

中国民航工会全国委员会
中国民航报社 联合主办■有了阳光雨露
大树更加繁茂——中国民航工会五届五次
全委会侧记

➡详见2版

■找到“严”与
“爱”的平衡点——浅谈落实安全文化须加
强班组建设

➡详见3版

■创新工作方法
激发班组活力——谈广州白云机场物流
分公司班组建设经验

➡详见3版



■让时光转过去去

江鸿思自己没想到，
他这次来到湛江，就爱上
了这里，并在此扎下了
根。

➡详见4版

中国民航工会五届五次全委会议在汕头召开
开拓创新 求真务实
努力把民航工会工作提高到新水平

李军出席会议并发表重要讲话

本报讯 记者程凌、刘璐报道：2月22日，中国民航工会五届五次全委会议在广东汕头召开，来自全国民航工会系统的中国民航工会第五届全国委员会委员、经费审查委员会委员50余人与会，为进一步做好民航工会工作交流经验、明确任务、凝聚共识。民航局党组书记、副局长，中国民航工会主席李军出席会议并发表重要讲话。

这次会议的主要任务是认真学习贯彻党的十七届六中全会和中央经济工作会议精神，贯彻落实全国民航工作会议和全总十五届六次执委会议精神，回顾总结民航工会2011年工作，研究确定2012年的主要任务。

会上，中国民航工会常务副主席黄丽辉代表常委会作了工作报告。报告总结了2011年民航工会四个主要特点。第一，更加突出服务中心工作，创新工作载体和活动方式，努力贴近基层和职工实际；第二，更加突出服务稳定大局，依法科学维护职工合法权益，营造和谐劳动关系；第三，更加突出服务广大职工，在思想上引导，在工作上帮助，在生活上关心；第四，更加突出加强自身建设，着力增强组织凝聚力，努力提高工作水平和能力。

报告指出了2012年工会工作的六大主要任务：一是围绕中心，服务大局，增强做好工会工作的责任感和使命感；二是团结动员广大职工充分发挥工人阶级主力军作用，为实现“十二五”规划目标再立新功；三是深入开展“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动，努力贴近基层和职工实际；四是加强工会维权维稳工

民航局党组书记、副局长，中国
民航工会主席李军在会上作重要讲话。

作，积极构建民航和谐劳动关系；五是充分发挥工会“大学校”作用，培养造就知识型、技术型、创新型的高素质民航职工队伍；六是以改革创新精神加强工会自身建设，增强工会组织活力。

李军在讲话中充分肯定了2011年民航工会工作。他说，2011年中国民航全行业取得的成绩和进步来之不易，是全行业广大干部职工团结一心、扎实工作、无私奉献的结果，也凝聚着民航各级工会和广大工会干部的辛勤努力和汗水。过去一年，民航各级工会始终围绕中心，服务大局，认真履行职责，在保障持续安全，改善服务质量，提高经济效益，加快发展建设，



中国民航工会五届五次全委会议召开现场。本报记者 刘璐 摄

深化改革开放，维护行业和谐稳定等方面，都做了大量卓有成效的工作，发挥了重要作用，得到了各级党政领导和广大职工的好评与赞扬。

针对贯彻落实安全总工作思路和民航局工作整体部署，进一步做好民航工会工作，李军从六个方面提出了要求。

第一，深刻认识和把握面临的形势和任务，不断增强做好工会工作的责任感和使命感。今年，民航工会将面对四项主要任务，就是迎接和学习贯彻十八大、助推民航科学发展、支持民航深化改革和维护职工队伍稳定。面对新形势、新任务，民航各级工会要站在全面建设社会主义和谐社会，

增强党的执政基础、巩固党的执政地位，实现中华民族伟大复兴的高度，进一步增强政治意识、大局意识、责任意识、忧患意识，认真研究工会工作面临的新情况、新问题，不断增强做好民航工会工作的责任感和使命感，抓住机遇，迎接挑战，围绕大局，统筹谋划，全面推进，突出重点，更加扎实有效地推进工会各方面工作，履行好工会的各项基本职能，在构建和谐民航、推进持续快速健康发展中发挥好更加积极的促进作用。

第二，深入开展中国特色社会主义工会发展道路宣传教育实践活动，不断巩固提高工会服务科学发展、服务职工群众的思想基础。深入学习、

广泛宣传、积极实践工会发展道路，是从工会特点出发，迎接十八大、学习十八大、宣传十八大、贯彻十八大精神的重要举措。民航各级工会要周密安排，精心组织，深入学习党中央关于工人阶级和工会工作的一系列精辟论断和重要指示精神，准确把握中国特色社会主义工会发展道路的内涵和精神实质。要结合工会发展道路学习宣传，开展时事政策宣传教育，深入宣传党中央、国务院的一系列大政方针，深入宣传科学发展的主题和加快转变经济发展方式这条主线，引导广大职工增强继续抓住和利用好重要战略机遇期的意识和能力，不断增强贯彻落实科学发展观的自觉性、坚定

性，不断增强加快转变经济发展方式的积极性、主动性，动员和激励广大职工为加快发展而努力奋斗。

第三，紧紧围绕建设民航强国战略，充分发挥工人阶级主力军作用，在推动民航持续安全和科学发展中建功立业。团结引导广大职工积极推动民航持续安全与科学发展，始终是民航各级工会的重要任务。要继续广泛、深入、持久地开展“安康杯”竞赛活动，确保民航飞行安全和空防安全；要以创建“工人先锋号”和发挥劳模示范带头作用为重要抓手，继续开展“当好主力军，建功十二五”主题竞赛活动，引导广大职工立足本职、学赶先进、争创一流，着力推动民航持续安全与科学发展；要针对民航行业和民航职工队伍的特点，充分发挥工会“大学校”作用，不断提升职工队伍素质，强化行业核心竞争力；要推进新形势下民航各企事业单位班组建设，夯实民航发展基础，推动民航强国建设。

第四，大力加强职工民主管理工作，切实维护和保障职工民主权利与合法权益，维护和谐稳定大局。要健全完善以职工代表大会制度为基本形式的厂务公开、职工民主管理制度，落实职代会各项职权，把党的主张和企业的工作部署贯彻到基层，更有效更有效地保障广大职工群众的民主权利和合法权益；要建立健全企业劳动争议调解机制，及时有效地把矛盾化解在萌芽状态，解决在基层；要扎实做好工会维稳工作和防范风险工作；要关注劳务派遣工等弱势群体的权益维护。四是要抓好工会帮扶机制建设。

▶转本刊2版

民航工会经审会2012年工作要点确定

让民航工会经审工作更科学规范

本报讯 记者刘璐 通讯员李诺报道：2月22日，中国民航工会五届五次全委会在汕头召开。会上，中国民航工会经费审查委员会主任李跃华代表民航工会第五届经费审查委员会向全委会议作了工作报告，总结了2011年民航工会经审工作，并提出了经审会2012年工作要点。

2011年民航工会经审委员会紧紧围绕民航工会工作大局，进一步加强经审组织自身建设，加大审计审查力度，建立和完善监督制约机制，切实履行经审监督职能，在工会全局工作中发挥积极作用。

报告指出，2012年民航工会经审

工作要按照中国工会十五届六次执委会议和民航工会全委会议的要求，围绕中心，服务大局，依法监督，坚持提高审计质量和强化指导服务两手抓，以推动经审工作规范化建设为重点，以加强基层工会经审工作为基础，以提高经审干部队伍整体素质为保证，推动工会经审工作不断创新发

展，在工会工作全局中更好地发挥服务和保障作用。

会议明确了民航工会经审会2012年的工作要点：第一，不断加强工会经审组织建设，进一步提升经审干部队伍素质。在深入实际，调查研究，制定完善配套制度、梳理修订相关制

度的同时，经审会将督促民航各级工会经审组织进一步学习贯彻《中国工会审计条例》和实施办法，结合实际制定本单位的实施办法和相关制度。第二，加大经审工作规范化建设考核的力度，进一步推进经审工作的规范化、科学化建设。做好全国省级工会经审工作规范化建设考核工作；继续在民航系统开展经审工作规范化建设，把民航工会直管经费单位全部纳入到规范化考核范围中来；围绕经审工作难点和重点，组织一次调研活动，重点调研经审工作规范化建设和经费使用效益等情况。第三，按照“两个普遍”和全总教育培训规划的要求，进

