

■电话声声传真情
——南航湖南分公司市场销售部
95539 班组建设侧记

当 95539 班组长徐亚再次接到旅客王先生打来的问候电话时，她的心里甜滋滋的。因为她明白，是她用真诚的服务，赢得了旅客的信赖，收到了温馨回馈。这个班组很特殊，只能用声音服务旅客……

➡详见 6 版

■抓好班组就抓好了
安全稳定的关键
——浅谈东北空管局班组建设工作

几年来，东北空管局工会抓基层、打基础，以班组为核心部位，加强基本建设，强化安全管理，加强业务培训，开展劳动竞赛，建设特色文化，取得了较为明显的成效，夯实了安全和稳定的基础。

➡详见 7 版



■走进鹿角湾

鹿角湾景区位于新疆沙湾县城西南 80 公里的天山北坡，西溯巴音沟河，东接大南沟河，由大鹿角湾和小鹿角湾两片景区构成。鹿角湾一带曾是天山马鹿繁衍生息之地，成群的马鹿每年要蜕落一次角壳，遗留下大量的鹿角壳，鹿角湾因此得名。

➡详见 8 版



航油一线走出的党代表

——记党的十八大代表、全国五一劳动奖章获得者、中国航油员工吴志梁

□本报记者 吴丹
通讯员 安建冲 王宇

17 年前，他是一名只有中专文化的普通技工；如今，已经成长为掌握公司几乎所有基层生产技术的一专多能型技师。10 多年来，全国劳模、中国航油河北分公司油库供油班值班经理吴志梁的称谓伴随着岗位、职务的变化而不断发生着变化，但是他“创新能手”的美誉、热心助人的品格以及“平凡的工作重复做，重复的工作快乐做”的态度却从未改变。

全国技术能手、全国民航劳动模范，获得过全国五一劳动奖章、中央企业青年五四奖章，今年 8 月吴志梁在拥有“吴能手”“吴劳模”的诸多“标签”后，又多了一个新的称呼——吴代表。当选为党的十八大代表的吴志梁，在全身心投入工作的同时，更是在思考如何当好工人阶级参政议政的代表，当好反映基层职工诉求的代表。

在吴志梁眼中，“吴代表”不仅仅是他个人的荣誉，更体现了党对工

编者按

从全国 40 个单位选举产生的 2270 名党的十八大代表，不乏来自基层岗位的一线员工。他们在各自的岗位上，服务社会，奉献行业，诠释着新时代职工的品质与风范。从民航一线走出的全国劳动模范、中国航油集团河北分公司的吴志梁就是其中之一。

本报记者特别赶赴工作一线采访了吴志梁。让我们一起听听这位从航油一线走出的党代表满怀激情迎接党的十八大的真实心声。

人阶级的信任，党对广大人民群众 的依靠。当选之后，吴志梁寻找一切机会与一线员工座谈、聊天，听取他们的需求以及他们关心的社会热点问题；进一步了解国家大事和涉及民航发展的重大举措。“一名基层代表，就是要把基层群众的心声带到北京，把涉及行业发展的议题带到会上。”这是吴志梁的心声。

无论是党的十八大代表，还是全国劳动模范，充分体现一名共产党员的先进性，履行全国劳模的模范带头作用，全身心地投入到工作之中，是吴志梁对自己最基本的要求。

平凡岗位上树起的业务标杆

年轻、皮肤黝黑、说话干脆——这是吴志梁留给记者的第一印象。

谈起工作上的事情，他双眼炯炯有神，言语铿锵有力。当被问到取得成绩的经验 and 当选党的十八大代表的感受时，吴志梁却显得有些拘谨。他说：“成绩是属于大家的。没有行业的发展，没有领导的关心，同事的帮助和家人的支持，我根本不可能取得现在的成绩。我只是干了分内的一些事情而已。”

吴志梁所说的分内事就是他打了 17 年交道的油库供油工作。自 1995 年

来到中国航油以来，吴志梁的岗位始终没有离开过生产一线；地面加油员、油料保管员、司泵员、计量员、电工、飞机加油员……基层生产岗位的工作他几乎干遍了。十几年来，他在各个岗位上学习求知、培训实践、不断积累，各项业务技术做到“精、专、广、宽”。“做一行、爱一行，专一行”在吴志梁眼里，是新时代工人最崇高的使命。

在中国航油河北分公司的所有员工中，吴志梁取得的职业资格证书是最多的。他熟练掌握了各个工种的工作技能，样样精通，样样能拿得起来。之所以掌握了这么多技能，领导和同事们都觉得这主要得益于他热爱钻研、敢于创新。

油库规模不大，人手少，不像大公司那样分工明确、各司其职，因此这里的员工需要掌握操作、使用、维修等多项技术。油泵坏了，吴志梁就和大家一起维修；电路出现故障，他出现在现场。对待任何一项工作，吴志梁从来都是任劳任怨的，把每一次额外的工作都看做是学习、锻炼的好机会。

►转 7 版

中航集团工会 “双学双比”见成效

本报讯 通讯员董玉清报道：近日，中航集团工会“双学双比”活动经验交流会在四川成都举行。中航集团工会主席薛亚松出席会议并讲话。

“双学双比”活动是中航集团工会女职工委员会自 2011 年起在集团全体女职工中开展的一项重要活动。双学，即学知识、学先进；双比，指比业绩、比贡献。自活动开展以来，各级女职工组织开展了深受女职工欢迎的系列活动。国航股份西南分公司工会女工委、地面服务部工会女工委、培训部工会女工委、中翼公司工会女工委在会上介绍了经验。

薛亚松表示，做好女职工工作，首先要了解女职工工作的特点。女职工组织要关心并研究女职工特殊要求，帮助她们解决问题，调动她们的积极性和创造性，并大力开展对企业有益、对女职工有帮助的活动，使工会成为女职工信赖的家。



10 月 11 日~17 日，在由中华全国总工会、中国文联、中央文明办、中央电视台联合主办的中国职工艺术节曲艺小品展演上，南航职工创作并代表民航参演的 3 人快板《班组建设谱新篇》，从全国 20 个参演单位演出的 36 个曲艺小品节目中脱颖而出，获得了曲艺类金奖、最佳创作奖和优秀组织奖。图为南航职工在舞台上表演。

里边 谢冬梅
摄影报道

信息纵览 39

民航二所工会 组织职工健康疗养

本报讯 通讯员郭文伟报道：为丰富职工的业余文化生活，搭建良好的沟通平台，营造团结向上的工作氛围，民航二所工会于近日开展了以“山·海·湖·文化”为主题的职工健康疗养活动。民航二所工会组织 530 多名职工分 9 个批次先后到北京、青海、四川峨眉山、海南三亚 4 地疗养。

在活动中，职工们感受到了祖国的大好河山和悠久的历史文 化，不仅放松了身心，更开阔了视野。职工们纷纷表示，此次活动丰富了业余文化生活，拉近了企业和职工的距离，加深了职工间的友谊，进一步增强了职工的归属感和凝聚力，增强了职工的自豪感。

国航华北营销中心 举办篮球友谊赛

本报讯 通讯员孙昭报道：为了加强京津两地员工联系，国航华北营销中心与天津营业部于近日在天津举办了一场篮球友谊赛。

在赛场上，各队职工奋勇争先，把充沛的体力、丰富的经验和良好的精神面貌展示了出来。经过 2 个小时的激烈角逐，天津营业部以 45：43 的成绩获胜。

通过比赛，双方增进了了解，加深了友谊，团队意识得到增强，为业务上的进一步沟通交流奠定了基础。职工们纷纷表示，今后将在工作和活动中加强切磋与交流，为京津两地的工作业绩以及员工业余文化生活注入更大的活力。

■工会时评

□刘璐

自党的十七大以来，我国改革开放和社会主义现代化建设取得了举世瞩目的成就。民航作为国民经济的基础性、先导性行业，5 年来，安全水平稳居世界前列，服务能力和品质大幅提升，社会责任明显发挥，驱动经济社会发展的战略作用更加凸显。广大民航职工充分享受着国家繁荣和民航发展的成果，事业更加精彩，生活更加幸福，未来更加美好。

