

公司代码：603885

公司简称：吉祥航空

上海吉祥航空股份有限公司
2021 年年度报告摘要

第一节 重要提示

- 1 本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到 www.sse.com.cn 网站仔细阅读年度报告全文。
- 2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实性、准确性、完整性，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 3 公司全体董事出席董事会会议。
- 4 大华会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。
- 5 董事会决议通过的本报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

2021年德尔塔、奥密克戎等变异病毒在全球蔓延扩散，国内零星散发和局部聚集性疫情时有发生，国际油价持续上涨，地缘政治影响加剧，对航空业带来的巨大冲击超出预期，公司经营业绩遭受严重影响。综合考虑公司的长远发展和全体股东利益及保障公司未来发展的现金需要，公司董事会拟定2021年度利润分配预案如下：公司2021年度不进行利润分配，亦不进行资本公积转增股本和其他形式的分配，剩余未分配利润结转至下一年度。

第二节 公司基本情况

1 公司简介

| 公司股票简况 | | | | |
|--------|---------|------|--------|---------|
| 股票种类 | 股票上市交易所 | 股票简称 | 股票代码 | 变更前股票简称 |
| A股 | 上海证券交易所 | 吉祥航空 | 603885 | 无 |

| 联系人和联系方式 | 董事会秘书 | 证券事务代表 |
|----------|-------------------|-------------------|
| 姓名 | 徐骏民 | 王晰 |
| 办公地址 | 上海市闵行区虹翔三路80号 | 上海市闵行区虹翔三路80号 |
| 电话 | 021-22388581 | 021-22388581 |
| 电子信箱 | ir@juneyaoair.com | ir@juneyaoair.com |

2 报告期公司主要业务简介

2021年，新冠肺炎疫情全球蔓延的势头未止，外防输入、内防反弹的任务仍然艰巨。在中国整体疫情得到有效控制下，2021年国内民航市场主要运输指标有所恢复，但局部地区仍受到疫情反复的影响，对旅客出行有所限制。

（1）我国民航行业发展状况

根据历年民航行业发展统计公报及《中国民航 2021 年 12 月份主要生产指标统计》，我国全民航 2021 年主要运营数据情况如下：

1) 运输总周转量

2021 年，全民航行业运输总周转量达到 856.7 亿吨公里，比上年上升 7.3%。国内航线完成运输总周转量 641.1 亿吨公里，比上年上升 9.1%，其中港澳台航线完成 3 亿吨公里，比上年下降 5.5%；国际航线完成运输总周转量 215.6 亿吨公里，比上年上升 2.3%。

2) 旅客运输量

2021 年，全民航行业完成旅客运输量 44055.7 万人次，比上年上升 5.5%。国内航线完成旅客运输量 43,908.0 万人次，比上年上升 7.6%，其中港澳台航线完成 59.3 万人次，比上年下降 38.4%；国际航线完成旅客运输量 147.7 万人次，比上年下降 84.6%。

3) 货邮运输量

2021 年，全民航行业完成货邮运输量 731.8 万吨，比上年上升 8.2%，国内航线完成货邮运输量 465.1 万吨，比上年上升 2.6%，其中港澳台航线完成 19 万吨，比上年上升 8.0%；国际航线完成货邮运输量 266.7 万吨，比上年上升 19.6%。

4) 我国航空公司运输效率

根据民航局的统计，2019 年、2020 年和 2021 年，我国航空正班客座率分别为 83.2%、72.9% 和 72.4%，正班载运率为 71.6%、66.5%和 66.9%

(2) 我国航空运输业特点

1) 周期性

航空运输业与宏观经济周期密切相关，属于周期性行业。宏观经济稳定快速增长阶段，经贸往来频繁、消费能力旺盛，航空运输行业也随之进入景气周期；但若发生经济增速放缓甚至衰退，一方面，市场需求将显著萎缩，另一方面，消费者对于交通成本的敏感性提高，选择成本相对较高的航空出行方式趋于谨慎，从而使得航空运输行业出现不同程度的萧条。总之，经济周期交替出现和航空需求增长对经济增长的高弹性值，导致航空运输业具有较强的周期性。

