

山航获

“民航服务最佳航空公司”称号

2015年4月23日,第一届民航服务峰会在厦门举办,山航与厦航、国航、海航、川航五家航空公司获“2014年度民航服务质量评测最佳航空公司”称号,山航还获得“客舱设施最佳进步”单项奖。

2014年,山航各相关部门全面贯彻、落实“十二五”服务

战略规划和总体部署,落实“三真”服务理念,以客户为导向,紧紧围绕“服务综合上四星,软件上五星”的年度工作目标,群策群力、广泛发动,最终全年服务工作做到了有目标、有措施、有行动、有效果,无典型负面事件。服务管理基础不断巩固、服务水平不断提高,旅客满意度

持续稳步提升,全年CSS(旅客满意度调查)总体评分达到91.95分,同比提高2.16分;权威媒体服务测评平均排名行业第五名;在民航消费者事务中心公布的航空公司投诉率最低,行业排名第一;经第三方机构及业内专家联合验收,2014年服务评测综合得分为4.25

分,同比去年提升0.35分,服务水平不断取得新的突破。

2015年,山航服务将再接再厉、创新发展,推进服务品质再上新台阶,继续以全面推进落实服务战略管理点为核心,以持续开展创五星服务为目标,全面落实客户导向、问题导向的工作理念及要求,强化基

础、精细管理、狠抓细节、创树品牌,持续提升客户满意度和忠诚度,使山航广大服务人员成为社会主义核心价值观的践行者,落实“三真”服务理念,做好“六心”服务呈现,努力成为“仁与礼的使者”,打造“厚道待客”的服务识别符号。

(吕建峰)



**“鲁雁”绽放
“微笑中国”**

4月22日,“2014微笑中国优秀航空服务风尚评选活动”颁奖仪式在广东珠海举行,来自山东航空客舱部济南大队和北京中队“鲁雁乘务组”的乘务长郑轶、倪钰乔在全国40多家航空公司与机场的近千名参赛选手中脱颖而出,分获“精英天使”和“微笑天使”荣誉称号。

“微笑中国”是民航领域内从业人员的优质服务评选活动,此前已成功举办五届,得到了各民航单位的积极响应。本次活动口号是“展示微笑魅力,构建和谐民航”,旨在引导广大民航服务从业人员创造优秀的行业风尚,营造崇高的职业风气,展现闪亮的精神风采。本次活动历经10个月的全国网上投票、选拔,共评选出20名获奖选手、2个优秀团体组织奖。(高辉)

**山航代理
国航青岛地区
地服与货运业务**

2015年4月16日起,山航正式代理国航起降青岛所有航班的地面服务与货运保障业务,包括值机登机、旅客服务、行李查询与运输、货邮运输等。

为了做好交接工作,山航地服部青岛场站提前做出周密的工作部署,制定了详细的地面代理服务流程,并多次同国航航站管理部和青岛机场召开协调会议,对航班操作的相关细节进行商榷。同时为使员工在短时间内对国航相关业务有较为全面的了解和掌握,结合国航的具体需求,青岛场站对员工进行了细致的培训,内容涉及航班信息、登机操作、贵宾服务、特殊旅客服务和接机服务等。

4月16日是山航物流青岛货站保障青岛地区国航航班的第一天。当天,青岛货站共完成国航航班进、出港12架次的货邮行保障操作,共保障进、出港行李13678公斤,分拣进、出港行李981件,分拣进、出港邮件912公斤。处理出港货物5475公斤,卸载分拣到达货物8203公斤。所有航班未发生一起因保障时间、人员和设施等其它因素而引起的延误或人为差错,为山航物流货站进一步服务保障外航地面货邮行业务开了一个好局。

(官禄成、周晓荣)

山航重庆分公司安全平稳运行两周年

截至4月26日,山航重庆分公司安全平稳运行两周年。2013年4月26日,山东航空公司正式入驻重庆。两年以来,在重庆各界的大力支持与帮助下,山航重庆分公司扎根重庆、快速发展,实现安全平稳运行34190小时,运送旅客120万人次,运输货邮10000吨,航班正点率达76.11%,有效支持了公司山东、厦门、重庆“大三角”战略布局,促进了重庆的对外交流,为重庆的航空运输事业做出了贡献。

山航重庆分公司建立并

完善现场监察制度,安排专人到机坪现场对出港航班生产运行的各个环节进行监督监察,现场监察人员及时发现问题、反馈问题、督促解决问题,对整体运行状况进行监督,把现场运行情况一并纳入了安全监管范畴,保障了重庆区域的安全生产运行,让旅客安心乘机。放行正常率85.22%,首班正常率86.43%,进入2015年后航班正点率更是达90.46%……这些名列行业前茅的数据反映出每一个山航人在重庆的努力和汗水,也让

重庆市民爱上山航、爱坐山航。

根据山东航空整体航线网络规划和布局,山航重庆分公司积极协调海关、边防、检验检疫等单位,顺利保障了3条东南亚国际航线的开飞,让重庆市民出门打个盹儿便能感受到东南亚的热带风情。目前,山航重庆分公司过夜飞机达到8架,共计开通国内航线25条,国际航线3条。辖区内各单位未发生责任原因一般差错(含)以上不安全事件,杜绝了各类空防、地面不安全事件

和社会治安、群体事件。

按照山东航空的战略规划,未来将继续加大在重庆地区的运力投放,预计到2020年机队规模将达到25架。山航将更好地参与重庆的建设和发展,依托山东基地航线网络优势,增强两地航班航线有效联动,促进两地经贸交流,结合国家西部大开发和“一带一路”战略机遇,扩大重庆的对外开放,服务于重庆经济和文化建设,促进重庆的经济、社会发展。

(张洪瑞)

EUROPARK OF QUANCHENG 泉城欧乐堡梦幻世界

欧乐堡
周年庆
ANNIVERSARY CELEBRATION

感恩钜惠 七重好礼乐享不停

泉城欧乐堡梦幻世界“七重”大礼钜惠周年庆

狂欢派对‘DVANG’‘DVANG’开启! www.oulebao.com.cn

享誉国际的俄罗斯国家马戏团华丽首秀,让你不出国门,尊享世界级的视听盛宴。

4月22日开始,百万微信红包大赠送,关注欧乐堡微信公众号当日购票立减。

周年庆,共欢乐。身份证生日为4月28日的游客,当日免费畅游欧乐堡。

4月28日—5月3日,每天十万豪礼现场抽大奖。

来自蒙古国的大型实景马战演出,带你走进金戈铁马、荡气回肠的峥嵘岁月。

由十多个国家的专业演员组成的大型豪华花车巡演,点燃激情无限。

5月1日—3日,每晚19:30皇家焰火晚会绚丽绽放,引爆快乐假期!

地址:济南建邦黄河大桥北泉城海洋极地世界东侧 旅游热线:0531-85507866 85507677

国家AAAA级旅游景区
泉城海洋极地世界
Ocean Aquarium of QuanCheng

北极熊、海豚、白鲸、海狮、海象、美人鱼十大精彩表演

万千水族五大狂欢

地址:山东省齐河县黄河国际生态城旅游路08号
(过济南建邦黄河大桥北首西行)

电话:0531-85506999 85507788