

青岛国际机场集团有限公司

关于协助开展胶东机场投运旅客信息告知工作的函

各航空公司：

为贯彻落实山东省委主要领导以及山东省、青岛市行业主管部门关于做好胶东机场投运旅客信息告知工作的任务要求，确保2021年8月12日至15日胶东机场投运期间，在青出发旅客能够正确及时地前往胶东机场乘机出行，我司于8月9日组织各航空公司召开了胶东机场投运旅客信息告知工作会议。根据会议精神，请贵司协助开展有关旅客信息告知工作。具体如下：

一、8月10至11日期间，全面启动旅客告知工作程序，针对胶东机场投运日期、航班起飞机场、值机截止及舱门关闭时间、错走机场保障应对等关键信息，采取电话告知方式通知到每一名在青出行旅客。

二、通过航空公司直销渠道销售的客票，由航空公司逐一明确到岗、全面电告到人；采取代理人渠道销售的客票，由航空公司抓紧对接各代理，按照旅客预留联系方式，逐一予以电话告知。

三、请各司高度重视，安排专人自8月11日起，于每日16:30前，将次日旅客信息告知情况及时予以反馈。联系邮箱：

qingdaoairport@163.com

此函

- 附件 1. 《胶东机场投运旅客信息告知工作会议纪要》
2. 《胶东机场投运旅客错走机场应对方案》
3. 《航空公司旅客告知情况反馈表》

青岛国际机场集团有限公司

2021年8月9日



(联系方式：蔡云路 18560610906；杨晨 13969622784)

附件 1

胶东机场投运旅客信息告知工作会议纪要

为认真贯彻落实省委主要领导、省市行业主管部门工作要求，着力确保 8 月 12 日至 15 日胶东机场投运期间各航空公司在青出发旅客能够正确及时地前往胶东机场乘机出行，青岛机场集团于 2021 年 8 月 9 日，在流亭机场办公大楼 507 会议室，组织召开胶东机场投运旅客信息告知工作专题会议，就加强旅客信息告知，“逐一、全面、精准”引导旅客前往胶东机场乘机出行事宜进行深入会商，会议由机场集团总经理熊剑波同志主持，集团市场营销部以及山航、东航、青岛航等 12 家航空公司负责人员参加了会议（首都航空代表海航系 7 家在青航空公司参会并予以工作传达）。纪要如下：

会议首先转达了省委主要领导以及省市行业主管部门对于加强胶东机场投运期间旅客出行信息告知的重要工作要求。会议强调，要全面研究梳理胶东机场投用过程中，在加强旅客信息告知、提升旅客乘机保障、确保旅客顺畅出行方面所面临的需求、存在的问题以及应对的措施，要将切实做好机场与航空公司间信息传递与共享、保障协同与配合以及旅客告知与服务，作为应对投运服务保障风险的重要举措认真领会、严格落实。

会议要求，与会各方要切实提高站位、深化认识，各航空公

司务必于8月10至11日期间，全面启动旅客告知工作程序，针对胶东机场投运日期、航班起飞机场、值机截止及舱门关闭时间、错走机场保障应对等关键信息，除采取官网、媒体以及短信息提示等方式宣传告知外，均须采取“一对一”电话告知方式，通知到每一名出行旅客。通过航空公司直销渠道销售的客票，由航空公司呼叫中心、属地营业部加强协同配合，逐一明确到岗、全面电告到人；采取代理人渠道销售的客票，要立即对接各渠道方，明确要求代理人按照旅客订票预留联系方式，逐一予以电话告知，并就告知情况进行结果反馈。机场集团在前期全面系统开展新闻媒体、机场宣传以及公共交通等提醒告知工作的基础上，要重点加强与航空公司的协同配合与工作互补，就胶东机场旅客乘机错走机场的应对保障方案告知各航空公司加强协同，同时就本此会议纪要内容通告“成都航空、奥凯航空、红土航空、重庆航空”等4家未在青派驻工作代表，但于8月12日至15日期间参与在青运营的航空公司，做到统筹兼顾、查缺补漏、落实有序，全力确保胶东机场投运过程中旅客的正确到港与顺利出行，服务保障航线航班在胶东机场的正常有序运营。

附件：参会人员信息

参会人员信息

一、青岛机场集团

青岛机场集团总经理	熊剑波
青岛机场集团市场营销部部长	张源源
青岛机场集团市场营销部市场营销科长	杨晨
青岛机场集团市场营销部市场营销专员	蔡云路

二、航空公司

山东航空青岛分公司市场营业部副经理	万爽
山东航空青岛分公司现场保障中心副经理	贾玉兵
东航山东分公司市场部总经理	周翊
东航山东分公司地服部分部经理	杨光
青岛航空总经济师	袁林
青岛航空地服部副经理	高振山
青岛航空服务部经理	胡玮
国航青岛营业部总经理	吴谅
国航青岛场站站长	张玉杰
南航青岛营业部总经理	王科峰
首都航青岛基地地面保障中心经理	王超
厦航青岛场站副站长	侯磊
深航青岛营业部总经理	邱文
春秋航空青岛场站代办	于孟

川航青岛场站站长

杨 振

吉祥航空青岛场站站长

张 乐

釜山航空青岛地区代表

董丽娟

附件 2

胶东机场投运旅客错走机场应对方案

为深入贯彻落实“真情服务”理念，确保错走旅客快速、便捷送至胶东机场，根据《胶东机场转场服务风险处置方案》（服务委办发〔2021〕11号）要求，结合工作实际，特制定本方案。

