

人生絮语

吵吵闹闹也甜蜜

文/刘勇

我的爸爸和妈妈这大半辈子，恩恩爱爱一小半，吵吵闹闹一大半。妈妈爱看已故艺术家赵丽蓉的小品，她喜爱赵丽蓉老师那搞笑活泼的神态。爸爸呢，他喜欢读鲁迅的作品，说起话来也话锋犀利。

爸爸年轻的时候当过兵，如今退休回到家，晚上最喜欢做的事就是看战争题材的电视剧。妈妈和爸爸的喜好完全不同，她爱看的是市井生活片。于是一到晚上，两个人坐在沙发上，就开始抢电视遥控器。本来他们说好了是男看单日，女看双日，可是爸爸太喜欢《亮剑》里面李云龙这个人物了，第二天晚上明明是我妈看生活片的时间，我爸一把夺过遥控器说：“李云龙是个英雄人物，你得让着点，我该好好研究才行。”妈妈没辙，只好坐在一旁生着闷气。一会儿，她进了卧室，把门重重一关，和爸爸使起小性子来闹冷战。最好笑的是，早上起来，妈妈还是板着脸不理爸爸。爸爸心里闷得慌呀！因为没人给做热乎乎香喷喷的饭，没坚持几天，他只好拨通了我的电话，道出心里话：“儿子儿子快点回，你妈不理我，

我快饿死了。”我回到家，看见老两口各弄各的饭菜，各洗各的碗，爸爸明显吃得不滋润。我心里过意不去，赶紧掏钱又买了一台电视回来，才解决了老两口为看电视闹别扭的大问题。

前几天，社区的一大帮退休女人来到了家里，和妈妈商议第二天一大早去参加徒步活动，目标是森林公园。那时，爸爸正在洗漱间刷牙，他顾不上满嘴的牙膏泡沫说：“你们疯了，从这里到森林公园有7里路，你们一大早空着肚子，能走这么远吗？实在想锻炼的话，围着锅台转一千个圈效果也一样……”尽管妈妈患有风湿性关节炎，她还是听不进爸爸的劝告。

第二天早上6点，妈妈就和社区那一大群退休女人浩浩荡荡地参加徒步锻炼去了。上午8点，爸爸刚想出门，走到楼梯口，就看见

门前停着一辆出租车，车上慢慢地下来了刚刚暴走回来的妈妈。爸爸心里想，你不是去参加暴走了吗，咋又坐车回来了呢？于是跟着进了屋。妈妈笑着告诉爸爸说：“走着去的，大约7里路的样子，坐车回来的。”“新鲜呀新鲜！没见过走路去，坐车回来的锻炼方式，到哪去找这么好的题材？”爸爸讽刺的话语像子弹一样射出。妈妈立刻反驳他：“这有什么奇怪？向你学的，那次你去钓鱼，钓到好晚，一条鱼也没钓到，你转到菜场上，买了5斤鲫鱼回来说是你钓的，害得我们家吃也吃不完，送了张家，送李家，送了李家送王家，要不是你后来喝醉酒说了真话，我还一直佩服你是个钓鱼高手呢……”

其实，他们的边吵边爱更具特色。

在爸爸快要退休的那一年秋天，单位组织去北京旅游了一次。在北京的香山公园，爸爸发现有人用一片红枫叶制作的贺卡很漂亮，他决定把这作为礼物送给妈妈。当制作人员问他，需要在上写什么字时，爸爸想了半天，突然涨红了脸说：“我爱你！”一片小小的红枫贺卡，“我爱你”3个字，让妈妈幸福得眼泪都要掉下来了。前不久爸爸生日快到了，妈妈早就盯上了离家不远的一处精品屋，在那里精心挑选了易拉罐魔豆盒回来，然后每天给这个小罐浇水。刚好赶在爸爸生日的那一天，魔豆盒里的豆豆长出来了，“我爱你”3个字清清楚楚。当妈妈手捧着这个小罐，恭恭敬敬地来到爸爸面前，对爸爸说：“祝你生日快乐！送你一件小小的礼物。”接过妈妈送的那个魔豆小盒，爸爸脸上的那些皱纹，真像开放的一朵豆瓣花的模样。过了一会儿，他故作镇静地说：“由此看来，一切都是命中注定的，今生今世，我们就这样边吵边爱地过吧！”

风铃版投稿邮箱

lybdx1862@163.com

生日旅途中的“国航温度”

——从一份惊喜看见真情服务

对于常年穿梭云端的旅客而言，航班是连接目的地的载体，机场是短暂停留的驿站，那些藏在行程里的特殊日子——生日、纪念日，往往容易被行程的匆忙冲淡。但总有些用心，能让旅途里的平凡时刻变得美好。

