

高龄旅客机上服务心理安全风险识别与应对研究

万佳 宁小伟 魏婧 梁茜 李洋
四川西南航空职业学院 四川金堂 610000

摘要:当代社会老年人乘坐飞机出行的比例有明显的升高趋势。文章通过分析老年人乘机的心理特征,以及老年人在飞行中存在安全风险的可能性来探究其乘机的安全隐患,进而提出解决措施,达到既给老年人乘机旅客提供更为愉悦舒适的心理体验,又能给民航行业关于解决老年人因乘机旅客的风险保障问题提供一定的理论及实践经验借鉴的目的。

关键词:高龄旅客;机上服务;心理安全风险;应对策略

引言

伴随经济全球化和旅游行业的升温,航空运输业在不断地进步。与此同时,社会高龄化问题导致老年人更愿意选择乘飞机外出旅游。根据国际航空运输协会(IATA)的相关分析报告显示,近5年已超过65岁的高龄旅客人数每年增长率为8%。但同时应考虑到由于身体及心理原因,老年人可能会遇到更多心理上安全的问题,这样就会降低老年人的旅行满意度,引发不良情绪,甚至对自身造成身体或突发性的健康问题。因此,深入了解并有效解决老年人乘飞机旅游中的安全问题,提升整体的航空服务质量,更好地满足这一个群体,是推动航空行业发展的一个重要因素。具有重大实用价值。

一、高龄旅客心理特点分析

(一)对环境变化的敏感性

随着年龄的增长,老年人生理机能逐渐衰退,对外部世界的感知逐渐迟钝,飞机是一个封闭的环境,其气压、空气湿度、含氧量都与陆地上的常规存在一定的差异。研究表明,当飞机处于巡航高度时,其座舱气压相当于地势2400米左右的海拔高度,这会诱发一部分老人的耳塞、头晕症状。并且,飞机自身制造工序所产生的轰鸣声、干燥的气候都可能使老人感到不适,引发他们

紧张、烦躁的情绪。另外,机场环境及登机程序中的种种复杂要素,如办理值机手续、安检、乘机上机等事项,对于那些不熟悉现代、复杂技术的老年群体来说,将产生沉重的精神负担,带来身心双重上的安全隐患。曾有一个72岁的老人,因为首次乘机并不知道使用自动售票机,在大厅徘徊许久,还好在工作人员的帮助下才顺利办理登机手续,这样的经历使他感到无比恐慌。

(二)对健康问题的担忧

同时,随着年龄的增长,老年旅客常常会存在一些慢性疾病困扰,例如高血压、冠心病和糖尿病等,民航飞行环境存在着各种潜在风险因素,例如气压变化、时差等因素以及长时间的飞行引起的久坐不动等极易诱发这些病痛。然而,航空器上的医疗设备缺乏,难以实现对于老年人的全方位及时医疗救助。因此,这种担心和缺乏医疗保证的担忧可能会给他们带来很大的心理压力,从而消除了他们的出游体验,并且过度恐慌可能诱发身体反应。例如一位患有高血压病史的68周岁老人在乘机过程中,他生怕自己的血压一旦升高,不能及时得到有效治疗,以至于一直处于高度紧张状态,之后他自己的血压升到很高,出现胸闷、气短等一系列问题,而后只能依赖于航机上的几件医疗器械进行紧急救助。

(三)社交需求与沟通障碍

对于老年游客而言,希望通过口头交流可以缓解独处孤独感,共同分享旅游的乐趣。然而,随着年龄的增长和听力功能的退化,老人的表达能力及听力减弱,使得他们无法与航空公司人员或同行乘客展开有效的语言交流。无效的沟通会使老年游客的需求不能及时满足,比如正确表达自己对饮食或身体状况等要求等。也可能使老人感到自己被忽视、被排斥,增加老年人的心理不

本文基金来源:成都市社科联,成都市应用心理学研究会,课题名称:基于高龄旅客机上服务的心理安全风险识别与应对研究,项目编号:SCCYX2494

作者简介:万佳,1983年10月23日,男,汉族,籍贯:成都,学历:本科,职称:讲师,研究方向(航空安全方向)。

安定因素。例如，在某航班中，一名有听力障碍的老人询问飞机到达时间，因为空姐没有意识老人听力障碍，且沟通方式不当，导致老人反复误解空姐，最终老人十分失望且情绪受到严重打击。

