

社 会 公 德 丛 书



窗口新风

主 编 汤行宽
副主编 李汉如
魏革非

湖北人民出版社



社 会 公 德 丛 书

窗 口 新 风

主 编 汤行宽
副主编 李汉如
魏革非

湖北人民出版社

鄂新登字 01 号

·社会公德丛书·
窗口新风

汤行宽 主编

出版:湖北人民出版社
发行:

地址:武汉市解放大道新育村 33 号
邮编:430022

印刷:公安县印刷厂

经销:湖北省新华书店

开本:787 毫米 × 1092 毫米 1/32

印张:8.875

字数:188 千字

插页:5

版次:1999 年 4 月第 1 版

印次:1999 年 4 月第 1 次印刷

印数:1—4 520

定价:10.80 元

书号:ISBN 7-216-02535-0/D·459

《社会公德丛书》编委会:

沈汉明	蔡祥斌	顾 新	江忠源
汤行宽	覃水玲	郑新民	

序 言

王重农

社会公德,即社会公共道德,是人们在社会生活中应该自觉遵守的共同的行准则。

社会公德是道德建设的重要组成部分,是维系社会生活正常化的基本力量之一。一个社会、一个民族社会公德发展水平的高低,或者说人们遵守社会公德自觉性的高低,是这个社会、这个民族精神素质、精神面貌好与差的体现。因此,社会公德在人类发展和社会进步中有着举足轻重的作用。一位哲人说过:“一个没有社会公德的民族是一个危险的民族,而一个拥有良好社会公德的民族肯定是个充满希望的民族。”中华民族是一个有着深厚道德基础的民族,是举世公认的礼仪之邦。数千年来,我们中华民族拥有许多引以自豪的传统美德,拥有朴素高尚的人格情操。这些传统美德和人格情操是今天我们进行社会主义精神文明建设的良好基础。

当今的中国社会,正处在一场深刻的变革之中,从计划经济到社会主义市场经济,不仅仅标示着经济运行方式的转变,也蕴含着生活方式、价值观念、道德体系的深刻变化。这就要求我们在努力进行社会主义物质文明建设的同时,也要努力进行社会主义精神文明建设;在物质文明不断进步的同时,也

要让人们的精神境界、思想道德水平不断提高,使两个文明协调发展,相互促进,使社会稳步前进。在这方面,我们党有过经验教训。党的十四届六中全会总结正反两方面的经验教训,作出了《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干问题的决议》,把加强社会主义精神文明建设提到重大战略任务的高度。党的十五大再次强调指出:“只有政治、经济、文化协调发展,只有两个文明建设都搞好,才是有中国特色的社会主义。”可见,坚持两手抓,是关系到我们事业成败的全局性问题。

抓精神文明建设,就要下大力气抓思想道德建设。当前,思想道德建设的任务是艰巨的。这就需要我们扎扎实实地工作,从一件件具体事情做起;需要我们付出艰辛的劳动;需要我们奉献无限的智慧。社会公德是精神文明建设的重要内容。搞好社会公德建设,既要从中华民族传统文化中吸取营养,也要从广大人民群众火热的社会实践中进一步升华。

由湖北人民广播电台组编、湖北人民出版社出版的这套“社会公德”丛书,从见义勇为、窗口新风、助人为乐等方面,汇集了湖北改革开放伟大实践中涌现出的一部分先进单位和典型人物的感人事迹,向读者、社会集中展示了湖北人民的精神风貌,这一从正面引导人们进行社会公德修养的作法,不失为精神文明建设的一次好的尝试。但愿这套丛书能为即将步入21世纪的荆楚大地注入一股新风,使它迸发出更大的生机和活力。

1998年5月于武汉

目 录

群 英 谱

微笑在蓝天	周振玲 戴宜斌(2)
流动的家	钱显忠 刘志国(13)
一路春风一路歌	周胜(26)
仁义商家	尚政民(40)
团徽托起那方亮丽的风景	黎学明(55)
光明使者	黄伟麟(62)
金融战线一支花	蓝云军(74)
乐为人民遮风雨	门天清 向勇(83)
红绿灯下	谢昆仑 黄小羽(92)
红盾原来是丹心	王德静 舒国旗(106)
生命绿色通道	赵天宝(118)
天使的情和爱	汤中秋(127)
爱是无私的奉献	蔡练秋(137)
老人乐园	杨双明 叶桂桥(143)
“天堂”文明路	熊英(150)

