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 31 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。

■七年磨一剑

谢述昌在第二届民航航空油料储运员职业技能大赛中取得了理论第 3 名、实操第 3 名、综合第 1 名的好成绩！”好消息传来，了解谢述昌的华南蓝天油料公司湖北分公司的同事们在惊喜、称赞的同时，也不由地感叹，谢述昌获奖绝非偶然。从华南蓝天油料公司储运员选拔赛综合第 1 名，到本次储运员全国决赛综合成绩第 1 名，29 岁的谢述昌绝对是一匹黑马。身边领导、同事们对他的评价非常一致：静心、好学、谦逊。

➡详见 6 版

■助力员工成长 凝聚团队力量

“干部每天激励一名员工，员工每天感动一名旅客”，这是国航客舱服务部向全体客舱干部员工提出的号召和倡导，也是国航客舱服务部 6000 名员工的动力和希望。国航客舱服务部工会接地气、重细节、出新招，将实现活动品牌内核先进性、文化建设持续性、流动班组模式可推广性、关爱员工举措创新性作为全年工作目标，开展系列工会活动，凝心聚力，凸显亮点。过年了，部门领导跟往年一样放弃了与家人一起吃年夜饭团聚的机会，来到职工食堂与员工共度除夕……

➡详见 7 版

■记一次直升机降人演练

我国民航从 1966 年开始使用直 5 型直升机。在长达近 20 年的时间里，这款直升机都是用于空中运输，到改革开放后才开始适用于吊挂飞行。但人从悬停在空中的直升机上通过绳索降下来，还从来没有过。民航广州直升机公司在上世纪 80 年代初期成立后，根据民航总局的要求，从事救援的人员从悬停在空中的直升机上进行降下的可行性演练。

➡详见 8 版

春风化雨滋润员工心灵

——首都机场安保公司全面推行 EAP 项目一周年纪实

□本报记者 **刘璐** 通讯员 **王珊珊**

一线安检员遇到刁钻的旅客该如何应答？员工心里有了委屈该如何倾诉？员工对自己的职业生涯产生了困惑到哪里寻求帮助？有了员工帮助计划（Employee Assistance Program，简称 EAP）后，这些问题都能迎刃而解。自 2013 年北京首都机场航空安保有限公司在全国航空安保领域内率先启动 EAP 以来，员工的心理更加健康，服务旅客水平明显提高，公司也更加和谐。

关心关爱员工是企业工会的着眼点和落脚点。近年来，面对国内外安全形势复杂、旅客服务需求日趋多元化和安检资源紧张给安检员工带来的心理压力和紧张情绪，首都机场安保公司工会坚持“关爱员工，以人为本”的管理理念，以员工心理健康维护为切入点，引入国际公认的现代管理工具 EAP，开展员工心理健康服务项目，完善服务员工工作体系，深受企业和员工的欢迎和好评。

“我们工会有责任朝着让员工有尊严地工作、快乐地生活的目标而努力。员工满意了才能提供旅客满意的服务。这是我们启动 EAP 的目的。”首都机场安保公司党委副书记、工会主席成延说。

关爱员工行动有力

近年来，随着员工需求日益多元化，工会对员工的关爱不仅局限在给予其良好的工作环境，更应注重与员工心灵的沟通，注重全面服务员工工作体系的建设。首都机场安保公司 35 岁以下青年员工占员工总人数的 90%，伴随着安全压力的不断增大，旅客吞吐量的持续增长，职业发展需求的变化，从根本上调解员工心理，确保员工保持良好的在岗状态势在必行。2014 年 9 月，安保公司在西区 EAP 服务试点取得阶段性成果的基础上，以“快乐成长路、共筑幸福梦”为主题，在公司范围内全面实施 EAP 项目，惠及 5 千余名员工。

EAP 即员工帮助计划，是企业组织为员工提供的系统的、长期的援助与福利项目，通过专业人员对组织以及员工进行诊断和建议，提供专业指导、培训和咨询，帮助员工及其家庭成员解决心理和行为问题，提高绩效，改善组织气氛和管理。

“公司最初在我们西区推行 EAP 时，不了解这个项目的同事有这样一种声音，我心里又没有病，为什么要对我进行心理检查？”首都机场安保公司西区安检部班组长刘佳恒说，这些员工的声音代表了当时很多员工的心理。为了消除员工的顾虑，揭开 EAP 的真正面纱，安保公司工会持续在员工中传递心理健康理念，营造内部文化。为使员工了解 EAP、走进 EAP，安保公司制订了“破冰之旅”专项计划，通过开展启动会、主题推介会、制作推广视频、发放宣传材料等方式，并依托海报、易拉宝网站、微信等平台，线上、线下全方位宣传 EAP 项目；为助力员工成长，提高员工心理素质，增强抗挫能力，安保公司工会细分培训群体，整体规划培训方案，新入职员工侧重职场适应，老员工侧重工作与生活的平衡，管理人员侧重沟通能力和管理心智的提高，先后推出《提高情商，赢得幸福》《压力管理与情绪疏导技巧》《管理者的心智修炼》《工作与生活平衡的艺术》等课程，累计培训 56.5 课时，服务员工 1000 余人次。

目前，EAP 项目通过“三个载体”，即 7×24 小时咨询热线、员工专属网络平台以及“移动心晴”手机 APP，和“三个现场”即现场推介、驻场咨询、主题培训，为员工随时免费提供心理帮助。

▶转 7 版

■工会时评

工会组织要重视关爱职工心理健康

□刘璐

近年来，我国民航业伴随整个国民经济的发展而不断发展壮大。随着航班的增多以及旅客吞吐量的不断增长，一线员工面临的压力也在持续加大，员工的身心健康受到民航各级工会组织的广泛关注。工会组织对员工的关爱不再局限于改善工作环境和提供物质福利，而是更加注重与员工心灵的沟通，注重全面服务员工工作体系的建设。

民航工会自 2014 年开始在飞行队伍和广大职工中开展了“珍爱生命·健康生活”主题系列活动，把加强职工心理关爱作为该活动的一项重要内容，要求各级工会通过举办心理辅导讲座等方式，帮助职工了解心理健康知识，掌握科学有效的心理调适技能和方法，正确认识和释放心理压力。近日，民航工会又开通了“民航职工心理关爱服务”微信公众号，面向全行业职工提供了一个心理自助服务的新平台。

在各级工会的大力推动下，全民航已经营造起了关注员工全面健康的浓厚氛围。很多民航单位，特别是航空公司、机场等纷纷引入 EAP，即员工帮助计划。EAP 是企业组织为员工提供的系统的、长期的援助与福利项目，通过专业人员对组织以及员工进行诊断和建议，提供专业指导、培训和咨询，帮助员工及其家庭成员解决心理和行为问题，提高绩效及改善组织气氛和管理。其核心内容是通过向一个企业或组织机构内的员工提供关注个人心理和行为健康的各种服务，达到提高他们的个人生活质量和工作绩效的目的，从而使员工个人和组织都能受益。在世界 500 强企业中，有 90%以上的企业建立了 EAP。EAP 近年来进入中国后，深受企业和员工的欢迎。

今年 9 月，东航飞行员 EAP 工作室挂牌成立，飞行员有了减压的新途径。首都机场安保公司在全国航空安保领域内率先启动 EAP 项目，在为员工做好心理健康体检的基础上，开通了 7×24 小时咨询热线、员工专属网络平台以及“移动心晴”手机 APP，并通过现场推介、驻场咨询、主题培训，为员工及其家庭成员随时免费提供心理帮助。员工不管是遇到工作、生活上的任何心理问题，都可以找到倾诉的地方，找到提供帮助的人。同时，首都机场开展的 EAP 项目与班组建设相结合，与分析员工思想动态相结合，与人才培养相结合，与员工心理健康相结合，与安全服务工作相结合，对于增强公司软实力，提高员工心理素质，进而提高公司持续安全的核心实力和行业竞争力起到了积极作用。这些关爱职工心理健康的做法和经验值得各单位交流借鉴。

新平台 心关爱

“民航职工心理关爱服务”微信公众号上线试运行

本报讯 通讯员**钱建芳**报道：12 月 22 日，“民航职工心理关爱服务”微信公众号上线试运行。在不到 10 天的时间里，关注人数已达 2000 多人。这是民航工会经过前期大量调研，全面掌握职工心理状况，针对职工中多发、易发心理困扰所建立的一个心理关爱平台，也是民航工会健全服务职工工作体系、扩展服务工作领域的具体体现。

在调研中，民航工会发现，随着民航事业的快速发展，民航广大职工在保障航空运输安全和服务旅客的过程中，特别是在航班不正常情况下，容易产生工作和心理压力。同时，随着民航职工队伍的不断壮大，青年职工比例增加，大家对美好生活和职业发展有着较高期许，然而面对理想与现实的差距，容易出现心理落差和困惑。关爱职工心理健康，通过科学专业的心理疏导，帮助职工有效减小心理压力，助力保持乐观豁达精神，已经成为新时期创新工会工作、提高服务职工质量、提升职工工作满意度和生活幸福感的必要举措。

