



牢记初心使命 践行为民宗旨

民航系统党史学习教育“我为群众办实事”实践活动汇报展



民航局党组党史学习教育领导小组办公室“我为群众办实事”实践督促组

前言

“我为群众办实事”是联系和服务群众的重要手段，是开展党史学习教育的重要载体，也是检验党史学习教育活动成效的重要标尺。

民航局党组认真贯彻落实党中央关于党史学习教育活动的决策部署，以高度的政治责任感和使命感，认真部署、扎实推进“我为群众办实事”实践活动。

为系统展示实践活动进展，客观真实反映实践活动成效，督促实践活动进一步走深走实，举办此次实践活动汇报展，主要表现三个方面：

在部署安排上，强调“实事求是”。局党组坚持把为群众办实事解难题作为民航系统党史学习教育成效的关键发力点和根本落脚点，把解决群众最关心最直接最现实的利益问题摆在首要位置。立足行业发展实际，聚焦“急难愁盼”问题，坚持“实”字为先，谋定工作方案，明确实事任务，成立实践督促组，持续发力、跟踪问效。

在推进落实上，注重“六个结合”。根据局党组部署，实践督促组按照目标管理与动态管理、实事任务与业务工作、政治动员与依法推进、短期任务与长期任务、局党组与各级基层党组织上下联动、各单位各部门主动作为与有组织督促推进“六个结合”原则，创新督帮工作机制，加大统筹协调力度，督促推动系统各单位实践活动取得实效。

在实施效果上，追求“见实见效”。局机关各部门对照实事任务，找准问题关键，制定专项落实方案，加强指导推动，确保任务落地落实；民航各地区管理局、局属企事业单位承接 22 项实事任务，结合辖区和自身特点，相应制定推出本单位实事工作任务。

截至目前，民航系统共计推出 2586 项实事任务，已完成或基本实现既定目标的 1666 件，占 64%；已取得一定效果，还需继续推进的 587 件，占 23%；已制定工作方案或作出工作安排，正在落实的 333 件，占 13%。预计今年年底，实事任务完成率将达到 91%。责任主体覆盖民航局机关、所有地区管理局（含监管局）及局属企事业单位；服务对象面向社会公众、行业单位和基层一线，一批涉及旅客出行痛点、行业运行难点、职工诉求重点的实事任务已经或正在得到落实。

“我为群众办实事”一直在路上。牢记初心使命勇担当，践行为民宗旨再出发。

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局党组 以上率下，统筹推动办实事

3月2日，民航局党组召开民航系统党史学习教育动员大会，冯正霖同志明确提出：要践行“人民航空为人民”的理念，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，推动解决群众最关心最直接最现实的利益问题。



冯正霖同志作动员讲话



民航局党组召开民航系统党史学习教育动员大会

冯正霖同志高度重视网民声音，在实践活动过程中，通过人民网“领导留言板”平台，先后2个批次回应网友提出的6个方面行业意见建议。人民日报、人民网等媒体给予专门报道。



人民网头版宣传、微博宣传、新闻宣传



9月2日，董志毅同志赴北京大兴机场，向全国爱国主义教育示范基地和获得全国文明单位称号的在京民航单位颁牌，并实地检查安检通道、老年人值机安检、卫生间环境等办实事窗口。



5月27日至28日，吕尔学同志在民航航班正常和服务质量工作会暨雷雨季节运行保障工作部署会上，要求全面提高航班正常水平和民航服务品质，切实做好“我为群众办实事”各项工作。



6月30日，崔晓峰同志在民航局直属院校保就业专题工作会议上，强调要切实将保就业作为党史学习教育“我为群众办实事”的重要内容，确保今年院校保就业工作达到预期目标。



7月23日，胡振江同志到北京首都机场调研疫情防控工作，要求做好一线工作人员的个人卫生防护、身心健康监测等办实事工作，毫不松懈、慎终如始筑牢民航疫情防控屏障。

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

实践督促组 认真履职，务实推动



成立实践督促组，综合司作为牵头部门，协同政法司、计划司、财务司、人教司、运输司、政工办共六部门，在局党组、局党史学习教育领导小组的领导下，督促推进“我为群众办实事”实践活动，通过强组织、重合力，确保出成果、见实效。

编制《民航系统“我为群众办实事”实践活动工作方案》，进一步明确了实践活动路线图。组织局机关各部门聚焦群众急难愁盼提出实事建议。5月7日、6月1日，局党组先后印发两批共22件实事任务。



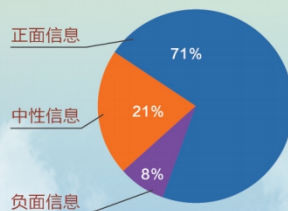
实招硬招办实事，多措并举促落实。召开两次督促会，建立22项实事任务专题台账，明确牵头部门，确定47个实事关注点，按月跟进办实事情况，开展进度调查。

创新工作方式，编印实践督促组工作手册。组内172名工作人员人手一册，在进出机场、搭乘飞机时，深入一线，体验、收集办实事效果，已有记录数百条。

加强舆情监测，注重宣传引导。及时搜集民航实事相关舆情信息，从舆情中检验办实事效果，从舆情中倾听人民群众呼声，从舆情中找到改进工作的方向。在民航局新闻发布会上5次发布办实事专题，指导行业媒体发布相关报道800余篇。



约700家媒体
7200余条报道



我为群众办实事
民航系统党史学习教育

民航局机关 实事任务进展情况

完成阶段目标、持续推进

- 继续保持较好航班正常水平。
- 便利老年人航空出行。
- 提升投诉管理能力。
- 加强服务信息告知。
- 推动改善一线人员工作条件。
- 更好解决民航一线职工学历提升困难。

取得局部成效、行业推广

- 提升行李全流程跟踪能力。
- 深化旅客中转便利化服务。
- 全面实施无纸化便捷出行。
- 提升机上餐食服务水平。
- 推进航空器客舱无线网络服务。
- 改善客票退改签服务。
- 进一步缩短民航客票退款时限。
- 关注机组、安检等一线人员较长时间战斗在疫情防控一线的心理健康问题。
- 提升机务维修人员职业认同。
- 为飞行签派员提升技术职称创造条件。

制定工作方案、推进实施

- 提升机场旅客安检效能。
- 更好满足旅客在机场为手持移动设备充电的需求。
- 提升民航无障碍环境建设水平。
- 推动机场航空观景设施规划建设。
- 提升机场公共区域母婴服务质量。
- 改善空勤人员疲劳管理。

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

面向社会 重点解决旅客出行痛点

一、继续保持较好航班正常水平

推进措施：

在昆明组织召开民航航班正常与服务质量工作暨雷雨季节运行保障工作部署会，明确航班正常和服务质量重点工作，并持续推进。



民航航班正常和服务质量工作暨雷雨季节运行保障工作部署会

主要成效：

截至9月底，国内客运航空公司航班正常率 85.84%，相较 2019 年同期提升了 6.23 个百分点；千万级机场放行正常率和始发航班起飞正常率分别为 88.85%、89.10%



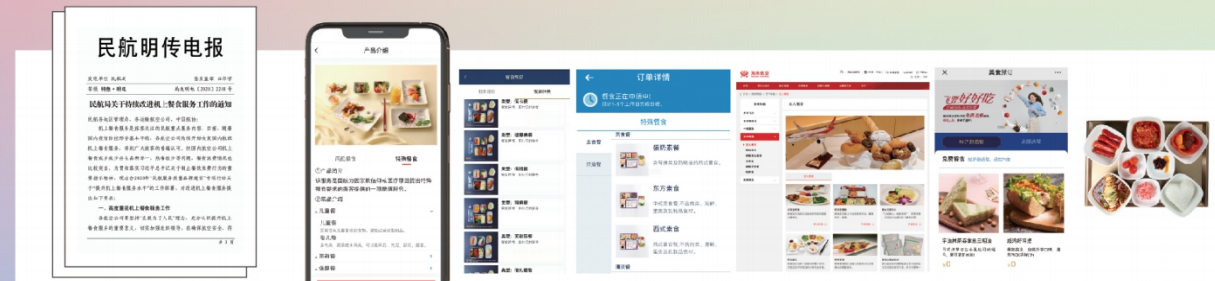
二、提升机上餐食服务水平

推进措施：

印发《民航局关于持续改进机上餐食服务工作的通知》，航空公司不断丰富机上餐食品类，研发特色旅客餐食，满足旅客多样化用餐需求。

主要成效：

已有 29 家航空公司推出定制餐食，为旅客提供 APP、官网等网上订餐、选餐服务。



《民航局关于持续改进机上餐食服务工作的通知》

国航餐食预定

东航餐食预定

南航餐食预定

海航餐食预定

厦航餐食预定

川航餐食预定

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

面向社会 重点解决旅客出行痛点

三、改善客票退改签服务

推进措施：

推广北京首都、大兴等机场与国航、东航、南航等航司联合开展的“随到随飞”(快线+隔离区内签转)服务产品,研究航班起飞前后4小时以内免费改签、航班起飞前4小时以上目的地互换、改签等政策,探索隔离区内签转运行模式。

