

真情服务与价值认同：站坪共享休息室双重功能研究

潘思瑒

四川省机场集团有限公司成都天府国际机场分公司，四川 成都 641419

摘要：民航站坪户外作业人员长期处于高噪音、极端气候的职业环境，安全、便捷的休息空间匮乏既是劳动保障的短板，也是组织关怀抵达基层的现实障碍。本文以西南某新建枢纽机场（以下简称A机场）为案例，考察其站坪共享休息室的建设实践。该机场在建设期同步规划8个固定休息室，与后期改造的27个集装箱休息室共同形成覆盖远机位的休息网络。研究发现，A机场的共享休息室遵循了一条从“真情服务”到“价值认同”的实践逻辑：以解决职工最急迫的休息需求为起点，通过空间氛围的隐性浸润、职工参与式设计的意义赋予、跨单位平台活动的常态联结，在服务过程中自然完成了组织引领。休息室并未在服务之外另设教育功能，而是让服务本身成为认同的源头。这一案例揭示了服务与认同之间的转化机理，为理解产业工人思想政治工作的日常化路径提供了经验参照。

关键词：工会工作；思想政治引领；共享休息室；民航产业工人

DOI: 10.64649/yh.shygl.issn3105-0085.202608018

1 问题的提出

民航站坪户外作业职工常年工作于特殊环境之下：夏季地表温度可达60℃以上，冬季凌晨体感温度低至零下，飞机发动机噪音、航空煤油尾气交织叠加。“吃饭难、喝水难、如厕难”长期是行业痛点。近年来，民航各级工会持续推进共享休息室建设，有效改善了劳动条件。但一个经验事实值得追问：这些嵌入机坪的微空间，是否仅仅承担劳动保障功能？实践中，部分机场除配置空调、饮水等设备外，还进行主题化文化营造，甚至发展出跨单位党建联建活动。值得关注的是，这种功能延伸并非另起炉灶的独立设计，而是在做好服务的过程中自然生长出来的。职工对组织的认同，似乎不是被“教育”出来的，而是被“服务”出来的。

这一现象提示我们重新审视服务与认同的关系。在传统工会工作叙事中，服务与引领往往被分别讨论，仿佛前者管“物质”，后者管“精神”。但A机场的实践提供了另一种可能：真情服务本身就可以通向价值认同，二者并非先后衔接的两个阶段，而是同一过程的两个侧面。本文试图回答：从服务到认同，中间的转化机理是什么？真情服务如何“自然”地生产出价值认同？

2 案例呈现：A机场共享休息室的建设与服务供给

2.1 规划前置：将休息室纳入机场建设

A机场在建设阶段便将户外作业职工的休息场所纳入整体规划，同步设计、施工了8个房建式休息室。每间均采用混凝土框架结构，层高4米，内部功能分区明确，设施配置对标民航工会“6+N”标准，空调、冰箱、微波炉、

饮水机、急救药箱等一应俱全。

规划前置带来两个实际好处：其一，选址科学，休息室跟随远机位均匀分布，确保作业人员可就近使用；其二，空间从容，避免了建成后与设备间、库房争位置的被动局面。更深层看，规划前置传递的信息超出了技术层面。机场建设作为系统性工程，能被纳入整体规划的，均为运行中不可或缺的组成部分。当职工休息场所被放进这张图纸，它便不再是“福利”或“关怀活动”，而是机场运行的必要配置。从一开始就画进蓝图，跟后期找房间改造出来，传递的信号截然不同。服务的温度差异，不在设施好坏，而在于是否站在员工切身利益上提前考量。

2.2 功能迭代：持续生长的服务网络

投运并非终点。管理单位利用闲置设施改造了27个集装箱休息室，与房建式固定休息室形成互补。两种形态分工明确：房建式面积大、功能全，是远机位区域的服务中枢；集装箱式灵活布点，向固定休息室够不到的边角位置延伸，把“防雷、避雨、防晒”的三防功能推到离职工更近的地方。两者叠加，使职工无论身处哪个机位，步行几分钟内总能找到一个庇护点。

服务功能也在同步迭代。机场评估航空器活动区救援应答情况后，在3号和6号休息室增设了热水器、淋浴间和洗烘一体机，使驻守人员具备轮换休整的条件。其设计逻辑是“平战结合”：常态化向全体职工开放，作为执勤点，支撑备勤人员于机坪内完成基本休整，不额外占地。从8间到35间，从休息到执勤，每一次更新都在已有骨架上添置功能，休息室逐渐演变为嵌入机坪的职工保障微系统。

