

●飞行员的除夕： 飞过家乡上空 一声遥祝

山航飞行部飞行二大队的赵伟增是一名副驾驶,家在潍坊,工作在青岛的他,这是第二次除夕驻外飞行。前一次是昆明,这次换成了重庆。

2月18日,赵伟增早早来到青岛流亭国际机场附近的山航青岛分公司机组出港大厅,今天他执飞的航班是SC4639,从青岛前往重庆。机长是有着二十年民航飞机飞行经验的山航首批飞行员王劲。准备大厅里张灯结彩,已经有了年的味道,现场的同事们跟平常一样紧张忙碌,井井有条,只是每个人的脸上都情不自禁地洋溢着节日的喜悦,有序的工作交流之外多了一句问候和祝福。在赵伟增近两年的飞行中,同事就像他的家人,是他安全飞行的后盾。赵伟增注意到,贴心的公司为早出港的机组准备了瓜子糖果等小吃,这份心意让人心里暖暖的。

早上7:10,飞机加速滑跑,赵伟增和机长驾驶飞机平稳起飞。天公作美,气流平稳,管制频率里也多了一份温馨和体贴。从潍坊上空“路过”时,赵伟增遥望故土,“多少有些心酸,只能这么远远地给那里的亲人送上一声问候。”这一天的飞行很顺利,航班提前20分钟平稳地在重庆江北国际机场落地。

今年,山航为赵伟增的家人办理了免票,将家人送到重庆。落地后,他就可以和妻儿在酒店过个简单的新年。“旅客和我们一样,辛辛苦苦工作一年,就为了能平平安安回家,和家人过个团圆年。如果我的工作能让更多的人赶上除夕的年夜饭,我就觉得我的工作是有值的。”赵伟增说。

●空乘的除夕： 穿上靓丽新衣 给旅客拜年

山航“鲁雁乘务组”由山航现有的近两千名乘务员中挑选组成,选拔出的乘务员不仅形象靓丽,而且具有扎实的业务知识和优秀的服务技能。李梓鑫“鲁雁乘务组”就是其中一群靓丽的身影。

2月18日早上6点,济南的天还是一片漆黑,山航机组出港大厅早已灯火通明。执飞SC1181航班的李梓鑫“鲁雁乘务组”正在做着起飞前的各项准备,她们今天将与100多名乘客一同从济南飞往深圳。大年三十一一大早,客舱部就为出港大厅挂上了红彤彤的小灯笼,并放置了茶果点心,年味从地面就开始传递。

7:10,航前准备就绪,旅客开始登机。乘务长李梓鑫与乘务员张天娇穿上了多姿多彩的靓丽制服站在客舱门口,手持糖果盒,微笑着向登机的旅客送出节日的祝福,旅客们也笑着向乘务人员拜年。乘务员程桦帮助旅客将行李安放好。客舱上贴满了喜庆的大红色海报和剪纸,透着浓浓的节日气氛。

7:20,飞机划出一道上扬的优美弧线,平稳起飞。转入平飞后,乘务员为每位旅客送上了新制服打分表。今年春运期间,山航在“鲁雁乘务组”执飞的五条精品航线上推出多款空乘新制服,并邀请旅客打分评选。随着一阵悦耳的音乐声,乘务组将一车礼品推出,开始了“喜羊羊过大年”机上互动活动。一位女士成为了本次航班的幸运旅客,领取礼品后,通过客舱广播向大家送出了自己的祝福。

自告奋勇的小朋友被请到前排来,在纸上画一只羊,并通过广播向大家介绍自己的作品。可爱调皮的童言引发高空上的欢声笑语。一位小姑娘还在妈妈的陪伴下为大家献唱了一曲《巴拉拉小魔仙》。

上午10点,经过两个半小时的飞行,SC1181航班平稳降落在深圳宝安国际机场。“到家了!”旅客们满怀欣喜地迈出客舱,离家又近一步。李梓鑫和她的组员们则再次开始了起飞前的工作准备,她们马上还要从深圳飞回济南,让在深圳工作的山东老乡早点回家过年。



赵伟增和他的机组同事在重庆过年。

山航人的除夕夜

2015年2月18日,农历除夕。还在返乡途中的旅人恨不能一步千里回到阔别的故乡,阖家欢聚吃一顿团圆饭。这一天,民航的从业者还在为乘客平安回家而忙碌。飞行员在天上飞着,地面工作人员在按程序有条不紊地提供服务,每一名山航一线员工都在岗位上以各自饱含心意的方式迎接羊年新春的到来。

本报记者 白新鑫 通讯员 白新宇

●机务的除夕： 在机坪上和飞机跨年

除夕傍晚,家家户户都飘出年夜饭的香味。2月18日下午五点,北京首都国际机场的机坪上,依旧驻守着一群这样的身影:右转弯,继续滑行,停止滑行,关闭发动机,设好停留刹车……伴随着一连串熟练的指挥动作,山航工程技术公司北京维修基地迎来了除夕回港的第一班航班。

