

2 民航新闻

值班主任 李芳芳 实习编辑 徐仲超
美编 孙欣 校对 任雨汐
E-mail: mhanquan@163.com
新闻热线: 010-87387054

阳光洒满机场 服务沁润心田

——宁波栎社国际机场提高服务质量侧记

□本报记者 赵瑜
通讯员 黄跃光 朱希恩

今年是宁波机场“阳光服务”成立的第10个年头,在这里,服务是一种文化。2007年初,为更好地服务进出港旅客,宁波机场成立了阳光服务组,秉承“一心帮助旅客”的服务宗旨,将爱心、热心、用心、尽心、诚心“五心”服务融入日常关爱旅客的具体行动当中。10年来,阳光服务团队主动为7万多老、弱、病、残、孕等特殊旅客服务,归还旅客遗失物品总价值2000多万元,并为400余万名航班延误旅客提供阳光航延服务,收到旅客寄来的锦旗62面、感谢信4000多封。

今年9月,中国民用机场协会在宁波机场进行服务评审,对宁波机场服务品质给予了高度认可。宁波机场以“五心”宗旨服务旅客,通过一系列个性化、特色服务打破了传统服务行业既有的规则和藩篱,并从空港延伸至社会,传递了民航业的光与热及一份社会担当。

十年“阳光” 展现服务情怀

走进宁波机场,外形如飞机机舱的“阳光问询岛”在往来川流的人群中格外醒目。它替代了以往问询柜台,并设有服务器显示终端,可进行航班信息查询、遗失物品查询与记录、无人陪伴办理和轮椅服务办理等。旅客能通过触摸屏界面,自行完成办理和查询,方便快捷。流动问询岗工作人员身着统一阳光制服,及时帮助旅客解决问题。

在安检口,工作人员为携带液体容量超过规定的旅客提供分装瓶,并针对不能上机物品提供邮寄服务;在隔离区内,几名正准备“单飞”的无人陪伴儿童在阳光服务员的守候下准备乘机;在母婴专用休息室里,一位女性旅客正在操作台上为婴儿更换纸尿裤;在托运处,工作人员准备好了冰块,为海鲜和时令水果免费提供保鲜服务。

在宁波机场,“有困难,找阳光”早已烙印在人们心里。阳光服务近年来已是业界服务标杆,是宁波机场响当当的“金字招牌”。2011年,阳光服务团队率先推出“微博服务”,实时发布宁波机场的航班信息,搭

建与旅客沟通交流的平台。2013年初,团队成功开发“微博机器人”,旅客只要将航班号@“宁波机场阳光服务”,一分钟内就可以自动查询航班动态。

此后,阳光服务组又相继推出“阳光一路通”、特殊旅客、无人陪伴儿童、失物招领、团队快速出行等一系列阳光特色服务,将服务深耕细作。阳光服务负责人牧清说:“服务就是站在旅客的角度,想旅客所想,急旅客所急,化被动为主动,为旅客图便利,谋福利。”宁波机场阳光服务凭借出色表现先后获得全国工人先锋号、全国巾帼文明岗、民航青年文明号、宁波最具影响力服务品牌等荣誉称号。

突破“超容量” 让旅客温暖出行

今年前3个季度,宁波机场完成旅客吞吐量694.8万人次,同比增长19.5%,今年全年预计突破900万人次,直冲千万机场规模。宁波机场现有的T1航站楼在2002年启用时设计容量仅为年旅客吞吐量380万人次,新T2航站楼预计最快将于2019年底建成。现有的航站楼、站坪都处于超负荷运转状态,硬件资源不足和日益增长的旅客保障量之间的矛盾日益凸显。“在超容量保障的‘瓶颈’之下,为确保服务质量,宁波机场将阳光的态度和热情覆盖整个空港。”机场安全质量部副部长单建平说。

