

湖南网络工程职业学院毕业设计答辩记录表

学生姓名	李若	学号	202165440021	指导老师	周小喜
二级学院	文法学院	专业	机场运行服务管理	班级	一班
毕业设计题目	中国南方航空公司不正常航班服务方案				
答辩日期	2024.5.21		答辩地点	教学楼442	
答辩小组成员	周小喜, 殷文欣				
学生自述要点: (时 分—— 时 分) 选题原因: 由于南航的旅客运输量较大, 在大面积航班延误中的真情服务, 尝试解决针对不正常航班中出现的各种问题, 以真情服务旅客, 真正做到“旅客至上, 真情服务”。 存在问题: 航班给旅客带来极大不便, 信息传递不准确或不及时, 赔偿机制不完善, 缺乏人性化服务。如何去解决存在的问题。 做好前期的延误延误服务预警, 及时和相关部门和旅客发布预警信息, 提升航班延误的服务质量措施和人性化服务, 主动加强工作人员服务真情, 服务意识培训, 采用多元化培训方式等。					
答辩组提问及学生回答情况简述: (时 分—— 时 分) 记录格式出现的问题: 将文字修改正确, 确保文件格式一致。 不正常航班服务方案中第二点中的四点服务不补偿, 对于这个赔偿能否实现, 是南航本身存在的还是设计人期望的, 将自身存在而引用的和自己所想的分开, 两点的意义不同。 是南航本身有过但对于其实施情况不足以达到全面实施, 而在于高昂金、银、白金卡或公务舱旅客等, 是能够实现的有南航依据存在的, 只是并未全面用在所有旅客身上, 可以改进到此, 能够在大面积延误下将在保障旅客其他权益的同时也能给旅客多一点金额补偿。					
记录员(签名)	殷文欣		答辩小组长签名	周小喜	