

北京首职航空地服
务有限公司
教育质量年度报告
(2024年度)

目 录

一、企业概况	1
1.使命与愿景	1
2.业务范围	2
3.企业价值观	2
二、企业参与办学总体情况	3
1.联合办学板块	3
2.大学生实习实训	4
三、企业资源投入	5
1.人力资源	5
2.技术与设备	6
四、企业参与教育教学改革	6
1.教学资源优化	6
2.创新教学方法	7
3.与学术界深度合作	8
五、助推企业发展	8
1.市场拓展与业务创新	8
2.合作伙伴关系强化	9
3.品牌建设与市场推广	9
4.社会责任履行	9
六、问题与展望	10
1.问题总览	10

2.解决措施 10

3.展望未来 10

图 目 录

图 1 北京首职航空地面服务有限公司荣誉与资质	1
图 2 公司授课占比	3
图 3 公司在学院举办专场招聘会	4
图 4 22 级学生到首都机场实习	4
图 5 鞠雪莲同学受到表扬并与旅客合影	5
图 6 公司实训设备	6
图 7 学校模拟舱开展专业课和开展餐饮实践课	7

表 目 录

表 1 2024 年公司授课科目清单	3
--------------------------	---

一、企业概况

北京首职航空地面服务有限公司（以下称首职航空）于 2019 年 3 月在中国成立，是一家由首都机场集团有限公司和新加坡新翔集团有限公司合资组建的中外合资企业。公司总部位于北京大兴机场，这个地理位置得天独厚，将公司紧密连接在中国乃至亚太地区的航空交通网络中。

公司成立初衷是满足日益增长的空中交通需求，提供综合的航空地面保障服务。通过与首都机场集团及新加坡新翔集团的战略合作，公司致力于成为行业领先者，为客户提供卓越的地面服务和支持。公司荣誉与资质见 1 图。



图 1 北京首职航空地面服务有限公司荣誉与资质

1.使命与愿景

首职航空深知航空业的特殊性，飞行的每一刻都承载着责任和信任，我们使命在于成为这个行业的坚实后盾，为航空公司、机场运营商以及整个航空生态系统提供卓越、可靠的地面服务。首职航空努力确保每一个环节都贯彻着安全、高效和服务至上的原则，以实际行动践行对客户的承诺。公司的愿景是建立起一支高效协同的团队，为客户创造更大的价值，推动航空业的可持续发展。在一个日新月异、竞争激烈的行业里，追求的不仅仅是业务的成功，更是为客户创造价值的能力。我们期望公司成为航空生态系统中不可或缺的一部分，通过持续创新和卓越执行力，引领行业的发展方向。

2.业务范围

地面保障服务：首职航空在大兴机场为首都机场集团及其他航空企业提供广泛的地面服务，包括但不限于航空联合办学、劳务派遣、大学生实习实训和就业培训等领域。这些服务在提高运营效率、保障飞行安全、培养专业人才等方面起到关键作用。

机场服务：作为机场运营的重要合作伙伴，首职航空在机场服务方面发挥着关键作用，航站楼内外的客户服务、行李处理、自助值机服务、航司接送机等多方面服务。我们的目标是为旅客创造愉快、便捷的机场体验，提升整个机场的服务水平。

3.企业价值观

首职航空的核心价值观是“安全、高效、服务、创新”。这四个价值观并非简单的口号，而是我们每一位员工在工作中的信仰，是我们建立企业文化的基石。

安全：我们明白，安全是一切的前提。我们通过不懈努力，确保公司所有的运作都遵循最高的安全标准，以守护每一位旅客和航空从业者的生命安全。

高效：在追求高效的同时，我们始终保持对质量的执着追求。我们通过技术创新、过程优化，以及员工培训，努力提高服务效率，确保客户获得最优质的服务。

服务：我们不仅提供服务，更提供关怀和关注。我们积极倾听客户需求，通过个性化服务和专业团队的支持，确保客户的每一次体验都是愉悦而难忘的。

创新：作为航空服务领域的领导者，我们始终坚信创新是持续成功的关键。我们鼓励员工不断学习、敢于挑战传统，积极参与行业变革，以确保我们在快速发展的环境中保持领先地位。

