

在万米高空的客舱里，身着制服的她温婉大方、细致服务的“鲁雁”，回到地面，换上便装的她又如同邻家小妹一般。4年的空乘经历让她不断成长为一名优秀的客舱乘务员，“像对待家人一样对待旅客”是她对于服务的理解，她叫殷芸，是山航客舱部青岛大队六中队鲁雁乘务组的一名乘务员。



本报记者 白新鑫

## 与天空的缘分始于一次偶然

“您好，我叫殷芸，很高兴认识您。”温婉大方、言谈举止礼貌且不失亲和力，刚一见面殷芸就给记者留下了深刻的印象。

飞行，对殷芸而言不仅是一份工作，更是她心中的向往。“今年已经是我飞行生涯的第4年，回头看看4年时间虽不长但每一个时刻都深深地刻在我的脑海中。”殷芸说。2014年，临近毕业的她一次偶然的机会上网看到了山航招聘空乘的信息，虽然在那之前这个乖巧的日照女孩对空乘这个职业了解并不多，但她还是决定去试一试。

在妈妈的陪伴下，殷芸从日照赶到了青岛，在山航空乘的招聘现场，殷芸第一次感到了紧张的氛围。“参加招聘面试的人很多，当时我并没有抱太大的希望。”殷芸说她自己自始至终没认为能够突出重围，可结果她的表现却赢得了考官的一致认可。最终经过层层考验，殷芸顺利过关。

之后便是长达4个月的培训，尽管不是科班出身，但殷芸硬是凭借着一股不服输的劲，加倍努力地学习各类知识、手册及规章，包括英语在内的所有科目都没有难住这个上劲的女孩，4个月后殷芸顺利通过培训。

2015年7月，殷芸第一次真正上机带飞，“以前都是在模拟舱而那一次是真真正正在飞行中服务旅客，心里多少还是有些紧张的。”殷芸说。尽管是在后舱，还有师父带飞，但殷芸还是小心翼翼地工作，生怕出现任何的差错。

就这样，殷芸飞行生涯的第一次就在小心翼翼中度过了，虽然第一班有很多的不适应，但这些都没有阻碍这个上劲的女孩，“不太完美的第一次飞行反而激励了我，让我知道自己这个新人跟前辈们的差距在哪，只有不断地努力学习，坚持飞行才能让自己成长。”殷芸说。

从那之后，殷芸的每一次飞行都比前一次更好，从师父带飞到放单她只用了一个月的时间，从最初在客舱里的小心翼翼到落落大方，客舱里的殷芸越发自信，最终她的努力也得到了回报，2017年8月，殷芸从后舱乘务员晋升为头等舱乘务员。

# 殷芸： 云朵中的鲁雁



## 细心观察 帮助患病旅客

作为“鲁雁”乘务组的一员，殷芸在4年的飞行中也多次遇到紧急的“特情”，其中给她留下深刻印象的一次，是在她刚刚升为头等舱乘务员不久后的一次飞行。“那天的那个航班是海拉尔-海口，那一位旅客

是最后登机的，当他上来之后我就注意到他似乎有一点‘特殊’。”殷芸说。那位男性旅客看上去40多岁，背着一个双肩包，他的脸色有些苍白。

直觉告诉她这位旅客可能身体有些不适，于是殷芸走过去询问他是否需要帮助。就在这时，这位旅客突然晕倒，殷芸赶紧扶住他，让他坐在头等舱的空座位上。“旅客坐下后，我

赶紧给他送去温水，这个时候旅客告诉我他的双肩包里有药。”殷芸说。帮着旅客拿出药后她发现是速效救心丸，随后帮助旅客服下。“当时我通知了乘务长，在客舱里寻找是否有医生，可惜那个航班上并没有医生。”殷芸说，服药之后那位旅客明显恢复了许多，在确认旅客没有问题后航班继续执行。进入平飞阶段后那位旅客的身体已无大碍，之后也一切正常。“作为一名乘务员，尤其是一名‘鲁雁’，不仅要把服务做好，更要守护客舱及旅客的安全。”殷芸说。服务不仅仅是端茶送水，更多的是要细心观察，留意旅客所需。

