

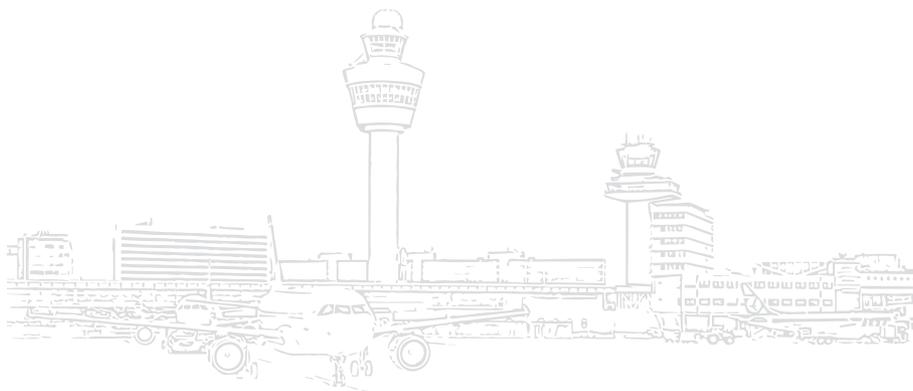


中国民用机场协会
China Civil Airports Association

中国民用机场服务质量与品牌建设丛书

中国民用机场 典型服务案例集

中国民用机场协会 编



 中国民航出版社 有限公司

《中国民用机场典型服务案例集》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：蔡华利 中国标准化研究院质量管理研究室副主任
劳 莘 开锐管理咨询（厦门）股份有限公司董事长
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
郝 玲 首都机场集团公司北京大兴国际机场副总经理
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部长助理

目 录

序

1. 南宁吴圩国际机场“安检春运音乐会”案例 1
2. 石家庄正定国际机场换位思考化解旅客不满案例 5
3. 福州机场“有事搭个讪”案例 9
4. 广东省机场集团物流有限公司国际邮件安检服务模式创新案例 14
5. 首都机场依法防控突发公共卫生事件案例 20
6. 西安咸阳国际机场“便捷出行”案例 23
7. 长沙机场分舱优先登机服务案例 28
8. 海口美兰国际机场“以旅客需求为导向的停车场服务”案例 32
9. 重庆江北国际机场“行到家、货到门”服务案例 37
10. 逾重收费如何计？一键操作全搞定 40
11. 西安咸阳国际机场“阳光行李，阳光出行”案例 46
12. 郑州机场区域出租车、网约车创新管理案例 52
13. 重庆江北国际机场航班延误信息发布流程优化案例 57
14. 北京大兴国际机场“行李全流程跟踪系统”建设案例 61
15. 长沙机场降低出港行李破损率案例 67
16. 银川河东国际机场保洁实景教学案例 71
17. 厦门航空合理加注飞机饮用水案例 76
18. 天河机场国际航班登机口优化登机模式案例 80

19. 重庆江北国际机场“愉悦中转”服务案例	86
20. 北京大兴国际机场草桥站城市航站楼案例	90
21. 首都机场卫生间改造案例	96
22. 上海浦东国际机场“舌尖上的浦东机场”案例	106
23. 厦门机场“爱心全流程”服务案例	112
24. 乌鲁木齐国际机场通岗保障国际航班案例	118
25. 三亚凤凰国际机场“海洋之眼”案例	123
26. 珠海机场“阳光行李”服务案例	130
27. 北京大兴国际机场保洁培训案例	134
28. 首都机场“旅客帮扶”人文机场文化建设案例	140
29. 银川河东国际机场“爱心红丝带”服务案例	147
30. 西宁曹家堡机场标识标牌管理案例	153
31. 库尔勒机场“梨城飞”跨航司中转案例	157
32. 昆明长水国际机场“云南机场群‘一枢多场’旅客遗失物品管理 服务平台”案例	161
33. 桂林两江国际机场环广西公路自行车世界巡回赛保障案例	166
34. 榆林机场公司“同心同行”特殊旅客服务案例	172
35. 西安咸阳国际机场“爱心预约”服务案例	177
36. 北京大兴国际机场“兴心相印”服务产品案例	181
37. 大连机场航延超售处置案例	187
38. 珠海机场“行李管家”服务案例	194
39. 西宁曹家堡机场“青和阳光 伴您同行”服务案例	199
40. 延安南泥湾机场 25 分钟航班截载案例	202
41. 轮椅旅客服务保障案例	205
42. 广州白云国际机场 One ID 建设案例	209
43. 湖南长沙机场中转旅客服务建设案例	215