

# 全新别克昂科威Plus 携手昂科威Plus艾维亚

诚邀品鉴



了解官网



BUICK

心静 思远 智行千里

航空港

AIRPORT JOURNAL

# 航空港

AIRPORT JOURNAL 2022/07 NO.203



## 领航者人物志

他们是温暖的力量  
是逐梦远方的灯火

免费赠阅

ISSN 1006-7310



9 771006 731229

上海机场  
AVINEX

2022/07 总第203期





节能 绿色 环保

Energy-saving Green and Eco-friendly

# AIRPORT JOURNAL

目次  
Contents

2022/07 NO.203 航空港



10



22



36



50

## 领航者人物志 PILOT FEATURE

10 点亮五色初心 璀璨百年虹桥  
顾鹏飞劳模创新工作室  
Lighting up centenary Hongqiao with service  
from people's original intentions  
Gu Pengfei's model worker innovation studio

22 真情每一刻 倾情每一客  
记十九大、二十大代表吴娜  
Serve each passenger warm-heartedly  
Wu Na, a deputy to the 19<sup>th</sup> and 20<sup>th</sup> CPC National Congress

36 用航站楼的“第一张笑脸”检验机场服务答卷  
记上海市第十一次党代会、第十二次党代会代表史志瑛  
Test the airport service with “the First Smile  
Face” in the terminal  
Shi Zhiying, a deputy to the 11<sup>th</sup> and the 12<sup>th</sup> CPC Shanghai  
Congress

50 全国公安二级英模周海平  
民航公安的“多虑”“钻家”  
The second-class national hero of public security  
Zhou Haiping, a dedicated civil aviation police



## 目次 Contents



64

### 行走视线 TRAVEL & TOUR

- 64 浪漫与真实的真实体验  
魔都版“古巴比伦空中花园”  
Experience of Romance and Reality  
'Ancient Babylon Hanging Garden' in the Magic City

### 文化长廊 ART & CULTURE

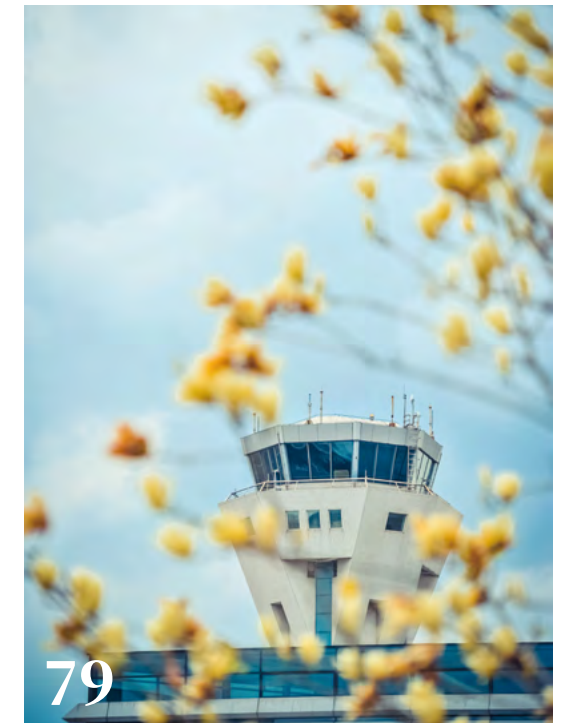
- 74 南展西扩东进  
Extend south, expand west and forward east
- 74 虾趣  
The fun of shrimps
- 75 夏  
Summer
- 78 母亲  
Mother

### 视界空间 PHOTO GALLERY

- 79 花开映空港  
Flowers shine upon the airport
- 80 雨樱  
Cherry blossom in the rain



80



79

封面摄影 三亚文化

### 广告索引

封二 节能 绿色 环保

- 04 美好生活的最佳航空保障  
07 节能 绿色 环保  
09 《航空港》杂志  
34 品质领先的国际航空枢纽 世界一流的机场产业集团  
49 品质铸就枢纽 创新领航未来  
62 安全至上 服务至臻 担当有为 协作共进  
71 上海浦东华美达大酒店  
72 百年门户 世界枢纽  
77 上海机场AVINEX

封三 上海机场贵宾服务

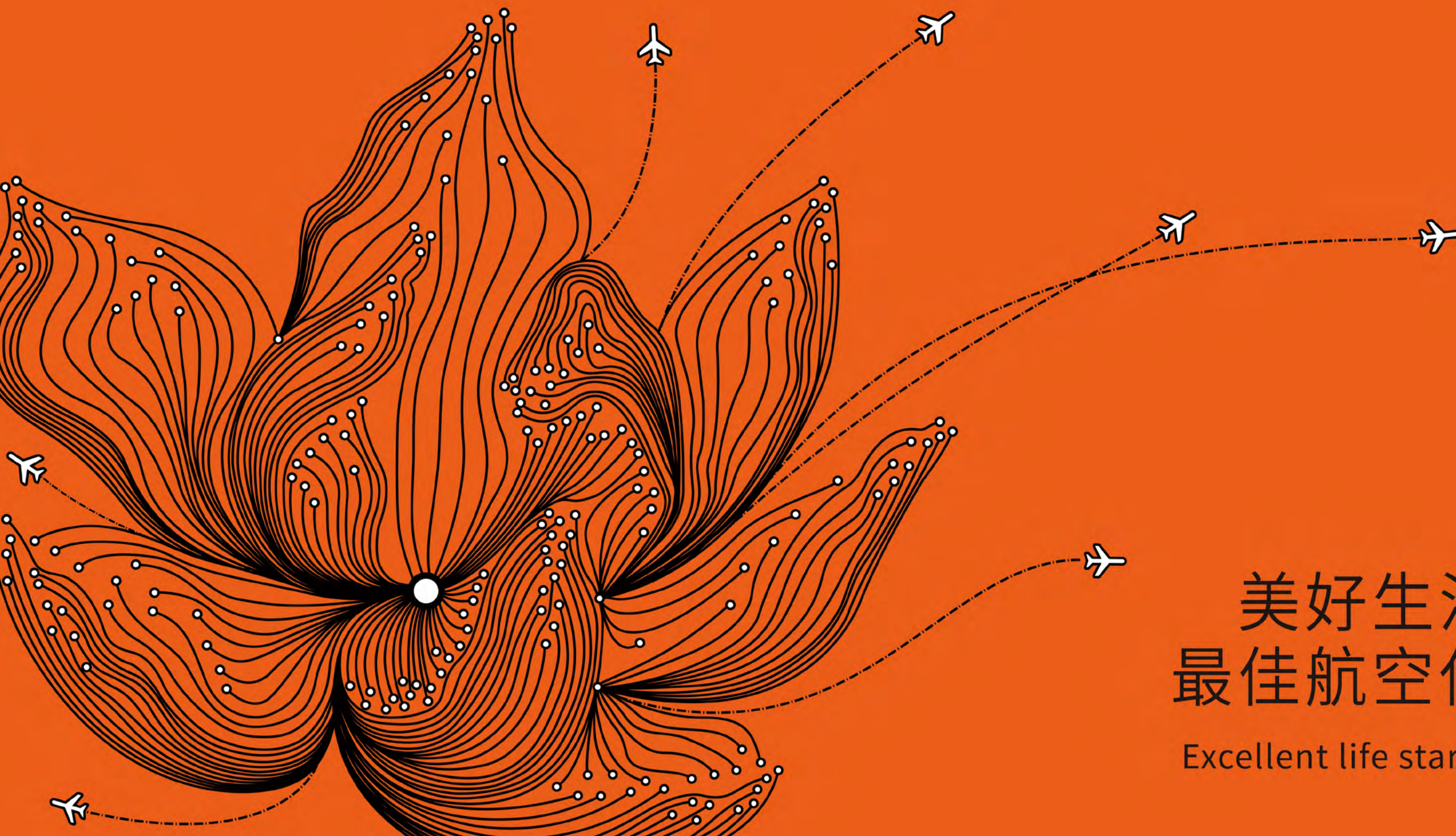
封底 别克昂科威Plus

### 您可以在以下场所取阅《航空港》杂志

浦东机场候机楼、虹桥机场候机楼、机场贵宾室、  
上海浦东华美达大酒店、虹珠花园会议酒店、  
上海浦东机场华美达广场酒店



使命 Our Mission



美好生活的  
最佳航空保障

Excellent life starts here



# AIRPORT JOURNAL

## 航空港

主管及主办 Published by  
上海机场(集团)有限公司 Shanghai Airport Authority  
出版发行 Produced by  
《航空港》编辑部 Airport Journal

顾问 Consultant  
秦云 Qin Yun  
冯昕 Feng Xin  
监制 Supervisor  
杨季星 Yang Jixing  
苏巍巍 Su Weiwei  
责任编辑 Executive Editor  
杨桦 Yang Hua  
编辑 Editor  
薛敏 Xue Min  
张晨 Zhang Chen  
美术编辑 Designer  
蔡惟 Carwer

编辑部地址 Office Address  
中国上海虹桥国际机场迎宾二路200号 200335  
No. 200, Yingbin 2nd Road, Hongqiao International Airport, Shanghai, 200335  
电话 Tel (86-21)22343773  
传真 Fax (86-21)22343777  
电子邮箱 E-mail  
hkg@shairport.com

2022年07月 总第203期  
1988年10月创刊 2022年07月31日出版  
国际标准连续出版物号 ISSN 1006-7310  
国内统一连续出版物号 CN 31-1597/U  
设计制作 Art Production  
上海双宇图文设计制作有限公司  
印刷 Printed by  
上海昌鑫龙印务有限公司

本刊已被CNKI中国期刊全文数据库收录, 其作者文章著作权使用费与本刊稿酬一次性给付。如作者不同意被收录, 请在来稿时向本刊声明。  
任何单位如欲转摘、摘编或以其他方式使用在《航空港》杂志上发表的所有图文, 应取得本刊的书面同意, 如有违反, 本刊将依法追究其法律责任。  
网刊: [www.HKGZ.chinajournal.net.cn](http://www.HKGZ.chinajournal.net.cn)



## 节能 绿色 环保

## Energy-saving Green and Eco-friendly



# AIRPORT JOURNAL 航空港



广告独家代理：上海机场广告有限公司

Sole Agency: Shanghai Airport Advertising Co., Ltd.

广告监制 General Producer

王旭 Wang Xu

广告执行 Executive Editor

史璟 Shi Jing

编辑 Editor

张沁 Kris Zhang

主管 Advertising Manager

吴晓炯 Wu Xiaojiong

流程编辑 Workflow Editor

虞昞 Yu Bing

王靖 Wang Jing

广告联系方式 Contact: 021-68342183、021-68342180、021-68342217

地址：浦东机场海天五路500号C座

Add: Building C, 500 Haitian No. 5 Road, Pudong Airport

A I R P O R T J O U R N A L

# AIRPORT 航空港 JOURNAL

Airport Journal

www.HKGZ.chinajournal.net.cn  
E-mail: hkg@shairport.com



# 点亮五色初心 璀璨百年虹桥

Lighting up centenary  
Hongqiao with service  
from people's original  
intentions

顾鹏飞劳模创新工作室

Gu Pengfei's model worker innovation studio

撰文 / 李晔

摄影 / 三亚文化







百年机场，不仅仅意味着历史悠久，更意味着经历丰富，遇到各种复杂、棘手、从未发生过的情况要比别人多得多。“虹桥机场一定是先行者、破题者，必然要为行业积累经验、形成标杆，这是大机场应有的担当。”

Centenary airport means not only a long history but also rich experience as the airport has witnessed various difficulties, complexities and new situations more than anyone else. “Hongqiao Airport must be a pioneer and a problem-breaker. It must accumulate experience and form a benchmark for the industry. This is the responsibility of a large airport.”