主要成效：

目前已有19家机场提供隔离区内自助退改签服务。持有一定折扣客票的旅客可在国航、东航、南航等航司涉及北京首都、大兴等机场的15条航线上实现“随到随飞”。



大兴机场“兴快线”



东航快线

四、便利老年人航空出行

推进措施：

把便利老年人航空出行作为2021年“民航服务质量标准建设年”主题活动的重要任务。联合有关部委,印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人日常交通出行的通知》,扎实推进人工健康核验、线下服务窗口等服务举措。

主要成效：

国内机场均设置了人工服务柜台。多家机场设立了老年人优先服务柜台、专用等候区域,并为老年人提供全程陪护、健康码申报帮扶、轮椅接送等专项服务。



《切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》



国航协助老年旅客查验健康码



虹桥机场设立老年人等特殊旅客服务专区



厦门机场为老年旅客提供爱心预约、提拿行李、值机引导、陪同登机关怀服务



长沙机场工作人员为老年旅客提供一对一全程陪伴轮椅服务



乌鲁木齐机场协助未提前申请轮椅服务的老年旅客进行现场申请办理

我为群众办实事

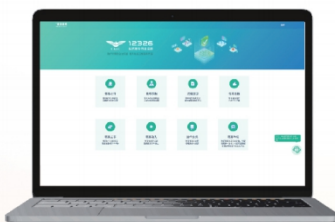
民航系统党史学习教育

面向社会 重点解决旅客出行痛点

五、提升投诉管理能力

推进措施：

8月13日，下发《公共航空运输旅客服务投诉管理办法》，进一步规范投诉受理和处理工作。9月1日，民航服务质量监督平台（www.12326.cn和APP）正式上线运行。



民航服务质量监督平台（网站 www.12326.cn 和 APP）

主要成效：

国内航空公司和机场的投诉响应率达到 100%，旅客投诉处理合规率达到 95% 以上。民航服务质量监督平台为旅客提供咨询、投诉、在线评价、政策法规检索等“一站式”服务。



服务质量评价



六、进一步缩短民航客票退款时限

推进措施：

联合国国际航协对分销渠道退款时限的审批流程等提出技术改进方案。督促航空公司、航空销售代理人进一步完善退款系统，优化退款流程，缩短客票退款时限，确保满足《公共航空运输旅客服务管理规定》相关要求。

主要成效：

南航等 5 家航空公司已实现直销渠道客票“秒退”功能。



南航：全国首家实现官网、APP、微信小程序全渠道国内客票秒退功能

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

面向社会 重点解决旅客出行痛点

七、更好满足旅客在机场为手持移动设备充电的需求

推进措施：

印发《关于开展机场服务设施提升专项行动的通知》，编制《航站楼旅客便携式电子设备充电设施建设指南》，同步完善标准应用和执行长效机制，为我国民用机场提升手持移动设备充电设施服务水平发挥技术引领和支撑作用。

主要成效：

各机场结合旅客普遍关注的充电服务堵点、难点、痛点问题，因地制宜务实推进相关服务设施的优化和维护。



《旅客手持移动设备充电设施规划设计标准》开题会



《关于开展机场服务设施提升专项行动的通知》



白云机场 T2 航站楼“健身发电一体机”

八、加强服务信息告知

推进措施：

把优化信息告知服务作为 2021 年服务工作重点。9 月 1 日实施《公共航空运输旅客服务管理规定》，要求各航司、机场通过官网、微信、APP 等渠道，公布客票退改、航班超售、行李运输、特殊旅客运输等信息。同时，加强对航空销售网络平台经营者（OTA）在旅客运输各环节信息告知的监督力度。

主要成效：

各航司、机场对重要服务信息的信息告知渠道更加多样，告知的技术支撑进一步完善，符合规章要求的告知服务意识进一步增强。



大兴机场升级九项服务承诺



四川省机场集团十七条服务承诺



上海虹桥机场防疫提示信息

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

面向行业 重点提升服务效能水平

一、提升行李全流程跟踪能力

推进措施：

印发《民航行李公共信息平台认定与管理办法》，规范对行李公共信息平台管理。召开行李全流程跟踪系统建设经验交流会，吕尔学同志提出，把行李跟踪这一实事办好、办实。参会各单位交流分享了办实事工作经验。



深圳机场RFID手持扫描终端显示行李信息



中国民航行李跟踪信息平台实时显示旅客托运行李状态

主要成效：

截至10月底，国航、东航、南航、海航、深航、厦航、山航7家航空公司，大兴机场等18家机场与行李公共信息平台建立了数据交换对接，对53795个航班的1326785件行李，实现了全流程跟踪。



南航工作人员使用手持设备确定行李



二、深化旅客中转便利化服务

推进措施：

印发《民航旅客中转便利化实施指南》，确定“一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、无忧中转”服务目标。印发《关于推进国内通程航班服务管理platform建设的通知》，搭建“通程航班服务管理平台”。总结鄂尔多斯“干支通 全网联”的经验，形成《关于加快推动构建“干支通 全网联”航空运输服务网络的调研报告》。会同有关部门和单位优化空铁(轨)联运旅客换乘流程。



通程航班专属值机柜台

主要成效：

通程航班服务实现“有标准、有保障、有服务、有温度”目标。已在北京大兴、上海虹桥、成都双流等21家机场开展“空铁联运”。



上海虹桥机场站



大兴机场站



成都双流机场2号航站楼站

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

面向行业 重点提升服务效能水平

三、全面实施无纸化便捷出行

推进措施：

发布《中国民航无纸化便捷出行发展报告》，全面反映全行业“无纸化”便捷出行水平，明确下一步推进工作方向。



《中国民航无纸化便捷出行发展报告》

主要成效：

截至9月底，全国航空旅客无纸化出行约达到73%。29家机场可实现身份证一证通行，234家机场可实现“无纸化”便捷出行(含自助值机)，66家机场可应用人脸识别技术。



张家界荷花机场无纸化通行服务

四、提升机场旅客安检效能

推进措施：

印发《民用运输机场推行实施“易安检”工作方案》，确定40家千万级机场在2021年分3个批次稳步推进“易安检”。先后组织开展20余次协调推进会，研究建立全行业统一的“易安检”工作体系与模式、统一的“易安检”旅客申请平台、统一的旅客安检风险评价体系，实现旅客安检信息与公安信息的融合应用，推进分类分级安检。



上海虹桥机场“易安检”通道



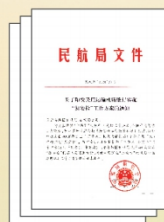
深圳宝安机场“易安检”通道



广州白云机场“易安检”通道

主要成效：

部署千万级机场启动“易安检”工作，18家机场已具备连运行条件，12家条件成熟的机场正在开展系统试测。



《关于印发民用运输机场推行实施“易安检”工作方案的通知》

五、推进航空器客舱无线网络服务

推进措施：

成立专项小组，开展摸底调研，梳理可行技术路线。研究制定《关于加快推进空中接入互联网实施方案》。加强内外沟通协调，向工业和信息化部提出《关于促进空中互联网业务发展的意见》。东方航空、吉祥航空、中国电信三方合资成立空地互联网络科技公司，探索可持续的商业模式。

主要成效：

截至9月，共有21家国内航空公司770架航空器提供了客舱无线网络服务，较2020年增加116架，同比增长17.7%。超过1000万人次旅客享受了相关服务，其中126万乘客使用了空地互联网服务，较2020年增长5%。卫星航空互联网业务成功转换至亚太6D高通量卫星，进一步提升了旅客空中上网速度和上网体验。



