

# 在历练中成长 在奉献中收获

## 十九大代表吴娜：不让旅客做判断题，要给旅客做选择题



在虹桥机场2号航站楼，有一条以个人命名的安检通道——吴娜示范通道！如果你从这条通道过安检，能看到安检员们统一佩戴着既像一颗心又像一个盾牌的通道专属徽章。“心是要给旅客传递温馨的服务体验，盾牌是要守护安全。”29岁的吴娜这样解释说。从一名普通的安检员，到虹桥机场安检护卫保障部旅检一科的一名分队长，11年来，吴娜正是凭借着用心服务在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩。今年，吴娜光荣地当选为中国共产党第十九次全国代表大会代表，她表示，一定要利用这个机会加强理论学习，并把会议精神带回来，及时传达给一线的年轻人，并运用到实际工作中去。

青年报记者 刘春霞

### 在先进团队里成长起来的年轻十九大代表

2006年，年仅18岁的吴娜走上安检岗位，成为虹桥机场的一名安检员。她所在的“安捷组”，是中国民航安检的“金字招牌”。对于一毕业就能进入这样一个先进团队，吴娜一直觉得很幸运。至今，她仍清楚地记得，上岗第一天就遭遇了旅客的“下马威”——一位男旅客偏要她来取紧身牛仔裤口袋里的打火机，是带教师傅帮助她化解了尴尬。

面对“出师不利”的小挫折，年轻的吴娜并没有气馁，在她心里一直有一个朴素的念头：安检这个岗位是自己一辈子要干的事业。为了尽快适应角色，吴娜总会随身携带一个小本子，记下工作和学习中的点滴心得，一有空闲，她就会像牛皮糖一样粘着分队里的师傅们，向他们请教疑难问题。很快，这个有着亲切微笑、甜美嗓音的姑娘就在业务上崭露头角。

2010年，“安捷组”获得上海市五一劳动奖状，吴娜代表班组作了先进代表发言，这次经历给了她很大的触动。“作为一个年轻人，参加这样的活动，在现场感受到的那种先进团队

的精神，让我对自己的职业和工作有了更大的热情。尤其是，我刚工作没多久，就能代表班组在这样的平台做交流分享，让我觉得很荣幸。所以在接下来的工作中，我也是铆足了劲儿。”

吴娜的努力没有白费，2011年，23岁的她再次站到了“五一”表彰的领奖台上，这一次，她为自己领取了“上海市五一劳动奖章”。2013年，25岁的她当选为共青团第十七次全国代表大会代表，出席了共青团全国代表大会；2014年“五一”劳动节，刚满26岁的吴娜来到北京人民大会堂，成为当年年龄最小的“全国五一劳动奖章”获得者。而今年，29岁的吴娜又光荣当选为中国共产党第十九次全国代表大会代表。

11年来，吴娜不断成长，以她名字命名的“吴娜安捷劳模工作室”和“吴娜示范通道”也相继成立。回首这一路走来的历程，吴娜坦言，一参加工作就到了这样一个先进团队里很幸运，“这11年中我从没有换过岗位，可以说是跟随‘安捷组’一起成长了11年。”



吴娜为需接受脱鞋检查的旅客提供鞋套及拖鞋。

受访者供图

### 只要用心 安全和服务可以相辅相成

安检工作责任重大，细分起来包括了证件检查、前传预检、人身检查、X光行李检查、开箱包检查等不同位置的检查，安检员一天下来要弯腰两三千次，非常辛苦。吴娜刚工作时就听过“安全和服务是矛盾”的说法，最初她也认为正是如此，“安检是去检查旅客的，检查过程中难免会碰到有些东西是不能带的，旅客对我们势必就会处于一种抵触和对立的状态，有的旅客还会觉得我们是故意为难他。”

在现场检查工作中，吴娜也曾遇到过旅客的抵触和不理解，但她也注意到，有时候旅客之所以会有情绪，是因为对安检规章制度不了解，“归根到我们的服务，可能是我们在检查过程中没有向旅客告知清楚他接下来要怎么做，而只是一味地告诉他‘不行’。”

意识到这一点后，爱动脑筋的吴娜提出“不让旅客做判断题，而是给旅客做选择题”。“比如，碰到旅客有不能随身携带的物品时，我会告诉他：您这个东西根据规定不能带，我们可以给您提供哪些方法，例如去托运或暂存。让旅客从中去选，有可能这些方法也不是他最想要的，但情感上就比较容易接受，抵触情绪也会少一些。”