1991年，顾鹏飞告别通信电缆老本行，退伍转业，进入虹桥机场灯光站工作。当时，他对助航灯光几无概念，只懵懂地认为，机场灯光站负责的，应是场内那些路灯。以至于，当第一天上班遇到跑道T字灯抢修时，他甚至还一脸疑惑：路灯坏几个，就这么着急修吗？

而今31年白驹过隙，顾鹏飞早已是业内大咖，他眼中的助航灯也不再是普通的“路灯”，而是事关生命安全的“飞行员之眼”。为此，他已连续31年浅睡眠，以匠心坚守，换来业内领先纪录——整个虹桥机场飞行区，助航系统引领日均750架次进出港航班平安起降，灯光开启率100%、设备设施完好率98%、核心技术掌握率100%，数十年来因灯光原因造成的飞行安全事故为零，因灯光施工造成的安全事故隐患同样为零。

民航业助航灯具检修标准流程中，顾鹏飞的贡献力透纸背；一些新机场久攻不破的难题痛点，顾鹏飞常一点即破，一个小建议，便解决了人家能否开航的大问题；他的徒弟乃至徒孙遍布业内，早已能独当一面，他们也被尊敬地唤为“师父”。然而顾鹏飞本人依旧谦逊低调、务实担当。作为“顾鹏飞劳模创新工作室”的领衔人，他用31年爱岗敬业，诠释了虹桥机场百年底蕴，践行着“品质铸就枢纽、创新引航未来”的核心价值观。

专注在现场

机场助航灯，主要为飞机驾驶员的起飞、进近、着陆、滑行昼夜提供目视引导，包括了跑道入口灯、边线灯、中线灯、末端灯，以及滑行道边线灯、中线灯等。







夜幕下，近6km<sup>2</sup>虹桥机场飞行区范围，“灯光秀”不为炫目喧闹，只求恒定稳妥。助航灯光系统总共109条回路、7496套灯具，不允许缺位，也绝不能发送错误信息，管理压力可想而知。

顾鹏飞从不迷信运气。要确保空港安全运行，就助航灯光而言，唯有平时工作做到位。每天，待凌晨1时左右，虹桥机场结束当日航班运营，到5时半，这仅仅4个半小时，便是机场飞行区管理部灯光科巡检最紧张关键时段。

怎么巡检？顾鹏飞多靠两条腿。飞行区管理部副总经理陈君德1998年进入机场工作，顾鹏飞是令他印象最深刻的老师之一。场道工程科负责跑道，灯光科则管着跑道上的灯，两个科总是英雄相逢、并肩作战。在陈君德看来，跑道与灯光巡视，明明可以开车，但顾鹏飞大多徒步。虹桥机场最初是一根跑道，3400m，开车巡视一刻钟，步行却至少要一小时。这带给当时“新人”陈君德最大的收获在于，“如果觉得制度规章过于抽象，只要看顾鹏飞怎么做就行。”

顾鹏飞为何要徒步？因为能眼观、耳听、鼻闻、手摸。比如，廊桥顶端数字指示牌内发光二极管LED，出现了外行人难以察觉的闪烁，顾鹏飞一眼就能判定，这是廊桥振动造成接触不良所致；又如，走近隔离变压器箱，若听到微弱的“吱吱吱”声，八成是电缆在放电。打开看，箱内因进水和电缆放电，水已变成电离水，色泽蓝绿，美如九寨沟，却藏着短路隐患。另外，箱内杂音可能透露设备老化，有焦糊味说明电线氧化；再如，那些嵌入跑道、与地面平行的跑道灯，若有高差、毛刺，轻则擦伤飞机轮胎，重则导致爆胎，需要有人频繁下蹲进行目视、触摸……

这么多“蛛丝马迹”，哪一样是开车一闪而过所能发现和捕捉的？

飞行区管理部助航灯光科副科长於毅俊，曾在全国民航首届助航灯光技能比武大赛中荣获个人二等奖。谈起顾鹏飞，於毅俊妥妥一个大写的“服”字。他说，无数个深夜，顾鹏飞带着他们在跑道上巡视，宽阔笔直的跑道，109个中线灯等距排列，越到后面间隔越小，但哪盏灯有异样，顾鹏飞站在两三百米外便能一眼看准。即便灯全亮，他也能明察秋毫，将那些特别亮或略昏沉的揪出来。按照他的经验，两盏最亮的灯当中，必有接地故障。老法师的这些“快准狠”，让一众徒弟好生佩服。

因为顾鹏飞比专家还专家，不少厂家在他面前往往露怯。一些厂家前来推介其LED高杆灯，说哪些大



机场都用了,说客户如何如何满意,顾鹏飞却不动声色抛来两个关键词——色温多少?透光率多少?寥寥数语,对方乖乖打退堂鼓,决定练好内功再登门。

於毅俊觉得,虹桥机场助航系统100%的灯光开启率、98%的设备设施完好率等,这些在业内几乎“天花板”级的数据表现,绝不是运气和偶然。“顾老大带领我们,坚持每天发现细节,每天事不过夜地解决问题,正是这样的细水长流,才有虹桥机场几十年的长治久安。”

### 创新“编字典”

1999年之前,顾鹏飞团队天天在跟“夜巴黎”抢时间。

当时,浦东机场尚未开航,虹桥机场是上海唯一机场。有很长一段时间,虹桥机场最晚抵达的航班在凌晨3时15分,从法国巴黎飞来,故灯光科将其唤作“夜巴黎”。这也意味着,留给灯光科巡视检修的时间不足两小时。

顾鹏飞对当时的争分夺秒记忆犹新。一般而言,航班落地、旅客下机进入航站楼后,机场指挥处才会通知灯光科该航班结束。但灯光科等不及指挥处通知,而是时刻关注塔台,塔台一旦报告“飞机已进入机坪”,灯光科便第一时间出动。根据民航局的规定,绝不允许相邻两盏助航灯连续不亮,虹桥机场航班繁忙,助航灯光巡检时间有限,又要确保达标,灯光科的办法是——“自行车+三轮摩托车”——由自行车负责打前站,在前巡检,一旦发现问题,随即用对讲机呼叫身后的三轮摩托车。三轮摩托车把常用的工具和备件都带在身边,接令后精准出击,确保问题灯具第一时间能维修到位。

事非经过不知难。31年与助航灯光为伴,顾鹏飞打过的大仗、硬仗远不止“夜巴黎”。

20世纪90年代,灯具设备不够先进,采购资金不多、供应商有限、不少设备还备件不足,这些困难都需要自己琢

磨解决。那时,灯光科采购的是上海嘉定某特种灯泡厂的灯泡,灯泡中的钨丝拉得不够均匀,或有些小破口,强电流经过后产生高温,就特别容易烧断。顾鹏飞便发挥自己特别能钻研那股劲,与团队一同反复攻关,最终发现,装灯时的角度颇有讲究,其核心要义就在于——不能让钨丝下垂或堆积。于是,团队装灯时,对灯多有支撑,各种“拗造型”,带来的直接效果是,灯泡的平均寿命延长了10%。

2004年和2005年,顾鹏飞分别获评上海市劳动模范和全国劳动模范。2009年5月,顾鹏飞走上灯光科科长岗位,啃下的第一根硬骨头,便是不停航状况下的灯光站搬迁。

当年,虹桥机场西区正在建设,需要将原东跑道南灯光站整体搬迁至西跑道。以顾鹏飞为组长的灯光科专家团队小组,提出了不停航状态下灯光站一夜进行电缆割接的搬迁方案。这样的方案工程,优点是时间短、成本低、经济效益显著,然而风险在于中国民航史上从无先例。

犹记当年,除了设备调试,灯光科还要对数百条线路、成千上万个接点进行检测,工作量惊人,且不容丝毫出错。顾鹏飞一头扎进工地,看图纸、核数据、查资料,反复完善方案。其间,他发烧数日不退,身体如散了架似的,但他坚持不倒,夜以继日带着团队攻坚。直到搬迁那天,当机场在高位运行状态下成功完成电缆一夜割接,从而顺利保障虹桥机场西区开航时,顾鹏飞与团队们一起,创造了历史。那一刻,机场人发自内心的自豪,盖过了此前所有的夜不能寐和如履薄冰。

问及当年他对这场硬仗,有没有产生哪怕一丝一毫想放弃的念头。顾鹏飞却说:从来没有。他感慨,去年,2021年,虹桥机场100岁了。百年机场,不仅仅意味着历史悠久,更意味着经历丰富,遇到各种复杂、棘手、从未发生过的情况要比别人多得多。“虹桥机场一定是先行者、破题者,必然要为行业积累经







验、形成标杆，这是大机场应有的担当。”

虹桥机场西区启用后，灯光科又承担起了对西区站坪百余座高杆灯的管理重任。顾鹏飞在向飞行员征询意见过程中了解到，由于虹桥机场东、西两条跑道相距仅365m，若两边高杆灯按设计要求全部开启，光线强度将远高于适航标准。于是，顾鹏飞又牵头成立节能科研攻关小组，反复验证开关时间优化、高杆灯线路和设备改造等一系列措施，最终实现了高杆灯的节能运行，全年节约电能190万kW·h，节省电费高达163万元。

2011年5月，“顾鹏飞劳模创新工作室”作为上海市首批劳模工作室正式挂牌。自成立以来，“鹏飞室”始终坚持创新引领运行，一手抓机场安全运行保障，一手抓创新项目研究，以“小发明、小创造、小革新、小设计、小建议”为抓手，形成“保障运行一课题研究一技术革新”一体化的工作格局。“鹏飞室”完成的技术创新包括——东跑道大修时不停航施工“预制式电缆人孔井的应用”、提升校飞效率的“助航灯光监控系统一键校飞模式”、加强安全保障系数的“调光器切换柜技术改进”，以及虹桥机场站配电箱改造、设立新型LED坡度灯、沥青道面嵌入式灯具维修方案、飞行区地下管线综合管理、站坪照明全网系统改造、远机位APU供电改造、站坪照明全网系统技术创新等。另外，“鹏飞室”机场目视助航手册编制、跑道进近灯光芯调整、集中式灯箱改造等大量课题研究和攻关，取得了十多项权威部门认可的科研成果。

在顾鹏飞主导下，“鹏飞室”在行业内率先完善了民航嵌入式灯具检修标准流程，建立了民航机场飞行区内首个灯具测光室，实现了助航灯具检修作业流程标准化和规范化。或许，已经很难统计，顾鹏飞的创新成果，有多少写入了中国民航助航相关标准与规范，但有一点毋庸置疑，我国民航的大量标准来自虹桥机场等国内大机场，而“鹏飞室”一定是那个从“翻字典”到“编字典”的关键角色。

传承“梦之队”

顾鹏飞也有师父，百年虹桥机场的精神传承，是他守正创新的源头。

31年前进入虹桥机场后，顾鹏飞才知虹桥机场有那么传奇。虹桥机场灯光系统始建于1963年，正式投运于1964年，是为上海解放后第一条国际航线——中国—巴基斯坦通航而专门进行扩建。刻着历史印记的虹桥荣光与使命感，在顾鹏飞入职第一年，便深深沁入骨髓。

他记得，初入灯光站，对他影响至深的有两位领路人。





一位是1964年中巴通航时便进入灯光站工作的技术员，勤恳务实，专注助航，直到退休。让顾鹏飞震撼与感动的是，这位技术员坚守着这份重复但又无比重要的岗位，因过于投入，甚至连说话都木讷。

另一位是老同事强小弟，空军技师出身，做事“做一样像一样”。20世纪90年代，灯光站用的调光器还是前苏联的技术，当年，国内调光器厂家前来求助，希望复原这台调光器，强小弟仅用一夜功夫，就将调光器的原理图及部分控制图画了出来。只有对机器原理和内部结构掌握到烂熟，才会有如此的厚积薄发。

顾鹏飞钦佩强小弟的技术权威，更钦佩老法师的毫无保留、有问必答。老机场人的术业专攻和一丝不苟，正是这样一棒接着一棒，一路传承。这恰是上海机场最弥足珍贵的精神内核，也是而今“品质领先的国际航空枢纽，世界一流的机场产业集团”的企业愿景的动力源泉。

传承使命在肩膀，顾鹏飞觉得自己责无旁贷。虹桥机场灯光科现有26名成员，顾鹏飞作为带教老师，提炼总结了工作分配菜单化、设备操作目视化、设备管理公式化管理方法，以及“师徒结对、以老带新、共学同进、先学为师、每周一练、一对一”的“六步培训法”，被上海市总工会命名为“鹏飞工作法”，并向全市推广。对于增强团队业务能力，顾鹏飞极为严格，以确保灯光科人人业务扎实、技术过硬——与普通家用灯不同，拆装一个助航灯具至少得拧16个螺丝，通常要8分钟时间，但科里成员杜杰只要3分钟，成为民航业拆装灯具最快纪录保持者，还被授予“全国民航技术操作能手”称号。另外，许峰、孙继东等一线班组长也是一身绝活，他们能从汽车轮胎碾过灯具时螺丝发出的声音差别，来判断出螺丝的紧固程度……

目前，“鹏飞室”拥有高级职称1人，中级职称7人，民航职业资格考评员5人，是民航助航灯光界当之无愧的“梦之队”。灯光科先后荣膺全国工人先锋号、上

海市模范集体等荣誉。2014年10月，“鹏飞室”还被全国总工会首批命名，成为行业内唯一一家全国级劳模创新工作室。

诸多荣誉，只是外在的光环，由内而外支撑这些光环的，是上海机场人的精神气质。让陈德君无比感慨的是，过去，顾鹏飞每次出完夜班，到第二天凌晨该下班回家睡觉，但他往往不回家，下了班直接睡在办公室，以备突发状况。因此，顾鹏飞的办公室虽不大，却无论如何会放上一张折叠床。而今，这种高度责任感，已传播蔓延到虹桥机场各部各科，一些基层科室的办公室内，折叠床成为标配。而近年来不断补充进来的新鲜血液，无论硕士、博士生，同样耳濡目染，也都践行着“答案永远在现场”的信条，勤恳笃行，时刻绷紧安全至上这根弦，将上海机场集团“美好生活的最佳航空保障”这一企业使命，化为脚力、眼力和脑力，服务至臻，担当有为。

