

航协资讯

2019 年第 18 期（总第 113 期）

中国航空运输协会

2019 年 11 月 26 日

进一步提升客舱安全和空中服务质量

按：为进一步提升客舱安全和空中服务质量，11月6日中国航协在北京召开专题座谈会，来自20余家会员航空公司客舱部、配餐部，航空食品公司，机场配餐公司的领导，以及6家院校和培训机构负责航空乘务培训的领导共70余人参加座谈。民航局运输司、飞标司和民航华东管理局相关部门负责人应邀参加。

中国航协组织此次座谈会，目的是集中探讨近期航空公司与广大旅客关注的相关议题，推广交流北京大兴国际机场投运初期航空公司运行经验，引导妥善处理客舱安全与空中服务的关系，进一步落实客舱安全责任，促进客舱安全与空中服务质量，特别是航空餐食服务质量的不断提升。中联航是首家在北京大兴国际机场投入运营的航空公司，中联航总裁舒明江通过具体生动的案例分享了他们以北京大兴国际机场转场投运为契机，进一步提升服务质量的¹做法、经验和下步打算。厦航配餐部总经理江晓

鸥介绍了厦航认真践行“以食传情、以食增色、以食尚品”的理念，从多方面精益求精做好航空配餐，有效提升厦航品牌美誉的经验。现将他们的发言择要刊登，供各会员单位参考借鉴。

中联航总裁舒明江发言主要内容

一、转场投运服务工作开展情况

中联航是一家低成本航空，与国航、东航、南航、厦航等的服务还有较大差距。中联航在大兴新机场运行自9月26日，共31天。31天的运行感受到大兴机场的三个特点：一是全新的服务模式，5G、人脸识别、自助值机、行李托运等新的流程。二是便捷高效的要求，从设施设备流程方面都做了调整。三是大兴机场标准高、标准严。前15天出港滑行时间在16-17min，最长18min，后期出港滑行时间降到14-15min；前期进港滑行时间近16-17min，现在大约12-13分钟。大兴机场高要求的目的，一是展示新国门的崭新的、高端的形象，二是践行习近平总书记的“人民对美好生活的向往”。

从南苑到大兴机场，中联航好像从农村到城市，到舞台中央，到聚光灯下。中联航为此做了大量的准备工作。一是成立了9个工作小组包含地服和空服等，制定了包括服务销售、品牌宣传在内的四个保障方案，制定出92个子方案、355项任务清单，其中，涉及服务类的项目共有16项。二是高服务标准，制定了《转场运营初期服务优惠方案》。为旅客提供免费餐食，对行李重量、尺寸提供了优惠。三是对飞

机全部客舱设备设施进行深度清洁。四是注重过程管控。做好开航前已售机票转场应对预案，优化调整退改签政策；对机组人员及地服员工的着装仪容，提出更高标准；在旅客全触点提供指引服务；将7天投诉处理期，缩短为3天等等。

31天运输行李16.03万件，航班行李提取完成平均时间为18分13秒。安全起降3282架次，运输旅客51.6万人次，客座率达90%，旅客满意度达98.49%；始发航班正常率92.78%、航班放行正常率98.85%、航班关舱门正常率98.3%、航班靠桥率100%。

二、几点体会

（一）正确处理服务标准与旅客美好出行之间的关系。

服务标准是为了保证旅客、行李运输服务工作规范运行。服务标准不仅要在制定时体现“以人为本”，更要在执行时引导员工坚持“以客为主”，适时尊重旅客的服务要求，尽量避免简单刻板地按照服务标准和流程提供服务的情况。比如，某航班已到关舱门时间，减掉2名未到旅客后按程序关舱门，飞机在等待撤廊桥时，航线机长观察到有2名老人在廊桥口滞留，判断可能是落掉的2名旅客，此时，二次开客舱门让旅客成行与保证航班正点率之间便产生了冲突。

