CAPSE民航质量提升实践大赛
评选活动管理办法

（2026年7月）

第一章 总则

第一条 CAPSE民航质量提升实践大赛致力于激励民航探索创新的服务模式和管理方法，推动服务质量和客户满意度的提高，并为行业提供学习借鉴和交流合作的平台。我们期待通过奖项的评选，对每一年的优秀案例进行表彰和宣传，为行业树立典范，促进全行业互动探讨，推动民航质量的持续提升，打造可持续发展的现代化民航行业。

第二条 本管理办法适用于规范和指导CAPSE民航质量提升实践大赛评选活动。

第三条 CAPSE民航质量提升实践大赛评选活动实行公平、公开、公正、公益的原则，不受任何组织和个人的非法干涉。

第二章 评选活动项目和奖项、奖金设定

第四条 针对国内外民航企业和民航企业供应商推出服务类提升、产品类提升、管理类提升、流程类提升、技术类提升以及其他类提升板块可参加CAPSE民航质量提升实践大赛的评选。

第五条 评选出的优秀质量提升案例可获得CAPSE民航质量提升实践钻石奖、CAPSE民航质量提升实践金奖、CAPSE民航质量提升实践银奖、CAPSE民航质量提升实践铜奖。

第六条 评选出的CAPSE民航质量提升实践钻石奖将按照案例最终评分排名，前五名获得2000元的奖金激励，其余钻石奖各获得500元奖金奖励。

第七条 CAPSE民航质量提升实践大赛评选活动的运作资金来源于主办单位CAPSE，CAPSE民航质量提升实践大赛报名参选需缴纳参赛费800元/一个项目

（含1个现场发表人员），另参赛/观摩费：500元/人（支持一个项目多人参与发表/观摩），缴纳费用仅为参赛/观摩费用，参赛单位交通、食宿自理。

第三章 评审流程和标准

第八条 CAPSE民航质量提升实践案例评审主要为主办方CAPSE质量提升实践大赛组委会提供格式建议、CAPSE技术评审现场评审两个环节，现场答辩包含现场陈述和答疑两部分。

第九条 CAPSE民航质量提升实践案例评价根据《CAPSE民航质量提升实践大赛评价准则》进行评选。

第十条 参与评选的项目提供虚假数据、材料或者严重与情况不符者，以不正当手段获评CAPSE民航质量提升实践大赛的成果，主办方有权撤奖励，并在CAPSE官网和相关媒体予以通报，并取消2年内再次申报资格。

第十一条 参与CAPSE民航质量提升实践大赛有关的工作人员在评审活动中弄虚作假、徇私舞弊的，视情节轻重给予批评、教育，直至取消其参与CAPSE赛事的评选活动评审工作的资格。

第四章 CAPSE民航质量提升实践大赛评审员

第十二条 CAPSE民航质量提升实践大赛评审员由熟悉《CAPSE民航质量提升实践大赛评价准则》理念和方法的评审专家和民航领域权威专家等组成。

第十三条 评审员原则上每年一聘，参加CAPSE组织的笔试考核，对参与过评审工作但未严格遵守有关评审纪律或未体现应有评审专业水准的评审员，将不予再聘任。

第十四条 CAPSE民航质量提升实践大赛评审员应具备以下资格条件：

（一）认真贯彻执行党的方针、政策，熟悉国家有关法律法规。

（二）作风正派，严于律己，廉洁公正，能严格遵守评审工作纪律。

（三）通过培训或自学掌握《CAPSE民航质量提升实践大赛评价准则》及相关评审技能。

（四）具有四年及以上民航服务、质量、产品、创新等领域的管理从业经历，在企业从事具体服务管理、创新管理的管理者优先。

（五）具有敏锐的观察能力，善于与人沟通，能独立整理文字报告。

第十五条 CAPSE民航质量提升实践大赛评审员由CAPSE质量提升实践大赛组委会领导小组根据案例类型，从评审专家库中选拔，参与资料评审和现场评审工作。

第五章 评审程序

第十六条 自愿申报。凡符合申报基本条件的项目，根据自愿的原则，按照评审标准和要求，提交申报材料。

第十七条 材料审查。CAPSE质量提升实践大赛组委会对申报项目的基本条件、申报材料的完整性进行材料审查。

第十八条 决赛。由技术评审组对案例负责人，成员进行现场展演答辩，现场确定案例最终得分。

第十九条 审定。根据专家打分及意见，由评审委员会审定最终获奖案例。

第二十条 表彰。对获奖项目，CAPSE授予CAPSE民航质量提升实践证书，并在全国性媒体上公布获奖项目名单。在全国宣传、推广获奖项目的先进民航质量提升实践经验。

第六章 纪律

第二十一条 CAPSE民航质量提升实践大赛评审坚持“科学、客观、公正”的原则，接受公众监督。

第二十二条 评审员要公正严明，实事求是，团结协作，讲求效率，工作认真，保守秘密。对违反纪律者，视情节轻重，给予批评、警告，直至撤销评审 员资格的处分。涉及法律责任的交由司法部门处理。

第二十三条 申报、接受评审的项目要实事求是，不弄虚作假。对违反纪律的项目申报者，视情节轻重，给予批评警告，撤销申报及接受评审的资格。

第二十四条 评审员和项目申报者互相监督，将违反评审纪律的行为及时反馈 CAPSE质量提升实践大赛组委会领导小组。

第七章 参赛项目的管理

第二十五条 参赛项目有义务宣传、交流其成功经验，发挥标杆示范作用。

第二十六条 参赛项目如发生下列情况时，应在一个月内书面报告CAPSE质量提升实践大赛组委会：

（一）发生重大质量、安全和环境事故；

（二）项目管理过程出现重大违规违法问题；

（三）项目收到相关方重大投诉。

第二十七条 本办法自公布之日起施行。