

## 记者在现场



飞机客舱“美容师”：

## 每次保洁都与时间赛跑

8分钟至10分钟,能做什么?足够完成一架波音飞机的客舱“大扫除”。正值暑运,乘坐飞机出行的人很多。您或许从未留意:飞机落地时,有一群人早已到位等候,有的拿抹布,有的拿扫把,有的身背吸尘器,还有的抱着整摞座套……他们就是客舱保洁员。每一趟航班的客舱保洁,要在短短几分钟内完成,必须争分夺秒。既不能超时,又要扮靓客舱的每一处角落。记者走进东航山西分公司,探访飞机保洁部门,现场感受保洁员清洁客舱的艰辛与劳累。

## 争分夺秒

上午9时许,一架波音737—800飞机降落到太原机场的停机坪上,舱门打开,乘客陆续走下飞机。此时,一队身着蓝色工作服、佩戴反光背心的客舱保洁员已站立在飞机前的黄线外等待。

当最后一名乘客走下舷梯,客舱保洁组的组长韩英立刻带着几名同事走进客舱,每个人手里都拎着各种清洁工具以及需要更换的座套。他们要赶在下一波乘客登机前,把过道、座椅扶手、小桌板、行李架、客舱壁等客舱各个角落清洁一遍,还要完成头片、靠垫、毛毯、报纸、杂志等物品的摆放整理。一个重要的原则是,绝对不能超时。

韩英迅速完成分工,大家各自埋头忙碌,狭窄的客舱里顿时又热闹起来。有人清理每个座位下的垃圾并装袋,有人爬到高处擦拭行李架,有人趴在地上擦拭座椅腿脚,还有人蹲在后舱清理垃圾。大家手里的活不一样,可有一点相同:彼此无言,动作娴熟,速度都很快。

韩英介绍,客舱清洁一般分为四种情况:第一种是飞机起飞前的航前清



洁,相对简单;第二种是白天过往航班的过站清洁,由于飞机只是暂时停留,很快又要起飞,所以清洁时间最紧,像打仗,必须在几分钟内解决“战斗”;第三种是航后清洁,通常在晚上,时间相对宽松,但清洁标准更高,完成一架飞机的清洁至少需要一个半小时;第四种是深度清洁,就和家里过年大扫除一样,一架飞机在飞行12天至15天后,也要来一次“大扫除”。这个标准最高,包括50个清洁项目,一架飞机需要至少6个小时。

这架737—800航班属于过站清洁,只是暂时停留,很快又要起飞,留给他们的保洁时间只有10分钟。波音737—700飞机的时间更短,只有8分钟。所以,必须和时间“赛跑”,否则会影响航班正点。

## 无一遗漏

记者注意到,保洁工作看似简单,

但机舱狭小,很多时候保洁人员只能趴在地上或半蹲着清扫,比如打扫座椅下面、擦拭盥洗室等。粗略数了一下,保洁一航班每人可能需要弯腰200多次。暑运期间,航班很多,这样的过站清洁压力也更大、任务更重。

最让保洁人员犯愁的,是那些看得见却够不着的犄角旮旯。就拿通风格栅来说,这是飞机客舱的吸风口,经常会附着毛发、粉尘、地毯毛等。难的是,通风格栅都设在座位之间的壁板下方,必须趴在地上,一手拿手电一手拿毛刷,一点一点地清理,颇为费劲。

再比如,一架飞机有160余个座位,每个座位上方都有空调操控旋钮,用的人多了,汗渍、油脂会粘在上面,清理起来也很麻烦。只能用小刷子蘸上专业清洗剂,慢慢刷。

每次清洁,大家需要用到各式各样的工具。记者数了数,至少20种。最大的,是用来清洁客舱地板的吸尘器。最小的,是用来清扫各种缝隙的刷子。

“只要能看到的就做到,只要能摸

到的就擦到,只要能想到的就检查到,不放过一个污点,不漏掉一个角落。”周燕芬是客舱保洁员里的“老大姐”,她说,有的活需要心细,有的要靠体力,所以保洁员一般是“六加一”搭配,也就是每组有六名女性和一名男性,可以更好地相互协作,效率会更高。

## 眼尖心细

客舱里,保洁员们一会儿蹲下、一会儿弓背、一会儿侧身、一会儿踮脚,没有片刻停歇。“弄完一趟航班,基本上把全身锻炼了一次。”有十年客舱保洁经验的平艳笑着说:“坐飞机出行的乘客多了,但果皮纸屑、瓜子壳、花生皮等垃圾却少了,说明大家素质都提高了,不会随手乱扔,这也给我们减轻了工作量。”

“这里有一副太阳镜!”保洁员周燕芬在第三排的座椅下,发现了乘客落下的小物件。这种情况常能见到,现金、笔记本电脑、行李箱、身份证、收据发票、眼镜、护照,被主人“遗忘”的物品五花八门。客舱保洁工作,让每个人练就了眼尖心细的本领。所有的物品,都要当场记录下详细信息,包括哪个航班、第几排第几个座位。最后,由保洁部移交到地面服务部行李查询处,再由工作人员通过订座系统查询信息,辗转联系到旅客。

