

航班晚点： 航企服务“软肋”or 管理“硬伤”？

本报记者 万斯琴

这厢空姐拜着“正点”，那厢因航班误点引发暴力抗议事件不断升级。

近日，美国航空数据网站 FlightStats 发布的 6 月份全球 35 个国际机场准点率排名显示，北京首都国际机场准点率为 18.30%，排名垫底；上海浦东机场以 28.72% 的准点率排名倒数第二。

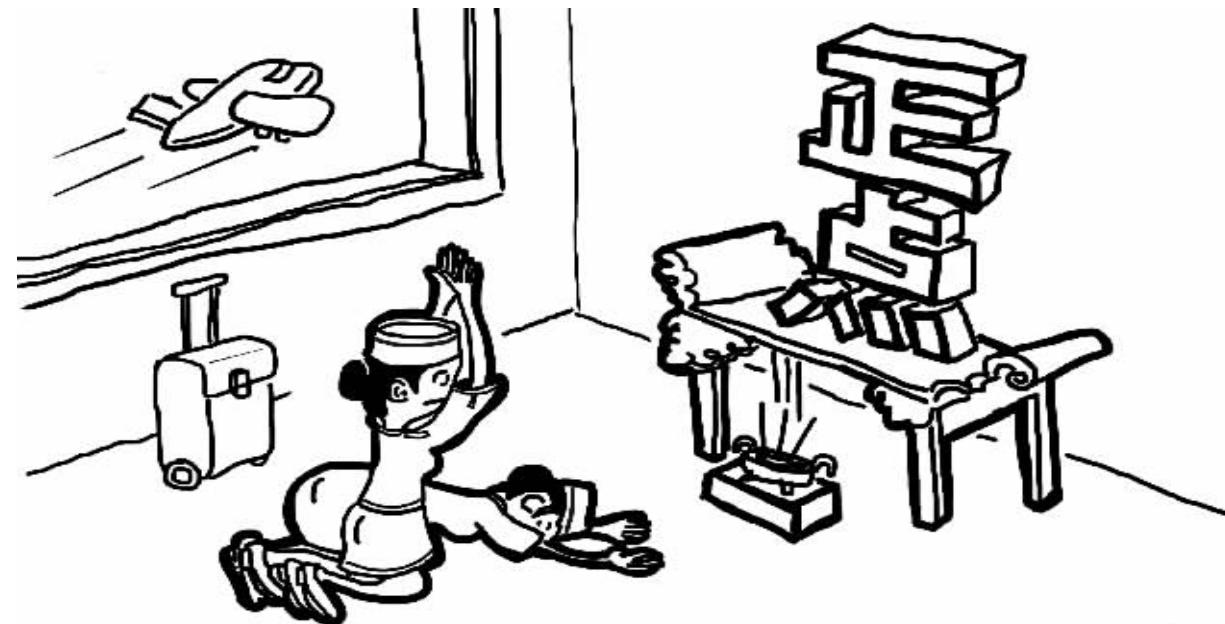
由此，航班晚点“顽疾”是航企服务“软肋”，是民航管理“硬伤”的评价也在各网站上四散开来。

国内航班准点率世界最差

“作为数据发布方，统计、研究航班晚点是我们工作的重要方面，坦诚地说，航班晚点在任何国家、任何航空公司都是不可避免的，只是中国在这方面的表现并不那么尽如人意。”7 月 18 日，FlightStats 亚洲商务发展总监刘楠接受《中国企业报》记者采访时说，“国内航空公司想要与国际达标，必须在运营表现(准点率)上也和国际大型航空公司持平。可以借鉴国际航空公司在运营方面的管理，吸取先进经验。”

FlightStats 是领先全球的航班机场信息公司。目前，提供全球动态航班信息、航班时间表、行程延误智能预报、天气、机场信息、延误指数、航班定位跟踪、航班历史准点率等一系列产品。

在 FlightStats 发布的调查报告中称，严重晚点的问题并非仅限于北京和上海。广州、昆明、南京、成都、长沙和乌



王利博 / 制图

■相关链接

国内航班去年超 50 万次延误

《2012 年民航业发展统计公报》显示，去年全年有超过 50 万次航班发生了延误，航班准点率为 5 年来最低。

2012 年，航空公司计划航班 250.2 万班次，其中正常航班

万班次，不正常航班 63.0 万班次，平均航班正常率为 74.83%。

2012 年，主要航空公司共执行航

班 208.7 万班次，其中正常航班 158.0 万班次，不正常航班 50.6 万班次，平均航班正常率为 75.69%。

而《2012 年民航业发展统计公报》显示，去年全年有超过 50 万次航班发生了延误，航班准点率为 5 年来最低。

“准点率是国际航空公司的主要运营指标，好的在 90% 以上，一般平均在 78%—90%，差的在 80% 以下，

而国内航空公司几乎没有超过 70%。”

