



程凤萍在分发报纸。



她是上世纪八十年代广州民航管理局湖南省局的第一批空姐；她到目前为止已累计飞行超过3万小时，保障数万旅客平安出行；36年来，她兢兢业业、辛勤耕耘，“0投诉”、“0差评”是她交出的成绩单……她就是南航湖南分公司客舱部资深乘务长程凤萍。

9月1日，程凤萍正式退休。整整三十六载，几乎是程凤萍职业生涯的全部，也见证了湖南航空发展史上的各种变迁。三湘都市报记者到南航湖南分公司对话程凤萍，听她讲述这36年来的湖南航空故事。

■记者 和婷婷 通讯员 刘恒 王津 视频/何佳洁 宋子豪

零差评“飞”36年

湖南首批民航空姐见证湖南航空发展变迁



见证

购票：从凭介绍信买票，到手机买票

36年一路走来，程凤萍见证了湖南航空发展史上的各种变迁。

程凤萍说，上世纪80年代，她飞的最多的是安—24型飞机，虽然不如现在的飞机舒适，但能坐上飞机是一件很不容易的事。

到了上世纪90年代初，随着改革开放浪潮席卷全国，程凤萍发现越来越多生意人也开始坐起了飞机。1993年起，国家取消了购买机票必须持介绍信的规定，普通市民只需出示身份证等有效证件，便可购买机票。

2000年3月28日，中国南方航空公司推出国内首张“B2C”模式电子客票，旅客购票越来越方便。随后海航、东航、国航相继跟进，直至2006年，电子客票行程单作为全国统一报销凭证正式启用。

自此，人们在互联网订购机票后，无需取票，直接拿着有效身份证件到机场换取登机牌、办理乘机手续即可，如有报销需求，才需要纸质版的电子客票行程单。

航线：从飞赴北上广，到连接五大洲

旅客多了起来，航空公司也随之发展，飞机越来越大，航线越来越多。

“截至2019年（新冠疫情爆发前），长沙机场是中部同类机场中国内通航点最多的机场，也成为中部飞往东南亚航点覆盖最广、航班密度最高的区域性航空枢纽。”长沙黄花国际机场工作人员介绍，近年来，长沙机场陆续通航156个国内外航点，构建起辐射国内国际、连接五大洲的航线网络，“四小时航空经济圈”扩大至16个国家及地区的36个城市，为湖南扩大开放、加快发展打下了坚实基础。

【结缘】为竞聘空姐灌了一肚子自来水

程凤萍与飞行结缘，始于1985年风行的一部电视剧——《空中小姐》。剧中，漂亮的空姐制服，优雅的礼仪神态，给年少的她播下一颗空姐梦的种子。

那一年，正值中国民航局广州管理局湖南省分局在长沙大托铺机场招收空姐。看到电视上滚动播出的乘务员招聘广告，程凤萍隔天就去报名了。

那时候，民航招收空姐对身高、体重都有要求。程凤萍虽然身高有163厘米，但体重只有41公斤，看上去弱不禁风，被报考人员质疑。“我真的太想当空姐了，所以就偷偷跑到水龙头那里狂喝水增重。”程凤萍回忆到。

程凤萍说，那个年代，当上空乘是一件特别骄傲和光荣的事。当年空姐选拔，共有1600多人应聘，有体检、文化考试和政审等多层选拔，竞争非常激烈。

“那时候通讯不发达，电话都没有，招聘结果在酒店张红榜公布，我几乎每天都跑去观望。发榜时公布了15个名字，我排第6名。”程凤萍说，当晚，她兴奋得整晚都没有睡着。

就这样，程凤萍如愿进入民航局广州管理局湖南省局工作，成为湖南省第一批空乘之一。那年，她19岁，长沙黄花机场还未成型，南航湖南分公司也未成立。



程凤萍（左二）身着南航现在正在使用的第八套制服与机组合影。通讯员 供图

扫码看视频

【体验】穿过8套空姐制服

“刚开始执飞的时候，机型都是小机型，以安—24机型为主，只有48个座位。”程凤萍回忆，习惯了飞行的节奏后，飞行的体验也好了起来。特别是1993年南航湖南分公司引进湖南首架波音737型飞机后，程凤萍感觉飞行和服务越来越舒适和游刃有余。

粗略统计，36年里，她飞过安—24、波音737—300/500/800、波音738、空客319/320/321、瑞典萨博等机型，以零安全差错和零有效服务投诉的记录，累计飞行超过3万小时。

随着民航业的发展，民航业的服务品质也在不断提升。

“在我的职业生涯中，单

是制服换装就经历了8次。空姐的形象要求也细致到头发丝和指甲长度。”程凤萍说，以前对发型、妆容都没有要求，只要统一服装，现在这些要求都非常具体了，每个服务细节手册都规定得明明白白，这也是30多年来，不断摸索、改进的结果。

【坚守】临时顶班开始执飞，一飞就是36年

刚入职的准空姐程凤萍被安排在长沙大托铺机场进行岗前培训。虽然是空乘岗位，但一开始要从地勤做起，并不是马上能飞。于是，程凤萍每天工作兢兢业业，期盼着自己的第一次飞行早点到来。