2) 季节性

航空运输业具有显著的季节性特征，从而造成航空运输企业在淡旺季中的收入和盈利有一定差异，就我国航空运输行业而言，季节特性主要如下表所示：

| 月份 | 市场特点 |
|--------|------------------------------------|
| 1-2月 | 春运，不同年份也可提前至上年12月，单向航空旺季，近年单向性逐步减弱 |
| 3月 | 春运过后的需求淡季，月底公商务市场逐步回暖 |
| 4月 | 从中旬开始公商务活动旺季 |
| 5月 | 相对偏淡，月底临近高考，客源减少 |
| 6月 | 淡季，高考、中考结束之后需求逐步走暖 |
| 7-8月 | 公商务叠加暑期旅游，航空需求旺季 |
| 9-10月 | 公商务活动较为密集，“十一”长假和秋游需求 |
| 11-12月 | 天气转冷，旅客出行意愿降低，航空淡季。但部分南方旅游航线走暖。 |

上述航空运输行业的季节性特征已反映在全国民航客座率和旅客运输量等指标上。

3) 区域性

在当前世界航空技术发展水平下，航空运输范围基本可覆盖全球各地，是各种运输类型中最便捷、最广泛的方式。航空运输作为典型的现代服务业，对于客户和市场的依赖较为明显，加之航空运输需要以机场营运基地和航线航班网络为基础，致使航空运输业具有一定的区域性。大型航空运输企业的业务通常覆盖全球，但仍以某一国家或区域为经营重点；中小型航空运输企业则均将有限的经营资源集中投入某一区域市场，以形成其在该细分市场的显著竞争优势。

4) 准金融性

航空运输业是一个高负债率的行业，银行利率、美元汇率、国际油价对它都具有直接的影响。由于飞机引进成本较高，航空公司普遍通过融资租赁或经营租赁的方式组建机队。同时，国际油价又受到银行利率、美元汇率等多重因素相互关联的影响。因此与其他行业相比，航空运输业更像一个准金融行业，具有准金融性。2021年度公司正式实施新租赁准则，其对资产负债率、ROE等主要财务指标均会产生重大影响，本公司对美元汇率波动的敏感程度将进一步提升。

报告期内公司所从事的主要业务

吉祥航空主营业务为航空客货运输业务，经营范围包括国内（含港澳台）航空客货邮运输、国际航空客货运输业务，航空配餐等。

截至报告期末二级子公司情况：7家全资子公司、2家控股子公司及3家参股公司。其中，全资子公司吉宁文化主要从事民航航空器上的相关广告设计代理、文化策划等业务；全资子公司吉祥航空服务主要从事货物及技术的进出口业务、飞行文化体验、商务咨询和航空地面代理等服务；全资子公司均瑶国旅主营业务为航空客票代理销售及旅游业务；全资子公司吉祥航空物流主营业务为国际、国内货物运输代理等；全资子公司吉道航企业管理主营业务为企业管理及企业管理咨询；全资子公司吉祥航空香港主营业务为从事进出口贸易、投资、咨询服务；全资子公司吉祥航空餐饮主营业务为食品生产、食品经营、餐饮服务等业务；控股子公司淘旅行主营业务为休闲旅游O2O平台，提供网络科技领域内的旅游服务；控股子公司九元航空主营业务为从事国内、国际航空客货运输业务。

报告期内公司的经营模式

为持续打造以“长三角”区域及“大湾区”为依托的高价值、高效率的航线网络，本公司采用主运营基地模式。吉祥航空（全服务航空）以上海虹桥、浦东两场为主基地机场，以南京为辅助基地；控股子公司九元航空（低成本航空）以广州白云机场为主基地机场。主运营基地模式充分发挥规模化机队营运效率并具有显著成本控制优势，一方面减少了在基地机场以外建立其他营运基地所产生的大额成本开支；另一方面可在公司现有有机队规模的基础上最大效能地提高飞机营运效率、降低维护成本，从而有效减少飞机单位营运时间内的固定成本。因此，主运营基地模式可以较好地集中优势资源，确保飞机利用率和客座率处于较高水平基础上的同时减小成本支出，从而实现效益最大化。

（1）吉祥航空 2021 年业务回顾

2021 年，是中国共产党建党一百周年，也是吉祥航空成立十五周年。面对新冠肺炎疫情反复冲击与各类风险挑战交织叠加的严峻形势，公司坚决贯彻习近平总书记对民航工作的系列重要指示批示精神，认真落实民航局、华东局各项决策部署，紧扣“一二三三四”民航总体工作思路，统筹抓好生产经营与常态化疫情防控工作，深入推动企业战略执行与变革发展，安全运行平稳有序，服务品质持续提升，经营管理成效显著，实现“十四五”良好开局。

