

人物 城事

有奖爆料 968820 投稿邮箱:caiyu@xmrb.com

责编:杜晓蕾 李惠萍 美编:张宁

留影

她们把青春留给蓝天



吴丽真 微笑不改,她一直给乘客带来最真诚的服务。



陈毅真 从乘务队到配餐部,她一直坚持严格服务标准。



庄秋红 在厦航服务30年,她总是难忘当年的艰辛岁月。



厦航第一批乘务员合影。

30年前,15名年轻姑娘成为厦航首批空中乘务员 如今她们陆续退役,树立的服务标准成为宝贵财富

厦航首批空姐告别蓝天

当年,厦航“一穷二白”

机上连热水器也没有,只能烧水带上去

30年前的厦航,可谓“一穷二白”:成立之初,连一架飞机也没有。但15名新入行的年轻乘务员没有想那么多,“有工作就要好好做。”

没飞机,只能让南航带飞。因为会说闽南话,她们被安排飞厦门-新加坡的航线,飞机用的是英国产的“三叉戟”。“设备和如今没法比,连热水器都没有,只能从地面上烧好水带上去。”庄秋红回忆说。

一年过后,也就是1986年,厦航第一架波音飞机落户,年轻的乘务员们搬到莲花新村玉荷里一套三房一厅的套房,8个人住在一起,条件依然艰苦:没电器,洗澡要靠小电炉烧水。

机上工作也累。当时民航对乘务没有工作时长限制,每人每月飞行达到150小时。机上当时没有餐车,送饮料、餐点都是由乘务员端着。

着一趟趟地跑,而且不配机组餐,只能自己带——乘务员下了飞机,还要赶去买菜,做第二天的“机组便当”,考虑到简单、营养、实惠,大家吃的最多的是非洲鲫鱼和炒鸡蛋。“现在回想起来是挺艰苦,可当时一点都不觉得,只想严格按照规定,把每天的工作做好。”吴丽真说。这种认真投入的工作态度,正是厦航服务品牌的萌芽。

当年,她们“三头六臂”

一百多份飞机餐,从烘烤到送餐都要管

由于这15名年轻人都是同龄人,没有资历深浅之分,每次出任务,便轮流当乘务长、乘务员,在各个岗位上熟悉工作。这些为日后厦航的服务体系打下坚实基础。

时间跨入上世纪90年代,民航业快速发展,厦航的业务也不断壮大。为了提高服务品质,厦航的机上服务开始向国内甚至国际看齐。

在摸索的过程中,乘务员作为“前锋”,承担了繁重的工作。陈毅真、庄秋红、吴丽真回忆说,当时机上的主食和主菜不是地面配餐,而是装在盒子里,在机上配齐并烘烤,然后按照菜色深浅,整齐地摆放在9寸盘上。为保证饭团形状美观,米饭要求用专用杯扣在盘子上。“客人不多还好,但当时机

上时常满员,到了用餐时间,一百多份配餐要快速备好,真是“三头六臂”都不够用。”庄秋红说。因为动作稍不利索就会影响服务质量,所有人只能铆足干劲向前冲。

陈毅真曾数次因过度劳累而晕倒,长期忍受失眠、头疼的折磨……一直拼在最前沿的她,带动了整个团队。

如今,服务成就口碑

一粒米也要手检两遍,叫响“美味在云端”

对工作的热忱和坚守,让厦航的乘务团队屡获好评。这个团队形成了独特的服务经验:比如,送饮料要垫湿纸巾,送餐餐食要用手心试温度,和乘客说话超过三句就要蹲下来……

为了将经验“标准化”,陈毅真带领乘务队在民航率先编写出14万字的规范运行手册,将现代企业管理精神融入乘务队伍,“精、尊、细、美”的要求,大幅提升厦航乘务

的总体服务水平。进入20世纪,厦航服务的口碑效应开始显现:6次获得全民航旅客满意度评比总分第一名,2006年获得“用户满意优质奖”,国家级“青年文明号”、“全国巾帼文明示范岗”……荣誉纷至沓来。

