

油车调度工作是航空器供油工作最后一项生产组织，是落实航油公司运行规定、航空公司航班具体加油要求、加油员执行加油任务三者交汇的神经元。调度员的生产组织情况直接影响着飞行器供油服务的品质及后续的费用结算。在飞机供油服务中，越是航班繁忙和供油方式复杂的机场，油车调度工作对提高加油车运行效率、科学合理理顺航班供油顺序、提供高质量品牌供油服务品质等方面的重要性越突出，发挥作用越大。提供高质量品牌供油服务的一项重要是有高素质、高水平的调度员。在实

际工作中，要培养高水平、高素质的调度员，目前还没有相应系统性的理论指导；也没有系统性岗位业务培训等方面的资料。本人所遇到的均是各种以“师带徒”的经验传授方式培训调度员。这种培训方式受个人的习惯、经验、经历等影响较大。为弥补这种方式的不足，本文就此进行一些探讨，也希望借此抛砖引玉，各位有识之士、专家学者完善此项生产组织各个方面，奠定航油公司高质量品牌服务基础。由于本人的知识有限，加之各机场的情况不同，有不妥之处希望给与批评指正。

发挥油车调度关键作用 提供高质量供油服务 ——初探油车调度工作

文 | 陈连贵

一 油车调度工作的作用

航油公司整个生产流程的最终目的是将合格的航空油料计量准确、服务及时、安全可靠地加入航空器。作业指导书要求：“依据航空加油站所服务的各航空公司航班信息来源、飞机加油作业程序内容及所服务的航班机坪情况，对飞机加油车辆派车流程内容进行了梳理。结合各个航空公司对飞机加油车加油到场时间的要求、《民用航空器加油规范》MH/T6005 及航班保障作业车辆工作顺序，确保航班加油派车的合理性、科学性，提高飞机加油车的工作效率，确保航班加油的及时和高效性，对派车流程内容进行了量化。”

油车调度工作是航油公司整个生产流程的最后一项生产组织，加油指令下达给加油员后，加油员具体操作完成飞机加油工作即完成了飞机供油的所有生产流程，转入财务结算流程。此项班组级的生产组织并不错综复杂，却是

飞机供油工作中，航油公司与航空公司业务操作交叉结合、航油公司与航空公司信息交流、加油员与航油公司各项规定标准契合、航油供应各项安全制度执行、加油员与单位在工作岗位中的信任建立、加油员现场工作情绪稳定等多方面的重点衔接点，是串联起航油公司、航空公司、现场员工的重要神经元。其生产组织情况直接影响着航油公司供油服务品质评价。调度员工作结果的优劣，对外可影响供油合同的顺利执行、油款的顺利结算、供油服务品质的评价、民航业内航油公司的形象等；对内可影响供油过程能否顺利，航油公司政策、制度、标准、要求能否严格落实，加油现场突发情况处置是否及时，加油员现场工作情绪稳定对安全影响等。根据供油服务要求，调度员工作主要具有以下作用。

（一）与航班飞机飞行对接供油工作。

1. 获得航班飞机加油工作所需要的基本信息。通过机场或航空公司提供的飞行计划获得供油所需要的机位、飞