

随着外国人来华热度持续升温，作为“中国第一国门”的北京首都国际机场持续打造优质民航服务品牌——

用服务向世界说“你好！”

严冰 华伊然 何奕辰



首都机场三号航站楼鸟瞰图。



外籍旅客与首都机场服务品牌IP“首都”合影。

泛舟北京颐和园昆明湖畔、漫步紫禁城阙、品尝地道饺子……外国网络博主通过生动的镜头记录“来华游记”，“China Travel”（中国旅游）成为流量密码，“city不city”（“时髦不时髦”“洋气不洋气”）等网络热梗在中外网友间引发模仿热潮。今年以来，随着中国免签“朋友圈”不断扩容，72/144小时过境免签政策的开放吸引更多外籍旅客来华打卡，入境游加速升温。

今年上半年，全国各口岸入境外国人1463.5万人次，同比增长152.7%。其中，通过免签入境854.2万人次，同比增长190.1%。尤其是随着暑期的到来，旅游市场热度持续攀升。

作为很多外籍旅客的入境第一站，北京首都国际机场（以下简称首都机场）今年上半年国际及地区客运航班量大幅增长，达到3.54万架次，同比增长139.3%，旅客量累计达到681.15万人次，同比增长191.6%。首都机场陆

续恢复西雅图、都柏林、圣保罗、爱丁堡、哈瓦那等多个国际航点，加频莫斯科、雅典、布达佩斯、巴塞罗那、斯德哥尔摩等国际热门航点，丰富旅客出行选择。6月，首都机场国际客运航班环比增加145架次，增加量居全国首位。

在这里，不到70秒就有一架航班安全起降，这里连接着53个国家的87个国际航点，拥有全国最多的洲际航点。6小时航程，抵达泰国普吉，拥抱碧海蓝天；10小时翱翔，置身于泰晤士河畔，尽享英伦风情；11小时抵达埃及，感受古老的金字塔。降落于首都机场，鸟瞰T3航站楼，宛若巨龙，蓄势待发。

6月25日，首都机场举办中国服务日主题活动，发布和预告了“第一国门 让爱聚首”服务品牌系列新服务产品。做好外籍旅客的接待服务工作，以实际行动向世界说“你好！”，是首都机场持续打造优质民航服务品牌的生动写照。

部门多，办理流程长。考虑到事件紧急且阿特格行动不便，付裕一边安排员工陪同阿特格在休息区等待，一边紧急联系进港部门和海关，争取优先分解货物并查验。多位工作人员细心地照顾阿特格，为其准备饮用水，及时告知提货的进度。

“有你们在，我很放心！”阿特格眉头舒展，积极配合一系列的流程。经过海关查验处和物流处两部门的协调，当晚4名海关值班人员专程赶赴国际柜台现场办公。夜班领班王君搀扶阿特格办理缴费和提货手续，耐心地解答各种问题。晚上8点左右，货物最终送达阿特格手中。阿特格起身致谢，“感谢你们的贴心服务，我感受到了来自中国的温暖。”

“针对特殊旅客，我们会及时调整应对策略，‘想旅客所想，急旅客所急’。我们也在不断优化提货流程，给予旅客最舒心的服务体验。”地服公司货运部国际柜台主管赵冉表示。

首都机场持续唱响“又快又好又中国”服务品牌口号，从行动细节上提升服务水平，让每一位旅客的旅途变得顺畅、便捷、温暖。地服公司党群工作部副部长王月颖给笔者讲了一个让738件行李顺利回家的故事。因受到极端天气影响，某航空公司出现了连续7天14个航班共533名旅客的738件行李滞留国外机场、未能与旅客同机抵达的情况。在地服公司员工的专业处置和辛勤付出下，738件行李最终全部顺利送至旅客手中，旅客对工作人员耐心负责、协同高效的真情服务表示衷心感谢。

在首都机场，这样的暖心事件时时处处都在发生。机场设立了3处“爱心服务区”，为老年旅客、孕产妇以及身体有障碍的旅客提供轮椅借用、爱心陪伴、电瓶车预定等服务项目。清洁工、行李手推车员工、服务大使……每一个平凡的岗位连缀成网，绘就首都机场真情服务的动人画卷。

手推车员工是机场流动的“侦察兵”，每日在航站楼中穿梭往复，确保布点的车辆数量充足，让旅客的“背包”轻下来，让旅客的笑容多起来。手推车班长霍秀英是几百名机场手推车员工中的一员，她曾遇到过外籍旅客推着两辆行李手推车，一边还哄着娃。霍秀英主动上前协助旅客推行行李，并护送旅客到达目的地。

“为提升服务人员综合素养，首都机场打造《手推车真情服务标准》，特别加入了爱心协助、物品拾捡、突发情况救助等充满人文关怀的服务举措标准。”航站楼管理部服务管理主管周荟表示。手推车员工以热心、细心、责任心练就“火眼金睛”的本领，第一时间发现旅客所需，察旅客所难，解旅客所急。

