



关键词 调度 飞机加油 航空燃料 机坪运行 优质服务

提升调度员综合能力 奠定高质量供油服务基础

——航空燃料加注调度员业务综合能力的培训、评价探讨

文 | 陈连贵

前言

调度员的工作是航油公司与航空公司业务协作现场执行唯一沟通渠道，其综合能力成为提供高质量航油供应服务的根基，工作的结果决定了后续工作是否顺利。在实际工作中，调度员能力的培训、评价，多为以“师带徒”的经验传授，系统标准不足。举一些实例进行探讨，也希望专业人员和调度人员批评指正的同时，共同完善调度员业务培训内容，奠定飞机供油服务品牌——中国航油供油服务。

调度工作的作用

在飞机燃料供应中，燃料加注到航空器中是航油公司供油工作最后一项现场操作，后续进入费用结算。此项涉及航油公司运行规定、航空器具体加油要求、机坪运行规定执行、供油能力调配四个方面的沟通、协调、调整。负责这一工作的调度员所具备的能力、水平，对能否得到航空公司、机场运行方面认可，能否提供质优量准、安全及时、快捷高效的优质服务，人员、设备能否高效运行等发挥着决定性作用。可以说，提供优质航油供应服务的基础是调度员的综合能力、水平、知识的灵活运用。

油车调度工作的内容

调度工作是将各方的要求、规定规则进行有效衔接，所用设备、设施、资源进行调配，现场操作人员体力精力情绪进行调节，航油加注所需的信息、知识运用等知识、技能、技巧进行综合运用，以达到高质量供油服务——即航空公司满意、航油公司运行顺利、操作人员情绪平稳、人员设备充分利用等处于最佳状态。实现这个目标，调度员要具有广泛的基础知识，较高的综合分析、判断能力，即调度员运用已了解掌握的规则规定、信息资料、知识标准等，作出科学合理的决策，下达飞机加油员执行，并对