首先,机场优化了乘机流程,以旅客乘机需要为出发点,完善安检通道、远机位候机厅、一楼到达候车区、地铁接驳的标示系统,使其一目了然。通过自助值机、微信值机、APP值机等网络系统,提高自助乘机各环节的便利性。此外,机场根据旅客反馈需求,在到达大厅新增两个洗手间。在行李托运环节,机场规定行李把手一致朝外,便于旅客拿取,并将行李问询处由隔离区内迁至隔离区外,方便旅客问询。

播洒阳光 传递民航正能量

宁波机场服务旅客的信仰与文化遗产早已沁润心田。在阳光服务团队的办公室墙上贴着一张小女孩的照片,她是与尿毒症顽强抗争5年之久“阳光女孩”陈怡彤。通过阳光服务的公益爱心帮助,陈怡彤获得了宁波至北京的免费往返看病

的机票。从2010年开始,宁波机场一直在候机楼里组织捐款并坚持探望。2015年,陈怡彤成功换肾,获得了康复的希望。

2015年,宁波机场“阳光帮”正式上线,将连接机场的几个地面交通窗口单位对接,围绕旅客的服务需求,开展“空地联动”。阳光服务先后与宁波客运中心“衷心班组”、3561汽车南站服务组等推出了失物招领、特殊旅客运输、急助旅客、信息服务、公益服务、志愿服务等联动项目。民航、公路铁路、客运单位服务联动,实现了对旅客服务的无缝链接,深受旅客欢迎和好评。

创新服务模式 尝试未来多种可能

在机场到达大厅里,到达旅客用手机扫描二维码,就可以免费领取一份手绘的宁波交通图。地图直观呈现了机场及周边重要公共设施、景点的交通线路、时刻等信息。通过这张手绘交通图,旅客能清晰了解宁波机场公共设施、往返市区和周边地区及景点的交通线路、交通工具、时刻等信息,轻松解决在宁波出行、游玩的相关交通问题。“简直就是一部宁波游玩攻略,这一张纸上想了解的都有,方便又快捷。”来宁波旅游的陈先生说。

以往,诸如“从机场前往周边地区、景点的交通线路、交通工具、时刻”等类似问题,机场工作人员每天都要回答上百遍。有了这样现场打印、信息齐全的交通图,旅客拿在手上便可轻松获知问题的答案。信息技术早已渗透到我们生活的各个领域。“智能化服务系统替代部分人工操作,提高服务效率,是未来宁波机场服务的发展方向。”牧清说。

自2011年阳光服务正式开通宁波机场阳光服务官方微博,宁波机场率先在全国民航第一个提出“微博服务”概念以来,机场又相继推出“微博机器人”“微信值机”等线上服务产品。目前,阳光服务的微信二维码值机服务也已推出,为旅客办理乘机手续新增了途径,方便旅客乘机。今后,宁波机场将大胆尝试,在候机楼内设置一个大的终端服务器。旅客通过触摸屏界面就可以自行获取所需要的信息和服务,不需要再进行纸质的登记和台账归档。



近日,南航CZ6427大连—昆明航班迎来了一位特殊的“旅客”——一只2岁的金钱豹乘坐南航航班飞赴南方安家落户。货运人员加固金钱豹在空中的“套房”,从而保证将其安全运抵目的地。王有勉 摄影报道

黑龙江省通用航空协会成立

本报讯 通讯员张晶、陈松报道:近日,黑龙江省通用航空协会成立大会在哈尔滨市举行。民航东北地区管理局、黑龙江省发改委、黑龙江省民政厅等单位负责人、黑龙江省内外40余家通用航空企业相关负责人出席会议。大会讨论通过了《黑龙江省通用航空协会章程》《会费收缴及财务管理规定》等文件,选举产生了协会第一届理事。

黑龙江省是东北乃至全国通用航空的重点地

区,其中农化、护林等传统作业项目地位比较突出。今年初,黑龙江省政府出台了《关于促进我省通航产业发展的若干意见》,其中明确提出了“支持成立省级通用航空业协会”的工作要求。黑龙江省通用航空协会的成立将为黑龙江省通航产业创新发展、优势互补、资源共享、互联互通搭建良好平台,在搭建政府与企业的桥梁、规范行业市场经济行为、保障市场有序竞争等方面发挥积极作用。