截至 2021 年 12 月 31 日，公司拥有 82 架空客 A320 系列飞机（其中 27 架为 A321 机型、17 架为 A320neo 机型、3 架为 A321neo 机型），6 架波音 B787 系列飞机。公司子公司九元航空实际运营 22 架飞机，均为波音 737 系列飞机（其中一架为 B737-8MAX）。

为巩固常态化疫情防控成果，公司慎终如始把常态化疫情防控放在重要位置，全面贯彻落实“外防输入、内防反弹、人物环同防”的总要求，从严从紧从细落实各项疫情常态化防控措施。对内，公司进一步细化了疫情防控管理条线，持续开展公司防疫自查，建立公司防疫督查体系，规范防疫检查员队伍管理，进行防疫问题通报整改；对外，在继续严格做好境外远端防控的同时，对国际客运航班、“客改货”航班实施“一航线、一方案”，严格管控境外各环节的暴露风险。

在疫情不断蔓延，国际正班客运航班没有全面恢复的形势下，国际货运市场总体呈现“旺需”，公司物流公司借鉴 2020 年运行国际货包机的经验，对现行国际货运市场热点进行航线调研、价格制定。随着 10 月 23 日第一班货包机执行，吉祥航空国际货包机先后飞抵英国、法国、德国、西班牙、意大利、芬兰等欧洲国家。截至 2021 年 12 月 31 日，实际共执行国际货包机 271 班次，收入 25,459.94 万元，累计运输包括防疫物资、工业用品、日用品等货物 4,502.12 吨，在提高 787 宽体机的利用率的同时创造了一定收益。

为提高公司高价值品牌认识，公司于 2021 年 5 月完成中国民航史首班客舱宠物包机航班“上海=三亚”宠物包机，全年累计完成两次包机专项活动。引入新兴传播与社群连接，首创中国航司开展航空游戏类公益直播，将模拟飞行体验搬进线下动漫展会，营造高互动传播氛围。

为提高员工满意度，同心聚力共建美好吉祥，公司开设党员活动室/职工之家，增强党群文化传播效能，持续开展员工关爱。不断增强民主建设，完善职代会提案管理，依托“工会主席接待日”等平台，为员工参与企业发展和建设持续赋能。坚持疫情以来“不裁员”“不降薪”的工作方针，开展广泛覆盖多类岗位的差异化绩效调薪工作；对高风险人员实行“四指定、四固定、两集中”管理，加强集中点风险隐患的自查整改，做好隔离人员的心理关怀和生活关爱。结合《民航局关于提高机务维修人员职业满意度的指导意见》，开展机务人员薪酬优化项目，体现了“多劳多得、优劳优得”的薪酬理念，坚定了全体干部员工与企业风雨同舟、共克时艰的决心与信心。

目前公司所处航空业受新冠肺炎疫情影响较大，疫情的持续时间存在较大不确定性，为配合公司中长期发展战略，公司需要吸引和保留优秀管理人才和业务骨干，同时兼顾公司长期利益和

短期利益，更灵活地吸引各种人才。为更好地促进公司长期、持续、健康发展，公司于报告期内推出了第二期员工持股计划，参与对象以 0 元/股的价格受让公司回购股票，充分调动公司核心骨干人员的积极性和创造性，提高员工凝聚力和公司竞争力，使各方共同关注公司的长期稳定发展。

报告期内，吉祥航空单体全年执飞国内、国际航线 190 多条；全年运输生产飞行 24.78 万小时、运输总周转量 20.26 亿吨公里、旅客运输量 1,390.32 万人次、货邮运输量 8.38 万吨、平均客座率 72.24%、飞机在册日利用率 8.43 小时，主要运营数据同比 2020 年实现不同幅度增长，恢复至 2019 年同期 80%左右。航班正常率 88.72%，在国内主要航司中上升至第四位，较 2019 年同比上升 4.59%。连续安全飞行超过 200 万小时，荣获民航局“飞行安全二星奖”，安全运营起落 111,104 架次。

