

川航工会
组织员工向灾区捐款

本报讯 通讯员曹敏报道：4月20日四川雅安发生地震后第3天，川航工会举办了“美丽川航，大爱雅安”四川航空抗震救灾捐款启动仪式，发出了“一方有难、八方支援”的倡议。短短10分钟，活动就募得爱心捐款2.9万元。活动结束后，川航工会主席陈玲代表公司向灾区捐款60万元。

4月20日地震发生后，川航工会立即启动应急响应，在第一时间向各分工会发出短信，要求密切关注所属职工尤其是雅安籍职工及其家属的情况，并及时汇报。各分工会行动迅速，利用电话、短信、微信等通信手段开展工作，了解职工安危，做好受灾职工的慰问工作。

川航已启动“爱心救助金”程序，并将按规定在第一时间完成对受灾员工的救助。

航科院工会
举办首届职工摄影展

本报讯 通讯员李鑫报道：中国民航科学技术研究院工会于春节前征集了大量职工摄影作品。以“新春乐”为主题的首届职工摄影作品展于近日举办，共有42名职工的130幅作品展出。

作品集中展示了航科院职工在新春佳节期间的节日生活以及所见所闻。摄影作品中有熙熙攘攘的京城庙会，有瑞雪丰年的农家小院，有阖家团圆的幸福时刻，也有宏伟壮阔的祖国河山。此次摄影展涌现出了一批优秀的摄影作品，活动受到了职工们的普遍欢迎。

航科院工会秉承“弘扬摄影艺术，活跃全院职工业余文化生活，提高艺术欣赏与创作水平，促进航科院文化建设”的宗旨，开展了一系列包括讲座、采风等在内的丰富多彩的文化活动，营造了积极向上、团结和谐的氛围，夯实了航科院文化建设的基础。

祝全国民航职工“五一”节快乐

学习先进 争做先进 赶超先进
全国总工会、中国民航工会表彰
民航系统先进集体和先进个人
4 个单位获全国五一劳动奖状 6 名个人获全国五一劳动奖章 13 个集体获“全国工人先锋号”称号

本报讯 记者刘璐报道：全国总工会关于2013年全国五一劳动奖状、奖章和全国工人先锋号的评选工作于“五一”节前夕完成。中国国际航空股份有限公司客舱服务部等4个单位荣获全国五一劳动奖状，李永革等6名同志被授予全国五一劳动奖章，中国国际航空股份有限公司工程技术分公司重庆维修基地航线车间等13个集体获得“全国工人先锋号”称号。（相关报道详见6、7、8版）同时，中国民航工会授予中国国际航空股份有限公司培训部设

备支援中心飞行模拟机维修项目等42个集体“民航工人先锋号”称号。

这些先进单位和个人是经民航各单位推荐，中国民航工会审核申报，中华全国总工会经过初审、地方公示、全国复审和全国公示等程序而产生的。今年，全国总工会共评选出全国五一劳动奖状312个、奖章1224个、全国工人先锋号1084个。

中国民航工会希望，受到表彰的先进集体和先进个人再接再厉，不断创造新成绩。希望各单位广

泛宣传先进集体和先进个人的突出贡献与优良作风，将弘扬劳模精神与开展社会主义劳动竞赛紧密结合起来，深化各种形式的建功立业活动，在全行业形成学习先进、争做先进、赶超先进的良好风尚。同时，希望民航广大职工以先进集体和先进个人为榜样，立足本职、爱岗敬业、拼搏进取、争创一流，积极投身到“当好主力军、建功‘十二五’”主题竞赛活动中，不断推动民航科学发展，为实现民航强国的宏伟目标而努力奋斗。

■工会时评

□刘璐

在“五一”节前刚刚结束的全国五一劳动奖状、奖章和全国工人先锋号的评选活动中，民航系统共有17个单位和集体分别荣获全国五一劳动奖状、“全国工人先锋号”称号，6名个人荣获全国五一劳动奖章，并有42个集体被授予“民航工人先锋号”称号。这些先进集体和个人均出自民航一线。这些集体在管理、生产、文化建设等诸多方面加强建设、不断创新，获得表彰的个人在平凡的岗位上恪尽职守、创新劳动，为推动民航事业发展作出了突出的贡献。

民航广大职工在各个岗位上诚实劳动、无私奉献，尽职尽责，取得了优异的成绩，形成了良好的职业操守，树立了良好的形象。但在我国经济社会转型发展时期，民航也面临着发展的新形势、新问题，需要广大民航职工在日常工作中，乐于奉献、擅于学习、勇于创新，迈出创新劳动的新步伐。

迈出创新劳动的新步伐

今年受到“五一”表彰的先进集体在创新管理机制、创新工作方法，先进个人在不断学习、创新劳动方面走在了前面。获得全国五一劳动奖状的中航集团国航股份客舱服务部采用新组织架构模式，从而使高效的内部管理机制与现代企业制度相适应；南航股份公司北方分公司推行“绿色创新”理念，扎实推进节能减排工作……全国五一劳动奖章获得者南航黑龙江分公司运行指挥部值班经理、空客A320机长、C类教员侯前卒多年来边教学边总结，制订出了一套独具特色的飞行学员训练计划，切实提高了学员的业务素质……这些先进典型为民航广大职工树立了良好的榜样，为广大职工创新劳动起到了良好的引领带动作用。

创新劳动，搭建平台、营造氛围很重要。为民航广大职工搭建一个平等竞争、创新发展的平台，用良好的体制机制鼓励职工创新劳动，让其找到创新工作的成就感，能取到事半功倍的效果。荣获“全国工人先锋号”称号的东航山东分公司地面服务部青岛客

运分部的职工推出“王鑫式服务”，得益于东航山东分公司营造的“比、学、赶、帮、超”的良好氛围。正是由于民航新疆空管局坚持引进高科技人才，打造高素质人才队伍，从而带动其技术保障中心导航运行保障室创造性地推出“亮星”管理方式，确保该部门长期保持零差错事故率。

在良好的体制机制作用下，民航职工增强创新意识、提高创新能力是关键。创新劳动是广大职工技术、知识、思维的革新，进行有目的的创造性劳动。荣获全国五一劳动奖章的中国加油黑龙江分公司冯海霞，工作20多年来，坚持学习、刻苦钻研，多篇论文提出的新方法解决了多个生产实践中的问题。民航广大职工每人创新一步，民航事业将向前发展一大步。

我国已转型进入产业结构调整 and 自主创新的时代，民航强国建设更需要广大职工的创新劳动。牢记时代赋予广大职工的崇高使命，与时俱进、锐意进取，充分发挥改革主力、发展动力、稳定基石的作用，迈出创新劳动的新步伐，是时候了！

扎实推进“安康杯”活动
华东民航结合
生产搞竞赛

本报讯 通讯员来洁报道：为积极响应中国民航工会《关于参加2013年度全国“安康杯”竞赛活动的通知》要求，民航华东地区管理局工会结合民航华东地区实际，在辖区内扎实推进“安康杯”竞赛活动。华东民航各单位积极报名参加。

民航华东局工会要求，各航空企事业单位加强组织领导，深入开展竞赛活动；将竞赛活动与民航职工节能减排达标竞赛活动结合起来，使竞赛活动与民航生产融为一体，促进节能减排、排堵保畅取得实效。

辖区内各航空公司、各机场踊跃报名参加，并制订了切实可行的竞赛实施方案。华东民航各单位依据竞赛活动的总体要求和“弘扬企业安全文化，加强班组安全管理”的竞赛主题，以“安康杯”竞赛活动为载体，着力强化规章制度建设，强化安全生产现场管理，强化安全文化建设，加强职工群众监督，加强班组安全建设，提高广大员工安全健康意识和安全操作技能，提高杜绝违章作业、抵制违章指挥、遵守劳动纪律的主动性和积极性。

构建和谐劳动关系
推动企业民主管理
中南民航工会
确定重点工作

本报讯 通讯员尹琳报道：民航中南地区管理局工会于近日在湖南长沙召开了三届四次全委会议。会议确定了今年中南民航工会的重点工作。

民航中南地区管理局党委副书记、纪委书记、工会主席冯建业在会上作了题为《学习贯彻十八大精神 高举旗帜 开拓创新 为中南民航持续健康发展凝聚力量》的报告。会议研究部署了近期中南民航工会的重要工作。

