

聚焦上海国企改革深化提升行动

深化改革 向新行 勇为尖兵挑大梁

指导单位：上海市国资委党委、上海市国资委
主办单位：解放日报社

上海机场努力迈向“全方位门户复合型国际航空枢纽” 更好服务国家高水平对外开放

文/李晔

2024年全年旅客吞吐量超1.24亿人次，创历史新高；货邮吞吐量达420.6万吨，排名首次跃升至全球第二。取得如此佳绩的上海机场，仍在奋楫争先、定义卓越。

基础设施、客货规模、枢纽功能、服务能力，无论从哪个国际公认的维度来衡量，上海机场都已不再只是“大型国际机场”的范畴。一个面向“全方位门户复合型国际航空枢纽”的历史性跨越图景，正愈发清晰起来。其中的“全方位”，包括了规模扩张、功能复合、空间覆盖、服务体验、枢纽经济、创新突破。以六个层面的“全方位”，才能更好地服务国家高水平对外开放。

那么，在这一关键跨越中，上海机场做对了什么？

携手中外伙伴 共建全球航网

上海机场客货运量屡创新高的底层逻辑，在于持之以恒地“全球编织”，为枢纽承运人做好新增和加密航班的保障，不懈实现与世界各国点的连接与高通达性。

2024年，上海两场通达全球49个国家、291个航点，其中120个境外航点中，法国马赛、意大利威尼斯、巴林麦纳麦、俄罗斯喀山等均为全国首次通航。

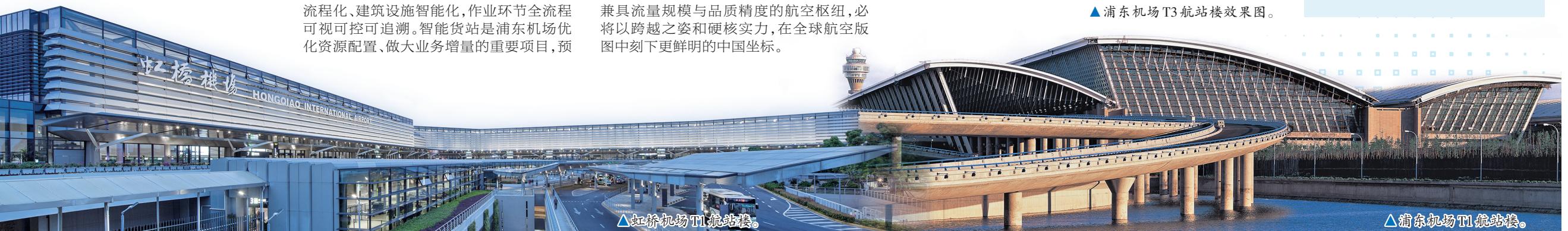
今年以来，上海机场的航线经纬走线更密了。论洲际连接，新增了塞尔维亚贝尔格莱德、摩洛哥卡萨布兰卡、瑞士日内瓦3个洲际航点；谈亚洲网络，恢复了韩国清州、印尼美娜多航线，加密马来西亚吉隆坡等航线；空中“丝绸之路”同样亮眼，今年上海机场首开中亚航线，直通哈萨克斯坦奇姆肯特、阿拉木图和乌兹别克斯坦塔什干，还新开蒙古国乌兰巴托等地航线，更好服务于中国与东亚、中亚地区人员经贸往来。

在这背后，是上海机场全力支持主基地航空公司共同构建通达全球的航空枢纽网络。以东航为例，东航投放运力，新开许多国际新兴市场的航线，如法国马赛、意大利威尼斯、俄罗斯喀山，以及埃及开罗等。更令人期待的是，一条长达2万公里，同时联通东西半球、南北半球的“全球最长单程航线”，将在今年12月4日实现，正可谓“两极一线牵，天涯若比邻”。届时，由东航执飞的上海浦东—奥克兰—布宜诺斯艾利斯航线将正式开通。相较于传统的从欧洲、北美中转飞往南美的“北向通道”，该航线选择经停新西兰，再飞往南美，航程更短、飞行耗时更少，还具备过境免签更便利、转机时差更小等优势。

