

中国民航工会全国委员会
中国民航报社 联合主办

■9朵金花映朝霞
——记河北航空公司
呼叫中心员工

➡详见2版



■文化“落户”职工食堂

职工在用餐之余,欣赏着协会活动的精彩画面。在一个个画面上,身边的事,引起了职工的共鸣。

➡详见2版



■发挥工会干部才智
促进工会活动开展
——谈东航山西分公司
“工会轮值主席”活动

➡详见3版



■半个世纪前
我们这样做宣传
宣传车的正面高放着毛主席像,车头摆放着一架飞机模型,全车扎着红绿两色彩绸。

➡详见4版



南航与清华大学继续教育学院签约 南航千人培训计划再启第二轮 李军出席签约仪式

本报讯 见习记者李暄报道:3月20日,中国南方航空公司和清华大学继续教育学院委托培训签约仪式在清华大学举行,这标志着南航第二轮千名优秀基层管理人员培训计划正式启动。民航局党组副书记、副局长,中国民航工会主席李军;国务院派出南航集团监事会主席杨坚;南方航空集团公司党组书记、股份公司总经理谭万庚;中国民航工会常务副主席黄丽辉;清华大学继续教育学院院长李家强出席签约仪式。仪式由南方航空集团公司副总经理、工会主席杨丽华主持。

黄丽辉代表民航工会在签约仪式上讲话。她说,3年前,南航与清华大学继续教育学院合作启动了第一个南航优秀班组长千人培训计划,在第一个千人培训计划完成之时,继续开展第二个班

组长千人培训计划,说明南航重视基层和一线管理人员的培养,重视其在实现企业发展过程中基础管理的作用。

黄丽辉表示,班组是完成企业生产任务、落实企业战略的最基本单位,是企业发展的重要基石。而班组长作为班组最直接、最重要的管理者,其管理水平对企业的生产和发展有着举足轻重的影响。因此,提升班组长的管理水平和能力是夯实企业管理基础、实现可持续发展的一项重要工作。民航工会开展的班组建设活动,是充分发挥工会“大学校”作用,培养造就知识型、技术型、创新型高素质职工队伍的抓手,多年来在民航各企事业单位已经开花结果。她还表示,今年民航工会将出台《关于推进班组建设的指导意见》,召开全国民航班组建设

经验交流会,总结推广基层单位班组建设的先进经验,评选表彰一批先进班组、优秀班组长,发挥典型示范引领作用,带动民航系统班组建设工作整体水平的提高,夯实民航发展的基础。

黄丽辉希望南航的班组长千人培训能够出经验、出成果。南航工会要认真总结,及时跟进评估,同时要不断提高培训质量。民航工会也将继续的关注和支持南航班组长培训工作,进而把班组长培训班做得更好、做得更精,做成品牌、使之成为经典。

签约仪式上,谭万庚对清华大学为南航在人才培养方面作出的贡献表示感谢,同时高度评价了基层管理者培训工作。他指出,培训有力地提高了南航班组长的思想素质、管理技能和技巧,为南航建设一支具有良好职

业素养的基层工作核心队伍发挥了积极作用。谭万庚表示,南航将继续推进“十二五”规划,进一步加快拓宽人才发展,加大人员培训力度,激发各类人才的积极性和创造力。

南航优秀基层管理人员培训由集团工会和股份工会联合主办,得到了党政领导大力支持,于2009年6月与清华大学继续教育学院签订了第一轮3年10期南航优秀班组长培训班的千人培训协议。迄今为止,10期培训班按计划圆满完成,共培训班组长1040人。班组长在培训过程中认识到学习、工作等方面存在的差距,找到了改进的观点和方法,提升了内在素质。许多学员晋升到更高一级的岗位,并带领所在的班组获得中央企业红旗班组、先进集体等荣誉称号。

■工会时评

一切为了员工更有精气神

□刘璐

阳春三月,草长莺飞,正是一年好时光。随着天气转暖,人们脱去厚重的冬衣,纷纷走向户外,与大自然亲密接触。对于各单位工会组织来说,进入春季,也正是开展形式多样的文体活动的好时机。

随着我国经济的快速发展,人们的生活节奏加快,如果长期缺乏文化娱乐和舒展身心的休息方式,员工容易产生心理上和生理上的疾病。民航广大干部职工担负着保障航班持续安全和优质服务重任,工作压力普遍较大,有很多岗位上的职工在工作期间,需要精神高度集中。由此,工会组织开展各种丰富多彩、健康向上的文体活动就成了缓解职工身心压力的必要一环。

人是企业最宝贵的资源,是推动一个企业发展最积极、最活跃、最能动的因素。工会组织有计划、有目的地开展健康有益的文体活动,在提高广大职工综合素质,消除疲劳,保持职工健康的同时,能够有效缓解职工心理上的压力,有助于释放不良情绪,形成互助互爱、彼此信任的良好氛围。

长期以来,民航各级工会在开展群众性文体活动方面做了大量的工作,受到广大职工的欢迎,职工参与热情高涨。实践证明,工会组织的文体活动对提高员工的精气神大有裨益。那么,如何进一步提高工会文体活动的质量呢?

首先,各级工会领导和工会干部高度重视、大力支持是基础。先进职工文化是企业文化的一部分,是企业发展的软实力。如果各级工会把以职工文体活动为主要内容的职工文化建设提上重要议事日程,活动定期有序的开展就有了强有力的政策保证。

其次,工会组织自身建设,提升组织开展丰富多彩文体活动的能力是必要条件。不同单位工会组织之间加强交流,学习开展活动的先进经验,探索提升活动质量的有效途径,对更好地开展活动将起到事半功倍的作用。目前,很多工会组织定期举办职工文化艺术节、职工运动会、演讲比赛等活动,积累了丰富的经验。活动有效地丰富了职工文化生活。

最后,工会干部利用发散性思维,创新活动形式是关键。随着社会的发展,职工对精神文化生活已不仅仅局限在打打牌、踢踢球等传统形式。工会活动如何适应时代的发展和职工心理需求的扩大,是摆在工会干部面前一个重要的课题。目前,很多单位成立了多种协会。协会在工会的指导下,定期组织协会成员开展活动,由于兴趣爱好的一致性,活动效果大大提升。

工会是职工最贴心的组织。在春光乍泄的大好时节,工会积极开展职工喜闻乐见的文体活动,能够更好地提升员工的精气神,从而保障各项工作的顺利开展。



上海机场职工 微电影《缘点》首映礼隆重举行

3月23日,上海机场职工电影梦系列《我的机场我的梦》(第二季)微电影《缘点》首映礼在上海影城隆重举行,上海市总工会副主席侯继军、上海机场集团有限公司党委书记何卫国出席首映礼。上海机场集团工会主席蔡军致欢迎辞。

《缘点》中的近120名演职人员,大多来自机场的各条战线,很多人通

过集团工会微博被发现并招募。用员工的话说,这是一部微博“微出来”的电影。

本次首映礼是对弘扬企业先进文化、推进职工文化建设的又一次有益尝试,不仅增强了企业凝聚力和竞争力,更为职工自身价值的提升搭建了平台。

陆敬峰 何力平 摄影报道

她本身就是一本内涵丰富的书

——访中国南方航空集团公司党组成员、副总经理、工会主席杨丽华



□本报记者 刘璐 程凌

今年初,在民航局一层大厅,展出了由中国民航工会主办的《身边的故事》主题摄影展。展览中有一组黑白照片,引来了参观者长时间驻足观看。照片上一位优雅而美丽的女士拉着一名十几岁小女孩的手,亲切地交谈着、抚慰着,眼中闪着点点泪光。

这位女士就是南航集团党组成员、副总经理、工会主席杨丽华。这组照片是她去看望南航一位劳务患患病的女儿时,被摄影师抓拍到的,获得了摄影展一等奖。评委的评语是:故事生动而真实,朴素的画面折射出人与人之间关怀的力量。