一步加强经审组织和干部队伍建设。不断建立健全各级工会经审组织，配齐配强工会经审干部；提高各级工会经审会委员专业化的比例；进一步推进和发展壮大特约审计员队伍，有效利用社会审计力量；继续加强经审人员的培训，举办一期经审干部培训班。第四，依法履行经审组织审查监督的职责，进一步提高审查审计监督质量和水平。民航工会计划在2012年对11家单位工会2011年的经费和资产情况进行审查审计；对2011年度被审计单位的整改落实情况进行检查，督促被审计单位认真落实审计意见，使审计监督真正收到实效。

■工会时评

抓落实 促提升
我们的未来任重道远

□程凌

民航工会五届五次全委会圆满落幕。民航局党组副书记、副局长，中国民航工会主席李军在会上发表了重要讲话，为我们进一步做好今年民航工会各项工作统一思想，指明了方向，明确了方法。民航各级工会干部职工，当前面临的主要任务就是抓好会议精神的贯彻落实，努力把民航工会工作提高到新的水平。

贯彻落实好会议精神的基础是认清形势，明确任务，增强做好工会工作的使命感和责任感。今年是实施民航“十二五”规划的承上启下之年，民航确保持续安全，促进平稳较快发展的任务十分繁重；今年我们将迎来党的十八大胜利召开。确保职工稳定，促进社会和谐，为迎接十八大营造良好氛围，以优异成绩迎接十八大召开是全行业必须完成的历史重任。此外，国际国内经济的复杂形势、民航实现发展方式转变的改革要求，对民航工会工作来说，都提出了新的机遇和挑战。认清形势和任务是我们做好各项工作的积极动力，责任在肩、当仁不让，民航各级工会当不辱使命。

贯彻落实好会议精神的关键就是围绕中心，服务大局，团结动员广大职工在推动民航持续安全和科学发展中再立新功。中国特色社会主义工会发展道路的核心是坚持党的领导，根本是坚持工会的社会主义性质，关键是维护职工合法权益。民航各级工会只有围绕党的中心工作，服务行业发

展大局，才能找到工作的着力点，才能形成对广大干部职工的影响力。因此，我们广泛开展各项技能竞赛，培养宣传各类先进集体和个人，不断提升民航一线员工职业素质，都不能离开一个宗旨，就是为了团结、引导、激励、动员民航广大职工能够在建设民航强国，推动行业科学发展的伟大事业中发挥才干，实现价值，再立新功。

贯彻落实好会议精神的任务就是关心职工，重视群众，切实维护好职工的合法权益和全行业的和谐稳定。维护职工群众的民主权利和合法权益，是工会的基本职责，也是党政所需、职工所盼。全总十五届六次执委会确定的2012年全国工会的主线是：开展好“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”主题活动。民航各级工会是民航各级党政机关和广大职工群众的桥梁和纽带，因此，工会面临最重要的任务就是充分发挥桥梁纽带作用，让基层的合法权益得到保障，让一线的声音可以得到传达，让困难的群体可以得到帮扶，在扎实工作的基础上，维护职工队伍的和谐稳定，为全行业以及全社会和谐发展创造良好氛围。

李军副局长在讲话中强调，要把今年作为民航工会工作的深化提升年，按照李家祥局长“四个更加突出”的总体要求，坚持“深、紧、实、活、稳”的5字工作方法，把民航工会工作提高到新的水平。目标如此明确，方法如此明晰，民航各级工会干部职工没有理由不奋起前进！

奏响和谐乐章

——访四川航空集团公司、股份公司工会主席陈玲

西南这一方天地，而要把眼光看得更高、更远。我始终相信，走向世界的舞台将更加华丽而夺目！”

站在西南一隅，肩负着构建和谐企业的职责，带着传播川航美丽文化的使命，作为工会主席，陈玲领军川航工会正不断创新思路，超越自我，奏响川航工会的和谐新乐章。



期更新自己的知识。

从基层一路走来，多年的微观管理和宏观管理的经验为陈玲全面管理集团工会工作积累了经验，并给川航工会带来了全新的工作思路和高效的工作方法。自2011年以来，川航工会先后开

思路创新
把“家”安进员工心里

初见陈玲，黑色的套装，干练的短发，举手投足间散发出一种婉约的知性气质。她对生活追求完美，对工作精益求精，给记者留下了深刻的印象。

在陈玲的办公室内，巨大的世界地图引人注目。它带给人一种站在月球俯瞰地球的心境，有着催人奋进的魔力。她满怀激情的话语犹在耳边回响：“无论是我，还是川航，都不能自我满足于

□本报记者 何丹 通讯员 曹敏

有了阳光雨露 大树更加繁茂

——中国民航工会五届五次全委会侧记

□本报记者 刘璐

2月22日,春的气息在广东省汕头市这座美丽而又多元的城市悄然传递,盛开的金风花以饱满的花朵迎接来自中国民航工会的代表们,中国民航工会五届五次全委会在这里胜利召开。

在这次会议上,代表们认真学习了党的十七届六中全会和中央经济工作会议精神,深入学习探讨了全国民航工作会议和全国总工会十五届六次执委会精神,回顾总结了中国民航工会2011年工作,研究确定了2012年主要任务。民航局党组副书记、副局长、中国民航工会主席李军强调,要把2012年作为民航工会工作的深化提升年,认真落实李家祥局长提出的关于工会工作“四个更加突出”的总体要求,坚持“深、紧、实、活、稳”的五字工作方法。这一要求引起了代表们的深入思考。

夯实基础 突出服务 创新工作和活动载体

在过去的一年里,中国民航全行业紧紧围绕科学发展主题和转变发展方式 这条主线,开拓进取,扎实工作,持续深入得到了保证,行业发展稳中向好。不仅航空运输稳步增长,经济效益趋稳有升,运行质量和服务品质全面提高,同时民航人还出色地完成了赴利比亚、日本等多轮海外紧急航空运输任务等,向祖国和人民交上了满意的答卷。这些成绩来之不易,其中凝聚着民航各级工会和广大工会干部的辛勤努力和汗水。

中国民航工会常务副主席黄丽辉在全委会上所作的工作报告指出,为全面提高职工素质,激发职工建功立业热情,2011年,民航各级工会创新工作载体和活动方式,广泛开展了内容丰富、形式多样的劳动竞赛、“安康杯”竞赛和班组建设等活动。

仅2011年,各单位工会组织开展了覆盖民航50多个岗位的职工职业技能竞赛,其中民航工会举办了全行业的空中管制和航油化验员两项职业技能大赛。通过大赛涌现出一批技能高超的优秀选手,3人获得了“全国技术能手”、10人获得“全国民航技术能手”称号。

“安康杯”活动在过去的一年也取得了可喜的成绩。民航工会编印出版了《民航“安康杯”竞赛活动11周年图片册》,旨在总结竞赛经验,宣传民航安康杯活动和安全文化。民航工会在2011年11月成功举办了“持续安全从我做起”主题演讲活动,一线员工用亲身经历诠释了民航安全文化的内容,充分展示了主人翁的精神风貌。

推进班组建设是工会促进职工全面发展的有效途径。多年来,民航各级工会充分认识到班组是锻炼人、培养人、教育人的重要课堂,是职工成长成才的重要舞台,对夯实民航发展基础,推动民航强国建设有着重要意义。2011年,民航各级工会创新活动方式,结合本单位实际,从多方面、多角度加强班组建设。

在会上,民航局空管局工会主席苏玲就空管系统的班组建设情况介绍了经验。空管系统打破传统观念,通过发放调查问卷、召开座谈会、实地走访等多种方式,为有针对性地推进空管系统班组建设掌握了第一手资料。“通过这一系列举措,我们找到了目前班组建设的突出问题是职工缺乏学习的兴趣和热情,不会用所学的理论解决面临的实际问题。”苏玲介绍说。在了解到职工希望通过班组建设提高自身素质、提高工作能力后,空管局工会探索了班组建设的有效途径。

关爱职工 构建和谐 提升民航凝聚力

苏玲曾说,边远台站的一线职工看到有人带着一箱箱、一袋袋的慰问品而来,一定是工会的同志。这形象地道出了工会组织贴心、爱心、暖人心的良好形象。

民航工会响应全国总工会的号召,深入开展“送温暖”等帮扶工作已有20年。20年来,活动内容不断丰富,工作平台日趋多样。其中,“两节”的走访慰问仍然是送温暖活动最具代表性的传统工作。仅2011年“两节”期间,民航全行业共发放送温暖款物4739万元,慰问单位1292个,慰问职工154544人。民航女职工大病互助基金补助患大病女职工97人,发放补助金95万元。

