

惠州机场内外兼修打造“最快捷机场”

2015-11-05 09:29 惠州日报

【摘要】原本只是觉得在惠州机场坐飞机方便，没想到还碰到这样的幸运事。“11月3日上午，前往上海出差的罗先生成为惠州机场第30万名旅客，获得机场赠送的惠州至上海往返机票。

“原本只是觉得在惠州机场坐飞机方便，没想到还碰到这样的幸运事。”11月3日上午，前往上海出差的罗先生成为惠州机场第30万名旅客，获得机场赠送的惠州至上海往返机票。

自今年2月5日通航以来，惠州机场只用8个月时间便完成今年生产目标。作为一个新通航的机场，面对广州、深圳、香港、珠海、潮汕等地机场的包夹，惠州机场是如何实现突围的？

“快捷通关加优质服务是惠州机场成功的秘诀。”惠州机场公司有关负责人指出，惠州机场将在完善现有服务的基础上推广低成本航空，打造广东“最快捷机场”。



惠州机场通关快捷服务到位，打造广东“最快捷机场”。

硬件优势

候机厅到停机坪距离不足百米

方便快捷，这是很多旅客对惠州机场的最大感受，也是惠州机场客流量不断增加的重要原因。

与广州、深圳机场相比，惠州机场距离市中心约20公里，从市区到机场只需半小时，邻近县区到惠州机场最多只需1小时，在出行距离上优势明显，其方便、快捷的过站体验吸引越来越多的市民和货主选择惠州机场。

对此，航空公司一位负责人曾用一个形象的例子进行说明：你出门赶往广州机场时，我还在睡觉；你在路上了，我才刚起床；你快到广州机场了，我刚出门；你办理值机手续时，我已经到机场了；你在排队候机，我已经坐上飞机了。

“惠州市区的市民到广州坐飞机要提前3~4个小时出发，到深圳机场要提前3个小时，到惠州机场提前1个半小时（在航班起飞前40分钟到达机场）就可以了。”惠州机场公司有关负责人告诉记者，惠州机场的候机厅到停机坪的距离不足百米，机场问询、售票、安检流程衔接紧密，可以确保每一位旅客快速过站，节省更多时间。

制作出租车距离价格告知牌

便捷的地面交通接驳是机场发展壮大的重要基础。

目前，惠州机场已经开通机场至惠城区、惠阳区、博罗县、惠东县、大亚湾区、仲恺区的快线大巴。为完善地面接驳交通，惠州机场公司还指派专人跟进旅客班车服务情况，并根据航班延误情况及时变更发车时间，不断优化班车发车时刻。

记者了解到，为了加快机场外出租车的运行，减少旅客议价时间，惠州机场公司正在制作出租车距离价格告知牌。地勤服务部工作人员告诉记者，告知牌上将注明机场到市区及各县区主要地点的距离和乘车价格，供旅客参考，“这样一来，旅客在搭乘出租车的时候可以减少议价时间，提高运行效率。”

软件优势

截止登机时间缩短为30分钟

到广州、深圳坐飞机的旅客可能遇到过这样的情况：紧赶慢赶来到机场，却因为错过登机时间而无法登机。在惠州机场，遇到这种情况的概率要小得多。

据记者了解，惠州机场提前截止登机时间是30分钟，比广州、深圳机场的截止登机时间更短。同时，机场会根据实际情况尽量为晚到旅客争取登机机会，“为方便旅客登机，我们创新实施‘后舱旅客先登机，前舱旅客后登机’的模式。”该工作人员说。

为帮助旅客快捷顺利登机，惠州机场还提供了多项“特色服务”。比如，在值机大厅东侧设置“团队旅客集合点”标识；向导游派发《致广大导游朋友的倡议书》，建议旅行社调整旅客抵达机场的时间，避免过早或过晚到达机场导致旅客等候、办理值机手续的时间过长或不能成行。

