

从2005年进入山航时的青葱岁月，到如今“身经百战”的地服人，12年间他始终从事山航的地面服务工作，尽管现在不直接面对旅客，但他却变得更忙碌了。他叫王波，他是山航地面服务部航站业务单元的一员。

本报记者 白新鑫

一天接听上百个电话

在山航运行控制中心(AOC)大厅里的地服席位上，王波一边接听外站打来的工作电话，一边操作着电脑。“叮铃铃……”这边的电话还没有放下，王波身边的另一部公用手机也响了起来。

这是王波工作的日常状态。

2014年3月，王波来到AOC地服席位，一晃3年过去了，王波感慨时间过得很快，在AOC里的每一天，对于他来说都过得很充实。

“早上8点50分交接班后，我就会来到这里，第二天早上9点再跟另外一组同事交班。”王波说，他们这个工作，最大的特点就是每天跟很多人通过电话联系，王波粗略地统计过，最忙的时候，他们一天要接几百个电话。各地机场、公司其他部门打来的电话，甚至有时候还会有旅客直接把电话打到他们这，电话一个接着一个，有时一天下来，王波连水都顾不上喝。“我们这有1部座机，还有2部公用手机。”王波说，很多时候几台电话同时响起，他会接起来根据事情的轻重缓急挨个处理。不正常航班旅客的餐食发放、外站地面服务、关于地面服务期间发生的特殊情况等等，凡是跟地面服务有关的电话，都需要王波在最短的时间内做出判断及选择。

“我们这个岗位另外一个特点就是‘烧脑’。”王波说，他们经常要在短时间内想出一套周全的方案，既让旅客满意，又不会给公司带来过多的经济损失。“在没有我们地服或商务人员的机场，我们就会把这些工作交给当地的代理人去做。”王波说。

王波一边说着，一边打开电脑里的一个文件，“这是我们给外站代理制作的授权表，我们要经过综合分析，如果发现超出规定的，我们必须跟代理联系，确认原因。”王波说，光是今年上半年，他一个人就制作了至少1400张授权表，而这其中的绝大多数，都是在忙碌的AOC大厅里完成的。

25人团队保障了30个航班

如果说现在的岗位很“烧脑”，那么王波之前的岗位就很“累人”。

其实早在进入AOC地服值班席位之前，王波已经在山航地服部济南现场单元工作了9年，是一位经验丰富的“老将”。谈起两个岗位的特点，王波说共同点是都跟地面服务相关，而不同点则在于现场的工作多是跟旅客直接交流，是点对点的服务，而AOC值班则需要跟多个单位、人员沟通，是点对面的工作。

虽说已离开现场服务工作3年多，但聊起当年的工作，王波仍然记忆犹新。

王波：要么不做，要做就要做到最好



“我们这个行业，最怕的是天气不正常。”王波说，一旦遇到不好的天气，航空公司各个部门都会变得格外忙碌，而地服便是其中最为忙碌的岗位之一。

王波记得，有一次他们接到航班来济南备降的任务，15个备降航班再加上原本需要保障的十几个航班，将近30个航班的保障任务让王波感到了前所未有的压力。“我是那天的值班主任，我们组里一共有25个人。”王波说，正常情况下，一个航班需要2名地服人员来保障，而将近30个航班就意味着至少需要60人的保障团队。

接到任务后，王波立马把

人员聚集起来，他把大家重新按组分配，按照区域让不同的小组负责，有负责到达区域的，有负责登机口的……最终，经过忙碌的一天，王波带领着团队顺利地完成了所有航班的保障工作。“当时机坪上停满了飞机，有下客的、拿行李的、终止行程的、询问天气情况的……”王波回忆说，那一天他们几乎是一个人负责几百名旅客，一天下来，所有人都口干舌燥，几乎耗尽了所有的体力。

对员工“严厉”，曾训哭员工

以前在现场工作时，王波

的“严厉”是出了名的，跟他的组员有时候犯了错误，甚至都会被he训哭。

那是一位刚刚入职的新员工，经过培训后刚独立上岗没几天，在保障早出港航班时迟到了1分钟。“我们有严格的规定，迟到1分钟有可能就会影响到航班的保障工作。”王波说，他让那位新员工下班后写一份检查，在第二天开会时当着所有人的面读。

“他在大学里是学生会主席，也许因为这点，当时他有点年少轻狂的感觉。”王波说，第二天晨会时，那位新员工的检查写得很敷衍，王波当时就给他一顿训斥。“你现在是一名山航的地服人，不再是一名学生，这是工作不是你在学校里，一旦出了问题，你是要负责的！”令王波没有想到的是，他的这顿训斥，竟然让这个比自己还高的小伙子流下了眼泪，他一边擦着眼泪一边承认了自己的错误。从那时起，这个年轻人再也没有迟到过。

“他们在家里有父母负责，在学校有老师负责，而当他们来到山航，来到我的组里，我就要对他们的未来负责。”王波说，尽管有时他也觉得自己过于严厉，但他严格要求是对年轻人的未来负责。“我的团队里不能有人混日子，要养成一个良好的习惯，这既是他们作为一名民航人对旅客应尽的职责，也是对他们自己未来的一份认可。”王波说。

王波的“严”不仅是对组员，有时他还会狠心对自己下手。

“我们地服部有一个作业指导书，那是当年我编写的。”王波说，通过自己编写的这份作业指导书，他这些年来罚了自己不少钱。

按照规定，组员出现失误，

需要罚款并且扣分，带班主任也要受罚。“组员罚500，我们主任就要罚300。”王波说，一年下来，最多的一年他自己给自己罚了将近1万元。外人看来，自己罚自己这种“傻子”才会做的事情，王波干了无数次。“这是我制定的规则，如果我自己都不遵守，怎么能指望别人去遵守，地服这项工作，要么不做，要做就要做到最好。”王波这样解释道。

孝顺的他，连夜带父亲就医

工作之余，王波喜欢玩摩托车，“从小我就喜欢这些。”王波告诉记者，以前他的母亲也有一辆摩托车，王波甚至把母亲的车全部拆了，研究半天后再组装起来。前段时间，王波的家在装修，走线、装灯这样的小工程他都喜欢自己去做。

对于家庭，王波坦言因为职业的原因，自己这些年来能为家人做得有限。

王波说，他的父亲几年前因为脑梗导致身体行动不便、卧床不起，得知北京一家医院在这方面很专业，王波决定带着父亲到北京就医。

据王波回忆，那天他下夜班，为了能够第二天一早排上号，王波下班后连夜开车带着父母前往北京，第二天早上5点到了北京，他给父母买过早饭后就直接赶到医院挂号，下午看过病后又开车赶回了济南。从那时起，这样济南-北京两地跑的情况他每个月要经历2次，一直持续了半年。“好在父亲的病一天天有了好转，现在他已经能够在我们的帮助下站起来走路了。”孝顺的王波去年3月，带着父母去了一趟三亚。他说，未来的日子里，他想多带着父母及妻子、孩子去转转。