

我的班组
我的家

快乐飞行 开心生活

——讲一讲我在国航上海分公司玉兰—苏银萍组的进步

曹慧



心情最低落时，苏银萍乘务长和我谈了整整一个下午。向来不善言辞且有些自卑的我第一次意识到：做这份工作，我该为自己感到自豪。我早就爱上了这个职业，它带给了我很多，我能做的事情也有很多。我们掌握专业的急救知识，会品尝红酒，会与人沟通，会讲流利的英语。我意识到，自己并非只会做服务工作。

两个多月的绑组飞行后，我真正地爱上了这个大家庭，热爱我们大家庭里的每一个人。

“大当家”的泼辣能干，“二当家”的温柔，“三当家”的细腻，以及岚岚的热情、活泼，倩倩的大方……每个人都教会了我很多。我开始注意总结工作经验和方法，我开始认识到，满足旅客的需要，要由专业的服务人员来完成。服务从开心开始，发展到知心，最后是从心。服务就是要打动对方的心。慢慢地，我学会了察言观色：当旅客皱眉时，我想到可能是刚才语气生硬了，需要轻柔些；看到航班上抱孩子的旅客，我会主动给他们提供摇篮；看到孩子，我不再面无表情地觉得他们是讨人厌的“小恶魔”，反而会去夸夸他们。

在工作中，大家互相帮助，互相补台。在业余生活里，我们也会组织参观、聚餐。在大家的感染下，我发现自己很开心，没有以前那么浮躁了。突然有一天，

在迎客时，我发现自己是发自内心地在笑。这个大家庭让我拥有了归属感、荣誉感、使命感，生活不再没有目标，也不再没有动力。

我开始思考服务行业究竟是什么，如何能够满足旅客的需求。从小事做起，做个踏实的人，这是大家教会我的第一课。如果能把小事办好，大事也会顺其自然地发展。而每一个工作都是由许多细节组成的，如果忽略了事情的任何一部分，都会在日后导致大问题。如果你没有办法处理，那就会有诸多烦恼，人生也会危机重重。分清事情的轻重缓急是非常重要的，什么应该现在去做，什么应该放在后面去做，实实在在地做人、做事。

感谢有这个好机会，能加入玉兰—苏银萍组，让我拥有了这么多可爱的小伙伴。我也将不辱“S”队徽的精神，将迅速(SPEED)、微笑(SMILE)、诚意(SINCERITY)、利落(SMART)、研究(STUDY)贯彻到我的工作、生活中。“快乐飞行，开心生活”，希望我们这个大家庭可以在不久的将来拥有更多的兄弟姐妹。

艰苦中的坚守

——记内蒙古空管分局雅布赖导航台

张云帆

沟……一砖一瓦亲手将导航台建了起来。”雅布赖的水含氟量大，用来浇树的话，树都不容易存活。“在刚建台时，不知道死了多少棵树。后来我们用净化水浇枣树，这才把枣树养活了。”

设备新了 思想要更新

在导航台开始启用时，胡有格、张永文、张文红、潘多明就来到了这里。那时通信技术还不发达，还在使用电报与兰州区管联系。“当时我们4个人中有两个报务员、两个机务员，两人一组24小时不间断工作。”张文红说。

这种工作状态持续到1995年。那一年，雅布赖导航台安装了一套NDB500归航机，2003年又安装了一套非常先进的泰勒S DVOR/DME设备。新的设备和新的技术跟上了空管发展的步伐，但与此同时，设备说明书全都是英文的，这给几位平均年龄超过45岁的西北汉子带来了新的难题。“我们几人没学过英语，看见英文单词头疼，怎么也记不住。但为了操作这些机器，我们也有自己的办法。”潘多明说，“刚开始使用时，遇到不会的单



词就一个个去查字典，然后标记在设备旁，后来见得多了也就熟悉了。”

令人头疼的风沙

在雅布赖当地，流传着这样一句谚语：“一年一场风，从春刮到冬。一天三两头，白天不够晚上补。”对于已经在这里坚守了30年的雅布赖导航人，与风沙为伍是很平常的事情。

1998年夏天的一个晚上，已经入睡的台长胡有格被电话铃声惊醒，NDB双机告警。屋外狂风卷着黄沙，出现了少见的沙尘暴天气，他和值班人员仔细检查

后发现沙尘与线圈高速摩擦产生的静电把天线的避雷保护器烧坏了。归航机天线系统损坏，就意味着飞越雅布赖的飞机将失去导航信号，迷失方向。事关重大，他们不顾个人安危奋力抢修，很快归航机又重新运转起来了。像这样的抢修任务，在他们的值班记录本上并不少见。