2.3 文化营造：潜移默化的思想浸润

硬件到位后，A机场开始向空间填充内容。8个固定休息室各设一个独立主题，分别为党建引领、公司企业文化、公司安全文化、工匠精神、机坪运行安全、空防安全、FOD防范、消防安全，构成了一套完整的价值矩阵——精神是方向，文化是底色，安全是底线。主题确立的过程由工会面向全场员工征集方案，并经投票选定最终设计。这一步看似平常，却将职工从单纯的使用者变成了全程参与者。

文化的呈现方式同样侧重视觉符号：安全标语印在休息区正对墙面，FOD实物展示箱陈列常见金属碎片和塑料残片，机坪作业规范与职工工作照片并置。职工进来不是“被教育”，而是“自主看”。这种接收方式不强制、无考核，但恰恰因为不强加，反而更容易留下痕迹。思想政治引领借此实现浸润，休息室开始携带信息——关于安全的提醒、劳动的尊重与组织的存在，且这些信息的传递是空间自身在“说”。重要的是，它不会造成认知负担，而是把价值认同融进了休息这件本来就要做的事情里。

2.4 平台搭建：打破边界的沟通渠道

共享休息室的一大特点是使用者来自不同驻场单位。平时各干各的，彼此面熟却很少说话，休息室则因“都要歇脚”这一共同需求，让他们坐在了同一张桌子前。A机场有意识地将这一交集向深处推进：以共享休息室为依托，邀请驻场单位共同开展安全宣讲、经验交流、主题分享等活动。少了会议室的正式感，多了交流感。机务谈牵引车盲区，装卸聊货舱高温，特种车驾驶员讲述雷雨天行车体验——这些在班前会上未必有机会讲的话，在休息室里喝着水便聊了出来。

属地管理局等上级单位也以此为原点深入机坪一线，在休息室里与职工围坐交流，讨论的正是职工需求本身：哪些设施顺手，哪里需要改进，日常生产工作和个人劳动保护上有没有什么困难。这种沟通姿态传递出一个信号：你是被请来反映真实想法的，而非被叫来听指示的。平台的意义正在于此，它不只是在服务清单上加项，而是在不同单位、一线与管理层之间开辟了一条非正式但真实的交流通道，让信息不再单向流动，隔阂也不再是必然常态。

3 从服务到认同：三条转化路径

A机场的实践并非一开始就设计好了“服务→认同”的完整链条，而是在服务供给过程中自然形成了三条转化路径。

3.1 第一条路径：需求回应→信任建立

信任是认同的前提，而信任源自被认真对待的需求。同步投运的休息室让职工感觉“还没开口，问题就被想到了”；集装箱休息室的

补充让他们感到“提了意见，真的会改”；冷热直饮水机的增设则令其感到“我的需要被看见了”。每一轮精准回应，都传递同一个信息：你的感受是重要的。这种信任是在反复的“需求—回应”循环中累积起来的，直到职工形成稳定的预期——有问题找组织，是管用的。这个预期本身就是初步的认同，它不抽象，而是在具体经验中确信“这个组织跟我有关”。

3.2 第二条路径：空间浸润→价值内化

信任建立后，空间的内容便有了被接收的心理前提。职工进入休息室是为休息而非接受教育，因此面对墙面上的文字、图片和实物时处于低防御状态，这恰恰是价值传递的理想条件。八个主题休息室构成了一套完整的价值叙事，覆盖了站坪作业关键风险点。今天在此看到机坪作业规范，明日在彼瞥见FOD防范图，后天在另一处扫到空防法规要点——每次接收的信息量不大，但分散在不同点位的主题持续循环，使安全规范的各个侧面被反复触达。

这套机制的关键在于“重复但不说教”。课堂培训一次性灌输大量信息，容易遗忘；空间浸润的逻辑则相反，信息量小却每天都存在。第一周没有感觉，到第三周，安全提醒已内化为无需思考的背景知识。加之内容与日常作业经验直接关联，当职工在机坪上完成一个动作，走进休息室看到墙上正在提醒这个动作的规范，信息便与现实连接起来。这种连接无需组织者在场，由职工自己在空间和作业之间完成。

八个主题还有隐性分工：安全类主题守住底线，党建引领与工匠精神主题提升上限，交替呈现“什么不能做”与“什么值得做”。日复一日，休息室传递的不只是知识，更是价值判断，于潜移默化中夯实价值认同。

3.3 第三条路径：参与共创→归属生成

归属感是价值认同的深层形式。它的建立，除了需求满足和空间浸润，还需要参与。休息室主题由工会征集、职工投票确定，其核心价值不在于程序的民主性，而在于制造了“我们”的体验。“我们选出来的”和“公司安排的”在心理效果上有本质差别，空间因此带有“属我”的印记。“工匠精神”主题中展示的创新工作室成员照片，是身边一起干活的同事。他们的面孔出现在公共空间，传递出劳动者被看见、被尊重的信息，这种身份确认无需文件，在日常中被反复激活。

