



■白云机场着力打造“春风服务”全新品牌,以期提升服务品质、擦亮广州窗口形象。



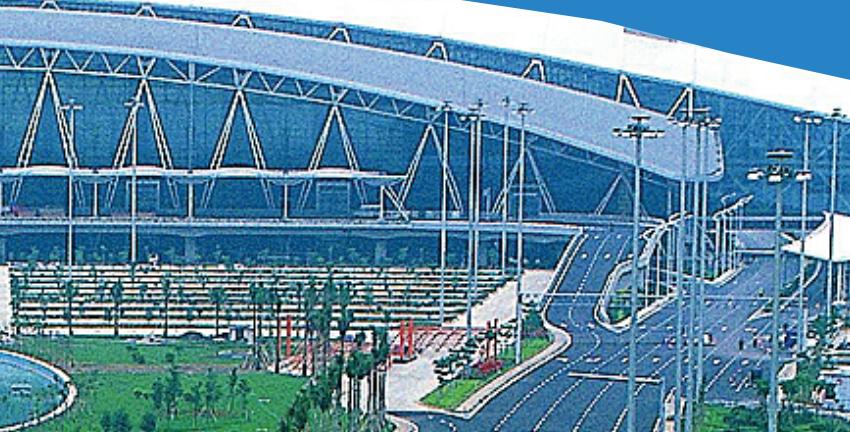
■白云机场2号航站楼有多个深受旅客喜欢的拍照打卡点,“天空舞台”是其中最出名的一个。



■白云机场2号航站楼建筑面积为65.87万平方米,设计容量为年旅客量4500万人次,为目前国内在用的最大单体航站楼。



■白云机场2号航站楼将文化艺术融入到机场硬件、设施和服务当中。



## “春风服务”擦亮广州窗口形象

2018年春运,白云机场开展的“春风服务”系列活动,先后在安检、问询、值机、客运等一线岗位上设立了80多个“春风服务示范岗”“党团员示范岗”以及多个“老弱病残孕爱心服务点”“春运特殊货物绿色通道”“春风服务大使”“白云机场志愿者”,24小时关注旅客出行,及时帮助旅客解决在机场遇到的各种困难和问题,受到了旅客和社会的广泛好评。

在提升硬件的同时,白云机场正同步加快软件建设,不断创新“真情服务”内涵,着力打造“春风服务”全新品牌,以期提升服务品质、擦亮广州窗口形象,传递出一座空港和一个城市的特有温度。

在启用不到半年的2号航站楼中庭,白云机场“旅客服务中心”,“春风服务”品牌全

新标识呈现在旅客面前——由“手”和“绿叶”组合成的“心”形图案,寓意柔软舒适的服务,带给旅客春风拂面的清新感受,体现了白云机场“用心连接缤纷世界,用心践行真情服务”的宗旨。

继在全国率先推行“开放办机场、服务大提升”活动,邀请“羊城小市长”、“羊城小记者”探访白云机场,每年实施“机场服务监督员队伍”计划外,白云机场今年再推《“春风服务”三年行动计划》,积极推行“建制度、提标准、强培训、重监管”的闭环管理,实施“十百万”计划——培育10个“春风服务示范单位”、100个“春风服务示范岗”、1000个“春风服务示范标兵”,实现超过万名机场工作人员的素质提升,让“同在白云蓝天下,共创世界优秀空港”的理念落到实处。

## 融入文化元素丰富出行体验

广州有“小蛮腰”,白云机场有“时空隧道”“天空舞台”!白云机场是广州城市的“眼睛”,是广州城市文化的承载。作为一个年旅客吞吐量超过6500万人次的国际航空枢纽,展示城市开放、务实、包容的特性以及中国文化与岭南文化的传承是一个机场应有的担当和责任。

白云机场不仅将文化艺术融入到机场硬件、设施和服务当中,还设立文化艺术中心,结合每年“节庆”搞各种文化活动,增强旅客出行互动新体验。

每逢春节、五一、十一等假期,中国功夫、民族芭蕾、非遗古琴表演、川剧绝活变脸等文化盛宴,都能让旅客在白云机场遇见惊喜。旅客在欣赏“粤曲”“粤剧”“舞狮”等文化活动,与岭南风情来一次亲密接触的同时,也让传统文化“跨越岭南走向世界”。

每天有众多旅客途经白云机场,体验“白

云之美”,这不仅是环境之美、绿化之美、繁花之美,还有沉淀着岭南文化灵魂的艺术之美。说起打卡拍照的胜地,白云机场的1号航站楼有“时空隧道”“海天走廊”,而今年启用的2号航站楼有“天空舞台”。这个神奇的舞台借助新科技打造“动静结合、人景结合、虚实结合”的首个融媒体大型艺术体验新空间,在全国机场尚属首创。

另外,与2号航站楼同步启用的广东省博物馆首家体验馆,位于安检区内的二层,占地约300平方米。从粤绣、广彩到端砚、陶瓷,全方位地向旅客展示岭南文化、广府文化。

“出国门进西关鉴瑰宝与非遗传人互动,乘瑞气踏祥云续丝路使命同各族文化交流”——2号航站楼特色主题商业区“云广府”的开业让白云机场在文化机场建设道路上越走越宽广,更增添了旅客们出行的精神愉悦感。

## 打造全国机场首个主题特色商圈

陶陶居、绿茵阁、赛百味等品牌套餐仅需29.9元!从今年7月底到9月中旬,白云机场两座航站楼数十家餐饮品牌店参与机场餐饮大促销活动。这是当前白云机场致力于为旅客提供“高中低丰俭由人”、“同城同质同价”商业服务选择。

伴随着白云机场2号航站楼的启用,白云机场商业服务迎来了“新生”——两座航站楼商业总面积增加到7万平方米。这使得白云机场不仅多留空间给旅客轻松候机,也使商业品牌进一步完善。2号航站楼拥有全国首个以“云+”为主题的机场商圈,共有云味道 CLOUD-TASTE、云天一线 SKYLINE、云东方 CLOUDEST 等七大主题商业区。不同主题的商业区特色鲜明,位于国际出发的免税区和商业服务区被命名为“云东方”,不仅名字独具韵味而且在商业规划、品牌品类上会尽可能地呈

现中国、东方味道;位于航站楼四层的“云上天街”,则更多是“茶道”“美食广场”等特色休闲餐饮区。而商业方面,Ferragamo、Emporio Armani、Calvin Klein 等国际一线品牌应有尽有,同时也兼顾 7-11、面包新语等零售品牌,带给各国旅客更全面、更优质的购物享受。

其中最具特色的,是广府美食更加精彩呈现——广州酒家、陶陶居、惠如楼等广州老字号特色店,还有银记肠粉、满记甜品等美味广式小吃,让您不出白云机场就能享受“食在广州”的美味。

未来,白云机场还将积极响应“一带一路”倡议,抓住机遇加快发展,继续加快第四、第五跑道,东四西四指廊,三号航站楼等三期扩建工程建设以及货运设施的建设,为广大旅客的高品质出行,架设更高质量的空中丝绸之路。