



西藏航空客机。

多年来,西藏航空始终以拉萨、成都为双主基地运行,以重庆、西安基地为重要支撑,构建起区内外航线相连接、高平原航线相结合的高高原差异化航线网络。

巧做“加法”建“三网”,西藏区内实现“朝发夕至”。拉萨贡嘎国际机场海拔3650米,是世界上海拔最高的机场之一。西藏民航通航59年来,在拉萨贡嘎国际机场设立基地的航空公司只有西藏航空。首航一年内,西藏航空实现了成都—拉萨航线夜航常态化运行。特别是随着西藏航空在拉萨贡嘎国际机场建立过夜保障能力,每天清晨,高原“银鹰”就能迎着朝阳,飞向区内4座机场,或者区外其他目的地机场,真正实现“朝发夕至”。今年暑运期间,西藏航空执飞航线约85条,日均执飞航班量达182班,较2023年同期日均航班量增长21%。

加密自治区内重要航点、航线网络,让区内航空通道更加畅通。阿里地区被誉为世界屋脊之巅,平均海拔达到4500米。当地百姓因就医对航空的需求尤为迫切。为满足老百姓出行需求,西藏航空持续增加拉萨—阿里航线运力投放。今年夏季计划,拉萨—阿里每天5班。此外,拉萨—昌都航线运力也增加到每天3班。

加大自治区到传统枢纽航点的连接,打造进出藏的“南北快线”网络。不断优化拉萨贡嘎国际机场航班结构,开通早班拉萨—成都、拉萨—西安、拉萨—西宁、拉萨—昆明等出港航班,为旅客增加枢纽航点的中转接驳机会。加密成都与区内支线机场的直飞航线,成都—林芝、成都—日喀则、成都—昌都航班增加到每天2班。目前,通过TV+TV自营,在成都、西安、西宁、重庆,实现联运航线141条。

加强四川支线航点布局,让高原航线与平原航线网络实现无缝衔接。西藏航空先后与16家航司签署联运合作协议,发挥航线网络优势。在泸州、宜宾、丽江、绵阳等川内航点,已累计开通170余条进出藏联运航线。

三张“天网”逐渐成型,构建起西藏航空密集的高高原航线网络。近年来,随着机队规模的逐步扩大,西藏航空在拉萨基地过夜的飞机达10架。为确保拉萨基地高效运行,每天有近400人的机组在拉萨基地备勤,其他机务、地服、运控等保障人员达450人。

2010年阿里昆莎机场通航时,飞机一早从成都飞往拉萨,再飞抵阿里。当天中午回程时,航班的载客量明显减少。其实,这就是西藏民航人最熟悉的“减载”。在拉萨基地工作了8年的郑容志告诉记者,飞机在高高原运行时,空气稀薄会导致飞机发动机性能衰减,民航人要根据天气变化情况临时对飞机载量进行调整,确保安全运行。

在西藏,温度每升高一度,飞机就要减重550公斤。如果按照80公斤一个人算,大约减掉6—7个人。因此,为确保每一个航班安全运行,科学合理地销售机票,“一个航班一个航班地盯”成为西藏航空的日常。从海拔4274米的阿里昆莎机场到海拔4334米的昌都邦达机场,到海拔3600米的拉萨贡嘎国际机场和海拔3800米的日喀则和平机场,再到海拔2949米的林芝米林机场,每一个高高原机场航班,西藏航空工作人员除了利用电脑程序对载量进行计算外,也会结合飞机重量、温度等情况,决定实际载客人数。对于高原地区突发温度极升导致的减载,西藏航空则会在登机前主动和旅客协商,承诺做到旅客先乘机走,托运行李随后航班抵达,并提供行李送到家的服务。

在高原地区,不仅温度升高对飞机运行影响大,高原多变的气象条件也给飞机正常运行保障增加了难度。对此,西藏航空通过加强高原和特殊机场、运行基地、航路和区域的气象预报,做好恶劣天气的分析研判,提前发布气象预警,为公司航班运行决策提供信息支持;落实早预警、早会商、早决策、早处置、早通知“五早”要求,提前制订运行预案;优化运行会商机制,重点对每日拉萨夜航航班进行会商,根据拉萨雷雨天气情况制订“容流匹配”方案,有效控制运行风险;建立航班大面积变动时语音分流机制,监控好客服务中心接听率,有效及时处理旅客咨询和服务需求,及时解答旅客现场疑问。

