

山航连续5年获“最佳航空公司”奖 结合大数据，让服务直达旅客内心

对民航业来说，安全永远是第一位的，而在安全之后，各家航空公司竞争的核心就是服务。在服务越来越精细化、个性化的时代，优质服务能够极大地获取旅客粘性，为航空公司提供更多的客源。而大数据的应用，将会对未来航空公司服务质量起到至关重要的作用。

本报记者 白新鑫

服务质量经得住考验 连续5年获最佳航空公司

近日，第五届“CAPSE民航服务峰会”在广州举行，100多家民航单位，300多位行业精英参加了峰会。峰会揭晓了2018年度CAPSE航空服务奖榜单，山航与厦航、川航、南航、深航等五家公司一同获得“2018年度最佳航空公司奖”，这是山航连续第五年获得该奖项。此外，在航空服务奖创新服务展演大赛中，山航“慈翔”中老年旅游产品在最终进入大赛的17个优秀创新服务案例中脱颖而出，以总分第二名的好成绩荣获“年度最佳创新服务奖”。

连续5年获得年度最佳航空公司奖，山航服务发展部总经理沙永全表示“不容易”，在取得这一成绩的背后，是所有山航人默默地付出与努力换来的。

过去的这几年，是山航服务质量不断提升的几年。安全是航空公司首要工作，而在安全之上，服务质量则成为各家航空公司牢牢抓紧的另一条“生命线”。

不得不提的是，近年来山航始终以“厚道”标准服务旅客，坚持以满足旅客需求为导向的服务发展模式。“厚道”不仅是标准化服务流程，更是基于“厚德齐鲁”这片文化土壤上滋养出的企业文化理念。

其中，山航推出的空中孔子学堂便是最具特色的代表之一，2017年6月28日，山航空中孔子学堂正式成立，旅客在乘坐山航航班时可以领略千年儒风学韵，这是山航推出的独具特色的创新服务。

服务体系完善 服务明星正向激励

“服务水平-旅客预期=旅客满意度”沙永全给出了这样一个公式。他表示，山航厚道服务的核心价值追求是超越顾客期望。为了向这个目标迈进，他们专门制定了“一心二力三式一超越”的服务呈现管理要求。

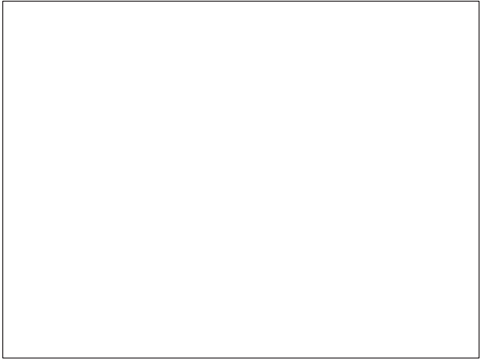
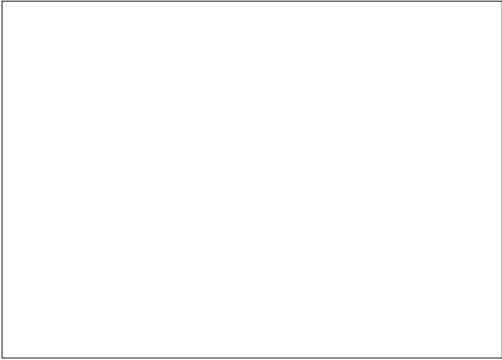
一心就是同理心，就是与人际交往过程中，能够体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受，并站在他人的角度思考和处理问题；二力就是洞察力和亲和力，这两个的顺序不能颠倒。首先要察言观色，捕捉到旅客的需求，然后再做出使人亲近、愿意接触的动作来；三式就是主动式服务，即包式服务和利他式服务，说的就是主动积极服务帮助旅客，对别人的一些举止行为容忍保持职业素养，善于从他人利益出



航班登机，地服人员热情服务旅客，温暖旅客心。(资料片)



航班登机，地服人员热情服务旅客，航班延误“厚道”服务不延误。(资料片)



发，追求旅客满意；超越自然就是要超越旅客的预期。

“安全易评价，而服务的评价则在旅客端。”沙永全说。针对服务上的不足他们从不掩饰，“有问题就改进”是山航对于服务的基本要求。近年来山航始终坚持顾客导向，高度重视收集和使用各方意见信息，通过鲁雁管家、满意度问卷调查、社会义务监督员、第三方满意度评测、电话短信回访、员工报告、资料分析等多种渠道方式获取不同顾客的需求、期望和偏好信息，应用大数据分析，从系统上对客

户不同的需求进行分析，找准客户服务痛点，有针对性地提供服务改进。

在山航众多服务体系中，沙永全颇为得意的就是山航服务明星体系。“我们用极少的成本大幅度提升了服务队伍士气，提高了员工服务的主动性和积极性。”沙永全说。在山航所有一线服务部门，小至每一个班组每周都要进行自我管理，一周推出一位服务周星，这是班组工作总结内容之一；每个月部门在班组周明星的基础上要筛选部门的月度服务明星；公司层面每个季度则设立

季度服务明星，季度服务明星必须在部门月度服务明星的基础上产生；年终只有获得过季度、月度服务明星的员工才可以参评年度服务明星。“对这部分员工，我们设立的奖励，从员工的角度来说他们的工作得到了公司的认可，弘扬了正能量。”沙永全说。这些服务明星也是实打实的榜样，是全员学习的标杆。

未来借助大数据 自助服务是趋势

在取得一系列服务成果

时，沙永全也表示，下一步的服务工作难度更大。“如今整个行业都在抓服务，各家航企也都把精力放在了精准化服务上。”沙永全告诉记者，山航下一步的服务核心将会是建立在大数据基础上的信息化服务。

在此之前，为提升服务质量，山航聘请了多名社会监督员，他们都是长期乘坐飞机的“专业”旅客，不仅了解山航也了解其他航空公司的服务，通过他们来促进服务提升。“在公司内部我们还聘请了多名服务监督检查员，通过暗访，有针对性的监督检查各个流程中的服务质量。”沙永全说。从保持现有服务质量的角度来说，这一系列的举措完全可以支撑，保证山航服务质量在一个较高的水准上。但面向未来，要想让山航服务处于业内优秀甚至领先水平，必须突破现有服务，把服务做细做精做优。而想要做到真正了解客户群就要满足客户需求，这就需要借助互联网大数据应用。

沙永全表示，自助化服务是未来民航旅客服务的发展方向。今年，山航已经在全国37个千万级旅客吞吐量机场面向旅客推出了无纸化乘机服务，旅客可凭二维码电子登机牌办理安检及登机手续，无需纸质凭证。近期，山航将上线差异化网上值机服务，届时旅客自主办理网上值机的时间将进一步提前，

此外，山航还在济南、青岛、烟台引进了自助托运行李设备，并开通了自助值机服务。“目前我们有专人帮助旅客使用，”沙永全说。有些旅客不会轻易去尝试，可一旦引导旅客使用后他们就会发现自助设备的便利。

山航在旅客机票自助退改签方面也处于行业前列，旅客通过山航官方APP“掌尚飞”就可以完成退票、改期等一系列操作，省去通过人工操作的繁琐过程。“在服务中很多导致旅客不满意的点就在面对面服务的过程中产生，信息化时代高度的自助化也会给旅客带来更好旅行体验。”沙永全说。