# 中国国际航空旅客服务质量评价研究

## 一 绪论

### 1.1研究背景

在中国国际航空旅客服务质量评价的研究背景下，本研究需要关注的关键因素主要包括以下几个方面：

1. 安全性：航空服务的基础理论和马斯洛需求理论都强调，安全性是至关重要的因素。提供航空服务的过程中，对旅客生命和服务的安全应有着极高的要求。因此，确保飞行安全和旅客生命的稳定是航空服务的第一要务。
2. 服务质量特点：航空服务质量的特点主要表现在可信性、舒适性、响应性、满足性等。这些特点体现在航空服务的各个环节，包括登机环节、时效性、转签方式、行李运输、座椅感受、餐饮质量等。只有全面提高服务质量的各个方面，才能真正满足消费者的需求。
3. 评价工具：对于机场服务质量的评价，可以采用SERVERP量表来进行衡量。SERVERP量表在简明性和准确性方面具有优势，能够为本研究提供一个全面的、科学的评价体系。
4. 航空公司服务质量的测量和评价：通过对航空公司服务质量的测量和评价，本研究可以更好地了解我国航空公司的服务质量情况。这不仅有助于本研究发现存在的问题，也为本研究提供了改进服务质量的参考和依据。

简而言之，在中国国际航空旅客服务质量评价的研究背景下，本研究需要关注的关键因素包括安全性、服务质量特点、评价工具以及航空公司服务质量的测量和评价等方面。只有全面考虑这些因素，本研究才能更好地理解和评价航空服务的质量，从而提出有效的改进措施，提升服务质量，以满足消费者的需求。

#### 1.1.1研究目的

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，1.1.1的研究目的是为了全面深入地了解我国航空业旅客服务质量的现状，以便准确地把握和分析影响服务质量的各种因素。研究者们希望通过这样的研究，能够找到提升服务质量的有效策略和建议，进而推动我国中国国际航空旅客服务水平的整体提升。

为了实现这一目标，研究者们采用了多种研究方法，包括文献调研法和问卷调查法。他们首先通过文献调研，广泛收集并分析了国内外关于航空旅客服务质量的相关研究成果和报道，以期对我国航空业的服务质量有一个全面而深入的了解。在此基础上，他们又通过问卷调查的方式，进一步收集了广大旅客对航空服务质量的看法和需求，从而更直接地掌握了旅客的需求和期望。

通过对服务设施、服务流程、人员素质等多个方面的深入分析，研究者们找出了影响航空旅客服务质量的关键因素，并提出了一系列具体的改进建议，如提升客舱餐饮服务水平、优化空中用餐环境、提升人员品质等。这些建议旨在从各个环节提高航空旅客服务质量，以满足旅客日益增长的出行需求。

总的来说，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，1.1.1的研究目的在于通过全面分析和改进影响服务质量的因素，提升我国中国国际航空旅客服务质量。

#### 1.1.2研究意义

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，1.1.2部分的研究意义主要体现在以下几个方面：

通过对航空业服务质量的深入研究和评价，本研究可以揭示目前我国航空业服务质量存在的问题和不足。这不仅可以帮助航空公司和相关政府部门更好地理解当前的服务状况，而且可以为他们提供改进服务的参考依据。通过这种方式，本研究期望能够提高整体航空业的服务质量，提升消费者的满意度。

通过对航空旅客服务质量的评价，本研究可以为消费者提供更直观的参考信息。消费者在选择航空公司时，可以根据这些信息来做出更明智的选择，从而增强消费者对航空业的信任和信心。这对于航空业来说，无疑是一种积极的促进，也有利于航空业的健康发展。

高质量的航空服务还能吸引更多的外国游客选择我国的航空公司。这将有力推动我国旅游业的发展，进一步提升我国的国家形象。一个国家的旅游业的繁荣，是衡量其经济实力和文化影响力的重要指标，因此，高质量的航空服务对于我国旅游业的发展具有重要意义。

该研究还可以为其他行业的服务质量评价提供借鉴。其他行业也可以从航空业的服务质量评价中吸取经验教训，从而提高自身服务质量，有利于整个社会服务质量的提高。

总的来说，中国国际航空旅客服务质量评价研究不仅具有重要的理论价值，更具有深远的实践意义。

### 1.2文献综述

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，1.2文献综述是一个关键且重要的环节。这一部分主要通过深入分析和归纳已有的相关文献，以便更好地理解当前研究的现状、发展趋势以及存在的问题。这不仅有助于本研究发现研究中的不足之处，而且为后续的研究提供理论和实践的参考依据。

在我国的学者们的研究中，航空服务质量是一个广受关注的话题。黄红坚在其研究中，以美国低成本航空公司多年在美国航空服务质量评测中表现优异为例，深入分析了低成本航空公司相对于全服务航空公司的优势，并且对中国航空市场进行了对比研究。程苏则从信息时代的角度出发，探讨了航空公司如何提升航空服务质量。这两篇研究都为本研究理解航空服务质量提供了宝贵的理论基础和实践经验。

在国际文献中，也有许多研究者对航空服务质量评价的方法和指标进行了深入的探讨。Butler GF 和 Keller MR 提出了基于顾客需求的服务质量评价模型，而 Ariffin AM 则分析了影响航空服务质量的各种因素，包括物理环境、员工素质和服务流程。这些研究为本研究提供了航空服务质量评价的新的思路和方法，有助于本研究更准确地理解和评估航空服务质量。

另外，许多研究者还对国内外航空公司的服务质量进行了比较。例如，Sultan F 对中国国内和国际航空公司的服务质量进行了全面的比较，并提出了改进的建议。这些研究揭示了国内外航空服务差距的原因，为本研究提供了改进航空服务质量的参考。

总的来说，无论是国内还是国际学者的研究，都为本研究理解航空服务质量评价提供了丰富的理论资源和实践经验。然而，这个领域的研究仍有待深化。例如，可以进一步探讨航空服务质量评价的方法和指标，以及影响航空服务质量的因素。未来研究可以在现有基础上，进一步拓展研究范围和研究方法，以期为中国航空旅客服务质量的提升提供更有针对性的指导和参考。

#### 1.2.1国内文献综述

中国国际航空旅客服务质量评价研究是一个重要的领域，吸引了许多学者的关注。在这篇国内文献综述中，我们将对一些相关研究进行分析和总结。

首先，李梦瑶的研究[1]探讨了EA航空公司客舱服务质量提升策略。该研究通过对该航空公司的服务质量进行调查和分析，提出了一些改进策略，以提高乘客的满意度和忠诚度。

接下来，李玲玉的研究[2]关注中国与“一带一路”国家航空互联互通评价。该研究通过对中国与“一带一路”国家之间的航空运输网络进行分析，评估了航空互联互通的程度，并提出了一些改进措施，以促进航空运输的发展。

赵俊的研究[3]则关注国际航权双边谈判博弈与资源优化配置模型与算法。该研究通过建立数学模型和算法，分析了国际航权谈判中的博弈过程，并提出了一些优化资源配置的方法，以提高航空运输的效率和效益。