作为南航集团的工会主席,杨丽华时刻关心着一线员工。用她自己的话说,她之所以总是希望听到基层员工的声音,是因为她是从基层走上领导岗位

的。曾经是乘务员出身的杨丽华可谓是空乘的楷模。如今,离开空乘岗位多年的她,笔耕不辍,写服务理念、服务故事,倾注所有情感书写每一段文字,传承自己的思想。

自《一名资深空姐眼中的民航变迁》、《一名资深空姐笔下的专机记忆》和《一名资深空姐走过的服务历程》系列连载在本报刊登以来,受到了读者的一致好评。读者从中读到的不仅是一段段回忆,更是一种文化和一份启示。

其实,无论从美丽而优雅的外表、柔和而有力的声音、平易近人的态度,还是先进的管理理念和对人生、对事物的思考,杨丽华本身就是一本内涵丰富的书。

班组长培训: 提升一线员工境界

这本书,要细细品味,才能领会其中的内涵。

前不久,杨丽华代表南航集团工会在美丽的清华大学校园,与清华大学继续教育学院签订了第二轮10期南航优秀班组长委托培训协议。这意味着,又将有1000名基层管理者走进清华大学接受培训。

早在2009年6月,南航与清华大



每个人的理想会有所不同,每个人的追求也各有所好,但无论你从事什么职业,脚踏实地地做好每一项工作,是实现理想的最好途径。无论飞得多远,双脚始终都要踩在这一片坚实的土地上。

——杨丽华

学继续教育学院签订了3年举办10期南航优秀班组长培训班的合作协议。到今年3月,培训班全部按计划完成,培训学员人数达1040人。送基层管理者走入清华大学,这在民航工会系统尚属首例。

充分发挥工会作用 推进2012年工会工作新进展

编者按:踏着春天的脚步,各单位纷纷召开会议,总结2011年工会工作,部署2012年重点工作。各单位工会在2012年,将围绕本单位中心工作,并在中国民航工会重点工作的指导下开拓创新,积极作为,带领广大职工充分发挥主力军作用,以优异的成绩迎接党的十八大胜利召开。

中国航油集团召开2012年群众工作视频会议 引领广大职工为建设综合性 世界一流航油公司贡献力量

本报讯 通讯员金云报道:近日,中国航油集团公司召开了2012年群众工作视频会议。集团公司董事长、党委书记孙立,集团公司党委副书记、纪委书记、工会主席扣出席了会议。

孙立代表集团公司党委作了总结讲话,对2011年群众工作给予了充分肯定。

党扣作了题为《增强服务大局能力,促进企业和谐发展,引领广大职工为建设综合性世界一流航油公司贡献力量》的工作报告,明确了2012年群众工作总体要求和主要任务。他要求各级工会、共青团组织深入学习贯彻

党的十七届六中全会精神,认真落实集团公司、民航工会、中央企业工会和共青团工作会议精神,以科学发展观为指导,以迎接党的十八大、学习贯彻党的十八大精神为主线,以学习宣传中国特色社会主义工会发展道路、建设一流职工队伍、创建和谐发展环境为目标,以激发创造活力为重点,深入实施职工素质、民主管理、职工关爱、创新创效和党群共建“五大工程”,广泛开展“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动,努力提升群众工作科学化水平,为集团公司改革发展作出新贡献。

首都机场集团2012年工会工作会议召开 推进工会工作进程 在集团品质化发展中再立新功

本报讯 通讯员马瑞琦、石光义报道:近日,首都机场集团召开2012年工会工作会议,总结回顾了集团公司2011年工会工作,安排部署了2012年工会工作总体要求和主要任务。集团公司党组副书记、工会主席崔友军作了题为《围绕大局、服务职工、勇于创新,在集团公司品质化发展中再立新功》的工作报告。集团公司工会副主席谭平川主持会议。

崔友军在工会工作报告中指出,2011年,集团各级工会组织在集团党组和民航工会的领导下,团结凝聚广大职工为推动集团公司品质化发展作出了新的贡献。2012年集团公司工会工作总体要求是:贯彻落实科学发展观,认真学习宣传实践中国特色社会

主义工会发展道路,以迎接党的十八大和集团公司成立10周年为契机,围绕中心工作、服务职工群众为主线,着力提升基层活力,着力打造职工队伍,着力推动共建共赢,团结带领广大职工在集团公司品质化发展中再立新功。

崔友军强调,2012年集团公司工会将重点推动六个方面的工作:一是加强职工思想教育;二是发挥员工主力军作用,巩固和发展“十二五”开局良好势头;三是总结经验、固化成果,推进班组建设创新提升;四是维护职工权益,推进“三有”,构建和谐劳动关系;五是庆祝集团公司成立10周年,组织开展主题文体活动;六是加强组织建设,落实民航工会各项任务。

民航飞行学院工会召开六届九次全委(扩大)会议 夯实基础 推动工会工作创新发展

本报讯 通讯员刘蓉、毕克报道:近日,中国民航飞行学院工会六届九次全委(扩大)会议在成都召开。飞行学院党委书记朱勇,党委常委、工会主席黄清文,绵阳分院党委书记、学院工会经费审查委员会主任何坤,学院工会副主席王黎出席会议。会议由学院工会办公室主任许建中主持。

黄清文在工会工作报告中全面回顾了2011年的工作,部署了2012年的工作任务。

朱勇肯定了各级工会和广大工会干部所取得的成绩。

黄清文指出,今年飞院工会将以开展“安康杯”劳动竞赛为依托,团结带领广大教职工充分发挥主力军作用;加强精神文明建设,推动行业文化与校园文化发展;以加强教代会建设为载体,积极参与民主管理;以实施“送温暖”工程为手段,努力构建和谐劳动关系;推动工会女职工工作、财务工作和综合工作创新发展。

新疆民航工会协作联合会召开2012年度工作会议 发挥好联合会作用 推进重点工作

本报讯 通讯员赵阳扬报道:近日,新疆民航工会协作联合会召开2012年度工作会议。新疆民航各单位工会领导总结了去年的工会工作,管理局党委副书记、工会主席杨进传达了民航工会五届五次全委会议精神,同时对2012年基本工作思路和主要任务进行了阐述。会议由民航新疆管理局工会办公室主任龙留任主持。

杨进回顾了去年工作,肯定了新疆民航各单位为团结引领新疆民航广大职工开拓进取所作出的贡献。他提

出2012年新疆工会协作联合会的工作重点是:持续发挥联合会的重要作用,开展“一、二、三、四、五工程”,即全面搭建好一个平台,全心做好两个服务,充分体现三个热诚,突出抓好四化建设,切实推进五项重点工作。

杨进指出,2012年新疆民航工会协作联合会的5项具体重点工作计划是:深入开展安康杯竞赛活动,工会干部教育培训活动,“面对面、心贴心、实打实的服务职工在基层”活动,形象树立、宣传活动,创先争优活动。

国航股份工会2012年工作重点确定 重点推进15项工作

本报讯 通讯员段燕红报道:国航股份工会公布2012年重点工作。股份工会计划开展15项重点工作,即一个优化、两个关注、三个“一百”、四个平台、五项活动。

具体工作主要包括以下五点:一是优化员工福利体系。二是关注遇到突发困难的职工,关注职工文化建设。三是要评选100名优秀班组长、100名优秀技术能手、100名安全标兵。四是要建

立职工代表信息交流渠道、工会专兼职干部沟通交流渠道、班组长信息交流渠道、工会活动积极分子交流渠道。五是要紧紧围绕中心工作深入开展五项活动,第一项是关爱员工系列活动;第二项是围绕“四型”班组创建活动,深入推进班组建设;第三项是劳动竞赛和“安康杯”竞赛系列活动;第四项是加强职工文化建设;第五项是职工代表与公司领导面对面交流活动。

■蓝天玫瑰

9朵金花映朝霞

——记河北航空公司呼叫中心员工

□本报通讯员 刘丕林 马刚 刘洋

她们的岗位是普通的，但一言一行都关乎公司的形象；她们的工作是平凡的，但点点滴滴中都折射出非凡的精神和勇气；她们柔弱的外表下，有一颗坚强的心。她们就是河北航空公司呼叫中心的姐妹们。

河北航空公司呼叫中心成立于2010年12月，9名员工全部是女性，平均年龄30岁。从成立至今，呼叫中心共接听电话6万多通，并为旅客解决了大量难题。9位姐妹虽性格各异、年龄不同，却组成了一支团结友爱、充满朝气的团队。她们用真诚的笑容、热情的服务拉近了河北航空与广大顾客的距离，赢得了广大旅客对河北航空的信任，提升了河北航空的社会形象。她们朝气蓬勃，充满活力，乐观向上，犹如9朵灿烂的金花，迎着朝霞热情地绽放。

