

践行春风服务 争创人文标杆

——白云机场人文机场建设工作汇报



作为国家战略定位重点发展的国际枢纽机场及粤港澳大湾区协同发展的核心机场，白云机场以习近平总书记重要指示精神为引领，按照民航强国“三步走”战略部署及国家建设“人文湾区”目标，紧紧围绕高质量发展特征，以“四型机场”建设为总体要求，全面构建新时代机场高质量发展格局。

结合民航局印发的《中国民航四型机场建设行动纲要》和《导则》要求，人文机场是秉持以人为本，富有文化底蕴，体现时代精神和当代民航精神，弘扬社会主义核心价值观的机场。白云机场将人本关怀与文化彰显贯穿于服务工作始终，力争成为中国“人文机场”示范标杆。

第一部分 以春风服务落实人本关怀



一、夯实服务基础，强化体系建设

近年来，白云机场持续完善服务管理体系建设，推行“建平台、提标准、重制度、强培训”的闭环管理，并将服务提升至文化层面，形成了“4+1”服务管理体系。

服务组织体系是保障。在服务统筹层面，内部成立了服务管理委员会，外部联合驻场单位成立了旅客服务提升委员会；在服务监督层面，建立起内外部服务监督员队伍，形成全覆盖式服务监督体系；在服务提升层面，成立了服务智库和创新团队等，有效推动了服务问题整改及创新。

服务标准体系是根基。白云机场以标准为基础，在服务过程中倡导高于标准，并提供人性化服务。目前，服务标准体系达 2516 条，涵盖智慧机场、无障碍设施、志愿者等板

块。同时，对标国际行业组织及先进机场，牵头编制了《民用机场无障碍服务指南》标准。



服务制度体系是支撑。白云机场先后制定了服务组织管理、监督检查、产品创新管理等七项服务管理制度，强化服务管控，进一步提升管理效能。

服务培训体系是关键。已建立起集服务讲师、服务课程和运作管理三位一体的服务培训体系，通过开展“服务大讲堂”“智库播种 花开一线”等活动，有效提升一线服务人

员能力素质。



服务文化体系是引领。只有把服务提升到文化层面，才能使员工由被动消极的服务转变为主动用心的服务。白云机场提炼出“白云品格”作为文化内核，以“顾客至上、安全高效、追求卓越、和谐共赢”为核心价值观，通过理念引导和价值共创，使服务文化建设更加深入人心。

二、加强人文关怀，塑造品牌文化

白云机场“春风服务”品牌建设启动于2018年春运，是落实省委主要领导对机场服务要求的有力抓手，是践行民航局“真情服务”理念、满足新时期民航旅客多元化服务体验需求的具体举措，是白云机场倾力打造的独具特色的服务品牌，更是白云机场服务提升工作的不懈追求。

白云机场将“顾客至上”作为企业文化的首条核心价值观，突显了服务文化的意义及地位。服务就是产品，服务出效益，服务产品就是机场的核心竞争力。服务产品要有影响力、推广力、生命力，就必须品牌化。



春风服务作为白云机场体现人本关怀的落脚点，本质是

“亲切、温暖、自然”，LOGO是由“手”和“绿叶”组合形成“心”图案，“手”柔软温暖，“绿叶”给人春风拂面之清新感受，核心理念是“春风服务润无声，春风服务暖人心”。在此基础上提炼出了“爱岗敬业、诚信友善，苦练内功、精通技能，微笑服务、耐心细致”二十四字基本标准。以上共同构成了白云机场“春风服务”服务品牌的核心内容。



三、聚焦痛点难点，开展专项提升

白云机场持续关注服务中的痛点难点问题，包括：航班正常、行李保障、标识标牌、中转服务、投诉管理、同城同质同价等，成立专项小组开展专题研究，并推动措施落地，取得一定成效。

1. 航班正常，运行保障全联动



白云机场将航班正点定位为春风服务的底线，服务工作的“牛鼻子”。通过运管委平台完善协同机制、升级 A-CDM 串联航班保障重要节点、合作进行“航班推出预管理”、提前介入“临界航班”及“快速过站航班”放行协调等各项措施，建立了“白云标准”，2020 年上半年平均放行正常率为 93.73%。

