

# 2020年厦门航空防疫暖心营销项目

- ◆ **品牌名称:** 厦门航空
- ◆ **所属行业:** 航空旅游
- ◆ **执行时间:** 2020.01.25-04.15
- ◆ **参选类别:** 内容营销类

# 危急状况， 新冠疫情爆发

1月底新冠肺炎人传人消息公布后，举国哗然，各地的人们开始搜集医疗物资，戴口罩，暂停出门旅行、访亲探友。



# 义不容辞， 国企有担当

响应国家号召，全国各地的物资、来着四面八方的医务人员，奔赴重灾区驰援湖北。

作为国内大型航空公司的厦门航空也挺身而出，做好日常出行安全服务和机票销售服务的同时，积极组织员工投身抗疫活动，参与护送医护人员前往湖北地区，空运医疗物质等行动中。



# 是航旅业危机， 也是航旅业的机遇

新冠疫情对于航空公司来说是一次巨大的危机：非必要的出行被禁止，即便是复产复工后，长途出行需求依然一蹶不起，导致机票销售情况断崖式下跌，航司面领着巨大的资金困境。

现状虽然无奈，但并不意味着这是长期的困境，厦航通过抗疫致敬一系列的宣传，提升品牌口碑，维系用户情感，拓展白鹭会员人数，有助于等待疫情过后的机票需求复苏。





## 疫情防控战 厦航在行动

活动主题

活动定位

通过抗疫期间厦航在多个不同维度的贡献，向社会大众传递和展现厦航大国企担当的企业形象，提振厦航品牌声量，注入社会正能量风气。

传播内容

**全力守住前线关口  
保障乘客出行安全**

**扛起大国企担当  
展现社会责任感**

**积极开展尊医活动  
倡导向抗疫英雄致敬**

**将爱进一步传播，  
号召社会大众一同向医务致敬**

时间节奏

疫情爆发初期  
(1月下旬持续至今)

疫情拐点期  
(2月下旬-3月)

疫情控制期  
(3月下旬-4月上旬)

目标人群

乘客

医务人员

医务人员

社会大众、厦航粉丝、医务人员

传播内容

- 空地一体全流程严格管控，清洁消毒落实到每个细节
- 推出出行无忧保险，保障乘机出行安全
- 承接各地返岗、返校需求业务

- 运送医疗物资到世界各地医疗物资紧缺的地方
- 包机接送医务人员到疫情前线

- 官网等渠道推出白鹭尊医卡、驰援卡预告，
- 提供医务人员十项出行权益

- 微信推出致敬医务工作者活动，号召厦航粉丝和社会大众一同致敬医务
- 联合厦门文旅局，举办百人医务人员婚纱照免费拍活动

呈现内容

- 利用充满温度的短视频以及厦航驰援一线医务的图片素材，在微博、微信、抖音等渠道创作生动内容调起普通人群致敬医务的情绪，收获认同感

- 在官网、app等渠道开通尊医卡注册页面，并最终引导医务人员发展成为厦航常客会员

- 推文+H5同步上线，点燃所有用户内心情感。邀请全民一同向英雄们致敬。同步宣传其他致敬医务人员的合作活动，及开放远期机票预订工具，延续活动影响力

传播渠道

官网、微信、抖音

官网、微信、抖音

官网、APP、微博、微信

官网、微信、微博、H5

## 疫情爆发期

## 制作花式出行防疫指南

国内疫情爆发期是探亲旅游出行的高峰期：  
 对于有退票需求的旅客，厦航马上加强售后服务和多渠道推广自助退款服务教程；  
 对于出行的旅客，通过如何“获取空姐微信号”、“给空姐戴口罩”等创意视频、插画、广播等形式，详细介绍防疫注意事项，获得迅速传播。

