

2017年山航服务质量监督检查员队伍成立

2月24日,山航召开了2017年服务监督检查员队伍成立暨首次培训大会。山航营销委、地服部、客舱部等部门领导、主要服务部门质量单元经理以及2017年度新聘任服务质量监督检查员代表参加了会议。

会上,山航服务发展部首先回顾总结了山航2016年度服务质量监督检查情

况,就服务质量监督检查相关工作做了介绍,并就2017年服务质量监督检查工作做了详细报告。山航服发部、营销委、地服部、客舱部等部门领导为2016年评出的33名“优秀检查员”代表颁发了荣誉证书;山航集团副总裁、股份公司党委书记姜成达为2017年新聘任的158名监督检查员代表颁发了检查证

书,并宣布山航2017年服务质量监督检查员队伍正式成立。

当天,山航服发部还组织了2017年度检查员首次培训,培训讲师着重对检查员进行了检查流程、检查设备使用等检查基本技能进行培训,检查员们就检查工作经验做了交流分享,为全年工作顺利推进夯实基础。



山航率先在烟台机场开通国际、地区中转货转关业务

3月1日,在烟台海关机场办事处、烟台机场和其他联检单位的大力支持和配合下,山航首票84件1139公斤国际、地区中转货,经烟台机场顺利运抵台北。

山航货运部为提高现有国际航线和地区航线的载运率,拓展营销渠道,丰富产品结构,经过前期的精心准备,1月份向烟台海关机场办事处提交了外地航班经烟台出口的空-空转关业务申请。由于

国际货经烟台中转业务为烟台机场首次开通,烟台海关机场办事处和烟台机场、山航烟台销售处高度重视,就具体业务操作事宜多次研究,制定了周密的运行保障方案,并取得了其他联检单位的大力支持。

为了保证该业务的顺利开通,山航货运部烟台销售处还召开了业务流程专题会议,进一步明确和完善各环节的操作流程及规范。通过广州销售单元和当地的销售

代理公司的努力,首票空空国际、地区转关货物84件1139公斤,于2月28日自广州运至烟台,次日由SC4077航班顺利运抵台北。

该票货物的成功运达,标志着山航由外地经烟台国际机场空空转运国际、地区货渠道的正式开通。该项业务的成功实施,也拉开了山航货运与烟台机场货运一体化合作的序幕。

(肖扬)

航空安全小知识

乘坐飞机,为什么不能帮他人捎带、托运物品?

很多旅客在乘坐飞机的时候,会遇到这样的疑问:同机的旅客行李超重了,能不能在自己的行李箱里放进去一些他的行李?同一个旅行团的旅客在国外买的免税品超额了,能不能帮他分担携带一部分?

旅客乘坐飞机,旅客本人有责任确保他所携带、托运的

行李符合《中华人民共和国民用航空法》等法律、法规的安全规定。旅客作为航空运输行李安全责任人,帮他人捎带、托运物品,无法确切知道捎带物品具体是什么,也就无法确保捎带的物品安全。一方面,旅客本人无法确保捎带的物品里没有隐藏的毒品,海关禁止入境物品,民航运输违禁

品;另一方面,旅客本人无法确保捎带的物品是否符合民航运输危险品管理规定,是否会给民航运输带来隐患。

所以,对于超额行李,旅客应按照国家民航有关规定缴纳超重行李费用或者缴纳相关税费,实在难以携带的行李也可以按照航空货物的方式来运输。

山航春运生产旺季强化酒精检测工作

山航综保部组织各地航卫于2017年1月13日至2月21进行了为期40天的强化酒精检测工作,以保障春运旺季安全生产,确保一线敏感岗位人员保持良好的上岗状态,截止到2月21日已全部完成。

此次春运生产旺季强化酒精检测工作进行顺利,其中飞行员全部参加检测。济南3641人次、青岛5063人次、烟台1617人次、厦门3698人次、重庆1569人次、北京509人次。合计16097人次,酒精检测全部合格。乘务员、安全员部分参加检测:济南1042人次、青岛1366人次、烟台390人次、厦门960人次、重庆919人次、北京81人次。合计4758人次,

酒精检测全部合格。

山航济南、青岛、烟台航卫针对早出港机组人员相对集中的特点,准备工作细致、充分,检测快速、准确、有序。

山航厦门、重庆、北京分公司航卫针对生产旺季支援飞行住组较多特点,在做好航前放行、空勤体检等工作的同时,合理安排酒精检测工作,保障了航班正常运行。

山航各级领导干部主动带头参加酒精检测,飞行部、客舱部、空警十二支队相关领导经常到酒精检测现场检查指导工作。在各级领导的高度重视,全体机组人员的积极配合下,山航航卫中心顺利完成了春运期间强化酒精检测工作。

(覃睿凡)

山航圆满完成乘务长、带飞教员竞聘工作

日前,山航组织开展了乘务长、带飞教员竞聘工作,共有110人通过乘务长竞聘、59人通过航线带飞教员竞聘。

2016年12月,山航飞行技术管理部牵头启动乘务长、航线带飞教员竞聘工作,以尽快保障山航乘务长、航线带飞教员运力资源及时到位,缓解航班生产压力。经过部门选拔推荐及飞管部资格审核,共131人参加乘务长竞聘,72人参加带飞教员竞聘。为确保航班生产不受影响,最大限度地节省人力资源,山航飞管部克服考试人数多、基地分布散的困难,于1月16日-19日在济、青、烟、厦四地同步、多场次组织完成了200多人的理论考试。此次考试仍采用了E-learning在线随机抽题的形式,较为公正、高效地考

察了乘务人员对专业理论知识、规章制度、企业文化以及素质模型的掌握水平。

理论考试结束后进入竞聘面试阶段。此次面试结合实际聘任岗位需求,聘请第三方专业咨询公司专家及山航相关部门领导组成了高水准评委团,采用了航班情景模拟+固定命题回答的考核形式,在有限时间内,通过现场观摩、面对面问答等多样化手段,即时性、多维度地完成了面试选拔工作。

本次竞聘工作共有110人通过乘务长竞聘、59人通过航线带飞教员竞聘,通过率分别为83.97%、81.94%。依据2017年乘务长、航线带飞教员编制需求测算,综合成绩合格人员将进入乘务资质评审会,评审通过后方可陆续接受下一步的资格训练环节的考验。

(杨婉煜)

山航机队规模增至103架

2017年3月3日下午,注册号B-7885的波音737-800飞机飞抵济南遥墙国际机场,帮助山航扩增机队至103架。该机是“十三五”期间山航接收的第8架新构型波音

737-800飞机,均配备高级经济舱、全舱座椅电源、新型大行李架及高级S形卫生间,致力于提升乘客乘坐体验,贯彻厚道山航服务理念。

(徐戴维 骈其强)

山航志愿者服务春运活动圆满落幕

2月21日,山航志愿者服务春运活动圆满落幕。本次活动由山航股份团委组织,各级团组织积极动员,广大青年员工热情参与,驻济单位80余名青

年志愿者在春运40天的时间里进行志愿服务近200人次,累计服务近500小时,一定程度上缓解了一线人员的服务保障压力。山航各分公司团组织结合

自身实际,积极组织了驻地青年员工加入志愿者服务的活动中来,对保障公司旺季生产发挥了积极作用。

今年是山航开展春运志愿

服务活动的第三个年头,此次志愿者服务活动延续了让志愿者进入控制区服务旅客的传统,青年志愿者服务活动在摸索中积累了丰富的经验,推动

了山航志愿服务活动的不断完善。相比往年,今年的春运志愿服务针对性更强,受到了广大旅客的好评。

(李威)