

戴着手套也能传递温暖,戴着口罩也能保持笑容

# “密闭客舱也是战场”

## 阅读提示

“把好舱门,就是守好国门”。凌燕乘务组闻令而动,以最优团队投入工作,在新冠肺炎疫情防控中累计保障近40%的全国医疗队伍,执行各类特殊防疫包机任务1537班。危急关头的迎难而上、义无反顾,已经深深浸入凌燕的血脉。



“这一次周期最长,从来没有经历过,而责任感和职业荣誉感也格外强烈。”丁珏说

疫情常态化打破了原有的服务流程,现在东航采取空中防疫七步骤,更细致地关注乘客的健康状况,还要及时进行发烧人员的处理。每天还会推出不同航线的防疫要求,这些都是根据不同风险等级实时变化的。

“这是一场持久战,我们的工作也慢慢融入常态化。”她说,疫情期间面对紧张、担忧和恐惧,她收获了心理上的成长,而处理各种急难险重任务,也使她获得了技能上的提升。

当初丁珏选择空乘这个职业是“想到世界各地看看”,现在则越来越体会到“立足小客舱,服务大世界”的含义。

1992年7月进入东航客舱服务部的钟雯,现在每个月仍然坚持飞行,也曾是凌燕班组的一员。

“机型不断更迭,旅客的要求也在不断提高,比如原来吃面包就满足了,现在希望吃得更美味更健康。”钟雯说,“以前注重标准化服务,现在强调体验式服务。”

客舱服务看似简单,但只要用心,总有不断提升的空间。

比如看到有旅客不小心被热饮烫伤,凌燕乘务组改为提供50摄氏度的热水。“首先研发部门要研究多少摄氏度的水既能保证把茶叶泡开又适合饮用,然后要用开水和凉白开勾兑,热水放多少,凉水加多少,也制定了具体的操作标准。”

“民航人要把肯吃苦、敢创新的作风和精神传承下去,更要成为技能型、知识型、思考型的高素质人才,接受更大的挑战。”钟雯说。

图为2月17日,东航“共青团号”航班护送援鄂医疗队前往武汉,乘务组将物资赠送给医疗队。

吴晓周 摄

## 闻令而动

新冠肺炎疫情暴发后,凌燕乘务组很多成员都写了请战书。

1月24日,除夕夜,东航首班驰援武汉的包机连夜起飞,载着上海市第一批136名医护人员飞赴武汉,拉开了中国民航密集驰援武汉的序幕。

成立31年来,凌燕乘务组获得了很多荣誉,而在2020年这个非同一般的年份获得的这项荣誉,有着更为特殊的意义。

“密闭客舱也是我们的战场,戴着手套也能传递温暖,戴着口罩也能保持笑容。”凌燕乘务组组长丁珏对《工人日报》记者说。

## 示范班组

据东航客舱服务部总经理钟雯介绍,1989年,伴随着中国民航体制改革,东航走上企业化运营之路,凌燕示范乘务组正式组建。

丁珏2003年进入东航,2006年进入凌燕班组。“业务、形象、职业道德等各方面都比较优秀的乘务员,才会被选拔进入这个班组。”

她介绍,此前这个班组的成员是在一起的,2006年后人员打散,进入各分部,希望班组的一些优良作风能辐射更多人。

“向世界微笑”是我们的初心。”她说,凌燕乘务组从8人到3482人,从上海辐射到分布全国十余个城市的分子公司,带动了东航1.6万名乘务人员不断提升服务品质,尽最大努力为旅客带来温馨的旅程,并于2004年成功注册“凌燕”商标,从一个示范班组成为一个优秀的服务品牌。

“当时觉得自己很英勇,在广播间里读了自己写的广播词,鼓励医生,也鼓励自己:送你们万里援鄂,春暖花开接你们回来。”她说,当时机组还把防护服、口罩等紧缺的防疫物资赠送给了援鄂医疗队。

“把好舱门,就是守好国门!”钟雯说,凌燕乘务组闻令而动,以最优团队投入工作,在疫情防控中累计保障近40%的全国医疗队伍,执行各类特殊防疫包机任务1537班。

疫情中,只要航班中有疑似病例,机组成员就得隔离。为此,凌燕乘务组成立了青年抗疫突击队,一对一结对,给隔离的同事送饭菜。为了丰富大家的隔离生活,还举办绘画、视频、刺绣、模型搭建等比赛。

