中国民航报

工会专刊

中国民航工会全国委员会
中国民航报社 联合主办

责编 刘 璐
美编 宋卫平
校对 王 鑫
2015 年 10 月 29 日

本刊新闻热线：
010-87387064
专用投稿邮箱：
mhghzk@163.com

欢迎您关注“民航工会”微信公众号，及时获取民航工会最新工作动态，掌握权威、新鲜的工会政策信息。

1. 打开手机微信—添加朋友—查找公众号—输入“民航工会”—点击“关注”。

2. 打开手机微信—发现—扫一扫，扫描下方二维码图片，关注即可。

■以赛促学 培养高技能人才

如何科学合理地培养、选拔高技能人才，是民航企业人力资源管理的重要内容。为进一步促进员工拓展技能领域，提高技能水平，同时检验员工队伍的职业化素养，推动公司技能人才队伍建设，完善高技能人才竞赛机制，达到以赛促学、以赛促员工成长、以赛促品质提高的目的，近日，北京首都机场动力能源有限公司举行了第一届职业技能大赛。

➡详见 6 版

■“关爱飞行”工作进行时

今年，东航江苏公司响应民航工会《中国民航工会关于在飞行队伍中开展“珍爱生命·健康生活”主题系列活动的意见》，切实提高工作的针对性和有效性，扎实推进关爱工作落到实处。东航江苏公司制订并下发了《飞行部“关爱飞行”活动方案》并积极按照方案组织开展工作。

➡详见 7 版

■忆首都机场一次大雾的预报

1959 年国庆节，许多国家领导人来中国参加庆祝中华人民共和国成立 10 周年国庆典礼。苏联领导人赫鲁晓夫从海参崴出发前来北京，他的专机预计 9 月 30 日 10 时到达首都机场。从海参崴到北京，飞行时间不到 2 个小时。所有值班气象预报员从 29 日晚开始就没离开预报室，他们时刻都在监视和研究天气变化。从观测资料上看，能见度一直很好，但到了 30 日 1 时，能见度突然开始降低……

➡详见 8 版

黔地兰花永飘香

——国航贵州分公司兰花班组助国航服务美名扬

□本报记者 **何丹** 通讯员 **李婷**

“当时，我正在低头看书，发现他们走过来时，真的没想到她们居然知道我的生日，还送了礼物！我要在朋友圈分享这个意外的惊喜。”乘坐国航贵阳—北京 CA1462 航班头等舱的旅客龙先生一边拿出手机与兰花组员合影，一边高兴地说到。这是国航贵州分公司地面服务保障单元兰花班组推出的一个特色服务——高端旅客生日关怀。

自 2012 年成立以来，负责国航、深航在贵州区域的航班保障和高端旅客服务工作的兰花班组秉承沟通从心开始，服务深入旅客的理念，把班组建设作为提高管理水平和职工队伍素质、激发活力的一个途径，结合岗位特点在不断提高软性服务水平上下工夫，创新服务内涵。成立至今， 兰花班组共收到旅客表扬信 76 封。

筑基础 走出去 强人才

兰花班组成立半年后，贵州分公司贵宾休息室开始运营。基础台账管理制度、例会制度、日常学习制度、岗位责任制、案例管理制度……很快，班组规范化建设为新成立的兰花班组起到了领航标的作用。单元项目经理担任指导员，业务骨干分别担任班组长、副班组长，还设立了生活委员、文艺委员、学习委员、宣传员等，明确了各自的职责与分工，把每一项工作落实到班组每名成员身上，形成了事事有人管、人人有事做的局面，有效调动起了职工参与班组建设的主动性。

为加大制度落实力度，兰花班组对包括个人着装、室内环境卫生、服务操作行为等进行不定时检查，检查结果与每名组员的绩效工资挂钩，提高了职工执行规章制度的自觉性，班组管理更加规范化。

此外，为了提高自身的能力和服务水平，兰花班组积极走出去。他们到国航内蒙古公司头等舱休息室、西藏分公司雪莲班组、西南分公司乐芙班组开展现场观摩交流活动。回到贵州后，他们在各自的体验报告中分享了交流体会，还结合兰花班组的实际情况寻找改进方法。

2013 年 5 月，兰花班组迎来了一批新成员。为了使他们更快地融入团队中，班组挑选了 10 名工作经验丰富、专业技能强的骨干员工，负责在学习、工作、生活上对新员工开展一对一的“传、帮、带”活动。师傅们利用休息时间精心设计了培训计划和情景模拟教学方案，自制教案，从服务一致性、礼仪、VIP 服务保障流程等职业化训练入手，让新员工快速进入角色，提高解决问题的能力。阮娟，这个已卸任的上一届兰花班组长，面带笑容地对记者说：“我们会趁着航班间隙，带她们到值机柜台、机坪等各个角落熟悉场地。遇到航班特殊情况，我还会把类似的经验告诉她们，甚至会把累积的人脉也介绍给她们。”

除了师带徒外，兰花班组在今年初还制订了年度学习计划，建立了学习管理和评价机制，通过情景模拟、座谈交流等形式开展服务心理学等学习，并号召每一名班组成员根据自己的所长轮流当讲师，形成了人人都上讲台、共同进步的学习机制。

建“家” 爱“家” 爱家人

兰花班组的成长过程，实际上是一个“家”慢慢融合的过程。兰花班组组员在工作、生活中用信任、关爱营造了团结、进取的“家”的文化氛围。浓浓的亲情在兰花班组这个“家”中无处不在，成了组员们的精神港湾。 ▶转 7 版

■工会时评

班组管理要规范更要动情

□刘璐

班组是企业的细胞，班组工作做得好坏直接关系着企业发展的成败。只有班组充满了勃勃生机，企业才会有旺盛的活力，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。正因如此，做好班组的管理工作非常重要，规范管理是基础，而“人情管理”能够更好地增强班组的凝聚力，起到黏合剂的作用。

班组是一个有机体，建立健全并严格执行班组规章制度、明确合理分工是必要因素。国航贵州分公司兰花班组自成立之日起，就逐步完善基础台账管理制度、例会制度、日常学习制度等，并明确了班组成员的职责与分工，还定期对个人着装、室内环境卫生、服务操作行为等进行检查，提高了职工执行规章制度的自觉性。有了明确的管理制度和检查机制，班组成员工作有章可循并严格执行，班组管理工作也就会得心应手。

在一家企业中，班组是最基层的组织，是员工最直接的工作单元，是职工的“家”。家不仅要有规章制度，更要有爱。班组管理要用情、用心，要有人情味儿。只有如此，班组才能逐渐形成团结、进取、和谐、融洽的文化氛围。兰花班组不仅互相关心、关爱，还把温暖送给同事的家人，从而让浓浓的亲情在兰花班组这个“家”中无处不在，成了组员们的精神港湾。

规范管理和人情管理并举，收到的直接效果就是班组的凝聚力不断增强，班组成员的工作积极性、主动性被充分调动起来，更加努力提高服务品质，给旅客送去更优质的服务。正因如此，旅客们不断地被兰花班组注重细节、贴心服务所感动。让更多的旅客满意，让更多的旅客选择和信任，在提升了企业形象和口碑的同时，也更加促进了班组的不断进步。

近日，南航北京分公司工会组织举办了 2015 年“安康杯”田径运动会。运动会设置了跑步、跳远、铅球等个人项目，以及趣味跳绳、拔河等团体项目。经过激烈角逐，客舱部、飞行部和地服公司分别获得前 3 名。13 名退休老职工应邀参加此次运动会入场式，年龄最大的为 83 岁。

刁玮瑄 符芳 高峰 摄影报道

打造世界一流 建设幸福东航

东航召开专题会议深入学习贯彻中央群团工作会议精神

本报讯 记者**柏蓓** 通讯员**刘一洁**报道：近日，东航召开专题会议，深入学习贯彻中央群团工作会议精神，对“幸福东航”建设转入实施推进期、合理化建议工作步入持续深化期进行阶段性总结，对后续工作进行再动员和再部署。

东航集团党组书记、东航股份总经理马须伦，东航集团党组成员、东航股份党委书记李养民，东航集团工会主席巴胜基，东航股份党委副书记、工会主席胡际东等领导出席会议。集团公司、股份公司各单位工会主席、团委书记，上海各单位党委书记，党群部门相关人员参加会议。会议由东航集团党组成员、东航股份副总经理唐兵主持。