跨越40年的邂逅

——空乘前辈走进四川西南航空职业学院传承民航精神侧记

□本报记者 何丹

今年9月,四川西南航空职业学院已被染上浓浓秋色。中秋佳节临近之际,学院特邀的曾在上世纪70年代服役中国民航的空乘前辈漫步校园,与年轻的空乘学员们开展交流。这是一场跨越40年的邂逅,更是两代空乘共话民航历史、传承民航精神的聚会。

当时钟指向10时,空乘前辈们首先来到了学院波音737-300停机坪。在这里等候已久的同学们为她们送上鲜花,并举行了简短的欢迎仪式。观看完同学们的专业礼仪展示,曾任国航西南分公司客舱部总经理、国航西南分公司乘务培训中心第一任经理,参加过各种专机的飞行,以敬业、严格、专业而著称的空乘专家,65岁的空姐陈敬华说:“看到你们就像看到了40年前的我们。你们在学校就能够接受非常专业的培训,非常难得,比我们幸运。我希望同学们珍惜飞上蓝天的机会,做一名美丽的‘空中飞人’。”

随后,空乘前辈们来到四川西南航空职业学院乘务实训中心,与正在模拟舱里上课的同学进行交流。在观看了同学们的实际操作以后,前辈们对同学们的表现进行了专业点评。“同学们的表现都已经非常好了,但还有一些细节需要注意……”空乘前辈徐树娜

在说到兴处时,还现场给同学们演示了起来。徐树娜是上世纪70年代末的空姐,曾经是国航西南分公司的空乘资深教员,是中国民航第二批派往全日空ANA学习的乘务员,曾参与公司运行手册、乘务员手册、服务标准等编写,担任主任乘务长高级经理。“非常荣幸能接受空乘前辈们的亲自指导,这让我受益匪浅。”四川西南航空职业学院厦航准空少王彪说。在模拟舱里,同学们为前辈们送上了礼物,表达了空乘前辈们的衷心感谢与祝福。前辈们也为同学们送上国产大飞机C919的模型,并殷切寄语:“你们是民航发展的希望,希望你们早日实现翱翔蓝天的梦想,能够在自主研发的飞机上服务,将民航的真情服务精神传递下去。”

“现在学校就有这么先进的培训设备,和我们当年比起来真的是质的飞跃。这里的老师都很专业,学生‘颜值’也很高,技能掌握得好,这让我们对将来民航的发展充满了信心。”陈敬华走在学校宽敞的训练大厅里,感慨说道。四川西南航空职业学院培训中心设施设备总投资超过5000万元,配备的A320全自动陆地撤离舱、A320陆地撤离舱、A330飞机水上迫降训练场等各类乘务训练设备都堪称全国一流,是全国民航第5家通过中国民用航空局指定的中国民航科学技术研究院评审的客舱乘务员训练机构,同时是

目前唯一合格的非航空公司客舱乘务员训练机构。在下午的座谈中,老一代乘务员带来了珍藏多年的历史照片,讲述了几十年前新中国民航从起步到发展时期他们所经历的故事。时隔多年,前辈们在回忆过往时脸上依然洋溢着幸福的光彩,她们对空乘事业的热爱打动了台下那颗颗年轻的心。更可贵的是,面对稚嫩的面庞,她们讲述了过去工作中的喜与忧、得与失,并介绍了多年工作积累的服务经验。

在座谈会上,聆听教诲的空乘专业同学们纷纷表示,这是一次特殊的相聚,他们备感珍惜。他们将秉承老一代空乘的优良传统,并使其发扬光大。他们请前辈们放心,将努力学习、刻苦钻研、真诚服务,创造更好的业绩,为民航事业发展添砖加瓦。

