

平凡岗位上的坚守

——记者体验山航青岛场站地面服务部工作

地服工作人员没有“空姐”、“空少”的光鲜和潇洒,更多的是平凡岗位上的坚守和付出。服务、值机、配载、行李和综合业务五个单元,担负着山航青岛地区全天130多个进出港航班16000人左右进出港旅客保障和服务的工作。她/他可能是你来机场见到的第一位工作人员,也可能是你离开机场时见到的最后一位服务人员。

文/片 本报记者 杨照君

►8月14日早上6点10分,青岛机场值机单元迎来早高峰。



航班大面积延误 一站14小时没坐下

“刚来的时候,我以为地服就是检票这样比较轻松的工作。结果远远不是想得这么简单。”山航青岛地区服务单元飞悦班组的工作人员钟顺告诉记者。接送机班组的李欢欢坦言:“压力最大的就是航班大面积延误,简直能剥层皮。”

7月25日,受台风“麦德姆”的影响,青岛出现强对流天气,

从24号傍晚就开始大雨滂沱,山航发布了大面积延误红色预警。早班会还没来得及开,地服每一位成员都已在自己的岗位上做好迎接“挑战”的准备。因为航班大面积延误,候机楼里滞留了大量旅客,每个登机口都有三四个航班。安抚旅客,答疑解惑,协助旅客改签退票,“恨不得自己有三头六臂。”李欢欢说。窗

外,大雨还在不停地冲刷着机坪,令人神经始终紧绷。

李欢欢回忆,当天候机楼里积压的旅客越来越多,尤其是远机位登机口座位有限,航班又多,地上、楼梯上,坐着的站着的旅客把狭小的空间挤得满满当当。面对一拥而上的焦急的旅客和恶劣天气,地服工作人员一直耐心解释,嗓子干

哑了也顾不上喝水。给旅客发完餐,自己也顾不上吃饭,为的是及时告知旅客最新消息,“天气恶劣,航空公司也无能为力,我们只能一直陪伴着旅客,等待天气转好。”

晚上七点,天边泛起红光。看到山航的飞机陆续飞出,大家才意识到,自己站了连续14个小时的双腿早已变得麻木了。

记者体验地服:

想在旅客之前

8月12日晚七点半,当得知下一航班有腿脚不便的旅客需要4辆轮椅时,7名正在吃晚饭的地服工作人员迅速放下手中的筷子,准备好轮椅前往廊桥。等待了十多分钟,在普通乘客全部下机后单铁军、王明丽等人将这四位腿脚不便的老年旅客搀扶到轮椅上推出廊桥。

其中一位年过八旬的老奶奶,独自一人从台湾来青岛。地服人员见老人没有同行的家人,将其搀扶上轮椅后,又推着老奶奶去候机楼办理手续。廊桥到候机楼有一段近二十米的下坡路,王明丽小心翼翼地用倒退的方式将老奶奶稳稳当当地推到了平地上。老人听觉不太灵,王明丽蹲下身,提高嗓门和老人沟通。询问得知老人家在潍坊,下飞机后有亲人来机场接。见到守候已久的老人家属,王明丽这才放心地推着空轮椅离开。

晚上9点45分,记者跟随飞悦班组一起去远机位接机。“上机坪必须穿着反光背心。”地服工作人员包雪妍告诉记者,“在舱门小窗那儿敲三下,然后做一个竖大拇指的姿势,表示一切顺利,允许航班乘务长开舱门。”开舱门时须及时退后,否则很容易被快速侧开的舱门碰伤。舱门打开后,记者和包雪妍快步走下升降梯,赶在旅客下飞机前,站在飞机和摆渡车之间进行引导。“先生请上摆渡车”、“女士这边请”对于腿脚不便或行李较多的旅客提供搀扶等帮助。

返回登机口时已是10点15分,还有最后一班出港航班,服务单元的工作人员正在登机口处检票。“庆幸的是今天航班一切正常,要是遇上大面积延误,就不知道要几点下班了。”单铁军说。

甘当出气筒 用智慧与真诚感动旅客

一旦出现航班长时间延误或航班取消,地服员工就成为一些旅客发泄怨气的出气筒。“这时候,就要拿出智慧和真诚去妥善安置旅客,尽最大努力让旅客满意。如果能换来旅客的理解,我们心甘情愿当出气筒。”山航青岛机场地服值班主任单铁军告诉记者。

