

小话筒

保安全 拼自主 提规模 抓创新

【编者按】

2025年如何干？如何完成年度工作目标？让我们一起来看看客服公司各部门负责人的思路和举措。

航线问题处置高于一切

客服公司运行支持部 李喆

2025年，我们将坚持航线问题处置高于一切，聚焦主线，抓好重点任务落实。一是坚持以客户为中心，支持新客户投入航线运营。紧盯客户关切，准确理解客户需求，及时满足客户需求；同时加大对行业内常态化业务场景及相关支持政策的研究力度，做到行有方向。二

是坚持体系作战，促进运行支持主业高效运转。以系统性思维为舵，建立和完善一批流程，加强体系间协同，保障运行支持业务高效运转。三是狠抓任务落实，全面完成年度工作任务。带领队伍将2025年工作目标落到实处，形成上下贯通、层层负责的主体责任链条，时序上到季到日，责任上到人到岗，确保工作目标高质量实现。

拿出最大的诚意，付出最大的努力

客服公司客服培训事业部 陆晓华

2025年客户培训工作的关键词：稳定、抓紧、落实。培训是保障飞机运行安全最重要的手段之一，我们要坚持“稳”字当头，“安全第一，安全永远第一”，拿出最大的诚意，付出最大的努力，确保培训的稳定实施。客户培训网站建设要“抓紧”，2025年推进嘉兴基地、

新疆基地、成都基地、海外培训基地各项任务高质量完成。客户培训需求要“落实”到位，准确捕获航司培训需求，最大化利用各项培训资源。胜利不会像山坡上的蒲公英这般唾手可得，世间总有一些美好，总有一份事业，值得我们全力以赴。2025培训事业部全体干部员工将戮力同心，不懈奋斗，高质量、高标准完成各项任务。

向极致冲锋

客服公司维修工程部 冯子寒

向极致冲锋，坚定落实维修重要职责，做好分内事。坚持系统工程思路，以安全性为基础、以经济性为牵引、以维修性为目标，共同定义好维修、能竞争的飞机产品，全面提升客服产品的水平 and 质量。向偏离亮剑，持续与指标偏离作斗争，严守维修经济性关卡。

紧盯指标偏差归零，深挖极限，协同各要素及供应商伙伴把好维修成本等关键指标，守住型号研制关键评审节点，持续提升维修工程能力。坚持党建引领，深化产业链党建，凝聚大飞机事业奋斗共同体。扩大产业链党建深度和范围，整合资源、协同发展、互惠互赢，接续为型号研制保驾护航。

打造精品手册，确保飞机顺畅运行

客服公司技术出版部 刘亚奇

2025年是大飞机规模化发展的关键一年，手册是保障飞机规模化安全顺畅运行的关键技术资料。作为手册编制部门倍感责任重大。新的一年，技术出版部将围绕公司“保安全、拼自主、提规模、抓创新”的年度目标，落实“航线问题的处置高于一切”的工作要求，紧盯手册问题和客户需求，完善快速智能故障

处置手册，进一步提升手册编写准确性、规范性、完整性，打造精品手册，确保两型飞机规模化顺畅运行。

筑牢根基，齐思并进

客服公司航材支援部 周广东

2025年，航材部全体干部职工将坚持“拼、稳、齐”，勇担使命，筑牢根基，齐思并进，规划和落实好年度各项工作。拼航材保障率，夯实航材备件数据库，看齐行业标杆，构建精准、智能、高效的需求预测体系，做好安全库存构建；稳步拓展航材支援网络，从网络布局、核心能力、合作模式、服务创新等方面持续发力，构建覆盖广泛、响应迅速、高效可靠的航材网络，为规模化运营提供强有力的支撑；齐心协力聚焦客户关注点，紧盯关键指标，实现航材保障效率和质量的双提升。

中外实业家传

「化私为公」的爱国实业家

□ 吴耀明

周叔弢(1891—1984年)，安徽至德(今东至县)人。他从事工商业多年，成为北方的民族工商业代表，为我国北方实业发展、抵制外国经济侵略、维护民族工商业权利作出了贡献。

稳健有为的经营之道

周叔弢少时读了10年私塾，勤奋好学，奠定了中国传统文化的基础，并接触到西方思想文化。1919年，他随周学熙在青岛创办华新纱厂，任专务董事；1925年，任唐山华新纱厂董事兼经理，开始主持厂务，1928年又兼任天津华新纱厂经理；还先后担任过滦州矿务局、启新洋灰公司、耀华玻璃公司的董事、董事长等职。周叔弢谦虚谨慎、严于律己，展现出过人的经营管理才干，其经营之道主要有以下几个特点。

首先，善于用人、任人唯贤。周叔弢坚持“劳于求贤，逸于用人”的方针，对厂内生产经营并非事事过问，而是倚重专业负责人，放手让他们去做。在唐山纱厂，他倚重精通业务的劳笃文；在天津纱厂，重用留美工程师桂季恒；在启新洋灰公司，放权给副经理拟南笙，从德、才两方面考虑人选，严选能力和品行俱佳的人才。

其次，尊重技术、培养人才。周叔弢深知办好工业，必须重视技术，信任科技人员。在唐山纱厂，他高薪聘请有专业知识和丰富经验的袁敬庄为技师兼工务股长；建布厂时聘请毕业于南通纺织学院、有多年经验的洪挹之为副技师兼管布厂。在启新洋灰公司，竭力访求有科技知识和专业能力的人才，为企业发展打下了技术和人才基础。

