

## 安全守護始於心，旅客安全在我心

宋代哲學家周敦頤說：「聖人之道，入乎耳，存乎心，蘊之為德行，行之為事業。」，在民用航空業中，重視「旅客的安全」是能夠長久經營的最大要素，為此，航空公司對於飛航安全，絕對會制訂許多安全守則，在標準作業程序上不敢疏漏，而真正要能蘊之為德行，變成發自內心的習慣動作，就是要把安全守則存在心裡，甚至能行之為事業，才能確保安全守護始於心，旅客安全在我心。

首先，安全不是一間企業或是政府單位的責任，它應該是每個人的責任。只要是交通工具，都有機會因為一個人的疏失，影響到其他人的的人身安全、財產安全；一個人在路上騎著摩托車，若不注意前方路況，或是闖了紅燈，可能會讓後方車輛追撞，或是追撞其他遵守規則的用路人；一群人開著汽車出遊，若駕駛沒有依照速限行駛，超速導致撞上路邊安全島，不只車輛受損，車上乘客也有可能受傷，亦或乘客未繫好安全帶，當車輛緊急煞車時，除了自己受傷也有可能碰撞到其他乘客。而一架乘載三百人左右的客機，從機長、空服員等空勤人員，到報到櫃台、行李托運等地勤人員，加上機體維修保養人員等，只要有一個環節疏漏，後續引起的蝴蝶效應，是可以影響整個班機運行的。只有當每個人把安全放在心上，我們才能創造一個更加安全的飛行環境。

其次，旅客安全在我心，這句話強調了每一位旅客的重要性，無論是收入普通的上班族，或是經營公司的董事長，都應該受到同樣尊重和對待，除了飛機上艙等所提供的服務差別以外，在用心照顧旅客需要及維繫旅客安全的程度上，是沒有身份地位之分別的，這不僅是一種道德責任，也是代表整間公司最佳的廣告宣傳，當旅客感受到從下到上一致的良善對待，那麼，就能為公司贏得更多忠實顧客。

再者，公司所提供的培訓，是否能讓員工保持對安全的高度警覺、對危險的識別及風險的評估呢？這需要整個工作鏈的團隊一起思考，負責空運貨物儲存及管理的空運倉儲、負責飛機維修保養的航太科技、負責協助旅客的航空公司，都會成為整個團隊在安全守護的程度多寡上，佔有相當比重影響的責任方，當貨物儲存及管理沒有達到安全上的要求，盤櫃重量繕打錯誤、未依規定包裝置放貨物，載著貨物的飛機，如果上頭還有旅客，整個航班都可能受影響；飛機平時的維護保養若是沒有按照標準作業，一個螺絲鬆脫，也是會造成大大危害，是故，一趟安全守護始於心的飛行，來自於平時的訓練，注重細節、追根究柢一開始讓人難以喘息，但是，當危險真實的來到時，可能連喘息的機會都沒有。

此外，水能載舟亦能覆舟，現今高科技的發達，有了許多方便

的設備可以使用，相較以往作業模式的確提升不少效率，但也因為過度依賴科技，一些細微的問題，卻難以被發現，所以，要能夠善用科技帶來的便利性，心思意念也要秉著守護安全的決心，才能相輔相成，讓科技成為飛行安全極大的幫助。

然而，真心相待的服務與科技化的作業，需要取得一個平衡，以旅客出發時的報到作業來說，能夠自助報到、線上報到，就少了與地勤人員面對面接觸的機會，若是旅客有一些不舒服和需求，在現場報到時較能夠被察覺出來，是登機時無法及時發現的，地勤人員就能多一點關心和協助，除了增加客戶的信任，也減少後續在飛行中，旅客可能發生的身體不適狀況，這對旅客的生命安全來說，也是值得注意的。

最後，我們要懂得團隊合作，不論是航空系統公司之間，或是和旅客們的合作，都會是「安全守護始於心，旅客安全在我心」能否達成的焦點，若沒有了團隊，沒有把旅客視為同一隊，我們很難用真心來守護旅客，守護整個團隊。有時候，我們誤以為旅客提出一些意見和要求，是與我們敵對，其實是隊友善意的提醒，是讓整個團隊向前邁步的墊腳石。

總之，把安全守護視為最重要的工作，並非因為國家法規的規定，而是每一個人的生命是無價且寶貴的，這是道德心；把旅客安

全視為最貴重的寶物，並非因為企業評價的高低，而是每一次的飛行都是獨特且珍貴的，這是一份難以取代的榮譽，我們把它行之為事業。