二、企业参与办学总体情况

1.联合办学板块

北京首职航空地面服务有限公司与全国 20 余家本科、专科学校共建航空专业，致力于培养新一代的航空专业人才。通过与北京科技经营管理学院等院校的紧密合作，我们不仅为学生提供优质的教育资源，还在培养计划的制定上发挥了积极的作用。公司与北京科技经营管理学院共享师资资源，2024 年公司为学校空中乘务和地勤服务专业授课 6 门，均为核心专业课，占学校专业培养教学科目的 60%。见 2 图。具体授课科目，见 1 表。



图 2 公司授课占比

表 1 2024 年公司授课科目清单

序号	年级	课程名称
1	2023 级	航空餐饮服务
2	2024/2023 级	航空服务礼仪
3	2022 级	民航地面服务
4	2022 级	应急课程训练
5	2024 级	美容与化妆
6	2024 级	心理与沟通技巧

公司与北京科技经营管理学院共同办学并输送人才。在 2024 年完成在学校办理就业讲座一场，招聘会一场见 3 图，实现了深度合作。公司结合学校的实际

情况，制定了一系列航空专业的课程体系，涵盖了飞行管理、地面服务操作、安全管理等多个方面。这不仅丰富了学科内涵，还加深了学生对整个航空产业链的理解，助力学校航空服务相关专业的发展。



图 3 公司在学院举办专场招聘会

2.大学生实习实训

大学生实习实训部在公司的战略布局中扮演着关键角色，同样在与北京科技经营管理学院的合作中，同样起到了至关重要的作用。公司与首都机场集团旗下 28 家干支机场展开广泛合作，为北京科技经营管理学院的应届生提供实际工机会，锻炼实践能力，22 级学生实习实训见 4 图。



图 4 22 级学生到首都机场实习

公司与学校制定了全面的大学生实习计划，包括暑期实习、寒假实践等多个项目。这些实习机会为学生提供了与专业人士近距离接触的机会，加深了他们对航空行业的认识，通过与各机场的紧密合作，我们取得了显著的合作成果，不仅提供了更多机会给学校的应届生锻炼，还为公司未来的人才储备奠定了坚实的基础。

22 级实习生鞠雪莲同学在首都机场计时酒店实习，2024 年 8 月份收到了旅客的表扬信，鞠雪莲的细致服务帮助旅客解决了燃眉之急，体现了航服公司员工高度的职业素养和责任心，体现了对国门真情服务的理解和实践，树立了航服公司和学校实习生的良好形象。鞠雪莲与旅客合影见 5 图。



图 5 鞠雪莲同学收到表扬信并与旅客合影

三、企业资源投入

1.人力资源

2024 年北京首职航空地面服务有限公司对人力资源的投入持续增加，公司致力于建设一支高素质、高效率的团队，以应对航空领域的不断挑战。通过招聘、培训和绩效管理等手段，我们努力吸引、培养和留住业内顶尖的人才。为了提高员工的专业素养和团队协作能力，定期举办内外部培训课程，涵盖航空行业最新技术、服务标准、管理方法等方面，以确保员工始终保持在行业领先水平。

充分的人力资源，帮助公司进一步加深与院校的合作关系，公司为院校提供充分的保障，保证了人才培养和就业质量。

2.技术与设备

公司致力于引进最新的技术和设备，以提高服务水平和运营效率。在过去的年度，我们投入大量资源更新地勤设备、提升信息技术平台，并引入先进的航空服务管理系统。通过技术更新，我们确保公司在航空服务领域保持技术领先地位。与此同时，我们与供应商建立了紧密的合作关系，确保技术设备的及时维护和升级。技术设备的广泛投入，能够更好地服务院校，加深与学校的联系，服务于学生的实习和岗前培训，实现与北京科技经营还礼学院的进一步合作。公司设备见6图。



