

4月11日,第四届民航服务峰会在上海举行,100多家民航单位、超过300位行业精英参加峰会。会上,山东航空与厦门航空、四川航空、海南航空、南方航空等五家公司一同获得“2017年度最佳航空公司奖”,这也是山航连续第四年获得该奖项。



# 山航连续四年获“年度最佳航空公司奖”

## 从服务核心出发,创新服务模式,延伸服务链条

### 创新服务 开拓新视野 将“孔子学堂”带上飞机

CAPSE 航空服务奖(CAPSE Aviation Services Awards)是为了促进中国民航提升服务和表扬优秀民航实体而设立,是一项具有权威性、公正性的航空服务类奖项。

本届峰会以“全球竞争下服务新视野”为主题,围绕新形势下航企效率提升、大数据精准营销、空地互联时代航空服务优化、智能科技在民航服务中的应用等话题展开讨论,涵盖主题演讲、互动座谈、创新服务展示等多个环节。

2017年的航空服务奖奖项的评比,从2017年1月至2017年12月共历时12个月,共搜集245万份问卷,覆盖全球946家机场、357家航司,涵盖从购票、机场交通、值机安检、机上服务、行李服务等各个环节的旅客点评数据。主要是根据旅客点评数据进行测评分析产生各项奖项归属,旅客的每一次航班点评都是决定奖项归属的重要参考标准。

据了解,除获得“2017年度最佳航空公司奖”外,在单项奖项方面,山航还获得了2017年度最佳行李服务奖、2017年度机上餐食卓越进步奖等奖项;特别值得一提的是,山东航空凭借“孔子学堂”的开展,获得了年度创新服务奖。

“空中孔子学堂”可以说是山航近年来在服务领域的一次创新,2017年6月28日,“孔子学堂”正式落户山航,标志着我国首家“空中孔子学堂”成立,乘坐山航航班的旅客可以在旅途中领略千年儒风学韵,自推出以来得到了广大旅客的肯定和赞扬。

山航客舱服务部总经理刘孟传在民航服务峰会上以“品圣贤经典,享云端盛宴”为主题,分别从“积淀”、“研学”、“呈现”、“展望”几个角度进行了山航孔子空中学堂专题演讲。刘孟传表示,作为齐鲁大地的窗口之一,以“内省外授”的方式向八方宾客传播文化之美是山航义不容辞的责任,结合山航



“厚道服务”理念,从主动、包容、利他等方面出发,将“厚道山航”服务展示给旅客。

### 飞机上也能看3D电影 山航将3D影院引入空中

在大会现场,山航作为行业内第一家将3D影院带上天的航空公司,他们的这套设备也引起了在场人员的广泛关注。

日前,随着国内首家配备裸眼3D娱乐设备的飞机起飞,标志着山东航空公司成为行业第一家将3D影院引入空中的航空公司,“坐飞机,看3D电影”成为现实。据了解,此次山航首先在其运行的济南、青岛出港的鲁雁精品航线头等舱中配备该设备,后续将陆续普及到其他更多的航班,让更多旅客拥有高质量的出行体验。

山航历来注重从旅客需求出发的创新和新技术应用,并始终围绕旅客需求和丰富旅客体验进行主动探索。早在2017年初山航便结合民航局真情服务规范行动要求细化落地了山航版行动计划,其中创新性升级机上娱乐体验便是该计划中的一项重要行动。作为获得全国质量奖的航企,山航对供应商的产品质量要求也是极致苛求。为此山航成立了由服发部、客舱部、投采部、财务部、山新传媒等多家单位联合组成的小

组,经历一年多的认真甄选、对比,从安全、易用、健康、体验等角度进行反复对比,最终从近20多家公司十几个品类中选定荣获德国IF设计大奖的——GOOVIS裸眼3D设备,并与设计商达成了全生命周期快捷定制开发模式,更适合空中使用。

