

东航武汉公司:努力为打造新时代“九州通衢”作贡献

中国东航武汉公司全面深入学习贯彻党的二十大精神,践行“以人民为中心”的理念,紧紧抓住三年新冠肺炎疫情防控转段后民航恢复发展机遇,牢牢把握湖北省加快建设全国构建新发展格局先行区关键时期,聚焦打造高品质航线网络,擦亮“楚韵东方”品牌,助力旅客中转无忧,有效满足广大旅客多样化出行需求,高质量发展的成色更亮、底色更足。



2023年9月10日,东航武汉公司一日引进2架飞机。

聚焦“提运力” 打造高品质航线网络

2023年9月10日,两架注册号分别为B-1486、B-205W的波音737-800型飞机正式加盟中国东航武汉公司。东航武汉机队规模达到34架,该公司是中部地区机队规模最大、湖北地区资产规模最大、利税贡献最大的航空公司。

东航武汉持续加大在鄂运力投入,围绕东航“四梁八柱”航网建设战略,着力打造精品快线。“汉沪快线”每日达11班,武汉—上海始发时刻实现半点出发、均匀布局;“汉蓉快线”增至每日7班,武汉—昆明加密至每天5班;加快“汉昆快线”建设步伐,为全省市民出行提供更快、更便利的出行体验。

2023年夏秋季,抓住国内20个机场时刻放量契机,东航获取新增时刻126个/周,占比达到22.5%。暑运旺季,旅游市场迎来最火暑期档,结合旅游热点,加大西北线运力投入,新开武汉—金昌—敦煌、武汉—乌兰浩特等航班;加密武汉至成都、深圳、温州、西安、青岛、杭州等地航班,更好地满足广大旅客旅游度假需求。

在夯实武汉主基地的运力份额和市场份额基础上,深耕湖北市场,促进当地经济发展。2023年,东航在湖北地区时刻总量达1568个/周,同比2019年增幅38.27%。冬春换季后,东航在恩施机场每天进出港航班达到18个架次,占恩施出港航班

总量平均为39.8%,运力份额和市场份额均位列第一。在宜昌机场通航点9个,航线7条,在宜昌机场运力份额和市场份额位居“三航”第一。

在国际及地区方面,时隔三年复航湖北地区的首条洲际航线武汉—悉尼,率先在中部地区恢复首条日本航线、台湾地区航线。目前,东航武汉共有5条国际及地区航线,武汉—东京每周2班,西安—武汉—悉尼每周3班,武汉—台北每周2班,武汉—高雄每周2班,武汉—香港每天1班。2024年春运期间,还将开通武汉—曼谷航线,为提升湖北、武汉乃至中部地区对外交往便利性提供有力支撑。



东航武汉公司“楚韵东方”示范机组和示范岗坚持“真情服务”和“四精”服务理念,立足服务品质的不断改进和提升。



东航武汉公司“楚韵东方”服务品牌为旅客精心打造舒适体贴的贵宾室体验。

服务“再升级” 擦亮“楚韵东方”品牌

坚持“人民航空为人民”理念,秉承东航“客户至尊、精细致远”的核心价值观和“精准、精致、精细、精彩”的服务理念,东航武汉进一步升级“楚韵东方”服务品牌,面向高价值旅客、特殊旅客、大众旅客三大类全方位提升旅客出行体验。

2023年11月4日,首批东航武汉“楚韵东方”示范班组22个和示范岗人员50人正式亮相,他们带徽上岗,翱翔于蓝天白云,穿梭在天河机场候机大厅……用心用情服务每一位东航旅客。这是东航武汉公司召开落实“民航服务助

力行业恢复年”主题活动及“四精”服务工作,推进“楚韵东方”服务品牌建设,吹响品牌建设冲锋号的第一项具体行动。

面向高价值旅客提供全流程尊享服务,推出“机+酒”业务,登机牌预留、快捷登机、贵宾休息室有偿服务、“舱门对车门”接机、返程预留座位服务……2023年以来,东航武汉公司进一步打破各业务壁垒,打通服务保障环节,在服务营销联动性上做文章,开创多元化的高端增值服务业务合作模式。全年共有5300余名高价值旅客体验到全流程、无缝隙、个性化的尊享服务。

与特殊旅客“心连心”,针对

“三小一特”旅客,设置爱心专区,升级候机楼中转站爱心小屋,提供小药箱、放大镜、口罩、消毒湿巾等爱心专品,身穿红色马甲的“小燕子”特服组随时候命,为特殊旅客提供一对一贴心服务。2023年东航武汉共保障特殊旅客8800余人次。

针对首乘旅客,研发“首乘旅客”专属印章,印制《首次乘机指引册》,提供专属柜台、专属引导、专属服务,以舒心悦的服务让首乘变首选。

为大众旅客提供快捷无忧服务。提供把候机楼装进手机里的便捷服务,旅客可以一步到位完成所有手续,还能免排队自助托运行李。

锚定“干支通” 助力旅客中转无忧

“干支通,全网联”是民航立足“三新一高”,充分高效利用现有资源,进一步推动创新变革、挖掘潜在市场、激发内生动力力的关键举措。为响应民航局“干支通,全网联”的全方位运输网络发展战略,东航武汉公司和武汉天河国际机场在通程航班中转业务上,互相支撑,深入合作。依托通程航班服务平台和民航中转旅客服务平台,已备案东营、太原、锦州、宁波、北海、西安、青岛、昆明等20多个航点经武汉中转共400多个通程航班,极大地提升旅客中转便利性。

东航武汉公司积极拓展中转联程市场,不断优化完善中转网络。依托武汉始发的上海、成都、昆明快线,结合支线航点,构建干线+支线的国内转国内中转网络。依托武汉始发的悉尼、东京、香港、台北航线,结合国内各通航点,构建支线+干线的国内转国际中转网络。“干支结合”实现武汉到湛江、舟山、北海、三明、东营、玉林、徐州等独飞支线以及恩施、宜昌等省内站点经武汉中转全国各地。武汉天河国际机场数据显示,2023年武汉天河国际机场中转旅客总量为141余万人次,东航中转旅客68余万人次,占比48.12%,中转旅客排名各航司首位;其中,东航转东航的旅客衔接量占比达到东航中转旅客总量的50.58%。

再次升级旅客中转服务,全面开通东航在武汉天河国际机场的“联程值机、行李直挂”业务,所有经武汉当日中转的东方航空、上海航空国内航班旅客,即可享受“一次值机、行李无忧”的高效换乘。

持续优化“空铁联运”服务产品,目前服务拓展至湖北省内及省外周边等50余个站点,配套还提供机场免费住宿、优免餐食、免费接驳等中转优质服务,为旅客一站式购票提供了便捷。

中国东航武汉公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以“日出东方,再次起航”的昂扬状态汇聚合力,以“敢为人先,追求卓越”的进取精神激励人心,以“东航武汉,争创一流”的目标引领奋楫笃行,深层次、全方位、多维度融入当地经济社会建设,为助力湖北打造新时代“九州通衢”作出东航武汉新的更大贡献!



2023年7月16日,武汉直飞悉尼,湖北首条洲际航线复航。



2023年3月10日,东航武汉公司开展“东航进光谷 随心飞全球”市场推广活动。