



致读者

金蛇辞岁，骏马迎春。在甲午马年春节即将来临之际，民航局副局长、党组副书记、中国民航工会主席李军携民航系统各单位工会主席给民航广大干部职工及其家属拜年。

刚刚过去的 2013 年，民航各项事业蒸蒸日上，民航各级工会在民航工会及各级党委的带领下，充分发挥党联系职工群众的桥梁纽带作用，坚持服务大局、服务职工群众，为推动和谐企业建设，促进中国民航持续健康发展发挥了积极的作用。民航广大职工团结一心、积极进取，为实现伟大的民航强国梦不懈努力。《中国民航报·工会专刊》有幸与民航各级工会和广大职工携手前行，见证民航的改革发展、见证民航工会事业蒸蒸日上。

2014 年，民航工会工作将在党的十八届三中全会精神和中国工会十六大精神的指引下，掀开新的篇章，实现新的飞跃。《中国民航报·工会专刊》将在民航各级工会和民航广大职工的大力支持下，努力推出更多更好的新闻作品，让民航工会的各项事业更加深入人心，让民航广大职工的风采更加绚丽夺目。

日月开新元，天地又一春。新希望、新起点就在脚下，让我们拉紧手、共奋斗，迈开大步，向梦想靠近。

民航工会主席大拜年

新春寄语

民航局副局长、党组副书记、中国民航工会主席 李军

马腾盛世，春入神州。值此新年来临之际，我谨代表中国民航工会，向辛勤工作在民航战线的广大职工及其家人，向关心支持中国民航的全国各级工会组织、广大工会会员以及社会各界朋友，致以诚挚的问候和新春的祝福！

过去一年，中国民航保持了持续较快发展态势：安全形势持续平稳，运输生产稳步增长，运行效率逐步提高，圆满完成国家多项重大紧急运输任务。特别是认真开展党的群众路线教育实践活动，秉承“人民航空为人民”，航班延误专项治理取得阶段性成果，以实际行动回应了社会关切。

新的一年，民航的任务更加繁重。民航工会必将团结动员广大职工认真贯彻党的十八届三中全会精神，全面深化改革，确保持续安全，努力提高发展质量，更好地服务经济社会发展，服务社会大众。衷心祝愿大家新春快乐，幸福安康，马年吉祥！



民航华北地区管理局 王繁平

在过去的一年里，民航各级工会组织在民航工会和各级党委的正确领导下，以党的十八大和中国工会十六大精神为指导，坚持走中国特色社会主义工会道路，坚持以两个维护基本职责，奋发图强，勇于进取，开拓创新，取得了可喜成绩，创造了一个又一个佳绩。

在新的一年里，我们将一如既往地发挥工会职能，勇敢拼搏，深化改革，迎接挑战，为实现民航强国和实现中华民族伟大复兴的中国梦而努力奋斗。

祝愿民航广大干部职工在新的一年里阖家欢乐，事业发达，和谐安康，马到成功！



民航东北地区管理局 王台峰

2013 年，民航东北地区管理局工会在服务大局、服务基层、服务职工中彰显作为，服务水平显著提高，工会组织凝聚力有效增强，自身建设不断推进，各项工作取得进步。

在新的一年里，民航东北局工会将带着感情，带着责任去工作，切实把事关职工利益的实事办好，在维护职工合法权益上有所作为，与广大职工一道，共创东北民航美好的未来。

衷心祝愿伟大的祖国经济繁荣，政通人和，和谐发展；祝愿全国亿万职工共建共享，安居乐业，幸福安康。



民航华东地区管理局 周正凯

在此，我谨代表民航华东局工会，向辛勤奋斗在华东民航各个工作岗位上的广大干部职工致以亲切的问候。

2014 年是华东民航全面贯彻落实党的十八届三中全会精神、全面深化改革的开局之年，也是加快推进实施华东民航“十二五”规划的关键之年。民航华东局工会将团结动员广大干部职工，牢固树立持续安全的理念，以公共安全为根本，以市场经济为导向，以服务社会为己任，以简政放权为抓手，抓住机遇，稳中求进，为推进华东民航事业持续安全、科学发展而努力奋斗！



民航中南地区管理局 冯建业

回顾 2013 年，中南民航人深入贯彻落实党的十八大和中国工会十六大精神，团结动员广大职工不辱使命，奋力拼搏，为推动民航发展和建设民航强国作出了积极贡献。中南地区安全形势持续平稳，行业发展亮点纷呈，运行品质有所提高，基础设施建设稳步推进。

2014 年，我们将以强烈的使命感和责任感，以高昂的劳动热情和创造活力，团结一致、坚定信心、锐意进取、扎实工作，不断推动中南民航持续健康发展。衷心祝愿大家新春愉快，身体健康！



民航西南地区管理局 胡勤

马年春节即将到来，民航西南局工会向全体为民航事业奋斗的民航人拜年！祝大家工作顺利，身体健康，阖家欢乐！

2014 年，民航西南局工会将继续认真学习贯彻党的十八大和十八届二中全会、三中全会精神，在中国工会十六大精神的引领下，围绕民航中心工作，以改革的精神和务实的作风，全面推进工会工作。特别是要引领职工发挥主力军作用，团结一心，锐意进取，为推进民航事业持续健康发展，为实现民航强国战略目标，为实现伟大的中国梦作出更大的贡献！



民航西北地区管理局 李林忠

回眸 2013 年，民航西北局工会在全国民航工会和管理局党委的正确领导下，以科学发展观为统领，围绕中心，服务大局，取得了较好的成绩。

展望 2014 年，民航西北局工会将把握新形势，抓住新机遇，以更加务实的态度和扎实的作风，开拓创新，锐意进取，团结带领广大干部职工建功立业，为民航事业又好又快发展作出新的贡献。

