

2016年12月,海南航空先后获得由2016年度世界旅游大奖(WorldTravelAward,简称WTA)以及美国权威商旅杂志《GlobalTraveler》颁发的“世界最佳机上娱乐”、“世界最佳空服人员”、“世界最佳客舱服务”、“中国区最佳航空公司”等多项殊荣。在此之前,海南航空已经连续6年蝉联SKYTRAX五星级航空公司称号,是全球最安全航空公司之一。

创新提升服务品质 海南航空迈向国际化之路

洪坚鹏

“最近三年,我们公司国际乘务员的比例一直在提升,航线开到哪里,我们的人才需求就到哪里。我们2016年已经先后到日本、英国、俄罗斯、法国招聘乘务员,同时在英美顶级高校招聘各职能部门工作人员。”海南航空股份有限公司(下称海南航空)人力资源行政部副总经理王若雷近日接受专访向记者介绍。目前海南航空拥有乘务员4500多名,其中外籍及我国港澳台乘务员有200多人。

成长路上的不断创新

2016年1月21日,长沙至洛杉矶;4月28日,北京至特拉维夫;6月10日,北京至曼彻斯特;……

2016年11月8、9日,西安、长沙至墨尔本;12月2日,北京至拉斯维加斯。

仅2016年,海南航空就开通了上述多条从中国飞往欧美和大洋洲城市的国际航线,逐步完善其欧美、大洋洲国家和地区的航线网络布局。

王若雷介绍,海南航空通过招收航点所在国或地区的乘务员,为旅客提供更优质的服务,“海南航空的航线网络和市场发展从区域走向全国,再走向世界,旅客构成在不断变化,所以我们需要了解这些旅客文化、行为和饮食习惯的乘务员。”

但是,他们并没有用不同的标准要求资历不等的乘务员团队,而是从一开始就定下最高标准培训每一名乘务员,以确保海南航空高品质的服务。

2016年12月,海南航空先后获得由2016年度世界旅游大奖(WorldTravelAward,简称WTA)以及美国权威商旅杂志《Global-Traveler》颁发的“世界最佳机上娱乐”、“世界最佳空服人员”、“世界最佳客舱服务”、“中国区最佳航空公司”等多项殊荣。

在此之前,海南航空已经连续6年蝉联SKYTRAX五星级航空公司称号,是全球最



●精神抖擞的海南航空服务人员。



●图为海南航空客机经济舱娱乐视听系统。

安全航空公司之一。

效力海南航空已经17年,从乘务员晋升到管理层的服务部副总经理欧阳晨,亲见海南航空的发展与壮大,“作为一家以服务起家的企业,海南航空的观念和思想不断地提升、变化,建立了完善的评价体系,从人员管理、标准和执行到质量监察,不断地进行巩固。可以说,拿到这些奖项是必然的结果。”

苦练内功方能笑傲江湖

海南航空通过“大数据”对旅客进行分析,了解、记录旅客文化以及饮食等习惯,提供个性化服务。还推出全新海南航空会员体系,引进搭载机上WIFI技术的全新波音787-9梦想客机,提供高品质机供品,并与品牌酒店及知名餐厅的合作,打造“空中星级厨房”。

对旅客来说,航班落地到起飞只涉及登机一个环节,但对航空公司则包含了38个环节。为提高航班正点率,海南航空运控部开发了一套系统,要求在各航站的工作人员在场记录每一个环节的完成时间。一旦发现没有按此操作的航站,会电话催促,促使航班保障的数据留存率达到了95%以上,并运用航班正点率模型,通过对结果进行分析,和市场、飞行部门研究航线的调整计划。

每一名海南航空乘务员都有一本多达数百页的《标准服务程序手册》,会根据情况的不断变化,更新手册中的内容,就像Win-

dows操作系统,时不时打上补丁,完善服务流程。

海南航空服务部海口乘务队经理方堃说,过去乘务员对坐在飞机逃生门旁的旅客通常是叮嘱其负有相关义务,而现在乘务员会说“很感谢您选择坐在这一个位置,因为你主动承担起了……的责任”的话语,“没有人能笑傲江湖,海南航空一直在苦练内功。”

