山航AOC现场指挥:

航班地面保障的“中枢大脑”

曾坐过经停航班的旅客一定感受过,航班过站,下机稍作休息,短短的半个钟头就再次回到飞机上自己的座位,继续愉快的航程。然而,就在这短短的半个钟头时间里,飞机已经历了客舱清洁、加油、维修检查、装卸货物、重新登记旅客等等各道工序,完全从上一段航程中“满血恢复”,“精力充沛”地投入下一段航班中。

这个每天都悄悄进行的神奇过程的背后,有一个极其智能、高效的“中枢大脑”在精确指挥着各种动作有条不紊地完成。这个“大脑”就是航空公司AOC(Airlines Operation Center)运行控制中心的地面指挥团队。

本报记者 杨万卿

王建安在现场指挥。 通讯员 白新宇 摄

●12分钟完成过站准备

10月24日,山航AOC大厅,王建安给记者的第一感觉,就是标准山东大汉,嗓门不大但中气十足,也许是多年的职业习惯,他的反应非常敏锐,思考时间很短,回答却很有逻辑很周全。

作为山航第一代员工,王建安从“初出茅庐”的签派员,辗转经历了航班计划、地面服务调度等岗位,2008年来到现场指挥岗位至今,成为了山航最有经验的现场指挥员之一,人称“万事通”。他和他的现场指挥团队,每天指挥着上百个山航航班在济南机场从降落到起飞中间的各项保障工作,确保航班能够安全、正点投入到后续航程。

记者走进山航宽敞明亮的AOC(运控中心)大厅时,王建安正带着另外两名现场指挥员紧张忙碌着。由于重庆大雾,当日山航一个从重庆飞往哈尔滨经停济南的过站航班已经延误了47分钟。原定11:50从济南起飞的航班,刚与空管局方面协调好12:24关闭舱门准备起飞,留给地面保障工作时间只有37分钟。这37分钟里,除去15分钟的旅客登机时间和10分钟的飞机滑入跑道时间只剩下12分钟。在这12分钟里,现场指挥员们必须协调好机上的卫生清洁、餐食摆放、飞机加油、加清水排污水和机务检查全部工作,严丝合缝,紧锣密鼓,安排稍有不合理就会造成航班延误。

山航运控中心济南现场指挥单元共有18名工作人员,大部分人都有过其他相关岗位的工作经验。而直接面向社会招收的新员工,实习半年以上才能正式上岗。“现场指挥员个个都称得上是‘万事通’,因为平时工作要和多个部门联系,如果对其他部门工作不熟悉,现场指挥也做不好。”王建安说。

●24小时值班家常便饭

王建安说,现场指挥工作最常见的就是指挥、协调、监察航班的地面保障作业,难度较大的是过站航班的保障。从飞机起飞就开始关注,直至完成过站再次起飞。前站起飞后,现场指挥员将飞机预计落地时间和停机位信息通报给各保障部门,由于使用跑道的不同、空中因天气的绕飞或者其他情况,可能导致预计落地时间与通报的差别较大,机场对停机位也经常调整,因此现场指挥员要时刻监控预计落地时间和停机位信息。如果有更改,就要及时通报,直至飞机落地。

飞机落地后,服务人员引导旅客下机,然后机组上机准备,清洁人员打扫卫生,配餐人员配备餐食,机务人员检查维护飞机,货运人员装卸货物、邮件、行李。大家争分夺秒,犹如一场小型战役。各部门完成保障后,将信息汇集给现场指挥员,现场指挥员记录完成时间,督促不能及时完成工作的环节。等到清洁、机务、配餐都完成后,现场指挥员通知机场打开旅客登机系统,由服务人员引导旅客登机后,客舱门关闭;货运部门完成工作后,货舱门关闭。直到飞机起飞,整个地面保障工作才算完成。

地面保障看上去挺简单,但现实中,情况实时变化,现场指挥员要不停进行指挥,应对各种变化,保证整个环节安全高效。每天近一百个航班会出现各种各样的情况,需要及时发现处理,济南现场值班席位必须做到“有航班就有人在岗”,24小时值班是家常便饭,即便是正常的航班结束后,也要保持电话和对讲机的通讯畅通,以备天气或者意外情况造成的航班备降等情况的发生,尤其是大雾、冰雪、雷雨等不正常的天气下造成的航班异常,更加大了现场指挥的难度。

在这种工作强度下,AOC现场单元的值班人员几乎个个都有外号,根据平均下班时间,他们被叫做“耿无点”、“温天亮”……

●眼观六路耳听八方

作为山航在济南基地的航班保障枢纽部门,济南现场指挥经常多线并进。值班席位上,四部电话、一部对讲机、两部电台,飞行机组在甚高频电台呼叫,地面人员用对讲机呼叫,多个电话同时响起是常有的事,还有四台电脑的四个不同系统要同时兼顾,塔台频率需要监听。如何从混杂的信息中提取现场指挥所需要的信息,不能遗漏,需要长时间的训练和工作经验积累。

