

一面锦旗引出 3 年前的暖心事

帮旅客垫付打车费的青岛机场员工孙钦升收到“迟来”的感谢

早报9月17日讯 近日,青岛机场收到一面锦旗。锦旗上“排忧解难办实事,真情相助暖人心”的字样,让一段3年前的暖心往事重回大众视野。这面锦旗的背后,是机场一线员工平凡岗位上的善意,而这样温暖的故事,在青岛机场还有很多。

一份记挂3年的善意

2023年的一天深夜,航站楼内灯火通明。动力能源部行输系统保障科设备运维员孙钦升像往常一样,在国内到达行李提取大厅进行晚间巡检。人流渐渐散去时,一名旅客的焦急身影引起了他的注意。孙钦升上前询问后得知,旅客在提取行李时不慎摔坏手机,屏幕碎裂无法开机,又没有人接机,一时联系不上亲友,也叫不到车辆。

“您别急,我来想办法。”孙钦升一边安抚旅客,一边拿出手机帮她预约网约车。临别时,旅客记下他的联系方式,表示日后要返还车费、当面致谢。对此,孙钦升只是笑着摆摆手说:“这点小事,不用放在心上。”

随后,他回到了自己的岗位,这件事也渐渐被他遗忘了。但旅客一直记着这份善意,因为当年不慎记错了手机号码,她此后多次尝试添加微信,却始终没能联系上孙钦升。

直到今年夏天,两人在机场再次偶遇。旅客一眼认出了这位曾经帮助过自己的人,当场添加微信并连连感谢。不久后,她再次来到青岛机场送女儿出行,并亲手将一面锦旗交到孙钦升手中。

这面锦旗送来的时候,正值今年暑运。每天约十万名旅客进出航站楼,值



孙钦升(左)收到乘客送来的锦旗。机场供图

机、安检、登机、行李运输等各个环节高效衔接。对机场员工而言,这是最繁忙的工作节奏,每个岗位上都有他们暖心的服务。

一纸一笔耐心化解难题

今年7月底,一对听障夫妻神情焦急地带着孩子匆匆来到值机主任柜台。一家三口虽然已经提前完成线上值机,却在安检时发现孩子的客票姓名存在错误。

当班值机班长谢汶杞了解情况后拿起纸笔,通过书写耐心确认情况、安抚旅客情绪。随后,她协助旅客联系航空公司客服修改客票姓名,并主动询问是否还需要其他特殊保障服务,引导一

家人有序完成后续手续。

一张纸、一支笔,解决了沟通上的困难,多问一句、多做一点,让旅客原本焦急的情绪慢慢安定下来。

贴心守护缓解旅客焦虑

这样的故事,也发生在机场的其他岗位。今年8月,一名旅客陪同父亲抵达机场,准备乘机前往大连,其父亲因耳部不适前往机场医务室接受治疗。在陪同父亲返回安检区域途中,旅客自己却突然出现头晕、恶心、身体乏力等不适,只能坐在行李箱上休息。

正在附近巡视的安保班长姜金鑫发现后,主动上前询问情况,并提出陪同旅客前往医务室。得知旅客此前刚

从医务室回来、暂时不需要再次就医后,他仍陪着旅客前往安检通道验证区域,一路询问旅客身体状况,并提醒如果再次感到不适,安检后方还有医务室。

考虑到旅客和其父亲的情况,他又通过对讲机与相关人员沟通,协助旅客顺利通行,并协调快速安检。确认旅客能够继续行程后,他才离开。

后来,这名旅客专门发来长篇感谢信,信中表示:“我和父亲突发不适、手足无措之时,是这名素不相识的工作人员,主动伸出援手、全程贴心帮扶、高效协调解决问题,用专业的服务态度、高度的责任心和温暖的人文关怀,帮我们化解了出行危机,让我们避免了滞留误机的困境,也极大地缓解了我和家人的焦虑不安。”