会议回顾总结了2012年中南民航的工会工作，对今年的工作作出了部署。中南民航工会今年以深入学习贯彻党的十八大精神，坚定不移地走中国特色社会主义工会发展道路，以构建和谐劳动关系和推动企业民主管理为工作重点，建立健全服务职工长效机制，着力为职工群众维权办实事，努力推动工会工作创新发展，努力加强工会自身建设，求真务实、转变作风，带领广大职工为中南民航持续健康发展作出新的贡献。

冯建业要求中南民航工会干部，在今后的工作中，凝心聚力、开拓创新、奋发进取，努力把工会真正建设成为作用明显、工作活跃、维权到位、职工信赖的“职工之家”。

会议替补、增补了民航中南局工会三届委员会委员。



健康快乐
动起来

首都机场股份公司“健康快乐、始于足下”健走比赛“五一”前夕在京举办。此次活动拉开了首都机场股份公司工会2013年度“健康快乐行动”系列活动的大幕。

来自7个基层工会的150余名队员参加了此次健走比赛。伴随着“预备、开始”的号令，7支队伍同时出发，按照规定路线快速行进。首都机场消防支队、航站楼管理部、公共区管理部分别荣获冠、亚、季军。

马儒壮 杨晋 摄影报道

谈 咱的
谈 带班之道

□本报记者 刘璐

“四到位”工作法
——访广州白云机场安检护卫部百灵鸟班组长黄宇恒



不仅民航业内人士，很多旅客都知道广州白云机场活跃着一群“百灵鸟”，他们就是安检护卫部的百灵鸟班组。“我们起这个名字，就是想通过优质服务，让旅客在白云机场，得到如百灵鸟歌声一样美好的体验。”班组长黄宇恒说。

白云机场作为我国连接世界各地的重要口岸和国际航空枢纽，每天起降飞机1000多架，迎送旅客13万~14万人次。由50名成员组成的百灵鸟班组，担负着出港旅客及其行李的安检检查任务。班组成立5年来，始终坚持“心想到、眼看到、手查到、嘴说到”的“四到位”工作方法，确保了旅客的平安出行。

对于安检工作来说，确保安全第一位的。多年来，百灵鸟班组以保证旅客安全为己任，以确保航班平安起降为职责。班组不断强化业务训练和应急预案的演练，做到凡事想在前，事事有预案。为了彻查违禁物品，班组成员苦练业务技能，形成了成员间比技能、比严把“三关”（指证件查验关、人身检查关和行李检查关）的工作氛围。“我们组员都练就了一套本事，将各类不法分子以及使用假证、冒名顶替的旅客拦截下

来，把各类刀具、易燃易爆等危险物品堵在安全门边。”黄宇恒说。

“有人认为安检只是查几张假证，收几把小刀，却不知这只是查获物品的‘冰山一角’。为了将隐患彻底消除，我们练就了一双双洞察秋毫的敏锐慧眼。这源于日常有计划有针对性的业务培训。”黄宇恒介绍说。

班组成员将很多业余时间都放在

了业务钻研上。组员互帮互助，分析假证的识别方法，研究各类违禁物品的特征。一次，班组成员小陈在执行验证查验任务时，发现旅客施某证件照片跟他本人有些差异，而这位旅客声称自己做了整容手术。业务过硬的小陈没有轻信，将其移交值班领导处理。后经公安机关核查，施某正是受警方通缉的犯罪嫌疑人。“心想到、眼看到、手查到，是百

灵鸟班组的基本素质。”黄宇恒说。

如今，不法分子的作案手段越来越智能化、隐蔽化。业务精湛的黄宇恒介绍说，有些旅客把刀具拆开藏在行李中，将子弹藏在肥皂里……一次，值班员小钱在执行人身检查任务时，依照程序对一名男子进行检查。当查至其腹部时，该旅客打了一个喷嚏后迅速转身，看似自然的反应没有逃过小钱的眼睛，小钱迅速掀开其上衣，并从其腹部查出一支防暴枪，从而消除了安全隐患。

百灵鸟有动听的歌声，百灵鸟班组则用自己手中的笔做到“嘴到”。工作之余，百灵鸟班组通过各种媒体积极宣传民航法律、法规。如《透过镜头保安全》、《香烟内藏乾坤，难过安检关口》、《天那水伪装矿泉水，登机未成》等报道，广泛宣传了民航乘机规定，也通过案例分析教给旅客安全出行的相关知识。

百灵鸟班组因有坚定的信念、敏锐的慧眼、动听的笔音和灵巧的身手，在白云机场获得了“百鸟无一”的美称。对于今后的工作，黄宇恒说，百灵鸟班组深知肩负的任务艰巨而神圣，他们将以的求实开拓的精神，为旅客的安全出行，为鹰鹰的平安起降保驾护航。

一线职工走上银幕
上海机场职工
电影《深蓝》首映

本报讯 记者柏蓓 通讯员张雯倩报道：4月23日，3名平时不是穿训练服就是救援服的上海机场消防员，身着礼服在上海梅赛德斯—奔驰文化中心亮相。当晚，由上海机场集团工会组织拍摄、机场职工主演的影片《深蓝》首映式举行。

影片《深蓝》是上海机场职工电影“我的机场我的梦”系列之三。影片讲述了3名初到上海的山东籍机场消防新人，面对军事化管理、艰苦的日常训练，挣扎在生活与现实之中的真实情感，描绘了老中青三代消防战士在上海工作与生活的励志成长故事。

近年来，上海机场集团工会以富有时代特色的先进文化引领职工，满足职工多层次的精神文化需求。集团职工文化活动涵盖了和谐企业建设、职工素质工程、建功立业竞赛、文体活动等多个方面，为职工自身价值提升搭建了平台。集团工会成立了职工体育俱乐部、职工艺术团、职工文学协会、职工书画影协等群众性团体，大力支持其参与各类文化活动和比赛，以打造职工身边的“明星”。

作为创新职工文化建设载体的有益尝试，机场集团工会还组织拍摄，并由职工出演反映自己工作和生活的影片。“我的机场我的梦”电影第一季《我的机场我的梦》、第二季《缘点》均以一线岗位职工为人物原型。近千名普通职工华丽转身走上大银幕，一圆“电影明星梦”。员工通过活动在爱上自己的本职工作上，爱上上海机场这个大家庭的同时，也在这里实现了自我价值。

据悉，5月下旬，剧组将移师剧中几位主演的家乡——山东临沂——举办首映式。

中航集团国航股份客舱服务部

中航集团国航股份客舱服务部是国航一支作风过硬、业务精湛、服务出色的精英乘务队伍。2012年，客舱服务部共完成 44.80 万飞机飞行小时、303.34 万乘务员小时，完成 35 架次专机和重要包机任务，未发生责任原因造成的安全责任事故、严重差错，机上旅客满意度综合服务评价为 85.5 分。他们在服务上五星的征程中迈出了扎实的一大步，谱写了客舱服务部持续发展的新篇章。

2011 年 10 月，客舱服务部启动了组织架构调整工作。2012 年 4 月，新组织架构模式正式顺畅运行，标志着一套与现代企业制度相适应的组织管理体系和高效的内部管控机制在客舱服务部初步建立。新组织架构下的生产管理模式，分机型设立乘务员管理部，强化一线班子配置，使管理责任落实，人员管理职能聚焦，干部管理体系优化，形成了抓班子强驾驭的抓手，明晰了高级经理、督导经理与乘务长的责任，使其管控能力得到提升，缩短了绩效管理链条。

把握安全，抓住根本，锁定服务，提升着力点。客舱服务部牢牢把握安全为本、服务为魂，出台一揽子安全管理措施：一是把握关键环节，二是

注重过程管理，三是创新管理手段，四是强化员工素质与技能培养，五是关注员工职业健康与安全。

客舱服务部以全方位、持续创新两舱服务产品为重点，深化“热情度”和“服务呈现”两大工程，提高员工软服务水平。在创新两舱服务产品中，对标世界先进航空公司，关注高端旅客服务需求，大力推进“紫金”“紫宸”豪华两舱的产品建设。

针对服务短板，不断拓展培训手段，强化在岗培训，提高服务呈现力、乘务员沟通力和乘务长领导力，员工职业素养明显提升。一是培训方式灵活多样。为解决工学矛盾，采取远程培训和面授相结合的方式实施全员在岗培训，同时努力提升乘务员英语能力。二是优化在岗培训管理模式。按人员层级和需求开发并实施相应课程，强化培训效果。

客舱服务部落实关爱员工制度,坚持员工代表信息沟通会制度,以多种形式搭建员工诉求通道,着力解决实际问题;推进员工精神福利计划的实施;完善员工奖励办法,发挥激励作用;开展新型班组建设,树立标杆,以点带面引领释放正能量。

