

中国民用机场协会 明 传 电 报

签发人：王瑞萍

等级 急

机场协会发明电〔2020〕11号

关于组织开展《中国服务优秀案例》 《中国机场服务典型案例》征集工作的通知

各会员单位：

为深入践行民航局“真情服务”理念，积极培育、推介中国机场近年来的服务创新成果及先进典型，促进各会员单位之间的经验分享及与国际先进机场同行之间的广泛交流，助力中国机场高质量发展，按照中国民用机场协会（以下简称机场协会）2020年工作重点和要求，现将组织开展《中国服务优秀案例》（以下简称优秀案例）及《中国机场服务典型案例》（以下简称典型案例）征集工作的具体事宜通知如下：

一、主办单位

中国民用机场协会

二、协办单位

中国民航科学技术研究院、中国民航报社

三、支持单位

机场协会服务质量专业委员会

四、《优秀案例》征集范围

机场协会各会员机场

五、《典型案例》征集范围

机场协会各会员单位、参与机场服务评价工作的各航空公司。

六、《优秀案例》（以下简称案例）的报送要求

（一）案例甄选

1. 案例应为正在本单位实施或持续推广的；
2. 案例具有创新性，其新颖的理念或独特的模式在行业内处于首创或领先地位，具有前瞻性和创新性贡献；
3. 案例推广应用过程中深受旅客（客户）好评、备受媒体关注的服务产品（品牌）、创新方案或专项服务等，已取得显著成效，能够切实推动中国机场服务品质升级；
4. 案例具有典型性，有显著的示范效应和推广价值，对行业发展具有指导借鉴意义。

（二）材料要求

报送的案例必须经各参报单位主管领导审核把关。案例应严格按照《XX 机场 XXXX 案例（优秀案例模板）》（附件 1）中的格式要求报送。要求文字简练，叙述完整，逻辑清晰。案例全文字数应控制在 3000 字左右，关于服务方案设计与落地的描述不少于全文字数的四分之三。案例以电子版 word 格式提交。

（三）报送时限

各参报单位请于 2020 年 4 月 15 日前将案例材料电子版报送至机场协会服务专委会邮箱，联系方式如下：

联系人：

机场协会张维维 手机 13910335066

电子邮箱:87901429@qq.com

重庆机场张超懿 联系电话 023-67155997/13527490097

电子邮件: fwzwh_ccaa@163.com

所报材料请一并抄送民航管理干部学院航空服务系闫酣寰博士，邮箱 yanhanhuan1992@163.com

七、《典型案例》（以下简称案例）报送要求

（一）案例甄选

1. 案例应为已发生的正面案例或反面（具有借鉴意义）的案例；
2. 案例具有普适性，是常见的、易发生的，具有显著的示范效应和推广价值；
3. 案例须具有借鉴性，正面案例的经验具有参考和指导价值，反面案例的教训可供同行引以为戒。

（二）材料要求

1. 报送的案例必须经各参报单位主管领导审核把关。案例应严格按照《XX 机场 XXXX 案例（典型案例模板）》（附件 2）中的格式要求报送。要求文字简练，叙述严谨，逻辑清晰，图文并茂。案例全文字数应控制在 1500-2000 字左右，案例详情描述不少于全文字数的二分之一。案例以电子版 word 格式提交。

2. 每个典型案例可附相应图片素材，数量不多于4张（具有典型性，附有准确的说明文字），图片应单独作为正文附件发送，并须单独另存为.jpg或.tif格式。各单位必须对其报送的图片素材拥有使用版权。

（三）报送时限

2020年5月31日前

联系人：同前

八、报送数量

每个单位/每个机场报送案例数量原则上不超过2个。

九、案例应用

中国民用机场协会将组织行业内外专家对各单位推荐的案例进行筛选。按照相关要求，对《优秀案例》推荐入选国家级《中国服务优秀案例》评选；对评选出的《典型案例》将汇编文集，由中国民航报社出版社出版发行。同时，主办单位将通过机场协会官方网站、中国民航网等平台以专题形式对优秀案例进行宣传报道，推荐其参加国际机场协会（ACI）的专题交流和研讨。

请各单位积极参与案例报送，相关未尽事宜可致电咨询。



承办部门：专业委员会事务部

电话：（010）64736619

附件 1

XX 机场 XXXX 案例（优秀案例模板）

一、案例简介

正文——简明扼要阐述案例背景、过程和效果等内容。

二、服务需求发现

正文——简单介绍案例发生的时间、服务需求等背景内容。

三、服务方案设计与落地

正文——客观、如实、具体描述案例的服务方案设计、目标群体、操作方式、执行过程以及服务效果等，内容描述应尽量以情景模式呈现，重点突出服务案例中的服务改进以及服务创新等相应内容，重点说明案例的主要亮点和推广借鉴意义。

报送单位：

联系人/职务：

联系电话：

格式说明：主标题使用方正小标宋小二号，一级标题使用方正黑体三号，二级标题使用方正楷体三号，正文及其他使用方正仿宋三号。全文保持行间距 28 磅。

附件 2

XX 机场 XXXX 案例（典型案例模板）

一、案例简介

正文——简明扼要阐述案例背景、过程和效果等内容。

二、案例背景

正文——简要介绍案例产生的时间、起因等背景。

三、案例详情

正文——客观、如实、具体描述案例的服务功能、执行过程、操作方式、目标群体、服务效果等，内容描述应尽量以情景模式呈现，重点突出服务案例中的服务冲突、服务改进以及服务创新等相应内容，重点说明案例的主要亮点和可推广借鉴意义。

四、案例分析

正文——对服务案例产生的效果和影响做相应的分析评价，可以从机场服务管理、机场运行效率、旅客满意度或投诉管控效果等方面进行阐述。

报送单位：

联系人/职务：

联系电话：

格式说明：主标题使用方正小标宋小二号，一级标题使用方正黑体三号，二级标题使用方正楷体三号，正文及其他使用方正仿宋三号。全文保持行间距 28 磅。