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〕1 号

关于举办“第三期民航质量提升项目实施能力训练营（QIP）”的通知

各民航相关单位：

为推动民航服务领域的质量提升专业能力，培养具备质量提升思维和实践能力的专业人才，助力民航从业人员提高专业知识、质量提升工具应用技能，以促进在民航服务领域的质量提升实践。CAPSE 特此举办“第三期民航质量提升项目实施能力训练营（QIP）”。

本次培训特邀民航质量改进专家授课，具体事宜通知如下：

一、培训主题

民航质量提升项目实施能力培训（QIP）

二、培训对象

1、负责民航质量提升工作实操者，班组长、乘务长、负责质量提升实践的业务骨干；

2、质量提升业务管理负责专员；

3、对质量提升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，但缺少质量提升技巧和方法的团队管理者。

三、培训时间

训练营一班：8 月 4 日-8 月 5 日（**已在预热期满员**）

训练营二班：8 月 6 日-8 月 7 日

两班课程内容相同，请大家根据时间安排自行选择，满 30 人即锁班。

四、培训地点

中国·合肥（中央美居酒店）

五、授课专家

01 王凤杰

CAPSE 首席战略官

《民航质量提升实践大赛评价准则》起草人之一，**各级 QC 成果评审专家，民航质量提升实践大赛评审委员会首席技术专家。**

拥有丰富的民航领域及行业外质量改进、精益管理等项目孵化、辅导、培训实战经验，常年参加全国、省市及电网、高速等行业质量改进成果的评审工作。

擅长系统性改进思维在具体质量改进项目中的应用，包括各类质量改进点的确认、改进切入点的锁定以及改进成果的系统化评定等。

02 吕建峰

连续三届 CAPSE 质量提升大赛评审组长

质量管理专家，卓越绩效模式评审员、ISO9001 质量管理体系评审员、现场管理评审员、质量管理小组评委、质量信得过班组评委、CAPSE 质量提升大赛评委组长。

03 郑辰子

CAPSE 业务线总监

民航服务质量管理领域资深专家、**服务数据资产价值专家、CAPSE 高级培训讲师，**CAPSE 满意度评价体系&TWI 体系主建模人之一，CAPSE 民航质量提升实践大赛评委会成员。

拥有丰富的民航服务质量改进模型构建、行业改进技术研究、标杆级行业改进提升项目实施等经验，多次参与民航局、行业协会的行业质量建设项目、数据挖掘的研究。

擅长基于行业发展视角，对服务质量改进项目的数据构建、数据价值挖掘以及具体质量改进落地执行。

04 许阳

CAPSE 高级培训讲师

民航服务质量管理与数据分析领域兼具深厚理论功底与丰富实战经验资深专家。**拥有十年民航服务领域专业数据分析经验，**善于将海量数据转化为精准洞见，是 CAPSE 服务测评指标体系的核心维护者与推动者。曾牵头负责民航局重要课题项目，在民航服务标准、评价体系及整体服务能力建设方面拥有深入的研究成果和宝贵的实践经验。善

于将复杂的服务测评标准、数据分析技术与实际案例相结合，深入浅出地进行讲解，引导学员掌握发现问题、分析问题、系统性解决问题的核心能力，是学员心目中备受信赖的实践引路人。

六、培训安排

2026 年民航质量提升项目实施能力训练营 3.0 课程安排大纲

模　块	时　长	主要内容
模块一 《民航质量提升实践评价准则》场景应用实战	Day 1 8:30-12:00	**1. 质量改进提升到服务创新经典方法论整体框架和底层逻辑讲解(NEW)** **2.质量提升经典方法工具在日常服务质量管理中的典型应用：** （1）通用场景： a.应用质量提升方法论精准落地“服务降本增效”任务 b.应用质量提升方法论精准降低旅客服务投诉率与舆情发生率 （2）2026“民航服务提质惠民”主题活动主要场景下可选课题与关键应用点（NEW） a.基于“为群众办实事等重要服务举措取得实效；全年国内客运航空公司航班正常率稳定在80%以上；服务产品种类不断丰富、规则逐步优化；旅客航空出行更加便捷；航空消费环境明显改善；服务管理能力得到提升；民航消费动力不断增强”工作目标要求质量提升方法论应用可选课题与切入点研讨； b.基于“客票产品规则、特殊需求旅客服务保障能力、大面积航班延误响应、中转服务能力、干支通全网联航空运输网络服务体系、空铁联运、文旅融合、行李运输、候机体验”等 2026 民航主题活动核心场景典型质量提升应用样例与场景分析；