今年6月19日,山航呼和浩特飞往天津的航班在呼和浩特起飞后因天津雷雨无法降落,备降青岛。当天23点25分通报了这一情况,值班主任单铁军紧急通知应急保障备份小组成员石宝龙、李晨、钱

均岗、华沛沛四人从宿舍赶到现场,此时距离航班落地只有20分钟。

23点45分,飞机落地。一下飞机,旅客迅速把待命的三名工作人员团团围住,争相询问该如何处理。

“今晚航班取消,安排大家住宿,明早不补班,可以改签天津或北京。”地服工作人员告知旅客,鉴于飞往天津的航班空位不多,改签北京的旅客可以得到每人100元的交通补偿。但是现场只有少数旅客同意,剩下的大部分旅客纷纷表示不认同这一解决方案,场面一度僵

持不下。

得知旅客最大的心愿是当晚就办理好明日的改签手续时,单铁军马上联系售票处的工作人员,查询到次日早上前往天津的航班只有9个座位后,优先改签老年和带小孩的旅客。剩下的大部分旅客同意改签到北京以及次日下午的天津航班。

已经凌晨两点多了,仍有13名旅客不接受解决方案,提出必须今早赶往天津,场面再一次僵持。这时一名旅客提出由航空公司承担乘坐高铁回天津的路费,但这个提议违反

6点进入早高峰 忙得“插不上话”

8月14日,天蒙蒙亮,丹顶鹤大酒店楼前的中巴车上已经坐满了深蓝色套裙的地服工作人员。记者拿出手机一看,才5点05分。虽然衣着整洁,但是每个人的脸上还带着些许疲惫,时不时有人按按眼,一个女生一边揉眼一边回答记者:“还没大睡醒。”不过已经“习惯了”。几个身着地服工作服的小伙子拎着工作包匆匆赶到。

5点13分,班车到达候机楼,大家快步走向工作地点。放

下工作包,第一步打开电脑,登录系统。“查一下金卡白金卡、预留座位的旅客信息,查今天早出港的航班有多少,通过指令查询每个航班的旅客数,并确认有没有出现超售情况。”三个值班女生或坐或站,一边手脚轻快地打理头发、补妆、涂口红,熟练到已经不需要照镜子。5点18分,主任柜台的值机人员为第一位旅客办理登机牌。头等舱、主任柜台、城市快线、着急柜台、其他航线经济舱柜台

陆续进入忙碌状态。

5点30分,普通经济舱的五个柜台处,队伍已长达20余米,5点35分,已排到尾部。记者刚准备向主任柜台的工作人员提问,就被对方“冷酷”地拒绝了,“等会儿再说吧,谢谢。”记者观察发现,5点40分到6点20分,是值机单元旅客流量最大的时间段,每个岗位的工作人员都忙得不可开交。因为早高峰时段的特殊性,昨天主班和今天主班两个组同时进行保障。

来得早未必选上前排 配载平衡保飞行安全

“为什么不能选第一排座位?”“为什么他比我来得晚还可以坐第一排?”旅客经常会在值机处换登机牌的时候提出各种各样的问题。“再三给旅客解释有时候还会招来旅客的不理解。”杨建平告诉记者,关于座位的问题,到配载单元那儿会得到最专业的解答。

记者刚进配载单元办公

室,就看到了墙上一条鲜红而醒目的横幅:“安全来自时刻警惕,事故源于瞬间麻痹。”人员和货物的配载都有学问,这就是为什么登机后不能换座位的主要原因。“地面服务部青岛配载经理黄居建告诉记者。

并非旅客来得早就可以选前排,飞机在空中的平衡才是最重要的因素,还有就是旅客

和货物的重量不超载。黄居建告诉记者,配载的每一步都要精密细致,货物装多少、装哪儿,旅客坐在哪个位置上,都清晰明了,严格把控。“离港系统关闭后,就能打出配载舱单,航班一旦关闭即不可上客或行李。”

“出港的行李如果迟运了,我们会协助安排到后续的航班

上运输。”青岛行李单元曲智勇告诉记者,行李单元主要的工作就是查验行李票,处理不正常行李。进港的行李有无出现破损或少收的情况,破损的进行赔偿,少收的、没及时装机的负责查找、确认丢失的可以在丢失21天后计算赔偿。“一个行李的经历比一位普通旅客的经历都要多。”曲智勇笑着说。