马须伦就深入贯彻中央群团工作会议精神，积极推进幸福东航建设和合理化建议工作做了更进一步要求。他强调，各级群团组织要服务于“打造世界一流、建设幸福东航”的发展大局，以自身的作为赢得地位，做到发挥凝聚带动作用，在促进转型发展上有新作为；发挥桥梁纽带作用，在促进和谐稳定上有新作为；发挥服务保障作用，在维护群众权益上有新作为；发挥组织协调作用，在加强自身建设上有新作为。

李养民就如何推动东航群团工作再上新台阶，从“贯彻中央精神，完善工作机制”“突出问题导向、聚焦重点课题”“明确工作抓手，提升工作实效”三方面提出具体要求。他指出，“幸福东航”建设、合理化建议工作是东航贯彻落实中央群团工作会议精神的重要抓手，要把“幸福东航”建设做实，把“合理化建议”做精，把“三长”队伍建设做深，真正打造一支思想先进、业务过硬、作风优良、纪律严明、诚实守信、敬业奉献的队伍。

会议对“幸福东航”建设和合理化建议前期工作作简要总结，分析了合理化建议推进当中存在的工作进展不平衡、员工参与动力不足、建议质量不高等问题，具体部署了“幸福东航”实施推进期和合理化建议持续深化期的各项工作。

海航集团“海航杯”足球赛圆满闭幕

本报讯 通讯员**贾一丁**报道：海航集团第 16 届“海航杯”足球赛冠亚军决赛及闭幕式近日在海南大学足球场举行。

本次足球赛是庆祝海航集团跻身世界 500 强系列体育比赛的第一项赛事。比赛由海航集团党委、海航集团工会主办，来自海航集团旗下各产业集团的 6 支代表队参加了此次比赛。经过激烈的角逐，海航实业代表队获得本届足球赛冠军，海航旅游代表队、海航航空代表队分获亚军、季军。集团总部代表队、海航物流代表队、海航资本代表队分别获得最佳风貌奖、道德风尚奖和优秀组织奖。

航联工会举办 2015 年秋季趣味运动会

本报讯 通讯员**安晓男**报道：为增强员工体质，推进全员健身活动，航联保险经纪有限公司工会日前组织举办了航联 2015 年秋季趣味运动会。

此次比赛分为团体赛和个人赛两个部分，设置了一、二、三等奖。团体赛有拔河、跳长绳以及传球接力三个项目，均需要员工们互相配合、协力合作。个人赛有跳绳、踢毽子、仰卧起坐和平板支撑 4 个项目。虽然每队都由不同部门员工组成，但大家配合十分默契。

信息纵览 113

华北空管局开展 我为航班正常作贡献主题活动

本报讯 通讯员**李敏**报道：为进一步落实民航局空管局相关文件精神，切实提高航班正常率，民航华北空管局于近期开展了“空管梦·劳动美——我为航班正常作贡献”主题活动。

此次活动紧紧围绕“我为航班正常作贡献”的主题，在华北空管全局范围内广泛征求合理化建议。经评审专家组审定后，根据建议的可操作性和实施价值，转交相关部门、单位参考或组织实施，并对采纳实施后取得明显、重大成效的合理化建议，授予金点子奖，以增强广大干部职工的主人翁意识，为华北空管局献计献策，共谋发展。

此次活动还将围绕主题开展征文、主题演讲和征集服务对象意见等系列活动，以谈体会、树先进、主动走访业务相关驻场单位等形式，全面调动广大干部职工的积极性，充分激发职工的劳动热情和创造性。在不影响安全生产的前提下，将开展活动的成果，转化为在安全生产中提高航班正常率的实效。

光辉历程·纪念中华全国总工会成立 90 周年 ⑭

民航职工职业技能竞赛那些事

一、啥是技能竞赛？

职工职业技能竞赛是依据有关职业技能标准、结合生产和经营工作实际开展的，以突出操作技能和解决实际问题能力为重点、有组织的群众性竞赛活动。

二、技能竞赛分几类？

民航行业职工职业技能竞赛分为全行业竞赛、地区竞赛、公司竞赛三类。

1.全行业竞赛，由中国民航工会联合民航局有关部门或会同有关部委共同举办，民航全行业相关从业人员参加的技能竞赛。具有国家职业标准的全行业竞赛工种，可按规定申报国家级二类竞赛。

2.地区竞赛，由民航各地区管理局举办或会同有关部门共同举办，民航各地区管理局辖区范围内民航相关从业人员参加的技能竞赛。

3.公司竞赛，由民航各企业（事业）单位自行或联合开展，本单位或相关单位从业人员参加的技能竞赛。

三、技能竞赛怎么选择工种？

竞赛工种（岗位）一般选择覆盖范围广、行业特点突出、技能要求高、从业人员较多的民航行业特有工种（岗位）。

四、技能竞赛需成立什么样的组织机构？

举办竞赛须成立组委会，全面负责竞赛的整体安排和组织管理。组委会下设办公室，具体负责竞赛的组织安排和日常管理工作；成立裁判委员会，负责竞赛的技术性工作、拟定竞赛试题、负责竞赛评判工作；成立仲裁委员会，负责竞赛结果的复核及争议的解决。

五、技能竞赛怎么比？

全行业竞赛分预赛和决赛。决赛参赛人数不少于 30 人。决赛以实际操作比赛为主、理论知识考试为辅。理论知识考试中行业管理规章的内容不少于 1/3。实际操作比赛成绩应占总成绩的 70%。理论知识考试与实际操作考核成绩均合格作为晋升职业资格的必要条件。

六、全行业技能竞赛有哪些个人奖项？

1.全行业竞赛决赛第 1 名的选手符合条件的，向全国总工会申报授予“全国五一劳动奖章”。全行业竞赛决赛第 2 名的选手符合条件的，申报授予“全国民航五一劳动奖章”。

2.国家级二类竞赛决赛前 3 名的选手，申报授予“全国技术能手”称号；非国家级二类全行业竞赛决赛前 3 名的选手授予“全国民航技术能手”称号。以上两类竞赛，决赛人数在 90 人以上的，第 4 名~第 6 名的选手可授予“全国民航技术能手”称号。

3.全行业竞赛设立“全国民航金牌员工”荣誉称号，颁发“全国民航金牌员工”工作牌。该荣誉称号授予人数不超过参加决赛人数的 1/10，获该荣誉称号的选手以决赛成绩排名先后决定。

4.国家级二类竞赛决赛获得前 3 名的选手，可直接晋升技师职业资格。已具有技师职业资格，且所在职业设有高级技师等级的，可晋升高级技师职业资格。决赛获得第 4 名~第 15 名的选手，可晋升高级工职业资格。已具有高级工职业资格的，可晋升技师职业资格。

工会 在我身边

工会是职工之家，竭诚为我们每一名职工服务。互助基金、公益捐款等工作让工会更有吸引力、凝聚力。我想说：有工会，真好！

民航大连空管站管制运行部 **姚妍妮**

责编 张嘉宁 美编 宋卫平 校对 任雨汐
E-mail:mhghzk@163.com
新闻热线:010-87387048

以赛促学 培养高技能人才

——北京首都机场动力能源有限公司职业技能大赛侧记

□本报记者 王诗彧

民航业作为技术密集行业，技能人才队伍是加快企业创新和进步的重要力量，而高技能人才更是技能人才队伍的核心力量。如何科学合理地培养、选拔高技能人才，是民航企业人力资源管理的重要内容。

为进一步促进员工拓展技能领域，提高技能水平，同时检验员工队伍的职业化素养，推动公司技能人才队伍建设，完善高技能人才竞赛机制，达到以赛促学、以赛促员工成长、以赛促品质提高的目的，近日，北京首都机场动力能源有限公司举行了第一届职业技能大赛。

树立人才标杆

近几年，动力能源公司发展迅速，先后成立了节能服务公司和首都新机场工作办公室。面对新的发展机遇，为满足未来发展需要，动力能源公司对占员工比例达80%的技能人才提出了更高的要求。

“以往大家心里对谁更优秀都有一把尺子，但随着公司发展，需要一把更公正、显性、客观的尺子来衡量技能人才队伍。”动力能源公司人力资源部经理管志慧说，“其中一把尺子就是职业技能大赛。”

