

海南航空控股股份有限公司

2019年社会责任报告



目 录

关于本报告.....	1
一、聚力党建促进发展.....	2
（一）夯实党建根基.....	2
（二）推进基层党组织的规范化建设.....	3
（三）强化党员思想教育.....	3
二、走进海南航空.....	4
（一）公司简介.....	4
（二）科学治理.....	4
（三）道德运营.....	5
三、夯实责任管理.....	5
（一）责任战略.....	5
（二）责任推进.....	5
（三）责任绩效.....	6
（四）利益相关方沟通.....	6
四、匠心守护飞行安全.....	7
（一）安全管理体系建设.....	7
（二）建设安全文化.....	8
（三）加强核心风险管控.....	8
（四）强化基层队伍建设.....	8
（五）深化技术创新.....	9
五、真情服务旅客出行.....	9
（一）加强正点管理.....	10
（二）便捷的出行体验.....	10
（三）匠心打磨五星服务.....	10
（四）客户投诉管理.....	14
（五）客户信息保护.....	15
六、拓展航线连通世界.....	15
（一）构建国际航线网络.....	15
（二）服务“一带一路”.....	16
（三）加速布局粤港澳大湾区.....	16
（四）助力海南自贸港建设.....	17
（五）推动地区经济发展.....	17

七、保卫蓝天绿色发展.....	18
(一) 打造空中绿途.....	18
(二) 打赢蓝天保卫战.....	19
(三) 引领低碳绿色出行.....	19
(四) 保护生物多样性.....	20
八、合作发展携手共赢.....	20
(一) 强化合作共享.....	20
(二) 携手伙伴共赢.....	21
九、关爱员工陪伴成长.....	21
(一) 保障员工权益.....	21
(二) 助力员工成长.....	22
(三) 关爱员工健康.....	22
(四) 员工关爱活动.....	23
十、勇担责任回馈社会.....	25
(一) 同抗疫勇担责.....	25
(二) 承担特殊任务.....	30
(三) 关爱保护儿童.....	31
(四) 携手扶贫助困.....	31
(五) 开展志愿服务.....	32
附录.....	34
关键绩效.....	34
意见反馈.....	36

关于本报告

组织范围

本报告涵盖海南航空控股股份有限公司及所属分、子公司。本报告中海南航空控股股份有限公司也简称“海航控股”“海南航空”“公司”“我们”等。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容可能超出上述范畴。

发布情况

本报告为海南航空控股股份有限公司发布的第五份年度社会责任报告。

内容说明

本报告不存在虚假信息、误导性陈述，海南航空保证内容的真实性、准确性和完整性。

本报告所涉及财务数据仅做参考，财务数据以公司年报为准。如无特别说明，报告披露的金额均以人民币计量。

本报告 2019 年数据除特殊说明外，涵盖海南航空、新华航空、山西航空、长安航空、云南祥鹏航空、福州航空、乌鲁木齐航空、广西北部湾航空、北京科航、海航技术和海南天羽飞训。本报告带“*”符号的数据仅涵盖海南航空、新华航空和山西航空。

参考标准

报告编写立足行业背景，突出企业特色，力求符合业界同行的社会责任信息披露相关标准。重点参考的报告编制标准包括：

- 上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引；
- GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》；
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI Standards）；
- 国际标准化组织社会责任指南标准（ISO 26000:2010）；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》。

获取方式

本报告以网络版形式发布，网络版报告可通过上海证券交易所官网（www.sse.com.cn）或海南航空官网（www.hnair.com）阅读和下载。

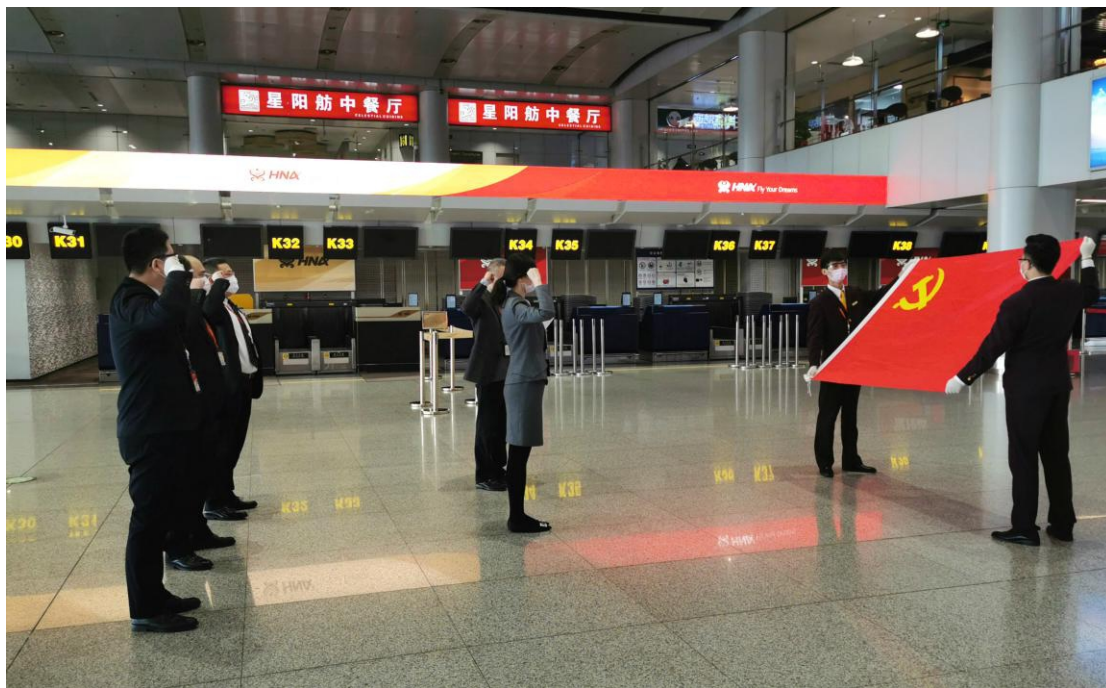
一、聚力党建促发展

2019 年，海南航空党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的十九大报告精神，认真落实海航集团党委各项工作部署，围绕“强作风、凝人心、保安全、促生产”党建工作总体要求，积极发挥党组织的政治优势和组织优势，把党建工作融入公司的生产运营中，持续加强基层党组织建设，充分发挥党组织战斗堡垒作用。

(一) 夯实党建根基

海南航空党委对下辖部门、基地、分公司的党组织体系进行全面梳理，新成立党组织 7 个，实现了全部目标党组织的建立工作。同时以飞行部为突破点，在飞行部成立党委，组成 1 个党总支和 11 个党支部的架构，并建立党建工作团队，健全基层党建工作抓手，积极开展各类党群团建、员工关爱及党员主题活动，将党建工作的政治优势转化为促进安全生产的强大动力，夯实党建根基。

截至目前，海南航空党委共下辖 118 个党组织，其中党委 10 个，党总支 5 个，党支部 103 个，共有党员 3086 名。2019 年，公司客舱管理部海口乘务队荣获“全国民航五一巾帼标兵岗”荣誉称号；市场销售部呼叫中心第一党支部和外站党支部荣获“海航集团示范党支部”称号；2020 年 3 月，4 名干部员工在“抗疫”一线勇于担当，表现突出，从 200 多名申请入党队伍中脱颖而出，正式成为海航集团 30 名第一批“火线入党”的中共预备党员之一，让党旗在新冠肺炎防控疫情斗争的第一线高高飘扬。不断涌现出的一批优秀集体和先进个人激发了广大干部员工的奋斗热情，增强了党组织的号召力和战斗力，充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。