关爱职工,为职工办实事、办好事、解难题,不仅仅体现在一次次走访慰问、一次次送温暖、送清凉中。依法维护职工合法权益,营造和谐劳动关系是工会工作深层次的涵义。

2011年,民航工会继续扎实推进“两个普遍”重点工作,制订了《中国民航工会关于进一步加强基层工会组织建设的指导意见》。目前,民航工会所属单位工会建率达98%,职工入会率



民航局党组副书记、副局长,中国民航工会主席李军,中国民航工会常务副主席黄丽辉给受表彰的代表颁奖。本报记者 刘璐 摄

2011年中国民航工会亮点

- 广泛开展“当好主力军、建功‘十二五’”主题活动。
- 深入开展“安康杯”竞赛活动;做好劳模先进的评选表彰和服务工作。
- 扎实推进“两个普遍”重点工作;组织开展民航系统劳务派遣用工情况调研。
- 广泛开展形势、政策、任务主题教育活动。
- 精心组织庆祝建党90周年系列活动,推动富有民航特色的企业文化、职工文化与行业文化建设。
- 深入开展“送温暖”等帮扶工作。
- 加强自身建设,着力增强组织凝聚力,努力提高工会工作者工作水平和能力。

2012年工会工作总体要求

全面贯彻党的十七大和十七届五中、六中全会精神,落实全国民航工作会议精神和全总十五届六次执委会会议精神,深入贯彻落实科学发展观,以学习宣传实践中国特色社会主义工会发展道路为主题,以开展“面对面、心

贴心、实打实服务职工在基层”活动为主线,坚持“稳中求进”的总基调,在提高职工素质、推进建功立业、维护职工权益、构建和谐劳动关系等方面取得新进展,团结动员民航广大职工充分发挥工人阶级主力军作用。

2012年工会主要工作任务

● 围绕中心,服务大局,增强做好工会工作的责任感和使命感。各级工会要组织开展好迎接党的十八大胜利召开的各项活动;深入学习,广泛宣传,积极实践中国特色社会主义工会发展道路;扎实推进工会系统创先争优活动。

● 团结动员广大职工充分发挥工人阶级主力军作用,为实现“十二五”规划目标再立新功。各级工会要深入开展“安康杯”竞赛活动;组织动员更多职工,包括广大女职工积极参加开展形式多样的社会主义劳动竞赛和岗位练兵活动;大力弘扬劳模精神,引导广大职工成为推动科学发展的行动楷模。

● 深入开展“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动。各级工会要深入基层和职工群众,开展调查研究、宣传政策法规、促进企业发展等重点工作;促进“送温暖、送凉爽”活动和扶贫帮困工作的创新发展。

● 加强工会维权维稳工作,构建和谐劳动关系。各级工会要深化以职代会为基本形式的职工民主管理工作;继续完善平等协商和集体合同制度;深化和谐企业创建活动;推进劳务派遣工权益维护工作。

● 发挥工会“大学校”作用,培养造就知识型、技术型、创新型的高素质民航职工队伍。各级工会要加强理想信念教育、形势政策教育、爱国主义教育 and 职业道德教育,做好工会“六五”普法宣传教育;深入开展班组建设活动;广泛开展丰富多彩、健康向上的基层职工文化体育活动。

● 以改革创新精神加强工会自身建设。各级工会要加强基层工会组织建设;把握正确舆论导向,不断扩大工会的影响力和凝聚力;中国民航工会将继续办好新任工会主席以及女职工、宣传、财务和经审等各类培训班。

派遣工会工作;继续推动劳务派遣工会会员参加会员代表大会和职工代表大会,畅通劳务派遣工诉求表达渠道;继续探索推进劳务派遣工身份转换机制,积极拓宽劳务派遣工的职业发展空间和通道。

民航各单位党政、工会领导都在积极探索如何构建和谐劳动关系,做好关心关爱劳务工作。四川航空集团工会主席陈玲在会上作了经验介绍。川航推进同岗同酬、转换用工形式以稳定劳务工队伍等做法上得到代表们的认同。除此之外,“授人以鱼不如授人以渔”,川航在2007年成立了农民工业余学校,在劳务工转正、民主参与,特别是改善福利待遇、缩小薪酬差距等方面有很多好的做法和经验。但是,用工岗位不规范、民航安全岗位使用派遣制用工、薪酬福利依然存在差距,派遣制员工流动性强、缺少归属感等仍是普遍存在的问题。黄丽辉指出,民航工会将制订出台《中国民航工会关于维护劳务派遣工合法权益的指导意见》,总结推广做好劳务派遣工权益维护的有效做法和先进经验。民航工会将继续深入做好劳务

表彰先进 宣传典型 荣誉是进步的基石

在这次大会上,有几个人特别引人注目,他们胸前戴着大红花,李军主席

亲自为他们颁发了奖状和奖章。他们的脸上像一朵朵鲜花绽放。

“我觉得光荣呀,戴上大红花回去更得努力为职工办实事啦。”东航集团工会副主席童海坤掩饰不住心中的喜悦。

这次大会,一项重要的内容就是表彰先进。会上,共表彰了经民航工会推荐,获得“全国模范职工之家”称号的4家单位:国航客舱服务部、东航浙江分公司、南航黑龙江分公司、首都机场股份公司;获得“全国优秀工会工作者”的4位工会干部:赵峰、童海坤、陈振友、吴粤华。

民航工会以“创先争优”、群众性精神文明创建、女职工建功立业等活动为契机,着力树立行业典型,创建行业品牌,做好先进的评选表彰和服务工作。

2011年,共有36个先进集体被民航工会授予“全国民航工人先锋号”,23个先进集体和个人被全总授予“全国五一劳动奖状”、“全国五一劳动奖章”和“全国工人先锋号”;18个女职工集体和个人被全总或全国妇联授予“全国巾帼文明岗”、“全国五一巾帼标兵”等称号。

经民航工会推荐,3家单位获得全国总工会“全国职工职业道德建设标兵单位”称号,3名个人获得“全国职工职业道德建设先进个人”称号。

荣誉是进步的基石。选拔树立典型,表彰先进集体和个人,是推进全行业精神文明建设,推进先进行业文化建设的一小步,也是推进全行业创先争优、推动民航平稳较快发展、推进民航强国建设的一大步。

深化提升 提高水平 新的一年重任在肩

民航职工庆祝中国共产党成立90周年的缤纷歌舞,一个个生动感人的“身边的故事”,一幅幅女工工作10年成就画面;一场场激烈的竞赛,一次次交流活动……仿佛还在昨天,而2012年的工作已经摆在了我们面前。

2012年是实施民航“十二五”规划承上启下的重要之年,也是民航工会工作深化提升年,确保持续安全,促进民航各项任务平稳较快发展的各项任务十分繁重。代表们对2012年的重点工作深入交换了意见和建议。

工会干部时刻将员工装在心间。大家最关心的问题便是,如何将“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动,切实做到职工心坎上。“面对面、心贴心、实打实,就是要让职工真正感受到幸福。”上海机场集团工会主席蔡军这样说。民航各级工会将在今年进一步深入基层和职工群众,结合工会各项工作安排,统筹兼顾,突出重点,开展调查研究,宣传政策法规,促进企业发展、推动解决困难,推进重点工作。

今年代表们关注另一个重点是,如何切实推进职工的文化建设,为构建民航核心价值体系出一份力,建一份功。同时,就如何打造一支过硬的民航队伍,也是代表们关注的问题,深入班组建设、创新竞赛活动、选拔树立先进典型等做法都得到了代表们的认同。

一年复一年,树干上多了一圈圈的年轮。阳光和雨露充足的年份,年轮的痕迹会更加深刻而有力,2012年我们仍是重任在肩民航工会和广大工会干部将牢记职责,扎实工作,开拓创新,不断提高科学发展、服务职工群众的能力和水平,以优异的工作业绩迎接党的十八大胜利召开。

