

深圳机场建设四型机场示范项目 全流程爱心服务

围绕“平安、绿色、智慧、人文”四型机场建设和民航高质量发展要求，深圳机场始终坚持“以人民为中心”的发展理念，深入贯彻落实民航局“真情服务”底线要求，积极创新、勇于探索，努力打造“具有深圳机场特色的人文机场”，推动民航特殊旅客服务的提质升级。深圳机场联合各驻场单位，深度挖掘特殊旅客服务现状，通过丰富爱心服务内涵、优化爱心服务流程、完善无障碍服务设施、提升爱心服务信息化水平、提高员工爱心服务能力等措施，解决传统无障碍服务的痛点、断点问题，逐步打造了独具特色的“全流程爱心服务”品牌。



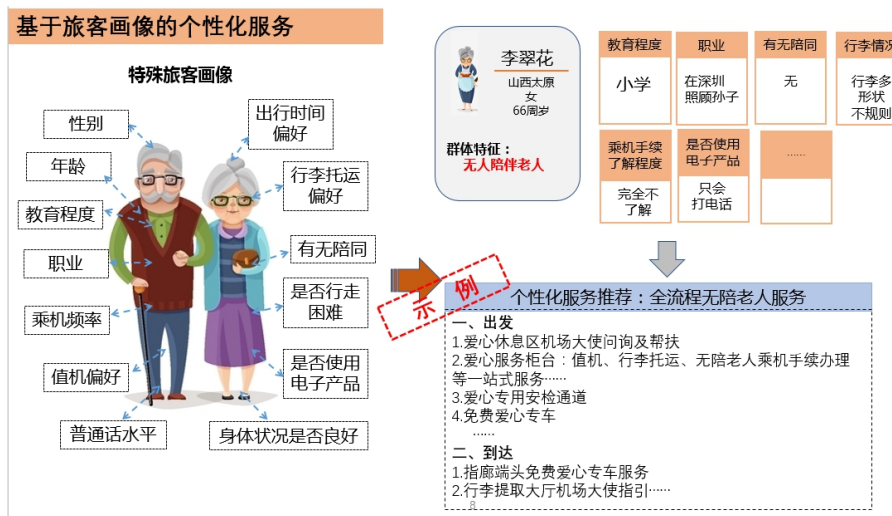
满载爱心

温暖随行

一、精心组织开展项目研究

深圳机场邀请深圳市无障碍环境促进会、清华大学无障

碍发展研究院专家委员会吕小泉教授等专家团队对深圳机场的无障碍出行环境进行全面评估，并结合特殊旅客专项满意度调查、现场访谈及历史服务案例，针对不同特服旅客群体进行画像研究，应用峰终理论、顾客旅程图、服务蓝图，查找旅客出行各环节的服务痛点。



