

科技引领 匠心打造

兰州中川国际机场旅客全流程自助服务



兰州中川国际机场

LANZHOU ZHONG CHUAN INTERNATIONAL AIRPORT

# 智慧机场



# 深挖服务内涵，彰显服务特色，对标行业一流服务水平



全国民航示范班组

旅客便捷服务白金认证

全国文明单位

# 目 录

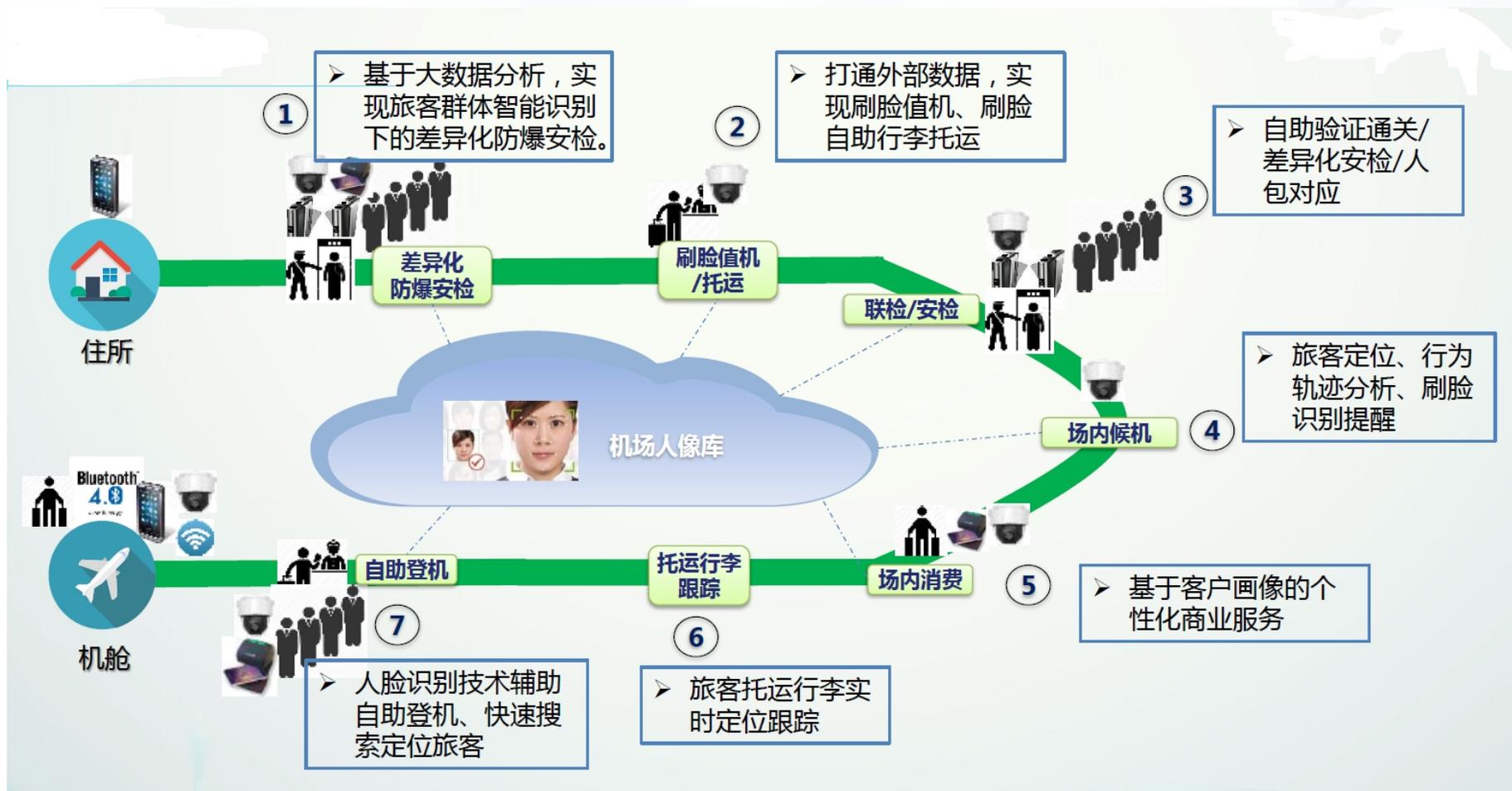
- 1 高起点规划，实现全流程自助服务高质量发展
- 2 以旅客需求为导向，围绕旅客流，打造出行一条线的数字化智能服务
- 3 拓展新技术应用，实现个性化精准服务



