



# 机场安检人员服务质量现状与提升 研究——以昆明机场为例

RESEARCH ON THE STATUS QUO AND  
IMPROVEMENT OF AIRPORT SECURITY  
PERSONNEL SERVICE QUALITY——TAKE  
KUNMING AIRPORT FOR EXAMPLE

PANYAPIWAT  
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

高嘉

JIA GAO

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院  
属正大管理学院工商管理硕士学位  
工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分  
二〇二一年六月



# 机场安检人员服务质量现状与提升 研究——以昆明机场为例

RESEARCH ON THE STATUS QUO AND  
IMPROVEMENT OF AIRPORT SECURITY  
PERSONNEL SERVICE QUALITY——TAKE  
KUNMING AIRPORT FOR EXAMPLE

PANYAPIWAT  
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

高嘉  
JIA GAO

本独立研究报告文提交正大管理学院中国研究生院  
属正大管理学院工商管理硕士学位  
工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分  
二〇二一年六月  
版权归正大管理学院所有

本独立研究报告题目：机场安检人员服务质量现状与提升研究，作者：高嘉，已通过硕士论文答辩委员会审核。本硕士论文为正大管理学院工商管理硕士学位工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分。

硕士论文答辩委员会签名：

答辩委员会主席

导师/答辩委员

答辩委员



中国研究生院院长签名：

批准日期：        年        月        日

## 摘要

独立研究报告题目： 机场安检人员服务质量现状与提升研究  
作者： 高嘉  
导师： 张洪烈教授  
学位名称： 工商管理硕士学位  
专业名称： 工商管理专业（中文体系）  
学年： 二〇二一年

服务质量是体现整个公司内部的部分，是整个公司与其它公司相互竞争的核心力量。作为机场服务的重要组成部分，机场安检是机场服务质量的直接表现之一，作为直接面对乘客的环节，更是提高服务质量的重点部门，其成果关系到机场的整体形象，关系到乘客对于航空旅程的认识。因此，本文对于机场安检人员服务质量提升问题进行研究，以丰富服务质量的课题体系，并未案例机场安检人员服务质量提升提供思路指导。

为了明确机场安检人员服务质量情况并提出改进策略，本文以文献分析法、问卷调查法为主要方法，在服务质量理论、顾客满意度理论、消费者行为分析理论以及市场竞争理论指导下，以昆明机场为案例，通过问卷调查了解其服务现状以及问题，提出对应解决措施，促进机场安检人员服务质量的提高。

问卷调查与典型案例分析发现，在昆明机场安检工作中，旅客对于其服务质量满意度不高，主要集中于安检结果方面，同时部分旅客认为安检人员工作方式及态度也需求改善；安检人员工作满意度不足，主要表现为经济需求、安全需求、个人贡献得到尊重需求的满足度不高。旅客满意度不足及安检人员工作满意度不足，直接导致昆明机场安检工作投诉了高，游客抱怨多发，安检人员工作积极性不足。导致服务质量问题的原因，包括游客认识与配合不足，机场制度及管理管理不合理，安检认识及能力素质不足等因素。提高机场安检人员的服务质量，首先需要提高旅客的认识与配合，包括通过安检知识宣传，改进旅客观念；给予那些配合安检工作的旅客们一些奖品，以此提升旅客对于安检工作的支持等等。其次，应该完善公司的组织管理与安检制度，包括完善公司管理方式，基于安检人

员需求完善对应管理策略，改善安检人员工作环境，优化安检人员激励方式；应该创新机场安检制度，通过早晚点特殊通道制度、违禁品保管邮寄服务、特殊人群安检服务、自检制度的实施，提高安检效率，并减少安检人员与旅客冲突，提高旅客满意度与安检人员外部支持需求满足度。最后，应该提高机场安检人员的素质与能力，如通过制度完善、典型案例学历、罪责制度建立等，改善安检人员认识与工作态度；加强对于机场安检人员的重视与培养，以多种方法，提高安检人员的安检能力。

**关键词：** 机场安检人员      服务质量      顾客满意度      工作满意度



## ABSTRACT

Title: Research on the Status Quo and Improvement of Airport Security Personnel Service Quality  
Author: Jia Gao  
Advisor: Dr. Honglie Zhang  
Degree: Master of Business Administration  
Major: Business Administration (Chinese Program)  
Academic Year: 2021

Service quality is the display of business content and the core competitiveness of enterprises. As an important part of airport service, airport security inspection is one of the direct manifestations of airport service quality. As a link directly facing passengers, it is also a key department to improve service quality. Its results are related to the overall image of the airport. Related to passengers' understanding of the aviation journey. Therefore, this paper studies the problem of improving the service quality of airport security inspectors in order to enrich the subject system of service quality.

In order to clarify the service quality of airport security personnel and put forward improvement strategies, this paper takes literature analysis, questionnaire survey as the main method, under the guidance of service quality theory, customer satisfaction theory, consumer behavior analysis theory and market competition theory, Kunming Airport as a case study.

Questionnaire survey and typical case analysis found that in Kunming airport security inspection, passengers' satisfaction with their service quality is not high, mainly focused on the results of security inspection, and some passengers think that the working methods and attitudes of security inspectors also need to be improved. The lack of passenger satisfaction and the lack of job satisfaction of security inspectors directly lead to high complaints about security inspection at Kunming

Airport, frequent complaints by tourists, and insufficient enthusiasm of security inspectors. Causes of service quality problems, including lack of awareness and cooperation among tourists Enough , the airport system and management management is unreasonable , security understanding and insufficient ability and quality and other factors .To improve the service quality of airport security personnel , we first need to improve the understanding and cooperation of passengers , including through the publicity of security inspection knowledge , improve passengers' concept ; reward passengers who cooperate with security inspection work , and improve the support of tourists , etc .Secondly , we should improve the company's organization management and security system , including improving the company's management mode , improve the corresponding management strategy based on the needs of security personnel , improve the working environment of security personnel , optimize the incentive way of airport security inspection system , through the special channel system in the morning and evening points , contraband storage and mail service To improve the efficiency of security inspection, reduce conflicts between security inspectors and passengers, and efficiency of security inspection, reduce the conflict between security inspectors and passengers, and improve the satisfaction degree of passenger satisfaction and external support needs of security inspectors. Finally, we should improve the quality and ability of airport security personnel, such as improving the system, typical case education, criminal responsibility system, etc., to improve the understanding and working attitude of security personnel, strengthen the attention and training of airport security personnel, and improve the security inspection ability of security personnel by various methods.

**Keywords:** Airport security personnel   Service Quality   Customer Satisfaction  
Job Satisfaction

# 目 录

摘要.....	I
ABSTRACT.....	III
目录.....	V
表格目录.....	VIII
图片目录.....	IX
第一章 绪 论.....	1
1.1 研究背景及意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.2 研究目的及目标.....	2
1.3 研究方法.....	2
1.4 研究内容及思路.....	3
1.5 文章结构.....	4
第二章 文献综述.....	6
2.1 机场安检人员相关研究综述.....	6
2.2 机场安检人员服务质量相关研究综述.....	6
2.3 安检人员服务质量提升的相关研究综述.....	8
第三章 机场安检人员服务质量内涵及提升意义.....	10
3.1 服务质量概述.....	10
3.1.1 服务质量概念及内涵.....	10
3.1.2 服务质量评价.....	10
3.1.3 机场安检服务质量.....	10
3.2 机场安检服务质量提升意义.....	11

## 目 录 (续)

3.2.1 提高顾客满意度.....	11
3.2.2 实现消费者正向行为.....	12
3.2.3 提高机场竞争能力.....	12
第四章 机场安检人员服务质量现状及原因分析.....	13
4.1 机场安检人员工作规定分析.....	13
4.2 昆明机场安检工作人员服务质量满意度分析.....	13
4.2.1 调查设计与发放.....	14
4.2.2 机场安检人员服务质量的旅客满意度调查结果.....	15
4.2.3 机场安检人员工作满意度调查结果.....	20
4.3 机场安检人员服务存在的问题及导致问题的原因分析.....	23
4.3.1 乘客问题导致安检工作服务质量不高.....	23
4.3.2 机场问题导致安检工作人员服务质量不高.....	24
4.3.3 安检人员自身问题导致服务质量不高.....	25
第五章 提升机场安检人员服务质量的策略分析.....	26
5.1 提高旅客认识与配合度.....	26
5.1.1 增加安检知识的宣传.....	26
5.1.2 对于配合安检工作人员给与奖励.....	27
5.2 完善公司组织管理与安检制度.....	27
5.2.1 完善公司管理方式, 提高安检人员工作积极性.....	28
5.2.2 创新机场安检制度.....	29
5.3 提高机场安检人员素质与能力.....	29
5.3.1 改进安检人员认识与工作态度.....	30
5.3.2 加强对于机场安检人员的重视与培养.....	30
第六章 结论与展望.....	32
6.1 结论.....	32

## 目 录 (续)

6.2 研究不足与展望.....	32
参考文献.....	33
附录.....	37
致谢.....	42
声明.....	43
个人简历.....	44



## 表格目录

表 4.1 昆明机场今三年消费者投诉情况.....	14
表 4.2 旅客基本信息表.....	15
表 4.3 出行方式的影响因素分析.....	16
表 4.4 时间分析.....	16
表 4.5 接受安检情况分析.....	17
表 4.6 机场安检人员服务质量满意度分析.....	17
表 4.8 机场安检人员样本基本情况.....	20
表 4.9 昆明机场安检人员工作报酬调查表.....	21
表 4.10 机场安检人员需求因子与满意度分析.....	22



## 图片目录

图 1.1 研究框架图.....	4
图 4.1 昆明机场 2020 年消费者投诉分类.....	14
图 4.2 分项满意度示意图.....	18
图 4.3 顾客满意度与行为关系图.....	20
图 4.4 个人需求满足情况与工作积极性关系图.....	23



# 第一章 绪论

## 1.1 研究背景及意义

### 1.1.1 研究背景

机场安检是为了保障飞机行程安全，保障旅客以及机组人员的人身安全而进行的安防安全技术性检查。作为机场安检人员服务作为机场服务的重要组成部分，是机场服务质量的直接表现之一。同时也是机场服务中满意度相对低，最容易遭到投诉的部门。

作为一项强制性检查，所有乘坐飞机的乘客都需要接受安全检查，包括行李手包等过安检机，人员通过安全门以及手检等，这一过程中非常容易引发乘客的抵触情绪。而随着技术的发展以及科技的进步，一些新出现的产品也开始进入违禁品的行列，如充电宝、花露水等，加之传统的打火机、火柴以及液体的禁止携带规定，使人们接受航空公司服务的同时，也具有很大的受束缚感，在安检过程中更容易产生烦躁、委屈等情绪，一旦出现超出乘客预期的违禁物品，乘客更容易将怒气发在安检员身上，这就导致机场安全工作中，乘客满意度不高，安检员工作压力大，社会支持度低。如果这种情况不能够得到改善，必然导致机场安检人员工作积极性越来越低，在工作中敷衍应付，乘客感受到安检人员的不负责，对于机场以及航空公司的满意度进一步下降。

一方面，随着机场以及航空公司管理能力的提高以及飞行成本的降低，飞机票越来越便宜，甚至在相同路程的旅行中，较高铁以及动车更便宜，这增加了飞机的竞争力，促进了航空公司运营的转型，同时也导致乘坐飞机出行的旅客数量增加，旅客范围进一步扩大，机场安检人员工作的难度增加；另一方面，随着网络订票技术的发达，旅客能够在网络订票与选座，通过机场自助值机直接打印登机牌，这其中减去了与服务人员的直接接触，安检人员服务作为其首先接触到机场人员的步骤，具有强制性，作为直接接触机场服务人员的场所，自然也就成为了乘客发泄情绪的突破口。