中国南方航空股份有限公司北方分公司

中国南方航空股份有限公司北方分公司是南航骨干分公司之一，在南航所有分公司中排名第二，也是东北地区最大的基地航空公司。目前，公司有员工 3212 人，现有空客 A320 系列运输飞机 24 架，以沈阳为中心运营航线 46 条。2012 年全年执行航班 3.7 万架次，运输旅客 340 万人次，运输货邮 4.5 万吨。在辽沈地区航空旅客吞吐量的市场份额为 36%，居各航空公司首位，是辽沈地区航空运输的主力军。

2012 年，北方分公司安全飞行 8.2 万小时，杜绝了飞行、空防和航空地面差错及以上问题，连续 228 个月保证了空防安全，实现了第 19 个安全年。

北方分公司坚持围绕地方经济发展来规划航线网络，近 5 年陆续开通沈阳至新加坡、名古屋、札幌等新航线。全力开拓国际中转运输市场，3 年来实现了辽沈经广州至澳大利亚旅客量年均 50% 以上的高增长。2012 年承运的国际（地区）中转旅客中，澳新、东南亚、南亚旅客同比增长 47.2%，欧洲、中东、中亚旅客增长 33%，美加、日韩、中国港台旅客增长 71.5%，极大地促进了辽沈的对外经济文化交流。

北方分公司的收入能力和盈利能力日益增强，收益品质长期位居辽沈地区运营的各航空公司之首，对地方

财政的贡献逐年增加。每年上缴利税均突破了亿元大关，为振兴地区经济、发展民航事业作出了突出贡献。2011 年，公司集中完成了 13 架老旧飞机的置换工作，建成了东北地区最大的空客 A320 系列全新机队，为地方经济建设的振兴和腾飞起到了加油助力的作用。

围绕运行环境的变化，北方分公司积极调整机队结构和航班时刻，加强运行监控协调，航班正常率和旅客满意度逐年提高。2012 年，公司沈阳出港航班正常率达到 86%，在民航业中名列前茅。公司空中和地面服务连续 6 年没有发生有效投诉事件。2010 年~2012 年连续 3 年通过国际权威的服务评定机构 SKYTRAX 四星级评审，为南航在国内三大航空公司中率先步入国际四星级航空公司行列作出了贡献。

公司秉承“绿色飞行、绿色服务、绿色消费、绿色创新”理念，扎实推进节能减排工作。不断完善节能管理制度，全面引入 IATA 航油效能审计，加快低能耗、低排放新机型引进，优化航路和时刻，缩短飞行距离和空中等待时间，有效提升了整体节油能力。倡导科技创新，大力发展电子客票、特色值机等业务，先后开发引进了收益管理、运行控制、财务管理等信息系统，实现了旅客低碳出行和员工无纸化办公。

中航集团国航股份工程技术分公司重庆维修基地航线一车间

中航集团国航股份工程技术分公司重庆维修基地航线一车间主要承担基地执管的 31 架波音 737-700/800 型飞机的航线维护、驻外保障以及国际、国内跟机任务。2012 年至今，车间广大干部员工保障了 9840 个航班班次，排除了 10626 条故障，为保证航空安全作出了重要贡献。

几年来，航线一车间修订和完善了行政管理、车辆管理、员工轮班制度等各项内部管理制度，加强规范化管理。车间通过群众推举、组织考察，将业务技术精、沟通协调能力强、具有吃苦耐劳精神的骨干，选拔到基层班组管理团队，出任排故班组组长。

坚持车间安全教育三级教育管理体系，车间经理主抓安全，车间专人负责安全，值班经理、班组长落实安全，做到各级安全教育有布置、有落实、全覆盖。严格 SMS 管理和安全绩效管理，坚持每日一讲评、每周一总结。坚持持续安全教育，全方位深入

开展每月隐患排查。

从去年 12 月到今年 2 月，车间开展了为期 3 个月的以学习规章、手册、程序为主要内容的安全主题活动。通过主题教育活动的开展，车间对相关程序进行了梳理，建立了岗位与程序关联清单，并将程序制成 PPT，由值班经理牵头组织班组进行培训。同时，开展差错标准与适航法规学习，举行以班组为单位的维修差错标准知识竞赛活动，防范违章行为发生。

车间党支部成员坚持“公平、公正、公开”的办事原则，特别是培训学习、基地干部推荐等问题，必须通过集体考核，做到不徇私情，在实际问题上加强党风廉政建设。

以新型班组建设为契机，强化班组管理,将以“班、校、家”为核心理念的新型班组建设开展得有声有色。由于开展情况较好,车间基石班组被评为“分公司优秀班组”,护航班组被评为“全国民航示范班组”。

东航山东分公司地面服务部青岛客运分部

东航山东分公司地面服务部青岛客运分部主要承担青岛地区所有东航进出港航班旅客的地面保障工作。多年来，青岛客运分部秉承“以客为尊，倾心服务”的理念，为旅客提供“管家式、个性化、亲和互动、全流程”服务。

近年来，青岛客运分部先后推出了党员示范岗、团员示范岗、个性化值机柜台、管家式值机柜台等服务。国强班组在股份公司创新型学习班组活动中脱颖而出，荣获“全国民航示范班组”称号。在他们的带动下，青岛客运分部的服务工作明显提升。

通过竞聘，青岛客运分部推选出了服务专家和服务明星。他们在日常的工作中充分发挥了模范带头作用，尤其是在航班延误时，他们总是冲锋在前，迎难而上，及时化解现场矛盾，得到了旅客一致好评。在他们的影响下，团队形成了“比、学、赶、帮、

超”的良好氛围。

青岛客运分部推出了一系列特殊服务，如为当日乘坐东航航班的生日旅客送祝福；在航班到达前，提前摆放好手推车；推出“王鑫式服务”，服务人员主动走出柜台迎接旅客。

为了保持好服务的一致性，青岛客运分部从工作中及时发现服务短板，进行迅速整改，设立督察员对各个岗位进行全天候、无缝隙检查,发现问题后立刻给予指正,并与员工面对面沟通。

面对航班延误,全体干部员工能够积极应对,克服人手紧张、现场压力大等诸多因素,全力保证航班安全运行。2011 年和 2012 年，青岛地区受台风和恶劣天气影响，造成大量航班延误。青岛客运分部多次迅速启动大面积延误预案,所有干部、服务专家、服务明星迅速集结,参与现场保障工作,成功完成了一次又一次地面服务保障工作。

全国五一

劳动奖状



中航集团国航股份客舱服务部



中国东方航空武汉有限责任公司



中国南方航空股份有限公司北方分公司



湖北机场集团公司



中航集团国航股份工程技术分公司重庆维修基地航线一车间



中航集团建设开发有限公司上海国航酒店管理有限公司浦东飞行员公寓餐饮部



东航山东分公司地面服务部青岛客运分部



东航北京分公司飞行部一分部

全国工人先锋号

中国东方航空武汉有限责任公司

中国东方航空武汉有限责任公司现有正式员工 1865 人，拥有波音运输飞机 20 架，是华中地区机队规模最大的基地航空公司。公司现经营 70 余条国内航线，网络覆盖全国主要大中城市，先后开通武汉至泰国曼谷，日本大阪、福冈，韩国首尔、釜山等国际定期或包机航线，近期还将开通武汉至美国旧金山航线。

2012 年，公司坚持以夯实基础为着力点，强化安全管理；以效益最大化为目标，加大经营力度；以管理提升为抓手，完善企业管理；以品牌建设为平台，促进服务质量上台阶；以学习十八大精神为契机，加强党建和文化建设；以保持稳定为前提，扎实抓好员工队伍建设；以创建和谐企业为主导，积极促进公司科学、快速、可持续发展。公司网络办公、科学考评、审核监督、流程控制等的实现，有力提升了现代化管理水平。

近年来，公司在运输安全生产各项指标上持续保持快速增长。2012 年共完成 39628 个运输飞行架次、69145 个运输飞行小时，同比分别增长 5.95%和 8.52%。连续保持飞行事故征候万时率、飞行严重差错万时率“双

零”纪录，实现新公司成立以来连续第 10 个“飞行安全年”。连续 5 年在民航中南地区获评最佳。2012 年第 5 次被东航股份公司授予无事故征候优胜单位。

2012 年全年完成运输周转量 3.55 亿吨公里，同比增长 9.4%；旅客运输量 332.2 万人次，同比增长 6.8%；主营收入 33.65 亿元，同比增长 13%；全年实现利润 3.6 亿元，取得了公司成立以来历史最佳经营业绩。通过推行“全流程服务网”建设，品牌形象获得历史最优评价，服务质量和航班正点率考核排名东航前列。