“再难也要啃下这根硬骨头”

呼叫中心的主要工作除了客票销售，为常旅客和网站客户提供电话咨询、在线直销业务之外，还要负责非正常航班的旅客保障等工作。工作虽然平凡，但9位姑娘深知自己所在的岗位作为公司窗口的重要性，工作质量直接关系到公司的形象。

来呼叫中心工作之前，她们大部分都没有从事过相关业务，如何尽快熟悉岗位、提高业务能力就成了摆在她们面前的一根“硬骨头”。困难再大，也要尽快克服，她们暗下决心。

呼叫中心一成立，她们就开始加强学习业务和自我培训，广泛搜集学习资料，定期进行业务知识和电话销售技巧等方面的学习培训。她们把定期录音质检作为常态工作的一部分，每天从上百个电话录音中挑选典型录音段进行深入分析。她们还定期举办业务研讨会，对如何提高服务质量进行理论研讨。同时，呼叫中心以绩效考核的方式激励员工，把员工接听电话量、出票量、服务态度等纳入考核内容之中。

经过坚持不懈地努力，她们的业务能力和服务水平得到了很大提高。业务主管李金徽介绍说，如今姑娘们不仅能处理常态性的问题，就连较复杂的旅客咨询也能轻松应对。呼叫中心的服务质量也逐渐得到了旅客的高度认可。她们的电话接听量也由呼叫中心刚成立时的每天20通~30通增加到目前的200多通。

“有苦也要往肚里咽”

对航空运输业了解的人都知道，航班受天气、流量控制等因素影响较大。大雾、雷雨等恶劣天气都可能导致航班大面积延误，给旅客的出行带来不便。面对这种情况，有些旅客并不是十分理解。呼叫中心是航空公司最贴近旅客的岗位之一，有的旅客时常会把自己的不满情绪发泄给呼叫中

■班组建设

每天早高峰时期，首都机场2号航站楼到达大厅人头攒动，进港旅客出口的电子显示屏上实时更新着到达航班的信息，随处可见繁忙而热闹的景象。仅正月初十这一天，24岁的姑娘王洪伟和她的同事梁瑜从值守的前台到28步外的暂存物品库房，一共走了197个来回，为197位旅客取回他们寄存在这里的航空禁带物品……

这里便是首都机场2号航站楼的



呼叫中心员工正在认真工作。马刚 摄

心接线员。遇到这种情况，她们总是认真地倾听，耐心地解释，并尽力协调其他相关部门，安排旅客食宿，帮助旅客改签中转，尽可能为旅客提供各种方便。即使有了委屈，她们也从不表现出来。

呼叫中心一天24小时不间断服务，9位姑娘要三班倒。由于人手有限，加之繁重的工作任务，没有大事情，她们很少请假。记者去呼叫中心采访时，正遇行政班的业务主管李金徽患感冒，咳嗽得很厉害。当记者问她为什么不请假去医院看病时，李金徽乐呵呵地回答记者说：“小感冒算不了什么，我们早就习惯了。姐妹们上的是轮休班，都挺辛苦的。我也不情愿加重她们的负担，吃点药，挺挺就过来了。”

由于呼叫中心不是面对面跟旅客交流，所以旅客见不到这样的一幕：

2011年11月的一天晚上，呼叫中心一位姑娘紧张而忙碌地工作着，她的左手边悬挂着的一只吊瓶，吊瓶里的药液正在均匀地向下滴。这位姑娘名叫王坤，当天得了感冒，导致眼睛上火，红肿得厉害。当天，恰好要上24小时夜班，略懂些医学知识的她不愿请假，就把吊瓶带到办公室，边上班边给自己打点滴。

“我用真诚换信任”

呼叫中心是航空公司的一个窗口，她们就是窗口里的风景。9位姑娘相信，只要一心一意为顾客着想，热心热情为顾客服务，就能得到旅客的信任。

当旅客打电话咨询航线航班、登机程序、优惠信息等相关业务时，姑娘们总是面带微笑地解答旅客们提出

的问题。虽然电话那头的旅客看不到，但她们相信旅客能感受到她们的微笑，感受到她们的那份真诚。当遇到旅客一时没有理解她们的回答时，她们就会反复细致地讲解，直到让旅客听明白为止。为了不让旅客打来电话而没人接听，她们严守岗位，就连吃饭、上厕所都是急匆匆地去又急匆匆地回。

旅客打来电话就是对河北航空的信任，她们这样认为。一旦了解到旅客有什么问题，她们都会积极主动地想方设法为旅客解决。

一次，一个准备赴成都的旅游团给呼叫中心打电话说，团里临时增加了一位旅客，因有急事当天就要飞赴成都，希望河北航空能帮助成行。她们赶紧打开系统查询，却发现当日从石家庄到成都的机票已经售完。怎么办？听着电话那头旅客焦急的声音，她们心急如焚，赶紧联系其他部门多方协调。经过几番周折，她们终于为旅客协调到了一张当天下午去成都的机票。这位旅客被河北航空公司呼叫中心员工的热情服务态度深深感动。

2月中旬的一天，一架广州—石家庄的飞机降落后，清洁队在例行清洁卫生时，发现一个钱包遗失在飞机上，里面有旅客的军官证。清洁队失物招领处赶紧把旅客军官证上的姓名告知呼叫中心，要她们帮助联系失主。考虑到这位旅客可能还没走远，接到通知后，呼叫中心员工马上按照军官证上的姓名查询到这位旅客的手机号码，并及时与这位旅客取得了联系。接到领取钱包电话时，这位旅客还没走出机场，惊讶之余，不由得对河北航空的办事效率由衷地钦佩。

真诚的付出赢得了广大旅客的信任，一些受到过帮助的顾客纷纷向她们表示感激之情。

文化“落户” 职工食堂

在全行业全面推进行业文化建设的进程中，东北空管局工会努力让文化贴近职工、贴近生活。

近日，职工业余休会将23块系列活动展板挂上了职工食堂的墙面上，职工们在用餐之余，欣赏着协会活动精彩的画面。在一个个画面上，身边的人、身边的事，引起了职工的共鸣，一时间协会活动成为热点话题。浓浓的文化气息也渐渐萦绕在职工们心中。

沈咏梅 摄影报道

■身边的故事



1022次起立坐下

——记首都机场2号航站楼顾客服务中心“红梅班组”

□本报通讯员 王俊

顾客服务中心，由20名平均年龄不到27岁的姑娘们组成的“红梅班组”全年无休、每天24小时值守，为出行旅客和驻场单位提供着问讯指引、失物招领、物品暂存、信件收发等45项便捷温馨的服务。

当记者跟随一位旅客走向“中国红”色调装饰的接待中心时，坐在前台的两位姑娘早早地站起身，面带微笑地主动问候。“每次旅客前来问讯，都要站起来以示礼貌。”在前台接待席上工作的王京，妆容淡雅，穿着红马甲，说起话

来落落大方。记者翻看工作记录时，发现前一天顾客服务中心共接待旅客现场问讯1022次，这也就意味着负责问讯的两位姑娘这一天要完成1022次起立坐下的动作。“一天下来腰杆儿酸，膝盖硬。不过，不用担心会变胖。”王京笑着告诉记者。记者在前台观察的这段时间里，大约每半分钟就要来一名旅客，每个旅客差不多前前后后都要问上3个~4个问题，“您好，问一下MU5707是在这个航站楼吗？”“我该去哪儿办理值机手续呢？”“您好，CZ3109为什么还没来呢？”“我去西直门该怎么走？”旅客们的问题五花八门，每一个都要解答清楚，一天下来至少得说三四千句话。但是在两位姑娘的工作台上记者却没看到摆放着水杯，桌上除了电脑和几本齐整的工作手册外，还有就是装饰用的一小束鲜花。“服务是形象，柜面环境要温馨规范，所以我们不在旅客面前喝水。一般在航班进出港高峰的空隙，上下午去休息室喝一次水。”王京说。

