CAPSE 民航质量提升实践大赛组委会

CAPSE民航质量提升实践大赛组委会发〔2026〕2号

关于开展“2026 CAPSE民航质量提升实践大赛”案例征集工作的通知

各相关单位：

为进一步激励民航探索服务模式和管理方法，推动服务质量和旅客满意度的提高，并为行业提供学习借鉴和交流合作的平台，CAPSE以**“改进实现一小步、质量提升一大步”**为宗旨，开展“2026 CAPSE民航质量提升实践大赛”，是为引导行业通过正确、客观应用质量改进工具和方法，切实提升行业短板改进能力，夯实民航强国建设基础。

现开展“2026 CAPSE民航质量提升实践大赛”案例征集工作，具体要求如下：

一、案例征集时间：

2026年8月1日10:00—9月3日18:00

二、征集对象

民航企业（航司、机场）、生态供应商、客货代理公司、酒店等应用《CAPSE民航质量改进提升准则（CAPSE Q002-2026）》所倡导的质量改进提升方法论，通过科学质量工具的应用，有效实现了民航现场、民航服务、民航服务产品或相关品牌等领域质量改进提升的案例。

三、案例征集内容

案例征集重点围绕《CAPSE民航质量改进提升准则（CAPSE Q002-2026）》（请通过官方下载）的要求。严格按照准则内容，聚焦行业痛点、难点问题，广泛征集能够有效提升行业服务品质、管理水平，提升旅客体验感、满意度的优秀案例。

案例征集设置六类（附件一）：服务类提升、产品类提升、流程类提升、管理类提升、技术类提升和其他类提升。

四、案例报送要求

1、参赛案例须是2025年-2026年期间真实案例，案例实施完成时间至少在2个月以上；

2、参赛案例整理内容和格式，需要参照《CAPSE民航质量改进提升准则（CAPSE Q002-2026）》附录A-《CAPSE民航质量提升实践大赛评分标准（2.0版本）》，详细内容可参照4.2-4.11所有关注的评价内容；