随着交通技术的发展，高铁、动车等快速兴起，这些交通工具具有速度快，价格相对低廉的特点，对于航空公司造成了很大的竞争；最近飞行事故报道的增加，使人们对于飞行安全的信心不断降低。这样的背景下，航空公司为了保证效益，需要通过降低价格、提高服务质量等吸引消费者。而安检人员服务作为直接

面对乘客的环节,更是提高服务质量的重点部门,其成果关系到机场的整体形象,关系到乘客对于航空旅程的认识。

### 1.1.2 研究意义

基于以上背景,本文对于机场安检人员服务质量现状进行研究,针对现状以及问题,提出对应解决措施。当前关于机场服务质量的研究比较多,但是关于安检服务质量的相对不足,已有研究中,也发生在过去几年甚至十几年,研究结论与当前安检措施以及规定不符。因此安检新规以及新方法全面推行的情况下,研究机场安检人员服务质量现状以及提高服务质量的措施,从理论上能够丰富关于机场服务质量的研究内容,丰富机场安检服务质量研究的结论;从实践上来说,针对当前机场安检人员服务质量的普遍问题以及具体机场的特殊问题提出的改进对策。

## 1.2 研究目的及目标

本研究的最终目的在于针对问题与原因的基础上,提出提高安检服务质量的策略,促进机场安检人员服务质量的提高。基于这一目的,需要达到以下三个目标:

第一,了解机场安检服务内涵及服务质量研究的意义,保证研究具有完善的依据。

第二,调查目前的现状。通过实地调查、问卷调查等,了解昆明机场安检人员服务质量情况、旅游满意度以及安检人员满意度。

第三,在对其存有的问题进行研究的时候,探讨其形成的原因,进而提交出与该服务相关的改进策略。

本研究的主要目标在于达成以上研究目的,通过数据收与资料分析,完成论文写作。

## 1.3 研究方法

本文主要运用的研究方法是文献研究法、问卷调查法和理论研究方法,详细情况如下。

文献研究法:通过研究机场服务质量、机场安检以及顾客满意度的有关文献,了解关于这些层面的研究现状,确定本研究进行的基础,同时明确研究方法以及框架。

问卷调查法：制定《机场安检服务质量满意度》调查问卷，对于旅客对于机场安检的不同认识进行调查，明确在这一问题上的主要矛盾。

理论研究法：将乘客的满意度等等相应的理论作为本次论文的指导理论，对于这项工作存有的相关问题，提出更为合适的修改意见。

## 1.4 研究内容及思路

本文按照理论指导实践方法，采用发现问题、分析问题、解决问题的思路，对于机场安检人员服务质量现状分析与提高措施进行研究，希望经过此次的分析，了解这项工作的现状以及存有的问题，并且在对其存有的问题进行研究的时候，探讨其形成的原因，进而提交出与该服务相关的改进策略。

研究首先使用文献法，做了服务质量相关文献与理论综述，得到了研究的文献综述与理论基础部分。之后，分析研究存有的问题，使用问卷调查法，对乘坐飞机的乘客以及安检的工作人员展开较为详细的调查研究，得到了昆明机场安检人员服务现状与问题、成因。最后，使用理论研究法，结合昆明机场安全人员服务质量问题，提出改善其服务质量的策略。

研究思路图如下：



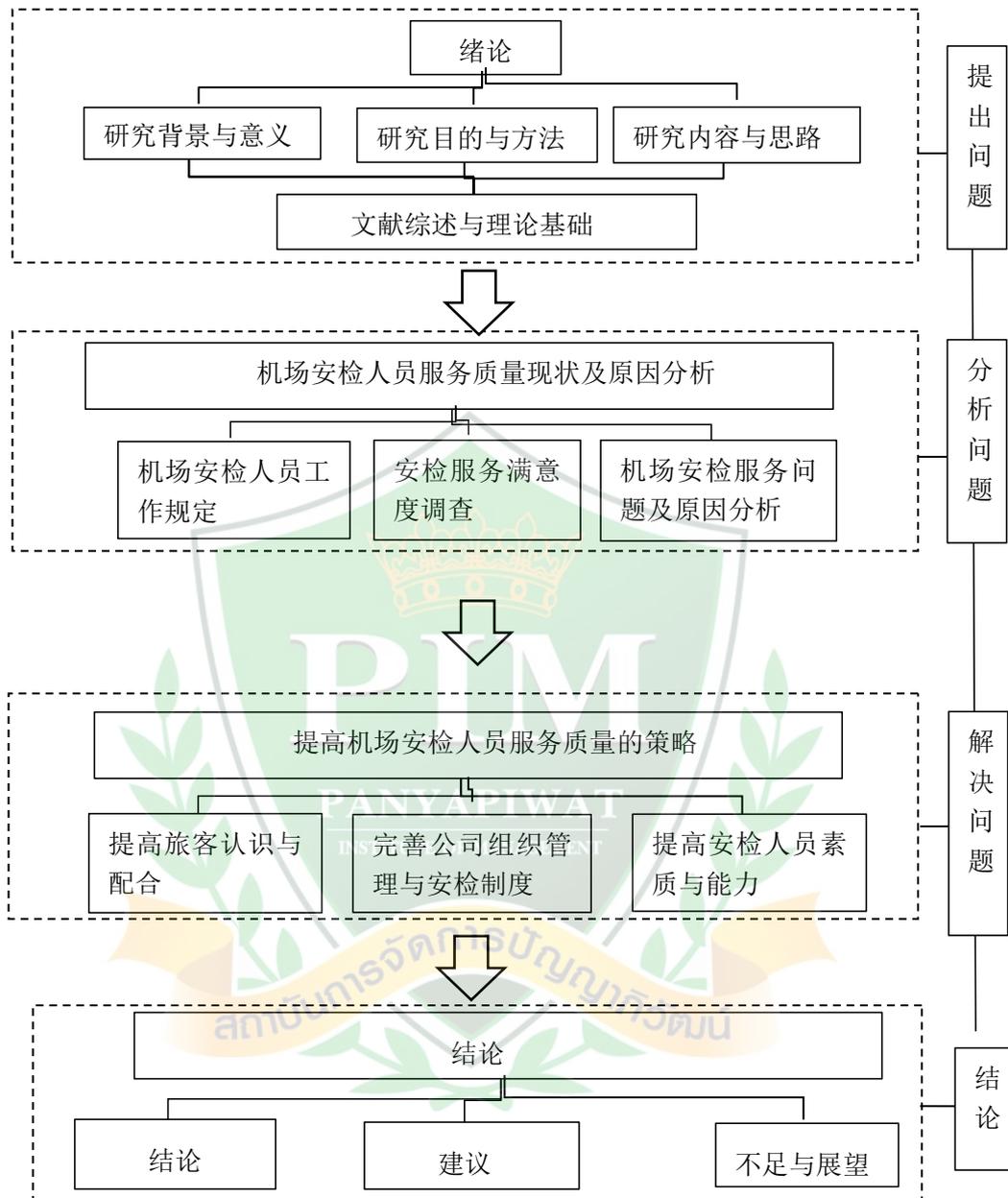


图 1.1 研究框架图

## 1.5 文章结构

本文一共分成六个章节，每一章的相关内容如下所示：

第一章，绪论。说明研究背景、意义、方法与内容。

第二章，文献综述。对于国内外研究文献进行综述。

第三章，对于机场安检服务质量内容的分析研究。了解其基本内容以及研究的意义。

第四章，了解机场安检服务质量目前的情况以及分析存在这样问题的原因。  
经过问卷调查的方法，明确现今存有的情况。

第五章，提升这项工作的相关方法。基于现状与原因分析，提出改进策略。

第六章，总结与展望。提出结论与未来发展建议。



## 第二章 文献综述

### 2.1 机场安检人员相关研究综述

在其他的发达国家中，美国实行的是统一管理，因此拥有着一系列的规范管理制度。欧盟是将安检作为保护飞机行程安全的重点，因此进行安检的工作人员拥有安检执法权。其激励制度完善，在薪酬待遇的调整，员工积极性的激发，工作效率的提高上都有较为科学的管理方法与制度。

对于安检员工的研究中，卢悦（2012）认为这项工作的员工的责任度跟人为差错有着联系，并且为了佐证这个联系，用事实调查作为主要根据，利用相关软件对此进行分析研究。曲欣欣（2009）从工作人员的可靠性层面进行分析，大量收集国内外的资料进行研究，提出了相应的研究情况。吴绍杰（2011）是以大连的安检作为研究的地点，运用问卷调查的方式对安检人员的现状展开研究的同时，提出自己的建议。比较机场安检人员服务质量的研究，关于机场人员管理问题的研究相对比较充分，研究方法多样化。

### 2.2 机场安检人员服务质量相关研究综述

从上个世纪的八十年代开始，服务领域才开始出现跟质量相关的内容，Gronroos（1984）等等一些北欧的专家对关于服务质量的相关内容进行分析研究，他首次提出了客户感觉出的服务质量，并且明确了它的主要组合以苏，与此同时他还认为进行企业内部的培训才是创立公司有品质文化的重要方式。他觉得质量应该是客户能够感觉到的，指的是客户对于在公司服务的期许。瑞典的Lehtinen（1985）给出的结果以及过程质量的定义跟上述内容相互照应，进而把企业的服务质量跟产品本身的质量从根基上就进行了划分。Mirghafoori（1998）在相关的分析中强调，服务质量与客户的满意度这两者是挂钩的，但是也不是说这两者直接是划上等号的。Barakat（2017）经过相关的研究表明，服务的质量是跟行为直接挂钩的，同时对企业内部的财务也会造成影响。

此外，国外许多学者对机场服务质量方面进行了实证研究，Catherine（2019）对某机场展开了调查，基本讨论的是服务质量与感知价值这两者的关系。研究结果显示，机场服务质量的提高能够大程度的提高顾客满意度，服务质量的不同构成层面对满意度的影响程度也不同。Yang（2019）对机场改革展开了研究，他认

为机场服务具有无形性的特征，并从这个特征为出发点，认为服务指的就是能够直接满足他人的抽象活动。Luis（2019）对美国某机场的服务质量进行了调查和研究，在调查中发现，该机场服务质量存在着诸多问题，其中最为明显的就是服务补救措施失效，在特殊情况出现后不能及时的对旅客提供相应的服务补救措施，影响了旅客对该机场的满意度。Kiljae（2018）在研究中提出，在社会进步当中，乘客的消费观念发生了巨大的转变，对服务品质的要求越来越高，而机场服务水平无法满足乘客的需求。经常出现乘客因为某些特殊情况出现“霸机”等盲目维权的现象。对此，机场必须要培养一批高素质的服务人员，引导乘客正确行为，提高自身的服务质量，获得乘客的满意度。Jakob（2018）提出机场工作人员的服务质量对顾客满意、顾客忠诚，以及顾客信任对顾客满意的直接作用更强。

我国关于民航机场公共服务的理论研究越来越多，特别是服务质量方面。通过整理和归纳，我国机场服务质量提升方面的研究主要集中在以下几个方面：

关于机场乘客服务感知方面的研究，余小惠（2008）将我国机场与巴黎机场的服务进行了对比研究，发现巴黎机场非常注重对旅客的心理研究，以此来实现服务质量的提升，对此，我国机场也要坚持“以人为本”的理念，还必须切身考虑到旅客的相关利益，尽可能全方位保障他们所提出的合理要求，使其享受到完美的服务。刘玉敏、靳琳琳（2017）提出，服务的质量跟服务感知有着密不可分的关系。企业的管理者对于服务质量的好坏不能起到决定性的作用，起决定性作用的是顾客所提出的相关需求以及期望。顾客的认知跟服务的质量存在密切的关系，具有较强的主观色彩。所以，作为机场感知服务质量的主体，享受的机场服务的乘客之间也会产生较大的感知差异。例如说，乘客之间接受的机场服务存在时间、地点、服务者的差异，那么相应的服务感知也就有可能不一致。

