

# 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般绳一般，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，自己是大

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。春节节后高峰期，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。