一、领导小组

组 长：陈明聪

副组长：王行照、任相荣

成 员：房林、岳振贵、初晓、刘文、李海琳

主要职责：全面负责领导和统筹错走旅客应对工作，协调重点事项、研究解决重要问题等；负责对外沟通协调，提前研判应急保障情况，制定有效应对方案，确保各项工作保障有力、执行迅速、落实到位。

二、时间安排

以转场首周（8月12日-8月31日）为重点，后续根据实际情况动态调整。

三、工作内容

围绕错走旅客出行需求，为其提供文明、规范的咨询引导及接待送达服务。

（一）设置关闭提示牌

1. 设置区域

(1) 航站楼区域。航站楼二楼 1 号门、6 号门及巴士下客点 3 处，航站楼一楼 1 号门、6 号门及巴士上客点 3 处。

(2) 机场道路。迎宾路与环湖路交叉口（花坛内）1 处，国内及国际上桥口各 1 处。

(3) 停车场区域。国内及国际停车场入口各 1 处。共计 11 处（点位图详见附件 1）。

2. 提示牌内容

自 2021 年 8 月 12 日零时起，青岛流亭国际机场关闭，请旅客前往青岛胶东国际机场乘机。**服务咨询电话：0532-96567**（详见附件 2）。

3. 安装时间。2021 年 8 月 6 日前

4. 责任小组。物业管理组

(二) 设置错走旅客咨询点

1. 设置区域

在结合转场后流亭机场看护工作的基础上，于航站楼国际上桥口设置 1 处旅客咨询点。

2. 工作职责

按照集团公司服务质量标准要求和《十要十禁》相关规范，重点做好服务咨询引导及车辆运送服务。

(1) 服务咨询引导。一是提前研判现场服务咨询的重点难点问题，制作咨询点引导岗位明白纸（详见附件 3），根据错走旅

客航班信息，提供行车路线、地铁换乘等服务信息；二是严格落实“首问责任制”，利用“胶东机场应知应会掌中宝”微信小程序，为旅客及时提供胶东机场相关服务信息。

（2）车辆运送服务

一是在询问旅客航班信息及出行需求后，根据胶东机场服务保障时间和车辆运送时长，为旅客提供第三方（首汽约车平台）车辆运送服务；二是第一时间将错走旅客及航班信息发送至“错走旅客应急保障对接群”，以便地面服务部及航司给予快速保障。

3. 责任小组。安全保卫组

四、工作要求

（一）高度重视，认真组织。全体员工要充分认识到此项工作的重要性，要履职尽责、主动担当，加强业务培训，提升队伍的专业素养，合理安排班制，高质高效做好保障工作。

（二）加强协调，动态优化。要充分发挥区域化部门统筹协调作用，强加与内外部单位的沟通协调，形成联动；坚持效果导向，根据转场后流亭机场工作实际，做好人员配置、资源配置、信息通报等工作。

（三）严格要求，树立形象。全体员工要注意文明礼仪，严格遵守着装规范，要以良好的精神面貌展现集团公司对外形象。

附件：1. 提示牌点位图

2. 提示牌样式图

3. 咨询点引导岗位明白纸

附件 2.1

提示牌点位图



附件 2.2

提示牌样式图



尺寸规格：1.10m*1.95m

附件 2.3

咨询点引导岗位明白纸

1. 流亭机场关闭时间。

流亭机场已于 2021 年 8 月 12 日零时起关闭。

2. 流亭机场前往胶东机场大约需要多久。

(1) 地铁出行：大约需要 1 小时 40 分钟；

(2) 自驾出行：在交通顺畅的情况下，大约需要 40 分钟。

3. 乘坐地铁如何从流亭机场到达胶东机场。

您可以乘坐 1 号线（青岛北站方向）乘坐 8 站至青岛北站，站内换乘 8 号线（胶州北站方向）乘坐 9 站到胶东机场站下车。

4. 自驾如何从流亭机场到达胶东机场。

您可使用百度地图或高德地图，导航搜索“胶东国际机场”即可（双流高架-环湾路-青兰高速-青岛机场高速）。

5. 走错机场怎么办。

您好，请您出示您的航班信息我们将为您提供后续服务信息。

核实旅客航班信息后及时为旅客提供第三方（首汽约车）车辆运送服务，并将旅客信息和航班信息发送至错走旅客应急保障对接群。

6. 国内航班值机截止时间。

(1) 航站楼人工值机柜台，值机截止时间为航班计划起飞

前 45 分钟；

(2) 航站楼国内自助值机，值机截止时间为航班计划起飞前 50 分钟；

(3) 综合交通中心 (GTC) 人工柜台、自助值机，值机截止时间为航班计划起飞 60 分钟。

7. 国内航班登机截止时间。

登机口关闭时间为航班起飞前 20 分钟。

8. 国际航班值机截止时间。

国际出港航班，值机截止时间以各航空公司要求为准。

附件 3

航空公司旅客告知情况反馈表

_____航空公司:

日期	待告知旅客数	已确认告知旅客数	未告知旅客数	未告知原因
8. 12				
8. 13				
8. 14				
8. 15				
合计				