CAPSE 创新大赛组委会

CAPSE 创新大赛组委会发 〔2026〕3 号

关于举办“第四期 CAPSE 创新实战训练营（CIP）”的培训通知

各民航相关单位：

为提升民航服务领域创新专业能力，培育高素质专业人才，助力行业人才梯队建设，CAPSE 定于 2026 年 3 月 10 日-13 日期间举办第四期创新实战训练营(CIP)培训班。

2026 年既是国家“十五五”规划落地实施的起步之年，也是“反内卷”从理念共识走向深度系统治理的重要新起点。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》明确提出，要“以新需求引领新供给，以新供给创造新需求”，打造一批带动面广、显示度高的消费新场景，并综合整治“内卷式”竞争。在民航领域，这一导向同样被进一步具象化，民航局在“深入贯彻落实党的二十届四中全会精神，努力开创‘十五五’民航高质量发展新局面”的相关工作部署中指出：我国民航服务产品仍存在产品类型单一、同质化明

显、个性化和高附加值服务供给不足等问题；同时明确要求，要准确把握旅客结构变化带来的多样化、个性化需求，有效解决出行过程中的痛点、难点，持续扩大优质航空服务产品供给，激发潜在市场需求。此次培训在前期成熟经验基础上，从技术路线上进一步强化“以需求识别为起点的新价值机会确定，以新价值竞争力获取为准绳的非内卷成果”的实操，为行业赋能更多打造“具备标杆级核心竞争力的新质生产力型创新”的人才。

2026 年度培训继续延续“年度迭代”基因：

1.新推出第四代（2026 版）训练营课程；

2.首次引入“对标研学”模块，深度现场学习交流行业成功案例；（2026 训练营对标研学项目单位--深圳机场）

为达到更好的培训效果，此次培训依旧分为两场（经典课程班、进阶课程班），这两场课程都对创新的整体方法论、重点工具、案例、行业趋势、AI 新技术驱动创新等进行系统性讲解和实战模拟，但是两个课程在案例、重点演练工具方面有所区别，其中**经典课程更侧重于流程、服务、产品等基础业务类创新重点，适用于想系统打通创新方法论和工具包、深度重点突破创新难点或现有创新成果偏向 A 类创新的人员；进阶课程更侧重于品牌管理、综合管理等管理类创新重点，适用于想系统打通创新方法论和工具包、深度重点突破创新难点或现有创新偏向 B 类创新的人员。**具体事宜通知如下：

一、培训主题：

民航创新实战训练营培训（CIP）。

二、培训对象：

1.负责民航领域创新工作实操者，班组长、乘务长、负责创新的业务骨干；

2.创新业务管理负责专员；

3.对创新有强烈需求且自身业务领域精通的项目负责人、经理；

4.精通业务，但缺少创新管理技巧和方法的团队管理者；

5.进阶课程尽量为有经典课程基础的学员选择。

三、培训时间：

经典课程：2026年3月10日—3月11日

进阶课程：2026年3月12日—3月13日

四、培训地点：

中国·深圳

五、授课主要专家

01 王凤杰



- CAPSE首席战略官、实战派管理专家
- CAPSE创新技术委员会首席专家、CAPSE 创新大赛决赛技术评审团主席、《守正》主编。

- 《CAPSE 创新准则》主起草人之一；国家级质量奖、省市地方质量奖、各级管理创新成果、各级质量标杆、信得过班组、QC 成果、品牌大赛等活动评审专家。

02 彭丽君



- CAPSE 高级培训师、民航创新领域实战专家
- CAPSE 民航创新大赛、CAPSE 民航质量提升实践大赛评委会成员、《守正》编委会成员。
- CAPSE 航空公司净推荐值模型体系、基于需求的旅客画像项目主建模人之一。

