

2010年4月30日20时30分,世界的目光聚集在太平洋西岸的黄浦江畔——中国,上海世博园,世博文化中心。

“我宣布,中国2010年上海世界博览会开幕。”随着国家主席胡锦涛洪亮的声音,中国人民期盼百年的世博大幕正式拉开。本届世博会会期:2010年5月1日—10月31日,共184天。本届世界博览会的主题是“城市,让生活更美好”(Better City, Better Life)。上海世博会将成为史上最大规模的一次博览会,将吸引世界各地超过7000万人来到上海参与世博。世博会来到我们身边,中国东方航空股份有限公司(以下简称东航)作为上海世博会首家合作伙伴,抓住这一历史性的机遇,向世博会献上了全部的热情与服务。为此,记者对东航进行了采访。

东航成为上海世博会首家合作伙伴

记者:东航与世博会的合作体现在哪些方面?

东航:东航是中国2010年上海世博会的首家全球合作伙伴。体现在三个方面的合作:1、东航将以高品质的安全飞行、高效率的运行保障、高品位的运输服务,迎接世界各地的宾客参观上海世博会。2、东航与中国航空工业集团合作建设的中国航空馆在世博园区迎接八方客人,展示航空技术进步和航空服务的魅力。3、东航还积极和世博局协作,在世博货物运输、公务航空保障、园区要客接待、世博航空餐饮、世博纪念品销售、物流保税业务等方面全方位为世博会服务。

记者:东航和上海世博会双方有哪些合作可以资源共享?

东航:东航将拥有对世博会会徽、标志物的使用权和对世博重大活动的优先参与权,同时还能共享世博会在市场推广方面的其他资源。双方的合作有利于东航管理水平、服务水平、品牌建设的全面提升。通过参与上海世博会,利用上海世博会这一平台,东航将扩大影响、展示实力、拓展市场,使自身的发展跨上一个新的台阶。

东航成为世博推广者、实践者和展示者

记者:东航世博宣传主题口号是什么?

东航:东航世博宣传主题是“城市,让生活更美好!东航,让旅行更精彩!”我们希望来自世界各地的游客搭乘东航的航班,感受东航精致多彩的服务,体验美好的生活。

东航还提出“世界在您眼前,东航在您身边”的口号,希望通过东航完善的航线网络和航班衔接,为旅客搭建起世界的便捷空中之桥,希望通过东航精细优质的服务,让旅客感受到东航一直在您身边。

记者:东航为世博会提供几架彩绘世博号飞机?

东航:东航为上海世博会提供6架彩绘世博号飞机。2006年3月14日,东航一架具有特殊意义的A340-600型“世博号”飞机从首都机场首航飞往上海;2009年7月5日,机型为A321的东航第二架世博号飞机起飞。首航(上海—北京);2009年10月12日,第三架“世博志愿者号”飞机起飞。首航(上海—北京)。2010年1月20日,中国2010年上海世博会倒计时100天来临之际。东航第四架机身覆以巨大“2010 EXPO”世博字样的“世博号”飞机亮相。

最后2架“世博之眼”和“畅想世界”即将开始喷漆。到2010年上海世博会开幕前,东航将拥有6架不同设计风格的“世博号”飞机,共同演绎“城市,让生活更美好;东航,让旅行更精彩”的世博主题。

记者:东航“世博志愿者号”飞机的情况?

东航:2009年10月12日,中国2010年上海世博会倒计时200天来临之际,上海市委宣传部、上海团市委、世博执委会志愿者办公室和东航一起,在上海虹桥机场隆重举办题为“服务世博,奉献爱心”的彩绘“世博志愿者号”飞机揭幕仪式。东航A330-300的机身覆以彩虹彩色系飘带和世博志愿者“心”形标志,图案简洁明快,富有感染力。喷绘方案就是从20幅入围作品中选择的,在网络投票中也得到高度的认同。“世博志愿者号”飞机,表达了民众志愿世博、服务世博的理念,也传递了东航服务社会、服务旅客的心声。东航相信,2010年,通过“世博志愿者”的努力,来自世界各地的人将融洽地聚集在同一片天空下!

记者:东航如何利用自身资源宣传推广世博会?

