

“马上”演绎“双城记” 京津机场一体化领航京津一体化

■ 本报记者 杨子扬

备受瞩目的天津滨海国际机场T2航站楼及配套工程将于今年6月底开始试运行,8月底正式投入使用。届时,天津机场地面保障设施能力将得到极大的提升,旅客流量可达每年2500万人次。这不仅标志着天津滨海国际机场双区、双楼、双跑道运营格局的最终确立,也为京津机场一体化向实质性推进奠定了重要基础。

在天津滨海国际机场的积极建议下,目前,首都机场集团公司已经成立了京津机场分流工作领导小组,统一领导和组织实施天津机场分流首都机场客货溢出需求工作。可以说,去年习总书记在天津考察时明确指示,天津机场要在“双城记”中发挥作用,打造北京天津航空市场一体化,天津滨海国际机场已经是马上有行动!



俯瞰新航站楼

晋级成功 跻身千万俱乐部

2013年12月30日下午16时许,随着GS7464航班平稳落地,天津滨海国际机场(以下简称“天津机场”)年旅客吞吐量突破1000万人次,这标志着天津机场跻身大型机场行列,正式进入千万级机场“俱乐部”。

近年来,随着天津跃升经济发展第三级,天津机场的行业竞争力也显著增强。从2005年的219万人次到如今突破千万量级,天津机场旅客吞吐量8年增长近4倍。截至2013年底,天津机场通航城市94个,航线157条,分别是2005年的2.1倍和2.8倍。

平安滨海 机场大发展的基础

可以说,如今天津机场可圈可点的地方很多,既有成功晋级,也有新航站楼的筹备,还有分流首都机场的机遇,但是面对天津机场总经理阎欣时,他跟记者提到的第一个话题却是——平安。

天津机场始终把安全工作放在头等重要的位置,坚持安全发展。持续完善质量管理体系和安全管理体系,开展航空安保体系建设。《天津市民用机场净空及安全管理规定》于去年7月1日正式实施,为净空保护提供了有效的法律保障。注重加强安全

通航天津的航空公司也从33家增加到46家。尤其从去年下半年开始,天津机场积极营销航空公司,与厦航、天航、东航、奥凯等公司签署市场拓展合作协议,积极与旅行社、代理人合作,就共同吸引客源、开发旅游新产品达成合作共识。国内方面,新增拉萨、西宁、石家庄、绵阳等33个通航点,加密长沙、哈尔滨、杭州、成都等30条航线;国际方面,增开天津至韩国国安、清州、济州,泰国乌隆他尼、清迈等城市的包机航班。据统计,去年前7个月,天津机场泰国方向旅

客吞吐量就已经超过了2012年全年指标,增幅是2012年全年的3.5倍。而在8月、12月,天津机场均实现了单月旅客吞吐量突破100万人次,高峰日旅客人数更是突破4万人次,刷新了历年最高纪录。

2012年底,天津市委书记孙春兰视察天津机场二期扩建工程时,明确提出“天津建设北方国际航运中心和物流中心,必须海港、空港并举”。天津市的发展建设,只有以滨海新区的开发开放为重要引擎,才能逐步将其建设成为国际港口城市、北方经济中

心和生态城市。而空港和海港同是滨海新区开发开放的两大战略要塞,因此做大做强天津机场,把天津机场建设成为中国北方国际航空物流中心、大型门户枢纽机场,与海港形成两大发展支点,是滨海新区开发开放的战略重点和紧要任务。

据悉,天津机场为自己定下的目标是,今年旅客吞吐量将不低于1100万人次,比上年增长不少于10%;货邮吞吐量不低于23万吨,比上年增长不少于7.3%;运输架次不低于9.44万架次,比上年增长不少于4.5%。

的治安环境,开展机场大道违章停车治理,加强出租车管理。妥善处理不正常航班引发的旅客群体性事件。圆满完成多项重大航空运输保障任务,确保了空防安全。全年未发生机场责任原因的重大飞行、空防和地面事故,未发生事故征候和造成较大影响的地面不安全事件。连续保障安全运行54周年。