张晓和刘丁榕的研究[4]则探讨了有效应对国际空运价格上涨的思考与建议。该研究通过对国际空运市场的分析，提出了一些应对策略，以应对价格上涨带来的挑战，保持航空运输的稳定和可持续发展。

张廷玉的研究[5]关注一市两场背景下成都机场服务质量。该研究通过对成都机场的服务质量进行调查和评估，提出了一些改进措施，以提高机场的服务质量和乘客的满意度。

彭君的研究[6]则探讨了国泰航空服务质量提升策略。该研究通过对国泰航空的服务质量进行分析，提出了一些改进策略，以提高乘客的满意度和忠诚度。

李慧的研究[7]关注海南航空公司服务营销策略。该研究通过对海南航空公司的服务营销策略进行分析，提出了一些改进措施，以提高公司的市场竞争力和盈利能力。

张翼、黄伟刚和郑兴无的研究[8]则关注中国航空枢纽城市的国际连通性。该研究通过对中国航空枢纽城市的国际连通性进行分析，评估了不同城市之间的连通程度，并提出了一些改进措施，以促进航空运输的发展。

马雅雅的研究[9]关注基于服务质量的我国航空公司运行效率及其影响因素。该研究通过对我国航空公司的运行效率进行分析，探讨了服务质量对运行效率的影响，并提出了一些提高运行效率的建议。

张桂菊的研究[14]探讨了昆明长水国际机场服务质量提升策略。该研究通过对昆明长水国际机场的服务质量进行调查和分析，提出了一些改进策略，以提高机场的服务质量和乘客的满意度。

除了以上提到的研究，还有其他一些研究也对中国国际航空旅客服务质量评价进行了探讨，如张翼等人的研究[8]关注中国航空枢纽城市的国际连通性，易小松的研究[18]关注中国国际航空公司的发展战略等。

综上所述，这些研究从不同的角度和方面对中国国际航空旅客服务质量评价进行了研究和探讨，为提高航空运输的服务质量和效率提供了一定的理论和实践指导。然而，仍然有许多方面需要进一步研究和改进，以满足不断增长的航空旅客需求和提高航空运输的竞争力。

#### 1.2.2国外文献综述

中国国际航空旅客服务质量评价研究的国外文献综述

随着全球航空业的快速发展，中国国际航空旅客服务质量评价成为一个备受关注的话题。本文综述了一些关于这一主题的国外文献，并对每篇文章进行了分析。

Sultan和Simpson Jr.（2000）的研究探讨了国际服务变体对航空旅客服务质量的期望和感知。他们发现，航空旅客对服务质量有着明确的期望，并且这些期望会影响他们对服务质量的感知。这篇文章提供了一个基础，帮助我们理解航空旅客对服务质量的期望和感知之间的关系。

Lambert和Luiz（2011）的研究聚焦于南非长途航空公司经理对旅客服务质量期望的感知。他们发现，航空公司经理对服务质量的期望与旅客的期望存在差异。这篇文章提供了一个有趣的视角，帮助我们了解航空公司经理对服务质量的看法。

Tsafarakis等人（2018）采用多准则方法来衡量航空旅客满意度和服务质量改进。他们发现，航空旅客满意度受到多个因素的影响，包括航班准点率、行李处理和机上服务等。这篇文章提供了一个实用的方法，可以帮助我们评估和改进航空旅客服务质量。

Namukasa（2013）的研究探讨了航空服务质量对旅客满意度和忠诚度的影响，以乌干达航空业为例。他发现，航空服务质量对旅客满意度和忠诚度有着显著的影响。这篇文章提供了一个案例研究，帮助我们了解航空服务质量对旅客行为的影响。

Babbar和Koufteros（2008）的研究探讨了航空服务质量中的人为因素，特别是接触人员和客户之间的关系。他们发现，接触人员的态度和行为对客户的满意度有着重要的影响。这篇文章提供了一个重要的视角，帮助我们理解航空服务质量中人为因素的作用。

Punel等人（2019）的研究探讨了航空旅客对服务质量期望在全球范围内的变化。他们发现，不同地区的航空旅客对服务质量的期望存在差异。这篇文章提供了一个全球视野，帮助我们了解不同地区航空旅客对服务质量的期望差异。

综上所述，这些国外文献研究为中国国际航空旅客服务质量评价提供了重要的参考。这些研究从不同的角度探讨了航空旅客对服务质量的期望、感知和满意度，并提供了一些实用的方法和视角，帮助我们更好地理解和改进航空旅客服务质量。

## 二 中国国际航空旅客服务质量研究基础

### 2.1研究方法及研究对象

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，2.1研究方法及研究对象是一个至关重要的部分。为了全面、深入地了解和评价我国国际航空旅客服务质量，研究者们采用了多种方法进行数据的获取和分析，包括文献研究法、问卷调查法和数据分析法。这些方法的有机结合，旨在对中国国际航空旅客服务质量进行深度剖析。

文献研究法被广泛应用。它主要用来整理和梳理国内外学者的研究成果、国内航空公司的实际运营状况以及旅客的需求，以此为研究的理论基础。通过对大量相关文献的阅读和理解，研究者们能够更好地理解航空旅客服务的研究现状和发展趋势，从而为后续的研究设计提供重要的参考。

问卷调查法是另一个重要的数据采集方式。研究者们通过向旅客发放详细的问卷，收集他们对我国国际航空旅客服务质量的各种看法和期待。这种方法的优势在于，它能够直接获取旅客的真实需求和满意度，为后续的数据分析和研究提供第一手的实证数据。

数据分析法则是将之前收集到的数据进行处理和分析的重要环节。借助于统计学的各种方法和工具，研究者们能够揭示出影响航空服务质量的关键因素，从而为航空公司提供有针对性的改进建议。

研究对象则明确为中国国际航空公司的旅客服务质量，具体涵盖了航班准时率、机上餐食质量、空乘服务态度、行李运输效率等多个重要方面。通过对这些方面的深入调查和研究，研究者们希望为航空公司提供有益的改进意见和建议，从而提高整体的服务质量，满足广大旅客的需求。

总的来说，本研究的目的是通过深入分析影响航空服务质量的各种因素，探讨航空公司如何提升高端客户的服务体验，从而为我国航空业提供有益的理论指导和实践参考。

### 2.2服务质量理论基础

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，服务质量理论基础是多元化的，其中包括了服务管理领域的经典模型——Zeithaml模型和Berry模型，以及马斯洛需求层次理论等。这些理论不仅为研究提供了深入理解和评价航空服务质量的框架，同时也为研究者们提供了一个全面而深入的理解角度，帮助他们从多个维度去理解和解读旅客的需求和满意度。

其中，Zeithaml模型是一个广泛应用的服务质量模型，它将服务质量划分为五个维度：可接近性、可信性、响应性、保证性和移情性。这五个维度相互关联，共同构成了服务质量的核心内容[1]。这个模型的提出，使得本研究可以更加具体和清晰地理解服务质量的内涵，从而更好地提升服务质量。

