

“

“喂，您好，请问是王先生吗？”电话中她的声音既柔美又不失亲切，尽管每天她要接听几十个甚至上百个电话，但她始终保持亲切的声音。她叫高洁婷，是山航地面服务部品质保障单元的一名员工，有着8年一线地服经验的她如今每天为旅客处理投诉，“把旅客的事当做自己的事去做”是她多年来的 工作 标 准。

”



高洁婷：

把旅客的事当作自己的事

本报记者 白新鑫

八年一线工作经历

“别看我现在在办公室工作，但我之前在一线服务旅客8年。”坐在记者对面的高洁婷微笑着说。2007年是高洁婷来到山航的第一年，这位满腔热血、充满激情的年轻女孩一心想要从事民航地面服务的一线工作，“我大学学的就是相关专业，毕业时就想要从事这份工作。”高洁婷说，当时自己只想工作在一线。

从2007年到2015年，8年的时间里高洁婷服务过的旅客有上百万，在她看来，只有用真心对待旅客才能保障旅客平安、顺利出行，每年的暑运、春运对她来说都是最忙碌的时候，而作为一名山航地面服务人员，8年来的每一天，她几乎都会遇到需要帮助的旅客。

高洁婷回忆，有一年春运期间的一天，有一名无陪儿童乘坐的航班因为天气原因备降济南，得知这一情况，高洁婷第一时间找到孩子，做起了这位小朋友的“临时妈妈”。

“那个航班当天无法再起飞，必须等到第二天才能起飞。”高洁婷说。她第一时间将孩子的情况告知孩子家长，之后便带着孩子去超市买吃的。“小朋友很乖，一路上都紧紧地跟着我，不哭也不闹，带孩子的过程还是很顺利的。”高洁婷说。

当天晚上，因为害怕孩子太小独自住在酒店不安全，高洁婷当晚陪着孩子住在酒店。坐在床头给孩子讲故事哄孩子睡觉，高洁婷把这位“小旅客”当做自己的孩子一样对待。“我也是一位妈妈，我明白妈妈对孩子的担心，小朋友一个人坐飞机来到了咱们济南，我就要做好我该做的，让孩子的妈妈放心。”高洁婷说。

每天接听近百个电话

在一线服务旅客8年后，2015年高洁婷来到了如今的工



作岗位，开始从“台前”转到了“幕后”，每天通过电话处理旅客的地面投诉。

高洁婷坦言，刚开始接到工作调动的通知时，她觉得工作会变得轻松许多，毕竟在一线每天面对性格不同的旅客，一旦遇到航班不正常，在候机楼通宵更是家常便饭。“当时觉得处理旅客投诉无非就是接电话，每天坐在办公室朝九晚五，不会很累。”高洁婷说。可当她真正上岗后才发现，这里堪比一线。

“在一线更多的是身体上的疲惫，而从事投诉管理工作更多的则是精神层面的压力。”高洁婷说。来到投诉管理单元的2年时间里，她一共处理了2000多起旅客地面投诉，像暑运、春运这样的旺季，最多时一天她能接到近百个旅客投诉电话。

高洁婷告诉记者，在接到的旅客投诉电话里，有很多“让人哭笑不得”的投诉原因，这些大多是无效投诉，但公司有规定，只要是旅客打来的投诉电话，他们都要在第一时间调查，并及时回复旅客，一般在1个工作日内给旅客建立沟通，2-3个工作日给予旅客处理结果。“现

在旅客有较强的维权意识，不管因为何种原因，我们都会受理调查。”高洁婷说。通常一起投诉她需要打六七个电话。“接到旅客投诉后，我会记录在案，之后按照旅客的描述打电话到相关部门，调查具体情况，调查之后得出结果及时回复旅客。”高洁婷说。“行李、值机、贵宾室、登机口……”面对不同区域的投诉她每天要跟公司各个部门、岗位的同事联系取证，而这一切都是通过电话完成的，一天工作下来高洁婷口干舌燥，耳朵也会因为长时间接听电话发麻，而且还很疼。

这些身体上的疲惫她都能克服，高洁婷说有时候有些旅客情绪比较激动，在电话里说话也不是很好听，可不管旅客的态度如何，她都要保持平稳的心态。“旅客着急，有时候说话可能不太好听，但我们要换位思考，从旅客的角度出发。”高洁婷说。

电话里助老人返程

就在前不久，高洁婷刚刚处理的一起旅客投诉让她印象深刻。

“那是一位老人打来的电话，听声音老人应该来自台湾。”高洁婷说，老人起初在电话里的声音比较大，情绪很激动。高洁婷接到电话后先安抚老人情绪，让老人不要着急，慢慢说清投诉的原因。

原来，老人因为证件的问题无法登机，情绪就变得急躁起来。听到老人讲清事件缘由后，高洁婷立刻联系相关部门，在咨询了老人这种情况后，在电话里耐心地告诉老人应该怎么办才能最快地走，每一个步骤她都解释得详细清楚。在交流过程中高洁婷得知老人是一名台湾作家，喜欢阅读的高洁婷跟老人进行了简单的交流，几番交谈后老人情绪变得好了起来，在老人临行前又专门给她打来电话，说有时间把自己的书给她看看。

“其实有时候旅客更多的是希望得到关注，旅客着急回家的心情我们能够理解，我们能做的就是最大程度地帮助旅客顺利出行，把旅客的事当作自己的事去做，相信旅客会感受到我们的努力。”高洁婷说。如今，那位老人早已跟她成为朋友，

老人还把自己著作的电子版手稿发给了高洁婷。

在家是个“易燃物”

工作中的高洁婷很有耐心，电话中她的声音格外亲切，但下了班回到家的高洁婷就像变了一个人。她说，因为工作的原因，白天在单位她要说的话太多，回到家反而变得不愿说话了。“现在顶多是陪着孩子玩一会儿，其他时间基本上是往床上一躺就开始发呆。”高洁婷说，白天的工作压力让她经常会在家里放空自己，静静地发呆后她的脑海里想的还是工作。“当天没有处理完的投诉第二天应该怎么处理？应该怎么跟旅客交流？”几乎每晚，高洁婷都要在脑子里把第二天要做的事情过一遍。

尽管处理投诉才2年的时间，但高洁婷坦言这两年时间就像过了五年一样，虽然大部分旅客都能够理性投诉，但几乎每天她还是能接到不少情绪激动的旅客打来的电话，时间一长难免会有情绪上的积压。

高洁婷说，有时候压力积压到一定程度，她也会情绪低落想要发泄。不能跟旅客发泄，那她就只能把老公锁定为发泄对象。“这两年也苦了他了，在家时我经常会毫无征兆地冲他发脾气。”高洁婷说。在家里，她就像个易燃物，老公一个不小心，就会把她点着。

聊到老公跟孩子，高洁婷称自己算不上一位好妻子、好妈妈。“平时家里的家务都是老公做，我只是晚上回家后陪着孩子玩一会儿，哄孩子睡觉后我就躺在床上一动不动了。”高洁婷说。多亏老公帮她分担了大部分的家务，才让她能够把更多的精力投入到工作中。

工作之余，高洁婷最大的爱好就是旅游，但她却没有太多的时间去实施爱好，“我们这一行，每到节假日都是最忙的时候，平时很难有时间出去走走。”提到未来的愿望，高洁婷说希望每年都能有时间带着家人一起出去看看……