为了借助当前移动互联网的优势将心理关爱服务惠及更多职工，民航工会决定开设“民航职工心理关爱服务”微信公众号，并委托国内心理学最高研究机构中国科学院心理研究所负责具体运行。该微信公众号旨在传播普及心理学知识，并针对民航职工多发、易发的心理问题提供相关资讯、心理测评、心理帮助和专业咨询服务。通过该平台，职工可以随时随地学习心理健康知识，了解自己的心理状况，并及时进行自我心理调节。

广大职工可通过微信搜索“民航职工心理关爱服务”公众号，或者扫描、识别二维码等方式，进行关注并体验。以问题为导向，从职工实际需要出发，民航工会希望通过此平台，将更多关爱给予职工，共同为保障民航持续安全、健康发展贡献力量。

学榜样 立新功

民航 31 家单位 8 名个人获全总表彰

本报讯 通讯员**王忠才**报道：近日，中华全国总工会下发表彰决定，对近年来在加强基层工会建设、服务职工群众工作中取得突出成绩的先进集体和个人授予荣誉称号。经民航工会推荐，民航系统共有 11 家基层单位工会获“全国模范职工之家”称号，20 个工会分会（小组）获“全国模范职工小家”称号，8 名工会干部获“全国优秀工会工作者”称号。

民航工会为此下发通报，对获得荣誉称号的先进集体和个人进行表彰，并希望民航各级工会和广大工会干部以先进集体和个人为榜样，进一步解放思想，强化主业意识，勇于改革创新，健全完善服务职工工作体系，增强工会活力和吸引力，让职工群众真正感受到工会是“职工之家”，团结动员广大职工为实现民航强国梦和中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大的贡献。

民航工会启动元旦春节『送温暖』活动

本报讯 通讯员**关威**报道：“送温暖”是工会构建以精准帮扶为重点的服务职工体系的一项品牌工作，广受职工群众欢迎和好评。2016 年“送温暖”活动已陆续启动。

民航工会 2016 年的“送温暖”方案既突出了行业特色，又遵循了“送温暖”工作慰问困难职工和偏远单位的传统，主要突出三方面内容：一是探望慰问在节假日期间坚守工作岗位的一线职工，对他们为航空运输保障任务付出的辛苦劳动表示感谢，为他们送去节日的祝福，并要求各基层工会坚决维护一线职工倒班、倒休和获得加班工资的权利；二是首次建立民航工会一级困难职工档案，摸清掌握全行业困难职工的数量和整体情况，并拨款到人慰问；三是关注高原机场职工健康保障情况，为高高原机场下拨专项补助，购买制氧机和文体活动设备。

民航工会要求各级工会精心制订活动方案，加大资金筹措力度和宣传力度，轻车简从、厉行节约，实名发放和银行卡发放慰问款。

近日，南航黑龙江分公司飞机维修厂工会组织员工开展“拥抱冰雪，强健体魄”主题冰雪徒步活动。广大干部员工在寒冷的天气里，用火一样的热情战胜冰雪、挑战自我，在强身健体的同时与大自然亲密接触，放松身心、加强交流。

张伦 綦峰 摄影报道

信息纵览 117

校验中心基层“送温暖”

本报讯 通讯员**刘丽丽**报道：为了巩固中国民航飞行校验中心工会“走基层、送温暖”活动的成果，密切工会组织与一线职工的联系，飞行校验中心工会主席苏凤兰一行赴内蒙古巴彦淖尔随机慰问 B-3643 全体机组人员。

校验中心工会十分关心校验机组的冬季工作环境。在座谈交流会上，校验中心工会深入了解了一线人员的思想动态、工作环境，以及遇到的困难和问题，认真听取了机组提出的意见和建议，并表示将进一步做好各项地面保障工作，确保为校验机组安全飞行提供良好的服务。

机组成员纷纷表示，要以更加积极的工作态度和昂扬饱满的工作热情投入到下一阶段工作中去。

华北空管局工会举办主题知识讲座

本报讯 通讯员**李敏**报道：近日，华北空管局工会举办了以“树立社会主义核心价值观，建和谐家庭，创美好人生”为主题的知识讲座。

本次讲座由首都师范大学教授授课。授课内容从多个方面展开：加强学习，增强忧患意识；精神文明建设必须弘扬社会主义核心价值观；社会主义核心价值体系是中国特色社会主义的精神旗帜；党员干部要做践行社会主义核心价值观的典范等。

通过此次讲座，大家对国家、社会和个人生活都有了新的认识和理解，为建设和谐空管将起到积极作用。

东航甘肃分公司关爱一线员工制度化

“一线工作法”破题管理痛点

□本报记者 **钱擘** 通讯员 **张箭飞** **姜静**

“再也不用为送到机坪的饭菜凉而发愁了！”一个虽小却让东航甘肃分公司机坪工作人员颇为欣喜的好消息近日在职工之间传开了。改变来自东航甘肃分公司“一线工作法”的悄然发力。

找到痛点：送餐车蕴含的工作路径

自 2013 年起，东航甘肃分公司提出：一线是企业安全、服务、效益、保障的中心，也是工作矛盾最易爆发、最集中的地方。不到一线化解矛盾和解决问题，就无法保证生产运行顺畅高效。企业党建创新，必须落实机关服务基层、干部服务员工的“双服务”要求。由此，东航甘肃分公司开始了探索构建“一线工作法”的努力。

当把目光聚焦于一线时，企业管理中最基层的痛点便逐渐被发掘了出来，如在机坪上工作的员工几乎没时间到食堂去就餐。为此，东航甘肃分公司安排专车到机坪上为员工送餐。但送餐用的是普通保温桶，每到冬季，兰州机场的机坪温度很低，饭菜送到员工手中都凉了。

“一线工作法”施行后，为了确保职工在冬天也能吃上热饭热菜，东航甘肃分公司决定改装送餐车。车保部门经多方联系、另寻思路，找到了具备改装能力的专业厨房设备公司，在车上定做安装了厨房设备，餐柜、微波炉、电磁炉、加热保温水箱、消毒柜等一应俱全。简易的送餐车变成了流动的微型厨房，既保证了送餐的热度，还能给带饭的员工热饭。同时，这一做法还延长了职工的打饭时间，保证了职工在航班间隙能吃到热乎乎的饭菜。

改装送餐车，只是“一线工作法”在东航甘肃分公司破题诸多痛点的一个缩影。在这家企业的机关和二级管理部门，已经先后有 16 家单位启动了各具针对性的“一线工作法”项目。党委工作部的联合调研和“学习大讲堂”，飞机维修部的“青工职业生涯导航”和“大修现场闭环式管理”，市场销售部的“三个一特色营销”，客舱服务部的客舱园地 QQ 群……都成为化解痛点、受到一线员工欢迎的特色工作项目。

顶层设计：领导干部手机 24 小时开机

在东航甘肃分公司，按照“一线工作法”的制度要求，领导干部的手机必须 24 小时开机，以便员工随时沟通信息。

东航甘肃分公司的管理团队深知，靠领导关注、短期热情，解决几个一线工作中的痛点并不难，但要不断消除“痛点存量”，实现防微杜渐，防范内部管理中积累新的“痛点”，则需要顶层设计，从制度层面实现可持续化。

根据这一思路，东航甘肃分公司明确要求，落实“九个一”标准，即干部在一线指挥、标准在一线落实、办法在一线研究、问题在一线解决、矛盾在一线化解、经验在一线总结、典型在一线推广、能力在一线提升、成效在一线检验，以此带动基层与机关、干部与群众的交流联系，增强干部工作的群众意识和群众工作能力。

▶转 7 版

打造服务民航职工的新媒体品牌

三家单位官微入选『全国最有影响力工会公众微信号』

本报讯 记者**刘璐** 通讯员**刘一洁、颜光亮**报道：近日，由中华全国总工会主办的“凝神·聚焦·发力——首届全国最有影响力工会新媒体论坛”在浙江举办。会上，全总首次向社会发布了工会新媒体发展状况及全国最有影响力工会新媒体账号榜单。“国航职工之家”“东航 e 家”“人文厦航职工之家”微信公众号榜上有名，获得“全国最有影响力工会公众微信号”称号。

该活动着力挖掘选拔一批最有影响力的工会新媒体账号，建立网上联络平台、推广平台和线下沟通渠道，加强工会新媒体账号之间的联络沟通和联动，形成整体优势，促进工会系统新媒体应用水平的整体提高。全总与清华大学合作，运用清华大学新媒体指数系统，对工会新媒体影响力进行评价和排名。在日常排名的基础上，再从内容、传播、交互、管理四大维度对全国工会新媒体 2015 年度总体表现进行评价。结合新媒体大数据挖掘、专家主观评分、用户反馈抽样等多种方式，利用科学计算模型，综合反映工会新媒体的传播及服务效能，最终发布了排名前 100 位的工会新媒体名单。民航 3 家单位的工会微信公众号从 1300 余个微信公众号和 800 余个微博账号中脱颖而出。

