

全球 空港

银鸥振翅开两翼 服务全球通五洲



■ 浦东机场鸟瞰

本版摄影 潘东华

2017

12月15日,上海浦东和虹桥机场年货邮吞吐量突破400万吨,上海成为全球第3个年货邮吞吐量过400万吨的城市。

2016

12月12日,上海浦东和虹桥机场年旅客吞吐量突破1亿人次,上海成为全球第5个年航空旅客吞吐量过亿的城市。

2010

3月16日,虹桥机场2号航站楼、第2跑道与虹桥综合交通枢纽同步建成启用,为上海世博会提供航空服务保障。当年上海机场年旅客吞吐量突破7000万人次,达到7187.74万人次。

2008

3月26日,浦东机场2号航站楼、第3跑道建成启用,为2008年北京奥运会和2010年上海世博会提供航空保障任务。当年上海机场年旅客吞吐量达到5111.31万人次。

2005

上海浦东国际机场二期扩建工程——2号航站楼主体初步亮相。

2004

11月1日,推进上海航空枢纽建设联合领导小组第二次工作会议在京召开,会议审议通过了《上海航空枢纽战略规划》。《规划》站在服务国家战略的全局高度,以“超越航空,超越上海”的科学发展理念,空地联动统筹规划了上海航空枢纽战略的总体目标、功能定位、分阶段目标以及近远期战略实施重点。



图 视觉中国

创新发展大事记

1988 >>>

6月25日,虹桥机场作为独立的经济实体正式成立。

1995 >>>

彼时只有1座民用机场、1座航站楼、1条跑道的上海,实现了民航年货客吞吐量首次突破1000万人次。

1998 >>>

5月28日,上海机场集团正式挂牌成立,统一经营管理浦东和虹桥两大机场。

1999 >>>

9月16日,作为浦东开发开放的重要组成部分,上海浦东国际机场一期工程建成通航。上海成为拥有两座大型国际机场的城市,迈入了“一市两场”运行的新阶段。

新时代再出发

浦东机场卫星厅明年投用

浦东机场三期扩建工程、虹桥机场东片区综合改造将为上海航空枢纽奠定长远发展的扎实基础。上海两场改扩建工程投运后,规划设计容量将达到1.2亿人次,其中浦东机场8000万人次,虹桥机场4000万人次。

在浦东机场三期建设中,机场卫星厅作为主体工程,预计2019年下半年投用。卫星厅总建筑面积为62.2万平方米,比T2(48.55万平方米)还大近14万平方米。这一建筑由两座相连的卫星厅S1和S2组成,形成“工”字形整体构型。

卫星厅设有83座各类登机桥固定端,可以根据航空公司不同机型组合运营需要,提供89个~125个大小不等的近机位,可以使浦东机场由现有不到52%的近机位率,提高到未来的70%以上,从而大大提高枢纽服务品质。

卫星厅作为航站楼服务功能的延伸,与现有T1、T2航站楼通过旅客捷运系统连接,建立了“航站楼+卫星厅”一体化运营模式,承担了旅客出发候机、到达、中转等服务功能。

在虹桥机场,T1航站楼也在改造过程中,其中A楼已完成改造,2017年3月26日已正式启用;B楼目前正封闭改造,预计2018年下半年竣工投用,届时,A楼将承担国际/地区航班保障功能,B楼承担国内航班保障。

安全运营品质提升两手抓

一手抓安全运营,一手抓品质提升,是上海机

未来上海空港 更宏大、更安全、更智慧

场正在走的道路。

安全求实。面

对持续高位运行、不停航施工的严峻考验,上海机场始终坚守安全底线,建立完善安全管理体系,加大安全管理新技术投入,持续提升安全裕度。浦东机场研制部署了国内首家应用物联网感知技术的机场围界防入侵系统;建设国内首条智能跑道,在建设浦东机场第4跑道的过程中,在跑道、联络道的各个断面、不同深度预埋了传感器,为飞行区跑道设施安全评价、预测预警、维护维修提供数据支撑;积极推动A-CDM机场协同决策系统建设,提升航班运行数据的集成、监控和分析能力。

品质求新。浦东机场每年推出“十大服务举措”,打造了爱心通道、行李大使等创新服务项目;虹桥机场打造精品机场,推出了“七星”手推车服务、出租车站点“SS”服务、精品卫生间、升级版母婴室、仁仁通道等人性化服务项目。文化空间也推陈出新,浦东机场建立了博物馆、艺术馆、人文环境艺术项目,虹桥机场则推出了文化艺术长廊,将艺术精品力作与机场空间有机融合,为旅客营造具有文化韵味的乘机体验。