玫瑰花儿

- 铁路上的好大姐 徐佑柏 李隽浪 胡汉平(162)
- 车厢里的温馨 王汉斌(173)
- 三尺柜台添春色 梅映泉 刘书平(183)
- “宜昌徐虎”..... 黄伟麟(197)
- 无怨无悔泥巴匠 郑发忠(205)
- 拨开乌云见光明 周小玲 韩涛(218)
- 情系保户 爱满人间
- 徐敏 廖仲祥 唐钧 龚安宣(227)
- 岗台春秋 刘开莫 管泽平(238)
- 热血丹心献妇孺 谢昆仑 陈华 刘秋生(250)
- 鱼水情深 刘春理 曾斐(265)
- 后 记 (276)

群英谱

姹紫嫣红的百花园，由群英组成。是那一簇簇美丽鲜花的相聚，才使得百花园异彩缤纷，令人赏心悦目。群英之壮丽与伟大，正在于此。

社会宛如大花园，亦需群英来装点。团结便是力量，群英胜于个人。群英所展示的是整体的行为和精神风貌，她更能象征社会的欣欣向荣与蒸蒸日上。

愿我们的社会涌现更多的群英！

微笑在蓝天

周振玲 戴宜斌

蓝天、白云、银鹰，总是令人产生无尽的遐想。

在武汉至北京的空中走廊上，活跃着一个播撒文明的先进群体，这就是南航湖北公司 CZ3117/8 次航班的蓝天使者。

多年来，这群蓝天使者怀着对本职工作的真诚热爱，始终如一地文明服务，用爱心架起了一座座通往旅客心灵的桥梁，她们的微笑可与蓝天白云相媲美。

1997 年，CZ3117/8 次航班被南方航空（集团）公司授予“精品航班”的荣誉称号。

（一）

一张飞机票，就是一张请柬——一张邀请旅客来南航做客的请柬。在一趟短暂的飞行旅途中，CZ3117/8 次航班上的空姐们都将旅客视为亲人，用周到的服务、文明的举止，为每位旅客送去一片温馨和舒适。

旅客匆匆上机，不必开口，空姐就会递上毛巾，让客人擦把脸；旅客困倦了，合眼休息，她们便轻轻地拉下遮阳板；有的旅客情绪烦躁，空姐就会走过来，微笑着问您需要点什么，让客人的心绪平静下来；也有的旅客心事重重，愁眉不展，空姐会不时地送上轻言细语的问候和劝慰，使客人感受到亲人

般的关怀。

空姐们的亲情服务完全超越了短暂航程的时空局限,给客人们留下难以忘却的纪念。

“拥挤的机场,晃动的人群,无休止的延误广播,恶劣的天气,这一切都让人心烦意乱。终于上了飞机,一颗烦躁不安的心却无法平静。这时,一名乘务员走到我身边,为看书的我轻轻打开阅读灯。一股暖流从心底漫起,眼前顿时豁然开朗。感谢你,点燃了我心中的灯。”

这是一名普通乘客在一次延误航班后给空姐的留言。

如诗的语言流露出旅客对空姐周到细致服务的深深谢意。空姐倪江斌说:“没想到如此简单的一个动作,竟会引起一位陌生旅客内心那么大的震动”。

生活是忙碌而琐碎的,空姐们用她们那天使般的微笑、亲情式的服务,给旅客如沐春雨、如浴春风般舒适的感觉。

1997年4月5日,CZ3117次航班迎来了一位特殊的旅客:一位满头白发、身材清瘦、患有严重心脏病的日本老人躺在担架上被送上了飞机。

乘务长张颖、乘务员邢雯丽和安全员刘波小心翼翼地将老人扶到座位上,然后将座椅调整到适当位置,将输液瓶固定在行李架上,又给老人盖上毛毯。乘务员张幸、李静分别用日语、英语同老人的陪同人员交谈,及时了解老人的需要。飞机起飞后,空姐不时送去茶水和热毛巾,打开通风孔、调节客舱的温度和灯光,安慰老人放心休息。飞机着地前,乘务长张颖又请机长与北京机场联系,提前为日本老人准备好了轮椅和氧气瓶。

告别时,老人虽不能言语,但他的眼神中却饱含着感激之

情。老人的陪同人员也不断地向乘务员们鞠躬致敬。

这一切，恰好被乘坐此次航班的《民航管理》杂志社编辑谢安蓉看在眼里。谢安蓉欣然提笔在旅客意见卡上留言：“你们的服务真好！遗憾的是我今天没有带照相机，没能将你们细心周到服务的情景拍下来。”其实，在 CZ3117/8 次航班上，这只是一件很平常的事。

CZ3117/8 次航班上的空姐们，根据不同的对象提供不同的服务，多年来，她们认真总结实践经验，编写出一本名为《100 个怎么办？》的小册子。空姐队伍换了一茬又一茬，这本小册子已成为年轻空姐们的“传家宝”。她们按照小册子上的“窍门”，边实践，边体会，时间一长，个个都成了服务能手——