年轻的山航机务员李苏宁就是山航工程技术公司北京维修基地的一员。热情送走最后一位心情迫切的旅客后,李苏宁和他的同事在机务值班干部的带领下,正式开始了他们忙碌而有序的工作。绕机目视检查,细致检查飞机轮胎,给发动机加注滑油,及时放空飞机管道内的

存水……每个动作并没有因为春节的到来而有丝毫懈怠,反而越加细致严谨。

随着一架架飞机平稳落地,北京维修基地像一台精密的机器快速运作起来,在机位的机务人员合理分工,交叉互检,全力确保飞机处于安全可用状态。机坪上寒风阵阵,工作人员早已习惯。不知不觉,除夕夜悄然来临。凌晨3点半,远处天空依旧绽放着新春的礼花,隆隆的鞭炮声提醒着所有人新年已经来到,而北京维修基地管控的九架飞机,也在当晚维修基地全员的共同努力下,完成了各项机务维护检查工作,准备迎接新的一年。“把飞机维护好,咱们也可以回去睡个安稳觉喽!”李苏宁和同事这才互道“晚安”。



李欣奕得到了山航烟台地服送给她的一只“喜羊羊”玩偶。

●话务员的除夕： 与同伴一起守候在电话这头

刘小云是山航营销委电话销售服务中心的一名话务员,她的工作是为每名拨打山航95369客服电话的旅客提供资讯、票务等服务。今年除夕,刘小云和她的同事一起坚守在岗位上,为山航旅客提供各种信息服务。

2月18日下午,夜幕刚刚降临,马路上车辆极少,刘小云大约等了二十分钟,坐上了一辆公交车,车上只有她一个人。与同在除夕夜工作的司机师傅做伴同行一程后,她提前来到了工作岗位上。

时间尚早,电话不是很多,刘小云和同事商量了一下,决定由他们几个上夜班的工作伙伴提前上线,让上整班的同事可以早点回家吃团圆饭。虽然工作时间长一

点、辛苦一点,他们觉得很值得。

上线后的第一个电话,是一位售票代理人,她可能不小心打错了编码,所以要重新改签。核对证件时,刘小云发现,对方把儿童票按照成人票来订了,提醒她后,又帮她进行了改期处理。接下来的一通电话可能是旅客不小心拨错,电话接通后只听见鞭炮声。刘小云猜测,可能是家中的孩子错按了电话重拨键,而前一通电话则想必是山航客服热线95369。

晚上9点左右,刘小云趁着休息时间,给家里打了个简短的问候电话。电话那头母亲声音如常,但不能在家陪在二老身边守岁,刘小云仍心觉愧疚。当天的值班班长王大伟也通过电话给刘小云父母拜了年。

深夜,电话还有零零星星的陆续进线。10点多,到了下线休息时间,刘小云和同事们玩起了抽签煮水饺的游戏。夜班唯一的男生小朱抽到为大家煮水饺的签,他乐呵呵地应承忙活开来。同事马树娟抽到的签是要给大家发红包,大家对着手机微信一阵疯抢。饺子煮好了,大家利用接电话的空当,忙里偷闲吃几个饺子。不知不觉午夜零点到来,外面的鞭炮声密集了起来,又渐渐消散在寒风中。话务员们就这样守在电话这头,度过了一个特别的除夕夜。

“虽然不是和家人一起守岁,但是和这些可爱的同事、可爱的战友一起为大家服务,心里还是暖暖的。”刘小云说。

●地服人的除夕：“我们也想回家,但先送您回家”

除夕夜值班的山航地服人分布全国各地,山航地服部烟台场站服务室超凡班组趁着年三十大早,带班主任王衍就召集全组成员根据春运“浓情春节,让爱启航”的主题布置现场,让春节期间乘坐航班的旅客感受到家的温暖,将“真诚、真情、真挚”的服务理念传递给每一位旅客。

乘坐SC4077航班由烟台前往台北的李欣奕小朋友得到了地服送出的一只“喜羊羊”玩偶,苹果似的脸上绽放出甜甜的微笑。

日头西斜,夜色渐浓,烟台气温骤降,机场东侧村庄里的鞭炮声开始密集起来,夜航值班的两位工作人员也忙碌起来。现场通报航班即将落地后,于瑞锋披上大衣又走向了夜幕下的机坪,上百位旅客在等着他敲门下客,赶在午夜钟声敲响前与家人团聚。

收听到国际航班报点后,王雪纯赶回办公室开始准备《入境航空器检验检

疫预申报单》、《中华人民共和国海关航空器进境(港)申报单》等一系列单证,匆匆跑向国际厅,联系检疫部门,协调边防总队,知会海关总署,提前为国际航班落地做好充足准备。她知道,国际航班回来的旅客更不容易,千里迢迢,远渡重洋,只为赶回祖国与亲人相见,自己不能有一丝一毫的疏忽大意。“我们也想回家,但先送您回家。”这是王雪纯、于瑞锋和同事们的心声。