

Study on Airline's Service Complaint Management in China*

Jilin Long, Guangcai Liu

School of Economics and Management, Civil Aviation University of China, Tianjin
Email: jllong@cauc.edu.cn

Received: Jun. 5th, 2012; revised: Jun. 20th, 2012; accepted: Jun. 26th, 2012

Abstract: In the field of air transport, airline's service complaint deserves to be concerned highly. Based on the recent five (namely from 2007 to 2011) data of airlines' service complaints, it is firstly discussed the tendency and characters of airlines' service complaint in China. Then, it is analyzed the main reasons for airlines' service complaints. Finally, it is put forwards some countermeasures for them. The analytical result indicates: according to the fundamental status quo and characters of China's airlines' service, only if airlines update management ideas, and upswing management means, and perfect management mechanism, and be complete in management system and reforge management organization, can they effectively solve the problems of service complaints.

Keywords: Airline; Service Complaint; Management

我国航空公司服务投诉管理研究*

龙继林, 刘光才

中国民航大学经济与管理学院, 天津
Email: jllong@cauc.edu.cn

收稿日期: 2012年6月5日; 修回日期: 2012年6月20日; 录用日期: 2012年6月26日

摘要: 在航空运输领域, 航空公司服务投诉值得高度关注。本文基于最近五年(即2007年~2011年)的服务投诉数据, 阐述我国航空公司服务投诉的趋势与特点, 分析投诉产生的主要原因, 最后, 提出了加强航空公司服务投诉管理的基本对策。分析结果表明: 针对我国航空公司的服务投诉现状与特点, 只有从更新管理理念、改进管理手段、完善管理机制、健全管理制度和再造管理组织等方面同时着手, 才能够有效解决航空公司服务投诉的问题。

关键词: 航空公司; 服务投诉; 管理

1. 引言

我国航空运输服务在社会经济发展中的作用日益突出。随着社会经济的发展, 社会对航空运输需求不断增长, 导致每年的航空运输业务量都在快速上升。航空运输具有服务价值链长的特点, 受到众多因素的影响, 而航空公司服务链在整个航空运输服务链中占

据绝大部分。因此, 航空公司服务投诉成为航空运输服务领域消费者维权的重要问题之一, 为此, 加强航空公司服务投诉管理, 成为和谐民航建设的重要内容。

Jacoby and Jaccard(1981)研究并指出, 顾客投诉是个人为了传达产品或服务的负面信息而向企业或第三方实体采取的行动^[1]。Fornell and Wernerfelt认为, 顾客投诉是顾客为了改变购买或消费不满意的状况

*资助项目: 国家软科学项目(项目编号: 2006GXQ3B202)。

而做出的努力^[2]。所谓航空公司服务投诉,是指航空公司在提供运输服务过程中,由于服务质量未能达到消费者要求而导致消费者不满,由此消费者向特定主体表达不满并要求给予解决和答复的行为。

2. 趋势与特点

我国这几年,我国航空运输量稳步上升,在此背景下,我国航空公司服务投诉呈现出新的特点。

2.1. 航空公司服务投诉占据航空运输服务投诉的绝大部分

最近五年,我国航空运输服务投诉总量呈现明显的波动性特点。从2007年~2008年,我国的航空运输服务投诉呈现了快速上升的趋势,而从2008年~2010年又体现了直线下降的趋势,到了2011年却又出现反弹。与此相似,航空公司服务投诉量及其比重均体现了与航空运输服务投诉相类似的特点。另外,从航空公司服务投诉在航空运输服务投诉者能够的比重来看,从2007年~2011年,这一比重均超过了58%。也就是说,航空公司服务投诉已经成为航空运输服务投诉的主体。要解决我国航空运输服务投诉的问题,重点应该是解决航空公司的服务投诉问题。只有通过切实提高航空公司的服务质量,增强航空旅客的满意度,才是解决我国航空运输服务投诉的努力方向(见表1)。

2.2. 航空公司服务投诉内容涉及面广集中度高

研究统计表明,在我国航空公司服务投诉的内容中,项目达到32项之多,具体包括航班问题、旅客、服务、航班不正常服务、行李运输、售票差错、签转、办理乘机手续、拒绝出售机票、拒绝旅客登机、预定票务登机、货物丢失、货物运输、旅客服务操作差错、