经常光顾的风沙，不仅给导航台员工带来了不少困难，还给他们的生活带来很多不便。沙漠的大风会把沙堆很快搬到另一个地方，雅布赖镇通往外界唯一的公路经常被掩埋，即使是生活在这里的人们也经常遇到找不到路的情况。在沙漠中行车十分危险，在雅布赖与外界相连的这条路上，每年都会发生车毁人亡的事故。一次，潘多明和妻子从金昌驾车回雅布赖，在路上，黄沙已经将马路堵死，马路正中央堆起来的沙丘足有半米高。在下车仔细观察了路况之后，潘多明将车开到路边，沿着路旁没有被风沙堵死的路，慢慢地将车开了过去。“当时，车右侧的轮胎距离路边的深沟不足几厘米，一旦再偏一点就会发生车翻的危险。”一提起当时的场景，潘多明的妻子到现在依然感到后怕。

责任担当是民航的血脉

选择了民航这份职业，就意味着扛起了一份责任。保障飞行安全是责任，保障旅客生命财产安全也是责任，为旅客提供优质服务还是责任。在此次巡讲中，发生在南方航空运行指挥中心的签派员赵超身上的一件事，引起了所有在场人的共鸣。

2014年9月的一天，受16号台风“凤凰”影响，上海虹桥机场的气象实况处于边缘天气。经过向当地气象和管制部门的了解，指挥中心做出了暂缓放行的决定。原来，这位中年妇女是一位单亲妈妈，其5岁半的女儿，在一个月前刚刚被诊断出白血病。虚弱的小姑娘正躺在医院的病床上等待着骨髓移植，而这位母亲所携带的脐带血是孩子活下去的唯一希望。脐带血可以用于造血干细胞的移植，但有效可移植期只有6个小时，需要尽快赶往上海完成手术。然而，

航班长时间的延误就如同对这个幼小的生命宣判了死刑。

赵超开始梳理CZ3571的放行思路。他坚定地告诉自己，时间可以一分一秒地流逝，但这个幼小的生命不可以。经过对天气的仔细研究，他与机组商议并上报值班领导后，做出了更改回原航路的决定。同时与上海区管沟通，对CZ3571优先放行。航班提前近5个小时从白云机场起飞，并满载着民航人的关爱安全落地。

“信仰是什么？我理解就是一个人的承诺与坚持，是精神上的升华。”全国劳模、党的十八代表、来自中国民航河北分公司航空加油站的吴志梁道出了自己对责任和坚守的理解。自1995年从技校毕业扎根中国民航，他在航油一线一干就是20年，刻苦钻研理论知识，技能大赛勇创佳绩，敢于开拓创新，带领身边的航油人践行着思想过硬、素质过硬、作风过硬、管理过硬的航油铁军精神。

榜样在身边。此次活动虽然结束了，但是劳模精神、劳动精神却深深地感染着每一位民航人，坚定着他们为民航强国建设贡献力量的信心和决心。

日晒雨淋 愈战愈勇的坚强意志

在外施工的辛苦，没有亲身经历的人是无法体会的。南宁地处亚热带南缘，北回归线从其北面穿过，夏季高温多雨，一会儿是烈日骄阳，一会儿又是大雨倾盆。遇到恶劣天气，一日内数次晴雨交替也不足为奇。按照任务节点安排，飞行区围界地面的管沟挖掘、地下管道线缆的铺设都被迫放到了这样的夏季。

七八月的南宁，太阳炙烤着大地，地面温度直逼50摄氏度。在没有任何遮阳设备的飞行区上，项目管理人员和施工工人只能穿着长袖衣服暴露在阳光下进行施工作业。几天下来，洗澡都会觉得脖子如针刺般疼。遇到暴雨后施工，路面泥泞湿滑，天气闷热，工人的衣服脱下就能拧出水来。“这些都不算啥。我印象最深的是2014年7月20日我们接到通知，5天后要进行飞行区安防

工程行业验收的那次。”周锦回忆说，“那时候，飞行区道口及围界报警系统还没修好，房顶上的玻璃都还没有安装。为了在25日前能按时完成施工任务，航安公司的高小波、陈建昌、赵永红、冯林等人组织工人分批次、不间断地进行施工作业。整整5天时间，不管头顶是烈日还是暴雨，他们都穿着湿衣服坚持奋战在第一线。”

采访前，一位熟悉南宁机场项目情况的工作人员曾告诉记者：“现场的条件十分艰苦。管理人员和技术骨干都住在板房内，夏季闷热不说，晚上各种施工车辆往来，吵得人都睡不着觉。”当记者向周锦求证这一事实时，周锦平静地表示：“大家太累了，一倒头就能睡着了。这些噪音对我们来说更像是催眠曲。”

