中国民航报

工会专刊

中国民航工会全国委员会
中国民航报社 联合主办

责编 刘 璐
美编 宋卫平
校对 王 鑫
2015年12月17日

本刊新闻热线：
010-87387064
专用投稿邮箱：
mhghzk@163.com

欢迎您关注“民航工会”微信公众号，及时获取民航工会最新工作动态，掌握权威、新鲜的工会政策信息。

1. 打开手机微信—添加朋友—查找公众号—输入“民航工会”—点击“关注”。

2. 打开手机微信—发现—扫一扫，扫描下方二维码图片，关注即可。

■机场公安局里的破案能手

山东省公安厅机场公安局有这样一位同志，他凭借出色的专业能力和刑侦业绩入选首批齐鲁公安英才标兵型人才，曾先后荣立个人一等功1次、二等功1次、三等功2次，并获得全省公安机关“优秀人民警察”“基层标兵”“追逃工作先进个人”“系列安民行动成绩突出个人”“禁毒工作先进个人”等称号。他就是在机场公安刑侦战线奋战了18年，被称为“破案能手”的辛强。

➡详见6版

■小技改创造大效益

“哗哗……哗哗……”，这是机场自动门开闭的声音。2015年，合肥机场年旅客吞吐量突破600万人次，每天上万人进出航站楼，高频率的使用造成自动门故障率很高。据统计，41套自动门的易损件，平均每年更换两次，成本很高。为彻底解决这个问题，合肥机场综合保障部基建办龚俊辉和他的技改小组接受了这项任务。经过近半年时间的摸索，成功研制成了自制配件。

➡详见7版

■忆新中国广州民航第一个飞行中队的成立

上世纪50年代初期，我国民航只是依靠“两航”起义北飞回来或修复遗留在大陆的飞机飞行，空勤人员初期以原“两航”飞行员为主，以后在从苏联引进里2、伊尔14型飞机的同时，从空军调入一些空勤人员。至此，我国民航的空勤队伍开始逐渐壮大。1955年底，中国民用航空局准备为各管理处调拨里2型飞机，同时要求着手成立飞行中队。

➡详见8版

第二届民航航空油料储运员职业技能大赛落幕

本报讯 记者**梁永军、郭瑛**报道：近日，以“中国梦·劳动美”为主题，以努力践行民航持续安全理念，提高航空油料储运员业务素质为导向的2015年中国技能大赛——第二届民航航空油料储运员职业技能大赛在广州圆满落幕。本次大赛是国家级二类竞赛，由中国民航工会、中国就业培训技术指导中心、中华全国总工会经济技术部、民航局人事科教司、全国民航团委共同主办，中国航空油料集团公司承办，民航局职业技能鉴定指导中心、中国航空油料有限责任公司、广州民航职业技术学院协办。

本次技能竞赛群英荟萃，聚集了民航系统18个参赛单位的49名航空油料储运员人才。选手们以饱满的精神状态、细致的工作作风、扎实的技术素养全力投入比赛。经过4天紧张激烈的角逐，华南蓝天公司湖北分公司谢述昌、华南蓝天公司广东分公司苏绍梁、华南蓝天公司广东分公司邝沛林、航油东北公司吉林分公司石扬、华南蓝天公司广东分公司李贵林获个人综合成绩前五名并被授予“全国民航金牌员工”称号。谢述昌、苏绍梁、邝沛林被授予“全国技术能手”称号。谢述昌被授予“全国民航青年岗位能手标兵”称号。苏绍梁被授予“全国民航青年岗位能手”称号。谢述昌、李贵林、陈建华、刘云飞、田继业晋升技师资格。中国航油华北公司、中国航油华东公司、中国民航飞行学院获得大赛“优秀组织奖”，民航局职业技能鉴定指导中心、中国航油华南蓝天航空油料有限公司、广州民航职业技术学院获得大赛“特殊贡献奖”。

中国民航工会常务副主席黄丽辉在致辞中说，技能大赛已经成为航空油料职工比拼高超技艺、交流技术、展示技能的重要平台，成为培养航空油料技能人才和提高职工队伍素质的重要途径，成为弘扬正能量的重要窗口，营造了“尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造”的良好氛围，有力促进了职工技能水平的提高和高技能人才队伍建设。希望获奖选手以此为新起点，谦虚谨慎，再接再厉，充分发挥示范引领作用，带动更多职工学赶先进，争创一流。希望广大职工以获奖选手为榜样，刻苦钻研肯学肯干，立足岗位成长成才，练就一身真本领，掌握一手好技术，把个人梦和职业梦融入民航梦和国家梦，用自己的双手开创成功之路和幸福生活。希望各级工会组织牢记职责，继续为广大职工提高技术素质和职业技能搭建好平台，推动技能竞赛覆盖更多的岗位和工种，为广大职工成长成才发挥出工会组织的作用。

中国航油集团公司董事长周明春在致辞中说，本次大赛全面展示了民航航空油料储运员队伍精湛的技术水平和良好的精神风貌，赛出了水平、赛出了风格，收到了预期的效果。中国航油参赛的46名选手分别来自于37个不同地区的供应站、油库、分公司，充分体现了中国航油点多、面广、线长的特点和“飞机飞到哪里，中国航油就加到哪里”的实力保障。组织承办好本届大赛，就是要发挥好桥梁纽带作用，把来自五湖四海民航大家庭的精英汇集在竞技场上，建设“一个家庭”，营造出“员工是企业生命力”的氛围；就是要尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，打造学习型企业和学习型组织，建设“一所学校”，推进民航高技能人才队伍建设；就是要打造一支思想过硬、素质过硬、作风过硬、管理过硬的航油铁军，建设“一支军队”，让中国航油万余名员工成为实现民航强国梦的中坚力量。周明春寄语中国航油全体员工，不要放过疑问，不要疏于细节，不要放弃灵感和超越。

人力资源和社会保障部职业能力建设司职业技能资格处处长刘新昌，全国民航团委书记陈丽娟，广州民航职业技术学院院长吴万敏，民航局职业技能鉴定指导中心副主任高扬，中国民航工会办公室主任齐金升，中国航油集团公司副总经理王谊、罗群，中国航油集团公司工会副主席赵新奇出席大赛闭幕式。

自2006年以来，民航航空油料岗位职业技能大赛已经成功举办了5届，一大批优秀技能人才脱颖而出。有1名获奖选手被授予“全国劳模”称号并当选为党的十八大代表，5名获奖选手被授予“全国五一劳动奖章”，15名获奖选手获得“全国技术能手”称号，近百名选手晋升了职业资格。

近日，首届南航篮球联赛在广州落幕。南航新疆分公司、南航股份货运部分别夺得男女组冠军。

本次篮球联赛历时半年，分为初赛、复赛和决赛3个阶段，共有58支代表队的826名球员参赛。比赛采用了国家体育总局审定的最新篮球竞赛规则，大胆模仿NBA、CBA比赛模式。参赛队员中，年龄最大的为63岁，最小的只有19岁，多数是来自飞行、机务、乘务、空保、地服、信息等一线岗位的员工。无论是在前期艰苦的训练中还是后期激烈拼搏的赛场上，他们团结协作、互爱互助，体现了高尚的体育道德风尚和优秀的团队精神。比赛的裁判员全部由南航员工担任，南航股份公司工会在赛前对集团拥有裁判资格的61名业余裁判员进行了集中培训，最终选拔出40名裁判。

王晓娥 摄影报道

耕耘幸福家园

——记厦航第三届红旗班组先进分享会

□本报记者 **刘璐** 通讯员 **齐慧明 王华伟**

仅3.72秒完成应急滑充气、一分钟折好了几十份机上配发报纸、一张方巾折出的十二生肖惟妙惟肖、每天接旅客投诉电话的“花样姐姐”24小时不打烊……近日，一场备受厦航员工期待的年度大戏，被誉为“厦航奥斯卡”的年度颁奖盛典——“我的班组我的家”厦航第三届红旗班组先进分享会温暖上映。在分享会上，来自飞行、乘务、机务、营销等部门的10个班组展现了自己的“看家本领”。

近年来，厦航工会贯彻中央党的群团工作会议精神，围绕中心工作，维护发展大局，全心服务职工，始终把“耕耘幸福家园，共圆厦航梦想”作为使命责任，记在心上、扛在肩上、抓在手上，全面建设幸福厦航，倾力打造独具厦航特色的“家”文化工会品牌。厦航工会大力弘扬“小家”和谐、“大家”幸福、“小家”“大家”同呼吸共命运的企业文化，通过“最美家庭”“红旗班组”评选活动，唱响主旋律、弘扬正能量，持续开展岗位技能竞赛，激发员工投身厦航发展实践热情，取得了良好成绩。

