

山航北京分公司顺利通过民航局安全管理体系审核验证

11月27日,民航华东地区管理局、华北地区管理局、山东监管局、北京监管局联合审核组对山航北京分公司实施了为期一天的现场审核验证工作。经过详细的检查,山航顺利通过了本次安全管理体系审核验证。

此次审核以山东监管局为审核主体,地区管理局为指导,北京监管局为协同,联合组织开展。审核涉及飞行运行、适航维修、航

管、综合管理四个部分,分别对航空安全、飞行、客舱、维修、航务、安保、客运、货运、危险品等九个专业实施了检查。

山航根据市场需求,把握行业脉搏,精准市场定位,将北京分公司定位为“最重要的关键市场”,并且决定加快北京分公司建设步伐。经山航标准质量部牵头,公司各部门积极配合,北京分公司全力保障,顺利通过了本次审核验证。

山航北京分公司将以此次安全管理体系(SMS)审核为契机,将进一步完善内部管理制度、优化业务流程,持续提高安全运行管理水平,提高航班不正常管控能力,确保各项安全生产工作正常有序开展。本次顺利通过局方安全管理体系(SMS)审核验证,为山航北京分公司正式挂牌运营提供了有力保障。

(马伟 魏耀东)

山航客户服务中心蝉联

“2017年度客户口碑最佳客户联络中心”称号

2017年11月,山航客服中心荣获“2017年度客户口碑最佳客户联络中心”荣誉称号。此次评选由中国电子商务协会客户联络中心专业委员会主办。经过初审、问卷调查、结合第三方机构调查结果,并经评审委员会严格审核,最终山航客服中心在数百家知名企业呼叫中心中脱颖而出。这是继2016年山航客服中心获此殊荣后,蝉联该奖项。标志着山航客服中心“服务于心,务实于行”的服务理念再添一笔精彩的注脚,也是山航客服中心发展的又一个新的平台和起点。

山航客服中心自2015年由销售向服务成功转型以来,全体员工着重从提升旅客满意度和一次性解决率等方面入手,关注旅客服务细节,2017年,山航客服中心在办公区域扩建的基础上,在全国质量奖迎审的过程中,对标卓越绩效管理,在硬件环境和工作管理上得到进一步提升。办公环境标准化,努力实现6S管理;在山航“一心二力三式”的厚道服务质量管理模式基础上,狠抓服务质量,严格落实服务闭环,逐步成立山航客服中心鲁音客服队,并参选“全国民航示范班组”。

中国电子商务协会客户联络中心专业委员会由中国电子商务协会批准设立,并于2016年3月在钓鱼台国宾馆正式授牌成立,是首家电子商务领域内呼叫中心行业官方行业协会。由于去年良好效果,今年该奖项在民航业呼叫中心引起更大关注。此次竞争相对于去年更加激烈,山航客服中心蝉联该项荣誉称号,无疑是业界对山航客服中心的极大肯定,也是一项高含金量的荣誉。

(徐辉)

山航飞行部重庆直属中队开展新版非精密进近飞行程序学习

11月1日至11月27日,山航飞行部重庆直属中队连续开展了六期新版非精密进近飞行程序培训,进一步提升非精密进近运行品质,落实稳定进近,确保飞行安全。

日前,山航在充分吸收波音公司飞行程序的基础上,借鉴其他兄弟航空公司的经验,发布了新的非精密进近飞行程序。本次发布的新版非精密进近程序意义重大,其能够显著减低机组在最终进近阶段的工作负荷,有利于统一复飞动作,提高最终进近的稳定性,进而降低相关运行风险。为避免对新程序学习掌握的不好面临的安全风险,山航飞行部重庆直属中队立即行动起来,精心开展好相关内容学习培训。按照加强工作调度和检查,既要防范新程序使用的风险,还要管控新旧程序混合使用的风险,确保风险管控措施落实,保证学习全员覆盖的要求,中队通过提前梳理人员在位计划,在保证飞行员满足休息期的前提下,逐一通知每名飞行员参加学习,自11月1日至11月27日期间已经连续开展了六期培训,共计104人次。

