

这波操作助新手乘机不愁

春运今日启动，上海两大机场推出首乘服务温暖旅客出行路

2024年春运从今日起正式启动。春运期间，上海两大机场将为旅客提供哪些便捷、温馨的服务？昨天，青年报记者现场走访浦东、虹桥机场发现，针对今年春运探亲流、学生流、旅游流为主，补偿式探亲流、老弱病残孕等特殊旅客有所增加等特点，两大机场都推出了“首乘服务”，为首次乘坐飞机的旅客提供细致、便捷的服务。

青年报记者 刘春霞

预计春运客流基本恢复至2019年同期水平

昨天上午10点30分，浦东机场T2航站楼B岛南航值机柜台前，等待值机的旅客已经排队绕了好几圈。记者注意到，虽然春运还没正式开始，但候机楼内的“人气”明显已经高涨。

“今年春运期间，预计浦东机场执行航班5.6万架次，进出港旅客773万人次，日均航班量达到1413架次，日均旅客将达到19.3万人次。国内出行的热点航线主要是哈尔滨、长春、沈阳、重庆、昆明等；国际航线加班的热门方向主要是日本、韩国、新加坡及东南亚等。”浦东机场运行指挥中心副主任张瑞甲介绍，根据预测，上海机场春运客流高峰期节前为2月7日至9日，返程高峰为2月16日至17日。为了应对客流高峰，机场方面采取了不少优化措施，比如值机柜台采取早开放、错时增开等措施，安检勤务组织也进行了优化，“总体来说就是减少旅客的排队时间，为旅客安全顺畅出行做好服务保障。”

下午1点30分左右，虹桥机场T2航站楼内也是人头攒动，各个值机岛的柜台前都排了不少旅客。“得益于各类政策的影响，今年春运旅客的出行需求将明显提升，虹桥机场春运期间的航班量预计将达到3万架次，客流量达到520万人次。”虹桥机场飞行区运行指挥中心值班经理潘竣透露，在航班高位运行的情况

下，为了确保旅客服务质量不下降，虹桥机场在运行决策上持续开展机位动态化研究，结合今年春运的特点，利用人工智能开展动态分析，辅助决策，提高航班的正常性、廊桥的利用率和航班的靠桥率，为旅客出行提供更为舒适便捷的出行体验。

记者采访了解到，随着旅客出行需求的持续增长，以及国内外航空运输市场的恢复，截至2023年底，上海机场国内（含港澳台）通航点达到175个，国际通航点达到103个，分别恢复至2019年的102%和73%。今年春运期间，两场的航班量、客流量预计基本恢复至2019年同期水平。

首乘服务让旅客出行更便捷、更温馨

昨天上午11点左右，浦东机场T2航站楼出发层旅客服务中心柜台前迎来了前来问询的一家四口，得知他们是第一次乘飞机出行，柜台服务人员谷培华为两个孩子送上了“申请初行”口袋包。

“口袋包里有我们附送的机场服务手册，这个手册涵盖了旅客的出行提示、出行流程和航站楼内一些服务设施的方位，以及爱心服务的预约方式，可以让旅客‘一册在手，乘机不愁’。”浦东机场航站区服务管理科科长蒋巍现场展示说，这是今年春运推出的一个重要服务举措，除了给首乘旅客的绿色“申请初行”口袋包，还有给无陪老人提供的紫色“申请相伴”口袋包，“只要旅



柜台服务人员为两个孩子送上了“申请初行”口袋包。

青年报记者 刘春霞 摄

客佩戴了这样的口袋包，工作人员立刻就能知道这是首乘旅客还是无陪老人，随后就会主动提供一些帮扶服务。”

而在虹桥机场，“首乘手环”也实现了问询柜台和航司柜台全覆盖。虹桥机场航站区服务规划部科长沈岚介绍说，针对第一次到虹桥机场乘机的旅客，机场方面设计了一条绿色的首乘手环，佩戴这条手环的旅客将在问询、安检、值机等环节得到更周到、更细致的服务。

记者注意到，为了迎接春运客流高峰，虹桥机场两座航站楼

的出发层已经增设了流动问讯岗，每天从早上7点到晚上7点提供最贴近旅客的问讯服务。同时，候机楼的温馨通道和高铁、地铁共同打造的空铁地服务品牌，也将在春运期间加强联动，共同做好针对特殊旅客的服务联动。