<https://v.qq.com/x/page/n3149rqo3m1.html>

<https://v.qq.com/x/page/w3149fv0705.html>



## 疫情爆发期

## 创意视频还原防疫工作严谨性 强化外界对航司安全保障的信心

在提升真情服务的基础上，对厦航如何进行严谨地防疫工作的作出多方面的宣传。

通过制作 模仿手术的拍摄视角给飞机更换通风系统的视频、保险申报指南等内容，来赢取旅客的信任和好感。

<https://v.qq.com/x/page/r3149drow4m.html>

<https://v.qq.com/x/page/z3149gufxdj.html>



尊敬的旅客朋友们：  
抗击新型冠状病毒肺炎，是一场没有硝烟的“战疫”。目前节后返程高峰来临，疫情防控进入关键期。为保障广大出行旅客的生命安全和身体健康，厦门航空携手中国人寿共同推出**乘机旅客新冠肺炎保障方案**：



## 疫情爆发期

## 开展联合国SGD主题航班，推广“禁食野生动物”行动

人与地球其他生命和谐共处，是实现联合国可持续发展目标的重要标志。厦航作为联合国可持续发展目标合作伙伴，始终从点滴行动上坚定不移践行自身使命。

3月3日，是第七个世界野生动植物日。在这一天厦航开展了主题为“我们在行动：禁食野生动物，争做自律公民”的特色活动。

厦门航空 V  
3月3日 19:18 来自 微博 weibo.com  
#和厦航一起联合梦想# 今天是联合国“世界野生动植物日”，厦航在MF8417厦门飞往昆明的航班上开展了主题为“我们在行动：禁食野生动物，争做自律公民”的特色活动。乘务组通过机上广播代表厦航白鹭志愿者联盟发出倡议：“敬畏自然与生命，爱护野生动植物，从我们做起！”并在互动环节中邀请旅客在机上写下对于保护野生动物的心愿和对祖国美好未来的祝福。加入我们，#为联合国环境规划署@中国绿化基金会 收起全文 ^



☆ 收藏

📎 14

💬 21



## 疫情爆发期

## 以歌声传递希望，厦航人一起歌唱“明天会更好”

歌声中有一种直接人心的特殊力量，在充斥紧张、担忧、甚至焦虑、恐惧的新冠疫情环境里，厦航人合唱《明天会更好》，传递力量和希望。

<https://v.qq.com/x/page/l3149t3zwnd.html>

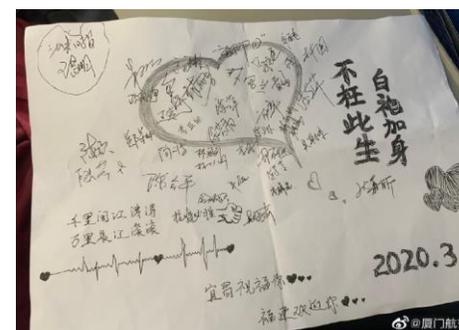


## 疫情爆发期

## 空乘起舞，致敬最美逆行者

作为国内大型航空公司，本次抗疫行动中，厦航义不容辞地承担了多次护送医护人员前往前线驰援的任务，为表达对白衣天使大无畏的奉献精神，厦航空乘在航班内跳起了手势舞，表达感谢。

<https://v.qq.com/x/page/s3149utf5cu.html>



## 疫情拐点期

## 践行联合国可持续发展目标，发表抗疫声明，邀请同行共践

厦门航空作为全球首家支持联合国可持续发展目标的航空公司，率先在行业内提倡10点防疫行为，并坚持履行，并邀请广大行业伙伴同心协力战胜疫情。



**厦门航空**  
4-1 16:34 来自 微博 weibo.com

厦门航空作为全球首家支持联合国可持续发展目标的航空公司，愿以实际行动支持WHO和ICAO就新冠肺炎疫情发布的联合声明，遵循以下行动指南，与广大行业伙伴同心协力战胜疫情。