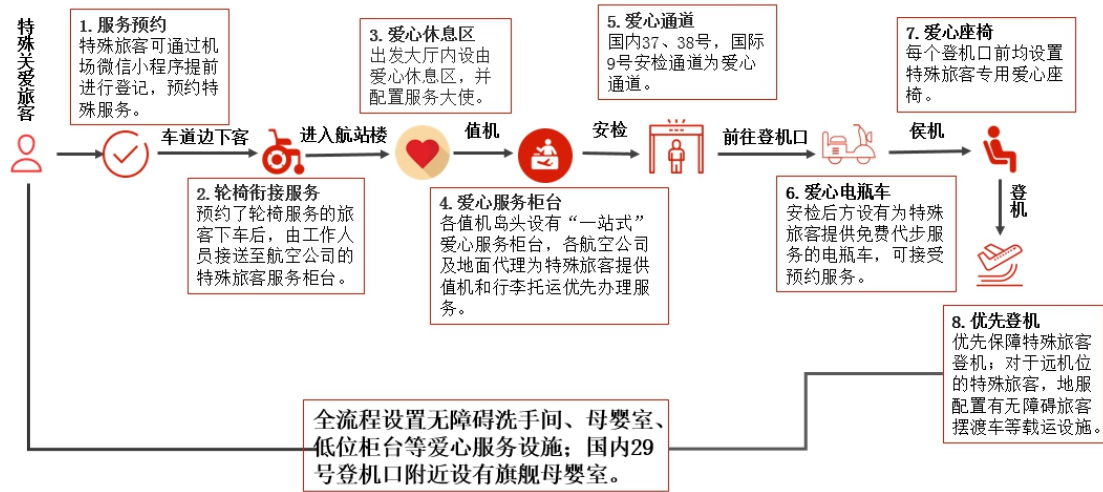
二、用心进行全流程爱心服务设计

深圳机场为 60 岁以上老人、孕妇、患病及行动不便等有需要的旅客提供全流程爱心服务，航站楼内外包括车道边、值机区、安检区、候机区、登机桥、远机位、地面交通中心等区域均能为旅客提供无障碍服务，打造进出港全流程无障碍通行体验。

（一）出港服务设计：全程呵护、无忧出发

为了给特殊旅客打造安心便捷的出发体验，深圳机场从旅客出行前、到达机场、办理手续、登机等各个环节进行了全流程优化。

深圳宝安国际机场爱心服务流程图（出港）



（1）出发前：推出预约服务

2019年11月在行业内率先推出爱心服务预约系统，特殊旅客可通过深圳机场微信小程序或电话预约爱心轮椅和电瓶车服务，并可提前登记服务信息，实现了特服单据的电子化。



（2）到达机场：提供轮椅衔接服务

为解决旅客从车道边前往服务柜台的服务断点，机场推出爱心轮椅衔接服务。工作人员从车道边接送旅客至航空公司特殊旅客服务柜台，交接给航空公司地服人员。



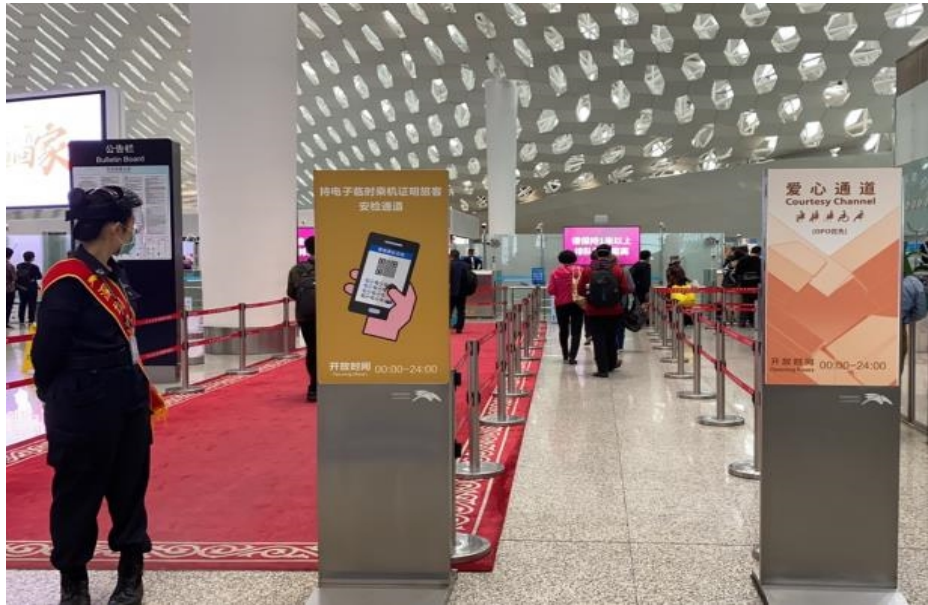
(3) 值机：提供“一站式”乘机手续办理服务

各家地服公司在值机岛最显眼的岛头位置设置了爱心服务柜台，为特殊旅客提供集咨询、值机、行李托运、无陪服务手续办理等“一站式”爱心服务。旅客办理完乘机手续后，还可在出发大厅的爱心休息区休息等候。



(4) 安检：设置爱心通道

特殊旅客可通过专属“爱心通道”优先过检。深圳机场将国内出发安检区域 37-38 通道、国际出发 9 号通道设为特殊旅客专用爱心通道，通道中配置婴儿座椅、成人座椅、爱心便利箱等设施；爱心通道还设置流动服务岗提供“爱心接力”，可将旅客送至爱心专车服务点或登机口。



(5) 前往登机口：设有“爱心专车”

通过安检后，特殊旅客及陪同人员可搭乘免费电瓶车至登机口。为扩大爱心专车的服务受众面，从2019年起，深圳机场将老年人免费乘车标准由65岁调整为60岁。旅客可通过深圳机场小程序或电话预约电瓶车服务。