2. 行李保障，航司对接无缝隙

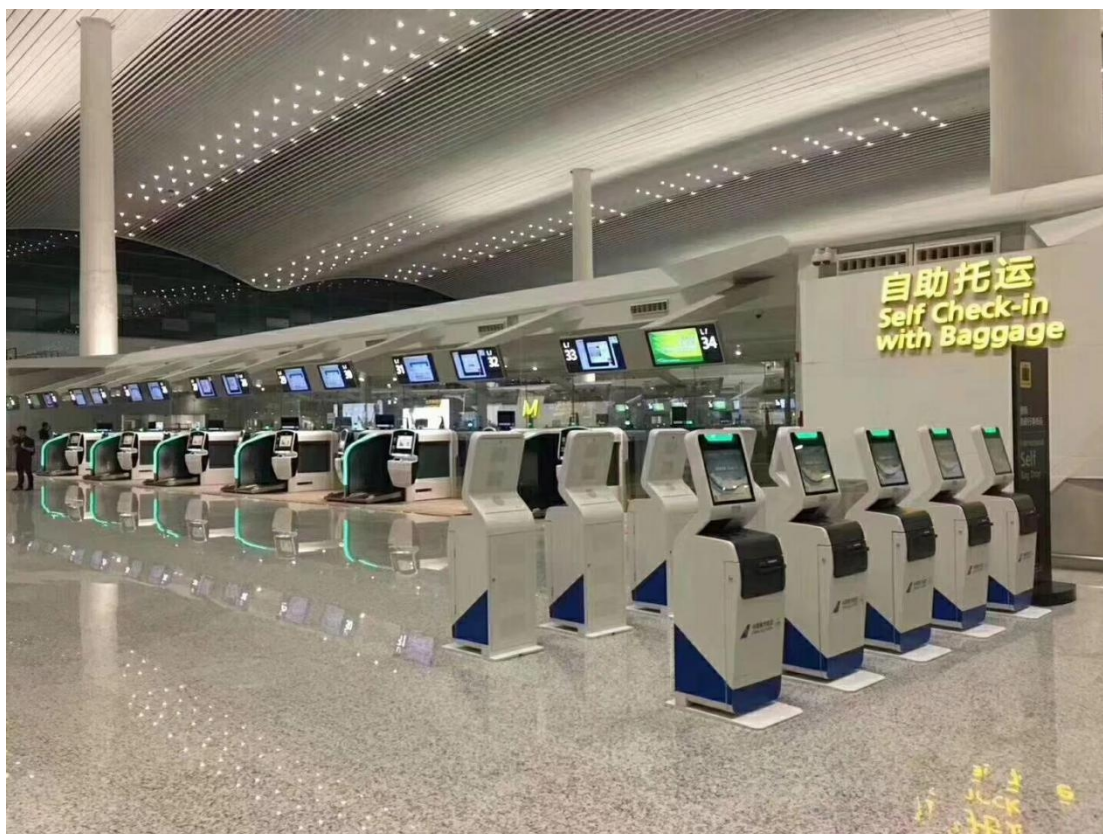
行李服务是旅客及航司关注的重点。在新技术应用方面，联合航司推进行李全流程跟踪系统建设及 RFID 应用落地，推进行李运输“可知可控”；在行李保障方面，与航司成立了联合小组，每月开展现场稽查，将行李差错率控制在

万分之五以内。



3. 优化标识，旅客指引更清晰

标识是旅客对机场服务的第一感知，白云机场近年来持续通过系统性升级改造和日常查漏补缺，整合优化导向功能和空间布局，增加电子信息牌，整合文字信息和各类宣传海报，改善旅客体验。



四、引入创新思维，升级服务体验

白云机场激发一线员工的工作热情，从服务、运行、安全等多方位培育创新氛围，推出多个服务创新项目，如：机场通、城市候机楼、私密安检室、易安检、轮椅旅客门到门、机场一日游等。

1. 推出“机场通”服务平台

白云机场率先开展网上机场项目研究及建设，2018年推出“机场通”服务平台。目前，已经完成“机场通”APP及微信小程序开发，实现了航班动态推送、旅客乘机须知、3D实景导航、行李追踪、网上商城、爱心服务、会员权益兑换等多种功能，累计粉丝量超250万人，会员数近150万人。



2. 升级城市候机楼

为更好地服务粤港澳大湾区旅客，白云机场将城市候机楼作为机场服务的延伸，在 14 个城市共设立了 28 个城市候机楼，基本已具备值机和行李直挂等功能，为旅客提供了便捷、舒心、到家的一站式服务体验。

3. 首创星级私密安检室

为满足特殊旅客服务需求，结合特殊旅客心理、生理状态与诉求，打造了具备舒缓情绪压力、舒适人机尺度、贴心人性服务的星级私密安检室。



五、建立授权机制，实现员工赋能

建立授权机制。白云机场切实提升日常及突发事件现场员工处置能力，赋予一线员工更多权限，提高现场服务时效性及旅客满意度。

培养员工职业化。职业化的员工是白云机场打造人文机场差异化竞争优势的核心，通过提升员工的专业化、市场化、国际化水平，使员工成为白云机场春风服务代言人。

实现员工赋能。通过开展服务三人组、服务智库等活动，员工创新意识明显加强，自主研发的创新产品“质”“量”并举，包揽了广东省质协优质服务大赛、QC小组大赛、CAPSE服务创新等多个奖项。



六、打造空地协同，共画机场“同心圆”

