

我国民航旅客投诉成因与服务优化策略研究

胡佳佳, 陈颖, 陈文妍

海南职业技术学院旅游学院, 海南 海口 570216

DOI:10.61369/MEMR.2024010007

摘 要 : 随着我国民航业旅客运输量的持续攀升, 旅客投诉问题日益凸显, 对服务业竞争优势产生了一定的负面影响。本文以2022—2023年中国民用航空局(CAAC)发布的《公共航空运输旅客服务投诉情况通报》及相关统计公报为主要数据源, 并结合第三方黑猫投诉平台数据, 运用描述性统计分析方法, 系统探究我国民航旅客投诉的核心特征、主要成因及变化规律。研究发现, 不正常航班服务和票务服务是投诉的集中领域; 投诉量与节假日出行高峰呈正相关, 部分新兴问题(如飞机锁座)正成为新的投诉热点。基于此, 本文从制度建设、科技应用、硬件优化和人才建设四个维度, 提出系统性的服务优化与质量提升策略, 旨在为我国民航业降低投诉率、提升旅客满意度提供可行的参考建议。

关 键 词 : 民航服务; 旅客投诉; 服务优化; 服务质量; 不正常航班

Research on the Causes of Civil Aviation Passenger Complaints and Service Optimization Strategies in China

Hu Jiajia, Chen Ying, Chen Wenyan

School of Tourism, Hainan Vocational and Technical College, Haikou, Hainan 570216

Abstract : With the continuous increase in passenger traffic volume in China's civil aviation industry, passenger complaints have become increasingly prominent, which has had a certain negative impact on the competitive advantage of the service industry. This article uses the "Notification of Public Air Transport Passenger Service Complaints" and related statistical bulletins issued by the Civil Aviation Administration of China (CAAC) from 2022 to 2023 as the main data source, combined with data from the third-party Black Cat Complaint Platform. Descriptive statistical analysis methods are employed to systematically explore the core characteristics, main causes, and changing patterns of passenger complaints in China's civil aviation industry. The study finds that irregular flight services and ticketing services are the focus areas of complaints; the number of complaints is positively correlated with peak travel during holidays, and some emerging issues (such as airplane seat locking) are becoming new complaint hotspots. Based on this, this article proposes systematic service optimization and quality improvement strategies from four dimensions: system construction, technology application, hardware optimization, and talent development. The aim is to provide feasible reference suggestions for reducing the complaint rate and improving passenger satisfaction in China's civil aviation industry.

Keywords : civil aviation service; passenger complaints; service optimization; service quality; irregular flights

引言

在当前我国产业高质量发展背景下, 民航业正处于从“规模扩张”向“质量跃迁”转型的关键时期。随着民航业的蓬勃发展, 民航投诉逐渐增加。根据中国民用航空局发布的《2023年民航行业发展统计公报》, 2023年完成旅客运输量高达6.19亿人次, 同比增长146.1%。然而, 运输量的激增也伴随着服务矛盾的凸显。2023年民航局消费者事务中心共受理旅客服务投诉30.27万件, 较前几年有大幅提升, 服务质量问题已成为制约我国民航业从“航空大国”向“航空强国”迈进的核心挑战之一。因此, 对我国民航旅客投诉原因进行系统性剖析, 不仅是提升旅客满意度的迫切要求, 更是航空公司构建核心竞争力的战略要点。基于此, 本文围绕我国民航旅客服务投诉现状与特征展开研究, 深入分析民航旅客投诉的深层原因, 并针对成因提出相应的策略建议, 以期有效缓解民航企业与客户间的矛盾, 促进民航业的高质量发展。

作者简介:

胡佳佳(1994.06—), 女, 汉族, 江西南昌人, 硕士, 海南职业技术学院旅游学院, 助教, 研究方向: 交通运输与旅游管理。

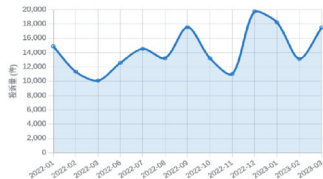
陈颖(1984.10—), 女, 汉族, 海南海口人, 博士, 海南职业技术学院旅游学院, 副教授, 研究方向: 民航运输与旅游管理。