最后，祝愿民航全体同仁身体健康，家庭幸福，工作顺利，万事如意！



民航新疆管理局 杨进

值此新春佳节来临之际，新疆民航工会祝愿大家新春愉快，身体健康，马年吉祥！

2013 年，新疆民航连续实现了运输飞行安全和空防安全 59 周年的良好纪录，旅客吞吐量、货邮吞吐量、飞机起降架次呈现两位数以上增长。

2014 年，是全面深化改革的第一年。新疆民航人将以“品质提升、枢纽建设、民生航空”三大发展战略为助推力，以逢山开路的闯劲儿、甩开膀子的干劲儿、抓铁有痕的韧劲儿，迎接更加辉煌的明天！



民航局空管局 苏玲

满怀喜悦辞旧岁，激情豪迈迎新春。我谨代表民航局空管局工会，向民航系统广大干部职工及其家属致以亲切的问候和节日的祝福，恭祝新春快乐！

在新的一年里，我们将以全面履行工会职能为主线，以加强工会自身建设为基础，以开展工会特色活动为手段，围绕“抓工建、重维护、保安康、促和谐”这一主题，拓展外延，深化内涵，送温暖、强服务、提素质、树形象，团结动员广大职工为民航空管安全保障贡献力量。



中航集团 薛亚松

在刚刚过去的一年里，中航集团积极实施职工素质工程，有效地发挥了工会大学校的作用，在推动和谐企业建设，以及促进中国民航持续健康发展中发挥了积极的作用。

2014 年，中航集团工会将紧紧围绕集团中心工作，立足新起点，谋划新思路，体现新作风，展示新气象，进一步团结动员广大职工，满怀信心投身于为实现中国民航梦而奋斗的火热实践中。

最后，衷心祝愿大家新年快乐，身体健康，工作顺利，万事如意，阖家欢乐！



东航集团 巴胜基

日月开新元，天地又一春。在 2014 年春节即将来临之际，我谨代表东航集团工会向中国民航工会、民航各兄弟单位工会和社会各界同仁致以衷心的感谢和诚挚的问候！

2014 年，东航集团工会将把握新形势，抓住新机遇，以更加务实的态度和扎实的作风，围绕服务员工，服务公司中心工作，维护职工合法权益，维护公司利益，团结带领广大职工为建设“世界一流”和“幸福东航”作出更大贡献。

祝民航干部职工阖家欢乐，幸福安康！



南航集团 张林

在过去的一年里，8 万多名南航员工团结一心实现了运行安全，改善了经营，国际品牌影响力不断增强，战略转型效果明显，人才队伍进一步壮大。

在新的一年里，我们要更加奋发有为，落实中国工会十六次代表大会部署，更新观念，转变作风。要依照“三型要求”，加强工会组织自身建设。要消除体制机制积弊，让蕴藏于广大员工之中的智慧和潜力得到释放。要舒缓各种矛盾，让公司在深化改革中和谐发展，再创新辉煌！



首都机场集团 崔友军

2013 年，首都机场集团工会持续打造“四型”班组建设品牌，加强员工服务中心建设，努力改善职工工作、生活条件，为推动集团公司发展作出了应有的贡献。

新的一年，我们将认真落实党的十八届三中全会、中国工会十六大精神，深入践行群众路线，持续优化“四型”班组建设，大力开展职业技能竞赛，在劳动创造中追求幸福，让劳动最光荣、最崇高、最伟大、最美丽的观念蔚然成风！

祝大家马年顺意，身体健康，阖家幸福！



广东机场集团 刘建强

值此 2014 年新春佳节来临之际，谨向关心和支持广东机场集团的各级领导、广大员工以及社会各界朋友致以诚挚的问候。

2013 年，广东机场集团积极打造全方位、多层次的职工帮扶平台，建立起一套以“医疗、困难、助学”三大帮扶体系为支撑，以“低收入员工工资正常增长机制”为基础的“3+1”四位一体职员福利保障新体系。

2014 年，集团工会将紧紧围绕党政所需、职工所急和工会所能，扎实工作，大胆创新，为开创工会工作新特色，促进民航事业又好又快发展而不断努力！



中国航信集团 李晓军

值此甲午新春来临之际，我谨代表中国航信全体职工，向奋战在民航各条战线上的广大职工拜年！向乘坐民航班机的广大旅客拜年！

2013 年，中国航信全体职工全力保障民航商务信息安全，积极推进新一代旅客服务信息系统建设，顺应时代需求，尽最大努力服务于航空运输和服务企业的高效运营，服务于旅客的便捷出行。

新的一年，全体航信人将以继往开来、锐意进取、求实创新的精神，为旅客提供一流的信息技术服务，为民航强国建设作出新的更大的贡献。



中国航油集团 党扣

2013 年是令人振奋的一年。中国航油集团工会围绕中心、服务大局的自觉性更高了，维护权益、服务职工的职能更强了，促进和谐、服务企业的力度更大了，完善自身、服务基层的成效更显著了。

2014 年是全面贯彻落实十八届三中全会精神的重要一年，也是完成集团公司“十二五”规划目标任务的关键一年，同时也将迎来新一届工会委员会。面对新形势，工会干部一定要抓住机遇、迎接挑战、与时俱进，开拓奋进，认真履行职责，努力开创工作新局面。



中国航材集团 赵林

2013 年，中国航材工会不断加强工会自身建设，着力提高职工综合素质，努力构建和谐企业，为将职工凝聚到企业发展建设中作出了积极的贡献。

新的一年，我们将进一步增强工会组织服务企业、服务职工的能力，团结动员广大职工为实现“打造价值航材，实现不可替代”的“航材梦”付出更多努力。

新的一年，新的征程，新的希望。愿我们所有民航人，在新的一年里，用我们智慧和汗水，用我们勤劳的双手，绘就民航强国的宏伟蓝图！



民航工会主席大拜年

海航集团 张若萍

在2014年春节即将来临之际,我谨代表海航集团工会向关心和支持海航集团工会工作的中国民航工会、民航各兄弟单位工会和社会各界表示诚挚的感谢!一元复始山河美,万象更新锦绣春。2014年,我们将紧紧围绕民航工会各项工作部署,不断加强维护职工合法权益和职工队伍稳定工作,加强工会干部队伍建设,进一步总结工会工作的思路、经验、理念,稳步提升工会组织的工作成效,为建设和谐社会作出更大的贡献。最后,衷心祝愿民航系统全体同仁身体健康,万事如意。



山东航空集团 宋洪琪

山舞银蛇辞旧岁,骏马奔驰踏雪来。值此新春佳节来临之际,我谨代表山航集团工会向多年来一直给予我们关心、支持的各级领导和同志们表示衷心的感谢!2014年,面对新的形势和任务,我们将以党的十八大精神和工会十六大精神为指导,继续发挥优势,提高能力,围绕中心,服务大局,团结凝聚广大干部职工为打造山航“十二五”科学发展新优势作出新的更大的贡献。最后,衷心恭祝大家合家欢乐,万事如意,幸福安康!