西藏航空建立的密集航线网络,带来的是西藏地区与区外人员和物资之间的高效流通。特别是在“干支通、全网联”成为民航局“十四五”发展规划的重要战略部署后,西藏航空紧抓通程航班服务,全面发力“干支通、全网联”。

2023年4月,西藏航空开通的阿里—拉萨—成都航线,是西藏航空首条经区内出港的通程航线。6月11日,随着昌都邦达机场停成、西安的出藏通程航班正式开通,西藏航空成为了国内首家顺利实现出藏航线通程全覆盖的航空公司。

数据显示,截至6月12日,西藏航空已开通通程航线73条,共计开通通程航点24个,保障实现了三个“全覆盖”:一是区内五大航站(阿里、拉萨、林芝、日喀则、邦达)出藏通程全覆盖;二是基地航站通程中转全覆盖;三是高高原航站通程航班全覆盖。

货运方面,西藏航空充分发挥连接区内的运力优势,打造以成都、西安为枢纽的入藏网络,与国航、南航、海航等多家航司联手,打造联通全国的入藏中转产品体系,形成了89条入藏货运通道,构建起覆盖全国主要城市和地区的进出藏物流运输网络。成立至今,西藏航空累计完成货物运输21万吨,西藏市场占有率从3%逐年提升到38%,在进出藏市场占有率上保持第一。2024年,西藏航空年货邮运输量预计突破4万吨。

世界屋脊架「金桥」 五彩哈达连华夏

西藏航空全力服务西藏经济社会发展综述

情系蓝天 真情服务暖高原

成立以来,西藏航空在大事要事和民生保障中发挥航空优势,不断改进细化服务举措,始终致力惠民生、提服务、强保障,成为西藏与区外保持密切联系的“空中走廊”,不仅为人民群众出行提供了便利,也为保障西藏人民的生命安全贡献着西藏航空的力量。

西藏地处我国西南边陲,是我国五个少数民族自治区之一,藏族文化也吸引着全世界的关注。西藏航空成立以来,一直致力于全方位打造独有的、具有民族特色的乘机体验,让乘客们可以深切感受到高原服务的独特魅力。当旅客来到西藏航空的值机柜台,走进西藏航空客舱,从公司标识、机身喷绘、地服和空乘制服、机上服务等各方面都能感受到西藏航空独有的特色。

每一家航空公司飞机的机身上,都有自己公司独特的印记。西藏航空的标识创意来源于藏族文化特有的元素——哈达。哈达象征真诚、纯洁,寓意西藏航空热情好客、服务周到,与世界人民的友谊地久天长。西藏航空力求从细节做起,不仅提供了多种西藏特色餐食,还通过观看机上娱乐内容、阅读机上杂志,让旅客充分感受西藏的大美风光和独特文化。在客舱预录广播、安全须知短片、客舱提示牌等内容中,西藏航空提供了汉、藏、英三语服务。曾经有区内的牧民乘坐了西藏航空的飞机表示,以前乘坐其它航空公司的飞机,由于听不懂普通话,整个乘机过程都感觉很紧张,可是乘坐西藏航空的飞机就会感觉到亲切与放松,也不需要别人“翻译”了。

每年的藏历新年、雪顿节等节庆时分,西藏航空都会在飞机上开展特色航班服务。2024

导语

在广袤无垠的青藏高原上,一架架银白色的飞机划破天际,成为连接雪域高原与世界的桥梁。作为中国民航的重要一员,西藏航空是我国唯一以高高原为主体市场的航空公司,唯一以拉萨贡嘎国际机场为主运营基地、在西藏区内机场停放驻场过夜运力的航空公司,唯一实施西藏5个机场全覆盖运营和拉萨夜航全天候常态化运行的航空公司。它以其独特的身姿,不仅承载着旅客的出行梦想,更是与西藏地方经济社会发展紧密相关。

多年来,西藏航空始终以“建设具有高高原运行特色的、区域型国际化的现代航空运输企业”为使命,继续坚持“为国家担当、为社会尽责、为群众造福”的企业定位,始终服从服务于国家和西藏的战略发展,认真践行企业责任,为雪域高原架起了联通世界的桥梁。

年,恰逢春节与藏历新年同日,为了让更多旅客了解传统民族文化,促进各民族交往交流交融,彰显西藏航空服务特色,TV9979航班上开展了“藏汉携手迎新春 民族团结一家亲”机上主题活动,让民族文化走进客舱,让旅客体验一番别具藏式风格的年味之旅。旅客们一边品尝着特色藏式酥油茶,一边欣赏乘务员的载歌载舞,合唱新年歌曲,大家共同庆祝最隆重而盛大的节日,整个客舱沉浸在一片欢声笑语和温馨祥和的节日氛围中。