图 6 公司实训设备

四、企业参与教育教学改革

1.教学资源优化

北京首职航空地面服务有限公司在教育教学改革中积极投入，致力于优化教学资源，提高教学质量。我们认识到航空行业的不断发展对人才的要求，因此在过去的年度，我们通过多种方式助力学校教学体系的更新和升级。

公司与北京科技经营管理学院共同设计并不断更新航空专业的课程体系，紧密关注行业动态，确保学生学到的知识和技能符合最新的市场需求。我们加大对实用性课程的支持，注重培养学生的实际操作能力。

公司与北京科技经营管理学院共享师资资源，通过邀请行业专业人士担任兼职教授、进行专业培训，提升教学团队的专业水平。我们鼓励员工积极参与教学实践，促进企业与学术界的深度融合。

2.创新教学方法

在教育教学改革中，我们注重引入创新教学方法，提高教学的灵活性和吸引力。通过引入在线教育、虚拟实验室等现代技术手段，公司积极响应时代发展的变革。公司委派的专业课老师，充分发挥自身专业特质，将行业的特点和就业需求传递给学生，学生开展专业课和餐饮实践课见 7 图。

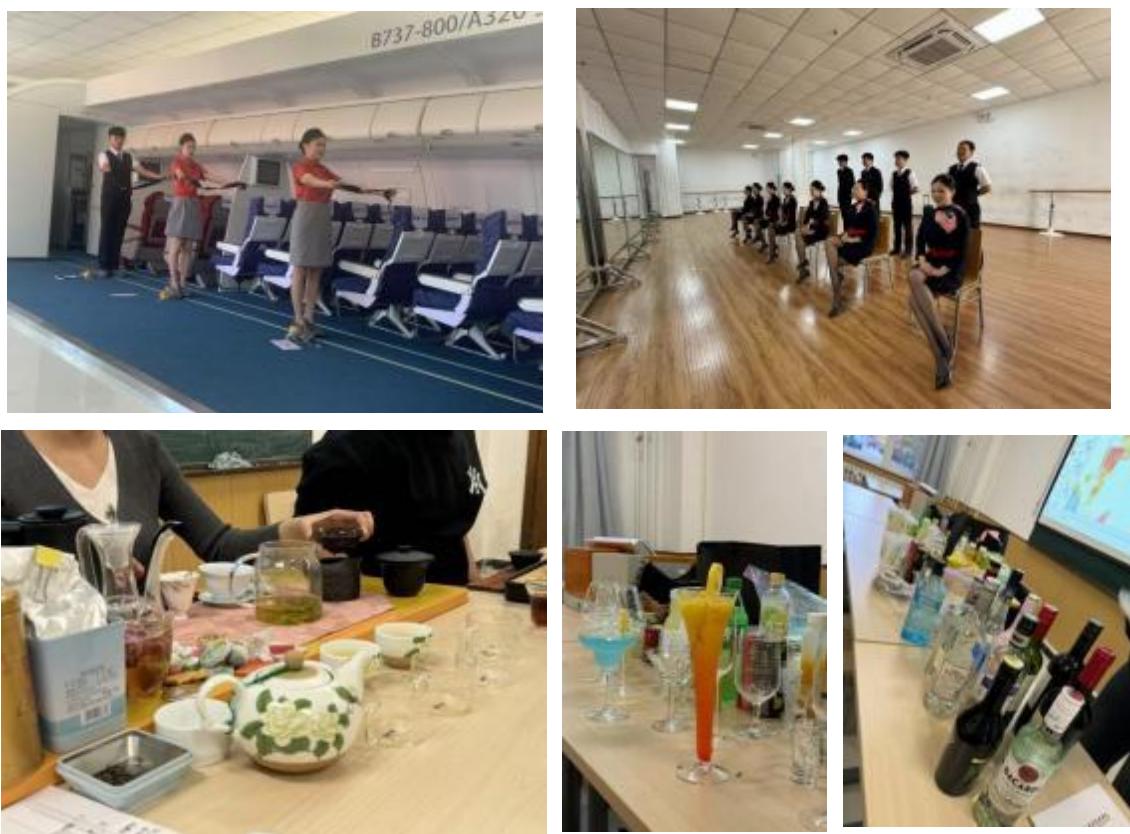


图 7 学校模拟舱开展专业课和餐饮实践课

未来我们与北京科技经营管理学院合作，共同搭建在线教育平台，为学生提供更加灵活的学习途径。这不仅满足了学生异地学习的需求，同时也拓展了教育资源的传递途径。

为了更好地模拟航空实践场景，公司将扩大虚拟实验室技术。学生可以在虚拟环境中进行操作练习，提高他们的实际操作水平，为未来的工作做好充分准备。

3.与学术界深度合作

借助公司的业界优势，在学校开展各类主题的讲座与论坛，未来邀请行业专家在学校召开航空服务高峰论坛。引入了前沿科技，也为学校的专业学生提供更多学术交流和成长的机会。

公司倡导产学研结合，通过与学术界和学校的深度合作，将理论知识与实际工作相结合。这种合作模式不仅丰富了学术界的研究领域，也提高了公司员工的学术素养。

五、助推企业发展

1.市场拓展与业务创新

通过与北京科技经营管理学院的合作，北京首职航空地面服务有限公司在市场拓展与业务创新方面取得了显著的成绩。我们通过不断拓展市场份额，创新业务模式，实现了企业规模的快速增长。

公司积极响应国家发展政策，加强国内外市场的拓展。借助学校培养的人才，优化公司的地勤技术、优化服务流程，可以挺高就业单位的服务效率，降低了成本，提升了客户满意度，为公司业务发展奠定了坚实基础。

