

山航“鲁雁乘务组”获全国“用户满意服务之星班组”荣誉称号

4月26日,由中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会共同组织开展的2015年创建“用户满意服务之星”活动在京召开交流大会。会上,山东航空股份有限公司“鲁雁乘务组”被授予“用户满意服务之星班组”荣誉称号,并作为山东省服务工作先进单位先进代表发言,与100余家参会单位交流了服务工作经验。

近年来,山航积极参与“厚道鲁商”倡树行动,发扬齐鲁商帮“厚德载物、自强不息”,“大道至简、持中致和”的优良传统,秉承“以义致利、诚信为本、乐善好施、务实肯干”的“厚道鲁商”精神特质,围绕飞行安全、航班正点、航空服务、社会责任等四个方面,以“和谐、平安、感恩、责任”为核心内涵,用真诚、真情、真挚的服务理念,做仁与礼的空中使者,打造“厚道山航”品牌形象。山航通过推进HUD设备低能见度运行、聘请义务服务监督员等一系列举措,为广大旅客提供了安全、正点、优质的航空运输服务,成为“厚德齐鲁”文化山东”一张靓丽的名片。

山航客舱部“鲁雁乘务组”的前身“彩虹乘务队”于



1997年成立并推出首条精品服务航线“济南—深圳—海口”。经过近20年的发展,山航于2014年5月1日正式成立“鲁雁乘务组”,从2100多名乘务员中精挑细选出来317名优秀乘务员,执行8条精品航线,其服务标准与旅客平均服务满意度均高于其他乘务组。“鲁雁”就是“优雅”的代名词,目前山航正在逐步推广“鲁雁”服务标准,实行全员服务看“鲁

雁”。

今年,由“鲁雁乘务组”率先探索提出的W舱(高级经济舱)旅客姓氏服务、客舱手语传讯两项服务创新举措已经正式实施,并将在年内向山航所有空中乘务组推广。据了解,更为精细、要求更高的新版“鲁雁标准”已经制定完成。“我们的服务建设思路是‘聚是一团火,散是满天星’,以‘鲁雁乘务组’为‘领头雁’,带动

全员服务水平的持续提升。”山航集团副总裁、股份公司党委书记姜成达说。

山航持续通过各种管控举措和服务队伍建设,不断提升旅客航空运输全流程服务体验,获得了旅客与社会好评。在民航局公布的2015年投诉率中,山航保持最低,行业排名第一,并多次被第三方测评机构评选为“民航服务最佳航空公司”。(图/文 白新宇)

山航重庆出港航班 五一后调整新餐食

4月21日,山航客舱部在重庆中航食品有限公司举办了2016年第二季度选餐会。选餐小组按照旅客满意度调查反馈意见,在近百个餐食单项品种中最终确定了34套餐食。五一后乘坐重庆出港航班的乘客便可品尝到新餐食。

山航2016年第二季度第一站选餐会选择在重庆召开。此次选餐会结合平时收集到的旅客意见建议和一线乘务员执行航班中

的问题汇总,对头等舱正餐、轻正餐、早餐,经济舱正餐、轻正餐、热食餐、早餐进行了选餐,将餐食内容结构进行了调整。一是将早餐粥取消,调整为重庆当地的米粉或面条搭配点心盒;二是将卤蛋取消调整为水果;三是针对精品早餐的滑炒鸡蛋的清淡口味,在点心盒中增加了胡椒包和盐包;四是经济轻正餐点心盒中取消一个杯糕,用水果替换等。

选餐代表通过品尝对比,并从色泽搭配、健康养生等不同角度自由组合搭配,在近百个餐食单项品种中,最终确定了34套餐食。五一乘坐重庆出港航

班的朋友,便可以品尝到此次选定的餐食。后续山航客舱部配品管理单元将持续在全国范围内推出具有不同地域特色的机上餐食。(张强)



山航“鲁雁乘务组” 成立两周年了

4月29日,山航“鲁雁乘务组”成立两周来临之际,山航客舱部青岛大队乘务四中队修爽鲁雁乘务组带着感恩与祝福在万米高空与旅客一同为鲁雁庆生,为旅途留下了难忘的回忆。

航班起飞前,修爽鲁雁乘务组在客舱中布置了两年以来鲁雁乘务组的活动部门照片。餐饮服务结束后,乘务员王康的一曲二胡独奏《赛马》,吸引了在座每一位旅客的眼球。当天鲁雁乘务组精心策划了丰富多

