

高考前出人意料的临时决定,让这个“半路出家”的女孩踏上了空乘的道路,踏踏实实一走就是9年。秀丽的容貌,修长的身姿,这个济南姑娘身上最动人的,还是她满满的“正能量”。“把旅客的事当成自己的事来做”是这位山航“鲁雁”乘务长工作的理念。脱下制服,她依旧是温暖人心的娇俏女孩,爱公益,爱父母,爱萌宠。9年的资深履历没有给王玎添上一丝高冷和麻木。说到激动时,她会挥舞着手,笑靥如春日暖阳,满是鲜活气息。也许时光也更加眷顾充满爱的柔软心灵。

文/本报记者 白新鑫 片/通讯员 吴蒙

# 山航客舱部鲁雁乘务组乘务长王玎：不负时光不负爱



## “半路出家”

“今年是我飞行的第9个年头。”王玎是山航客舱部鲁雁乘务组的一名乘务长。说起自己的飞行之路,她说,都是缘分。2003年,王玎还是一名高三学生。原本专心学习文化课的她,一天偶然得知有航空类院校招收空乘专业学生的消息。“当时只是脑子里突然有了想法,想试一试。”说做就做。眼瞅着要高考了,王玎却出人意料地选择尝试一次。因为是半路出家,她几乎没有时间去学习空乘专业知识。王玎记得,当时参加面试的其他考生都有自己苦练已久的才艺,而她只能靠自己天生的“艺术细胞”自由发挥。因为准备不够充分,考试结束后,原本对结果并不抱太大希望。可就是这不够充分的准备让她接到了录取通知。“当时1600人报考只招了50人呢。”说起自己“杀出重围”的考学经历,王玎很是自豪。高考结束后,王玎顺利考上了南昌航空大学。这个从没有离开过父母的济南姑娘收拾好行李,启程前往南方。2007年,大学毕业后,王玎通过招聘考试,顺利回到家乡,成为山东航空公司

的一名空姐。穿着漂亮的制服,拉着黑色的行李箱,走在机场,飞上云霄。对于她来说,一切都是新鲜的,又是充满未知与挑战的。经过3个月的岗前培训,王玎迎来了自己的首航。每个人第一次工作“实战”,或多或少都会紧张,王玎也不例外。她告诉记者,第一次航前准备开会时,乘务长提问了她,因为紧张,她答非所问。“乘务长提问我航班号,我答成飞机号;提问飞机号,我回答的却是航班号。”回忆起空乘新人的那幕场景,如今已“身经百战”的乘务长对自己的表现大摇其头。尽管之前在学校模拟客舱里已经训练过无数次,但真正走进飞机进入客舱后,王玎还是有些紧张和不适应。客舱安全检查、准备餐食,她小心翼翼地做着自己的每一项工作,第一次飞行总算是平稳度过。“当时在飞机上,我的第一感觉是,飞机好大啊。”这个性格有些大咧咧的却又不敏感的女孩回忆起自己踏入机舱的感受,“当时那架飞机是30排,从前舱走到后舱感觉要走好久。”



王玎和她的青梅竹马的男友



生活中的王玎爱笑爱闹

## “鲁雁”蜕变

完成首航后,聪明伶俐的王玎渐渐适应了工作的节奏。可没过多久,她就遇到了一次挑战。那次,一位旅客把自己随身的包放在了紧急出口的位置。“这是不符合规定的,当时我走到那位旅客身边,给他介绍相关规章。”可那位旅客始终低头看东西,直到王玎第三次向他介绍规章,他终于抬起头,不耐烦地回了一句:“你能不说废话吗?”“当时我的眼泪立马就在眼眶里打转,刚要跟他解释,乘务长就走到我身边替我解围。”王玎说。尽管乘务长替她解了围,可头一回被旅客指着鼻子说,还是让她很难接受。一下飞机,她就给妈妈打去电话。“喂,玎玎。”一听到妈妈温暖的声音,这个从小被父母宠爱长大的娇俏女孩就忍不住哭了。“在外面,我是一名乘务员,而在妈妈身边,我永远是她孩子,不管遇到什么困难,听到妈妈的声音我都会觉得温暖。家给我坚持的信念和力量。”王玎说。经历了那一次的委屈,王玎明白了空姐的真正含义。“从那之后,在工作中我再也不会觉得委屈了。当空姐的女孩子一般都比较漂亮,成长环境中也多受宠溺。”如今已是乘务长的她经常把自己当年的遭遇拿出来当例子提醒组员,不要把空姐这个职业看得太高,相反,应该放低姿态,摆正位置,这就是服务业的要求。经过几年的磨炼,王玎进步很快。从后舱升到前舱,再从前舱升到头等舱,2010年,她成功晋升为一名乘务长。2014年,王玎更以优异的表现,成为山航客舱部重点打造的“鲁雁乘务组”的一名乘务

