



蝉联亚太地区4000万以上量级最佳机场

# 白云机场高质量争创世界一流航空枢纽

三月的春风中,白云机场连添多项殊荣:国际机场协会近日正式公布的2023年全球机场服务质量满意度评价结果中,广州白云国际机场蝉联“亚太地区4000万以上量级最佳机场”,并首次获得“ACI亚太地区最洁净机场奖”。民航局消费者事务中心发布的《2023年民航旅客满意指数》中,白云机场获评“2000万以上综合服务优秀机场”“商业服务优秀机场”。

荣誉的背后不仅是权威机构的认可,也是广大旅客对白云机场候机环境、旅客便捷出行和优质服务保障的充分肯定。在争创世界一流机场的新征程中,白云机场强化党建引领,加强党业融合,坚守“人民航空为人民”初心,践行春风服务,将国内客运航班截载时间统一缩短为40分钟,实现“就近起降”,不断提升广大旅客出行效率和满意度,不断满足人民群众对美好出行的新需求,续写高质量发展新篇章。

■采写:新快报记者 李佳文 通讯员 机场宣

## 再获重磅荣誉

### 服务质量满意度连续四年全球第一

在国际机场协会(Airport Council International,简称“ACI”)近日公布的2023年全球机场服务质量满意度评价中,广州白云国际机场再次凭借优质的服务质量在338家参评机场中脱颖而出排名第一。这是白云机场连续第四年获得ACI全球机场服务质量满意度第一。

另外一份重磅荣誉来自于民航局消费者事务中心发布的《2023年民航旅客满意指数》。在基于真实的161.2万旅客点评及投诉,结合旅客意见建议、机场吞吐量等因素分析得出的数据里,白云机场获评“2000万以上综合服务优秀机场”“商业服务优秀机场”。

多份来自行业内的认可和表彰,代表着权威机构认可白云机场卓越的服务水平,在提供基本的舒适和安全基础上,让每位旅客都能感受到特别的关怀和尊重,为旅客带来了更加舒适便捷的出行体验。

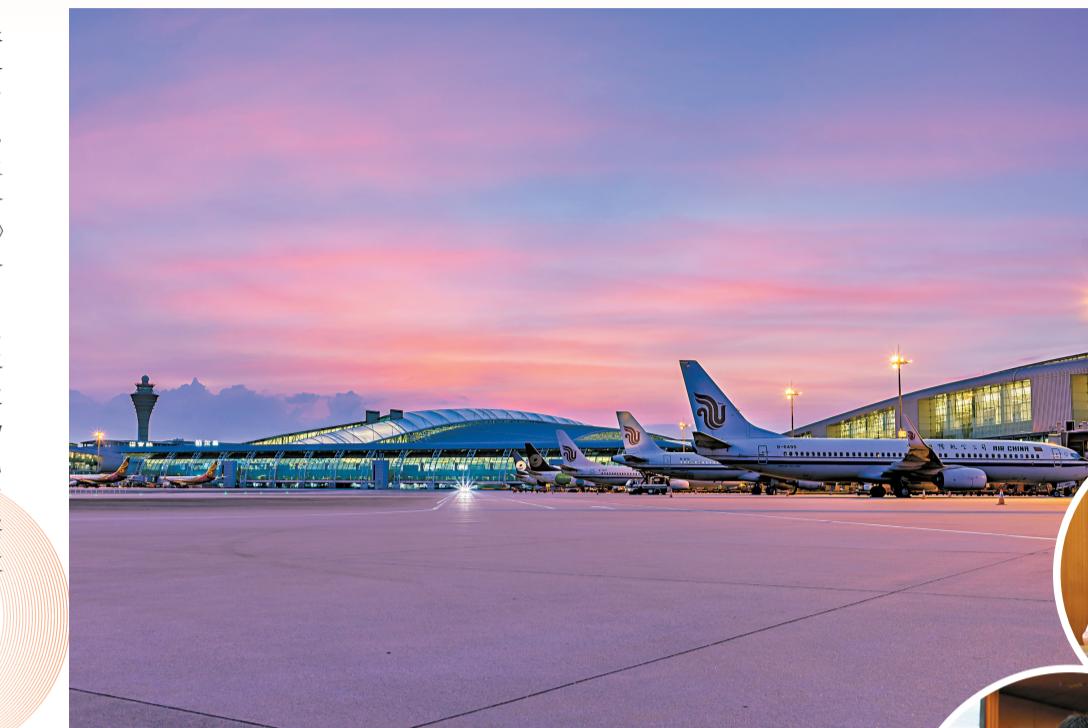
## 运输增长行业领先

### 网络结构持续优化

2023年,白云机场抢抓市场复苏机遇,业务量快速恢复,日最高起降架次与日最高旅客吞吐量分别达到1493架次、22.44万人次,均为国内第一,并成为2020年以来国内首个单月超600万人次的机场。2023年全年,广州白云国际机场累计接送旅客突破6300万人次,连续四年居国内机场首位。

据统计,2023年,白云机场新开广州往返金奈、纽约、马德里、米兰等15条国际货运航线,全年白云机场携手各大航空公司新增、恢复、加密国际客运航线超100条。每周国际及地区客运航班超1000架次,联通31个“一带一路”共建国家47个航点。通过强化国内大通道建设,白云机场的国内通航点超过160个,比2019年新增20个以上,其中日均出港频次10班以上的快线航点超过20个。

