

# 山航北京分公司(筹)生产指挥中心：航班管家们的一天

凌晨4点,即使是北京这座越夜越美丽的大都市,也是大多数人的睡眠时间:熬夜的已睡去,早起的尚未起床。这个尴尬的时间,却是一群人的起床点,接下来他们将开启连续24小时工作的一天。在这一天里,他们有人要把单程十几分钟的路程走上10公里,有人要接打电话到下班“只想静静”,有人可能会被上百人围着盘问却不能崩溃,有人甚至开着自家奥拓当过凌晨的“专车司机”。

可每当他们看着接送的飞机飞上蓝天,内心依旧会有一股暖流涌动。最初的情怀从未远去。他们就是山航北京分公司的“航班管家”。

文/片 本报记者 白新鑫

## 1 舱门外的敲门声

“咚,咚!”远处的天幕已经擦黑,闪烁的霓虹烘托起首都的夜色。一个穿白色衬衣黑西裤的年轻男子,站在廊桥与飞机舱门接口处,轻轻地敲了两下舱门。毫无疑问,这是一个熟悉的“暗号”——很快地,门打开了。随后,一位又一位乘客走出飞机。

敲门的年轻人是山航北京分公司(筹)生产指挥中心的一名员工,齐整的衬衣西裤还有擦得锃亮的皮鞋,依然盖不住这个90后略显稚嫩的气质。虽然年轻,史宇超已经在这个岗位上工作将满两年。

6月底的北京,已经有些暑热。托了白天下了绵绵细雨的福,到了晚上,天气变得凉爽起来。晚7点35分,由福州飞往北京的山航SC1156航班缓缓驶入停机位。早在15分钟前,史宇超就已经站在廊桥口等候了。7点45分,飞机驶入了停机位,廊桥慢慢地接近舱门。“咚咚”,史宇超熟练地敲起舱门。飞机内的乘务长听到信号,慢慢地打开了舱门,乘客开始下机。送走了航班上的乘客,史宇超与机组交接了相关资料。

飞机一会儿还要从北京飞往重庆,过站手续正在有条不紊地进行。8点09分,得到机长可以上客的回复后,史宇超从廊桥口返回检票口。待他回到检票口,旅客已经开始检票登机,史宇超站在一旁。由于山航目前在北京的地面服务工作都交给国航代理,史宇超和同事们主要负责监管,以及及时协调处理现场发生的问题。

尽管并不需要做什么,史宇超依然目不转睛地盯着电脑,并不时抬头对正在检票的乘客点头微笑,送上一句:“您好,欢迎乘机。”

8点18分,最后一名旅客登上了飞机。史宇超再一次回到廊桥口,站着目睹乘务长慢慢关闭舱门,挥手道别。他的目光追随着飞机驶出停机位,缓缓滑向跑道……

“每次接送飞机,看着它一点一点远去,变得越来越小,伴随着引擎的轰鸣声,飞上蓝天,最后消失在天空中,我心里都会有一股暖流涌动,觉得自己在做一件非常伟大的事情。”这个年轻的男孩并不介意袒露他温暖柔软而略带文艺气息的心态。他告诉记者,以前自己对这份职业理解很简单,以为是站在登机口的检票员,可当他真正从事了这份工作,站在廊桥口看着飞机驶入、滑出后才明白,“这份职业是值得我骄傲的。”



史宇超的工作主要是监管协调。



办公室里,不时会响起此起彼伏的电话声。

## 2 脚板变铁板

送走飞机后,史宇超才觉出有些口渴。他看了看电脑,确定下一个航班还要很长时间才抵达,于是他邀请记者去办公室看一看。首都机场并不小,从接送飞机的C16登机口一路走到山航生产指挥中心的办公室,需要十几分钟。史宇超调侃,他们的老前辈早已把这“两点一线”走穿了,“脚板变铁板。”

穿过一个又一个的通道,记者来到史宇超的办公室。这个看上去并不大的空间被分成两个房间,外间墙上的黑板记录着每天工作的重点内容。桌子上密密麻麻的都是工作资料。除了几台电脑,桌子上还摆放着3部电

话跟几个对讲机。史宇超告诉记者,每天都要有一名同事守在这里充当联络人,因为几乎所有关于山航航班的电话都会打来这里,“很多时候正接着电话,另一部电话又响了起来。一天电话接下来,回到家里一句话都不想说了,只想一个人静静。”

走进里间,记者见到了“传说”中每天用脚板丈量T3航站楼的老胡。被同事们称为“老胡”的胡进龙是山航北京分公司生产指挥中心的带班主任,素以“脚勤”出名。听到同事们形容他脚板成“铁板”,胡进龙一个劲儿地笑,“这都是同事们对我的夸