深圳航空 刘航

值此2014年新春之际,我谨代表深航全体员工向民航全体员工致以诚挚的节日问候和美好的新年祝愿!2013年,深航迎来了开航20周年纪念。我们在全体深航人的共同努力下,圆满完成了T3转场、新航站楼首航仪式以及全年各项工作,深航工会在公司发展中发挥了积极作用。迈入2014年,深航将贯彻落实党的十八大精神,在深航发展的宏伟蓝图上书写新的美丽篇章!祝大家身体健康,工作顺利,万事如意,家庭幸福!



四川航空 陈玲

在2014马年新春来临之际,万分荣幸地通过这种方式向大家问好及拜年!告别2013年,走进2014年。川航工会将以踏石留印、抓铁有痕的干事创业作风,科学把握航企工会组织的新特点,积极践行各级组织的新要求,紧密结合川航工会实际,当好党委助手、行政帮手和为职工群众办实事的好手,创造性地落实工会十六大提出的各项任务,扎实做好新形势下的职工群众工作,不断开创川航工会工作新局面!祝愿大家新春愉快,身体健康,阖家幸福!



民航大学 杨晋川

2014年新年伊始,我代表中国民航大学工会向全体教职职工致敬,向民航各企事业单位的领导和朋友致以衷心的感谢!2013年,学校工会以坚持正确政治方向为根本,以团结动员广大教职职工为实现中国梦而奋斗为主题,以推进民主管理、维护教职职工合法权益、促进和谐校园建设为主线,以构建服务教职职工工作体系为重点,提高服务能力,注重实干实效,推动工会各项重点工作实现了新的突破。2014年,学校工会将认真贯彻落实十八届三中全会和工会十六大精神,围绕学校中心工作,充分调动群众的创造性,切实加强维权和服务工作,努力建设学习型、服务型、创新型工会,以实际行动回应广大教职职工的新期待。



民航飞行学院 黄清文

新年伊始,中国民航飞行学院工会向民航广大干部职工、家属致以节日的祝福,向关心、支持飞行学院建设发展的领导和朋友表示衷心的感谢!2013年,飞行学院工会紧紧围绕教学训练安全运行,全面履行工会各项职能。工会工作成为了鼓舞职工的助推器,教职职工为学校发展“干一份工作,挑一副担子,做一份贡献”的积极效应蔚然成风。2014年,飞行学院工会将以党的十八大精神、工会十六大精神为指导,践行党的群众路线,改进工作作风,推动民主管理有发展,职工素质得提高,工会文化更丰富,充分发挥工会的功能,发扬工人先锋主力军的作用,把学院工会建设成为全体教职职工信赖的“职工之家”,让工会干部成为每一位教职职工信任的“娘家人”。



民航管理干部学院 李宗林

一元复始,万象更新。值此2014年新春佳节到来之际,民航管理干部学院全体教职职工向全国民航各单位和全体同仁致以最诚挚的谢意和问候。中国民航管理干部学院是中国民航局直属成人高等院校,肩负着民航管理干部学院、民航安全学院和民航党校三大职能。学院充分发挥行业干部教育培训主基地、主渠道的作用,承担着行业内党的高级领导干部、企事业单位高级经理、中青年干部、各级公务员、基层干部、基层党务工作者、各层次安全管理人员和从业人员的培训任务。马年已到,万马奔腾,实现中国梦、建设民航强国,祝民航事业发展更上一层楼。



广州民航职业技术学院 李继中

迎来了2014年,学校工会向全校师生员工和离退休老同志,向关心、支持学校工会发展的领导和职工致以节日的问候和最美好的新年祝福!2013年,学校各级工会组织紧紧围绕人才培养工作,认真学习贯彻党的十八大精神,扎实开展党的群众路线教育实践活动,以推进民主、维护稳定为主线,以服务职工、凝聚力量为基础,积极履行职责,充分发挥作用,为学校的发展稳定做出了应有的贡献。2014年,学校工会将着力提升为教职职工服务的能力,服务于学校改革、稳定、发展的大局,进一步认真工作,齐心协力开创工会工作新局面。



民航科学技术研究院 邵东涛

值此新春佳节来临之际,我代表航科院工会向民航各兄弟单位干部职工致以新春的祝福。2013年,航科院科研实力进一步增强,技术支持质量稳步提高,科技服务持续拓展,发展基础继续夯实,党建和文化建设不断加强,各项工作均取得了较好的成绩。新的一年,我们要继续巩固群众路线教育实践活动取得的成果,深入学习贯彻党的十八大以及十八届三中全会精神,在民航工会的领导下,认真履行工会各项职能,创新工作思路和方法,发挥工会联系职工群众的桥梁纽带作用,为航科院发展作出新贡献。



民航二所 杨超

老一辈艰苦奋斗,铸就了民航二所昔日的荣光;新一代奋勇担当,续写了民航二所新的辉煌。肩负创新驱动发展的使命,民航二所全体员工在科技筑梦的道路上再度出发。劳动铸辉煌,龙马壮精神。新的一年,民航二所工会将继续认真履职,坚持服务群众、依靠群众,紧密围绕中心工作,充分发挥广大员工科技创新、深化改革的巨大热情和能量,坚持科技先行,勇攀发展高峰。催人喜事辞旧岁,遍地春风迎马年。民航二所工会衷心祝愿民航各级领导、业界同仁,身体健康,阖家幸福,马年吉祥!