火线入党宣誓仪式

（二）推进基层党组织的规范化建设

2019 年，为进一步夯实基层党建工作基础，落实党建工作制度化、标准化的基本要求，海南航空党委下发了《海南航空党支部规范化建设工作方案》，要求各级党支部建立规范化的党支部工作台账，并深入 68 个党支部进行检查，各党组织均已建立 6 个台账。公司党委严格对基层党支部开展排查和梳理工作，开展党组织涣散排查整治排查 12 次，进一步夯实了基层党组织的规范化建设。



在纪念建党 98 周年主题党会暨“七一”表彰大会，获奖单位和个人上台领奖。

（三）强化党员思想教育

2019 年，为更好地落实党中央、国务院关于海航要“聚焦航空主业、健康发展”的指示，贯彻海南省委省政府领导关于海航要“加强党建、惩治腐败”的要求，公司党委认真落实海航集团党委部署和要求，制定下发《海航控股“不忘初心、牢记使命”主题教育方案》，积极开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动、“聚焦航空主业，健康发展”系列论坛、“惩治腐败，深挖蛀虫，维护企业财产安全专项活动”等重大活动。各党支部逐级按要求落实 6 项规定动作，开展主题教育活动 621 次，实现了基层党员的全覆盖，强化了党员教育，增强了党员凝聚力；公司纪检监察部开展举报调查 53 项，全年共计问责处理人员 20 人，进一步完善了企业管理制度，构建了防治腐败的长效机制，为公司稳定发展创造良好环境。

二、走进海南航空

(一) 公司简介

海南航空控股股份有限公司（以下简称海南航空）于 1993 年 1 月成立，起步于中国最大的经济特区海南省，致力于为旅客提供全方位无缝隙的航空服务，打造安全舒适的旅行体验。

1993 年至今，海南航空连续安全运营 27 年，累计安全运行超过 790 万飞行小时，拥有波音 737、787 系列和空客 330、350 系列为主的年轻豪华机队。截至 2019 年，海南航空及旗下控股子公司共运营国内外航线 2000 余条，航线覆盖亚洲，辐射欧洲、北美洲和大洋洲。海南航空专注打造国际国内高效互动的、品质型、规模化的卓越型世界级航空网络。紧密配合国家“民航强国”发展战略，在北京、广州、海口、深圳等 24 个城市建立航空营运基地/分公司。



(二) 科学治理

海南航空坚持不断完善现代企业制度，强化公司治理；完善信息披露机制，保护股东权益，为公司实现稳健经营、可持续发展奠定基础。

1. 完善公司治理

海南航空高度重视公司治理，严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规和规范性文件的要求，不断完善治理结构和战略决策机制。2019 年，共召开股东大会 12 次，董事会 18 次，董事会下属委员会共 13 次，监事会 7 次，强化了公司的治理水平和运行能力。

2. 规范信息披露

海南航空不断提升运营透明度，于 2019 年修订了《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》及《总裁工作细则》等规章制度，提升了经营管理的透明性以及信息披

露的有效、规范性。

3. 加强投资者沟通

2019 年，我们通过上证 e 互动定期就主要提问解答互动，每周平均接听投资者热线电话 10 余个，对投资者关心的问题进行详细解答，回复率 100%，并完成多名中小投资者的现场调研接待工作，有效畅通了投资者与公司沟通的渠道。

(三) 道德运营

2019 年，海南航空根据提质增效、保障公司合规运营的工作部署，在重点领域开展合规风险清查、惩治腐败、合规文化培训、风险应急处置等工作，其中开展机组酒店遴选、航空安保合规文化、大学生入职、反腐倡廉等培训 4 场，受训 490 人次。

1. 开展风险清查守合规红线

制定并下发了《海南航空控股股份有限公司合规经营红线管理规定》，明确上市公司合规经营底线，规范公司日常运作；同步制定了检查工作单推动开展上市公司风险排查，提出风险提示 170 余条。建立健全公司全面风险管理体系，保障企业合法合规运营。

2. 开展惩治腐败专项工作

2019 年，配合开展“惩治腐败，深挖蛀虫，维护企业财产安全”专项工作，派专员参与海南航空、西部航空等公司巡视组的巡视工作，发现管理漏洞并督导整改，维护企业财产安全。

3. 开展合规调查及专项核查

2019 年，公司对机组酒店、车队等供应商选聘过程以及重点辅营业务操作模式开展专项检查，通过资料调取、现场访谈等方式，发现部分项目机制存在内控漏洞，并通过核查追缴、督导监督系统上线等方式完善了复核监察机制，防范侵占风险，挽回公司损失，有效保障企业平稳、可持续运营。

三、夯实责任管理

(一) 责任战略

海南航空坚持以“海航精神”价值体系为引领，将社会责任提高到企业发展的战略高度，坚定履行政府责任、股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任等基础责任，并不断向社区责任、环境责任、公益慈善等外延责任扩张，积极推进企业社会责任建设。

(二) 责任推进

海南航空深入贯彻可持续发展理念，坚持以“五星航空”高标准严要求开展社会责任实践，持续推进社会责任体系建设；积极倡导绿色飞行，带动合作伙伴开展社会责任沟通和交流，推动社会整体社会责任水平不断发展大力弘扬“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化精神，服务国家战略，将公益慈善与业务相结合，积极投身公益慈善事业，关爱儿童

健康成长，积极塑造海南航空负责任的品牌形象，以感恩之心回馈社会，获得社会广泛认可。

(三) 责任绩效

- ☆ 荣获新浪微博与中国民航报社共同主办的航空 V 影响力峰会“微博 2018 十大影响力航企”奖项。
- ☆ 荣获智联招聘“海口市——2018 中国年度最佳雇主”奖项。
- ☆ 凭借电子登机牌“无纸化”通关的技术投产被民航局评为“无纸化”便捷出行示范单位。
- ☆ 荣获陕西省文旅厅颁发的西安丝绸之路旅游博览会“最佳人气奖”。
- ☆ 荣获猫途鹰 TripAdvisor 2019 年“旅行者之选”亚洲大型航空公司奖项。
- ☆ 荣获 BrandZ 2019 最具价值中国品牌 100 强。
- ☆ 第九次蝉联 SKYTRAX “五星航空公司”荣誉，跻身“全球最佳航空公司 TOP10” 榜单第 7 位，成为中国内地唯一入围并蝉联该项荣誉的航司。
- ☆ 荣获 SKYTRAX “世界最佳商务舱舒适品”、“中国最佳航空公司”和“中国最佳航司员工”三项大奖。
- ☆ 荣获由海南省工商联颁发的“2019 海南民营企业 100 强”第一名。
- ☆ 荣获 IATA “场外值机最佳突破航空公司”奖。
- ☆ 荣获由能源基金会发起的 2019 年度“气候领袖企业”称号。

(四) 利益相关方沟通

利益相关方沟通	期望与诉求	沟通方式	行动
政府与监管机构	守法合规经营 依法纳税 创造就业机会 服务国家战略 防范风险	工作汇报 参加会议和重大活动 汇报 文件与专题报告 接受监管	遵纪守法经营 依法缴纳税款 提供就业岗位 促进区域发展 加强风险管理
股东	创造稳健回报 完善公司治理 加强投资者关系管理 及时准确全面披露信息	股东大会 定期公告、路演 分析师交流 热线电话 调研接待	提高盈利能力 完善治理结构 规范信息披露
客户	确保飞行安全 保证服务质量 保护客户隐私	服务质量监察系统 投诉邮箱 服务热线 意见征询卡 VOC 旅客满意度调查	核心风险管控 培育安全文化 创新安全技术 提升会员服务 提高航班正常率

