

# 山航地面服务部： 宾至如归 无微不至

## “站立式”服务 是对旅客尊重

走到值机柜台，迎面便是面带微笑为乘客办理登机手续的地服人员。每天早上6点就要开始一天的工作，为旅客换取登机牌、办理行李托运，一天工作下来，常会感到腰酸背痛。记者注意到，每个柜台后面都有一把椅子，但是从来没有人坐，大家都是站着服务。“这是对旅客的尊重，更能体现我们的服务态度。”山航地面服务部济南值机单元值班主任邵彦彦说，“快速、高效、耐心地为旅客服务是我们的工作，让旅客有一个美好旅行的开始是我们的职责。”

值机柜台的工作虽然看似简单枯燥，但实际每天面对不同的旅客。进入暑期，许多儿童独自乘坐飞机出行。按照规定，5至12岁的儿童独自乘坐飞机为“无成人陪伴儿童”。“我们会提前做好准备，掌握每个航班的无陪儿童情况。”邵彦彦告诉记者，家人为孩子办理登机手续后，需要办理一张专卡。上面详细记录无陪儿童的信息，包括姓名、出发地、目的地、航班号、起飞及到达时间以及接送人的姓名电话。会有专门的工作人员照看孩子，直到把孩子送到接机人的身边，期间的每一个环节都需要专人签字。飞机起飞后，还会给孩子送机人和接机人发送短信报平安。“孩子小不懂事，经常会乱跑，我们的工作人时刻跟随孩子，不让孩子离开工作人员的视线范围。”

## 温暖服务的 “谈判专家”

陈益弘是山航地面服务部济南服务单元的值班主任，从事地面服务多年。陈益弘告诉记者，航班不正常以后的旅客服务方案包括改签、退票、住宿以及车辆的协调等，都需要他们来安排。现在进入雷雨季，经常出现大面积航班延误，大量旅客积压在候机楼。服务人员会对旅客做出航班延误的解释，大多数旅客对航班延误表示理解，但



对于乘坐飞机出行的旅客来说，在享受安全舒适的空中服务的同时，对地面服务的要求也越来越高。“旅客的要求高了，我们身上的责任也就多了，压力也更大。如果说工作的动力从何而来，旅客的一个微笑、一声谢谢、对我们工作的理解便是我们微笑服务的最大动力。”

文/片 本报记者 白新鑫



也有部分旅客容易情绪激动，这个时候就需要他们这些“谈判专家”出场了。

6月19日，某趟航班因为济南遭遇雷雨天气备降青岛，延误4个小时。一名候机旅客突然情绪激动，辱骂工作人员，甚至要动手打人。在这名旅客的感染下，其他旅客加入争吵。“已经延误了4个小时了，要求赔偿！”“到底几点能飞，给我一个准确的说法！”旅客们围住服务人员不断追问，现场一度非常混乱。负责该航班服务的郑军建、邢璐把情绪最为激动的旅客单独请到一边咨询情况。原来这名旅客的孩子突然去世，以至他情绪失控。了解情况后他们递上矿泉水跟纸巾耐心与这名旅客沟通，不断安慰他。乘客情绪逐渐平静，看到服务人员的耐心劝解，其他旅客也自觉停止争吵。“像这样一两名服务人员跟上百名旅客解释的场面还有很多，时间久了，大家都练成谈判专家了。”陈益弘说。

“我们的工作不仅是谈判专家这么简单，而是时刻为旅客着

想。”陈益弘说。去年十一假期最后一天，济南飞往台北的航班上有一位90岁的台湾老人申请了轮椅。老人行动很不方便，颤颤巍巍准备下楼梯。服务单元的何晓璇、曲亚超走到老人身边，把老人背下楼梯，送上摆渡车，直到把老人送上飞机。整个过程曲亚超都背着老人，汗水湿了后背，踩着高跟鞋的何晓璇提着行李一边陪着老人聊天。上了飞机老人不住感谢。“老先生，这是我们应该做的。”一句简单的回答流露出地服人员对旅客真诚的服务态度。

## 换位思考， 冷静处理

行李服务单元是地面服务部容易产生突发问题的部门。“多数情况旅客找到我们，都是行李有问题，自然也不会有好脸色。”山航地面服务部济南行李服务单元值班主任刘海军说。行李服务单元主要负责旅客不正常行李的处理，包括行李晚到、行李丢失、行李破损等情况。“遇

到这样的问题换谁也不会高兴，换位思考，站在旅客的角度来处理问题会容易得多。”良好的沟通能力以及强大的抗压能力是每一名员工都具有的素质。

某次一个演出团队里，一名队员的行李没有按时到达。着急去参加演出的队员气冲冲地找到行李服务单元的工作人员，工作人员一边安抚他的情绪一边联系前站。经过确认，这名队员的行李落在了前站，已经跟随后面的航班飞来目的地。飞机刚一落地，工作人员第一时间找到了这名队员的行李，确保他能够及时参加演出。“当时这名乘客非常着急，但我们要保持冷静，不然旅客就更着急了。确认行李没丢后大家都舒了一口气。”刘海军说。