（二）正确处理安全与旅客美好出行之间的关系。安全就是最好的服务。始终践行服务的真谛就是确保旅客安全出行的理念。

（三）正确处理经营效益与旅客美好出行之间的关系。没有优质的服务就没有良好的效益；效益是服务的目标，效

益目标越高服务水平也要越高。一直以来，中联航通过有效控制运营成本的同时，想方设法提高服务质量，靠服务来增加收益。中联航在首航日零时至10月26日24时期间，为旅客送上“大礼包”，将现服务标准调整为全服务标准，期间中联航成本支出约800万元，但品牌形象在行业内大大提升。为了新国门、新形象，中联航还做了一些效益牺牲，在10月1日前，中联航削减了15%的航班量；在10月9日前，又削减了30%的航班量，一共削减了45%的航班，少飞1608班，少收入3.3亿。

（四）正确处理运行品质与旅客美好出行之间的关系。

航班正常是运行品质的核心内容之一，航班不正常就谈不上“满意服务”。为确保旅客在25分钟内提取到最后一件行李，提前谋划、周全考虑，从演练和联动协调反映出的问题入手，完善制度流程，细化保障方案。进港航班从开舱门时刻到最后一件行李上行李转盘，用时最长平均时间为23分56秒；用时最短平均时间为9分42秒；所有进港航班平均用时17分30秒。同时，中联航与大兴机场保持“热线”畅通，在机场AOC派驻核心业务值班人员。通过加强与驻场各单位的协同配合，实现高效运行。

三、下步打算

（一）强化全员参与的服务理念。强化服务一体化理念，让全体员工树立大服务意识。10月23日，KN5506航班（哈尔滨-北京大兴），21:56落地大兴国际机场，计划停靠167机位，飞机在滑行至167机位附近后，长时间等待而造成不

良影响。反映出当事飞行机组和机务人员未牢固树立以人民为中心的真情服务意识。

（二）强化与旅客的互动。比如在官网 APP 中增加与旅客的互动模块，在满意度评价系统中加强与旅客的互动；通过多种线上、线下渠道主动倾听旅客声音，从传统的会员机制向情感交互转变，形成粉丝群体，实现从满意度向忠诚度转型。要以拥抱投诉的态度来对待旅客的投诉问题，坦诚相待，诚信服务。

（三）注重智能化服务。旅客对航空出行需求已转为全旅程美好的旅行体验。要适应旅客需求的变化，运用新一轮科技革命和产业变革的最新成果，积极打造全新的智能服务体验，比如开发智能客服系统，开发人工智能、语音导航系统，将航班动态、查询功能与退改签相结合，等等。

厦航配餐部总经理江晓鸥发言主要内容

一、主要做法

厦航坚持以专业、专心、专注的工匠精神，精益求精做好航空配餐工作。央视《新闻联播》播出特别报道《厦航诚信服务赢得市场口碑》，集中展现了厦航的配餐服务。

（一）在食材上下功夫。从源头控制餐食质量，在核心原材料上，选用国际知名品牌，调味品选用李锦记、联合利华系列，甜品材料选用比利时巧克力、碧琪系列；在生鲜食材上，优先采用盛产地区的优质原材料，如黑龙江大米、泰国莲雾、越南火龙果。同时采用优质非转基因食用油来烹饪

食物，在航班的热食包装上都打印有“采用优质非转基因食用油”的明显标注。

（二）在研发上下功夫。充分利用厦航技能大师工作室的平台，开展科技创新和技术攻关。比如研发菌菇佛跳墙，解决传统佛跳墙热量极高、营养富余的问题，成为厦航机上选餐菜单的人气菜品。引进日本含海藻糖成分的桃山皮制作月饼，即使糖尿病患者也可食用。

（三）在品质上下功夫。大家都知道厦航的米饭好吃，厦航被旅客们亲热地称为“米饭”航空。我们对 50 多家供应商提供的 300 余种大米进行多轮筛选，挑选出最好的一款。从出锅到装盒要经过三次按摩，即出锅时、速冷后、装盒前都要经过一次抓松程序。