2018年4月15日，对顾鹏飞而言是个特殊日子。这天，他正式卸任灯光科科长之职。这意味着，他身上所肩负的责任不用再像过去那般重了。那晚，他一夜无眠，直到第二天晚8时，他才终于睡着了，再到翌日白天起床，期间丁点未醒。这可能是他迄今31年助航生涯中睡得最沉的一觉。但说来也怪，此后，他再度陷入浅睡眠，依旧保持了深夜11时、凌晨4时必须醒的节奏——那是他过去要过夜班灯光状况的时间节点，也是他作为助航灯光人印刻在血液里的生物钟。

有时候不上班时，科里上夜班的同事也会向顾鹏飞汇报：此前排查到了哪些问题，并且已顺利解决了。但顾鹏飞还是牵挂，放下电话没多久，便直接出现在了办公室。他说“醒都醒了，索性就来看看”。

望着飞行区那些灯光如星星点点，他总有一种慰藉。虹桥机场“鹏飞室”，就如同五色灯具，点亮了传承、担当、成长、创新、发展五种精神，为虹桥机场的精品机场建设贡献着力量，也让百年虹桥机场，绽放出新的、更加璀璨的光芒。✈



# 真情每一刻 倾情每一客

**Serve each passenger  
warm-heartedly**

撰文 / 金志刚  
摄影 / 三亚文化

记十九大、二十大代表吴娜

Wu Na, a deputy to the 19<sup>th</sup> and 20<sup>th</sup> CPC National Congress

她是15年坚持在安检一线奋斗的“老兵”，是同事们口中的“娜娜书记”；她是全国劳模，十九大、二十大代表，在平凡的岗位做出了不平凡的成绩；她是女儿、妻子、妈妈，努力平衡着工作和生活……她是吴娜，上海机场新时代员工的代表之一。

She has been working at the front line of security check for 15 years. She is called Party Secretary Nana by her colleagues. She was elected as a national model worker and a deputy to the 19<sup>th</sup> and the 20<sup>th</sup> National Congresses of the Communist Party of China and has made extraordinary achievements on the ordinary position. At the same time, she is also a daughter, a wife, and a mother, trying her best to balance work and life. She is Wu Na, one of the employee representatives of AVINEX in the new era.





当吴娜穿着英姿飒爽的旅检制服，忙碌在服务一线，给人的第一印象就是干练。她一说话，柔声细语，对旅客总是笑脸相迎，疫情期间口罩遮住了脸，但依然可以从她的眼睛里看到笑意。

今年34岁的吴娜，却已经是有着15年工作经历的旅检“老兵”。现任上海虹桥国际机场公司安检护卫保障部旅检一科党支部书记的她，2015年获评全国劳动模范，在人民大会堂接受表彰；2017年当选十九大代表，聆听习总书记讲话；2022年她再次当选为二十大代表……她走过的每一步，与上海机场集团“安全至上，服务至臻，担当有为，协作共进”的企业精神高度契合。

15年来，吴娜始终奉行“真情每一刻，倾情每一客”的工作理念，以良好的职业风范和娴熟的服务技能在一线岗位默默奉献，并带领团队成员竭诚为旅客提供“安全、高效、便捷、舒适”的安检服务。

### 匠心：做“有心人”改进安检服务

2006年，18岁的上海小姑娘吴娜还在上海民航职业技术学院念书，对“制服”痴迷的她选择到虹桥机场安检的劳模集体“安捷组”中实习跟教，那时的她除了觉得“制服好看”，也对旅客安检这一岗位的严肃和辛苦有了切身的了解。

其实，我们耳熟能详的机场旅客安检岗位，可“分解”为5个分岗位：最前面查验旅客的登机牌、身份证的，是“验证”；引导旅客整理衣物、把随身行李放进安检仪的，叫“前传”；拿着安检仪器检查旅客是否随身携带违禁物品的，是“人身检查”；盯着电脑屏幕“眼筛”过安检仪的行李，叫“开机”；如果发现行李中有违禁物品，就要开行李箱人工复查，这一岗位叫“开箱”。

可别小看这些岗位，首先这些岗位事关航空安全，所以安检员始终保持神经紧张。其次很辛苦，比如“人身检查”岗，每检查一位旅客，安检员就要弯腰、起身2次，高峰日一个班头下来，这样的动作要重复2000次以上，哪个不腰酸背痛？还有“验

证”，这个环节虽然有点枯燥乏味，但同样责任重大，还要把握安检速度。

吴娜2007年6月从学校毕业就正式加入了“安捷组”。小姑娘心细，爱琢磨，在平凡的岗位和枯燥的日常工作中，“发明”了不少工作新方法，不仅提升了虹桥机场的安检服务品质，也拉近了工作人员与旅客的心理距离。

比如“登机牌折叠法”。爱美的天性让吴娜发现在“验证”岗位上，双手经常被验讫章的油墨污染，“很难搓掉或洗掉，不仅是安检员，旅客的双手、身份证甚至衣物也可能被未干的油墨弄脏”，吴娜说，“后来我发现，登机牌有一道‘折缝’，方便后续航空公司员工在旅客登机时撕下登机牌的一部分，我就想，如果把验讫章盖在这条‘缝’的位置，然后把登机牌沿着这条‘缝’对折一下，把身份证‘盖’在折过的登机牌上，一并交还给旅客，油墨就被‘藏’起来了呀，那就不会再污染别的地方了。”

吴娜把这一“小小发明”告诉了同班组的小伙伴，大家试行后觉得效果不错。还有旅客把这一“特别的礼遇”发到微博上，留言“上海的服务就体现在这些细节上”，这让虹桥安检的管理者更加重视这一“创新”，如今“登机牌折叠法”早已推广到虹桥机场所有安检通道。

由吴娜首创、后续推广到整个虹桥机场安检、甚至被国内其他机场纷纷效仿的，远不止这一项，其他的还有“三到位、三主动”工作法、“验证六部曲、人检八重点、开箱十四诀”等岗位口诀，都是吴娜做“有心人”琢磨出来的。

### 模范：带领“安捷组”全面奋进

年轻的吴娜在岗位上飞快成长，制服上的肩章，由实习时的“一条杠”、正式工作后的“二条杠”，变成了2010年的“三条杠”，那时她已成为“安捷组”的领头人。这一年，上海世博会召开，盛会正是练兵时，此为“天时”；虹桥机场2号航站楼开航，提供了展示本领的新阵地，“地利”也





具备了；加上“安捷组”全员的“人和”奋斗，“安捷组”当年获得了“上海市五一劳动奖状”。第二年即2011年，吴娜也获得了“上海市五一劳动奖章”。

在旅检一科科长郑晨看来，吴娜一方面学习能力较强，善于提炼工作方法，还“肯管、敢管”，因此能带领团队一同前行，狠抓岗位操作的标准化建设，认真开展员工岗位陋习查改；另一方面，吴娜“接地气”，勤奋、细心，所以能带领团队用真心的服务让严肃的安全检查工作不再冷冰冰，让虹桥安检的服务更有温度。

吴娜带领团队建立了指标量化、规范明确的岗位操作标准，如：“验证”岗位以“验证手势引导”，即通过90度举手示意并配以语言提示，示意后续待检旅客过检；“前传”岗位操作中要正确摆放行李物品，逐个平（立）放，间隔5~15cm；“开机”岗位坐姿要求上体保持正直，双脚平放于地面，膝弯屈大致成直角等，以规范动作、文明用语展现安检员的专业形象，为旅客提供明确有序的引导。

在“真情每一刻，倾情每一客”方面，“安捷组”可圈可点的亮点就更多了。吴娜提出“不要给旅客做判断题，只给旅客做选择题”的服务法，比如，有些旅客对安

检制度不太了解，携带了超量的液态化妆品，在接受检查时不太配合，“这时候旅客容易烦躁，我们除了耐心解释政策，还可以直接给出一道‘选择题’：‘您这个东西根据规定不能带，但我们可以去协助您托运或暂存，或提供分装瓶灌装’，这时候旅客的精力就会集中在选择哪个解决方案，问题或矛盾也就迎刃而解了。”吴娜解释道。

多用眼看一下、多用心想一点，就能给枯燥的工作带来互动的快乐，还能给旅客增添些许旅途中的惊喜。吴娜首创了“姓氏称谓法”“生日祝福法”等一系列服务创新举措，“这其实并不难，人人都喜欢被尊重、被关注、被祝福的感觉，我们看旅客的身份证、登机牌，就能知道旅客的姓氏，这时候用‘某某先生’‘某某女士’代替‘先生/女士’这位旅客’这样的泛称，旅客往往会很开心，”吴娜说，“再有就是看到刚好这天是旅客的生日，就诚挚地送上一句‘生日快乐’，有的旅客自己都忙得忘记今天是他生日了，我们一提醒，他会很感动；我们还发现，收到生日祝福的旅客在后续安检环节，也会因心情愉悦而变得更加配合。”

举措虽小，用心至诚，正向能量就会变得不容小觑。吴娜以及团队首创的这些服务法，同样已推广到虹桥机场的每





一个安检员，甚至“改变”了机器。自助验证机器代替了“验证”岗位的安检员，但机器里提前设置了新功能，遇到当天生日的旅客刷完身份证，闸机屏幕上就会出现“生日皇冠”的图案，还会自动送出“祝您生日快乐”的祝福语音，旅客看到这一幕，无不又惊又喜。

先锋：勇当新技术新设备应用“探索人”

现有服务的改进和提升，是“从有到优”的一个过程，而随着上海机场向“智慧机场”进化，很多服务是“从无到有”。吴娜和她的团队又开始勇当新技术新设备应用的“探索人”，聚焦“新系统设备最优效率的发挥”“新技术设备运行管理的新标准树立”等方面，开展了多项课题攻关。

2013年4月，吴娜“安捷组”劳模创新工作室正式授牌成立，同年她加入了中国共产党。2017年4月，虹桥安检首条以吴娜名字命名的品牌示范通道“吴娜通道”成立，位于虹桥机场T2出发9号旅检通道。吴娜“安捷组”劳模创新工作室将“吴娜通道”作为创新成果转化平台以及人才实训基地，辐射创建并影响于“季芳通道”“温馨通道”“匠心通道”等品牌通道，力争建设成为弘扬劳模精神的“扩音器”、解决技术难题的“攻关站”、培养人才骨干的“孵化器”以及展示安检形象的“新平台”，引领虹桥安检持续发展。

2017年，“吴娜通道”试行“长通道”。当时吴娜发现，虹桥机场旅客吞吐量不断增加，但安检人手又一时难以增加太多，旅客在“前传”和“开箱”环节的通道内，经常“堵”起来，“其实很多商务旅客都熟悉安检流程，他们不需要你对他说什么，只是需要空间做一些整理行装的动作，可以‘自助式服务’，但短通道空间太小了，只要把‘前传’和‘开箱’两个环节的通道加长，自然就会提升效率。”经测算，通道加长后，夏季单个通道的通行能力从2.1人/分钟，提升到了2.6人/分钟。这一创新举措很快得到推广，2018年虹桥机场T2所有安检通道都改造成了“长通道”。

同年10月，虹桥机场T1改造完成，“自助验证”成了T1的标配；如今，T2总共47条安检通道中，有20条也配备了“自助验证”。吴娜回忆道：“其实当时国内有其他机场比我们先用自助验证设备，只不过他们还是在这一环节配备人工安检员，自助验证名不副实。我们团队研究制定了虹桥安检《自助验证闸机使用方案》《自助验证闸机使用手册》，形成了一套最优匹配自助验证系统运行的岗位操作标准，并就新系统设备从布局到各类运行方案、手册、应急预案制定等方面，完善了自助验证系统配套运行管理措施，使虹桥机场成为了全国第一家突破相关政策限制，经局方批准，同意以自助验证系统完全替代传统人工验证的机场，为民航内全面推广使用自助验证系统提供了参考和借鉴的新标准。”

说时容易做时难。举个小例子，自助验证一开始试行时，闸机有防尾随功能，要保证“一人一检”，但当旅客拖着的行李箱离旅客本人距离稍远时，机器就“判定”为“这是两个人”，于是过不了验证环节。如何防止这种情况？出现这种情况怎么办？对旅客需要做哪些普及教育？……一系列问题都需要新标准来解决，吴娜和团队研究和解决的正是这些问题。