民航报社出版社 李石文

在新春佳节即将到来之际,我谨代表报社出版社全体职工向民航各岗位的职工致以节日的问候和敬意!在过去的一年里,我社全体职工坚守岗位、不辱使命,用文字、图片、影像记录了民航发展的瞬间与历史,以新闻出版人的独特视角向世界传递着我们民航人的风采和担当。在新的一年里,报社出版社将继续带领职工坚定跟党走,深入贯彻党的十八大精神,廉洁奉公,时时处处为职工切身利益着想。我们将跃马扬鞭,群策群力,更好地服务全行业,为建设民航强国继续努力奋斗。



民航医学中心 王长益

银蛇起舞辞旧岁,骏马奔腾贺新春。值此甲午新年来临之际,民航医学中心(民航总医院)全体干部职工恭祝全国民航的兄弟姐妹们新年快乐!随着民航事业的快速发展,民用航空医学在民航强国战略中的重要作用和重要地位日益凸显,在保障民航飞行安全方面发挥着越来越重要的作用。民航医学中心的全体干部职工将在十八届三中全会精神的指导下,在民航局党组的领导下,以文化建设为导向,以质量安全为基础,以航空医学大楼建设为契机,以更加务实的精神做好民航干部职工的医疗保障工作,为实现民航持续安全贡献我们的力量!



民航局清算中心 崔东局

在2014年新春即将到来的时刻,我谨代表民航局清算中心全体员工,向全行业广大职工拜年!衷心地祝福工作在民航各个岗位的同志们新春快乐!2013年,清算中心资金清算业务保持了持续增长,统一清算服务范围进一步扩大,取得了历史最好业绩,实现了和谐健康、又好又快的发展。2014年,我们将继续秉持服务至上的理念,以更加优质高效的服务,为行业持续健康发展,为民航强国梦作出新的更大的贡献。最后,衷心祝愿全民航兄弟姐妹们身体健康,阖家幸福,马年吉祥。



民航飞行校验中心 苏凤兰

龙腾冬至,马踏春来。值此新春佳节到来之际,我谨代表校验中心工会,向民航各兄弟单位工会以及奋战在民航各岗位的职工群众致以节日的问候和衷心的感谢!2013年,校验中心工会认真贯彻落实党的十八大精神,以党的群众路线教育实践活动为契机,充分发挥工会职能,努力做到思想上尊重职工、政治上代表职工、感情上贴近职工、工作上服务职工,一切从职工利益出发,让职工群众真正感受到工会是“职工之家”。校验中心工会在推动持续安全、提高职工素质、推进建功立业、维护职工权益、构建和谐劳动关系等方面均开展了卓有成效的工作。一年来,有关部门先后获得全国“模范职工小家”、全国民航“工人先锋号”等荣誉称号,还有多名个人在全国民航工会组织的活动中获奖。2014年,我们将继续在工会工作上出亮点、见特色、显成效、建新功。



航联保险经纪有限公司 温小利

在马年新春佳节即将来临之际,我谨代表航联保险经纪有限公司工会向支持关心我们工作的中国民航工会、民航各企事业单位及民航全体员工致以新春的问候。2013年,航联保险经纪有限公司在民航局的关心指导和民航各企事业单位的支持下,取得了可喜的经营业绩,管理水平不断提升。2014年,航联将继续依靠民航局的关心指导、民航工会及各企事业单位的有力支持,在为航空公司、机场、空管等单位提供全面保险服务的同时,进一步为民航广大员工提供个人保险服务平台,为造福广大员工奉献航联的真诚努力,殷切期望全国民航工会及全体民航会员一如既往地关心支持航联的工作。祝福全民航兄弟姐妹健康平安,万事如意,阖家幸福。



民航局直属机关工会 毕芳芳

律回春晖渐,万象始更新。在2014年新春到来之际,我谨代表民航局直属机关工会向辛勤奋战在工作岗位上的局直机关职工群众和工会干部致以节日的问候和崇高的敬意!向所有关心、帮助和支持局直机关工会工作的朋友致以最美好的祝愿和衷心的感谢!回首2013年,局直机关广大职工群众认真学习贯彻党的十八大精神,进一步坚定永远跟党走的政治信念,立足本职,奋发图强,在促进改革发展中充分发挥了主力军作用。展望2014年,局直机关工会将认真落实党的十八大精神和习近平总书记一系列重要讲话精神,以及中国工会十六大精神,继续做好维权和服务工作,激发广大职工群众的劳动热情和创造活力,满怀信心地投身于续写民航辉煌的伟大实践中!最后,祝愿大家生活美满,工作顺利,幸福安康!



让职工的心时刻温暖

□本报记者 刘璐

北国风光，千里冰封，万里雪飘。又到了一年最寒冷的季节，民航各级工会干部又一次踏上了集中送温暖的征程。这条路年年走，每年都走出了新特色、新气象。

自党的群众路线教育实践活动开展以来，民航各级工会干部主动转变作风、深入一线，将送清凉、送温暖，关爱职工活动常态化，工会与职工走得更近了，心贴得更紧了。2014年，为深入学习贯彻落实党的十八届三中全会精神以及中国工会十六大精神，团结广大职工凝聚在促进企业深化改革，促进企业和谐健康发展上，民航工会提早部署、提前谋划，以此次“开年大戏”送温暖活动为契机，深入走访一线，了解职工困难，给群众送去了组织的温暖。

与职工共赴一线

一年一度的春运如约而至，这是一年中民航职工最繁忙、最辛苦的日子。上海虹桥机场工会干部冒着寒风，走进一

线，给室外岗位较多的飞行区和安检工作人员送去了羊毛袜、暖宝宝，还给年轻的妈妈们设置了“爱心妈咪小屋”。当民航机务人冒着严寒工作在机坪上，河北航空的工会干部们在办公室再也坐不下去了，第一时间购买了皮手套、防尘口罩等御寒用品，将其送到了可爱的机务人的手中。

