

难忘50朵玫瑰花

本报记者 姜燕

上海航空公司的 18 名空嫂身上,体现着中国女性特有的坚韧,尤其在人生经历了 180 度的转折后,她们尤其珍惜来之不易的新工作。从培训、首飞到退休,遇到委屈、病痛、家事,她们都是流着泪,咬着牙忍过难关。时至今日,18 名空嫂中已有 14 人退休,还有 4 人在上航,3 人仍在飞行。

特别坚韧

18 名空嫂年龄从 28 岁到 36 岁不等,最短的也在工厂里工作了十几年,每天与机器打交道,几乎不需要说话。而她们要转岗从事的是一件必须与人交流的工作,不仅要说话,还得讲究技巧。于是,她们在上航的训练营里度过了长达半年脱胎换骨式的学习和训练。那时候,纺织女工大多住在杨浦区,她们每天早上奔到外滩乘 127 路公交车去学习,路上抓紧时间背英语单词成了车上的一道风景。沈红梅至今记得她有次刚把书打开,就有人拉她的衣袖给她让座的往事。

首飞后那段时间也并非一帆风顺,很多人是初次坐飞机,上机就开始吐。后来成为全国劳模的吴尔愉说,只能在厨房或卫生间吐,吐完了继续带着微笑出去工作。她强迫自己:要工作就必须吃饭!吃完了吐,吐完了再吃……

除了身体上的不适应,心理也有许多委屈。一个三十多岁的女性,平时都是有棱有角的性格,突然间要变得圆润温柔,实在有点困难。帮旅客调整行李、劝旅客关闭手机时,被旅客骂、推,甚至打过的都有。从最初的难以排解到淡然一笑,空嫂们经过了多少磨练。

这份蓝天上的工作来之不易,每一个空嫂都倍加珍惜,身体不适或家中有事,从来都是尽量克服。2009 年的 12 月,年龄最大的空嫂曲中伟年满 50 岁要退休了。她当了 15 年空嫂,从来没请过一天假,创造了上海航空公司飞行全勤的记录,这个记录到今天都没有



■ 空嫂曲中伟挥泪告别蓝天

任何一位空乘打破过。空嫂施松蓉说,曲中伟退休前两班,她发现曲中伟的腰里鼓鼓的,就问她怎么回事。曲说腰不好。施松蓉仔细一看,发现她绑了条腹带。“我说,你都绑上这个了,还帮旅客搬行李,她说‘马上要不飞了,也就再坚持两次,停飞以后再去治疗’。”

体贴温柔

上海航空公司的理念“为旅客提供家庭式温馨服务”其实也源于这批空嫂。“嫂子”来了,把温馨体贴也带来了。很快,她们的服务便显露出和年轻空姐的不同。

有一次,客舱里一位老年乘客面露难色。一名空嫂就问她,有什么需要帮助的吗? 老人犹豫了一下说,我想上厕所,但很困难。空嫂马上就懂了,她在家照顾过老人,就把老人先扶到了卫生间,替她解开衣服,等她结束后

又帮她洗干净,再穿好衣服送回座位。

上海有家公司的副总裁有一次坐飞机,空嫂吴尔愉主动送来两个枕头。他很惊讶,追问缘由时,吴尔愉说,我看到您腰上扎了一条蓝色的腰带,我父亲的腰不好,也是这样,我想您可能需要枕头垫腰。这位副总恍然大悟,连声佩服,他的腰的确已连续两周不适了。他立刻判断:“你这个乘务员是空嫂吧?”

还有个客人不小心把口香糖粘在了裤子上,因为马上要出席重要会议,急得满头大汗。曲中伟知道后,请乘客将裤子换下交给她。她用毛巾包好冰块,在粘口香糖的地方反复擦,不一会口香糖就变硬了,她迅速将糖撕下,又将裤子熨平烫干,客人感激不尽。

“把成熟女性的温柔引进我们的服务。”原上海航空公司总经理范鸿喜说,这便是从空嫂来了之后得到的收获。

空嫂中的佼佼者吴尔愉更是将这一服务发挥到极致,她和上航的同仁们一起创造了《吴尔愉服务法》,成为新中国成立以来,唯一以员工名字命名的民航服务经验。她后来成为全国劳动模范,建国六十周年时,她站在通过天安门的第二辆彩车上,成为唯一一位站上天安门盛典彩车的民航服务代表。

