

山航地服部优翼班组:

旅客的认可是最大的满足

凌晨四点,当整个城市的人们还在熟睡,有一群人已经利索地洗漱完毕,出门登上前往济南遥墙机场的班车。“永远比第一个航班的旅客提前30分钟到达登机口。”他们就是山东航空地面服务部(以下简称地服部)员工。凌晨六点,机场值机柜台已是一片繁忙,地服部员工也整装待发,草草应付下早餐,开始前往登机口提前站位。

本报记者 杨万卿



地服部优翼班组组员何伟正在登机口为旅客服务

A “你也要盯到凌晨吗?”

3月18日这天,轮到山航地服部优翼班组值班。这个有着20多名组员的年轻团队,男女比例基本平衡,在地服部,也是一支充满活力和热情的主力军,他们的工作主要是为乘坐山航航班的旅客提供信息咨询和引导,以及在旅客等待时提供相应服务。

凌晨4点多,记者跟随优翼班组组员何伟登上了班车,透过车窗,蒙蒙亮的天幕下,只有路灯亮着,还有零星经过的出租车。这个年轻的姑娘贴心地嘱咐记者:“班车到达机场还得40分钟,你可以小睡一会儿。”

不到6点,班车载满当天值班的地服部员工,到达了济南遥墙国际机场。候机楼里,已有不少旅客在办理值机手续,当天山航最早的一个航班将于7点钟从济南起飞。比起提前40分钟进行安检候机的旅客,山航地服部的员工需要再提前半小时,在航班起飞前70分钟到达登机口站位。一站就至少一个小时,直到旅客全部登机,他们才能够休息一会儿。

6点多,优翼班组的组员

陆续到达。在地服部休息室等待的时间里,记者看到墙上挂了满满的锦旗,多数写着“急客户所需,想客户所想”,或“为民服务,尽职尽责”,都是旅客为感谢山航地服人员的热情周到服务而赠送的。早到的组员换好工作服后,不约而同去看当天的排班。由于一天到晚都有航班,组员们在登机口的服务实行轮岗制,有些组员还没有到,何伟她们就已经进入候机厅站位了。根据排班上显示,当天优翼班组共需保障43个航班,其中,7:30~8:20和下午2:15~5:00两个时段,是航班最密集的时候,航班量分别达到9个和12个,也就是说,在忙的时候,优翼班组需要每小时保障旅客约1500人次。当天在岗组员共22名,最忙的时段里甚至需要全部出动。

临近8点,最早轮到站位的几位组员,在轮岗间隙,已经回到办公室草草吃起了早餐。有的在餐厅买了煎饼果子,有的则埋头吃起了桶装方便面。吃完后,便开始准备下一次站位。地服部员工的一个工作日很漫长,每天6:30左右



优翼班组集体照

就要到达机场,准备站位;如果当天值夜班的话正常下班也得到凌晨1:00,大部分时间都是站在登机口,微笑着为每一名旅客进行安检后的地面服务。如果遇到航班延误,下班时间就没有准头了。对于成天坐办公室的白领来说,这样的上班要更加辛苦。一位略显疲惫的组员问记者:“我们一点下班,你也要盯到凌晨吗?”
时至今日,2015年春运工

作已落下帷幕。自2月4日至3月15日共计40天的春运工作中,山航地服部共保障航班9480架/次,保障进出港旅客1028039人次,保障重要旅客130人次,保障白金卡/金卡旅客7752人次,保障无人陪伴儿童180余人次,出色地完成了春运任务。对于这群从未停止过忙碌的地服人,现在已是难得的轻松:至少春运已结束,天气不算糟。

B 世间安得双全法 不负旅客不负卿

优翼班组的值班主任是30岁的马世尧,在地服部工作的六年,使得这个刚进入而立之年的男人显得沉稳老成。采访中,说到儿子出生时,自己因为保障备降航班没能陪在妻子身边,他有些动情。

2014年“五一”期间,是马世尧妻子的预产期,然而由于北京机场遭遇恶劣的雷暴天气,山航飞往北京的航班纷纷备降济南。得知这一消息后,当天当班的马世尧立即联系AOC(山航运行控制中心)的地服值班员,确定旅客人数,并组织本组员工做好迎接备降航班的准备工作。18:50,国航

CA4143重庆-北京航班落地,18:55,国航CA4105成都-北京航班落地,19:20,国航CA1852成都-北京航班落地,三架国航飞机先后降落在了济南机场,地面服务即将达到保障能力的极限。

