

民航明传电报

发电单位 民航江苏监管局

签批盖章 秦晨阳

等级 加急·明电

江苏局发明电〔2021〕236号

关于做好连云港机场转场初期错走机场旅客服务保障工作的通知

连云港机场、各相关运输航空公司：

连云港白塔埠机场民航运输将于2021年12月2日00:00起转场至连云港花果山机场运营，届时所有航空公司航班将转至花果山机场降落和起飞，不再降落和起飞在白塔埠机场。为做好连云港机场转场初期错走机场旅客服务保障准备工作，践行民航“真情服务”理念，最大程度保障错走机场旅客的出行需求，提升旅客服务体验，现就有关事项通知如下：

一、加强宣传

连云港机场要牵头组织各航空公司，在宣传转场方案的基础上，结合现有的保障条件，有针对性地制定机场转场总体的宣传方案，采取官方网站、新闻媒体、公众号等多种方式进行宣传，以便旅客合理安排自己的出行时间；各航空公司要结合自身在连

云港机场的航班安排情况，在机场总体宣传方案的基础上，合理制定宣传方案，提升宣传的深度和广度。

二、强化旅客信息告知

各航空公司要针对购买了转场后航班的旅客，采取电话通知、发送短信、APP 推送提醒、第三方销售平台通知等方式，逐一告知旅客按照规定的时间到相应的机场办理乘机手续，确保信息告知准确、规范、有效。

三、做好旅客服务引导

连云港机场要提前做好研判和准备，组织做好旅客服务引导工作，一是结合现有条件，优化错走机场旅客引导方案，为旅客选择提供便利化选择方案；二是强化问询柜台的设置和人员培训，及时回答旅客的问询；三是深化落实“首问责任制”，帮助旅客及时解决出行中的问题；四是设置错走机场旅客快速保障通道，在优先值机、优先安检、候机楼内摆渡车服务等方面为旅客提供便利。

四、制定客票服务方案

各航空公司要对旅客可能错走机场进行研判，根据实际情况设置合理的客票服务方案，制定特殊的客票服务方案，并向社会公告。在转场首日至 2021 年 12 月 31 日（含）期间，一是针对错走机场导致误机的旅客，应免费为其办理退票；二是结合自身实际情况，制定错走机场的旅客的改签方案。连云港机场要确保现场有相应的服务人员为旅客办理票务服务工作。

五、加强舆情监测

各单位要针对旅客错走机场的情况，提炼舆情关键词，做好舆情监控部署，加强舆情监测，做好敏感舆情的防范，及时处理

不良的社会舆情，主动做好网络舆论引导，为机场的顺利运行提供良好的舆论环境。

各单位要切实提高政治站位，践行“人民航空为人民”的行业宗旨，牢固树立“发展为了人民”的服务理念，优化细化机场转场初期的各项服务措施，注重服务细节，贴近旅客心声，确保新机场运行顺畅，避免出现旅客服务群体性事件和重大媒体曝光事件。

此通知。

民航江苏监管局

2021年11月29日

（请连云港机场将此通知转所代理的各航空公司）

（此件依申请公开）

抄送：无

承办单位：运输处

电话：025-52651538