作为厦航工会的重点工作之一，班组建设对厦航的安全、健康发展起到了重要的推动作用。中国民航工会副主席毕务芳在讲话中说，厦航班组建设有特点，有创新，工会宣传平台可圈可点。

安全职责扛肩上

安全是民航永恒的主题。确保飞行安全的责任和使命已牢牢在厦航每一个班组、每一名员工心中扎根。

为了第一时间排除客舱的故障，确保客舱安全，厦航飞机维修工程部客舱技术支援班组创新工作流程，提出了航线值班“两个8分钟”承诺，即收到故障信息8分钟赶到现场，到达现场后8分钟处置故障。“别小看这简简单单的两句话，为了实现承诺，技术组收集各种故障信息，总结各种故障所需的航材和工具清单，建立查询系统，当航线报告故障时，值班员立即出发，由技术组远程控制准备航材工具，值班员在值班车上带齐工具航材，到位后即可立即处置故障。”客舱技术支援班组组长说。同时，客舱技术支援班组通过各种故障总结对值班员进行培训，提升排故技能和处置流程。“我们奔走在机坪上，用一贯的优良作风和满腔热情，做好客舱精品维修，营造安全温馨舒适的空中之家。”

今年，厦航成功开通了厦门—阿姆斯特丹、福州—悉尼、厦门—悉尼洲际航线，达到了厦航跨洲飞行的战略目标。在这背后，离不开飞行队伍安全、顺畅的飞行。

厦航飞行部五大队一中队是厦航波音787梦想飞机的专职飞行队伍。为确保厦航顺利开航阿姆斯特丹航线，中队提早做好了飞行组的各类准备工作，并在7月初，完成全体波音787飞行员阿姆斯特丹航线指导的培训。▶转7版

■工会时评

班组建设须注重营造“家”氛围

□刘璐

近年来，民航各单位的班组建设工作开展得如火如荼，为凝聚员工人心、增强企业竞争力、推动企业发展壮大起到了重要作用。班组是企业实现管理体系的终端环节，是促进企业由大变强的出发点和落脚点，也是企业关心、关爱职工，促进职工成长的基础单位。班组营造“家”文化，不仅能更好地凝心聚力，也能让企业这个“大家”更加和谐向上。

班组在完成企业生产任务的同时，还担负着推进企业文化落地的土壤作用。企业文化落地、生根、开花、结果的关键是班组，检验的标准同样也是班组。因此，只有“小家”温馨，才有“大家”的和谐。在班组中大力倡导“家”文化，用亲情去感染、去影响、去带动每一个人，把班组这个家打造成“亲情之家”“互助之家”，从而增强班组的凝聚力和向心力，能够为构建和谐企业奠定坚实基础。在班组里营造出“家”文化，班组长以及技术骨干、优秀员工把拥有的技术和创新梦想传递给每个成员，班组成员间形成互帮互助、相互促进的良好氛围，就能更好地鼓舞职工干劲儿，从而推动企业的健康发展。

厦航工会围绕中心工作，融入发展大局，在倾力打造独具厦航特色的“家”文化工会品牌、全面建设幸福厦航进程中作出了积极探索和实践。厦航工会大力弘扬“小家”和谐、“大家”幸福、“小家”“大家”同呼吸共命运的企业文化，把班组建设工作作为营造“家”文化的重要载体，在加强业务能力建设的同时，也将关心、关爱职工作为突出工作来抓，达到了凝心聚力、推动企业发展的目标，值得民航各单位工会借鉴学习。

民航工会组织劳模休养

本报讯 通讯员**祝川**报道：为认真贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，特别是在今年庆祝“五一”国际劳动节暨表彰全国劳动模范和先进工作者大会上的重要讲话精神，大力弘扬劳模精神、劳动精神和工人阶级伟大品格，切实关心关爱劳模，近日，民航工会组织来自民航系统的机务、签派、地服、安检、服务保障、教育科研等生产一线岗位的40名劳模，在海南南田劳模休养基地进行了休养。

民航工会将此次休养视为关心劳模的重要举措。休养期间开展了劳模座谈交流，安排了健康讲座，进行了考察学习。参加休养的劳模一致认为，此次休养充分体现了民航局党组和民航工会对劳模的深切关爱。此次休养使大家开拓了视野，陶冶了情操，获得了精神上的放松和满足，加深了不同岗位劳模间的交流学习，感受到了民航大家庭的温暖，体验到了作为一名民航系统劳动模范的光荣。

劳模们表示，要将此次休养作为全身心投入工作的“加油站”、积极进取的“催化剂”，把休养的收获带回到实际工作中，更好地发挥模范带动作用，在自己的岗位上努力奋斗，为建设民航强国再立新功。

国航金凤组与华北空管局互动交流

本报讯 通讯员**王沐晨、王超**报道：近日，国航金凤乘务组与华北空管局空管中心开展交流活动。此次活动由国航客舱部工会和华北空管局工会组织。华北空管中心的20名管制员代表参观学习了金凤组“立足本职、爱岗奉献”先进事迹。

交流会上，管制员们通过观看专题片，学习了金凤乘务组传递友善、回馈社会的事迹。同时，管制员还认真翻阅了金凤组的台账，并就双方关心的问题进行了现场交流和沟通。双方代表表示，要继续开展各种经验交流活动，相互学习，不断增强团队的创造力、凝聚力和战斗力，共同提高民航服务品质。

在国航培训中心，飞行教员为管制员们演示了空客A330从首都机场36右跑道起降的全过程，并指导管制员试驾了模拟机。这让管制员对飞行有了更直观了解。此次活动促进了双方的业务合作。

东北空管局开展优秀班组评选活动

本报讯 通讯员**冯滢宁、涂向阳**报道：近日，东北空管局召开表彰会，对2015年优秀班组（台站）进行表彰。东北空管局通信导航监视系统优秀班组（台站）评选活动作为一项长期活动，今年已经是第3年。3年来，优秀班组（台站）以点带面的引领作用充分发挥，使优秀班组（台站）的群体不断扩大。

评审组分别对黑龙江空管分局网络通信室、吉林空管分局网络通信室、大连空管站雷达通信室和沈阳通信网络中心网络运行部4个参选单位进行了评审。评审组严格按照东北空管局制定的通信导航监视专业“示范班组（台站）”评选标准，采取查阅台账、现场访谈、现场查看、随机考核等方式，对愿景目标、整章建制、运行管理、安全管理等7个大项35个小项95个打分项进行了评审和打分。最终，通信网络中心网络运行部以97.8分的总成绩名列第一，获得“优秀班组（台站）”称号。

评选活动历时3个月。通过对4个参评班组的巡回检查，评审组认为，每个班组在管理和文化建设上各具特色、各有长处。黑龙江空管分局网络通信室善抓小节，强化工具管理，确保了生产安全顺利；吉林空管分局网络通信室注重精细化管理，能够第一时间了解故障点信息；大连空管站自动转报台升级了监控系统软件，使维护工作更加方便直观，降低了运行风险；沈阳通信网络中心网络运行部利用通信网络中心自主研发的“综合管理系统”，利用先进科技进行设备管理，提高了工作效率。

安徽机场集团“安康杯”篮球赛落幕

本报讯 通讯员**廖志明**报道：近日，安徽民航机场集团2015年“安康杯”运动会篮球赛圆满结束。参加本次比赛的有来自安检、机务、消防等部门的12支代表队共150余名运动员。

本次篮球赛是2015年“安康杯”运动会第二项规模较大的体育活动，各参赛单位大力支持、积极配合。安徽机场消防护卫部作为协办单位，在组队参赛的同时，积极做好各项保障工作，确保了比赛活动的圆满顺利。

篮球场上运动员们本着“友谊第一，比赛第二”的体育精神，以及积极参与、健康向上、增进友谊的宗旨，充分发扬团结协作、拼搏进取的精神，赛出了风格和水平，展示了集团公司员工的良好形象。经过8天的激烈角逐，蓝实公司代表队夺得冠军。

信息纵览116

Ameco杭州分公司开展员工健康管理讲座

本报讯 通讯员**周轩**报道：近日，Ameco杭州分公司工会组织开展了年度员工健康管理讲座。

本次讲座结合机务工作的特点，对年度员工体检结果进行了数据分析和总结，特别针对数据中常见疾病制定了控制与预防措施。同时，分公司工会还特邀重症医学监护主任医师为员工进行了心肺复苏术讲解及演示，并指导员工现场演练，增加了员工自我救护知识。

