



海南机场集团：五星耀空港 质量铸标杆

海口美兰机场九次蝉联SKYTRAX五星机场，解码荣誉背后自贸港空港硬核实力与暖心服务基因

海南日报全媒体记者 邵长春

3月19日，英国伦敦传来重磅喜讯，海口美兰国际机场第九次蝉联SKYTRAX全球五星机场称号，同时斩获中国区最佳区域机场、中国区最佳机场员工两项大奖，一举将三项国际权威大奖收入囊中，含金量十足。

这份荣誉来自SKYTRAX对全球550余个机场全流程服务的严苛考评，2026年全球仅有20家机场获评五星机场，其中12家为全球枢纽五星机场，美兰机场便是这份闪耀榜单中的中国身影之一。值得一提的是，美兰机场不仅是2017年内地首家获评SKYTRAX五星机场的空港，更是内地唯一九次蝉联该荣誉的机场。

从首次摘星，到九度蝉联，这份殊荣不仅是国际权威机构对美兰机场国际竞争力与服务软实力的高度认可，更是自贸港建设背景下，海南积极打造面向太平洋、印度洋航空区域门户枢纽的重要成果。

在硬件基础并非最优、历经企业重整等多重考验的背景下，美兰机场何以持续多年保持行业优势？这份荣誉背后，是党建引领的强大凝聚力、是海南空港门户的硬核担当，是从“硬件追赶”到“软件领先”的战略抉择，更是海南自贸港高水平对外开放的生动注脚。从美兰机场的一枝独秀，到海南机场集团“星级机场群”的全域绽放，自贸港空港人正用坚守与创新，不断擦亮中国民航服务品牌。



A 初心如磐 党建领航破解发展困局

“硬件基础不占优势、客流规模不在前列梯队、历史遗留问题较多，还历经公司重整等多重挑战，美兰机场却能九度蝉联五星机场荣誉，核心正在于党建引领下的凝聚力与战斗力。”省国资委党委书记、主任马咏华在美兰机场蝉联五星机场接机仪式暨“同心聚力大美兰，五星闪耀自贸港”主题分享会上，道出了这份荣誉背后的关键密码。

这份荣誉背后，藏着美兰机场始终践行的“党建引领服务提升”理念中，更体现在“党委谋篇一支部落实一全员参与”的“三位一体”服务提升体系里，通过开展党建品牌建设、星级支部创建、攻坚克难“四争”行动、党员身边无差错等工作，不断强化基层党组织战斗堡垒作用，让党建全方位、全过程融入生产运营链条的“中轴线”。

在公司重整、新楼投用、时刻扩容、封关运作等关键攻坚任务中，公司党委统筹部署，推行重点项目揭榜挂帅机制，为服务提质、运行提效定向领航；各党支部作为执行核心，把顶层部署转化为具体行动方案，将任务分解到岗、责任落实到人；全体党员充分发挥先锋模范作用，在关键岗位设立党员先锋岗，擦亮党员示范窗口名片，从值机引导行李托运，从安检服务到驾驶运输，皆成为践行五星品质的“守护者”。党建引领为机场高质量发展注入了攻坚克难的勇气、精益求精的追求和凝聚人心的力量，让五星服务不仅是荣誉牌匾，更成为美兰机场员工心中的行动准则。

B 匠心筑梦 细节突围铸就服务标杆

“五星标准不是挂在墙上的口号，而是刻在每一个服务细节里的行动指南。”这是美兰机场全体员工的共同信念。相较于国内新建大型枢纽机场的硬件优势，美兰机场立足实际，认清短板，精雕细琢打磨服务细节，用极致软实力弥补硬件差距，走出了独具特色的差异化发展之路。

航站区管理部主管王智玲的卫生间改造故事，正是美兰机场细节铸品质的缩影。为了解决女卫生间经常排队这一痛点，她和团队将部分男女卫生间进行调整，增加女卫生间。同时，针对卫生间容易产生异味问题，不断在现场蹲守排查，从通风系统风量调试到门板缝隙密封处理，从地漏防臭结构优化到墙面材质防水升级，反复调整门板，甚至密封胶条，一点点打磨细节、完善方案，直到异味消除。

