



飞行员进行航前准备。



保障无陪同儿童乘机。



地服人员为旅客办理值机手续。

# 拾光同航 四季同往：天津航空安全运营14年 持续为旅客提供高品质航空服务

14年，安全飞行249万小时，累计运输1.26亿名旅客，获得“全国巾帼文明岗”“全国民航工人先锋号”“全国民航五四红旗团支部”等荣誉称号，14年来，天津航空用实际行动向党和国家交出了一份高质量答卷。天津航空坚持以党建引领企业发展，秉承“四个有利”企业价值观，全体干部员工“哈下腰”敢担当，以砥砺前行、创新务实的工作作风，乘着民航业复苏提速的东风，开启下一个新征程。



天津航空全力堵塞“跑、冒、滴、漏”专项行动。



乘务员进行客舱服务。

## 夯实筑牢安全根基 确保运行平稳有序

安全是航空公司发展的立足之本，是民航业及广大人民群众的生命线，也是实现民航强国战略的重要保障。天津航空始终把安全工作作为“重中之重”，以“上天必须安全，隐患留在地面”的工作要求和“安全管理怎么严都不为过”的工作态度，加重加厚安全管理，建立下一线安全检查常态化机制，深入开展风险隐患排查治理、作风纪律整顿、夯实“三基”建设。2022年，天津航空以优异的成绩顺利完成IOSA全条款审计，顺利通过民航局综合安全审计和安全大检查，坚决保障航空整体运行安全平稳有序。

“安全是第一位的，是底线，做一切事情都要给安全让路。”辽宁方大集团董事局主席方威说。天津航空按照“不降成本、不惜代价”的原则，加大航材、维修资金投入力度，多措并举全力推进飞机引进和解封复航工作。2022年，累计投入安全保障资金19.1亿元，同比增长188%，用于航材采购及维修、飞机维修、人员培训、安全信息化建设等。加入方大集团以来，天津航空相继恢复包括A320机型、E190系列在内的50架运力“重返蓝天”，顺利引进3架全新空客A320NEO飞机投入运营。E190机队飞行员郭哲说道：“公司不计余力对安全生产运营的投入，给我们日常飞行提供了坚实的后台支撑和技术保障。”

## 持续提升服务品质 打造真情服务新高地

“服务好是海航的品牌。服务不仅要延伸，还要细致、个性化，降本不能降服务质量，还要提升服务水平。”董事局主席方威说。天津航空始终将旅客体验作为关注焦点，持续打造以“党建引领”与“传统文化”相融合的客舱文化。今年初推出“经济有味”系列客舱餐饮，将中国传统书画、天津民俗文化相声、快板、剪纸艺术等传统文化带入客舱，与旅客展开艺术体验互动，打造“人无我有、人有我优”的服务产品，延伸服务内容，力求打造真情服务新高地。同时，为提升服务品质，天津航空将VOC(voice of customers)窗口升级改造，把地面、客舱、票务服务等面向旅客的业务进行整合，为旅客提供更加便利的咨询、投诉、建议渠道，使旅客关切的问题“件件有回应，事事有结果”。今年4月，天津航空荣获第六届CAPSE民航创新大赛“创新奖提名奖”。

天津航空紧跟“智慧民航”前沿，充分发挥创新能动性，深耕数字赋能、智能建设。设计“多个机场单发指引程序”，大幅提升山区地形运行安全，提高机载旅客量，对我国山区、高原城市的旅游业和经济的

发展起着正向催化作用；积极推进RFID项目上线，目前可在国内11家机场线上自助查询行李进度；建立Flysmart+管理程序，提升机组人员地面准备效率，有效提高公司运行效率和安全水平；组建“数据工作室”，将大数据、人工智能等数字化领域的技术融入前端销售、出行途中及售后服务等全流程场景中，多措并举利用智能手段提升航班运行效率和运行品质。

## 丰富航空产品供给 抢抓市场复苏机遇

14年风雨兼程，天津航空已发展成为一个立足天津、辐射全国，机队规模超百架的民航企业。截至今年6月，天津航空拥有A330、A320、E190机队等在册飞机107架，在天津、西安、呼和浩特、乌鲁木齐、重庆、贵阳、海口、大连等8个城市建立分公司/基地，运营国内、国际航线256条，通航城市112座。今年夏秋航季以来，天津航空陆续新开、复航天津—郑州—悉尼、天津—西安—伦敦、天津—首尔等10余条国际航线，充分发挥市场“龙头”效能，迎接旅游市场的繁荣爆发。

