



海口美兰国际机场以“五心”服务擦亮SKYTRAX五星机场招牌 从“飞起来”到“强起来”“国际范”照进现实

“海口美兰！”北京时间4月10日,一条令人振奋的喜讯从西班牙马德里传回海南自贸港——在国际民航服务评测机构SKYTRAX举办的全球机场奖颁奖盛典上,海南控股旗下的海口美兰国际机场(以下简称美兰机场)凭借着有心、用心、操心、安心、净心的“五心”精神,第8次蝉联SKYTRAX全球五星机场荣誉称号,同时荣获中国区最佳区域机场、中国区最佳机场员工大奖。

海南作为岛屿型省份,航空运输是海南联通世界最为高效的交通方式。2025年,海南省政府工作报告提出:“扩大高水平对外开放”“持续打造‘两个基地’‘两个枢纽’‘两个网络’”。作为两个枢纽之一的美兰机场,自二期投运后实现扩容升级的华丽转身,“人享其行、物畅其流”的美好愿景正逐步变成现实。

如今,美兰机场正以五星服务“飞”出海南自贸港高质量发展的“加速度”,乘着自贸港建设东风,“扬”起五星机场的风帆,腾空而起勇立潮头。



海口美兰国际机场 T1 值机现场。



航拍海口美兰国际机场 T2。(本组图片均由美兰机场供图)

A [聚势而起] “五星服务”享誉国际

截至目前,中国仅有5家机场先后通过严格的审核获得过“SKYTRAX 五星机场”称号,那么美兰机场何以获得国际权威组织的认可,成为内地首家五星机场并蝉联呢?

通过一组数据可见:五星服务标准多达1374项,涵盖旅客乘机全流程;入舱检验检疫通过时间不超过1分钟;机场离岛免税提货时间不超过2分钟;双通道登机保障效率提升45%至50%;旅客乘坐出租车排队等候时间不超过10分钟;充电插座占比50%,远高于行业10%标准,且投放4900个带有USB接口、五孔插座的座椅;航站楼餐饮、零售店铺支持外卡支付率达100%;服务一号通增加海南话、英语专席,建立接力式服务实现线上线下全链条服务覆盖,同时开展旅客诉求解决攻坚,实现旅客诉求一次性解

决率由76.5%提升至93.9%;30间智慧化卫生间被SKYTRAX作为最佳案例在其他五星机场推广……

数据是最直观的证明,不仅展现出美兰机场作为航空区域门户枢纽的活力,也因其换位思考的服务理念、高效系统的管理与精益求精的标准,将“有心”贯穿于全生命周期的服务过程,成为美兰机场打造“五星机场”的一把“密钥”。

在细微处下功夫,服务才能更有温度,美兰机场在这方面一直走在国内机场的前列。

从首次上“五星”到蝉联,美兰机场在海南控股党委、海南机场党委领导下,贯彻落实省委、省政府关于建设面向太平洋、印度洋的航空区域门户枢纽,助力海南打造成为国内国际双循环重要交汇点的工作部署,以五星品牌创建为抓手,推动机场服务持续升级与增温,着力创建国内民航标杆与世界级服务品牌。

B [顺势而强] 打造五星机场“硬品质”

2025年是海南自贸港封关运作、扩大开放之年,为助力把海南自由贸易港打造成为引领我国新时代对外开放的重要门户,美兰机场积极“走出去”,多次前往海南重点客源国,与各大航司、包机商、旅行社进行磋商,

“用心”争取航线资源,广开航线网联天下,扩大开放深化合作,不断织密航线网络布局。

2024年,美兰机场开通海南首条飞往美国的客运航线“海口↔重庆↔西雅图”,并利用自贸港航权开放红利,开通4条第五航权货运航线,不断拓宽航点版图。截至目前,美兰机场累计运营205条国内客运航线,国内航线网络覆盖所有省会城市、直辖市,累计运营32条国际及地区客运航线,覆盖首尔、东京、大阪、乌兰巴

托、曼谷、新加坡、吉隆坡、万象、悉尼、墨尔本、奥克兰、莫斯科、西雅图等23个国际及地区城市。

随着航班时刻容量扩容政策红利的释放和海南自贸港不断扩大的国际航空“朋友圈”,对机场服务质量也提出更高的要求。标配的出行服务可以让旅客“走得了”,但精益求精的“操心”服务则能让旅客出行舒适。

国际航线增多后,入境的外国旅客也随之增加,为解决境外游客支付和使用电话卡、网络服务等问题,美兰机场在T2航站楼内增设货币兑换柜台、Wi-Fi取号机、境外来宾支付服务体验区、三大电信运营商服务专区等服务设施设备,打造“境外来宾一站式服务中心”,以便捷温馨的服务让“头回客”变成“回头客”。

C [乘势而上]

增强五星机场“软实力”