关于机场顾客满意度方面的研究，李军（2014）对机场展开了研究，以国际机场协会满意度评测标准对机场的服务质量进行了探讨，通过问卷调查的发放，分析当前浦东机场乘客的满意度，并结合实际情况提出了一套具有针对性的服务质量提升策略。禹美辰（2018）从公共管理的角度出发，结合满意度评测理论，对机场乘客满意度展开了调查和实证分析，旨在找到一套适合其发展的公共服务能力提升策略。梁晓玲（2020）研究中发现，我国昆明机场想要提高服务质量，就需要为旅客提供更加优质的服务，降低旅客期望和实际感受之间的差距，从而提高乘客满意度。

国内机场安检人员服务质量研究中，刘学川等（2017）对于机场安检过程服务质量管理进行分析，本文在深入了解当前机场旅客服务质量管理的基本状况之

后，探索了机场服务过程与质量之间的关系，并专门构建了模型来优化整个服务过程，为了提高服务的质量与效率，针对性地开发出了相应的解决方案。罗卫航（2019）深入了解了昆明机场当前的基本情况、服务质量管理等方面的内容，并发现了该机场在组织管理、绩效考核、处理顾客投诉等方面都存在的问题。为了解决这些问题，罗卫航根据现代管理理论，在结合先进机场的相关经验之后，提出了相应的解决策略。尽管出现了大量的关于机场服务质量的相关研究，但是仍然缺少关于机场安检人员服务质量这方面的具体研究。

### 2.3 安检人员服务质量提升的相关研究综述

关于安检人员服务质量提升的研究中，Seohui（2011）等学者通过研究，论证了只对安检设备发出警报的行李进行检查的成本与效率之间的关系，并提出安检人员可以充分利用设备，实施全面检查与抽检，提升服务效率。Parasuraman（2016）等提出安检质量与乘客特征具有一定关系，通过将乘客进行分组，并一一采取不同形式的检查措施，发现了乘客对安检人员工作效率的影响以及安检人员工作效率的不稳定性，基于研究提出加强乘客宣传管理，以提升安检人员服务质量的策略。Martin（2018）等引入智能分析方法对机场安检人员工作的各个环节进行了比较分析，提出为每位乘客分配一个合理的风险值，并将每一个安检环节都细分成不同的安检通道，最终将不同风险值的乘客和相应的安检程序通过模型逐一匹配，以提高安检人员服务质量与效率。

国内研究中，李凌君（2014）通过PEST模型，分析了机场的服务提升，并且找出存在的问题，最终提出修改建议。侯彦伊（2018）以我国某民航机场为主要研究对象，发现其服务质量管理中存在着诸多问题，想要解决这些问题，就需要规范流程、强调细微、完善组织结构，同时还需要一套健全的监督体系来加以支撑。巴翔（2020）对济南机场的服务质量进行了实证研究，采用SWOT分析法，分析出当前济南机场服务质量面临的机遇、威胁、优势及劣势，提出机场必须要加大服务人员的培训力度，制定完善的服务质量管理体系，以市场调研数据为基础，能够为旅客供应越来越多越来越好的个性化服务。梁晓燕（2020）提出，我国机场想要提高服务质量就需要从软件和硬件两个方面着手，硬件是指机场内的设施设备、布局布置等，软件说的就是从事服务行业的工作人员基本素养等。

王紫薇（2019）对YX机场安检服务的环境、对象、管理者进行分析研究，指出安检服务管理的全过程就是维持正常的生活秩序和生产秩序，应及时消除和恢复各类打乱正常秩序状态事件的后果与影响，并提出管理中，通过人员引入、

培训等管理提高服务质量与安全指数的建议。王珺（2017）对大数据处理收益与成本之间的矛盾、大数据保障安全与诱发风险之间的矛盾进行了分析，提出大数据时代公共交通安全管理中，应该充分引入大数据、信息化手段，降低人工工作量，提高工作效率。

相对来说，国内关于安检人员服务质量提升的研究中，更多的是从公共安全角度，分析影响到安全管理的因素，并对应的提出改进策略。较少将飞机安检人员服务质量作为一个单独的分类，关注其服务质量现状与问题。



## 第三章 机场安检人员服务质量内涵及提升意义

### 3.1 服务质量概述

#### 3.1.1 服务质量概念及内涵

服务质量 (Service Quality) 指的是是否满足客户的需要 (何平等, 2014)。

从质的角度换分, 服务包括满足消费者物质需求以及精神需求两个部分内容, 具体可以划分为六个层面。

#### 3.1.2 服务质量评价

服务质量的评价主要使用 SERVQUAL 模型和 Technical/FunctionalQuality 模型。SERVQUAL 模型(又称 PZB 模型) 是 Parasuraman 提出的消费者基于服务期望服务质量与实际接受的服务质量的对比基础上的, 通过这一模型, 主要评价服务质量的保证性、有形性、可靠性、响应性、移情性等五个层次 (高峰, 2009)。通过这一模型, 能够获得顾客对于期望服务等不同层面的量化感知, 将期望情况与实际获得的服务情况进行对比, 获得有关部门提供的服务在不同层面的优势以及问题, 并通过模型分析消费者对于服务方的信任程度以及移情作用。

Technical/Functional Quality 模型是 Gronroos (1978, 1982, 1983)提出的。采用这一模型对于消费者感受到的服务技术质量以及功能质量进行评价, 通过这两个层面的评价, 获得公司的整体服务水平以及公司的形象 (雷江升, 2007)。本研究中, 拟采用 SERVQUAL 模型, 对于机场安检的服务质量进行评价。

#### 3.1.3 机场安检服务质量

机场安检服务质量能够从多个方面进行解读: 从乘客的方面上来讲, 指的就是一种自身的体验感受。从功能区分的方面上来讲, 指的就是包含着过程、环境、形象等等多个方面。过程质量是指接受安检的乘客对于整个安检过程的感受, 这一过程中, 安检人员的行为、语言、态度以及仪容仪表都是影响旅客感知过程质量的因素; 环境质量主要是指旅客接受安检的过程中对于物质环境的感受, 包括安检场所设置、安检设备等, 对于机场来说, 环境质量影响到机场安检的结果, 对于消费者来说, 环境则影响到对于机场态度的评价; 形象质量是指安检服务在旅客心中形成的整体形象, 其中良好的形象能够提高旅客整体满意度, 而不好的形象则影响到旅客消费者的出行选择; 结果质量是安检服务的最终结果产出, 及

安检服务是否达到了保障安全的效果，是否达到了服务旅客效果，在机场安检过程中，不同层面的内容相互联系，共同构成了机场安检的整体服务质量（叶滨，2016）。

通过人员行为以及机器设备等整体行为表现出来的满足旅客要求程度的服务特性。

## 3.2 机场安检服务质量提升意义

确定机场安检服务质量的概念后，本文基于相关理论，分析机场服务安检服务提升质量的意义。基于服务质量的划分标准，结合机场安检服务目的，确定机场安检服务质量的提升，可以获得顾客满意度、促进客户正向行为实现及提高机场竞争力。

### 3.2.1 提高顾客满意度

顾客满意(Customer Satisfaction)指的就是客户对于自身需要是都得到满足的研究，其中顾客要求包括明示要求与隐含要求，包括物质要求以及精神需求（王珂等，2006）。顾客满意度的最早是在经济学的营销领域提出的，1965年Cardozo在分析企业营销中的影响因素的时候，提出顾客满意度概念，并认为顾客满意度直接影响到营销成效（陈凤菊，2008）。随着市场经济的发展，消费者在各种经济行为中占据的地位越来越重要，顾客满意度理论也开始从营销领域扩展到其他领域。1989年，瑞典构建了世界上第一个国家顾客满意度指数，随后欧美等20多个国家建立了国家顾客满意度评价体系，顾客满意度开始从营销向管理全面发展（景奉杰等，2014）。

关于顾客满意度的作用，主要体现在两个层面，首先，顾客满意可以促进企业营销效果的增加。一个顾客对于企业行为感觉满意后，会产生产品以及服务的购买偏好，实现企业营销的目的；顾客满意后，会将企业以及企业产品向其他人推荐，增加企业的影响范围；顾客对于企业的满意程度比较高的时候，会对于企业产生依赖性，从而降低价格的敏感程度，即使这一企业的产品相对于同行业价格更高，顾客也愿意购买（邱晔等，2017）。其次，顾客不满意会导致活动难以继续。如果一个企业因为产品或者服务导致顾客不满意，顾客对于企业产生坏印象，不仅仅自己拒绝企业产品，还会带动周边的人拒绝购买产品（邱晔等，2017）。而一般顾客即使对于企业不满意也不会直接面向企业表达，但是会通过取消服务等方式抗议。因此当企业接到少数人不满意的指责，或者企业产品以及服务销量

逐渐减少后，应该引起注意，及时改变企业经营管理方式，避免最终失去消费者市场而导致企业倒闭。

通过对于顾客调查，将顾客的主观感知量化，使企业能够获得顾客对于企业的具体感受，针对顾客满意度不同层面的重要性，有针对性的提高企业管理方式（陈凤菊，2008）。

机场安检服务是直接面向顾客的服务，顾客对于安检服务的满意度关系到对于出行产品的选择。在机场竞争力增加，继续通过改进服务质量提高顾客满意度情况下，以顾客满意度研究明确顾客感知情况以及忠诚度，具有积极的意义。

### 3.2.2 实现消费者正向行为

消费者行为学（Consumer Behavior）指的是分析广大消费者在对众多产品的处理方法中所产生的各类行为的科学（张秀娟，2004）和组织行为学类似，也是对目标对象的行动和心理活动的研究。

消费者行为研究在当今社会中拥有着极其重要的意义：首先，经过此次研究能够了解民众的需求；其次，消费者行为活动分析可以为企业的发展经营活动提供指导，提高企业竞争力和市场的活力；最后，对于消费者主体而言，消费者行为的研究有助于提高消费者的自身消费观，科学的引导消费者的个人行为决策，改善我国消费者行为（林海仪，2018）。

机场安检服务质量的提升，可以获得消费者正向行为，即客户忠诚、表扬等，其服务质量的提升具有消费者正向行为的导向性。

### 3.2.3 提高机场竞争能力

企业竞争的相关定义在 20 世纪就展现出来了，约瑟夫·熊彼德在关于公司发展的相关分析中，提出创新与竞争的观点，其认为企业在市场经济活动中扮演关键角色，其活动能否成功与企业的竞争力关系密切（张今声，1993）。

根据机场策略确定服务质量体系以及评价指标。我国机场开放运营的时间很短的，大部分还是采用城市运营的方式，在一个城市只有一个机场，机场安检服务统归机场而非航空公司，因此不论旅客选择那一家航空公司都不可避免接受机场的安检服务，对于一个地区来说，机场服务在航空领域具有垄断性。但是这并不表示其就不存在竞争，各个城市大力发展轨道交通运输的情况下，增加高铁等服务质量，提高安检以及承运管理，并在一定程度上实行票价打折促销活动，这种相对安全而短距离内运行时间相差不大，乘坐更为舒适的交通工具已经成为航空行业的主要竞争对手。机场提高质量，面临的是跨行业，难度更大的竞争。

## 第四章 机场安检人员服务质量现状及原因分析

### 4.1 机场安检人员工作规定分析

中国民用航空总局规定，中国境内一切接受航空运输服务的顾客必须无条件接受安全检查，检查对象包括托运及随身携带的行李，接受飞行服务的人员；检查工作负责者为获得《民用航空安全检查许可证》部门及个人，实际操作中，主要是机场安检部门有关人员负责检查。

