

# 山东航空将迎来第100架飞机 厚道山航 百翼齐飞

9月13日下午,一架喷涂着“齐鲁之翼”航徽的B-7979号波音737-800客机将由美国西雅图飞抵济南遥墙国际机场,加盟山东航空。它的到来,标志着山航机队规模达到100架,实现了山航人发展历史规模上的跨越。

目前,山东航空以济南为总部基地,在青岛、烟台、厦门、重庆、北京等地设有5个分公司(基地),在乌鲁木齐、贵阳、昆明、海口等地设有4个飞行基地,构建起“南北贯通,东西串联”的航线网络和山东、厦门、重庆“大三角”基地格局。山航精心打造的“厚道”品牌特色,更伴随着机队规模与航线网络的成长,日益融入企业血脉。



山航鲁雁乘务组成为一道靓丽的风景线。吴蒙 摄

## 起落安妥 夯实安全发展根基

山航自1994年12月26日开航,目前经营着160余条航线,每周有3700多个航班飞往国内外80余个航点。截至2016年8月底,累计飞行264万小时,运输旅客1.34亿人次,运输货邮129万吨。在山东航空的理念中,发展的根基始终深植于安全;起落安妥,是一家决心做厚道企业的航空公司必须坚持的底线。山航成立以来,坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针,连续安全飞行21年,并实现了连续9年无责任原因飞行事故征候,连续14年无空中停车,是2007年以来中国民航事故征候万时率最低的航空公司。

2015年深秋,大雾频频袭击山东多地,济南等机场受天气影响出现大量航班延误。每逢大雾稍散,虽然尚未达到通常的起降标准,山航总会有多架航班顶着雾气陆续起飞。在有着严格安全规范的民航行业,山航班机之所以能先行一步,当然不是盲目自信,而是因为山航在中国民航率先探索创新,首家引入了HUD技术。HUD是飞机平视显示器(Head Up Display)的简称,它是一种机载光学显示系统,能够利用计算机技术将地面导航以及飞行姿态信息集成显示,更好地帮助飞行员了解起降机场的信息。只要航班装备HUD,且机场也有支持设施,起降天气要求就可以较之其他航班放宽。

早在2005年,当HUD在发达国家航空公司也尚属新鲜事物时,山航就下决心引进并在部分飞机上开始了应用摸索。2015年2月6日,伴随着山航一架波音737-800飞机降落在青岛国际机场,中国民航首次使用HUD的特殊II类验证试飞顺利完成,山航和青岛机场正

式成为国内首批HUD试点单位。如今济南、乌鲁木齐、烟台等多地机场已陆续安装了HUD设备。山航的领先一步,使之可以在出现天气状况时依托技术优势,让航班运行更加高效。

率先引进新技术改进安全硬件的同时,在软件上,山航从管理体系到规章制度,从机组到机务人员,坚持安全关口前移,严控每一道环节。2008年,山航建立了机组排班“绿蓝橙”系统,把机长和副驾驶按照专业能力水平,分别分成三大类,以不同颜色标示,在飞行力量上进行相对均衡的搭配。不仅有效规避了飞行机组“弱弱”搭配的风险,还解放了飞行干部原先大量关注于人力安排的精力,让飞行干部有更多的时间用于安全管理。今天的山东航空,已经形成了以预防管理为主的安全闭环管理机制,为企业的高速健康发展打下坚实基础。

## 合作共赢 经营效益稳定持续

2006年以来,山航连续10年实现盈利。2011年至今年6月底,集团累计实现营业收入643.29亿元,利润总额45.47亿元。通过积极推进“结构优化战略”,努力巩固内在发展基础,打造差异化竞争优势,山航逐步构建起以“较高的飞机日利用率、较高座公里收益和较强的成本控制能力”为主要特征的特色盈利模式。

通过积极推进国航系多品牌战略协同,山航在航线代码共享、凤凰知音常旅客、北京中转国际、机务维修、集中采购、IT、干部培训等领域加强合作,实现了资源共享和优势互补。从2016年上半年数据看,机务维修领域,国航、山航协同效益实现2亿元;中转联程1.3万余人次,山航航班衔接国航

北京国际航班的“通程登机”销售4500多人次。此外,山航还积极拓展与其它航空公司的业务合作,先后与川航、华夏航空、全日空等实现航线代码共享。

“十二五”期间,山航机队年均增长约为13%,通过不断优化机队结构、处置老旧飞机,波音737NG系列目前已成为山东航空的机队主力,山航旗下客机的平均机龄为4.3年,是国内同等规模航企中最年轻的机队之一。

