

# 厚道待客,真诚服务

## 山航地面服务部济南服务单元卓越班组

说到航空公司的地面服务人员,相信很多人对他们的印象都停留在“刷登机牌”上。然而,地服人所做的工作远不止这些。他们任劳任怨,他们披星戴月。一年四季,不论是严寒还是酷暑,他们总是出现在航班跟旅客需要的地方,凌晨5点,他们就已经起床准备开始一天的工作,他们就是山航地面服务部济南服务单元卓越班组。

▶卓越班组成员用微笑面对旅客。



本报记者 白新鑫  
通讯员 谢菲菲

### 一顿饭分成几顿吃

马世尧是山航地服部卓越班组的带班主任,从2008年来到山航后就一直在地服工作,可以称得上是一位经验丰富的“老将”了。“其实我们的工作就是为过安检后的旅客及航班服务。”马世尧说,工作解释起来虽然简单,但只有真正从事地服工作的人才明白,在服务的背后有着许多的艰辛。“能够得到旅客的理解和包容”是马世尧及卓越班组全体成员的愿望。

卓越班组共有成员26人,早上6点,他们就已经到达候机楼准备开始一天的工作。“目前每天有52-55个航班需要保障。”马世尧说,早上7点钟的航班他们5点50分就要到岗,5点钟就要从宿舍起床。“通常情况早出港航班需要提前70分钟到岗就位,过站航班需要提前60分钟。”马世尧说,到达登机口后,他们需要提前做好旅客登机服务,“检查电脑、通讯设备、登机口卫生、廊桥设备等”,提前40分钟旅客就开始检票登机了。

除了密集的早出港航班,每天的过站航班保障也是卓越班组的工作内容之一。同样需要提前70分钟到达登机口准备,航班落地前15分钟需要到达廊桥口等待飞机;飞机到达后敲门与机组交接,引导下客;确认下客完毕后与机务、清洁队等部门对接,一切准备就绪后由内场工作人员服务旅客检票登机。“这一系列的过程必须要在15-20分钟内完成,中间任何一个环节出现问题可能都会导致航班延误。”马世尧说,他们每天的工作就像是在跟时间赛跑。

地服人工作最大的特点之一就是时间被拆分。马世尧拿出了一张当天航班保障的班次表,1张A4纸上排满了密密麻麻的航班信息,从早上7点一直排到了晚上12点多,几乎每隔十几分钟就有航班需要保障,“经常是保障完了这一个航班就要跑到其他登机口保障下一个航班。”

卓越班组成员申文君说,有

时候两个航班之间能有一小段空闲时间,不过那通常就是他们的用餐时间。“我们平时吃饭都是插空吃,一顿饭有时候能分成好几餐。”申文君笑称,自己能把一顿午饭吃出一日三餐的感觉。“方便面”是地服人平时吃得最多的餐食,有时候刚把面泡上,就要去保障航班,等回来时方便面几乎变成了“干拌面”。

申文君来山航工作已经6年了,从刚大学毕业的懵懂少年到踏入社会的干练员工,申文君经历了很多,“地服不仅仅是像大家想的那样,会刷牌子,会数数就行了。”申文君说。

申文君记得有位同事说过这样的话,“进场的晚上,我们相见,值班的当天我们共处,下班的早晨我们微笑再见,就这样每一天我们都能见面。”“跟同事在一起的时候比家人都多”申文君说,每个月她跟同事在一起的时间至少有20天。

### 雾霾天航班不能飞 他们心里比谁都急

张静从事地面服务工作已经有六年了,对于这项工作她有着自己的理解。“我们这个行业最怕的就是老天爷‘变脸’。”张静说,前段时间济南连续多日出现重度雾霾天气,“那几天可把我们忙坏了。”张静说,她记得有一天济南机场能见度下降特别快,半个小时的时间,济南机场的能见度从1000米降不到100米。“我们从航线图上眼睁睁地看着自己航班即将降落却越过机场飞向备降地烟台。”张静说,她看到候机楼内旅客看着雾霾焦急而无奈的表情时心里也很不是滋味。

当天的航班因为重度雾霾全部取消,张静跟她的同事们在候机楼内对每一位旅客都耐心地一遍遍解释和安慰,尽全力帮助每一位旅客改签第二天的航班,一遍一遍核对并保证安排好每一位旅客。“一天下来我们几乎累得瘫倒在地上,下了班几乎是一个字都不想再说,一天下来似乎把一整年的话都讲完了。”张静说。

