

雲端空姐， 悄悄話



王皓璞 著



門裡玄機

一

Bend over! Hold your head!

彎下身，抱住頭！

Bend over! Hold your head!

彎下身，抱住頭！

Remain seated!

留在原位！

Remain seated!

留在原位！

初次聽到這些硬生生的口訣，是在成為空服人員前的訓練課程中，課程的主題是飛機上的機門。那一句句頗似軍令、又像號令的段落，在哪個時點都有種可以將人的血管和細胞緊緊包裹的氛圍。

在訓練時期，每一位實習空服人員甚至還得跟隨口訣所至之處，比出所有指揮乘客的動作、和實地操作模型機門的步驟。只見所有準空服員身著白色連身工作服，髮式齊整向後梳理，同時輕妝淡抹，在模型操作地的場域中高聲呼喊對乘客所需下達的號令，更實地操作著門上的開關，時而還必須將重門扛下，或拿起機身側邊的掛勾，模擬起將掛勾懸繞於機翼上的實際情況，宛如Air Force One「空軍一號」的電影場景，不免讓人領悟空服人員的工作，確然有其獨特之處。

所謂機門，平常時刻是為登機或上下人員及貨物之用，緊急時刻則轉身一變，成為機組人員及乘客的逃生之門，即英文平時所謂Emergency Exits，上面幾句口訣，是飛機於陸路或水面緊急迫降時，空服人員對乘客呼喊的其中一部分。

在訓練期間，對於機門毫無所知的我，接觸到機門的學問時——關於它們各式各樣的型貌、這些不同機門的迥異操作程序、甚或所有關於機門不甚相仿的口訣——我心內的詫異，大約和被龍捲風吹到奧茲王國那個奇異世界的桃樂絲差不多（見任何版本之「綠野仙蹤」或英文版Wizard of Oz）。在奧茲王國裡面，桃樂絲遇到了諸多稀奇古怪的新穎景象。在「看似」真實世界裡面的我，就好像桃樂絲一般，被一股命運之風帶到了機艙這個深不可測的場域，卻還不是身為一位悠哉遊戲的乘客呢！而機門學問當中繁複的知識和運作道理，也正像那會走路的撲克牌女王一樣，令人不知



不覺產生了嘆為觀止的感慨。

在機門的學問裡，我和同期不但得捧著偌大的書本鑽研，尚得加上實際操作，遑論背誦，其間所承受的壓力，自然不在話下。

談起機門的學問，首先，它們的不同取決於隸屬的機型。

礙於對機械的了解不多，我只能大略將飛機分為適飛長程或適飛短程的班機。長程班機通常擁有較多的引擎、較大的機身、較深的油箱，它們的載客量也通常為之更多；相形之下，短程班機則在各方面都稍顯迷你。不論是適宜飛行長程或短程航點的飛機，它們都有機型編號，例如波音737、MD-11等等，這些編號不但看得出飛機的生產公司，更看得出它們的機體型態為何。往往適宜飛航長程或者短程的飛機，從機身長短甚至機型代碼，便可推知一二。

其次，既然飛航長程的班機較為龐大，它們便勢必擁有為數較多的機門。更為先進的大型空中巴士，甚至有二、三層樓的裝置，它們的機門當然也就更多。換句話說，每一架不同機型的飛機，都擁有數量不等的機門，但單純而言，這些機門都在飛機的左右兩側，並且呈現對等的排列方式。右側的以英文字母「A」代替，左側以英文字母「B」代替，第一扇門再加上「1」，第二扇門再加上「2」……以此類推；換句話說，如果是左側第四道門，可以稱呼為「4」。

再者，即始來自於同一家飛機製造商，機型不同的飛機機門，也可能具備完全不同的操作方式，不論是開啓或是關上，都還有不大相同的步驟；哪怕是同一種機型裡的不同機門，也會出現不同的操作方法。例如同一機型的班機「1」和「2」因為同屬平行之門，需要一式一樣的操作手法來操作，

但L3和R3就可能有著與L1和R1截然不同的操作方式。空服人員當然不能將它們的不同操作方法混為一談，因為操作手法關係到機門在飛行時、在平地停妥、及在緊急迫降時的不同模式。

實際飛行時，依職級高低，每一個不同的機門，（大致上）由一位空服人員專職負責，所有關於該機門的操作、及因該機門所衍生的飛安服務範圍，也主要由這一名空服人員予以分擔，如此才有所謂「空服人員、R4空服人員……」等等。這些空服人員不單單負責機門的操作，也如上所述，有自己所管轄的乘客及飛安事宜範圍。

同一位空服人員，除了一些最高職級的之外，並非每一次飛行，都會負責同一個機門，最主要的是因為飛行的夥伴不同，大家的職級也會有層次上的落差。好比在這一次飛巴黎時，王曉珠是最資淺的，所以要負責資淺人員該負責的機門，但是下一次飛雪梨的時候，同行組員中有兩位比王曉珠更為資淺，那麼，這一次的航班，王曉珠所負責的機門位置，就不會與飛航巴黎時相同。

再者，飛航巴黎與雪梨，航空公司所派出的機型可能不同，不同的機師所受的訓練也不同，機門，更有其不同的操作手法。機師們所修習的往往是單一機型的操作模式，常常飛行某條特定的路線，但國際航線的空服人員如果面臨公司在採購機型上面的不同，所要學習的機架可能有數種，這種學習裡面，機門的操作正是一個重大關鍵。

所以即始飛的是不同的航班，上次到了巴黎這次則必須前往雪梨，但機門L1、L2、L3、R1、R2、R3等等的排列是不變的，空服人員即是利用這個位置的編號與職級，來決定誰負責哪一個機門。

