

从区域小机场到国际化机场，美兰机场从小到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

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

核心
提示

B

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”

小服务道出海南大发展

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SKYTRAX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。

美兰机场荣获由英国航空运输研究认证机构SKYTRAX评审颁发的中国区“最佳机场员工奖”，成为国内唯一一家连续三年获此殊荣的机场。而这也已是美兰机场第一次获得SKYTRAX的殊荣。此前，美兰机场就已获得SKYTRAX四星机场、五星航站楼等多项荣誉称号。

机场的配套服务从“保基础”一步步发展至“促优化”。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习口语。

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

2011年3月，财政部发布《关于开展海南离岛旅客免税购物政策试点的公告》；当年4月，海南试点执行。随后，财政部对海南离岛免税购物政策又进行了多次调整。

对于建设“国际旅游岛”的海南来说，为旅游核心增加多元内容意义重大，吃、住、行、游、购、娱样样要丰富，从实际出发、从旅客需求出发，一条条相关政策“催化”国际化，加速旅游产业发展。

以免税购物为例，2011年12月，全国首家机场离岛免税店——海口美兰机场免税店成立，优惠的价格、便捷的购物体验加上多次政策调整让机场也成了游客们在海南旅游的重要“目的地”之一。仅

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“润物细无声般”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，旅客从正面面对安检口变为了正面面对行李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、ASO等管理规范和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。

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：李伟霓



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



海口美兰国际机场软硬件在不断完善。本报记者 张茂 摄

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质量提升工作，在“夺星”之路上又一步一个脚印，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。从设施设备到服务质量，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质量，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，加快与其它航空公司的合作，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2000万人次，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高、更远。

(本报海口4月6日讯)