更可贵的是，团队还将改造经验沉淀为涵盖20个大项80个子项的《航站楼星级卫生间建设规划白皮书》，让一段改造经历成为可复制、可输出的“美兰服务资产”。

公共区管理部员工杨秀琳主导的候机楼换乘接驳车改造，则诠释了“细节见温度”。曾经的高踏步接驳车，让旅客弯腰行李、轮椅旅客出行不便。经历五星评审后，杨秀琳和同事们站在旅客角度，历经多次体验、测算、研究，最终将高踏步车更换为如今的低踏板公交式接驳车，入口高度降至35厘米，车型更换后体量更大，运载量从40人提升至90人，同时还增设无障碍轮椅专区与折叠踏板。

“小小的台阶，调整的是坡度，体现的是美兰机场的温度。”她的感悟，道出了美兰机场服务的精髓——换位思考的共情，对细节的极致追求。

地面服务部党支部曾经历过一场与时间赛跑的“生命接力”：一名携带人体捐献器官的医护人员计划赶乘航班飞往杭州，面临活体器官运输时效性的高要求和已临近航班起飞时间的考验和困难，支部第一时间启动党员先锋队协作机制，党员党恒作为先锋队骨干，主动请缨牵头保障，迅速开启“绿色通道”为生命护航。在各单位的高效联动配合下，全程仅历时7分钟便完成保障工作，为器官移植争取了宝贵时间，用党员的责任担当与高效的服务保障守护生命希望。

党建引领从来不是应急之举，而是常态化发展的指南针。加入国资以来，在海南控股和海南机场集团的坚强领导下，美兰机场将“艰苦奋斗、追求卓越、服务海南”的海控精神深度融入服务管理，联合包括机场海关、美兰边检、机场公安、海南空管、美兰高铁站、海南物管、航空公司等近20家驻场单位，通过“大美兰”齐抓共管的社区氛围，携手共建五星机场，并建立“寻找自贸港服务标兵”激励机制，让“真情服务”成为全员自觉；00后国际商务员韦金妮自学手语为聋哑旅客搭建沟通桥梁；安检主管陈斌在2025年春运中为旅客找回遗失的70万元现金；志愿者李会琼以精湛服务技巧帮助俄罗斯旅客，收获手写俄文表扬信——这些平凡岗位的闪光瞬间，正是党建赋能服务的生动写照。

这种精益求精的精神，贯穿旅客出行全流程。特殊旅客服务岗的邓洋，从盲人退伍老兵“需要共情而非同情”的叮嘱中领悟，以平等陪伴的心态，为特殊旅客提供有尊严的服务；安检员陈意迦为携带超量化妆品的旅客提供免费分装瓶，在严守规章与暖心服务之间找到平衡，为旅客提供有温度的服务。

细节打磨的背后，是标准化体系的坚实支撑。自2010年引入SKYTRAX评审机制，美兰机场历经十余年沉淀，搭建起“1+N”五星标准体系，形成包含服务行为、服务流程、设施管理等17大类1485条款的完整规范，将国际优秀实践转化为各岗位可执行的操作标准。

2025年10月发布的“美好旅途”服务品牌，更是将五星标准从“纸上”落到“实处”，构建起四大产品线、15个特色服务产品的全场景矩阵。

“首乘无忧”服务为首次坐飞机但不熟悉值机、安检流程的旅客提供全流程引导，陪伴超千名旅客顺利成行；“嗨享演出”打造全国首个官方授权演出应援机场，专门规划设置了主题应援打卡区、粉丝专属等候区等空间，让粉丝应援更有序、出行更顺畅；“丝滑中转”让国际中转旅客步行距离缩短50%，海关检疫实现“秒速通关”，还为中转旅客提供食宿优惠券、免税折扣。

硬件升级同样聚焦细节，双航站楼配备4大主题儿童娱乐区、6大特色母婴室、17套焕新卫生间、15间便民淋浴间、88间更衣室，新增带充电功能的多样化座椅，T2国际出发区域新建免费淋浴间，全流程标识牌优化升级。这些微小改进，汇聚成五星服务的暖流，让旅客感受实实在在的温暖与便捷。