态度恶劣、空中服务、航班信息、销售信息告知不充分、残疾人服务、旅客食品、机上饮品质量、票款重复收取、特殊餐食供应、设备不足、常旅客计划、退款、超售、票价、奖励机票兑换、机型调配信息告知不及时、航班调配后的安排、活体动物运输包装、其他等等。从表2所显示的数据来看,从2007年~2011年这五年中,最为集中的投诉内容为行李运输,连续4年位居首位,而且所占比例均超过30%。其次是航班问题的投诉,连续3年排在第二位,比重超过25%。其他的投诉内容例如不正常航班服务、预定及登机、售票差错、航班信息、常旅客服务等都是相对比较集中的。

这说明,航空公司服务的环节虽然比较多,但是航空运输旅客的关注点并不呈现均匀分布,而是有所侧重。这些被顾客关注较多的环节是航空公司在提供服务的过程中是必须被高度重视并极力做好的。因为只有把有限的资源投放到最后价值的地方,才能够取得最大的服务效果。

2.3. 不同航空公司服务投诉率差异较大

据表3数据显示,这五年来,我国航空公司服务投诉排名在前五位的航空公司呈现出几个方面的特点:一是投诉万分率排名靠前的均为中小航空公司;二是这五年中的航空公司服务投诉万分率呈现出先升后降再升的基本特点;三是尽管是排名前五,但是前一位与后一位之间的差距比较大。这一方面说明不同航空公司之间在服务水平方面存在非常大的差距。要大幅度地降低我国航空运输服务投诉,需要航空公司之间加强组织学习和借鉴,尤其以国际上一流航空公司的服务质量为标杆加强组织学习,努力实行赶超战略,不断缩小航空公司之间的服务差距,以此来提高我国航空公司的整体服务质量和服务水平。

2.4. 被投诉的航空公司覆盖面广

表4所显示的是从2007年~2011年,在所统计的我国航空公司中,被投诉的航空公司覆盖面的情况。从表4所现实的数据来看,从2007年我国从事客运的航空公司数量呈现上升的趋势,而被投诉的航空公司就覆盖面而言,表现了两个基本的特点:一是该投诉的航空公司覆盖面大,这五年的统计数据均显示了超过60%以上,2008年甚至超过了90%;二是从

Table 1. The proportion of airlines' service valid complaints in air transport service valid complaints

表1. 航空公司服务有效投诉占航空运输服务有效投诉的比重

年度	2007	2008	2009	2010	2011
航空运输服务有效投诉量(件)	341	550	376	243	343
航空公司服务有效投诉量(件)	255	418	220	167	231
比例(%)	74.78	76	58.51	68.72	67.35

注:比例 = 航空公司服务有效投诉量(件)/航空运输服务有效投诉量(件)。数据来源:根据民航局公布的数据进行统计。

Table 2. The frontal fifth statistical data of airlines' service complaint contents in recent five years
表 2. 近五年航空公司服务投诉内容排名前五位情况

年度	2007		2008		2009		2010		2011	
排序	投诉内容	比例(%)	投诉内容	比例(%)	投诉内容	比例(%)	投诉内容	比例(%)	投诉内容	比例(%)
1	不正常航班服务	40.78	行李运输	35.89	行李运输	39.09	行李运输	34.32	行李运输	30.91
2	行李运输	27.45	不正常航班服务	32.78	航班问题	27.73	航班问题	31.14	航班问题	28.64
3	售票差错	11.37	其他	7.42	预定及登机	7.27	预定及登机	12.57	预定及登机	17.27
4	空中服务	8.63	航班信息	5.98	旅客服务	5.45	超售	5.99	退票	6.36
5	航班信息	3.14	售票差错	5.26	售票差错	4.09	常旅客服务	2.99	常旅客服务	4.55

比例 = 某一项投诉内容的数量/该年度航空公司服务有效投诉的数量。数据来源：根据民航局公布的数据进行统计。

Table 3. The frontal fifth statistical data of airline service complaint rate
表 3. 航空公司服务投诉万分率排名前五位情况

