

与蓝天为伴与旅客同行

山航鲁雁乘务组乘务长韩璐、马腾、纪晓萌

她们是外人眼中光鲜靓丽的“空姐”，是同事眼中无所不能的乘务长，是鲁雁乘务组中的佼佼者；她们既平凡、又特殊，旅客有困难她们会第一时间上前帮忙，组员处理不了的工作有她们在背后支持。她们与蓝天为伴与旅客同行，她们是全国民航青年文明号获得者——山航鲁雁乘务组中的三位乘务长代表，韩璐、马腾、纪晓萌。

本报记者 白新鑫
通讯员 谢菲菲

济南姑娘向往蓝天 把旅客当家人对待

“您好，我叫韩璐，是山航客舱部济南大队‘韩璐鲁雁班组’的班组长。”大大的眼睛、高挑的身材，“亲和力”是这位土生土长的济南姑娘给人的第一印象。

韩璐说，自己大学学的是航空服务管理专业，大学期间她就向往蓝天，2008年毕业后，她通过层层筛选来到了山航，成为了一名令人羡慕的“空姐”。

“不了解我们这一行的人可能看到的只是空乘光彩的一面，当真正从事这项工作后才发现，空乘并不是像表面看起来的那样耀眼。”韩璐说。

“把服务做在旅客开口之前，真正把旅客当做自己的家人一样去对待”是韩璐一直以来遵循的工作原则，有时遇到一些特殊的旅客或突发情况，韩璐总是可以处理得当。

今年初的一天，韩璐像往常一样带领班组执行济南-北京航线，旅客登机时，一名左手打着厚厚石膏的旅客在地服人员的陪同下登机。“当时这名旅客的脸色煞白。”韩璐说，原来这名旅客左手被建筑钢筋砸中导致整个左手掌粉碎性骨折，需要立刻到北京接受手术，来机场前医生为他注射了约1小时的麻醉药量。

“当时麻醉时间已经过去将近30分钟了。”韩璐了解情况后把旅客安排到了宽敞的头等舱。“从旅客的脸色可以看出虽然打了麻药，但他还是很疼。”韩璐说，飞机起飞后她几乎每隔5分钟就去看一下这位旅客，跟他聊天分散注意力。

“先生，飞机还有20分钟就要落地，坚持住，加油。”韩璐看到旅客的头上满是汗珠，显然麻药的药效已经散去，她拿来了冰块和毛巾不停地为旅客擦拭。

20分钟后飞机平稳地降落在北京机场，韩璐把旅客送下飞机交给医护人员。“谢谢你的鼓励，我会加油的。”虽然只有简短的一句话，但韩璐感受到了旅客发自内心的感谢。“其实这是一项很有爱的工作”韩璐说。

8年时间，热爱蓝天享受飞行的韩璐逐渐从一名新人成长为乘务长，如今她是“韩璐鲁雁班组”的班组长，带领着一群小伙伴继续飞翔在蓝天之中，服务于旅客之间。“我们班组一共有23个人，平均年龄只有24岁。”韩璐说，别看班组平均年龄小，但各个成员都是千挑万选出来的精英。

从新人到乘务长 马腾经过“千锤百炼”

与韩璐不同，已经在山航工作13年的马腾笑称自己能够从事空乘这项职业“纯属意外”。

“我大学的专业就是空乘。”马腾说，高考结束后，她选择这一专业完全是出于好奇。“当时感觉空乘可以每天在天上飞来飞去，每天面对不同的人很有意思。”凭着自己的“好奇心”，马腾选择了这个自己完全不了解的专业，4年大学生活后，2003年马腾来到了山航，正式开启了自己的飞行之路。

13年的工作经历让马腾对空乘这项工作有着自己的认识，从一名普通的客舱乘务员到一名优秀的乘务长，势必要经过“千锤百炼”。

回忆起初为乘务员的那段岁月，马腾说自己有时会委屈的“哭鼻子”。有一次她执行的航班因为天气原因导致航班延误，“当时旅客登机后天气条件突然达不到起飞标准，如果下客的话航班只能重新排队起飞。”马腾说。当时一名乘客情绪比较激动，在客舱内不停地闹，马腾担心这名乘客影响其他乘客的情绪便上前询问。还没等马腾开口，对方就破口大骂。“当时我的眼泪几乎就要流出来了，心想为什么要冲我发火，航班延误又不是我造成的。”马腾说。

而如今，马腾已经无数次的经历过这样的场面，如今的她对这种“小场面”习以为常，站在旅客的角度出发让她理解了旅客。“旅客情绪激动，一定是很重要的事情要去做，航班延误他们比谁都着急，我们要做的是努力去安抚他们。”马腾说。现在她常会通过自己当年的经历来告诉乘务员应该怎么做。