东航:东航利用自身的独特资源平台,通过机上影视播放世博节目、空中配发世博杂志、机上广播介绍世博等方式宣传世博。东航动员世界各地的销售网络协同世博局进行海外推广。还通过“世博之星”评选活动,在客户、合作伙伴、员工中掀起了解、关心世博的热潮。最值得一提的是,东航喷涂了6架具有强烈视觉冲击的世博号飞机,作为世博宣传的特别形象大使在世界各地穿梭飞行,成为世博宣传的“空中使者”。

东航为确保世博安全飞行做好充分准备

记者:东航为确保世博安全飞行做了哪些工作?

东航:确保世博飞行安全是东航保证中国2010年上海世博会顺利举办的重中之重。东航提出了“安全是根”的理念,持续开展安全无差错活动。作为中国民航的试点单位,东航全力推进“安全管理体系(SMS)”建设,世博安全飞行将会得到更加坚实的系统保证。东航世博安保计划已在周密的部署之中,参观世博会的旅客可以飞得更安心,更放心。

记者:东航为满足世博会游客出行需求做了哪些准备?

城市,让生活更美好

东航,让旅行更精彩

——中国东方航空股份有限公司服务上海世博会访谈录

□ 樊 瑛 本报记者 张建忠



东航:1、东航依托自身与合作伙伴的航线网络,可以覆盖超过200个参展国和参展组织旅行的需求。东航预计日本、韩国、我国港台地区将是主要的境外游客市场。东航原本在这些区域航班密集并进一步加强。2、通过“一票到底,行李直挂”中转服务,推出大量经上海中转至各地的航线;通过优化航班衔接,推出联程产品可供旅客选择。3、整合东航上航航班时刻资源,加快国内快线准快线的构建,大幅增加远程航线,初步形成三进三出航班波。4、特别设计一系列营销产品、世博活动产品、世博旅游产品等,全方位满足世博旅客出行的需求。

记者:东航如何做好世博期间航班运行保障?

东航:航班正点是优质服务最好的体现。东航把保证航班正常,让旅客安全、正点、满意到达目的地作为世博服务的重要工作。2009年东航航班正常率83.45%,位列全行业第一,实现双连冠。东航正通过不断提高服务技能,提供温馨亲切服务及更多的便民措施,为参加世博会的旅客提供无微不至的关爱,使八方来客享受宾至如归的贴心服务。目前虹桥西航站



楼正式运行,东航对内将提高航班调整的灵活性、确保信息流转的高效准确、加强不正常航班处置力度,对外加强与管理局、空管局、机场等方面沟通协调,为世博会提供最优质的运行保障。

记者:东航在世博服务方面有哪些新的亮点?

东航:品牌经营,服务制胜是东航的一项战略举措。为更好地为世博会服务,东航从全流程服务、个性化服务、一致性服务三个方面进行提升。1、按照“用户友好”的目标提升95530、门户网站等沟通平台的运行品质;推进“为您节约10分钟”计划,缩短各个环节的时间,让旅行办理乘机手续节省更多时间。2、客户服务管理(CSM)系统在世博会期间投入使用,可以为旅客提供更精细的个性化服务。3、启用虹桥机场T2航站楼,全新标准的北京、虹桥贵宾休息室会给高端客户全新的体验。4、世博特色航空餐饮、世博特色机上饮食、世博特色服务项目为旅客带来更好的享受。5、在上海总部和13个分子公司精心挑选业务能力强、形象气质佳、语言能力好的乘务人员组建100个“世博凌燕乘务组”。6、推行“礼在东方”行动,开展仪容仪表、礼仪规范、沟通技巧、世博英语、世博知识等全方位的培训,让世界各国的来宾感知东方的礼遇。

东航为世博提升硬件、软件服务设施

记者:面对世博客流高峰,东航如何在硬件设施方面进行改进?

东航:旅客等候时间减少。东航在虹桥机场T2候机楼共设置48个人工值机柜台和28个自助值机设备,没有托运行李的旅客可以通过自助值机终端办理乘机手续,旅客仅仅8秒钟就能拿到登机牌。在浦东机场,东航有将近60个值机柜台为旅客服务。

东航重视高端旅客服务质量,在虹桥机场T2候机楼里,高舱位、金银卡旅客将享受全新服务。首先,在值机区域里,为头等和公务舱旅客、重要旅客和东航常旅客设立了8个专用值机柜台,减少了贵宾客人的排队时间,且配以红色图案为底色,更为醒目。装修一新的贵宾休息区域,格调更为高雅,环境更加舒适。在候机楼两端,共设有3个高舱位旅客休息区

域,共计2300平米,可同时容纳500余名旅客休息。

记者:世博会期间,东航在上海地区的运力投放情况?