公司在 2007 年~2011 年连续 4 次被评为湖北省“安康杯”竞赛优胜单位、湖北省“五一”劳动奖状、“省级文明单位”等，2011 年~2012 年连续 2 年被评为全国“安康杯”竞赛优胜单位。

面对新的机遇和挑战，公司将按照“十二五”规划的总体部署，在省、市政府的高度重视和精心培育下，用 3 年~5 年时间，构建运力通达全国各主要城市，覆盖东南亚主要国家，连接欧、美主要城市的辐射型航空网络，在中部地区确立航空市场的龙头地位。

湖北机场集团公司

2012 年,湖北机场集团公司共完成旅客吞吐量 1462.5 万人次,货邮吞吐量 13.1 万吨,运输架次 13.9 万架次,同比分别增长 14%、4.9%、16.3%。武汉天河机场 T2 航站楼启用 4 年以来，集团公司首次实现盈利,净利润 2600 万元,减亏增效共计 5265 万元。

集团公司连续多年各项安全目标全面达标,未发生责任运输航空重大事故,未发生劫机、炸机事件和空防事故,未发生航空地面事故、特大航空器维修事故,未发生空管责任事故征候,安全隐患整改控制率达到 100%，安全品质持续稳定。

武汉、恩施、襄樊机场先后以优良成绩通过航空安全审计和航空保安审计，安审后续审计连年取得“符合”结论;2012 年,集团公司主导的《民用机场安全规划编制指南》项目获民航局评审通过,填补了国内空白,达到国际先进水平;恩施、襄阳、宜昌机场先后通过局方空管 SMS 审核;成功处置“8·30”虚假恐怖信息干扰航班事件。

“楚天情”品牌完成注册，并荣获“全国用户满意服务”称号;武汉机场安检站“阳光行”作为子品牌，在民航资源网组织的相关评比中排名全国前 3;在国内机场业首推服务体系建设,获得业内专家评审组高度肯定。

坚持和完善顾客服务中心,对驻场

航空公司和联检单位实行“一站式”综合服务。2012 年武汉机场 ACI 旅客满意度达到 4.70 分,居全球机场第 14 位;武汉机场航班放行正常率保持在 99.2% 以上,继续处于国内领先水平。

武汉机场高峰小时容量于 2012 年 2 月 28 日获民航局批复，由每小时 27 架次升至 33 架次；协调省客集团开通“空铁快线”，实现武汉机场和高铁站之间的高密度往返运输，成为全国第 2 家推出“空铁通”中转联运产品的机场；国际和非航双双实现“量和质”的提升；2012 年新开国际航线超过前 5 年总和，航线已达 20 条，居中部之首。

武汉机场二期扩建工程建成并投入使用，第二航站楼荣获国家“鲁班奖”。2012 年 9 月，武汉机场成为民航局批准的首家空客 A380 飞机备降场；武汉机场导流屏建设完成，T2 机坪双通道正式运行。神农架机场建设克服海拔高、条件差、难度大等一系列困难，顺利推进，将于 2013 年 10 月验收并投入使用；襄阳、恩施等机场扩建工程均按计划顺利推进，有力地支撑了湖北省民航事业高速发展。

制定、修订、完善《湖北机场集团公司绩效管理規定》，通过模拟考核和试运行，全面建立和执行绩效管理体系；积极探索支线场站现金流补贴模式，推出了“恩施辅业+襄阳主业”模式。

中航集团建设开发有限公司上海国航酒店管理有限公司浦东飞行员公寓餐饮部

从 2008 年开始，上海国航酒店管理有限公司浦东飞行员公寓推行 6T（天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进）卓越现场管理。餐饮部上下高度重视，5 年来一直不折不扣地坚持执行这一管理体系。

部门将厨房、餐厅和库房等区域划分为若干责任区，指定分区责任人，责任人对自己区域天天进行整理和清洁。各区域主管每天按照 30 余份检查表单严格检查，部门负责人抽查，对检查出来的问题及时整改，对责任人批评处理。

加强食品卫生安全管控。一是把好验货关，对每天采购的原料进行严格查验，杜绝腐烂变质、三无产品和过期食品；二是对各部的工具、器皿建立完善严格的消毒制度，各岗负责人负责工具、器皿的消毒工作并作记录，主管、经理每日检查，确保每个部门的消毒工作细致彻底；三是针对不同原料加工性质、不同烹饪流程，分别

进行食品安全意识培训、操作流程培训，增大厨房所有菜肴出品的安全系数；四是设立添加剂专柜，将目前使用的所有 21 种添加剂进行专柜集中管理；五是制定菜肴巡查制度，将颜色和质量不合格的食品立即撤除；六是食品定期送检。5 年多来，他们未发生一起食品安全卫生事故。

精细化管理，在保证服务质量中降低成本。机组餐厅提供 24 小时服务，工作时间长，工作量波动大。在这种情况下，保证服务和控制人工成本的矛盾非常突出。为此，餐饮部对各岗位、各时段的工作进行认真分析，在此基础上合理安排工作人员班次，并根据现场的情况不断总结。

用心用情服务，不断提升客户满意度。首先，每月通过班前会、集中培训等对员工职业道德、服务艺术、服务礼仪等进行培训，提高员工服务水平。其次，关爱员工，努力营造公平快乐的工作氛围。

东航北京分公司飞行部一分部

自 2009 年 7 月成立以来，东航北京分公司飞行部一分部坚持以“安全第一、技术精良、作风过硬”为宗旨，严格规范管理，狠抓队伍建设，克服了条件简陋、人员紧缺、队伍分散、天气复杂等诸多困难，保证了安全生产的顺利完成。从 2009 年 5 月成立至今，共安全飞行超过 5.15 万小时，起落超过 2.5 万架次，飞行部保持连续 42 个月（截至 2013 年 1 月）没有发生一起人为原因飞行一般差错或以上不安全事件，为东航北京分公司的安全纪录保持作出了突出的贡献。

飞行部一分部飞行人员都是来自东航各分子公司的骨干精英，所有在飞人员都具备国际民航组织英语四级标准。一分部坚持在每周五的上午按时召开安全例会，聘请专家、教员来上课，讲解安全教育整顿相关知识。一分部的多位飞行员以突出的表现为东航保证了安全，其中有 16 人分别获

得民航局“银质飞行奖章”、东航“先进机长”称号、东航“最佳员工”称号、“上海市级服务世博先进个人”称号、“东航集团服务世博先进个人”称号、北京分公司“抗击风雪”和世博保障先进个人荣誉称号等。赵战宇机长被上海市委授予了创先争优、世博先锋行动“五带头”共产党员荣誉称号；2011 年，杨勇机长荣获东航股份公司“安全标兵”称号；2012 年，赵楠机长荣获集团“创先争优”优秀共产党员称号。

在飞行部党总支的号召下，一分部特别成立了爱心互助小组，营造飞行大家庭的温馨氛围。飞行部一分部以“手握安全，心系乘客”为主题开展建设党员示范岗专题活动，同时时刻心系社会公益事业。他们于 2012 年初参与组建了“烛光图书馆”，为北京的外来务工人员子弟小学送去了大量的书籍和学习用品。

责编 高雅娜 美编 叶新 校对 王鑫
E-mail: mhghzk@163.com
新闻热线:010-87387073

中国南方航空股份有限公司 广州飞行部天域舵手班组

空客 A320 机队是南航广州飞行部最大的机队,飞行人员总数达 460 人,执管飞机数量 41 架,年飞行 14 万小时。天域舵手班组作为空客 A320 机队 8 个飞行班组之一,目前有 54 人。其中,党员 30 人,平均年龄 29 岁,均为大学本科学历,是一支富有朝气的飞行队伍。

他们紧紧围绕安全这条主线,从机制建设、文化建设和素质建设等三个方面加强班组建设,顺利实现了安全“无差错”的工作目标,并连续两年被飞行部授予“优秀班组”称号,2011 年被南航股份公司授予“红旗标杆班组”称号,2012 年被评为“全国民航示范班组”和“全国民航最具影响力班组”。

在机制建设方面,将班组分成 3 个小组,每个小组选举出党小组长、教学组长、运行组长,明确了党小组长抓思想,教学组长抓训练,运行组长抓安全的管理职责。班组积极发挥骨干作用,

成立了多个小组,积极协助班组长开展班组建设和管理工作。该班组通过完善机制建设,落实各项考核制度,增强了班组成员遵章守纪和规范运行的意识,在班组中营造了钻研业务技能、提高特情处置能力的良好氛围,涌现出许多遵章守纪、成功处置特情的优秀飞行员。

