

甘肃省民航机场集团： “举旗帜·筑阵地·亮品牌”推动思政工作提质增效

近年来，甘肃省民航机场集团(以下简称“甘肃民航”)坚持把思政工作作为先导性、基础性、战略性工程来抓，凝心铸魂、强基固本、多轮驱动，同心协力担负起“举旗帜·聚民心·育新人·兴文化·展形象”的使命任务，坚持“举旗帜·筑阵地·亮品牌”的理念，着力让全体干部员工在理想信念、价值理念、道德观念上同频共振，推动甘肃民航高质量发展的内生动力不断增强。2023年，甘肃民航党委思政工作被省委宣传部评定为优秀。

围绕党的领导 瞄准靶向施力

多年来，甘肃民航始终围绕党的领导“核心轴”，牢牢掌握工作的领导权和主动权，不断提升思想引领力。

在高举“同一面旗帜”，坚持和加强党的全面领导方面，甘肃民航高举党旗，坚持党的领导不动摇，充分发挥集团党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用和党支部坚强战斗堡垒作用。同时，集团坚持把党的政治建设摆在首位，严格落实“第一议题”制度，并深入贯彻落实党中央、省委省政府和省国资委党委各项决策部署，把确保安全作为重大政治责任，把推动发展作为第一要务，把为民服务作为根本宗旨，扎实推进国有企业改革深化提升行动和“十四五”规划等重点任务落实，积极推动甘肃民航高质量发展做贡献。

在秉承“同一个机场”，服务甘肃经济社会发展方面，甘肃民航用党建这根红线将各部门、各单位党组织和党员“链”在一起，将党建工作与中心工作深度融合，大力提升本质安全、真情服务、改革发展、管理能力等企业综合实力和核心竞争力。同时，立足甘肃省“一核三带”联动发展与“四强”行动要求，以“内网活、外联畅、国际通”为总体思路，以构建“骨干网、通道网、支干网、大众网”四大网络为基础支撑，积极推进甘肃向南、向西国际地区航线拓展力度，服务于甘肃经济和社会发展，服务于人民群众的航空出行。

“同一面旗帜 同一个机场”党建品牌入选“2023年全国企业党建优秀品牌”。

加强阵地建设 发挥辐射作用

近年来，甘肃民航持续聚焦加强基层思政工作阵地建设，以点带面、辐射带动，让思政工作不断走深走实。

为促进广大干部职工、旅客群众深刻理解、准确把握习近平新时代中国特色社会主义思想的科学体系、核心要义和实践要求，甘肃民航切实将党的创新理论内化于心、外化于行，各机场公司党委积极创新学习形式、丰富学习载体，本着方便实用的原则，在航站楼增设“思政小课堂”，布设标识和功能书架，集中摆放学习书籍和材料，随时满足旅客党员群众的阅读需求，将航站楼打造为思政教育的课堂。同时，各机场公司党委还充分发挥自媒体宣传作用，在微信公众号、微信学习群中开设“微课堂”，及时推送党的创新理论、习近平总书记最新重要讲话、主题教育知识点等学习内容，并通过录制小视频、解读关键词、分享权威媒体解读文章等形式，推动党的创新理论进基层、进一线、进班组、进岗位。

为牢固树立党的一切工作到支部的鲜

明导向，甘肃民航重点在一线岗位和服务窗口设立“党员责任区”和“党员示范岗”，教育引导党员在岗位实践中发挥先锋模范作用，大力培养和展现党员的先进性、强烈的事业心、责任感和高尚的职业道德；以“六个无差错”和“六个好”为目标，激励全体党员争做工作的模范、岗位的先锋、业务的能手、服务的标兵。

同时，各机场公司按照“6+N”(“6”为一排座椅、一台空调、一台冰箱、一台微波炉、一台饮水机、一排插座；“N”为配置的电视机、自动贩售机、图书角、环保卫生间等)的标准要求，在职工站坪“共享休息室”内配备空调、微波炉、冰箱、饮水机、插座、座椅、自动售货机等设备设施，保证机坪作业人员“夏有清凉、冬有温暖”，为作业人员间休息做好保障。

此外，甘肃民航还逐步搭建起集团官网、“爱民航TV”客户端、官博、官微、今日头条、抖音号多位一体融合式立体式宣传矩阵，构建了网上网下一体、内宣外宣联动的主流舆论格局。



凝聚品牌力量 锻造品质服务

一直以来，甘肃民航始终以厚植“人民航空为人民”为初心情怀，秉承“思想引领重情怀、创新驱动重质量、标准规范重管控、文化聚力重实效”的服务理念，不断创新服务举措，积极拓展服务外延，培育服务文化品牌，用心擦亮“甘肃窗口”，真情服务“城市会客厅”。

