

阜民航〔2023〕35号

## 关于印发《阜阳机场2023年“民航服务助力行业恢复年”主题活动实施方案》的通知

中心各部门：

现将《阜阳机场2023年“民航服务助力行业恢复年”主题活动实施方案》印发给你们，请按照方案要求分阶段推进工作，抓任务抓落实，助力行业恢复。

阜阳民用航空中心

2023年5月4日

# 阜阳机场 2023 年“民航服务助力行业恢复年”主题活动实施方案

为更好地助力行业恢复发展，优化服务产品供给，满足旅客多样化的服务需求，积极响应民航局、华东地区管理局关于“民航服务助力行业恢复年”主题活动要求，结合阜阳机场服务保障工作实际情况，制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神，坚持“以人民为中心”思想，不断创新服务产品，提振旅客消费信心，助力行业市场恢复和民航服务高质量发展。

## 二、工作目标

通过开展主题活动，实现以下目标：为群众办实事等重要服务举措取得实效；航班正常率稳定在 80%以上；服务供给质量全面增强；服务质量管理体系逐步建设完善；服务治理能力进一步提升；稳步促进行业恢复发展。

## 三、组织领导

领导小组负责统筹协调、监督指导主题活动工作的具体落实。

组 长：王朝东 阜阳民用航空中心党组书记、主任

副组长：段 虎 阜阳民用航空中心党组成员、副主任

王明东 阜阳民用航空中心党组成员、副主任

高 歌 阜阳民用航空中心党组成员、副主任

彭 图 阜阳市公安局高铁机场分局 局长

鲁字文 中国航油阜阳供应站经理

成 员：燕 峰 阜阳民用航空中心办公室主任

骆高峰 阜阳民用航空中心信息宣传科负责人

管 珺 阜阳民用航空中心人事科科长

梁青峰 阜阳民用航空中心财务审计科负责人

刘 凡 阜阳民用航空中心安全监督科负责人

李 彬 阜阳民用航空中心规划建设科负责人

潘卫东 阜阳民用航空中心市场营销科科长

王 莹 阜阳民用航空中心工会主席、安检应急

部负责人

张丙珠 阜阳民用航空中心航管站站长

刘 中 阜阳民用航空中心通信站站长

李东阳 阜阳民用航空中心运输服务部负责人

孙景军 阜阳民用航空中心机务部主任

刘 涛 阜阳民用航空中心机场管理部负责人

洪万里 阜阳民用航空中心水电管理所所长

汪 洋 阜阳市公安局高铁机场分局空防警卫

大队大队长

江文龙 中航油安徽分公司阜阳供应站科员

领导小组下设办公室，办公室设在运输服务部，运输服务部负责人李东阳兼任办公室主任，副主任：罗静、岳娜，成员：刘群、李京京、胡月、魏斯、陈旭、方书培、高留洋、张雨露、

初泓宇、姜腾飞、孙巍、张蔚然、王家乐、刘永杰、何维峰、李奇龙。具体负责实施主题活动的日常推进工作,落实领导小组安排的各项工作要求,监督检查服务工作质量及上报阶段性总结等工作。

#### **四、开展时间**

自方案印发之日开始,12月31日结束。

##### **(一) 制定方案(5月5日前)**

各部门严格落实主体责任,参照任务分解表的具体内容,结合工作实际进行细化,明确部门具体任务目标。

##### **(二) 组织实施(5月-11月)**

各部门应按照主题活动方案,将任务分解、细化,落实到岗到人。坚持实事求是和目标导向,确保各项任务有序推进。各部门进行阶段性总结,按照任务分解表总结任务进度,并分别于7月5日、10月5日前向领导小组办公室报送阶段性工作情况小结,领导小组办公室汇总后报省监管局,确保年内目标任务如期完成。

##### **(三) 总结阶段(12月)**

各部门应以主题活动为契机,对活动中的有益经验和工作成果,对开展主题活动以来的总体情况、突出的亮点成果和存在的问题建议进行认真总结,形成总结报送至领导小组办公室,领导小组办公室汇总后报省监管局。具体报送时间另行通知。

