

山航客舱部生产调度单元： 人员调配是一门学问

一个22人的团队，负责着整个山航2500多名乘务员的飞行计划；乘务员的飞行时间、飞行目的地都由他们来制定，一旦遇到特殊情况而导致乘务员超时无法飞行，他们总是能够在最短的时间内找出“替补队员”从而保证航班安全、准点。他们就是山航客舱部生产调度单元团队。如何既保证航班有序执行，又保证乘务员有相对公平的飞行时间？人员调配看似简单，其中有很多不为人知的事迹及学问。

本报记者 白新鑫

计划派遣： 乘务员飞哪，由他们定

干净、整洁的办公环境，窗台上摆着一排排绿色植被，走进山航客舱部生产调度单元的办公室，立刻给人一种轻松、舒适的感觉。

“我们单元一共有22个人，办公环境跟氛围虽然很好，但每个人的工作其实压力都不小。”山航客舱部生产调度单元副经理陈涛说。

客舱部生产调度单元主要负责整个山航2500多名乘务员的飞行计划的调度，主要分为计划派遣、AOC调度值班、出港值班以及事务助理4个岗位。“您好，我叫陈晗，主要负责计划派遣工作。”戴着一副眼镜，文质彬彬的陈晗说。

“计划派遣其实就是对乘务员未来一周的飞行计划做出安排。”陈晗说。他的工作通常都是提前制定。陈晗打开电脑里的系统，屏幕上立刻显示出密密麻麻的乘务员飞机计划表，乘务员的姓名、年龄、周飞行时间、月飞行时间等信息全都清楚地展现在面前。陈晗告诉记者，虽然只是制定计划，但这里面的学问有很多。怎样排才能最大限度保证公平，让大家飞行的时间均等且不超时。既保障航班的安全准点，又保障乘务员充足的休息时间是陈晗必须要考虑的问题。

从2011年进入山航工作以来，陈晗已经在这个岗位上工作6年了，说起自己来到山航从事这项工作的原因，陈晗说这大概就是缘分。

2011年从山东大学计算机系毕业后，陈晗通过学校校招网站看到了山航招聘信息，刚开始他并没有太在意这份工作，只是因为专业对口便在网上报了名。等到通知面试的那天他甚至都有不去参加面试的想法。

说到这，陈晗说要感谢他的一位同学，当时正是因为陪着同学到市里退一双鞋子，那一天他才能够去参加面试。“真的很感谢我的那位同学，如果不是他，那一天我可能就偷懒不会去参加面试，也就错过了这份工作。”陈晗说。如今，对于自己的这份工作，陈晗充满了自豪与骄傲。“虽然我的工作不是直接与旅客面对面，但每一名旅客的出行也都有我贡献的一点力量。”陈晗说。

调度值班： 特殊情况，他们临危不乱

与生产调度单元的其他岗位不同，调度岗位的办公地点在山航运行控制中心(AOC)大厅内。“AOC里有包括签派、飞行、客舱、机务、地服、货运等各个部门岗位的值班人员，我们客舱调度有2人同时在AOC

席位24小时值班。”坐在AOC值班席位上的王一龙说。

如果说计划派遣岗位是“提前时”，那么调度岗位的工作就是“正在进行时”。王一龙告诉记者，他主要负责监控、调度乘务员在飞行当日的排班。“不论是因为天气还是其他一些不可预料的原因，有时候都会造成乘务员飞行计划的临时调整。”王一龙说。如何在最短的时间内调度现有的空乘资源，保障航班安全、准点运行是他最主要的工作。

“果断性、敏锐性”是从事这项工作必备的素质，“遇到特殊情况时保持大脑清晰，按照程序一步步操作。”王一龙说。工作5年来他经历过很多次“千钧一发”的时刻。

据他回忆，有一次他在值班过程中监控到贵阳机场的天气一直不好，从早上开始就有大雾，飞机无法起降，等到贵阳机场的大雾减弱达到起降标准时，不少前往贵阳的航班机组已经超时，只能取消航班。

“我们一架青岛-贵阳的航班原本也要取消，可得到消息说那架航班上有不少要急着从青岛赶去贵阳参加考试的考生。”王一龙说。在AOC大厅内，各个部门协商后决定继续执行这趟航班，“当时各个环节都没有问题，只有客舱乘务组超时。”王一龙说。一下子压力全都到了他的身上。“决不能因为我们这一环节掉链子而耽误旅客行程。”王一龙心里下定决心，一定要在最短的时间内解决问题。

时间紧，任务重，王一龙没有丝毫拖泥带水，他马上查看系统，找出青岛基地住的离机场较近且没有飞行任务的乘务员，同时查询第二天早出港需要头一天晚上住在机场的乘务员。功夫不负有心人，经过30分钟的查询，王一龙终于找齐了一套乘务组来执行青岛-贵阳这趟航班，最终航班顺利起飞。然而此时王一龙并没有放松，因为找了第二天早出港的乘务员执行青岛-贵阳航班，王一龙还要继续寻找其他没有飞行任务的乘务员来代替第二天早出港航班的乘务员。