为了避开高铁竞争带来的短板,开掘出境游市场的新机遇,近年来,山航不断优化市场结构,在山东-厦门-重庆“大三角”战略布局的基础上,不仅逐步完善国内航线网络,更加快开通日韩、东南亚等周边国际航线和地区航线。2015年7月,山航又历史性地开通了济南、青岛经昆明前往印度新德里首条南亚航线,既及时追踪市场变化,又响应“一带一路”国家战略。目前,山航已开通飞往韩国、日本、泰国、印度、柬埔寨等国家的国际航线和飞往台湾的地区航线,构筑了通达周边的国际、地区航线网络。

## 精品服务 真诚打磨乘坐体验

在中型航企梯队中领先一步,跨上百机台阶的山航,所处的市场环境其实并不轻松。山航主基地和核心市场位于高铁密布的山东省,各省外分公司也都设立在重要的高铁和高速公路枢纽。如何在激烈的竞争面前,找到赢得市场与旅客认可的突破口?山航提出了“卖机票就是卖服务”的理念,多年来不断打磨蕴含“厚道”真情的精品服务,以此作为树立口碑、制胜市场的核心竞争力。

在最能直接体现服务水平、事关品牌口碑的客舱服务环节,从2014年5月开始,山航

精选出300多名乘务员,在济南-深圳、青岛-上海虹桥、烟台-深圳、厦门-上海虹桥、重庆-厦门等8条航线上推出“鲁雁”乘务组品牌。两年多时间里,“鲁雁”在山航的旅客中迅速赢得好评。继2015年获得“最佳服务航空公司”称号之后,今年4月26日,中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会共同为“鲁雁”乘务组颁发“用户满意服务之星班组”荣誉称号,成为山航用“厚道”服务温度赢得出行市场热度的新收获。

如果说,客舱是旅客对航空公司服务最直观的体验环节,那么,航班正点运行就是旅客对航企服务最核心的诉求所在。2005年至今,山航的正点率持续名列行业前茅。从“十二五”开始,山航大力实施“航班正点工程”,一方面调整组织架构、理顺保障流程;另一方面依托投入巨资为机队装备的HUD设备,运用新技术手段提高能见度天气下的运行水平,从而进一步有效保障航班正点运行。2015年5月至2016年4月,山航以77.57%名列主要航空公司航班正点率第一。而在这一统计中,企业自身因素在各类航班不正常原因中所占的比例,山航也是主要航企之中最低的。

如今,更多的服务新举措还在山东航空不断亮相。今年,山航在深圳首次探索创建不正常航班沟通微信群,让航班延误旅客扫描二维码加入微信群,由山航商务人员在微信群内发布航班的最新动态消息、相关的气象图片等,以此解决旅客因信息不畅、又对延误原因常有质疑,因而聚集在登机口的问题,取得了良好效果。今年暑运,山航还在其济南机场头等舱休息室和青岛营业部首次投放了VR(虚拟现实)设备,以最新科技成果让旅客的等候时光更舒适惬意。

## 践行责任 追求市场社会双赢

在企业经营中践行好市场与社会双重责任,既为股东创造有价值的经营业绩,又为社会履行一家民航国企的职责,被以“厚道”为标杆的山东航空视为必须实现的双赢。

与产业成长同步,山航履行社会责任脚步也丝毫不曾放松。近年来,在汶川地震等自然灾害发生时,山航总是第一时间调配飞机运力,全力运送救灾物资。山航同样大力支持主基地所在的山东省举办的国际国内重大活动,近年来陆续为第十届中国艺术节、青岛世园会、青岛世界休闲体育大会等提供航空运输服务保障,并为相关活动投入飞机机体彩绘、机票、服务、宣传渠道等赞助资源。从2012年开始,为响应山东省委省政府号召,山航已先后选派4批次、共8位党员干部到革命老区枣庄市山亭区山城街道的部分贫困村担任第一书记。山航第一书记们在山村“抓党建,促脱贫”,极大改善了当地生产生活条件,为山村经济社会发展作出贡献。

勿忘“厚道”初心,坚守市场价值与社会责任的双赢,为山航赢得了丰厚的品牌回报。2016年6月22日,山航连续第九年获得“中国500最具价值品牌”称号,品牌价值达到285.28亿元,比上年猛增53.13亿元,排名位居“中国500最具价值品牌”第101位,比上年提升4个名次。“十三五”期间,踏上百机新台阶的山航将以“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念为指导,坚持稳健经营、结构优化、能力提升、创新发展、战略引领不动摇,在现有山东、厦门、重庆“大三角”航线网络的基础上,完善全国性基地布局,进一步优化航线体系,突破发展瓶颈,在更为广阔的舞台上弘扬彰显“厚道山航”品牌。