

2018年暑运正在火热进行中,19日,记者来到济南遥墙国际机场,跟随山航地面服务部济南基地(以下简称山航地服部)工作人员,看他们如何保障暑期旅客出行。



# 高温、雷雨,暑运保障不简单

## 看山航地服人如何保障暑运

本报记者 白新鑫

### 暑运以学生流为主 “无陪儿童”专人看护

每到暑运,航空市场都会迎来一片繁忙的景象,今年也不例外。

如今正值2018年暑运高峰期,山航地服部的工作人员一如既往地奋战在一线。

“每年暑运的特点都是以学生流、夏令营为主。”山航地服部值机带班主任马毅明说。为了更有效地为学生旅客服务,山航地服部制定了集中保障的策略。

除了学生流,每年暑运期间都会有大量的“无陪儿童”旅客乘机,针对这部分“小旅客”,山航地服部制定了“无陪儿童”全流程服务。

“无人陪伴儿童”是指年龄满5周岁未满12周岁单独乘机的儿童,为了更好地照顾这部分小旅客们,地服部各场站服务单元设置了专门的特服人员,由他们全程负责无陪儿童的接送。

当送机人和无陪儿童到达机场后,工作人员将协助送机人填写无陪儿童申请表,并为无陪儿童佩戴专门的标识牌。随后,特服小组工作人员将全程陪同无陪儿童办理值机手续、通过安检到达指定区域休息候机。在航班登机时,特服人员会带领无陪儿童走贵宾通道登机,并与客舱乘务人员完成交接事宜。航班起飞后,特服人员会向接站人发送提示短信或微信发送孩子实时图片,并告知此次航班预计到达时间,提醒按时接站。另外,为了更好地安抚小朋友们独自出行时的紧张情绪,在候机过程中,特服人员将陪同无陪儿童在头等舱休息室休息,并为无陪儿童提供饮料、图书以及毛绒玩具等。

据马毅明介绍,暑运期间,山航地服部每天服务60-70名“无陪儿童”旅客,此外还有一部分轮椅旅客,这些特殊旅客都由山航地服部专人负责。

### 早出港占比重 全员备份,24小时不关机



暑运期间,山航地服部的工作人员每天早上5点30分就要到岗,“早上6点30分-8点30分是全天的高峰期,这段时间也是我们保障服务的关键期。”马毅明告诉记者,今年暑运期间,山航在济南机场每天出港航班80班,仅早高峰出港航班就有20班,占到全天出港

航班总量的四分之一。航班密、旅客多,保障起来也就相对困难。

山航地服部带班主任闫春告诉记者,在天气正常的情况下,一般来说保障一个航班需要30分钟左右,早出港高峰期航班保障尤为关键,一旦保障环节出现问题

有可能会对后续航班造成影响。

暑运期间,为了应对高峰,山航地服部员工实行24小时开机制,除正常上班的员工外,休班的员工作为“备份”,一旦遇到不正常天气或其他原因造成航班大面积延误,全员要做到“随叫随到”。

每年的七八月份都是雨季,南方很多城市更是经常出现雷雨、台风等恶劣天气,针对此类极端天气,山航地服部提前做出预案。加强对航班运行监控,地服部AOC(运行控制中心)值班人员加强对航班动态和天气的实时监控,科学调整航班,积极配合做好现场保障应急工作。另外,在旅客服务方面,各单元细化航班延误服务保障方案和应急处置预案,关注晚到旅客和特殊旅客,加大对团队旅客的引导,发挥自助值机设备的作用,同时暑运期间部门将视情况安排机关人员支援现场工作,确保服务品质,进一步缓解现场生产压力。

### 面对高温挑战 他们准备好了

每到暑运,除了多变的天气以及大量的服务保障工作压力外,每一名地服人要面临的还有高温的挑战。

“每年夏天,机坪上的温度都能达到50℃以上,有时候甚至可以超过60℃。”闫春说。对于高温他深有体会。6、7、8、9四个机位虽然是廊桥口,但位于南指廊的这4个机位却是所有廊桥口全天日晒最充足的,“早上还好没有晒头,一旦到了中午与下午,整个廊桥通道都被晒透了,旅客短暂通行问题不大,工作人员长时间站在里面,尽管有空调,但一个航班保障下来还是会让人汗流浹背。”闫春说。

而跟廊桥相比,远机位的“烧烤模式”更是达到顶级。机坪上动辄五六十度的高温让人体感非常不适,尤其对于工作人员来说,长时间站在机坪上暴晒,体力消耗之大可想而知。“保障完远机位旅客,我们的工作人员还要返回充满冷气的候机楼,这一热一冷每天他们要重复很多次。”闫春告诉记者,只要在上班期间,他们每个人的微信步数都在2万步以上。

“公司也为我们准备了冷饮、水果、藿香正气水等解暑饮品,只要有空闲时间大家也会休息片刻恢复体力。”闫春告诉记者。