◀接本刊1版
《开拓创新 求真务实
努力把民航工会工作提高到新水平》

第五,重视做好群众工作,认真开展“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动。要充分认识“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动的重要意义,提高工作的自觉性和主动性;要加强领导,精心组织,扎实开展,建立长效机制;要积极开展职工文化建设工程,通过文化服务职工,推动行业核心价值观的形成和树立;要积极开展关爱女职工工程,进一步提升女职工工作的平台,充分发挥广大女职工在民航安全生产和优质服务中的重要作用;要通过面对面与职工交流沟通,深入了解职工的生产生活和思想状况;通过心贴心做职工思想工作,增进与职工群众的感情;通过实打实地为职工群众说话办事,增进工会组织的感召力和凝聚力。

第六,不断加强工会自身建设,提升工会战斗力和凝聚力。要坚持以人为本,深入具体地研究新形势下工会工作的特点和规律,坚持改革创新,不断提升民航各级工会和多方面工作的水平;要继续深入开展党工共建活动,推动实现创先争优、建功立业;要加强各级工会领导班子和干部队伍建设,努力培养造就一支素质

◀接本刊1版

通过成立包括负责维权、维稳的权益保障委员会、负责岗位练兵、班组建设的劳动技术委员会,民主管理委员会,文化活动委员会,预算和场务公开委员会在内的5个委员会,并在分工会中挑选有经验的工会干部兼任委员会主任。川航工会工作最终形成了由工会办公室指导和督办5个委员会以及副主任主抓专项工作的“七项联动”,使得川航每一个角落都有工会的声音,极大地发挥了各级工会干部的作用,推动了各项工作的开展。

同时,川航工会还充分调动各级工会的积极性。在整个公司,川航铁军的家委会无疑是一支家喻户晓的娘子军。川航工会大力支持和帮助家委会开展工作。2008年汶川大地震期间,她们不仅组织为飞行员服务,还自发组织募捐,将爱心送往灾区。

如今,在川航的三刊、一视、一报中,川航工会工作总有自己的舞台。陈玲告诉记者,工会作为企业重要的文化阵地,要以关爱文化点燃公司基层文化,从基层来,到基层去;要以联动文化点燃公司安全文化,自实践而生,在实践中升华;要以宣传文化点燃公司品牌文化,因人而起,为人所扬;能做到公司与员工的“心通、情融、力合”,才能达到企业和员工的思想共鸣,知行合一。2011年儿童节,《四川航空报》精心制作了川航员工子女绘画、作文作品的特刊,深受员工喜爱。用陈玲的话来讲,只有让员工第一时间感受到来自工会的温暖,工会才能真正走进员工的心里。

拴心留人, 打通职业发展通道

川航是在中国民航发展大势中应运而生的,有着自身明显的个性特征:置身于欠发达的西部省份,企业起步低,成长艰难,有过“两落三起”的传奇经历。但是,为什么能在“两落”后实现“三起”?

陈玲说,这与一个坚强有力的领导班子,带领广大川航员工孜孜以求追求川航事业,自觉在风起云涌的民航大潮中建功立业是紧密相关的。其间,川航工会组织通过无形力量和有形支持,公司领导关心员工小事、员工关心公司发展大事,将广大员工与管理者的“川航事业心”紧紧地拴在了一起。

川航艰难创业、夹缝生存,却从没有发生过拖欠员工工资的事件。2008年,在全球经济危机的阴霾下,川航坚持不减薪、不减员,不放弃、不抛弃。公司的坚持,赢得了员工的忠诚。

长期以来,不同性质的用工制度,以及同工不同酬的体制问题始终困扰着很多企业。2009年,川航工会积极配合协调党政部门,实现了同工同酬、同劳同酬、同效同酬,在国内民航业率先实现了对这一体制的突破。

与此同时,在员工的职业生涯中,川航不看身份,而是注重其贡献和能力,形成了川航特有的用人育人文化。在川航地服部,劳务工的比例很高,但公司也给了他们发展的空间和通道。而工会也随时关注着他们的思想动态,关心着他们的成长,适时举办各类讲座,组织各种活动,聆听他们的心声,帮助他们克服各种困难。“随着公司的发展壮大,服务保障压力越来越大。这些孩子面对成千上万的旅客,总能以自己乐观、进取的心态,为旅客提供最真诚的服务。”

高、能力强、作风硬的工会干部队伍,不断提高工会服务职工群众、服务科学发展的能力和水平。

李军强调,要把今年作为民航工会工作的深化提升年,按照民航局局长李家祥“四个更加突出”的总体要求,坚持“深、紧、实、活、稳”的五字工作方法,把民航工会工作提高到新的水平。他要求民航各级工会要坚定信心,积极进取,扎实工作,团结动员民航广大职工,为推动民航科学发展,促进社会和谐作出新的更大的贡献,以优异的成绩迎接党的十八大胜利召开!

会议审议通过了黄丽辉所作的民航工会工作报告和中国民航工会经费审查委员会主任李跃华代表经审委作的经审工作报告,还特别邀请汕头大学文化学教授魏芾作《树立海洋文化新观念》的讲座。与会代表就进一步做好民航工会工作展开了广泛交流,民航空管局工会介绍了开展班组建设的做法和经验,四川航空公司介绍了劳务派遣工权益维护的做法和经验,让与会代表受益匪浅。与会代表纷纷表示,会将组织本单位工会干部深入学习贯彻落实会议精神,牢记职责,开拓创新,真抓实干,不断提高服务科学发展、服务职工群众的能力和水平,团结动员广大职工为促进民航事业平稳较快发展作出新的更大贡献。

大爱无边, 只为最可爱的人

一次出差,陈玲看着地面服务的搬运工顶着夏季的炎炎烈日,不停地装卸行李,行李上时常有尖锐的棱角,而工人们的手套却多有破损。一位搬运工告诉她:“手套容易磨破,有时候不够用。”出差回来,她立刻向行政部门和相关领导反映此事,建议在发放劳保用品时为搬运工们多配备手套。行政领导听取这个建议后,增加了手套数量。现在,师傅们再也不用戴破手套了。

关心员工的点点滴滴,把员工的小事当成大事。陈玲就是这样用真心,用行动去关爱员工,赢得了员工的信任。不少员工发自内心地说:“工会是我们的家,工会是真心实意地为我们办实事办好事的。”

当记者问她:“您在工作中哪件事是让员工们最感动的?”陈玲这样回答道:“我从未想过要如何感动员工,但却时时被员工感动着。在川航快速发展的形势下,空勤人员满负荷运转,机务人员夏季工作在50摄氏度的高温环境中,就连我们的食堂,师傅们也是3点半就起床为机组做早餐,深夜为机务做夜宵。在公司多地、多点驻站的情况下,转战南北的各级各类工作人员,仍然忘我工作,敬业奉献,最大限度地确保了安全、服务、效益的工作大局。”

谈到这些,陈玲的眼眶有一丝湿润,“要问我,谁是最可爱的人?那一定是平凡的川航员工”。

志存高远, 构建和谐工会之家

当话题转入当下和未来的工会工作时,陈玲的思路格外清晰:“进入‘十二五’的第二年,我把工会工作定位在‘巩固、创新、和谐’这些关键词上。巩固成果是工会继续开来、稳健发展的重要基础,创新机制是工会履职尽责、科学发展的客观要求,和谐川航是工会凝心聚力、转型攻坚的内在必然。”

陈玲在较为繁忙的日常工作中,总喜欢一个人静静地思考工会工作的突破点,总喜欢扪心自问:我们工会还有什么办法能更好更快地履职尽责呢?

于是,当一个个日趋成熟的想法在脑海里反复印证后,她便会拿出来和工会班子成员进行谈论。在今年,她提出的川航工会的总体要求:巩固发挥公司工会领域的政治保障作用,深入推进和谐工会机制建设,以促进川航美丽文化实践合一为能量点,准确把握“文化建设的三条规律”,实现工会工作“四化建设”目标任务(工会制度建设要法规化、工会体系建设要手册化、工会组织架构要合理化、工会干部要专业化)。

什么是“四化建设”?看到记者的疑惑表情,陈玲说,长期以来,我们对于工会工作的通常认识是:拾遗补缺、锦上添花,还有引以自豪的雪中送炭。因此,对我们工会工作制度、技巧、水平要求不高也不精细。当川航战略发展到新时期后,在党委的支持帮助下,我们审视自身,工会工作应该怎么抓?于是,我们提出了“四化建设”。

谈到“十二五”,陈玲的目光越发坚定有力,声调也不自觉地变得高昂。她说:“‘十二五’期间,我们将努力把围绕中心、凝聚人心、奉献爱心的功效发挥到极致,在民航又好又快的发展主旋律中,奋力奏响川航工会新的和谐乐章!”