伴随着党的十八大日益临近，广大民航职工正在以昂扬的姿态、过硬的作风，时刻准备着迎接党的十八大胜利召开。持续安全、优质服务是全体民航人向党的十八大的献礼。

持续安全 优质服务 献礼党的十八大

5 年来，民航不断加强队伍建设，提高安全和服务水平，圆满完成了北京奥运会、上海世博会、深圳大运会等重大运输保障任务，打造了一支在关键时刻靠得住、冲得上、打得赢的队伍。

党的十八大是我国在全面建设小康社会关键时期和深化改革开放、加快转变经济发展方式攻坚时期召开的一次十分重要的大会，对国家及民航的未来发展意义重大。广大民航职工识大体、顾大局，在民航党政、工会的领导下，以高度负责的政治责任感和使命感，不断增强思想意识、提高持续安全能力、提升服务品质，确保圆满完成党的十八大的运输保障任务。

保在今后的工作中，精神面貌更佳，服务环境更靓，微笑服务更美。

在喜迎党的十八大的过程中，广大民航职工在民航党政、工会的带领下，以图片展、座谈会、新闻报道的形式回顾了民航科学发展、成就辉煌的历程，增强了自豪感和自信心。在学习和回顾的过程中，特别是在从民航一线走出的两位党的十八大代表（上海机场集团南慈慧、中国航油集团吴志梁）的感召下，民航职工创先争优的热情更加高涨，学习劳模、争当先进的氛围越来越浓烈。立足岗位、建功立业，以安全和服务优异的成绩献礼党的十八大，推动民航强国建设是广大民航职工统一的行动指南。

一线最精彩 劳动最光荣

——记东航集团工会组织拍摄《劳动最光荣》之东航专辑

我们要聚焦民航一线

截至目前，中国民航事业已走过了 63 个年头，东航从 1988 年创立至今已历经 24 个春秋。今年是新东航集团成立十周年。这 10 年，是东航自强不息，由低谷走向新生的 10 年。如何借此次拍摄机会，通过东航一线职工的风采反映出民航人的整体精神风貌，是摆在东航集团工会面前的一个挑战。

为了拍摄好这期专辑，东航集团工会多次召开协调会，邀请上海市总工会的领导和东方卫视的编导，与生产一线的工会主席畅谈交流，以头脑风暴的形式，激发灵感，启迪智慧。经过几次磨合，按照东航集团领导的指示和东航工会的思路，此次拍摄主题和基调逐渐清晰。

我们所不知道的幕后英雄

在主题确定后，拍摄时间非常紧迫。节目组很快选定了具有行业特色的

拍摄场景，停机坪和静态模拟舱。

大多数旅客都不知道，每架飞机之间的衔接时间只有短短的 40 分钟。而在这 40 分钟内，要有近百人、10 余种特种车辆为航班的起降服务。“最快要用多长时间完成航班的清洁工作？”“飞机是怎么加油的？”“为什么飞机发动机转动的时候中间有白色的螺旋纹？”这些颇具趣味的问题，被生产一线的东航人一一解释。一架航班落地后，加油车加油，清洁车抽出飞机内污水，装卸车运载行李，客舱清洁员用 15 分钟完成了机上清洁，机务人员在烈日下迅速完成飞机航后质检……当所有程序完成后，旅客陆续登机。飞机腾空一跃飞向万米高空，旅客们尽享机上舒适环境时，很少有人想到，正是之前机上、机下紧张有序的忙碌，创造了这舒适温馨的乘机环境。

这就是民航的魅力所在——无数民航幕后英雄们无言的奉献。

父母总为我亮起一盏夜归的灯

在很多旅客眼中，空中乘务员、飞行员、空中保卫员等都是十分光鲜亮丽的职业。但在这期东航专辑中，观众看到了不一样的他们。

乘务员吴剑虹的儿子才刚刚 7 岁，由于乘务员需要早出晚归，没有时间照顾家庭，孩子不得不被送到寄宿学校。“妈妈，你放心吧！飞行吧，我会乖乖听话的。”“儿子比我还要坚强。”吴剑虹说。吻了熟睡中孩子的额头，她拉着行李箱又一次消失在执行任务的暮色中……

小张是个年轻靓丽的姑娘。平日，谁也看不出娇弱的她，竟然是一名英武的空中保卫员。每天的擒拿格斗训练，让小张经常负伤挂彩，她的双腿满是乌青的伤痕。正是千万个像小张一样肯吃苦、懂奉献的东航人的付出，才保障了旅客生命财产的安全。

►转 6 版

中国民航职工赴台访问

大力宣传 中国民航成就

本报讯 通讯员祝川报道：应中华两岸劳动关系发展协会的邀请，以云南机场集团党委书记周凯为团长，中国民航工会组宣部部长贾荣健、民航东北空管局工会主席吴粤华为副团长的中国民航职工交流团于 10 月 11 日~17 日对台湾进行了工作交流访问。

访问期间，交流团分别与中华两岸劳动关系发展协会、台湾中华航空公司产业工会、华膳空厨股份有限公司工会、台中市总工会、台湾产业总工会等进行了座谈交流。双方就各自的产业工会概况、工作开展情况作了介绍，就推动两岸劳动关系和谐发展、促进两岸产业职工交流、深化两岸产业工会友好关系进行了深入沟通。交流团一行对台湾中华航空公司总部、华膳空厨股份有限公司生产车间进行了参观，并与企业负责人和职工进行了座谈交流。

访台期间，交流团大力宣传中国经济社会发展 and 民航事业取得的巨大成就。台湾工会界的同仁们对大陆取得令人瞩目的成就表示高度赞赏，对中国民航工会坚持促进企业发展、维护职工权益、推动企业依法普遍建立工会组织以及普遍开展工资集体协商的做法给予高度评价。

中国民航职工交流团由民航地区管理局、航空公司、保障公司、机场、空管、科研单位、院校等单位的劳模代表和工会干部共 42 人组成。

民航华东局工会到基层调研

切实落实 “三个一”活动

本报讯 通讯员来洁报道：为深入实施民航工会“三个一”活动，民航华东局工会对辖区各单位的该项工作进行了监督检查，于近日走访了上海外航服务公司。

今年初，民航华东局工会专门成立了活动领导小组，并向辖区内各单位工会下发了活动具体的实施计划。民航华东局工会充分肯定了上海外航服务公司的活动落实情况。上海外航服务公司围绕积累能量、持续发展的中心工作，将“三个一”活动的开展纳入日常党群工作；发挥组织平台和网络平台的作用，注重对员工的精神关怀、困难关怀和特情关怀；开展了一系列丰富多彩、扎实有效的工作。其中，包括建立和完善了外航员工爱心互助基金、VIP 特色服务和员工之家等品牌；依靠公司网站，宣传“爱企业、爱家”的企业文化；依靠党政力量，增强活动效果；先后开展了立功竞赛活动、企业文化和价值观大讨论、寻找外航达人等活动。

新疆民航工会 新轮值主席上任

本报讯 通讯员龙留仔报道：近日，新疆民航工会协作联合会工作总结和轮值主席交接会议在新疆乌鲁木齐召开。

新疆民航工会协作联合会于 2007 年成立，由民航新疆管理局、基地航空公司、新疆机场集团以及其他航空企业工会组成。协作联合会由管理局工会主席任名誉主席，负责部署协会年度工作；各企事业单位工会主席轮流担任协会主席，负责落实协会年度工作安排。经过近 6 年的实践，新疆民航工会协作联合会探索出了一条新时期分立重组后地区民航工会工作的新途径。

会议主要总结了一年来协作联合会的主要工作。其中，组织员工积极开展创先争优活动、组织辖区内工会干部境内外培训等工作取得了阶段性进展。下一届轮值主席单位为新疆民航实业公司工会，轮值主席为该公司工会主席。