**应对COVID-19 厦门航空在行动**

当前，新冠肺炎疫情正在全球快速蔓延，世界卫生组织(WHO)与国际民用航空组织(ICAO)已发布联合声明，就防止新冠肺炎疫情扩散和民航业发展提供最新建议，重申促进进一步国际合作的必要性，以遏制疫情，保护旅客健康。

作为全球首家支持联合国可持续发展目标的航空公司，厦门航空始终将旅客、工作人员及公众的健康和福祉作为优先事项，一直严格执行WHO的《国际卫生条例(2005)》，坚决支持WHO和ICAO的联合声明，愿和广大民航伙伴加强联系，紧密合作，共同把好航空运输的重要关口，齐心协力早日战胜疫情。

我们坚持：

- 提醒所有旅客做好个人防护措施，尽可能安排旅客隔位分散就座；
- 加强在各阶段对旅客健康的监测工作，如检测体温等；
- 制定飞行期间应急预案，并划分隔离区，加装机上防护用品；
- 简化服务流程，减少服务用品配备，加强客舱内清洁管理；
- 加强飞行器消毒，定期更换机队的高效空气过滤器(HEPA)；
- 建立员工健康监测和防护体系，为员工配备个人防护物资；
- 提高每日清洁消毒办公区域频率，如会议室、电梯、餐厅等；
- 制定灵活办公机制，如居家办公、轮值到岗等；
- 积极为防疫物流运输需求单位提供解决方案，开通绿色通道；
- 针对所运输医疗防疫物资，加强对医用酒精等危险品的检查力度。

当前，新冠肺炎疫情正在全球快速蔓延，世界卫生组织(WHO)与国际民用航空组织(ICAO)已发布联合声明，就防止新冠肺炎疫情扩散和民航业发展提供最新建议，重申促进进一步国际合作的必要性，以遏制疫情，保护旅客健康。

作为全球首家支持联合国可持续发展目标的航空公



**应对COVID-19 厦门航空在行动**

当前，新冠肺炎疫情正在全球快速蔓延，世界卫生组织(WHO)与国际民用航空组织(ICAO)已发布联合声明，就防止新冠肺炎疫情扩散和民航业发展提供最新建议，重申促进进一步国际合作的必要性，以遏制疫情，保护旅客健康。

作为全球首家支持联合国可持续发展目标的航空公司，厦门航空始终将旅客、工作人员及公众的健康和福祉作为优先事项，一直严格执行WHO的《国际卫生条例(2005)》，坚决支持WHO和ICAO的联合声明，愿和广大民航伙伴加强联系，紧密合作，共同把好航空运输的重要关口，齐心协力早日战胜疫情。

我们坚持：

- 提醒所有旅客做好个人防护措施，尽可能安排旅客隔位分散就座；
- 加强在各阶段对旅客健康的监测工作，如检测体温等；
- 制定飞行期间应急预案，并划分隔离区，加装机上防护用品；
- 简化服务流程，减少服务用品配备，加强客舱内清洁管理；
- 加强飞行器消毒，定期更换机队的高效空气过滤器(HEPA)；
- 建立员工健康监测和防护体系，为员工配备个人防护物资；
- 提高每日清洁消毒办公区域频率，如会议室、电梯、餐厅等；
- 制定灵活办公机制，如居家办公、轮值到岗等；
- 积极为防疫物流运输需求单位提供解决方案，开通绿色通道；
- 针对所运输医疗防疫物资，加强对医用酒精等危险品的检查力度。

疫情传播不分国界，疫情防控也不应各自为战。面对百年不遇的全球大流行，我们呼吁全球民航业加强沟通、协同合作、互帮互助，共同筑起一道人类社会的防疫战略，请与我们一起行动起来！