		平台 旅客满意度调查	开展责任营销
员工	保障基本权益 完善薪酬福利 职业健康与安全 职业培训与发展 关爱员工生活	员工座谈会 24 小时值班电话 董事长邮箱 绩效面谈会 管理干部下一线 人力资源服务平台	提供有竞争力的薪酬 建立职业发展渠道 开展教育培训 组织员工活动 慰问困难员工
合作伙伴行业	公平竞争 诚信互惠	拜访交流 行业论坛 学术会议	诚信守法 坚持互利共赢 维护行业健康发展
环境	气候变化 节能减排 资源综合利用	环保公益活动 行业会议 参与线上捐赠	建立能源管理体系 打造空中绿途 环境保护培训 倡导绿色生活
社区与公众	促进当地就业 参与社会公益 带动社区经济	社区沟通与调研 热心公益活动 组织志愿服务 参与灾害救助	保障特殊飞行 助力区域发展 开展公益行动

四、匠心守护飞行安全

2019 年，海南航空深入学习贯彻国务院、民航局关于民航安全生产工作的重要批示精神，全面贯彻执行海航集团“聚焦主业、深化转型、优化管理、提质增效”的指示精神，严守“安全就是海航事业生命线”理念，压实安全主体责任，强化民航“三基”建设，扎实核心风险管控，全方位强化安全运行管控，全年安全飞行 77.7 万小时，未发生公司责任运输航空事故征候（含）以上等级不安全事件，主要安全结果类指标名列全国前茅。截至 2019 年，累计安全运行超过 790 万飞行小时，匠心守护安全运行 27 年。

（一）安全管理体系建设

海南航空于 2005 年作为中国民航第一家 SMS（Safety Management System, 即安全管理体系）试点单位，建立了以“前置风险管理”为特色的 SMS 系统，保障生产运营全流程的安全。2019 年根据国际民航组织最新发布的 DOC9859R4 安全管理手册，及时修订公司《安全管理手册》。公司以风险管理为核心，持续改进安全信息管理工具，以安全绩效测量驱动安全管理，通过持续创新监督检查方式保证 SMS 体系的有效运转与持续改进，整体运转情况良好。

在安全策划方面，公司制定 2019 年年度安全规划和年度实施纲要，按季度持续开展过程检查；公司持续更新维护运行数据共享信息并推进安全管理国际化，确保行业安全评级处于行业领先水平；建立规范化安全管理组织机构，包括公司安全委员会、各单位安全行动小组和一线安全班组三级架构，通过明确“三张责任清单”（安全责任清单、责任追究清单和岗位风险清单），进一步明确各级干部员工的安全责任和风险，建立风险管理与隐患排查治理双轨道管控制度，积极化解安全风险，夯实公司安全管理体系基础。

（二）建设安全文化

海南航空注重推行积极的安全文化建设，海航安全文化包括“诚信、纪律、责任、公正、沟通、学习与爱心”等七大核心方面。如沟通文化方面，公司积极推行无惩罚性的自愿报告制度和搭建沟通工作平台，任何员工均可方便地通过资源报告的形式报告身边的安全隐患，由安全监察部从顶层直接接收和评估来自一线的员工报告，定期评估收集典型和积极的自愿报告并给予呈报人相应奖励，构建全员参与的安全体系。

2019 年，海南航空共计收到自愿报告 5,192 条，同比增长 33.8%，关闭率达 99.5%。海航严格的纪律文化，是确保安全红线不被突破的关键，2019 年海航梳理安全红线管理规定二十九条，如机组成员飞行前违规饮酒、违反驾驶舱规定等，针对每条安全红线制定了相关处罚政策。

（三）加强核心风险管控

2019 年，公司重点针对四大核心风险（跑道侵入、冲偏出跑道、飞行失去控制、可控飞行撞地）开展了系统治理，针对上述核心风险成立了以部门级飞行管理干部为组长，技术骨干和安全管理人員为成员的核心风险专项治理小组，牵头开展针对核心风险的专项治理。

2019 年持续跟踪各部门核心风险专项管控开展情况，纳入公司层面管控核心风险有 20 个，识别危险源 131 项，制定针对性核心风险管控措施 349 条。公司核心风险治理还借鉴了 BOW-TIE 理念，制定了核心风险管控全景图模板，要求各单位利用全景图对本单位核心风险进行管控。截止目前，公司未发生核心风险相关的高等级事件。

（四）强化基层队伍建设

以“五防”为抓手，强化专业队伍作风建设。公司从管理政策、文化宣传、监督检查三大方面，对机组纪律作风进行系统性管理，明确核心安全要求，利用舱音监察关注标准喊话和交叉检查，作风类事件顶格问责，核心标准喊话合格率超过 98%。“五防”类不安全事件相比上一年度下降明显。

加强训练管理、基层班组建设，强化“三基”。海南航空持续开展基层班组建设，紧抓“四个到班组”（安全教育到班组、手册执行到班组、风险防控到班组、技能培训到班组），落实四个到班组”职能，建立 1000 个固定班组，强化一线安全班组工作能力，推进安全班组发挥实效。公司采用国际先进 CBT（基于能力的训练）EBT（基于案例情景的训练）模式，

利用 QAR 大数据分析，加强飞行关键岗位人员资质管理，不断优化更新训练课件，夯实“基层”队伍基本功，进一步强化“三基”（基层、基础、基本功）建设，确保安全运行品质。



机长检查起飞前的准备工作，严把安全关。

(五) 深化技术创新

为进一步提升运行安全水平和效率，海南航空加大新技术应用，对无线飞行数据设备进行改装，自费为全机队加装了 WQAR（无线机组数据记录组件）或等效组件，进一步提升了飞行数据下载的时效；采购法国飞行数据译码系统，大大提高了飞行数据译码的准确率；投入建设飞行数据品质分析系统，从大数据角度分析飞行员个体、群体、机场等风险特点；自主研发发动机滑耗预警系统，该系统通过空地数据联动、实时监控飞行运行中发动机状态，可自动预警发动机不正常信息，在 2019 年成功处置了运行中飞机不安全事件，为加强安全运行体系的管理提供强有力的技术支持。

同时，公司通过合作研发模式，开发 X-CVR 组件及配套地面译码软件，在飞机上加装 X-CVR 长时舱音记录系统软硬件，将由两小时左右的 CVR 改装为近 8000 小时舱音记录，包括机组内话、陆空通话、环境音等，为飞行人员遵章守纪和作风方面发挥了积极引导作用，有效提升了公司的运营安全品质。

五、真情服务旅客出行

海南航空倡导“以客为尊”的服务理念，致力于打造顾客首选航空公司。自 1993 年成立以来，海航始终秉持店小二的服务精神，将服务作为企业核心竞争力之一，对各类服务产品进行持续性的创新及改进，并通过建立一套完整的客户关系管理体系，对服务过程进行闭

环管控，不断巩固及提升服务质量，持续打造五星卓越服务品牌，用真情服务全球旅客美好出行。

(一) 加强正点管理

2019 年，海南航空坚持高质量发展，构建高效运行、责权清晰、科学决策的航班运行管理体系，严格落实 2019 年“民航服务质量重点攻坚”专项行动的要求，从航线网络、机组保障、维修保障、地面保障、运行协调、新航行技术六个方面，全面提升航班正常管理水平，树立以旅客为中心的思维导向及正点就是最好的服务文化氛围，扎实做好航班正常和服务工作，以实际行动践行了“以客为尊”的服务理念。根据民航局统计数据，海南航空 2019 年航班正常率为 81.13%，同比去年提升 0.81 个百分点。

