

# “十二五”期间山航厉行低碳节能减少碳排放12.41万吨,相当于植树2482万棵

2016年6月12日-18日为全国节能宣传周,6月14日为全国低碳日,今年节能宣传周的主题是“节能领跑 绿色发展”,全国低碳日的主题是“绿色发展 低碳创新”。作为一家责任国企,山航始终牢记使命与社会责任,将“绿色发展”摆在最前。十二五期间,山航通过细化项目、科学管控共计减少碳排放12.41万吨,相当于植树2482万棵。

对于一家大型航企而言,低碳节能绝不是节约用水、用电这么简单,而是一项科学、系统、复杂的庞大工程。目前山航主要通过航路优化、地面设备使用、计算机飞行计划,飞机重心后移和

飞机瘦身五大管控手段实现节能目标。飞机在空中看似自由自在,实则是沿着既定航路飞行,而山航利用临时航线、航路直飞、顺向起降等措施,来缩短航线距离,节省燃油消耗和飞行时间,从而减少飞机排放,更可以为山航的准点率做贡献,堪称航空公司“节能神器”。

以往飞机在地面运行时,要使用燃油为飞机提供电力和空调,现在山航与各机场协作,通过地面设备使用清洁的电能替代燃油提供电力和空调,电比油便宜且更环保,大大减少飞机地面运行时碳排放。在航班运行中,科学合理的燃油携带可以在保障运行安全的基础上最大程

度减少飞机重量,避免“油耗油”。为此,在保障安全和遵守相关规章的前提下,山航签派员精准化制作飞行计划,避免飞机携带不必要的燃油,减少油耗。据统计,“十二五”期间,山航共计节油39270吨,其中航路优化和地面电源共计节省航油30474吨,占比77.6%,显示出节能减排的强劲动力和潜力。

节能减排不仅为山航带来经济收益,更能彰显出山航的社会责任感。“十二五”期间,山航通过细化项目、科学管控共计减少碳排放12.41万吨,相当于植树2482万棵,且减少量呈逐年递增趋势。

(刘健)



## 端午节致敬传统 山航空姐着汉服朗诵诗词

6月9日正值端午佳节,山航“鲁雁”乘务组的姑娘们在济南到深圳的航班中,身着飘逸秀美的传统服饰汉服,朗诵传统诗词,为旅客呈现了一场“致敬传统·品味端午”的机上活动,博得旅客一致喝彩。

飞机进入平飞阶段,乘务组

在结束正常餐饮服务后,全部换上了飘逸的汉服,亮相在旅客面前。她们手执书卷,朗诵诗词,引得旅客们一阵阵惊呼。

一字一句,仿佛都有着不同寻常的魔力,越来越多的旅客加入到朗诵之中,这也许便是传统文化的魅力。它沁入骨髓中,隐

藏在血脉里,一旦被唤醒,就会沸腾着宣告回归。

粽子是端午节最具有特色的食物,当然必不可少。身着汉服的乘务员在客舱内为每一位旅客分发粽子,送出节日的祝福,旅客争相与乘务员合影留念,兴致勃勃。

(孙晓霞)



## 山航协办第八届海峡论坛 2016 两岸残障人士交流嘉年华

6月12日晚,由中国妇女发展基金会、福建省残疾人联合会主办,福建省自闭症康复教育协会、妇儿帮扶基金、厦门晚报社承办,山东航空公司参与协办的第八届海峡论坛2016两岸残障人士交流嘉年华之“海峡两岸关爱自闭症公益行”活动举行。相关部门领导、专家、嘉宾,以及特校、康复机构、自闭症孩子及家长、山东航空志愿者等社会各界人士共500多人参加了本次公益活动。

此次活动致力于聚合社会各界力量,打造公益慈善平台,帮助更多的自闭症孩子及其家庭,并发起成立了“中国关爱自闭症公益联盟”计划。晚会上,来自台湾、厦门、广州等海峡两岸的自闭症孩子及家长们给大家带来了精彩的表演。

