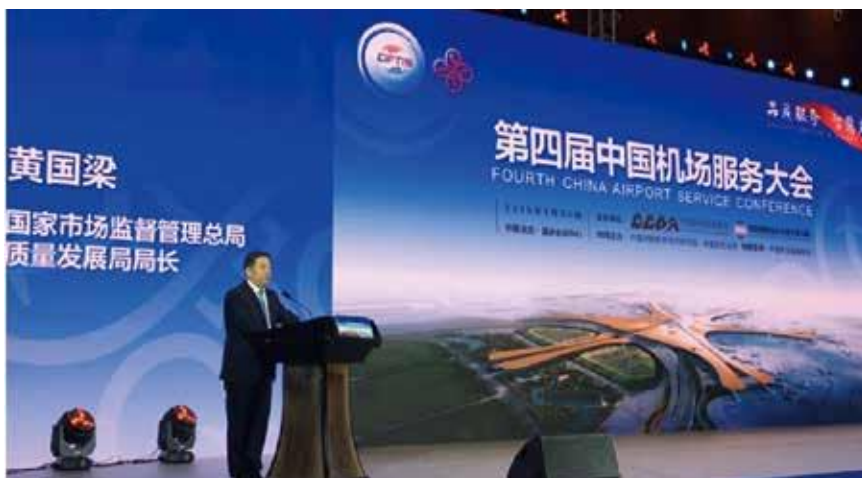


用智慧手段 创新推进机场服务质量提升

◆黄国梁 / 文

编者按

5月30日,在2019中国国际服务贸易交易会举办期间,以“品质服务、智慧启航”为主题的第四届机场服务大会在北京国家会议中心举行。国家市场监督管理总局质量发展局局长黄国梁出席会议并讲话。



机场既是服务贸易的平台,也是国际贸易的枢纽,机场的服务水平代表了机场的管理水平。保障众多旅客安全、便捷的出行要求机场管理人员切实增强主人翁意识,坚持以客为先,发挥聪明才智。能否按时出行,涉及到天气变化、空域航线、航班机场等各方面,没有高度的智慧,就难以便捷启航。机场服务大会既是机场服务各位同仁之间创新理念、交流经验、

研究探讨提升服务质量的一个具体活动,也是贯彻落实党中央提出的建设科技强国、质量强国、网络强国、交通强国的一个重要举措。在这些战略的实施中,机场既是重要的支撑点,又是几项工作的结合点。各地也都在谋划建设智慧城市,如果机场不能实现智慧管理,智慧城市就无法完整体现。国家市场监督管理总局是组织实施质量强国战略,负责价格监督、反垄断、反

不正当竞争、食品药品监管、特种设备安全监察以及知识产权保护等职能的部门,还承担标准、计量、认证认可等技术管理,与机场管理和服务的各项工作都有密切关系,质量发展局也肩负着指导各行业提升产品和服务质量的职责。今天我与大家一起参加机场服务大会,既是对机场服务质量提升工作表示支持,也要向各位专家请教,听取各位的意见,以便更好地完善服务质量提升的制度与政策。借此机会,我也谈谈自己对机场服务质量提升的思考,与大家分享。

一、机场服务是服务业的重要组成部分

机场服务既是服务业的重要内容,也是支撑服务业发展的重要平台,是一个中心城市服务质量和管理能力集中体现,代表着城市和地区的形象。作为对外交流的窗口和国际贸易的平台,一些国际机场的服务质量还体现着国家形象与民族素质。人在旅途,来去匆匆,机场是我们远行的起点,也是我们回家的驿站。在机场的相聚和离别,使人们

的情绪尤为敏感,感受更为深刻。因此机场服务既要重视管理与效益,又要兼顾人性与情感,机场安全监管要有力度,人文服务要有温度。机场是综合性、公共性的大型基础设施,既是区域发展的重要枢纽,也是系统的服务综合体,不仅含信息、物流、仓储等多种生产性服务业,也集中了餐饮、商场等生活性服务业,是现代服务和传统服务融合交汇的场所,顾客需求多、不确定性高、管理难度大。因此,机场服务质量提升确实考验着机场管理者的智慧和能力,品质服务体现着机场管理和服务者的品质。当前,机场作为贸易枢纽的地位日益凸显,据统计,2018年我国民航全行业旅客周转量和货邮周转量分别比上年增长12.6%和7.8%,其中国际航线旅客周转量和货邮周转量分别增长14%和9.6%,为我国国际贸易作出了突出贡献,也说明机场服务质量赢得了更多旅客的认可和肯定。习近平总书记在国际服务贸易交易会贺信中要求我们要“开创‘全球服务、互惠共享’的美好未来”,要“凝聚共识,加强合作,共同促进全球服务贸易繁荣发展”,对机场和民航提供更高品质全球服务、促进贸易畅通提出了要求,更加需要我们提高机场运营管理效率,提升机场服务质量水平。

