

从踏入国门到畅行沪上 丝滑体验与暖心服务并重

记者体验境外旅客上海机场入境全流程

一名外籍人士从上海的两大国际机场踏上中国土地后,将经历怎样的入境流程?近期,记者前往虹桥机场T1航站楼、浦东T1以及T2航站楼,亲身感受了一下入境全流程的丝滑体验。

上海浦东机场的外籍人员一站式综合服务中心是国内首创,虹桥机场的入境更是小而精的典范,从Wi-Fi到SIM卡,从外卡购买交通卡到遍布机场多处的外币兑换点、手机卡售卖点,从行李提取的贴心服务到外卡支付的刷卡无忧,上海机场全方位提升境外旅客在沪出行体验,每一处细节都是日夜不停歇的贴心守候,彰显着这座城市海纳百川的胸怀以及对构建友好跨国交流环境的积极追求。

过境通关:前置审核,畅享无感畅行



当旅客们离开入境长廊,来到联检区域时,过境旅客的信息已经完成了前置审核。早在旅客过境通关前,航空公司就对航班上“24/240小时过境免签”的人员进行提前申报,边检机关提前进行信息审核,减少旅客排队等候时间。

在柜台,旅客办理更迅速。目前,浦东机场所有入境柜台均提供过境手续办理服务,方便旅客办理240小时过境免签、快速中转。

在海关通关环节,旅客们感受到的更多是“无感通关”。依托智能通道等“智慧旅检”新型设施设备实现“无事不扰”便捷通关;出入境旅客在“海关旅客指尖服务”小程序上就可以提前进行出入/入境健康申报、宠物申报、行李物品申报等多项申报内容,业务办理更便捷;在浦东机场T2国际转国际区域,通过全新的卫检监管系统,国际中转旅客可以减少约400米步行的路程,无接触人脸识别测温。

据介绍,目前在虹桥T1航站楼,国际、港澳台旅客安检排队时间已经由原先的18分钟进一步缩短至11分钟。

提取行李:智慧可视,“行李大使”贴心相伴



在联检区域完成入境手续后,旅客就可以去提取行李了,可视化、行李大使,看似平平无奇的行李提取区域充满了智能化和人性化的服务。

你是否也有等行李等到焦虑的经历。如今,在浦东机场每一个行李传送带上面的电子显示屏上,都可以实时看到行李装卸的全程直播,通过实时画面,就可以找到自己的行李信息。

在直播屏上方,则显示着各航班行李状态的信息,正在运输中、还是第一件行李已经出仓、还是进行到了最后件行李?都有实时显示。

如果仔细观察传送带上的行李,会发现每一件都被竖着放起、把手朝外,旅客可以很方便地将行李从传送带上拿起。这得益于每条传送带旁的“行李大使”的辛勤付出,行李大使们“一弯腰一提一拉”,人工整理、排列行李,可以减少旅客等候行李时间,遇到老弱病残等特殊旅客群体,大使们还将主动上前询问是否需要帮助,帮其行李搬行李。据悉,行李大使们上岗以来,每月服务航班量约2万余架次,整理行李约190余万件。

而在虹桥T1的国际到达行李提取大厅同样可以看到“行李大使”们的身影。

抵达大厅:多元服务,开启沪上之旅



当国际旅客们拿好行李后,从到达出口出来抵达接客大厅,就正式踏上了中国的土地。

在虹桥和浦东机场,旅客们从出口出来,映入眼帘的第一站就是外籍人员一站式综合服务中心,这里有支付、文旅、通信、交通四大模块功能,可以提供入境服务指南、《外籍人员在沪服务手册》、旅游地图、Wi-Fi设备租赁、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服务。

在虹桥T1航站楼的服务中心对面,这里还有国际

标准的插座可供国际旅客充电。

如今,随着市域机场线的开通,虹桥机场、浦东机场两大机场之间转机也越加方便,40分钟就能抵达。而如果旅客买的是东航的机票,还能享受“空港通”服务。

在虹桥机场2号航站楼到达大厅28号行李转盘对面和浦东机场1号航站楼到达层7号门旁,购买了东航机票的旅客可以直接在服务台办理值机、托运,然后就可以解放双手一身轻松去转机或者在上海短暂地游玩了。