值得一提的是，为响应民航局“干支通、全网联”航空运输体系战略布局建设，天津航空发挥多机型及本土资源优势，建设空中快线枢纽，持续开拓支线航空市场，今年陆续新开武汉、吐鲁番、连云港、通辽、榆林、海拉尔、伊宁7个过夜基地，拓展支通航线20余条，在经贸往来、旅游开发、脱贫攻坚等领域更好地服务中小城市发展。货邮运输方面，今年天津航空货运安检站已检货物逾1100吨，2月起，天津航空全面恢复新疆E190机型货邮运输，全年预计在疆货邮运力达3万余吨，助力航空货运市场复苏。

成立以来，天津航空始终注重“个性化”“定制化”产品设计。今年2月，天津航空牵头海航航空集团12家航空公司升级“海天无限”中转联程产品，新版产品可实现“任意航点均可作为中转点”，航班组合达到7万余个。今年6月初，携手携程旅行创新综合交通运输体系，上线空铁联运产品，向天津市周边12座城市的百姓提供“高铁+飞机”出行方案，旅客只需输入“出发地”和“目的地”，就可实现空铁联运一站式购票，并享受天津航空机场贵宾厅休息及50元票价直补优惠。

## 厚植家国情怀 践行航企社会责任

“我们做一切事情不单单要考虑企业，还要考虑对社会的回报和贡献。”方威在首次亮相海航工作会时说。作为提供公共运输服务的民航企业在承担经济责任的同时，也承担着重大的政治责任和社会责

任。天津航空自2009年成立以来，已累计向社会提供近万余个就业岗位，累计纳税24.28亿元，当前提供就业岗位近5000个。随着疫情防控全面放开，国际国内旅游市场大爆发，天津航空重新开启外籍飞行员引进并加快成熟机长培养工作，陆续在天津、成都、长沙、青岛、武汉等地开展10余次乘务员、签派员、安全员等招聘活动，全年计划引进900余人补充当前缺口。

“生命高于一切”，天人把对生命的尊重贯穿于每一次服务，将“真情服务”理念落实到每一趟航班中。2022年以来，天津航空顺利保障人体器官、造血干细胞等运输任务12次，成功处置意外受伤、机上急救等伤情事件69起，服务保障特殊旅客超5000人次。今年5月底，天津航空与天津市红十字会签署战略合作协议，加入“京津冀彩虹计划百家公益联盟”，未来将在“三献”运输（无偿献血、捐献造血干细胞、捐献人体器官）、紧急救援、人道救助、科普宣传等方面开展合作，积极践行社会责任。

## 精细管理创实效 干到给到暖人心

天津航空以党建文化作为企业的根与魂，听党的话，跟党走，依靠党的思想来发展和管理企业，引领企业发展方向。加入方大集团这一年半的时间以来，天津航空积极落实“变、干、实”的工作总要求，深入推进精细化管理，以财务创效为抓手，建立日成本核算机制，实现每日监控公司效益情况，发现经营问题。2023年1月~5月，天津航空累计堵塞“跑、冒、滴、漏”294项，实现降本创效2.55亿元。在新天航，人人把企业当成自己的家，精细化管理观念日益深入人心。

福利待遇方面，天津航空用一项项暖心的福利和举措提升员工“幸福指数”，让员工充分共享企业发展成果。严格落实不减人、不减工资、不减福利待遇的“三不减”政策，新增免费工作餐、孝敬父母金、子女励志奖学金、员工家属医疗资助等4项大特色福利，累计发放各项福利达3748万元。全体干部员工转变思想观念，以市场为导向、以业绩为核心，倡导“与自己比、与内部比、与行业比”的竞赛文化，消除“等、靠、要”的消极思想，累计新增、修订30余项激励方案，奖励员工超3000人，发放激励金逾1000万元，充分调动起干部员工的积极性、主动性、创造性。

未来，天津航空将继续紧跟国家战略部署，完整准确全面贯彻新发展理念，积极融入和服务构建新发展格局，探索党建引领和民航企业管理相融合之路，紧抓行业市场恢复机遇，为民航高质量发展与交通强国建设注入天航动力。（吴兴楠）



天津航空引进全新A320NEO客机入队



天津航空重庆国际航线开航仪式现场。



乘务员专场招聘宣讲现场。