些工作人员未能及时跟上这种变化导致在办理值机手续时速度缓慢,操作不熟练,比如在处理复杂的行程改签与值机关联业务时出现失误。在服务意识方面,不少工作人员缺乏主动服务的热情和精神,他们往往只是被动地回应旅客的询问而不会主动观察旅客的需求,例如对携带大量行李或有特殊困难的旅客未能及时提供帮助。另外在面对旅客的抱怨和投诉时许多工作人员缺乏有效的沟通技巧和解决问题的能力,他们可能无法准确理解旅客的诉求或者在处理问题时态度生硬,不能站在旅客的角度思考,不但进一步激化矛盾而且还损害了航空公司和机场的形象。

4.3 设施设备方面

设施设备方面的问题对值机服务有着不容忽视的影响。首先自助值机设备的稳定性和易用性需要进一步提高,在实际使用中这些设备经常出现故障,如屏幕触控不灵敏、读卡器无法识别证件等问题都给旅客的值机带来极大困扰。其次设备的易用性不足、操作界面不够简洁明了等问题对于一些不熟悉电子设备操作的旅客,尤其是老年旅客和初次使用的旅客来说完成值机手续存在困难^[3]。最后对于复杂的值机业务,自助设备的功能还有很大的改进空间,比如国际航班中转值机,涉及到不同国家的签证检查、行李转运等复杂流程,自助设备往往无法完全满足需求。除此之外机场的值机柜台布局在高峰时段存在严重问题,柜台数量不足就无法应对大量旅客的集中办理需求,导致值机区域拥挤不堪,旅客排队时间过长,甚至可能影响到后续的安检和登机流程,从而降低了整个机场的运营效率^[4]。

4.4 旅客体验方面

旅客体验方面存在的问题在值机过程中表现得较为突出。在值机信息方面,其传达的清晰度和及时性都有待提高,当前值机信息常常不够清晰易懂,特别是在航班变更信息的通知上可能只是简单地通过短信或广播告知航班变动,而没有详细说明变更原因、后续安排以及对旅客行程的影响。在行李规定方面信息也不够明确,例如不同舱位、不同航线的行李重量和尺寸限制没有清晰的展示导致旅客容易在值机时才发现行李不符合要求,产生额外费用或重新整理行李的麻烦。从候机环境来看,值机区域的座位数量不足,在旅客较多的情况下很多旅客只能站着等待,舒适度极差,而且周边商业设施的规划不够合理,餐饮和购物设施的位置可能不方便旅客使用,种类也可能无法满足旅客的多样化需求。再者,在值机过程中行李超重收费问题常常引发旅客不满,收费标准不够透明,没有在明显位置公示也没有工作人员主动向旅客解释,使得旅客在面对超重收费时感到困惑和不满,降低了旅客对整个值机服务的满意度。

5 民航值机服务提升策略

5.1 优化服务流程

为优化服务流程应先深入分析不同航空公司值机流程中的共性与差异,制定统一的基础值机流程标准,涵盖从身份验证到登机牌获取等关键环节,例如统一身份验证方式与信息集要求。在行李托运与安检协同方面可设置联合工作区域,行李托运后直接进入安检通道并由工作人员负责转运与协调。另外对于值机时间灵活性可以利用大数据分析航班晚点情况与旅客迟到因素,建立智能评估系统。对于合理范围内迟到旅客可以开辟专门通道来使其通过快速安检与值机设备,保障其顺利登机。

5.2 提高人员素质

加强值机工作人员业务培训是提升服务的关键。培训内容需全面且与时俱进,包括新值机系统的操作细节、特殊情况处理流程,如航班超售的应对方法,同时要定期开展业务考核,激励员工不断学习。在服务意识培养上要通过案例分析、角色扮演等方式让员工深刻理解旅客需求,培养主动服务的习惯。另外针对沟通技巧和投诉处理要组织专门课程来教导员工倾听技巧、语言表达和情绪安抚方法。

5.3 改善设施设备

改善设施设备对于值机服务至关重要。对于自助值机设备要建立完善的维护管理体系,安排专业技术人员定期巡检并及

时更换老化或损坏的零部件,确保设备稳定运行。同时根据旅客反馈和技术发展,对设备软件进行升级来增强其功能,例如完善国际航班中转值机功能,实现行李自动转运信息录入等。另外在机场值机柜台布局方面可以利用人流模拟技术,结合历史旅客流量数据,重新规划柜台布局。

5.4 提升旅客体验

提升旅客体验需从多方面入手,在值机信息方面要整合多种信息发布渠道,如航空公司官网、APP、机场显示屏和广播等,确保信息的一致性和及时性。同时优化信息内容,将行李规定、航班变更原因和后续安排等信息以简洁明了的方式呈现,可采用图文、动画等形式。而对于候机环境要根据机场客流量和旅客停留时间,合理增加值机区域的座位数量并选择符合人体工程学的座椅以提高舒适度^[5]。另外还要优化周边商业设施布局,如设置便利店、咖啡店等,满足旅客不同需求。

6 结语

民航值机服务作为民航旅客运输的重要环节,其发展现状既有机遇也有挑战。通过对当前值机服务存在的问题进行深入分析并采取相应的提升策略,可以有效提高值机服务质量和效率,提升旅客满意度,从而促进民航业的健康、可持续发展。未来随着技术的不断进步和管理水平的提高,民航值机服务有望实现更高水平的发展。

[参考文献]

- [1]刘玢好.民航服务精准识短板补短板[N].中国交通报,2023-09-08(003).
- [2]张雪梅.民航旅客托运行李服务韧性研究[D].中国民航大学,2023.
- [3]李权.基于服务接触理论的民航旅客服务质量评价研究[D].中国民用航空飞行学院,2023.
- [4]贾晓慧,毛瑛.值机与行李运输课程思政教学设计及实施路径探究[J].现代商贸工业,2024,45(18):217-219.
- [5]黄瑜琳.成都双流机场实施旅客中转服务便利化政策案例研究[D].电子科技大学,2024.

作者简介:

李元元(1988--),女,汉族,湖南长沙人,讲师,本科,研究方向:民航机场地面服务。