其中对于人员规定为自愿从事安检工作、未受过劳教或者刑事处罚的，高中文化程度以上的人员，身体健康五官端正，不会口吃，眼睛视力正常等等良好的身体基本条件，所有的安检员工必须持证上岗，身穿统一的工作服装；在工作中，按照安检人员工作标准及行业道德规范从事安检工作，坚持服务礼仪；新入职安检人员需要接受固定时长的安检知识培训及礼仪培训，通过见习期后进入规定岗位，对于难以适应工作要求的人员酌情调岗，对于违反规定的人员根据规定进行处罚或者辞退。

在民航总局对于安检人员具有统一规定的同时，不同机场对于安检人员工作行为也具有具体的规定，如微笑服务、礼貌用语规定等。

### 4.2 昆明机场安检工作人员服务质量满意度分析

在 2020 年的时候，昆明机场遭到投诉的概率相当的高。市长热线政务通转发投诉 210 起，较 2019 年增加 144 起。这样大数量投诉的上升，表明大多数的人们群众对昆明机场服务都不太满意。2020 年投诉中，机场地服、安全检查站、空港物流、投诉呈明显上升趋势。值机、安检、登机等服务保障环节是投诉高发区域，同时，值机、安检服务人员的态度问题，也是旅客集中投诉的原因。

以 2020 年民航局消费者事务中心转发 72 起投诉中为例，转发投诉量最多的部门为安全检查站和机场地服，分别是 14 起和 26 起，占总投诉量 55%。

2020年民航局消费者事务中心投诉情况表

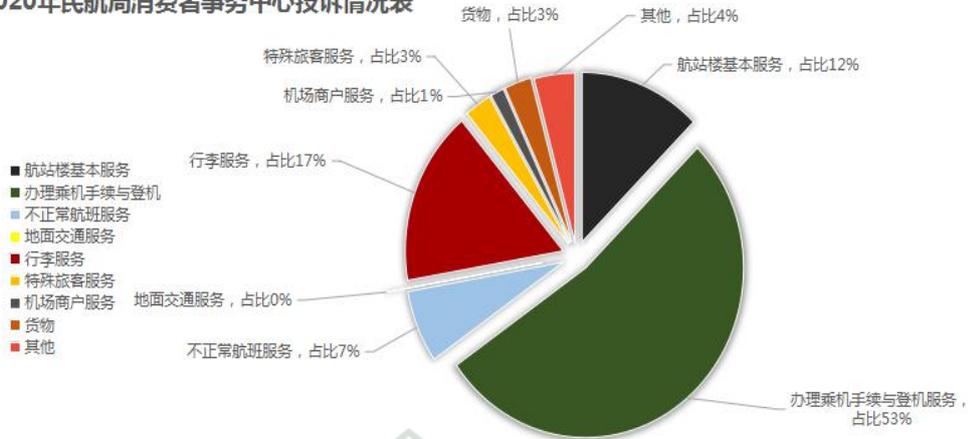


图 4.1 昆明机场 2020 年消费者投诉分类

表 4.1 昆明机场今三年消费者投诉情况

	机场地服	安全检查站	航站区管理部	护卫部	场区管理部	动力能源中心	空港物流	经营管理部	其他	合计
2018 年	22	21	9	4	3	0	0	3	10	72
2019 年	9	6	6	2	1	1	0	1	8	34
2020 年	26	14	4	2	1	0	1	1	23	72
环比	+17	+8	-2	--	--	-1	+1	--	+15	+38

以上数据分析发现，昆明机场安检服务是消费者投诉的主要内容之一。同时 2020 年，昆明机场共处理舆情 776 条，其中，抱怨类信息 624 条，占比 80%（主要涉及安检工作人员态度较差、高峰时间值机效率较慢、厕所排队时间长、行李等待时间久和行李破损率高等方面）。

综上所述可以看出安检服务问题依然是当前服务类投诉及舆情聚焦热点，昆明机场需要根据安检服务现状，分析导致消费者不满意度的原因，并改进安检服务质量，提高服务效率与满意度。

#### 4.2.1 调查设计与发放

为了明确昆明机场安检人员服务质量现状以及旅客满意度情况，本研究设计了《昆明机场安检人员服务质量满意度调查问卷》与《机场安检人员工作满意度调查问卷》。

问卷坚持问题导向原则，依据客户满意度理论、消费者行为理论和竞争力理论设计题目，其中《昆明机场安检人员服务质量满意度调查问卷》包括旅客基本情况、出行方式的影响因素、到达机场及接受安检时间、接受安检情况、对于安检服务满意度、基于机场安检人员服务质量的行为等几个方面的内容，主要目的在于了解游客安检满意度及影响因素与行为导向，以便基于游客满意情况进行需求导向的服务质量提升管理。《机场安检人员工作满意度调查问卷》主要调查机场安检人员基本情况、就业报酬、机场安检人员工作条件、机场安检人员工作满意度等内容，是从安检服务提供者角度分析其服务态度与效率，进而针对性的提出服务质量管理策略。初步确定研究题目后，请本专业研究生及导师就问卷题目进行筛选，最终确定问卷如附录。

根据调查问卷的对象分类，本研究选择面向前来昆明机场并通过安检的候机区旅客发放问卷，共发放问卷 200 份，回收有效问卷 184 份，有效率 92%。机场安检人员工作满意度调查问卷面向安检人员发放问卷 220 份，回收有效问卷 210 份，有效率 95.4%。

#### 4.2.2 机场安检人员服务质量的旅客满意度调查结果

##### 1. 旅客基本情况分析

本调查中，主要涉及到性别、年龄、教育程度及月收入等基本情况，为了更清楚的显示出调查结果，本研究向人数统计后直接以百分比的形式表现出来，在以后的统计分析中，同样采用这种方式。对于乘客的基础信息，详情如下：

表 4.2 旅客基本信息表

性别		年龄		受教育程度		月收入	
选项	比例 (%)	选项	比例 (%)	选项	比例 (%)	选项	比例 (%)
男	54.5	17 岁以下	7.8	小学及以下	7.4	1500 元以下	7.7
女	45.5	18-28 岁	53.1	初中	6.5	150-2600 元	13.4
		29-40 岁	22.5	高中	12.9	2600-4000 元	55.3
		41-65 岁	10.21	高中以上	73.2	4000 元以上	23.6
		66 岁以上	6.4				

通过调查发现，昆明机场旅客在性别分布方面，表现形式为男性占比较高，整体差异不大；年龄分布为 18-40 岁的占主要比例；在教育程度方面，高中及以上学历为主；而在每月的工资层面上，更多的大概是四千元。因此，我们能够明确此次参加问卷调查的员工多数是高学历且工资相对中等的中青年人群。

## 2.出行方式的影响因素分析

在对旅客基本信息进行统计后，笔者详细调查了这些旅客选择出行方式的主要影响因素，发现当前旅客对于飞机出行的认可程度并不是很高，而在购买机票的过程中，网络以及电话订票达到 47%的比例，尤其是网络订票的人数迅速增加，这种订票方式省去了旅客与机场服务人员的前期接触环节，其最终接受的服务只有安检以及候机两个部分，两个部分中只有安检过程与机场服务人员直接接触。

表 4.3 出行方式的影响因素分析

出行要考虑的最重要的东西		首选出行方式		购买机票的方式	
选项	比例 (%)	选项	比例 (%)	选项	比例 (%)
钱	25.6	飞机	23.4	电话	13.4
时间	23.3	轨道交通	33.8	网络	33.5
身体承受情况	10.4	汽车	19.5	机场	33.8
安不安全	32.9	其他	13.3	旅行社其 及其他	19.3
其他	7.8				

## 3.到达机场及接受安检时间分析

分析旅客到达机场的时间，其中两个小时以上人数最多，达到 45%的比例。关于到机场的时间，机场方面给出的建议时间是 2 小时，但是实际上存在大量等候在安检外部区域的早到及晚到的旅客。其中等待旅客因为等候时间长，但安检口外部的等候区一般环境比较差，这部分旅客在通过安检的过程中常表现为脾气暴躁；晚到的旅客，尤其是临近截载时间才匆匆换登机牌登机，心情急躁，更容易在安检中发生不耐烦情况，甚至于安检人员发生争执，不愿意配合安检。在通过安检时间分析中，以 5-15 分钟通过时间为主，在 5-30 分钟的分布比较平均，导致这种情况的原因一是高峰期排队旅客多，等待时间长，另外就是部分旅客因为行李违反规定，或者存在携带违禁物品的嫌疑而需要额外检查。

表 4.4 时间分析

到达机场的时间（据飞机起飞前）		通过机场安检的时间	
选项	比例	选项	比例
两个小时以上	45.2	半小时及以上	24.8
1-2 小时内	32.7	15-30 分钟	23.3
1 小时内	22.1	5-15 分钟	31.8
		5 分钟内	20.1

#### 4.接受安检情况分析

安检包括行李检查以及人员检查两个部分，在问卷中，其中所有行李经过安检仪检查，旅客经过安全门检查，且均主动配合检查；在关于行李开箱检查中，参与调查的 77%的旅客表示，在北京、上海等大机场或者安检比较严格的时期，如春运时期等，会在安检仪扫描后或者检查前对于行李，尤其是托运的行李进行开箱检查，而在安全管理相对放松，或者一些城市机场中则不会对于行李进行开箱检查，只是检查前安检人员理性询问是否具有违禁物品。在这一选项中，也有 12.2%的人表示从来没有遇到过开箱检查行李的问题。关于是否经过手检，所有人员都表示经过安全门后，会按照性别差异由不同的安检人员进行手检。关于是否接受过特殊检查，如突击检查、抽查或者机场安保巡逻中的行李以及人身检查中，由 14.7%的旅客表示接受过，主要是在手检后，因为服装问题引起安检人员重视，有时会到隔离区进行详细的检查，甚至是脱衣检查。

表 4.5 接受安检情况分析

是否接受行李开箱检查		是否经过经过安检机及安全门检查		是否经过手检		是否接受过特殊检查	
选项	比例	选项	比例	选项	比例	选项	比例
每次都是	77.3	每次都是	100	每次都是	100	是	14.7
偶尔会	10.5	偶尔会	0	偶尔	0	否	85.3
从未发生过	12.2	从不	0	从不	0		

#### 5.对于安检服务满意度分析

分析旅客评分后，采用平均分的方式通过表 4.6 表的研究，其中分数越高，表示旅客对于这一项的满意度越高。

表 4.6 机场安检人员服务质量满意度分析

项目	内容	分项平均分	总平均分
安检人员礼仪满意度	衣着服饰	4.5	3.58
	语言、语调	3.4	
	面部表情	3.2	
	动作	3.2	
安检过程满意度	安检过程尊重旅客	3.6	3.4
	安检过程礼貌服务	3.8	

续表 4.6 机场安检人员服务质量满意度分析

	安检中考虑到旅客需求	3.1	
	安检过程保护旅客财产	3.1	
安检环境满意度	安检仪器及安全门	4.1	3.9
	手检环境	3.4	
	特殊检查环境	4.2	
安检结果满意度	安检有效保证航空安全	3.1	3.15
	安检中体现了机场的周到服务的态度	3.2	
整体满意度	对于机场安检工作人员服务态度的满意度	3.5	3.5

