

# 航协资讯

2018年第7期（总第84期）

中国航空运输协会

2018年4月20日

## 第一届中国机场与航空公司对话会 代表发言摘编

为更好地体现全行业创新服务、协同发展的理念，进一步加强航空公司和机场之间的沟通交流与合作，共同促进民航服务质量的提升，3月30日，由中国航空运输协会和中国民用机场协会共同主办的第一届中国机场与航空公司对话会在京举办。国航、东航、南航等13家航空公司与北京、上海、广州等国内14家机场围绕“航空公司和机场如何携手共同改进提升航班延误后的旅客服务”以及“航空公司与机场如何打破信息壁垒，实现信息共享和数据互联互通”两个议题进行发言并展开讨论，为进一步提高民航服务质量、提升旅客体验建言献策。

本期《航协资讯》对代表们发言进行了摘编，与各会员公司分享。

## 一、 如何携手共同改进提升航班延误后的旅客服务

国航产品服务部总经理张允发言表示，国航贯彻“坚守真情服务底线”，各单位通力配合，全力在旅客层面做好服务保障工作。公司领导亲自督办，以价值导向、客户导向、问题导向为指引，围绕“转观念、强管理、建体系、配资源、出产品”十五字方针开展工作。公司提出三项改进措施：一是建立及完善各项机制，修订服务标准、发布服务规范，加快问题处理速度；二是强化客票改签、中转与行李服务。建立“全球签改退中心”，推出“全球行李查询模式”，为旅客提供便捷高效的服务；三是服务创新，开发了旅客服务赔付系统。在AOC设立服务运行监控坐席，对特殊或重大服务事件进行指导与协调，在保障旅客合法权益的同时避免由服务问题引发的群体性事件。

首都机场副总经理杜强发言指出，通过不断完善工作机制、创新服务产品、加强管理深度、提高信息准度、提升服务温度，使航延后服务品质得到改善。公司推出三项举措：一是做强平台，提升协同保障能力。依托“旅促会”、“安委会”、“运管委”、“新宣委”平台提升沟通协调、服务保障、安全管控和信息发布的效力。二是开放机场资源，助力航空公司服务精进。通过人力资源、广播资源、航显资源的支持，提升航延后的旅客服务感受。三是加强服务联动，提升旅客服务效率。两点建议：一是应着力推动航延服务前移；二是应协同推进智慧机场应用。只有充分沟通、深入合作，共谋划、同推进，航延服务才能取得突破性改进，从而实现民航非常态下真情服务水平的不断提升。

东航地面服务部总经理王培峰通过分析航延问题造成旅客不

满的原因以及一线从业人员所面临的实际问题，提出建设性意见：

（一）共享数据信息，制定前置保护方案。机场、空管、航空公司紧密合作，保证信息畅通，及时通知相关人，并主动提供保护方案，方便旅客更改行程。（二）建立应变流程、实施权变政策。建议机场根据实际情况进行权变，以期快速疏散旅客和行李。（三）利用所有资源，优化内外环境。充分利用机场内外的各项服务设施，为航延旅客提供各种便利，同时适当延长机场周边公共交通运行时间，充分利用当地广播、电台，将配套信息及时传播给大众。希望通过信息互通、服务互助、资源共享，真正实现互利共赢，让航班延误不再成为烦恼。

上海虹桥机场党委书记唐海兴发言指出，机场作为“地主”，应认真履行职责，积极做好工作，通过及时发布信息、完善自助设备服务、开放安检反向操作，实现 WIFI 全覆盖等满足旅客需要，提高航延服务水平。他提出三个建议：（一）充分发挥好运管委协调作用，提高联合行动能力。提高预判能力，科学做好预先工作，从而促进后续服务保障。（二）取得局方和空管支持。特殊情况发生后，局方和空管给予政策上和业务上的支持，预减后做好二次放行和补班工作，尽量降低航班不正常的影响。（三）充分重视信息发布，建立统一发布平台，统一发布信息，避免旅客产生误解。（四）各执法部门有力配合，一旦发生大范围群体事件，希望相关部门联合行动，确保事件平稳解决。

厦门航空质量管理部副总经理李忠兴介绍，厦航一直秉持“航班有延误，服务不延误”的理念，高度重视航延问题的处置工作。首先，专门组建航班不正常处置领导小组，规定处置过程中的职

责和执行标准，制定分级处置预案，提高快速响应能力。其次，实施全方位地面保障，无缝隙人文关怀。通过动态信息，实时发布最新航延信息；提供便捷退改签和航延证明，实现在线办理；提供无忧航延候机体验，特殊旅客全程陪伴；提供优质酒店休憩及接送服务。此外，厦航优化急转保障流程，构筑通程航班实施理念。通过提前介入、空地保障、制定个性化签转方案，优化中转特别是急转旅客体验。最后，通过各方联动配合，营造机场大环境，协同合作，进而提升旅客对服务的满意度。

