



安全、服务与效益是航空公司至关重要的三条命脉。安全是航空公司生存的基本条件,效益是直接关乎航空公司生存状态的直接体现,而服务质量则是产生效益的必要条件。“不论商业模式如何转型,安全永远是航空公司最重要的‘生命线’。安全可以让航空公司‘活着’,而要想活得更好,优质的服务才是航空公司产生效益的重要筹码。”山航服务发展部总经理沙永全说。

文/本报记者 白新鑫  
片/通讯员 吴蒙 孙刚



## 卖票也是卖服务 聘请社会义务监督员

回顾刚刚过去的2015年,对于山航服务质量来说是快速提升的一年。2015年前三季度旅客满意度评分山航93.9分,比去年提高2.26分。不论从客户体验还是服务意识,山航都有了明显提升。究其原因,山航服务发展部总经理沙永全认为是一种必然,“安全永远是航空公司最重要的‘生命线’,而服务质量则是航空公司在确保安全的前提下如何生存的第一课题。”沙永全说。

沙永全认为,如今航空公司销售的已不再是机票而是服务。“山航的服务好,旅客就会有好的评价;山航的服务有自己独特的亮点,旅客就会有好的印象。服务管理不同于安全管理,指标评价在我们手

里。服务看不见摸不着,评价的权利不在我们,而在旅客那里;我们能做的就是最大限度交出让旅客满意的答卷。”沙永全说。

多年来山航始终坚持“以客户需求为导向”的工作原则,以“旅客满意”为目标,从客户的角度出发,聆听客户提出的意见与建议。据了解,山航聘请30多名平均年乘机次数在30次以上、对山航服务质量能够进行客观评价的旅客作为社会义务监督员,定期提交乘坐山航航班所发现的服务相关问题。“这部分义务监督员都是对航空服务比较了解的,是我们把握客户需求和改进方向的重要信息源,他们的每封来信我们都会如实回复,充分互动。”沙永全说。

## “鲁雁出品必是精品” 重细节服务延伸航班外

“常记溪亭日暮,沉醉不知归路,兴尽晚回舟,误入藕花深处。争渡,争渡,惊起一滩鸥鹭。”窗外是阳光明媚的好天气,客舱里有鲁雁乘务组朗诵李清照的《如梦令》,这是由山东航空鲁雁乘务组服务的济南-成都鲁雁精品航线,像这样的特色服务每天都出现在鲁雁精品航线上。

“鲁雁乘务组是我们服务的一个重要抓手。”山航客舱部总经理刘孟传说。对于航空公司来说,稳定的服务能够达到80分,而想要把服务提升到90分以上,必然需要更为优质、精细的服务,山航“鲁雁乘务组”的出现就是山航对于服务质量进一步提升的产物。

记者了解到,目前山航“鲁雁乘务组”一共有317人,共执行8条精品航线,平均服务满意度远高出其他乘务组。“我们‘鲁雁乘务组’全部由山航客舱部的精英组成,他们的服务标准要高于山航现有的客舱服务统一标准,采用固定搭配、执行固定航线,彼此间默契程度很高,‘鲁雁’,就是‘优雅’的代名词,目前我们也在逐步把鲁雁标准推广到全客舱实行全员服务看鲁雁,更为精细、要求更高的新版鲁雁标准也已基本制定完成。”刘孟传说。

“鲁雁出品,必是精品”,从2100多名乘务员中精挑细选出来的317人,每个人都是在客舱里身经百战,经验丰富的服务明星。“鲁雁是我们服务的一个重要抓手,想要进入鲁雁需要达到很高的标准。”

刘孟传说。鲁雁虽然实行人员固定搭配,但仍然有流动性。“达到标准就具备进入鲁雁的资格,即便进入鲁雁,达不到标准一样要离开鲁雁。”刘孟传说告诉记者。

王玎是山航客舱部鲁雁乘务组的一名乘务长,2014年4月进入鲁雁乘务组。“鲁雁带给我的不仅仅是对服务能力的二次提升,更多的是对服务、对乘务员这份工作的理解。当你发自内心地希望乘客满意,你就不会局限在服务标准那些文字规定上。”她记得有一次正在执行济南-深圳鲁雁精品航线,机上有一名无陪女孩从上机开始就不停地哭,她没有像普通乘务员那样只是单纯地哄小朋友开心,而是上前耐心地询问为什么哭。打开心的小女孩告诉王玎自己父母离异,平时跟爸爸生活,这次是来济南见妈妈的,因为跟妈妈分别而伤心落泪。了解情况后,王玎真诚鼓励小女孩乐观成长,并约定以后不时电话沟通。之后,王玎一直跟小女孩保持联系,“小姑娘告诉我,自己长大了也想当一名空姐。”王玎说,作为一名鲁雁乘务员,她希望能够主动观察身边的旅客,把服务延伸到航班之外。

