

中国民航工会全国委员会
中国民航报社 联合主办

■“小柜台”演绎“大服务”
——记东航云南分公司地面服务部
候机楼票务中心

➡详见 2 版

■冰城处处有丁香
——记哈尔滨机场安全检查站
丁香班组

➡详见 2 版

■“四心服务”带来的“舒心共进”
——关于国航西南分公司地服部女工工作的
几点思考

地服部女工委用“真心、爱心、动心、细心”开创了企业与女职
工“舒心共进”的良好局面。

➡详见 3 版

■永不消失
的电波



➡详见 4 版

黄丽辉在民航工会经审工作会议上要求 深入不断推进制度建设 不断提高队伍素质

本报讯 通讯员 李诺报道：6月9日，中国民航工会经审工作会议在陕西西安召开，民航工会常务副主席黄丽辉出席会议并讲话。她要求民航各级工会经审组织围绕中心，服务大局，以经审工作规范化建设为平台，深入推进民航工会经审工作的制度建设；以宣传贯彻《中国工会审计条例》为契机，不断提高民航工会经审工作的队伍素质，发挥工会经审工作在服务工会工作全局中的重要作用。

工会经审工作责任重大，肩负着维护财经法纪，促进收好、管好、用好工会经费，保障工会经济活动健康运行，防范和化解工会资产风险，推进工会系统党风廉政建设，保证工运事业健康发展的重要使命。黄丽辉说，民航各级工会要充分认识做好经审工作的重要意义，进一步增强做好经审工作的责任感和使命感，要将工会经审工作放到工会工作更加重要的位置，为加强和改进经审工作创造良好的环境和条件。民航工会经审工作作为民航工会工作的重要组成部分，必须围绕民航和工会工作的中心和大局开展工作。各级经审组织要通过扎实有效的工作，为工会经费的收、管、用把好关，搞好服务和监督；要多宣传、多沟通、多交流，不断增强工作的主动性，以优异的工作成绩来争取党政和各级工会更多地重视和支持。各级工会经审干部要进一步加强实践探索，加强理性思考，以创新的工作举措、完善的工作机制、昂扬的工作斗志，为推动民航工会经审工作的科学发展作出新贡献。

民航工会经费审查委员会主任李跃华主持会议，并总结了2010年民航工会经审工作，就贯彻落实《中国工会审计条例》，开展好2011年下半年经审工作作出了具体部署。会议传达了中华全国总工会经审工作会议精神，讨论修改了《中国工会审计条例》实施办法，考核评比了各单位2010年度经审工作规范化建设情况。东航、上海机场、空管局等单位工会作了经验介绍。

第三届中国民航空管(管制)岗位职业技能大赛10月举行

本报讯 通讯员杨立新报道：由中国民航工会联合民航局人事科教司、中华全国总工会经济技术部和全国民航团委举办的2011年第三届中国民航空管(管制)岗位职业技能大赛，将于10月中旬在中国民航大学举行。此次大赛由空管局承办，中国民航大学和华北地区空管局协办。

近日，空管局邀请两个协办单位召开了第三届中国民航空管(管制)岗位职业技能大赛协调会议。空管局副局长朱士新，中国民航大学党委书记景一宏以及华北空管局工会领导出席了会议。会议主要通报、了解、协调了大赛的一些准备工作情况，同时把大赛任务按照分组和任务情况进行机关和中国民航大学、华北空管局人员对接。

会议指出，空管系统开展技能大赛是提高空管保障能力，促进空管安全运行的有效手段。会议要求与会各单位要以大赛为契机，紧紧围绕安全运行、安全管理和优质服务安排部署大赛项目；通过大赛活动达到“以赛代训”的效果；各单位要通力协作、制定计划、分级落实，细致周密筹备好此次大赛。



5月30日，中国民航管理干部学院举办“党旗礼赞”主题联欢会，庆祝中国共产党成立90周年。学院工会女工委各位委员在院长孙晓梅的带领下，大显身手，共舞一支《好运来》，表达了对美好生活的憧憬。她们手舞长扇，舞姿流畅，身姿曼妙，把联欢活动推向了高潮，成为一大亮点。 甘源春 摄影报道

南航集团工会发挥群众工作在促进企业发展中的积极作用

紧抓“三创” 服务科学发展

□本报通讯员 刘利强

2010年取得历史上最好的安全业绩、经济效益和服务成果，这离不开南航集团党组紧紧围绕企业中心工作，积极推进党群共建创先争优活动的深入开展。集团工会按照创先争优的要求，结合公司和工会工作的实际，突出重点，以“三创”为抓手，团结动员7万名员工，群策群力，为南航的发展作出了积极贡献。

创新劳动竞赛和劳模管理机制 加强南航凝聚力

南航集团各级工会坚持围绕“安全、效益、服务、改革”为中心，创新劳动竞赛和劳模管理机制，调动职工群众的积极性、主动性、创造性，为做强做大做优南航凝心聚力。

近年来，各级工会紧紧围绕中心工作，以

“安康杯”竞赛、技能竞赛为主要载体，从竞赛筹备、组织、表彰奖励等环节进行创新，取得了扎实成效。

在筹备竞赛过程中，各级工会改变过去唱独角戏的做法，注重发挥业务部门的协同效应，在深入分析安全生产经营形势的基础上，提出更有针对性的竞赛活动方案，特别是在安全形势不稳定时期，重点开展“安康杯”竞赛和飞行员、空警安全员、机务系统技能竞赛和“五零”竞赛、安全论坛等活动。工会一改过去“少数人赛，多数人看”的现象，在竞赛的组织上更注重群众性和广泛性，灵活举办各层面、各类型技能竞赛。另外，工会还将表彰工作与个人职业发展结合起来，对于在技能竞赛中表现突出的劳务工、短期合同工，按规定以“精英”身份转为长期合同工。

同时，公司改进劳模管理机制，营造学习劳模、争当先进的浓厚氛围，充分调动广大职工的工作热情。工会加大了劳模、先进的评

比、表彰力度，且多渠道选树典型。为弘扬劳模精神，工会多角度、多途径宣传劳模事迹，并通过媒体让劳模的精神深入人心，此外，集团公司工会还在内部网页上建立起超过万条信息点的劳模数据库。今年三八妇女节期间，工会选拔了全国劳模、深圳分公司乘务员陈露代表央企参加了全国妇联拍摄的电视宣传片。

关爱劳模，组织劳模参加丰富多彩的活动也是工会工作创新点之一。去年集团公司工会组织了两批33名劳模赴日本疗养。而南航各级劳模、技术能手、十大杰出青年等88人还参加了在清华大学举办的素质提升研修班培训。

创新职工素质工程 提高南航竞争力

集团公司总经理司献民多次在工作会上强调实施“员工素质工程”的重要性和必要性。集团工会在已有的高管清华EMBA班、中层管理人员培训班的基础上，提出了开展南航优秀

南航举办庆祝建党90周年乒乓球羽毛球比赛

司献民、谭万庚分别为两赛开球



南航庆祝建党90周年乒乓球、羽毛球比赛，近日在广州体育馆举行。来自南航各分子公司、驻白云机场各单位、集团公司辅业及股份公司等共35支代表队420多位运动员参赛。南航集团公司总经理司献民、党组书记谭万庚，集团公

司工会主席杨丽华，股份公司党委书记张子芳、工会主席陈振友等来到比赛现场。

司献民和谭万庚分别为乒乓球赛和羽毛球赛开球。在乒乓球地3号台前，司献民手握横拍与湖北分公司乒乓球种子选手胡轶璇对阵，银球



飞舞跳跃，赢得人们阵阵喝彩。在羽毛球赛场2号网前，谭万庚手持球拍与南联代表队的羽坛老将王伟明开了首球。经过历时3天的激烈比拼，比赛角逐出女单、男单、团体等项目的前9名。