据了解,这套设备具体有几个典型特点,首先是高体验,800寸高清3D屏幕,等效20米远800寸高清3D巨幕,相当于IMAX影院第8排黄金视角临场体验;专利技术确保护眼、防眩晕;其次是高科技,据了解,这套设备采用Sony OLED微显,双OLED微显,50多项独有专利技术;之后是它的高易用,独创曲光度调节,近视(300度-800度)、远视可无需眼镜观看;体积轻便、定制化手柄、旅客自带设备可连接观看,更适合航空旅客;独立观影环境,实现零干扰观看;最后就是它的高颜值,荣获“中国最佳影院设备科技创新奖”、国际工业设计奥斯卡——德国IF设计大奖等。

自上线以来,设备得到了旅客的广泛认可,很多体验旅客对新设备非常感兴趣,空中3D影院的视听效果非常好,旅客意犹未尽、恋恋不舍,对厚道山航的创新点赞。作为连续三年获得民航最佳服务航空公司的航企,山航将持续以“厚道山航服务质量管理体系”为引领,

通过创新不断为旅客提供更多惊喜体验,持续提升旅客满意度和获得感。

### 重视服务质量体系建设 独创“一心二力三式一超越”服务

除了独具山航特色的创新服务外,在服务管控的体系建设上,山航近年来也做足了功课。

在山航服务发展部沙永全总经理的办公室里,墙壁上挂着的“山航厚道服务质量管理体系”格外引人注目。据他介绍,“厚道服务质量管理体系”是山航在不断摸索、总结“厚道待客”的基础上,在2017年提炼总结形成的,主要由三部分构成,分别是什么是厚道服务、如何做厚道服务以及如何培养厚道人。这三个部分也完整地呈现了山航服务的管控思路,完善了山航服务工作的顶层设计。

沙永全告诉记者,围绕什么是“厚道服务”,近年来,山航始终坚持客户导向,以“提升客户价值”为核心,坚持“把困难留给自己,把方便留给旅客”的工作理念,借助信息技术应用,优化流程、创新服务,持续满足客户需求,并将山东省倡导的“厚道鲁商”、山航文化精髓等充分融合,有效落地,形成了独具特色的“一心二力三式一超越”厚道服务呈现要求。其中

“一心”是指同理心,“二力”是指洞察力和亲和力,“三式”包括主动式、包容式和利他式,厚道服务的核心是实现“超越”,要超越顾客预期,以顾客为中心,持续提高顾客满意度。

“如果说安全为航空的发展提供了前提,那么服务质量则为航空公司的高质量可持续发展注入了动力,而服务质量的高低则由旅客评价。”沙永全说,“顾客的需求就是公司努力的方向,山航一直强调‘两个快速响应’,即一线服务人员对旅客诉求快速响应、管理人员对一线人员提出问题快速响应,以此提升服务效率和满意度。在如何做厚道服务方面,山航融合了标准管理、过程控制、顾客关系、标杆管理和信息建设等多方面的管控要求,引入卓越绩效模式,推行全面质量管理。2017年,山航荣获‘全国质量奖’,是中国民航行业首次也是唯一获奖的航企,实现了中国民航历史性的突破,全面质量管理结出累累硕果。”

“厚道服务的呈现关键在服务队伍”,沙永全说,“在服务队伍建设方面,山航从服务文化、品德修养、服务理念、技能素养等主要方面开展培训,注重国学修养教育训练,培养员工的感恩意识,引导帮助每一位员工做‘厚道人’,做仁与礼的使者。近年来,山航顾客满意度持续提升,投诉率稳步下降,这也是服务队伍建设成果的有力体现。”

沙总介绍,山航服务质量的提升是制度、文化、队伍建设等多方面全面发力的结果,相对完善的服务质量管理体系是山航服务管控的优势,也是未来持续改进的重点。为此,山航成立专项行动小组,自2018年4月1日起,开展为期9个月的服务质量体系建设专项行动,围绕“航班正常、票务、信息、行李、餐饮、特殊旅客、创新服务、质量体系建设、旅客投诉受理”等9个重点环节,制定了158项专项措施,各项措施均明确了工作目标、衡量标准和责任部门,确保工作任务按照时限稳步推进,促进山航服务质量高质