

民航服务中的危机管理应对突发事件的策略与实践

胡梦璐 吴雨桐

四川西南航空职业学院, 四川 成都 610400

摘要: 高质量的民航服务, 能提高航空企业的知名度, 塑造良好的社会形象。为让乘客获得良好的乘坐体验, 做好民航服务中的危机管理工作, 要求服务人员具有独自应对突发事件的能力。对于航空公司而言, 全面、系统的危机管理, 最大程度确保乘客和员工的人身安全。基于此, 文章梳理三种民航服务中的危机类型, 分析现阶段民航服务中的危机管理现状, 最后重点提出了一些应对突发事件和危机情况的有效策略, 以供参考。

关键词: 民航服务; 危机管理; 突发事件; 应对策略

Crisis Management in Civil Aviation Services: Strategies and Practices for Handling Emergencies

Hu,Menglu Wu,Yutong

Sichuan Southwest Vocational College of Civil Aviation, Chengdu, Sichuan, 610400, China

Abstract: High-quality civil aviation service can improve the popularity of aviation enterprises and shape a good social image. In order to let passengers get a good traveling experience, good crisis management in civil aviation service requires service personnel to have the ability to deal with emergencies alone. For airlines, comprehensive and systematic crisis management ensures the personal safety of passengers and employees to the maximum extent. Based on this, the article combs three types of crisis in civil aviation service, analyzes the current crisis management status in civil aviation service, and finally focuses on some effective strategies to deal with emergencies and crisis situations for reference.

Keywords: Civil aviation services; Crisis management; Emergencies; Coping strategies

DOI: 10.62639/sspsstr39.20250203

民航服务中, 对于突发事件, 如若处理不当, 会给人们带来比较严重的人身, 财产损失。为有效应对民航服务中存在的危机问题, 突发事件, 需要构建完善的应急方案, 对于不同类型的危机, 突发事件, 寻找针对性的解决策略。因此, 航空公司必须加强对应急管理预案的重视程度, 协调多个部分, 积极参与资源整合工作, 尽量规避风险, 这样既能让乘客能安全出行, 又能维护企业声誉。

一、民航服务的危机类型

(一) 人身伤害

人身伤害危机较为常见, 乘客在旅途中出现争吵的行为, 情绪激动, 行为难以控制, 出现伤人的情况^[1]。主要是乘客和民航的工作人员沟通出现误问题, 产生冲突。部分民航服务中的工作人员, 由于语言、行为不当, 出现争吵、打斗的情况, 这些都会威胁到人的生命, 财产安全, 也被称为人身伤害危机。例如某民航公司, 由于天气原因, 导致航班延误, 工作人员和乘客之间的沟通不到位, 一位工作人员被打成轻微脑震荡。出现这类情况的原因是航班临时取消, 乘客没有休息的地方, 加上天气寒冷, 情绪不够稳定, 而在沟通过程中, 工作人员的解释不到位, 态度不佳, 导致双方争吵, 最终给双方带来比较严重

人身伤害。

(二) 阻碍飞行

民航服务中还存在阻碍飞行的危机。乘客私自进入停机区域, 没有听从工作人员的安排, 拒绝沟通, 试图自己登机, 这会阻碍飞机的正常进行, 属于阻碍飞机危机。对于这种突发情况, 具有难以预料的特点, 目前, 民航工作人员多是选择采用劝说的方式解决。这类问题, 必须引起工作人员的高度重视, 如若处理的方式错误, 容易造成比较恶劣的影响。因为停机区域非常大, 飞机滑行速度快, 对于部分缺乏安全意识的乘客而言, 非常危险。

(三) 扰乱秩序

民航服务中的扰乱秩序危机, 多是乘客在候机的时候和工作人员发生争执, 试图调动其他乘客一起参与, 夸大其词, 通过舆论的方式影响民航企业的外在形象。这类事件会破坏民航的正常秩序, 也会影响社会大众对民航企业的心理评价。例如受到天气原因影响, 民航公司选择暂时停止办理登机服务, 大量乘客滞留机场。而且机场内的基础设施较为落后, 冷气、水的供应不足, 乘客抱怨居多。后续天气变好, 乘客能再次登机, 但是机场内的工作人员, 乘客过多, 基础设施的运行不通畅, 工作人员没有及时安抚乘客情绪。一些旅游的乘客抱团在示威, 双方大打出手, 其中民航公司的工作人员受到伤害, 公司声誉受到

