

# 首次乘机？来体验下全程引导服务

## 青岛胶东机场设置专用值机柜台 为不熟悉乘机流程的旅客贴心服务



1月12日,正值春运高峰,早报记者探访青岛胶东机场发现,随着旅客的增多,机场航站楼热闹起来,带着大量行李的旅客或乘机回家,或落地青岛。青岛机场今年首次开设“首次乘机旅客”柜台,更细致地为部分不熟悉乘机流程的旅客服务,另外安检方面也加强对违禁物品的检查,温暖守护旅客的回家路。



青岛机场地面服务人员引导旅客办理值机。



机场服务人员认真消毒设备。



青岛机场安检人员认真检查旅客行李。



国内出发区域内,一名旅客在为家人挑选青岛特色礼物。



▲春运期间,青岛机场开设首次乘机旅客专用值机柜台。



扫码观看青岛机场开设“首次乘机旅客”柜台。

### 贴心 “红马甲”帮旅客登机

进入青岛机场航站楼大厅,各重点区域已经有了浓厚的春节氛围,中国结、红灯笼等节日元素随处可见,为新春出行更添中国年味。

为了更加细致地服务旅客,春运期间青岛机场开设首次乘机旅客专用值机柜台。“不仅是首次乘坐飞机的旅客,平时乘坐飞机不多,对乘机流程不熟悉的旅客都可以到这个柜台,享受我们更细致的服务。”青岛机场地面服务部值机主任谢煜杞介绍,经常乘机的旅客一般会选择自助服务完成值机,而很多不熟悉流程的旅客,就会被志愿者引导到首次乘机旅客专用值机柜台,这里的工作人员更有亲和力,会更细致叮嘱旅客一些注意事项,帮旅客解答一些问题,还会主动询问旅客喜好帮忙选择座位等。

“本来进来后一头雾水,被穿‘红马甲’的工作人员引导到这个柜台,什么都明白了。”旅客黄先

生说,他是第一次到青岛机场,对安检、托运等不熟悉,值机人员贴心地为他提供了帮助。

### 用心 提醒旅客勿带烟花爆竹

春运期间,携带烟花爆竹的现象也逐渐增多。青岛机场全面提升安全保障能力,通过持续开展员工业务技能培训,尤其是烟花爆竹类专项培训,引导安检人员严格检查标准,坚守安全底线。

“最近查到携带烟花爆竹的旅客有点多,多是老人或孩子,他们因不熟悉乘机规定,把烟花爆竹装在身上忘记拿出来。”青岛机场航空安保部国内旅检班长段晓文介绍,他们及时提醒旅客后并做出有效处置措施。段晓文介绍,烟火制品、烟花爆竹、钢丝棉等物品,不可随身携带以及托运;海鲜产品如海蜇、凉粉、虾酱等只能办理托运;酒精含量24%—70%的酒精饮料,只能托运,且每人不超过5L;大于70%的酒精饮料禁止随身携带或托运。

段晓文特别提醒,近期携带水

银温度计的旅客也较多,按照规定,水银温度计应该包装完好再托运,但不能随身携带。

### 暖心 全流程提供真情服务

今年春节,“回家”成为在外人员的温暖主题。不管是从青岛出发回家,还是从外地回到青岛,旅客们的心情都是一样的幸福。

春运期间,青岛机场在问询、值机、安检、登机全流程重点保障环节为广大旅客提供真情服务,增设志愿者为老、弱、病、残、孕等特殊旅客提供主动服务、引导,在停车楼、长途客运站、出租车站提供无障碍车位预约、特需旅客休息区、爱心通道;积极对接高铁、地铁、长途客运等公共交通运营单位,做好航空运输与地面交通方式的有效衔接;全力做好货邮行李高峰保障工作,对重点物资、急需物品按要求优先保障;持续推广“同城同质同价”,确保春节期间候机楼内商品数量充足,餐饮品质过硬,同时开展春节期间促销活动,满足旅客旅途中的需求。