

中国南方航空股份有限公司

报告编制：中国南方航空股份有限公司社会责任管理委员会

南航总部地址：广州市白云区机场路278号

南航官方网址：www.csair.com

电子邮箱：csr@csair.com

南航官方微信

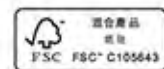


扫描关注

南航官方微博



扫描关注



报告出版环境  
纸张：本报告采用环保纸张印刷。  
油墨：印刷油墨采用环保大豆油墨以减少空气污染。

2016 年社会责任报告



中国南方航空



# 2016

## 中国南方航空股份有限公司 社会责任报告



# 关于本报告

这是中国南方航空股份有限公司（以下简称“南航”）发布的第十本社会责任报告。十年来，南航通过不断完善社会责任工作体系、丰富社会责任工作内涵，积极承担安全飞行、保护环境、社会公益等方面的责任，履责行动受到社会各界广泛关注和支持。知恩于心，感恩于行。站在新的发展起点，南航将再接再厉，携手各界共启责任之航。



## 报告范围

本报告披露了南航2016年1月1日至12月31日期间社会责任履行情况，部分内容适当追溯以往年份，内容涵盖南航及其附属公司。

## 编制依据

国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》  
 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》  
 上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引  
 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI 4.0）》  
 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》

## 数据说明

本报告所采用的经济数据来自于公司年报，其他数据来源于公司正式文件和相关统计。其中带星号（\*）的数据不含厦门航空有限公司。公司董事会及全体董事承诺报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容真实性、准确性和完整性承担责任。

## 报告获取

本报告分中、英文两个版本。若内容理解不一致，请以中文版本为准。报告以纸质和电子文档两种形式发布。纸质版可在南航明珠休息室、营业部、办公楼等场所获取。电子版可访问南航官网 [www.csair.com](http://www.csair.com) 下载。

# 目录

致辞 02

关于我们 04

公司概况 04

机队规模 06

企业文化 08

战略与治理 09

聚焦2016 10

阳光南航 10

创新南航 12

国际南航 14

责任与发展 16

责任治理 16

利益相关方沟通 17

实质性议题分析 20

附录 38

南航通航国家及地区示意图 88

ESG 指标索引 90

G4 指标索引 92

安全运营 24

安全体系 26

安全保障 28

安全绩效 30

安全管控 31

绿色运营 36

环境管理 38

应对气候变化 39

地面环保 45

真情服务 48

服务体系 50

服务提升 51

以人为本 56

倾听反馈 60

活力职场 62

人力政策 64

培训体系 68

健康管理 70

营造和谐 72

社会共融 74

精准扶贫 76

特殊飞行 78

融入海外 79

文化教育 80

志愿服务 81

稳健经营 82

经营业绩 84

高效运营 85

供应链管理 87

# 致辞

“南航将继续朝着建设世界一流航空产业集团的目标,始终坚持负责任地发展与经营,携手利益相关方共同迈向可持续发展未来。”

2016年是南航发展历程中不平凡的一年。这一年,我们贯彻落实党中央、国务院决策部署,以打造阳光南航为抓手,全力做好改革、发展、稳定等各项工作,积极承担社会责任,努力“让中央放心、让社会满意、树员工信心”,呈现出向上、向好的发展态势,实现了“十三五”的良好开局。

坚持安全第一,守牢安全底线。安全是航空业发展的生命线。我们在充分调研的基础上,制定出台了《关于进一步加强安全生产工作的意见》,建立了完善了涵盖安全制度、安全管控、安全审计与考核的安全管理体系。2016年安全飞行237.5万小时,运输旅客1.15亿人次,继续保持中国民航最佳安全记录。

坚持稳中求进,提升经营效益。2016年,国际经济形势错综复杂,地缘政治风险升高,油价汇率变化不定,航空业不确定因素增多。我们加快提质增效,经营业绩逆势向好,航线网络持续完善,枢纽成效不断显现。2016年,南航机队规模突破700架,营业收入1,147.92亿元,利润总额76.47亿元,向国家和地方政府缴纳各类税费66亿元。

积极谋划推进,明确发展战略。我们立足当前,着眼长远,作为主基地航空公司进驻北京新机场,打造广州—北京“双枢纽”的战略布局;组织开展对标厦航学习交流,在世界互联网大会借力外部资源,打造“南航e行”,明确“规范化、一体化、智能化、国际化”的战略取向。

加强节能减排,推动绿色发展。环境保护和节能减排是企业社会责任的重要内容。我们关注气候变化和雾霾,建立和优化能源消耗管理体系。2016年,率先引入空客A320neo飞机等新一代绿色环保机型,有效降低了燃油消耗和排放。全年优化航路12万余班,节省航油超过2万吨,减少二氧化碳排放超过6万吨。

关注客户体验,提升服务品质。服务是航空业的本质属性。我们以市场需求为导向,建设全流程、一站式、电子化的移动平台,努力实现旅客出行“一机在手,全程无忧”。我们重点改进旅客最为关注的航班正常性问题,全年航班正常率创近5年最好水平。2016年,南航跻身SKYTRAX全球最受喜爱航空公司15强,排名中国内地航空公司第一。

注重员工培养,打造阳光职场。我们稳步推进用工制度改革,基本实现按岗位“一元制”管理;帮助员工成长,由业务骨干担任青年员工导师,引导职业规划。全年开展各类培训超过1万项;编制南航职工健康指南,提供免费心理咨询服务;主动关爱女性员工、困难员工和离退休员工。

积极回馈社会,促进社会和谐。我们始终将回馈社会视为应尽的重要职责。作为最大航空承运人,努力争当“一带一路”航空互联互通的排头兵;承担国际维和、政府包机、抢险救灾等特殊飞行任务,成功首飞南海永暑礁、美济礁等;在中国航空企业中第一家开通人体捐献器官转运绿色通道,第一家推出“机上医疗志愿者”服务;深入新疆加依托格拉克村、湖北富冲村等地开展定点扶贫;开展“筑梦书屋”、“十分”关爱助学等慈善公益和志愿者活动,全年捐赠1,126万元。

我们重视与利益相关方沟通,多次举办大型公众开放日活动,主动向社会各界披露公司进展,持续提升运营透明度。南航微博、微信公众号均获得国资委“2016年度中央企业最具影响力新媒体账号”荣誉。

我们深知,南航的发展与利益相关方的支持密不可分。2017年,南航将加快推进战略实施,朝着建设具有国际竞争力的世界一流航空产业集团的目标不断迈进。我们衷心希望与社会各界携手并肩,实现互利共赢、共同发展,以平稳的安全态势和优异的履责业绩,迎接党的十九大胜利召开!

王昌顺

中国南方航空股份有限公司 董事长

李健

中国南方航空股份有限公司 总经理

# 关于我们

南航 1995 年成立,1997 年在香港联合交易所、纽约证券交易所上市,2003 年在上海证券交易所上市,总部位于广东省广州市机场路 278 号。南航主要提供国内、国际和地区定期及不定期航空客、货、邮、行李运输服务,是中国运输飞机数量最多、航线网络最发达、年旅客运输量最大的航空公司。

## ● 愿景使命

- 中国最好  
亚洲一流  
全球知名
- 立足国内  
聚焦亚太  
联通世界
- 具有持续  
价值创造能力  
国际影响力

顾客首选  
员工喜爱



## 公司概况

### ● 组织机构

南航拥有新疆、北方、北京、深圳、黑龙江、吉林、大连、湖北、湖南、广西、海南、上海、西安、台湾、四川 15 家分公司和厦门航空、贵州航空、河南航空、汕头航空、珠海航空、重庆航空 6 家航空控股子公司,在珠海设有南航通用航空有限公司。在成都、杭州、南京等地设有 25 个国内营业部。在纽约、旧金山、洛杉矶、巴黎、伦敦、阿姆斯特丹、迪拜、悉尼、温哥华、东京、首尔等地设有 68 个国外办事处。



运输旅客

**1.15** 亿人次  
同比增长 4.8%



运输总周转量

**243.8** 亿吨公里  
同比增长 8.9%



全年安全飞行

**237.5** 万小时

### ● 主要荣誉

- 《财富》(中文版) 中国企业 500 强, 位列交通运输业首位
- SKYTRAX “全球最受喜爱航空公司” 15 强, 位列中国内地航空公司第一
- 第四届飞客旅行奖 “最受常旅客喜爱里程累积” 奖和 “最受常旅客喜爱里程兑换” 奖
- 交通运输部企业管理创新一等奖
- 2016 “中国十大竞争力物流企业” 和 “中国品牌价值百强物流企业”
- 第二届 “一带一路” 中国国际跨境电商物流创新奖
- 中央企业首批十大志愿服务品牌
- 第十一届中国青年志愿者优秀组织奖
- 第十一届中国青年志愿者优秀项目奖
- 2016 年度中央企业最具影响力新媒体账号
- 国际数字商业创新协会艾奇奖



# 机队规模

运营飞机总数  
**702**架

机队规模居  
亚洲第一  
世界第四



A380 5架

B787 系列 17架

A330 系列 38架

B777 系列 26架

A320 系列 261架

B737 系列 317架

E190 26架

B757 10架

B747F 2架



扫一扫，了解南航机队发展历程

## ● 航线网络

南航围绕广州、北京、乌鲁木齐、重庆四大枢纽，全力打造国际化规模网络型航空公司。航线网络密集覆盖国内，全面辐射亚洲，紧密连接欧洲、美洲、大洋洲和非洲。

2016年，南航新开广州-多伦多、广州-阿德莱德、深圳-悉尼、深圳-武汉-迪拜等国际及地区航线34条，新开广州-延安、珠海-天津等国内航线150条。截至2016年底，南航运营客货航线1,060条，其中国内航线787条，国际及地区航线273条，股份公司国际（地区）座公里比例超30%。广州枢纽成为中国内地飞往澳新、东南亚和南亚的第一大门户枢纽。

南航是  
全球第一家同时运营  
波音 B787 和  
空客 A380  
的航空公司

通过与天合联盟成员合作，  
南航航线网络覆盖全球



117 个国家和地区  
1,062 个目的地

南航每天有  
**2,000**  
多个航班



每天投入市场的座位数  
**30**万个

飞至全球近  
**40**多个国家和地区  
**224**个目的地



扫一扫，观看南航品牌宣传片

# 企业文化

南航企业文化包含着“顾客至上、尊重人才、追求卓越、持续创新、爱心回报”的核心价值观，以及“成为顾客首选、员工喜爱的航空公司”的愿景使命。正是与“为公司战略转型提供文化支撑，进一步提升公司整体管理水平，增强全员凝聚力，建设和谐南航”的发展需要相适应，体现了南航的文化源动力。

**顾客至上**  
Customer

顾客无处不在，无时不在，各有所需。  
我们以顾客为导向，致力于提供安全、便捷的满意服务，创造感动服务，赢得顾客信赖。  
使公司成为全球旅客乐于选择。

**尊重人才**  
Staff

每个员工各有所长，皆能成才，均可优秀。  
我们以人为根本，渴求并广聚有激情、有责任、有能力、有业绩的全球贤才，使人尽其才，人才辈出。  
实现员工与公司共同发展。

**追求卓越**  
Advantage

得潮流之先，领行业之先，赢发展之先。  
我们以卓越为标准，广泛运用先进的理念、制度、技术、工具和方法，发挥国际化规模网络型航空公司的优势。  
使公司在业内最具可持续发展优势。

**持续创新**  
Innovation

创新是生存之道，发展之魂，顾客是创新之源，员工是创新之本。  
我们以创新为动力，鼓励创新思维，尊重创新行为，共享创新成果，持续改革创新。  
以最具创新能力和改革精神立足业内。

**爱心回报**  
Return

服务源于爱心，回报出自责任。  
我们以回报为己任，诚实守信，坚持履行经济、法律、伦理、环保和公益责任，感恩社会、服务社会、回馈社会、奉献社会。  
做有高度责任感、和谐稳健发展的公司。

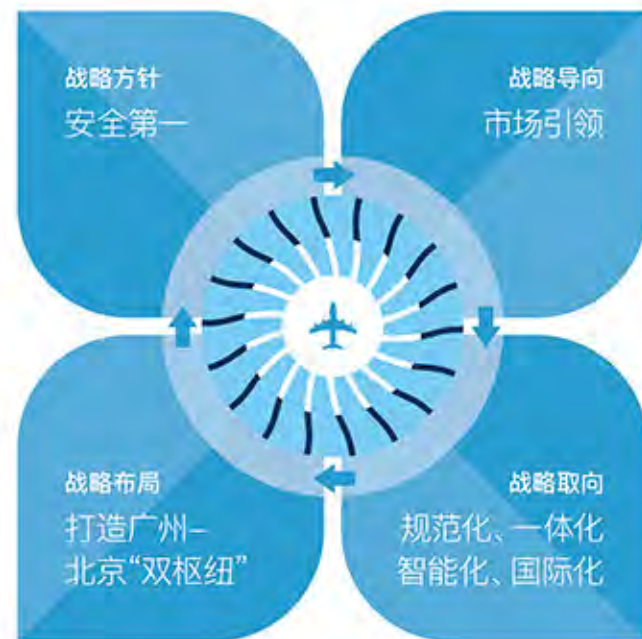


# 战略与治理

清晰的发展战略和规范的治理体系，是企业实现可持续发展的重要基础。南航积极谋划公司发展战略，建立了较完善的治理架构和现代化的管理体系，推动企业稳健发展。

## 发展战略

当前国际国内经济形势长期向好的基本态势没有变，国家“三大战略”加快实施，体制机制改革和“互联网+”为企业发展增添了新动力。基于较好的规模优势、技术实力和品牌形象，南航正处于大有可为的战略机遇期。南航以“稳中求进、提高效率、改革创新”为指导思想，明确了未来发展战略，朝着建设具有国际竞争力的世界一流航空产业集团的目标不断迈进。



## 治理架构

自成立以来，南航一直严格遵守相关国家和地区的法律法规，制定了治理政策，完善内部控制体系，实现公司规范治理。



## 聚焦 2016

### 阳光南航

2016年,南航全面审视、反思过去在高速发展中积累的问题,提出以打造“阳光南航”为重要抓手,加快把南航建设成为世界一流航空产业集团的工作思路,并以刮骨疗毒的勇气全面改进,深化管理,打造负责任的阳光南航。

#### 统一认识



针对中央巡视指出的不足,南航全面分析形势和任务,将全员思想行动统一到中央要求上来,充分认识打造阳光南航的重大意义,将企业的发展融入到阳光南航实践中去,讲政治、保安全、谋发展、推改革,树形象、促稳定,让中央放心,让社会满意,树员工信心。

#### 出台决定



3月,南航出台了《关于贯彻落实中央要求统一思想行动 努力打造阳光南航的决定》(简称《决定》),明确了阳光南航的指导思想、总体目标、基本原则、重点任务,作为统领南航改革、发展、稳定各项工作的行动纲领。

#### 制定方案



南航制定了《决定》的配套实施方案,围绕党建、安全、经营、服务、队伍建设五大方面,提出17项任务、56条具体措施,确定各项工作的具体措施、责任单位和完成时限。由内而外、全方位地打造阳光南航。

#### 推动落实



南航深入推进“阳光南航”,实现了“十三五”良好开局,社会认可度不断提升。



#### 从严管党治党

认真学习贯彻中央要求和习近平总书记重要讲话精神,各级党组织举行学习会、专题党课、集中研讨会、组织生活会等共15,860多场;严格落实从严治党政治责任,加强党建工作考核监督,研究党建工作责任制实施办法和考核评价办法;44个单位开展了内部巡察,45个单位开展了119项廉洁风险点评估,制定了303项措施。

认真开展“四风”整治“回头看”,党员干部填报自查表,修订南航贯彻落实中央八项规定精神实施办法,全年公务接待费用下降31%。

进一步夯实党建工作基础,推动党建工作要求纳入章程,完成了公司章程的修订;全面排查党员基本信息、组织关系及档案;严格党组织换届程序与纪律,全年共推动1,000多个基层党组织换届。



#### 坚持“安全第一”

把航空安全放在首要位置,制定下发了《关于进一步加强安全生产工作的意见》,确定12项任务、21条措施,系统解决安全问题;在全公司开展安全大整顿;坚持依法从严治安,持续高压反违章;开展飞行人员技术能力排查,严把资质能力关;开展“百日安全生产竞赛”,牢牢守住安全底线和红线,为阳光南航托底护航。



#### 大力改革创新

注重谋划长远发展,打造南航比较竞争优势。明确了“十三五”发展主要目标,在服务国家战略中实现由大到强。加强提质增效工作力度,经营效益再创历史新高。进一步完善南航深化改革方案,确定了九项重点任务,明确了改革目标、责任主体和具体措施;顺应互联网发展潮流,全力打造“南航e行”电子服务平台,提升服务便捷性。



#### 坚持真情服务

着力提升运行保障水平,开展不正常航班治理,持续改善空地服务质量;持续改进机上餐食和娱乐,推进机上Wi-Fi项目,建立健全服务闭环管理机制;圆满完成国际维和、政府包机、G20峰会等重大运输保障任务;规范旅客突发伤病处置要求,开通中国民航首条人体捐献器官绿色通道,率先推出“机上医疗志愿者”服务。



#### 加强队伍建设

重视专业人才的引进和培养,加大业务骨干培训力度;完善培训体系,提高职业素养,拓展职业发展渠道,推进青年员工成长培养计划,落实员工关爱措施,举办南航职工文化节,丰富员工精神家园。

