

2月4日,羊年春运大幕拉开。奔波在外忙碌了一年的人们即将收拾行囊踏上回家的旅途。时光荏苒,每年您的回家之路也许一帆风顺,也许偶尔会遇到不如意,无论如何,路上一切都会在踏入家门的一刻,消融在年夜饭的香味中,消散在守岁的欢声笑语里。

每年到了这个时候,回家的旅客迫不及待,从事交通运输行业的山航人却到了一年中最忙碌的时刻。今年,山航运行控制中心进一步加强了对复杂恶劣天气的全链条管控,全面评估运行环境,制作精细化的计算机飞行计划,严格把握放行标准,准确把握放行时机,有效提高放行可靠度。

一年又一年,山航人送成千上万的旅客平安到达,自己却总在不知不觉迎来新的一年。他们在不同的岗位上忙碌,每个人都有自己的春运故事。



飞行员常忠阳

山航人的春运故事

回家路上,我们与您相伴

本报记者 杨万卿
通讯员 白新宇

“金鹰”飞行员： 云端十七载 练就心无旁骛

常忠阳今年53岁。曾是海军航空兵飞行员的他,转业到山航已经飞了17个年头。今年初,山航飞行部选拔56名优秀飞行员组建了一支精英队伍,命名为“金鹰飞行队”。队员们个个身手不凡,每人都有10年以上的机长经历,安全飞行时间都在1万小时以上,连续10年以上未发生一般差错(含)以上不安全事件。

常忠阳凭借过硬的作风和精湛的飞行技术成为山航“金鹰飞行队”的一员。他的春运故事,要从十七年前说起。“记得我第一次在飞机上过年,飞着飞着,看到下方亮起了五彩的烟花,耳边在发动机的轰鸣声之外听到了爆竹声,才知道,到除夕夜12点了。那个场景很壮观,很难忘。”常忠阳回忆,随着飞行时间越来越长,他的心态愈发归于平淡。“十七个春节,我印象里大概只有六七个是在家过的吧,其他的都在飞行或驻外准备执行航班任务。慢慢就不觉得有什么特别,基本上完全不受外界干扰,保障安全正点飞行是第一要务。”

常忠阳坦言,春运飞行任务比平时要多,他对增加的航班飞行任务非常理解,更能理解旅客盼望早点回家的迫切心情。“将心比心,过年了,大家都希望能平平安安早点回家,但是有时延误难以避免。”延误的时候,作为机长的常忠阳会在严格确保安全的前提下,采取申请直飞缩短航路、不下客快速过站等方式,尽量缩短延误时间,保障旅客尽快回家过年。

“人家休息的时候,正是我们最忙的时候。”常忠阳笑着,对他来说,能够把旅客平安正点地送到家,既是责任,也是幸福。

“北漂”机务： 守卫安全 守卫爱情

今年27岁的蔡玉泉是山航工程技术公司北京维修基地的一名机务员,他的主要工作是在飞机结束一天的航班飞行落地后,对各项机械和电子设备进行维护和检查。去年的春节,他就是在机坪上过的。

“2014年大年三十,我们所有同事在一起吃了年夜饭,晚上7点30分准时进场,开始机务检查维修工作。之前我在青岛定检分部工作,过年也值过班,但是跟在北京的航线工作还是有区别的。去年是我第一次在北京过年,那天一直工作到凌晨一点,回到宿舍后春节晚会已经结束了。”

2月北京的夜晚,气温最低时能达到零下10度左右,“风大的时候吹在脸上感觉像刀子划过一样。”在这样的环境中,机务工作有时要在空旷的机坪上持续一整夜。即使如此,蔡玉泉他们仍然严格按照各项标准和要求检查维修,“我们要保证不出差错,把旅客安全送到家。”

今年,山航工程技术公司成立了春运保障应急排故小组和春运保障技术支援小组,加强值班技术力量,尽全力保障航班安全正点。蔡玉泉所在的北京维修基地也抽调骨干人员组成了“排故组”,集中骨干力量,加强技术支援。

从小在济南长大的蔡玉泉,大学毕业

后来到山航工程技术公司青岛维修基地。在家人的介绍下,他认识了青岛姑娘杜晓宇。杜晓宇大学毕业后,顺利通过了国家公务员考试,成为北京地区的一名公务员,两人开始了“艰苦”的异地恋。2013年,山航扩大北京维修基地规模,增加北京地区的机务人员,蔡玉泉毅然离开青岛,来到北京,成为一名“北漂”。如今,二人已步入了婚姻的殿堂。

看着今年的排班计划,蔡玉泉高兴地发现自己可以回家过年了。“公司规定挺人性化,大家每年轮流回家过年。去年我坚守在这里,今年轮到休息了。”2015年,蔡玉泉准备参加放行考试,希望通过自己这些年的学习和技术积累成为一名放行人员,进一步提升自己。

“鲁雁”乘务员： 年味带给旅客也感染了自己

28岁的王玎是山航客舱服务部“鲁雁乘务组”的一名乘务长。2007年加入公司的她,已经飞了8年。2014年5月,山航选拔部分乘务人员组建了“鲁雁乘务组”,她们不仅形象靓丽,而且具有扎实的业务知识和优秀的服务技能。2014年10月,山航推出由“鲁雁乘务组”执飞的首批五条精品航线,分别是济南-深圳、青岛-虹桥、烟台-深圳、厦门-虹桥、重庆-厦门。在这五条航线上,所有执飞乘务组均为“鲁雁乘务组”,为广大旅客提供个性化的温馨服务。王玎所在的鲁雁乘务组负责执飞济南-深圳航线,往返于济南和深圳之间的空中通道。

