

的罐容量及存油量、飞机加油车的加油流速、飞机加油车运转性能等，以此进行调配，提高加油车和人员的运行效率，以及出现突发情况后人员和车辆及时调配。5. 飞机飞行燃油消耗、地理和气象知识。主要是不同机型在飞行中每小时燃油消耗，航班目的地与本场的方位、距离，航班目的地及航线的雨、雪、风、雾等特殊天气，以及航班目的地及航线上有无重大军事、航天等活动，及时与航空公司及时沟通，了解航班信息变化，调整下达加油指令的时间和提前量，提高精准性，减少无效派遣，提高运行效率。

（二）设备、器材使用保养维护的知识、技能。

油车调度员要熟练掌握使用的设备、器材以及程序软件的正确使用、维护保养、常见故障排除，以及工作原理、应急、替代预案等，以达到对使用的设备器材正常运转进行监控，确定程序软件运行良好。预防因设备器材运转不正常和程序软件运行不好，给调度员工作上带来不顺利，造成工作压力增加和情绪波动，影响与航空公司人员和加油员的沟通交流，进而影响到整体服务质量评价降低。

使用的设备器材、程序软件等是每天油车调度员都要使用的工具，正常使用一般很熟练，加之一些维护保养周期较长，故障出现的频率较低，因此容易忽视培训、维护保养质量不高、出现不正常情况时应对不利等情况。

（三）规章制度、规定、标准等要求。

为了确保飞行安全、加油过程安全、机坪运行安全、防火防爆等，对飞机加油工作从环境、场地、技术、设备、流程等进行了各种规范，各级管理部门根据各技术要求制定了相应的规章制度、规定规范、操作标准、技术标准等制度文件。这些规章制度、规定规范、操作标准、技术标准等制度文件是调度员工作的理论基础和依据，也是调度员评判是否符合飞机供油安全条件的标准，是评价飞机供油服务质量重要依据。

在培训相应的规章制度、规定规范、操作标准、技术标准等制度中，一方面，要培训制度内容，调度员做到熟练掌握制度内容，根据工作情况能够随时想到制度要求；另一方面，要使调度员了解制度要求的原因和针对情况，以便调度员在工作中灵活运用，解决遇到的新情况、新问题。

（四）调度员工作有关内容。

沟通：由于人的能力、性格、情绪、心情等因素，在不同情况下沟通会产生不同的结果。为此，应制定一些专业沟通交流话术，在信息交流、工作沟通过程中既明确简洁，又不失亲切礼貌。调度员提前学习掌握话术，工作中灵活运用，以取得好的沟通交流效果。

工作程序：调度员工作是一个连续进行的过程，前一项工作是后一项工作的条件和基础。在调度工作过程中如果没有一个工作内容、程序的标准进行规范，调度工作的结果就会不受控制。调度工作的内容、程序、标准等调度员必须熟练掌握，严格执行，确保调度时车辆和人员平稳、有序，调度工作结果对上游和下游的一致。

存在风险：根据作业环境、气象条件、航班特殊要求、特殊作业条件、飞行空域限制等不同情况，提前预判到可能在调度过程中产生的风险，进行预防或准备，减少临机处置，保证飞机供油工作顺利。为此，要根据作业环境、气象条件、航班特殊要求、特殊作业条件、机场运行变化等不同情况总结、分析可能存在的风险，制定相应的措施。调度员上岗前要熟练掌握应对措施，以便见到不同情况就能想到应对措施，并采取相应措施。

油车调度工作虽然只是单一的供油指挥工作，相对复杂的、科技含量较高的、覆盖面广的高层次管理指挥工作是十分简单，却是航油高质量服务品牌的一个基础环节，需要夯实筑牢。在此通过油车调度工作的作用和需要的知识两项内容，对这项工作提供一个整体的认知。通过广大调度员的共同努力，夯实筑牢航油高质量服务品牌基础，再创中国航油新的 30 年辉煌。🌟

参考资料

《第一航空加油站调度室派工手册》

《关于第一航空加油站调度员派工口令规范、标准的通知》

《第一航空加油站调度员练习考核试题》

（作者单位：航油华北公司）