

“鲁雁”是山航打造的精品乘务组。“雁行有序”，齐鲁大地上飞出的鲁雁也是山航客舱服务追求软实力上五星的领头雁。2014年，山航推出由“鲁雁乘务组”执飞的首批5条精品航线，如今已经收获了相当的赞誉和肯定。记者采访了几位鲁雁乘务组的成员，发现每个人的背后，都有着强大的“爱”的力量在支撑，这些爱来自父母、家庭、也来自旅客，“我们的职业幸福源于爱，然后把这些爱再传递给旅客。”

本报记者 杨万卿

# 山航鲁雁乘务员： 职业的幸福源于爱

## “媳妇和我都是乘务长”

郑轶：爱是用心理解

郑轶原是鲁雁乘务组一名优秀的男空乘，本着“聚是一团火，散是满天星”的原则，他被分配到山航客舱部济南大队乘务一中队当乘务长，带出了另一支优秀的乘务队伍。

郑轶的爱人韩慧颖也是山航客舱部一名优秀的乘务长，与郑轶在同一个中队。两人是正经八百的“双飞家庭”。然而看过这两两口朋友圈的人都知道，这对夫妻虽然工作异常忙碌，但生活中不乏温情的小细节，满满的都是爱。

郑轶和韩慧颖第一次见面是2010年3月，那时韩慧颖是实习乘务员，第一班跟着郑轶飞。一年后，2011年2月28日，两人一起飞济南-乌鲁木齐-喀什-乌鲁木齐-济南航线，那天乌鲁木齐大雪，本来只要飞一天的航班飞了一整天加一夜。大家因为航班延误精疲力尽，轮流休息，两个人坐在一起互相聊天陪伴，再后来顺理成章成为了男女朋友。2014年5月18日，两人步入了婚姻的殿堂。

“结婚后三个月，因为公司发展需要，我媳妇作为乘务长被派去重庆分公司连续驻外8个月。在这期间，我俩只能通过电话或者视频见面。偶尔排班到我去重庆驻外，我就给她带好吃的东西和换洗的衣服。有人说你俩这么久不见会想念对方吗？会影响爱情的保质期吗？我俩听到这样的问题，总是微微一笑，因为我们有共同的目标，共同的梦想，那就是把工作做好。每个家庭都会有困难，困难是暂时的，只要坚持过来，心在一起，就没有克服不了的困难。”郑轶提到，一般工作上的事，自己想得多一些；家里的琐事韩慧颖顾得多一些。“她的动手能力比我强，其实我也会做饭，一般是在边上指导她动手，我不动手实操。生活有时也要智慧，什么都会做，做得好，有时不见得增进感情。做饭、做家务其实是两人一起体会生活，增进感情的一种方式。”

“我们这个大家庭的幸福生活，是我们努力工作的源泉，也是目的。”郑轶提到，乘务员与旅客之间的关系，理解是第一位的，就像小两口过日子，一味的讲道理，有时候并不见得有良好的效果。“要让旅客知道你理解他们。比如做错了事情不要一直道歉，而是从对方角度想，怎么去避免再次犯错。”

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，并与其握手。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？”这赵先生十分意外，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，如今更成了不错的朋友。

## 因为工作收获许多感动

韩璐：关怀是相互的

不穿制服的韩璐，看起来像个年轻大学生一样，潮流时尚。穿上制服的她，就成了鲁雁乘务组的一名乘务长，专业负责，兢兢业业。在天上飞的日子太多，导致她的交友圈子比较狭窄，但敏感细腻的她，把每一位旅客都看做朋友和家人，旅客的支持、帮助、认可，让她收获了许多感动与爱。

2016年1月17日，SC8766济南飞往乌鲁木齐的航班上，韩璐是本次航班的乘务长。起飞后30分钟，飞机到达了安全高度，乘务员们像往常一样为旅客提供饮料和餐食。就在此时，一连串的叫唤铃打破了原有的平静，按呼唤铃的是坐