15时左右，一对中年夫妇走进顾客服务中心，他们来为儿子取一部遗失在安检口的电脑。负责失物招领的王孟冬仔细查验着失主的身份信息，并认真做了核对。等失主父母领回电脑后，失主母亲王女士高兴地对记者说：“儿子在香港大学读书，马上就要毕业答辩了，电脑里保存着很多数据和论文，却在乘

机回去的路上把电脑丢了。当时全家人都很着急的不得了，这下悬着的心总算踏实了，真是感谢这些姑娘们。”这对夫妇临走时还不住地点头致谢。“大多数时候旅客丢失了物品都会来这儿寻求帮助，我们要帮助旅客回忆经过的每个地方、每个细节，然后根据旅客提供的地点线索，给航空公司、摆渡车、保洁队挨个打电话，尽最大的努力给拾一线希望的旅客找回丢失物品。”王孟冬正说着，就又有一名丢失物品的旅客找上门来了。

记者仔细查看了一下顾客服务中心的周报，在今年春节前后两周，顾客服务中心“红梅班组”共完成问讯服务11479次，接收打火机、液态等暂存物品3200件，发还1363件，为旅客寻找丢失物品1498次，收到失物952件，收发快递挂号信113件，“红梅班组”无人缺勤请假。

顾客服务中心一名叫张丽玮的姑娘在她的工作日志里还记载了这样一件事情，一名带小孩的旅客下飞机后手机没电了，联系不上前来接机的家人，来中心寻求帮助。她这样写道：“……在帮旅客联系上接机的家人后，旅客边感谢边让她3岁的女儿从包里拿出糖果给我们分，小女孩很可爱，手里攥着一块块糖分给我们工作人员……，看着旅客满意的笑容，看着小女孩手里的糖果，我欣慰地笑了。”

■信息看板

176名员工同场竞技 内蒙古机场集团举办第四届职工安康杯篮球赛

本报讯 通讯员杨肖楠报道：近日，内蒙古机场集团第四届“安康杯”职工篮球赛在呼和浩特机场开赛。来自集团公司15个单位的16支代表队176名运动员在为期5天的赛程中，同场竞技，一展风采。

全场比赛，双方队员你来我往、

互不相让，高潮迭起，比分交替上升。在赛场上，掌声、锣鼓声、助威声相互交织，渲染了赛场紧张而激烈的气氛。经过激烈的角逐，地面服务公司代表队最终以59比17的大比分轻取鄂尔多斯机场公司代表队。

小小邮票现文化魅力

民航飞行学院绵阳分院举办第二届邮展

本报讯 通讯员彭方权、蔡超报道：近日，民航飞行学院绵阳分院工会、集邮协会主办的第二届邮展在分院校园举行。

博览方寸之间，感悟中华文化。分院资深集邮者制作的内容丰富、编排

精良的“一代伟人”、“中国体育”、“社会主义成就”、“祖国山水”等主题展板，体现了分院“扎实工作，快乐生活”的理念，为营造“争当先进教职工和优秀大学生”的文化氛围注入了活力，受到了观展师生的一致好评。

让员工了解科技发展成果

飞行校验中心飞行部组织参观中国国际电科对外展示中心

本报讯 通讯员李晓坤报道：为了加强对党员、团员青年的理想信念教育，进一步深化创先争优活动，3月20日飞行校验中心飞行部党总支组织本支部党员、团员青年、中心团委委员等30余人前往中国国际电科对外展示中心进行参观交流。校飞中心党委书记张增明参加了此次活动。本次参观交流活动中，飞行部党总支“深化创先争优，迎接党的十八大”

系列活动之一。

中电科技国际贸易有限公司董事长兼党委书记赵明与张增明书记进行了亲切的会谈，希望今后两家单位能在多领域加强联系和交流。随后，大家参观了军用和民用两大领域的国防电子信息产品展示。此次参观活动让大家深入了解了我国电子信息科技发展的成果以及我国在电子行业研发、生产的综合实力。

为患病员工送去温暖

东航四川分公司运行控制部开展为患病员工捐款活动

本报讯 通讯员望南雁报道：为进一步倡导中华民族“助人为乐，扶危济贫”的传统美德，培养员工之间相互关爱的意识，近日，东航四川分公司运行控制部组织部机关以及一线员工为身患重病的同事捐款。

现场指挥分部有位员工去年在单

位组织的体检中不幸被查出患有双肾结石并伴有积水，今年病情复发恶化再度入院。对这位家庭负担重、工资收入水平不高的员工来说，无疑是雪上加霜。运行控制部党总支和工会在得悉这一情况后，精心组织了这次捐款活动，为这位员工送去了温暖。

◀接本刊1版

杨丽华还亲自关心培训课程的设置。除了管理方面的课程外，培训班还特别设置了“塑造阳光心态”等课程，以培养员工健康的心理和积极的人生观。第二期培训班学员南航湖南分公司客舱部乘务长郑璐璐参加培训后，以培训课程为蓝本，将自己的培训收获和体会对乘务员进行了宣讲。经过两轮宣讲，广大乘务员特别是新乘务员普遍反映良好，力争以阳光的心态面对即将到来的空中服务，收到了良好的效果。

为员工做雪中送炭的实事

杨丽华不只是深入员工生产一线，更主要的是，她会把看到的、经历的事情进行深入的思考。这种思考一部分形成了文字，更多是促成了下一步的行动。

2011年8月，“南航劳工工救助基金”成立。基金成立的原委是这样的：一天，集团工会办公室主任王长江向杨丽华汇报了劳工王功胜12岁的女儿王儿岁患脑瘤的情况。杨丽华当天就前往医院看望，并从集团已有的“特困职工专项补助金”中拿出5万元送到王功胜手中。在回来的路上，杨丽华陷入了沉思，“小范围的捐助，作用能有多大？要有一个长效机制。”

在杨丽华的倡导下，不到10天的时间，集团工会反复调研、推敲，“南航劳工工救助基金”就成立了。这项基金由集团、股份两级工会共同发起和管理。资金由集团、股份行政拨款，集团、股份工会拨款以及员工自愿捐款筹集组成，主要用于解决劳工工及劳工工家庭三个方面的困难：劳工工子女学习优秀，家庭遭遇特别困难，无力缴纳学费的；因遭受意外灾害或意外事故而造成临时性生活困难的；因突发、重大、恶性疾病，医疗费用超出家庭支付能力的。救助金额限5000元~50000元，具体金额由委员会根据困难情况审定。

让员工真正得到快乐

杨丽华告诉身边的工会干部，要深入一线。深入一线不仅仅要了解一线职工的生产、生活情况和实际困难，还要了解员工是不是真的快乐。

除了走访之外，杨丽华还通过深入调研的方式来关心一线职工。2011年，南航工会进行了深入的劳工工用工情况调研，今年将进行对空勤岗位员工的深入调研。“我们拟定每年针对一个岗位或工种进行调研。调研过后我们会整理出一份完整的报告，交到党政领导手上。”杨丽华介绍说。

杨丽华一直有一个理念，那就是员工不仅要工作踏实，也要生活快乐。有谁能想到，一位航空集团公司的副总经理、工会主席亲自为员工们的“相亲会”助阵？杨丽华就会。

龙年春节前夕，集团工会女职工委员会举办了“缘来有你”南航员工联谊活动，广州驻场各单位有80名青年员工参加。“当天的场面可热闹了。长长的桌子，女员工坐在位子上不动，男员工每隔20分钟换一位次子。很多孩子们聊得都很开心。”杨丽华说到这里的快乐，脸上的笑容更加灿烂了。“青年人要在实现个人价值最大化的同时，生活得更幸福。”这仿佛是在说，看到了员工的幸福，她才能真正开心。

杨丽华还说，工会还要尽自己的所能尽量培养员工更多的兴趣和爱好，在生活中汲取能量。“员工自发组织的棋牌协会、登山协会、摄影协会等，工会都非常给力，尽可能地给他们提供场地、资金等各种支持。”如今，南航集团各个协会的活动都是那么精彩纷呈。