“多一点”彰显机场真情服务

服务没有一个标准答案,但每一次服务,都是一次作答。深夜帮旅客叫一辆车、拿起纸笔与听障旅客沟通解决问题、发现身体不适的旅客后多保障一段路,3件事情发生在不同时间、不同岗位,面对的也是不同的旅客。但它们有一个共同点:都是在旅客需要的时候,多留意了一步、多做了一点。这份“多一点”,并没有写在标准流程里,却发生在机场每天的工作中。

高效与温度,并不是两件事。把手头的工作做好,把旅客眼前的问题解决好,在忙碌中多留意一步,在需要时多提供一点帮助——这些看似简单的动作,汇聚起来,就是机场真情服务的底色,也是建设“最温馨”机场最朴素

的实践。
(青岛早报/观海新闻记者 魏妮邦 实习生 杨博雅)

带着“毛孩子”出国啦

东航完成首个国际航线“宠物进客舱”服务保障

早报9月17日讯 自2026年7月23日起,东航正式开通青岛胶东至首尔仁川航线“宠物进客舱”服务,为跨境出行的旅客解锁了人宠相伴的全新航空体验。9月16日,该航线完成首个国际航线“宠物进客舱”专项保障,标志着东航跨境“宠物进客舱”规范化、标准化服务正式落地。

根据相关运输规定,跨境携宠出行材料需同时满足出发国与目的地国家的双重检疫监管要求,有需求的旅客可在航班起飞前48小时,通过中国东方航空APP/微信小程序购买宠物进客舱(暂仅支持不占座)服务。同时



旅客办理带宠物登机手续。东航供图

按要求准备好相关材料:始发国相关职能部门出具的动物检疫证明,官方核发的有效健康声明书及狂犬病疫苗注射证明书,小动物出境、入境和过境所需的各类有效证件以及《东航宠物进客舱(猫、狗)申请书》。鉴于跨境口岸查验流程环节多、要求严,东航建议搭乘国际航班的携宠旅客,在航班预计起飞前180分钟抵达始发机场办理相关手续,东航工作人员将协助旅客完成宠物安置及引导。

据悉,东航正在持续拓展“宠物进客舱”服务的国际航线覆盖范围,除青岛胶东至首尔仁川航线外,自2026年9月15日起,新增上海虹桥至首尔金浦航线。后续,东航将根据实际运营情况与旅客需求,逐步在更多国际航线上推出该服务,满足更多爱宠人士的跨境出行期待。服务详细规则可登录中国东方航空APP或拨打客服热线95530咨询。

(青岛早报/观海新闻记者 魏妮邦)

本周六一起“致敬热血英雄”

红十字生命教育城市定向挑战赛等你来

早报9月17日讯 今年9月22日是第十二个“世界骨髓捐献者日”。9月19日上午,一场与“热血”有关的红十字生命教育城市定向挑战赛将在青岛街头展开。活动将在多个爱心献血屋设置打卡互动点,把造血干细胞捐献、无偿献血、遗体器官捐献及急救知识融入趣味定向任务,欢迎社会各界爱心人士参与,一起向所有造血干细胞捐献者、入库志愿

捐献者、无偿献血者和志愿者致以诚挚的感谢与崇高的敬意。

本次活动的主题为“致敬热血英雄”,参与者采用城市绿色出行的方式,寻找多个爱心献血屋打卡,完成挑战任务,一起宣传造血干细胞捐献、无偿献血、遗体器官捐献、急救知识等生命教育知识。挑战赛起点设在栈桥爱心献血屋,途经台东爱心献血屋、佳世客爱

心献血屋、山东大学齐鲁医院(青岛)献血屋,终点位于齐鲁医院后山齐鲁康体公园,全程10至15公里。参加人员在起点领取装备完成打卡任务后出发,全程采用公交、地铁等绿色出行方式,按照任务提示最终到达齐鲁康体公园领取完赛证明。有意参与活动的市民,可扫描文末二维码,根据提示报名参与。活动全程免费参加,限200人报名,达到

限定人数后报名通道即关闭。

据介绍,青岛市目前已实现造血干细胞捐献超300例,近4.8万人入库,年捐献达60例。青岛市已出台捐献造血干细胞免费公交、免费游园等“四免”激励政策,为公众参与提供了坚实的制度保障。

(青岛早报/观海新闻记者 孙启孟)



扫码参与活动