无限留恋

无论飞行时再怎样起早贪黑,即将离开蓝天,她们心里都特不是滋味。过去中国民航的空中乘务员一般飞到 45 岁就要退休,但自从招了空嫂,上航的空嫂空姐们都可飞到 50 岁。

曲中伟退休了,16 年前,成为空嫂时,她流过泪。如今从空嫂岗位上退休的时候,她又流泪了。退休后回到家,她说,行李箱几个月放在客厅没敢动过,她怕一打开就会特别想念。

周慧琦说,直到现在,晚上还经常做梦又要飞航班去了,但就是那条丝巾找不到了,心里着急啊……每一位空嫂退休,上航都会让她们选择一个想飞的航班,挑选班组人员,在飞机上为她们举行送别仪式。周慧琦说:“我最后一天飞行,有个旅客写了一张意见卡,用很粗的黑笔写了四个字:青春无悔,我就一直放在那里。”

现在任上航客舱部工会主席的施松蓉说,她停飞的最后一班,机组成员中有她刚上飞机时比她小了 10 岁的师傅,还有一个是她的儿子。“那是 2011 年 9 月 27 日,兰州飞上海。”施松蓉说。机组另外 4 个人商量好了,买了 50 朵玫瑰花,订了两个蛋糕,准备了许多便笺条,在飞最后一段之前把玫瑰花在每个舷窗边贴好。那天的客人知道后,很多人在便笺条上写了留言,与她合影。下飞机时,师傅广播请客人把鲜花全部拔下来,经过机舱门口时送给她,到最后施松蓉的怀里抱满了鲜花。“那时候眼泪真是止不住地流,一生难忘。”

(上接 A9 版)

敢于吃螃蟹

事情在悄悄地做着。

时任上航董事长的贺彭年和总经理孙仲理都非常支持此事。巧的是,“回娘家”座谈会没开多久,范鸿喜熟悉的上海市纺织工业局党委副书记陆凤妹就调任市妇联副主席。而民航总局飞行标准司一位处长正好也来到上海。

范鸿喜得知此讯,立刻邀请陆凤妹和支持此事的市妇联主席章博华一起,与他见面,力陈改变空乘招收年龄放宽的理由。

“他说,范总你是纺织出来的,感情很深啊。陆凤妹马上接着说,我也是纺织出来的,纺织姐妹的事,怎么能不管呢?”章博华对此事也记忆犹新,她记得当时自己出访刚回来,是在田林老干部局见的面。

这次会谈,把民航总局的这位处长讲得感动了,但问题并不是一个人就能解决的。

这时候,新民晚报跑妇联多年的记者宋铮“嗅”到了这股气息。她笑言,她跑了多年妇联,和各部门关系都比较熟,在上海话中,“妇联”和“狐狸”发音相同,大家就戏称她为“老狐狸”。当时市妇联的一名干部,悄悄地将这个消息告诉了宋铮。

“她说要在上航开一个‘巾帼建功’现场会,讲到这个事,但还没得到上级部门批准,不想让外界知道,你来就行了。”宋铮去了,她当然掂出了这个想法的分量,准备将它写成报道,市妇联的人觉得这样有点“冒”,考虑是否和上航商量一下,但宋铮担心上航很可能要求压一压。

“现在想起来也没有违背新闻的原则,事实部分完全没有问题,而且也是讨论式报道。”宋铮说。

没想到,一石激起千层浪。一个独具创意的想法、一个新鲜的名词、一篇讨论式的报道,吸引了上海乃至全国各地媒体的眼球,新华社、人民日报、解放日报、文汇报、上海人民



■ 空嫂在上岗前军训

广播电台、上海电视台的记者,纷纷跟进报道此事。

范鸿喜一直感谢新民晚报这篇报道,正是媒体的力量,让这件事能够迅速进入实质性进程。他记得,在全国舆论的推动下,民航总局很快同意可以在 18-45 岁范围内招空乘,数量和年龄由航空公司自定,但一定要按照空中乘务员的标准来做。

