



更主动倾听客户声音更好满足客户需求

中国商飞客户大会在贵阳举行 推动国产飞机飞进贵州飞遍全国飞向世界

本报讯（记者 陈伟宁）时临岁末，序属三秋。11月23日，以“筑梦新阶段、携手再出发”为主题的2023年中国商飞客户大会在贵阳举行。贵州省委常委、常务副省长吴强，中国商飞公司党委书记、董事长贺东风，党委副书记、总经理周新民，党委常委、副总经理、总会计师吴永良，党委常委、副总经理魏应彪，中国民航局总工程师殷时军，民航局原党组成员、国际民航组织前任秘书长柳芳，原发改委基础设施发展司一级巡视员任虹，中国民航华东地区管理局党委常委、副局长沈小明等领导出席会议。来自政府部门、金融机构、航空公司、租赁公司、机场集团、科研院所、合作伙伴和中国商飞公司的300余名领导专家齐聚一堂，共商航空产业合作发展大计，畅谈大飞机事业美好未来。

周新民在致辞中向长期以来关心、支持大飞机事业的社会各界表示衷心感谢，介绍了中国商飞公司15年来的建设发展及型号研制、市场运营等情况。周新民表示，面对产业化发展新阶段，中国商飞将牢记习近平总书记“大飞机事业一定要办好”的殷殷嘱托，聚焦安全可靠、自主可控、规模化系列化发展三大任务，更加积极主动地倾听客户声音，更好地满足客户需求，持续打造开放、共享、共赢的产业生态圈。希望以本次客户大会为契机，进一步推动国产飞机飞进贵州、飞遍全国、飞向世界，为高质量服务国家“双循环”战略和“一带一路”建设再作新贡献。

在主旨发言阶段，中国商飞公司营销总监张小光围绕“新进展、新阶段、新征程”三个方面阐述了自己的观点。他表示，随着ARJ21从安全运营转向顺畅运营并实现系列化发展、C919投入航线运营、C929启动初步设计，大飞机事业进入产业化发展新阶段。展望未来，商用飞机市场潜力巨大，在立足国内市场的同时，中国商飞将以印尼为支点，积极融入、服务“一带一路”。在大飞机事业发展过程中，要始终贯彻安全发展理念，坚持安全第一、安全永远第一；坚持绿色发展，抢抓新能源革命的机遇；坚持创新发展，积极采用5G、人工智能、云计算等新技术；坚持开放合作，进一步打造好大飞机生命共同体。

会上，东方航空、印尼翎亚航空（Transnusa）、贵州民航集团分别围绕C919商业运营、ARJ21海外运营、贵州航空市场介绍及展望等进行了专题分享。中国商飞公司发布了《中国商飞市场预测年报（2023—2042）》，并举行了第二届中国商飞“翱翔奖”颁奖仪式。

23日下午，与会领导和专家分别围绕ARJ21和C919衍生机型的产品研制、市场开拓、商业模式、航空租赁与飞机价值管理、国产飞机运营保障等主题，在三个分会场进行深入研讨交流，共同为大飞机事业发展建言献策。

ARJ21飞机载客突破1000万人次

初步形成覆盖国内多个地区航线网络并开启海外运营

本报讯 11月24日，在从广州飞往揭阳的中国南方航空CZ3892航班上，ARJ21飞机迎来了第1000万名乘客。至此，ARJ21飞机载客突破1000万人次。

ARJ21飞机是我国自主研制的涡扇支线客机，自2016年6月正式投入商业运营以来，已累计向中国国航、中国东航、中国南航、成都航空、天骄航空、江西航空、华夏航空、印尼翎亚航空等交付117架，开通国内外航线400余条，通

航城市140余座，每周运营航班量近1800班，初步形成了覆盖华北、东北、华东、西北、西南、中南等地区的航线网络，并在印尼开启海外运营。

中国商飞公司始终坚持以客户为中心，为客户提供定制化的服务，形成了客户培训、航材支援、工程技术与维修支援、技术出版物服务、飞行运行支援、市场与商务支持等客户服务核心能力，建立了保障ARJ21飞机规模化发展的

运行支持体系。

在中国民航局推行“干支通，全网联”服务模式背景下，航空公司都在结合自身特点探索干支结合、支支结合运营模式，ARJ21飞机有较大市场发展空间。中国商飞公司将继续与广大客户携手深耕国内航空市场，拓展海外市场，推动国产商用飞机规模化运营，助力民航高质量发展，为不断满足广大航空旅客大众化、便利化出行需求作出积极贡献。

运营先锋·走访客户一线特别报道

“中国的天空正被国产飞机装点”

□ 李欣阳

“金先生，恭喜您，您是ARJ21飞机第1000万名乘客！”11月24日上午8时许，正在广州白云国际机场办理由ARJ21飞机执飞的中国南方航空CZ3892航班机票的金先生收到了来自工作人员的祝贺。

