

行李查询员李静利优质服务受赞扬

国际航空报（通讯员 田结利）近日，在即将飞往乌鲁木齐的 CA4902 航班上，一位老大爷拉着西南分公司地面服务部行李查询员李静利的手，嘴里不停的重复着一句话：“孩子，谢谢你们，要不是遇到你们，我真不知今天还能不能坐上回家的飞机。”

这位家住乌鲁木齐名叫张天杰的 68 岁老人，一个多月前应拉萨市政府的邀请与其他几位同事，一同前往拉萨去帮助设计完成一项工程，但由于身体不适，强烈的高原反应让他无法进行正常的工作，在身体实在无法支撑的情况下，乘坐 CA4402 航班返回成都，准备再转乘飞往乌鲁木齐的班机。谁知 CA4402 航班落地后，高原、低原的综合反应，使他的两条腿剧烈疼痛不止。当他强忍着疼痛来到行李交付大厅时已是满头大汗。他苍白的脸色和痛苦的表情，引起了在爱心服务柜台值班的工作人员李静利的注意。她主动上前，将老人搀扶到爱心服务柜台后的椅子上休息，并帮助老人提取了托运行李。

当得知老人 16 点 50 分还要转乘乌鲁木齐的飞机，李静利又将老人搀扶到行李查询的办公室里休息。为了缓解老人强烈的高原反应，她又想办法为老人要来了一些糖和盐，老人喝下糖盐水后，在休息室里睡着了。当他一觉醒来的时候，刚好 16 点。此时，李静利早已替老人换好了飞往乌鲁木齐班机的登机牌。随后，李静利搀扶着老人过了安检，将老人送上了飞机。她还将老人的情况告诉了乘务员，请她们在飞行过程中特别留意关照老大爷，使张天杰老人平安到达乌鲁木齐。

一个不平凡的周末

——记法兰克福营业部妥善处理 CA936 航班延误

国际航空报 通讯员 万庆朝

11 月 7 日晚 22 点，国航 200 多名旅客经历了 27 小时的航班延误后，有秩序地登机，还频频向国航工作人员道谢告别，法兰克福机场出现了感人的一幕。

机械故障返航 航班被迫取消

11 月 6 日晚 19 点 30 分，忙碌在 CA932 航班的国航法兰克福工作人员突然接到塔台通知，刚刚起飞的 CA936 航班因机械故障返航，飞机正在放油，预计 30 分钟后落地。事情紧急，值班员万庆朝立即向总经理卢徐煌和公司 OCC 汇报。总经理卢徐煌立刻召开会议，启动应急程序，成立以总经理卢徐煌为组长、副总经理王长耿为副组长的工作小组，指派商务员王丽艳、耿晓峰继续完成 CA932 航班的工作，随时待命；派机务代表苑鹏立即前往返航飞机的停机位，组织汉莎机务，安全排故，争取时间；命签派员尽可能与飞机联系，获得故障信息，提供地面协助；由专人联系地面代理提前做好各项准备。由于站长黄丹明和许艳波两人正在尼日利亚进行专机地面保障，机场人员紧张，法兰克福营业部全面动员，不久，副总经理王长耿、销售经理张陆陆、财务副经理周宇红、货运商务员李明等赶赴现场。考虑到目前旅客工作的难度和复杂形势，总经理卢徐煌要求大家利用一切手段安排好旅客，做好解释工作，争取旅客理解，避免服务差错。

如果航班在法兰克福取消，将是一件让任何人都很头疼的事情。目前存在的较大的困难有 3 个：该机场是欧洲第二大机场、最大的中转站，转机旅客多，取消航班将给行李运输、旅程衔接造成极大的困难；德国边防规定严格，原则上不在机场给旅客发过境签证，同时隔离区无休息室，这意味着多数转机旅客不能入境，只能在隔离区内过夜，将加重其不满情绪；德国是第一个对中国开放欧洲游的申根国，第一次出国的中国客人多，语言能力差，缺乏经验，需要协助。机场和一些外国航空公司每年都收到一些中国旅客的投诉，多数由以上原因造成。