■班组建设

找到“严”与“爱”的平衡点

——浅谈落实安全文化须加强班组建设

□郑钦明

班组是培育安全文化的“主战场”，是民航企业安全文化建设的最终落脚点。空管班组安全文化建设的好与坏是空管安全管理成功与否的一个决定性因素。

当前，空管系统正在轰轰烈烈地开展“抓管理，转作风，带队伍，保安全”活动。相应的，班组安全文化建设也应顺势而上。抓管理、转作风，离不开精细和严格管理；转作风、带队伍，离不开领导干部以身作则。

笔者认为，在班组安全文化建设上，如果说以人为本、关爱有加的亲情文化是软件，那么，精细管理、严格规章的制度文化就是硬件。只有软件和硬件一起抓，找到“爱”与“严”的平衡和最佳结合点，才能实现班组安全文化的和谐共生。

以人为本 加强“亲情文化”建设

以人为本，就是指公司和领导干部要重视班组员工个体，加强对员工的人文关怀和心理疏导，让他们始终保持积极、健康的心态；就是要创建学习型班组，提升员工素质，让每个员工都能掌握精湛的技能；就是要创建和谐型班组，加强员工团结协作的能力，让所有员工都以饱满的热情投入安全生产。

笔者认为，班组的“亲情文化”建设应做到以下几个方面：

第一，加强班组人文关怀和心理疏导。人文关怀就是要关心人、爱护人、尊重人。切实加强人文关怀可以从两方面入手。一是上到公司，下到班组，领导心中要时刻装着员工，从日常工作、生活多方面关心了解员工。比如，空管工作本身存在一定危险性，需要员工在工作中保持适度的压力和高度的警觉。适当缓解职工的心理压力是领导干部需要高度关注的内容。此外，还要关心员工的生活、家庭、外部环境等情况。这就需要领导干部，特别是班组长深入群众，及时发现问题，尽快解决问题。二是在新形势下，要特别重视员工的文化需求，通过多种措施、采用各种方法，在行动上为员工创造良好的工作环境和氛围。

心理因素是影响员工行为的关键。员工的冒险、侥幸、杂乱、偏执等心理往往是造成事故的主要原因。所以，领导干部要注意观察员工的心理变化，注重加强心理疏导工作，倡导健康、理性、健全的心理。在整个东北空管系统，35岁以下的青年职工约1万人，三大区域管制中心的青年职工占总人数的80%以上。为此，班组要特别加强对青年职工的心理疏导，加强他们的职业精神和职业素养。

第二，加大培训力度和实践锻炼。要抓好安全教育培训，把增强员工的安全意识作为教育培训的首要任务常抓不懈，让每个员工都能领悟安全理念、掌握安全行为规范。同时，要注重培训的实效性，让员工达到“两知”、“一会”的要求，即知本岗位安全责任制，知本岗位安全操作规程；会对本岗位安全隐患进行辨



以人为本、关爱有加的亲情文化是软件，精细管理、严格规章的制度文化就是硬件。只有“两手抓”，找到“爱”与“严”的平衡点和最佳结合点，才能实现班组安全文化的和谐共生。

识、排查、整改，并不断提高安全技能。

要抓好实践锻炼，也就是安全行为规范的操练、演练。结合所在单位的生产性质和工作实际，企业要把日常安全行为规范的要求融入到员工举止、操作、管理等方方面面，逐步达到行为规范化。在技能培训方面，企业不能拘泥于简单机械地读教科书或念文件，而要采取立足于实践的演练、技术比武及导师带徒弟、交流学习等多种形式，并将其制度化、常态化。

第三，加强人人参与的意识，提高团结协作能力。著名的“木桶原理”告诉我们，木桶能盛多少水，并不是取决于最长的那块，而是取决于最短的那块木板，即所谓的短板效应。另外，木桶储水的多少还取决于板与板之间的缝隙大小，即板与板之间的配合程度。从这个原理中我们可以领悟到，以人为本，就是要重视每一块木板，要重视每一位员工，并注重员工之间的合作，从而必须加强团结协作。

随着民航事业的发展，班组内部的分工越来越细，安全任务的分解也越来越细。每位员工都承担着相应的安全任务，这就需要营造“人人参与”的安全文化氛围，让每位员工懂得为什么参与、如何参与，从而增加安全保障的纵向深度；另一方面，从人的气质、能力、个性、心理等方面，加强班组成员之间的配备和组合，使个体的、小的失误通过有效

的班组配合及时发现并有效排除，从而增加安全保障的横向强度。

精细管理 加强“制度文化”建设

常言道：安全事，必作于细。任何细微的疏忽或麻痹都是诱发安全事故的导火索。促进班组空管安全文化建设，必须实施和推进精细管理。精细管理是以“精确、细致、深入、规范”为特征的全面管理模式，是针对“错、忘、漏”开出的剂一方药。

第一，精细管理，要从班组长做起。俗话说，“火车跑得快，全靠车头带”，“安全好不好，关键看领导”。班组长领导是实施和推进精细管理的关键，要有“勿以事小而不为”的工作态度，做到安全行为率先垂范，对安全隐患明察秋毫，安全细小了如指掌，从而带动整个班组工作的安全顺畅。

一个优秀的班组长总能发现每位员工的长处并调动其积极性，建立一套运转灵活、科学有效的运行机制，以人格魅力和科学管理保证班组的顺利运行。结合空管系统正在开展的“抓管理、转作风、带队伍、保安全”活动，班组长领导干部要先行，正人先正己，遇到困难和问题，要做到“跟我上”，而不是“给我上”，只有这样，才能营造风清气正的良好文化氛围。

第二，精细管理，要从源头做起。安全事故常常发生于意料之外，安全防护却在我们的预防之中。海因里希“1：29：300”的事故法则表明，要防止重大事故的发生必须减少和消除无伤害事故，要敏锐地捕捉到事故的苗头并及时消灭，否则就会酿成大祸。从源头做起，要求班组及时发现事故隐患，扼杀事故苗头，处理事故征候。班组管理者应加强安全器具、安全设施的综合治

理，为员工创造安全的工作条件。要从人员、设备、环境、管理等每个方面的安全入手，在组织和人力上予以保障，加强安全自检和安全监察工作。

第三，精细管理，要从点滴做起。从点滴做起，要求我们日常工作要严格管理、遵守规章、规范操作。班组要鼓励员工树立爱岗敬业的精神，规范操作，做“手册员工”，从而避免“错、忘、漏”，避免“第二次踏进同一条河流”。

从点滴做起，要求我们从细做起，从小做起。安全工作必须落实到每一个细节，落实到“安全木桶”的每一块木板，每一条缝隙，细化到每块板的长短薄厚，每一条缝隙的宽窄銜合。班组必须做到细分工作不留空当，细致执行不打折扣。

第四，精细管理，要重视班组考核监督。建立科学的监督评价体系，把监督考核的内容和标准，尽可能的量化、科学化、系统化，并严格执行。在量化管理上，笔者认为，可以采用平衡记分卡方式，将工作内容分类，每类按权重赋予相应的分值。在班组实际工作中，可以根据班组具体情况，设计适合自己特点而操作简易的考核方式，一般要考虑工作时间和工作数量两方面，做到考核到每个人，量化到每一天。

第五，精细管理，要注重创新。随着新航行技术不断采用，新标准规范不断推出，设备更新换代日趋频繁，空管系统规模不断扩大，空域资源日趋饱和，空管安全面临着更为复杂的“人—机—环”变量的严峻挑战，空管发展必须走内涵式发展道路，班组安全必须依靠精细管理和不断创新。尤其是管制现场劳动强度大，安危往往系于几秒钟之内，如果安全管理跟不上这一节奏，则必将导致现场安全管理失败。为此，要不断进行理念创新、组织创新、机制创新和技术创新。

(作者单位：民航东北空管局)

■工会百科

工会会员的权利与义务

□刘璐

中国工会是党领导的工人阶级的群众组织，是党联系职工群众的桥梁和纽带，是会员和职工利益的代表。加入工会，职工权益能够得到有效的保护。那么，我们今天就来看一下，如何成为中国工会的一分子，同时作为工会会员享受哪些权利，需要履行哪些义务。