中国航材 开设“职工讲堂”

本报讯 通讯员陈汉卿报道：为响应中国航材集团关于提高职工素质的号召，集团工会和人力资源部联合组织开设了“职工讲堂”。近日，以“新形势、新期待、新作为——喜迎党的十八大胜利召开”为主题的第一堂课开课。中国航材集团党委书记姜长斌为“职工讲堂”开课致辞。

姜长斌说，坚持学习对于提高职工的政治素养、提升思想境界很有帮助，广大职工要通过学习接受新的知识，拓展思路，提升自我。

上海工会管理职业学院教授王连祥从职工忠诚于企业和企业尊重职工的双重角度，深入解读了新一代职工如何在新形势下有所作为。同时，王连祥还深刻分析了国际国内形势。

温馨客舱 共享幸福

——国航重庆分公司客舱服务部岗位技能竞赛侧记



图为国航重庆分公司乘务员参加岗位技能竞赛。

□本报通讯员 张海琳

“七喜的碳酸感是爆发在炎炎夏日里的无尽清凉，看着红酒的缥缈，红了脸儿，醉了心儿，不由得让人想到红酒加七喜，犹如红颜知己，两相宜……”一名国航重庆分公司的头等舱乘务员正在优雅地端着一杯鸡尾酒向客人介绍着。看到上述文字，您一定会认为这是发生在万米高空的客舱中吧？其实不然！这是国航重庆分公司客舱服务部开展中航集团第八届民航乘务员岗位技能竞赛重庆分公司选拔赛的一个场景。

赛前：精心准备

此次赛事以“温馨客舱，共享幸福”为主题，通过参赛选手自我介绍、形象展示、服务呈现、安全演示、才艺展示和机智应答6个环节进行风采展示和选拔，以达到此次赛事的最终目的——提升业务能力，展现职业风采，历练乘务队伍，打造服务品牌，营造温馨重庆的氛

围。此次赛事得到了分公司领导的高度重视，分公司成立了以党委书记肖鹏为组长、副总经理陈文学为副组长的大赛组委会。分公司总经理陈洪密切关注意赛的筹备情况，并作了“办好比赛，展示分公司优质服务风采”的指示。

在《东方的凤凰》的音乐声中，20名客舱服务部乘务选手身着笔挺的飞行制服，以整齐划一的步伐登上舞台进行集体亮相，并分别进行了自我介绍——“在客舱服务中，把旅客当做天使，那么我便来到了天堂”。亮相选手乘务员王先奇在自我介绍时如是说。台下100多名观众响起了热烈的掌声。

赛中：精彩纷呈

随后，20名参赛选手以“4+1”形式（即4位女乘务员和1位男乘务员）分为4支小分队，分别进行形象展示。在舞台上，可爱的参赛选手们又分组展示了站姿、坐姿、行走、蹲、行礼和手势多种仪态，来自客舱服务部的两位乘务员龚艳

和王力作为主持人在一旁解说着每一种仪态的正确职业仪态——“坐姿：入座要轻稳，女士着裙装入座时裙摆向前拢一下，将双腿自然并拢，双脚正放或侧放，双手放在双膝上”。让台下观看的乘务员们也一同学习并强化着正确的职业姿态。

作为客舱乘务员不仅需要拥有职业的仪态和妆容，还需要具备机上处理突发事件能力和客舱服务技能。20名参赛选手向台下评委和观众进行了专业的氧气面罩使用和救生衣穿戴演示。在接下来的客舱服务呈现环节中，在舞台干冰的作用下，舞台呈现出一片一片“云朵”，让地面的舞台宛若万米高空的客舱，而参赛的乘务选手们在这“云朵”之间进行着微笑迎宾、报纸杂志发送、毛毯提供和特殊旅客服务的工作。在他们一颦一笑的和谐氛围中，彰显了“温馨客舱，共享幸福”的主题。在餐饮服务展示中，每一位参赛选手在现场进行了鸡尾酒调制和机上茶艺展示，并请台下评委和观众品尝精心调

制的饮品。参赛选手乘务长李洁端着一杯翠绿色的鸡尾酒向大家介绍：“我手中这款酒叫绿野，其中含有薄荷酒，在夏日饮用清爽宜人……”“我今天为大家精心准备的是一杯由红酒和鸡尾酒调制而成的库东……”参赛选手头等舱乘务员刘婷婷介绍着自己调制的鸡尾酒，这正是文中开始的一幕场景。

随后，扣人心弦的机智应答环节开始了。20名选手依次在选题箱中选择题号，由往届全国民航乘务员职业技能大赛中获得技师称号的乘务长杨洋作为考官提问：“今年是中航集团成立多少年？”参赛选手乘务长李超展开双臂，激动地回答道：“中航集团成立10周年！”参赛选手乘务员刘士丽选中手部三角巾的包扎方法这一题目，但考官杨洋现场加大了难度，邀请了一名女观众上台。刘士丽用白色三角巾现场为她进行包扎，其娴熟而正确的包扎方法得到了评委的一致认可。接下来，在歌曲《红旗飘飘》的伴奏下，20名参赛乘务员每人手持五星红旗集体出场，载歌载舞展现了载旗航空公司乘务员多才多艺的一面，同时也展示了重庆分公司乘务员的风采。

赛后：温馨继续蔓延

比赛环节结束后，分公司副总经理陈文学指出，此次客舱服务部承办的比赛非常精彩，展现了团队精神，也展示了全体乘务员对提升服务质量的信心。

最后经过评委评分，赛事选拔出的前3名将参加中航集团第八届乘务技能竞赛，同时还评选出团队奖、魅力智慧奖等奖项，并由分公司领导为获奖者颁奖。台上一分钟，台下十年功。参赛选手今天在台上的精彩表演，不仅仅是提前的训练，更是在每一天、每一个航班和每一次服务中所积累的经验。今后，他们会把精彩展示呈现给航班上的每位旅客。

■信息看板

南航大连分公司与大连空管站开展班组建设交流活动

本报讯 通讯员梁家宏、张玉禧报道：为进一步加强班组建设，推进“三员交流”活动开展，近期，大连空管站工会与南航大连分公司工会组织管制员和飞行签派员开展了班组建设交流活动。

10月10日、12日，大连空管站员工来到南航大连分公司，管制员们现场参观了南航签派室的工作现场。随后，塔台管制室连翔班组、区域管制室天翔班组和飞行签派室护航班组分别从班组日常管理、业务建设、文化建设等多个方面进行了班组建设经验交流，并就如何加强班组建设和深入地空协作进行了沟通。

山东航空成立篮球协会

本报讯 通讯员吕延明报道：近日，山东航空股份有限公司篮球协会在济南成立。该协会作为公司着力推进全民健身的一项举措，为丰富职工文体生活搭建了新平台。

目前，山航篮协已有会员56人。协会逐步建立起自我管理、自我发展、自我约束的运行机制，充分发挥协会的平台作用，引领职工以强健的体魄和饱满的精神状态为推动山航的健康发展作出贡献。

江苏空管分局举办职工艺术作品展

本报讯 通讯员彭鹏报道：为了迎接党的十八大胜利召开，深入贯彻民航局空管局和华东空管局关于开展民航空管系统文化建设的活动的精神，近日，民航江苏空管分局顺利举办了江苏空管职工艺术作品展。

本次作品展围绕分局文化“上善若水、厚德载物”核心价值观，所有布展作品均来自职工。作品展共收到20多位员工报送的摄影作品129幅、手工制作葫芦烫画作品40余件、奇石假山6座等。分局员工纷纷利用工作间隙来到展厅，驻足参观，仔细欣赏每一件精美的艺术品。

德国女孩与 Ameco 的足球缘



李开颜 摄

□本报通讯员 姚冉 刘仕凌 夏鹏超

“我很喜欢你们，很想再和你们一起踢球！”她用生涩的中文说。

9月，在北京飞机维修工种有限公司（简称Ameco）的操场上，Ameco发动机分部的小伙子们正在热火朝天地踢球。在众人当中，一

个亮丽的身影闯入人们的视线，为绿色的草坪增添了一抹鲜活的颜色，这就是来自德国汉堡的女孩Sonja Neuendorf，是德国汉莎技术公司安排到Ameco市场销售部的实习生。