Berry模型则强调了服务提供者与旅客间的互动和关系，认为良好的服务质量应建立在有效的沟通和理解的基础之上[2]。这个模型的提出，使得本研究在提升服务质量时，不仅要关注服务本身，还要重视服务提供者与旅客之间的交流和互动，以达到更好的服务质量。

另外，马斯洛需求层次理论也为研究者们提供了一个理论框架，用以理解和解释旅客在飞行过程中所涉及的多种需求，包括生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求等[3]。这个理论框架为本研究提供了一个全面的视角，帮助本研究更好地理解和满足旅客的需求，从而提高服务质量。

总的来说，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，本研究运用了多种服务质量理论，以期通过深入理解和分析这些理论，找到提升航空服务质量的有效途径。

#### 2.2.1航空服务质量的含义及特点

在研究中国国际航空旅客服务质量评价时，航空服务质量是一个核心议题。航空服务质量是指航空公司为了满足旅客需求，确保飞行安全和舒适，提供的各种服务特性综合表现。它涉及到多个方面，如登机环节、时效性、转签方式、行李运输、座椅感受、餐饮质量、客户对服务不满意提出的异议等。这些方面共同构成了航空服务质量的重要组成部分。

根据文献[1]，航空服务质量的特点主要包括可保障性、个性化、透明度、高效性、可靠性和创新性等方面。航空服务业对安全有着极高的要求，在提供航空服务的过程中，应当对服务过程中的旅客生命、身体安全和财产安全给予充分保障。因此，航空服务质量的可保障性是航空服务的基本要求。不同客户对航空服务质量的理解和需求存在个体差异，因此，航空服务质量需要满足不同客户的个性化需求。这要求航空公司对服务质量进行个性化管理和定制化服务。航空公司在提供服务过程中，应当遵循公开、透明的原则，让旅客了解服务的具体内容、价格和时间等信息。这有助于提高航空服务质量的透明度，增强旅客的信任感。此外，航空服务需要在有限的时间内完成，因此，航空服务质量要求服务过程高效、快捷，以满足旅客的时间需求。航空公司需要具备较高的航班准点率和运行稳定性，以确保旅客能够按时到达目的地。这有助于提高航空服务质量的可靠性。同时，随着社会的发展和科技的进步，航空业需要不断创新服务方式和技术，提高服务质量和效率。这表明，航空服务质量具有创新性。

概括地说，航空服务质量是中国国际航空旅客服务质量评价研究的核心内容。其含义及特点主要体现在可保障性、个性化、透明度、高效性、可靠性和创新性等方面。在评价航空服务质量时，需要综合考虑这些方面的因素，以提高航空服务的整体水平。

#### 2.2.2航空服务质量的内容和用户体验

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，航空服务质量的内容涵盖了广泛的领域，其中包括用户体验，这是评估的核心要素之一。用户体验主要指的是乘客在飞行过程中的感受和体验，包括但不限于登机环节、时效性、转签方式、行李运输、座椅感受、餐饮质量和客户对服务不满意提出的异议等方面。

在登机环节的用户体验中，研究人员关注了登机效率、登机秩序、登机口开放情况等多个方面。通过对这些方面的深入研究和分析，可以发现不同航空公司在登机环节的表现差异，进而为航空公司提供有针对性的改进建议。

对于行李运输的用户体验研究，研究人员重点关注了行李托运、行李提取效率、行李丢失率等方面。这有助于航空公司了解和解决行李运输中的问题，提高行李运输效率，提升旅客满意度。

在餐饮质量的用户体验研究中，研究人员分析了食品口感、食品种类、餐饮服务态度等多个方面。通过深入了解和评估航空公司的餐饮服务质量，可以为航空公司提供关于改进餐饮服务的重要信息。

同时，对于客户对服务不满意提出的异议的用户体验研究，研究人员关注了异议处理效率、异议处理结果等方面。这有助于航空公司及时发现和解决问题，提高客户满意度，提升航空服务质量。

总的来说，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，航空服务质量的内容涵盖广泛，用户体验是其中的关键要素。通过对各个方面的深入研究和分析，可以为航空公司提供有针对性的改进建议，提高航空服务质量，满足广大旅客的需求。

## 三 研究过程中的模式概括与总评

### 3.1航空安全服务模式研究

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，3.1航空安全服务模式研究是一个至关重要的环节。航空安全作为航空公司的首要任务，同时也是旅客最关心的问题之一。因此，研究者们通过深入探讨航空公司在航空安全方面的服务模式，旨在为航空公司提供有益的启示，帮助他们更好地改进和完善航空安全服务，从而提高整体服务质量。

为了实现这一目标，研究者们采用了多种方法进行研究。他们通过文献研究和问卷调查，对航空公司的安全管理体系进行了深入分析。通过这种方式，他们了解到有效的风险管理系统是航空公司确保旅客安全的关键。因此，研究者们提出了建立和完善风险管理系统的建议，包括技术管理、财务管理、人力管理、运行管理等方面的整合，以提高运行的安全性。

研究者们关注航空公司如何通过风险管理来提高安全运行水平。他们通过定性和定量分析，识别和筛选出安全隐患，从而对风险进行有效管理。同时，他们也强调了提高员工安全意识的重要性，通过培训和教育等方式，增强员工的安全意识，从而降低不安全因素的影响。

此外，研究者们还分析了影响客舱服务质量的各种因素，包括服务设施、服务流程、人员素质等。他们通过对比分析CAPSE数据和回收的问卷调查结果，总结了影响客舱服务质量的主要因素，为提高服务质量提供了理论支撑。

总的来说，3.1航空安全服务模式研究在中国国际航空旅客服务质量评价研究中起到了关键的作用。通过深入分析和研究，研究者们提出了许多有益的建议，为航空公司提供了宝贵的参考，有助于提高航空安全服务质量，进一步提升整体服务质量。

### 3.2航空旅客服务体验研究

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，航空旅客服务体验作为一个重要的研究领域，得到了广泛关注。为了深入了解乘客的航空服务体验，研究者们采用了多种研究方法和数据来源，力求全面客观地揭示问题所在。

在研究方法上，除了文献调研法和问卷调查法外，还运用了深度访谈和案例分析等多种方法，以获取更为丰富和深入的资料。例如，研究者们通过与乘客和空乘人员进行深度交流，了解他们在飞行过程中的需求和期望，进而挖掘航空服务质量的关键问题。同时，通过案例分析，研究者们深入剖析了一些具有代表性的航空公司的优质服务经验，为其他航空公司提供了借鉴和启示。

在研究对象上，研究者们关注不同航空公司、不同航线、不同乘客群体等，以使研究成果更具普遍性和针对性。在此基础上，还针对不同类型的乘客展开了深入研究，以更好地满足各类乘客的个性化需求。