(6) 候机：设置专用爱心休息区

旅客到达登机口后，服务人员将引导特殊旅客在登机口爱心座椅处休息等候。为了在航延时给特殊旅客创造更好的

休息环境，深圳机场设置了“爱心休息区”，为特殊旅客创造温馨舒适的休息环境。



(7) 登机：提供便捷、优先登机服务

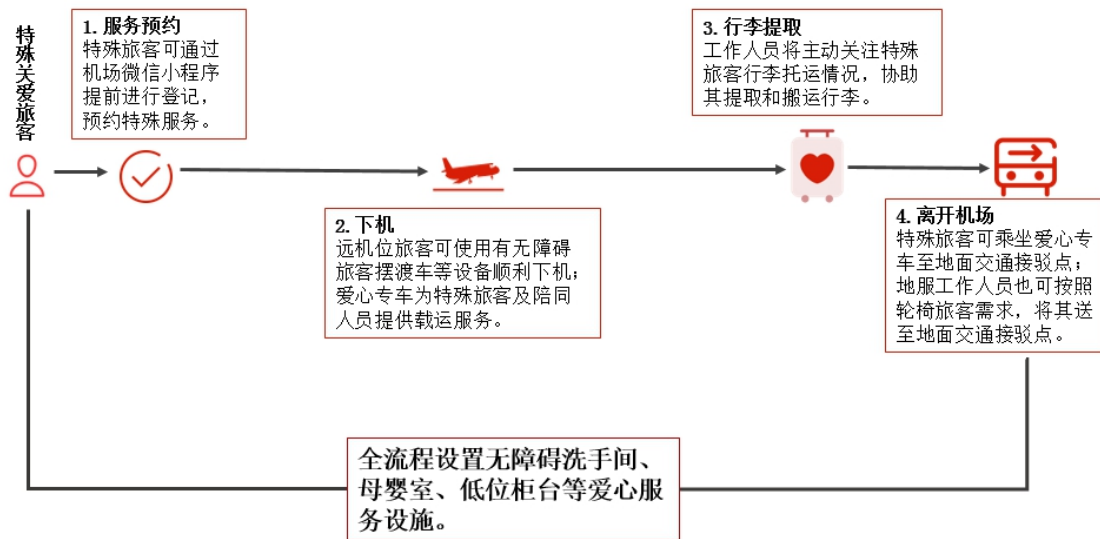
在组织登机时，服务人员将安排特殊旅客优先登机。针对远机位出发轮椅旅客登机不方便的情况，深圳机场及驻场航司配置了无障碍摆渡车、爬楼梯轮椅、升降平台车协助旅客顺利登机。



(二) 进港服务设计：贴心守候，温暖到达

深圳机场针对进港特服旅客推出了爱心专车免费接机服务，并协调航空公司将特服交接延伸至旅客乘车点。

深圳宝安国际机场爱心服务流程图（进港）



（1）到港前：推出服务预约

进港的特殊旅客可通过小程序或电话预约免费电瓶车接机服务。航班落地前，爱心专车将守候在到达口迎接旅客。

（2）下机：提供便捷的下机服务

远机位下机的轮椅旅客，机场和航空公司配置有无障碍旅客摆渡车、爬楼梯轮椅、升降平台车协助旅客顺利下机。

近机位下机的旅客，已预约的爱心专车将等候在到达口，为特殊旅客及陪同人员提供载运服务。深圳机场采购了可在狭窄区间运行的新型电动摇臂轮椅车，将爱心专车服务延伸至最远端的到达口。



(3) 行李提取：提供协助提取行李服务

工作人员将主动关注特殊旅客行李托运情况，协助其提取和搬运行李。



(4) 离开机场：提供延伸至乘车点的载运服务

特殊旅客及陪同人员可乘坐爱心专车至地面交通中心各类离场交通工具乘车点；地服工作人员也可按照轮椅旅客需求，将其送至指定的乘车点，提供便捷离场服务。



三、贴心升级服务保障设施

（一）打造最便利的无障碍卫生间服务

深圳机场航站楼各楼层共设置了 36 间男性无障碍卫生间、34 间女性无障碍卫生间、10 间无性别无障碍卫生间。无障碍卫生间内配有自动推拉门、安全抓杆等服务设施。此外，航站楼还改造增设了 3 间第三卫生间，提升了家庭集体出游旅客的出行体验。自 2018 年深圳市开展“厕所革命”测评以来，深圳机场洗手间测评得分及排名均稳居全市第一。