东航:1、大幅增加远程航线,初步形成三个航班波。

2009年冬春季开始,东航和上航的航班统一编排已经开始实施,航线协同效应开始显现,2010年夏秋季通过调整浦东至洛杉矶、纽约、温哥华、德里、悉尼和墨尔本航班时刻集中在12点至13点时段,恢复浦东至莫斯科、伦敦航班,加密纽约、温哥华、巴黎航线,准备新开罗马航线,将在浦东机场初步形成三进三出航班波。

2、国内快线准快线的构建。

在2009年冬春季8条快线和18条准快线基础上,计划增加上海—天津、上海—青岛2条快线,以及虹桥—长沙、虹桥—济南、上海—南昌和昆明—南京4条准快线,计划今年夏秋季达到10条快线和20条准快线。

10条快线:(虹桥—北京—虹桥;浦东—香港—浦东;浦东—西安—浦东;上海—昆明—

边/双边联运结算协议,拓展并充实上海枢纽的全球网络布局;与10家境内外公司签署协议,在136条国内航线上实现代码共享,有效增加国际、国内航线上的航班密度。

4、加强网络营销力度,提升联程中转质与量,加强网络营销力度,提升联程中转质与量进一步制定科学合理的O&D产品,增加网络覆盖面,拓宽O&D运价时间和地点覆盖面,并根据市场变化动态维护O&D运价。

记者:东航对世博期间国际航线战略怎样考虑?

东航:预计2010年世博会期间,日本、韩国两地来沪参观的人数居海外参观的领先地位。东航在这两地区拥有最齐全的航线网络。仅上海出发,日本:直达航线有14条;韩国:直达航线有6条。世博会期间在日韩航线的销售对东航营销起关键作用。

记者:世博会期间,东航官网会推出哪些服务?

东航:1、在东航官网上推出网上购票送世博门票的优惠促销活动。

2、东航官方网页页面中会添加世博设计



元素,使官网用户感受到东航为中国2010年上海世博会首家全球合作伙伴及惟一航空客运承运人。

3、配合营销部门推出世博相关产品。

记者:世博会期间,常旅客会推出哪些会员特享服务?

东航:1、常旅客会员可使用积分兑换东航世博号飞机模型。

2、常旅客会员可使用积分兑换世博门票。

3、常旅客会员可使用积分兑换外交官世博定制箱包。

4、常旅客会员还可使用积分兑换其他世博元素奖品。

记者:东航的全球网络布局及航班代码共享情况?

东航:为了推进上海航空枢纽的建设,同时也为了更好地服务上海世博会,东航着力加强了与国际国内伙伴公司的联运合作。到目前为止,东航已经与境内外139家公司签订了双边或多边的联运结算协议,并于其中87家公司实现了电子客票联运,拓展并充实了东航的全球网络布局,实现了多渠道的销售。

与此同时,东航还与10家公司签订了代码共享协议,在130多条重要的国际国内航线上实现了代码共享,有效地增加了这些航线上的航班密度,更好地保障了旅客的出行需求;此外,东航积极开展入盟工作,届时,根据世博会对航空网络服务的要求,东航将与联盟内成员发展更进一步、更为细致的合作关系。

记者:东航如何借助联运航班,使航线延伸到世界各地?

东航:东航已与境内主要8家航空公司以及境外93家航空公司签署了电子客票联运协议。签署SPA国际航空公司113家,国内10家航空公司,各地销售单位,主要是国际地区的销售单位根据航线、价格协议,组合出不同的旅行航程在当地通过各种途径进行宣传,并向当地代理商、旅行社进行培训推广,利用其他航空公司资源使东航航线延伸到全球各地。

记者:世博会期间,东航上海售票处提供哪些服务?

东航:东航上海售票处提供的服务有:

1、在世博会服务大厅内设立售票处,为会展提供客运售票业务和世博VIK机票销售服

务,(VIK机票是指东航作为世博惟一航空合作伙伴,为世博会提供的赞助机票)。

2、在世博中国航空馆内设立服务窗口,派专人在现场提供咨询服务,演示东航各类业务流程等信息。

记者:东航空中服务品牌凌燕乘务组的亮点是什么?