2021年12月，虹桥机场有4条安检通道试行“智能通道”，这个创新项目，运用了CT、自动化传输、人脸识别、RFID技术，代表了虹桥机场安检发展的新引擎，吴娜带领团队群策群力，贡献了安检一线员工的智慧。在这4条安检通道，旅客把随身行李放进安检筐的同时，筐上的智能设备就能实现“人包绑定”，旅客不必再像以前那样自己挪着安检筐往前走，筐会自动跟着人走；与以往所有行李过安检仪后从一个传送带上出来不同，“智能通道”安检仪后面的传送带一分为二，需要开箱和不需要开箱的行李会自动“分道扬镳”；以前，用过的安检筐只能由人工拿回“前传”岗位，“智能通道”则是自动回转，而且设备上加装了紫外线消毒功能模块……试行







以来，“智能通道”备受好评。“既提升了安检效率，又在疫情期间多了一种不接触设备。”吴娜说。

#### 团队：和谐氛围中小伙伴们都在成长

“全国民航五一劳动奖章”获得者张季芳与吴娜在机场集团的技能大赛中结识，“虽然我比吴娜年长几岁，但是她在工作中的用心和爱心，却是我学习的榜样。”但在吴娜看来，正是因为团队里有很多像张季芳这样的兄弟姐妹，才让虹桥安检的服务精益求精，让团队像一个大家庭一样温馨上进。张季芳做过“吴娜通道”道长，2018年5月开始，她也有了以她的名字命名的安检通道——“季芳通道”。

吴娜认为，一个人的精力和能力终究是有限的，但团队成员拧成一股绳，能发挥极大的能量。除了2019年、2020年有一年多的时间在安检护卫保障部运行管理中心工作，吴娜的岗位一直在旅检一科，而且于2020年下半年开始担任旅检一科党支部书记，肩章也变成了“四条杠”，从此她肩头的责任就更重了。

“作为党支部书记，她带领其他12名党员，关心旅检一科的每一位员工。”旅检一科科长郑晨说。

旅检一科现有240名左右员工，其中近50名是外省籍员工，他们集中住宿，远离家人，平均年龄二十三岁，最小的仅有19岁。这个特殊群体也成了吴娜最关心的人群之一。来自江苏徐州的焦殿君说：“在年轻员工眼里，吴书记总是跟我们‘打成一片’，她就是我们的‘大家长’，不仅关心我们的工作，关心我们在业务上的进步，也关心我们生活中的各种问题，比如谁有了感情困惑，谁和谁因为小事吵架了，她都主动介入。所以，我们都觉得这个书记很亲切，都愿意叫她‘娜娜书记’。”

今年过年，因为疫情，这些外省籍员工绝大多数又没能回老家过年。为了让员工家属放心，吴娜出了个主意：拍一段短视频，再写一封家书。焦殿君介绍道，视频里有科里领导向员工家属拜年的画面，也有员工平时在岗位上的一些画面，“发给家里人后，他们都很感动；还有那封家书，科里首先写了一段问候家属的话，还让我们手写一些心里







话，用邮寄的方式发往老家，我父母都说，有这样用心的单位，他们就放心了。”

而在吴娜看来，她在付出，但更多的是得到，“团队里有传承，大家并肩作战，互相关心，这是非常幸运和幸福的事情！”在她的引领和带教下，先后有17名员工考取安检高级技能资质，3名骨干被单位聘为首席开机员，有6人走上了管理岗位，并培养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等一批优秀员工。

### 后盾：支持来自“小家”也来自“大家”

吴娜的内心充满了感恩之情，觉得她如今能取得一点成绩，很大程度上是因为她有强大的后盾——支持、包容和理解，不仅来自小家庭，也来自单位这个大家庭。

吴娜的丈夫刘超寅原本也是旅检一科的一名安检员，两人在工作中相识、相知、相爱，2012年步入了婚姻的殿堂，第二年他们的女儿出生。“我爱人也非常热爱安检这份工作，但是两个人都是安检员，工作节奏不利于照顾女儿，商量来商量去，2013年他辞职了。”吴娜说起这段往事，眼睛里满是对丈夫的愧疚和感激。

刚离职时，由于女儿需要照顾和陪伴，多才多艺的刘超寅居家工作，开了一家手工工作室，做些皮具、动漫手办等，为家庭增添一份收入的同时，也为自己的兴趣和特长找到了一种出路。随着女儿长大，开始上幼儿园，还有外公外婆的照顾，刘超寅又找到了一份做电子政务的工作。

吴娜是土生土长的上海人，原本家住在市中心，但2007年她开始在虹桥机场T1做安检员，父母就在机场附近的机场新村租了房子，“那时候，爸爸骑着自行车送我到机场上班，在我们单位人人都知道，都羡慕我有个好爸爸！”如今，吴娜一家还是为了她工作方便，在虹桥机场T2附近的九亭买了房子，她爸爸妈妈依然同住在一起，为的就是照顾小外孙女。

说起女儿，吴娜开心的话就更多了。虹桥机场安检员的工作，三天一个“轮回”，周

而复始：第一天，中班，从中午12点到当天航班结束；第二天，早班，凌晨4点45分开始到中午12点；第三天，轮休一天。正是因为这样的工作节奏，让吴娜错失了很多陪伴女儿成长的机会，“不能像别的妈妈那样，每个晚上都能陪伴小孩，每个双休日都能带小孩去玩、去学习。女儿太懂事了，比如我早班下班后，在家补觉，她很小的时候就知道这时候不能打扰妈妈，还经常在我的卧室门口，拦住家里其他人，说妈妈要睡觉觉！”

曾有一年，安检搞年会活动，“导演”想让吴娜的女儿给吴娜献花，还准备了诸如“妈妈经常照顾不到你，你委屈吗”这样的问题，满心期待着有一个“泪点”环节。但没想到的是，女儿上台献了花，全程开心，说：“我妈妈很忙的，我一直支持妈妈好好工作！”

说好的“泪点”没有了！吴娜也跟着众人笑，但她的眼睛泛起泪光，心底更添对女儿的心疼。

为了让女儿多个“伴”，家里养了一只美国短毛猫，女儿自然喜欢，但没想到的是，猫也成了吴娜最好的支持者之一，“尤其是凌晨4点左右，我要去上班了，这时候猫是醒着的，跟它说一句‘我走了’，特别安心，特别治愈。”吴娜把这一“秘密”告诉团队里的小伙伴，竟引发了安检员工一起“群吸猫”——养猫的人明显增多。

其实，更多的支持来自虹桥安检这个“大家庭”，尤其是2017年从党的十九大回来，单位内部、街道社区，很多地方都邀请我去宣讲十九大精神，如果不是整个团队的支持，我很难平衡本职工作和社会事务之间的平衡。”吴娜说。

党的二十大召开在即，作为二十大代表的吴娜激动地说：“我时刻牢记肩上的担子，将认真履职尽责！我将带领身边的党员群众，充分发挥党支部堡垒作用，毫不松懈做好上海机场常态化疫情防控及空防安全保障的各项工作，持续推动企业高质量发展，在新征程中勇挑重担、主动作为，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。”✕

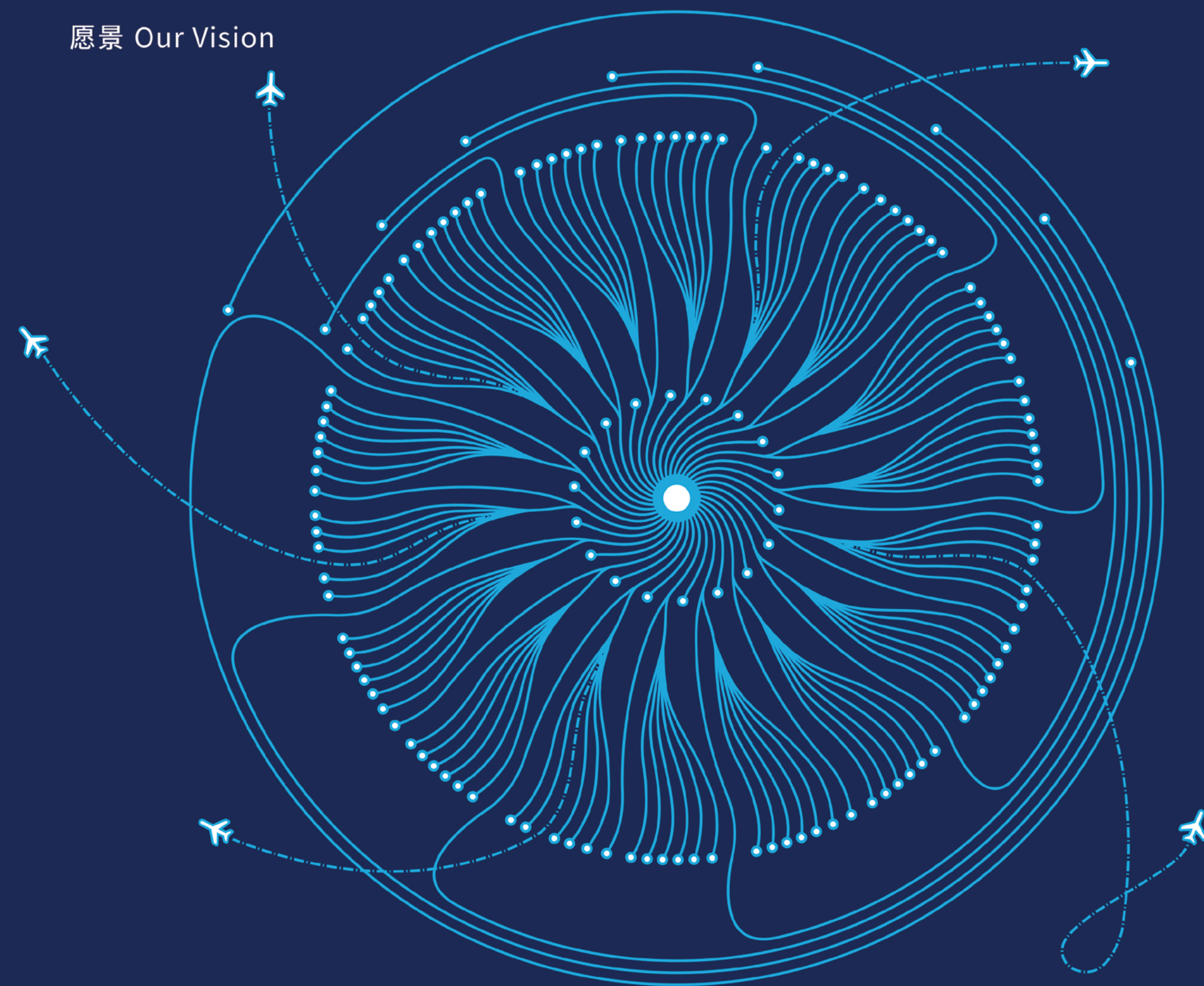


愿景 Our Vision



品质领先的  
国际航空枢纽  
世界一流的  
机场产业集团

Outstanding airport industry group  
for premier world connections





# 用航站楼的“第一张笑脸” 检验机场服务答卷

撰文 / 钱擘  
摄影 / 三亚文化

## Test the airport service with “the First Smile Face” in the terminal

记上海市第十一次党代会、第十二次党代会代表史志瑛  
Shi Zhiying, a deputy to the 11<sup>th</sup> and the 12<sup>th</sup> CPC Shanghai Congress

从热情温暖的笑容到详尽耐心的信息介绍，从让外籍旅客不愁沟通的小语种翻译，到方便特殊旅客的轮椅服务……问讯现场已经成为千万旅客在浦东国际机场迎来的第一张笑脸、收获的第一份温暖、点赞的第一道服务。在这背后，有全国劳模、浦东机场航站区管理部现场运行值班长史志瑛带领现场问讯“翔音组”团队的精心耕耘与全情付出。

Shi Zhiying, a national model worker and on-site operation shift supervisor of Management Department at Terminal Area of Pudong International Airport, has been leading her Xiangyin Team to provide warm service, complete and patient introduction of information, provide interpretations and translations of minor languages for expats and wheelchair services at Passenger service centers in the airport with her colleagues. Tens of thousands of passengers see the first smile and receive the first warm-hearted service at the inquiry site of Pudong International Airport.