通讯员 林宇定 里边 摄影报道

加强工会组织建设 努力服务中心工作

民航科学技术研究院召开第一届第一次职工代表大会暨第一届第一次工会会员代表大会

本报讯 通讯员王立新报道：为切实加强工会组织建设，保障职工权益，中国民航科学技术研究院近日召开第一届第一次职工代表大会暨第一届第一次工会会员代表大会。本次会议的召开，正值航科院全面推进“十二五”规划的重要时期，而此次会议就如何加强工会组织建设，进一步服务全局工作进行了深入探讨。中国民航工会副主席毕务芳到会指导并讲话。

会上，航科院工会主席邵东涛作了工作报告。报告对过去7年的工会工作进行了回顾，客观地分析了存在的问题并对今后的工作进行了部署。报告指出，近年来工会自身建设不断完善，组织活力日益增强，在航科院与广大干部职工之间搭建

起了交流和沟通的平台。广大干部职工的整体素质和精神风貌也有了新的提升，民主参与、民主管理、民主监督作用得到了更充分地发挥。

就如何进一步更好地调动广大干部职工的积极性、主动性和创造性，实现党代会和“十二五”规划提出的各项目标这一问题，航科院党委书记关武平在会上提出，一要认真学习贯彻党代会精神和“十二五”规划，把广大职工的思想 and 行动统一到院党委的决策部署上来；二要坚持和完善职代会制度，不断提高管理水平；三要加强工会组织建设，切实服务广大干部职工，也就是要诚心依靠职工、要热心帮助职工、要真心服务职工；四要增强群众观念，切实提高职工代表的

履职能力。

中国民航工会副主席毕务芳在讲话中，肯定了过去几年航科院工会的工作，要求航科院工会工作必须服从、服务于大局，创造性地开展工作；团结动员广大职工发挥主力军作用，围绕民航“十二五”规划确定的各项任务，广泛开展各种竞赛活动；切实维护职工合法权益，在和谐劳动关系上取得新的进步；要了解职工群众的生活，并关心他们的所做、所想、所思。

会议还听取和审议了航科院工会委员会工作报告、工会财务工作报告和工会经费审查委员会工作报告，选举产生了航科院第一届工会委员会和经费审查委员会。

飞院“单车秀”掀起“绿色风潮”

本报讯 通讯员刘蓉、王鹏报道：6月10日，中国民航飞行学院的校园刮起了清新的“绿色旋风”。身着绿色节能衫的师生代表组成的“节能骑行队”，在校长郑孝雅、校党委书记朱勇、副校长陈布科、吴旭勇、张泽龙以及工会主席黄清文、总飞行师徐建民、校长助理李勇军的带领下，轻快地骑过校园东区主干道，着力播撒“节能低碳”的种子。

6月11日至17日是全国第21个“节能宣传周”，这次宣传周活动的主题是“节能我行动，低碳新生活”。

高校既是重要的用能单位，又是传播节能环保新理念、创造节能新技术的重要基地。为配合宣传周活动，号召师生以“节能宣传

周”活动为契机，进一步推动校园节能减排工作，倡导低碳生活，共建绿色飞院，飞行学院精心策划了独具高校特色的宣传攻势——在校园金鸥广场举行“节能宣传周”启动仪式。

校领导出席了启动仪式。副校长张泽龙郑重倡议：从自身做起，将节能意识付诸行动。为建设节约型校园、生态型校园作出应有的贡献。师生代表分别结合自身工作、学习实际，发表了庄严的“节能宣言”。

活动期间，飞行学院还将进行节能横幅签名、在师生学习生活的主要场所张贴节能标语、节能宣传画、摆放节能展板等活动，并通过《院报》、校园网、有线电视等新闻媒体宣传节能先进典型。

■要闻简报

上海机场 举办水上运动会

本报讯 通讯员陆敏峰报道：6月5日，上海机场集团工会、集团团委在上海市水上运动场联合举办职工健身水上运动会。集团公司党委书记、副董事长何卫国，集团公司工会主席蔡军以及各各单位党委书记、工会主席等观摩了比赛。

本次职工健身节作为集团公司庆祝建党90周年系列活动之一，遵循“增强体质、增进友谊、加强交流、促进发展”的原则，广泛吸引基层单位和职工参与。健身节通过主动搭建平台，推动全员健身活动在机场的蓬勃开展，进一步增强职工健康素质，推进企业文化建设，构建和谐的企业环境。此次水上运动会共设游泳、龙舟、钓鱼、帆船等四大项16个小项的比赛，30多个基层单位共计500多名员工参赛。广大职工欢聚在水上运动场，参与比赛，观摩演出，使这次活动成为了机场职工的欢乐嘉年华。

颁奖仪式上，何卫国充分肯定了职工健身节活动对促进职工文化发展和提高职工素质水平，提升企业综合实力和形象的重要作用。他说，职工欢乐健身水上运动会的所有比赛，凝聚着各单位党政领导和工会干部的辛勤劳动，凝聚着所有参赛员工的热情、干劲和牺牲精神，反映了大家努力工作、奋发有为、争创一流的精神，体现出了团结奋斗、共同向前的无穷力量。

民航局清算中心 举办第二届趣味运动会

本报讯 通讯员弓贝宁报道：6月1日，民航局清算中心在中国残疾人体育运动管理中心举办了第二届趣味运动会。清算中心党委书记黄子兴带领全体干部职工参加了此次运动会，副主任姚至怡在开幕式上致辞。

为了进一步增强员工体质，培养员工良好的精神风貌，增进同事间的友谊，继2010年第一届趣味运动会后，清算中心在残疾人体育馆举办了第二届趣味运动会，同时为了让职工在发扬团结奋斗精神的基础上，学习残疾人坚强的意志和拼搏的精神。

运动会上，全体职工积极参与、奋勇拼搏，充分展现出健康向上、朝气蓬勃、团结友爱的精神面貌。在广播体操比赛、夹乒乓球接力比赛、踢毽比赛、呼啦圈接龙比赛和跳绳比赛中，各部门准备充分，员工之间团结协作，为集体荣誉献计献策，不仅赛出了成绩，也赛出了水平。

清算中心一向注重培养员工的集体观和集体荣誉感，所以此次运动会以团体项目为主。太极表演是本次运动会的一个新亮点，也是职工们自己组织太极拳培训班的成果。运动会最终评出5个项目奖和5项团体奖。

“小柜台”演绎“大服务”——记东航云南分公司地面服务部候机楼票务中心

□本报通讯员 施云翔 张富伟

从昆明候机楼4号门进入巨大的候机大厅,穿过熙熙攘攘的人群和高矮不一的货架,首先映入眼帘的是醒目的“中国东方航空”壁板,壁板前方有一片仅为10平方米的狭小区域。就是在这区区10平方米内,工作人员承担着旅客的问询、售票、特殊票务处理等重要工作。这里就是东航云南分公司地面服务部候机楼票务中心。

柜台内摆放着六七把椅子,身着东航制服的服务人员进进出出,忙个不停。他们在这平凡的岗位,每天用负责、优质的服务形象展示着东航人不平凡的风采。

“百问不厌”奉献真情 微笑服务感化旅客

票务中心现有员工21名,平均年龄25岁,被分为“海贝组”、“彩贝组”和“珊瑚组”3个组。这些年轻人每天在最早一个航班起飞前就准时到达柜台,最后一个航班起飞后才下班回家。他们平均每月工作时间达到了230小时,柜台日均旅客接待量高达400人次以上。

由于柜台位置突出,旅客一旦碰到问题就自然会到这里咨询。票务人员一遍遍地耐心解答“我在哪里办登机牌”、“延误航班何时起飞”、“安检在哪”等问题,虽然许多时候旅客并不是乘坐东航的航班,但是她们对所有旅客的问题从不推诿、不回避。

