

山航鲁雁乘务组： 厚道始终如一，细节更见精致

一家航空公司靠什么赢得乘客的心？在航线网络争相拓展、机票价格竞争激烈的当下，山航坚持走的路子，是在踏实保障安全的基础上，为旅客提供优质服务。

“鲁雁乘务组”是山航打造的精品乘务组，也是“厚道山航”品牌形象的一个窗口。4月26日，中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会授予山航“鲁雁乘务组”“用户满意服务之星班组”荣誉称号。这份荣誉和认可，源自山航鲁雁姑娘和小伙儿的付出和坚守。

► 鲁雁乘务员为机上旅客服务。（摄影 吴蒙）



本报记者 杨万卿

时尚外表厚道心 鲁雁姑娘有爱更美

“有次我坐出租车，中午我没有吃饭，就让出租车师傅在路边等一下，自己到肯德基买个汉堡。坐上车后师傅问我汉堡到底是什么味道，怎么那么贵？我当时心里真是咯噔一下，怎么现在还有人没有吃过汉堡啊？后来聊天得知，司机师傅有个儿子特别爱吃汉堡，司机师傅每次都会给孩子买上一个，而自己却从来没舍得吃过。听完这话，我就把手中的汉堡给了司机师傅。”

这个故事的主人公是一个叫王玎的年轻女孩，她是山航鲁雁乘务组的一名乘务长。王玎的日常生活里随处可见类似的看上去“微不足道”的小事：不管去哪里吃饭，她都会把吃剩下的饭菜打包带给流浪狗。有时候保洁的大爷不让放，说太影响卫生环境了。她就求着保洁大爷再放一天，第二天再打扫。要是第二天没有飞行任务，王玎一大早就起来，帮着保洁大爷打扫。毕竟保洁大爷让放，那就是通融，王玎想着不能给别人添麻烦。

没穿制服的王玎有着邻家女孩的温婉乖巧气质，皮肤白皙身材姣好的她非常会打扮，在万物复苏的春季穿着素衣长裙，妆容精致时尚，在人群里是难以被忽略的美女。这样一个美丽精致的年轻女孩，内心却有着满满的温柔和爱心。“每当我可以帮上忙而我却没有帮忙的时候，我自己的内心就会过意不去。”

予人玫瑰，手有余香。这才是真正的厚道与爱心。

穿上制服的王玎更像是一个“小太阳”。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。想到老人的儿女没有陪同父母，该会多么担心。为了不使老人尴尬，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。

王玎是整个山航鲁雁乘务组的缩影。多年来，王玎始终如一地践行善行与厚道。山航的乘务员里，有许许多多风格各异但内心如一的“王玎”。他们聚是一团火，散是满天星，在工作中一如既往地保持热情并不断精进服务水平。如今鲁雁乘务组获得全国“用户满意服务之星班组”荣誉称号，并不令人意外。

前身彩虹乘务队 二十载练就鲁雁精品

2014年5月1日，山航正式推出“鲁雁乘务组”，执飞五条精品航线。但鲁雁的历史并非只有两年。

“鲁雁乘务组”的前身是“彩虹乘务队”，于1997年成立并推出“济南—深圳—海口”首条精品服务航线。经过近20年的发展，山航于2014年5月1日正式成立“鲁雁乘务组”。如今，从2100多名乘务员中精挑细选出来317名优秀乘务员，执行8条精品航线，其服务标准与旅客平均服务满意度均高于其他乘务组。“鲁雁”就是“优雅”的代名词，目前山航正在逐步推广“鲁雁”服务标准，实行全员服务看“鲁雁”。

山航济南乘务大队一中队张茜已经飞行了近20个年头。从乘务员、乘务长到队长，从“精品航线”到“精品组”，她见证了山航“精品之路”的进化史。“鲁雁”诞生之前，山航打造精品客舱服务的努力从未中止。

“彩虹乘务队”成立之初，

服务精品航线的优秀乘务员只有10个人。当时工作刚一年的张茜入选“彩虹乘务队”，用她的话来说，那是“无上荣光”——“能被选飞精品航线的乘务员，肯定是形象好、气质佳、业务精湛。执飞精品航线的是波音737-300，是当时唯一带机上电视的机型，是山航最好的飞机。”

为了打造精品航线，山航可谓不惜重金。精品航线的每次飞行，从起飞后5分钟到降落前20分钟，每个环节都安排得满满当当，仿佛春节联欢晚会现场般热闹。随着民航局规定的运行标准越来越多，以气氛热闹、内容丰富取胜的传统“精品”打造法开始转型。

2010年以后，“彩虹乘务队”开始淡出人们的视线，与此同时，各个精品小组起到模范带头作用，提升山东航空客舱服务水平。“彩虹乘务队”共保障飞机安全飞行200余万小时、近120万架次，先后获得团中央“青年文明号”“全国民航先进女职工组织”“全国民航示范班组”等荣誉。