“我带领了19名国际旅客，不知道去北京站坐高铁怎样最方便？”巴基斯坦旅客拉赫曼·加尼一下飞机就直奔问讯柜台，在异国他乡语言不通、地况不熟，交通换乘问题成了他的心头结。首都机场“国门大使”徐子豪和焦志航得知情况后，迅速评估了机场巴士、停车楼、打车平台等多种方案，综合考虑价格、时间等因素，建议加尼选择机场市区巴士。在前往巴士售票处的路上，流动岗张暖暖、王志鸿为加尼一行人全程引路，并细心地告知具体路线、站点名称和乘车位置。临行前，加尼激动地朝着“国门大使”挥手致意，为表达感谢，用英语手写下一封来自巴基斯坦，给予你们美好的祝福，留下最真挚和美好的祝福。

这群身着亮黄色制服，肩披红色绶带的问讯员是首都机场的“国门大使”，他们是行走在航站楼里的“百科全书”，主要负责机场航站楼内旅客问讯、爱心陪伴特殊旅客等服务以及96158北京机场热线服务工作。这是一群“问不倒”的团队，年均旅客问询量500万人次，年均获得旅客感谢信、锦旗等表扬500余次。为做好问讯工作，每名“国门大使”都备有一本“问讯宝典”，用心记录旅客遇到的各类问题，实时更新补充。

在优化国际旅客服务体验方面，首都机

场携手各驻场单位，以真情服务、暖心举动让外籍旅客拥有“宾至如归”的良好体验，受到外籍旅客的广泛赞誉与高度评价。首都机场由于整体服务水平不断提升，荣获了2023年度中国民用机场服务质量评价“1000万以上量级服务质量优秀机场奖”。

服务成品牌—— 为了每一次的相逢与别离

又一个航班平安抵达，“首都”正挥舞着它胖乎乎的小手，热情迎接每一位亲爱的旅客朋友。

“首都”是一条活泼的红色小龙，作为首都机场的服务品牌IP形象大使，一身红彤彤的皮肤象征着好运和幸福，彰显了首都机场作为“中国第一国门”的文化自信以及对来自世界各地旅客的温暖承诺。

未来，“首都”的形象将融入更多场景，通过打造品牌标识和制作系列IP衍生周边，进一步提升机场的中国服务，密切机场与旅客的情感联系。

为了践行中国服务，践行“愉悦服务，愉悦体验”的服务理念，首都机场将每年6月25日定为“中国服务日”。一直以来，首都机场积极响应民航局“十四五”战略规划“以服务创品牌，以品牌促服务”的战略部署，努力为广大客户和旅客提供多样化、高品质的服务举措和服务产品。

在提升服务质量的同时，首都机场还致力于展现独具特色的“国门文化”。笔者注意到，首都机场在国际区塑造的“国门画廊”“国门十景”等文化主题风景线上“长满了外国人”，公共区的“西湖园”等热门“景点”也引得外籍旅客纷纷驻足打卡。

笔者了解到，机场服务链条长、环节多、涉及面广，旅客服务涵盖从家门到舱门的各个环节，包括地面交通、值机托运、安全检查、餐饮购物等。因此，机场服务品牌的塑造也离不开各驻场单位的协同共建。首都机场一直坚持以机场命运共同体理念为指导，联动各相关保障单位，进一步增强合力，提升整体服务水平。

此外，首都机场也在积极“走出去”，加强与世界各国机场的合作与联系，不断扩大民航“朋友圈”。据悉，首都机场已向加拿大温哥华机场、日本东京成田机场、英国伦敦希思罗机场、澳大利亚悉尼机场等38家机场建立了姊妹机场友好合作关系。

站在首都机场，回头望，这里曾经见证大国外交的“跨越太平洋的世纪握手”，曾经与香港回归、2008年北京奥运会等重大历史节点同频共振，也曾创造连续两年旅客破亿的辉煌。向前看，航班信息显示屏上不断跳动的航班信息，标志着一次次跨越山海的抵离。

如今，首都机场的航线网络已覆盖全球53个国家的87个国际航点。每周飞往法兰克福、巴黎、伦敦、慕尼黑等欧洲城市的航班计划超过20架次，往返首尔、东京、曼谷等亚洲城市的航班则达到每周50架次以上。“中国第一国门”越开越大，一个愈加开放包容的首都机场正阔步向前，迎接世界的每一位来宾。

从“72/144小时过境免签”到“city不city”成为网络热词，再到“China Travel”热度持续升温，世界正迫切地希望了解一个更加真实、立体、全面的中国，而中国也正以更加开放的姿态迎接这份热情和期待。

作为“中国第一国门”，首都机场不仅是北京的门户，更是中国的一张亮丽名片。它以便利化的优质服务，向世界展示着中国的开放、热情与友好。

“‘同在一国门下，同是一家人。’不仅是机场和各驻场单位，每一个来到首都机场的旅客都是我们的家人。很高兴看到机场‘越来越忙’，也欢迎更多外国朋友选择首都机场作为第一站，来到中国看一看。”这是首都机场广大员工共同的心声。