（四）在特色上下功夫。将闽台风味作为厦航机上餐食的特色，如厦门沙茶面、姜母鸭，台湾肉燥饭、麻油鸡等传统菜肴，并在传承中创新，深受旅客和机组的喜爱。开展“百餐百点”工程，精心筛选 100 道经典菜肴及 100 道点心，编辑成册，加以传承。

（五）在变化上下功夫。严格遵守局方法规要求，积极探索采取更便捷的餐食配备形式。创新商务正餐双拼主菜。推进食品袋的设计与应用，将汉堡或三明治、凤梨酥或松饼、香蕉、小矿泉和湿纸巾进行集装，一次性发放，并免去回收工作。将机上部分服务准备工作前移至地面完成。

二、几点体会

积极践行中国航协航食分会“以食传情、以食增色、以

食尚品”的服务理念，推动配餐创新发展。

（一）以食传情。用真情服务感动旅客。服务特殊旅客方面，提供清真餐、素食、糖尿病餐、婴儿餐等特殊餐，并开发网上预订服务。开展儿童餐升级，萌趣十足，成为网红儿童餐。服务高端旅客方面，推出网上选餐服务，推出行业领先的高端旅客 40 道选餐服务，吸引了多名全年选餐 70 份以上的粉丝旅客。服务大众旅客方面，实现“互动式餐谱设计”，最大程度倾听旅客的心声。

（二）以食增色。重视传承中华文化。2007 年中秋，推出养生茶餐，迈出“养生美食”的第一步。2008 年将“粗粮”融入到航空餐食中；2009 年推出“四季养生主题餐”，引导旅客关注食疗养生；2014 年推出“五色五行养生餐”。现已形成了一套厦航独有的养生餐产品体系。此外，每逢中国传统节日，都提供特色节日美食。

（三）以食尚品。坚持走在时尚前沿。2018 年成立专项组，历经 3 个多月的研究，对机上餐谱进行系统性梳理和结构性调整，精准提升经济餐品质，获得旅客广泛认可。2019 年，根据时尚潮流，推出两款别具一格的厦航健康轻食产品，“轻奢能量沙拉”和“元气彩虹沙拉”。一是创新了产品形式。改变旅客对航空餐固化的印象，带给旅客耳目一新的时尚体验。二是创新了商业模式。将厦航健康轻食定位于“餐食升级”的付费增值服务项目。旅客如果愿意付费升级，就可以享受健康轻食服务，旅客如果不愿意付费升级，也仍然享受厦航原有高品质餐食服务。2019 年还应旅客要求，5 月

9 日上线“厦航美食”商城，把深受旅客喜爱的厦航凤梨酥、航空果品、葡萄酒等机上产品直接销售给旅客，将高品质航空服务由空中延伸至地面。

三、面临挑战

（一）中西方文化差异。中国人很讲究食文化。赶上饭点，在航班上不能吃到热腾腾的饭菜，大部分旅客就不满意。故而在服务标准的制定上，给我们带来挑战。

（二）与外航竞争的先天劣势。从香港到厦门，根据法规要求将配备标准由正餐改为点心，而竞争对手国泰港龙仍配备正餐。这让旅客产生了中国民航服务不如境外航空公司的感受。

（三）旅客对美好生活的向往。取消了短航线的汤品配备之后，收到了诸多常旅客投诉，其中有位黑钻卡旅客在投诉的时候说：“还我汤来！喜欢厦航的餐食，就是因为你们有一碗比别人好喝得多的汤，你剥夺了我的最爱，我就跟你拼了。”目前航班实际飞行 90 分钟以下的约占 30%，90-120 分钟的约占 31%，二者合计占比 61%。如何满足这部分旅客的需求，也是实际工作中遇到的一个挑战。

让我们携起手来，加强交流学习，共同落实好十九大精神，为满足人民对美好生活的向往而共同奋斗！

编校：杨涛 吴维维 许多

核签：朱耀春

送：各理事会成员，各会员单位。

编印单位：中国航空运输协会研究部

电话：010-50955619