送温暖送到职工最需要的地方。一线职工、劳务派遣工、困难职工是送温暖的重点人群。民航各级工会结合实际，在走访慰问的基础上，不断丰富送温暖活动的内容，采取多种形式，充分满足职工的生产、生活、文化方面的需求。

职工的需求就是工作重点

“让我抱抱可爱的小宝宝吧。”近日，国航西南分公司地服部工会上门慰问了本单位 20 多名孕产妇和病假员工。每到一家，工会干部都向员工了解实际困难以及对工会的要求。“隆冬时节有这样一个大家庭的关怀真好！”员工们不禁这样感慨道。

国航西南分公司地服部的慰问是民航各级工会走访慰问困难职工、有特殊需求职工

的缩影。

慰问困难职工，深入到困难职工和有需要的职工家庭中去，千方百计为职工群众排忧解难，已成为民航各级工会干部日常工作的重要组成部分，也成为工会开展送温暖活动中的一个重点。

民航工会明确要求，今年的送温暖活动要继续坚持重心下移与摸清实情结合起来。各级工会不仅要对本单位困难职工状况进行一次全面的摸底调查，及时复查、补充和更新本单位困难职工档案，更要全面走访慰问所有已建档的困难职工，实现“全覆盖、无遗漏”工作目标。民航各级工会干部用实际行动践行着自己对职工的款款深情

“自选动作”亮点频现

送温暖是民航各级工会坚持了 20 多年的长效工作，每年除了完成“规定动作”外，各级工会坚持不断完善、不断创新的工作方针，“自选动作”也完成得越来越精彩。

很多导航台地处偏远地区，工会组织的关怀成为驻扎在边远台站工作人员的“小棉

袄”。“每当看到山下有车开上来，就知道是工会的人。”西藏导航台的工作人员曾深有感触地对民航局空管局巡视员苏玲说。

每年，民航工会以及民航局空管局各级工会干部都会不远万里到边远台站慰问一线职工。近日，民航局空管局领导来到三亚空管站边远南山雷达站，慰问了坚守在一线的员工。员工把工作中的实际问题，如通信设备老化、空域紧张等开诚布公地告诉了领导。

送温暖和搞调研结合起来，一直是工会干部们自觉完成的工作。在走访慰问过程中，把单位的实际情况，职工的真实诉求、实际困难等总结，能解决的及时解决，不能及时解决的向相关党政部门汇报，并督促加以解决。把温暖送到实处，把困难及时解决，工会组织的凝聚力不断增强。

今年，民航各级工会干部送温暖活动，务求时效，轻车简从，压缩人员，减少开支。每到一处，把温暖留下，把高效的作风留下，不惊扰一线工作，不给所在单位添麻烦。伴着节日的到来，这样的送温暖活动，犹如冬季的火焰，让职工的心越来越温暖。

民航工会深入一线送温暖

本报讯 通讯员房雪报道：1月14日~15日，结合检查督导党的群众路线教育实践活动开展情况，民航工会常务副主席、民航局党的群众路线教育实践活动第三督导组组长黄丽辉一行深入甘肃、青海、宁夏等民航单位，看望慰问一线职工，为寒冷季节坚守岗位的西北民航职工送去了工会组织的温暖。

在两天的时间里，黄丽辉一行先后来到

甘肃监管局、青海监管局、油料等驻场单位，走访员工值班室、职工之家、职工宿舍、职工食堂及安检、加油站、塔台等一线工作现场，了解职工的工作、生活情况，为他们送去了节日的祝福及慰问金。此次送温暖慰问金主要针对节日期间坚守岗位的一线职工、困难职工及劳务工三个群体。在青海和宁夏监管局，黄丽辉参加了监管局全体人员座谈会，听取了党员职工对党的群众路线教育实践

活动的感受、意见及建议，与职工们畅谈了人生理想、职业规划等，并勉励大家善待选择、忠于职守、爱岗敬业。

“送温暖”作为工会的品牌活动，至今已有 22 个年头。民航工会作为民航职工之家，将继续做实做好品牌活动，广泛开展职工喜闻乐见的文体活动。努力为民航广大职工创造家的和谐，传递家的温暖。

节前慰问准备足

上海虹桥机场 多角度送温暖

春运来临之际，上海虹桥机场公司领导班子成员冒着数九凛冽的寒风，带头走访慰问了公司内家庭困难职工，正式拉开了 2014 年进家门、走现场、到岗位系列送温暖活动的序幕。

从公司各单位工会到基层分会，直至工会小组，都坚持从一件件小事做起，实实在在地改善员工工作环境，解决员工身边困难。

今年，送温暖活动的关怀机制不断常态化。室外岗位较多的飞行区和安检工会，给一线职工送去了上万元的羊毛袜、暖宝宝、

方便面和八宝粥等保暖用品及食品；年轻女职工占四成以上的航站区和安检工会，在 T2 航站楼先后设置了女职工的“爱心妈咪小屋”。

关怀范围也不断扩大。安检工会为每位劳务员工家属都寄去了新春祝福的慰问信，还给去年新进的监护员家属寄去其在机场工作的照片；安检、消防工会组织外地劳务员工和新队员赴外滩、博物馆等地开展“上海一日游”活动。

关怀新理念不断凸显，注重给员工送健康。雾霾天气频发，东交工会购买了防尘口罩及罗汉果，还制作张贴了预防雾霾天气保健小贴士；冬季感冒高发，商业工会既组织员工开展午休健身活动，又给每位员工购买了预

防感冒的力度伸。机电、消防、能源等工会，新春期间积极开展职工喜闻乐见的乒乓球、篮球、象棋、围棋、扑克等健身娱乐活动，丰富员工的业余生活。

关怀的思路也有所创新，范围从送物质拓展到送文化。场区、机电等工会坚持举办员工生日座谈会、新进员工家属座谈会、师徒结对和亲子活动；基层单位工会纷纷开办养生与保健、家庭自救、员工心理疏导等系列讲座；场区工会还设立“五卡”服务职工，即畅通干群沟通的联系卡，借用运动场所的活动卡，为职工送祝福的生日卡，关怀升学子女的安心卡，排解单身思乡的电话卡。