## 创新南航

创新是引领发展的第一动力。在激烈的国际竞争中，唯改革者进，唯创新者强，唯改革创新者胜。南航贯彻创新发展理念，于2016年全面启动“南航e行”，打造以移动客户端为载体的“一机在手，全程无忧”全流程无缝服务。南航以此为契机，变革商业模式，再造业务流程，逐步向商旅综合服务商转变。

### 全面推进“南航e行”

南航以锐意改革的精神推进“南航e行”，对内充分调动全员力量，对外借力优质资源和技术，全面打造“南航e行”电子服务平台。

**制定方案。**制定《“南航e行”实施方案》，成立航班动态、餐食服务、机上娱乐等13个项目组，安排306项任务。各项目组以旅客需求为导向，持续优化和丰富电子服务平台功能。

**借力外部。**南航率先加入交通运输部“综合交通出行大数据开放云平台”项目，推进民航、公路、铁路等多个传统交通领域与大数据、人工智能、云计算等互联网技术的融合。并与百度签署战略合作协议，整合百度在搜索、大数据等方面的优势，为旅客提供目的地交通、天气、旅游、娱乐、住宿等定制化服务。同时，在淘宝网开设南航旗舰店，在微信设立公众服务号，并与财付通旅行合作，开设南航专区。

南航APP下载激活数达

1,378万

社交媒体粉丝数达

1,335万

均位居中国民航第一

**发展粉丝。**用户是实施“南航e行”的重要基础。南航通过进机场、进学校等多种线上线下渠道推广南航APP，并调动员工力量发展粉丝，粉丝数量显著增长，粉丝经济初见成效。

**丰富电子服务。**根据旅客需求，率先推出付费选座、预付费行李、机场室内导航、二维码登机、登机牌扫码获取航班动态信息、机上Wi-Fi预订、特殊服务申请、预定免费中转酒店等新功能，提供酒店、度假、租车、接送机等附加服务，便捷旅客出行。

### 一站式服务

南航系统分析了旅客航空出行全过程，将其细分为6个环节和306项旅客需求功能点。“南航e行”帮助旅客通过一部安装南航APP的联网手机，满足出行所有需要，为旅客提供全流程一站式服务。截至2016年底，南航APP已上线71项新功能。





## 国际南航

截至2016年底，南航在“一带一路”沿线国家和地区

开通航线 **157** 条

通往城市 **64** 个

每周投入往返航班 **940** 个

全年承运人数约 **1316.8** 万人次

同比增长 **14%**

习近平总书记提出的“一带一路”国家重大战略构想，旨在加强与世界的联结，促进区域经济和社会发展。南航紧抓“一带一路”发展机遇，积极在公司国际化转型中融入“一带一路”战略要求，加快国际航线网络布局，加强与沿线国家合作，打造世界一流航空产业集团。

### 建设“空中走廊”

南航运力布局与国家“一带一路”战略高度契合，总部广州和乌鲁木齐两个重要枢纽分别是“21世纪海上丝绸之路”的起点和“丝绸之路经济带”的桥头堡。南航围绕广州和乌鲁木齐航空枢纽，持续拓宽及加密“一带一路”沿线主要城市的航线和航班，已建立起覆盖南亚、东南亚、南太平洋、中西亚等区域的密集航线网络。2016年，南航在航班频率、通航点数量、市场份额等方面均领先国内航空公司，已成为“一带一路”的最大航空承运人。



#### 东南亚、南亚和中东

马六甲位于中西方贸易重要通道，南航致力于将广州枢纽打造成为马六甲前往世界各地的最佳中转点之一。

#### 澳洲

航线网络覆盖澳洲主要城市，往返航班量达到每周 132 班。南航成为中澳市场最大航空承运人。

#### 北美

航线网络覆盖东西两岸，拥有洛杉矶、旧金山、纽约、温哥华、多伦多 5 个通航点，往返航班量达到每周 74 班。

## 助力区域发展

“一带一路”战略实施以来，南航加快枢纽建设步伐，进一步提高枢纽中转水平。中转流通率的增大直接带动了区域经济发展，同时也为人员交流、物资往来、企业进驻等架起“空中桥梁”，为区域互联互通、经济发展提供基础支持和强劲动力。

### 打造跨境物流产品

南航以广州枢纽为中心，推出“南航跨境”物流产品，覆盖澳洲、新西兰、德国等 9 个国家 15 个城市。同时，还开通了地面卡车联运，实现了珠三角地区物流从空中到地面的无缝衔接。我国电子产品、服装等经过空中通道出口到世界各地，加快了地区间经贸往来。

### 服务沿线地区发展

南航将国际航线延伸到“一带一路”沿线省份、国家，搭建空中快车，运输新疆蔬果至国内其他省份、中西亚、东南亚等地区，助力新疆地区发展。

## 共享发展成果

南航以航线开辟为契机，深化与沿线地方政府、旅游局、机场以及相关机构的的合作，推动当地经济发展，实现互利共赢。

5月，南航与美国加州旅游局签署合作谅解备忘录。这是加州旅游局与中国内地航空公司第一次建立战略合作伙伴关系，旨在开展一系列包括市场推广、战略资源共享、消费市场投放、特殊节庆活动等联合品牌推广活动。

12月，南航与澳大利亚旅游局签署合作谅解备忘录，重点支持以中国市场为对象的推广项目与联合宣传活动，共同推动澳大利亚旅游市场进一步向中国游客开放。

# 责任与发展

## 责任治理

为进一步提升社会责任管理水平，全面落实国资委、香港联交所、上交所对中央企业和上市公司社会责任工作的要求，2016年，南航在社会责任体系架构的基础上，对公司社会责任工作进行了分析和梳理。通过明确社会责任工作职责体系、制定社会责任指标体系、开展社会责任专题培训等工作，推动社会责任理念逐步融入公司日常运营和管理中。

### 明确社会责任工作职责体系

南航建立了社会责任工作联动机制，将香港联交所最新发布的《环境、社会及管治报告指引》（简称 ESG）的披露要求分配至各部门、各单位，明确社会责任工作的职责及管理内容、流程及要求等。三级联动、纵向指导、横向协调的社会责任工作网络以及跨部门、跨层级的社会责任工作联动机制开始运转，公司社会责任管理工作开始步入规范化。

### 制定社会责任指标体系

根据 ESG 要求、航空业特点及《可持续发展报告指南（GRI 4.0）》（简称 G4）等社会责任标准，南航结合公司实际情况，建立了一套完善的社会责任指标体系，明确社会责任指标搜集等方面的要求，为董事会和管理层了解、监控社会责任工作履行情况提供了直接、准确的数据参考。

### 开展社会责任专题培训

南航以编制社会责任报告为契机，向社会责任工作组成员开展社会责任专题培训。通过宣贯国资委及上市地监管机构最新要求，分析社会责任最新发展形势，分享优秀企业的社会责任管理和实践案例等，增强管理层及员工对社会责任工作的认识和重视，拓宽对社会责任工作的视野和思维，为促进社会责任与日常管理、业务运营的融合打下良好基础。

## 利益相关方沟通

南航始终坚持与利益相关方进行透明、坦诚的沟通交流，了解并回应各利益相关方的期望和诉求，以期在企业自身发展的同时，为各利益相关方创造更大价值。

利益相关方	期望和要求	沟通形式或渠道
 投资者	持续稳定的投资回报 良好的公司治理架构 完善的信息披露机制 完善的风险防范制度	建立董事会 召开股东大会 召开监事会会议 定期公告、报告
 政府	合法经营 增加税收 促进就业	专题汇报、调研拜访 项目合作、工作会议 统计报表
 环境	节能减排、应对气候变化 保护生态、清洁生产 降低噪音	机队优化、技术优化 管理优化、积极参与碳交易 倡导绿色生活
 客户	持续安全、优质服务、价格合理 认真快速回复客户意见或投诉	接触链过程服务、客户反馈 客户关系管理、在线服务
 员工	建立有效沟通 加强员工培训 持续改善员工福利 公开透明、健康向上的人力政策	职工代表会议 工会 建议、论坛、信箱 培训
 供应商	诚信经营 互利互惠 共同发展	商务谈判 合同、协议 培训、技术交流会
 合作伙伴	提升偿债能力 降低经营风险	合同谈判 业务交流会
 社区	建立沟通交流机制 加大公益投入	“十分”关爱基金会 慈善公益活动、志愿者
 专家	完善公司内部流程，提高抵御 外部风险能力	交流访谈 参观走访
 媒体	建立信息对外发布渠道，及时 传递南航声音	新闻发布会 记者座谈会
 同业者	公平竞争、友好合作 健康和諧的行业发展	论坛会议 交流学习

### 环境

- 引进绿色飞机A320neo
- 全面推广LIDO飞行计划系统
- 加入广东省低碳促进协会
- 开展节能环保周活动

### 员工

- 开展新员工入职、员工帮助计划、团干、青年导师、飞行员换季等培训
- 移动学习APP升级改版, 精准推送课程
- 设置心理援助职员岗位, 建设“心理健康室”

### 社区

- 运送维和部队、运输新老兵、接送获救归来的船员、押送嫌疑人等
- 开展精准扶贫, 投入、引入各类资金820.8万元(集团口径), 实施帮扶项目6个
- 联合当当成立“阅享南航”项目, 在休息室提供4万册免费图书
- 爱心助学、爱心义卖、春运支援

### 同业者

- 与达美航空、维珍美国航空、加拿大西捷航空、意大利航空扩大代码合作范围
- 与韩亚航空扩大联运合作
- 与华夏航空合作干支联运
- 与奥克兰机场签署合作备忘录, 共同打造“阳光度假品牌”
- 参加中国与中亚地区国家民航合作会议
- 承办天合联盟2016年第二次峰会

### 客户

- 南航e行
- 搭建短信投诉平台
- 首次在全球商务旅行协会年度展会独立设立展台, 与100多家海外大型企业、机构建立联系



### 投资者

- 发布年度和季度业绩报告
- 召开股东大会、董事会和监事会
- 通过董事会报告及利润分配等十项议案, 并交流十三五规划、经营形势等问题

### 政府

- 与澳大利亚旅游局、美国加州旅游局签署合作谅解备忘录
- 参展中国(广东)国际旅游产业博览会
- 与新疆维吾尔自治区、遵义市政府签署战略合作协议

### 供应商

- 制定公平、透明的采购政策, 公开招标, 统一招标平台
- 严格审核与认证采购商资质
- 参加全球商务旅行协会年度展会
- 公司高层与主要供应商波音、空客保持密切联系

### 专家

- 邀请空客、普惠发动机专家举行A320neo新构型差异理论培训
- 南航工程技术资源平台亮相第十一届中国国际航空航天博览会

### 合作伙伴

- 与百度签约数据云平台战略合作
- 与邮局深化货运合作
- 与中国工商银行联合发行“南航商务卡”、与中国信托商业银行合作推出“中国信托大中华携手飞联名卡”
- 参加珠海航展

### 媒体

- 举办多场航线开通新闻发布会
- 邀请媒体参加南航开放日活动
- 北美主流媒体参观南航运行保障等日常运营机构

## 实质性议题分析

根据 G4 报告指南、ESG 指引要求并结合行业特点和企业实际，南航识别出对利益相关方及企业运营最为相关或具有潜在影响的重要议题，作为公司履责和沟通的重点。

### 议题识别

南航结合实际业务，对标 G4 报告指南，针对内外部利益相关方收集与南航发展密切相关的社会责任议题。共识别社会责任实质性议题四大类 34 个，作为下一步重要议题分析的基础。

### 议题调查

南航根据议题对利益相关方和企业业务发展两个维度的重要性，分别通过“利益相关方沟通”及“管理层工作坊”进行关键议题分析。“利益相关方沟通”主要是从利益相关方的角度出发，评估各个社会责任议题的重要程度；“管理层工作坊”则从企业业务的角度出发，邀请 16 名内部高级管理人员对议题进行重要程度的评分。

### 议题筛选

南航绘制实质性议题矩阵，识别筛选实质性议题。矩阵横轴表示“对公司的重要性”，纵轴表示“对利益相关方的重要性”，处于第二象限的议题是公司利益相关方密切关注的实质性议题。

### 议题审核

经公司管理层与专家审核，确认重要社会责任议题共 26 个，南航在本报告中以合理和平衡的方式对重要议题的管理方法和指标进行披露，并将积极收集利益相关方的反馈信息。

实质性议题矩阵



南航企业社会责任重要议题列表

范畴	议题	对应报告章节	
整体运营	01 依法合规	稳健经营	
	02 设立企业社会责任相关问题的申诉机制		
经济	04 持续提升经济绩效 / 财务表现	稳健经营	
	07 建立合适的采购模式及良好的供应商关系		
产品责任	08 降低航班延误率	真情服务	
	09 保障旅客健康与安全	安全运营	
	10 重视旅客满意度	真情服务	
	11 展开合理营销及推广		
	12 保护旅客隐私		
	13 优化旅客体验	稳健经营	
	15 反腐败		
	17 建立完善的内部沟通机制，保障管理层与各级员工沟通顺畅		
	劳工及体面工作	18 保障员工的职业健康与安全	活力职场
		19 支持员工的培训与教育	
		20 确保员工背景多元化和机会及待遇平等	
		21 重视员工薪酬福利	
		22 为提高员工权利而投入的资源	
		23 非歧视	
	劳工相关的人权议题	25 无童工，强迫或强制劳工	绿色运营
27 重视材料使用量及回收物料使用情况			
28 提高能源使用效率			
29 减低耗水量			
环境	31 控制温室气体排放	绿色运营	
	32 重视污水及废弃物环保处理		
	33 为保护环境而投入充足的资源		
	34 协助机场及相关政府机构减低飞机噪声污染		

### 特色责任沟通活动

2016年，南航开展了一系列特色沟通活动，进一步加强与各利益相关方的关系，增进了解，促进彼此信任，提升服务质量。



#### 链接：公众开放日

2016年，南航围绕“飞机维修和安全运营”“地面服务保障”“飞行员培训和发动机维修”“通用航空”“客舱服务”等特色航空主题多次开展大型公众开放日活动。同时，国内各地分支机构结合当地特色开展不同主题的活动，让公众和媒体深入了解南航，增进了南航与公众的沟通与信任。



#### 链接：市民体验服务

12月19日，南航在广州总部举办年度第四次大型公众开放日活动，邀请市民走进客舱部，参与乘务组航前协作、了解航班服务流程，体验南航酒窖和空中茶苑、探秘客舱急救箱等活动，增进沟通。



#### 链接：外媒参观南航

12月13日，国家地理、今日美国、时代周刊等多家北美主流媒体走进南航，参观南航自主研发的飞行跟进显示屏、场面监视雷达和二次雷达等先进设备，体验模拟飞行。近距离了解南航后，媒体对南航工作给予了积极肯定。

# 安全运营 SAFE OPERATIONS



南航股份累计安全飞行

**1,714** 万小时

连续保证

**271** 个月的飞行安全



南航始终坚持“安全第一”的战略方针，以如履薄冰的心态，不断完善安全管理体系，加强安全风险管控，确保安全保障覆盖飞行各环节，让旅客安心享受空中之旅。

# 安全体系

南航建立了涵盖规章制度、责任制落实、风险管理、检查与审计、信息管理等方面的安全管理体系，并及时根据安全形势的变化不断调整和完善，夯实公司安全运营根基。

## 规章制度

南航将安全管理上升到法治高度，坚持以法治思维和手段开展安全管理。安全规章手册是南航安全生产的重要工具，覆盖飞机运行、飞行训练、机务维修、运行控制、客舱安全、空防安全等各环节和业务，全员必须严格遵守和落实。2016年，南航推进规章手册修订完善工作，确保手册与生产实际相适应，并加强宣贯培训，确保员工熟悉手册，真正做到守规矩、知边界。

## 生产责任

南航细化安全生产责任制，加强落实安全生产主体责任、领导责任、管理责任和岗位责任，强化“党政同责、一岗双责、失职追责”。同时制定安全责任清单，自上而下签订安全生产责任书，实现安全责任全面覆盖，防止责任交叉落空、虚位缺位等问题。

## 风险管理

风险管理是南航安全管理体系的核心。南航实施全面安全风险防控，建立公司风险源库。通过安全风险“日报告、周讲评、月总结、季排名”的闭环监督机制，定期开展安全风险识别与分析，落实风险管控措施。针对新开航线、特殊机场运行等重要变化，组织开展专项风险评估，制定针对性安全措施，确保重大安全风险可控。同时，南航每日召开运行讲评会，每季度举办安全讲评会，重点分析当前安全形势，提高安全风险防范能力。



## 检查与审计

南航采取定期检查、换季检查、临时抽查和专项巡查等方式，掌握安全标准的执行情况，全面排查安全管理的薄弱环节。同时，运用科技手段对关键运行环节进行实时监控，及时发现问题，研究制定整改措施，限期整改。对违章违规行为进行严肃查处，并进行警示教育。

南航建立了适用于所有运行区域的安全审计系统，对公司安全管理体系、运行流程和程序的有效性进行验证，确保各类运行符合安全规章和公司运行标准。南航自2006年注册国际航协运行安全审计(IOSA)、2014年注册国际航协地面运行安全审计(ISAGO)运营人资格以来，每次均顺利通过复审审计，运行安全符合国际航空业界标准。



