

人文润空港 文明耀江城

武汉天河机场以人文空港建设擦亮英雄城市文明窗口

云路承文明，空港聚风华。

航空口岸，是一座城市向世界递出的名片。武汉天河机场，作为国家重要综合交通枢纽、武汉对外开放的第一门户，既是通达寰宇的交通要津，更肩负传扬英雄城市风骨、赓续千年荆楚文脉、彰显国企文化担当的时代使命。

千万旅客于此启程归航，滚滚人流背后，蕴藏着传递城市精神、弘扬时代文明新风的磅礴势能。

跳出传统枢纽“偏重通行”的固有定位，天河机场将红色英模风骨、荆楚千年雅韵、当代民航初心，熔铸进空港空间肌理。航站楼内，礼赞国之脊梁的大屏循环展播，曾侯乙编钟雅乐悠然回响，观景台上往来旅客静看银鹰起落。

文化浸润绝非锦上添花的装饰，已然沉淀为空港独有的精神文明底色。

天河机场正站在实践新起点，将门户客流转化为文化传播势能与文明实践动能，着力打造立足民航、服务城市、面向全国、联通世界的文明空港样板。

大屏凝望处，一股股直抵人心的英雄力量

“看，这是我们恩施的英雄！”9月1日，T3航站楼内，一名途经的恩施旅客停下脚步，目光锁定巨幅电子屏上张富清的影像，转头向身旁同伴娓娓介绍：“在恩施，人人都熟知他的故事，没想到在天河机场也能与这位老英雄不期而遇。”

张富清的赤诚初心、钱学森与邓稼先的报国担当、马善祥的基层坚守……一位位国之脊梁、时代楷模的形象，在川流不息的航站楼中构筑起精神长廊，让旅客在远行的间隙，沉浸感受榜样力量。

这一幕，正是天河机场“英雄城市致敬英雄”活动历经三季深耕的生动缩影。

时光回溯到2024年第一季，天河机场跳出传统节点式宣传思路，将航站楼优质商业点位转化为公益宣传阵地，张富清、黄旭华、袁隆平等榜样率先亮相。川流不息的空港借此化身为全天候流动思政课堂，旅客候机途中便可读懂英雄故事。

人潮往来间，一场场不期而遇的文明洗礼

以往，航站楼只是步履匆匆的过境之地，旅客奔赴于此，只为一场出发或是一次抵达。

如今的天河机场，旅途有了全新的打开方式。接续“英雄城市致敬英雄”所点燃的精神火种，荆楚文脉、红色文艺、民航浪漫在这里交织铺展，往来旅客利用候机的碎片时光，便能与文化相逢、与美好邂逅。

在T3航站楼，“一见钟琴”文化展示区早已成为亮眼的文化地标。这里陈列着全国仅存七套的曾侯乙编钟复刻品，搭配珍贵古钢琴藏品，每年上演十余场编钟乐舞主题演出。

舞台没有围墙，航站楼即剧场。

天河机场邀请荆楚“红色文艺轻骑兵”常态化走进航站楼，将红色文艺送到万千旅客身边。省曲艺家协会主席陆鸣登台献艺，登上央视元宵晚会的经典舞蹈《橘颂》在此演绎。值得称道的是，演出近半数节目，都由机场地服、安检、后勤一线职工自编自演。没有购票入场的

2025年第二季活动提质升级，宣传形式由静态灯箱海报转为动态影像展播，李德仁、张桂梅、陈祥榕、黄令仪等榜样走上空港大屏。200余平方米的展示屏幕前，常能看见家长驻足停留，轻声向孩子讲述英雄事迹，由衷感慨“这才是我们该追的星”。

2026年第三季活动深化出新，空港大屏新增“两弹一星”元勋、“七一勋章”获得者事迹，持续扩容英雄谱系。

不止于影像呈现，天河机场坚持品牌年轻化、常态化、全域化建设，向外延伸多元实践载体。常态化开展“空港追光”青少年研学，推出英模专属礼遇、全民打卡传播、岗位学先锋践先锋等系列活动。

如今，天河机场已从单点公益展示升级为常态化长效宣传。依托千万级客流优势，机场将优质宣传资源投向英雄榜样，让崇尚英雄、学习英雄的风尚浸润旅途，将主题宣传打造为党建文化IP，彰显武汉英雄城市的深厚精神底蕴。

门槛，没有提前预约的流程，旅客只是候机路过，便偶遇精彩纷呈的文艺盛宴。歌声、曲艺、情景剧娓娓诉说红色故事与民航担当，为奔波旅途注入温润的精神滋养，让红色文化润物无声浸润人心。