据《中国工会章程(修正案)》规定，凡在中国境内的企业、事业单位、机关和其他社会组织中，以工资收入为主要生活来源或者与用人单位建立劳动关系 的体力劳动者和脑力劳动者，不分民族、种族、性别、职业、宗教信仰、教育程度，承认工会章程，都可以加入工会成为会员。

职工根据意愿加入或退出工会。职工加入或退出工会，均需由本人自愿申请，经工会基层委员会批准。同时，会员没有正当理由由连续6个月不交纳会费、不参加工会组织生活，经教育拒不改正，视为自动退会。对不执行工会决议、违反工会章程的会员，给予批评教育。对严重违法犯罪并受到刑事处分的会员，开除会籍。开除会员会籍，必须经工会小组讨论，提出意见，由工会基层

委员会决定，报上一级工会备案。

中国工会会员享有以下7种权利：1.选举权、被选举权和表决权。2.对工会工作进行监督，提出意见和建议，要求撤换或者罢免不称职的工会工作人员。3.对国家和社会生活问题及本单位工作提出批评与建议，要求工会组织向有关方面如实反映。4.在合法权益受到侵犯时，要求工会给予保护。5.享受工会举办的文化、教育、体育、旅游、疗养事业、生活救助、法律服务、就业服务等优惠待遇。6.享受工会给予的各种奖励。7.在工会会议和工会报刊上，参加关于工会工作和职工关心问题的讨论。

同时，会员须履行下列义务：1.学习政治、经济、文化、法律、科学、技术和工会基本知识。2.积极参加民主管理，努力完成生产和工作任务。3.遵守宪法和法律，维护社会公德和职业道德，遵守劳动纪律。4.正确处理国家、集体、个人三者利益关系，向危害国家、社会利益的行为作斗争。5.维护中国工人阶级和工会组织的团结统一，发扬阶级友爱，搞好互助互济。6.遵守工会章程，执行工会决议，参加工会活动，按月交纳会费。

(参见《中国工会章程(修正案)》)

■一线心得



创新工作方法 激发班组活力

——谈广州白云机场物流服务分公司班组建设经验

□林瑞壮

“安全关注在基层”、“效益关注在基层”、“服务关注在基层”、“问题关注在基层”、“困难关注在基层”，只有基层的工作切实做到位，企业才会得到长足发展。

班组作为企业的一个“活力细胞”，关注基层班组建设已经成为广州白云机场航空物流服务分公司的企业文化之一。自2008年成立以来，分公司在基层队伍建设方面不断探索，大胆创新，总结了一系列行之有效的经验。

创新“三活两制”的工作方法

分公司对班组建设工作创造性地提出了“三活两制”的工作方法，即开展“窗口建设”、“班组建设”、“节能降耗”三项活动和实施“信息通报”、“工作奖惩”两项制度，全面加强基层班组建设。

分公司每日召开班会，实现信息传递迅速，提高班组工作效率；班组考核细化到日，每天统计员工工作量，直观体现员工工作业绩；明确班组长的责、权、利，提高班组间的协作能力；实施信息制度，梳理各层级信息的传递工作，明确从基层班组到公司管理层的信息传递流程；完善奖惩制度，严格奖惩纪律，使基层班组的各项操作更具规范性。

通过两年的基层队伍建设工作，分公司基层班组的管理水平、沟通水平、团队协作及执行力水平得到有效提升。

创立“直面问题”的激励机制

为了激励班组建设活动、调动员工的积极性，公司提出了在班组推行“小建议创造大效益，金点子构建新物流”的目标，创新了“快乐问题解决法”，采用兑现奖励的方式来鼓励员工参与其中。

分公司鼓励员工敢于发现问题、乐于发现问题，探索出了一种别具特色的“快乐问题解决法”。分公司对被发现问题的员工马上进行扣罚，而是给他们改进的机会；对发现问题者给予表扬，对解决问题者给予奖励，对隐瞒问题者给予批评，对怠慢问题

者给予严惩。仅2011年，分公司就发现问题11289个，解决问题8651个，解决率达76%，兑现奖励38万元。

“快乐问题解决法”的实际效果也是显而易见的。物流货站的出口操作员李涛提出使用挂牌标记的方法，一个简单的举措使货物出口分外顺畅，效率提高了35%。此项金点子，荣获股份公司工会金点子一等奖。

创造“幸福物流”的文化氛围

公司以打造“幸福、精彩、和谐”的物流为目标，在班组内推行“大关爱、大舞台、大课堂”三大活动。

积极推行“大关爱”，营造幸福物流。从制度保障入手，分公司建立了行之有效的慰问机制，成立员工互助基金会，为有困难的员工解决问题。分公司在库区内开辟了员工阅览室、篮球场、羽毛球场，并在库区内引进自动购物机，销售饮料及食品等，方便员工购物饮食。分公司还重新规划员工宿舍，配套相应设施设备，如冲凉房、熨衣间等，最大限度为员工谋取更多福利。

积极推行“大课堂”，营造精彩物流。仅2011年，物流公司共制定10项公司级、60项部门级“大舞台”措施，包括书画摄影比赛、文艺比赛、体育比赛、技能培训、电教培训、应知应会类、管理类、技能类、制度类、才艺类等10个大项18个小项。“大课堂”狠抓制度培训，从公司50项制度入手，进行现场授课，使全体员工了解制度，懂得制度，会使用制度。

大关爱、大舞台、大课堂“三大”活动是密不可分“三兄弟”，大关爱涵盖大舞台、大课堂；大舞台、大课堂体现大关爱，“三大”活动是打造员工提升自我的平台、员工展示自我的平台、公司关爱员工的平台，是强化基层队伍建设的有力法宝。

(作者单位：广州白云国际机场股份航空物流服务分公司)

■新知新语

□基奇

近年来，民航的服务质量得到了媒体和旅客的持续关注。服务，就像一个窗口，关乎民航的整体形象。如何提高民航的服务质量，让旅客来到机场，走进客舱能够体验到宾至如归的感觉，是值得民航人深入思考的问题。

笔者认为，民航服务得不到有效提升的症结在于，对一线员工的重要性还认识不到位。虽然，民航各级党组织、工会领导长期以来心系员工，送温暖、送清凉，深入一线走访，但是一线员工，尤其是劳务工的福利待遇、生产生活条件、受尊重程度等方面还需要进一步提高。

服务源于人的积极性和主动性，如果一线员工不稳定、流动性大，自然会影响民航服务质量的整体提升。如何从关注一线员工权益的角度出发，全面提升民航的服务水平是一个长期的课题。

全面提升 服务质量是社会需求

目前频见报端的一个个鲜活案例让我们越发清醒地认识到一个老问题，不能再回避或忽视全社会对民航服务质量全面提升的迫切需求。毋庸置疑，安全是这个行业的立命之本，但是保障持续安全不是服务质量难以提升的托词。民航工作应该始于安全保障，终于优质服务。

随着中国经济的持续快速健康发展，乘坐飞机已经成为公众出行的一大

选择，我国民航客、货运输量近10年以来均两位数的增长率证明了这一发展趋势。在数量增长的同时，公众对民航服务水平有了更高的需求和更多的期待。比如电子客票销售中消费者权益的保护、航班延误时信息传递及后续服务的保障、以老年旅客为代表的特殊旅客服务需求的满足、理顺民航旅客投诉渠道和反馈机制的形成等新需求不断涌现。

作为中国民航运行主体的航空公司、机场等直接提供服务的企业应首先从思想上认识到全面提升服务质量的重要性。尤其重要的是，领导干部的思想不能停留在为维护利益增长而想方设法回避社会的新需求上，而是应该努力创新，尽快寻求资源投入和产出的新的平衡机制。

制度构建完善 与落实不到位的迷局

从构建和完善自身的质量管控体系到积极参与SKYTRAX等国际机构的星级评定，中国民航不断努力全面提升自身的服务质量，并且在制度构建层面上取得了可喜的进步。但是，我们又不得不看到民航服务还不能完全满足旅客需要的问题。笔者认为，问题的症结在于，没有充分认识到——全面提升服务在于保护好一线职工——这一根本道理。