检查登机口验放情况

## 信息报送

南航建立了自愿报告制度和安全举报信箱，倡导诚信文化，鼓励员工自愿报告与航空安全有关的任何信息，帮助公司及时发现和掌握事故隐患或危险状况，防范不安全事件的发生。南航采取有效措施保护举报人，并对有价值的信息进行奖励。2016年，共收到有效航空自愿报告6,095份。



链接：专门出台《关于进一步加强安全生产工作的意见》

为进一步加强安全生产工作，促进公司安全发展，南航出台《关于进一步加强安全生产工作的意见》(以下简称《意见》)，确定12项任务、21条措施，明确了公司安全生产的总体思路、安全管理及安全管控的具体要求。南航坚持从严治安，开展全公司的安全大整顿，确保严格落实《意见》各项要求。

# 安全保障

2016年，国内外航空业发生了一系列不安全事件，安全形势严峻。南航将飞行安全视为第一生命线，实行严格的安全管控措施。飞行、机务、客舱、安保、地面服务等运行控制等部门通力协作，确保做好每一个安全细节，让旅客安全抵达目的地。

## 用心呵护飞行每一步

### 3 空勤人员管理

为防止飞行员疲劳驾驶，南航严格遵照民航局和公司规章制度中关于飞行机组值勤、飞行时间、休息时间的相关要求。全年未发生飞行排班超时的情况。

### 5 科技护航

南航自主研发的远程诊断实时跟踪系统，可将飞机的飞行状态和故障信息自动传回地面，工程师在飞机落地前就能为飞机“看诊”。该系统获国家专利。南航成为国内唯一具有使用自主开发飞机健康状态监控系统能力的航空公司。

### 6 实时联络

南航所有跨洋远程飞行宽体机出厂即加装卫星通信系统。2016年南航完成首批46架窄体机驾驶舱卫星通信系统的改装。4分钟即可实现与地面可靠的语音通信，有效规避航班“失联”。

### 7 客舱安全

起飞、降落阶段易发生气流颠簸风险。南航严格执行民航局规定，保障起飞和降落期间旅客安全。同时，南航制定了反劫炸机、非法干扰等应急预案。

## 飞行前

1 2 3

## 飞行中

4 5 6 7 8

## 到达后

9 10



### 1 飞机检查

起飞前，南航严格按照航前要求，对飞机电源系统、飞机结构、发动机、起落架等设备及系统等超过70项内容进行检查。飞机符合飞行安全条件，才能执行飞行任务。



### 2 行李检查

南航按照民航局相关规定，对托运行李进行严格检查，排查潜在危险物件。



### 4 运行指挥

南航通过运行控制系统(SOC)，对全公司运力、机组、航班等核心资源进行统一调配。通过SOC系统，随时掌握飞机动态，密切关注天气变化趋势，对飞行进行技术和决策支持。



### 8 机上饮水

南航持续开展飞机饮用水检测。全年进行微生物检验160次，出动卫生监督人员276人次，检查供水单位140户次。广州水站砷、镉、硒等17项检测指标合格率100%。



4min

### 9 飞机检查

飞机降落后，南航再次进行安全检查。同时在每日、过夜、过境维护时均对飞机进行检查，保障其良好运行状态。



### 10 车辆管理

南航重点治理车辆超速、入侵跑道、刮碰航空器等威胁飞行安全的违章行为，严厉打击醉驾、酒驾、超速等违法违规行，保障车辆运行安全。





## 安全绩效

2016年，南航股份安全生产运行平稳有序，安全水平处于行业领先地位。



连续保证了

**206** 个月的空防安全

**271** 个月的飞行安全

累计安全飞行

**1,714** 万小时

### 奖项荣誉

G20 峰会民航运输安全保障工作先进集体

“A380 在中国的卓越中心”称号

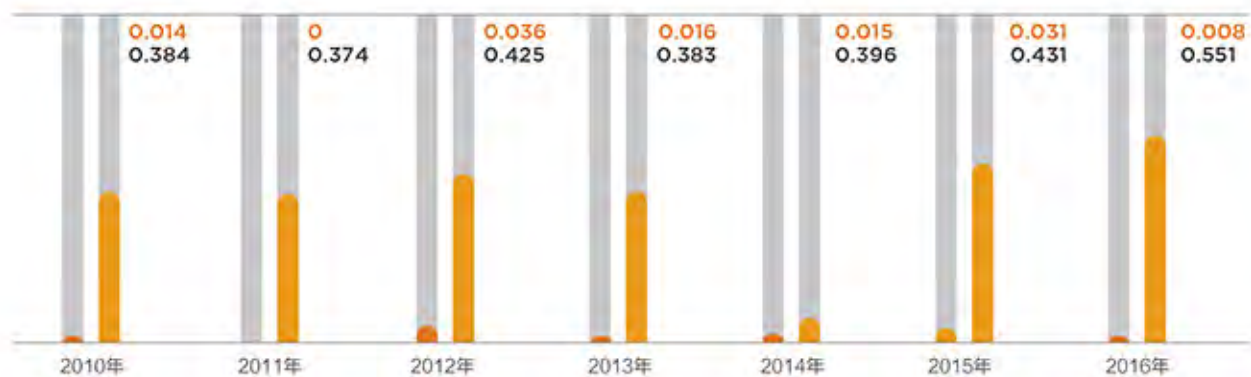
空客公司授予的 A380 飞机“杰出运行可靠性趋势奖”

国内首家获“巴航工业机队杰出安全运行奖”

	事故征候 万时率	通用航空事故 征候万架次率	航空器地面事故 征候万架次率
2016年	0.008	0	0
2015年	0.031	0	0
2014年	0.015	0	0.014

上述指标定义可参见《民用航空器事故征候》(MH/T2001-2013)标准

### 事故征候万时率



统计仅含公司原因造成的事故征候，不含厂家、意外等。

■ 南航 ■ 中国民航

## 安全管控

南航关注影响飞行安全的重要环节，加强安全风险管控，全力保障运营安全。

### 飞机维修

飞机维修品质是影响安全飞行的重要因素。南航拥有实力较强的机务维修系统，已取得 20 多个国家民用航空器维修许可证，拥有维修站点 24 个，维修机库 17 座，维修技术人员 18,000 余名，并在中国首家推出一体化全方位飞机维修全流程服务平台。



链接：“维修违章行为随手拍”活动

南航机务系统 2016 年开展“维修违章行为随手拍”活动，鼓励员工及时发现和报告违章问题，分析和总结不规范行为，夯实违章防控体系。以南航沈阳维修基地为例，全年共收集违章随手拍问题 871 条，奖励 110 余人次。

加强维修作业标准应用。南航创新提出“生产有准备、施工有程序、工作有标准”（简称 APS）安全管理程序。2016 年，公司全面推进 APS 应用，要求所有机务维修人员严格按照标准程序执行，加强对维修全过程安全风险的主动防御，减少机务违章操作风险。

创新机务维修管理模式。南航建立机务系统技术周会平台，及时交流各种技术信息。加强机队可靠性状况监控，在日常对飞机的系统、部件及结构情况进行持续监控的基础上，每月定期总结飞机故障导致的延误/取消情况，并根据分析结果及时采取措施，保障飞机运行品质。



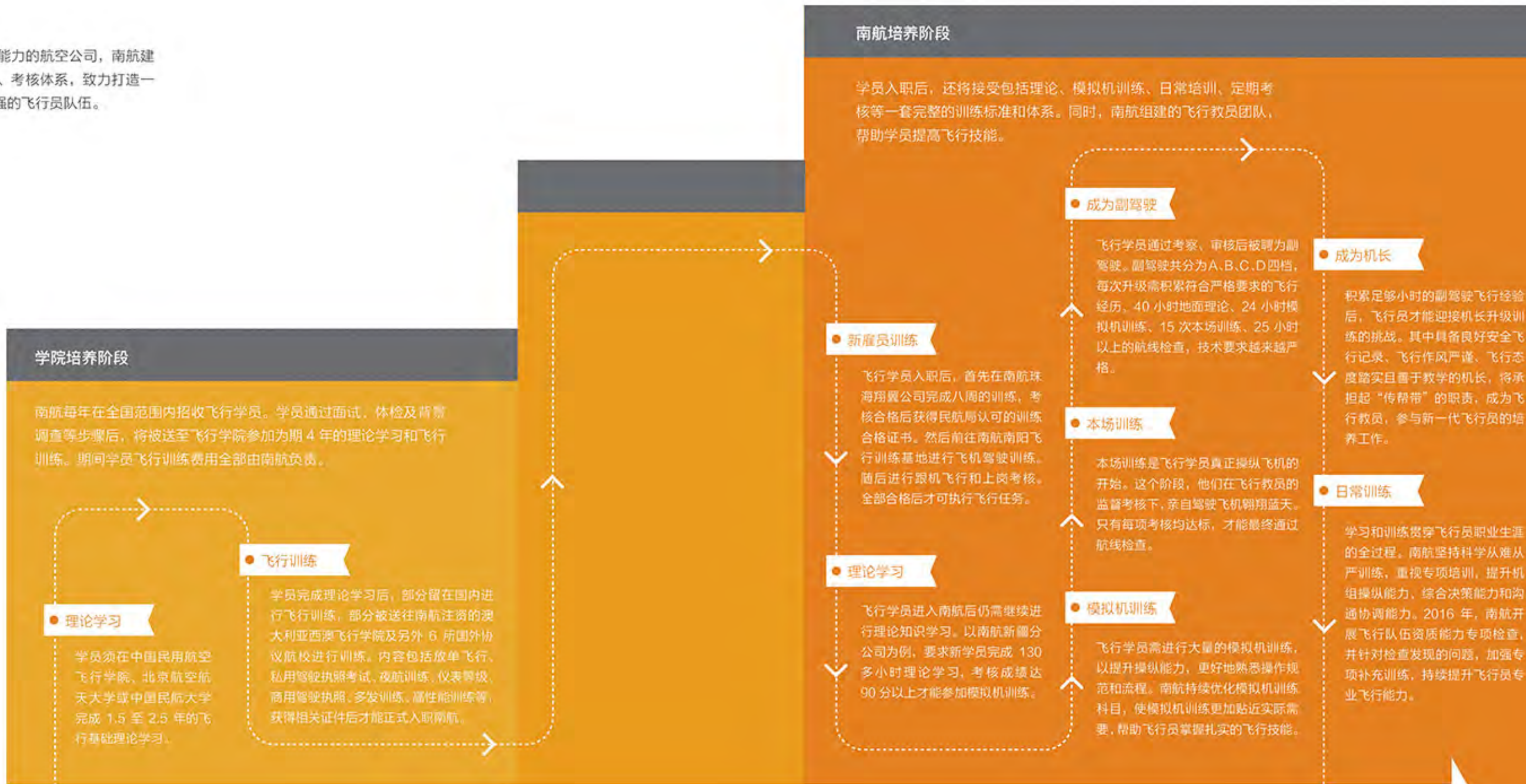
链接：南航夺得国际 2 项冠军

2016 年 4 月 4 日至 7 日，被誉为机务届“世界杯”的第九届国际飞机维修技能大赛在美国达拉斯举行。作为国内唯一的参赛队伍，南航获“泰勒传记笔试”和“飞机导线制作”两项单项冠军，“国际组”第一名，“商业航空组”第三名的好成绩，在 51 支参赛队伍中总成绩排名第四。南航机务维修水平跻身世界航空维修领域前列。



### 飞行员管理

作为国内唯一拥有独立培养飞行员能力的航空公司，南航建立了一整套完善的飞行培养、训练、考核体系，致力于打造一支思想好、纪律严、作风硬、能力强的飞行员队伍。



#### 飞行员是如何炼成的？

从一名刚毕业的飞行学员成长为机长，一般需经过5至7年的训练和飞行经历，并通过民航局和航空公司设置的层层考核。



一名飞行学员院校培养阶段大约需 **70** 万元

南航每年针对飞行员培养投入约 **5** 亿元



## 危险品管理

南航注重危险品运输的规范管理。根据国内外危险品航空运输法规，制定了相关运行手册，并参照行业要求及时更新，确保危险品管理到位。

**规范锂电池运输。**南航发布了“不使用客、货机运输锂金属电池包装件，以及不使用货机运输锂离子电池包装件”的政策。通过加强旅客信息告知和查询、开展一线员工应急响应培训两个方面，有效地防止电池不安全事件的发生。



链接

针对三星 Galaxy Note 7 手机频发起火爆炸的恶性情况，南航及时发布了对该款手机的禁运政策，禁止作为货物运输，禁止旅客托运或携带乘机。

**严格管控危险品货物运输和监督检查航站。**南航对载运危险品货物的航站采取了严格的管控措施，相关航站通过南航的能力评估后方可载运危险品货物。同时，加大监督检查力度，重新发布了检查制度和检查单，对内部单位的组织管理、人员资质和现场操作情况进行抽查，对发现的问题进行了有效整改。

**加强操作人员上岗资质管理。**为保证客货运输现场操作人员以及机组成员能够安全实施危险品运输，具备与工作职责相匹配的资质和能力，南航成立了危险品航空运输培训机构，并制定培训管理机制，持续为公司 32,000 余名现场运行人员提供资质培训。



## 应急反恐

当前国际恐怖活动形势严峻。南航建立了应急反恐政策及工作机制，加强对重点环节的防范，全面保障空防安全。

**建立全员反恐机制。**南航建立了反恐组织机构，印发了反恐工作实施细则，为重点要害岗位配备防暴器材。并对《反恐法》进行宣讲培训，提高全员反恐防暴意识。

**提升反恐应急能力。**南航全年组织开展 26 期、共 1,851 人参与的航空安全员与空警训练，举办安保综合演练 10 余场，并举办航空安保高级管理人员培训班。



链接：土耳其政变 6 小时惊心动魄

当地时间 2016 年 7 月 15 日深夜，土耳其发生军事政变。由于事发突然，政变发生后不久，当地时间 16 日 00:04，载有 18 名机组人员和 146 名旅客的 CZ679 航班降落伊斯坦布尔机场。秉持着对所有旅客生命负责的理念，南航机组成员沉着应对，确保了全体旅客的安全。当地时间 16 日 14:30，第一批旅客登机，16:21 分，CZ680 航班起飞，旅客踏上了回国的旅程。

“为南航点赞！昨日在土国机场滞留一天，南航一直在积极地解决问题，机场内滞留的 CZ679 和原该越航班的乘客全部安全带回祖国。”

——网友“短耳朵的大兔子”



链接：越南边检刁难 南航机长挺身而出

7 月 23 日，中国公民钟女士从胡志明市入境时，越南边检人员在她护照的第 8 页和第 24 页印有中国南海地图暗纹的地方写了脏话。7 月 30 日，当她从河内离开越南时，被边检扣下并强迫签署一份“该脏话不是越南边检所写”的声明。地面代理建议南航减掉这位乘客，南航机长坚持不落下任何一个同胞，并表示不管多久，机组都会等待。在使馆、机场工作人员和机组乘客的共同坚持下，半小时后，钟女士终于登上了当天这架最后一班回国的飞机。

**加强安保系统检查。**南航加强检查力度，全年累计检查航班 2,300 多个、3,100 余人次，完成 15 家分子公司安保现场审计。加强内部人员排查，完成全公司背景调查复审工作，确保内部队伍纯洁可靠。

**全面使用执勤记录仪。**2016 年 10 月起，南航要求空警安全员在执勤中全面使用执勤记录仪，遵循“执勤必带、资料必存、有责必追、处置优先”的原则。安全员使用记录仪对航前协作、清舱检查等情况进行摄录。遇到安全搜查、可疑物品、机上扰乱行为等情况，必须使用记录仪进行音视频采集。



扫一扫，观看央视  
《面对面》节目  
“政变之夜的航班”



# 绿色运营 GREEN OPERATIONS



平均吨公里油耗

**3.00** 吨/万吨公里

减少航空用油超过

**2** 万吨

机队平均年龄

**6.6** 年



环境保护, 关系到人类的生存和发展。南航始终秉承“绿色飞行、绿色消费、绿色服务”的理念, 将绿色发展作为企业发展的重要衡量指标, 积极倡导绿色飞行, 持续推动节能减排, 努力促进企业经营与社会环境的和谐发展。

## 环境管理

南航关注环境保护。积极响应联合国、国际民航组织、国际航空运输协会等国际组织有关实现可持续发展的倡议和阶段目标，执行中国政府节能减排综合治理的各项政策，制定并公布了公司环境保护政策，指引并提升公司环境管理水平。

2016年，南航通过精细管理与技术改造，在机队优化、飞机改装、航路优化、低碳出行、新能源应用等方面进行投入；在可回收资源管理、废弃物处理、防止污染等方面进行改进，减少温室气体排放和资源消耗，履行环保责任，践行环保承诺，在各层面均未发生环境污染事件。



