

XX国际机场服务质量 提升探析



1

XXXX国际机场服务标准

2

XXXX国际机场服务质量情况分析

3

XXXX国际机场服务质量存在问题

4

提升XXXX国际机场服务质量措施

5

结论

XX国际机场服务质量提升探析

随着我国民航业的快速发展，民航业也逐渐暴露了诸多问题，特别是在机场服务质量和水平方面。机场作为航空运输旅客集散地，机场需要向旅客提供问询、值机、安检和行李托运等一系列的服务，机场提供的旅客服务质量的高低能够直接影响旅客对机场服务的满意程度



XX国际机场服务质量提升探析

1

随着我国各大机场旅客吞吐量的不断提高，各大机场在服务质量和管理方面的问题也逐渐凸显，XXXX国际机场也不例外。因此以下展开对XXXX国际机场服务质量问题的分析和提升策略的分析

2

本次调查共发放问卷 200份，最后收回问卷 193份，问卷回收率为 96.55%





1

XXXX国际机场服务标准

XXXX国际机场服务标准

服务的特殊性：针对乘客的偏好、生活习俗提供特殊服务

1

服务的主动性：积极主动地为乘客服务，例如有乘客找不到洗手间或者机场出口，应指引乘客

2

服务的灵活性：服务具备应变能力

3



2

XXXX国际机场服务质量情况分析



XXXX国际机场服务质量情况分析



机场服务/设施服务满意度现状



XXXX国际机场服务质量情况分析

旅客对机场服务/设施服务的总体满意度为
80.80 分

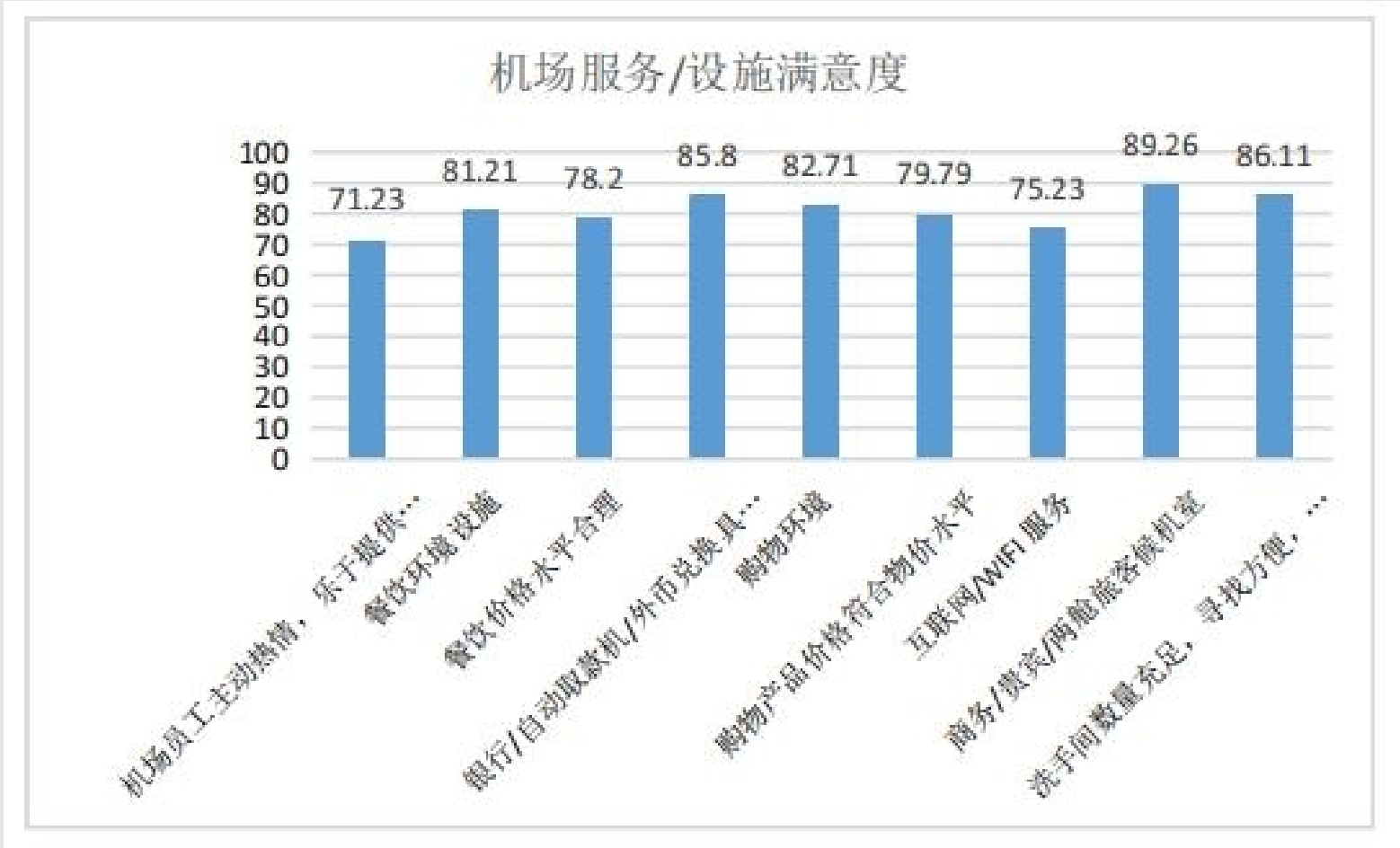
“商务/贵宾/两舱旅客候机室”得分为 89.26 分

“洗手间数量充足，寻找方便，环境清洁”得分为
86.11