为保证职业技能大赛顺利举行，动力能源公司成立了技能大赛组织委员会，下设组委会工作办公室。大赛由人力资源部会同公司工会与技术采购部共同举办，覆盖电气、制冷空调、供热、给排水和燃气5个专业，分两阶段实施，是动力能源公司有史以来举办的劳动竞赛中，规模最大、参与人数最多、覆盖范围最广、考核专业最齐全的一次。本次大赛均按照北京市职业技能大赛难度标准组织，对员工提出了更高的要求。

为了满足首都机场未来发展对复合型、一专多能人才的需求，大赛对考察项目进行了扩展。“比如电气专业，员工在低压岗位上就做低压工作，高压岗位上就做高压工作，电缆岗位上就做电缆工作。但这次考核的是广义的电气专业，涵盖了高低压和电缆等一系列内容。这就给大家传递了一个信号，未来公司发展需要员工不断延展自己的知识面，在专业领域实现多维度全方位的职业发展。”管志慧告诉记者。

动力能源公司总经理张林、副总经理郑桂存、副总经理汪涛、调研员孙建华在大赛现场进行了观摩。技能大赛充分发挥校企合作优势，紧紧围绕动力能源公司品质提升、持续安全中心工作，同时结合“安康杯”竞赛活动要求，在方案设计、组织报名、大赛实施、裁判评分等各个环节上都力求做到精益求精。

员工踊跃参赛

大赛通知一经发布就在动力能源公司员工中引起了热烈的反响，参与热情极为高涨。来自各分公司生产一线的480名参赛选手分别参加了此次电气专业和制冷空调专业的技能大赛，参加人员比例占到两个专业员工总数的75%。其中，有近几年刚入公司的青年员工，有业务熟练的骨干员工，还有老当益壮的老员工，同台比试、大展身手。

此次技能大赛采用晋级赛制，分为初赛和复赛。初赛为理论知识笔试，复赛为实操笔试和实操演示。经初赛选拔，分获两个专业前40名的选手晋级复赛实操环节的比拼。

“以往大家很注重动手能力，但为了满足企业未来发展，员工既要能把知道的做出来，还要能写出来、画出来和讲出来。因此，初赛考验的是写的能力，复赛笔试和实际操作演示考验的是做出来、画出来和讲出来的能力。现代化的工人没有理论基础做依托，未来发展非常有限，有理论才能不断突破技能瓶颈。”管志慧说。

这次比赛整体时间安排非常紧张，所有分公司需要在两天之内完成报名，在员工还需要倒班的情况下，仍达到了75%的高报名率。复赛当天要求参赛人员7时30分集合前往合作院校校区，而所有员工7时就已整装待发。很多员工将考试前发布的知识点整理成复习大纲，厚厚一本拿在手上复习。

在考场上，现场很多老员工甚至戴着老花镜、放大镜去填写试卷。“我们公司员工平均年龄约40岁，大家不分年龄在一个平台比赛，把自己的本事亮出来，互相学习借鉴，这非常难得。”管志慧感慨地说，“技能大赛的名次、结果并不重要，重要的是在技能大赛过程中，展现出员工一个声音一致行动的精神风貌，公司上下都回到当年首都机场T3航站楼转场和保障奥运会的那种精神状态上了。”

在实际操作现场，选手们一丝不苟，全神贯注地在操作机前进行记录、测算、调试。实际操作现场由于全是实验设备，没有空调，选手们汗流浃背，但没有一个人脱掉工作服。随着时间一分一秒地过去，比赛进入了白热化阶段，空气中弥漫着紧张的气氛。选手们纷纷亮出自己看家本领，争分夺秒、有条不紊地进行操作，展现了过硬技术水平，争当技术能手。裁判组更是目不转睛，屏息凝视，严格打分。

经过两天的激烈角逐，动力能源公司第一届职业技能大赛电气、空调专业组别比赛成功落幕。

以赛促人才成长

高技能人才的量化评价一般有三种方式。一是社会化鉴定，即员工考取高级技师资格；二是由院校认定员工职业技能等级；三是企业通过技能评比等赛事评价高技能人才。技能比武是促进高技能人才脱颖而出的重要渠道，企业可以在最短时间里用最快的方式选拔出技能尖子，也可以让员工找到差距，调动员工的成才积极性，塑造崇尚劳动、尊重技能、重视高技能人才的氛围。

为了响应国家培养人才的要求，动力能源公司在高技能人才评价方面迈出了坚实的一步。首都机场集团公司在年中工作会上明确提出要开展技能大赛，培养技能人才。动力能源公司和集团公司思路不谋而合，成为集团内部第一个按北京市技能大赛标准举行大规模技能人才评价的成员公司。

技能大赛突出了“技能为本、终身培训”的理念，还为员工的后续成长提供了支持。据管志慧介绍，这次技能大赛结束后，公司会委托专业团队就参赛员工的整体知识技能结构进行分析，明确知识短板，明年的培训工作就会更有针对性地加强训练，并为企业其他的配套人力资源管理提供依据。

“今年是一次‘试水’，未来我们将把技能大赛和员工培训、取证、社会化劳动技能鉴定等结合起来，比如，可以和合作院校共同举办市级大赛，这样比赛名次靠前的可以直接获得技师或高级工的认证，从而加速员工成才。”管志慧说。

技能大赛大大激发了动力能源公司员工学技术、钻技术、比技术的热情，全面展示了一名优秀动力能源人所具有的职业风貌，激励员工以更加专业的技术水平和更加饱满的精神状态投入到工作中，为首都机场的持续安全保驾护航。后续，动力能源公司还将举行第二阶段其余3个专业的技能大赛。

国航华北营销中心

开展业余活动 提升员工文化品位

本报讯 通讯员**孙昭**报道：近日，国航华北营销中心读书写作协会走进中国现代文学馆，听讲座、看展览，体验了一次文学之旅，品尝了一次文化盛宴，不仅陶冶了情操，也进一步提高了文化品位与修养。

自今年以来，国航华北营销中心工会在党委领导下，紧紧围绕中心工作开展了一系列有益于职工身心健康、提升品位、增强职工凝聚力的文体活动。工会先后成立了员工读书写作协会、摄影协会、美食协会、微信小组协会以及球类协会等10个协会。协会成立后，各协会利用业余时间开展活动。除上述读书写作协会活动外，摄影协会和球类协会也先后开展活动；摄影协会成员利用各种机会拍摄了大量风光、人物照片，张贴在公共区域，供员工欣赏学习，美化了环境，还提升了文化品位；球类协会先后开展了篮球和乒乓球友谊赛，既锻炼了身体，又交流了球技。

通过开展一系列职工业余文化生活，华北营销中心营造了宽松和谐的文化氛围，带动了广大员工参与开展各项文体活动的积极性，职工精神面貌焕然一新，工作热情进一步提高，凝聚力也得到增强，为中心工作注入了新的动力。

■信息看板

东航实业公司召开法律培训会

本报讯 东航实业公司“主要领导讲法制课”暨2015年东航实业法律培训会于10月20日召开。东航实业集团负责人、东航集团总法律顾问和有关法律专家共同为东航实业公司的部分干部职工进行了培训。

培训讲师围绕东航实业集团旗下企业在日常运营中可能产生的法律问题、近年来企业实际遇到的各类法律纠纷和案例，以及民事裁判与合同领域的基础法律知识进行了专题讲解。

（钱擘）

珠海空管站开展重阳敬老活动

本报讯 10月21日，民航珠海空管站组织退休职工开展了以“航空登高”为主题的重阳敬老活动。

珠海空管站组织退休人员来到中航通飞华南公司，参观了SR20飞机及大型水陆两栖飞机蛟龙600总装现场。通过现场讲解员的详细介绍，他们感受到了航空事业快速发展。随后，珠海中医院主任医师针对老年人特点进行了养生专题讲座。最后，他们还参与了由爱飞客航空俱乐部开展的乘机体验互动表演。

