

# 厚道山航助力鹭岛腾飞

## 山航厦门分公司成立十周年

3月25日,一个200cm×40cm的巨型蛋糕出现在了山航厦门分公司综合保障楼一楼大厅,3月24日是山航厦门分公司成立十周年的日子,3月25日大家齐聚一堂共同为厦门分公司庆生。

2009年3月24日,在厦门市委、市政府和相关部门单位的大力支持下,山航在厦门设立山东省外第一家分公司,山航厦门分公司也成为厦门机场第二家基地航空公司,满足了特区航空市场的繁荣发展需求,为厦门经济发展和对外开放注入了新的活力。

从最初的3架过夜飞机到如今的21架过夜飞机,从原来开通的几个城市航线发展到目前开通了41个大中城市航线,山航在厦发展步伐铿锵有力。山航厦门公司相关负责人表示,下一个十年,山航在厦将投放飞机总数达到80架,助力厦门国际综合交通枢纽建设。

十年来,山航在厦门不断壮大。统计数据显示,从成立之初的3架飞机,到如今的21架波音737-800型全新过夜飞机,山航在厦运力在十年内增长7倍,开通了厦门至北京、上海、广州、济南、青岛、长春、大连、呼和浩特、长沙等41个大中城市,丰富了厦门机场的航线网络,也实现该公司“东西串联,南北贯通”的发展战略。

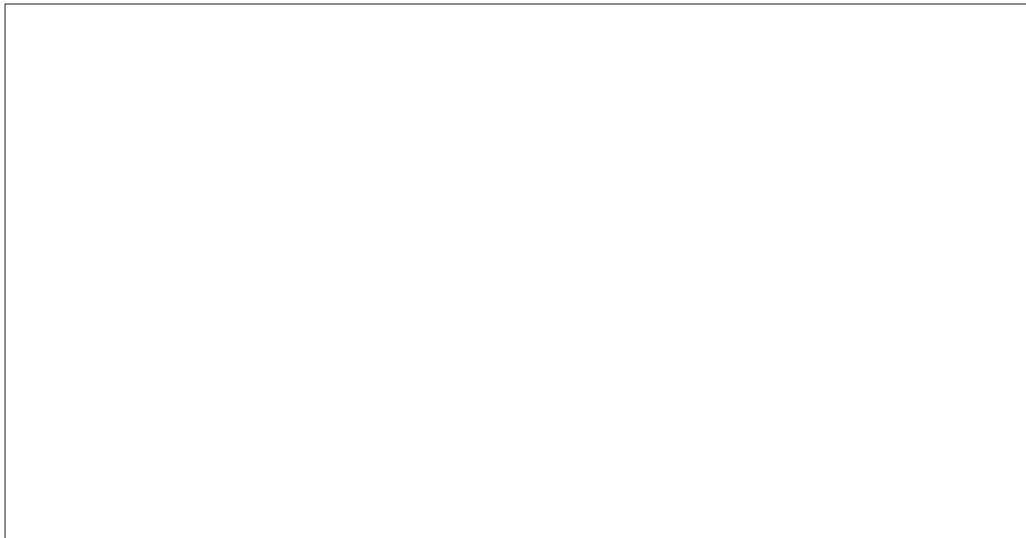
十年来,山航在厦运送旅客约2000万人次,始终保持安全无事故。2018年,山航厦门分公司共保障出港航班13846班,保障进出港旅客380.7万人,市场份额约18.0%,居厦门市场第二,航班准点率位于业界前列。在安全方面,山航多次荣获行业最高荣誉奖“金雁杯”和“金鹰杯”,正在冲击“飞行安全四星奖”(连续安全飞行400万小时)。

十年来,山航“厚道”品牌扎根鹭岛,“鲁雁”乘务组广为人知。其间,山航积极对标业内先进,贯彻真诚、真情、真挚的“三真”服务理念,积极打造自身的“厚道”服务品牌,力争“让厦门人坐上山航飞机也有回家的感觉”。无论是解放厦门的山东籍老军人免费探亲的“老兵回家”活动,还是开办“空中孔子学堂”传播传统文化,无不传递着“厚道山航”的企业文化。

