



25载高质量发展 打造山东新名片

启航

B08

□半岛记者 栾英杰 通讯员 洪连峰

6月21日~23日,“聚焦山航高质量发展”2019全国融媒体采访在山航青岛分公司举行,来自全国各地的40余家媒体参加了此次活动。作为山东省第一家本土航空公司,1994年3月12日山航的成立,使济南、青岛、烟台等机场有了更加稳定的运力投放增长保障,为其航线增加和客源增长提供了强有力的支撑。

山航迎来开飞25周年

山东航空集团党委书记、山航股份有限公司董事长孙秀江介绍了山航25年来的发展情况。孙秀江表示,2019年是新中国成立70周年,山航也将迎来开飞25周年。山航如今的发展重点很明确——保持战略定力,聚焦运输主业,做精做细做优,不盲目铺摊子、上项目、贪大求全,坚持质量第一、效益优先,将更多的精力放在现有航线网络服务的稳扎稳打和精益求精。目前,山航正全力奋进在“高质量”发展的新征程上,将树立和强化新发展理念;科学确定发展目标;增强发展动力;明晰发展路径。并推动党建工作与生产经营有机融合,实施“政治领航”“思想导航”“堡垒先锋”“拒腐防变”“人文关爱”五项工程,全面提升党的政治建设、宣传思想建设、组织建设、党风廉政建设、群团建设质量,努力打造高质量发展新优势,以优秀业绩向新中国成立70周年献礼。

拓展国际、地区航线网络

山航营销委员会、服务发展部、培训部等相关部门负责人分别介绍了航线网络产品、服务质量提升与航班正常、航空培训等相关情况。山航营销委员会副经理



山航经过严格的选拔、训练、管理,打造了一支专业的飞乘队伍。

理涂长生介绍,目前山航拥有波音737系列飞机124架;在济南、青岛、烟台、厦门、重庆、北京、乌鲁木齐、贵阳等地设有分公司和飞行基地,经营国内、国际、地区航线共230余条,每周3800多个航班飞往全国90个大中城市,并开通韩国、日本、泰国、柬埔寨、印度等国际航线。在巩固山东市场的同时,近年来山航始终贯彻执行山东外向型经济发展战略,持续拓展国际、地区航线网络,2018年山航开通济南-香港、烟台-香港航线,开飞济南-新加坡东南亚航线,加密济南-首尔、青岛-首尔、济南-大阪等日韩航线;2019年新开济南-名古屋、青岛-名古屋航线,加密济南-香港航线至每天一班,7月4日起恢复济南-花莲、青岛-台中航线。

万米高空传扬儒家文化

山航服务发展部总经理沙永全介绍服务和航班运行情况。近年来,山航始终坚持以满足旅客需求为导向的服务发展模式。2017年6月28日,山航空中孔子学堂成立,国内外旅客可在万米高空领略千年儒风学韵,这是山航推出的独具特色的创新服务。山航以“空中孔子学堂”架构为依据,打造“雁来知时节”24节气机上特色服务项目,于2018年在精品航线中开始呈现。今年,山航已在全国37个千万级旅客吞吐量机场面向旅客推出了无纸化乘机服务;在济南、青岛、烟台三地引进了自助托运行李设备,并开通了自助值机服务;旅客机票自助退改签方面也处于行业前列。

打造一支专业的飞乘队伍

按照公司高质量发展的目标,山航

培训部以“系统化、专业化、智能化”为核心,不断深化安全意识,改进工作方法、提升管控水平、确保公司文化落地。据培训部乘务训练中心张晓红介绍,培训部拥有1台738动态客舱训练模拟器,可完成客舱失火、释压、应急撤离、伤员救治等训练科目,能够满足飞行机组联合训练需求。在飞行乘务人员的聘用方面,经过严格的选拔、训练、管理,打造一支专业的飞乘队伍,为旅客安全保驾护航。