厦门航空有限公司  
2020年4月

## 疫情拐点期

## 真情延续计划 优化会员服务权益

针对会员出行计划变化导致会籍保级存在难度的困难，推出“真情延续计划”，提供一系列定保级优惠及延期服务政策，和广大白鹭会员携手共进，将温暖与真情延续。



## 复工复产主题航班

厦航积极承担协助企业复工复产的工作开展，并多次在复工包机上，由乘务员为返厦的建设者献上了象征着力量和团结的手语舞《你的答案》。给旅客带来鼓舞，“向着风拥抱彩虹，勇敢向前走，黎明的那道光，终会越过黑暗，疫情终将结束。”





## 疫情拐点期

# 守望同心，春暖同行 致敬医护工作者，厦航邀你一起行动

为了挖掘和将爱更广泛的传播给医务人员，厦航在4月还发起了“致敬医务工作者 厦航与你一起行动”活动。号召厦航粉丝将致敬医护行动开展到身边医务人员，邀请他们加入厦航尊医卡体验，一同向英雄致敬。



## 疫情拐点期

### 以爱之名，共赴“厦”日之约 邀请医护情侣参与公益免费旅拍

在厦门市文化和旅游局支持下，由厦门市思明区文化和旅游局作为指导单位，厦门航空与多家酒店、婚纱摄影企业一起携手为医护人员专程打造“春暖花开，爱在厦门”爱心公益项目，为100对医护情侣提供独一无二的爱意旅途体验。



## 疫情稳定期

## 联合众品牌， 提升医护增值服务

致敬医护，厦航联动了福建省旅游局、温德姆酒店等十余家一线品牌，

共同为医务群体发声谋福利，提供住房优惠等增值权益，用实际权益为医务人员打call。



## 超高曝光量

# 人民日报等媒体多家主动/转发报道厦航抗疫行为

人民日报 2-6 15:26 来自 微博 weibo.com 武汉加油! 838万阅读

【#102名福建医护人员驰援武汉#，#湖北籍空姐哽咽鞠躬致谢#】102名福建医护人员乘坐厦航MF8769航班，从福州前往武汉增援。乘务员张译丹是湖北籍乘务员，她主动写下请战书，带头执行航班任务。飞机上，她语带哽咽向医疗团队致谢：“非常感谢大家去支援我的家乡，祝大家工作顺利，身体健康！”[🔥燃新闻的秒拍视频](#)



374万次观看 0:39

分享 

转发 2044 评论 2181 赞 3.4万

人民日报 1-31 20:26 来自 微博视频 1042万阅读

【“我们接你们回家”！#厦航包机接海外滞留湖北同胞回家#】1月31日，厦门航空两架飞机从厦门高崎国际机场起飞，前往泰国曼谷、马来西亚哥打基纳巴卢接滞留在当地的逾200名湖北籍旅客返回武汉。[#武汉加油#!](#) [人民日报的微博视频](#)



382万次观看 我是今天执行8663的机长 0:56

分享 

转发 2086 评论 1480 赞 2.4万

人民日报 1-31 21:11 来自 微博网页版 武汉加油! 988万阅读

【欢迎回家！#首批滞留海外湖北同胞包机回国#】应外交部的要求，1月31日，民航局将派出两架民航加班航班，由厦门航空执飞，分别从泰国曼谷、马来西亚哥打基纳巴卢运送滞留在当地的湖北籍旅客返回武汉。[@人民日报 联动@楚天都市报 和@长江日报 正在直播 ↓ 欢迎回家!](#) [人民日报的微博视频](#)



245万次观看 49:25

分享 

转发 414 评论 1002 赞 3.8万

厦航抗疫事迹屡上微博热搜，带来超高曝光量，特别是尊医卡被媒体大批媒体报道，获得社媒各界认同和赞赏；

## 高人气点赞

# 厦航积极抗疫和出行防疫宣传资料受到热捧



通过官方微信、微博、小红书、马蜂窝、知乎、抖音等渠道发布的抗疫出行宣传资料收到格外多的关注，其中抖音账号表现突出，“厦门航空”和“厦航飞鹭”两个抖音发布30条视频中，平均播放量达到**20万+**，最高单条获赞量达**18.8万**。