最后，优化管理、完善制度。周叔弢认为，管理企业应有一套规章制度，必须以基本经营方针为根据，依靠完善的职能班子去推行。在唐山纱厂，他改革了管理制度，废除艺徒制、童工制，采用培训、考试等方法，提高了工厂的管理水平；改进生产设备，如添加了喷雾设备、改进车间照明，提高了产品的产量和质量；还精简管理机构，将全部非生产人员压缩到职工总数的5%，减少了非生产性开支，降低了成本。

“化私为公”的爱国之举

1933年《塘沽协定》后，日本加紧对华北经济侵略，以“不合作即不能保证工厂安全”相威胁，欲吞并唐山和天津的华新纱厂。周叔弢坚决拒绝与日商合作。1936年，华新纱厂被日商低价收购后，他愤然辞职，变卖收藏的古籍字画为生。此经历让他认识到，没有强大国家保障，民族工业难以健康发展。

抗战胜利后，周叔弢看清国民党政权的腐败本质，对中国共产党的主张表示赞赏。在天津解放前夕，他与中共地下党建立联系，在民族资产阶级上层中宣传共产党的政策，对稳定工商业者情绪、迎接天津解放起了很大作用。抗美援朝期间，他带领企业向国家捐献3架飞机和11门高射炮，展现了爱国实业家的赤诚之心。

除了实业家之外，周叔弢还是著名的古籍文物收藏家。他不以藏书、藏品为一己之物，而视之为“天下公物”。新中国成立后，他数次将自己用一生心血所藏的宋元明清善本古籍计4万余册和珍贵文物1200余件全部献给国家，他表示，“这些书来之于人民又归之于人民，得到了最好的归属、最好的主人”，因此“感到无限欢快”。

中国共产党的亲密朋友

新中国成立前，周叔弢就接触过马克思主义著作，先后阅读了《共产党宣言》《资本论》《新民主主义论》《论联合政府》等著作，对共产党的主张有一定的了解。

1953年，党在过渡时期的总路线公布后，周叔弢决定要在公私合营中起带头作用，推动启新于1954年完成公私合营。周叔弢任合营后的启新洋灰公司董事长，作了公私合营的表率，在全国工商业中产生了巨大影响。

1979年1月17日，邓小平邀请周叔弢、胡厥文、胡子昂、古耕虞、荣毅仁等工商界代表人物在人民大会堂座谈，共同商议发挥工商业者的作用，更好地为经济建设服务，并宴请大家吃火锅，被称为“五老火锅宴”，成为我国工商业发展史上的一段佳话。1984年2月14日，周叔弢走完了93年的光辉一生。他在遗嘱中写道，将一万元存款和一万五千元国库券“全数本息上交国家，在四化大海中添一滴水”，展现了这位爱国老人“化私为公”的崇高境界和高尚情操。

据《学习时报》

云端下的“脉动”

蜿蜒的江河如同大地的生命脉络，将高原上的群山、田野和村庄连接在一起，远处连绵的山脉和云海相接，显得神秘而辽阔。透过航空科技的力量，感受这片土地的壮美和神奇，心中不禁涌起敬畏与感动。

徐炳南 摄



企业管理何以“动人心弦”？

□ 苏砥

不久前，胖东来企业负责人的一场午间直播引发广泛关注。办公区域配有音响系统，员工有用餐、睡觉、娱乐区域，企业负责人跟每名员工打招呼的方式都是“开心、快乐”，直播中的画面，引得网友“实名羡慕”：“别人家的企业”“请问如何被招进去”……

近两年，胖东来持续成为大家关注的焦点，有时大家为他鼓掌，有时也引发一些争议，但总体看，舆论和消费者对这家企业的理念和做法是肯定的、认同的。

一家商超何以成为“网红”？一个重要原因，在于其企业管理方法有些与众不同，如果描述出来，应该是一种传统与现代的融合。精细的奖惩制度，每种商品、每个服务都有相应标准，这些是现代企业管理的精髓，胖东来有；同时，企业内部

又营造出一种“大家庭感”，形成了鲜明的价值观和企业文化，从中可以看到一些中国传统商号、老店的影子。

这样的结合会带来一些问题，比如前段时间，“企业该不该干涉员工收付彩礼”就引发巨大争议。但胖东来经营上的成功仍然具有启示意义：企业管理没有放之四海皆准的模式，适合的、有效的，就是好的。

更重要的是，在这样的企业经营中，我们更多看到对“人”的关注，对人的价值的尊崇。这两年，面对经济下行压力，各行各业都不容易，大家都很辛苦。当“降本”成为一些企业不得已的选择，是不是代价都要消费者或员工来承担？胖东来的实践，给出不一样的答案。他既以高质价比的商品满足了消费者，又给予员工较高水平福利和尊严，同时自身又在实体零售行业白热化的竞争中实现突围。完成了看似“不可能完成的任

务”，胖东来因此成为市场上的清流和英雄，频频拨动“打工人心弦”。

无论顺境还是逆境，真诚都是必杀技。既能够为用户创造价值，也充分尊重劳动者权益，将“人”的积极性主动性创造性充分调动起来，正是企业穿越风雨、走向更广阔天地的秘诀所在。

现代化的本质是人的现代化。企业关爱员工，也正是时代主题的一个镜像。不久前举行的中央经济工作会议，指出我国经济运行仍面临“部分企业生产经营困难，群众就业增收面临压力”等困难和挑战，部署最多的，还是就业、物价、消费等与群众生活息息相关的领域。以人民为中心，围绕“人”，关心“人”，造福“人”，正是我们现代化征程中不变的价值旨归。

从这个意义上讲，胖东来之所以动人心弦，就在于“同频共振”4个字。

据《人民日报》