

本报讯 记者柏蓓 通讯员田久强报道：12月6日，上海机场职工书画影协会组织开展了一场丰富多彩的学习交流培训活动，来自上海两大机场各基层单位的60余名摄影爱好者聚集一堂，切磋技艺、畅叙情怀。

活动分为专家授课、会员交流、现场实拍、作品点评四项。精彩的用光绘画培训、真情的会员互动交流、难忘的专业模特拍摄、生动的人像摄影点评，为会员们增强技能、激发创作热情打下了很好的基础。

据悉，今年书画影协会积极参与了集团工会组织的各项活动，特别是下半年承办了上海空港地区口岸单位“职工书画展览”“‘机场杯’篮球友谊赛”等活动。书画影协会明年还将开展会员个人摄影展和手机微摄影大赛等活动，以进一步增强会员的摄影技能，激发他们的创作热情。

内蒙古自治区民航职工职业技能比赛圆满落幕

本报讯 通讯员龚翔报道：近日，内蒙古自治区2013年民航职工职业技能比赛圆满落幕。

作为内蒙古自治区百万员工大比武的赛事之一，本次比赛由内蒙古自治区职工职业技能比赛组委会主办，内蒙古民航机场集团承办。来自自治区13个机场和内蒙古空港航空地面服务公司、内蒙古空港贵宾服务公司、首都机场商贸公司内蒙古分公司的84名参赛选手进行了技能比拼。

大赛包括候机楼服务和助航灯光两个项目，两个项目都包含了理论考试和现场实操两个环节。在候机楼服务实操环节，选手既要贯彻好民航法律法规，又要巧妙地化解现场“旅客”的“刁难”，助航灯光实操比赛则考验的是选手电缆头制作及灯光回路常见故障排除的技能。比赛期间，全体参赛选手遵守规则，积极进取，奋力拼搏，赛出了风格，赛出了水平，也赛出了相互间的友谊。

■城市里的机场名片

为方便旅客乘机，为旅客提供周到的服务，南京禄口国际机场在苏皖地区开设了16座城市候机楼。旅客在自己的城市候机楼，就可办理登机牌，坐城市候机楼的班车到南京禄口机场乘飞机。

自2006年5月第一家城市候机楼“开业”以来，每天有260个旅客班车往返于南京禄口机场与16个城市候机楼间。多年来，城市候机楼值机员的优质服务受到了旅客的好评。

→详见6版



■完善标准 激发活力 共创佳绩——浅谈GAMECO持续开展安全生产竞赛活动实践经验

2004年初，在GAMECO（广州飞机维修工程有限公司）领导的大力支持下，公司首次开展了安全生产竞赛活动。活动由工会和安全部联合组成的安全生产竞赛活动办公室负责组织，在各生产一线车间、部门和支援部门间开展。

→详见7版



■逐梦蓝天 笔墨寄情

全国民航职工主题书法创作活动作品欣赏

今年4月起，民航工会在全系统组织开展了主题为“心系中国梦·笔书民航情”的书法创作活动，民航系统各级工会大力支持，广大书法爱好者踊跃参与，共有25个单位报送550余幅作品。民航局局长李家祥应邀为活动创作作品《逐梦蓝天》，民航局党组书记副组长梁潮平、民航局老领导严智泽也参与创作。

→详见8版

在国航湖北分公司流行这样一句话，“人气兴旺，蒸蒸日上”。公司想方设法，提高职工幸福感，让广大职工在这里感受到了——

温暖伴着关爱来

□本报记者 刘葆华 通讯员 尹洁

多年来，国航湖北分公司一直提倡用和风细雨般的关怀关爱员工。于是，对员工的关爱成了湖北分公司考核基层管理者的重要方面。今年，湖北分公司在各项经费支出一再压缩的情况下，不仅没有减少对员工的关爱，反而通过召开后勤保障例会、员工思想分析会和设立员工服务中心、应急药箱等举措，加大了关爱员工的力度，让员工感受到了浓浓的关爱，赢得了员工发自内心的赞誉与感激。

广搭平台 加强交流

近年来，如何贴近生活、贴近实际、贴近员工，如何把对员工的关爱之心用好、用实，如何搭建平台与员工做好沟通交流，被提上了分公司的议事日程。

“各部门要及时收集、反馈员工在机场办公楼搬迁、新食堂就餐和通勤等方面存在的问题、意见及建议。”面对会上部分单位反映的问题，分公司领导语重心长地强调。

今年，武汉天河机场新建T3航站楼，地面服务部、综合保障部、机场食堂等面临搬迁，大量员工的吃、住、行等保障问题急需尽快解决。为

此，分公司定期召开办公楼搬迁后勤保障例会。通过例会，系统听取各部门员工对后勤保障工作的意见，并在会上及时安排解决。后勤保障例会的召开，使员工、各二级部门、分公司之间形成了良好的问题解决机制，使食堂、倒班房住宿安置、机组休息等服务保障不断规范完善。

后勤保障例会，只是分公司各级组织情系员工生活的一个缩影。自年初搬迁工程开展以来，分公司领导为完善员工的工作生活设施可谓呕心沥血，“想员工所想、急员工所急”的事例不胜枚举。清爽宽敞的员工食堂、整洁舒适的机组休息室和倒班公寓、羽毛球场、免费借阅的读书屋……一应俱全。

分公司领导在坚持每季度进行员工思想分析会的基础上，推行班组思想工作制度，以“听员工意、知员工情、解员工忧、暖员工心”为出发点，搭建起党组织和广大员工之间相互沟通、连接的平台。

全心全意 倾心尽力

在分公司，飞行员、乘务员、安全员、值机员……他们之所以能安安心心地为旅客服务，都是因为有一支事无巨细、倾心尽力为他们消除后顾

之忧的“专职管家”队伍。“分公司的事情你全力去做，个人的事情交给我来办”。员工服务中心就是在这样的背景下成立的。分公司领导明确要求，后勤服务必须主动听取员工意见和建议，充分考虑员工的需求和感受。

