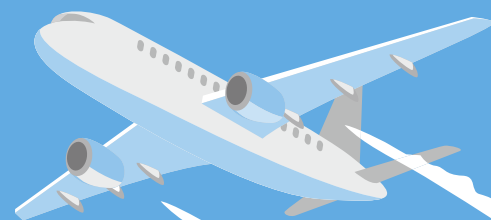
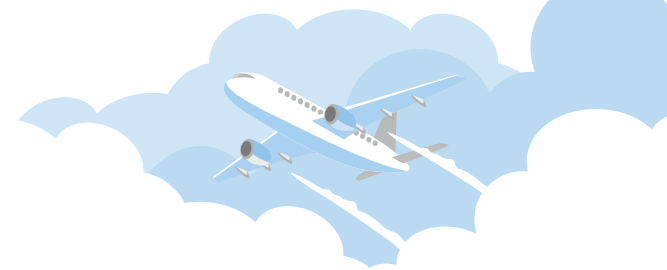


00:01 羽翼初成

 入行路上經歷的各種





01 數飛機 ▽

小時候的暑假，我媽帶着兩個姊姊飛到印尼雅加達過暑假，一去就是一個月，遺下一個么子在香港。儘管爸爸沒有一同前往，但白天上班，沒有人能分身照顧那個可憐的孩子，所以他就被丟到堂姐家裏住。每晚飯後，我都會跪在梳化看越過夜空的飛機，就像被父母遺下的孩子。

堂姐會問我為甚麼不跟姐姐一起去，這樣就不用難過啦。實情是當年訂機票，原本也想帶我一起去，只是我爸耍了點小花招，我就忽然說我不想去了。

一個炎熱的下午，我爸帶我去買下午茶，路上需要經過一長長的樓梯。我低着頭數樓梯，又肥又短的腿，逐級逐級的步下降，忽然發現了一隻蝴蝶停在梯級邊上，於是我叫住了爸爸。他走了上來，跟我一同研究這隻地上的蝴蝶。起初我以為牠還在掙扎，試着用手指撩一下牠的翅膀，結果那些擾動，原來只是風。

「別摸啦，快走！」我爸拉了拉我的手臂。

路上，我提起了去雅加達的事，大概他想我留在香港陪他，忽然不知哪來的一句：「飛機很危險的，飛着飛着可能會斷翼。翼斷了，就半空掉下來。」我不禁抽了一口氣，爸爸還乘勝追擊補充一句：「就好像剛剛的那隻蝴蝶。」

是的，我家的教育真的有夠可怕，絕對是育兒的反面教材。

於是爸爸的心理戰打贏了，我心裏萌生了對飛機的懼怕。起行當日，媽媽帶着兩個姊姊一早就離家，我睡眼惺忪的送門，目送她們進電梯後，我記不起有否大哭一場，只知道心裏難過了好一陣子——如果爸爸的話當真，說不定那是我們的最後一面？

我記得堂姐知道這個故事後笑得合不攏嘴，但她之後沒有再說甚麼，只是坐在我身邊，一邊用手指梳我額上的頭髮，一邊看飛機。這個活動每晚如是，有時同齡的外甥在房間練習鋼琴，我們就聽着重重複複的《給愛麗絲》音樂。這個暑假孤兒間中會指向空中那一閃一閃的客機問：「媽媽和姊姊是不是坐那台飛機？」可是每次堂姐或是堂姐夫都不回答，問到我外甥，他又說不知道。對母親的思念，常常一覺醒來，就甚麼都不記得。

後來暑假結束，姊姊風騷歸來，夾着拖鞋帶我到樓下的照相館，將三筒菲林的照片沖曬出來。照片拿回來後，我們一同歎着冷氣翻看，看着那幀她們在火山騎馬觀光的照片，我埋怨自己，



就是這張姊姊們的火山騎馬觀光照，看得我牙癢癢。





這個暑假竟把時間都花在隨時可以見面的外甥身上，心裏是多麼的酸溜溜。大概姊姊讀懂了我的艷羨，調侃道：「你不去還真是可惜啊！」我真想罵回去，曬成這個鬼樣就花點時間做做美白吧，家裏不開燈還真的看你不見呢！