近年来，民航各级工会积极顺应“互联网+”发展趋势，运用新媒体这一重要平台，以服务广大职工、服务中心工作、宣传工会为宗旨，从职工普遍关注的内容入手，定期推送精彩资讯，搭建了民航各级工会新媒体宣传平台。“国航职工之家”积极建立广大职工温暖、舒心、和谐、美满的网络大家庭；“东航 e 家”聚焦职工关心的劳动热点、最新工会动态；“人文厦航职工之家”将微信公众号打造成为工会慰问关怀、合理化建议征集、红旗班组评选、职工运动会等工会工作的重要阵地，打造了民航服务职工的新媒体品牌。

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

■班组建设

共建“五型”家园 传递快乐梦想

——广州白云机场航空运输服务分公司快乐行班组建设侧记

□本报记者 郭瑛 通讯员 祁旭敏 沈重

晨曦初现,当大家还在睡梦中时,有一群年轻人已经踏着轻快的步伐来到了广州白云机场,开始为保障一天中的第一个航班作岗位准备。他们,就是连续3年获得白云机场股份公司“十佳班组”称号、连续2年获得“标杆班组”称号,并曾获得“全国优秀班组”荣誉称号的广州白云机场航空运输服务分公司快乐行班组。

图为快乐行班组加强英语学习。

服务 来自于内心

快乐行班组拥有30名成员，主要负责广州白云机场国际进出港旅客的值机保障工作。自2009年班组创建至今，从最初保障全日空航空公司航班，到如今保障新加坡虎航、柬埔寨吴哥航等航空公司航班，组员们始终坚持着“把旅客当做亲人，让客户成为朋友；快乐旅行，与您同行”的服务理念。他们站在各自的值机柜台内，用甜美的笑容、轻声的问候，带给旅客一个个意外的惊喜，在驱散他们的紧张之余，为他们的旅程增添了一丝温馨。

为了追求臻于完美的航班服务，快乐行班组邀请全日空航空培训教员对班组成员进行日语强化培训，让成员有针对性地提高服务技能。通过一系列培训，班组成员逐渐理解了全日空航空的服务理念，并将其融入工作中，在航班服务过程中提供小语种问候服务，全程用日语与旅客进行交流。从一声问候、一个微笑开始，他们用心的服务感动了每一位旅客，消除了陌生感，开启了旅客的快乐之旅。

与航空公司合作推行的教员制度也为班组培养了众多人才。有3位优秀的快乐行班组成员，赢得了全日空航空提供的前往日本东京交流学习的机会。她们的学习分享使组员的服务水平得到了进一步提高。凭借出色的服务技能和优质贴心的服务，快乐行班组获得了广大旅客的肯定，连续两年在全日空航空全球场站旅客服务测评中名列榜首。

自信 来自于苦练

“您好，请出示您的护照和机票。”

“您好，您的登机口是A8，祝您旅途愉快！”

这些熟练的日语对话，是快乐行班组日常服务的缩影。快乐行班组负责提供在广州白云机场运营的31家国际航空公司的航班地面代理保障服务，在严格安全管理的同时，也在倾力打造白云机场外航代理优质服务品牌。

国际航班涉及多套操作系统，而且各国的护照签证各异。为确保员工熟练操作，准确查验旅客证件，快乐行班组针对员工三班倒、难以集中培训的情况，引入了“自助式培训”和“塔式培训”模式，同时坚持“一看、二评、三结合”的周课与案例讲评制度，让大家在实践中得到培训。快乐行班组还积极鼓励班组成员参加公司、部门举行的“安康杯”劳动技能综合竞赛，以及与航空公司合作开展的劳动技能比武等，不断提高班组成员的综合业务素质。

2014年6月，班组成员李冰川凭借扎实的业务知识和高超的操作技能，从股份公司客运员岗位技能大赛中脱颖而出，取得了个人全能第一名的成绩。以快乐行班组成员为主的国际值机代表队也在此次大赛中一举夺得团体第一名。

快乐行班组还邀请德国、法国、荷兰等多个国家的领事馆官员为员工提供证件培训，加强与口岸联检单位的横向联系，制订了完善的异常情况通报制度，严密构筑起旅客出境的第一道防线。

创新 来自于实践

创建优秀班组必然离不开优秀的管理制度。在6年的“五型”班组创建过程中，快乐行班组通过班长培训、公司内外部班组交流，以及与地铁员工进行面对面班组建设交流等活动，将科学管理经验融入实际工作中，将活力、轮值、赛场、链锁、评议、荣誉、分享七大管理机制与班组的自身特点和工作特性结合起来。通过案例分享、“每日一星”等形式，快乐行班组将班组管理由制度管理转变为自主管理。结合办公室搬迁，快乐行班组还将“5S管理”融入新办公环境改善工作中，从理论和实践两方面促进班组管理水平的提高。

创新不仅体现在班组建设中，更体现在如何将新鲜元素融入班组日常工作中。快乐行班组在工作实践中不断创新思维，挖掘大家的潜能，采取了一系列创新举措。比如构建登机牌打印系统、电子呼叫器系统，将录播的行李运输相关提醒在值机区域内进行循环播放，根据航空公司要求摆放隔离带等。这些服务举措的采取，使保障的每一个环节都更加细致，无缝隙衔接的服务让旅客的出行更加便利，部分措施甚至在公司内部全面推广，收到了良好的成效。

另外，快乐行班组在创建过程中，还注重组员的素质提高。班组创办了《快乐行》报纸，广泛报道身边人、身边事，深受大家欢迎。2014年下半年，他们又在部门领导的支持下搭建了“国际值机部”微信公众平台，吸引了员工的关注，大大增强了员工的集体荣誉感和归属感。同年底，快乐行班组又创建了国际值机英语群，由班组中拥有英语八级证书的成员每天在群里授课，将日常英语、值机英语连同发音上传到群里，让每一位同事方便学习，从而提高英语水平。

快乐是奉献，是给予，是分享，也是共赢。回顾快乐行班组的创建历程，丰富的班组文化、温馨的集体氛围、亲密的同事感情共同构建了和谐的“快乐行”家庭，同时也将“快乐旅行，与您同行”的理念不断传播出去，为旅客创造了舒适愉快的乘机环境，为旅客出境构筑了一道严密的防线，让旅客充分体会到白云机场日趋卓越的优质服务。

国航浙江分公司启用员工服务中心

本报讯 通讯员**周金浩、尉国阳、陈婧**报道:近日,国航浙江分公司员工服务中心正式启用。作为年度为民服务的重要举措,国航浙江分公司力图将该中心打造成为员工办事的一站式服务窗口。

员工服务中心现场办事大厅设在浙江空勤楼一楼,共设人力资源、综合保障、飞行专柜、客舱专柜等8个柜台,并配有员工休息等待区、小卖部。网络办事大厅和国航浙江分公司“凤舞浙江”微信公众号的“服务指南”模块也同步启用。当员工对办事流程、政策导向不了解时，可随时随地得到方便快捷的解答。

据悉,员工服务中心是国航浙江分公司今年力推的一项民生工程。在筹建过程中，项目组先后赴重庆分公司、上海分公司和总部员工服务中心调研,就场地和机构设置、服务项目、服务模式等现场取经,了解项目的运营情况;通过向区域内员工下发《员工服务调查问卷》,掌握员工的服务需求。在此期间,国航浙江分公司领导要求，员工服务中心要充分结合分公司实际，努力构建具有浙江特色的服务保障体系。在推进过程中,项目组以定人定时的方式,严格按照工作计划表开展各项工作。

在总结各部门需求的基础上,国航浙江分公司员工服务中心最终确定了37个界面业务服务项目和4个个性化服务项目。制度建设组对服务流程进行了仔细梳理,形成了分公司的《员工服务手册》。

12月10日，员工服务中心现场办事大厅装修顺利完成并通过了项目组的验收,宽敞、明亮、简洁、温馨的现场办事大厅受到了员工们的一致好评。

南航湖南分公司工会开展年度金牌、红旗班组评选活动

本报讯 通讯员**黄湘建**报道：近日，南航湖南分公司工会组织开展了2015年度班组检查验收暨评比交流活动，各基层工会主席、班组长代表共30余人参加。检查组一行严格按组织建设、安全文化建设、制度建设、民主建设、文化建设、创新建设、能力建设、行动学习八个方面的内容，采用听汇报、查台账、看板报、问详情等方式进行了全面检查。

南航湖南分公司飞机维修厂、客舱部、地服部、保卫部、运行指挥部、货运部、市场销售部、后勤保障部等部门的11个班组入围湖南分公司2015年度金牌、红旗班组评选并接受检查评比。11名班组长在工作现场围绕班组“八个建设”，讲解和展示了一年来班组取得的成绩。检查组通过班组管理看板详细了解了每个班组的组织架构和班组成员的基本信息；班组每月的主要工作任务、生产管理及合格率分解图表；班组文化建设、班务公开，以及相关规定、奖金分配情况等。各参评班组的看板设计结合了本岗位的管理方向，将班组最具亮点的特色和文化表现了出来。

