

2009年3月24日,来自齐鲁大地的山东航空飞到厦门,成立首个省外分公司。转眼间9年时光已过,山航厦门分公司从无到有,从弱到强,在服务旅客的同时,传递着山东人的朴实与厚道,扎根厦门、融入厦门。

▶山航鲁雁乘务组为旅客提供优质服务。  
吴蒙 摄



# “厚道山航”扎根厦门

## 山航厦门分公司成立9周年

本报记者 白新鑫

### “内强素质、外塑形象” 扎根厦门、融入厦门

从2009年3月24日成立以来,山航厦门分公司在厦门走过了9年的时光,9年来他们从无到有,从弱到强,“我们经历了‘打基础’‘提标准’‘增提能力’的阶段,多年来运行质量不断提升。”山航厦门分公司党委书记徐义新说。

厦门分公司作为山航在东南沿海的一个重要“窗口”,依托“南北贯通”“东西串联”的航线网络,自成立以来就是山航航线网络布局里重要的一环。充分开发厦门市场,把厦门分公司做大做强是山航厦门分公司从上到下全员努力的目标。

“内强素质,外塑形象”,徐义新告诉记者,对内山航从安全、正点、服务、保障等流程入手,强化各个环节链条,对外把“好客山东”“厚道山航”相结合,扎根厦门、融入厦门。

据了解,山航厦门分公司自成立9年来,由原来的3架飞机发展到目前已拥有20架波音737-800型全新过夜飞机,开通了厦门至北京、济南、青岛、武夷山、长春、大连、呼和浩特、太原、南宁、长沙等37个大中城市航线,每周有500余个进出港航班。2011年、2012年、2013年、2014年、2015年、2016年、2017年厦门分公司分别实现销售收入5.5亿元、7.4亿元、8.9亿元、9.8亿元、10.55亿元、10.69亿元、11.5亿元。2017年共保障出港航班共计12765班,运输出港旅客共计170.15万人次,市场份额约17.0%,居厦门市场第二。

### “内挖潜力、外部协调” 全流程把关保安全

9年来,山航厦门分公司能够取得今天的成绩,源于生产全流程上的严格把控。

“安全永远是航空公司的底线,不管在任何情况下,安全永远是摆在第一位的。”徐义新



山航鲁雁乘务组成为一道靓丽的风景线。

告诉记者。在安全方面,山航厦门分公司成立的安全运行办公室执行24小时监察制,有专职人员每天记录安全运行情况,每周向公司汇报。

在保障安全的前提下,正点率毫无疑问是各家航企的必争地。

“内挖潜力、外部协调。”徐义新告诉记者,山航厦门分公司在保障正点率方面实施了很多具体的措施,其中提前四十分钟截载、提前四十分钟上客和“分段上客”是比较有效的可以提升正点率的措施。“让后舱的旅客先登机有助于加快登机效率。”徐义新说。这样可以有效避免旅客登机后在狭小的客舱里因摆放行李而堵住过道。

在正点率方面山航还手握“神器”,他们是全民航首家引进HUD设备的航空公司,HUD是飞机平视显示器英文翻译的简称(HeadUpDisplay),它是一种机载光学显示系统。

据了解,HUD上集成了各种飞行关键参数,有效放大地面引导信号,比目视更为精确,

能够在低能见度下辅助飞机安全起降,进而提高正点率。目前,山航装有HUD设备的飞机能够在能见度200米实现起降,而没有HUD的其他航空公司飞机只能在能见度400米以上实现起降。从投入来看,这个第一来之不易。山航透露,配备HUD设备,不仅每架飞机的成本多出上千万元,维护费用、资质保障费用也不容小觑。但即便如此,山航仍继续将这项投入进行到底。

服务方面,山航厦门分公司多年来总体服务能力始终保持在业内较高水平,这得益于与代理人直接良好的合作与沟通。

山航厦门分公司副总经理陶善武告诉记者,目前山航厦门分公司的地面服务等工作均由厦门机场代理,分公司派驻十几名商务工作人员负责现场监察,“机场与我们毕竟不是一家公司,很多服务流程及标准有所不同。”陶善武说。为了与山航统一标准,现场商务人员在监督与沟通方面下了很大工夫。“我们有一个‘妈妈班组’,

班组里全部都是生过孩子的女商务,不论是服务旅客还是与代理沟通,她们都能够处理得很好。”陶善武说。正是这一位位默默付出的员工,才让山航厦门分公司在服务上做到高标准、高质量。

### 让“厚道”理念 深入人心

厦门作为山航在东南沿海的重要布局点,如何充分发挥自身优势,不断巩固市场地位,做到真正融入厦门成为山航厦门分公司近年来的课题。

“这几年我们做出的努力还是得到了厦门市民及旅客的认同的。”徐义新说。在做好本职工作、服务好旅客的同时,利用自身资源做一些力所能及、对社会有积极作用的正能量公益,可以充分体现“厚道山航”的企业理念。

近几年,山航厦门分公司连续举办了多次“山东籍老军人回乡省亲”拥军活动,为参加过解放厦门战役、身体健康、有意愿回家乡的山东籍老

军人提供厦门至山东的免费机票,陪伴老军人回到故乡、探望亲人。

2017年6月28日,在济南飞往厦门的SC4959航班上,山航空中孔子学堂正式开讲,中国孔子基金会理事长王大千向山东航空正式授予“孔子学堂”牌匾,并为航班的乘客们进行了一次别开生面的空中授课,标志着全国首家“空中孔子学堂”正式落户山东航空。此后,乘坐山航航班的旅客将可以在旅途中领略千年儒风学韵。

### 夯实发展基础 积蓄发展力量

徐义新告诉记者,山航厦门分公司在未来的发展中将秉承山航集团的发展战略,扎根厦门,吸收并消化当地文化,融入当地社会,以本土企业的姿态承担起基地航空公司的责任,并贯彻山航“三真”服务理念,借鉴、吸收兄弟航空公司先进的服务理念,不断提升服务质量,争取成为厦门乃至福建人民认可的本土航空公司。同时以山航“东西串联,南北贯通”的发展战略为核心,不断增加在厦门的运力,进一步完善航线结构,扩大市场辐射度,为海西经济社会经济发展提供强有力的支持。同时积极主动开展工作,在厦门市政府及相关部门的大力支持下,尽快使厦门生产运行基地投入建设使用,以夯实发展基础,积蓄发展力量,为扩大发展规模做好物质保障。

山航厦门分公司将立足海西,进一步加强战略协同,积极开拓航空市场,加大营销力度,在确保航空安全的前提下,提升服务水平,推动厦门地区航空市场发展,促进厦门与全国及海内外的经济文化交流,繁荣厦门的旅游、商务市场,为厦门地区的经济社会发展做出更大贡献。未来,山航厦门分公司将继续加大厦门市场的开拓,更好地服务厦门及周边地区旅客出行。