2.合作伙伴关系强化

企业发展离不开稳固的合作伙伴关系，有了院校优秀的人力资源，公司能够进一步加强了与航空公司、机场运营商以及相关服务机构的合作，形成了良好的合作生态，通过与各大航空公司的紧密合作，我们深入了解客户需求，为其提供定制化服务。这不仅提升了公司在行业内的声誉，也促使我们能够更好地满足市场需求。

公司与机场运营商形成了互利共赢的合作关系，我们为机场提供高效的地勤服务，同时得到了更多的业务机会。通过共同推动机场设施升级、服务品质提升，我们共同推动了整个航空服务生态系统的发展。

3.品牌建设与市场推广

在助推企业发展的过程中，品牌建设和市场推广是至关重要的一环。通过与北京科技经营管理学院的合作，我们提升了品牌知名度，拓展了市场份额。公司积极参与航空领域的行业活动，包括展会、研讨会等。这不仅为公司提供了展示自身实力的平台，也促使公司更好地了解行业动态，迅速响应市场变化。

4.社会责任履行

公司与北京科技经营管理学院的合作，能够起到履行社会责任的作用。学校培养出了符合行业要求的人才，公司获得了优质的人力资源，校企双方实现了双赢。公司不仅致力于提供优质服务，还积极履行社会责任，推动社会的可持续发展。

六、问题与展望

1.问题总览

随着航空行业的蓬勃发展，人才需求也急剧增长。公司在人才储备和培养方面仍然存在一定瓶颈，导致人才短缺问题，影响了公司业务的稳健发展，航空地面服务领域的技术水平也在不断升级。公司需要不断投入资金进行技术升级，以适应市场的发展需求。

2.解决措施

公司将加深与院校的合作，加大对人才培养的投入，提升为院校授课队伍的质量，拓宽人才来源渠道。公司为了服务与合作院校，将积极引入先进技术，提升地勤服务水平与技术公司合作，开展研发项目，确保公司在技术上保持领先地位。

3.展望未来

公司加大对人才队伍的建设和培养，拓展校企合作、优化培训机制，建设一支高素质、专业化的团队，以满足行业快速发展的需求，公司持续进行技术升级和数字化转型，提高服务效率和质量。通过引入更智能、更绿色的地勤技术，推动公司在可持续发展方向上取得更大的突破。公司将继续秉持“以人为本、创新发展”的理念，不断提升服务水平，加强内部管理，努力解决问题，推动公司与院校合作更好、更快发展。