热闹之余，空港也留有一方慢下来的诗意角落。

在T2航站楼指廊远端，全国首个航站楼室内观景台藏着独属于空港的浪漫。巨型玻璃幕墙距停机坪仅4.5米，飞机滑行、升空、降落尽收眼底。航空爱好者专程奔赴于此打卡取景；不少带着孩子出行的家庭，把这里当作生动的民航科普课堂，孩童趴在玻璃前，望着银鹰起落满眼好奇；满身疲惫的出差旅客，也愿意在此短暂落座，静看流云漫卷，银鹰往返。

在这里，天河机场跳出保障出行这个单一功能定位，把文化肌理植入航站楼的每一处空间，让旅客感受文化浸润、获得精神滋养，持续拓展人文空港精神文明创建的实践内涵。

空港方寸里，一次次迭代升级的品质蝶变

9月开学季，大批南来北往的大学生途经武汉中奔赴校园。“出站真有工作人员举着牌子等我。”在T2候机厅，体验了“超级中转一码通”服务的大学生小李难掩惊喜，“为节约出行成本选择中转航班，本来以为转机要折腾一番，没想到体验这么好。”只需3秒扫码激活，无需填表、无需验证码，便可一键解锁“经汉飞”全套权益，免费餐食、免费住宿、免费寄存、空铁接驳、行李免提等16项增值服务一应俱全。

人文空港的成色，既藏于精彩纷呈的文化场景，更落脚于可感可及的出行体验。天河机场坚持以旅客为中心，从服务提质、文化赋能、风尚培育三个维度协同发力，将精神文明建设渗透到航站楼方寸之间。

服务提质是文明空港的坚实底座。家住宜昌的陈先生经武汉中转飞往香港，回忆从前的出行经历颇有感触：“以前没有直飞，中转要取行李、重新值机，折腾大半天，心里总是悬着。”现在，依托“鄂港通天下”跨境通程联运服务，旅客如今在家门口的始发站便可办完全部手续，在天河机场无需提取行李，最短45分钟便可完成中转换乘。这是天河机场优化中转流程、破解旅客出行痛点的真实切面。立足千万级旅客出行需求，天河机场在获评“服务质量优秀机场”的基础上，始终于细微处雕琢服务细节、优化出行体验。这正是文明空港建设一以贯之的实践路径。

文化赋能构筑多元丰满的人文生态。“英雄城市致敬英雄”历经三季升级，催生出“这才是我们该追的星”的大众共鸣与时代呼声；“一见钟琴”舞台上，无论是钢琴与编钟跨越的即兴演奏，还是荆楚“红色文艺轻骑兵”带来的歌舞表演，这一文化阵地成功入选文博进机场示范案例；还有尽显空港浪漫的T2观景台，吸引摄影爱好者专程前来守候飞机穿越落日的动人瞬间……多载体联动出圈，收获大众共情，打造出可复制、可推广的机场人文实践样本。

风尚培育彰显门户窗口的社会效益。文明创建不只是阵地与服务的对外输出，更是内外双向的精神浸润。“拖着沉甸甸的行李出站，志愿者们纷纷主动上前帮忙，消除了我初到陌生城市的不安。”近日，一名独自来汉报到的广东籍大学新生刚落地天河机场，就实实在在感受到英雄城市的热情。这正是机场“小红衫”志愿者们用心服务往来旅客的生动缩影。以“小红衫”志愿团队为代表的空港本土文明力量，正是人文空港建设向内厚植精神土壤、向外传递温暖善意的风尚培育的成果。

空港小窗口折射城市大文明。天河机场将交通枢纽的流量优势转化为文明实践的强大动能，实现从传统交通空港向人文空港、文明空港、品质空港的华丽跃升，为武汉城市文明注入厚重的民航力量。



天河机场着力打造立足民航、服务城市、面向全国、联通世界的文明空港样板。



天河机场在人来人往的航站楼中构筑起精神长廊。



天河机场工作人员身着中华传统服饰亮相航站楼。



天河机场工作人员换上典雅明制汉服为旅客服务。



天河机场“小红衫”志愿团队热情为旅客服务。

特写

初心守空港 温情润旅途

天河机场的文明底色，不仅来自亮眼的文化阵地与文化活动，更扎根于一个个平凡岗位、一群群一线从业者。在天河机场，一线职工将文明服务融入日复一日的深耕，凡人微光汇聚成空港文明星河，擦亮英雄城市的门户窗口。

联程无忧 将中转旅途化为舒心体验

从悉尼经武汉飞往北京大兴的赵女士，下机后正准备取行李，手机弹出一条提醒：国际通程航班，行李已直挂至下一程航班，请直接前往登机口。当她走到中转通道，“乐易转”班组组员王静已在举牌等候，指引登机。“中转全程不用我操心行李重新托运。”赵女士连连点赞。