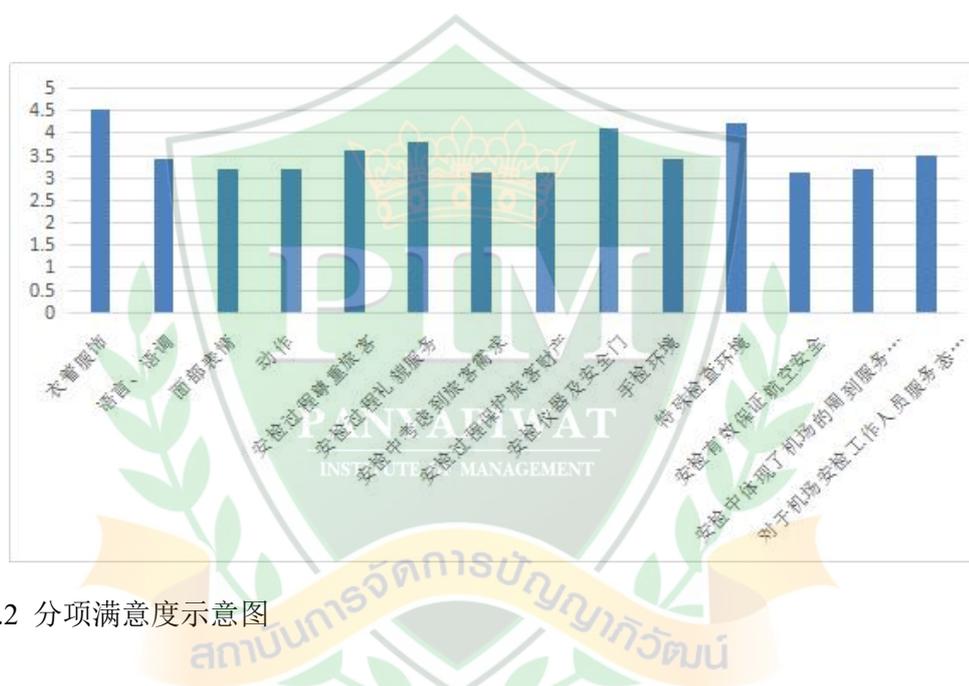


图 4.2 分项满意度示意图

通过调查发现，在机场安检人员服务质量满意度上，按照安检礼仪、过程、环境以及结果划分，其中满意度最高的为安检环境。因当前机场安检规定使用统一设备，因此差异性相对较少，且机场安检环境相对于火车站、汽车站等更为高端，因此整体满意度比较高。安检人员的礼仪满意程度居于第二位，5分制的平均分为 3.58，其中对衣着服饰的满意度最高，对于面部表情以及动作的满意度最低。很多参与调查者表示，安检人员的衣着服饰统一规定，没有什么满意不满意的，而虽然对于其动作以及用语等具有规定，很多安检人员使用礼貌用语，但是语调速度快、声音拖沓，感觉漫不经心的，听起来不舒服；更有很多人表示安检人员整天版着脸，或者是一幅不耐烦的样子，配合礼貌用语感觉特别滑稽。

关于安检过程，尊重旅客以及礼貌服务的得分比较高，但是考虑到旅客需求

以及保护环境得分非常低,属于所有选项中分数最低的项目之一。根据旅客反映,很多安检人员在安检过程中不急不慢的,无视大量排队的乘客,也不考虑到乘客时间紧迫的现状;关于保护财产方面,很多旅客反映安检中的违禁物品一律不准携带,虽机场有提供保管和邮寄服务,但因时间因素,很多时候只能放弃这些物品。

安检结果的满意度在所有项目中平局分最低,关于保障航空安全的选项,很多旅客表示机场安检根据社会环境或者时间不同而具有不同的政策的,在调查进行期间,即2021年1月25到3月10日,很多旅客这段时间的安检非常宽松,基本没有见过开箱检查,对于行李等也只是例行讯问后就直接过安检仪,一些人更是表示行李中的充电包、大瓶化妆水等都没有被查出,这种安检难以做到真正保证航空飞行安全。而关于安检人员服务体现机场周到的服务态度,大量参与调查者吐槽安检人员服务根本就不周到。

#### 6. 基于机场安检人员服务质量的行為分析

通过上文的调查发现,旅客对于机场安检人员的服务质量并不满意,其主要集中在态度散漫、不考量旅客需求以及检查过程不严格几个方面。基于这种安检结果,结合消费者行为分析理论,探讨机场安检人员服务质量对于旅客行为的影响,结果如下:

表 4.7 基于安检工作人员服务质量的旅客行为分析

安检服务质量是否会影响出行选择		会向别人投诉/表扬机场安检人员服务吗		会向别人抱怨/夸赞航空服务吗		对于哪种环境的安检人员服务最满意	
选项	比例 (%)	选项	比例 (%)	选项	比例 (%)	选项	比例 (%)
是	24.5	会	47.8	会	37.4	机场	35.9
不确定	45.5	不会	29.7	不会	26.5	火车站	33.4
不会	30	看情况	22.5	看情况	36.1	汽车站	25.3
						其他	5.4

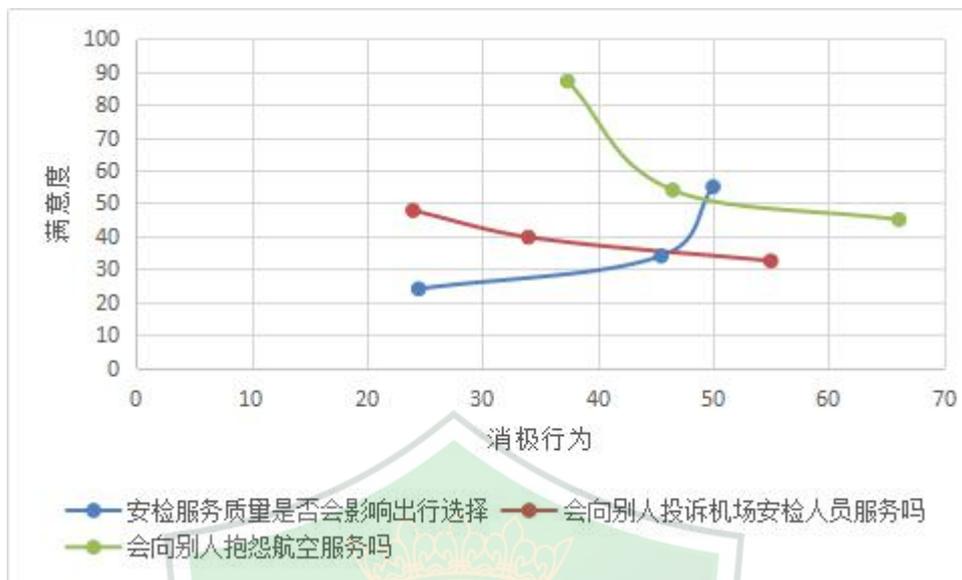


图 4.3 顾客满意度与行为关系图

综合以上分析来说，顾客满意程度对于消费者的出行选择以及投诉与抱怨等都具有影响，这样的行为直接影响着整个航空公司的发展。所以公司很有必要对安检服务作进一步的规范管理。

#### 4.2.3 机场安检人员工作满意度调查结果

##### 1. 机场安检人员基本情况分析

本文是以昆明机场的安检员工作为本次研究的对象，经过问卷得知安检员工的基础状况，详情如表 4.8 所示：

表 4.8 机场安检人员样本基本情况

性别比例		年龄比例		文化程度比例		工作性质		工作时间	
男性	65%	18-25岁	60%	高中及中专	6.7%	临时工	16%	1年	14%
女性	35%	25-40岁	13.3%	本科	77.8%	合同工	60%	1-3年	75%
		45-60岁	15.6%	研究生	8.9%	在编工	24%	3年以上	11%
				博士	13.3%				

经过对此次问卷的基础分析，极其容易分析在这次的调查研究的人员当中，

年纪以 18-25 岁左右的男性青年为主，其接受过本科教育，主要是通过合同工的方式从事安检工作，工作时间一般在 1-3 年时间。

## 2. 就业报酬

曾有研究表明，我国机场安检人员的平均工资在 5000 元左右，相对城市居民的人居收入来说相对较低。在此次论文研究中，昆明机场进行安检的工作人员的工资详情如下所示：

表 4.9 昆明机场安检人员工作报酬调查表

范围	比例	范围	比例
10000 元以上	10%	3000-5000 元	10%
1000-3000 元	70%	5000-10000 元	10%

通过工资分析发现，昆明机场安检人员平均工资比全国机场安检人员的平均工资稍高，一方面是因为本文的研究范围为昆明地区，其在云南范围的特点是高薪酬和高物价，另外本文样本特征也对于这一结果具有一定的影响。

## 3. 机场安检人员工作条件

调查结果显示，在参与问卷的机场安检人员中，有 80% 的机场安检人员工作时间超时，其一般时间为 8 个小时左右；分析机场工作人员的工作环境，其主要是在机场内，从事直接面向大众的服务，工作环境嘈杂，且与 X 光线安检仪等长期接触；在劳动强度分析中，很多安检人员表示工作中需要从事反复的低头、弯腰等工作，工作对于体质要求严格，虽然休息时间间隔短，但是整体工作强度仍旧很大；安检人员的工伤主要是受到 X 射线影响导致的身体机能改变以及遭遇闹事顾客导致的受伤两种。

## 4. 机场安检人员工作满意度分析

经过上述的研究分析，根据马斯洛的需求理论能够得出满足工作人员的需要跟工作满意度是挂钩的。

相关的研究分析如表 4.10 所示，5 个项目的载荷均大于 0.5，将需求因素与机场安检人员的工作满意度结合，能够看出，在本次调查中，不同需求得以实现对于员工满意度具有不同程度的影响，经济需求对机场安检人员最为重要，其次是人身安全需求、个人贡献得到尊重、自我价值实现，社会人际关系对于机场安检人员的重要性最低。

表 4.10 机场安检人员需求因子与满意度分析

需求项目	F1	满意度情况
自我价值实现	0.65	3.2
个人贡献得到尊重	0.71	3.1
社会人际关系	0.63	3.7
人身安全需求	0.73	2.9
经济需求	0.74	3.3
特征值	4.10	
累计解释变量量	45.28%	

通过问卷调查机场安检工作人员不同需求项目的满意度，结果显示其整体满意度非常低，尤其是人身安全需求，大量安检人员表示在直接面对乘客以及安检仪的环境中，个人安全难以得到有效保障，而最近频繁发生的旅客因为安检闹事，辱骂与殴打机场安检人员使得有关人员对于自身安全状况更为担忧，尤其是女性安检人员，作为弱势群体，更是冲突中的主要受害者；安全情况得不到有效保障使得个人贡献得到尊重的满意度随之降低。很多安检人员表示旅客将安检人员定位在低层次的服务者，对于安检人员态度傲慢，稍有不满意就吵闹或者投诉，安检人员难以感受到被尊重。在个人价值实现方面，安检人员的满意度同样比较低，其表示在长时间高强度的工作下，工作成果不受到认可，经常受到乘客无理取闹或者投诉。

根据个人需求理论，个人需求满足性越高，那么工作积极性越高，具体曲线见图 4.4，一个人对待工作的积极性高，那么其能够创建的价值也就越高，也会越来越依赖于企业。从安检这份工作而言，只有个人需求满足性越高，才可以有更高的积极性进入到工作状态。当前机场安检人员的需求满足情况并非很好，因此在今后的工作中，应该通过多方面的改进，提高其满意度，进而提高工作积极性。

