



山航95369赢“年度口碑最佳”： 客户服务是一种思维，不只是接个电话

2016年11月，山航客服中心荣获“2016年度客户口碑最佳客户联络中心”荣誉称号，为山航客服中心“服务于心，务实于行”的服务理念添了一笔精彩的注脚，也是山航客服中心发展的一个新的平台和起点。记者采访了山航95369客户服务中心高端旅客服务“天天向上”班组的几位客服人员，“口碑”便是由这些常年忙碌在一线的“接线员”于细节处赢得，那么，通过简短的一通服务热线电话都可以解决什么问题？原来，除了售票、退改签，处理投诉，山航95369客服中心不止一次帮了旅客的“大忙”。

本报记者 杨万卿
通讯员 白新宇

面向旅客第一窗口 平均每周两次加班

“95369”客户服务中心作为山航的窗口单位之一，是大部分旅客接触山航的第一个平台。在服务行业，几乎家家都有“客服热线”，能通过接电话赢得“最佳口碑”，必定注重良好的用户体验。山航客服中心已经用实际行动告诉所有人，客户服务不只是接个电话，而是一种想旅客所想的思维。

记者了解到，“2016年度客户口碑最佳客户联络中心”评选前后历时三个多月。经过资格初筛、电话测试、现场评审及权威专家测评四个阶段，结合入户测评、第三方机构调研与新华网投票数据，最终山航客服中心在数百家知名企业呼叫中心中脱颖而出。

早在2015年3月底，山航热线电话从“96777”电话销售服务中心正式更名为“95369”客户服务中心，山航客服中心由销售向服务成功转型，全体员工着重从提升旅客满意度和一次性解决率等方面入手，建立旅客诉求保障体系，多次成功保障活体器官运输，关注旅客服务细节，从点滴处奠定“好口碑”。山航客服中心此次获得“2016年度客户口碑最佳客户联络中心”荣誉称号，无疑是业界对山航客服中心的极大肯定，也是一项高含金量的荣誉。

客户服务中心经理宋锡林提到，“95369”客户服务中心为此已经准备了很长时间，“我们是民航业内从销售向服务转型较早、改名也较早的一家航空公司。”与此同时，“厚道山航”的名片效应从服务上给大家提了很多要求，有时候面对旅客略显“无理”的要求，客服人员也会想尽办法帮旅客处理解决。

“能得到这个奖项，与接通率、离职率和业务差错率这三个数据是分不开的。”宋锡林介绍，截至2016年11月底，山航“95369”客户服务中心全年接通率达到87%；差错率为万分之二；客服中心约260人，离职率低于6%。“尤其是接通率，目前山航客服中心的接通率在个民航行业内位置排名靠前。而每提高一个百分点，都需要全体客服付出极大的努力，比如7月的一次尼泊尔台风，有一名客服连续接听电话达到10小时21分钟，而每天接10小时电话的客服，上班时间肯定在11小时以上。我们为了提高旅客的满意度，去年平均每个星期就会有两次加班。”

两次保障活体器官运输 环环相扣，客服把首关

2016年2月25日，中国民用航空局印发《关于进一步做好特殊航空运输服务工作的通知》，并在通知中指出，“人体捐献器官航空运输是民航业履行社会责任的重要体现。民航各单位要充分认识到人体捐献器官航空运输的重要性，在保证航空安全的前提下，提供便捷、顺畅、高效的运输服务。”

3月15日21:35，山航95369客服中心王真收到一通不同寻常的订票电话。来电的是无锡市人民医院肺移植中心的医生刘东，他们有一例青岛爱心捐献的肺源器官，将搭乘3月16日上午的山航SC4661航班从青岛飞往上海虹桥机场，再转乘高铁到达无锡。因患者在无锡正等待移植手术，医生提出运输需求，希望确保肺源尽快快抵。

当晚，在接到信息的第一时间，王真迅速传递给山航运行控制中心值班经理，签派员立即与当班机组和地面服务人员沟通，并通报了青岛机场和空管局，采用绿色通道方式，尽快通过地面各保障环节。山航地面