(稿件编号: SSTP-25-3-1022)

作者简介: 胡梦璐 (1990-), 女, 汉, 籍贯: 四川省内江市, 本科, 研究方向: 教育学, 民航运输, 空中乘务, 民航服务。
吴雨桐 (1992-), 女, 汉, 籍贯: 四川省广汉市, 硕士, 研究实习员, 研究方向: 教育学, 英语教育。

影响, 乘客心理也留下阴影。

二、民航服务中危机管理中存在的问题

(一) 缺乏有效的预警机制

对于民航服务中的冲突问题, 应该有专业的应急指挥系统, 当出现危机的时候, 快速寻找合适的解决方案。但是就目前的情况而言, 日常预警, 安保等工作的衔接不足, 配合不足, 导致资源配置出现问题。而且由于民航服务中的突发事件具有不稳定的特点, 如若日常的演习不足, 现场工作人员缺乏经验, 无法熟练掌握相关情况。一旦出现真实的安全事件, 乘客的情绪非常激动, 从而影响民航公司的外在形象。

(二) 缺乏危机意识, 准备不到位

民航公司的工作人员应该认识危机管理的重要意义^[2]。虽然他们能认识其中的“重要性”, 但是准备工作不到位。主要是目前民航服务中的危机管理工作还处于发展阶段, 各种应急管理预案覆盖的范围小, 专项应急预案较为单一化, 多是按照要求进行, 没有结合民航企业的事迹情况, 缺乏针对性的预防策略, 这就导致实际出现危机事件的时候, 解决的效果差强人意。

(三) 危机处理的效率低下

高质量的应急管理体系, 作为提高危机管理水平的重要手段。对于民航服务中的突发实践, 要求相关部门协调配合, 这样才能提高危机处理的效率。就目前的管理现状分析, 内部体系衔接不在, 各个部门的关系处理不到位, 频繁出现缺乏指挥, 指挥不到位的情况。最终会形成一种分散式的管理模式, 导致应急系统无法发挥出应有的作用。

(四) 善后恢复工作不到位

长期以来, 对于民航服务中的突发事件, 工作人员容易存在侥幸心理, 一般是采取事后管理工作, 缺乏预见性。由于缺乏危机意识, 加上培训工作不到位, 致使工作人员缺乏对突发事件的感性认知, 后续遇到问题的时候, 难以做出开始反应。此外, 突发事件的应急知识宣传薄弱, 管理者的重视程度不足, 对于后续的善后恢复工作处理不及时。

(五) 工作人员的能力有待提升

民航服务体系中, 经验丰富的管理者较少, 难以满足消费者的基本需求, 这会影响民航服务的水平和质量^[3]。而且民航公司选择服务人员的时候, 方式较为单一, 多是考虑外在形象, 导致服务人员的综合素质难以得到保障, 缺乏一定的危机应对意识。尤其是一些空乘人员, 虽然外在的形象, 气质较好, 但是服务意识薄弱, 没有危机管理的经验, 遇到突发事件的时候, 不知道如何处理。

三、民航服务中危机管理应对突发事件的有效策略

(一) 构建完善的预警机制

预警具有预测、警示的含义。“预测”是在

灾难发生前, 总结以往经验, 制定动态化的管理报告。“警示”是根据预算的相关结果, 及时向有关部门发布信号, 降低损失。为构建完善的预警机制, 需要做到以下三点:

第一, 制度建设。按照民航应急管理的相关要求, 构建完善的突发事件应急管理体系, 做好信息储存, 分析, 传输等一系列问题。管理部门进行信息搜集, 要求对民航活动中的基本情况, 了解影响民航安全的相关因素。工作人员收到预警信息后, 及时向上级汇报情况, 做好危机管理预警方案。

第二, 预警能力的提升。意识建设是前提, 为构建完善的预警体系, 突发事件发生前, 结合以往经验, 向上级发布紧急信号, 报告情况, 避免在准备不足的情况下不知所措。为提高民航服务中工作人员的预警能力, 还要清楚各方的责任, 做好员工预警工作培训。

