



机场行

机场共用旅客服务平台

辽宁省机场管理集团

中国民航信息集团有限公司

一、平台建设背景

为贯彻落实民航总局提出的以“**四型机场**”建设推动新时代民航高质量发展的要求，辽宁省机场集团与中航信紧密合作，**上线机场行机场共用旅客服务平台**，融合**云计算、大数据、AI等新技术**，不断提升机场的管理和服务水平，提高旅客满意度，将传统业务数字化、在线化，携手推进桃仙机场以智慧、人文为重点的“**四型机场**”的建设步伐。



二、平台建设方案

全国机场共用旅客服务平台是机场行产品的平台支撑，其总体结构如下：

全国机场共用旅客服务平台技术总栈



二、平台建设方案

平台以**开放、高效、稳定**为目标，由三部分组成：



基础平台

基础平台为整个旅客服务平台提供稳定的技术支撑，以微服务架构为基石，提供一系列的服务编排、能力开发、监控预警等能力。



数据中台

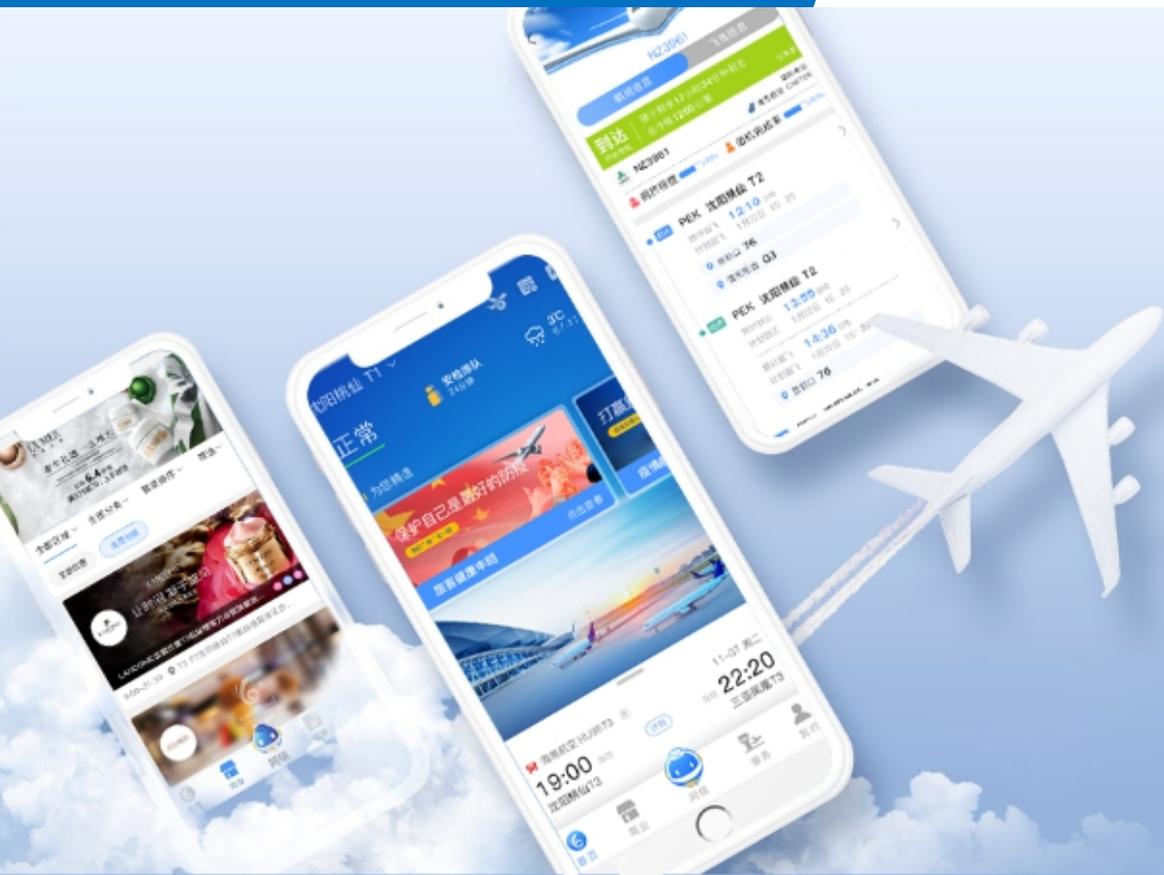
数据中台提供数据支撑和AI服务部分能力。基于机器学习、模型管理、图像、NLP等人工智能服务，为个性化全流程推荐、智能旅客分析、机场智能分析、航班智能分析、智能客服等实际业务场景提供有效的支撑。



