

致力于提高运输质量



## ANA Cargo 的货物质量

ANA Cargo 在保证高质量运输的基础上，  
始终以客户需求为中心，提供客户首选的服务。

### 全面把控运输质量

每月对每个机场的绩效进行评估，计算货站操作过程中的破损率和丢货率，以及向客户承诺的货物交付时间内的理货达成率\*。根据结果，改进操作流程，提高质量。

\*完成进港货物的计件工作



### 提高操作质量的案例

#### 仓库的操作确认 //New//

为进一步提升基础服务水平，在执飞国际航线的机场，货运工作人员每年会自行开展一次自检，根据手册确认货物操作是否按照规定进行。这种是否正确操作（健康）的确认（诊断）行动，被称为“仓库健康诊断”。

根据确认结果，可以预判发生突发情况的风险，有助于发现问题并提出改进建议，实现操作的优化。

此外，我们针对课题、改进举措、好的行动等在各机场间进行共享，努力提高运输品质。

## 传承技术诀窍，促进品质提升

ANA Cargo 体现着日本品质 (Japan Quality)

以实现“赢得客户青睐的品质 (不损坏、不丢失、不晚点)”为目标，为了货物的操作品质向上，我们致力于加强技术诀窍的传承。

此外，我们将在货物装卸领域拥有丰富经验及高级知识的操作人员称为“匠人”，匠人在进行货物操作作业时狠下功夫，积极普及着高品质的创意巧思和举措，努力地促进着部门整体品质地提升。

我们还发行了名为《匠人通信》的公司内部刊物，持续更新最前沿的货物操作技术与相关知识，同时编制视频教程，确保员工通过视觉吸收掌握知识、技术，不断开展各种技术诀窍传承相关的举措。

## 防止货物受潮的相关举措

为减少因货物受潮造成的损失，ANA 在装载货物之前会确认出发地和目的地机场的天气。每天早上，我们会发布日本主要机场的天气信息，在安排航班时，除了国外出发地机场的天气，还会考虑到中转机场（日本国内）及目的地机场天气的情况进行操作。如果中转机场或目的地机场可能出现恶劣天气，我们会在装载货物后使用比平时更多的塑料防潮膜，以降低货物受潮的风险。

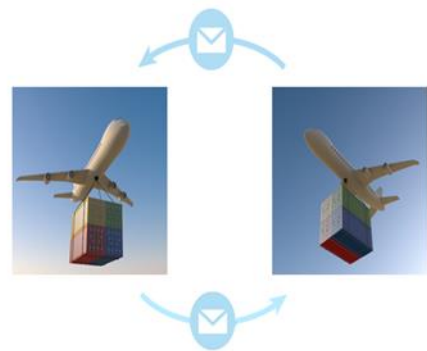
在广州，为了减少装载过程中叉车货叉对铺在 ULD（集装设备）上的塑料防潮膜造成的擦伤，我们在装载货物时采用独特的方法，在塑料防潮膜上铺设缓冲材料，以防止防潮膜破损。



## 装载方式反馈的相关举措

作为提升货物运输质量工作的重要环节，由目的地机场向出发地机场实施针对 ULD 装载情况的信息反馈。

具体来说，在目的地机场拆装 ULD 货物前，确认其装载状态并实施拍照记录，从而向出发地机场提交反馈，以此提升货物装载质量。并在日常业务中，通过各机场之间经验和技巧的共享，从而共同促进品质的提升。



## 在汽车运输中使用绑带带套

在运输车辆时，在轮胎车轮上会缠绕一种叫绑带的装载材料，以将车辆固定在 ULD 上。如果绑带直接缠绕在车轮上，可能会因运输过程中的振动而摩擦和划伤车轮，因此 ANA Cargo 在绑带上使用了一种特殊的带套来固定。我们为客户提供最佳的服务，不仅包括车辆本身，还包括每一个细节，小到车轮。

\*ULD(Unit Load Device)...用于将货物集中装入飞机货舱的装载容器。 有两种类型：集装箱和集装箱。

绑带放在带套上的状态



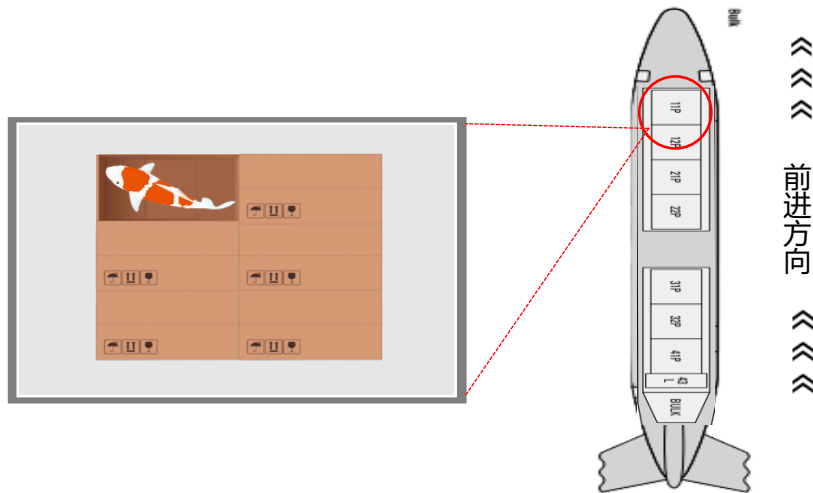
绑带被带套包裹住的状态



实际装载图



## 在运输观赏鱼时考虑装载方向



在运输相对较大的观赏鱼（如锦鲤等）时，如果客户要求，我们会将鱼放置在 ULD 上，使其与飞机的前进方向呈 90 度角。这种装载方式可以保护客户珍贵的观赏鱼不受运输过程中的颠簸和振动等影响，确保它们在运输过程中保持良好的状态。

## 叉车牙叉的涂漆

叉车卸货时，为了降低从货物另一侧的货叉口伸出的货叉与其他货物接触的风险，将油漆涂在货叉上，以便叉车司机判断货叉的插入距离。



## 与地面代理召开品质会议



利用 ANA 货运人员编写的原创资料，为货站工作人员举行防破损学习会。通过讨论过去发生的事件和货物操作中应注意的事项，创造了一个让所有员工都能以高质量的知识水平参与货运业务的环境。

## 关注客户需求

为向客户提供更优质的服务，每年都会对货运代理店进行服务质量调查。另外还会对收到的客户意见和要求进行分析，以促进问题的解决。

