

# 山航厦门分公司商务班组： 姜哥和他的“孩子们”



文/本报记者 杨万卿  
片/本报记者 白新鑫

## 每天在机场 走32里路

与山航其他分公司不同,山航厦门分公司现场商务人员数量很少,地服工作大部分是由机场代理,商务主要负责监督、协助和沟通。

商务团队共15个人,每天安排四个人值班,共有三个组,每组24小时工作制。组员平均年龄25岁,大多是福建本地人。这群年轻的成员,平时主要负责监督、处理投诉,保障不正常的航班服务,从上午9点到次日9点,如果航班延误,必须等晚点飞机起飞后方可下班。每天凌晨5点起床,洗漱完毕到机场,工作一天回到家经常就是凌晨2点了。

记者算了算,从厦门机场商务人员的办公室,走到各个登机口,大约1000米。山航在厦门机场每天30多个航班,4人值班,平均每人每天来回8趟,算下来,每个人每天光在机场里来回走,就要走32里路。工作期间,每次去登机口都要提前站位,直到旅客全部登机,前后一小时,全天站在登机口的时间至少8小时。

场站站长姜卫告诉记者,厦门的地理位置很特殊,多台风雷雨。“天气不好了,航班会大面积延误,旅客肯定有意见;天气好了,厦门空域因各种原因产生的流量控制较多,航班相互影响,也会造成延误,旅客还是会有意见。”通常进行投诉的旅客分为两类,高端旅客会对服务细节比较关注,普通的旅客则注重赔偿。姜卫看来,空闹事件近年来频频发生,很多旅客都形成了“大闹多赔,小闹少赔”的思维惯性,常常一闹不可交。

每当这时,当天值班的四个商务人员就要顶住压力,耐心处理投诉、安抚旅客。团队里这些年轻的面孔以男生居多,但与北方相比,明显多了一份南方人的温柔腼腆。姜卫经常告诉这群年

山航厦门分公司有个岗位叫做“现场商务”,活跃在这个岗位上的人数不多,却紧紧团结在一起,为保障机场的不正常航班、处理旅客投诉,共同尽职尽责。团队核心成员姜卫被大家亲切地称为“姜哥”,他把团队成员当作自己的孩子,而这群年轻人,也始终坚定地站在他身旁,成长为商务班组的的新生力量。

轻人,面对实在不讲道理的旅客,不能一味退让,安抚旅客一定要在礼貌的情况下不卑不亢。姜卫很了解团队成员,对他们的性格了如指掌,“这群孩子和北方人有明显区别,男生都很内向腼腆,女生反而都是女汉子。有时候面对极少数不讲道理的旅客,越是退让,越解决不了问题。”

姜卫提到,由于商务人员人数很少,他很注重平时与这群年轻人的沟通。“平时受了委屈,一定要让他们及时发泄,不然憋在心里,难受的只能是自己。”姜卫说,15个人的团结异常重要,在办公室严禁勾心斗角,不能“在外受气,在办公室也不舒坦”。在姜卫的带领下,十几名年轻人如同一股绳一般,牢牢团结在一

起,平时出去唱歌、吃饭,已经像一家人一样亲近。或许正因如此,虽然薪资待遇平平,经常受到旅客的误解,这群年轻人没有一个选择离开。

## 连续八年 没能回家过年

姜卫是厦门场站的站长,管理商务团队。面对这群平均年龄比自己小二十岁的员工,他对外都说“那群孩子”、“孩子们”,在他眼里,团队成员跟自己的孩子没什么区别,自己对他们负有责任,因为工作强度高、压力大,经常挺心疼。

1968年出生的姜卫今年已经47岁。他长得高而黑瘦,瘦削的脸颊旁密布络腮胡的胡茬,因为太瘦,两腮深深内凹,浓眉下的眼睛神情内敛,几乎看不出任何情绪。乍一看,姜卫有点像“黑脸包公”,但记者发现,办公室里所有的员工全都以“姜哥”亲切地称呼他。这个没有架子的站长,并不像外表那样难以亲近。他掏出手机,微信头像是一个神似他本人的“脸萌”卡通图案,从脸型到浓眉,再到胡茬,俨然真人的翻版,他很自豪地告诉记者:“是我们那帮小孩子弄的。”

