



Topic



乘客值机时间指示牌 及二维码导航系统

汇报人：宋明波



(一) 工作地点与职位

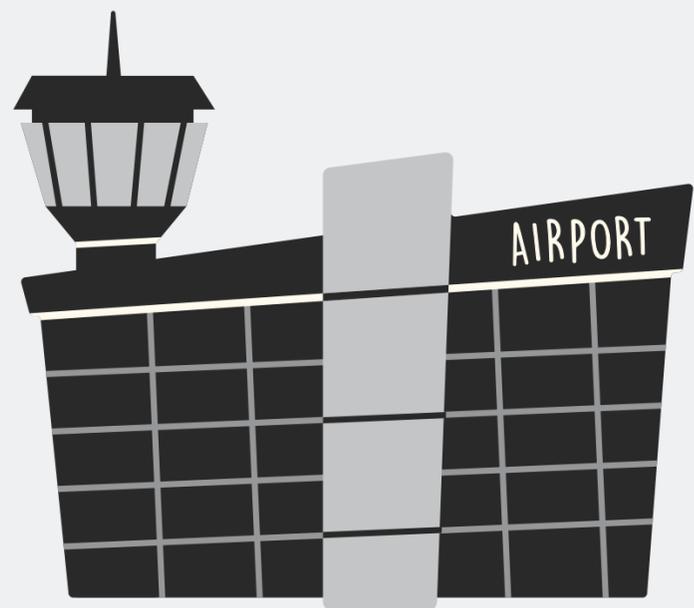


我的工作地点位于泰国亚洲航空长途有限航空公司机场的值机柜台区域，职位是值机柜台区域引导服务人员。日常的核心工作是在值机柜台周边为往来的旅客提供专业的现场引导服务，及时回应旅客的各类基础咨询需求，帮助旅客高效完成值机相关的全流程操作，同时维护值机柜台周边的服务秩序，保障这个区域的服务工作能够顺畅、有序开展。



(二) 工作中遇到的问题

在日常的引导服务工作中，我遇到了一个突出的核心问题，就是旅客会高频次重复咨询两类基础信息，一是各航班对应的值机柜台开放、关闭的具体时间，二是增值退税、洗手间、饭店及国内航站楼等核心功能区域的具体位置。这类重复咨询不仅大幅加重了我的日常引导工作负担，还会耽误旅客的出行时间，直接影响旅客的机场出行体验。





(三) 实施的优化项目



开展本次值机区域的标识优化项目，核心围绕三个大目的推进实施：一是减少旅客关于值机柜台时间、机场核心区域位置的高频咨询量，有效减轻值机引导岗位的日常工作职责；二是提升旅客信息获取的效率与便捷性，减少旅客出行中的信息咨询困扰，优化旅客的整体出行体验；三是理顺值机区域的服务流程，提升这个区域的整体服务效率，让旅客的值机流程更顺畅、高效。



(四) 项目的目的

开展本次值机区域标识优化项目，核心围绕三大核心目的推进：一是减少旅客关于柜台时间、区域位置的高频咨询量，有效减轻值机引导岗位的日常工作负担；二是提升旅客信息获取的效率与便捷性，减少出行中的信息咨询困扰，优化旅客整体出行体验；三是理顺值机区域服务流程，提升区域整体服务效率，让旅客值机流程更顺畅。





(五) 项目结果

这次标识优化项目落地实施后，取得了十分显著的实际成效。旅客关于值机柜台时段、机场核心功能区域位置的相关咨询量出现大幅减少，值机引导的日常工作负担得到了有效减轻。旅客可通过提示牌和二维码快速获取所需信息，不需要反复咨询，值机整体流程变得更顺畅，值机区域的服务效率显著提升，同时也获得了旅客的广泛认可与好评。

