

特殊旅客民航出行人文服务实施策略研究

韩 颂

曲阜师范大学 山东 济南 273165

【摘 要】：本文以民航特殊旅客人文服务体系为研究对象，结合当前民航服务升级的行业发展背景，梳理特殊旅客民航出行人文服务的核心价值，剖析现阶段服务落地过程中存在的各类现实短板，依托民航服务规范以及行业发展需求，从服务体系建设、人员素养提升、数字化赋能、场景化保障、多方协同联动五个维度制定系统化实施策略，旨在完善特殊旅客民航出行全流程服务链条，优化特殊旅客出行体验，助力民航行业实现标准化服务与人文关怀的深度融合，推动民航真情服务理念常态化落地。

【关键词】：民航出行；特殊旅客；人文服务；服务优化

DOI:10.12417/3041-0630.26.10.041

引言

伴随国内民航运输市场的持续扩容以及全民出行需求的多元化升级，老年旅客、残障旅客、病患旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客群体的民航出行频次呈现逐年攀升的发展态势，该群体对于精细化、人性化、个性化出行服务的诉求持续提升。民航局持续推进真情服务专项建设工作，陆续出台多项针对特殊旅客航空运输保障的专项政策，明确要求民航各主体强化特殊旅客权益保障，补齐人文服务短板。基于行业高质量发展的整体趋势，开展特殊旅客民航出行人文服务优化研究，具备显著的行业价值与社会意义。

1 特殊旅客民航出行人文服务的重要价值

1.1 践行民航真情服务的行业价值

民航行业深耕多年的真情服务理念，核心要义在于突破传统标准化服务的局限，兼顾服务规范性与人文温度，特殊旅客人文服务正是该理念落地的核心载体以及直观体现。常规旅客出行服务侧重流程高效性与规范统一性，特殊旅客服务则聚焦群体差异化痛点，通过针对性的服务适配、精细化的流程调整、专业化的关怀举措，弥补标准化服务体系的适配盲区^[1]。

1.2 保障特殊群体权益的社会价值

民航出行作为公共交通服务的重要类型，具备公共服务属性以及普惠性特征，每一位出行旅客均享有平等、安全、舒适的出行权利，特殊旅客群体因生理、年龄、身体状态等客观因素，出行过程中面临的阻碍远高于普通旅客，合法出行权益更容易出现保障缺位的情况。系统化的人文服务体系能够针对不同类型特殊旅客的出行短板，提供专属化帮扶举措，消除出行过程中的各类障碍，切实保障特殊群体的出行平等权。

1.3 提升民航品牌口碑的发展价值

在民航市场竞争日趋激烈、旅客出行体验要求持续提升的行业环境下，基础安全服务与流程服务已成为行业标配，具备

温度的人文服务已然成为民航企业差异化竞争的核心优势以及品牌升级的关键抓手。优质的特殊旅客人文服务能够显著提升旅客出行满意度，降低特殊旅客出行投诉率，积累良好的行业口碑与公众信誉^[2]。

2 特殊旅客民航出行人文服务现存不足

2.1 服务标准细化程度不足，适配性较弱

现阶段国内民航行业针对特殊旅客出行已出台通用性服务规范与保障准则，但现有标准整体偏向宏观化、框架化，缺乏细分场景、细分群体的精细化界定与执行细则，导致一线服务落地过程中存在较大的弹性空间。不同类型特殊旅客的出行痛点存在显著差异，残障旅客侧重无障碍设施适配与全程帮扶，老年旅客侧重流程引导与信息讲解，病患旅客侧重医疗保障与应急处置，但统一化的服务标准无法适配各类群体的差异化需求。

2.2 一线服务人员专业素养参差不齐

特殊旅客人文服务对工作人员的专业能力、沟通能力、应急处置能力以及人文素养均有着较高要求，需要服务人员掌握细分群体的服务技巧、禁忌规范以及基础应急知识。当前民航一线地勤、乘务、安检等岗位的人员培训体系多以常规服务流程、安全规范为核心内容，针对特殊旅客的专项培训占比偏低，且培训内容较为单一，缺乏常态化、系统化的实操训练。多数基层工作人员仅掌握基础帮扶动作，面对特殊旅客的复杂需求、情绪波动以及突发状况时，容易出现沟通不当、处置不规范、服务衔接脱节等问题。同时部分人员服务主动意识不足，多被动响应旅客诉求，难以主动预判并解决特殊旅客的出行难题。