就是这样的理念，让我们理解了为什么在清华优秀班组长培训班的课程中，有一堂课是“走进音乐世界”了。

就像杨丽华的文章一样，一个个小故事凝结的是丰富的情感，故事背后是对文化、对人生的思考。杨丽华本身就像她的文章一样，她所倡导的理念和她所做的事情都能给人带来很多很多的启示。翻开这些文字，慢慢品读，之后在它们的指引下，脚踏实地地做事，真诚友爱地做人，就像杨丽华所说的，无论飞得多远，双脚始终都是要踩在这一片坚实的土地上。

杨丽华介绍说，南航工会还将实施一个“百分百关爱工程”。这项活动

发挥工会干部才智 促进工会活动开展

——谈东航山西分公司“工会轮值主席”活动

□柴朔

如何更好地发挥基层工会组织的作用，工会如何更好地围绕中心工作、服务企业发展大局，如何更好地调动工会干部的积极性，更好地开展广大干部职工喜闻乐见的活动，这是工会组织最关心并不断思考的课题。多年来，东航山西分公司工会不断探索、努力实践，采取多项举措，创新工作思路，在诸多方面取得了一定的成效。这其中，“工会轮值主席”活动就是收效明显的一个举措。

搭建工会工作的美好平台

“工会轮值主席”活动是分公司工会在2010年第四季度工作会议上提出来的，经过反复酝酿、多次讨论后在2011年3月召开的分公司工会全委会上通过并开始实施。主要做法是：各二级单位工会干部轮流担任分公司工会的执行主席，每个月轮值一次，轮值当月在参与处理分公司工会日常事务的同时，在分公司范围内组织一场大型活动。

活动强调主题引导性、组织新颖性、群众参与性及形式多样性。活动由各轮值主席所在单位策划、组织和实施。分公司工会和工会办在活动中主要起指导、支持、协调作用。此项举措的目的是在围绕中心工作、服务广大职工、促进和谐企业建设的基础上更好地发挥二级单位工会组织的作用，同时给基层工会干部一个锻炼的平台，一个展示风采的平台。

着力创新主题活动方式

活动一经确定，便得到了各单位工会的积极响应。
第一期轮值主席由分公司运控部工会干部担任。运控部有一批热



图为员工积极参与“轮值主席”活动中的“全民健身,东航与您同行”主题活动。

爱工会活动、又富有创新思维的年轻人。他们在部党委、工会的统一组织下，很快形成了初步方案，即把郑村烈士陵园、国民师范旧址、牛驼寨太原解放纪念馆等太原市区几个著名的红色教育基地串起来，发挥他们“风行365”骑行队的作用，模拟当年八路军3个师的阵容，组织分公司职工开展了“追寻红色记忆”骑行活动。当时，恰逢迎接建党90周年庆祝活动，当员工们举着鲜红的队旗，身着“爱在东航”的马甲，穿行在太原的大街小巷、教育基地时，引起众多路人的赞叹。

“追寻红色记忆”活动“头炮”打响，给其他单位做了很好的示范。之后的“怀念艰苦历程，发扬光荣传统”、“参观太重，共话安全”、“全民健身，东航与你同行”迷你马拉松、“借鉴中华老字号，给力东航新品牌”、“同乐，垂钓”、“航班模拟演练”等主题活动创新了活动形式，引起了广大职工的兴趣，调动了职工的积极性。

有效推动工会工作开展

这样的活动方式，不仅充分调动了各单位工会的积极性，也给各

单位提供了充分展示的平台。各单位争先恐后，每次活动都凝聚了各轮值单位的智慧和心血，活动都非常精彩有趣，得到了广大职工的好评和称赞。

“轮值主席”活动开展一年多来，有力地推动了工会工作的开展，取得了以下几方面的成效：

一是围绕中心任务，有力地促进了安全生产。不论是“安全生产月”期间组织的“参观太重，共话安全”安全管理交流活动，还是“航班实例模拟演练”、“借鉴中华老字号，给力东航新品牌”等活动

都紧紧围绕中心任务，对促进安全管理、运行正常、品牌服务和营造安全生产氛围都起到了强有力的促进作用。

二是紧扣主题，充分体现出党群共建的效果。“轮值主席”活动刚开始实施时，恰逢东航开始推行“党建主题月”活动。所以，几乎每次“轮值主席”活动的主题都是围绕东航的中心活动来确定的。如“追寻红色记忆”、“回忆艰难历程，发扬光荣传统”、“创先争优，为民服务——员工关爱行动”等活动都充分体现了“党建带工建，工建促党建”的良好局面。

三是彰显活力，发挥了基层工会的作用，展示了工会干部的风采。对基层工会干部来说，“轮值主席”活动充分调动了他们的积极性和创造性，各单位都纷纷主动先行行动起来，动脑筋、想主意、订方案、搞策划、找资源。除此之外，活动锻炼和展示了基层工会干部的组织能力；同时，充分展示了他们的风采，如航班模拟演练的环节设置、红色骑行的建制编排和交接等，无不体现出基层工会干部的智慧、思想和创新能力。

四是服务职工，为营造和谐的企业氛围作贡献。当分公司领导亲自为“红色骑行队”“出征”授旗，当各单位的党政主要领导亲自与本单位工会共同组织“轮值”活动，当白发苍苍的老干部与在职职工一同在鱼塘垂钓时，都无不体现出分公司和谐共进的良好局面。同时，工会组织的“创先争优为民服务——员工关爱行动”不仅在轮值月开展，而且成为固定活动全面铺开，形成了服务员工的长效机制。分公司的每一位工会干部都将服务分公司工作、服务职工、构建和谐企业作为自己永恒的主题和使命。

(作者单位：东航山西分公司工会)

关爱职工身心健康 促进企业和谐发展

——从制度、技术、文化三个层面浅谈关爱职工工作

□高峰

党的十七大报告中明确指出，建设社会主义和谐文化，就要从全社会层面注重人文关怀和心理疏导，用正确方式处理人际关系。企业的发展源于健康的员工，员工的健康源于企业的关爱。企业工会组织是企业职工合法权益的代表者,在构建和谐企业，推动企业科学健康发展中发挥着重要作用。

如何在新的形势下进一步落实好党的十七大精神，按照科学发展观的要求，紧紧围绕建设民航强国战略目标，传承发扬、创新实践民航文化，关注员工身心健康、改善内部人文环境、凝聚企业合力、促进企业健康和谐发展，不仅是基层工会的重要任务之一，更是摆在基层工会工作者面前的重要课题。

笔者结合多年来大连空管站工会工作的实际，对如何坚持以人为本，从“关爱职工身心健康”这个“民生”小处着手，着眼于空管行业和谐发展，从制度、技术、文化三个层面加以思考，谈几点粗浅的体会。

关爱职工身心健康 要把握基本点

把握基本点,即找准工会的角色定位。工会担负着双重角色,既是劳动者的集体代表者、维护者,又是企业和职工的桥梁、纽带。笔者认为,实现企业与职工利益的“双赢”需要践行民主机制,谋划操作平台。

首先，落实民主管理机制要铿锵有力。在中国民航快速健康发展的驱动下，在全球空管一体化的压力下，空管职工对民主权益的关注必然不断提高。职工们普遍关心的问题，如安全保障任务繁重而致的工作强度；工资规范工作引起的思想波动；青年职工对住房、婚姻，老职工对子女就业等问题的困惑和焦虑等问题都需要民主机制的疏通和排解。及时让职工了解企业改革进程中的各项方针政策和生产运行发展建设状况，及时把职工的意见、呼声、要求、建议反映给党政领导，基层工会责无旁贷。
多年来，空管站工会把完善职

代会和企业民主管理制度作为工作的基本点，通过职代会，民主评议、审议并通过事关企业发展的职工子女接纳、行政奖惩、企业年金、医疗办法等规章制度，提高职工的参政议政的意识；坚持开展“我为空管发展献良策”职工合理化建议征集活动，畅通职工合理诉求渠道，充分发挥职工在企业中主人翁作用。
其次,搭建干群沟通平台要坚实牢固。搭建干群沟通平台,为职工解除思想包袱是关键。空管站工会倡导“一线工作法”,始终坚持工作重心下移,建立起“上级工会指导、服务基层群众”的工作格局。空管站工会不断加强工会干部作风建设,要求工会干部工作在基层一线，谈心在值班岗位,适时了解职工的思想动态,及时进行沟通和疏导，拉近了干部与职工间的距离，为职工释放压力、解决困难提供了畅通的渠道。