刘楠说，“美国航班准点率最高的公司，是阿拉斯加航空公司，但是阿拉斯加这个地方的天气也是最恶劣，为什么它们能做到呢？就在于它们为争取客源，极其看重准点率。”

“国内频发的一些地勤被打事件，其实地勤是无权保证飞机正点的，他们只是服务员，乘客一定要理性。而且国内地勤大多态度很好很专业，希望乘客们理解对他们发脾气航班也不会早一点飞。很多人把乱象仅仅归为国人素质，如果国外的航班准点率也那么差估计国外也偶尔会有人暴动，归根结底还是要提高航班运营表现。”刘楠说。

(下转 G03 版)

百年煤企的跨世纪追梦路

李 泊 董泽民

走进开滦国家矿山公园，一座名为世纪追梦的纪念碑映入眼帘。碑身正面以圆雕塑造了各个历史时期的开滦矿工形象，背面以浮雕镌刻了开滦历史上的两位重要人物——唐廷枢与周学熙。

跨越三个世纪的发展历程，几代开滦人的梦想，历史的云烟以一组雕塑的形式聚合在一起。

“煤井肇造，折射新旧更替之阴晴；沧桑历尽，饱尝国家兴衰之甘辛。”135 年间，从孕育梦想到追逐梦想再到树立新的梦想，开滦以一种特有的方式向世人展示了曾经的沧桑与今日的辉煌。

洋务运动催生自强之梦

百年开滦因一个追求自强的梦想而诞生。1861 年，高举“师夷之长技以自强”大旗的洋务派掀起一场改良运动，他们主张官办、官督商办、官商合办等方式发展新型工业，以此增强国力。这场运动被称为洋务运动，亦称自强运动。

江南制造局、福州船政所、汉阳铁厂、上海轮船招商局……洋务派的实践在江南遍地开花。此时，在更加接近清政府统治中心的北方，却相对沉寂。直到 1878 年，一座煤矿在北方大地上诞生，这种分布的不平衡性才有所改善。这座煤矿的诞生，也成为中国煤炭工业发展史上浓墨重彩的一笔。

1878 年，上海轮船招商局总办唐廷枢奉洋务派代表人物——直隶总督李鸿章之命，来到北方一个名为乔家庄的偏僻小村庄，在这片埋藏着乌金的土地上，开始一次艰难的寻梦之旅。

1878 年 7 月 24 日，开平矿务局正式成立。1879 年 2 月，唐山矿

一号井开凿。这一凿，不仅凿出绵延百年的开滦唐山矿，也开启了中国近代煤炭工业的先河。

唐山矿是中国第一个采用西法开采的大型煤矿，其建成投产成为中国煤矿采煤方式由传统走向现代的分水岭。

建立自备电厂、自备港口和自备大型运输船队，中国第一台蒸汽机车和第一条标准轨距铁路相继诞生，唐山和秦皇岛两座城市分别因煤矿和港口而兴起……开平煤矿的诞生对中国煤矿、交通和其他工业以及城市建设发展起到了推动作用。开平矿务局是当时最早实行股份制的企业之一，此时，在中国固结的封建经济土壤中，资本主义开始萌芽。

作为寄托着洋务派自强梦想的开平矿务局，经历了建立初期的辉煌。到 1900 年，开平矿务局已拥有唐山矿和林西矿。此后，它几经沉浮，经历了因国弱而遭受的屈辱和因此进行的抗争：八国联军侵华之际，矿权被英国人骗占；在跨国诉讼抗争无果的情况下，为争夺矿权而建立的北洋滦州官矿也在北洋政府的眼皮底下被英国人兼并。开滦人的强国之梦难圆。

1948 年 12 月 12 日，唐山解放。1952 年 5 月 14 日，中央人民政府燃料工业部接管开滦矿务总局，建立开滦煤矿总管理处，寄托着强国梦想的开滦才真正回到人民手中。

战斗精神铸就振兴之梦

新中国成立后，国家百废待兴。在国家经济亟待振兴之际，开滦人挺身而出，将“特别能战斗”精神转化为振兴新中国煤炭事业、追求未圆之梦的巨大动力。

“

“煤井肇造，折射新旧更替之阴晴；沧桑历尽，饱尝国家兴衰之甘辛。”135 年间，从孕育梦想到追逐梦想再到树立新的梦想，开滦以一种特有的方式向世人展示了曾经的沧桑与今日的辉煌。

”

上世纪 50 年代初期，随着国民经济的恢复和社会主义经济建设的开始，各行各业对煤炭的需求量急剧增加。而刚从旧社会接管过来的煤矿千疮百孔，设备陈旧、生产能力低下的现状并不能满足现实需要。

此时，开滦先行一步，当上采煤技术革新行列的“排头兵”。

1952 年 7 月 21 日，林西矿在 7352 工作面试用的长壁面采煤法，创出了日产原煤 100 吨的当时最新纪录。这一采煤法对全国煤炭企业之后推行机械化采煤和提高煤矿生产能力均产生了深远的影响。

