

山东航空股份有限公司地面服务部

【2020】115号

关于商请做好“中秋”“国庆”两节期间 航班保障的函

各代理单位：

感谢贵公司长期以来为山航航班在贵机场安全运营提供的大力支持和服务保障。2020年“中秋”“国庆”假期即将到来，旅客运输量持续回升。为贯彻民航局对运营安全的保障要求，为旅客出行营造安全顺畅的出行环境，特致函商请贵公司在对山航航班保障过程中重点关注如下工作：

一、强化责任意识

“中秋”“国庆”长假期间请各代理单位充分总结、吸取以往航班保障中的经验教训，充分预测到假期期间可能出现的情况和问题，对各种保障预案进行梳理，确保国庆长假期间航空运输生产安全有序。

二、确保安全生产

（一）确保关键岗位人员的资质符合要求。确保全员持有有效的危险品运输合格证，载重平衡人员均持有山航授权且授权均在有效期内。

（二）离港系统中通过指令查询飞机信息数据（包括飞

机 CND 表号，座位布局、飞机构型和结构限重等信息)。具体指令如下：

LWSC F/REG (单架飞机)

LWSC F/ALL(所有飞机)

(三) 遵守民航局关于危险品、违禁品安全管理规章。加强危险品、违禁品运输须知的宣传。值机环节加强旅客托运行李的安保问询。严格按照我司的小动物运输标准办理值机托运手续。严禁托运行李内夹带锂电池、充电宝、打火机等易燃易爆物品，及时对开包行李核查，避免长时间滞留造成安全隐患，并加强开包行李处置的信息通报，妥善做好后续工作。

(四) 航班加机组及安保控座较多，请加强机组控座核对，请落实好随机人员控座工作。

三、落实服务保障

重点关注山航高端旅客、特殊旅客的服务需求及标准，按照山航要求为高端旅客预留前排座位，并确保军人优先的政策得以有效执行，休息室资源配置和服务标准符合双方签署的协议标准。

四、做好应急处置

(一) 请各代理单位完善航班延误服务保障方案和突发情况的处置预案，确保应对有序、保障到位。

(二) 请高度重视航班不正常时的现场保障工作，加强与山航驻场商务及公司AOC等相关部门信息沟通，及时、准

确发布不正常航班信息；加强与当班机组、乘务组人员的信息沟通；妥善做好旅客安抚、客票签转、食宿安排等工作，避免旅客群体性事件和重大社会影响事件的发生。

五、加强信息通报

（一）当前仍处于疫情防控的关键时期，尤其是预防境外疫情输入风险。请各代理单位严格落实民航局、各当地政府、机场的防控要求，做好旅客信息扫码验证、座位安排、入境中转旅客信息传递等工作，确保航班运行正常。

（二）如遇影响航班正常生产运行等情况时，请第一时间联系山航驻当地商务人员或山航 AOC 地服席位通报信息（联系电话 0531-82085876、13953115737）。

顺致敬意！

此函。

地面服务部

二〇二〇年九月二十五日



经办单元： 航站业务单元

联系电话： 0531-82085591

经办人： 郝文翔
