

青春  
上海

8月29日,来自墨西哥城的爱德华和女友落地上海浦东国际机场。事先没有兑换人民币,也不知道如何用手机支付,走出T2航站楼国际到达出口的爱德华一度有些茫然。但在距离出口“一步之遥”的外籍人员一站式综合服务中心,他所有的问题都迎刃而解——工作人员指导他在货币兑换机上兑换了人民币现金,并帮他下载了支付宝、绑定了银行卡,甚至还贴心地安装了打车软件。得知接下来的购物、出行都将“无忧”,爱德华激动地写下了一封感谢信。

如今,上海已经建成了三个外籍人员一站式综合服务中心站点,爱德华遇到暖心服务的场景,每天都在上演。自2024年6月29日浦东机场T2航站楼站点投入运营以来,截至今年8月31日,三个站点已收到了1297封感谢信。不同语言、不同笔迹,共同诉说着对这座城市的最初印象。

青年报记者 刘春霞



外国旅客留下的感谢信。

### “第一步”的安心 从茫然到舒展,只需要一个柜台

那天下午,爱德华和女朋友推着行李,来到浦东机场T2站点的人工柜台。支付模块的倪桐皓和张梓鑫很快了解到爱德华的需求。于是,下载支付宝、打车软件,绑定银行卡,兑换人民币,一套“流程”贴心又迅速。

“Really Good(非常好)!”爱德华竖起了大拇指,连连道谢。看到柜台上的建议卡,他拿起一张写下了:“Thank a lot for your help(非常感谢你的帮助)!”爱德华计划在上海待5天,迪士尼、上海中心、豫园都在他的游玩列表中。此外,他们在上海的另一大目标是购物——“买Labubu!”

当天,同样在外籍人员一站式综合服务中心解了燃眉之急的,还有一名来自伊朗的旅客。在文旅模块朱晨珑和郭浩宇

的帮助下,这名旅客完成了支付宝实名认证。随后,松了一口气的他同样把建议卡写成了感谢信。

放置建议卡的初衷是希望旅客提更多建议、要求,但很多人写着写着就写成了感谢信。“几乎每天都能收到感谢信。”浦东机场外籍人员一站式综合服务中心站长周丹说。浦东和虹桥两大机场的站点启用一年多来,受到了很多外籍旅客的好评,截至今年8月31日,共收到了1297封感谢信,仅8月份就有130封。

记者在现场看到,最近几个月的感谢信,装了满满一大袋子。这些用英语、法语、日语、韩语、泰语、波斯语等多种语言写就的卡片,都表达了对工作人员提供帮助和咨询服务的感谢。有的外国旅客甚至写了满满两张卡片。

### “无障碍”第一站 解锁“无忧入境”新体验

建设外籍人员一站式综合服务中心,是为了有效打通外籍人员入境“第一公里”的堵点。服务中心以“欢迎你,帮助你”为定位,按照支付、文旅、通讯、交通四大模块功能,方便外籍人员更好地了解上海、融入上海。

去年9月,上海浦东、虹桥两大机场枢纽全面覆盖“前置口岸式”外籍人员综合服务站,形成“两场三航站”的服务格局。外籍来沪人员可在抵达机场枢纽第一时间畅享各种服务,真正实现“安心来、放心付、省心游”。

根据功能设定,两大机场的三个站点为入境国际旅客提供入境服务指南、《外籍人员在沪服务手册》、旅游地图、手机SIM卡销售、交通卡销售、外币兑换、零钱包兑换、移动支付及人工咨询等综合性全天候贴心、便利服务。同时,其与上海国际服务门户多语种网站共同构建起线上线下一体化服务网络,为外籍旅客提供便利、高效、

贴心的一站式综合服务,打造在上海旅行、工作和生活的“无障碍”第一站。

“三个外籍人员一站式综合服务中心都位于国际到达出口对面,非常醒目。其中,浦东机场T1、T2的站点为24小时运营,虹桥机场T1的站点运营到国际到达出口关闭。”周丹介绍说,三个站点都设置了休息区、自助区和人工区。

