

山航青岛分公司现场保障中心：

无缝衔接，全流程保障旅客出行

值机、服务、配载、行李、现场指挥、航务……在山航青岛分公司现场保障中心，这个今年初刚刚成立的全新部门的每一个单元都发挥着百分之百的力量。通过整合资源，形成了全新的“运行+服务”模式。

本报记者 白新鑫

值机：给旅客的第一印象
航务：放行、情报、资料的专家

今年年初，山航青岛分公司现场保障中心成立，这是一个全新的部门，综合了原来地服与运行的相关岗位，形成了“运行+服务”的新模式，“全新的部门对于我们来说既是一种挑战也是一种压力，新部门运行已经有大半年了，大家经过磨合期，现在保障起来越来越顺畅了。”山航青岛分公司现场保障中心经理刘文说。

值机柜台、登机口服务、配载平衡、行李服务、现场指挥、航务管理……在全新的现场保障中心，下设了多个单元及岗位，每一个岗位都肩负着自己的职责，整个流程下来，几乎涵盖了旅客登机前的全部流程。

滕姝玲是值机单元的一名值班主任，采访当天正是她带领着31名班组成员在岗工作。“您好，我们办公室条件不算太好，平时这里就是大家开会、休息的地方，这会儿航班还不算太忙，咱们就在这里聊吧。”滕姝玲说。因为如今旅客大多通过线上购票，所以作为值机单元他们就成为旅客开始行程后的第一环节。“我们值机是给旅客的第一印象，值机服务好不好，很大程度上会影响到旅客对我们山航整体的印象。”滕姝玲已经在值机的岗位上工作了20年，丰富的值机服务经验让她能够从容面对各种类型的旅客。

“靠一个人的力量是远远不够的，我们班组31个人，大家劲往一处使，每个人都发挥出自己的力量才能够最好地保障旅客。”滕姝玲说。凌晨4点10分，他们就要到岗，值机前的各项准备工作过后，他们就开始了一天的工作。打印登机牌、行李托运、帮助问询旅客……一天下来，工作内容虽然略显单一，但强度却非常大。“暑运期间，每天都会很多第一次坐飞机的旅客来寻求帮助，还有很多特殊旅客，包括暑期的无陪儿童、轮椅旅客等等，这些都需要我们做好充分的准备。”滕姝玲说。就在8月份，他们班组连续3个班都干了通宵，“我们这个工作是‘看天吃饭’，天气原因造成航班延误，我们作为值机人员必须在岗。”滕姝玲说。

航务管理单元经理盛利告诉记者，航务单元主要分为签派、情报以及航行资料三个岗位，刚刚过去的这个暑运对于他们来说可以算是一场“战役”。“我们资料岗的同事，每天都要整理大量的航线资料。”盛利告诉记者，机场资料每28天就要更新一次，而资料员的工作就是整理好这些资料，在出港前一天把整理好的资料提供给机组。

“我们数据分析的同事主要负责为机组分析航行情报，签派员则负责飞机放行资料、天预报等。”盛利说。尽管工作强度大，但这个平均年龄只有二十多的团队却没人喊累，“大家都把压力化作动力，干一行爱一行，当看到飞机安全准点起降时，大家心里有说不出的自豪感。”盛利说。

服务：“风里来雨里去”
配载：安全马虎不得

“旅客通过安检到登机后关舱门之前所有的服务都是我们负责。”山航青岛分公司现场保障中心服务单元服务主任单铁军说。

现场服务工作最大的特点就是“风



里来雨里去”，单铁军告诉记者，刚刚过去的暑运，最热的时候机坪上的温度能够到五六十度，因为要送远机位的旅客，他们每天要重复候机楼-远机位这样的两点一线很多遍，“暑运保障压力

大，有时候内场车量不够，我们的工作人员都是徒步走到远机位，最远的一个机位从候机楼走过去需要20多分钟。”单铁军说。服务人员必须提前15分钟到达，一个航班保障下来他们早就被晒透，衣服也是干了湿湿了又干。而到了冬天，风雪里总是能够看到他们的身影。“严寒酷暑对我们来说其实早就习惯了，既然选择了这个工作，我们就要对得起旅客，对得起同事们的信任。”单铁军说。