不仅如此,东航还会赠送免费市域机场线车票,方便旅客前往下一个机场,行李则由工作人员通过市域机场线指定车厢转运,避免携带沉重行李奔波以及二次值机、托运、安检,实现两大机场“一键大挪移”。不过,东航工作人员向记者提醒道,两个机场之间的中转时间要在3.5小时以上才可享受该项服务。

机场各处:便利服务点,上网无忧行



机场虽大,但无论是哪个区域,多处便利化服务点随时会出现在旅客的视野中,提供包括人工问询、信息告知、Wi-Fi使用、SIM卡售卖、移动支付、货币兑换、旅游资讯等服务。

在浦东、虹桥两大机场,手机卡和移动流量包售卖点多达十几处。2024年7月6日,浦东机场T2的中国移动营业厅正式投运,这是上海通信行业首家机场营业厅,约半年后,浦东机场T1的中国电信营业厅又于2025年1月投运。

而在购买SIM卡之前,无论是自由行还是有人接机,对于国际旅客来说,Wi-Fi都至关重要。

在两大机场,都可以看到多台Wi-Fi取号机。“新手村”的外籍旅客们获取Wi-Fi同样非常方便,没有办理SIM卡,也能直接上网,只要刷一下护照或者身份证就能获得免费

Wi-Fi账号。

即使找不到Wi-Fi取号机,手机上也可以直接操作。“机场的大空间给外籍旅客寻找线下取号机带来了一定的困难,对此,我们推出了护照识别上网。旅客打开手机的Wi-Fi连接页面,连接机场Wi-Fi后,打开浏览器自动弹出认证页面,旅客通过护照进行线上身份验证,就能一键上网。”机场工作人员介绍道。“推出线上护照取号以来,国际旅客上网护照认证使用占比逐渐升高,已经逐步成为国外入境旅客的主流认证方式之一。”

据悉,近期,取号机的操作指引还进行了优化,屏幕上增加了操作流程指导动画,旅客可以观看展示操作流程。

机场作为对外交流的重要窗口,其入境服务质量关乎着每一位外籍旅客对这座城市乃至整个国家的初印象。上海机场入境服务体系的全方位优化,让外籍旅客能享受到更加便捷、周到且人性化的服务,还将助力上海这座充满魅力的国际化大都市朝着更高层次的对外开放大步迈进。

见习记者 唐 玮

入境长廊:多语问候,开启便捷引导之旅



在浦东机场T2航站楼,国际旅客从廊桥出来后,便来到了入境流程的最前端——旅客入境长廊,这里有几十台外国人指纹自助留存机器,还有十几个入境卡填表台,而在这个宽敞明亮的入境长廊,更明显的是两边墙上、柱子上的明黄色的标识。

英语、法语、西班牙语、俄语、汉语和阿拉伯语联合国六大官方语言的“你好”显示在顶天立地的明黄色柱子上,日韩航线较多的地方还增加了日语、韩语共八国语言“你好”。

这是入境旅客来到上海后看到第一处问候,在这些问候语下方,是大大的二维码,这是浦东机场推出的小语种语音引导服务,旅客用手机自带的浏览器扫描二维码,就可以自动根据手机的自适应默认语言,浏览看到当前区域的入境流程,并可选择语音服务讲解。

想知道Wi-Fi取号机在哪儿?想找到入境便利化服务处?点击相关图例,就能获得线路指引。

该服务目前有8种语言,包括6种联合国官方指定语言(阿拉伯文、中文、英文、法文、俄文、西班牙文)和日文韩文,不用安装指定APP或者小程序,只要用手机自带浏览器扫描的网页版,就能获得一个手机上的机场入境“导游”。

干净宽敞的入境长廊如同外籍旅客进入中国的“新手村”,周全的指引让外籍旅客们轻松就能上手。

去年,上海边检总站在空港口岸率先研发启用了“外国人入境卡”电子填报自助打印终端,外籍人员在登机前通过手机扫描二维码链接的方式,提前在线上填报入境相关信息,抵达机场后即可直接通过该终端一键打印入境登记卡,进一步优化通关流程,压缩通关时间。