记者看到,开放式的休息区设置了白色的座椅,视觉效果上很温馨;自助区四台自助机器“各司其职”;人工区则按照四大模块功能设有四个人工柜台,工作人员现场为外籍旅客答疑解惑。

一旁的交通卡自助机集合了交通卡及旅游卡的售卡、退卡、充值等多种功能于一体。此外,货币兑换机和取款机的功能也很强大,货币兑换机有8种语言,支持19种货币兑换;取款机除了取百元整票外,还可以取10元零钱,且支持所有主流银行卡。

## 上海机场的“第一站温柔”： 1297封跨国感谢信里的中国温度



浦东机场T2航站楼的外籍人员一站式综合服务中心。

本版摄影 青年报记者 施培琦

### 服务在细节中进化 从被别人问,到自己主动“贴”

早在浦东机场T2站点建设之初,周丹就一直驻守在现场。一年多来,她看着它建成、投入运营,也带领着同事不断改进、细化各种服务举措。

“比如送给旅客的《外籍人员在沪服务手册》,现在有英、日、韩、西、德、法6种语言版本;旅游地图目前有中、英、法、日、韩5种语言版本。服务中心的电子指引屏原来只有中英文,后来逐渐扩容至10种语言。”周丹表示,交通服务方面,除了提供便捷的出行咨询服务,还充分考虑外籍人员消费习惯,提供不记名“Shanghai Pass”卡的销售、充值、退卡服务。针对外籍旅客的喜好,陆续推出了各种限定卡,供旅客留作纪念,比如今年夏天推出的“夏日限定”,就早早销售一空。

外籍旅客来到上海,通信和支付是两项重要需求。为此,站点在通信服务方面提供7天、15天、30天三种短期电话卡销售,满足旅客短期逗留期间打电话、上网的需求。

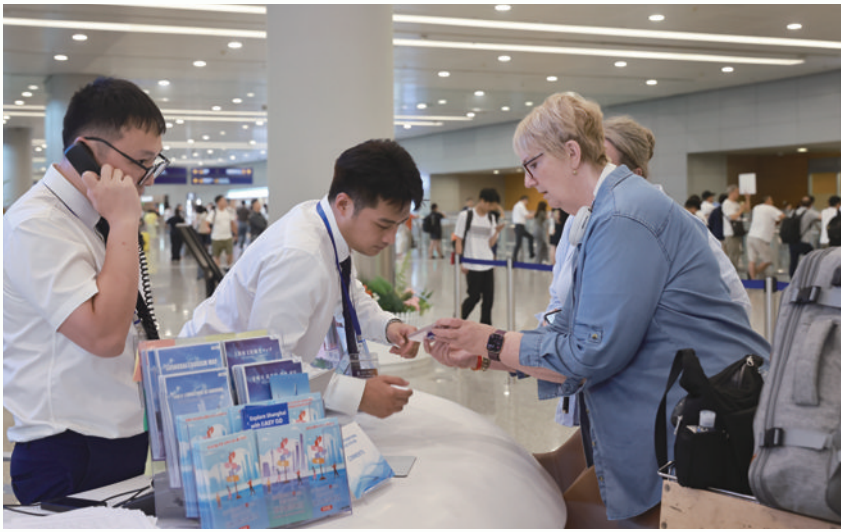
对于支付问题,上海针对外籍旅客推出了“入境通Easy Go”平台。“这是市外办联合支付宝打造的一个平台,外籍旅客下载支付宝时只要定位在上海,就是‘入境通Easy Go’版本。”周丹介绍说,该版本集成了首批入驻的24家企业的30个小程序,能满足外籍游客“食、行、游、购”四大高频需求场景。其服务特色可以用四个“一”概括,即:一次注册、一码通行、一键领券、一次退税。“只要下载了‘入境通Easy Go’,不论是购票、打车还是叫外卖,都不需要再

