

山航“空少”： 像空姐一样温柔 像空保一样可靠

说起“空少”，可能没有“空姐”那么耳熟能详，空少是指负责民航客舱安全以及为乘客提供服务的男性机组人员。他们是默默无闻的乘务员，为旅客端茶倒水；是紧急时刻的安全员，捍卫旅客的生命财产。有人说他们忍气吞声不丈夫，但真正了解他们的人才会明白，这是对职业的敬仰之情。

本报记者 杨照君

过五关斩六将 当“空少”

27岁的刘波是山东航空客舱部济南兼职中队的兼职安全员，1米82的个头身材匀称，小麦色的皮肤，棱角分明的五官，眼睛炯炯有神，始终如一的笑容是他的“职业习惯”。说起现在的这份工作，刘波的经历可能要比其他的乘务员更多一些。“我15岁那年就当兵，在驻港部队呆了整整五年，后来正好深圳航空公司来部队招人，我就当上了空中乘务员。”在深航干了四年之后，2011年7月刘波来到了山东航空公司。“我家是济宁泗水的，之前的工作两年才能回家，现在基本上每个月都能回去陪陪母亲。”说起喜欢上航的原因，刘波坦言家庭是一方面，更重要的一点是他更欣赏山航的企业文化理念，“喜欢，向往山航”。真正吸引他的是山东航空公司对待员工人性化的管理模式，工作稳定和谐，物质环境和人文环境都比较好。

能当上空乘，对于每个男孩来说都很不容易。“面试的时候就有很多条件也不错的男生被淘汰了。”山东航空客舱部济南兼职中队乘务长姜忠政告诉记者，空乘的选拔可以说是优中选优，每10个人中能留下一个就算不错了。身高体重的要求比军检还要严格，男空乘的视力要比女空乘的要求高。男乘这一行，光长得帅还不够，还要有“亲和力”，山东航空客舱部济南兼职中队队长杨甜说，“男孩子不是一定要长得多帅，但是一定要看起来舒服，既不能太柔也不能太刚，大方得体就好，要让旅客觉得值得信赖。”除了形象气质要好，长相要亲和，服务意识也很重要。杨甜回忆说，在一次空乘面试过程中，一位外形十分俊朗的男生并没有得到面试官的青睐，原因是面试时自始至终都没怎么笑过，一副趾高气昂的样子。“毕竟空乘是服务行业，不是招大小姐和大少爷的。不管你在家里有多金贵，到了工作岗位上，就要踏踏实实地为旅客提供最好的服务。”面试的时候会问其对于航空这个行业的了解，包括乘务员和安全员，也要及时地纠正他错误的理解，告诉他这个职业的工作性质，以及将要面对的一些问题等等。

除了身体各方面的高标准严要求，空乘对于语言的要求相对而言也比较高。普通话要标准，英语水平也有一定要求。杨甜告诉记者，看一个应试者的英语水平不只是看他考过几级，还要看他的口语对话水平，在面试过程中会通过现场答辩的方式进行初步考核。说起英语，可曾是刘波的“大敌”。“我初中毕业去当的兵，英语底子很薄，学起来比较吃力，当时多亏了培训班的很多女同学都帮我。”刘波说，当时实在没办法了，直接往英文单词下面标汉字。培训的时候每天九点多上课，不到八点就去教室背单词，练口语。杨甜称赞他说，也正是这份勤奋用功让刘波在日后的工作中干得得心应手，他上进、努力、用心，看得出是真心喜欢这份工作。经历了三个多月的乘务员培训，在掌握了航空礼仪和服务、客舱设备的使用、机上急救、应急处置的方法之后，2011年12月刘波正式成为了山东航空公司的一名空乘。



2014年3月7日，“三八”国际妇女节前夕，在SC1169济南飞往广州的航班上，山航特别安排了清一色的帅气男乘为旅客服务，并为乘坐该航班的女士们准备了康乃馨和精致小礼品。图为乘务员李邦振在为旅客服务。

六成空少兼职安全员

空乘并不像大家想象中的只需要在客舱里服务几个小时就可以了，刘波告诉记者，如果第二天有飞行任务，前一天晚上一定会把衬衣、裤子都熨好，皮鞋擦得亮亮的。为了保持良好的工作状态，10点钟左右就睡下，睡前充分做好业务和航线知识的准备。第二天一大早不到五点就要起来，收拾好坐5:35的班车去机场。“准备好，准备全。”上机前的网上准备也十分重要，包括核对航班线路、航班号等信息，以及应急设备的分布，飞机设备是否完好等等。上机后十分钟内就要检查好紧急设备、服务设备，清点数量、餐车、备份箱、杯子、垃圾袋等服务用品。“熟能生

巧，现在看一眼基本上能没有误差。”旅客登机时要主动引导，协助安置行李。对于要客和特殊旅客要给予特别关注，照顾坐轮椅或是腿脚不便的旅客，多次询问他们是否需要帮助等等，注重服务的全员性和连贯性，全程关注。