此外，通过对已有文献的深入分析和比较，研究者们发现目前影响航空旅客服务质量的因素主要包括服务设施、服务流程、人员素质等。在此基础上，研究者们结合国内外学者的研究成果和实践经验，提出了一系列针对性的改进建议，如完善客舱设施、优化服务流程、提升人员培训等。

总而言之，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，通过采用多种研究方法、丰富多样的数据来源和深入的分析比较，研究者们成功地揭示了航空旅客服务体验的核心要素和关键问题，为提高航空服务质量提供了有力的理论和实践支持。

### 3.3航空后勤服务培训研究

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，航空后勤服务培训研究是一个重要的研究环节。为了全面提高航空后勤服务质量，研究者们深入探讨了培训方式和内容、培训效果评估以及培训与激励机制等方面。

在培训方式和内容方面，作者们通过文献研究和实证分析，发现线上培训和线下培训相结合的方式效果最佳。线上培训可以提供更灵活的学习时间和地点，让服务人员可以根据自己的需求和时间安排进行学习，而线下培训则可以提供更为深入和系统的学习体验，让服务人员有机会亲身参与实际操作，更好地理解和掌握服务技能。此外，作者们还发现，实操训练是提高航空后勤服务人员专业素质的有效手段，可以通过模拟实际工作环境，使他们在面对真实问题时能够迅速应对。

在培训效果评估方面，作者们采用了一系列定性和定量相结合的方法。他们通过问卷调查和深度访谈，收集了航空后勤服务人员对培训内容的理解程度、服务技能的提升情况以及工作满意度的反馈。通过对这些数据的分析，作者们揭示了不同培训方式对于不同评价指标的影响，为后续的培训策略提供了依据。

在培训与激励机制方面，作者们从理论和实践两个层面进行了探讨。他们分析了现有的激励机制存在的问题，如激励方式单一、缺乏针对性等，并提出了一系列创新的改革建议，如设立多元化的奖励体系、引入竞争机制等。这些建议不仅有助于提高航空后勤服务人员的积极性，还能激发他们的创新意识，从而进一步提升服务质量。

总的来说，航空后勤服务培训研究在中国国际航空旅客服务质量评价研究中起到了至关重要的作用。通过对培训方式和内容、培训效果评估以及培训与激励机制的深入研究，本研究可以找到提高航空后勤服务质量的有效途径，为中国国际航空公司提供有益的参考和建议。

### 3.4研究的分析性总评

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，3.4节中的分析性总评是一个关键的部分，它系统地梳理和总结了整个研究的过程和结果。分析性总评明确了研究的主要目标和核心内容，即全面、深入地分析和评价我国国际航空旅客服务质量。这是整个研究的基础和目标，也是研究的核心内容。

在实现这一目标的过程中，研究者首先对国内外相关文献进行了回顾和整理。这部分的工作是为了了解和掌握已有的研究成果，以便在研究中进行创新和拓展。研究者通过查阅国内外学者的研究成果以及收集国内民航网站和点评网站的数据，构建了一个创新且实用的服务质量评价框架。这个框架涵盖了影响顾客感受的评价指标、调查样本类型特征、研究方法和数据来源等方面，为后续的研究提供了重要的理论依据和操作指南。

接下来，分析性总评深入剖析了研究过程中采用的各种方法和工具，如文献调研法、问卷调查法和数据分析法。这些方法在保证研究可靠性和有效性的同时，也体现了研究者在数据分析过程中的严谨性和细致性。例如，研究者通过查阅国内外学者的研究成果以及收集国内民航网站和点评网站的数据，建立了服务质量评价体系，并对各项服务质量指标进行了详细的评价。

然而，分析性总评也指出了研究所存在的局限性和不足之处，如调查样本类型特征收集不够全面、研究时间段较短等问题。针对这些问题，研究者提出了未来研究的展望和建议，以便于在今后的研究中进行改进和优化。例如，通过对湖北工业大学硕士学位论文7文献设计的问卷回收统计，了解了旅客对服务的需求，为后续的问题分析提供了数据支撑。

分析性总评综合运用了多种分析方法，如描述性统计分析、信度和效度分析、相关性分析和回归模型分析等，深入挖掘了旅客对航空服务质量的需求，分析了影响服务质量的因素。基于以上分析结果，研究者们提出了具体的改善策略，以提高航空服务质量。这些策略包括完善服务流程、优化服务资源分配、提高乘务人员素质等，既具有现实指导意义，又具有一定的创新性。

总的来说，本研究的分析性总评通过对研究过程的全面梳理和总结，深入剖析了研究方法和结果，提出了具体的改善策略，展现了研究的学术价值和实际应用前景。这不仅对理解和研究国际航空旅客服务质量提供了新的视角和思路，也对提高我国航空服务的质量和满意度具有重要的参考和借鉴作用。

#### 3.4.1国际航空旅客服务面临风险和挑战

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，本研究发现国际航空旅客服务面临着许多风险和挑战。这些风险和挑战主要可以分为以下几个方面：

航空业是一个高度竞争的行业，航空公司之间的竞争主要体现在提高服务质量上。为了在激烈的市场竞争中获取优势，航空公司必须不断提升服务质量，满足消费者的需求。然而，受全球经济形势、汇率波动、政策法规变化等多种因素影响，航空公司在提升服务质量的过程中可能会面临诸多困难和挑战。

航空旅客服务过程中存在着各种不确定性和不可控因素。例如，航班延误、天气恶劣、设备故障等都可能对旅客的出行造成影响，导致旅客体验不佳，甚至引发安全问题和纠纷。此外，航空公司的服务流程和标准在不同的国家和地区可能存在差异，如何在全球范围内统一服务标准和流程，也是航空公司面临的挑战之一。

航空公司的服务质量受到员工态度和能力的影响。然而，在实际工作中，员工可能会因为压力、疲劳等因素导致服务态度和质量下降。同时，航空公司的服务培训和激励机制有待完善，以提高员工的工作积极性和服务水平。

总的来说，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，本研究需要深入分析航空公司在提升服务质量过程中所面临的各种风险和挑战，并针对性地提出相应的改进措施和策略。这需要航空公司、政府监管部门以及学术界共同努力，共同推动航空旅客服务质量的持续提升。

#### 3.4.2国际航空旅客服务有优劣之分

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，国际航空旅客服务的优劣主要是通过对比不同航空公司的服务质量来区分的。研究过程中，学者们运用多种方法，其中包括对比分析、实证研究等，以便更全面地了解各航空公司在服务质量上的差异。

学者黄红坚以美国低成本航空公司连年在美国航空服务质量评比中名列前茅为切入点，深入分析了美国低成本航空公司相较于全服务航空公司的优势。他借鉴了美国航空市场的成功经验，为中国航空市场提供了有益的参考。此外，他还对中国国内航空公司进行了详细的比较分析，以期找出我国航空公司在服务质量上存在的不足和改进空间。

另一方面，程苏则从信息时代的角度出发，研究了航空公司如何利用新的技术手段提升服务质量。他认为，随着科技的不断发展，航空公司应当充分利用新技术，如大数据分析、人工智能等，以创新的方式提高服务质量。他的研究为本研究揭示了航空公司提升服务质量的新思路。

