

C[乘势而上] 增强五星机场“软实力”

航拍海口美兰国际机场T2。（本组图片均由美兰机场供图）

(策划/海宁 撰文/高一)

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。

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

行更从容;打通空侧、陆侧出行全流程,推出“接力式服务”和“晚到管家服务”,帮助晚到旅客顺利成行;打造“空铁无缝

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……

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

通过一组数据可见：五星服务标准达1374项，涵盖旅客乘机全流程；入关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；双通海关保障效率提升45%至50%；旅客乘坐出租车排队等候时间不超过10分钟；电源插座占比60%，远高于行业10%的标准；且投放4900个带有USB接口、五孔三座的座椅；航站楼餐饮、零售店铺支持移动支付率达100%；服务热线增加海陆空、英语专线，建立按方式服务实现线上线下全链条服务覆盖，同时开展旅客

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，也因此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”，进一步放大其作为海南自贸港空港门户的服务效能。

面向特殊客群，全新打造四大主题儿童娱乐区，升级改造航站楼内母婴室，新增过夜旅客休息区；启用新的网约车、出租车候车区，焕新网约车候车区水果摆放区灯箱招牌，让旅客地面交通换乘更便捷；国内客运航班截载时间由航班计

换乘服务”，让丝滑换乘触手可及……美兰机场一系列聚焦旅客出行需求的真情服务产品，由点及面打造出五星服务产品矩阵，让旅客之盼成为旅客之赞。

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值，为力创

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地,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

随着航班时刻容量扩容政策红利和海南自贸港不断扩大的国际航空“朋友圈”，对机场服务品质也提出更高的要求。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暢。

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取码机、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”，以便提温暖的服

2025年4月12日 星期六
值班主任：丁静 主编：欧英才 美编：孙发强 检校：叶健升 卢才杰

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

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

省委、省政府決定2025年省級財政再次投入893萬元,繼續為10萬人免費接種乙型肝炎疫苗。同時,將免費接種乙型肝炎疫苗的人群年齡由40歲提高到50歲,進一步擴大民生實事受惠人群。據了解,我省各市县於4月10日統一啟動了乙型肝炎疫苗首劑接種服務,將通過做好項目宣傳工作,擴大項目影響力,讓更多群眾了解並积极主动參與接種乙型肝炎疫苗。

4月10日,海南中心项目高度突破300米大关。(项目方供图)

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
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？”
三、主题主题为“银企携手，共赢
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
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
分行工作人员到场，为企业开展政
解读、融资方案推介及专业咨询等
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，发现不少对自贸港金融政策还缺乏了解。在

融资、结算等方面也遇到了一些问题。”省政协委员、海投公司工作站召集人王佳说,对此,工作站积极搭建商银纽带,去年以来先后和海南农商行海口支行、中国银行海口秀英支行等金融机构合作举办多场不同主题的宣讲交流会,推动金融机构与企业深度对接,希望能够帮助企业解决融资难题,实现更好发展。

2023年成立后,海投会工作站依托5A级社团组织平台优势,动员8名进站委员发挥自身作用,深入一线面向界别群众宣传阐释党和国家大政方针、决策部署以及相关领域政策,引领界别群众深刻领悟政策内涵;时刻关注界别群众的需求和呼声,为资政建言提供有力参考,让提出的建议更好

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，并探讨如何将这部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,乐普生健康管理(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,这离不开讲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,通过深入倾听民意,推动问题解决,进一步凝聚共识。”

增强政协工作社会影响力。”省政协委员、金格子建筑装饰工程集团有限公司董事长陈小平是工作站的进站委员,在他看来,工作站组织的调研、座谈、服务为民等各类丰富的履职活动,进一步丰富了履职实践,推动了自身履职能力的持续提高。

作为工作站联系的界别群众，海南牛先声品牌管理有限公司董事长刘吉国过去一年参加了不少站里组织的活动。“工作站不仅为我们提供了一个反映诉求的平台，还努力为企业发展出谋划策、链接各类资源，让我们真切感受到了‘政协离得很近，委员就在身边’。”

“下一步,我们将积极探索工作站新机制新方法,通过深化理论学习,加强重点领域调研、拓宽社情民意渠道等方式进一步密切同界别群众的联系沟通,助力地方经济社会高质量发展。”王佳说。(本报海口4月11日讯)