



南航珠海航空公司

奏响高质量发展的奋进凯歌



可以容纳270多名乘客的波音787-9宽体机。



暖暖冬日,全国第35家客流量突破千万人次的“千万级机场”在珠海诞生。而与珠海机场同时诞生、共同成长的南航珠海航空公司,在其23年的发展壮大过程中,也交出了一份令人满意的成绩单:连续23年实现安全无事故,累计缴纳地方税收58155万元,2018年客流量将突破260万人次……

面对粤港澳大湾区建设、港珠澳大桥正式通车运营、“千万级机场”诞生这三大机遇,南航珠海航空公司在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下,不忘初心,坚持高质量发展的理念,借助珠海“二次创业”的东风,奏响了南航人高质量发展的奋进凯歌。

不忘初心,5架飞机坚守17年

2008年,“5·12”汶川大地震发生,当时,每一个中国人的心都为之牵动,所有前往成都的航班均为救灾航班让路。当年6月,南航珠海航空公司判断,往返成都的商业飞行预计在7月份逐渐恢复,需要做大量的前期准备工作。于是,立即安排人员前往成都。

当南航珠海航空公司人员飞抵成都拜访那时的南航成都营业部时,他们惊讶地被告知,他们是震后南航诸多分、子公司里面第一个到达成都的,而且也是所有南航分、子公司里面第一个恢复往返成都航班的。

“这只是2012年之前,我们公司坚守珠海航空市场的一个例子而已。”14日,正在珠海机场值班的南航珠海航空公司总经理彭铁山告诉记者,南航集团与珠海合作成立合资公司,这既是改革开放的产物,也是特区发展的结晶。

1980年,珠海经济特区刚刚成立,交通尚不完善,民航机场空缺。南航深知,民航产业是一个城市发展的基础性、战略性、先导性产业,珠海经济特区未来发展空间广阔。于是,南航选择了珠海。1980年,南航首次拥抱珠海,它们的首个合作项目——南航珠海通用公司在珠海这片土地上诞生;1992年,第二个合作项目——南航珠海飞行员培训中心在珠海成立;1995年,伴随着珠海机场的启用,南航再次与珠海牵手,珠海机场的首个民航基地公司——南航珠海航空公司应运而生。

“当时,南航总部在珠海机场投放了5架飞机,珠海市政府也给予了配套的基础设施支持。在这样的合作框架下,虽然2012年之前整个机场客流量不足100万人次,但南航珠海航空公司依然默默地坚守着。”回忆2012年前的17年坚守历程,彭铁山称,“在艰难的爬坡期,我们咬定青山不放松,依然坚持为特区经济发展提供高质量服务,这也是我们公司的发展初心。”

实施二次创业,今年客流量将突破260万人次

客流量不足的状况从2012年开始有了好转。

2012年,党的十八大胜利召开。在十八大精神的指引下,南航集团与珠海市政府再次签订战略合作框架协议,从市场布局、运力投入、人才支持等方面形成了新的合作机制。南航珠海航空公司抓住机遇,提出了“实施二次创业,推进五个转移,实现质的跨越”的战略发展思路。

根据对市场形势的准确研判,该公司果断、快速地引进运力,在3年内实现了运力翻倍。先后开通杭州、武汉、哈尔滨等17个航点,突破了自成立以来17年运力始终没有增长的发展瓶颈,在原有的基础上造就了一个“新珠航”,2013年该公司利润首次突破亿元大关。

作为珠海机场的基地公司,在拥有执管10架飞机的运力后,南航珠海航空公司对飞机的运行安全更加重视。除了对飞机的航前、航后状况进行例行检查外,还要根据飞机定检维修的规定,定期对飞机进行深度、全面的检查。在基地没有定检维修机库的情况下,该公司只好让飞行员将飞机飞往广州、北京等地进行检修,这样一来虽然飞行班次减少、飞行成本增加,但大大保障了飞机的安全性能。“公司发展的首要任务是安全运行。”在注重企业发展的营运质量上,彭铁山始终没有忘记安全这根“生命线”。

“我每次出门,首选的是南航航班,因为南航的各项服务令人满意。”在记者随机采访的过程中,珠海格力公司员工罗先生这样告诉记者。多年来,南航珠海航空公司着眼于服务中的难点、痛点,逐步推动重点项目落地。尤其在最近几年,南航珠海航空公司推出了一系列人性化便捷服务,如“南航e行”的网络化自助服务,有效解决了乘客排队购票、退票、选座、值机等流程繁琐的烦恼。高质量的安全运行和优质服务也让南航赢得了顾客的青睐。