“飞完隔离,隔离完又飞,必须尽可能地让大家保持良好的心态。”丁珏说。

考虑到旅客处于防疫的考虑会尽量避免摘下口罩吃东西,凌燕乘务组采取了一个新做法——把点送餐改为轻食随享,即把一些食物装进易携带的纸袋,像伴手礼一样发给旅客,他们可以自由选择在机上或是下机后享用。

“空乘”这个看似光鲜的工作,其实承担了很多的急难险重任务。2008年汶川抗震救灾,2011年利比亚撤离中国公民,2012年日本核泄漏、2014年埃博拉疫情、2017年多米尼克受困同胞救援……

“只要国家需要,必定勇往直前。”钟雯说,“这种危急关头的迎难而上、义无反顾,已经深深浸入凌燕的血脉。”

## 打持久战

2003年丁珏刚进东航的时候就经历了非典的考验,这一次,则是经历了更为严峻的新冠的磨砺。

“非典时旅客数量没那么多,当时航班上没什么旅客,最少的时候只有三四个人。有一次遇到了疑似患者,后来一下飞机就隔离。”丁珏说,2003年时自己是新人,还需要同事的关心和鼓励,今年完全不一样,作为班组组长,要更多地去关心组员。

“民航人要把肯吃苦、敢创新的作风和精神传承下去,更要成为技能型、知识型、思考型的高素质人才,接受更大的挑战。”钟雯说。

配图为2月17日,东航“共青团号”航班护送援鄂医疗队前往武汉,乘务组将物资赠送给医疗队。

吴晓周 摄

本报记者 蒋菡

“带队育人,勤勉敬业,2020再添红花。”12月2日,丁珏戴着大红花领取班组的又一项荣誉后发了个朋友圈。这天,东航客舱服务部凌燕示范乘务组获得“上海市模范集体”荣誉称号。

成立31年来,凌燕乘务组获得了很多荣誉,而在2020年这个非同一般的年份获得的这项荣誉,有着更为特殊的意义。

“密闭客舱也是我们的战场,戴着手套也能传递温暖,戴着口罩也能保持笑容。”凌燕乘务组组长丁珏对《工人日报》记者说。

## 示范班组

据东航客舱服务部总经理钟雯介绍,1989年,伴随着中国民航体制改革,东航走上企业化运营之路,凌燕示范乘务组正式组建。

丁珏2003年进入东航,2006年进入凌燕班组。“业务、形象、职业道德等各方面都比较优秀的乘务员,才会被选拔进入这个班组。”

她介绍,此前这个班组的成员是在一起的,2006年后人员打散,进入各分部,希望班组的一些优良作风能辐射更多人。

“向世界微笑”是我们的初心。”她说,凌燕乘务组从8人到3482人,从上海辐射到分布全国十余个城市的分子公司,带动了东航1.6万名乘务人员不断提升服务品质,尽最大努力为旅客带来温馨的旅程,并于2004年成功注册“凌燕”商标,从一个示范班组成为一个优秀的服务品牌。

“当时觉得自己很英勇,在广播间里读了自己写的广播词,鼓励医生,也鼓励自己:送你们万里援鄂,春暖花开接你们回来。”她说,当时机组还把防护服、口罩等紧缺的防疫物资赠送给了援鄂医疗队。

“把好舱门,就是守好国门!”钟雯说,凌燕乘务组闻令而动,以最优团队投入工作,在疫情防控中累计保障近40%的全国医疗队伍,执行各类特殊防疫包机任务1537班。

疫情中,只要航班中有疑似病例,机组成员就得隔离。为此,凌燕乘务组成立了青年抗疫突击队,一对一结对,给隔离的同事送饭菜。为了丰富大家的隔离生活,还举办绘画、视频、刺绣、模型搭建等比赛。

“飞完隔离,隔离完又飞,必须尽可能地让大家保持良好的心态。”丁珏说。

考虑到旅客处于防疫的考虑会尽量避免摘下口罩吃东西,凌燕乘务组采取了一个新做法——把点送餐改为轻食随享,即把一些食物装进易携带的纸袋,像伴手礼一样发给旅客,他们可以自由选择在机上或是下机后享用。

