

从区域小机场到国际化机场,美兰机场从小到大强之变成为海南经济社会发展的一个缩影

18年,一个海岛机场的快稳起飞

■ 本报记者 尤梦瑜 实习生 林敏

美兰机场客流量,逐年攀升

2011年
客流量
首次突破千万人次

2016年
全年客流量
实现1800余万人

2016年

在美兰机场运营的航空公司达到43家

国际航线方面

美兰机场共开通境外定期和包机航线25条

新开了罗马等新航点

海口至莫斯科、吉隆坡等航线实现了复航

全年共完成国际地区旅客吞吐量逾68万人次
同比增长超25%

共开通国内航线214条
同比增加20条

执行国际地区航线25条
同比新增13条

通航城市121个

制图/陈海冰

核心提示

从小到大强,与海南共成长

海南的快速发展为本地民航事业带来机遇,美兰机场客流量逐年攀升,“星级”机场服务为国际旅游岛的腾飞添动能、增新翼

1995年,海南省根据当时的发展需要,多方合作动工修建美兰机场;1999年5月,美兰机场正式通航,通航首日即执行了飞往北京的航班。

那时的美兰机场其基础建设尚属于基础阶段,运载能力十分有限。而在当时,搭乘飞机出入海南岛的旅客数量也并不多。

十几年里,伴随着海南的快速发展,美兰机场进行了多次改扩建。今天的美兰机场拥有国内、国际两个航站楼,总建筑面积达15.61万平方米。2016年初,美兰机场完成了对候机楼的优化改造,迎客大厅、出发大厅等区域以环保、清新的形象再度示人。

看得见的软硬件在不断完善与升级,看不见的也在日益优化。绿色发展是国际旅游岛建设工作中的重要支撑理念。2016年,美兰机场通过推行技改创新项目,运用桥载设备代替飞机APU。以前停靠在廊桥边上的飞机要靠运行自己的发动机为舱内供冷气,如今廊桥里可以直接向舱内吹风。这一举措不仅为航空公司节约了飞机燃料,还大大减少了二氧化碳的排放。海南的绿色发展理念让岛外游客刚一落地就能真切地感受到。

随着“一带一路”建设的加快,海南国际旅游岛建设的稳步推进,海南作为岛屿省份,其对民航运输业的需求正快速增长。如果说,十多年前的航空服务仅仅是为海南保障了基本的交通运输需求,那么今天的航空服务就是在满足基本需求的基础上,提升成为一项“享受型”的服务。海南的快速发展为本地民航事业带来机遇,美兰机场客流量逐年攀升,2011年客流量首次突破千万人次,2016年全年客流量实现1800余万人。“星级”机场服务为国际旅游岛的腾飞添动能、增新翼。

2016年,在美兰机场运营的航空公司达到43家,其中国内航空公司30家、境外航空公司13家;共开通国内航线214条、同比增加20条,执行国际地区航线25条、同比新增13条;通航城市121个,其中国内城市97个、国际地区城市24个。

国际航线方面,2016年,美兰机场共开通境外定期和包机航线25条,新开了罗马等新航点,海口至莫斯科、吉隆坡等航线实现了复航;全年共完成国际地区旅客吞吐量逾68万人次,同比增长超25%。

眼下,美兰机场已完成航站楼老楼改造,并正在进行二期扩建工程。据介绍,未来,美兰机场将在临空产业园、航空新城以及在东南亚区域性枢纽机场的建设上持续发力,为海南经济社会发展提供源源不断的动能。



海口美兰国际机场,工作人员为旅客提供优质服务。 本报记者 袁琛 摄

以特区精神升级机场服务

以人为本的服务意识促成了海南旅游服务业中那些细小但却富有力量的转变,也擦亮着旅游这块“金字招牌”

过去20年里,海南旅游业转型升级的步伐在加快,“国际旅游岛+”计划、全域旅游示范省创建取得成效,离岛免税政策进一步放宽……而这些海南的大变化,正是落在了如美兰机场这样的一个个服务场所上。

机场的核心功能是为民航运输提供保障,除此之外,旅客能否便利抵达最终目的地,旅客在机场接受服务时能否有舒适体验等都成为考量现代机场的重要指标,正如SKY-TRAX主席爱德华所言,机场的五星级标准就是能够给旅客提供一个轻松、愉悦的乘机体验,而要实现这个体验就需要舒适的乘机环境、清晰的标识牌引导、便利的交通以及让人们感到宾至如归的服务。美兰机场的配套服务从“保基础”一步步发展至“促优化”。

这两天,在广州一家网络科技有限公司工作的刘先生又准备订飞往海口的机票了,这已经是他短短3个月里第4次飞往海口。原来,一份来自海南某网络公司的管理职位邀请让他

开始考虑举家搬迁。今年1月,他来海口参加“首届中国互联网泛娱乐生态高峰论坛”时还特意到海南生态软件园对这家公司进行了“实地考察”。

随着我省加大对十二大重点产业的持续发力,这两年,海南的旅客结构正发生着悄然变化:跟着导游,“下车拍照、上车睡觉”这样的旅行团在减少;而像刘先生这样的商务型旅客以及追求品质游的散客群体在增长。

