

飞机上“无陪儿童”服务推出近30年 家长关注的“点”也变了

从担心孩子吃喝到叮嘱少玩iPad

角色转换

当年的“无陪儿童”如今成了空姐

“无陪儿童”登机后,在飞机上也会得到空姐的特殊照顾,几点吃东西喝水、何时睡觉上厕所都会被详细记录。

2001年,9岁的郭可心作为“无陪儿童”乘坐东航的航班从西安飞到天津,这是她第一次独自出远门,在飞机上的整个经历都让她觉得“很棒”。“当时就觉得,飞机上的姐姐都好漂亮。”让郭可心印象深刻的是,空姐送饮料询问她喝什么时,她回答了“芬达”,结果瓶子里只剩了很少一点,这让她有些后悔,觉得应该选可乐,“没想到空乘姐姐立马从推车里拿出一瓶新的芬达,那一刻我觉得推车就是百宝箱!”

第一次坐飞机,耳朵难免会有痛感,内向的郭可心只是自己忍着并没吭声,结果飞机快下降时空姐主动给她拿了口香糖,告诉她嚼口香糖可以缓解耳朵痛,“这让我觉得很温暖。”郭可心至今仍记得回程航班上的餐食和点心,因为飞机上吃不下,空姐细心给她打了包,“我带回家开心地与父母分享了。”

这次独自乘飞机出行的经历让郭可心很自豪,正读三年级的她把这一经历写进了作文,并被当做范文在班里朗读,“那一刻,飞行就在我心里埋下了一颗种子。”2017年,郭可心进入东航成为一名乘务员,如今她在飞机上也像当年照顾她的空乘一样细心照顾着“无陪儿童”,“我就是想让他们感受到温暖和善意,等长大了回忆起来是美好的。”

2003年,五六岁的刘语涵也作为“无陪儿童”从西安被“邮寄”到了北京。“当时是去找我妈妈,我从小是被‘散养’的,我爸心很大,他把我送到机场之后就走了。”刘语涵说,那次经历在她幼小的心里留下的记忆就是像“扮家家”,“漂亮的姐姐们穿着围裙、推着车子,过来问:你想吃什么?喝什么?就跟小孩子在扮家家一样。”虽然感觉像在扮家家,但年幼的刘语涵对陌生人是抗拒的,因此在飞机上一直不说话,“当时看我的空姐很着急,就带着我在飞机里转。”而进入东航当了空姐之后,刘语涵也深切理解了当年空姐的感受,“其实在航班上最需要提供个性化服务的就是无陪儿童,因为对成人来说,各种需求都会主动表达,但儿童不会,遇到内向的孩子不说话作为空乘心里确实很着急。”

吴淑雅的父母一直在乌鲁木齐做生意,因此她和弟弟做了多年的“资深”无陪儿童。长大后成为空乘,她又开始在飞机上照顾“无陪儿童”。因为小时候的经历,她更能理解无陪儿童的心理,为了拉近和孩子们的距离,她甚至专门去学了魔方。吴淑雅说,在飞机上空姐对无陪儿童的照顾可谓是方方面面的,不但吃喝玩乐都要关心,有时甚至还会“辅导”他们功课,“有的孩子很用功,上来就开始做功课,为了拉近距离,有时我们也会帮他们看看。”

而说起现在的无陪儿童和以前有何不同,刘语涵说,以前的家长担心的是孩子在飞机上的吃喝拉撒,但现在的小孩子独立性已经越来越强,“家长们特别交代的已经变成‘少让他玩iPad’了。”



暑期到来,独自乘坐飞机的“无陪儿童”增多。

受访者供图

暑期即将来临,又到了小朋友扎堆出游的季节,飞机上的“无人陪伴儿童”(以下简称“无陪儿童”)也将迎来高峰。自针对5-12岁儿童推出“无陪儿童”服务以来,东航的这一服务已经持续了近30年,一代又一代地服、空乘人员安全迎送送往了数以万计的无陪儿童,他们的悉心照顾也在这些小旅客的心里留下了深深的印象。如今,当年的“无陪儿童”中有不少成为空乘,也开始在航班上照顾“无陪儿童”。近日,青年报记者与这些地服、空乘面对面,听他们讲述这些年“无陪儿童”的故事。