业务中台

业务中台将机场行的服务能力进行合理的拆分和组合，形成航班及旅客服务、机场服务、机场集团、会员中心等业务能力，提供航班动态、手机值机、行程管理、航延服务等专项通用业务服务。

二、平台建设方案



机场行APP简介

机场行APP是全国机场共用旅客服务平台配套建设的APP前端产品，以全新的旅客机场视角，实现一部手机走遍全国机场，服务内容覆盖机场综合信息服务、机场交通、机场公告、航延服务、中转服务、行李服务、失物招领、室内导航、商业服务、机场雷达等各个方面，为旅客提供个性化、多样化的机场服务，全面提升旅客的机场体验。

三、智慧赋能，优化机场服务生态



桃仙机场充分利用机场行产品的**大数据、云平台、AI**等高科技信息技术加快智慧机场建设，逐步实现机场**服务个性化、功能人性化、管理智慧化、通过智慧赋能，优化机场**的服务生态。



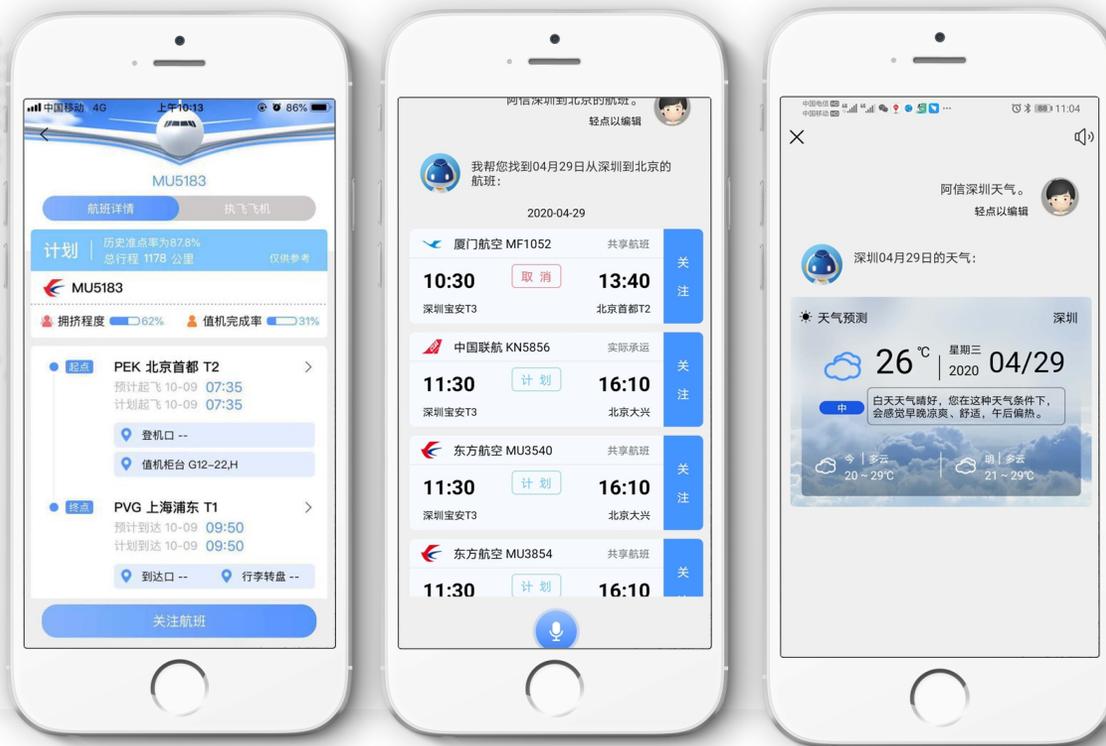
三、智慧赋能，优化机场服务生态

1 线上线下智能机器人

桃仙机场上线的机器人“阿信”即是线上虚拟机器人，同时也是智能实体机器人，可以使旅客在线上和线下都可以享受智能机器人提供的值机、航班查询、行程查询、机场大屏、室内地图、世界时间、汇率查询等综合服务。