随后，开滦在多个领域连续创出多项全国纪录。

1969 年，山东、安徽、河南、江苏等地的部分煤矿受“文革”影响，出现了大范围停产，造成华东地区供煤紧张。当时，上海存煤只有 5 天的周转量，工业生产和人民生活受到严重影响。紧急时刻，开滦增加产量，确保每日向上海增发一列车煤炭。

1970 年，中共开滦煤矿委员会提出到第四个五年计划的最后一年，原煤产量比 1250 万吨的设计能力翻一番的目标。1975 年，开滦原煤产量达 2563 万吨，实现产量翻番，成为当时全国煤炭系统产煤最多的煤矿企业。

周恩来总理曾先后两次对开滦给予“出了力，救了急，立了功”的高度评价。

1976 年夏天，心系国家振兴的开滦，因一场突如其来的大地震而遭受重创。但开滦人却在震后创造了让世人惊叹的快速恢复生产的奇迹。

1976 年 7 月 28 日凌晨，唐山发生里氏 7.8 级地震。开滦矿区 7 个生产矿井的主要生产巷道全部被水淹，33000 多台设备被砸被淹……

震后，开滦人忍着失去亲人的悲痛，全身心地投入到了恢复生产的工作中。震后第十天，马家沟矿采一区采出了第一车“抗震煤”；11 月 26 日，吕家坨矿在全矿区第一个恢复原煤、精煤生产……

据统计，到 1977 年 3 月 1 日，除震前刚刚试生产的荆各庄矿外，开滦所有矿井全部恢复生产；到大地震一周年之际，开滦平均日产原煤 35073 吨，达到矿井设计能力；到同年 12 月，平均日产原煤 70658 吨，达到震前水平。

逆境中的开滦人不改本色

1984 年 6 月 2 日，范各庄矿遭遇特大透水灾害。4 天后，吕家坨矿被淹。涌水随后又扑向年产原煤 300 万吨的林西矿。

治理水害刻不容缓。经过 3 个月的苦战，林西矿得以保全。经过近两年的努力，开滦人彻底制服水患。

此后不久，市场经济大潮袭来。到 1990 年，开滦亏损已达 2.79 亿元。在改革的时代命题面前，开滦必须作出抉择。

1991 年 9 月 6 日到 8 日，时任国务院副总理朱镕基带领国务院有关部委领导专程来开滦现场办公，研究解决开滦问题的具体政策。

此后，一场内部管理体制改革在开滦展开。这次大调整，让开滦获得新生。1994 年，面对日趋严峻的煤炭市场形势，开滦交出精彩的脱困答卷，实现扭亏为盈，全局经济走出低谷。

转型 托起腾飞之梦

2013 年 7 月 8 日晚，《财富》杂志发布 2012 年世界 500 强名单，开滦集团以年营业收入 278.418 亿美元再次上榜，列第 415 位，位次前移 75 位。

开滦集团自 2008 年以来积极推动资源型企业转型发展，于 2012 年成功进入世界 500 强。

5 年之前的 2008 年夏天，开滦集团正处在发展的十字路口。

2002 年到 2007 年，国内煤炭行业正处在“黄金十年”的前半段，但开滦集团受资源濒临枯竭、开采成本增大、社会包袱沉重等因素影响而裹足不前，在中国企业 500 强

的排名 5 年后退了 30 位。

2008 年 5 月 21 日，张文学出任开滦集团董事长、党委书记。同年 7 月 22 日，在 2008 下半年工作会议上，《开滦集团 2008 年—2010 年及“十二五”发展战略规划》正式亮相，对企业发展战略进行重大调整。

经过 130 余年的发展，百年煤企再次开启一段新的征程。从 2008 年夏天开始，开滦集团迈开转型步伐，开始追逐一个腾飞的梦想。

2008 年至 2012 年，开滦集团原煤产量、营业收入分别增长 186%、983%，非煤产业收入占总收入的比重由 20% 上升到 80%，各个产业呈现蓬勃发展态势。

在“内挖外扩”战略的引领下，开滦集团累计可控制煤炭资源已达 232 亿吨。煤化工产品按照走大型化、基地化、园区化、低碳化、循环发展的路径，以新能源、新材料为发展方向，产品数量已达 30 多种，到“十二五”末将实现 70 种以上，初步形成了以新能源、新材料为重点的产业格局。

发展现代服务业成为主攻目标之一。开滦集团物流产业规模已经突破 1000 亿元。业务范围已向金融服务业和健康服务业延伸。

文化旅游产业成为转型发展的新亮点。开滦集团深挖百年历史积淀，以开滦国家矿山公园为核心，致力打造矿业产业集群和世界一流矿业文化园区。

目前，开滦集团已经着手培育发展战略性新兴产业。按照战略规划，到“十二五”末，开滦集团将形成以能源化工产业、现代服务业为主业，以高端装备制造、新能源、新材料等新兴产业为培育发展重点的“两主一新”产业格局，营业收入将达到 2500 亿元。