

“唐僧”赵珏、“大师兄”蒋炜、“二师兄”周欢焕、“沙师弟”张成、“小白龙”张菲菲，这是山航地服部南京航站团队的全部阵容。他们五人主要负责在南京禄口国际机场保障协调山航的进出港航班，处理不正常航班的投诉等。这五人，不论男女各有特点，在工作中每人都能独当一面；但正是这样截然不同的“五人组”，又凝聚得像一个家庭一般，有爱有默契。

►从左至右：张菲菲、赵珏、周欢焕、蒋炜、张成



山航地服部南京航站“五人组”： 每个人都能独当一面

本报记者 杨万卿

赵珏： “唐僧”原是女汉子

赵珏是山航地服部南京航站当之无愧的第一人。她2007年进入山航，在没有同单位同事、没有办公室的条件下，一个人在南京机场坚持了五年。

“当时没有办公室我就在候机楼待着，有山航航班就去保障，没有航班就站着等。赶上通宵值班，就去蹭其他航空公司的办公室。”让赵珏印象最深的，是她工作的第二年，2008年的冬天，连续下了三天三夜的大雪，“我一直待在候机楼没能回家，差点断了粮，不过幸好成功保障了山航的航班。”由于克服了恶劣的天气条件，顺利保障了航班，为机组人员做好了服务，赵珏得到了机组的表扬，并在当年被评为“全国民航先进女职工”。

“可能因为一个人战斗的时间太久了，后来终于有了同事，我就变成了一个‘话痨’，这也是为什么大家把我封为‘唐僧’的原因。”赵珏笑着说。同事则说，赵珏不光是个“话痨”，还是个不折不扣的女汉子，遇事沉稳有主意，曾多次带头解决过紧急情况。

2014年12月11日，一位19岁的女孩在过安检的时候感到身体不适，经南京禄口机场的航医检查诊断，小姑娘患了急性胰腺炎，不允许乘机。赵珏观察发现女孩走路不稳，面色很差，咨询航医得知急性胰腺炎是一种非常危险的急性病症，就寸步不离地跟在女孩旁边。一开始女孩情绪激动，质问赵珏为什么不让她回桂林看病，后来状态越来越差，很快陷入昏迷。赵珏赶紧联系120救护车，并将女孩送往南京军区总医院。然而，当赵珏积极联系女孩父亲来南京时，却遭到了对方的威胁谩骂，认为山航耽误了女儿的治疗。事后，女孩父亲从医院了解到当时的紧急状



山航地服南京场站五人小组合影。

况，对之前自己的鲁莽表示歉意，并诚挚地向赵珏道谢。“事情有轻重缓急，但生命永远是第一位的。”赵珏说。

蒋炜： “大师兄”有千般武艺

如果说赵珏是山航地服部南京航站的“大姐大”，蒋炜则是当之无愧的“老大哥”。出生于1982年的他年纪不算大，长相也不老，“我想我大概是以丰富的工作经历取胜吧！”蒋炜一说这话，大家纷纷表示赞同。

原来，蒋炜在来山航前，曾有过三段工作经历。最初，他在南京某知名五星级酒店当大厨，一干就是四年；随后，他跳槽去了公交公司，当了两年公交车司机；由于家庭有些小变故，他又辞掉了忙碌的公交车司机工作，又去了保险行业。现在蒋炜成为了地服员工中烧菜最香、开车最稳、口才最好的全才，被尊称为“大师兄”。

“虽然前两份工作被别人眼中的‘铁饭碗’，我倒觉得，卖保险的经验对我现在的工作更重要。”蒋炜一本正经地说，同样是跟人打交道，卖保险要让客户接受自己的产品。而作为一名地服人员，要让旅客接受自己的服务，“卖保险和做地服，都要用心啊！”

2015年2月14日，山航烟台-南京-桂林的航班因天气延误，下午2点左右备降在贵阳。另一边，返程烟台的旅客早早在南京禄口机场等待，然而一直到傍晚6点，航班还在贵阳备降中，而且机组已经超时，不能再值飞航班。正在值班的蒋炜安排返程的旅客去宾馆休息，没想到旅客越等越气，打车从宾馆又赶到机场，向蒋炜等人“讨说法”，蒋炜只能耐心解释。