一是“乘心如意”：追求如意品质，共享美好出行。为加强服务品牌顶层设计，把满足广大客户需求作为服务工作的出发点，甘肃民航以智慧服务为主线，以真情服务为内核，明确集团服务战略为：“追求如意品质，传播丝路文明，共享美好出行。”综合考量核心客户需求、甘肃省地域文化特征、机场资源禀赋及行业发展趋势，结合机场服务品牌的核心价值，集团服务品牌名称确定为“如意甘肃·乘心如意”。

“乘”，即乘机、乘客；“心”，即以客为尊，倾心服务；“乘心”音同“称心”，即让客户如愿以偿、称心如意。“如意”象征着顺心如意、吉祥如意，寓意着万事如意，甘肃形态“如意”，象征品如洁玉，走进甘肃就如同行走在“如意”之上，带给旅客的是心有所想、必有所获的如意之旅。“乘心如意”就是指立足甘肃、畅联全国、通达世界，构建优质便捷、特色鲜明、系统完备的服务体系，多维度、深层次提升服务品质，为客户提供舒心、贴心、安心、暖心以及顺畅、便捷、优质、高效的一体化服务，让客户如愿以偿、如愿随行，不断增强旅客航空出行的幸福感、获得感。

二是“小红帮您”：坚持为民初心，恪守为民之责。多年来，“第八批全国学雷锋活动示范点”兰州中川国际机场“小红帮您”班组始终把“人民航空为人民”作为旅客服务工作的出发点和落脚点，主动践行甘肃民航“平安、便捷、贴心”服务理念，先后推出“十帮”服务项目，并不断完善服务举措，改善旅客出行体验，努力打造有温度、更贴心的便民服务，提高智慧化服务水平。

自成立以来，“小红帮您”班组保障特殊旅客8万余人，收到表扬信、锦旗200余封，连续多年获得重量级荣誉称号，并于2023年3月被中宣部命名为“第八批全国学雷锋活动示范点”。

三是“雷锋安检”：传承雷锋精神，争当时代楷模。据悉，“雷锋安检”是兰州中川国际机场安全检查站倾力打造的服务品牌，负责出港旅客、行李、货邮的安全检查和航空器监护工作。“雷锋安检”提倡安检人员对待旅客要像春天般温暖，对待危

品要像秋风扫落叶一样无情，并通过“四个深化”不断提升品牌内涵。

截至目前，“雷锋安检”累计保障特殊旅客50余万人次，收获旅客感谢信、锦旗1000余封，先后荣获中国民航局“英雄集体”荣誉称号，被授予中华全国总工会、甘肃省总工会、中国民航局工会“工人先锋号”，并先后荣获多项荣誉奖项。

四是“心心‘箱’印”：呵护无声行李，引领行业标杆。兰州中川国际机场货运行李部2019年成立以来，聚焦旅客关注点，直面旅客托运行李服务保障中的难点、痛点，树立“行李是无声的旅客”服务理念，以“行李无声我有心，倍加呵护您放心”为服务承诺，进一步规范了行李运输保障流程和标准，创建了“心心‘箱’印”行李运输服务品牌。通过特色化创新、人性化举措，让行李“站”起来，让“无声的旅客”也感受到细致入微的服务，有效降低了不正常行李率和行李运输引发的旅客投诉，增强了旅客在行李运输服务中的满意度。

五是“南梁情 优+行”：弘扬南梁精神，传递温暖力量。庆阳机场扎根革命老区、立足服务旅客，将弘扬“面向群众、坚守信念、顾全大局、求实开拓”的南梁精神与民航助力革命老区经济社会发展的历史使命有机融合，全力打造“南梁情”服务品牌，提炼“细心、耐心、真心、热心、诚心”的“五心”服务理念，推出首乘旅客全流程专属服务、晚到行李派送短信提示等40余项以“南梁情 优+行”为代表的一系列特色服务举措，满足旅客个性化差异化出行需求。

六是“丝语心·飞天情”：突显文化特征，传播丝路文明。敦煌莫高国际机场综合考量地域文化特征、机场资源禀赋及行业发展趋势，结合服务品牌核心价值，着力打造“丝语心、飞天情”服务品牌。“丝语心、飞天情”意为：富含文化内涵和服务精神，通过细腻、沟通和真诚的丝语心服务，以及自由、灵性的飞天情结，为客户提供专业、创新、诚信、追求卓越、持续改进、爱心关怀的服务，从而提高客户对品牌的信任和忠诚度。

服务更优、效率更高、群众出行更便捷……在持续推进服务品牌系统化、体系化建设的过程中，甘肃民航正朝着精细化、品质化、品牌化的征程迈进。一套套管理体系不断完善，一架架航班平安起降，一张张灿烂笑脸真情护航，一项项智慧技术应用推广，一条条便民举措保障出行……树立起甘肃机场良好的窗口形象。

(甘肃省民航机场集团党委宣传部供稿)

