

长沙机场“乐星程” 全流程航旅服务项目材料

“乐星程”，“星”即星城长沙，它将天空与服务融合；“乐”，即快乐，它连接长沙的城市属性，更诠释长沙机场服务的目标——用我们的贴心服务，带给旅客温馨的快乐旅“程”。

下面，让我们一起走进“乐星程”。

一、服务项目思路理念

“乐星程”，持续秉承“品质是机场的取胜之道”。项目以旅客出行为主线，依托全流程智慧服务平台，提供全过程、精细化、个性化星级服务，让旅客便捷乘机、快乐出行。



“乐星程”品牌形象

线上平台搭建，深化与中航信战略合作，基于 One-Id 技术，

全面建立智慧化服务平台。线下服务提升，强化体系建设、流程管理，满足旅客差异化需求，注入特色服务文化，给旅客带来无微不至、精致周到的服务感受。融合线上平台功能与线下服务资源，形成完整服务链条，打造从旅客出行规划至行程结束的全流程航旅服务。

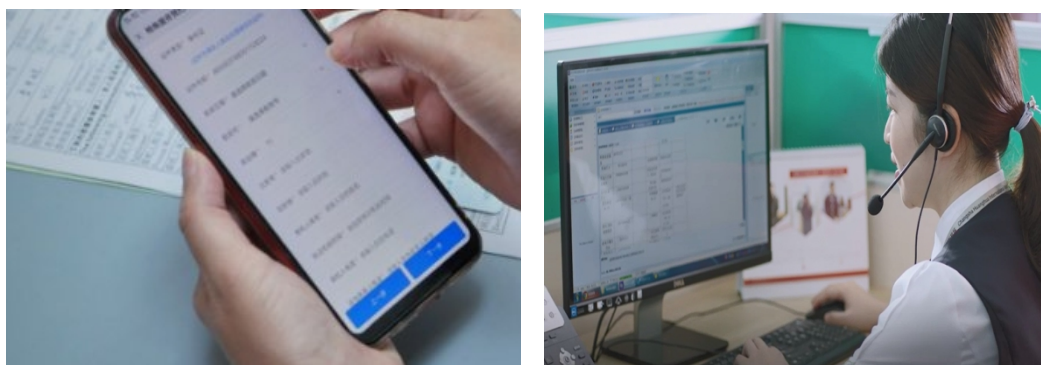


“全流程”航旅服务思路图

二、服务项目建设亮点

(一) 云端服务“新”体验。结合最新的AI技术，利用湖南机场航享e+线上平台将服务前置，推出特殊旅客、中转、VIP贵宾预约等云端服务，全方位为旅客提供航班查询、微信值机、机票预定、大巴购票、720度全景等信息资讯服务，打造旅客出行“贴心管家”。(附视频展示)

利用平台，旅客可以在线上提前了解办理流程，预约所需服务，到达机场后旅客可以直享优质服务，出行更高效、更便捷。基于智能聊天引擎，推出航站楼实体机器人、虚拟客服等线下资源，进一步为旅客提供咨询引导服务。



预约服务

（二）遇见智慧“芯”旅途。率先推行“人脸识别、无感乘机”，开启智能乘机新时代；把人脸识别技术贯穿于旅客乘机全流程，打造全通道自助精品航站楼；成为国内首家无纸乘机覆盖洲际、地区航线的机场。目前，国内自助值机占比 80%、自助行李托运占比 36%，安检自助验证 10 秒、自助登机 5 秒。（附视频）

面对疫情防控，同步启用 13 条智慧防疫“零接触”自助通道，旅客可使用自助健康码闸机 3 秒验证通关。





率先推行分舱优先登机服务，同时开发与分舱优先登机一体的自动语音广播、智能分舱优先登机引导系统，智能触发登机广播、屏显，定时定位广播寻找旅客，提升旅客乘机体验的同时，大幅降低旅客误机率。