目前,山航的“鲁雁”服务基本成熟,具备了全面推广条件,正在推进全员服务看“鲁雁”,借助“鲁雁”来提升山航整体服务质量。“刚刚成立‘鲁雁’时,他们是‘聚起来的一团火’,现在他们‘散开是满天星’。”沙永全说。

# 厚德齐鲁 厚道山航

## 山航2015年服务质量快速提升的背后

### 选树服务明星正向激励 培养资深服务监督检查员

“一线员工才是服务质量的核心竞争力,班组管理质量决定服务质量。”沙永全告诉记者,山航分别以班组、部门为单位,推出周服务明星、月服务明星,公司层面推出季度服务明星以及年度服务明星。通过正向激励员工的主动服务意识,把服务做到旅客开口前。“员工做得好就要及时表扬,树立正气,给予精神上的支柱,转化为动力更好的主动服务,这就是核心竞争力。”沙永全说。

山航对于服务质量的重视程度还体现在监督检查等方面。据了解,目前山航服务发展部招募了来自各个部门的服务监督检查员145人,而在2014年这一人数还仅为45人。“服务监督检查员都是来自山航各部门的优秀员工,对山航服务工作非常了解,对照



检查单和检查标准可以进行有针对性的专业监督检查,通过乘机体验,以照片、视频的形式进行暗查,将监督检查结果实时上传监督检查微信

群。”沙永全告诉记者。据了解,山航对每名服务监督检查员设立进阶培训,针对检查员提交的检查报告制定相应考评分数,评估问题准确率。

### 服务定位“厚道待客” 一切为旅客着想

“厚道待客”是山航对于未来服务方向的一个定位,那么究竟怎样的服务才是“厚道”?

“厚道”是发自内心地觉得在旅客需要帮助的时候,如果不主动提供帮助就会过意不去;是当旅客不那么善解人意的时候,服务人员仍然能够保持良好素养,不影响工作情绪和质量,热情为旅客提供服务;是我们所做的一切,所有的出发点,都是为旅客着想,让旅客满意。”分管服务工作的山航集团副总裁姜成达这样解释“厚道待客”的含义。在他看来,只要坚持这样的服务



理念,山航的服务就会被旅客认可,“我们要照着这个目标埋头做,共同努力,争取在‘十三五’树立好我们的服务品牌。”

这分“厚道”,不仅是标准化、高规格的服务流程,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。

### “鲁雁管家”全流程贴心 强化国际航线服务管理

据了解,明年山航将推出“鲁雁管家”服务,这是山航专门为高价值旅客设计打造的全流程贴心服务。从旅客订座开始,就能享受到山航的互动式全流程服务,旅客到达候机楼后有专人进行引导,服务人员及时掌握旅客的相关信息、喜好等进行个性化服务。此外,山航正在积极推出W舱(高级经济舱)旅客姓氏服务,追求更为精细化的服务。

据了解,目前山航正在大

力推行旅客自助服务,通过山航自主研发的手机APP“掌尚飞”即可完成网上自助值机、提前选择确定机上座位,旅客还可以在机场使用自助值机终端,自己办理完所有的乘机手续。“借助互联网自助服务,不仅满足了旅客的实际需求、提升了旅行体验,而且航空公司可以把人力、精力腾出来,用于提供更优质的服务,推进服务模式转型,进一步优化服务流程。”沙永全说。

“下一步我们还要加强外站的服务管理水平,提升外站服务质量,提高旅客服务体验的一致性。”沙永全说。随着山航机队的不断扩大,未来山航将逐步走向国际化。沙永全指出,目前山航的国际业务拓展很快,而针对国际航线的服务管理目前还不配套,需要早做准备,“国际航线的服务管理与提升将成为我们今后工作的又一个重点,下一步将着重引进具有英语特长、懂业务的高素质人才。”