03 郑 标



- CAPSE 产品经理、民航 AI 服务治理应用专家

- 长期深耕民航服务创新与智能化应用实践，聚焦机场与航司服务治理的数字化与 AI 化升级。主导 SkyLink 云服务平台与开新宝智能体建设，围绕旅客服务管理场景，形成“多渠道旅客反馈与投诉信息汇聚、全网舆情监测与风险分级预警、智能协同处置与闭环治理、运营复盘与材料化输出”的一体化能力框架，推动创新方案从概念验证走向规模化落地。
- 曾作为课题负责人参与局方相关项目，擅长以证据链与指标体系支撑方案设计、落地推进与效果评估，兼具产品化能力与行业研究深度。

六、培训安排

创新训练营秉承行业标杆领先定位，此次培训内容继续保持对培训内容的颠覆性设计，除基础方法论外，较 2025 年度第三期培训增加了约 70%的新增内容（标注为全新部分），本期特别增加了标杆现场对标研学的内容。

1. 经典课程

创新训练营-经典课程（业务类创新为主）		
课程内容	**时间**	**分解内容**
模块一：民航创新发展趋势及创新基础方法论	Day1 8:30-12:00	**1. 民航创新趋势洞察** 1.1 基于 CAPSE 创新大赛及行业 2025-2026 实践的创新点预测；（全新内容） 1.2 基于民航十五五重点要求与“反内卷”创新落地衔接讲解；（全新内容） **2. 创新基础方法论框架与应用：**CAPSE 创新方法论（2026 版）理念与核心三框架体系；

模块二：流程创新/服务（品牌）创新/产品（品牌）创新等**创新策划环节**典型工具应用及案例剖析	Day1 13:30-17:00	**1.基础方法论与典型工具：**流程创新/服务（品牌）创新/产品（品牌）创新（A 类创新）等的基础流程路线图（实施路径）、**典型新问题**和工具讲解； **2.创新策划核心环节拆解（需求管理与创新价值图谱绘制）：**（全新内容） **2.1 业务管理侧创新选择与创新价值图谱（核心竞争力构建）、产品架构管理等常用工具与应用；**（全新内容） **2.2 顾客侧**把握“多样化、个性化需求到优质航空服务产品供给”的核心场景管理逻辑和流程 KQC；（全新内容）
交流模块：准案例一对一交流	Day1 19:00-21:00	根据参训成员自身已有案例进行一对一交流
模块三：流程创新/服务（品牌）创新/产品（品牌）创新等**创新落地环节**典型工具应用及案例剖析	Day2 8:30-12:00	**1.基础方法论：**流程创新/服务（品牌）创新/产品（品牌）创新（A 类创新）等落地环节基础方法论、**典型新问题**和工具讲解； **2.创新项目管理要点与规范应用；**（全新内容） **3.创新设计落地与现有服务和产品力提升能力训练：** **3.1 创新与优质航空服务产品标准与运行质量管理**（全新内容） **3.2** 全套品牌化服务蓝图绘制演练，包括蓝图界定、场景切片、服务风险管控、服务品牌点（峰终融合）、SOP 输出等；（约 2 小时，结业证观测点）
模块四：现场研学与对标重点剖析	Day2 13:30-15:00	1.现场参访研学对标：深圳机场 2025 年度创新大赛获奖案例现场对标与课堂研学拆解；（全新内容） 2.相关案例拆解推演：经典案例逐步拆解讲解；
模块五：管理类创新演练	15:30-16:00	**1.基础方法论与样例：**品牌管理创新/通用管理创新（B 类创新）等基础流程路线图（实施路径）、常用典型工具
模块六：决胜演练	Day2 16:00-17:00	**1.规则解读：**2026CAPSE 创新大赛参赛事项说明； **2.AI 应用：AI 在创新案例申报中的典型应用；**
交流模块：准案例一对一交流	Day2 19:00-21:00	根据参训成员自身已有案例进行一对一交流