从开通第一条商业运营航线，再到如今初步形成了覆盖华北、东北、华东、西北、西南、中南等地区的航线网络，并在印尼开启海外运营，ARJ21飞机正越飞越稳健，为广大乘客提供更多出行方案。

美食+国产飞机，这趟收获满满的

11月24日的广州，微风依然和煦。广州白云国际机场T2航站楼，数名过往旅客举起手机对准天空舞台，共同记录下ARJ21飞机载客1000万人次的瞬间。

来自黑龙江哈尔滨正巧到揭阳出差中转广州的金先生成为了这名“幸运儿”。他从中国南方航空集团有限公司党组成员、副总经理吴颖湘手中接过纪念机票，从中国商飞公司党委副书记、总经理周新民手中接过ARJ21飞机定制模型，并共同为“ARJ21载客1000万人次”纪念立体字揭幕。他兴奋地说：“感觉很惊喜也很幸运，能见证这样一个历史性时刻，我为国产飞机感到骄傲，希望国产飞机越飞越好。”

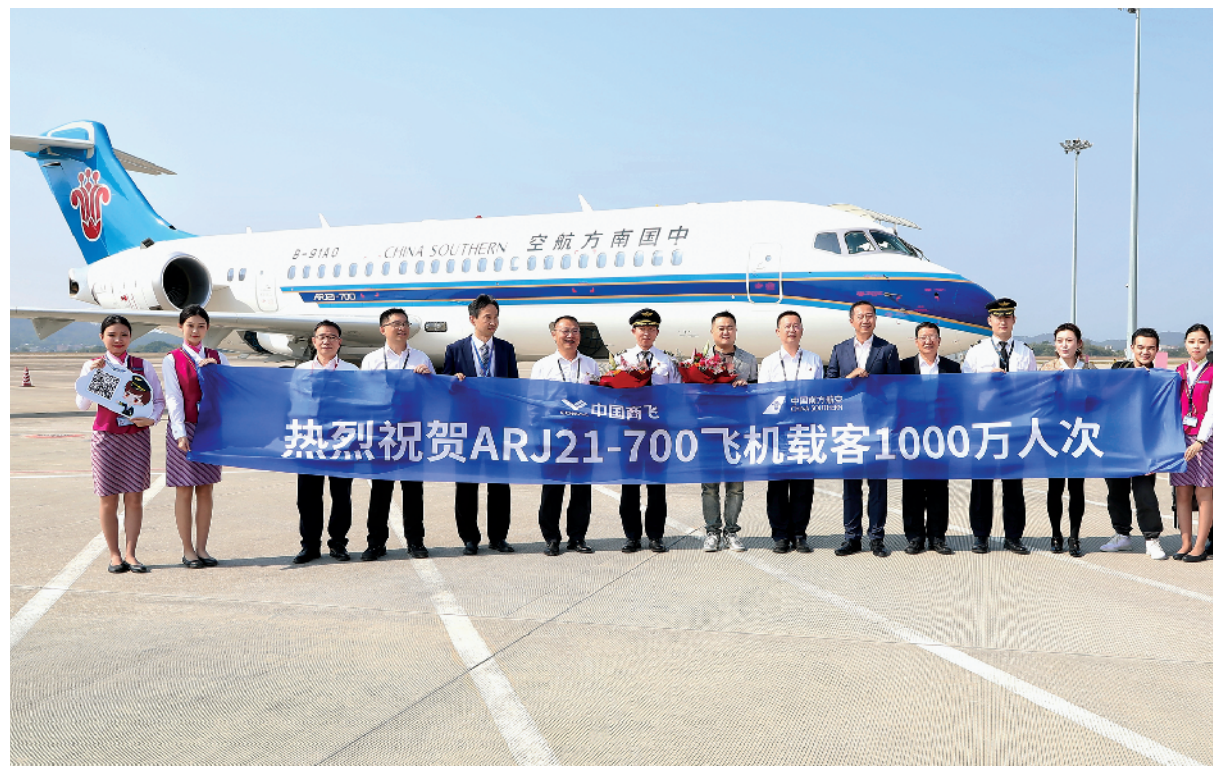
揭牌活动中，南航主任乘务长刘婧代表ARJ21飞机乘务组动情地说：“中国的天空正被国产飞机装点。”

登上这趟“幸运航班”，首先看到的是客舱货架上张贴的“千万有你 未来可期——ARJ21飞机载客1000万人次”的庆祝标语，座椅上还还为所有乘客准备了“小惊喜”，包括ARJ21飞机载客1000万人次纪念登机牌、纪念贴纸、国产商用飞机特色徽章以及南航ARJ21首航明信片。