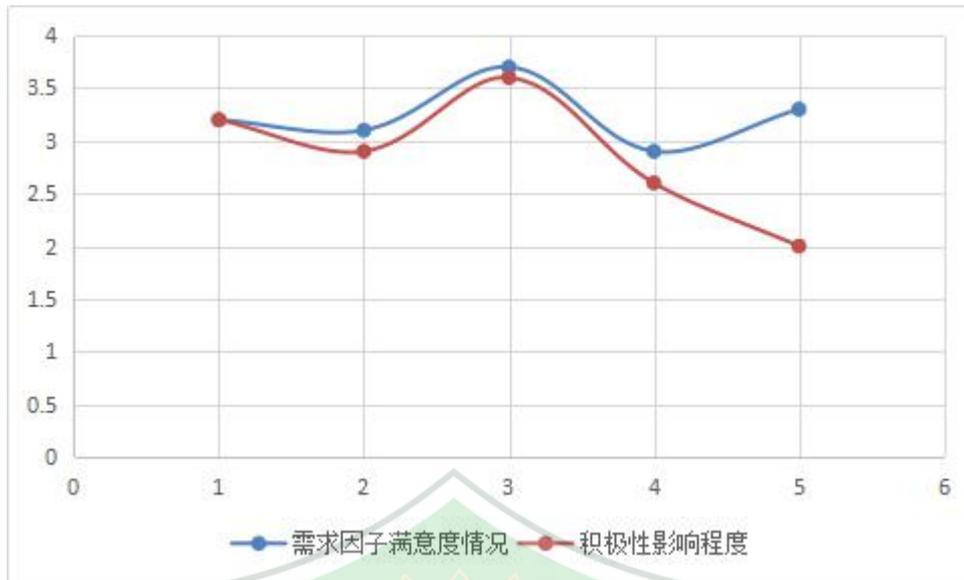


图 4.4 个人需求满足情况与工作积极性关系图

综合分析，机场安检人员的需求得到实现情况比较差，工作满意度比较低，尤其是对于安全情况、受尊重及个人价值实现层面的满意度比较差。

### 4.3 机场安检人员服务存在的问题及导致问题的原因分析

经过问卷调查的研究方法，我们可以发现，乘客对机场安检的工作人员的服务质量的欢喜度都不高，依据这个情况，分析机场安检人员服务存在的主要问题及导致问题的原因，主要由以下几个方面。

#### 4.3.1 乘客问题导致安检工作服务质量不高

很多旅客对于安检工作不满，不愿配合安检工作在于对于安检要求了解不彻底。很多旅客通过网络或者电话购买机票，在这一过程中并没有接触到禁止携带物品的规定，到机场匆匆接受安检也不会详细看安检要求，这就导致一旦在安检中发现超出旅客预期的违禁物品，旅客往往不能接受，甚至发生与安检人员争吵的现象。另外就是航空公司或者机场不断出台新的违禁物品名单，这些名单并不能够及时有效的传播给旅客，导致旅客对于安检工作不理解，认为安检人员有意刁难，如“上次还可以带，这次为什么不能带”这样的问题在安检中经常听到。在旅客不配合的情况下，安检人员只能够向旅客反复解释机场规定，或者展示违禁物品的危害，这一过程占用大量的时间，而后面排队的旅客则认为安检工作人员工作效率低下，有意拖延时间，在误会的情况下对于安检人员服务质量不满。

安检工作另一个常出现的问题就是安检人员向全面乘客解释违禁物品，后面的乘客不明情况下不满意等待而起哄，最终导致现场混乱，大量人员投诉安检人员不作为；或者是团体乘客中的一些人普遍携带有违禁物品，在检查中以团体的形式与安检人员理论，最终导致混乱发生。

另外，一些乘客将自己作为上帝，在安检中各种不满意，无端指责安检工作人员，而负责安检工作的服务人员一旦进行解释就对其进行投诉等等，也正因此致使整个机场安检工作的服务人员的服务质量低的根本原因。

总之，作为面向大众的安检服务，安检工作人员的服务质量不仅仅与公司制度以及管理形式、人员自身素质有关，还与旅客具有直接关系，旅客对于安检认识不足，不知道违禁物品的最新规定，或者个人素质与态度问题都会对安检工作人员工作造成阻碍，一方面是安检工作人员的工作满意度降低，另外也导致这一部分旅客乃至其他不明真相的旅客对于安检工作人员服务质量不满意。

#### **4.3.2 机场问题导致安检工作人员服务质量不高**

航空公司对机场安检员工的管理方法和安检规章制度都会直接地关系到其服务的质量。就组织管理方式来说，不合理的组织管理方式直接导致安检工作人员对于机场的认可程度降低，在工作中消极怠工，降低服务质量。

通过上文分析的机场工作人员基本公司水平以及劳动强度能够发现，机场安检人员的工作以一线岗位为主，这样岗位的特征对整个机场安检的员工的工资和工作任务的强度都十分突出。由于进行这项工作的一项特征就是需要严格掌控成本，所以工作人员会承担着相当难的工作的时候，还必须强忍着低工资的回报。普通机场安检人员工资水平在 1600-2500 元每月，近年因为经济发展水平提高，物价上涨等因素，工资有所提高，但都没有和超过原有工资 30%的水平。新时代的机场安检人员人员大多为独生子女，自小受到家人宠爱，对于自身价值有很高期待，同时难以接受高强度、重复性工作，机场安检人员工作相比于其他人员，还有节奏快、压力大的特点，这就导致现在的工作人员对于自身工作的满意程度较低，与此同时对待工作的积极性也是较低的。

当前对机场安检人员的激励主要是以资金以及奖金为主的物质激励以及评优形式的精神激励，虽然这种激励方式也是很多企业采用的主要激励方式，但是相对于一般人员来说，机场安检人员工作更具有特殊性，因此采用传统的激励方法并不能够充分激发机场安检人员的积极性，提高其满意度，公司并没有考虑到员工在企业长期发展的需求，如家庭需求、工作稳定、发展规划等，在激励中也没有考虑到这些问题。因此导致很多机场安检人员将对于机场管理的不满发泄到

工作中，工作不积极、工作态度差等。

就安检制度来说，很多旅客表示安检工作人员并没有考虑到旅客的需求，没有保护旅客的财产安全，但是机场安检人员作为公司制度的执行者，太多额外关注旅客需求的权利。对所有旅客进行安检，禁止旅客携带违禁物品是安检人员的权利，但并没有针对旅客的特殊情况或者时间问题开放特殊通道，或代为旅客保管违禁物品的事务。因此从这方面看，旅客对于安检人员服务质量满意度低，安检人员不过是在代人受过。

#### 4.3.3 安检人员自身问题导致服务质量不高

安检人员服务质量不高，固然有旅客以及机场的因素，但是更多的是安检人员自身的工作。

机场安检人员对于安检规定了解不彻底，导致在安检过程中，不能够有效识别违禁物品与常规物品，发生错误判断情况；对于不同违禁物品的具体危害了解不详细，当面对旅客“为什么不能带”的问题的时候，只会反复说“这是公司的规定”，使旅客感觉受到敷衍，增加不满意程度。

在机场进行安检的工作人员对于这份工作没有高度重视，知识工作的效果没有多少变化。很多机场安检人员存在特殊时期严格检查，平时则比较松散的问题，这主要是安检人员对于自身工作定位不准确，认为安检不过是“做样子”，将安检寄希望于旅客具有足够的安全意识，不会携带危险物品，安检中不愿意详细检查，及时发现一些问题，也不想招惹麻烦而视而不见，最终导致旅客认为机场安检检查不严格，无法发挥保证飞行安全的作用。

安检工作人员个人素质及能力问题。安检工作人员的个人素质决定了其工作的态度以及工作中的方式，一些机场安检人员因为个人素质问题，将安检看做“混饭吃”“混经验”的工作，工作中不够积极认真，难以做到主动服务旅客；机场安检人员的能力包括安全检查知识与技能，还包括必要沟通能力以及礼仪技巧等。虽然机场会给安检人员组织统一培训，但是在后期的发展中，更多需要安检人员自主提高。一些忽视能力培养的员工，在沟通与服务中难以满足旅客需求，出现服务质量低下的问题。

## 第五章 提升机场安检人员服务质量的策略分析

### 5.1 提高旅客认识与配合度

#### 5.1.1 增加安检知识的宣传

调查发现，旅游安检服务配合度不高，导致机场安检服务开展受到阻碍，服务效率低，游客满意度低。改善这一问题，提高旅游对安检服务的配合度，首先应该通过宣传，使游客认识到安检重要性，积极配合安检。

应该注重安检基本知识的宣传，可以利用航空售票平台或者机场自主 APP 平台，通过系统与页面的设计，宣传安检对于保障旅客自身安全的重要性；展示按照步骤以及常规禁止携带产品，增加游客对禁止携带产品的认识。在依赖平台宣传有关知识的同时，还应该注重通过媒体宣传机场安检信息，尤其是一些新出台的信息，经过现代新媒体的各种方式进行整合宣传，加大了这些信息宣传的范畴。科学技术的发展给人们的生活带来日新月异的变化，越来越多的行业开始接触互联网，“互联网+”已经成为促进行业新发展的大趋势，连航空公司也不例外。从一开始专家学者只是对其进行的分析和预测，到现在人们的生活都离不开互联网。随着电子信息技术的发展，使得人们生活越来越离不开网络，使得人们的衣食住行以及工作往往都与互联网有着千丝万缕的关系，人们可以做到不出门便知天下事。这些科学技术的蓬勃发展将人民群众带进了大数据的信息时代，给我们的整个生活都产生了巨大的改变。而且大数据拥有着不少的优点，这些优势也引起了各个部门的关注。

此外，应该通过航站楼显著位置、安检口处旅客聚集位置，宣传本机场或者本次航行的特殊规定，并以专人解答的方式，帮助旅客了解“为什么别的机场不这样”“为什么上次不这样”等问题，加大乘客对于机场安排的理解程度，同时还能够提升进行安检工作的效率。信用是现代企业生存与发展而必须具备的最基本条件，只有诚信企业才真正能够在竞争激烈的市场中取胜，才真正能够在竞争中筹集到自己的资金。因此，航空公司如果在未来几年想要能够更好地获得发展机会的话，那么就必须进一步提高和加强自己所从事行业的商誉和信用意识，积极向乘客提供自己的服务，用自己的真正实际行动争取获得客户的认可。打造企业的良好形象。

### 5.1.2 对于配合安检工作人员给与奖励

机场安检中,最常遇到的问题就是旅客不配合安检以及不明真相的旅客趁机起哄闹事。对此,可以建立旅客航行信用记录,对于积极配合安检,主动上交违禁物品,在发生混乱中能够协调关系的旅客给予信用积分奖励,信用积分可以兑换礼品或者用于购买机票的折扣等;对于恶意闹事或者不配合安检,多次故意携带违禁物品登机的乘客扣除信用积分,当信用积分降低到一定比例后,就会将其列入航空公司的黑名单,上黑名单的旅客要求其不能够购买飞机票。

如果航空公司在未来想要更好地获得可持续生存和健康发展,就必须准确把握市场经济作为第一条规律,在其管理制度和经营方式上都一定要做到科学改革,确实地增强了企业的综合竞争力和经营管理能力,不是为了获取资源的一个虚假形象,而是对于社会主义市场经济和谐社会持续发展的客观需求,企业还是应该要努力寻找自己在市场中最为适合的位置与地位,通过对自己的企业发展进行更加科学的管理,优化资源配置方式来增强其企业的经营管理能力,提高自己的实际盈利能力与经验积累。企业要想得到大幅度地改善和提高其作为经营主体的综合素质和经营管理者的技术水平,一方面就是要掌握最新的经营管理知识,不断地完善和提升自己的经营管理水平;另外一面招聘高素质的管理技术人员,为公司的管理发展提供了专业支撑。制订相应的政策并且严格执行,这样在加大了企业本身实力的同时,还可以获得更高的企业效益。

我国航空公司中还有很多传统、科学技术含量低的产品和服务,这些产品和服务在行业中的发展前景远远不及其他科技创新产品。目前我国对高新技术产业的支持力度逐渐加大,因此,航空公司也应当把继续加大自主创新力度,提高自己的科技能力和服务等工程设备作为研究的重点,积极地开发和推广一些具有良好的市场前景和竞争力的专利技术产品的研制项目和其他高新技术产品,例如对于旅客实行的黑名单机制,同时航空公司还是应该积极地运用这些高新技术成果对自己企业的服务进行科学技术和改造的,利用自己的科技和服务的新优势,获得乘客的支持。