陈文妍(1991.04—), 女, 汉族, 海南海口人, 硕士, 海南职业技术学院旅游学院, 副教授, 研究方向: 休闲农业与乡村旅游、红色旅游、旅游网络信息、社交媒体。

一、我国民航旅客服务投诉现状与特征分析

（一）投诉总体趋势分析

通过对2022年1月至2023年3月中国民用航空局发布的《公共航空运输旅客服务投诉情况通报》月度数据进行整理，可以清晰地看到该期间投诉量变化趋势，如图1所示。



注：面积代表投诉总量（件）

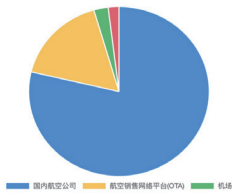
资料来源：笔者整理所得

图1 2022—2023年第一季度民航旅客月度投诉总量趋势

从图1可以看出，旅客投诉量呈现出以下明显特征：2022年整体处于高位波动状态，尤其在暑运期间（7—9月）和年末（12月）达到峰值，这与出行高峰及法定节假日密切相关。进入2023年，随着春运的到来，1月份投诉量达到18227件，2月显著回落，3月又显著反弹并维持在较高水平。这表明，航空市场的快速复苏给航空公司的服务保障能力带来了巨大的压力，服务供需矛盾在投诉数据中得到了直接体现。特别是在节假日等客流高峰期，由于运力紧张、运行保障压力增大，服务短板更容易暴露，进而导致投诉集中爆发。

（二）投诉主体与类型结构分析

依据民航局通报，旅客投诉主要针对国内航空公司、外国及港澳台地区航空公司、机场以及航空销售网络平台（OTA）四大主体，具体情况如图2所示。



资料来源：笔者整理所得

图2 2023年第一季度旅客投诉主体分布

从图2可以看出，国内航空公司是旅客投诉最主要的对象，占比高达78.4%。OTA平台作为主要的机票销售渠道，投诉占比居于次位，达16.4%，主要体现为票务规则告知不清、退改签处理不及时等问题。相比之下，机场和境外航司的投诉占比相对较低。本文着重分析国内航空公司被旅客投诉的主要原因及对策。

根据中国民用航空局《关于2023年3月份公共航空运输旅客服务投诉情况的通报》，进一步聚焦国内航空公司的投诉内容可以发现，投诉问题高度集中。其中，投诉类型排名前两位的分别是：不正常航班服务（47.77%）、票务服务（33.98%），这两类投诉合计占比超过80%，是民航服务的关键痛点。“不正常航班服务”主要涉及航班取消或延误后的经济补偿、客票退改签服务；“票务服务”则主要围绕退票规则不合理、退票手续费过高展开。

此外，结合黑猫投诉等第三方平台的数据，可以识别出旅客感知最强烈的几大服务痛点：“高额退改费”“票价临期跳水”“飞

机锁座”等。这些问题虽然源于航空公司的定价与销售策略，但矛盾爆发多集中在旅客登机后的行程环节。

二、民航旅客投诉核心成因剖析

（一）航班不正常下服务的滞后性和刚性问题

航班不正常是国内外航空运输业的常见现象。旅客对航班延误本身并非完全不能容忍，真正引发不满的是航班不正常时的服务^[1]。不正常航班服务是投诉的重灾区，其核心矛盾在于信息不对称导致的服务响应滞后。例如，旅客登机后遭遇航班延误时，通常期望获得确切的预计起飞时间和延误情况的及时通报。然而，在实际操作中，客舱作为信息传递的“最后一公里”，若机组人员无法从地面运行控制中心（AOC）获取及时、准确的信息，面对旅客问询时只能提供模糊信息或无法回应，这会显著加剧旅客的焦虑和不信任感，当消费者的知情权无法有效获取的情况下，则很容易影响到旅客与航空公司之间的关系，一旦协调不好，则会导致航班的进一步加剧客户与公司之间的矛盾^[2]。

