

不是仪仗队，却迈着威武的步伐；并非身处枪林弹雨的战场，却置身没有硝烟的空防前线，守护着旅客的平安。安检，被誉为上海机场的“空防卫士”，守护着空防的第一道防线。在虹桥机场“老先进”集体的“土壤”中，“生长”出了一支充满青春朝气和创新活力的“新生代”队伍，这支青年突击队将用扎实的“基本功”、温情的服务、全“xin”的管理迎接进博会各方宾客的到来。

青年报记者 陈诗松

机场集团青年突击队：全“xin”的管理迎接进博会

“安检卫士”筑牢民航安全防火墙

青春建功进博会

日复一日刻苦努力 守好空防第一道防线

“迎接进博会，安检是空防安全的第一道防线，容不得一丝一毫的疏忽。”每个清晨，来自虹桥安检旅检一科“安捷组”的安检员吴娜迎着第一缕曙光上岗。

她是上海机场数千安检员、乃至全国民航数万安检员的其中一员，也是迎接进博会中机场集团成立的青年突击队队长。在她的带领下，机场一线安检的青年突击队员们站在上海机场这个窗口，展现民航行业的风采，也展现上海这座城市的风采。

“一线的安检员每人每天要检查超过1500名旅客，起伏弯腰达3000多次，在进博会前夕，工作强度肯定还会加大，但每一架航班、每一名旅客的生命财产安全，我们必须守护好。”

吴娜所在的虹桥安检旅检一科“安捷组”是一个“老先进”集体，“我刚进单位的时候，旅检一科已经是先进集体，我们当时的科长获得过全国五一劳动奖章。我就是在这样的劳模精神带动下，开始全身心地爱上这份工作。”旅检一科自成立以来，参与并圆满完成过北京奥运会、上海世博会、亚信峰会、G20峰会、“一带一路”高峰论坛等一系列重特大保障任务，所获的荣誉不计其数，也成为了上海机场乃至中国民航安检的一块“金字招牌”。

在这片优秀“土壤”的“养育”下，青年突击队的队员们得到了快速、高质的“生长”。X光机查验违禁品是安检的基本功，也是无比重要的一环。要确保各类违禁品在X光机中“无所遁形”，就必须熟练掌握各类违禁品图示。为了熟练掌握开机检查技能，在吴娜的带领和督促下，青年突击队的队员们不断记录自己在工作 and 培训中的点滴心得，在上机时不断对比、总结、改进。

“相同的违禁品因摆放位置不同、型号不同，呈现出的颜色和形状也会有些微差别。在迎接进博会期间，我们更是加强了培训和日常训练。”通过

日复一日的刻苦努力和点滴积累，青年突击队员们个个成长为技术能手，和身边的所有安检小伙伴，一起精心筑牢民航安全的防火墙。



虹桥安检旅检一科“安捷组”。

青年报记者 张瑞麒 摄

用“贴心”服务融化机场旅客的“焦心”

除了在安检基本功上要“过得硬”，在“软服务”上青年突击队的队员们也在向“更细微”的方向优化改进。

有一次，受天气影响，一航班被延误到次日凌晨4:00。旅客的情绪到了最低点，随时可能爆发。当时，正在验证岗位上的吴娜也已连续工作了十多个小时，尽管疲惫，但她依然将自己调整到最佳状态，始终保持着微笑。接过一位旅客递来的证件，吴娜礼貌地说了声：“您好，刘先生！”听到这句称呼，原本带着些许

愤怒的旅客明显有些意外。这大概是他第一次听到别人称呼他为“刘先生”，而不是“先生”，不悦的心情似乎有所缓解。

但当吴娜把登机牌交还给他时，却引起了他的怒火。他凶巴巴地问道：“干吗把我登机牌折起来？”“刘先生，这是怕登机牌上的验讫章印弄脏您的手指，如果您直接放进衬衫口袋，把衣服弄脏也不好。”吴娜依然保持着微笑。听完这席话，刘先生愣了一下，脸上的表情再次发生了变化。走过验

证岗位时，他停下脚步，转身对吴娜说了一句：“姑娘，你辛苦了！谢谢！”

这件事至今都让吴娜记忆犹新，没想到这套“姓氏称谓法”和“登机牌折叠法”让刘先生的态度来了个180度大转弯。“很多细微之处的‘贴心’服务，可以融化旅客的‘焦心’。”

“在进博会期间，我们也会在沿用这些服务的基础上，继续探索人性化的服务措施，在旅客数大量增长的情况下，既要保障安全防卫，也要保证服务质量。”吴娜说。

提炼“吴娜”通道“xin”元素管理理念

在上级党委及各级领导的支持下，五年前，以吴娜个人及班组命名的工作室正式授牌。而在去年，以其名字命名的“吴娜通道”在虹桥机场T2航站楼9号旅检通道揭牌。

80万余名过检旅客、160万余件过检行李、“0”投诉、“0”漏检、10%以上效率提升、5项创新举措、4项新技术新设备试点应用……一年来，吴娜充分发挥自身所长，带头开展技术攻关活动，通过精细化课题研究的形式，对现场难点及热点问题进行现场业务攻关，为带动班组整体建设出谋划策。

她还总结提炼出了“xin”元素的管理理念。通过创新管理模式，以“新管理”规范班组整体运行；积极发挥自身明星效应，制定岗位口诀和服务标准，以“星标准”带动班组整体提升；并通过亲自示范，引导员工着眼服务细节，以“心服务”提升班组整体品质；团结共进的“馨氛围”也有效凝聚了班组的整体合力。

为了让青年突击队的队员们在一线岗位上人人都有“吴娜范儿”，岗位标准化的建设呼之欲出。通过团队交流讨论，旅检岗位的作业标准得到了梳理和完善，岗位标准化的示范培训

视频新鲜出炉，生动、直观地展示了各岗位的具体操作要领。

在此基础上，“吴娜通道”还率先提出“验证手势引导”，即通过90度举手示意并配以语言提示，示意在后面排队的待检旅客过检，为旅客提供了明确有序的引导。此外，团队积极开展业务攻关，创新推进了“十字、品字检查法”“回形、九宫格判图法”“登机牌折叠法”“三到位、三主动服务法”，并在安检各通道广泛推广、全面铺开，通过充分发挥好品牌通道示范引领作用，带动了现场安检品质的整体提升。

进博期间旅客将体验优化安检流程

优秀的“示范作用”也让这条“通道”成为了虹桥安检各类新流程先行先试的“试验田”。青年突击队队员告诉记者，他们将在进博会期间提供服务的安检通道“吴娜通道”是首条进行长通道改造的通道。在进博会期间，所有通过该通道的旅客都将亲身体验更为高效的安检新服务。

在此基础上，青年突击队还将不断优化新设备设施改造升级后的运行流程，通过调整前传岗位站位、增设第七人前端维序岗位、高峰时段灵活设置第三人检岗位等，完善T2“长通道”改造后的旅检模式，使其顺利推广和实施，有力助推新技术成果的转化和运用，提升现场旅检效率。

值得欣喜的是，在“吴娜通道”的“孵化”下，这里也成为了人才培育的“摇篮”，培育出了全国民航五一劳动奖章获得者张季芳、上海市用户满意服务明星马世恭、虹桥公司“金牌师徒”张季芳与许建等一批优秀员工。目前，一条全新通道——“季芳通道”已在T2旅检19号通道正式创立。

