

# 中国民用机场协会 2019 年工作报告

各位理事、会员代表：

中国民用机场协会今天召开第四届会员代表大会第三次会议，我代表本届理事会向大会报告工作，请各位理事、代表审议。

## 第一部分 2019 年工作

2019 年，是国家深化社团组织改革和行业大力推进高质量发展的重要一年，同时也是本届理事会履行职责的过半之年。一年来，在民航局、民政部的指导下，在全体会员的大力关心支持下，理事会时刻秉持“服务会员”根本宗旨，高度聚焦“四型机场”建设目标，在持续夯实协会发展基础的同时，积极响应会员关切，主动推进行业发展，不忘初心，勇担使命，锐意开拓，务实创新，协会组织能力、服务水平和行业影响力进一步提升。

### 一、深耕提升交流平台，全力助推机场高质量发展

#### （一）论坛（展会）质量全面提高

论坛（展会）是协会发挥桥梁纽带作用的重要载体，2019 年协会在过去发展的基础上着力提升论坛（展会）的质量和影响。一是借助“2019 中国国际服务贸易交易会”这个国家级、国际化、综合性平台，成功举办涵盖两会、两展、一论坛的“第四届

中国机场服务大会”。展会期间国务院胡春华副总理等国家领导人莅临机场协会展位视察；董志毅副局长到会代表民航局发表重要讲话，并在《机场服务大会总结报告》上作出批示，对本届大会借势发力、升级扩容、展示机场形象给予高度评价。二是分别在北京、深圳、成功举办“首届全国民航安保科技展”及“2019首届中国民航技术装备服务展”，搭建多部门、多层次、多角度交流平台，促进新技术、新设备在“四型机场”建设中的推广运用，扩大了行业影响，促进了行业发展。

## **（二）国际交流合作持续推进**

2019年协会充分利用自身优势，持续加强与国际、地区行业组织定期及非定期沟通联络，根据会员需求，制定对外交流计划，促进中国民航机场行业与国际同业广度和深度的交流。一是组织会员机场参加第29届ACI世界年会暨香港展会，众多内地机场的参会以及协会组织内地6家机场公司的参展，不仅促进了中外机场界的交流，更展示了中国机场的发展成就；组织参加2019年ACI客户体验全球峰会，协会李小梅秘书长在会上代表中国机场介绍中国民航“四型机场”建设和“真情服务”理念，以及中国机场高质量发展等方面取得的成果，扩大了中国机场在国际民航业的话语权和影响力。二是积极参与协助民航局的对外交流工作，组织开展了“中英可持续机场规划和设计论坛”，组

织会员单位积极参与交流活动；参加了民航局“中欧民航绿色发展战略对话”，代表行业协会参与促进中欧民航在绿色发展中的交流合作。

### **（三）宣传交流媒介得到丰富加强**

期刊杂志是协会交流共享的重要平台，2019 年其平台提供信息数量和质量大幅提高。一是继续编辑出版《中国民用机场发展蓝皮书 2019》，全方位反映 2018 年国内民用机场运营概况、介绍国外运输机场发展情况，以及行业专家的专业观点与分析，受到行业内外专业人士广泛欢迎。二是继续编辑出版《参考》内刊 5 期，及时跟踪收集国内机场领域发展探索、深度研究成果及国际航空业前沿发展动态，其信息覆盖领域的广泛性及所载文章的优良质量得民航局和会员单位的高度评价。三是加大在行业内外新闻媒体宣传力度，积极配合民航局编辑出版《真情服务专刊》和《四型机场优秀论文集》，进一步促进会员单位间的信息共享和经验交流。

## **二、拓展优化服务领域，满足行业和会员发展需要**

### **（一）服务质量评价工作大力度改善**

服务质量评价是机场协会服务行业和会员的品牌项目，从 2014 年开始至今已连续开展 5 年。今年在去年评价工作的基础

上继续发布《2018 年中国民用机场服务质量评价报告》，公布全国 32 家旅客吞吐量在 100-200 万机场综合评价结果；同时借助“中国服务案例”评选机会，积极协助会员单位选送优秀服务案例参选，最终 8 家会员单位的 8 项案例获国家级《中国服务优秀案例》奖，在全国 12 大行业评比中拔得头筹，增强了中国机场服务品牌的社会影响力。在此基础上，为进一步提高评价工作的全面、准确性及客观、公平性，今年开展的评价工作在评价内容和方式上进行了大幅度的改善。一是按照“旅客体验优先”原则完善机场服务质量评价指标体系及评价方法，采用大数据和民航局发布的机场放行正常率、投诉率等五个评价维度；增加评价中客观数据的权重，旅客满意度占比由原来的 30%增加到 60%。二是增加年度评价覆盖面，今年在对全国 37 家千万级机场开展评价的同时，采用“旅客满意度”等四个维度对全国旅客吞吐量 100 万-1000 万的机场进行评价，全国运输机场评价覆盖面达到 90%。三是在专业评价中增加了“暗访”环节，首次采用“暗访与明察”相结合的方式开展专业服务评价，进一步体现出评价结果的公平、公正性。