责编 高雅娜 美编 宋卫平 校对 任雨汐
E-mail:mhghzk@163.com
新闻热线:010-87387054

■劳动者风采

机场公安局里的破案能手

——记山东省公安厅机场公安局辛强

□本报记者 **肖敏** 通讯员 **密文斐**

山东省公安厅机场公安局有这样一位同志，他凭借出色的专业能力和刑侦业绩入选首批齐鲁公安英才标兵型人才，曾先后荣立个人一等功1次、二等功1次、三等功2次，并获得全省公安机关“优秀人民警察”“基层标兵”“追逃工作先进个人”“系列安民行动成绩突出个人”“禁毒工作先进个人”等多项荣誉称号。他就是在机场公安刑侦战线奋战了18年，被称为“破案能手”的辛强。

图为辛强在查阅卷宗。

犯罪分子的“终结者”

提到辛强，山东省公安厅机场公安局的同志都会竖起大拇指,说他“机智勇敢、屡破大案”。

据了解,辛强自2011年担任机场公安局刑侦支队副支队长以来,先后参与、指挥破获了“9·22”抢劫案、“1·9”招聘空乘特大诈骗案、“2·8”特大盗窃黄金饰品案、“9·23”“1·17” 编造虚假恐怖信息案、“5·2”绑架案、“10·30”特大民航旅客乘机信息泄露案等一系列重特大案件,有力地打击了航空违法犯罪活动,为群众挽回经济损失高达5000多万元。

为侦破“2·8”特大盗窃黄金饰品案,辛强带领民警发扬不怕苦、不怕累的顽强战斗作风,灵活采取各种侦查手段，仅用13小时便锁定抓获犯罪嫌疑人、21小时缴获被盗赃物,30小时获取犯罪嫌疑人口供。随后,他和同事们连续奋战10天9夜,完成了摸排走访、现场勘察、收缴赃物、采取强制措施、物价鉴定、提请批准逮捕等一系列工作。此案是山东省公安厅机场公安局自成立以来破获的第一大案，也是民航史上涉案价值最大的盗窃案件，山东省公安厅给专案组记集体二等功。

2013年10月,山东省公安厅机场公安局接到山东航空公司营销委报案,称多名旅客收到诈骗短信,按照短信提示操作后钱财被骗。由于此案涉及地点众多，辛强不辞辛苦，带领专案组民警多次远赴广东、海南、云南等11个省市勘察取证,一举抓获了22名犯罪嫌疑人,斩断了一条旅客乘机信息泄露渠道,维护了广大旅客的财产安全。作为国内首次破获的此类案件,这起“10·30”特大民航旅客乘机信息泄露案被公安部列为打击网络黑色产业链“2014年度十大案件”之一,人民网、新华网、中国政府网、新浪网、《中国民航报》等各大媒体对此进行了报道，收到了打击犯罪分子的良好效果。

人民群众的“保护伞”

辛强常说：“群众是天，指引着我们执法办案；群众是地，支持着我们打击犯罪。”长期以来，辛强始终坚持立警为公、执法为民，服务民航、保障民生，诚心诚意为群众办实事、解难题。

从群众最关心的航空运输安全问题入手，他多次带领民警深入驻场企事业单位，开展全方位、深层次的走访调研，倾听民意，掌握社情，认真查找安全隐患并进行整改；围绕“平安机场”建设，他协调机场安检、航空货邮、速递公司等多个单位和部门，建立了“打击盗窃航空行李货物专项行动”联动机制，规范从业人员职责权限，为快速打击违法犯罪打下了坚实基础。

本着“群众工作无小事”的理念，他不仅注重破大案，还时刻把小案侦破工作放在心上。对于丢电瓶车、打架等案件，他也总是不遗余力地尽早、尽快处置。按照他的说法，“这都关系着群众的切身利益，影响着群众对我们公安队伍的关切信任”。

为了满足群众的知情权，在办案过程中，他在遵守工作纪律的前提下，注重向当事人反馈案件办理的有关进展情况，并坚持开展当事人回访工作，及时与当事人沟通，最大限度地化解矛盾，促进和谐。据了解，在破获“2·8”特大盗窃黄金饰品案后，他了解到嫌疑人的家庭十分困难，便和同事们及时伸出援手，给嫌疑人的家人送去了一些春节慰问品。

机场公安工作的“多面手”

山东省公安厅机场公安局刑事侦查支队承担着济南国际机场的刑事案件侦破、经济犯罪侦查、禁毒等多项任务，人员少，任务重。在这样的情况下，为了不辜负群众的信任，辛强自觉加强学习，努力做到一警多能，提高执法办案和治安防范水平。

在追逃工作中，他积极协调治安警、交警、派出所民警等警种，利用各类网上作战平台，对进出济南机场旅客进行身份核查比对，6年来抓获各类上网逃犯214名，有效地堵塞了利用航班流窜外逃的渠道。

他还主持建成济南国际机场缉毒检查站，进一步完善了机场毒品查缉网络。自建站以来，他和同事们侦破毒品案件11起，缴获毒品2000余克，抓获涉毒嫌疑人12人。他还紧密结合济南机场特点，制订完善了机场公安局反恐处突各项工作预案，研究制订了《济南国际机场2010年反劫机反恐怖应急处置综合演练方案》和《2012年机场公安局反恐怖实战对抗演习方案》，积极参与演练演习的组织策划。

大家眼中的“工作狂”

在同事和家人眼中,辛强是个工作起来不要命的“工作狂”。近几年来，他平均每年加班工作达1000多小时。

在侦办“10·30”特大民航旅客乘机信息泄露案时，为尽早挽回旅客经济损失，避免更多的旅客上当受骗，他连续45天在深圳网警中心调查取证，发现有价值的线索就抄到笔记本上，及时进行梳理、分析和研判。这是一项细致、枯燥的工作，既要分析嫌疑人活动轨迹，又要构建嫌疑人关系网络，必须十分耐心和细心。长时间工作下来，辛强经常看得头晕眼花，恶心得想呕吐。然而，为了加快破案进程，2014年6月~9月连续100多天，他一天也没有休息过，最终以辛勤、勇敢和智慧换来了这起复杂案件的侦破。

在工作上投入的时间、精力多了，对家庭的照顾自然就少了许多。有时候，为了尽早破案，辛强经常出差10多天不着家。有一次，他办案出差后回家，一岁多的双胞胎儿子不让亲、不让抱，以为爸爸是陌生人。辛强的家属是正团职现役军人，部队的纪律和工作性质也决定了没法正常照顾家庭。这么多年以来，这个家庭早就达成了这样的共识，“我们是军人和警察，只能互相支持、理解与奉献”。

今年5月，因工作需要，辛强调任机场公安局政治部副主任。职位变了，但他刑警的本色没有变。正如他说的，“虽然离开了刑侦工作岗位，但无论到哪个岗位，都会像以前一样，扎根奉献在工作第一线，为机场公安保卫工作和队伍建设忠诚尽责、奋斗不息”。

各展其能比技艺 奋发向上风貌扬

青海机场公司保障青海省职工职业技能竞赛圆满举办

本报讯 记者**高雅娜** 通讯员**李晓芹**报道：12月9日，青海省职工职业技能竞赛暨全省民航安检大赛、服务礼仪竞赛在青海机场公司举行。青海机场公司安检护卫部和地面保障部精心策划和筹备，确保此次竞赛圆满举办。

本次大赛以班组为单位，共有两个竞赛项目，包括各支线机场员工在内的80余人参加比赛。安检技能大赛由旅客人身检查、X光机图像判读、开箱包检查3个实操项目和知识竞赛组成，服务礼仪大赛由贵宾服务流程展示和应急事件问答、客运服务情景剧模拟和客运知识竞赛组成。在比赛中，各岗位参赛选手沉着冷静、争分夺秒、各展其能，比赛现场紧张有序。参赛选手们凭借扎实的理论基础、丰富的实战经验和超高的技术水平，获得了现场评委的一致好评。客运服务情景剧模拟展现了民航优质服务并穿插了诙谐幽默的表演环节，将整个比赛推向高潮。

此次青海省职工职业技能竞赛的举行充分展示了青海机场员工奋发向上、锐意进取的精神风貌，体现了民航的服务水平，同时在青海机场公司内部营造了比、学、赶、超的浓厚氛围，进一步夯实了员工岗位基础，提高了员工的实操水平，增强了公司的凝聚力与向心力，为干支线机场员工交流经验、相互促进、提升安全服务水平提供了难得的机会。