青年报记者 刘春霞

三代回忆

上世纪90年代:高峰时一天出港也就十几个

1994年,20多岁的吴新正式进入东航工作,两年后,他调入东航地面服务部特殊服务处工作,开始了和“无陪儿童”打交道的日子。

“当时‘无陪儿童’服务还不普及,即便是寒暑假的高峰,一天出港也就十几个(无陪儿童)。”吴新说,那时的“无陪儿童”基本以探亲为主,由于当时坐飞机出行还不普遍,很多“无陪儿童”离开父母后都会比较紧张,哭闹的情况也很多。为了了解小朋友的心理,增强哄孩子的“技能”,吴新甚至专门去找了从事

义务教育的教师请教。“主要是了解小朋友的心理,了解他们喜欢什么玩具、爱看什么动画片,哄他们的时候就有切入点。”

吴新说,那时候因为人数比较少,为了安抚小孩子,东航专门辟出了一块地方设置了休息室,无陪儿童到达机场办理好值机手续后,就可以到休息室玩。“休息室里有很多小礼品和拼图、魔方等益智玩具,小孩子都集中到这里后,一方面他们看到其他小朋友心理上的紧张感会缓解,另一方面也方便我们

看管。”

让吴新印象深刻的是一个叫纪载的男孩。“当时他父母在日本工作,他是去日本和父母过寒假。”吴新说,由于是第一次独自乘坐飞机,孩子很紧张,过安检时和家人依依不舍。而为了缓解孩子的情绪,吴新主动和他聊天、玩玩具,还带他去机场的商店逛,等到上飞机时,小纪载的情绪已经平复。后来,孩子的家人专门给吴新寄来了在机场拍的照片表示感谢。“后来有一次暑假我又碰到过他一次,他还记得我。”

21世纪初:黄金周一下午接三四十个孩子

2006年,万志军进入东航地服部,在虹桥机场B楼的特殊服务柜台工作。进入新世纪后,乘飞机出行已不再是“新鲜事”,而航班上的“无陪儿童”也明显增多。“黄金周的时候,一个下午就能接三四十个孩子。”万志军说,那时候柜台只有七八个服务人员,还要负责老人、残疾人等旅客的服务,因此人手很紧张,如果再像以前那样在禁区内设置休息室集中

照顾已经不现实。于是,东航就改进了“无陪儿童”服务的流程,在值机区域设置一个柜台,作为特殊旅客集中点,家长和孩子到达机场后,可以先办理值机手续并在柜台等候,时间差不多了再由工作人员带领孩子过安检、登机,“这样既可以减少我们的人手压力,也可以让孩子和家长多待些时间,减少紧张情绪。”

万志军介绍说,一直以来,东航

“无陪儿童”服务都有严格的流程,整个过程中,家长与出发地地服交接、出发地地服与空乘交接,下机时空乘与目的地地服交接、目的地地服与接机家长交接,都有严格的交接单,“比如,单子上写的是爸爸来接,结果是妈妈来接的,也一定要和爸爸确认后交给妈妈。”正是因为如此严格的流程,自推出以来,东航的“无陪儿童”服务一直是“零差错”。

如今:数量不断增加“熟面孔”增多

在东航地服部虹桥机场特服班班长树人杰看来,如今的“无陪儿童”已经和十几二十年前有了很大的不同。“以前的无陪儿童主要是探亲,现在很多则是参加夏令营、暑期班,还有不少是在上海读寄宿制学校的,所以‘熟面孔’增多。”树人杰说,上世纪90年代,家长都没有手机,所以孩子进去后家长要一直在柜台等着,等航班起飞后才能离开机场。而现在虽

然仍是要求航班起飞后家长才能离开,但孩子与家长间的联系已非常方便,“现在很多小孩子都有手表,本身就自带定位功能,孩子有什么问题了,随时可以和家长电话、视频聊天。甚至飞机上也可以视频,因为有些飞机上有wifi。”

树人杰表示,如今乘飞机出行非常普遍,“无陪儿童”的预约申请也更加方便,官网上就可以预约,因此“无

陪儿童”的数量也是不断增加。“七八月份,工作日一般每天都有30-40个,双休日则有60-70个。最高的一天单日出港有130个。”

树人杰坦言,与十几二十年前的孩子相比,现在的“无陪儿童”很成熟,“他们懂得很多,也飞过很多地方,有时还会问‘你飞过哪些航线啊’之类的问题,让人有点招架不住。”