寻访杭城 文明使者 大行动

杭州市委宣传部、杭州市文明办 主办
杭州日报和杭州电视台生活频道 承办

第十九站:萧山机场

“一心二用”“将心比心”“察言观色” 机场值机员施杭东的关键词

记者 毛雨佳 文/摄

在萧山机场,每天有4万人次以上南来北往的旅客从这里经过。作为第一时间接触旅客的值机员,无疑是十分重要的岗位。

在萧山机场航空地面服务公司下属国内客运部值机组,有这样一位其貌不扬的值机员,他是同事眼中的老大哥,也是乘客交口称赞的热心人,他就是施杭东。

一心二用 随时为旅客提供帮助

初见施杭东,杭报小记者、来自萧山劲松小学3(2)班的高家齐有些好奇:“施叔叔的嗓子为什么是哑的?”

施杭东笑着解释:“那是因为每天都要和近千人说话,很容易嗓子就哑了。”

在萧山机场3号航站楼,施杭东平日里工作的主要内容就是坐在值机台前,为旅客办理乘机的手续。这份工作要求他每天早上5点钟就要到达机场,做好岗前准备,面带微笑地迎接形形色色的人群,同时要“一心二用”,不能总是埋头在柜台里,而是随时观察,是否有旅客需要帮助。

“常常有旅客来寻求帮助,但也有不少人羞于求助,比如残疾人,比如一些第一次出门搭飞机的乘客。”施杭东曾遇到拄着盲杖孤身出行的盲人,第一时间牵着对方的手臂帮他办理值机;也曾遇到在机场大厅里席地而坐的打工一族,施杭东会热心带他们到更加舒服的沙发椅上去休息;有独自带着小婴儿出行的年轻母亲忘记购买婴儿票,他主动提出帮助照顾孩子,方便母亲去补票;办理值机的队伍中如果有老弱病残的乘客,他还会为其优先办理手续,周围人对此也都能理解。

将心比心 换来真诚的感激

别看施杭东现在那么老练,刚刚踏上这个岗位的时候,他也有过退缩。“曾经遇到飞机误点,几个旅客将火发泄在我们值机员的身上,又是拍桌子又是砸东西,我那时还真有点想哭。后来,一些老前辈开导我,出门在外着急上火也是有的,换位思考,将心比心,等旅客发泄了情绪再好好沟通,相信人都是通情达理的。”

施杭东牢牢记住了前辈的话语,每逢工作上遇到挫折,第一时间想到的都是将心比心。

今年5月的一天,一位腿脚不便的残疾人旅客匆匆忙忙赶到施杭东的值机台前,要办理登记手续,然而此时已经超过了可办理时间4分钟,按照规定,这位旅客只能改签其他航班。但这位旅客不肯接受这个事实,在值机台前发起火来。

“对方是个残疾人,腿脚不好,没有赶上飞机也有客观原因。我在和他沟通的时候,还得知他经济比较困难,平时靠领低保生活,为了去石家庄探亲买了飞机票,拿不出更多的钱办改签了。”施杭东没有置之不理,而是帮这位旅客一层一层地往上打报告申请,终于征得航空公司的同意,为他免费改了第二天的航班出行。旅客怕再次误机而住在机场里,他就给他买好晚饭,带他去休息区里休息,第二天在工作岗位上,还不忘打电话给这位旅客提醒他别忘记了登记。

这名旅客从一开始的不解、愤怒,到后来的充满了感激,施杭东用他的热心肠,在旅客的身上得到了回馈。

察言观色 多观察,多聆听

“我常常告诉新同事,要将旅客当成自己的一面镜子,你对他微笑,他也一定会对你微笑。我们的举手之劳,往往就能帮助旅客实现最迫切的需要。”施杭东说。

察言观色,多观察,多聆听,急旅客之所急,想旅客之所想,面对误机改签、突发疾病、遇到困难、行动不便的旅客,他都会及时发现,热情地伸出援助之手。凭借着这样的服务精神,施杭东获得了杭州萧山国际机场航空地面服务公司“年度至诚至微奖”。他所在的团队,组员平均年龄只有25岁,作为老大哥的他,将自己的服务技巧和服务理念都毫无保留地传递了出去。

随着G20峰会的脚步越来越近,萧山机场也出现了越来越多外国友人的身影。前不久,一个非洲旅行团在值机台前手忙脚乱地整理行李,施杭东主动上前帮忙,对方眼神起初充满了防备,最后被施杭东的热心打动,临走前开心地搂着他直说“Thank you”。

为了提高服务技能,施杭东和同事一起参加了公司举办的多个针对服务外宾的英语、礼仪培训班,不仅要掌握英语,还要学会一些日常用的日语、韩语。他说:“这份工作给我最大的成就感,也是我最大的心愿,就是看着旅客满意地离开,顺利地搭上航班。无论在什么时候,我都会将最温暖的服务带给旅客。”