後來第一次真正坐上飛機，是 17 歲的畢業旅行。那時還真的不知道，未來的我，有天會在這台機器上面工作。

02 我的志願是 可以歎冷氣 ↘

有志氣的人大多堅強，目光遠大，成長路上就算不一定闖出好成績，也定能練得一身好武功。可惜我從小都不是一個有志氣的人。小學六十米賽跑，我頂多跑贏技安拿個第五，更多的是包尾；英文科測驗默書，也是經常在合格線上低空飛過。擁有這種個性和成長背景，自然沒有那種爭勝的鬥志，也從沒嘗到過拿第一的滋味。

中學做剪報功課，留意到傳媒人不知道立甚麼居心，日日夜夜將「某某城市即將取代香港」之類的恐嚇說話掛在嘴邊。然而這座城市的人真的想當第一嗎？如果失落第一，甚至跌落四五，小市民會不會反而生活輕鬆點？嗯，沒有志氣的懶豬總是想得很多。

這些瑣碎事情我記得很多，還有一件我記在心裏面很久了。

幼稚園的班上，楊老師很老套地每人發一張工作紙，然後要我們填寫「我的志願」。課堂期間，我們大致 Go through 了一些標準又意識正當的職業，像是教師啦、醫生啦、飛機師、工程師之類的專業工作。我這幾歲人仔的小腦袋想爆頭也想不出個答





案來，皆因上述的工作我通通都沒興趣。我問鄰座的同學心美，一個短髮的高個兒女同學：「在辦公室歎冷氣的人，他們的職業叫甚麼？」，她很 rude 地沒有理我。最後我好像寫了個「在辦公室工作」草草了事，就是為了可以歎冷氣。

對於將來自己想做的事，我一直表現得極之迷惘；身邊的同學們在新高中選科、排 Jupas 志願（大學聯招）都似乎很清楚自己想做什么。然而，我卻一直站在分叉路口猶豫不決。

中學畢業後，我沒有像大多數同學般繼續進修，而是選擇找工作。我還記得放榜那天，大家都東奔西走去各大學院繳交留位費，或是尋求升學輔導，而我背包裏放着不那麼好看的成績單，坐上過海巴士到銅鑼灣一家名為「咖啡弄」的甜品店吃窩夫甜點。

我那麼從容面對環境轉變，可是社會大學卻沒有對我這個新鮮人從容過。

初時，我在咖啡廳、工程公司分別當過侍應生和助理，在一段極短時間後我就離開了侍應生的工作崗位。至於工程公司，我擔任的助理工作極為瑣碎無聊，只需每星期替一位跟我爸一樣年紀的叔叔寫一份兩頁紙的工作報告。除此之外，最大的用處就是每月一次的例行會議後，為一眾工程師叔叔到茶樓拿位子。雖然一直被投閒置散，但裏面的人都待我很好。某次被上司召入房間會談，還以為我終於要被辭退了，實情卻是相反。上司想讓我去

進修，一切費用會由公司承擔，見面目的旨在問我意向。我思來想去，實在對這一行工作不感興趣，於是便回絕了，並決定揮手作別。

告別了不合適的工作，我又再找不到方向。夜裏，我一個人東涌沿着海邊慢跑。在碼頭喘息的時候，我留意到海裏載浮載沉的浮標，忽然覺得好像這幾年的自己。雲層裏霎時冒出了一台客機。我定神看着它，見它愈壓愈低，維持着機翼航行燈每閃兩次，尾翼的燈就閃一次的頻率，最後降落、消失在機場島的建築群裏。我靈光一閃，就被那台客機帶到機場客運大樓裏去。

我開始在一家以工作繁忙著稱的地勤公司工作，回憶那段時期的自己，還真覺得自己很了不起——每天晚上 11:00 下班，隔天又趕上早上 7:00 開始報到的櫃台，好不容易排到輪休，隔天定必排你一個凌晨就要出門的 0400 班。那一年多的時間簡直是鐵人挑戰，常常在報紙散落滿地的辦公室裏邊做文件邊吃飯，座機來電聲此起彼落，常常不知為何有個放涼了的飯盒擱在一邊，大概又有某位同事忙得飯都來不及吃吧！禁區開口的五六位地勤剛送走一班載四百人的航班，又一個箭步出去迎來下一趟班機。這段時期的工作很有挑戰性，也讓身體變得很差，飲食的不定時和睡眠不足讓我情緒時常波動起伏，幾乎何時何地都能入睡，體重也一直掉。那時的我，心知絕不可能以此為終生事業，否則可能不出 30 歲就會滿頭白髮。