■信息看板

民航中南空管局举办工会干部专题培训班

本报讯 为了进一步贯彻落实党的十八届五中全会和党的群团会议精神,加强基层工会干部队伍建设,提高工会干部理论素养和业务能力,日前,民航中南空管局工会与广西壮族自治区总工会共同举办了工会干部专题培训班,所属单位工会主席、女职委主任共计40人参加了培训。

本期培训班特邀广西壮族自治区总工会干部学校校长覃其宏等分别就“党的十八届五中全会精神解读”“党的群团组织建设与工会工作创新发展”“依法治会,依法维权”为题进行了专题讲座、全面解读及深入探讨。

学员们纷纷表示，通过参加这次培训,进一步统一了思想,振奋了精神,明确了工作思路，增强了开展工会工作的自觉性和坚定性,提高了履职能力,为更好地开展新常态下的空管工会工作,奠定了坚实的基础。

(陈奇生)

辽宁监管局工会开展国家宪法日宣传活动

本报讯 为贯彻落实党的十八届五中全会和习近平总书记系列重要讲话精神以及民航局工会电报相关要求,近日,辽宁监管局工会开展了国家宪法日暨全国法制宣传日系列宣传活动。

辽宁监管局学习传达了习近平总书记在中央群团工作会议上的讲话和《中共中央关于加强和改进党的群团工作的意见》精神。辽宁监管局利用新载体微信群开展了宪法宣传活动，通过开展宪法知识趣味问答活动等形式，营造了学宪法、尊宪法、信宪法、守宪法的良好氛围。

此外,辽宁监管局工会号召干部职工参加民航工会组织的“‘珍爱生命·健康生活’法律知识微信有奖竞答”活动,增强法治意识,提高维权能力。

(张余)

常州国际机场举办趣味运动会

本报讯 近日，常州国际机场举办了2015年趣味运动会。此次趣味运动会共有篮球运球投篮接力、收播接力、单脚火车跑和蒙眼敲锣4个比赛项目，来自常州国际机场、公安、边检、国检、海关共计11支队伍参加。

本次趣味运动会本着“友谊第一、比赛第二”的原则,现场气氛热烈,比赛过程高潮迭起,且精彩不断。通过两个多小时的角逐,安保代表队包揽了4个比赛项目的一等奖。

此次趣味运动会的举办，既达到了锻炼员工身体、娱乐员工身心的目的,更强化了机场各部门和驻场单位之间的交流联系，增进了友谊，为今后共同保障机场安全运行打下了坚实的基础。

(靳亚男)

国航厦门营业部工会举办插花活动

本报讯 日前,国航厦门营业部工会以建设团队文化、加强班组交流为目的组织了一次班组活动,内容为学习池坊花道。

在活动现场，每位员工都保持着高度的学习热情,认真听老师讲授知识。经过亲身体验，员工们发现插花是件需要时间来慢慢感受的事情。这样的细雕慢琢培养了组员们工作的耐心，让他们能更加从容地服务每位旅客。

(倪露露)

南航股份公司工会走进新疆

慰问南航住村工作组

本报讯 通讯员**蔡霞、萨日娜**报道：日前，南航股份公司工会来到新疆皮山县皮西那乡加依托格拉克村，看望慰问在这里住村开展“访民情、惠民生、聚民心”的南航住村工作组，并送上慰问金，表达南航股份公司工会对南航住村工作组的关怀。

当天一早，慰问组一行便从和田驱车前往皮西那乡加依托格拉克村。一路上，车窗外尽是茫茫戈壁，但汽车一驶入加依托格拉克村，一片繁忙的安居房建设施工景象便映入眼帘。沿着南航住村工作组为村民修建的乡村柏油路，慰问组一行首先察看了南航住村工作组的生活设施、工作环境，询问了南航住村工作组成员的工作、生活情况。

今年7月，皮山县发生6.5级地震，南航住村工作组积极配合村两委班子开展抗震救灾和灾后重建工作，争当抗震救灾先锋。7月17日，南航股份公司工会也在灾后迅速向各单位发出支援灾区号召，募集了衣物、棉被等诸多救灾物资送往灾区，保障灾民度过了肉孜节。

南航住村工作组还通过南航惠民杏义卖活动，帮助当地杏干打开销路，为村民提供生活上的支持。近期，南航住村工作组还因此获得了“皮山县‘7·3’抗震救灾先进集体”称号。

灾后重建工作并没有止步，为了让村民在入冬前搬入安居房，南航住村工作组配合皮西那乡党委、政府及加依托格拉克村两委班子，在严把质量关的同时，加大对施工方安居房建设进度的督促力度，以期为灾后重建工作划下圆满句点。除此之外，为了丰富村民丰收之后的农闲生活，南航住村工作组协助村两委班子，通过新建电子文化活动室等文化活动设施，帮助村民远程学习农机技术、种养殖技术，同时开展各类文化活动，丰富村民的精神文化生活。

温情陶艺 让爱暖冬

为丰富员工文化生活，搭建员工亲情、爱情的平台,国航西南地服部工会于近日开展了“相亲相爱一家人”第四季之“温情陶艺 让爱暖冬”活动,邀请25名员工及配偶开展陶艺制作活动,承载爱情的美好祝愿。

谭艳秋 摄影报道

地空传友谊 三员齐翱翔

南航黑龙江分公司与黑龙江空管分局开展空地交流活动

本报讯 通讯员**李冰川、韩照光**报道:日前，为加强南航与空管系统的沟通及协作，促进空中管制员、飞行员、签派员“三员”交流,提高航班正点率,南航黑龙江分公司与黑龙江空管分局开展了以“地空传友谊,银鹭展翱翔”为主题的员工交流活动。

活动由双方工会和团委共同主办,来自南航黑龙江分公司飞行部、飞机维修厂、运行指挥部的13人与黑龙江空管分局的同志参加了交流活动。双方围绕改善空中飞行运行环境、航班高度下降、跑道分配、流量控制、冬季运行注意事项等工作中的热点问题进行了深入交流和疑难解答，南航黑龙江分公司代表还参观了空管分局塔台管制室、区域管制室和飞行服务室等工作区域。

交流活动结束后，双方还共同举行了篮球友谊赛。通过活动，双方一致表示，既进一步了解了彼此的工作流程，又增进了感情，为加强空地配合、提高航空企业运行品质创造了条件。

小水壶 大温暖

——中南空管局管制中心区班组建设掠影

□本报通讯员 **张振成 田东**

“有了这个水壶，我们泡茶就方便多了!”“嗯，再也不用排队接热水了!”中南空管局管制中心区管五室二组的组员纷纷称赞道。

2015年，五室二组提出新的“五好”示范班组创建口号“我爱我班组”，并一直认真践行着“快乐生活、给力工作”的班组管理理念。组长以身作则，从家里带来一个电热水壶，在做好班组管理之余，主动帮大家烧水、添水，一点点小心意给组员们带来了不小的幸福感。

长期以来，五室二组的两位组长始终践行着“在工作上管理好管制员，在生活中服务好管制员”的理念。在他们的引导下，五室二组成为一个团结奋进的先进集体，同时也是一个温馨和谐的小家庭。在工作中，班组成员始终坚持立足自身，勤于学习，将班组建设融入日常的工作和学习中。在生活中，班组成员互帮互助，亲如兄弟姐妹。当遇到困难时，大家一起开动脑筋，发挥集体的智慧，共同克服困难。“齐抓共管促发展，同心协力保安全”不仅是他们响亮的口号，更是融入他们这个小家庭的集体思想。

小小一壶水，温暖的是管制员，映照出的是头顶那片和谐的蓝天。

东航江苏公司举办职工摄影作品比赛

本报讯 通讯员**杨琦**报道：近日，东航江苏公司工会承办的以“最美江苏民航人，共筑民航腾飞梦”为主题的职工摄影作品大赛颁奖暨开展仪式在南京举办。

此次江苏民航职工摄影大赛由民航江苏监管局工会牵头，东航江苏公司工会承办，驻场的各民航单位共同参与。本次比赛密切了江苏民航各单位的联系，推进了江苏民航文化建设，展现了江苏民航人的丰采，丰富了广大职工的文化内涵。

此次摄影作品反映了民航职工在日常工作、学习和生活中的感动瞬间和精彩风景，展现了职工在奋战2015年暑期旺季生产中的团队或个人风采，弘扬了正能量并起到了激励作用。本次比赛评选出一等奖作品2幅、二等奖作品4幅、三等奖作品8幅和纪念奖作品20幅。最终，获奖作品与评委的部分作品共计60幅做成展板进行巡展。