按计划,中队还将组织两次培训,确保全员100%参与,本次培训由中队干部亲自授课并完成理论考试,检验学习成果。后续,重庆中队将持续关注非精密进近,不断规范训练和运行流程,通过努力不断提升安全保障能力,为安全生产打牢基础。

(曾肖雄)

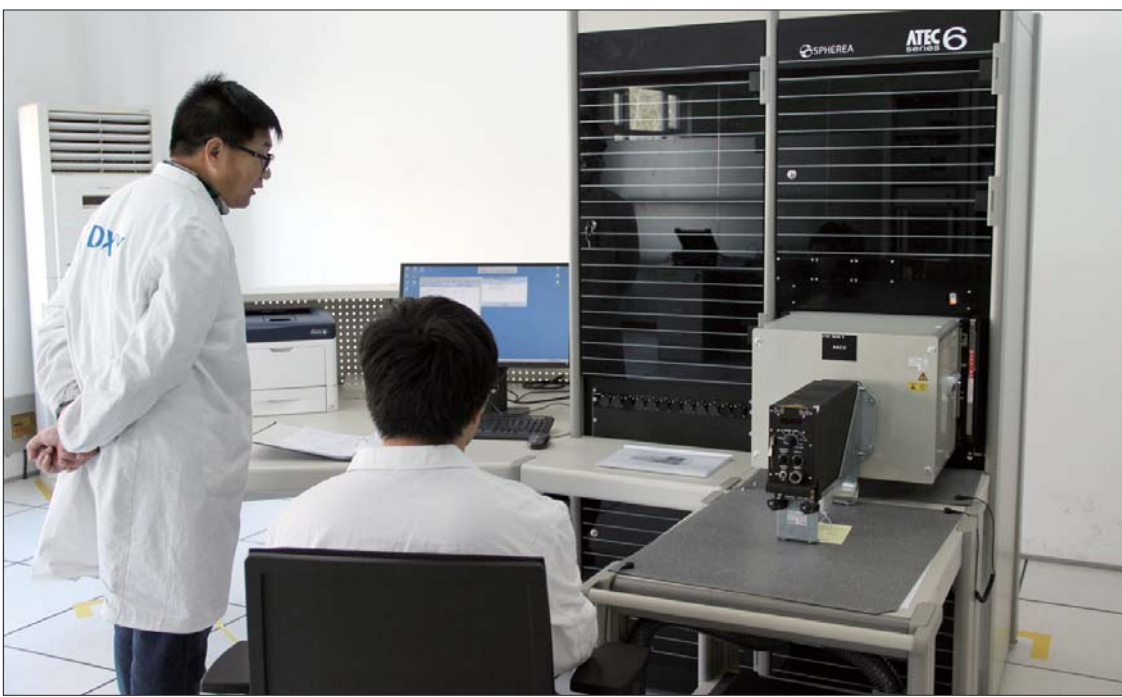
山航综合保障物业单元深入挖潜实现增收节支

2017年以来,山航综合保障物业单元通过转变认识、深入挖潜、自主创新等措施积极开展内部节支降耗任务。

2017年全年,山航综保部在提前掌握天气变化、合理调控机组设定和运行时间等方面加大工作力度,自6月实施二期LED照明自行改造后,累计完成辖区共1900余盏LED照明改造,按每天运行12小时标准,每年节约电约17.57万千瓦时。3、4月份自主完成了运行楼四、五层卫生间过道隔断安装,办公楼东北侧草坪更换等项目。8月份出台的《山东航空股份有限公司济南地区外接水电管理暂行规定》,进一步明确了外部水电接入及核算等业务的具体管理细节,弥补了以往外部水电管理中存在的漏洞。5月份发布的《综合保障部大功率用电设备管理规定》不仅使新增用电设备更加规范安全,同时也有效控制了内部费用。

(马岩)