3个月的实习生活并不算长，与大家熟络起来缘于足球。“第一次来到Ameco运动场，看到一群人在

草坪上踢球。这是我最热爱的运动，我走过去，问他们我能否加入，他们爽快地答应了，于是我们就这么认识了。”Sonja笑着说。身穿红色球衣的她，和一群中国小伙子驰骋在球场上，不但拼抢积极，技术也很过硬，令小伙子们刮目相看。在赛场上，她落落大方、表现从容，大家对她从保守礼让到不敢小觑，认真应对。深厚的友谊在这片绿茵场上悄然结成。“她比国家队的运动员还牛！”Ameco足球队的队员王威评价说。

作为中国国际航空股份有限公司与德国汉莎航空公司的合资企业，自2001年以来，德国汉莎每年都会向Ameco输送15名~20名实习生进行交流学习，至今已有11个年头。同时，Ameco每年也选派优秀的技术人员至汉莎进行学术交流，借鉴汉莎先进的经营理念，切磋航空维修技术。

实习结束时，Sonja亲手烹制了点心分给同事。临走那天，她的Ameco足球伙伴们送给她一个崭新的足球作为临别礼物，上面签满了所有队友的名字和祝福语。Sonja满怀深情地说：“我很感动。大家给予我很多帮助，我会再回来的，因为这儿有这么多的朋友！”

让职工参与企业管理

“职工民主管理例会是我和职工代表面对面交流,并直接听取职工群众意见和建

议的良好机会。”

希望领导了解他们的辛苦，领导也希望公司的努力和成绩得到职工的认可。他说，我们要通过多种渠道增加企业与职工沟通交流的机会。而要促进企业健康和谐发展,建立和谐企业劳动关系,就要善于沟通、乐于交流。

西北分公司工会主席常伟认为，民主管理例会不单单是领导与职工之间的交流，也是企业各部门之间进一步增进了解的机会。交流多了，各方面的沟通就通畅了，这样一来，企业上下左右就通达了。

西北分公司的民主管理例会自2005年以来坚持按季度召开，已经

形成了制度。再平凡的事坚持下来就不平凡。2010年，东航西北分公司被评为全国厂务公开民主管理先进单位。2012年4月，东航股份公司专门组织股份各大单位工会主席来西北分公司现场观摩例会，并召开专题交流座谈会。

关爱劳务制员工利益

公司结合各岗位实际开展了内容丰富、形式多样的劳动竞赛，促进员工个人成长，服务企业发展。2011年公司结合西安世园会举办的客舱服务和地面值机两项技能大赛，得到陕

■蓝天玫瑰

电话声声传真情

——南航湖南分公司市场销售部95539班组建设侧记

□本报通讯员 龚琼

今年的国庆节长假，当95539班组长徐亚再次接到旅客王先生打来的问候电话时，她的心里甜滋滋的。因为她明白，是她用真诚的服务，赢得了旅客的信赖，才收到了温馨回馈。这个班组很特殊，一是它只能用声音服务旅客，二是它全部由女生组成，是一支名副其实的“娘子军”。

用真诚创造感动的故事

还是在2009年的夏天，接到王先生电话的正好是值班班组长徐亚。王先生要求为其80岁高龄的父母购买去大连的机票，并解释本人因公务不能陪同前往。徐亚马上为其申请了“真情关爱”的老人优惠机票，并办理了南航专为老年人提供免费服务的申请。接着，王先生提出他不能按要求到长沙直属售票处来出优惠票，因为人在湘潭。徐亚于是将这个情况向领导作了汇报，得到特事特办的批准。

王先生父母的证件复印件很快就传真到了95539，而此时，王先生突然发现他的银行卡无法进行远程支付。此时，徐亚果断地拿出自己的银行卡帮他垫上了票款。出完票，徐亚又细心地为两位老人提前预选了机上靠前的座位。

再次接到王先生的电话，是他父母平安回来之后，他转告了父母对南航的感激之情，并表示对她们的服务非常满意。从此，王先生就成了南航的忠实旅客，而且每逢节假日还不忘给徐亚打个问候的电话。

品质提升有赖于班组建设

像王先生这样被95539坐席们用真诚服务打动的旅客不计其数。对待旅客真诚，逐渐成了95539班组服务的特色。办公室墙上“用心服务，创造感动”的横幅时刻提醒着姑娘们，

首都机场安保公司开设现代化职工书屋

本报讯 通讯员常亚娟报道：为落实学习型组织建设,真正打造一支作风过硬、技艺精湛、能言善辩、阳光向上、善于思考、勤于学习的高素质安保队伍,今年,首都机场安保公司建立了“职工书屋”16个,共配赠书籍800册。

在这些书屋中，3号航站楼国内安检现场的职工书屋最为完善，拥有图书室、阅览室、储书室等一体化的40多平方米的基础场地。书屋的存书量达到了近2000余册。安保公司还在职工书屋安装了饮水机、电视、VCD机等设备，为一线员工读书学习创造了温馨舒适的环境。

随着电子化阅读逐渐兴盛,为进一步丰富职工书屋的功能,充分发挥文化阵地的作用,利用现代的多媒体器材为员工提供更好、更丰富的阅读体验,安保公司为各部门休息室配发了平板电脑24台,迷你音响6台以及按摩椅12

朝着这个目标努力。

早在195539成立之初,分公司着手创建了两个班组,并把“用心服务,没有最好,只有更好”和“心怀感恩,微笑回报”当做班组座右铭。在两个班组之间开展“六比”劳动竞赛,即比安全管理、比服务技能、比销售业绩、比业务学习、比行政管理、比宣传报道,并将每月比赛结果上墙公示。

在日常工作中,两个班组注重建立健全台账制度,坚持每天交接班讲评和班前例会制度,勤激励,严把关。业余生活中,常以班组为单位,开展丰富多彩的娱乐活动,营造融洽、和谐的班组氛围。

通过班组建设,95539班组创新了“以万变应客户之变”的服务理念,努力做到在工作中“百接不厌、百听不厌、百答不厌”,始终让旅客“聆听”到自己的笑声。

班组建设出成效

班组成员业务的学习,班组之间的竞赛,极大地促进了服务的提升。近几年,销售任务完成、电话支付率节节攀升。今年旺季,更是在人员减少17%的情况下,电话量和销售量同比分别增长16%和32.29%。

各种荣誉接踵而至:中华全国总工会颁发的女职工建功立业标兵岗、湖南省芙蓉标兵岗、股份公司青年文明号、省级青年文明号、股份公司工会颁发的巾帼建功立业示范岗、股份公司文明班组……

班组建设建立健全了各项机制,使任务落实到位,做到了“千金重担人人挑,人人身上有指标”,经营压力得到了层层分解。销售部依托公司班组长培训的机会,切实关心、爱护班组长的成长,带好自己的团队。通过“请进来、走出去”等各种形式的培训,班组长迅速成长起来,成为岗位的坚强骨干。她们正在用实际行动,积极为公司交上一份满意的答卷。

把。让员工能够在学习、工作之余愉悦身心,缓解劳累。

职工书屋深受职工欢迎。“我喜欢在业余时间看看书,机场附近没有图书馆,去市里又不方便,而且平时工作忙,没有时间借书、还书。现在,公司的职工书屋,书的种类多,而且经常更换。问题一下就解决了。在职工书屋看书,别提多享受了。”首都机场安检员小王如是说。和小王一样喜欢读书的员工随着职工书屋的完善,学习的热情越来越高涨。

除此之外,安保公司党委、工会高度重视员工需求,着力解决员工实际困难,改善员工工作环境,连续实施了一系列惠及员工的措施,先后为工作区购置配发了电视、电脑、冷气机等员工生活用品。各基层工会认真做好各类举措的落实工作,切实做到为员工谋福利,让员工得实惠。