旅途中的一份惊喜

出差途中的李先生揉了揉酸胀的脖子，指尖划开手机日历，备忘录里“生日提醒”的字样正安静闪烁。作为常年往返于呼和浩特与成都的业务员，在旅途度过特殊日子早已是他的生活常态。突然，他想到上周坐飞机收到过一条短信，找到后细看是这样的文字：“欢迎您选乘国航内蒙古公司航班。为感谢您的长期信任和支持，即日起至2025年12月31日，您在本人生日或结婚纪念日当月，在呼和浩特白塔机场乘坐国航航班，可免费使用呼和浩特白塔机场国航贵宾休息室。详情请咨询国航现场工作人员。”

他怀揣着一份不确定的期待，走向国航值机柜台进行咨询，工作人员微笑着说：“李先生，祝您生日快乐！今天您可以体验我们的‘禧辰共礼’服务产品，免费使用我们在呼和浩特机场的国航贵宾休息室，欢迎您去体验。”

过了安检，来到位于8号登机口对

面的贵宾休息室，温馨的气息扑面而来。完成登记手续后，服务员端来点缀着蓝莓的慕斯蛋糕，还有一碗飘着葱花、冒着热气的牛肉面说道：“这是我们的‘蒙馨’系列牛肉面，也是送给您的长寿面。”李先生环顾休息室——面积不算大，却处处藏着用心：冷藏柜里有很多冰镇冷饮和品牌雪糕，餐食区摆放着各种小餐点和零食，飘香的蒙古锅茶瞬间唤醒味蕾的渴望；擦鞋机旁备着皮革护理油，无线充电座摆着各种型号的数据线，充电宝、打印机、血压计等设备齐全，小备品贴心实用。“这是送给您的生日礼物，里面是我们公司的文创产品，祝您生日快乐、旅途顺利。”服务员又递来一份惊喜，“我们休息室每逢传统节日会举办特色主题活动，二十四节气还会推出时令餐食。今天是‘大暑’，我们准备了绿豆汤和陈皮老鸭汤，您也可以品尝一下。”

李先生迫不及待地拍了照片发给妻子：“航空公司送的生日惊喜！他们说结婚纪念日当月也能体验，到时候咱们一起来。”这样一份惊喜的背后，是国航“四心”服务理念的生动画卷。在国航内蒙古公司有一句话经常被管理人员念叨：“航空服务不仅是点到点的运输，更是心到心的联结。”据服务领域相关调研显示，超过80%的旅客会

因为“被记住”而感动。

以创新为翼，塑服务新貌

国航内蒙古公司始终坚持以人民为中心的发展思想、深入贯彻新发展理念，近年来，在服务领域通过久久为功、真情浇灌，在创新产品方面不断发力，突出客户需求导向，围绕产品优化、服务升级精耕细作，通过分层创新与系统布局，让旅客体验到更美好的航空之旅。

在产品优化中，既筑牢基础，又拓展边界。一方面，持续打磨“凤舞草原卡”等核心旅客服务产品，优化平台信息推送等基础服务品质；另一方面，延伸服务场景，将地域特色与旅客出行需求融合——从呼和浩特马拉松、马鬃山滑雪等“运动+航空”定制服务，到休息室“蒙馨”系列美食的本土味觉体验，让旅客真切地感受多元体验与特色文化。

在服务升级中，以开放姿态激活服务活力。国航内蒙古公司与金谷农商银行共享高端客户资源，实现金融服务与航空权益互补；携手内蒙古农信篮球俱乐部推出“体育+航空”专属产品，为球迷和球员打造购票、候机等全流程权益；在世界读书日联合“天猫图书”开展“漫读云端 伴书翱翔”活动，为千余名旅客打造“空中书房”。通

过跨界联手，实现资源整合，助力服务提质。

在细节打磨中，突出问题导向，聚焦“用心”与“精准”，推出“值机蒙英翻译表”解决语言沟通不畅问题，执行“行李错提广播”提高行李服务效率……一个又一个的“微创新”让细节服务更有温度。

守土尽责，行稳致远

作为国航在内蒙古地区的“桥头堡”，国航内蒙古公司目前保障国航系以呼和浩特为基地的27架飞机运营，执飞28条国内国际航线，通达28座城市，有力促进“大草原”与“大市场”的互联互通。在内蒙古地区及呼和浩特，国航整体运力份额和市场份额均稳居首位。多年来，随着航线网络持续拓展、空地服务产品日益丰富、服务软硬件设施不断升级，航班正常率保持在较高水平，为旅客提供了更加便捷舒适的出行体验。

服务是民航业的本质属性，高品质服务是民航高质量发展的核心要义。实践表明，每一次航空出行都是情感的联结，每一个服务细节都承载着温暖的传递——正如李先生收到的生日祝福，这不仅是一次美好的服务体验，更成为一段“被记住”的温情经历。

文/陈梦娟