东航“不忘初心、牢记使命”主题教育

简 报

**第 12 期**

东航“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组办公室 2019年7月25日

**主题教育深化推进 安全服务提质增效**

东航集团认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚决贯彻落实党中央决策部署，结合集团党组正在推进的“6件大事”和7、8月份旺季生产，把“不忘初心、牢记使命”主题教育成果转化为持续改进安全服务工作质量、满足人民群众新需要、回应广大旅客新期待的实际行动。

**锤炼飞行作风，营造温馨客舱。**以主题教育为契机，聚焦优化飞行安全要素，针对飞行人员这一飞行安全体系的关键一环，健全了飞行员作风考核测评，以评促建、以评促改，切实推动飞行系统规范行为、转变作风；推进民航单位法定自查、风险地图项目，安全绩效管理飞行项目获得局方批准。创立了飞行员健康促进室，为飞行人员提供中医基础诊疗、定制化健康方案、专题健康培训等多种服务，确保飞行员身心处于良好状态。深化主题教育“真情服务”专项行动，多措并举提升客舱服务品质。通过优化机上广播、乘务员“三轻”（讲话轻、脚步轻、动作轻）、维护客舱秩序，营造客舱良好环境氛围，打造“安静客舱”；开展岗位练兵，通过情景模拟、现场实操、考官互动等营造模拟客舱环境及机上事件，将关键业务知识的考核点融入情景中，练就过硬本领。在“做一名积极温暖客舱人”理念的倡导下，主题教育开展以来，客舱部党员中涌现出一批温暖人、温暖事：MU5059航班客舱经理悉心照料带婴儿旅客，获专程致电表扬；MU297远程航班，乘务组及时发现旅客发病，客舱经理积极组织机上抢救，机长协调飞机备降外站，挽救了旅客生命……2019年6月，东航旅客满意度较5月上升0.52分,旅客表扬数量均值较1-5月上升15.2%。

**强化服务质量，提升旅客体验。**聚焦地面服务痛点，着眼解决实际问题，盯着调研发现的问题真改、实改，拿出破解服务难题的实招、硬招，持续升级地面服务品质。做好入夏梅雨季及暑运雷雨天气的服务保障，完成虹桥、浦东两场共55辆雨篷客梯车加装移动顶棚的改装，积极推进“最后一米”工程，为旅客带来更安心、更舒适、更便捷的乘机体验。联合上海虹桥机场在T2航站楼推出地面全流程无纸化服务。旅客只需带上手机与证件，就能完成值机、安检、贵宾室候机、登机的地面服务全流程，减少排队等候时间，减少往返柜台办理手续的麻烦。在今年一月启用国内首家RFID（射频识别）行李全程追踪系统的基础上，于7月10日在北京大兴国际机场推出了国内首家永久电子行李牌，以数字化方式显示旅客的航班信息，7月19日推出“人脸识别自助值机”设备和全自助综合服务柜台——“燕之家”，以行业领先技术和先进服务理念为旅客带来更便捷、安心的智慧体验。

**加强流程管控，实现高效运行。**高效建设新一代运行系统，全流程、闭环式监控航班运行，确保旅客出行更加安全顺畅。6月份正式上线航班调配模块，最大可支持1000架飞机、每天4000个航班的运行。新系统接入了近6000条运行限制数据以及机务维修任务工作条、机组执飞信息等运行保障数据，实现了对飞机运力、机组衔接、航班过站时间的实时监控。严格落实主题教育要求，充分发挥公司生产运行例会作用，实现运行事件“日清日毕”，已高效处理运行事件13起，对各类不正常事件快速调查、严格讲评、高效处置，形成闭环管控。对于暑期增量航班、受雷雨等天气影响航班，及时沟通信息、调整运行安排，确保旅客顺利出行；严控3天外的航班取消，预留2架硬备机处理3天内航班变动，有效调配运力，平安顺利完成暑运工作。

**防范故障风险，提高机队品质。**结合主题教育开展“安全生产月”活动，针对主题教育调查研究发现的典型维修规范问题，深刻检视，举一反三，排查隐患，从严整改。编制反面案例教材，从干部履职、手册程序执行、生产准备、生产现场管理等8个方面制定改进措施，督促17家维修单位狠抓规范维修，提高机队运行品质，全力保障7、8月份航班旺季安全生产。从客舱修理能力、重大结构修理能力、特种工艺和AOG抢修等着手，培养业务骨干、建设专业化队伍、成立专项抢修小组、提升无损检测能力。根据实际生产情况，推行配套设备标准化，推广新技术的开发和应用，通过移动端功能的使用、智能工具车、智能工具柜及RFID的应用，全面提升保障效率。坚持边学边查边改，着力解决实际问题，梳理机队技术状态，充分利用AIRMAN/AHM等软件提前发现故障缺陷，重点保障A330、B777机队安全品质。

报：中央“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组办公室，“不忘初心、牢记使命”主题教育中央第三十一指导组，上海市委组织部。

发：各直属单位党委。