“有的时候解释也没大用，那天延误的时间确实太久了，加上机组超时，不光是旅客，我们也很着急。”蒋炜说，最终愤怒的旅客开始对他推搡殴打。“我都躺地上了，还是被打成了‘狗熊’。虽然不还手，旅客还是不解气，真希望他们都能理解我们的用心啊！”蒋炜苦笑着说。

来到山航转眼又是四年，蒋炜对地服工作也有了自己的理解。“我们为旅客服务，也为机组服务。保障航班也不能忽略一线员工，所以当我们遇到航班延误时，不光把旅客安排好，从来不会忘记安抚机组，协调他们的休息时间。一线员工才是我们的根。”

张成： “沙师弟”一直是暖男

“沙师弟”张成作为年纪最小的员工，凭借帅气的长相成为整个团队的“小鲜肉担当”和“颜值担当”。当他投入工作时，也是毫不含糊——这个九零后年轻人在四位哥哥姐姐的带领下，迅速成长为一名出色的地服人员。

2016年7月15日一早，在保障完当天第一个进港航班返回办公室途中，张成突然接到机场服务科工作人员的急电：“山航、山航，来值机柜台一下。”原来，南京机场值机主任在办理值机过程中，获知山航南京-乌鲁木齐航班上有两名大人携带一名10个月大的婴儿，婴儿刚做完开颅手术。南京到乌鲁木齐大约需要五个小时，这么小的孩子，又刚做完这样的大手术，身体是否吃得消？这样的情况乘机，是否符合航空公司的规定？拿不定主意的机场值机主任希望航空公司给予答复。

到达现场后，张成得知这一家三口是从乌鲁木齐来南京给孩子做颅部整形手术的，对乘机的流程和相关规定不熟悉。因为怕耽误乘机，夫妻俩带着孩子一大早就赶来了机场。由于孩子刚做完手术，加上行李较多，一直抱着孩子的母亲显得非常疲惫。看到这些，张成觉得一定要帮助他们。经过进一步了解，孩子手术后恢复正常，医院也出具了适宜乘机的证明。孩子家长告诉张成，8个月后他们还要来南京拆除手术器械。

张成决定亲自接送、照顾这一家三口，并向机场值机、安检、行李托运等部门说明情况，传递这一家三口的实际情况及需求。在张成的努力以及机场工作人员的协调下，三人优先值机，张成带着三人走特殊旅客通道，一直送到母婴室休息，最后送上飞机，全程像家人般照顾他们。看着张成跑前忙后，夫妻俩非常感激，不但连声道谢，还主动写下了感谢信。张成也主动留下了电话，以便他们再次来南京乘坐山航航班时，为其提供帮助。

张菲菲： “白龙马”特别有耐心

张菲菲是一名个性温婉的南京姑娘，她有着丰富的地服工作经验。2007年底，她来到山航，先在青岛做了两年地服工作；2010年至2015年，被调到山航北京分公司，依然从事地服工作；后调到南京航站，回到了家乡干起老本行。

“我和白龙马最大的相似之处就是特别能忍，有耐心，这也是作为一名地服人必备的品质吧。”张菲菲是这样说的，也是这样做的。

今年6月底的一天，南京机场大面积延误，正赶上张菲菲值班。被旅客团团围住后，她耐心地向大伙儿解释延误原因，对旅客几乎有求必应。光解释安抚就花了三个多小时。等到旅客满意地前去就餐、入住酒店后，她已是口干舌燥。

大家都非常满意，这个姑娘脸上没有一丝不耐烦的情绪。甚至新浪微博上也出现了旅客表扬张菲菲的帖子：“6月22日和好朋友一行六人乘坐@山东航空公司前往厦门本来打算开启完美的毕业旅行，由于上海高空管制区天气原因，@南京禄口国际机场官方微博南下多个航班被延误，有的甚至取消，但是在航班延误不到两个小时的时候，@山东航空公司地服人员给我们发放延误餐券和安排我们进酒店休息，延误虽然一定程度上给旅途带来一些影响，但是@山东航空公司及时应对，必须得给三十二个赞！”

“毕竟我代表的是公司，旅客给山航点32个赞，我的内心是很骄傲的。”张菲菲说。

后记：记者结束采访时，当日值班的“二师兄”周欢焕正奔波在办公室、值机柜台与登机口之间。他是个话少的男生，“叫我二师兄，最大可能应该是因为我的身材吧！”他腼腆一笑，又匆匆赶去工作了。