## **（二）团体标准建设成果显著**

2018 年底机场协会获得了团体标准的制定、审查和发布资格。2019 年为有效推动此项工作，协会制定了《机场协会团体

标准管理办法》，成立了团体标准技术委员会，全力推动团体标准工作落地生根，取得令人瞩目的成果。一是行业内参与热度持续。在协会年初下发标准征集通知后，截止目前就收到立项申请39项，批准标准立项8项，已发布标准2项，年内预计可完成标准编制4项，工作成果超出计划预期。二是标准发布受到广泛关注。已发布的《民用机场无人驾驶航空器系统监测系统通用技术要求》，填补了国内无人机监测技术标准的空白，中央电视台新闻联播节目在标准发布会当天进行了专题报道。另一已发布的《民用机场无障碍服务指南》，成为全国无障碍环境建设成果展示和推广项目，使得中国机场走在了中国无障碍环境建设领域的前列，受到中国残联的肯定。三是开展协会团体标准体系的研究编制工作，完善相关工作机制和程序，协会团体标准建设的基础得到加强。

### **三、优化整合内外资源，促进协会服务能力水平提升**

#### **（一）建言献策工作不断加强**

协会近年来不断加强针对行业难点热点问题，反映会员心声诉求，代表会员向行业政府建言献策工作。一是上报报告数量增加，全年共向民航局提交专题建议报告30余份，数量较往年大幅提升。二是报告质量提升明显，今年围绕《机场管理条例》颁布10周年，组织会员单位和行业专家开展《机场管理条例》司

法实践研讨，并向民航局上报了《机场管理条例实施 10 周年研讨会情况报告》，其中多项观点和建议得到民航局肯定和采纳。**三是**内容覆盖更为广泛，今年既有涉及大型机场的《关于对机坪管制移交工作相关制度文件的修改意见和建议》，也有涉及中小机场经营发展、绿色环保等相关主题，向民航局提交了中小机场补贴政策执行情况、中小机场运营成本分析研究报告。

## **（二）课题研究水平持续提升**

协会持续将项目课题研究作为服务会员需求、服务行业发展的重要手段。今年以来，协会紧跟会员和行业关注，注重整合利用行业专业优质资源，课题研究水平得到有力提升。**一是**聚焦行业发展需要，开展了《世界一流机场标准》等项目的研究，为大型机场集团的发展提供标杆参照。**二是**聚焦会员工作需求，开展了《石家庄机场机坪管制移交方案》等项目研究，为会员解决工作的难点痛点。**三是**聚焦协会重点工作，开展了《中国民用机场碳排放标准及评价办法》《服务质量评价指标》等项目研究，为协会重点工作的开展提供了有力支撑。

## **（三）培训转型工作逐步展开**

协会今年在强化会员原有专业培训的基础上，围绕社团组织业务特点逐步展开培训转型工作。**一是**结合行业发展方向，紧贴会员需求所开展的专业性、实操性的培训成绩显著，涉及 A-CDM

建设、无人机反制技术等 30 余项专业培训，全年培训人数将突破 1000 人次，同比翻出两番。二是探索协会培训工作新模式，与教育部高校毕业生就业协会签订“民用机场实用人才”合作项目，目前已与 3 所高校合作在部分机场试点，促进校企深度融合，为机场行业发展提供人才支撑。三是贯彻落实国家“1+X”职业教育政策，探索开展职业教育培训评价工作，目前已完成教育部职业教育培训评价组织的资质申报工作，这项工作对满足会员高技能人才培养需求具有重要意义。

#### **四、强化基础建设，适应社团组织未来改革发展需求**

##### **（一）协会专业化建设进一步加强**

协会专业化建设，是服务会员和行业的重要支撑，也是本届理事会重点加强的工作之一。一是持续加强专委会转型建设。年初即召开专业委员会工作会议，明确计划，督促落实，今年 17 个专委会共落实 39 项年度工作计划，采取课题研究、研讨论坛及团体标准制定等方式围绕“四型机场”建设开展了形式多样的工作。二是专家库建设基本完成。在制定完成《机场协会专家管理办法》的基础上，在行业内外广泛开展了专家征集工作，共收到专家入库申请 300 余份，目前审核已基本完成，预计今年入库专家将达 14 大类 200 余人，将为协会的专业化建设提供强大智力支撑。

## **（二）协会制度化建设持续加强**

制度化建设是协会规范化、正规化运行的重要保障，今年一是开展以完善《章程》为核心的制度体系建设，开展了《章程》修订研究，全年修订并完善 22 项管理制度。二是围绕体系，开展制度制订和修订工作，全年针对协会的基础管理和业务开展共完成 7 项制度制定及修订工作，促进了协会规范有序发展。

