

正能量+战斗力,这支队伍不简单

山东航空地服部青岛值机单元翼馨班组

这是一个年轻的团队,30名员工,平均年龄不到27岁;这是一个充满正能量的团队,在日复一日的服务中,他们始终凝聚着难能可贵的“精气神”,热心主动,从不喊难。班组长主任曲君可说,他的终极目标是把团队带成像《亮剑》里李云龙的队伍一样,“一呼百应,人人能上。”

他们不把自己局限于“平凡的服务者”,为了协助器官活体运输,他们拼尽全力把医生和器官最快送上飞机。民航总局下发器官转运绿色通道文件后,全国第一例肺器官转运广受舆论关注,他们正是新闻里着墨甚少的“航空公司地服人员”。没有鲜花和掌声并不让他们的快乐和满足扣分,“感觉自己也参与了救死扶伤,非常自豪。”他们就是山东航空公司地面服务部青岛值机单元翼馨班组。

►山东航空地服部青岛值机单元翼馨班组。



本报记者 廖雯颖
通讯员 谢菲菲

人命关天 5分钟完成登机

活体器官捐献,从摘下器官到运抵移植医院,窗口期通常在6-8小时,否则就会影响器官质量,甚至无法进行移植手术。整个转运过程分秒必争,高速运作,经不起任何意外和延误。

今年3月16日,青岛大学附属医院,一位捐献者捐出他的肺,要送到千里之外的无锡。这是民航总局下发器官转运绿色通道文件后,全国第一例肺移植手术。凌晨5点多,摘肺手术完成。6:40,抵达青岛机场。6:55,两位医生已经坐上了飞机,装肺的手提箱稳稳地放在身前,15分钟完成登机。7:25,飞机准点起飞,提前半小时落地。一切顺利。

这是曲君可和他的翼馨班组经历的普通又不普通的一天。不普通在于,这是一次生命对抗时间的接力赛。普通在于,曲君可和他的同事已经先后经历了上百次器官转运,他们只是又一次拼尽全力地做好所在这一环节。曲君可说,从三月到现在,翼馨班组已经保障了40多起活体器官转运,“最多的一天有4起。”

15分钟,不是他们完成的最快的登机记录。7月2日,8:05,提着装有活体器官手提箱的医生抵达青岛机场。为了省时间,他们决定临时更改成山航青岛至上海虹桥的航班。“当时舱门已经马上就要关闭了,我们沟通后只用5分钟把他们送上了飞机,飞机准点起飞。”曲君可说。

轻描淡写的5分钟,背后是地服人员不遗余力的付出。“五六个人同时在调度、沟通,协调安检、运行部门,请示山航济南总部,打登机牌。”当天在岗的



翼馨班组成员正在服务旅客。

许凯形容自己当时恨不得有三头六臂,因为她要同时用两部座机加上对讲机和多方实时联络,这边话筒没放下那边又响铃了,“非常、非常紧张,毛孔都打开的感觉。”最后器官比预计提前1个小时抵达上海。“感觉我们也参与了救死扶伤,非常自豪!”

50斤的箱子 “随便哪个姑娘单手拎”

并不是每一次值机都这样“惊心动魄”,调动起人体的肾上腺素。每一次普普通通的值机,都要求地服人员付出同样高标准的努力。

与人行12年的许凯不同,刚刚在地服岗位上做满一年的张可脸上依旧带着一丝青涩稚气。瘦弱的身躯,纤细的四肢,精致小巧的脸庞,看起来像一个娃娃,而张可说出的话却让记者吓了一跳。因为青岛机场行李传送带老化,有时会有故障,为了赶时间,负责值机的工作人员有时不得不充当“人肉运输带”,走人工通道运行行李。“大箱子不说,有些箱子看起来不大,一提,非常非常沉!一开始没有估计好,根本提不起来,有时候力使岔了还容易闪到腰。现在单手提

25KG的箱子一点问题没有了,10KG都没感觉了。大伙儿都是这样练出来的。”张可轻描淡写地描述自己一年来的转变。

不要怪同事“狠心”不帮一把这个年轻又瘦弱的小姑娘,在源源不断的等待值机的客流面前,每个工作人员都必须先高效地完成自己手头的工作,才能不给团队拖后腿。青岛机场一年有大约1800万人次的客流量,每天5:40到次日9:30,是一个完整的值机周期,光山航的航班就有80多个。以平均客流量计算,每个人要接待四五百位值机的旅客。以早高峰为例,早上6点到8点是青岛机场出港的一个小高峰,这个时段山航就有27个航班要起飞。