东航:“凌云高飞,追求卓越”,1989年东航“凌燕”乘务示范组成立以来,“凌燕”组的全体组员怀着对“高品质、有内涵”的空中服务的执着追求走过了20年的创业历程。

“凌燕”乘务示范组随着东航的发展越飞越高,从单纯的“两微服务”到“用心服务”,从“亲情服务”到“个性化服务”,从“诚信服务”到“特色服务”,“凌燕”一直以领头燕的姿态走在服务性行业的前沿,不断服务创新、突破自我、提升服务品质。“凌燕”组已经成为东航企业文化建设中亮丽的风景线。

记者:东航“世博号乘务组”的情况?

东航:首架“世博号”飞机后,东航成立了一套由形象亮丽、业务精湛的凌燕组员组成的“世博号乘务示范组”。世博乘务组是从“凌燕”乘务组中抽调出来的优秀服务人员,在世博期间,为旅客提供温馨周到的空中服务。随着机队的不断扩大,东航对“世博号乘务示范组”进行了扩容。“世博号乘务示范组”在各类政要、专包机或首航班机中扮演着十分重要的角色,她们出色、优质的服务屡获好评。

记者:东航世博营销产品的主要目标客户是什么?

东航:1、尊崇世博行:世博期间,国内各省市市政府访问团、大型参展企业及行业组织、集团客户,以及世博期间赴上海参加各类论坛、展会的参展商等。

2、畅游中国:世博期间,在中国境外(含港、澳、台)地区购买东航或上航国际/地区航班(代码共享航班除外),持从境外至中国内地的国际(地区)客票的旅客。

3、快乐中转:世博期间,购买东航或上航国内转国际、国际转国内、国际转国际航班客票的旅客。

4、合家世博行:世博期间,通过东航直销渠道同时购买2张同行的东航、上航实际承运且挂MU、FM代码的从上海以外的各国内通航点(除港、澳、台)前往上海的来回程头等舱或经济舱指定舱位客票的旅客,可获赠同等舱位同行儿童客票或婴儿客票1张。

记者:作为世博合作伙伴,东航为普通旅客提供哪些服务产品?

东航:东航作为上海世博会首家全球合作伙伴,不仅要服务好各类参展商,为普通的世博参观者们提供好服务更是我们义不容辞的责任!结合世博会,东航已推出针对家庭的“合家世博行”,以买成人票赠儿童票的形式,邀请大家举家出行。同时,东航上航重组后,新东航能够提供的资源更加丰富,围绕着世博会,我们设计了“世博自由行”产品,除了提供机票外,还将酒店、旅游等项目纳入到的“世博自由行”中,让旅客轻松地享受世博游。作为东道主,东航欢迎全国各地以及全世界的朋友们来上海参观世博会。

此外,东航还为尊敬的教师及可爱的学生朋友们特别策划了“暑期世博行”产品,除了票价优惠外,还会免费赠送世博门票。让老师和孩子们“不出国门,看遍世界!”

记者:世博会期间,东航如何进一步为境外参观者提供服务?

东航:今年东航的工作重点之一就是:以世博为契机,全面加强枢纽网络型航空公司的建设,在海外市场提高东航的知名度。此前,东航已在海外市场推出了“行在东方,快乐中转”、“畅游中国”等产品,通过优质的服务、灵活的产品设计、优惠的价格以及增值的世博游项目,吸引世界各地的旅客来上海,游中国。

记者:作为基地航空公司,东航为上海市民出游准备了哪些优惠产品?

东航:本着服务世博的理念,东航将分阶段推出一些优惠航线,供上海市民们选择。同时,东航旗下的东航假期、上航假期等旅游品牌也将为上海的市民们推出丰富产品,不管是自由行还是团队出游,上海市民都可以在东航找到自己需要的产品。

在经历了北京奥运会与新中国六十周年大庆的盛况之后,我们又迎来了百年来第一次在中国上海举办的世博会。中国东方航空股份有限公司已为中国2010年上海世博会张开双臂,热情地迎接来自世界各地的参观者,来到上海领略各个国家的文化以及风土人情。我们为上海感动!为中国骄傲!

