

山航有群暖男空乘： 有颜值有实力 须眉不让巾帼

民航业许多职务带有明显的性别特征：飞行员、机务以男性居多，客服、乘务员以女性居多。很多人一想到机长就是帅气大叔的形象，听到“空乘”想当然是美丽端庄的空姐。事实上，男空乘在民航业并不鲜见。但由于空乘队伍中男女比例差距比较明显，很多旅客坐飞机时不大有享受男空乘服务的经历。也许是“物以稀为贵”，航班上一旦出现帅气与亲和力兼具的男空乘时，还是会吸引大部分人的目光。他们究竟和空姐有何不同？

本报记者 杨万卿



恰逢三八妇女节，山航男乘务员为女乘客们送上玫瑰花。

爱笑“图图哥”郑轶： 工作八年零投诉

在山航客舱部济南大队乘务一中队有一位爱笑的帅哥乘务长郑轶，已经在空乘岗位上干了八年。大家都亲切地称呼他“图图哥”，一来是因为他长着一双招风耳，特别像卡通人物“大耳朵图图”；二来是他脸上总是挂着微笑，阳光的笑容让每个人都如沐春风，格外舒服。

郑轶，名如其人，浑身上下都充满着正能量，从里到外都透着一身正气。2008年毕业于山东警察学院的他并没有按部就班地成为一名公务员或者一名警察。他告诉记者：“也许每个男孩子心中都有一个飞行梦吧。我的父亲曾经是一名军人，姥姥、姥爷是军医，母亲从小在部队大院长大。我的人生路应该怎么走，多少都受到这些老军人传统的影响。”高中毕业后，他考入了山东警察学院。毕业前正赶上山航到学校招聘。自己心中一直怀揣着一个蓝天梦，或许这次真的能梦想成真？就这样，2008年5月，郑轶通过层层选拔、严格体检和体能考核，从100多名报名的同学中脱颖而出，成为三名最终入选山航的优秀者中的一员。

第一次飞行的情景，郑轶还历历在目。他说：“看到乘客陆续登机，当时就蒙了。原先背得滚

瓜烂熟的服务用语和操作流程全不知去哪了，憋得脸红脖子粗，想不起来该干什么。幸亏有老空乘给兜着，否则真闹出笑话了。”从那开始，他暗下决心，一定要在最短的时间内达到合格乘务员的标准。从那以后，《乘务员手册》就成了他平时随身必带的物品，一有空闲就翻出来看，还主动要求加班加飞，通过更多实践来强化操作规范。追求完美的他在每次飞行后都要自我总结，找出本次工作中的缺陷，并向资深乘务长请教。凭借不懈的努力和严谨的工作作风，工作八年来，郑轶从未发生过责任事故和旅客投诉。工作8年，连续7年获得公司或部门先进个人等荣誉称号。2014年，表现优异的他更被选拔为山航鲁雁乘务组中的一员。

作为乘务长，郑轶的工作有如春风化雨，润物无声，却又细致入微。曾经有一位白金卡旅客赵先生，由于地面工作交接的问题，没有享受到应有的服务。上机后，赵先生特意向当天的乘务长郑轶反映问题。郑轶真诚地道歉后，默默记下了赵先生的喜好与习惯。没想到，几天后，两人又在山航航班上相遇。一开始，赵先生并没有认出这位热心的乘务长。登机时，

郑轶特意提前问候了他，并与他握手。郑轶记得赵先生肠胃不好，不适合吃三文鱼及冻菜，在送餐前问了一句：“还是要您喜欢的红茶吗？”赵先生十分意外，他没想到这位男空乘心思如此细腻。这次愉快的旅途中，两人相谈甚欢，如今更是不错的朋友。类似的例子还有很多，同事们都评价，郑轶在服务上甚至比不少女空乘还要细致。被问及何以能心细如此？郑轶的回答是，要想服务好旅客，就不能怕遇见问题，更要知道怎么去解决问题，还能提前想到旅客的需求。

接受采访的全程中，郑轶总是微笑，洁白整齐牙齿给记者留下深刻的印象。他调侃自己：“我的笑可不是装出来的，这里面包含着真情、真诚和自信。”2015年，在全国民航系统“微笑中国”大赛中，郑轶闯入决赛并荣获“精英天使”称号。

在努力工作的同时，郑轶仍然挤出时间给自己充电。他说：“谁不想多歇歇啊，可是形势逼人，不学没办法，社会发展那么快，稍微松懈就OUT了。”他告诉记者，自己刚刚考取了南开大学硕士研究生学位。忙碌的工作之余，他不忘自己的写作爱好，坚持在博客发表博文。



