

中国南方航空股份有限公司

报告编制:中国南方航空集团有限公司

社会责任管理委员会宣传部

南航总部地址:广州市白云区齐心路68号

南航官方网址:www.csair.com

联系人:肖航

电子邮箱:xiaohang@csair.com

南航官方微信

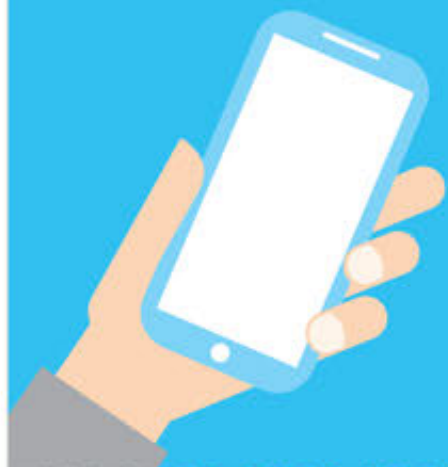


扫描关注

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。

2017 年社会责任报告

2017

中国南方航空股份有限公司 社会责任报告

中国南方航空



阳光偕行,
迈向美好生活!



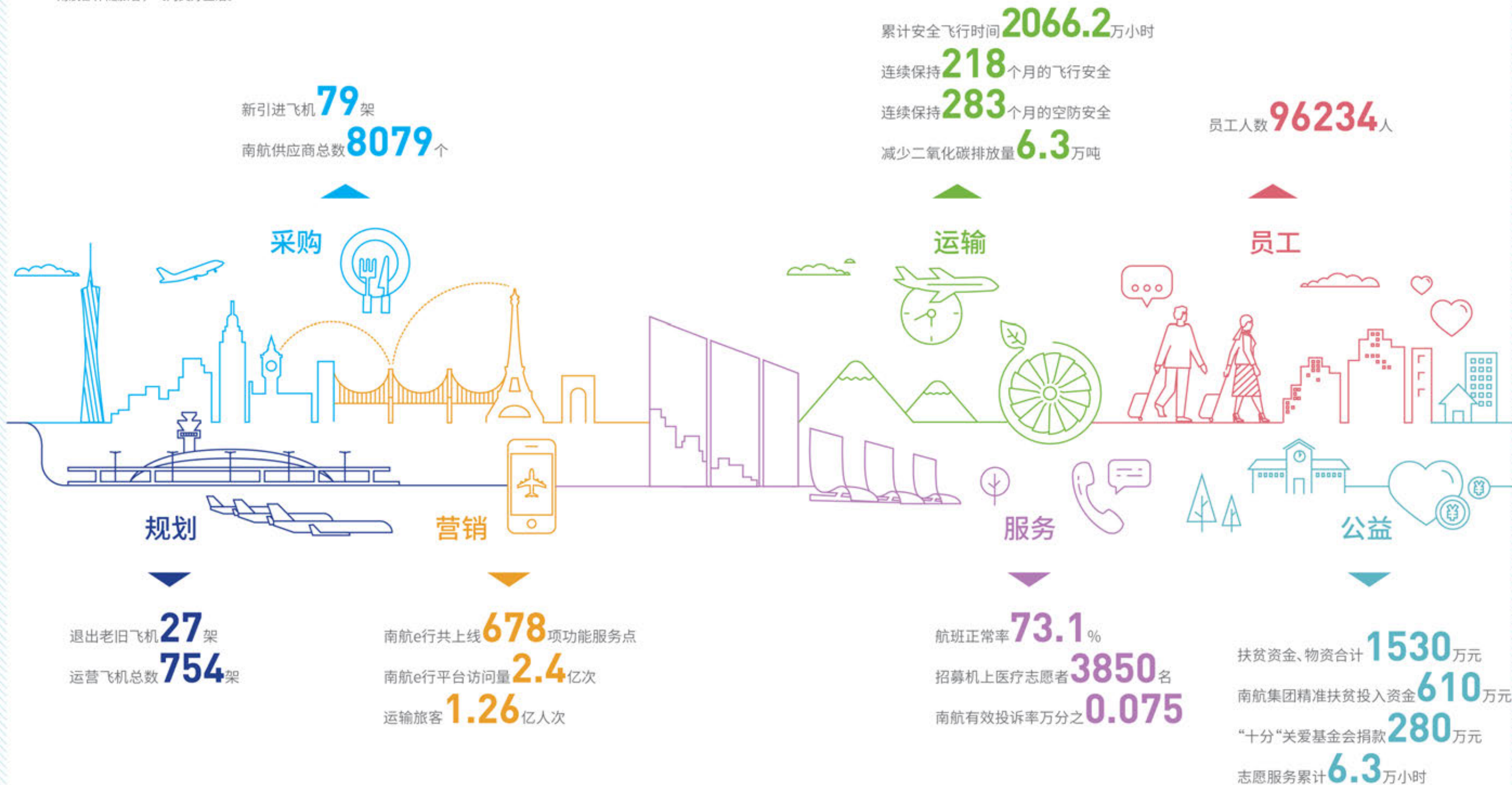
阳光偕行，
迈向美好生活！

与阳光偕行，迈向美好生活

世界快速向前，飞行如今成为更多人的出行选择。南航每日承载着 30 多万名旅客，飞往全球 40 多个国家和地区 200 多个目的地。肩负责任，每一次启程，南航都伴随旅客，飞向美好生活。

“与阳光偕行”，是南航对待每一次飞行的态度。我们努力为旅客带来阳光般真情的服务，我们乐于将温暖有力的关怀回馈给社会，我们用心编织航线网络，让家庭、朋友、事业伙伴相聚，我们将企业置于阳光下运营，全力打造温暖、透明、负责的阳光南航，为您的美好生活助力添彩。

世界在变，南航在变，但十万南航人将始终坚持与阳光偕行的初心，与您共同迈向美好生活。



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”或“公司”）发布的第十一本社会责任报告。我们希望通过这本报告与您实现近距离的沟通互动，实现南航与社会的和谐共赢与持续发展。同时，站在新的发展起点，南航必将在履行社会责任的道路上更多承担，务实前行，携手各界共同迈向美好生活之旅。

报告范围

本报告披露了南航2017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，内容涵盖南航及其控股子公司。

