

山航北京分公司生产指挥中心共有15人,其中包括“铁拳班组”成员5人。班组长胡进龙说,之所以叫“铁拳班组”,是因为五个手指握成拳,大家都很团结。班组成员雷雨新补充了一句:“信不信我们班组随便抽出两个人,就能做到团结一致?这话可一点也不夸张。”

►“铁拳班组”部分成员。



北京分公司生产指挥中心“铁拳班组”： 五人握成“拳” 护旅客平安，保航班正点

本报记者 杨万卿

与恶劣天气抢时间 保障航班到凌晨3点

雷雨新是地道的北京人,2012年进入山航北京分公司,干事利落,热情似火。“但是单凭一个人的热情完成不了工作,多少次兄弟们帮我的忙我都记着呢。”

四月份南方雨季已经到来,一天广深珠大面积延误,深圳-烟台-北京-烟台的过站航班从前一天晚上9:25延误到第二天凌晨2:20。正在值班的铁拳班组接到通知,由于机组快要超时,必须保障航班在凌晨三点前起飞,四点飞回烟台,不然只能等到第二天补班。补班要面临旅客晚一天成行,即便可以安排住宿,旅客也休息不了几小时。

这正是雷雨新要进行保障的航班,飞机落地后旅客下机,再经过航前准备后,旅客方可再次乘机起飞。雷雨新很明白,按照往常过站时间算的话,该航班在3:00前肯定不能起飞,只能硬着头皮争分夺秒,把恶劣天气耽误的时间一点点再争取回来。

铁拳班组当班人员一共有五人,除了班组长胡进龙在办公室“应付”三个电话和一台对讲机外,剩下四人包括雷雨新在内,每人都负责保障一个航班。由于广深珠大面积延误,每个人要负责100多名旅客的转机乘机。为了抢时间,雷雨新主动与清洁部门一起上机打扫卫生,捡垃圾、水瓶等,这时,另外3名铁拳班组的成员保障完自己的航班后,不约而同地加入了雷雨新所保障航班的航前准备中。最终,在4人和其他工作人员的齐心协力下,打扫卫生的环节从平日的10—15分钟,缩减到3分钟左右就结束了。

雷雨新告诉记者,“每个人保障的航班都是按计划分配的,我那三位同事窦建国、史

铮、于洋保障完安排给自己的航班后,其实就可以下班了。已经都到凌晨了,他们就算下班走了我也不会觉得有什么,但他们连想都没想就默契地过来帮忙,这‘铁拳’可不是白叫的。”

日进出港30班 “航班管家”啥都干

6月6日,北京晚上遭遇雷雨天气,北京-青岛的SC4658航班原本预计21:45起飞,结果旅客机上等待近两个小时,飞机仍没起飞。最终,四位乘客终止行程。7日,一位名为孙某的旅客拿着同航班的登机牌要求登机,经查该旅客并不在前日终止行程的四位旅客之列,且前一日安检、登机记录均有该旅客。距飞机起飞时间很近,生产指挥中心铁拳班组的班组长胡进龙紧急联络济南、北京相关部门查询,仅用十几分钟就确认前一日该旅客并未乘机回青岛,最后保障旅客顺利成行。

把山航北京分公司生产指挥中心的员工称为“航班管家”,真是一点也不过分。在山航北京分公司,生产指挥中心要同时兼任地服、货运、签派的部分职能。航班延误安抚旅客,找生产指挥中心;行李找不到了,找生产指挥中心;需要人手搬行李,找生产指挥中心;给济南总签提供决策的建议及支持,还得找生产指挥中心……

每天,生产指挥中心都要保障进出港航班共计30班,包括3个始发航班,工作时间跨度超过了19个小时。胡进龙表示,这还不算什么,作为国内最繁忙的机场之一,首都机场每天有超过1600个航班起降。如果赶上一点天气不好或是其他什么原因导致航班延误,那可就够大伙儿忙上大半天的了。

“导致航班延误的情况实在太多了。”胡进龙说,最近正是一年一度的雷雨季节,虽然雷雨天来得快去得也快,前后只持续不到一小时,但就是老



“铁拳”工作中。

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。”

由于北京分公司生产指挥中心需要兼任一部分地服的职能,每当航班延误,都要安抚大量的旅客,情绪激动旅客也很常见。“我刚来山航的那年,记得很清楚,北京飞临沂的一个航班由于大雾飞不了,一个40多岁的大哥着急上火,一直推搡拉扯我,后来我被拽住领带差点憋死,真是太可怕了。”胡进龙提到曾遇见的情绪激动的旅客,还是心有余悸。

机场日行15公里 睡候机楼的值班经理

说到胡进龙,他可是铁拳班组的“掌门人”,在整个部门里也是个“传说”——被同事们称为老胡的胡进龙也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,同事们形容他脚板是“铁板”,因为自从他2002年到山航工作,在这个岗位上已经工作了十四年。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。胡进龙告诉笔者,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。

胡进龙在这个岗位上已经工作十四年,早已是部门最资深的“老人”,但他脾气温和,丝毫没有一点架子,和铁拳班组的其他人一同“战斗”在一线。

“除了日常乘机中遇到和旅客沟通的问题,有时候航班延误飞不了,我们也得解决旅客住宿的问题。”胡进龙提到,山航北京分公司给每天生产指挥中心的值班经理和员工都安排了倒班宿舍,最后一班航班保障完成后,他们便可以到公司安排的宿舍休息。但经常会发生这样的情况:航班晚上延误至凌晨的情况时有发生,旅客有时候在等待航班的过程中就坐在椅子上睡着了,航班不能成行时,专门安排旅客前往住宿地点的大巴把旅客一趟接走,有时旅客睡着了恰好错过,“我们都称这些旅客为散客,‘散客’被落在机场,总不能睡

候机楼啊。”胡进龙说,这时候他就会把自己的倒班宿舍让给“散客”住,自己则在候机楼凑合一晚。

北京爷们儿很仗义 开私家车送旅客转机

相较于稳重的胡进龙,雷雨新更年轻一些,有着典型北京人的特点:仗义。他刚来应聘时,胡进龙心里有点抵触情绪:“我们这个岗位最怕雷雨了,这小子偏偏叫这个名字……”

但雷雨新最终还是凭借着对工作的认真负责,热情用心留在了这个部门,留在了铁拳班组,成为胡进龙的好同事、好伙伴。每次值班,他都急旅客之所急,亲自上阵解决问题,和班组每个成员相处融洽,成为铁拳班组的中坚力量。

去年一天,青岛-北京SC4657航班因雷雨延误,本应20:25到达北京的航班过了23点才到。航班上有两位旅客需要从T3航站楼到T2航站楼转乘东航的国际航班,最终目的地是慕尼黑。东航的航班很快就要起飞,但从T3航站楼到T2航站楼,不算步行时间,光坐摆渡车就需要15分钟才能到达。

雷雨新和两名旅客交谈得知,两人都是厨师,其中一位是主厨,需要乘机飞往慕尼黑,再转车到海边,乘坐游轮出海,在海上呆一个月。“如果这次因山航航班延误耽误了,他就没办法去游轮上烧菜了,在后厨,主厨可是最重要的。”雷雨新立马联系了东航的朋友,告诉对方这两位旅客的情况,然后指引两位旅客一起向停车处跑去,边跑边联系到自己在机场的另一位朋友,专门开私家车送这两位旅客前往T3航站楼。

从下了山航的飞机到东航航班的登机口,在雷雨新的帮助下,两位旅客在15分钟后顺利成行。“我们跑到快要断气,这是我所知的T2转T3最快的速度了。”雷雨新提到。