

## 服务近二十万人次

### 浦东和虹桥机场的这三个一站式综合服务中心 如何打造外籍人员的“上海初遇”

80多岁的日本老先生掏出一沓老版100元人民币，问是否还能使用；70多岁的外国老夫妻时隔几十年重回上海游玩，拿出1990年代的上海公交卡一秒激活；周五下班的韩国年轻人，没做攻略，就直接冲来了上海，只知道武康路，其他全靠柜台问……这些都是发生在浦东机场、虹桥机场外籍人员一站式综合服务中心的故事。

按照市委、市政府的总体决策部署，市政府外办联合人民银行上海总部、市交通委、市文化旅游局、市通信管理局，及机场集团、东浩兰生集团，在浦东机场T1和T2航站楼、虹桥机场T1航站楼共同打造三个外籍人员一站式综合服务中心，提供支付、交通、文旅、通讯等四类服务。自去年9月27日全面启用至今，三个服务中心已接待外籍人员业务咨询办理近20万人次，获得多国旅客口头及书面表扬超3.4万次，承载了外籍人员对这个“上海初遇”第一站最真挚的感谢与赞美。



外籍人员一站式综合服务中心浦东T1航站楼站点

#### 一站式服务， 外籍旅客的上海初体验

在综合服务中心，支付柜台可以提供外币兑换、移动支付等服务；文旅柜台则提供旅游地图、旅游目的推荐等服务；通讯柜台可以购买手机SIM卡；交通柜台可以实现交通卡的购买、储值 and 退卡。

在明亮而整洁的柜台旁边，5台机器一字排开，分别是一台现金兑换机、一台ATM机、一个自助公共服务电话亭、一台多语种上海旅游资讯显示器、以及一台交通卡自助充值机。现金兑换机可支持美元、欧元、英镑等货币的兑换；ATM机可以直接使用外卡提取人民币现金；自助公共服务电话亭可为外籍人员提供三分钟左右的免费通话，可以拨打任何国内手机号，附带手机无线充电。

交通卡自助充值机看起来跟上海地铁里的机器并无二致，但这几台机器可以直接使用外币或境外信用卡购买、充值交通卡。

每天，来咨询的游客都有各种各样的问题，问路的、换币的、订票的，“甚至有韩国游客没怎么做攻略，只知道武康路和武康大楼，下了飞机就直接来问我们怎么去怎么玩。”综合服务中心的上海外服公司现场运营经理钱佳介绍道。

被问得多了，文旅柜台的工作人员总结出规律，去东方明珠外滩陆家嘴的、去豫园城隍庙的、去迪士尼的、以及去武康路安福路的，这四条旅游路线最受欢迎；美食方面，游客们问得最多的还是上海传统美食，小笼包、生煎包等。

而在通讯柜台，工作人员介绍，各类套餐中以7天90元的套餐最受欢迎。

#### 精兵加强刃， 这里的 service 日夜兼程

四大功能模块的工作人员均是各个领域的精兵强将，他们不仅业务能力突出，还有“利器”在手。

被问及如何解决小语种的沟通问题，工作人员拿出一个精致的小机器，“这是我们的翻译机，支持英、法、德、日、韩、意、西、越南等几

十种语言与中文互译，准确度还是比较高的。”

只需按住机器说话，机器上就会记录并翻译成需要译制的话语。机器顶部还有一面小小的显示屏，打开面向提问者，能直接显示出译制的句子并朗读出来。

虽然“开张”只有半年，但这里的 service 更新换代很快。记者来到浦东机场T2航站楼的综合服务中心采访时，工作人员正在整理柜台上的宣传册。据介绍，每隔一段时间，站点会根据需求量调整宣传手册，拿得多用得多的放在显眼位置，“各语种的《外籍人员在沪服务手册》，支付宝、微信支付的使用指南，都很受欢迎。”

夜晚的机场灯火通明，这里的 service 也日夜兼程，“航班到几点，我们的 service 就到几点。浦东机场的站点是两班倒，因为浦东有夜晚到达的红眼航班，航班24小时不停，我们的 service 也就24小时不停；虹桥机场则依据当日航班情况，没有了航班，我们才收工。”工作人员表示。

#### 服务第一线， 感谢信传递着真情

每天，这里都有跨越语言、国籍的暖心故事发生。“今天还有个澳大利亚的游客说，两年前他来中国时，没有这个综合服务中心，他要在机场跑来跑去，现在在这里，花个半小时就能把所有事情一站式搞定。”

曾经有一位上了年纪的日本老爷爷，拿来了一沓老版100元纸钞，“一共20张，拿出来时，我们也惊呆了，”最后工作人员帮他换成了零钱，收回来的老版纸币，工作人员自己特地跑了一趟可以收旧版钞票的银行网点。

还有一对日本老夫妻，曾经在上个世纪来中国旅游过，如今得益于免签政策，老人家不用更新签证就能重回上海游玩。老夫妻来到综合服务中心，掏出了几十年前的上海公交卡问还能不能用，“我印象中应该是1990年代发行的公交卡，写着‘公交卡’三个大字，我们帮他重新激活后，这张卡又可以继续使用5年。”

而厚厚一大摞感谢信更记录着各国人民



对真诚服务的反馈。

感谢信本意是 comments 意见信，希望游客们对 service 提更多建议、要求，但很多人写着写着，就写成了感谢信，“谢谢 Hollen Hu 帮我解决了出租车的问题”“我在机场迷路了，幸好遇到了你们”。一份份手写的感谢信，传递着浓浓的真情。

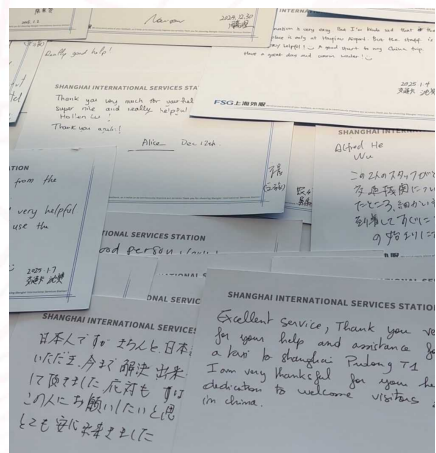
随着新年来临，三个综合服务中心已经增添了喜气洋洋的新年装饰，新年氛围倍加浓郁，红色的剪纸，点缀着冬青、金桔等装饰物，将空间渲染得愈发热闹。

据介绍，春节期间，综合服务中心四大柜台都将准备有中国特色的纪念品，如春联、福字等，为远道而来的朋友送上中国的新春祝福，还有熊猫配饰、护照收纳包、皮质卡套、上海著名景点武康大楼、东方明珠的冰箱贴等礼物。这一份份精心准备的新春见面礼，让外籍游客一下飞机就能感受欢乐与温暖。

见习记者 唐 玮



服务中心上摆放的各类服务手册



感谢信

