

山航货运部飞鹰班组： “货物就是我们的乘客”

在山航货运部，有一群人整日默默与货物打着交道。冬天被冷风吹透，夏天被烈日晒透，为了乘客的行李、客户的货物，他们兢兢业业地“钉”在工作岗位上。货运部飞鹰班组就是这群人的中坚力量，他们干的是粗活、累活，他们也会抱怨，但更多时候，他们都在尽心尽力做好该做的事情。

文/本报记者 杨万卿
片/通讯员 徐戴维



飞鹰班组员工推着像小山一样的行李走向机坪。

平均每天搬运120吨货物 再苦再累擦擦汗就过去了

记者来到山航货运部，见到了身穿工作装的飞鹰班组工作人员。想要从外表看出工作人员的年龄有一定的难度，每个人的肤色都是黝黑的，但工作证件上的照片说明，他们也曾经白皙过。他们手脚麻利地装卸货物，大声打招呼时脸上挂着朴实的笑容。四月晌午，阳光暴晒，室外温度已经达到20多度，他们微眯着眼睛，干劲十足，好像并不知道疲倦。

山航货运部济南货站经理张辉告诉记者，目前他管理着济南货站共95个人，济南货站的主力是79人的装卸队，主要负责装卸、行李分拣和特车司机三部分工作。飞鹰班组由其中38人组成，平均年龄25岁左右，班组长是吕长健，已经在货运部工作了近20年。

吕长健来到山航货运部时，刚满18岁。他给记者看的证件照，怎么也看不出那个脸色稚嫩、皮肤白皙的年轻小伙子，就是面前这个皮肤黝黑的粗糙汉子。也许是货运部的工作强度太大、工作时间长，让30多岁的他显得比实际年龄沧桑许多。

“货物就是我们的乘客。货运部的工作任务说出来简单明了，但实际上每天都要面对巨大的工作量，要坚持下来并不容易。”张辉介绍，每天40多个出港航班，40多个到港航班，平均120吨货物、邮件、行李的装卸、搬运工作，都要由货运部轮班的工作人员完成。

5月份就要到了，货运旺季也马上到来。“货运高峰期，每天160吨货物，要好几个人来回倒腾。这些货物并不是分摊在工作人员身上的，而是每个人都要负担160吨。”尤其是到了夏天，机坪上温度能达到50多度，毫无遮拦的炙热阳光，往远处望去，停机坪上热浪滚滚、热气腾腾。航班相继落地，货运外场的弟兄们随即投入到航班的保障中，特车司机将拖盘拉至飞机下，装卸员将拖盘推到飞机货舱下，当手推暴晒的拖盘时，一阵儿烫手。打开货舱门，货舱内一阵热气袭来，十分闷热；货舱内

高度不足1.4米，装卸员以弯腰半蹲着的姿势装卸着货物，汗水自脸颊淌下来，弟兄们顺手一抹眼睛边的汗水，努力重复着装卸货物的动作，将行李、货物、邮件一件件卸到拖盘上。30分钟不到，近6吨货就可以装卸完毕。

货运员工只要轮班，就要起早贪黑。天还不亮，5点多就要到岗，下班时已经是凌晨，通宵也是平常事。最近，货运部装卸队的工作时间相对宽松了很多，因为自4月8日起，他们开始实行“上二休二”的工作安排，而之前，这群人从来没有连续休息过一整天。

张辉给记者讲了个“小故事”，货运部原来有个小伙子叫卢怀伟，家就在遥墙镇，有一天，他的邻居跟他的父亲闲聊：“你家的孩子在哪儿上班啊，是不是外出打工了？平时怎么见不着人。”卢怀伟的父亲很是无奈，其实，卢怀伟的家就在机场附近，只是早上不到5点就出门，保障早航班货物的安检收运，晚上保障完航后回家时，已是凌晨一两点，第二天白天又补觉，所以，邻居就不容易见到他了。

记者采访当天，上午有14个出港航班，吕长健说了没几句话，紧接着就前往机坪干活了。张辉看着他的背影感慨：“我们这群兄弟是真不容易。”

用心对待每一件行李 拒绝“野蛮装卸”

据了解，整个民航业，乘客对货物、行李托运的投诉率，已经远远超过航班延误、客舱服务等，达到40%多，高居“榜首”。说到这里，张辉替货运部兄弟们“叫屈”：“我们做得虽然还不够好，但行李破损、丢失并非只有在装卸环节才会发生，乘客总把此事全部归罪于航班所属航空公司货运部，我们也只能在能力范围内做到更用心。”

前不久，网上流传一个视频，拍摄内容正是在机场内部货运部员工的野蛮装卸行为。乘客们的行李箱被粗暴地扔到金属制的传送通道，每个行李箱撞击传送通道的声音都非常刺耳，不少人对此视频都感到非常愤怒。

张辉告诉记者，他也看到

了这个视频，并为此专门和货运部兄弟们开会，检讨自己是否存在野蛮装卸的行为，并采取了多项措施鼓励优质装卸。

由于民航旅客的登机环节多，行李装卸次数多，责任难界定，行李破损问题一直困扰着民航货运人。为解决这一顽症，山航济南货站对2014年行李破损的数据进行了整理和分析。通过分析对比发现，目前使用的托盘是铁皮一块，硬度大且表皮不平滑，非常容易划伤行李，不利于行李运输服务质量的提升。经过集思广益，大家一致认为，如果加上一层塑胶皮，效果肯定更好。