山东翔宇完成ATEC 6项目首件送修



2017年11月22日,山东翔宇公司接收了一个“特殊”的送修件,这是自今年8月份ATEC 6自动测试设备验收以来,接收的第一个ATEC 6项目送修件。

本次部件来自山东航空公司波音737-NG飞机的防滞/自动刹车控制组件(AACU),件号为142-147,客户反映故障:因过站机组反映ANTISKID INOP灯亮。飞机的防滞/刹车系统较复杂,多种原因都有可能致ANTISKID INOP灯亮故障。为尽快确定原因,工程师使用ATEC 6对AACU进行了自测试、面板测试等检测,涉及到300多个参数。经过多次循环测试后,部件确认性能正常,次日一早便返回客户。

国内的民航运输业在近些年

发展十分迅猛,各航空公司在旅客运输量屡创新高同时对飞机的安全性要求也越来越高,因此国内各航空公司在新引进民用客机时都不约而同选择了目前世界上最先进的B737NG系列、A320系列、A340系列,这些机型的机载电子设备都广泛应用了计算机控制技术,使电子设备越来越自动化、集成化、智能化,也使航空机载电子设备日趋精密和复杂。

面对越发激烈的市场竞争和潜在需求,翔宇公司深入贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展新理念,坚持打造以技术为先导的核心竞争力。通过多年深耕民航自动测试系统研发领域,翔宇公司积累并掌握了系统研制的关键技术,能够针对民航客机的重

要部位进行数据采集。通过数据分析及时发现飞行中存在的安全隐患,经过自主研发自动测试设备,现在已经涵盖4个机型,涉及打印机、控制显示单元、电源组件、模式控制面板、襟翼缝翼计算机、燃油控制面板等多个部件。

为进一步提高测试精度,翔宇公司引进了欧洲宇航防务集团(EADS)公司的ATEC6自动测试平台,该系统有效地以智能化预防性方案解决飞行安全课题,并对健康趋势做出判断,以此指导维护及维修,有利于提高飞行安全,降低维修成本,大大提升了翔宇公司飞机维修智能诊断的技术水平。翔宇公司首件维修件的放行,标志着翔宇公司已经进入高复杂度计算机维修领域。(翟安恒 丁姣媛)

山航圆满完成2018年度地面岗位秋季校园招聘

日前,山航圆满完成了2018年度地面岗位秋季校园招聘,共涉及公司13个部门25个地面岗位。本次校园招聘,山航人力资源部在招聘途径扩展、宣传方式推广、成本控制、流程规范等方面取得较大创新和进展。

每年的九、十月是招聘的黄金季,为抢夺优秀人才,山航于9月上旬制定全国的秋招计划,宣讲会涵盖了10省19所院校。对于签派、机务等专业技术人才,山航与中国民航大学、中国民用航空飞行学院、南京航空航天大学等民航院校加强联系,争取到较早的入校机会,同

时与校方就进一步多方面的校企合作开展了深入交流。为吸引更多优秀学生,山航前往多所理工类院校,提前走访宣传。除线下校内走访外,山航还加强网络宣传,招聘信息在智联首页、公司官网、100余所重点高校就业网站等发布,并通过“山航招聘”微信公众号、微海报等推送招聘信息。据初步统计,各渠道信息浏览量总计近10万人次。

在本次秋招中,每场终面试前山航人力资源部均组织面试评委进行结构化行为面试技巧(BEI)简要培训,提高面试专业水平,提升招聘甄选水平。除常规无

领导小组讨论的面试形式,公司根据机务维修岗位素质模型,首次引入“团队游戏”测评技术,综合测评候选人的团队合作、动手能力等,进一步提升了岗位匹配度。

自9月中旬以来,山航人力资源部地面员工招聘组连续2个月从东到西、从南到北马不停蹄,在身体和精神的双重压力下,克服时间紧任务重的困难,高效率地完成了公司的招聘任务,已组织天津、四川、厦门、哈尔滨、济南、青岛、乌鲁木齐、南京、重庆、贵阳十个地区19所高校的校园招聘,进入体检环节近200人。(郑颖)