航班正常率	2017 年	2018 年	2019 年
海南航空	72.94%	80.32%	81.13%

(二) 便捷的出行体验

为满足旅客个性化服务的需求，海南航空针对旅客不同出行场景搭建完善的服务产品体系。“APP 登机口升舱产品”实现了国内 40 余航点的全覆盖；“中转酒店在线预订平台”实现了国际-国内中转酒店的在线预订，旅客可实时根据中转酒店库存在线预订，极大提升了旅客体验。人脸识别、指纹登录、AR 行李箱尺寸检测（国内首家）、“预约抢票”、国际官网在线自助改期、多属性座位在线预订及客户线上服务平台等服务上线，进一步加强了公司智能化服务能力，提升了旅客的便捷出行体验。

(三) 匠心打磨五星服务

海南航始终以“精益求精”的匠心精神坚持提升服务品质，打磨五星服务品牌，从绿色、安全、智慧等方面持续推进服务产品创新和服务升级，用“店小二”精神践行中国民航“真情服务”理念，为全球旅客带去超越预期、温馨周到的飞行体验。

1. 客舱服务

2019 年，海南航空制定并完善《客舱服务规范》《客舱乘务员手册》《乘务员管理手册》，规范安全服务标准、流程，提升客舱服务水平。从创新机上产品、优化服务理念、精益服务流程、升级培训体系等方面全面对标全球优秀航司，持续打磨五星服务标准和产品，实现第九次蝉联五星航空，世界最佳航企排名升至第 7 位。尤其在机上餐饮创新方面，公司通过持续研发创新，塑造航空业内的“海航特色餐品”的金字招牌。



海航集团董事长陈峰领取 2019 年 SKYTRAX 世界五星航空公司荣誉

招牌一：“天厨团队”

与全球 12 位知名主厨合作，菜品使用覆盖美洲、欧洲、澳洲出港航班，以及国内的主要出港城市（境外 7 位名厨，包含 5 位米其林主厨，国内 5 位名厨师）。

招牌二：商务舱个性化供餐模式

为满足客人的个性化需求，公司在远程航班中为商务舱旅客提供 Dine Anytime（商务舱随时供餐服务）和 Table Service（商务舱摆桌服务），让旅客在万米高空体验五星航空的“梦享飞行”之旅。

招牌三：最受欢迎的海航菜

使用米其林餐厅的呈现手法，推出一碗中国菜的理念，在机上推出海航鸡饭、海航卤肉饭、清补凉等特色机上菜品，深受中外乘客的喜欢。



米其林天厨团队

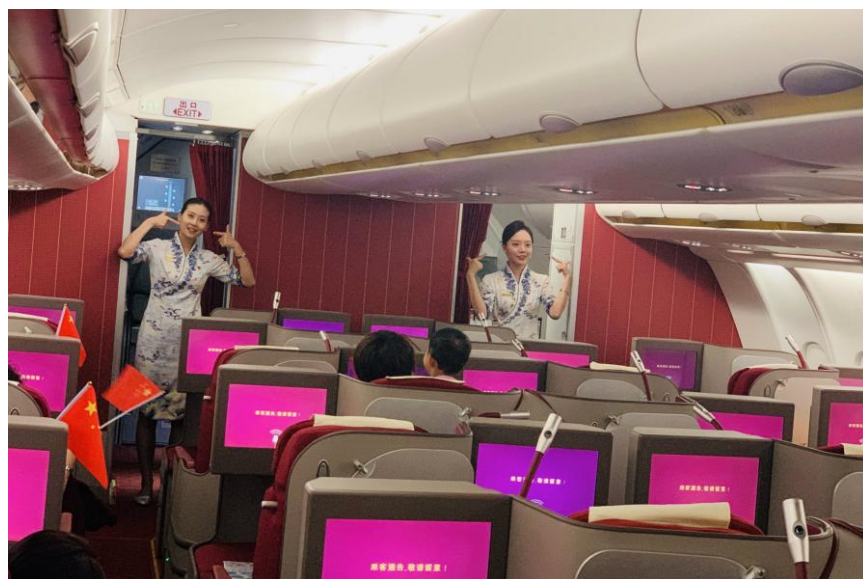
2. 机上特色活动

2019 年，为了烘托客舱气氛，给旅客带来更愉悦的旅行体验，海南航空在新中国成立 70 周年、世界地球日、端午节等节日期间，精心设计策划组织机上特色活动，有力提升了空中服务质量。

2019 年，在祖国母亲迎来七十岁生日之际，海南航空客舱管理部十三个属地乘务队，举办 YUE 动全球活动，在全球各地用不同的乐器演奏《我和我的祖国》为祖国庆生，传递着对祖国母亲满满的爱意与敬意。



各地乘务队共同庆祝新中国成立 70 年华诞



乘务员和乘客们一起跳手势舞表达对祖国美好的祝福

山河无恙，英雄凯旋。海南省最后一批援鄂医疗队 358 名医务人员在武汉经历一个多月的抗疫工作后，于 2020 年 3 月 28 日下午分别搭乘海南航空 HU8008、HU8010 航班，从武汉平安返回海口。航班上，乘务组专门为一名当天生日的医疗队员组织了一场特别的空中生日会，温馨的场景令白衣天使非常感动。她说：这是令人难忘的一天，感谢海航的用心准备，这个生日让她终身难忘。



白衣天使在空中过生日

3. CARE MORE 关怀服务

海南航空秉承“以客为尊”的服务精神，从地面到空中为特殊旅客提供 CARE MORE 全程引导和关怀服务。公司在全国各售票处设立特殊旅客专席，新增客舱宠物运输、器官运输、精神抚慰犬、无陪听力障碍、无陪视力障碍等特色服务申请，实施空地联动机制，做到专人跟踪航班动态，及时联系旅客实施后续保护，空中全程关注，提供关怀备至的贴心服务，直至旅客旅行及特殊保障任务完成，让旅客出行更加安全、舒适。

2019 年，海南航空为特殊服务需求的旅客提供了 18.2 万次咨询、出票、特殊服务申请、航班改签等服务并确保旅客顺利成行，用空地无缝隙的“店小二”服务精神彰显五星服务品质。



海南航空地服人员保障轮椅旅客登机

（四）客户投诉管理

海南航空以客户体验为关注焦点，开设客服热线、网站、电子邮箱、微博微信等多种渠道，广泛倾听客户意见，积极沟通，快速决策，提升服务质量和旅客满意度。

1.完善工作机制

公司制定下发《客户问题快速处理程序》和《客户投诉处理流程》，严格遵循首问责任、快速决策、充分授权原则，构建公司-部门-中心单位三级投诉处理机制，缩减旅客诉求处置决策节点，提升旅客问题一次性解决率；上线并完善各类自助服务功能，持续优化智能客服，进一步提升客户诉求响应及处置时效；不断推进投诉信息系统建设，利用 VOC 服务信息管理，全方位系统扫描、识别与管控投诉风险点，形成闭环管理。

2.优化不正常航班应急处置

为提高不正常航班保障能力，公司修订了《不正常航班信息通报程序》，明确了 AOC 内相关部门工作职责和工作流程，快速应对不正常航班事件，提升运行与服务品质。

不正常航班发生后，地面保障部门及时发布不正常航班信息，协助旅客进行客票退改签，为旅客提供地面餐食、住宿、交通补助等服务保障。针对长时间延误、取消的航班，采取空地联运措施，协调地面交通组织旅客尽快成行，降低不正常航班现场投诉风险。

针对不正常航班补偿，公司采取现场现金补偿和线上补偿两种形式，同时细化各项补偿费用标准，积极推动不正常航班费用补偿一线授权和流程优化工作，加快一线处置效率，旅

客办理补偿业务时间节省 50%以上，大大提升客户体验；加强一线岗位的不正常航班业务、应急业务加载和提升培训，大幅度提升大面积不正常航班处理能力。2019 年，旅客满意度达到 87.88%，同比提升 1.58%。

