

2010年他从部队转业来到山航,成为一名地服人,从此开启了他的地服生涯。他是山航地服部从实习生到带班主任用时最短的纪录保持者,8年来他从未有过一起有效投诉,也为发生过旅客群体性事件,他曾连续工作4天没有回家,“在岗一分钟,干好六十秒”是他对于工作的态度,他说只有发自内心的喜欢地服这个工作才能真正把工作做好,他叫闫春,是山航地服部服务单元服务主任,也是山航集团2017年优秀共产党员之一。



闫春： 穿行在旅客中的服务者

文/本报记者 白新鑫
片/通讯员 于玺 吴蒙

从实习生到带班主任 他只用了半年

今年是闫春来山航地服部工作的第八个年头,2010年他从部队转业进入山航地服部,半年实习期过后,他就升为带班主任。

能够以“火箭”般的速度成为带班主任是有原因的,闫春说他喜欢从事地服的工作,地服的工作也很适合他,他喜欢保障旅客出行之后的那种成就感。

都说“万事开头难”,对于闫春来说也是一样,刚接触工作时,闫春也经历了一段时间的过渡期,很多工作都是他在部队时不曾涉及的。怎么跟旅客交流?如何快速有效的保障航班?遇到大面积延误作为一名地服应该怎样做?带着这些问题,闫春每天都跟着师傅一边工作一边学,从最初的扛行李开始,他一点一滴的积累,很快就展现了自己各方面的综合能力。有时候遇到延误,有些旅客留在现场,他就在旅客身边陪着,像对待家人一样照顾旅客。

2011年的冬天,闫春迎来了升为主任后的第一次“考验”,那段时间济南连续几天出现大雾天气,机场连续处于关闭状态,一天下来整个机场几乎没有航班起降,每天都有大量的旅客滞留,就在那几天里,闫春一直处于工作状态,4部电话,2部手机、一部对讲机,闫春带领着班组成员连续奋战在工作岗位上,随时保持跟各个单的联系,同时为现场的旅客答疑解惑,连续4天,闫春都在现场没有回家。

当时闫春的妻子刚刚生了孩子,直到第四天他才回家看了看妻儿,“当时老人也不在家,只有我爱人跟孩子,我赶回去给买了点菜做了点饭。”闫春说。第二天一早,他又赶回了机场工作。“我爱人很支持我的工作,不为别的,能够保障旅客的出行是我们最大的心愿。”闫春说。



干一行爱一行

“我们这个工作,天气正常的时候其实工作强度不算太大,可一旦老天爷‘变脸’,我们要做的事情可就多了。”闫春说。最让他们头疼的就是不正常天气,每天他们醒来第一件事就是看一眼天气预报。

2017年夏天暑运期间,闫春带领着团队每天保障大量进出港航班,其中有一天给他留下了深刻印象。

“那天北京天气不太好,大量的航班来济南备降。”闫春说。当天一共有13个航班备降济南,突然之间来了十几个航班,每个航班都是一百多名旅客,一下子多了将近2000名旅客需要他们保障,这突如其来的任务给闫春和他的团队带来了不小的挑战。

“当时在场的人看到那个场面多会感到震惊,平均1名地服人员要同时保障上百名旅客,其中有很多老人、孩子,甚至还有一部分情绪比较激动的

旅客,我们要挨个回答旅客提出的问题,有些工作年限不多的同事会觉得‘害怕’,担心自己保障不过来这么多旅客。”闫春说。作为主任,也是现场的总调度人,他要给团队信心。他给大家详细安排了分工,让每个人明确了自己负责的对象,同时联系酒店、车辆安排航班取消的旅客休息,随后他联系了休班的班组尽快赶来支援。

闫春没有被这突如其来的工作打乱思路,每一个步骤都在他计划之内顺利完成,正常保障

的航班也没有受到影响,当最后一名旅客被安排妥当后他长舒一口气,那时候他才感觉到了疲惫,“那种感觉好像是打了一场战役并且取得了最终的胜利。”闫春说看到保障完成后他内心有很大的成就感,这大概就是他热爱地服这个工作的原因。

在岗一分钟 干好六十秒

闫春所在的班组一共有30多人,作为班组的管理者他说应该有更多的责任担当,“大家都是听我指挥去保障旅客,如果我想得不到位或是面对突发特情处理不当,就有可能造成群体事件。”闫春说。作为一名地服,尤其是作为一名服务主任一定要细心,要把各个方面想全面,他经常下班回家后脑子里想的都是第二天的工作,早上接班就要想到晚上航班的旅客怎么保障。

地服这个工作平时压力很大,闫春团队里很多都是“90后”的年轻人,因为担心过大的压力会影响到这些年轻人,闫春每隔一段时间都会带领着团队外出游玩,释放压力。

“我们这个工作,靠一个人是不行的,必须要靠团队的力量,大家各司其职才能更好地保障航班服务旅客。”闫春说。他很注重培养新人,只有大家的能力都强,团队的实力才会更强。

“在岗一分钟,干好六十秒。”这是闫春长久以来对工作的态度,只要他在工作时,他的微信步数总是能够在朋友圈名列前茅,对于他来说每天两三万步很正常。

“这些年其实很感谢家人的支持。”闫春说。因为工作的特殊性他很少顾家,家里的上上下下都是妻子打理。闫春说因为上班期间工作强度很大,忙碌时一天能打上百个电话,跟上千名旅客交流,下班回家他几乎不说话,跟妻子的交流也不多,有时候甚至会把工作中产生的压力跟情绪带回家。“我爱人很包容我,她知道我工作的特点,很多时候都是她迁就我。”说到这里,这位铁骨铮铮的汉子有些哽咽。