◀接5版

飞行员张悦谈到了旅客过度维权和航班不正常时的处置问题,引起了现场观众的共鸣。通过他的讲解,旅客深刻地了解到航班延误的原因,认识到把不良情绪发泄到民航工作人员身上,甚至出现过激行为是不理智的。随后,张悦介绍了东航执行利比亚维和部队运送任务的情景。旅客通过讲解和画面了解了飞行员带领机组,冒着生命危险,完成一个个紧急而又艰巨的任务是多么不容易。

作为民航家属,随着航班的起降,关心和牵挂从未停止过。当民航一线职工拖着疲惫的身体回到家时,家人始终为他们点亮夜归的灯。温情的画面,感人的亲情将节目推向了高潮。

见微知著 感动人心

东航专辑不仅反映了东航人工作的一个侧影,更折射出民航人作为一个特殊的劳动群体的奉献与坚守。

节目播出后,新闻媒体、网络传媒、社交媒体都纷纷转载东航专辑的视频。“原来民航工作这么辛苦啊!”很多旅客这样说,并表示进一步理解了民航行业的艰辛。“原来我们的工作有这么多奥秘。”很多民航人看过节目后也深受鼓舞,增强了对本行业的自豪感和自信心。

劳动创造人,劳动创造历史,劳动累积了一个企业的文化积淀。在一个脚步,每一处细节都会显示出劳动的珍贵,有时虽是星星点点,却那样照耀人心。正是有千千万万的普通东航人,陪伴东航共同经历风雨的考验,他们在守业的艰辛中深深体会着劳动的快乐。

上下一心 共铸荣誉

在2012年劳动节前夕,西北分公司党委书记司玉佩对即将赴陕西省劳模表彰大会接受荣誉的劳模和先进集体代表说:“这是大家共同努力为公司收获的光荣。正是企业和谐、上下一心,职工才能协同合作,拼搏创新。”

2011年,东航西北分公司获得全国模范劳动关系和谐企业荣誉称号。2012年,被授予“全国五一劳动奖状”。西北分公司的员工们,在平凡岗位上作出的不平凡业绩得到了肯定。他们中有将安全飞行视为终身追求的目标,被评为感动东航人物的飞行员陈河中;有获得陕西省先进集体荣誉的东航西北分公司客舱部“凌燕”乘务组;有第一时间飞赴西宁,执飞玉树救援航班的陕西省劳模飞行员刘伟;有获得中央企业青年文明号和陕西省“创先争优、奉献世园”荣誉的地面部“凌燕”示范组……

学习型组织建设的探索与实践

□唐东新

学习型组织最早于1965年由麻省理工学院的佛瑞斯特教授提出。其后,随着社会的发展,尤其是组织文化的演进,其内涵和外延不断拓展,理论与实践体系博大精深。华东空管局成立以来,在学习型组织建设方面开展了深入的探索与实践。

建设学习型组织,第一,要明确共同愿景。2002年,经过全局上下酝酿与讨论,空管局提炼出了华东空管理念,由空管宗旨、空管精神和管理思想组成。2009年又重新修订、提升了华东空管精神文化系统,包括空管精神、空管口号、服务理念、管理风格,如服务理念为:无缝隙管制、零距离服务。后来,又归纳、提炼出了24字的“和谐空管、温馨家园”的目标。并通过阐释、教育、宣传等系列活动,努力使华东空管精神文化系统、华东空管人的共同愿景逐渐内化成为广大员工认同、追求和恪守的价值取向,使愿景成为全体员工共同维护的精神产品。

第二,要坚持上下联动,强化团队学习。自1998年起,华东空管局每年以党委1号文的形式加强员工思想教育,作为全局一年工作的指引,现在已成为一种制度。同时,华东空管局还认真落实党委中心组学习制度,使之真正成为提高科学决策水平的有效途径,引领广大党员干部的学习,带动全体员工的学习。此外,还应大力开展学习实践活动,将理论学习与实践活动相结合,提高党员干部的党性修养。近3年,共组织各类培训班360余批次,培训员工13211余人次,

跨越民航和能源两个行业的中央企业,已经一跃成为亚洲第一的航油供应商,继2011年首次跻身世界500强、排名第431位后,公司今年又排名世界500强第318位,大幅提升了113位。

做，就要做一面不倒的旗帜

对于“吴代表”这个称呼,吴志梁坦言自己还没有完全适应。“我还是习惯大家叫我‘小吴’或‘志梁’。”他说,“自从得知自己当选为十八大代表后,我已经感觉到了身份的一种转变,感觉到了大家对我的关注和期待。”

想起今年8月14日宣布自己当选为十八大代表时的情景,吴志梁记忆犹新。他告诉记者,宣布结果的前一天晚上,他拿到自己候选人的资料后仔细地看了又看,发现被推选上去的候选人都非常优秀,他心里直犯嘀咕。第二天,经过演讲、投票等环节,吴志梁从200余位候选人中脱颖而出,最终以高票当选为十八大代表。“当我听到结果后,愣了好一会儿,等反应过来后那激动劲儿就别提了,一个劲儿地和周围的人拥抱、握手。”

当选之后,本来就很忙的吴志梁变得更加忙碌。他一边安排日常的本职工作,一边进行政治上的理论学习,同时寻找一切机会与所在单位的一线员工座谈、聊天,听取他们的需求和想法以及他们关心的热点、焦点和难点问题,广泛征求意见。在吴志梁看来,他是一名基层代表,最终议题的落脚点也应该落在基层,而只有多做调查研究,才能使自己的议题更加全面、科学,才能真正把基层群众的心声带到北京。

忙碌的工作和调研让吴志梁无暇顾及家庭,向孩子承诺的旅游计划一次次被搁浅。对于这些,吴志梁始终心怀愧疚。“亏欠家庭和孩子的,我只有以后再还,现在对于我来说最重要的还是当好十八大代表,不辜负大家对我的信任。”吴志梁说。通过一段时间的了解和调研,他发现集团公司“关爱工程”是基层员工最为关心的一个话题,大家对近年来集团公司推行的工资制度改革、住房制度改革、劳务工择优转制制度等关爱员工的一系列措施非常满意,认为这样的“关爱工程”确实切实解决了他们的实际问题,增强了他们的幸福感和归属感。“我有可能会在十八大召开期间提出与‘关爱工程’有关的议题,因为我认为像这样赢得员工广泛认可的措施,完全可以作为一个良好的范本推广开来,让更多的基层员工受益。”

当被问及不久后将如何担当起十八大代表履行职责的重任时,吴志梁表示,他将努力利用好十八大这一平台,展现出新时期党员的风采,如实反映群众呼声,不辜负人民的期望。他说,无论是在开会期间还是在平时的工作中,无论是在当选的5年中还是在未来的日子里,他都会自始至终地履行好一名党员和一名劳模的带头作用。“我不仅要做一面旗帜,而且还要做一面不倒的旗帜”。

文体活动、协会活动为依托,将空管文化理念融入到班组建设和员工日常生活中,注重发挥文体活动在班组建设中的积极作用。东北空管局坚持经常性地开展群众喜闻乐见的文体活动,如书画展览、徒步走、拓展训练、安全知识竞赛等。通信网络中心由干部职工自创、自编、自导、自演的春节联欢晚会,至今已连续举办10多年,受到职工广泛好评。大连空管站文体活动开展活跃,周周有赛事,月月有活动。管制中心积极开展羽毛球、游泳、自驾游等集体活动。区域管制室设立心理辅导员,随时发现班组成员的思想情绪问题,及时给予心理疏导。大连空管站、技术保障中心通过《世纪地平线》《技术保障中心信息》《本月亮点》等内部刊物,大力弘扬各班组的好人好事。这些活动大多以班组为单位开展,将触角伸展到基层,使东北空管局的凝聚力、战斗力得到了极大的提升。

