

# 山航顺利通过2015年度IOSA复审

3月23日-27日,经过AQS公司审计组首次按照E-IOSA标准进行的为期五天的审计,山航以0不符合项的优异成绩连续第五次通过IOSA复审。迎审期间,山航全面、细致的审计准备,迎审小组团结、协作的工作作风都给审计组留下了深刻印象,得到了AQS审计组的高度评价。

为做好此次复审迎审工作,山航高度重视,精心部署,成立了IOSA领导小组和工作小组。各工作小组成员自成立后主动钻研、解读条款要求,在内审期间合理调度工作进度,做了大量细致扎实的准备。同时,邀请审计公司教员实施了IOSA内审员培训,为本次复审的顺利通过打下了雄厚的人力资源基础。据了解,自2014年10月以来,山航



依据IOSA新标准条款完成了IOSA文审符合性检查,针对不符合条款,制定了符合性工作方案及有关手册的修订方案;使用IOSA新版标准手册组织开展了公司内审,检查内审发现问题的整改落实情况,并组织完成了《运行手册》、《航空安全管理手册》等共计9本公

司级及部门级手册的改版、修订、报批及宣贯工作。

据悉,IOSA复审的通过使山航继续保持了国际航协注册资格,成为国内首批通过E-IOSA(增强型)审计的航空公司之一,确保了公司代码共享合作、航线网络扩展等多项业务的顺利开展。此后,为充分利用审

计对安全运行系统检验的成果,各工作小组将对审计观察项、审计员的安全建议等内容进行集中评估,制定详尽的改进措施,并确保各项整改措施落实到位,持续发挥IOSA审计对提高安全运行水平的积极作用。

IOSA认证(IATA Operational Safety Audit),即国际航空运输协会运行安全审计认证,是国际航空运输协会(IATA)制定的一项为国际所认可和接受的航空安全标准,用于评估航空公司的运行管理和控制系统。这项认证创建于2003年,以国际审计标准为指导,力求通过稳定的标准来进行审计。E-IOSA审计的核心变化一是对内审的组织实施要求大大提高,二是现场审计强化标准条款文实符合的检查。(马鹏飞)

## 山航与厦门地区企业签订大客户合作意向书

3月27日下午,山航与厦门地区企业正式签订大客户合作意向书,山航集团董事长、总裁马崇贤,山航集团党委副书记、纪委书记孙秀江出席签约仪式。山航营销委副总经理江航代表山航与厦门建发集团、宸鸿科技、银鹭集团及日立电梯等在厦的大客户代表签订了大客户合作意向书,并就下一步双方的合作、提供更加优质的服务等方面进行了交流。(陶善武)

## 2014年度山航投诉率最低 行业排名第一

日前,民航局发布了2014年度12月各公司的旅客投诉数据,根据每月通报发布的数据统计,山东航空在2014年度旅客投诉率最低,在11家主要航空公司中排名第一。

近两年,山航持续加强旅客投诉管理,优化投诉管控模式与工作机制,推行投诉受理首问负责制,一线部门及服务人员重视投诉处理时效,有力提升了现场服务补救与快速修复能力。

此外,山航在顾客服务投诉响应方面推动落实“1+5”服务响应机制,对外1个工作日与旅客建立首次联系,对内5个工作日内完成投诉调查反馈,缩短信息流转链条,缩短投诉结案时间,狠抓投诉响应与处置效率,有效提升投诉处理及时性和工作实效。在旅客投诉信息等数据分析与应用方面,山航重视数据挖掘与分析提炼,坚持典型案例剖析与趋势预警制度,通过每日处理、跟进,每周数据监控、每月汇总分析。

近年来,山航收到旅客投诉总量明显减少,投诉率与有效投诉率大幅降低,在行业排名中保持了优良记录,树立了良好的品牌形象。(吕建峰)

## 运用移动互联网工具发运蜜蜂等生鲜货物

# 山航货运创新手段发运生鲜货物

日前,山航货运主动适应空运市场货源结构变化,整合销售和保障资源,运用移动互联网工具,成功发运蜂蜜等生鲜货物。

山东潍坊有一家专业养殖种蜂的客户,产品销往全国各地。蜜蜂空运对包装要求、运输时限、运输全流程监控等方面都有较高要求,国内蜜蜂空运鲜有尝试,客户咨询了多家航空公司,均被拒收。

山航货运销售人员在详细了解货物特点和客户需求后,大胆尝试,专门成立了蜜蜂运输项

目小组,小组成员从蜜蜂运输标准、包装材料的选择、货物在途信息传递等方面着手,详细制定了专项保障方案。现场保障人员专门建立了微信群进行货物运输信息的及时传递和调度,在接收货物时,收货关口严格按照收运标准检查,将货物信息适时现场拍照并通过微信群传递给货站装机人员。货站装机人员运用移动监控设备实行装机全过程监控,装机完毕后,将装舱位置拍照适时传递给目的地机场山航保障人员。保障人员在卸机现场重点监控,并将卸货和提货情

况适时通过微信反馈到始发站。整个保障过程,运输链上从收运、出库、装机到卸机各个环节实现了闭环无缝隙沟通,货物运输全流程都得到了有效监控,运输服务质量得到了有力保障,较为成功地解决了行业内货物在途信息(机场到机场环节)断节的老大难问题,在收益提升的同时得到了客户的赞许。

此外,山航货运团队此前还成功保障了水果蛋糕货物的空中运输。自去年以来,水果蛋糕风靡一时,不少客户通过空运往外销售,蛋糕运输对装卸

服务水平要求较高,货物在运输途中不能倾斜。为此山航货运保障团队专门订购了“特制不可倾斜货物标签”,从收运、出库、装机到卸机全程微信监控,蛋糕稳定的运输质量获得了客户高度认可。

山航货运团队以应变变,深入市场,精准营销,大量接触和调研各类新兴市场的客户需求,整合销售和保障资源,运用移动互联网工具,创新销售和保障模式,成功切入高端细分市场,在产品创新和服务差异化方面做出了有益的尝试。(桂栋)

**百脉泉** 天然矿泉水

**专业的厨房健康水**

您用了吗?

>>厨房革命! 烹、蒸、煮、炖、炒, 你用的什么水?

药补不如食补, 食补不如水补, 水, 乃百药之王, 水是生命之源;  
百脉泉厨房健康水, 水源地远离城市, 500亩含氧林地养护水源;  
玄武岩石深层采出的天然矿泉水, 含有大量有益身体的矿物质和微量元素;  
好水滋润好生活。