# PART 01

高起点规划，实现全流程自助高质量发展

## 致力打造“一张脸走遍机场”的全流程自助服务



## 规划先行，有序落地

### 建设机场云

实现与民航局、公安、航空公司等相关方数据共享。

### 构建机场“人像库”

基于大数据、人脸识别技术，汇聚旅客信息。

### 以生物特征为凭据的 全流程自助

实现自助值机、航班查询、行李托运，自助安检验证，自助登机等。

### 提供个性化精准服务

结合大数据分析，智能识别服务需求。

STEP 01

STEP 02

STEP 03

STEP 04

# PART 02

**以旅客需求为导向，围绕旅客流，打造出行一条线的数字化智能服务**

## 行程规划



“龙易行”  
微信公众号  
微官网

自助值机  
自助行李托运  
智能触屏查询终端

## 抵离机场



## 出行交通

城市候机楼  
机场大巴值机  
“E享行 微公交”

手机智能充电  
“您出行，我帮您”  
位置引导

## 候机等待



## 安全检查

自助安检预检  
安检指南



## 验证登机

无纸化通关  
自助登机

1

## 基于互联网平台，提供精准一站式出行服务



甘肃民航“龙易行”



兰州中川国际机场微信公众号

掌上机场，便捷出行

# 2

## 基于离港系统，构建多点位的自助服务体验



68台自助CUSS