确实,安全是民航一切工作的基础,必须持之以恒紧抓不放。近年来,天津机场始终在推进“平安滨海”安全品牌建设中强化“五个严格”,切实提

升安全度。一是严格标准,标准是工作的准绳,要做好规章制度的“废、改、立”,保持规章制度的适用性和操作性,全员要严格落实标准,始终对标准持有敬畏之心。二是严格流程,流程是标准的执行程序,全员要养成依照流程履行职责的工作习惯。三是严格资质,要通过系统完善的培训体系,使人员符合岗位要求的资质能力。四是严格监管,建立及时发现问题、解决问题的有效机制,丰富和创新监管手段。五是严格奖惩,要加强对安全责任主体的绩效考核,及时兑现奖惩。

经津乐道 服务满意度全球前三

随着机场量级提升、规模扩大,旅客对机场期望值随之提高,提升运行品质和服务品质刻不容缓。去年3·15,天津机场为进一步提升服务品质,正式对外发布“经津乐道”服务品牌,同时向社会推出22项服务承诺。

据介绍,“经津乐道”顾名思义“经由天津机场,享受乐活旅程”。“经”,有经过、途径之意,体现出要将天津机场建设成为“中国北方国际航空物流中心和大型门户枢纽机场”的企业愿景。“津”,既代表天津机场又代表天津这座城市所承载的深厚底蕴和人文内涵。“乐”,就是天津机场热忱服务的不懈追求,让旅客“乐在其中,乐享其程”。“道”,承接首都机场集团“天地之道,大国之门”的企业文化主旨。“经津乐道”,寄托了天津机场以旅客满意为服务宗旨的美好希冀,也凸显了天津机场与首都机场协同发展的京津一体化战略。

据了解,天津机场向社会发布的22项品牌服务承诺,涉及机场代理的服务主流程中的员工服务、售票服务、机场巴士、停车场服务、办票服务时限、安检服务时限、商业、特色服务、咨询投诉共九个方面。

在这22项服务承诺里,天津机场保证航站楼现场24小时受理投诉,并保证每件投诉必有答复,一般投诉在3日内答复旅客,需深入调查取证的在10日内答复旅客。此外,在商业方面,

天津机场承诺正价品牌商品与天津市区品牌专卖店商品保持同质同价。

治理航班延误,也是近年来民航业和旅客都十分关心的话题。在航班流量日益增加、天空日益拥挤的客观条件下,提高航班正常率不仅要靠决心,还要靠技术、管理等实实在在的办法,更要靠民航业内外所有相关部门的协调配合。2010年,天津机场航班放行正常率仅为64.62%,最低甚至到了52.76%,这几年采取多项措施,提高航班正常率,成效显著。2013年全年航班放行正常率均值为87.07%,8月份起超过90%,实现历史性突破。天津机场已经成为全国航班放行正常率提高最快的机场。去年,天津机场没有发生因机场原因造成的航班不正常情况。随着天津机场航班量的不断增大,航班放行正常率的提高变得越来越不容易。天津机场已经把航班正常当做一项重点、长期的工作,努力为天津机场的发展创造良好的飞行环境。特别是在二期扩建工程大面积施工和生产量快速增长的双重压力下,全年ACI旅客满意度均值4.75,未发生机场原因造成的重大服务质量投诉事件和社会高度关注的旅客群体性事件。“办票排队的等候时间”等4项分值在集团公司排名第一。在日航第三季度旅客满意度测评中,客运值机服务综合分数在日航全球39个通航机场中排名第一。



爱心之旅品牌服务,全面关怀无陪伴儿童乘机

高铁接驳 飞天津就是到北京

眼下,天津机场即将迎来的最大的喜事就是T2航站楼即将投入使用。

据了解,即将投入使用的T2航站楼总建筑面积24.8万平方米,航站楼采用主楼结合指廊的建筑构型,地上二层(局部三层),局部设地下二层。航站楼将新建机位40个,3条快速出口滑行道等滑行道系统,航站楼高架桥系统,停车设施、道路系统及生产和生活辅助设施等。航站楼内将新增普通值机柜台72个,安检通道30条,设置行李提取转盘7组。二期扩建工程全部完成后,天津机场将具备年旅客流量3000万—5000万人次、货运100万吨的保障能力。未来,现有的T1航站楼将主要用作国际,国内航班将移到T2航站楼整体规划运营。

值得一提的是,同步建设的天津机场扩建配套交通中心工程将把京津城际铁路、天津地铁2号线(M2线)、咸水沽—机场联络线(C2线)和武清—汉沽市域线(Z2线)引入机场,并在机场航站楼北侧进出港广场地下设地下车站及停车场,使天津机场成为全国第一个将高铁进入航站楼的机场,同时成为国内少有的几个实现多种交通方式“零换乘”的机场之一。未来,旅客在交通中心内可以实现T1和T2航站楼、地铁、城际铁路、地下停车场间的自由转换。