责编　刘璐　美编　叶新　校对　王鑫
E-mail:mhghzk@163.com
新闻热线:010-87387064

小技改创造大效益

——记合肥机场综合保障部龚俊辉和他的技改小组

□本报通讯员　方明阳

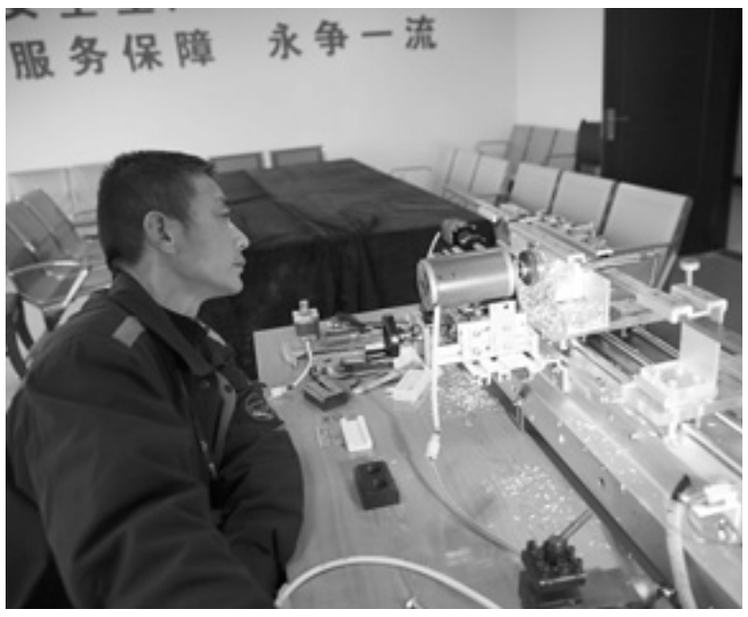
编者按:职工的一项小发明,每年为公司节约成本 23 万元,还增强了使用性能、提高了维修效率。合肥机场综合保障部基建办龚俊辉带领同事不停地思考、不停地琢磨,反复实践,不停止创新的脚步,不仅为公司节约了成本,也提高了旅客的出行效率,值得提倡和支持。合肥机场大力鼓励职工创新、为员工搭建实现自我价值平台的做法,也值得各单位学习借鉴。

“哗哗……哗哗……”，这是机场自动门开闭的声音。2015 年，合肥机场年旅客吞吐量突破 600 万人次，每天上万人进出航站楼，高频率的使用造成自动门故障率很高。据统计，41 套自动门的易损件，平均每年更换两次，成本很高。为彻底解决这个问题，合肥机场综合保障部基建办龚俊辉和他的技改小组接受了这项任务。经过近半年时间的摸索，成功研制成了自制配件，不仅省下了每年近 17 万元的维修保养费，而且材料费至少可以节约近 6 万元，性能还比原厂件大幅提高。

“维修没有终点 一定要找到替代产品!”

是什么原因让龚俊辉萌生了改造自动门系统的想法呢？他讲了一个故事：2015 年 6 月，出于安全考虑，合肥机场航站楼一扇自动门需增装一套防夹人装置。那是一套很简单的红外线发送与接收元件，厂家开口就要 2200 元一套且不容还价。迫于安全考虑，加上自身确实没有可替代产品，机场方只得买单。“但我们觉得很窝囊，完全是因为我们找不到替代产品造成的。”龚俊辉说。

更令龚俊辉担心的是，2013 年启用的 41 套自动门售后维保期已经到期，自动门一旦损坏，只能让生产厂家来人维修。厂家在北京，如果由他们提供维保，及时性难以保证不说，且每年维保费厂家优惠后报价每年还要 17 万元。“其实自动门损坏除电气部分外，最频繁的就是门体下方的滑轨和止摆器。这两个配件厂家价格分别是 190 元、220 元，每套门平均一年就要更换两次。从那时起，我们技改组就开始攻关，发誓一定要找到替代品，绝不能被厂商无休止地牵制。”



龚俊辉在电磨机前做试验。

“我们成功了!”

技改小组开始认真研究自动门电气和机械系统。由于航站楼的每一套门都处于使用状态，不可能长时间用于研究试验，因此必须建立一个实验平台。龚俊辉所在部门也积极支持，他们在并不宽敞的部门会议室里搭建了一套自动门试验平台。别小看一套自动门系统，它是集机电一体化技术的系统产品，涉及强、弱电和机械等多方面知识。龚俊辉和他的两位徒弟研究发现，铝合金轨道和用工程塑料制成的止摆器，结构和机械原理并不复杂，材料也较容易找到，滑轨可以用尺寸合适的不锈钢材料直接代替，止摆器就是一块塑料，完全可以自行加工。于是技改组开始实施第二个步骤——自己制作机床生产止摆器。

“我是学电气专业的，正好派上了用场。”说到车床，龚俊辉瘦削的脸马上变得神采奕奕。没有图纸自己设计，没有材料自己寻找，报废的铝制梯支架截裁一段作为车床的底座，废弃的水泵电机成为车床主轴电机，从二手市场买来机床数控驱动电机，将单位更换的废弃开关电源外壳制作成控制器电气箱。经过两个多月的摸索组装，花费仅 600 多元，一套像模像样的集车、铣一体的设备终于组装完工。技改组研究发现，自制不锈钢导轨并不需要太多的加工，现成规格的不锈钢条打孔固定即可，成本只要 60 元，价格不到原厂件的 1/3，并且比原铝合金轨道更加耐磨。止摆器的选材费了不少周折，刚开始他们使用尼龙板，但铣床铣刀高速旋转热量大，转动起来尼龙材料很快就融化了，无法深加工。几经试验，最终找到了一种工程塑料，硬度、耐磨及可切削性能完全满足要求，关键是成品价格仅 3 元，不到原厂件价格的 1/70。

“不停地思考和琢磨 一定能找到突破口!”

“我觉得上班不能像农民那样日出而作、日落而息，要有所作为，为年轻人作出表率。”刚过不惑之年的龚俊辉说得很诚恳。王才才和范世豪是跟着他一起进行技改研究的两位弟子。据他俩介绍，龚师傅特别喜欢钻研问题，中午别人休息时他总是在加班，晚上也经常带着他俩一起加班，但他们并不觉得有多累，反而感觉很幸运，毕竟和师傅一起学到很多机电维修方面的知识。

在技改组摆放自动门实验平台和自制车床的会议室里，有一台微型电钻固定在支架上。据龚俊辉介绍，那是他业余时间用于篆刻的电磨机。那段时间，他一直在琢磨如何能让自动门止摆器和滑动的门轴结合得更紧密，门扇滑动的噪音更小一点。有天晚上躺在床上，突然看到眼前的这个工具，瞬间灵机一动，“如果用这个精密度很高的小钻头在止摆器上打个眼，塞进一个金属销，一定能使止摆器与门轴结合得更紧密。”通过多次试验，不仅止摆器和门轴就像是粘在了一起，而且门扇滑动的噪音也降低很多，大大延长了止摆器的使用寿命。

“如果你不停地思考、不停地琢磨，等到时机成熟了，总能在某个看似偶然的时刻找到突破点。”说这话的时候，龚俊辉显得骄傲又自豪。

劳动能手话劳动

全国民航五一劳动奖章获得者张彪

民航事业是我的最高使命

张彪,2004 年参加工作,现任内蒙古民航机场集团安全质量部安全信息业务主管，张彪班组荣誉班组长。在工作中,他处处严格要求自己，凭借饱满的工作热情、扎实的工作作风和优异的工作成绩，得到领导和同事们的一致好评。在他的带动下,张彪班组先后获得“全国工人先锋号”“全国民航青年文明号”称号,被评为“全国安康杯竞赛优胜班组”“全国民航最具影响力班组”等。2013 年张彪被内蒙古自治区授予“知识性职工标兵”称号,2015 年被授予全国民航五一劳动奖章。

我 2004 年入职时，正值内蒙古民航高速发展时期。旅客吞吐量的大幅增长与机场运行制度不健全之间的矛盾日益凸显。作为机场运行指挥的业务骨干，我勇担起完善机场运行制度的重任。工作期间,我不断学习研究民航局规章，大量翻阅国内外机场的运行资料。为解决航班保障运行中存在的问题，我和同事梳理并制定了呼和浩特机场级运行程序和制度多达 37 项。在钻研机场运行指挥业务的同时，我还主动学习客运、安检等业务知识。我多次代表机场，组织航空公司、空管分局、联检单位、中航信、油料公司等驻场单位召开协调会，解决了机场气象预警航材运输规范、担架旅客保障、通用航空机坪管理、特种车辆互保等一系列运行保障问题。