地面服务通常并不完全由航空公司承担。为了给旅客提供体验良好且一致的地面服务,海南航空在国内率先建立起了供应商管理体系,对地面服务代理人进行质量管理。目前海南航空已与50多家国内通航机场以及13条国际航线的地面代理商签署了质量协议,监控其服务质量,以确保海南航空地面服务。

国际化之路渐成佳境

此外,海南航空积极与中国民航局沟通,参考国际航协和美国在POC便携式制氧机运输方面的要求,制定出自己的标准,成为国内第一家在国内、国际航班都可以承运携带POC便携式制氧机出行旅客的航空公司。

海南航空日籍乘务员宏子告诉记者:“海南航空和日本全日空航空公司非常相似,作为五星级航空公司,海南航空的乘务员真的很会为客人考虑,非常灵活,也让旅客感到暖心。之前全日空有3位资深乘务长

到海南航空考察,给予了很高的评价。”

自1993年成立,海南航空从最初仅有几十架飞机的机队,逐步扩充到以波音737、787系列和空客330系列为主的两百多架飞机的规模。

目前,海南航空已开通覆盖中国,辐射亚洲、北美、欧洲及澳洲的航线网络,世界通航城市达100多个,航线网络达700余条。每年引入400部正版电影,升级娱乐系统和餐饮服务,不断提升旅客体验。

海南航空的国际化之路是海航集团国际化的缩影。近年,紧随国家“走出去”的发展愿景,航空旅游正是海航集团国际化的战略核心之一。

近十年来,海航集团通过并购重组香港航空、蓝鹰航空、加纳航空等,完善了全球航空网络。

据悉,2015年至今,海航集团开展境外投资项目涉及五大洲7个国家和地区。收购全球最大航空地面及货运服务商Swissport100%股权、收购Avolon公司100%股权、收购巴西第三大航空公司Azul23.7%股权……通过收购英国路透社总部大楼及伦敦ColumbusCourtyard物业、收购红狮酒店15%股份,加快布局北美酒店业务,完善航空产业链布局。

迄今,海航集团境外总资产逾2300亿元,业务分布五大洲近60个国家和地区,员工总数近9万人,树立了中国企业“走出去”的典范。

成立了福船研究院,与研发机构与专家对接合作,力求突破一批高技术船舶产品关键设计制造技术。

布局风电新能源装备制造也是福建省船舶工业集团再度崛起的新举措。赵金杰表示,将借助船舶制造传统优势,利用风电资源的独特优势和风电场建设契机,打造东南沿海一流的海上风电装备钢结构生产基地、海上风电工程公司和运维公司,形成新的经济增长点。

赵金杰表示,福建船舶产业将积极“走出去”拓展新空间,维护好国外市场,坚持贴近国际一线前沿市场,推广船政海外平台融资租赁等方式,创新经营接单商业模式;积极研究与“一带一路”沿线国家开展国际产能和装备制造合作,在修造船和人造板加工方面,继续加强与非洲和东南亚国家联系和业务拓展。(龙敏)

中车株机公司 一年获授权专利187项 擦亮中国制造名片

享有“中国电力机车之都”美誉的中车株洲电力机车有限公司2016年12月28日透露,在刚刚结束的第十八届中国专利颁奖大会上,其自主研发的“轻轨车辆及其铰接式转向架”发明专利被授予本届中国专利金奖。

至此,在2016年里,中车株机公司囊括了国家、湖南省、株洲市各级政府专利奖励的全部最高奖,获得了“大满贯”的好成绩。

中国专利奖是中国专利领域的最高奖项。此次获奖专利的第一发明人、中国中车首席专家、中车株机公司副总工程师陈喜红出席颁奖大会时表示,为增强企业的核心竞争力,公司充分重视知识产权的保护。企业的专利申请围绕重点产品和核心技术开展,着重抓好专利风险预警分析及专利布局专项研究工作。

据中车株机公司统计,2016年,该公司共申请专利304项,其中获得授权专利187项(含发明专利109项)。尤为关键的是,提交了国外专利申请15项,为企业走向海外提供了有力支撑,专利申请数量和质量达历史最高水平。

截至目前,该公司历年共申请专利1995项,获得授权专利1369项。近五年来,中车株机公司专利申请量一直稳居湖南省前三强。

知识产权专家吴汉东曾公开表示,在经济全球化的今天,中国要树立全球化竞争战略意识,进行供给侧的经济结构性改革,通过实施知识产权战略来完善改变中国经济的产业结构,实现中国制造向中国创造的转变。