二、服务质量是机场运营高质量发展的关键支撑

机场设施设计合理、建造优质是基础、是硬件,机场提供的服务是核心、是软件。就像计算机一样,再好的硬件也需要优质的软件来支撑。从行业发展特点来看,机场建设

投入资金大、成本回收慢,因此更需要高质量的运营和服务。近年来,国内机场建设数量不断增加,2018年底颁证运输机场达到235个,同一个区域内机场间的竞争变得更加激烈。随着高铁运营网络的不断完善,铁路运输对中短途航空的替代也明显增强。机场如果不能进一步提高管理水平、改善服务质量和效益,将很难在未来的竞争中取得优势。另一方面,伴随民航出行大众化、普及化,热点城市机场的人流和物流也在持续增长。据民航部门统计,2018年我国机场全年旅客吞吐量超过12亿人次,比去年增长10.2%,年旅客吞吐量1000万人次以上的机场达到37个,部分机场节假日期间的客流量屡创新高,也在倒逼机场更加重视服务质量提升,缓解由此带来的安全和服务保障压力。从消费需求变化来看,随着国内消费不断升级,消费者质量偏好更加明显。调查显示,消费者认为品质消费最重要因素是“质量”和“安全”的,分别占到51.7%和45.5%。旅客在希望民航更加准时、安全的同时,对机场服务的便捷性、交互性和体验性也有了更高要求。近年来,民航坚持以人民为中心发展理念,唱响真情服务主旋律,大力提升服务质量和航班正常率,2018年平均航班正常率达到80.13%,旅客对机场服务满意度也提升到4.32分(满分5分),全年受理航空消费者的投诉总量比上年减少4020件,下降16.2%。但消费者对机场服务中安检侵扰、行李丢失等服务流程环节的投诉仍较突出。据民航部门统计,2018年消费者对机场投诉排在前三位的分别是安检

(523件,占26.89%)、办理乘机手续(308件,占15.84%)以及购物和餐饮服务(308件,占15.84%),这些都是服务质量管理的重要方面。要适应民航高质量发展要求,更好满足人民群众日益增长的出行需要,就必须把机场服务质量放在更重要位置,广泛运用先进技术创新成果,改造优化机场服务流程,更好地服务旅客的安全便捷出行。

三、用智慧手段创新推进机场服务质量提升

习近平总书记指出,以互联网、大数据、人工智能为代表的新一代信息技术蓬勃发展,对各国经济发展、社会进步、人民生活带来重大而深远的影响。移动互联、大数据等突破性、颠覆性技术正集中涌现,不仅改变了旅客的消费习惯和消费心理,也给机场重塑服务流程、创新服务模式、提升服务质量带来巨大机遇。数字化、人工智能技术可能会让机场简单化、标准化的劳动逐渐被机器人替代,使更多个性化、精细化的服务成为可能。机场管理者只有积极应对、主动变革,把握数字化、网络化、智能化的发展机遇,才能不断适应新的市场环境,及时跟上时代潮流。对此,我有几点建议,供各位参考。

一是围绕便捷、安全出行去管理经营。民航服务的最终目的是为旅客提供便捷、安全的出行。机场管理经营也应始终围绕这一目标创新服务产品、提高服务品质,积极推动平安机场、绿色机场、智慧机场和人文机场建设,应用人脸识别、自主值机、自主行李托运、智能问询等新技术、新设施,把技术创