这样的游客群体变化美兰机场早已感受到,为了方便更多商务旅客,机场在候机厅增加电脑数量,方便旅客使用;移动设备充电的区域也有了相应调整和增加。

邓玲玲是美兰机场航站区管理部旅客服务中心的一名工作人员,平时只要一有空,她就会参加公司组织的英语沙龙,抓住一切机会和同事们练口语。

2016年,海南入境游连续多年下降势头得到扭转,入境游客和旅游外汇收入分别增长23.1%和41.3%。

以政策促发展,以品质揽游客

2015年,美兰机场就为旅客提供超过12亿元的产品。

除了这项创造经济效益的服务,在旅客服务上,美兰机场也在“润物细无声”的提升。

以前,旅客在美兰机场过安检时,接受完安检员的正面金属探测检查后需要转过身去,接受背面检查;而在2012年创建五星机场工作启动后,旅客从正面对安检口变为为了正面对行李X光安检机,这样一来,旅客的过检行李可以一直在其视野之内,与此同时,旅客无需再转身,而是由安检人员前后移动,为旅客进行近身安检。

从旅客“动”到安检人员“动”,这样一个微小的转变正是体现了以人为本的服务理念,也彰显了国

际旅客的增长,背后需要的正是“国际化”服务的支撑。

“真正国际化就要包括国际化的管理模式、国际化的服务团队等。”海口美兰国际机场品质管理部总经理蒋彩虹说。邀请外籍教师开展口语纠错活动,对机场内的菜单、商品全部实现中英文字介绍,美兰机场在为全球旅客提供卓越体验时也在以实际行动擦亮国际旅游岛的“招牌”。

省会海口的发展奠定了其省内交通枢纽的地位。为加强地面交通的便利性,美兰机场联合了粤海铁路、各航空公司积极推进空铁联运工作;设立机场汽车站,开通了美兰机场至儋州、文昌等市县的城际快线巴士,并计划进一步开通至屯昌、澄迈、陵水、昌江等地的快线巴士,力争巴士线路覆盖全省。与此同时,机场还在大力建设GTC交通换乘中心,将高铁、公交、巴士、出租车等交通方式融为一体,实现无缝衔接。

国际旅游岛应有的服务品质。

国际旅游岛建设至今,服务软实力的进步显得尤为重要,以人为本的服务没有最好,只有更好,上至顶层政策,下至一线人员,服务意识的转变促成了海南旅游服务业中,这些细小但却富有力量的转变,也擦亮着旅游这块“金字招牌”。

“之前我们所遵循的ISO9000、ASQ等管理规范 and 标准更多的是在保障安全生产运行,减少各方的不满意度,而针对SKYTRAX的评比而启动机场服务质量五星标准则更多是从旅客的体验角度出发,让机场提供人有我优的服务,树立更高目标。”海口美兰国际机场董事长兼总裁王贞说。

C

美兰机场夺星,带动服务业提升

利用“星级机场”影响力,加快与其他航空公司的合作,加快协助海口推动开通更多国际航线

近年来,在国际旅游岛市场政策的吸引及美兰机场系列措施的优化下,美兰机场持续开展旅客服务品质提升工作,在“夺星”之路上一部一个脚印,不断追求:2011年,美兰机场获得了SKYTRAX(中国)区域最佳机场奖以及四星机场荣誉;2014年时美兰机场再获(中国)区域最佳机场奖,其国际航站楼获得SKYTRAX五星级国际航站楼奖;到2017年3月,美兰机场再获最佳机场员工奖。从设施设备到旅客服务,再到机场员工的素质,美兰机场力求“完美”,也逐步发展成为海南服务行业的标杆企业。

“机场窗口平台服务素质的提高,也将带动其他服务行业的意识与素质提升,在国际旅游岛的建设中,为服务行业的管理树立标杆。”海航机场集团总裁杨许强说道,让美兰机场更加充分有效地发挥服务行业标杆作用,优化国际旅游岛服务品质,也是美兰机场一直在坚持走的路。

据介绍,美兰机场会利用“星级机场”影响力,加快与其他航空公司的合作,加快协助海口推动开通更多国际航线。与此同时,美兰机场还将进一步完善航线网络,力争2017年客流量突破2000万大关,为海南国际旅游岛建设输送更多的客源、架设更为便利的空中桥梁。

从机场服务到航空运输,有着“星级”品质的航空服务业将助力海南发展建设,让国际旅游岛飞得更远、更高。

(本报海口4月6日讯)

扫码看动深读
(见报当日8时更新)



海南日报客户端



南海网专题

视频拍摄:袁琛
视频剪辑:李玮亮