

“四型机场” 示范项目

——人文机场服务项目案例

上海机场（集团）有限公司虹桥国际机场公司

目 录



人文机场服务+“智”

——“无纸化”项目案例



人文机场服务+“精”

——“宁静机场”项目案例



上海机场集团

SHANGHAI AIRPORT AUTHORITY

上海虹桥国际机场公司

SHANGHAI HONGQIAO INTERNATIONAL AIRPORT COMPANY

城市 机场~**文化传承**



老上海

老虹桥

新上海

新虹桥

- 上海、虹桥——发展前沿的代表、创新求精的先锋

机场 城市~心心相印



- 城市赋予机场—机遇、眼界、上海精神
- 机场展现城市—活力、品质、形象代言

虹桥机场特色及现状



01

百年机场

历史见证
文化沉淀

02

城市机场

资源紧张
规模有限

03

商务机场

商务旅客70%
贵宾旅客20%

04

枢纽机场

高铁地铁
无缝衔接

上海服务 精品机场

精品
航线

商务快线为主
航线网络联结
市场竞争份额

精美
形象

利用各方资源
打造机场
最高“颜值”

精细
管理

卓越高效的
管理能力和
价值创造能力

精致
服务

安全便捷
舒适和谐的
最优客户体验

精益
运营

充分利用
效率的
行业典范

近年来，虹桥机场深入贯彻落实局方“真情服务”和“四型机场”建设工作要求，在“精”字和“智”字上做文章。以智慧化和精细化管理为突破点，寓精细化管理于精准服务，从“最小细节”体现“最高品质”，以期提升人文机场服务能级。

项目意义

人文机场 服务+智

——“无纸化”项目案例

开启虹桥机场“服务+智”新征程。加大智慧机场的服务投入，利用新科技、新技术简化乘机流程和通关效率，创新服务智慧项目，丰富旅客乘机体验。



上海虹桥国际机场公司
SHANGHAI HONGQIAO INTERNATIONAL AIRPORT COMPANY

智慧服务

一、项目意义



上海机场集团
SHANGHAI AIRPORT GROUP

上海虹桥国际机场公司
SHANGHAI XINQIAO INTERNATIONAL AIRPORT COMPANY

虹桥机场响应民航总局“无纸化”服务提质升级的号召，将“无纸化”便捷出行作为人文机场服务的重要突破口，勇于探索、敢于突破，多方联手，积极推进电子通关、自助值机、人脸识别等新技术应用，简化乘机流程和通关效率，丰富旅客乘机体验。



“无纸化”服务项目



自助值机



自助托运



自助安检



自助登机验证

SHA

3大人文特色

● 人文特色一：自助文化



首家全流程自助航站楼（2018年）

1、分布合理

自助值机楼内合理的空间布局方便旅客使用。

2、结算方式接地气

T1实现自助托运的支付宝、微信等主流方式预重收费。

3、移动端衔接效率高

楼内自助设备与手机端APP互联优势互补，提升效率。

首家 华东地区实现地面全流程无纸化机场

● 人文特色二：无纸文化



推进情况

2019年7月8日 (T1)
国际航班实现
“无纸化”乘机全流程。

2019年8月6日 (T2)
开展现场推介活动，
引导旅客便捷出行。

2019年5月15 (T1)
国内航班实现
“无纸化”乘机全流程。

2019年7月10日 (T2)
国内航班实现
“无纸化”乘机全流程。

2019年8月6日
所有登机口显示屏增加
“无纸化”乘机流程宣传。

未完待续.....

● 人文特色三：人脸文化



● 验证身份安全高效

2018年，安检验证及登机验证支持人脸识别，通过面部特征算法识别过检旅客。

● 全国首家大规模刷脸登机

2019年，T1升级至刷脸登机模式，解放旅客双手。

自助式服务推广



首家 国内实现全证通办理自助值机机场

(国内14家航司;国际、地区11家航司)

推进情况

2018年7月 (T1、T2)
实现值机全证通。105台自助值机全部支持7类证件。



2018年10月 (T1)
B楼打造国内首个全流程自助乘机服务。

2018年11月 (T2)
投入使用18台自助行李托运设备。

三、项目落地

自助式服务推广



2019年10月 (T1)

20号、21号登机口增设自助登机门，B楼所有自助登机口实现人脸识别功能。



上海机场集团

上海虹桥国际机场公司

2019年7月8日 (T2)

国内航班实现全流程“无纸化”。

上半年自助服务使用情况：

自助值机：76%

自助行李托运 (T1)：80%

自助行李托运 (T2)：25%。

2020年1月 (T2)

完成T2航站楼C岛改造，搭建一体式自助行李托运设备。



未完待续.....

