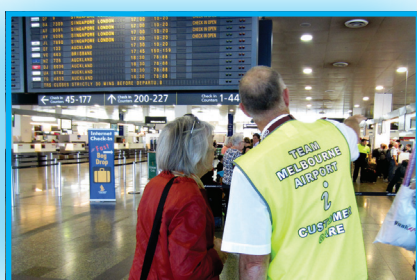


WELCOME TO



我们的客户服务宪章

每天都有八万乘客来往于我们的机场，这让我们成为了维多利亚州首屈一指的航空门户。此宪章将阐明我们对您的承诺 - 墨尔本机场，我们的服务提供者和机构将如何齐心协力，让您的机场之行令人回味。



我们的服务承诺

安全

我们的首要任务是为您提供安全和可靠的机场体验。

旅程

我们将最大限度地确保您的机场之行顺利、舒适和放松。

设备

我们将提供实用和整洁美观的设备。

服务

我们将提供友好和及时的个性化服务。

我们的服务方式

一个机场/一个团队

我们采用“一个机场/一个团队”的方式为您服务，协调所有服务提供者和机构，齐心为您兑现服务承诺。

值得铭记的一刻

我们珍视我们的客户，与每一位客户的互动都将是积极的，值得铭记的一刻。

反馈

我们征求反馈意见，因为每一条意见都是改善我们服务的一个机会。

问责

我们的员工

我们的员工都是友好的，礼貌的和大方的，将会全程协助你的机场之行。

我们如何监控自我的表现

我们有明确的服务目标，这就是一个强大的监测和报告体系的基础。我们有职责要实现这些目标，我们的网站上也会发布我们是否达标的结果。

回复

当我们的服务未能达到我们的目标时，我们将迅速、果断地做出回复。