

> “你们的服务没有停留在飞机上”

> ——记国航仙台营业部为央视在日采访提供帮助的故事

> 本报通讯员 吕晓阳

> 7月12日，国航仙台营业部财务人员马琳在北京经大连飞往仙台的CA923航班上巧遇中央电视台著名体育主持人孙正平等4人组成的央视采访报道团（以下简称报道团）。报道团此行的主要任务是赴仙台转播报道世界女排联赛的赛况。

> 在闲谈中，马琳从孙正平那里了解到报道团因为工作性质所携带的行李及摄影器材较多，而他们在仙台的采访日程安排得非常紧，所以很担心在仙台机场入境时因过海关而耽误采访的日程安排，此外，因为种种原因，报道团在仙台的住宿问题也没有联系好。

> 马琳心想，旅客的困难就是国航的困难，何况中央电视台是国家的重要新闻媒体，报道团肩负着及其重要的采访任务，作为一个国航员工，应该积极主动地帮助他们解决困难。于是，飞机一到仙台机场，马琳就马上联系国航仙台营业部仙台机场航站的站长蒋新广。蒋新广把情况向日本口岸单位加以说明，请求帮助，使报道团得以在最短时间内办理完一切入境手续，顺利通过海关，为报道团争取了宝贵的采访时间。

> 马琳又找到同机到达的国航驻札幌销售经理吕晓阳，因吕的日语水平较好，让其协助帮助打电话联系仙台的酒店，因为恰逢日本连休的时候，多家酒店都宣告“满员”，马琳并不灰心，一家一家地询问，终于帮助报道团找到了较为合适的酒店。并帮助他们办理了酒店的入住手续。报道团对此深表谢意。就在这时，细心的马琳发现孙正平脸上呈现出欲言又止的神情，便耐心上前询问。

> 原来，报道团因为工作，需要在日本逗留期间租用几部手机，但他们人生地不熟，语言又不通，不知怎么办理。而报道团此前已经得到了国航的很多帮助，再麻烦国航帮忙，已经不好意思开口了。于是马琳便将此事向国航仙台营业部总经理彭雷请示，彭雷听后考虑到：国航已经向报道团提供了不少帮助，如果让报道团自行想法解决，这种做法也无可厚非。但转念一想，旅客坐过国航的飞机，就是国航的客人，我们的服务不能仅仅到旅客下了飞机就停止，异国他乡，语言不通，人生地不熟，仙台又没有中国的使领馆，国航作为中资企业及中国民航在当地的主要代表，旅客能找到国航，就是对国航的信任，况且报道团是代表国家的重要新闻媒体单位。于是经过考虑，彭总经理决定：在履行必要的程序后，让马琳和吕晓阳协助报道团办理了租用手机的工作，从而帮助报道团解决了最棘手的一个问题，使得报道团的采访工作得以顺利开展。

> 7月13日，孙正平代表央视采访报道团专程赶到国航仙台办事处，对国航在报道团访日期间的大力帮助深表感谢，他激动地说：“国航到底不愧是我们中国自己的航空公司，真正从心里把我们当作一家人，把旅客的困难当作自己的困难，

有了你们的帮助，我们的采访工作得以顺利开展，这都得感谢你们极强的服务意识，我们这次来时坐的国航飞机，由于你们的热心服务，现在我们决定，回北京时继续选择国航的航班，我已经是国航的金卡会员了，今后我还要告诉我的同事们，出门要尽量坐国航的飞机，事实证明，我的选择没有错，你们的服务没有仅仅停留在飞机上。”

> 附图一张文件名为 g320.jpg

> 图为中央电视台著名体育主持人孙正平专程赶到国航仙台营业部向帮助他们的国航员工表示衷心的感谢，从左至右：国航仙台营业部财务马琳、孙正平、国航仙台营业部总经理彭雷、国航驻札幌销售经理吕晓阳。

