

深蓝色的工装,橙蓝相间的领带打得笔挺,袖口处四颗扣子随着摆动的手臂闪闪发亮。个子不高,身形有些瘦削,步履轻捷地穿梭于昆明长水机场。黝黑的脸庞上,一对炯炯有神的眼睛里含着笑意。当他一开口,你第一时间便能察觉来自西南地区厚重直爽的口音——那是位于云南西北部、汉彝杂居的云南楚雄,吴春海的故乡给他的馈赠。

37岁的吴春海,已经当了15年的航空地服人员。15年,一座城,他把青春完整地献给了昆明,一路见证了这座城市民航的发展。岁月的潮汐磨平了他的棱角,把这个原本性情火爆的汉子逐渐打磨成一颗温润随和的鹅卵石,然而他内心的热情和坚韧从未改变。

文/片 本报记者 白新鑫

► 吴春海在值机柜台为旅客解释说明,图右为吴春海。



# 山航地服部昆明航站主任吴春海: 温润如水,心中却有不灭的火

## 黑夜给了他红色的眼睛

从山东航空在昆明长水机场的值机柜台,到山航飞机的登机口,单程大约2公里。吴春海比四处观望的旅客走得专注,他大步流星,步子迈得飞快。走完这段距离,他只需要十六七分钟。“太熟了,已经没有逛的感觉。”吴春海说。值班的时候,在值机柜台处理完事务之后,他还要到登机口查看协助旅客登机,一个来回就是4公里,到5月,山航在昆明的航班就达到每天11班。这意味着,一天下来,不算上航班延误等意外情况,一共要走44公里。

44公里,以成年男子的步长记步的话,接近一万步。“我经常是朋友圈里的运动冠军。”吴春海笑着调侃自己的工作状态。毫无疑问,地服是一项辛苦的工作,然而吴春海一干就是15年。2001年,22岁的吴春海成为山东航空在昆明的一名商务。“当时山航每天只有两个航班,济南-西安-昆明和青岛-武汉-昆明,现场只有我一个商务,负责监督协助昆明机场代理的地服工作。飞机每天中午就送走了,送完飞机就帮营业部卖机票。”如今,山航在昆明有两架过夜飞机,最早的一班飞机清晨6:50起飞。除了服务旅客,为了保障机组人员,地服每天要接送8趟,早上2趟,中午4趟,晚上2趟,最晚一趟接送要到12点半。今年5月,还要新增乌鲁木齐-昆明-曼谷国际航班,飞机晚上11点半左右落地昆明,一小时后飞去曼谷。凌晨5:55再度从曼谷返回昆明,7:45又北向飞往乌鲁木齐。“这样的话,夜里中途也没有睡觉的时间了。送完机组休息两个小时,又要处理凌晨出港的航班。”

黝黑的肤色为吴春海因为不规律的睡眠熬出的黑眼圈打了掩护,忙碌的黑夜给了他“红色的眼睛”。仔细看吴春海的眼睛,总是泛着些许血丝。值班的夜里,作为7人团队的领导,吴春海的神经始终紧绷,躺下去也辗转难眠,因为随时一个电话打来,就意味着出了必须由他解决的问题。“干地服,最怕的就是夜里的电话铃声。”有时候接完一个电话,便睡意全消,可谓另一种无奈的“长夜漫漫,无心睡眠”。

## 不善言辞,却有双“火眼金睛”

年轻的同事周发武评价这位和他共事数年的上司:“很平和,很随和,像一泓水一样温和。”生活中非常和蔼,言语不多,对工作的要求却很高,这位认真负责、指导细致的前辈像一座静默却可靠的山,给后来的年轻人以信心和勇气。“我从吴哥身上学到的就是,乘客遇到问题时,学会判断乘客的要求,在能力范围内尽量满足。”热情而不缺乏态度,同时不丢掉底线。朴素的道理因为来自实践,自有扎实的力量和智慧的光芒。

吴春海15年的地服经验总结出一句话,就是多观察,主动揣摩乘客心理,“多问问他们的感受。”当遇到航班延误,机票信息有误等不愉快时,往往旅客不良情绪爆发最厉害的一刻就在地服这个环节。作为上传下达、直面旅客的沟通环节,地服



人需要的不仅是足够的耐心,更需要沟通的技巧。

这个自认为口讷“不善于表达”的楚雄汉子实则有一双沉静的“火眼金睛”。某一次为航班延误的客人安排酒店住宿,一位男士不满意安排,突然间夺了一众入住乘客的登机牌,打了车直奔机场找吴春海“谈判”,要求给他单独安排更高规格的房间。吴春海坐下来,对着这位客人解释:“我们是国企,针对具体情况,报销都有规定。作为执行人员,我没有决策的权力,只能照章办事。就像您带兵,也讲究服从命令,是不是?”一开始态度蛮横的客人猛然被触动,逐渐软化下来,最后接受了原先的安排。临走时,他没忍住好奇反问:“你怎么知道我是部队出身?”吴春海微笑着回答:“我一走进来,看到您笔挺的坐姿和手放在膝盖上的样子,一看就是当过兵受过训练的。”对方叹服。

## 曾遭遇昆明民航史上最严峻考验

再多的技巧和策略,如果不是以爱与责任感为基础,恐怕也只能上演一出《甄嬛传》。15年,一座城,吴春海把全部的青春献给了昆明机场。这个曾经脾气火爆、容易着急的年轻人被时光和从事的职业打磨成了后辈眼中温和如水、沉稳如山的存在,骨子里的热情和执着却未曾改变。