● 创新智慧安检模式



首批 国内开展差异化安检试点机场

推进情况

2017年8月
开展毫米波
人体成像设备评估工作。

2017年8月
安检告知系统，
实时向旅客发布
个性化安检通道信息。

2016年3月
与东上航合作E证通，
推行“人脸识别”便捷出行。

2017年10月
“差异化安检”
新模式试点。



三、项目落地

● 创新智慧安检模式



2018年10月 (T2)
投入约1950万元
改造43条开包长通道,
过检效率提升15%以上。

2018年10月 (T1)
B楼全面实行安检
自助验证闸机过检。

2018年11月
引入客流分析系统,显示
屏实时向旅客发布排队人
数和待检时间等信息。



2018年3月 (T2)
启动10条自助
验证闸机试点通道。

2019年10月
研发“易安检”APP,在
1.0
版本基础上升级2.0版本。

2019年3月28日
完成安检诚信行为评价系统,
分类1000万条旅客评级数据。

未完待续.....

二、案例成果

●项目实施前：旅客需提前至少**2小时**到达机场

●项目实施后：旅客近需提前**30分钟**到达机场。



项目意义

人文机场 服务+精

——“宁静机场”项目案例

深入“服务+精”管理理念。透过大数据，寓精细管理于精准服务，优化服务管理体系，深入精细管理、提升精致服务、美化精美形象，全面推动公司服务质量水平再上新台阶。



上海虹桥国际机场公司
SHANGHAI HONGQIAO INTERNATIONAL AIRPORT COMPANY

精致如虹

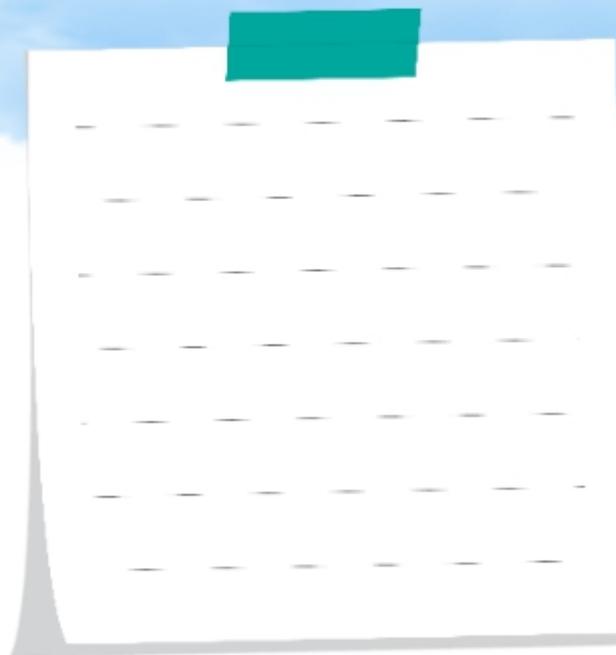
一、项目意义

秉承为旅客营造宁静候机氛围的目标，公司自2019年初，着手优化楼内广播品质。历时8个月，从现场调查、评估分析、对策制定、实施调整到最终实现目标，提升了楼内广播品质，提供给旅客安静、舒适的候氛围。



二、案例简介

- 局方2019年《千万级机场服务质量专业评价指标》，楼内噪声 ≤ 65 分贝；
- 《虹桥机场KPI服务指标》中均设置内环境音量的标准： ≤ 65 分贝。



二、案例简介

分贝	举例	人的感受
0-20	窃窃私语	很静、几乎感觉不到
20-40	正常交谈	安静、犹如轻声絮语
40-60	大声说话	一般、普通室内谈话
60-70	街道环境	吵闹、有损神经
70-90	嘈杂环境	很吵、神经细胞受到破坏
90-100	铁锤捶打重物的敲击声	吵闹加剧、听力受损
100-120	飞机螺旋桨的声音	难以忍受、呆一分钟即暂时致聋
120以上	喷气式飞机的声音	极度聋或全聋

根据调查显示，长时间的广播会使旅客出现听觉疲劳，而忽视自己航班动态。

问题一：楼内广播“三多”

一多：广播种类多

- 1) 中央自动广播
- 2) FCS 广播
- 3) 中央人工/本地广播
- 4) 内通广播

二多：广播区域多

- 1) 登机口
- 2) 商业
- 3) 到达
- 4) 值机岛
- 5) 洗手间

三多：广播次数多

- T2的3月到达区广播日均：**143**次；08：00-00：00运行16小时计算，8.9次/小时
- T2的3月商业区广播日均：**838**次，按07：00-23：00运行16小时计算，52.4次/小时



问题二：贵宾广播“四不”