为了创造有序的公共环境,票务中心还积极响应云南省服务行业“讲文明,树新风”的号召,开展争做“文明服务示范窗口”活动,票务中心在柜台上摆放“文明服务,央企先行”的标牌,公开服务承诺,自觉接受旅客的监督。针对员工微笑意识不足的情况,票务中心开展“微笑服务的魅力”研讨,对自身服务技巧的薄弱环节进行分析和讨论,并举行“甜美微笑服务”比赛,有效增加了服务的亲和力。票务中心还大力推行“柜台自我管理”制度,自我约束,自我疏导。

通过一系列举措,票务中心有效地改善了服务环境,给旅客提供全新、有序的服务体验,全员“主动问候”和“微笑服务”达标率高达100%,全员自然微笑率达95%。

危急关头“灵机一动” 多种途径化解矛盾

在候机楼售票,正常的票务很少,更多时候是为临时出行或买不到票的旅客排忧解难。工作人员在解决这些问题时,往往要跟很多部门协调,并紧盯值机手续的办理情况,一旦有空余座位

□本报通讯员 仇建 李翠

丁香花之所以作为哈尔滨的市花,不仅因为她具有秀美的花色,繁茂的花丛,把初春的北国冰城装点得分外妖娆,还在于她坚韧、顽强、热情、奔放的品格象征了哈尔滨人独有的精神风貌。

在哈尔滨机场有这样一支队伍,她们传承了丁香的品格,在机场绽放了丁香般的美丽,散发丁香般的芬芳,给中外旅客留下了美好印象。她们就是哈尔滨机场安全检查站丁香班组。

培育“丁香”

丁香班成立于2007年11月,20名女安检员平均年龄23岁,主要负责哈尔滨机场国内、外政务要客、商务贵宾的安全检查工作。

作为哈尔滨机场班组建设的标杆,4年来,丁香班组不断营造“人尽其才,才尽其用”的用人环境,率先采取了优胜劣汰的考核机制。同时,安全检查站着重从思想品德、职业道德、创新意识、团队合作意识等方面,对班组成员进行全面培养。

走进丁香班组,文化墙面上“创建学习型组织,打造职业化队伍”和“安全是命、形象是脸,奉献是魂”的标语格外引人注目。曾荣获黑龙江省巾帼建功标兵的班组长金凤深知团队学习的重要性。去年5月,金凤带领组员到北京考

便及时为需要的旅客补票。

随着昆明枢纽机场建设的加快,中转、联程的运输量越来越多,关于票务协调和办理的事情越来越多,有时还涉及到与其他航空公司的协调。今年2月的一天早上,一位年轻男士来到柜台前,大叫着“你快给我办理!”边说边扔过一本护照。“你们航空公司这么差劲,我再也选择你们了。”旅客激动地埋怨着。这时,一张小纸条静静地摆在旅客的眼前,上面写着:“先生,抱歉,我的嗓子哑了不能大声说话,如果你有困难,请告诉我,让我来帮助你。”由于当时延误航班较多再加上连续几天上班,当班的郭容君的嗓子已经哑了好几天。

面对小郭真诚、和蔼的笑容,看看小纸条上的涓涓细语,旅客心中的怒火被轻轻扑灭了。这名旅客从新加坡经昆明转机去青岛,因为上段东航的航班延误,耽误了旅客的行程,本来已经把旅

客改签到第二天的东航航班上,但旅客坚决不同意再乘坐东航的航班了。了解事情的来龙去脉后,小郭立即协调外航的代办,查找当日飞往青岛的航班。经过一个多小时的多方协调,问题终于解决了。看着满头大汗的小郭,旅客改变了主意,他坚定地对小郭说:“我决定选择东航的航班,请为我改签吧。”

这样的故事几乎每天都在发生,在票务人员看来再平常不过,但对于一位急需得到帮助旅客,却又那么的至关重要。

各级员工备受关怀 工作生活“永远年轻”

票务中心人员中有七成员工属于劳务派遣制员工,虽然收入、待遇、福利与合同制员工有一定的差距,但他们所表现出的爱岗敬业、勇于奉献的精神和其他员工一样。

■身边的故事



员工吃“小灶” “小厨”调众口

最近,在上航虹桥基地有一件新鲜事,在原来的职工大食堂和空勤灶的布局中,又多开了一个叫“上航小厨”的餐厅。说是“上航小厨”其实也不小,它占地约500平方米,可同时容纳60人就餐。步入餐厅,你会发现,桌上的摆设、椅套、窗帘的设计,墙面的颜色,服务员和厨师的服装,墙上山水画和有关饮食文化的牌匾等都花了设计者不少心思。就餐时还有轻音乐相伴,员工可借此小聚,享受轻松时光。

职工的大食堂常常是众口难调,“上航小厨”成为员工换口味的好去处。高级厨师、高级点心师、厨师长都拿出几个看家菜写进“上航小厨”菜谱。铁板烧、蚝油牛肉、普爆墨鱼仔、黑椒鸡排饭、红酒香猪菇扒饭,每份价格6—8元;时蔬串烫、鱼豆腐串烫、美式玉米棒、各类九圆煲,都不到3元;还有每杯1元的酸梅汤、橙汁等,为职工营造了丰盛的美食小天地。

“上航小厨”菜肴精做工、价格低,并以堂吃不外带等措施保障供应。厨师和服务员挂牌上岗,良好的服务获得了良好的口碑。

夏本建 摄影报道

■ 蓝天玫瑰

冰城处处有丁香——记哈尔滨机场安全检查站丁香班组

察学习,以首都机场百合班组为对标单位,借鉴吸收先进的管理理念及工作模式,并在工作中推行“比干劲、比贡献”理念,积极开展“创先争优”活动。

为了营造“比、学、赶、超”的良好氛围,丁香班组举办了多种多样的活动,如举办“人生价值观”、“奉献精神”等座谈会,召开特殊“家长会”等。

练就“丁香”

走进哈尔滨机场安检“丁香”通道,映入眼帘的安检员个个英姿飒爽,成为冰城空港一道靓丽的风景线。

虽然这群“80后”、“90后”的姑娘们,在家中个个都是父母的宝贝,但在工作和训练中却一点都不含糊。为练就过硬的本领,丁香班组的女孩子们平时注意观察各种不同省份的身份证,并将查获的数千张假身份证拿在手里细细甄别,不停地练习。安检站党委副书记徐明蕾自豪地说:“别看她们年纪小,本事大着呢!”说着递给身边的安检员卢超50张真假混合在一起的身份证,让她现场判别真假。只见卢超两眼盯着左手握

着的一叠身份证,右手轻扬,刷刷刷,仅20秒,50张身份证就被分成了真、假两堆,并且准确无误。

为练就本领,年轻的姑娘们连岗间休息、航班间隙也不放过。她们一遍遍地开箱包检查,终于摸索出了最佳力度。一有时间她们就练站立、走队列,一天下来经常是腰酸背痛,两腿肿胀,但她们却坚持“轻伤不下火线”。

丁香班组坚持一天一检查,一月一考核,一季一评比。在去年10月,民航东北地区安检业务技能大赛中,她们取得了“团体第一名”的好成绩。

绽放“丁香”

“徐先生您好!安全门已关闭,请放心进入,到这里接受安全检查。”安检员刘玥琪面带微笑地对商务贵宾说道。对徐先生这样佩戴了心脏起搏器的旅客,她们提前关闭了安全门,这点滴入微的小事,给旅客留下了难忘的印象。

每天上岗之前,丁香班组的女孩子们都要提前了解重要旅客和商务贵宾的基本信息,尤其对特殊旅客格外关

开民主管理工作的新路子。

再次建立健全领导与员工对话会、工会主席信箱、职工来信来访调研等工作制度,拓宽职工利益诉求渠道。集团公司连续5年组织了以“沟通、理解、和谐发展”为主题的领导层与员工的网上沟通交流会,共回客、解决员工的热点难点问题1000多个。今年三四月份,集团公司工会围绕用工制度及职工队伍状况、职工热点和难点问题、工会工作状况等内容深入开展调研活动,并形成调研报告上报集团公司党组,较好地发挥了工会作为党联系职工群众的桥梁纽带作用。

