

南通机场集团有限公司负责人走进直播室回应热点问题—— 计划下个月恢复首尔大阪航班

等行李时间过长怎么办？飞机产生的噪声和气味怎么办？昨天上午，南通机场集团有限公司主要领导携相关部门负责人走进“政风行风热线·一把手上线”直播室，就机场发展、旅客服务等方面工作，倾听社会各界意见建议，回应市民群众的关注关切。

持续关注旅客需求 践行真情服务理念

南通机场集团党委书记、董事长 **顾剑**

南通兴东国际机场坐落于长三角世界级城市群核心区域，是江苏省最早通航的纯民用机场，位于南通市东北15公里处，是南通市重要的空中门户和开放窗口。机场经沪陕高速、沈海高速贯通苏通大桥、崇启大桥、沪苏通公铁大桥连接上海、苏南地区，通过宁启铁路、沿海高铁等辐射广阔腹地。

因位处上海一小时经济圈内，南通机场在上海多机场体系中的地位日渐突出，是国家民航局定位的上海国际航空枢纽辅助机场。2015年，兴东机场实现一类航空口岸开放，江苏首家本土运输航空公司京东货航从这里起航，20多家客货运航空公司在這裡运营，顺丰华东区域分拨中心、京东物流全球航空货运枢纽、民航校验飞行东方基地、深圳航空南通分公司、东海航空华东基地、南通机场恒力公务机楼相继落户。

服务是我们永恒的主题，我们一直践行真情服务的理念。一是加密航线网络，在今年3月份航班换季中，我们加密优化了成都、昆明、广州、深圳、长沙这些热

门地的商务航线，恢复了芽庄、澳门、烟台、南宁等地的航点。现在机场通达城市每天两班以上的已有18个城市，每周的计划量大约在930班，目前通过航点的城市已有38个。我们计划在本月中旬新开柬埔寨金边、下个月计划恢复首尔和大阪等国际客运航班，机场通达性将进一步得到提升。

二是持续关注旅客需求，加大对特殊旅客以及重点群体的服务力度。今年1—5月，我们已累计保障晚到旅客约2600人次，特殊旅客约2000人次，首乘旅客约1500人次。国内航班的载载时间从原来的航班计划起飞前40分钟，调整为35分钟；同时为老年人等特殊旅客的出行提供便利。在完善相关配套方面，增加航站楼旅客引导标识120余个，补充手推车100辆。

三是持续创新服务举措，我们始终坚持以旅客需求为导向，通过跟顺丰签订服务协议，实现“行李门到门”。在提升机场的交通秩序方面，我们在相关部门的支持配合下，机场的交通秩序较以往变得更加顺畅有序。我们将持续提升服务质量，更好助力南通营商环境提升。

构筑南通特色对外窗口



政风行风评议员**葛新苗**

兴东国际机场近年来服务规模不断扩大，硬件条件不断改善，对于一些旅客反映的问题，更能检验当下机场的服务水平。

机场可以发挥民航促进循环扩大流通的支撑作用，构筑共通共赢的机场生

态，多增加南通本地特产及文化产品的推荐，多开发机场商业的资源价值，提升来往乘客对南通这座近代第一城人文气息的感知度。

希望在硬件条件不断改善的同时，机场能够不断优化服务流程，提升服务品质，以旅客需求为导向，不断满足人民群众对航空出行的要求，让南通兴东国际机场成为南通高水平对外开放的窗口。

为何配套的餐饮、住宿、交通不便

● **市民：**
机场里面餐饮品类不是很多，住宿和打车不太方便，直通班车也比较少。

■ **南通空港实业有限公司总经理 高颖：**

关于餐饮，近几年来，我们主动求变，从最初零星几家餐饮，改造升级引进了老娘舅、闽南猪脚饭、康师傅私房牛肉面、书亦烧香草、一鸣真鲜奶吧等消费者普遍认可、口碑较好的知名品牌。后续我们也将持续打造商业业态，提升机场服务品质。