山航客舱服务部负责人介绍说，“鲁雁乘务组”入选乘务员不仅需要形象靓丽，更要有扎实的业务知识和优秀的服务技能。组员与组长固定搭配，统一品牌标识，执行固定的航班，以更高的标准为旅客服务。“集中优势服务资源，更有利于旅客感知山航的服务品质，有利于形成品牌。”山航集团副总裁姜成达表示，“我们的服务建设思路是‘聚是一团火，散是满天星’，以‘鲁雁乘务组’为‘领头雁’，带动全员服务水平的持续

提升。”在民航局公布的2015年投诉率中，山航保持最低，行业排名第一，并多次被第三方测评机构评选为“民航服务最佳航空公司。”

今年，由“鲁雁乘务组”率先探索提出的W舱（高级经济舱）旅客姓氏服务、客舱手语传讯两项服务创新举措已经正式实施，并将在年内向山航所有空中乘务组推广。据了解，更为精细、要求更高的新版“鲁雁标准”已经制定完成。

更用心，更精致 厚道待客不空洞

“要说鲁雁乘务组比普通的乘务员更出色在哪里，我认为更用心地去关注每一位旅客的需求。毕竟与普通客舱服务相比，鲁雁乘务组的服务规范要求更细更全面。”张茜说。

鲁雁的“用心”与山航“厚道待客”理念一脉相承。何谓山航的“厚道待客”？主动为旅客，发自内心地在旅客需要帮助的时候提供帮助，如果不主动提供帮助，自己就会心里过意不去；职业为旅客，当旅客不那么善解人意的时候，乘务员仍然能够保持良好素养，不影响工作情绪和质量，热情为旅客提供服务；真情为旅客，所有的出发点都是为了旅客着想。

2014年1月，三亚飞往济南的航班上，一对年轻父母抱着一个小男婴，婴儿突然抽搐，手握成了爪形缩在胸前，翻着白眼，嘴角流沫。接着一测体温，将近40度。事态凶险，这对年轻父母已经慌了神，母亲已经吓得只会哭走不动路了。机上广播寻找医生未果，张茜果断决定先给孩子救急。她抱着孩子带着父母到无人乘坐的头等舱，安排乘务人员给男婴兑了热糖水，并用自己的外套包住男婴保暖。两个乘务员开始给孩子一遍遍慢慢将开紧握的小手，搓热小脚丫。等面色发白的孩子终于吞咽下热糖水，张开小嘴“哇”地哭起来，张茜和同事紧绷的神经终于开始松弛。随后孩子的体温逐渐恢复正常，等到下飞机时已经恢复正常。

为了给旅客呈现更加优质、专业的服务，鲁雁对服务细节的研发做到了极致。鲁雁乘

务长纪晓萌告诉记者一个61度的故事。“很多旅客会问我们为什么飞机上的咖啡、茶水温度刚刚好？因为我们的热饮温度控制在61度。”这个温度用了长达一年的研发过程。首先，根据空中飞行的特点，将安全水温下调至65度以下；然后组织大量人员亲自尝试，将适合的温度设定在58-63度之间；为保证热饮的口感，乘务员们研究确定先用热水冲泡再加入常温水调温的冲泡顺序；为了保证热饮恒温，更换了保温型热水壶；最后通过机上试点，将7:4杯变为了内胆上的热水线提示。“像这样的服务细节，我们总结了近千个，形成了相关手册和标准，从各个层面规范、指导鲁雁工作。”纪晓萌说。

常坐“鲁雁”航班的旅客都知道，遇到困难时可以向航班上的“百宝箱”求助——“百宝箱”里面放着指甲钳、创可贴、棉签、针线包、咸菜包、辣酱包、清凉油、体温计等。但鲜为人知的是，“百宝箱”最初并非“鲁雁”组建设时设计出来的标配，而是“鲁雁”乘务员们根据服务经验不断增加内容的。一次成都-济南的“鲁雁”航班上，有位四川旅客觉得客舱餐食口味太淡，问乘务员有没有重口味的调料。因为普通的餐食里没有配备，乘务组就把机组餐的辣椒酱分给了这位旅客，结果很受欢迎。而在另一次“鲁雁”航班上，又有旅客向乘务员求助，说是下飞机后有场重要会议，但不小心西服扣子掉了一颗，担心影响个人形象，便询问有没有针线包……这些经验被有心的“鲁雁”乘务员主动积累下来，互相交流，最终形成了原本服务标准中并没有、现在已遍布“鲁雁”组所服务航线的“百宝箱”。

付出必有回报。自2014年至今，山航“鲁雁”乘务组共执飞精品航线11020班，飞行30220小时。在“鲁雁”乘务组示范引领作用带动下，山航空中服务的顾客满意度得到了显著提升，2015年，其空中服务外部顾客满意度达到了95.7%，比2014年提升2.1个百分点。自推出“鲁雁”品牌后，山航这些航线的平均客座率提升约5%，航线收入更同比增长约11%。



山航“鲁雁乘务组”在京获“用户满意服务之星班组”荣誉称号。