

架起空中桥梁 提升顾客价值 服务社会发展

山航集团荣膺“全国文明单位”

2015年2月28日,中央文明委决定,授予山东航空集团(本部)第四届全国文明单位称号。

山东航空集团有限公司自1994年成立以来,经过20年的艰苦奋斗、励精图治,由一架运七飞机起步,现在已发展成为以运输业为龙头,集飞机维修、航空培训、酒店管理、广告传媒为一体的上下游业务配套发展的企业集团,并顺利实现了安全飞行二十周年,开创了安全发展、高效发展、持续发展、和谐发展、健康发展、科学发展的新局面,奠定了跨越式发展新基础。

本报记者 杨万卿



1 安全飞行20周年 离开安全, 文明只是一句空话

在山东浓厚历史文化土壤中,素有“齐鲁之翼”美誉的山东航空公司,自1994年12月26日开飞至今,已经走过20个春秋。20年来,一代代山航人兢兢业业、踏实苦干,一个个坚定的脚印,汇成了齐鲁之翼翱翔二十年的璀璨航迹。成长,是缓慢的积淀,在回望之时,却可以感受到20年发展所承载的重量。

无论是顺境还是逆境,无论是发展还是调整,山航始终坚持将安全生产放在首位。到今天,山航已连续保持了20年安全飞行记录,连续6年无责任原因事故征候,保持了民航无责任原因飞行事故征候的最长周期,连续11年无空中停车;2010年12月,山航实现安全飞行100万小时,被民航局授予“飞行安全一星奖”;2014年10月,山航实现安全飞行200万小时,被民航局授予“飞行安全二星奖”,先后4次获得民航局安全最高荣誉奖“金雁杯”和“金鹰杯”,并多次被山东省政府授予安全生产工作先进单位。山航始终坚持“安全第一”不动摇,只有保证了安全,才有生存的基础,才能在效益、发展上有更大作为。

20年来,山航从年轻到成熟,由弱到强,由小到大,这一切,都要归功于山航二十年如一日把安全飞行放在首位。山航用责任和担当铸就荣誉,多次被评为国家级“用户满意服务单位”、“工人先锋号”、“青年文明号”,荣获“服务山东功勋品牌”、“抗震救灾英雄集体”、“北京奥运会、残奥会航空运输保障先进集体”、“最具社会责任企业”等荣誉称号,连续11年荣获省级文明单位、全国民航文明单位荣誉称号。



2 提高服务品质 让乘客看得到摸得着的服务

山航高度重视安全与服务的关系,在把安全视为航空公司提升品质最根本要求的同时,山航的服务也没有落下。

山航外部的品牌形象之所以有支撑点,离不开扎扎实实地抓好内在品质的提升。2012年,山航与国际著名的咨询机构合作,为公司干部的选拔任用、培训培养、考核评价、人才储备等提供了系统支撑。其次,完成飞行、乘务、地服、机务四个关键岗位的素质模型构建工作,全面建立基于员工工作素

养的岗位素质模型,提升安全、服务的整体水平。

“鲁雁”是山航打造的服务品牌。2014年五一期间,“鲁雁乘务组”正式集体亮相,为广大旅客提供五星级服务。十比一的优中选优,山航打造精品服务之路至此达到专业级别。

另外,山航集团持续推进服务流程优化,精细化服务管理体系,落实服务短板改进措施,着力解决长期以来制约服务提升的“瓶颈”问题。如针对

机上餐食服务创新性不够,缺乏特色和吸引力的问题,山航于2013年下半年举办“美哉鲁菜、高哉鲁菜——空中美食节”,在山东始发的航班上推出具有鲁菜特色的航空餐食,公司官网、官方微博、微信实时跟踪,及时呈现活动进程,并不断征求旅客意见,有针对性地改进提升。

为了创新服务手段,山航在全国统一客服电话95369基础上,大力发展电子商务,业内率先推出“掌尚飞”手机客户

端,极大地方便了旅客查询订购机票及办理乘机手续,在济南、青岛、烟台等地推出“便捷巴士”免费接送机服务,全国青年文明号“彩虹乘务队”和“鲁雁乘务组”以规范服务程序为起点,以顾客需求为导向,倡导预先服务,超前服务,狠抓服务质量管理,加强服务质量监控,突出服务的个性化与特色化,真正让旅客体会到“好客山东”的热情与温馨,得到旅客的广泛赞扬,从地面到空中实现全流程优质服务。

3 持续盈利靠全员 集团内部坚持以人为本

二十年来,山航顺势而为,主动调整发展战略,集中优势资源,突出航空运输主业核心地位,着力优化机队结构、资产结构、资本结构、治理结构和航线结构,实施科学务实的战略发展规划,不断提升盈利能力、抗风险能力。特别是自2004年与国航实现战略合作以来,发展步伐明显加快,发展品质明显提升,盈利能力明显增强,全面实施销售创新和产品创新,保障了较高的飞机日利用率、座公里收益和较强的成本控制能力,形成了山航独具特色的盈利模式。