在内场配载平衡单元的办公室里，吕雪梅跟同事们正在做第二天航班的配载平衡计划。“配载平衡是通过计算飞机的重心，合理安排客货的位置，从而让飞机达到安全的起降重心。”吕雪梅告诉记者，暑运期间每天早出港航班特别多，在她的办公桌上有厚厚的一沓资料，那些全都是当天航班的配载资料。“叮铃铃……”“喂您好，4715有一位过站旅客不走了是吗，有没有行李？好的，马上终止行程。”放下电话，吕雪梅告诉记者，刚刚是其他部门同事打开通

知他们，有一位过站旅客选择在青岛停留，终止了后续的行程。

想要从事配载平衡工作，需要哪些特质？面对这个问题，吕雪梅给出了“认真”“责任”两个关键词，她说这个工作是一个仔细活，以前是通过手工绘制配载平衡，如今虽然是用系统替代了人工，但关乎飞机安全这仍然是一个马虎不得的工作。

现场指挥：“正点率”的考验
行李服务：帮旅客解决行李问题

朱淑朋是现场指挥单元的值班经理，每天超过80个航班运行保障，“正点率是我们工作的目标之一，也是最重要的一个指标。”朱淑朋说。暑运旺季，又是夏季雷雨天气集中的季节，保障起来压力很大。

说起现场指挥的工作内容，朱淑朋说主要包括了地面组织、指挥协调等。每天早上4点10分他们就要到岗，“目前青岛机场的机位比较紧张，我们会提前一天梳理，上岗之后就是一个快节奏的工作状态。”朱淑朋告诉记者，在现场指挥室里有4个频率的通信设备，包括电话、对讲机等。作为一名现场保障人员，“眼观六路耳听八方”是他们必须具备的素质，还要有很强的沟通能力，“很多时候我们需要跟多个部门联系、协调航班，沟通能力必须强。”朱淑朋说。

殷吉君是行李服务单元的值班主任，他们的主要工作就是帮助旅客解决行李问题。“我们单元有3个班组，今天是我们班组上班，我们主要是负责行李查找、损坏以及赔付。”殷吉君说。

8月20日，行李查询员刘华接到A岛问询同事打来电话，有一位旅客说要来取行李。放下电话后刘华立即找到该旅客，了解到旅客本来要乘坐sc4650航班从北京到青岛，然后第二天从青岛去香港，但是因为当日青岛有暴雨，航班取消。旅客情急之下选择连夜开车从北京到青岛。由于是临时决定，匆忙之下在北京没有取行李；有点可惜的是赶到青岛还是错过了去香港的航班。只能改签下午青岛到深圳的航班，取道深圳去香港，然后转机去澳洲。

“旅客希望我们能帮忙协调一下北京将行李运到青岛。”刘华了解情况后，回到办公室立即联系北京行李查询部门，确认行李在北京。刘华告诉记者，行李最早只能搭乘15:30到青岛的航班，来不及装上去深圳的航班。旅客重要的物品和换洗衣服都在行李箱内，他要带团去澳洲12天，没有行李会给他带来很多不方便。

考虑到旅客的实际困难，刘华心想可以试一下别的行李路线，行李不一定要在青岛与旅客“汇合”。刘华又回到办公室，联系山航在北京场站的代办，帮忙协调将行李从北京直接运到深圳，选择一个跟旅客到达深圳时间接近的航班速运到深圳。确定速运航班后，刘华还不太放心，多次给山航北京代办打电话确认，联系深圳机场行查帮忙代收该行李。

其间，刘华始终关注旅客乘坐的航班和行李速运的航班，两个航班都正常起飞了，刘华悬着的心也就放下了。航班计划20:00到深圳，刘华于21:00再一次联系旅客确认是否已经拿到行李，旅客告知因深圳天气原因，他的航班备降汕头了。幸运的是速运行李的航班没有备降信息，只是延误一小时到达深圳机场。

下班后，刘华一直关心这位旅客跟他的行李，最终旅客在深圳顺利拿到了行李。8月31日，该旅客带团到达青岛给刘华带来小礼物表示感谢。刘华婉言谢绝了旅客的好意，刘华说这是她的职责所在，能够帮助到他本身就很开心。9月4日，刘华收到了旅客用快递送来的锦旗。能够得到旅客的认可，刘华倍感欣慰。“急旅客之所急，想旅客之所想。”刘华说这是他们工作的准则。