年份 排序	2007		2008		2009		2010		2011	
	航空公司	投诉率 (%)	航空公司	投诉率 (%)	航空公司	投诉率 (%)	航空公司	投诉率 (%)	航空公司	投诉率 (%)
1	华夏航空公司	0.187	华夏航空公司	0.457	东北航空公司	0.118	华夏航空公司	0.089	河北航空公司	0.092
2	联合航空公司	0.04	东北航空公司	0.264	华夏航空公司	0.1	河北航空公司	0.042	华夏航空公司	0.083
3	祥鹏航空公司	0.032	东星航空公司	0.108	鲲鹏航空公司	0.06	河南航空公司	0.022	幸福航空公司	0.042
4	金鹿航空公司	0.027	联合航空公司	0.041	大新华快运公司	0.045	成都航空公司	0.014	昆明航空公司	0.022
5	东星航空公司	0.024	西部航空公司	0.038	东星航空公司	0.027	上海航空公司	0.011	联合航空公司	0.011

投诉率 = 某一航空公司该年度的有效投诉量(件)/当年度该航空公司的旅客运输量(万人)。数据来源：根据民航局公布的数据进行统计。

Table 4. Statistical data of complained airlines in airlines' service
表 4. 被投诉航空公司覆盖面统计

年度	2007	2008	2009	2010	2011
统计的航空公司总数(个)	23	23	25	27	25
被投诉的航空公司(个)	16	21	19	20	21
被投诉公司比例(%)	69.57	91.30	76	74.07	84

被投诉公司比例 = 被投诉的航空公司/统计的航空公司总数。数据来源：根据民航局公布的数据进行统计。

覆盖面的变动趋势来看，呈现了先升后降再升的特点。这说明了航空公司服务投诉具有波动性的特点，属于一个动态的过程。航空运输服务是一项复杂的系统工程，环节多，影响因素广，服务质量表现出一定的不确定性。在快速的发展阶段，服务质量仍然是我国航空运输业的基本生命线。因此，航空运输服务质量是立身之本，应当高度重视，常抓不懈，唯有如此，才能够降低航空公司服务投诉覆盖面。

3. 原因分析

航空公司服务是我国航空运输服务的主要部分，其服务质量和服务水平直接的反映了我国航空运输服务的质量和水平。而航空公司服务投诉是航空公司

在提供运输服务的过程中，由于特定环节的不足导致旅客不满而产生的投诉行为。服务投诉在一定程度上反映了服务质量中存在的问题，他会影响到旅客对航空运输服务的评价。由于航空服务是一项环节众多、影响因素复杂、价值链长的系统活动。需要认真研究那些因素会对航空公司服务投诉产生影响，为解决航空公司服务投诉问题提供依据。

3.1. 航空公司服务的强系统性复杂性导致服务质量的脆弱性导致投诉易发生

航空公司运输服务作为一种高空危险作业，运输活动的顺利实施除了依靠航空公司自身的高效运转意外，外需要有地面机场、航空管制部门的密切配合，

每一个部门都是一个独立的子系统进行运转，而航空公司服务则需要这些子系统按照既定要求密切配合，同时，航空公司运输活动也需要有适于飞行的天气状况，体现出较强的运转系统性特征。这种密切依赖的强系统性体现了一种脆弱的服务质量属性。换句话说，优质的航空公司服务在很大程度上是建立在这些子系统密切良性互动的基础之上。但是，在实际运转过程中，有时不可避免的出现某一子系统的运转配合障碍，这时航空公司服务质量就很可能出现问题。当航空公司服务质量出现问题时，服务投诉就很可能发生。

3.2. 航空公司服务流程缺陷导致服务投诉易发生

从航空公司来说，提供优质的运输服务依赖科学有效地服务流程，这个服务流程应当涵括到从航空旅客开始购票到航空公司结束为旅客服务的整个过程。在此过程中，又可以划分为几个大的阶段，即购票阶段、办理登机手续阶段、候机阶段、登机阶段、空中服务阶段和下机及行李提取运输阶段等等。每一个大的阶段都需要有科学优化的流程来为旅客提供服务。如果某一阶段的流程不佳，就很可能招致服务质量问题。出现了服务质量问题而又处置不及时或者不妥当，则很可能导致服务投诉的发生。

3.3. 航空公司服务人员的素质因素导致投诉的发生

航空公司运输服务过程当中，在各个服务节点上依赖于服务人员与旅客的互动接触来实现对旅客服务的提供。这时，如果直接与旅客接触的服务人员的形象、知识技能、态度、忍耐力、亲和力与沟通能力、临场应变能力，势必会对航空旅客产生直接的影响。对于航空公司为旅客提供服务的工作人员而言，每天都要应对大量的旅客，要做到始终如一的热情细心周到、善解人意而又不失水准的确比较困难。服务人员的沟通技能和临场应变也是非常重要的。在提供运输服务过程中，工作人员任何一点急躁、烦躁或疏忽都很有可能会影响到旅客，进而出现服务质量问题，最终导致服务投诉的发生。因此，作为服务性行业，航空公司对人员的选拔和培训是至关重要的。所谓选拔，就是必须按照服务行业的基本属性和特点要求，

