

# 山航AOC: 运筹帷幄 决胜千里

众所周知,目前飞机是安全系数最高的交通工具,而且正在变得越来越安全。在安全飞行的背后,有一个团队为飞机安全、高效的飞行做出保障,他们的名字叫做运行控制中心,简称AOC(Airlines Operation Center)。AOC是航空公司最高领导授权的全天候运行代表,是航空公司组织实施飞行、处置不正常及紧急情况的指挥中心,是确保航空公司飞机正常运行的前置微型大脑。如果将航空公司比作一支部队,那么AOC就是这支部队的作战参谋所,是航空公司所有航班运行的保障。处事果断、应变能力是AOC里每一个人都具有的素质。

本报记者 刘相华 白新鑫

▶飞行签派员正在进行飞行签派。  
通讯员 吴万渊 摄



## 30分钟处理1000条情报

走进山航AOC500平米的办公大厅,此起彼伏的电话铃声不绝于耳,一手持话筒一手做记录的大有人在。“这还不是我们最繁忙的时候,遇到天气不好或紧急情况,接电话接得耳晕,做记录做得手软,经常对着电脑连续工作,那时候想,要是哪吒的三头六臂就好了。”刚刚处理完飞机签派任务的唐水木副科长幽默了一把。唐水木是一名有14年工作经验的签派员,他自嘲为“熟男”,不仅因为他长得像韩剧里的大叔,更因为他工作经验丰富。与他一同工作的还有11名同事,分散在旁边的3个席位,他们有一个共同的名字——签派员。“签派员是AOC的核心,运行中所有的决策和信息都要通过签派员集中参与决策。”山航股份公司副总经理戴卫中告诉记者。

“责任重大,使命光荣”这八个字是唐水木对签派员这份工作的理解。早上5点半大多数人还在睡梦中,他已经来到了机场AOC办公大厅。“新的一天是从搜集情报开始的。”唐水木挥动着鼠标,眼睛紧盯办公桌上的三台电

脑,上面显示着搜集到的情报。顺着闪烁的光标看去,天气信息、航行通告、机组信息、油量信息、起飞重量、放行评估等20多项放行内容,1000多条详细数据逐一呈现在记者面前。唐水木说,这些内容都是在飞机起飞前需要做的,要提前30分钟处理完这些信息,形成签派资料,为值班经理和机长决策提供依据。这个席位每人每天需要处理60个航班的放行资料。

当然,签派员的工作不止这些,上述工作只是放行席位的内容。其他两个席位,监控席位和应急席位的工作一点也不少。在AOC的大屏幕上,航班号为SC4677航班的实时监控画面清晰地呈现出来,机型、航次、油量、飞行高度、时间、飞行距离、机场状况、气象云图等情形一目了然。唐水木告诉记者,“这些数据需要24小时不间断统计分析,直到一天的航班飞完,这是常规状态下的工作,如果遇到恶劣天气、航空管制等特殊情况下,对这些数据的搜集分析更及时、更精确、更高效。”



(AOC决策团队构成示意图)

## 为了安全要敢于说“不”

值班经理张海滨,大家亲切地喊他“张总”。在AOC,“总”被无形中赋予了深刻的涵义。首先要压得住阵脚,镇得住场面。张海滨从民航飞行学院83航班班毕业,在民航领域工作30年,业务精湛。其次运筹帷幄,决胜千里。张海滨从2002年开始担任值班经理,处理过很多应急事件,从无重大失误。第三决断如流,铁面无私。很多应急事件需要科学研判,果敢拍板决策。

对于大家伙喊他“张总”他从不答应,他自谦地封自己为AOC的大管家,为旅客服务,为公司服务。在记者短短30分钟的采访时间里,张海滨接听了十几个电话,“都是工作上的事情,需要我来协调。”一句轻描淡写的回答背后是这个“总调度长”每天对山航74架飞机500次航班运力的统筹安排。74架飞机是个什么概念?“铺在遥墙机场压3层都不一定摆得开”,张海滨生动地解答记者的疑惑。作为AOC资格最老的值班经理,他和其他两位值班经理一样,每天第一件事情就是调配山航国内外航班的运力,掌握飞机故障率、机长飞行时间、备降机场情