每天，踏进上海浦东国际机场航站楼的南来北往的旅客，所拜访的第一个地方，往往就是出发层问讯台；而到访上海的旅客，了解城市资讯的第一处服务窗口，同样也是到达区问讯台。每当此时，从热情温暖的微笑到详尽耐心的信息介绍，从让外籍旅客不愁沟通的小语种翻译，到方便特殊旅客的轮椅服务……问讯现场已经成为千万旅客在上海浦东国际机场迎来的第一张笑脸、收获的第一份温暖、点赞的第一道服务。在这背后，有全国劳模、上海浦东国际机场航站区管理部现场运行值班长史志瑛和她所带领的现场问讯“翔音组”团队全体成员的精心耕耘与全情付出。

#### 从“准空姐”到认真刷马桶的机场新员工

最初的史志瑛，是在懵懵懂懂之中踏上上海浦东国际机场工作岗位的。作为上海民航职业技术学院2002届空中乘务专业应届毕业生，在她毕业前夕，恰逢机场到学院校招。老师告诉史志瑛，学了空乘，不是只能干这一种岗位，机场同样是民航大有可为的天地，值得去试试，并向招聘人员推荐了这位优秀毕业生。

作为一个一直以来的“乖学生”，史志瑛彼时只是觉得应该相信老师的判断，于是，她报名并应聘成功，从“准空姐”成为上海浦东国际机场的员工。

史志瑛在机场的头一个岗位，是贵宾室接待人员。她在这里一干就是6年，从最基础的工作做起，既有面对旅客时妆容精致、优雅得体的迎宾服务，也有洗杯子、刷马桶……无论啥活儿，她都干得一丝不苟。

“那时对她最深的印象就是细心、准确。”从贵宾室到“翔音组”，比史志瑛稍早入职、和她做了多年同事的上海浦东国际机场航站区管理部现场运行科党支部书记伏梅兰如是说——20年前的各种机场贵宾权益卡，无法通过数据库后台查询，不少卡片的权益差别只在不起眼的一两位数字或字母，新进员工接待时难免有所疏漏，但和史志瑛搭档时，她却从没出过错。

兢兢业业做好本职工作的同时，细腻又善于思考的史志瑛默默观察前辈师父们的一言一行，结合学校学习的空乘专业知识，不断琢磨自己的工作场景，钻研预判旅客服务需求。旅客的不满甚至投诉，





她都当作自己改进服务的途径和动力。  
2008年,因为在贵宾室的出色表现,史志瑛被调到上海浦东国际机场的优秀品牌班组——现场问询“翔音组”。

“翔音组”的岗位设立在浦东机场航站楼的服务柜台,主要职责是为进出机场的旅客提供航班信息查询、方位指引、乘机疑难问题解答,以及为有特殊需求的旅客提供“爱心通道”等服务。在这个岗位上,史志瑛扎下根,潜下心,不仅成为服务现场、品牌团队里的优秀一员,还带领同事们建设翔音服务创新工作室平台,为机场的这“第一张笑脸”更深入地精耕服务、提升体验、打磨匠心。

带着篮球放气针上班的问讯岗

不同于贵宾室等机场的其他服务窗口,在航站楼问讯现场,窗口面对的需求极为纷繁复杂,面对的对象也不乏对民航出行完全不了解的低频甚至首度出行旅客,在上海浦东国际机场这座辐射全国、中国民航出入境客流量最大的航空枢纽,

这一点更是凸显。进入“翔音组”,史志瑛很快认识到了这一特别之处。  
“做这个岗位,你得主动跨前,换位思考,想想旅客为啥问你这个问题,还能主动多提供些什么。刚开始工作,碰到有外地旅客询问国际航班值机信息,不少都离开放值机还有半天时间,我一边回答一边不解,为啥要提早这么久?有一回忍不住问一位要从浦东去阿联酋务工的旅客,得知他是周边中小城市过来搭国际航班的,得坐长途车,到上海的班次有限,所以算不了航班的点。我就开始琢磨,能主动给旅客准备些什么。比如,如果时间还早,我会主动给前来问询的旅客推荐几个周边的旅游景点,设计好线路,让他们不用无聊地等在航站楼里。”

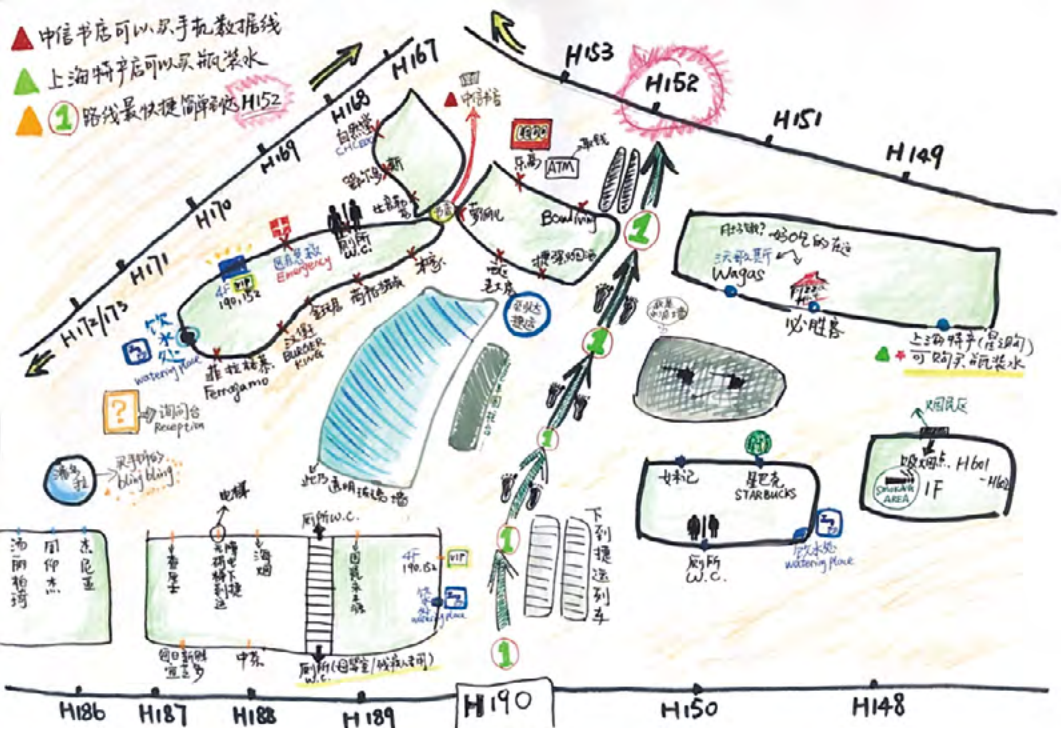
接触的旅客越多,史志瑛越理解这个岗位的职责所系。她无时无刻不忘通过学习汲取工作养分:不仅熟练掌握机场出行信息、安检、海关等专业知识和服务国际旅客最常用的英语,还自学韩语、日语、手语……除了知识之外,“主动”“跨前”更被刻

进她的职场DNA,被她带领同事们植入这支队伍的服务基因。  
有一次,一位搭乘洲际航班的旅客临上飞机前被告知,要把篮球放掉气,才能带进客舱,但他一时找不到放气针。几乎不抱希望的旅客在“翔音组”问讯台试着问了一声,结果惊喜地收到了史志瑛递来的放气针。有些难得出行的旅客会因为辨识不清而混淆值机岛,史志瑛就掏出标着读音近似字母的卡片,B和D、G和J、M和L……在她这儿,甚至能找到给临时散架的旅行箱打包的扎带和为家长们帮把手的婴儿纸尿裤。  
“翔音组”的业务骨干兼班组长、翔音服务创新工作室成员梁祎莹说,史志瑛让大家特别佩服的,正是这份服务工作中的细心贴心。史志瑛的工作心得,如今已

经成为整个团队共同的服务帮手,球类放气针、行李捆扎绳、婴儿纸尿裤等,也都被加入了“翔音组”广受旅客好评的育婴包、敬老包、急救包这“常备三包”。  
**开着手机计步和秒表软件的加班团队**  
优秀的问讯服务,不仅是旅客行程中的出色体验,也是一座高品质空港枢纽事业发展不可或缺的要害。史志瑛和她的同事们用自己的努力验证着这一点,也让“翔音组”这支队伍伴随浦东机场的成长,不断凸显其价值。  
2019年,全球最大的机场单体卫星厅在上海浦东国际机场建成启用。考虑到旅客需求,以及“翔音组”团队的优秀专业素养,机场领导决定,把原本一直设在机场控制区之外的问讯柜台第一次搬到安







“翔音组”制作的卫星厅手绘问讯图

检之后的控制区内，开进卫星厅。

在安检内做问讯服务，这对史志瑛和“翔音组”都是头一遭。比起在既有航站楼里不断完善问讯服务细节，卫星厅的问讯服务更是“白手起家”：除了基础的登机口、休息室等各类设施位置，还有哪些信息值得收集？来到卫星厅的旅客会有哪些需求？这些都需要史志瑛带领团队，设计、梳理、完善成形。

“那时候，每天下班了，瑛瑛就带着我们，去卫星厅里‘地毯式搜索’，足足两个月。”“翔音组”的模块负责人、翔音服务创新工作室成员潘洁对彼时的情形记忆犹新。

虽然路线是“地毯式”一站不落，但凭着多年对机场航站楼问讯工作的坚守和钻研，史志瑛带着同事们找寻具体信息时，却是精准的有的放矢。

史志瑛让大家打开手机计步功能和秒表软件，一段段记录，“S1和S2卫星厅都是三角形，无论从哪条路走，其实都能走到目的地，但距离会相差很多，

沿途标识还可能因为这个三角形的造型而有变化。所以我们不单要给旅客指方向，还要算出来从他们问讯的柜台现场位置到某个具体目的地，分别是多远、大致要走多久，接待时告诉对方。免得旅客问完之后，走到半途又疑惑、变换方向，耽搁时间。”

在“翔音组”，还有一张当时保留下来的、史志瑛带着同事们做的卫星厅启用初期手绘问讯图，点点标识透露出匠心：“上海特产店可购买瓶装水”“中信书店可以买手机数据线”，这是根据长期积累的旅客最常见购物需求，在卫星厅店家逐一踏勘出的；“1路线最便捷简单到达H152”，H152是查询登机口航班数据后，梳理出的航班量既大、在卫星厅下机场捷运后一旦走错方向又会绕行最久的一个登机口。这样的梳理在卫星厅开航之后仍然在继续：机场商业新添的哪家店铺是社交媒体上的当下网红，可能会吸引旅客特地赶去消费，从不同问讯点位







步行前往怎么走最方便……史志瑛继续带领同事们逐一记录完善。

在潘洁这位工作略早于史志瑛、与她做了多年同事的“翔音组”一员记忆中，这样的记录，史志瑛并不是第一次带着大家来做。这些年来，一旦出现柜台调整，史志瑛总会带着伙伴们，利用工作之余，开着秒表软件和计步功能，从问讯台步行至国内外各家航空公司的值机柜台、各个区域的安检口，行程精确到步数，时间精确到秒，以便旅客问路时，给出最精准直观的回答。

虽然工作中免不了加班，但史志瑛仍然深深享受着作为女儿、作为妻子、母亲的家庭生活时光。一次次入夜，当懂事的儿子轻手轻脚走进书房问候：“妈妈，你今天是不是也很忙，我不打扰你，就在这看你工作好不好？”史志瑛的回答常常

是：“没有，今天妈妈不忙，可以陪你玩，可以给你讲故事！”终于，儿子开心地睡着了，史志瑛怜惜地摸了摸儿子的脸，重新坐回到了书桌前。母亲为全家人做的一桌好菜、丈夫担起照料家人点点滴滴，都化作她工作中的动力。而休息日自己秀一把厨艺，或者给一家人规划一次短途游，则是史志瑛与家人享受假日时特别开心的时刻。

### 在机场大家庭里接力“与人玫瑰”

“刚到‘翔音组’的时候，我觉得特别激动，一直在新闻里看到的劳模、服务明星就在自己身边！”大学学民航专业、2019年加入“翔音组”的“95后”年轻新员工谷培华这样说起初入团队与“瑛瑛老师”成为同事时的激动。

而更让她感动的，是史志瑛在工作、





生活里的体贴：作为前辈和带头人，史志瑛在日常工作中对她言传身教；当公司组织业务大赛时，史志瑛鼓励这位新人勇于参加；工作之外的逢年过节，对像谷培华这样家乡不在上海、因为保障和防疫原因无法回家的同事，史志瑛会安排包汤圆、写春联等热热闹闹的活动。