分公司在员工服务中心内设置了意见箱，开展内部顾客满意度测评，收集意见簿上员工的建议和意见。随后，员工服务中心组织所有工作人员集思广益，为更好地服务员工出谋划策。通过对员工反馈意见和建议的筛选，员工服务中心管理人员开展了分析、调研，针对员工实际需求，研发拓展了多项新的服务项目。譬如，增设了拉卡拉系统，各种充值、还款一键搞定；为员工提供医疗保险、医保卡使用、住房公积金使用等一系列政策咨询，员工可以提前预约，服务中心邀请相关政策的专家前来为员工解答问题；路由器、咖啡机的安装、图书管理系统的上线……员工的便利与实惠越发显现。

成立1年多来，员工服务中心的服务内容根据员工需求不断拓展，目前已经涵盖了洗衣、咨询、阅览、家政等五大类百余种项目的服务，至今为员工提供服务共2400人次，平均每天近20人次。



东航西北分公司乘务技能大赛决赛于12月13日举行。比赛共分为四个环节：客舱知识竞答、调制鸡尾酒、机上急救、应急演练。除了比赛环节之外，大赛还穿插了选手们的“模拟客舱”情景剧。东航西北分公司新成立了“西北凌燕服务创新工作室”，此次大赛也借机为其授牌。最后，经过评委打分，大赛评选出了特等奖和一等、二等、三等奖，以及包括最佳业务奖、最佳服务奖等在内的多个单项奖。

关向贞 摄影报道

■工会时评

□刘璐

自今年4月初民航工会发出《关于开展“我和我的班组”主题征文活动的通知》以来，民航各级工会积极组织本单位班组参加主题征文活动，各个基层班组广大员工热情高涨。这次活动不仅是继去年底全国民航班组建设表彰暨经验交流会后，班组建设成果的又一次集中展示，也为民航班组搭建了一个切磋交流、经验共享的平台，更为民航系统班组建设工作持续推进增添了新动力。

此次主题征文活动共收到参评文章2012篇。参加征文的班组几乎涵盖了民航各个岗位、工种。班组围

绕节能减排、排堵保畅、降本增效、安全生产等中心工作，以及开展合理化建议活动、“五小”活动的做法和成效等主题写作，同时讲述了个体成员与班组之间相互依存、共同成长进步的生动、感人故事。许多征文主题明确、见解独到，充分展现了班组为企业持续健康快速发展所作出的努力。如获得一等奖的内蒙古机场运行指挥中心张彪班组在征文中分享了其自主研发的统计软件，为集团公司节约大量成本、提高数据统计分析工作效率的经验；获得二等奖的国航上海分公司客舱二分部供应品管理班组分享了如何通过班组努力而缩短旅客登机时间，从而降低航班延误率的做

法。

征文活动的成功举办将民航班组建设推进到了一个新的起点。如何让班组建设工作再上新台阶，如何更加充分发挥班组建设对企业发展的促进作用是摆在民航各级工会以及各个班组面前的重要课题。各个班组要在立足自身特点、深挖自身优势的基础上，认真学习优秀征文中所分享的加强自身建设、保持持续创新、促进中心工作等先进经验，使班组各项工作不断取得明显进步。同时，民航各级工会尽可能创造本单位以及兄弟单位班组之间的学习交流机会，搭建沟通学习、互相促进的平台，对推进班组建设工作也将大有裨益。

近日，国航商务委员会成功举办第三届职工（英语）技能竞赛。在比赛现场，一个个参赛的员工们——

精彩演绎 绽放风采

赛和复赛。经过角逐，由54名选手组成的18支参赛队进入了半决赛。决赛采取小组赛半决赛成绩带入决赛的形式进行。

赛前，每位选手抓紧时间积极准备。有的参赛队利用休息时间去对外经贸大学图书馆中学习，查漏补缺；有的参赛队采用建立微信群的方式互相学习；有的参赛队利用休息时间与国际友人进行英语交流，纠正发音，上下班途中更是听英语录音，争分夺秒地强化听力。一位参赛队员打趣地说：“为了取得理想的成绩，我们是把目标定在听着同声传译的目标去的。”

赛中，12支在半决赛中脱颖而出的参赛队精神抖擞走入赛场。抢答题环节惊心动魄，选手们你争我抢，据理

力争与评委交流业务知识，并通过自己扎实的功底争取每个宝贵的机会，赢得了评委的认可和观众的阵阵掌声。

武汉营业部作为唯一入围决赛的营业部代表队，一路过关斩将，在决赛中反应机敏、沉着冷静，用行动来证明实力。西南营销中心二组队员面对问题对答如流，仅用一半的时间就回答完问题，令在场观众印象深刻。华北营销中心一组中有两名队员曾是中航集团岗位技能大赛的获奖选手，实力强劲。

这次技能竞赛得到了集团、公司领导的高度重视。中航集团工会主席薛亚松亲临决赛现场，并希望商委员工增强本领，加强自我塑造，努力成为“知识型、技能型、创新型”的人才。

国航股份工会副主席耿金良要求广大青年员工重视英语学习，继续发扬学习热情，为国航商务发展作出贡献。

商委党委书记黄波与现场的青年员工分享了两点感受：“员工的语言能力、交流水平是客户了解国航的基础和桥梁。员工的英语水平与沟通能力决定了国航在旅客心目中的水平，决定了国航的价值观、产品服务可否到达终端客户。每个员工都是国航的形象代言人，员工的个人职业风范代表着旅客心中国航的职业风范。”

最终，西南营销中心二组取得第一名。商委党委决定对获得名次的6组选手以及获得优秀奖的6组选手分别授予“技术能手”称号和“业务标兵”称号，并予以通报表彰。

『全国模范劳动关系和谐企业』复查工作

本报讯 通讯员关威报道：12月17日，民航工会在中国航空集团公司开展“全国模范劳动关系和谐企业”复查工作。

检查组按规定程序详细检查了集体合同文本、职工代表大会文件、劳务派遣协议和缴纳五险一金证明等台账记录，并听取了中航集团工会和人力资源部对开展创建劳动关系和谐企业活动工作的汇报。检查组还与来自飞行、乘务、商委、地服、安全监察等岗位的20名职工代表座谈。座谈会上，围绕构建和谐劳动关系，职工们畅所欲言。他们对中航集团在规范劳动用工管理、完善薪酬体系和关注职工心理健康等方面所做的工作给予了肯定，同时也对劳务派遣身份转制、年休假和劳动保护等问题提出了意见和建议。会后，检查组发放了调查问卷。