生活中的郑轶喜欢到处走走看看。

相关链接 妇女节“最佳礼物” 暖男空乘高空送花

“因为明天是三八妇女节，空姐们在春运期间加班加工作很辛苦，绅士帅气的小伙们决定今天让她们好好休息一天。”

别具一格的广播词，清一色的帅气男乘务员。3月7日，山航济南-深圳SC1187航班上，当帅气的小伙子面带微笑出现在客舱时，100多名旅客为之眼前一亮，在三万英尺的高空，感受了一次与众不同的飞行体验。

自我介绍后，男空乘李艺率先为旅客送上了一首经典老歌《她来听我的演唱会》。伴随着磁性的嗓音、优美的旋律，青春朝气的男空乘们为每一位旅客送上玫瑰花和玻尿酸面膜作为节日礼物。接过饱含情意的礼物，看着近在咫尺的绅士们灿烂的

笑容，女乘客纷纷笑靥如花，一些活泼的女乘客更是鼓掌欢呼起来。之后的游戏环节，赢得游戏的女乘客获得了由男空乘们颁发的“女神”奖状。整个飞行过程热闹非凡，暖男空乘们的贴心服务成了山航送给旅客们最好的妇女节礼物。乘坐航班的男乘客也没有被忽略，空乘们不忘温馨提醒他们：“玫瑰花和面膜，别忘了带回家送给家里的女神哦！”

欢乐的旅程总是短暂的。飞机很快降落在深圳宝安机场。下机时，几名同行的女性旅客还主动向乘务组提出要求合影，希望能够把这段回忆和感动记录下来。

往年的妇女节，山航也有安排男空进行绅士服务的“节日传统”。相对于其他航空公司精心装饰机舱内部的举措，也许，让这群暖男亲自上阵带来的效果更加温馨动人。

记者了解到，山航客舱部济南大队共有六个中队，空乘总人数有1000多人，男空乘约30人。

“小鲜肉”蒋绪梁： 空乘里的英语“老师”

在郑轶与记者交谈过程中，还有一位年轻男空乘蒋绪梁耐心在一旁倾听，时而进行补充。他浓眉大眼，温声慢语，表情略有些羞涩，说起空乘工作却头头是道。这两位年轻的男空乘都风度翩翩、温文尔雅，正是当下大受欢迎的“暖男”。

蒋绪梁虽然年龄小，但在“90后”盛行的空乘队伍里，也是个工作了四年的“老人”了。作为山航客舱部济南大队乘务二中队的一名乘务长，年龄虽小、资历却不小的他早已收起了年轻人的青涩，处处显示着沉稳。

蒋绪梁毕业于滨州飞行学院，是科班出身的空乘。大学想要顺利毕业的一个基本条件就是英语过四级，这对于蒋绪梁来说是小菜一碟。他的堂姐就是英语老师，在英语入门前就给蒋绪梁开了小灶，培养了他对英语的兴趣，从此一发不可收拾。直到进入公司，他还在不停地学习更高等级的英语课程。

“有一次我飞济南-昆明-新德里的航班，本应在昆明过站，结果当天大雪天气，最终备降重庆。航班上韩国人、日本人和印度人比较多，提了很多问题。”多数空乘的英语水平局限在日常交流，涉及到报关的术语通常就爱莫能助。蒋绪梁广播完后去巡舱，几乎隔一排就会有国外旅客提出问题，他都一一耐心作答，外国旅客们对此非常满意。

蒋绪梁告诉记者，自己还遇到过星空联盟(全球性航空公司联盟，航线涵盖192个国家)的白金卡旅客，对方非常热情地与他交谈。还有华裔旅客与他沟通，细致专业地提出了很多针对客舱服务方面的建议。对蒋绪梁来说，这些都是珍贵的服务经历，自己从中学到了不少知识，而这些交流，如果没有过硬的英语水平，也是做不到的。

英语基础良好的蒋绪梁“声名在外”，很多空乘都主动找他

请教英语，蒋绪梁特意自己录了英文版的广播词，方便大家跟着练习口语。

蒋绪梁还向记者分享了自己飞特殊航班的经历，有老师带着10多名残障儿童乘坐航班的，还有轮椅乘客。他深知这时候男空乘就要发挥应有的担当，“抬轮椅这种活儿，怎么可以让柔弱的姑娘们去做呢？”他提到，“男空乘与女空乘相比，除了相对理性一些，还能干一些重活儿。”蒋绪梁说，如果一个航班上安排了男空乘服务，帮助旅客把行李箱举高放进行李架、打扫后厨、推餐车水车发配餐这种活，一般都不会让姑娘们插手。记者了解到，除了良好的服务意识，早些年山航男空乘也被训练了安全员的密切相关技能，堪称“文武双全”。



蒋绪梁制服照