

## 安全守護始於心，旅客安全在我心

要具備什麼樣的安全措施，才能讓每一次飛行都能穩行高處？經由每一次出發前確實的機體保養和檢查，透過每一位同仁恪守崗位，並且準確地執行標準作業程序，當然，以上這些都是讓飛行旅程更加安心且必要的步驟，但是，真正能夠牽動每一個環節，進而達到守護安全的就是「心」，北宋文學家蘇軾說：「守其初心，始終不變。」航空業的初心，就是把旅客安全放在第一位。

首先，安全守護始於心的行動不只是熟知專業知識，它是一個自然反應，也是一個習慣性動作，不需要背誦，也不需要有人在一旁耳提面命，因為執行者內心想的是：如何把自己負責的工作做到最安全。心態正確了，事情就做對了，當一架飛機正在修護廠進行保養，有經驗的維修負責人員，可以有效率且迅速的把檢查表完成，而有心的人則是願意多走一哩路，實際確認這一架飛機不只完成保養，也能完成飛行任務。當旅客走近櫃檯辦理登機時，有經驗的地勤人員可以迅速地協助旅客完成登機手續，而有心的人則是願意多給一句關心，或許這句關心剛好能提醒旅客記得帶上隨身所需的緊急備用藥物，避免身體的突發狀況，好比在起飛前，空勤人員再協助旅客檢查一次安全帶是否繫緊，以減少突如其來的亂流致使旅客受傷。

其次，團隊觀念是集團企業文化的初心之一，同事之間彼此的合作與提醒、溝通與協調、支持與鼓勵，絕對是安全守護始於心，旅客安全在我心的呈現，一個人可以走得快，但一群人可以走得遠。有時候，狀態不好或是忙碌中的同仁，疏忽了細節，團隊裡的其他人給予提醒；有時候，新進的同仁對流程還不熟悉，資深的同仁給予協助，因為他們明白這份工作並不是獨善其身，而是團隊榮譽。自由自在的蝴蝶靠拍動自己的翅膀能夠翩然飛舞，孤高迅捷的老鷹靠自己強壯的雙翅能夠展翅高飛，而乘載旅客的信任與期望的航空公司，則是倚靠每一位樂於分享、互助的維修人員、空地勤人員、倉儲人員，讓飛行器即使帶著這雙冰冷的鋼鐵翅膀，依然能夠優雅而有溫度地起飛與降落。

再者，領導者在各個部門裡，是否創造了讓同仁們能安心執行任務的環境，也是守護安全的關鍵。願意傾聽下屬問題，給予積極協助的領袖，讓人有安全感，即使是面對困難的工作內容，同仁都能按部就班的完成，不會因為感到龐大壓力而亂了手腳，甚至不敢向上反映，導致問題沒有得到解決，反而更加棘手。是故，要做到始於心的安全守護，亦能由平時工作環境給人的感受窺知一二，可以內心嚴謹卻不帶恐懼的執行工作程序，也可以外表認真卻不帶偽裝的完成工作任務，就是發自內心的守護飛行安全。

此外，公司要擁有規劃整全訓練的智慧，才能協助員工在取得專業技術與知識之外，也認識到安全與危險的一線之隔，進而建立正確的心態，例如：貨艙裝載平衡的計算，如果沒有按照標準作業程序執行，有時候一個盤櫃的重量錯估，就足以影響飛安；空勤人員除了貼心有禮的服務態度，還要在起飛前確實地執行每一項安全檢查，以免一時的疏忽，造成一世的遺憾。當公司的訓練結合工作內容與其中緣由來作說明，員工就能更清楚每一個操作環節對飛行安全的重要性。

然而，往往最不應該發生卻最容易發生的人為疏失，可能在於團隊中的初心不如以往，因為熟悉不過的操作守則，以及一成不變的工作環境，還有自我感覺良好的消極態度，都將動搖守護安全始於心，旅客安全在我心的信念，但相信在公司對員工認真而用心的訓練和提醒下，讓員工感同身受並發自內心的守護旅客安全，就能減少這些負面因素。

最後，不論世界如何轉變，經營模式如何調整，工作內容如何艱難，都要守住我們的初心，因為這份初心帶來的正面效益，是超乎想像的，要透過個人專注完成份內工作來裝上機翼，從部門間的團隊合作來開啟引擎，再以公司永續經營的企業文化作為穩定氣流，直到完整守護每一位旅客的飛行安全，從起飛到落地，守其初

心，始終不變。