而且，當地勤人員的壞處是，人事比較複雜。我見過一些比較慢熱的新同事，一直難以融入團隊裏面，最後只好悄然離去。這個艱苦的工作環境，要是沒有得到同事的扶持，我想我絕對撐不過一年。

一次偶然，聞說機艙服務員在每趟航班都能與不同的人工作。雖然在機上的工作並不容易，但偶爾能逃離香港的一切煩擾，也是挺誘人的，對嗎？

03 少時不讀書 大個_____

申請本地航空公司機艙服務員職位的門檻其實很低，只要公開試全科合格，就幾乎半隻腳踏入面試室了，剩下的就是自身的努力。當然，拿着大學畢業的證書可能會比較吃香，但經驗告訴我，只有中學畢業資格的求職者也不是全無機會，至起碼用功一點，也是有進去的可能。

在網絡上爬過不少文章後，膽粗粗地向各大航空公司寄出申請。在明知自己絕對接受不了離開香港住進他家的前提下，羚羊航空、喇沙航空還有油王航空都沒有收到我的履歷。而且就算他們有邀請我去面試，大概也會在第一關就刷掉我吧……

申請機艙服務員職位的門檻其實沒有你想得那麼高





至於其他本地航空公司，我僥倖收到了幾個面試邀請，可是緊張大師如我，都在 Final round 就被攔下來了，只有一家遲遲沒有收到回音，我只好將該次申請當作石沉大海。空服員的面試失敗後，一般都需要隔六個月後才能再次投考，本來打算趁這半年好好準備，希望半年後能一雪前恥。沉寂了一段時間，我也幾乎忘了這回事。

某天，那家一直杳無音訊的航空公司竟然來電，問我有沒有興趣見個面，我當然答好。可是約定面試的那天，我老早就約好了跟朋友去主題樂園，本來我打算取消面試，皆因這家航空公司一向都不是我的首選。但經朋友說服過後，我還是如期出現在氣氛嚴肅的面試室。

因為這家公司不是首選，結局如何我都不太在意了。回想起來當日的我表現得有點太輕鬆，殊不知一路過關斬將，翌日就收到了 Offer call！還真是「有心栽花花不開，無心插柳柳成蔭」基於對當時工作的厭倦，我沒多考慮就答應了，就先轉換工作環境看看吧！

就這樣，20 歲就進了一家很年輕的航空公司。在裏面工作了差不多一年多，很快就開始厭倦裏面的工作氣氛。前輩們常常勸我換個老闆，要人望高處：「良禽擇木而棲啊，細佬！」大牌航空公司人強馬壯，所有規矩、流程都有透明而清晰的指引，雖然也有人質疑我，現在考入該公司，就像登上一艘正在下沉的大船。但為了飛得更遠、去更多地方看看，我執意多試一次。

我本來不是一個英語很流利的人，但經過長年累月的美劇加持，多多少少在口語上有所進步。曾經，一集美劇有多少句對白，我就會按停多少次——我逼着自己一句接着一句的唸，像個瘋子一樣，遙控都快被我按到失靈。那段時間我嗑藥似的，有空就看不同類型的劇集，看完了差不多四十多季的電視劇。

除此之外，我還有了一個習慣（其實可能是強迫症），無論讀報、坐車、看 Youtube 廣告時，總之遇到不明白的英文生字，都要立馬把手機拿出來查個明白，不然就會坐立不安。最神經病的時期，我跟友人外出時都全英語溝通，同時爭取跟售貨員、侍應生等陌生人練習開口說英語的機會。曾經，我們幾個瘋子在尖沙咀一帶被大嬸當成遊客，推銷我們光顧觀光船和腳底按摩生意。