参与的本质，是让职工在空间里找到自己的位置——不仅是作为使用者找到座位，更是作为主体找到存在感。当空间留下“我”的痕迹，认同便不再是对外部力量的被动接受，而是对内在归属的主动确认。

4 结论与讨论

4.1 实践结论

A 机场共享休息室的案例揭示了一个不同于传统叙事的逻辑：价值认同是被“做”出来的，而非说教出来的。这一逻辑依赖三个环节的衔接——需求回应建立信任，空间浸润完成内化，参与共创生成归属。起点是服务，终点是认同，转化依靠空间本身持续的“在场”。

4.2 经验总结

长期以来，产业工人思想政治工作中“服务”与“引领”被有意无意地割裂。A 机场的经验表明，最好的引领藏在好的服务里。服务到位是认同的前提，职工对组织的看法是在一次次被回应中积累起来的；思想引领无需另行占用时间组织学习，墙面内容在休息间隙自然浸润，尤其适合倒班频繁、集中教育组织难度大的站坪场景；参与感则通过“属我”的联结加深了认同。整个过程没有哪个环节标注为“思想工作”，但每个环节都在积累认同。

4.3 进一步的讨论

回到本文的核心问题：服务与认同之间的关系。

A 机场的实践给出了回答：服务与认同之间并非先后衔接的两个阶段，认同就在服务过程之中。当需求被认真回应，空间持续传递尊重，参与使职工与组织产生关联，认同便已生长。

当然，服务要能通向认同，并非自动发生，它依赖几个前提。

一是服务必须真实回应职工的切身需求，而非停留在汇报材料的“亮点工程”。职工对服务的判断是经验性的——解决了实际问题就是好服务，没解决就不是。这个判断标准朴素但严格，做不了假。

二是服务必须具有持续性。信任不是单次互动的产物，它需要在反复的“需求—回应”循环中被不断确认。一次性的关怀可以赢得一时好感，但只有持续在场的服务才能转化为稳定的心理预期——即职工形成“有困难找组织是管用的”这一信念。

三是服务中嵌入的价值信息需要与职工的经验视界产生关联。这不是说要在休息室里贴满标语，而是说空间所传递的内容——安全的提醒、劳动的尊重、组织的存在——应当与职工日常的感知经验相接续。

回看 A 机场共享休息室从规划到投用、从 8 间房到 35 个点位的全过程，一条脉络清晰可见：真情服务与价值认同之间，并不存在一道需要“跨越”的鸿沟，它们本就是同一件事的不同阶段。服务做到位了，认同自然会生长出来。文化浸润的效果是日积月累的，不是一蹴而就的；信任的建立需要一轮又一轮的需求回应来加固，不是一次谈话就能解决的。

A 机场的实践已经表明，慢有慢的回报——当职工在 40℃ 高温下走进一间干净凉爽的休息室，当他的意见变成墙上真实的改进，当他看到自己和同事的照片被郑重地挂在公共空间里，他对组织的认同便不再需要任何额外的“教育”来促成。

产业工人思想政治工作可以不必追求独立阵地和系统课程，将其嵌入服务载体与日常空间，可能更贴近职工倒班制、碎片化的生活节奏。这种方法需要耐心，但回报也正在于此：当职工在高温下走进凉爽的休息室，当他的意见变成墙上的改进，当他看到同事的照片被郑重悬挂，他对组织的认同便不再需要任何额外“教育”来促成。服务不急于说服谁，却在持续行动中完成最彻底的说服。

参考文献：

- [1] 习近平. 在庆祝中华全国总工会成立 100 周年暨全国劳动模范和先进工作者表彰大会上的讲话 [N]. 人民日报, 2025-05-01
- [2] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告 [M]. 北京: 人民出版社, 2022.
- [3] 中华全国总工会. 关于深入学习宣传贯彻习近平总书记重要指示精神 推动新时代工会工作高质量发展的意见 [Z]. 2023.
- [4] 中华全国总工会办公厅. 关于进一步规范和做好工会户外劳动者服务站点 Ze 作 Ze 的通知 (总工办发〔2021〕12 号) [Z]. 2021.
- [5] 中国民用航空局. 运输机场职工工间休息区规划设计指南 (AC-158-CA-2024-06) [Z]. 2024.
- [6] 中国民航工会. 关于推进建立健全民航职工站坪共享休息室机制的实施方案 [Z]. 2021.
- [7] 李玉赋. 新时代工会工作的理论与实践 [M]. 北京: 中国工人出版社, 2019.

作者简介: 潘思场 (1996—), 男, 汉族, 四川成都, 本科, 助理政工师, 研究方向: 工会工作、民航产业队伍工人改革、职工创新活动方面。