

## 一封来自全国人大代表的表扬信

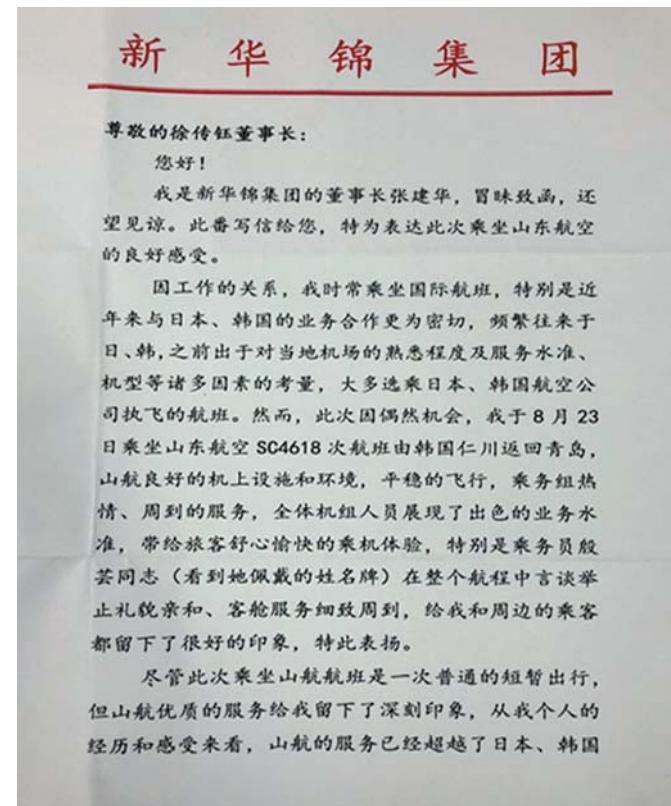
# “家乡有这样优秀的航空公司我很自豪”

近年来,山航积极落实服务提升的主体责任,狠抓服务品质与品牌提升工作,依托山东地域特色,突出齐鲁文化底蕴,持续提炼沉淀“厚道山航”品牌。山航提倡每一位服务工作者都做“仁与礼”的使者,客户体验得到明显改善。

8月31日,山航徐传钰总裁收到一封“沉甸甸”的表扬信。信件来自全国人大代表,中国500强企业新华锦集团有限公司董事长张建华。信中言辞切切,饱含了对家乡企业、对山航人的深厚情谊。张董事长在信中欣喜地讲述了其8月23日搭乘首尔-青岛SC4618航班时美好的乘机体验,对山航的优质服务给予了高度的评价:“山航的服务在细节中彰显了一家优秀民航企业的风采,作为一名中国、山东的企业家,我为祖国和家乡有这样优秀的航空公司感到骄傲和自豪!现将这份喜悦与您分享,对您拥有如此优秀的员工队伍表示衷心祝贺!”

张董事长来信中特别表扬了头等舱乘务员:“乘务员殷芸同志在整个航程中言谈举止礼貌亲和,客舱服务细致周到,给我和周边的乘客都留下了很好的印象。”

张董事长提到的殷芸是客舱部青岛大队六中队一名鲁雁乘务组成员,当日她执飞SC4618航班,提供头等舱服务。出于良好的职业素养,殷芸善于通过细微观察,准确地洞察捕捉到旅客需求。她留意到张董事长向同行



提及对汤粥类和松软酥脆的餐食喜好,于是主动调整替换该段航线配备的旅客快餐,将自己的机组早餐粥提供给旅客,并精心调制烤箱温度,把米饭和饼干烤制得美味可口。整个航程中,殷芸始终一丝不苟地与团队做好配合,以良好的沟通,从容细致的服务使张董事长对山航留下了深刻的印象。

作为鲁雁乘务组的一员,

殷芸自2015年进入山航以来,在山航厚道待客文化的洗礼下,一直谦虚好学、刻苦自律,努力提升业务技能。凭着扎实的业务能力和良好的服务意识,屡屡受到旅客和同事的表扬和认可。成绩的取得得益于个人的不懈努力,更离不开良好的团队培养。殷芸所在的鲁雁乘务组是山航近年来精心打造的优质空中服务品牌,承载着山航“厚道”文

化落地的重托。自成立以来,鲁雁乘务组以提供超越旅客预期的服务为己任,执行着更高的服务标准,呈现着更高的服务品质,始终坚持“聚是一团火,散是满天星”的初衷,以点带面引领服务队伍整体水平得到提升。作为厚道山航仁与礼的使者,“鲁雁”以礼仪之邦、好客之道,向广大旅客传递山航的“真情、真诚、真挚”。

山东航空近年来品牌知名度和业界影响力越来越大,必然得益于您开拓创新、不断进取的卓越领导,得益于拥有一支技术过硬、服务争优的和谐团队。

衷心祝愿山东航空在您的带领下,翱翔蓝天,再创辉煌!

