

# 国际机场协会公布2024年度全球机场服务质量评估结果

## 青岛机场获誉亚太“最佳”

早报3月11日讯 近日,国际机场协会(ACI)正式公布2024年度全球机场服务质量评估结果。青岛胶东国际机场以卓越的综合表现,斩获亚太地区2500万—4000万旅客量级别“最佳机场”称号。此次获奖,不仅是国内外旅客对青岛胶东国际机场服务品质的认可,也是中国民航在国际舞台上精彩表现的结果。

### 多维指标领跑同量级机场

此次评选由国际机场协会(ACI)严格依据全球旅客满意度调查数据进行评估,覆盖安检效率、设施便利性、环境舒适度及服务人员专业素质等多项核心指标。青岛机场成功超越东京成田、曼谷廊曼等同量级国际知名机场,位列亚太区第二名,“世界一流”的服务品质再获肯定。

2024年,青岛机场全年累计完成运输航班19.3万架次、旅客吞吐量2618万人次、货邮吞吐量27.9万吨,同比2023年分别增长13%、22%、7%,均创青岛机场开航以来历史新高。航班放行正常率位居华东地区第一位,航科院旅客满意度测评连续11个季度位列全国同量级机场第一名,连续两年以综合排名第二的成绩获得年度1000万以上量级“服务质量优秀机场”称号,用实力诠释了高质量发展深刻内涵。



机场工作人员为旅客提供服务。

### 便捷出行树立行业标杆

2024年青岛机场持续织密航线网络,通达国内外城市128个,航空“朋友圈”不断扩大。强化日韩、上合区域门户枢纽特色优势,首尔快线航班量升至全国首位,日韩旅客量排名全国第三。

从韩国首尔来青岛旅游的金先生在社交平台分享:“我特别喜欢青岛的啤酒海鲜,从韩国来航班多、时间短,免签之后更方便了!”依托日韩免签政策

红利,国际及中国港澳台地区旅客量累计约267万人次,较2023年增长96%。同时,中转服务能力显著提升,国际通程航班服务上线扩容,保障中转旅客255万人次,同比增长80%,中转旅客占比提升至10%,成功步入全国同量级机场第一方阵。

“本来以为赶不上航班了,结果到了机场发现还可以值机!”乘坐SC4093航班从青岛前往日本大阪的李先生惊喜地说。为给旅客出行争取更多的时间裕度,本着“把压力留给自己,把时间留给旅客”的理念,青岛机场将国内出发值机

截载时间压缩为40分钟,国际值机截载时间压缩为50分钟;从标识引导、优先值机、快速安检等方面推出6项“优享”服务,将“快线航班”的值机截载时间压缩至38分钟,无托运行李旅客截载时间压缩至35分钟;实现总体航班靠桥率98%,各项指标远超行业标准。

### 真情服务守护航空旅途

为及时响应旅客诉求、助力旅客顺畅出行,青岛机场从旅客视角出发,全面升级标识系统,围绕值机、安检、联检、商铺、行李提取等出行主要环节,梳理并优化提升标识340余处,并在旅客主动线上设置7处问询点及服务咨询电话标志,充分发挥“飞诉快办”旅客需求受理平台效能,24小时受理、3分钟内响应旅客意见建议,整体问询满意度达96%,让旅客出行不再“焦虑”。“为了充分发挥城市对外开放窗口作用,我们聚焦旅客多元化、个性化出行需求,多措并举提升服务质量,力争不让旅客带着问题离开机场。”

同时,聚焦特殊旅客出行便利化,在原有网上预约、专属值机柜台、优先安检登机等措施基础上,为无陪儿童、首乘、加急等特殊旅客创新设计统一、醒目标识贴;增设到达爱心交接区,升级爱心等候区软硬件设施,设置多个轮椅旅客固定衔接点,使特殊旅客得到更暖心的保障服务。

(观海新闻/青岛早报记者 魏妮邦 通讯员 吕文博 摄影报道)

# 10年百次“爱心之旅”只为挽救生命

青岛市第224例造血干细胞捐献者小姜10年间已无偿献血99次



小姜成为青岛市第224例、即墨区第10例非血缘关系造血干细胞捐献者。

早报3月11日讯 3月7日,造血干细胞捐献者小姜成功完成了造血干细胞捐献。当天,承载着他大爱的造血干细胞混悬液被专程运送到患者所在的医院,送去生命的希望。小姜成为青岛市第224例、即墨区第10例非血缘关系的造血干细胞捐献者。

小姜从18岁就开始了自己的热血之旅,这一坚持便是10年。从捐献全血到捐献血小板,每次献血间隔期一到,他就会准时赴约。在这10年间,他已无偿献血和捐献血小板99次,荣获“全国无偿献血奉献奖终身荣誉奖”。2019年5月,在青岛中心血站献血时,听到工作人员介绍造血干细胞能救人,他深刻认识到,这对于重症血液病患者来说意味着

生命的希望。于是,小姜立即进行了造血干细胞留样,成为了一名造血干细胞捐献志愿者。今年2月,小姜接到青岛红十字会通知,他与患者配型成功,他毫不犹豫地同意捐献。本次造血干细胞捐献是小姜的第100次爱心之旅。

青岛大学青岛医学院硕士研究生毕业的小姜说:“作为一名医学生,我十分了解非亲缘造血干细胞配型的不易,也明白捐献行为是无损自身健康,尽自己所能帮助别人是应该的。接到青岛红十字会的通知后,我每天坚持锻炼身体,希望以更加健康的状态为患者送去生命的希望。我希望患者早日康复,也希望能带动更多爱心人士加入到造血干细胞的捐献队伍中来。”小姜用实际行动向社会证明了无

偿献血、捐献造血干细胞无损健康的理念,弘扬了“人道、博爱、奉献”的红十字精神。

造血干细胞捐献留样入库活动常年举办,全区各献血点都可以采样入库。年龄在18至45周岁、身体健康、符合献血条件者均可报名参加,填写登记表、采集10ml血液并检验合格后,即可加入中国造血干细胞捐献者资料库。已留样入库的志愿者朋友,如果联系电话、通讯地址等信息发生变化,可直接登录中国造血干细胞捐献者资料库的官方网站: <http://www.cmdp.org.cn/>,点击首页“志愿捐献者更新个人信息”栏目,进行入库信息更新;也可以联系当地红十字会更新联系方式。

(观海新闻/青岛早报记者 康晓欢 袁超 通讯员 吕亚菲 摄影报道)

讲文明 树新风 公益广告



## 文明出行 践行礼让

## 遵规守纪 尊老爱幼