## 同行追随

# 抗疫行动声明得到联合国、波音、南航等单位支持


**厦门航空** V 4月1日 16:34 来自 微博 weibo.com

厦门航空作为全球首家支持**联合国**可持续发展目标的航空公司，愿以实际行动支持WHO和ICAO就新冠肺炎疫情发布的联合声明，遵循以下行动指南，与广大行业伙伴同心协力战胜疫情。

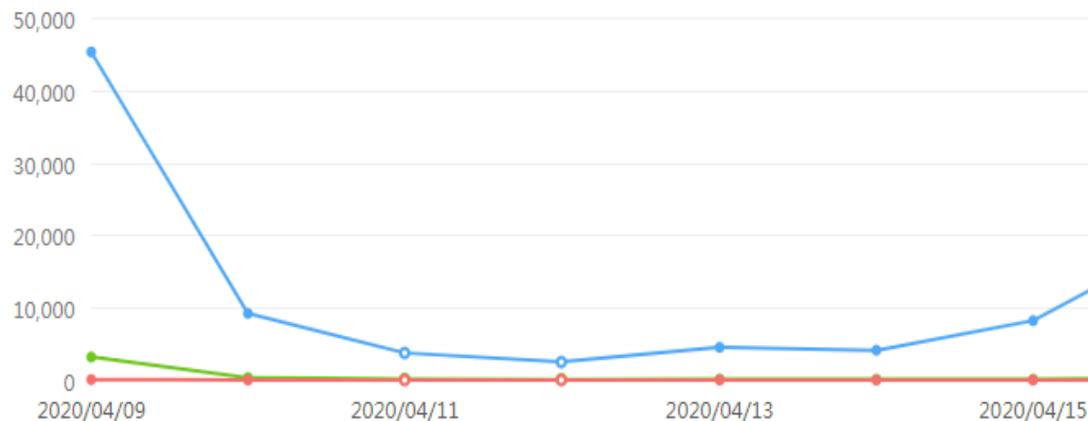


- 
**波音** V: 同舟共济 共筑未来  
 4月1日 18:08 回复 | 59
- 
**联合国** V: 给厦航点赞👍 践行联合国可持续发展目标，共同抗疫!  
 4月1日 22:39 回复 | 46
- 
**中国南方航空** V: 👍👍👍  
 4月1日 21:34 回复 | 35
- 
**深圳航空** V: 携手共进，抗疫旅程上，有你有我! 🍷小深酱给小白鹭点赞👍👍  
 4月1日 20:42 回复 | 19
- 
**四川航空** V: 👍👍👍 抗疫路上一起加油❤️  
 4月2日 10:13 回复 | 13
- 
**中国东方航空** V: 点赞，在抗疫的路上一起加油[米奇比心][米奇比心]  
 4月1日 22:32 回复 | 12

不仅多家航司支持厦航提倡的行动指南，在厦航推出抗疫保险、真情延续计划、驰援卡、尊医卡等服务后，其他航司也纷纷效仿推出相似服务。

# 调动成功大众热情 一起致敬医护活动参与量破10万+，温情海报刷屏幕

致敬医护活动成功调动大众热情参与，多家品牌自发协助传播，单条微博互动数近1万，微信活动推广文案破10万+，活动参与量也突破20万。







# “疫情防控战 厦航在行动”

不是简单的一句口号，而是一次次发自内心的实际行为：厦航以不忘初心的国企使命为己任，用全面落实到细节的行动、温情的服务触达用户，进一步拉近了与公众的距离感与认同感，疫情期间用有感染力的创意内容向社会传递战胜疫情的信心，传递出大爱的价值观，功夫不负有心人也收获了更多白鹭新会员们的支持。

中国加油

武汉加油

**愿疫情结束，人间依旧充满爱**  
**我们相信，爱是战胜一切的力量**