在小红书、微博、抖音等社交媒体上搜索美兰机场关键词,多是对美兰机场“安心”服务的肯定与回应:“一下飞机就有更衣室,好贴心!”“第一次出国坐飞机不熟悉流程,所幸机场工作人员很耐心一步一步带着我办理手续。”“感谢美兰机场工作人员为不能行走的我提供轮椅,还送我上飞机,给你们点赞!”“身份证不小心落在安检通道了,本以为没戏了,没想到机场工作人员给我找回来了。”

一个个表扬的背后是多年来美兰机场以“五星服务”为牵引,以旅客需求为导向,持续优化服务供给,增强机场服务“软实力”的结果。

与此同时,美兰机场还以“净心”服务护航旅客安心出行。国际中转厅改造、智能卫生间升级、特色休息座椅引进、过夜旅客休息区改造……2024年,美兰机场为提升旅客服务体验而开展的采购项目多达百余个,而在采购服务设施进行迭代升级的同时,如何减少廉洁风险确保所采购项目的品质符合旅客出行需求,成了摆在美兰机场面前的难题。

2024年以来,美兰机场先后制定下发《供应商管理办法》《采购类评审专家库管理办法》《采购风险防控办法》等9个采购管理制度,从供应商管理、评标专家管理、采购计划管理等多维度严格管控服务采购风险,并创新推出《廉洁风险TOP10业务全流程风险管控图》,不断厚植清廉文化氛围,确保落地推出的服务项目符合行业标准。

“接下来,美兰机场将大力弘扬有心、用心、操心、安心、净心的‘五心’精神,不断推进服务创新与变革,为海南自贸港高质量发展提供更高品质的民航服务支撑。”美兰机场相关负责人表示。

(策划/海宁 撰文/高一)

本省新闻

海南第一高楼迎来重要节点 海南中心项目高度突破300米

本报海口4月11日讯(海南日报全媒体记者邵长春 通讯员尹晓明 吕晓艳)4月10日5时41分,伴随着项目核心筒第54次顶升的完成,海南中心项目迎来具有里程碑意义的重要时刻——建筑高度正式突破300米大关。

截至目前,海南中心项目进展顺利,此次顶升后,塔楼核心筒施工至69层,结构高度至300.65米;外框施工至64层;外立面幕墙安装至45层,各项建设指标均按计划稳步推进。

自2022年11月正式启动以来,海南中心项目便备受社会各界的广泛关注。该项目深度融合数字技术与建造工艺,创新应用中建三局自主研发的最新一代“空中造楼机”,在设计、生产、施工全周期集成28项智能建造技术。依托BIM轻量化协同平台,项目

实现了全专业模型的数字孪生,通过精准模拟和实时监控,显著提升工程质量和关键节点工期的精确率,为项目的高效、优质建设提供了有力保障。

今年第一季度,项目建设团队完成了3台动臂式塔吊中的2台拆除工作,后续将更换位置后再安装一台新塔吊。目前,顶模平台改造施工正在紧张有序进行中。预计5月份二阶段“顶模立柱及塔吊电梯转换”全部完成后,海南中心项目将加速推进施工进度。

值得一提的是,4月3日,海南中心项目融资合作框架协议签约仪式成功举行。11家银行意向联合为项目提供49亿元银团贷款,这一举措充分体现了各大金融机构对海南中心未来发展前景的坚定信心和大力支持,为项目建设注入了坚实的资金保障。

未来,海南中心项目将携手各金融机构、合作伙伴,高质量开展工程建设和招商运营工作。项目将重点吸引世界500强企业、金融机构和驻华涉外机构入驻,为海南自贸港的开放发展注入新动力。

海南中心项目作为省重点工程,



4月10日,海南中心项目高度突破300米大关。(项目方供图)

体现民情、反映民意;立足本职岗位发

挥专长,多为群众办实事、解难题、做好事,广泛凝聚人心和力量。

“在中央、省委各类重要会议结束

后,我们都会在第一时间聚焦会议主

题组织学习讨论,去年工作站共举

办了8场专题讲座,参加人数累计超

过600人次。通过加强理论学习,进站

委员和界别群众的政治素养、政策理

解能力得到有效提升。”王佳举例说,

去年举行的“省委八届五次全会精

神学习讨论会”上,进站委员与界别群众

就全会战略部署展开热烈讨论,并探

讨如何将这些部署因地制宜地落实到

工作站实际工作中去。

聚焦环岛旅游公路规划、低空飞

行应用场景等重点工作广泛征求界别

群众意见;组织进站委员到屯昌县梦

幻香山景区调研,与企业家座谈交流,

从积极探索产业生态化和生态产业化

新路径等方面提出建设性意见;走访

海升新基建产业集团有限公司,乐普

健康管理(海南)有限公司和京港澳

(海南)集团等12家界别群众企业,助

推企业与政府之间建立更为紧密的沟

通渠道……过去一年,海投会工作站的

履职成绩单上亮点满满,这离不开进

站委员们的付出和努力。

如何调动进站委员的履职积极性,

加强与界别群众的精准对接?王佳介

绍,海投会工作站设立“政策咨询”

