

24th February , 2026

自助行李托运旅客 协助指南

倪法迪 641011679

Sky ICT Public Company Limited

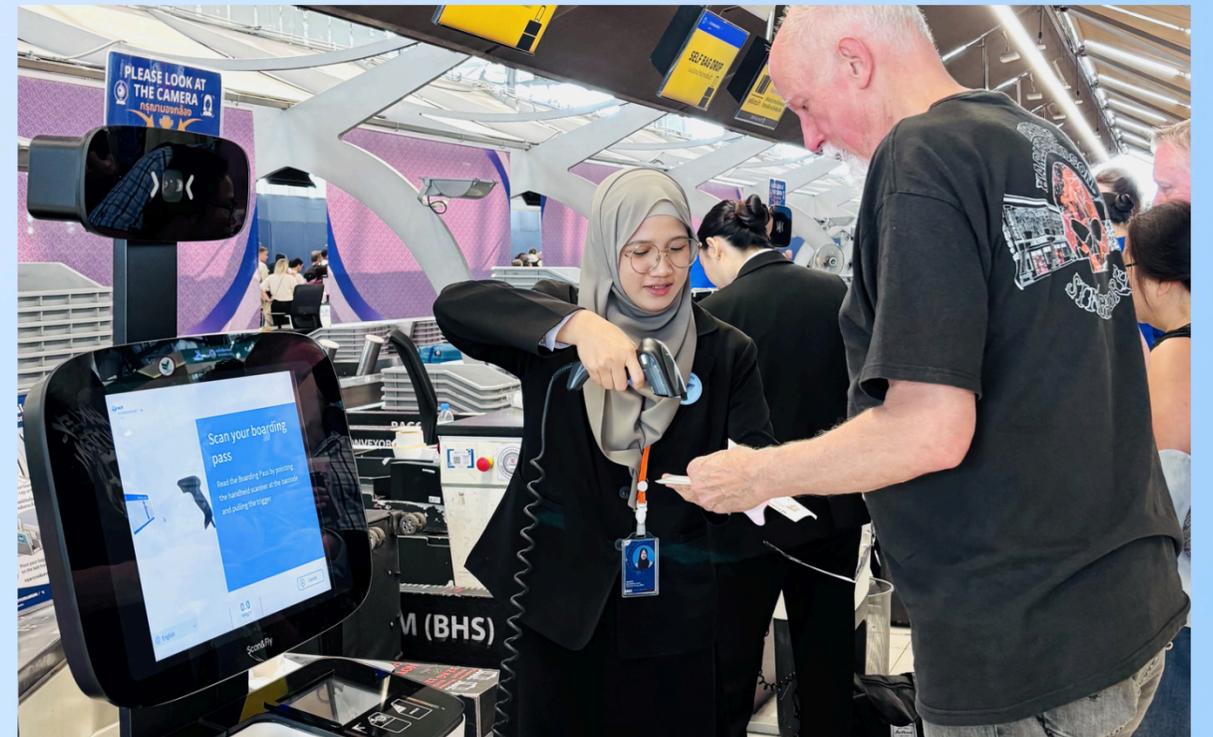
社会实践单位介绍

本次社会实践是在素万那普机场自助行李托运服务区完成，实践单位为负责机场信息技术与旅客服务支持的相关部门。该单位主要负责自助服务系统的运行与维护，并协助旅客顺利使用机场自助设备，以提升整体服务效率与旅客体验。



社会实践内容

实习期间，我担任旅客服务助理，主要在自助行李托运区工作。我的职责包括协助旅客办理行李托运、人脸识别，回答他们在使用系统时遇到的基本问题，以及解答一般的机场咨询。



寻找小项目主题方法

小项目主题的确立基于实际工作观察。在实践中，发现旅客在自助行李托运系统的使用上存在操作步骤不清楚、行李超重处理困难以及语言理解障碍等问题。因此，结合现场观察结果与工作需求，确定以“旅客协助指南”为主题，作为提升自助服务效率的实践项目。



实践中发现的主要问题

1. 语言理解障碍
2. 操作流程不清楚

研究目的

1. 通过现场观察分析旅客在使用自助行李托运系统过程中遇到的常见问题

2. 设计并应用视觉化的旅客协助指南，以提升旅客独立完成操作的能力，并减少对工作人员的依赖。

小项目内容介绍

How to Use Self-Service Baggage Check-In

如何使用自助行李托运服务



- 

1 Select Airlines
选择航空公司
- 

2 Scan Your Boarding Pass
扫描登机牌
- 

3 Scan the Baggage Tag
扫描行李标签
- 

4 Check Your Info and Confirm
核对您的姓名并确认信息
- 

5 Press 'Done' and Wait Processes
点击“Done”，
等待系统处理您的行李。
- 

6 Collect Your Claim Tag
领取您的行李提取标签

小项目的意义

本项目具有较高的实践意义。通过制作清晰直观的旅客协助指南，不仅提升了旅客对自助行李托运系统的理解与使用信心，也有助于减少高峰时段工作人员的工作压力。同时，该项目为机场自助服务流程的优化提供了可参考的实践经验，具有一定的推广价值。



我的汇报到此结束，谢谢老师的聆听。

24th February , 2026

THANK YOU

Sky ICT Public Company Limited