推进航空器客舱无线网络服务



我为群众办实事

民航系统党史学习教育

面向行业 重点提升服务效能水平

六、提升民航无障碍环境建设水平

推进措施：

印发《关于开展机场服务设施提升专项行动的通知》，在建设评审中加强《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准》的应用和执行，编制《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准图集》。



《关于开展机场服务设施提升专项行动的通知》



《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准图集》



青岛机场无障碍服务

主要成效：

全国大型机场因地制宜，持续加强无障碍设施的建设、改造和维护，为残疾人、老年人、儿童、母婴以及其他所有旅客群体提供更加人性化的机场无障碍服务环境。

七、推动机场航空观景设施规划建设

推进措施：

印发《关于开展机场服务设施提升专项行动的通知》，编制《民用机场航空观景设施规划建设指南》。

主要成效：

国内各机场切实加强了对航空观景设施的规划建设和运营维护，许多机场的航空观景设施成为“网红打卡地”。



首都机场西湖园



成都双流机场空港花田



《民用机场航空观景设施规划建设指南》

八、提升机场公共区域母婴服务质量

推进措施：

印发《关于开展机场服务设施提升专项行动的通知》，编制《民用机场母婴室规划建设指南》，同步完善标准应用和执行长效机制，为我国民用机场提升母婴室建设、服务水平发挥技术引领和支撑作用。

主要成效：

全国千万级以上机场均在公共区域设置了母婴室，相关设施设备更加完善、环境更加优质。



深圳机场母婴室

我为群众办实事
民航系统党史学习教育

面向基层 重点化解基层实际困难

一、关注机组、安检等一线人员较长时间战斗在疫情防控一线的心理健康问题

推进措施：

印发《民用航空人员隔离期间心理健康维护》指导材料，发布民航安检员工心理关爱任务清单具体措施，重点关注机组、安检、管制员等一线人员的心理健康问题。持续修订《运输航空公司疫情防控技术指南》，印发《关于强化安保队伍疫情防控工作有关事宜的通知》，制定《新冠疫苗加强接种实施方案》《新冠疫情愈后人员心理健康评估方案》。开设民航抗疫心理援助热线，组织开展一线工作人员心理健康培训，做好一线人员的疫苗接种工作。

主要成效：

对 74 家航空公司和隔离机组较多的 6 家航空公司开展调研，形成《隔离期空勤人员心理健康状况》调研报告。为航卫工作人员、防控疫情一线人员举办线上线下系列培训讲座 90 场，累计参加人数 1.9 万余人。为空警、航空安全员进行心理疏导共 4.2 万余人次，为安检工作人员开展心理测评 2392 人次。完成《隔离期航空人员心理健康测评》工具开发，累计测试 2800 余人。



杭州机场“读书角”，
购买心理健康等书籍供员工阅读，
缓解心理压力



专家对空警、航空安全员进行心理疏导

二、提升机务维修人员职业认同

推进措施：

印发《提升机务维修职业满意度指导意见》，从五个维度提高机务维修人员职业满意度。发布《航空公司机务维修人员薪酬推荐体系》，先后在长龙航、春秋航、深航、川航、成都航、天骄航、江西航、华夏航、一二三航等航空公司开展试点。形成《关于维修人员薪酬体系改革阶段性进展报告》，在民航局新闻发布会上作专题发布。

主要成效：

第一批试点单位已逐步按新方案下发薪酬，第二批试点单位正在实质性推进。同时，航空公司还主动改善维修人员工作、生活条件，比如，推出“统一租赁公寓”、增加机坪摆渡车、在一线工作场所配备 AED（心脏除颤器）应急救护设备、为航线夜班执勤员工提供免费晚餐等。



心脏除颤演练

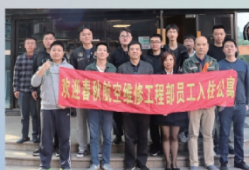


收到新工资后的喜悦



10月例行新闻发布会：关注机务维修人员职业满意度

专题报道进展情况



春秋航空员工公寓



长龙航免费晚餐



东海航发放保障物资

我为群众办实事

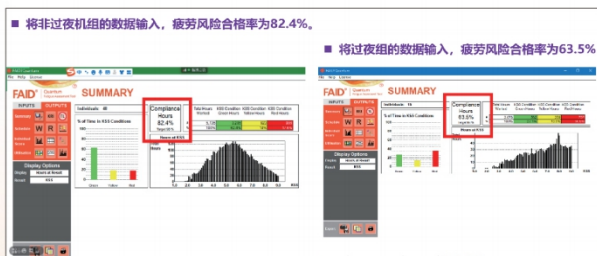
民航系统党史学习教育

面向基层 重点化解基层实际困难

三、改善空勤人员疲劳管理

推进措施：

印发《CCAR121 部合格证持有人的疲劳管理要求》，推动开展补充运行合格审定。指导国航、东航、南航的机组成员疲劳风险管理系统（FRMS）建设，开展对机组疲劳数据采集及培训。促成东航联合清华大学成立疲劳研究小组，开展比较分析和课题研究。利用云执照，对相关飞行机组疲劳情况进行调研。



国际民航推荐使用的疲劳风险分析数学模型



《CCAR121 部合格证持有人的疲劳管理要求》

主要成效：

完成航空公司关于疲劳管理“规范性做法”的补充合格审定，把 FRMS 风险管理体系纳入 SMS 管理体系之中。完成东航 90 名飞行机组成员的生物数据采集和分析工作。对全行业 2607 名执行多套机组往返国际航班的飞行员进行了疲劳政策调研，认可度达 98.9%。



机组佩戴手环式体动仪在执行航班任务过程中采集实际疲劳数据

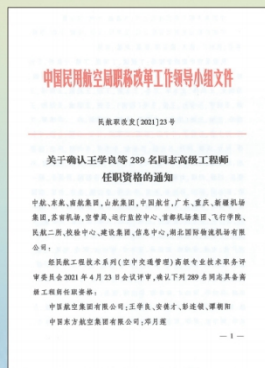
四、为飞行签派员提升技术职称创造条件

推进措施：

在民航工程技术系列（空中交通管理）中级/高级专业技术职务中细化飞行签派专业，并相应增加 4 名飞行签派专业的评审委员会专家库成员。配合国家职业分类大典修订工作，建议单独增设“民航飞行签派工程技术人员”职业。

主要成效：

2021 年，10 名飞行签派员获得高级工程师职称，435 名飞行签派员获得工程师职称。



民航局职称改革工作领导小组确认任职资格

我为群众办实事

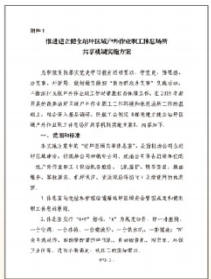
民航系统党史学习教育

面向基层 重点化解基层实际困难

五、推动改善一线人员工作条件

推进措施：

印发《推进建立健全站坪区域户外作业职工休息场所共享机制实施方案》，明确“6+N”标准。在南京组织召开机场站坪区域户外作业职工共享休息场所建设现场推进会。在民航工会公众号和“民航职工电子书屋”开展成果宣传展示活动。



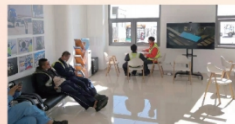
《推进建立健全站坪区域户外作业职工休息场所共享机制实施方案》

主要成效：

全国民航工会下拨资金 119.9 万元，支持全国 40 家机场设置“民航职工站坪共享休息室”，并授铭牌，总面积共 7000 余平方米，惠及职工 8.2 万余人。



机场站坪区域户外作业职工共享休息场所建设现场推进会



北京大兴机场站坪职工共享休息室



大连周水子机场站坪职工共享休息室



南京机场站坪职工共享休息室



上海浦东机场站坪职工共享休息室



重庆江北机场站坪职工共享休息室



银川河东机场站坪职工共享休息室



长沙黄花机场站坪职工共享休息室



西宁曹家堡机场站坪职工共享休息室



哈尔滨太平机场站坪职工共享休息室

六、更好解决民航一线职工学历提升困难

推进措施：

全国民航工会与国家开放大学签订新一轮项目合作协议，调整、更新 2021 年招生专业类目，搭建学习平台，完善相关制度，创新运营模式。



“民航职工圆梦大学”首届毕业仪式学生代表合影

主要成效：

7 月 23 日，举办了“民航职工圆梦大学”首届毕业仪式。截至 2021 年 10 月，2018 级已有 895 人获得毕业证书，毕业率达 74%。首批毕业学员在成绩合格率、毕业率、学位申请数等方面，均创造国家开放大学实验学院最好纪录。2021 年新学年招生专业由 8 个增加至 12 个，共新招生 949 人，其中，本科 762 人、专科 187 人。