现在人们乘坐飞机去旅游,会接触各种各样的航空公司,每家公司都有自己的服务特色,而西藏航空给旅客的感觉总是舒心而独特的。空姐会穿着藏袍风格的制服为旅客服务,机上餐饮有独具藏族特色的酥油茶。短短几个小时的旅程,西藏航空就将西藏的文化通过客舱向世界传递。

西藏航空客舱部的工作人员告诉记者,西藏航空餐食的特色主要体现在丰富的菜品选择和独特的藏式风味上。为为旅客提供多样化的餐食选择,包括牦牛酸奶、林芝啤酒、酥油茶、藏式清茶等具有当地特色的饮品和小吃。此外,还有香卤牦牛肉、青稞米饭等特色食品。这些美食不仅满足了旅客对异域风味的探索,也为旅客提供了丰富的餐饮选择,极大改善了旅客的乘机体验,展现了西藏地区的独特文化。

为践行“人民航空为人民”发展理念,西藏航空针对航班飞行时间没有配餐而又没来得及吃早餐的旅客推出了“早安暖茶”服务,在候机楼提供温暖简单的早餐,让出行的旅客不会饿着肚子踏上远行的旅程。截至今年6月,

成都、拉萨、西宁三地出港共计为50余万名旅客提供“早安暖茶”服务。

西藏民航运输有“三多”——孩子多、急病患者多、担架旅客多。数据显示,西藏航空在运行过程中所遇到的机上救护概率,比其他航空公司大约高1.5倍。机上急救情况多,急救病症病情变化快,对客舱乘务员的快速反应能力、急救水平、特情处置能力都提出了更高要求。因此,西藏航空将机上急救知识作为乘务员的重点培训科目。每一名乘务员自进入西藏航空伊始,就将确保旅客生命财产安全作为最高职责。“请相信我们,我们有信心、有能力保证你们的安全。”这是西藏航空格桑花班组给予每一名旅客的承诺。

今年3月,西藏航空与西藏自治区人民医院签订合作协议,目前已形成区内急救患者航空应急救援运输服务保障联动机制。由西藏自治区人民医院转运至区外接受治疗的患者,西藏航空将提供从乘机证明材料收集、行程票务保障、机上特殊需求保障到救护车转运、地面服务保障的全流程服务,无需患者及家属逐一奔波落实各类乘机登机手续,方便患者以最快速度、最短时间通过航空转运至目的地寻求救治。

6月19日午后,西藏航空顺利保障一名从西藏自治区人民医院转运至成都就医的急性高原性肺水肿患者。这是西藏航空与西藏自治区人民医院建立联动保障机制后成功运输保障的首名旅客。此次成功转运不仅验证了双方联动机制的便捷性,也为今后区内急救患者出行和应急医疗转运保障积累了有益的经验。

筑梦雪域 践行责任显担当

西藏航空始终坚持“为国家担当、为社会尽责、为群众造福”的企业定位,以“民航强国、藏航兴藏”作为发展战略,充分发挥西藏运输“保障线”、空中“生命线”、民族“团结线”和社会“进步线”的作用,用实际行动践行西藏航空的社会责任。

2023年以来,西藏航空累计飞行13.9万小时,起降61499架次,运输区内外旅客727.6万人次,执飞航线79条,涉藏航线33条,通航国内城市51个,联通援藏省市10个,成为国内航空公司中成立时间最短、涉藏航线最多、西藏自治区内市场份额最重的航空公司,切实打通西藏与区外的多条空中通道,让祖国各族大家庭成员像石榴籽一样紧紧抱在一起。

从西藏航空的运输数据中记者发现,2023年西藏航空运输轮椅旅客2100余人次、担架旅客110余人次,所承担的空中急救和轮椅、担架旅客运送任务占到了西藏空中危重旅客运输任务的90%以上。由西藏航空架起的这条空中金桥,成为了名副其实的空中“生命线”。西藏航空航班计划分部经理吴丹告诉记者:“为满足西藏人民区外就医,尤其是急重症病人的看病需要,西藏航空一直竭尽所能为民服务。”成功运送出生不足14天的病患婴儿旅客从高原地区前往平原地区接受紧急救助、紧急护送人体器官、成功转运56名先心病患儿以及3名车祸受伤人员。

