

2016年12月26日,随着山航一架波音737-800型飞机平稳地降落在济南遥墙机场,山航实现了安全飞行22周年。自1994年开飞至2016年11月底,山航累计安全飞行272.67万小时,运输旅客1.39亿人次,货邮133.5万吨,创造了良好的安全记录,实现了较好的经济和社会效益。26日下午,山航在济南机场举行接机仪式,其余分公司也在各自所在机场同步举行接机活动,共同庆祝实现安全飞行22周年。

山航自1994年12月26日开飞以来,保持了22年的安全飞行纪录,始终致力于为旅客提供安全、正点、舒适、便捷的航空运输服务。至2016年底,山航拥有波音B737系列等飞机100架,经营航线170余条、每周3200多个航班飞往全国70多个大中城市,并开通台湾地区航线和韩国、日本、泰国、印度、越南、柬埔寨等国际航线。

22年来,山航在安全、正点、服务以及履行国有企业社会责任等诸多方面均取得了较为突出的业绩,让越来越多的旅客感受到了一份来自齐鲁大地的厚道贴心。

▶山航机队 吴蒙 摄

本报记者 白新鑫
通讯员 白新宇

厚道的踏实感受 来自每一次平安到达

山航成立以来,始终坚持持续安全理念,以持续的高比例安全投入、扎实的安全运行基础,保持着良好的安全飞行纪录。2016年,山航共保障安全飞行35.34万小时,运输主业安全生产态势持续保持平稳,安全管理体系更加完善,顺利实现安全飞行22周年,连续15年无公司责任原因发动机空中停车事件,是2007年以来全国民航事故征候万时率最低的航空公司。

从管理体系到规章制度,从飞行机组到机务人员,山航坚持安全关口前移,严控每一道环节,实现持续安全。2008年,山航在行业首创机组排班“绿蓝橙”工程,把飞行员按机长和副驾驶分别分成三大类,在飞行力量上进行相对均衡搭配。此举不仅可有效规避飞行机组“弱弱”搭配的风险,而且还解放了飞行干部的精力,从而让飞行干部有更多的时间用于安全管理。

厚道的放心感受 来自每一次准点起落

航班正点运行是旅客的核心诉求,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,另一方面投入巨资,为机队飞机装配HUD设备,运用新技术手段提高低能见度天气下的运行水平,提高航班正点率。

2016年11月30日晚上7点20分,在郑州新郑国际机场北跑道,随着山东航空一架B737-800型飞机安全平稳落地,标志着山航在郑州机场使用HUD实施特殊Ⅱ类着陆和低能见度起飞运行实地演练及验证试飞成功。今后,在郑州新郑机场出

22载璀璨航迹 厚道山航安全始终如一 山东航空实现安全飞行22周年



港的山航航班将更加安全、准点,就算遇到大雾天气,只要跑道视程达到200米,山航飞机就能正常起飞。继济南、青岛、烟台、乌鲁木齐之后,2016年山航先后在郑州、海口取得了HUD运行资格。

HUD是飞机平视显示器英文翻译的简称(Head Up Display),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,如同很多科幻电影中经常会出现的类似“透明显示器”。在HUD的显示器上,飞机接近机场时,显示器中心位置将会出现一个“圆圈”,飞机显示为另一“小圆圈”飞行员只需按照“套圈”的方法将飞机“套进去”,就能够实现精准降落,这与很多飞行类的电子游戏中的“大圈套小圈”如出一辙。

2016年11月,山航共组织保障航班(含湿租)13197班,航班正点率达到80.83%,列全民航主要航空公司第一位。

厚道的贴心感受 来自每一个真诚微笑

“您好,欢迎乘坐山航航班。”

每一次踏入机舱,乘务长面带微笑的问候伴随着旅客舒心旅程的开启。近年来,山航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。2014年5月1日,山航正式成立“鲁雁乘务组”,从2100多名乘务员中精挑细选出来300多名优秀乘务员,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”。今年以来,山航客舱部组织成立了创意工作室,在来自服务一线的乘务长们的思维碰撞下,形成了机上特别饮料“雁之饮”、绿色出行