贵州机场集团副总经理向文永在发言中强调，航延不可怕，重要的是航延后如何处置。针对这个问题他提出以下建议：（一）航延后服务前移。旅客购票时应提供完整信息，航空公司预判航延后应及时发布信息，通知旅客，实现服务前移。（二）航延后内部联动。首先是信息联动，空管、航空公司、机场实现信息共享，对等发布信息，避免旅客信息错位。其次是操作联动，航空公司授权机场操作航延后改退签服务，避免旅客长时间等待，减少滞留时间。（三）航延后各部门合作。包括省市应急办、酒店、公交各部门配合，尽快疏散旅客，减少机场候机楼等待。（四）制定统一的赔偿标准，加大宣传力度，增进社会公众对民航运输服务相关规则的了解。

## **二、如何打破信息壁垒，实现信息共享和数据互联互通。**

南航服务总监郭建业表示，智慧化出行是航空服务未来发展的方向。如何有效整合航空公司与机场的信息渠道，实现互联互通，提升地面服务自动化水平是双方要研究解决的问题。他强调，推进航空公司和机场信息对称、实现互联互通，需要强化AOC在各

地机场的整合作用。通过AOC的整合，形成适当的工作机制和协作条款，在航空公司之间得到共享使用，以便航空公司能更准确掌握航班动态，从而为后续的各项航班运行、旅客服务等打下坚实基础。通过航班动态信息共享、自助值机设备信息接口共享、行李分拣系统信息共享、安检系统信息共享等一系列整合，使航空公司和机场在实际操作、资源需求和分配问题上得到一致认同，从而实现民航高质量发展。

广东机场管理集团总经理助理罗旭认为，旅客是机场和航空公司共同的服务对象，应重点围绕“如何共同服务好旅客”这一热点问题进行讨论。热点问题一：如何保证航班按时起飞（正点）问题。他认为以当今技术发展，互通互联不是技术障碍，关键是合作。首先信息要共享，而且要高度共享，这是基础。其次在信息共享的基础上，不仅要协同，更要共同决策。只有信息高度共享，资源共同调配、共同决策，才能实现资源最合理化应用。热点问题二：如何提升旅客的出行体验问题。他指出，航空公司为旅客服务与机场为旅客服务之间还没有实现很好的衔接，解决这个问题双方应高度信息共享，实现旅客出行服务一体化。只有合作才会共赢，只有携手才能发展。

深航地面服务部副总经理李承洲强调，开展互联互通最重要一点就是打破壁垒，在信息化方面实现互联互通，实现共进。目前民航发展所需的技术、管理、软件、硬件支撑还亟待建设和完善，行业内缺少资金投入和对业务优化的研究，信息技术改造的动力不足，对市场激烈竞争的预判和准备工作还比较被动。要面对人们日益增长的高质量出行需求，我们应该更加注重移动互联、

人工智能、云计算、大数据、物联网等热点技术的应用，在提升旅客出行体验、推动民航高质量发展方面迈出更大步伐。他建议，建立跨层级、跨系统、跨部门的信息资源共享和协同运行机制，加强业内的协同合作，实现信息互联、互通和共享，为“智慧机场”建设奠定坚实基础。

云南机场集团副总裁侯庆平发言表示，机场与航空公司之间建立畅通的信息渠道、实现信息互联互通是提高民航运输服务质量、提升民航智慧营运水平的根本。但目前双方在数据共享方面还存在着种种困难，重要数据的共享仍存在壁垒。针对这些难点、痛点问题，他建议从顶层设计开始加强统筹协调，加强机场、空管、航空公司间的协同联动；共同建立统一的数据平台，摊薄成本，提高效率，提高数据准确性；构建数据资源互换中心，相互增益，共同发展市场；做好地面自助服务的技术研发和硬件投入。通过这些措施，不断提高机场和航空公司的旅客自助化服务水平，更好适应民航信息共享的趋势，用更加丰富准确的数据支撑双方的运行管理，进一步提升旅客服务水平。

春秋航地面服务部总经理张征在发言中指出，打破航空公司与机场及各驻场单位的信息壁垒，实现互联互通，是航空公司提升地面自助服务的基石。春秋航以“真情服务”为核心，进行信息系统开发，通过建设“地面保障监控系统”，实现对地面保障流程中全部节点监控；“扫码支付业务”简化旅客支付流程，丰富支付手段；“电子发票”便于旅客长期保管，调阅发票；“行李追踪系统”提供行李自助查询，实现对旅客行李的全程跟踪；“虹桥 T1B 全自助候机楼”让旅客体验高效、绿色的航空出行。本着“资源

能力是基础、信息畅通是核心、协同联动是根本、快速处置是关键”的工作原则，使公司内、外部互通互联，助力服务水平的提升。

新疆机场集团副总经理李正介绍了该集团从顶层设计入手，建立健全组织机构、明确工作职责和任务分工，形成齐抓共管的工作制度。新疆机场集团通过推进“航信通”一码通关服务、提升自助值机使用率以及推广自助托运设备等全面提升地面服务自助化水平。针对目前存在的问题，新疆机场集团建议航空公司加强信息告知，统一授权退改签，普及电子化延误证明，增强不正常航班改签合作力度，建立统一的网络平台。机场方面也将进一步推动信息化建设，打破与航空公司的信息壁垒，真正实现信息互通互联。（供稿部门：中国航协市场部）

---

送：民航局，各理事会成员，各会员单位。

---

编印单位：中国航空运输协会研究部

电话：010-50959706

---