该活动既提高了各基层工会、班组对班组“八个建设”的认识，进一步熟悉了班组“八个建设”的工作流程和内容，为下一年度深入推进班组创建活动、实现班组全面达标奠定了基础，同时也达到了班组交流经验、取长补短、促进生产的目的。

国航西南客舱班组与空保支队班组开展交流

本报讯 通讯员**杜明、谢青雨**报道：近日，国航空保支队季度交流会在国航西南分公司召开。国航西南客舱部的梧桐、凤翮、翱翔、阳光等优秀班组受邀参会，并与北京总队、天津支队、浙江支队、西南支队优秀警组代表进行了现场讨论交流。

梧桐班组长介绍了梧桐班组的成长历程，并着力推广了“梧桐小助手”等梧桐班组微信公众平台，得到了参会代表的一致认可。

西南空警队组长符涛和金盾警组组长赵羿向大家介绍了各自班组概况和发展情况，并希望在微信平台上进行进一步的交流与合作。

会上，各优秀班组代表将航班实际运行与经典案例结合起来，进行了更深层次的交流与讨论。一线专职安全员提出了在运行中存在的实际问题，引起了大家的热议。

近日,东航江苏公司工会举行“幸福东航杯”迎新年职工拔河比赛,全公司12个分工会分别组成各12人的代表队参加了比赛。参赛选手精神饱满,积极参与。场下呼喊声、加油声一浪高过一浪,热烈的气氛感染了每个人。比赛展现了员工们积极向上的精神风貌,也使公司队伍更加团结,增强了员工凝聚力。 杨琦 寇灵楠 摄影报道

■信息看板

安徽民航机场集团工会女工委举办健康知识讲座

本报讯 近日，安徽民航机场集团工会女工委联合机场急救防疫中心举办了女职工健康知识专题讲座，共有100名女职工参加活动。这是集团工会“巾帼关爱在行动”系列活动之一。

工会女工委特别邀请了安徽医科大学第二附属医院妇产科及内科的专家，就妇科、内科常见疾病成因以及如何预防等内容进行了讲解。两位有着丰富临床经验的专家还重点就女职工体检中发现的一些共性问题进行了细致解析。

根据广大女职工的要求，女工委在讲座期间安排了20分钟的现场咨询，两位专家耐心地答疑解惑。本次讲座增强了广大女职工的自我保健意识，深受好评。 (李卫)

南航吉林分公司延吉基地工会建立员工生日档案

本报讯 为了进一步落实“以人为本”的精神，增强员工对公司的认同感和归属感，南航吉林分公司延吉基地工会为每位员工建立了生日档案。员工生日当天，延吉基地工会制作精美的生日贺卡发送到基地的员工微信群中，全体员工共同庆祝这一特别的日子。

今年初，延吉基地工会从构建和谐企业、细节体现关怀的角度出发，建立健全了员工的档案，包括他们的农历生日、手机号码、家庭情况以及通信地址等。为员工庆祝生日，让员工深深感受到了延吉基地大家庭的温暖，也激发了员工的工作热情。 (黄可)

中国航油黑龙江分公司工会举行职工台球比赛

本报讯 为丰富职工的业余生活，倡导运动健身理念，展现团结、和谐、健康向上的精神风貌，近日，中国航油黑龙江分公司举行了职工台球比赛。经过各单位分工会选拔，来自机关、驻哈各库站的4支代表队共29名选手参加了角逐。

为使本次活动顺利开展，黑龙江分公司工会进行了充分准备，制订了比赛方案，明确了比赛规则。本次比赛共分个人赛、团体赛两部分。比赛现场秩序井然，气氛融洽；选手身手不凡，各显技艺；赛事精彩纷呈，悬念丛生。选手先后打出好球，引发了观战人员的热烈鼓掌和叫好。最终，哈尔滨航空加油站、机关代表队分获团体赛冠军、亚军，来自哈尔滨航空加油站的师立绪获个人赛总冠军。

此次比赛激发了广大职工积极参与体育运动的热情，促进了职工的交流与沟通，丰富了职工的文化生活。 (赵起超)

■劳动者风采

七年磨一剑

——记民航航空油料储运员职业技能大赛综合成绩第一名谢述昌

□本报记者 郭瑛 通讯员 李菁

“谢述昌在第二届民航航空油料储运员职业技能大赛中取得了理论第3名、实操第3名、综合第1名的好成绩!”好消息传来,了解谢述昌的华南蓝天油料公司湖北分公司的同事们在惊喜、称赞的同时,也不由得感叹,他的成功绝非偶然。

肯学爱钻 工作中学习

从华南蓝天油料公司储运员选拔赛综合第1名，到本次储运员全国决赛综合成绩第1名,29岁的谢述昌绝对是一匹黑马。2008年入职中国航油的谢述昌，现任湖北分公司业务部助理工程师,2015年取得工程师职称。身边领导、同事们对他的评价非常一致:静心、好学、谦逊。

备赛期间,由于时间紧、工作忙、任务重，谢述昌以咬定青山不放松的韧劲儿，根据自己的短板制订了详细的学习计划。休息间隙,谢述昌复习相关安全管理制度、法律法规;在家带孩子之余,仔细研读储运员课本;当团队集训时,主攻实际操作。

谢述昌的勤奋好学不是一朝一夕形成的。早在刚入职实习时,为了琢磨透一个技术点,他会成天思考。在历次油库岗位竞赛中，都有谢述昌名列前茅的身影。2009年,谢述昌独立开发了公路运油车容积查询软件，使得公路运油车容积查询每车节省1分钟,且杜绝了人工查容积表导致的容积误差。那时的他,才刚入职一年。

不负重望 岗位上成长

“4年的基层油库工作经验和3年的业务技术工作经历，是他七年磨一剑、厚积薄发的原因。”原武汉机场油库经理，现任华南蓝天油料公司湖北分公司总经理助理的徐自兵说。谢述昌的成长,得益于他自己的努力,也得益于中国航油人才培养的环境。入职7年来，谢述昌先后在湖北分公司及华南蓝天油料公司多个库站、部门学习工作过。每一处的学习工作经历,都让他的专业理论知识与航油实践工作有了更多积累。

“谢述昌是技术型的人才,工作很用心,能吃苦。只要接到了任务,他就尽心尽责去完成。”谈起谢述昌,业务部经理梁成龙赞叹不已。

提及日常工作，业务部同事们想起了在长输管线迁建中，谢述昌早出晚归地奔波于施工现场的经历:“他那时刚到业务部,为了多学些东西,就泡在现场,跟施工队打交道,常常忙到赶不上班车，自己走到候机楼坐机场大巴回家。”

从不服输 低调中奉献

“那我试一下吧!”是谢述昌的口头禅。无论是他的老领导,还是部门的新同事，都知道谢述昌有股不服输的倔劲儿,只要他想做的事情,一定会想方设法、克服困难做好。经过一项项安全工作的锤炼，谢述昌的安全管理思维更加开阔，逐渐成长为湖北分公司业务部独当一面的好手。

湖北分公司1号油罐的罐底检测在夏天,谢述昌独立负责现场监管。由于天气炎热，施工只能避开中午。于是，谢述昌天天早到晚走，扎根在现场。对这些付出,谢述昌从未对外说过半句。

在安全业务岗位上，谢述昌日渐成熟，先后参与了危险化学品安全生产达标、机场油库防火堤维修、机坪管网优化改造……谢述昌尽心尽责、不负重望,以勤奋好学、积极向上的姿态赢得了大家的认可。

大赛归来,回到湖北分公司,谢述昌没有庆祝,而是又在岗位上忙开了……

为进一步提高后勤服务质量和干部职工的用餐满意度,民航珠海空管站后勤服务中心分工会于近日组织人员开展了冬至包饺子活动。一盘盘热气腾腾的饺子驱走了冬日的严寒,温暖着每一位职工的心。包饺子活动不仅让职工们深切感受到珠海空管大家庭的温暖,也进一步促进了职工的沟通交流,增进了感情,增强了团队凝聚力。 李桂芳 摄影报道

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

国航客舱部工会全方位服务见成效

助力员工成长　凝聚团队力量

□张宇宏　华卉　李岳

“干部每天激励一名员工,员工每天感动一名旅客”，这是国航客舱服务部向全体客舱干部员工提出的号召和倡导，也是国航客舱服务部6000名员工的动力和希望。国航客舱服务部工会接地气、重细节、出新招,将实现活动品牌内核先进性、文化建设持续性、流动班组模式可推广性、关爱员工举措创新性作为全年工作目标,开展系列工会活动,凝心聚力,凸显亮点。

