

关于印发《阜阳民用航空中心 2024 年春运运输服务保障和安全生产工作方案》的通知

中心各部门、驻场相关单位：

现将《阜阳民用航空中心 2024 年春运运输服务保障和安全生产工作方案》印发给你们，请高度重视，按要求抓严抓实抓细。

附件：阜阳民用航空中心 2024 年春运运输服务保障和安全生产工作方案

阜阳民用航空中心

2024 年 1 月 25 日

阜阳民用航空中心 2024 年春运服务保障 和安全生产工作方案

2024 年春运从 1 月 26 日（腊月十六）开始至 3 月 5 日（正月二十五）结束，共计 40 天。为深入贯彻落实国家、省、市及民航上级主管部门决策部署，围绕打造“平安春运、便捷春运、温馨春运、诚信春运”，阜阳民用航空中心以最大能力、最实举措、最佳状态、最优服务，全力确保人畅其行，货畅其流。结合阜阳民用航空中心工作实际，制定本方案。

一、指导思想

春运工作涉及亿万人民群众的切身利益，是一项重要的民生工程，也是民航开年的第一件大事。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，坚持“人民至上、生命至上”，全力确保“两个绝对安全”，牢固树立安全生产红线意识和底线思维，确保为人民群众提供安全可靠、健康舒适、高效优质的航空运输服务。

二、组织机构

为加强春运工作的组织领导，扎实做好春运各项工作，成立阜阳民用航空中心春运工作领导小组。负责及时传达省市、民航上级主管部门对春运工作的指示和要求，指导中心春运工作方案的制定，决策春运重要事项，协调解决春运重大问题，督促各部门落实责任。

组 长：王朝东

副组长：段 虎、王明东、高 歌、彭 图、鲁字文

成 员：燕峰、管珺、骆高峰、梁青峰、刘凡、潘卫东、李彬、张丙珠、刘中、孙景军、刘涛、洪万里、李东阳、李军、魏刚、江文龙。

春运工作领导小组下设办公室，办公室设在运输服务部。主任：李东阳，副主任：岳娜、罗静，成员：朱胜男、高留洋、刘永杰、胡月、魏斯、张浩宇、马淼淼、陈旭、巴洋毅、何维峰、刘群、李京京、于小娟、张蔚然、王家乐、王亚彬、张卜支。

领导小组办公室负责制定《阜阳民用航空中心 2024 年春运服务保障和安全生产工作方案》；负责落实春运工作领导小组安排的相关工作，组织协调客货运输服务保障工作，其他部门根据岗位职责协同配合；及时与省、市相关部门联系、沟通，负责春运期间相关信息报送；及时掌握春运动态信息，遇有特殊情况及时报告领导小组。

三、实施步骤

（一）准备阶段（2024 年 1 月 15 日至 1 月 25 日）

2024 年春运是疫情防控平稳转段后的第一个春运，全社会跨区域人员流动量将创历史新高，探亲流、学生流、务工流、旅游流高位叠加，群众出行意愿强烈，货物运输需求旺盛，运输服务保障任务重；2024 年春运是阜阳民用航空中心搬迁新航站楼迎来的第一个春运，阜阳民用航空中心面临航线航班增加，客流

量增长，机坪运行矛盾突出、货物运输压力大，低温雨雪冰冻等恶劣天气多发，冬季传染性疾病等一系列挑战。为迎接此次考验，阜阳民用航空中心坚持早谋划、早部署、早行动，充分认识春运面临的新形势，开展春运客流量调查和预测分析，制定春运工作方案，科学组织生产运行，开展春运前安全隐患排查，加强安全风险管控，全力维护春运期间运输秩序，守牢航空安全底线。

（二）实施阶段（2024年1月26日至3月5日）

各部门按照春运保障工作的部署和要求，组织实施春运各项工作。持续加强风险隐患排查整治，以高度的责任感保安全生产；聚焦服务质量，强化服务意识，打造服务品牌；严格执行冬季运行标准，加强对重点设施设备、关键生产运行系统的维护检查，加强关键岗位人员的统筹调配，及时统计上报生产数据，中心春运领导小组办公室汇总相关材料；为全面呈现阜阳民用航空中心春运保障工作，多渠道开展宣传报道，关注一线职工，深挖宣传素材，营造春运良好氛围；中心督导组定期组织开展工作督导检查，加强部门协作，确保春运工作顺利开展。

（三）总结阶段（2024年3月6日）

春运工作结束后，各保障部门对春运工作进行总结上报至中心春运工作领导小组办公室，由中心春运工作领导小组办公室汇总上报至民航安徽监管局和市春运工作领导小组办公室。同时对各部门春运履职情况和涌现出来的积极向上的先进典型，进行评选和表彰。