Hello,
我是阿信！

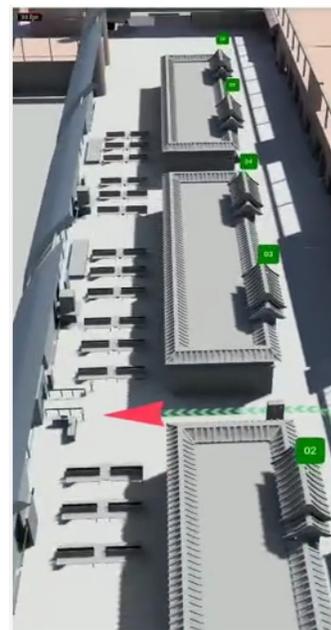
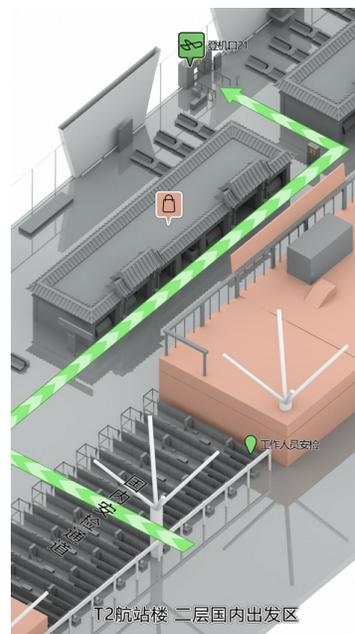
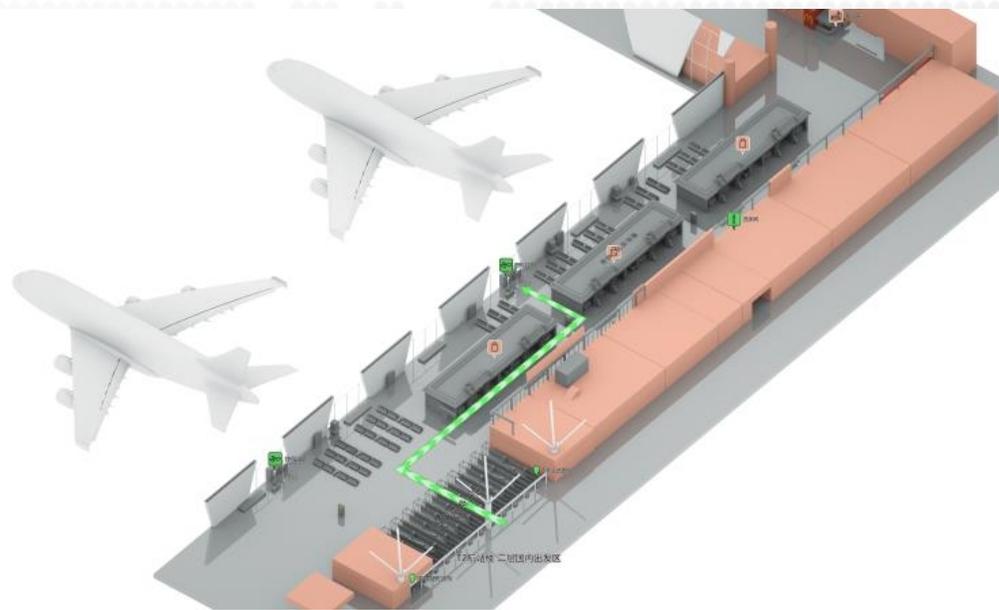
- 释放了用户双手，丰富了用户体验
- 解决了实际需求，记录下用户习惯
- 于静默之处升华，用声音感知你我



三、智慧赋能，优化机场服务生态

2 虚拟机场和精准服务

基于数据中台强大的大数据智能分析能力，机场行可以自动计算旅客在机场内强制行动路线，结合用户的登机时间、旅客画像等综合信息，智慧精准为旅客推荐符合其消费习惯且在其行动路线上的相关的旅客服务和商业服务，使旅客体会机场更贴心的服务。机场行正在为桃仙机场建设精准的3D地图，将机场服务与商业在地图上清晰展示，实现虚拟机场的概念。