15名年轻人,逐渐成长为骨干力量。2007年,陈毅真从乘务队调到配餐部,成为厦航“空中厨房”的领头人。“好不好吃,只有乘

客说的算。”在保持每个月40小时的飞行任务外,她以丰富的空乘工作经验,对厦航配餐进行改革,也将严格的标准带到配餐部——厦航每日的3万多份配餐,每一粒米,都是配餐部员工手工挑选的,而且还要手检两遍才算过关。

如今,厦航的机上美食已迅速成为民航业界知名的空中美食,“美味在云端”成为广大旅客对厦航空中配餐的口碑。

如今,“职业基因”延续

“元老”乘务员的经验,成为厦航宝贵财富

执着、真诚、美丽、善良……每一个厦航的乘务员,都将这四个词如同烙印般印刻在心里——这在15名“元老”乘务员身上时刻体现,也成为如今厦航2000多名乘务员身上的“职业基因”。

最常见的服务难题为例:乘飞机出行,旅客最怕延误,乘务员

此时的压力也最大。她们要面临个别旅客的质疑,甚至是怒火。“航班延误多源于不可抗力因素,比如天气和流量控制,我们只能耐心地向旅客解释安抚。”吴丽真说。

有一次,一个航班因天气原因延误6个小时,一名旅客因此闹情绪不愿上机,使延误继续加重。

“他有情绪,机上等待的旅客也有情绪,气氛一度紧张。”吴丽真回忆,“我和同事们耐心开导旅客,最终乘客的气消了,航班顺利起飞。”

这样的事情,15名“元老”乘务员遇到的数不胜数。真诚的服务,让她们屡获赞誉,成为厦航乘务队30年来最宝贵的财富。

研讨如何“活化”南音 首届闽台地方戏曲音乐研讨会昨在厦大举行

本报讯(记者应洁 通讯员康贤章)如何让“活化石”南音活起来?昨天,在首届闽台地方戏曲音乐研讨会上,这些与地方戏曲有关的话题,成为讨论热点。此次研讨会由华侨大学音乐舞蹈学院主办,将持续至本月21日。

厦大校友捐款50万 用于翔安校区“自强精神”浮雕建设

本报讯(通讯员王玉刚 傅希鸣)19日,在厦门大学广东校友会2015年会暨迎新联欢会上,厦门大学广东校友会理事长王华代表广东校友向母校捐赠50万元,用于翔安校区“自强精神”浮雕建设。该浮雕将作为厦大93周年校庆贺礼,安置在翔安校区图书馆大楼北墙上。

内厝镇 优质计生服务 进家入户

本报讯(通讯员林旋 记者王元晖)翔安区内厝镇近年来改进工作方法,以人的全面发展为核心,落实利益导向政策,努力使计生优质服务惠及每家每户。

据介绍,内厝镇计生办在计生会员活动日、世界人口日、三八妇女节等重要节点,积极深入村(社区)开展宣传活动,印制涵盖计生政策法规、优生优育、生殖健康、流动人口均等服务内容的读本供群众取阅。同时,通过各村专干与服务对象建立的QQ群、微信群及进家入户宣传,内厝镇大力传递各类信息,让适龄群众了解并掌握优生优育等知识,转变生育观念。此外,为减少群众办事环节,该镇入户摸排拟外出人员动向,提前为他们办理各种手续。

大嶝街道 计生户子女 上大学有奖

本报讯(通讯员黄黎星 记者王元晖)接过街道专门送上的5000元奖励金,大嶝街道双沪社区的小林禁不住热泪盈眶——在去年的高考中,她刚刚以优异的成绩被厦门大学录取。

为充分保障被征地农民与海域退养渔民的生产生活,确保计划生育户子女能够上得起学,翔安区大嶝街道近日对新考录的大专至本科新生给予1000元-5000元的奖励。具体为:被“985”院校录取的,奖励5000元;被“211”院校(不含“985”)录取的,奖励3000元;被“985”及“211”以外院校录取的大专至本科新生,奖励1000元。

截至18日,大嶝街道共计奖励205名学生,发放奖学金25.9万元。

体彩开奖 厦门市体育彩票管理中心协办 “36选7”第15110期 昨日开奖 特等奖0注中 摇奖结果 02 29 19 05 15 20 21,27 “22选5”第15255期 昨日开奖 特等奖3注中 摇奖结果 09 14 06 10 01