最后坚持实事求是,扎实为员工

注。在提供安全检查过程中,她们采取“姓氏服务”,准确说出旅客的姓名和职务,瞬间拉近了与旅客的距离。

她们秉承“精亲细、高品质、品牌化”的服务理念,精心塑造“丁香”品牌,做出了“文明执勤,微笑服务、语言亲切,动作规范;方便快捷,随到随检,正常过检不超一分钟;和谐温馨,端庄优雅,真诚主动,热情周到”的服务承诺。

在工作中,她们总结提炼了“四个一点”、“五个一”和“四心”的“四一五四”服务规范,并融入到每一个服务细节中,把程序化的服务变成让旅客可以感知的服务。

丁香班组精心打造北国特色的“丁香”服务品牌,受到了广泛认可。该班组先后荣获黑龙江省“巾帼文明岗”、“黑龙江省用户满意服务明星班组”、首都机场集团“青年文明号”、黑龙江机场集团“工人先锋号”、“奥运保障先进班组”等诸多荣誉。今年3月,丁香班组再次荣获了全国“巾帼文明岗”的荣誉称号。

做好事、办实事、解难事。2010年,各级工会坚持“八个环节”关爱员工近6万人次,组织员工团购节省费用达1200多万元;坚持冬送温暖夏送清凉,2010年公司共投入慰问金达1100万元,并及时建立健全了困难职工档案;为怀孕女职工选购了近500件防辐射服。

近年来,经集团公司推荐,有多个下属企业被评为全国和民航系统劳动关系和谐企业。年初,集团公司结合实际,提出了“力争经过5年的努力,使所有单位都达到先进劳动关系和谐企业标准”的活动目标,通过持续深入开展创建劳动关系和谐企业活动,促进南航健康发展。

■ 班组建设

激发机场“细胞”新活力 点燃班组建设新火焰

咸阳机场开展新班组建设与班组长胜任力提升培训

本报讯 通讯员郭文昌报道:近日,咸阳机场股份公司新班组建设与班组长胜任力提升培训工作落下帷幕。此次培训是股份公司班组建设年的一项重要基础性工作,也是机场第一次大规模地对基层管理者进行班组管理操作培训。此次培训分3期进行,每期3天,来自基层单位的班组长和机关参与结对共建活动的业务主管共240人参加了培训。

在持续9天的培训中,来自北京的培训团队,采用理论与实践结合、互动与竞赛结合的新颖培训方式,通过团队建设、激励点评、探讨分析、案例挖掘等多种手段,对班组长和业务主管的管理素质、管理技能、管理手段以及管理方法进行了全新思路的扩充和训练。在培训班开始之前,培

读书“补内功” 给力SKYTRAX摘星

南航黑龙江分公司开展班组“爱读书、读好书”活动

本报讯 通讯员段海涛报道:读书学习、提高素质、开拓创新是职工进步成长的轨迹。通过读书活动获取新知识、学习新技术,是提高员工素质、增强班组及员工创新能力的必要途径。日前,南航黑龙江分公司客舱部开展了“爱读书、读好书”活动,通过学习提升SKYTRAX摘星内功。

据悉,该公司将班组建设作为管理深化年的一个抓手,此前专门组织

■信息看板

Ameco 庆祝建党 90 周年 文艺演出在京举行

本报讯 通讯员顾冉报道:北京飞机维修工程有限公司(Ameco)庆祝中国共产党成立90周年文艺演出近日在首都机场国门文化中心举行。

演出在Ameco合唱队演唱的歌曲《过雪山草地》和《我的祖国》中拉开序幕。《革命人永远是年轻》、《游击队之歌》等一首首经典红歌在文化中心回响荡漾;《送军鞋》、《掀起你的盖头来》等一段段舞蹈激情飞扬,引发了现场观众的强烈共鸣。

此次文艺演出内容丰富、形式多样,汇集了合唱、舞蹈、快板书、京

国航贵州分公司 登山协会举行首次登山活动

本报讯 通讯员卢江宽报道:为积极推广全民健身运动,拓展职工兴趣爱好,不断丰富职工的业余文化生活,国航贵州分公司工会于近日组织成立了分公司登山协会,并成功举行了首次登山活动。

分公司各单位及商委贵阳营业部近30名登山爱好者齐聚龙里龙架山国家森林公园,在登山途中,队员

大连机场集团公司举办 “共建‘十二五’,共享新生活”主题演讲

本报讯 通讯员张烁报道:为了更好地贯彻民航局“十二五”规划精神,落实大连市“共建‘十二五’,共享新生活”建功立业竞赛活动,近日,大连机场集团公司工会举办了同主题演讲比赛。

此次比赛共有来自19个基层单位的31名选手报名参加。经过预赛激烈的角逐,最终10名参赛选手脱颖而出,闯入决赛。决赛现场紧张激

乌海机场“安全生产咨询日” 为旅客普及航空安全知识

本报讯 通讯员贾琪婷报道:6月12日,在全国第十个“安全生产月”宣传咨询日,乌海机场公司以“安全责任、重在落实”为主题,向职工群众提供与航空安全密切相关的咨询服务,以及安全生产法律法规和安全生产知识。

活动期间,乌海机场公司在活动现场设置了安全咨询台、宣传展板,通过图文并茂的形式,向市民宣传安全生产法律法规和航空安全常识。由

分公司领导班子、三四级干部以及班组长展开学习。今年年初,分公司提出班组作为企业的最基层组织,是安全、经营和服务工作的最前沿阵地,班组长既是生产的直接组织者,又是具体参与者,虽然职位不高,责任却不小。为了充分调动班组长的积极性,肯定他们在企业中的作用。目前,分公司已经规范班组长编制,明确设立班组长的标准,并将其纳入管理人员范畴进行培养和管理。



剧、乐队等多种表演方式。所有演职人员均来自Ameco公司,他们载歌载舞,热情讴歌了中国共产党成立90周年来团结带领全国各族人民不断取得革命、建设和改革胜利的伟大功绩。

国航贵州分公司 登山协会举行首次登山活动

们翻越了拦路的大树,爬过了布满荆棘的灌木丛,在大家精诚团结和相互鼓励下,所有队员都成功登顶。

相关负责人表示,这次登山活动,培养了职工的拼搏精神和团队协作意识,展现了贵州分公司广大职工良好的精神文化风貌,体现了企业的和谐氛围,增强了分公司的凝聚力。

大连机场集团公司举办 “共建‘十二五’,共享新生活”主题演讲

烈、精彩纷呈,选手们和大家一起交流工作的点滴,抒发共建共享的豪情,彰显了机场职工的风采。

大连机场集团公司工会主席胡孝明莅临比赛现场并为获奖选手颁奖。他要求广大职工以比赛为契机,深化落实民航局“十二五”规划精神,紧密围绕机场“3+1+1+1”市场模式和“双枢纽”建设发展大局,共同书写大连机场“十二五”的辉煌篇章。

地服、飞行区、安质部、综办等部门组成的宣传队伍还现场向市民发放了有关净空保护、乘机常识、锂电池航空运输要求等宣传资料,受到了广大旅客的好评。

在加强对外宣传的同时,乌海机场还积极对内开展宣传,在民航售票处、机场候机楼等生产工作场所,通过展示展板、悬挂横幅等形式,加大航空安全宣传力度,提升员工的安全意识。

■政工思考

“四心服务”带来的“舒心共进”

——关于国航西南分公司地服部女工工作的几点思考

国航股份西南分公司地面服务部女工委在素质提升、权益保护、文化生活、制度建设四个方面，积极探索“四心服务”工作法则，以“真心、爱心、动心、细心”开创了企业与女职工“舒心共进”的良好局面。

□刘莘

随着企业改制的不断深化，企业内部运行机制、管理方式、分配办法都发生了很大变化，特别是企业中女职工队伍的不断壮大和女职工需求层次的多样化，给工会女职工工作提出了新的要求。工会女职工组织作为党联系女职工群众的桥梁和纽带，如何适应形势的发展需要，最大限度地维