内蒙古自治区不仅是国家通勤航空的试点,也是民航局拓宽通用航空服务领域的试点。由于国内通用机场起步晚,运行保障模式缺乏专门研究,与国外先进水平差距较大。为了在通用机场的运行保障模式方面取得具体突破,我根据集团公司安排,执笔起草内蒙古机场通用机场运行保障模式。目前,该运行模式已正式通过民航华北局会议审议和函件批复。

在 2008 年北京奥运会保障期间,经过层层选拔,我奔赴首都机场参与奥运期间航班保障工作。为了尽快进入角色，我认真学习了首都机场 34 套应急预案,自学了旅客进出港流程、运行值班室工作职责、信息通报等工作流程。在首都机场西区指挥中心人手紧缺的情况下,我及时补充上去,充当主力,现场参与保障各类专包机和奥运航班 261 架次,全程参与国航、南航、海航的转场工作,在处置航站楼闪断、安检系统、行李系统故障等应急事件中发挥了积极的作用。

2009 年,我组建了张彪班组,具体承担呼和浩特机场信息传递、协调指挥、资源分配等任务。成立至今,班组通过不断进行管理创新,在提升机场运行指挥职能方面发挥了积极的作用。

为了充分掌握呼和浩特机场目前的航班保障能力,班组准确地查找出制约本场保障能力的瓶颈环节。我们成立了专门的 QC 小组,并多次牵头组织机场旺季高峰保障能力推演,通过建立相应的数学模型,为呼和机场缩短航班过站时间、提高放行效率提供相应的理论参考依据。同时,为确保重要飞行及特殊航班保障工作安全,我多次代表呼和浩特机场，积极与自治区接待部门沟通、协调,逐一明确保障细节及要求,制定相应方案,并组织召开航班保障协调会,圆满保障国家领导人专机 23 架次、自治区政府包机 22 架次、国际公务机及两会代表航班 78 架次,圆满完成“神舟九号”航天员转场飞行、党的十八大代表出行等多批重要航班保障任务。为了有效提高机场运行指挥的工作效率，我和同事利用业余时间先后研发了呼和浩特机场第一代生产运营系统、机坪信息管理系统等软件。在指挥室日常管理过程中，我建立了指挥员日常工作互查工作模式，实现了对指挥员日常工作的有效监督。几年内,通过互查方式共查出各种工作疏漏 163 项,有效避免了信息漏报、错报、统计错误等情况的发生。

在呼和浩特机场区域枢纽发展战略实施过程中，我带领班组成员历时 3 个月完成了机场中转数据统计软件的自主研发工作,为呼和浩特机场每年节省费用近百万元。

2010 年,内蒙古民航机场集团公司提出了“倡行中国服务,助力北疆腾飞”的企业使命。随后,集团公司内部各类服务品牌如雨后春笋般迅速成长起来。为了充分发挥运行中心信息服务作用,为机场各类窗口单位提供强有力的信息支撑支持,我创建了“瞬时真”信息服务品牌。“瞬时真” 品牌开展了甄别客户、挖掘需求、优化流程、明确标准和严格考核等工作,班组服务品牌的 5 项关键性服务指标处于国内领先水平。在集团公司 11 个服务品牌的评选活动中,“瞬时真” 信息服务品牌获得了第二名的好成绩。

我的班组 我的家

为旅客提供个性化的优质服务

——聊聊广州白云机场航空服务分公司航馨班组

□本报记者　郭瑛　通讯员　祁旭敏

航馨班组隶属于广州白云机场航空运输服务分公司，由 34 名成员组成，主要负责白云机场代理的国内航空公司高端旅客的值机服务。班组自 2012 年成立以来，始终坚持“高效、专业、精细、卓越”的服务理念，用一颗颗真诚的心、一张张亲切的笑脸、一份份热情的投入，为中外旅客提供了最贴心和最有价值的个性化优质服务。

旅客选择乘机出行，已不再满足于航班正点那么简单。随着国内航空高端消费市场逐渐成熟，旅客对于高端航空服务有着越来越多的诉求与关注。“服务的感知来自于全方位，但一个微笑却能拉近彼此间的距离，让旅客感知到我们的真诚和真心。”入职两年的航馨班组组员胡馨深有感触地说。

思服务创新　建创新型班组

“航馨”班组的主要任务是为高端旅客提供专业高效的值机服务，如何让服务品质满足高端旅客需求，着力打造创新、发展、个性的高端服务品牌？“高端服务就是为了让旅客拥有贴心的、人性化的服务体验，在出行选择多元化的今天，如何留住旅客的‘人’，在航空服务普遍同质化的情况下，又怎样留住旅客的‘心’呢？”为此，班组长肖辉在组员中广发“英雄帖”，征集好点子好建议，“爱心专柜”也就因此应运而生了。班组组员在为旅客办理值机手续时发现，有不少老弱病残旅客带着大小不一的箱包，十分不便，于是大胆提出设立爱心柜台的建议，在值机 L 岛 3 号柜台附近布置了座椅以方便旅客休息，使老弱病残旅客的出行更加便捷。在“精细化贵宾服务”的基础上，他们还为旅客提供“增值服务”“超越期望服务”等延伸服务，如向航空公司提出为贵宾旅客提前预留座位和预打登机牌的服务，自行建立常旅客备忘录，记录旅客出行的要求和习惯等。而在值机员的培训方面也严格把关，培训标准严格按照国际通行的礼仪标准，并将具有东方特色的细节元素融入其中，让客人在办理值机手续期间的每分每秒都感受到服务带来的非凡体验。

强员工技能　塑技能型班组

服务质量背后的关键是人。为优化航班整体保障能力，班组把创建“五型”班组活动与“安康杯”竞赛、合理化建议、安全生产专项整治、“安全生产月”等活动结合起来，并突出重点，广泛开展各项航班应急演练和应急救援培训，进一步提高组员的岗位操作技能和安全意识，杜绝一切安全隐患的发生。2015 年 9 月，广东省机场集团第一届民航客运员岗位技能竞赛在白云机场举办。班组组员踊跃报名，10 名员工经过层层考核最终脱颖而出，组成白云机场一队成功进入决赛。备赛期间，组员在业务理论和现场实操方面相互切磋和交流学习，遇到考题中出现的现场特殊情况的处置，组员们通过角色的扮演，惟妙惟肖地还原现场，以消除组员的紧张感和提高对比赛现场的适应能力。组员吴姗姗除了参加常规培训外，还不断给自己加码加量，每天只要有时间就会对着镜子说话以训练表情，晚上自己在家练习拴挂行李条，一练就是两个小时。嗓子哑了，喝口水再说；脚站麻了，休息会儿继续。贾佩颖是一位仍在哺乳期的新晋辣妈，为了准备比赛，每天晚上把孩子哄睡后就开始背理论习题、练习数登机牌。参加决赛期间，恰巧孩子发高烧，她头天晚上还几乎通宵照顾孩子，第二天却依然坚守在比赛场上，“参加比赛胜负不重要，既然已经站在决赛场上了，不为别的，我今天就是为了孩子而战，为了集体而战。”最终，航馨班组组成的白云机场一队取得优异成绩，有 4 名组员进入了个人全能前 10 名，吴姗姗更是凭借着超强的业务技能和良好的综合素质摘取了个人全能第一名，与获得第二名的黄慧敏双双获得由民航工会授予的“全国民航技术能手”称号，并被广东省总工会按程序为其申报“广东省五一劳动奖章”。

真诚友爱　构建和谐型班组

随着社会的不断进步，旅客对服务的要求越来越高，旅客的维权意识也日益增强，民航员工在工作中普遍存在较大的心理压力和心理障碍。因此，班组把做好员工的心理健康作为日常工作的重点来抓，通过系统地举办心理知识讲座、邀请部门心理咨询师为组员开展情绪疏导沙龙和培养积极心态的职场心理课程，减小员工的心理压力，帮助员工养成积极向上的工作态度，增强心理承受力。

而随着多年的朝夕相处，工作上默契配合，让班组组员彼此之间不仅是同事，更像朋友，更似家人。2014 年，班组有一位组员不幸得了胆结石，得知这一情况后，班组成员主动为他顶班，轮流在医院照顾他，还集资买了慰问礼品，让他感受到了集体的关怀与温暖。

◀接 5 版　另外,由于洲际航线涉及各个职能机构的协同合作，中队在这期间做了大量的协同工作,如与运行指挥部、飞行维修工程部和信息部多次开会,推进波音 787 飞机的 E 化工作、空地保障细节、洲际航线的计算机计划格式等,与空中乘务部协调波音 787 飞行组和乘务组间的任务分配和合作模式，与配餐部和采购部多次协调机组机上寝具和其他装具的配备等，较好地完成了阿姆斯特丹航线的准备工作，实现了洲际航线的顺利开通与安全运行。

