

行李托运出了问题?找行查!

陈婧文:一个行查工作人员的“蚁居”日常

刚刚结束的春运,几乎每天机场的人流量都可以用“数以万计”来形容。回家或返程的旅客们行色匆匆,大包小包忙着托运,各种行李破损、遗失事件也随之增多,更有一些马虎的旅客不慎把行李落在飞机上。在济南机场,只要跟山航航班行李有关的问题,大家都会拜托山航驻机场行李查询办公室的工作人员帮忙解决。陈婧文就是众多行查工作人员中的一名,不到30岁的她已有十年工作经验。即便如此,陈婧文坦言,行李问题错综复杂,自己处理起来也不是每回都得心应手。

文/本报记者 杨万卿
图/通讯员 张亚会

►陈婧文正在耐心解答一名乘客的行李问题。



1 春运行查忙 连续20小时不眠不休

行李查询,顾名思义,是指各航空公司对于托运行李的破损、丢失及内装物品丢失负责赔偿、查找和办理相关手续的部门,行业简称行查。在行查单元办公,意味着每天都要和大量的行李打交道。旅客运送量越多,办理托运行李越多,尤其是春运期间,行查人员更是忙到不可开交。

2月10号,广州到济南一个航班有13件行李迟交运,大量行李没有同机到达,给现场

的工作人员造成很大压力。发现行李没到,旅客们纷纷质问行查的工作人员,争先恐后地要求尽快处理,“有的要求立马见到行李,晚一分钟都不行。”当天值班的陈婧文和另外一个同事,被焦急的旅客拉扯着衣服质问,一边道歉解释,一边为旅客逐个复印资料、填写档案,记录每个人的地址和电话。旅客离开后,两位姑娘也没能松了一口气,而是抓紧时间查询速运行李航班的时间,

再挨个电话通知旅客。第二天行李运到后,行查的多位工作人员又开始逐个核对行李号码,一件件往推车上搬,再填写派送单,核对地址后挨个给旅客送去,最终把全部少收行李送至旅客手中。“比较令人欣慰的是,没有发生一起旅客投诉。”陈婧文说,虽然辛苦,能得到好评,一切都值得。

2月14日,大连到济南航班发现有20件行李少收,抵达的旅客情绪激动,把行查办公

室内外团团围住。当天因为航班延误到次日凌晨5点多,陈婧文和同事黄丽梅在处理完最后一趟航班后,继续加班奋战。前一日少收行李的旅客乘坐15号早上的飞机出港,为此行查工作人员准备好行李,早上6点多便在出港大厅等待旅客,将最后一件行李交付旅客才下班。旅客满意地离开了,却不知道为了等待他们,行查的工作人员已经连续工作近20个小时不眠不休。



办公室内,陈婧文在仔细查询行李信息。

相关链接

2 办公室成“蚁居” 空间被行李堆满

遥墙机场候机楼一楼,行查办公室就在旅客出口的左手边。陈婧文引领记者走进她日常工作的办公室,一进门,办公室里可谓热闹非凡。电话响个不停,刚结束一个旅客来电,也就是喝口水的功夫,又是一阵“叮铃铃——”每个人的工作节奏都非常快速。除了电话,对讲机也没有闲着,没有人聊天,没有人闲着,各种声响此起彼伏。

记者注意到,小屋里看起来最宽敞的地方就是天花板,孤零零挂着一个监控——这间不到20平方米的办公室,货架上堆满了行李,地上也放满了行李。就连文件柜上方狭窄的空当,还放了一个粉红色的行李箱。这些行李都是破损、

少收、多收或者需要速运的,解决完一批,就会有新的一批再摆进来。陈婧文说,冬天还好,夏天行李里经常会有一些易腐食品,有味道不说,还招小虫子,根本不敢在办公室久放。

办公人员艰难又流畅地穿梭,不时有旅客进出,房间里最多能同时进来五六个人,剩下的旅客只能站在门口向内张望。陈婧文刚进办公室,就有一名旅客挤了进来,面色着急地告诉她,自己把行李箱遗忘在机舱内的行李架上,“我该去哪儿拿回来啊?”陈婧文立刻拿起对讲机联系客舱人员,确定了这名旅客的行李箱已被妥善收起,再指点他取回行李的地点,才坐

下喝了口水。虽然经常要处理类似的问题,但寻找遗忘在客舱内的行李,其实并不在行查的服务范围。“落在飞机上的行李不属于托运,但旅客大都理解为,只要和行李有关的问题,找我们就对了。”和陈婧文一样,行查单元的工作人员的原则就是能帮忙处理的就帮忙处理,“既然旅客找到我们,我们就得去找。”

