

# 山航机队规模达到90架

## 今年引进15架新飞机 近五年新增57架

12月11日中午,一架全新的波音737-800型客机从美国西雅图飞抵济南遥墙国际机场,加入山航机队。至此山航机队规模达到90架。2015年全年,山航共引进新飞机15架。

该架机尾喷涂编号为B-7087号的全新波音737-800型客机系山航“十二五”期间引进的最后一架飞机,标志着山航“十二五”飞机引进计划圆满完成。山航在济南机场举办了接机仪式,欢迎新飞机加盟,祝贺“十二五”期间机队稳步增长、机型结构优化工作取得重大进展。近五年,山航共引进飞机57架,机队规模达到90架,比“十一五”末期机队规模增长118%。近年来,山航在稳步扩大机队规模的基础上,持续推进机队结构优化战略,将机队中原有的波音737-300、

CRJ200等多种机型逐步置换为技术更先进、机龄更年轻的波音737NG机型。如今,山航机队以波音737NG飞机为主体,平均机龄4.3年,成为国内同等规模机队中机龄最年轻的航空公司。

2010年,山航正式制定“十二五”发展规划,计划用2011-2015年五年时间,努力实现从地区性航空公司向全国性航空公司跨越,从中型航空公司向大型航空公司跨越,从传统商业模式向现代商业模式跨越。随着机队规模的扩大,山航构建并持续优化山东、厦门、重庆“大三角”航线网络布局,于2015年先后新设乌鲁木齐和贵阳飞行基地,不断加大运力投放,陆续开通多条国际、国内航线。同时,随着山航机队机型结构的优化升



级、各项新技术的投入使用,使得山航飞机的维护性、可靠性和操作性能显著提升,为广大乘客提供了更加安全、准点、舒适的优质航空运输服务,获得了社会公众的一致好评。

据了解,“十三五”期间,山航还将保持稳健的飞机引进速度,引进更多的新型飞机,实现新的跨越式发展,为“十三五”战略目标的实现奠定基础。

(初琳琳)

## 山航荣膺

### “全国实施用户满意工程先进单位”

2015年12月2日-3日,中国质量协会在深圳召开“2015年全国实施用户满意工程推进大会”,山航荣获中国质量协会全国用户委员会授予的“2015年全国实施用户满意工程先进单位”荣誉称号。山航是此次被授予“全国实施用户满意工程先进单位”的唯一一家航空公司。

“十二五”以来,山航持续保持平稳的安全生产态势,顺利实现安全飞行20周年,荣获中国民航“飞行安全二星奖”;积极尝试、多管齐下,不断提升航班正点率,尤其新技术应用方面,成为国内首家采用HUD技术的航空公司,航班正常率水平稳步提升,始终居全民航前列;持续开展创五星服务,全面落实客户导向、问题导向,强化服务精细化管理,打造推出“鲁雁”服务品牌,旅客满意度和忠诚度持续提升,2015年旅客满意度调查总体评分达到91.69分,有效投诉率为0.21件/万人次,被评为“民航服务最佳航空公司”,公司在安全、运行、正点、服务等各个方面呈现持续上升的良好局面。

2015年,中国质协围绕“强化客户关系管理,打牢客户忠诚基石”的活动主题开展了全国用户满意工程推进活动。经过第三方用户满意度测评、专家组联合审核评估等严格程序层层评审后,山航最终凭借优质的整体表现、扎实的顾客满意度脱颖而出,获得市场用户评价和专家组的一致认可。

(吕建峰)



## 暖冬行动

12月9日上午,山航客舱部济南大队乘务四中队举办“牵手暖冬,让爱起航”活动,为贫困山区捐赠衣物。在王玎“鲁雁乘务组”、李琳班组的号召下,14天内共募集到1400多件、1吨多过冬衣物。现场的15名山航鲁雁义工和若干“暖冬行动”志愿者将带着暖暖爱心的66箱衣物整理、装箱,通过快递直接寄到云南、甘肃等偏远贫困山区,不经过任何中转环节,保证以最快速度送到贫困山区人民手中,为当地群众送去山航鲁雁的温暖。

2013年下半年,山航客舱部济南大队以“山航鲁雁服务团”名称注册加入“泉城义工”组织,目前共有519名乘务员加入。成立以来,山航鲁雁服务团在敬老、助残、助学、环保、关爱留守儿童等多个领域开展公益服务,受到社会公众的一致好评。(王玎 马梦雯)