白发老人上飞机，她们送水喂饭，扶老人上洗手间，为老人擦洗手脸，将老人送出廊桥交给地面服务人员；

无人陪伴的小旅客上飞机，她们送上点心和饮料，找来图书画册，给小旅客讲故事，引出阵阵“咯咯”的笑声；

大个子乘客上飞机，她们尽量为其调换座位，让旅客们都坐得舒服；

身有残障的旅客上了飞机，她们更是格外细心，重点照顾。

——点点滴滴都倾注了她们的细心与真情，在旅客眼中，她们就是“好闺女”、“好阿姨”、“好姐妹”。

一次，乘务长孙宣宣发现一位男乘客闷闷不乐，入座后不吃也不喝。凭着长期形成的职业敏感，孙宣宣觉察到这位乘客可能有什么心事，便主动上前询问。

原来，这位乘客在武汉出差期间不慎丢失了妻子送给他的一枚结婚周年钻戒。夫妻情深，为了这事儿，他已经两天不

思茶饭了。

孙宣宣像亲人一般劝慰他说：“您丢了戒指，这是很不幸的。但是，您对妻子的情意却没丢，您的妻子会谅解的。再说，您不吃饭，对身体也没有好处。”一番贴心的话语，如春风驱散了乌云，那位旅客的心情开朗了许多。

后来，这位旅客特意写来感谢信，乘务队才知道这件事。

(二)

在寻常人的眼中，空姐是微笑的天使，是温柔的化身。是的，在客舱的每一个角落，在旅途的每一瞬间，都充盈着她们的笑容。

偶尔，她们也要面对个别旅客的误解和刁难。对此，她们不急不躁，以宽容的心态和真情去化解矛盾，宁愿自己默默地咽下委屈的泪水，也要把微笑带给旅客，把友爱传向远方。

1996年岁末，长江流域连续7天大雾弥漫，武汉天河机场所有航班被迫延误，有的航班还被迫取消。

12月30日早晨，大雾稍转稀薄，张颖乘务组执行CZ3117次航班任务飞往北京。

客舱里，滞留了3天的旅客显然怀有怨气。虽然空姐们同样也是从早到晚等待，但大家没有半句怨言，依然步履轻盈，面带微笑，在客舱里忙忙碌碌，为旅客倒水、送餐、递小毛巾。“先生，您请用咖啡。”“大娘，您觉得冷吗？我给您盖上毛毯吧！”随着一句句温柔的话语，许多旅客对航班延误表示了理解。

不过，也并非人人如此。空姐周娜在送水时，一名旅客不理不睬。周娜倒了一杯茶水轻声对他说：

“先生，请用茶。”

不料，这位旅客反手把茶全部泼在周娜脸上，并刻薄地说：“去你的。航班延误了，就用这个打发我们？”

顿时，客舱里一片寂静，好多人都愣住了。

周娜只觉得脸上一片灼热，不知是茶水还是泪水。然而，她却一声不吭，简单地擦了一下脸，重新倒上一杯茶，恭敬地对这位旅客说：

“先生，由于天气原因造成航班延误，耽误了您的宝贵时间，我代表我们航空公司再次向您深表歉意，同时，希望能取得您的谅解，长时间的等待一定让您口渴了，您喝杯茶吧！”

客舱里响起一片热烈的掌声，有人竟情不自禁地叫起来：“南航空姐，好样的！”

周娜再也忍不住了，泪水夺眶而出。

那位旅客羞愧地低下了头。

年轻的空姐，大多是城市女孩，在家里倍受呵护，不曾受过半点委屈。初当空姐，不仅要为旅客端茶送水、排忧解难，有时还要忍受旅客的刁难。要完成这种角色的变换，年轻的肩膀该需要多大的承受力？

1993年，19岁的空姐叶晶刚放单飞。在CZ3117次航班起飞前，她忙着帮助旅客整理随身携带的行李，不一会儿，行李架就放满了。这时，一位刚上机的大个子旅客手提两件大包来到前舱他的座位前，见已无处放置，面露愠色。

见状，叶晶忙走过去，建议他将行李放在后舱，那位旅客勉强同意了。于是，叶晶上前提包。可行李太沉，叶晶提不动，她笑着请旅客帮忙拎一下。不料那位旅客不耐烦地吼道：“你怎么当服务员的，连行李都提不动？”边说边提起行李朝叶晶扔过去，差点砸在叶晶身上。

叶晶初出茅庐,没见过有人吼她。一下子,委屈的泪水在眼眶里直打转。多亏乘务长及时赶来解围,叶晶才镇静下来。她一边流泪,一边向旅客们做戴氧气面罩的示范。

5 年后的今天,经过实践的锻炼,叶晶已脱尽稚气,成熟了许多。1997 年底,一位旅客登机后,发现自己座位行李架上和座位下边已放满了行李,叶晶耐心地劝说这位旅客将行李放在自己脚下,这位旅客反感地指着叶晶的鼻子大声说:“你放肆!”叶晶没有哭,也没有恼,仍满面笑容。旁边的旅客看不过去,主动让出自己的行李架。客舱里响起了掌声。

旅行途中,叶晶照例热情地为那位旅客提供服务,就像什么事也没发生一样。飞机到达目的地,许多旅客临下飞机时,紧握着叶晶的手说:“好样的,你做得对!”