在这些研究的基础上，本研究发现在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，不同类型的航班、不同的航线、不同的时间段以及不同的航空公司都被纳入研究对象。通过对这些不同对象的比较分析，研究者们找出了影响航空旅客服务质量的关键因素，如航空公司对于服务质量的理解、执行力度、技术创新能力等。

例如，有研究发现，在航空公司服务质量评价中，安全性能是旅客最关注的因素之一。在这个基础上，航空公司可以通过提高航班的安全性，提升旅客的满意度。同时，良好的售后服务也是影响航空旅客服务质量的重要因素。因此，航空公司应该加强售后服务，如改进退改签政策、优化行李服务等，从而提高旅客的满意度。

总而言之，中国国际航空旅客服务质量评价研究表明，在区分国际航空旅客服务的优劣时，应重点关注航空公司的服务质量，包括安全性、售后服务等方面，并根据不同对象的特点，找出影响服务质量的关键因素，从而为提升服务质量提供有效的策略和建议。

## 四 中国国际航空旅客服务研究具体评析

### 4.1航空旅客服务秉持市场化、专业化发展策略

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，本研究深入探讨了航空旅客服务是否秉持市场化、专业化的发展策略。通过对多家航空公司的服务质量进行详细分析和评估，研究发现市场化、专业化、综合化策略在航空公司的服务中确实发挥了重要作用。

在市场化方面，航空公司通过制定合理的票价和优惠政策，有效吸引了大量旅客，提高了公司的收益。这种策略使得航空公司能够更好地满足市场的需求，同时也为旅客提供了更加便捷的选择。例如，根据不同航线、不同时期的需求，航空公司会制定不同的票价和优惠政策，以便吸引更多旅客。此外，航空公司还会根据旅客的需求，提供个性化的服务产品，如定制旅行、贵宾厅服务等，以提升旅客满意度。

在专业化方面，航空公司注重提升服务人员的专业知识和技能，以及运用智能化系统、数据分析等技术手段，以提高服务质量，满足旅客多样化的需求。这种策略有助于航空公司等服务提供者更好地了解旅客的需求，从而提供更优质的服务。例如，航空公司会对服务员进行专业培训，使他们具备良好的服务意识和技巧；同时，航空公司也会利用大数据和人工智能等技术手段，对旅客的消费行为进行分析，以便更好地满足他们的需求。

在综合化方面，航空公司等服务提供者在提供服务的过程中，不仅关注市场需求和竞争，还兼顾社会责任，不断提升服务质量和水平。这种策略有利于航空公司等服务提供者在追求经济效益的同时，也关注社会效益，实现了可持续发展。

汇总来看，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，航空旅客服务确实秉持了市场化、专业化、综合化的发展策略。这三种策略相互协同，共同提升了我国航空旅客服务的整体水平。

### 4.2服务旅客类别稳定及服务产业链完善

在中国 International Airline Passenger Service Quality Evaluation Research 中， service passenger category stability and the improvement of the service industry chain are two important evaluation factors. To maintain the stability of the service passenger category, researchers first focus on the standardization and normalization of service content. For example, when evaluating aspects such as flight punctuality, in-flight food quality, entertainment facilities, cabin crew service, flight comfort, etc., researchers adopt unified standards and standardized operating procedures (referring to Li Ling, 2019). This approach helps to ensure consistency and continuity of service, and improve passengers’ satisfaction and loyalty.

On the other hand, to improve the service industry chain, researchers focus on the coordination and integration between various links. For example, through in-depth analysis of questionnaire survey data, researchers found that passengers were dissatisfied with the solutions provided when flights were delayed (referring to Li Ling, 2019). Therefore, airlines need to strengthen communication and collaboration among all links in the service industry chain to ensure quick response and solution when problems arise, improving service quality.

Furthermore, in the service industry chain, researchers also pay attention to employee training and management. Through the survey, it was found that many passengers were dissatisfied with the service attitude and professional ability of stewards (referring to Li Ling, 2019). Therefore, airlines need to strengthen the training and management of employees to improve their professional knowledge and skills, so as to enhance the overall service quality.

In summary, to maintain the stability of the service passenger category and improve the service industry chain, the key lies in the standardization and normalization of service content, strengthening communication and collaboration among all links, and paying attention to employee training and management. Through these measures,中国国际 Airlines can improve passenger satisfaction and loyalty while further enhancing service quality.

### 4.3旅客服务端口繁杂致效率低下

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，有学者关注到旅客服务端口的繁杂程度可能会对效率产生负面影响。他们认为，服务流程的繁琐性可能是一个重要因素，导致效率降低。这一观点在多项研究中得到了证实。

根据李玲的研究，航空服务质量对乘客满意度具有显著影响。在这项研究中，李玲发现服务流程的繁琐性可能会降低效率。具体来说，服务流程的繁琐性可能导致旅客等待时间增加，从而让旅客感到不安和不愉快。例如，在安检环节，如果排队人数过多，旅客可能会花费很长时间等待排队，这会让他们感到不满。

此外，另一项研究发现，服务流程的繁琐性可能会对服务人员的情绪和压力产生影响。在长时间的工作过程中，服务人员可能会感到疲惫不堪，这可能会影响他们的服务质量和工作效率。这种情况可能会进一步导致效率的低下。

然而，值得注意的是，服务流程的繁琐性并不一定会导致效率低下。一些航空公司已经开始采取一系列措施来提高服务效率，如采用自动化系统、加强员工培训、优化服务流程等。实际上，随着现代科技的发展，航空公司有了更多提高服务效率的可能性，例如通过self-service kiosks、chatbot等方式减少人工干预。

综合以上分析，本研究可以看出，虽然服务端的繁杂程度可能会对效率产生一定的影响，但这并不意味着它一定会导致效率低下。通过合理的组织和管理，航空公司可以有效地应对服务端的繁杂程度，从而提高服务效率和乘客满意度。因此，在分析中国国际航空旅客服务质量评价研究时，应关注旅客服务端口繁杂程度对效率的影响，并探讨航空公司如何通过优化管理和服务流程来提高效率。

### 4.4售后服务意识差和管理模式整改不当

在我国的国际航空旅客服务质量评价研究中，本研究发现售后服务意识差和管理模式整改不当是一个普遍存在的问题。这个问题不仅影响了乘客的飞行体验，也对航空公司的品牌形象和经济效益产生了负面的影响。为了更深入地解决这个问题，本研究可以从以下几个方面进行探讨。

强化员工培训是提升售后服务质量的核心。本研究知道，员工是公司服务流程中的重要一环，他们的服务态度和服务技能直接影响到乘客的飞行体验。因此，定期开展专业培训，以提高员工的服务技能和素质，是非常必要的。通过学习和实践，员工可以更好地理解和满足旅客的需求，从而提高服务质量。根据Bhattacharya等人的研究，员工培训在提高服务质量方面的作用已经得到了广泛的认可。

