

上海滩首批空嫂之一的全国劳模吴尔愉被东航特聘

55岁“空奶奶”重新启航飞翔

青年报实习生 王喆浩 首席记者 范彦萍

本报讯 “有这么一个人：她31岁参加首批‘空嫂’招聘，42岁时推出《吴尔愉服务法》，是中国民航第一本以个人姓名命名的服务法。而今她又成为上航第一位55岁再继续飞的‘空奶奶’‘空外婆’，她就是我们今天航班的女主人——吴尔愉。”昨天下午，在东航之家C1报告厅中，伴随着主持人舒缓的语调，一次特殊的“航班”正拉开序幕，东航决定特聘她为特定服务专家，并举办盛大的特聘仪式。

上机100天便收到了98封感谢信

吴尔愉原是纺织印染机械厂的员工，上世纪90年代初，由于改革开放经济下行，纺织业渐变为夕阳行业，下岗浪潮一时席卷了纺织工。在这样的时代背景下，1994年，上海航空公司在上海纺织系统决定招收“空嫂”服务员，而吴尔愉从将近3000名纺织女工中脱颖而出，成为了当时轰动上海滩的18位空嫂之一。

从纺织厂登上飞机后，18位空嫂

兢兢业业、恪尽职守，屡次收到乘客的表扬信，而吴尔愉正是其中的佼佼者。中国民航报上航站长孟进回忆道：“截至1997年，我们发现上航所有的表扬信中，吴尔愉的名字是被提及最多的。”据悉，吴尔愉曾经上机100天便收到了98封感谢信，创造了上航成立之后的最高纪录。正因如此，孟进记住了这个小姑娘，“翻开表扬信后发现，大家对吴尔愉的评价里有一个共同的词，就是‘微笑’。”

在飞翔蓝天的23年里，她以“服务于旅客开口之前”的卓越服务理念，收获旅客点赞、好评无数。她蜕变、历练为空中服务明星和乘务教员，带领团队提炼总结独特的服务心得和方法，编写了中国民航第一部以个人冠名的空中服务法——《吴尔愉服务法》，成为乘务员掌握优质服务技能的指南和典范。

“服务于旅客开口之前”

除了微笑外，吴尔愉另一个使乘客们暖心之处就在于她的“服务于旅客开口之前”的卓越服务理念

了。上航老领导范鸿喜回忆说，自己有一次乘机过程中，吴尔愉仅是通过一次简单的巡视，就判断出了当时与自己同坐的一名乘客（后来得知他是上海爱建公司的王副总）的腰不好，特地拿了两个枕头递给了这位乘客。乘客非常诧异，“你怎么知道我腰不好呢？我两周前刚动了手术。”吴尔愉坦言自己父亲也曾这样。她仅从小细节中就能够判断出乘客的情况并满足他们的需求，使得该乘客大为感动，待吴尔愉离开后，他拿出留言卡写道：“我坐了这么多航班，服务态度这么好的、把旅客当做自己的亲人的空姐不多见。”并且希望上航公司能够把这种服务态度推广下去。

现如今，吴尔愉已将这份理念、这份精神传递给了一个个小吴尔愉，谈及未来的道路，她说道：“我将用一位共产党员的真诚执着和担当履行自己的使命，为企业效力，为社会，为我们这座上海的城市作出自己的一份贡献。我将继续努力，为打造上乘上海的服务品牌，做出微薄之力。”

■都市脉搏

上海逆向物流指数
机动车系列发布

本报讯 记者 刘昕璐 2017年上海市逆向物流指数(SRLI)系列(机动车)近日发布。发布报告显示，上海市报废机动车回收指数整体不高，机动车循环利用产业前景广阔。

2017年上海市逆向物流指数(SRLI)系列(机动车)由上海第二工业大学牵头主持，包括上海市机动车总回收指数、机动车回收发展指数、机动车回收价值指数、机动车回收拆解企业能力指数等4大核心指数和15个分类指数。据悉，该指数对上海市循环经济、绿色物流发展的监测和预测具有意义，并起到一定的“风向标”作用。

此次报告显示，2017年度上海市报废机动车总回收指数为10.71点，回收率仍处于较低水平，较去年同期下降1.94点，环比下降15.3%；报废机动车回收发展指数为-15，回收发展趋势进一步走低；机动车回收价值指数为3020.35，较2016年度环比上涨331.09点，环比增长率为12.3%，有小幅上涨，但仍在低位徘徊；机动车回收拆解企业能力指数达到883，拆解能力是拆解需求的8.83倍，拆解能力严重过剩，相当部分预期报废机动车没有回收到有资质的回收拆解企业中。