3. 提升客户满意度

2019 年，海南航空以“提升公司服务质量管控水平”为抓手，与第三方机构合作开展了旅客满意度测评项目，推出并实施了 2019 年满意度提升专项改进计划。该计划包括航延服务、中转服务、空中餐饮、行李服务、服务热线等 10 个服务提升项，通过聚焦服务问题形成闭环管理。公司依托服务督察管理系统平台还搭建了精益化管理、高效能处置、多维度响应和协同的客户关系管理体系，打通了多维度的旅客服务数据，形成统一的 VOC 信息平台，完善服务质量管理标准，提升服务质量体系管控能力。

为提升客户满意度，海南航空建立了指挥中心和主动报告机制，升级会员热线服务，增加呼叫中心一线授权，搭建应急保障服务团队，建立服务检查机制，有效提升客户服务质量。2019 年，海南航空通过 VOC 点评系统获取旅客点评数据达到 13.28 万人次，相比传统渠道提高约 20 倍，旅客满意度稳步提升；公司全年共保障各类重要航班 260 余班次，获得旅客高度评价，其中 13 位重要客人题词表扬。

(五) 客户信息保护

为保护客户信息，公司针对业务系统访问权限、数据安全、账号权限、运维安全等方面制定一系列规范制度和安全措施；对客户信息的操作活动进行监控和管理，保证服务过程的数据安全，实行敏感信息加密保护，防止敏感数据泄露，并严禁将敏感数据传输并存储到外部第三方存储平台；对全体员工进行信息安全培训和学习，并认真严格执行《海航集团保密工作规定》，防范信息泄密风险，及时报告信息安全事件或可疑的安全弱点。

六、拓展航线连通世界

(一) 构建国际航线网络

2019 年，海南航空紧密配合国家“走出去”和“民航强国”发展战略，提出“新枢纽，新市场”国际战略，除在北京、上海等大航空枢纽拓展国际航线外，还积极建设深圳、西安、成都和重庆等区域性国际航空枢纽，构建了长短搭配、日趋丰富的国际航线网络。2019 年共执行国际及地区航线 274 条，其中新开国际航线 68 条，包括中国大陆至欧美澳洲的远程国际航线 20 条，中国大陆至东南亚等短程国际航线 48 条，承运旅客人数约 569 万人次，同比增幅达到 15.8%。2019 年 5 月 15 日新开通的北京=奥斯陆是中国首条直飞挪威的国际航线，为两国经济、文化等各方面的交流与合作搭建了便捷的空中桥梁。



海航集团高级副总裁、海航航空集团董事长包启发与嘉宾共同剪彩
庆祝北京=奥斯陆航线成功首航

(二) 服务“一带一路”

2019年，海南航空继续响应国家“一带一路”倡议，积极助力“一带一路”空中走廊建设，促进“一带一路”沿线国家和地区在经贸、文化、旅游等多领域深入合作。重点布局十三五规划国际航空枢纽深圳、重庆、昆明、乌鲁木齐至欧洲、东南亚、中东、澳洲“一带一路”沿线城市的网络，累计运营“一带一路”航线150条，其中新开“一带一路”航线44条。航线的延伸让“一带一路”沿线国家的旅客有了更便捷、多元的出行选择，为各国经济发展与国际合作提供了更多的新机遇。

(三) 加速布局粤港澳大湾区

海南航空积极响应中央号召，借助粤港澳大湾区建设的重大机遇，加速布局深圳国际航空网络枢纽。2019年开通了深圳至罗马、温哥华、都柏林、特拉维夫、大阪、曼德勒、富国岛等国际航线。截至目前已开通深圳始发国际航线44条，市场占有率达到22.4%，极大地完善了深圳至欧美澳和亚洲的国际航线网络，为深圳加快建设国际航空枢纽作出了重要贡献。



深圳=罗马航线首航仪式首航机组合影

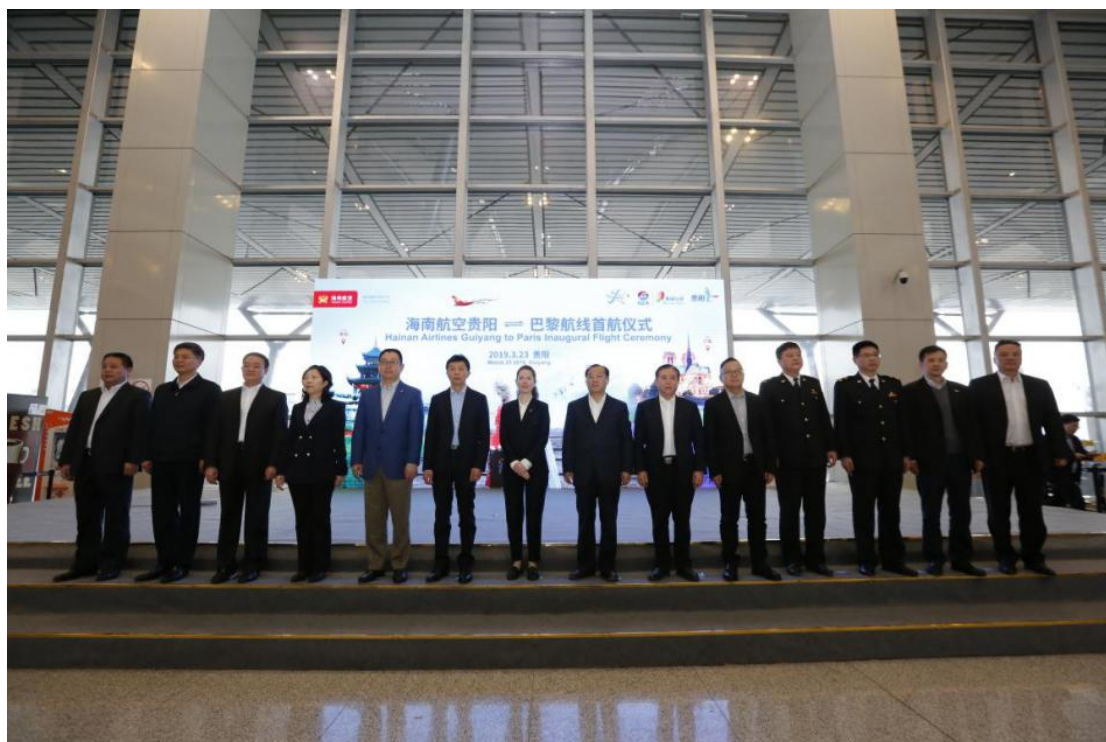
(四) 助力海南自贸港建设

海南航空作为海航集团旗下航空板块的龙头企业，27 年扎根海南，深耕本土。2019 年，公司积极配合国家建设海南自贸港战略部署，当好排头兵，加快推进海南空中交通枢纽网络构建，持续加大海南地区海口、三亚的运力投入，增频直飞国内省会城市的骨干航线，打造国际米字型中转网络。截至 2019 年底，海南航空占海南地区市场份额 31%，投入运力 60 余架，通航 115 个国内外城市和地区，运营航线 534 条，其中国际和地区航线 34 条，是海南民航骨干运输网络的主导力量，为海南自贸港建设贡献力量。

(五) 推动地区经济发展

2019 年，海南航空积极响应国家西部大开发政策，持续加大重庆、成都、昆明、西安、乌鲁木齐等地区的运力投放，完善西部地区航线网络布局；开通成都直飞芝加哥、重庆直飞布达佩斯、贵阳直飞巴黎等国际航线，实现地方与境外一线城市的互联互通，扩大西部地区对外开放、改善投资环境、加快经济社会发展。

