

# 山航顺利通过IOSA第7次审计

2月27日-3月3日,按照国际航协规定,山航接受了ACS审计公司的第7次IOSA审计。现场审计期间,在山航各部门尤其是迎审小组的紧密配合下,审计组完成了全部条款的符合性检查,最终山航顺利通过复审,审计结果为0条发现项,4条行业原因和3条机型原因导致的共计7条观察项。

此次审计是SMS和E-IOSA条款从建议措施升级为标准后的第一次复审,审计条款的内涵和外延进一步扩大,审计标准更加严格,审计质量有了明显提高。审计员将更多

审计重点从“文文符合”转移到了“文实符合”,关注工作程序落实情况,核查各项运行记录,深入工作一线检查现场操作水平。在审计过程中,审计组展现了高超的审计水平和优秀的工作作风,与迎审工作人员就审计条款进行了充分并且具有实效的沟通和交流,并介绍了当前世界最先进的安全运行实践,在E-IOSA内审,手册符合性评审和公司安全管理体系信息处理等方面提出了多项安全建议。同时ACS审计组对山航全面细致的迎审准备、周到贴心的后勤保障和团结协作的工作

作风给予了高度评价并题字留念。

此次复审的顺利通过为2017年安全运行管理工作奠定了良好的基础,为完成全年的标准管理工作做了全面布局。后续山航将按照审计公司的时限要求上报各观察项的原因分析及整改措施计划等相关审计文件,确保顺利完成ISOA资格注册;同时收集各迎审工作组在现场审计中的问题和建议,关注审计员的安全建议,组织相关部门评估后制定详尽的改进措施,并确保各项整改措施落实到位。

(马朋飞)

## 深航来访山航 交流服务工作

3月1日,深圳航空公司客舱部总经理李永艳一行到山东航空公司客舱服务部进行业务交流。山航客舱部总经理刘孟传、党委书记周巧燕、济南大队及相关职能部门负责人参加了座谈交流。

山航客舱部总经理刘孟传从客舱基本情况、安全管理、服务提升、队伍建设、管理创新五个方面介绍了山航客舱部近年的工作情况。山航客舱部安全与服务管理单元经理徐红详细介绍了山航客舱部旅客满意度指标体系情况。会上,双方的业务分部、职能单元本着“分享、学习、提升”的工作理念就乘务员培训方式、监督检查开展形式、旅客满意度调查方式等进行了深入交流。

通过此次兄弟航空公司之间的业务交流,双方互相学习分享了对方在客舱服务工作中积累的经验,为共同促进客舱服务质量的提升工作奠定了有力基础。

(宋亚男)

## 山航启动营销 管控平台系统项目

近日,山航正式启动营销管控平台系统项目,山航股份副总经理马晓丽、山航信管部与营销委相关人员、华东凯亚与中航信代表及各项目组成员参加项目启动会议。

项目启动会议上,项目组对项目管理章程、项目主计划、项目小组成员及职责等内容进行充分沟通、讨论,达成共识,为后续工作开展夯实了制度基础,梳理了工作思路,明确了职责划分,项目建设思路。

华东凯亚与中航信项目负责人表达了对山航营销委精益求精的精神和信管部科学先进的项目管理方法论的认可,并将加大投入、紧密配合,确保项目顺利、及时有效实施。马晓丽表达了对营销管控平台系统项目的期望,肯定了各方的积极参与和能力。

本次启动会是山航营销信息化发展重要的里程碑。它的顺利启动意味着山航将整合现有系统,梳理营销数据,实现数据及信息及时性、有效性,通过山航营销委各层级关键绩效指标进度监控实现精细化管理,山航的营销管理水平也将推向一个新的台阶。

(李挺、王伟、赵焯)

## 山航获丽江机场 定期运行许可

2月28日至3月2日,民航山东监管局各检查组,对山航济南至绵阳至丽江航线进行了航线验证,并对丽江机场的保障进行了实地检查,确认山航已具备安全运行丽江航线的能力。由此,山航首次获得丽江机场定期运行许可。