下载专门的App,在‘入境通Easy Go’都能一键进去,甚至领消费券、退税也都能一键完成。”周丹表示,“入境通Easy Go”已经越来越受外籍旅客青睐。

在浦东机场T2站点人工区两侧的墙面上,有工作人员自发布置的“推荐板”。“工作人员会把自己去打卡、觉得好吃的美食信息贴在上面,推荐给外籍旅客。如果他们去过并觉得好吃,走的时候还可以给我们一个反馈。”周丹透露,“推荐板”上的美食和旅游线路都不是常规意义上的大众美食和景点,而是比较有上海特色的,甚至有些小众的。比如,光排骨年糕就推荐了两种,都是本地人常去吃的;旅游景点也不是南京路、东方明珠。“内容每个月都会更换。”周丹说。

00后郭浩宇在浦东机场T2站点的文旅服务柜台已经工作了一年,他坦言,外籍旅客问得比较多的是相对简单的出行问题,比如怎么去酒店、去哪里打车等,稍微复杂一点的就是下载支付宝之类的操作。“机场有首问负责制,不管旅客问什么问题,我们都需要解答,即便是不清楚或无法办理的,也要明确告知旅客可以办理的地方。”

目前,三个站点人工柜台的人员配置基本都是“老带新”,其中不乏外语能力出众的业务骨干。“我们这里是外籍旅客的‘入境第一站’,一定程度上也代表着他们对上海的第一印象。”周丹说,在旅客不赶时间时,工作人员会主动给他们介绍上海,告诉他们去酒店怎么坐车、酒店附近有哪些景点等,“能帮旅客解决问题我们自己也很开心”。



外国旅客在外籍人员一站式综合服务中心寻求帮助。

#### ■从上海到全国

#### 首创模式 示范作用初步显现

今年以来,上海机场立足全方位门户复合型国际航空枢纽建设,持续增强洲际连接能力,新增了塞尔维亚贝尔格莱德、摩洛哥卡萨布兰卡、瑞士日内瓦3个洲际航点。巩固亚洲航线网络,再增日本神户、熊本两个航点,恢复日本茨城、韩国清州、印尼美娜多航线,加密日本大阪、马来西亚吉隆坡、越南河内等航线。织密“空中丝绸之路”,首开中亚航线,直通哈萨克斯坦奇姆肯特、阿拉木图和乌兹别克斯坦塔什干,新开蒙古乌兰巴托等地航线,更好地服务与东亚、中亚地区人员的经贸往来。

为进一步提升枢纽中转能力,浦东机场积极推进中转厅和行李系统改造,启用了T2国际、港澳台中转厅,推出国际通程联运业务,扩大跨航司中转服务范围,为旅客提供更加便捷的“行李直挂、一票到底”转机服务。全面实施国内出发安检24小时服务和国际、港澳台出发24小时通关服务,同步配套旅客集中休息区、休息舱、淋浴室等设施,吸引更多中外旅客前来上海机场中转,助力上海全力打造中国入境旅游第一站。

最近几个月,机场外籍人员一站式综合服务中心的旅客接待量也持续攀升。统计数据显示,截至今年8月31日,三个服务中心的业务咨询办理总量累计46.7万人次。“刚开始,三个站点每天的业务总量加起来也就六七百人次,随着政策不断扩大开放,业务量明显上升,目前三个站点每天的咨询业务量已经有1300多人次,预计9月份就能达到1500人次。”周丹说。

记者采访获悉,在机场设置外籍人员一站式综合服务中心是上海首创的模式,服务中心由上海市政府外办联合中国人民银行上海总部、上海市交通委、上海市文旅局、上海市通管局统筹协调,由上海机场集团精心设计,倾力打造,东浩兰生集团上海外服公司统一运营。一年多来,已有数十家国内机场陆续到上海机场外籍人员一站式综合服务中心“取经”。今年8月28日,广州白云机场外籍人士便利化服务中心正式投入使用,该服务中心也推行“一柜通办”综合服务模式,全面提升旅客出行体验与国际化服务质量。