

厦门航空有限公司扛起防控疫情三大责任

厦航认真贯彻落实党中央、国务院部署，按照民航局、福建省委省政府、厦门市委市政府和南航集团的各项工作要求，积极履行中国质量奖获奖企业社会责任，以“朝领命，夕饮冰”的使命感和责任感，坚决扛起打赢疫情防控阻击战的政治责任、坚决扛起确保安全生产经营的主体责任、坚决扛起支援前线抗击疫情的社会责任，以最强的行动自觉，最细的防控方案，最严的防控措施，全面部署疫情防控措施，确保航班运行安全有序、旅客服务温情不减，为疫情防控筑起一道坚不可摧的厦航防线，为夺取防控疫情胜利贡献一份力量。

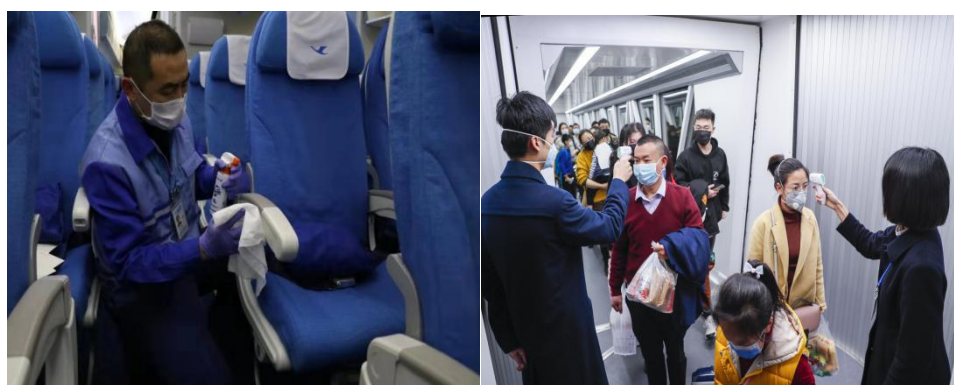
一、坚决扛起打赢疫情防控阻击战的政治责任

疫情就是命令，防控就是责任。厦航闻令而动、迎难而上，坚决扛起疫情防控的责任使命。

提高政治站位。厦航把疫情防控作为重大政治任务和头等大事来抓，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚决贯彻坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的总要求，做到思想、工作、措施“三到位”，坚定不移把习近平总书记重要指示精神和党中央重大决策部署落到实处。疫情发生以来，厦航第一时间制定应急预案，成立领导小组，形成7个联合办公小组，先后召开22次疫情防控专题会议，全方位、无死角落实管控工作。

加强旅客疫情防控。厦航把旅客生命安全放在第一位，

在全机队装备高效空气过滤装置，对新型冠状病毒去除率可达 99.9%，每 2-3 分钟完全更新一次客舱空气；在航后加强飞机消毒，全方位守护客舱安全。厦航在“售票—值机柜台—登机口—地面滑行—空中客舱—落地后”六个环节采取全流程管控措施，加强旅客体温检测，与各地政府、海关、卫生防疫等单位密切沟通，形成高效工作机制，一旦发现问题及时上报、及时处理。目前，未有异常旅客影响其他旅客的事件发生。



加强员工疫情防控。厦航落实“外防输入、内防扩散”的策略，坚持最小化办公原则，妥善安排返厦复工，减少人员聚集和流动；加强办公场所通风消毒，为一线员工提供充足的防护物资保障，为隔离员工提供全方位后勤保障和心理疏导；加强员工对自我防护、科学防控疫情的知识普及，最大限度创造条件保护员工。目前，厦航已解除医学观察机组人员 609 人，剩余 68 人尚在观察，全体员工“零感染”。