最终，王一龙用了40多分钟终于把乘务员计划理顺。“一旦遇到特殊情况就是这样，原本制定的排班计划会一下被打乱，‘牵一发而动全身’，需要一条条去理顺，其间始终要保持头脑清醒。”王一龙说。

出港值班： 令人“羡慕”的工作

跟AOC调度值班岗位一样，孙亚亮所在的出港值班岗位也不在生产调度单元的大办公室内，不同的是他的工作岗位在距离生产调度单元办公室更远的出港大厅里。

与调度值班的果断性、敏锐性的岗位需求不同，出港值班这一工作需要的更多的是细



生产调度单元的工作人员正在工作。



▲孙亚亮在出港大厅给乘务员递交飞行资料。

◀团队部分成员一起聚餐时的合影。

相关链接

下班后化身铁杆球迷 团队里藏着位咏春拳高手

工作之余，团队的成员们也都有自己的爱好。陈涵跟王龙都是球迷，陈涵是皇马的球迷，而王龙则是拜仁的铁粉。“前几天拜仁跟皇马的欧冠比赛，要不是因为几个争议判罚，拜仁不一定会输。”聊起几天前刚刚结束的欧冠四分之一决赛，拜仁铁粉王龙跟陈涵讨论了起来。“我从小就喜欢拜仁，家里也收藏了许多拜仁的球衣、纪念品。”王龙说。他喜欢上拜仁是因为当年的门神卡恩，拜仁的几次中国行他也都有参与。“下个月我会去德国，观看拜仁加冕德甲冠军，这是队长拉姆的最后一场比赛，我想去见证这一刻。”王龙说。

部队转业的王一龙则喜欢打拳，他最喜欢的是咏春拳。令人没有想到的是，王一龙还有一个特殊的身份，他的师父是咏春拳代表人物叶问先生儿子叶准的徒弟。“咏春拳很注重修身养性。”王一龙说出他练习咏春拳的初衷。

心以及耐心。孙亚亮常把自己比作乘务员工作上的“助理”

乘务员会在执行飞行任务之前来到出港大厅，在这里准备飞行前的一系列工作。孙亚亮要做的就是为乘务员提前准备好飞行资料，机上pad交接、放行单、业务通告等，可

谓事无巨细。

“每天来到出港大厅从我这里交接资料的乘务员至少有200人。”孙亚亮说。航班旺季时，每天出港大厅里都会有很多乘务组同时准备，几百份飞行资料需要孙亚亮去整理，同时执行完航班回到济南的乘务

员也会来到出港大厅归还资料及物品。“有时候这里人多，资料、物品也多，必须要仔细清点，每个人发放与归还必须要清晰地记录下来。”孙亚亮说。

除了为乘务员准备资料、物品外，很多时候乘务员遇到不明白的问题首先想到的就是出港值班的同事。“乘务员们平时飞行比较辛苦，有时候她们需要我们帮助，只要我们能够做到的我们都会去帮助她们。”孙亚亮说。

很多时候，其他部门的同事们都会跟孙亚亮开玩笑，说他的工作是整个山航最幸福的，“大家常说我每天在几百名美女身边工作，认识的美女也很多。”孙亚亮笑了笑说，当真正在这个岗位上工作一段时间后就会出现一定的“审美疲劳”。“时间久了，也就习惯了跟美女们相处。”孙亚亮半开玩笑地说。

事务助理： 每年处理上千件遗失物品

在事务助理岗位工作的王龙是2012年来到山航的，名字跟王一龙只有“一”字之差，又是同一年来到山航的，王龙笑称王一龙是自己失散多年的兄弟。

如果说出港值班岗位是乘务员的“助理”，那么王龙所在的事务助理就是整个生产调度单元的“秘书”。单元里例如证件办理、资料整理这类的工作都由王龙完成，“小到针线包。大到应急程序单都由我来提供。”王龙说。而除了这些“助理”类的工作外，王龙还承担着整个山航在客舱里发现的旅客遗失物品的招领工作。

小到旅客的塑料水杯，大到手机、笔记本电脑等贵重物品，每年交到王龙这里的旅客遗失物品约有1000件。据统计，2016年山航客舱部生产调度单元共计收到旅客遗失物品1012件，其中手机78部、笔记本电脑37台、PAD172台。“能够联系到旅客的我们会联系旅客，联系不到的，除了有保质期一类的食品外，其他物品我们会一直帮旅客保存，直到旅客来认领。”王龙说。旅客可以选择自己来领取或者由生产调度单元给旅客邮寄到家。