在文化建设方面,做好人员的思想工作,为员工卸下思想包袱,使其快乐飞行;从八个环节入手,关爱员工;为缓解员工工作压力,加强“安康”文化建设,使班组内形成了“团结、互助、诚信、友爱”的和谐氛围。

在素质建设方面,创造性地提出了“五坚持”和“五完善”的管理和教育模式。即坚持和完善带飞责任制、坚持和完善副驾驶升级训练考评制度、坚持和完善副驾驶训练进度报告制、坚持和完善机长技能培训制度、坚持和完善模拟机教员双向考核制度。

中国民航信息网络股份有限公司 全球分销业务部

中国民航信息网络股份有限公司全球分销业务部主要负责航空分销渠道以及境外航空公司业务的拓展工作,服务范围涵盖近 200 家地区和海外航空公司,以及近 7000 家机票代理人。2012 年保障了 3.2 亿旅客的顺利出行,未发生一起重大生产安全事故。部门现有员工 73 人,平均年龄 33 岁,均为大专以上学历。

全球分销业务部围绕公司发展战略,通过创新技术与服务,努力降低行业成本,积极推动行业发展。2007 年,他们投产了全新的电子客票系统,实现了从纸质客票到电子客票的跨时代飞跃,使中国迅速成为电子客票普及率最高的国家,在世界上率先实现了 100%的电子客票,每年为中国民航节约成本近 64 亿元。

在保障传统机票分销业务的同时,不断尝试开拓新的业务领域。针对电子商务时代的特点,为淘宝旅行网、携程旅行网等多家电子商务客户提供了在

线分销产品解决方案,帮助客户实现了业务的跨越式增长;同时研发了移动应用产品,实现了旅客出行基于手机客户端的全流程化服务;在全球分销系统中率先投产了电子杂费系统,实现了民航附加服务结算业务的创造性突破。

全球分销业务部建立了符合国际标准的服务体系,完善了专属客户代表机制;协助国内机票分销企业实现全方位客户服务;为国际专业差旅管理公司提供定制化解决方案及本地化接入服务;为终端旅客提供移动端预订产品、电子行程单等服务,极大地方便了旅客出行。

在面对重特大自然灾害、国内外重大事件、重大活动时,全球分销业务部确保民航信息系统的正常运转,为救援工作提供了有力支持。此外,他们先后推出了机场领取行程单服务和行程单自助打印服务,减少了中间配送环节,预计每年可减少 6 万吨碳排放,节约机票行程单的配送成本数千万元。

首都空港贵宾服务管理有限公司 彩虹班组

首都空港贵宾服务管理有限公司彩虹班组成立于 2008 年初,这支平均年龄 21 岁,女员工占 86%的年轻团队,肩负着首都机场 3 个航站楼内旅客问讯、首都机场服务热线与投诉受理,航站楼内广播、暂存物品发放代管、失物招领业务等综合性服务任务。彩虹班组用贴心的服务和快乐的精神,赢得了旅客的好评,被旅客亲切地称为航站楼内的“金色郁金香”。

自 2008 年成立以来,彩虹班组凭借专业贴心的服务,为旅客提供 3264.92 万人次问讯,1218.51 万次热线问询,处理失物 64725 件,暂存物品 319236 件,提供爱心陪伴、轮椅服务 8408 次,持续刷新了首都机场旅促会“旅客服务满意度调查”总分第一的纪录,收到表扬信 1600 余封,成为首都机场服务的典范,先后近百家单位参观学习其先进经验。

彩虹班组创造性地提出了“八级共建壁垒”

纵向管理和“五大保障小组”横向管理的管理模式。“八级共建壁垒”以岗位负责人为中心,集合多方力量共同构建起服务质量提升的循环改进系统,在帮助员工增强自我管理、统筹管理能力的同时,有效地促进服务风险防范水平的提高。“五大保障小组”让每名员工发挥各自优势,自觉参与班组管理。

彩虹班组注重引导员工,从做人 and 做事两个方面塑造乐业敬业的员工,打造一支专业的服务团队。1096 篇值班日志,记录了员工在工作中遇到感人而难忘的事。无论是航班大面积延误、重大节日还是突发事件,彩虹班组员工都会在第一线为广大旅客排忧解难。

彩虹班组按照“五清楚、六必谈、八牢记、九不准”的工作机制,及时为员工排忧解难。此外,他们积极组织各种公益活动,增强了员工的社会责任感。

能求发展的主线。

10 多年来,空调部共完成 18 项技改项目和 QC 项目,多次荣获机场集团以及股份公司的科技进步一等、二等、三等奖,多次荣获国家级和省、部级优秀质量管理小组称号。

此外,空调部消除各种重大紧急技术故障数十起,并根据部门实际情况确立了全面有效的故障应急预案机制,为机场实现可持续发展注入了新鲜血液和勃勃生机。不仅如此,空调部始终坚持以“保障运行、提升服务”为主旨,以“提高现场运行效率、准确掌握设备运行动态”为核心,以“党员示范岗”为载体,并采用党员带动群众、导师带徒的方式,积极开展各项保障运行工作。自成立以来,未发生因人为管理原因和违规操作而造成的人员损伤、设备故障,更未发生一起因设备保养维修不及时而造成旅客有效投诉。

院授予的“安全飞行先进单位”称号。

学生机长训练时间和学生单人单飞时间占飞行训练总时间的比例逐年提高,飞行实践考试通过率达 95.89%,学生夜航训练大纲符合度为 88%,学生机长转场训练大纲符合度为 92%,学生单飞转场训练大纲符合度为 100%。

飞行三大队连续 10 余年组织实施飞机“人工增雨”。近 5 年,在川内实施飞机人工增雨 189 架次,安全保障作业飞行 400 余小时,作业影响面积累计 363.1 万平方公里,累计增降水 74.6 亿立方米,为地方经济建设作出了突出贡献。

在抗震救灾中建奇功。汶川地震后,飞行三大队在抓好抗震自救的同时,充分发挥自身专业优势,积极配合分院保证了中国民航史上规模最大的直升机救灾飞行任务,为确保抗震救灾空中生命线的畅通作出了贡献。



中国南方航空股份有限公司广州飞行部天域舵手班组



南方航空股份有限公司运行指挥中心签派放行部和和谐号班组



中国民航信息网络股份有限公司全球分销业务部



内蒙古民航机场集团公司张彪班组



首都空港贵宾服务管理有限公司彩虹班组



元翔(福州)国际航空港有限公司安检护卫部护卫分部候机楼护卫班组



成都双流国际机场股份有限公司机电设备中心空调部



民航新疆空管局技术保障中心导航运行保障室



中国民航飞行学院广汉分院飞行三大队

南方航空股份有限公司 运行指挥中心签派放行部和和谐号班组

和谐号班组现有组员 16 人,平均年龄不足 28 岁。自建组以来,和谐号班组始终保持着零严重差错及以上级别不安全事件纪录,为公司实现千万小时安全运行、抗震救灾、海外撤侨、维和包机、奥运等重要运输保障目标作出了贡献。和谐号班组先后获得“运行指挥中心优秀班组”、“南航股份有限公司红旗标杆班组”、“南航集团优秀班组”、“全国民航最具影响力班组”称号,以及个人广东省“五一”劳动奖章等。

第一,整章建制,严格标准,建设制度型班组。在和谐号班组内形成了“违章为耻、守章光荣”的安全文化,成立了规章组和流程组,坚持规章制度和工作流程的完善。冷静、执著地坚持公司运行标准,严把航班放行关,耐心进行规章解释。同时,他们致力于政策、规章的完善,仅最近两年内就协助部门完善规章手册 16 次、工作流程 30 多项。

第二,现场管理,岗中培训,建设学习型班组。和谐号班组采取了开展组内培训、征集组内智囊、树立组内权威等措施,做到质量检查与业务

培训相结合,实现业务与技能双提高。先后自主研发了电子工作单、天气标准警告系统、起飞限重警告系统、空地通讯电报警告系统、计算机飞行计划检查系统等,补充了现有运行系统功能共计 40 多项。

第三,活跃团队,相互关爱,建设和谐型班组。首先,通过开展多样的文体活动丰富班组业余生活,在增强体质的同时缓解工作压力,实现组内和谐。其次,充分利用公司每天下午的运行讲评会和每天早晨的运行准备会,与飞行、机务、旅客服务等部门进行沟通,特别注重对机组的航班放行讲解,坚持多问候、多交流、多理解和多支持的“四多”行动,有机地将公司科学决策、高效运行的宗旨落到实处,形成工作上下游间的链条和谐。此外,组织开展家庭联谊活动,帮助组员获得家人的理解与支持,增加家庭和睦,促进社会和谐。

