

民航安全能力建设资金项目

《基于真情服务理论框架和出行体验辨识技术的航班正常和服务质量综合指数体系研究》

结题专家意见

由民航局批准立项、广州民航职业技术学院承担的“基于真情服务理论框架和出行体验辨识技术的航班正常和服务质量综合指数体系研究”项目于2019年11月6日在成都民航二所召开了结题会。

结题会由民航局运输司主办，结题委员会由民航局运输司、中国国际航空股份有限公司、厦门航空有限公司、云南机场集团有限责任公司、大连国际机场集团有限公司、中国民航管理干部学院的专家组成（专家名单附后）。结题委员会听取了项目组对项目研究情况的汇报，并对项目的研究成果及其内容进行了认真细致的讨论，一致认为：

1、该项目研究能做到紧扣民航发展的最新政策要求，研究思路比较清晰，方法比较科学，内容比较全面，成果比较丰富。

2、该项目在理论研究方面创新点较多，从多维视角全面分析我国民航服务的现实问题，聚焦新时代民航高质量旅客服务工作，探索民航旅客服务标准体系，创新提出真情服务理论框架等，均有较强的现实借鉴意义。

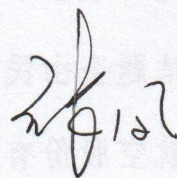
3、该项目研究不仅局限在理论研究层面，更能做到理论联系实际，通过相关平台收集旅客服务体验评价数据，并运用定制软件服务对数据进行可视化处理和系统性分析，基本实现了将研究提出的旅客

服务体验辨识技术应用的目标。项目研究也完成了一定范围的成果应用，展现了研究成果实践价值。

4、该项目的研究成果较为系统，自成体系。能按照项目合同书的要求完成了各项研究目标，该项目研究成果对提升民航真情服务理念研究水平、更好地捕捉新时代民航旅客的服务诉求、全面提升民航旅客服务质量具有应用和推广价值。

评审专家组一致同意项目结题。

组长（签字）：



2019 年 11 月 6 日

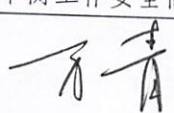
民航安全能力建设资金项目

《基于真情服务理论框架和出行体验辨识技术的航班 正常和服务质量综合指数体系研究》

结题会议专家组名单

序号	姓名	工作单位	职称/职务	签名
1	刘震	中国国际航空股份有限公司	高级工程师	刘震
2	谢田军	中国国际航空股份有限公司	高级工程师	谢田军
3	张玉晶	厦门航空有限公司	高级工程师	张玉晶
4	杨帆	云南机场集团有限责任公司	高级工程师	杨帆
5	邓卓	大连国际机场集团有限公司	高级工程师	邓卓
6	张凤	中国民航管理干部学院	副教授	张凤

项目验收结题书

项目名称	航空器重量与平衡控制系统化管理研究与培训体系构建		
承担单位	广州民航职业技术学院	完成日期	2024 年 12 月 12 日
经费总额	36 万元	经费来源	民航安全能力建设资金项目
成果资料清单	一、研究成果 研究报告 6 份；研究论文 8 篇；团体标准 2 部；教材、著作及资料汇编 5 本/部；课程资源 2 门 二、应用成果 成果融入技能竞赛 2 场次；成果引领岗位培训 9 期/次；建立载重平衡研究平台 1 个；建立载重平衡推广平台 1 个；支撑相关业务建设 5 项		
项目组建议	建议继续开展航空器重量与平衡控制系统化管理研究，推动行业企业培训，推动载重平衡工作安全高效地发展。		
项目负责人 (签字)			
项目组成员	魏亚波、孙虎、李涵、毛瑛、王娟娟、张辉、贾晓慧、刘宗芹、张明、招展、陈少峰		
验收小组意见	见附件结题评审意见页		
验收小组成员	中国民航大学飞行分校理论教学部部长、教授谷润平；中国南方航空股份公司地服部载重平衡中心经理徐增美；广东省机场集团物流有限公司副总经理燕华；深圳市机场物流发展有限公司副总经理董正理；中国南方航空股份公司财务副总经理王芳		
项目承担单位 (盖章)	拟同意结题 		
验收单位意见 (归口司局盖章)	(2) 意结题 2024.12.18 		