此次活动不仅丰富了退休人员的文化生活，还为他们提供了相互交流的平台。退休人员表示，将继续关心和支持航空事业的发展。

（朱梦迪）

宁波空管站召开工会经费使用管理宣传贯彻会

本报讯 近日，宁波空管站工会召开工会扩大会议，对工会经费的使用管理规定进行了宣传贯彻。

会上，财务人员宣讲了民航上级工会经费管理规定，强调了工会经费“八个不准”原则，解读了工会经费奖励、补助、慰问项目及具体要求，并对大家在工会活动开展中遇到的具体问题进行了答疑解惑。

会议强调了加强职工文体兴趣小组的规范性建设的重要性，从台账规范、审核规范、活动规范三方面提出了具体要求，确保做到分级负责、各负其责，推动职工文体活动健康有序地开展，丰富了职工的业余文化生活。

（吴新宇）

华北空管局举行女工登山比赛

本报讯 通讯员**宋丹维**报道：金秋十月，正值北京秋高气爽时节。为减轻职工工作压力，民航华北空管局女职委组织近100名女职工，到北京延庆松山森林公园进行登山比赛。

随着比赛号令发出，女职工们争先恐后步入山道。她们一边登山，一边摆出创意造型，拍下一张张照片。比赛不是目的，让身心得到放松才是活动的意义所在。“远离城市的喧嚣，呼吸新鲜空气，日常的工作压力、生活压力，似乎全被她们抛到脑后”。大家说笑着，感受世外桃源般的轻松和美好。在活动中，共30名女职工分别获得了一、二、三等奖和纪念奖。

新疆民航实业公司组织参观成就展

本报讯 通讯员**李疆霞**报道：近日，新疆民航实业公司工会组织职工40余人到新疆国际会展中心参观“在祖国的怀抱中——新疆维吾尔自治区成立60周年成就展”。

此次成就展由自治区党委、自治区人民政府主办，共分为前言、历程篇、成就篇、惠民篇、风采篇、展望篇和结束语7个部分。展出的2033张图片、40余幅图表、300余件实物等让参观者在视觉、听觉、触觉中，感受到新疆60年来的沧桑变化。

在参观中，看着一幅幅反映历史变化的图片，以及展示新疆成就的实物，新疆民航实业公司员工感叹新疆的变化之大。在展厅的观众留言处，大家写下了观后感祝福新疆更加美好。

10月，广州白云机场安检护卫部书画影协会举办了“中国梦·安检情”书画影展。协会会员及广大干部员工踊跃参与，激情挥毫，共交送书法、摄影及绘画作品120多幅，充分表达了大家真挚的爱国、爱企、爱岗情怀。

孙志彬 戴穗恩 摄影报道

练内功 强技能

江苏空管分局举行“安康杯”进近岗位技能竞赛

本报讯 通讯员**仇兆巨、彭鹏**报道：为切实增强管制员资质能力建设，进一步提高管制人员业务素质和管制技能，近日，江苏空管分局举行了“安康杯”进近岗位技能竞赛。

本次竞赛采用管制模拟机实际操作比赛的方式，分局进近管制室全体放单管制员参加了此次竞赛。模拟机竞赛题目均经过了反复推敲，完成每道模拟机题目约耗时50分钟，航班量在40架次左右，机长全部由2013年新学员担任。

整个比赛过程紧张、严肃，管制员绷紧神经，以最佳状态调配每架飞机。在50分钟的比赛过程中管制员几乎满负荷工作。在竞赛结束后，参赛管制员普遍感到在冲突调配、侧向偏置、雷达识别、合理调配速度、标准用语等方面技能得到了提高。

10月20日~23日，民航天津空管分局举办了第3届“安康杯”职工台球比赛。分局近50名台球爱好者参加了比赛。图为在比赛中，参赛选手全神贯注地击球。

董胜 摄影报道

■劳动者风采

客舱里的“火眼金睛”

——记2014年国航“安康杯”竞赛先进个人李刚

□本报通讯员 辛若菡 饶正保

“这厮瞒神唬鬼，铜筋铁骨，火眼金睛。”相信大家都记得，在中国四大名著《西游记》中，齐天大圣孙悟空有一双能识别妖魔鬼怪的“火眼金睛”。在Ameco成都分公司飞机大修部，也有这么一位“奇人”。客舱里任何微小的瑕疵都逃不过他的“火眼金睛”，他就是复材客舱车间经理李刚。

对李刚的初次印象是在笔者刚来车间时的一次出厂检查中。按照正常流程，飞机进厂时先由各位老师傅们进行故障检查，俗称“故检”。在故检后，老师傅们依据各自的检查结果开出非例行工作单，接着进行维修，最后进行出厂检查。在出厂检查当天，李刚会亲自登上飞机检查飞机状况。然而就是那次厂检中，我们满以为客舱内部所有能看见的问题都已经被解决了的时候，李刚写出了一份清单，上面密密麻麻地记录了他检查出来的问题。

当时，很多师傅都不敢相信自己的眼睛说：“这个座椅我明明看过了，怎么可能还会有问题？”“所有的行李箱盖我都开关过一次，也没有发现任何问题啊？”然而在惊讶的目光中，清单上记录的所有问题都是实实在在地存在。在接下来的每一次厂检中，不论刚开始大家检查得多么仔细，李刚都能发现客舱里存在的问题，而且每一条都让其他人心服口服。这之后笔者才明白，为什么大家都称他是“火眼金睛”。

在最开始的时候笔者还在琢磨：为什么每次在大家仔细检查过的客舱里李刚都会发现问题呢？难道他真的有齐天大圣孙悟空的“火眼金睛”？直到有一次和他讨论这个问题时，李刚一改平时的严肃，哈哈大笑说：“如果我真的有火眼金睛，那我早就去刑侦部门辨认嫌疑犯了。我靠的不是眼力，而是这里。”说完他指了指自己的胸脯。

干机务这行，不是靠你技术多么娴熟，眼力多么犀利，而是要走心。“你知道我为什么每次都能发现这么多问题吗？车间很多师傅工作任务重，难免会遗漏一些细微的问题，客舱的许多问题不会轻易暴露在机组的眼皮下，而是暴露在乘坐我们飞机的旅客的眼皮下。哪怕一个小桌板没有调平，一个座椅后仰不能到位，

都会成为旅客们评价航空公司服务的依据。我们的职责就是把最好的客舱呈现给大家”。作为一名机务，作为一名客舱修理车间的经理，李刚的职责不仅是保证每一架飞机出厂时的干净整洁，他还是最后的一道防线。

“火眼金睛”不是一种技能，而是一种态度，一种机务的工作责任感。李刚的“火眼金睛”告诉我们，作为一名机务人员，要时刻肩负起自己作为一名民航人的责任。

责编　刘璐　美编　叶新　校对　王鑫
E-mail:mhghzk@163.com
新闻热线:010-87387064

“关爱飞行”工作进行时

——东航江苏公司积极开展“关爱飞行”工作侧记

□吴起佳 寇灵楠

今年,东航江苏公司党政、工会积极推动飞行队伍“员工关爱”工作的制度化和常态化,响应民航工会《中国民航工会关于在飞行队伍中开展“珍爱生命·健康生活” 主题系列活动的意见》,切实提高工作的针对性和有效性,扎实推进关爱工作落到实处。

东航江苏公司以飞行人员的工作特性、思想动态、关注热点为着力点和切入点,公司党委精心谋划、系统设置,由飞行部制订并下发了《飞行部“关爱飞行”活动方案》并积极按照方案组织开展工作。方案明确从精神关爱、健康关爱、保障关爱、职业关爱、排忧解难、人文关爱 6 个方面着手, 结合实际情况,深入推进,赢得了广大飞行人员的赞誉和支持。

以精神关爱为引领 确保飞行员队伍思想稳定

长期以来,东航江苏公司都将飞行人员的思想状态、精神品质作为员工关爱工作的首要内容。特别是“关爱飞行”专题活动开展以来,东航江苏公司以精神关爱为立足点, 积极开展各项活动,团结带领广大飞行员,为打造一支“讲奉献、重责任、严自律、坚信念”的飞行队伍而不断努力。

开展五星机长授勋暨新机长受聘仪式。为表彰优秀机长多年来为公司发展作出的贡献,激励和引领飞行人员加强责任感和使命感,进一步营造积极向上的和谐氛围和安全文化,东航江苏公司于 3 月举行了“五星机长”授勋暨新机长受聘仪式。