该工作人员告诉记者，机场在值机主任柜台设置了“团队旅客办理中”提示牌，以避免旅客因不了解导游办理团队值机手续需要较长时间而产生误会，“正是因为我们的服务做得好，现在惠州周边一些城市的旅行社都选择带团从惠州机场出发。”

向旅客提出“3个服务”承诺

“你好，请问有什么可以帮您的？”“你好，这是您的登机牌，请拿好。”在惠州机场坐过飞机的旅客，大多对机场工作人员良好的服务态度印象深刻。

为提升旅客服务体验，惠州机场提出“3个服务”承诺，即面对旅客用微笑服务、递物品用双手服务、值机人员要站立服务。“我们在候机大厅配置了高脚吧台椅，方便工作人员站立服务，并且通过培训、考核等手段推动落实。”惠州机场公司有关负责人说。

此外，机场还在洗手间设置提示标识，引导旅客高峰期时刻使用货站洗手间，并同步将货站洗手间保洁标准提升至旅客使用级别。该负责人告诉记者，为了进一步提升服务质量，惠州机场公司上半年还陆续增加了直饮水设备、手机充电站、绿化景观和贵宾室装饰改造、停车场优化、旅客班车线路站牌和候机楼标识标牌制作等大量服务提升整改项目。

未来展望

打造低成本航空公司基地

低成本航空是国内民航未来发展的重点方向。近年来，国内低成本航空公司越来越多，低成本航空市场潜力巨大。在惠州机场公司的发展战略中，低成本航空与区域货运物流是两个市场战略重点，从而避免与周边大中型机场形成直接和恶性的市场竞争。

目前，国内共有4家低成本航空公司，其中中国联合航空公司已进驻惠州机场。惠州机场公司有关负责人告诉记者，中国联合航空公司运营的是惠州至北京航线，该航线机票价格比省内其他机场价格更低，但在行李托运和餐饮上有限制条件，“低成本航空在国外很流行，但国内很多旅客还不是很理解，实际上低成本航空给旅客提供了更多选择，同时更加省钱。”

该负责人说，惠州机场在加强与大型航空公司合作开拓国内一线市场的同时，也将重点瞄准了低成本航空的细分市场，利用低成本航空公司的客货流聚集效应，培育和壮大区域航空市场，“争取将惠州机场打造成低成本航空公司的基地。”

投10亿建设惠州机场二期工程

据国内研究机构分析，我国机场每百万航空旅客吞吐量，可以产生经济效益总和18.1亿元，相关就业岗位5300多个。可以说，机场已突破单一运输功能，通过与多种产业有机结合，与区域经济相互影响、相互渗透、相互融合，形成带动力和辐射力极强的“临空经济区”。

早在惠州机场改扩建工程进行之时，已有民航人士在展望惠州机场与白云机场合作共赢的局面，期望依托珠三角经济一体化和珠三角城市群的发展，在白云机场和惠州机场之间打造出一种互补的“枢纽机场+支线机场”发展模式。

惠州机场公司有关负责人说，针对惠州电子工业发达、航空物流需求旺盛的特点，惠州机场已考虑结合政府产业规划，从创新货站管理模式、降低物流成本、提升物流效益等方面入手，推进区域航空物流基地建设，充分利用单层式航站楼简便快捷的结构优势，减少过站时间，打造“最快捷机场”，提升地面服务效率，形成具有自身特色的、差异化的竞争优势。

市交通运输局局长吴献民介绍，惠州机场候车室、停机坪等配套设施将进行改造，机场进场路二期（双向8车道）也将于今年动工建设，二期路建成后将直接与广惠高速相连，广大旅客可沿广惠高速机场互通下高速，然后沿二期路直接进入惠州机场。

据悉，我市将投资约10亿元加快推进惠州机场二期工程建设，其中包括计划新建一个航站楼和其他配套设施，新航站楼建设面积有2万~3万平方米，届时每年可满足约300万客流出行。