

首都机场 “一藤七花” 人文机场建设模型

（示范项目公众号宣传介绍材料）



“人文机场”建设是机场创新发展的新阶段，首都机场以《中国民航四型机场建设行动纲要》为指引，统一认识、统一目标、统一行动，坚持“以人民为中心”，树立“中国服务”品牌建设目标，探索坚实推进人文机场建设的科学之道、长久之道。



首都机场潜心研究制定了《人文机场标杆建设实施纲要》，实事求是提出“一藤七花”建设模型，致力于打造行

业一流、国内领先、全球瞩目的人文机场新标杆。一藤：以旅客需求为主线为藤；七花：即真情服务品质之花、航班正常效率之花、轻松抵离美丽之花、关爱随行愉悦之花、悦购随心乐享之花、悦购随心乐享之花、城市名片文化之花、员工幸福温馨之花。

第一是 聚焦核心内涵 “三步走” 目标更精细



建设人文机场，要聚焦“以旅客需求为中心”，系统规划部署，打造以品质、效率、美丽、愉悦、乐享、文化和温馨空港为人文机场服务品牌的核心内涵。

抓住旅客体验、文化认同、品牌影响三个核心维度，实现提质攻坚、创效创优、精益标杆阶段的“三步走”，同时与“十四五”服务专项规划有机结合，明确旅客满意度、航班正常性、文化美誉度等各阶段具体目标。

第二是 聚焦路径规划 行动方略更精准



建设人文机场，应谋划有方。七花之中的每一支花，都是要打造不同场景的旅客完美体验，首都机场对应设立七个专项小组，主责明确，协作清晰，系统科学，共同谋划行动方略。



清晰路径，发力准



航班正常 效率空港



四个抓手

- 运行保障资源定期评估机制
- 平衡调优资源配置

- 持续优化ACDM系统
- 全面数字化资源配置和运行信息监控

- 以旅客满意为导向的运行指标体系
- 保障能力评估和激励机制

- 双保障链条运行风险识别
- 极端天气救援保障、异常事件处理

清晰路径，发力准



轻松抵离 美丽空港



三畅一美

- 全路网智能化交通诱导提示、交通数据采集传输、道路功能齐全

- 优化综合交通，实现智能调度
- 改善服务环境，留下国门印记

- 全流程自助泊取车服务
- 停车管理100%信息化

- 节能减排，打造绿色公共区
- 景观提升，创建大美公共区
- 环保对标，树立标杆公共区

清晰路径，发力准



关爱随行 愉悦空港



聚焦三化

- “无纸化出行”“便捷出行”
- 补充中转流程保障资源
- 提高行李运输保障效率

- “五位一体”
- 服务设施充足性
- 需求满足多样性
- 环境设计品味化
- 设施管理智能化
- 旅客体验人性化

- 延展航站楼服务范围
- 中国传统文化和国际服务标准完美融合的特色服务规范



第三是 聚焦两个清单 落地成效更精彩

对标对表，督办协办

通过《服务质量分析报告（ACI满意度、测量暗访）》、《旅客投诉管理分析报告》、《旅客构成及行为习惯调查》、《服务创新与提升调研项目》等以旅客为中心调研材料的**综合分析**，**系统指导形成“一藤七花”建设任务。**

全年ACI旅客满意度调查旅客6001名 随机访问4258名旅客、陪同乘机调研14名 深度访谈17位神秘旅客和16位各业专家

专项调研、头脑风暴、行业对标、系统分析

建设人文机场，应推进有道。任务始于旅客需求，首都机场通过调研旅客期待、查找服务短板、开展《旅客构成及行为习惯研究》，形成以旅客为中心的科学方法论，并指导“一藤七花”任务细化。

首都机场创新提出“痛点改进”及“亮点提升”两张清单，以此为任务表和路线图。“痛点项目”补短板，提升旅客体验，“亮点项目”创标杆，创造旅客惊喜。对清单实施动态管理，对清单中项目“提前谋划、系统部署，分步开展、分批落地”。

2019年，各人文机场专项小组在107项人文机场工作任务中，按期完成率高达98%。



为检验建设效果，促进持续提升，首都机场在真情服务指标体系对接基础上，探索建立“一藤七花”评价体系，涵盖七个核心指标：客户满意度、航班正常性、出行便利性、体验舒适度、消费愉悦感、机场美誉度和员工幸福感。两个评价维度：旅客满意、效率保障，261项细化指标，构建《人文机场标杆建设评价指标体系》，形成对人文机场建设成效的科学评价机制。

首都机场探索运用“一藤七花”建设模型，指导人文机场标杆建设实践，取得了一些阶段成果：



航班正常 效率空港



机坪管制
全面独立
运营



A-CDM
系统建设
优化升级



AGV无人驾
驶行李回传
测试

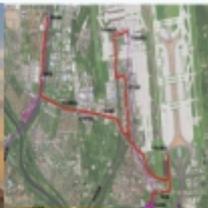


“三无一结
合”应急演
练模式



2020年6月放行正常率92.32%

轻松抵离 美丽空港



综合
交通枢纽
建设立项



智能
停车
机器人



机场巴士
智慧交通
系统



海绵城市
生态设计



运行GTC停车机器人，停车非现金支付比例70%

关爱随行 愉悦空港



T3国际
自助服务
专区



T3
精品
卫生间



国内航班
无纸化
乘机



空中叠翠
绿色景观



试点国际“无纸化”乘机服务，自助值机率85.10%



未来，首都机场将持续坚定为民初心，坚持人文机场建设主线，持续优化“一藤七花”建设模型，并以此为抓手，创新管理、提升服务，以高品质、高效率、高满意度的发展

助力“四型机场”及民航强国建设！