《航空器重量与平衡控制系统化管理研究与培训体系构建》项目

验收意见

2024年12月12日，受民航局飞标司委托，在民航中南地区管理局航务处的指导下，专家组对民航安全能力建设项目《航空器重量与平衡控制系统化管理研究与培训体系构建》进行了评审。项目团队介绍项目总体完成情况，专家组听取了项目团队汇报，审阅了项目结题和财务支出材料，询问了项目建设相关问题，形成以下评审意见：

一、项目研究成果体现为：研究报告6份，学术论文8篇，团体标准2部，教材、著作及资料5本/部、在线培训课程2门和多项应用推广成果。

二、按照项目任务书要求，项目聚焦航空器重量与平衡控制领域存在的问题开展研究，深入分析了载重平衡运行控制流程、载重平衡的人员管理，形成了多项研究报告；研究了客舱载货等载重平衡业务问题，形成了载重平衡管理手册；制定了代理人代理服务资质的评估办法，编写了“载重平衡代理服务资质评估”团体标准；开发了载重平衡培训资源，对行业载重平衡的风险管理提出了对策。项目研究达到了预定研究目标。

三、项目经费使用整体符合要求。由于2021-2022年的特殊环境，部分调研及会议采用线上方式，导致差旅费用未按项目预算完全执行。

四、建议项目组继续开展载重平衡控制的系统性研究，推广研究成果，推动载重平衡工作安全高效地发展。

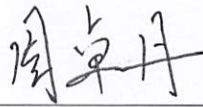
专家组一致同意通过结题验收。

专家组签名：

徐增美

2024年12月12日

课题验收结题书

课题名称	航空装载的系统化管理研究及培训体系建设		
承担单位	广州民航职业技术学院	完成日期	2024年12月12日
经费总额	108万元	经费来源	民航安全能力建设资金项目
成果资料清单	《结题报告》、咨询通告《航空货物装卸工作规范》、国内外航空装载资料与管理模式汇编、《航空货物装载不安全事件分析报告》《航空货物装载操作实务》教材、《航空企业货物装载情况调研报告》《航空货物装载人员培训大纲》、教学资料库、学术论文4篇、集装箱缩小模型63件、仿真实训软件3个、软件著作权1项。		
项目组建议	建议配合运输司物流处做好咨询通告《航空货物装卸工作规范》未来修订，推动资源库的广泛应用和航空装载虚拟仿真实训室建设。		
课题组负责人 (签字)			
课题组成员	周卓丹、赵忠义、万青、陈南、贾晓慧、刘宗芹、张国霞、徐佳、孙虎、冯社苗、王文靓、范金梅、李涵、廖志勇、董航、Andrew · Madar		
验收小组意见	见附件结题评审意见页		
验收小组成员	中国民航大学飞行分校理论教学部部长、教授谷润平；中国南方航空股份公司地服部载重平衡中心经理徐增美；广东省机场集团物流有限公司副总经理燕华；深圳市机场物流发展有限公司副总经理董正理；中国南方航空股份公司财务副总经理王芳		
项目承担单位 (盖章)	 拟同意结题		
验收单位意见 (归口司局盖章)	 同意		

民航安全能力建设资金项目

航空装载的系统化管理研究及培训体系建设

项目验收意见

2024年12月12日，受民航局运输司委托，民航中南局运输处组织专家组对民航安全能力建设项目“航空装载的系统化管理研究及培训体系建设”进行了评审。专家组听取了项目团队汇报，审阅了项目结题和财务支出材料，询问了项目建设相关问题，形成以下评审意见：

一、项目研究成果体现为：研究报告3份、资料汇编2份、教材1本、学术论文4篇、咨询通告1份、专题教学资源库1个、集装箱缩小模型多件、虚拟仿真实训软件3个。

二、按照项目任务书要求，项目聚焦当前我国航空货物装载业务中存在的问题，针对装载工作中的风险，提出了系统化管理方案，作为核心成员参与起草《航空货物装卸工作规范》咨询通告；开发了专业教材与教学资源库等资源，为提升行业装卸业务水平提供了专业保障。项目研究达到了预定研究目标。

三、项目经费使用符合要求。

四、建议项目组进一步开展货物装载业务的系统性研究，加快研究成果的推广应用。

专家组一致同意通过结题验收。

专家组签名：

徐增美

2024年12月12日

2024年12月12日