关爱员工从细微处做起

过年了,面对为数众多、家在外地不能回家过年的青年员工,部门领导放弃了与家人一起吃年夜饭团聚的机会,来到职工食堂与员工一起包饺子,共度除夕。在欢声笑语中,客舱部工会还为员工准备了红围巾、卡通发卡、毛绒玩具,青年员工们看到这些只有家长才会想到的礼物,除了惊喜之外就是感动。

进入暑季,高温和雷雨是一线乘务员最头疼的事。客舱部工会认真研究旺季的生产特点,联合各中心和机关工会的积极分子,精心挑选了适合乘务员飞行时使用的小扇子、驱蚊药膏、小瓶矿泉水、小瓶饮料等纳凉物资，坚持每天在出港大厅进行发放，提醒员工注意防暑降温；面对雷雨季航班不正常的情况，客舱部工会又设立了“彩虹补给站”，为因延误不能及时用餐的乘务员们配发小饼干、巧克力、方便面等小零食。中秋等传统佳节，员工还在辛苦地工作着，客舱部工会为大家准备了轻便、舒适的U形枕作为节日礼物发放给大家。

同时,“职工之家”的改造为大家提供了一个可以运动、游戏、学习、观影的综合性场所,且全天候开放,为在等待飞行任务的一线乘务员提供了一个可以休息、运动、娱乐的好去处。

打造品牌活动从活力入手

打造国航客舱部“真诚、优雅、睿智、创新”的品牌文化,也是客舱部工会工作的一项重点内容。

新年的钟声即将敲响,在紧张有序的客舱大楼中，传来了悠扬的小提琴声,一群洋溢着激情与活力的乘务员伴随着《我相信》的歌声,充满自信地跳起来、唱起来。《雪绒花》将大家带入了一个洁白的冬季，新年的倒计时敲响了《新年好》的钟声,员工在客舱中欢呼、拥抱、祝福。这是客舱部工会组织开展的“新年快闪”活动,给广大职工送去了节日的问候。

班组视频大赛以最鲜活的方式传导着班组建设的理念,微视频播出的点击量达到了30万次。这种新的尝试让客舱部工会看到了员工的积极性,为今后的工作开了一个好头。

员工们盼望的一年一度的徒步大赛、篮球赛等活动如期举办。徒步大赛的参与人数比去年增加了近300人,赛前热身和cosplay展示表演将活动现场装点得生机勃勃,一张张笑脸洋溢着青春的正能量,矫健的身影、流淌的汗水、奔跑的脚步成为赛道上亮丽的风景。

这些活动已经成为深入员工内心的品牌,在这些品牌下还有很多中小型活动。这些活动激发了年轻员工的热情,成就了员工的梦想。

发挥员工智慧从基层着眼

拓宽员工职业发展通道,多渠道为员工成才搭建平台,是客舱部探索员工成才成功的思路。客舱部从基层着眼,搭建平台,深入挖掘职工潜能,基层工会发挥了积极的作用。

各基层工会通过开展全员岗位练兵、劳动竞赛活动,发现业务高手、岗位能手。从安全、服务、酒文化、茶文化、英语、销售、基层管理等方面,多角度、多维度、多主题开展全年岗位练兵,确保人人参与、个个过关,在活动中培养人才、发现人才。

客舱部工会坚持开展金点子征集活动，各基层工会发动员工在各个岗位、各个生产环节集思广益、开动脑筋,无论是优化工作流程、改善工作环境,还是小发明、小建议,都是客舱部宝贵的财富。今年,客舱部共收集有效建议28条,其中7条被评为国航优秀建议。

各基层工会积极推动班组建设工作,参与流动班组运行模式指导手册的研发。从乘务岗位的4个层级对近百名员工和管理者进行访谈,发放调查问卷近千份,收集、整理、分析、总结了大量客观资料，讨论修改近20次，成立了35人的“种子工坊”,积极推行“三维、四化、五促进”的管理思路,配合部工会完成了《客舱服务部流动班组运行模式指导手册》(第一版)的编写工作。

各协会丰富职工业余生活

了解员工的爱好,倡导积极向上的生活理念，营造丰富多彩的文化氛围，除了发挥工会、团委的群团力量外,更要依靠各类协会的帮助和支持。

客舱部每年都会成立二三个新的职工协会组织。今年,客舱部工会根据职工的需求,成立了徒步协会和爱心协会。截至今年底，徒步协会共有会员145人，组织开展千人以上大型活动2次;爱心协会会员共计80人,开展公益活动6次,深受广大员工的欢迎。

除此之外，客舱部还有各类协会7个,各协会针对各自特点开展活动,以组织讲座、建立微信群、增加活动次数、设计个性logo等方式，吸引更多的空勤员工积极参与,壮大会员队伍,丰富活动内容。

客舱部不断加强协会管理,推广自评互评管理办法。协会虽然是职工业余文化活动的组织,但管理却向着专业化靠近。各协会主要负责人每年制订详细的计划,年底除了自评,各协会还会开展横向的沟通与交流。

(作者单位:国航客舱部)

劳动能手话劳动

全国民航五一劳动奖章获得者谭观澜

中国梦 平凡人的大梦想

谭观澜,1994年应聘至西南航空食品有限公司，从事航空配餐设备设施维修工作。在与公司一同发展成长的20年里，他经历了公司扩建和地面业务拓展、2003年抗击非典、2008年汶川地震保障、2004年和2014年公司两次搬迁等重大事件。谭观澜在平凡的岗位创造了不平凡的工作业绩,在公司体系建设、企业文化建设、设备保全、安全节约生产、技术创新、班组建设等方面表现突出。谭观澜带领的维修团队连续7年被评为“西南航空公司杰出团队”,他个人曾被评为中航集团先进个人、西南航空优秀共产党员和杰出管理者。2015年，谭观澜被授予全国民航五一劳动奖章。

要做好工作，必须勤奋学习强素质。我通过对工业PLC自动化控制、计算机及多媒体技术应用、量值传递技术、能计管理线性化分析、弱电技术及应用等方面的不断学习,为工程部开展岗位培训、节能减排、技术改造和安全生产打下了坚实的基础。2009年~2014年,我带领的团队通过对设备的改革创新,为公司节约维修费80余万元。所在部门从1996年开始着手维修技术人员岗位技能培训和考核工作,我坚持编写培训提纲、开展培训工作。自2012年以来，有10多名维修人员通过了公司技术等级考试,成为部门技术骨干。

我所在的工程部负责公司强弱电维护,以及通信、网络、制冷、能计管理和特种设备运行维护等工作,是公司生产基础性支撑后勤部门。在公司工作的20年里,我一心扑在工作上,兢兢业业、埋头苦干。2009年，公司配餐总量达到历史最高水平。在这一年里,我带领部门人员实现了3个突破。一是管理上的突破。推行科学规范化管理,及时为生产一线的节能生产和财务结算提供可靠的数据分析平台。2009年，能耗费用较全年预算少支出71万元。二是在降本增效上的突破,开展节约生产和技术改革工作，全年节约维修费用11.8万元。三是处理突发事件能力进一步提高。2009年，随着成都机场第二跑道修建工程的建设,成都机场110变电站多次进行供电线路切换工作,每次线路切换,都会给公司造成近1小时的电力中断。无论是在生产中,还是在节假日,只要出现电力中断,我总是在第一时间带领团队排故,从未影响生产且未发生过安全事故。2009年8月11日,变电站的一起事故造成机场大面积停电,停电时间持续了5个小时。在这次突如其来的长时间停电里,我带领部门人员积极采取各项保障措施,将影响降到了最低程度,保证了安全生产。

从2009年公司年配餐量580万份到2014年的860万份,其增长近50%。在这几年里,我带领部门人员保持着饱满的工作热情,每年都在能耗控制和维修成本控制上有上佳的表现。

特别是2014年,公司搬迁在即,部门工作繁重,我带领部门人员放弃了所有休假,加班加点奋战60天,圆满完成了公司搬迁协同工作。此次搬迁,我带领部门人员协同公司各部门搬迁物资2.9万件,调试和安装转移设备共计220余台,培训员工670余人次,为公司搬迁双向平稳运行作出了贡献。

为切实搞好设备维护保障工作,我始终将工作重心放在了一线安全生产保障上，到一线生产区域去找问题,落实解决方案。只要一线生产部门有需求，我都积极想办法及时解决问题。当得知生产部需大量清洗积油严重的排油烟罩时，我和部门维修人员积极配合,在室外搭建清洗池,加班加点协助清洗，保持了生产作业区的清洁卫生。为减少一线人员对计量器具的校验工作量,我和同事主动承担了车间温湿度仪和测温枪的自校工作,全年维修自校设备200多台次。近几年,旧楼餐具清洗间排风系统管道锈蚀严重、空调设备工况故障率升高,造成夏季餐具洗涤间排风量不够大且温度较高,员工作业区工作环境恶劣。为及时改善作业面环境,我带领部门维修人员加班加点安装临时排风设备,抢修故障设备,在40摄氏度以上的吊顶内修复设备,及时解决了生产一线员工的问题。