## **（三）协会秘书处能力和队伍建设更加强化**

协会持续加强秘书处建设，以促进协会各项工作落实。一是提高管理能力，主动对照民政部 5A 级社团组织建设标准，全面梳理协会日常管理薄弱环节，对办公系统、公文流转、官网建设、信息公开等工作进行改进，提升工作效能。二是加强队伍建设，满足协会发展需要，公开选拔招聘了一批行业内外高素质专业管理人员，对促进秘书处工作水平提升发挥积极作用。三是加强党建群团工作，强化党支部建设，完善“三会一课”制度、认真开展“不忘初心，牢记使命”主题教育；成立秘书处工会组织，维护员工权益，营造和谐工作氛围。

## **（四）社会责任和行业文化建设责任的担当主动积极**

作为行业社团组织，必须要履行好对社会和行业的双重责任。一是积极参与了民航局和民政部定点扶贫工作，组织会员单



位开展了产业扶贫工作，助推民航产业扶贫产品在会员机场销售推广；代表会员单位，为新疆管理局“访惠聚”驻村工作队购置一辆7座工作用车，协助解决扶贫驻村工作人员实际困难；与中航协共同推动国家级贫困县云南宁蒗县的旅游航空发展，助力地方打赢脱贫攻坚战。二是参与行业开展的中国民航发展史宣讲活动，通过向10多家机场范围内的3000余名员工宣讲新中国史、新中国民航发展史，增强了广大民航员工建设民航强国的责任感和使命感。

各位会员代表，2019年本届理事会秉持服务会员的根本宗旨，聚焦“四型机场”建设的行业高质量发展目标，主动积极作为，全年工作取得了一定成绩，但是我们也清醒地看到在工作中存在的一些问题：一是面临即将到来的“政社脱钩”，如何以更加开放创新的理念、灵活有效的机制以及准确清晰的定位促进协调发展方面仍存在差距；二是把握面临的机遇与挑战，协会市场化、职业化、国际化转型发展的综合素质和创新服务能力仍需进一步提升；三是对于会员需求的响应还不够及时，为会员提供服务、创造价值的能力有待提升；四是在更大范围内和更高层次上整合资源，更大程度地发挥协会独特作用方面，还存在一定差距和不足。

## **第二部分 2020年工作思路和重点**

2020 年是本届理事会履职的第三个年头，同时也是协会改革发展至关重要的一年。这一年，协会将在民航局和民政部的指导下，按照行业社会组织深化改革“五分离、五规范”的要求，全面实现行业协会与行政机关脱钩，协会发展将面临全新的发展形势：**一是在国家推进治理体系和治理能力现代化的过程中，会更加注重社会组织活力的激发和作用的发挥，行业协会在促进行业发展中的作用会更加重要，空间会更为广阔；二是民航行业高质量发展进入持续深化期，特别是机场领域发展更是面临规划建设高峰期、运行安全高压期、转型发展关键期和国际引领机遇期“四期叠加”的新形势；三是会员单位谋求创新发展，对行业协会发挥“助推器”“桥梁纽带”作用的期待更加迫切。**

为此，机场协会针对面临新的发展形势和要求，2020 年总体工作思路是：以习近平总书记对中国民航发展所做的重要指示精神为指引，按照民航强国战略目标，贯彻落实全国民航机场工作会议精神，以“四型”机场建设为总要求，坚定秉持服务会员宗旨，根据国家和行业部署，在圆满完成“政社脱钩”改革的基础上，准确把握协会发展职能定位，立足行业发展难点热点，持续推进协会向学习研究型、服务创新型、协同发展型转型，在中国民航构建新时代机场高质发展新格局中发挥出更大作用。将重点推进以下几方面工作：

## 一、圆满完成协会脱钩改革工作

“脱钩改革”是协会 2020 年的重大任务，我们一定要按时完成。一是要据民航局统一部署，按照“五分离、五规范”工作要求，完成“脱钩”相关任务，实现组织管理顺利过渡；二是要加强与民航局相关司局对接，主动促进民航局出台支持行业协会参与行业立法、评估评价等工作的配套制度，为协会未来发展提供保障基础；三是要通过各种途径，积极营造发挥协会作用的良好舆论环境，保障改革后的行业协会作用发挥更加充分。

## 二、切实加强团体标准建设

团体标准建设是协会服务会员和促进行业发展的重要手段，在今年良好起步的基础上，明年要争取更大作为。一是要做好团体标准顶层设计，在完成《中国民航机场协会团体标准体系和实施规划研究》的基础上，紧密结合会员需求，出台年度标准编制指南；二是要切实保障协会团体标准质量，持续加强标准编写质量的管控；三是要积极研究探索基于团体标准采用、使用和认证评价工作，开展评价工作试点，制定相关工作制度程序；四是要按照“有用”“可用”的原则，积极开展行业标准的转化承接工作。