职工业余文体协会的建立,提高了文体活动的广泛性和普及性,起到了缓解压力、凝聚人心、服务大局、促进发展的效果。截至目前,东北空管局已有45个协会,涵盖书画、摄影、球类、游泳、钓鱼、自行车、棋牌、风筝、女子健身等25个种类,会员1000余人,占全局职工人数的60%以上。目前,员工在工作之余,参与协会活动、讨论协会活动已形成一种良好的风气。今年7月,在辽宁营口召开了东北空管局协会发展论坛暨第五次职工业余文体协会经验交流会,45个协会代表和党委书记、工会主席等百余人相聚交流。会议上,与会人员就如何进一步推动协会文化建设,让协会成为思想政治工作的抓手等问题进行了深入探讨,推动了协会工作的开展。

发挥班组中党员的表率作用,在班组中形成讲思想、讲政治、讲民主、讲奉献的氛围,对班组良好作风的形成大有裨益。黑龙江分局区调班组的4名党员就在各项日常工作起到了模范带头作用。班组里年轻人多,他们对新近参加工作的同志,采取党员“一对一”、老帮新的办法,经常到单身宿舍同他们聊天谈心、还和新同志一起过生日,从物质和精神上对单身职工给予帮助,让新员工能够更快更好地融入到工作中去。

班组建设在东北空管局安全和稳定工作中发挥了重要的作用。近两年来,先后有3个班组和个人获得省级优秀班组和优秀班组长。2009年,东北空管局还荣获“全国民航模范职工小家”。

当然,必须看到的是,工会组织在班组建设中还面临着许多亟待研究和解决的新情况的新问题,肩负的责任也更加凸显。因此,在建功“十二五”当好主力军的大环境中,工会组织应自觉把班组建设作为围绕中心、服务大局的重要工作,摆在突出位置,努力把班组建设工作提升到一个新的水平。

(作者单位：东北空管局)

抓好班组就抓好了安全稳定的关键

——浅谈东北空管局班组建设工作



吉林空管分局徒步协会组织户外训练。 邹晓林 摄

合,激发了广大职工的积极性、主动性、创造性。如历年开展的安全生产月、“始发航班正常率”活动、“百日安全竞赛”、业务比武、“读好书”、安全文化书画影展等活动,都要广泛动员,做到活动延伸到一线,延伸到班组。工会组织开展的“安康杯”竞赛活动已达11年,全区四地2000余名职工参与到竞赛中。

此外,民航局空管局工会开展的以班组为单位的管制、通信、气象、情报等技能比武,对安全生产也发挥了极大的促进作用。自下而上的层层培训、选拔,既让大家提升了业务能力,也为一线员工创造了展示才能的机会。而班组之间和班组内部开展的劳动竞赛更是非常普遍。这些竞赛活动灵活多样,贴近工作实际,较好地激发了职工工作热情和争创安全业绩的积极性。

提高技能水平 培养新型人才

班组是职工成长成才的摇篮。工会促进班组建设,就要把建设一支高素质的职工队伍作为重要任务抓紧抓好。几年来,东北空管局工会持续在班组中开展“创建学习型组织、争做知识型职工”活动,积极组织班组成员开展学习培训、岗位练兵、技能比赛、技术交流等活动,不断提高职工技能水平和创新能力。

各班组还建立了《上岗培训规定》《在岗培训规定》《外出培训规定》《培训管理补充规定》等制度。年初制订学习计划,年末进行检查总结,坚持每天有安全例会、每月有业务学习。

同时,工会结合空管的专业性和特殊性,鼓励员工自学和钻研业务。如技

术保障中心连续10年组织开展职工技术论文答辩、出版论文集等活动,极大地促进了群众性科技创新活动的普及,造就了一批技术骨干和岗位能手。管制、气象等很多单位还定期举办技术论文答辩、科技成果展示会等活动,使员工的技术运用能力、变革创新能力都有所提高。

此外,班组严格落实每月2次的业务培训。结合岗位实际,就员工应知应会的内容,扎实做好岗位培训,由各单位技术科监督检查培训情况,保证培训质量。工会还积极组织各类培训班,充分利用各方面资源,创造条件,采取“请进来、送出去”的方式开展培训工作,不断提升员工综合素质。

丰富的活动营造出钻研技能的良好氛围,从中涌现出大量的技术骨干和创新能手。2011年,荣获“全国五一劳动奖章”的潘庆革同志就是在技术创新活动中起步成才的。东北空管局党委及时发出了向潘庆革同志学习的号召,工会以此为契机,大力弘扬勤奋学习、刻苦钻研的进取精神,鼓励和支持青年职工立足岗位开展技术革新。

建设特色文化 体现人文关怀

近年来,航班量的不断增加、飞行保障压力的不断加大,给职工的工作、生活带来前所未有的压力,思想工作面临着新的挑战。班组是职工活动的重要场所,职工工作生活状况和思想情绪的变化在这里表现得最为明显。因此,构建和谐稳定的职工队伍就要从班组做起,工会要及时掌握职工思想动态,帮助职工解决实际问题。

工会利用群众工作的优势,以开展

探索 创新 超越

——谈南航黑龙江分公司飞行部班组建设

□周斯森

飞行中去。

通过班组建设的基础工作,飞行部行政管理更为有效。在班组建设过程中,机关人员牢固树立为飞行员服务的理念,机关整体服务质量得到较大提升,深受广大飞行员好评。

创新:启动飞行“项目班组”建设

历经2年的班组建设,2011年,飞行部借鉴机务项目班组成功经验,启动飞行“项目班组”建设,全面开展以提升机组运行能力为主题的班组建设活动。以课题攻关为主要形式,由教员、机长牵头,将整个飞行过程从地面开车到落地停车分为若干阶段,从应急程序和不正常程序处置的角度分类、分课题研究,组建攻关小组,不断提升机组运行能力。

2011年,飞行部选取乌鲁木齐紧急释压程序分析、巡航过程中特情处置与决断、进近阶段风险评估、目视盘旋进近等17个课题进行课题攻关,成立了17个项目班组,组长均为教员或机长担任,小组成员为3名~5名副驾驶。各班组针对选定的攻关课题,认真分析,制定措施,并在实践中检验,不断加以改进。各项目班组及时整理和总结已经取得的攻关成果,做到项目攻关与成果推广同步进行,并由飞行部定期下发到各机队进行交流、共享。通过这样课题组的形式,提高了全体飞行员处置特情的能力,促

进了飞行部管理水平的提高。

此外,随着分公司国际航线的逐渐增多,为加快国际带飞力度,安全服务小组创新培训方式,采用模拟场景培训,通过扮演飞行中的各种角色来增强培训的真实性。这样不仅增强了飞行员的学习兴趣,还使大家进一步明确了国际航线运行的程序和标准,对促进英语国际带飞训练起到了良好的推进作用。

超越:成立空勤联动班组

2012年,特殊情况和极端天气增多,给机组安全运行带了更大的压力。为提高机组在运行过程中对突发事件的处置能力,由飞行部牵头,成立了空勤联动班组。飞行部、客舱部、保卫部分别推荐3名优秀的机长、乘务长、安全员组成3套相对固定的空勤班组,这些班组要保证一个月内配合执行一次航班,针对飞行过程中驾驶舱人员失能或突发疾病,厨房电器失火,旅客突发疾病须紧急迫降等内容进行研讨。通过打造3套“标杆”空勤班组,为旅客提供安全、舒适、便捷、优质的服务,全面提升分公司品牌服务形象。

为进一步提升飞行部安全管理工作的质量和效率,加强安全管理体系在实际中的应用,飞行部又成立了“SMS骨干小组”,由分管安全的副经理任组长,各分部安全骨干任组员。该小组定期分析研究国内外民航安全形势,正确评估

□沈咏梅

班组是企业组织的基础。对于民航空管系统来说,安全是一切工作的生命线,而安全最终要落实到每个班组的具体工作中去。同时,班组又是职工思想倾向体现得最明显、最活跃的组织层次。因此,抓好班组建设,就抓住了安全和稳定工作的关键环节。