(2) 九元航空 2021 年业务回顾

公司控股子公司九元航空于 2014 年获批设立，于 2015 年初正式开航。九元航空以广州白云机场为主基地机场，以波音 737 系列飞机组建单一机型机队，截至报告期末，九元航空拥有 22 架波音 B737 系列飞机（其中一架为 737max），运营着九十条以上国内、国际航线，通航城市六十多个，主要目标市场为我国大湾区低成本航空市场。九元航空充分依托广东省及珠三角地区经济发达、人口流动活跃、出行需求较高以及可近距离辐射东南亚等区位优势，秉承依托基地机场的区位优势、单一机型构建机队、瞄准特定目标市场、低成本运营、安全保障等吉祥航空业已建立的企业发展理念，积极拓展低成本航空市场，进一步提升吉祥航空综合实力。

2021 年九元航空加大市场需求研判力度，统筹资源获取工作，在加大广州资源获取的同时，精细化管理各条航线；飞机日利用率 8.76 小时，较 2020 年上升 6.18%。

2021 年九元航空安全态势显著提升，未发生责任原因一般事故征候及以上事件。2021 年，九元航空保障航班 3.48 万班，航班正点率 89.98%。

3 公司主要会计数据和财务指标

3.1 近 3 年的主要会计数据和财务指标

单位：元 币种：人民币

| | 2021年 | 2020年 | 本年比上年 增减(%) | 2019年 |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|----------------|-------------------|
| 总资产 | 43,858,577,713.76 | 32,308,473,657.89 | 35.75 | 33,138,177,135.45 |
| 归属于上市公司股东的净资产 | 10,055,596,692.25 | 10,851,180,750.12 | -7.33 | 12,899,030,625.63 |
| 营业收入 | 11,767,107,904.77 | 10,101,552,077.97 | 16.49 | 16,749,412,414.17 |
| 扣除与主营业务无关的业务收入和不具备商业实质的收入后的营业收入 | 11,672,492,995.80 | 10,056,676,880.67 | 16.07 | / |
| 归属于上市公司股东的净利润 | -497,613,870.35 | -473,783,520.86 | 不适用 | 994,470,115.82 |
| 归属于上市公司股东的 | -665,783,540.13 | -670,968,698.67 | 不适用 | 904,467,113.70 |

| | | | | |
|------------------|------------------|----------------|------------|------------------|
| 司股东的扣除非经常性损益的净利润 | | | | |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 1,556,853,730.88 | 612,652,822.19 | 154.12 | 2,736,747,856.15 |
| 加权平均净资产收益率(%) | -4.83 | -3.99 | 减少0.84个百分点 | 9.19 |
| 基本每股收益(元/股) | -0.25 | -0.24 | 不适用 | 0.54 |
| 稀释每股收益(元/股) | -0.25 | -0.24 | 不适用 | 0.54 |

3.2 报告期分季度的主要会计数据

单位：元 币种：人民币

| | 第一季度 (1-3月份) | 第二季度 (4-6月份) | 第三季度 (7-9月份) | 第四季度 (10-12月份) |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| 营业收入 | 2,457,077,278.11 | 3,591,759,993.61 | 3,080,628,640.07 | 2,637,641,992.98 |
| 归属于上市公司股东的净利润 | -278,361,269.24 | 380,501,268.59 | -151,951,114.40 | -447,802,755.30 |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益后的净利润 | -242,359,476.13 | 342,305,237.04 | -162,129,428.83 | -603,599,872.21 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 12,448,055.42 | 919,671,723.89 | 743,165,198.44 | -118,431,246.87 |

季度数据与已披露定期报告数据差异说明

适用 不适用

4 股东情况

4.1 报告期末及年报披露前一个月末的普通股股东总数、表决权恢复的优先股股东总数和持有特别表决权股份的股东总数及前 10 名股东情况

单位：股

| | | | | | | |
|------------------------------|--------|--------|----|-------|----------|---|
| 截至报告期末普通股股东总数(户) | 18,158 | | | | | |
| 年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数(户) | 21,235 | | | | | |
| 截至报告期末表决权恢复的优先股股东总数(户) | - | | | | | |
| 年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数(户) | - | | | | | |
| 前 10 名股东持股情况 | | | | | | |
| 股东名称 | 报告期内增 | 期末持股数量 | 比例 | 持有有限售 | 质押、标记或冻结 | 股 |