实行这种这对乘客的奖励与惩罚制度,能够有效促进安检质量,提高管理效率,同时使旅客参与到安检管理中,积极协助安检,但是这一制度建立的前提是机场的安检系统完善,具有明确的违禁物品制度规定。

## 5.2 完善公司组织管理与安检制度

调查发现,导致安检人员服务质量低的一个突出因素,在于机场或者航空公

司的组织管理与安检制度不合理，如忽视工作环境以及人文化管理、激励管理方式不合理、安检制度不利于工作开展等。为了提高安检服务质量，应该针对以上因素进行改善。

### 5.2.1 完善公司管理方式，提高安检人员工作积极性

调查发现，公司的工作环境、激励方式影响到安检人员工作热情。对此，可以从这两个方面进行完善。

首先，应该坚持需求导向原则。坚持人在生产过程中的主体作用，需要尊重机场安检人员，以求形成和谐劳动关系。本文以昆明安检人员为案例，调查其需求因子与满足度（表 4-12），从中我们可以发现达到最高需求度的就是对于经济、自身的安全以及尊重的需要，然而我们也能发现在现实生活中，恰恰就是这三样的需要满足程度是最低的，特别是对于自身安全的需要。也正因如此，能够从满足需要的层面上去考虑，从而进一步提升员工的工作积极性。如针对安全需求高而满足度低的问题，一方面通过培训，提高安检人员安全意识与危机事件应对能力；另一方面就是要在机场安检的地方增加具有专业素养的安全员，增强进行安检工作人员的安全性。此外，机场应该设立专业心理咨询师，平时面向安检人员提供压力疏导与心理咨询服务；在安检发生危机事件后，主动向所有安检人员提供心理辅导，消除危机事件后续影响。可以借助公司的宣传管理，提高旅客的配合度，改善安检人员工作的外部支持情况，使其感受到被尊重；公司也可通过精神激励，如评优评先、领导口头表扬、安检示范岗设置、榜样选拔等方式，使安检人员感受到个人贡献的被重视与认可，提高其贡献得到尊重的需求满足度。

其次，改善机场内部安检工作环境。包括物质环境与文化环境，从物质环境上说，可以改进机场安检的设施设备，以设施设备提高安检人员工作效率与工作质量，使其工作中获得完善的工具性支持。从文化环境上来说，一方面构建人文管理环境，另外注重团结友爱、在相互关心、平等互助等文化环境构建。可以通过工作制度规定、会议宣传、团建培训等，使有关文化深入人心，提高安检人员工作方式以及积极的工作环境感知。

最后，优化安检人员激励制度。安检人员工作中，基于基本的工资、奖金、评优评先激励需求的同时，还具有家庭需求、工作稳定、发展规划等激励需求。对此，机场集团可以从安检人员激励需求调查入手，通过不记名调查，了解安检人员激励的基本需求，随后基于需求，结合机场实际情况，完善激励环境。如提供完善的职业规划，通过职业培训，保证安检人员职业发展需求的实现。

### 5.2.2 创新机场安检制度

机场安检人员服务质量不高,在于其安检过程中,受到机场安检制度的影响,难以满足不同人群的服务期望。对此,机场应该创新安检制度,使安检人员工作中有据可依。

1.早晚点特殊通道制度。为提升安检的工作效率,机场应该建立早到人员通道,允许这些人提前换取登机牌,进入候机区,或者开辟专门的等待区,允许登机人员以及送机人员休息。同时在等候区提供充电、饮水等基本服务,保证旅客在等待期间的基本需求得到满足。

可以设计距离所有登机口最近的晚到旅客专门通道,这一通道安排安检经验丰富的人员实施特殊的快速检查。当前很多机场已经建立了晚到旅客安检口,但是安检口仍旧存在检查时间过长的问題。如何缩短检查时间,同时保障安检质量,这需从人员以及设备角度进行综合考量。如在常规人员以及仪器检查外,增加缉毒犬等配备,引进新型检查仪器进行快速全面检查。

2.违禁品保管邮寄服务。机场可以联合快递公司,在安检区域和隔离区之间开设陆运邮寄服务。对于出行时间长的旅客,建立较长的物品代为保管时间,建立机场储物柜,储物柜参考市场收费标准,面向旅客收费寄存。实行保管与寄存制度,关键在于费用的收取。个人建议产品有几种按照快递公司收费标准加收一定的服务费,如每公斤加收5元费用等,避免收费过高使业务难以推行;保存的物品可以实行三天内免费保存,超过三天每天收费5元或者10元等。这项业务的关键在于给了旅客更多的违禁物品处置选择,使旅客的财产权得到尊重。

3.特殊人群安检服务。当前机场安检是针对所有人群进行的,而没有考虑到特殊群体,如一些孕妇因为对于辐射具有恐惧心理,不愿意过安全门,一些残疾人难以通过普通规格的安全门等。对此,应该设立特殊人群安检服务,对于符合要求的,不适合采用安全门检查的顾客进行人工检查,以有经验的安检员执行检查,保证安检质量。

4.自检制度。机场安检因为强制性而受到一些旅客的反感,针对这一问题,可以设立旅客自检区域,由安检人员指导与监督旅客进行自我检查。建立自检制度的关键在于安检的有效性,对此,可以在这一区域引进更为先进的安检仪器,同时配备专业人员以及缉毒犬等设备,保证检查的效果。

## 5.3 提高机场安检人员素质与能力

旅客满意度调查发现,其不满足项目集中于安检结果中,另外对于安检人员

态度也存在一定的不满。导致这些问题的原因在于安检人员能力素质不足、安检工作重视不足以及态度不合理。对此，应该从安检人员意识与能力素质方面进行改善。

### 5.3.1 改进安检人员认识与工作态度

个人认识对于工作态度与方法具有重要影响，因此机场安检人员管理中，应该以改善安检人员认识为首要前提。应该进一步完善公司制度规定，通过规定明确安检的重要地位，要求所有安检人员明确自身工作内容与意义，并通过目视化管理，将安检工作意义张贴在机场显眼位置，潜移默化的影响到安检人员认识。

应该通过典型案例管理，完善安检人员意识。如国内外安检中的典型案例、本公司、本机场的典型案例等，以案例分析、总结，相关人员工作报告等模式，展示安检处理典型问题的方法以及工作疏忽的危害，为安检人员同类问题的处理提供模板。应该建立严格的投诉追责机制，旅客通过各种途径将投诉信息传递给昆明机场的相关部门后，机场相关部门要在第一时间内对这些投诉进行处理，打印“服务投诉处理单”(主要内容为投诉信息的整理。如投诉对象、事件原因、事件发生时间等等)，并将这个单子转交给相关的责任职能部门。该部门根据“服务投诉处理单”上的内容，对投诉情况进行核实，调查。调查的时间不得超过三天。经过调查后，若投诉情况属实，且责任在于安检人员，要给被投诉对象相应的惩罚，惩罚要具有及时性，并对此做出相应的调整措施，避免同样或者相似的问题再次出现，完成管理层面上的闭环。实现投诉与奖罚机制的直接挂钩。约束安检工作人员的行为，避免他们的行为影响到整个机场的服务质量水平。用奖惩机制的实施，改善部分安检人员工作不积极、服务态度不佳等问题。

### 5.3.2 加强对于机场安检人员的重视与培养

完善的建设机场安检人员职业素质培训机制必不可少，通过系统有效的职业素质培训来进行。因为一个企业的恒久发展，对于人才的需求是必不可少的，这是企业发展的关键。所以企业的人才引进和后期的培养规则是必须要建立起来的，要给现在日益变化的社会提供一个切实可行的人才培养方案。因为当今这个社会是瞬息变化的，作为工作人员需要不断地学习进修，不断提高自身的综合素质。比如公司可以进行提高工作人员社会危险物品辨识能力、岗位责任意识等等，可以增加专业化水平和职业能力，也可以构建丰富的知识体系，有利于更好地处理旅客工作。

岗位职责培训，可以使在机场一线工作的安检人员不断加深岗位职责意识。

危险品知识，使安检人员每年不断更新和巩固危险品新知识，更好的指导安检工作，使工作效率更高。服务能力培训，可以使一个拥有专业的知识和技能安检员，具备过硬的沟通技能、较高的人文素质和较好的职业道德。同时，机场安检人员还应该具有良好的责任感和职业奉献精神以及健康强壮的体魄。培训中还可以涉及机场安检人员的职业精神和职业道德进行系统培训，增加机场安检人员的职业认同感和职业成就感，促使机场安检人员能够更好地处理旅客工作，同时可以通过综合培训的方式促进机场安检人员队伍的团结性和向心力。



## 第六章 结论与展望

### 6.1 结论

本文在分析相关背景以及文献综述的基础上，制定问卷调查，对于机场安检人员服务质量以及其满意度进行调查，用昆明机场安检作为研究点，经过各种研究办法，明确其服务质量问题、原因，并提出改进策略。研究主要结论如下：

(1) 昆明机场的安检工作人员是依照国家以及省份，还有就是航空公司的内部政策等进行安检工作的，而且昆明机场的安检投诉率相当高。通过调查发现，当前机场安检工作中，旅客对于其服务质量不满意，认为其服务过程不关注旅客，没有体现出尊重与重视，安检中没有考虑到旅客的财产安全等问题。

(2) 确定昆明机场相关的安检工作出现问题之后，本文运用问卷调查与访谈法，研究其出现此现象的因果，明确昆明机场安全中服务质量的问题产生的原因，包括旅客的认识与配合不足、机场管理方式以及制度规定不合理以及安检人员自身的认识、能力与素质不足。

(3) 提高机场安检人员的服务质量，首先需要提高旅客的认识与配合，包括通过安检知识宣传改进旅客观念，奖励配合安检工作的乘客等。其次，应该完善公司的组织管理与安检制度，包括完善公司管理方式，提高安检人员工作积极性以及创新机场安检制度，提高工作效率。最后，应该提高机场安检人员的素质与能力，如改善安检人员认识与工作态度，加强对于机场安检人员的重视与培养等。

### 6.2 研究不足与展望

本文基于问卷调查基础上提出提高安检人员服务质量的策略，研究具有针对性，能够指导机场安检人员服务质量的切实提高。同时研究以昆明机场作为案例，研究安检人员工作满意度，研究范围相对来说小，研究对策难以在所有机场普遍推行，这是研究不足的地方。后续研究者，计划扩大研究范围，以西南乃至南方、国内机场安检人员服务质量为研究内容，获得更具有代表性的结论。

## 参考文献

- 巴翔.(2020). *济南机场旅客服务质量提升研究*(硕士学位论文). 东北农业大学, 黑龙江省哈尔滨市香坊区.
- 陈凤菊.(2008). 顾客满意度测评研究综述. *商业时代*, 06, 24-51.
- 丁文剑.(2019). 计划行为理论下社交电子商务消费者行为分析. *商业经济研究*, 03, 50-53.
- 高锋,肖诗顺.(2009). 服务质量评价理论研究综述. *商业时代*, 06, 16-17.
- 何平,郑益中,孙燕红.(2014). 基于服务质量和价格的服务竞争行为. *系统工程理论与实践*, 34(02), 357-364.
- 侯彦伊.(2018). 机场安检人员工作压力与安全绩效关系研究(未发表之硕士学位论文). 北京交通大学, 北京市海淀区西直门外.
- 景奉杰,余樱,涂铭.(2014). 产品属性与顾客满意度纵向关系演变机制:享乐适应视角. *管理科学*, 27(03), 94-104.
- 雷江升.(2007). 服务及服务质量理论研究综述. *生产力研究*, 20, 148-150.
- 李晶.(2011). 消费者行为分析在市场营销活动中的应用分析. *中国商贸*, 33, 32-33.
- 李军.(2014). 浅谈如何用微笑主动的服务来提升机场 ACI 旅客满意度. *空运商务*, 02, 33-35.
- 李凌君,李玉红.(2014). 机场安检专业服务能力提升问题研究. *科技致富向导*, 26, 125-187.
- 梁晓玲.(2020). 民用机场公共服务满意度现状与提升研究. *中国外资*, 12, 144.
- 梁晓燕.(2020). 昌北国际机场旅客服务质量问题及对策研究(未发表之硕士学位论文). 江西财经大学, 南昌市国家经济技术开发区.
- 林海仪.(2018). 基于消费者行为分析的企业营销信息设计. *商业经济研究*, 24, 69-72.