### 01

严格遵守国家环境保护相关法规，达到低排放、低能耗的目标



### 02

对环保的承诺是基于实际情况及可达到的目标



### 03

积极增强员工的环保意识，促进员工积极投身环保工作



### 04

确保环保工作的公开和透明，及时向利益相关方公布公司内部的环保信息



### 05

积极响应利益相关方对南航在环保方面的期望



### 06

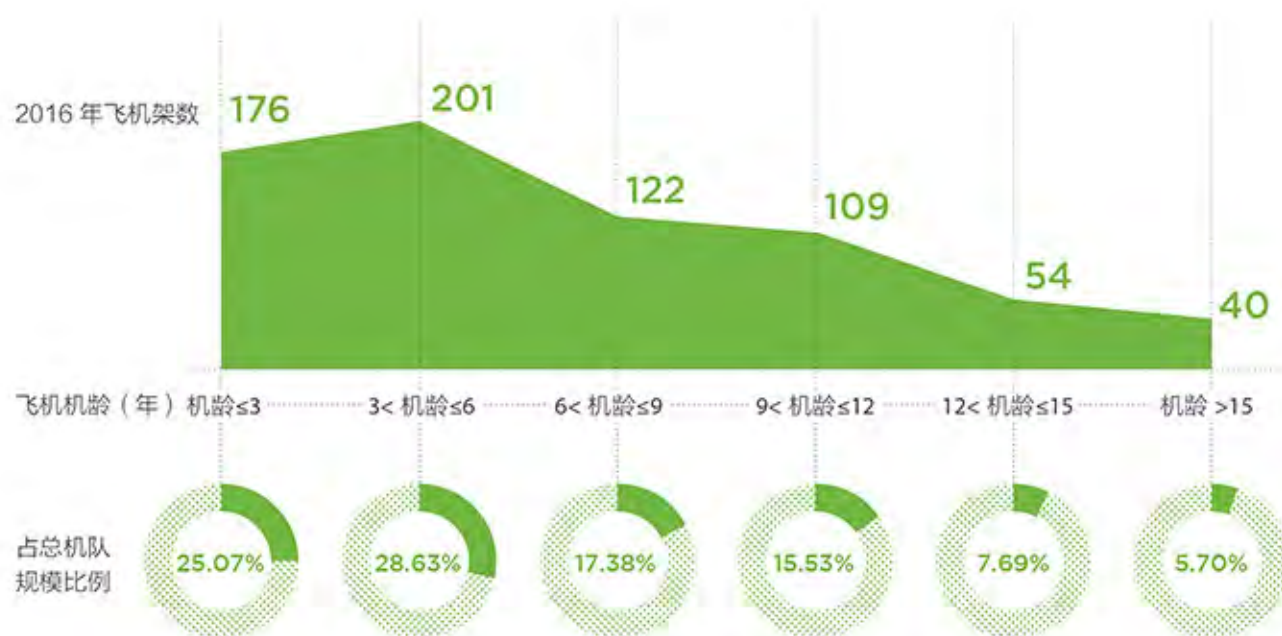
监督关联企业在环保上的表现并将其纳入环保管理中，共同构建和谐环境

## 应对气候变化

全球气候变暖已成为国内外高度关注的环境问题。南航积极承担应对气候变化的责任，不断探索提高能源利用效率，控制碳排放，竭力减轻对环境和气候的影响。

### 绿色飞行

2016年，南航加大引进新型“绿色”飞机力度，同时坚持通过技术升级改造和精细化管理，努力减少能源消耗总量，从源头减少航班碳排放，实现“绿色飞行”的愿景目标。



### 机队优化

2016年  
引进飞机 **53** 架

退出老旧飞机 **18** 架

机队结构优化是航空公司节能减排最重要和最直接的措施。南航始终以打造绿色机队作为飞机引进的标准之一，将飞机引进与飞机处置相结合，降低机队平均机龄，提升机队整体航油效率。

未来五年，南航将按照航线网络布局的要求，以“适应性、经济型、灵活性、连续性”的原则持续优化飞机机队，调整机队结构，将机队中机龄较长的机型陆续进行置换和出售，同时陆续引进波音B787-9、B737-max、空客A320neo等新一代绿色机型。



全新“绿色”空客飞机A320neo  
相比同类机型能够降低

**15%** 的燃油消耗

2016年12月,南航接收中国内地首架全新“绿色”空客飞机A320neo,成为国内首家运行A320neo机型的航空公司。A320neo系列飞机是现款A320系列飞机的最新改进型,该机型应用了包括普惠公司生产的静洁动力PW1100G-JM新型高效发动机和鲨鳍小翼在内的诸多最新科技。同时机翼和机身部分结构使用先进轻型复合材料,相比同类机型可降低15%的燃油消耗,更多地减少了碳排放和噪音污染。

● 优化航路

航路的布局和路径直接影响航空公司整体燃油效率。2016年,南航持续巩固航路优化成果,针对新开航线,全面评估分析航路、油量、飞行高度等关键运行数据,修订电子航图数据,制定航路方案和具体措施,保障新增航线布局科学合理。针对已开航线,充分利用优质资源,增加直飞航班数量,减少飞行时间和航油消耗。

全年优化航路

**120,793** 班

节约飞行小时数

**7,415** 个小时

● 加装鲨鳍小翼

加装鲨鳍小翼是优化飞机性能并有效降低能耗,减少排放的主要方式之一。南航自2016年起,在已运行的部分A320飞机和将引进的A320新飞机上加装或选装鲨鳍小翼。截至2016年底,已完成15架A320ceo系列飞机加装鲨鳍小翼和2架A320neo系列飞机在线安装鲨鳍小翼。分析表明,航路高速飞行时,加装鲨鳍小翼的A320机型一小时航程可节省油耗约1%,航程越远,节省油耗越多。

● 提升飞行计划准确性

南航建设基于QAR的航油管理系统大数据平台,并全面推广LIDO飞行计划系统,运用大数据技术,提升飞行计划准确性和计划航油数据的可靠性。数据表明,飞机巡航高度偏差从3,000英尺下降至1,000英尺以内,可有效提升飞行计划可靠性,让飞行计划更贴合实际。截至2016年底,南航共完成14期巡航高度层修正,修正航线1,219次,覆盖总航线的70.90%。

● 重心优化

飞机飞行阻力与飞机重心位置密切相关。研究发现,在保证飞机运行安全稳定的前提下,飞机重心越靠前,越需要升力保持平衡,阻力就越大,导致油耗增加。

南航制定《配载节油之重心优化指引》,指导重心优化工作。2016年,针对E190、B777、A330、A380等机型,实施重心优化节油措施;研发货机配载系统,实现货机载平衡业务无纸化操作。在保证安全和提高效率的基础上,通过重心优化与减少机身重量,达到减少油耗的目的。目前南航节油重心控制成功率稳定在65%左右。

● 精准业载报送

航空公司根据旅客和货物邮件行李的重量(即业载)计算每个航班所需要的油量。精准业载报送是避免“多加油”“油耗油”的重要手段。

2016年,南航深入推进业载报送的精准性和规范化。一是密切监控分子公司业载偏差情况,及时给予薄弱场站优化建议和技术指导;二是对离港系统预计零油重量计算公式进行分析研究,提出优化建议,提升外站业载计算的精确性;三是稳步推进中心配载,回收基督城、台北、高雄等国际航班业载报送业务,降低海外航线业载偏差。截至2016年底,班均业载偏差降至2.9吨,全年可节约用油约7,600吨。



2016年  
减少航空用油超过

**2** 万吨

减少二氧化碳超过

**6** 万吨

飞机油耗

**2.71**

吨/小时

● 无纸化驾驶舱

飞机载重直接影响飞行油耗,载重越大,所需油量越多。2016年,南航相继组建电子飞行包推广小组、编制和发布《电子飞行包管理手册》,获得民航行政主管部门审定临时批准、完成机组地面理论培训、系统验证测试等工作,推进了南航驾驶舱无纸化。电子飞行包的使用使每架飞机空重减轻约40公斤,减少纸质消耗的同时还减少了燃油消耗,更加绿色环保。

● 减少飞机辅助动力装置 (APU) 使用

2016年,南航自主研发飞机地面用油采集系统,配套制定APU及电源车使用规定,加强对APU使用情况的监控。同时,严格控制APU使用,减少地面用油损耗,实现地面用油的精细化管理。



### 减少碳排放

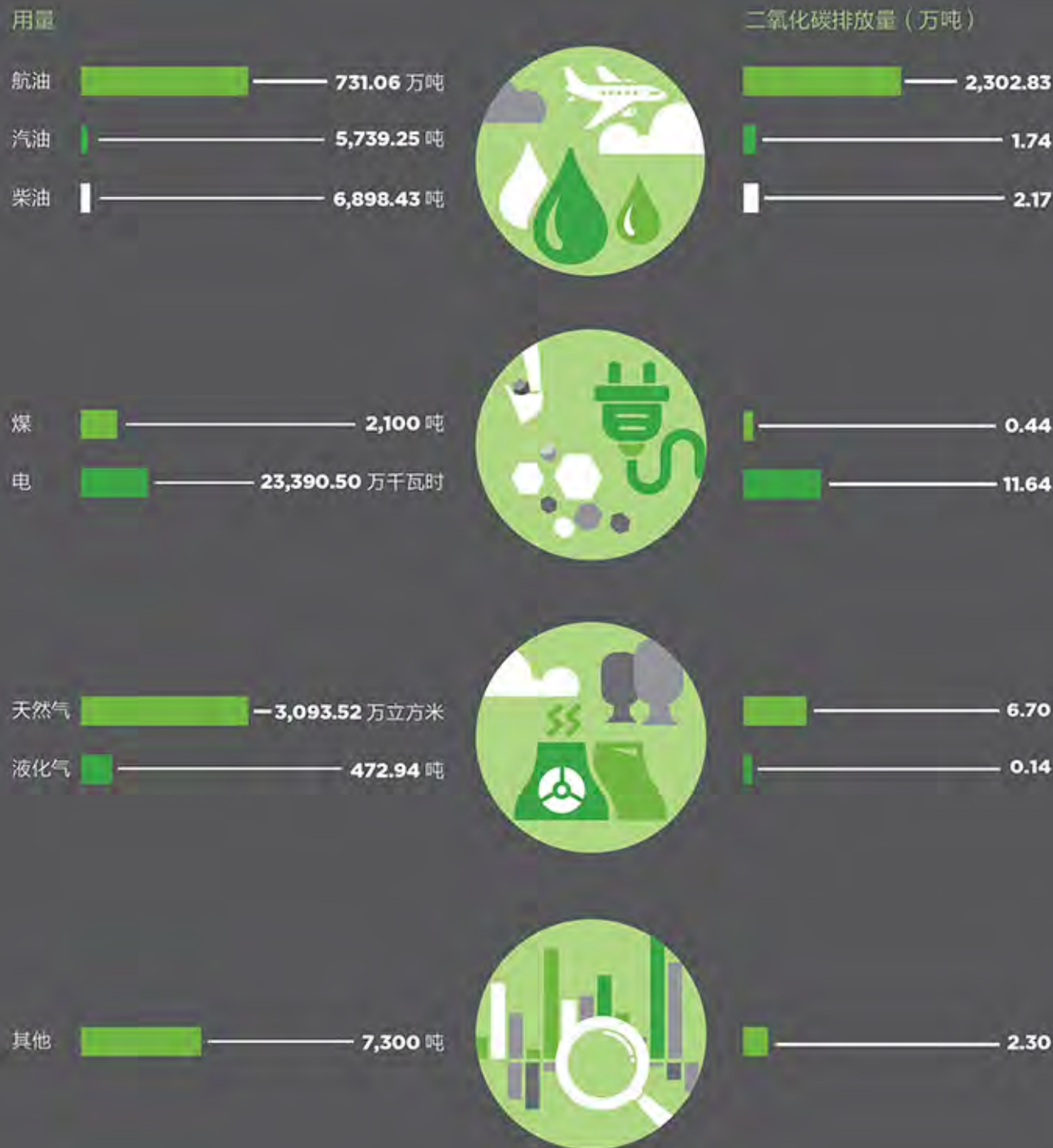
航空业温室气体排放源主要来自航油消耗，其他来自地面能源消耗，包括汽油、柴油、天然气、液化气、煤炭、外购电力等。南航重视能源管理，特别加强航油消耗管理和监控，不断提高可再生能源、清洁能源的使用占比，控制温室气体排放。



2014-2016年航油消耗与效率

	2014	2015	2016
航油消耗量 (万吨)	601.35	676.75	731.06
二氧化碳排放 (万吨)	1,894.25	2,131.76	2,302.83
吨公里油耗 (吨/万吨公里)	3.04	3.02	3.00
吨公里二氧化碳排放 (吨/万吨公里)	9.58	9.52	9.45

CO<sub>2</sub> 南航二氧化碳排放总量为 2,327.95 万吨



注：二氧化碳排放因子及计算方法参考《民航综合统计报表制度》《2011年和2012年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》

## 积极参与碳交易

碳交易市场机制已成为应对气候变化、实现温室气体减排目标的新手段和途径。南航密切关注国际、国内碳交易机制的发展趋势与法律法规，积极响应，切实履行减排责任。

### 密切关注国际碳交易

2016年，国际民航组织第39届大会气候变化谈判形成了第一个全球性行业减排机制，其目标是全球国际航空碳排放以2020年为基准，在2021-2035年期间保持零增长。按照该机制，航空公司主要通过购买碳指标用于抵消自身排放的增长部分以达到碳中和目标。南航严格遵守中国政府关于参与碳抵消和减排机制的正式通告和相关规定，始终保持应对气候变化承担适当责任观点，密切关注该机制进展。

### 主动参与国内碳交易

中国将在2017年启动全国碳交易市场，航空业是第一批纳入的行业。南航认为，中国民航还处于高速增长时期，因此需要针对航空企业发展实际制定合理的减排责任。为配合全国碳交易实施，南航主动参与民航碳交易市场机制建设，将欧盟碳交易的参与经验和研究成果运用于民航碳市场建设，积极建言献策，提供行业意见，分享相关经验，促进制度建设。

### 倡导低碳

南航不仅自觉将节能环保融入到自身的管理运营中，还希望通过开展丰富多彩的活动，引导旅客、公众等重要利益相关方提升环保意识，共同营造可持续发展的低碳世界。

### 宣传节能

2016年南航节能宣传周的主题是“应对气候变化，我们需要你”，向广大旅客倡议航空低碳出行的小措施，包括：三小时以内航班只用一个塑料杯、航空出行优先选用轻质小型行李箱、登机前如厕等。

### 响应环保

在多年节能减排工作的基础上，南航逐步认识到，仅仅依靠自身的行动，降低航空能耗和排放，还远远不够，应当动员广大旅客，理解和践行航空低碳出行的理念。此外，除了借助窗口行业平台的优势，还需借助外部力量。2016年11月，南航加入广东省低碳发展促进会，希望通过加入相关行业协会或非政府组织等方式，借助专业低碳机构的力量，更好地向社会公众宣传和推广航空低碳出行理念和行为，号召广大旅客践行航空低碳出行。

### 积极支持广东碳交易

2016年7月，广东省发改委正式宣布航空业为广东省碳交易试点第二批纳入行业。南航主动配合广东省发改委完成历史数据报送、第三方核查，并研究探讨适合航空运输企业的配额分配方法，提供行业意见和建议，为广东省碳交易发展提供技术支持。

## 地面环保

在生产运营中，南航对排放的环境负荷物实行严格的环保管控，委托专业公司进行处理，确保排放符合国家标准。同时，通过对可再生资源回收利用，最大程度地减少对环境的影响。

### 水的处理

#### 水资源使用

节约和保护水资源，是实现水资源可持续利用的基础。南航致力通过节约用水和提高水循环利用率降低对水资源的消耗。2016年，厦门航空开始推行合理加注饮用水计划，精细飞机饮用水加注标准，对6条厦门始发1.5小时之内的单程航班统一加注饮用水标准为40%水箱容量。



2016年南航消耗水约

**604.56** 万吨

#### 废水处理

机上污水、飞机维修及清洗用水是南航产生污水的主要环节。针对机上污水，南航严格按照相关飞机手册要求对飞机进行排污，通过专业设备污水车收集，交由有资质的污水处理厂处理。

飞机维修及清理用水经现场收集后，通过厂区管道和污水泵送至污水处理站，达到排放标准后统一汇入机场污水处理厂。2016年，广州南联航空食品有限公司废水排放16.1万吨，排放废水水质符合国家三级标准。

飞机维修废水处理流程





氮氧化物排放  
**11,879.21** 吨

二氧化硫排放  
**14,621.12** 吨

颗粒物排放  
**780.28** 吨

注: 1.废气排放因子及计算方法参考《非道路移动源大气污染物排放清单编制技术指南》;  
2.废气排放估算数据仅包括飞机产生的排放。

### 控制废气排放

南航积极响应中国政府提出的总量控制目标以及节能减排综合治理的各项政策, 通过不断加强航油管理, 持续加大技术改造投入, 提高能源利用效率, 减少废气排放。

### 控制噪音

航空噪声主要发生于飞机起降、滑行和地面试车阶段。南航在飞机采购阶段, 优先选用噪音小、排放少的发动机; 飞机试车阶段, 通过飞机地面试车气流导流墙、消音设施, 使噪音监测结果符合《工业企业厂界环境噪声排放标准》; 飞机起降阶段, 通过优选跑道、优选路线、操作减噪程序等方式, 降低噪音污染; 飞机维护阶段, 定期水洗发动机, 降低发动机噪音。

### 废弃物处理

#### 有害废弃物处理

机务维修是航空公司产生有害废弃物的主要环节, 废弃物主要包括废油、废有机溶剂等。南航对机务维修产生的有害废弃物进行分类收集, 按照《固体废物污染环境防治法》等法律法规进行处理, 实现有害废弃物减量化、无害化、规范化的处置。