## 热衷公益

也许得益于良好的家庭教育,王玎从小就很有爱心。学生时代的她就热衷于公益,工作以后更是把大量的业余时间、精力以及金钱投入到公益当中。平时休息,她经常会到福利机构去陪伴自闭症儿童,跟孩子们一起玩一起吃,还自己做很多贴画送给孩子们。最近一次公益,是2015年12月,她组织参与了“暖冬行动”,通过收集社会爱心人士捐赠的棉衣、棉被等,送给云南大山深处的孩子们御冬。“当时来了好多人,光是物资就装了66箱。这些东西也许放在家里也用不上,可送到山里,对有需要的人来说,那就是最有价值的宝贝。”王玎说。泉城义工爱心义卖、陪听障儿童手绘T恤、为大明湖游客发放环保袋……很多公益场合都能看到这个俏丽的身影。王玎却向记者解释,公益并不一定要搞活动,“只要在日常的生活中,对身边需要帮助的人给予关爱,这就是公益。”一年冬天,她飞完航班走在回家路上。那天很冷,当她走到一个上坡时,看到一位中年女子拉着一辆三轮车艰难地

## 最强后盾

“我这9年的飞行之路能走得顺,离不开爸爸妈妈对我的帮助。”王玎说,父母是她的“最强后盾”,对她这个宝贝女儿照顾得无微不至。9年来,王玎每次准备飞行,行李箱几乎都是妈妈来收拾,飞行资料也总是爸爸帮着用红笔标注。并不是她有多懒,而是看到父母照顾自己时认真开心的样子,王玎觉得,这就是家庭的温暖,是幸福的爱。王玎也是一个孝顺的孩子。工作之后,王玎每年都会带着爸爸妈妈旅游。“其实每年带爸妈出去,我都能发现他们在变化。父母年纪大了,体力、精力一年不如一年,不要等到老人走不动了、出不了门了,再想到去尽孝。当父母身体还健康时,有时间就尽量多陪陪他们。”王玎说。平日不飞行时,王玎喜欢旅游和健身。她最喜欢的就是小动物。“我们专门有一个

长,执飞山航精品航线,为旅客提供更优质的服务。“好的服务,在我看来是把旅客的事当做自己的事去做。”王玎如此言简意赅地解释她眼中的优质服务。前不久,王玎执行济南-成都的航班。因为成都天气不好,飞机中途备降贵阳。3排B座一名学生模样的男生急匆匆地找到她,不停询问飞机什么时候能飞到成都。原来他留学英国,当天要乘坐航班回英国答辩。王玎立刻拿出手机查看后续的航班信息。她建议男生立刻改签,否则赶不上回英国的航班。“我的网银里没钱改签,我也没法跟家里开口要钱。怎么办?”男生这次是瞒着家里偷偷回国给女朋友过生日的,如果不能及时返校,他就要再读一年才能毕业。既不想让家里知道,又不能耽误回英国答辩,就在男孩急得不知所措时,王玎提出自己借钱帮男生改签。也许是因为不好意思,男生表达谢意后拒绝了。“看着他着急又不知道该怎么办的样子,我觉得我应该帮助他。”王玎又拿出手机再次搜索航线信息,终于,她发现有一个成都飞北京的航班是在当晚7点多,时间合适,并且还剩很多票。这样即使到了成都临时现买机票都来得及。得知这个消息,男生十分感激,回到座位安心等待飞机再次起飞。“这件事对我来说无关紧要,可对他来说却是人生大事。一旦赶不回去就要再读一年,高昂的学费可能对他的家庭来说都是一笔不小的费用。只要对方有需求,就在我能力范围内尽量帮助对方。旅客满意也是我最大的满足。”王玎说。

往走。“不知道为什么,当时我看到那个画面,就被触动了。”王玎走到女子身边,陪她边走边聊。聊天得知,原来阿姨是住在附近的拾荒者,三轮车里装的都是她拾来卖钱的东西。路上来往的行人纷纷向这对反差强烈的组合投来好奇的目光,“一个是推着三轮的拾荒阿姨,一个是拉着行李箱穿着制服的空姐,也难怪别人一直盯着我们看。”王玎说。这个心怀温暖的女孩并不介意路人的眼光,“我陪着阿姨聊天,她告诉我,她努力工作就是为了让家里的女儿更好地念书。你看,每个人都有温暖人心的故事,只要你愿意去倾听。”平日里大大咧咧的济南姑娘在许多小事上却展现出细腻。闲聊时她提醒记者,家里如果有丢弃的碎碗、小刀这样锋利的垃圾,一定要用厚报纸包起来,不然很容易让拾荒者或是环卫工人割破手指。“生活中有很多细节,只要我们注意了也许就能给别人提供很多方便。做公益只是其中的一个方面,尽己所能帮助能够帮助的人,才是真正的爱心。”

微信群是关爱小动物的,很多需要救助的小动物非常可怜。我家里也养狗,每次看到大街上的流浪狗,我都会停下来给它们找点吃的。”王玎说。业余时间她经常会到流浪狗救助站,给那里的流浪狗送去狗粮等救助品。提到2016年的年度计划,王玎说今年她就要跟“青梅竹马”的男友成婚。“我跟我男朋友已经认识20多年了。”原来,他们两人的家长是20多年的老朋友,从小两人就一起玩。长大后联系渐渐少了,直到去年他们才又有了联系,命运的牵绳让这对儿时玩伴最终走到了一起。“马上我们就要去拍婚纱照了,我希望可以旅行结婚。举行仪式虽然会给我们留下一段美好的回忆,但太过于铺张浪费不是我们所希望的。”说到这,王玎的脸上露出甜蜜的笑容。