尽管已经累到精疲力尽,但张静的心里却是暖暖的。在跟旅客沟通时,他们得到了大



多数旅客的理解。“外面的天气大家都看得到,旅客们都很理解,虽然大家很失望,但是几乎没有旅客出现情绪激动的情况。”张静说,旅客们的包容和理解让常年“受气”的地服人心里涌出了一股股暖流。

一直以来,张静始终奉行“态度决定一切”的原则,踏踏实实做好工作中每一个细节是她的目标。“首先我要保证每一次登机口的基本流程操作准确无误,其次在每一次处理航班特殊情况后分析总结,完善工作中的操作细节。更重要的是精炼与旅客沟通的技巧,做到认真地倾听,耐心地解释,悉心地安抚,让每一位旅客得到最有诚意的服务!”对于自己的工作,张静一直做到心中有数。工作之余,张静喜欢读书,不断丰富各个方面的知识。她喜欢旅行,去体会不同地方不同人的不同的生活方式。同时这个爱学习的女生也经常会关注各行业优秀的服务,并从中学习一二,喜欢各种风格的音乐,享受美乐的同时也可缓解压力,同时也坚持运动,保持一个良好的状态,面对工作中更多的挑战!

### 班组里的90后 保障航班到凌晨4点

韩显麟是2015年加入山航地服部的,虽说他是卓越班组里工作年限最少的一位,但年纪轻轻的他已成长为一名成熟

优秀的地面服务人员。“我很庆幸自己离开校园步入社会之初就能够加入地服部这个快乐团结的大家庭,可以让我在实际工作中学习进步,为家乡的民航事业贡献一份属于自己的力量!”韩显麟说,“厚道山航”是山航服务单元每一位员工在工作中都秉承的理念。

韩显麟说,当他还是一名学生时,他对地服这项工作并不了解。“开始我以为地服就是刷刷登机牌这种毫无技术含量的岗位,但真正站在登机口以后,我渐渐在迎来送往中体会到这个岗位背后的责任与担当。”韩显麟说。

服务好不好,关键看细节。登机时绽放一个真诚的微笑,严冬下递上一条温暖的毛毯,风雨中撑起的一把雨伞都是服务最好的体现,要把服务做在旅客开口之前。在旅客乘机的每一个环节,都是展现厚道服务的机会,也是对航空安全的考验,只有全身心投入其中,才能将服务品质不打一丝折扣,将航空安全做到万无一失。

2016年9月22日凌晨1点30分,一阵急促的铃声叫醒了韩显麟。“当时我刚刚结束一天航班任务钻进被窝还不到两小时。”韩显麟说,电话那头传来了10分钟后公寓楼下集合的通知。原来,北京机场由于天气原因导致飞机无法降落,航班来济南备降了。韩显麟挂掉电话,穿好衣服便匆匆赶到公寓楼

下,这时班组的男员工都已到齐,静静地准备出发。

韩显麟回忆,当时有7个备降航班需要保障。了解完航班信息后,卓越班组的成员迅速明确分工,女员工在候机大厅接受旅客问询,引导航班取消的旅客乘车去宾馆休息。男员工进入隔离区保障未取消航班。

韩显麟说,当时他负责保障停在309机位的国航备降航班,那个航班机型为波音777,属于大型客机。考虑到保障737机型的客梯车可能保障能力有限,韩显麟立刻把情况告知机场特车部门,在大家的通力合作下,客梯车小心翼翼地停靠在位,舱门顺利被打开。

韩显麟第一时间找到乘务长,交流航班信息后,他开始了下一步的保障工作。等到全部备降航班保障结束已是凌晨4点。“因为当时每个人都在忙碌,觉得时间过得特别快。”韩显麟拖着疲惫的身躯,回到宿舍一头倒在床上就睡了过去。然而一个多小时后,他就要再次起床开始早航班的保障。

作为一名90后,韩显麟生活中喜欢踢足球,看球赛,收集球鞋,了解球迷文化,打足球游戏占据着他的业余生活。“‘快乐工作,享受生活’是我奉行的准则,以饱满的热情去迎接每一天的朝阳,不荒废美好的时光是我对生活的追求!愿我与山航一起,迎接美好的明天!”韩显麟说。