任何一行想要干好,都有诀窍。保洁员平艳说:“我们彼此都很默契。把简单的事情重复做,重复的事情用心做,肯定能干好。”

在许多人眼里,每天与垃圾打交道,这是又脏又累的活。不过,对每一位客舱保洁员来说,早已习以为常,他们能从中体会到满足感。保洁员韩英笑着说:“把飞机的客舱当成自家的客厅,只要乘客感觉温馨,我们胜点、累点心里也高兴。”

记者 李涛  
通讯员 胡艳龙 于志然 文/摄

## 孩子之间起冲突 试试这些小妙招

暑假,邻里之间孩子在一起玩耍,难免出现磕碰或摩擦。作为家长,遇到这种事,你会怎么处理?记者在社区采访发现,有些家长认为自家孩子“吃了亏”,最先想到的是找上门“讨说法”。可是,这样的举动往往不能解决问题,反而会让纠纷升级,影响了邻里关系。暑假里,社区网格员常会遇到此类纠纷,虽然调解了,可邻居之间产生了隔阂。对此,有经验的网格员们给出了事半功倍的好建议,家长再遇到此类情况可尝试一下。

## 别过度介入

金域阅山小区的居民王女士和楼上的邻居走得很近,因为两家的孩子上同一所幼儿园,常在一起玩耍。暑假里,两家人经常一起“遛娃”,并且在教育孩子的问题上,总有聊不完的话。

可是,前不久因为一件小事,两个孩子发生了争执,气呼呼谁也不理谁。原本只是一个小插曲,家长不用插手,孩子之间过几天就和好了。结果,邻居“护犊子”,当晚在微信朋友圈“吐槽”这件事,并意有所指附带了一句“孩子是啥样,都是跟着大人学的!”

王女士看到后,越想越气,直接找到楼上,让邻居删除这条微信并向自己道歉。两家人在楼道里大吵起来,指责对方小孩不懂事。后来,闻讯而来的网格员陈瑞云将她们劝阻开,并耐心协调,让两家人握手言和。

金玉社区的网格员陈瑞云提醒,这是

家长“过度介入”的一个典型事例。其实,绝大多数情况下,根本不需要家长调解,孩子们过几天便会和好如初,就像什么也没发生一样。可是,家长一旦插手进来,反而容易让事态上升到大人之间的矛盾。因此,孩子之间闹矛盾,家长别轻易介入,先倾听引导让孩子学会自己处理。

## 主动说抱歉

小孩子凑在一起玩耍,年幼的女儿不慎弄坏了邻居家的玩具。西华苑四期居民陈女士的做法值得借鉴。

吃过晚饭,她带着女儿到小区广场玩,遇到了很多同龄的孩子。很快,一群孩子混熟了,在小广场上跑来跑去,玩得不亦乐乎。可是,女儿不小心把一个4岁男孩的玩具摔坏了,对方很伤心,站在原地大哭起来。

小男孩的奶奶很快过来,看到小孙子委屈的样子,很是心疼,脸色也越发难看。

陈女士见状,马上主动道歉,说这事都怪自家孩子,玩具多少钱买的,会照价赔偿。听闻此言,老人的脸色也缓和下来,摆摆手说:“算了,这个难免,家里的玩具很多,正好让他玩别的。”说完,拽着哭哭啼啼的小孙子回了家。

第二天,陈女士带着女儿敲开了这家邻居的门,送上了刚买的新玩具。小男孩接过新玩具,爱不释手,笑得合不拢嘴。孩子的奶奶一看,忙招呼母女俩进屋,不开心的事仿佛没有发生过。

对于此事,御德苑社区的网格员李艳琴说,母亲带着女儿主动上门道歉,既为孩子做了榜样,增强了孩子的责任感,还成功呵护了邻里关系,一举多得。

## 多换位思考

西南花园小区,网格员席婵巡查时调解了一场小区里的纠纷。这件事,起因是两个孩子在玩耍中发生了口角。

居民史先生在厨房准备午饭,6岁的儿子在楼下和小朋友玩。过了一会儿,他听到儿子的哭声,连忙跑下楼。见到爸爸,儿子气呼呼地告状,说被隔壁单元的孩子欺负了。史先生是个急性子,听完马上拉着儿子找上门。

见了面,对方家长还没弄清楚咋回事,就被史先生一顿数落。邻居叫来孩子一问,这才知道,竟是史先生家的儿子太“霸道”,所以别的小朋友不愿意和他玩,并没有欺负他。这下,邻居不干了,说不能无缘无故被冤枉。

网格员席婵调解后,史先生承认了错误,得到了邻居的谅解。席婵介绍,当孩子之间出现矛盾,尤其是感觉自己孩子受到了欺负时,家长很容易情绪失控,很难冷静思考,更别说解决问题了。因此,家长在遇到这类问题时,要先平复好自己和孩子的情绪,搞清楚事情的来龙去脉,理智地分析处理问题。

记者 李涛 通讯员 张昕