2016年广州地区飞机维修环节有害废弃物处理量440吨, 有害废弃物处理率100%。

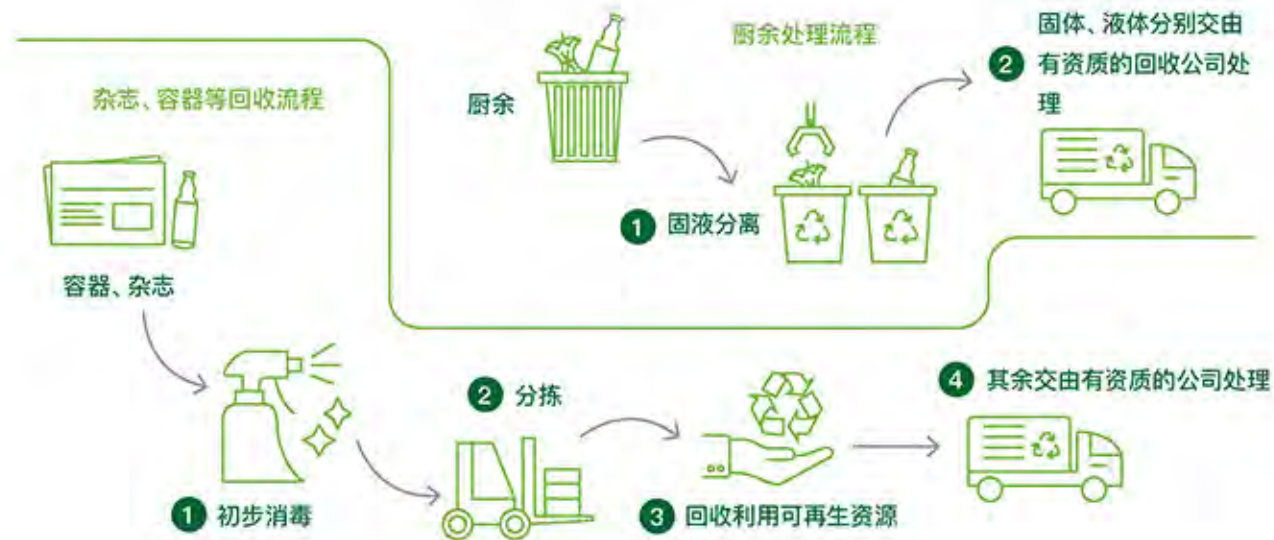


#### 无害废弃物处理

航空公司在航班飞行过程中产生的无害废弃物主要包括产品包装材料、厨余垃圾、可回收的杂志和餐具等客舱垃圾。其中, 产品包装材料主要是客舱餐食的塑料、纸质包装, 均为一次性使用。南航在外包装采购中, 严格按照《食品包装用纸卫生标准》(GB11680-89) 和《纸餐盒》(GB/T27589-2011) 等国家标准执行, 确保航空食品卫生安全, 包装材料处理过程无害化。



厨余及可回收的杂志、纸(塑料)杯、玻璃容器等客舱垃圾, 主要通过废弃物分类和委托专门机构两种方式进行处理, 保证废弃物排放符合国家标准。同时, 南航与具备相应资质的专业废弃物处理公司约定, 回收处理的废弃物只能用于加工原料使用, 不可作为成品出售。



# 真情服务 SINCERE SERVICES



航班正常率

75.1\*

%

不正常航班有效通知率

84.5\*

%

机上医疗志愿者

2,448

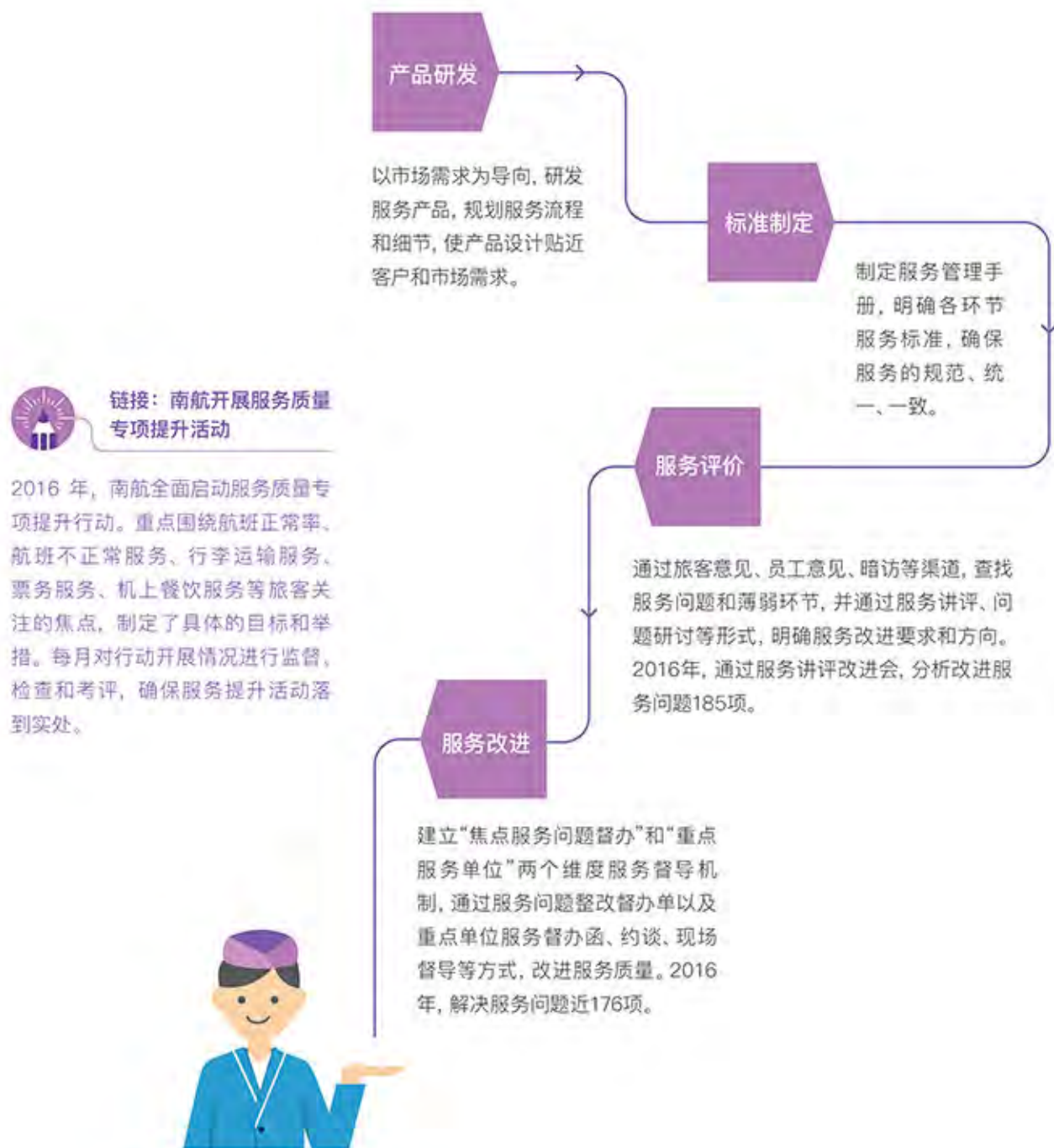
名



2016年, 1.15亿人次选择乘坐南航航班飞往世界各地。旅客信任是南航持续发展的基石。南航以真情服务为宗旨, 珍惜每一次为旅客服务的机会, 从旅客感受出发, 不断提升服务质量和出行便捷性, 致力于为旅客带来更加快捷、舒心、愉悦的飞行之旅。

## 服务体系

南航建立了较为完善的服务管理体系，在产品研发、标准制定、服务评价和改进等方面精细化管理，持续提升服务品质，努力为旅客带来更好的服务体验。



## 服务提升

南航围绕旅客关注的服务问题，积极改进服务质量，升级服务品质，不断提升旅客出行的满意度。

### 航班正常率

航班是否正常起落是旅客最为重视的出行环节。南航分析和总结航班延误原因，采取一系列针对措施，最大限度减少航班延误对旅客的影响。



#### 链接

夏季台风、雷雨天气频发，航班经常大面积延误。南航探索出一套航班延误“早计划、早发现、早决策、早处置”的“四早”决策制度，提前监控天气及各类运行信息，尽早做出决策，并及时做好航班保障及信息传递，减少航班延误对旅客和公司的影响。2016年，南航非天气恶性延误率为0.69%\*。

**提高运行保障能力。**对外加强与空管、机场等单位的沟通交流，建立良好协调机制，改善航班运行环境；对内及时掌握相关信息，优化航班运行。

**开展不正常航班治理。**建立风险航班预警监控机制，进行每日通报预警。同时对正常率低的航班建立督办机制。通过原因分析、通报、整改，提升航班正常率。

**完善应急响应机制。**修订《机上延误应急操作指引》及《南航机上延误应急预案》，明确延误流程和标准，确保航班延误时及时响应旅客需求，减少影响。



以上数据由南航2016年航班延误数据进行统计



南航航班正常率创近5年最好水平

### 全流程服务链

南航关注旅客在购买机票、办理登机、候机等、空中飞行、中转等全过程的飞行体验，注重每一个细节的改进，持续提升服务标准和质量。



### 购买机票

#### 白条支付

南航在国内率先推出白条支付机票服务。符合标准、具有良好诚信记录的明珠会员可在南航官网申请白条信用额度，并享受最长40天的免息还款和分期服务。

#### 保护隐私

南航高度重视客户隐私保护工作，建立完善的信息安全管理机构和管理制度。技术上，南航通过安全测试、开发网站安全产品等措施，保障网络运行安全。南航信息系统已通过国际信息安全体系标准认证。管理上，严格控制系统使用权限和系统账号接触的用户数据，避免旅客信息流失。2016年，南航未发生客户隐私泄露事件。

#### 电商平台推行诚信体系

南航2016年全面推行电商平台客户诚信管理体系。识别和记录网站、移动客户端等电商平台用户行为，全力整顿恶意虚占航班座位、哄抬票价等侵犯旅客权益的行为，维护旅客利益。



### 办理乘机

#### 二维码登机服务

广州始发国内航班且无托运行李的旅客，完成网上值机后，点击“发送二维码登机牌”至手机后，即可凭有关证件直接前往安检口进行安检，大大缩短排队等候时间。南航将推广至国内各地机场和国际航线。

#### 启动“行李立起来”

南航启动“行李立起来”项目，从值机、分拣、运输、转盘等各环节，进一步规范行李运输标准，杜绝“野蛮装卸”现象，降低行李破损率。

### 候机等待

#### 甄选“南航味道”

为了给旅客带来更美好的嗅觉体验，南航启动特色香氛项目调研，研发出三款香味征求旅客意见。在广州、北京、上海的贵宾休息室进行香味甄选，15天内共收到7,000余份反馈意见。南航将采纳旅客建议，调制旅客喜爱的“南航味道”。

#### 升级“软硬件”

南航持续改善休息室环境。2016年，南航更新改造上海浦东机场明珠贵宾休息室，调整两舱区域的结构分区布局，使候机环境更加宽敞。同时推出“一对一”高端经理管家式服务，为旅客提供精准服务。



## 空中服务

### 免费Wi-Fi

在23个国际国内航班开通免费Wi-Fi服务,覆盖广州-悉尼、广州-墨尔本、北京-广州、北京-阿姆斯特丹等航线。旅客可提前通过官网、手机客户端、官方微信等自助渠道申请体验。

### 丰富机上餐食

南航股份推出45款各具地方特色的菜品,按照每月更换的频率循环配供。同时,在官网推出机上餐食预定功能,满足旅客的个性化需求。截至2016年底,南航股份网上订餐开通航线27条,订单量15,032单,平均每周200单。

### 优化乘坐体验

升级了广州至纽约、洛杉矶、布里斯班、莫斯科、温哥华、迪拜等航线明珠经济舱服务。乘坐以上航班的明珠经济舱旅客不仅可享用更宽大的座椅、全球领先的娱乐系统,还能享受更优质的餐食、饮品和服务。

### 更新娱乐系统

提高机上娱乐系统节目选择标准,丰富编排方式和展示形式。南航股份开发了天空影院、天空电视、音乐、游戏、儿童天地、发现之旅等8个栏目,满足不同旅客需求。2016年,南航在机上推出《京剧》与《长城》两部央视热播纪录片,介绍中华传统文化和悠久历史,受到国内外旅客的欢迎。



## 中转服务

### 中转旅客免费住宿

为购买南航联程客票经广州中转、衔接时间在8小时-48小时内的旅客,提供免费住宿服务。旅客可通过官网提前预定或到达广州后向中转柜台提出申请。南航将根据所购客票等级、明珠会员金/银卡以及天合联盟超精英/精英会员等信息为旅客提供相应标准的星级酒店住宿服务。

### 中转旅客免费游广州

南航为不在中转酒店休息等候的旅客提供旅游产品。旅客只要满足中转免费住宿条件,即可申请换领。外籍中转旅客还可免费体验广州一日游。

### “快速通关”

南航在伦敦、巴黎、悉尼等机场推出“快速通关”服务。在以上机场始发或到达时,旅客可使用快速通道进行护照和安全检查,大幅缩短排队等候时间。



链接: 会员福利

南航面向明珠俱乐部会员推出“南航会员日”、会员官网低价保障、里程延期计划、“里上往来”购票奖励等多元化的产品与权益,为明珠会员提供更多产品和福利。

截至2016年底  
明珠会员约

**3,000** 万人



# 以人为本

南航建立了“生命高于一切，以人为本”的服务文化，积极倡导对旅客的人文关怀，制定完备的制度方案确保将旅客关爱落实到具体行动上，传递南航正能量。

## 伤病及时处置

南航认真总结处置旅客伤病服务事件的经验，发布了《旅客在服务过程中突发伤病事件处置指引》(简称“指引”)，广泛招募机上医疗志愿者，保障旅客突发伤病时得到及时专业的救助。



截至2016年底  
南航共招募机上  
医疗志愿者

**2,448**人

发出志愿者出行提醒

**4,172**人次

规范旅客突发伤病处置要求。南航在指引中明确提出“生命高于一切，积极救助，主动安抚，尊重旅客”的处置总原则，给予员工充分授权。员工在遇到旅客突发伤病时，任何情况下，都应积极参与处置，协同旅客就医，主动为有需要的旅客寻求医疗救助。

推出“机上医疗志愿者计划”。南航率先在行业启动“机上医疗志愿者计划”，与国家卫计委合作，面向全社会招募机上医疗志愿者。采取里程奖励等措施，鼓励符合条件的医生积极报名并在乘坐航班时对突发病患实施紧急救助。



链接：旅客突发疾病  
南航紧急备降

4月24日和25日，南航两个国际航班各有一名旅客在空中突发疾病。机组及时启动应急预案，对生病旅客施以救助，为挽救旅客生命赢得了宝贵的时间。



扫一扫，了解航班  
紧急备降始末



链接：空中抛油 58 吨  
航班备降换旅客平安

10月19日，南航 CZ600 航班某旅客突感不适，病情危急。机组果断决策，抛油 58 吨，备降加拿大蒙特利尔机场。该旅客得到及时救治并脱离生命危险。南航为此额外承担燃油费、起降费等超过 100 万元。



扫一扫，观看“抛油  
58吨背后的故事”

## 医疗快速转运

器官运输是一场生命与时间的赛跑，每一颗捐献的人体器官都是生命的又一次延续。南航在中国民航率先开通人体捐献器官转运绿色通道。秉持“生命高于一切”的原则，携带人体捐献器官的旅客可随时提出申请要求。同时制定了环环相扣、畅通无阻的器官运输保障流程。旅客提出申请后，立即安排专人旅客保持联系沟通，协调机场安检等多部门建立快速通道，协助旅客快速登机，为生命护航。



链接：中国民航首例跨境干细胞运输

乘坐 CZ8416 东京到长沙的一名旅客提前申请了干细胞运输服务。受台风影响，航班延误。南航迅速协调东京签派人员争取尽快起飞。同时，南航长沙工作人员同步启动绿色通道保障程序，成功保障了中

国民航首例跨境活体干细胞运输。



扫一扫，观看国内  
民航首例跨境活体  
干细胞运输

“以人为本，生命至上”是南航对所有旅客的庄严宣誓。南航将继续践行人文服务精神，为旅客生命护航。



链接：20 分钟登机  
送救命干细胞

9月16日，乘坐 CZ6583 航班的一名旅客在柜台值机时告知携带了造血干细胞。南航立刻启动绿色通道保障工作，安排专人一路护送，协助旅客在 20 分钟内完成登机，为患者送去了生的希望。



扫一扫，了解造血  
干细胞的绿色通道

南航于5月24日发布《关于携手共建人体捐献器官转运绿色通道的倡议书》，承诺全力保障绿色通道的安全、有效、便捷、畅通。

2016年南航因旅客突发疾病而返航、备降

**56**起

平均每6.5天就有一例为抢救旅客而返航、备降的航班

2016年南航已成功保障人  
体捐献器官转运

**249**例

涉及广东地区保障71次、河南51次、北京23次、湖南22次等

### 关爱特殊旅客

南航关注婴儿、儿童、年长旅客、行动不便旅客的特殊出行需求，积极为特殊旅客提供真情服务。南航是国内特殊旅客线上受理渠道较全、受理渠道种类最多的航空公司之一。

#### 婴儿服务

南航在部分长航线上提供免费婴儿摇篮服务。乘坐宽体机且飞行时间在3小时以上，携带未满12个月、身高70厘米以内及体重不超过12公斤的旅客，可在航班计划起飞时间24小时之前，通过官网、客服电话等申请婴儿摇篮服务。同时，南航为旅客免费运输一辆折叠式的婴儿车或一个摇篮，或一个儿童安全座椅，为婴儿提供贴心服务。



