

青岛机场连续三年全国第二

获评2024年千万级以上机场服务质量优秀机场奖 航班放行正常率居华东地区第一位



青岛机场服务质量得到旅客认可和行业肯定。机场供图

早报4月24日讯 近日,中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院和中国民航报社共同正式发布《2024年民用机场服务质量评价报告》,青岛机场连续三年以第二名的成绩获得千万级以上机场服务质量优秀机场奖。该奖项是中国民用机场服务品质评选中最具权威性的奖项,标志着青岛机场整体服务质量得到了广大旅客的认可和行业的肯定。

航班靠桥率达98%

2024年民用机场服务质量评价对全国102家年旅客吞吐量超过100万人次的机场,从旅客满意度、航班正常性、航空公司满意度、投诉管理、现场专业评审等维度展开评价。其中,1000万人次(含)以上的机场38家,200万人次(含)至1000万人次的机场36家,100万人次(含)至200万人次的机场28家。

2024年,青岛机场面对经济复杂形势的多重挑战,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,航班靠桥率(旅客通过廊桥上下机而非摆渡车的航班数除以机场航班总数)达98%,排名全国千万级机场第二位。

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



机场工作人员为旅客提供咨询服务。机场供图

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。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。

为旅客争取值机时间

青岛机场以“近悦远来·翼展星途”

党建品牌为统领,深化“青翼悦行”服务品牌内涵,扎实落实民航“提质增效年”主题活动,认真落实三超行李、二次安检、便捷支付等工作。通过系统性服务创新与精细化管理的深度融合,科学压缩截载时间,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至50分钟,优化出行体验。

2024年度斩获ACI亚太地区2500万—4000万旅客量级别“最佳机场”称号,在CAPSE全国大赛中斩获包含最高奖在内的14个奖项,获奖数量居省内第一、全国第二,用硬核实力诠释高质量发

展的深刻内涵。

青岛机场聚焦老年旅客、无陪儿童、残障人士等特需旅客,推出“一站式”温情保障:优化多语言标识340余处,覆盖中、英、日、韩四国语言;开通“爱心通道”优先服务,配置专属无障碍设施及专属休息区;联合东航、山航、青岛航等驻地航司,升级首乘旅客服务。设立8处首乘服务专柜,发布《首乘旅客出行指南》,定制专属“首乘旅客贴”标识,实现值机、安检、登机、中转等环节“主动识别、全员帮扶”。2024年累计保障首乘旅客超5万人次,旅客满意度高于98%。

“飞诉快办”帮旅客解难题

青岛机场以“打造城市会客厅”为目标,升级航站楼商业布局:引入全球首店、本土老字号等品牌60余家,推出“青岛礼遇”特色商品专区;创新“即购即提”免税服务,商业销售额同比增长25%。同步开发“青岛国际机场”智慧小程序,集成航班查询、交通接驳、餐饮预订等20项功能,旅客指尖轻点即可享受“全流程便利”。

升级“飞诉快办”旅客诉求解决平台,首创“全渠道受理、全流程闭环、全数据赋能”服务模式,实现旅客扫码即诉、问题限时办结、服务跟踪问效。2024年累计解决旅客急难愁盼问题超4000件,投诉响应效率提升60%,旅客满意度达98.5%,全年优化服务流程32项,打造“人人参与、共建共享”的服务生态。

(青岛早报/观海新闻记者 魏铌邦)

你问我答 法律服务精准“配送”

即墨区环保部门和法院联合开展“企业环保法律服务日”接待活动

早报4月24日讯 为更好地帮助企业解决在生产经营过程中遇到的环境诉求和实际困难,推动企业提升环境管理水平,近日,市生态环境局即墨分局联合即墨区人民法院开展4月份“企业环保法律服务日”接待活动,青岛宏利纺织印染有限公司、青岛精锐机械制造有限公司等3家企业代表来到现场参加活动。

现场解答企业疑难问题

“企业如何制定规范完善的环境管理体系?”“产废单位在委托第三方进行运输处置时,如何对被委托方的主体资格和技术能力进行核实?”……在市生态环境局即墨分局联合即墨区人民法院开展的4月份“企业环保法律服务日”接待活动现场,企业代表结合自身发展纷纷提出疑难问题,接待人员一一给予详细解答,现场还发放了《中华人民共和国环境保护法律法规汇编》等生态环境法律法规宣传资料。

2022年初,市生态环境局即墨分局和即墨区人民法院以法治政府建设为引领,共同建立了即墨区“企业环保法律服务日”制度,形成了企业“出题”、部门“作答”的生态环境“行政+司法”法律服务新模式。该项制度主要是通过预约登记、信息反馈、案件会商、现场接待、跟踪回访的“五步”模式进行,集中接待企业咨询生态环境法律问题。

据市生态环境局即墨分局相关负责人介绍,今年截至目前,已有62家企业通过网上登记的方式参与“企业环保法律服务日”活动,80多个环保管理、生产经营、用工用和经济纠纷等方面的问题得到了专门解答。

送法律上门送服务到企

让活动聚人气、接地气是即墨区“企业环保法律服务日”制度运行三年来一直奉行的基本准则,不仅要把企业“请进来”

解决问题,还要主动“走出去”发现问题。

2024年民法典宣传月期间,4家企业代表在生态环境部门工作人员的带领下,沉浸式参观盟旺山生态损害赔偿法治宣传教育基地。活动现场,企业代表还化身普法员,向市民和游客分发普法宣传手册。

更多“走出去”的场景,体现了“企业环保法律服务日”活动在工作机制上作出的探索创新,更加灵活地采取入企帮扶、行业专场、一企一策等模式开展法律服务、法治体检等活动,将咨询座谈会场搬到企业生产经营现场,变“邀您来”为“我们去”,变“面对面讲”为“手把手教”,送法律上门、送服务到企,实地指导解决问题。

“生产过程中遇到的问题现场提问、现场解惑,车间普法让一线工人也能详细了解生态环境法律法规,真正实现‘知法、懂法、守法’全覆盖,这种普法方式很接地气。”青岛卓英科技股份有限公司代表张伟员如是说。

围绕企业需求精准施策

今年学雷锋纪念日期间,市生态环境局即墨分局组织开展“送法入企”志愿服务活动,列举大量实际案例,为大家普法释法,答疑解惑。在活动中,执法人员详细讲解企业生态环境保护主体责任的落实、“三同时”制度、常见的违法违规事项及相应法律责任,为企业提升环保管理水平提供专业指导和有力支持。

近年来,市生态环境局即墨分局落实“谁执法谁普法”“谁管理谁普法”的普法责任制,将“企业法律服务日”活动与“送法入企”活动相结合,定期开展送法服务活动。2024年,市生态环境局即墨分局开展“送法入企”活动60余次,围绕企业生产需求,精准施策,现场解决企业环境难题240余个。

不仅如此,为增强社会普法宣传实效,市生态环境局即墨分局多次组织开展“美好生活·民法典相伴”普法宣传进社区、法治思想宣传进校园等活动。在六五环境日、全国低碳日、国家宪法日宣传活动中集中对生态环境法律法规等进行全面宣传。

(青岛早报/观海新闻记者 康晓欢 袁超通讯员 刘海豹)