

机注册号、机型、目的地、出港时间等准确的基本信息，保证供油及时、准确。2. 获得航班飞机供油的特殊要求。通过飞行计划、专包机任务单、供油通知单、航空公司或航油公司通知等得到航班飞机供油的特殊要求，包括安全保卫、隐情防控等。3. 解答航空公司对供油工作的疑问咨询。对航空公司人员进行飞机供油知识、规定、标准、安全要求等交流培训，取得航空公司人员对供油工作的理解、配合、支持，树立航油公司形象，维护航油公司利益。4. 获得航空公司飞行动态计划并提供给航油公司，帮助航油公司进行人员、设备等保障能力的评估、预判。

(二) 评判航班供油是否符合行业、航油公司及相关部门等的规定、标准、要求，及时反馈不符合的信息，必要时提出解决方案。

根据航空公司提出的飞机加油要求，依据《民用航空器加油规范》MH/T6005、机场运行规则、供油合同、油款结算协议等，判断航班供油能否达到安全供油要求、机场运行要求、供油程序要求、资金结算要求等。不能达到要求的内容及时反馈沟通。

(三) 确认、发布、调整航班飞机的供油。

当调度员评估确认航班供油符合各项要求，确认供油信息内容无误后，调度员向加油员下达航班加油命令。主要是：1. 向加油员下达航班供油命令。2. 通报航班飞机供油的特殊要求、注意事项。3. 调整飞机加油车的供油能力最优化。调度员要根据加油车运载能力、行驶路程及时间、飞机加油油量、进出港时间等进行人员、车辆调配，力争做到供油保障能力最优。4. 调节加油员工作节奏。根据加油员生理、心里以及个人偏好等需求，按照航班加油量多少、机型加油速度、行驶路程远近、加油等待时间长短以及关心抚慰话语等，调节加油员工作快慢节奏，消除加油员在工作中产生的不良情绪，为加油员提供一个轻松愉快的工作氛围。5. 根据情况，及时启动特殊天气、复杂气象响应预案，确保飞机供油安全。

(四) 收集、反馈加油员在加油现场的信息，及时协调、处理加油工作中出现的突发、非正常情况。

一是向航空公司有关部门反映，进行核实，并沟通协调处理方案。二是给予加油员指导，稳定单独工作加油员的紧张情绪。三是通过及时、准确告知加油员航班信息、要求，保障加油员加油顺利。

总之，明确油车调度工作的作用，牢记调度工作的职责和使命，认真履行职责，严格执行规定标准，在工作中形成高质量航空供油服务程序内容，创立航油公司高质量航空供油服务品牌。

二 油车调度需要的知识

发挥油车调度这一关键岗位重要作用，提供高质量的供油服务关键是要有一群高水平、高素质的调度员。具备高水平、高素质的调度员，通过观察一般具备以下方面能力：一是知识丰富，对航班运行、供油保障等所需要用的基础知识、规章制度标准，有扎实和全面的掌握。在调度过程中随时进行参考，做出科学合理决策，并掌控和调控航班加油节奏。二是灵活运用，在供油保障过程中，灵活运用所掌握的知识、数据，对加油车辆、人员进行优化调整，提高加油车辆、人员运行效率。三是准确判断，通过掌握的知识 and 获得的信息准确判断航班动态，提前与航班代表进行信息、工作安排等交流沟通，做好准备，以最优顺序灵活安排人员车辆。四是承受工作紧张压力，当遇到需要加油的航班密度较大或是供油情况复杂，以及兼而有之的情况时，调度员能够依据所掌握的知识、数据等，科学合理进行调配，承受压力。避免因工作紧张产生的不良情绪，以及将情绪向上下游传递。

依据油车调度的作用和调度员具备的能力可以看出，调度员发挥高水平、高素质是在知识丰富、扎实和全面掌握的基础上。对调度员知识的培训是培养高水平、高素质的调度员基本基础，也是关键培训内容。调度员应掌握的知识有以下几方面：

(一) 航班供油工作所使用的知识、数据。

1. 航班信息及使用。这是航班供油保障的基本信息，包括飞机进出港时间、机位、机型、飞机登记号、飞行目的地等，在此基础上确定航班正常出港情况下的最低加油时间提前量、使用油料品种等。2. 本场平面图及运行规则。包括各机坪及机位的平面位置，加油车行驶路线及行驶速度，机位供油方式及加油要求等，以此来确定下达加油指令的最低时间提前量。3. 航班特殊需求信息。包括信息来源及联系单位和联系方法、安全保卫级别和供油保障级别、航班供油量和油款结算要求、航班防疫或其他特殊要求等，必要时进行确认和沟通协调，做到精准服务。4. 飞机加油车的型号、性能及供油能力。包括罐式飞机加油车