

# 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)

### 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、出港货物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)

EUROPARK OF QUANCHENG

泉城欧乐堡梦幻世界

关注微信

欧乐堡

周年庆典

ANNIVERSARY CELEBRATION

感恩钜惠 七重好礼乐享不停

EUROPARK

HAPPY BIRTHDAY

4月28日

泉城欧乐堡,快乐无处不在!

泉城欧乐堡梦幻世界“七重”大礼钜惠周年庆

狂欢派对“DUANG”“DUANG”开启! www.oulebao.com.cn

一重好礼

二重好礼

三重好礼

四重好礼

五重好礼

六重好礼

七重好礼

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

EUROPARK

QUANCHENG

国家AAAA级旅游景区

泉城海洋极地世界

Ocean Aquarium of Quancheng

关注微信

北极熊、海豚、白鲸、海狮、海象、美人鱼十大精彩表演

万千水族五一大狂欢

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