服务部青岛场站服务主任当晚提前将登记牌打印好，并于16日一早提前在安检口与携带肺源的刘东医生会合，保障其顺利登机，并交接给客舱乘务员。

在各方的大力配合下，山航SC4661航班携带无锡市人民医院肺移植中心所需的活体肺源器官于当天07:25准时从青岛起飞，提前36分钟到达上海虹桥机场，后续搭乘高铁及时到达无锡，为一位等待器官移植的病人“续命”。

无独有偶，11月25日21:50，山航客服中心高端旅客服务组又接到刘东医生的一通电话，要乘坐第二天早上7:35分济南飞厦门的SC4959航班，并随身携带活体肺。在客服人员旅客沟通的同时，同组已有一次保障活体器官运输经验的王真赶紧联系营销委AOC，换好了刘东医生要求的靠过道座位的登机牌。11月26日一早不到6:30，王真给刘东医生回电，告知登机牌已预留，且工作人员已协调飞机停靠距安检较近的14号登机口。电话中刘东医生对两位座席员的服务连连表示感谢，并感谢山航对他们工作的支持。

常为旅客垫钱买票 班组接力找回丢失行李

在客户服务中心，很多客服人员都不约而同地为着急订票却无法付款的旅客垫过钱，从几十元到上千元，她们无条件信任电话那端的“陌生人”，为许多旅客解决了切实而紧急的问题。

“天天向上”班组的王赛已经在山航客户服务中心工作了6年，有一次，一个年轻妈妈打来电话，语气着急而且无助。原来，这位没有乘机经验的年轻妈妈带着自己的孩子，想从西安乘坐山航飞机返回济南老家。她以为只要把大人的票买好，孩子是免票可以直接上飞



机的，结果到了机场发现孩子还得买票，但由于机场没有山航柜台，她只能通过95369订票。但在王赛帮孩子确认好信息之后发现了另一个问题，这位年轻妈妈没有信用卡，无法刷卡交费。“听得出她着急地快哭出来了，她也不敢挂电话，我能感受到她的无助，不由自主地说我先帮你垫上机票钱吧！”后来这位年轻妈妈通过微信将机票钱转给了王赛，并再三表示了感谢。“我有很多同事都为旅客垫钱买过机票，实际上客服人员没有义务帮旅客垫付款项，毕竟这种行为也承担了一定的风险。”

有时候，旅客的诉求可以在短时间内解决，但还有一些情况，旅客的困难需要整个班组联动，为了解决旅客遇到的问题，需要多位客服人员“接力”帮忙。

8月2日21:51，客服刘芳芳接到旅客韩女士从韩国来电反馈，乘坐山航济南飞首尔SC4987航班托运了两件行李，到达目的地首尔机场领取行李时，有一件行李找不到了，行李中有旅客比较重要的材料，韩女士电话中的语气十分着急，在和旅客的沟通过程中，旅客仅能提供丢失行李箱的颜色和品牌，无法提供行李号，这给行李查找带来了困难。

但解决办法永远比问题

多，刘芳芳考虑到旅客的实际情况，耐心地安抚韩女士，建议韩女士先挂机耐心等待一下，自己联系机场落实，有了结果会第一时间回复旅客，韩女士着急的情绪慢慢平稳，同意了刘芳芳的建议。

挂机后，刘芳芳联系两地机场查询，但均未捡到韩女士的行李，刘芳芳将此消息告知韩女士并建议旅客先休息，有了结果会再次致电韩女士，请旅客放心。韩女士被刘芳芳负责任的态度打动了，同意先休息，第二天等待山航客服中心的致电。

刘芳芳下夜班后，将此事详细告知值班班长赵凯，赵凯为了争取早点找到旅客的行李，合理分工，找到客服许伟一起处理，分头联系其他兄弟部门，功夫不负有心人，最终查询到旅客的行李号是3324455319，3324710123，行李在济南机场正常托运，并未漏运，行李在首尔机场也未遗失，只是被随机抵达的其他旅客错拿。赵凯第一时间将行李的进展告知韩女士，争得韩女士的同意后，由现场工作人员将找回的韩女士行李邮寄到了入住的酒店。韩女士喜出望外，电话中表达了对山航的赞誉，让她感受到了山航的“厚道”，并表达了对山航员工的认可，后续会继续乘坐山航的航班。