

三连冠！青岛机场再获“最佳机场”荣誉

荣获“2024 年度最佳机场奖(千万级)”和“质量提升先锋奖”



青岛机场再获“最佳机场”荣誉。

6月5日,2025CAPSE年度峰会在厦门圆满落幕,会上公布了第十一届CAPSE(民航旅客服务测评)航空服务奖榜单,青岛机场连续第三年荣获“2024年度最佳机场奖(千万级)”荣誉,并荣获“质量提升先锋奖”奖项。此次获奖标志着青岛机场高质量综合服务品质再次获得广大旅客认可及行业肯定,也是青岛机场与各驻场单位持续深耕服务品质提升、协同推进高水平运营的成果见证。

积极履行ESG责任

CAPSE航空服务奖是为了促进中国民航提升服务和表扬优秀民航实体而设立的奖项,基于CAPSE旅客点评大数据平台,覆盖246家航司、696家机场、304714个航班,融合多维度评审评选而来,已成为民航服务行业的风向标。

青岛机场持续打造“青翼悦行”全场景服务创新生态体系,不断推进服务质量提升改进工作,着力解决旅客“急难愁盼”问题,努力提高旅客出行效率,营造“安全、高效、舒适”的出行氛围。

青岛机场2024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;航班放行正常率位列华东地区第1位,航班靠桥率达98%,在全国千万级机场中排名第2位;航科院旅客满意度已连续12个季度位列全国同量级机场第1位。

青岛机场积极履行ESG责任(环境、社会和公司治理),推动绿色、和谐、高效发展,荣获2024中国企业ESG优秀案例奖项;搭建青岛机场翼关行物流信息服务平台,获民航局表彰并编入民航局《智慧物流发展典型案例实践案例》;积极融入“航空+文旅”产业融合发展新业态,民航博物馆获评“中国民航科普教育基地”;综合交通中心停车楼项目荣获“山东省示范性旅游停车场”称号等。

精准满足旅客出行需求

旅客出行裕度再拓宽。通过对“旅客流”“行李流”“航空器流”进行全链条数据精准测算,将国内出发值机



机场工作人员在各个岗位上为旅客提供暖心服务。

截载时间压缩为40分钟、国际值机截载时间压缩至50分钟(大韩航空、新加坡酷航除外),提升出行体验。爱心助力再升温。聚焦无陪儿童、老年人等特需旅客,推出“一站式”温情保障服务,开通“爱心通道”优先服务,配置专属无障碍设施及休息区;优化多语言标识498余处,覆盖中、英、日、韩四国语言;联合东航、山航、青航等驻地航司,升级首乘旅客服务,2024年累计保障首乘旅客超5万人次,旅客满意度高于98%。地面交通效率再提升。全面推出地面综合交通第十种方式—定制客运服务,更加精准满足旅客“个性化”“差异化”出行需求。

服务标准体系持续完善。编制发布《民用机场自助值机、自助行李托运服务规范》《民用机场旅客问询服务规范》,满足旅客多元化出行需求,填补了行业内相关标准的空白。品牌势能再延伸。以“青翼悦行”服务品牌为引领,持续提升“飞诉快办”服务平台质效,全年服务热线及线上平台受理旅客诉求近32万次,满意度达97%。设施设备再升级。改造提升过夜旅客休息区,专项提升标志标识等,陆续启用了国内中转休息区、境外来宾综合服务中心,引入并投入运营60个点位商铺,为旅客提供更加顺畅、便捷的出行体验。

智慧赋能服务上新台阶

青岛机场围绕“真情服务”理念,以满足旅客多元化、个性化需求为出发点,不断创新服务举措,构建常态化创新机制。通过打造“青翼悦行”品牌生态,聚焦旅客出行全流程,在智慧化