## 员工也有 年度“委屈奖”

24岁的史纪云在值机柜台工作2年，从小被家人宠着。如今走上服务岗位，要面对性格不同的旅客，适应的过程并不容易。遇到脾气不好的旅客，委屈肯定会有。“记得第一次被旅客骂的时候，眼泪一直在眼眶里打转，从小到大，从来没人这样指着鼻子骂过，当时心里特别委屈。后来那名旅客意识到自己的冲动，主动向我道歉，委屈一下子就消失了。”史纪云笑着说，自我纾压是他们必做的功课。

走进值机人员平时的休息室，记者看到，屋内布置得非常温馨。随处可见的绿植，还竖着一块信息板，记录着每一位员工的生日和即将结婚的员工。邵彦彦告诉记者，平时他们会利用休息的时间组织员工活动，大家聚在一起谈天说地，释放工作中的压力。“跟大家在一起工作，有一种家的感觉。”24岁的史纪云是这样形容他们这个大家庭的。

邵彦彦告诉记者，地服内部每年都会颁发“委屈奖”来鼓励员工，地服工作，人人都有委屈的故事，“奖励不多，我们希望通过多种方式来帮助员工缓解工作带来的压力。”



每天上午和下午孙元东都要巡视现场。 通讯员 白新宇 摄

在山航干了十三年地服，利落的寸头加上熨得笔挺的衬衫一直是孙元东的标志性形象。十年部队生涯在这个干脆直爽汉子身上打下很深的烙印，他直言自己“脾气比较硬”，却能把不少客户处成朋友。“对旅客不用非得点头哈腰，把需要解决的问题解决好，才能真正让他们安心、舒心。要让旅客动心确实很难，唯有真挚才能换真心。”

## 济南值机单元经理孙元东： 板寸“硬汉”的地服十三年

本报记者 廖雯颖

### 高效“灭火器”

利落的板寸，笔挺的白衬衫，笑容清爽，嗓音洪亮——如果用一个词概括山航地面服务部济南值机单元经理孙元东，“有型”恰如其分。42岁的孙元东1998年进入山航，在地服部门一干就是十三年。13年来板寸从未改变，成为他的标志发型。“地服的工作节奏快，板寸20天一理，平时好打理，看起来也清爽。”和板寸一样十三年如一日的还有衬衫。同事田恒羽爆料：“他每天都是新换的白衬衫，领口、袖口干干净净，边角线熨烫得整整齐齐。我进部门一年多来，每天如此，特别利索。”

8点半上班，一大早就得起床往机场赶，一干就是一天，遇上航班延误，加班是家常便饭，孙元东从不愿在旅客面前显示出憔悴邋遢的样子。发根白了，他会焗一焗染发膏。“地服是窗口单位，要注意形象，你的形象就代表公司的形象。”提到自己

对形象的“坚持”和“讲究”，孙元东挠挠头，有些不好意思。

有型的不只是外表，接触孙元东5分钟，就能很快发现他爽快果决的个性。高效严谨，从不拖泥带水，对待自己、对待下属员工都要求如此。“发现旅客反映问题就着手解答，第一时间解决问题，不允许拖沓。如果我们做得不到位，孙经理就会立即指出来。”田恒羽说。

作为一线部门的班组长带头人，孙元东工作时间很少窝在办公室，每天上午和下午他都要四处走动，随时观察员工和旅客的状态，查找问题和亮点，以便及时总结。“我就是个灭火器。”孙元东笑着调侃自己。一方面防微杜渐，另一方面，出现任何情况，如果值班主任解决不了，作为经理孙元东必须亲自出马调停。尤其是大面积航班延误时，他需要第一时间坐镇现场，避免场面失去控制。

### 以诚相待换真心

孙元东办公室上方，挂着一方标语——“真诚相待，使顾客放心；真情实意，使顾客舒心；真挚感人，让顾客动心。”孙元东的理解是，能让乘客放心、舒心地乘坐飞机，是本职工作。“让旅客动心确实很难。不是等人开口寻求帮助再上去，而是你看到对方有困难主动提供服务。”用心往往体现在细节上。

今年四月底，值机人员注意到一位70多岁拄着拐杖、服饰整洁的老人独自乘坐飞机，候机时很久都一动不动，面部表情也有些异常。上前悄悄询问，才发现老人失禁了。工作人员帮忙换下沾有大小便的衣裤，帮老人清洗身体后，将脏衣处理好。为了照顾老人的自尊心，全程不戴手套，也没有露出丝毫嫌弃的表情。尽管老人并没有过多言语表示，舒缓的表情说明了一切。

十年部队生涯给孙元东留下很深的烙印，他直言自己脾

气至今还是“比较硬”。从军人到地服人，转变靠的是“一路慢慢撵打”。未必硬汉就搞不好服务。孙元东说，跟旅客交流不一定非得点头哈腰，“把乘客需要解决的问题解决好是关键。”多年地服，许多客户成了朋友，有些还是“不打不成交”。

“用心付出就会有回报。”孙元东记得，去年冬天，机场大雾导致济南出港航班全部取消，上千旅客无法成行。一群要去海口参加比赛的中学生，生怕赶不上失去参赛资格，显得格外焦虑。鉴于济南、海口两边都是大雾，无法预知何时起飞，也没有多余可改签的座位，无奈之下只得返回市区。特意细心的工作人员后半夜确认次日一早海口有架飞机返回，一大早就联系老师。临走前老师和孩子纷纷表示感谢，“看到他们的笑容，就是我们最满足的时候。”