

“没想到飞机近距离看这么大”

山航与小禾志愿者联盟共同发起“首届冬令营民航知识开放日”活动



2月23日下午,山航烟台分公司综合楼迎来了一批特殊的客人——山东省青少年文化交流中心教育实验基地德林书院、烟台先锋童军及社会实践群近六十名师生。由山航飞行烟台直属中队团支部主办,烟台分公司团支部、客舱烟台党支部、生产指挥中心共同承办,由小禾志愿者联盟与山东航空公司共同发起的“首届冬令营民航知识开放日”活动正式拉开帷幕。

师生们来到烟台分公司后,首先坐上了前往停机坪的中巴车。为了让大家更好地观察体验,车辆缓缓开入机坪。当第一架印有山航标志的飞机映入眼帘时,车上的小朋友们再也淡定不住了,发出阵阵赞叹与惊喜,一个小男孩忍不住和周围同学感慨:“没想到这种平时看到在天上飞的‘小飞机’,近距离看是这么大的庞然大物!”

半个小时的机坪体验转眼

就结束了,同学们在回程的车上流连忘返,眼睛还都注视着距离自己越来越远的飞机。在冬令营老师的带领下,小朋友们安静有序地走进山航视频会议室,满怀期待地迎来了飞行员叔叔给他们讲解飞行知识。同学们认真探索着这个陌生的知识领域,无不充满着好奇。

随后,客舱部的空乘姐姐为他们讲解了在乘坐飞机时应注意的事项以及应急措施。

同学们还在生产指挥中心,观看了飞机运行指挥的演示。

至此,“首届冬令营民航知识开放日活动”圆满落幕,冬令营的师生们举行了简短的结营仪式。本次活动是山东航空公司飞行部烟台直属中队继“爱心大讲堂”、“爱心回馈社会”活动之后,再次举办的民航知识科普活动,丰富了小朋友的知识,开阔青少年视野,引起了良好的社会反响,受到一致好评。

(宗筱)

山航加入美国ARC 旅客可在美国本土 购买山航机票

为推进国际化战略,山航营销委确定开辟中国最大客源市场。2月1日,山航加入美国ARC,将海外销售版图正式拓展至大洋彼岸,美国本土的旅客将可以通过代理商直接购买山航所有客票。

ARC(Airlines Reporting Corporation)是美国境内的中性客票,为200多家航空公司和铁路承运人及超过20000家经过ARC认证的代理人提供标有ARC标志的中性航空运输客票,并提供报表和结算服务。

经过多方考察比较,山航营销委选定在航空服务代理方面极具实力和经验的美国APG(Air Promotion Group)公司作为山航在美的销售和服务总代理(GSSA),协助开展销售和旅客服务工作。加入ARC后,山航营销委第一时间与总代理沟通完成了ARC代理人授权,下一步将与总代理保持密切联系,借助总代理的宣传渠道向美国代理人推广山航的航线网络产品和销售政策,提升美国市场对山航产品的关注度和山航在美国的品牌影响力。

今年,山航还将陆续加入新加坡、中国香港、德国、马来西亚、印尼、俄罗斯、澳大利亚、加拿大、越南、菲律宾等十个国家的代理销售市场,进一步拓展海外销售版图,挖掘新的价值增长点,提升山航品牌的国际市场知名度。

(鲍科羽)

十天不懈追索 贵重行李失而复得

2月19日,旅客王先生双手捧着一面红色锦旗来到青岛流亭机场山航地服部青岛行李服务单元,满脸抑制不住的激动感谢。原来,王先生从北京前往青岛时遭遇行李丢失,内有LV腰带、Gucci钱包等多件贵重行李。经过10天的不懈查找与追索,多番波折后,山航地服部青岛行李服务单元最终找到丢失的行李并将其归还王先生。

行李丢失 内有多件名牌贵重物

2月7日的深夜,一位旅客来到航地服部青岛行李服务单元办公室,称自己未取到托运的两件行李。经了解,该旅客王先生乘坐CA1525航班由北京前往青岛,在北京过安检时因证件名字与登机牌名字不符,行李极有可能被滞留在北京。由于行李内有LV腰带、Gucci包、单反相机、iPhone手机等贵重物品和毕业证件,王先生非常担心,希望能尽快找到行李。

得知情况后,山航地服部青岛行李服务单元详细记录了两件行李的外在特征及内物明细,将其录入全球行李查询系统,先后多次致电联系北京相关部门,始终未找到丢失的行

李。经过多方的努力,最后青岛行李服务单元的员工从全球行李查询系统中发现两件类似行李,立刻向北京相关部门索要,并再次致电北京确认详情。2月9号,北京方面回复电报,当天将这两件行李用CA1571航班速运到青岛。

再度“消失” 原是放了打火机被“卡”

为了第一时间拿到行李,航班落地后,青岛行李服务单元派专员在行李提取处等待,可最终只收到了旅客的一件纸箱行李,另一件装有贵重物品的拉杆箱并未到达青岛。青岛行李服务单元再次致电北京方面,对方确认两件行李装在CA1571/09FEB航班上。另一件行李去哪了?行李速运后又发生脱牌了?行李卡盘?被错拿?