关爱职工身心健康 要选好着眼点

选好着眼点，即把职工工作为企业的个体开展工作时，发挥工会“协调者”的角色。在采取的方法和手段上，要刚柔并济。以形式强活力，以内容求效果。

第一，用职业教育“导航”职工主流意识。经济转型和空管改革必然会带来多样性的思想观念。如何使职工思想与主流意识协调一致，工会要发挥“导航仪”的作用。

亚洲经济危机和全球济波动给职工带来了诸多困惑。针对这种情况，空管站先后举办了“爱空管爱岗位做主人”职业理想信念教育、“经济形势分析”、“世界金融危机与中国经济形势”等3次专题讲座，并制作了“物价、股价、房价、汇价”展板，对职工存在的困惑进行分析和疏导，消除了职工思想观念上的困惑和顾虑。

第二，以品牌文化助推职工职业理念。品牌文化本身就是一种号召力，蕴藏着深刻的价值内涵和情感内涵。空管站工会牢牢把握空管企业文化内涵，立足岗位，因地制宜，抓住文、体两个渠道，树立独

具空管站特色的、在职工群众中具有广泛影响力的品牌文化。一是“铸魂”。由职工自编自演的舞蹈节目《绣彩虹》立足一线，以描绘管制主体业务，诠释“空管安全”之灵魂所在。二是“塑形”。抓住全行业、全系统范围的体育活动载体，塑造空管职工“顽强拼搏，力争上游”的集体形象来感染和带动职工。在“首届空管系统乒乓球赛”中，空管站选手获男子双打冠、亚军的佳绩；在首届空管系统职工运动会，参加的8名队员，获6金2铜的战果；在全民航系统庆祝建国60周年书画展览中获得了一等奖。这些成绩，有力地实现了企业文化的“晕轮效应”，有利于职工与企业

- 要把握基本点,即找准工会的角色定位。
- 要选好着眼点,即把职工作为企业的个体开展工作时,发挥工会“协调者”的角色。
- 坚持立足点,即始终坚持“以人为本”的思路,采用多种手段,“施恩”和“济惠”,最大限度地满足职工的精神需求和物质权益。

的融合。

第三，用协会文化润泽职工企业情感。在知识经济时代，情感管理成为企业成长、发展过程中最重要的因素。充分考虑职工在全行业中各方面的情感因素，增强其对集体正面情感的反应，增强归属感，需要一个科学合理的方法和途径。

对此，空管站工会在协会文化建设上下大力气。以“我学习、我工作、我健康、我快乐、我幸福”为文化主旨，成立了篮球、足球、乒乓球、羽毛球、台球、书画影、舞蹈、钓鱼徒步等9个职工业余文体协会，参会人数达210余人，占职工总数的60%以上。协会实行“工会指导监督，协会自行管理”的管理模式，在自行开展活动的基础上，还与大连行业内外相关单位进行多种形式的交流。在促进职工之间、职工与企业之间情感交流的同

时，这些活动也加强了与空管站与业内外沟通协作，提升了空管形象，推动了各项工作的开展。

第四,用文体活动催化职工个性释放。只有在符合职工意愿和独特个性的条件下，工会加以释放和引导，同时给予合理的空间和平台,才能变职工个体能力为企业的工作合力。

空管站工会每年都组织集才智、风采、娱乐、竞赛为一体的各类职工文体活动，如春季徒步野餐、夏季海上活动、秋季运动会、冬季拔河赛、年度球类联赛、新年滚子棋牌赛、演讲比赛、岗位技能赛、卡拉OK赛等已成为空管站年度常规职工文体活动。活动内容不断丰富，形式不断创新。如球类联赛由最初的“3+1”（3大球1小球）发展到“3+2”、“3+3”；趣味运动会则将活动与工作特点紧密联系，“排堵畅畅”、“空中管制”等立意鲜明的趣味项目使职工在个性特长的展示过程中，夯实了共同的心理基础。

关爱职工身心健康 要坚持立足点

坚持立足点，即始终坚持“以人为本”的思路，采用多种手段，“施恩”和“济惠”，最大限度地满足职工的精神需求和物质权益。

第一，解决实际困难重在“实”。要始终明晰职工的主人翁地位，对待职工所需、所求和实际困难，不能绕道回避，而是要发现并正视。解决问题落到实处，不做表面文章，不摆花架子。要扑下身子，深入一线，反复调研，积极争取党政领导支持。

空管站通过改造一线运行工作环境,增设职工休息室、健身活动室、图书阅览室、荣誉室等,新建小型职工运动场,形成了“四室一场”的格局,并常年租赁羽毛球场地,保障职工工作、锻炼和休息权落到实处。同时,在地区生活消费水平较高的状况下,在“食”这个基本生活需求上,空管站始终以“福利性”为宗旨,改扩建职工食堂,改善职工的用餐环境,提高餐食水平。

管理者：从自我做起

——浅谈基层管理者应如何带好班组

- 基层管理者要正确评估自己的能力
- 基层管理者要了解班组成员特点,充分发挥班组成员特长
- 真正的管理者要善于总结
- 基层管理者要善于自我调节

□任焱民

笔者是一名机务人，干这一行已有十几年了，从一名普通的机械员成长为车间经理。作为一名基层管理者，笔者要带领100多人的班组，克服定检过程中所遇到的种种困难，保证飞行安全。在车间经理的岗位上工作的4年间，笔者通过参加基层管理者培训和加强自身学习，并在岗位上不断积累经验，对做好基层管理工作有了更深的认识。

认识自我 有的放矢

管理者的水平直接体现在班组工作的效果上。因此，基层管理者应该正确评估自己的工作能力，努力使个人的管理风格、文化素养与公司的企业文化相融合，并认清自己在班组中的作用。

作为组织中的一员，基层管理者要认清自己所采取的决策和工作方法是否符合上级领导的要求，是否得到班组成员的认可。同时，在此基础上，基层管理者要制定一个公正的、可衡量的团队业绩指标，从可视化的数据里，了解自己的缺点和长处，以便不断完善并提高自己的管理方法，进而提高管理水平。

整合资源 有效管理

基层管理者在认清自己的能力后，下一步就该思考如何建设好班组的问题了。笔者认为，基层管理者首先要了解班组成员特点，在安排具体工作时，尽量做到扬长避短，安排合适的人做合适的事，充分发挥班组所有人员的特长。

其次，要努力让全体人员接受和认同班组的共同目标。在团队的共同目标确定后，基层管理者一定要通过全方位的正面讲解，教育和引导员工在思想和行动上保持与目标一致，并引入良性竞争机制，创造友爱互助的氛围，在公平、公正、公开的原则下，创立员工绩效的量化指标，引导员工创先争优。

再其次，基层管理者要在日常工作和生活中，关心、关爱员工，帮助员工解决实际困难，维护员工切身利益，努力创造一个“员工依靠组织、组织帮助员工”的和谐氛围。

善于总结 收获经验

俗话说，吃一堑，长一智。真正的管理者是善于总结的，总结是做好工作的一个重要环节。

同时，总结要力求真实。具体到机务工作，善于总结就是从机务维修过程的实际情况和突发事件的根本原因出发，尊重客观事实，不胡乱编造、不弄虚作假。这就需要基层管理者多深入工作现场观察取证，全方位听取相关人员的陈述，做好第一手资料的收集工作。在此基础上，管理者要进行与维修活动有关的各层级的综合分析、归纳汇总，从中找到问题的根本原因，查清事件类型，以得出新的工作经验，找到解决问题的具体方法。

机务工作的总结要正视矛盾，敢于发现问题、揭露问题。如果不敢正视矛盾，只会使矛盾越积越多，包袱越背越重；如果不敢揭露问题，就会使小问题成长为大问题，个别问题变成倾向性问题。所以，回避矛盾就会埋下一个“定时炸弹”，这无疑是对团队伤害最大的。