为切身体验开展创建劳动关系和谐企业的成效，检查组深入一线，实地走访了国航综保部星光之队班组、Ameco职工小家 and 国航运控中心国航之眼班组。这三个班组虽然从事工作不同，但都以和谐向上的班组文化为依托，针对实际工作建立了管理制度和学习制度，让班组成为帮助职工个人成长、推动公司健康发展的基础单位。

至此，民航工会对民航系统“全国模范劳动关系和谐企业”的走访复查工作已全部结束。

加强班组建设 交流促进发展

西北民航开班组建设经验交流会

本报讯 通讯员杨鹏报道：11月28日，西北民航班组建设表彰暨经验交流会在银川召开，民航西北地区管理局局长王志清，党委副书记、纪委书记、工会主席李林忠出席交流会并为优秀班组颁奖。

会上，李林忠总结了西北民航班组建设的基本情况。王志清在发言中说，此次经验交流会对西北民航加强新形势下的班组建设具有十分重要的指导意义。近年来，西北民航各单位在各级工会的组织下，开展了丰富多彩、各具特色的班组建设活动，收到了良好的效果，希望各单位再接再厉，取得更大的成绩。工会工作要围绕安全这一中心，服务发展这个大局，核心是以员工为本。

会议对获得“民航西北地区先进示范班组”荣誉称号的14个班组进行了表彰。10个优秀班组代表还就班组建设、履职尽责和确保持续安全等方面的经验进行了发言。

弘扬传统文化 丰富职工生活

新疆民航文化建设又添新平台

本报讯 通讯员程冰琦、章哲报道：12月6日，新疆民航文化交流中心开幕揭牌仪式暨水墨丹青中国名家主题画展在新疆民航文化交流中心举行。

民航新疆管理局党委书记张忠华，管理局党委副书记、工会主席杨进，南航新疆分公司工会主席陈立宏，机场建设集团工会主席张玉和共同为文化中心开幕揭牌。南航新疆分公司总经理富璞岩、新疆民航辖区各分工会主席及相关负责人出席仪式并参观了画展。

借助文化中心这一平台，举办以水墨丹青中国名家为主题画展，受到了参观者的一致好评。文化中心是由民航新疆管理局工会牵头、新疆民航工会协作联合会同心协力经过数个月的精心准备开办成立的。文化中心的设立是新疆民航工会协作联合会贯彻党的十八大精神，开展党的群众路线教育活动，为民务实的又一举措。

全面认识工会职责 扎实做好工会工作

中国民航大工会举办干部培训班

本报讯 通讯员陈红叶报道：12月13日，中国民航大学工会干部培训班在学术交流中心第十会议室举行。校党委副书记、工会主席杨晋川，天津科技大学校产中心党委副书记姚丽华出席培训班，各分会全体委员共160余人参加。

姚丽华从工会职能、对工会重要性的认识、做好分会工作的方等三个方面进行了分析，明确了做好工会工作要从建立正确的指导思想、运用科学的管理方法等方面展开。

杨晋川针对刚刚结束的十八届三中全会以及工会十六大，做了学习辅导报告。他说，工会工作要围绕团结广大教职工为实现中国梦而努力奋斗；团结调动广大教职工积极性，投身到学校的改革建设之中；切实维护教职工的合法权益，拓宽基层民主路径；以改革创新精神加强工会自身建设等方面展开。

南京禄口机场城市候机楼值机员真情打造——

城市里的机场名片

□本报通讯员 陈熹熹 张敏

为方便旅客乘机,为旅客提供周到的服务,南京禄口国际机场在苏皖地区开设了16座城市候机楼。旅客在自己的城市候机楼,就可办理登机牌,坐城市候机楼的班车到南京禄口机场乘飞机。

自2006年5月第一家城市候机楼“开业”以

来,每天有260个旅客班车往返于南京禄口机场与16个城市候机楼间。多年来,城市候机楼值机员的优质服务受到了旅客的好评。

城市候机楼值机员,既是值机员,又是服务员;既是售票员,又是安全员。他们用行动践行着南京禄口机场“平安空港,温馨体验”的服务宗旨,一个个小故事讲述着他们为方便旅客出行所提供的真情服务。

故事 1

天气无情人有情

吴蓉蓉,2008年1月被分配到无锡城市候机楼。那年底,正值春运,一场百年不遇的暴风雪席卷江南大地,铁路停运,高速公路关闭,机场停航,航班取消,班车晚点。无锡城市候机楼大厅内人满为患,值机柜台电话铃声不断。

一连3天旅客滞留在大厅内,一群旅客开始冲砸值机柜台。吴蓉蓉和同事们面带微笑上前,耐心地解释,细心地劝阻,不时为旅客送水、送饮料,到了午饭时间还为旅客送上可口的饭菜,并将会议室、员工休息室腾出来让旅客休息。

一次,吴蓉蓉为一名年轻旅客送上饭菜时,这名旅客不但不领情,反倒将饭菜扣在她的身上,一把揪住她的衣领,“飞机怎么还不飞?你们赔偿我的损失。”吴蓉蓉忍住委屈,给这名旅客沏了一杯茶,耐心地向他解释。

夜深了,雪停了,严冬里的无锡城一片寂静。她和同事们安顿好候车厅内休息的旅客,拖着疲惫的身体回到宿舍后,仍然心系旅客。她打开手提电脑,不时关注着南京机场的天气信息。翌日上午天气好转,高速开放,航班也开始起降。无锡城市候机楼至南京机场的班车正常运转,一批批客人陆续离开无锡。吴蓉蓉为那名旅客改签了航班,当班车离开时,他不停地说道:“谢谢,谢谢!你们的服务真的感动了我。”

翻开城市候机楼的卷宗,看着一本本泛黄的工作日志和不正常航班处理记录,里面记录着恶劣天气、航班不正常情况下旅客在城市候机楼所发生的故事,由于值机员们果断及时地处理,避免了不必要的矛盾和投诉,真正让旅客感受到了家的温暖。