服务品牌打得响

2011 年,福建省掀起了全省学厦航的热潮。其中,“认真学习厦航以诚为本、以客为尊的服务理念” 成为一条重要内容。厦航的服务在“特”字上做文章,在“新”字上下工夫,真心实意地为顾客提供“精、尊、细、美”的优质服务,叫响了厦航的服务品牌。

提起厦航的服务品牌，不得不提厦航飞鹭乘务组，她们的机上服务为厦航“以诚为本、以客为尊”的企业服务文化理念作出了生动鲜明的注解。“服务不仅是为旅客送上一杯精品白鹭特调饮料那么简单，作为飞鹭组的我们还深知学习的重要性。”飞鹭乘务组班组长说。早在班组成立之初，她们就通过分析和自省的形式了解了各个组员的优势和劣势，并以乘务长为榜样和标杆，带领三四名组员制定了周密的学习培训计划，克服了班组飞行和休息时间不固定的不利因素,化整为零,从点滴做起,责任到人地开展培训计划。作为乘务明星的成长摇篮,她们利用飞行间隙、休息空闲时间，大量利用网络平台在组内开展了一轮又一轮学习风暴。通过不懈努力,现在乘务组里的平均英语水平在四级以上，其中还拥有日语、俄语等小语种人才,为公司“飞得高、飞得远”的洲际开航计划奠定了坚实的语言基础。

服务在于专业,也在于耐心和爱心。在厦航,有这样一个班组,每天使用最多的是电话，对旅客说得最多的是感谢。“我们是厦航服务的智囊团,是处理旅客投诉的智多星,是热爱工作和生活的‘花样姐姐’。”厦航地面服务保障部班组组员这样说。她们为旅客提供 7×24 小时不打烊的服务。

一次，一名旅客因在机上滑倒而向厦航提出高额索赔。一名“花样姐姐”不顾大雪纷飞,到旅客家里走访慰问,耐心地倾听旅客的抱怨,悉心跟旅客解释、聊天,不仅得到了旅客的谅解,还让这名旅客从此爱上了厦航，成为厦航忠实的常旅客。

服务永无止境，但厦航人努力把服务做到“精、尊、细、美”,赢得了旅客的赞誉。

温馨的家暖人心

厦航人用自己的真心、爱心与优质服务为旅客营造家的感觉，厦航工会则大力弘扬“小家”和谐、“大家”幸福、“小家”“大家”同呼吸共命运的企业文化,为员工打造一个个温暖的家。如今,“家”文化的厦航工会品牌，已成为激励厦航人凝心聚力、奋勇争先的精神财富。

在分享会上,客舱技术支援班组的小李分享了自己“开小差”的经历。一个人在厦门的他刚开始工作时，非常想念远在家乡的父母,想要回老家找份工作。但他又实在舍不得厦航这个大家庭,舍不得支援班组这个小家的兄弟们。在与父母沟通以及激烈的思想斗争后，他最终决定留在厦航，也得到了父母的支持和理解。在分享会之前,支援班组特地到老家给小李父母拍了一段视频，这让小李感动得热泪盈眶。“厦航的班组很温馨,我们在家很放心。”小李的父母说。

“在这个温暖的大家庭里我们就是一家人。”飞鹭乘务组的王婧说。她说,航班中的工作不会做的,没关系,班组姐妹手把手地教。班组活动集会里我们的欢笑声总是最大声的。如果有人生病了,大伙儿轮流的前去照顾；中秋春节不能回家的时候，家在厦门的班组姐妹带着住宿舍的姐妹们一同回家过节。家人般的关怀与呵护无时无刻不萦绕在身边,形成了独有的“家”的味道。在日记中,飞鹭组的姑娘们写道:“在这个温暖的集体里,我们飞扬青春,以服务感动旅客;在这里,我们鹭鸣蓝天,用业绩铸就辉煌;在这里,我们创优争先,当仁不让;在这里，每个人都在追求梦想的道路上不断进步,不断超越。”

耕耘幸福家园,共圆厦航梦想。在厦航，从每个班组到公司工会都在努力营造“家”文化,让员工安心工作,舒心生活,为厦航飞得更高、飞得更远作贡献。

责编 高雅娜 美编 宋卫平 校对 任雨汐
E-mail：mhghzk@163.com
新闻热线：010-87387054

心灵之悟

母亲的电话

□蔡慧岚

立冬过后，洛阳好像就没见到晴天，连续的阴雨和连续的雾霾，让这个冬天更加寒冷了。我蹲在小区北门的湖边看残荷，想着母亲上午给我打的电话，心情很郁闷。

母亲说：大伯已深度昏迷，靠呼吸机延续生命，估计这些天要走了。母亲还说，我虽然远在千里，还是要回老家一趟，不只是为送送大伯，而且我得学会农村土葬的风俗规矩。她和父亲年事已高，一旦走了，也要葬回乡下祖山。到时该请村里哪个族兄帮忙，该找怎样的和尚念经我得一一记住。我是家里的老大，她和父亲的身后事由我主持处理。

不知从什么时候起，父母就老了。父亲膝关节风湿严重，现在越来越厉害了，上到二楼都相当艰难。母亲更是多病，患有高血压、心脏病、胃溃疡。今年初，她还患上了脑血管梗塞，走起路来像喝醉了酒，一脚高一脚低。因为血压太高，母亲一年四季头是蒙的，一个小县城就几条马路还经常走岔了。

父亲和母亲都来自农村，父亲16岁参军，然后提干，最后转业到了地方工作。母亲上了中师后一直当老师。父亲和母亲生了我们姊妹4个。

小时候，我们家并不富裕，我们住在很小的房子里，阳台上永远养着几只母鸡，鸡舍里的鸡屎味在刮南风的日子里总是那么令人印象深刻。当时，家里很难有肉吃，母鸡生的蛋是我们最好的营养餐。每天中午要么吃青椒炒鸡蛋，要么蒜苗炒鸡蛋。鸡蛋都是一样的煎蛋，煎4个，一个孩子一个。在吃饭时，下手快的孩子夹走偏大的那个，爱磨叽的孩子不但夹走的煎蛋最小，还会被其他孩子“不小心”戳掉了煎蛋焦黄的边角。而父亲和母亲是不吃鸡蛋的。

那时，家里只有一张单人竹床，在湖南夏天炎热的晚上，姊妹4个都要去抢占。最先是我霸占了；后来，老二练习棍术，个子长得很快，有一天突然把我从竹床上推下来，与我好生打了一架，从此我就忍气吞声铺凉席睡地上了。老三、老四只能在我和老二不在家的时候去享受一会儿。我们姊妹为占床争执，父亲和母亲看见了也只是笑骂几句。

慢慢地，我们长大了。我在洛阳工作，老二到了福州成家，老三、老四也相继离开了那个叫攸县的小县城。每到过年，我们就回老家团聚。母亲说，姊妹们就像一只只风筝，平时在自己的天空中飞翔，飞得再高再远，她和父亲只要把系着风筝的线紧紧地拽在手里并拉一拉，我们就又回到了老屋，回到有煎蛋芳香的家。

母亲今天打电话是想告诉我，她和父亲有些拽不动风筝线了，总有一天再也不能拽了，而这一天越来越近了。如果没有了父亲和母亲……我的后脊梁发冷。

再看看湖中的荷，荷叶枯黄卷曲着，干草样的荷茎倒伏，面对季节的大限，荷演绎着生命的苍凉。而我的父亲和母亲面对身体的衰迈，一步步地安排自己最终的归宿，充满了无尽的悲伤。

一阵寒风吹过，我把衣领竖了起来，莫名地感到从未有过的惶恐和无助，很害怕。

（作者单位：中国民航飞行学院洛阳分院）

漂亮看世界

天路秋色

武守国 周越 张广军

（作者单位：民航华北空管局）

老照片的记忆

忆新中国广州民航第一个飞行中队的成立

□徐国基

上世纪50年代初期，我国民航只是依靠“两航”起义北飞回来或修复遗留在大陆的飞机飞行，空勤人员初期以原“两航”飞行员为主，以后在从苏联引进里2、伊尔14型飞机的同时，从空军调入一些空勤人员。至此，我国民航的空勤队伍开始逐渐壮大。1955年底，中国民用航空局准备为各管理处调拨里2型飞机，同时要求着手成立飞行中队。