今年5月举行的“2025年航空连通性大会”上，发布了“国际机场协会(ACI)亚太及中东区2024年航空连通性排名”，浦东机场荣膺ACI亚太地区连通性最佳机场第一名。这份荣誉正是对上海机场“全球编织”战略的最有力肯定。

适度超前规划 加快枢纽建设

上海机场秉持“适度超前”的规划设计理念，有序推进重大基础设施改扩建。2020年，民航局发布关于浦东机场总体规划布局调整的批复，为提高上海国际航空枢纽地位，满足快速增长的旅客出行需求，在浦东机场卫星厅南侧规划T3航站楼，设计容量5000万人次，将实现100%靠桥率、100%联程航班、100%行李自动分拣、60分钟中转时间的“360°”运营服务目标，更好服务长三角区域互联互通，服务公众高质量出行，满足基地航空公司中长期发展和枢纽运营需要。



细琢服务细节 传递暖心温度

全方位门户复合型国际航空枢纽的吸引力法则，除了航司航点覆盖的广度和密度之外，还有旅客全流程服务的丝滑体验与暖心温度。

众所周知，枢纽的核心功能是中转，上海机场把今年设为服务品质提升年，以提升旅客服务体验为切入点，努力把上海机场打造成为“全球旅客中转出行首选地”。

在今年的北外滩国际航空论坛上，上海机场中转品牌“沪来沪往·适易中转”作为论坛重大成果发布，品牌兼具枢纽定位和上海特色，聚焦“产品+服务+效率”综合转型升级，形成了“三客三货”六大中转产品和“四适四易”八大中转服务。

在中转产品上，依托连通全球的航线网络、便捷的中转流程与设施，以及与市域线、高铁、地铁的高效衔接，上海机场已经形成“国内+国际”“空空+空地”“浦东+虹桥”“客运+货运”全业务类型的中转产品。在中转服务上，也已经形成了全链条中转服务，旅客们既能“舒心适遇”“贴心适住”“乐购适享”“半日适游”，还能体验“指引易达”“网络易连”“行李易查”“消费易付”，体验度、舒适度、满意度都有了进一步提升。

今年，浦东机场启用了T2国际、港澳台中转厅，推出国际通程联运业务，扩大跨航司中转服务范围，为旅客提供更为便捷的“行李直挂、一票到底”转机服务。考虑到享受免签政策和240小时过境免签政策来沪的国际旅客占入境外籍旅客总量比重已超过50%，实施出发安检通关24小时服务，更好方便深夜转机、乘机旅客尽早进入候机区休息。

在候机区，为中转旅客提供不同层次的休憩服务，推出了30个机场睡眠舱、11间24小时淋浴间，打造多处旅客集中休息区，有沙发、躺椅，提供24小时充电、便利店和餐饮店铺提供底服务保障。又如“浦东GO”服务，旅客在上海机场微信小程序上实现扫码点单、闪送以及楼内导航。旅客可在登机口点外卖，且其选择不局限于安检区内商家，外部商家的产品也可以一键下单后配送至登机口。

深夜的上海机场，阐释了这座城市“门面”对客人的所有善意与诚意，淋浴间的水珠清洗了疲惫，驿站和休息舱的舒适静谧消弭了时差……上海机场高品质的旅客全流程服务保障，正吸引着全球旅人在此完成时空转场，“中国入境旅游第一站”的招牌愈发闪亮——2024年，浦东机场旅客中转量达1200万人次，居境内机场首位，中转率15.7%，相比2019年增长了近30%。

