

“数据化”将成为民航企业未来发展的强大动力

来源：中国民航报 作者：顾胜勤

信息化与互联网的浪潮以迅雷不及掩耳之势冲击社会的各个角落，民航企业抓住了这一机遇，无论是机场还是航空公司都在利用互联网与智能化来为各自的发展助力。诸如机场的公众号、脸谱识别、自助登机、智能化机器人问询；航空公司自助值机、客舱里的wifi等，这些都是非常可喜的现象。但需要指出的是，当我们在运用互联网与智能化的同时，千万不能忽视背后支撑它们发展的数据化。“数据化”是其发展的基石，没有数据化就没有互联网与智能化。如今，“数据化”越来越被重视，它已经被誉为是新时代的石油和原材料，成为企业未来发展的新能源与动力。为此，我们应该充分认识到数据化在民航业未来发展中发挥的重要作用，重视与挖掘自身的“数据化”。

民航未来发展的基石

当今世界信息技术日新月异，以大数据等为代表的新兴技术革命，催生出新一代移动通信、云计算、物联网，以及其他一些新应用和新产品，诸如智能机器人等，对于这些新产品和新应用，我们应该清楚地认识到，“数据化”是互联网与智能化大厦的基石。所谓“数据化”是指把现象转变为

可制表分析的量化形式的过程。“数据化”有三个特点，相关性、预测性、重复性。相关性中相关关系的核心是量化两个数据之间的关系，通过对“数据化”的分析，发现相关关系可以帮助捕捉现在与未来。预测性是大数据的核心，被视为人工智能的一部分。通过“数据化”的分析，能够智能化决策预测未来的发展。重复性，数据的重复性被称为神奇的矿产，它可以取之不尽用之不竭，可以重复利用。“数据化”的三个特征成为支撑互联网与智能化的基石，并推动这两者的发展。对于这一基石，我们在利用互联网与智能化的同时更应该重视“数据化”的作用，它是民航业的必然选择，是推动未来发展的强大动力。

“数据化”是新时代的石油和原材料这点已经成为社会的共识，民航业面对社会经济的迅速发展与航空运输量的急速上升，我们应该充分挖掘与利用“数据化”资源，并把这一资源转化为企业发展的能源与动力。对于“数据化”转化为能源与动力必须抓住以下几点：第一相关性，即我们应该通过对“数据化”的收集、分析、运用，寻找关注相关关系。相关关系的核心是量化两个数据值之间的关系，把两个看似不相干的数据，通过分析，从关联与变化中发现其相连关系与其必然关系，使其转化为自身发展的能源与动力。第二预测性，预测是大数据的核心，通常被视为人工智能的基础，通过对数据的分析可以智能化地预测未来发展的方向，

避免人为等不科学的因素，从而可以正确地预测“明天可以做什么？什么不可以做”。比如，我们可以通过旅客在候机楼的“刷屏”数据分析出某种相关性，不同性别、不同年龄、不同职业的差异、爱好、习惯等，从中预测哪些旅客购买某种商品的可能性或倾向性，为机场的商业规划、增加非航空性收入打下科学的基础。第三，重复性。对于民航业的各种数据我们都可以重复利用，它是取之不尽、用之不竭的资源。

确保民航安全、优质服务、科学管理的唯一选择

安全、服务、管理涵盖民航业的一切。民航安全是底线，没有安全就没有民航的一切。毋庸置疑，没有优质的服务就没有民航的生存与发展。民航业是一个集先进技术与管理于一身的行业，没有科学的管理，民航企业是无法生存的。

1、只有“数据化”才能确保民航安全

民航安全涉及各个方面，从地面到空中，从人到机械，实现安全“数据化”是必不可少的。从目前状况来看，为了确保安全，在程序上我们往往把目光聚焦在操作手册上，要求员工严格按照手册操作，在管理上往往依靠管理制度与处分条例等。诚然，这些措施对保障安全是起到了一定的作用。但随着运输量的迅速增长，这种传统的方法显然不适应发展，尤其在大数据的时代，我们应该运用“数据化”来确保民航的安全，通过“数据化”的分析寻找出安全的隐患，然后消除隐患来确保安全。现在虽然在飞行上，有民航飞行标准监

督管理系统（FSOP）、使用困难报告系统（SDR）、安全管理体系（SMS）、航空安全信息网等，但这远远不够。因为民航安全涉及各个方面，不仅仅是飞行，还有气象、地面与地面，地面与空中等，这就需要我们充分挖掘与利用各方面的“数据化”来确保安全。比如，东航把所有机务维修管理实现全部数据化，通过“数据化”来确保机务维修安全，现在开始向零差错方向迈进。

2、只有“数据化”才能确保民航优质的人性化服务

在互联网+APP的条件下，信息的互联成为人们生活的重要载体，没有互联网，人们几乎感到无法生存，快节奏成为人们生活的重要方式，手机成为第六器官。这些变化给民航服务带来新的挑战，服务信息的便捷、精准、迅速、体验成为旅客的新需求。面对旅客的新需求，唯一能够满足这些方面需求的只有“数据化”。目前我们仅仅是为旅客提供了互联网的服务平台，来满足旅客的服务信息方面的需求，离满足其他方面的需求还有很长的一段距离。为此，我们要将“数据化”向智能化方面转化。这方面有些机场已经开始逐步实现，一些机场出现了智能化的服务。诸如：自助值机、自助行李托运、自助登机、白云机场的机器人问询等，在一定程度上满足了旅客便捷与迅速的需求；其二，精准与体验是当今时代旅客的新需求，我们可以利用“数据化”来分析旅客的生活习惯、个人兴趣爱好、性格特征等，做到真正意

义上的服务精准个性化；利用“数据化”分析旅客在整个乘机过程中不同服务环节的不同需要，设置不同服务环节的体验，让旅客感受乘机过程中民航人性化的服务。

3、只有“数据化”才能实现民航的科学管理

民航是一个运用现代化交通工具的行业，管理涉及民航生产的各个角落，点多，面广，如何实现科学化的管理一直困扰着管理者。今天，大数据打开了我们视野，它不仅赋予我们极大的想象空间，而且赋予我们大有作为的天地。我们可以运用“数据化”来绘制明天的蓝图。由于运用数据化管理涉及的面太广，不可能一一阐述，这里仅以两个单位运用数据化的成果来说明，只有“数据化”才能实现民航的科学管理。一是东航，东航在利用“数据化”管理方面走在了行业前面，无论是公司的文件、飞行人员的排班、工作的检查等，全部实行数据化；在销售方面，每个航班甚至每一个座位的机票价格全部都是实行数据化管理。二是昆明长水机场的ACDM，他们在“数据化”上狠下功夫，把原来空管、航空公司等外部彼此孤立的数据连接起来，把地服、物流等内部互不流通的数据，甚至看似毫不相干的数据连接起来，将“沉睡”的数据“唤醒”，实现数据化的运作。现在这个系统覆盖云南机场集团16个部门和旗下全部机场。实现了长水机场85%以上的进港航班，预计落地时间误差小于五分钟，不仅提高了廊桥使用效率，而且减少了机场指挥中心指挥人

员电话询问量的 65%。可见，“数据化”提高运行能力的作用是显而易见的。

综上所述，在信息化与互联网条件下，“数据化”是民航业未来发展的必然选择。希望大家重视数据化的重要作用，让数据化真正成为推动民航未来发展的强大动力！

（本文表达系作者个人观点）