济南货站在彩虹汽车公司的大力配合下，用了半个月的时间完成了25个行李托盘的改造。改造后的行李托盘，有了塑胶层，覆盖了硬且有钝角的铁板，具有了一定程度的弹性。从运行的实际效果来看，行李破损率大为降低，有效提高了行李运输服务质量。

另外，货运部给每个员工配备了随身携带的摄像监控，只要有行李破损或者丢失，只要一查监控，就可以责任到人。“我们规定货运部员工在搬运货物时，不能粗暴野蛮，必须弯腰。”张辉介绍，装卸的工作单调、辛苦，几乎每保障完一个航班，汗水都要湿透衣服。“必须弯腰”的规定给货运部员工造成了极大的健康隐患，目前，100%的货运部员工腰部都有损伤，很多人出现了腰肌劳损、脚部发麻的症状后去医院诊治，却被告知并不能根治，只能通过针灸、拔罐等措施对疼痛进行缓解。

“我们这有个22岁的小伙子，因为干活累，腰不好，就去村里的诊所针灸，看看周围做针灸的都是老头老太，他也挺不好意思，专挑中午没人的时间去。我们都挺心酸的。”张辉说。

本着对乘客托运行李及客户运送货物的负责，飞鹰班组也多次涌现拾金不昧的典型事例，在卸机过程中，捡到香烟、现金、手机等，立即上报，交给行李查询，受到旅客的多次肯定和赞扬。

减少人员流失 飞鹰班组拧成一股绳

张辉告诉记者，山航货运部招人的标准很简单，就是能吃苦、有责任心。“很多人刚来的时候，都拍着胸脯跟我保证，自己肯定能吃苦，结果一天都坚持不了就走人了。招10个人，能走9个。”张辉无奈地说，近两年，他招了300名新员工，如今只剩下30人左右。

记者了解到，货运部济南货站所有的员工，清一色全是男性。张辉说，货运部很多粗活重活，大都不适合女性来做。

飞鹰班组的邱风全是1986年出生的，同样晒得黝黑，他当兵复员后作为小时工来到山航货运部，由于踏实能干、表现出色，被领导主动要求留下，从押运员到装卸工，再到邮件收运、副班长、班长，一步步走到今天，并为飞鹰班组拿到了不少荣誉。

邱风全提到，在货运部长期工作，离不开家人的支持。很多时候，他们下了班只能瘫在床上，什么都不愿意干，家人还会帮忙捶捶捏捏。

为了缓解人员流失率高的问题，货运部想了不少办法。张辉认为，只有将班组成员们团结在一起，用人性化的领导方式带领员工，培养大家乐观主义的精神信念，才能长久地留住人。

整个山航货运部包括飞鹰班组，90%的员工都来自机场附近的村庄，风格憨厚淳朴。38人的飞鹰班组也算是一支较大的队伍，带好班组是需要智慧和能力的。班长吕长健，副班长邱风全、张方涛，工作时总是冲在最前面，与弟兄们在风雨中一起装卸，一起劳作，挥汗吃苦在一起，大家拧成一股绳。三位班长心里时刻想着班组的弟兄们，酷暑时，班组使用班组活动费用，保证西瓜的随时供应；严寒时，班组申请保暖内衣，为外场弟兄们抵御寒风。新进了员工，班委会安排有经验的老员工对新员工进行“一对一”业务传授。每晚的航班间隙，班长把大家聚在一起，进行简短的班委会，讨论当天的运行生产情况，班长对运行事件进行点评，同时进行奖惩。

链接

有力气，更有人品

2014年9月24日一大早，山东安捷物流有限公司的郑师傅来到货运部办公室，送来一面锦旗，上写“拾金不昧，品德高尚”。

郑师傅一进门，就对货运部济南货站装卸工赵全涛表示感谢，对货运部的客户保障和服务引导表示肯定和赞扬。

原来，9月20日凌晨1时许，货运部济南货站装卸工赵全涛保障完当天夜间最后一个航班。他走出机坪隔离区，准备回家休息，在济南机场宾馆楼后面一条没有路灯的路上，隐约看到前面有3个纸箱，每隔二、三米散落在路上，走近一看，是香烟的包装。看到货物包装，赵全涛认出，这3箱货物就是他刚刚1小时前在SC4900航班卸下的47箱香烟货物中的。他意识到，应该是客户提货后不慎在路上掉的。3大箱香烟，他一人拿不了，立即联系同事周凤岭协助在路边看着货，防止丢失。赵全涛赶回仓库，联系王晓亮开拖车将货物暂放在仓库，经王晓亮查看货物包装及标签，辨认出此货为山东安捷物流的货物，立即联系货主，山东安捷物流公司当即回车将3箱香烟取回。安捷物流郑师傅表示，这3箱150条“兰州”牌香烟价值2万余元，如丢失，损失极大。

让大家感慨的是，赵全涛家里也开着小卖铺，销售香烟等商品。当郑师傅对赵全涛表示感谢时，赵全涛这个平时不善言语的粗汉子淳朴地说道：“丢了货，客户会着急的。捡到客户的货，还给客户，这是我们应该做的。”



货舱内高度不足1.4米，装卸员以弯腰半蹲的姿势装卸货物。