从人格个性、认知、形象、语言态度、品格习惯等方面综合考核，选拔出适合于从事航空公司服务的人员；二是加强培训。通过培训，是具有服务潜质的工作人员具备从事服务工作的现实能力和知识。

3.4. 旅客身份的复杂性导致航空公司服务投诉易发性

在过去，由于中国社会经济比较落后，国民的消费能力非常有限，航空运输服务往往被视为贵族服务。而经过 30 多年的改革开放，我国社会经济取得了巨大的进步，国民的消费能力有了很大提升，同时，社会开放程度不断扩大，直接促进了人员的大量长距离流动，产生了对航空公司服务的巨大需求。再加上我国民航管理体制变革，航运输领域的竞争十分激烈，在一定程度上使航空票价有所下降。这为越来越多的国民享受到航空公司服务提供了条件。由于我国社会经济发展不平衡的现象非常突出，各地的人员消费能力参差不齐，人员的文化素质差异较大，对航空运输服务的了解更是迥异。但是，对航空运输的需求却都很强烈，在此背景下，航空旅客的复杂性非常突出。Warland(1975)的研究表明：投诉者的投诉意愿受教育程度、收入水平和社会地位的影响^[3]。不同旅客对所谓满意的航空公司的服务的理解和要求各不相同，感受各异。因此，同样的航空公司服务标准，对于不同的航空旅客来说，满意度各异，这就为服务投诉的出现埋下隐患。

4. 加强对我国航空公司服务投诉管理的路径探讨

实证研究结果表明：有效的投诉管理行为可能对顾客评价产生积极的影响。反过来看，顾客对企业的总体评价也提供了一个较为客观的评估企业抱怨处理工作水平的尺度。作为企业内部质量管理活动的延伸，良好的投诉管理可以弥补企业质量管理活动上的疏漏，可以将顾客巨大的不满化于无形，应该引起企业高度重视^[4]。航空公司服务投诉在很大程度上反映了航空旅客对航空公司服务质量的评价，这些投诉会对航空公司产生程度不一的负面影响。尤其在面临竞争激烈的市场环境，我国的航空公司要有效地处理好服务投诉问题，应当从发展战略的高度充分认识到管理服务投诉的重要性，从系统的视角来研究服务投诉

管理问题。

4.1. 更新航空公司服务投诉管理理念

理念是先导，是指导人的一切行为的根本指针。这几年我国航空运输量稳步增长，而航空公司服务投诉量和投诉比例忽高忽低，这说明了在航空公司服务投诉管理方面的工作还存在诸多不足。过去人们通常认为，“服务投诉管理之事只是投诉管理部门之事”，“投诉事宜发生不可避免”，“投诉对于航空公司不是一件光荣的事”。因此，要“强化投诉管理部门的管理职责”，“强化航空运输服务一线人员的奖惩作用”等等。

这些关于服务投诉管理的思想表现了几方面的明显不适应：一是管理理念静态简单，不适应目前航空公司服务投诉复杂巨变的要求；二是理念僵化孤立，不适应航空公司服务投诉管理全程化系统化的基本需求；三是理念事后被动补救特点浓厚，无法适应航空公司服务投诉管理关口前移的主动化需求。因此，需要从新视角出发，来构建符合目前我国航空公司服务投诉管理需要的新理念。首先，确立服务投诉系统化管理的理念，注重服务投诉发生的系统性归因，系统进行投诉管理；其次，全程化的服务投诉管理理念。将服务投诉管理纳入航空公司服务的全过程来看待，从而堵住导致投诉发生的每一个服务环节的漏洞；再次，从主动的视角来看待投诉问题，投诉管理重在预防而非投诉应对。通过更新理念，以指导航空公司服务投诉管理实践，才能够较好适应当前我国民航快速发展的情况下所发生的服务投诉问题。

