

初见甄静,一米七二的身高,大眼睛白皮肤,苗条的身材,一个大方的烟台嫚儿。原本以为是个20多岁的姑娘,谈及年龄才知道,1980年出生的她当属山东航空公司客舱部烟台中队的元老级空姐了。从业15年,甄静以其善于挖掘乘客需求的“慧眼”,保持了零投诉的完美服务纪录。

“资深空姐”甄静： 从业十五年 投诉为零

本报记者 杨万卿

1 实习乘务员到教员 身份最“全”的空姐

见到甄静,是在十月份的最后一天。前一天刚刚飞完,就要紧接着预备第二天的飞行。趁着两个飞行“档期”中间的空余时间,甄静选择在办公室继续准备航线知识,了解机型设备、飞行机组,预知天气、配餐等情况。

11月1日,甄静要飞早晨7:50始飞的烟台-郑州-海口-烟台烟台航班。所有的空乘人员需要在6:20到达机场开航前准备会,半小时后开始进安检,15到20分钟内完成应急设备和用餐设备的准备工作。乘客登机后,又要开始为乘客安排行李、疏通过道、整理行李架。飞机起飞后,对乘客的服务工作更是一刻也不能停。

这样忙碌的工作,甄静已经做到了第十五年的。

本次航班,甄静担任的是教员的身份。她的徒弟是21岁的大三实习空少邱德懿,一个干净帅气的小伙子。本次航班,她重点指导徒弟的厨房工作,包括厨房餐食清点、后厨工作衔接、餐车水车

工作程序的衔接等。服务之后,甄静指出了徒弟的问题,包括发餐食时对安全的监控不足,和旅客的沟通不足。“后续航班中还需要继续关注指导他。”甄静笑着说。

在徒弟邱德懿眼中,师父甄静是一个严格与细腻并存、有责任心的教员。邱德懿很有感触:“在跟师父飞行的过程中,她为旅客着想都表现在细微的服务中,让我很感动。也督促我用更高的标准要求自己,不给师父丢脸。”

从实习乘务员到教员,甄静算得上身份最“全”的资深空姐了。1999年进入山东航空公司实习的她,完全是误打误撞进来的。正值高二,甄静萌生了要打工的想法,机缘巧合之下听说山东航空公司招聘空姐的消息,抱着一试的心态去看看。面试是把大筛子,一下子把60多位应聘者筛得剩下两个人,甄静没想到自己脱颖而出,成为进入山航的两个人之一。

随后,她到了济南丹顶鹤大

酒店实习,2001年前后,机场餐厅还实行换岗制度,在这里,她最早接触空乘工作。实习结束后,她到了山航青岛分公司,2003年转到山航烟台分公司,工作至今。

从1999年到2014年,十五个年头,她从实习乘务员做起,然后是乘务员、乘务长、教员、检查员。生育期间刚刚辞掉烟台中队分队长一职。在烟台中队统共有的三个鲁雁精品组中,甄静担任其中一个组的组长。

甄静在多年的职业生涯中不断磨砺、不断成长和成熟着。对她而言,每一天的乘务工作都是新的一页,既是一个展示自我、挑战自己的机会,又是一个将自己的心得领悟与人分享、提高自我的时刻。



肤白个大眼睛,甄静是典型的烟台大嫚儿。

2 十五年零投诉 半个“小护士”

11月1日,郑州到海口的旅程相对来说还是比较顺利的,一对70多岁的老年夫妇乘机,甄静和徒弟特别关照了两位老人,从他们手中接过行李,放在处于两人可视范围内的座位对面的行李架上。安排好两人的座位后,指给老人洗手间的位置,又考虑到老人怕受凉,及时提供给二老枕头和毛毯。为了让他们放心,甄静在起飞前特意告诉两位老人,下机时将有服务人员把行李帮忙送下去。

下机后,老大爷特别感动,专门写来了表扬信,对客舱服务表示出了十二分的满意。

当天的回程由于海口航空管制的原因,延误了两个多小时。在乘客上机后,机组才得知航班延误的消息,为使乘客得到更好的休息,机组与机场经过协调,让乘客重新下机,返回候机楼等候。最终乘客上机时,情绪都比较稳定。乘客上机后,甄静注意到,乘客大都是随团旅行的人员。“一般来讲,出来旅行的乘客上机后比较爱喝饮料,聊天也比较多。”甄静根据以往的经验,特别注重和旅客的沟通,及时添加热水饮料等。很快,乘客喜欢上了这个爱拉家常的姑娘,许多乘客脸上洋溢着满意的笑容。

