

民航明传电报

签批盖章 王志清

等级 特急

局发明电〔2019〕524号

关于下发《2019年“民航服务质量重点攻坚”专项行动任务分解表》的通知

民航各地区管理局，各运输航空公司，各运输机场公司，中国航信，空管局、航科院，中国航协、民航机场协会：

为确保民航局2019年“民航服务质量重点攻坚”专项行动各项任务顺利完成，根据《关于开展2019年“民航服务质量重点攻坚”专项行动的通知》（局发明电〔2019〕377号），制定了《2019年“民航服务质量重点攻坚”专项行动任务分解表》（以下简称《分解表》）。现将相关要求通知如下：

一、加强组织领导，细化任务分解。各地区管理局要高度重视，切实加强组织领导，成立专项行动领导小组，根据《分解表》和辖区工作实际，统筹制定实施方案和推进时间

表，细化责任分工，确保各项任务职责清晰、责任明确。航空公司、机场、空管、中航信、中航协、机场协会、消费者事务中心等单位要坚持“以人民为中心”的理念，严格落实主体责任，建立工作责任制，确保各项措施落到实处。

二、强化监督检查，开展中期总结。各地区管理局、监管局要适时开展监督检查，提升监管效能，督促相关单位有序推进各项重点任务。要及时掌握辖区内各单位工作情况，发现亮点和成绩，分析存在的问题，并结合下半年重点工作安排，形成中期总结报告，于7月10日前报运输司。空管局、中航信、中航协、机场协会、消费者事务中心单独形成报告，于上述时限前报运输司。

三、推动交流学习，进行交叉检查。为推动各单位相互交流学习、共同提高，请各地区管理局、监管局于7-9月开展交叉检查工作。检查方案为：华北局负责检查西北地区，东北局负责检查西南地区，华东局负责检查东北地区，中南局负责检查新疆地区，西南局负责检查华北地区，西北局负责检查中南地区，新疆局负责检查华东地区，运输司视情派员参加。各地区管理局可与被检查地区所属管理局共同开展检查工作。

四、开展年终评估，确保取得实效。请各地区管理局针对《分解表》各项任务的推进落实情况，重点针对九项便民服务举措的完成和收尾情况，总结全年工作，查摆分析问题，

提出2020年服务质量工作思路，形成年终总结报告，并于12月15日前将总结报告报运输司。空管局、中航信、中航协、机场协会、消费者事务中心单独形成报告，于上述时限前报运输司。

联系人：刘雪丽、林佳丽

联系电话：64091918、2918

附件：2019年“民航服务质量重点攻坚”专项行动任务分解表

民航局

2019年2月27日

抄送：局领导。

运行监控中心，局机关各部门，民航各监管局，各地区空管局。

承办单位：综合业务处

电话：64091918

2019 年“民航服务质量重点攻坚”专项行动任务分解表

序号	重点任务	落实部门 /单位	主办部门 /单位	协办部门 /单位
一、坚持高质量发展，全面提升航班正常管理水平				
1	加强航班计划编排管理，合理备份运力，进一步降低自身原因延误比例。	航空公司	飞标司 运行监控中心	运输司
2	有效提升中途备降(尤其是在中小机场)的快速响应和保障能力。	航空公司 机场 空管部门	运行监控中心	运输司 飞标司 机场司 空管局
3	持续推广 HUD、PBN、EFB 等技术，提升航空公司在复杂机场、低能见度等特殊天气下的运行能力。	航空公司 机场 空管部门	飞标司	机场司 空管办 空管局
4	持续推进机坪管制移交，做到航班推出开车、地面滑行、滑跑起飞的高效衔接，年底前完成所有千万级机场移交工作。	空管部门 机场	空管办	空管局 机场司
5	全面提高各驻场单位间的信息共享和资源共享程度，逐步实现与中国民航运行数据共享与服务平台的直接对接。年底前千万级机场要全面建立 A-CDM 系统。	机场	运行监控中心	机场司 空管办 空管局 机场协会

