

特别报道

跨越 7000 万 看白云机场成为世界航空枢纽的强劲实力

12月14日,花城广州再度传来千万级的重磅好消息:广州白云国际机场这座现代化的国际航空港实现了年旅客吞吐量7000万人次的新突破。这标志着白云机场客流总量逼近全球前十名,成为世界上最繁忙的国际航空枢纽之一。从当年白云山下的一座航站楼、一条跑道“启航”,到现在携双子楼、三跑道畅达世界,白云机场以新时代民航强国为目标,大胆参与未来“智慧机场”建设,积极开拓国际合作,匠心打造文化内容和温暖服务,以更高起点、更高定位朝着建设世界一流航空枢纽目标大步迈进。



■白云机场的工作人员向旅客提供咨询服务。

超大枢纽,看“白云”连接世界

7000万级超大航空枢纽背后,是厚积薄发的建设发展。2004年8月5日转场以来,白云机场建设了东三和西三指廊扩建、国际流程改造、第三跑道投产等工程项目,使用面积不断扩大,布局功能持续完善。至2018年4月26日2号航站楼和综合交通中心投入使用,包含7个项目的白云机场二期扩建工程圆满完成。两座航站楼总面积达140.37万平方米,拥有停机位269个,可满足年旅客吞吐量8000万人次、货邮吞吐量250万吨、飞机起降量62万架次的使用需求,成为名副其实的超大型航空枢纽。

新的空间承载新的发展。白云机场抢抓机遇加快推进空中航线网络体系建设,全力打造“经广飞”中转品牌。2018年,借助被誉为全球民航界“奥运会”和“世博会”的世界航线发展大会举办之机,白云机场积极开展航线营销,加密全球航线。一年多的时间里新开了国际航线30多条,新增国际通航点达十多个,重点孵化了赫尔辛基、多伦多、马斯喀特、墨西哥城、罗马、基加利等多条高质量航线。

现在,中外80多家航空公司在白云机场运行,对接全球超过230个通航点。以第四、第五跑道和3号航站楼为主体工程的三期扩建工程前期工作已经启动。

“大机场、高颜值、国际范成为‘大白云’的新名词,但我们的目标不止于此,更看重提质增效、高质量发展。”广州白云国际机场股份有限公司党委书记、董事长邱嘉臣表示。在我国内地三大机场中,白云机场是首家全面接管机坪管制,协同空管、航空公司、驻场单位狠抓航班正点。2019年1月至11月,白云机场航班放行正常率平均达88.58%,同比增长4.26个百分点。今年11月,更是创下了亚太大型机场出港准点率第一名,全球大型机场第四名的佳绩。

白云机场还不断扩大国际“朋友圈”——签约国际航协,成为国内首家IATA战略合作伙伴机场,成为ISAGO审计新模式下国内第一家,且是目前国内唯一一家通过全模块审计的地面运营服务商;引入Skytrax测评,参加国际机场协会ACI机场服务质量测评,稳居全球前十位;以白云A-CDM协同运行模式为蓝本,承办2019中欧民航合作研究项目……白云机场正在一步一步深入走向世界。



■优质的服务、灿烂的笑容。

超凡人气,看“白云”无限魅力

航站楼内四季盛放的鲜花、丝路文化“海天长廊”的独特景致、航站楼深处“云广府”特色牌坊和骑楼……白云机场航站楼内遍布的广府元素装饰对于国内外旅客来说既是打卡的“网红点”,也是读懂广州的窗口。这些诗意的布置,让第一次来广州的旅客感受到花城广州的热情、活力、时尚、多元与包容。

日均客流量20万人次的航空港里,还浓缩着“食在广州”的精髓。“在这里,南北汇集的八方味道,植根本土的风味小吃,让人大饱口福。”旅客李女士评价,在白云机场候机永远不会无聊,除了可以品各地美食,还可以尽情买买买,让人满载而归;白云机场里有数量众多的国内外一线品牌,以及老字号手信、特产,可以逛

得很尽兴。鳞次栉比的休息区、书店、体验店,更是让人忘却了这里是个交通枢纽,打开了一扇“广州之窗”。

“我们要让机场这个对外窗口传递出更多文化的自信和故事。”邱嘉臣透露,去年以来,白云机场以“繁花如画 印象广州”为主题,积极打造“花团锦簇”的花园机场、“百花齐放”的艺术机场、“心花怒放”的美食机场、“火树银花”的科技机场,先后举办了全国首个航站楼迎春花市、“亚洲美食之旅,从空中开始”航空美食沙龙、“增城荔枝、世界畅享”主题活动,引入了粤剧、广绣、广彩等非物质文化遗产体验活动等,未来还计划在机场设置艺术画廊,让广大旅客更好地感受岭南文化、广府文化、美食文化,领略羊城之美、中国之美。



■一名旅客获得了国内免费往返机票。



■12月14日,白云机场迎来了第7000万名旅客,白云机场将这件事视为“新起点”。

超级智慧,看“白云”高效服务

作为国家民航局首批未来“智慧机场”建设示范单位,白云机场正变得越来越“聪明”。去年4月份启用的白云机场2号航站楼,设置系列高智能系统和服务终端。首次大规模使用国内、国际旅客自助行李交运系统,不仅大幅提高旅客出行效率,更降低航空公司值机人力成本;首次全系统投用的DCV行李分拣处理系统,极大地提高了行李分拣处理效率、准确率和安全性。目前,自助值机、自助行李托运、“二维码过检”、“易安检”通道、“一证通关”、“刷脸”登机、出国宝服务、机器人问询等,已融入到白云机场的方方面面。

在智能化的同时,近年来白云机场积极践行民航局“真情服务”理念,全力打造“春风服务”品牌,让“春风服务”传递“广式服务”特有的温度。如今,白云机场“春风服务”已经构成完善

的服务体系,志愿者遍布航站楼,好人好事不断涌现,客服中心100%响应旅客需求,“爱心帖”串联起特殊旅客全流程服务,为轮椅旅客推出从“车门”到“舱门”的无障碍衔接;今年1月至11月已发放“爱心帖”16485张,帮助特殊旅客近2万人次……

此外,“春风服务”荣获2019京交会“业态创新服务示范案例”奖,“旅客服务中心”被中宣部命名为“第五批全国学雷锋活动示范点”。白云机场也荣获全球民航运输研究认证权威机构SKYTRAX颁发的“全球最杰出进步机场”以及“全球五星航站楼(T2)”荣誉,“手推车服务”“安检服务”等30多个项目已达到了全球领先水平,正为中外旅客带来更加舒适、便捷、高效的乘机体验。

(李佳文 毕志毅)