(田久强)

边远地区温暖行

民航局空管局 “有要求就提”

1月10日，民航局空管局局长王利亚在民航中南空管局局长陈松林等领导的陪同下，看望慰问了三亚空管站边远南山雷达站的一线员工。

王利亚一行乘车 50 多公里来到边远南山雷达站，向一直坚守岗位的一线工作人员表示慰问，并送上了节日的慰问金。

王利亚与职工亲切交谈，向一年来辛勤工作的员工表示感谢。他说，三亚空管站地处边远，尽管通信设备老化、空域条件有限，你们甘于吃苦、甘于寂寞、敢于奉献的精神，是空管人的骄傲。你们要加强技术交流，注重岗位培训，争当技术能手，争创佳

绩。王利亚说，大家有什么要求提出来，我们尽最大的努力去满足。

(刘世平)

湖南空管分局 1400 公里送温暖

1月6日，民航湖南空管分局工会主席程永真一行数人冒着小雨踏上了慰问边远台站的行程，启动了分局“心系职工情，温暖进万家”年度慰问活动。

为了使驻外台站员工切身感受到单位的关怀与牵挂，本次开展的送温暖活动将走进省内张家界、怀化、株洲等地区的 5 个边远台站，历时 5 天，行程近 1400 公里，为基层一线员工送去慰问金的同时，也送去新年祝福与组织的温暖。

(栗伟)

走进家门送祝福

国航西南分公司 上门慰问孕产妇

1月中旬，国航西南分公司地服部工会带上新鲜的水果和礼品，用 3 天的时间对 20 多名孕产妇和病假员工进行上门慰问。地服部党委副书记兼工会主席谷素华向员

工表达了感谢，并详细了解了他们的身体状况。

部分家庭远离成都的员工也陆续收到了来自地服部贴心的礼品和祝福。收到祝福的员工非常感动，有的员工回复短信说：“感谢领导的记挂，有这样一个大家庭的关怀真好！”

(谭艳秋)

西南管理局 温暖送到西藏去

1月4日~6日，西南管理局党委副书记、纪委书记、工会主席胡勤不顾冬季缺氧、气候恶劣，专程到拉萨机场以及林芝、日喀则、邦达等航站送温暖。

胡勤在林芝、日喀则、邦达航站看望了航站职工，详细询问了职工的生产生活情况，深入到候机楼、机坪、职工生活区进行了考察。胡勤代表西南管理局党委对航站领导和职工为民航事业作出的贡献表示感谢，希望航站职工继续发扬“老西藏”精神，为促进西藏民航的全面发展作出更大的贡献。胡勤在拉萨机场还慰问了西藏区局安检站和西藏航空公司拉萨基地的全体职工。

(西宣)

南航海南分公司 给员工送慰问金

1月9日，南航海南分公司领导给海口飞机维修厂 8 名困难员工送去了慰问金，送去了公司对员工的问候。当困难员工接到慰问金时，纷纷表示在工作中会更努力。

(纪巧珠)

慰问检查两不误

了综合显示系统、塔台、进近电子进程单和场监雷达的相关情况。

(工宣)

山西空管分局 慰问不忘问安全

1月8日~9日，民航山西空管分局技术部领导代表分局工会对共建单位霍山、云中广电中继台的干部职工送去了节前问候，并与中继台负责人就 VHF 遥控台后勤保障工作进行了交流沟通。

在慰问的同时，技术部领导还就霍山 VHF 遥控台春运设备保障工作进行了监督检查。在检查过程中，着重强调了月检的重要性，并仔细排查了设备供电、机房防火等影响正常运行的重要环节，以确保设备稳定运行。

(杨鹏)

物资送到岗位上

新疆管理局 送温暖拉开序幕

1月10日，新疆管理局党委副书记、工会主席杨进带领局工会和党办领导来到管理局机关服务中心，慰问劳务派遣职工和困难职工，并给他们发放了生活慰问品。杨进代表管理局党委、工会对大家一年来的辛勤工作和所作出的贡献表示了诚挚的谢意。此次活动正式拉开了新疆管理局迎新年送温暖活动的序幕。

(工宣)

首都机场公务机公司 送去棉帽、棉大衣

近期，北京寒风凛冽。为持续提升员工满意度，切实帮员工办实事、办好事，首都机场公务机公司为战斗在机坪的一线员工送上了棉裤、棉帽、棉大衣等物资。

(邱丽媛)

西南空管局 与职工共进节俭晚餐

在新春佳节来临之际，西南空管局工会主席张振华带领工会办、技保中心工作人员来到叙永导航台，看望慰问值守在这里的一线职工，并与职工一起在台站共进了一顿自己做的节俭晚餐。

(张勇)

东航股份西安维修基地 抵御严寒递姜汤

为抵御机坪的寒冷，东航股份西安维修基地为一线职工着想，积极行动，给机坪一线员工送去了暖人心脾的热姜汤。据了解，西安维修基地职工食堂每天早晚分两次，将制作好的姜汤料包送到机坪、机库及 T3 休息室等地方，一线员工只需要用开水冲泡后就可以喝到热乎乎的姜汤了。

(工宣)



上海虹桥机场工会慰问室外工作的一线员工。



东航工程技术公司实地调研和慰问四川维修部。



华北空管局给职工送去慰问金。



新疆空管局领导慰问一线干部职工。



国航西南分公司地服部工会探望小婴儿和产妇。

徐铁摄

责编 刘璐 美编 宋卫平 校对 赵鸥
E-mail: mhghzk@163.com
新闻热线: 010-87387064

寒冬 春运 闪耀民航人的身影

东航山西分公司乘务组细心照料无人陪伴轮椅老人

像照顾孩子一样照顾她

□本报通讯员 焦慧敏

春运临近,空乘人员的工作量不断加大。1月11日,在东航山西分公司 MU2404 航班上,来了一位特殊的乘客——无人陪伴的轮椅老人,在乘务员悉心照顾下,已经 82 岁高龄的王奶奶完成了一段家人不在身边却依然安心舒适的航程。下机时,老人依依不舍的目光,频频回头的身影将她的感激之情表露无遗,也深深地烙印在每位乘务员心上,激励着她们,感动着她们。