| (全称) | 减 | | (%) | 条件的股份 数量 | 情况 | | 东 性 质 |
|---|-------------|---------------|-------|-------------|--------------|-------------|---------------------|
| | | | | | 股份 状 态 | 数量 | |
| 上海均瑶(集团) 有限公司 | 0 | 1,020,862,080 | 51.92 | 0 | 质押 | 320,600,000 | 境内 非国 有法 人 |
| 东方航空产业投 资有限公司 | 0 | 294,921,623 | 15.00 | 169,130,680 | 无 | 0 | 国 有法 人 |
| 王均豪 | -15,502,788 | 61,777,212 | 3.14 | 0 | 无 | 0 | 境内 自然 人 |
| 上海均瑶航空投 资有限公司 | 0 | 36,066,977 | 1.83 | 0 | 无 | 0 | 境内 非国 有法 人 |
| 中国农业银行股 份有限公司—广 发均衡优选混合 型证券投资基金 | 34,818,258 | 34,818,258 | 1.77 | 0 | 无 | 0 | 其他 |
| 中国建设银行股 份有限公司—中 欧新蓝筹灵活配 置混合型证券投 资基金 | 2,987,465 | 27,919,646 | 1.42 | | 无 | 0 | 其他 |
| 青岛城投金融控 股集团有限公司 | 0 | 21,871,165 | 1.11 | 0 | 无 | 0 | 其他 |
| 兴业银行股份有 限公司—中欧新 趋势股票型证券 投资基金(LOF) | 3,353,774 | 20,949,695 | 1.07 | 0 | 无 | 0 | 其他 |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|------------|------|---|---|---|------|
| 大众交通（集团）股份有限公司 | -5,500,000 | 17,660,200 | 0.90 | 0 | 无 | 0 | 国有法人 |
| 中国工商银行股份有限公司—中欧精选灵活配置定期开放混合型发起式证券投资基金 | 5,416,490 | 16,032,793 | 0.82 | 0 | 无 | 0 | 其他 |
| 上述股东关联关系或一致行动的说明 | 王均金先生持有上海均瑶（集团）有限公司 36.14%的股权，持有上海均瑶航空投资有限公司 4.8870%的股权。王均豪先生持有上海均瑶（集团）有限公司 24.09%的股权，持有上海均瑶航空投资有限公司 3.258%的股权。王瀚先生持有上海均瑶（集团）有限公司 35.63%的股份，持有上海均瑶航空投资有限公司 14.090%的股权。王均金先生为公司的实际控制人，王瀚先生与王均金先生于 2021 年 8 月 24 日签署了《一致行动协议》，为一致行动人。上海均瑶（集团）有限公司与上海均瑶航空投资有限公司为一致行动人。除此之外，公司未知上述无限售条件股东是否属于《上市公司收购管理办法》中规定的一致行动人，公司也未知其关联关系。 | | | | | | |
| 表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明 | 不适用 | | | | | | |

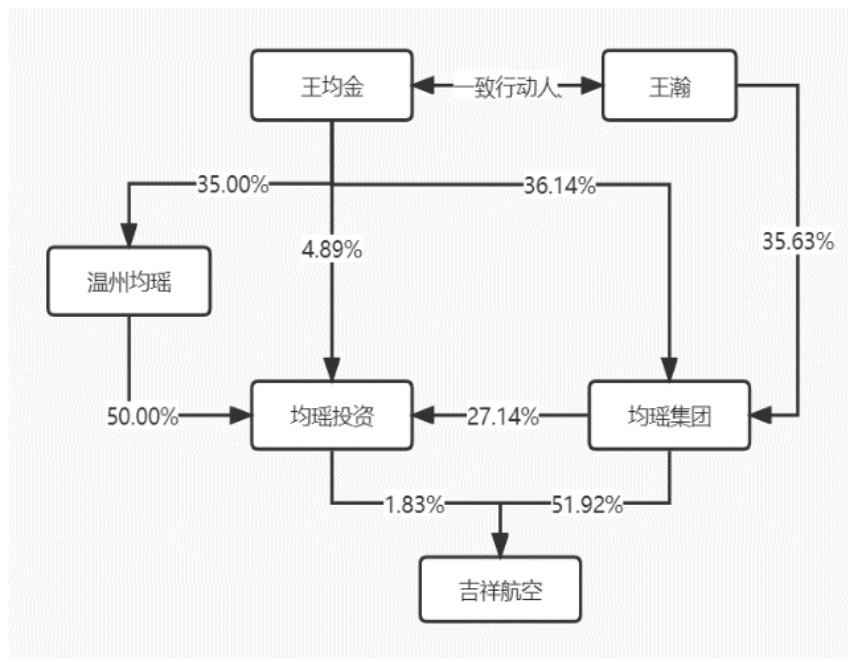
4.2 公司与控股股东之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