顾盼间，一个全家4口的组合吸引了记者的注意。交谈中得知，这个家庭是乘坐本次航班专程到揭阳进行一场说走就走的周末“嗨吃”之旅。“揭阳周边美食非常出名，这个周末又能收获美食又能体验国产商用飞机，真是超值！”

“以客户为中心”不止飞机本身

好飞机是设计出来、制造出来的，更是用出来的。ARJ21飞机总设计师张克志表示，中国商飞公司始终坚持以客户为中心，自ARJ21飞机运营以来，始终高度重视航



徐英睿 摄

空公司、乘客等各方的运营反馈，从飞机舒适性、经济性、航线适应性以及新功能等方面持续改进，最终实现了如今的平稳可靠的运行状态。

在不断优化改进ARJ21飞机本身的过程中，中国商飞公司还为客户提供定制化的服务。

中国商飞客服务公司党委常委、副总经理辛旭东说：“我们形成了客户培训、航材支援、工程技术与维修支援、技术出版物服务、飞行运行支援、市场与商务支持等客户服务核心能力，建立了保障ARJ21飞机规模化发展的运行支持体系。”

在ARJ21飞机载客突破1000万人次前夕，记者来到中国商飞运行支持指挥中心。走进运行支持指挥中心大厅，首先看到一面巨幅屏幕，屏幕上用飞机图标清晰展示着所有已交付客户的ARJ21飞机在航线上的实时位置，ARJ21飞机“打卡”过的机场，以及不停切换的各种飞机运行数据和指标。

“所有的航线的运行支持都是在这里进行决策。”中国商飞运行支持总指挥李喆告诉记者，通过相关技术实时

监测飞机状态并展现在大屏幕上，可以知道每一架飞机的航班信息、起降时间、飞机状态等。“除了进行数据的监控，更重要的职责是，满足ARJ21飞机多客户、多区域、规模化运行需求，实现高效快速的航线运行问题处理，我们从正向主动服务和反向问题处置/解决等两个角度，搭建体系架构，全面实行7×24小时值班制，全天候关注机队运行情况。”

向客户学习永远在路上

据《中国商飞公司市场预测年报（2023—2042）》，未来20年，预计全球涡扇支线客机的交付量约为4040架，到2042年，全球涡扇支线客机机队数量将达到4569架。

在今年第二届中国支线航空发展峰会上，中国民航局原副局长吕尔学指出，推动支线航空发展，有助于提升二三线城市通达性，对促进当地经济转型升级，加快构建系统布局效率运行的航空运输网络体系以及推动形成新发展格局具有重要意义。

下转第2版 ▶

记者直击上海商用航展

面对面交流憧憬行业的美好未来



不少参观者驻足中国商飞展台。 华思清 摄

□ 记者 张凯敏

“你好，能给我们介绍一下中国商飞的国内外客户吗？”

这里是位于上海市静安区商业核心区域的上海展览中心，2023上海国际商用航空航天产业展览会（上海商用航展）正在举行。

中国商飞的主体展位位于中央大厅最南侧，从上海展览中心南侧正门进入，穿过序馆后下楼梯便是。展厅内，从ARJ21全系列飞机、C919大型客机和C929远程宽体客机模型吸引着大量专业观众驻足。刚刚向中国商飞营销中心工作人员提问的，是大学生小徐，他

的另一个身份是自媒体编辑：“我们的粉丝都对国产大飞机十分热爱，最近一直关注这ARJ21在印尼运营的情况。从我们后台收到的留言来看，大家都希望这款飞机能够飞到更多国家运营。”

正在这时，一名来自欧洲的参观者走进中国商飞展台，向工作人员详细了解了各型号未来的发展、客户的增长，以及ARJ21在印尼的运营数据。他向记者介绍来自一家参展商，他和工作伙伴们都十分关注中国商飞的情况。

之后，一名来自俄罗斯的客人带着材料走了进来。一边自我介绍，一边邀请现场工作人员参加将于明年7月在茹科夫斯基莫斯科国际

航空航天展览会。

在位于中国商飞主体展位不远的二楼东侧走廊，《民用飞机设计与研究》展厅门前也是客流密集。这本期刊由上海飞机设计研究院主办，编辑李盈盈告诉记者，他们已多次参展，“之前航展还在北京的时候我们就开始参展了，与前两年相比，如今办展热闹了许多，但与之前的北京航展相比，热闹程度还有待进一步回升”。她表示，希望通过航展更好展示中国商飞形象，同时也能提高期刊的知名度与美誉度。

在期刊展台边，便是《双翼齐飞——上海商用航空百年追梦路》图片展。下转第2版 ▶

本期导读

上飞公司首席技师戴渊带领团队完成9项重大科研课题，解决100余项钣金技术难题，掌握近10项钣金制造核心技术

毫厘之间见匠心
炼成大飞机“金蓝领”

（见第2版）

中国商飞发布2023—2042市场预测年报
未来20年全球将有
43644架新飞机交付

（见第4版）