



他是一名理工男，每天跟项目建设和程序代码打交道。说到技术，他可以说是“大拿”级别。2014年获山航信息管理部“创新能手”，2015年获山航信息管理部“开发能手”，2016年获山航“三零”全员劳动竞赛“百佳岗位能手”，他就是山航信息管理部应用开发中心的尹海龙。

山航信息管理部应用开发中心尹海龙： 用专业诠释服务

本报记者 白新鑫

阳光帅气的理工男

“您好，我叫尹海龙。”整洁的工装、沉稳的语速、内敛的性格、清澈的眼神，刚一见面，典型理工男尹海龙就给人一种清爽的感觉，短短几秒，无不透露着阳光与青春。

尹海龙是山航信息管理部应用开发中心的一员，2012年从南京航空航天大学交通信息工程与控制专业研究生毕业后他通过招聘来到了山航。“我的老家在山东潍坊，因为家乡情结和民航专业背景最终选择了山航。”尹海龙说。

聊起自己的工作，尹海龙说他们的工作与客舱、地服、营销委等航空公司一线部门不同，他们不会直接面对旅客，服务的对象主要是山航各个一线部门。“我们各个一线部门所使用的系统都由我们来建设维护，有不少是由我们自主研发的。”尹海龙说。

尹海龙主要负责营销服务类IT系统的项目建设和日常运维工作。既然是要对内服务，就要深入了解各个部门、岗位的需求。尽管主要工作是项目建设，但尹海龙对山航营销服务领域各个岗位的工作都有一定的了解。“要想做出高效实用的系统，首先必须深入学习业务知识，深入理解他们的需求。”尹海龙说，在部门大力鼓励大家深入一线学习业务知识的氛围下，通过对多个一线岗位的跟班学习，他对民航业务有了深入的了解。“大家各司其职，都很辛苦，每个岗位都有其独有的复杂性。”多个岗位都体验过后，尹海龙说要立足自己的本职工作，着眼公司业务需要，尽最大能力建设出更高效更实用的系统。

作为理工男，尹海龙对于自己的本职工作之一系统研发还是有很大自信的。

尹海龙告诉记者，以往春运等航班旺季期间，部分机票代理为了争取更多的销售资源，使用机器人程序自动压票，严重干扰航班正常销售，造成座位资源较大浪费。了解到这



■相关链接

理工男爱踢球 爱看中超最爱鲁能

工作中的尹海龙无不体现出一名理工男专注于每个细节的特点，而生活中的他也是如此。平时没事喜欢宅在家里，这个理工男最大的特点在尹海龙的身上也得到了体现，不过与单纯宅不同，尹海龙喜欢踢足球。

平时只要周末不用加班，他几乎每周都会叫上三五好友一起踢场球，在球场上尹海龙最常踢的位置是后卫，他自我调侃说因为技术差，踢不了中前场，所以才踢后卫。“踢后卫要耐得住寂寞，摆正自己的位置，把绿叶做好同样能赢得喝彩。”尹海龙笑着说。

除了喜欢踢球外，尹海龙还特别喜欢看球。

平时他喜欢看中超，作为一名山东人他最喜欢的自然是山东鲁能。“每年中超我都会到现场为鲁能加油，今年鲁能给人一种全新的感觉，希望他们能够取得好成绩。”尹海龙说。

一情况后，尹海龙在完成每天的日常工作后，主动进行技术攻关，查阅50余篇相关领域技术资料，连续加班两周，终于自主设计开发出代理人压票监控系统，实现对山航所有航班上代理人压票行为的实时监控。“旺季期间每日可监控到200余个被恶意占用的座位。”尹海龙介绍说。

与传统项目建设方式相比，通过自主创新使项目上线周期压缩75%，保证春运旺季关键时期上线使用，开发费用节约100%，掌握系统源代码及独有知识产权。这一项目的高质量交付超出业务部门预期，尹海龙也获得了相关业务部门的发函表扬。