彩的活动环节,为旅客精心准备了多重好礼。旅客们争相参与活动,回答问题。乘务员金柯彤的主持赢得热烈掌声,一次次将客舱气氛推向高潮。

乘务长修爽接过麦克风激情洋溢地表示,山航鲁雁精品组作为客舱服务的领头军,全心全意,尽职尽责,用汗水、拼搏和付出换来乘客的满意、理解和支持。以最真诚、不夸张、心存善良、不图回报的服务,展现了山航厚道待客的风采。

“鲁雁将用最真情的服务,将自己最美丽的青春与激情毫不保留地奉献给旅客,用最厚道的情感,将最珍贵的年华与力量毫不保留地书写在蓝天。值鲁雁乘务组二周年到来之际,我们祝福

鲁雁!”鲁雁乘务组员将带有“鲁雁,生日快乐”字样的蛋糕推进客舱,共祝鲁雁生日快乐,并且邀请旅客代表切蛋糕,整个客舱掌声雷动。

(文/燕鹏 图/修爽)



山航与青岛红会合作 应急救护培训

4月25日至27日,山航培训部与青岛市红十字会合作在青岛组织开展了“第一响应人”应急救护员培训。本次培训班特邀青岛市红十字会师资委员会主任王丰田主讲。主讲人凭借从医从教多年的丰富经验介绍了红十字会的基本知识,并结合大量实际案例,着重教授了心肺复苏、创伤救护、内科急症等常见突发紧急情况的应对方法和救护技能。为使参训人员更牢固的掌握相关知识,王丰田以生动的语言,深入浅出地对解剖学基础原理及医学理论依据进行了讲解,并始终强调救护过程中对伤者和病员的尊重及爱护。

通过两天共计16学时的培训,参训人员对相关科目反复练习。经过严格的实操及理论考核,首期培训共通过“第一响应人”应急救护员28人。未来山航培训部将加强与青岛市红十字会的合作,充分利用心肺复苏教室的资源优势,建立应急救护培训基地,开展常态化培训教学,提高员工及学员对突发事件的应对和处置能力,普及红十字会应急救护知识与技能。(刘宇)

山航新增日照机场 为飞行训练基地

山航在现有的济南、临沂等飞行训练基地之外,新增日照机场作为飞行训练基地,加强飞行人力资源建设。4月23日,山航在日照机场开展了首次本场训练飞行。

近年来,随着山航机队规模逐步扩大、航班数量不断上升,充足的飞行资源成为影响发展至关重要的一环。尤其在航班延误、飞行时间紧张等情况下,可用飞行人力资源往往成为提升运行效率、向旅客提供优质航空服务的制约因素。对此,山航公司领导高度重视飞行力量的持续发展,积极讨论飞行训练基地的开拓,经过科学规划,决定在现有的济南、临沂等飞行训练基地之外,开辟日照山字河机场作为飞行训练基地。

山航运控中心总签派室积极协助飞行部进行飞行训练基地的拓展和协调,自2016年4月与日照机场沟通协商,签订本场飞行训练协议。4月23日,SC9001(济南-日照)按计划于8点起飞,顺利调机至日照机场,开展了山航于日照机场的首次飞行本场训练。本次训练共顺利执行80个起落。(展少帅)

东航来山航 交流HUD新技术

4月27日,东方航空公司一行8人由上海来山航就HUD新技术进行交流。山航重点对HUD运行概况、HUD运行补充运行合格审定、飞行人员训练(人员资质获取、资质保持、重获资质)、HUD项目推进问题及困难等内容进行介绍和解答,并进行了模拟机特殊II类运行演示。

作为国内首家运行HUD设备的航空公司,山航在HUD运行方面积累了丰富的经验。尤其在2015年前后,山航实地试飞并连续获得在济南、青岛、乌鲁木齐、烟台机场实施基于HUD设备的特殊运行资质后,不断扩大战果,有效提升了各种低能见天气下的航班正点率。2016年3月,海南航空公司组团来山航交流;4月11日-13日,民航中南地区管理局、河南、海南、广东三地监管局、空管分局,广东机场集团、广州、郑州、海口机场公司,南方航空公司一行30余人来山航交流。(吕强)