

CONNECTION BETWEEN  
AIR AND LAND;  
GATEWAY OF A GREAT NATION

# 天地之道 大国之门

主编 董志毅 刘彦斌

天地之道  
大国之门



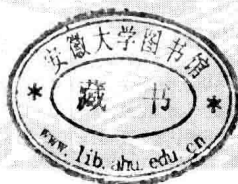
机械工业出版社  
China Machine Press

首都机场集团公司  
管理文库丛书

CONNECTION BETWEEN  
AIR AND LAND;  
GATEWAY OF A GREAT NATION

# 天地之道 大国之门

主编 董志毅 刘彦斌



机械工业出版社  
China Machine Press

本书从日常管理、经营策略、战略思想等层面着手，总结提炼出首都机场集团公司核心的价值观和管理哲学。从管理理念的归纳演绎，到中国服务的理论阐释，再到商业模式的解析构建，辅以经营管理案例的佐证，打造出逻辑严谨、表述专业、经得起推敲的理论体系。

封底无防伪标均为盗版

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

## 图书在版编目（CIP）数据

天地之道 大国之门 / 董志毅，刘彦斌主编. —北京：机械工业出版社，  
2012.10

（首都机场集团公司管理文库丛书）

ISBN 978-7-111-39944-5

I . 天… II . 首… III . 国际机场—机场管理—北京市 IV . F562.81

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 235105 号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：左 萌 版式设计：刘永青

中国电影出版社印刷厂印刷

2013 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

170mm×242mm·19.25 印张（含 0.75 印张彩插）

标准书号：ISBN 978-7-111-39944-5

定价：49.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：(010) 68995261；88361066