“空乘”这个看似光鲜的工作,其实承担了很多的急难险重任务。2008年汶川抗震救灾,2011年利比亚撤离中国公民,2012年日本核泄漏、2014年埃博拉疫情、2017年多米尼克受困同胞救援……

“只要国家需要,必定勇往直前。”钟雯说,“这种危急关头的迎难而上、义无反顾,已经深深浸入凌燕的血脉。”

## 打持久战

2003年丁珏刚进东航的时候就经历了非典的考验,这一次,则是经历了更为严峻的新冠的磨砺。

“非典时旅客数量没那么多,当时航班上没什么旅客,最少的时候只有三四个人。有一次遇到了疑似患者,后来一下飞机就隔离。”丁珏说,2003年时自己是新人,还需要同事的关心和鼓励,今年完全不一样,作为班组组长,要更多地去关心组员。

“民航人要把肯吃苦、敢创新的作风和精神传承下去,更要成为技能型、知识型、思考型的高素质人才,接受更大的挑战。”钟雯说。

配图为2月17日,东航“共青团号”航班护送援鄂医疗队前往武汉,乘务组将物资赠送给医疗队。

吴晓周 摄

## 示范班组

据东航客舱服务部总经理钟雯介绍,1989年,伴随着中国民航体制改革,东航走上企业化运营之路,凌燕示范乘务组正式组建。

丁珏2003年进入东航,2006年进入凌燕班组。“业务、形象、职业道德等各方面都比较优秀的乘务员,才会被选拔进入这个班组。”

她介绍,此前这个班组的成员是在一起的,2006年后人员打散,进入各分部,希望班组的一些优良作风能辐射更多人。

“向世界微笑”是我们的初心。”她说,凌燕乘务组从8人到3482人,从上海辐射到分布全国十余个城市的分子公司,带动了东航1.6万名乘务人员不断提升服务品质,尽最大努力为旅客带来温馨的旅程,并于2004年成功注册“凌燕”商标,从一个示范班组成为一个优秀的服务品牌。

“当时觉得自己很英勇,在广播间里读了自己写的广播词,鼓励医生,也鼓励自己:送你们万里援鄂,春暖花开接你们回来。”她说,当时机组还把防护服、口罩等紧缺的防疫物资赠送给了援鄂医疗队。

“把好舱门,就是守好国门!”钟雯说,凌燕乘务组闻令而动,以最优团队投入工作,在疫情防控中累计保障近40%的全国医疗队伍,执行各类特殊防疫包机任务1537班。

疫情中,只要航班中有疑似病例,机组成员就得隔离。为此,凌燕乘务组成立了青年抗疫突击队,一对一结对,给隔离的同事送饭菜。为了丰富大家的隔离生活,还举办绘画、视频、刺绣、模型搭建等比赛。

“飞完隔离,隔离完又飞,必须尽可能地让大家保持良好的心态。”丁珏说。

考虑到旅客处于防疫的考虑会尽量避免摘下口罩吃东西,凌燕乘务组采取了一个新做法——把点送餐改为轻食随享,即把一些食物装进易携带的纸袋,像伴手礼一样发给旅客,他们可以自由选择在机上或是下机后享用。

“空乘”这个看似光鲜的工作,其实承担了很多的急难险重任务。2008年汶川抗震救灾,2011年利比亚撤离中国公民,2012年日本核泄漏、2014年埃博拉疫情、2017年多米尼克受困同胞救援……

“只要国家需要,必定勇往直前。”钟雯说,“这种危急关头的迎难而上、义无反顾,已经深深浸入凌燕的血脉。”

## 打持久战

2003年丁珏刚进东航的时候就经历了非典的考验,这一次,则是经历了更为严峻的新冠的磨砺。

“非典时旅客数量没那么多,当时航班上没什么旅客,最少的时候只有三四个人。有一次遇到了疑似患者,后来一下飞机就隔离。”丁珏说,2003年时自己是新人,还需要同事的关心和鼓励,今年完全不一样,作为班组组长,要更多地去关心组员。