第四,凝心聚力,树立新风,建设文化型班组。积极开展班组文化建设,逐步形成了班组内部互相提醒、互相帮助、互相补位的和谐氛围,组员综合素质、社会责任感不断增强。

内蒙古民航机场集团公司 张彪班组

作为呼和浩特机场的运行“大脑”,张彪班组肩负着信息传递、协调指挥、资源分配和应急救援等职责。在生产过程中,班组紧紧围绕“一流工作、一流服务、一流业绩、一流团队”的目标,积极开展工人先锋号创建工作。

准确定位,争创一流工作。在组织结构上,班组隶属于运行指挥中心。但张彪班组一直将自己定位为机场的信息传递中心、资源调配中心和应急指挥中心。为此,班组先后完成了包括机场航班保障流程在内的十大运行流程的梳理工作。同时,班组完善和制定了《大面积航班延误运行协调指挥程序》等 37 项机场级运行程序及制度。随后,班组牵头编制了《机场应急救援手册》。在预案和制度完善后,为增加各单位的熟悉度,班组先后组织各保障单位开展了外来人员侵入围界等实战演练 12 次、旺季高峰小时航班保障等桌面演练 36 次,利用一次次的演练带动各部门共同提高应急处置水平。

开拓创新,争创一流服务。呼和浩特机场淡旺季航班数据最高相差 7 倍以上。为合理规划机场保障资源,

班组成立了 QC 小组,研发运行预警平台。2012 年,班组累计向内部单位发送次日预测数据 92 份,建议购置设备的函件 4 份。2012 年,呼和浩特机场高分通过持续安全审计。在审计通报会上,审计组点名提到张彪班组研发的软件值得在行业内推广。

周密部署,争创一流业绩。为确保重要飞行以及特殊航班保障工作安全,班组多次代表机场积极与自治区接待部门沟通、协调,逐一明确保障细节和要求,制订相应方案并组织召开航班保障协调会,圆满完成了各项保障任务。成立至今,班组先后荣获“内蒙古自治区工人先锋号”以及“全国民航最具影响力班组”等多项称号。

科学管理,争创一流团队。班组结合实际工作设置安全监督员等 12 个岗位,分别明确了不同岗位的工作标准、岗位职责、考核方案和任职周期。另外,班组形成一套包括交接班制度、互查制度等在内的班组管理体系。其中,班组独创工作互查制度,将班组工作失误率由 53%下降到 8%。

元翔(福州)国际航空港有限公司 安检护卫部护卫分部候机楼护卫班组

元翔(福州)国际航空港有限公司安检护卫部护卫分部候机楼护卫班组承担着福州机场控制区的安全管控以及航班进出港期间的候机楼护卫任务,主要目的是防止无关人员或危险品、违禁品进入控制区,确保候机楼安全,是一支充满青春活力、工作作风严谨、业务素质过硬、具有高度责任感的团队。

2012 年,护卫班组以强化业务训练为重心,加强员工安全教育,增强全体人员的业务技能、服务技能和安全意识,实现了 2012 年安全与服务质量的责任目标。坚持应急预案的学习与演练,增强全员的空防安全意识,提高应对突发事件的处置能力。一年来,护卫分部候机楼护卫班组共检查工作人员 756551 人,检查行李 698553 件,共查出危险、违禁物品 507 起,证件不符 63 起,查堵“三超”行李 11597 件,发现疑似精神病人和流浪汉 38 起,消除了安全隐患。

为了追求更高质量,护卫分部候机楼班组对外公布了 8 条高标准的服务承诺,规范服务流程和服务细节。具体为:礼仪式站立服务,向服务对象实施敬礼检查服务,特殊旅客(老、弱、病、残、孕、幼)优先通关服务,协助航空公司查堵“三超”行李,旅客安检知识咨询服务,旅客办理退票手续引导服务,出境旅客安检咨询引导服务,便民箱服务等。

依托“空港小指南”精品岗位建设,护卫分部候机楼护卫班组以“出港送关心、进港送温馨”为工作宗旨,全力打造以候机楼内到达梯口为核心的精品岗位。通过进一步细化精品岗位服务举措,提升精品岗位服务内涵,牢固树立“以顾客为中心”的服务理念,自觉为旅客提供真心服务、贴心服务、用心服务。通过热心解答疑问、排忧解难,努力为旅客提供便捷、贴心、温馨的服务,打造专业规范的服务形象,多次得到省内外媒体的赞誉。

民航新疆空管局 技术保障中心导航运行保障室

民航新疆空管局技术保障中心导航运行保障室现有职工 25 人。其中,党员为 14 人,大专以上学历为 24 人,平均年龄 40 岁,是一支老、中、青相结合的团队,是一支政治思想过硬、能吃苦、肯奉献、敢打硬仗、能打胜仗的高素质队伍。

技术保障中心导航运行保障室承担着距本埠近则 80 余公里,远则数千公里的天山南北 15 个远端导航站设备的管理、运行、故障紧急抢修和技术支持等工作。

针对工作点多、线长、面广,环境险峻,人员短缺,工作周边社会情况复杂,管理难度大等特点,他们实施精细化管理,加强规范化、标准化管理,分别制定了 41 种工作程序;采用“亮星”管理方式,建立“星基金”制度,保证了办事有规章,岗位有职责,操作有流程,使整个导航系统得以安全高效运转,差错事故率为零,为飞行安全提供了可靠的导航保障。

目前,技术保障中心导航运行保障室所辖各类导航设备已达 50 余套,承担了 12 个远端导航站每天 3 次 60 个信息的汇总上报,工作量较以前增加了 3 倍。

由于新疆地理环境和气候等特殊原因,导航设备校验工作经常时无定,参加校验的同志常处于待命状态。无论是数九寒天的严冬或是烈日当空的夏天,一有指令他们即刻出征,通过组织技术力量及时用电话指导或现场排除远端站设备故障。

在多次国内、国际重大专机等保障任务中,他们克服困难,以高度的责任感和极强的政治觉悟,完成了导航保障任务,多次获得各级各类的荣誉表彰。

此外,技术保障中心导航运行保障室为提高维护人员的技术水平,搭建了部分导航设备模拟平台,进行了技术攻关和改造,节约了大量的资金投入。

国航西南分公司 李永革

李永革，国航西南分公司客舱服务部一名普通的主任乘务长。在万米高空之上，在狭窄的客舱之中，她用对工作的热爱和对旅客的真诚诠释着服务的真谛。多年来，她始终严格要求自己，处处起到模范带头作用，未发生一起旅客投诉和安全差错。她多次受到各级组织的通报表彰，曾荣获全民航优秀女职工、中航集团优秀共产党员、四川省劳模等荣誉称号。

多年来，李永革始终如一地保持着对乘务工作的热爱，严格坚持标准，身体力行。飞行前，她会针对航线特点和重点监控环节，做好预先的发言准备，充分利用航前准备会的短短30分钟，对客舱安全和服务工作作出安排和部署；飞行时，她认真督促和检查各项安全措施落实情况，对于涉及到客舱安全的隐患和问题，她从不忽视和轻易放过；对乘务员在服务工作中出现的失误不是简单地指责和批评，而是耐心地教授她们服务的技巧，主动帮助乘务员解决工作上的困难。工作之余，她还从思想上关心和帮助年青乘务员，消除他们思想上的疑虑，乘务员们都亲切地称呼她为“李姐”。飞行后，她会根据每个组员的实际表现公正客观地给予评分，并中肯地为组员指出努力的方向。

李永革用自己的言行践行着“四心”服务理念，像亲人一样对待旅客，积极帮助旅客解决难题。今年，在一次执行北京至普吉岛航班时，飞机滑行阶段，李永革像往常一样进行起飞前的最后安全检查和确认。当巡视到28排时，她发现C座旅客的座椅靠背并没有正常调直。在得知是因为座椅靠背故障所以无法调整后，李永革非常真诚地向旅客道歉并热情地为旅客调换座位。