行李服务员工盘算着各种可能发生的情况。

此后,青岛行李服务单元不断多方联系询问后续情况,同时关注系统更新消息。后得知原来是行李内有打火机,在托运过程中被安检扣留了,需要委托书开包检查。青岛行李服务单元第一时间致电王先生,耐心讲解委托书的规范填写,劝慰王先生耐心等待,行李将尽快运至青岛。

2月16日,CA1525航班终于运来了王先生期盼已久的行李。2月17日一早,得知“消失”的行李终于出现的喜讯,电话那端的王先生一时激动得不知说什么好,只是不停地重复“谢谢,谢谢,谢谢”。2月19日,王先生专门送来了锦旗,感谢青岛青岛行李服务单元为追寻行李所作出的努力。

(钱聪)

山航货运研讨 电商物流业务

日前,山航货运部在济南召开电商物流专题研讨会,主题为“创新引领发展 电商促进物流”。货运部全体干部和业务骨干共同研讨当前电商物流的发展趋势以及航空货运如何更好地与电商结合,认为传统航空货运业只有与电商有机结合,运用新技术,延伸服务链条,从源头控制货源,才能真正实现突破转型。

会上,山航货运部总经理马骥阐述了当前航空货运行业新常态,结合山航在“十三五”发展战略的创新要求和自身业务的创新必要性,对电商物流的创新理念、定义和业务定位进行了提纲挈领的阐述。货运部副总经理潘霄峰回顾了“十二五”期间,山航货运部在电商物流领域探索和实践的过程和成果,阐述了“十三五”期间货运部开展电商物流的新思路、新办法。

(丁磊)

山航重庆分公司 获2015年西南地区 “平安民航”第三

根据《民航西南地区管理局关于2015年度“平安民航”建设考核情况的通报》,在民航西南地区20家航空公司中,山航重庆分公司以第三名的优异成绩通过“平安民航”建设工作考核。

按照民航西南地区管理局“平安民航”建设工作部署,民航西南管理局、重庆监管局于2015年11月4日对山航重庆区域各部门进行了“平安民航”建设考核工作。考核组对照《2015年“平安民航”建设工作考核表》,通过台账查阅、现场观察、走访座谈等方式逐一检查山航重庆区域“平安民航”建设工作完成情况,重点对“平安民航”建设的组织机构设置、内保机制建设、反恐应急机制建设、安全保卫设施设备、人员资质等工作落实情况进行了检查。

(张洪瑞)

鲁雁乘务员与孤寡老人共度元宵

2月20日上午,元宵佳节来临之际,由山航客舱部济南大队鲁雁乘务组6名乘务员组成的义工团来到济南市天桥区老年公寓,陪伴那里的孤寡老人提前度过了一个美好的元宵节。

一大早,鲁雁义工们带着给老人的礼物来到天桥区老年公寓,为住在这里的孤寡老人表演了自己排练的文艺节目。一首《十送红军》拉开帷幕,之后姑娘们为老人表演了一场脱口秀,介绍了一些乘机小常识,比如乘务员蓝色制服与红色制服的区别、系好安全带的重要性等,并为大家答疑解惑。老人们听得很认真,短短的脱口秀掌声不断。

节目接近尾声,现场的另一批参加本次泉城义工活动的小朋友向爷爷奶奶送上了自己准备的节日蛋糕,祝福老人们元宵快乐、身体健康、万事如意。大家一边切蛋糕给老人吃,一边陪老人聊天。有位奶奶说,她的孙女在韩国上学,坐过山航的飞机很多次,对山航的服务非常满意。看到老人的笑容,义工们打心眼里开心和欣慰。

活动结束后,在征得院主任同意后,义工把老人送回了房间,并看望了因为腿脚不便等原因没能看节目的老人。义工和老人聊天,并把自己的丝巾花给老人带上拍照。

(李洋)