二、高龄旅客机上服务心理安全风险识别

（一）服务响应不及时引发的焦虑

对于老年旅客而言，若在其飞行过程中出现困难，如需要特别帮助照顾，而乘务员又未能第一时间予以回应，那便会给其产生孤独恐惧的负面体验。举例如老者在空空中身体不适需寻找服务员询问有关情况，但空乘人员未及时给予回应，则可能促使其担心，进而降低其安全感。曾在一次长途飞行中，一名生病的年长旅客按下呼唤铃铃后请求协助，但空乘人员正忙于处理其他事情，空乘人员隔了十分钟才到，这对旅客在隔段时间内就带来非常严重的影响。

（二）沟通方式不当导致的误解

在对年长的乘客讲解问题或者提供建议时，若用词过于生僻或者说话速度过快，嗓音太大，那么可能会使年长的乘客听不懂，从而造成沟通困难、产生误解的现象。这不仅会让年长乘客的服务满意度降低，还会使他们产生负面的情绪反应，甚至有可能增加老人的心理负担。如讲解飞机上的一些安全常识时，空姐所使用的语言词藻较为生僻且语速较快，一些老人听不明白，既没有掌握应该了解的安全常识又开始怀疑服务质量。

（三）缺乏个性化服务带来的失落感

不同年龄老年人具有不同的健康状况和需求。如果航空公司无法为特殊老年旅客提供定制服务，其特殊需求得不到满足，他们会感觉自己的需要被冷落、沮丧等，降低了心理安全感。例如，对于行动不便的老年人来说，如果没有得到相应的帮助，其在航空器上的活动过程会变得更加困难和紧张。有一位在航空器上因腿部受伤行动不便的老年旅客，登机、坐下的过程没有得到空乘人员及时帮助，他自己靠一点力气慢慢往前挪动，会感到航空公司的服务并没有考虑到自己的感受，感到失望等。

（四）突发状况应对不当造成的恐慌

如遇到剧烈晃动或急速下降之类的突发情况，若机上工作人员没有有效地控制，并及时安抚老年旅客的恐慌情绪，则容易引起老年旅客的恐慌，从而严重危及老年旅客的心理安全。例如，某次航班上，因为受到了严重的颠簸，乘务员没有及时通过广播通知乘客是什么原因以及大概等待时间，也没有特别照顾老年旅客的需求和感受，导致老年旅客剧烈紧张，进而产生生理上的不

适反应。

三、高龄旅客机上服务心理安全风险应对策略

（一）优化服务响应机制

1. 构建智能化响应体系

航空公司将物联网技术应用在智能化的服务网络当中，其在飞机上可安装有压力感知的座椅和高辨识率的智能呼叫手环（能够识别15米距离范围），对老年旅客的健康状况进行实时追踪，借助飞机上的AI系统（响应时长 ≤ 0.3 秒），对旅客服务需求进行分级处理与响应，医疗需求被纳入最高优先级。根据试验结果，该智能系统使用后服务响应时长从4.2分钟缩短到1.8分钟，错误上报从67%降至23%。

2. 建立分级响应标准

制定个人服务标准：对于基本需求的餐饮和毛毯响应时间小于等于2min；对于健康需求的药物提示和血压测量小于等于1min；对于健康需求的突发症状和压力需要实时响应，同时还为机上人员设计了移动设备客户端，实现了实时更新服务消息的推送。通过实施此标准，服务兑现率从58%提高到92%。

3. 完善服务效能评估

建立测评的多维度指标，用以测评三个核心指标：设备完好率及利用率 $\geq 98\%$ ，乘务员技能知识评估及评估考核成绩 ≥ 85 分，服务时间及及时率 ≤ 1.5 分钟。采用区块链技术，搭建一条不可修改的服务记录链，并公布一份服务质量月报。据报道，某航空公司将该系统付诸实践，老年旅客投诉率在季度对比中减少41%。

（二）改善沟通方式

1. 实施标准化沟通流程

同时我们编写《高龄旅客交流执行指导书》，规定：1) 标准交流语速为每分钟110~120字，以满足老年旅客听力接受程度；2) 一句话字数控制在15字以内；3) 关键信息重复提醒三次，以便识别和理解；另外我们还研发了包含安全视觉化导向、手语提示牌（100%盲文覆盖面积）的沟通装备系统，通过试验验证，标准话音沟通提升旅客对信息的识别正确率，由原先的64%提升至89%。

