

春运山航运送旅客近200万人次

运行航班逾12000班次 航班正点率接近80%

2016年春运从1月24日开始,至3月3日落下帷幕,共计40天。春运期间,山航共运行航班1.2万余班次,运输旅客191万余人次,均比去年同期实现10%以上增长,航班正点率接近80%。山东航空公司统筹规划,科学调配运力,履行了公共航空运输企业的社会责任。广大干部职工坚守岗位,严谨细致,克服了低温、雨雪等不利天气状况,确保飞行安全、正常、优质服务,春运任务圆满收官。

文/白新宇 图/吴蒙



山航鲁雁乘务组乘务员身穿传统服装,向幸运旅客发放奖品。

多措并举 夯实安全运行基础

春运期间,山航按照民航局和上级有关要求,严格落实安全责任制,强化安全主体责任、监管责任、领导责任和岗位责任,强化红线意识和底线思维,紧紧抓住安全关键环节,狠抓短板管理。山航始终把安全摆在头等重要的位置,坚持“四个服从”,即正点服从安全、服务服从安全、效益服从安全、发展服从安全,

确保春运期间安全形势平稳。

山航飞行部门以飞行品质超限治理为抓手,持续强化标准喊话程序教育,将舱音监听记录作为切入点,强化标准程序和标准喊话,开展不安全事件警示教育,吸取往年行业典型不安全事件教训,提高全员对安全的警觉性和敏感性。同时,山航严把机组力量关,按照

“绿蓝橙”工程科学飞行机组力量,确保安全飞行。

山航机务系统加强冬季常见故障、多发性故障、重复故障等的排查力度,重点做好起落架、发动机、操纵系统等系统的维护检查,全面排查各基地和外站的除防冰保障能力,严格落实工卡和除防冰大纲要求,充分考虑了大面积和长时间降

雪等极端情况,做好了相应处置预案。山航客舱部、空保大队进一步提高安全意识,加强客舱安全管理。货运部、地服部严格货物、行李安检,加强对可疑货物的识别及处理,对货物、行李的收运、安检、存放、装卸各个环节均安排专人负责。各运行现场保障部门做好现场管理工作,严格执行操作程序。

(白雪)

山航组建2016年服务质量监督检查队

2月26日,山东航空股份有限公司召开2016年服务监督检查队伍成立暨首次培训大会。公司2016年度拟聘任检查员、相关部门领导参会,股份公司党委书记姜成达出席并做重要讲话。

会上,服务发展部代表山航回顾总结了2015年度服务质量监督检查情况,就服务质量监督检查相关工作做了介绍,帮助检查员进行快速角色定位认知;随后邀请工程技术公司、地服部、客舱部、营销委部门领导为2015年评出的22名“优秀检查员”颁发了荣誉证书;服务发展部为2016年新聘任的157名监督检查员代表颁发了检查证书。

下半场的培训环节,着重对检查员进行了检查流程、检查设备使用等检查基本技能培训,检查员们就检查工作经验做了交流分享。培训采用多种方式结合,并采用现场情景模拟等行为教学法,由资深检查员及最美服务明星通过小品、案例等方式为检查员完成体验式培训。姜成达对服务质量监督检查队伍的工作给予了高度肯定,并对做好下一步的监督检查工作提出了期望和要求。(吕建峰)

合理调配 全力降低不利天气影响

受冬季低温天气影响,2月11日、12日,烟台、青岛、济南、温州等地连续出现大雾天气,大连等地降雪,部分机场跑道积雪而关闭;3月1日,乌鲁木齐出现大雾低能见度天气,给相关区域的航班运行造成了较大影响。山航各相关单位加强值班力量,科学统筹调度和运

力调配,各一线员工全力做好保障工作,确保旅客尽快成行。

山航运控部门发挥生产组织核心作用,科学调度指挥,及时、合理决策,做好生产组织保障工作,加强对复杂恶劣天气的环境链条管控,及时启动联席视频会议决策机制,提前采取措施,强化信息沟通和运行

决策,提高运行决策的质量与效率。同时,运控部门全面评估运行环境,制作精细化的计算机飞行计划,严格把握放行标准,准确把握放行时机,提高放行可靠性。

同时,山航还建立了快速过站保障流程和标准,严格考核兑现,有效缩短延误时间,并

充分利用HUD设备,提高安全、正常水平。春运期间,在天气满足HUD200米起降标准情况下,山航先后在烟台、乌鲁木齐等地大雾低能见度条件下率先使用HUD成功起降,在确保安全飞行的基础上减少了因天气情况造成的延误,保证了较高的正点率。

