



他祖籍山东,在新疆长大,操着一口带“新疆味儿”的山东口音普通话;原本可以成为一名人民教师的他,最终选择成为一名民航人,这既是一种缘分也是一种必然;每天清晨6点钟,他准时出现在机场。不论寒风暴雪、严寒酷暑,他都会第一时间赶到现场保障航班。他就是山航地服部新疆基地场站代表吕刚。

文/片 本报记者 白新鑫

#### 相关链接

## 绿茵场上的靠谱后卫 希望明年迎娶女友

工作中的吕刚踏实、努力,生活中的他同样踏实而不失激情。吕刚喜欢踢足球,小时候他还练过一段时间的体育,后来选择专注学业放弃了体育。如今每当休息时间,他经常会约上同事、朋友们一起到绿茵场上酣畅淋漓地踢一场。

吕刚在球场上司职后卫,如同他实在靠谱的性格一样,球场上的吕刚心中只有一个目标,那就是保护球门的安全。“身为一名后卫,最重要的就是防守,为了完成这个任务后卫是不惜一切代价的。”吕刚说。

1982年生的吕刚还没有结婚,和女友谈了多年恋爱,对于女友的付出,吕刚觉得自己对不起她。“因为工作太忙,这些年跟她在一起休闲放松的时间其实并不多,但她一直对我很好,照顾我的生活起居,让我能够把精力全部投入到工作当中。”吕刚说。提到女朋友,吕刚表示,希望明年可以跟女朋友完婚,真正组成他们的小家庭。对于未来,不管是工作还是生活,吕刚都充满信心。



## 山航地服部新疆基地场站代表吕刚： 山东汉子新疆造

### 师范院校外语生 放弃当老师进民航

清晨6点,吕刚来到办公室,脱掉厚重的外套,换上利索的工装,开始一天的工作。“乌鲁木齐跟济南有2个小时左右的时差,这个时间在济南也就相当于4点。”天还没亮,室外的寒气还没从他身上散去。“这几天算比较暖和,以前这个时候已经非常冷了。”吕刚一边盯着电脑显示器上的航班动态,一边用他那带着“新疆味儿”的山东口音普通话跟记者聊起他的民航之路。

虽说老家在山东,但吕刚从小就跟随长辈生活在新疆,他对新疆有一种特殊的感情。“其实我原本应该成为一名外语教师,结果却跑来干民航,我觉得这就是一种缘分。”吕刚说。

1982年生的吕刚今年已经33岁了,他告诉记者,自己毕业于新疆昌吉师范学院外语专业,原本他打算成为一名外语教师,可因为姐姐成为了教师,吕刚想要有新的尝试,最后他放弃了教师,选择了向往的民航。“我一直对民航很感兴趣,喜欢近距离看飞机。”吕刚说。2005年,吕刚进入一家航空公司从事地服值机工作,正式成为一名民航人。“当时我刚刚决定放弃成为老师,来到乌鲁木齐找工作,正好看到了一家航空公司的招聘信息,抱着试试看的心态就报了名,没想到居然被录取了。”吕刚说。

2012年1月,已经在新疆民航圈摸爬滚打6年之久的吕刚来到了山东航空新疆营业部。“说实话,刚来那会,山航在的各方面条件确实不如之前的航空公司好,但我作为一名从小就在新疆的山东人,内心有一种莫名的归属感,再加上那几年确实看到了山航在新疆地区的稳健发展,知道来山航未来是有前途的,所以我来到了山航。”吕刚坦率地解释了自己的跳槽理由。

来到山航后,吕刚很快就进入了角色。“毕竟工作的大环境没变,每天接触的还是旅客跟机场,适应起来也很快。”吕刚说。

### 现场保障分秒必争 “细节控”的炼成

6点20分,看完当天早出港航班的

信息后,吕刚起身离开办公室往候机楼走去。“值机、检票等工作都是交给机场代理,但是每个航班都需要我们去进行现场监督。一旦遇到航班延误,就需要我们出面跟旅客解释、安排处理。”吕刚一边说一边加快了步伐。

