

# 山航飞行部机组资源调度中心调度班组：小团队也有大力量

文/片 本报记者 白新鑫

走进山航飞行部办公大厅的东南角,那里是山航飞行部机组资源调度中心的办公地。每个人的办公桌上都摆放着各式各样的资料、文件,数量虽多却摆放整齐、井井有条。“干我们这个工作,要善于与人交流沟通,更要细致耐心;最重要的是,要保持一个良好的心态。”山航飞行部机组资源调度中心副主任周全说。



►机组资源调度中心工作人员工作中。



## 23人小团队与1000人的飞行大队 细心的周全“考虑更周全”

记者走进调度中心,计划员宁廷辉正在全神贯注地盯着电脑屏幕,手指在键盘上不停地敲打。“小宁正在制定下一周的飞行计划,他决定了哪个航班由哪名飞行员来执行,飞行计划的制定和调度是确保飞行安全的一个重要关口,责任重大。”周全小声地说道,生怕影响到宁廷辉的工作。

周全,人如其名,工作起来认真负责,做事全面,考虑周全。“我们的工作是按照‘片区’来划分的。”周全开始详细地向记者介绍他们的工作情况。目前,调度中心计划调度班组共有23人,像宁廷辉这样的计划员济南、青岛片区共4名。目前济南、青岛、厦门三地已经设置了飞行调度值班,共有调度值班员15名,还在济南出港大厅配备了机组放行服务员3名;其

中济南AOC(运行控制中心)调度值班员负责代表飞行部参与航班调整以及济南、烟台、重庆片区的飞行人员调度;青岛、厦门调度值班员负责青岛、北京、厦门地区飞行人员的调度。

“简单来讲,我们的日常航班生产工作,要由计划员跟调度员来共同完成,计划员负责整个飞行计划的制定,调度员则负责临时调整的飞行计划。两个岗位必须密切配合,才能确保日常航班顺利执行。”因为担心记者不理解,周全补充解释道。

周全原先也是一名计划员,宏观而又计算精细的工作造就了他严谨负责、善于与人交流的性格。“不管是计划员还是调度员,这都是他们必须具备的素质,当年我做计划员的时候山航没有现在这么多飞

机,更没有这么多飞行员,制定起飞行计划来靠人力也还算得心应手。可现在飞机多了,整个山航飞行员超过了1000人,小宁他们现在的工作量比我当年大得多,也非常辛苦。”周全说。

山航飞行部机组资源调度中心计划调度经理王永声告诉记者,如今山航每天有将近430个航班,在济南、青岛、北京、烟台、厦门、重庆等15个城市放置过夜机组,1天下来有800多小时飞行时间,1周近6000小时。庞大的数据意味着这个23人的小团队责任重大。“我们的计划员跟调度员每天都要监控、调度近170个机组,差不多400多人,随时关注航班运行情况,及时处理影响航班正常性的一些问题,一天工作下来,光是接打电话都要有一两百个。”王永声说。

## 调度就要“快、准、稳” 快速调整应对大面积延误

身材虽没有宁廷辉高大,但瘦小的身躯搭配一副眼镜,不用说,这个名叫郑煜的小伙也是正宗的理科生。“我跟宁廷辉是同学,都是山大数学硕士毕业,都是2011年来到山航的。”郑煜说。

郑煜是山航的一名调度员,与计划员宁廷辉不同的是,郑煜从事的是具有临时性、突发性的调度工作。作为调度员,郑煜平时都在AOC的调度席位工作。如果说计划员的工作是宏观制作所有飞行员的飞行计划,那么调度员要做的就是微观的调整。“我们调度员的目的只有一个,就是维护好当日正常的航班生产秩序。”郑煜说。

2014年1月份的济南几乎天天弥漫着浓浓大雾,山航连续十几天启动大面积航班延误红色预警,机场每天只开放中午的几个小时,因此造成了大面积航班延误。“有的飞机出不去,有的飞机回不来。”郑煜直言,那些天可把他给忙坏了。计划员制定好的计划大多被打乱,一天的乱了,后面的就跟着乱了;调整一名飞行员的计划,后面很多飞行员的计划起了“连锁反应”,都需要跟着调整。“好在日常工作中,飞行员都能够服从调遣,积极配合我们制定的航班调整方案,这才让我们的工作没有那么大的压力。”郑煜说。即便如此,调度员的工作还是让站在一旁的记者目瞪口呆。

影响航班不正常的因素主要有天气、机械故障、人为等因素,其中天气是常见也是主要的因素。“恶劣天气如雷雨、大雪、大雾等经常会导致航班返航或者备降,这就容易造成机组超时,一旦超时就需要临时更换机组,这个时候就需要我们调度员‘快、准、稳’地决定替补机组。”郑煜说。