推出航延服务二维码，为旅客动态“直播”航班状态，提供航班显示屏、微信、短信、广播等综合信息服务，扫码获取航延证明、操作退改签。



（三）**徒手出行随“心”飞**。启用集高铁、磁浮、地铁、航空为一体的磁浮城市航站楼，办理完行李托运后，旅客可徒手前往机场乘机。



首批使用“跨航司行李中转保障信息系统”，开发智能统计、电子餐券、中转预约等个性化功能，推行“四免”产品，打造“经长飞”服务品牌。获批民航局“国内中转旅客跨航司行李直挂服务”试点单位，目前已实现7条航线跨航司行李直挂，正在打造以机场为主导的跨航司行李直挂联盟模式。



中转服务保障系统 中转实时衔接 中转旅客 中转行李 中转数据分析 中转统计报表 扩展功能 csxtest 退出

航班号: 进港航司 出港航司 流向: 国内转国际 国际转国内 国内转国内 国际转国际 记住查询条件

航班日期: 2019-03-11 衔接时长: <75分 75-90分 90-150分 >150分 查询

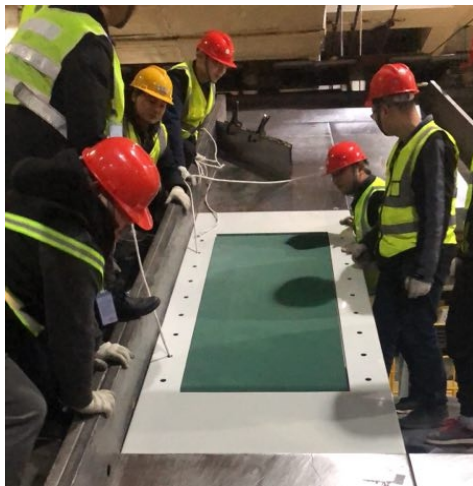
到达日期: 狭义中转 进港有行李 进港衔接时段: <0h 0-2h 2-4h 4-8h 8-24h

起止地: 始发站 到达站 出港起飞时段: <0h 0-2h 2-4h 4-8h 8-24h

进港 → 出港 进港 ← 出港 进港航班: 222 出港航班: 673 中转人数: 1252(1252) 中转行李: 428(428) 查看统计 最后更新时间: 2019-03-11 16:52:51

