

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服工作,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。

王波: 要么不做, 要做就要做到最好

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,王波一边接听着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,对他来说都过得很快充实。

“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,甚至有时候还会有人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。“我们这里有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,如果发现有超出规定的,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。



“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,甚至都会被他训哭。

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, 连夜带父亲求医

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,王波的家里在装修,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求医。

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排号,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。