真心服务强能力——

创建学习型组织

国航股份西南分公司地服部现有职工 725 人，其中女职工 382 人，占地服部职工总数的 52.7%；部领导中有女领导 2 人，占部领导的 40%；主管（含）级以上女干部 33 人，占干部的 39.3%。作为一线服务窗口单位，地服部女工委紧紧围绕安全、服务等中心工作，以“创建学习型组织”为纲领性活动，广泛开展女职工建功立业示范岗、巾帼文明岗等女职工工作竞赛活动，引导女职工树立“自主和发展”的意识，激发女职工钻研技术、掌握技能的工作热情，不断提升女职工的工作能力，引导广大女职工“争做新时代女性”。

在 2009 年 11 月中航集团第四届职工岗位技能竞赛中，国航西南分公司地服部选派 的 4 名选手来自天津、重庆等 8 家分公司的 30 名选手中脱颖而出，几乎占据了 10 名优胜者的半壁江山。4 名获奖选手中，3 名为女职工，比例高达 75%。优异的成绩充分展示了国航西南分公司地服人，特别是地服女职工扎实的理论基础、优秀的服务水平以及良好的组织作风。优异的成绩更来自于“十年磨一剑”的坚持不懈和长期重视女职工培养工作

爱心服务重维权——

突出维护职责

地服部女工委一方面通过多方争取和呼吁，促进了女职工相关政策的积极宣贯和全面落实。在地服部现有的 35 名职代会代表中，女代表有 16 名，比例为 45.7%，很好地代表和保障了女职工的合法权益和特殊利益，女职工参政议政作用也得到充分发挥。女工委还利用多种形式，学习宣贯新的《劳动合同法》、《妇女权益保障法》、《妇女发展纲要计划》等相关的法律法规，同时以家庭暴力、美容风波等鲜活案例提高女性维权能力，增强了广大女职工依法维护自身合法权益和特殊利



节日前送祝福给待产女职工家庭。

护女职工的合法权益和特殊利益，最大限度地调动和发挥广大女职工的积极性、创造性，是摆在各级工会女职工组织面前的一个重要而紧迫的课题。

国航股份西南分公司地面服务部女工委在素质提升、权益保护、文化生活、制度建设四个方面，积极探索“四心服务”工作法则，以“真心、爱心、动心、细心”开创了企业与女职工“舒心共进”的良好局面。

争做新时代女性

的良好意识。

“蜀山风情开，蓉城有好景，会心一笑处，凤凰旅途来。”这是一位名叫王学兴的头等舱客人在经历国航西南“凤凰旅途一条龙”服务工作后，欣然提笔留下的感言。作为国航对外重要窗口，国航西南分公司地面服务部“凤凰旅途”商务要客室创建“巾帼文明岗”以来，充分发挥女职工在细心、热心服务方面的优势。地服部女工委特意编写了图文并茂的《“凤凰旅途”商务要客室创建“巾帼文明岗”资料汇编》。《汇编》对“凤凰旅途”创建活动进行了较为全面、翔实的记录。

面对“5·12”大地震，地服女职工在余震中千方百计地帮助旅客尽快成行。她们中有地服部女领导，有长时间为旅客解释而声音完全沙哑的女值班主任，也有主动放弃婚假的女服务员……在 2009 年“8·11”机场停电和 2010 年“7·16”成都特大雷雨电，以及 2011 年春运保障等急难险重特殊任务运输时，地服部女职工也是舍小家为大家，毫无怨言，在自己的岗位上用实际行动为公司的发展作出积极贡献。

保护女职工权益

益的意识和能力。

另一方面，地服部女工委关心女职工身心健康，依法维护女职工合法权益和特殊利益：一是通过日常走访，认真了解、全力解决女职工的实际困难。地服部女工委得知清洁队女工从未参加过公司组织的妇检后，立即向公司工会女工委、公司综合保障部等职能部门积极反映，并得到各方鼎力支持，让清洁女工在每年都享受公司的免费妇科普查。二是积极组织女职工参加妇女互助基金，在女职工患重病、大病后，及时主动为其申办补助经费。三是大力开展女职工“扶贫送关心”活动，多次上门看望生病、生育、有家庭困难等情况的女职工，让全体女职工在生日、“三八”之际感受到地服部大家庭的温暖。四是对离婚家庭和婚姻出现问题家庭中的妇女和儿童，给予特别关注和必要帮助。五是建立单亲特困女职工家庭帮扶制度，要求各分会若发现此种情况，及时上报并提出帮扶措施，由地服部工会决定方案，共同实施帮扶计划。



邀请心理学教授张铭进行婚姻讲座。

动心服务创文化——

丰富多彩活动

在当今市场经济条件下，面对激烈的行业竞争、繁重的工作压力以及女职工所承担的更多的社会责任和家庭责任等情况，更需要女工组织从思想、工作、身体、生活等方面关心和关爱她们，做她们的知心朋友和“娘家人”，使她们能够及时释放压力。

为了当好女工的知心朋友，地服部女工委邀请了四川师范大学心理学教授张皓为地服部广大女职工进行“美满婚姻、和谐家庭”知识讲座。讲座精彩、生动，见解独到，为大家消除现实婚姻生活中的疑惑、解决家庭生活中的矛盾提供了很多指导性意见，对于提高家庭生活质量，营造团结、默契、温暖、融洽、快乐的家庭生活氛围起到积极的促进作用；聘请了妇女保健专家在全体

细心服务建制度——

健全女工委组织

为进一步发挥女职工在各项中心工作中的积极作用，地服部成立了 7 人制女职工委员会，选举各分会生产骨干中群众基础好的女职工作为委员会成员。女工委定期召开例会，探讨、研究女职工工作，做到了女职工工作有计划，活动有方案，创建有目标，为扎实开展女职工工作提供了组织保证。

针对女工工作发展不平衡的状况，地服部建立了女工工作对口联系制度，按照“专职带兼职，多数带少数”的原则，将有专职政工干部的单位与无专职政工干部的单位结对子，将女职工比例较大的单位与女职工比例较小的单位结成对子，引导各对口单位按照“一月一交流、一季一汇报、一年一活动”的原则互帮互助，取长补短，确保了地服部各级工会（女工）工作扎实开展，更好地服务生产，服务女职工。

在此基础上，地服部女工委还成立了旨在陶冶情操，全面提升女干部素质，促进女干部成长与成才的群众组织——地面服务部女干部

提升生活品质

女职工中举办“关注生殖健康、女性幸福一生”等妇女保健知识讲座，在女职工中倡导关注健康、提升生活品质的理念。

在“三八”、“六一”等节日，女工委曾组织“想唱就唱、我型我秀”女职工卡拉 OK 大赛，“服务奥运、欢庆三八”厨艺大比拼等形式内容多样的活动，展示地服部广大女职工热爱工作、热爱生活的积极风貌。

如今，在女工委的号召下，广大女职工勇担社会责任，积极开展兴苗助学活动。在绵竹灾区小学建立了国航魅力金沙图书角，向优秀学子慷慨捐款捐物，赴偏远山区捐赠越冬衣物等各项社会公益活动中，地服部女职工表现出了半边天责无旁贷的使命感，为社会的和谐与进步助上一臂之力。

完善女工工作制度

协会。自女干部协会成立以来，协会多次开展了管理知识、商务礼仪、化妆技巧、法律知识培训和创业历程讲座等主题活动。协会起到了拓展工作思路和以点带面的榜样示范作用，女职工的工作热情和工作效率进一步提高。

一直以来，地服部采取“走出去、请进来”的学习方式，组织先进女职工代表与四川省电信有限公司成都市分公司等全国先进女职工单位进行学习互访，借鉴到许多加强女职工工作的好方法。