作为中国制造的一张名片,中车株机公司从零起步到诸多世界第一,经历了引进—消化吸收再创新—完全自主创新的“三部曲”。如今,该公司自主研发出和谐1型系列化电力机车和城轨车辆、高铁动车组、超级电容、磁悬浮等世界一流产品,抢占了世界同类技术制高点。

(刘双双 王艳)



福建船舶产业加快转型

赵金杰指出,从2014年开始,福建省船舶工业集团逐步向相关多元产业转型发展,已具备船舶及海洋工程装备修造、木材加工及木竹制造、新能源装备制造及现代服务三大主板块共同发展的雏形。

当前,福建省船舶工业集团正加快转型,改造提升传统的船舶主业,加快产品的升级换代,建造中小型LNG运输船、深海型移动平台、远洋渔船等高附加值、高技术含量的船型,建立现代涂装造船模式,并逐步推行智能制造、数字造船,提升造船企业的国际竞争力。

对外合作与科技创新成为福建船舶产业“焕新”的两大路径。赵金杰说,福建正积极向日韩先进船舶企业学习,聘请了韩国造船专家开展合作,共同改进工艺工法和管埋,将“老大粗”造船转变为“高精细”高端装备制造。

与此同时,福建省船舶工业集团整合

“去产能”继续 山西煤钢领域企业家“大浪淘沙”

李新锁

年前刚刚结束的“中央经济工作会议”继续加码煤炭钢铁“去产能”。在迫切需要转型的煤炭大省山西,大批传统煤炭、钢铁领域企业家逐渐淡出。

2016年12月26日发布的“中国太原煤炭综合交易价格指数”显示,在经历大半年的煤价上涨狂欢后,煤市逐渐趋向平稳。

2017年,煤钢“去产能”仍在加码。不久前,煤省山西召开“山西省民营企业座谈会”。虽是一次例行会议,但出席会议的山西企业家所在行业却值得关注。

公开资料显示,出席座谈会的20余位企业家代表分布在医药、新材料、文化旅游等领域。即便是身处“能源公司”之列,也大多积极布局多元转型。而在几年前,出席上述会议的大多集中在煤焦、钢铁等领域。

中国创新创业大赛市场与技术对接中国行:已实现318次对接

记者近日从中国创新创业大赛组委会获悉,中国创新创业大赛市场与技术对接中国行在2016年中,共向全社会发布140多个创新需求,实现了318次有效对接。

相关负责人介绍,“对接中国行”是中国创新创业大赛为构建全面的众扶机制,在2016年首次设立的对接活动。一大批国内外知名龙头企业,如海尔、西门子、博世、美年大健康等积极参与其中,为参赛企业和团队发

布创新需求并进行“一对一”的深度对接。据统计,2016年,洛阳、桐乡、苏州、西安、宁波、厦门6地的中国行活动共有22家龙头企业参与活动,向全社会共发布140多个创新需求,实现了318次有效对接。

这位负责人说,“中国创新创业大赛市场与技术对接清远行”将于1月6日在广东省清远市国家高新区举行,这是“中国行”2017年的“开局”。活动将深度整合中国创新创业

大赛优秀参赛项目的科技创新成果,有效挖掘清远市新材料领域龙头企业的创新需求,实现小微企业高新技术的市场化、产业化,努力破解新材料产业的发展困局。

广东省清远国家高新区借助本地区有色金属及稀土矿产优势资源条件,汇聚全球创新资源,大力发展以高性能金属材料为主导的新材料产业。参与活动的企业均来自清远市的新材料龙头企业,比如广东先导稀材股份有

限公司提出了“磷化钽单晶生长过程中杂晶问题的解决方案与技术”等技术创新需求。

中国创新创业大赛组委会方面表示,只有将优质创新资源引入创新创业中,促进市场与技术的高效对接,使初创企业和龙头骨干企业进行全面的对接和融合,才能帮助大企业转型升级,推动小企业快速成长,帮助双方实现创新解决方案、市场和技术的合作对接。(张素)