责任在肩 积跬步以至千里

进行现场设备安装和调试的高峰期。为了保证质量和安全，让工程能够按时完工，项目部的20多位技术人员在最后一个月里基本都是在航站楼度过的。

此时的航站楼内虽然没有了室外风雨的侵袭，但项目部的技术人员仍然是满身湿透。调试设备需要来来回回不停地往返于主机房和弱电设备间。18万平方米的航站楼，有时一次的步行距离就接近千米，一日数十次往返下来，技术工作俨然被干成了体力活。

在设备调试期间，技术人员们往往要工作到凌晨。有时为了处理一个突发的技术问题，解决一个通信上的故障，通宵加班成了家常便饭。袁明强是项目部施工现场的负责人，他笑着告诉记者：“我们的技术人员，在那段时间特别苦。但是责任心驱使，我们却乐在其中。有时半夜在航站楼碰到另一专业小组的工作人员，我们

都会相对一笑，互问一句‘还没休息么？’在调试的最后一周，我们所个别的骨干更是干脆住进了航站楼，累了就找个纸箱在地上铺着睡，起来又全身心投入到设备调试工作中。”

如今，南宁吴圩国际机场新航站楼已正式投入使用近一年，民航二所承建的弱电及安防工程也在实践中得到了南宁机场方面的高度肯定。“广西五一劳动奖状”这一奖牌的背后，凝聚着民航二所人近年来在精神文明建设、科技创新等方面的努力和艰辛。

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。广西南宁机场扩建工程项目正是民航二所众多项目中的一个缩影。在奋力建设民航强国的征程中，民航二所始铸铭志：“民航强国科技先行”的历史重任，从点滴做起，确保每一个项目高质量完成，积极为社会创造价值，为行业提供技术支撑。

劳动者话劳动

全国民航五一劳动奖章获得者严春华为民航信息安全发展献青春

严春华，女，出生于1976年4月，中共党员。现任上海民航华东凯亚江苏事业部经理。自2003年进入民航领域以来，她从一名普通的分支机构人事主管、质监主任逐渐成长为分支机构负责人、统筹事业部各项专项工作，促进事业部转型升级。她长期从事中国民航商务信息化的技术和市场工作，为提高中国民航的信息化水平，实现民航强国梦作出了贡献。严春华工作表现优异，两次获得中国民航“五一巾帼标兵”称号，3次被评为华东凯亚优秀部门经理，2015年获得全国民航五一劳动奖章。

产党员，我投身到南京、无锡、南通3个机场的项目建设前期工作中去，马不停蹄地奔走于江苏9个机场之间，鼓励员工在企业遇到困难时要与企业坚定地站在一起，克服困难、抱团取暖、共同分担。在江苏事业部成立当年，我带领的团队就获得了利润1000多万元。

数年来，辖区内的管理制度、岗位职责、合同条款、业务流程，我无不悉心制订修改。我和同事们兢兢业业，迎来了又一个安全年。江苏事业部从无到有，由当初只租赁一间90平方米的办公室，单一地维护当地节点机房，发展成集运维保障、市场开拓、研发创新于一体，年利润上千万元的综合型事业部，为江苏民航的发展作出了应有的贡献，也不断提高了中国民航及华东凯亚在民航业内的影响力。

作为负责人，要时刻有危机感。正是因为有危机感，我给自己每月制订走访计划，多次深入代理人、航空公司和机场客户处进行调研，在解决业务难题的同时挖掘其潜在业务资源。为了完善苏南地区机票产业的生态链条，经过多方努力，2010年华东凯亚无锡营业部辖区内的两个机场——无锡机场、常州机场——在华东地区率先提供了机场行程单代理服务。至2011年底，两个机场行程单打量已突破万张。此举得到了代理人、航空公司、机场及旅客的一致好评。

我于2003年9月加入民航，一头扎到无锡硕放机场复航及改扩建工程项目中。从基地建设、专业人才引进、后勤保障，到当地政府及局方资源协调、开航前的各项准备工作等，基本每天都是忙到深夜才拖着疲惫的身躯回家。2004年2月18日，无锡硕放机场成功开航。

2006年2月，我进入上海民航华东凯亚系统集成有限公司工作，受命筹建华东凯亚无锡办事处，开始了我的民航创业生涯。面对筹建工作，小到租赁办公地、注册、招聘、装修等常规事宜，大到与当地相关政府部门、机场、航空公司的沟通协调，我充分发挥主观能动性，经过3个多月高效的筹建准备，办事处于当年7月正式运营。无锡办事处成立的头两年，我常常奔波在苏南各地，忙着发展航信业务和组建运维队伍。