对待飞机上的特殊旅客，李永革更是像亲人一样无微不至地关心着他们。在一次执飞吉隆坡至北京

的任务时，一名老年旅客身体不适，李永革竭尽所能给予旅客周到的服务，在她和乘务组无微不至的照顾下，老人的身体状况逐渐好转。

在李永革的航班上，也曾多次出现过突发状况，但她总能凭借丰富的经验正确处置，化险为夷。2012年12月11日，新浪网上的一条微博引起了关注，微博对国航CA1337航班上乘务组紧急救治生病旅客，使旅客化险为夷的事件给予了称赞，而带组执行此次航班的正是李永革。一名旅客在微博上评论：事情发生时，空乘人员第一时间寻找医生，悉心照顾病人，对突发事件处理沉着而稳重，国航工作人员值得称赞！

从事服务工作以来，李永革对旅客的真情关爱始终如一。13年前，她曾给予了一位患绝症的大学生母亲般的慈爱。虽然最终这位大学生因病去世，但13年来，每逢节日，心存感激的学生母亲总会给李永革送来问候和祝福。

作为一名优秀的共产党员，李永革处处以身作则，有着较强的责任意识和大局意识。无论何时，只要航班派遣安排，即使是飞最困难最艰苦的航线，她从来没有任何怨言。她严于律己，要求组员做到的，自己首先做到；要求组员不做的，自己首先不做。作为西南分公司的职工代表，她积极履行代表职责，参政议政，将一线员工的心声及时加以反映，将公司相关的政策及时进行宣传。工作之余，她还喜欢撰写文章。多年来的服务经历让她积累了丰富的经验，她将工作中的体会与实际的事例相结合，撰写了《乘务员的十八般武艺》等管理类文章在中国民航报、民航资源网上发表，将宝贵的经验无私地传授给大家。

28年的乘务工作，李永革在为南来北往的旅客的真心服务中享受到了无比的快乐。

南航黑龙江分公司 侯前卒

侯前卒同志是南航黑龙江分公司运行指挥部值班经理、空客A320机型机长、C类教员。侯前卒实现安全无差错飞行2.3万余小时，获得民航安全飞行金质奖章。2011年，他模拟机教学飞行时间达700小时，2012年达600小时，两年中带了近40名学员，飞行部1/3的副驾驶初始改装由他完成，为黑龙江分公司飞行训练工作作出了巨大贡献，被南航集团评为劳动模范。

作为模拟机教员，侯前卒尽职尽责，在教学中注重积累经验，改善教学方法，提高教学能力，在言传身教飞行技术的同时，他注重培养飞行学员认真严谨的飞行作风。在模拟机训练期间，他制订了一套“魔鬼”训练计划：飞模拟机之前，要求学员必须把相关手册认真看几遍，并且部分操作程序要背下来。他自己放弃休息时间，每隔一段时间就到自习室去抽查，发现有偷懒的学员就通过加飞模拟机场次等方式进行处罚。学员们在私底下都称他为“魔鬼教员”。在带飞期间，他每天在模拟机上工作的时间近8小时，训练后再继续讲评3小时~4小时，每天工作10小时以上。2012年，侯前卒在珠海、昆明模拟机基地工作近150天。正因为他严谨的教学作风，让学员们受益匪浅。他带过的学员总是学在前面、走在前面，飞行技术进步很快，在学习全动模拟机课程之前，就能把

所有的标准程序都掌握清楚，还能独立完成重点科目。接受过“魔鬼训练”法的学员们普遍反映，全动模拟机训练变得很轻松。学员们总结：“跟侯教员飞没有好日子过，但有好果子吃。”

作为机长，侯前卒在飞行中一直保持着安全飞行无差错的纪录。他注重加强飞行理论学习和技术训练，认真学习运行手册和各项安全管理规章，严格程序和标准喊话，已成为飞行部全体飞行人员学习的楷模。去年5月29日，他执行CZ6248航班，在昆明机场做绕机例行检查时，发现起落架舱门上有液体流出。他没放过这一小细节，打开起落架舱门，发现有根液压油导管滴油，立即与机务联系确认故障，避免了故障隐患对飞行安全带来的影响。

近年来，黑龙江分公司机长资源十分紧缺，侯前卒时刻牢记共产党员的责任和义务，主动承担起重要航班的飞行任务。2012年，他担任运行指挥部值班经理后，在遇飞行天气条件复杂时，他主动利用休息时间到飞行签派室，充分发挥多年来飞行中积累的运行经验，积极与机长沟通，增加机组信心，妥善处置了多次航班延误、空中技术支援、外站临时换组等特殊情况。

侯前卒虽然没有惊天动地的业绩，也不是世人皆知的“名人”，但他却在自己平凡的岗位上创造了不平凡的业绩。

北京首都国际机场股份有限公司 何正玲

何正玲是首都机场股份公司飞行区管理部鸟击防范模块的一名班组长，负责机场飞行区15.73平方公里范围内的鸟情巡视与驱赶、动物猎捕、生态环境治理、电磁保护、净空巡视与处置等工作，并承担着班组建设的职责。身为部门300多名员工中唯一奋战在生产一线的巾帼班长，何正玲带领着班组里其他5名“男兵”，积极践行“中国服务”理念，共同守卫着中国第一国门净空的安宁。

一名党员就是一面旗帜。身为一名老党员，何正玲是多年的党员示范岗，在创先争优活动中，她带头在驱鸟枪支管理方面严格执行管理规定；带头做到巡视到位、驱赶到位、预防到位、措施到位；带头学习专业知识，是员工心中“会说话的鸟类博物馆”；带头改进工作，在班组建设中引入问题管理理念，带领班组积极提出合理化建议20余条。同时，她积极参与所在党支部的“净空保护先

锋队”党建品牌活动的开展，5年多来，利用业余时间持续深入到机场周边上百个村镇和街道开展净空宣传活动。

自2005年起，何正玲开始担任鸟击防范班组长。在做好现场安全运行保障工作的基础上，她积极开展学术研究，率领班组对机场周边的鹭鸟群体进行治理，使得鹭鸟数量从2006年的5万多只锐减至近2年的数百只；面对首都机场首次出现的成千上万只铁爪鸡，她冒着寒风在现场观察，通过降低草坪高度等方式，成功控制住了鸟情。在日常工作中，她组织完善了10余册工作台账，编写了驱鸟设备操作流程等8项规章制度；鼓励员工及时报告发现的安全隐患；利用可视化展板，解读重点工作，评比班组成员工作量；组织班组里的技师研发了《生态环境综合治理》等多项精品课程。

当遇到雨、雪、雾等特殊天气保障时，为了让旅客更加顺畅的出行，

全国五一劳动奖章获得者

“在五一劳动节到来之际，民航业又涌现出不少爱岗敬业、勤奋踏实的劳动模范。

他们代表了民航人能干肯干的精神，在民航大发展的今天，在各自的岗位上不断散发着光和热，不但推动了民航事业的发展，更为我们树立了榜样。

在这个日新月异的时代，我们依然发出最衷心的呼唤：“劳动者永远是最美丽的人！”



李永革



吴刚



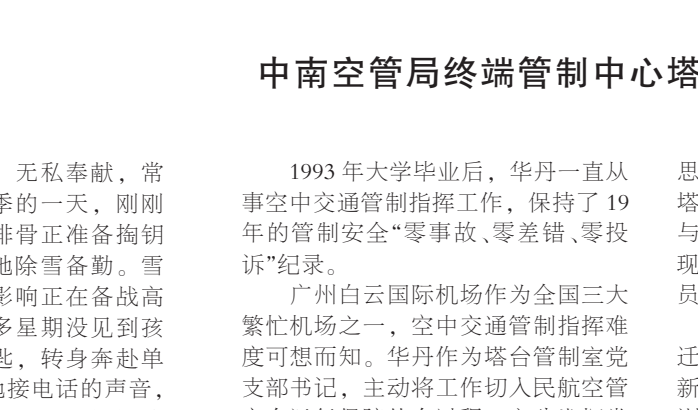
侯前卒



冯海霞



华丹



何正玲

东航工程技术公司 吴刚

吴刚是一位上海劳模，是东航机务系统“特别能战斗、特别能吃苦、特别能奉献”的精神典范。早在2010年，吴刚就荣获了“上海市劳动模范”称号。他把所获得的荣誉视作对自己新的激励和鞭策，继续在自己热爱的岗位上勤勤恳恳地工作着，身先士卒、勇于担当、敢于创新，发挥着一个党员干部和劳动模范的带头作用。

2年来，作为东航飞机维修系统生产计划部门的领导，他肩负着飞机维修和安全运行的责任，为了使上天的每架飞机都能安全和平稳运行，吴刚不知在办公室和重大飞机维修现场度过了多少个不眠之夜和休息日，也记不清化解了多少难题和障碍。