对于新同事的感动，史志瑛说，自己也是这么一步步走过来的，一直感受着作为机场员工在大家庭里收获的传承与温度，当然有必要接力“与人玫瑰”。

“刚工作时，在贵宾室带我的师父是李晶老师，现在的航站区管理部副总经理。她平时对我很好，有一次却把我‘训’了。那天她提醒我，检查一下贵宾室传真机，我不理解：传真机如果坏了，旅客自然会说；既然没人说坏了，似乎不必检查。师父很严厉地指出，咱们做服务，必须跨前到旅客提需求之前，服务环节绝不能等着旅客发现了问题来反映。”这给初入职场的史志瑛上了难忘的一课，由此她也理解了师父的爱之深、责之切。彼时青涩的史志瑛遇到棘手难题，同样会第一时间向师父求助：有一次，一位外籍女性旅客使用卫生间后，不了解隔间插销怎么打开，着急地在隔间里大声呼喊；闻声而来的史志瑛懵了，因为插销在内侧，无法从外侧代为打开。抱着“师父一定有办法”的念头，她赶紧电话求助。放下电话没几分钟，李晶提着一支扫把匆匆赶来，找个椅子站到隔间门外，把扫把从上方空隙伸下去，推动插销。外籍旅客的窘境化解了，史志瑛也更理解了师父叮嘱的“解决问题能力”的意义。一次次的点滴经历间，史志瑛体会着机场大家庭的传承，也决心把自己的所得，在团队建设、事业发展中，不断接力传递——

如是接力，化作了老同事梁祎莹休完产假后、对自己的业务水准变得信心不足时，史志瑛拽着她报名参加公司的技能大赛，拿出休息时间陪着她复习、训练，让梁祎莹终于信心满满地站上赛场

摘下“班组双优”优秀班组长荣誉。

如是接力，化作了多年搭班子的伏梅兰津津乐道的“一张纸巾案例教学法”：一次史志瑛出差时，恰遇工作不顺利，有些难过地在餐厅里悄悄拭泪，一位餐厅服务员在纸巾上写下“都会过去的”默默递来，温暖了她；史志瑛回到单位后，特地把自己的经历写进培训方案，和大家分享。

如是接力，还化作了厚厚161页、多达13万字的《航站区管理部员工手册——现场问讯“翔音”篇》，史志瑛带领同事们精心编撰，既作为“翔音组”团队的内部培训专业教材，也分享给更多机场单位和民航其他问讯现场；化作了史志瑛邀来方圆标志认证机构的外脑，为“翔音组”现场进行服务认证，并提供进一步优化的方案建议。

如是接力，更化作了“翔音组”窗口从普通问讯台到“旅客服务中心”的升级：2018年，首届中国国际进口博览会在上海隆重开幕，为保障进博盛会，并以此为契机进一步提升服务品质，上海机场集团启动了多维度的优化提升工作；围绕优化升级，史志瑛带领同事们，梳理长期工作中积累的旅客咨询信息、配合机场各方共同充实旅客服务中心的功能内涵；最终亮相的旅客服务中心，不仅有常规的咨询服务，还有中国手机卡购买、WIFI设备租借、上海酒店预订查询，更少不了能提供多国语言翻译的手持翻译机……原本分散在航站楼到达区不同柜台、入境旅客要跑几站完成的事务，由此可以在旅客服务中心一次搞定。这里成为进博会宾客和广大旅客点赞的城市门户服务港湾。

让不识字老年旅客深深致谢的“机场大白”

像许许多多民航人一样，突如其来的新冠肺炎疫情，是史志瑛和“翔音组”伙伴们从业以来面临的最严峻的挑战。





早在国内疫情发生初期，史志瑛就带领同事主动延长服务时间，帮助旅客有序出行。针对旅客对防疫政策咨询的增加，她利用下班时间收集大量信息，编订《现场问讯疫情资料信息收集册》，和“翔音组”伙伴们一起学习实践。

在疫情之下，兼顾防疫与服务，更考验着史志瑛和她带领的“翔音组”同事们。

2020年3月，国内疫情刚刚缓解、出行正在恢复之际，史志瑛接待了一位怒气冲冲的女士。原来，这位女士打算让老家的母亲来上海，但国内疫情压力尚未完全纾解，境外疫情开始出现，而且当时机场对于如何避免人员之间的病毒传播仍在摸索完善，为减少人员触点、确保防护安全，原先为独自出行老人提供的工作人员引领接机服务暂停。史志瑛向这位女士解释了服务暂停的原因，又安抚着她问清了老人家的详细情况。了解到老人不识字，独自到达、登记健康信息诸多不便时，她告诉这位女士：虽然服务暂停了，但老人情况特殊，特事特办，可由她自己穿好防护服，去登机口接过来。老人接到了，隔着防护服，史志瑛给老人一路指引，带到健康信息填报位置，说明内容、再请填报人员根据老人口述代为完成表格和赋码。为老人家做完登记、把她顺利带到女儿那头时，老人却深深致谢了史志瑛，感谢“大白”送来的这份温暖。

随着新冠肺炎疫情全球蔓延，各国的旅行政策信息不断变化，上海浦东国际机场是中国民航出入境航班量最大的空港门户，咨询需求更是复杂。不久前，史志瑛和“翔音组”同事收到了来自长沙机场的求助：一位在湘日本旅客要回国，计划从长沙飞浦东再转日本，但不清楚办理赴日航班登机牌需要的材料。史志瑛接到求助，立即联系执飞这一航班的吉祥航空，帮助问清楚要求、反馈给长沙当地。

2020年5月2日，一班由我国政府特别协调安排的包机航班飞抵上海浦东国际机场，承运年长、残疾等特殊情况的海外

同胞自中东优先回国，旅客中包括18名聋哑人。史志瑛当天临时接到参与保障聋哑旅客的任务，正在家里做晚饭的她立即赶进机场，又多方周折、找到有手语翻译资质的老师，安排他们进入机场，指导手语老师完成穿着防护服和消毒，全程帮助聋哑旅客到港后在不同环节的顺畅沟通。直到次日凌晨2:30，忙完保障的史志瑛才终于回家。

而一次次“防控隔离不隔爱”的探索与践行，更化作了史志瑛带领“翔音组”团队总结推出的“抗疫微笑服务法”：“挥手先问候”“侧耳来倾听”“微笑显明眸”。

在年复一年的坚守中，“翔音组”已经成长为一支拥有72名成员的光荣集体，史志瑛也带领“翔音组”不断摘得殊荣：2013年，“翔音组”囊括了全国民航候机楼岗位技能大赛团队一等奖、个人全能奖和个人单项奖的全面大满贯，同年翔音服务创新工作室被评为上海市“劳模创新工作室”；2015年，史志瑛荣获全国交通系统劳动模范称号；2019年和2020年，她又相继荣膺全国五一劳动奖章和全国劳动模范，也是2020年，翔音服务创新工作室被中国民航工会评为全国民航劳模创新工作室。

2022年6月，史志瑛参加了中共上海市第十二次代表大会。“一座机场是一个城市的名片，作为一名机场人我将以更加坚定的信心、更加务实的作风，始终牢记‘以人为本’，严格按照党代会精神要求加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市，此刻站在‘两个一百年’奋斗目标的历史交汇点上，我将用实际行动起表率作用，立足新时代展现新作为共同奋进新征程。”作为党代会代表，史志瑛从会场里传回了这样的心声。所有过往，皆为序章，在2022，在喜迎二十大的日子里，在史志瑛和整个“翔音组”团队共同努力下，浦东机场的第一道笑脸，正越来越璀璨，为空港的“真情服务”写下让旅客真诚点赞的新答卷。✈

# 品质铸就枢纽 创新领航未来

Perfection shapes the hub  
Innovation leads the future



价值观 Our Value





全国公安二级英模周海平  
The second-class national hero of public security

# 民航公安的 “多虑”“钻家”

## Zhou Haiping, a dedicated civil aviation police

撰文 / 李晔  
摄影 / 三亚文化

周海平有一职业病，每到一处，他总习惯性要看有无监控。他脑中飞速转动的，是一整套流程是否已形成闭环。严丝合缝，是他最爱的四个字。

Zhou Haiping has an occupational disease that wherever he goes, he will see if there is a surveillance camera. What was spinning rapidly in his mind was whether the entire process had formed a closed loop. “Strictly fit” is his favorite phrase.



检查巡逻民警装备



同事们眼中, 周海平思维缜密且“多虑”。他目光所及, 关注的都是有无盲区、漏洞; 他脑中飞速转动的, 是一整套流程是否已形成闭环。严丝合缝, 是他最爱的四个字。

周海平现任上海市公安局国际机场分局治安支队支队长, 在公安部十五局平安民航建设专家库成员中, 他的名字赫然在列。别人总爱称他为专家, 但周海平总谦虚说, 自己不过是爱钻研罢了, 于是才有了“钻家”一说。

正是在这位“多虑”的“钻家”带领下, 上海机场在全国平安民航建设考核中已连续六年稳坐华东地区第一位置。也恰是凭着一贯的严谨与钻劲, 在上海空港迄今已两年多的持续抗击新冠疫情中, 周海平挑战了一项项前所未有的高难度任务, 于2020年9月被授予“上海市抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号, 2021年7月被授予“全国公安二级英雄模范”称号。

口岸疫情防控闭环设计师

2020年春节前, 为配合上海地铁2号线徐泾东站至淞虹路站区段双向隧道停运整修, 周海平和他所在支队的同事们, 正忙着组织保障虹桥机场抵离旅客的交通出行。当他们匆忙领命, 去保障一个来自武汉的特殊航班时, 旅客下机那一幕让他们深深震撼。

周海平看到武汉飞往上海的航班旅客焦虑的表情, 凭着经历过SARS疫情防控的经验和直觉, 那一刻, 他才真正意识到疫情之严峻复杂, 更意识到, 上海空港是口岸、枢纽、国门, 不可能一关了之。上海是全国的上海, 有舍我其谁的胸襟, 有责无旁贷的担当。

这样的担当, 深深镌刻在上海机场后来的运营数据中——抗疫以来, 上海机场出入境航班(含货机)占全国总量30%, 国际货邮吞吐量占全国总量50%。

如此巨大的防疫压力下, 除了精细管理、环环相扣、一丝不漏, 别无他法。

周海平记得, 2020年2月, 机场防疫重



在候机楼向旅客发放防范电信诈骗宣传手册





在宾馆检查旅客住宿登记情况

点很快转向“外防输入”，浦东机场需要立即布置入境旅客流调点。流调地点的选择极其重要，一旦流调点出现人流积压，既会增加疫情传播隐患，又易引发治安秩序安全问题。周海平立即深入机场航站楼，每一个点位逐一勘察。一个候机楼很快找到了合适地点。但另一候机楼却条件受限，仅有一处空间稍大且规整区域，不过此处离出舱口很近，难以拉长队伍，难以最大程度保证防疫的安全距离。怎么办？在有限中寻找可能，在客观中谋求主动。于是，周海平指导机场相关部门连夜用隔离栏，将空间分割成一长条蛇形通道。如此一来，旅客沿着规划好的路径有序通过，将大大降低现场秩序出现混乱的可能。在现场布置中，周海平还留意到，由于打印机电源线不够长，有一小段电线悬在了“蛇形阵”的过道处。他立即和同事们将已落位的四台复印机整体搬移一段距离，并将暴露在外的电线用保护套套住，将所有能想到的潜在安全隐患逐一掐灭。

挑战一关接着一关。防控的重点国家，从4国、8国调整为16国、24国，再扩大到全部入境人员一律实行健康隔离观察；入境旅客从根据护照所贴红、黄、绿标签实施分流到“130”转运，机场的防疫“手势”不断在变，周海平也随之经历了无数个“一夜切换”的临时突发任务。

2020年3月13日下午，一张10多辆救护车在国航CA936大飞机下严阵以待的照片刷屏网络。上海海关在飞机降落前就已掌握信息，机上有一定数量的疑似新冠旅客。机场方面早已启动预案，安排飞机停靠远机位。经海关登临检疫，发现4名有发热症状的旅客，以及2名报告服用过感冒药的旅客。这6名旅客及4名同行者随即由早已停在机坪上的120救护车转

运至指定医疗机构。另有30名同机旅客，经海关流调、采样后，统一移送集中隔离点实行医学观察。还有246名乘客，严格按照相关防控要求实施入境检疫，除中转和被邻省接走的乘客外，均按规定居家隔离或集中隔离，实施健康观察。当天，周海平和其余6名支队同事，是第一批来到停机坪组织航班保障的。当看着车辆按照牵头支队事先研究拟定的预案和线路依次有序地各奔目的地，直到最后一辆接运大巴驶离，机坪终归于平静，现场只剩消杀人员仍在叙述着刚才的紧张情形，一阵宽慰覆盖了周海平连日来的疲惫。他深深觉得，抗疫的“考题”一直在变，唯一不变的，是把每个流程、每一个环节都一如既往地做精做细，无私忘我，团结一心，这才是上海“请市民放心”的底气。