在备降航班旅客服务工作中,因为北京的雷雨天气比较严重,天气反反复复,无法给旅客们准确的起飞时间,现场的气氛逐渐紧张起来,有些旅客甚至开始推搡起现场工作人员。马世尧见状,马上带领几名组员一直耐心劝说、安抚旅客。长时间的延误慢慢让一些旅客失去耐心,有人开始用怒吼和

漫骂回应工作人员的解释,甚至有几名旅客情绪一度激动起来,不再听工作人员的任何解释,并高喊骗子,各类脏话和污言秽语,铺天盖地席卷而来。马世尧和组员们顶着巨大的压力,仍然耐心为每一位旅客做安抚工作,为每一位需要帮助的旅客送上服务,安排矿泉水和点心餐,用不懈的真诚服务一点点化解着旅客的负面情绪。经过大家的不懈努力,几个小时后,大部分旅客同意去宾馆休息。但仍有30多位旅客依然坚持在候机楼内,并各自找地方休息。马世尧和其他组员只能在现场陪着旅客,为避免旅客受凉,他们又为

剩余旅客配发了毛毯。由于现场情形持续紧张,马世尧直至凌晨四点才抽出时间给在医院待产的妻子打去电话了解情况。听到妻子颤抖的声音说出“我没事”三个字的时候,马世尧的心狠狠地揪在了一起,他知道妻子是怕影响他工作。面对数百名旅客的围攻,马世尧无所畏惧,但是在听到妻子颤抖的声音时,心里却五味杂陈,在妻子最痛苦最需要人陪伴的时候不能陪在她的身边,没能尽到作为丈夫的义务。直到现场一切都安排妥当之后,马世尧才赶到医院,满怀激动地见到了疲惫的妻子和刚刚出生的儿子。



**C 将心比心
真诚沟通**

马世尧告诉记者,像去年五一的情形,并不少见。最多的时候,济南遥墙国际机场一晚上有15个国航航班要备降济南。而地服部每个班组都只有20多名组员,只能连轴转,忙到不可开交时,要把其他组也叫来帮忙。“所以我们得时刻准备加个班。”马世尧笑着说。

优翼班组的组员,平均年龄不到三十岁,还有几个90后。也正是这群年轻的主力军,才能在高强度的值班中保持足够的精力。他们的分工有调度两人,主任两人,剩下的便是轮岗的员工。在旅客眼中,这群年轻人的工作,也许就是站在登机口,微笑着接飞机、送飞机就可以了,事实上他们的工作远不止如此。

“地服部是接触旅客最多的部门,出港航班和过站航班,还有备降航班的旅客,都需要我们来进行服务。”马世尧告诉记者,忙碌已经是常态,组员们习以为常,但如果遇上航班延误以及突发状况,如何快速有效的安抚旅客,解决问题,才是这群年轻人面临的挑战。“只站在那里微笑,解决不了任何问题。”

由于天气原因或飞机故障造成航班延误,引起旅客不满,旅客拒绝登机、占机霸机事件时有发生,更有甚者,辱骂工作人员,着急了直接用水泼,也都是地服部员工遇到过的事情。“和人交流,说到底还是沟通。”马世尧对此已是驾轻就熟,“通常和旅客沟通的时候,对方讲不超过十句话,我们就能听出旅客的意愿。”而他更建议,在旅客“爆发”之前,自己的组员能够让其平静下来,尽量减少“机闹”出现的几率。

在地服组员中,还有几个特殊的身份——“特服”,他们负责为轮椅旅客、无陪儿童等进行照顾服务。身材高挑、皮肤黝黑的小伙子李盈,就是特服之一。他告诉记者,在工作日,自己凌晨5:50到达候机楼,马上就要查询当天的出发以及落地特服信息,同时还要保证当天正常的工作内容没有失误。

2014年11月的一天,一对夫妻把9岁的女儿交给特服李盈和搭档徐雅慧,就开车离开了。李盈和徐雅慧的任务是照顾好小姑娘,把她安全送上从济南飞往深圳的航班。“没想到,航班却延误了一个多小时,在等待飞机起飞的过程中,小姑娘突然生病了,腹泻,面红耳赤,应该是早晨吃坏东西了。孩子难受,就哭着喊着要找妈妈。”李盈回忆,自己赶紧联系了孩子的妈妈,把航班延误和小姑娘生病的情况告诉她。但此时,孩子的父母已经开车上了高速,如果下高速再赶回来,飞机也马上要起飞了。最终经过沟通,李盈和孩子父母达成一致,由他和徐雅慧来照顾安琪,买了药让孩子服下,在航班起飞前,孩子的情况有所好转。这对夫妇事后专门打电话来对李盈他们的服务表达了感谢。“这种事情有很多,但旅客还记着打电话对我们表示认可,心里真的是美美的。”李盈说。