因此，管理者只有端正思想，敢于正视矛盾、敢于揭露问题，才能在不断解决问题的过程中，把工作做得更好。

自我调整 释放压力

作为基层管理者，必须善于从工作压力中解脱自己，缓解并控制紧张情绪，要努力把积极的心态和快乐的情绪传递给班组的成员。

一个基层管理者感到不堪重负的时候，一定要花时间重新审视一下自己的价值观、个人责任和职业责任，并寻找有效途径加以调节。比如，加强与朋友和家人的沟通交流，可以找到情感的支持；在文体、社交活动中，精神可以得到放松，疲劳可以得到有效缓解。作为一名管理者，要善于找到调节身心的有效方式。管理者只有主动地释放压力，才能更有效地应对各种压力；只有深度挖掘自身内在潜力的人，才能更好地应对基层管理工作。

(作者单位：国航工程技术公司成都维修基地)

航油巾帼的情与爱

□李春悦

蓝蓝的天，
铺展我儿时的梦想，
那自由的云啊，
开阔我无限的遐想，
让我片刻从故乡到他乡。

当清晨的阳光，
轻启梦的门窗，
我已不再是那，
梳着羊角辫的小姑娘。
当我学业完成，踏进中国航油那一刻，
能成为这个大家庭一员而内心激荡。

中国航油，
是您让银燕尽情地在天空中翱翔，
是您架起缩短时空桥梁，让全世界的人们，自由来往。

中国航油，
是您承载起神圣的使命，
让爱润泽全球民航。
是您挺起巨人的身躯，
把国家航油供应安全肩扛。

中国航油啊！
20年风雨历程，
您由小变大，由弱变强。

中国航油啊！
在您爱的博大怀抱中，
我们幸福地工作、成长。
我愿为您奉献，我愿为您歌唱

沐浴着您的荣光，
我放飞梦想，
我要让自己的青春，
在这里像花儿一样的绽放。

这首小诗道出了所有航油巾帼的情与爱，航油巾帼们，与其他女性一样，有她们的温情与浪漫，但在这背后，却有其他女性所没有的坚毅和执著。

航油巾帼们是母亲、是妻子、是女儿，她们和所有女性一样，平凡而伟大。我们从嗷嗷待哺的婴儿到长大成人，每一缕发丝，每一条筋脉、每一寸骨骼，都离不开母亲的哺育。最近我听到一个真实的故事，一位小伙子为了完成母亲的遗愿而报名参加了电视相亲节目。当主持人问他为什么来参加节目时，小伙子哽咽地说，他的妈妈在去世前眼睛就失明了。在老人家视力严重下降，但还没有完全失明的时候就没日没夜地做被子。“她告诉我，儿子，我要赶在完全看不见之前把你结婚的被子做好。”小伙子说到这里，已经泣不成声。

这让我联想到了航油的女职工们，她们每一个人都有温柔、慈爱的一面，她们在家中养育儿女、赡养老人、照顾家庭。在家庭之外，她们在用坚强的臂膀推动人类的发展进步，为社会、企业贡献着智慧和力量。

韦玉梅是中国航油的第一批女员工，20多年前就来到了中国航油。她回忆说，那个时候油库前根本没有平坦的路，弯弯曲曲的小路淹没在一片齐腰深

的杂草之中。一下雨，原本那些被硬踩出来的路便泥泞不堪，路随时会变成陷阱，把鞋子都吞到它的“肚”里。那个时候所有的油罐加在一起才 5.4 万立方米。罐上架着防护网，上罐测量要猫着腰、弓着背、小心翼翼，如果招惹了在網上筑巢的马蜂可真不是闹着玩的。油库除了保障飞机加油之外，还要负责给所有场内车辆 24 小时供油。

韦大姐说，值班室只是一间面积不足 10 平方米的小屋，门窗都关不严实。您能想象，在大雨滂沱的深夜，当刚刚进入梦乡，就要被大声叫醒，一手打着被大风吹的东倒西歪的雨伞，一手拎着手电，穿过马路去给保障车辆加油吗？您能想象，在风雪交加的寒冬，女工们用桌子顶住门窗一夜无眠的情景吗？您能想象，在骄阳似火的盛夏，仅仅戴个口罩就爬进满是油污的油罐清洗，眼睛被呛得睁不开吗？您能想象，栈桥上无遮无拦，夏天与蚊虫为舞，冬天寒风刺骨，卸上一列龙组就得在上面待上几个小时的孤独吗？

20 年前，和韦大姐一起的航油女工们就是在这样的工作条件下，和所有男同志一样克服困难，默默工作的。不但如此，女工们还自己动手，硬生生地在油库前铺出了一条路，栽上了各式花草，把油库变成了花园。那些您不曾想象到的艰难，那些您不敢相信的痛楚，她们都默默承受了。因为她们胸中满怀的是对未来的憧憬，对岗位的执著，和对中国航油的热爱。

可以说，航油巾帼的今天都是踏着

韦大姐她们路走来的，她们依然坚强、依然能干。

王丹阳是一名主任工程师，她不但懂技术，说起管理也头头是道，大家都说她是“油库的好管家”。作为女同志，事业上取得的一分成绩都要靠十分的付出。施工现场常常是一片荒芜，别说遮风挡雨的场所，就连卫生间都没有。在这样的条件下，她从早干到晚，从来不喊一声苦，不叫一声累。

除了像男同志一样投身安全管理外，她还兼职计划生育工作。多年来，她的脚步遍及所有员工的家庭，对每位职工的情况都了如指掌。记得有一年，她的孩子过生日，孩子说好等她回来切蛋糕。但为了解决一名员工再婚生育子女的户口问题，她不厌其烦，反复与女方老家和上级部门联系。当她当天冒雨把复核的资料送到员工手中时，员工感动得掉下了眼泪。而返回家中时，儿子已经握着切蛋糕的塑料刀睡着了。

她仅仅是现代航油女工中普通的一员，在她背后还有成百上千位女工的身影。栈桥上的油品装卸、油库里的安全巡视、泵房里的设备检修、车间里的故障排查、计量室的质量监控、调度室的现场指挥、机坪上的加油作业、电脑前的无声战场……

她们用自己的柔情扮靓了生活，她们用行动践行着中国航油“竭诚服务全球民航客户，保障国家航油供应安全”的庄严使命，让中国航油的明天更加美好。

（作者单位：中国航油华北分公司）



半个世纪前我们这样做宣传

□徐国基

半个多世纪前的 1958 年 6 月 26 日，民航局发出通知，将于当年 7 月 1 日开始，降低全国民航各航线的机票票价，以鼓励广大民众乘坐飞机出行。

当时的民航广州管理处于 27 日上午收到电报后，随即召集政治处、营业处等相关部门开会，研究商讨关于机票降价的宣传工作。会议最终确定了多种宣传措施。即在南方日报、广州日报和羊城晚报 3 家报纸连续两天刊登广告；连续一个月在全市各电影院电影播放前的银幕上打出机票降价的字符；在广州人民广播电台插播降价信息；并于 28 日在广州天河机场召开记者招待会。在那个年代，最有效的也是最让人难忘的，是从 28 日开始连续三天出动宣传车，在市区街头进行声势浩大的宣传活动。

会后，参与宣传工作的同志立即分头行动，一部分人从天河机场赶到市区的南方大厦购买装饰宣传车的各种用品。

经过 28 日一上午的努力，宣传车就布置好了。车的正面高放着毛主席像，车头摆放着一架飞机模型，两侧挂有“全力支援工农业生产大跃进”的标语和广州通往全国各主要城市的航线图，全车扎着红绿两色彩绸。

宣传车上的高音喇叭不断播放着《社会主义好》的歌曲并伴着强劲的锣鼓声，吸引了无数行人驻足观望。

宣传车首先到达广州人民公园门前，市民把宣传车团团围住。11 名

工作人员向周围群众讲解了 7 月 1 日机票降价的决定和意义，同时还介绍了全国民航事业的概况，宣传了民航在新中国成立后所取得的成就。

6 月底的广州已进入了高温季节，他们每天一大早从天河机场出发，晚上回来时早已汗流浹背。在 3 天时间里，宣传车走遍了羊城的大街小巷，共向群众进行了 278 次广播宣传，听众约达 1.3 万人次，发送宣传单 12 万份。其中 2 万份传单被送到了市区的 1000 多家单位。