奖。”

胡进龙2002年到山航工作,在这个岗位上已经工作了十三年。2008年首都机场T3航站楼启用时,山航成为首家进驻T3航站楼运营的航空公司。从那时起,老胡就开启了频繁往返于登机口与办公室“两点一线”的里程。胡进龙回忆,初到T3航站楼,对路线不怎么熟悉,还走过很多弯路。如今的他,每天起码要走10公里。再加上引导旅客,有时还有一些其他事,最多一天能走15公里。胡进龙告诉记者,他的鞋子有个特点,每天下班回到家,鞋垫跟袜子总是黏在一起。

## 3 凌晨4点,起床

山航北京分公司生产指挥中心经理李兰利告诉记者,北京分公司生产指挥中心与山航其他分公司不同,由于分公司尚处于筹建阶段,生产指挥中心职能还不健全,现阶段他们主要负责航班生产的现场组织、指挥和调度,保障航班正常运行,为旅客出行提供优质高效的服务保障工作。“保障航班以及服务旅客,是我们工作中最重要的两点,是本分中的本分。”李兰利说。生产指挥中心共有18人,分3个值班组,每个组都是24小时值班

制,李兰利把他们的工作称为“时差作息”。

什么是“时差作息”?李兰利解释,每天早上5点前,值班的人必须抵达办公室。这意味着,4点左右就要起床。最后一个航班降落,处理完所有的工作后,最早也要凌晨1点才能到家。遇上航班延误,通宵工作更是家常便饭。“夏天还相对好一些,到了冬天,凌晨4点起床的滋味,你懂的。”李兰利开了个玩笑。

“您来看,这是我们明天需要保障的航班。”胡进龙敲打着键盘,眼睛盯着显示器,

## 4 奥拓“专车”

导致航班延误的情况实在太多了。胡进龙说,有一次北京雷雨,虽然雷雨天来得快去得也快,前后只持续了不到一小时,但就是老天爷这小小一声吼,造成了首都机场大批航班延误。“因为进出北京的航班量太大了,别看只有不到一小时的雷雨,后续每个航班都延误了至少四五个小时。”

一个半月前,5月17日,整个华东、华北区域遭遇大面积雷雨天气,北京也在其中,“当晚我们600多名旅客滞留机场,5个航班取消次日补班。大家通宵处理,直到第二天早上8点多,最后一个补班航班起飞,持续工作超过27小时。”胡进龙回忆起当时的画面,“那叫一个混乱”,胡进龙赶到山航的几个登机口处时,每个登机口前都围了一百多名旅客,大家七嘴八舌质问工作人员,为何延误,何时起飞。“我们的工作人员几乎可以说在‘舌战群雄’。”大部分旅客都能够理解天气原因不可抗力造成的航班延误,但仍有个别旅客情绪激动,差点要动手。“旅客的质问甚至是辱骂对我们来说,早就成了家常便饭。”一直笑嘻嘻的胡进龙说到这里也不禁神情严肃起来。

赵国成是生产指挥中心的带班主任,在这个岗位上工作十余年,老赵“饱经风雨”,可谓“宠辱不惊”。某次从福州飞北京的过站航班,飞机刚一落地,机长就通知地面,驾驶舱内有异味,为了保证乘客的生命财产安全,建议更换飞机完成后面的航程。有7名旅客拒绝下机更换飞机,赵国成上前耐心劝告,“当时那几名旅客情绪比较激动,上来就冲我的胸口来了几拳。”面对旅客的拳脚相加,赵国成先退让。当他再一次上前,出乎大家意料,赵国成给动手的几名旅客深深鞠了三个躬,恳求他们从飞机上下来。

也许是被赵国成的鞠躬打动,拒绝下机的乘客的情绪稳定下来,接受了赵国成的请求。还没等松一口气,最后一名旅客依然拒绝下机。“问他有什么需求,他只说了四个字,‘送我回家’。”“当然最后送他回家了。”赵国成说,当时自己还跟那位旅客“打预防针”,不要嫌弃他开奥拓。乘客以为是开玩笑,可当看到一辆奥拓停在眼前,这名乘客也笑了,后悔过来的他反复向赵国成道歉。送完旅客,结束工作,回到家已经是凌晨3点。“这就是我们的工作常态。换位思考,旅客的心情我们能够理解。我们受点委屈不要紧,旅客能有一个舒适、开心的旅行,是我们最希望的。”赵国成说。