故事 2

特殊旅客给予特殊关照

今年春节前夕的一个清晨,在宜兴城市候机楼大厅内,值机员李舒正在为旅客办理登机牌。旅客陆续登上前往南京禄口机场的班车,当工作人员清点乘车旅客时发现少了5名旅客,这时离发车时间仅有10分钟。李舒得知后,及时与这5名旅客取得联系。5分钟后,这几名旅客急匆匆地赶到了候机楼。然而,其中一名旅客醉酒醺醺,跌跌撞撞地来到值机柜台办理了登机牌。

李舒发现这名醉酒旅客后,认为其不宜乘车前往机场。为了不耽误其他旅客乘机,她立即为其他40名旅客调换了一辆班车。李舒将晚到的5名旅客带到贵宾室休息,并为醉酒旅客做了醒酒汤。李舒对这5名旅客说:“请放心休息,你们是下午去深圳的航班,不会耽误乘机。”1个小时后,李舒特意将这5名旅客安排

故事 3

在旅客最需要时及时“出手”

今年1月的一天,安徽芜湖城市候机楼值机员朱瑛正在值班。深圳—南京的航班17时抵达南京禄口机场,旅客程浩下机后到行李转盘上取行李时,发现行李不见了踪影。程先生急了。这一幕被举着牌子接站的芜湖城市候机楼司机马德俊看在眼里。马德俊问明情况后,打电话给正在候机楼值班的朱瑛,朱瑛一边指导旅客到相应地点处理此事,一边用电话与旅客行李管理部门协调,请机场在最短的时间内向深圳机场发电报查询。

深圳机场回复,程先生的行李将随20时飞抵南京的航班抵达。这时,程先生已坐上了南京禄口机场发往芜湖的旅客班车,朱瑛及时将其行李信息告诉了程先



值机员正在为旅客办理值机手续。

了6座小车送其前往南京禄口机场。临走时,旅客握着李舒的手连连道谢。

为旅客服务从小事做起,对特殊旅客多加关心,用贴心温馨的服务去感化旅客,让旅客感到家的温馨,会让旅客收获意外的惊喜,让机场的声誉不断提升。

生。“我们已经派车赶往南京禄口机场,只要行李一到芜湖候机楼,我们连夜给您送到您的住所,不会耽误您的工作。”朱瑛告诉程先生。

当朱瑛将行李交到程先生手中时,他激动地握住朱瑛的手,连连道谢。

为旅客提供服务不放过每一个细节,在旅客最需要帮助的时候给旅客最周到的服务,是南京禄口机场城市候机楼值机员永恒的追求。这种追求是一种信仰,让他们赢得了旅客的信任。

虽然服务得到了快速提升,但南京禄口机场并不满足,机场党政部门连工会注重加强对值机员的培训。至今,共有106人参加了培训,其中97名值机员取得了民航职业资格证书。7年来,他们奋战在苏皖各城市候机楼内,用自己真心、贴心、温馨的服务去化解出行旅客的忧愁烦恼。他们是城市候机楼一道亮丽的风景线。

用镜头记录服务细节

12月3日~4日,国航西南分公司客舱部标杆班组“蓝色旅途”乘务组和“芙蓉”乘务组代表全体班组完成了国航西南分公司班组建设视频拍摄工作。

两个乘务组根据各自班组特色,选择了多个能突出反映其服务品质与班组建设成效的服务场景。“蓝色旅途”班组首创“攻坚航班”概念,主动请缨执行旅客满意度较低的航班,通过努力让每一位旅客都感到满意。“芙蓉”乘务组坚持“服务在旅客开口之前”的理念,持续在航班上执行“标准化服务示范”,得到许多白金卡、金卡旅客的高度赞赏。为完美展现这些服务特点与成效,拍摄人员将重点放在了服务细节上。图为乘务员兴致勃勃地看拍摄效果。

李婕 摄影报道



“我和我的班组”主题征文获奖名单

一等奖(4篇)
1.《飞机维护也需要“绿色心情”——记机翼下的精灵》
丁胜 南航新疆分公司飞机维修基地二车间二工段
2.《勤动脑 勇实践 促创新——节能助力张彪班组建设》
王志军 内蒙古机场运行指挥中心张彪班组
3.《聚沙成塔 凝为金——至诚班组勤俭持家记》
贺汝芳 天津机场建设管理部设备物资分部至诚班组
4.《安全生产重在“为”“与”“筹”“谋”》
周浩 中航油东北公司哈尔滨第二油库供油分队
二等奖(6篇)
1.《进化之路》
刘冀 国航工程技术分公司重庆维修基地飞安班组
2.《效益攻坚无冬天》
权晓旭 国航上海分公司客舱二分部供应品管理班组
3.《舞动青春的“80后”班组》
羊帆 东航运行控制中心航班管理班组
4.《为飞机装上隐形的安全“翅膀”》

罗豪 南航新疆分公司飞机维修基地二车间技术室
5.《以微信为平台提高安全维修效率》
黄晓明 南航广西分公司飞机维修厂南宁分厂航线车间
6.《空管班组建设也要走“群众路线”》
尚锋 民航中南空管局广州区域管制中心
三等奖(15篇)
1.《无动力滑道改造》
陈炜 南京禄口国际机场动力技术部行李维修站
2.《聚沙成塔 集腋成裘》
温航 湖南机场集团长沙黄花机场现场运行指挥中心
3.《从细微之处抓安全管理——一个笔记本引发的思考》
乔玥 国航地面服务部载重平衡中心外航代理二班组
4.《我与我们的飞行部SMS工作小组》
郭忠诚 东航山西分公司飞行二分部
5.《平凡的岗位 多彩的人生》
唐玲 中联航河北分公司实业公司保障办班组
6.《我们的幸福之梦》

卢振宇 东航工程技术公司山西维修部定检维修分部定检维修车间
7.《安全文化扎根班组 助力南航腾飞发展》
潘微 南航乘务三部一分部“谷苗”班组
8.《必修班组的“三四五”》
张宇飞 南航沈阳维修基地航材管理部“金手指”班组
9.《一群守卫安全的机务铁汉》
韩雨 南航新疆分公司飞机维修基地四车间三工段班组
10.《攻克难关 创新前行》
陈本锡 中航信公共信息服务部产品组
11.《心心相悦 焕发勃勃生机》
王玮 白云机场航空物流服务公司生产调度室
12.《为航班放行及排忧解难的班组》
赖水泉 白云机场运行指挥中心签派协调部“速航”班组
13.《我们的梁玉山雷达站》
杨辉 民航云南空管分局技术保障部通信保障室
14.《我和我的班组》
周莹 西南空管局贵阳塔台管制室彩虹班组