形式不统一

- 有声提醒
- 无声提醒

方式不统一

- 人工广播
- 自动广播
- 小蜜蜂



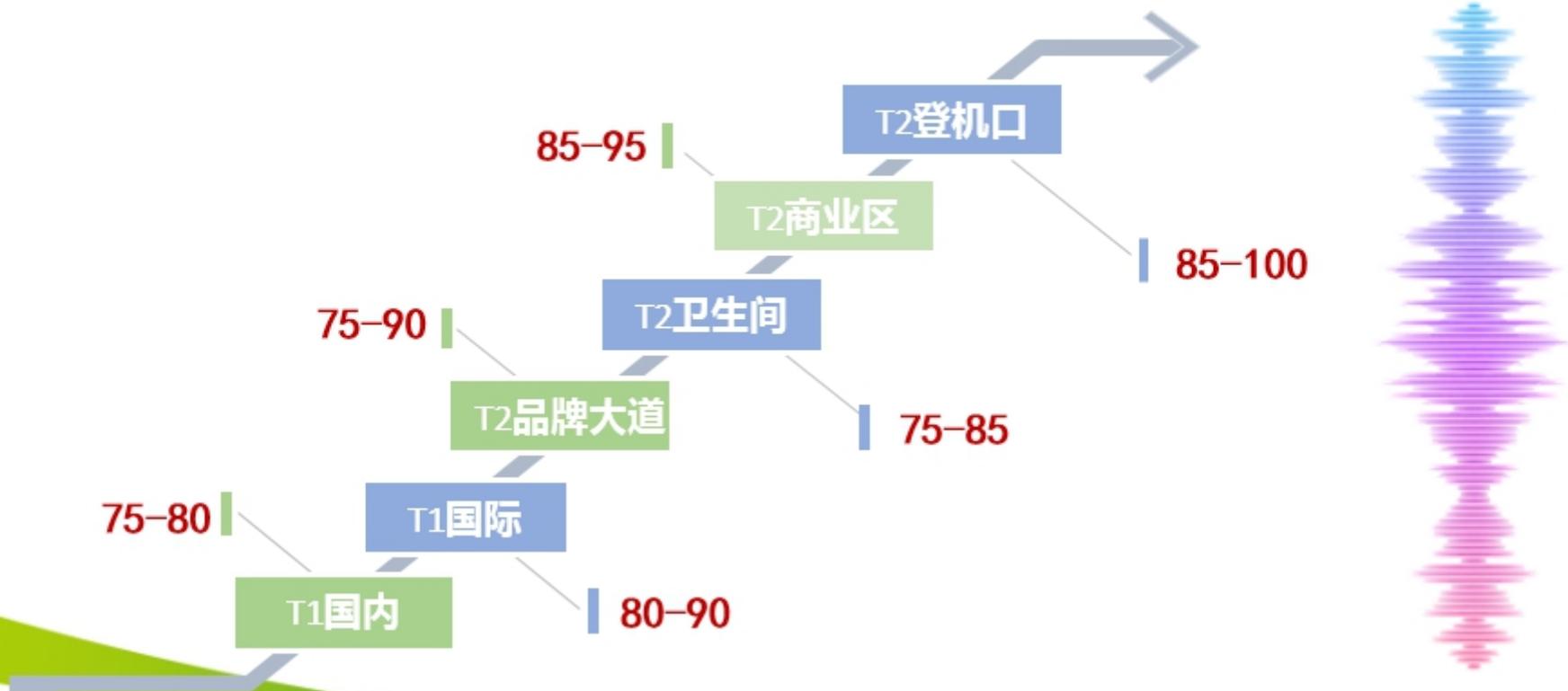
标准不统一

- 各家航司自行选择播放广播次数，次数过多时影响贵宾旅客休息

音量不统一

- 音量差异较大，且均高于标准范围

问题三：楼内广播分贝高



三、项目落地（实施措施）

（一）制定标准、商榷

- 1、制定《航站楼公共广播管理细则》
- 2、多次召集航司、贵宾室商榷，达成共识。
- 3、与技术支持单位商榷

（二）实施内容

减少、降低、禁止



（三）组织培训

分批次组织航司参加培训，
宣贯广播规定，提升人工广播质量。

（四）评估、总结

- 投诉率跟进
- 数据分析
- 满意度分析

三、项目落地（改进原则）



三、项目落地（实施措施）

01

减少

- 1、减少商业区自动广播
- 2、减少进港航班自动广播
- 3、减少正常自动广播次数 ≤ 5 次（开始登机、正在登机、催促登机、最后登机）
- 4、规范广播内容（取消个性化广播）

02

降低

- 1、广播音量不高于65分贝
- 2、提高广播品质（清晰度、流畅度）

03

禁止

- 1、禁止洗手间广播
- 2、降低贵宾室广播（特殊情况广播不得超过65分贝）
- 3、禁止本地人工广播（值机区、登机口）



三、项目落地（实施措施）

辅助措施（疏堵结合）



增加信息
提示旅客提前候机



机场、航司
第三方APP信息推送



智能扶手
提示旅客登机信息



提供录音设备，
提高个性化广播质量

广播优化后情况



- 日均到达区广播总量减少**90.2%**，8.9小时/次 0.88次/小时
- 日均出发区广播总量减少**78%**，52.4次/小时 11.5次/小时

三、项目落地（效果）

宁静机场的打造，为广大旅客提供了安静、舒适的候机氛围，获得旅客、尤其是商务旅客、行业、社会的广泛认可和多方点赞。



Data Service



谢谢

Thank you!