4.3 公司与实际控制人之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



4.4 报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

适用 不适用

5 公司债券情况

适用 不适用

第三节 重要事项

1 公司应当根据重要性原则，披露报告期内公司经营情况的重大变化，以及报告期内发生的对公司经营情况有重大影响和预计未来会有重大影响的事项。

2021 年，公司实现营业收入 117.67 亿元，同比上升 16.49%。其中航空客运收入 111.07 亿元，占营业收入 94.39%；航空货运收入 5.09 亿元，占营业收入 4.32%。全年实现归属上市公司股东净利润-4.98 亿元。

1、飞行计划及营运

2021 年，全球经济在后疫情时代渐渐恢复，但受新冠变异毒株蔓延扩散影响，航空业依旧面临着巨大压力，航空客运业务尚处于艰难复苏阶段。

为应对后疫情时代动荡多变的民航市场，复杂交错的国际、国内形势，公司慎终如始，筑牢防线，巩固常态化疫情防控成果，在防疫的同时，强化安全工作政治担当，加大隐患排查治理力度，不断加强核心风险管控，持续提升安全作风建设，确保安全态势平稳可控。在航线上，公司加强航班正常性源头管控，完善航班计划编排优化体系，加强航路优化工作，针对运管委高频调整的首发航班进行计划性调整，匹配运行需求；在技术管理上，公司优化运行管理体系建设，以

运行“一盘棋”思维启动运行协同平台 HOC 系统建设，并在年内分别圆满完成南京机场独立平行运行验证试飞以及连云港花果山新机场验证试飞。为持续打造高价值品牌特色，在产品方面，公司优化经营方式，于 2021 年 10 月重启国际“客改货”包机业务。持续提升中转产品营销能力，加强航司间协同合作，高效灵活经营增加收益；在服务方面，公司持续推进服务标准化建设，开展“服务流程与实操匹配”工作，坚持高价值服务特色，提升公司高价值品牌认知。

2021 年，面对疫情，九元航空严格落实相关防疫规定，以运控为核心强化信息收集和统筹指挥能力，不断完善优化公司防疫体系，确保疫情对经营与服务的影响最小化。九元航空严格坚持安全是公司生存发展的生命线这一指导方针，持续探索安全管理、质量管理、流程管理、作风建设“四位一体”深度融合管理模式，多措并举进一步管控各类风险，安全态势显著提升。报告期内，九元航空在资源获取过程中突破性地开通了上海、杭州、成都、青岛、昆明等航线，加密海口、三亚、郑州、贵阳等航线，加大广州基地时刻资源的比例与利用效率，提高广州基地同海南、西南、华东等区域航线市场的布局力度，持续优化航线网络结构，并持续完善服务质量管理，加强服务监查、评价、风险管理、服务考核建设，打造“四位一体”的服务管理体系。2021 年，九元航空总体旅客满意度为 88.8%，同比上升 1.2%。

2、安全运营

公司坚持预防为主、综合治理的安全方针，坚持对安全隐患“零容忍”，提升核心风险管控能力，进一步构建完善安全管理体系，安全状况得到较大改善。

公司进一步推动数字化平台建设，将 SMS 系统平台纳入自主研发项目，成立了以安监部、信息部和各主要运行部门共同参与的项目团队，并于三月下旬开发完成并成功上线。依托 SMS 系统平台进行监察，运用数据驱动等信息化手段实时监控安全风险趋势，强化过程管控、督导检查 and 定期通报，加强安全风险常态化管理。运用风险雷达、趋势分析，实现风险的主动测评、预警及管控；通过缺陷类型定位原因，有效查找问题根源，从根本上消除问题隐患。

公司严格落实民航局关于作风建设的相关要求，推动以“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”为内核的作风建设，建立作风量化评估体系；深入开展班组建设，紧抓“三基”建设；修订并发布《吉祥航空民航安全从业人员工作作风建设实施方案》、《建立工作作风管理体系及宣传教育实施方案》，围绕责任落实、量化评估、多维渗透，从 8 大方面制定 54 项措施，利用班组为载体，推进安全从业人员工作作风建设。