山航厦门分公司作为此次公益活动的协办单位,从前期的嘉宾接送、会场的布置、礼仪志愿者和礼品提供等方面给予了大力支持。此次公益活动由客舱部厦门中队“鲁雁”乘务员担任礼仪服务。晚会谢幕时,山航也为参加才艺表演的孩子们提供了精美的小礼品,送上祝福和鼓励。

(王晓丽)

## 山航信息管理部 技术创新提升常旅客服务水平

日前,山航信息管理部自主开发IVR信息交互技术,用于凤凰知音会员兑换免票业务,会员通过拨打95369-3可通过扣减里程兑换奖励免票。自上线试运行以来,凤凰知音会员使用人次一直稳步增长。截至6月5日,该项业务上线1个月,累计使用该功能的凤凰知音会员达880人次。伴随免票禁兑期的取消和业务的推广,会员使用人次将越来越多,以该技术5年生命周期计算,将有至少5.2万人次的凤凰知音会员通过客服热线,受益于山航优质便捷的免票兑换服务。

除兑换奖励免票业务外,多种常旅客业务也可通过拨打客服热线95369直接办理。

例如里程升舱和里程支付改期费业务,凤凰知音会员可直接通过拨打客服热线将出行积累的里程用于升舱或支付改期费,实实在在地将虚拟的里程变现,舒适出行。

自主创新的背后离不开整个团队的协作与汗水,凤凰知音会员电话兑换免票业务是山航营销委客服中心、常旅客管理和信息管理部运行维护中心三个单元携手协作、业务与技术融合的创新成果。IVR信息交互技术的出现不仅丰富了客服中心的服务内容,解锁了处理业务的新模式,更提升了常旅客会员线下的服务体验。通过技术的创新与进步,从细节处全面提升了会员服务、保障了会员权益。

(张志良)

## 山航举办 2016 年 客舱乘务职业技能竞赛



6月7日及15日,山航客舱部青岛大队、济南大队分别在青岛、济南两地举办了2016年客舱乘务职业技能竞赛,展示并检验了乘务员职业技能水平,为打造“厚道山航”服务品牌,优化客舱安全运行品质打下坚实基础。

来自6支参赛队伍的30名选手参加了客舱部青岛大队职业技能大赛,由客舱部青岛大队六个直属中队从各层级中推选而出。比赛分为职业形象展示、快问快答、情景模拟三个环节,每个环节结束后都由评委按A、B、C三个级别为选手现场打分。

客舱部济南大队职业技能大赛共7支参赛队伍35名

选手参加,由客舱部济南大队6个中队以及北京中队组成。比赛分为形象展示、机上广播、应急处置、航班管理、知识抢答五个环节,每个环节结束后由评委选出表现最优的前三名。

经过激烈角逐,两地客舱服务技能大赛共决出团体冠军一名、亚军两名、季军三名,团体一等奖、二等奖、三等奖各一名,最佳业务能手奖两名、最佳应急处置奖两名,最佳微笑奖、最佳形象奖、最佳广播奖、最佳处置奖、最佳情境奖、最佳业务奖、最佳管理奖各一名。与会领导为获奖选手颁发了奖杯、奖品。

(马梦雯 刘昆)

## 山航工程技术公司 “提升管理·消除浪费”行动见成效

日前,山航工程技术公司“提升管理·消除浪费”专项行动第一阶段完美收官。该行动旨在进一步推进精细化管理,消除维修和管理过程中的各种浪费,降低生产成本,提高管理效率,促进“绿色维修”目标实现。专项行动第一阶段分三个主题进行:时间的浪费、创意的浪费、材料与供应品的浪费。自开展行动以来,各部门积极主动对照三个主题的浪费现

象,结合各自实际情况,查找本部门工作和管理过程中的问题,提出整改措施和落实计划。各维修基地、部门共检查制定157整改落实措施,内容涉及程序修订和完善、沟通与交流、工具物品的存储和使用等方面,目前已整改完成133项,还有24项需持续跟踪落实,取得较好的整改落实效果。目前阶段主题“人力的浪费”现正在如火如荼开展。

(陈明 宗志诚)