作为西南航食的一员,我充分发挥优秀共产党员的表率作用,在工作和生活中严格要求自己,增强自己的主观能动性和创造性,为公司的发展作出了积极贡献。我凭着对工作高度负责的态度和执著敬业的精神,感染和影响着身边的每一位同志，起到了模范带头作用。我只是一名普通的基层管理者,工作虽然平凡,但坚信平凡之处见精神,社会主义核心价值观的体现和中国梦的实现需要千千万万个平凡的人在平凡岗位上的坚持和努力。

◀接5版《春风化雨滋润员工心灵》

心理关爱润物细无声

首都机场安保公司朝阳班组组长夏欣怡在公司工作了六七年，去年在被调任公司优秀班组朝阳班组的班组长时，感到压力特别大，工作不知如何入手，困惑迷茫又不敢对领导及同事讲。这时，她想到了EAP，给咨询热线打了一个电话。心理专家耐心地听完她的倾诉，并不断地鼓励她。自此之后，她增强了信心，找到了工作方向。如今，朝阳班组已是首都机场安保公司的标杆班组了。夏欣怡非常感谢EAP。

为搭建公司内部与外部、专业与兼职相结合的员工心理健康服务平台，安保公司工会成立了“EAP爱心大使”团队。56名“爱心大使”涵盖经理、主管、班长、骨干员工等，由第三方心理专家对他们进行专业培训，从而让其成为职工身边的项目推广者、心理健康知识的传播者以及员工心理危机的监测者和疏导者。夏欣怡就是其中的一位。在当上了“爱心大使”后，她在工作中不仅关注组员的工作表现，更加注重组员的心理健康。一旦发现组员情绪有所波动，她就会主动地找其聊天，“如果发现自己帮助不了她，我就会建议她拨打咨询热线寻求帮助。”夏欣怡说。经过EAP培训，她觉得自己在工作上更加得心应手，工作方法也更加人性化了。

“EAP最大的作用是及时把负面心理排解掉。”首都机场安保公司西区安检部党委书记、副经理赵兴说。员工遇到不开心的事、有解不开的心理疙瘩可以向EAP专家咨询，如与同事、家人吵架了，受到领导批评想不开了等。赵兴因与儿子的代沟问题而困惑不解，在寻求心理专家帮助时了解了EAP项目，于是建议首都机场安保公司引入EAP。自项目启动以来，有15916人次登录了网站，683人次拨打了咨询电话，为228人次提供了心理咨询服务。员工心理健康水平得分由前期的11.13提高至目前的15.64，员工精神面貌、职场表现及生活满意度显著提高。在这些咨询中，最多的问题集中在工作上。

并不是每一位旅客都能理解并配合航空安检工作的。当他们对安检工作不满时，会把怨气撒到安检员身上。有的安检员会感到委屈，甚至有些不堪重负的安检员想要离职。这不仅对员工的心里健康没有好处，而且不利于公司安检队伍的稳定。有了EAP之后，员工可寻求心理咨询专家的帮助。同时，心理咨询专家在严格保密的前提下，定期为安保公司提供案例分析以及员工心理变化趋势等信息，并与公司领导共同制订解决方案。

通过对典型问题的收集整理，结合心理学方法和技巧，精心编制的以“案例呈现+心理解读+专家支招+心里自习课”为主的《妙语沟通手册》是一个成功的案例。该手册提供了很多有建设性的沟通术语，为员工有针对性地应答多种类型旅客提供了有力的指导。

项目开展一年来，首都机场安保公司初步建立了“员工自我检测、全员定期筛查、突发事件干预”的心理健康监测机制和“预警、干预、转介”三级危机处理体系。在全员心理健康体检中，筛查出处于严重心理不健康水平的员工225人，并针对员工意愿通过推送邮件、主动呼出、访谈跟踪等方式，进行风险排查及主动干预。目前，225人心理健康已恢复到中等健康水平，重大心理风险得到减少。

全方位关爱任重道远

EAP项目不是硬性的管理手段，而是让员工保持生命最佳状态、保持积极精神面貌的软性管理，没有一个统一的标准来衡量其价值，但在润物细无声中提高着员工的幸福指数，提高着服务旅客的水平，增强着企业的核心竞争力。

自EAP项目推行以来，得到了公司党政领导，特别是原公司党委书记、现公司总经理李万明的大力支持和指导。“EAP项目不仅给全体员工进行了一次心理健康体检，更在全公司营造了全方位关注员工健康的氛围，更好地发挥了工会服务广大员工、服务中心工作的职能。”成延说。首都机场安保公司开展的EAP项目与班组建设相结合，与分析员工思想动态相结合，与人才培养相结合，与员工心理健康相结合、与安全服务工作相结合，对于增强公司软实力、提高员工心理素质，进而增强公司持续安全的核心实力和行业竞争力起到了积极的作用。

刘佳恒认为，EAP项目让自己的工作方法得到了切实的转变，管理水平得到了很大的提高。以前,看到员工工作不到位的地方，他会直接指出来，没有考虑职工的心里承受能力。自从担任了“爱心大使”，学习了公司组织的EAP培训课程后，他开始注重管理方法,与组员做朋友,尝试着用心理咨询师的方式与员工沟通。刘佳恒的转变发生在很多班组长和中层管理者身上。公司的这部分中流砥柱切实受益,带来的是管理队伍整体水平的提高,进而惠及全体员工和广大旅客。

“培养我们自己的心理咨询专家团队是我们的目标，让基层、中层到公司高层管理者都成为心理健康专家，从而让更多的员工认识、接受EAP，让全体员工乐于享受这项福利，从而让整个公司更加阳光、健康，这是我们长远的目标。”成延对未来EAP项目在全公司的发展充满了信心。

◀接5版

根据这一标准,一系列制度也逐步落实。

一线工作联系机制,要求分公司两级班子成员认真开展实地调研，及时掌握分管基层单位的工作现状和突出问题;坚持干部24小时手机开机,方便群众沟通;积极拓宽员工热线、青年热线、总经理与党委书记信箱等渠道，确保员工诉求的及时、准确传递。

一线工作联动机制,由企业党委工作部牵头,多部门参与,建立定期一线调研和接收群众问题反映的工作制度,确保群众反映的问题事事有回应，件件有答复。

企情民意沟通机制,要求定期召开党群联席会议,分析员工思想状态,解决员工思想问题和在实际生活中遇到的问题。同时，对全体员工及时公布机构改革、“三定”改革、薪酬改革、医疗改革、福利政策等改革举措,做好政策宣传、答疑解惑工作，还要求机关职能部门从自身业务管理出发，对基层单位主动提供指导服务。

服务监督评价机制，要求每年对落实“一线工作法”情况开展群众满意度测评,在基层单位中就机关、管理部门的服务态度、办事效率、基层工作指导、工作人员业务能力、领导干部以身作则、落实“一线工作法”综合评价等内容开展评价。

资源倾斜：改善环境让员工旅客受益

在东航甘肃分公司探索、落实“一线工作法”的过程中,与企业管理重点发力于一线同步，企业的资源也同样向一线倾斜,使一线岗位和直接服务旅客的相应环节得到更好的保障,让旅客与员工受益。

2013年,东航甘肃分公司根据“一线工作法”收集、发现的反馈信息,梳理出企业亟待解决的薄弱环节,集中有限的财力、物力,对旅客头等舱休息室、运行控制部AOC大厅等10个直接关系旅客体验、航班运行的基础设施进行修善,赢得了旅客和一线员工的好评。此后,“年度十件大事”成为东航甘肃分公司每年工作的重要抓手,“一线工作法”则成为确定大事范围、梳理轻重缓急的核心途径。

通过这样的环环相扣,东航甘肃分公司得以不断找准最亟待解决的一线工作,使有限的资源最大限度地发挥作用,将人、财、物投入旅客和员工最需要的领域中。

甘肃民航市场淡旺季明显,每逢旺季企业人手相当紧缺。东航甘肃分公司管理团队与甘肃当地高校接洽，每年暑期吸引乘务专业的在校大学生到企业实习,既为学生提供了实践机会,又补充了人力资源。营销部门提出,希望精准投放广告,分公司就集中投入资金,将营销广告在兰州主要商圈、高速公路、高端休闲娱乐场所落地推广。与此同时,东航甘肃分公司还通过完善搬迁至兰州中川机场2号航站楼后的设施保障、围绕大企业客户投入资源加强合作等举措，使旅客的服务体验得以提升。

随着“一线工作法”逐渐在企业的干部职工中得到广泛认同，目前东航甘肃分公司又开始了“一线工作法”工作手册的编辑工作,使之制度化、规范化,从而更好地为一线员工服务，解决管理痛点问题,助推企业成长。