为了进一步提升旅客行李提取效率，上海

机场跨前牵头海关、边检等单位，联合主管部门、航司等成立“行李1040服务提升”工作专班，现已实现正常情况下进港航班首件行李在旅客到达行李转盘后10分钟内可提取，末件行李40分钟内可提取。为体现截载时间“极致压缩”的成果，虹桥机场承诺面向无托运行李旅客，除港澳台之外所有国内航班的旅客截载时间均缩短至起飞前30分钟。就在11月5日，虹桥机场还实现了智能通关，符合条件的内地和港澳台居民在边检智能通道实现了“刷脸”即可通行。

上海机场对服务的极致雕琢，还藏在苏州两座国内功能最全的异地城航楼内，藏在航站楼外籍人员一站式综合服务中心里，藏在两场“爱心通道”与地铁、磁浮、高铁等交通方式的无缝衔接中，藏在近200名上海机场外语志愿者为外籍旅客提供的热情周到的帮助里，还跃然于浦东机场提供的8国小语种翻译和境外旅客外卡支付成功的连连惊喜中。

目前，浦东机场已蝉联5年ACI服务质量测评排名全球第一，多次荣获亚太地区4000万以上级最佳机场；虹桥机场连续十年荣膺民航资源网(CAPSE)最佳机场奖项，还拿下国际航空运输评级组织(Skytrax)“全球五星机场”殊荣。在上海机场，世界更加容易地抵达中国，也让中国更加方便地走向世界。

看样者说

以改革为楫

迈向世界一流机场产业集团

上海机场集团党委书记、董事长
冯昕

国企改革，是关乎高质量发展的必答题，是国企做强做优做大的核心引擎。2020年以来，上海机场集团锚定市委、市政府战略航向，将“四个放在”深植改革血脉，主动服务上海强化“四大功能”、深化“五个中心”建设蓝图，以改革韧劲破局前行，为实现“品质领先的国际航空枢纽、世界一流的机场产业集团”愿景筑牢根基。

改革之基，在于顶层设计、系统谋划。在上海市委、市政府的统一部署及市国资委“一企一策、一案一审”精准指导下，我们成立改革工作领导小组及推进工作组，高质量谋划国企改革深化提升行动“上海机场方案”，聚焦“世界一流国际航空枢纽建设、世界一流机场产业集团建设、中国特色现代企业制度建设”三大重点，部署32项硬任务，推动改革向下扎根。通过落实“一把手”责任，实行清单式管理、季度评估、年度考核，强化结果导向，确保改革举措见行见效。

改革之要，在于重点攻坚、创新突破。我们在服务国家战略上展现新作为，上海机场客货运量创历史新高、货邮吞吐量排名跃居全球第二，航线网络通达性亚洲领先；位于苏州等地的异地城航楼和货站先后启用，不断提升长三角地区服务能力；跨区域多机场体系规划建设稳步推进，浦东机场四期扩建核心工程顺利开工，南通新机场项目有序开展。我们在智慧、绿色、低空等方面前瞻性布局，建设“机场大脑与人工智能联合创新实验室”，推动数智技术在生产运行场景的研究与应用；构建“光伏+生物质能+绿电交易”多元清洁能源体系，更好践行绿色低碳理念；牵头设立上海低空经济产业发展公司，抢占产业新赛道。我们在纵深推进市场化经营机制改革和持续完善中国特色现代企业制度上有新气象。坚持把党的领导融入公司治理各环节，推动上市公司首次实施股权激励计划，创新超额利润分享等中长期激励方案，全员参与改革蓝图，赶超争先的干事氛围昂扬激荡。

改革之志，在于锚定高远、续写新篇。改革没有终点，奋进者永远在路上。我们将以“钉钉子”精神压实任务，确保国企改革深化提升行动高质量收官；以“树标杆”思维创新突破，秉持奋力一跳、敢为人先的劲头勇当改革先锋；以“谋长远”眼光谋篇布局，持续深化改革，聚力推进全方位门户复合型国际航空枢纽建设，为服务发展大局注入持久动力。