在航空業的鼎盛時期或者旺季，絕大多數的航程之中，每一位空服人員都有自己所必須負責的



機門，這也正是為什麼空服人員，都要在起飛與降落這種在飛航安全上最容易出狀況的時候，坐在機門門邊的位置，其目的是為了讓空服人員可以隨時關心機體內外的狀況，例如機身或者機翼有沒有可以目視的不明物體撞擊、著火狀態等等，需要立即通報，再者，假設有緊急情勢，離機門最近的空服人員，也可以立即就機門的不同模式來操作，以便進行疏散自身所負責區域的乘客等必要步驟。

不過空服人員坐在門邊，不是因為「那是特別座是嗎？」也不是因為「長得比較漂亮就可以坐比較高大的位子哦？」更不是「因為是空姊，所以肩膀上要掛帶子，這樣跳傘才方便啊？」（某些機型當中部分的空服人員座椅，由於椅背較高，除了腰間要繫安全帶之外，雙肩也各有一條要繫緊的安全帶）當我聽到乘客跟我說這些話的時候，真的感到饒富興味，原來有人「羨慕」那個空服人員所坐的「大位」哩！不過，這也代表許多朋友們對於空服人員的職務，抱有些許誤解。

簡而言之，操作任何一個飛機機門，又可細分為一般時間的操作方式、緊急狀況的操作方式。各種不同的時點在機門操作上，又各有不相等的方法。

所謂一般時間的操作方式，可分為機門的開啓與機門的關閉：實務上而言，當乘客都已安坐，飛機即將開始由停機坪移動時，機長通常會下達Doors for Departure之指令，表示「飛機即將起飛，請將機門調整到起飛模式」；通常在機長下達指令之前就已在門旁或距離不遠處的空服人員，哪怕正在服務乘客或在廚房手腳俐落地忙碌著，在聽到這樣的指示後，便會立刻回到自己的門邊，視機型不同，將門上的按鈕或手把轉按到起飛就序的位置。當把自己的機門處置妥當之後，組員們

還會交相知會對方以及查核。

當飛機降落地面，於停機坪滑行一陣後終至停妥，在乘客下機之前，機長又會下達Doors for Arrival的指令，表示「飛機停妥，請將機門調整到飛機停留在平地的模式」，空服人員這時便會將門上的按鈕或手把，按到或旋轉到降落就序的位置。同樣的，組員們在做完這個動作的同時，也會互相確定執行是否正確無誤。

就機門的操作而言，起飛的是起飛模式，降落在地後又是另一種模式，不僅操作上絲毫不能大意，也不能讓乘客隨意碰觸機門上面的按鈕或手把等，否則在錯誤狀態下的機門，將造成難以估計的損失和傷害。曾有空服人員在真實的飛行時，飛機於機場空橋停妥後，一時操作大意，沒有用「陸路降落就緒」的「一般」模式來操作機門，反而使用了「陸路降落就緒」的「緊急」模式來操作，這樣的後果，造成於門下收納的橡皮滑梯瞬間從機體「噴」出（也就是一個如同橡皮艇一樣的滑道，從高高的飛機機體上面急速充氣並且打到地面）。這種失誤對於空服人員本身和航空公司來說，賠錢、降職、開除、甚至空服人員素養不夠的傳言都還算事小，因為造價不菲而且樓高可達數層的橡皮梯，自動充氣時擁有強大後作力，如果正好在它衝擊的範圍之內活動，可使機體下方從事行李搬運、餐飲運輸、機身檢測等所有地勤和機務人員遭受重擊而受傷、乃至身亡，這就茲事體大了。

而所謂緊急狀況的操作方式，又分為陸上迫降與水上迫降。就字面上的意涵而言，陸上迫降是指飛機在緊急狀況下，必須於目的地機場跑道之外的其他地面降落，水上迫降是指飛機在緊急狀況下，遭逢必須於海上或其他水域降落的情況。不論陸上迫降或水上迫降，安置於機門下方的橡皮氣



艇，都需以操作手法將其充氣，倘若是陸上迫降，該裝置可在打出後充當溜滑梯，有助於協助乘客從飛機機身數層樓高度不等的位置，滑落地面；倘若是水上迫降，該裝置則可充當於水面漂流的皮筏，筏上並懸掛配備有手電筒、求救信號燈、船槳、水桶……等不同逃生設備，有利於乘客及機組人員的逃生之用。

關於機門最讓我匪夷所思的，便是科技為人類帶來的高度智慧，可以「一體成型、一箭雙雕」：將同樣的一個機門下方裝置，設計成具有多功能用途的取向。如以上所述再加以想像，不難推測在「陸上」迫降時將機門打開後，由於飛機與地面有過大的高度落差，引動某一裝置之後，會打出一個由機身垂落地面、像溜滑梯一樣的充氣物；「水上」迫降時，如在艙壓及水壓交互作用下，機門還能順利打開，則同樣一個引動裝置後填充的充氣物，就會變成可以承載乘客與組員的小舟，待人員全數上船之後，可與機體分離。小舟上面還附著了各種功能不同的緊急逃生用具，例如將海水濾清成為飲用水的簡易過濾器、求救所用的訊號煙霧彈、小刀……等等。

兩者都設計得可以讓人逃生，但前者必須以滑溜的方式連結地面，後者必須以在水面漂浮的方式，乘風破浪。

記憶猶新的是，不管在地面迫降或水上迫降，我們都曾在訓練階段，經由訓練大樓中的飛機局部模型實地操作：地面迫降時我們必須身著白色連身工作服，一個個看來像熊貓一樣（這是因為大家常常準備一大堆考試，由於沒有睡飽而有黑眼圈，連身工作服又使人看來圓圓的一團，果真和肥壯壯的動物相似）。