“民航职工圆梦大学”学生就读模式与 2021 年首届毕业生学习概况

2021 年新学年招生专业由 8 个增加至 12 个

“民航职工圆梦大学”网站

我为群众办实事
民航系统党史学习教育

地区管理局 实事任务进展情况

单 位	共 计	基本完成	正在推进	预计年底完成	预计完成率(%)
民航华北地区管理局(总)	143	85	58	129	90%
所属监管局	123	75	48	109	89%
民航东北地区管理局(总)	159	113	46	153	96%
所属监管局	80	55	25	76	95%
民航华东地区管理局(总)	193	132	61	173	90%
所属监管局	120	87	33	116	97%
民航中南地区管理局(总)	197	132	65	172	87%
所属监管局	155	113	42	130	84%
民航西南地区管理局(总)	153	100	53	143	93%
所属监管局	130	81	49	126	97%
民航西北地区管理局(总)	101	74	27	93	92%
所属监管局	39	32	7	38	97%
民航新疆管理局(总)	77	40	37	72	94%
所属监管局	23	15	8	20	87%
总 计	1023	676	347	935	91%

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

民航华北地区管理局

一、助力打造首都机场服务品牌

成立华北地区服务质量主题活动领导小组和北京辖区服务质量标准建设年工作领导小组，推出“经首都连接飞”国内通程航班试点服务。截至 10 月，首都机场放行正常率达 88.78%；首件行李 10 分钟内抵达行李转盘；完成 27 个冬奥无障碍设施优化升级工作。



指导首都机场推出关怀版 APP，便于老年人使用



推进全面实施无纸化便捷出行



推进提升行李全流程跟踪能力

二、充分利用国际航线闲置时刻

出台疫情期间特殊协调政策，对日常调整，不受必须提前 28 个工作日申请的限制；为“五个一”政策航班开设绿色通道。允许部分航空公司对 CCAR-121 部关于国际运行时间限制的条款进行偏离。支持航空公司灵活运用空闲国际航线时刻。



疫情期间特殊协调政策相关文件



全力保障国产新冠疫苗运输任务



助力疫情防控第一线

三、促进区域航空货运发展

批复国货航等执飞远程国际航线的货运航空公司飞行机组运行时间限制偏离共 11 次；倡导国航股份、首都航空执飞国际客改货航班，鼓励邮政航、天津货航等开通周边国际航线。



支持货运航空发展，为货运公司保驾护航

四、天津监管局

以运行数据为牵引，运用政策组合拳，创新前置督导模式。截至 10 月 25 日，天津机场放行正常率 89.80%，始发航班起飞正常率 88.09%，两率加权平均值为 87.79%；辖区 2 家航空公司天津航、奥凯航的航班正常率分别为 84.81%、85.45%。实现了航班正常考核指标和“民航服务质量标准建设年”主题活动航班正常工作目标双达标。



督导暴雪下机场航班运行保障情况



天津机场正常率实时情况

五、河北监管局

研究制定《民航河北监管局与企事业单位座谈交流办法》，与河北航开展座谈；开展线上直播安全生产咨询日宣传活动，线上观看峰值达到 10 万人次。



咨询日现场通过媒体开展线上互动



与河北航空开展现场座谈交流

六、内蒙古监管局

持续推进通航机场建设“样板间”，为通用机场建设方提供精准细致的咨询服务，有效降低了通用机场的投资成本，内蒙古地区 A1 类通用机场的投资基本控制在 1 亿元左右。



与地方政府交流通用机场建设运行管理事宜



开展现场审定工作



内蒙古自治区通用机场布局示意图(2025年)

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

民航东北地区管理局

一、提高航班时刻审批效能

依托东北地区航班时刻管理系统，全天候受理各类航班时刻申请，审批时间由 28 天缩短为 7 天，针对涉及复工复产、医疗物资运送等航班开放绿色通道，审批时限缩短为 2 天。



第六篇 日常时刻协调分配
沈阳桃仙机场时刻协调会后，由管理局根据《民航航班时刻管理办法》及《民航机场运行管理条例》实施细则，针对中转材料，决定实行受理航空公司申请，受理结果在民航东北地区航班时刻管理系统上公布，并实时跟踪反馈，董七章与领导签发

航班时刻管理系统

二、指导辖区机场提升运行效能



“中转连连”启动仪式



中转工作人员
为中转旅客办理乘机手续

自“中转连连”上线以来，多次受到旅客认可和好评

深在服务的空港
大连周水子国际机场实施大连新线中转

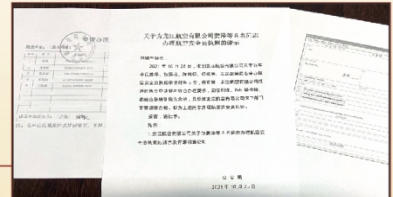
今天起，大连周水子国际机场实施大连新线中转。中转服务人员、飞机口都会与客人保持愉快的交流，工作人员会提前在柜台等候客人。一个工作人员会负责多个中转，旅客的行李也会由工作人员负责办好。中转服务人员会提前在柜台等候客人，工作人员会提前在柜台等候客人，工作人员会提前在柜台等候客人。



在沈阳桃仙机场推进航班时刻动态管理工作；在大连机场实施航班时刻优化工作，正式上线“中转连连”产品；在哈尔滨机场完成“易安检”通道设备设施配备；在长春机场增加过夜运力投放。

三、压缩航空安全员执照申办时间

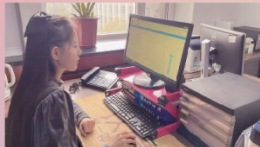
采取“预审核”方式，将航空安全员执照申办时间由 25 天压缩至 15 天。



对航空安全员执照申办材料进行“预审核”

四、黑龙江监管局

制定《飞行程序技术小组工作制度》，实现“一站式”材料申报，取消线下审批程序，完成辖区 11 家企业通用航空经营许可证的审批。



对辖区内申请无人机经营许可证的企业进行审批

五、辽宁监管局

主动服务，向地方有关部门发送《关于协同做好运输机场净空区域内建设项目净空审核工作的函》50 余份，指导十余家项目建设单位按照新版程序提交申请，完成 30 余项净空审核。



完成净空审核的建设项目相关文件资料

六、大连监管局

督促大连机场内各连锁企业将餐饮、商品价格与市内其他连锁店相统一。目前，大连机场所辖商户已全部实现“同城、同质、同价”。



对机场商业平民化情况开展检查

七、吉林监管局

增设吉林省图书馆民航吉林监管局分馆和阅览室，促进监察员学习交流，打造“书香机关”。



监管局阅览室

八、佳木斯运行办

在不同节日提供专属特色菜品，提升员工幸福感。



组织员工包饺子

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

民航华东地区管理局

一、缓解辖区民航企业资金紧张

协调上海市财政局拨付民航安全能力提升专项资金 174 万元，缓解了辖区民航企业因疫情导致的资金紧张困难。



关于协请支付安全能力提升专项资金的函



上海机场集团感谢信

二、推进航空医疗救护联合试点工作

联合上海市卫健委，扎实推进航空医疗救护工作：引导通航公司积极参与航空医疗救护转运，促成国家航空医疗救护培训基地项目落户龙华机场，组织通用航空器医疗救援装备标准化模块改造研究。



航空医疗救护国家培训基地模拟机将落地龙华机场



通航助力医疗开辟救援新通道

三、指导帮助国产零部件进入中国商飞供应链

推动辖区 8 家零部件厂商共 13 类民用航空产品应用到国产民机，35 家零部件厂商与中国商飞公司建立潜在合作关系。



批准设备
(客舱回风口格栅)



批准设备
(全尺寸餐车)

