



走基层 转作风 改文风

来自记者联系点的报道

记录我们呼吸与共的宁波

记录时间：2014年12月21日-22日
记录地点：金艳婷家中、宁波栎社机场
记录人：商报记者 樊卓婧



金艳婷（右四）和她的机场阳光服务团队

记录 一个人物

金艳婷： 宁愿时间慢一点儿

悄无声息的时光印迹

1月31日，大年初一。

金艳婷到家的时候已经是凌晨1点半，一家人都还没睡，等着她。7岁的女儿从厨房里端出一碗汤圆，芝麻馅溢出来了，漂在汤面上，冒着诱人的香气。孩子的语气里是满满的自豪：“妈妈，这是我和外婆一起包的，我自己煮的。”

过了一年，女儿果然又长大了。

家和孩子一样，变化在细微之间。

房子已经住了好多年了，是柳汀街旁边一个老小区，紧凑的三居室。父亲去世后很长一段时间，一家人心照不宣地维持着他还在时的样子，窗帘、桌布从来没有换过，茶几上的白瓷花瓶也是爸爸生前喜欢的。过年的时候，他们还是照例买了爸爸爱吃的小核桃、瓜子和油攒子。

但时光在悄无声息地流下印迹。去年，金艳婷下决心把朝北的、带小阳台的房间重新收拾了一下，淘汰了陈旧的家具，定制了粉红色的书架和衣柜，换了糖果形状的顶灯，靠墙增加了张小小的床，铺上白雪公主的床单。

这是女儿的房间，孩子大了，应该给她一个独立的空间了。

去年家里最大的事，就是女儿嘟嘟上了小学一年级。孩子的生活节奏一下子加快了，连带着大人也变紧张了。为了不迟到，每天早上都像打仗一样。如果下班早，得盯着孩子做作业、读拼音，回来再晚也得给孩子检查作业。

希望通过努力赢得理解

2月12日下午，又一个普通的工作日。

宁波栎社国际机场，候机大厅熙熙攘攘，春运快要过去，一年中最忙的时候正接近尾声。

这几年，随着客流量的增加，机场和当年的车站一样，形形色色的人在这里聚集，故事每天都会发生。而金艳婷和她的阳光服务团队要做的，就是及时发现旅客的诉求，提供贴心的服务。

除了提供咨询等常规服务外，他们尽量往人性化方面努力。比如，前一阵有位70多岁的老人独自从青岛飞到宁波，家人在舟山没来得及过来，阳光服务团队的一个小伙怕老人走迷路了，陪着他聊了3个小时，直到家人来把他接走。

只是，细节上花再多的心思，也很难让所有人都满意。因为对乘客来说，硬标准只有一个：准点走，而无法避免的航班延误却在增加。

刚刚过去的2013年，连女儿都感觉到，妈妈加班的频率比以前高多了。

处理航班延误，已经成为金艳婷所在团队的主要工作之一。去年，新浪微博@宁波机场阳光服务升级为@中国机场阳光服务，只要输入全国当天的任意航班号，会自动回复航班的即时状态。去年初又开通了阳光微信，回复更快。而这些功能只有宁波机场的微博和微信才有。

如果延误无法避免，她希望这些努力能赢得更多的理解和支持。

宁愿时间慢一点儿

多年后，一个阳光灿烂的午后。

这是金艳婷常常设想的一个场景：努力赚钱，挣一家小小的门面，然后给女儿开个奶茶店，门外摆几张白色的桌椅，人们可以坐下来晒晒太阳聊聊天，打发一个悠闲惬意的下午。

为什么会有这样的想法？她说，不想把孩子逼得太紧，让她顺其自然地发展吧，就算考不上名校找不到所谓的好工作也没关系，“至少还可以开奶茶店呢。”

这个时代，人人争先恐后：怕迟到、怕晚点、怕业绩落在别人后面、怕收入跑不过物价……

金艳婷也绷着神经，在不断学习。作为服务行业，永远不能落在时代后面、微博、微信，如果再出来个什么新鲜玩意儿，要立即跟上。团队中90后越来越多，不断地带来新的东西，要跟上他们的脚步。

大家每天在车水马龙中穿来穿去，在跑步机上机械奔跑，在电脑手机上穷追猛赶，但跑得越快，离想要的生活就越近吗？金艳婷说，如果可以的话，她宁愿时间慢一点儿，脚步缓一点儿，和家人一起，慢慢欣赏人生的风景。



打造中国机场阳光服务平台



晚上在家辅导孩子作业

除夕夜，因为机场多个航班延误的缘故，金艳婷依然在加班。

从机场忙完已经接近凌晨1点，一个人开着车回家，穿过空旷的机场高架，车载收音机里正在重播刚刚结束的央视春晚，那首《时间都去哪儿了》触动了心肠。

这是她爸爸去世的第3年，她调到机场工作的第3年，卸任省市两级人大代表的第3年，女儿上小学的第1年，我采访她的第6年。

时间过得好快，转眼她35岁了。