浦东和虹桥机场分别于2007年和2009年加入国际机场协会(ACI)全球旅客满意度测评体系,联手驻场单位携手提升枢纽服务品质。2017年,浦东机场ACI排名从加入之前的67位提升到第5位,连续8年位列全球前十,在年均

中国特色社会主义已经进入了新时代,从现在到2035年,是我国全面建成小康社会,进而基本实现社会主义现代化

的关键阶段,也是上海基本建成卓越的全球城市和具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市的关键时期。站在新的发展起点,上海机场集团正在组织开展“新时代上海航空枢纽战略”的研究,积极服务和融入国家和城市的新战略部署,不断满足人民日益增长的美好生活需要。

科技给出行带来新体验

随着信息技术的日新月异,线上线下融合以及充分利用大数据和移动互联网,已成为上海机场集团品质升级的重要切入口。上海已吹响建设“四大品牌”的号角,如何让每年超1亿人次旅客在浦东和虹桥机场感受到更高效、更高品质的出行体验?做好这一新课题,也是当前航空枢纽建设的新起点和新目标。由此,上海机场集团围绕安全、正点、服务提出了三大提升计划,致力于上海建设卓越全球城市提供最佳航空服务保障。

最近好消息传来:继今年4月虹桥机场荣获国际航空运输协会(IATA)“白金机场”认证

旅客超4000万人次的机场中获全球最佳机场第2名;虹桥机场在ACI排名大幅提升的同时,还获得2017年度Skytrax中国最佳机场称号。

后,浦东机场5月也获此殊荣,这是IATA所大力倡导的“便捷旅行”项目的最高级别认证。

目前,浦东机场航站楼内共设有186台自助值机和自助行李托运终端设备,80多条出入境通道,实现了安检手机值机、自助通关服务,部分航空公司已实现自助行李托运功能。在虹桥机场,“自助值机+行李自助托运”柜台今年有望增至118台,东上航、国航、南航、吉祥航空等已率先试水,在25号和56号登机口更试点推出“自助登机门”,旅客只需扫描登机牌二维码,便可自行完成登记验票,比传统方式效率提高约50%。

以打造更智慧的机场为抓手,上海机场对标国际一流,已制定了一个持续提升旅客服务体验行动计划,力争用两年时间,使两大机场在旅客上网速度、从家门到登机口的全流程无缝导航、自动泊车引导、反向寻车以及移动支付等方面达到全球领先水平。

从8元飞沪杭 到年吞吐量超1000万

始建于1921年的虹桥机场,1972年2月由军民合用改为民航专用,由军队转交民航上海管理局管理。

到了1988年,在上海民航管理体制改革的浪潮中,虹桥机场作为独立的经济实体从民航上海管理局分出,“从此才有了独立的管理局和分开运营的机场和航空公司,我记得当时虹桥机场所有的员工加起来是997人。”叶柏根说。

叶柏根回忆,当时买机票须县团级以上单位开介绍信,“飞机上喝茅台是真的,但不是每个航班上都有茅台,当时一瓶茅台8元钱,上海虹桥飞杭州笕桥的机票也是8元钱,我1982年每月工资才39元,可见这8元钱也很贵了。我第一次真正坐飞机是1991年,就是带着老婆、孩子从上海飞到了杭州,坐的是麦道MD-82飞机,全程28分钟,还没爬到巡航高度就开始下降了,而且飞机抖得厉害,我们一家三口下了飞机就吐。”

当时的虹桥机场只有一条跑道、一个小小的候机楼。到了1993年,国家取消了购买机票必须持介绍信的规定,普通市民只需出示身份证等有效证件就可以买机票,民航开始走向大众化。而正是在那几年,上海空港的旅客吞吐量持续高速增长。1995年,单年货客吞吐量首次突破了1000万人次,虹桥机场的保障能力已达到了饱和。

1996年,为加快浦东开发开放、带动上海“四个中心”建设、发挥上海在长三角的龙头作用、代表国家竞争亚太航空枢纽港地位,党中央、国务院和上海市委、市政府作出兴建浦东机场的战略决策。1997年,浦东机场一期工程全面开工,上海即将成为拥有两个民用国际机场的城市。

从每天十几个航班 到近300个通航点

从1999年浦东机场T1开航,到2008年浦东机场T2启用,再到2010年虹桥机场T2登场,上海空港的体量经历了三次大型扩建,已拥有两座机场4座航站楼、6条跑道、5个货运区,设计年保障能力从年货客1000万,增加到旅客1亿人次和货邮520万吨。