“现场指挥员必须要练就眼观六路耳听八方的本事,做事要分清主次,忙而不乱,才能把工作做得游刃有余。”王建安说。长期的现场指挥工作让他练就了“火眼金睛”、“三头六臂”的本事,也在一次次紧急情况中发挥了重要作用,及时避免了无谓的损失。

今年9月30日,山航一架飞机因机械故障在新疆库尔勒停场,需要济南基地及时派遣机务人员携带航材前往检查维修。机务人员购买了某航空公司飞往乌鲁木齐的航班中转去库尔勒。起飞前,王建安听到机场地面保障部门与机组对话,有几名旅客行李超大,来不及办理手续,已经减掉,航班可以推出起飞。王建安从机坪监控系统中看到被减掉的行李外形很像航材包装箱,联想到山航新疆航班的机械故障。凭着职业敏感,王建安赶紧电话向机务值班人员询问,得知确实是机务人员及所携带航材被拒绝登机后,连忙与该航班机组人员和对方航空公司协调,最终获得许可。航班决定停止推出,同意机务及航材装机。随后,王建安又赶紧联系机场保障部门,及时协调空管,保障航班尽快起飞。最终飞机准时起飞并未延误,机务人员及时携带航材到达新疆,发生机械故障的飞机得以尽快修理完毕,避免耽误旅客节假期间的出行。

“也就是几秒钟时间,如果看到行李后没有立刻意识到是航材,如果没有及时向机务确认,如果晚几秒钟与机组协调,发生机械故障的飞机就要在当地多等一天,那么国庆期间购买了该航班机票的旅客就要滞留、推迟行程。”王建安至今想起当时的紧急情况,还是捏了一把汗。

成员风采

不让须眉的“天亮姐”

在众多“天亮哥”中,唯一的女现场指挥员谢蕾格外显眼。

今年35岁的谢蕾进入山航工作了十五年,2008年来到AOC现场指挥单元成为一名现场指挥员。谢蕾来之前,济南现场单元清一色男性。压力大不说,现场指挥员们每到值班都是天不亮就起床,即便不通宵也得凌晨才睡下,如果遇到航班大面积延误,连续通宵工作更是常事。长期以来,现场指挥员这种工作环境和工作性质被认为不适合女性。然而谢蕾却闯入了“禁地”,以她的冷静和专业,成长为一名优秀的现场指挥员。

谢蕾外号“天亮姐”,作为唯一一名需要值夜班的女性,她每年通宵的夜晚能达到全年的40%,而夏季有一到两个月,几乎天天通宵值班。“干我们这一行,都特别容易满足,毕竟一天下来,那么多航班,突发情况很多,能将航班一个个平安顺利送出港,我们都特别高兴。”谢蕾说。

“我觉得和男同志比起来,女性在这个工作岗位上有自己独特的优势。”谢蕾解释说,现场指挥员需要处理的任务都非常繁杂,并需要与飞行、机务、货运等部门协调,要求工作人员心思细腻,作为唯一的女性指挥员,她在应对问题时更加耐心并有条不紊。

谢蕾笑称,在工作岗位上,从来没有把自己当成女性来对待,一旦进入工作状态,大家就没有什么性别之分,精神高度集中。尤其是近年来随着航班量的增长,这个岗位的压力更大了,更需要指挥协调的精细化。谢蕾说,由于在岗位上需要顾及的细节太多,每次下班都恨不得把脑子里的东西全部“清空”。

工作不分性别,但谢蕾作为现场指挥唯一的女性,在与同事的沟通上有很多优势。尤其好多男同事成了“准爸爸”后,本来陪孩子的时间就少,遇到照顾孩子方面的问题,都会来跟谢蕾这位“孩子妈”请教,谢蕾乐在其中,与大家相处都非常融洽。

一旦回到家,谢蕾也会马上转变身份,变成5岁孩子的专职妈妈。因为在单位经常通宵,回到家接着照顾孩子,谢蕾能够休息的时间非常少,更别说像同龄的其他女性一样保养美容逛街购物了。交谈中记者注意到,谢蕾的皮肤状况不算好,她却很不以为然地表示:“现在还算好的,一旦进入冬季,飞机要除冰,加上雾雪天气比较多,一天到晚没有闭嘴休息的时候,每年冬天我都得长一嘴泡,只能戴口罩上班。”

长期的现场指挥工作,让谢蕾也有了“强迫症”,就算轮不到她值班,她每天最关注的仍然是各地的天气情况,一旦有雾雪雷雨天气,她都会第一时间拿起手机给值班同事打电话,询问航班保障是否顺利。“我现在已经和山航航班融为一体了。”谢蕾说。