- 刘光乾.(2010). 基于效用理论的网络消费者行为分析. *企业经济*, 12, 97-99.
- 刘学川,张雷,赵云,张清.(2017). 机场安检过程建模及优化. *科技与创新*, 09, 125-126.
- 刘毅(2020). 以满意度研究为切入点的服务设计方法研究——以机场服务设计创新为例. *装饰*, 11, 132-133.
- 刘玉敏,靳琳琳.(2017). 基于改进服务质量模型的机场客运服务质量测评. *经济经纬*, 34(06), 81-86.
- 卢悦.(2012). 机场安检人员敬业度与人为差错的关系研究(硕士论文).<https://www.wanfangdata.com.cn/index.html>.
- 罗卫航.(2019). 机场安检服务提升的思考——以昆明机场为例. *现代国企研究*, 02, 155.
- 邱晔,刘保中,黄群慧.(2017). 功能、感官、情感:不同产品体验对顾客满意度和忠诚度的影响, *消费经济*, 33(04), 59-67.
- 曲欣欣.(2009). 机场安检人员的可靠性研究(硕士论文). 沈阳航空工业学院, 辽宁省沈阳市.
- 王高山,张新,徐峰,丁晓燕.(2019). 电子服务质量对顾客契合的影响:顾客感知价值的中介效应. *大连理工大学学报(社会科学版)*, 40(02), 67-76.
- 王珺. (2017). XZ 机场安检部门航空安保管理问题研究(硕士论文).  
<https://www.wanfangdata.com.cn/index.html>.
- 王珂,何谦,汪照.(2006). 服务失败和服务补救下的顾客满意度研究综述. *科技管理研究*, 12, 238-240.
- 王紫薇. (2019). TX 机场出港服务质量研究(硕士论文). <https://www.cnki.net/>.
- 吴梦诗,夏洪山,郑燕琴.(2014). 六西格玛在机场安检服务质量管理中的应用. *江苏航空*, 11, 45-49.
- 吴绍杰.(2011). 大连机场安检人员工作压力问题研究(硕士论文). <https://www.cnki.net/>.

- 夏慧永.(2015). 机场旅客服务质量评价方法研究(硕士论文). <https://www.cnki.net/>.
- 叶滨.(2016).深圳宝安国际机场地面服务质量提升研究(硕士论文). <https://www.cnki.net/>.
- 余小惠.(2008). 从服务心理看我国机场服务管理的差距(二)——巴黎机场以人为本的服务理念及启示. *空运商务*, 8(01), 8-9.
- 禹美辰.(2018). 新郑国际机场航站楼公共区服务质量旅客满意度评价研究. *西安航空学院学报*, 36(04), 48-52.
- 张今声.(1993). 活力来自竞争——中国市场竞争理论与实践研讨会综述. *企业活力*, 10, 33-34.
- 张秀娟.(2004). 生产者-消费者系统的建模与行为分析方法研究. *微电子学与计算机*, 0597-100.
- 郑武积.(2012).基于客户满意的SHY服务策略研究(硕士论文). <https://www.cnki.net/>.
- Barakat H.,Yeniterzi R,Domingo L. (2017). Applying deep learning models to twitter data to detect airport service quality. *Journal of Air Transport Management*, 91(12), 301-315.
- Catherine P.,Mariam K. (2019). The role of airport service quality in airport and destination choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 159-164.
- Chonsalasin D.,Jomnonkwao S.,Ratanavaraha V. (2020). Measurement model of passengers' expectations of airport service quality. *International Journal of Transportation Science and Technology*, 12(03),89-97.
- Gronroos C.A.(1984).Service Quality Model and its Marketing Implications . *European Journal of Marketing* , 4, 123-135.
- Jakob T,Gui L.(2018). Monitoring quality of service at Australian airports: A critical analysis. *Journal of Air Transport Management*, 67, 461-463.

- Jos R.,Kitty K.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research . *Journal of Marketing* .p.A3.
- Kiljae L.,Chunyan Y.(2018). Assessment of airport service quality: A complementary approach to measure perceived service quality based on Google reviews. *Journal of Air Transport Management*, 71, 55-63.
- Lehtinen C.J.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* , 4, 221-227.
- Luis M.D.,Juan C. M.,Glen M. (2019). Social media as a resource for sentiment analysis of Airport Service Quality (ASQ). *Journal of Air Transport Management*, 32(02), 465-468.
- Martin W.,Kode R.(2018). Measuring customer service quality in international marketingchannels: a multimethod approach. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 56-58.
- Mirghafoori I.D. (1998). An integrated approach for prioritizing the barriers to airport service quality in an intuitionistic-fuzzy environment. *Cogent Business & Management*, 5(1), 56-63.
- Molaei,H. (2019). A qualitative exploration of incheon international airport (ICN) service quality from the passengers' perspective in a web-based environment. *International Journal of Tourism Sciences*, 19(4), 546-561.
- Parasuraman A.,Zeithamal V.A ,BerryL.L.(2016). SERVQUAL:A.Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 12(01), 105-116.
- Seohui H.,Seonok (Sunny) H.,Ilsun Y.(2011). Seunghee BaekPassengers' perceptions of airline lounges: Importance of attributes that determine usage and service quality measurement . *Tourism Management* , 5, 28-35.
- Zi-Yang,HanWen G. (2019). Research on Impact of Airport Service Quality on Passenger Satisfaction. *Journal of the Korea Society of Computer and Information*, 24(2), 46-58.

## 附 录

### 机场安检人员服务质量满意度调查问卷

旅客您好！此问卷主要是调查旅客对于机场安检人员服务质量的满意度，从而得出提高安检人员服务质量需要注意的事项及应采取的措施。调查结果作为本人的毕业论文材料之用，绝非商业用途！因此，请您放心填写，提供您个人的真实资料数据，您所填写的资料我们将予以保密。感谢您的支持！

调查报告公开级别：统计信息公开，详细信息不公开。

#### 第一部分：

1.性别

男 女

2.年龄

17 岁以下      18-28 岁      29-40 岁      41-65 岁      66 岁以上

3.

受教育程度

小学及以下      初中      高中      高中以上      PIWAT

INSTITUTE OF MANAGEMENT

4.月收入是

1500 元以下      150-2600 元      2600-4000 元      4000 元以上

5.出行要考虑的最重要的东西

钱      时间      身体承受情况      安不安全      其他

6.首选出行方式

飞机      轨道交通      汽车      其他

7.购买机票的方式

电话      网络      机场      旅行

社其及其他

8.到达机场的时间（据飞机起飞前）

两个小时以上      1-2 小时内      1 小时内

9.通过机场安检的时间

半小时及以上      15-30 分钟      5-15 分钟

5 分钟内

10.是否接受行李开箱检查

每次都是 偶尔会 从未发生过

11.是否经过安检机及安全门检查

每次都是 偶尔会 从未发生过

12.是否经过手检

每次都是 偶尔会 从未发生过

13.是否接受过特殊检查

是 否 从不

14.安检服务质量是否会影响出行选择

是 不确定 不会

15.会向别人投诉/表扬机场安检人员服务吗

会 不会 看情况

16.会向别人抱怨/夸赞航空服务吗

会 不会 看情况

17.对于哪种环境的安检人员服务最满意

机场 火车站 汽车站

其他



## 第二部分：对于安检服务满意度分析

这一部分采用五点量表的方式，每个问题按照从低到高排列，1分表示非常不认同，2分表示不认同，3分表示一般，4分表示认同意，5分表示非常认同。

项目	评价内容	打分				
		1	2	3	4	5
安检人员礼仪 满意度	衣着服饰					
	语言、语调					
	面部表情					
	动作					
安检过程满意 度	安检过程尊重旅客					
	安检过程礼貌服务					
	安检中考虑到旅客需求					
	安检过程保护旅客财产					
安检环境满意 度	安检仪器及安全门					
	手检环境					
	特殊检查环境					
安检结果满意 度	安检有效保证航空安全					
	安检中体现了机场的周到服务的态度					
整体满意度	对于机场安检工作人员服务态度的满意度					

## 机场安检人员工作满意度调查问卷

您好！此问卷主要是调查机场安检人员工作满意度，从而得出提高安检人员服务质量及工作满意度的措施。调查结果作为本人的毕业论文材料之用，绝非商业用途！因此，请您放心填写，提供您个人的真实资料数据，您所填写的资料我们将予以保密。谢谢您的支持！

调查报告公开级别：统计信息公开，详细信息不公开。

### 第一部分

1.性别

男 女

2.年龄

18-25 岁    25-40 岁    40-60 岁

3.受教育程度

高中及中专    本科    研究生    博士

4.工作性质

临时工    合同用工    在编员工

5.工作时间

1 年    1-3 年    3 年以上

6.月收入是

10000 元以上    1000-3000 元    3000-5000 元    5000-10000



## 第二部分，不同需求因素的满意度分析

针对下面的不同因素，填写你的满意度情况，这一部分采用五点量表的方式，每个问题按照从低到高排列，1分表示非常不满意，2分表示不满意，3分表示一般，4分表示满意，5分表示非常满意。

项目	满意度				
	1	2	3	4	5
自我价值实现					
个人贡献得到尊重					
社会人际关系					
人身安全需求					
经济需求					

问卷到此结束，再次感谢您的配合！



## 致 谢

首先衷心感谢倒是张洪烈教授对本人的精心指导。他的言传身教将使我终生受益。导师渊博的专业知识、严谨的治学态度、精益求精的工作作风，诲人不倦的高尚师德，严于律己、宽以待人的崇高风范，朴实无华、平易近人的人格魅力对本人影响深远。本人论文从选题到完成，每一步都是在导师的指导下完成的，倾注了导师大量的心血。在此，谨向导师表示崇高的敬意和衷心的感谢！

其次，我要感谢泰国正大学院的全体老师，有了您们严格、无私、高质量的教导和帮助，我才能在这几年的学习过程中汲取专业知识和迅速提升能力。

再次感谢我的同窗好友，缘分让我们从陌路修得同窗，每每在学习过程中遇到的困难和瓶颈的时候，大家携手一起克服困难，每一次团队合作挑战难题后，是学习过程中质的改变。

高嘉

2021年6月14日



## 声 明

作者郑重声明：所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下进行研究工作所取得的成果。尽我所知，除文中已经注明引用内容和致谢的地方外，本论文不包含其他个人或集体已经发表的研究成果，也不包含其他已申请学位或其他用途使用过的成果。与我一同工作的同志对本研究所做的贡献均已在论文中做了明确的说明并表示了谢意。

若有不实之处，本人愿意承担相关法律责任

独立研究报告题目：机场安检人员服务质量现状与提升

作者签名：高嘉

日期：2021年6月14日



## 个人简历

姓名：高嘉

学历：

2007年9月-2011年7月 管理学学士 物流管理/国际物流方向

云南师范大学文理学院

2020年1月-2022年3月工商管理硕士 工商管理

泰国正大管理学院

职业：教师

职位：专任教师

工作地点：

云南工商学院 昆明市杨林教职园区景观大道2

号

E-mail：

[gaojia\\_peter@163.com](mailto:gaojia_peter@163.com)

专业能力：服务质量管理