#### 儿童旅客

南航针对儿童旅客的特点，推出一系列个性化服务。

● 木棉“童”飞  
为5至12周岁无成人陪伴的儿童提供“木棉童飞”服务，安排专人全程陪伴，护送儿童安全出行。

● 儿童礼包  
为飞行超过6小时的国际航班2至12岁的儿童旅客，提供专属定制的“海绵宝宝”等主题的儿童礼包，内含卡通版安全须知、趣味拼图、扇子、笔等物品，使旅途充满童趣。

● 专属频道  
在机上音视频点播系统推出儿童专属娱乐频道“儿童天地”，挑选合适的影视、音乐及游戏。

#### 年长旅客

针对65岁(含)以上老人，推出免费的出行关怀服务。航班起飞前72小时，即可通过南航官网、客服热线或直属售票处等渠道提出申请。老人在办理完乘机手续后，南航将派专员护送老人登机。航班到达后，专员将护送老人至接机人手中。



#### 破例让轮椅旅客独自乘机

航空公司一般不承运独自出行的无行走能力的轮椅旅客。为了让旅客能见父亲最后一面，南航破例让使用轮椅独自出行的曹女士乘坐飞机，并协助购买最近班次的机票、申请机上轮椅服务等，确保曹女士顺利到家。

“今天真是太感谢南方航空公司了，平时就觉得你们的员工年轻漂亮，近距离接触后更加感受到你们的美丽心灵。”

——曹女士的短信

#### 行动不便旅客

南航在客服热线和官网同时开通行动不便旅客购票及特殊服务申请功能。设立专用服务热线，扩大办理特殊服务的范围，减少申请手续。

#### 行动障碍旅客

行动障碍旅客可在南航官网申请托运电动轮椅、地面及机上轮椅等服务。南航为行动障碍旅客提供地面轮椅服务，协助旅客上下飞机；在机上提供专用窄机型轮椅服务，供完全无行走能力的旅客在飞机客舱内使用，实现机上地面无缝隙式服务。

#### 特殊餐食旅客

南航在官网推出“特殊餐食自助预订”服务，为宗教信仰旅客、素食者、有特殊身体状况旅客提供宗教餐、素食餐、保健餐等特殊餐食，以满足特殊旅客需求。南航在34条国际国内长航线推出网上特殊餐食预定服务，可为旅客提供20个品种的特殊餐食。

链接：58份特殊餐食

4月5日，从北京飞往西安的航班航上，有一帮“老外团”预定了58份特殊餐，分别是西方素食、西方奶素和穆斯林餐。机组在仔细确认旅客的特殊需求后，分别为他们提供了相应的餐食。外国旅客连连称赞。

#### 视力或听力障碍旅客

视力或听力障碍旅客可通过南航客服电话或直属售票处申请无陪盲人、携带服务犬等服务。南航为单独出行的有视力或听力障碍的旅客免费提供引导和协助服务。携带服务犬的旅客可和普通旅客一样享受各种优惠票价，且无需为携带的服务犬支付任何额外费用，同时服务犬连同容器和食物可按小动物运输程序享受免费托运服务。

#### 共建导盲犬信息平台，盲人旅客乘机更便利

南航与导盲犬大连培训基地签署合作协议，共建导盲犬信息平台。信息平台的建立可实现盲人旅客线上办理导盲犬服务预定、自动审核等内容，实现全流程快速网上办理，最大限度减少盲人旅客的不便。



## 倾听反馈

南航注重倾听旅客对南航服务质量的监督、评价和反馈，将旅客的声音作为服务改进的重要突破口，持续提升服务质量，提高客户满意度。

### 重视投诉

南航建立多种客户沟通渠道，倾听客户投诉。通过完善的客户投诉处置流程和规范化的赔偿标准，确保客户投诉得到快速、有效的处理。

2016年南航平均投诉率为

**0.155**<sup>\*</sup> ‰

#### 多渠道受理投诉

通过电话、邮件、微信、微博、传真、网站、APP、服务现场等各种途径接收旅客的意见与建议。

#### 高效处理投诉

建立客户投诉快速反应机制，从被动服务向主动关怀转型，确保在第一时间响应客户需求。

搭建客户关怀中心、职能部门、事件责任单位“三位一体”的事件处理机制，各方联动协调解决客户投诉。对突出且重要的服务问题，下发服务改进建议单至有关单位，督促落实整改。

#### 落实赔偿标准

明确旅客赔偿标准。对于南航原因造成的航班延误、旅客行李损坏或丢失等问题，将按照相关标准给予旅客合理补偿。

进一步丰富客户补偿手段，在原有补偿机制的基础上，推出里程、基金和代金券等补偿形式，给旅客提供更多选择，让旅客感受到南航的诚意。



**链接：推出电子代金券行李补偿服务**

11月，南航电子代金券补偿服务投入试运行，与实物补偿、现金补偿作为旅客行李运输服务缺陷的三种补偿形式，丰富了旅客补偿方式的选择。电子代金券补偿金额为现金补偿额的1.5倍，有效期2年，可用于南航官网及移动端购买机票、付费选座、付费升舱、预付行李逾重费等。



### 满意度调查

南航持续开展旅客满意度短信调查活动，通过短信邀请旅客对服务进行评分。对给出不满意评价的旅客，南航将派专人进行回访和沟通。根据旅客意见，不断改善服务内容，提升服务品质。

南航积极关注SKYTRAX网站的旅客评价。SKYTRAX是全球知名航空服务调查机构，具有较高权威。旅客调查项目包括空乘服务、机上餐饮、客舱设施、机上娱乐、航班不正常服务、离港与到达服务、中转服务、行李服务八个项目。南航每月对旅客的评价及意见反馈进行分析总结，制定整改方案。



**链接：南航入选全球80家最喜爱航企**

在SKYTRAX发布的2016年“全球80家最受喜爱的航空公司榜单”中，南航从全球超过420家航空公司中脱颖而出，成功入选，排名第13位，在国内航空公司中排名第一。



**链接：南航航班暗访获好评**

中国服务质量网对航班服务质量进行暗访调查。南航CZ3119航班在暗访中获得服务满分评价。其中与旅客息息相关的航班延误、用餐时间、餐食质量、客舱卫生、特殊旅客服务等五大服务细节获调查组肯定。



**链接**

11月7日至11日，民航局对首都机场开展服务评审。作为首都机场的服务标杆，南航进行现场展示，地面服务获得评审员高度评价。其中，南航14名员工获得民航局颁发的“优秀表现、国门典范”服务奖章。



# 活力职场 VIBRANT WORKPLACE



南航员工

**92,947**人

劳动合同签订率

**100**%

培训课程近

**2,000**门



生机勃勃、充满活力的员工团队是南航可持续发展的关键因素。南航将“尊重人才”的核心价值观融入到员工招聘、培训和管理的全过程，并秉承多元化的职场理念。通过持续提升全员职业素养，营造和谐健康的工作环境，倡导积极向上的生活方式，帮助员工实现自我价值，推动企业与员工的共同成长。

## 人力政策

南航建立了较为全面和完善的人力管理政策体系，营造公开、公平、公正的企业文化和工作氛围，提供具有竞争力的薪酬福利，吸纳各方优秀人才，健全沟通渠道，让员工安心发展。

### 保障人权

南航严格遵守国际、国内有关公约和法律规定，尊重和维国际公认的各项人权，自觉抵制任何漠视、践踏人权的行。同时严格执行运营所在地有关劳动用工的法律法规和政策，消除各种形式的强制劳动，禁止雇佣童工，规范用工管理。承诺不因员工的性别、种族、国籍、身体状况、宗教、政治立场、婚姻状况不同，实行差别待遇或产生歧视，营造友善平等的工作环境。2016年，公司全员合同签订率100%，集体合同覆盖率100%，未发生强制劳工和雇佣童工等不合规行为。

### 员工构成

南航航线网络发达，员工分布在国内外近百个城市。



近年来，南航新开多条澳洲、东南亚等航线。为满足新开航线的需求，南航在澳洲、马来西亚等地招聘选拔外籍人才。

外籍员工 **1,349** 人  
占比 **1.45%**

招聘新员工人数  
**5,573** 人

2016年，员工因工死亡 **4** 人  
比例占 **0.004%**

备注：2016年，员工因工死亡4人，因工伤损失10015\*个工作日，南航深感遗憾和惋惜。为此，南航及时总结教训：一方面，健全安全管理规章制度，提升员工安全生产意识和风险防范能力。另一方面，进一步完善员工健康安全保障体系，为员工购买商业保险，加强员工健康教育，预防此类事件再发生。

按地区分



按年龄分



按专业构成分





1. 飞行师徒  
2. 国内值机优秀班组  
3. 元旦航班送福袋  
4. 地服师徒

### 薪酬福利

在发展过程中，南航逐步形成了与发展战略相匹配的薪酬策略，即本着“合法、公平、高效、和谐”的原则，建立了一套以岗位价值为基础、以劳动力市场价格为指导、以绩效管理为核心的薪酬分配制度。

2016年，南航积极推进基于岗位的“用工一体化”管理工作。统一地面服务类职位通道、基本薪酬福利制度，合同工、劳务工等各类用工已纳入按岗管理的统一制度框架，实现了从“身份管理”向“岗位管理”的制度性转变。

截至2016年底，南航1,566名优秀劳务工转与公司签订劳动合同。员工收入水平稳步提升、流失率同比下降，员工归属感增强。

### 链接：团购服务

为节省员工生活开支，南航成立团购委员会。2016年南航与182个商家进行接洽，续签24份、新签64份员工团购协议，发布团购信息约213条，员工点击量达13万次。全年为员工节约成本1,000多万元。

“用工一体化实施后，我通过努力晋了级，涨了薪酬，还有了企业年金，觉得在这儿有奔头了。”  
员工陈荫

执行年薪制，包括基本年薪、与公司经营业绩及所在单位考核相挂钩的绩效年薪

实行“岗位工资+按飞行小时计费”的薪酬制度

执行岗效薪级工资制。根据员工任职岗位确定基本工资、公司效益和员工个人绩效确定绩效工资



法定节假日、孕产期假、护理假、哺乳假、带薪年假、探亲假、婚假、病事假、生日假、丧假等，根据家庭特殊情况可提前休年假等

年度健康体检、飞行员失能险保障、降温费、民航重大疾病互助金、建设爱心妈妈小屋

“七险两金”：基本养老保险、基本医疗保险、补充医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、人身意外险、企业年金、住房公积金



员工优惠机票、团购服务

## 培训体系

南航按照“支撑公司发展战略、密联业务实际需要，整合人力资源政策、提升员工综合素质”的原则，开展培训课程、师资等体系建设，旨在以标准化的教育培训制度，提高培训质量和效能，促使员工持续成长、稳步提升。

### 创新课程

南航紧跟数字化、移动化发展趋势，打造集文化传播、技能培训、考试测评、学习分享、知识管理等内容的企业学习资源整合平台。对课程开发、上线、运营、更新以及下线等实施全生命周期管理。2016年，南航开发培训课程近2,000\*门。



链接：升级培训APP

2016年，南航移动学习APP向学员精准推送“对口课程”。以“380人才计划”培训班为例，新版APP实现了培训课件推送、在线签到、教学评估、作业上传、群组讨论等功能。

备注：“380人才计划”是南航管理队伍建设的战略目标，即通过选拔300名中层管理人员和80名中高层管理人员进行重点培养，旨在组建一批素质优良、数量充足、结构合理的管理队伍。



南航移动学习 APP

微课 1,161 门

登录超过 180 万人次



南航在线学习平台 PC 端

课程 479 门

登录超过 20 万人次



微信平台

课程 1,028 门

关注人数超过 32,000 人

### 培训模式

南航面向不同层级、不同岗位的员工建立差异化、个性化的培训模式，帮助员工提升工作能力和职业素养，实现成长发展。2016年，南航实施培训项目超过10,072项，培训人次接近68万，培训覆盖率为83.88%。

#### 管理人员培训

继续深入推进“380人才计划”，全年实施129期管理人员培训，合计3,915人次。

#### 专业人才培养

对飞行、乘务、维修、航务等专业人员开展资质类、技能类培训；加强专业人才国际化能力培训，组织驻外总经理、销售经理、货运经理、站长轮训等。

#### 青年员工培养

挑选业务骨干作为青年员工导师，引导青年员工规划职业、培养能力、提高生活品味等。全年公司共聘用导师4,100多名，师徒结对子5,600多对。

#### 外语培训

重视员工英语学习，通过英语俱乐部和“双百英语”培训，营造英语学习氛围。



1



2



1、机务探孔大赛  
2、地服值机比赛  
3、95539客户电话技能比赛

3

按性别分

女性



员工人均培训时间

89.6 小时

男性



员工人均培训时间

100.4 小时

按职类分

员工人均培训时间 (小时)

员工培训覆盖率 (%)



# 健康管理

南航注重员工身心健康，持续完善健康安全保障体系，努力为员工提供一个安全、健康、舒适的工作环境。

## 健康检查

**组织员工体检。**南航每年组织员工体检，帮助员工对常见病做到“早检查、早发现、早诊断、早治疗”，并根据体检结果为员工提供定制化保健方案。全年组织空勤人员体检 27,861 人次，地面员工健康体检 60,974 人次。



全年员工体检率

94%

全年组织空勤人员体检

27,861 人次

地面员工健康体检

60,974 人次

**开展健康宣传。**为提升员工自我保健意识，预防疾病发生，南航组织开展形式多样的健康宣教，普及健康知识。全年为空勤新雇员、机长素质提高班授课 109 次，赴空勤部门进行健康宣教 560 次。

**升级医疗服务。**南航广州健康管理中心与三级甲等医院建立微信沟通渠道，制订《空勤人员择期手术实施细则》，确保为空勤人员提供及时良好的治疗。同时，针对飞行员高发的高脂血症和泌尿系结石疾病，发布防控方案并落地实施。

南航连续跟踪员工近几年体检报告，针对职业病走高趋势，启动《南航职工健康指南读本》编订工作，对各类常见病的预防和治疗提出细致指引，帮助员工强化健康意识。

公司发布《南航 2011-2016 年度女工体检统计报告》，分析了近六年来南航女性员工体检数据，解释了女性常见健康问题的成因，并提出针对性的防治指引。

## 心理援助



**心理健康教育。**设置心理援助岗位，定期到各飞行机队宣讲《飞行员心理健康指南》，对全体飞行员进行心理健康教育，帮助其掌握基本精神卫生常识，提高对心理健康问题的认识，提升心理健康水平。



**开展 EAP 项目。**EAP 即员工心理健康服务，聘请专业机构为员工提供免费心理咨询服务，并开通 24 小时咨询电话。全年累计通话时长 220 小时。开展团体辅导 41 场，大型心理讲座 1 场，派发项目宣传卡 30,000 张。

针对生产旺季员工因航班多、极端天气多、延误等待多等导致压力激增的情况，南航为飞行员、机务人员、签派人员开设“情绪压力管理”课程，为客舱部、地服部、电话客服人员开设了“如何识别旅客情绪”课程，在飞行队伍中开展“珍爱生命，健康生活”主题系列活动，有效疏导了各类员工的压力。

## 公共卫生



**传染病防控。**监控国内外重要疫情的发展形势，及时发布专业指导。全年印发《疫情简报》10 期，涉及寨卡病毒、登革热、中东呼吸综合症、黄热病、诺如病毒、禽流感等国内外重要疫情动态和防控措施，保障员工和旅客的身体健康。



**食品卫生安全。**开展食品卫生检查，确立 48 家内部餐饮单位为食品卫生监督对象。通过统一卫生标准，开展餐具大肠菌群抽样和紫外线灯强度监测，保证员工餐食安全。2016 年，南航出动餐饮卫生监督人员 1,224 人次，对餐饮单位检查达 719 户次，对餐饮从业人员开展卫生培训 1,355 人次，广州 9 家员工餐厅获得食品安全 A 级单位。



针对 2016 年初我国出现寨卡病毒输入性病例，南航开展了寨卡病毒疫情防控专题培训，并派发防蚊、灭蚊用品，加强一线人员个体防护，为员工筑起一道“健康防火墙”。

## 营造和谐

南航主动打造与员工沟通交流的渠道，及时为有需要的员工提供帮助，组织丰富多彩的文体活动，努力营造和谐温暖的氛围，让员工感受到家的温暖，提升员工幸福指数。

### 沟通对话

南航重视员工意见，倡导与员工真诚开放沟通，建立多个交流平台，拉近与员工的距离。

● 完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度和厂务公开制度，鼓励员工主动参与公司管理。

● 开通“南航职工e家”微信公众号，促进工会与员工之间信息共享和沟通互动。其中特别设置“建言投稿”子菜单，员工可随时向工会反馈意见、提出建议。

● 开通“南方航空员工服务中心”微信公众号，员工可快捷地在移动端查询社保、房屋供求、内部人才市场等信息，办理户口、免费机票等业务。

### 关爱特殊员工

南航打造温暖友善的职场文化，主动关怀需帮助的员工，为员工提供贴心服务，积极营造充满活力与爱心的职场氛围。

**关爱女性员工。**南航严格执行国家孕产期、哺乳期休假规定。为哺乳期妈妈设置卫生、舒适的“爱心妈妈小屋”，配置专用冰箱、桌椅等。截至2016年底，南航投入使用的“爱心妈妈小屋”近50间。

**关注离退休员工。**南航关注离退休员工生活和健康状况，为其制订个体保健方案，对行动不便的人员提供送医送药服务。

**关怀困难员工。**南航成立女职工大病互助金和员工重大疾病爱心互助基金，募集互助金向困难员工提供帮助，传递关爱，传播希望。2016年，南航工会帮助了34名患病女职工，并向“民航女职工大病互助金”申请补助资金38.5万元；“南航员工重大疾病爱心互助基金”为160名员工提供互助资金87.72万元，其中63人获得补助金共77.92万元，98人获得亲属慰问金共9.8万元。