东北空管局现有职工2140人,其中硕士学历57人,本科学历991人,大专学历420人,班组112个。几年来,在局党委的领导下,东北空管局工会抓基层、打基础,以班组为核心,加强基础建设,强化安全管理,加强业务培训,开展劳动竞赛,建设特色文化,取得了较为明显的成效,夯实了和谐发展的基础。

加强组织建设 夯实班组根基

在空管系统实施“定岗、定编、定薪”之后,东北空管局根据机构和人员变动较大的实际情况,组织各级工会进行了换届选举,重新进行了班组划分,完善基层工会组织,为班组建设工作的顺利开展奠定了基础。

一体化改革以来,在上级领导的支持下,驻守沈阳的单位以及各分局、站都加大基础建设的力度,对生产和办公用房进行了装修和改造,基层班组的生产和生活条件大为改善。三个分、局、站都设立了健身房,为员工提供了打球、跑步、健身的场所。驻沈单位普遍健身房有限,工会尽力为他们配备了乒乓球台、篮球架等器材,并申请行政投资新建4个篮球场。近年来,工会还在多个值班办公楼和值班室配备了微波炉、咖啡机、冰激凌机等设备,基本在二级机构普及了图书角,为干部职工创造了良好的工作环境。

为实现班组现场管理的规范有序,工会以规范化管理要求为指导,围绕安全生产建立了行之有效的台账管理制度和操作流程。台账记载内容包括:班组学习时间、参加人员、内容,以及在安全生产过程中发现的问题和解决办法。

开展劳动竞赛 抓好安全生产

班组是安全生产的第一道防线,东北空管局连续保障安全飞行15年的业绩正是得益于此。工会通过开展班组劳动竞赛,激发了职工的创造活力,班组安全管理在提高全员安全意识、提升事故防范能力方面发挥了至关重要的作用。

组织职工开展劳动竞赛,是工会促进安全生产的有效手段。东北空管局工会以“安康杯”竞赛、工人先锋号、创先争优、技能竞赛等活动为载体,以规范化管理为重点,与班组建设紧密结

探索:行政班组为活动主体

班组建设初期,主要以行政班组为活动主体。飞行部的几个部门按职能分工成立了安全服务小组、运行服务小组、机关服务小组和后勤服务小组。安全服务小组定期组织手册学习并开展安全形势分析会,针对安全形势、运行状况等分析不同时期机队运行中所存在的问题,向机队提出相应的合理化建议。例如,在麦道机型退役前,针对老旧机型等开展大讨论,顺利完成该机型的退役工作。同时,还以《飞行部工作手册》要求为指导,

通过技术研讨的形式促规范、保安全,定期组织小组活动,针对预防重着陆、机型重复故障(如IRS故障)、雷击等多个技术项目进行研讨,完善操作程序,确保飞行安全。各服务保障小组为飞行员提供餐食、后勤保障等服务,解决各类生活问题,让飞行员能够以饱满的热情投入到

写在青春乔迁之时

□宁瞳

这个夏至，我离开了象牙塔，与同窗好友惜别；这个夏至，我作别10余年的学生时代，开始了进入社会的旅程；这个夏至，我以为青春已然褪色，将与眷恋的校园一同留在那逐渐泛黄的相册里；这个夏至，我来到了工作的第一站——首都机场博维公司运行控制中心席位，开始了我的实习生活。

博维公司肩负着北京首都国际机场客桥、机电、弱电、行李和捷运等系统的运行维护工作，是保证首都机场正常运行的重要组成部分。作为旅客吞吐量居世界第二位的大型机场，首都机场的正常运行需要各个单位和部门的共同努力与配合，信息传递在其中的作用尤为重要。而我本次实习所在的运行控制中心席位，就扮演着信息传递者的角色。

初到运行控制中心席位工作时，我

以为信息的传递工作不过就是接电话、打电话而已。可是渐渐地，我发现这里的工作并没有想象中那么简单，我需要了解事件的原因、时间、地点，并在报告者与接收者之间进行完整的信息传递。这个过程既要迅速也要准确，对于我这个新手来说真是一种挑战。

作为一个刚刚毕业的大学生，我还略显青涩与单纯，对这里崭新的环境还不够完全适应。平常不爱说话的我现在既要接听来自各个单位与部门的电话，又要反馈给自己单位的各个业务部门；大学时代不善熬夜的我如今也要尝试着倒班的作息制度。幸运的是，领导和同事的关爱使我逐渐开始找到工作的感觉。

对很多人来说，运行控制中心席位的倒班制是十分令人向往的。上1天班休息3天，看似有许多休息时间。但是很多人不知道的是，在上班的24小时里，我们不能像其他上正常班的同事那

样有固定的休息时间，大家只能自己调节。在其他同事回到家中，进入梦乡的时候，我们还在电话旁“枕戈待旦”，随时做好处理突发事件的准备。每个人都在接受着来自身体和精神双重压力的考验。但也正是这样的付出和同事间的互相配合，确保了信息传递的通畅，保证了各个部门的正常运行。

7月21日，壬辰六月初三，黑云压城，天鼓催阵，风踏山崩胜万马，雨破地裂如千军。这一天，北京迎来了60年不遇的特大暴雨。多条街道积水成潭，一些地区更是发生了严重的地质灾害。这场暴雨也给首都机场的运行造成了巨大的影响，许多航班延误或取消，数万名旅客滞留。但纵然天公发难，我们却并不会怨天尤人，一场国门捍卫战就此展开。无论是客桥、机电、弱电、行李还是捷运部门，所有员工都精诚同心保国门。“启动橙色汛情保障程序”、“二次靠桥”“三次靠桥”“房间漏水”

“需要停梯”……在一次次接收和传递信息的同时，我仿佛看到那些奋战在前线的工作人员的身影。在公司领导的带领下，我们渡过了一个又一个难关，把“七星品质，七心服务”的理念完美地诠释了出来。终于，橙色汛情保障程序解除了。虽然夜已深，大家也很疲惫，但是我们还是无法抑制心中的喜悦之情。是的，来自胜利的喜悦。

8月1日，我正式成为博维公司的员工。我终于知道，青春并非无处安放，也并非残存于过去，而是乔迁到了它新的家园。在这里，它拥有了新的含义，也知晓了奋斗的意义，无须患得患失，但贺乔迁之喜。今后，还有更多的知识等待我去学习，还有更多的挑战等待我去迎接，还有更多的重担等待我去挑起。从一个青涩的书生逐渐走向成熟，这段实习经历，便是我宝贵的第一课。

(作者单位：首都机场博维公司)



一场畅快淋漓的拔河比赛

□潘学平

“加油！加油！”看到老照片的一刹那，当年拔河比赛的场景就浮现在眼前。看看照片上的那些人，别提劲头有多高了。指挥员一边喊节奏，一边加上手动动作。站在最前面的两个“大汉”，一个已经“面目狰狞”，另一个声嘶力竭。一旁观看的职工和家属，个个热血沸腾，大喊加油，恨不得凑上来加把力。

记不清谁输谁赢了，那也不再重要。赢的那队一阵欢呼，输的那队七嘴八舌地总结经验：有人说是最前面的人站姿不对，有人说是队员

老照片的记忆

(作者单位：民航湛江空管站)

▼感悟生活

最爱我的人

□胡嶙伯

亲人，是生命中最宝贵的财富，是上帝给予我最好的一份礼物。他们给予了我生命，给予了我一段奇妙的人生。在我失败的时候，他们会不断地鼓励我；在我生病的时候，他们会彻夜不眠地照顾我；在我陷入困境的时候，他们会倾尽所能地帮助我。他们在我背后无私地付出着，默默地奉献着。亲人对我的爱，已经深深地埋进了我的心里面。