移动互联再辟新路 手机域名应用计划天津启动

张道正

2016年12月27日,全球通用顶级域“手机”注册局在津召开交流会,正式宣布以“进入移动互联,启用手机域名”为口号的“移动互联+”全国应用落地计划在天津市全面启动,这就意味着政府、企事业单位等可凭借“手机”域名所提供的便捷整合各种移动应用,搭建移动互联网上的统一入口。

不久前,在刚刚结束的第三届世界互联网大会上,全球通用顶级域“手机”注册局就在现场发布了全新战略,宣布以本次世界互联网大会为节点,“手机”域名将从之前以整合产业资源,推进“互联网+”为主的导入阶段,全面进入落地开花、普及推广的应用阶段。

统计数据显示,截至2016年6月底,我国手机网民已达6.56亿,平均每天使用手机的时间达到3.8小时,手机已成为广大网民获取信息和服务的最主要终端。

与之不相对应的是,政府与企事业单位虽然也通过各种形式入驻多种移动应用平台,但由于移动互联网的特点是平台多、入口多,一方面让政府与企业有些应接不暇,难以取舍;另一方面,现有常用的几种标注方式如英文名、二维码和搜索框等往往由于各种局限,推广效果也不理想。

针对这一现状,中国信息通信研究院旗下北京华瑞网研科技有限公司向互联网名称与数字地址分配机构(ICANN)申请,获得批准开通了“手机”全球通用顶级域,并获得工信部的同意批复,于2014年底开始提供注册服务。

“手机”域名采用“手机+微入口”的创新模式,利用微入口服务,将政府、企业和媒体的微博、微信、微店、地图、电话等各种移动应用汇聚到一个统一入口页面,用户访问“手机”域名,就可通过微入口直达企业的各个移动应用,大大提升了宣传推广的效率。

另外,由于“手机”域名的全中文特点,更利于中国用户的识别、记忆与传播。政府、企业和媒体只需将注册的“手机”域名在名片、产品包装、宣传资料、各种媒体广告以及微博、微信中进行标注和整合推广,就能实现面向手机用户宣传推广时效率与效果的完美统一。

从目前发展来看,“手机域名+微入口”的创新模式不仅符合国家对于中文域名发展的总体要求以及政府与企事业单位的需求,也得到了乌镇、唯品会、江西日报、创客英雄会等一大批的政府、知名企业和媒体的认可及抢先注册;作为“手机”域名落地的重要举措,“手机城市”示范城市“手机乌镇”的建设也迈出了坚实的一步。

“手机”域名注册局相关负责人在接受记者采访时指出,“手机”域名在第一阶段已经完成了包括申请批复、政府认可、企业合作、浏览器支持、语音识别,以及构建覆盖全国的服务网络,加入域名交易平台、举办行业高峰论坛等工作。

而在以应用为主导的“移动互联网+”全国应用落地计划中,“手机”域名注册局将在第一阶段的基础之上,通过面向企事业单位进行平台搭建、行业应用、标注指导、营销支持、整合推广为主的全面落地支持;并以“手机城市”为主线,为城市搭建以移动政务服务窗口为核心,商业企业服务为补充的新型移动互联网城市服务新模式。

由此来看,广大政府和企事业单位“进入移动互联,启用手机域名”将是一种新的趋势,而“手机”域名及其相关服务,也将有望成为政府、媒体、企业、自媒体等进入移动互联网,搭建统一入口,拥有名副其实“门牌号”和“商标”,进行高效宣传推广的主要形式。

开始触底反弹。在煤炭持续9个月的上涨中,山西部分煤炭人士又开始精神亢奋。

其间,山西官方、民间及时发声,呼吁冷眼看煤市。避免重回“煤炭依赖”老路。

对此,山西省委书记刘惠宁多次强调,无论煤价如何变化,决不能动摇转型决心,必须彻底丢掉再现煤炭十年黄金期的幻想,坚定不移走上转型之路。

此后,山西官方一直在强化转型理念、行为。不久前,在北京举办的一次“中国企业家年会”上,山西省副省长王一新一主动向乐视控股CEO贾跃亭抛出橄榄枝,邀请其回山西开办互联网银行,并称赞后者是新晋商代表人物,“不靠资源靠头脑”。

对此,知名品牌专家赵加积表示,山西转型之说由来已久,但错过多次机会。时下,山西面临市场倒逼带来的又一次转型机遇,必须保持定力,赢在拐点。