根据中国民用航空局的安排，局飞行大队抽调机长张德斌、副驾驶孙淑勋、随机通信员顾卓轩、随机机械员王世科，驾驶里2型308号飞机于1956年1月25日从北京西郊机场飞抵广州天河机场。

这4名空勤人员到达广州天河机场后就组建了飞行组，隶属于广州航空站飞行科管理。当年2月1日，飞行组就接替民航局飞行大队，采用安2型飞机执飞广州—湛江航线，同时把航线延伸至海口。

以后两个月，中国民用航空局又为民航广州管理处调拨了两架里2型飞机，机组人员也开始增多。这时的机组人员都是从空军调来的，均带有军籍。随着中国民用航空局举办的首期乘务员训练班结业，又增加了两名乘务员。当年开始增开广州至南宁、昆明航线。

随着飞机和人员增多，当时的中国民用航空局局长邝任农于1956年7月2日发布命令，成立民航广州管理处飞行中队，指定刘崇福为负责人。当年12月21日，邝任农局长任命刘崇福为飞行中队中队长，柴延兰为教导员，唐富亭为副中队长。

随着伊尔14和安2型飞机的引进，飞行中队又扩编为飞行大队，但不久就将成立时间不长、执行专业（通用）航空任务的飞行中队剥离了。1963年7月，飞行大队更名为中国民航第四飞行大队，纳入全国民航的序列管理，1965年9月又更名为中国民航第六飞行大队。

1992年12月，民航广州管理局实施体制改革，第六飞行大队划归中国南方航空公司建制。1994年7月，第六飞行大队更名为南航飞行部，2004年2月更名为南航广州飞行部，目前下属有6个飞行机队。

至此，当年只有12名空勤人员的民航广州管理处飞行中队已演变为有1500多名飞行员的飞行机构，所飞航线由单一的短途航线变为现在遍布五大洲的航线。

（作者单位：民航中南空管局）

图为1956年12月初，民航广州管理处飞行中队全体空勤人员合影。

难忘“海洋银杏”

□黄捷

金秋时节，在桂林观银杏树之黄，大有置身秀美油画之愉悦，全无秋风扫落叶的悲凉。而观银杏最有名的地点莫过于灵川海洋了。

灵川海洋到兴安高尚镇，沿海洋山脉遍布于路旁、溪边、村落、山脚的银杏树近百万棵，被广义地称为“海洋银杏”。今年10月，我们到海洋小平乐，有幸做了回“扫黄”先头部队。

车到小平乐后，我们开始徒步。在乡间公路上，只是偶尔会见到远处有那么几棵银杏树，高大且直指天空，叶子嫩黄、金黄皆有。同在一片土地上，每一棵树都有着自己的个性。

过了厂里村，惊喜地看到路边有棵大银杏树已落叶缤纷，树下的农舍瓦顶上已铺满了一层金黄。到了化眉弄，银杏树集中出现。大家一阵欢呼，高兴地穿梭于银杏树下，或选稻草堆边，或选满地黄叶，或拿出自带道具，开始狂拍。无怪乎人们称海洋乡的秋天是“摄影家的天堂”。

微风徐徐，只见有零星的金黄叶子从高处悠悠落下，偶尔也会擦着我们的肩头飘落到地上，仿佛我们在和银杏树、大地唠家常，那么祥和，那么惬意。

在回程的路上，我们三五一群地走到了村里的小路上。村里房前屋后有银杏树，小巷、屋顶、稻草堆处无不有黄叶点缀。走出村子，我们走到田埂上。田里依然绿意盎然，各种农作物长势喜人，远处青山不改，不由得心旷神怡。接着，我们又进入一个村庄，可入镜头的景致信手拈来，树下嬉戏的孩童、散步的老牛、安详的村庄构成了一幅幅宁静美丽、远离城市喧嚣的油画。

虽然这次我们没有看到大桐木湾的千年白果王，但我们也算做了“先锋”，到海洋观了一回银杏。

（作者单位：民航桂林空管站）

那些关于小人书的记忆

□马振贵

在龙城太原的南宫古玩市场闲逛的时候，看到很多卖小人书的摊儿，依稀记得小时候对此那么痴迷和留恋。小时候父母给的零用钱常不舍得买冰糕吃，都贡献给了那些小人书摊儿。记得每个摊儿上都摆放着密密麻麻的小人书，一般摊主会有一根长长的竹竿，要看那本，摊主会给你挑过来，看一本也就一两分钱。

记得那时候，可以一坐就是一下午不带挪窝儿的，一本接一本地看，常常一天就可以看完一个系列，不知道眼睛是不是那时候看坏的。总之，就是迷恋得不行，经常是一个书摊儿又一个书摊儿地“扫荡”一遍，直到把所有书摊儿上的书都看完了，才渐渐地不长期“驻守”了。当然，每周还要经常去转转，看看有没有新书被摆出来。

一本本小人书就这样陪我度过了那段美好而无忧的岁月，很多对于文学的粗浅知识也是在看小人书的过程中积累的。刚开始，我最喜欢看的是评书系列的小人书，四大名著中爱看的是《三国演义》《水浒传》《西游记》，《红楼梦》倒是觉得一般；然后就是《隋唐演义》、薛刚反唐之类的；再后来，武侠小人书出现了，我不可自拔，从《少林寺》《神秘的大佛》《霍元甲》《再向虎山行》到《白发魔女传》以及金庸系列。这对于每一个金庸迷来说，都是难以忘怀的记忆吧。

再后来，武侠小说不断涌现，我就开始了一本本、一套套逐步涉猎。从金庸到梁羽生，从古龙到温瑞安，港台武侠小说家的书籍我都不会放过。不过后来已经不再局限于小人书了，书摊儿上又出现了那种武侠小册子，其中以金庸和古龙的书籍为主。一般一套《神雕侠侣》有几十本发黄的小册子，一本小册子不到100页，薄薄的，看起来很快，这样摊主也可以多赚些散碎银子。那时候，这种小册子非常抢手，手握一本也是炫耀或者交换的资本。

常常有同学租回来就开始在班里流传，那时候女生爱看琼瑶，男生看金庸、古龙的书，几乎是一种风尚，一本书在班里流传得非常快，大家都在争分夺秒地阅读，因此看起来也非常快，在课堂上看书也见怪不怪了。有意思的是，以前一些爱在课堂上捣蛋或者说话的学生，这时候反而变得非常安静了。不用猜，他肯定又是租到了一本新书。

再后来，出现了大部头的武侠小说，其中还是以金庸和古龙为主，那时候的一套基本都是几大本。记得有一次我借到同学的一套《倚天屠龙记》，只有一天的时间，那是四本厚厚的大部头。我从早上看到凌晨，愣是在一天的时间内全部看完了，最后差点儿就眼冒金星了。即使这样，我依然乐此不疲。那时候的这种爱好和乐趣，对后来的“码字”也有所帮助。至今思来仍历历在目。现在我的书橱里还摆放着一套金庸的全集，作为对儿时的怀念。

（作者单位：民航山西空管分局）

梦想一路花开

□张昕静

在上海经历了两个月的密集培训后，我终于成为了东航江苏公司客舱服务部的一名新乘。我总觉得自己是个幸运的人，能做自己想做的工作，身边还有一群可爱的同事，离自己的乘务飞行生活也越来越近。

就在一个星期前，我很荣幸和另外两个小伙伴加入了客舱服务部七分部。七分部虽然是一个新成立的分部，但小小的办公室却是我们新乘温馨的小家。很巧的是，我从小到大的幸运数字就是“7”。我想这也是冥冥中的缘分吧。

七分部的管理标准高，要求严，让我学会了自我约束、自我管理。这也正是刚毕业的我们需要学习的。七分部还为我们规划了带飞前每天需要学习的内容、部门红线、禁令规定等。每天对着自查单有条不紊地学习，让我明白了各号位的职责、清舱区域、仪容仪表、投诉案例等各方面的业务知识，更让我意识到了这份工作没有我想的那么简单，光鲜的外表下是默默的努力和付出。曾经梦想中光鲜美丽、十项全能的空姐模样不是生来就有的，而是从点滴的学习中积累而来的。

充分的学习让我不怕任何考验。在今后飞行的日子中，如果在飞机上遇到了检查员，我可以坦然应对，这正是对自己严格要求的结果。当然，我们的学习不是为了应付检查，而是为了以后养成良好的飞行习惯，提高业务的熟识度，使自己更快地融入到工作环境中。

梦想和现实间只存在一层隔膜，我们要以乐观的心态看待这种差异，不断调整心态面对以后可能遇到的各种问题，在分部把基础夯实，以后把本职工作做好，相信我们一定会成为合格的空中乘务员。

（作者单位：东航江苏公司）