

# 民航业有望扭亏增盈

本报记者 崔国强

## 展望2022

2021年,面对疫情防控、经营亏损、安全压力等叠加影响,我国民航业展现了强大韧劲,难中有成、难中有进,全年完成运输总周转量、旅客运输量和货邮运输量分别为857亿吨公里、4.4亿人次、732万吨,同比分别增长7.3%、5.5%和8.2%。

在日前举行的中国民航全年工作专题新闻发布会上,中国民用航空局党组书记、局长冯正霖表示,2022年是“十四五”民航发展的关键一年,民航业今年发展将“先低后高”,有望整体上扭亏增盈、恢复发展。

### 长期向好趋势不变

今年以来,新冠肺炎疫情呈现多点散发态势,各地春运期间采取分类分区的防控政策,给民航客运市场带来一定影响。对此,中国民航科学技术研究院民航局统计分析中心主任齐险峰认为,一季度民航客运受疫情影响呈低迷状态,预计仅为2019年同期的65%左右,货运处于淡季;自二季度起,出行需求或将反弹,航空客运市场有望快速升温,二、三季度客运市场有望恢复至2019年同期的85%以上。在国内疫情全面有效控制下,四季度将继续保持平稳发展,全年民航业将呈现“前低后高”走势。

“民航持续发展的基本盘稳定、优良,具有很强的韧性。”齐险峰认为,在经济稳定增长的前提下,民航业长期向好的趋势不会变。

中国民航新型智库专家林智杰表示,2021年旅客运输量恢复到2019年的67%,比2020年提高了4个百分点。货邮运输量恢复到2019年的97%,比2020年提高了7个百分点。从运力增长来看,2020年行业净增85架飞机,2021年行业净增飞机已达151架。2021年,航空公司减少亏损约150亿元。

广州民航职业技术学院副教授慕琦表示,2022年国内民航客运量将随着国内疫苗接种率提高而提升,各地疫情防控措施趋于科学,“十四五”规划项目纷纷开工,将带动民航业恢复,国内客运量有望在2023年或2024年恢复至疫情前水平。

### 助力航企扭亏增盈

有关部门已积极出台多轮政策,为航空企业纾困解难。民航局发展计划司副司长张清表示,2020年和2021年为行业降成本近200亿元。2022年,民航局将继续加大纾困力度,统筹行业内外资源,争取国家对民航业阶段性制度和制度性相结合的扶持纾困政策。

民航局鼓励航空企业苦练内功,改善经营管理,降成本,提效益,根据市场变化调整市场策略,深耕细分市场,进一步深化民航价格改革,鼓励航空企业实施差异化服务价格策略,鼓励机场通过经营创新增加非航收入。

慕琦认为,持续通过财政支持、税费减免、金融信贷等多维度、精准化手段为航空企业纾困,是稳定行业供给的“妙计”。



一架校飞飞机在湖北鄂州花湖机场起飞、降落。鄂州花湖机场是国内首个专业货运机场。新华社记者 肖艺九摄

北京交通大学交通运输学院民航系主任李艳华认为,防疫政策将更加科学精准,航空企业可以识别出刚性需求旅客,优化因疫情影响而大面积打折的粗放管理,通过精细的差异化定价,满足不同旅客的出行需要。

不断提升民航服务品质,是航空企业提高消费者黏性进而扭亏增盈的一个动力。当前,全国29家机场实现身份证一证通行,66家机场应用人脸识别技术,234家机场实现“无纸化”便捷出行,客票退款手续实现7个工作日内完成,通航航班覆盖范围进一步扩大,行李全流程跟踪范围进一步拓展,40家千万级大型机场开通旅客“易安检”服务,842架客机具备客舱无线网络服务能力,29家航空公司推出定制餐食服务。

航空公司还推出诸多新产品,如海南航空推出的“惊喜飞”产品,在产品使用期内未兑换出票,可以退款,不收取费用。专家表示,类似“惊喜飞”这样的产品,是航空公司以分析用户需求为基础,不断探索创新“最后一分钟”产品的一个良好开局,有助于提高尾舱销售能力。对于努力寻求复苏的航空业来说,具有借鉴意义。

### 深挖市场发展潜力

深挖航空市场潜力是2022年民航业重点

工作之一。“力争2022年完成运输总周转量1040亿吨公里,旅客运输量5.7亿人次,货邮运输量780万吨。”民航局综合司副司长孙文生说。

慕琦认为,从民航“十四五”规划看,2022年是恢复期和积蓄期,深挖二三四线城市市场,聚焦新增航空人口,民航业主动下沉市场增加国内大循环参与度,将是扩大民航市场需求的重点。空中快线、红色航线、低成本航空、干支通航班、基本航空服务等都是值得深耕的差异化细分市场。