山航集团自2006年以来实现持续盈利,立足6大飞行基

地,支撑起150多条航线,每周近3000个航班,飞往全国70多个大中城市,并开通了日本、韩国、泰国、越南、柬埔寨等国际航线和济、青、烟、厦至台湾的地区航线,截止2014年底,共安全飞行近209万小时,累计运送旅客1.05亿人次、货邮105万吨;自2008年入围“中国500最具价值品牌”以来,山航以182.72亿元的品牌价值位居第112位;综合管理水平不断提升,员工队伍保持和谐稳定,胜利实现了安全飞行二十周年,开创了安全发展、高效发展、持续发展、和谐发展、健康发展、科学发展新局面,奠定了跨越式发展新基础。

集团的持续盈利,离不开一批兢兢业业的山航人。在当前社会形态多元化、思维观念多样化的形势下,在民航业飞行员离职、跳槽,诉讼案件频发的背景下,山航始终坚持将和谐劳动关系建设作为公司党建、思想政治工作、企业文化建设和人力资源管理的重要内容来抓,以制度和组织为平台,以职工为根本,稳步构建密切联系群众的组织管理机制、民主管理机制和权益保障机制,持续优化员工职业发展体系、薪酬激励体系和服务保障体系,大力开展职业化队伍建设,干部作风建设和企业文化建设,努力解决劳动关系中出现的突

出问题,逐步探索建立起“规范有序、公平合理、互利共赢、和谐稳定”的和谐劳动关系。

山航的员工队伍保持了和谐稳定,离职率为3.4%,低于业内平均离职率5%。核心岗位离职率0.3%,总体而言,山航员工队伍总体稳定,且核心队伍稳定。和谐劳动关系助推山航实现了持续安全、持续盈利、健康发展,顺利实现安全飞行20周年,资产规模达到120亿元,机队规模达到80架,进入“山东企业100强”,荣膺“60年服务山东功勋品牌”,累计上缴利税120多亿元;入围“中国500最具价值品牌”,以182.72亿元的品牌价值位居第112位。

4 感恩社会 回报社会 做公益是山航人的社会责任

一直以来,山航十分注重履行大型国有企业的社会责任,勇于担当,甘于奉献,让企业发展的成果惠及社会和民众。

山航集团于2011年成立了山东航空集团慈善协会,设立山航慈善基金,开展社会突发重大自然灾害的赈灾救济;2013年成立了山航志愿者协会,有计划、有选择地在公司各驻地的贫困地区开展捐建山航希望小学,救助孤儿儿童等慈善事业,并对公司员工大病、大灾予以适当救助等。已先后出资建设济南长清北站山航齐小、贵州遵义市道真仡佬族

苗族自治县齐小学校和甘肃漳县齐小小学。

另外,山航集团派出3批干部驻枣庄山亭区任3个贫困村“第一书记”开展扶贫工作,目前,山航已投资近百万为当地改善生产生活基础设施。在公司的直接帮扶下,枣庄三个村都建立了一个图书阅览室,各购置图书2000余册,集团工会还出资购买了部分新书,各团组织和志愿者踊跃捐赠图书800余册;携手济南军区总医院组织专家医疗队走进枣庄市山亭区山城街道东水峪村和东山腰村,在山航派驻当地“第一书记”的配合下,把优质的医疗服

务送到了村民们的家门口,给村民们提供健康咨询,宣传医疗保健知识和一些多发病的知识,并为就诊村民免费发放义诊药品。

在国家、省里的重大活动中,山航积极走在前面,提供包括资金、机票及服务保障等全方位的支持。曾先后成功保障北京奥运会、赞助并保障第十一届全国运动会和第三届亚洲沙滩运动会。2012年12月成为2014青岛世界园艺博览会全球航空合作伙伴,2013年4月成为第十届中国艺术节高级合作伙伴。出资喷绘“全运号”、“亚沙号”、“好客山东号”、“好客山东

泉城号”等多架彩绘飞机,并计划喷绘1架“艺术号”,2架“世园号”和6架“美德山东号”彩绘飞机担任山东省“空中形象大使”,为推动社会各项事业发展作出应有的贡献。

2008年5月12日汶川地震发生后,山航全力以赴抗震救灾,累计共安排救灾飞行任务96架次,运送急救人员2424人次,运送救灾物资453吨,累计向地震灾区募集并捐赠善款261.1万元。2013年四川芦山地震,山航紧急动员,先后执行运送救援物资航班13个,运送救灾物资25269公斤,运送救灾人员12名。