四、解决外航反映的安全信息共享问题

推动辖区外航营运协会发展，建立协调沟通机制，提高信息传递效能。定期发布《外航安全通报》，解决安全信息共享问题。



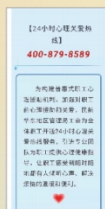
关于近期几起外航运行偏差事件的安全通告



上海地区外航管理沟通交流会

五、开通24小时职工心理关爱热线

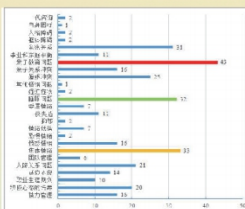
以打造“五维”心理健康服务体系为目标，开通 24 小时职工心理关爱热线，组织辖区各单位参加全国心理疏导培训项目，指导帮助一线职工缓解焦虑和不适。



24小时心理关爱热线电话



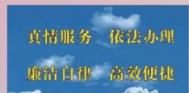
第二期全国心理疏导培训项目顺利举办



职工心理关爱热线咨询主题统计图

六、江苏监管局

在飞标、适航、运输、机场等行政许可领域开展“服务承诺”行动。



江苏监管局监察员桌上放置的对外承诺(牌)内容



召开辖区民航服务质量品牌建设经验交流会

八、厦门监管局

协助相关企业拓展 ARJ21 飞机 CF34-10A 发动机短舱部件修理和复合材料修理能力。



精准服务



演示验证

七、福建监管局

与社区签订党建联盟协议，开展“送温暖”活动，为困难家庭送上慰问金和慰问品近万元。



慰问社区困难家庭



与社区签订党建联盟协议书

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

民航中南地区管理局

一、加强粤港澳大湾区通航发展

指导顺丰、美团等无人机企业推动不同应用场景的无人机物流配送试点工作。截至 10 月底，已累计开通各类航线 30 余条，飞行约 7 万架次、5500 小时，运输货物约 200 吨。推进粤港澳大湾区直升机跨境飞行，探索“一地两检”通关新模式，已开通广州、深圳至香港、澳门航线 3 条。



推进深圳低空空域管理优化



深圳市蛇口邮轮母港粤港澳跨境接驳基地



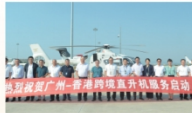
开通粤港跨境直升机航线首航仪式



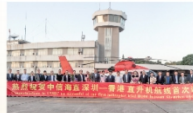
在深圳开展无人机物流配送



广州-澳门直升机跨境航线首航仪式



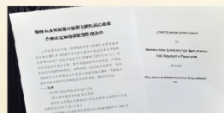
广州-香港直升机跨境航线首航仪式



深圳-香港直升机跨境航线首航仪式

二、积极参与海南自贸区建设

完成《海南自由贸易港开放第七航权试点政策合格审定和持续监督管理办法（初稿）》，参加《CCAR-129 部运行规范》中涉及第七航权运行规范的修订工作。



海南自贸港开放第七航权试点政策合格审定和持续监督管理办法



视频讨论外航第七航权运行规范

三、对东海航空开展进驻式重点监管

实施贴身式进驻监管，完善“双周联席会”工作机制，针对 65 项督导问题逐项帮扶验证，确保东海航空如期完成安全整顿任务。



胡振江同志带队督导东海航空



采取“四不两直”方式检查东海航空



检查东海航空模拟机训练



与东海航空管理层座谈

四、便利老年人航空出行

督促各机场为老年人等群体设立“无健康码通道”和人工服务柜台；督促航空公司保留线下售票窗口。其中，南航在 66 个直属售票处、30 个机场开设老年人服务专窗，推出具有属地化特色的老年旅客服务项目，实现全流程“老人优先”。



推出属地化特色的老年旅客服务项目



协助老年旅客手机连上航站楼 WIFI



帮助老年旅客进行健康申报

五、湖南监管局



青年突击队奔赴张家界机场开展疫情防控和复工复产工作



青年突击队认真查验跑道、排水沟等基础设施



青年突击队在登机口查验手部消毒液配备情况

发挥青年力量，助力张家界机场开展疫情防控和复工复产工作，确保运行安全平稳可控。

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

民航西南地区管理局

一、推动天府机场打造航班波运行模式

利用天府机场转场、航班换季打造成都国际航空枢纽航班波，初步形成“五进五出”航班波结构，中转衔接机会提升近 20%，其中最有价值的同航司双向衔接机会提高 36%，天府机场旅客中转率增长到第一航季的 3 倍。



组织召开成都国际航空枢纽航班波打造研讨会

二、组织开展临时乘机证明二维码应用试点工作

在成都、绵阳、西双版纳、遵义等机场组织开展临时乘机证明二维码应用试点，累计办理临时乘机证明二维码 840 余份。其中，绵阳机场培育形成了“六加强 六提升 六确保”试点经验。



“临时乘机证明二维码应用试点”项目调研

三、加强天府机场外航运行前准备指导

针对成都空域调整和天府机场外航转场，于 5 月和 7 月先后向各外国航空公司发布安全风险提示（英文版）及中英文对照的安全运行通告，并于 10 月开展天府机场现场调研，建立外航航司、机场和管理局三方联络平台。



安全运行通告

天府机场外国航空公司运行调研 1

四、支持华夏航空探索通程航班新模式

以“为转机旅客提供一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、无忧转机五大核心服务”为目标，开设通程航班新模式。其中，重庆通达城市由 147 个提升至 207 个，通程旅客同比增长超过 40%；毕节机场日均通程出港航班超过 260 班。



华夏通程航班服务



天府机场外国航空公司运行调研 2

五、推动“保腾芒”空地一体化运行

与地方政府共同建立空地交通运输方式，搭建滇西机场群协调组织架构，建立四大运行机制。6 至 8 月，腾冲、保山、芒市机场转运航班 160 架次，航班正常率分别为 84.47%、90.74%、89.77%。



“保腾芒”空地一体化运行

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

民航西北地区管理局

一、开展“为首次乘机旅客送温暖保畅通”活动

按照政府引导、企业主导、服务社会的原则，从9月1日起，在辖区开展“为首次乘机旅客送温暖保畅通”活动，累计保障首乘旅客3807人，在业内外引起较大反响。



“为首次乘机旅客送温暖保畅通”活动启动仪式



甘肃地区“为首次乘机旅客送温暖保畅通”活动启动仪式



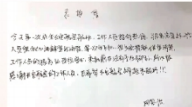
青海机场“为首次乘机旅客送温暖保畅通”活动启动仪式



“为首次乘机旅客送温暖保畅通”活动服务公约



果洛机场顺利保障了西藏日喀则一支72人首乘旅客团队



首乘旅客表扬信



向藏区群众宣传首次乘机旅客服务项目



银川机场首次乘机旅客服务台



首次乘机旅客服务手册

二、加强中小机场管理人员专业培训

以抓“关键少数”为导向，以“讲罚则、正作风、强自身”为出发点，组织开展7期“总经理讲堂”活动，受众累计超万余人次。协调帮助中小机场基层人员赴民航大学和飞行学院学习业务知识。



西北民航中小机场基层人员专业培训



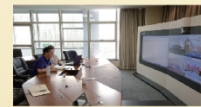
西北地区“总经理讲堂”活动授课现场

三、开通“外航意见箱”

自2021年5月开始，以固定的民航局官方邮箱为渠道，开通“外航意见箱”，及时搜集外航相关信息，协调、解答、反馈问题32条。



“外航意见箱”工作交流情况



开展外航监察要点和工作思路培训

四、支持老少边穷地区支线机场项目建设

推进庆阳机场全向信标台异地更新改造项目与果洛机场安防系统升级改造项目。



支持老少边穷地区支线机场项目建设



五、凝聚合力推进“乡村振兴”工作

召开西北民航“乡村振兴”工作推进会，制定《西北民航实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接实施方案》，成立“西北民航乡村振兴合力团”，辖区26个参会单位的主要领导、20名派驻脱贫地区重点村第一书记、工作队员共同签署《开展消费帮扶助力乡村振兴倡议书》。



西北民航乡村振兴工作推进会在西安召开



加强志智双扶，厚植乡村文明新风

六、高质量推进重点服务工作

指导相关单位推出空铁联运产品，将银川机场作为试点单位。截至11月7日，银川机场共保障空铁联运旅客66.5万人次。推进行李全流程跟踪系统建设，西安、西宁、格尔木机场初步完成机场端建设。