三、智慧赋能，优化机场服务生态

3 多平台联通及数据共享

依托全国旅客共用服务平台提供的数据中台和业务中台，桃仙机场拥有了跨平台连通和数据共享能力，既可以将航信的多款机场产品（航易行RFID、ACDM、中转通、航延通、失物招领）彼此联通，并可以为机场自建APP、公众号等旅客服务产品实现功能、技术和数据支撑，平台支持高效敏捷的旅客服务产品快速创新，避免“重复造轮子”和“烟囱型系统”问题的发生。

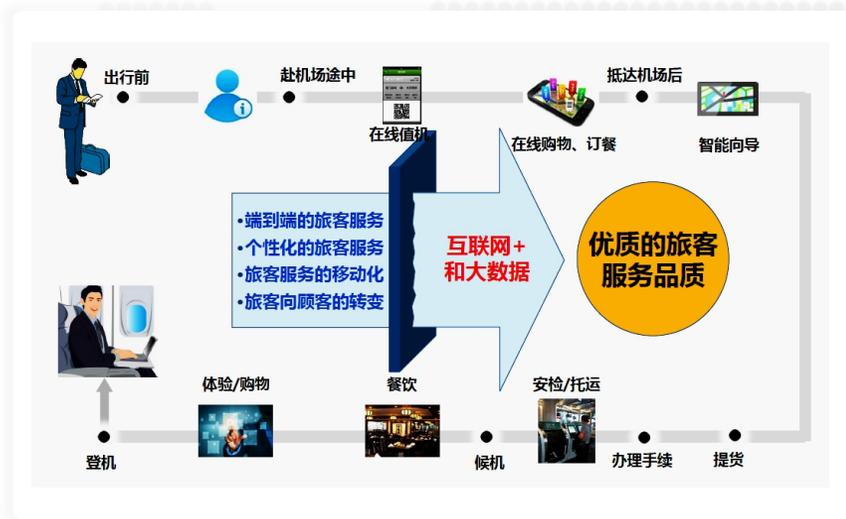


四、以人为本，提升旅客出行体验

人文机场强调的是以人为本，桃仙机场充分利用机场行平台的线上线下一体化综合服务能力，为旅客提供更加人性化服务，让旅客感受良好的出行体验。

1 打造机场服务“线上预订”、“线下体验”的新生态

机场行平台将**机场尊享服务、电瓶车、休息室、快速安检、失物招领、机场商业**等服务搬到线上，并根据旅客使用习惯、到达机场时间、安检排队情况等各类因素，自动向旅客推荐符合其实际需求的服务，在提供旅客出行体验的同时，也提高了机场服务的旅客触达率。



四、以人为本，提升旅客出行体验

2 失物招领

是在民航局和机场协会支持下推出的，全国机场共用，提供基于航班飞行轨迹的失物找寻功能，无论旅客的物品遗失在出发、中转、到达机场还是在飞机上，（包括飞行器执飞下一航线任务后拾到交于其他机场的遗失物品）均可自动检索，提高了失物找回的成功率。同时，在线认领功能，极大优化了旅客的认领体验。未来将提供失物快递到家服务，进一步提高旅客满意度。



四、以人为本，提升旅客出行体验

3 行李代取送

旅客可在线发起服务指令，服务人员即可根据旅客要求，帮助旅客将行李运送到指定地点。依托航信“航易行”通过RFID等相关技术，不但可以为旅客提供行李实时状态跟踪，也可以实现中转旅客行李代办等一系列服务。而国际航协推出的“行李门到门”服务更可将旅客行李送至机场办理好托运手续，行成旅客行李完整运输闭环。



四、以人为本，提升旅客出行体验

4 “疫码通” 一码全通

疫情期间，出行扫码已成为常态，旅客在机场面对众多航司和目的地防疫码，常常感到无所适从。桃仙机场上线“疫码通”产品，将众码统一，根据旅客行程精准推送需要办理的防疫码，减轻旅客的焦虑情绪，大幅度降低旅客聚集。



疫码通 使用前



疫码通 使用后

五、推动机场高质量发展

机场行项目在桃仙机场的全面运行，是机场进行数字化转型的重要标志。双方后续将结合机场的实际需求和服务痛点进一步加深彼此的合作，加快桃仙“**四型机场**”的建设步伐，全力推动机场高质量的发展。





感谢您的聆听！
Thank you for yourlisten!

辽宁省机场管理集团