# 一次抢救生命的空中接力

## 山航飞机提前起飞 抄近道紧急运送活体器官

12月6日下午,一名医生带着只能“活”4小时的活体肝脏器官乘坐山航航班从桂林赶到重庆救人。山航获得信息后,与空管部门紧急沟通协调,尽一切可能做好各项地面保障工作,最终让该航班提前起飞。飞行途中,在空中管制部门的大力支持下,申请直飞航线节省时间,为“救命肝”赢得了宝贵的44分钟。据悉,肝脏移植手术成功,目前病人恢复良好。

### 为护活体肝脏 飞机提前起飞

12月6日13点50分许,山航服务热线95369接到一位乘客的求助电话:她是一名医生,急需送一件活体器官从桂林到重庆,但由于器官13点50分才解剖,而她所乘坐的SC4710航班是14点20分到达机场,15点05分起飞,因此,需要航班等待30分钟左右,希望

能得到航空公司的帮助。

“救命最重要!”接到求助电话后,山航驻桂林两江机场的场站站长刘成校积极与机场协调沟通,为这名乘客开绿灯。刘成校与乘客联系后得知,肝脏13点50分解剖下来,将运往重庆为一名患者救命,女医生正赶往机场。

刘成校先为医生打出登机牌。赶巧的是,因空域管制,前序航班晚到了20分钟,14点40分抵达桂林两江机场。飞机刚落地不久,旅客也赶到了机场。山航和桂林机场的地面保障人员优先保障SC4710航班,原本需要45分钟的保障25分钟就完成了。

刘成校陪同这名医生过了安检,又将她送上飞机,交给机长和乘务长。随后,机场提前组织乘客做好登机准备。20多分钟内,所有乘客登机等待起飞。然而因空域管制,航班获得起飞的时间延迟至16点。“这名乘客告诉我,她携带的活体器

官是肝脏,运送时间越短,器官移植成功率越高,反之则风险越大。”刘成校说,起飞时间如果推迟,重庆这边等待移植手术的时间也要推迟。

得知消息后,山航签派员协调桂林、广州等沿途相关管制单位,告知航班特殊情况,希望给予协助。最后同意SC4710航班提前起飞,其他航班为该航班让路。15时20分,航班滑出;15时25分,航班起飞,比原定16点起飞提前了35分钟。

### 与时间赛跑 抄近道优先降落

SC4710航班起飞后,山航运控中心的签派员再一次协调沿途相关管制单位,尽可能申请航路直飞。得到批准后,飞机沿着直线飞行。“桂林到重庆有660多公里,走直线让飞机少飞行七八十公里。”山航相关人士介绍。

飞机在到达重庆区域前,

山航重庆分公司与重庆机场空管部门协调,希望优先降落。“救命必须争分夺秒!”重庆空管部门得知情况后,第一时间安排山航优先降落,并让空中其他5架飞机在空中待命,留出区域给SC4710航班降落。16点26分,SC4710航班顺利降落在重庆江北机场。

据了解,飞机计划16点35分到达重庆江北机场,但因从曲线改走直线,同时重庆空管优先让飞机降落,节约了9分钟。加上之前提前35分钟起飞,整个过程赢得了宝贵的44分钟。

负责此次肝脏活体器官移植的医院准备了两套运输预案,在交警等部门的全力配合下,原本不堵车开车要1小时30分钟的33公里路程,当天运送该器官的救护车只用了约35分钟便于17点多一点到达医院。据悉,因器官在宝贵的4个小时内移植,手术成功,患者目前恢复良好。(张洪瑞)

## 山航与济南机场 实现指挥系统 信息协同共享

12月8日,山航济南现场指挥系统与济南机场新指挥系统所有可用端口完成首次技术对接,标志着济南机场与山航运控中心总值班室济南现场指挥实现了重要信息的共享与同步,将为旅客出行提供更加及时和准确的航班信息服务。

2015年伊始,在得知机场集成指挥系统准备升级的消息后,山航运控中心济南现场指挥的工作人员主动与济南机场取得联系,希望实现山航FOC系统与机场系统的数据交流、功能互通,提高现场工作效率,济南机场非常赞同该提议并给予了大力支持。在山航信息管理部的协助下,济南机场新指挥系统与山航现场指挥系统以及FOC系统相关接口都进行了有效链接。经过将近一年时间的开发、磨合、总结、培训、测试、联调以及演练,目前三个相关系统的信息都实现了实时共享,有效提高了山航在济南机场出港航班的信息传递与航班保障的效率。

(马宏 于速)