### 三、积极推进服务质量评价工作升级

服务质量评价是协会会员参与度最高，行业影响力最大的一项工作，为更好地提升工作质量、服务会员，2020 年要实现评价工作的升级完善。一是要积极主动做好民航局机场服务相关行业标准转化为团体标准工作，完成标准修订工作，促进中国机场服务标准与国际接轨并力争跻身国际领先水平；二是要继续按照“旅客体验优先”的原则，通过探索第三方评价机构引入，大数据和局方权威信息使用等方式多维度、分层次开展年度机场服务评价工作；三是要根据会员服务提升需求，通过出具专业评价咨询报告、优秀服务案例推选与推广等多种方式，帮助会员改进服务工作，提升服务质量，扩大“中国机场服务”品牌的社会影响力。

### 四、努力实现培训工作转型

培训是协会为会员服务最直接、会员受益最大的一项工作。年度培训工作一定要紧贴会员需求，充分发挥协会的培训优势，为会员提供真正需要、实用的培训课程，做出协会的培训特色，实现培训工作从通用培训向专业培训转型。一是要继续落实民航“三基建设”要求，结合基层实际，开展一线关键岗位专项业务培训，提高一线专业人员的知识技能。二是要根据会员单位需求，整合业内外优质资源，利用协会专业优势，为会员单位开展定制

培训。**三是要**继续争取教育部“职业教育培训评价组织”资质，并根据情况抓紧后续工作计划、实施；继续开展与教育部高校毕业生就业协会的“民用机场实用人才”合作项目，为机场行业的发展提供强大人力资源支撑。

## **五、有效提升交流平台质量**

持续把提升平台质量，强化平台建设作为服务会员的重要工作。**一是要**积极探索市场化办会、办展的运作模式，办好第五届中国机场服务大会、中国机场发展论坛，继续携同机场参加 13 届珠海航展，努力打造“中国机场服务大会”等会议（会展）品牌。**二是要**继续提升以《中国民用机场发展蓝皮书》为代表的期刊杂志质量，促进会员和行业交流，力争打造协会期刊品牌；根据会员需求，开展新期刊出版研究。**三是要**加强研究力量的整合使用，探索以组建咨询公司形式开展切实满足会员需求和服务行业发展的高质量课题研究模式，打造协会专业化研究品牌；**四是要**进一步整合优化专业委员会设置，完善专业委员会（分支机构）工作制度，充分发挥专家“智囊团”的主动性和积极性，在服务会员、助力行业发展中发挥更大的专业化作用。

## **六、持续扩大对外交流**

紧紧抓住“国际引领机遇期”的大好时机，持续助力扩大中国机场业的对外交流。**一是要**促进引导会员机场与国际组织之

间、国际（地区）机场之间的交流，扩大会员视野，加强国际间合作。二是要更多参与国际展会、大会，在学习国际先进经验的同时，积极争取并创造机会让中国机场在国际交流中发声、展示，促进中国机场业从跟跑者转变为并跑者，并最终成为领跑者。三是持续开展中英机场合作项目，与民航局机场司配合做好国内活动的相关事宜，助推行业“四型机场建设”高质量发展。

## 七、坚定夯实协会发展基础

根据协会发展和服务会员需要，不断切实加强自身建设，筑牢协会发展基础。一是要对照 5A 级社团组织建设标准及“脱钩”改革需要，开展《章程》修订，为协会更大发展提供支撑基础；并完善以此为核心的各项规定制度，优化工作机制与程序，提高协会工作能力和水平。二是要进一步畅通会员提案、建议渠道，全方位了解掌握会员需求，提高工作的针对性和实效，提升会员对协会的归属感和认同感。三是要探索建立网络通讯方式征询常务理事单位、理事单位意见的工作机制，升级改造官方网站、办公平台，规范协会信息公开工作，促进工作效率的提升。四是要按照“脱钩”改革方案，切实落实对社会组织加强党建工作的要求，积极发挥协会党建的引领带动作用。五是要履行社团组织社会责任，主动工作，积极作为，圆满完成民航定点扶贫相关工作，助力民航系统打赢脱贫攻坚战。

各位会员，在上个月刚刚结束的十九届四中全会上，党中央提出全面实现国家治理体系和治理能力现代化的宏伟目标，在实现这个目标的过程中，社会组织必将发挥更大的作用。机场协会将在今后的工作中，不断强化基础性建设，更加聚焦会员和行业发展需求，创新工作方式，拓宽工作领域，以更加务实、高效、真情的服务，满足会员需求、助力行业发展、助推国家战略实施，为中国民航机场行业高质量发展贡献更大力量。