对此，上海第二工业大学郝皓教授建议可以寻求建立报废机动车回收的生产者责任延伸制度，构建以汽车生产企业为核心的回收物流体系，实施生产者的信息公开披露和回收利用责任。同时，亟须政府政策法规的配套、支持和落实，并加强循环可持续发展理念的宣传贯彻和正规渠道回收的信息传播，探索整合机动车全生命周期供应链的信息监管体系，确保整个汽车产品全生命周期各阶段信息的畅通和可追溯，使报废机动车产品的流向合规、精确和高透明等。



上海赴京志愿者的10年之约。



受访者供图

十年，归巢

北京奥运会上海赴京志愿者十周年活动侧记

本报讯 刚刚过去的这个周末，酷暑中的北京热浪袭人。在8月8日北京奥运会开幕十周年纪念日即将到来之际，一场30多人的聚会因为互许的十年之约，如期而至。这场聚会的主角都是2008年北京奥运会期间的上海赴京志愿者，他们因奥运结缘，因志愿相知，将短短1个月的奥运之旅升华为延续10年至今的友谊之路。

十年光阴转瞬，当年大部分还是青涩学生的他们已经成长为各行各业的职场精英，在世界各地拼搏、发光。英国、南非、俄罗斯以及我国的香港、新疆、上海，距离因为情感的升温不再遥远，这个周末，他们心中有同一个目的地：北京。

8月3日，先遣小分队提前抵京，再次确认各项安排，准备迎接小伙伴们的到来。8月4日，全部人员陆续到达集合地点——北京盘古七星酒店。签到处，满是久违之后的激动和毫无生分的热聊；入住房间，还有暖心专属的欢迎卡片和惹人泪

目的纪念T恤。稍作休整，大家在当年赴京队长陶芸老师的带领下，步行前往驻地旁的国家体育馆——鸟巢，正式开启十年归巢之旅。

鸟巢是当年上海赴京志愿服务的主场，从开幕式到闭幕式，大家分布在入口检票服务、运行支持保障、看台观众服务等岗位，每天几乎有12个小时都坚守在这个独一无二的地标建筑中。令人惊喜的是，在鸟巢带领团队参观的竟然是当年的场馆运营保障主管陈剑雄老师，十年前的一幕幕似乎也更加清晰如昨。“这是我当年所在的看台”、“还记得吗？这是我们当年吃饭的地方”，志愿者们个个如数家珍，纷纷合影留念。参观结束时，陈剑雄老师热情欢迎大家2022年再回鸟巢，再续奥运情，那时，这里将是北京冬奥会的开闭幕式场馆。志愿者们用感谢和微笑应下了这份邀约！

归巢之旅的第二站是北京大学——当年上海赴京志愿者的团队驻

地。博雅塔下、未名湖畔，志愿者们用脚步重温那段青春之路：42号楼的欢声笑语、球场上的友谊比赛、大礼堂的歌舞联欢、静园草坪的太极体验、学一食堂的肉包子、西门的烤鸡翅、凌晨2点关门的浴室，都是一路珍藏的珍贵回忆。同行的队伍里，有一名特殊的志愿者——朱梦佳，当年他是北京大学服务上海赴京志愿者团队的保障志愿者之一。十年过去了，他还是那个服务志愿者的志愿者，不同的是，除了继续给大家讲北大的故事，他也已经成为了这群志愿者故事里的人。

夜幕初降，北大西门外的Nova餐厅，志愿者们围坐一起，继续畅聊当年志愿情、分享十年青春路。在“十年·归巢”纪念蛋糕的点点烛光中，在“北京欢迎你”熟悉的歌声中，那些朦胧的好感、同行的温暖、拼搏的艰辛、成功的喜悦，都化作了对自己、对彼此、对北京、对祖国最美好的祝愿。

十年归巢，微笑延续……

沈钧儒逝世55周年
图文事迹展揭幕

本报讯 记者 范彦萍 由民盟市委、上海福寿园人文纪念馆、上海福寿园人文纪念馆公园主办，现代七君子研究会(筹)等承办的“衡山高耸——纪念杰出的爱国民主人士、民盟早期领导人沈钧儒先生逝世55周年图文事迹展”日前在上海福寿园人文纪念馆正式揭幕。据悉，该展览将在上海福寿园人文纪念馆免费展出到10月中旬。

82年前，爱国民主人士沈钧儒与章乃器、邹韬奋、李公朴、王造时、史良、沙千里等在上海发起成立救国会，致力于营造全国人民团结抗日的局面，遭到统治当局的拘捕、关押，史称“七君子事件”。

今年是沈钧儒先生逝世55周年，又恰逢中共中央发布“五一口号”70周年。上海是沈钧儒先生生活、工作的主要阵地，此次在上海福寿园人文纪念馆揭幕“沈钧儒逝世55周年图文事迹展”是上海首个以沈钧儒为主题的纪念展，对于回顾上海近现代革命史，追溯上海城市精神发端具有深刻的现实意义。