转变工作作风, 积极深入群众。今年 5 月,飞行队伍干部进行了较大规模的调整。新领导班子上任伊始,坚持现场办公, 与基层飞行干部谈话交流,听取他们对部门发展的意见和建议,帮助新上任干部迅速理顺工作思路,鼓舞干部提高思想觉悟和工作水平,统一飞行干部的思想和认识,为安全管理工作打下了坚实基础。

交流聚共识,互动促和谐。广大飞行干部一致表态,将统一思想,坚定信念,找准定位,自我提升,争做一名“务实求真、敢于担当、开拓创新”的飞行干部。紧紧围绕东航“世界一流”“幸福东航”的战略目标,团结一致,砥砺奋进,为打造一个“精诚团结、乐于奉献、安全高效” 的飞行团队贡献出自己的力量。

持续举行新机长首次单飞航班送机仪式。5 月 7 日, 是韩俊机长第一次单飞。廊桥下,飞行部主要领导手捧鲜花早已在廊桥下等候。看到部门领导熟悉的身影和微笑,韩俊的心中既感动又激动。“小韩, 祝贺你! 加油!”“胆大心细,按规章操作!”……听着领导们的一声声鼓励和教导,韩俊备受鼓舞。他表示,“日后的飞行中, 一定会严守规章,立足本职,脚踏实地,严格要求自己,为公司贡献力量。”

以健康关爱为基础 保证飞行员队伍身心康健

今年以来,东航江苏公司以“关爱飞行”系列工作为契机,丰富和强化了健康关爱活动的形式,细化和规范了活动的周期,以快乐、健身、团结、进步为宗旨,使广大飞行员在集体活动中体验快乐,在轻松、愉悦的环境中锻炼身体,从而以更良好的精神状态投入到航班运行保障中去。

积极开展体育竞技比赛, 活跃身心,凝聚合力。4 月 22 日,东航江苏公司飞行队伍“蓝天杯”篮球赛正式开赛,先后组织了 6 场比赛。篮球赛巧妙地将竞赛与日常锻炼相结合,既满足了广大飞行人员的运动需求,又保证了活动的参与度。

组建各类体育兴趣小组, 搭建锻炼平台, 满足飞行队伍多样化运动需求。在举办飞行队伍“蓝天杯”篮球赛的同时, 江苏公司还针对飞行员队伍的不同需求,安排专人,组织成立了足球、羽毛球、乒乓球、登山、游泳等兴趣小组。目前,各兴趣小组稳步开展体育锻炼活动和比赛, 真正让广大飞行员走出家门, 参与到自己喜爱的体育锻炼活动中。

优化航医联系点制度,对飞行员身心健康进行系统管理。为更好地保证航班运行, 保证飞行人员的身体健康,东航江苏公司为飞行人员建立了航医联系点制度,每个飞行分部确定一名专职航医。建立飞行人员与航医之间的微信交流平台。通过微信平台,专职航医对飞行人员的健康状况进行跟踪,给予帮助和治疗。与此同时,公司不断优化和改善空勤人员驻外食宿条件,建立了飞行人员健康管理分级档案,动员家属关心飞行员健康。

以人文关爱为桥梁 增强飞行员队伍凝聚力

飞行员队伍是一个特殊的团队。每当万家灯火、阖家团聚之时,每当人们假期出游、悠闲自在之时,他们却只能奋战在一线, 默默保障广大旅客出行。在光鲜的外表下,他们怀着的是一颗对家庭亏欠的心。为此,东航江苏公司坚持以人文关怀为桥梁,以各种形式温暖飞行员及家属们的内心,有效地增强了飞行队伍的凝聚力和向心力。

深入开展走访慰问活动,让组织的关怀温暖人心。今年,江苏公司飞行队伍主要干部有计划、有重点地开展了走访慰问活动,有效加强了管理人员和员工之间的交流,增进了感情,拉近了距离,凝聚了人心,团结了队伍。

大力开展系列主题活动, 强化与家属的参与性和互动性, 提升飞行员家庭的幸福感。为了让广大飞行员在繁忙的飞行任务间隙能够放松身心、缓解压力,公司组织开展了“幸福家庭行”系列主题活动。活动旨在为飞行家庭提供一个阖家出行,促进家庭和谐,增进同事之间交流的机会, 满足广大飞行人员的切实需求。系列活动自启动以来,相继开展了“亲近大自然,幸福家庭行”“童眼看东方,幸福家庭日”“快乐迎‘六一’,幸福方特行”三期主题活动。

广开言路集众智, 凝心聚力谋发展。企业的发展离不开每一位员工的辛勤与智慧。让广大员工表达自己的心声,畅通舆论管道至关重要。公司在《江苏东航》报上开设专版,展出飞行部干部员工摄影作品。连续多期开辟《空勤人员思想道德建设》专栏, 就安全、服务、作风、运行等关系到企业发展的相关话题进行讨论。东航推进“三长”队伍建设以来,公司通过《党建园地》展现基层机长优秀事迹和精神风貌。

劳动能手话劳动

全国民航五一劳动奖章获得者韩慧芳

服务要精益求精 追求卓越

韩慧芳,1992 年开始飞行。几十年如一日,她始终坚持高标准、严要求,用心服务,勇担重任,甘于奉献,从南航乘务队一名普通乘务员迅速成长为经验丰富的资深主任乘务长、分队长。她充分发挥了党员先锋模范作用, 成为乘务员学习的榜样。韩慧芳多次被评为南航优秀共产党员、五星乘务长、明星乘务长、百佳乘务长、模范员工、南航集团劳动模范等;2015 年,被授予全国民航五一劳动奖章。

23 年来, 我始终严格要求自己,从不放松对完美服务的追求。随着国际化转型进程加快,为了更好地对标国际服务标准, 南航经常有新的服务项目、新的服务标准推出。我总是第一时间认真阅读,悉心揣摩,力求吃透每一个服务重点,落实每一项服务要求,每个服务细节我都反复练习、反复总结。遇到业务骨干和培训教员,更是抓住每一分每一秒积极去交流、认真去请教,直到搞清楚、弄明白为止。正是精益求精、追求卓越的敬业精神,使我能够不断提高业务技能,主动落实公司各项工作,成为公认的行家里手。由于业务技能熟练,我作为主要成员, 多次参与广州之路、专包机等公司重要航班任务,屡次获得各级领导好评。

谈到工作经历,我感受最深的是那次撤侨保障任务。2010 年农历除夕,我正在和家人一起准备年货,临时接到紧急撤侨任务,便迅速换好制服,带齐出勤用品,告别家人,准时到达单位听候派遣。经过认真准备,机组、乘务组焦急地待命 8 小时,等待国家允许起飞的标准和文件, 飞机终于在当天 17 时左右起飞,历经 12 小时飞行,安全到达埃及卢克索机场。

见到滞留多日的同胞,大家都很激动。他们的脸上掩饰不住疲态,在埃及动荡不安的环境下,除了忍受断水断电等各种恶劣条件外,还要承受心里的煎熬。在登机的过程中,每个人都不住地对乘务组说:“谢谢你们!”“辛苦了!”许多人拉着乘务员的手, 诚恳地表示感谢。这些发自肺腑的感言,让我们乘务组热泪盈眶。2010 年农历大年初一 18 时,撤侨飞机顺利到达广州白云机场。

24 小时的飞行,24 小时的感动。虽然不能够和家人同吃年夜饭, 但是能够把身处危乱的同胞接回祖国,送到亲人的怀抱里,使我备感欣慰。这种强烈的“被需要”感,深深地震撼着我的心,让我愈发自豪,愈发敬业,愈发爱岗如家。

公司国际化转型对客舱服务质量提出了更高要求。为顺应公司发展,我主动学习,不断增强自身能力,提高职业素养,并注意学以致用。功夫不负有心人。经过不断努力,我获得了教员、检查员等多种资格,拥有了乘务技能高级证书,所参加的培训、考核均一次性通过。在自身业务水平提高的同时,我不忘帮助身边的同事。作为主题训教员、服务督导员,我经常主动将自己的服务心得、体会与大家分享,把自己总结的服务经验悉心传授、交流,知无不言,乐于授业解惑,为部门业务水平提升作出了积极的贡献,赢得大家好评,大家都亲切地称呼我为“韩教员”!