“产业对接”“民生服务”三个专项

小组,形成“诉求收集—分类处理—跟

踪反馈”的工作机制,并定期举办“委

员开放日”,去年累计开展活动20余

次,覆盖企业200余家。

“工作站有效提升了社情民意的

收集效能,实现了渠道便捷化、处理规

范化、反馈制度化,通过深入倾听民

声、推动问题解决,进一步凝聚共识,

中阿企业家大会暨 投资研讨会将在海口举行 已吸引300余家中外机构、企业报名参会

本报讯(海南日报全媒体记者武佳)中国—阿拉伯国家合作论坛第十一届企业家大会暨第九届投资研讨会在4月10日至30日在海口举行。截至目前,已有来自埃及等阿拉伯国家及中国的300余家贸促机构、商协会及企业报名参会。这是海南日报全媒体记者近日从海南省贸促会获悉的。

数据显示,2024年,海南与阿拉伯国家联盟货物贸易额达240亿元,同比增长超30%,主要涵盖能源、有机化学品、机电产品和热带农产品等领域。依托自贸港零关税、低税率等政策优势,双方将在商业卫星研发、生产、发射等领域深化合作。

服务贸易方面,2024年以来,海南通过开通“海口—阿布扎比”“海口—迪拜”等国际航线,举办“三亚·迪拜双城食记”等活动吸引了大量阿拉伯游客,随着航线的加密,未来将持续释放旅游合作潜力。

海南省贸促会相关负责人表示,本届中阿企业家大会将为中国特别是海南与阿拉伯国家联盟的经贸合作搭建高效对接平台。论坛期间,双方贸促机构、商协会和企业将在能源、农业、旅游等八大领域开展对接,推动海南自贸港政策优势与阿拉伯国家资源禀赋深度结合。

去年我省15.9万名群众 免费接种乙肝疫苗 在全国率先实现项目全省全覆盖

本报海口4月11日讯(海南日报全媒体记者马珂)4月11日,海南省免费接种乙肝疫苗项目新闻发布会在海口举行。海南日报全媒体记者从会上获悉,我省免费接种乙肝疫苗在全国率先实现项目全省全覆盖,去年惠及15.9万名群众。

省疾病预防控制局副局长陈涛介绍,2024年,我省乙肝疫苗免费接种服务广泛惠及15.9万名群众,为人民健康筑牢坚实防线。我省免费接种乙肝疫苗在全国率先实现项目全省全覆盖,这一项目经省七届人大常委会第十五次会议测评,满意度位居首位。在实施过程中,免费接种乙肝疫苗项目凭借切实的惠民成果赢得了群众的高度认可和广泛好评。

省委、省政府决定2025年省级财政再次投入893万元,继续为10万人免费接种乙肝疫苗。同时,将免费接种乙肝疫苗的人群年龄由40岁提高到50岁,进一步扩大民生实事受惠人群。据了解,我省各市县于4月10日统一启动了乙肝疫苗首剂接种服务,将通过做好项目宣传工作,扩大项目影响力,让更多群众了解并积极主动参与接种乙肝疫苗。

省政协委员联系界别群众(经济界别)海投会工作站: 架起沟通“连心桥” 当好企业“贴心人”

共建自贸港 委员在行动

■ 海南日报全媒体记者 黎鹏

“海南自贸港多功能自由贸易账户具有哪些政策优势和操作流程?”“跨境资金管理的应用场景有哪些?”近日,一场主题为“银企携手,共赢自贸新机遇”的涉企服务交流活动在省政协委员联系界别群众(经济界别)海投会工作站(以下简称海投会工作站)举行,活动邀请上海浦东发展银行海口分行工作人员到场,为企业开展政策解读、融资方案推介及专业咨询等一站式金融服务支持。

这是海投会工作站积极履行职能,密切联系和服务界别群众的生动缩影。

“我们在走访企业家时,发现不少

人对自贸港金融政策还缺乏了解,在

体现民情、反映民意;立足本职岗位发

挥专长,多为群众办实事、解难题、做

好事,广泛凝聚人心和力量。

“在中央、省委各类重要会议结束

后,我们都会在第一时间聚焦会议主

题组织学习讨论,去年工作站共举

办了8场专题讲座,参加人数累计超

过600人次。通过加强理论学习,进站

委员和界别群众的政治素养、政策理

解能力得到有效提升。”王佳举例说,

去年举行的“省委八届五次全会精

神学习讨论会”上,进站委员与界别群众

就全会战略部署展开热烈讨论,并探

讨如何将这些部署因地制宜地落实到

工作站实际工作中去。

聚焦环岛旅游公路规划、低空飞

行应用场景等重点工作广泛征求界别

群众意见;组织进站委员到屯昌县梦

幻香山景区调研,与企业家座谈交流,

从积极探索产业生态化和生态产业化

新路径等方面提出建设性意见;走访

海升新基建产业集团有限公司,乐普

健康管理(海南)有限公司和京港澳

(海南)集团等12家界别群众企业,助

推企业与政府之间建立更为紧密的沟

通渠道……过去一年,海投会工作站的

履职成绩单上亮点满满,这离不开进

站委员们的付出和努力。