



第二届民航服务峰会 (CAPSE2016)

尊敬的_____先生/女士，您好！

第二届民航服务峰会（CAPSE2016）将于2016年03月在南京召开。

会议通知

随着我国民航运输业的快速增长和中国经济国际化进程的日益增速，越来越多的航空公司、机场、供应商、服务商和行业机构都在加速投入这一行业。国家供给侧结构性改革的快速推进，民航服务供给的相对平衡成为航空实体迫切需要解决的问题。打造民航服务品牌，让广大人民群众能够享受更便捷、更顺畅的民航运输服务，更是局方2015年战略。

为了更好地促进与探索民航服务领域的发展现状及未来趋势，航联传播旗下平台“民航资源网”拟定于2016年3月10日至11日举办第二届民航服务峰会，届时将邀请国内外航空公司、机场、行业机构等相关单位参加。

2015年第一届服务峰会围绕快速通关、延误后的服务等民航服务热点话题进行了讨论，本届论坛将以“智能服务，高效旅行”为主题，围绕“如何服务可视化，通过智能服务新趋势，为旅客提供更高效率的出行”进行探讨，2016民航服务峰会还将继续设置“闭门磋商”环节，共同探讨民航服务环节关键点。

峰会将同时通过对2015年CAPSE旅客服务评测数据的科学分析，同与会代表探讨CAPSE倡导的“安全服务、初级服务、区别服务、尊重服务、个性服务”5级LEVEL服务体系，帮助实体找到自身服务风向标。峰会将同时揭晓2015年度“最佳航空公司奖”、“最佳机场奖”等服务奖项。

会议时间：2016年3月10日至11日

会议地点：铂尔曼酒店南京禄口机场店

会议日程

3月10日 上午

08:50-09:00

开幕致辞

09:00-09:20

国际航空服务新趋势分享
新加坡航空（邀请中）

09:20-09:40

差异化服务之道
捷星航空 (邀请中)

09:40-10:00

整合服务管控,提升服务营销
山航 (邀请中)

10:00-10:20

智能化监管航班服务保障
Andy Frain Services (邀请中)

10:20-10:40

茶歇

10:40-11:00

便捷服务让旅客高效出行
国际航线(IATA)侯侃

11:00-11:20

枢纽机场智能化服务
新加坡国际机场/香港国际机场 (邀请中)

11:20-11:40

提高航班运行效率,为旅客出行节省时间
昆明国际机场 (邀请中)

11:40-12:00

服务改变出行
南京机场 (邀请中)

12:00-13:20

午宴

3月10日 下午

13:30-15:30

“服务可视化,高效旅行”主题圆桌讨论

15:30-15:50

茶歇

15:50-16:30

2015年度民航旅客服务评测报告发布及颁奖仪式

16:30-18:00

自由交流时间

18:30

晚宴

3月11日 上午

09:00-11:30

参观学习南京机场一线岗位

12:00-13:00

自助午餐

会议嘉宾

会议门票

公开报名价3200元；

业内报名价2800元，限航空公司、机场、学术机构、行业协会、政府。

注：参会会务费不含交通及住宿，请您提前自行做好安排。

预订取消条款——

因会议组织者需要提前预订场地、设备及餐食，报名后取消预订会给我们造成一定损失。因此，请遵守以下预订取消条款：

- (1) 2016年3月5日下午17点（北京时间）前取消预订，组委会将按照实际付款费用的30%收取管理费用。
- (2) 2016年3月5日下午17点（北京时间）后取消预订，组委会将收取全额付款费用。