况、天气变化等信息,遇到应急事件,需要召集其他部门的负责人召开会议研究决策,发出正确指令。

有一次,一架刚起飞离机场的航班火警报警装置发出警报,机长将消息传到AOC当天的值班经理张海滨这里。他迅速摸清楚这架飞机的货仓运送了很多鸽子,而火警就是从货仓内传出的。凭借多年的经验,他判断火警是因为鸽子受到惊吓,挥动翅膀太频繁导致空气污浊度上升,超过临界点后触发了报警装置。基于这样的判断,张海滨是可以发出继续飞行指令的,但是考虑到旅客的生命安全,飞机刚刚驶离机场以及降落条件等因素,他还是发出了不启动灭火装置、飞机返航的指令。事后检查证明,张海滨的判断完全正确,确实是活禽惹的祸。

“每一次决断都是在钢丝绳上做出的,确保旅客安全是AOC的首要任务。”张海滨说,对旅客最好的服务是勇敢说“不”,而不是一味的好好。他宁愿飞机延误、原路返航、航班取消,宁可让旅客在地面埋怨也不愿意让旅客在天空中担惊受怕。

## 一天接听上百个电话

在整个AOC大厅内,最热闹的席位就是地服。记者在AOC地服席位体验了20分钟后,对地服这个工作有了新的认识。电话一个接着一个,这边还没记录完毕,那边的电话又响起来了。

碰到事情容易处理的还好,要是遇到罢机、群体性事件就茫然不知所措了,地服席位的王波告诉记者。王波是今年2月份才进入AOC的,之前他一直从事济南出境旅客的地面服务工作。

“刚开始以为AOC的工作会轻松,没想到竟然比以前还累人。以前只要做好一个基地的地服工作就好了,现在是在为整个山航国内外所有的地服服务。工作量上去了,任务也更重了。”王波笑着说,这个岗位也只有他这样“皮糙肉厚”的爷们才干得了,一天平均起来上百个电话,工作压力非常大。

地服是矛盾集中爆发地,所有环节积蓄的不满因素,都会在这里得到全面的爆发。做好旅客的沟通和交流工作就显得尤为重要,但是要做到各方满意谈何容易。王波说,他还在机场工作的时候,有一名男子因为和女朋友吵架而错过了飞机,眼看着舱门关闭却不能登机,这名男子情绪失控。王波上去劝阻的时候,遭遇了这名男子的一记飞拳,当时鼻血就流了出来。说不生气不委屈是假的,但是还是要平静下来,耐心的去跟对方

解释。地服的工作也不仅仅是接听电话,做好记录,发放授权这么简单,还要根据现场的情况给出服务预案,指导和协助基地、外站做好航班不正常情况下旅客服务工作。王波说,这个岗位最大的感觉就是累,每天要等到最后一班航班的最后一名旅客登机后才能下班,回到宿舍已经是凌晨四五点钟。因为工作的特殊性,他们很少有假期,遇到应急事件,更是要坚守在工作岗位。

前不久,山航一航班从青岛飞往广州,恰逢珠三角雷雨天气,飞机只好备降在珠海机场,第二天仍是雷雨不断,为了让旅客安全顺利到达目的地,王波协调有关部门,组织人员为300名旅客安排了4辆大巴车,分批次运送到目的地。这期间,王波一步没有离开过AOC的办公大厅。

## 千里奔波只为救1人

机务席位的于江滨算是AOC的一位元老级员工了,55岁的他笑称拖了AOC年轻的后腿。1992年部队转业后,他就来到山航工作,干过外场调度、航材管理员、航材订购员,有丰富的基层经验。于江滨自诩为“草根”,但是他这个“草根”活不大,事却不少。故障排除、运力调整、应急救援,哪一项工作也少不了他。

今年4月的一天,兰州飞往乌鲁木齐的SC4927航班上,在飞行过程中一名乘客生命体征突然下降,呼吸困难,机组立即对旅客实施急救和吸氧。于江滨获悉这个情况后,立即上报申请,AOC经过分析果断决定备降敦煌机场。与此同时,AOC第一时间通知了敦煌空管、机场和相关应急部门,立刻

做好对旅客地面救助的紧急保障。在各方的配合下,该名旅客得到有效救治,脱离生命危险。不过,因为供氧飞机内的氧气瓶已经空置了2个,不符合“4放3”的适航条件,当时飞机上还有100多名旅客要飞乌鲁木齐。于江滨说,飞机上的氧气瓶是特制医疗用品,敦煌以及周边地区都没有,他向领导申请后,实施了一个大胆的方案。安排另一航班到敦煌加降一次,补配已使用的2个氧气瓶,确保SC4927航班后续旅客能继续飞往乌鲁木齐,但造成公司直接经济损失5万元。“账不能这样算,我们虽然是企业,要考虑成本、效益,但是抢救旅客是第一位的。在生命面前,一切都显得渺小。”面对记者抛出的问题,于江滨坚定地答复。