2.进阶课程

创新训练营-进阶课程（职能管理类创新为主）		
课程内容	**时间**	**分解内容**
模块一：民航创新发展趋势及创新基础方法论	Day1 8:30-12:00	**1.民航创新趋势洞察** 1.1 基于 CAPSE 创新大赛及行业 2025-2026 实践的创新点预测；（全新内容） 1.2 基于民航十五五重点要求与“反内卷”创新落地衔接讲解；（全新内容） **2.创新基础方法论框架与应用：**CAPSE 创新方法论（2026 版）理念与核心三框架体系；
模块二：品牌管理/通用管理创新等**创新策划环节**典型工具应用及案例剖析	Day1 13:30-17:00	**1.基础方法论与典型工具：**品牌管理创新/通用管理创新（B 类创新）等的基础流程路线图（实施路径）、**典型新问题**和工具讲解； **2.创新策划核心环节拆解（管理需求管理与管理价值模型图谱绘制）；**（全新内容） **2.1 科学管理模型搭建的核心要素与逻辑；**（全新内容） **2.2 服务质量管理体系创新应用（含满意度管理模型、品牌管理模型）；**（全新内容） **2.3 从管理创新对顾客侧**把握“多样化、个性化需求到优质航空服务产品供给”的核心场景管理逻辑和流程 KQC；（全新内容）
交流模块：准案例一对一交流	Day1 19:00-21:00	根据参训成员自身已有案例进行一对一交流
模块三：品牌管理/通用管理创新等**创新落地环节**典型工具应用及案例剖析	Day2 8:30-12:00	**1.基础方法论：**牌管理创新/通用管理创新（B 类创新）等的落地环节基础方法论、**典型新问题**和工具讲解； **2.创新项目管理要点与规范应用；**（全新内容） **3.管理体系 PDCA 模式搭建演练，包括管理相关方识别、管理绩效设定、管理架构搭建：**
模块四：现场研学与对标重点剖析	Day2 13:30-15:00	1.现场参访研学对标：深圳机场 2025 年度创新大赛获奖案例现场对标与课堂研学拆解；（全新内容） 2 相关案例拆解推演：经典案例逐步拆解讲解；
模块五：业务类创新演练	15:30-16:00	**1.基础方法论与样例：**流程创新/服务（品牌）创新/产品（品牌）创新（A 类创新）等基础流程路线图（实施路径）、常用典型工具

模块六：决胜演练	Day2 16:00-17:00	**1.规则解读：**2026CAPSE 创新大赛参赛事项说明； **2.AI 应用：**AI 在创新案例申报中的典型应用；
交流模块：准案例一对一交流	Day2 19:00-21:00	根据参训成员自身已有案例进行一对一交流

七、学员获得

1.考核合格，颁发 CAPSE 培训结业证书；

2.深度了解创新底层逻辑，全面评估创新效益价值，助力管理者系统化、科学化推进创新在业务发展中的应用；

3.掌握“CAPSE 创新大赛”案例申报材料的得分法则和写作要领；

4.针对自身案例，获得专家指导，优化创新方案。

八、报名缴费

1. 培训费

每人 3880 元（包括讲课费、资料费、现场教学费、培训工作午餐费、税费）；

✓ CAPSE 初级评审员：5 折优惠；

✓ CAPSE 中级评审员：3 折优惠；

✓ CAPSE 高级评审员：免费。

2.食宿、交通费

交通、住宿、培训期间晚餐自行安排，费用自理。

3. 注意

请于报名截止日期前完成报名缴费，已报名并缴费但未能参与者，培训费不予退回，可由他人代替参加。

报名缴费截止时间：2 月 28 日 18:00 将关闭网上报名通道，**每班 30 人，提前满员提前锁班。**

4.缴费方式

（1）银行汇款（汇款时备注姓名+培训费）

（2）微信支付（支付时备注姓名+培训费）

缴费时个人身份信息请详细认真填写，此信息将作为报名成功的身份验证。

（微信扫码即可缴费付款）

九、报名咨询

汪老师 17755572012（微信同号）

徐老师 17756062424（微信同号）

CAPSE 创新大赛组委会

2026 年 1 月