郑轶和他的爱人韩慧颖

在17排c座的一名旅客，他身旁的贾先生突然感觉心脏不适。只见贾先生嘴唇发紫，额头的汗水顺着脸颊向下流，断断续续地说道：“我没带药，我有心脏病……”

乘务员马上来到前舱向韩璐汇报，同时广播寻找医生。就在这紧要关头，一名姓王的医生主动找到乘务员并出示其医生证明，说道：“放心吧，我来处理。”他拿出随身携带的速效救心丸给贾先生含服，观察贾先生的恢复情况，又向乘务员要来了湿毛巾为贾先生擦汗。5分钟过去后，贾先生明显有了好转，王医生又为其测试了心跳。10分钟过去后，贾先生已完全恢复，王医生不断观察他的情况，直到贾先生可以张口讲话。为了贾先生能够尽快恢复，乘务员们在一旁积极协助王医生，大家齐心协力共渡难关。

“其实事后我一直被这位王医生深深地感动着，感谢他在我们最需要帮助的时候伸出了援助之手，感谢他在我们对他道谢时那句浅浅的话：都是医生分内的事！感谢他让我们感到来自旅客的支持和认可。”

韩璐说，这样的事例还有很多，有时候，不仅仅是具有专业素质的旅客来帮助机组人员解决问题；更多时候，当乘务员受到少数旅客的无端谩骂、指责时，总会有热心正义的旅客站出来，替他们说话，安抚他们；当机组人员勇敢地对不文明行为说“不”时，旅客们会为其鼓掌，做他们最坚实的后盾。

“这样的旅客，我们又怎能不全心全意为其服务呢？旅客和我们是相互帮助，相互支持的，他们像朋友，像家人一样理解我们。爱是要相互传递的。”

## 父母是最强后盾

王玎：像对家人一样对旅客

王玎是山航客舱部鲁雁乘务组的一名乘务长，今年已是她飞行的第九年。“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。

“冬天不管多冷，每次我出去去机场前，爸爸都会早我五分钟前下楼给我热车；不论我拿的东西有多少，他总会亲手为我打开后备箱。”王玎是爸爸的贴心小棉袄，爸爸却是她永远的“军大衣”。女儿今年九月份要结婚了，爸爸聊到此事还悄悄红了眼眶。

有时，王玎会在工作中遇到不顺心的事儿，每次受了委屈不能排解，她就会给妈妈打去电话。“在外面，我是一名乘务员，在妈妈身边，我永远是她的女儿，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。

王玎是一个孝顺的孩子。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，有时间就多陪陪他们。”王玎说。“我在家做了倒计时”

记录，结婚前还能和爸妈一起住150天。”说到父母细致的爱，王玎滔滔不绝，不放过任何一个细节。她说，父母很恩爱，也特别注重维护和亲朋好友、邻里之间的关系。“家庭教育很重要，我看到旅客就会想，他们大多数人也都有父母儿女，为什么不能像家人一样与旅客沟通呢？单纯做一个服务人员会让旅客感觉有距离的。”

王玎是这样说的，也是这样做的。航班上有年轻妈妈带着孩子需要食物，她会贴心地把自带的钙奶饼干用温水调成糊状，试温后用小勺喂给孩子吃；夜航时会提醒老年旅客，不要喝冷饮、不要喝超过一杯的咖啡；她也曾在航班上遇到大小便失禁的老年旅客，她想到老人的儿女没有陪同父母，该会多么担心。为不使其尴尬，她蹲在老年旅客身边向周围每一个人小声解释，为他们调换座位，照顾老人直至下机。

“我曾见过老人院的老人只能指望院长，对院长比自己儿女还依赖。飞机上的旅客需要服务只能指望乘务员，所以我们对每一位旅客都有责任。我从家里获得了太多的爱，也想让出门在外的旅客感受到同样的爱。这很简单。”王玎说。



韩璐制服照



王玎生活照