

# 山航地服部航站业务单元郝文翔: 厚道待人 专心做事

国外生活8年,拥有10年航空地服工作经验,曾经年少轻狂的他曾一个人驾车900公里行驶在新西兰的高速公路上,只为一场说走就走的旅行。如今,他是一名兢兢业业的山航地服人,虽不曾直面旅客,但多年来他始终在幕后服务旅客,服务航空安全,每一架山航航班能够安全、准时的到达,在背后都有许多像他这样在不同岗位上默默付出的山航人,他叫郝文翔,是山航地面服务部航站业务单元的一名员工,他曾多次获得山航地服部先进员工称号。

本报记者 白新鑫

## 曾在国外生活8年

“您好,我叫郝文翔,是山航地服部的一名员工。”坐在办公室里的郝文翔既随和又谦逊。

郝文翔是2011年来到山航地服部的,说起自己的这份工作,郝文翔说其实他是“半路出家”。“我是在新西兰读的大学,大学毕业后我在新西兰工作生活了8年。”郝文翔说。自己在新西兰生活的那些年,总结起来就是一个词:“折腾”。

上学、工作、游玩……郝文翔说他曾经有一天醒来突然想要到一个地方去看看,于是他起床后立刻带上行李,自己一个人驾车行驶900公里出游。“那算是说走就走的旅行吧。”郝文翔说。

在新西兰生活了8年,为什么最终回国?面对这一问题,“为了家人”。郝文翔脱口而出,他说父母之前也到那边陪着他生活了一段时间,可家人适应不了国外的生活,而他一个人在国外也觉得孤独,考虑到陪伴家人,他最终选择回国。

回国后,郝文翔先是在一家企业从事市场研究工作,2011年,一次偶然的机会郝文翔得知山航地服部招聘工作人员,他第一时间报了名“因为我是济南本地人,之前对山航也有一定的了解,所以得知这次机会后我没有一丝犹豫。”最终,郝文翔顺利进入山航,成为一名山航地服人。

虽说是“半路出家”,但郝文翔对航空地服这项工作可以说是“轻车熟路”,原来早在新西兰生活期间,郝文翔就在新西兰航空从事过一段时间的地服工作。“当时新西兰航空需要几名会讲中文的地服工作人员,因为对航空领域很感兴趣,我就加入了新西兰航空。”郝文翔说,在新西兰的那段时间对如今他的工作来说,是一笔宝贵的财富。

2011年,进入山航的郝文翔来到地服部济南配载单元工作,航班配载平衡听起来很简单,其实这项工作关系到航班飞行安全,是一项非常严谨的工作。“配载来不得半点马虎,我们需要精准计算飞机的重心,安排货物的摆放位置,一旦飞机重心计算有误,就有可能会影响航班安全。”郝文翔说。



航班舱位图、飞机油箱、货物量……大量的数据需要他们综合分析后计算得出飞机重心。

每天从早到晚,郝文翔默默地在办公室里计算着飞机的重心,从早出港的第一个航班一直到晚上最后一个航班,郝文翔日复一日、年复一年,有时遇到航班延误,他需要工作到凌晨一两点。

## 出差偶变“临时协调员”

2014年,郝文翔离开了配载岗位,开始从事地服部航站业务工作。与配载平衡相比,航站业务更多的工作向“服务”环节倾斜。“我主要负责管理我们公司在外站地服委托业务的代理人。”郝文翔说,国内以及国外代理人都由他来管理,因为不是所有机场都有山航自己的地面服务人员,在没有“自己人”的机场,山航都会委托给当地机场来帮助山航在地面服务旅客。

代理人有没有按照要求工作、服务是否标准等等,所有代理人都在郝文翔的监管之下。此外,包括新开航线的地服工作以及一些其他的工作都由他来完成,看起来郝文翔似乎脱离了一线,变成了一名办公室人员。

可实际情况却大不相同。郝文翔告诉记者,他真正坐在办公室的时间其实并不多,反而每个月他都有相当一部分时间是出差在外。今年5月19日郝文翔在柬埔寨出差期间的一次经历,就让他终生难忘。

5月19日,郝文翔原本是到柬埔寨参加一个培训,正巧一架由济南经重庆飞往暹粒的山航航班在到达暹粒机场后因为飞机出现了故障无法继续后续航班任务。“我们在暹粒没有商务人员,正好我在当地,于是就临时充当起了联络人。”郝文翔说。

安排旅客及机组食宿、联系当地地服代理人、帮助跟机组办理机坪通行证、联系



说自己恨不得睡上一天一夜才能缓过来。

## 热情的济南小伙

作为一名土生土长的济南小伙,郝文翔不论在工作还是生活中,为人处世无不透露出他济南人的热情与朴实。虽然他的工作没有直接跟旅客打交道,但他始终认为只要自己认真努力工作,就是对旅客最好的服务。航班更加安全、准时,每一名旅客都能开开心心地来往是他最大的工作目标。“我的工作其实很平凡,没有太多的‘故事’,有的都是平时日复一日的平凡工作。”郝文翔说。可就是这日复一日的一点一滴,汇聚起来才有了“厚道山航”的服务,“厚道山航”不仅仅仅是台前,还有许多像郝文翔这样在幕后为了航班生产尽职尽责的“幕后英雄”在默默地付出。

每当山航有新开航线时,郝文翔也都会提前赶往现场,了解当地的机场情况,提前熟悉各种地面保障服务,掌握各项机场及航班信息,当首航起飞前,他会出一份检查单,新机场的各项数据都在其中。“不少新开航线的目的地机场我们并不熟悉,所以我都会到现场了解情况,心里有了底,航班才能顺利首航。”郝文翔说。

尽管平时工作比较繁忙,但郝文翔乐在其中,他喜欢这项工作,“知足常乐”是他常挂在嘴边的词,工作虽然累但没有太多工作之外的烦心事,如今郝文翔也已成家,有了自己的小宝宝,平平安安地工作,开开心心地生活是他最大的愿望。“每个人都有自己理想的生活,而这就是我想要的生活。”郝文翔说。工作之余,他喜欢旅游。之前在新西兰生活期间,他经常会一个人游览新西兰的美景,“新西兰很适合去旅游,如果想要深度游的话推荐去南岛。”聊起旅游,郝文翔热情地跟记者介绍。



AOC(山航运行控制中心)、协调其他航班运送旅客……郝文翔并没有被这突如其来的任务打乱阵脚,最终,在完成一系列协调工作后,郝文翔把一百多名旅客安全送回了国内。

尽管忙碌的一天下来让郝文翔身心疲惫,但得知所有旅

客安全到达国内的消息后,郝文翔觉得所有的付出都值得。虽然旅客已经安全抵达,可郝文翔的工作还没有结束,因为机组还在暹粒,他立刻协调机组、机务,第二天飞机修理完毕后晚上7点多飞机跟机组顺利返回。这个时候,郝文翔才感觉到从未有过的疲惫,他