

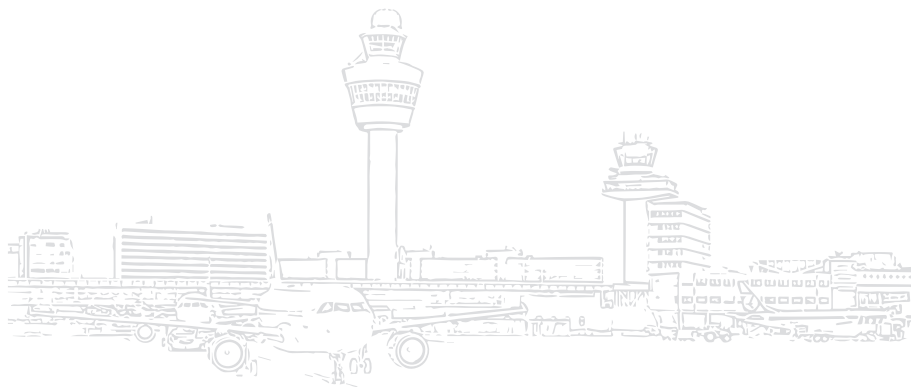


中国民用机场协会
China Civil Airports Association

中国民用机场服务质量与品牌建设丛书

中国民用机场 优秀服务案例

中国民用机场协会 编



中国民航出版社有限公司

《中国民用机场优秀服务案例》编委会

主 编：王瑞萍 中国民用机场协会理事长

副 主 编：李小梅 中国民用机场协会秘书长

编 委：刘玉梅 中国民用机场协会顾问

陈淑君 中国民航管理干部学院航空服务系主任

邢 宏 中国民航科学技术研究院民航局消费者事务中心
主任经济师

闫酣寰 中国民航管理干部学院航空服务系讲师

张维维 中国民用机场协会专业委员会事务部

目 录

序

1. 北京大兴国际机场“无纸化出行”服务产品案例 1
2. 首都机场人文卫生间设计建造案例 10
3. 西安咸阳国际机场“西安中转”案例 19
4. 成都双流国际机场飞行区车辆运行视景增强系统案例 25
5. 海口美兰国际机场“智能化旅客信息服务平台”案例 32
6. 南宁吴圩国际机场 96365 客服中心优秀案例 36
7. 太原机场热循环除冰工装案例 43
8. 首都机场 36.7℃服务品牌塑造案例——36.7℃，跨越山海守护你
..... 48
9. 南京禄口国际机场 T2 航站楼空调体感温度自控案例 59
10. 广州白云国际机场轮椅旅客“门到门”优秀服务案例 64
11. 广州白云国际机场“春风安享”私密安检室优秀服务案例 70
12. 重庆机场集团构建“货客兼顾，物声有度”货运服务新格局 74
13. 南宁吴圩国际机场品菽·概念书屋优秀案例 80
14. 重庆机场集团“真情服务+”异地共享服务案例 90
15. 海口美兰国际机场“服务管理体系探索实践”案例 95
16. 北京大兴国际机场基于用户体验的机场线上服务程序设计案例 101
17. 北京大兴国际机场人文机场建设实践案例 112

18. 长沙机场“徒手出行，让旅客出行更美好”服务案例	123
19. 牡丹江机场国内、国际值机区域功能转换案例	127
20. 广州白云国际机场“凝心聚力促准点，品质出行耀白云”优秀 服务案例	131
21. 广州白云国际机场“易安检”优秀服务案例	136
22. 首都机场打造航站楼客户服务系统案例	141
23. 武汉天河机场跨航司中转案例	147
24. 贵州省机场集团有限公司行李图像及信息查询系统案例	153
25. 银川河东国际机场便捷出行案例	160
26. 石家庄正定国际机场空铁联运案例	165
27. 重庆机场集团安检“润心”服务品牌建设案例	170
28. 渝州满城飘香 机场有诗有远方——重庆江北国际机场成立 重庆图书馆空港分馆	177
29. 大连国际机场明珠女子班组服务品牌创建案例	187
30. 呼和浩特机场特殊旅客服务保障流程优秀案例	194
31. 乌鲁木齐机场空铁联运解决航延保障瓶颈难题案例	201
32. 海口美兰国际机场“晴雨守护·行李无忧”案例	204
33. 兰州中川国际机场“小红帮您”案例	209
34. 郑州机场服务质量创新管理案例	216
35. 且末机场急救飞行保障	223
36. 桂林两江国际机场“校门到舱门”便捷服务案例	228
37. 郑州机场旅客服务部中转延伸服务案例	234
38. 厦门机场“孕味”服务案例——孕味旅程，真情相随，人文 情怀，始于足下	240
39. 青岛机场行李提速服务案例	246
40. 福州机场航空货运自助系统服务案例	252
41. 南京禄口国际机场南京南站城市候机楼案例	257

42. 沈阳机场安检“5+11”“易”行安检服务体系案例·····	262
43. 太原国际机场“生命接力”案例——人体器官运输“绿色通道” ·····	273
44. 腾冲机场“安检通道超规行李管控”优秀案例·····	279
45. 桂林两江国际机场“‘箱’伴你我，畅心飞行”行李服务案例 ·····	283
46. 成都双流国际机场国际进港旅客服务体验提升案例——“更快， 更畅，更佳”·····	288
47. 兰州中川国际机场“心心箱印”行李运输案例·····	294
48. 温州机场尊易公司品牌创建案例·····	313
49. 沈阳桃仙机场优秀服务案例·····	317
50. 新疆机场智能航显项目案例·····	324