银川机场空铁联运试点单位建设汇报会



银川机场首批空铁联运团队旅客



银川机场高铁机场站



老年人等特殊旅客服务专用通道



为老年人提供全流程服务



行李扫码

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

民航新疆管理局

一、倡议并推动“乡村振兴”帮扶项目



美化亮化村庄环境



蓝天文体活动广场项目
钢结构搭建完成



达玛沟乡古勒铁日干村
小学运动场项目完成



蓝天创业市场项目主体
结构封顶



视频连线查看
经费使用情况



筹集资金近45万元，
设立公益岗位35个



资助家庭经济困难大学生



积极发挥“协调落实、跟踪监督”工作职责，有序推进近一千万元帮扶项目实施。筹集近 45 万元，在驻村队设置公益岗位 35 个，为 35 名新入学大学生发放助学金 14.6 万元。积极做好“访惠聚”驻村工作。

二、落实特殊人群出行保障要求

全疆机场普及了老年人专用柜台、优先通道，库尔勒机场开创“暖阳出行”老年人专属服务品牌；22 个机场高标准设置了母婴室。



保障受伤旅客紧急
航空运输



南航新疆分公司全体机组
人员为“4.30”和田断臂
儿童捐款



库尔勒机场“暖阳出行”
老年人专属休息区



阿克苏机场打造“关怀通
道”特殊旅客一站式
服务品牌

三、改善24小时应急值班条件

按照节俭、安全、卫生、功能完备的原则，完成了应急值班室改造工作，配置了更加完备的生活办公用品。



改善应急值班室环境

四、新疆远程塔台正式进入运行验证阶段

3 月，新疆远程塔台新技术应用试点项目通过专家组运行验证前阶段性评审。7 月，新疆远程塔台正式进入运行验证阶段。



新疆机场集团
远程塔台运行场景



全国远程塔台试点工作
推进会在乌鲁木齐举办

五、试点推进旅客自助验证和差异化安检模式



新疆局组织召开新疆
民航安检新技术研讨会



自助安检验证设备



试点差异化安检模式

在乌鲁木齐机场开展旅客差异化安检模式试点，旅客安检速度提高了 30%；在乌鲁木齐机场和伊宁机场推广自助安检验证设备运用，旅客安检通行速度由 90 人次/小时提升至 160 人次/小时。

六、乌鲁木齐监管局

推动实现“业务工作推进到哪里，党建工作就覆盖到哪里”，持续开展“学党史、办实事、强三基、保安全”系列宣讲 20 多次。



开展系列宣讲

七、喀什监管局

开展“民航知识大讲堂”，推动航空知识“进校园”。



“民航知识进校园”活动合影

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位 实事任务进展情况

单 位	共 计	基本完成	正在推进	预计年底完成	预计完成率(%)
民航局空中交通管理局	8	5	3	6	75%
民航局运行监控中心	15	8	7	15	100%
首都机场集团公司	839	496	343	731	87%
民航局机关服务局	62	35	27	52	84%
中国民航大学	183	154	29	183	100%
中国民用航空飞行学院	20	20	0	20	100%
中国民航管理干部学院	9	7	2	9	100%
广州民航职业技术学院	35	28	7	35	100%
上海民航职业技术学院	60	27	33	58	97%
中国民航科学技术研究院	28	6	22	28	100%
民航局第二研究所	18	12	6	17	94%
民航报社出版社	8	2	6	8	100%
民用航空医学中心	61	50	11	58	95%
中国民用航空飞行校验中心	8	5	3	8	100%
民航局清算中心	7	4	3	7	100%
中国民用航空适航审定中心	36	20	16	34	94%
民航局审计中心	7	5	2	7	100%
民航博物馆	6	4	2	4	67%
首都机场公安局	32	23	9	32	100%
中国民航机场建设集团公司	60	43	17	58	97%
民航专业工程质量监督总站	13	10	3	13	100%
民航局信息中心	5	3	2	5	100%
民航局国际合作服务中心	21	17	4	21	100%
总 计	1541	984	557	1409	91%

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

一、民航局空中交通管理局

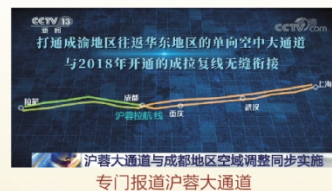
全力保障航班正常

进一步做好全国流量管理系统试运行,改进2小时会商机制和流量复盘机制。提高重要天气预报准确率,提升大面积航班延误处置水平。



持续加强空域优化工作

加快推进京广大通道全线贯通,打造联通京津冀和粤港澳大湾区的空中快车道。成都、青岛地区终端区空域优化及外围航线优化调整工作顺利实施,沪蓉大通道正式贯通。调整上海终端南部区域范围。南昌、温州、宁波机场年底实现进离场航线分离。协助南京禄口机场飞行程序优化。提高山东区域西向航班运行效率。截至10月,净增航路航线30条、总里程7846公里。



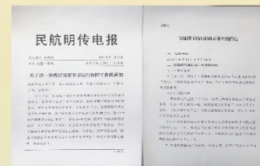
开设“空中绿色通道”

4月30日,一名7岁断臂儿童需由和田紧急运送至乌鲁木齐进行治疗。新疆空管局按照紧急航空运输保障规则,克服进港高峰等困难,与辖区其他民航单位共同协作,第一时间组织其他空域用户避让,有力保障了航班直飞、优先落地,为救治争取了宝贵时间。这个成功事例受到媒体广泛关注,成为民航系统深入推进“我为群众办实事”的鲜活案例。



二、民航局运行监控中心

多举措提高航班正常性。赴19家单位深入调研,做实运管委机制,推出“机场间航线航班正常调整措施”、“机场早发航班起飞正常调整措施”等硬招。



综合施策狠抓航班正常

三、民航局机关服务局

筑牢民航局机关防疫屏障

与东城区政府加强沟通协作,搭建“疫苗接种绿色通道”,先后分七批组织疫苗接种工作,并开展各类型核酸检测。截至11月,组织新冠疫苗接种工作总动员人数累计约2000人次,民航局机关接种率达92%;检测人数达4000余人。



团结湖北里5号楼楼梯间改造前后对比图

持续改善职工居住环境

积极争取国管局支持,对4处老旧小区进行改造整治,对14套周转房进行更新,持续改善干部职工居住环境,保障新入职公务员周转住房需求。

创造更好办公环境

对行政审批大厅新址进行全面改造;对634会议室进行信息化、智能化改造,具备国际网络视频会议服务保障条件。



我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

四、首都机场集团有限公司

自主研发智能安检设备

首都机场集团聚焦“智慧机场”建设，践行首创精神，自主研发了智能旅客安检系统、自助防爆测温闸机等一系列智能安检设备，实现了安检查验全流程智能化和“无纸化”，获得了国家级专利 3 项，创新成果在全国各地投入使用，让旅客享受更加智能快捷的安检流程。



调研智能旅客安检通道



自助防爆测温闸机

推出“夕阳相‘首’”老年旅客服务

首都机场全力打造“夕阳相‘首’”老年旅客服务品牌。“爱心休息区”已服务 3925 位老年旅客；“特殊旅客服务”可预约提供全流程爱心陪伴、轮椅陪伴等服务。



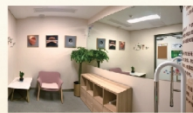
“夕阳相‘首’”老年旅客服务



爱心休息区

创新真情服务“小举措”

大兴机场以“小举措”彰显大情怀，推出“首都图书馆大兴机场分馆”“静音办公舱”“特别检查室”“指廊管家”等创新服务，把人文机场和真情服务理念落细落小、见真见效。



人性化特别检查室



首都图书馆大兴机场分馆

推广使用电梯防疫按钮

首都机场集团在北京“两场”安装 4822 个无接触电梯防疫按钮，每日服务超 17 万旅客。新华社记者称赞：“电梯防疫按钮是非常酷的防疫措施”。



旅客正在使用无接触电梯防疫按钮



无接触电梯防疫按钮

实行“行李一体化”操作模式

首都机场集团打造行李卸机、运输、分拣、上传“一条龙”服务链，建立行李数据统计分析制度，联动大数据即时监控行李操作状态，行李保障提速明显。



“行李一体化”运输



“行李一体化”分拣

打造自治区机场间“互联互通”新模式

为使偏远地区百姓更好地享受国家基本航空服务，内蒙古机场集团克服客源组织难、航线培育慢等困难，集中开通 12 条区内“支支通”航线，大幅降低群众在辽阔北疆内部的出行成本，赢得了赞誉。



