



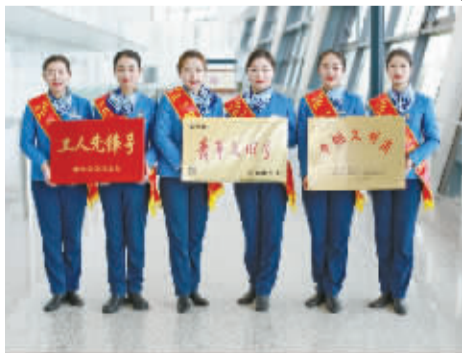
2007年3月5日，宁波机场阳光服务室正式成立，揭开了打造全国民航服务“金名片”的序幕。

时光流转，步履不停，十五年光阴，见证了阳光品牌对真情服务的持续耕耘，见证了那一份初心，一脉情怀，一泓梦想，一种坚持……

服务传递品牌温度，行动见证真情力量。

十五年来，阳光服务室始终坚持“一心为您、一路阳光”的服务理念，聚焦航班延误信息不通畅、弱势群体出行难、物品遗失查找渠道受限等痛点难点问题，致力提升旅客乘机体验，先后推出阳光一路通服务、航延前置服务、“阳光帮”交通联动服务、“跟着阳光去旅行”民航五进活动、阳光公益志愿者活动等十几项形式多样的服务项目，渐渐在旅客中形成了“有困难，找阳光”的优良口碑。

阳光服务室的优秀事迹在全国各大主流媒体报道1000多次，还收到锦旗80多面、感谢信与留言3200多条，先后获得全国青年文明号、全国工人先锋号、全国巾帼文明岗、全国民航示范班组等各级荣誉30多项。团队成员亦获得了全国五一劳动奖章、全国“巾帼建功”标兵、全国民航五四青年奖章等荣誉。



近年来，宁波机场阳光服务室收获多项重要荣誉。 通讯员供图



阳光导乘倾情为旅客服务。 通讯员供图

深耕服务 向阳跃升

记宁波机场阳光服务室成立十五周年

A 十五载心贴心，知您所需念您所急

成立之初，阳光服务室便思索着如何解决旅客、航司和机场三者之间在航班延误过程中产生的矛盾。经过不懈探索，在业内率先推出航班延误前置服务——即在旅客矛盾爆发前提前介入，缓解并解决航班延误中旅客面临的实际问题。

十多年来，阳光服务室一共总结出七种工作方法服务不同类型的旅客，同时推出七个服务项目解决旅客在航班延误中遇到的问题。近年还发展为线下服务引导与线上服务跟进结合的模式，至今已为400多万名旅客提供航班延误前置服务。

成为旅客服务的“眼睛”，是阳光导乘服务孜孜不倦的追求。每每遇到首次乘机的旅客、身无分文的大学生、行动艰难的老人、突发性疾病的乘客、丢失物品的乘客……阳光导乘总会第一时间出现，为这些急难旅客提供最及时的帮助，至今已服务旅客20多万

人次。

阳光遗失物精品服务关注的是旅客“急”的心理需求。贵重遗失物品归还率100%，是阳光服务多年来一直坚守的诺言。通过总结7种遗失物主动归还法、优化遗失物品登记与数字管理、采取多样化认领方式、遗失物品存放标准化、无主物品处置有出口等操作机制，全面提升遗失物品管理水平，实现旅客认领遗失物“最少跑零次”的高标准要求，至今归还旅客遗失物品总价值逾2000万元。

阳光一路通服务则致力于解决旅客的“难”。让那些老弱病残孕和首次乘机旅客通过阳光服务把乘坐飞机变成一件简单的事，是阳光服务一直在做的事情，至今为需要帮助的旅客提供阳光一路通服务13000多人次。

这一项项数字，并非以“时间换来成长”，而是对真情服务的精益求精与不懈践行，使阳光服务不断自我突破、自我提升。

B 十五载守初心，常做常新昂扬前行

这十五年，是阳光自我创新、蹄疾步稳、勠力前行的十五年。阳光服务传承了民航老一辈优良的工作作风，善于倾听旅客心声，同时也紧跟时代步伐，以“互联网+”服务思维，创新基于需求端的服务模式。