来到现场后,吕刚进入廊桥通道来到登机口,跟机组进行了简短的交流后,很快他又返回检票口跟机场代理沟通航班信息。

6点50分,乌鲁木齐机场山航的第一架早出港航班开始检票,吕刚一边维持现场秩序,一边为陆续前来寻求帮助旅客服务。前前后后一个多小时里,吕刚几乎没有一秒钟是空闲的。

7点30分,所有旅客全部登机,舱门关闭飞机推出。看着慢慢驶向跑道的山航飞机,吕刚终于停了下来。“我之所以选择进入民航,就是喜欢这个感觉,看着飞机一点点远去,变得越来越小,驶入跑道、飞上蓝天,最后消失在云中,这种感觉很好。”吕刚说。

7点55分还有一架飞机要起飞,吕刚的同事王泉卜在保障那一架航班。吕刚看了看时间,快速走向那架航班的登机口,准备协助同事。“王泉卜是我们新招不久的新员工,刚刚放单,经验还不足,我既然在现场就多过去帮帮他。”吕刚说。

吕刚是出了名的“细节控”,他说,很多不起眼的小细节都可能影响到航班正常保障,这些年的现场工作经历给了吕刚一大笔宝贵经验。说起现场保障的心得,吕刚提到一点,在乌鲁木齐从事民航地服工作的新人往往会被旅客名字搞得晕头转向。新疆不同于国内其他地区,少数民族特别多,经常会有旅客因为登机牌打出来的名字跟机票或是身份证上不符而导致行程受阻。“很多少数民族旅客的名字很长,还有不少生僻字、同音字,如果不提前做好功课,很容易出现问题。”吕刚告诉记者。

### 对旅客“有么说么” 受感动家属送锦旗

吕刚说,他们现场保障工作最怕的就是遇到坏天气,而乌鲁木齐的天气又特别“任性”。12月初的乌鲁木齐不仅气温很低,还经常因为暴雪或大雾造成大面积航班延误。一旦出现航

班大面积延误,吕刚通常一忙就是一个通宵,有时甚至要“连轴转”。“出现大面积航班延误,我们往往一个人面对上百名旅客,有时候光听旅客说话都听不过来。”吕刚说。

吕刚记得,有一次乌鲁木齐机场大雾,候机楼内围满了因为航班延误而滞留的旅客。原本那一天轮到吕刚休息,可他看到航班动态后放心不下,决定赶去机场看看情况。当他赶到山航的几个登机口时,每个登机口前都围了一百多名旅客,大家七嘴八舌质问工作人员,飞机何时能起飞。

“当时那个场面相当混乱,我一到现场旅客就把我团团围住。”吕刚说。大部分旅客都能够理解天气原因不可抗力造成的航班延误,但仍有个别旅客情绪激动。“其实这部分旅客的目的也很简单,无非是想要我们给出一个确切的起飞时间,让大家心里有个底就踏实了。”吕刚说。他立即掏出手机,在几百名旅客的面前打电话联系了相关部门,询问了具体的天气情况。“我们的每一句对话旅客都听得清清楚楚,因为当时天气确实不好,还是得等待天气的好转。千万不要对旅客有所隐瞒,实话实说,坦诚相告,大家的情绪也就相对稳定。”吕刚说。

工作9年来,吕刚服务过很多旅客,其中有一位让他至今难忘。“我记得很清楚,那是2013年的冬天,那天乌鲁木齐下着大雪,那名女孩只有16岁。”吕刚回忆说。女孩是从济南去喀什找父母的,那是她第一次独自坐飞机,恰巧因为暴雪飞机在乌鲁木齐无法起飞,旅客只能留在乌鲁木齐过夜。“她在乌鲁木齐没有任何亲人,当时她手足无措。”吕刚说。“女孩的父亲打来电话,在电话里他反复请求我保证孩子的安全,虽然我还没有成为一名父亲,但我理解当时女孩父亲的心情。”吕刚说。打完电话,吕刚带着女孩找遍了机场周边的宾馆,可因为大雪滞留的缘故周边宾馆全部满客。最后没有办法,吕刚征得女孩跟父母的同意把女孩接到自己家住了一夜,第二天吕刚亲自把女孩送上飞机。

事后吕刚原本已经淡忘这件事,可没过多久他就收到了女孩跟家长送来的锦旗。“那是我收到的第一面锦旗。”女孩父亲的这一举动让吕刚很是感动,对这位“实心眼”的汉子来说,能够得到旅客的认可比什么都重要。