姜卫来到厦门驻外,缘起一个“巧合”的意外。2002年,他进入山航,从事客房服务相关的工作,2007年,公司在选人驻外做场站的工作时,便跟他商量,“反正你也做过服务的相关工作,安抚旅客应该有一套,你来试试吧。”于是,姜卫便走上了这条“不归路”。

从2007年至今,姜卫连续八年没能回家过年。今年,他与家里商量,正月初九回家,结果需要加班,便想正月十五之后再回家,结果又是加班……一拖再拖,家人再问他什么时候能回去,他苦笑着说“待定吧”。“驻外工作就是这样,只要一忙,就没法随便安排自己的时间,如果我回去了,只有这帮孩子在这里,我也不放心。”姜卫说,自己是

家的主心骨,即使工作中不需要自己的帮忙,他也会常去登机口转一转。他带着记者在登机口转了一圈,看到员工们都在认真工作,欣慰地说:“孩子们看到我安心一点。”

姜卫告诉记者,自己来到厦门后,性格也有了很大转变。站在一线服务旅客,和客房服务并不一样。曾经遇到不讲理的旅客要求他蹲在地上解释,“也只有忍了,我蹲下了,也解释清楚了,不管那位旅客有没有感觉自己做得过分。幸好大多数旅客还是通情达理的。”姜卫说,刚来厦门时,自己也常委屈生气,时间久了,就学会自我调节了。这个沉稳内敛的“大哥”,用自己的言行给团队做了最好的表率。

谈话间记者注意到,在姜卫和好几名员工的手腕上,都戴着佛珠手串。面对记者的好奇,姜卫不好意思地笑了笑,解释这佛珠手串是用来静心宁神的,用这种特殊的解压方式给自己心理安慰。

## 赞美只是 委屈的补偿

山航地服内部每年都会颁发“委屈奖”来鼓励员工。地服工作,人人都有委屈的故事。姜卫解释:“奖励不多,我们希望通过多种方式来帮助员工缓解工作带来的压力,实际上就是对员工受的委屈的一种补偿。”今年,厦门场站有两名商务人员获得了一个奖项——“委屈奖”,黄少杰就是获奖人之一。

今年2月23日起,厦门场站迎来了超售的高峰。至3月2日共计超售48个航班,108人。春运节后高峰期,乘客或急于回家,或急于上班,再加上对超售的不理解,许多人出现情绪激动。为避免造成群体事件,维护公司形象,黄少杰和同事杨金文在超售期间,每天一接班便坚守在值机柜台和票台,严格监督航班截关时间和旅客办理情况,一经发现航班出现超售情况,立即将旅客带到票台进行解释安抚和退款

签服务。

记者在机场见到了黄少杰,这个略显稚嫩的小伙子1989年出生,跟90后稍微沾上了边,从小被家人宠着,2013年中旬刚刚走上了工作岗位。面对不同脾气性格的旅客,适应的过程并不容易。今年2月24日,次日航班预计超售9班,实际超售7班共13人。黄少杰是当天的带班主任,从23日早晨接班后,一直工作到24日中午12点,后又留下协助下个班组处理超售,一直忙到24日晚上9点多才下班,连续在一线奋战36小时。3月1日,他在处理SC4703航班超售旅客的时候,有旅客情绪激动对他推搡喝骂,甚至扯下了他的工牌。尽管如此,黄少杰仍耐心劝说和解释,并与东航当日值班积极协调,最终这名旅客对黄少杰的服务态度表示认同,同意接受超售补偿,改签至稍晚东航航班。

“我已经不记得第一次受委屈是什么情形了,印象很深是有次处理备降航班,100多名旅客围着我,当天人手不足,只有我一个人在处理,其中一位乘客对我推搡喝骂,后来才知道他的孩子病了。当时既着急又无力,警察来了之后才把问题解决。”黄少杰说,事后自己随着旅客一起把孩子送到医院,因为之前的“打不还手骂不还口”,加上孩子没事,旅客最终也对他的服务表示了认同。

现在,黄少杰已经习惯了受委屈。他说,人总有不如意的时候,不求全都能够相互体谅,只求问心无愧,做好自己的工作就好。

值得厦门分公司商务部所有员工骄傲的是,整个春运过程中,所有成员都战斗在春运的最前线,加班加点,任劳任怨,用耐心和热情的服务态度赢得了顾客的理解,维护了公司的良好形象,减少了公司的损失,没有出现一次“机闹”状况。“总部还是分公司的领导,都对我们表示了充分的理解。”姜卫为他的团队而自豪。