在自主研发的道路上，尹海龙一路前行。近三年他主动承担自主开发工作7项，业务范围横跨5个业务领域，自主开发工作量共计约13人月(一种工作量计量单位)。

排故就像 解决游戏BUG

不管系统维护的多完美，也会有出现故障的时候。“就像玩游戏时总会有BUG一样，有时候我们还要去给系统排故。”尹海龙说。

2016年8月20日下午5点半，尹海龙的手机突然响起，“您好，我是尹海龙。全流程旅客服务系统APP无法正常访问

是吗？很多地区都出现了这一问题？好的，我马上处理。”为最大程度减少对正常业务的影响，放下电话后，原本休息在外办事的尹海龙立马往家赶。尹海龙的职业敏感性提醒他这种多地同时报故的情况很可能是系统共性问题导致的。

回到家后，尹海龙迅速打开电脑、连接VPN，尝试重现故障现象，评估故障排查用时，同时与项目组同事隋振龙、王铭坤按照系统排故预案分头排查各个可能的故障点，最终在项目组通力配合下成功定位故障点，消除系统故障。故障消除后，项目组并没有放松，大家趁热打铁分析问题原因，制定故障解决措施，以确保类似问题不会再次发生，一系列工作做完已是晚上12点。

“这是我们的本职工作，就像机务的同事本职工作是要把飞机维护好，我们要做的就是为各个岗位同事们提供最易用、好用的系统，保障公司业务高效运转。”尹海龙说。一切目的，最终为的是保障旅客的出行安全、准点、舒适。

聊到全流程旅客服务系统APP，尹海龙说这个系统上线发展常旅客功能以来，一直存在着资料上传速度慢的情况，“远程上传一条常旅客数据的时间有时长达十余秒”尹海龙说，曾经甚至出现过因一次性上传常旅客数据过多导致上传失败的问题，“这个系统是我们与第三方机构合作研发的，开发商每次排查的原因都归结为3G网络不稳定导致。”尹海龙说。基于对技术的自信和系统运行逻辑的深入理解，他不相信这个故障结论，在详细梳理数据提交流程的基础上，逐行排查测试代码运行效率，在项目组的密切配合下，在经过上百次运行效率测试、几千行代码排查工作后终于定位上传速度慢的原因。在针对性优化以后，单条常旅客数据的上传时间由之前的10余秒压缩到0.3秒左右，速度提升30多倍，大大提高了乘务人员系统操作效率和使用体验。

驻外50多天 只为“鲁雁管家”

尽管大多数工作是坐在办公室的电脑前完成，但尹海龙还是有过几次驻外的经历。2016年8月底，山航“鲁雁管家”系统上线，这个充分利用大数据服务旅客，提供个性化、差异化服务的系统一上线就得到社会各界的好评。然而在“鲁雁管家”上线的背后，是整个项目组长时间的付出。

2016年，尹海龙作为项目经理负责重点项目“鲁雁管家”项目建设，“鲁雁管家”是我们与其他机构合作研发的，我们主要负责项目质量、范围和进度的整体管控、内外部资源协调和核心功能的联合设计开发。”尹海龙说。然而就在一切工作按部就班的进行过程中，乙方项目组核心人员不断更替，在项目推进关键阶段，乙方项目组累计半数以上核心人员进行了更换。尹海龙说，IT行业本身就存在人员流动性高的特点，可一下子更换半数以上的人员的情况他还是第一次见。

可“鲁雁管家”项目还未完工，正处在项目建设关键阶段，更换大量人员意味着项目面临进度长期延迟、质量大幅下降的风险。为保障“鲁雁管家”按期高质量投产，保障山航配套业务顺利开展，尹海龙与王铭坤、张永刚两名新员工先后9次往返深圳，在项目关键阶段累计驻外50余天，深度参与系统设计与开发，适时协调各方资源。“当时我们3个人全程参与到项目设计开发过程中，对核心功能点后台设计方案严格把关，与乙方项目组共同进行每日代码评审，及时协调补充资源，从对细节的把控中保证项目的工期和质量”尹海龙说。在深圳的50多天里，他们几乎每天都要加班到深夜，“当时进度已经有不小的延迟，为了不让各部门联合项目组的前期工作打折扣，我们必须加班加点往前赶，项目组的两名新员工充分发挥了技术功底扎实，工作有冲劲的特点，在项目关键阶段发挥了重要作用。”尹海龙解释说。

最终，尹海龙跟同事们的付出得到了回报，“鲁雁管家”按时上线，并产生良好效果。