在欢送前辈们离开后,同学们分享着历史感极强的工作照和每一张照片背后的动人故事。几位“95后”准空姐、准空少自发模仿前辈们曾经的姿势,向老一辈空姐致敬。飞机前的合影、客舱送报、客舱餐车服务、对镜整理丝巾……相同的场景,同样的动作,一样的美丽优雅,唯一不同的是背景中民航硬件设施设备的更新换代。从上世纪70年代到今天,跨越40余年的对比照展现了民航人对民航精神的传承,同时也反映了我国民航事业的快速发展。

中国民用机场协会 参加国际机场协会年会

本报讯 通讯员乔楠报道:10月15日~19日,中国民用机场协会组团赴毛里求斯参加了国际机场协会第27届世界年会。本届年会围绕安全管理、商业收入规划、环境管理、旅客服务、卓越领导力、创建安全文化、最佳旅客体验、旅游可持续发展、科技与创新等主要议题开展讨论及经验介绍。中国机场在年会上展示了真情服务理念、提升管理及创新流程的领先性举措。

年会期间进行了机场服务质量评价(ASQ)颁奖典礼,中国机场共获ASQ奖项11个。其中,北京首都国际机场荣获

南航上海维修厂携手东海救助飞行队

深化业务合作 交流党建工作

本报讯 记者柏蓓 通讯员丁浩洋、钱育星报道:10月20日,南航上海分公司飞机维修厂党总支部分党员代表走进位于东海之滨的交通运输部东海第一救助飞行队,与飞行保障部党支部进行维修业务和党建活动的双向交流。

南航上海分公司飞机维修厂生产支援车间金工段目前负责东一飞直升机复合材料修理和局部喷漆等工作。此次交流细化了服务项目,明确了维修工作内容,不断深化双方业务合作。

当天,南航上海飞机维修厂结合南航机务系统APS理论(生产有准备、施

工有程序、工作有标准)研究与实践工作,详细介绍了APS理论的由来、基本概念、实际应用等,同时对南航与中国民航大学校企合作专利项目进行了讲解,并以《APS-A320S雷击检查作业指南》为题解读了APS在各环节的应用。

同时,双方借鉴彼此在“两学一做”学习教育工作中的一些尝试与亮点,交流了党建工作开展思路。当天,双方共同组织了一场主题党日活,参观了东一飞陈列室,观看了宣传纪录片《平民英雄》,对东一飞救援工作经验进行了学习。

□本报记者 钱擘 通讯员 张解伟

2015年,民航上海医院与上海交通大学医学院附属瑞金医院签约,成立瑞金医院古北分院。瑞金医院是一家有着百年历史、集医教研于一体的优秀综合性医院。如今,古北分院在瑞金医院强有力的技术支持下,蹄疾步稳,将民航特色资源与瑞金医院国际一流的先进管理经验和医疗技术相结合,积极探索公立医院管理新模式,积极发展特色科室,同步满足民航行业和社会大众多元化的医疗需求,正在逐渐成为一家综合性精品医院。

软硬件改造 老医院“脱胎换骨”

民航上海医院是1972年开始筹建的民航系统4家医院之一,1976年11月开工建设,1981年7月开始试营业,1984年1月正式开业。

多年来,民航上海医院在开展航空医学建设、完成航空人员体检鉴定等工作中发挥了重要作用,成为上海乃至华东地区民航事业发展不可或缺的飞行安全保障力量。

作为一家筹建于上世纪70年代的综合性医疗机构,医院当初的定位、规划在医疗技术发展日新月异的当下,逐渐不能满足功能需求。为了让医院重新“出发”,2012年,医院在民航局和华东局的支持下引入逾4亿元资金,启动改扩建工程,新建了智能信息化医疗综合大楼和民航华东地区航空人员体检鉴定中心大楼,采购了一大批先进医疗仪器,如核磁共振和全自动生化仪等。这些仪器的使用,不仅保障了民航华东地区各大航空公司航空人员的体检鉴定、招飞、招乘任务顺利完成,同时满足了民航干部职工及周边社区居民的健康保障需求。