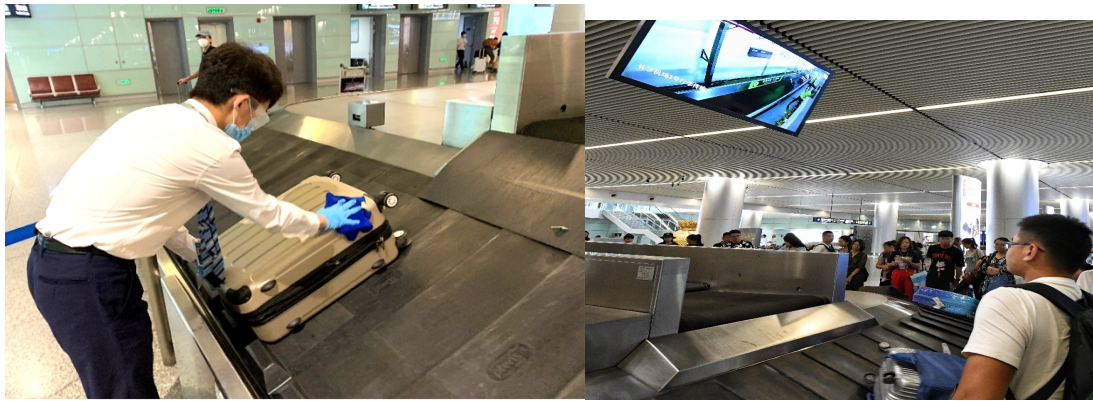
序号	航班号	起始地	计划	预实际	旅客	机位	登机口	直挂	分段	行李	行李理	航班号	到达地	计划	预实际	旅客	机位	登机口	状态	行李	直挂	分段	流向	备注
1	KY8329	太原	03-11 09:55	03-11 09:51(实)	23	08(11)		8	110		JR1625	张家界	03-11 12:15	03-11 12:29 (实)	1	122(T1)	01	起飞	1			DD	15	
											EU1819	北海	03-11 12:40	03-11 12:46 (实)	18	19(T1)	02	起飞	3			DD	17	
											FM9085	梧州	03-11 13:55	03-11 13:54 (实)	4	212(T2)	24	起飞	4			DD	4	
2	G54494	大连	03-11 10:00		1			0	0		QV856	万象	03-11 18:10	03-11 18:10 (实)	1	237(T2)	45	正在借机	0			DI	4	
3	3U8929	昆明	03-11 10:00	03-11 09:29(实)	4	234(T2)		3	47		MF8053	连云港	03-11 12:50	03-11 12:52 (实)	2	251(T2)	HJ	起飞	2			DD	20	
											CA8958	淮安	03-11 13:35	03-11 13:47 (实)	1	03(T1)	13	起飞	0			DD	4	
											JR1623	张家界	03-11 19:10	03-11 19:10 (实)	1	122(T1)	1	正在借机	1			DD	4	
4	HU7635	北京	03-11 10:05	03-11 09:56(实)	9	226(T2)		5	63		JR1637	井冈山	03-11 12:40	03-11 12:35 (实)	3	126(T1)	3	起飞	2			DD	15	
											HU421	英国-伦敦希思罗	03-11 13:35	03-11 13:43 (实)	2	235(T2)	43	起飞	2			DI	22	
											HU7997	悉尼	03-11 17:35	03-11 17:35 (实)	3	210(T2)	54	借机截止	1			DI	4	
											MF8409	重庆	03-12 08:15		1			计划	0			DD	4	
5	MU2383	西安咸阳	03-11 10:05	03-11 09:49(实)	4	227(T2)		1	15		JR1625	张家界	03-11 12:15	03-11 12:29 (实)	2	122(T1)	01	起飞	0			DD	16	
											MF8053	连云港	03-11 12:50	03-11 12:52 (实)	1	251(T2)	HJ	起飞	1			DD	16	
											HU7452	杭州	03-11 21:55	03-11 21:55 (实)	1	226(T2)		正班	0			DD	4	
6	CZ6565	西安咸阳	03-11 10:10	03-11 09:42(实)	1	224(T2)		31	1	9	CZ6889	深圳	03-11 13:30	03-11 18:00 (实)	1	224(T2)	34	正在借机	1			DD	4	