上海机场集团紧紧抓住20年来的重要机遇期,以服务国家民航强国战略、服务上海航运中心建设为己任,以《上海航空枢纽战略规划》为引领,逐步构建了国内第一个服务于特大型城市的“一市两场”世界级机场体系,以及1个公务机基地,1个融民航、高铁、城市轨道交通于一体的亚洲最大综合交通枢纽,走出了符合上海及长三角地区航空市场特点的规划建设之路,服务和支撑了上海、长三角地区乃至中国经济社会发展,开创了国内城市多机场运行的先河。

40年,叶柏根目睹了种种变化。“现在虹桥机场T2和新的西跑道,当然比老的T1和东跑道先进多了,可是我们也用智慧让老设备焕发新的生命力。”以东跑道为例,至今已经历4次“盖被”,也就是在跑道上覆盖一层沥青混凝土,应对沉降、破裂等问题,这一过程是在不停航状态下逐步进行的。

再比如在夜晚和能见度差的条件下,助航灯光起到指引飞机安全降落的巨大作用,此前虹桥机场的助航灯属于目视灯光助航,能见度极差时,飞机只能返航或备降,“虹桥机场灯光科完成了灯光设备改造,采用发电机‘热备’方式,一秒钟就可以切换到特殊Ⅱ类运行模式,拥有相关资质的飞行员不依赖目视,凭飞机上加装的自动设备就可以安全降落,提高了特殊天气下的航班保障能力。”

叶柏根感叹,他刚到虹桥机场时,每天起飞的航班也就十几个,航线也仅限上海到北京、广州、香港、东京、旧金山等城市,如今,仅虹桥机场每天航班起降量就有700多班次。2017年,上海机场的客货吞吐量占长三角地区航空运输总量的49.6%、74.6%,上海机场的旅客中有15.4%来自长三角地区(常住地为苏浙皖三省);依托长三角地区综合交通优势,上海机场逐步在昆山、无锡、太仓、海门等地建设了异地域航线,更好地为长三角区域旅客服务。

从机场越来越大 到服务越来越精细

2017年,浦东和虹桥机场全年实现飞机起降76.04万架次、旅客吞吐量1.12亿人次、货邮吞吐量423.18万吨,最近20年间年均增幅分别达9.8%、11.7%、12.5%,上海年航空客运总量在全球城市中排名第4位,年航空货运量连续第十年全球排名第3位。

这些数字里的增长和变化,在浦东机场现场运行科值班班长史志瑛的记忆里,变得更加具体、感性。“我2002年到浦东机场贵宾室工作,2008年为了保障北京奥运会调到现场问讯‘翔音组’,此后又经历了2010年上海世博会保障,眼看着旅客越来越多,我们的问讯柜台也从T1开航时的2个,增加到了现在的9个。”

史志瑛说,浦东机场刚开航时,旅客还是以商务客为主,他们很熟悉乘机流程,问讯需求集中在航班信息精准内容;如今,坐飞机早已成为大众出行方式,旅客提问也变得五花八门,“WiFi哪里租”“迪士尼怎么去”“留学生有没有额外的行李额”等问题极具时代特色。旅客对于坐飞机这件事情,也已不再仅限于从一地飞向另一地,他们对服务的要求也越来越高,“我们有压力、也有动力,把服务做得越来越精细。”

以“翔音组”的“爱心通道”服务(免费为70岁以上无人陪伴的老人等需要帮助的旅客提供全流程服务)为例,2004年刚推出时仅限现场预约;2006年“翔音组”与电话问询“海音组”服务打通,旅客一个电话就可以预约这项服务;2015年新增“门到门服务”,旅客到达航站楼门口就可以得到轮椅服务,以及优先办票、优先联检和优先登机的一站式服务;今年,上海空港社区旅客服务劳模创新工作室联盟正在谋划“空地衔接”服务,即需要帮助的旅客无论是坐长途汽车、地铁,还是坐火车、飞机,全程都可以得到无缝连接的服务。

史志瑛也看到,上海机场不只是上海的机场,“尤其是浦东机场,由于国际航线多,很多长三角的旅客都到这里来坐飞机。”数据显示,2017年,上海机场的客货吞吐量占长三角地区航空运输总量的49.6%、74.6%,上海机场的旅客中有15.4%来自长三角地区(常住地为苏浙皖三省);依托长三角地区综合交通优势,上海机场逐步在昆山、无锡、太仓、海门等地建设了异地域航线,更好地为长三角区域旅客服务。



■ 浦东机场停机坪