模块二 **锁定提升点--** 单个质量提升项目工作流程及核心工具讲解（一）	Day 1 13:30-17:00	**1.质量提升项目锁定与改进目标预测确认的路径和方法** 2.质量提升项目选择确认的方法与误区趋势(基于2025提升大赛）；（New） 3.民航一线服务指标提升质量目标值的测算与目标可行性确认中的方法与误区趋势（基于2025提升大赛）；（New） **4.核心工具箱（含典型案例说明）：** （1）基于**“旅客结构变化带来的多样化、个性化需求”**旅客VOC数据收集、清洗、分析到锁定瓶颈问题或症结的方法和典型应用；（New） （2）典型工具训练：排列图、抽样检查表(New)等在日常工作中应用绘制与练习；
交流模块 准案例一对一交流	Day 1 19:00-21:00	根据参训成员自身已有案例进行一对一交流(具体报名时确认）
模块三 **拆解提升点--** 单个质量提升项目工作提升措施制定及核心工具讲解（二）	Day 2 8:30-12:00	**1. 基于民航特定属性场景的质量提升解决方案制定的路径和方法（New)** **2. 服务流程管理与质量提升点拆解** **3. 根因分析过程中工具应用的方法与误区趋势（NEW)** **4.核心工具箱（含典型案例说明）：** 鱼骨图、关联图等关键工具在日常工作中应用制作与练习 5.落地实施与验证过程典型误区与关注点
模块四 **基于AI应用的系统系整合提升**	Day 2 13:30-16:00	**1.已有提升项目成果完善沉淀与AI应用：** 基于最新AI能力应用AI精准提升质量方法论应用水平（New) **2.PDCA逻辑系统拉通讲解** 3.基于AI应用融合的标杆案例：行业典型改进提升案例全套讲解与剖析

模块五 行业对标与质量提升实践大赛评分标准解读	Day 2 16:00-17:00	1. 重点技术：质量提升实践大赛参赛项目成果负面清单讲解 2.赛事机制：2026 年大赛评分赛制讲解（NEW）
交流模块 案例一对一交流	Day 2 19:00-21:00	根据参训成员自身已有案例进行一对一交流(具体报名时确认)

七、学员获得

1、考核合格，颁发 CAPSE 培训结业证书。

2、深度学习质量提升底层逻辑，掌握先进质量提升方法论和成熟、有效的质量提升管理工具。

3、掌握“CAPSE 质量提升实践大赛”案例申报材料的得分法则和写作要领。

八、报名缴费

1. 培训费

每人 2980 元（包括讲课费、资料费、现场教学费、培训工作午餐费、税费）

2.食宿、交通费

交通、住宿、培训期间晚餐自理。

会议酒店：中央公园美居酒店（合肥骆岗公园店）

协议价格：中央公园美居酒店 320/含早

中央公园美仑酒店 300/含早

（两酒店相聚50米，房间数量有限先到先得）

支付方式：到店付款

预约电话：美居酒店：吴弟勤 15705693328

美仑酒店：翁传飞 17130560607

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：7月31日18:00将关闭网上报名通道。如对公流程较长，无法在规定时间完成付款，请与组委会沟通。

4.缴费方式

（1）银行汇款（汇款时备注姓名+培训费）

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

（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。



（微信扫码即可报名缴费）

九、报名咨询

徐老师　17718172884（微信同号）

CAPSE 民航质量提升实践大赛组委会

2026 年 7 月