旅客在接受采访时赞扬区内航线的开通



自治区机场间“互联互通”航线网络规划图

推出“津闽快线”航空服务产品

天津机场推出“津闽快线”航空服务产品，旅客可免费享受航班起飞 4 小时前变更(不限变更次数)至相同航线任一航班、10KG 行李额以及机场大巴 5 折购票等增值权益。



乘坐“津闽快线”的旅客正在办理自助值机



旅客准备搭乘“津闽快线”

改造无障碍服务设施

河北机场集团着力提升无障碍服务水平，增加低位柜台及容膝空间、设置爱心座椅、安装低位饮水机、增加无障碍更衣室，对航站楼内 23 组卫生间进行改造，设置自动感应皂液器、防滑扶手、置物架、紧急呼叫按钮等设备设施。



增加低位柜台及容膝空间



设置爱心座椅

关爱“双集中”隔离员工

首都机场集团为“双集中”隔离员工提供集中居住房 654 间，日均配送保障餐食 1600 余份，采取了配备通勤车辆、组织专项慰问、开展线上心理健康讲座等一系列措施，做好“双集中”员工关心关爱。



做好居住区域的防疫工作



为集中居住员工做好餐食保障

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

五、中国民航大学

师生服务中心提供“一站式服务”

以“只进一扇门、最多跑一次”为目标，将人事、科技、财务、资产、合同等 54 项服务内容集中到一处。自 9 月 17 日师生服务中心正式启用以来，已提供各类服务共 2921 次，日均办理服务事项 98 次。



师生服务中心

改造修缮校园环境

改造修缮教学实验楼宇设施设备、校园道路、周边绿化、充电桩等校园设施。在校区、田径场、篮球场、排球场、网球场等户外场地安装衣物挂钩或储物架。校内一批网红教室、网红食堂、网红公寓等成为师生、校友的“打卡地”。



改善学生就餐环境，打造网红食堂



加装充电桩方便教职工出行

解决青年教职工生活难题

帮助解决教职工子女的入学、转学问题，华睿托幼点去年在册 45 人，今年在册 58 人。解除中青年教职工的后顾之忧。



开设幼儿园课后服务班，方便职工接送孩子



与河东区缘诚小学合作，解决青年教职工子女入学难问题

六、中国民用航空飞行学院

拓宽学生就业渠道

创新就业双选组织工作模式，组织招聘会 100 余场，参加双选的学生有 4000 余人。实施学生就业过渡计划，设立 100 万元学生勤工助学专项资金，提供 120 余个岗位。



线上线下召开就业工作会



春季综合双选会

持续改善一线师生工作学习生活条件

改善驻训基地办公生活条件，增加运动场设施，改造场地，开通成都教职工班车、德阳校区学生班车，解决德阳校区学生洗澡问题，启用学生第四食堂。



学生第四食堂



学生往返班车

解决工勤队伍工人技术等级晋升通道问题

取得四川省人社厅授权，开展工人技师考核评聘工作。已开展了 6 个特殊工种的技术工人考评培训、理论考核和实操考核。



航空油料工技师实操考核



考试现场

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

七、中国民航管理干部学院

开展流动党校送课到基层活动

组建民航局党校“党史讲师团”，赴航科院、审计中心等单位和新疆策勒、于田等地区，累计送课 15 门次，累计服务学员 600 余人。



流动党校送课到基层

为加班教职工解决晚间用餐问题

切实解决教职工加班用餐问题，提供晚间餐食，丰富饭菜品种，合理确定价格，“一卡通”服务功能更加智能化、便利化。



“健康食堂”挂牌



食堂窗口

八、广州民航职业技术学院

改善校园工作、生活环境

在两个学生宿舍区设置无障碍室，完成 3 个校区运动场所和照明设施的更新改造，在 3 个校区安装直饮水设备、电子灭蚊灯和 30 个新能源汽车充电桩，为教师改造了 12 间课间休息室。



学生自助打印机

着力帮扶毕业生就业

把就业工作作为“一把手”工程，建立毕业生帮扶就业协同机制。截至 10 月中旬，2021 届毕业生就业率为 87.54%，同比增长 7.85 个百分点。



2021 届毕业生春季校园招聘

九、上海民航职业技术学院

开设对口行业需求的新专业

申请开设“航空发动机装配测试技术”新专业，为中国航发上海商用发动机制造有限公司定向培养高素质高技能人才，以科教创新助力“中国之心”的制造。该专业计划于 2022 年开始招生。



申请开设新专业

设置宿舍园区“共享亭”

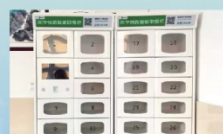
在徐汇和浦东两校区 17 幢宿舍楼内设立“共享亭”，提供健身器材、球类、棋牌等常用物品共计 246 件，丰富学生的业余生活。



宿舍园区“共享亭”

为师生用餐提供更为便捷的服务

浦东校区教职工和学生食堂启用“同学快跑”手机智能点餐取餐服务项目，每日学生点餐量超过 100 单。



“同学快跑”智能取餐柜

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

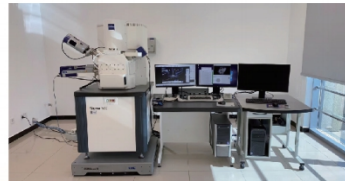
十、中国民航科学技术研究院

安全实验基地投入运行

航空安全实验基地正式投入运行，切实改善了科研条件，有效提升民航科技创新实验验证能力，为航空安全、运行、航行、运输等多个领域科学技术研究提供有力支撑。



新建成的易燃固体实验室



新建成的场发射扫描电镜室

全面升级 12326 系统

民航服务质量监督平台正式上线，优化了质量监督电话 12326 及 APP 的投诉管理功能，实现了投诉举报受理处理、AI 智能问答、航延取消原因确认等“一站式”服务，同步实现民航服务质量线上评价和监督，有效提升了服务质量监督智慧化水平，为落实真情服务要求、维护消费者权益提供了平台保障。



12326 升级上线准备座谈会

十一、民航局第二研究所

科技创新取得突破性成效

行李全流程跟踪系统已成功应用在北京大兴、成都天府等 16 个国内机场，助力我国成为全球行李全流程跟踪系统建设的引领者。建成全国首个省级规模低空监视应用网络，实现湖南省 21.18 万平方公里的低空监视覆盖。研制出全球首款基于北斗三代的通航监视通信应用系统，填补了低空监视通信领域空白。



行李全流程跟踪系统示意图



发布全球首款基于北斗三代的通航监视通信应用系统



全球首款基于北斗三代的通航监视应用系统

出台“种子计划”

在 43 个实验室开展遴选工作。完善《民航二所科研项目管理办》，新增“揭榜挂帅”、“赛马”等组织管理机制。强化科技供给，凝练 30 项重点攻关项目。



重点实验室：
通用航空工程技术中心气候风洞



与黑龙江监管局共建非现场监管技术试验基地

开展“送科技到一线”活动

以“四个面向”为导向，组织科研团队到重庆、昆明、哈尔滨、贵阳等地调研，推广新技术新成果，并了解行业重点难点。

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

十二、民航报社出版社

走访红色老区,讲好民航故事

组织记者走访红色老区,反映民航基层单位发展状况、一线职工心声、民航旅客实际需求,较好完成抗洪救灾等艰苦、急难报道任务。



新闻报道:卫辉市上乐村镇一中,新空 7488 从学校操场起飞,准备执行勘查水灾任务

筹措资金力量,开办员工食堂

积极组织力量,配备专职人员,丰富饭菜品种,解决职工吃饭难问题。食堂已于 9 月向职工开放。



职工新食堂后厨厨师正在炒菜

十三、民用航空医学中心

筑牢常态化疫情防控防线,坚持真情服务

在疫情防控常态化形势下,始终坚持医疗服务以病人为中心,航卫保障以空勤人员及民航员工为中心,竭诚为民航、为广大患者做好防疫及医疗服务。截止 10 月底,共筛查发热患者 3 万人次,完成核酸检测 43.9 万例,接种疫苗 15.3 万剂次。同时,改善就诊及体检环境、再造诊疗及防控流程,落实三级预检分诊,增开诊疗单元、开设爱心诊室;通过微信 APP、远程医疗会诊等,方便患者网上预约就诊、咨询。



