

洲的航班，东盟各国飞往日本、韩国等东亚国家的航班，选择途经昆明的国际航路，航程更短，昆明发展东南亚、南亚等地航空运输具有航程短、运价低的优势。

旺盛的市场需求，高效的运作能力，加上以东航云南公司为代表的多家基地航空公司的入驻，2015年昆明机场保障航班运输起降29.9万架次、旅客吞吐量3752.3万人次、货邮吞吐量35.5万吨。旅客量、货邮量增速均高于全国平均水平，客运量排名全国第七，增速在全国两千万级以上机场中排名第一；货邮量排名全国第九，增速在全国30万吨级以上机场中排名第一。光国际、地区旅客，2015年吞吐量就达到288万人次，同比增长20.7%。

随着2014年10月1日落地的72小时过境免签政策的实施，2015年二类盲降设备的启用，以及双跑道独立试运行模式的实施，昆明机场让这座四季如春的城市越来越具有“国际范”。

## 硬件：建设“绿色智慧机场”

昆明机场自通航以来，旅客吞吐量节节攀升，在国内十大繁忙机场中排名第一。但是，从乘机的体验感来说，我们反而觉得越来越便利快捷。邓喜平说，这主要源于昆明机场建设的“节能型、环保型、科技型 and 人性化”定位。

节能环保是当今世界的主题。昆明机场不断提高整体节能水平，在减少电能和天然气消耗、污水净化处理、垃圾无害化处理、更新改造服务设施等方面成效显著。据统计，2014年昆明机场单位旅客能耗低至0.31千克标煤/人，在国内十大繁忙机场中排名领先。通过中水处理厂和垃圾处理中心实现了废水污水“零”排放、生活垃圾无害化和资源化处理。

机场能源中心冷热源供应科技含

量较高。以供冷为例，根据区域、季节、时段和旅客量的不同，航站楼可分为7个区域和4种模式进行供冷控制。航站楼的7936扇天窗和380扇侧窗可以根据天气情况开闭，并能在风力超过7级或下雨的时候，通过风雨感应器自动关闭。

机场还通过智能照明系统，实现了航站楼内照明灯具及支路的有效控制管理，将每天电耗从最初运营时的每天约3.15万度，减少到每天约2万度。

中水处理厂担负着昆明机场及驻场单位排放的每天约2000立方米污水处理任务。在中水处理厂里，污水经过处理后，转化为清澈流水，用于机场绿化、路面冲洗、冲厕等。而垃圾处理厂则担负着机场非排污类航空垃圾和生活垃圾无害化处理的任務，把垃圾分选为有机物和无机物，有机物进行发酵处理，产生沼气用于发电，无机物则用来生产木塑产品。随着航班量的增加，垃圾处理厂每天可以处理约42吨垃圾。

邓喜平介绍说，机场还鼓励员工积极参与到节能、减排、降耗的工作中来，强化节约资源和环境保护意识，发挥好民航局节能补贴的优势，开展项目化能源管理，“我们将以高度的责任感和使命感，树立绿色智慧机场标杆，履行民航机场人节能减排的社会责任”。

## 服务：维护“门户”的国际形象

有的旅客可能已经注意到，今年三八妇女节当天，昆明机场推出女性旅客安检专用通道，不但有效避免了安检过程中不必要的尴尬，通道内配备了红糖、梳子、湿纸巾、创可贴、感冒药、鞋贴等女性出行用品，还减少了旅客因行李物品托运后带来的不便。

这只是昆明机场众多提高服务水

平举措中的一个实例。邓喜平介绍说，机场结合旅客感受和服务体验，从完善机制、改善设施、优化流程、提高素质等方面，持续提高服务能力和水平。

昆明机场不间断地进行专项联合检查、例行现场检查和对成员单位服务情况的检查考核，督促各服务岗位落实服务标准，建立健全服务质量管控长效机制。

在春运、暑运、黄金周及“南博会”保障等重要节点上，围绕不正常航班服务保障、环境秩序、服务态度、服务标准、服务规范等方面进行了专项监督检查，确保机场各项服务保障工作落到实处。除此以外，机场还专门聘请外部、内部服务质量监督员，加大监管力度，确保服务质量得到有效监控。

利用创建“诚信机场”这一平台，机场联合各驻场单位开展“两创两提升”主题活动，对外公布服务承诺和服务行为规范，接受社会监督。自活动开展以来，95%的航班首件行李提取时间不超过开舱门后20分钟；旅客出入境海关通关时间在3分钟之内；旅客出入境检验检疫通过时间少于1分钟；机场商品均做到明码标价，一货一签等承诺均得以兑现。

为了持续提高旅客满意度，昆明机场对标国内外先进机场，梳理服务保障中存在的不足，并进行整改。邓喜平说，这些工作，旨在给旅客提供更加舒适完善的服务体验，维护昆明机场作为国家门户枢纽机场的国际形象。

邓喜平介绍，下一步昆明机场要以门户枢纽机场为发展方向，将昆明机场建设成为中国面向东南亚、南亚和连接欧亚的国家门户枢纽机场，为云南打造面向南亚、东南亚辐射中心提供有力支撑。

本刊记者 王利平 ■  
栏目编辑：杨建乐 ■