在“四心服务”工作法则的指导下，地服部为女职工“做强公司、做强自我”提供了一片创新成才的热土。同时，也涌现出一大批先进女职工集体和先进女职工个人，获得了“2010 年国航先进女职工组织”、“2010 年国航女职工建功立业示范岗”、“2010 年全国巾帼五一奖章”等诸多荣誉称号。荣誉既带来了喜悦，更催促奋进者的脚步。如今，地服部每位女职工的脸上都荡漾着天使般灿烂的笑容，她们正携手公司朝着更高目标迈进。

（作者单位：国航西南分公司）

■基层观察

企业文化让南航郑州航空食品厂“化蛹为蝶”

□刘建学

南航食品部郑州航空食品厂是一个仅有 160 人的小单位。厂生产区面积不大，人员不多，设备生产能力有限，现有生产厂房也是根据原来南航在郑州新郑机场起落航班的架次为生产依据所设计的。

随着南航食品部的成立，原来仅供南航的航班配餐拓展为对南航以外的航空公司也承接配餐服务业务。生产任务量的倍增，使原来的生产设施、配送车辆、人员配备显得有些吃紧。2009 年，领导在硬件措施上加强了设备改良，增收业绩也有了提高。但是，随着 2010 年配餐任务的逐年增多，如何让南航食品部郑州航空食品厂突破硬件的局限性，使经营业绩更上一层楼？

郑州航空食品厂厂长白宏旭认为：“只有在食品厂软实力上下工夫，郑州航空食品厂才能在现有软件和硬件局限性中有突破。软实力就是把彼此孤立的内外资源的缝隙，整合成如同混凝土一样的牢不可破的核心生存力和发展力。”

在梳理南航郑州航空食品厂自身优势和缺陷后，领导首先在内部管理上，在各部门分班包组，由班组长带头结合班组实际进行南航企业文化的充电学习。比如，在“顾客至上”的理念中，各个班组围绕如何打造适合顾客口味的餐食讨论，并力图根据顾客的性别、年龄、地域、职业等特点，实现精准服务；在“尊重人才”的理念中，各班组长重视员工的合理提议，并进行有效沟通；在“追求卓越”的理念中，各个班组会考虑每个成员是被动接受任务，还是主动发挥技能等问题。此外，各个班组还注重部门协作沟通，通过加强合作情感联络等方法，做好外部管理。

通过以上活动的深入开展，厂领导

■一线心得

先进不仅是荣誉 更是责任和担当

□赵琪

近年来，首都机场集团公司广大职工在各自岗位上紧紧围绕中心工作，爱岗敬业，团结拼搏，开拓创新，涌现出一批又一批品德高尚、业绩卓著、事迹突出的先进人物和集体，在赢得荣誉的同时也促进了企业的持续健康发展。

伴随着企业的快速发展，榜样的力量日趋重要，这种力量也成为激发广大职工在岗位上建功立业的主导因素之一。怎样使这些评选出来的先进在岗位上、行业内发挥更大作用，给职工群众当好“镜子”和“标尺”，而不是躺在历史的功劳簿上止步不前，则是当前领导关心、群众关注的问题。这里，笔者想结合自身理解谈谈粗浅认识，权做抛砖引玉。

俗话说：打蛇打七寸，挖树先挖根。解决好问题的前提在于找准问题。对于先进作用发挥这个问题，笔者认为有三个关键因素：第一个是各级组织；第二个就是先进所在的团队；第三个则是先进本身。要想发挥好先进作用，这三方面缺一不可。其中，先进称号的产生是各级组织授予的，所以各级组织不仅要选树先进，还要加强对先进的培养和关心。而先进是否能立住和扩大影响力，则离不开其背后团队的大力支持与帮助，所谓一人拾柴火不旺，众人拾柴火焰高便是此理。对于先进而言，要做的就是积极发挥主观能动性，用自身技能、品牌、精神更多地影响和带动周围职工。在此，笔者认为这三个因素相比较，先进本身的作用更为重要。

如果先进人物或集体仅仅把各类

站在职工角度上进行换位思考，把职工工作中遇到的问题当作首要问题处理，把体验职工生活困苦也列入日常工作中。比如，解决了职工集体宿舍多年没有空调的问题，为职工结婚或办丧事成立了专门基金以供调用。

一份关爱换来更多的回报，员工的工作热情 and 创新的劲头有了很大的变化。比如：维修班韩永现在德国进口的洗餐车机维修中，改进口配件为自加工配件，28000 元的四个轮转原装报价，实际最后花费 1800 元就让洗餐车机恢复正常。一个人带动一班兵。如今，他所带领的班组成了“创新型”班组。

企业文化的软实力，带来更多的经济效益的大丰收。2010 年，南航郑州航空食品厂在面临逐年餐食份数急剧增多、成本提升、人员精简、领导更换等各种压力下，通过全厂员工共同努力，圆满完成了春运、世博会、亚运会等重要国内活动的乘客餐食配送服务，并且实现对外营销收入连年大幅度提升的可喜成就。2010 年全年，南航郑州航空食品厂累计保障航班 20810 架次，完成餐食 250 万份，实现业务总收入 4141 万元，其中对外航配餐增收 581 万元。与 2009 年的 2872 万元相比，增加了 1269 万元，其中对外航配餐在去年收入 269 万元的基础上，全年收入翻了一番。

对此，白宏旭并不满足，在提升南航品牌，推进南航企业文化开展中又提出了三点要求：首先，要求领导要带头学，带头讲，层层推进，做到对企业文化理念人人皆知。其次，各部门要各尽其责，步调一致，使文化推广有声势、有力度覆盖全厂。最后，要将企业文化推广与南航各项中心工作紧密结合，使企业文化无处不在，无时不在。在潜移默化中，让员工都成为南航企业文化的宣讲人。

（作者单位：南航河南分公司郑州食品厂）

称号作为组织对其历史贡献的奖励与回报，那荣誉的作用无形中也就会被大大削弱，失去表彰先进的意义，同时也会遭受职工群众的非议。因为每份荣誉所代表的不仅仅是某个人或某个团队，而是其背后所代表的若干个未获得奖励的优秀人物和集体。那需要先进怎么做呢？笔者认为应该从两方面入手。

一方面是要先进发挥好内部示范作用。一是加强在本职岗位中的作用，要不不断强化责任意识，找准自身定位，带动职工群众立足工作实际，扎实完成各项工作任务，在工作中敢于建言献策，充分发挥自身优势。二是加强桥梁纽带的作用，要起到密切联系职工群众，协调关系，凝聚合力，引导职工群众树立全局意识的作用。三是发挥传帮带的作用，在传授过程中要不断总结先进工作方法和经验，使之易于宣传和推广。另一方面是要让先进配合各级组织积极发挥好社会品牌作用，将个体在外部应有的担当、对社会进步的引领价值通过各级组织更好地展示出来。

这些作用发挥出来后，先进的价值才能得到职工群众的认可，继而感染、带动更多的人，形成比先进、学先进、赶先进、争先进的良好氛围，这样才能涌现出一批又一批的先进，这才是企业之幸、职工之福。正所谓：一花独放不是春，万紫千红春满园。在集团公司推进战略落地、打赢入场硬仗、推动品质化发展的进程中，需要集团内部更多的先进人物和集体承担起相应责任，让每一只鸟都鸣叫、每一朵花都绽放！

（作者单位：首都机场集团公司）

□马振贵

对一个企业或者单位来说，以企业（单位）为家常常被视作凝聚核心团队精神的一种表现，只有这种企业的文化真正深入人心才能缔造出一个精诚团结的集体。但在网络时代的今天，我们发现员工对企业的文化认同开始淡薄，甚至有所抵触，纯粹地把在企业工作当成了工作，缺乏激情和热情。这种现象开始引起更多管理层的关注。那么企业的文化构筑和建设又应该如何引领？家园文化的缔造又应该如何着手？笔者认为有三个环节是让员工对家园文化认同的关键所在。