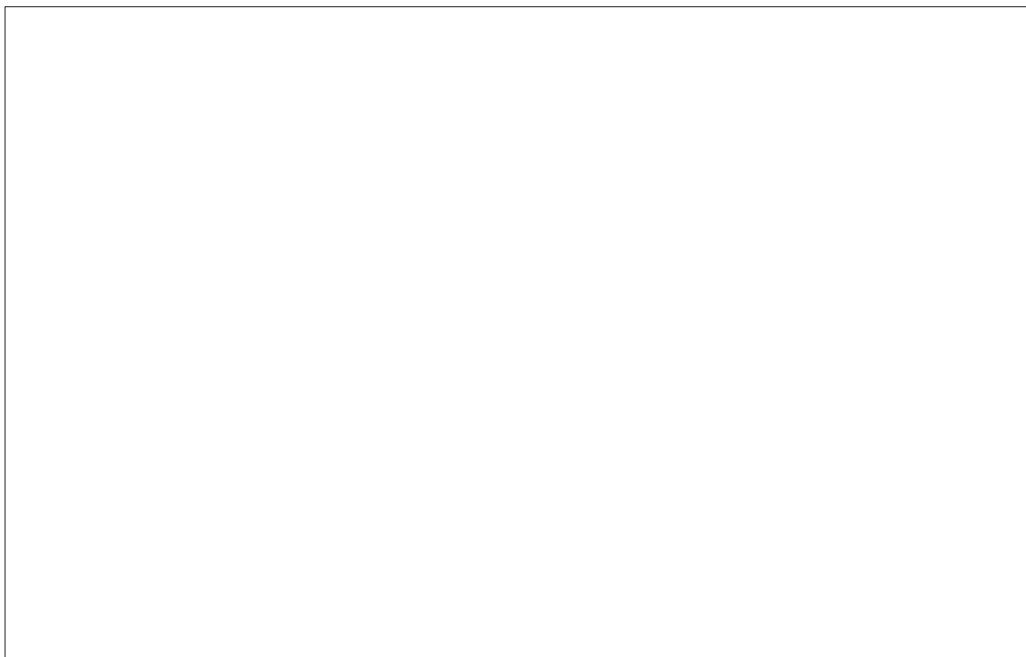
据了解,根据山航集团发展规划,随着厦门新机场的建设,山航将继续加大在厦运力投入,建设总面积达500亩的产业基地,巩固该公司的“三角”(山东、重庆、厦门)航线结构,预计到2030年,山航在厦过夜飞机将达到80架、员工7600人,在厦上缴利税突破2亿元。

在航站楼不远处,去年底新启用的山航厦门分公司综合保障大楼清晰可见。作为厦门两家基地航空公司之一,十年间,山航在厦门已牢牢站稳脚跟。

十年前,也就是2009年3月24日,山东航空正式“落户”厦门,不仅为特区注入对外开放新活力,更将山东人



山航厦门分公司机队



厦门分公司十周年

的“厚道”与“好客”融入鹭岛。如今,频繁掠过城市上空的山航航班,也成为这座高素质高颜值现代化国际化城市的重要组成部分。作为中国民航行业首家获得“全国质量奖”的企业,山航在运行中有三个“关键词”,分别是安全、运行、服务,并以此为核心,打造“黄金三角”质量管理模式。

### 【关键词】安全

对于航空业来说,安全是基石。“安全,是山航对厦门的承诺,我们深知,没有安全,一切无从谈起。”山航厦门分公司副总经理陶善武说。

在山航的发展理念中,安全,是一家“厚道”的航空公司必须坚守的底线。自1994年12月26日开航以来,山航已经连续保持了24年安全飞行记录。良好的口碑,也是山航能在厦门稳步壮大的重要因素。“安全是最大的效益”——十年来,山航厦门分公司始终如一。

资深飞行教员、机长,山航厦门分公司安全运行办公室主任梁新对此深有体会。空军飞行员出身的他,无论亲自执飞,抑或作为管理者,对安全的把控都有自己的严格标准。“山航厦门分公司自2009年成立以来,连续10年杜绝一般差错。”梁新介绍。

一般来说,航空公司将未形成事故的不安全事件分为严

重事故征候、一般事故征候、严重差错和一般差错几个等级。诸如飞机进入停机位时偏离地面标示线2(含)米以上,或是飞机未按照指令滑行等,都算是一般差错。不过,这样的差错,在山航人眼中都是不被允许的。

安全的背后,是山航人的默默付出和创新的飞行员管理模式。多年来,山航独具特色的“绿蓝橙”工程,是山航安全飞行强而有力的保障。梁新介绍,山航围绕飞行员技术能力、经验、人员特点、性格特点等条件,将机长、副驾驶依照业务能力划分为三大类,分别以绿、蓝、橙三种颜色标注。执飞阶段,机长和副驾驶合理编组,均衡搭配,一方面有效规避飞行机组“弱弱”搭配风险,一方面能节约不少人力安排的时间与精力,从而有更多的时间用于安全管理。