“第一次飞行是在8月份，我培训还不满一个月。那时，长

沙还没有黄花机场，使用的是大托铺军用机场。有一名空姐突然病了，我就临时顶班登机。”程凤萍回忆，第一次执飞，她既兴奋又紧张。上机前，她在宿舍反复练习关舱门、播广播等动作。等到实际飞行完，下了飞机后，程凤萍感觉全身都在飘。

省级媒体 权威有效 鼎盛文化独家代理
鼎极便民信息
经办热线 13875895159

公告

2019年10月29日，我局烟草专卖稽查人员会同公安部门人员在衡东境内京珠高速新塘段查获车牌号为冀EM2665重型半挂牵引车上运输的卷烟1323条。请当事人于公告之日起六十日内到我局接受处理。逾期我局将依照《湖南省烟草专卖管理办法》第二十条的规定，作出处理。特此公告。

衡东县烟草专卖局

遗失声明

湖南省正中工程技术服务有限公司(统一社会信用代码：91430103MA4L1BBGXT)遗失公章壹枚，声明作废。

公告

2019年10月31日，我局烟草专卖稽查人员会同公安部门人员在衡东境内京珠高速新塘段查获车牌号为冀DQ7850重型半挂牵引车上运输的卷烟401条。请当事人于公告之日起六十日内到我局接受处理。逾期我局将依照《湖南省烟草专卖管理办法》第二十条的规定，作出处理。特此公告。

衡东县烟草专卖局

遗失声明

中华联合财产保险股份有限公司湘西自治州中心支公司遗失财产险通用保单4份，流水号120430036872-120430036875，声明作废。

公告

2021年7月27日，长沙县烟草专卖局联合公安部门对长沙县盟梨镇工业园鑫创安物流园8栋15-17号良山物流进行检查，查获一批涉嫌无烟草专卖品准运证运输的烟草专卖品，包括“贵烟(紫)”、“玉溪(108)”、“云烟(紫)”等52个品种，共计219条，我局依法予以先行登记保存(先行登记保存通知书号码：0004472、0004473、0004474)。请上述涉案物主于本公告发布之日起六十日内，到我局(地址：湖南省长沙县板仓路37号，联系电话：0731-84011752)接受调查处理。若逾期不接受调查处理，我局将依据《湖南省烟草专卖管理办法》第二十条及相关法律法规规定，依法对涉案烟草专卖品作出处理。

长沙县烟草专卖局

公告

2021年8月25日，长沙县烟草专卖局联合公安部门对长沙县盟梨镇工业园鑫创安物流园8栋27-28号铜宝物流进行检查，查获一批涉嫌无烟草专卖品准运证运输的烟草专卖品，包括“白沙(硬)”、“芙蓉(软红)”、“白沙(软)”等9个品种，共计403条，我局依法予以先行登记保存(先行登记保存通知书号码：0004528)。请上述涉案物主于本公告发布之日起六十日内，到我局(地址：湖南省长沙县板仓路37号，联系电话：0731-84011752)接受调查处理。若逾期不接受调查处理，我局将依据《湖南省烟草专卖管理办法》第二十条及相关法律法规规定，依法对涉案烟草专卖品作出处理。

长沙县烟草专卖局

公告

2021年8月23日，长沙县烟草专卖局联合公安部门对长沙县盟梨镇工业园鑫创安物流园16栋1、2、3号新通道物流进行检查，查获一批涉嫌无烟草专卖品准运证运输的烟草专卖品，包括“真龙(凌云)”、“龙凤呈祥(遇见)”2个品种，共计372条，我局依法予以先行登记保存(先行登记保存通知书号码：0004527)。请上述涉案物主于本公告发布之日起六十日内，到我局(地址：湖南省长沙县板仓路37号，联系电话：0731-84011752)接受调查处理。若逾期不接受调查处理，我局将依据《湖南省烟草专卖管理办法》第二十条及相关法律法规规定，依法对涉案烟草专卖品作出处理。

长沙县烟草专卖局

公告

长沙市天心区长盛岗庭小区物业管理服务项目公示

一、基本情况：长沙市天心区长盛岗庭小区物业管理服务项目，进行公开招标采购，现采用发布公告方式，邀请符合资格条件的供应商参与公开招标采购活动。

二、招标代理单位：湖南安泰工程管理有限公司

三、项目名称：长沙市天心区长盛岗庭小区物业管理服务项目

四、招标地址：长沙市开福区芙蓉中路新时代广场北栋6楼19房

五、招标报名时间：2021年09月02日起至2021年09月10日止

六、招标文件获取办法：从2021年09月02日起至2021年09月10日止，每天上午9:00时到12时，下午14:30时到17时(北京时间)，报名请电话联系招标公司项目负责人。

七、投标截止时间：2021年09月23日14:30。

八、开标时间：2021年09月23日14:30。

九、开标地点：长沙市开福区芙蓉中路新时代广场北栋6楼19房

十、招标联系人：许亚娟、刘宸 联系电话：18752020712、1520090202

公告

2020年7月22日，我局烟草专卖稽查人员会同公安部门人员在衡东县吴集镇泉南高速出口查获车牌号为辽ABT070重型半挂牵引车上运输的卷烟6864条。请当事人于公告之日起六十日内到我局接受处理，逾期我局将依照《湖南省烟草专卖管理办法》第二十条的规定，作出处理。特此公告。

衡东县烟草专卖局