

湖南网络工程职业学院毕业设计教师指导记录表

学生姓名	李蓉	学号	202165440021	指导教师	周小喜
二级学院	文法学院	专业	机场运行服务与管理	班级	2021 级 1 班
毕业设计题目	中国南方航空不正常航班服务优化方案				
过程性指导 记录内容	中国南方航空集团有限公司（China Southern Airlines，简称南航），总部设在广州，于 1991 年 2 月 1 日正式挂牌成立，以蓝色垂直尾翼镶红色木棉花为公司标志，是中国运输飞机最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司。南航年客运量居亚洲第一、世界第三；机队规模居亚洲第一，世界第四。是中国航班最多、航线网络最密集、年客运量最大的航空公司。 南航在基于以上的条件下因为各种不可控的因素航班延误或取消对于出行旅客造成影响较大，对于延误和取消航班的旅客进行服务补救和确保出行成为基础保障。 二、南方航空对于不正常航班服务现状分析 （一）不正常航班服务现状分析 根据相关数据，2019 年全国范围内共发生航班延误事件约 200 万起，其中 得牧 南 语意上与上文承接不顺，应一句句说清楚。作为我国众多“最”字的公司，它有别人不可比的优势，但也有它的劣势……这样分析，就和上段接续下来了，不要着急收笔。 得牧 南 这部分思路有点乱，因此在表述上也乱。梳理一下，建议从以下几点写： （一）南方航空不正常航班综述。你现在的数据已过时，不能作为主要数据，要写下去必须查找新的近的数据，不要还停留在疫情期间。 （二）不正常航班下旅客的反应 （三）南方航空服务不正常航班现状及存在的问题				

让更多人选择南方航空，提出以下不正常航班设计优化方案。

四、设计优化方案

(一) 前期航班延误服务预警

首先在确切收到延误通知后第一时间在网络平台上，通过各个代理软件或短信告知旅客航班有延误的准备，让旅客拥有知情权好去决策是否还采取此出行方式；其次当天值班领导坚守岗位优先处置航班及其运行情况，预警发布 15 分钟内到达运行指挥部参与组织指挥，同时为待命、备份及取消航班的空勤人员安排休息和用餐，提供后勤保障，为航班待飞做好准备。

(二) 具体不正常航班服务优化方案

1. 信息传递

修改意见：

要把本文写好，你还得花点时间查找相关资料，充实内容。
查找资料时写下每项资料的出处，包括网址。另外，思路一定要保持清晰，思路清晰了，文章也就出来了。

根据批注提示修改，有任何弄不明白的地方都可以电话我。
加油！

2024 年 4 月 11 日星期四

湖南网络工程职业学院
毕 业 设 计

评定成绩：



得牧 冉
在前面的存在的问题的基础上写，两部分要照应好

指导教师（签字）：周小喜

2024 年 5 月 26 日