吴刚不仅在工作中埋头苦干，精益求精，作为一名管理者，他也始终坚持用先进理念和做法开展工作。他善于吸取和借鉴他人的经验，注重探索和创新工作方法。为了更好地落实部门职责，保证工作质量，他运用SMS与6 Σ 等先进的管理理念与分析方法，在部门范围内力推MCC主管工程师负责制、主管核查制度、岗位工作单制度等一系列管理措施，建立了各类管理标准，健全和完善了公司及部门的管理要求，夯实了管理基础，使部门逐步建立起了标准化、程序化的工作模式。

吴刚还积极参与公司各项工作，在公司航班保障和争创

效益等方面献计献策。在去年七八月份的旺季保障工作中，吴刚带领部门全体人员，精心组织开展了以“保安全、保运力、保准点”为主题的东航机务维修系统旺季保障工作。在此期间，不管是工作日还是休息日，他每天都深入维修控制中心（MCC）了解和掌握公司飞机运行状况，及时指挥处置各类突发事件，公司飞机的可用率（运力提供指标）和航班正常性都得到了较高的提升。

多年来，吴刚一直是把公司当作家，把公司的事当作家里的事来做的，他是这样想的，也是这样做的。他舍小家，顾大家，即使在出现单位工作和家庭需要相矛盾的时候，他总是义无反顾地选择工作。2012年8月，吴刚的爱人被查出肠癌住院治疗，而当时正值公司旺季保障时期，吴刚人在医院，但心中却始终牵挂着单位里的工作，每天还是照常询问机队技术状况，不时给出处置意见。在爱人完成手术病情稳定后，他安顿好爱人的日常起居后，又把所有精力和时间投入到了工作中。有人也劝他多陪陪爱人，但他却说：“爱人需要我，但单位里更需要我”。正是凭着这份工作热情和干劲，吴刚带领部门全体干部员工，克服了各种不利因素和困难，屡创佳绩。他分管的部门连续多年出色地完成了各项既定任务，实现了公司下达的指标，受到公司领导和各部门的好评与赞誉。

中国航油黑龙江分公司 冯海霞

冯海霞，1970年生人，天津南开大学化学系硕士研究生毕业，1992年参加工作。20年来，她始终坚守在生产第一线，由一名普通化验员一步步走向化验室主任、业务部副经理管理岗位。在任何一个工作岗位上，她都虚心好学，刻苦钻研，无论是取得成绩，还是遇到挫折，自始至终把“责任”两字牢记在心，撑起了黑龙江分公司油品质量安全的“一片天”。

1998年，冯海霞负责筹建哈尔滨第二油库。为了确保化验室如期投入使用，她每天都从早忙到晚，全身心投入到工作之中，确保了每个细节都符合规定和标准，化验室也顺利通过了认证检查。

2008年~2010年，黑龙江分公司先后有4个新建供应站投入使用。新建供应站的油品质量检验工作全部由第二油库化验室来承担。作为化验室负责人，冯海霞主动承担了大部分油样检验工作。遇到紧急生产任务，她还主动要求加班加点。

升任分公司业务部副经理后，她的主要工作职责就是负责保障所辖9个机场的油品质量。因此，她一年之中要经常奔波于这些机场之间。她坚信，正是这种奔波和劳累，才真正体现了她人生价值所在。

冯海霞始终认为，坚持主动学习、终身学习，是一个人的基础 and 关键。在平时的学习和工作中，冯海霞的一个突出特点就是勤于学习、重视积累。对于学习，她

就像一只闯进青草地的小鹿，贪婪地咀嚼着知识的珍肴；更像一只充满活力的海燕，不知疲倦地在追寻黎明的霞光。

随着业务水平的不断提高，她越发觉得自身理论知识还有所欠缺。于是，她又学回到南开大学继续深造，成为了东北公司第一个硕士研究生。在学习期间，她参与了国家自然科学基金、天津市自然科学基金资助项目的研究，有4篇论文在国家级学术期刊上发表。这些论文具备深厚的理论基础，解决了生产实践中的问题，具有很强的应用价值，直到如今还有人在引用她的论文。

冯海霞不但自己坚持学习，而且非常关心下属们的学习。多年来，她累计培训学员60多人次，共计1000多学时。她先后担任5名化验员的师傅，帮助他们学习掌握油料分析技术。如今，这些化验员都已全部顺利通过国家职业技能鉴定考试。

有耕耘就会有收获，有付出就会有回报。由于业务精湛，贡献突出，冯海霞多次被评为分公司、东北公司、航油公司和集团公司先进个人和优秀共产党员，2009年被评为民航局“女职工建功立业标兵”，2011年获得中国民航航空油料化验员职业技能大赛个人综合成绩第二名，被授予“全国技术能手”和“全国民航技术能手”；2012年被授予集团公司劳动模范、“全国民航五一劳动奖章”、“全国民航五一巾帼标兵”荣誉称号。

2012年，面对机场日益增加的航班流量，华丹与塔台各科室领导共同研究，灵活采用分时段离岗分流，平衡双跑道起降容量，达到了降低航空公司成本、节约旅客出行时间、增加机场容量的三重效果；积极参与和推动“广州CDM统一放行程序”，提高放行精确性，减少航班滑出等待起飞时间，大大降低了航空器地面运行油耗；启用内外环滑行方案，优化地面滑行程序，有效提高地面运行效率，减少了滑行冲突，航空器地面滑行时间缩短近25%。同时，华丹作为管制一线的领导，工作严谨细致，每当遇到突发事件，总能处事不惊，镇定指挥，从容应对，避免了一次又一次飞行事故。

在2000年，华丹刚出生的儿子不幸患重症。然而，他勇敢地面面对困难，从大局出发，以工作为重，十几年如一日地坚守在工作岗位上。每逢重大节日，别人在享受团聚的幸福时刻，他总是默默坚守在工作岗位上。

中南空管局终端管制中心塔台管制室 华丹

思路。在国内同行中，他率先提出组织塔台管制员，在航线实习中带上《塔台与飞行员交流问卷》，与航班机组进行现场交流，实时解决问题和征集飞行员对塔台管制工作的意见和建议。

作为业务骨干，华丹在新机场搬迁、多跑道运行、管制和导航技术革新等项工作中，做了大量的业务和培训工。他为中南空管局培训中心编写的《平行跑道仪表运行》教材成为“空管新知识培训班”的主要课程之一。在新机场搬迁工作过程中，组织编写《塔台新机场运行程序》，分批分次组织模拟机教员、机长和塔台管制员进行新机场塔台运行程序培训，为新机场搬迁、塔台顺利运行贡献了力量。

2011年，在第3届中国民航空管（管制）岗位职业技能大赛上，华丹负责中南空管局机场管制组的集训任务，从中选拔出的管制员取得了机场管制个人综合第一名的成绩。

1993年大学毕业后，华丹一直从事空中交通管制指挥工作，保持了19年的管制安全“零事故、零差错、零投诉”纪录。

广州白云国际机场作为全国三大繁忙机场之一，空中交通管制指挥难度可想而知。华丹作为塔台管制室党支部书记，主动将工作切入民航空管安全运行保障的全过程，充分发挥党支部战斗堡垒作用，将创先争优活动结合实际工作，开展了“提升塔台优质服务安全指挥活动”，向在广州运行的所有航空公司作出了“塔台优质服务承诺”，开设了“安全和的关系”论坛，引导塔台管制人员树立正确的管制服务理念，很好地完成了亚运会、东盟博览会、博鳌亚洲论坛、广交会等多次重大飞行保障任务。塔台管制室被共青团中央授予全国“青年文明号”荣誉称号，多次被评为各级“先进基层党组织”荣誉称号。

2009年，华丹提出和谐管制的新

何正玲总是冲锋在前，无私奉献，常常几天回不了家。冬季的一天，刚刚下夜班的何正玲提着排骨正准备掏钥匙开门，单位通知她除雪备勤。雪情就是命令，为了不影响正在备战高考的孩子，已经一个多星期没见到孩子的她，毅然收回钥匙，转身奔赴单位。她的孩子听到了她接电话的声音，出来开门时，却只看到了被她悄悄放在门口的排骨。像这样的情形在她身上发生过许多次，而每一次，她都会舍小家，为大家。

虽然常常无法照顾个人的小家，但何正玲十分关心班组这个大家庭。她经常在工间休息的时候与组员谈心，帮助他们解决实际困难；每当有组员过生日时，她都会组织全组人一起送上祝福；她还参与组织了员工家属座谈会、节日慰问等多项活动，班组成为了“员工心中第二个家”，班组温馨如家的氛围也为完成各项工作任务奠定了坚实基础。