今年,民航业将继续用好中小机场、支线航空、通用航空等补贴政策。民航局运输司副司长徐青表示,围绕增强行业恢复动力,民航局将创新“干支通,全网联”服务模式,“十四五”期间,通过完善法规标准、开展试点示范、建设服务平台、优化资源配置、提升保障能力,逐步将通航短途运输融入运输网络,实现运输机场与通用机场的普遍通达,全面推广实施中转便利化与通航航班服务,有效满足中小城市及偏远地区航空出行需求。

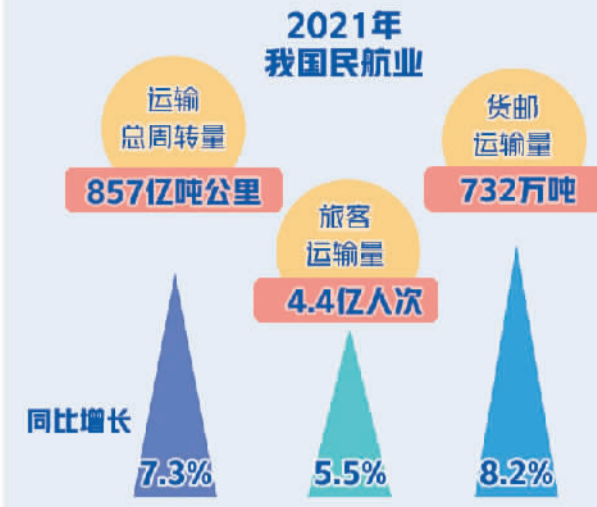
为有力支持构建“干支通,全网联”的航空运输网络,民航局积极推进中转信息化平台开发及应用,开发了“国内通航航班服务管理平台”和“中转旅客服务平台”两个公益性开放平台。此外,完善基础设施建设是保障民航业稳定高效发展的基础,民航局今年将

加大基础设施补短板力度,抓紧民用运输机场建设规划落实,力争2022年底颁证运输机场达256个。

中国民航管理干部学院教授邹建军认为,随着《区域全面经济伙伴关系协定》(RCEP)正式生效,在疫情推动变革的大背景下,将加速我国产业链与供应链在RCEP区域的布局,推动区域航空运输市场需求快速发展,给国内航空运输市场带来机遇。

据悉,今年民航业将坚持高水平航空开放政策,扩大航权资源储备,完善国际客货航权配置规则,实施更加灵活的航空物流政策,同时持续推进海南第七航权试点,深化自贸试验区民航先行先试改革创新举措。

对于航空货运市场,徐青表示,民航局将支持航空货运企业与上下游企业实现从单一承运人向物流集成商转型,增强一体化物流解决能力,打造服务优质、链条完整、功能完善、竞争力强的航空物流企业。同时,推进《国际货航权配置规则》实施,推动航空货运企业优化国际航线网络布局,加快形成内外联通、安全高效的物流网络,抓住全球产业链、供应链布局调整机遇,增强民航货运业发展韧性。



如何把数字经济转化为发展的关键增量,进而推动形成竞争新优势,考验着地方的智慧和本领。

2022年,各地数字经济将有哪些“新玩法”?近期召开的地方两会给出了答案。

数字经济强省浙江明确提出,2022年要全力推动数字经济积厚成势。深化数字经济“一号工程”,做大做强数字安防、集成电路、智能计算和智能光伏等产业,推进类脑智能、量子信息等未来产业发展,力争数字经济核心产业增加值增长12%。

不只是浙江,2022年,多个省份部署加强数字基础设施建设,加快数字转型,推动数字经济做强做优做大。比如,北京提出,深入落实数字经济标杆城市建设实施方案,完善支持政策,加强算力算法平台等新型基础设施建设。着力推出20个重大应用场景,推动形成区块链、人工智能、扩展超高清显示等产业集群。河北提出,新建5G基站2.5万个,建设张家口国家级数据中心,打造全国一体化算力网络京津冀枢纽节点。河南提出,以国家大数据综合试验区建设为牵引,大力推动数字河南建设,力争数字经济增长15%以上。

我国高度重视数字经济发展,数字经济发展速度之快、辐射范围之广、影响程度之深前所未有,特别是新冠肺炎疫情暴发以来,数字技术、数字经济在支持抗击新冠肺炎疫情、恢复生产生活方面发挥了重要作用。2020年,我国数字经济核心产业增加值占GDP比重达到7.8%。根据日前印发的《“十四五”数字经济发展规划》明确的发展目标,到2025年,数字经济将迈向全面扩展期,数字经济核心产业增加值占GDP比重达到10%。

数字经济具有高创新性、强渗透性、广覆盖性,不仅是新的经济增长点,而且是改造提升传统产业的支点。从各地政府工作报告来看,数字经济正在成为产业转型升级的新引擎,各地对此寄予厚望。比如,广东提出,发展工业互联网,推动普惠性“上云上平台”,探索推广一批行业数字化转型典型应用场景,新推动5000家规模以上工业企业数字化转型。重庆提出,加快生产设备、关键环节智能化改造,新培育10个智能工厂、100个数字化车间,完善工业互联网产业生态,实施制造业“一链一网一平台”试点示范。四川提出,积极推广数字技术应用,加快建设数字化转型促进中心,推动重点行业领域数字化转型,打造数字化制造“灯塔工厂”。