4.2. 改进航空公司服务投诉管理手段

航空运输服务具有资金密集型、技术密集型、高风险的基本特点。因此，解决服务投诉问题，加强服务投诉管理至关重要。由于目前在航空公司服务投诉中出现了新的趋势和特点，加强航空公司服务投诉必须在管理手段上进行完善，才能够取得良好的效果。原来对投诉管理中的投诉信息收集手段、投诉信息传递手段、信息反馈手段大多是调查、文件数据的方式，而现代计算机及其网络已经非常普及，因此，在服务投诉管理中，实现手段完善就必须大量运用计算机和网络手段、通讯手段，实现投诉信息的快速收集、传递和反馈。投诉管理人员在面对投诉者的应对处理也

要借助于现代化高科技网络手段、通讯手段和信息传输平台，更加方便投诉者得到快速的答复。通过管理手段创新，是投诉管理变得更加快速、准确、便捷、恰当，一方面使投诉者得到及时答复和解决，同时也使航空公司快速得知自身在服务中出现问题的环节，以便于服务质量持续改进提高。

4.3. 完善航空公司服务投诉管理机制

服务投诉管理机制，就是航空公司服务过程中，对服务投诉响应的基本模式。在过去的投诉管理实践中存在这样的问题，即投诉发生后，有的航空公司响应不及时，导致部分投诉者对投诉的答复或者解决不满意。只有通过完善投诉管理响应机制，使航空运输消费者的投诉得到及时有效解决，航空公司及时弄清服务的问题所在，才能为持续提高服务质量提供依据。目前存在投诉处理与服务脱节、信息反馈与服务提升衔接不畅的问题。因此，在管理机制方面，不断完善投诉管理的“投诉-接待-响应-调查核实-处理-反馈”科学机制，这样就能够有效避免处理与服务环节的脱节现象，达到提高管理效率的目的。

4.4. 健全航空公司服务投诉管理制度

新制度经济学认为，经济增长的关键因素在于制度，一种能够提供个人刺激的有效制度是使经济增长的决定性因素。因此，良好的制度是做好事情的基本保障。而目前在服务投诉管理制度方面存在不健全、不适当当前的投诉管理要求的情况。要有效解决好我国当前的航空公司服务投诉问题，就应当在健全投诉管理制度方面着手。这一投诉管理制度改进主要体现在通过梳理现有投诉管理的制度，找出其中不合时宜之处，并制定新的管理制度，进一步明确服务提供者的责任、投诉人员的投诉渠道和问题解决的途径、投诉管理人员的处置原则、方法和责任。以此保障三方主体的有效互动和信息的快速传递。有了制度保障，相关主体的权力责任明确、渠道途径畅通，就能够使服务投诉的管理迈上新台阶。

4.5. 再造航空公司服务投诉管理组织

目前，我国航空运输服务投诉管理主体分散，这些主体包括航空公司客服中心、航空运输协会、民航局运输司、民航局消费者事务办公室、各民航地区管

理局。这些机构和部门都在管理航空公司服务投诉问题。这些机构职能交叉重复，航空消费者在接受服务过程中一旦进行投诉，就面临一个投诉选择的问题：即向谁投诉。对于我国大多数航空消费者而言，他们对这些机构的职能及其办事流程并未清晰知晓。因此，在很多情况下，对投诉的解决结果存在疑问。如果通过再造投诉管理组织，整合现有的投诉管理资源，建立统一的投诉事务处理机构，明确权责利、建立科学合理的处理流程，管理和处置航空服务投诉问题，有助于取得更好的效果。

5. 结论

总之，随着航空自由化推进，我国航空运输市场国际化加剧，我国航空公司面临着多重的竞争压力，生存和发展的形势十分严峻。在此背景下，只有高度

重视投诉管理问题，通过更新理念、完善机制、改进手段、健全制度和再造组织，以实现和服务投诉的系统高效管理，从有效解决投诉问题，提升消费者的满意度，才能够赢得一席之地。

参考文献 (References)

- [1] J. Jacoby, J. Jaccard. The sources, measuring and validity of consumer complaint behavior: A psychological analysis. *Journal of Retailing*, 1981, 57(3): 4-24.
- [2] C. Fornell, B. Wernerfelt. Defensive marketing strategy by customer complaint management : A theoretical analysis. *Journal of Marketing Research*, 1987, 24: 337-346.
- [3] R. H. Warland, R. O. Herrman and J. Willits. Dissatisfied consumer: Who gets upset & who takes actions. *Journal of Consumer Affairs*, 1975, 6: 148-168.
- [4] 刘波. 企业抱怨处理对顾客评价的影响实证研究[J]. *中大管理研究*, 2007, 2(3): 39-50.