

2012 中國證券金紫荊系列報道



北京首都國際機場股份有限公司



旅客試彈古箏

首都機場自1958年建成至1993年，用時35年實現了旅客吞吐量1000萬人次的突破；從1993年至2000年，用時7年旅客吞吐量突破2000萬人次；而在這十年，首都機場將實現從2000萬人次到8000萬人次的6次跨越，世界排名由第26位上升到第2位。經過十年的發展，從每天7萬多名旅客到每天25萬名旅客從這裡抵離，從每天600多個航班到1500多個航班在這裡起降，首都機場已成為當今世界上增長速度最快和最具發展潛力的機場之一，展示了中國民航乃至中國改革開放、社會經濟快速發展的成就。

首都機場不安全事件明顯下降，安全態勢保持穩定，不安全事件萬架次率由2005年的2.08下降至2011年的0.3。

中國第一國門 數字見證十年輝煌



1號航站樓衛星廳

夯實根基 全力打造平安機場

首都機場始終堅持持續安全理念，圍繞「安全第一、預防為主、綜合治理、持續改進」的方針，搭建安全管理平台，完善安全管理體系，開展安全專項治理，建立了保障運行持續安全的長效機制。

首都機場ACI（國際機場協會）旅客滿意度調查從2006年年初的3.36提升至2012年第三季度的4.88，全球排名從第62名躍升至第3名，與第2名的差距越來越小。

精耕細節 助推「中國服務」落地

首都機場一直致力於服務品質的提升。首都機場落實「倡行中國服務」理念，圍繞「構建順暢服務鏈條、創造便捷愉悅體驗」的戰略目標，致力於為旅客提供安全順暢、便捷高效、貼心愉悅的服務體驗。

觀念是行動的先導。首都機場宣導「從以管理為中心向以服務為中心的轉變」和「從以自我為中心向以客戶為中心的轉

變」，全面開展流程再造工程，致力於為旅客提供「家門到艙門」的全流程服務。2012年，首都機場對外發布了「愉悅服務、愉悅體驗」的品牌理念，期望通過全體員工的微笑關注和高效協助，為旅客打造一條從地面延伸到空中的「愉悅曲線」。

首都機場航線網絡全球布局日趨完善。航空公司從66家增到94家，同比增長42%，通航點從158個增到234個，同比增幅48%，航點數量居中國機場首位。

戰略協同 打造大型國際樞紐

近年來，隨著我國航空運輸總量的迅猛提升，樞紐機場建設對於民航業的發展作用日趨明顯。首都機場圍繞建設成為大型國際樞紐機場的戰略目標，完善機場運行資源、豐富空中航線網絡，便捷旅客中轉流程，致力於成為連接中國與世界的橋樑。

這十年，首都機場從擁有2個航站樓、雙跑道和雙塔台到成為了亞太地區首個，也是唯一一家擁有3個航站樓、3條跑

道、雙塔台同時運行的世界超大型機場。運行資源的補充，為樞紐機場的戰略奠定了堅實基礎。

國際機場協會「全球最佳機場第三名」、「總幹事機場卓越服務獎」、世界航線發展傑出貢獻獎，連續三年被授予Skytrax「中國最佳機場」稱號，星光熠熠的榮譽塑造了爭創一流的國門品牌。

勇於擔當 成功打響國門品牌

2008年6月25日，胡錦濤總書記視察首都機場時指出，首都機場是「中國第一國門」，代表着「國家的形象」。在「中國第一國門」的使命感召下，近百家駐場單位形成了「同在國門下、同是一家人」的國門文化和「4-4-3」管控體系，歷經北京奧運會、國慶60周年等一系列重大保障任務的考驗，成功打響了「中國第一國門」的品牌。

過去十年，首都機場人一同成就了光榮與夢想；未來十年，首都機場人正凝聚起新的力量，必將在「倡行中國服務，展示國門形象」的道路上創造新的奇跡與輝煌！



大氣典雅的3號航站樓國內區域全景

飛機降落首都機場

俯瞰首都機場