#### **五、工作内容**

##### **(一) 立足群众需求,扎实办好民生实事**

1.积极与航司沟通，减少航班延误或取消，及时公布航班计划。加强天气、机场保障运力等内外部因素提前预判，稳定旅客出行预期。航班临时取消或延误时，加强信息互通，统一口径，注意与旅客沟通的技巧，做好旅客的保障服务，切实降低航班延误或取消对旅客出行带来的负面影响。

2.持续提升中转服务的便利性。在目前机场中转模式的基础上，配合部分航司推出的中转服务产品，持续实现“一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、无忧中转”的服务，方便旅客便捷出行。

3.推行“首乘”引导服务。创新推出首乘服务，帮助首次乘机的旅客办理乘机登机手续，探索建立首乘服务标准，让首乘服务成果惠及更广大人民群众，不断扩大航空人口规模。

4.推广“一证（码）通行”。积极探索开展试点工作，通过“二维码”完成值机、安检、登机等环节，在试点的基础上总结经验，进一步提升旅客出行便捷度。

## （二）把握运行标准，保障航班正常运行

1.机场相关部门严格落实《航班正常管理规定》，严格把控发展质量、科学把握运行标准、努力增强技术支撑，持续推进航班正常管理体系建设。

2.切实提升外部影响因素应对能力，持续推进航班正常协同运行。加强危险天气数据收集共享，提高冰雹、雷暴大风、强降水等危险天气预报的及时性和准确性。协调处理好大面积航班延误保障工作与提高服务质量之间的关系，形成航班正常保障工作的合力，全面提升阜阳机场服务质量保障的能力和水平。

平。

### （三）优化供给质量，丰富服务内容

按照安全第一、市场主导、保障先行的原则，积极争取民航行业政策支持，优化工作流程；加强与上级主管单位、各航空公司之间的联系，鼓励积极加入“通程航班服务管理平台”和“民航中转旅客服务平台”，进一步扩大“干支通，全网联”，缩短中转航班、通程航班衔接时间，助力实现高效畅通。

### （四）加强创新驱动，提升旅客出行效率

一是加强旅客服务数据分析，进一步优化保障流程，提升廊桥使用率；二是持续优化安检服务，推进安检流程措施统一性，进一步提升安检效率；鼓励创新为旅客提供安检禁限带物品的暂存服务；三是优化交通管理，规范管理停车场出租车、网约车专门等候区；加强停车场数字化建设，为旅客提供自动缴费等服务，提高停车效率。四是通过科学技术手段，如 APP 软件、小程序为旅客提供智能引导、服务问询等服务内容。

### （五）注重人文关怀，解决特殊旅客难题

一是根据残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等特殊需求旅客的出行特点，优化服务规章和流程。固化近年来老年人航空运输中的优秀举措，创新推出无陪老人个性化服务产品，持续为老年旅客航空出行提供便利。二是建立突发疾病等急救旅客绿色通道，确保旅客得到紧急运输。

### （六）强化治理能力，提振旅客消费信心

一是全面建立旅客服务质量管理体系，提高服务能力和品质；持续开展服务品牌理念和实践研究，打造阜阳机场服务品

牌。二是开展服务难点问题专项整治，完善商户管理制度，加强对商户的监管力度，监督商户提高服务质量，优化营商环境。三是优化投诉管理程序，畅通投诉渠道，聚焦有效投诉，了解旅客诉求，尽心尽力为旅客解决问题，保障旅客合法权益。

## 六、工作要求

（一）提高思想认识，强化组织领导。主题活动是贯彻落实《质量强国建设纲要》《“十四五”航空运输旅客服务专项规划》工作要求，推动民航高质量发展的重要举措。各部门要充分认识到主题活动的重要性，根据《阜阳机场 2023 年“民航服务助力行业恢复年”主题活动任务分解表》（见附件），采取切实可行的活动实施措施，细化任务分解，明确责任落实，确保各项工作任务能够有序推进、取得实效。