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 G4)
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。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 下载。



目录

p.02 董事长致辞

p.04 关于我们

- 04 公司概况
- 08 战略与治理
- 11 全面从严治党
- 12 商业道德
- 13 企业文化

p.14 聚焦2017

- 14 精准扶贫·新责任
- 18 一带一路·新布局
- 20 南航e行·新连接

p.22 责任与发展

- 22 社会责任观
- 22 责任治理
- 24 实质性议题识别
- 26 响应联合国可持续发展目标
- 26 利益相关方沟通

p.102 ESG指标索引

p.104 G4指标索引

安全运营

- 安全管理
- 安全保障
- 安全绩效
- 责任故事

p.30

- 31
- 34
- 40
- 43

环境保护

- 环境管理政策
- 应对气候变化
- 地面环保
- 倡导绿色生活
- 责任故事

p.44

- 45
- 46
- 51
- 53
- 57

优质服务

- 服务管理
- 服务提升
- 旅客关怀
- 倾听反馈
- 责任故事

p.58

- 59
- 60
- 66
- 70
- 75

员工发展

- 人力政策
- 员工培养
- 员工创新
- 健康管理
- 幸福员工
- 责任故事

p.76

- 77
- 80
- 82
- 84
- 85
- 91

社会和谐

- 特殊飞行
- 公益慈善
- 融入海外
- 供应链管理
- 责任故事

p.92

- 93
- 94
- 97
- 98
- 101

董事长致辞

站在新时代 开启新篇章



当中华民族在伟大复兴之路上砥砺前行时，作为建设“民航强国”重要力量的南方航空，正站在新的历史起点上，用“勤奋、务实、包容、创新”的南航精神，以行动为“中国梦”的实现添姿加彩。