30台自服务平台



自助托运行李系统



自助登机门

从值机、托运、问询、登机全流程实现自助体验

# 3

## 基于生物识别技术，打造全流程无感通关体系



安检环节高效准确的人脸对比，有效杜绝了冒用他人身份证乘机的情况。

安检



中央电视台新闻联播、人民日报等主流媒体进行了报道，极大地增强了持续改进系统的信心。

广泛关注



登机环节人脸识别系统可有效防止错登，解决了冒用他人登机凭证登机的问题。

登机

国内机场**第一家**启用人脸识别系统

# 3

## 基于生物识别技术，打造全流程无感通关体系

01

打通航司等外部数据，实现刷脸值机、刷脸自助行李托运。

02

尝试实施差异化安检，简化旅客流程，提高安检通过率。

03

在现有基础上，进一步提高刷脸登机效率。

**2020年，进一步优化值机、托运、安检、登机的全流程自助体系。**

# 4

## 打造“经兰飞 如意行”智慧中转品牌

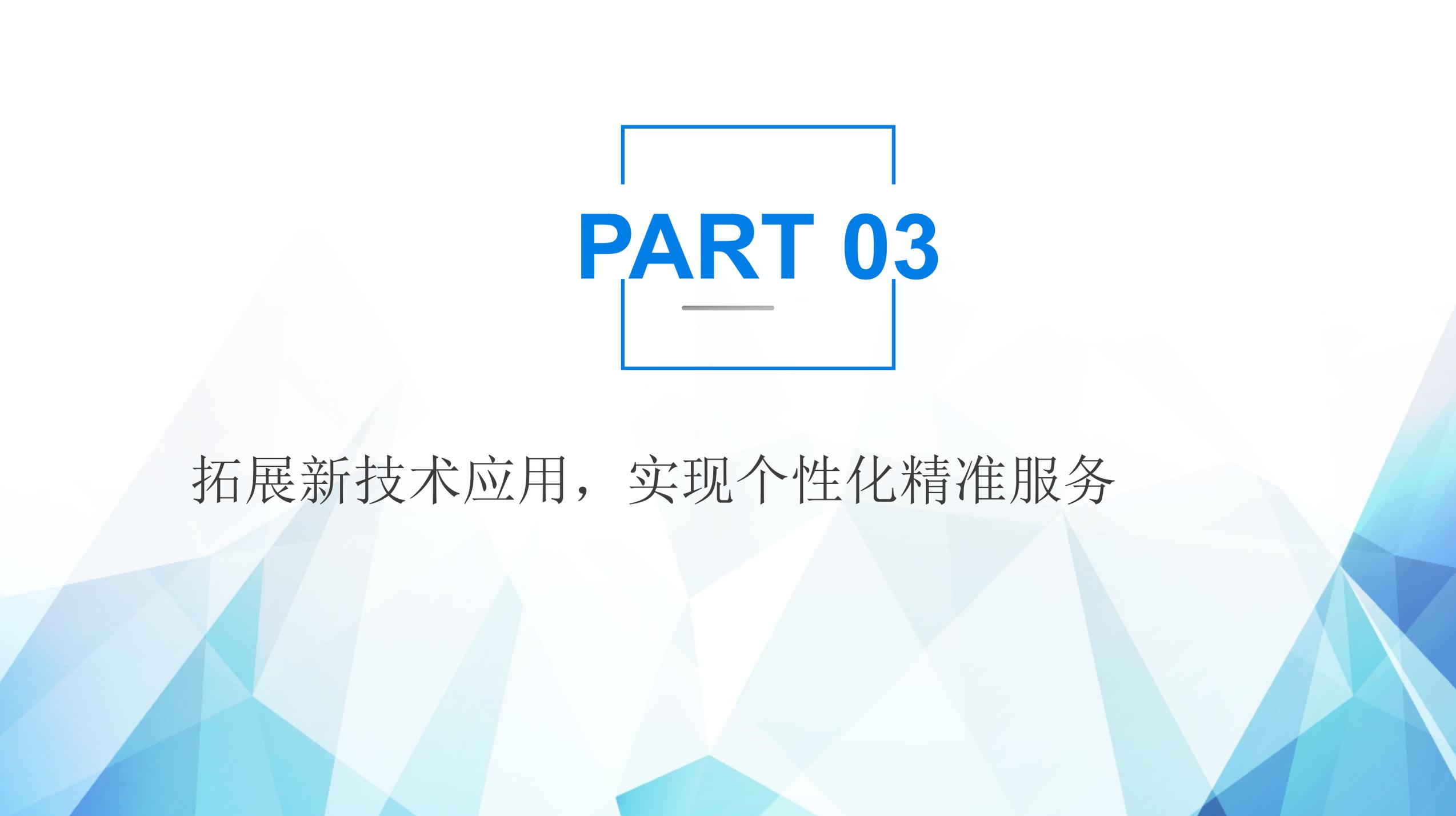
实现跨航司行李直挂、中转服务预约等。



自主研发中转服务APP，有效提升中转服务品质。







# PART 03

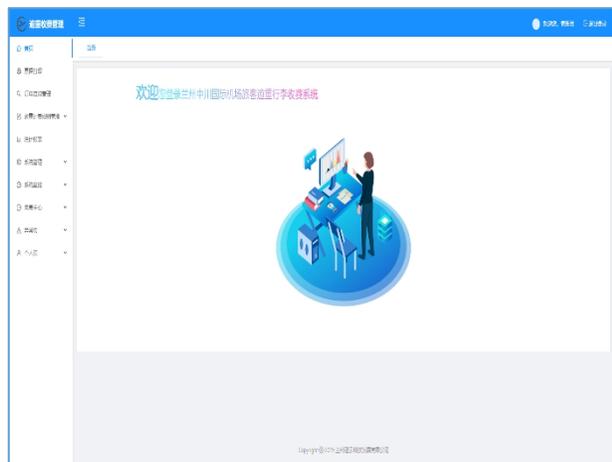
拓展新技术应用，实现个性化精准服务