据悉,至2018年底,南航珠海航空公司执管的13架飞机,执飞26条珠海始发航线,通达全国28个城市,每周在珠海机场始发航班量将达到215班,南航珠海航空公司在珠海机场的年客流量将突破260万人次。

奏响新时代高质量发展交响曲

粤港澳大湾区建设、港珠澳大桥正式通车运营、珠海机场进入“千万级”行列,在南航珠海航空公司1000多名员工的眼中,珠海正面临前所未有的发展机遇。



南航客机从珠海机场起飞。

“珠海的环境再好、机遇再多,没有航空产业的引领,总部经济、高端人才、高端产业始终难以聚集。在粤港澳大湾区中,航空产业发展不平衡、不充分,珠海的民航产业是一个洼地,珠海市委、市政府也深刻意识到民航产业在新一轮发展中的重要性。”彭铁山说。据介绍,今年10月份,珠海市政府专门制订了《关于推进珠海民航业快速发展的工作方案》,要求加快修订南航合作协议、加大对国际口岸建设的推进、加强机场基础设施建设、做强做大机场公司、加大航空公司品牌建设等。

如何更好地发展珠海的民航产业?南航珠海航空公司党委也有了自己的工作思路和目标:认真落实习近平总书记视察广东重要讲话精神,集中精力发展高质量的航空服务,促进珠海民航产业更好发展。

第一步是在确保安全运行上下功夫。根据目前珠海市政府给予的土地支持政策,加快速度建设飞机安检维修机库。“这不仅是南航珠海航空公司的机库,也是珠海机场的其它航空公司飞机提供便利的定期检修服务。”说到机场的发展瓶颈,彭铁山道出了他的心里话,“珠海机场是国内目前唯一一个没有市区直达机场高速公路的机场。提升珠海大道的

通行效率是多数乘客的共同心愿。”

第二步是在运力、航线、服务上下功夫。按照珠海机场客流每年递增15%的发展速度,预计到2023年,珠海机场年客流量可达2000万人次。根据南航珠海航空公司制定的“十三五”规划目标,南航珠海航空公司在珠海机场的流量比例中要占三分之一,这需要执管30架飞机才能实现。

此外,南航集团将持续优化在珠海市场的航线网络,计划加密北京⇌珠海、珠海⇌上海等主体航线,新增呼和浩特、济南等多个尚未与珠海通航的省会枢纽城市、旅游热点城市为航点,持续巩固市场主导地位。

据悉,公司还借助港珠澳大桥正式通车运营的契机,打造“大桥”营销产品,抢占香港市场的溢出客源;从粤港澳大湾区一体化角度出发,谋划布局澳门市场,争取优质航线,力争最终实现珠三角市场协同发展。

目前,该公司已完成与港澳本地巴士公司合作商谈,“机票+交通”的港澳珠大桥旅游产品即将在南航官网销售。下一步该公司计划与OTA合作,争取将“经珠飞”产品投放到更大的流量平台。

亮点

2012年以来南航珠海航空公司推出的重点服务项目

- 2012年地服部以服务旅客为导向,自主研发了“称心如意”行李度量器,产品一经投入使用,获得旅客的充分肯定,并在全国多个机场得到了推广和应用。
- 从2013年开始,公司增设“现场服务质量监督”服务热线,做到旅客现场投诉快速响应、即时答复。公示投诉信息,实时播报投诉数量、原因、对象等。
- 2015年公司市区售票处贵宾室改造为电子商务体验厅,年均接待会员1000人,提升旅客对电子直销业务的体验;
- 从2016年3月5日开始,航食厂对生产场所进行了全面的升级改造,整体生产面积增加至1100平方米。改造后的航食厂全面投产后,生产量达到原来平均生产量的两倍以上。2018年根据南航整合航食资源、发展航空配餐业务的要求,航食厂划转至广州南联航空食品有限公司,走上专业化发展道路。
- 2017年公司在现场引入移动支付,提升了柜台收付款以及处理航延改签的效率;
- 2017年9月份公司启用“珠海公司候机楼大客户服务平台”,使现场大客户的服务保障提升工作有了具体的抓手;
- 2017年通过与珠港机场机坪服务部进行实地操作及研讨,推动“行李立起来”项目的开展及落实。

庆祝改革开放40周年