

万米高空“鲁雁”播撒爱之希望

在山航,有这样一群年轻人,穿上靓丽的制服时,他们是美丽的空姐、帅气的空少,用微笑面对南来北往的旅客,用真情的陪伴护送旅客在不同的城市间穿梭;脱下制服后,他们华丽转身,脚踏奉献的土壤,敬老院、福利院里闪耀着不知疲倦的身影,用自己的行为播撒爱之希望。他们就是山航打造的精品乘务组——“鲁雁”,于2014年正式亮相,为旅客提供精品服务。

文/本报记者 杨万卿 通讯员 徐戴维 片/本报通讯员 孙刚



D

当服务遇上公益, “鲁雁”也是领头雁

在山航,还有一位颇具声誉的公益人,作为学雷锋烟台市爱心使者志愿服务队的元老级成员,五年来,她跟随服务队开展公益活动380余次,在“烟建集团杯”2013—2014年度十佳“烟台好人”双年度人物评选中,她与所在的学雷锋烟台市爱心使者志愿服务队一起被授予“烟台好人”称号。她就是甄静,山航“鲁雁”乘务组的一名乘务长。

“我的第一次志愿活动是在烟台自闭症儿童服务中心,也正是这一次志愿服务让我坚定了要把公益活动进行到底的目标”,那是甄静第一次接触自闭儿童,孩子们茫然的眼神、孤独的神情对甄静的触动很大。“以前只是在电视上或报纸上对自闭症儿童有一点了解,但是真正接触到这些孩子,内心想保护他们的欲望就一下子冲了出来。就是必须保护他们,必须这么做。”甄静的眼神和话语变得异常坚定。在随后的日子里,不管炎炎烈日还是大雨滂沱,每一次志愿活动甄静都会准时到达。她开始尝试着与这群孩子接触,慢慢了解他们内心的环境,在恰当的时机送去自己的关怀,希望能让这些孩子感受到来自陌生“亲人”的关爱,打开心扉。甄静也长期帮扶了一名5岁的小男孩,陪着做游戏,抱着讲故事,每一次去儿童服务中心,小男孩都会拉着她的手,叫她“甄静妈妈”。“当看到原本木讷的孩子眼里渐渐有了光芒,当看到原本对一切都无动于衷的孩子会拉起你的手,当看到很少开口说话的孩子会叫你‘甄静妈妈’,那一刻,我觉得只要他们能够好起来,我做什么都愿意。”

为了能够让更多有需要的人获得关怀和帮助,甄静充分发挥客舱部烟台中队与学雷锋烟台市爱心使者志愿服务队的联系枢纽作用,成立了一支学雷锋烟台市爱心使者志愿服务队下属的航空乘务服务中队。甄静带领着航空乘务服务中队的队员们多次前往养老院和栖霞市亭口镇下寨口村亭口完全小学进行志愿活动,帮老人洗衣服,打扫卫生,劝慰老人要快乐生活;为贫困学生送去学习用品,发起募捐,鼓励他们要放飞对未来的希望……爱心就凝聚在这一个个小小的举动中。

正如“烟台好人”颁奖词所说:一支队伍,你走了,我来;一个信仰,却永远驻守。一束从团员青年中生发出的“爱之光”,从最初的10人汇聚星星之火,用20多万小时的志愿服务积累感染我们的内心,提升了城市的温度。甄静乘务长用坚持和爱心在公益志愿服务的道路上继续前行,从一个人的奉献到一群乘务员的奉献,从星星之火到燎原之势,甄静将“爱与奉献”的理念带入整个“鲁雁”乘务组,带进了整个山航。

客舱内,“鲁雁”是山航服务的优质形象;客舱外,“鲁雁”也在逐步成为公益志愿活动的领头雁。“作为‘鲁雁’人,我有信心更有责任带领大家去奉献爱心、回报社会。一日志愿者,终身志愿行。”甄静如是说。

A 下雨天,爱心传递

2015年2月7日,马艳燕“鲁雁”乘务组执行SC4724航班,落地已是晚上10点30分,飞机停靠在远机位。寒风凛冽的重庆机场又下起了瓢泼大雨,气温骤降。“当天航班上大多数旅客都是从厦门旅游回来,衣服虽不显单薄,但几乎都未携带雨具。”马艳燕乘务

长回忆道。

考虑到航班上老幼乘客偏多,机上雨伞也仅有寥寥几把,乘务员张雨濛便拿上最后一把伞站在客舱外挨个将旅客送上摆渡车,为了让老人和小孩不被雨淋到,她几乎全身都露在外套。来回护送旅客,张雨濛身上制服已经湿透,雨

水顺着头发流下。地服人员看到后,立即上前帮助乘务组搀扶、护送旅客,而有些已经到摆渡车上的年轻旅客,看到这情形后也重新走下摆渡车,脱下身上的外套,用外套当雨伞,帮助乘务组护送老人和儿童旅客……