新更好地应用到改进服务流程、保障安全可靠上来,提升航空公司航班正常率和机场放行正常率。特别是应处理好保障旅客出行和扩大机场收益之间的关系,在不影响旅客出行条件下提高服务附加值和文化品味,使机场商业活动成为旅客出行体验的有益补充,避免机场空间和服务过度商业化给旅客带来不必要干扰。二是要以机场为平台进行“互联网+”。数据已经成为一种新的重要资产及生产资料,机场运营管理者要管理好数据资产,采集好数据使企业保值增值,运用数据更好地提高服务效率与服务质量。作为区域经贸往来和人员流通枢纽,机场是信息和数据的交汇平台,应主动积极作为,运用互联网手段,整合共享各方数据信息,实现航空公司、机场设施及城市管理等方面协同和互动,多方合作共同解决航班延误、客流拥堵等难题。在城市管理层面,机场管理者还应和有关政府部门一起,将智慧机场和智慧城市建设结合起来,汇集质量、安全、信用等多部门和多领域信息,挖掘旅客出行、物流运转、城市交通等大数据,使机场成为区域经贸往来和人员流通的数据中心和信息中心,为机场和城市管理问题提供更多解决方案。三是将智慧管理与人工智能相结合。智慧机场不仅需要智能化的技术,也离不开机场管理者的智慧。大数据分析和人工智能技术帮助机场管理者提高了运营决策预见性和准确性。比如,一些机场应用大数据技术辅助决策分析,提高廊桥机位使用效率,减少旅客乘坐摆渡车的时间;还有

一些机场探索大数据可视化,提高实时监测能力;等等。但人工智能代替不了人的智慧,更无法取代机场管理和服务者的真情、主动服务给旅客带来的温暖。这就需要机场将智慧管理和先进技术结合起来,以旅客为中心研究数据共享、流程改造的创新做法,更好地发现和解决服务质量问题,促进机场行业先进技术、管理水平、服务模式、运行效能的整体提升。四是在优化简化标准化的基础上更加人性化。时间是旅客最宝贵的财富,优化简化流程和手续,就能最大程度节约旅客时间。机场应积极应用脸谱识别、语音识别的先进技术,改造旅客值机、安检等流程,根据信息分类推进差异化安检;加强航班延误、变更等信息的精准告知服务,为旅客提供及时的替代出行建议等。在进一步加强机场服务标准化的同时,机场还应围绕旅客出行的全链条创新服务产品,更好满足特殊出行需求,让旅客在用餐时间、候机休息等方面有更多选择。投诉的问题就是服务质量改进的重要领域,最近,民航局开通了12326民航服务质量监督电话,监督旅客投诉处理情况。机场管理者应把旅客投诉作为服务改进的重要机遇,从个性投诉提炼共性问题,把差异化的旅客反馈转变为体系化和制度化的服务质量改进方案。

我们相信,在民航部门的管理指导下,在地方政府的大力支持下,在各机场、航空公司、协会及科研机构等单位的共同努力下,未来机场服务一定能更加优质、更加智慧,更好满足旅客需求。市场监管部门也将一如既往支持

和配合民航主管部门,与各有关方面携手推进包括机场在内的服务质量提升,共同把机场服务打造成优质高效发展的典型示范,不断提高人民群众的质量获得感。大会还将发布中国机场2018年度服务质量评价报告。我们也希望被评价的机场能理性、客观看待评价结果,自觉查找自身不足。因为评价本身不是目的,更主要是通过评价这种方式,为大家改进服务质量、提升运营效率提供借鉴和方向。

相关链接:

国内9家机场评为优秀机场

5月30日举行的第四届中国机场服务大会发布了《2018年度中国民用机场服务质量评价报告》。

报告对机场旅客服务、航空公司保障服务、行业规章标准执行、机场放行正常和机场投诉处理情况等5个维度作出了全方位评价。国内32家年客流量100万~200万级的机场参与了测评,其中新疆伊宁机场、喀什机场、延吉朝阳川国际机场等9家机场成为“2018年度中国民用机场服务质量评价优秀机场”。

中国民航科学技术研究院总飞行师金宜斌在会上介绍:32家机场综合评价得分为81.85分,同比提高了3.08分,总体服务质量有较明显提升;机场放行正常率为79.09%,较2017年提高了1.67个百分点。

专家表示,我国100万—200万级机场服务虽然用户满意度较高,服务规范化也有所增强,但短板仍然明显。其中,旅客意见与投诉、引导服务和行李运输三项服务是得分最低的3个项目,机场对投诉问题的受理和处理能力都亟待提升。☞