

山航北京分公司(筹)综合办公室综合业务助理郭静：是“铁公鸡”也是“乐天派”

工作时,她是综合办公室里的小管家,是一毛不拔的“铁公鸡”;在家时,她是家里的“蜂王”,是“晒娃狂”。率真、开朗的她不管工作还是生活都充满欢乐,她就是山航北京分公司(筹)综合办公室综合业务助理郭静,一个没烦恼的乐天派姑娘。

本报记者 白新鑫

“超级综合办公室”

“您好,我是郭静,老家在山西,从小在天津长大,现在在北京工作。”刚一见面,还没等记者开口,郭静就跟记者做起了自我介绍。性格开朗、乐观的郭静是个自来熟,她告诉记者,她的父亲是一位机长,老公也是一名飞行员,他们可以算是民航世家。因为老爸对自己的影响,2010年大学毕业后,郭静来到了山航,进入了山航北京分公司(筹)。

“刚来那会儿,什么都不懂,每天急得脑仁疼。”郭静一边说一边捂着脑袋比划。经贸专业毕业的郭静来到山航后,便一直在综合办公室工作,每天要处理的工作涉及很多部门,各种资料、公文、考勤,包括给员工发制服、购置办公用品等琐碎的后勤工作,都是郭静负责。郭静把她工作的办公室叫做“超级综合办公室”。因为涉及到方方面面,郭静在工作中经常会遇到不懂的问题,她又是个打破沙锅问到底的个性,不搞明白停不下来,直到自己清楚才行。“说实话,综合办公室的工作挺适合我的,这个工作干久了,一般人很容易烦躁,可是我天生乐观呀,遇到再多的事也不会有烦恼,‘郭静没烦恼’。”郭静笑着说。

让同事头疼的“铁公鸡”

工作几年下来,郭静有了一个特别的称号。她笑着说,大家都叫她“铁公鸡”。因为负责办公用品的购置与发放,而郭静的原则是能省则省,所以她的“抠门”让很多同事头疼。“有时候同事来要一盒中性笔,通常情况下,我最多给他2支。”郭静说。

郭静清楚记得,有一次,公司的3名司机师傅找她要胶棒贴报销的发票,因为3个人需要贴不少的发票,所以司机师傅们提出了要3个胶棒的要求,可“抠门”的郭静坚持只给1个胶棒。司机师傅眼见拗不过这只“铁公鸡”,最后3人只能拿着1个胶棒轮流用。郭静说:“也许有人会说,又不是你的东西,为什么这么抠门。可我既然负责这个工作就要做好,虽然都是些小件,但如果控制得好,一年下来还是能给公司节省不少成本。因为我大大咧咧的性格,虽然同事们对我很头疼,但是大家相处得还是很愉快。”率真的郭静说。

绩效管理挑战大

郭静告诉记者,在综合办公室,除了那些日常的工作外,她最重要的工作其实是绩效管理。“刚开始从事绩效工作,可以说是抓狂的,不知道从哪下手,很



郭静一家三口(由受访者提供)

多实操问题需要钻研,绩效看起来很简单,其实很多细节很复杂,挑战很大。”郭静说。

提到绩效,郭静说她面临最大的困难还不是繁琐的计算程序,而是考核政策的制定、宣贯与解释,尤其是绩效考核项目受客观因素影响较大,大家付出努力却出现持续下滑的时候。郭静告诉记者,山航北京分公司刚开始执行新的绩效考评方法时,按照航班正点率等一系列指标,以班组为单位考核。“新的考核方法实行后,有时大家的工资比之前低,就会有人认为是不是我们搞绩效把工资搞低了。这时候,就需要挨个班组去跟大家耐心

地讲解,政策制定的始末和考核方法的由来。”郭静说。

开始大家并不理解,可郭静耐心详细地把一项项指标解释清楚后,大家也就欣然接受了。“制定新的绩效考核目的不是为了扣钱,而是为了更好地提高大家的工作效率,大家能知道工资扣在什么地方,自然就会知道哪方面做得不够好。”郭静说。

是“蜂王”更是“晒娃狂”