“能背的不扶，能抱的不推。”相比女乘务员，男空乘的体力是优势，这也让他们承担起更多的责任，脏活累活体力活，都会主动揽过来，劳动强度比空姐更大。与此同时，男乘务员不仅要从事在空中为旅客服务的工作，还要承担起保护旅客安全的职责。大到反劫机、防盗、空中急救，小到端茶倒水、清理污物，每

隔几分钟就要巡舱一次，既要服务周到，也要关注航班安全，要在二者之间寻找一个平衡点。山航200余名男乘务员中就有60%的人同时兼职安全员。

要当一名称职的空乘，应变能力非常重要，这是考验一个人面对突发情况或是紧急事件的反应能力，沉着、冷静是空乘必不可少的优秀品质。姜忠政回忆说，2010年执行济南—贵阳—昆明的航班时，在贵阳一位50岁左右的女士突发羊癫疯，病情紧急，机组决定在贵阳备降，在机上进行了急救，包括乘务员在内的三名乘务员分工协作，有负责吸氧的、有掐人中

的，男乘姜忠政则负责抵虎口，“她想咬舌，我赶紧把毛巾塞到她嘴里，我劲儿挺大的，可两只手都掰不过来。”而她同行的老公，早已被眼前的情况吓蒙了，手足无措。“当时还是附近的乘客呼唤铃叫的乘务员，乘务长通过广播告诉了其他旅客，得到了大家的谅解，没有人埋怨机组备降的决定。”刚开始有所好转，但突然之间情况又变得很紧急，联系了当地的急救，地面交接后乘客在当地医院得到了良好的救治。机组救人的这件事传到了网上，微博网友连连称赞。姜忠政说，平时的培训和准备中都包含机上急救这方面的内容，也是为了给旅客提供全方位细致的服务。

航班延误是块心病

航班延误是每个民航人的心病，着急的不只是旅客自身，机组、地服、航空公司和机场都很揪心。遇到航班延误，旅客的情绪难免有所波动，特别是当旅客有紧急的事情时。

令姜忠政印象深刻的是今年三四月份，当时他在北京执行航班任务，因为流量控制不能起飞，连起飞的时间都不能确定。航班上有一家三代五口，回山东看望病重的老人，见老人最后一面。“我们就是为了赶时间才坐飞机的！”旅客情绪很是激动，两位年长的夫妇边哭边说，其他乘客也跟着抱怨起来。乘务员和旅客沟通，但情绪根本压不住，也

只能干着急。乘务员一边安抚失控的旅客，一边询问机长大概的起飞时间，并尽力帮助旅客解决后面的行程问题，旅客的情绪逐渐平稳了下来。两个小时，航班正常起飞，机组全程细致的服务让旅客的心情得以平复。“换位思考很重要，我们能理解旅客急切回家的心情。”

3月22日刘波执行济南—曼谷国际航班，飞机凌晨2点30分落地曼谷后，由于飞机机械故障，旅客暂不登机，在候机楼休息等候通知。凌晨3点40分，曼谷机场地服人员上机向机组寻求帮助：“由于回程旅客众多且全为中国籍，而地面工作人

员只会泰语和英语，无法与地面等待旅客进行交流，很着急，希望机组派人前往候机楼用中文广播并解释原因”。经机长同意后，兼职中队刘波和杨帅主动前往候机楼协助处理，到达登机口后他们利用麦克风进行广播，告知旅客航班延误原因和目前状况，并代表机组对旅客致歉。话音刚落，部分旅客直接把团团围住，辱骂声、指责声、抱怨声瞬间扑面而来，乘务员继续耐心地向旅客做好解释工作，同时对旅客提出的要求和问题一一解答，因为延误时间过长，一些旅客反映想用餐，他们将此情况告知乘务长，

经协商决定将空中餐食进行地面分发，在看到有小朋友躺在冰冷的座椅上睡觉时，他们又上机取毛毯和枕头。在延误协助机场地服人员的时间里，多次受到旅客的语言攻击和肢体推搡，受到侮辱还是要以饱满的热情坚持为旅客服务。曼谷机场地服人员也在一个劲儿地点头鞠躬，不停地在说感谢的话语。

刘波说，从事男乘这一行，不仅要耐心和细心，还要不卑不亢，有直面旅客的勇气。有时自尊心容易受到伤害，但是设身处地地为旅客着想，心里就能好受点了。

帅气男空乘 有句心里话

杨甜是兼职中队的中队长，从2003年当空乘开始，来山航已经11年了，妻子也是乘务员，两个人平时工作都比较忙，对家的照顾比较少。现在儿子3岁了，平时由双方父母看着，每到休息日都尽量把时间留给孩子，“对家对老人是一种亏欠”。像刘波、姜忠政这样的单身帅哥也不罕见，“本来交际圈就比较窄，再加上工作忙，下了班很少有时间陪女朋友，优质也单身啊。”