同步推出全新“无死角”行李管家服务，使用带式输送机缓冲装置放缓行李传输速度，全封闭式行李“小火车”解决行李“日晒雨淋”，降低行李破损率；

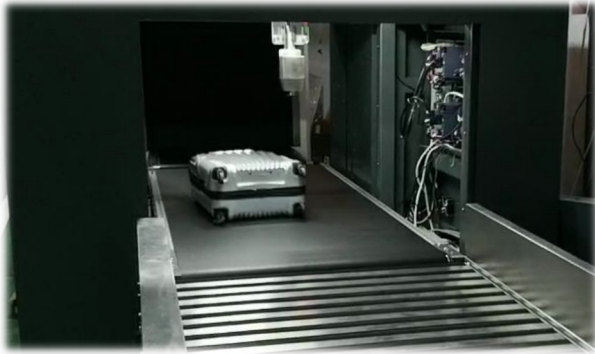




在行李转盘出口进行行李擦拭及行李位置调整，确保 100% 行李把手朝外，方便旅客提取，推出到达行李可视化直播。



启动海关先期机检项目，依托生物特征识别技术，实现旅客托运行李与手提行李无感通关。

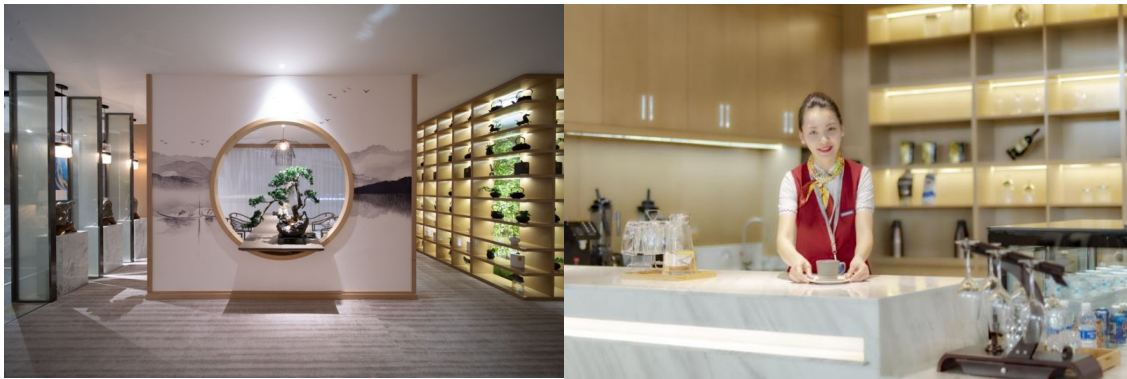


徒手出行、行李无忧随“心”飞，已经成为长沙机场的又一张靓丽名片。

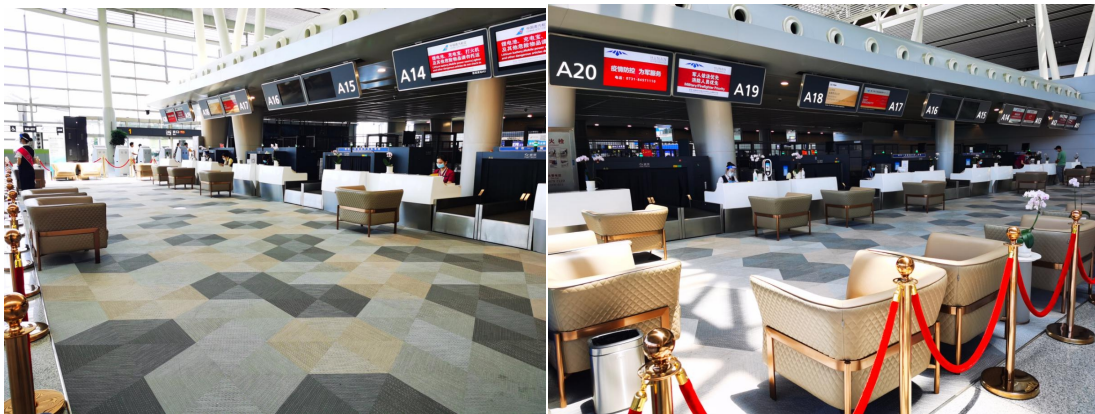
（四）个性服务享温“馨”。打造“爱心旅客服务专区”，为特殊旅客提供协助值机、快速安检、专区候机、优先乘机“一站式”陪伴服务；搭建在线手语交流平台，听障人士可无障碍交流。



从“满足出行旅客多维度需求”出发，打造了目前中南地区最大的“五星”头等舱贵宾室，新增9个功能性独立分区，提供温馨舒适的休息环境，让候机成为一种休闲时尚。



升级改造头等舱值机区域，让高端旅客尊享值机服务。



（五）湘伴蓝天乐“星”程。秉承“星级服务，快乐旅程”的“心”理念、“乐”文化，致力于以丰富、时尚形式传播湖湘文化，以智慧、温馨理念湘伴蓝天，从而打造独具长沙机场特色的系统性服务品牌。目前已经推出的，如“湘当准”“经长飞”

“分舱登机”“徒手出行”“行李无忧”“湘伴蓝天”“爱心驿站”等，还在候机楼融入湘绣、湘剧、弹词等非遗文化，建设了文化长廊、书香机场等。（附视频）



三、服务项目规划展望

四型机场的建设，需要技术与共识的支撑，需要时间和文化的沉淀。下阶段，长沙机场将秉承“真情服务”理念，持续深化“乐星程”全流程航旅服务项目建设。让服务出新亮点，

狠抓航班正常管理，大力深化自助式服务，创新航延、中转、行李、口岸通关服务，打造旅客最满意机场。

让旅客享新舒适，加快推进 RFID 技术应用，推动 T-CDM 航站楼协同决策管理系统建设，提升整体服务水平，力争让旅客在机场服务各个环节体验人文关怀。

让品牌成新精品，加快推进“乐星程”特色服务品牌创建，整理运用服务资源，传播好湖湘文化，努力打造高效率、高满意度的人文机场标杆。

一路星程，乐在其中，有你有我，相伴前行。（附视频）