在周海平牵头下，机场公安制定了入沪通道查控、重点国家入境旅客分流处置、涉疫警情接处警等20余个工作方案和指引。在这些方案与指引中，周海平总是死抠细节，将各种可能因素考虑在内。比如，入境旅客在大巴转运过程中，出现交通事故怎么办？他预见，转运司机身着防护服，驾驶过程中难免会有动作不便、视线遮挡可能，转运车一旦开出专门的停车场，便存在与社会车辆碰擦可能。这时，交警赴现场处置，就会增加交叉感染概率。于是周海平与交警一同钻研，制定了分级处置预案，以“非必要不接触”为原则，仔细划分车辆和人员不同程度受损或受伤情况下的分类处置流程，并主动将此流程共享给联防联控各成员单位。又如，机场驻场单位的一些特殊岗位人员需反复定期核酸采样，机场为此专门设置了第三方核酸检测实验室。尽管在机场内部，已有非常完备的进出这些实验室的闭环流程，但周海平觉得，这就好



比车子上路，“既要防着撞别人，也要防别人撞上来”。因此，他又提出了完善防护措施的建议，以及流程监控方案，由此做到情况尽在掌握且可追溯。再如，在机场货运区，尽管有严格的出入制度，企业提货必须出具一定时效内的核酸检测报告，但周海平“多虑”，认为保安岗存在一些动态隐患，又建议叠加措施，以确保货运仓库对提货人员的核酸检测条件严格执行到位。

抗疫迄今，上海空港口岸驻场单位数万名员工已经历了多次全员连夜核酸检测，以及大规模疫苗接种。这其中，人员组织、进出动线安排、现场秩序维护、应急预案设计等，对周海平而言也是巨大挑战。

2021年1月，浦东机场已开启多个空港口岸重点人群临时集中接种点，周海平对接种点严格划分了“等候—登记—接种—留观”四个区域，且区域可根据需要及时扩容。他科学设置了监控探头，确保当时紧俏疫苗一针都不流失，且现场秩序井然。一仗接着一仗。2021年8月20日晚，浦东

机场再度全员连夜筛查，机场内外开辟30余个核酸采样点，全力捍卫“48小时内完成两轮全员核酸采样”目标。凌晨二三时，中环浦东机场方向罕见出现堵车，周海平敏锐判断，这是核酸采样点可能出现大人流涌入的前兆。他更预判，由于核酸检测点相关设备、器材的准备需要时间，一旦人流涌入、等待，会出现焦躁不安情况，存在安全风险。于是周海平建议分局领导迅速调整方案，结合实时监控分析，每个点位该如何分流、应配备多少警力、怎样设置警戒线等，一一安排到位，以最快速度把控住现场秩序。那一夜，浦东机场创下了对驻场1082家单位7万余员工全部实现核酸采样的纪录，这样的现场人流组织与控制方案，也成为后续上海其他地区进行全员核酸检测的一个参考样板。

眼下，疫情仍未消散，不断出现的新情况，对周海平而言，意味着需要根据疫情防控政策和要求，不懈完善和更新上海机场口岸的防控措施。2020年11月，浦东机场开始对冷链操作、机组保障高风险人







员实施集中居住管理。2021年年中，浦东机场又通过全流程梳理，整理出19家单位4400余名高风险岗位人员，并且仅用不足一个月时间，完成了“机场一村”集中居住点的选址建设，成为全国首家完成机场自建集中居住点建设及入住使用的机场。周海平在这些集中居住点中，科学布控了技防设施。另外，机场有一支协勤保安队伍，参与对转运通道的巡逻，也正好被纳入集中居住和封闭管理范畴。周海平巧妙地将这支协勤保安队伍组织起来，在“机场一村”内成立青年突击队，确保集中居住点内一旦有问题出现，这支本身就在接受封闭管理的突击队能迅速行动，既确保闭环内安全，又确保闭环严丝合缝。

目前，周海平牵头制定的《机场分局疫情防控内部防护工作指引》已印发到第七版。他说：“管好上海机场口岸疫情防控，让上海市民安心是我们的责任。工作指引一直会更新到疫情结束，更新到每个人脱下口罩、尽情地露出笑容为止。”

### 空港治安防控体系策划师

周海平有一职业病，每到一处场所，他总习惯性要看有无监控，更留意监控的方向角度是否准确、保养情况以及设施是否需要升级等。

与空港防疫思路一样，周海平在完善空港治安防控体系中的原则，同样要“全链条、无死角”。要做到这点，需要仔细琢磨每一道重要环节，随后用技术或人防手段顶上去。

有一位老华侨毕生的积蓄被盗，在抵达上海机场后向机场公安报警。周海平调取航班监控，经排查排除了浦东机场作案的可能，但是如何有效防范上海机场此类案件的发生却是作为治安人的担当和责任。

空港地区，驻场单位涉及千余家，如何将这千丝万缕的关联结成共享共治之网，是周海平始终在研究的课题。在他的沟通协调下，上海机场在全国民航系统内

率先构建了空港地区综治内保专委会共享共治平台，形成上海机场空港治安防控体系，通过信息实时共享、定期宣传培训、联合实战演练等方式，不断提高驻场单位综合治理和应急处置能力。

谈及为何如此爱操心、要张罗，周海平说，他在实践中悟出真谛，治安防控有一条规律：如果你不主动跨前一步，那就只能等着被动接受。

“向阿sir反映，我们这里工地附近最近多了许多大卡车，把路都堵了。”虹桥西候机楼派出所“三联”微信工作群曾弹出这样一条消息。发消息的是虹桥机场场区管理部的小周，通过“三联”工作群与派出所领导私信。

派出所收到消息后立即行动起来。民警走访小周所反映的工地，发现工地前的空地并不开阔，这里还临近北区VVIP，常有追星粉丝接送明星。若狭小区域内粉丝聚集，且不断有施工车辆进出，的确容易产生事故。针对此问题，派出所一方面协调相关单位拓宽周边区域人行道，开辟施工专用车道，另一方面细化粉丝接机处置流程，同时协调施工单位调整大型施工车辆进出时间，与航班抵离高峰错开。派出所领导还在工作群中与区域附近单位的负责人联系，联合他们与公安一同关注上述整改措施的实施效果，确保隐患清零落实到位。

此后，上海机场空港治安防控体系再升级，打造健全了“工作联盟、空地联动、治安联动、问题联治、矛盾联调、风险联控、平安联创”的“七联”治理共同体，成为民航系统基层社会治理的“上海模式”。2021年，上海机场各驻场单位共有425人次向公安机关报告、协助处置各类安全隐患、可疑人员、违法犯罪线索，形成了大家共管的治安防范格局。

“上海模式”成果显著，总策划周海平却总是谦虚：“在机场治安方面，各单位是共同体、同心圆，维护机场安全的目标是一致的，大家达成这一共识，事情就好办



了。建起‘上海模式’靠各方面努力，我不过是跑跑腿。”

平安民航建设方案钻研家

要找到周海平并不容易，除了经常要在上海两场现场及各单位奔波外，他作为公安部民航公安局平安民航建设专家库成员，还经常要到各地机场讲课。他多次参与平安民航总体建设方案编写、考核办法编订和考核项目完善等工作。在平安民航建设方面，周海平就是行业权威。

有一回周海平在北京授课，提问环节中，某货站站长问他，货站监控应该装多少。周海平没有马上回答他，反而询问货站所属机场、贮存运输货品种类、货站占地面积等。“好的规范并非一刀切，必须符合实际操作。如果一家体量不大的货站，我还要求你按照上海浦东机场监管仓库里监控的数量来配备，那就属于过度防卫，显然是不合适的。”货站站长连连点头。周海平接着补充道：“虽然监控数量因各货站而异，但是视频监控的覆盖范围、有效像素、聚焦方向、视角布局、有效画面、存储时间、光照保证等等，这些才是硬指标，马虎不得。”

在平安民航建设中，除了授课，爱钻研的周海平还有不少方案在全国推广。这些方案不仅获得执法单位的好评，还获得被执法对象的认可。

国际航空运输协会（IATA）和民航局有关航空货运区危险品存储运输管理，与地方监管标准长期存在不一致的情况。各货站在实际执行中，存在执行标准“就低不就高”的风险。但整改方案同样不是一刀切，周海平分别站在执法单位和货站角度，从流向管理、防范标准、管控预告等方面着手，设计推出了一套执法单位可操作、企业愿改也能

改的整改方案。同时，他协调海关等管理部门并获得支持，牵头制定风险责任清单。如今，这套整改方案已成为企业标准流程。每次当听到货站负责人说，根据周海平的方案整改后，晚上敢睡安稳觉了，周海平就觉得特有获得感。

近年来电子烟兴起，这一新兴事物令机场执法部门头痛不已。在飞机客舱吸食电子烟该如何判定呢？各地机场公安在对电子烟的判罚上并没有统一标准。考虑到电子烟的原理、机制不同于纸质烟，一般危害较小且不具有火患风险，吸食电子烟的处罚若套用吸食纸质烟的标准并不适合。“钻家”周海平再次迎难而上。他专题研究吸食电子烟处罚裁量标准，搜集了各地机场公安对吸食电子烟的判罚案例，询问法制、刑侦同事的意见，翻阅上位法寻找法理依据。此外，周海平还考虑旅客感受。最终，周海平上报的“在航空器内吸食电子烟的裁量标准”被公安部认可，并在全国民航系统推广实施。

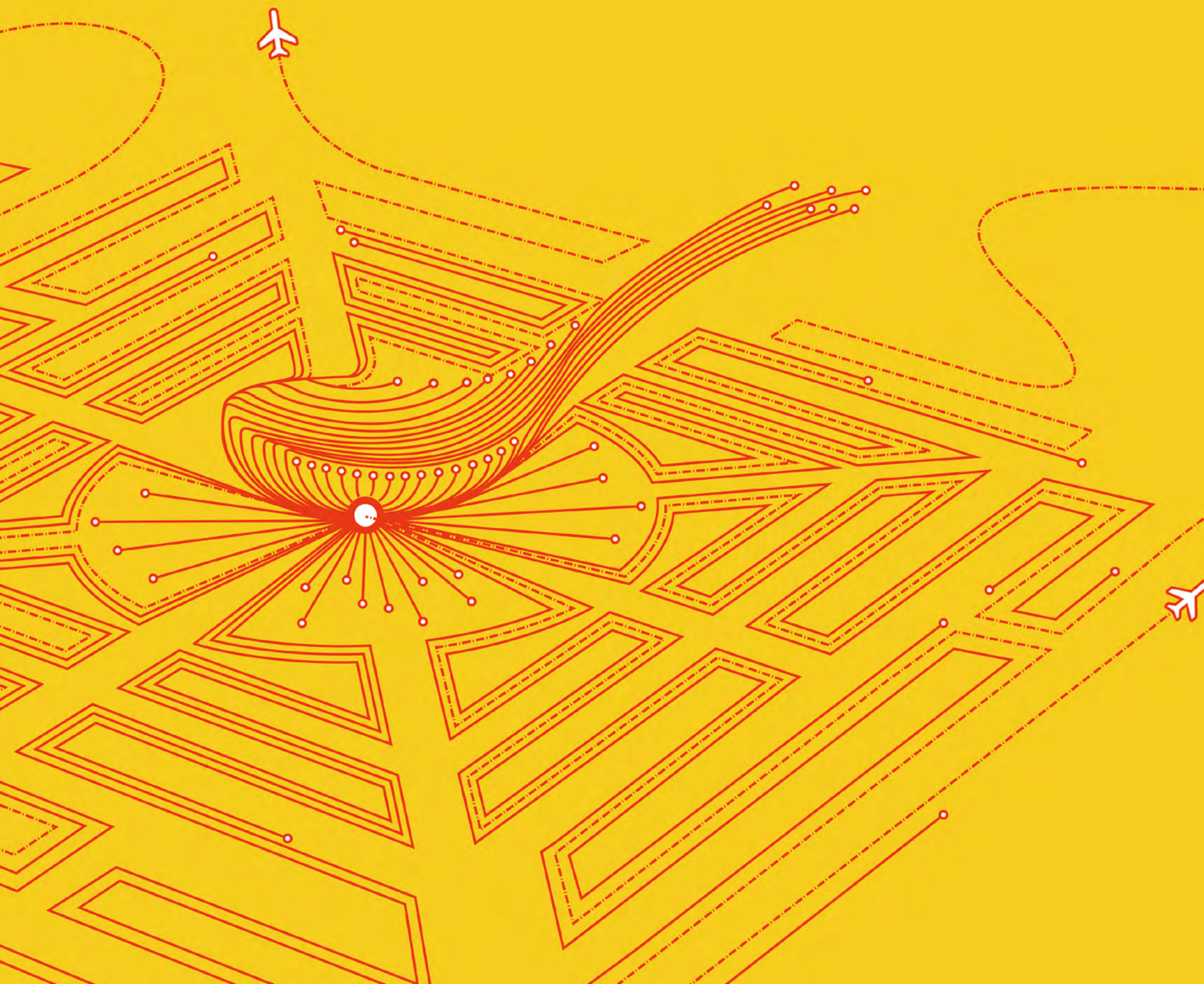
周海平感慨，机场有其特殊性，是窗口，须有服务意识；规章多，需要底线思维；驻场单位多，又必须形成合力。因此，在机场非常能锻炼一名警官的综合素养和能力。他说，回首这些年来的工作和为平安民航所尽微薄之力，他总是记着三个时间点——一是他的入党时间点，1993年3月31日；二是他的入警时间点，1994年，就此始终从事治安业务；三是他服务于机场的时间点，那是早在1997年浦东机场筹建时。

“这三个时间点，让我时刻牢记，自己是党员、是警官，但同时也是机场的一份子，愿为上海机场集团实现美好生活的最佳航空保障这一使命继续贡献力量。”✈





精神 Our Spirit



安全至上 服务至臻  
担当有为 协作共进

top  
Security  
reliable  
Commitment

prime  
Service  
effective  
Cooperation



Experience of Romance and Reality  
'Ancient Babylon Hanging Garden' in the Magic City

## 浪漫与现实的真实体验

魔都版“古巴比伦空中花园”

撰文/李慧 图片/寇善勤 杨定钧 安吉儿









每个城市都有带着自身烙印的产物，比如饮食、建筑、人文等。对于一个有着城市文化情结的人来说，这些事物都有着无穷的吸引力。

Every city has its own imprinted products, such as diet, architecture, humanity and so on. For those who have city culture complex, the attraction is infinite.