（二）营造最温馨体贴的母婴室服务

深圳机场各区域洗手间都配套有独立的母婴室，共计 51 间。为提供更加优质的母婴室服务，T3 航站楼还于 2018 年 11 月在国内出发候机厅启用了旗舰母婴室。“旗舰式”母婴室在于功能上更加丰富，由单一的母婴喂奶区升级为设置有儿童阅读区、玩乐区、多功能亲子洗手间等多个功能分区的孩童候机体验区，并常设具有育婴工作经验的服务人员，为携婴旅客提供优质的母婴服务。旗舰母婴室成为妈妈们的“网红”属地，为各地公共区域母婴室优化提供了示范案例，

获得“深圳市母婴室示范点”荣誉称号。深圳机场正在继续挖潜空间，将在T3航站楼内再建1间同等规模的旗舰母婴室，进一步丰富母婴设施。



（三）提供最贴心的免费公共轮椅服务

考虑到部分未提前申请轮椅服务旅客的代步需求，2019年深圳机场采购了一批特制轮椅，投放于机场公共区域，供有需要的旅客免费取用。



四、全心做好爱心服务组织

深圳机场在保障特殊旅客服务质量方面构建了一套完善的管理体系，制定了关于特殊旅客保障的规范性体系文件，并通过全方位的监测与考核，确保相关体系文件的有效执行，全面提升管理效能。

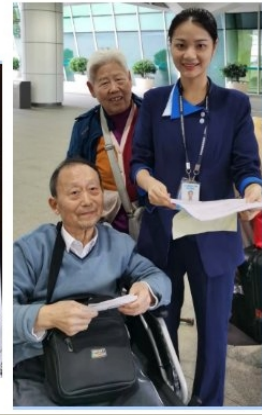
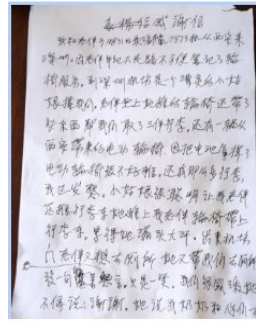
同时，深圳机场充分重视员工服务意识和能力的提升。

为有效提升服务人员的服务技能，帮助员工解决旅客的实际问题，将企业的真情转换为员工对旅客的真情，深圳机场以“微笑服务”专项行动为契机，开展无障碍服务提升专题培训、优秀服务案例现场展演、服务辩论赛等，不断强化服务人员的服务意识，有效提升其服务能力。



五、真心真情收获旅客赞许

深圳机场全流程爱心服务自推出以来，每年累计服务特殊旅客超过 20 万人次，服务团队及个人多次收到旅客感谢信及锦旗，2018 年就在中国质量协会举办的全国优质服务大赛荣获优质服务奖。



2019年，深圳机场积极探索新技术在特殊旅客服务工作上的应用，在行业内率先研究并推出了小程序智慧爱心预约服务，引进无障碍摆渡车、爬楼梯轮椅等新型设备，并不断完善特殊旅客服务内涵，使得深圳机场在民航服务满意度测评中“特殊旅客满意度”指标得分持续提升，第四季度得分高达4.91分（满分5分），当季排名提升至同量级机场第1位；分项指标“无陪老人儿童服务”全年得分5分，在同量级机场中排名第1。



(智慧爱心服务视频)

在深圳机场全体驻场单位的共同努力下，2019年深圳机场荣获“广东省政府质量奖、深圳市市长质量经济类金奖”，成为深圳市首家同一年荣获两个奖项的大型服务企业，并连续四次荣获“CAPSE 年度最佳机场”；连续三年“机场服务与设施”单项满意度和排名国内第一，收获“深圳市优质服务示范单位”等各类服务荣誉。



深圳机场将始终秉持“真情服务”的理念，从尊重和满足特殊旅客需求出发，精准定位，提质创新，为旅客提供更加专业、优质、多元、先进的无障碍服务，打造更具有品牌影响力的深圳机场全流程爱心服务。