2013年是华东凯亚面临重大调整的一年，公司决定成立江苏事业部，我被委任全面负责江苏地区各项工作。在关键时刻，作为一名民航人和共

2011年，经过与常州机场的复轮谈判，在华东凯亚完成常州机场改扩建工程离港安检项目建设后，由华东凯亚苏南地区运维团队提供的常州机场离港安检系统有偿运维服务，建立了华东地区乃至全国“百个离港”机场信息服务外包新模式，为民航旅客离港重要保障系统安全运行奠定了基础。

安全是生命，创新是灵魂，人才是核心。我在认真抓好安全保障和市场开拓两项工作的同时，丝毫没有放松人才队伍建设工作。2011年，经过攻坚克难，我在无锡地区成立了一个研发小组，要求成员边服务、边学习，让服务更好，让能力更强，以提高个人的综合素质和企业的核心竞争力。



当老了、退休了 你有养老金

在年老时获得物质帮助是宪法赋予每个公民的基本权利。目前，我国主要通过发展包括基本养老保险在内的社会保险制度予以实现。实现老有所养、老有所依，是每个人的心愿。以下结合2010年颁布的《社会保险法》以及国务院出台的一系列关于养老保险制度的文件精神，就养老保险的缴纳、统筹、计算、发放等问题解答大家的疑问。

1. 哪些人员能够参加基本养老保险？

答：基本养老保险的参保人员范围有以下三类：

(1)企业职工。这里的企业包括国有企业、集体企业以及非公有制企业。只要与用人单位签订劳动合同、建立劳动关系，都必须参加基本养老保险。

(2)灵活就业人员。此类人员自愿参加基本养老保险，主要包括无雇工的个体工商户、未在用人单位参加基本养老保险的非全日制从业人员。

(3)机关事业单位工作人员。主要包括公务员法管理的单位、参照公务员法管理的机关(单位)、事业单位以及编制内的工作人员。

2. 基本养老保险费由谁缴纳？

答：企业职工和机关事业单位工作人员的个人基本养老保险费由单位和个人共同缴纳，灵活就业人员按照国家规定由个人缴纳基本养老保险费(以下探讨和答疑主要针对企业职工和机关事业单位工作人员的情况)。

3. 社会统筹与个人账户相结合是怎么回事？

答：我国基本养老保险制度实行社会统筹和个人账户相结合。社会统筹主要来源于单位缴费和政府财政补贴，这部分并不为个人进行积累，主要用于当前统筹地区已退休人员发放养老金；而个人账户来源于个人缴费，属于个人积累，为个人退休后所用。与此相对应，退休时发放的基本养老金由统筹养老金和个人账户养老金组成。

4. 基本养老保险的缴费基数和缴费比例是多少？

答：单位应当缴纳基本养老保险费的基数是本单位工资总额，缴费比例一般为20%；个人应当缴纳基本养老保险费的基数是本人工资。实际操作中，本人工资一般是指本人上年度

月平均工资，该月平均工资按国家统计局规定列入工资总额统计的项目计算，包括工资、奖金、津贴、补贴等收入，缴费比例统一为8%。

5. 退休时的基本养老金如何计算？

答：基本养老金的计算是一个相对复杂的问题，简单地讲，其确定标准与个人累计缴费年限、缴费工资、当地职工平均工资、个人账户金额、城镇人口平均预期寿命等因素有关。

6. 个人账户养老金可以提前支取吗？

答：不可以。个人账户养老金虽然由个人缴费积累而成，但这是个人工作期间为退休后养老积蓄的资金，是基本养老保险待遇的重要组成部分，因此不得提前支取。

7. 个人账户养老金余额可以继承吗？

答：可以。个人账户养老金具有强制储蓄性质，属于个人所有，其余额可以继承。

8. 参保人员领取基本养老金的条件是什么？

答：应当具备两个条件：(1)必须达到法定退休年龄；(2)参加基本养老保险的个人累计缴费必须满15年。

9. 个人累计缴费已满15年但尚未退休，可以不继续缴费吗？

答：不可以。15年是法定最低缴费年限，但不是说缴满15年后就可以不缴费。对个人来说，缴费是法律规定的强制性义务，只要在单位就业，就应当按照国家规定缴费。同时，个人享受的基本养老金与个人缴费年限直接相关，缴费年限越长、缴费基数越大，退休后领取的养老金就越多。

10. 退休时累计缴费不足15年的，能否领取基本养老金？

答：分为三种情况：(1)可以延长缴费至满15年后，按月领取基本养老金；(2)可以转入新型农村社会养老保险或者城镇居民社会养老保险，按照国务院规定享受相应的养老保险待遇；(3)可以书面申请终止基本养老保险关系，个人账户存储额将一次性支付给本人。

(关威)