山航启用服务质量监督微信平台

民航业内首次应用无线端监查服务质量,实现在线实时沟通

日前,山航正式启用服务质量监督微信平台,实时传输服务检查员对服务的反馈和评价,改进和提升航空服务水平,成为国内首家采用无线端进行服务质量监查的航空公司。

山航服务质量监督微信平台主要实现了三方面功能,一是面向山航服务质量检查员,通过微信推送和填写反馈检查单、回传检查的图片、音频视频资料,发布通知、业务通告及相关资料,利用碎片化的时间对检查员进行在线培训。二是面向山航员工,出差员工只需关注微信公众账号,即可在线即时评价和反馈服务问题,关心公司发展,为服务提升献计献策。三是数据采集和分析,检查数据自动汇总整理,便于后续归类、归因分析和整改,强化问题导向。

据了解,山航"服务质量监督微信平台"是国内航空业第一个采用无线端实施服务质量监查的应用实践。平台上线后,检查员的检查效率平均提升了50%以上,并实现了在线实时沟通。微信监督可以时时提醒服务岗位上的员工检视言行标准,及时纠正不合格环节,提升服务形象与呈现,确保顾客满意。为做好这个项目,山航服务发展部服务质量管理团队展开了深入调研,广泛收集检查员、相关部门员工的意见,厘清了服务质量监督检查工作中的问题和障碍,寻找流程优化和信息技术的切入点。通过团队头脑风暴,深入研究信息发展趋势,项目组最终确定了依托微信公众账号,植入电子检查单平台,实现公司服务质量检查和员工出差服务监督的整合方案。

(王凤杰)

山航安全飞行20周年回顾系列

1994-2014 和谐 平安 感恩 责任 Harmony Safety Gratitude Commitment

2008年山航正式获得CCAR147维修培训资质

2008年4月8日,"CCAR147维修培训机构合格证颁发仪式暨山航股份有限公司机务培训中心成立仪式"在山航青岛分公司举行。民航华东局向山东航空颁发了《维修培训机构合格证》,并和山东航空股份有限公司领导共同为机务培训中心揭牌。

2008年4月11日,第十一届全运会组委会与山东航空集团公司签署2009年第十一届全国运动会航空服务合作伙伴协议,山航集团正式成为第十一届全运会航空客运服务合作伙伴。当年10月,山航"全运号"彩绘飞机正式亮相。

山航田径健儿凯旋

10月22日至23日,首届全国民航职工田径运动会在北京朝阳体育中心举行。来自34个民航参赛队的1433名运动员展开了激烈的角逐。山航集团代表队经赛前选拔及一周的集训,共派出24名运动员参赛。队员们克服人员少、兼项多、赛程紧和伤病困扰等困难,不畏强手,团结拼搏,取得了1金、3银、2铜共6块奖牌,并有29人次进入各单项前八名,以79分位列团体总分第十名,荣获大会竞赛优胜奖。

(文/封轶群 图/孙刚)

签派职业技能大赛 山航获全国第四

10月24日,首届中国民航飞行签派员职业技能大赛在京闭幕。经过地区资格赛、现场模拟运行控制测试及综合知识竞答三个环节激励角逐,山东航空代表队在参赛的36家国内航空公司中脱颖而出,最终取得了第四名的优异成绩。

作为航空公司运行核心岗位,飞行签派员职能的发挥关系着公司的安全与效益,更关系着国家的安全与战略。山航运控中心将以赛促训,以赛促建,将荣誉作为新起点,向优秀看齐,持续加强签派员资质能力建设,努力打造一支素养优良、业务精湛的飞行签派员队伍。

目前,我国持有执照的签派员近5000人,快速增长的航空运输量以及中国民航持续安全的目标都要求建立一支高素质的签派员队伍,以确保持续提高飞行安全水平和运行管理能力。

(岳谭谭)

全国质量奖 CHINA QUALITY AWARD

江淮汽车新瑞风M5自动挡现只需149500元

- 造型流"畅":意大利大师级经典之作,尊贵时尚,革新了传统商务车的设计理念。
- 空间宽"畅":3080mm超长轴距、800mm超大双侧门开度、提供宽广视野空间。
- 操纵顺"畅":长速比六档变速箱、匹配更精致;原装进口AT,操控更自如。
- 动力酣"畅":2.0T涡轮增压发动机,获得"全国十佳发动机"称号,动力澎湃。
- 安心舒"畅":营造舒适与安全的舒畅体验,建立高端MPV新标准,开启和谐公务新境界。

五星级 一家亲 江淮瑞风 品质的JAC

潍坊恒悦 0536-5850868 东营恒瑞 0546-8532666 泰安金瑞 0538-8168777 青岛圣豪 0532-84966777 威海恒城 0631-5995177 莱芜海林 0634-8818111 德州和兴 0534-2263300
临沂金瑞 0539-8133555 新泰恒佳 0538-7977088 青岛圣锦 0532-88567877 烟台华宇 0535-2845777 聊城中泰 0635-6163777 济宁瑞通 0537-2161988 菏泽恒泰 0530-6592177
青岛千霖 0532-88387666 青州亿隆 0536-3941777 淄博万盛 0533-3178688 济宁金运 0537-4635666 菏泽鑫龙 0530-5705566 青岛昊宇 0532-84138888 枣庄和信 0632-5261966
滨州华达 0543-3267555 枣庄鑫诚 0632-4828666 胶州圣豪 0532-83246777 潍坊隆运 0536-2219966 邹平金海 0543-4963966 日照江淮 0633-3915777 济南金万通 0531-87515420
潍坊金万通 0536-8810687 潍坊金悦达 0536-2260555 邹城安斯达 0537-5270000

JAC 江淮汽车 www.jac.com.cn 24小时客户服务热线 4008-889933