序号	重点任务	落实部门/单位	主办部门/单位	协办部门/单位
6	加快推进千万级以上机场运管委建设,对标西安机场运管委模式和民航局运管委建设指南,做实做强运管委机制,真正发挥高效协同联动作用。	机场	运输司 运行监控中心	空管办
7	围绕“四强空管”建设宗旨,科学把握运行标准,合理优化管制间隔,大力开展航空器尾流分类研究。	空管部门	空管办	空管局
8	进一步规范流控的发布与审核,健全管制工作效率激励、约束机制。	空管部门	空管局	空管办
9	加快推进 CDM 全国联网、与 A-CDM 数据对接工作,统筹解决时隙跳变问题。	空管部门 机场 航空公司	空管局	运行监控中心
10	全面启动 ADS-B 管制运行,实现 ADS-B 监视数据开放共享。	空管部门	空管办	飞标司 空管局 运行监控中心
11	加强源头管理,坚持并完善“控总量调结构”各项措施,制定航班时刻差异化调控机制。	局机关相关部门	空管办	运输司 运行监控中心
12	完善航班正常重点工作督查机制,严格落实 2019 年航班正常考核指标和调控措施。	运输司	运输司	运行监控中心
13	积极考虑在时刻资源分配政策、航班计划“动态调整”措施与系统、不正常航班延误原因判定等方面支持运管委建设。	机场 各地区管理局 局机关相关部门	运输司 运行监控中心	空管办

序号	重点任务	落实部门/单位	主办部门/单位	协办部门/单位
14	加快民航运行数据中心建设,切实加强运行数据动态监控与统计分析能力,建立民航运行效率指标体系,适时评估运行主体的运行质量水平。	运行监控中心	运行监控中心 局机关相关部门	中航协 机场协会
二、固化成果持续攻坚, 持之以恒解决民航服务难题				
15	出台适用于中外航空公司的《民用航空旅客运输服务管理规定》,对客票销售、退改签、行李运输服务、航班超售等服务内容进行全面规范。	局机关相关部门	运输司	法规司
16	统筹修订国内、国际货物运输规则,研究制定《民航货物运输管理规定》,为航空货运和航空物流快速健康发展创造良好的法律环境。	局机关相关部门	运输司	法规司
17	明确服务质量管理部门职责定位,完善企业内部服务质量管理组织架构,建立服务质量目标体系,强化内部督查和绩效考核机制,实现服务质量闭环管理。	航空公司 机场 地面服务企业	运输司	机场司
18	以实现“手册管理”为目标,对标民航政策、规章、标准,进一步完善、细化服务管理手册和员工业务操作手册,全面推进手册实施,确保各项服务工作规范化、精细化、标准化。	航空公司 机场 地面服务企业	运输司	机场司
19	加强对旅客携带超限行李的提前卡控,通过优化流程、创新手段等方式,避免因旅客在登机口临时托运行李导致航班延误,防范锂电池、充电宝等危险品通过托运行李进入货舱。	航空公司 机场 地面服务企业	运输司	机场司 公安局
20	航空公司及销售代理企业在销售客票时,要清楚告知客票使用条件、行李收费标准等重要信息,并留存相关证据。	航空公司 销售代理企业	运输司	中航协

序号	重点任务	落实部门/单位	主办部门/单位	协办部门/单位
21	航班取消或延误时，航空公司和机场要充分运用短信、微信、手机 APP、机场航显和广播等多种媒介，按照《航班正常管理规定》的要求，及时、准确地向旅客发布航班动态等信息。	航空公司 机场	运输司	机场司 运行监控中心
22	全面实施旅客姓名与身份证匹配网上验证，从源头上避免身份信息录入错误、重复购买机票等“错购”现象发生。	中航信	运输司	公安局
23	航空公司要根据不同票价水平和时间节点等，设定合理的“阶梯费率”收费标准。	航空公司	计划司	运输司
24	进一步优化直销客票和分销客票的退改签流程，简化退改签手续，缩短退票返款时限。	航空公司 销售代理企业	运输司	中航协
25	销售代理企业不得自行变更航空公司退改签规则，严禁违规收取客票退改签费用。	销售代理企业 中航协	运输司	
26	加大对销售代理企业日常监督检查力度，严肃查处销售代理企业票务违规行为。	中航协	运输司	
三、围绕群众关切，全面落实九项便民服务举措				
27	简化无纸化乘机办理渠道及乘机流程，彻底解决部分机场安检口或登机口仍使用纸质凭条等问题。	航空公司 机场 中航信	运输司	机场司 公安局
28	推进国际和港澳台航班的“无纸化”建设，开展“无纸化”通关试点工作。	航空公司 机场 中航信	运输司	机场司 公安局