此外，服务预案的执行过于刚性，限制了服务优化的效果。例如，部分航司规定机上延误超过2小时提供饮用水和食品、超过3小时安排下机，但在实际执行中常采取“一刀切”的方式。乘务员缺乏根据现场情况（如旅客情绪、机舱环境等）灵活调整服务方案的授权，无法有效应对旅客的个性化需求和突发情绪，导致服务显得机械且缺乏人情味，进一步加剧了旅客与航空公司的矛盾。

（二）票务与座位规则的复杂性和不透明性问题

票务服务是旅客投诉的第二大来源，其核心问题在于规则的复杂性、不透明性以及由此引发的不公平感。例如，高额退改签费用常被诟病，尤其是特价机票往往伴随着严苛的退改签政策，甚至出现“退票费高于票价”的极端情况。这种现象的根源在于航空公司为保障收益、对冲旅客“No-Show”风险而设计的复杂运价体系。这种将经营风险几乎完全转嫁给消费者的做法，与旅客因突发状况需要变更行程的现实需求之间存在尖锐矛盾，若不灵活调整、因人施策，极易引发纠纷。

近年来，“飞机锁座”问题成为新的投诉热点。航空公司出于飞机配载平衡、为高级别会员预留座位以及通过销售优选座位创收等多重目的，在开放值机时锁定大量座位。然而，其核心问题在于规则不透明，旅客无法清晰了解哪些座位因安全原因锁定，哪些为增值服务预留，以及这些座位的释放规则。这种信息不透明剥夺了普通旅客的公平选择权，使其产生“被强制消费”的感觉，即使最终未付费，也造成了负面的服务感知。

（三）客舱硬件设施陈旧与维护不足

随着生活水平的提高，旅客对客舱舒适度的期望不断提升，研究表明，舒适度的改善与乘客的选择意愿的提升有密切关系^[3]，而部分航司的硬件设施未能同步跟进，导致期望差距的形成。在硬件设施方面，旅客投诉主要集中在以下几个方面：座椅间距狭窄、舒适度差（尤其在低成本航空）；机上娱乐系统故障或内容陈旧；充电设备缺失或功率不足；以及卫生间清洁度不达标。这些问题背后反映出航空公司在成本控制与旅客体验之间的

权衡，以及部分机队老化和日常维护保养不到位等深层次问题。

（四）人员服务能力与旅客期望差距

长期以来，旅客对乘务员服务态度冷漠、缺乏同理心、沟通技巧的不足投诉屡见不鲜。其根本原因如下：（1）服务标准与旅客期望脱节，难以满足旅客日益个性化和情感化的需求。（2）高强度工作压力与职业倦怠，导致乘务员长期处于高负荷工作状态，身心俱疲，难以始终保持积极的服务热情和最佳状态。（3）培训体系的结构性偏差。传统培训体系高度侧重于安全规程和应急处置，但在服务技能方面，对服务心理学、沟通技巧、情绪管理和冲突解决等“软技能”的训练投入不足，导致乘务员在面对复杂服务场景时应对能力欠缺。

三、民航服务优化与质量提升策略

基于以上成因分析，本文认为，提升民航服务质量、降低旅客投诉，需要构建一个由制度、科技、硬件、人员四方面协同驱动的系统性解决框架。

（一）制度保障——完善标准与流程建设

1. 推进行业标准与流程的优化

航司应优化“阶梯费率”退改签规则，进一步细化和明确不同票价产品、不同时间节点的退改签收费标准，并在购票环节以显著、易懂的方式告知旅客，杜绝隐藏的“霸王条款”。同时，航司应明确“锁座”规则并主动公示。监管部门应要求航空公司明确区分因飞机配载平衡等安全原因必须锁定的座位和用于付费销售的优选座位，并主动公示其范围、数量、定价及面向普通旅客的释放时间规则，以保障消费者的知情权和选择权。

2. 建立闭环式投诉管理与服务改进机制

完善“一站式”投诉平台，优化12326民航服务质量监督平台功能，确保旅客投诉渠道畅通便捷，强化其作为行业监管工具的属性。同时，建立投诉数据驱动的服务改进闭环，航空公司应成立专门的服务质量分析团队，定期对各渠道投诉数据进行专题分析，精准识别系统性、趋势性服务短板。分析报告应作为关键输入，直接为业务部门的流程优化和服务标准修订提供支撑，形成“投诉—分析—改进—反馈”的持续优化循环。