2017年，中国共产党胜利召开第十九次全国代表大会，制定了党和国家事业发展的行动纲领和宏伟蓝图，中国特色社会主义进入了新时代。当中华民族在伟大复兴之路上砥砺前行时，作为建设“民航强国”重要力量的南方航空，正站在新的历史起点上，用“勤奋、务实、包容、创新”的南航精神，以行动为“中国梦”的实现添姿加彩。

回首2017年，南航交出了一份满意的答卷。机队规模超过750架，营业收入1274.89亿元，同比增长11.05%，利润总额同比增加11.50亿元，实现国资委A级考核目标。阳光南航品牌形象深入人心，建设北京新机场，打造广州—北京“双枢纽”，成为“一带一路”沿线国内最大的航空承运人，深入学习贯彻党的十九大精神，谋划建设世界一流航空运输企业。这一步步

坚实的脚印，成为南航打造百年航空品牌的历史印记。

安全方面，坚持安全第一，坚决守牢安全底线。南航坚决落实习近平总书记对“安全隐患零容忍”的重要批示精神，以“百日安全生产竞赛”、争创“十佳安全标兵”活动为抓手，从严抓实抓好安全；对标IOSA安全审计，完善航空安全管理手册；制定《关于进一步强化安全生产追责问责的决定》，颁布“零容忍”行为清单。2017年，南航安全业绩再上新台阶，累计安全飞行2066.2万小时。

环保方面，关注气候变化，守护绿水青山。2017年，南航在环保方面投入达到了新的高度，设立能源与环保室，配备人员专职负责相关工作；持续完善节能减排管理制度，编制节能减排管理手册、能源资源消耗等相关

文件，科学谋划南航节能减排工作。不断探索提高能源利用效率，全年减少二氧化碳排放量6.3万吨；签署《白金汉宫宣言》，参与遏止野生动物及其制品非法运输及交易的行动，共同守护人类家园。

服务方面，改善服务质量，强化运行保障。广州枢纽在国内率先实现全面通程联运，在全民航首推人脸识别登机、“行李立起来”、无障碍网站等服务，优化自动退改流程，扩大特殊餐食预订范围。2017年，南航的航班正常率稳居国内三大航第一位；入选“2017年全球最有价值航空公司品牌50强”，获得AAA品牌评级，位居中国航空公司首位；获评中国质量协会2017年全国“用户满意标杆”，服务品质获得社会各界和中外旅客的认可。

员工方面，提升员工素质，建设专业



队伍。加大人才引进、培养力度，完善激励机制，汇聚多元化人才，打造高素质专业化人才队伍；持续开展“五小”创新活动，员工参与率达90%以上，共收到成果1500多项，形成了“全员参与，全员创新”的良好氛围；持续推进“提升自我、圆梦南航”职工素质提升计划，加大员工关爱力度，改善工作生活条件，开展丰富多彩的文体活动，满足员工对美好生活的向往和追求。

改革方面，深化改革发展，加快战略落地。2017年，南航实现两级班子一体化运作，新开广州—温哥华—墨西哥城等航线，网络覆盖五大洲。与厦航、川航在多领域开展合作，实现资源共享；深入打造“南航e行”，平台访问量达到2.4亿次，多项指标行业领先；与美航开展战略合作，新增英航、阿提哈德航、南美航等合作伙伴，“规范

化、一体化、智能化、国际化”迈出了坚实步伐。

社会方面，主动回馈社会，助力和谐发展。在致力做大做优做强的同时，南航也在救灾、撤侨、运送维和部队等国家急、难、险、重的大事上，以及汇聚南航爱心的“十分”关爱基金等善举上，主动践行企业社会责任。2017年，我们圆满完成“一带一路”高峰论坛、金砖五国峰会、广州财富全球论坛、维和包机等重要保障任务，妥善应对巴厘岛火山喷发等突发事件；持续开展精准扶贫工作和公益事业，南航股份公司2017年投入扶贫资金、物资合计人民币1530万元，南航集团还投入资金610万元用于精准扶贫，责任央企的良好形象得到有力彰显。