当天,当王奶奶出现在机舱门口时,乘务员们有些诧异,80 多岁的高龄、腿脚不便却无人陪伴。无疑,乘务组要全程对这位旅客悉心照料。

乘务长张秀玲急忙上前,细心询问了情况后,将老人安顿在经济舱的第一排,嘱咐安全员时刻帮忙照应。张秀玲蹲在老人旁边,轻声慢语地问:“我帮您把行李放好,可以吗?”老人紧紧抓着自己的包不肯放手,一直说:“我包里有重要的东西,怕丢。”也许是狭小的客舱环境、拥挤的人群让老人感到了不安,老人喊着自己家人的名字,还不停地自言自语,张秀玲急忙喊来一位乘务员,要她守在老人身边,陪老人说说话。在安全员和乘务员共同安抚下,老人的情绪终于有了好转,平静下来。

飞机平飞后,张秀玲发现老人的情绪仍会不时地波动和烦躁,死死不肯放开手中的行李。在与周围旅客耐心沟通后,张秀玲把老人换到周围相对安静的座位上。张秀玲对王奶奶说:“您看,这里多舒适呀。您是安全的,放心吧。”细心的她还发

现,老人的外套一直没有脱掉,她伸手摸了摸老人的脖子,出了很多汗。她继续耐心地跟老人说话。在张秀玲的帮助下,王奶奶终于肯将行李放开、衣服脱下,可只要张秀玲一离开她的视线,王奶奶就会到处张望,甚至想起身去找她。当秀玲回到她的视线中,王奶奶就会拉住她的手不放。

航班全程,只要是和王奶奶说话,所有的乘务员都是蹲在王奶奶的身边,一有时间,每个人都会主动来陪王奶奶,听她说说自己的故事,陪她哭又陪她笑。但当看到她的眼泪,乘务员们会细心地帮她擦去,握着她的手,用体温把自己的关爱传递给她。落地前,张秀玲来到老人身边,轻声地说:“王奶奶,马上就要到了,您马上就要见您的孩子了。您要坐在座位上,要坐好,不要走,不要动,等我来接您,您再起来。”王奶奶听完,嘴里一直重复着:“我等你,来接我!”飞机在下降过程中,乘务长始终微笑着看着老人,用目光安抚她、陪伴她,和她沟通。

飞机降落后,全体乘务组一齐来到客舱门口,与王奶奶道别。乘务员焦慧敏这样形容这一段服务经历:“王奶奶无措的目光、激动紧张的神情和举动,都让我们觉得自己肩上的责任是那么重。她像是一个需要我们照顾和帮助的孩子!当我微笑着来到她身边,她像抓住救命稻草一样抓紧我,她依赖、信任的目光,她的倾诉,她一会儿掉泪、一会儿欢笑的神态,都在告诉我,我必须照顾好她!当她安全顺利到达后,我的内心是如此的满足和快乐,真心希望王奶奶健康、快乐!”

非常危险,甚至导致飞行事故。

为确保旅客生命财产安全,飞机起飞前必须将冰霜“化整为零”。尤其是一些角度较小、除冰车难以一次喷洒到的部位,更需要反复检查,多次除冰,比较耗时。由于贵州空气潮湿阴冷,常常出现雨夹雪天气,更易导致机身、机翼、机尾多处结冰。除冰时,南航贵州机务人员必须先将机身表面的积雪去除,然后用装载着除冰液的除冰车,将工作人员送至半空中对飞机进行防冰除冰作业。

机务人员的手都冻僵了,衣服也经常会很湿透,但为了旅客的出行安全,他们对此全然不顾。

知道,这位乘务员会给我最好的照顾。虽然我是独自一个人乘机,可我是安全的,有她在的客舱就是家!有她在,就是有亲人!”

经过地面医生确认,程女士可以继续乘机。程女士整个航程都是在她关注的目光和嘘寒问暖中度过的。在巡舱时,郭亚军主动告诉程女士,可以使用商务舱洗手间,不必绕路走到后舱。提及这个细节,程女士说:“我的眼泪当时就下来了。这个社会有那么多冷漠,可那一刻,东航乘务员无微不至、细心周到的服务真的打动了我,她把一切想在了前面,都是为我着想,她不间断地关心和服务,那么自然真诚,让我舒服、让我安全、让我踏实!”

程女士感慨地说,好的公司,好的文化理念,培养出这样的优秀员工,这样的员工将她们的爱和正能量传递给旅客、感染了旅客,我们也将继续发扬传递!



民航人悉心照顾无人陪伴旅客。



民航人在春节前装扮值机窗口迎接旅客。



民航人冒着严寒给飞机除冰雪。

又到一年春运时,旅客集中加快了回家的脚步。节日的气氛暖意融融,严冬的气温却一降再降。春节是全国人民最幸福的时刻,也是民航人一年中最繁忙、最艰苦的日子。为了保障旅客安全顺利出行,几十万可爱的民航一线员工,在零下十几摄氏度的机坪上,在客流不断的候机楼内,在一班班满座的航班中,用坚守与信念,用细心与耐心,践行着承诺。

春运开始,民航人提早行动,对打赢这场战斗信心满满。工作加倍,他们不降低服务质量;天气寒冷,他们不放松安全这根弦。最可爱的民航人的身影闪耀在寒冬春运中,守护着旅客温暖的回家路。

国航华北营销中心“四心”服务感动旅客

春运忙 不忘服务细

□本报通讯员 孙昭

春运来临,各项生产服务工作进入了新的阶段,旅客出行达到高峰。国航华北营销中心的工作人员迎来一年中紧张的时期,他们为旅客精心服务,以客户为导向,以人性化的服务赢得旅客的赞誉。