“机场员工主动热情，乐于提供帮助”得分为
71.23

XXXX国际机场服务质量情况分析

图1-1XXXX国际机场
服务/设施满意度



XXXX国际机场服务质量情况分析



XXXX国际机场服务质量情况分析



旅客对机场环境的总体满意度为 82.36 分



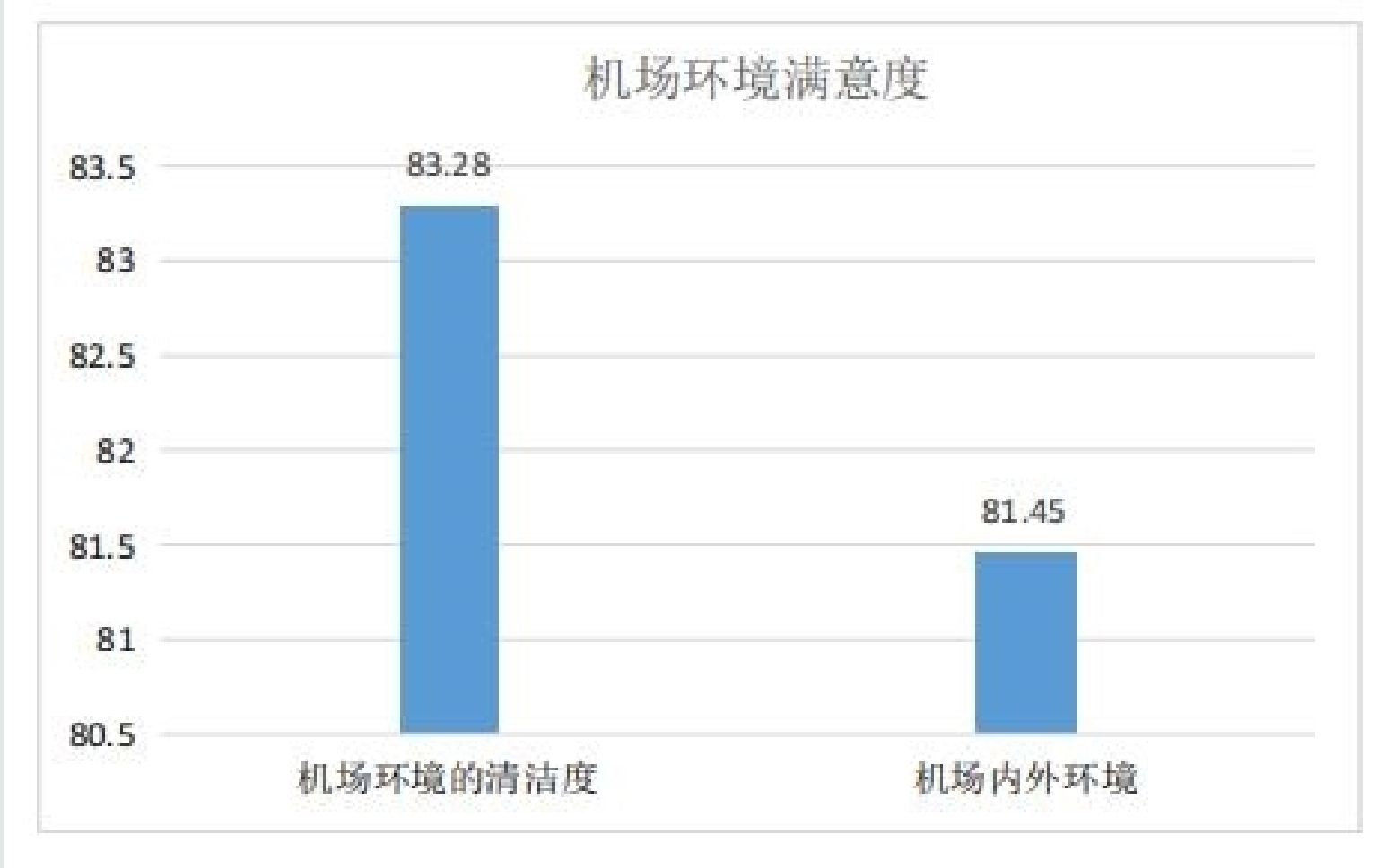
“商机场环境的清洁度”，得分为 83.28 分



“机场内外环境”得分为 81.45

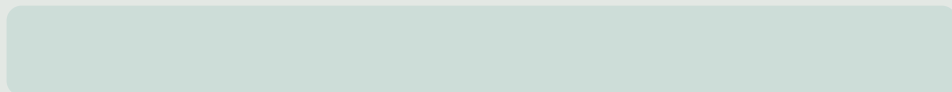
XXXX国际机场服务质量情况分析

图1-2XXXX国际机场环境的二级指标满意度得分





XXXX国际机场服务质量存在问题



XXXX国际机场服务质量存在问题

服务人员专业能力有待提升

服务人员是旅客服务提供的主要主体，其专业能力对机场的服务质量有着较大的影响

在问卷的开放题(您认为XXXX国际机场旅客服务存在哪些问题？导致这些问题的原因是什么？)的调研结果中，97.75%的问卷开放题回答者认为XXXX国际机场目前存在服务人员业务能力有待提升的问题

XXXX国际机场服务质量存在问题

在XXXX国际机场客户满意度调研中，

“办票值机人员工作业务能力和效率”的满意度得分为 77.11 分

“护照/身份证检查人员态度亲和，业务熟练”的满意度得分为 73.61

“安检工作人员服务态度亲和，乐于助人”的满意度得分为 74.45

“机场大厅员工主动热情，乐于提供帮助”的满意度得分为 71.23

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/505222143200011224>