高效流转的中转枢纽背后，有“乐易转”班组的默默耕耘。作为湖北省三八红旗集体，地服中转服务室“乐易转”班组扎根超级中转建设一线，围绕旅客中转出行痛点打磨服务体系。

如今，旅客在武汉中转，扫码激活“超级中转一码通”后，16项增值服务一键解锁，走出廊桥便有工作人员举牌接应。班组打通国内、国际通程中转链路，落地免费餐食、隔夜住宿、行李免提等惠民权益，把过去“折腾赶路”的中转，变成一段舒适安心的旅途。从流程优化到权益落地，团队以标准化、有温度的中转服务，助力天河机场超级中转枢纽品牌越擦越亮。

刚柔相济 守牢安检关口 传递人文温度

老人自制米酒想带给远方的亲人，上不了飞机怎么办？充电宝安检新规实施，为避免出行受阻，如何帮助乘客节约时间？

机场安检通道是守护平安出行的第一道关口，“晓萌班组”在这里守护安全也传递温情。该班组获评湖北省工人先锋号，班组长屈晓萌荣获全国五一劳动奖章，以劳模创新工作室为载体，既严守空防安全底线，又坚持“安全有力度、服务有温度”。

编后

枢纽之上，人文为翼

机场不仅是交通枢纽，更是丈量一座城市文明高度的重要刻度。天河机场以人文空港建设擦亮英雄城市文明窗口，正是将城市精神具象化、场景化的生动实践。当旅客踏入航站楼，感受到的不只是高效便捷，更是一座城市的温度与情怀。

从巨幅屏幕上向时代楷模的无声致敬，到曾侯乙编钟复刻品的千古回响；从“超级中转一码通”的指尖便利，到“小红衫”志愿者们穿梭不息的暖心身影——天河机场将英雄精神、荆楚文脉、品质服务与凡人微光熔于一炉。

这不是简单的服务叠加，而是以文化为魂、以人为尺度的文明重构。在这里，文化IP不再是抽象概念，而是可触可感的价值引领。编钟

2025年充电宝新规实施，班组连夜编创通俗易懂的科普顺口溜，总结“看、问、查”三步工作法，化解旅客出行困扰。

暑运期间，一位老人携带自制米酒，因无法随身携带急得落泪。班组没有简单一拒了之，而是找来泡沫箱细心打包，协助办理托运并反复叮嘱轻拿轻放。“安全有底线，服务无上限。”屈晓萌坦言，安检员既要守住安全底线，更要传递人文温情。

X光机屏幕前的认真研判，通道内耐心细致的沟通帮扶，班组把严谨的安全责任与细腻的人文关怀融为一体，用一次次严谨检查、一句句暖心沟通，守护万千旅客平安归途。

红衫映暖 航站楼内穿梭 播撒善意微光

航站楼的各个角落，跃动着一抹温暖的“志愿红”，这就是获得全国阳光助残志愿服务驿站称号的“小红衫”志愿服务队。如今已组建7年的志愿队伍，已拥有1260名志愿者，累计服务时长超20万小时，服务旅客超2000万人次。

一次扶动中，志愿者许分河接到紧急求助，一名旅客不慎遗失了承载亲人思念的泛黄老照片，此时距航班关舱门仅剩7分钟，志愿者多方核实线索，飞奔登机口将照片送回老人手中；志愿者李岩傲雪，在航站楼内安抚走失孩童，联动广播、监控多方查找，终于帮助孩子与父母团聚；EAP心理志愿者为情绪困顿的年轻旅客提供倾听陪伴，纾解旅客内心郁结……

没有轰轰烈烈的壮举，只有润物无声的坚守，“小红衫”志愿者们穿梭于人潮之中，把善意与关怀送到旅客最需要的地方，成为天河机场不可或缺的温暖力量。

超级中转的便捷高效、安检关口的刚柔并济、志愿服务的润物无声，岗位不同，初心相通。天河机场一线职工将人文空港、文明机场的建设要求，转化为岗位上实实在在的行动，用凡人坚守持续擦亮这座城市对外开放的门户名片。

乐舞不再是博物馆里的静默陈列，而是流动于日常的文化呼吸；志愿服务不再是零散善举，而是制度化、常态化的文明生态。

一座城市的文明高度，往往体现在它如何对待“过客”。天河机场用细节诠释：英雄城市不仅铭记英雄，更在平凡岗位上培育英雄气；不仅传承千年文脉，更在当下生活中激活文化基因。

当前，武汉正奋力打造“五个中心”。天河机场的人文实践，恰为这一战略提供了微观样本：枢纽之上，人文为翼；文明如水，润物无声。当每一扇登机门都成为文明的窗口，每一次起落都承载城市的品格，武汉便不仅通达四方，更以精神的高度飞向更辽阔的未来。