求職者英語對答如流當然讓人眼前一亮，但我認為考官更傾向錄取懂得處變不驚的人。考官的招數一般是，在角色扮演環節時扮演麻煩客人，上演刁難服務員的戲碼，希望你零秒給予回應。或是在問答環節對你咄咄逼人，針對着一個點咬住不放。一旦你被嚇得啞口無言，呆若木雞的站在那邊，恐怕當天也只能空手而回了。因此，面試當日，除了要衣着儀容整齊大方，還要與考官、其他求職者談吐得體，面對不懂得回應的情況，定必要冷靜處理。我說的處變不驚，是指即使怎樣吃驚都好，面部表情都需要控制得宜，一絲慌張不安都不能展露。面部表情管理不善，相信是很多考生被請走的原因。





一對一面試期間，求職者被問到的問題可以無法預料。我曾被低成本航空公司的考官問我，他們的機上服務處處都需要收費，如何讓機上沒有消費的客人仍然有賓至如歸的體驗。我忘了當時具體回答是甚麼，只記得結尾我說了一句說話，直到今日我還是會直起雞皮：「我希望客人能知道，機上服務雖然需要收費，但機組人員對每一位客人的笑容卻都是免費的。」當刻，一直埋頭評分的考官都忍不住抬頭望了我一眼。

還有一次被問到：「今天的面試過程中，有甚麼問題是讓你很意外的，為甚麼？」我的回答是：「就是這一道問題。」我和考官一同假笑了幾下，再徐徐補充了幾句。面試的過程中，總有些問題是無法準備的，一時想不出答案，可以試試別的花樣。我用過一招："emmm, this is a good question."（嗯，這還真是個好問題。）隨即擺出一個若有所思的表情，盡力爭取時間，在驚濤駭浪的腦裏去組織答案，還好管用。

終於，一番努力之下，我收到 Offer call，而且電話還來得真不合時——接電話的那一刻我正進行起飛前檢查，飛機正在滑行準備起飛。上司知道我有個重要的電話要接，主動代我完成了客艙檢查；得知我被別家航空公司錄取了，她即時熱情地恭喜我。

我永遠都忘不了在接聽那一通電話時的我，到底有多麼的激動。

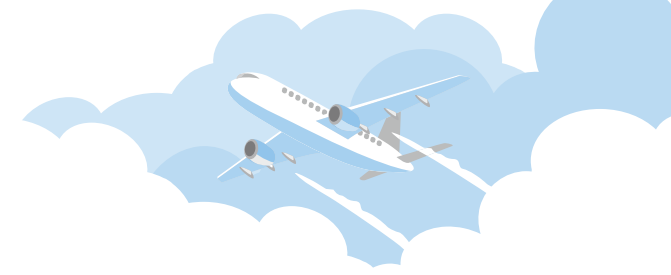
04 出道前要當訓練生 ↘

在一個寒冷的週五早上，我在一陣冷風中推開幾米高的玻璃門，等候區裏面已經坐着十個八個跟我一樣西裝畢挺的新同事。其中一位還熱情地跟我打招呼，邀請我坐到她旁邊，繼而開始閒聊起來。一路聊到大伙兒被帶上樓辦理入職手續，我在會議室裏終於按捺不住，問她：「不好意思，請問我們本來就認識嗎？」她頓時哭笑不得，說：「我是 Kira 啊，之前跟你飛過一次。」我當下一臉惘然，怎麼想都記不起來，這樣的情景讓我尷尬得想死。

除了一系列的文件簽署講解，當天還加入了一段參觀介紹。這裏是洗制服的地方、那邊是飛行訓練中心、樓上三樓是進行服務流程訓練的模擬客艙……每一刻都覺得這一切很不真實，亦相當難以置信，因為我終於不再以訪客身份進來這棟大樓了。

新入職菜鳥的蜜月期就只有迎新日的三數天，緊接着的 Safety Training 會讓很多天真無邪的職場新人哭出來，每一天都像拍攝美國電視真人秀般 Juicy。

從第一天開始，我們便天天埋頭於安全手冊。他大如一個麥當勞托盤、雙面印刷近六百頁，蓋起來厚如一碗譚仔雲南米線碗的高度。手冊包羅萬有，第一是急救知識，如包紮、各種身體狀況的治療、心肺復甦法（CPR）以及自動體外心臟除顫器（AED）