招“空嫂”启动

张攻非不认识范鸿喜,也不知道幕后正在进行中的故事,而他从一个富有责任感的新闻人立场出发,认为推动空嫂招聘这件事,应该“推一把”。

“好比冶炼厂的铜化炉,点燃之后没有鼓风机强力吹氧,炉膛不可能熊熊燃烧。招空嫂,需要鼓风机。鼓风机就是社会各方力量的联合助力。”他在回忆录中这样说。

他找到报社里负责采访纺织系统的记者姚冬梅,请她联系市纺织工业局党委书记朱匡宇,前往拜访。这两个湖南人交流,一点就透,当即商定了一个计划,由新民晚报与纺织工业局牵头,联合市总工会、市妇联、市商委共同发起,举办一个恳谈会,研讨的中心议题,就是“民航能不能招空嫂”。拟定的邀请名

单中,第一个就是上海航空公司。而上航前去参加会议的人,正是范鸿喜。受邀参加会议的还有锦江、衡山、新亚、华亭、东湖五大饭店管理集团与香港利诚集团等。不少企业当场表示愿意“引进”纺织女工,有的宾馆还有意让这些中年女工从后台走上前台,成为新型的“服务大嫂”。1994 年 12 月 10 日,新民晚报又在头版刊登了恳谈会的消息。

新闻媒体一波一波的行动和报道,推动着“空嫂”的诞生。

3 天后,1994 年 12 月 13 日,新民晚报头版核心位置刊登了一则简短的招聘启示:《上航开始招“空嫂”,名额:14 人,年龄 :28-36 岁》。这则报道,当晚在当时 55 万纺织工人家庭引起轩然大波,多少女工捏着这张报纸流下了眼泪,多少家庭因为这则消息彻夜难眠。后来成为空嫂一员的施松蓉回忆起当年的盛况,仍然十分激动,“报名的时候和送我们离开娘家的时候,都称得上万人空巷。”

报名时,苗江梅特地换上最漂亮的红毛衣,兴冲冲地骑着车去报名;后来成为全国劳动模范的吴尔愉,在丈夫的陪同下,递交了报名表。还有 5 万余名敢于挑战自我,尝试新岗位的纺织女工,勇敢地走到报名台前,递上了自己的一份希望。

难忘的时代

幸运儿总是极少数的。从 5 万人筛选到 2377 人,又到 185 人,再到 65 个人,最后幸运地飞上蓝天的,只有 18 个人。

区区 18 个人,解决的是什么就业问题? 有人质疑这是一场秀。但绕过镁光灯,走到这 18 个人的背后,才能看到一个真实的世界。施松蓉回忆,65 人参加复试那天,很多五星级宾馆和公司的人力资源经理守在外面等着“淘宝”,他们知道这些人是怎么选出来的,万里挑一的,没当上空嫂也是精华。最后,落选的人出了门就被一抢而空。

空嫂打开了人们的思路,从那往后,社会上又演绎出各种各样的“嫂”。张攻非回忆,地嫂、商嫂、呼嫂的称呼层出不穷。

朱匡宇回忆,最早响应的是巴士公司,点名道姓就招纺织女工,巴嫂就出来了;接着就是寻呼台,上海那时候刚刚有寻呼机,要招许多职工,也是指名道姓就招纺织女工,呼嫂又出来了;再加上当时轨道交通一号线招首批员工 200 个,地嫂也出来了;再加上机遇好,1995 年一大批超市在上海落地,商嫂又应运而生。

“一下子真是,这个嫂那个嫂,满天飞。”

上海纺织工业局统计过,空嫂招聘后的 10 个月里,全社会共消化了 50083 名转岗纺织女工,“这时候全上海没有比纺织女工更棒的女工了。”朱匡宇说。

转岗的潮水一直蔓延到全国,影响久远。

时隔 20 年,18 名空嫂陆续退休,只有 4 名还在蓝天上飞翔。她们感念着改变了她们命运的时代和人们,而她们也已经成为一个时代和许多人心中的记忆。空嫂也成为留在全国人心目中的一个名词。

人们总在想着,为什么空嫂 20 年都没有被忘记? 其实,不能被人忘记的是那一个风起云涌的时代,大铁锤含泪砸向哭泣的纱锭,门外拖儿带女前来送别的纺织工人,和最后一个个在无奈中挣扎着站起来,勇敢走下去的身影……