同时，我们持续增进与利益相关方的沟通交流、相互了解，开展大型公众

开放日活动，搭建起公众、投资者与企业之间的沟通桥梁。2017年，南航被“中国证券金紫荆”组委会评为“最具投资潜力上市公司”；南航官方微博和微信公众号获得“2017年度中央企业最具影响力新媒体帐号”。

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。2018年也是南航建设世界一流航空运输企业的起步之年。南航的发展始终离不开诸多方面的关爱，对此，我们始终心怀感恩。新时代赋予新使命，新征程呼唤新担当，南航期盼与大家一起，站在历史的新起点，共同开启事业发展的新篇章。

王勇顺

中国南方航空股份有限公司董事长

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白云区齐心路68号。主要经营国内、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。



扫一扫，观看南航品牌宣传片

公司概况

● 组织架构

2017年，南航调整组织架构，整合南航集团、南航股份两级班子成员和机关，机关总数由37个压减至20个，为公司实现一体化运行、一体化管理打下良好基础。

南航拥有北京、新疆、深圳等16家分公司和厦门航空等6家控股航空子公司，在珠海设有南航通航，在杭州、青岛等地设有22个国内营业部，在悉尼、纽约等地设有68个国外办事处。



- 办公厅
- 董秘局
- 战略规划部
- 组织人事部（党组办公室）
- 人力资源部
- 财务部
- 综合业务考核部
- 安全监察部
- 飞行管理部
- 法律标准部
- 产品服务管理部
- 国际合作部
- 政策研究室
- 审计部
- 监察局（纪检组办公室）
- 宣传部
- 工会办公室
- 总务部
- 航空卫生管理部
- 总值班经理室



- 新疆分公司
- 北方分公司
- 北京分公司
- 深圳分公司
- 黑龙江分公司
- 吉林分公司
- 大连分公司
- 湖北分公司
- 湖南分公司
- 广西分公司
- 海南分公司
- 上海分公司
- 西安分公司
- 台湾分公司
- 四川分公司
- 云南分公司



- 厦门航空
- 贵州航空
- 河南航空
- 汕头航空
- 珠海航空
- 重庆航空
- 南航通用航空公司



● 机队规模

单位: 架

A380  5

A320系列  271

A330系列  45

E190  26

B787系列  20

B777系列  24

B737系列  355

B757  6

B747F  2

运行飞机总数
754架

● 主要荣誉



“2017年全球最有价值航空公司品牌50强”第六名, 获得AAA品牌评级, 位居中国航空公司首位

中国质量协会“国家顾客推荐指数行业评测”民航服务业第一名

SKYTRAX“全球100佳航空公司”第23名, 排名涨幅居中国航空公司首位

获亚洲权威旅游高端媒体《Now Travel Asia》授予的“亚洲最杰出航空公司奖”

获首届民航青年志愿服务项目“特别贡献奖”和“优秀组织奖”

“快乐出行 温暖回家”旺季支援一线项目获全国青年志愿服务项目提名奖

中国民用航空局“通用飞行安全一星奖”

获IATA(国际航协)“电子货运最佳发展奖”

第九届中国企业社会责任年会“年度最佳责任企业”

获“2017年度中央企业最具影响力新媒体账号”

获“2017中国年度最佳雇主30强”和“最受女性关注雇主”

连续四年获得上海证券交易所信息披露A级评价

获选2017年中国证券金紫荆“最具投资潜力上市公司”

● 航线网络

南航持续推进广州、北京、乌鲁木齐、重庆四大枢纽建设, 全力打造国际化规模网络型航空公司。其中, 广州枢纽已成为中国内地飞往澳新、东南亚和南亚的第一大门户枢纽。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。每天有2000多个航班飞至全球40多个国家和地区, 200多个目的地, 投入市场的座位数30万个。