2.3 全流程服务衔接存在明显断层

民航特殊旅客出行涵盖购票预约、机场值机、安检通行、候机等候、机上服务、落地出站等多个核心环节，完整的人文

服务需要各岗位、各部门、各运营主体的高效联动与无缝衔接。当前民航服务体系存在明显的碎片化问题，航空公司、机场运营方、地面服务代理、安检部门之间的信息互通机制不够完善，特殊旅客的服务预约信息、个人情况、专属需求无法实现实时同步。

2.4 数字化服务适配能力存在短板

当前民航行业持续推进数字化服务升级，线上值机、自助购票、智能引导等数字化服务模式全面普及，有效提升了普通旅客的出行效率，但数字化服务体系并未充分兼顾特殊旅客的使用需求。多数民航线上服务平台界面操作复杂、信息字体偏小、语音辅助功能不完善，老年旅客、视障旅客等特殊群体难以独立操作。机场内部的智能引导设备、自助服务终端缺乏无障碍适配模块，无法为特殊旅客提供专属服务支持^[3]。

2.5 服务监督评价与优化机制不完善

完善的监督评价体系是保障人文服务落地见效、持续优化的核心支撑，现阶段民航行业针对特殊旅客人文服务的监督考核机制仍存在明显漏洞。现有服务考核指标多聚焦常规服务效率、投诉率等基础维度，针对特殊旅客服务的流程规范性、服务精细化程度、旅客体验反馈等专项考核指标缺失。

3 特殊旅客民航出行人文服务优化实施策略

3.1 细化分层分类服务标准，构建精准化服务体系

民航行业主管部门需要依托现有《残疾人航空运输管理办法》以及真情服务相关规范，结合不同特殊旅客群体的出行特征与核心诉求，进一步细化分层分类的专项服务标准，打破通用化服务规范的局限，实现特殊旅客服务的精准适配。针对无成人陪伴儿童、老年旅客、肢体残障旅客、视听障旅客、病患旅客等不同群体，分别制定专属化的服务流程、帮扶标准、保障细则以及服务禁忌规范，明确各出行环节的服务内容、岗位权责、操作流程，消除服务落地的弹性空间。机场以及航空公司需要结合自身运营规模、航线特征、旅客流量，搭建适配自身场景的特殊旅客服务细则，摒弃一刀切的服务模式，针对短途航线、长途航线、国内航线、国际航线的差异化场景，调整特殊旅客服务的保障力度与服务内容。

3.2 完善人员专项培训体系，强化专业服务能力

民航各运营主体需要重构一线服务人员培训体系，将特殊旅客人文服务专项培训纳入地勤、乘务、安检、客服等所有一线岗位的必修培训内容，构建岗前培训、在岗复训、专项集训相结合的常态化培训机制，全面提升工作人员的专业服务能力与人文服务意识^[4]。培训内容需要突破基础流程教学的局限，涵盖特殊旅客类型识别、无障碍设备操作、差异化沟通技巧、情绪安抚方法、应急处置规范、人文服务礼仪以及相关法律法规

规等多个维度，同时结合真实服务案例开展实操教学，让工作人员熟练掌握不同特殊旅客的服务要点与禁忌事项。针对视障、听障旅客的沟通难点，增设手语基础、语音引导、手势沟通等专项实操课程，针对老年旅客增设耐心引导、简易讲解、帮扶陪护等服务训练。

3.3 搭建多方联动协同机制，打通全流程服务链条

针对当前特殊旅客服务碎片化、衔接断层的问题，民航主管部门需要牵头搭建航空公司、机场、地面服务机构、安检部门、空管部门联动的一体化服务协同机制，打破各主体之间的信息壁垒与业务壁垒，实现特殊旅客出行全流程的服务贯通。首先搭建统一的特殊旅客服务信息共享平台，整合线上预约信息、旅客个人信息、专属服务需求、出行航班信息等核心内容，实现各运营主体、各服务岗位的信息实时同步，确保旅客提前提交的帮扶申请能够在值机、安检、候机、机上、出站全环节精准落地，杜绝信息滞后、信息偏差导致的服务缺位问题。明确各环节、各主体的服务权责，细化服务交接流程，制定标准化的服务交接清单，每完成一个服务环节均需完成信息核对与工作交接，避免出现服务空档。

其次建立特殊旅客专属联动响应机制，针对危重病患、高龄独居老人、无人陪护残障旅客等重点群体，设立专属服务专员，全程跟进旅客出行全流程，统筹协调各岗位服务资源，对接各环节服务工作，实现一对一全程陪护保障。同时强化跨部门应急联动能力，针对特殊旅客出行过程中出现的身体不适、情绪失控、突发疾病等突发状况，建立机场、航班、医疗站点的快速联动通道，缩短应急处置响应时间，提升突发场景的服务保障能力。

