

山航货运部济南销售单元营业班组： 从清晨到夜幕的货运人

每天凌晨4点50分,位于济南遥墙国际机场北部的山航货运站营业大厅都会准时开门营业;每到四五月份大樱桃成熟季,十月份冬枣盛产的季节,这里总会变得格外热闹,几十平的货运营业厅内从早到晚一直挤满了人;“您好,请问您要发什么货,要发往哪里?”不论春夏秋冬、白天黑夜,他们总是充满热情,为客户办理业务、帮助客户解决困难,他们是山航货运部济南销售单元营业班组。



本报记者 白新鑫

凌晨5点的山航货运

在济南遥墙国际机场的北边,早上5点钟天还没有亮,山航货运部的楼前一辆辆前来发送航空货物的货车有序排成一队,而营业大厅里更是十分热闹。

“您好,您今天来得很早,请问今天是往哪儿发货?”营业大厅内,山航货运部济南销售单元营业班组成员程思远跟前来办理货运业务的客户打着招呼。

“货运不同于客运,在我们这里办理业务的客户大多需要经常发货,一回生二回熟,时间久了我们彼此都比较熟悉了。”程思远一边为客户办理手续一边告诉记者。

短短几十秒,程思远就熟练地为一位客户办理好业务。“我们这个工作必须要讲究效率,每天早上这个时候都是最忙的时候,来办理货运的客户比较多,我们必须又要快又准地操作。”程思远说。

“我们班组一共有5个人,配货岗位3人、出港1人、进港1人。”山航货运部济南销售单元营业班组长李新国说。他们班组实行上1休2工作制,别看是休息2天,往返于机场与市里,一来一回时间都在路上。

李新国告诉记者,配货岗位主要通过电脑配制货单,把发往全国各地的货物按照目的地航班逐一分配,旺季时每天配货能够达到110吨,即便淡季每天也有至少40吨货物需要配制;而进港岗位主要的工作是把从全国各地运来济南的货物按照行程单顺利地分发到提货人手中;而程思远正在工作的出港岗位主要工作则是为从济南发出的货物办理手续。

除了正常的办理手续,打印单子服务客户外,营业大厅里的每一个人都是拥有“火眼金睛”的业务专家。李新国说,他们班组不论哪个岗位的员工,都要定期参加航空货运危



险品培训。“每天我们都要接收大量的货物,航空运输相对其他运输方式来说安检更加严格,经常会有一些民航严禁的货物出现,我们的工作内容之一就是把这些危险品找出来,决不能让影响航空安全的货物上飞机。”程思远说。

每天制单300份

忙完了早出港航班的高峰期,程思远总算能稍微喘口气。他拿起杯子喝了一口水,从口袋里拿出了早已准备好的早饭,匆忙吃了几口就又投入工作中。“这还不算太忙,每年到了‘双11’,或是四五月份大樱

桃成熟期,我们连吃饭喝水的空都没有。”程思远说。从早忙到晚,一点也不夸张。

回忆起去年大樱桃销售季,程思远至今印象深刻。

“每天早上4点50分我们大门一开,门外就乌乌泱泱涌进一大波客户,打单、制单、收货,我们每个人一天制单超过300份,一直忙到晚上11点还有客户大箱小箱地带着大樱桃来发货。”程思远说。从早到晚,始终坐在座位上对着电脑,一天下来浑身酸痛再正常不过了。

“只是光坐在电脑跟前也太简单了。”程思远的同事李广儒说。有时候,他们也会遇到很多意想不到的突发状况。

据李广儒回忆,有一次他像往常一样在为客户办理手续,突然一位客户急匆匆地跑到营业厅,原来他要把一批货物发往江苏常熟,可航班当时已经结载15分钟。“当时那位客户说那批货对他非常重要,话语间能够听出他的急切。”李广儒说。听到客户的需求后,他立即拿起电话,协调多个单位及部门,最终在最短的时间内帮助那位客户把货物送上了飞机。

这样的故事李广儒还经历了很多。

有一次他值夜班,到了凌晨1点多,他接到了一位客户的来电,原来他要提一件货,是一件标书。“那件标书客户第二天要急着拿去投标,可航班因为天气原因长时间延误。”李广儒说。

得知客户的困难后,原本忙了一天早已疲倦的李广儒立刻来了精神,他拿起电话就开始多部门沟通协调,时刻监控查询航班进度。早上6点钟,航班终于落地。此时李广儒早已站在停机坪等待飞机多时。等到飞机停稳后,李广儒立刻跑向飞机货舱,跟早已准备好的货运同事一起快速找出了客户的那件标书,20分钟后这件标书就到了客户的手里。“原本客户想要取到货物至少需要1个小时,货运还不同于旅客托运的行李,货运需要从飞机上卸下后统一运送到货运站,再分拣后送到营业大厅这里跟客户办理取货交接。”李广儒说。

早上7点钟,李广儒再次接到那位客户打来的电话,原来在拿到标书后他就立刻赶往市里,最后他顺利赶在招标开始前到达,客户在电话里一个劲地对李广儒表示感谢。“其实这都是我们应该做的,都是我们的本职工作而已。”李广儒说。

“马大哈”钱包失而复得

在营业大厅里,几乎每天都有粗心大意的客户出现。

钱包、货物、电脑……李广儒跟他的同事经常能够捡到客户落下的东西,每一件他们都会主动联系客户,很多时候,想要找到遗失财物的主人需要耗

费大量的精力。

李广儒说,有一次他在柜台上捡到了客户落下的红色钱包,打开钱包后发现里面有现金3000余元,多张银行卡。“也不知道是哪位客户什么时候忘在这里的。”李广儒说。没有办法,他只能调取监控,把当天从开门营业一直到捡到钱包的监控看了一个遍,终于找到了丢失钱包的客户,可那是一位新客户,在场的同事都不认识他。

就在大家不知道如何联系到客户时,李广儒想到了办法。“把那一时间段的客户单子找出来,挨个客户打电话询问。”李广儒的这个想法得到了同事们的认可,大家找出了那一时间段的单子,给每个客户打去电话。“先生您好,请问您刚才在山航发货时有没有丢失钱包?”终于,在打了多个电话后李广儒找到了那位粗心的客户,对方准确说出了钱包的颜色、大小及钱包内的财物数量。

半小时后,客户返回山航货运营业大厅,钱包失而复得,客户连忙对李广儒跟同事表示感谢。“客户来来回回办理业务,我们这里的人也很多,希望大家在办理业务的同时一定留意自己的财物,能够帮客户找回钱包是我们应该做的,但还是希望大家能够少一点粗心。”李广儒说。

除了帮助“马大哈”客户,李新国跟他的班组成员还经历过多次“惊心动魄”。

“那是一件‘特殊’的货物。”程思远口中所说的“特殊”货物是一份医用血清。“医用血清”有时效性,得到这个货物的保障任务后,程思远第一时间联系外场的同事,等血清到达营业大厅时他们已经提前办理好手续,之后司机直接开车把血清送到了飞机跟前,装机后飞机很快就起飞了。

“时间就是生命”程思远跟同事们顺利地完成了任务,当飞机起飞后他们终于舒了一口气,“自己负责的这一环节绝对不能出差错,不然怎么对得起一直信任我们的客户,这是我们的职责,我们必须完美准时地完成。”程思远说。