购书热线：(010) 68326294；88379649；68995259

投稿热线：(010) 88379007

读者信箱：hzjg@hzbook.com



中国民用航空局局长李家祥莅临首都机场大讲堂，  
作了题为“紧密团结协作，展示国门形象”的专题讲座



首都机场集团公司战略解码动员大会



首都机场集团公司党组中心组学习《国务院关于促进民航业发展的若干意见》



首都机场第一期百名管理人员学习交流计划开学典礼



2012年7月21日，首都机场集团公司领导现场指挥防汛工作



首都机场集团公司领导在一线检查指导安全工作



地面执勤人员在机坪上巡逻



首都机场将每年的6月25日作为“中国服务日”，  
图为2010年6月25日，首都机场与故宫博物院战略合作签字仪式



首都机场的五级安检服务



2008年，北京首都国际机场 T3 航站楼转场启用——航空器夜间转场



2008年北京奥运保障期间的北京首都国际机场运行控制中心





2009年，首都机场承办年度世界航线论坛



2011年10月14日北京友好机场圆桌会议



文化国门：北京首都国际机场 T3 航站楼景观——御园谐趣



文化国门：北京首都国际机场航站楼文化特色展



繁荣的航站楼商业



建设中的航空大都市



员工培训手位礼



首都机场集团公司举办员工龙舟赛



2010年，首都机场集团在T3航站楼为玉树遇难同胞举行哀悼仪式，  
并捐款1497万元



重庆机场特事特办，为玉树赈灾开辟快速绿色通道



北京首都国际机场第一座航站楼



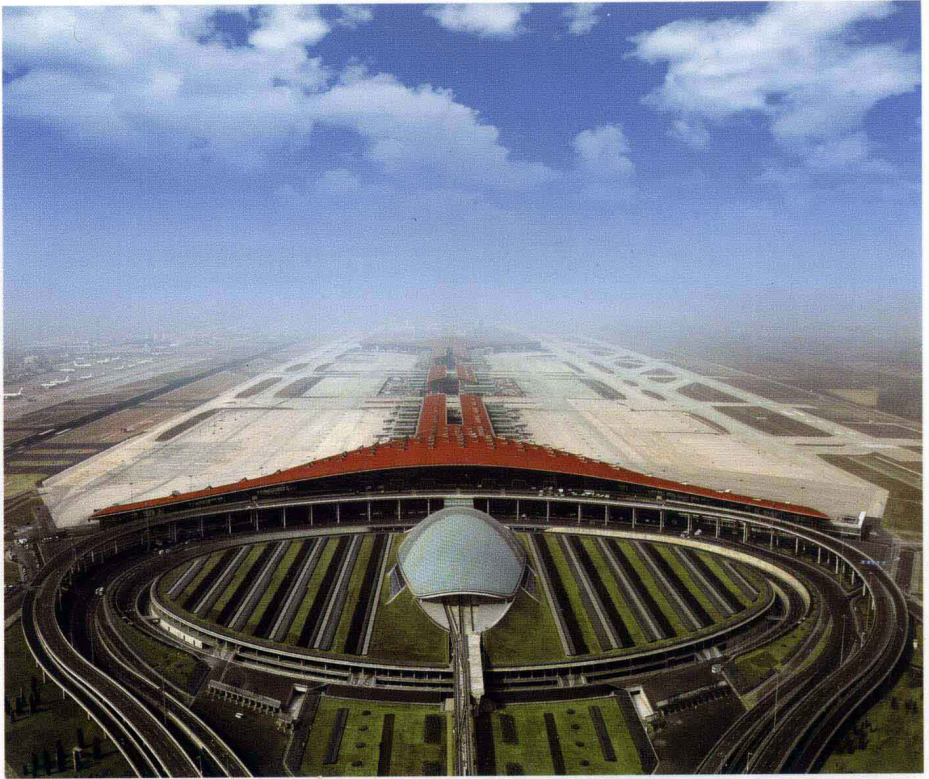
北京首都国际机场 T1 航站楼



北京首都国际机场塔台与 T2 航站楼



北京首都国际机场专机楼



北京首都国际机场 T3 航站楼全景



南昌昌北国际机场



天津滨海国际机场



重庆江北国际机场



武汉天河国际机场



北京首都国际机场  
T3 航站楼景观



长春龙嘉国际机场



呼和浩特白塔国际  
机场辅助航站楼



哈尔滨太平国际机场

首都机场集团公司下属的八大机场

# 序

F O R E W O R D

恰又是一个奥运年。

犹记得 2008 年北京奥运前后，T3 转场、奥运保障、党和国家领导人视察……职位不分高低，责任不分大小，首都机场集团公司万千员工一律是愉悦服务的精神，一律是笑意盎然的面容；快节奏中忙碌奔走，紧张有序，有条不紊。

但，这些只是为奥运重任而生吗？只是为一些重大保障任务而存吗？绝对不是！奥运保障重任历练出来的宝贵经验与人员素质，应该成为首都机场集团公司永续经营的动力与常态，应该成为集团达成国际一流的能力与特色。而且，在不断的自我优化之中，更将成为集团助推民航强国，走向世界的核心竞争力。

回首过往，梳理这些年来的管理心得与体会，不是为了歌功颂德，也不是为了纪念过去，而是为了沉淀经验与智慧，来一次空中加油，让我们的未来少走弯路，走得更顺更快一些。这就是编写这套首都机场集团公司管理文库丛书的思想源头。

这本《天地之道 大国之门》是整个管理文库的核心书籍，体现了集团公司成长过程中的两个明显特点：一是



“大开”，二是“大合”。“开”就是向外看，要打开思路、打开视野、打开胸襟；“合”就是向内看，要深化管理、细化服务、优化模式。

首都机场集团公司发展的历史伴随着共和国成长与发展的历史。从1958年首都机场建成投入运营以来，首都机场见证了尼克松访华、2008年北京奥运等重大历史事件与国家改革开放的历史变迁，首都机场业已成为展示伟大中国改革开放成就，连通世界的一个“窗口”；首都机场因北京这座古老而又年轻、充满生机与活力的城市而生，始终不渝服务于城市功能完善、服务于首都经济发展，更将服务于北京世界城市建设的美好蓝图；首都机场集团公司顺应国家大发展、民航大跨越而历练成长，无论是航空运输业务量增长、航空运输枢纽建设，还是引领行业发展的安全、服务与运营实践，集团公司在践行与发展着“持续安全”“全球化”“大众化”的民航强国战略，展现着大国之门的时代风范。

如果把时间拉回五年前，或者十年前，首都机场集团公司在国际民航业可能根本排不上号。虽然当时也并购了很多国内机场，但是包括首都机场在内，无论服务还是管理，都与国际先进机场差距甚远。我及我的团队清醒地认识到，如果依然是粗放型的发展，首都机场集团公司就无力助推民航强国战略的实现，无法完成党和国家赋予的神圣使命，无法保障奥运会的顺利召开。

怎么办？先要“大开”，就是向外看，对标国际一流的机场，诚恳地拜他们为师。我们先后考察了新加坡、韩国、加拿大、法兰克福、迪拜、阿姆斯特丹等全球顶尖机场。樟宜机场的商业、仁川机场的服务、加拿大机场的除冰雪、阿姆斯特丹机场的未来规划和航空城等都给了我们深刻的启发。

除了对标国际一流机场，我们还与沃顿商学院、哈佛商学院联合培养高级管理团队，目的就是要打开思路，让我们以全球机场行业的视野来思考集团的发展；开放心灵，让我们能海纳百川，集天地之道，聚全球智慧，助推集团迈向世界高度。