

# 提升服务品质 优化出行体验

## 青岛机场担当作为、狠抓落实，精准助力城市品质再提升

盛夏的青岛，气候宜人，风光旖旎。这座沐浴着“上合之光”的活力之城，处处涌动着高质量发展的热潮。此时，青岛流亭机场，这座于1982年建站复航、设计容量仅为1200万旅客吞吐量的老机场，正经历着它历史上最繁忙的一段时光：日均起降航班545架次以上，最高时每日保障航班590余架次，每日客流量逾7.7万人次。2019年旅客吞吐量将达到2500万人次，超过设计容量的2倍还多。这样一座高位、超负荷运行的老机场，如何

在城市品质提升中发挥作用，如何能进一步改善、提升旅客的服务体验？

流亭机场是外地旅客感知青岛的第一窗口，虽然马上就要转场，但青岛机场集团坚决不等不靠，认真贯彻落实市委、市政府工作部署，开展了“精兵强将攻山头专项行动”，聚焦影响旅客服务体验关键环节，梳理出旅客关注度高、投诉较多、多年来想解决却难以解决，同时也是各大繁忙机场较为普遍存在的四大类共性问题，即卫生间环

境、行李提取效率、过检效率、餐饮价格。并采取务实举措对这些“山头”“碉堡”进行逐一攻克，进一步提升了旅客服务体验。第三方机构测评数据和旅客反馈显示，旅客投诉率下降23.6%，流亭机场的服务质量和运行品质都较行动前有了较大提升。

青岛机场集团主要负责同志表示，将继续按照省委“工作落实年”部署，担当作为、狠抓落实，聚焦“走在前列、全面开创”，紧紧围绕省委八大发展战略，推

动各项工作不断向纵深突破；同时紧跟全市“学深圳、赶深圳”步伐，放大坐标找不足、提高标准找差距，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，密切对接15个攻势，积极承接好“交通基础设施建设”“国际航运贸易金融创新中心建设”等攻势任务，为青岛加快建设开放、现代、活力、时尚的国际大都市作出与机场资源禀赋相匹配的贡献。

## 到港行李“交付提速” 提升旅客出行便捷度

作为民航运输服务的重要环节，行李服务品质提升工作是机场地面保障服务的重点，更是提升旅客体验的关键一环。

流亭机场仅有廊桥机位14个，是国内同体量机场当中数量最少，也是远机位使用率最高的机场，各环节保障裕度已几近极限状态，行李提取全流程上任何一个节点出现问题都会影响整个行李

提取的效率。

为此，青岛机场集团以“提升国内到港行李保障效率”为攻坚任务，成立了行李保障提速突击队、行李提速尖刀班，下大力气优化行李装卸、运输及提取保障链条，深挖内部潜力，向规范化的操作、高效率的联动抢时间、要效率：一是精准测算各机位旅客到达行李提取厅时间、行李运输到达行李分拣大厅时间、各环节交

接时间，末车行李保障平均用时较之前有了大幅度提升。二是针对热点航班、国际航班，优化资源配置，动态调配增派保障车辆及人员，缩短行李托车往返交接时间。三是引进电动搬运设备，提高了搬运效率，节省的人力补充至分拣、卸载等关键环节，进一步优化了作业流程和人员分工。

经过攻坚，“行李提速”初见成效，

整体工作效率、质量有所提升，岗位管理日趋规范。据统计，自今年6月1日起，流亭机场代理的国内航班旅客等待首件行李出现平均用时3.5分钟，比10分钟的行业标准快了6.5分钟；旅客等待末件行李出现平均用时9.6分钟，比40分钟的行业标准快了30多分钟，国内行李提取效率达到了国内机场一流水平。



△行李“提速”，安装行李监控视频系统

## 精准发力聚焦“通道提速” 打赢降低旅客安检排队时间战

安全检查既是空防安全保卫的前沿阵地，同时也是机场展示服务形象的重要窗口。提升旅客过检体验，安全、高效、优质服务保障旅客顺利出行，是民航安检服务品质提升的关键环节。

流亭机场安检通道是在保障1200万旅客/年的基础上进行设计的。但受安检区域面积限制、通道容量饱和等硬件设备超负荷运转等因素的影响，特别是在航班密集、客流量倍增的早高峰，排队过检等待