15.《“与众”与“不同”》
陈元 民航二所航油航化适航审定中心分析鉴定室
优秀奖奖(25篇)
1.《升级理念 追求卓越 合力提升塔台班组建设水平》
王在亮 烟台机场航务保障部塔台管制科
2.《创新工作方法 提高监察效率》
陈浏 民航广东监管局空管处
3.《我和我的班组》
梁锡娟 南宁吴圩国际机场候机楼餐厅
4.《深入开展班组建设 充分发挥团队力量》
刘懿 四川机场集团旅检二科一中队六小组
5.《浅谈班组建设中形式与内容的统一》
张立宏 国航运控中心“国航之眼”班组
6.《做好班起家 依靠你我他》
陈鸿 国航工程技术分公司成都维修基地飞机大修部“晨星”班组
7.《班组建设我争先 精细管理求发展》
靳尚俞 东航工程技术公司西安维修基地航线维修分部一车间四工段
8.《持续改进 不断创新》

■班组建设

深圳机场转场是一场攻坚战,深圳空管站凭借过硬的技术和团队合作能力,打赢了这场“战斗”。“80后”团队上演——

我的空管我的“团”

□本报通讯员 庞秋媛 郑阳

经过一个多月的紧张冲刺,深圳空管一夜转场,11月28日,深圳新塔台正式启用,深圳空管站打赢了这场“硬仗”。

深圳空管站技术保障部终端设备室是一个由14位“80后”组成的团队。内话系统、甚高频系统、自动化系统……这些与管制员关系最密切的核心设备都在终端设备室内,100%的“青年军”提供了100%的保障。

一个“团”的战斗力如何,在很大程度上取决于“团长”的能力。作为深圳空管站最年轻的班组长,不满30岁的李海彬被组员亲切地称为“团长”。在负责技保部终端设备室的3年时间里,他几乎每天都处于“战斗”状态,手机保持24小时开机。每当有设备升级或重大维护时,他总是冲锋在前,带领全科室人员一起加班熬夜。深圳新塔台建设期间,他更是带头加班,不仅全盘考虑,而且关注每一个细节。

在李海彬的带领下,深圳空管站成功修复了数台PAE5000型甚高频收/发信机故障电源、合成器等模块,为深圳空管站节省了几十万元维修经费。

一个优秀的“团”更少不了技术过硬的战士,团队中当然也不乏技术达人。团队成员利用业余时间,开发出条形码设备备件管理系统和复飞按钮。

■信息看板

川航工会召开一届十一次全委(扩大)会

本报讯 通讯员曹敏报道:近日,四川航空工会召开了一届十一次全委(扩大)会。会议深入学习了中国工会十六大精神,讨论通过了“送温暖”和困难职工慰问等计划。

会上,四川航空集团党委常委、工会主席陈玲重点传达了习近平总书记的讲话精神和工会工作报告。川航工会所辖的3个基层分工会从关爱

员工、班组交流、文体活动、组织建设等方面汇报了工作开展情况,并作了2013年工会经费、会费的厂务公开报告。其中,川航运控中心分工会介绍了在青年员工集中租房的长乐小区设立片区组长并且定期走访、慰问员工的先进工作经验,得到与会者的一致好评,会议决定在各基层工会推广。

南航吉林分公司开展飞行员家访活动

本报讯 通讯员黄可报道:为进一步了解飞行员的思想状态,掌握年轻飞行员的生活情况,南航吉林分公司党政、工会领导于近日开展了飞行员家访活动。

南航吉林分公司对19位副驾驶飞行员家庭进行了逐一家访。通过与其父母交谈,飞行部让其家庭进一步了解了公司的发展情况和飞行员在单位的工作情况。南航吉林分公司希望

每个家庭给予飞行员更多的关心和关注。通过家访,南航吉林分公司还征求了飞行员家属对公司的意见建议并了解了其家庭是否有困难,并对生活困难的家庭送上了慰问金。

家访结束后,南航吉林分公司飞行部对家访情况进行了汇总,要求各级干部详细掌握各位飞行员的家庭情况,采取多种形式与每个家庭保持长期联系,使家访活动形成长效机制。

大连空管站开展文体协会“视频展播月”活动

本报讯 通讯员张玉禧报道:为展示职工文体协会活动成果,促进协会各项活动规范、健康发展,大连空管站2013年度“快乐、健康、和谐”主题文体协会视频展播活动于12月1日正式开始。

展播活动于12月每天午餐时间向全站职工循环播放,大连空管站10个文体协会都参加了展播活动,作品

素材以2013年度各文体协会开展的各类活动为主。视频作品全部由各协会会员自行筹划设计、编辑配音、制作拷贝而成,画面生动活泼,内容丰富多彩,提高了职工们对协会活动的认知度。展播期间,大连空管站工会将组织部分职工组成评委会对每个视频进行评选,对优秀作品给予相应的奖励。

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

完善标准 激发活力 共创佳绩

——浅谈 GAMECO 持续开展安全生产竞赛活动实践经验

□邱景升

“安全生产劳动竞赛”这个词对于很多企业来讲并不陌生，但能十年如一日地坚持做好这件事实属不易，GAMECO（广州飞机维修工程有限公司）就是这样的一家企业。

2004年初，在公司领导的大力支持下，公司首次开展了安全生产竞赛活动。活动由工会和安全部联合组成的安全生产竞赛活动办公室负责组织，在各生产一线车间、部门和支援部门间开展。安全生产竞赛活动办公室每月定期召开例会，对参加安全生产竞赛活动的车间、部门进行讲评，每年评选10名公司级年度安全生产标兵。

10年的竞赛成就了百名安全生产标兵，正是在这百名安全生产标兵的模范带头示范下，全体员工发扬爱岗敬业、认真负责的机务优良传统，全面提高了公司的安全生产管理水平，为保证公司的安全生产发挥了积极作用，在各自的岗位上作出了卓越的贡献。