# 1

## 基于自媒体技术，打造便捷服务体系



基于云平台，建设逾重行李收费系统，实现各航司差异化逾重行李收费的自动计算



旅客通过二维码扫码即可完成行李托运缴费，节约了办理逾重行李托运的时间，简化了流程。



**1**个空铁联运岛 **6**个城市候机楼 **4**条机场大巴线 **6**条长途客运线 **11**条城市公交线

## 72个充电桩和停车位



网约分时租赁、网络支付平台，**共享、绿色、便捷、经济、时尚**出行。

## E享行微公交APP



# 2

## 基于多媒体服务技术，提供个性化服务需求

您出行我帮您



智慧地图



智慧充电桩



MINI K歌，VR影院



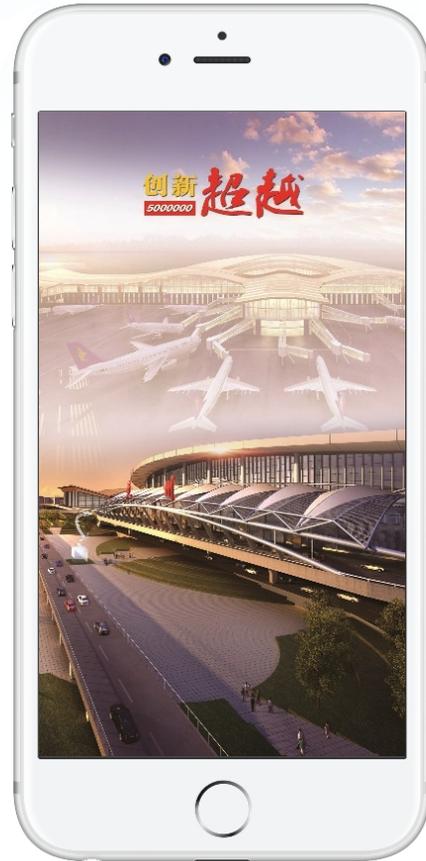
# 2

## 基于多媒体服务技术，提供个性化服务需求

### 智能问询



### 失物招领

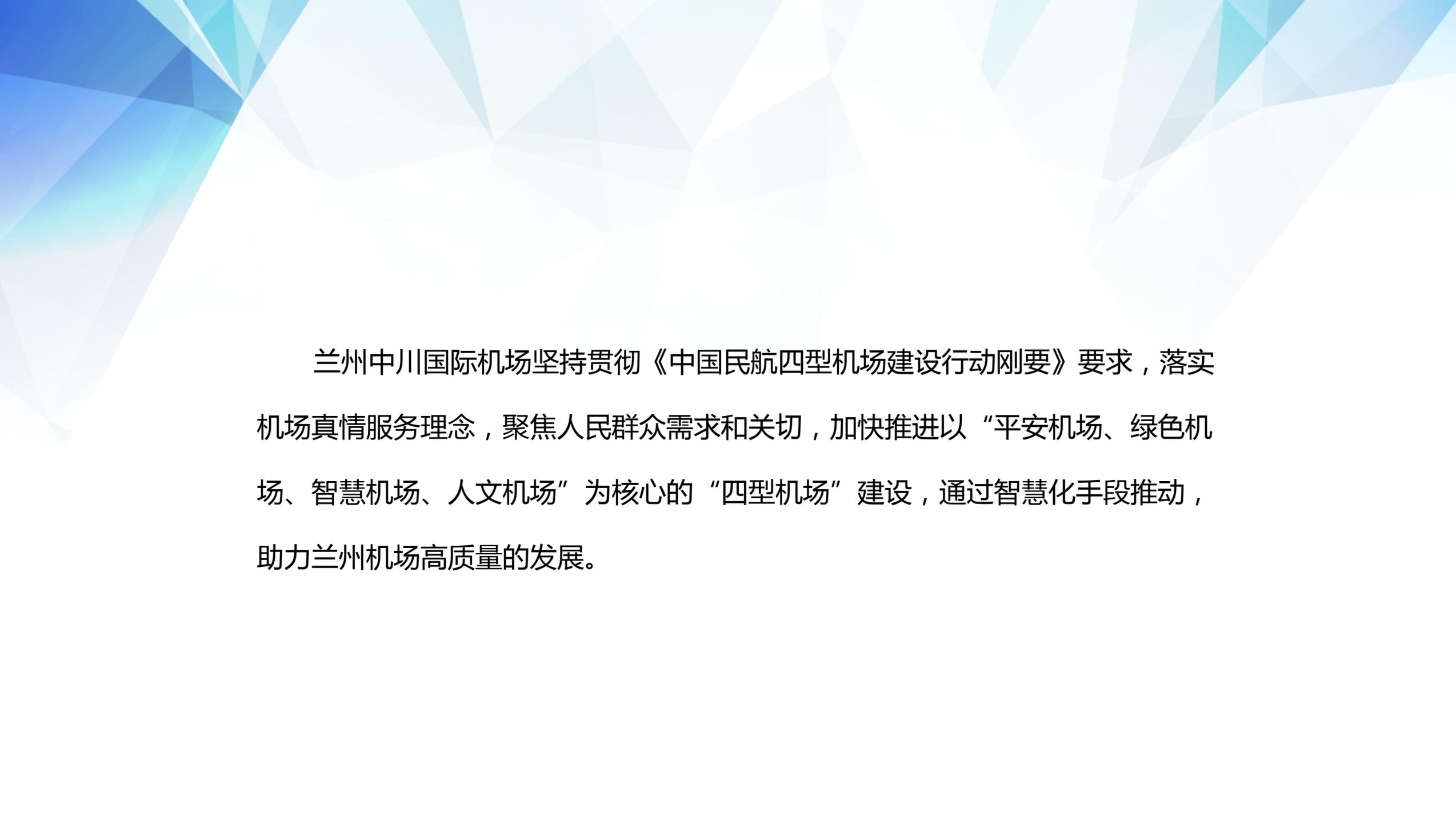


### 旅客投诉



### 卫生间质量大家评





兰州中川国际机场坚持贯彻《中国民航四型机场建设行动纲要》要求，落实机场真情服务理念，聚焦人民群众需求和关切，加快推进以“平安机场、绿色机场、智慧机场、人文机场”为核心的“四型机场”建设，通过智慧化手段推动，助力兰州机场高质量的发展。

撸起袖子，加油干！

谢谢聆听