为社区群众接种新冠疫苗



积极支援核酸采样任务



在民用航空人员体检合格证管理系统上,发布新冠肺炎个人防护教程

做好民航专业人员疫情防控医疗服务

成立民用航空医学中心公共卫生应急办公室,开通疫情防控技术咨询电话和答疑信箱,累计解答航空公司和机场疫情防控技术疑问 200 余次。发放《民用航空人员隔离期间心理健康维护》指导材料,为 400 余家单位、2000 余人提供线上培训。开通线上心理疫情专线服务,为隔离观察、滞留疫区的空勤人员做好心理健康辅导,受众万余人次。

积极开展健康讲座和义诊活动

截至 10 月底,共开展面向社会大众的各类线上、线下培训 75 场,受众人数 267 万人次。应邀参加新华社《新华大健康》节目直播,12 小时不间断地向公众传递健康科普知识。利用医院官方微信、微博发布 255 篇健康科普文章,目前微信平台关注量突破 50 万。



走进学校开展青少年视觉健康科普讲座

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

十四、中国民用航空飞行校验中心

推动搭建安全幸福“天路”

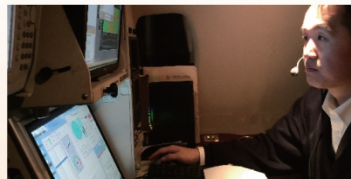
解决林芝米林机场助航灯光校验难题，为阿里昆莎等一系列高原、复杂机场 RNP AR 公共程序实施真机专业验证飞行，推动搭建安全幸福“天路”。



林芝机场助航灯飞行校验圆满成功

解决校验技术难题

加强与各机场和空管单位空地协同配合，先后圆满解决下滑道弯曲抖动、下滑信标余隙超限、测距仪 DME 信号强度抖动及 GPS 干扰等疑难导航设备校验问题。



校验员在飞机上工作

真情服务安全生产一线员工

设置“健康服务站”，定期开展核酸检测，做好疫情防控工作，提供血压、血糖、心率等检测和健康指导服务。清理机库地暖设备，改进维修人员冬季工作环境。



为机组成员定期做核酸

十五、民航局清算中心

有序推进通程航班服务 1+2 模式，建设服务管理平台。加快推进与航空公司、机场的数据交互规范，打通空中运输和地面服务两网数据融合。组建联合项目组，共同完成了平台功能、服务协议、服务规程设计等各项意见征集和汇总。



通程航班项目组建及通程服务协议征集意见相关公文



平台首页展示图

十六、中国民用航空适航审定中心

发挥“党员攻坚队”作用

成立 Z15 型号合格证审定“党员攻坚队”，克服新冠疫情等不利因素影响。从 4 月开始，共组织 7 次集中审查，批准文件 500 余份，文件批准率由年初的 25% 上升到 11 月上旬的 86%。



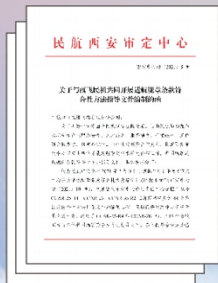
Z15 型机适航集中审查会



AC352 直升机在六盘水机场次高原试飞圆满成功

与工业方建立新型合作关系

成立合作团队，共同研究适航规章条款，编制符合性方法指导文件，并就有关技术方面开展研讨。相关适航审定技术指导材料正用于 CJ1000A、AES100、AEC2.0L 航空发动机，C919、MA700 运输类飞机等民用航空产品型号合格审定。



与其他单位开展合作的工作函

编制指导材料名称	份数	征求意见(条)	意见采纳(条)
航空发动机和螺旋桨咨询通告草案	40	1077	579
运输类飞机咨询通告草案	10	251	163
旋翼航空器咨询通告草案	84	267	212
审定政策技术指导材料	5	56	38
航空发动机和螺旋桨审定技术指导材料	20	347	145
运输类飞机审定技术指导材料	5	161	95
旋翼航空器审定技术指导材料	5	16	8

附表：编制咨询通告草案和审定技术指导材料情况

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

十七、民航局审计中心

推进中心医疗保障改革工作，全体员工纳入社会基本医疗服务体系，建立补充医疗保险，员工个人医疗保障水平大幅提升。



组织开展 2021 年度补充医疗保险政策宣贯

十八、民航博物馆

修缮馆内设施，优化园区绿化，美化博物馆参观环境，提供便捷服务，提升游客参观体验。



民航博物馆园区优化绿化

十九、首都机场公安局

为办理控制区通行证提供便利，与机场管理机构联合推出“首都机场和大兴机场一体化准入办公系统”，开展办证人员背景审核信息互认共享，优化办证流程，简化审核层级，缩短办理时限，延长证件有效期，实行“一窗通办”业务新模式，延长对外办公服务时间。已备案单位 125 家，逐步实现控制区通行证业务信息化、档案电子化、进度可视化。

向社会公布实事任务清单，主动接受群众监督。



局领导调研办证流程 1



局领导调研办证流程 2



空防办证、国保背审、股份准入业务“三窗合一”



控制区通行证“一窗通办”

控制区二类证办理

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

局属单位

二十、中国民航机场建设集团公司

关爱一线施工人员

建立“民航建工幸福驿站”，关心关爱一线施工人员，累计为 1 万余人次施工人员提供纳凉、饮水、休息场所。为 300 余名员工开展心理健康讲座，减轻员工心理压力，积极正面引导。



民工师傅们在“幸福驿站”休息纳凉

建设航空科普研学基地

与地方合作建设研学基地，占地 6000 余平米，拥有不同类型的主题教室、室外彩虹跑道、航空器等 12 个职业体验区，可同时满足 300 ~ 500 人开展活动，预计年内开业。



航空科普研学基地主体完工

二十一、民航专业工程质量监督总站

帮助参建单位优化工程管理

向广州、西安、呼和浩特、西藏 3+2 建设项目派驻专家，组织行业监督力量到广州、西安、鄂州、呼和浩特、乌鲁木齐 5 个重点项目进行联合检查，帮助参建单位发现问题，优化工程管理工作流程。



质监总站组织白云机场联合检查

改善西藏 3+2 建设项目监督人员工作条件

为高原出差的项目监督人员配备红景天、布洛芬等药品，缓解高原不适症状，提高职工工作餐补标准，解决疫情期间职工就餐难题。



为项目监督人员配备药品

二十二、民航局信息中心

建成民航局政府网站智能化搜索平台，实现对民航局政府网站、行政审批服务平台、地区管理局网站等多渠道信息与服务的互通融合，上线 1 个月的搜索量已突破 10 万次。



智能搜索结果页面

二十三、民航局国际合作服务中心

加强与境外航空公司的中国民航政策法规信息共享。利用外航管理服务平台，设立“民航抗疫”专栏，发布防疫指南英文版 8 版、特殊规定 24 条和冬奥会相关通知 6 条。召开境外航空公司座谈会，分享民航疫情防控等政策和经验。及时转发民航局航班熔断通知 213 次。



BARIC座谈会

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

结 语

学史力行，实干为民。在民航局党组的坚强领导下，在各级党组织以及各单位各部门的共同努力下，民航局党史学习教育扎实推进，“我为群众办实事”实践活动取得了阶段性成效。

实践活动开展以来，民航各单位各部门坚持用心用情用力解决群众烦心事、行业揪心事、基层困难事，一批旅客关切的航空出行问题得到改善，一些影响行业单位运营的突出难题得到纾解，很多基层一线员工的现实困难得到解决。所有这些都为本次展示提供了丰富素材，也从一个侧面反映出民航系统各级党组织密切联系群众的优良传统。

为民办实事，永远在路上。随着党史学习教育持续走深走实，民航系统将结合学习贯彻党的十九届六中全会精神，进一步贯彻落实党中央实践活动要求，持续推动落实长期性任务，兼顾特定群体、特定目标任务的实效性；抓紧研究解决清单之外的、基层一线和群众的急难愁盼问题，动态更新实事任务，尽快推动解决；更好发挥督促作用，加强跟踪问效。全力推动实践活动取得更多成果，切实让人民群众有更多安全感、获得感、幸福感。

特别鸣谢

中国民航管理干部学院《民航管理》杂志社

北京首都机场广告有限公司

我为群众办实事

民航系统党史学习教育