竞赛夺杯 调动员工参与积极性

GAMECO 是一家飞机维修企业，广大员工在工作中都需要使用各种工具从事飞机维修工作。如何开展全员参与的劳动竞赛？用什么方式对奖项进行命名？在活动筹备阶段，当时担任安全审计部经理的刘顺兴第一个提议用最常用的工具来命名奖项。

飞机维修常用的工具主要是钳子、扳手、榔头、卷尺、解刀等。而扳手分别有开口扳手、梅花扳手、套筒扳手、活动扳手、力矩扳手等，是维修工作中最常使用且种类最多的工具，用“扳手”对奖项进行命名会激发广大员工的工作热情。经过安全生产竞赛活动办公室集体讨论，最后确定在各生产一线车间、部门和支援部门间开展“金扳手”“银扳手”“铜扳手”劳动竞赛。

近几年，全国上下越来越重视安全生产，中华全国总工会联合多部委发出通知，要求在全国范围内开展以“安康杯”为主题的安全生产竞赛活动。民航局和南航相继发出通知，要求民航系统内部各单位采取有效措施，精心组织，密切配合，广泛、深入地开展形式多样、全员参与、富有成效的安全生产竞赛活动。活动的开展有效提高了企业自我安全管理水平、广大职工的安全技术素质以及自我防护能力，为民航的安全生产和改革深入发展作出了特殊贡献。

GAMECO 积极顺应时代发展潮流，在总结前几年安全生产竞赛活动经验的基础上，结合自身特点和安全生产实际情况，将安全生产竞赛活动更名为“安康航线杯”“安康大修杯”“安康附件杯”“安康支援杯”“安康服务杯”5个组别开展竞赛。

发挥青年力量 共建卓越班组

——呼伦贝尔空管站班组建设小结

□商丽

战略落地靠班组，安全关键在班组。作为最基本的生产管理单元，班组是保证安全生产、执行战略规划、提高管理水平、激发员工活力的细胞。呼伦贝尔空管站现有员工96人，一线班组3个，一线员工69余人，占全站总人数的72%。毫无疑问，一线班组构成了保障安全运行的第一道防线。近年来，呼伦贝尔空管站充分发挥青年优势，组织青年、引导青年、服务青年，结合自身实际情况，积极推进班组建设活动在基层班组开展。

随着呼伦贝尔空管站的发展，安全保障任务越来越重，基层班组的压力也越来越大。为此，空管站紧密围绕华北空管局的统一部署，充分结合空管工作实际情况，将班组建设纳入空管站发展的总体规划之中，并摆上了重要的工作日程。在活动推进过程中，空管站多次组织开展大规模的班组建设交流活动；协调值班力量，委派一线班组长参加班组建设理论培训；密切关注基层单位推进情况，深入一线观摩指导。空管站在思想、政策、经费、行动上的全面支持，充分调动了全站开展班组建设的积极性。

创新思路 协同作战

协同作战，奠定班组建设的工作基础。空管站各个部门积极协调，深入沟通，形成了齐抓共管、全面支持、协同作战、系统推进的工作格局，为班组建设工作的持续开展与成果体现奠定了坚实的基础。

以点带面，实现班组建设活动全面覆盖。以班组建设先易后难、循序渐进的工

作思路为指导，团支部通过前期调研、深入走访，2011年以技术保障部北疆驿站班组作为试点班组先行开展。随着试点班组各项工作的顺利进行，在总结经验、提炼方法的基础上，空管站管制运行部与气象台也相继开展了班组建设活动，实现了全站一线班组的全面覆盖。

创新思路，引领青年特色班组文化。在班组建设活动中，空管站创新思路，发挥优势，将激励机制与正向引导充分结合，带领广大青年职工发挥聪明才智，创建具有自己专业特色的班组文化。空管站组织各班组成员集思广益，制作班组名片、编写班组故事、拍摄班组DV，不仅取得了优异的成绩，营造了良好的氛围，更引领青年职工形成了共同愿景，建立了文化认同。

擦亮品牌，开展多形式、多角度的班组建设活动。空管站充分发挥组织青年的优势，积极拓宽工作思路，开展多形式、多角度的班组建设活动。“青年先锋”评选活动，通过评先进、树榜样，大大调动了各班组成员的工作积极性；“安康杯”职工英语知识竞赛，让青年职工们积极投身到英语学习中。与此同时，管制知识竞赛、技能比武大赛、气象雷雨季节服务质量竞赛等一系列与空管业务息息相关的活动也如火如荼地开展起来。

服务青年，积极搭建班组交流平台。交流互动是促进班组健康发展的有力抓手。元旦晚会、篮球友谊赛、趣味运动会、郊游踏青以及滑雪比赛等一系列青年喜闻乐见的文体活动，为班组成员搭建了沟通交流的平台。各班组成员不仅放松了身体，愉悦了心情，展示了才华，增进了感情，更通过活动，达到了互通有无、取长补短的目的，加强了工作中的合作。

3年来，空管站通过培训、竞赛、分享、交流、宣传等多种形式，分阶段、分步骤地有效推进了全站班组建设。

积极参与 共筑家园

一线青年职工积极参与班组建设活动，青年人的热情与活力得到了充分释放，能力与才华得到了极大发挥；班组个性化命名、班组名片、班组标志、全家福等，展现了班组成员的集体智慧；丰富多彩的班组故事、创意无限的班组视频，让青年职工真正找到了“家”的感觉。基层班组的组织建设、制度建设、文化建设、机制建设得到加强，班组成员的凝聚力、工作积极性和团队协作能力有了明显增强，涌现出一批班组建设亮点和品牌。

沟通上桌，提高班组成员工作执行力。各班组建立每周一会制度，充分利用部门例会时间，总结上周工作情况，讨论本周工作重点，将班组建设和业务运行等工作摆在桌面上进行沟通，将各项工作落实到纸面上，安排完成期限并分配到个人。班组成员可提出工作思路和建议，变被动工作为主动工作，工作执行力得到了提高。

