

苏志青是山航客舱服务部生产调度单元的一名中级计划排班员,为山航厦门基地的400多名乘务员制定飞行计划是他日常的主要工作,合理、科学的排班需要通过一系列严谨的计算才能得出。如今苏志青在这个岗位上已经工作了6年,在日常的排班中他善于总结经验,寻找规律,早已成为这个岗位上的一员“大将”。



山航集团2017年优秀共产党员苏志青： 客舱计划排班，他是认真的



文/本报记者 白新鑫
片/通讯员 吴蒙

不同角度 综合分析

作为一名客舱排班员,苏志青在这个岗位上已经工作了6年,“谈不上经验丰富,但从事一项工作久了多少会有点自己的心得。”苏志青说。

2012年,苏志青在山东大学研究生毕业后通过招聘来到山航,学习应用数学专业的他当时报了两家单位,最终他来到了山航。“算是一种缘分吧!”苏志青说。

来到山航后他被分配到青岛分公司从事客舱值班调度工作,2013年调到济南,一直从事客舱乘务员计划编排工作。

客舱排班员是做什么的?面对这一问题,苏志青告诉记者,如果从航班的角度来看,不同的航班上的乘务员组合包括乘务长、头等舱、前舱、后舱,每个舱位的乘务员都由他们来安排;而如果从乘务员角度来看,每一名乘务员每天的飞行任务,飞哪个航班飞哪个城市,都是排班员来把控。“我现在主要负责厦门中队乘务员的排班计划。”苏志青说。每周他需要制定400多名乘务员的排班计划。

苏志青告诉记者,排班员从事这项工作的核心是资源测算,如何科学排班才能最大发挥乘务员工作效率?怎样排班才能让乘务员劳逸结合,提高工作效率幸福指数?这些都是排班员要综合考虑的因素。除此之外,苏志青还告诉记者三个时间概念,飞行时间、值勤期以及休息期。“飞行时间是飞机实际飞行的时间,值勤期还包括航前准备过站和下客等,休息期就是乘务员在地面休息的时间,局方对这三个时间有严格的要求,我们还会考虑航班运行的实际情况和航线的特点进行编排,为航班运行留有余度,为此他在每天编排计划之前都会做足“功课”,提前做好相应的准备与预判。

科学排班 提倡人性化管理

每天早上,苏志青来到办

公室打开电脑后总是会先登录办公软件看一下是否有新的计划要求,之后便会进入系统进行测算,看看哪些乘务员需要多排班,哪些需要少安排一些,哪个基地人员充足,哪个基地出现了人员紧缺的情况。“看过这些之后我就会适当安排、调度。”苏志青说。

苏志青说一名优秀的客舱排班员要有大局观,既要从整体出发又要尽量照顾到每一名乘务员的自身感受。“我们的一线乘务员工作很辛苦,有时候遇到航班延误更是长时间在工作状态,每天早出晚归很辛苦。”苏志青说他虽然不在一线工作但了解一线岗位的辛苦,所以他提倡人性化管理。“如果安排不妥当,有的乘务员总是遇到航班延误,耽误休息时间。”苏志青说,在目前飞4休2的模式下尽量合理安排乘务员飞行任务,保证乘务员足够的休息时间。

除了编排计划外,应用数学专业毕业的苏志青因为对数字有着极高的敏锐度,在成本管控上他也有着自己的一套。“我们排班员要说产生效益可能比较难,但是在成本控制、减少不必要开支方面却可以做一些事情。”苏志青说,在乘务员驻外时,他会综合分析乘务员的男女比例,便于合理安排住宿,“男乘可以跟男空保住一个房间。”苏志青说,这样合理安排可以避免一人一房间的开支。

在日常的工作中,苏志青坦言遇到过很多难题,有时候会出现乘务员集中培训造成人员暂时短缺,这个时候他需要分析各条航线航班运营情况,与培训部或各大中队沟通,协调培训或公务活动日期。“每到航班换季的时候也是我们比较忙碌的时候。”苏志青说。

兼职航线检查员 理科生却喜欢历史、地理

尽管工作是围绕乘务员来开展,但苏志青却很少直接跟乘务员交流。“说起来也比较有趣,乘务员的名字就相当于是一个代码,很多人我们不认识,只是通过名字以及资料来安排他们的飞行计划。”苏志青说,系统里除了每名乘务员的名字

外,还详细的显示乘务员的其他信息,方便排班员安排计划。

每个月初,苏志青都会从信息管理部提取“鲁雁管家”后台数据,找到里面关于乘务员服务数据匹配,综合分析。“刚开始时我们只是机械性的从事这个工作,但随着分析数据我们发现简单分析得出的结论不准确。”苏志青说,每到夏季,南方多地进入雷雨季节,经常会出现雷雨天气造成的航班延误,有时候航班延误,一部分旅客会直接在“鲁雁管家”给出不满意的评价,这不能真实反映乘务员服务质量。

为了解决这个问题,苏志青在领导支持变,一起制定了分段划分的计算方法,把延误以及准点的航班分开计算,最终得出一个平均满意度来评价乘务员服务质量。

苏志青告诉记者,在完成日常工作之余,他还兼任公司的航线检查员,在出差期间监督检查乘务员的服务质量,连续2年被评为公司优秀检查员。“对待工作态度一定要端正。”苏志青说。尽管每天跟数字、人名打交道,时间久了工作起来难免会觉得有些枯燥乏味,但苏志青却说要学会自我调节。“不见得每个行业每个岗位的工作都很精彩,大多数人的工作都是日复一日,我们要懂得在工作中寻找乐趣,业余生活也要让不断丰富自己。”苏志青说。

工作之余,他经常会在家看书,然而让人没有想到的是,作为一名应用数学专业的研究生他最喜欢看的是历史、地理方面的书籍。“我最近在看资治通鉴,从小我就喜欢历史、地理,虽然这两门的成绩不太好。”苏志青笑着说,最终选择理科还是因为在数理化方面成绩比较好。如今,苏志青的孩子已经2岁,每天回到家他都会打扫一下家里的卫生,吃过饭后就会跟妻子一起陪孩子。

谈到未来,苏志青坦言接下来他希望能够一边工作一边学习,未来民航总局对乘务员的飞行时间、执勤期、休息时间可能会有所调整,现有的上4休2模式在将来可能会有所改变,他希望能够尽快学习,不断学习手册、系统,提前做好准备。