没和记者聊上两句,办公室又进来了四五位广州来的旅客,一名旅客的行李箱稍有破损,还有几位旅客的行李由于系统迟下(行李因迟交运,没有同机到达),陈婧文又开始忙碌起来。

陈婧文说,自己和同事的工作就是天天穿梭在办公

室和行李提取区域,两点一线。不光要处理济南的行李问题,连外站的行李问题也得一同解决。不光要接听连番响起的电话,还要应对找上门来的旅客。除了办理好托运行李的相关事务,还兼顾客舱行李的意外。“平时办公室里只有两个人,忙的时候根本离不开,上厕所都是一溜小跑。”陈婧文说。“行查办公室目前在隔离厅外,对旅客来说可能不太好找,越找不到我们,他们就会越着急,甚至亲朋好友都会跟着来找我们,有时确实会在一定程度上影响处理问题的效率和进度。”现在问题已经得到解决,行查办公室很快就会搬到隔离厅内。

被逼成才的“小裁缝”

在行李查询工作的这些年,陈婧文见过各式各样的行李箱,也见过破法各异的行李箱。遇到旅客行李箱发生破损,通常都以现金和实物补偿,但是这种办法也不是万能的。“有些旅客不接受现金和实物补偿,要求我们当场修好。刚开始我也是硬着头皮上,可是修好后看到旅客满意地向我道谢时,心里感到特别自豪。以后遇到废旧行李箱上能用的零部件,我就有意留起来,遇到那种现场能修理的行李箱,那些零部件很自然地就派上用场了。”

久而久之,陈婧文练就了一身通过收集废旧行李箱零部件给旅客维修行李箱的“本领”。

陈婧文曾经遇到一位女性旅客,称自己的LV包包因托运受到破损,要求行查工作人员原包复原。经核实,该旅客的LV包为高仿货品。但陈婧文并没有与旅客对质,而是找到专业店铺,把破损的包原样修好,并配了同品牌包装袋。旅客看到包装精美,有如新品的包包时,露出了满意的神色,让陈婧文最终松了口气。

面对行李破损问题,陈婧文提到,近年来旅客的行李箱升级换代,从几千块钱的新秀丽到上万元的日默瓦,甚至是更为昂贵的国际一线大牌也时有见到。以目前国内航空公司平均货运水准,并不能完全避免托运期间的轻微磨损。旅客时常拎着价值不菲的行李箱,以边角的磨损要求原价赔偿。“这种大额行李的赔偿问题已经不是用心修补就能解决的。”这也成为当前行查工作中的一个“疑难杂症”。

3 “行李不会说话” 处理事故重在与人沟通

行查的工作就是和行李打交道?陈婧文纠正了这种说法。她说,“能找上我们的,都是出了问题的行李。行李不会说话,如果不能与旅客进行友好有效的沟通,行李的问题也不能好好解决。”

陈婧文举了一个例子,2015年4月22日,一个15人的小团队,乘坐桂林经停杭州到济南的航班,托运了21件行李。到达济南机场后,发现行李未取到。经核实,21件行李小票挂的地均显示为杭州,全部错挂在同航班杭州下机的另一位

潘姓旅客名下。

发现问题后,陈婧文和同事第一时间联系杭州,确认杭州有21件行李无人认领,核实行李号后确定是该团队的行李。当日已无杭州飞济南的航班,最早是次日上午8点多起飞的航班。

行李全部挂错,这个15人的团队非常不满,领队更是急得浑身颤抖。“她当时的心情我很理解,出了这样的事,她心里也很害怕。我们不断安慰她。”经过一遍遍的解释,领队渐渐平息怒气,并表

示愿意与工作人员一起劝说旅客。几名旅客的行李放有贵重首饰和现金,还有几名旅客行李里有重要文件,当晚要回曲阜签合同。对此领队称责任太大,她无法承担,要求航空公司尽快拿出解决方案。在得知行李当晚无法抵达时,十几名乘客情绪失控,团团围住工作人员不断责骂,在机场公安人员的协助下,陈婧文和同事将几名旅客代表请到休息室协商处理方案。态度强硬的旅客表示当晚必须见到行李,不见行李不走人。为了安抚

旅客,行查的工作人员陪着乘客前往航空公司安排好的酒店就餐后,继续与旅客沟通至凌晨12点多。

次日,21件行李先后由杭州速运至济南。拿到行李,确认没有问题后,乘客返回曲阜,并接受了每人400元的补偿。陈婧文说,这次事故系多件行李出了问题,其间旅客也曾索要高额赔偿。如果不是一遍遍地耐心解释,与旅客进行有效沟通,问题也不能顺利地合理地得到解决。