链接：设立网上“HR 总经理信箱”

员工可随时对人事、薪酬等人力资源政策提出疑问、意见和建议，人事部门限期公开答复，回应员工的疑问和关注。

### 丰富业余生活

南航注重员工工作与生活的平衡，举办丰富多彩的文化体育活动，丰富员工生活，提升员工幸福感与归属感。

#### 活力·为阳光奔跑

5月，“阳光南航”马拉松活动在广州开跑，这是南航首次举办员工马拉松活动。南航世界各地办事处、全国各地分子公司、广州地区共有近2,000名选手线上线下同步奔跑，在全球78个城市接力阳光，弘扬马拉松精神，助力“阳光南航”建设。

#### 文化·为生活添彩

4月至5月，南航首届职工文化节在各地展开。家庭故事会、登山比赛、趣味运动、摄影大赛等文体活动为员工带去轻松时刻。



1. 春节现场  
2. 天空南航马拉松  
3. 红歌大赛  
4. 气排球  
5. 智力运动会

#### 体育·为健康加分

4月，南航羽毛球赛开赛，45支队伍、超过360名羽毛球爱好者参赛。同时改造升级员工俱乐部健身房，增加健身器材，并聘请健身健美教练提供指导，满足员工健身需求。

#### 脑力·为智慧点赞

11月，南航举办智力运动会，设有象棋、围棋等比赛项目，184名选手展开脑力角逐。

# 社会共融 SOCIAL INCLUSION



投入精准扶贫专项  
资金（集团口径）

**753.8** 万元

“十分”关爱基金会累计  
捐赠各类善款

**6,000** 余万元

三年累计  
志愿服务

**81,286\*** 小时

成长源于社会，回报出自责任。南航始终坚持回馈社会之心，充分发挥自身独特的资源优势，响应国家号召，持续开展精准扶贫，积极承担特殊运输任务，开展志愿服务，携手共同发展，促进社会和谐共融。



# 精准扶贫

南航积极落实国家扶贫政策，深入开展精准扶贫，并利用航空公司航线网络发达、专业人才资源聚集等优势，培育当地经济“造血”功能，帮助贫困地区尽快脱贫。

南航制定扶贫方案，逐步推进新疆皮山县、墨玉县、湖北省新春县等地的定点扶贫任务。从帮扶地区实际情况出发，委派驻村干部，并推出一系列帮扶举措，帮助当地经济提升可持续发展能力，改善当地群众生活质量。

- **总体情况：**2016年，南航在定点帮扶地区新疆皮山县和墨玉县，派驻第三批驻村工作组（工作组成员5名，并有1名分公司领导带队），选派挂职干部2名，投入和引进各类资金820.8万元（集团口径），实施帮扶项目6个，帮助建档立卡贫困人口数1,168人。南航驻村工作组在自治区年度考核被评为“工作成效优秀”。

- **资金分布：**南航直接投入资金753.8万元（集团口径），包括投入基础设施建设资金32.8万元、产业扶贫资金300万元、文化教育资金200万元、医疗卫生资金200万元。南航协调引进物资及资金67万元。

- **教育脱贫：**南航分别向皮山县和墨玉县捐赠教育扶贫专项救助资金100万元，资助皮山县应届毕业贫困大学生258名、墨玉县贫困大学生30名。

### 基础扶贫



南航积极帮助扶贫地区修建基础设施，改善当地民生。在广西，为富川县莲山镇罗山村投入25万元，进行路面硬化等基础设施建设，改善当地交通条件。在兴城市，为村民新建9幢房舍、维修10户村居，改善贫困村民居住条件。

### 产业扶贫



南航因地制宜，帮助村社发展特色产业。同时利用公司营销经验，帮助村民打开产品销路、实现脱贫致富。在湖北富冲村，南航推动实施光伏扶贫、特色种养殖等14个项目，并通过微信等多种渠道推销土特产，鼓励本地电商参与产业扶贫项目，增加当地群众收入。

### 教育扶贫



南航关注贫困地区青少年教育问题，通过对口帮扶、公益捐赠等多种方式，帮助贫困学子实现读书梦。北方分公司50名员工自愿与50户贫困户结对，出资帮扶其子女上学。湖北分公司在富冲村组织“一对一”结对帮扶，开展“爱心妈妈走进贫困村小学”“城乡孩子手拉手过六一”等活动，促进当地教育发展。

### 三年扶贫 变化巨大

新疆皮山县皮西那乡是国家级重点贫困地区。南航新疆分公司2013年成立“访惠聚”活动小组，开展为期三年的定点扶贫工作。随着一系列帮扶举措的实施，村里一改过去的贫困面貌，村民生活发生了翻天覆地的变化。

### 基础设施助发展

南航在不增加村民额外电费的情况下，新建40盏太阳能路灯，照亮村路。南航帮助当地新建应急抗旱工程，修建一个蓄水池，解决了600亩耕地的用水问题。并为140户贫困户建设80平方米牛羊圈棚、20平方米库房、搭建10米长葡萄架，改善贫困户庭院经济项目基础设施建设。

### 产业开发谋发展

皮西那乡盛产核桃和杏子。南航连续三年在设施、技术、质量等各环节，帮助村民进行产品二次加工、真空包装设计及销售推广，帮助村民打开销路。南航新疆分公司承担起“惠民”杏干的运输保障任务。同时，南航还帮助村民平整土地，栽种土豆、洋葱等农作物，增加村民收入。

### 文体活动添活力

南航在当地建体育场、开运动会、组织文艺演出，丰富村民日常生活。比如三八妇女节组织趣味游戏，七一建党节组织党员和入党积极分子重温入党誓词和讲党史，肉孜节和库尔邦节发放节日慰问品和团拜活动，为村民生活增添更多欢乐。

“我们村里，30多年的变化还不及这3年的变化，这都要感谢工作组！这都要感谢党的好政策，感谢南航的帮助！”

村支书阿布拉·库尔班

### 链接

2016年1月，南航举办“让爱暖冬”系列活动，包括爱心义卖、爱心拍卖等项目。南航员工踊跃参与，筹得善款37,000余元，用于资助山区儿童。





## 特殊飞行

南航发挥民航运输的专业优势，主动承担国家使命，多次执行国际维和、政府包机、抢险救灾等重大紧急航空运输任务。



### 接送维和官兵

2016年6月，南航选派优秀机组人员执行北京—巴黎—蒙罗维亚维和航班任务，严格执行空防安全预案，加强空中巡视和地面监控，圆满完成第十八批赴利比亚维和官兵回国保障任务。



### 送烈士归故里

11月28日，南航CZ6183航班执行了一次特殊的重要飞行任务：接送我国首位歼-10战斗机女飞行员余旭烈士骨灰和余旭父母回家。全体机组人员全力以赴，机长向空管申请了最为平稳的高度层，乘务组一路用心服务，以告慰英灵。落地后，全体机组人员佩戴白纸花、列队，送余旭烈士一程。

### 试飞南沙

南海上空是国际航班飞行最为繁忙的空域之一。南沙永暑礁、美济礁、渚碧礁三座机场于2016年1月、7月先后建成。南航圆满完成了永暑礁、美济礁新建机场的试飞任务。

### 押送嫌疑人

2016年8月，南航接到赴肯尼亚执行40名跨境电信诈骗嫌疑人紧急押解任务。从广州、北京两地选派精英共同执行航班，并特别选调两名女安全员负责女性犯罪嫌疑人。经过35小时艰苦工作，南航协助公安部圆满完成跨国押解电信诈骗嫌疑人归国的运输任务。

## 融入海外

南航在海外履行社会责任的过程中，尊重所在国文化习俗，积极参与当地社区建设，促进文化交流和发展的。

### 赞助海外文化节

作为首个来自中国的国际赞助伙伴，南航连续五年赞助南半球规模最大的文化节“悉尼文化节”；作为最高级别的赞助商，连续四年赞助“墨尔本文化节”。通过赞助海外文化节，南航逐渐融入当地社会，积极塑造良好的企业品牌形象。

### 赞助东非马拉松

8月，南航作为主赞助商和唯一的航空公司赞助商，赞助了肯尼亚2016马赛马拉国际马拉松赛。活动吸引了来自非洲、欧洲、北美和亚洲的选手，为当地民众带来了节日般的感受。此次活动有力支持了当地体育事业的发展，推动野生动植物保护，并增进了中非人民的文化交流。

### 积极参加海外重要展会

3月，南航首次作为独立参展商亮相在柏林举行的全球最大的旅游博览会（ITB），与300余家旅行社、大客户、机场、旅游局等合作伙伴开展洽谈，拓展了全球合作网络。

5月，南航连续六年参加南半球规模最大的专业旅游展澳大利亚旅游交易会（ATE），南航借助ATE平台向数百个重要国际买家及澳大利亚合作方，充分展现南航航线、服务、安全等方面的优势，宣传南航品牌。

7月，南航首次在美国举行的世界最大商旅会展（GBTA Convention）独立参展，与全球知名公司洽谈，拓展重要商旅合作业务。

1. 赞助2016年悉尼文化节
2. 赞助肯尼亚马赛马拉国际马拉松比赛
3. 赞助墨尔本文化节



# 文化教育

南航将文化教育视为公司慈善公益的重要领域，致力于推广优秀文化，大力开展捐资助学，关心青少年成长。

## 推广文化

南航持续将优秀的文化融入航空服务中，给旅客带来精神享受。

## 欢度春节

2016年春节期间，南航在航班上开展“让红包飞”的活动，共准备了30万个贺年现金红包，向旅客拜年。同时在客舱推出一系列特色主题活动，贴春联、挂福字，并提供有地方特色和喜庆主题的菜肴，让旅客们感受到浓浓的中华传统春节文化。

## 端午记忆

6月，南航与央视联合打造为广州-奥克兰航线定制的《回家吃饭》端午节特别节目。节目融合端午节元素，以故事化的表现手法展现“海外华人回家吃饭”的主题，穿插表现奥克兰航线上美食元素。南航员工还在节目中分享了对端午节美食的特殊记忆，重温端午美食文化。



1. 挂福字  
2. 休息室书屋

## 国学进客舱

2016年4月23日是第21个“世界读书日”，南航开展了“国学经典走进客舱”主题活动。以CZ6629航班为例，乘务员将《孔子家语》《听胡适讲国学》等国学典籍带进客舱，与旅客一起互动交流，并将书籍赠予旅客，传播经典国学。

## “阅享南航”

为鼓励旅客利用候机的碎片时间阅读，享受阅读的快乐，2016年南航和当当联合启动“阅享南航”项目。计划两年内在全国50余间明珠休息室提供约4万册图书，供旅客免费取阅。每两个月更新一次书籍，并在每年寒暑假向部分航班的儿童旅客赠送约8,000册优秀图书。

8月中旬，第一批约3,300本经典书籍全部配送至南航各地休息室，涵盖各个领域，满足不同年龄层旅客的阅读需求。

10月下旬，“阅享南航”项目推出第二期新书，引进36种、共计3,094本各具特色的书籍。“阅享南航”项目推出以来，得到旅客的普遍认可和喜爱。

## 资助教育

南航关注青少年教育，通过捐资助学等多种方式，让更多青少年享有平等的教育机会，感受知识的魅力。

## “十分”关爱助学行动

南航于2005年成立“十分”关爱基金会。“十分”具有双重意义：一方面表示南航按照旅客运输量从每张机票款中捐出“10分”钱注入该基金；另一方面代表公司对履行社会责任、支持公益事业是十分关注与投入。创立至今，基金会捐赠各类善款6,000余万元。

“十分”关爱基金会成立以来，南航向清华大学、北京大学、中山大学、贵州大学等27所高校12,000多名家庭经济困难、品学兼优的学生捐助共计3,000多万元助学金。

## 志愿服务

南航相信公益慈善力量是“1+1>2”，成立南航青年志愿者协会，打造青年志愿服务、交流、沟通平台，号召更多员工参与志愿服务活动。

## 公益活动

青年志愿者协会在全国各分子公司设立20个分会，建立包括候机楼、金沙洲保障社区、贵州为民小学、岑引小学、田北小学、田心庆上小学、清远三水小学共7个服务基地。三年以来，共组织策划各类公益活动80余次，参与志愿活动约8,000\*人次。

## 筑梦书屋

“筑梦书屋”项目是由南航“十分”关爱基金会志愿者协会和南航青年志愿者协会共同发起，旨在为偏远地区学生、特殊社区居民构筑温馨书屋，让更多人感受读书的快乐。筑梦三载，南航募集书籍超5万册，在全国设立9所“筑梦书屋”。2016年启动的“阅享南航”项目所有书籍最后将捐赠给“筑梦书屋”，为当地学生和居民提供公共图书借阅服务。

“十分”关爱基金会累计捐赠各类善款

**6,000** 余万元



链接

2016年5月，“十分”关爱基金会“十分”关爱助学志愿活动荣获中央企业首批10个重点志愿服务品牌之一。



链接：南航支持的足球少年“梦之队”获得全国少儿足球冠军

南航自2014年起为新疆喀什瓦克乡小学提供免费机票，让边疆少年圆了足球梦。故事被拍成微电影《梦想，从心出发》，得到了社会各界的关注。2016年，南航再次为“梦之队”免费提供机票和比赛保障，他们以11连胜的成绩，荣获第六届“未来之星杯”全国少儿足球邀请赛U12组冠军，并斩获多项荣誉。



扫一扫，观看《梦想，从心出发》微电影

## 春运支援

过年回家，春节习俗。为更好服务旅客春节回家，2016年初，南航成立志愿支援工作指导委员会，强化志愿者培训，倡导精准服务，真正做到帮人所需。春运期间，南航各地分支机构参与志愿支援共有2,213人次，累计服务13,900多小时。

三年累计参与志愿活动约

**8,000\*** 人次

三年累计志愿服务小时数

**81,286\*** 小时

# 稳健经营 STABLE BUSINESSES

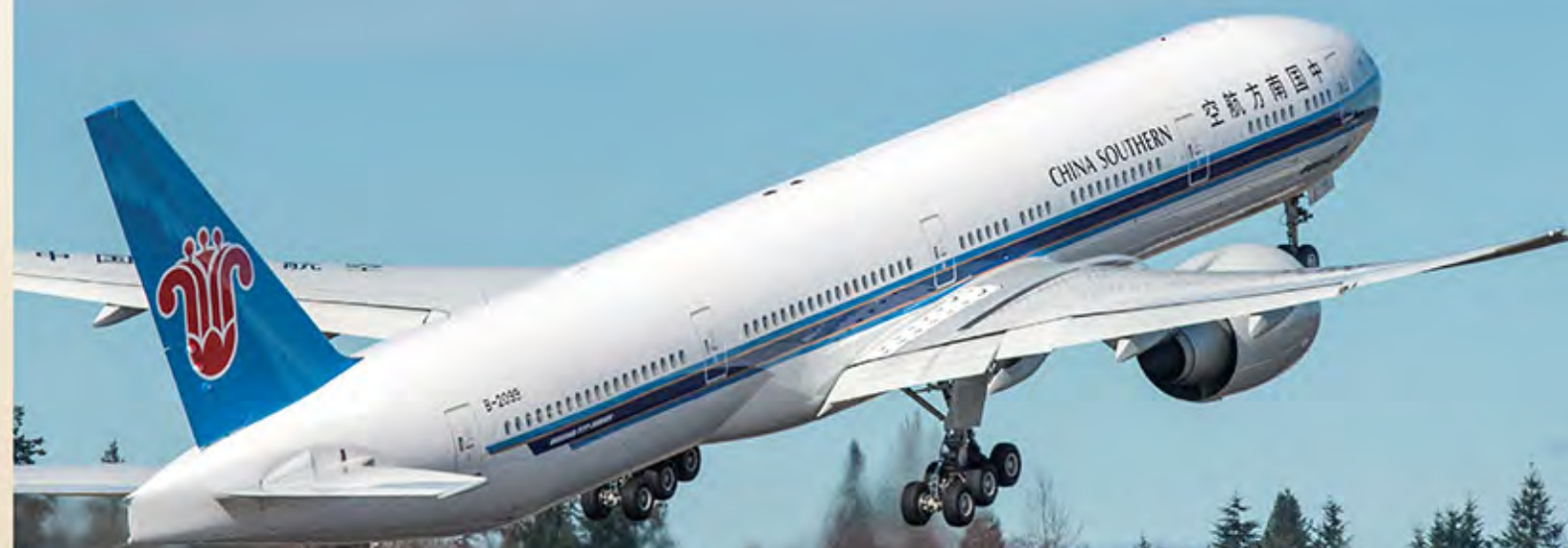


营业收入

**1,147.92** 亿元

归属上市公司股东净利润

**50.55** 亿元



航空业的发展与经济社会的发展相辅相依。它不仅是一种快捷的交通运输方式，更是带动区域经济发展的重要驱动力。南航本着为股东创造价值、确保国有资产保值增值的目标，以诚信和高效运营的方式夯实发展根基，以规范和协同发展方向深化改革，全面提升公司市场竞争力。