各地纷纷抢占数字经济新赛道,表明数字经济的巨大潜力已成为多方共识。我国发展数字经济具有海量数据、广阔市场空间和丰富应用场景等优势,但也还存在关键领域创新能力不足,不同行业、不同区域、不同群体间数字鸿沟未有效弥合,数据资源价值潜力还未充分释放等短板。如何把数字经济这一新变量转化为发展的关键增量,进而推动形成竞争新优势,统筹好发展和安全,考验着地方的智慧和本领。

发展数字经济是一场马拉松,而不是短跑。机遇当前,谁能最终脱颖而出,不妨拭目以待。

## 业界点睛

# 快递服务满意度持续提升

本报记者 吉蕾蕾

货运飞机数量等多种措施,有效压缩了干线运输时长,缩短了运输时限。

与此同时,末端共同配送方式广泛应用。从加盟企业到末端网点的时限来看,合作模式下的共同投递不仅节约了成本,更进一步提高了投递效率。快递服务站、智能快件箱等在末端的应用比例不断提高,也在一定程度上压缩了投递时限。

值得一提的是,调查发现,与2020年相比,2021年快递售后服务满意度提升了2.4分。在相关三级指标中,问题件处理、投诉处理、发票服务、损失赔偿分别提高1.2分、5.0分、0.2分、0.7分。

“这是企业重视带来的显著变化。”边作栋分析说,“十三五”期间,国家邮政局一直将提升售后服务质量作为补齐快递服务短板的关键举措,向企业反复强调重要性。2021年,不少企业坚持问题导向,积极推进售后服务转型升级,客服团队更加专业,问题响应及时性、准确性、有效性得到提高,受到用户好评。同时,快递企业通过微信公众号、官网、小程序、客服热线等多种方式交互叠加,使得线上网络客服系统基本覆盖了快递服务的全渠道、全场景,不仅节约了人工成本,售后问题解决率也大幅提高。

效率提升给消费者带来的感受最直观。为有效减少用户的等待时间,提升用户体验,不少快递企业通过智能应用和人工客服相结合的方式,保障售后响应基本处于24小时在线状态。在售后问题精准定位、简单高频问题有效分流等方面也有明显改进,大幅提升了售后服务效率。

随着我国消费方式的不断转型升级,快递作为农产品出村进城、消费品下乡进村的重要渠道之一,与农村百姓生产生活的联系越来越紧密。农村地区快递服务站下单服务、投递服务持续上升的满意度得分就是最好的印证。

记者了解到,自“快递进

村”工程实施以来,各地、各企业积极响应国家号召,进村工作取得显著成效,进村比例较2020年有大幅度提升。数据显示,2021年我国快递业务量达1085亿件,农村地区收投快递包裹总量达370亿件,带动农产品出村进城和工业品下乡进村超1.85万亿元,培育山西吕梁杂粮、山东日照海鲜、河南信阳毛尖等业务量超千万件的快递服务现代农业金牌项目40个。

“快递进村”已成为重要的民生工程。边作栋表示,2022年国家邮政局将进一步加大“快递进村”工程推进力度,推动地方出台农村寄递物流体系建设落实政策,并将开展农村电商快递协同示范,建设100个农村电商快递协同发展示范区和300个快递服务现代农业示范项目。同时,推动东部地区持续提升快递服务质效,组织中西部省份畅通快递服务通道,整合资源,分类推进,确保完成既定目标任务,更好满足农村群众寄递需求。

“快递进村”已成为重要的民生工程。边作栋表示,2022年国家邮政局将进一步加大“快递进村”工程推进力度,推动地方出台农村寄递物流体系建设落实政策,并将开展农村电商快递协同示范,建设100个农村电商快递协同发展示范区和300个快递服务现代农业示范项目。同时,推动东部地区持续提升快递服务质效,组织中西部省份畅通快递服务通道,整合资源,分类推进,确保完成既定目标任务,更好满足农村群众寄递需求。

“快递进村”已成为重要的民生工程。边作栋表示,2022年国家邮政局将进一步加大“快递进村”工程推进力度,推动地方出台农村寄递物流体系建设落实政策,并将开展农村电商快递协同示范,建设100个农村电商快递协同发展示范区和300个快递服务现代农业示范项目。同时,推动东部地区持续提升快递服务质效,组织中西部省份畅通快递服务通道,整合资源,分类推进,确保完成既定目标任务,更好满足农村群众寄递需求。



## 2022年建设100个农村电商快递协同发展示范区



安徽淮北市烈山区一家快递企业分拨中心工作人员忙碌中。万晷朝摄(新华社发)