检验制度有效性的唯一标准是制度本身的可行性和改善现状的有效性。民航服务质量提升的最终目标是在

确保旅客安全运输的前提下，推进旅客乘机出行体验的全面改善。旅客出行体验提升的关键源于，为其提供各项服务的一线员工的业务能力和职业表现。

业务能力是对员工完成岗位职责，解决现场问题的硬性要求；职业表现是对员工在岗位上表现出的热情度、能动性的软性要求。业务能力可以满足旅客出行的基本要求，而职业表现可以创造旅客出行的优异体验。笔者认为，现有民航客关于服务质量提升的制度更多专注于业务能力规范，在职业表现层面稍显不足。由于职业表现这种软性要求很难量化，通过制度构建来实现服务提升的效果必定有限。优秀的职业表现源于员工的主人翁责任感和爱岗敬业精神，给员工创造一个愉悦的外部 and 内部工作环境是提升其职业表现的动力源泉。

关注一线员工 突破提升瓶颈

当旅客因飞机延误而愤愤不平甚至大打出手时，民航一线员工的辛酸苦辣可能更需要我们去了解，需要我们去维护他们的权益。

笔者认为，民航要想真正突破全面提升服务质量的瓶颈，通过制度构建和制度有效实施来保障一线员工正当权益乃是必由之路。权益保障不仅仅是片面地提高待遇，而且要根据一线员工的真实现状和切实需求采取行之有效的措施。笔者认为，可从以下五个方面入手：

第一，加大社会宣传力度，让公众了解民航服务。如通过宣传广告、影视作品、文学作品等丰富多彩的文化形式向公众传播民航服务的行业特点，引导公众普遍了解和正确理解民航服务工作，力争创造一个和谐的氛围。

第二，充分发挥工会在维护职工权益方面的重要作用。民航一线员工的基本权益应该得到保护，特别是在旅客行为过激从而侵害到民航员工权益时，民航工会应该承担起其应有责任为员工维权。

第三，切实推进和完善同工同酬制度。待遇应以工作岗位区分而不是以身份区分，适当将待遇向一线岗位倾斜，并对工作强度大、承受压力大的岗位加大关怀和关注力度。

第四，拓展一线员工的晋升通道。提升一线员工的工作能动性，让员工看到自己的职业发展对稳定员工、提升工作效率很重要。目前很多单位实行的优秀劳务派遣员工有机会转正，并拥有择优竞聘的机会等措施就是很好的方法。

第五，关注一线员工心理辅导工作。在短时间内不能改变公众对民航服务固有观念的情况下，民航企业关注和加强民航一线员工心理辅导工作的意义尤显重大。笔者认为，只告诉员工要做什么，不如告诉他们为什么这么做。民航各级领导应逐渐教会员工如何处理各种事件的能力，如何调节心理去应对各种事件的挑战。

(作者单位：广州民航职业技术学院)

4 工会专刊·文化

责编 刘璐 美编 孙欣 校对 任雨汐
E-mail: mhghzk@163.com
新闻热线: 010-87387064

气象不了情

□朱东升

我与气象的深情，源于我和民航气象工作 30 年不分离的亲身经历。

把人生黄金岁月倾注在追风逐雨、探索天气变化的工作中，对它倾注所有的情感和精力，这使我对气象工作的理解不断加大深，同时内心也酝酿着叙说和表达的冲动。10 年便是大日子，何况 30 年？

忆往昔峥嵘岁月稠。在追忆和展望中，让我对事业、对自己的人生倍加珍惜，对祖国的民航事业更加热爱。

30 年的风雨兼程，30 年的辛勤拼搏，一路探索自然的风雨冷暖。我由一名民航气象观测员成为一名预报员，这经历给了我最宝贵的财富。在短暂的 30 年中，每一场风雨雷电都在我的心中留下了刻骨铭心的记忆。就像彩虹不再那么神秘，也不那么遥远，我读懂了她真实的美丽——那是大气经过风雨洗礼后的绚烂多姿；就像风雨雷电有时带给人喜悦，也有时带给人

灾难。如在航空技术发达的美国，与天气有关的重大机毁人亡航空事故，其比例高达 1/3。

我深知做一名民航预报员担负的重任：身居斗室，确保飞行安全是我的使命；准确预报、热情主动服务是我的职责。无论是气象员，还是预报员，我们都始终坚持“一年四季不放松，每次过程不放过”的服务保障原则，虽然辛苦，但富有挑战性。每次值班，我们都用自己的心灵传递着准确的气象信息，用自己的心血和汗水、谋略和智慧追风捉雨，为“银鹰”保驾护航；每次值班，遇到复杂天气或遇有重大气象服务保障时，我们压力最大；每次值班，在进行集体观测、天气会商时，我们每个神经细胞都被调动起来，全神贯注地分析各种天气资料，不能遗漏一点可疑的天气线索。

有段时间，高度的紧张甚至让我夜不能寐。好在天气也善解人意，既有肆意横行的狂暴，也有微风细雨的温柔。它像一本书、一杯香茶，可慢慢地读、细细地品。有了对气象这份

特有的情感，使得我深爱这看似枯燥的职业。

春夏秋冬，寒来暑往，风雨冷暖伴我 30 年，四季在我匆匆的脚步中走过。才刚陶醉“二月春风拂杨柳”，转眼已是“绿树浓荫夏日长”；昨日还“停车坐爱枫林晚”，今朝已“千树万树梨花开”。一阵风、一滴雨、一道闪电、一片雪花都承载着我的记忆和心情。当满载着中外旅客的一架架“银鹰”安全冲破云霄之时，我心中充盈着幸福、甜蜜。因为那上面满载着我们气象人的汗水、梦想与希望，更满载着航空气象人的准确预报、确保飞行安全、实现持续安全的责任。

几十年的气象预报工作，成功与失败时时相伴，心情像气团一样又冷又暖，像波峰波谷一样有落有起。预报成功了，有难以抑制的自豪和满足，心田洒满了阳光，暖洋洋的；预报失败了，有无以言表的内疚和自责，心里阴云密布，冰凉冰凉的。每制作和发布一份预报，都放下那份对天气的牵挂。当雨如约而来，心会随着飘

洒的雨落下；当雪不期而至，心会脆弱得经不住一片雪花的重量。不过，变幻莫测的天气也给了我不断探索的勇气，查找原因，总结经验，期待下次的预报准确、保障成功。

虽然天气预报“让我欢喜让我忧”，但也让我感到了最大的幸福和自豪，因为通过它，我们的心和每天无数架“银鹰”的安全飞行连在了一起。不论是准确预报保安全，还是延伸服务献良策，都体现了我们自身的价值，实现了“飞行在我这里保安全，工作在我这里保质量，服务在我这里保满意”的工作承诺。

“风花雪月”是古今诗人与雅士所追求的理想意境，幸运的气象人每天都体会着如此浪漫的日子。我从做气象工作的第一天起，便庆幸自己与自然如此亲近。我感悟着人与自然的交融，平凡而又普通，但却又能感受到一种不平凡的快乐。

能为保持持续安全和建设民航强国贡献一份力量，我的心很坦然。

（作者单位：东北空管局）



春的色彩 徐宁 东航安徽分公司

父爱如山

父亲在省城上班，我们和母亲在乡下耕作。每年有探亲假，为了节省 1.9 元的火车票钱，父亲每次都是骑车 100 余公里地回家，而且每次都不是空车，而是负重上百斤地给我们带回各种生活必需品，包括白面、大米等。每次我和哥哥都守候在村口，远跳着期待父亲的身影。渐渐地，我在脑海中深深地烙下父亲骑车的模样，直到现在都无法磨灭。

记住了父亲的胡须是因为小时候，父亲总喜欢用他的胡须扎我。每一次被他紧紧地箍在胸前的时候，他总是狠狠地亲我一下，故意用胡须扎我，那份快乐让我印象特别深刻。长大后，我自己剃胡须时，心中会莫名地想起父亲，有时候还会禁不住地泪涌而出。

和父亲相处的岁月仅有 8 年，而且一年只有几次见面的机会。父亲在我的脑海中中是一个个片段串起来的，点点滴滴地在我的心中盘桓。

父亲为我们付出了很多很多，但没有享受到一天清闲的幸福日子，他早早地承担起家庭的重担。父亲当过兵，参加过抗美援朝战争，身体结实而有劲。但一场意外的事故，让我们和父亲天人永隔，父亲走得太匆忙、太意外了。