2011年，阳光服务在全国民航率先推出“微博服务”概念，把乘机提醒、航班动态等与旅客出行息息相关的内容，主动传递给旅客，实现服务实时在线，至今累计发布民航乘机提醒30000多条，微博粉丝量达到几十万。

2013年开始，阳光服务公众微信平台不断开发全国航班动态自动查询、微信在线客服、“航班订阅”服务、机场交通指南等能够精准给予旅客服务的应用功能，经过近10年的运营，微信公众号上的服务功能已基本满足旅客日常乘机需求，通过微信办理值机的旅客达到200多万人次，数十万粉丝正在使用宁波机场阳光服务公众号。

不仅如此，为了让开车或是乘坐的士至机场的旅客能第一时间掌握航班信息，2015年起，“空港阳光”播报服务正式上线。该服务连接宁波四家广播电台，每天六个时段的频率，至今完成20000多次播报。

2020年以来，一场疫情防控阻击战骤然打响。阳光服务室坚持每日编制《防疫信息播报》，通过微博、微信、“空港播报”等平台发布疫情防控提醒上百条，数十条内容被政府政务平台转发，累计阅读量达百万余人次。阳光服务热线亦是旅客获取疫情政策的重要渠道，疫情暴发以来共接听旅客咨询电话48万余个，成为一座为旅客排忧解难的桥梁。

引思想之活水，方能与时俱进、常做常新。阳光服务便是在自我磨砺的岁月中，不断探索满足旅客需求的途径，时刻追寻精进真情服务的初心，以阳光独特的方式，向旅客展现贴心服务的魅力。

十五载送爱心 真情所系使命相依

自成立以来，阳光服务团队一直秉承服务社会的理念，热衷于社会公益事业。每逢重要节假日，团队成员便利用休息时间积极在候机楼开展各项主题活动。十五年来，阳光服务开展活动上百期，在丰富乘机旅客文化体验的同时，更是向社会传递了正能量。

2016年，阳光服务联动宁波汽车中心站(客运中心)、汽车南站、轨道交通2号线、夏慧星出租车队等文明窗口单位成立“阳光帮”。这打破了从空中到地面的物理界限，实现了信息共享、服务对接、公益活动的联动。“阳光帮”自成立以来完成上百起急难旅客的服务接力，让旅客感受到无缝连接、全程无忧的服务体验。

同时，团队每年坚持深入社区、农村、媒体、企业、学校等场所，开展“跟着阳光去旅行”活动，义务宣传民航知识和文明出行理念，现已先后开展50多期活动，已成为较有知名度的社会志愿服务品牌。除了有热情服务于社会的心态，阳光服务团队同样也有同情弱势群体的情怀。团队坚持十年到余姚大岚山深处的敬老院探望老人，为他们送去温暖和关怀；连续九年结对尿毒症女孩陈怡彤，多次为她筹款，为她送上鼓励和希望……

“一切从旅客的出行体验出发”，是人文机场建设的出发点和落脚点，也是阳光服务从始至终坚守的初心。未来，阳光服务将从“空中、地面、外延”三个方面着手，聚焦首乘旅客需求，不断推出首乘主题特色服务产品，同时与乡村振兴、民族团结、老区发展等深入结合，全心全意为首乘旅客送上真挚的服务。

机场是一座城市的地标性建筑，承载着一座城市的气韵与品性，未来，阳光服务不仅要凭借真情服务展现人文关怀，也要继续打造独具特色的阳光文化，将风土人情、当地特色等与旅客的乘机流程紧密地结合起来，让旅客在机场停留时感受到文化的滋养与熏陶。

十五年坚持，更为下一个十五年奋斗！阳光服务团队成员将在岗位上倾心奉献、在服务创新上凝聚智慧、在公益活动上传递能量，用实际行动守护“阳光服务”品牌，更加生动诠释“传承、坚守、奋进、开拓”的阳光精神。

记者 范洪 实习生 柳嘉敏
通讯员 王凯 孙家怡



更多机票优惠
信息欢迎关注机场
微信公众号，让您
省钱、省事、更省心