

# 山航春节期间共运送旅客47万多人次

## 同比增长16.69%

2018年2月15日-2月21日春节期间,山航共运送旅客47.4万人次,同比增长16.69%,保障飞行8236.27小时,3850个航班架次。货运运输货邮量609.15吨,航班正点率为90.99%,未发生一般差错及以上不安全事件。山航各单位严格落实“真情服务底线”要求,切实增进旅客的获得感,结合各自的工作特点,认真做好预案,制定具体措施,全力做好节日期间的安全、正常、效益、服务工作。

山航各生产部门干部深入一线指挥、协调航班生产保障,

空勤人员积极配合航班调配,地面保障人员迎难而上、全力保障航班运行。加强航班计划管控,合理安排航班计划,强化航班组织保障,加强外围监管与信息传递。针对春节期间季节性运行特点加强飞行人员的提醒和教育,提高警觉性;工程技术公司严格落实关键系统维护、故障排除、航材储备等相关工作,确保春节期间维修保障效率和质量。结合冬季飞机故障特点,各维修基地对发动机、操纵系统、起落架系统等重要系统组织专项故障排查;对地面车辆、除防冰设备组织检查和保养。

在不正常航班旅客处置过程中,山航树立以旅客为导向的意识,提高处理困难、化解矛盾的能力,快速向旅客通报航班动态,合理安排人员协助旅客快速办理客票退改签手续,向旅客提供多种换乘方案,帮助旅客顺利乘机,取得旅客的理解,化解旅客不满。广大飞行人员坚持以航班生产大局为重,克服困难,服从派遣,以精湛的飞行技术保障了航班生产的安全正常。

在抢抓效益的同时,以卓越的管理质量,提升服务品质,“厚道山航”品牌的认知度与美

誉度不断提高。确保节日期间旅客诉求信息流转通畅,传递及时,确保节日期间旅客诉求反应及时、答复高效、处置妥善,大大提升了旅客价值体验。积极开展“厚道山航情,幸福团圆年”主题春运特色服务活动,为身在旅途的旅客营造温馨幸福的气息。张贴山航专属定制春节特色装饰用品,烘托狗年欢乐祥和的节日氛围。小年、除夕、春节、元宵节等节日当天,统一通过“鲁雁管家”为乘机的直销旅客发送节日服务用语或祝福;在小年、除夕和大年初一于售票处、值机柜台、头等舱休

息室和客舱内开展了“与山航同行幸运星”系列活动,结合公司安全飞行23周年,荣获第十七届全国质量奖及生肖狗年等元素,开展了具有山航特色的个性化幸运活动,为幸运旅客送上飞机U形枕、空乘玩偶、飞机钥匙挂坠、冰箱贴等山航专属定制礼品;在部分航班上开展了“厚道齐鲁,与卓越同行”活动,携手景芝、东阿阿胶等山东省获得过全国质量奖的企业,以春节为契机,联合策划机上礼品馈赠、品牌推广等活动,共同感恩回馈社会和广大消费者,恭祝新春。(姜洪涛)



## 山航财务部举办2018迎春茶话会

节前,山航股份财务部举办了2018年迎春茶话会。此次茶话会节目精彩丰富,包括相声、歌曲、舞蹈、小品、趣味游戏等。山航股份财务部的员工们带来了民族舞《采薇》、传统相声《做个有钱人》、太极拳《高山流水》、幕布剧《是你啊!我的青春!》和小人物《Dwarves》等精彩表演,营造了轻松、活泼、和谐的氛围。此次茶话会提升了山航股份财务团队的凝聚力,增强了员工的集体荣誉感与归宿感。(宿洋)

## 山航2018年春运志愿者活动正式开启

日前,山航2018年春运志愿服务启动仪式在济南遥墙机场候机楼内举行,由山航股份团委牵头组织实施的春运志愿服务活动正式开始,山航分公司青年志愿者服务春运活动同步启动。自2月8日早上开始,济南70余名志愿者身穿带有“山东航空青年志愿者”标志的红色马甲与山航地面服务人员一道为广大旅客服务,一直持续到3月12日春运结束。

今年服务春运志愿者活动启动仪式一改往年形式,直接在候机楼内举行。来自山航集团、股份各部门40余名志愿者代表参加了启动仪式。山航地服部副总经理廖纯勉作了动员讲话,感谢志愿者为服务旅客所做的贡献和付出,希望通过志愿服务活动加强交流,共同进步。随后,山航集团团委书记董金阳向志愿者代表授旗,并激励志愿者传播厚道山航形象,传递志愿者精神和理念。山航股份团委书记田睿介绍了本次春运志愿服务活动的总体情况和活动内容。