宣传活动还得到了一些市民群众的热情支持。宣传车到上下九路时，一位女青年主动帮忙把宣传单发放到沿街商店，让宣传员们深受鼓舞。

28 日，民航广州管理处天河机场候机楼召开了记者招待会，除驻广州的南方日报、广州日报和羊城晚报的记者外，中国新闻社、文汇报、大公报驻广州的记者也都应邀出席。时任民航广州管理处运输科科长陈祖俊在会上通报了降价的决定，并介绍了民航事业的发展状况。到会的记者对民航事业的方方面面都表现出了极大的兴趣，提了许多有建设意义的问题。

通过 3 天的宣传，民航机票降价的消息已家喻户晓。这次宣传活动也打破了人民群众对乘坐飞机的那种高不可攀的神秘观念。

（作者单位：民航中南管理局史志办公室）

老照片的记忆

心情故事

萦绕耳畔的“学习雷锋好榜样”

□吴晓菁

我上小学那会儿，放学回家都要排队，并且是一边走一边唱歌的，唱得最多的一首歌就是《学习雷锋好榜样》。“学习雷锋好榜样，忠于革命忠于党……全心全意为人民，共产主义品德多高尚”，至今还萦绕在我的耳畔。

尽管那时年龄小，不完全明白“人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命，投入到无限的为人民服务之中去”、“我愿做一颗永不生锈的螺丝钉”这些话的意思。但是，当年我清楚地知道，雷锋很了不起，做雷锋一样的人很光荣。

那时的语文课本里，有《雷锋日记节选》，音乐课上会唱《学习雷锋好榜样》，于是，我和我那个时代的小学生都知道：雷锋是一个具有集体主义精神、艰苦朴素、刻苦学习、助人为乐、见义勇为、爱憎分明、立场坚定等优秀品质的人，是我们应该学习的榜样。印象中的雷锋也只是画报上和电影里见过的戴着军棉帽、长着一张圆脸、面容可亲的解放军战士……

在那个特殊年代，文化课很轻松，我们红小兵要经常参加“革命”活动，一会儿要跟“走资派”作坚决斗争，一会儿要“批林批孔”。但老师课堂上教的《雷锋日记》，每天要唱的《学习雷锋好榜样》，那里面的内容是深深牢记于心的。只要一有机会，我们就会争着做好事。比如，不是自己值日，也会悄悄地带上一块抹布，放学的时候，抢着帮同学擦桌子、擦玻璃；或是下雨的时候，把雨伞硬塞给路远的同学；每次班级大扫除，同学们总是在比谁多扫了

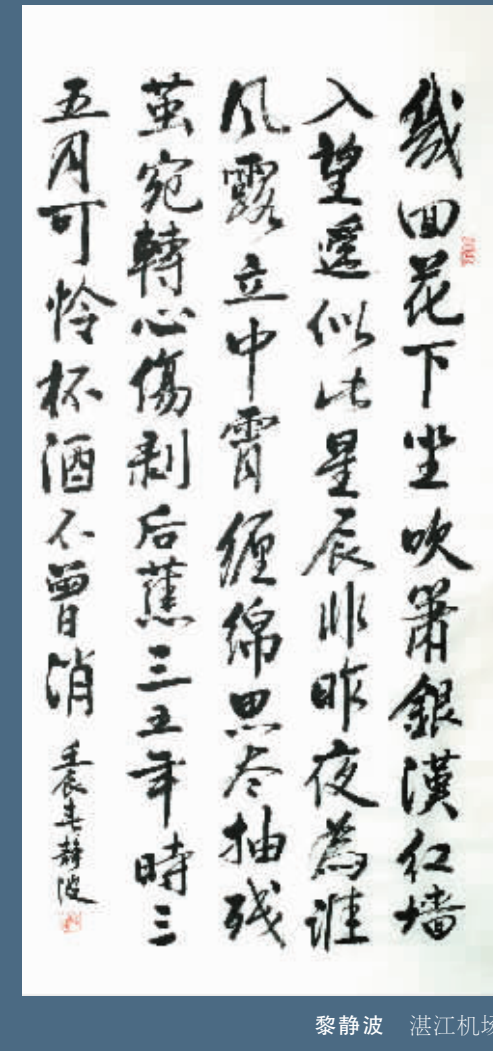
一块地、多摆了一排的凳子、多洗了一次拖把。

那时候学校里时兴“结对子”和“一帮一”。有一段时间，因为刚转到一所新学校，老师没有安排自己跟学习后进的同学同桌，还有点想不通。一直等到一次作文竞赛，我拿了第一名后，才有机会与一名在写作文方面有点吃力的同学同桌。那时候，我特别希望帮助她，把自己特别珍惜的几本书借给她看，陪她练口头作文，教她收集好词名句。那个时候的付出是纯粹而无私的。

21 世纪的今天，交通发达、便捷；餐厅有“洋快餐”；人与人的交流靠电子邮件，手机；私家车已渐渐进入寻常百姓家。经济的高速发展，生活节奏的加快，让我们每个人每天都忙忙碌碌，似乎已无暇顾及他人的事情。好像亲情淡了，友情淡了，信仰也慢慢地消退了。尽管如此，但我仍然坚信，亲情总是血浓于水的，友情总是不可或缺的，人情总是充满关爱的。我们关爱家人、关注朋友、关心邻里的心永远不变。

雷锋精神很朴素，其核心是为人民服务。他热心公益，乐于助人；他干一行，爱一行，钻一行；他从点滴做起，从小事做起……雷锋是那个时代成长起来的一位“英雄”。在今天这个时代，雷锋精神大有用武之地。比如，我们可以花一点时间、挤出一箱汽油的钱，去为那些需要社会伸出援手的人群，解决一点点问题和困难；我们可以少浪费一滴水；我们可以多种一棵树……我认为这就是践行雷锋精神，它是一种庄严的责任感，是一种道德境界。

（作者单位：江西机场集团）



黎静波 湛江机场



小桥流水

张振东 黑龙江机场集团

且行且吟

□程方

固执地赤着双脚
走过宿命
裹足，被习惯
打上印记。似有节选般
封锁了退路
那些行步，不完整
更在截选外
潦倒

约定俗成的清规戒律
固定的一丝不苟

趣味生活

□付书梅

去年 9 月，老公带回了一只小鸭子，当时只有巴掌大，黄色的羽毛在太阳光的照射下闪闪发光，着实可爱，我因此也当上了“鸭妈妈”。

这“鸭妈妈”可不是那么好当的，每天除了给它喂食外，还要给它洗澡、打扫粪便，带它出去晒太阳。虽然累点儿，可我却乐在其中。

小鸭子很乖巧，每天我下班后，它就会嘎嘎地叫着跑到门口来迎接。我会情不自禁地对它说：“鸭鸭，妈妈回来了。”，它会伸长脖子冲我嘎嘎地叫两声。冷时，每次给它洗完澡我还要用

受宠若惊的错愕
只是表演
他人的情绪。还为
零散出现的
深刻的旋律，找到
敬畏。佐证
一己之力

舞蹈
和舞蹈的鞋的印迹
舞步重叠脚步
舞台后面的头脑
这些才重要

每一个动作的更迭
都是他人
需求的演绎
哪怕席地而坐禅修
定格信仰

穿上舞蹈的鞋
告别稀薄的黑暗
长袖善舞，衣袂翻飞
刻意地
躬曲下身子，做出
采摘魂灵的姿态
如此

特写自己

对于舞者，舞蹈的鞋
可能是半须品
舞蹈才是因果的格式
舞者确立
牵制的呼应。不妨
轰轰烈烈脱去
那双，艰辛的鞋

（作者单位：东航西北分公司）



我当“鸭妈妈”

次都亲自给小鸭子拌食，它好像知道有人疼爱它，每次吃完自己碗里的饭，觉得不过瘾，还会一瘸一拐地跑到小狗身边和小狗抢食吃，吓得小狗一溜烟地跑了。然后，它还会毫不客气地一口气将狗食吃得一干二净。吃完后，它就扬起脖子再嘎嘎地叫两声，那意思好像在说，看我多勇敢，连狗狗都怕我。看到这情景，我和老公禁不住大笑起来。

小区有个小水塘，一到周末，我就带它去水塘里游泳。戏水是鸭子的天性，小家伙在水塘里扑腾翅膀欢快地游来游去，有时伸长脖子对着岸边的我嘎嘎地叫两声。

小鸭子一天天长大，纸箱再也放不