王玎坦言,自打成乘务员,连续8年的大年初一都是在飞机上度过的。“我们每年都会在新年开展特色服务,大家把客舱布置得富有节日气息,跟旅客相互拜年。既带给旅客年味儿,也感染了我们自己,并不会太想家。”

王玎的春运故事,跟一个小女孩有关。一次春运飞行途中,王玎关注到航班上有一个无陪儿童,是个很瘦弱的小女孩。起飞不久,小女孩就开始不停流鼻血。乘务员赶紧为她找来纸巾,帮她堵住流血的鼻孔并擦拭血迹。小女孩不停将封堵的纸巾拿下,血一直也止不住,拒绝跟任何人沟通。王玎将小女孩抱在怀里,不停地跟她聊天,讲各种故事和见闻。当讲到台湾的各种见闻时,小女孩突然开口说了一句话,“我也去过台湾。”然后一下子话匣子就打开了,不停地跟王玎说着各种趣事,直到飞机落地。王玎的身上沾满了血迹,但却将女孩平安快乐地交给了来接她的妈妈,她的心中很是满足。

今年,王玎开心地发现她飞的班次被排到了大年初二,这意味着她终于可以在家过年了。今年春运,山航客舱部为乘务员购置了新的服装,将在春运期间在“鲁雁乘务组”精品航线上进行展示。同时,乘务员还将在机上开展送“红包”、“万米高空送祝福”等特色服务活动,让旅客平安返乡的同时感受温馨祥和的节日气息。

年轻的“老”话务员： 用声音陪伴旅客度过延误

于文斐今年29岁,是一名山航营销委电话销售服务中心的外呼组话务员,工作四年多的他在90后的团队中是经验丰富的“老员工”。他的工作是乐知航班延误信息

及时通过电话、短信、微信等各种渠道通知旅客,尽量减少旅客无谓等待。他笑称,自己通知的大多是“坏消息”,“有时候我们打电话通知旅客中奖了,旅客还经常不相信,以为是电信诈骗的。”

他们的春运故事都是在一个个电话中悄然发生着。“2011年的大年二十八,正赶上大雾,济南、青岛、烟台三地机场都封闭了,航班大面积延误。当时有一个上海虹桥机场飞烟台的航班,因为大雾取消,一个年轻的女学生乘客一边跟我打电话,一边情绪就失控了,我就一直陪着她聊啊聊,想尽各种办法,直到她情绪终于平稳下来。第二天天气就好转了,她顺利回到了家。”于文斐坦言,其实特别能理解旅客,航班延误回不了家,情绪激动也很正常。航班大面积延误时,他们都会全员在岗待命,尽量早一分钟通知旅客,并尽可能在电话这一端陪伴,“能早一分钟知道,在延误时能有人陪着,有人尽可能提供帮助,那感受会很不一样。”

今年春运,山航首批计划加飞260多个航班,后续还将陆续加飞至339班。于文斐他们的话务量比平时显著增加。每年过年,往往是航班延误的旅客到家了,于文斐他们才放心,又投入到另一通电话通知旅客的工作中。今年,于文斐再次把回家的机会让给了其他同事,挑起了除夕夜值班的担子。2015年,于文斐希望能多去别的同行业公司交流一下,学习一下他们的先进经验,探索如何更及时高效地通知旅客,更好为旅客服务。

温暖地服人： 真情服务 驱散寒冬

陈益宏今年34岁。2005年他来到山航,成为一名地服人,“十年中只有一次回家过年,九年都是在机场陪旅客和同事一起过的。”陈益宏笑着说,感觉回家过年反而不那么习惯,在单位过年,跟同事一起放放鞭炮,吃完年夜饭继续盯着保障航班,也挺热闹。

他的春运故事,跟一场大雾有关。2012年1月的小年夜,山航某航班从乌鲁木齐飞回济南,中途因为济南大雾,备降甘肃敦煌,航班长时间延误,直到次日凌晨4点10分才在济南降落,机上有旅客拒绝下机。看着激动而愤怒的旅客,陈益宏和同事诚挚地向旅客致歉,将心比心地与旅客沟通,“我们也有家人,我们能够体会满心欢喜想着与家人团聚,但是最终的结果却是独异地他乡的那种孤独、失落和抑制不住的愤怒。”他们将劝说称为与旅客谈心,谈家人,聊工作,在沟通过程中将民航局的规定逐一解释给旅客,让旅客了解到占用航空器是违法行为,经过将近一个多小时的努力,这批旅客最终同意下机。陈益宏和同事像对待自己的家人一样,尽最大可能为旅客提供最好的后续服务。在旅客下飞机后,他们立即给旅客配上热腾腾的早餐和饮用水,回应他们的目光里敌意、愤怒少了很多,感谢、满意多了许多。

今年,山航地服部针对春运工作特点,策划开展一系列彰显山航特色的春运服务,陈益宏和同事正为如何在候机楼内用装饰和服务营造节日氛围而忙碌,并加强安全检查。同时,他们还建立了春运“爱心驿站”,委派专人为老年人和无人陪伴儿童等特殊旅客提供重点跟踪服务。



话务员于文斐



地服陈益宏



机务蔡玉泉



乘务员王玎