同时，海南航空继续配合国家精准扶贫发展战略，积极参与推进老少边穷地区的航空运输发展，加强互联互通，全年共执行 28 条民航支线和老少边穷地区航线，加强当地人民与外界的交流，满足人民美好生活的需求。



参会领导与嘉宾在贵阳=巴黎首航仪式上合影留念

七、保卫蓝天绿色发展

海南航空坚持“保卫蓝天，绿色发展”的发展理念，把生态文明建设、低碳经济建设作为推动企业可持续发展的战略方向，将企业使命同保护、改善自然环境相结合，持续推进“绿色航空”品牌计划，充分发挥自身的资源优势，促进海南自由贸易港建设，力争打赢蓝天保卫战，助力中国民航绿色发展。

(一) 打造空中绿途

海南航空坚持“Fly safe, Fly green”的运营策略，在中国民航业率先推进能源管理体系建设，从地面运行、空中运行、飞机瘦身等方面实现空地全流程燃油精细化管理和绿色环保乘机，积极打造“空中绿途”，提升旅客绿色出行体验。

作为中国民航业首家获得能源管理体系认证的航空企业，海南航空建立了较为完善的能源管控制度，行业成熟的各种技术节油均已应用，部分技术在行业处于领先地位，如公司自主研发的发动机水洗设备、飞机外表面清洗设备等；并且于国内首家开展生物航油载客飞行，国内第一个实施全机队单发滑入项目，驾驶舱无纸化进程也走在行业前列。自 2008 年正式启动能源管理工作以来，海南航空已实施节能减排举措近 30 项，截至 2019 年，已累计节油 54.9 万吨，减少二氧化碳排放约 173 万吨，相当于 6.6 万亩森林一年的二氧化碳吸收量。2019 年获得中国“气候领袖企业”称号，是目前唯一一家获此殊荣的航空公司。

案例：飞机氧气改装

根据相关文件，中国西北地区部分航路调整，海南航空主动利用航路调整后的便利性，将 24 架 737-800 飞机的氧气系统进行改装，将供氧能力由 12 分钟提升到 22 分钟，改装后的飞机可以执行优化航路，使从乌鲁木齐出港的航班缩短飞行距离 370KM，减少飞行时间约 30 分钟，全部改装后，每年可节约 5400 吨航油。截至 2019 年底，公司已完成 7 架飞机氧气改装。

（二）打赢蓝天保卫战

APU 即辅助动力装置（全称 Auxiliary Power Unit），在地面时主要用于给飞机提供空调和电源，在地面等待时间使用 GPU（地面电源设备，包含地面电源车、桥载电源等）代替机载 APU，可以降低燃油消耗、减少二氧化碳排放。GPU 代替 APU 项目是中国民航局“打赢蓝天保卫战”重点推进项目，也是海南航空节能减排的核心工作。2019 年，海南航空通过深化 GPU 管控体系，建立数字化 APU 监控体系，实施了一系列细化管控手段，如组织各驻场人员现场监察、建立机组 GPU 异常使用实时反馈机制、逐班追责等，项目开展取得显著成效，2019 年项目节油达到 3.8 万吨。



乘务员在客舱内参与航空节能环保知识宣传

（三）引领低碳绿色出行

“绿水青山就是金山银山”。海南航空在国内 51 个机场、2 条国际航线启用无纸化登机服务，服务覆盖率居国内航司前列，获得 IATA 颁发“2019 年度场外值机最佳突破公司”奖项，大幅提升旅客绿色出行体验。此外，2020 年 3 月 25 日，海南航空快速响应海南“禁塑”法规，制定下发《海南航空积极落实海南省禁塑法规专项工作方案》，计划对空地近 20 项产品进行替换，并将于 2020 年 12 月前完成海南地区出港航班、地

面服务及保障单位的非生物降解袋类及一次性餐具产品替换，以实际行动践行低碳节约的绿色生活理念，助力海南建设全国首个国家生态文明试验区。

（四）保护生物多样性

海南航空与中国绿色碳汇林基金会已连续 5 年合作开展“绿途·碳抵消”公益项目，该项目呼吁旅客自愿捐赠现金或金鹏积分抵消航班衍生的二氧化碳，所捐款项及里程积分将用于海南东寨港红树林自然保护区“海航林”的保护以及其他绿色环保项目。截止目前，“海航林”已累计修复及退化红树林约 50 亩，恢复和重建了动植物赖以生存的栖息地，为鸟类、浮游生物、底栖动物、昆虫等提供了良好的生存环境，保护我们美好的家园。



扫码支持“绿途·碳抵消”公益行动

八、合作发展携手共赢

海南航空作为中国民航运输业的一份子，积极发挥行业引领的作用，与行业一同繁荣发展，积极为航空事业发展做出贡献，充分彰显海南航空在国际化、安全及服务管理等方面的核心竞争优势，加强与政府、商业伙伴等合作，实现与利益相关方的共同成长。

（一）强化合作共享

2019 年，公司积极与多方开展深入合作，不断优化产业链资源，努力将海南航空打造为便捷、安全的国际化标杆企业。

1. 与 Bose & KEF、Samsonite & Clarins 等国际一线知名品牌合作，打造视觉、触觉、听觉、嗅觉的高端乘机体验；
2. 邀请世界唯一华人侍酒师大师（Master Sommelier）吕杨及其专业团队参与机上酒水产品设计与提升；
3. 受邀参加第二届中国国际航材论坛，第 24 届民航飞机航材互援会议以及第 3 届通用飞机运行支持技术国际会议，与各供应商进行面对面交流，提升与供货方的合作关系。
4. 携手荷兰国际管家学院为海航量身定制高端管家服务课程，全面提升旅客乘机体验。
5. 联合深圳机场推出“深圳出发看世界”主题宣传活动，有效地促进了海航与深圳机场的合作关系。
6. 携手神州租车等多家公司开展会员航空类营销活动，进行高价值会员资源和权益共享；与雅高酒店集团、喜马拉雅平台、花旗银行等多家银行合作伙伴开展积分类营销活动，实现双方及多方共赢。



海南航空首批参加荷兰国际管家学院培训乘务员顺利通过考核并取得认证

（二）携手伙伴共赢

加强供应链管理已成为企业提升核心竞争力的重要趋势。海南航空深知要打造可持续的供应链，需要积极回应利益相关方的需求。因此，我们严格遵守招投标法律法规，坚持合规采购，加强供应商管理，期望通过提升透明度和持续沟通合作，共同实现企业、环境、社会的可持续发展。

1. 加强责任采购

2019 年，海南航空继续完善责任采购制度和行为规范，建立供方引入诚信承诺机制，要求引入供方签署关于反商业贿赂，反不正当用工以及保护环境的诚信承诺书，并持续监控供应商社会责任的表现。在供应链的管理上融入更多可持续发展的元素，以带动整体供应链的发展。

2. 加强供应商管理

海南航空建立了严格的供应商评价体系，依据公司相关管理办法，对供应商进行准入评价、动态评价和定期评价，根据评价结果对供应商进行新增、考核与退出。

九、关爱员工陪伴成长

（一）保障员工权益

我们重视发挥薪酬福利的分配导向作用，着眼“绩效提升”和“绩效激励”，持续优化薪酬结构，以绩效激励员工，针对不同层级搭建配套绩效模式，保障员工的基本权益。

公司根据国家法律法规规定，结合行业特色及公司特点，同时考虑员工需求，多途径保障员工权益，其中国家规定法定福利有社保公积金，公司特色福利包括优惠机票、补充商业

保险、婚丧病育慰问金、困难员工互助基金、文体活动经费等，另针对空勤特业人员，我们还提供飞行员停飞险、驻外飞行探亲机票、外籍飞行员子女教育政策福利。

(二) 助力员工成长

海南航空遵守“以人为本”的人才发展观，重视员工成长，建立起“盘点-开发-任用-复盘”的人才发展循环机制，为员工提供个性化发展平台，激发员工创新活力，实现各类人才系统化、差异化培养。