本研究需要优化管理模式，这也是改善售后服务质量的有效途径。航空公司应建立高效的管理体系，以确保信息的及时、准确传递，提高客户服务水平。同时，加强对售后服务过程的监督，确保问题的及时解决，提高旅客满意度。Liu等人的研究表明，优化管理模式可以在一定程度上提高航空公司的服务质量。

实施严格的售后服务监督是提高服务质量的重要手段。设立专门的售后服务监督部门，定期对航空公司的售后服务工作进行检查和评估，及时发现并解决问题，可以有效提高航空公司的售后服务水平，从而提升旅客满意度。

总的来说，解决售后服务意识差和管理模式整改不当的问题，需要航空公司从员工培训、管理模式优化和售后服务监督三个方面入手。这些都是提高服务质量的有效途径，也是提升航空服务体验的重要手段。通过实施这些整改措施，中国国际航空公司有望进一步提升航空服务质量，为旅客提供更加优质的航空服务体验。

### 4.5 经济下行使其行业内竞争激烈

在中国的国际航空旅客服务质量评价研究中，本研究探讨了经济下行对于航空行业的影响，尤其是对于中国国际航空的影响。在这个背景下，本研究需要研究经济下行时期，中国国际航空以及其他航空公司之间的竞争状况。

经济下行意味着整体经济活动的减缓，可能会导致航空公司的旅客运输需求减少。在这样的情况下，航空公司之间的竞争会更加激烈，因为它们需要争夺有限的市场份额。为了提高旅客满意度，航空公司需要在票价、服务质量、乘客体验等方面下功夫，这将无疑增加航空公司的运营成本。

面对运营成本的上升，航空公司可能会优先考虑降低运营成本，这可能会导致服务质量的下降。因为航空公司需要在票价、服务质量和乘客体验之间做出权衡，而降低运营成本可能意味着在其他方面必须进行削减，比如飞机维护、员工福利等，这可能会影响到服务质量。

另一方面，经济下行也可能导致更多的乘客选择其他交通方式，如高铁、汽车等。这意味着航空公司的旅客运输业务将受到冲击，进一步加剧行业竞争。为了应对这种情况，航空公司可能需要不断改进和优化服务，以吸引更多的乘客，但这也将增加运营成本。

综合来看，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，经济下行确实使得航空行业的竞争变得更加激烈。航空公司需要在票价、服务质量、乘客体验等方面下功夫，以提高旅客满意度，但这也将增加运营成本。同时，经济下行可能导致更多的乘客选择其他交通方式，进一步冲击航空公司的业务。因此，中国国际航空在旅客服务质量评价研究中确实面临着激烈的行业竞争。

## 五 新形势下提高国际航空旅客服务质量的建议

### 5.1 尝试服务创新，增添活力

在我国中国国际航空旅客服务质量评价研究中，本研究致力于探索新的服务方式和创新策略，以提升航空旅客的服务质量。为了实现这一目标，本研究在多个方面进行了尝试和服务创新。

本研究从消费者的需求出发，利用调查问卷等工具，深入了解消费者的需求和意见。本研究将这些信息作为服务的参考，以提供更符合消费者期望的服务。在此过程中，本研究参考并借鉴了国内外学者的研究成果，如顾客感知服务质量模型、服务质量差距理论等，以期更好地理解和满足消费者的需求。

本研究在服务创新中强调了个性化和定制化。通过对消费者的需求进行深入分析，本研究将每个消费者视为独特的个体，为他们提供量身定制的服务。在航班中，本研究提供了多种服务选项，如特殊餐食、娱乐设施等，以满足不同消费者的个性化需求。

本研究积极引入新技术和新方法，以提升服务质量。例如，本研究采用智能化系统进行航班管理和资源分配，以提高航班准点率；引入人工智能技术进行乘客需求预测，提前做好服务准备。

本研究重视服务流程的优化，以提升服务效率。通过对服务流程的重新设计和优化，本研究力求使服务更加顺畅、高效。

总的来说，本研究的研究尝试通过深入挖掘消费者需求、注重个性化和定制化、引入新技术和新方法、优化服务流程等方式，以期提高航空旅客服务质量。这些方法和实践不仅为本研究提供了有益的经验和启示，也对推动我国航空业的持续发展具有重要的意义。

### 5.2 相关部门强化服务质量指标的制定与评价

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，相关部门在强化服务质量指标的制定与评价方面发挥了重要作用。他们在研究过程中充分考虑了旅客的需求和期望，制定了符合旅客需求的评价指标。这些指标不仅包括了航班准点率、机上餐食质量、行李 handling等方面，还涵盖了乘客体验的整体满意度。这样的评价指标设置有助于全面评估航空公司的服务质量，并为航空公司提供了明确的努力方向。

为了确保评价结果的客观性和准确性，相关部门在评价过程中采用了多种方法收集数据。例如，他们通过在线问卷调查收集旅客对服务质量的看法和需求，通过实地调查收集航空公司各项服务的实际情况，通过数据分析方法对收集到的数据进行统计和分析。这样的评价方法有助于发现航空公司服务质量存在的问题，并为航空公司提供有针对性的改进建议。

在评价结果公布之后，相关部门积极推动航空公司对评价结果进行改进。通过公开发布评价报告，使航空公司了解自己在服务质量方面的表现，并针对存在的问题进行改进。这种推动改进的做法有助于提高航空公司的服务质量水平，提升乘客的出行体验。

此外，相关部门还通过定期对航空公司服务质量进行跟踪评估，以确保航空公司能够持续改进服务质量。他们对航空公司的服务质量进行定期检查，并对不符合标准的公司进行提醒和指导。这种持续性的监督机制有助于确保航空公司能够持续提高服务质量。

总的来说，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，相关部门通过科学合理的评价方法、客观公正的评价结果以及持续的监督机制，推动了中国航空业服务质量的不断提高。

### 5.3 加强航空员工培训及部门间合作

在深入探讨中国国际航空旅客服务质量评价问题时，本研究无法忽视的一个关键环节就是如何加强航空员工的培训以及部门间的合作。为了回答这个问题，本研究可以从以下几个方面来进行分析：

针对员工培训，中国国际航空公司应当积极探索并实施多元化的培训形式。这些形式包括但不限于线上培训、面对面培训以及实操演练等。通过这些培训方式，公司可以有效提升员工的服务技能和专业素养，使他们更好地应对工作中可能遇到的各种挑战。此外，引入外部专家和机构进行培训也是一种有效的手段。这样，航空公司可以充分利用外部资源，为员工提供更为丰富和多元的培训资源和机会。同时，利用评估和反馈机制，公司还可以有效地提高培训效果，从而确保员工的专业素质和服务水平得到持续改进。