关于住宿，距机场车程5分钟左右有一个空港酒店，旅客朋友有需要的话可以拨打酒店24小时服务热线，0513—

86599999。购买从南通机场出行的航班，住宿也会有一定优惠。

■ **市场营销部市场拓展科科长 张晔：**

关于交通，在市交通局等部门的支持协助下，我们联合公交集团于去年6月新开了D23路机场专线公交，始发站是灰堆坝，运营时间从早上7点到晚上6点，每半小时一班，票价是两元。去年年底，我们与飞鹤公交联合开通了677路公交，是从南通西站到南通机场的公交专线，单程是35公里，票价3元，目前一天有4班。

目前南通机场已开通的公交线路有：发往城区的是611路、622路、633路、655路、666

路、677路、688路、D23路；发往通州方向的是800路、803路、213路，其中800路和803路的始发站是通州湾；此外，如皋、海安到南通机场是有定制班车的，大家可根据需要来选择乘坐。

此外，去年年底，南通机场还与携程、同程两大平台，合作推出了空铁联运的产品，整体票价要比单独买机票和动车票优惠。我们会继续加强与公交集团和汽运集团的合作，适时增加与火车站、高铁站和公交站等交通枢纽之间班车的密度，并根据平台上空铁联运产品的销售情况，推出更多符合南通市民及周边朋友出行习惯的新产品。

等行李时间过长怎么办

● **张女士：**
我是一名旅行社出境游导游，今年4月17日，我带团从越南回南通落地兴东国际机场，机场出行行李时间过长，而且能使用的行李推车特别少，很多人只能自己拎着行李去停车场。

■ **南通机场集团航站区管理部副部长 崔轻舟**

首先对于给您带来不好的

出行体验，我真诚地表达歉意。我们在今后的工作中不断改进，首先是加派人手，在行李保障过程中涉及很多节点的衔接，我们将从行李卸机、行李短驳、行李上转盘等关键流程上增加人手，提高搬运的效率。

其次是改进技术，我们将对现有的设备进行技术改造，让每一个行李能够缩短哪怕

是一秒钟，那么300件行李就能够为大家节约5分钟的时间。

然后是增加硬件，随着机场航班运量的不断增加，我们在原有200台手推车的基础上，增加到300台供大家使用，并且结合旅客触点优化了手推车的分布，同时还专门组织开展了手推车循环收纳、提高使用率方面的培训。

机场推销的贵宾卡为何与宣传不符

● **韩先生：**
我4月26日在南通兴东机场转机时，在大厅值机处有工作人员向我推销贵宾卡。当我购买后却发现卡内的2000元无法用于购买机票，这与工作人员推销时所宣传的不符。

■ **南通空港实业有限公司总经理 高颖：**

2023年的3月，我们通过

公开招标的形式，引进北京德人商旅服务公司，这家公司服务已经覆盖了全国70多个机场、40多个高铁站，服务点在150个左右，会员量已经超过了300万，属于比较优质的一个商旅卡服务公司。

近期我们也收到类似于韩先生反馈的这些信息，我们在第一时间约谈了北京德人公司的负责人，明确提出了三点

要求。

第一，要如实营销，明确告诉消费者卡的收费标准、服务内容和权益范围。第二，明确营销对象的需求，了解消费者的出行喜好，避免过度消费。并且要在一周内对消费者进行回访，确保旅客的权益。第三，及时解决旅客诉求，确保旅客第一时间得到满意的回复。

飞机产生的噪声和气味怎么办

● **张女士：**
我住在离机场约50米处的兴东街道黄金村，频繁巨大的噪声扰乱了附近居民的正常作息，飞机产生的气味也很难闻。

■ **南通机场集团运行指挥部部长 施向前**

关于飞机的噪声问题，我

们在设计飞行程序时，会尽量避开城市和居民区上空，无法避免时，我们也会控制飞行高度，一般在1000米以上，将飞机噪声的影响降到最低。

对此，我们也会和航空公司进行协调，尽量避免在夜间或者清晨安排航班。此外，我们也在积极协调汇报，调整航

班的进场离场方向，尽可能减少起降阶段对周边居民的影响。

关于气味的问题，是训练飞行时飞机起降频繁，轮胎和地面摩擦产生的一定气味，我们会尽可能减少训练飞行。

本报记者**奚柯柯**整理