对于乘务员与乘务长的区别，马腾认为乘务员要做的是做好自己负责区域的工作，而乘务长需要统领整个航班的客舱工作，“沉着冷静”是一名优秀乘务长的必要条件。”马腾说。

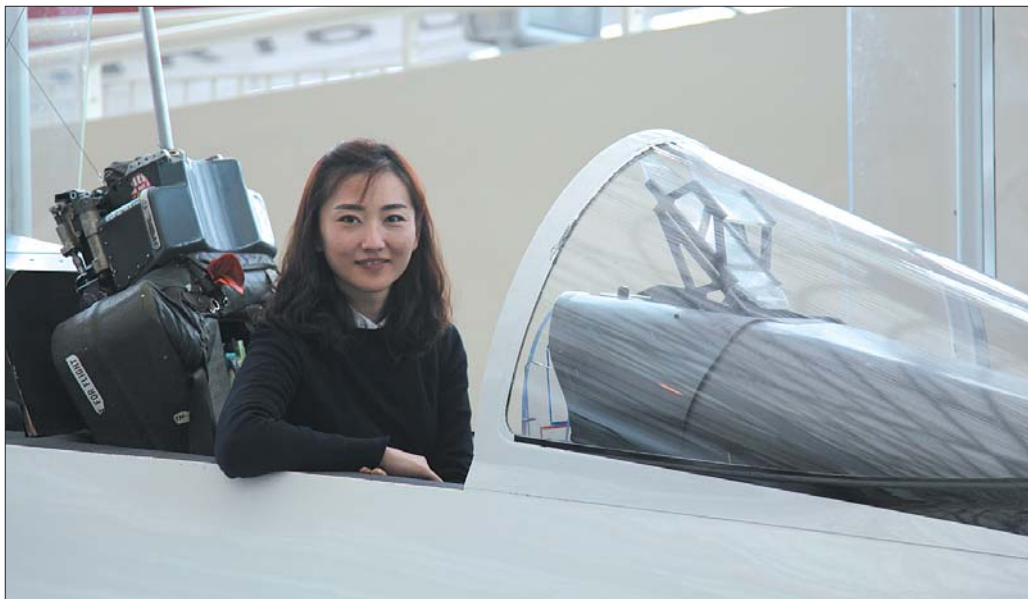
有“好运气”的乘务长 对徒弟充分信任

2007年来到山航的纪晓萌称将近10年的飞行经历对她的人生历练很大。纪晓萌大学学的是话剧表演专业，跟空乘一点不搭边的她却成为了山航客舱部一名优秀的乘务长，她笑称是自己“运气好”、“碰巧了”。

然而正是这个拥有“好运气”的女生，一路走来每一步都踏踏实实，永远把旅客放在第一位。

纪晓萌回忆，有一次她执行喀什-乌鲁木齐-济南航班。就在旅客登机时，一位20多岁的小伙子走到她面前。原来这位旅客要去济南，但在买票时却买成了喀什-乌鲁木齐和乌鲁木齐-济南两个航班。

“我到乌鲁木齐还得再换登机牌，估计没办法赶上后续



马腾

的航班了。”看着小伙子失落的表情，听着这懊悔不已的言语，纪晓萌的心里只有一个念头，“一定要尽最大努力帮助他，让他能够顺利回家。”“我把数客器交给二号乘务员，抓紧询问旅客的姓名电话和身份证号码，并将机场的安检程序告知旅客，让他不要着急，等待我的消息，看看能不能争取联系乌鲁木齐的商务人员协助。”纪晓萌第一时间便与驻乌鲁木齐商务同事取得了联系，在得到商务人员“我们提前将该旅客的登机牌换好，落地后安排旅客尽快与我们联系”的答复后，纪晓萌悬着的心放下去一半。

因为旅客需要重新在乌鲁木齐过安检，飞机下降之前，纪晓萌将旅客的座位调至第一排，并在飞机打开舱门后安排旅客第一个下飞机。旅客下机了，纪晓萌的心里却变得紧张了，一直期待在十五分钟后能见到旅客的身影。当纪晓萌乘务长想要给商务人员打电话询问情况时，商务人员这时也正好走上了飞机。

商务同事告诉纪晓萌，旅客已经通过安检了，估计一会儿就登该登机了。这时候，纪晓萌心里的那块石头终于落了地。“谢谢！”一句简单的谢谢却让纪晓萌十分感动，她轻轻地拍了拍旅客的肩膀，“赶上飞机就好，我也就安心了”。

作为山航客舱部的带飞教员，纪晓萌在带徒方面也颇有心得。她跟徒弟之间永远都是平等的关系。“凡事都要靠沟通”纪晓萌跟徒弟之间以沟通为主，她会告诉徒弟哪里做的不对，为什么不对。“其实跟徒弟沟通就像跟旅客沟通一样，我会告诉旅客为什么不能在飞机上使用手机，旅客觉得有道理自然会积极的配合；同样我也会告诉徒弟什么能做什么不能做，为什么要这样做。”纪晓萌说。

除了沟通，纪晓萌对徒弟有着充分的信任。“现在的新乘大多是95后，他们好奇心很强，但也有极强的创造力。”纪晓萌说，有时徒弟们有很多想法，她都充分的信任并鼓励他们去尝试。

谈到接下来的工作跟生活，纪晓萌说自己最大的心愿是想要有一个宝宝，然后继续飞翔在蓝天之中。



纪晓萌



韩璐