



■ 2017.9.13 星期三
■ 热线: 66111111
■ 网址: www.jinbaonet.com
■ 编辑: 胡旭
■ 版式: 童雯雯 校对: 颜琪华



昨天, 张先生到宁波机场乘机, 在阳光服务柜台问询时, 一下子被柜台上一张手绘交通图所吸引。该图不但直观呈现了机场及周边重要公共设施、景点的交通线路、交通工具、时刻表等信息, 而且手绘地图相当有设计感。你可能不知道, 这可是宁波机场阳光服务团队新推出的一大力作。

宁波机场阳光服务团队, 从2007年成立到现在已经走过10个年头。这个年轻团队早已成为宁波机场一道令人难忘的靓丽风景, 温暖了上百万旅客的心。

□ 通讯员 黄跃光 朱希恩
记者 薛曹盛 文/摄

旅客去哪儿可「按图索骥」 几易其稿手绘机场交通图

机场阳光服务团队走过十年, 温暖上百万旅客的心



手绘交通图吸引了不少旅客的目光

特色服务

手绘宁波机场交通图, 旅客去哪可“按图索骥”

这几天, 市民在阳光服务柜台咨询时, 目光时不时会被一张手绘地图吸引。图上标注着机场及周边重要公共设施、景点的交通线路、交通工具、时刻表等实用信息, 可以说一图在手, 畅行无忧。

现在, 手绘交通图机已经在候机楼到达2号、1号出口行李转盘附近区域安装测试成功, 到达区域的旅客, 可通过交通图机免费领取, 出发区域的旅客可以在2楼阳光服务柜台领取。通过这张手绘交通图, 旅客能清晰了解宁波机场公共设施、往返市区和周边地区及景点的交通路线、交通工具、时刻等信息, 轻松解决在宁波

出行、游玩的交通相关问题。

“这几年, 第一次到宁波机场乘机的旅客越来越多, 他们对机场挺陌生。”阳光服务团队工作人员说, 很多旅客不清楚如何从宁波机场前往周边地区、景点的交通线路、交通工具、时刻等信息, “类似的问题, 我们每天要回答上百遍, 在暑运或春运就更多了。”

如何让市民“按图索骥”, 更清楚地了解宁波机场? 前段时间, 阳光服务团队就萌生了制作宁波机场交通图的念头, 并与安质部、物业保障分公司和手绘公司协同联动, 几易其稿终于完成制作。接下来, 阳光服务团队将负责手绘交通图机的日常维护和手绘地图的更新工作。

创新模式

打造“阳光帮”, 让更多旅客享受“阳光”

“我们的工作, 就是以旅客的需求为出发点。想他们之所想, 急他们之所急。”宁波机场阳光服务组负责人牧清说, 这几年来, 阳光服务团队一直在探索创新服务。

2011年, 阳光服务团队率先启动“微博服务”, 实时发布宁波机场的航班信息, 搭建与旅客沟通交流的平台; 2013年初成功开发“微博机器人”, 全国旅客只要将“航班号”@宁波机场阳光服务, 1分钟内就可以“自动查询”航班动态。很快, 宁波的“阳光服务”辐射到全国, 成为全国民航航班延误信息服务的标杆。

近年来, 团队先后开通微博值机、二维码微信值机等功能, 旅客只

要关注阳光服务微信就可以直接办理值机; 根据旅客和实际工作的需求, 阳光服务自行设计开发智能化服务系统, 在办理一路通服务、无人陪伴、航班延误证明、遗失物品认领等服务时, 全部通过自助式、提前式、媒介式完成所需要的服务。

其实, 阳光服务团队的“阳光”早已不再局限候机楼。他们突破服务界限, 把触角向外延伸, 让更多人感受到“阳光”。2015年, 阳光“帮”正式成立, 陆续与客运中心“衷心班组”、3561汽车南站服务组、地铁2号线、锦江之星华东区连锁酒店开展实现失物招领、特殊旅客运输、急助旅客等共建服务, 让旅客享受无缝对接的服务。

热心公益

和尿毒症女孩牵手7年, 为她设募捐箱筹款换肾

在阳光服务团队的办公室张贴着一张小女孩的照片, 她叫陈怡彤, 是个台州女孩, 她和阳光服务团队的结缘要从2010年11月的一次乘机意外说起。

当天晚上9点多, 身患尿毒症的陈怡彤从宁波飞北京看病, 当年仅14岁。从机场大巴下车到登机, 阳光服务组全程为她服务, 安全将她送上飞机。正当工作人员准备下班时, 突然接到航班滑回跑道的消息, 原来机上有旅客突发急病。“当时, 大家就担心会不会是那个小女孩。果然, 被推出来的就是陈怡彤, 她脸色苍白, 极度虚弱, 而且一直流鼻血。”牧清和金报记者说起7年前的故事, “在和孩子的父亲交流后得知, 因为孩子的

病, 家里所有的积蓄都用光了, 连房子都卖了。只有筹钱到北京换肾, 孩子才有生的希望。”

听了孩子的故事, 工作人员的心一下被刺痛了。他们帮忙退了全部机票费用, 还和陈怡彤结对, 叫她“阳光妹妹”。他们在机场大厅设立了募捐箱, 希望有更多的人能帮她渡过难关。

打那以后, 阳光服务团队的成员一直和她保持联系, 每年春节前都会带礼物去看她。现在, 陈怡彤已经成功换肾, 身体状况一天天好转。在给阳光服务组的感谢信中, 陈怡彤写下了这样一段话: “在被病痛折磨的那些黑暗日子里, 是阳光服务组哥哥姐姐的关爱一直陪伴着我。你们不仅在经济上帮助了我, 更让我学会了如何微笑着去战胜病魔。”

数说10年“阳光”

10年来, 阳光服务团队主动为老、弱、病、残、孕等特殊旅客服务7万多人次, 归还旅客遗失物品总价值2000多万元, 并为400余万名航班延误旅客提供阳光航班服务, 收到旅客寄来的锦旗62面, 感谢信与留言4000多条。



机票信息
最新航班及优惠
扫一扫, 获取

CZBANK 浙商银行

一起趣取品美味
星巴克满60元减30元
浙商银行银联信用卡

活动时间 2017年7月20日-2017年10月31日, 每周四

活动内容 活动期间, 客户使用浙商银行银联信用卡在星巴克江浙沪地区指定门店(上海虹桥机场、上海浦东机场、上海南京路、上海南京路机场)使用银联手机闪付消费, 单笔单笔消费满60元立减30元, 单笔最高立减30元, 每张卡每个活动日限享1次优惠, 每周立减名额7000名, 先到先得。



全国银联手机闪付受理行
44447777 @cibank.com

本活动不适用于银联移动支付单笔交易, 不适用于境外消费, 不适用于跨境支付, 不适用于境外消费, 不适用于境外消费, 不适用于境外消费。