2021 年本公司共安全飞行 31.30 万小时，完成起落 14.12 万架次。公司用于安全生产的费用

支出为 25.25 亿元。

3、客舱服务

2021 年，疫情防控是当下一切工作开展的基础。公司客舱部制定疫情防控、检查工作方案，划分职责、明确分工，建立有效的疫情防控管理体系，全面协调运行生产秩序，保护员工和旅客健康；成立防疫工作组，及时发布局方各类防疫文件，使防疫工作更严谨、更专业、更及时；制定各项自查计划，开展部门级疫情防控航前专项检查、疫情防控航路运行检查，对于集中管理人员，部门采用远程视频抽查方式；针对乘务空勤人员工作分散的特点，利用企业微信等各类即时通信软件中的功能，做到员工健康监测的全员到位。

秉承“赢得客户十分满意，获得客户长久钟情”的服务理念，客舱部以打造温暖客舱为服务落脚点，同时优化宽体机的服务品质，推出“温暖客舱，静享所想”服务系列。其中包括：“行李信息早知道”服务，乘务组通过移动信息平台提前播报行李转盘信息，服务于旅客开口之前；“夏日特饮”隐藏菜单，在不增加成本的前提下，利用现有机上配备的原材料，亲手为旅客调制出旅客喜欢的特饮，隐藏菜单将分为夏季特饮与冬季特饮，让旅客在客舱中享受“四季”；“关爱旅客温馨服务”，乘务组为生日旅客制作贺卡送上生日祝福、休息旅客的温馨提示牌以及优化公务舱的衣架挂牌，体现吉祥航空想旅客所想，为旅客打造温暖的客舱服务体验，创造超出旅客期待的精彩旅程。

2021 年，吉祥航空与九元航空分别制定了《品牌工作管理手册》、《客舱部员工行为准则》等一系列管理规章，引导乘务员养成爱岗敬业，知礼协作，利他互敬的职业作风，确立如意品牌组“新形象、心服务、馨吉祥”的工作目标，重新定义品牌组概念、设计“如意徽章”和品牌组专属福利，丰富旅客旅途生活的同时增加旅客粘性，也让旅客进一步了解吉祥品牌，提升社会影响力。

4、品牌建设

公司坚持标准化服务和差异化并举，精服务的竞争优势和高价值的品牌特色逐步显现。公司重点关注旅客与吉祥接触点的服务品质提升，持续打造“尊享、温暖”的品牌记忆点形象，打造具有吉祥特色的各类主题航班，不断强化品牌推广。公司借助时下流行的模拟飞行游戏方式，首创中国航企开展航空游戏类公益直播，推广普及航空文化；与计算机组件厂商跨界合作，主动开拓潮人体验；与知名相机厂商日本适马公司开展线下航空摄影沙龙；拓展跨界合作广度，将新

媒体、社群运营等新兴传播手段与营销目标相结合，深入推进全渠道的媒体运营工作。

5、服务品质

公司于报告期内开展的服务风险评估工作共计识别 70 项服务质量风险源，实现服务质量风险管控由“事后监管”向“事前预防”转变，进一步降低了服务差错发生率。为进一步营造高品质服务文化，公司持续关注服务人员素能提升，跟踪培训执行情况，动态调整相关素能评价方式，通过借助现有的学习平台和激励机制，联合各服务部门开发服务系列微课。

在“体验经济”战略引领下，结合公司航班运营、客户运营、服务保障等工作平稳推进的现状，充分利用现有资源，发挥航线特性，启动精品航线项目。通过对精品时刻、精品准点率、精品服务、精品产品、精品宣传 5 个维度的综合考量，对数字化品质、服务人员品质、机上互动品质等 9 个品质点及 15 项细化提升点，形成对内可复制的高品质全流程管控模式，使航线品质稳定可控；对外打造全新的旅客机上记忆点，餐饮、物料、服务人员等体验全面提升，在异业品牌合作方面寻求进一步突破。

6、企业文化

坚持“为社会创造价值”是我们打造百年吉祥的基本前提；坚持把安全工作当作头等大事来抓是我们持续发展的根本保证；坚持 HVC 战略引领是我们推动公司高质量转型发展的举力之纲；坚持践行“一二三四五”方法论是我们切实做好各项工作的关键法宝；坚持效率优先是我们不断激发企业发展活力和提升核心竞争力的重要支撑；坚持以人为本是我们团结一致战胜前进道路上的一切艰难险阻的强大精神动力。

2 公司年度报告披露后存在退市风险警示或终止上市情形的，应当披露导致退市风险警示或终止上市情形的原因。

适用 不适用