2016年3月,随着新院正式开业,瑞金医院的医疗技术团队被正式引入,作为瑞金医院古北分院的民航上海医院实现了“脱胎换骨”,迈上了发展的新台阶。根据上海市城市规划要求,医院定位为面向古北和虹桥地区公众、兼有涉外服务功能的综合性医院,并承担长宁区及上海市公共卫生突发事件处置等任务。

走出去请进来 打造“瑞金标准”

根据民航上海医院与瑞金医院的协议,民航上海医院作为瑞金医院古北分院,引进瑞金医院的管理和医护团队,由瑞金医院派出普外科、心内科、神经内科、消化内科、放射科等六大科室的副主任以上专家教授兼任古北分院科室主任。瑞金院的专家团队此后还将进入内分泌科、泌尿科等,将古北分院建设成为“大专科、小综合”的二级综合性精品医院。

与“请进来”相呼应的是“走出去”。民航上海医院党委书记高梅菊告诉记者,2014年医院改建工程尚在进行时,院方就未雨绸缪开展了新医护团队招聘,并利用改造期的时间差,将准备入职的上百名医护人员送往瑞金医院对应的岗位、科室进修培训,由瑞金医院医生护士现场带教,接受“瑞金标准”的培训。

如今,民航上海医院得到瑞金医院支持的各大科室,均已设病房,医生的技术水平与院内感染控制等工作都与瑞金医院一致。

通过瑞金医院专家团队的悉心指导、古北分院相关科室的不断建设,民航上海医院得以有效填补周边地区原本存在的医疗资源空白——分院心内科填补了周边地区冠状造影和支架手术的空白,分院康复科则解决了周边地区原本缺少骨科康复医学服务的问题,而在放射科坐诊的瑞金医院专家大大提高了医院诊断读片水准。昔日需要赶不少路去挂号的民航上海医院周边地区病人,如今可以在家门口享受到对标瑞金,而且更容易挂号预约的优质服务。

赢得公众认可 “瑞金+民航”双品牌口碑渐显

一年多来,完成“脱胎换骨”式改造的新医院,不仅在“民航上海医院”第一冠名之外,加上了“瑞金医院古北分院”的第二冠名,更在患者和社会各界的心目中赢得了口碑。

今天的民航上海医院正在持续对标瑞金医院。作为瑞金医院古北分院,民航上海医院不断与瑞金医院无缝衔接,并实现了与总院各对应科室的顺畅上下、行医转诊。民航上海医院普外科依托“瑞金标准”,科室得到快速发展。截至2016年底,其手术量已达到500余例,其中不乏难度较大的胰十二指肠切除术、腹腔镜胃癌根治术、腹腔镜肝脏切除术、腹腔镜结肠癌根治术及腹腔镜甲状腺癌根治术等,在患者和周边居民中声名鹊起。

由于医院地处上海市长宁区境内的虹桥开发区商务圈,跨国企业云集,上班族众多,常坐在办公室里办公的群体也是颈椎类疾病的高发人群。医院新设的康复医学科填补了周边地区骨科康复治疗空白,因而广受欢迎,并形成了一定的影响力。医院消化内科引入的瑞金医院专家,在总院时通常只进行疑难手术。但考虑到古北分院以诊疗常见病、多发病为主,即便是常规的消化内镜检查,来自瑞金医院的专家也亲自进行。消化内科的胃肠镜检查和治疗现在已经成为古北分院的品,慕名而来的病人络绎不绝。

与此同时,作为上海乃至华东地区唯一民航行业医院,民航上海医院的首要责任仍然是为民航系统干部职工的身体健康提供服务和保障。民航上海医院科室建设、专业水平的不断提高,为医院更好地在航空医学领域服务民航事业提供了有力支撑。“民航+瑞金”的双品牌正在实现共赢。

民航上海医院积极探索公立医院管理新模式 『脱胎换骨』建设综合性精品医院