编者按：不知不觉，2015年即将远去。于今年1月在《工会专刊》和民航工会微信公众号上开辟的《劳动法律知识每月谈》专栏已经陪伴大家走到了今年的最后一期。在之前的11期中，围绕劳动法律知识，专栏依次介绍了年休假、职工代表、工伤、劳动争议仲裁、劳动合同、集体合同、养老保险、工资和劳务派遣等内容。这些都是常见的与劳动权益密切相关的内容，希望对大家了解掌握劳动法律知识有一定的帮助。在今年的最后一期里，我们为大家说说工会，以此为今年的句点，期待明年的重逢。

劳动法律知识每月谈

做职工的“娘家人”

工会是党的群团工作的重要组成部分。随着市场经济的发展，工会的职能发生了重大转变。新时期的工会，作为“职工之家”、职工的“娘家人”，承载着新的工作任务。下面让我们了解一下为咱们职工代言发声的工会组织吧。

1.什么是工会？

答：《工会法》第二条规定，工会是职工自愿结合的工人阶级的群众组织。

2.什么人可以参加和组织工会？

答：在中国境内的企业、事业单位、机关中以工资收入为主要生活来源的体力劳动者和脑力劳动者，不分民族、种族、性别、职业、宗教信仰、教育程度，都有依法参加和组织工会的权利。任何组织和个人不得阻挠和限制。

3.工会的基本职责是什么？

答：工会的基本职责是维护职工合法权益。工会组织主要依靠两种工作机制实现维护职工合法权益的职能，即协调劳动关系、维护企业职工劳动权益的平等协商、集体合同制度，以及组织职工参与本单位的民主决策、民主管理和民主监督的职工代表大会制度。此外，工会还要密切联系职工，听取和反映职工的意见和要求，关心职工的生活，帮助职工解决困难，全心全意为职工服务。

4.会员多少人以上的单位应当建立基层工会委员会？

答：企业、事业单位、机关有会员25人以上的，应当建立基层工会委员会；不足25人的，可以单独建立基层工会委员会，也可以由两个以上单位的会员联合建立基层工会委员会，也可以选举组织员一人，组织会员开展活动。

5.基层工会是否具有法人资格？

答：基层工会组织具备《民法通则》规定的法人条件的，依法取得社会团体法人资格。《民法通则》第三十七条规定法人应当具备的条件为：

(1)依法成立；

(2)有必要的财产或者经费；

(3)有自己的名称、组织机构和场所；

(4)能够独立承担民事责任。

6.工会与职工代表大会的关系是什么？

答：职工代表大会是企业实行民主管理的基本形式，是职工行使民主管理权力的机构，依照法律规定行使职权。工会是职工代表大会的工作机构，负责职工代表大会的日常工作，检查、督促职工代表大会决议的执行。

7.工会经费的来源有哪些？

答：工会经费主要用于为职工服务和工会活动，其来源有：

(1)工会会员缴纳的会费；

(2)建立工会组织的企业、事业单位、机关按每月全部职工工资总额的百分之二向工会拨缴的经费；

(3)工会所属的企业、事业单位上缴的收入；

(4)人民政府的补助；

(5)其他收入。

(关威)

责编 王诗彧 美编 孙欣 校对 任雨汐
E-mail：mhghzk@163.com
新闻热线：010-87387054

心灵之悟

我的空管梦

□徐翔

梦，是坚定自己的信念，是永不放弃的坚持。“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，是李白的梦；“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，是屈原的梦；“采菊东篱下，悠然见南山”，是陶渊明最淳朴的梦。

一个人可以一无所有，但是不能没有梦想。国无梦则不强，人无梦则无望。习近平总书记指出，实现中华民族的伟大复兴，就是中华民族自近代以来最伟大的梦。而中国梦，归根到底是人民的梦，凝聚着每个人心中的梦想。

在小学时代，我的梦想是成为一名工程师，为国家的“四化”建设作贡献。长大后，我的梦想是掌握先进的技术，并在自己的研究领域取得突破。如今，我已走上工作岗位，进入了空管这个充满朝气的行业。我深感拥有了新的责任、新的使命，空管梦在我的心中不断强化，成为我坚定不移的梦想。

作为一名技术保障部的值班员，我的空管梦是全力保障设备的持续安全运行。看似平凡的工作岗位，看似枯燥的巡视和维护工作，却体现了设备运行保障链条上各岗位值班员的耐心和责任。每当冬春和夏秋更替时，我们都会在夜深人静的时候对设备进行测量与分析。每当恶劣天气来临时，我们都会随时待命。有时，即使是迎着风雨，也要处理好特情。也许有人认为设备保障工作只是一件简单、重复的小事，但我们始终谨记：设备是空管的重要组成部分，一个微小的失误就会带来重大的隐患。安全工作无小事，我们尽职尽责的工作是保障空管安全的必要条件。

在做好设备保障工作的基础上，我和我所在的软件研发团队，也在用我们的智慧和汗水，实现属于我们的空管梦。作为一名计算机专业的研究生，软件研发工作使我能够发挥一技之长，实现自我价值。在值班之余，我们进行项目研发。为了使产品早日投入使用，在休息时也会看到我们忙碌的身影。一个个算法的设计、一段段代码的编写，都凝结着大家的心血。有时为了解决出现的问题，我们不厌其烦地进行调试与修改。虽然努力的过程很辛苦，但最终的成果使我感到无比幸福。指纹巡视系统、A-MAN进港排序系统、管制指令纠错系统、“航景在线”微信公众服务……这些成果为本部门人员日常值班和管制用户业务提供了有效的帮助，也让我的空管梦有了更加丰富的意义。

梦，是我们对自己的期许，也是我们对未来的承诺。我们奔跑在追梦的路上，会遇到很多坎坷与荆棘。作为技术保障人员，我们一方面要不断提高自身技能，精益求精；另一方面，也要大胆实践，勇于创新，主动探索未知的领域。技术成就梦想，创新赢得未来。在这样的文化感召下，我将怀着一颗守护安全的责任心，实现属于自己的空管梦。

（作者单位：民航青岛空管站）

老照片的记忆

记一次直升机降人演练

1966年，民航广州直升机公司在进行降人演练。

□徐国基

我国民航从1966年开始使用直5型直升机。在长达近20年的时间里，这款直升机都用于空中运输，到改革开放后才开始适用于吊挂飞行。但从悬停在空中的直升机上通过绳索降下来，还从来没有过。

民航广州直升机公司在上世纪80年代初期成立后，根据当时民航总局的要求，提出开展从事救援的人员从悬停在空中的直升机上进行降下的可行性演练。

从悬停在空中的直升机上通过绳索降人是一个新的飞行作业科目。当时公司副经理叶观维是公司资格最老的直升机飞行员，也是中国民航第一代直升机飞行员，但他从来没有尝试过，也从没有听说过国内民航单位有这样的飞行先例。

于是，当时公司的飞行队、航务科、机务科的人员开始共同研究，从直升机的悬停、降人安全等方面论证操作的可行性，并一一进行验证。我作为航务科的一员也参与了这项工作。经过周密的安排，演练于1966年秋季在广州白云机场跑道西南侧的草地上进行。尽管演练地点离飞机起落跑道较近，但当时的白云机场航班不多，对飞机起降也没有造成影响，我们一连两天都在此地演练。

公司使用最新引进的贝尔212型B-729号直升机进行演练，扮演演练者的是一名机械员。这名演练者身绑一条粗绳，直升机上的同伴慢慢地放下绳索。演练者自身的重力，其在下降时左右摇晃，机上同伴也难以掌握力度，使得演练者时常停留在半空中，引发了短暂的恐慌。

幸运的是，两天的演练十分顺利，没有出现安全事故。演练结束后，我们觉得这一方法在真正的救援中不可行：人可以被降下来，但被救者无法上升到直升机上。因此后来就中断了演练。

现在，国内已有民航单位可以很专业地开展这项飞行业务了。直升机上都已安装了专用的绞车，救人者和被救者能自如地被绞车吊起、放下，并已采取了安全保护措施，不用担心安全问题。救人者必须获得相应的证照，才能从事此项工作。