据郑煜回忆,有一次青岛机场大雾,6架山航的航班备降至济南,其中有4个机组成员超时,郑煜得知后立刻调度机组。“有一名机长刚刚从外面飞回济南,听我说明了情况后立马答应,还没走出机场就去替换超时的机组执飞济南-青岛这一段;那位机长本可以回家休息而拒绝我,但是他很爽快地答应了。”郑煜说。

小小的电脑显示器上显示着密密麻麻的飞行计划和航班动态,记者试了试,稍微不仔细,哪怕一秒钟没集中精神都会看错行,就是在这样需要精神高度集中的情况下,郑煜熟练地操作着鼠标,显示屏上显示的内容也不停地发生着变化,记者看得有些眼花缭乱。郑煜说:“我这是在看延误航班的运行动态,看看机组成员的后续航班是否因航班延误需要调整,如果因当日延误影响到了次日计划,我就要给需要调整的飞行员打去电话通知,说明情况以及后续计划调整安排,这就是我们的工作,虽然辛苦,但是能够保障航班安全、正点,我们觉得很自豪。”郑煜说。

相关链接

## 曲阜小伙为工作变更结婚日期

家在曲阜,如今已工作3年多的宁廷辉今年有一件人生大事等待他来完成。“今年我要结婚,家里给算好的日子是一个周的周四。”宁廷辉说。可就是这算出来的好日子却令他为难。宁廷辉说,每周的飞行计划必须在周四至周六完成。因为经常与飞行员打交道,宁廷辉早已跟飞行员队伍打成一片,临时让别人来代替他,恐怕很难与飞行员沟通好,而且对于宏观要求很高的计划员岗位来说,宁廷辉对所有飞行员、航线、全国各地机场情况了如指掌,换做其他人对这些信息并不了解,虽不能说这个工作离不开宁廷辉,但临时换作他人,确实会增添不少困难。

最终,宁廷辉跟妻子及家人商量,决定更改结婚的日子,避开周四到周六。

妻子的支持与理解让宁廷辉很是感激。宁廷辉的妻子是一名老师,说到这,他笑称两人的休息时间完全对不上。妻子是老师,每年有寒暑假,然而暑假期间正是航空公司的旺季,而寒假宁廷辉又忙碌在春运中。“还是要感谢妻子对我工作的支持与理解。”宁廷辉说。

## 典型“理科男”山大毕业 尤其擅长“与人交流”

“您好,我叫宁廷辉,我是山航飞行部机组资源调度中心的一名计划员。”眼前这个高高瘦瘦、戴着一副眼镜的男生就是宁廷辉。山大数学硕士毕业的他看起来是一名典型理科男。“我们济南‘片区’的计划需要在每周四到周六完成,每周三就要开始做前期的系统准备和维护工作,我刚才在做的就是下一周的初始飞行计划,初始计划完成后,还要再一天一天地审查和做一些人员、航线的微调,才能生成最终的周飞行计划。”宁廷辉说。



因为飞行员有严格控制飞行时间这一因素,所以制定每一个计划前都要精细地计算飞行员的飞行时间,要保证每名飞行员不能超时。一旦超时,就需要调度员调度其他飞行员来接替超时的飞行员执行航班任务。每名飞行员每一年、每个季度、每个月甚至每一天都有严格的飞行时间限制,作为计划员,要综合考虑排班,尽量做到平均。比如飞行员每个季度的飞行时间不能超过270小时,如果一名飞行员前两个月飞得过多,

就会导致最后一个月他无法飞行,进而导致人员紧缺。这就要求计划员必须具备一定的统筹协调能力,还要有充沛的体力以及良好的沟通能力。

计划员制定飞行计划,要常跟飞行员打交道,有时候站在飞行员的角度去考虑。“其实我也很理解飞行员,他们的工作也很辛苦,日常飞行没有周末、节假日的概念,排上哪天飞哪天。一天看似几个小时的飞行时间往往要付出的是一整天的辛苦,在小小的飞机驾驶舱内,他

们一手托着价值几亿的资金,一手托着上百名旅客的人身及财产安全,精力必须时刻保持高度集中,赶上航班不正常时,劳动强度更大。”宁廷辉说。一般一名飞行员每周的飞行日都在四至五天,再加上需要参加的一些训练、教育、会议等公务,赶上过年过节还要舍小家顾大家,休息时可能因航班调整临时增加飞行任务,他们真正休息和陪伴家人的时间十分有限,这些都要要求计划员在工作中尽可能做到精益求精,全面统筹安排。