

机场贵宾厅的她创工作室：“小辣椒”拿下全国专业奖

今日女报/凤网记者 周雅婷

近日，湖南省总工会公布了2025年度女职工创新工作室评选结果，湖南空港实业股份有限公司的“汪慧创新工作室”脱颖而出，成为本次唯一入选的服务窗口类单位。

走进长沙黄花国际机场的贵宾休息厅，你很难一眼看出这里的“玄机”。但在汪慧和团队眼中，每一个服务流程都是可以优化的环节。这支成立于2017年、女性占比达77%的青年团队，用一股“辣”劲，在看似平淡的服务窗口闯出了一条不同寻常的创新之路。



创新“潮汐”工作法， 更好服务旅客

2017年5月，“汪慧创新工作室”的前身“小辣椒”创新工作室成立。

“那时候分公司还没正式成立，但创新工作室已经先走一步了。”工作室负责人汪慧回忆，团队成立的初衷很简单——把一线年轻人聚集起来，解决服务岗位上的实际问题。“我们不是搞发明创造的‘技术派’，而是聚焦服务机制创新的‘实效派’。如何让服务更优质、流程更高效、资源配置更合理，这是我们每天都在思考的问题。”

团队面对的首要“硬骨头”，是航空贵宾服务中常见的人力资源配置难题——高峰时段旅客集中，服务压力巨大；淡季人力又可能闲置。传统的排班模式不仅影响效率，更制约了服务品质的提升。于是，汪慧团队创造性地提出了“潮汐”岗位排班模式和“片区管理法”。“就像潮水有涨有落，我们根据航班量和客流规律动态调配人力。”汪慧介绍，通过建立数字化客流分析系统，精准预测早、中、晚三大高峰时段的客流规律，并创新绘制了“片区业务联动图”。当某个厅客流激增时，相邻片区训练有素的服务员能迅速驰援，确保服务无缝衔接。与之配套的《片区业务联动岗位手册》和《应急手册》，则将这套创新机制固化为可复制、可执行的标准流程。

这套方法成效显著。团队人力资源优化配置率达93%，接待旅客数量同比增长151%，更重要的是，工作室累计收获表扬信136封、锦旗9面，旅客满意度从92%稳步提升至98.5%。同时，近三年来，工作室主导的16项创新项目累计创造经济效益超900万元，相关服务案例先后斩获“中国质量创新全国专业级奖项”等荣誉16项。

“小V”结对传帮带， 凝聚团队智慧

任何创新工作方法的落地生根，最终都依赖于人。“我们团队之所以能持续迸发活力，是因为重视为成员搭建成长平台，培育女性技能人才。”

“传帮带”是这里最鲜明的传统。作为党支部书记和技能领军人才，汪慧本身就是“导师带徒”的典范。她与90后徒弟禹樱结成的师徒对子，已成为一段佳话：从仪容仪表、服务手势到沟通技巧、应急处理，汪慧倾囊相授；而禹樱爱钻研、脑子活的特点也被充分激发，从普通员工迅速成长为能独当一面的业务骨干。

这一模式，后来被系统地推广到整个团队中。团队依托部门的18名党员，针对性地开展“小V”结对活动。这些佩戴绶带的“小V”们常化身候机室里的“服务宣传大使”，主动为旅客答疑解惑，告知其未曾留意的贵宾服务权益，将“等客上门”变为“主动引流”。

“我们还搭建了阶梯式的成长平台，将创新活动与日常礼仪培训、班组建设、技能比武、内训师选拔深度融合，一批青年才俊脱颖而出。”近三年来，“汪慧创新工作室”走出了15名集团服务明星、8名优秀班组长，培养了16名内训师（女性占13名）。这些内训师不仅服务内部，更走向衡阳机场、金鹿公务机等单位进行培训输出，实现了从“服务输出”向“管理输出”“文化输出”的跨越。