从一名“菜鸟”到一名成熟的乘务员，再到细致周到的头等舱乘务员，殷芸一路走来进步很快，但却不是一帆风顺。“中间我也经历过很多乘务员都会经历的‘瓶颈期’。”殷芸告诉记者，在飞行一段时间后她曾有过短暂的浮躁期，那段时间虽说同样的工作，但她有时候会有些麻木。“多亏了身边的同事和队长帮我调节，让我明白了飞行是一个长久的事情，坚持下来后面的路会越来越顺。”殷芸说。

## 像对待家人一样 对待旅客

“心态要好，要真正理解服务，把服务做在旅客开口之前。”这是殷芸对于自己工作的认识，她说乘务员的工作虽说外表看起来光鲜亮丽，但只有真正从事这个职业的人才懂得其中的不易。殷芸的手机上的闹钟设置了很多，大多是凌晨三四点钟就要起床，“早出晚归”是她们工作的一大特点，身体与精神上的工作压力需要她们自我排解。“所以说要有一个好心态呀。”殷芸笑着说。这个开朗的日照女孩排解压力的方式其实很简单，跟大多数女孩子一样，她也喜欢跟闺蜜一起逛街，去吃爱吃的美食，又或是宅在家里，在属于自己的那个小空间里干点自己喜欢的事。

有了一个好的心态，才能全身心的投入到工作中，多年来殷芸始终在用自己的服务诠释着“厚道”山航的理念，她最

长说的一句话就是：“要像对待家人一样对待旅客。”她是这样说也是这样做的。

就在不久之前，殷芸“家人般”的服务再一次得到回报。

8月31日，山航徐传钰总裁收到一封“沉甸甸”的表扬信。信件来自全国人大代表，中国500强企业新华锦集团有限公司董事长张建华。信中言辞真切，饱含了对家乡企业、对山航人的深厚情谊。张董事长在信中欣喜地讲述了其8月23日他搭乘山航SC4618首尔-青岛航班时美好的乘机体验，对山航的优质服务给予了高度的评价：“山航的服务在细节中彰显了一家优秀民航企业的风采，作为一名中国、山东的企业家，我为祖国和家乡有这样优秀的航空公司感到骄傲和自豪！现将这份喜悦与您分享，对您拥有如此优秀的员工队伍表示衷心祝贺！”

张董事长来信中特别表扬了一位乘务员，没错，就是殷芸。聊起这一话题，殷芸似乎有些不好意思，她说这本来就是她应该做的。

殷芸告诉记者，那天她作为头等舱乘务员执飞SC4618，在旅客与朋友交流时她听到这位旅客喜欢汤粥类和松软餐食，在跟乘务长沟通后她为旅客送上了机组早餐粥，并挑了一份较松软的餐食。“那个航班上原本是没有配粥的，既然知道了旅客喜欢喝粥，我就把机组早餐粥给了旅客。”殷芸说。

她的这个小小的举动，不仅得到了乘务长的认可，更是得到了这位旅客，新华锦集团有限公司董事长张建华先生的认可。这是他第一次乘坐山航航班，以前都是坐其他航空公司去往首尔，而这第一次的山航体验却给他留下了深刻的印象，以后他会经常乘坐山航航班。

4年的时光，对于殷芸来说并不算长，今后她还有很长的一段飞行之路，谈到下一步的小目标，她说希望自己能够早日通过考核晋升为一名乘务长。“乘务长的工作很难，要协调所有客舱大小事情，沟通技巧也要更丰富，解决问题的思路也要有所转变，总而言之想要成为一名乘务长，需要不断地磨砺自己。”殷芸坚定地说，对于未来，她充满了信心。