的操作方法；第二是飛機一旦遇上事故時如失壓，或需要逼降水上或地面時，應採取甚麼措施提高大家的生存機率；第三就是當客機被劫持、發現有不明物品等等狀況時，最保險的應對方法，以及各種安全設備（Safety equipment）的操作和位置。這裏所指的安全設備意義很廣，從乘客出現醫療狀況時救人一命的用具，到客機逼降無情大海，幾百人經歷劫後餘生後，花容失色的空姐在救生艇上拿出能提高大家生還機率的法寶，都能被統稱為安全設備。

我並不是一個航空迷，飛機對我來說長得都一樣，但其實每一個機種，即使外面看起來一樣，機艙內的佈置卻不盡相同。不同載客量的飛機，配置的安全設備數量都各異。比如說波音 777 客機，我們曾經有短途常用的 777-200、777-300，以及有兩種客艙分別的長程 777-300ER，其中一種配置有頭等艙。還未將空中巴士的機型納入計算，光是 777 型號的客機已經有 4 種

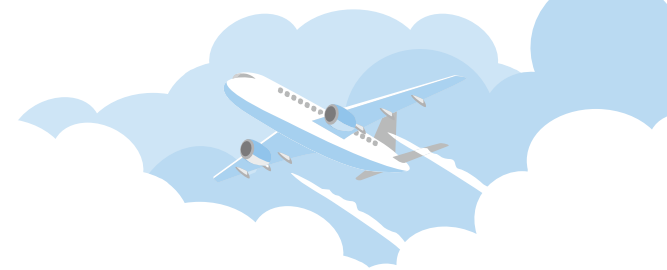


這本安全手冊，每一年都在更新，「折磨」了我許多年。

花款。當時的訓練，要求一眾新人熟讀每款機型上的安全設備位置，隨時來個抽問。比如說考官問：「某某機型的滅火筒位置？你答！」你便要答出：「L1, R1 ……」把所有位置通通背出來（行內的 L 即左邊，R 即右邊，至於 12345 是順序數第幾扇機門，L1 等於左手邊第一扇機門）。又或者：「急降海面時，你在 L4 應該帶同甚麼用具逃生？」、「緊急降落後，在陸地上如何啟動無線電信標，以加快救援人員的搜索速度？」、「如果同事在逃生門前失去意識，你的立即反應是……？」幾十人一同腦力大爆炸，手冊上面都是淚水。

不只是書本上面的資料要吃進腦子裏，有時還要手腳並用。訓練中心裏，有訓練專用的實體機門讓學員們親自動手試試，這道模擬機門十分厲害，導師可以透過電腦做手腳，模擬危急關頭機門堵塞、滑梯充氣失靈等情況，考你的即時反應。逃生門的開啟有一套標準程序，其中一步是要探頭從門上的小窗戶觀察窗外環境，確保沒有火光、煙霧以及障礙物等即時危險才可以打開。導師們連 Observation window 上面的畫面都可以做手腳，有次同學被抽中示範，他看完狡猾的窗後，迅速意識到逃生門不應打開，便指示乘客到其他逃生門離開。導師事後問他在窗戶看到甚麼？他說：“I see Dory.”（動畫《海底奇兵》〔Finding Nemo, 2003〕裏面的角色，是一條蠢魚）引得哄堂大笑。

當狂開狂關幾百萬次逃生門後，我們一行人便移師到模擬機艙分組，每六個人一組進行模擬考核，至於其他學員就坐在模擬機艙內扮演乘客。第一次來到模擬機艙覺得非常新奇，因為



✈️ 入職訓練真的很累人啊……現在翻看照片發現這段時期的記錄很少，有點可惜。



✈️ 穿救生衣下水的確是很難忘的經歷，但願沒有下一次。



它的外表和內籠跟真的飛機沒兩樣：有四道很認真的機門，連廣播系統都是真實能用的，以至密集的座位，洗手間及廚房和駕駛艙都一應俱全，可惜裏面的儀表板都是貼紙黏上去的。模擬機艙在經過設定後，可以讓氧氣面罩失驚無神彈出、亦可以模擬煙霧傳出、還能在模擬客機逼降後，在機艙音響播放令人心寒的慘叫聲。