新华锦集团

董事长:

2018年8月28日

近年来,经过公司上下的不懈努力,“厚道”服务理念已逐渐在各个岗位各个角落落地生根,“厚道山航”品牌也得到了社会和广大旅客的广泛认可。希望全体一线服务人员向标杆学习,对标先进,落实山航“一心、二力、三式、一超越”的厚道服务要求,立足岗位,不负使命,打造卓越服务品质,不断增强山航品牌影响力和竞争力。

(林于力)

## 山航暑运圆满收官 共运送旅客近488万人次

2018年暑运从7月1日开始至8月31日落下帷幕,共计62天。山航统筹规划,科学调配运力,履行了公共航空运输企业的社会责任。广大干部员工坚守岗位,严谨细致,克服了高温、雷雨、台风等不利天气状况,确保飞行安全、正常、优质服务,暑运任务圆满收官。暑运期间,山航共运行航班近2.6万班次,运输旅客近488万人,同比去年增长10.1%。

今年暑期运力同比增投13架,新增济南-赤峰、济南-延吉、济南-海拉尔、青岛-赤峰-海拉尔等航线20条,加密济南-厦门、济南-香港、济南-兰州、青岛-乌鲁木齐等航线7条,涉及海拉尔、西宁、银川、呼和浩特、白山等热点城市共计12个,立足基地布局,响应暑期旅游热点,丰富航线网络,更好满足广大旅客的出行需要。

7月下旬,山航在集团范围内开展为期3个月的安全整顿及安全大检查活动,把“坚持民航安全底线,对安全隐患零容忍”的要求落实到安全运行工作中。

山航飞行部严格遵守SOP,严格落实“五严、五防”,确保飞行安全,始终保持严谨的作风、过硬的技术、职业的态度和规范的管理,圆满完成旺季航班生产任务。并按照局方要求,结合飞行队伍实际,作出了在全部门范围内深入开展作风整顿研讨活动的工作部署,促使全员在作风建设中树立“四个意识”、养成“四个习惯”,



真正把相关活动成果转化成确保安全的实际行动。运行系统全方位掌控运行动态,加强对运行的全过程监控。

山航地服部现场开展暑运安全生产大检查,深入值机、服务、行查、配控、清洁等岗位现场,采取抽查台账记录、现场提问岗位应知应会等形式进行检查。检查组重点对涉及航空安全、空防安全、行李托运等管控措施进行了检查,对小动物运输、逾重行李收取及员工对岗位风险源防控措施的掌握情况进行了细致检查。

山航工程技术公司召开了旺季生产保障大会,要求坚持“安全第一、预防为主”,严格落实“三个坚决”,严守“红线”意识和“底线”思维,严格执行按卡作业。会后各个基地做好风

险防范工作,积极备战生产旺季,圆满完成了旺季生产各项任务。其他各保障部门也结合行业内典型案例,举一反三地查找问题,针对性地做好旺季安全保障工作。

暑运期间正值高温天气,山航一线干部员工坚守岗位,机务人员克服高温天气,严格维修检查标准,保障航班安全正点运行;货运人员克服机坪上、货舱内高温闷热的环境,确保行李装卸运输正常高效。

7-8月份,“玛莉亚”、“摩羯”、“温比亚”等台风给航班安全生产和旺季服务保障工作带来巨大挑战,山航周密部署,沉着应对,未雨绸缪,提前决策,果断处置,各一线生产单位积极配合,整体联动,在保障航班安全生产的同时,最大程度减轻台风

对旅客出行造成的不利影响。

7月份,山东航空以79.88%的到港准点率成为亚太区中国最准点的大型航空公司。山航大力实施“航班正点工程”,持续加强组织领导,强化管控体系建设,有效提高了公司运行效率。持续加强航班正常管控力度,推进联席会商视频决策机制,强化运行团队协作意识、提升决策效率,不断加强航班源头管理,夯实航班正常基础。

山航运行控制中心坚持问题导向,强化航班正常过程管控,建立了航空公司作业保障标准,并实施月度督查机制,持续提高过站航班保障效率,查找保障链条中存在的薄弱环节,制定针对性措施。同时,山航还建立了快速过站保障流程和标准,严格考核兑现,有效缩短延误时间,

并充分利用HUD设备,提高安全、正常水平。

暑运期间,山航在地面和航班各服务环节推出了一系列特色服务活动。山航地服部每天服务60-70名“无陪儿童”旅客,此外还有一部分轮椅旅客,这些特殊旅客都由山航地服部专人负责。另外,为了更有效地为学生旅客服务,山航地服部制定了集中保障的策略。

山航“鲁雁乘务组”在济南-深圳、济南-成都、青岛-虹桥、青岛-成都、烟台-深圳、厦门-浦东、重庆-厦门、北京-珠海8条精品航线上提供高品质服务。8月17日“七夕”当天,“鲁雁乘务组”在所执飞的航线上均开展了特色活动,祝福天下有情人终成眷属。

8月下旬,山东太古公司协助共青团山东省委、山东省青年志愿者协会举办的“拓展幸福空间 欢度快乐童年”山东牵手儿童感受城市夏令营公益活动。

山航股份团委组织职能部门团员青年代表开展了暑运志愿者服务行动,志愿者们身穿带有山东航空青年志愿者标识的红色马甲与地面服务人员一道为广大旅客服务。济南志愿者们全部进入控制区服务旅客,协助开展安检口和登机口的旅客引导与保障工作,尤其是轮椅旅客和“鲁雁宝贝”无陪儿童特色服务,各分公司志愿者结合当地实际开展旅客引导、咨询及自助值机等服务。

(杨万卿)