等创新服务项目,为旅客带来了耳目一新的服务体验。

2016年9月1日,山航借助移动互联网技术和大数据应用推出的“鲁雁管家”项目正式上线运行,标志着山航进入“服务+”时代。“鲁雁管家”项目作为山东航空“服务+”落地的一个重要举措,借助“鲁雁管家”系统技术支持,突出“以人为本”,集服务升级与精准服务为一体,充分体现了“差异化服务”配套“精细化服务”的管理理念,为山航的“厚道服务”理念插上了互联网的翅膀。上线后,系统整体运行状况良好,服务保障到位,广受旅客好评。

山航提升服务水平的不懈努力获得了旅客与社会的一致好评。2016年3月10日-11日,在南京举办的第二届民航服务峰会上,山航荣获2015年度“民航服务最佳航空公司”奖以及“机上广播最佳进步”单项奖。2016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授予山航“鲁雁乘务组”“用户满意服务之星班组”荣誉称号。

厚道的稳健前行 来自每一步结构优化

山航深知“不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海”,良好的安全、运行、服务和经营业绩都是来自于内部力量的不断积累和优化。“十二五”以来,山航不断推进资产结构、航线网络结构、基地布局结构、机型结构等一系列结构优化战略,提升运营效率,增强内生发展动力。

目前,山航以济南为总部基地,在青岛、烟台、厦门、重庆、北京等地设有5个分公司,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。

“十二五”期间,山航机队年均增长约13%,同时,山航也不断



山航“鲁雁乘务组” 孙刚 摄

优化机队结构,处置老旧飞机,截至目前共有以波音737NG系列为主的各型飞机100架,平均机龄4.3年,为国内同等规模航企最年轻机队。

厚道的厚重感受 来自每一份社会责任

山航自成立以来,不断追求商业利润和社会责任高度统一,实现了经济效益和社会效益的同步提高。在汶川地震等自然灾害发生时,山航第一时间调配飞机运力全力运送救灾物资。在重大社会活动中,山航同样积极走在前面。山航大力支持山东省举办的国际、国内重大活动,为第十届全国艺术节、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任务,并投入飞机机体彩绘、赞助机票、服务保障、宣传渠道等折合赞助资源8550万元,先后喷涂1架“十艺节”号、2架“世园会”号、1架“世界休闲体育”号彩绘飞机,宣传推广赛会理念。

积极参与山东省文明办“美德山东”文化品牌推广,先后喷涂6架“美德山东”号飞机。

“十二五”以来,山航高度重视,积极推进节能减排工作。2011年至今,山航共节省燃油5.5173万吨,节约成本约4.2247亿元,减少碳排放量约17.4346万

吨。2012年开始,响应省委省政府号召,山航先后选派四批次8位第一书记分别到枣庄市山亭区山城街道的南官庄、东山腰、东水峪村、中水峪村、朴山村和南洼村担任第一书记工作。山航第一书记们在山村“抓党建促脱贫”,极大地改善了当地的生产生活条件,为当地的经济社会发展做出了贡献。2016年,山航集团(本部)被评为“全国文明单位”。

展望未来,“十三五”期间,山航将以“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念为引领,进军主流市场、创新商业模式、提升辅业实力,以安全管控为基础,以创新机制为核心,以电商运营、服务提升和成本管控为先导,以富有激情的组织文化为保障,构建山航未来发展的竞争力。

未来五年,山航将保持高于行业平均的发展速度,机队规模年均增长12.2%,达到160架,旅客运输量努力突破3000万人次。山航将持续扩大机队规模,并适时引进宽体客机开通洲际航线,在现有的山东、厦门、重庆“大三角”航线网络布局的基础上,完善全国性基地布局,进一步优化航线网络,在更为广阔的舞台上传承与弘扬“厚道鲁商”文化精神。