第三, 加强内部的协调和沟通。一方面, 信息沟通, 信息沟通能体现事件的演变情况。尤其是在信息技术快速发展的当下, 更为注重信息沟通的流畅性, 协调性。一旦启动预警体系, 确保信息快速传播。各个主体之间的信息还要实现有效共享, 尽量降低事故波及的范围, 避免突发事件所造成的负面影响不断扩大。因此, 民航公司建立信息传递渠道, 确保信息沟通的流畅性, 协调性。另一方面, 工作协调。预警机制的建设, 需要各个主体相互配合, 责任分工明确, 弱化突发事件所造成的恶劣影响^[4]。

(二) 加强重视程度, 构建危机预防体系

民航公司对于一些突发事件制定针对性的危机管理方案, 并在实际工作的时候不断优化, 完善。民航公司建立和本系统相关的信息搜集体系, 明确监测突发事件的报送渠道, 程序。整个过程中, 危机预防系统是核心, 能为工作人员提供一些有价值的参考数据和解决方案。危机管理中的信息收集系统, 民航企业制定统计的收集表, 报告等, 多个渠道搜集信息, 由专业机构负责分析, 打造数据资源库, 相关部门提供关键数据, 信息, 配合危机事件, 打造常规性的数据资源库。如若服务人员, 或者是乘客遇到突发事件的时候, 利用手机快速发出危机管理机构的报告, 了解事件的起源, 时间, 地点, 影响范围等基本信息, 根据事态的发生情况做好后续跟进工作。

其次, 加强对应急预案的重视程度, 体现危机管理的前瞻性, 预见性特点。无论是民航企业, 或者是机场, 以及相关的主体, 都应该构建不同层级的突发事件应急方案, 实现纵横交错模式。应急预案的设计, 符合实际需求, 考虑各个主体的关联性特点, 听取社会大众的意见, 制定高效的危机管理方案, 切忌一昧说教。

(三) 预设分级响应处理方案

民航企业结合具体情况, 对于突发事件的类型, 形成的原因, 波及范围进行深度分析, 结合基本情况, 做好系统规划, 按照突发事件的登记, 提供有效的处理方案。对此, 企业建立及时, 准确的预警网络, 尽早排出和发现隐患, 为后续应

急工作的推进提供事件, 尽量降低突发事件的影响范围^[5]。

某航空公司因飞机机械故障导致航班延误, 大量乘客滞留机场。对于这一突发事件, 民航企业采取紧急预警方案, 组织各方力量, 快速解决问题。同时, 通过抖音, 微博, 微信公众号等新媒体渠道发布信息, 向乘客, 社会大众解释原因, 尽快提供有效的解决方案。道歉的态度要足够诚恳, 诺为受影响的乘客提供相应的补偿措施, 这样能顺利控制舆论的发展方向, 降低对民航企业的负面影响。由此可见, 该民航企业面对突发事件的处理速度非常快。首先是快速反应, 收到信息后, 立即联系指挥中心, 完成信息交接, 降低负面问题影响的范围, 避免这类问题进一步扩大。接着开始利用新媒体平台公布真实信息, 稳定乘客, 社会大众的情绪, 提出有效的解决方案, 确保信息的真实性, 权威性。随之开始道歉, 承诺给乘客提供相应的补偿, 也能体现民航企业敢于承担的精神, 为避免这类问题的二次发生, 需要加强企业内部的安全检查, 做好员工的系统培训, 优化服务的流程。所以, 对于突发事件, 民航企业必须立即采取有效措施, 降低负面舆论的扩大范围。此外, 还可以利用专业结构的力量, 提高危机处理的效率, 更好维护企业的形象。

(四) 完善突发事件的应急管理流程

民航服务中的突发事件发生后, 企业必须立即履行自身的责任, 制定完善的应急管理流程。例如某民航企业服务中存在的卫生类突发事件, 这类事件具有不确定的特点, 随着卫生问题的发生, 民航企业的日常运行受到影响。面对这种情况, 企业第一事件选择打造专业的应急管理队伍, 让专家进行针对性处理。专家在短期内寻找有效的应急方案, 避免突发事件的进一步扩大, 影响企业的正常运行, 还要避免其他不可控因素所造成的幅面影响。企业内做好信息传递, 交流和沟通, 及时汇报上级, 做好卫生安全防范工作。