许凯开玩笑地形容在高峰期“打仗”的自己和同事:“我们班组30个人,2/3是女生。女孩子都爱美,服务岗位要求形象,穿上笔挺的制服,每天上岗前还要化个妆,看起来美美的,有时候心情好了发个自拍,朋友还挺羡慕,觉得航空公司的工作挺‘高大上’。一旦高峰期碰上行李传送带故障,姑娘们都是直接上手,从传送带上扛下来再走人工通道,再运到车上,小伙子甚至还要钻到里面

拿行李。一顿忙完,小伙子领带歪了,衬衫也脏了,姑娘们脖子上的花也掉了。这么狼狈的样子我们就不发朋友圈了。”许凯说,大家从来没抱怨过。

当航空公司地服前,张可做的是行政类的工作。“之前真没想到,地服工作是这样的,高强度,快节奏,压力大。”刚工作头几个月,张可压力大到晚上睡觉都会突然惊醒,“因为梦到自己出了错。”看起来是不断重复同样的简单工作,但真的做起来,就会发现很多方面都要考虑,需要面面俱到,否则就容易出岔子。比如安全压力,现在民航局对打火机、火柴、三星Note 7手机等易燃易爆危险品都有不允许携带乘机的规定,“我们必须不厌其烦提醒旅客,同时注意观察行李外包装,有没有禁运的危险品。在我们这个关口上,必须避免危险品上机。”

带头人“强迫症” 整个班组都“较真”

对于翼馨班组这个平均年龄不到27岁的团队来说,班组的主任曲君可算是拖了团队年龄的后腿,1977年出生的他已有19年工龄,比起团队最年轻的员工小不了几岁。可班组里的年轻人都特别喜欢这位“老人”,不仅因为他年轻的心态、旺盛的精力,还因为“有曲哥在,我们就有了主心骨。他经验丰富,遇到什么样的情况都能做到心里有数,安排好知道该怎么做了,我们就跟着冲锋陷阵”。

当航空公司的地服人员,最头疼的就是遇到大面积航班延误。飞机飞不了,起飞时间也不确定,候机楼里全是焦急等待的旅客,大家的情绪都是紧张焦灼的。对于翼馨班组,曲主任的存在就如“定心丸”。“忙忙叨叨,急急火火地做事,容易出问题。我们的风格是先安排好,再在群里分工,大家都知道该

怎么做了,心里也不慌了。处理眼前的事情,同时预计后期的安排,以免忙中出错,一环耽误一环。处理多了,就有了应对不同情况的方案,形成路子,大家都有条不紊。”许凯说。

“都有套路。”曲君可开玩笑地形容。风趣幽默的他擅长与人打交道,也善于总结。比如,说到如何应对情绪容易激动的乘客,曲君可总结:“有事说事,有理讲理,不能骂人,更不能打人。”

对外“有底线”,对内,曲君可告诉团队的年轻人,工作一定要“有态度”,不论老员工、新员工,他一视同仁,不区别对待,不给特殊待遇,强调人人都要有责任心,“主动做好自己的事,就是不给同事添麻烦。同时,一个班组必须要合作通畅才能做好服务。”他希望自己能带出一支“嗷嗷叫”的团队,“有什么事大家都一呼百应地上。”

曲君可的风格深刻地影响了他所带领的翼馨班组。风趣幽默的另一面是认真、有原则。他自嘲有“间歇性精神病”和“强迫症”,工作起来就化身成了不讲情面的“工作狂人”。可下属许凯特别欣赏这位有“精神病”加“强迫症”的领导,“我觉得我也有点工作狂,眼里容不得沙子。其实我觉得,我们团队的人都有点强迫症,一旦进入工作状态就全心投入。这份工作虽然辛苦,但是能让别人快乐,自己也会感到快乐,很有满足感。”许凯说。

在这样的团队氛围下,新人张可迅速成长起来了。从对民航一无所知的“小白”,到PK掉一百多新老同事,成为“暑运先进个人”。张可证明了自己的业务能力和口碑,成为山航地服岗位上的一颗新星。

从今年三月以来,翼馨班组创造了“零差错零有效投诉”的完美纪录。近期更是获得全国民航“青年文明号”的荣誉。