（本文照片由首都机场提供）

服务更便利—— 让外籍旅客少跑腿，多省心

近日，笔者步入T3航站楼机场大厅，仿佛来到世界的十字路口，繁忙的旅行景象扑面而来。旅客们拖着行李箱穿梭其间，来自不同地方、说着各种语言的他们在此汇聚。航班信息的双语播报声不绝于耳，与行李车轮的滚动声、各国语言的交谈声交织在一起，奏响了一曲多元文化的交响乐。

这座被誉为“中国第一国门”的航空巨擘，以其不息的脉动和井然的秩序，向世界各地的旅客敞开怀抱。

暑运以来，首都机场日均旅客吞吐量接近19万人次，环比增长4%，较去年同期增长了13%，国际及地区日均旅客吞吐量已经达到4.5万人次，创4年以来新高，环比增长10%，较去年同期增长了55%。

今年6月25日是首都机场第十五“中国服务日”，首都机场推出了“一证在首”“宾至如归”“航延无忧”三大服务产品。其中“宾至如归”主要面向外籍旅客，提供多语种信息指引、便捷通关、商业消费便利化支付等配套服务，还即将上线旅客端一体化服务平台英文版，让外籍旅客也能享受全流程美好体验。

“在中国，使用移动支付方式非常便捷！”来自美国的旅客迈克感慨。以前，他每次到机场都需要兑换很多现金，现在只需下载支付宝或微信，就能轻松绑定银行卡并扫码支付。银行卡支付和现金支付等方式也比以前方便了许多。

据首都机场股份公司服务品质部总经理常军介绍，机场现已改造布放了近250台

POS机以便外籍旅客使用外卡支付。考虑到外籍旅客使用现金支付的习惯，机场在ATM自动取款机、银行店铺等场所均设置了丰富的零钱储备。此外，机场积极与银行展开合作，在支付全流程重点区域配备了两家银行店铺、16台ATM自动取款机以及6家外币兑换机构，更好地为外籍旅客提供整套的金融服务。

据悉，今年2月5日，由中国人民银行、北京市人民政府共同打造的首都国际机场和大兴国际机场境外来宾支付服务示范区正式启用。示范区运行6个月以来，已提供涵盖外卡刷卡、扫码支付、外币兑换、现金使用、数字人民币的多元化支付体验。

除了支付更加便利，首都机场提供的便捷通关服务也让外籍旅客印象深刻。社交媒体上，不少外国网友发帖晒出自己在首都机场“丝滑通关”的体验：“外籍首次入境，顺利过关啦”“首都机场过关还是比较方便的，每一步都很清楚”“入境非常丝滑，先采指纹，然后填入境卡，再去外国人入境通道，速度很快！”

为了让外籍旅客在入境的第一站就体验到在中国旅游的便利和友好，首都机场协同联检单位推出了一系列通关便利举措。对于符合24小时、144小时过境免签政策的旅客，还可便捷申请临时入境许可。目前，首都机场已支持外籍旅客自助采集指纹并填写申报表。

“在异国他乡听到自己的语言，真的非常亲切！”无障碍的语言交流总能在第一时间给外籍旅客提供如回家般的便利。首都机场在出入境流程的关键位置均设有多种语言标识指引。除了航站楼内配备的中英双语广播，外籍旅客还可拨打服务热线，获取英、法、德、日、韩、俄等多语种问讯服务。“针对较

少见的小语种旅客，我们的‘国门大使’会第一时间使用手机里的AI翻译功能与旅客进行基础性的沟通。”首都机场股份公司航站楼管理部副总经理黄迪表示。此外，据地服公司客运部行李查询主管杨红梅介绍，机场行李提取广播已由传统的人工广播升级为“AI+人工”多语种播报的形式，这一改进为外籍旅客提供了更快速、更准确的行李提取服务。

走出机场，如何与地道的中国生活“无缝衔接”？北京市政府联合首都机场，积极推动北京入境旅游市场的推广。北京市政务服务和数据管理局与首都机场合作，在多个问讯柜台，提供宣传折页，向外籍旅客介绍北京国际门户网站。该网站提供英语、日语、法语等9种语言版本，涵盖旅游、工作、学习等方面的信息；如何点外卖、扫码乘地铁、预约医院挂号……来华生活攻略一应俱全。

“未来，北京市政府计划进一步与我们合作，打造‘一站式’服务柜台，将交通一卡通、手机SIM卡、无线网络开通等基础服务整合在一起。让外籍旅客少跑腿，多省心，一下飞机就能解决好吃住行的问题，无忧游北京。”黄迪补充道。

服务有温度—— “有你们在，我很放心！”

“请问我该如何取回我的货物？里面有至关重要的绿卡，明天我就要启程前往美国了。”

4月13日下午，一位94岁的法国籍老人埃德温·阿特格独自一人来到货站营业厅，眉头间透露着忧虑。地服公司货运部国际柜台领班付裕得知情况，向阿特格详细说明了提货流程。由于提货需要海关查验放行，涉及



“国门大使”通过96158北京机场热线服务为旅客提供问讯服务。



首都机场近期投放了外国人入境卡自助打印设备。