环节一——关注自身价值的体现

增强员工对企业的认同感，就要使员工将自己与所在的企业结成利益共同体、事业共同体和命运共同体，从内心形成一种风险同担、责任同负、利益同享的心态。员工要对企业的价

■企业文化漫谈

塑造家园文化“环环相扣”

展空间有多大？单位是不是论资排辈，任人唯亲？自己的工作环境是不是有更多的上升潜力，自己未来的规划又会是什么样的，这都是这些“80 后”、“90 后”关注的焦点。因此，作为企业来说，就要充分让他们感受到自身价值体现在什么地方。

环节二——亲情文化润物细无声

有人觉得亲情文化对企业而言，可能显得轻柔，不够制度化，也不够严格。但在很多时候，我们却发现以柔克刚其实更重要。制度是必须执行的，而且要严格执行。对于空管行业而言，严格规章制度不仅是缔造行业

标准，也是对员工自身的一种保护。因为制度的淬炼是经过多少次的安全隐患排查才缔造出来的，因此必须让员工认识到不按照规章制度执行，只能是给自己埋下隐患。

但在制度的执行、文化的灌输过程中，我们更看重的是以人为本、人文关怀。人文关怀是我们对员工的一种体贴、一种爱护、一种关心。当一个员工在最困难的时候，得到领导的关怀和排忧解难，那么必将使他牢牢地记住你，同时记住企业对他的好。这就是一种潜移默化的文化灌输和引领。

记得有一个企业领导人这样说：“管理其实就是‘累死了，他愿意，他

高兴，他认同’，这是企业文化的目的，也是管人的最高境界。”这句话或许很直白，但细想一下就是这个道理。因此，我们必须培养员工对企业的高度认同感，让员工感觉到自己是企业的一分子，感觉到工作是自己应尽的义务和神圣使命，这样他们才会为此愿意付出一切，而不计个人得失。

环节三——参与交流的机会不能少

如今，年轻人都喜欢网络。丰富多彩的网络世界给人们带来了便捷，但却增加了彼此交往的隔膜。很多年轻人一回到自己的宿舍，就开始在网络世界遨游，网游世界拼杀。这样就

很容易导致一些人不爱与人交流。此时，就需要企业多组织一些活动，尤其是针对年轻人的活动，给他们一个参与的机会、一个交流的机会，这样才能看到他们的所思所想所感。同时，交流也很容易融洽关系，体现亲情，并增加团队的合作意识。

这种活动其实不仅仅是我们的工会部门提供的，包括班组、单位、团委等都可以组织。哪怕是一个简单的午餐会、晚餐会或者其他的社交活动，都可以为员工之间发展个人关系、职业关系提供交流场所。

文化管理是一个系统工程，缺少系统的构建，缺少员工真正的认同感，单向的灌输式教育以及运动式的文化建设都不可能取得理想的效果，更不可能产生持续的动力和活力。要让员工真正认同一个企业并不容易。但只要认同了，那么企业就会成为员工的家，家园文化的塑造就会根深蒂固。

（作者单位：山西空管分局）

快乐悦读

我是一个兵

□丁一

午夜梦回，总有一些人、一些事，埋在记忆深处，难以忘却。打开记忆的木箱，拂去岁月的浮尘，一打军衔，三个手榴弹拉环，一个子弹壳，一个救生哨，一对领花，一件发黄的白背心。背心正面印着“抗洪英雄”和“道里区人民政府”的字样，时间久了，字迹已有些斑驳，背面的上方，是手写的“81402部队坦克团坦克二连编外士兵丁一同志”，下面是全连官兵的集体签名。

1998年夏，哈尔滨遭遇特大洪水，松花江全线告急。因正值暑假，我打工没有回家。于是，我穿上军训时的军装，将学生证密封好装进上衣口袋，闯过几道警戒线，跑到了九站公园的江堤。江面上，波涛汹涌，顺流而下的电线杆、连根拔起的树木，随处可见。江堤上，全是绿军装，所有的人都在泥水里奔跑着，士兵们正沿江用沙袋加高江堤。士兵们双手抓住沙袋的两个角，哈腰、转身、上肩，300多斤的沙袋，健步如飞。我只能搬动半袋，先是抱着，然后扛着，最后拖着……

趁着休息，我找到了一个连部，自称是81056部队高炮旅教导大队文书（前夜与81056部队在一起，属机动突击部队，换防区时坚决不带我），与部队走散，请求留下共同抗洪。文书问了很多问题，我应答无误，最后他问我，你们大队的军卡车牌号是多

少，我没答出来。他发现我是假兵，于是让我离开。我开始自辩，称不拖后腿、不怕牺牲、守土有责、抗洪光荣，终于得以成功留在81056部队坦克团坦克二连，一个我摸爬滚打了七天七夜的连队，全连42人，2个中尉，3个少尉，4个红牌实习军官，其余皆为士兵。后来，我问他们，怎么问我那么多问题，他们回答说，我们都穿着夏常服，就你穿着冬常服，开始就在怀疑你……

共同战斗过的人很容易成为朋友，共同上过战场的人很容易就彼此接纳为兄弟。当确定留下我之后，战友们围上来一圈，帮拧衣服的、抹蚊香油的。几个红牌则问我一些学校的情况。我的大学母校曾是军校，后来分散成数个高校，是他们毕业军校的前身。

开始的3天，连队没有临时驻地，吃住都在江堤上。战斗时，全连皆上，不分官兵，扛起沙袋就跑；执勤时，三步一岗，五步一哨，眼盯着江面水线升降的变化，耳听周边疑似管涌的声音；休息时，基本都在睡觉，平均每天能睡4—5个小时，席地而卧，露天而眠。连里有两台军卡，他们让我睡在车里，下面铺着稻草，再铺几个麻袋，下半身钻进麻袋，头上再套个麻袋。有时睡不着，战友们会摆起几个沙袋掰腕子，有时会光着膀子摔两跤，有时也会抓堆青蛙摆一排，喊着“一二一”，看谁的青蛙跑得快。

第四天，地方政府为连队安排了驻地，是附近的一所小学，教室里的桌椅都搬了出去，士兵们在教室里打地铺。一个连队一个教室，整个二楼正好一个团，操场上是一个挨一个的炊事班。我们每天都是早出晚归，主要防区还是九站公园，期间也去其他险区进行了两次支援。我亲眼见证了在江水湍急、撞击物随时出现的江面上，士兵们划着舢板去营救落水者的惊险过程。我知道，这是我们最可爱的军人用生命证忠诚、用生命来保家卫国！在转进过程中，大家在军卡上，一前一后拼命拉歌，我知道，这是战场减压的一种方式……

第八天，是我开学报到的最后一天。我本想偷偷溜走，结果被战友们抓住。连里静悄悄的，没有人发声，默默地给我签名，翻来找去地送各种小纪念品。指导员拉着我说：“你偷偷地来，还想偷偷地走，真不想带走一丝云彩啊。”他逃过来一打军衔，从列兵到中尉，“一样一个，全连的军衔，一半在你这里，一半在我们肩上，认了你这个兄弟……”回校报到完后，我又跑了回来，用打工的钱买了几箱水果，大家一片欢声笑语，插科打诨。我磨磨唧唧不想走，连长把我踢了出来，说：“社会分工不同，要想多担点事儿，先把自己的事儿干好……”

之后，我开始了正常的学校生活，耳边没了号子，身边没了绿色，还有点不太习惯。一日，我正上工程制图

课，从报纸上看到今天是抗洪部队撤离的日子，就用T形尺和制图板做了个标语，跑了出来。

多年以后，这之后的画面一直定格在我的脑海里，永不褪色。道路两边是欢送的人群、鲜花、标语，全城出动，中间是一排缓慢行驶的军车。车尾方向远远的街头，一个瘦瘦的身影从未停稳的公交车上跳了下来，在拥挤的人群中，向着车队，奋力地奔跑着。奔跑还在继续，我却无法释怀。这感觉很难表达，它始终在我脑海里徘徊，挥之不去。