虹桥机场再添一条“易安检”通道

春运期间客流量增多，为了给旅客提供更高效率的安检服务，虹桥机场在现有T2航站楼32号“易安检”通道的基础上，1

月26日起，将在T1航站楼的9号安检通道再增加一条“易安检”通道。

“同时，我们也同步上调了每日预约人数的上限，旅客可以在航班起飞前48小时内，通过支付宝内的民航公安服务易安检小程序提前进行预约，或者到了现场通过扫码方式预约。”虹桥机场安检运管中心信息部经理熊瑜介绍说，符合条件且预约成功的旅客，可以凭易安检通行码由专用通道快速过检，“相比其他安检通道，过检的效率可以提高20%左右。”

共享城市温度 感受城市温暖

团团来暖“新”，普陀为新业态新就业青年送上新春“礼包”



活动现场。

受访者供图

青年报记者 蔡娴

本报讯 写福字、拍福照、套圈圈……普陀区万有引力新业态新就业群体党群服务中心的球场上充满欢声笑语，外卖小哥、快递小哥、邮政小哥等新业态新就业青年，以及环卫工人、

外来务工人员等城市建设者管理者们纷至沓来，一个个年味满满的集市摊头前青年涌动。不远处的党群服务中心多功能厅内，团员和青年主题教育集中宣讲正如火如荼地开展。昨天下午，“‘新’中有你，‘年’在一起”迎新活动为“两企三新”团员青

年送上了新春祝福。

现场，团区委联合区委统战部，并发动各大口街镇团组织积极汇聚资源，带来知识强“新”、团团暖“新”、服务贴“新”、活动温“新”、科普唤“新”、咨询助“新”六大服务板块，为新就业青年解锁一站式“吃喝玩乐”的新年体验，并邀请上海青年讲师团成员、春秋航空团委副书记带来（24h×365天，城市的守护不打烊）新青年微宣讲，让新业态新就业青年“共享”城市温度，感受城市温暖。

篮球场上，龙年快乐接龙、emoji猜龙年、画龙点睛大挑战、二龙戏珠等年味游戏供新就业青年互动打卡，还能收获团区委、区委统战部为大家准备的护膝、围脖、保温杯、保暖手套等冬日温暖小礼品和坚果大礼包。区公安分局开设安全科普摊位，通过案例上墙、政策解读、视频展示等方式，对外卖、快递从业人员开展交通安全和防范电信网络诈骗

宣讲。区消防救援支队开展消防安全宣传，通过火灾案例分享，让大家提高消防安全意识，掌握必要的逃生法则。区税务局开展“税动力·青服务”行动，现场宣传、解答个人所得税、房产税等青年关心的税收政策。

区卫生健康委的爱心义诊摊位也颇受骑手们关注，医生们针对骑手生活作息不规律、长期提重物等特点，给出合理化建议和职业健康指导；万里街道团工委为忙碌工作的骑手们送上热气腾腾的手冲咖啡；真如镇街道团工委的摊位上提供手机贴膜服务……一系列充满年味的活动让还未回家、留沪过年的新就业群体感受到了新春温暖。

当天参与活动的新业态新就业青年们收获满满，大家纷纷表示，新年将至，能够感受到社会对他们的关心，内心充满了温暖和感动。

记者从普陀团区委了解到，2024年团区委将进一步关心关

爱“两企三新”团员青年，持续打造品牌服务——团团暖“新”爱心公益行动，全方位为新业态新就业青年工作、生活保驾护航。在1月1日举办的骑手新家迎新活动上，团区委开展骑手微心愿征集活动，骑手们纷纷提出期待便民服务、成长赋能、民生咨询等方面的服务。因应骑手需求，团区委立即发动青联、青企协、区域化团建单位等开展服务征集工作，涉及义诊理发等生活便利服务、就业指导等技能提升服务、心理辅导等对话咨询服务、场景教育等子女服务共计20余项。下一步，团区委将继续贯彻落实青年发展型城区建设要求，发挥共青团桥梁纽带作用，用务实的组织、有效的平台、多彩的活动，把新业态新就业群体青年引领好、凝聚好、服务好，推动形成城市对青年更友好，青年在城市更有为的生动局面，助推普陀高质量发展建设。