3.4 推进数字化无障碍升级，适配特殊出行需求

民航各运营主体需要立足特殊旅客的数字化使用短板，全面推进线上线下数字化服务体系的无障碍改造，让数字化服务资源能够全面覆盖各类特殊旅客群体^[5]。线上层面，对航空公司官方APP、小程序、机场智能服务平台进行无障碍适配升级，放大操作界面字体、优化语音播报功能、增设一键预约帮扶、人工客服直通、无障碍导航等专属功能，简化特殊旅客服务预约、值机选座、行李托运的操作流程，降低数字化操作门槛。针对视障、听障、老年旅客的使用习惯，优化平台操作逻辑，删减冗余功能，保留核心服务模块，同时提供人工代办预约通道，为无法自主操作的特殊旅客提供线上代办服务支持。完善线上服务预约系统，优化审核机制，缩短预约响应时效，增设服务进度实时查询、预约变更提醒等功能，提升预约服务的稳定性。

线下层面，对机场自助值机设备、自助安检设备、智能引导终端进行无障碍改造，增设轮椅适配高度、语音引导、盲文

提示、一键求助等功能,适配残障旅客、老年旅客的使用需求。在机场候机大厅、通道、登机口等关键区域布设智能无障碍导航设备与专属求助点位,实现特殊旅客一键呼叫服务、精准路线引导。同时依托大数据技术搭建特殊旅客智能识别与预判系统,结合旅客出行预约信息,提前识别特殊旅客身份与服务需求,提前调配服务资源、预留无障碍设施、安排专属服务人员,实现被动服务向主动预判服务的转变。通过数字化无障碍升级,弥补传统数字化服务的适配短板,让科技赋能人文服务,提升特殊旅客出行的便捷度与智能化水平。

3.5 健全服务监督评价体系,实现服务动态优化

民航行业主管部门需要牵头完善特殊旅客人文服务专项监督考核体系,重构民航服务质量评价指标,将特殊旅客服务流程规范性、服务精细化程度、旅客满意度、问题处置效率等核心内容纳入行业常态化考核范畴,提升各运营主体对特殊旅客人文服务的重视程度。针对机场、航空公司、地面服务机构等不同主体,制定差异化的考核标准,细化考核细则,定期开展专项服务督查与质量抽检,对服务缺位、流程不规范、保障不到位的单位进行通报整改,同时将考核结果与企业服务评级、行业评优、运营资质评估挂钩,倒逼各主体落实人文服务责任。

参考文献:

- [1] 戴雅兰,吴顺义,李昂.民航服务沟通艺术[M].重庆大学出版社:2024.
- [2] 岳文博,郑晓琛.民航特殊旅客服务质量提升策略研究——以潍坊南苑机场为例[J].潍坊学院学报,2023,23(5):110-114.
- [3] 韩瑛,俞晴莲,刘琦,等.民航客舱服务与管理[M].化学工业出版社:2022.
- [4] 朱晓敏.深圳宝安国际机场特殊旅客服务质量提升研究[D].南京航空航天大学,2020.
- [5] 骆嘉琪.多类别旅客出行异质偏好下高铁民航竞合博弈机理研究[D].大连海事大学,2019.

同时拓宽特殊旅客服务评价渠道,在机场出站口、航班落地后增设简易化、多元化的评价方式,支持语音评价、专人协助评价、简易勾选评价等模式,适配特殊旅客的评价能力,充分收集旅客的服务体验反馈与问题诉求。建立服务问题台账管理制度,对旅客反馈的问题、督查发现的短板、行业舆情反映的服务乱象进行统一登记、分类梳理、限期整改、闭环销号,确保各类服务问题能够及时解决。搭建常态化的服务复盘机制,定期汇总特殊旅客服务数据、投诉数据、整改数据,分析服务短板的核心成因,针对性优化服务标准、流程与资源配置,形成“监督-评价-整改-优化”的闭环发展体系,推动特殊旅客人文服务质量持续迭代升级。

4 结语

特殊旅客民航出行人文服务是民航真情服务理念落地的重要载体,也是民航行业履行社会责任、推进公共服务均等化的核心举措,更是民航行业高质量发展进程中不可或缺的重要内容。当前国内民航特殊旅客人文服务体系仍处于持续完善的阶段,标准细化不足、人员素养不均、服务衔接断层、数字化适配薄弱、监督机制缺位等问题,依旧制约服务质量的全面提升。现高质量进阶,助力民航行业构建更具包容度、公信力、影响力的现代化服务格局。