小记者感言

萧山机场的值机员施杭东待人特别和蔼可亲。他每天四点就出门上班了,比我上学还要早4个小时。他每天要接待600多位乘客,还要热情地面对每一个人。这样一天忙下来,常常嗓子都沙哑了。这份工作看起来简单,做起来真的很辛苦呀。

(萧山劲松小学 3(2)班 高家齐)

“寻访小记者”报名通道:

扫描二维码下载杭州日报“城事通”APP,进入首页,点击相关专题网页进行报名即可。

推荐“文明使者候选人”报名通道:

欢迎拨打杭州日报24小时新闻热线85109999,自荐或者推荐他人。

城事通

网传萧山高考生因家长不满720多分跳楼

警方辟谣:假的!

记者 钟韡 通讯员 李志平

6月25日晚,一条“萧山一考生因家长不满720多分高考成绩跳楼”的消息在网上流传:

“参考信息:杭州萧山一考生高考成绩公布出来是720多分,因家长不满成绩而致该男生跳楼。中国病态教育下产生的病态家长。”该微博内容还配有一张名为“记者的家2群”的500人微信群聊天截图。

这条信息由网名为“@沙坡尾厦门”的微博认证博主于6月25日晚10点左右发出,博主认证信息为“微博本地咨讯博主(厦门)”。发出一小时,微博下已有24条评论,6次转发及5次点赞。有网友直指“家长有病”表达愤慨,其中也有不少网友质疑该信息为谣言。

高考刚结束不久,高考成绩也才刚刚出炉,“高考”无疑是大家所关心的话题,而这样的消息更是牵动起许多网友的心。

记者随后在微博搜索发现,该条信息当天下午早些时候就有人在微博进行了发布,并配上6月20日萧山一女子因抑郁症跳楼新闻的相关短视频,造成了一定数量的转发。其中不乏粉丝量数十万的微博认证“大V”。

昨天上午,记者从萧山警方确认,网传萧山高考生跳楼事件确系谣言,警方近日也从未接到任何有关考生跳楼的警情。

根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第25条规定:“散布谣言,谎报险情、警情故意扰乱公共秩序,处5日以上10日以下拘留,可以并处500元以下罚款;情节较轻的,处5日以下拘留或者500元以下罚款。”

目前,萧山警方已将涉嫌在网上传播该谣言的多个ID流传给各地警方落地调查,一经查实,将依法予以处罚。

西湖暑期志愿服务队要招“小鲜肉”啦!

记者 边晓丹 实习生 汪丹萍

近日,西湖志愿者总队表示,建立一支暑期志愿者服务队。当然,这次,担当重任的对象不是一般人,而是杭州籍“小鲜肉”。

“小鲜肉”们也不是来依靠颜值享福的,7月至9月,每周要有一至两天的早上9点到下午4点,需要你们在西湖景区的微笑亭开展旅游咨询、景点讲解、中国传统特色项目展示、外语服务等志愿服务。

如果你是杭州户籍,了解杭州,热爱西湖,就不要错过这样一个宣传西湖、展示杭州风貌的良机哦。

招募要求:年龄18周岁以上,杭州户籍,了解杭州,热爱西湖。希望男生1.7米以上,女生1.6米以上,外语佳,有国际范儿,有留学经历或即将留学者优先。

报名方式:有意向加入的“小鲜肉”可以将简历发送至949239833@qq.com,报名截止时间为6月30日17:00,报名成功的“小鲜肉”还要进行面试和培训哦。

“6·26”是国际禁毒日 浙江举行毅行公益活动

记者 杨子健 通讯员 程建喜 程亚群

今年的6月26日,是第三十个国际禁毒日,今年的主题是“无毒青春,健康生活”。

昨天上午8点,冒着小雨,吴山广场上的队伍却群情激昂。由全省禁毒办、各级公安部门联合多家社会团体和单位联合举行以“参与禁毒,护航峰会;拒绝毒品,绚丽青春”为主题的纪念“6·26”国际禁毒日暨“护航G20·禁毒在行动”毅行公益活动正式举行。

现场,禁毒志愿者向市民进行禁毒宣传,并发出倡议,呼吁更多有社会责任感和热心禁毒工作的市民群众,积极加入到禁毒志愿者队伍中来,携起手来,奉献真情,打一场禁毒的全民战争,为创建“无毒社会”做出积极贡献!

启动仪式后,毅行活动开始。近千名禁毒志愿者队伍从吴山广场出发,经柳浪闻莺、一公园、白堤、苏堤、南山路,最终再回到吴山广场,全程约11公里。

沿途五个禁毒宣传点,既有播放毒品危害的宣传片和宣传手册,还有禁毒知识的互动游戏。毅行队员边欣赏雨中西湖不一样的美景,边开展禁毒志愿服务。以实际行动倡导“从我做起,远离毒品,全民健康”的生活理念。