除此以外,西藏航空还主动加大与行业政府沟通协调力度,使得西藏航空的航线布局、航权时刻得到全面优化。去年以来新增北京首都、成都双流、昆明、武汉、杭州等多个核心机场时刻,时刻较2019年增长48.5%。开通昌都—成都双流—北京首都航线,首次实现昌都与北京的高效连通。开通阿里经拉萨至成都、西安、重庆、西宁,拉萨经成都至深圳、三亚等12个城市的中转通程航班,成为国内首家在高高原航线上实现“干支通、全网

联”的航空公司。在2023年夏秋换季期间,还创造了“西藏民航史上单航季获得时刻最多、同等规模航空公司中获得时刻最多、西藏航空开航以来获得时刻最多”的成绩,填补了西藏航空在北京首都、武汉等重要机场的时刻资源空白。

2023年12月17日,西藏航空与中国商飞在上海签署战略合作框架协议,就共同研制国产大飞机高原机型开展全方位战略合作。作为国内首家高高原航空公司,高高原飞行小时数超过四十万小时,在高高原运营方面积累了丰富经验的公司,西藏航空与航空器制造厂家联合研制我国自主知识产权的国产大飞机,这是西藏民航事业发展史上的一件大事,是西藏对接交通强国战略、为国产大飞机研发制造贡献西藏智慧、西藏力量的重要一环。对贯彻落实新时代党的治藏方略,维护国家安全和边疆稳定,满足360多万雪域儿女对美好生活的向往,具有重大现实意义和深远历史意义。

1月5日,西藏航空与中国商飞共同组建了国产高原飞机需求定义联合工作组,张攀作为工作组的一员,向记者坦言,西藏航空人为能够参与国家重大战略项目贡献力量倍感振奋!

为更好地帮助边远地区群众实实在在享受到低票价、高品质的航空服务,西藏航空率先实施“惠享全域”全年半价优惠政策并持续扩大惠及范围,仅2023年享受半价优惠的藏籍群众达70万人次。现在正值暑运,西藏航空在持续落实“惠享全域”政策的基础上,还重点推出多人出行优惠产品、青老年产品、往返程优惠的TV假期产品,以满足自由出行旅客及家庭旅客的出行需求。同时优化App、小程序、网站等线上服务渠道,特别推出学生认证优惠券,以满足学生暑期进出藏的旅行需求。

作为西藏自治区重点企业,西藏航空一直以来都充分履行国企担当,多措并举保障区内百姓的物资畅通。西藏航空货运销售分部副经

理李响告诉记者,西藏航空发挥运力优势,全力协助“藏品出藏”,将区内的藏药、牦牛肉、虫草、高原果蔬、特色农副产品等优质产品运往全国各地。其中,在今年虫草出货季,通过主动了解运输薄弱环节,制订专项保障方案和优惠运输价格,充分利用公司西藏出港运力共计运输虫草233吨,帮助这一西藏特色产品运向全国各地消费者手中。

广泛吸纳西藏自治区内人才就业,是西藏航空用实际行动践行社会责任的另一大举措。记者了解到,近年来,西藏航空举办多场藏籍专场招聘会,近3年累计吸纳藏籍毕业生156名,首次招聘区内退伍军人10名,各类岗位需求均向西藏倾斜。

尼玛是西藏航空首位藏族飞行签派员,目前是公司强基办副主任。从西藏的一个小村庄来到繁华大都市成都,从一个农牧民的孩子成为一名航空专业飞行签派员,西藏航空从成立之日起,就在用心培养自治区人才,实现当地人民的民航梦。2014年10月,当尼玛得知公司在那曲市多朋热卡村有驻村工作任务时,他主动申请去驻村。他说:“大城市里优越的工作对我来说确实很有吸引力,但我回来可以帮助更多的人脱贫,更能实现我的人生价值。”在西藏航空,像尼玛这样的同事还有很多,他们遍布公司的各个岗位,带着感恩的心,与公司同行发展。

服务西藏经济社会发展于西藏航空而言从来不是一句空话,靠的是一步一个脚印的向前迈步。未来,西藏航空将完整准确全面贯彻新发展理念,主动融入西藏新发展格局,主动服务西藏经济社会大局,以高水平安全为根本的高高原发展战略推进公司高质量发展,奋力打造高质量高原民生航空,用实际行动架起服务西藏经济社会发展、推进各民族交流交往交融、铸牢中华民族共同体意识的“空中金桥”。

(图文均由西藏航空提供)



2011年7月26日,西藏航空圆满完成拉萨—阿里首航。



西藏航空成都综合办公大楼。