“未来，我们希望继续弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。”汪慧说。窗外，又一架飞机腾空而起。这群平均年龄不到30岁的女性，正用她们的智慧与热情，在平凡的岗位上书写着不平凡的创新故事。



扫一扫
看精彩内容

■普法网红⑮

总浏览量两亿！她的节目把法条讲成“身边事”

今日女报/凤网记者 周雅婷

“一边是高墙的阻隔，一边是孩子亟待守护的童年。”1月6日，一期触及“法与情、责任与困境”敏感话题的《雁城说法》节目，引发观众热议。这档由衡阳市委依法治市办主办，市司法局、市广播电视台联合承办的普法栏目，在制片人王文艳及其团队的精心打造下，以“有温度的民生法律指南”为定位，“破圈”前行，开播仅两年时间，全网总浏览量超2亿次。



扫一扫
看精彩内容

变“知法”为“用法”

在打造《雁城说法》之前，王文艳已在法治新闻领域深耕十余年，深知“纸上的法律”与“行动中的法律”之间，存在普通百姓难以逾越的“盲区”。这直接决定了栏目的核心使命——让法律从“知道”变成“会用”。

为实现目标，王文艳团队摒弃生硬说教，将法律知识融入跌宕起伏的故事里。为适配短视频平台传播节奏，栏目还运用动画、情景再现等可视化手段，让普法内容既严谨又具吸引力。

《祸从天降》一期便是典型。节目从高空抛物的惨痛后果切入，汇总全国典型案例，还原本地真实案件，同时邀请法官、住建局工作人员解读追责与维

权要点，厘清公共安全的法律逻辑。节目播出后不久，浏览量突破千万，“真正让‘禁止高空抛物、坠物’从一句口号，转化为群众心中有认知、行动有边界”的明确规则”。

这一“解决方案导向”的理念贯穿始终。在之后的节目中，王文艳和团队聚焦景区停车、邻里纠纷、消费维权等基层高频法律难题，不仅解读法条，更提供具体操作指引，成效显著。

节目《停车位上的“霸道生意”》播出后，推动相关部门召开专题会议并出台地方性管理法规；《狗咬人，谁负责？》则直接推动市人大进行相关立法工作，让节目实现从“观看”到“改变”的价值跨越。

让栏目成为普法标杆

作为一名女性制片人，王文艳的独特视角为《雁城说法》注入了温度与细腻。“我会本能地关注法律关系中的‘人’与‘情’，特别是婚姻家庭与未成年人保护等领域中弱势群体的心理轨迹和情感诉求。”

栏目最出圈的一期《为了露露的微笑》便生动诠释了这一创作理念。节目深度展现了未成年人露露的成长环境与情感世界，以及司法与社会力量共同促成的改变：遭受父亲家暴的露露被警方发现解救后，在检察院、司法局及社会爱心机构的帮助下，定期接受心理疏导，成功来到母亲身边，逐步重建正常生活。节目结尾，一段清晰感人的普法解读，让观

众自然而然领悟到“对家庭暴力坚决说不”的深刻意义。

节目播出后的连锁反应，更让王文艳看到了普法超越个案的力量：一位热心人士观看后主动联系她，组织爱心活动帮扶露露母女；露露母亲特地向承办法官送上感谢信，露露则用彩笔描绘出心中的“太阳”，真正走出阴霾。

“普法的力量不仅在于传递知识，更在于唤醒善意、改变人生。”至今，《雁城说法》已开播两年，推出40余期节目，全网总浏览量突破2亿次。但在王文艳和团队看来，这远非全部：“法治的光芒，应当照进现实，护佑民生；媒体的责任，就是让这束光被看见、被相信，并最终点燃更多人心中那盏温暖的灯。”

今日女报/凤网/湘妹子 全媒体矩阵



凤眼看世界
见证她时代

守护家庭幸福 赋能女性成长

为您带来更多精彩内容与贴心服务