整個模擬測考流程非常仔細，由地面檢查工作、乘客登機、關上機門、進行安全示範、起飛前檢查到真正起飛已經差不多耗時半個鐘。測考途中，定必出現至少一個緊急狀況，考驗大家的團隊合作和反應。坐在客艙的同學們除了幫忙尖叫，還要配合導師安排的戲份比如說裝暈扮死，或是在緊急疏散時躲入洗手間內看學員有沒有仔細搜索生還者；總之就是，非要那六個幸運兒忙得不可開交。

大多數同學們都沒有經歷過這種訓練，所以能獲編與從其他航空公司轉過來的同學（行內稱為 Ex-crew）一起進行測考時，都會比較淡定，因為起碼隊伍中有人學過，能壓壓場。有次連同我，六個人當中一共有五個人都是 Ex-crew，導師火力全開地安排了客艙起火，緊接着客機失壓，然後還有乘客心臟病發的戲碼；要是上蒼有天真的想跟我開這種玩笑，但願當場心臟病發那個是我。

訓練時正值冬天，課室裏常常聽見其他同學打哆嗦抽鼻子的聲音。最殘酷的是，我們還要穿泳衣下水學救人。小弟不是一個精通泳術的人，頂多能游個幾十米；在水中保持浮起（即是踩





水) 這個技巧是我的死穴，我大概一輩子都學不會吧。大家抵住寒冷，懷着勇氣換好衣服在池邊集合後，導師向我們大喊：「懂游泳的去左邊，不懂得游泳的到右邊！」我還在舉棋不定時，已經被推到精英泳隊那一邊去了。該死的，全班起碼有 2/3 人都到了不會游泳的那一邊。精英泳隊們的導師也不是省油的燈：「廢話少講！馬上給我游兩個池！」當我好像剛獲救上水的遇溺人士，還在不斷喘氣的時候，看到隔壁不諳泳術的廢物學員們正在進行的熱身運動是 Freestyle 拉筋，大家的心裏五味雜陳。

由於不會游泳的人實在太多，所以當天一個懂得游泳的人要帶着兩個不會游泳的人做練習。導師示範完，隨即便要輪流做一次救人行動給導師考核。要知道救生衣的浮力會讓游泳變得不容易，其次是那些不會游泳的同學們躺在水裏裝死真的裝得很像，雙腳絕對不會稍微幫忙踢腳，考核時絕對幫不上忙。到我裝死時，他們又叫我要在水裏幫忙踢踢腳，讓他們可以快點順利通過。其他小組的人各自裝死一次，救人一次，最後我來來回回的，累得我好像救了全機人。救完最後一個同學後，他問我：「你怎麼看起來那麼累？」

05 走進我們的一天（上）

某大牌航空公司曾經推出一個「走進我們的一天」影片系列，分別以地勤人員、機師和機艙服務員的角度，帶觀眾進入航空公司職員工作視野。影片中的空姐芷欣美艷動人、意氣風發，還一口流利英語的引起了不少 Youtube 觀眾討論，這段影片照理也騙倒很多妹妹立志成為空姐。今天，芷欣的同門師弟，即是我，也很想讓大家來走進我的一天。

剛入行的自己，在收拾行李的時候，總是甚麼垃圾東西都帶上，連鬧鐘我都不放過。

連鬧鐘都要帶，只因遲到乃航空從業員的死罪。工作需要時常在時區間穿梭，我可以今天到訪 UTC+9 的大阪，後天就身處 UTC-8 的洛杉磯。除了手機以外，多帶一個設為外地時間的鬧鐘讓我格外有安全感，這樣我就不怕手機失靈或者其他奇怪原因而睡過頭了。有天，我一如以往的把行李放在巴士下層的行李架上，然後到上層坐下。差不多到站的時候，我在梯間便隱隱若若聽見自己鬧鐘的聲音，只見下層乘客的眉頭都紛紛皺了起來。當下我尷尬得想死，但只能繼續假裝沒事。直至巴士靠站後，才秒速抓了行李手抽就跑，然後找個沒人的地方把鬧鐘拿出來拔掉電池。自此，我就再沒有帶那該死的鬧鐘一起上班了。

