

翼展长空 荆州腾飞

荆州沙市机场通航一周年暨服务品牌发布会特刊



服务品牌LOGO

楚人崇凤,凤遨游于千仞兮。荆州沙市机场服务品牌LOGO以凤凰图形为基础,展现服务品牌的荆楚元素,其中嵌有“龙”的元素,寓意着服务品牌的品质优良、走在前列;中间机场LOGO为核心,代表民航致力于成为地方经济和促进荆州经济社会发展的新动力源。

服务品牌:荆楚情
服务品牌核心价值:安全、便捷、真情
品牌理念:安全第一、便捷出行、真情服务
服务品牌宣言:用我们“州”到服务,让您享“荆”彩旅途,荆服务,更周到!



打造荆州对外开放新名片

——荆州沙市机场“荆楚情”服务品牌探访

□ 记者 黄思明 刘娟 通讯员 吴兰兰

地服团队 服务口号

爱在旅途、家在心间,真情服务、“心”的体验。



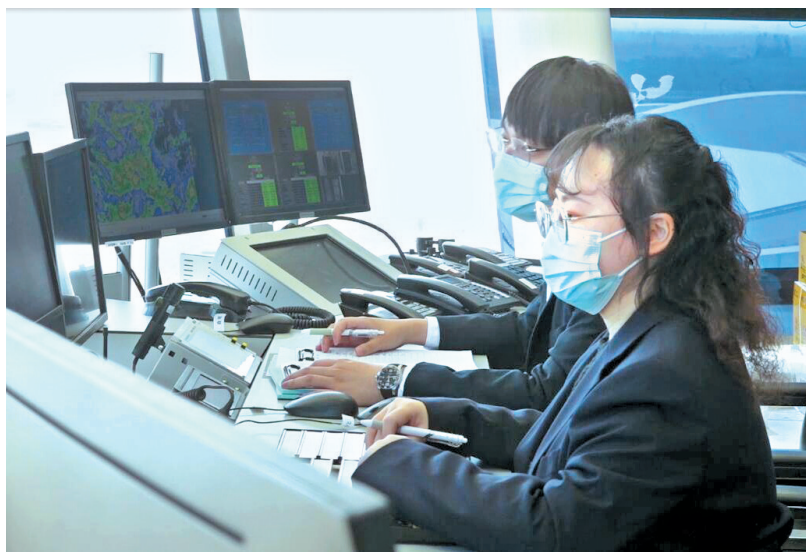
消防团队 服务口号

打造消防铁军,守护机场安全。



空管团队 服务口号

安全第一、效率先行,用我们的专业为您保驾护航。



平安温馨、舒心出行,自“荆”伊始、感恩有您。

安检团队 服务口号



为荆州腾飞护航,展公安当先形象。

公安团队 服务口号



机场急救,一医担当,机场医疗,情意满满。

医疗团队 服务口号



从值机到登机全流程引导,快速通过安检通道节省旅客时间,老年人可享受全程人工服务,空中指挥和地面现场指挥构筑起一条地空防线守护航班安全……在荆州沙市机场迎来通航一周年之际,记者再次走进机场,发现流程更优、服务更贴心。

荆州机场建设管理有限公司党委副书记、总经理李海军介绍,自去年1月30日荆州沙市机场通航投运以来,机场着眼提升服务品质,培育空港特色服务品牌,去年9月推出“荆楚情”服务品牌,培育有温度、有特色、有素质的保障团队,打造荆州对外开放新名片。

目击:安全便捷真情服务

匆匆赶到航站楼门口,旅客张先生才意识到手机没电了。这让正准备“亮码”通行的他犯了难。此时,值班安检人员立即拿出一个充电宝递到他面前说:“别担心,我们有准备。”在安检人员帮助下,他顺利出示健康码,随着志愿者引导,不到15分钟就完成从值机到登机的流程。张先生感叹:“服务周到,还高效!”

这是机场推行“荆楚情”服务品牌的生动写照。

“我们的品牌服务以‘安全、便捷、真情’为目标,从硬件、软件两方面共同打造。”李海军介绍,硬件方面,机场不断完善航站楼服务设备、地面交通设施等基础服务设施设备,保证值机、安检、行李托运等自助设备的完好性,让旅客通过自助设备提高各项流程的办理效率。软件方面,保持公安报警电话、问询服务电话24小时畅通,随时安排警力和机场工作人员为旅客提供帮助,承诺安检排队时间不超过7分钟。同时,积极落实特殊旅客服务要求,为无人陪伴儿童、孕妇、残疾或行动不便旅客提供免费全流程陪同服务,提供免费轮椅等设施。

解密:服务品牌文化内涵

机场是服务型企业,服务就是机场的产品,产品就应该品牌化。2021年9月,荆州沙市机场制定服务品牌手册,决定推出“荆楚情”服务品牌,打造机场特色品牌和文化符号。

荆州是楚国郢都所在地,也是荆楚文化的重要承载地。李海军介绍,机场结合荆州本地文化特色提炼出“荆楚情”服务品牌,结合民航平安建设、便捷出行和真情服务旅客要求,提出“安全、便捷、真情”的服务目标,还通过公开征集,确立了“用我们‘州’到服务,让您享‘荆’彩旅途。荆服务,更周到!”的服务品牌宣言。

探索:服务品牌实践途径

“所有的品牌,都将在岗位上落实。”李海军介绍,机场以党建引领,打造“3959”岗位品牌样板,践行服务品牌承诺。

机场建立3个模范岗位点,以党员初心岗引领、巾帼文明岗示范、雷锋模范岗带动,开展问询、便民、值机、安检、救护、贵宾、航班、警情和防疫9项旅客真情服务,展示便捷、真情、柔情、安全、品质“五位一体”的荆州沙市机场空港风貌。同时,还组建旅客问询、便民服务、旅客值机、旅客安检、应急救护、贵宾礼仪、空中指挥、警情处置和疫情防控等9个专业团队,开展服务品牌实践活动,让员工在岗位上助力机场发展,推动服务品牌不断提档升级。