今明或有大雨 气温明显下降



雨水和冷空气会使秋凉加重,市民要注意及时添衣,切莫贪凉。

本报讯(记者殷磊 通讯员小郑)气象部门预测,今明两天,我市将普降中到大雨,局部地区会出现暴雨,市民出门要注意携带雨具。雨水和冷空气会使秋凉加重,市民要注意及时添衣,切莫贪凉。

昨日的天气已经悄然发生了变化,云层增多,一些地方还洒落了零星小雨。气温倒是没有太大变化,市区气温维持在23.7℃至30.3℃之间。气象专家介绍,副热带高压这个大火炉开始减弱东退,弱冷空气趋势南下,与暖湿气流短兵相接。冷暖空气交汇形成的降雨带不断南下,昨日已经覆盖到我省的西部和北部地区。今明两天,我市处在雨区内,雨势明显,全市将以阴有中到大雨的天气为主,局部地区的雨量可达暴雨的量级。根据预测,这一轮降雨的过程雨量可达50毫米-80毫米,岛外局部地区将超过100毫米。气象部门提醒相关单位,要注意做好防御强降雨的工作,特别要注意降水可能带来的城乡积涝、局地山洪、山体滑坡等灾害。

在雨水和冷空气的双重打压下,气温会快速滑落。今明两天的最高气温将降至26℃。后天,副热带高压重整旗鼓,将又一次控制我市,降雨停歇,天气转为多云,气温也会快速回升,白天最高气温将升至29℃。



华裔小学生 体验做义工



林华母女参加文明宣传。 本报讯(文/记者吴晓菁 图/记者王协云)昨日上午,鼓浪屿出现一群红马甲,手持宣传标语,穿梭在大街小巷,向游客和市民倡导“垃圾不落地”理念。

这是思明区城市义工携手法律援助志愿者举行的义工活动,活动吸引了近50位义工参加。在街心公园,法律援助志愿者摆起了咨询台,为群众提供专业的法律咨询、投诉维权等服务。

更多的义工则走进鼓浪屿的街巷,继续开展“垃圾不落地 琴岛更美丽”宣传。垃圾也要进行分类,它们都可以回收再利用。”阿根廷籍华裔儿童玛利亚是思北小学五年级的学生,跟着妈妈林华来体验做义工,一路走,一路向过往的游客进行宣传。

市粮油质量监督站 今年将全面升级

本报讯(记者沈彦彦 王元晖 通讯员李金团)记者了解到,我市粮油质量监督站今年将全面升级,粮油检测水平将大大提高。我市粮油质量监督站将建设转基因检测实验室等粮食质量安全检验检测能力项目,该项目由中央和地方投资460万元建设,将新购置顶空进样气相色谱仪、凝胶渗透色谱仪等一批先进仪器。据悉,这一项目争取年底完成设备安装调试,全面提升科研检测能力。

“放心粮油”进社区覆盖全市

第二场活动今日将在湖里金山社区举办,放心粮油出厂价优惠销售

本报讯(记者沈彦彦 王元晖 通讯员李金团)品牌粮油惠民销售、有奖问答、抽奖活动、试吃品尝、健康饮食解答、粮油检测专家现场答疑……昨日,我市首场纪念2015年世界粮食日暨“放心粮油”进社区活动在集美区银亭社区拉开帷幕。该活动将持续一个月,今天,第二场“放心粮油”进社区活动将在湖

里金山社区举办。“形成全社会关心粮食安全、支持粮食工作、自觉爱粮节粮的环境是实现‘美丽厦门’宏伟蓝图的重要基础和保障。”昨日,市粮食二分局局长黄江鹭告诉记者,10月16日是第35个“世界粮食日”,今年是我市纪念2015年世界粮食日暨“放心粮油”进社区活动首次全面覆盖全

市6个行政区。我市粮食行业协会会长、厦门盛宝粮油总经理张建辉向记者介绍,截至2013年年底,厦门常住人口每天大约需要消耗口粮1600吨,食用油约150吨。我市是粮食产销区,本地产粮不多,大部分需要从外地调入,粮食的供应及质量安全与千家万户息息相关。