其次, 管理突发类卫生事件。民航企业对于卫生类的突发事件, 坚持人本理念, 始终将乘客, 服务人员的安全放在首要位置, 降低损失, 避免人们的生命财产安全受到影响。第一, 制定人员应急方案。卫生类突发事件发生的时候, 负责人到达现场指挥, 尽快控制人员, 做好相关物资的合理分配。第二, 民航企业利用监测系统, 了解事件的起源, 过程, 影响范围等, 根据事态的变化, 制定合适的解决方案。第三, 资源的利用和配置, 企业根据突发事件的类型, 做好各类物资分配。整个过程中, 要求各个部门相互配合, 沟通合作。等到突发事件的处理完成后, 民航企业做好总结工作, 专家队伍从中吸取经验, 完善企业现有的应急管理制度。

最后, 启动事后恢复工作。民航企业组织专业的人员, 打造高素质的调查队伍, 调查整件事的起源、过程、得出结论, 制定相应的恢复方案。工作人员从中吸取经验, 完成资源优化配置, 还能推进民航企业的正常运行。假设日后民航企业遇到类型的危机, 也能尽快筛选最合适的应急方

案。

(五) 打造高质量的危机处理团队

打造高质量的危机处理团队, 建立符合民航企业服务人员的培训体系, 通过专业培训, 提高工作人员的实操水平。培训内容包含《民航应急演练管理办法》, 结合民用运输机场应急救援相关规章进行系统阐述, 帮助服务人员更好把握新形势下民航应急演练的内容、形式, 进一步组织开展好应急演练。培训还选取较为典型的民航应急处置案例, 细致分析不同场景、不同类型的突发事件处置过程, 对处置中可借鉴的成功经验和存在问题进行了解读, 帮助工作人员积累经验。培训活动结束后, 参与人员还要进行总结, 并在今后的工作中积极贯彻和落实民航应急管理的相关要求, 提高自身的专业能力, 为我国民航事业的发展做出贡献。

为优化危机管理队伍结构, 还可以采用专兼结合的方式, 将常态化的危机管理和突发事件处理工作相互结合, 更好应对民航服务中存在的突发事件。民航服务中的危机管理作为一项系统, 长期的工作, 要求在技术层面打造专业资源库, 以现代信息技术为依托, 为突发事件的应急提供技术支持, 确保应急决策的实效性, 规范性。此外, 还需要一支专兼结合的危机处理队伍, 在现有的应急团队中增加一线的管理人员, 打造航空服务安全团队, 各个成员之间建立信息共享机制, 实现关键资源共享, 形成合理, 高效应对民航中的突发事件^[6]。

四、结语

民航企业中遇到的突发事件具有不可预见性, 面对这种情况, 需要企业坚持人本理念, 打造系统化, 专业化的危机管理体系。具体实践的过程中, 健全突发事件预警机制, 完善危机预防体系, 制定分级危机处理方案和打造高质量的危机管理队伍, 都是民航企业应对突发事件的有效手段。这样一来, 既能为乘客提供优质的出行体验, 又能塑造良好的企业形象。

参考文献:

- [1] 孙继伟, 李晓琳, 王铁群. 企业危机管理中自媒体舆论引导策略的探索性研究 [J]. 管理科学, 2020, 033(005):101-115.
- [2] 郭笑鸽. 基于 4R 危机管理理论下突发公共事件高校学生管理策略研究 [J]. 大学 (研究与管理), 2023(9):103-106.
- [3] 云鹏. 论高校辅导员校园危机管理策略——基于奥古斯丁“六阶段”危机管理模式视角 [J]. 内蒙古农业大学学报: 社会科学版, 2019, 21(1):5.
- [4] 袁青峰, 周浩, 杨纤纤. 后真相语境下企业危机舆情演变及管理策略研究——以海天“双标门”事件为例 [J]. 新闻传播, 2023(3):26-28.
- [5] 黄徐璐. 基于“4R”理论视阈下高校辅导员应对校园突发事件的路径探索 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 社会科学, 2022(10):4.
- [6] 吴恒毅. 民航业对区域经济高质量发展的影响——基于突发事件机理分析 [J]. 福建交通科技, 2023(11):146-150.