厚道待客 传递齐鲁文化神韵

春运期间,山航在地面和航班各服务环节推出了一系列特色服务活动。山航各售票柜台及飞机客舱内张贴了独特的猴年“厚道山航”主题福字剪纸。该贴纸由联合国教科文组织认定的“一级民间工艺艺术家”、中国十大民间艺术家、国家级非物质文化遗产项目高密

剪纸代表性传承人范祚信大师操刀设计,独具山东文化韵味。除夕和初一,山航济南、青岛、烟台三地头等舱休息室和部分出港航班还为旅客提供了水饺、元宵、胶东大包、饽饽等山东特色节日美食。

山航鲁雁乘务组身着传统服装旗袍,在济南-深圳、青岛

-虹桥、烟台-深圳、厦门-浦东、重庆-厦门、北京-银川、济南-成都、青岛-成都8条精品航线上提供高品质服务,以“团圆”“团年”为主题,精心策划开展了特色服务活动,为旅客们返乡出行旅途增添了节日喜庆气氛。

今年春运,山航团委组织

团员青年代表开展了志愿者服务行动。志愿者们在候机楼开展旅客取票、值机、安检、候机、登机的引导咨询,文明劝导、值机(售票)柜台排队秩序维护,并提供无成人陪伴儿童乘机服务、残疾人士无障碍乘降服务等,为出行不便的旅客提供贴心周到的服务。

大雾锁乌市 HUD保航班

3月1日上午,面对乌鲁木齐机场突如其来的大雾锁城,山航抓住能见度短时波动的契机,利用“雾霸神器”HUD,先后保障当天三个航班顺利起飞。

3月1日上午8点,乌鲁木齐地窝堡机场突然大雾笼罩,RVR(Runway Visual Range 跑道视程)一直在50米左右波动。突如其来的大雾使乌鲁木齐出港航班受到严重影响。面对大雾来袭,山航迅速反应,向乌鲁木齐空管单位申请HUD低能见度起飞程序,并通知飞行员做好HUD低能见度200米起飞程序的飞行准备。上午10点左右,RVR出现短时好转,之后很快又降到标准以下。在机场及管制部门的大力保障下,山航SC8801(乌鲁木齐-库尔勒-郑州)航班抓住10

点左右跑道视程短时波动时机,使用HUD低能见度起飞程序顺利起飞。14:30,乌鲁木齐机场RVR缓慢升至200米以上,山航SC8809(乌鲁木齐-阿克苏)、SC8825(乌鲁木齐-青岛)两个航班分别使用HUD200米起飞程序于15:09、15:25从乌鲁木齐起飞,保障了旅客的顺利成行。

HUD是飞机“平视显示器”(Head Up Display)英文翻译的简称,它是一种机载光学显示系统。HUD利用计算机将地面导航以及飞行姿态信息集成显示在平视显示器上,它可以在飞行员正前方的视野范围内显示飞行信息,类似很多科幻电影中经常在屏幕上出现的“透明显示器”。HUD的使用使飞行员在整个飞行过程中保持平视飞行状态。目前



大雾笼罩致使航班延误,乌鲁木齐地窝堡机场大批乘客滞留。

山航已经在全国多家机场实施标准II类、基于HUD的特殊I、II类着陆,以及基于HUD的RVR200米/300米起飞,大大降低了运行标准,保障了山航

航班的安全、正点运行。后续山航将继续在其他机场推行HUD的实施运行,为更多旅客的出行提供便利。

(李晓林)

航安部组织员工学习飞机构造

2月26日,山航航安部组织部门当日无值班任务的干部员工利用飞机定检时机,赴山东太古机库集中开展了一次对于飞机外部构造及设施设备的实地学习。

为保证学习质量,此次实地学习邀请了山航工程技术公司工程师左庆伟为教员,系统讲述了飞机外部构造及各个部件的理论知识。左教员首先向大家简要介绍了飞机的整体结构组成,随后带领大家按照绕机检查路线逐一对照飞机的外部构造及各个部件的专业名称、工作原理及常见故障表现进行了细致讲解,并结合公司运行过程中发生的不安全事件重点讲解了拖拖飞机工作程序、飞机加油程序及溢油原因、各勤务盖板关闭方法、发动机孔探、刹车工作原理、货舱设施设备等专业理论知识。大家也针对各自在日常工作中存在的疑问虚心求教、共同探讨,营造良好的学习互动氛围。(王思雅)