

山航多部门保障旅客顺利出境

“我司代表这28位乘客由衷地感谢山东航空客服工作人员1311,还有山东航空三亚机场地服工作人员,山东航空厦门机场地服工作人员。客舱、货运、运控等部门的工作人员,以及山东航空领导。”日前,山航收到一封署名为“豪氏威马(中国)有限公司”的感谢信,对山航多部门协同,顺利保障团队旅客衔接国际航班的事迹表示衷心感谢。

事情发生在4月21日,山航服务顾客关系维护单元的投诉受理员张丽莉接到一通来电,一位林女士向她寻求帮助。原来,豪氏威马(中国)有限公司一行28人乘坐当天的山航SC4960航班从三亚飞往厦门,计划后续搭乘荷兰航空

KL4911航班从厦门飞往阿姆斯特丹。山航SC4960航班由于天气原因延误,团队可能赶不上后续的国际航班,而接下来几天内都没有从厦门飞往阿姆斯特丹,这将打乱整个出行计划,造成很大的经济损失。

了解情况后,张丽莉立即联系山航运控中心核实该航班时刻情况,并把这28名旅客转机的情况传递至总签派室张磊班组,争取航班尽早起飞,同时沟通协调山航地服部厦门商务陈昕班组,确保团队旅客到达厦门机场T4航站楼后能尽快转至国际航班出发的T3航站楼。另一方面,张丽莉联系了山航货运部值班人员朱震,协调厦门货运优先处置厦门段旅客行李,为旅客落地后快速提取

行李节省时间。最后,张丽莉通过山航客舱部值班人员刘硕,将团队旅客情况及转机旅客名单提前通知了本航班的乘务组,请乘务组协助旅客优先下机,同时请机组提前联系地面,为旅客做好快速引导工作。

20:17,山航SC4960航班起飞,张丽莉再次联系山航地服部厦门商务人员,确认提前安排好快速引导及大巴车,并将机上联系人谢小姐电话发送至厦门商务值班手机。在多个部门的全力协助下,旅客最终成功赶上了后续国际航班。山航各部门的高效联动,急旅客之所急,用实际行动落实了民航局提出的“真情服务”要求,体现了“厚道山航”服务理念,获得了旅客的高度认可。 (王世山)

第四届“青年读书月”活动启动 启动仪式暨主题团课在山航举行

5月5日,山航集团第四届青年读书月活动启动仪式暨“一学一做”(学习总书记讲话

做合格共青团员)主题团课在山航大厦7楼大会会议室举行。活动邀请中国作家协会会员、全国读书会联盟秘书长徐庆群作了题为《读书、志愿与人生》的专题讲座。讲座之前举行了向青年赠书活动和山航读书协会揭

牌仪式。山航集团工会主席宋洪琪、集团机关各部室负责人张克勇、陈杰、王增余出席活动。来自集团范围内的共青团干部、团员青年代表一百余人参加。本次活动由集团机关党委、集团团委主办,集团机关团总支承办。山航各分公司、基地青年通过视频连线参加了活动。

(张亚会)

万米高空别致的青年节



5月4日,为庆祝“五四青年节”,继承和发扬革命光荣传统,山东航空“鲁雁乘务组”在SC1181济南-深圳的航班上开展了特色服务活动,与旅客共同度过了这个属于青年人的特殊节日。乘务员胸戴“共

(高瞻)

山航飞行部、客舱部与山东大学 共同举办青年节活动

5月4日,山东航空客舱部济南大队团支部和飞行大队103中队共同走进山大校园,同山大团委一起举办了五四青年节纪念活动。山大老师带领山航勤

人员参观山大校史馆。了解山大经历的历史阶段及多次变革,在曲折的道路上与祖国同呼吸、共命运,培育了大批真才实学的社会人才,赢得了国内外良

好评誉。随后,山东航空鲁雁乘务长韩璐为山大研究生培训了基本礼仪。乘务员们展示站姿、坐姿、走姿等,并对研究生们进行指导。 (张婧雅 杨伟峰)

山航客舱部青岛大队 与地服部开展工作经验交流



4月25日,山航客舱部青岛大队乘务四中队“修爽鲁雁乘务组”与地面服务部“全国青年文明号先进班组”——馨服务组开展了工作经验交流,围绕如何将两部门之间的合作效率发挥至最大化,如何提高旅客乘机时的舒心体验,进而贯彻“厚道待客”服务理念等话题。

作为山航的资深员工,地服部代表许凯阐述了地服部日常操作的规范和机制,修爽乘务长作为客舱部鲁雁乘务组代表,总结了乘务四中

队的主题活动与班组建设。两个部门就航班生产过程中遇到的问题进行沟通交流,现场的气氛变得活跃起来,大家各抒己见,纷纷提出自己在航班生产过程中遇到的疑问与困惑。双方对延误时各部门的保障工作,应急出口座位旅客的调解,高端旅客的沟通方式等一系列问题展开讨论,大家畅所欲言,踊跃发言。在交流中既熟悉了两个部门的工作流程,又学习了对方的优点。

(宋胜男、刘昆)

山航飞行部重庆直属中队荣获 山东省“青年安全生产示范岗”称号

党团组织制度。

年初,中队调整了团支部成员,充实了一批业务尖子、骨干,中队党支部与团支部定期开展组织生活,将党团各项活动与运行安全生产紧密结合,提高队伍的凝聚力。同时,中队严格落实创建标准,以飞行部全年党建工作计划为抓手,每月对各项指标完成情况进行调度与回顾,中队不断以新“五严”为指导促进工作,开展经常性的安全教育培训,落实“安全技术大讲堂”,开展各类安全提醒和警示50余次,下发各类通

告22篇。深化岗位练兵活动,完善机长、副驾驶、飞行学员学习小组,每周组织集体学习。持续深入开展违章作业整治,组织了机组着装、SOP、CCAR-121部P章、航前酒精测试、飞行前准备、消防安全隐患等检查。通过上述工作,2016年飞行部重庆直属中队共保证安全飞行2.85万小时,杜绝了一般差错(含)以上不安全事件;杜绝了人为原因延误航班的问题;杜绝了各类社会治安及地面安全问题,基层组织建设取得实际效果。 (赵涛)