2015年11月,山航开飞青岛-昆明-新德里航线。一次航班延误,本该夜里10点落地昆明的航班推迟到了次日凌晨2点多,导致一名原本打算从青岛飞深圳再经香港飞迪拜的印度客人抵达青岛后必将错过飞深圳的航班。为了不耽误后续的航程,他不得不改买从昆明直接飞深圳的机票。然而这趟国际航班的目的地是青岛,昆明只是经停站,行李无法在昆明出关。为了帮助这位焦虑不已的印度客人,吴春海和翻译电话沟通了一夜。在协调好海关后,吴春海及时取出行李,此时行李处工作人员已经下班。亲自看管行李的吴春海一直守在机场等待印度客人,清晨6点半,终于将行李箱顺利交接,只为了让对方早一刻拿到行李早安心,“否则他就要等到早上8点行李处开门。”胖胖的印度黑脸大叔不会说中文,脸上写满了感谢。这一脸无言的谢意,对于吴春海的一夜未眠,已经足够。

2013年1月3日,一场大雾让新转场半

年,保障能力和经验均有所欠缺的昆明机场遭受了民航史上最严峻的考验。一天之内,440个航班被取消,占总航班数过半,近万名旅客滞留机场,不少乘客滞留时间超过24小时。机场没有暖气,热水、餐食、毛毯等也供应不足。“头一次遇到这么严重的瘫痪。”疲于奔波协调的吴春海一天下来打光了两块手机电池,嗓子也哑了,却顾不上喝一口水,“头天早上吃了饭,第二天已经是第二天凌晨。”

最怕的不是忙乱,而是失控的暴力情绪。吴春海清晰地记得,本该1月4日早上7点多飞贵阳的航班,直到晚上10点多才起飞。最后6名乘客被堵在57号登机口上不了摆渡车,他就穿着便服用山航自己的机组车拉着乘客上飞机。

吴春海说,自己当时心里确实害怕,航班延误的乘客就堵在登机口,不让其他航班起飞。汹涌的人潮已然失控,“当时到什么地步?看到穿制服的人就打,武警和防暴警察围成人墙,才能勉强维持秩序。同事就被旅客扔的矿泉水瓶子和泡面盒子砸了一身。”“暴力已经滋生,一些愤怒的乘客占了各个航空公司的柜台,把航空服务人员打得头破血流。”有的航空公司的地服实在受不了了,也害怕,脱了工装就走了。“吴春海说,回想还是佩服自己和同事,“能咬牙坚持下来。”

送上飞机的最后6个人中,有一名老太太。上机时老太太拉着吴春海的手,连声说“小伙子,辛苦了!”吴春海说:“当时心里一块大石头落下来,觉得一切辛苦都是值得的。”

## 当爸爸,给自己打80分

15年的地服生涯锻炼出吴春海丰富的经验,却没有让他练成一颗坚硬的“钢铁心”。他有些不好意思地承认自己有烟瘾,“航班延误时候一天抽两三包,正常时候一天不到一包。有时候还是会着急。”最近他开始戒烟,因为上二年级的儿子在作文《我的爸爸》里丝毫不给父亲留面子:“que点:pi气暴躁,背着我抽烟……我爱我的爸爸,他也爱我。我希望爸爸把烟jie了健健康康的。”

因为工作关系,吴春海三四天才能回到市区的家里一次,有时候一周才能见到妻子和儿子一面。贤惠的妻子是风风火火的湘妹子,把家庭操持得井井有条,外向

活泼、口齿伶俐,“和我互补。”吴春海调侃自己,经常回到家累得不想动弹,就躺在沙发上看电视,电视剧接不上趟,主要看看新闻。

谈到8岁的儿子吴宇鸿,吴春海的口气里不自觉满是自豪。“他的脾气有一半像我,做事认真,追求完美,字写得不好会自己撕掉重写。”尽管时间有限,休息的日子里,吴春海把大部分精力放在陪伴儿子上,在家陪练听写,或是外出爬山。儿子继承了父亲幼年时期的顽皮,“有时候好好说话他不听,我脾气上来了也会吼他。”事后吴春海反省,要控制脾气,少朝他发火,“父母的言行孩子会模仿学习。”这位严父并不是控制欲强的家长,或许是得益于自身的工作经验,他鼓励儿子主动和老师聊天,多和老师沟通自己的想法,并且从不贬低和扼杀孩子的积极性。“我问他,你不想当班长?他说,想!我说,好,那就加油!”

心灵的沟通弥补了时间的缺憾,吴春海给自己的父亲和丈夫角色打了80分,“还行吧,还有进步空间。”



## 相关链接

### 吴宇鸿《我的爸爸》原文摘录:

我的爸爸是一个机场的工作人员。经过我爸爸努力工作,年终,荣获两个“先进个人奖”。我的爸爸工作很忙,一个星期只能见到他一次。还有,他在机场碰到航班延误,一两天不能睡觉,最多可以睡一、两个小时。所以,他回家一有时间就睡,成为了我们家的睡觉大王。也会发生这样的事情:他回家陪我玩,玩着玩着他就睡着了。他爱养植物;在家也会拖地,没事看看新闻、睡睡觉。优点:做事认真……que点:pi气暴躁,背着我抽烟……我爱我的爸爸,他也爱我。我希望爸爸把烟jie了健健康康的。