连续保持25年安全飞行

记者了解到,山航自成立至今,立足齐鲁大地、厚道待客,始终坚持顾客导向,提升顾客价值,提高服务体验,树立服务品牌。山航保持了连续25年的安全飞行纪录。自开飞至2018年底,山航累计安全飞行359.24万小时,运输旅客1.90亿人次,货邮168.58万吨;机队结构持续优化,建立起波音737单一机队。先后四次获得民航局安全最高荣誉奖“金雁杯”和“金鹰杯”,2017年8月荣获中国民航“飞行安全三星奖”,航班正点率一直位列全民航前茅。2017年11月9日,山航获得由中国质量协会评选的第17届全国质量奖,成为首家也是唯一一家获奖的民航企业,实现了中国民航历史上零的突破。2015年至2018年,山航集团本部连续四年被评为“全国文明单位”。2018年6月20日,第15届“中国500最具价值品牌”发布会在北京举行,山航以416.52亿元的品牌价值位列第99位,连续两年跻身前百位,连续11年获评“中国500最具价值品牌”。2019年5月8日~9日,第五届“CAPSE民航服务峰会”在广州举行,山航连续第5年获得“民航服务最佳航空公司奖”。

“为旅客提供真诚真挚服务,就是厚道”

专访山东航空集团有限公司副总裁、山东航空股份有限公司党委书记姜成达



□半岛记者 栾英杰

连续五年获得“民航服务最佳航空公司”奖,连续保持25年的安全飞行纪录,山东航空始终以“厚道”标准服务旅客,坚持以满足旅客需求为导向的服务发展模式。成立25年,“厚道山航”已成

为山东新名片。为什么山航要以“厚道”作为企业的文化理念?山航又是如何践行“厚道”服务的呢?山东航空集团有限公司副总裁、山东航空股份有限公司党委书记姜成达为您揭秘。

在38个机场推出无纸化乘机

姜成达,解放军空军第十六航空学校航行调度专业毕业,现任山东航空集团有限公司副总裁、山东航空股份有限公司党委书记。1992年,他便来到了山航,那时山航还没有正式成立。回忆起山航走过的25年,他感慨“这一路不平凡”。“我到山航时条件很艰苦,在种种困难面前,山航实现了当年筹建,当年开飞,做到了‘发展晚,起点高’。”

姜成达介绍,1994年12月26日,济南-青岛第一个航班开通。发展过程中,山航遇到了很多考验,SARS以后又遇上金融危机,山航秉承“人民航空为人民”的理念迎难而上,取得了不错的业绩。

如今,旅客对服务要求越来越高,自助化服务是未来民航旅客服务的发展方

向。今年,山航已经在全国38个机场面向旅客推出了无纸化乘机服务,旅客可凭二维码电子登机牌办理安检及登机手续,无需纸质凭证。近期,山航将上线差异化网上值机服务,届时旅客自主办理网上值机的时间将进一步提前。

让“厚道”理念深入人心

“山航成立于齐鲁大地,礼仪之邦,本应继承发扬传统文化。”姜成达表示,企业的发展离不开文化底蕴的支撑。2013年,山航决定结合地域特色,提出“厚道”二字,全体员工学习传统文化,每人学习《弟子规》,邀请专家做传统文化讲座。“刚开始员工们不理解这种做法,经过一年时间的学习,70位乘务员递交了学习感受。第二年、第三年又学习了《诸子家训》《论语》《大学》,员工的家长们也逐渐认可了山航‘厚道’的理念,这种认可也蔓延到了旅客身上。”

何为“厚道”?姜成达说,旅客遇到困难,主动帮助旅客,就是厚道;旅客感到不尽如人意时,提供真诚真挚的服务,就

是厚道;所做的一切全为旅客,就是厚道。为了让“厚道”理念深入人心,山航率先在客舱部成立“鲁雁乘务组”,从2000名乘务员中选拔200人,专门为旅客提供高品质服务。山航还启动明星评选制度,用身边的事教育身边的人,让山航人学有目标,学有动力。

新机场搬迁后,将加大投放

姜成达提出,山航未来战略目标要做到:区域占主导、国内有竞争力、世界有影响力。济南和青岛等省内机场作为主导,分别占了39%、29%的份额,提升了山东主基地的市场份额,夯实山东市场主导地位;国内航班每周有500多个,涉及240多条航线;持续发力国际航线市场开拓,虽然机型限制,国际航线仅占总量的13%左右,新机场搬迁后,山航将加大与国航、深航等国航系内部代码共享、销售渠道合作力度,拓展山航国际航线网络的通达性。山航高度重视青岛地域发展,规划到2025年投放飞机70架左右,到2035年将达到100架以上。