四、重点工作

（一）筑牢安全防线，确保安全运输

1.提高政治站位，强化思想认识。安全是春运工作的重中之重，春运是安全生产关键期，也是安全事故多发期。坚决贯彻、扎实落实习近平总书记关于安全生产重要论述以及对民航安全工作重要指示批示精神，牢固树立安全发展理念，强化安全生产责任落实，将安全督导检查贯穿春运全过程，以“时时放心不下”的责任感，处处如履薄冰的危机感，将安全工作作为头等大事，抓严抓实抓牢。

2.加强安全管理，排查风险隐患。始终坚持“人民至上，生命至上”的理念，各部门及时开展节前安全教育，提高安全风险意识。安全监督科牵头组织开展春运安全专项检查，对于检查发现的问题督促整改，实行闭环管理机制。各部门及时排查设施设备、工作环节等安全风险隐患，强化防范措施，狠抓工作落实，自上而下推动责任措施落地。以大概率思维应对小概率事件，坚决防范遏制安全隐患事故，确保春运期间安全生产形势持续平稳可控。

3.做好航班协调保障工作。市场科协调联系航空公司，做好春运期间航班执飞和加班飞行协调工作。航管站做好航班信息及时发布工作，制定航班调配方案，严格把握运行标准，积极沟通协调；及时发布气象情报和预警信息；做好春运期间应急管理工作，督促相关部门完善应急预案。机务部做好设备使用调配、机

坪安全运行管理等工作，杜绝特种车辆刮碰或损伤航空器事件，杜绝因机务地面保障原因造成的航空地面事故，确保机坪运行安全有序。机场管理部做好净空安全管理和飞行区管理等保障工作，全面排查跑道安全、净空保护、鸟击防范等重点工作的安全风险隐患。规划建设科保障机场新建设施设备安全平稳运行，配合各保障部门、协调相关施工单位做好春运期间保障工作。高铁机场公安分局做好各项安全防范工作，维护春运期间机场治安秩序，严肃查处“机闹”等危害民航安全及运行秩序的违法犯罪行为，从严打击各类危害民航运输安全的事件。

4.做好寒冬时期，设施设备的维护保养。保障部门提前对涉及航空和地面安全的设施设备进行定期检查和保养，严禁带故障运行，确保其处于良好的运行状态。通信站做好通信导航监视设备和候机楼离港安检信息系统、A-CDM系统、航显广播、候机楼网络系统的正常运行工作；同时做好阜阳民用航空中心春运期间网络和信息安全工作。航管站做好气象设施设备的正常运行维护工作。水电管理所做好机场助航灯光、供电、供水、供热设备安全稳定运行工作。中航油阜阳供应站对参与航班保障的加油车辆和其它应急车辆开展专项检查保养，完善相关保障方案和作业流程。春运期间，安排技术人员值班值守，责任到人，发生故障要及时处置。

5.加强应急保障，提高处置能力。各部门认真梳理总结往年春运工作经验，围绕机场场道除冰雪、航空器除防冰和低能见度

运行、大面积航班延误等冬季运行保障重点，保障部门开展相关安全培训和演练，持续完善工作预案，以最佳状态迎接冬季不利天气的考验。消防救助保障部安排医疗救护人员在岗在位，若旅客出现突发情况，及时到达现场进行救助。加强消防队伍建设，做好机场各场所火灾隐患排查整治工作，保障人民群众的生命财产安全。

6.严格安全检查，严把危险品运输关口。运输部加强一线员工和货运外包单位人员危险品安全教育，提高人员安全责任意识和对违禁物品的识别力度；运输人员严格执行关于旅客携带锂电池、充电宝乘机有关规定的宣传告知工作。安检站严格执行安全检查的各项规定，进一步加强旅客、行李、货物、邮件的安全检查工作；做好易燃、易爆、危险品查堵工作，对疑似、故意携带危险品的旅客，安检站按照相关规定及时处置。坚决打击瞒报、谎报以及在普通货物中夹带危险品行为。一线保障部门严格把控“三超行李”，杜绝“三超”行李进入客舱。

7.做好冬春季呼吸道传染病的防控。各部门做好航站楼公共场所、工作场所清洁消毒和通风换气等工作。做好一线从业人员健康监测，避免带病上岗、交叉感染。引导旅客出行保持良好卫生习惯，当好自身健康第一责任人。春运期间，一旦发现聚集性疫情要及时报告、快速反应、有效处置。

