

新海航·何以入云霄  
系列报道之②

便捷智能出行

融媒·延伸

扫一扫看视频  
《已是“五星”，如何更好？》视频文案：李萌  
视频剪辑：陈海冰本版手绘：杨千懿  
(原图均为受访者提供)

悦

已是『五星』，如何更好？  
新海航用心『作答』  
■ 本报记者 李梦瑶

## 享云端的秘密

“

海航在变，也没变。  
过去几年，海口市市民李伟从官方新闻与坊间传闻中，听到过各种版本的海航故事。“如今的海航，究竟变成了什么样？”这是他作为一名旁观者生出的好奇心。

而当李伟将视角转变为体验者，再一次踏进海南航空的客舱时，熟悉的感觉扑面而来。

“服务一如既往，海南航空依旧还是那个‘五星航司’。”在他看来，无论海航变化如何，旅客最关心的始终是切身相关的出行体验。

不管是老海航人，还是新海航人，都深谙这一道理。

多年来，海南航空凭借优质服务蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”荣誉称号。“服务好是海航的品牌。”正式接管海航航空集团后，辽宁方大集团董事长方威在过去一年多时间里反复强调的，仍是服务二字。

已是“五星”，如何还能更好？新海航，正用心“作答”。

客舱服务升级

A

## 擦亮“五星招牌” |

服务精准击中需求，不断升级美好出行体验

连续12年摘得“奥斯卡”？这或许是电影界的天方夜谭。但在民航界，有航司却做到了——

在被誉为“民航业奥斯卡”的SKYTRAX世界航空大奖评选中，海南航空各项服务品质连续12年被认证为最高等级的“五星”，成为中国内地唯一的“SKYTRAX 五星航空公司”。

“五星服务”，由此成为海航最引以为傲的“金字招牌”之一。

“海航以前服务的口碑很好，但是我们还有潜力，要追求完美。”2021年12月8日，海航航空经营管理实际控制权正式移交辽宁方大集团的当天，方威在公开讲话中定下“小目标”：服务水平还要再提升，竭尽全力为旅客提供最高水平的服务。

在当时的语境下，这一表态并不寻常。彼时，航空业正遭受疫情重创，刚刚重整的新海航更是面临留债付息、停场飞机复飞等一系列刚性支出与高额投入。降低成本、简化服务或许才是更常见的对策，但“负重前行”的新海航却选择了相反的路径。

“真的被暖到了，为海航点赞！”去年7月，海外留学生“北极圈芬兰大鱼”在社交平台发布了一段视频，点赞量超80万。视频里，她分享了自己搭乘海南航空航班回国途中收获的“小惊喜”：客舱座位上不仅提供了一次性舒适用品，还配备有中国特色卤味、爽脆蔬果等预包装食品产品，让几年未回国的她，第一时间体会到了“家的味道”。

旅客反馈之所以如此好，只因服务精准击中需求。

在一个个具体的场景中，旅客究竟期待

B

## 练就“智慧大脑” |

新一代“天机”系统上线，航班开启“智能管控”

“五星海航”起点颇高，再上新台阶，光凭“一颗真心”当然不够。

突破口在哪？事实上，方威早已在各种公开场合给出回答，“大数据、高科技、自动化，我们该花的钱一定要花，都要补上。”

过去，由于航班保障模式的信息共享程度低，各保障单位之间信息交互效率差，容易造成航班保障的不顺畅，甚至导致航班延误。

“不到30平方米的老运行控制指挥中心(AOC)办公区内摆放着5个席位，前辈们一边查阅研判天气，一边通过‘大脑袋’的甚高频话台向机组通报最新决策。”对于几年前刚刚入职时见到的这一幕，海航航空旗下乌鲁木齐航空签派员周飞仍历历在目。

而如今，乌鲁木齐航空陆续引进民航流量管理系统、航班运行监控系统等，航班保障的各个环节早已变得可视化、数字化、智能化。用周飞的话来说，如今的航班保障团队，就像是长了一个“智慧大脑”。

拥有“智慧大脑”的，不仅这一个航司。2022年1月1日，由海航航空自主科研独立创新的新一代“天机”系统正式上线，这是中国民航业内首次推行“天机”系统的使用，标志着航班管控从经验式“人工预警”迈进科学分析的“智能管控”新时代。

继“天机”系统后，海航航空又开发出“天闻”系统，以航班为单位将各个工种社群，相关信息在群内实时更新、高效共享，让航班的各个保障环节实现无障碍对接。

创新驱动，带来的

擦亮“五星招牌”



优化服务平台