尽管工作很繁忙,可郭静仍然保持着乐观的心态。“很多事情我都不会在意,我自己还像个孩子一样呢!”郭静说,回到家里

她几乎不做饭。“我老公做饭特别好吃。”因为父亲跟老公都是飞行员,经常有朋友说郭静是他们家的“蜂王”,家里有两只勤劳的“小蜜蜂”每天飞出去采蜜带回家给她吃。

工作之余,郭静最大的爱好就是晒娃,几乎每天她都要在朋友圈里发一组儿子帅气的照片,配上一段文字来记录儿子的成长,十足的“晒娃狂”。“以前没有儿子的时候我挺爱玩的,没事就会去K歌,可有了儿子之后我最大的爱好就是跟孩子玩啦,晒娃也是希望用这种方式来记录他每一天的成长,将来这都是很美好的回忆。”郭静说。

山航北京分公司(筹)综合保障中心综合业务事务助理杜凯：北京小伙的坚韧山航梦

从最初的场站到如今的综合保障中心,十一年里,他跟随山航一起成长、发展。从当初那个初入职场的民航“小白”到如今经历多个部门磨炼的民航人,变的是年龄,不变的是初心。他叫杜凯,他是山航北京分公司(筹)综合保障中心综合业务事务助理。

本报记者 白新鑫

长在红旗下 投身到民航

杜凯是山航北京分公司(筹)综合保障中心的一名员工,今年是他来山航工作的第11个年头。杜凯是“长在红旗下”的地道老北京人,他告诉记者:“我大学是学计算机的,但当时心里特别想要到民航工作。我从小就喜欢坐飞机,看到天上有飞机飞过都会很兴奋。”

2004年,杜凯得知山航招聘,便立马报名,之后顺利通过招聘来到山航北京分公司(筹)的前身北京基地做场站工作。后来去了北京营业部,2008年他来到了综合保障中心,一直工作到现在,一晃就是11年。

初到山航时,杜凯在场站从事服务保障工作。“当时一心想要进民航,其实对航空公司的理解并不深,只能算是个民航‘小白’。”刚刚工作没几天,杜凯就遇到了天气原因造成的大面积航班延误,面对几百名旅客,杜凯显得有些慌张。等到天气恢复正常开始登机时,有

几名旅客拒绝登机。“当时我怎么劝那几名乘客,他们就是不走,最后多亏了当时的值班主任胡进龙过来帮我,最后把旅客劝上飞机。”杜凯说,这次经历让他认识到了自己的不足,也对民航有了更直观的认识。“民航不只有飞机那么简单。”杜凯说。从那时起,他把工作中所有遇到的问题都记录下来,不断总结经验。

飞行值班很怕坏天气

在综合保障中心,杜凯在飞行值班岗位工作了一段时间。跟场站现场保障航班不同,飞行值班更多的是坐在电脑前。回忆起那段工作经历,杜凯认为非常充实。每天上班需要做第二天出港航班的计划,包括机组车队的计划。“天气正常还好,一旦遇上不正常天气,我们可就热闹了。”杜凯说。

当遇到不正常天气造成航班大面积延误时,杜凯通常要手、眼、口、脑并用,眼睛盯着电脑三四个系统,随时了解最新的航班动态,手里拿着电话不



杜凯与家人的生活照。(由受访者提供)

停地通知机组,联系车队。“那个时候大脑要高速运转,必须保持头脑清醒,不能有任何差错。”杜凯说。因为北京机场的流量很大,一旦遇到航班延误,通常杜凯都要忙上很长时间,通宵工作更是家常便饭。

每天对账100间客房

北京分公司(筹)因为地处首都,来往的机组很多,光是每天100多间客房的对账工作就要消耗大半天时间。“现在我们实

施精细化管理,客房的账目一定要清晰。”杜凯说。跟之前的几个岗位相同的是,客房账目也要看老天爷的脸色。“一旦天气不好,很多原本不住在北京的机组就要被迫住在这里,第二天的对账工作量也直线上升,长时间盯着电脑里密密麻麻的账目数据,经常会眼睛疼。”杜凯说。

除了客房的账目,占据杜凯工作时间的另一项是员工的社保跟医保。杜凯说,不要小看这项工作,北京这个特殊的地方让这项工作变得特别“困难”。“北京不比其他城市,特别堵。从机场出发去市里给员工办社保、医保,有时候光来回的时间就要几个小时。北京的医保存折领取固定在每月的最后5天,我通常会在网上提前预约,确保排号靠前。有一次早上出发,到市里银行领取,到了现场一看网上系统,竟然排了8000多号,幸亏我提前做好预约,确保工作顺利完。”杜凯说。随着山航北京分公司(筹)的成立以及属地化的推行,杜凯的工作会更多,“进城”的次数也会越来越多。面对未来,杜凯充满信心。