3、申报材料使用WORD及PDF版本申报表（以线上申报表格为准），现场比赛需使用PPT进行发布；

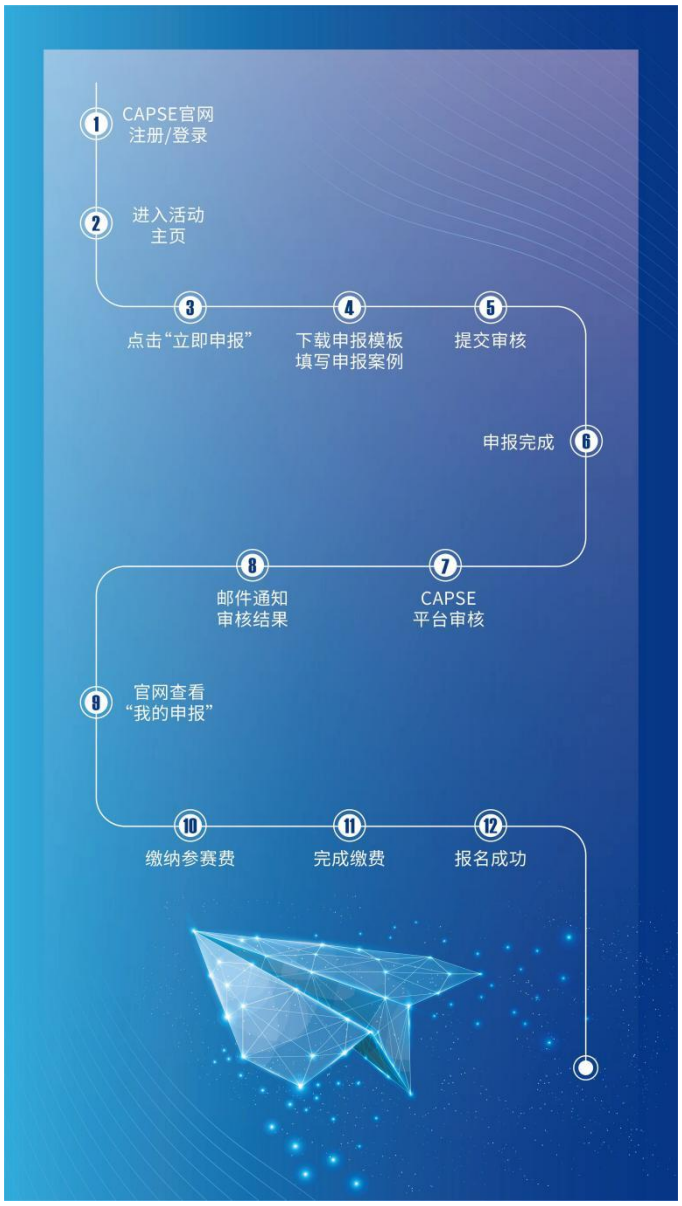
4、相关图片素材、视频素材可通过百度云盘将链接与提取码附于案例申报表最后一栏；

5、各单位需对案例图片、视频有绝对的使用权，同时拥有案例作品的肖像权、著作权、商标权、名称权等；

6、为后续在CAPSE案例库呈现案例和成员信息（参加本次大赛现场展演/案例核心成员），请在申报时填写相关人员信息；

7、CAPSE官网（https://www.capse.net/）申报案例，申报需提交材料：①案例申报表Word版本 ②案例申报表PDF版本一并提交。

8、CAPSE官网（https://www.capse.net/）申报案例流程：



五、案例评审

CAPSE邀请行业内外专家对案例进行评审和推荐。

六、参赛费用

本次大赛通过初审进入决赛的案例需缴纳参赛/观摩费用。

- 参赛费：800元/一个项目（含1名现场发表人员）
- 参赛/观摩费：500元/人（支持一个项目多人参与发表/观摩，多出人数单独报名）

缴纳费用仅为参赛/观摩费用，参赛单位交通、食宿相关费用自理。

入选后，参赛者需缴纳参赛费用方可参加现场比赛环节（门票用于覆盖会场、评审、物料、奖金池等成本）。

七、荣誉设置

本次大赛将现场颁发钻石奖、金奖、银奖和铜奖共4种奖项证书。

大赛钻石奖分数的TOP5将获得奖金各2000元，其余钻石奖获得奖金各500元。将根据企业申报的质量提升大赛的总案例数量、案例质量、申报案例覆盖的维度等方面，评选出“质量提升先锋”企业，并于“2027 CAPSE年度峰会”品牌之夜上予以授牌。

八、赛事相关信息

1、线下比赛时间：2026年9月16日-18日（星期三、星期四、星期五）

2、比赛地点：中国·天山

3、参赛酒店：乌鲁木齐天缘景逸·景瑞酒店(预定方式及协议价格请关注CAPSE公众号或邮件通知）

4、案例项目组自备4份纸质版展演材料（**申报表**），建议提前打印材料，避免现场无广告公司支持印刷。

5、比赛形式：抽签决定展演顺序，进行现场汇报和答辩，评审专家现场打分、现场出结果。

6、流程：案例演讲→评审员提问→项目组成员答辩→评审员现场打分→现场统计平均分→公布分数结果→下一场案例演讲→统计排名→现场授予证书和发放奖金

7、比赛结果由现场评审独立决定，分数公开，与参赛费用无关。

九、案例推广

1、CAPSE民航质量提升实践大赛组委会将根据荣获钻石奖、金奖、银奖和铜奖的部分案例（评审专家推荐）整理存档于案例库，获得授权后供业内参考借鉴；

2、CAPSE民航质量提升实践大赛组委会将通过官方网站或公众号对案例进行宣传报道。

十、线上免费公开课、线下训练营培训：

- **线上公开课：**

为申报单位带来详细的质量提升案例申报注意事项、申报流程以及大赛规则解读等。

（扫描二维码，查看说明会/公开课）

- **线下训练营（已满员）：**

（微信扫码了解详情）

十一、大赛联系方式

联系人：质量提升实践大赛组委会

联系方式：韩娅15675518161/0551-62618791

该二维码7天内(7月30日前)有效，重新进入将更新

（扫码进入本次质量提升大赛群聊，若入群失败请联系组委会工作人员）

对公转账信息	
公司名称	合肥航联文化传播有限公司
公司开户行	招商银行合肥长江路支行
公司账号	5519 0247 8310 901
联系方式	0551-62618791

备注:若由于单位对公转账流程较长，无法在大赛决赛前到账，请提前联系组委会说明情况，申请汇款延期。

CAPSE民航质量提升实践大赛组委会

2026年7月

附件一：

案例分类详情

案例分类详情解读	
案例分类	**详情**
服务类提升	以现有服务细节感知质量提升为主的案例，比如缩短单个旅客自助托运行李时间、降低休息室旅客取餐等待时间等。
产品类提升	以优化、提升具体产品效率、效能等为目的的提升案例，比如降低app跳转掉线率、提升快线产品通关时间等。
管理类提升	以服务管理中的质量管理、排班、培训等具体科目为主的提升案例，比如缩短新员工培训时间等。
流程类提升	以现有服务、后台保障的工作中具体流程效率提升为主的案例，比如降低安检二次开包率、提升摆渡车利用率等。
技术类提升	以支持服务所需的技术改进为主的案例，比如围绕设备升级、软件升级类相关提升等。
其他类提升	其他项目，如环境类提升、安全类提升、品牌形象类提升等。