三亚凤凰国际机场

服务质量社会监督员公开招募令

为持续提升三亚凤凰国际机场有限责任公司（以下简称“三亚机场”）服务品质，构建“共建、共治、共享”的服务生态，现面向社会公开招募服务质量社会监督员，诚邀关心民航发展、热心公益事业的社会各界人士加入，共同为旅客出行体验“把脉问诊”，助力三亚机场服务质量再上新台阶。具体内容如下：

1. 招募范围

社会各界热心人士，不限地区、身份、职业等

二、计划名额

若干名

三、招募要求

1.热心民航事业，有较强的社会责任感和观察能力。

2.熟悉机场服务流程或相关行业经验者优先。

3.无违法犯罪记录及不良征信记录，遵守保密规定。

4.具备良好的沟通能力，能客观公正地反映问题。

5.每年自三亚机场进出港频率不少于4次。

四、工作要求

**1.线上监督：**通过线上日常交流的形式，建立服务质量社会监督员日常监督交流平台，及时沟通反馈相关问题及意见建议，针对服务质量社会监督员有效建议，三亚机场采用即时整改、定期通报等方式予以解决，并反馈处理结果。

**2.交流座谈。**每年通过线上或线下的方式至少组织召开一次座谈会，加强三亚机场与服务质量社会监督员的沟通交流，建立服务监督长效机制，确保监督效能切实转化为服务提升成果。

五、监督范围

1.机场各项公共区域设施的完好性、清洁度及便利性，是否符合人性化要求；

2.机场窗口岗位工作人员是否做到仪容仪表端庄整洁，对待旅客是否履行“首问+首看”责任制，是否用语礼貌，是否回复专业；

3.旅客在乘机各环节的体验感是否良好，例如值机、安检、登机、行李提取、交通出行等；

4.在航班延误等不正常情况处置中，工作人员响应是否及时，处置是否妥善；

5.机场对于旅客投诉、意见、建议、表扬等是否及时有效反馈；

6.其他有关机场服务质量或规划发展的事项等。

六、奖励机制

针对服务质量社会监督员提出的问题与意见建议，被三亚机场采用的，三亚机场将给予奖励。

七、报名方式

**1.报名时间：**即日起至2025年5月31日。

**2.报名材料：**填写《三亚机场服务质量社会监督员报名表》，发送至邮箱：lei.dong@sanyaairport.com、qi.mou@sanyaairport.com。邮件主题注明“社会监督员报名+姓名”。

**3.咨询渠道：**0898-88289504。

八、我们期待这样的您

1.体验者：用敏锐视角捕捉服务细节，做旅客出行的 “眼睛”。

2.沟通者：架起机场与公众的桥梁，做民意传递的 “纽带”。

3.共建者：以专业与热忱参与服务升级，做机场品质的 “共建者”。

加入我们，您将成为三亚机场服务提升的“关键合伙人”，让我们携手以监督促改进，以改进赢信任，共同书写民航服务高质量发展的新篇章！

附件

三亚机场服务质量社会监督员报名表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  |
| 年龄 |  | 学历 |  |
| 联系电话 |  | 微信号 |  |
| 电子邮箱 |  |
| 邮寄地址 |  |
| 每年三亚机场进出港频率 | □＜4次 □4-10次 □10次以上 |
| 职业简介 |  |
| 简述您对三亚机场服务的体验感受 |  |