“民航人要把肯吃苦、敢创新的作风和精神传承下去,更要成为技能型、知识型、思考型的高素质人才,接受更大的挑战。”钟雯说。

配图为2月17日,东航“共青团号”航班护送援鄂医疗队前往武汉,乘务组将物资赠送给医疗队。

吴晓周 摄

## 示范班组

据东航客舱服务部总经理钟雯介绍,1989年,伴随着中国民航体制改革,东航走上企业化运营之路,凌燕示范乘务组正式组建。

丁珏2003年进入东航,2006年进入凌燕班组。“业务、形象、职业道德等各方面都比较优秀的乘务员,才会被选拔进入这个班组。”

她介绍,此前这个班组的成员是在一起的,2006年后人员打散,进入各分部,希望班组的一些优良作风能辐射更多人。

“向世界微笑”是我们的初心。”她说,凌燕乘务组从8人到3482人,从上海辐射到分布全国十余个城市的分子公司,带动了东航1.6万名乘务人员不断提升服务品质,尽最大努力为旅客带来温馨的旅程,并于2004年成功注册“凌燕”商标,从一个示范班组成为一个优秀的服务品牌。

“当时觉得自己很英勇,在广播间里读了自己写的广播词,鼓励医生,也鼓励自己:送你们万里援鄂,春暖花开接你们回来。”她说,当时机组还把防护服、口罩等紧缺的防疫物资赠送给了援鄂医疗队。

“把好舱门,就是守好国门!”钟雯说,凌燕乘务组闻令而动,以最优团队投入工作,在疫情防控中累计保障近40%的全国医疗队伍,执行各类特殊防疫包机任务1537班。

疫情中,只要航班中有疑似病例,机组成员就得隔离。为此,凌燕乘务组成立了青年抗疫突击队,一对一结对,给隔离的同事送饭菜。为了丰富大家的隔离生活,还举办绘画、视频、刺绣、模型搭建等比赛。

“飞完隔离,隔离完又飞,必须尽可能地让大家保持良好的心态。”丁珏说。

考虑到旅客处于防疫的考虑会尽量避免摘下口罩吃东西,凌燕乘务组采取了一个新做法——把点送餐改为轻食随享,即把一些食物装进易携带的纸袋,像伴手礼一样发给旅客,他们可以自由选择在机上或是下机后享用。

“空乘”这个看似光鲜的工作,其实承担了很多的急难险重任务。2008年汶川抗震救灾,2011年利比亚撤离中国公民,2012年日本核泄漏、2014年埃博拉疫情、2017年多米尼克受困同胞救援……

“只要国家需要,必定勇往直前。”钟雯说,“这种危急关头的迎难而上、义无反顾,已经深深浸入凌燕的血脉。”

## 打持久战

2003年丁珏刚进东航的时候就经历了非典的考验,这一次,则是经历了更为严峻的新冠的磨砺。

“非典时旅客数量没那么多,当时航班上没什么旅客,最少的时候只有三四个人。有一次遇到了疑似患者,后来一下飞机就隔离。”丁珏说,2003年时自己是新人,还需要同事的关心和鼓励,今年完全不一样,作为班组组长,要更多地去关心组员。

“民航人要把肯吃苦、敢创新的作风和精神传承下去,更要成为技能型、知识型、思考型的高素质人才,接受更大的挑战。”钟雯说。

配图为2月17日,东航“共青团号”航班护送援鄂医疗队前往武汉,乘务组将物资赠送给医疗队。

吴晓周 摄

## 示范班组

据东航客舱服务部总经理钟雯介绍,1989年,伴随着中国民航体制改革,东航走上企业化运营之路,凌燕示范乘务组正式组建。

丁珏2003年进入东航,2006年进入凌燕班组。“业务、形象、职业道德等各方面都比较优秀的乘务员,才会被选拔进入这个班组。”

她介绍,此前这个班组的成员是在一起的,2006年后人员打散,进入各分部,希望班组的一些优良作风能辐射更多人。

“向世界微笑”是我们的初心。”她说,凌燕乘务组从8人到3482人,从上海辐射到分布全国十余个城市的分子公司,带动了东航1.6万名乘务人员不断提升服务品质,尽最大努力为旅客带来温馨的旅程,并于2004年成功注册“凌燕”商标,从一个示范班组成为一个优秀的服务品牌。

“当时觉得自己很英勇,在广播间里读了自己写的广播词,鼓励医生,也鼓励自己:送你们万里援鄂,春暖花开接你们回来。”她说,当时机组还把防护服、口罩等紧缺的防疫物资赠送给了援鄂医疗队。