我性格开朗、乐于助人,主动关心组员,人缘特别好,还是乘务组的知心大姐。无论是组员遇到感情问题、家里出现什么矛盾, 还是飞行中遇到不愉快;大家都愿意和韩大姐唠两句,什么负面的情绪、棘手的问题,很快就烟消云散了。在我的引导和带动下,我所在班组凝聚力很强, 业务水平提高明显,综合绩效长期名列部门前茅。

我的班组 我的家

飞机 4S 店的“超级管家”

——说说厦航飞机维修工程部客舱技术支援班组

□许志兴

厦航飞机维修工程部客舱技术支援组成立于 2012 年, 是客舱处管理创新的试验田。班组主要负责航线值班、客舱设施生产准备以及为客舱处提供技术支援、协调班组作业等。

镜头一

流程梳理“两个 8 分钟” 保飞机安全正点

安全是民航事业永恒的主题, 确保客舱设施安全是客舱维修的重中之重。为了第一时间排除客舱的故障,确保客舱安全,客舱技术支援班组创新工作流程,提出航线值班“两个 8 分钟”承诺,即收到故障信息 8 分钟赶到现场, 到达现场后 8 分钟处置故障。别看这简简单单的两句话,为了实现这个承诺,技术组收集各种故障信息,总结各种故障所需的航材和工具清单,建立查询系统,当航线报告故障时,值班员立即出发,由技术组远程控制准备航材工具,值班员在值班车上带齐工具航材,到位后即可立即处置故障。同时, 通过各种故障总结对值班员进行培训,增强排故技能,优化处置流程。

镜头二

温馨客舱 加长安全带彰显服务品质

客舱处肩负着厦航飞机客舱设施安全和舒适的使命。客舱作为直接面向旅客的窗口,维修质量的好坏直接关系着服务质量的优劣,影响着旅客的乘机体验,客舱已经成为体现航空公司为旅客呈现“人性化”服务的一面镜子。

2013 年,澳门特首搭乘厦航航班。当客舱技术支援班组接到特首的 VIP 航班保障任务后,不止是严格按照工卡执行了 VIP 航班保障工作,同时从网络上了解到特首高大魁梧的身材特点,普通商务舱座椅配置的旅客安全带可能使用上会为其带来诸多不便。因此,客舱技术支援班组特地通过航材部门向商务舱座椅安全带厂家加急订制了符合欧美乘客体型的加长安全带。在执行特首的 VIP 航班前,班组对商务舱座椅特定座位进行安全带更换。同时,班组将此次保障任务的特殊情况报备了 MCC, 以便外站有类似的保障工作时可以借鉴还将这次的案例作为典型案例,加入了新员的培训案例中。

镜头三

自主创新 滑梯翻修费用节约 6 成

2012 年班组接手筹备客舱应急滑梯翻修项目。经过一年多的努力,滑梯翻修项目于 2013 年 7 月通过局方的审核,自此公司拥有了自主的滑梯翻修能力。维修成本从 11000 元降低至 8500 元(此报价不含修补费用)。在后续的滑梯翻修工作中,我们发现每次大修都需更换滑梯应急灯蓄电池,该电池价格占翻修费用的 56%。工作者对比实物与手册,发现可通过电池实物上的件号向电池原厂家直接采购该电池,我们立即报请工程部审批并获允许。最终航材部从电池原厂以每件 800 元采购到该电池。每件电池节省了 4000 元成本, 至此单个滑梯的翻修费用降低至 4500 元,同时, 将翻修周期由原来委外送修的 45 天,缩短到现在自主翻修的 25 天。

根据 2015 年航材数据, 预计送修的应急滑梯数量为 112 个。在开展自主滑梯翻修项目后, 仅 2015 年就可为公司节省约 728000 元的维修成本。随着机队的壮大,该项目还将为公司带来更大的节支收益。

镜头四

兢兢业业 30 载一线坚守

说到奉献,不得不提的就是我们班组里年纪最大的一位老师傅——翁清水。年近六旬的他,30 多年来兢兢业业,工作中处处高标准、严要求。翁师傅与飞机“结缘”30 年,回忆刚来厦航时的情景, 他感慨万千:“1986 年的厦航只有两架飞机, 整个公司不到 200 人,由不到 30 人组成的一线机务队伍要完成两架飞机的维护。以当时的技术条件,着实不易。当时我们戏称自己是屋檐下的维修站。” 然而就是在这几十个人的努力下,厦航稳步向前,经过 30 年的岁月洗礼,从英姿勃发的帅小伙到饱经风霜的老师傅,今年对翁师傅来说格外特殊。“我就要退休了,机坪上有我的念想,最后一次和第一次一样,都得好好干。”翁清水说。他结合自己的工作经验和感悟, 实实在在地教给年轻人,用忠诚守信的职业操守、熟练过硬的工作技能和严谨认真的维修作风影响和教导着一代又一代机务人。

工资!工资!工资!重要的事说三遍

——谈谈涉及工资的劳动权益

劳动带来职业上的成就感,更带来了工资收入。工资是用人单位以货币形式直接支付给劳动者的劳动报酬,满足了劳动者和家人日常生活的衣食住行需求。无论是做何种工作的劳动者,都最为关注工资。盼星星,盼月亮,终于等到发工资的那一天。其实除了发放时间和发放金额,工资还有很多你可能忽略的劳动权益。

1.工资包括哪些项目?

答:一般包括计时工资、计件工资、奖金、津贴和补贴、加班工资以及特殊情况下支付的工资等货币性收入。

2.工资水平如何确定?

答:在市场经济条件下,工资一般由用人单位依法确定。但需要注意的是, 在劳动者提供正常劳动的前提下,用人单位自主确定的工资水平不得低于最低工资标准。

3.什么是最低工资保障制度?

答:最低工资保障制度是国家为了保障劳动者及其供养亲属的基本生活而划定工资底线的一种制度。针对不同地区的经济发展和居民消费水平,最低工资标准一般以省、市行政区划确定。比如,2015 年北京市月最低工资标准为 1720 元, 上海市为 2020 元, 深圳市为 2030 元。在劳动者提供正常劳动的前提下,支付的工资如果比当地最低工资标准低,这是不合法的。

4.最低工资是否包括加班工资?

答:不包括加班工资,此外还不包括:中班、夜班、高温、低温、井下、有害有毒等特殊工作环境、条件下的津贴以及法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等。

5.工资应当以什么方式支付?

答:工资应当以法定货币的形式支付,不得以实物及有价证券替代货币支付。目前,用人单位一般委托银行代发工资。

6.工资应当在什么时间支付?

答:工资至少每月支付一次,实行周、日、小时工资制的可按周、日、小时支付工资。值得注意的是,如遇节假日或休息日, 应提前在最近的工作日支付,不能顺延。

7.用人单位克扣、无故拖欠劳动者工资怎么办?

答:劳动者可以依法向当地人民法院申请支付令,还可以向劳动争议仲裁委员会申请劳动仲裁。

8.用人单位依法破产时,劳动者如何获得其工资?

答:用人单位依法破产时,劳动者有权获得其工资。根据《企业破产法》,用人单位在破产清偿中应首先支付欠付本单位劳动者的工资。

9.哪些情况下用人单位可以代扣劳动者的工资?

答:(1)用人单位代扣代缴的个人所得税;

(2)用人单位代扣代缴的应由劳动者个人负担的各项社会保险费用;

(3)法院判决、裁定中要求代扣的抚养费、赡养费;

(4)法律、法规规定可以从劳动者工资中扣除的其他费用。

10.日工资、小时工资如何折算?