C 同心致远 品牌辐射赋能自贸港发展

美兰机场的五星之路，从来不是孤军奋战。在省委、省政府及各级主管部门的关心引领下，在海南控股、海南机场集团党委领导下，美兰机场发挥旗舰标杆作用，将五星服务的经验、标准持续输出，从“一场创星”到“全域赋能”，海南机场集团以美兰机场为核心打造“星级机场群”，让五星服务成为自贸港空港经济的成长极。

为服务建设“全省一盘棋”的交通运输保障体系，让旅客从岛内任一航空口岸进岛都能享受到安全有序、温馨高效的出行服务，2024年至2025年，美兰机场派出资深团队开展为期6个月的博鳌机场服务交流，帮助博鳌机场梳理短板、优化流程，显著提升服务保障能力，成功护航博鳌亚洲论坛年会，并将该经验推广至海南机场集团旗下安茂、营口机场，助力两地分别打造“皖美”系列服务品牌、“温暖归途”特色服务。

“我们依托五星机场的品牌优势，不仅助力兄弟机场提质增效，而且打造了便捷的航线网络，推动航空与商业、物流、文旅深度融合。”美兰机场党委书记、董事长王宏说。美兰机场的品牌辐射，延伸至航空生态链的全方位构建，为海南综合立体交通网建设注入空港力量。

依托自贸港航权开放政策红利，2025年美兰机场运营47条国际及地区航线，航点覆盖港澳、东南亚、欧洲、北美等关键区域，国际及地区旅客吞吐量首次突破153万人次，创历史新高，为海内外旅客搭建起便捷的“空中桥梁”。

航空网络的完善，带动了空港商业与文旅融合的蓬勃发展。美兰机场与新加坡樟宜机场合资的中新（海南）空港商业管理有限公司2025年正式运营以来，新开业店铺59个，吸纳16家海南首店、2家米其林推荐品牌入驻，离岛免税新增35个国际知名品牌，国际离境免税销售同比增长26%，让机场从出行枢纽变成消费场景、文旅窗口，为海南建设国际旅游消费中心注入澎湃动力。

海南自贸港全岛封关运作的关键节点，美兰机场以五星标准赋能货物流通，畅通“全球货脉”。2025年运营8条国际货运航线，其中3条为第五航权航线，通达9个国际货运航点，叠加进境水果、食用水生动物指定监管场地投用，“琼品出海”与“全球购”通道愈发畅通，全年国际货邮吞吐量超2.8万吨，同比增长6%。

封关后，美兰机场落实“一线放开、二线管住”监管模式，通过一体化设备将五张纸质单据整合为电子单据，通关效率提升30%；全面推广无纸化作业，实现吨检章、安检章电子化，大幅压缩货物过检时间，以高效物流助力自贸港贸易自由化便利化。

据悉，为切实增强广大旅客出行的获得感、幸福感与安全感，海南机场集团在2026年的服务工作计划中明确了以党建为引领、以“做强航空生态链、延伸临空产业链、补全商管供应链”为纲要，推进大服务理念落地。同时，海南机场集团积极对标迪拜、香港、新加坡等地机场，打造世界一流的机场平台，成为自贸港连接世界的重要窗口。

从美兰机场的细节坚守到海南机场集团的服务品牌升级，从党建引领的磅礴凝聚力到驻场各单位的高效协同力，这份蝉联九年的五星荣誉，是国际社会对美兰机场服务品质的认可，是空港门户坚守初心、真抓实干的有力证明，更是助力海南自贸港高水平对外开放的鲜活注脚。

站在海南自贸港建设的新起点，海南机场集团全体员工将以五星荣誉为奋进号角，勇担航空区域门户枢纽使命，深耕服务、勇毅笃行、创新突破，以硬核实力筑牢发展根基，以暖心服务传递自贸港温度，让五星空港成为海南联通世界、享誉全球的金色名片，为建设中国特色自由贸易港注入澎湃空港力量。

（本报海口3月24日讯）