序号	重点任务	落实部门/单位	主办部门/单位	协办部门/单位
29	加大“无纸化”便捷乘机的宣传力度，不断提高旅客对“无纸化”乘机的认知度。	航空公司 机场	运输司	
30	积极推进行程单电子化改革，构建电子化行程单安全体系。	中航信 航空公司 销售代理企业	财务司	运输司 清算中心
31	航空公司和机场要加大自助设备投入，鼓励推行“人脸识别”等方式，积极推进智能问讯、自助值机、行李自助托运服务。	航空公司 机场 中航信	运输司	机场司 计划司
32	加强对自助服务流程的宣传和引导，不断优化旅客出行体验。	航空公司 机场	运输司	机场司
33	今年千万级机场自助值机旅客占比力争达到70%以上，行李自助托运占比显著提升。	航空公司 机场	运输司	机场司
34	积极探索人工智能、生物特征识别功能，做好与民航安保的融合工作。	航空公司 机场 中航信	公安局	
35	稳步推进“旅客差异化安检”、“诚信安检”等试点经验，推广无接触式安保等多种方式，提高安检效率，改善旅客安检体验。	机场	公安局	
36	推广证件网上办理，为旅客提供便利。	机场	公安局	
37	研究制定《全民航行李全流程跟踪系统建设指南》，开展行李全程跟踪试点工作，鼓励RFID、航易行等技术产品的应用，完善行李查询系统，实现旅客对行李的全流程跟踪，进一步改善旅客行李托运体验。	航空公司 机场	运输司 计划司	机场司 运行监控中心

序号	重点任务	落实部门/单位	主办部门/单位	协办部门/单位
38	千万级以上机场要对标国际先进水平,加强对航站楼布局和中转服务的研究,强化中转硬件建设,优化航站楼旅客流程,全面缩短 MCT 时间。	机场	机场司	
39	开展中转旅客跨航司行李直挂服务试点工作,积极协调海关查验部门,研究制定国际“通程航班”普适政策。	航空公司 机场	运输司	
40	积极推进《空铁联运战略合作协议》落地,通过试点、示范等方式,推出空铁联运产品,解决多式联运中信息不通等难点问题。	航空公司 机场 中航信	运输司	机场司 公安局
41	各机场管理机构要健全机场餐饮服务管理机制,严格控制饮料、方便面等基本餐饮商品价格,满足旅客基本需求。	机场 机场协会	计划司	运输司 机场司
42	千万级以上机场要建立航站楼餐食服务准入制度,加强价格审核,对自愿签署“同城同质同价”承诺书的商户颁发特殊标识,并接受社会监督。	机场 机场协会	计划司	运输司 机场司
43	配合价格管理部门,严厉打击航站楼餐饮附加服务乱收费现象,杜绝大面积航班延误临时提价行为。	机场 机场协会	计划司	运输司 机场司
44	中航协、机场协会要充分发挥行业协会引领作用,推广餐饮服务行业“便民惠民”先进经验,引导各单位不断提升餐饮服务品质。	中航协 机场协会	运输司	飞标司 机场司
45	鼓励航空公司加快空中无线网络建设,简化适航审定流程和标准,在更多航空器上实现上网功能。	航空公司	空管办	适航司
46	改善硬件设施,提升互联网接入速度,实现机上网络平稳运行。	航空公司	空管办	

序号	重点任务	落实部门/单位	主办部门/单位	协办部门/单位
47	推动建立中性电子运单标准，提高中性电子运单使用率。	航空公司 机场 中航协	运输司	
48	推进物联网航空货物跟踪项目实施，开展航空物流信息化、物流标准化试点工作。	航空公司 机场	运输司 计划司	
49	开展货物空铁联运试点，探索建立货物空铁联运规则。	航空公司 机场	运输司	机场司 公安局
50	优化机场货运安检流程，研究航空货运差异化安检方式，开展管制代理人、已知托运人、差异化货物安检等试点工作。	航空公司 机场	公安局	
51	全面推进 12326 民航服务质量监督电话开通工作，为旅客提供快速咨询、投诉举报等“一站式服务”，并完善网络、APP 等投诉受理处理方式。	消费者事务中心	运输司	运行监控中心
52	进一步增强旅客投诉集中受理平台功能，不断健全投诉流转、处理、审核制度，加强对投诉案例的分析研究，优化投诉处理相关指标。	消费者事务中心	运输司	运行监控中心
53	2019 年底前，所有国内航空公司、机场要与投诉平台完成对接。	航空公司 机场 消费者事务中心	运输司	机场司