答:将月工资折算成日工资、小时工资时,需要特别注意的是不能剔除国家规定的 11 天法定节假日。

日工资:月工资收入÷月计薪天数

小时工资:月工资收入÷(月计薪天数×8 小时)

上述公式中, 月计薪天数=(365 天−104 天)÷12 月=21.75 天

(关威)

◀接 5 版

还没走进兰花班组的休息区,一阵香味就迎面飘来。每天来接班的同事都会为下班的同事带上美味的早餐——自己烘焙的蛋糕、夏天的冰粉、冬天的辣子鸡。不同的美食汇集到这里,都是一份心意。大家一边享受同事带来的美食, 一边相互提醒当日需要注意的事项。工作也是生活,同事如同家人。

兰花组员胡勋要结婚了,家在异乡也不用为婚礼犯愁,班组里的姐姐们帮他出谋划策、布置新房,哥哥们为他跑东跑西四处张罗,就像给自家兄弟办喜事一样。胡勋说:“在兰花班组这个集体里,没有生疏、没有隔阂,因为都是一家人, 工作上出了问题有哥哥姐姐的协助,生活上有了困难,更有哥哥姐姐的帮忙。”在这个大家庭里待久了,让他的心里总是暖意融融,不再有外省人的孤独感。

兰花班组不仅关爱员工,也时刻关爱员工的家人。“六一”儿童节送爱心小书包、重阳节给父母写上一封感谢信等主题活动,让组员家人也感受到这个集体的爱。而有了家人的支持,组员们工作并快乐着,耕耘并幸福着,充实并成长着。

日常工作中的协作配合是一种了解,而每月的谈心会更是及时了解职工所思所想的渠道。兰花班组通过谈心交流,让彼此的协作更加顺畅,让大家的心更加贴近。当问到兰花班组在自己心里最深的印象时,腼腆的周学科说:“这是一种感受,需要亲自去体会,你会被它感染。”

因为爱 传递爱 分享爱

因为有爱,组员们才能将爱传播给旅客和需要帮助的人群。多年来,兰花班组将提升服务品质作为奋斗目标,致力打造贵州区域服务品牌,让旅客动心成为所有班组成员的努力方向。

白金卡旅客马先生就是被兰花组打动的最忠实的“粉丝”。一次,由于出票时间太晚, 兰花班组无法为马先生提供座位预留服务。虽然得到了旅客的谅解, 但兰花班组的工作人员却暗暗地下决心, 下次一定要让马先生享受到国航专属的尊贵乘机服务, 并根据他的喜好制作了专属服务档案。几个月后, 当马先生再次乘坐国航航班时, 工作人员第一时间对他进行热情的姓氏问候,及时送上小吃篮和果盘,并提前预留好机上座位。马先生被感动了,自己都淡忘的小事却被国航的员工记得如此清晰, 让他深深体会到 “兰花”的服务品质和责任感。马先生为此对国航贵州分公司贵宾休息室的服务人员强烈点赞,并动情地在意见簿上留言:“因客观原因值机时的一个小请求无法实现,当时我非常理解,但高度负责的工作人员却记在了心里。今天,我一进贵宾休息室,他们不仅认出了我,而且以加倍的服务相待。作为国航忠实的白金卡会员,我被贵阳机场国航贵宾室 3 位工作人员彻底感动了”。

兰花班组深知,往往越细小的事情越能显示出服务品质。所以,他们关注服务细节,在细节上花心思,在硬件条件不能改变的情况下,通过开展预留机上座位服务、白金卡旅客无缝隙服务、节假日活动以及“爱心铅封锁”等特色服务,赢得了旅客的赞许,使得高端旅客服务评价不断提高。

心是暖的,人就是快乐的。在这个温暖集体的烘焙下, 这群热爱旅客、乐于奉献的地服人将激情工作的星星之火传播开来,发扬下去,培育了这株云贵高原的“兰花”。

责编 王诗彧 美编 宋卫平 校对 任雨汐
E-mail：mhghzk@163.com
新闻热线：010-87387095

心灵之悟

飞行背后的故事

□刘尚

成为一名飞行员，是许多青年的梦想。飞行员青春飞扬，百里挑一，在通过各种严格的选拔考试、经过高强度的专业训练后，终于如愿穿上了笔挺的制服，圆了蓝天梦。从一名稚嫩的飞行学员到一名成熟的副驾驶，最后成长为一名合格的机长，这是一段令人羡慕的历程，却也有着背后不为人知的故事。

在我看来，飞行员不仅是荣誉的象征，更为责任代言。每名机长肩上的杠、手中的杆、脚下的舵，维系的是公司的切身利益，是万千家庭的幸福快乐，是国家几亿元的财产，是重于天的责任。

作为一名副驾驶，我的制服上有三道杠。第一道杠代表的是专业，第二道代表的是知识，第三道代表的是飞行技术。想成为一名合格的机长，还需要有另外一道杠——责任。

专业、知识和飞行技术，这些大多是在航校里收获的，那里的学习与生活是痛并快乐着的。学校告诉我，飞向蓝天需要最坚实的翅膀，而这翅膀需要千锤百炼。我是在美国的一所航校开始的飞行生涯，200多小时的飞行经历虽然不多，却是我一生的财富。我的美国教员非常注重对我的培养，每一个知识点、每一个动作她都要求我熟练掌握。

说到承担责任，我想这是需要我用一辈子的安全飞行来完成的。在学飞行之前，我是学法律的，梦想是当一名律师。刑诉、民诉、刑法、民法、经济法、婚姻法……所有的法律文献摞起来比我都高。而在法庭上，你不能在对方律师滔滔不绝、慷慨激昂的时候说一句："你等会儿，我先查一下书。"飞行更是如此，一念之差输掉的不是一场官司，而是机上数百条人命，以及他们背后千千万万的家庭。

进入公司后，我懂得了机长这第四道杠更深层次的含义，它意味着付出、牺牲、坚守和使命。还记得去年农历大年初一，我被安排执飞驻外航班。我已经连续几年没有回家过年了，说不难过是假的，我甚至都不敢给妈妈打电话，怕言语中流露出来的伤感让家人们更难过。当想到别人都在饭桌旁全家团聚，自己却通宵飞行时，内心中也有委屈、孤单和心酸。这时，有位资深机长轻拍我的肩膀，意味深长地说："小刘，这就是我们的责任。我们要把每一位旅客平安送到目的地，成人之美也是一种圆满。"

是啊，我们既然选择了这样一个职业，并愿意为这项事业奋斗终生，就应该坚守信念、无怨无悔。保障旅客们的安全就是我们的责任，旅客们的幸福就是我们的幸福。我们愿意将每一次航班任务当做自己首次飞行，时刻将安全铭记于心，用一生去承担责任、履行使命。

（作者单位：东航江苏公司）

老照片的记忆

忆首都机场一次大雾的预报

□孙清海

1959年国庆节，许多国家领导人来到中国参加庆祝中华人民共和国成立10周年国庆典礼。

苏联领导人赫鲁晓夫从海参崴出发前来北京，他的专机是图-114，预计9月30日10时到达首都机场。从海参崴到北京，飞行时间不到2个小时。但因其行程重要，头天晚上气象台就做好了各项准备，预计9月30日早晨机场有雾，但不会太浓。所有值班预报员从29日晚开始就一直没离开预报室，他们时刻都在监视和研究天气变化。从观测资料上看，能见度一直很好，但到了30日1时，能见度突然开始降低；到了2时，浓雾已将机场盖得严严实实的，能见度已不足100米。

当时我刚参加工作不久，看到老预报员都很紧张，谁心里也没有十足的把握。他们反复研究天气变化，预判大雾何时能消散，能否符合专机降落标准。

上级要求在6时之前必须作出结论，以便采取措施。经过反复研究，领班预报员作出了结论：大雾在9时30分前，也就是专机降落前半个小时会消散，能够符合专机降落标准。这样预测的理由是，现在天气尚暖，地面增温较快，雾虽浓但不厚，9时后会慢慢抬升。结论是确定了，但大家心中还是忐忑不安，每个人都像热锅上的蚂蚁一样，遭受着难以忍受的煎熬。

随着时间一分一秒地流逝，9时35分，大雾忽然有了消散的趋势。原来是白茫茫的一片，逐渐变成了浓淡不均匀的一团一团雾，后来连百米内的物体都可见了。

9时45分，能见度已经达到2公里~3公里，符合专机降落标准。这时，大家的心情和天气一样也开朗起来，像是长时间窒息后终于吸到了清新的空气，有一种无法表达的舒畅感。这次任务圆满完成，得到了管理局的通报表扬。从那时开始，我便在心里埋下一粒种子，一定要做到准确预报。

（作者单位：民航山西空管分局）

图为1959年笔者在北京留影。

平凡之美

□张慧

《平凡的世界》是中国当代作家路遥呕心沥血创作的一部长篇巨著。这本书真实再现了"文化大革命"后期黄土高原上那些困苦不堪的农民所经历的煎熬、挣扎与拼搏的岁月。

改革开放的春风吹来，沉睡的黑土地终于慢慢苏醒，随之而来的是新的生活和新的挑战。在小说中，质朴的农民在贫困的生活中艰苦奋斗。看着他们无奈地挣扎、不懈地与命运抗争，我似乎回到了那个时代，随着他们的喜怒哀乐而心潮起伏。这个平凡世界里人们的美与丑、善与恶让我忍不住苦苦反思：如果生在那个年代，我会怎样？我该做怎样的人？过怎样的人生？

