



山航机队 孙刚 摄

我飞上合 见证美好

山航架起中印文化交流的空中通道

印度年轻人喜欢用中文交流

“印度客人都特别热情,就像从宝莱坞电影里走出来的一样。”

“印度客人很有礼貌,登机时会用中文跟我们问好,还会用简单中文跟我们交流。”

“印度客人的纱丽非常漂亮。”

“印度的小朋友都非常可爱,还特别好哄,有糖就行。”

记者问起耿瑜和尹文对印度旅客的印象,两个姑娘给出了这样美好的答案。

“印度客人特别会表达自己的情感,你为他们做一点小事,他们都会用特别夸张的语气跟你说谢谢,感情真挚,特别暖心。”耿瑜说着还用英文模仿了一下印度旅客的语气,那句“very much”果然够掷地有声。

“乘坐我们航班的印度客人普遍年轻,大部分是留学生,而且经常三三两两组团乘坐。”尹文说,她在机上服务的过程中经常遇到印度小伙子用中文跟她提出“所有饮料,除了咖啡每样一杯”。“第一次遇到这种情况的时候很震惊,现在,我们都习惯了。真的特别可爱。”耿瑜笑着说。

据了解,目前,大约有15000名印度学生在中国留学,其中大多数为医学专业。对中印两个人口大国而言,这个数字还不小。但是,目前十多家印度大学开设了中国语言课程,这就不难理解,印度年轻人为何喜欢用中文跟空姐们交流了。

中印航线有专门素食配置

众所周知,印度是拥有世界上最多素食人口的国家,约四亿国民为素食主义者。如何满足印度客人的用餐需求,两位姑娘给出了记者意想不到的答案。原来,山航对印度航线的

印度,是上合组织新晋成员国,也是“一带一路”沿线重要节点国家。在济南遥墙机场,记者见到山东航空公司济南客舱服务部“鲁雁”乘务组4中队的乘务长耿瑜和头等舱乘务员尹文,听她们讲述中印航线上那些有趣、暖心的故事。

山东航空公司积极服务“一带一路”建设,促进中印文化交流与合作发展,于2015年11月开通济南/青岛至新德里航线,每周执飞4班,为促进山东与印度之间的人文交往提供了快捷的空中通道。由于中印各城市间开通直飞航班的航点较少,山航还利用济南和青岛的航线网络优势,推出了全国各城市经济南和青岛中转至新德里的联程产品,为全国旅客往返印度新德里提供了便利。

据了解,自航线开通以来,山航共运送中印旅客约8.2万人次,其中济青往返新德里旅客约4.3万人次,中转旅客约1.6万人次,为我省乃至我国与印度的联通作出了重要贡献。

餐食有专门的素食配置。

“在航线开行之初,航空公司就了解印度客人的文化饮食习惯,知道很多人是素食主义者,所以机上会配备两种素食供他们选择。一种是专门为印度客人准备的印度素食,口味主要是咖喱;一种是比较常见的东方素食,口味则以清淡为主。”耿瑜十分专业地跟记者介绍着。尹文递过来她的手机,上面显示着一张表格,写着各种可选素食的名称以及食材配料。记者数了一下,一共有8种。“如果客人想在飞机上享受与众不同的素食餐,就要在出票后电话预订,这张表格里的素食都可以选。”尹文补充道。



“我们机餐有时会给旅客准备正宗的印度沙拉和印度飞饼,还有印度热带水果餐。不但印度客人喜欢,中国客人也表示非常好吃!”耿瑜说,为提高整体服务品质,寻求差异化服务,提升旅客乘机体验,山航一直在不断努力。

“空中孔子学堂”奏出和美乐章

在航班上,让旅客吃好喝好是一种服务,而保证旅客的精神富足更是山航服务的首要内容。山东航空成立的国内首家“空中孔子学堂”,在万米高空的云卷云舒中,奏出了新时

代儒家文化的和美乐章。

近年来,省委、省政府大力开展“厚道鲁商”倡树行动,倡导企业和企业经营者继承齐鲁商帮“厚德载物、自强不息”“大道至简、持中致和”的优良传统,树立友善、内敛、敦厚、诚信、责任、创新、包容、和谐的新鲁商形象。山航作为山东省属大型国企,是山东对外窗口形象单位,积极参与“厚道鲁商”倡树行动,既是对厚道鲁商精神的传承与发扬光大,同时对于创新山航企业文化内涵,促进企业发展也具有积极的现实意义。2017年,山东航空秉承“齐鲁之翼”之使命,“仁与礼使者”之信念,“厚道”之理念,联手中国孔

子基金会,成立国内首家“空中孔子学堂”。

“说到‘空中孔子学堂’,上次执飞印度航线的就是我们的‘诗词内饰’飞机,客舱里贴的都是中国古典诗词,《论语》名句。我印象特别深,一位头发花白的印度老先生,一上飞机就向我们表达了他对我们客舱装饰的喜爱,一直在赞叹孔子文化的博大精深。”耿瑜告诉记者,最近乘坐山航班机来中国的印度客人非常多,那位老先生就是众多印度客人中的一员。

“老先生是位学者,特别喜欢中国的诗词和儒家文化。他说年轻的时候就一直很想到中国走走看看,可是一直没有机会。这次上合峰会在青岛举办,坚定了他来中国的想法。于是,第一站就前往儒家文化发源地——曲阜,实现他多年的愿望。”耿瑜说。

“大使先生的感谢函电让我们很感动”

“我们曾经服务过中国驻印度大使罗照辉先生,他对我们的机上服务十分肯定,还亲自签发感谢函电给公司,我们知道了都很振奋,也很感动。”在山航新德里、昆明两地营业部,工作人员还经常协助大使馆完成物资打包、运输、提取等流程,为中印友好交流发挥了积极作用。

“记得有一次,罗照辉先生在下机前问我们有没有去过新德里,他听到我们说没有后,十分诚挚地邀请我们有机会一定去新德里看看。他说,新德里还是很美的。”耿瑜告诉记者,她至少飞过10趟印度航线了,可一次都没有逛过新德里,因为没有时间。

“我们有机会一定会去新德里转转,只为印度人民的可爱,只为见证更多的美好。”耿瑜告诉记者。

(大众日报记者 戚加钧 吴荣欣)