

15分钟后，吴娜换到开箱包检查岗位。“带打火机或火柴了吗？”她轻声问。“没有。”一名男性旅客答得干脆。“看一下包里好吗？”旅客点头，打开包里一个小口袋，一个打火机赫然在目。“这个不能带哦。”吴娜语气温和却透着不容商量的威严，取出打火机，旅客默然。

紧跟着，来了一支外国旅行团，X光检测仪显示几位女士包内有小瓶液体，吴娜用英语征得同意后，逐一开包检查。看起来都是化妆品，她先看容量和商标品名，没超过100毫升，然后打开瓶盖，扇闻气味，确认无误后便拧紧盖子放回原处。一位男士包里带着一大瓶矿泉水，吴娜用英语解释不能带水，帮忙把水倒空后将空瓶递了回去，对方接过，会意地微笑感谢。

吴娜的安检，向来严谨、规范，绝大多数旅客都积极配合，可一旦查出不能登机携带的物品，旅客必须退回重新托运、直

给困难旅客快速提供建议方案

吴娜所在的分队目前共有64人，“90后”年轻人居多。分队实行倒班制，一般晚班从中午12点到晚上航班结束，白班从早上5点到中午，天气不好时，则要通宵工作。

一个元旦前夜，因为天气原因，一架航班延误至次日凌晨4点，旅客脸上挂满疲惫、困意，甚至愤怒。吴娜和同事也已连续工作了十多个小时，但旅客陆续来安检前，他们还是迅速调整到最佳状态。当接过一位旅客的证件时，吴娜微笑着说：“您好，刘先生！”对方顿了一下，表情开始舒缓，微笑着点头回应，转身离开前还对她说：“姑娘，你也辛苦了！谢谢！”

一声冠以姓氏的问候，拉近了彼此距离，融化了随时可能爆发的负面情绪。

我们安检员是机场空防安全的守卫者，身上的这套安检制服既有保障千万旅客生命安全的重任，又有保卫民航业——国家重要战略产业的使命。

接丢弃、或大瓶换小瓶，自然有不开心、不甘心的。有人缠着她“求通融”，还有人“咬文嚼字”跟她辨析法规条文，更有旅客因为赶时间而想“走走样子”蒙混过关，她都会耐心解释，有理有节。

“安检员必须时刻牢记责任意识，守住安全底线，有时还真要有点儿‘教条’精神。”作为一名机场基层工作者，吴娜把自己的工作态度归结为“真情”和“倾情”：对待工作真诚和热情，言行举止间流露出“真情每一刻”；对待旅客“倾心”“热忱”，真正做到了“倾情每一客”。

2015年，习近平总书记对民航工作作出了重要批示：“民航业是重要的战略产业”。对于习总书记的指示，吴娜是这样理解的：“我们安检员是机场空防安全的守卫者，身上的这套安检制服既有保障千万旅客生命安全的重任，又有保卫民航业——国家重要战略产业的使命。”

因此，在日常的旅客安检工作中，吴娜和同事们始终以“安全隐患零容忍”的态度，通过每一次的细致检查消除安全隐患，用精益的安检技能筑牢机场空防安全的基石。

吴娜说，这样可以拉近安检与旅客的距离，营造温馨的检查氛围。“安全检查不能只是冷冰冰地告知旅客这个不行或那个不能，而是要用不同办法给予旅客帮助。”

通过长期的细心观察和总结，吴娜还摸索出了一套面向广大旅客的工作法，她将这套工作法归纳为“三到位，三主动”。“三到位”，即形象整洁到位、服务真情到位、检查细致到位；“三主动”，即主动提携、主动搀扶、主动引导。

记者发现，吴娜工作证背后塞着一张纸片，上面密密麻麻记着十多串数字，都是航空公司和机场各部门的值班电话，以便紧急时刻快速联络。吴娜说，“旅客赶飞机时间很紧张，遇到麻烦时，我们不能冷眼旁观，能帮的要帮一把；一些常见的问题，我们会前期做好准备、做出判断，替旅客化解掉‘怎么办’，快速给出建议、方案供旅客做‘选择题’。”

2013年5月，以吴娜名字命名的“吴娜‘便捷组’劳模创新工作室”揭牌；今年4月，虹桥机场2号航站楼9号安检通道被命名为“吴娜通道”，起到了引领示范作用。在她的不懈努力下，分队的工作质量不断提升，曾先后荣获“全国巾帼文明岗”“上海市工人先锋号”等多项荣誉。■