这就是甄静的“智慧”。每次飞行,不论遇到什么情况,甄静总是用自己的“慧眼”去发掘乘客的需求,用自己的真诚温暖乘客的心。曾经有许多发生在航班途中的小矛盾在甄静的化解下有了完满的结局。航班结束,乘客记住了这个热情真挚的漂亮空乘,而甄静,也创造了十五年零投诉的完美纪录。

甄静告诉记者,通常飞北上广的航线是商务航线,乘客注重休息,尽量不要去打扰他们。而飞深圳、海南的航线,通常是旅游航线,注重不同乘客的不同需求,是



甄静和不到两岁的儿子。

做好乘务工作的重要一步。

2000年的一次事故,让甄静至今难以忘怀。那是在从重庆准备飞昆明的航班上,乘坐该航班的共有141名乘客,大都是随团旅行的中老年人。其中一名60多岁的老奶奶,刚刚登机就心脏病突发倒在地上,脸色苍白,不省人事。和她一起的只有小孙女,根本无法起到救助作用。由于当时客舱只有两个乘务员,现场也没有持证医务人员可以提供医疗援助,甄静急忙从前舱赶到客舱,为老奶奶做心肺复苏,人工呼吸、胸外按压各种急救措施齐上,还是没有任何转机。

正当甄静坚持给老奶奶做人工呼吸时,重庆机场救护车赶到。经医生诊断,老奶奶已经去世。处理完事故后,乘客既对老

人的离世感到遗憾,也为甄静努力到最后一刻而感动赞赏。甄静说,她为老奶奶的突然离世感到遗憾,但她尽了最大的努力,心中安然。调整好心态,她继续投入到对乘客的服务中。

没隔多久,在烟台到上海的航班上,一名30多岁的男乘客出现了心脏骤停的紧急情况,甄静依旧是全力为他做心肺复苏等急救项目。幸运的是,机上正好有一位燕山医院的外科医生,诊断出男乘客亚健康状态,并帮助进行专业的抢救措施。最终该乘客成功苏醒,下机后被机场救护车接到医院。

“像这样的情况,我已经遇到了七八次,平均每年都有比较紧急的急救情况出现。”甄静不无自豪地说,自己已经算是半个“小护士”。

3 为工作放弃二胎 业余爱养花草

年华似水,甄静偶尔也会有些迷茫。蓝天之上的工作在别人眼里是光鲜的,但拉着行李箱,坐班车从家去机场再返回,似乎走得永远是一条线。每次收起飞机的升降梯关上舱门时,甄静内心默默感慨,自己离空姐这个职业的终点站又近了一步。

如今,这位资深空姐对自己的人生有着清晰的规划。飞,总是要落地的。落地不仅代表着回家,更代表着找到属于自己的未来。

空中十五年,甄静已经和乘务工作融为一体,如果不能继续工作,她就觉得生活不完整。当老公提出要二胎时,她考虑许久,作出了暂时放弃二胎的决定。“现在已经有了儿子,如果再要二胎,我就得全心全意在家伺候孩子了。但不工作,对我来说是绝对不可以的。”甄静用坚定的态度说服了老公。

目前,山航烟台分公司还没有员工宿舍,甄静每次飞完后,不管多晚都会回家,这也给了她“忙里偷闲”陪儿子的机会。

在甄静的朋友圈,有三个主题:工作、孩子和花草。如果要她做个排名的话,工作和孩子并列第一。儿子还不到两岁,由于甄静两口子工作都比较忙,所以请了保姆阿姨来看孩子。“我陪孩子的时间太少了,经常一下班就是凌晨,回

到家很累往往就睡了,只能等不飞的时候赶紧陪孩子出去逛逛街。”甄静心里有愧于儿子,难得有空可以陪儿子出门,总是抱着儿子亲不够,每每拍很多的照片。

“对于我来说,美好的一天都是从看见儿子在身边开始的。每晚回到家,看到熟睡中的儿子,一天的疲惫也会化作满满的幸福感。”甄静提到儿子,一直带着微笑。

甄静的业余生活是典型的“大家闺秀”型。养花草,养养鱼,看书看电影——这些都是比较安静的兴趣爱好,甄静不爱上网,愿意沉浸在自己的小世界里。因为日常的飞行时间都是“飞四休二”,歇班的两天空闲时间,甄静除了带儿子玩,就是安静地在家呆着看书、看电影,或者准备下一次飞行。

冬天马上就要到来了,甄静也开始复习冬季飞行知识。济南的特点是多雾霾,烟台则是典型的“雪窝子”。冬季的大雪天气,常会造成航班延误,负责安抚乘客情绪的乘务员也背负着巨大的工作压力。

甄静很满意现在忙碌而充实的工作状态。她说,家人的支持,儿子的健康成长,就是她最大的工作动力。山航烟台分公司一直稳步前进的工作节奏,让她更加愿意一步一个脚印,和新老同事共同成长,把客舱服务工作做到最好。