

百佳服务明星、地服部先进个人、百佳岗位能手……工作7年来他获得了许多荣誉,在他看来,地服这项工作不仅仅是在地面服务旅客这么简单。他常说自己是幸运的,他叫熊德京,是山航地服部航空业务单元的一名员工。



熊德京： 地服这七年，是我成长的七年

本报记者 白新鑫

从学生到地服人

“地服这个工作,不管是在一线直接服务旅客,还是在办公室,对我来说只要百分百地用心去对待,就会有回报。”熊德京说。

2010年7月,年轻的熊德京从山东大学毕业,学电子商务专业的他原本打算从事销售工作,可家人一再坚持让他从事一份稳定的工作。“现在看来,当时家里的坚持是对的,虽然我的专业是电子商务,但是我的性格更适合现在的工作。”熊德京说。也许是缘分,就在临近毕业时,山航来到山大校招。熊德京没有犹豫,马上参加了山航校招,最终各方面都很优秀的他顺利通过校招,成为了山航的一员。

“当时家里都对山航很认可,能够进入山航当时让全家人都开心,当然也包括我自己。”熊德京说。来到山航后他被分到了地服部。从一名走出校园的学生到一名一线服务旅客的地服人,熊德京要在最短的时间内适应角色的转变。

刚到地服部时,熊德京来到了地服部的行李服务单元,从事行李分拣工作。“现在行李分拣已经归货运部管理了。”熊德京说,在行李分拣工作的那段时间锻炼了他的细心跟体力。他每天的工作就是要把从传送带上传过去的行李分拣出来,“每件行李上都有目的地机场的三字码,我们要根据三字码把每个航班的行李放好,‘大不压小,重不压轻’。”熊德京至今还记得当时的操作规范。

行李有大有小,一天工作下来很耗费体力。

熊德京回忆,有一天一班济南-乌鲁木齐早出港航班,行李分拣结束前他发现还有一件行李未找到,“当时距离航班出港只剩很短的时间了。”熊德京说,他立刻联系报告了带班组长,通过仔细排查,最后找到了这件行李。通过对讲机他得知航班保障即将结束,为了不



耽误旅客出行,组长带着他抱着行李一路狂奔到分拣区域出口把行李装上拖车,直到行李送上飞机他才松了一口气。

独立操作 成长迅速

2011年1月,熊德京来到值机柜台工作,“这算是我离旅客最近的一个工作了。”熊德京说。在值机工作是他成长最快的一段时间。主任跟师傅都对这个上进的年轻人很照顾,当他刚开始独立为旅客办理值机

时,师傅总是站在他的身后默默地看着他“出错”。“记得当时经常是我即将把错误的登机牌给旅客时,师傅才阻止我,其实师傅是希望我能够自己发现错误。”熊德京说。

为了更好地工作,熊德京下了班后经常会自我总结,把一天工作上的不足记下来,没过多久,他渐渐发现自己犯错的次数越来越少,3个月后他不仅顺利出师,而且还带了自己的徒弟。“当时正好赶上新员工入职,我带了人生中的第一批徒弟。”与师傅不同,当了师傅的熊德京每当看到徒弟出错时总是忍不住,恨不得立刻自己上去帮助徒弟改正。

在值机柜台工作期间,一旦遇到不正常天气导致的大面积航班延误,就会发生让他印象深刻的事。2011年的夏天,有一天济南出现雷雨天气,大量旅客滞留在济南。“当时柜台前围满了旅客。”熊德京说,旅客们你一言我一语,他跟同事们只能耐心地安抚大家,一天下来他连口水都没顾得上喝。从早上6点到岗开始,熊德京一直工作到了将近凌晨才回宿舍休息。第二天凌晨4点,他又起床开始准备早出港航班的保障。

“值机的工作虽然辛苦,但是也是最锻炼人的工作之一,在那里我学会了如何跟旅客打交道,如何自我调节。”熊德京说。

航空业务学问多

2012年6月,熊德京离开了值机柜台,来到了如今的工作岗位。他坦言虽然从一线到了办公室,但身为一名山航地服人,不论在哪他们工作的重点永远是保障航班运行顺畅,保障旅客出行顺利。

熊德京告诉记者,他现在主要的工作包括准备每周会议材料,航站楼外派人员的考核、代理单位的管理协调及航站产品开发。“听起来很枯燥是不是?”熊德京笑着反问记者。他说,曾经忙的时候他要同时准备至少3份材料,有一次他从早上8点来到办公室一直到第二天下午

4点才准备完毕,“当时整个人都是蒙的,完全是机械化的动作。”熊德京说。

除了会议材料,管理代理人对他来说也是一门学问。

熊德京说,整个公司地服的代理非常多,而每个代理所服务的航空公司也有很多,怎样才能让代理按照公司的规章制度操作成了一大难题。“每个航空公司地服的操作流程或多或少都有区别。”熊德京解释说。为了让代理规范操作,他经常会给代理机场打去电话,委婉地督促对方。“其实就是一个沟通、协调的事情。”熊德京说。

业余生活喜欢爬山看书

熊德京说自己是幸运的,他庆幸自己当初听从了家人的劝说,遇到了山航,从事了一项适合自己的工作。从一个走出校园初入社会的青涩学生,成长为如今独当一面的优秀地服人,熊德京坦言自己这些年来成长了很多,“看待事情的角度不同了,以前看事情只能看到一个点,如今考虑得多了,更能理解别人,学会了从对方的角度出发。”熊德京说。

工作之余,熊德京喜欢打羽毛球。“这两年逐渐喜欢上了爬山。”熊德京说。偏宅的他也会在休息时到处转转,有时候他会一个人爬到山顶放空自己。

如果说唯一能让他待在家里安静一整天的事情,那一定就是看书。他说他很喜欢看各种书籍,尤其喜欢看一些与互联网相关的内容的书,最近喜欢上了看历史类书籍,有时候也看几本小说。“虽然我喜欢看书,但我有一个‘小缺点’,那就是不喜欢看特别厚的书。”熊德京说。可以分几部,但是不能是一本厚厚的合集,那样他就不会选择看下去。

“我觉得在做好本职工作的前提下,多学点东西,多掌握一些业务知识,多学习一下国内外同行的思路跟模式才是当前最重要的。”好学的熊德京说出了自己下一步的打算。