此外,除了各种交通方式的“零换乘”外,“绿色机场”也是一大亮点。在T2航站楼的行李处理系统中,所有电机减速机均采用满足IE4标准的超高效率减速电机,这在国内机场行李处理系统中尚属首次,使用该种电机预计每年可节电100万度以上;调整CT安检机布局,使得AT、CT机和开包间分离,实现了旅检口分离,可大大降低旅客等待时间;在原设计方案上增加2套人工分拣转盘,使得整套行李处理系统在分拣能力、应急模式、节能减排方面性能大大提高,运行时较原方案每小时可节电200度左右;计划采用旅客自助托运行李系统,引用该系统在国内尚属首家,届时旅客不需要工作人员协助就能完成自助托运行李,它将使单件行李比传统的服务方式节省50%—70%的时间,大幅提高旅客值机手续的办理效率。

在航站楼主体封闭后,天津机场已经聘请了法国adpi公司开展T1、T2运营模式研究,未来将根据研究成果,调整优化T2航站楼及配套设施的设计方案。目前,T2航站楼室内景观环境设计、停车场与周边环境及商业资源开发等正在有效推进。T2航站楼商业招商工作已经基本完成,结果好于预期。T2的商业面积和单位价值相比T1有很大提升,分别为1.8倍和1.4倍。

做好分流工作 分流也是分忧

去年,首都机场的年旅客吞吐量突破8300万人次,其容量越来越趋于饱和,为天津机场提供的分流机遇进一步变大;与此相对应的是,天津机场高峰小时容量评估工作已基本结束,评估结论待局方批准,将提升到28—32架次。因此,做好为北京分流的大文章也是今年天津机场即将面临的重大机遇。

其实即是分流也是分忧,正如首都机场集团京津机场分流工作领导小组组长、首都机场集团高世清副总经理说过的那样,分流工作不是阶段性的工作,会持续很长时间,难度也非常大。但这是一项既有利于天津机场发展,也有利于首都机场发展,更有利于集团整体发展的好事、大事,必须全力以赴把这项工作做好。

目前,首都机场集团已经拿出了机场分流方案,并得到华北民航局的认可。天津机场在北京南站设立了城市候机楼。但阎总认为,要实现分流还要具备几个基本条件:第一是民航局方支持,华北民航局、空管局、首都机场都要重视且支持。分流就意味着会新开航线,要研究哪些是适合天津的;第二就是对现有的航线航班进行优化,排出时间表,排出如何分流,分哪些,起步期可以把小机型、短航线的分流到天津,这样能够把北京的资源“腾笼换鸟”,让北京有限的资源有机会腾空置换,发挥更大的效益,去满足国际的、大型的、远程的航线航班的需要,这既能够缓解北京的压力,优化资源,天津机场也能得到发展,实现即分流又分忧。实现分流还要解决好空口问题,尽管空中交通有改善,但也必须正视现有的瓶颈,容量需要增大、加宽,这就要采取很多措施,需要空管局整体的支持配合。实现分流还需要便利的地面交通予以配合,分流来的人,要么是从北京到天津来,要么是从天津到北京去,所以地面交通必须组织好。这个就是要包括高铁,包括地面的公共交通,然后就是政策要到位。

据了解,目前,天津方面正在积极高效推动京津机场分流工作,争取局方支持与股份公司密切合作,实施国际国内客货兼营的航线航班分流计划,努力形成与首都机场在地面交通、机票价格和流程便捷性等方面的比较优势。以北京南站城市航站楼为桥头堡,争取更多北京旅客通过京津城际高铁从天津出行。以地下交通中心投用为契机,借助社会力量建立集公交、长途客运和旅客班车运营为一体的综合公交客运场站,形成以机场为中心辐射京冀的地面综合交通体系。推进市政府提升机场周边道路疏集能力。扩大并做好中转联程服务,丰富中转产品,推进空铁联运。争取中货航复航。引进更多国际货运包机。利用国际国内正班客运航线的腹舱能力完善货运网络。整合机场货运资源,提高货运市场开发竞争力。经过努力,实现全年旅客吞吐量不低于1100万人次、货邮吞吐量不低于23万吨的目标。