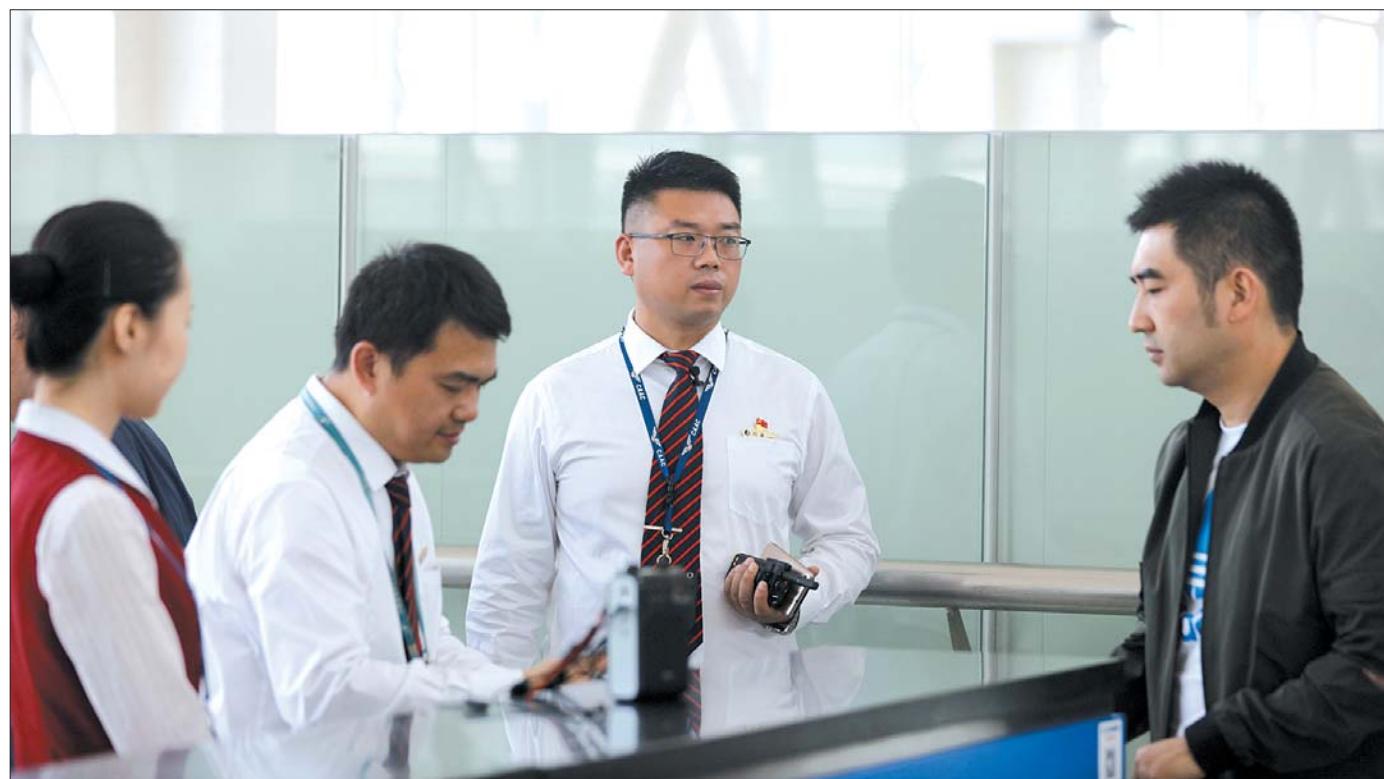


2010年他从部队转业来到山航，成为一名地服人，从此开启了她的地服生涯。他是山航地服部从实习生到带班主任用时最短的纪录保持者，8年来他从未有过一起有效投诉，也为发生过旅客群体性事件，他曾连续工作4天没有回家，“在岗一分钟，干好六十秒”是他对于工作的态度，他说只有发自内心的喜欢地服这个工作才能真正把工作做好，他叫闫春，是山航地服部服务单元服务主任，也是山航集团2017年优秀共产党员之一。



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，很快就展现出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子，“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

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，这位铁骨铮铮的汉子有些哽咽。