奋斗者先，创新者强。上海机场集团将以敢闯敢试魄力、奋斗争先姿态，在建设世界一流机场产业集团的征程上续写新篇、再铸荣光。

聚焦枢纽提速 赋能物流升级

旅客可用满意度为机场品质和服务打分，货物虽无言，却能以巨量吞吐投出信任票。在这背后，是上海机场在严守安全底线基础上对航空物流效率与便利度的追求。

目前，跨境电商作为贸易新业态，在机场总货邮吞吐量中的比重已提升至14%，为有效提升跨境电商货物在空港口岸的操作效率、降低物流成本，上海机场积极破题，牵头和联合相关部门，实现了一系列的机制创新与科技赋能。

比如，跨境电商货物中有大量弱磁类、美妆类和内置锂电池等特殊敏感货物。为了确保航空安全，其运输要求往往更加严格。为此，上海机场对标国内外相关法律规则，推出了特殊敏感货物运输便利化方案，建立上述敏感货物的便利化运输清单，厘清运输条件和运输链中各方职责，进一步简化出港货物的收运流程，在兼顾安全的同时，提升运输效率、帮助企业降低运营成本。

上海机场还积极响应IATA倡议开展创新实践，以建立信用管理机制为抓手，联合各方推出覆盖机场、航司、托运人、货代的特殊敏感货物运输安全互信社区。社区成员共同制定相关的指标评价体系，公开评估结果和排名信息，推动行业内信息透明共享、促进从业者及时发现和改进问题，从源头上提升特殊敏感货物运输安全性，为行业树立实践典范。

为了更好发挥浦东、虹桥两大机场航线网络互补优势，优化航空货物中转时效，上海机场积极推动两场航空货物远程驳运安保试点落地。2023年12月，一批总重2.46吨、出口阿姆斯特丹的电子产品，先自广州空运至上海虹桥机场，又通过施加电子锁并加装GPS、电子标签识别、视频监控设备的专用车辆，经全流程信息化、可视化监管，转运至上海浦东机场西区货站，翌日随航班运往荷兰。两场货物互转监管模式的创新开展，让出口转关货物操作的便利度更进一步。

又如，为方便长三角制造出口，今年4月7日，“上海机场—苏州前置货站”在苏州工业园区综保区启用，成为全国首个跨省市、跨关区的航空前置货站。该货站被智能化系统赋能，货物在苏州“家门口”完成查验等前置作业后，可直达上海浦东机场，实现“即装即出”，在提升通关效率的同时，企业地面物流成本降低10%以上。上海机场还携手监管单位、空运企业，共同打造了上海航空物流公共信息平台“空运通AviPort”，推动平台与国际贸易“单一窗口”融合。今年，上海机场集团旗下浦东机场货运站有限公司(PACTL)先后与埃塞俄比亚航空集团、墨西哥汉莎货运物流公司签署战略合作协议，将合作设立PACTL在亚的斯亚贝巴机场和墨西哥城机场的海外货站，进一步提升上海畅连全球的货运服务保障能级。



▲浦东机场货站。



▲浦东机场T3航站楼效果图。

计今年底投运，力争成为全国乃至全球货运站智能化运营新标杆。11月5日，第八届进博会首日，上海机场又与意大利地中海航空货运签署战略合作协议，以浦东机场为亚太核心枢纽，打造更高效的中欧货运航线网络。

当T3航站楼的钢结构逐渐成型，当中外旅客在上海机场抵离、中转更加舒心便捷，当海外货站开始运转、智能货站效率持续突破，上海航空枢纽作为上海国际航运中心的重要组成、长三角世界级机场群的龙头，正全力支持长三角一体化发展战略，并代表中国民航参与国际竞争。这座兼具流量规模与品质精度的航空枢纽，必将以跨越之姿和硬核实力，在全球航空版图中刻下更鲜明的中国坐标。



▲浦东机场T1航站楼。