我的妈妈，这世上最爱我的人，她乐观、快乐、善良，在我身上献出了所有的爱。

2001年，我考上了广州民航学院，妈妈早早便给我缝好了新褥子，买好新床单，把能想到要用的东西满满地装了一大箱。女儿要远行，第一次要离开家，离开父母，哪个做母亲的不担心呢？由于经济原因，家人只给我买了机票。临走时，妈妈笑着说：“女儿大了，可以独立了，到广州好好学习，有困难要克服，要坚强，多给妈妈打电话。”她那么平静，和蔼，可我走回头望时，妈妈已泪流满面，泣不成声……我知道，她的笑容是为了让我安心，不让我哭。

总有一种爱，让我们泪流满面，这种爱就是母爱。我们常常感动于“春蚕到死丝方尽”的无私和“蜡炬成灰泪始

干”的奉献，人世间没有任何一种无私和奉献能与母爱相提并论。即使再冷酷无情和铁石心肠的人，也能体会到母亲的关爱给予他们的心灵慰藉与情感抚慰。

2003年是我在广州工作的第一年，因为飞行工作的特殊性，过年不能回家团聚。妈妈希望女儿能过个好年，于是千里迢迢坐着火车，从乌鲁木齐赶到了广州，陪我过年。看到妈妈亲切的笑容，吃到她亲手包的饺子，真的比什么都幸福……

飞行只是一份工作，但是却牵动了我家中的每一个成员，有的为我辛劳，有的为我骄傲，有的为我牵挂。老公就是那个每天默默地看着我起飞，静静地等我落地的人。只要我飞行回来，总能看到他等待的身影，不管多晚，家里总有为我烧好的开水，“洗洗脚，解乏”。虽然没有华丽的词藻，但老公这丝丝体贴的话语，就是我坚强的全部动力。

作为南航的一员，我们要把最优质的服务提供给乘客，但是也别忘了，回报那无时无刻关爱着我们的亲人们，让最温暖的亲情包围家里的每一个人。就像歌里唱到的那样：“我的家就是我的城堡，每一砖一瓦用爱创造，家里人的微笑是我的财宝，等回家才知道自己真的重要，双手能为家人而粗糙，多么荣耀那么骄傲！”

(作者单位：南航新疆分公司)

再望金秋

□刘学文

在四季当中，我最看重秋天。

生活在江南天空下的我，步入秋天，就像交到一位处得来的朋友，它是那样讨人喜欢。

这时，没有了春天那令人讨厌的潮湿，也没有了夏天那捉摸不定的雷雨阴霾和让人心烦的炎热，而冬天那刺骨的寒风也还未到来，那我们且尽情地分享眼下秋天带给我们的丰收和惬意吧。

只有秋天，那才是最完美的。母亲说“二、四、八月乱穿衣”，主要指的是农历八月间适宜的气候。只有秋天，才有瓦蓝瓦蓝澄澈如洗的天空；只有秋天，才有稳定和诣如盈盈处子般畅快的气息，让你时时想到户外去放肆地狂奔……

让人喜欢的，还有秋天的收获。只有对秋天有所期待的人，才能深刻感受到秋天遍地丰收的喜悦。生活在都市里的人，每天面对的只有白色混凝土建筑和熙熙攘攘的人群，甚至那丁点儿街边的绿化，也是那么小家子气，没有城外远山那样的雄浑和壮观。长期不事稼穡，在城里瞎忙碌的我已浑然不知何时种稻、何时收割。偶尔走出城去，望望四周秀美的大自然，却觉季节更替匆匆，更会让我感到吃惊。对于我这样一个自小在农村泥土里打滚长大的人来讲，这种感觉常常会让我感到无比的内疚和汗颜。

花是大自然赠给这个世界最美的精灵，我对四季的花都有独特的感受。



菊趣

九月的天空，清冷无云，秋风中透着丝丝凉意，菊的季节来了。

大路小径两旁，高高低低、各色各种的菊，热烈烈烈，开得正艳，对初秋的凉意甚是不介意。那些菊花，白的、粉的、黄的、橘色的，正在阳光下生机奕奕，惹人喜爱！那些菊花，有的仙裙飘飘，有的伸展着伶仃触角，有的宛如牡丹般的富丽堂皇……

(邓坤/文 吴勇/摄 作者单位：黑龙江空管分局)

走进鹿角湾



普照下熠熠发光。

望着四周翠绿的山峰与草原，仿佛置身于绿色的海洋中。蓝蓝的天，绿绿的地，白白的帐篷，肥硕的牛羊，勾画出一幅多么美丽的风景画啊。站在这辽阔的草地上，我相信无论是谁，都会产生无限宽广之感。

山不险峻，漫山遍野的野花令人心旷神怡。看着这娇艳的野花，我感

耸立的夜色

□程方

那山
直起直落
耸立如心中的希望拔地而起
耸立成一种虚假的胆魄

影影绰绰留下一个轮廓
是，那些希望
静坐在往事肩头
让我感到，些许感动

那些耸立像一道道屏障
像是自然的阻拦
我与夜的风景
相视无语

就只是这样，耸立在夜色
让它深深淹没了
我
深深地嵌进记忆的屏幕
我的清醒，是咖啡的承诺

(作者单位：东航西北分公司党委工作部)

鹿角湾景区位于新疆沙湾县城西南80公里的天山北坡，西濒巴音沟河，东接大南沟河，由大鹿角湾和小鹿角湾两片景区构成。面积19000多公顷，天山公路沿湾通过。鹿角湾是天山北麓最好的草场，是哈比尕山的低谷丘陵地带。鹿角湾一带曾是天山马鹿繁衍生息之地，成群的马鹿每年要脱落一次角壳，在山涧、水边遗留下大量的鹿角壳，鹿角湾因此得名。这个周末，我们走进了鹿角湾。

现在的鹿角湾已经见不到天山马鹿的踪影，更没有马鹿的角壳，有的只是连绵起伏的山峰和一望无际的高山草原。

景区内四周被群峰围绕，山上松树参天，林木蓊郁，芳草萋萋，一条清澈甘冽的山溪轻吟浅唱，迤迤而来。清风吹来，松涛在一望无际的林海涌动，蔚为壮观。景区时而山雨浙沥，雾岚罩在层林之巅，如梦似幻；时而又雨霁日出，云蒸霞蔚，如诗如画。

鹿角湾以南就是高山，海拔4000米以上。天山山脉气势磅礴，冰峰雪岭与蓝天白云相映成辉。山坡云杉如帐，连峰续岭的森林层层叠叠，参天松万株相倚，茂密苍翠，风起时松涛阵阵，汹涌澎湃。山的顶部终年积雪洁白，在阳光

▼且行且吟

秋天的旷野不缺花的妩媚和招展。在我的四周，遍布了菊花、桂花、石榴、紫薇、芙蓉、夹竹桃、美人蕉……这些秋天里的花，大气而迷人，雍容而华贵，一点儿也不比其他季节的花开得差。这些花，就像秋天这位贵妇人头上戴的发卡，美得恰到好处。

不似春天，只播种希望；也不似夏天，还在把希望变成现实的路上火热地追着；而冬天，植物落叶，动物冬眠，一切凋零，万物肃穆，更不言有什么收获和惊喜了。只有秋天，丰收就在你眼前，快乐就在你手上，这个季节的美好一茬接着一茬，让你应接不暇。秋天遍地都是丰收的景象，它就在母亲汗如雨洒收割稻子使劲挥舞的簸箕中，就在父亲劳动之余吧嗒吧嗒抽得津津有味的旱烟中，就在小鸟的啁啾当中，就在小溪温顺的缠绵当中……

秋天，就像其他时节一样，来了又去了。正因为秋天这样美好，脚步又这样急促，才引发了从古到今多少才人智士的吟哦伤感，这或许更衬托了秋天的魅力。因此，我们就要在秋天到来之前，满怀信心，奋发有为，把一切努力做在前头，再前头，把春天之初许下的华丽诺言变成秋天沉甸甸的收获，让心中的秋天变得更加美好如意。当秋天扑面而来的时候，当时光从身边静静而过的时候，我们就没有什么后悔和遗憾，只会更加泰然从容地面对这个可爱的世界，笑对自己永不言悔的人生。

(作者单位：江西机场集团)