时间长已经成为旅客高度关注的焦点问题。

为此，青岛机场集团在全面分析制约过检速度的难点、堵点基础上，创新工作机制，优化工作流程，精准发力聚焦“通道提速”：一是创新改造通道。打破国内部分通道常规布局，探索实施“一机两门三人身”模式(即一台X光机、两个安全门、三人身检人员)，实现高峰过检由140人/小时提高至220人/小时，单通道速

度提升57%。二是实现可视化管理。通道内新增速度提示屏，辅助通道实时掌握检查流速，动态调整人员分布。三是建立“两头”保“中间”工作机制。前端待检区循环播放限带物品管理规定，工作人员做好过检前服务，后端设置综合移交台，由专人将需处置限带、禁带物品的旅客及时带离安检通道，提高通道过检效率。四是优化交接流程。制定“四步走交接班”工作标准，平均每条通道可压缩近4

分30秒，相当于10名旅客的检查时间。五是推广标准化通道。遴选业务能手组建标准化通道，成为新流程、新标准的“试验田”，形成“示范带动、典型引路、以点带面、全面开花”的效果。

近期数据测算显示，早高峰时段，通道平均过检率均由140人/小时提高达到160人/小时，旅客过检效率提升了近14%；平均等待时间已缩短至10分钟左右，压缩了近16%，实现了跨越式提升。



△安检移交台

## 开展“暖心早餐行动” 餐饮价格结构变化明显

国内机场商业消费价格偏高，是长期以来备受旅客吐槽、全国各大机场普遍存在的共性问题。为此，青岛机场集团把航站楼商业物价管控列为“山头”进行重点攻坚，采取阶梯式调价策略，逐步推进航站楼餐饮、零售“同城同质同价”。特别是“暖心早餐行动”的开展，更是让中外旅客感受到了青岛机场的温情服务。

目前，乘坐早航班的旅客较为集中，早晨6点至8点之间约有2万名旅客离开机场，部分出行或者接站的旅客5点就空着肚子从家中出发。针对旅客对“一份好早餐”的需求，青岛机场开展了“暖心早餐行动”，继续扩大平价早餐服务，借鉴限价商品经验，对早餐价格、品质进行统一把控，在所有餐饮店面推广营养早餐服务。协调出发区6家非

品牌餐饮店面，推出42款平价早餐，涵盖中式、西式多种餐食组合，能够满足旅客营养早餐需求。

针对旅客吐槽较多的餐饮业态推行管控，在原有菜单基础上增加41种低价位餐食品种；在所有零售单位设立限价专柜，每家固定销售30种指定限价商品，执行统一限定价格。同时，对标市内大型商圈，制定价格对照表，对餐食、饮料价格进行

指导管控；所有餐厅在原有5款限价餐的基础上，再增加2款30元以内餐食；星巴克、味千拉面、双合园等连锁品牌餐饮实现全线商品同城同质同价。

目前，机场餐饮价格结构出现明显变化，满足大众化消费需求餐饮价格比例提升至70%，餐饮价格结构日趋合理。机场第三方满意度调查显示，旅客对机场餐饮价格的满意度提升了2.86%。



△推出42款平价早餐

## 扎实推进“厕所革命” 努力补齐服务品质短板

作为机场航站楼内重要的基础设施，“卫生间环境”问题不仅代表一个机场的精细化管理水平，也代表着一座城市的文明窗口形象。同时，“卫生间使用满意度”也是民航业内衡量机场服务品质和管理水平的重要指标。

目前，每日进出流亭机场航站楼的人

数达10万人次以上，但航站楼内仅有的46套卫生间(蹲位267个、坐便124个、小便池175个)已难以满足日常保障需求。

此外，由于设施设备老化、管道通畅性差等问题，旅客如厕排队、卫生间异味消散难等情况时有发生。这种硬件设施不足与使用需求之间的矛盾已经十分凸显，

影响着旅客的出行体验。

针对该项问题，青岛机场集团坚持刀刃向内、自我加压，以流亭机场航站楼“厕所革命”为“山头”，组建专班现场排查出硬件设施老旧、人员业务素质参差不齐、精细化管理不到位等多项问题。在全面摸清46套卫生间使用情况的

基础上，梳理出96项硬件提升工程清单，并逐一制订改造方案。截至目前，硬件水平已基本得到改善，保洁人员的工作标准、工作质量和素质能力得到提升。根据多次现场督查结果，航站楼卫生间环境达标率达到95.6%，异味基本消除，环境得到全面改善。



△标杆卫生间

