

辽宁省人民政府国有资产监督管理委员会

辽国资建字〔2026〕31号

签发人 张俊宏

关于省人民代表大会第十四届五次会议 《关于以桃仙机场为窗口打造一流营商环境的 建议》（第1450604号）的答复

姜立代表

现就您提出的《关于以桃仙机场为窗口打造一流营商环境的建议》答复如下

一、建议所涉问题整改落实情况

收到建议后，我委高度重视，会同沈阳市政府第一时间组织机场集团专题研究，对沈阳桃仙国际机场股份有限公司现场核查情况、系统梳理问题，坚决把代表建议转化为优化服务、提升品质、赋能营商环境的具体行动。

（一）关于出入口设置不合理、通行效率低下问题。针对航站楼出入口通行组织、客流疏导和标识指引短板，已系

统优化通行布局与动态管控机制。优化航站楼出入口功能配置，二层新增号门、9号门进口及7号门出口，3号门、5号门实行旅客单进，7号门、9号门双向通行；一层开放4号门、8号门双向通行，国际区域增设10号门出口并根据进港航班动态开启，实现国内、国际旅客分区通行、分类引导。全面升级指引标识体系，更新航站楼入口导引牌、值机岛分布电子导引屏，优化停车场、地铁换乘等关键节点指引，从源头减少旅客误行绕路。通过分区管控、动态调流、精准指引，有效缓解高峰拥堵，提升通行效率。

（二）关于服务人员态度冷漠、人文关怀不足问题。坚持以“真情服务”为核心，持续强化服务标准与文化赋能。健全主动服务机制，固化“固定服务岗+流动问询岗+志愿者服务”模式，在防爆检查、值机、安检、行李提取等关键点位常态化开展“我是雷锋我帮您”志愿服务，严格落实首问负责制，做到主动问询、热情应答、闭环指引。深化城市文化窗口建设，联合省博物馆打造“印象辽宁”艺术长廊，布设书法、绘画、非遗、文博等主题展陈，设置“瀑布书流”文化驿站，以辽博IP涂装摆渡车，更新沈阳故宫、文化地标元素登机牌。春运等重要时段推出“沈阳来了就是故乡”主题景观、玫瑰展、新春快闪、挥春送福等特色活动，让航站楼成为展示沈阳历史底蕴与城市温度的重要载体。

（三）关于智能服务设备运维缺位、数字化水平偏低问题。聚焦设备完好率与自助服务覆盖率，开展自助设备专项整治提升。完成24台老旧自助值机设备全面换新，支持身

份证、护照、台胞证、港澳通行证、外国人永久居留身份证等多证件办理，显著提升自助值机承载能力与通行效率。目前航站楼共投入使用 50 余台自助设备，建立专业运维队伍和常态化巡检机制，做到故障及时发现、及时处置、动态清零，全力保障设备稳定高效运行，切实减轻人工柜台压力，提升旅客出行便捷度。

二、下一步重点提升措施

作为辽宁及沈阳对外开放的核心窗口，我委将会同沈阳市政府就桃仙机场建设，紧紧围绕建设东北亚国际综合交通枢纽、国际性综合交通枢纽城市战略定位，对标国际一流航空枢纽标准，坚持问题导向、客户视角、系统提升，全力打造与营商环境最佳口碑省相匹配的航空服务窗口。

（一）优化通行组织，构建高效顺畅出行体系。一是建立航班高峰客流预警机制，依托客流监测数据，动态调整出入口开放数量，高峰时段增开临时通道，实现“客流预警—通道调流—安检联动”一体化响应。二是深化国内、国际旅客差异化通行管理，完善分区标识、多语种引导和专人疏导，杜绝混行拥堵。三是升级智慧指引系统，在航站楼入口、换乘通道、停车场等关键节点增设智能指引屏、彩色地贴、吊挂灯箱，通过机场官方小程序实时推送入口状态、排队时长、最优路线等信息，实现精准导乘。四是持续优化廊桥分配策略，提升近机位靠桥率，推广智能分配与人工干预相结合运行模式，优化机坪滑行、除防冰等地面运行流程，压缩地面耗时。五是全力推进第二跑道建设，持续提升航班放行效率

和机位保障能力，为旅客提供“快来快走、便捷顺畅”的出行体验。

（二）强化服务提质，打造有温度的真情服务品牌。一是推进服务质量贯标达标，完善服务规范与考核体系，加强服务外包单位监督考核，将旅客满意度、主动服务、投诉处置等纳入绩效考核。二是设立“我帮您”爱心服务站，整合咨询引导、特殊旅客帮扶、应急协助等功能，提供一站式暖心服务。三是推行“首问负责+首见响应”双机制，推动服务从“被动值守”向“主动问询、主动引导、主动帮扶”转变。四是强化全员服务培训，将服务礼仪、服务流程、沟通技巧、应急处置纳入常态化培训考核，全面提升一线服务人员专业素养和服务意识。五是深化民航“枫桥经验”落地应用，健全投诉受理—分派—处置—回访闭环管理机制，公开96833客服热线与值班领导电话，实现“小事不出航站楼、大事不出机场”，第一时间回应解决旅客诉求。

（三）深化文化赋能，彰显城市魅力与国际风范。深度融入省市文旅体商融合发展战略，打造“沈阳韵、中国味、国际范”文化机场。一是规划建设航站楼特色文化长廊，定期轮换推出清文化、工业记忆、红色印记、非遗匠心等主题展陈，打造沉浸式城市文化打卡点。二是在春运、暑运、国庆等重要时段，开展非遗展演、民俗互动、文艺快闪等活动，让旅客近距离感受地域文化魅力。三是深化“航空+服务+文旅”融合模式，优化商业业态布局，推动地域特产、文创产品与出行场景深度结合。四是主动对接省市文旅部门，提供

优质宣传展示平台，让航空枢纽成为城市形象推广、营商环境展示的重要窗口。

（四）加快智慧赋能，提升数字化服务保障水平。一是深化旅客全流程自助服务建设，扩大自助设备覆盖，新增自助问询、自助托运行李等系统，提升自助服务占比。二是推进自助安检闸机、自助登机闸机测试应用，加快实现“值机—安检—登机”全流程自助化、无纸化、刷脸通行。三是强化设备全生命周期运维管理，建立统一运维、分工负责、经费保障、考核挂钩机制，确保自助设备完好率保持高水平稳定运行。四是依托大数据、智能化手段优化运控管理，推动“运行一张网、出行一张脸、物流一张单”落地见效，以智慧化提升运行效率与服务品质。

我们将以办理省人大代表建议为契机，紧扣“十五五”开局起步和积极融入打造营商环境最佳口碑省的战略目标，指导机场集团深入实施机场服务品质提升专项行动，坚持“每个声音都被珍视、每条建议都有回应”，以更高标准、更实举措、更优服务，持续提升沈阳桃仙国际机场综合保障能力和旅客满意度，为沈阳建设东北亚国际化中心城市、国际性综合交通枢纽城市作出更大贡献。



抄送：省人大代表工委、省政府办公厅