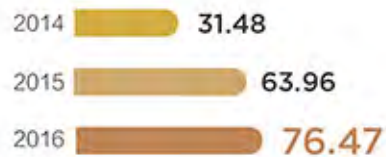
## 经营业绩

南航在保障稳健经营的基础上,持续提升经营品质,创造经济价值,在充满挑战的环境下取得良好的经营业绩。

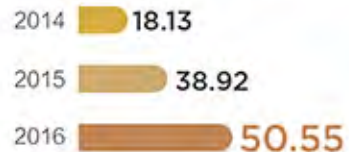
营业收入 (亿元)



利润总额 (亿元)



归属上市公司股东净利润 (亿元)



缴纳税费 (亿元)



链接: 南航签署全国首份个性化纳税服务备忘录

12月,南航与广东省国税局、地税局联合签署全国首份个性化纳税服务备忘录。通过签署备忘录,南航将享有涉税诉求快速响应、风险内控体系建设等系列个性化定制产品,同时在企业重大投融资活动、兼并重组等重大涉税事项中也可向税务机关申请事先裁定。此次备忘录签署,将为更多大企业的个性化纳税服务起到示范作用,并对建立平等合作互信税企关系,实现互利共赢有着积极的意义。

## 高效运营

2016年,南航看重在夯实基础、加强协同、成本和风险管控等方面提高管理水平,提升资源使用效率,降低管理成本,严控管理风险,增强南航核心竞争力。

### 夯实基础

2016年,南航本着“一切行为形成制度、一切制度形成手册、一切手册落实到行动”的制度建设理念,全方位打造专业领域的工作手册和规章制度。现已完成9个公司级手册总册定稿工作,用于规范飞行、机务维修、运行控制等多个专业领域。并同步建设管理手册体系的信息平台。2016年,手册管理平台基本框架体系已构建成功并投入使用,有利于制度的实时跟踪,责任的同步落实。

安全管理手册  
运行手册  
客运营销管理手册  
货运营销管理手册  
财务管理手册  
人力资源管理手册  
运输服务管理手册  
飞行技术管理手册  
维修工程管理手册



链接: 南航成本管理系统升级  
实现运营成本闭环管理

2016年,南航成本管理系统新版本V2.0正式上线,新系统与相关业务系统对接,实现数据的自动匹配,既满足了公司现行成本管理信息化,又打通了各业务部门之间的数据流转通道,实现运营成本的闭环管理。

### 加强协同

2016年,南航联合厦航、川航等公司,采取战略协同、市场协同、服务保障协同策略,加强内部资源的整合与联动,不断拓展新的发展空间,提升经营效率,实现南航整体效益最大化。



链接: 全力打造“南航系”品牌

为推动一体化发展,南航遵循“一年对标学习,一年深化,一年巩固提高”的路径,组织开展对标厦航学习交流工作。集中攻坚“推行手册管理、加强成本管控、对标精致服务、加快整合补发、加快对标国际标杆公司”五项重点任务。按照“对标学习、推动融合、交流提升”三步走行动,全力打造“南航系”品牌。

2016年,南航与厦航上下联动,在安全管理、机务维修、成本管控、地勤服务等多领域均取得良好进展。以营销业务方面为例,通过深化航线网络合作、签署大客户共享协议、加强网络和时刻资源共享与协同、合作排查冲突航线等措施,探索形成合力并可复制的营销合作模式,更大地发挥时刻资源的效用,使双方航班结构更趋合理,实现市场协同。截至2016年底,南航与厦航已实现国内133条航线互换控制权,并开展国际大线合作。

### 成本管控

南航深化全面预算管理,重点加强大项成本管控,加强资金集中管控,加大压减应收账款工作力度,加快清理无效库存;积极推进航材共享工作,盘活存量资产,推动解决历史遗留问题及“三供一业”剥离。

## 风险管控

南航建立相对完善的风险管理体系，全面管控经营中可能出现的主要风险，确保公司重大风险可控在控。2016年，南航未发生重大风险事件和重大财产损失事件。

## 财务

南航加大经济形势研究及市场分析力度，准确定位金融市场走势，及时警示国际油价持续低位运行、人民币大幅贬值以及美元利率逐步上涨等财务风险。同时，持续优化债务币种结构，开展多形式低利率的人民币融资，多管齐下调整债务结构，并通过稳妥开展套期保值业务，最小化公司外部财务风险。

## 法律

南航全面建设法治体系，提升法治能力，培育法治文化，不断向风险防范、合规管理和法律监督一体化转变。2016年，南航针对以下两方面深化法律防范机制，逐步形成法律风险防范机制的完整链条。公司全年规章制度法律审核率100%、经济合同法律审核率100%、重要决策法律审核率100%。

- **加强对关键环节的管控力度。**加大对公司重大决策、采购管理、合同管控、知识产权等方面管控力度，坚持法律审核全覆盖，在关键节点加强控制，实现风险防控的闭环管理。
- **有效防范国际化经营法律风险。**持续开展法律风险国别研究，完成海外风险防范指南编写；确保海外授权公正，更新授权文件，严格把控授权核心要素，防范法律风险。

## 维护知识产权

南航对专利、著作权、商标等知识产权进行严格规范管理，保障公司合法权益不受侵犯。2016年，南航积极执行商标注册工作，推进“广州之路”商标在台湾成功注册。同时，南航注重商标维权，解决了上海、成都、珠海三起商标侵权事件，切实保护公司知识产权。

## 内部审计

南航坚持以问题与风险为导向，不断完善审计机制，拓宽审计范围，创新审计手段，突出审计重点，强化内部监督职能。2016年，南航以经济责任审计为重点、专项检查为补充，针对重点项目和领域开展审计检查，加强审计全过程的跟踪管理和质量监控，促进公司合规经营和管理提升。此外，南航全面深化内控评价职能，将重点及高风险领域纳入内控评价范围，进一步加大内控评价深度，促进企业健康发展。2016年，南航开展各级干部经济责任审计23次，开展专项审计14次，提出管理建议199条。

## 廉洁从业

南航认真落实中央全面从严治党要求，坚定不移地推进廉政建设和反腐工作，多措并举开展廉洁警示教育。

- **加强监督。**探索开展抓早抓小、提醒谈话、领导约谈工作，落实“一把手”廉洁评价工作，加强对选人用人工作的全过程监督。
- **抓好整改。**加强对巡视整改情况的督促检查，聚焦党风廉政建设反腐败工作中心任务，制定并下发《南航各级党委巡察工作暂行办法》，推动全面落实“两个责任”，深入开展“四风”问题整改情况“回头看”，以“零容忍”的态度遏制腐败。
- **深化教育。**结合发生在南航的典型案例，编写《2016年南航反腐倡廉教育读本》，开展警示教育活动。以“学党章、守党规、做表率”为主题开展纪律教育学习月活动，营造南航“崇荣尚耻、干净干事”的文化氛围。

2016年，南航发放廉政教育书籍28,786册，警示教育光盘291张，开展廉洁党课530场15,749人次，参加廉洁知识答题12,524人次，签订廉洁承诺书4,300份，制订和完善反腐倡廉建设、民主决策、纪检监察工作等制度165项，共查处违反中央八项规定精神党员干部24人。

## 供应链管理

南航将社会责任理念逐步融入供应链管理之中，通过进一步完善采购业务管理流程和夯实供应商管理机制，实现与合作伙伴的互利共赢。

### 完善采购管理

南航成立公司采购管理委员会，本着质量、效率、廉洁三者兼顾的原则，建立采购管理制度体系，包括《采购管理办法规定》《采购管理实施办法》以及各单位采购实施细则。同时出台《采购监督办法（试行）》等制度，通过设置监督制衡机制，细化监督工作程序和要求，进一步规范采购管理。2016年，南航细化各单位采购实施细则，收集整理了采购管理相关制度试行期间的32个热点问题，进一步完善了公司采购管理制度体系。

#### 采购管理办法规定

在总体层面提出南航采购业务基本原则、方式方法

#### 采购管理实施办法

在操作层面给出具体的业务流程、标准

#### 各单位采购实施细则

在各类采购业务执行层面明确职责、步骤

### 推动供应商履责

南航自2013年起，发布并推动《供应商行为准则》作为采购合同的重要附件，优先选择履行社会责任的供应商作为合作伙伴，鼓励供应商积极承担经营、社会及环境等方面的社会责任。

2016年，南航践行“诚信为本，阳光经营”的理念，加强供应商库、采购人库、纪委监察库和专家库的维护和管理。外聘社会第三方专家6,000多人，建立内部评标专家约200人，确保评标的科学、公平。此外，南航启动建设集中采购平台，预计2017年搭建完成。平台上线后，将通过业务归集、统筹管理、电子化规范运作等一系列措施，逐步实现从发布采购需求、通知结果到交易的全过程阳光采购。

2016年南航公开采购项目共 **1,055** 个 比例较去年提升 **79%**

**1,055** 个 **79%**

供应商区域分布



中南	4,545个
东北	1,687个
华东	2,344个
华北	1,637个
西北	1,259个
西南	837个
港澳台	150个

供应商总数

**12,459** 个

# 附录

## 南航通航国家及地区示意图

### 欧洲 8 个

- 荷兰：阿姆斯特丹
- 法国：巴黎
- 英国：伦敦
- 俄罗斯：莫斯科、圣彼得堡、新西伯利亚、海参崴
- 德国：法兰克福
- 意大利：罗马
- 奥地利：维也纳
- 土耳其：伊斯坦布尔（因暴恐问题停航）

### 北美洲 2 个

- 美国：纽约、洛杉矶、旧金山
- 加拿大：温哥华、多伦多

### 亚洲 27 个

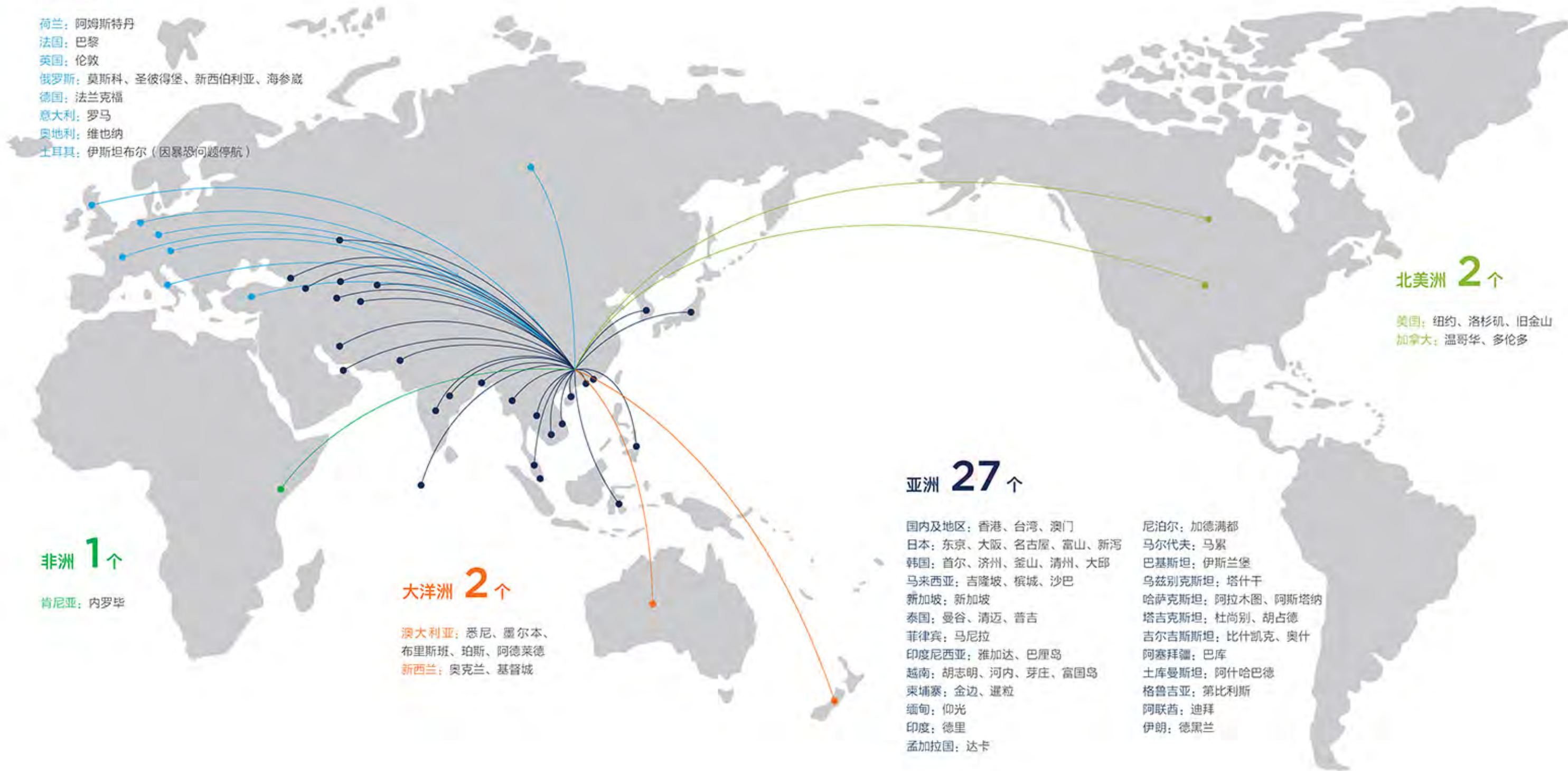
- 国内及地区：香港、台湾、澳门
- 日本：东京、大阪、名古屋、富山、新潟
- 韩国：首尔、济州、釜山、清州、大邱
- 马来西亚：吉隆坡、檳城、沙巴
- 新加坡：新加坡
- 泰国：曼谷、清迈、普吉
- 菲律宾：马尼拉
- 印度尼西亚：雅加达、巴厘岛
- 越南：胡志明、河内、芽庄、富国岛
- 柬埔寨：金边、暹粒
- 缅甸：仰光
- 印度：德里
- 孟加拉国：达卡
- 尼泊尔：加德满都
- 马尔代夫：马累
- 巴基斯坦：伊斯兰堡
- 乌兹别克斯坦：塔什干
- 哈萨克斯坦：阿拉木图、阿斯塔纳
- 塔吉克斯坦：杜尚别、胡占德
- 吉尔吉斯斯坦：比什凯克、奥什
- 阿塞拜疆：巴库
- 土库曼斯坦：阿什哈巴德
- 格鲁吉亚：第比利斯
- 阿联酋：迪拜
- 伊朗：德黑兰

### 非洲 1 个

- 肯尼亚：内罗毕

### 大洋洲 2 个

- 澳大利亚：悉尼、墨尔本、布里斯班、珀斯、阿德莱德
- 新西兰：奥克兰、基督城



# ESG 指标索引

环境			
类别	指标编号	指标内容	所在报告位置
A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无废弃物产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据。	P38-P39, P42, P45-P47
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P45-P46
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P42-P43
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P46
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	暂无
	A1.5	描述减排排放量的措施及所得成果。	P39-P41, P46-P47
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果。	P46-P47
A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P39-P41, P45
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P42-P43
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P45
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P39-P41
	A2.4	描述采取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	P45
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	暂无
A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P44, P46
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P44, P46
社会			
类别	指标编号	指标内容	所在报告位置
B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P64, P66-P67
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P64-P65
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	暂无
B2: 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P70
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	P64
	B2.2	因工伤损失工作日数。	P64
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P70-P71

社会			
类别	指标编号	指标内容	所在报告位置
B3: 发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	P68
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	P69
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P69
B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P64
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P64
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P64
B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	P87
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	P87
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关惯例的执行及监察方法。	P87
B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全，广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P26-P29, P31, P34-P35, P52
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P60-P61
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P86
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P52
B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P11, P86
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P86
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P86
B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要并确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P15, P76
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P15, P76-P81
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P76-P78, P80-P81

## G4 指标索引

报告目录	GRI 4.0 对标
关于本报告	G4-3, G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-34, G4-56
致辞	G4-1, G4-2
关于我们	G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-13
展望未来 2016	G4-DMA, G4-SO4
责任与发展	G4-16, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27
<b>安全运营</b>	
安全体系	G4-DMA
安全保障	G4-PR3, G4-LA7
安全绩效	G4-PR3
安全管控	G4-14
<b>绿色运营</b>	
环境管理	G4-DMA
应对气候变化	G4-DMA, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN27, G15
地面环保	G4-DMA, G4-EN1, G4-EN8, G4-EN10, G4-EN22, G4-EN23
<b>真情服务</b>	
服务体系	G4-DMA
服务提升	G4-DMA, G4-PR8
以人为本	G4-PR3
倾听反馈	G4-DMA, G4-PR4, G4-PR5
<b>活力职场</b>	
人力政策	G4-11, G4-DMA, G4-LA2, G4-LA6, G4-LA12, G4-HR3, G4-HR5, G4-HR6
培训体系	G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10
健康管理	G4-DMA, G4-LA6
营造和谐	G4-LA2
<b>社会共融</b>	
精准扶贫	G4-EC8, G4-S06
特殊飞行	G4-EC7
融入海外	G4-EC7, G4-S01
文化教育	G4-EC8
志愿服务	G4-EC7
<b>稳健经营</b>	
经营业绩	G4-EC1
高效运营	G4-DMA, G4-14
供应链管理	G4-12, G4-DMA, G4-EC9
<b>附录</b>	
GPI 指引索引	G4-32
ESG 指引索引	G4-32