为保证服务质量,启动仪式结束后,地服部讲师分别为志愿者们培训了值机服务工作



知识、地面服务规范和标准及现场服务注意事项。根据公司春运特色服务方案,营销委同事讲解了“福袋回家”幸运星活动,推广山航官方微信,宣传厚道山航品牌。

相比往年,今年春运志愿者工作安排进行了针对性调整。根据山航地服部需求,每日5:30-8:30航班进出港高峰期安排一组志愿者,在候机楼内开展志愿服务,服务时间比原来提前半个小时,每班人数适量增加,工作集中度提高,针对早航班客流量瞬时高峰问题更

加精准。为方便工作开展,山航股份团委给全部志愿者办理临时通行证,由山航地服部同事统一调配,结合实际需要安排进控制区内场或者在外场服务,提高了志愿者服务的机动性和灵活性。

今年,山航青年志愿者服务旺季生产活动已进第四个年头。此次活动拉开了山航股份团委2018年志愿服务活动的序幕,广大青年志愿者将深入一线岗位,以实际行动为旅客安全出行提供优质便利的服务。(李威)

## 山航模拟机顺利通过局方D级鉴定

近日,山航6架全动模拟机(5架B738机型、1架CRJ机型)顺利通过民航局模拟机鉴定组的2018年第一期鉴定,获得D级合格证,可继续保持D级标准高质量运行。

中国民航科学技术研究所的专家组成的鉴定小组,对山航培训部的模拟机设备运行情况进行了为期一周的现场评估审核。鉴定组依据CCAR-60部的鉴定标准和要求严格把关,认真试飞每一个科目,对五台模拟机的视景系统、飞行操纵品质、环境模拟、运动感觉、故障设置、QTG情

况等方面进行了全面细致的核查与评估。通过将主观飞行测试与客观指标验证的结果进行分析比较,鉴定组对模拟机各项参数均表示满意,认为山航飞行模拟设备始终保持了稳定的运行状态和良好的维护质量,并宣布模拟机顺利通过D级认证,可继续投入后续训练。

山航在飞行培训及安全管理上不断加大投入,配备6台全动模拟机,为飞行员飞行训练提供了充分的资源保障,为山航培训水平持续提升提供了有力支撑。(刘宇)

## 山航飞行部重庆直属中队荣获飞行部2017年度“金鹰中队”荣誉称号

近日,山航飞行部重庆直属中队被评为2017年度“金鹰”中队荣誉称号。

据悉,2014年以来,山航飞行部党委开展了“金鹰飞行队”创建,通过“金鹰”飞行队标杆引领作用,展现了山航飞行部队追求卓越的良好风貌。2016年出台“金鹰中队”评奖评优暂行规定后,从安全、航班生产与训练、队伍建设和班

子建设等三方面14个维度对参评中队考核。最终山航飞行部重庆直属中队以总分805.94分的成绩位列第一名,保证安全飞行3.11万小时,杜绝了一般差错(含)以上不安全事件;强化航班生产组织,杜绝了人为原因延误航班的问题;基层党建工作不断夯实,队伍精神风貌和凝聚力较好提升。(张鹏)

## 山航集团团委、机关团总支联合举办新春接“联”送“福”活动



节前,山航集团团委联合集团机关团总支在山航大厦一楼大厅内举办以“猜灯谜、赢奖品、领对联”为主要内容的接“联”送“福”活动。山航集团董事长、总裁徐传钰,纪委书记林海波,总会计师王武平,股份总会计师徐国建,股份副总经理周立鑫,股份董事会秘书董钱堂积极参与到活动中,与现场员工一起猜灯谜,徐总和林书记更是现场写就“福”字,将祝福送给每一位员工。

本次活动每隔5分钟揭晓两道“灯谜”,现场抢答。答对者领取精美礼品一份。现场员工积极参与,书法爱好者泼墨挥毫,为同事们送去新春的祝福。此次活动设置的灯谜谜面,不仅包含了传统的“说文解字”类别,更是紧跟形势,将灯谜题目的设置范围扩至“春节习俗常识”“十九大应知应会知识”“山航企业文化”及“公司2018年工作会议精神”等各方面。(徐戴维 孙刚)