



芬兰机场集团  
2017年12月20日

## #LIFEINHEL 总结报告 - 在赫尔辛基机场的体验及对机场的评价

2017年10月10日至11月11日，我有幸住在赫尔辛基机场非申根航站楼的一个小木屋里。我的任务是测试机场的不同功能和服务。目的是确定赫尔辛基机场是否是世界上最好的机场。

在一个月里，我对整个机场有了一个全面的看法。很多事情让我感到满意，但还有一些需要改进的地方。如下是我的观点和建议。从1到5（1 =差，5 =非常好）我给出了自己的评分。

赫尔辛基机场的工作人员确实让我有宾至如归的感觉，而且我交了一些新朋友。因此，我不能给他们评分。

那么，赫尔辛基机场是世界上最好的吗？毫无疑问，对我来说是世界上最好的。工作人员的激情和热情让我深受感动。我认为芬兰人比中国人更内向，但都是非常真诚的人。虽然天气非常冷，但芬兰人的心却很温暖。他们是善良的，好客的人。

此致  
朱晓辉

### 基础设施

#### 1. 安全检查和登机：5/5分

安全在任何机场都起着关键的作用。在赫尔辛基机场，安全检查严格而流畅。在进入安全检查之前，有几个自助登机设备。出发大厅也有一个专门为有孩子的家庭和残疾人提供的安检通道。当您到边防检查护照时，高峰时间可能需要排队。总的来说，与许多其他机场相比，我觉得赫尔辛基机场的整体安全感确实很高。

## 2. 转机时间 5/5 分

尽管我故意地慢慢走，我花了 35 分钟的时间从机场的一侧走到另一侧，包括边防检查护照。所有的航站楼都互相连接，并且在同一屋檐下。因此，在赫尔辛基机场，转机非常便捷。

## 3. 洗手间，洗澡间和桑拿：5/5 分

洗手间都比较干净，扩音器里播放着大自然的声音，如鸟鸣，河流声。机场也有淋浴和桑拿浴室，但只供贵宾休息室的顾客使用。出于这个原因，我强烈推荐去购买一张可以进入贵宾休息室的卡。

## 4. 可以坐下的地方：4/5 分

机场不仅提供正常类型的椅子，还有一些非常大的椅子，在那里你可以躺下睡觉。虽然最近完成改造并投入使用的非申根区域有很多空间，但可能需要更多的地方可以坐下来。申根区域在高峰时间非常繁忙。这也许是目前最大的问题。

## 5. 可以工作的空间：4/5 分

航站楼里有很多区域提供给专注于工作的乘客。能免费使用的小型隔间，避免了噪音。而且无需担心设备电量不足，因为您可以就近找到插座充电。在机场不同的地方都有很多插座和 USB 端口，甚至在边桌上和靠近椅子的位置。然而，当我测试所有的插座时，一些插座不能使用。

## 6. 儿童游乐区：4/5 分

机场有四个不同的儿童游乐区，比我知道的任何机场都多。对有孩子的家庭来说让等待时间更方便。但是，在我看来，一些区域需要稍加改善会让乘客更受益。

## 7. 睡觉和休息的设施：5/5 分

您可以在机场度过一个舒适的夜晚，特别是在非申根区，那里有许多躺椅可以躺下睡觉。在机场还有一家按摩院和几家酒店。睡眠舱(sleeping pod)可以租，睡在里面，你可以真正地避开所有的噪音，安静地睡觉。

## 服务

8. 饮食: 5/5 分

我在机场尝试了所有的 29 家餐馆。根据您的口味, 您可以每天享用健康的当地餐, 如三文鱼, 驯鹿和蓝莓冰沙。事实上, 本来我对饮食这点有些担心, 但赫尔辛基机场证明我的担心是没有必要的。不过, 虽然很多乘客是来自亚洲的, 但只有一家亚洲餐厅。我相信未来会有更多。

9. 购物: 4/5 分

在机场有卖芬兰设计品和国际豪华品牌的商店, 工作人员都非常有帮助。还有中文的购物指南和电子翻译, 这都非常好。不过, 我还希望看到更多的商店, 并让芬兰产品更加明显

10. 移动应用程序: 3/5 分

我已经下载了赫尔辛基机场移动应用程序。里面有很多有用的信息。

11. 专门为中国乘客提供的服务: 5/5 分

在赫尔辛基机场, 到处都有中文标示。机场配有热水机 (中国人喜欢喝温水), 这真是一个惊喜。当我打电话给客服时, 听到流利的中文感觉很亲切。机场里还有讲中文的服务人员, 包括在商店里, 和/或通过视频提供翻译服务, 帮助乘客克服和销售人员之间的语言障碍。通过手机使用支付宝和银联支付让购物变得更容易。中国乘客也可以使用赫尔辛基机场免费的, 无限量的 Wi-Fi, 微信, 微博和中文网站服务。总的来说, 中国乘客的旅行体验非常好, 而且我没有在其他地方看到过这么高的的专业水平。

总体评分: 4.5 / 5.0 分