接力传递旅客冬衣 旅客大加赞赏服务

飞行管家项目组的客户经理张全英前两天接到白金卡旅客王先生的电话,告知自己次日上午将从沈阳出发,在北京中转飞往无锡,由于衔接时间较短,自己没办法出隔离区,希望能让自己的司机将衣服送到首都机场,再由地服工作人员送到中转柜台交给给他。

张全英及时将旅客需求报给了电话服务中心飞行管家项目组,飞行管家联系到北京地面服务部客户经理。经过协调,地服部工作人员同意帮助王先生。但由于中转柜台无法存放物品,衣物需暂存在头等舱休息室。同时,中心还为客户准备了预案,一旦不能顺利通过安检,衣物可暂存于A区调度办公室,待客户返京后取回。张全英在征求旅客意见后,回复飞行管家和地服同事按照既定方案执行。

在旅客转机当日,张全英接到了飞行管家的来电,告知地服同事已经顺利将衣物送到了头等舱休息室。随后,张全英向旅客发送了温馨提示短信,确保旅客落地后第一时间能够收到消息。中午,王先生穿上接力传递的冬衣后,致电张全英表达了对国航团队周到细致的服务的感谢。

旅客粗心大意丢护照 多部门联手物归原主

客户经理宋楠不久前接到白金卡客人朱先生的来电,告知其护照可能遗失在了刚刚乘坐的航班上,请求协助尽快找回。

宋楠了解相关信息后,查询并拨打了成都和上海两地行李查找和失物招领处的电话,并联系到西南分公司客舱服务部帮忙寻找,均未果。第二天,宋楠再次拨打两地电话,获知成都行李查询处有一本意大利护照,确系是朱先生的护照。考虑到客人翌日晚要乘坐航班,客人希望国航能帮忙把护照带到上海浦东机场。经宋楠多方协调,在西南客舱部王琛、浦东机场以及上海分公司地服部王辉经理的帮助下,由机组人员将护照带至浦东机场,经地服工作人员转交朱先生。

朱先生对国航两地、各部门之间积极配合

厦门机场民警迅速找回旅客遗忘的物品

旅客的需求就是我们的命令

□本报通讯员 刘海英

旅客王先生已踏进登机口,在飞机起飞前一刻,竟然从民警手中拿回了遗忘在出租车内的物品。这一感人瞬间,发生在厦门高崎国际机场登机口。

不久前,乘坐出租车到厦门机场,准备乘飞机回青岛的旅客王先生,匆忙到候机楼值班室求助,称有两个纸袋遗忘在出租车的后备箱里。

得到消息后,民警迅速行动,通过一番查找,确定了王先生乘

以及高效率服务,给予了高度称赞。

灵活处理难题 婴儿摇篮系情深

上周,客户经理张辉接到终身白金卡旅客于先生的电话,称其与夫人以及刚出生不久的婴儿一同从洛杉矶回京,要求备好婴儿座椅接机。

张辉接到旅客的需求后,第一时间通过飞行管家马上开始与车队进行联系,确认只配有儿童座椅,无法满足客户要求。客户经理再次与旅客进行沟通,确认可从旅客司机处领取自备的婴儿座椅并送至机场。经过与飞行管家、贵宾车服务商的多次沟通,最终确认由张辉携带婴儿座椅在机场与贵宾车会合,一同进入CIP 停车区等候客人。

方案确认后,张辉利用工作之余与旅客的私人司机会面,顺利拿到了旅客自备的婴儿座椅,并于航班到港当天下午赶到希尔顿酒店与贵宾车司机会合。随后一直与地服贵宾引导的人员保持联系,了解航班和旅客动态。经过 2 个多小时的耐心等待,成功接到客人,并将婴儿座椅安置在贵宾车上,保证了婴儿的顺利回家。

于先生对国航人性化和主动服务意识,赞不绝口。

急旅客所急 申请轮椅献爱心

近日,国航中关村售票处营业员周晓燕接待了一位申请机上轮椅的客人。

由于时间离起飞时间较近,周晓燕向客人解释机上轮椅要求提前 36 个小时申请,询问客人是否能将行程推迟几天。客人非常为难,向周晓燕解释了其家庭特殊情况,丈夫癌症病重,儿子脊髓手术后瘫痪在床,家里就靠她一人苦撑。这次是家中其他人回老家,可以顺便帮她共同把儿子带回老家照顾。周晓燕了解到客人的特殊情况后,立即请示了售票处经理赵联江,经批准后决定尽力帮客人申请。周晓燕首先通过电话咨询了运行控制中心,告知可先将申请书发过去,协助尝试申请。随后指导客人填写了“特殊旅客乘机申请书”,立刻发往运行控制中心。由于不能立刻得到回复,而这位女士又不能离家太久,所以建议客人回家等候。周晓燕多次与运力控制和地面服务部协调,加班 5 个多小时,终于确认轮椅正常接收。

当周晓燕将申请结果告知客人时,客人为国航周到、细致耐心的服务赞叹不已,同时也表达了国航员工对残疾儿童的一片爱心。

坐的是车牌号为闽 DTC321 的出租车。于是,民警立即打通了该出租车公司服务电话,并联系到了该车驾驶员丁师傅。当丁师傅接到民警的电话后,立即停车查找,发现两个纸袋就在出租车后备箱内。

但这时出租车内有乘客,民警请丁师傅与车上乘客商量改换车辆。随后,丁师傅按照民警指示迅速返回机场。此时离旅客乘坐的航班起飞只剩下 15 分钟了。为了不耽误王先生乘机,民警留下了王先生的电话,并主动联系其乘坐航班的登机口工作人员。

离飞机起飞只有 5 分钟了,民警刘启生从丁师傅手中拿到旅客遗失的物品后,立即快速通过国内安检通道,迅速将物品送到 9 号登机口,在飞机起飞前一刻,将旅客遗忘在出租车上的两个纸袋亲手送到了王先生手中。

这一感人瞬间,赢得了现场正在登机的旅客和机场工作人员的高度赞扬。