白云机场着力加强与各驻场单位的团结协作，各单位间的服务提升项目层出不穷，形成了合作共赢的发展新格局，共同提升了机场整体服务品质和核心竞争力。



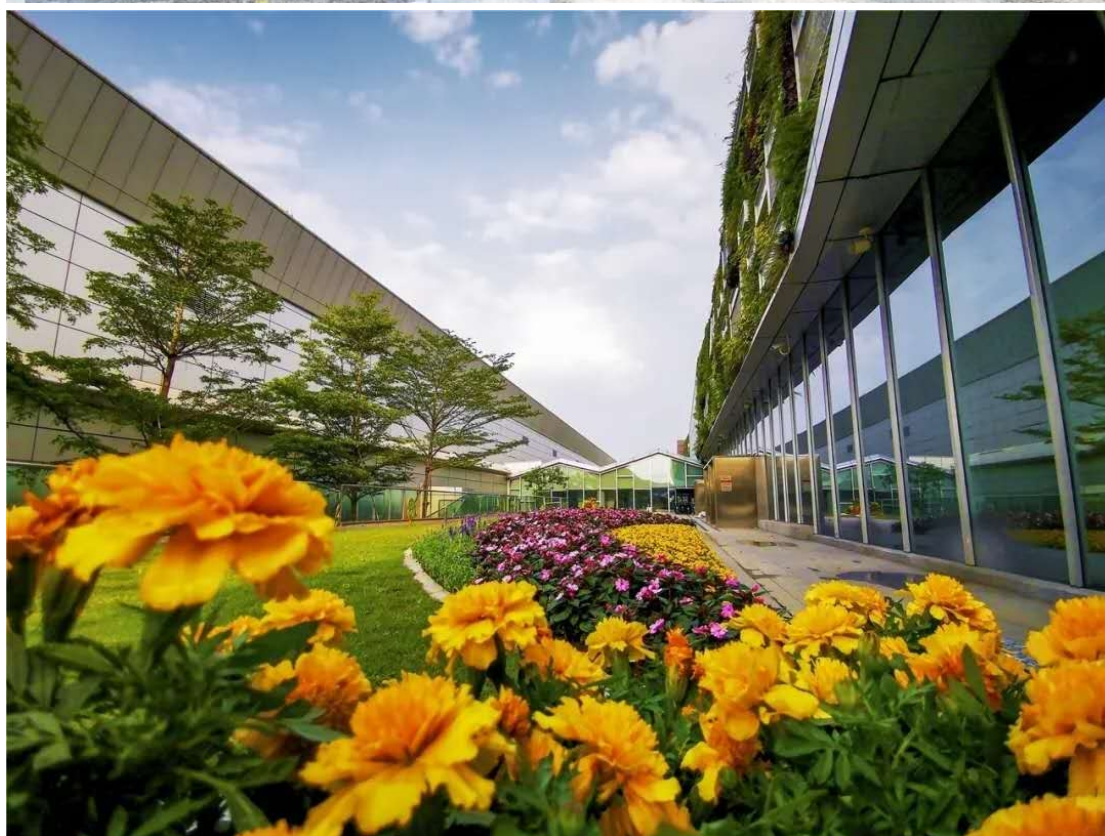
第二部分 以文化机场注解文化彰显

白云机场作为中国“一带一路”核心交通节点和海上丝路交流的重要驿站，致力于通过文化机场建设，成为传播中华文化、岭南特色的重要窗口和舞台。

一、 文化传承，打造机场新地标

白云机场以“最传承、最体验、最触动”为目标，将人文元素融于建筑空间本身。T1以丝路为主题打造文化空间，推出时空隧道、海天走廊、丝路花城、丝路驿站、丝路手绘等项目。T2以“云+”打造艺术空间，推出云味道、云遇见、云客来、云天一线等多元化商业艺术空间。机场岭南美术馆、天空舞台、花城之窗、空中花园等一系列文化空间，为旅客带来丰富的艺术体验和享受。





二、主题活动，展示文化新风采

白云机场文化机场建设坚持主题突出的原则，形成常态

化机制，自 2016 年起推出“四季旅客体验活动”“文化双月刊活动”“繁花如画”等系列文化展示与互动活动。

三、机制创新，搭建文化新桥梁

白云机场与广州市委宣传部、文广新局、博物馆、美术学院等单位积极对接合作，打造了一批特色鲜明、特征突出、价值丰富的文化品牌、重点工程和特色项目，以及亚洲美食节、“增城荔枝 世界畅享”等活动，擦亮了广州的窗口名片。





四、团队共创，注入文化新力量

白云机场组建了文化艺术中心负责统筹文化机场建设工作，各单位抽取骨干力量参与各类文化艺术活动及文创品开发，让员工成为文化展示的组成力量，提升了员工的艺术素养及品位。



以人为本、以文润心，白云机场将持续开展春风服务和文化机场建设，展现时代精神和当代民航精神，弘扬社会主义核心价值观，努力实现“人文智慧白云、世界一流空港”的企业愿景，为推动民航高质量发展贡献力量。