3月31日起,将开始执行2024年夏秋航季航班计划。根据民航局批复航班



◀白云机场实行“就近起降”,帮航空公司节能减排,旅客体验更佳。  
通讯员 张志均/摄

▼白云机场高质量争创世界一流航空枢纽。  
通讯员 陈佳/摄



▲2023年白云机场日最高起降架次与日最高旅客吞吐量均为全国第一。  
通讯员 王炳文/摄

## 人文体验亮点纷呈 商业环境安心愉悦

白云机场致力于为旅客打造充满“时代感”“国际范”“中国风”“岭南味”的特色乘机体验。2023年以来,持续推出当代名家美术作品展、雕塑作品展以及“锣鼓醒狮”迎春文化表演;举办“中国梦·劳动美”五一快闪活动;设立南国书香节分会场、举办818乐趣无限生活节,开展岭南文化、广府生活、美食试吃等体验活动。

在商业服务方面,白云机场的营销活动精彩纷呈:举办了首届机场“818乐趣无限生活节”,开展“Nice兔meet you”“白云有好礼,机票免费送”“情暖中秋 乐享国庆”等一系列活动,丰富旅客出行体验。紧盯“客户满意度”“顾客消费”等关键指标,白云机场持续优化商业布局,完成1号航站楼升级改造商业规划,提升机场商业资源价值;加速推进品牌引入,不仅引入“博柏利”等一线品牌快闪店,还成功引入“盟可睐”“圣罗兰国际”等一线品牌直营店;加强同城同质同价监管,为旅客营造安心愉悦的购物环境。

2024年,白云机场将持续践行“春风服务”,以“三品”建设为依托,以“高、快、好”为原则,高标准提升服务品质,致力于打造“花团锦簇”花园机场、“百花齐放”艺术机场、“火树银花”科技机场、“心花怒放”美食机场,为广大旅客带来高品质出行体验。此外,白云机场正积极做好2025年广州ACI客户体验全球峰会筹备工作,持续推动世界一流机场建设和品牌影响力迈向更高台阶。

计划表,换季后白云机场客运航班计划10597架次/周,较2019年夏秋航季增长超10%。

## 践行春风服务

### 国内客运截载时间缩短为40分钟

一直以来,航班截载时间偏长,是旅客航空出行的痛点,是民航业的难点,是大型机场长期存在的“老大难”问题。白云机场作为国内三大航空枢纽,航站楼空间规模大、保障系统链条长,在航班截载后至飞机起飞前,仅机场和航司需要完成的服务保障工作就多达14个环节。在超大体量前提下,压缩航班截载时间,意味着既要对运行保障链条进行极限压缩,同时又要兼顾运行安全与航班准点。每压缩1秒钟都需要背后整个系统的全面提质增效。

2023年8月18日,白云机场缩短二号航站楼出发的国内航班截载时间,由航班起飞前45分钟缩短至40分钟,得到了社会各界特别是广大旅客的广泛好评。这短短300秒的背后,代表着白云机场二号航站楼值机柜台每天多为830余名晚到旅客人工办理值机手续,代表着二号航站楼安检人员需要多指引200余名旅客通过专用通道进行安全检查,代表着二号航站楼行李系统要处理约250件晚到行李。

2023年10月18日起,白云机场一号航站楼出发的所有国内客运航班截载时间也实现缩短。至此,白云机场所有国内出港客运航班截载时间统一为40分钟。

“5分钟的进步”是白云机场推进民航局《“十四五”民用航空发展规划》“出行时间缩减工程”,落实“我为群众办实事”清单任务,切实提升旅客出行便捷度的重要举措。为做好此次航班截载时间调整,白云机场联合驻场航空公司,对旅客乘机及行李的地面保障环节进行了全面优化,制定举措增效提速,强化关键环节的高效衔接和联动协同,全力提高航班保障效率。

白云启航,通达世界。接下来,白云

机场将持续梳理保障流程,强化关键环节的高效衔接和联动协同,进一步提高航班保障效率,持续践行“春风服务”,满足广大旅客美好出行需求。

## 实现“就近起降”

### 航司友好型机场成效显著

“东方251,是广州白云国际机场第一个使用就近起飞新程序的航班。祝飞行愉快。”2023年11月30日0时7分,广州白云机场就近起降飞行程序正式启用。

就近起降是指航空器在多跑道机场使用靠近停机位一侧的跑道进行起飞或降落,有利于缩短滑行时间、促进节能减排、提升运行效率。同时,就近起降受到空中交叉穿越调配、停机区域保障、航班计划衔接等限制,是民航业多年的难题。

白云机场就近起降飞行程序通过灵活使用广州终端区内可用空域、合理设置交通流汇聚时机和进离场分流等手段,共取消离场程序20条,新增进场程序7条,明确进离场飞行程序路线和飞行方法,做到“东停东起、西停西落、就近起降、灵活运行”,优化缓解了受跑滑结构影响的地面滑行问题。

白云机场就近起降有效提升了机场运行效率,改善了旅客出行体验,为航空公司节省地面滑行时间、减少油耗和碳排放,为粤港澳大湾区民航运行保障提质增效。以机场向北运行为例,全年航班就近率预计从57.5%提升至79.1%,滑行时间预计减少6889.3小时,飞行时间预计减少达4372.1小时,滑行距离和时间更短了,旅客出行体验更佳。耗油量预计减少1.7万吨,碳排放预计减少5.3万吨,预计节省燃油成本达1.32亿元,航空公司节能减排、经济效益更加凸显。

以“打造航司友好型机场”为目标,白云机场推出航司十大关注专项举措和十六项服务措施。首创“三超”行李全流程卡控模式,实现客舱溢出行李在登机口二次安检同机运送,并受邀在民航局服务工作形势分析会上分享工作经验,获得行业高度认可。



■白云机场蝉联亚太地区4000万以上量级最佳机场。通讯员 戴穗恩/摄