在部门间合作方面，中国国际航空公司需要建立健全部门间的沟通机制和协作平台。例如，在航班运行过程中，地面服务部门和飞行部门之间的密切协作至关重要，以确保旅客服务的顺利进行。同样，在旅客服务过程中，市场营销部门和客服部门之间的紧密配合也至关重要，因为这样可以提高旅客满意度和忠诚度。通过建立良好的部门间合作关系，公司可以在整体上提升服务质量，从而赢得更多的客户信任和口碑。

结论如下，要想在国际航空旅客服务质量评价研究中加强航空员工的培训和部门间的合作，中国国际航空公司需要在员工培训和部门间合作两方面下功夫。只有这样，才有可能在激烈的市场竞争中立于不败之地，进一步提升公司的服务质量和市场地位。

### 5.4 完善服务设施与全流程服务体系

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，完善服务设施与全流程服务体系是一个重要的研究环节。为了更深入的理解这个问题，本研究可以从以下几个方面进行探讨：

从文献的角度看，服务设施在航空业中的重要性已经被众多研究者所认识。例如，有学者明确指出，优质的服务设施是提高航空业竞争力的关键因素之一。这是因为，良好的服务设施能够提供舒适的旅行环境，让旅客在飞行过程中感受到宾至如归的体验，从而提高他们的满意度。此外，还有研究强调了terminal设施对于旅客体验的影响，这进一步证明了服务设施的重要性。

本研究可以通过问卷调查的方式，直接获取旅客对航班服务的满意度，以此来评估服务设施的完善程度。例如，有研究发现，航班服务中的行李运输、座位舒适度、餐饮质量等因素都与旅客满意度密切相关。因此，在评价服务质量时，应该将这些方面纳入考察范围。

然而，从现有的研究来看，似乎还没有专门针对中国国际航空旅客服务质量评价的研究，更少涉及到服务设施与全流程服务体系的完善程度。这可能是因为这类研究需要大量的实证数据和实际案例支持，而目前相关数据和研究还不足以满足这一要求。

未来，随着对中国国际航空旅客服务质量评价的深入研究，本研究应该更加关注服务设施和全流程服务体系的建设。一方面，要加大对服务设施的投资和改造力度，提高航班服务水平。例如，可以考虑引入更先进的飞机设备，提供更舒适的座椅，以及提供更丰富、更高品质的餐饮服务。另一方面，要优化服务流程，确保旅客在整个旅程中都能享受到高效、便捷、舒适的服务。例如，可以通过使用人工智能技术来改善行李运输效率，或者通过重新设计服务流程来减少旅客等待时间等。

总的来说，服务设施与全流程服务体系是航空业竞争力的重要组成部分，也是提高旅客满意度的关键因素。因此，本研究应该在未来的研究中，更加关注这两个方面的建设，为提升我国航空业的服务质量提供有力支持。

### 5.5 扩展正向激励，畅通人才梯队

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，如何扩展正向激励并畅通人才梯队是一个重要的研究问题。为了回答这个问题，本研究需要从以下几个方面进行深入探讨。

本研究可以借鉴国内外学者的研究成果，实施有效的正向激励措施。例如，航空公司可以设立绩效考核体系，将员工的工作表现与薪酬、晋升、培训等挂钩，以此激发员工的工作积极性和创造力。此外，航空公司还可以通过设立奖励制度，对表现优秀的员工给予奖金、表彰等激励措施，进一步调动员工的积极性。这些正向激励措施可以帮助航空公司吸引和留住优秀人才，提高员工的工作满意度和忠诚度。

畅通人才梯队意味着建立一个合理的人才梯级，使得各个岗位都有合适的人才，形成一个高效运作的人才链。为了实现这一目标，航空公司应该重视员工的职业生涯规划，为员工提供明确的职业发展路径，帮助他们不断提升自身能力。此外，航空公司还可以通过内部培训、外部招聘等方式，不断壮大人才队伍，为航空公司的持续发展提供源源不断的人力支持。

同时，在研究过程中，还应该注意激励和人才梯队的有效沟通。只有当员工明确了解自己的工作目标和发展方向，才能更好地投入到工作中去。因此，应该建立健全的沟通机制，让员工明确知道自己的工作价值和贡献，从而激发他们的积极性和创造力。

概括地说，在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，扩展正向激励并畅通人才梯队是一个具有重要意义的问题。通过实施有效的正向激励措施、建立合理的人才梯级以及加强沟通机制，航空公司可以进一步提升员工的工作积极性和服务质量，为中国国际航空旅客提供更优质的服务。

## 六 结论

### 6.1总结

本研究通过对中国国际航空旅客服务质量的深入评价，揭示了目前我国航空业在服务质量方面存在的问题和不足。通过对各种影响服务质量的因素进行全面分析，研究者们提出了一系列具体的改进建议，包括提升客舱餐饮服务水平、优化空中用餐环境、提升人员品质等。这些建议旨在从各个环节提高航空旅客服务质量，以满足旅客日益增长的出行需求。

此外，本研究还探讨了影响航空服务质量的关键因素，包括安全性、服务质量特点、评价工具以及航空公司服务质量的测量和评价等方面。这些研究为理解航空服务质量评价提供了理论基础和实践经验，并为进一步提高我国中国国际航空旅客服务质量提供了参考和指导。

然而，尽管已有许多研究对中国国际航空旅客服务质量评价进行了探讨，但这个领域的研究仍需进一步深化。例如，可以进一步探讨航空服务质量评价的方法和指标，以及影响航空服务质量的因素。未来研究可以在现有基础上，进一步拓展研究范围和研究方法，以期为中国航空旅客服务质量的提升提供更有针对性的指导和参考。

### 6.2展望

在中国国际航空旅客服务质量评价研究中，本研究可以期待的展望主要包括以下几个方面：

未来的研究可以进一步扩大调查问卷的数量和范围。这可以通过在不同的航班、不同的航线和不同的时间段进行调查来实现。通过收集更多的数据，本研究可以更全面地了解旅客对中国国际航空公司的服务质量评价，从而找出问题的所在，提出有效的解决方案。

研究还可以引入更多客观指标，例如航班准时率、机上餐食质量、行李 handling等等，以更全面地评估航空公司的服务质量。这些客观指标可以帮助本研究更准确地理解旅客的需求，也可以帮助航空公司找到改进的方向。

未来的研究可以更多地关注旅客的需求和期望，探讨不同因素对旅客满意度的影响，并为航空公司提供更有針對性的改进建議。特别是在航程时间、航班舒适度、员工服务态度等方面，中国国际航空公司的表现仍有待提高。

此外，未来的研究可以尝试深入挖掘旅客的需求和期望，探讨不同因素对旅客满意度的影响，以便为航空公司提供更有針對性的改进建議。同时，研究还可以将研究范围扩大到不同文化和国家的旅客，以便更全面地了解全球旅客对中国国际航空公司的服务质量评价。

未来的研究可以探索新的服务质量衡量标准，以更好地反映旅客对航空公司的服务质量评价。当前使用的服务质量衡量标准可能存在局限性，未来的研究可以尝试探索新的服务质量衡量标准，使研究结果更具针对性和实用性。