为了让旅客更加方便、舒心地过安检，吴娜带领工作室的组员们一方面进行技术攻关，确保现场的检查质量，另一方面也进行服务创新，通过

登机牌折叠法、节日问候法、生日祝福法等温馨的特色服务举措，让旅客更好地配合安检工作。

吴娜在证件检查岗位时，经常发现旅客的身份证上有一些蓝色的油印，“旅客通过证件检查后，我们会在登机牌上盖一个安检章，并把登机牌和身份证叠在一起还给旅客，因为这个章的油印不会快速干，所以旅客的身份证上经常会被染得蓝花花一摊。”吴娜说，有时她会帮旅客擦一擦，经常擦得自己手上到处都是。后来，她想出了一个“妙招”：安检章是盖在登机牌骑缝联中间的，如果盖好章后把骑缝联一折，油墨被夹在里面，身份证就不会弄脏了。很快，这一“妙招”就在安检员之间流传开来，成为虹桥机场安检一项特色服务。

而除了登机牌折叠法，吴娜还创新出了节日问候法和生日祝福法。有次吴娜查验旅客身份证，看到这名旅客当天生日，开朗的她就随口说了一句：“今天您过生日啊，祝您生日快乐！”没想到旅客非常高兴。这让吴娜意识到，如果旅客在前端验证环节心情愉悦，那么在后端检查时就会更配合，所以她就微笑服务、节日问候等很多服务细节内容加到了前端。

“在工作中我慢慢体会到，安全和服务并不是那么矛盾，这两者并不像我刚工作时想的那么不可调和，只要用心去做，安全和服务其实是可以相辅相成的。”吴娜感慨地说。

### 通过工作室给年轻人一个发展的平台

如今，吴娜已经从一名普通的安检员成长为虹桥机场安检护卫保障部旅检一科分队长，带领着“安捷组”的63名伙伴，守护着空防安全。

而成为“领头人”后，吴娜也非常注重对团队里的“90后”、“95后”年轻人的关注。“和十多年前我刚参加工作那会儿相比，现在的航班量增加了很多，相应的安检工作量也大了很多，而且对安全的要求也更高了，所以有些年轻人刚来时会有些不适应，我也会跟他们分享一些经验。”

吴娜说，每次有新人来，她都会和他们聊天，了解一下他们对自己的职业有没有规划和想法。“刚来安检的年轻人，对自己人生职业规划思考不多，但他们也会有共性，就是把安检当做一辈子的事业来做，想法比较简单和单纯。所以，我也会把当初师傅怎么教我的，分享给他们，一是告诉他们一定不要放弃文化学习，二是在专业上要不断进步。”

由于安检岗位对技能要求比较高，因此经常会搞技能比武，吴娜刚到安检工作时，就参加过两届技能比武，都进入了总决赛。“那时觉得练技能特别酷。”吴娜说，这两次技能比武的经历让她受益匪浅，不但使她的安检技能得到了加固，也奠定了她在年轻人中成为“佼佼者”的基础，“所以现在但凡有相关的技能比武，我都会鼓励团队里的年轻人去尝试，即便不

是全能的，也不用顾虑，因为有些技能是可以练的过程中培养起自己的兴趣。”今年，机场安检部门有个全国技能比武，吴娜班组里很多年轻人都踊跃报名，“这和平时的引导是分不开的。”

多年的历练让吴娜清楚地知道，一个品牌班组的建设不仅仅是靠一个人，也不是只有业务骨干或服务明星才能够为班组贡献力量，所以在日常工作中，她非常注意把每个年轻人的特长都融入到团队建设中。“比如，我们制作的发给旅客的卡片，都是组员自己画的。通过每个人对班组建设的参与，可以让班组成员感受到：安捷组是大家的，所获得的荣誉也是大家的。所以平时在工作中，大家也会自发做很多有建设性的提议。”

吴娜认为，对自己成长改变比较大的就是当初那次代表班组领奖时作代表发言，“现在我自己成长起来了，也希望通过工作室和吴娜通道，给年轻人一个机会和平台让他们发展。”

而对于今年光荣当选为党的十九大代表，吴娜认为，这从一个侧面反映了我们党非常重视基层党建工作，也非常重视青年党员在基层发挥先锋模范作用。“作为党代表，我会利用这个机会加强理论学习，并把会议精神带回来，及时传达给一线的年轻人，并运用到实际工作中去。”