畅通人才发展渠道

公司重视员工对职业发展的诉求，按照人才发展规律，针对不同类型的人才，建立与企业任职资格体系相匹配的职业发展路径，实行“管理 + 技术”职业发展双通道，完善员工职业发展体系，为员工搭建广阔的发展平台。

夯实培训管理体系

公司秉承“系统化运营，精细化管理”的指导思想，加强基层组织、基础工作和基本能力建设，积极开展企业文化学习、各类人才培养及内训师梯队建设，完善培训工作流程及标准，加强培训成本管控，为公司可持续发展提供了充足的人才支持和保障。

(三) 关爱员工健康

重视身体健康：海南航空注重员工职业安全健康保护，根据不同工作岗位特点制定针对性的制度和措施。针对飞行员年度体检及疾病诊治结果，按照健康状况对飞行安全的影响程度进行分级管理；针对健康风险等级较高，或需重点关注健康状况的空勤人员，在执飞航班前对其开展航前健康状况体检；针对所有在职地面员工开展年度健康体检等，全面保障和提升公司员工健康水平。2019年，通过线上线下方式组织公司员工在世界艾滋病日学习关于艾滋病相关知识，开展相关知识竞赛，让员工学习更多关于日常自我健康保健知识。

重视心理健康：海南航空高度重视员工心理健康关爱，设立 EAP (Employee Assistance Program) 管理协会，组织开展员工心理健康访谈。2019年邀请公司内部心理相关专业人员给一线员工开展一对一的心理健康访谈，通过轻松专业的心理疏导方式，缓解员工不良情绪，帮助其重拾返回生产岗位的信心。



开展世界艾滋病日宣传活动

（四）员工关爱活动

海南航空注重人文关怀，积极贯彻落实党中央提出的以人民为中心的发展观，弘扬关爱员工的企业优良传统，各单位积极组织开展丰富多彩的文体活动、节日及特殊时期慰问活动，缓解员工工作压力，向广大一线、退休、特困员工送去节日的问候与祝福，帮助部分特别困难的员工解决燃眉之急，提升员工归属感和幸福感。

员工文体活动

为丰富干部员工业余生活，促进营造和谐欢乐的企业文化氛围，2019年，海南航空工会制定了《海南航空 2019 年员工关爱工作实施方案》、《海南航空空勤“双飞家庭”关爱方案》，各单位积极组织开展了职工趣味运动会、海口地区“海南航空杯”职工篮球比赛、电子竞技比赛、空中安保人员职业技能竞赛及五一劳动节慰问机场武警消防官兵等活动。相关活动的开展让广大员工在紧张的工作之余，获得了身心的愉悦，又增加了团队凝聚力。



开展职工趣味运动会



2019 年海南航空空中安保人员职业技能竞赛活动

海航特色的员工关爱

2019 年，海南航空各单位积极开展形式丰富的各类员工关爱活动，结合各类节日组织开展“元旦”“春节”“妇女节”“中秋”等慰问活动。其中，春运期间开展一线慰问活动 140 次，慰问一线员工 23647 人次，登门慰问特困员工 10 名，邀请 19 名退休员工参加团拜活动。通过一线走访，收集员工意见建议 47 项，每一项意见建议均得到了妥善解决，做到件件有回复，件件有落实。



海航航空党委副书记、工会主席胡杰向三亚一线员工送去清凉

十、勇担责任回馈社会

海南航空大力弘扬“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化精神，勇担社会责任，服务国家战略，制定完善的重要航班保障手册，以高标准、严要求执行包括保障重大会议、国防动员运输、援鄂海南医疗队包机运输等各项特殊飞行任务，确保圆满完成每一次保障任务，助力和谐社会建设；注重公益与业务相融合，关注绿色发展和儿童保护项目，持续投身公益慈善事业。2019 年，公司重点聚焦“美国新生命儿童基金会救助中国患病贫困儿童和孤儿慈善项目”“自闭症儿童关爱”“送爱入户，温暖人心”扶贫工作等项目开展公益慈善活动，以感恩之心回馈社会，助力建设和谐社会。

(一) 同抗疫勇担责

2020 年新年伊始，来势汹涌的新型冠状病毒疫情肆虐武汉，席卷全国，社会各界众志成城、坚定不移的展开疫情防控阻击战。随着疫情防控形势的日趋严峻，在党中央和地方政

府的坚定领导下，海南航空迅速部署了海航集团党委疫情防控和春运保障相关工作要求，按照“预防为主、防治结合、科学指导、及时救治”的工作原则，率先制定《新型冠状病毒肺炎防控应对方案》，在做好旅客运输及疾病防控应对工作的同时，勇担责任，有序开展防护物资运输、包机运送医疗队及滞留海南湖北籍旅客、产品优化等方面工作。疫情爆发至今，海南航空一线窗口单位全部设立党员先锋岗，党员干部亮明身份、坚守岗位、冲锋在前，全力抗击疫情。公司在确保疫情期间最大限度维持运输业务有序、安全开展的同时，实现疫情精准防控、生产逐步恢复和员工队伍的稳定局面。

1. 保障旅客权益和飞行安全

自疫情发生后，海南航空第一时间响应局方要求，快速决策并制定相关客票退改方案，全力保障因航班取消而受到影响的旅客。同时，公司按照应对方案迅速开展联防联控抗击疫情工作，各一线窗口部门下发防控工作提示，为一线员工及机组人员配发口罩、手套等必备防护用品；加强旅客出行环节的消毒工作；增加对飞机的消毒频次，优化空地服务流程和餐食；地面及航班上增配非接触式体温检测仪，及时为旅客测量体温，最大限度减少疫情传播的可能性，努力保障航班运行和飞行安全。



海南航空制定专项预案加强应对新型冠状病毒



乘务员为旅客进行体温检测

2. 开辟“空中绿色通道”

1月25日，海南航空迅速开通抗击新型冠状病毒肺炎的救援物资运输绿色通道，免费为各国政府、公益慈善社会组织及个人等机构组织提供救援物资运输服务。来自洛杉矶、多伦多、马德里、巴黎、布拉格、布鲁塞尔及特拉维夫等30多个境外办事处协助各国政府、商会、慈善组织、华人华侨运输口罩、防护服、护目罩等防疫物资回国，驰援疫情重灾区湖北省及全国其他省市，缓解各地防疫物资短缺的困难。截至4月15日，海南航空运输抗疫防护物资总计超过9.47万件，781.3吨。



海南航空协助免费承运境外救援物资

3. 救援包机驰援抗疫一线

新冠肺炎疫情肆虐武汉，牵动亿万中国人。2020年1月27日，海南航空首架包机HU5375搭载来自海南省12家三级医院147名科室骨干组成的医疗队紧急驰援武汉，为“最美逆行者”奔赴前线提供了坚强的保障。

3月17日，按照海南省委省政府的统一部署，海南航空HU5582、HU5480两架包机成功运送240名援鄂海南医疗队顺利返琼。执行本次任务的乘务长宋金鲆表示：“能够代表海南省900万人民迎接白衣英雄们凯旋而感到无比自豪。感谢白衣英雄们在国家最需要的时刻挺身而出，奔赴抗疫一线守护国泰民安。今天海航兑现承诺，我们护送英雄热血出征，也迎接英雄平安归来。”至此，海南航空已累计执行紧急医疗救援包机16班次，护送2088名医务人员和抗疫医疗专家奔赴抗疫一线战场，并凯旋归来。