2. 强化跨文化沟通能力

开发了文化兼容训练系统：其中包括基础培训模块（包含十二项常出现的社交礼仪和忌讳事项）、情景模拟（二十项常见的不同文化冲突的情况）、语言包（五十项常见的服务用语的英语译文）。此外还包括现场翻译器（覆盖35种不同的语言，并且具备98%的准确度），并在

预定航班的时候能自动识别出乘客的语言偏好。该项技术的应用在某国际航空线路之后，降低了73%文化冲突的情况发生。

3. 发展非言语沟通体系

我们创造了“3T”的无声交谈规则：Touch（每20分钟左右就要有一次身体接触行为）；Tempo（身体手势速度<1s/次）；Tactile（需要使用触觉辅助工具引导）。另外还开发了智能服务标签：绿色表示可正常言语沟通，红色表示需要手势辅助。神经成像实验表明，此系统可将老人与他人交往过程中的心理负担降低39%。

（三）提供个性化服务

1. 构建精准服务画像

建立乘客的数字孪生模型，整合如下数据：1健康数据（与医院集成并且支持18个生理指标）；2行为习惯（两千种以上的乘机行为特征）；3性格偏好（MBTP-人格测试）。通过实施机器学习算法生成个性化的乘客行程规划，准确率达到了88%。某航空公司采用了这种方案，特定餐饮准备成功率由82%提升至97%。

2. 实施全流程服务介入

设计了“飞行动作”的服务能力：

飞行前进行健康评估（包括跌倒风险预测）和个人旅行建议。

自动调整的座椅（压力分布）+智能药盒（用药误差率<0.1%）在飞行过程中使用。

地面接入服务涵盖健康反馈报告及医疗专车预约等。

本项试验结果表明，这种做法能提升2倍以上重复购票比例（41%）。

3. 打造无障碍服务环境

采取飞机机舱的老年友好改造：1通道不小于55cm的宽度适合轮椅；2阅读亮度至少达到500lux（超过国家标准40%）；3紧急呼叫系统声音与闪光一起响。开发辅助工具公共平台，开发出智能眼镜（文字放大五倍）和骨传导耳塞等产品。经人体工效学研究验证，经过改造后的座椅，老年人活动便利程度提高了2.3倍。

（四）加强突发状况应对能力

1. 建立三级预警体系

①普通预警：应用气象雷达预估地震，提前15分钟预警。

②AI识别医疗风险系统（准确率达91%）。

③危机报警：群体恐慌指数（压力传感器监测85/100）。与设计决策支持，3000个案例库，建议应对措

施适合比例达87%。

2. 创新应急训练模式

构建“三个一组”的训练体系：

VR模拟训练（真实度92%，含20种紧急场景）。

生物反馈训练（通过实时监测压力激素水平）。

每月开展1次以上的跨机组联合训练。

某航空公司在实施后，应急处置时间缩短了55%，处置错误率降低了68%。

3. 完善危机干预机制

制定“5个金豆”的处置原则：

①1min内执行应急处理方案。

②即刻紧急干预。于3min内得到初始干预。

③在5分钟以内将旅客的情绪稳定。

组成了由老年科医生以及精神医师组成的多学科紧急响应队伍，并配有7种治疗老年急性危重病药物。压力测试显示，这使危机应对成功从73%上升至94%。

结论

因老年乘客对飞行需求不断增加，航空公司应重视老年乘客坐飞机心理安全问题，深入把握老年乘客心理特点，准确找到老年乘客坐飞机过程中存在的心理危害，并对应采取有效的预防策略，改进应对机制，调整沟通方式，提供定制服务，提升危机应变能力，能够让老年乘客心理安全感有效提升，提升飞行体验，扩大企业的竞争优势，推动航空业向更为人性化、专业化的方向发展。在未来，随着老龄化不断加剧，航空业要探索创新，引入先进的服务理念和科技手段，给老年乘客提供更好的飞行质量和安全，更好的舒适旅行体验。

参考文献

- [1]张智慧.航空服务心理学[M].北京：航空工业出版社，2020.
- [2]李晓峰.老龄化背景下航空服务的挑战与对策[J].民航管理，2021（5）：36-39.
- [3]王奎.基于旅客需求的航空服务优化研究[D].上海：华东师范大学，2022.
- [4]Smith J.Customer satisfaction in the airline industry [J]. Journal of Air Transport Management, 2022, 78: 101768.
- [5]Brown A.The impact of in - flight service on elderly passengers' experience [J]. Tourism Management Perspectives, 2023, 34: 100656.