每到清明节，我们会祭拜父亲；每逢佳节，我们也会想起父亲。看着父亲的相片，回想曾经的点滴片断，感受着父亲那绵绵不绝的爱，丝丝扣扣地萦绕在我的心间，永生难忘。

（作者单位：山西空管分局）



江鸿思 供图

让时光转过头去

□黎静波

如果时光可以转过头去，我相信，每个人都会渴望再见到自己风华正茂的岁月。

从 1964 年 4 月进入民航湛江站到 2001 年退休，江鸿思把 37 年人生最美好的时光无私地奉献给了祖国的民航事业。看着眼前的老照片，已经退休十几年的老江，抑制不住激动，思绪慢慢回到了从前的岁月。

这是一张 1968 年在湛江机场拍摄的照片。照片上的年轻人正是江鸿思，他身着民航制服，英姿飒爽、风华正茂，眉宇间流露出了对生活的热爱和对未来的向往。

上世纪 60 年代初期，我国因自然灾害而造成 3 年困难时期，江鸿思当时就读的黄河水利学院停办。那个年代，高中生都很抢手，更别说是在读的大学生了。于是，他和他的 100 多名同学被招到部队，但由于当时部队编制有限，他们便成了没有军衔的部队职工。

1964 年，正值中国民航大发展时期，他们中的 30 多人被抽调到民航，这其中就有江鸿思。抽调人员为民航广州管理局经过两个月的人员培训后，被分配到武汉、长沙、郑州、广州、南宁、湛江等地机场。江鸿思自己没想到，他这次来到湛江，就爱上了这里，并在此扎下了根。

就这样，江鸿思成了民航湛江站的第 39 名职工。当时的湛江机场很小，除了照片上的那幢候机楼兼办公楼之外，便只有几间瓦房作为职工宿舍。从机场到市区，要走两公里多的简易公路，才有公共汽车坐。

虽然房舍简陋又交通不便，但湛江机场很美，像个世外桃源。机场种有荔枝、龙眼、菠萝蜜、木瓜、

香蕉等南方果树，处处绿树成荫。

当时，机场只飞立 2 和伊尔 14 两种机型。立 2 有 20 个座位，伊尔 14 则有 32 个座位，那可是当时广州管理局最大的飞机。那时，航站每天只有广州—湛江—海口一个往返航班，立 2 和伊尔 14 两种机型轮流飞。除了保障航班飞行外，江鸿思他们还要参加学习和劳动。机场周围都是荒山和坡地，职工们自己动手开辟土地：种花生、种甘蔗、种菜……每天忙得不亦乐乎。生活清苦、忙碌又充满乐趣，人人干劲十足、精神饱满。

当年航站只有调度室、气象台、通信队、运输业务处、会计室等几个部门，所有领导干部都在一大间办公室内办公。工作人员极其精简：卫生室只有一位护士，同时还要兼任值机员；搬运工、服务员都各只有一个人。每个航班虽然旅客不多，但机上都是客货混装，飞机一到，基本上所有职工都要前去帮忙。

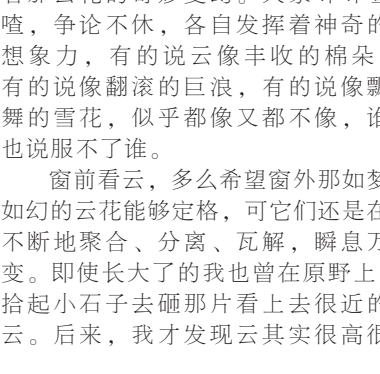
40 多年一晃而过，小江变成了老江，湛江机场也发生了翻天覆地的变化。回忆起过去的日子，江鸿思最感慨的是：“当时虽然人不多，但大家的心特别齐，心往一处想，劲往一处使，没有谁会计较得失，劳动起来特别卖劲。航班来了，站长也和所有的职工一样，去机舱搬货，去机坪帮忙。”

流年似水，那些青春的日子不再。时间悄悄地改变着一切——机场的容貌、老江的容颜，而老江的心，仍似当年的小江一样，默默地关注着湛江机场的发展。

（作者单位：湛江机场）

老照片的记忆

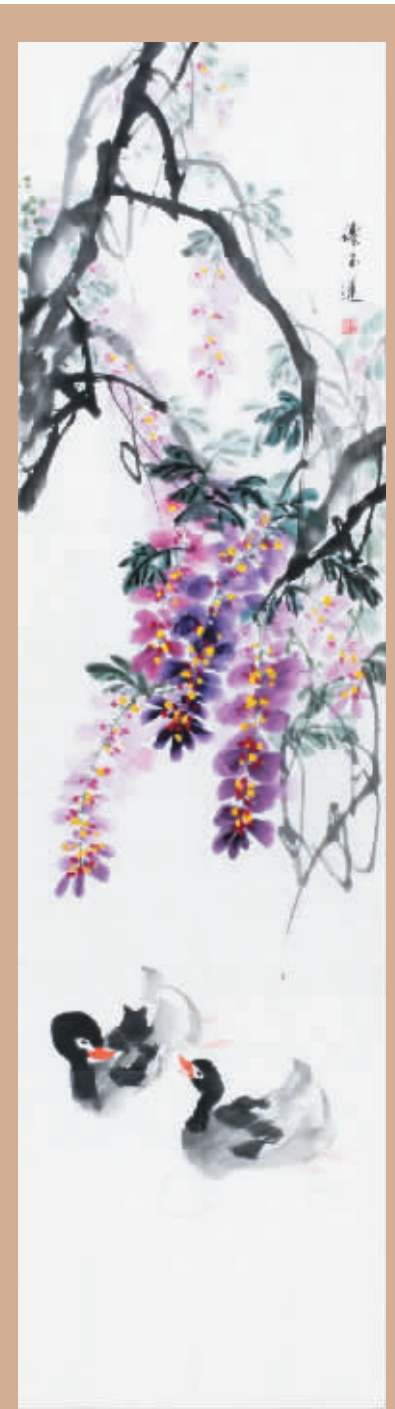
（作者单位：民航四川监管局）



云海 徐宁 东航安徽分公司



云海 徐宁 东航安徽分公司



春江水暖 谢玉莲 首都机场集团



春的色彩 徐宁 东航安徽分公司

且行且吟

□安建冲

一题：饮酒

寒冬时节，与几位朋友在街边的小酒馆里，饮至脸酣耳热。飘忽之间，我推却了朋友的相送，截了辆出租车。

“您到哪儿？”司机师傅上了路回头问。“随便。”我舒展着双臂靠在了座位上。司机师傅不再言语，加了油门，在行人寥寥的街上疾驰开去。

约莫一支烟的工夫，我睁开眼，只见窗外霓虹流彩，城市已是夜色渐深，万家灯火。我头脑异常清醒。

酒过之后，我总会想起过去的事情，偶尔划过的车灯刺激了我的眼睛，仿佛放电影一般，从前的记忆碎片不由分说地涌上心头：

第一次喝醉是在 19 岁那年，与一帮兄弟姐妹在石家庄考完了美术专业测试，便择了家酒馆饮至通宵。两年的苦心学艺在酒醉之后骤然深刻起来，彼此勉励，抱头而哭，如释重负地高歌一曲，走在街上感觉像在飞。

中学毕业之后到一家体面的单位

工作，在父母为我操办的庆祝酒宴上，我没有喝酒。想到学业的终止，梦想远了，我感到自己的手开始触摸到一些现实上来，有棱有角。

工作期间又参加了全国高考，终于被北京的一家艺术学院录取，成为一名写作专业的大学生。少年的梦想，厚重的文学，漂亮的女生，白发的先生，一切真实得让我喜不自胜。求学、读书、爬文字、谈恋爱，3 年里凝聚了青春岁月黄金般的阳光日子。经常和一众兄弟姐妹，舞文论剑，把酒当歌。

等到 6 月，毕业分别的思绪萦绕不散，大家聚在一起，含泪共举杯。恋爱的女友也在第二天搭乘南下的火车回故乡的小城了，那一夜我不知道喝了多少酒，许下多少愿，说了多少话。等到醒来的时候，已是月上中天，眼睛红肿，一时间不知身在何处，头脑昏昏，恍如隔世。

……

二题：论酒

喝醉的时候多半因为心情不好，于是酒醒的时候总会迁怒杯中物。事实