回想起当日的这一幕,

张雨濛依然很是感动,“真是没有想到那天这一个小小的举动会让大家都加入进来,我们做的只是本职工作,但当大家都伸出援手,却让我们看到了‘尊老爱幼’的美好。这件事也让我明白,爱是可以传递的,温暖他人也感动自己。”

B 客舱外,爱心延续

“鲁雁”乘务组另一名乘务长姚小伟最常说的话是“做服务要眼勤、手勤、嘴勤、心善。不仅要在客舱中做服务,在社会上我们也是要帮能帮之人,尽该尽之力。”话虽然“糙”,不是那么“高大上”,但却是多年工作的积累和对生活的感悟,“虽然外人都觉得空乘工作风光、靓丽,但是我们自己的心态一定要放对,工作中一定要牢记服务人员的职责,在服务过程中要做到眼睛多观察,手脚要勤快,发现异常一定要多询问、多提醒。工作之外,遇到能提供力所能及帮助的人和事,更是要坚定不移地去做。”

姚小伟的这种认识是所有“鲁雁”人在工作中的真实写照,也正是有了这种“眼勤、手勤、嘴勤、心善”的理念指导,“鲁雁”乘务组执飞的航班上才出现了那么多的感动。

故事还要从今年大年初一谈起,在执行SC4974呼和浩特至济南航段时,姚小伟乘务长遇到了一位男性轮椅旅客。“当时一眼看上去就觉得这位旅客和我以前服务过的轮椅旅客不一样。”作为一名有着多年空中服务经验的乘务长,姚小伟有着异于常人的敏感,“在等旅客坐稳后,我就试着去和旅客交流。这才知道旅客

患有糖尿病综合征导致腿部末梢神经坏死,且患有心脏衰竭,去济南正是为了寻求更好的治疗。”得知这一情况后,姚小伟立即送上热水,帮助旅客服用了其自行携带的速效救心丸和治疗糖尿病的药物,并通知其他乘务员在整个飞行过程中要多关注旅客状态,发现旅客身体出现不适时及时进行报告。在旅程安全结束后,姚小伟乘务长代表全体机组成员为该位旅客送上了一个红包,“祝愿这位旅客的身体能早日康复,也祝愿在新的一年里能收获新的希望。”

航程虽然结束了,但是乘

务组对旅客的关心却在客舱之外进行着延续,“旅客孤身一人来济南治病,说实话,我们都担心他的身体,毕竟旅客的糖尿病综合征很严重。”大年初四,姚小伟带领组员利用休息时间前往济南糖尿病医院看望了这位旅客。“当时旅客一看到我们,眼泪刷一下就下来了,握着手一个劲儿跟我说谢谢。后来知道旅客手术很成功时,我们组的小姑娘都跑去医生那儿鞠躬道谢,陪着旅客又哭又笑。”回想起此事来,姚小伟感慨不已,“感动他人,温暖自己,这也是我所认为的服务真谛所在。”

C 将心比心,急乘客所急

“用心、全心、贴心、细心、耐心、热心”这是山航“鲁雁”乘务组的“六心”服务理念,对每一位“鲁雁”人来说,用真诚服务感动旅客,急旅客之所急,以心换心,用情动人,这是永远的追求。这样的情感升华给服务带来的是更多的真情关爱和主动关怀。

2015年2月15日,腊月二十七,李红“鲁雁”乘务组执行SC1171航班,飞机在广州落地后乘务员清舱时发现3排座位

行李架上有一个黑色拉杆箱,取下查看发现箱内有十万元现金、若干文件、证件及衣服。对于当时看到拉杆箱内物品的第一感觉,李红乘务长依然记忆深刻,“我和我的小伙伴们都惊呆了”,李红乘务长这样表述道。考虑到旅客在年关口上丢失了这么多钱和重要的文件、证件,内心一定焦急万分,必须马上联系到旅客,物归原主。“就在我们与客舱AOC值班联系说明情况时,乘务员在行李

里突然发现一个申请表,表格上面有照片、名字和电话号码。”

就是这样一张申请表,却帮了乘务组的大忙。“我打眼一看,脑子里立马就记起了这位旅客,就坐在3排D座上。”李红乘务长随即致电蒋逸剑旅客,再接到电话后,旅客这才发现自己还有一件行李遗忘在了客舱行李架上。“因为我后续还有航班需要保障,在填写了丢失行李交接单后便把行李及蒋

逸剑先生的联系电话都转交给了广州地面商务人员。”执行完后续航班落地后,李红乘务长收到了来自蒋先生的感谢短信和日后必将继续支持山航的承诺。“我们的用心没有白费,只要将心比心,我们的服务终会换来旅客的动心。当服务真正被旅客认可甚至让旅客感动时,旅客也就成了我们最忠实的支持者和拥护者。也许这就是服务的魅力和其意义所在吧。”李红乘务长不无感慨地说。