根据史书记载，上海地区最早在春秋战国时期春申君的封地范围内。南宋时初建城设府，鼎盛始于20世纪一二十年租界时期。上海目前所有的辨识度较高的建筑，久远些的有外滩建筑博览群、老石库门、老花园别墅建筑等，新时期地标有东方明珠、上海中心，金茂大厦等。此处推荐一处小众的、有着相当个性化设计特色的建筑。

相信很多人听说过古巴比伦空中花园，但见过的应该相对较少。而在上海，就有一座魔都版“古巴比伦空中花园”，那就是网红建筑“天安·千树”。该建筑由2010年上海世博会英国馆的设计者托马斯·赫斯维克

(Thomas Heatherwick) 设计，灵感来自中国的黄山，又结合了现代建筑的特点。

这座众人期待的景观建筑于2021年12月22日对外营业。“天安·千树”主体建筑外表酷似传说中的古巴比伦空中花园，犹如一座矗立在苏州河畔的“大山”，覆盖着种类繁多、错落有致的树木和植被。在建筑群上方，大约有四百多个相互交错的空中露台，高低错落，露台的柱子上种满了树，总占地约30万 $\text{m}^2$ 。整个建筑群仿若两座由400个露台、1000个种满绿植的平台构成的山峰，呈酷炫的梯状，视觉效果令人惊艳，给城市增添了特别的色彩。





整处建筑分东西两个板块，西临昌化路、南靠莫干山路、北临苏州河，地理位置优越，加上河滨步道和被妥善保留并修复的荣氏家族四栋上海市级文物保护单位，使人仿佛置身世外桃源，为公众提供了一个集休闲、购物、艺术为一体的多功能公共空间。

“天安·千树”依托荣氏阜丰面粉厂旧址而建，又妥善保留和修复了荣氏家族的四栋老建筑，使之成为建筑群的一部分，整体自带一段传奇，体现了上海发展变迁的丰厚历史文化沉淀。

“天安·千树”一期对外开放的是精品购物商场（大洋晶典广场）。商场一层设有艺术画廊，每层空间都布置了知名艺术家的雕塑与创意作品。商场内整体立面多以深棕色的岩板作装饰，大堂中央数十根带着露台的立柱直直地穿过乳白色雕花屋顶，与大厦外的露台相互交错。站在公共区域的露台上，能观赏百年变迁的苏州河河景。

“天安·千树”只是上海当代建筑群的一个缩影，它所呈现的沪尚建筑文化的发展，带给人们前所未有的视觉冲击。上海是一座拥有特殊人文情怀的城市，它百年的发展历史融汇了东西方文化的精髓，而这些过去、现在的建筑，恰恰见证了上海古往今来的发展与变迁。



# 上海浦东华美达大酒店 2022年婚宴促销

## 精选婚宴套系，每桌人民币4,388元起

凡与酒店签订婚宴协议的新人，满一定消费金额可分别获赠：

- ◆ 婚宴当日餐前鸡尾酒布置（含30人茶歇）
- ◆ 或婚宴当日免费使用20平米LED（含设备调试费）

订满十桌可享受以下优惠：

- 婚礼迎宾：**
- 婚礼签到台
  - 精美来宾留名纪念册一本
  - 电子显示屏
- 婚宴布置：**
- 提供音响设备与话筒
  - 提供一套投影设备
  - 婚宴红地毯
  - 五层香槟塔
  - 主桌提供VIP布置
  - 每桌提供精美菜单
  - 五层装饰蛋糕模型
  - 如预订上海浦东华美达大酒店婚宴，可享受酒店LED屏幕（20平米）特惠价：5,000元/净价/场（含一名技术人员调试跟进）
- 额外礼遇：**
- 新婚之夜酒店免费赠送豪华客房一晚
  - 赠送次日双人自助早餐二份
  - 赠送婚房内精美水果盘一份
  - 赠送精美水果蛋糕一个
  - 三小时软饮料无限畅饮
  - 赠送酒店专用婚宴请柬
  - 部分车辆可享受免费停车服务
  - 凡预订上海浦东华美达大酒店婚宴，可享受宝宝宴优惠价格：每桌10%的折扣（仅限婚宴预订新人本人），并赠送豪华亲子套房一晚。

如需更多酒店婚宴细节，请致电销售部：Tel: (86-21) 5055 6466 - 1433, 1468



- ◆ 酒店全新推出绿色低敏楼层
- ◆ 独享便捷的机场贵宾服务
- ◆ 三心瑰丽女士楼层
- ◆ 专业的会务及宴会设施
- ◆ 酒店式公寓及办公楼租赁

中国上海浦东新金桥路18号 邮编：201206  
电话 +86 (21) 5055 4666 传真 +86 (21) 5030 8999  
sm@ramadaplazapd.com www.ramadaplazapd.com

**RAMADA**  
PLAZA BY WYNDHAM  
PUDONG SHANGHAI





宗旨 Our Aim



百年门户 世界枢纽

Best airport experience for centuries





南展西扩东进  
Extend south, expand west and forward east  
作者：许浩青  
工艺：篆刻  
材质：印石  
边款：印记冬奥  
北京双奥  
南展西扩东进  
辛丑吉日浩青

创作意图：有感于《体育强国建设纲要》提出推进冰雪运动“南展西扩东进”战略，带动“三亿人参与冰雪运动”的国家号召而创作。



虾趣 The fun of shrimps  
作者：王培良  
工艺：葫芦烙画  
材质：葫芦  
创作意图：葫芦烙画是中国一项传统的艺术创作技艺。由于喜欢烙画，又喜欢齐白石大师所画的虾，所以就用在葫芦上烙画的形式进行创作，以表达对白石大师的崇敬之情。



Summer  
夏

撰文/张婧 图片/陈宇

“一候温风至；二候蟋蟀居宇；三候鹰始鸷。”金子般的骄阳播撒在逐渐葱绿的枝叶间，迎面的风中都夹杂着热浪，是夏天的味道。蟋蟀热得离开了田野，偷偷溜进屋子躲懒；鸟儿也觉得高压线烫脚，藏在葱郁的枝头。马路上，黑色的沥青和白色的线条被晒得透亮，分不清哪一个颜色更吸热些。薄底的鞋子踩在路上，都是火热的感觉。

四个季节里，儿时的我总对夏天拥有极大的热情。喜欢，因为夏天是可以向长辈讨要冷饮的季节。虽然母亲规定了一天一支的限额，但吃着今天的冰棍，思考明天换个什么新口味，也不失为一件妙事。家庭聚会的时候，姨母总拿我儿时的黑历史开涮，说我咬字不清，却依然叫嚣着吃雪糕。我当时觉得楼下小卖部的

阿姨，是我儿时极少数的知己之一了，动一动嘴角她就知道我今天想要什么冰棍。

而稍稍影响这一份喜欢的，则是恼人的蚊子。不知道是不是吃过冰棍的血液太过香甜，即使认真上补习班，它也不时会骚扰我一会儿。一不留神，就一腿的红色小块块，六神花露水都不能阻碍它进食的速度。

而如今，家家户户的空调关上了原本敞开的大门，风扇和冷风机代替了草黄的蒲扇。冰激淋花花绿绿的，动辄两位数的价格，口味却没有令人惊艳。少了竹席带来的阴凉，少了大树下小板凳们的聚会。飞速发展的时代给我们带来了许多便利，隔离了酷暑寒冬，也渐渐隔远了远近邻里；模糊了四季的变换，也模糊了我们对自然气候的情感……





## 江城子·一盏春光

撰文/俞宗廷 图片/林凌

一帘细雨芸台狂，压笙黄，漫湖乡。碧野如汀，清淼润妍芳。蝶舞翩跹裙带染，鸲鹋啼，蜂萼藏。  
离离原上好风光，雾飘香，醉三江。阡陌交通，客浪踏青忙。不负韶华行万里，莺雀舞，龙凤祥。





Mother  
母亲

撰文/唐莹 图片/吴云舟

你是否知道  
云浮过的时候  
你的护佑  
挑起了山的脊梁  
阳光下的身影  
是爱  
留给大地的印记  
  
你是否知道

雪飘过的地方  
你的笑容  
孕育着一方沃土  
潺潺的溪流  
是爱  
滋润生命的力量  
  
你是否知道  
风吹过的地方  
你的温暖  
唤醒沉睡中的脉搏

燕子的呢喃  
是爱  
抒写勃勃生机  
  
你是否知道  
夕阳落下的地方  
你的叮嘱  
守护着阳光的味道  
睡梦里的笑声  
是爱  
延续生命的伟大

花开  
映空港

© 孙浩俊

Flowers shine upon the airport







Who is in favor of cherry blossom bloom in Spring  
the blossom gets sweeter in the rain  
Even if there are thousands of verses  
And essays praising the pretty little thing  
Nothing can touch its real beauty  
Without warm spring wind, it will shine as well.



# 雨樱

## Cherry blossom in the rain

◎ 摄影 朱梦园  
◎ 撰文 徐玥超

春时花开待谁一眼青睐，  
雨落花蕊平添几分娇媚。  
纵有诗句百千行，  
几番落笔成文章，  
不敌自在灵秀好颜色，  
从容何必共东风。



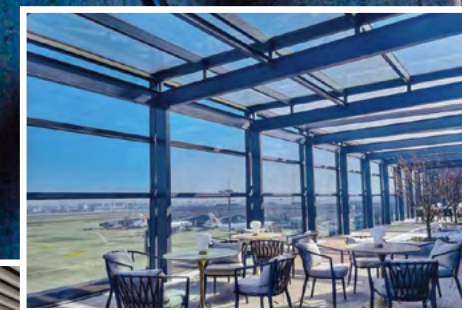
## 贵宾服务 VIP SERVICE

上海机场贵宾服务有限公司成立于2001年，是上海机场旗下从事要客及高端旅客服务的专业公司，多年来公司始终秉持“以人为本、安全舒适、追求卓越、持续发展”的理念，服务于近千家企业及会员，涵盖世界500强企业、各大银行、航空公司、商务精英、影视明星等。

公司目前在浦东、虹桥两大机场经营各类VIP及VVIP贵宾室资源超32000m<sup>2</sup>，已初步建立北京、广州、深圳为主的全国主要机场贵宾服务网络，未来将持续拓展全球主要机场的优质贵宾服务资源及其他延伸服务资源，通过不断优化产品体系，为企业及会员提供更为尊贵、贴心的一站式机场贵宾礼遇服务。

公司主要服务项目包括贵宾休息室服务、全流程的VIP、VVIP高端出行服务、会务服务等，服务内容包括专人接送机、协助办理值机手续、专属贵宾通道、贵宾室休憩、代办异地机场服务预约、商务会谈接待、企业品牌宣传或沉浸式营销等，并可根据客户需求定制机场个性化贵宾服务产品。

公司采用会员制服务方式，分为企业团体会员与个人会员，如您有办理会员卡、品牌宣传、会务接待或其他服务需求，欢迎致电公司，我们将竭诚为您带来尊贵、便捷的服务体验。



服务预定热线：021-962629  
会员卡：22382037  
贵宾室：22382031

业务洽谈：市场经营部  
品牌宣传：22382032  
会务服务：22382034