这句话,让叶晶心里甜了好久。

在空姐们心里,自己的劳动受到尊重,得到理解,是最大的快乐和欣慰。

“用力做只能达到称职,用心做才能达到优秀。”这是服务明星李素丽的名言。

这也是 CZ3117/8 次航班空姐们的共同心声。她们用天使般的微笑,用热心、爱心和真心,架设了友谊的桥梁,换回了千千万万中外旅客的满意和尊重。

在南航湖北公司乘务队,有一本乘务日志,上面记载了许多发生在客舱外的动人故事:拾金不昧,助人为乐,诚心为旅客排忧解难……真是 3 天 3 夜也读不完。

1997 年底,CZ3117 次班机降落北京,空姐马红萍在打扫客舱时,发现一件西服。检查西服口袋,才知道失主是一位新加坡客人,常驻北京,口袋里装有联程机票、护照等证件。马红

萍很着急，连忙赶往机场出口处，四处寻找失主，却不见踪迹。马红萍将西服寄放在南航北京代办处，又按照失主在北京的暂住证上的地址，打了好几次电话，终于找到失主。几天后，失主取回了西服。

1997年以来，CZ3117/8次航班上的空姐们共捡到旅客遗忘在飞机客舱里的人民币、外币、有价证券以及贵重物品折价累计达20多万元，对这些钱物，空姐们都要想方设法找到失主，使之完璧归赵。

时时刻刻把旅客放在心里，事事处处急旅客之所急，已成为南航湖北公司空姐们的自觉行动。

1998年4月中旬，天降暴雨。武汉市区到南航湖北公司天河机场一路严重积水，行车受阻，空姐杨凡在步行赶往公司加班的途中，主动照料路上赶飞机的旅客涉水赶路，为正点登机赢得了时间。

一次，武汉至北京的航班由于飞机周转原因延误一个小时。飞机将要在北京降落时，空姐倪江斌发现一名旅客神色焦急，不停地看手表。倪江斌上前询问，原来这名乘客买的是联程机票，由于航班延误使转乘时间变得十分紧张。小倪一核对时间，发现有40分钟的时间差。她安慰旅客说：“您别着急，万一赶不上转机，民航方面会尽量为您安排最近的下一个航班。”听了这话，旅客的眉头舒展开来。

不一会儿，飞机降落了。待飞机一停稳，小倪就带领那位旅客下了飞机，赶快与地面服务员联系，拦了一辆过路旅客车赶到出口处，并且向值班主任讲明情况，让这位旅客优先领到行李。

在空地人员的密切配合下，这位旅客终于赶上了转乘的

班机。

旅客离去时那充满感激、轻松的笑容，永远地融入了小倪的心里。

(三)

在常人眼中，空姐年轻、美丽，身材婀娜，穿行于蓝天白云之间，饱览五湖四海诱人的风情，生活充满浪漫、绚丽的色彩。

实际上，揭去这层神秘的面纱，“空姐”这项职业并非如人们所想象的那样，令人羡慕，令人神往。现在，就让我们走进一位普通空姐的一天去体味一下吧。

清晨 5 点，晨曦微露，城市还在沉睡之中，空姐袁俊就悄然出了家门，匆匆赶上 6 点 20 分的机组车来到天河机场，7 点准时上飞机，开始了当天紧张而有序的乘务准备工作：检查飞机上的设施，清点供应品，还要参加起飞前必不可少的协作会议。

上午 8 点，旅客们陆续登机，一进机舱，迎面而来的是袁俊和她的姐妹们灿如春花般的笑容和轻柔的话语：“您好，欢迎您乘坐本次航班。”待乘客们入座，她们便主动上前帮助安放行李。

8 点 20 分，迎着朝阳，南航湖北公司武汉至北京 CZ3117 次航班开始滑行。袁俊拿起了话筒，立刻，一个甜美圆润的女声如清泉、如溪水沁入旅客的心田：

“旅客们，欢迎您乘坐中国南方航空湖北公司从武汉飞往北京的班机，飞机马上就要起飞了，请您系好安全带……。”

接着，她用中英文交替讲解乘机须知，示范氧气面罩的使用方法，检查旅客的安全带，这些，在袁俊她们做来，已是驾轻就熟，但她们从不疏忽，总是将每一个细节都做得那么认真，