（二）科技赋能——重塑服务体验与效率

1. 开发实时信息推送应用程序

航司应全面普及机上Wi-Fi并升级个人娱乐系统，将地面运行控制中心（AOC）关于航班预计起飞时间、后续航班衔接方案等关键信息，实时、精准推送至每位旅客的座位屏幕或个人移动设备。同时，为客舱乘务员配备可实时接收、查询航班动态及旅客特殊需求的移动智能终端，确保乘务员向旅客传递的信息与地面口径一致、准确无误。

2. 创新服务产品和应用新兴技术

航司应借助大数据分析旅客历史消费习惯与偏好，在购票后、

乘机前，经由App向旅客精准推送个性化付费服务，涵盖升舱、选座、特色餐食及Wi-Fi套餐等。同时，航司应积极探索元宇宙（VR/AR）、区块链等新兴技术在航空业的应用。例如，利用VR技术让旅客机上体验目的地风光，为客舱服务的未来拓展新空间。

（三）硬件设施升级——提升客舱舒适度

1. 优化客舱硬件设施

航司应逐步升级硬件设施，包括增加座椅间距、引入符合人体工学原理的座椅，优化座椅舒适度、升级机上娱乐系统、增加充电设备功率、在卫生间引入自动感应设备和智能清洁系统。

2. 加强机队维护与更新

定期对机队进行维护保养，及时更新老旧设备，确保硬件设施的可靠性和舒适性。同时，合理规划机队更新周期，逐步引入更先进的客舱设施，提升整体服务品质。

（四）以人为本——强化人员培训与赋能

1. 构建“安全与服务并重”的培训体系

航司应深化服务心理学与沟通技巧培训，培训内容需涵盖旅客心理分析、同理心建立、情绪管理、压力应对及非暴力沟通等领域。采用情景模拟和案例复盘教学方法，让乘务员在仿真环境中反复练习，内化服务技巧。同时，强化突发事件应急服务处置能力，开展跨部门专项联合演练。提升乘务员在高压场景下的现场判断力、决策力、资源协调与团队协作能力。

2. 优化激励与授权机制

航空公司应构建正向服务激励机制，改变过去以投诉量为主要负向指标的考核方式，将旅客表扬信、社交媒体正面评价、第三方服务测评高分等纳入绩效考核体系，定期开展“服务之星”评选活动，宣传优秀服务案例。同时，适当扩大一线基层员工的授权范围，赋予当班乘务长一定的现场处置权，例如在航班长时间延误时，乘务长可主动为旅客提供小额代金券、里程补偿或免费升舱等补偿措施，快速、灵活地进行服务补救。

四、结束语

我国民航投诉旅客的根源在于快速增长的多元化、个性化出行需求与现有服务体系之间的结构性矛盾。这一矛盾具体表现为航班不正常状态下服务的滞后性和刚性问题、票务与座位规则的复杂性与不透明、客舱硬件设施陈旧与维护不足、人员服务能力与旅客期望差距。针对上述成因，本文认为，其核心在于以旅客为中心，通过“制度、科技、硬件、人员”四轮驱动，实现从被动响应到主动推送、从标准化服务到个性化体验、从事后补救到事前预防的三大转变。未来研究可针对不同规模航空公司进行差异化分析，提出更具针对性的策略，以进一步降低投诉率，提升旅客满意度，构筑我国民航业高质量发展阶段的核心竞争力。

参考文献

- [1] 史心良. 中国与欧盟不正常航班服务比较和改进建议[J]. 民航管理, 2020, (11): 73-76.
- [2] 陈旭华, 庞敏. 民航服务投诉分析及补救研究[J]. 科技创新导报, 2019, 16(23): 236-237.
- [3] 初建杰, 裴开宁, 余隋怀, 等. 民航客舱舒适度评估指标体系及评估方法研究[J]. 人类工效学, 2017, 23(3): 50-55.