服务、精细化运营、高效化保障等关键领域实现突破性进展,以创新引擎驱动机场高质量发展成果落地。

青岛机场凭借9项优秀案例,在全国182个案例中脱颖而出,斩获“CAPSE 2024民航质量提升实践大赛”钻石奖3项、金奖3项、银奖3项;在2025第八届CAPSE民航创新大赛中,青岛机场“创新出租车短途积分系统,优化短途车运行流程”“基于雷达自动控制红绿灯系统的飞行区车辆安全穿越滑行道保障项目”“SMC分级分区运行管理体系”“统筹腹地市场城市航站楼布局建设,创新空铁联运服务新模式”等4个案例荣获创新奖,维持国内领先水平。

依托枢纽共建织密航空网络

2024年,青岛机场“双枢纽”战略合作新增武汉、长沙等6家机场,总数拓展至15家;开发青岛市内外旅游产品17个,打造并推出云南、东北、新加坡等主题精品旅游线路。加强日韩、上合区域门户枢纽特色优势,打造“公文化”运营模式的高频航班,首尔快线航班量升至全国首位,日韩旅客量排名全国第三位;依托日韩免签政策优势,全年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,不断丰富中转联程、空铁联运产品,打造“立体化 零换乘”综合交通枢纽,全年保障中转旅客255万人次,同比增长80%,中转旅客占比由2023年的7%提升至10%,步入全国同量级机场第一方阵。

青岛早报观海新闻记者 魏妮邦
通讯员 张宁 机场供图

低空有了“红绿灯”

青岛低空飞行监管及服务平台完成部署



青岛低空飞行监管及服务平台控制、显示中心。

早报6月6日讯 随着低空经济的发展,各种场景得到开发和应用,但空中没有红绿灯,各类低空飞行器如何能够飞得安全有序?近日,青岛地铁携手智控领域国家队中国通号研发的青岛低空飞行监管及服务平台完成部署,为我市低空智联网搭建起安全飞行底座。该平台为省内首个,相关性能国内领先。

日前完成部署的青岛低空飞行监管平台和低空飞行服务平台如同低空经济生态“神经中枢”,将轨道交通管理理念延展至低空领域,利用全自动飞行、AI自动分析、无人值守等技术,能够实现实时态势感知、飞行计划管理、全周期流程管理、全流程风险评估、空域航线管理、告警及反制,实现青岛全市低空空域和飞行器活动全维度管理。

目前平台已具备安全控制、飞行计划自动审批、全流程运行风险评估、全周期闭环流量管理、空域网格化、多目标航路规划六大核心功能,满足低空飞行管控需求。

安全是低空飞行的底线,无人机在飞行中会不会失控?在安全控制方面,平台具备最高的无人机控制权,通过特定无人机直控、间接控制、设备控制三个层级对无人机进行控制。

在飞行计划自动审批方面,可自动判断飞行计划是否符合安全规定和空域管理要求,基于空域可视化技术,实现飞行计划自动审批。

在全流程运行风险评估方面,平台支持起飞前、飞行中、降落后全流程运行风险评估,对中高风险飞行活动给出运行建议并提示人工干预。

在全周期闭环流量管理方面,支持包含流量评估、调节、管理及分析四方面的全域低空运行全周期闭环流量管理。

在空域网格化方面,构建了空域网格化数字底座,将空域划分为高精度的三维网格,可以自主完成三维建模。支持多种类多架次无人机同时接入及飞行控制。有关人员介绍说,无人机的飞行轨迹都会被实时网格化,结合气象数据、障碍物信息,进行冲突检测与风险预警。

在飞行过程中,航路能否实时调整?在多目标航路规划方面,面对即时飞行需求和多元机主群体,对多个决策目标进行分析和处理,支持多种飞行器在复杂多变的环境中实时动态调整航路,实现开放环境中的协同作业和资源共享,确保飞行器高效安全完成任务。

据介绍,青岛低空飞行监管及服务平台在部署过程中采取了多项国内领先技术。平台拥有丰富的无人机安全控制功能,在满足《低空飞行服务系统技术规范》要求的功能基础上,还具备风险自动评估和流量自动管控、无人机编组飞行、无人机冲突监测、无人机安全包络、无人机管控等功能。

(青岛早报/观海新闻记者 魏妮邦
通讯员 冷雪)