随着疫情态势得到有效控制，海南航空又承担起运送滞留海南的湖北籍旅客返乡、企业复工复产等包机任务，同时推出面向政府和企业客户、医护工作者和普通旅客的多项市场产品和服务活动，助力安全有序复工，为抗击疫情贡献力量。



海口基地地服协助医疗队办理值机手续和行李托运



海南援鄂医疗队包机起飞前，机组成员与医疗队员为中国加油，为武汉加油！



为滞留海口湖北游客在美兰机场举行返乡欢送仪式

(二) 承担特殊任务

2019 年，海南航空顺利完成“两会代表”航班、“博鳌论坛”航班、第二届“一带一路”论坛及亚洲文明对话等重要航空运输任务。“两会”航空运输收到海南省人大常委会办公厅、江西省政协办公厅感谢信。公司执行新老兵运输、西沙军民合作航班等重大国防动员包机保障任务 13 班次，运输人员 1900 余人，以实际行动积极支持军民融合发展、维护国家安全，担纲支持国防和军队现代化建设的责任和义务。



老兵们难掩返乡喜悦之情

（三）关爱保护儿童

2019 年，海南航空继续支持美国新生命儿童基金会救助中国患病贫困儿童和孤儿慈善项目，为中国烧伤贫困儿童及家属提供超过 70 张优惠机票赴美国治疗，这也是海航连续四年援助该公益项目，为超过 50 个中国烧伤儿童家庭提供援助，帮助他们解决治病经费问题。

六一国际儿童节期间，海南航空组织海口、大连等多地乘务队志愿者，前往儿童福利院探望留守及自闭症儿童，自发举办义卖活动；海航来自法国、波兰、罗马尼亚等国家的 10 名飞行员前往北京光爱学校探望留守儿童，筹集善款购买大批书籍、体育用品及床单等物资送给孩子们，尽己所能贡献爱心。



海南航空外籍飞行员前往北京光爱学校探望孩子们

（四）携手扶贫助困

2019 年 5 月 17 日，海南航空党委组织下辖的商务委员会党总支 35 名党员代表前往海南省白沙县青松乡打炳村开展“送爱入户，温暖人心”扶贫工作。对 11 户特困户进行走访慰问，深入了解贫困户的实际困难，并捐赠慰问。当天，党员代表们还在村里举办了扶贫创业讲座，发动亲朋好友进行爱心消费扶贫，为打好脱贫攻坚战贡献自己微薄的力量。



海南航空党员代表对特困户进行走访慰问

(五) 开展志愿服务

海南航空自 2015 年 7 月成立志愿者服务协会以来，开展救孤济困、扶老助残等多项影响力广泛的社会公益活动，回应社会期望，传递大爱无疆。

海南航空团委下辖的海航销售团委开展“我为青春献热血”志愿服务活动，志愿者已连续五年参与献血活动，对外传递“人人可公益”的社会责任理念。同时，海南航空志愿者前往海南白沙县荣邦乡开展“宏才志远，筑梦未来”爱心助学活动，为偏远地区的应届困难大学生圆大学梦，传递爱心正能量。

公司自2014年启动救助白沙县邦溪镇贫困家庭和留守儿童的“暖流计划”以来，已先后开展“成长之路，海航相伴”党员支教体验活动、“多彩童年，海航相伴”邦溪儿童参观活动、“旧书籍旧衣物捐赠”等公益活动，努力用实际行动践行“为他人做点事，为社会做点事”的海航企业文化精神。



海南航空志愿者与受资助大学生合影

关键绩效

关键指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年
总资产	亿元	1,973.48	2,047.35	1,965.35
营业收入	亿元	599.04	677.64	723.89
净利润	亿元	38.82	-36.48	7.55
基本每股收益	元/股	0.182	-0.230	0.008
纳税总额	亿元	27.03	25.21	13.82
可用座公里	万座公里	14,084,320	16,432,897	17,434,458
运输总周转量	亿吨公里	121.66	139.99	146.19
飞行总公里	万公里	77,571	87,226	89,119
总飞行小时	小时	1,231,388	1,369,240	1,384,007
飞行班次	班次	538,972	579,318	573,577
飞机日利用率	小时	9.31	9.12	8.76
旅客运输量	万人次	7,169.00	7,987.66	8,169.05
货邮运输量	万吨	47.93	55.91	58.26
客座利用率	%	86.07	84.53	83.38
运营飞机总架数	架	410	463	361
引进新飞机	架	69	73	31
平均机龄	年	4.7	5	5.36
全年连续安全飞行时间*	万小时	68	76.7	77.7
飞行员数量*	位	2,101	2,443	2,707
外籍飞行员*	位	336	404	351
飞行训练次数*	人次	7,507	9,106	16,273
航空安保培训人数*	人次	2,209	2,810	2,567
特重大安全事故次数	次	0	0	0
供应商总数	家	470	573	603
新供应商总数	家	36	106	30
国内供应商数量	家	316	294	312
国外供应商数量	家	153	279	291
能源消耗总量	吨标煤	4,097,047	5,937,877	5,360,917
航空煤油使用量	吨	2,779,688	4,029,497	3,638,726
能源消耗减少量	万吨标准煤	14.3	18.4	20.3
单位里程温室气体排行吨数	吨/万公里	152.15	145.74	150.60
温室气体减排量	万吨	30.6	39.4	43.47
温室气体排放量	吨	8,771,034	12,711,915	11,476,749
年度节约用水*	吨	2,685.75	3,166	4,629.6
年度节油量	万吨	9.7	12.5	13.8
节油减少二氧化碳排放	万吨	30.6	39.4	43.5
总耗水量*	吨	808,731	84,303	82,417
电力消耗*	万度	768.45	867.05	897.31
投诉处理量*	起	1,417	939	2,143
旅客投诉处理率*	%	100	100	100

关键指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年
旅客满意度*	%	83.51	86.49	87.88
项目环评率*	%	100	100	100
员工总数*	人	14,399	15,587	17,456
女性员工人数*	人	6,470	6,815	8,107
少数民族人数*	人	608	682	717
外籍员工人数*	人	809	834	673
乘务长属地化率*	%	64.61	42.84	58.8
集体谈判与集体合同覆盖率*	%	100	100	100
吸纳毕业生人数*	人	2,905	3,225	2,931
工伤报告人数*	人	58	21	24

注：

- 1.年度节约用水：指机上饮用水减配，仅含海口、北京、西安、太原四地有外置水表的飞机。
- 2.总耗水量和电力消耗仅为海南航空海口地区数据。
- 3.本表带“*”符号的数据仅涵盖海南航空、新华航空和山西航空。

意见反馈

感谢您阅读《海南航空控股股份有限公司 2019 年社会责任报告》。为改进海南航空社会责任工作，进一步提升履行社会责任的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议：

您的信息

姓 名： _____ 联系电话： _____
单 位： _____ 电子邮箱： _____

选择题（请在相应位置打 √ ）

1. 您对海南航空社会责任报告的总体评价：
 好 一般 待提高
 2. 您认为海南航空在安全责任方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
 3. 您认为海南航空在利益相关者方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
 4. 您认为海南航空在客户服务方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
 5. 您认为海南航空在员工发展方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
 6. 您认为海南航空在回馈社会方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
 7. 您认为海南航空在环境责任方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
 8. 您对海南航空在社会责任工作方面的其他意见？
-