（二）践行真情服务，温暖旅客出行

1.畅通地面服务环节，提高服务质量。春运是对运输服务能

力的大考，也是对服务品质的综合检验。各保障部门有效沟通，根据客运量及时沟通对接工作环节；保障部门加强对人员的服务礼仪培训，微笑服务，文明用语，为旅客营造温馨、暖心的出行环境。

2.有效处置航班延误。发生大面积航班延误时，及时启动应急处置预案，各岗位按照方案职责，各司其职；航班延误时，确认延误原因，运输人员利用广播及时告知旅客；与航司有效沟通，按照要求，为旅客办理食宿、协助客票退改签等工作；中心办公室做好大面积航班延误情况下的车辆保障工作；财务科做好春运期间资金保障工作。领导干部靠前指挥，主动帮助旅客解决问题，现场工作人员耐心为旅客做好解释工作，防止因航班延误引发投诉或其他舆情事件。

3.为特殊旅客提供贴心化服务。运输人员加大“老幼病残孕”等重点群体出行关心关爱力度，认真落实军人、消防救援人员、“三属”、无陪儿童等重点旅客优先乘机的要求，营造文明、温馨、和谐的出行环境；为高端旅客优先办理乘机登机手续，提供优先安检通道畅通服务；在推进无纸化出行的同时，为老年人保留传统服务渠道，为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助。持续推行“首乘旅客”全程引导服务，服务群众，惠及民生。

4.加强投诉管理，减少投诉事件。加强投诉管理，减少投诉事件。机关党委牵头做好投诉、建议、咨询的回复工作；各部门积极配合，共同努力缩短投诉调查周期，提高投诉处理效率，提

升投诉处理工作质效，形成有效的投诉闭环管理；涉及有效投诉的相关部门应立行立改，反思总结经验教训，避免投诉再次发生，逐步改进工作质量。

（三）加强物流保通保畅，保障重点和民生物资畅通高效

强化统筹部门协同联动，做好春运及今冬明春重点物资和民生物资运输保障，强化风险研判预警，及时做好物流风险防范和应急处置。运输部会同货运外包单位做好货物运输，抓住春运时机，提高春运期间货运吞吐量，全力做好货物保通保畅。

（四）做好宣传工作，营造春运氛围

加强春运的正面宣传引导，各部门积极深挖身边素材，宣传基层一线服务人员舍小家、顾大家的职业操守和奉献精神；加强舆论舆情研判，一线保障部门要快速响应，做好现场旅客的答疑解惑，一旦发现倾向苗头，迅速采取行动，妥善回应解决旅客关心的问题，把舆情扼杀在萌芽状态；机关党委通过门户网站及时报道机场春运动态信息，协调新闻媒体向社会广泛宣传机场春运工作，及时掌握热点焦点问题，积极回应社会关切。中心办公室督促物业做好机场环境卫生的清洁和维护工作（航站楼由安检、运输负责监管，公共区域由办公室负责监管），保持候机楼干净整洁的环境。中心工会做好春运期间文明创建常态化的监督检查，营造春运文明出行良好氛围。

五、保障要求

（一）严格值班值守，确保工作高效运转

1.中心一号值班领导深入一线，统筹协调，指挥和协调春运值班期间航班突发情况处置工作。各部门严格执行24小时值班和部门领导干部在岗带班、外出报备制度；各部门负责人电话要24小时保持畅通，及时处理突发情况；值班人员严格执行值班制度，确保信息畅通，严格落实请示报告制度，遇到突发情况及时上报，迅速规范处置。

2.各科室主要负责人为部门春运第一责任人，并指定一名联络人。春运领导小组办公室继续使用阜阳民用航空中心春运工作微信群，成员包含中心领导、各科室负责人和联络人。对春运期间的生产统计数据、设备运行状况、等工作情况及时收集、整理、上报。春运领导小组办公室指定专人统计数据，及时汇总各部门上报的数据，每天按时报送上级部门。

（二）关心关爱一线职工

中心工会加强对一线职工的关心关怀和服务保障，关注重点岗位人员的技术状态、精神状态和疲劳程度，帮助一线职工解决实际问题和困难。工会组织开展深入基层送温暖活动，对春节假期在岗职工开展走访慰问，暖心关爱一线职工。

（三）树立典型，鼓励春运先进

春运工作结束后，对春运期间各部门履职情况和涌现出来的积极向上的先进典型，进行评选和表彰。按照方案要求按时提供春运相关材料信息、完成春运工作任务的部门和人员优先推选。通过评选和表彰，宣传阜阳民用航空中心春运期间的先进事例和

工作亮点，弘扬正气，营造阜阳民用航空中心良好形象。