二、坚决扛起确保安全生产经营的主体责任

安全是底线，经营是根本，服务是保障。厦航全体团结一心，抓安全、保生产、强服务，确保队伍不乱、工作不断。

守牢安全底线。安全是民航的生命线，在疫情防控的关键阶段，厦航毫不动摇做好安全风险防范，确保安全形势平稳可控，绝不在安全上掉链子、出问题、捅娄子，坚决守牢航空安全底线，为战胜疫情创造坚实的保障基础。

稳定市场经营。受疫情影响，国内出行需求锐减，美、澳等国相继发布了严苛的临时性防疫措施，国际市场客源不容乐观。截至2月10日，厦航累计取消航班11586班（武汉相关723班），累计退票人数111.6万人次，预计2月份亏损将超10亿元。面对严峻的经营形势，厦航仍按照交通运输部“一段三不断”的要求，扛住洲际航班每班150万元高昂的运营成本压力，坚持厦门、福州两地到欧美澳等其他主要国家与地区、国内各大城市的航线不断航。同时对内进一步加强“过紧日子”的各项措施，及时调整经营策略，密切关注市场动态，科学灵活配置资源，想方设法扩收益、降

成本，做好风险防控，努力增强抵抗风险的能力，最大程度降低损失。

加强服务工作。厦航始终本着“以诚为本，以客为尊”的服务理念，第一时间响应国家与行业政策，积极调整服务保障工作。为缓解旅客在疫情期间的焦虑心情，厦航直击旅客需求，作为民航首家，为旅客免费投保新冠肺炎保险，对1月20-24日间退票的旅客给予补退票费，获得旅客一致称赞与好评。仅1月21日-2月1日，厦航累计发布36份新客票业务规则，通过公司官方渠道第一时间对外发布，实现对境内外数千家代理的信息全覆盖；客服热线话务激增6倍，总计进线约47.1万通，通知调整航班旅客约30.7万人次。厦航号召全体员工坚持践行真情服务理念，“隔口罩不隔微笑，遮嘴角不遮温情”，把温暖和关爱传递给每一位旅客。在搭载福建省首批医疗队驰援武汉的飞机上，厦航为每一位医务人员准备了特别的“平安物资包”和祝福铃铛，机上餐食搭配福橘和凤梨酥等节庆甜点，乘务员还折了许多千纸鹤，摆成“平安”的字样，祝医疗人员凯旋归来。

三、坚决扛起支援前线抗击疫情的社会责任

“安全运行，勇挑重担”。厦航用专业的态度圆满完成医疗团队、海外滞留旅客等运输任务。根据国家卫健委、中国民航局的统一部署，厦航集团已执行14架次包机任务，运送超1600名医护人员前往湖北。2月9日，因两架飞机运力无法完全装载医疗队携带的物资，厦航紧急增派第三架飞机充当“货机”，破例在客舱内装货，搭载剩余的5753kg救

援物资与医疗队共同前往武汉。1月31日，厦航在全民航率先行动，积极配合外交部，按照民航局要求，在极短的时间内，迅速做好各项准备，派出政治过硬、技术过硬的机组，赴泰国、马来西亚接湖北同胞回家。厦航已累计执行运输境外滞留旅客12架次，超2200名同胞搭乘厦航回归祖国母亲的怀抱。

“守土有责、人人尽责”。厦航汇聚全球力量，采购救援物资，开通救援物资运输绿色通道，对接各境外使领馆、公益组织、医疗器械生产企业等组织机构的救援需求。厦航海内外营业部、办事处齐心协力，协调境内外海关防疫物资运输手续，为抗击疫情抢占时间，架起了一座座通畅的防疫物资运输空中通道，在物资紧缺的城市将“天堑”变通途，为打赢疫情防疫攻坚战提供强有力的“火力支援”。厦航已累计将14个架次的机型由B737调整为B787，运输物资613.8吨；向国内超过40个城市运输包含口罩、防护服、防护面具、温度计和药品在内的物资50000余件，总重量超过500吨，同时，将来自10多个国家的华侨捐赠物资顺利送达国内。