全篇让我感触最深的人是孙少平，从高中时期的拘谨自卑到后来的自信大方，从艰苦的揽工汉到大牙湾的煤矿工，他没有放弃过梦想和追求。他正直、勤劳、善良、脚踏实地、不卑不亢，不向命运低头。他既有对精神世界的不懈追求，坚持用读书不断拓宽视野，又享受着苦难的过程，用辛勤的劳动改变贫穷。少平成长的痛苦、纠结、坚持和他对苦难、对生活的透彻理解，都让我既心痛又感动。

我想到了我的父亲，小时候他常常和我们忆苦思甜，讲他高中毕业后的无奈和对学习的渴望。虽然没有机会参加高考，没有上大学，但是生于农民家庭的父亲从不言弃。像双水村的人们一样，他坚信人不能穷一辈子。苦难对懦弱者来说是毒药，但对意志坚强的人来说却是开启人生征程的良药。

路遥说，你有多少苦难，就有多少甘甜。是啊，人生是那么不容易，但苦的过程本身就是最珍贵的。我们读书、高考、上大学、找工作、成家立业，这一路走过来披荆斩棘、历尽艰辛。但对《平凡的世界》中的人们来说，这又是多么美好的人生之旅啊！生在这个时代，我们可以自由选择，可以更公平地竞争。只要我们够真诚、够努力、够用心，人人都有出彩的机会，每个人都可以让平凡的生活开出美丽的花朵。所以，在我的人生里，我选择怀抱希望、纯真善良、努力学习、踏实工作、乐观生活。

每一个追梦的人，都请读一读《平凡的世界》吧。它会让你懂得，我们每个人都是平凡的，却又是自己故事中的主人公；每个人都在平凡中度过一生，却可以用自己的智慧和劳动向身边的人传递正能量。生活需要自己去争取和奋斗，像少平一样，能认识到自身的平凡并选择平凡，也未尝不可。

每一个奋斗中的青年，都请读一读《平凡的世界》吧。它会让你明白，命运是掌握在自己手里的。不论你是何种出身，有何背景，不论你从事什么职业，也不论收入是高还是低，只要你怀着一颗真诚善良的心，不抛弃、不放弃地勇往直前，就能活出自我、创造价值、赢得尊重，就可以创造出属于自己的世界。这世界虽然平凡，但一定美好。

（作者单位：张家界荷花机场）

漂亮看世界

秋色浓

楚建杰 刘峰 林洪光 陈奇生

（作者单位：民航中南空管局气象中心）

私家秀

色彩的魅力

□乔烈

初见彩色铅笔是在1997年，它在众多绘画用品中显得特别单薄、瘦小，被放在一个很不起眼的角落里，也没有什么特别的宣传和说明介绍。那时候，市面上很少有这类东西，几乎没有人注意它的存在。我却对它情有独钟，喜欢它的简洁、乖巧、亮丽，虽然价格十分昂贵，但还是咬牙将它买了下来。握着它，仿佛回到了初学绘画的少儿时代，备感亲切。

第一次使用彩色铅笔，我遇到了很多难题。例如，在色彩不足（当时卖的只有12色彩色铅笔）的情况下，怎样调配才能得到我想要的颜色？如何才能使两种不同的颜色协调地互融到一起？为什么白色不能画到比它更深的颜色之上？我四处搜寻相关书籍，并向身边的朋友打听。很遗憾，当时和彩绘有关的资料很少，几乎找不到认识它的人，甚至很多绘画老师都没有听说过彩色铅笔。我在迷茫中摸索了很长一段时间后，才渐渐懂得如何正确使用它。

有一年，成都的春天比往年来得更早些，桃花、梨花、油菜花竞相开放，大好春色激发了我的绘画热情。虽仍有许多难题无法解决，但我已能用自己的方法面对很多"未知领域"。有时惊喜，有时困惑，如同白天和黑夜交替陪伴我前行。每前进一步都要耗费大量的时间和精力，但收效甚微。每当见到一幅幅温馨的图画展现在眼前时，我的成就感便油然而生，欣慰、幸福交织在一起，自己都觉得很神奇。秋天是一个收获的季节。我在书店里发现了《超级色铅笔创意手绘宝典》，编著者是国内新生代插画家。这让我非常感动，终于有彩色铅笔工具书了！我如获至宝般轻轻翻开书页，花卉、植物、建筑、人物图案映入眼帘，都是我们身边常见到的、熟悉的，诸多难题迎刃而解！从此，我再也离不开彩色铅笔，无论到哪儿都随身携带，一有机会就画，画花草、画山水、画人物、画生活，绘出我内心七色的彩虹。

彩色铅笔是市面上很常见的一种绘画工具，可别小看这一支支色彩斑斓的铅笔，它能在纸上绘出特别的机理效果，创作出如梦如幻、浪漫、温馨的画作，而且小巧玲珑、携带方便。彩色铅笔分为两种：可溶于水的和不溶于水的。可溶于水的彩色铅笔沾水后会收到水彩轻、薄、透的效果，不溶于水的彩色铅笔可以体现油画和蜡笔的亮丽色泽及厚重感。彩色铅笔加速写本，再配上橡皮擦和削笔刀，就可以动手涂鸦了。相信自己，坚持下去，你也能创作出美丽的画作。

（作者单位：国航西南分公司）

一条裙子的命运

□芳子

放暑假了，我照例赶回老家陪爸妈。房间长时间没人住，积了些灰尘，我准备找一块抹布打扫。母亲告诉我，楼上客厅沙发上的几块布都是干净的抹布。我顺手拿起一块蓝色的，展开一看，惊讶地发现，这不是一条上好的棉料裙子吗？

定睛一瞧，这是一条蓝红条纹的半身裙，除了款式过时以外，面料、做工都有上好的品质，应该是小妹的"旧爱"。我心想，它本来应该是妹妹的"宠儿"，没想到如今却沦落为一块擦脏物的抹布，令人惋惜！

不知道从哪年开始，我们学会了高消费，特别喜欢买各种时尚品牌的衣服，而且一旦觉得款式过时，就无情地把它淘汰。家里衣橱放不下，丢掉又舍不得，于是就整袋整袋地往妈妈家搬运。起初，妈妈也按我们的想法将这些衣物分类，除了留下少数自己穿以外，其他的都送给邻居，邻居们也非常乐意接受。妈妈认为自己做了慈善的事，还挺开心的。

可是渐渐地，妈妈多次叮嘱我们不要再拿回衣物了，说没有人要，让我们也少买点儿。这不，就有了这条裙子做抹布的遭遇！

细细想来，这还是因为这些年人们的生活条件变好了。

记得小时候，自己也曾拥有过一条非常令人羡慕的花裙子。当时，只有去做客，妈妈才舍得拿出那条裙子让我穿。村里的一些长辈喜欢逗我玩，经常让我转圈，让裙子飘起来，那时的我非常享受宛若白雪公主的感受。

后来，随着年龄的增长和生活条件的改善，自己可以随心所欲地买各种喜欢的裙子，红的、绿的、长的、短的、冬天的、夏天的……衣柜被我塞得满满当当的。有时，真的有点儿像网友调侃的那样，站在衣柜前选一件衣服穿，就像皇帝选嫔妃一样，千挑万选，衣服难得有受到"宠幸"的机会。被选中的，当然光彩照人，"身价"倍增；可有时将裙子买回来以后就发现并不喜欢，以至于一次都没有穿过，扔了又觉得可惜，就只能当收藏品了。

前几天到了一家服装店，看到一条比较心仪的真丝裙子，问了一下价格。老板娘客气地说："你是老顾客，按贵宾价打八折。"因为觉得还是太贵，我开玩笑说："等你打六折时我再来买。"老板娘却说："我们家的衣服设计新颖，只有过季之后才会打六折。"

一条裙子的价格可以随着季节而变化，一条裙子的命运更和时代的进步、社会的发展息息相关。