（二）积极配合行业检查，相互交流学习。各地区管理局将会在 8 月-10 月开展交叉检查，新疆局负责检查华东地区，阜阳机场应积极配合华东地区管理局和安徽省监管局的工作要求，按照方案积极开展工作。

（三）加强宣传引导，营造良好氛围。积极创新宣传模式，运用多种新媒体手段，积极宣传主题活动，深入发掘主题活动中的先进典型模范和案例，分享民航故事，增进社会大众对行业的关注和了解，为主题活动的开展营造良好的社会舆论氛围。

附件：阜阳机场 2023 年“民航服务助力行业恢复年”主题活动任务分解表

## 阜阳机场 2023 年“民航服务助力行业恢复年”主题活动任务分解表

序号	重点任务	牵头部门	配合部门
<b>一、立足群众需求，扎实办好民生实事</b>			
1	持续提升中转服务的便利性。在目前机场中转模式的基础上，配合部分航司推出的中转服务产品，持续实现“一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、无忧中转”的服务，方便旅客便捷出行。	运输服务部	安检应急部、通信站
2	推行“首乘”引导服务。创新推出首乘服务，帮助首次乘机的旅客办理乘机登机手续，探索建立首乘服务标准。	运输服务部	安检应急部
3	推广“一证（码）通行”。积极探索开展试点工作，通过“二维码”完成值机、安检、登机等环节，在试点的基础上总结经验，进一步提升旅客出行便捷度。	运输服务部	安检应急部、通信站
<b>二、把握运行标准，保障航班正常运行</b>			
4	切实提升外部影响因素应对能力，持续推进航班正常协同运行。加强危险天气数据收集共享，提高冰雹、雷暴大风、强降水等危险天气预报的及时性和准确性。	航管站	各保障部门



5	协调处理好大面积航班延误保障工作与提高服务质量之间的关系，形成航班正常保障工作的合力，全面提升阜阳机场服务质量保障的能力和水平。	运输服务部	各部门
<b>三、优化供给质量，丰富服务内容</b>			
6	“通程航班服务管理平台”和“民航中转旅客服务平台”，进一步扩大“干支通，全网联”，缩短中转航班、通程航班衔接时间，助力实现高效畅通。	运输服务部	通信站、市场营销科、安检应急部
<b>四、加强创新驱动，提升旅客出行效率</b>			
7	加强旅客服务数据分析，进一步优化保障流程，提升廊桥使用率。	安检应急部	机务部、运输服务部
8	持续优化安检服务，推进安检流程措施统一性，进一步提升安检效率；鼓励创新为旅客提供安检禁限带物品的暂存服务。	安检应急部	各保障部门
9	优化交通管理，规范管理停车场出租车、网约车专门等候区；加强停车场数字化建设，为旅客提供自动缴费等服务，提高停车效率。	中心办公室	各部门
10	通过科学技术手段，如 APP 软件、小程序为旅客提供智能引导、服务问询等服务内容。	通信站	相关部门

五、注重人文关怀，解决特殊旅客难题			
11	根据残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等特殊需求旅客的出行特点，优化服务规章和流程。固化近年来老年人航空运输中的优秀举措，创新推出无陪老人个性化服务产品，持续为老年旅客航空出行提供便利。	运输服务部	各保障部门
12	建立突发疾病等急救旅客绿色通道，确保旅客得到紧急运输	安检应急部	各部门
六、强化治理能力，提振旅客消费信心			
13	全面建立旅客服务质量管理体系，提高服务能力和品质；持续开展服务品牌理念和实践研究，打造阜阳机场服务品牌	运输服务部	各部门
14	完善商户管理制度，加强对商户的监管力度，监督商户提高服务质量，优化营商环境。	市场营销科	相关部门
15	优化投诉管理程序，畅通投诉渠道，聚焦有效投诉，了解旅客诉求，尽心尽力为旅客解决问题，保障旅客合法权益	信息宣传科	各部门