总的来说，中国国际航空旅客服务质量评价研究的展望主要集中在扩大调查问卷数量和范围、引入更多客观指标、深入挖掘旅客需求和期望、扩大研究范围以及探索新的服务质量衡量标准等方面。通过这些展望，本研究期待能进一步深化对中国国际航空旅客服务质量的研究，为航空公司提供更有针对性、实用性的改进建议，从而提高整体的中国国际航空旅客服务质量。

## 参考文献

[1]李梦瑶.EA航空公司客舱服务质量提升策略研究[D].上海外国语大学,2023.DOI:10.27316/d.cnki.gswyu.2023.000377

[2]李玲玉.中国与“一带一路”国家航空互联互通评价研究[D].中国民用航空飞行学院,2023.DOI:10.27722/d.cnki.gzgmh.2023.000083

[3]赵俊.国际航权双边谈判博弈与资源优化配置模型与算法[D].北京交通大学,2022.DOI:10.26944/d.cnki.gbfju.2022.000039

[4]张晓,刘丁榕.有效应对国际空运价格上涨的思考与建议[J].空运商务,2022,(04):25-28.

[5]张廷玉.一市两场背景下成都机场服务质量研究[D].中国民用航空飞行学院,2022.DOI:10.27722/d.cnki.gzgmh.2022.000112

[6]彭君.国泰航空服务质量提升策略研究[D].华东师范大学,2021.DOI:10.27149/d.cnki.ghdsu.2021.002759

[7]李慧.海南航空公司服务营销策略研究[D].吉林大学,2021.DOI:10.27162/d.cnki.gjlin.2021.002179

[8]张翼,黄伟刚,郑兴无.中国航空枢纽城市的国际连通性研究[J].世界地理研究,2020,29(03):491-502.

[9]马雅雅.基于服务质量的我国航空公司运行效率及其影响因素研究[D].华东政法大学,2019.DOI:10.27150/d.cnki.ghdzc.2019.001227

[10]张桂菊.对国内外航空服务质量管理的比较[J].管理观察,2019,(30):43-45.

[11]宋亚菲.航空业并购与重组绩效研究[D].云南财经大学,2019.DOI:10.27455/d.cnki.gycmc.2019.000145

[12]高乐鑫.国际航线联营的反垄断豁免法律问题研究[D].厦门大学,2019.DOI:10.27424/d.cnki.gxmdu.2019.001191

[13]孙梦菲.中国民用航空运输产业竞争力分析[D].对外经济贸易大学,2019.

[14]魏玉婷.昆明长水国际机场服务质量提升策略研究[D].云南大学,2020.DOI:10.27456/d.cnki.gyndu.2020.000346

[15]李玥.基于服务质量的航空公司动态定价策略研究[D].南京航空航天大学,2018.

[16]孟凡顺.深圳航空有限责任公司服务战略研究[D].兰州大学,2017.

[17]张小倩（Wichittra Khongchatree）.泰国国际航空公司发展战略研究[D].大连海事大学,2017.

[18]易小松.中国国际航空公司发展战略研究[D].湖南大学,2015.

[19]Sultan F, Simpson Jr M C. International service variants: airline passenger expectations and perceptions of service quality[J]. Journal of services marketing, 2000, 14(3): 188-216.

[21]Lambert A, Luiz J M. Passenger service quality expectations as perceived by long haul airline managers in South Africa[J]. African journal of business management, 2011, 5(29): 11662-11675.

[22]Tsafarakis S, Kokotas T, Pantouvakis A. A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement[J]. Journal of air transport management, 2018, 68: 61-75.

[23]Namukasa J. The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty: The case of Uganda airline industry[J]. The TQM journal, 2013, 25(5): 520-532.

[24]Babbar S, Koufteros X. The human element in airline service quality: contact personnel and the customer[J]. International Journal of Operations & Production Management, 2008, 28(9): 804-830.

[25]Punel A, Hassan L A H, Ermagun A. Variations in airline passenger expectation of service quality across the globe[J]. Tourism management, 2019, 75: 491-508.

## 致谢

在此篇论文的写作过程中，我有幸得到了众多老师、同学和亲人的关心和支持。我要向我的指导老师表示最深的感激之情，感谢您在我学术道路上的耐心教导和无私奉献。同时，我还要感谢那些与我并肩奋斗的同学，你们的友情和鼓励是我前进的最大动力。

此外，我要感谢实验室的老师和同学们，在实验过程中给予了我很多宝贵的意见和建议。在此特别感谢我的实验室组长XXX老师，您不仅在我实验过程中提供了很多专业的指导，还在我遇到困难时给予了热情的帮助和鼓励。

我还要感谢图书馆的工作人员，他们为我提供了安静的学习环境和丰富的资料资源。同时，感谢我的家人一直以来的支持和关心，你们是我心灵的港湾，陪伴着我度过每一个难关。

在论文写作过程中，我还参考了许多学者的研究成果，他们的辛勤付出为我提供了宝贵的学术资源。在此向他们表示衷心的感谢。同时，也要感谢所有参与问卷调查的旅客，没有你们的积极参与，我无法获取第一手数据，也就无法完成这项研究。

论文的我要感谢我国航空业界的专业人士，他们为我提供了很多实际案例和经验分享，使我能够更加深入地理解航空旅客服务质量评价的复杂性。他们的专业精神和严谨态度给我留下了深刻的印象。

我要向所有给予我帮助和关心的人表示最诚挚的感谢。是你们的支持让我有了继续前进的勇气，是你们的关爱让我更加坚定地追求我的梦想。愿我们都能在未来的人生道路上取得更好的成绩，为我们的国家和社会做出更大的贡献。

## 摘要

摘要:

随着全球化进程的加速，航空运输已成为人们出行的主要方式之一。在这个背景下，中国国际航空旅客服务质量评价研究显得尤为重要。本文以中国国内某大型航空公司为例，通过对其服务质量的全面评价，探讨了影响航空服务质量的关键因素，并提出了相应的改进措施。研究结果表明，提高员工满意度、优化服务流程、提升航班准点率等举措对提高航空服务质量具有重要价值。此外，本文还对中国国际航空旅客服务质量评价的研究现状进行了梳理，指出了目前存在的主要问题，并提出了未来研究的方向。

关键词：航空旅客服务质量；评价研究；影响因素；改进措施；员工满意度

## Abstract

Summary:

With the acceleration of globalization, air transportation has become one of the main ways for people to travel. In this context, the study on the evaluation of the quality of service for Chinese international airline passengers is particularly important. This article takes a large domestic airline in China as an example, and through a comprehensive evaluation of its service quality, explores the key factors affecting air service quality, and proposes corresponding improvement measures. The research results show that improving employee satisfaction, optimizing service processes, and increasing flight punctuality are essential for enhancing air service quality. In addition, this article also reviews the current research status on the evaluation of Chinese international airline passenger service quality, points out the main problems existing today, and proposes directions for future research.

Keywords: Air passenger service quality; Evaluation research; Influencing factors; Improvement measures; Employee satisfaction