

每天“赶飞机” 却不与旅客见面

## 争分夺秒的客舱“美容师”

正月初五,太原到上海,最早的航班MU5273,起飞时间是清晨6时45分。而在5时45分,一队身着蓝色工装和反光背心的工作人员,已快步登机,在客舱里忙碌起来。他们是东航山西分公司的客舱清洁员,要提前扮靓客舱的每一处角落。春节里,记者现场感受保洁员清洁客舱的艰辛与劳累。

## 与时间赛跑

即便常坐飞机,很多人却从未见过客舱清洁员。

上午9时,一架航班落地后,旅客有序走出客舱,从廊桥进入候机楼。“好,该我们上场了,大家抓紧时间。”见旅客都走了,44岁的平艳带领一队人,拎着清洁用具迅速进入客舱。

这是过站清洁,留给他们的时间,只有短短8分钟。通常还没做完这一架航班,下一架就要落地。

“对于我们来说,每次进入客舱,时间非常紧,就像经历了一场‘战斗’。”平艳是东航山西分公司客舱清洁组的组长。她说,客舱清洁一般分为四种情况:第一种是起飞前的航前清洁,相对简单;第二种是白天过往航班的过站清洁,由于航班停留时间短,所以难度最大;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;第四种是深度清洁,就像家里过年大扫除,犄角旮旯全要照顾到,耗时最长。一架飞机,飞行满18天后,要做一次深度清洁。

进入客舱,所有人顾不上说话,立即分头忙碌。有人对小桌板、过道、卫生间等各个角落清洁一遍;有人收走了每个座位的垃圾袋,并换上干净的袋子,同时完成安全须知、杂志的摆放整理;有人伸着胳膊,擦拭行李架,或趴在地毯上清理掉落的垃圾。

平艳说,过站清洁有一个重要的原则:绝对不能超时。否则,会影响航班起飞。



东航山西分公司的客舱清洁员开展作业,为乘客出行营造良好环境。

## 经常找失主

记者注意到,在客舱里忙碌的清洁员们,分工明确,动作娴熟。有人清理每个座位下的垃圾袋,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。

每个人的速度都很快,通风口、座椅头片、座椅垫、杂志袋、小桌板、扶手、安全带、搁脚板、行李架、客舱壁板、遮阳板等细节处,都过了一遍,没有遗漏。

“35排L座,有一个钱包!”有人在座椅下,发现了旅客的遗落物品,立刻当场记录详细信息。等下机后,会第一时间交给行李查询人员,由他们对接旅客。这种小插曲,几乎每趟航班都能遇到。这些失物,

有的是从口袋滑落,有的是随手放下忘了拿,包括现金、笔记本电脑、行李箱、身份证、收据发票、眼镜、护照等。

从进入客舱,到拎着垃圾袋和工具离开,只用了6分钟。“真快啊!”记者不禁感叹。平艳笑着说:“这项工作的技术含量并不高,但对团队协作能力要求更高。东航山西分公司的客舱清洁部有36人,分成6个小队。每个小队由5名女性、1名男性组成。大家彼此配合默契,干活时不会斤斤计较,因此效率很高。”

平艳告诉记者:“每一件物品,都会妥善保管。工作人员会根据订票的预留信息,联系到旅客。”

## 岗位上过年

今年春运期间,东航山西分公司预计的出港航班,将超过2800班。每当旅客踏进亮堂堂的客舱,看见的是座椅、墙面、地毯上一尘不染,在这整洁环境的背后,饱含着清洁员的默默付出。

除夕,有航班要做深度清洁,平艳是在岗位上辞旧迎新。她说,自己干这行已14年,有一半的除夕是待在客舱里。

深度清洁,就是不留死角,整个飞机客舱,不管是旅客能看到的地方,还是一些看不到的地方,都要仔细清洁。相比过站清洁的“快”,这个重在“细”。“这类清洁,一般安排在晚上10时以后,航班结束当天的飞行任务。整个过程,有上百个清洁项目,至少需要4个小时。忙完,最早也到了次日凌晨。”她说,时常会遇到恶劣天气航班晚点,相应清洁的时间要延后,只能熬个通宵。

“虽然累点,但一想到旅客们在洁净的客舱里享受旅途,我们也很高兴。”平艳说,干了这一行,自己明白了一个道理:简单事情重复做,重复事情认真做,没啥干不好。

离开客舱,平艳一行人接到指令,又急忙奔向另外一架刚落地的航班。

记者 李涛 文/摄

## 新春走基层⑬

## 热心肠的人才公寓“管家”

冬日的早晨寒意袭人,一大早,钟慧霖就赶到了万柏林区人才公寓的办公室。作为蓝泰驻万柏林区人才公寓物业服务中心的项目经理,钟慧霖坦言,新春佳节前后,工作量也比平时大了不少,一件件关乎人才的关键小事,必须尽心尽力做好。

在万柏林区人才公寓,已经入住的170余户正是万柏林区近年来引进的各类人才。既有单独居住的,也有举家合住的。由于有着丰富的工作经验,钟慧霖受公司委派,于今年年初带领团队接手了这里的物业服务。

接受采访时,钟慧霖向记者展示着手中的笔记本。“给物业人员开例会、接待完成预约

前来看房的人才、协调拍摄新春祝福短视频、给住户处理一些家中的杂物、准备赠送的对联等物品……这些都是我今天的工作计划。”话音未落,钟慧霖的手机响了起来。通话结束后,她告诉记者,预约看房的人才已经到了。前来看房的是万柏林区引进的人才刘畅,钟慧霖和公寓管家栗玲娜热情引导他前往样板间,并详细介绍公寓的配套设施、管理服务、所需材料等情况。一番了解后,刘畅当即递交了入住申请。

接待完刘畅后,钟慧霖又来到了8层的一个房间前。进入房间前,她打开了手机的摄像功能:“这是出于安全的需要,也是对住户的尊重,我在房间

里的过程会全部记录下来,然后发给住户,住户看了也放心。”进入房间后,钟慧霖边开窗通风边对记者说,这间公寓的住户经常出差,不在的时候,就委托我浇花、喂鱼,查看冰箱里的食物有没有变质、水电设施是否正常。离开时,钟慧霖又将门窗锁闭并检查确认。

在随后的工作例会上,钟慧霖对公寓保洁、保安、管家和工程人员说:“春节前夕,请大家结合各自岗位,及时解决之前发现的问题,认真排查并消除安全隐患。对于春节期间因值班等原因无法回家,继续住宿的住户,要提前询问需求,做到服务不停歇、更不打折。”谈及自己的工作,钟慧霖认为,

为人才服务的人有很多,自己只是其中的普通一员。今后,还将带着感情和责任做好本职工作,用真情实意服务人才,用实际行动助力发展。

万柏林区人才发展中心主任韩娟表示,抓好人才公寓开发建设,解除人才落地后顾之忧,是吸引人才、留住人才的关键一招。万柏林区在制订区域发展战略时,充分考虑人才因素,通过打造优质人才公寓、提供优质运营服务,实现人才工作、生活平衡的目标。2024年6月,万柏林区人才公寓正式启用,在为区内企业吸引高精尖优秀人才提供保障服务的同时,也赢得了引进人才的一致好评。

记者 尹哲

## 新春走基层⑭