（作者单位：民航中南空管局）

古风诗韵

偏 爱

□嵇婧

你说，
你爱春分，
爱它的落樱缤纷戴望舒；
你说，
你念夏至，
念它的东边日出西边雨；
你说，
你想秋分，
想它的硕果盈盈香满楼。
我却说，
我偏爱冬至。

因为那时，
时光将执著它最冰冷的剑，
在我耳边斩过，
而我却能赤手空拳迎战，
守护我心中的神鸟，
显示信仰、坚毅和爱的力量。

看——
最终，我将胜利。
逼着它，
用月光照亮人们对家的思念，
用冷风引得一树一树的花开。
用朝阳唤醒满血引吭的凤凰！

（作者单位：Ameco杭州分公司）

一次遥远的飞行中

□聂晓宏

云掠过机翼，
和蓝天一个高度。

云飘在天上，
远方是目光与天的交会处。
一声引擎轰鸣，
来自心灵呼唤。

一次云中飞翔，
一次远航，一次穿梭云中，
一种向往，高过舷窗外。

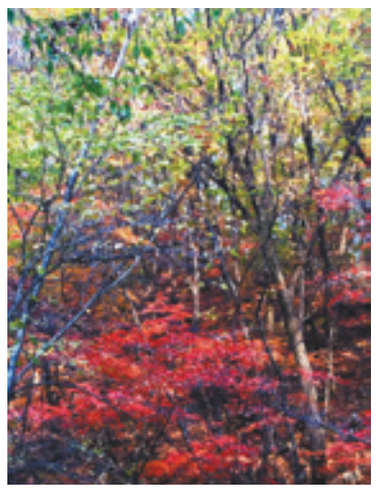
谁能看清楚——
一次遥远的飞行，
是在云端，我还在
大地上仰望。

（作者单位：辽宁锦州机场）

漂亮看世界

一叶知秋

刘冰



（作者单位：民航东北空管局）

雪窦山

吴斌

（作者单位：国航浙江分公司）

肩章上的职责

□杨振东

从去年7月到现在，我被聘为机长已有一年多的时间。风里来，雨里去，经历了一整个春夏秋冬。在过去一年多的时间里，拼搏的情形还历历在目，记忆犹新。一年多来，我收获、喜悦、经验、教训，感受过空中进退两难、骑虎难下的痛苦，也体验过柳暗花明的惊喜。从学员到副驾驶，再到正驾驶，直到今天，工作中的点点滴滴都深深印在我的脑海中。

回想第一次飞行的紧张与兴奋，似乎那只是一次体验，我还无法完全领悟机长和我的职责所在。从飞行预先准备开始，我只是按部就班地执行着还不太熟练的标准操作程序。而我身旁的机长却在谈笑风生中显得从容镇定，还不时提醒着我的不规范之处，并进行精心讲解。静心回首，我怀揣一颗感恩的心。没有机长、教员们的悉心传授，就没有我的稳步成长。教员和机长的言传身教，让我在一杆一舵、一招一势中体会着手册和程序，感悟着飞行的艰辛和快乐。

如今，角色慢慢转变，我的肩章上也加上了沉沉的一杠，我对机长职责的认识也逐渐提高。每次飞行，我的眼睛看得更多，不漏看驾驶舱里的任何一个跳开关；我的耳朵听得更多，不漏听空中频率里的任何一句指令；我的心里想得更多，不漏想手册中的任何一个非正常程序和应急程序。每次会议，领导所传播的信息不再枯燥，我不愿错过他们的用心良苦；每次学习，教员们所讲的知识不再单调，我不愿错过他们的一番辛劳。据研究，空中飞过的成群大雁以人字形飞行，一边长一边短，且定期变换领航者。无疑，领头雁是很辛苦的。而正是有了在前边开路的领头雁，才能使左右两边的雁平稳飞行。此景此情又让我想起与机长同甘共苦的岁月，机长不就是团队中的领头雁吗？

如今，我也光荣地成为了一名机长，深深地感到肩上的四道杠不仅是一个符号，还标志着我已完成了初步的技术积累，从此将进入更广阔的领域。在羽翼逐渐丰满时，我需要心灵滋润，需要思想洗礼，需要技术历练，更需要把机长的责任传承下去，像领头雁一样勇挑重担，让我们的队伍飞得更高更远。

（作者单位：东航江苏公司飞行部）

始知春光未曾远

□李胜春

2007年，日本作家村上春树坚持跑步25年后，开始撰写人生的第一本自传体小说《当我谈跑步时我谈些什么》。2007年，我的人生急转，进入了残酷的冬季：得了严重又难缠的慢性病，大把大把的药物犹如双刃剑，既治疗着疾病，也损耗着我的身体。

生病几个月后，我连站立5分钟，腿都会不听使唤地颤抖，额头冒虚汗。在越来越多的时间里，我只能坐着或者躺着。对于未来，我感到前所未有的迷茫。

那年秋天，村上春树完稿搁笔。我的病情也从那个时候开始有所好转。从医生那儿得知此生疾病将与我常伴后，我决定“与狼共舞”，重回单位上班。可是，我的身体虚弱得像狂风中战栗的叶子，工作时间不长，人便疲惫不堪、精神涣散。我所从事的工作可谓人命关天，力不从心的焦灼感和挫败感深深地困扰着我。

2009年，《当我谈跑步时我谈些什么》这本书出版，立刻被众多阅读者视为人生良友、必备书籍。我在一个明媚的午后和它在一家书香雅韵的店里邂逅。其简洁的包装和别致的书名吸引了我，当下我就欣然把它装入袋中带回了家。我始料未及的是，它从此深远地影响着我日后的生活和工作。它是一个跑者1/4的人生，却是我这个病者的闪亮起点。

“同样是10年，与其稀里糊涂地活过，目的明确、生气勃勃地活当然令人更为满意。跑步无疑大有魅力：在个人的局限性中，可以让自己有效地燃烧，哪怕是一丁点儿。这便是跑步一事的本质，也是活着一事的隐喻。”在当年困顿之时，这句话无疑是黑暗中光明的火把，照亮了我凄迷的双眼。这就是我想要的人生——燃烧的人生，奔跑的人生，有质量有意义的人生！

有的书是指南，有的书是宝典，有的书是工具。《当我谈跑步时我谈些什么》则是我的拐杖，支撑我往前走，并告诉我：只要不停下步伐，终将追上春天的脚步。

我开始奔跑，春天以一棵肆意怒放的花树作为目标，夏天以一片清凉宜人的绿荫作为目标，秋天以一丛向阳灿烂的野菊作为目标，冬天以一间红色斜顶的木屋作为目标。在刚开始时，我跑100米就会感到头晕目眩，体力不支。坚持还是放弃，是我常要面对的问题。村上春树在谈跑步时的专注和坚持，总在我快支撑不下去时激励我。渐渐地，我自如地跑过了100米，跑过了1000米，跑过了10000米……我快乐奔跑，跑在花香弥漫时，跑在枯枝寂寥时，向着朝气蓬勃的晨阳奔跑，向着血色浪漫的夕阳奔跑。在坚持不懈地努力奔跑中，我感受到了身体力量的积聚，感受到了内心自信的回归，感受到了生命春天的可期。

“我超越了昨天的自己，哪怕只是一丁点儿，也格外重要。在长跑中，如果说有什么必须战胜的对手，那就是过去的自己。”是的，人生的重要意义就在于跨越昨天，超越自我，点亮未来。

而今，我重新回到了正常的生活轨道上，翻开了事业的新篇章。

阅读，让我充满了积极的正能量，让我走出了人生的低谷，让我凤凰涅槃，化茧成蝶。阅读，让我始知春光未曾远。

（作者单位：民航厦门空中交通管理站气象台）

“折”的人生智慧

□洪英达

谈到如何抵达人生理想的彼岸，人们习惯用“百折不挠”这个成语来形容其过程。“折”，是人生中遇到大大小小的挫折；“挠”，即弯曲。无论遇到多少挫折，都不会轻易退缩，足见意志之坚定。在我看来，“折”是即使受到打击，也只是在原来笔直的轨道上稍微偏离一点儿，仍然继续勇往直前。

可想而知，需要拥有多大的勇气和毅力，以及如何坚韧不拔的性格，才能在“山重水复疑无路”中坚持迈出前进的脚步，在“十年寒窗无人问”中承受孤独，最终功成名就。如此一来，“折”又变成了人生的转折点。就如莘莘学子不辞辛苦是为了蟾宫折桂，从此改变自己的命运。

然而，仔细琢磨“折”字，又岂止于单一层面？在生活中，有多段能折在一起的折尺，有能折叠嵌入刀柄内的袖珍折刀。再比如折叠扇。在历史上，最初的扇子是圆形的团扇，后来才变成折叠扇，这是扇子历史上的一项重大变革。可以随意折叠的扇子，不仅携带方便，而且有精致的外观，从而得到了文人雅士的青睐，成为才子的道具：一抬，一指，展开，附上诗词歌赋，轻轻扇摆，一股清新优雅的秀气幽然而至。这也体现了“折”的智慧，是化粗糙为精致，删繁就简；是对文化的变革和工艺的创新，也是思维的活跃变通。

“折”，更像是人生中谦卑的姿态。歌者李玉刚在年轻时做过餐厅服务员。那时，他对舞台特别向往。有一次给客人倒开水，他听音乐听得入神，水溅到客人手上还不知道，被客人指责。他惊呆了，马上习惯性地给客人鞠躬道歉。成名后，他不由得感慨，是当年的经历使自己树立了如今在舞台上谦恭低调的形象。曾经高昂而不会低下的头也许是你豪迈向上的标志，但脚下突然出现的石头有时也让你摔得很惨。当有一天懂得欣然地俯身弯腰时，体内温润如玉的素养便会如清泉般缓缓流出，感动他人，馨香常在。

（作者单位：广州民航监理公司）