制度上墙，加强部门业务运行管理。在技术保障部北疆驿站班组的主墙上挂着一块展示板，分“业务内容”“值班情况”“信息公告等3个板块，张贴了部门各项工作制度、当日值班情况以及工作注意事项等，时刻提醒班组成员注意遵守规章制度。

精细化管理，细化工作内容。通过细化分解每项具体工作，将工作抓细、量化，并落实到具体行动中。管制运行部草原风云班组完善了值班制度；技术保障部北疆驿站班组建立了数据库，专门存放文档资

分肯定。在安全生产竞赛活动收到成效的前提下，公司根据盈利情况逐年增加资金，对获得优异成绩的部门、班组和个人进行奖励。集体荣誉感和团队意识的强化正在为公司的发展壮大提供最宝贵的人力资源储备，同时也为公司的战略发展提供了最强劲的动力。

共创佳绩 与企业共成长

安全生产竞赛活动为各生产一线车间与部门加强管理，提高安全管理水平提供了平台。各生产一线车间与部门根据公司的安全生产竞赛活动考核标准，细化安全生产竞赛活动方案，在管理上下功夫、要效益。

原大修部结构车间就是在竞赛活动中取得优异成绩的代表。该车间在日常管理中以安全生产竞赛活动为契机，全力打造“四个亮点”工程，分别是“完善体制、建立小组、学习提高、员工关怀”。

在完善体制方面，该在车间在工具管理、现场管理、信息管理以及民主管理4个项目上重点加强。特别是在工具管理方面，其创新地运用了网络信息化工具管理方法，对工具数量（多达3万多件）、状态和使用者做到实时监控。

成立安全管理小组是第二个亮点，从现场检查和安全数据收集，到数据分析，制定标准流程，继而落实执行，形成一个良好的质量安全管理模式。自小组成立以来，查清并排除了535个安全隐患。在学习提高方面，以班组为单位，通过开展安全管理體系知识的学习，应用风险管理工具，主动查找安全隐患，积极加以整改，确保安全目标实现。在员工关怀方面，领导深入一线，提供各类劳保用品，并在选型、改进、监督使用各环节确保适用、有效，改善员工作业环境，处处体现“以人为本”的理念，充分发挥基层组织作用。

通过全力打造“四个亮点”工程，原大修部结构车间安全管理水平不断提高，在安全生产竞赛活动中取得了优异成绩，连续3年获得“金扳手”称号。2009年~2010年，结构车间代表南航股份有限公司参加全国和广东省“安康杯”班组安全建设成果展示比赛分别荣获“特等奖”和“一等奖”，并获得了“全国工人先锋号”、中国民航局“工人先锋号”、广东省总工会“工人先锋号”等多项荣誉称号。2011年，结构车间代表南航到中华全国总工会和民航局作班组安全建设成果演示，获得了一致好评。

经过10年安全生产竞赛活动的开展，“安全第一”的思想已深入人心，扎根于每位管理者 and 全体员工的心中，贯穿于企业管理各层面各环节之中。

GAMECO 将通过安全生产竞赛活动，不断探索安全管理的新方法，全面推进SMS安全风险管理工作，对评估中发现的潜在问题积极采取相应的预防措施并予以落实，将隐患消灭在萌芽状态。

（作者单位：广州飞机维修工程有限公司）

□苗新胜

班组是企业最小的组织单元，负责完成企业的生产任务。中航油有很多以航油作业场所为现场的班组，主要进行航油收发、输转、加注、计量、检验、维修、辅助等生产作业。从企业管理架构上看，企业的基层是由班组长和员工组成的，基层管理内容主要涉及班组内人员管理和班组现场管理两方面。如果基层班组长不合格，失败的不仅仅是一个岗位，而是整个班组，并将直接影响到整个企业管理系统。企业要想持久、规范的发展，必须培养自己的基层干部。作为基层干部，当好班组长，可以从三方面入手。首先，打铁先要自身硬，班组长必须能够胜任基层管理岗位；其次，班组长要做好班组的员工管理；最后，班组长要能带领员工共同完成现场管理任务。

班组长要有过硬的素质

首先，班组长做人要过硬。古人云：“其身正，不令而行，其身不正，虽令不从。”班组长要想把班组带好，自身素养很重要。有些班组爱学习，有些班组工作严谨，这与班组长自身有很大关系。有人说，优秀的班组长就像空调，不管外面是寒冬还是酷暑，在班组内都能保持恒温，形成良好的风气和战斗力。

其次，班组长技术要过硬。技术不过硬，关键时刻就没有话语权。班组长在晋级之前，一般都是业务骨干。但当了班组长后，不仅要保持原有技术优势，还要学习新技术，眼上企业发展，还要把自己掌握的技术传授给员工，尤其是新进人员。此外，班组长还要学习其他岗位的技术，组织班组内技术交流，开展技术攻关，提高技术水平。

最后，班组长要坚持不懈地学习。“学”是“知”的过程，而“习”是实践的过程，只有知行合一，学习才有意义。班组长更要在管理的道路上求知，在作业中学习，以作业现场为课堂，将学习所知、所悟、所感用于管理，只有这样，才能不断进步。

班组长要有优秀的管理能力

班组长要懂得管理原理，能够迅速透过现象抓到本质。找到直接原因，常常是规范作业程序或标准；找到间接原因，则是完善工作中的细节；而找到根本原因，才能完成最核心的整改工作。

班组长要严格按照原则做事。员工做事可能被情绪左右，而班组长作为基层管理者，就要冲破情绪束缚，公平、严格地按企业原则办事。

班组长要学会沟通。完整的沟通是说者表达意思，听者倾听与理解并给予说者必要的反馈。对于班组长来说，沟通得好，员工心情舒畅，生产就顺利；沟通不畅，往往引起误解或产生矛盾。

班组长一定要掌握沟通的两大定律，一是沟通“黄金”定律：沟通中换位思考告诉我们，要想沟通成功，就要尊重对方，将心比心地为对方着想，站在对方的立场去思考；二是沟通“铂金”定律：以对方喜欢的方式与之沟通。班组长在员工眼中是领导，在心理上会有距离感，而消除距离感则是与员工沟通的重要任务。班组长需要保持良好心态，使员工放下戒备心理，平静自然地与班组长谈话。班组长要多关心员工、理解员工，鼓励员工以及善意地指导员工，这样才会得到员工的信赖。