2017年,山航勇夺“飞行安全三星奖”,正在冲击四星奖。从一星奖到三星奖,每完成100万小时的安全飞行,山航分别用了3年零11个月、2年零10个月。这样的成绩绝非一蹴而就,依靠的是10年如一日狠抓安全、落实管理,形成了一种规范化、体系化的“安全文化”,进而成为一种品牌。

### 【关键词】运行

10年间,山航厦门基地的航线版图迅速扩张,越来越多的进出港航班在厦门机场起降,这着实考验山航的正点水平。“某种程度而言,航班准点率关系到航空公司的竞争力。”山航厦门分公司现场保障中心经理方伟说。

数据显示,自2016年以来,山航航班准点率在全国范围内多次居首,这足以令山航引以为豪。单以厦门分公司为例,2018年航班准点率达到81.81%,在厦门机场主要驻场航空公司中名列前茅。

这其中有两个亮点值得注意。方伟介绍,山航厦门分公司正在积极推进“首发航班提前10分钟关舱门”“提前40分钟上客”常态化,“这两个时间节点提前,对旅客并不会造成太大影响,但对提升航班的准点率大有益处,但对于公司的管理、协调、配合能力是一种挑战。”他说。

这背后的工作量是巨大的,目前,山航厦门分公司以首发航班正常率、放行正常率、关舱率、放行延误时间等作为绩效指引和考核依据,这也是提升航班运行质量的关键所在。

除了航班保障队伍争分夺秒“抠时间”,山航还投入巨资,为飞机装配HUD(Head Up Display,抬头显示器)设备——这是山航确保准点率的“独门利器”。

山航是国内业界首家使用

HUD的航空公司。梁新介绍,HUD设备是飞行员的“辅助眼”,遇到大雾天气,航班无法通过肉眼正常起降,借助HUD就能安全“穿过”雾气。目前,HUD设备能确保山航航班在能见度200米的条件下完成起飞,而没有HUD的航班只能在能见度400米以上时才能实现起飞。

确保安全同时兼顾创新,山航人始终探路先行,令航班运行更加高效,也因此成就了山航的发展硕果。用陶善武的话说,HUD设备能为旅客带来安全和准点率,纵使付出再多也会坚持推广下去,这也体现了“厚道”山航的责任与担当。

### 【关键词】服务

穿着漂亮的汉服,向全机旅客推广中华文化,齐鲁文化,这样的特色航班,刷爆了许多旅客的朋友圈。在昨日的10周年纪念航班上,乘务员们还穿着中式旗袍,和旅客们一起分享山航厦门分公司的“十周岁”生日蛋糕。

成立10年来,山航人把山东人的“厚道”的特点发挥得淋漓尽致——“厚道”,是发自内心地觉得在旅客需要帮助的时候,如果不主动上前就会过意不去;是当旅客不那么善解人意的时候,乘务员仍然能够保持良好素养,热情为旅客提供服务。“服务总在乘客开口前”,就是要让每一位旅客乘坐山航的航班,都有回家的感觉。

山航客舱部厦门大队乘务一中队乘务长黄文娟是厦门人,10年前,山航厦门分公司成立后的首个航班,她就是当班乘务员。“也许正是因为‘厚道’这两个字,这些年我几乎全勤,仅因长水痘不得已请过一次病假。”黄文娟笑着说。

两个例子,体现出“厚道”的内涵。在一次日常的执飞任务中,黄文娟在登机口看到两位特殊旅客——一对双臂、双脚截肢的美籍旅客。由于出发前并未收到相关通知,无法提前准备,黄文娟当即通知乘务组迅速反应,紧急调配精通英语的乘务员专门服务,并提前在座位上铺好柔软的毛毯,护送两位乘客妥善安置到座位上,短短几分钟内一气呵成的动作,得到美籍夫妇的高度赞许。

“遇到特殊旅客,我们要更细心了解他们的需求。”黄文娟说,航班中经常遇到聋哑乘客,当众使用手语交流可能会令他们感到尴尬,她特别设计了一款“服务手卡”,把航程中可能遇到的问题、需要的服务,以问卷的形式记录在手卡中,发给每位聋哑乘客。

“厚道”文化,也催生出品牌。今年5月1日,山航“鲁雁”乘务组将迎来成立五周年,在这个品牌乘务组的带领下,无论是组织解放厦门的山东籍老军人免费探亲的“老兵回家”活动,还是在三万英尺的高空上开设“空中孔子学堂”推广千年儒风学韵,无不在扩大山航独树一帜的品牌影响力。

(来源:厦门日报)