车队渐行渐远，身影也终于蹿出了人群，跑到交警指挥台的高处，奋力地挥舞着手中的标语，想用眼睛盯住军车里挥手战友的最后面孔，却怎么也擦不干奔流而出的眼泪，模糊中只能看到几个扶着车厢站起身来，扶正军帽，将手抬至眉前的身影……

此后多年，我与战友们再也没见过面，只是听说回去后没多久，部队裁军好像就没了番号，战友们复员的复员，转业的转业，调离的调离，只是听说一个红牌军官去了某边防部队。时间久了，很多细节已记不清，记忆中的面孔与背心上的名字也大多对不上号了。但那句“社会分工不同，要想多担点事儿，先把自己的事儿干好”则成了我心中的绝唱。我是一个兵，一个合格的兵，81402部队坦克团坦克二连的兵，编外士兵。

（作者单位：黑龙江机场集团）

品读书香

再读林清玄

□韩巧珍

因为内心需要平静,需要理智的思考,我再次捧起了林清玄的书。

初识林清玄,是从他的《生命的出口》开始的。清新,自然,隽永——林清玄的风格,而《生命的出口》中多了一些含蓄,一些深邃。文章从一个高中女生殉情的事件起笔,一种对年轻生命过早凋谢的惋惜与慨叹之情笼罩全篇。接着笔锋一转,将一只小黄蜂巧妙地引入文章,进而冷静地思索出深刻的结论——“它可以有生命的许多选择,它的每一个选择都会比死亡更加生动而有趣”。文章丝毫不显雕琢、不显生涩,不时落下一句句哲言,那是对生命的深刻思索——“幸福的可能是今生随时可以创造的,而永生,谁能知道呢?”初读文章,如口含橄榄,余香绕舌;细读文章,如品香茗,茶香淡淡的,又是浓浓的。几缕水汽在升腾,那是对生命的热爱。

其实,林清玄是不是很有名气,我并不知道。但是他文章里的那种浪漫和独有的感伤确实是真实的。《佛鼓》中清澈而空灵的文风更是确定了他在我心中的地位。

佛学和文学的相遇注定了林清玄散文中唯美的情调。他在烟波浩渺的佛门中泅渡,用佛门哲学以及自己特有的安静和感伤的笔触来抒发情感。他相信人生的轮回与转世,为传说中历经几世的人间情意而动容。

林清玄是难以读尽的,正如他文章中的那份佛门浩然之气,博大而清远。他善感、宁静的文风,使人不由得陶醉其间。楼肇明学者对他的一句评论颇为精妙:“林清玄能将如火如荼的激情转化为透明洁白的瀑布那样,瀑布和溪流没有高潮,他们的高潮即是他们的整体景观。”

（作者单位：北京空港航空地面服务有限公司）

才华横溢



云雾山中(国画) 魏北华 民航东北空管局



▲ 西沙掠影

能够踏浪南海，欣赏祖国壮美辽阔的海域，一直是我心中的一个梦想。年初，我有幸去西沙。一路上，清澈透明的海水和成群结队的海燕伴随着，蓝色壮阔的海面、红彤彤的落日、晚霞的余晖，都带给我前所未有的震撼。

虽然看了一路的蓝色海水，但视觉并不疲倦。脚下越来越深蓝的海水，离我越来越近的岛上的码头、椰子树、楼房和人群，带给我一波又一波的激动。

放眼望去，岛上花草茂密，绿树成荫，环境优美。一路上，海鸥在追逐着浪花，像为我们护航。美丽的西沙，宛如梦境，将永远留在我的记忆中。那湛蓝的海水永远留在了我的脑海中，给我留下了不可磨灭的西沙印象。

刘锦星 内蒙古空管分局

□李瑞红

俗话说：“不养儿不知父母恩。”当初没有孩子的时候，与婆婆接触并不多，只是逢年过节时才打个电话或抽空去看望一两次。我怀孕后，孩子还未出生，婆婆就从东北老家过来，准备帮我们带孩子。转眼之间，婆婆到我家已快8年了。这8年里，我们朝夕相处共同生活，婆媳关系处得很融洽。

结婚之前就有人不断地在耳边说，结婚后最难相处的就是婆媳关系，婆婆再怎么着也不是亲妈，心与心的距离永远也不可能拉近。结婚后却发现原来并非如此。只要你有颗宽容的心，婆媳关系一样能处理好。婆婆今年已经67岁了，身材矮小，头发花白，是个和蔼的老太太。在我眼里，婆婆最大特点就是爱干净，喜欢看书，做事有毅力。

记得老公曾给我讲，婆婆年轻的时候就喜欢打扫房间，家里很多家具上都铺着白色的苫布，但从来都看不到一点儿脏。现在，婆婆来我家里，我也真切地感受到了这一点。每天早晨起床后，她就不闲着，不是收拾屋子就是洗衣做饭，家里到处都被她打扫得干

心情故事

感恩婆婆

干净净，一尘不染。换洗的衣服、床单、被罩，从来不用说，婆婆都主动拆洗得很干净，并整整齐齐叠放在衣柜里。小孩的衣服特别容易脏，有时候上下午都需要换，她能做到随时洗。虽然孩子的衣服不是很多，但每一件都很干净。很多同事为每天吃什么而犯愁，我从来都不用操心，因为每天晚上回家，热气腾腾的饭菜就等着我们呢。

婆婆喜欢读书看报。有空的时候，她就戴上老花镜，认真地看起来。为了满足婆婆的爱好，我给她订阅了她喜欢的报纸和杂志。虽说婆婆快70岁了，但思想很进步，每天从报刊和电视上了解很多最新的时事要闻，有空的时候她会乐此不疲地给我讲一讲最新时事。她的记忆力特别好，看过的内容大部分都能记住并讲出来。她常说，要活到老学到老，不学就跟不上时代，思想会变得愚钝。

老照片的记忆



永不消失的电波

□王皖林

每当我翻看到这张老照片时，脑海中总能泛起对那段美好青春记忆的涟漪。上世纪80年代初，我们一群刚迈出校门的热血青年，加入到民航沈阳管理局通讯队的行列，我被分配学习报务。刚参加工作的兴奋和对报务工作的神秘感，使我的心情无比激动，暗下决心一定要做一名出色的报务员。于是我有空就练习抄发电报，手发痛了也

不肯休息，终于成为了一名合格的报务员。

这张照片就是我第一次上机时照的，到现在已30年了。几十年来，民航事业飞速发展，莫尔斯电报已被现在的自动转报机系统所替代，我所在的通讯队如今已成为民航东北地区空中交通管理局通信网络中心。每当回忆起过往岁月，我心中充满快乐和幸福。这段美好青春的记忆将成为我一生中永不消失的电波。

（作者单位：民航东北空管局）

看世界

海的映像

▼ 海之梦



黎静波 湛江机场公司

尝。她经常教育我们要善于帮助别人，多做善事。

记得儿子还不会走路的时候，婆婆就经常把他驮在背上，带他到室外去玩，每天坚持出去，她说多让孩子晒太阳有好处。每当婆婆带着孙子上楼到家时，总是累得气喘吁吁。我问她：“累了吧？”婆婆一笑，坚定地说：“不累。”但我却能从她疲惫的身上深深地感受到婆婆的辛劳。

婆婆对我爱护有加，每当天气骤然变冷，她总要叮嘱我要加衣服；每当我偶感风寒，她便提醒我要按时吃药；有时出去聚会，她还帮我搭配衣服，让我穿得更合体。家里大部分的家务都由她一人承担，但她从来不埋怨。还常常开玩笑地说：“待着也是待着，干家务全当锻炼身体了。”俗话说：“家有一老，如有一宝。”我给予婆婆的只是一点点，而婆婆却给我很多很多。正是有了婆婆全心全意地帮助，我才免除了后顾之忧，更加安心地工作，达到事业和家庭的完美平衡。在这里，我要对婆婆再次道一声：“谢谢您！亲爱的妈妈！”

（作者单位：内蒙古机场集团）