班组长要做好协调工作。班组长作为现场管理者，要学会协调，能按轻重缓急来计划、完成每项工作任务，并协调人力、时间、费用等，调整员工观点、看法、工作步调，形成合力，使其更好地工作。

班组长要学会激励员工。公司基层班组长虽是管理者，但没有财权和人事权，没有给员工加薪晋级的权力。班组长的激励措施更多地表现在精神方面，班组长不一定能帮助员工赚到金钱，却可以帮助员工尤其是新进入企业的员工安身立命，学到立足于世的真功夫。“一行通，行行通；一行不通，行行不通”的道理告诉我们，干工作，必须深入钻研以精通一行，培养自己的能力，变“为他人工作”为“为自己工作”，以做好知识储备。另外，班组长通过对员工实际工作绩效进行公平、公正的考核，为员工评优晋级提供公平的竞争平台。

班组长的现场管理

班组长应做好现场风险管控。班组长应组织班组成员对班组作业现场和与班组作业相关联的业务环节进行全面的风险评估，测算各作业危险性分值，划分危险等级，并对高度、中度危险等级的作业，采取安全控制措施，进行安全教育及布置应急预案，化解和控制潜在危险源，确保班组生产工作得以安全平稳地进行。

班组长要积极推进安全生产标准化管理工作。根据《关于深入开展危险化学品企业安全生产标准化工作的通知》的要求，各级公司相继完成达标任务，作为班组长应严格遵循安全生产标准化管理要求，督导员工遵守“管理标准、技术标准、工作标准”，使安全管理处在正常管理状态之中。

班组长可尝试“5S管理”。起源于日本企业的“5S管理”不仅成就了日本企业，也为世界各国企业所接受。班组长要让员工从内心接受“5S管理”，并不容易，需要一个过程，在推广过程中，企业受益的是企业，但最终受益者是全体员工。因为“5S管理”活动的落脚点正是员工的素质，员工也将在整理、整顿、清扫、清洁、素养5个环节的推广中受益终生。班组长作为现场管理最高指挥官，发动员工投身“5S管理”，将会使班组管理绩效得到巨大提升，更能提高公司在市场上的竞争力。

班组长要做好成本效益管理。班组是企业创造利润的单元，班组生产是整个企业生产过程中的“子过程”，班组现场管理的绩效就表现在这个“子过程”是否能够创造价值，以及生产成本控制的效果上，降低成本成了班组长必须关注的焦点，也是贯穿班组现场管理的重要课题。班组长要培养员工的成本意识，让员工把控制成本当做自己的事。很多员工都有被雇佣思想，认为不管干多少活，工资、津贴照样领。实际上，发给员工的工资不是企业自己的善款，而是客户给的酬劳，客户才是企业的衣食父母。企业若没有利润就无法生存，也就不能给员工发工资，员工与企业的关系就像水手与船的关系。

总之，班组长因业务精通、能力出色，从员工中被选出担任班组长，可以说是员工中的“精英”。但要想当好班组长，必须把自己培养成“强将”，能够发挥基层管理者的作用，实现从“精兵”到“强将”的飞跃。

（作者单位：中国航油连云港供应站）

浅谈如何成为一名优秀的班组长

（作者单位：民航呼伦贝尔空管站）

全国民航职工主题书法 创作活动作品欣赏

(房雪)

五夢遊天

▲李家祥

民
航
強
國
志
凌
雲

美
夏
騰
飛
夢
結
城

癸巳秋月 梁潮平書於京

▲梁潮平

萬里環球路神鷹一
日程愿携天下客追
夢上青雲

戊辰之秋
嚴
鍾澤書

▲严智泽

雄關漫道真如
鏖戰而今邁步
從頭越

▲段强 南航集团

夢想是中華民族的復興之光
令人神往
惹人遐想
寄寓人們對未來美好生活的希望
國人的夢想乃是安居樂業
國富民強和諧安康
幸福吉祥美麗
的中國夢也是我的夢

癸巳秋月何楓年夕並書

▲何枫年 中航集团

廣實須臾轉文二
 此乃清心妙法
 此乃清心妙法

▲姜江 新疆管理局

▲杜兴友 民航大学

紀莊集 卷之五 楊相公
秋虫 托紀弟反信 飛夢

▲雷长福 西北管理局

釋放正能量

▲冯伟 民航局空管局

賡幹興振
空談誤感

▲江辉 中南管理局

天南煙水

壽林

▲董长剡 东航集团

據安主任，令誌局機關專家審
看天野輝站電視片寬闊非
三好影片，是選航空管制員
飛行在地勤人員、空服人員、
是整日集小雅庫的地而服務
人員等飛多寂寞適宜甚至各
的一紙職工真實反映，民航
人的精神面貌是我在民航工
作這四十年來最難得的一種
好影片。該片特約記者水
到神傳即聲勢浩大的雙慶航
行，是嚴謹的工作態度及成
熟嫺熟的職別指揮的結晶，故
能人們對民航產生難以言喻
的信心。尤足為我們盧州視圖
最近淨的復興機場的職工在
寒風四十多度的艱苦工作環境中
奮鬥，確係航線安全的人類。
觀主是令人感動不已，更使人
過目難忘的是那一幕也的高原
飛行，攝地裏風景，運送傷
員之畫面不能不令我對國民
航人更加敬佩之情。中國民航
已經濟身於世界民航史冊，創
造了道是甚麼人所知的偉大折
射，中國民航的大發展讓人們
開始堅定了實現中國民航世
界民航大國並向世界民航強國
的自信。

我們與他們見面和拍這三集主
題片我養了三個題目：中國是
全球萬里飛機最多的也是擁
有最高的國際度其中機隊數量
頗高建議你們拍一部中國萬
里飛機的神影片不僅在中要電
視臺播報似乎青雲志士出門
會給外國人看。

按說工廠以同業談家祥局長
昨二書報很滿意對你的提議
十分贊同意見你多協助劉科長
廿日晚在丹說回那處走過七年
相見中非常你們的傑作

一月六日電者文

▲李石文 民航报社出版社