丽江机场属于民航局批准的特殊机场,地形条件复杂,对执行航班机组以及执行航班的机型性能都有着较严格的要求。为了确保航线开飞安全、顺利,山航各部门前期做了大量准备工作,进行了风险分析和措施落实,对关键人员进行了培训,对机场保障单位进行了审核、培训、授权等,为航线的顺利开飞奠定了基础,也为通过局方验证检查打下了基石。

验证组对山航的运行保障能力给予了肯定,并对验证组织工作的细致与严谨提出了表扬。3月3日,民航局对于山航新增丽江机场定期运行给予了最终批复,标志着山航又增加了一个国内特殊机场的运行能力。

(马伟、王雅为)



## 美丽鲁雁 温情云端

### 山航开展妇女节机上特色活动

3月8日,在济南飞往深圳的SC1181次航班上,山航鲁雁乘务组为旅客准备了“女神节”机上特色活动,丰富了旅客的旅途生活。

鲁雁乘务组为女性旅客准备了“角色互换”游戏,让在座的女士体验一下做“空姐”的感觉,为旅客们

提供饮料。游戏结束后,两位女士在开心之余也表达了对乘务服务工作的理解,鲁雁乘务组为两位旅客送上了精美的礼品。

鲁雁乘务组也为男性旅客准备了“负重深蹲”游戏。乘务组准备了两个装满饮料、重达十公斤

的水盒,要求参加游戏的男士手提水盒,做深蹲运动。在规定时间内做的既标准又多的男士将获得精美奖品。最终,两位男士并列胜出。鲁雁乘务组为两位男士送上了精美的奖品。

(崔钰莹)

## 山航集团工会开展 “三八”妇女节系列活动

“三八”节期间,山航集团工会开展了系列庆祝活动。3月7日,在山航大厦一楼大厅举行了女职工手工艺术展。3月7日下午,在山航大厦31楼会议室召开了“三八”节女职工座谈会。3月8日下午,在奥体篮球训练馆举办了庆“三八”女职工趣味运动会,以丰富女职工业余文化生活,激励广大女职工提升自身素质,实现自我价值。

3月7日,女职工手工艺术展在大厦一楼大厅开幕。该活动得到了山航各基层工会和女职工们的大力支持与热情参与,共收集到自主创作的手工作品百余件,作品类型丰富,体裁多样,有书法、绘画、剪纸、布艺、手工编织、刺绣、小饰品、小挂件、服装设计等。

3月7日下午,山航集团庆祝“三八”节女职工座谈会在大厦31楼会议室召开,山航公司领导、各岗位的女职工代表、驻济女工委委员,部分先进女职工个人和集体代表及工会主席等20余人参加了座谈。各位代表一一发言,对山航长期以来关心、爱护女职工,积极帮助女职工解决在工作、生活中的实际困难表示感谢,并就女职工体检、薪酬待遇、岗位晋升、劳动保障、教育培训、活动开展、工作环境等大家普遍



关心的问题提出中肯的意见和建议。部分代表还分享了个人在山航的成长经历,畅谈了工作、生活、学习上的感悟和体会,表达了对山航的热爱之情。

3月8日下午,庆“三八”女职工趣味运动会在奥体篮球训练馆举行,山航驻济各单位女职工近300人参加了活动。运动会设有个人、集体多个趣味竞赛项目。个人项目有指压板跳绳、投篮机、迷你高尔夫、保龄球、飞镖投掷等,集体项目有流水作业、袋鼠运瓜、跳大绳、超级障碍赛、毛毛虫竞技等。此次趣味运动会

增进了女职工间的沟通与交流,也展示了山航女职工积极向上、努力拼搏的精神风貌。

山航集团工会还开展了女职工维权行动月活动,通过内网、微信公众号平台及办公区域宣传栏等多个媒体,广泛开展以《女职工特殊权益保护专项协议》为重点的法律法规宣传普及活动,引导女职工学法、懂法、自觉守法、遇事找法、解决问题靠法,推动山航形成尊重女性社会价值、保障女职工合法权益的良好环境。

(段学博)