越是有困难，越应该做好准备。国航人分头联系宾馆、车辆、边防局、装卸货、食品等单位，利用检查故障时间在飞机上为旅客供餐。

晚上 22 点，飞机故障无法排除，CA936 航班无奈取消，270 名旅客等待安排。

考验国航的时候到了。安排住宿、说服边防局办理签证、为旅客改期订座、卸行李、拖飞机，总经理卢徐煌全面指挥，每个人都忙得满天飞，目标只有一个：争取让客人满意。王丽艳当天连续工作 13 个小时未用餐，带旅客到柜台订座、下楼取行李、送上车，往返不下 20 趟；耿晓峰在电脑前一忙就是 3、4 个小时；王长耿凭借丰富的航空工作经验始终为旅客做着解释工作。由于准备充分，当天的旅客顺利得到安排，对国航服务表示满意。

飞机通过初步检查，确定需要从其他航班借件维护，如果等汉莎安排，加上等件时间，次日肯定不能修好。苑鹏主动提出在维护现场过夜，全面监督指导汉莎排故。为避免公司运力周转的损失，争取旅客尽快成行，多方商讨最终决定次日出港时间为 14 点 30 分，机组与签派员落实飞行计划和飞越申请事宜。

深夜，总经理卢徐煌组织相关人员研究了次日突发情况的应急预案。

排故时间延长 事态趋于恶化

7 日凌晨，卢徐煌接到机务电话，飞机故障部位拆开，比预计严重得多，最快于晚上 18 点结束工作。营业部人员重新进行了工作分工，兵分几路：旅客势必情绪激动，所住酒店是工作重点，张陆陆等立刻进驻酒店，直接面对旅客，以实际行动争取旅客谅解和合作。在机场专设柜台，回答旅客问题，解决机场滞留旅客的实际困难，为旅客订座，排除其后顾之忧。派驻酒店的人员，无论是部门经理还是一般人员，积极收集旅客信息，全力做好旅客的工作，只要旅客需要，随叫随到，争取满足他们的要求。打电话、要热水，仅这两件事情就有上百人提出并及时得到满足。有两对老年夫妇，各带一个婴儿，不懂英语，行李很多，周宇红帮助取行李、办入住，最后一直带过边防、安检，送到登机口，还不辞辛苦地开车去为婴儿买了尿布。

考虑到排故的不确定性，在当天其他航班很满的情况下，营业部把延误航班头等舱、公务舱客人、老人、小孩专门安排车辆送到机场，尽量改乘最早航班。由于当天还有飞往北京和上海的两个正班，3 个航班几乎同时出港，而且 CA932 航班超售，工作压力骤然增加。营业部再次分兵，3 个航班同时准备，全体人员竭尽全力。由于感受到国航工作人员的细致服务，特别是目睹到他们的疲劳状况，旅客不满情绪得到减缓，再次表示理解，但是很多旅客对能否成行表示担忧。

真情感动旅客 成行道谢登机

真正的考验还在后面。下午 15 点，飞机发现新的故障，需要进一步维护，虽然当天可以修好，但要推迟至晚上 22 点 30 分起飞。

事情似乎已经到了临界状态，怎么向旅客交待？客人能理解吗？在酒店现场，很多旅客焦急、烦躁，担心不能成行，无心用晚餐，事态僵持，再多的解释也少有人听，甚至出现了部分旅客聚众闹事的苗头，事态急转直下。总经理卢徐煌、副总经理王长耿得到消息，马不停蹄地从飞机下赶到旅客现场，营业部领导聚齐酒店，真诚面对、感化旅客，孤立可能闹事的旅客，对特殊客人专门服务。有一残疾人情绪很不稳定，雷伟发现后细心地与他沟通，帮他排遣病痛；财务孙德心逐个为旅客支付电话、误餐等赔偿金。在维护现场，苑鹏近 40 小时未休息，头痛欲裂，坚持不离岗，为旅客争取一分一秒的可能早走时间；从货运赶来的商务员李明、孙明岐顶着寒风在机坪做着各项地面准备工作。

酒店里的情况终于有所好转，许多理解国航困难的旅客帮助做其他人的工作；对于部分情绪激动、态度粗鲁的旅客，有人挺身而出，当面制止，还安慰国航的工作人员。有旅客说：“在外航飞机遇到延误，宾馆里连中文服务都没有，何谈理解和帮助，部分外国航空公司将旅客不能入境的责任归到边防局，对隔离区内过夜的旅客不予理睬。在这些方面，国航都做了大