2017年, 南航围绕“稳中求进”的总基调, 进一步完善航线网络, 新开广州-温哥华-墨西哥城、广州-凯恩斯、深圳-墨尔本、深圳-莫斯科、广州-科伦坡-马累、广州-万象、广州-兰卡威、北京-胡志明等国际及地区航线33条, 新开深圳-漠河等国内航线210条。截至2017年底, 南航运营客货航线1169条, 其中国内航线905条, 国际及地区航线264条。

南航每天有

2000

多个航班

飞至全球近

40多个国家和地区

200多个目的地

南航运营

客货国内航线

905条

国际及地区航线

264条

每天投入市场的座位数

超过**30**万个

● 关键数据

运输旅客



1.26亿人次

同比增长10.2% 

运输总周转量



273.21亿吨公里

同比增长12.0% 

营业收入



1274.89亿元

同比增长11.05% 

战略与治理

与时俱进的企业战略、完善规范的治理机制是企业长远稳健发展的重要基础。南航积极谋划发展战略，不断完善治理机制，健全现代化管理体系，推动企业稳健持续发展。



企业战略

发展是不断变化的过程，发展战略应随着发展环境而改变。2017年，南航综合分析国际国内形势以及十九大提出分两步走的战略安排和建设交通强国、世界一流企业的明确要求，审视自身发展优势和存在问题，举旗定向提出新使命新方略和新部署新要求：坚持“稳中求进”总基调，稳步有序推进南航十大战略工程，朝着建设世界一流航空运输企业的目标不断迈进，谋划更长远的宏伟蓝图，展现新气象新作为，全力开启新时代南航发展的新篇章。



企业治理

自成立以来，南航始终严格遵守境内外上市规则和相关法律法规，不断完善企业治理架构，以坚定不移做强做优做大的实际行动，加强综合实力，提升企业竞争力。



链接

2017年，南航将党建纳入公司章程。在此过程中，南航赴香港、北京等地路演，与20多家重要境内外机构50多位投资人深度沟通，最终党建进章程议案以94.6%支持率高票获得股东大会通过。

全方位促改革

2017年，南航推进公司治理结构、制度、机制和关系四个方面的改革工作。



治理结构

完成董事会、监事会换届，精简董事会和监事会人员结构，新设董事会常务委员会和航空安全委员会，独立董事比例大于50%。



治理制度

全面梳理修订公司章程、董事会、监事会和股东大会议事规则、各专门委员会工作细则，并将党建纳入公司章程。



治理机制

系统梳理董事会、董常会、总经理办公会等公司治理主体的职责权限，建立了边界清晰、无缝衔接、科学合理的分层授权机制，明确了公司日常经营和重大事项的决策机制和流程，有效解决了过去权利边界模糊不清的历史问题；明确了党组会与总经理办公会、董常会、董事会的决策关系与流程，确保公司党组有效发挥领导核心和政治核心作用。



治理关系

制定南航专职董监事管理制度和工作机制，建立起指引规范、职责明确、沟通顺畅的运行机制和控制体系。

此外，南航与美国航空达成战略合作，签署《战略合作框架协议》《股份认购协议》及系列商务合作协议。美国航空将认购南航拟增发的H股股份，双方将在更宽领域、更高层次上进一步加强全面合作。



2017年度公司共召开
3次股东大会
44次董事会会议
10次监事会会议

一体化建设共发展

南航明确“规范化、一体化、智能化、国际化”的战略取向, 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, 与厦航上下联动, 启动八套九本专业领域工作手册的修订工作。2017年, 南航积极探索、推进机务维修一体化与地面服务一体化建设, 整合资源, 形成合力打造“南航系”品牌, 全面推动一体化发展。



全面从严治党

党的十九大会议上, 习近平总书记提出: “坚定不移全面从严治党, 不断提高党的执政能力和领导水平”, 指出新时代我们党举什么旗、走什么路、以什么样的精神状态、担负什么样的历史使命、实现什么样的奋斗目标。南航深刻把握全面从严治党的新形势, 明确坚强有力从严治党的新目标, 以更大的决心、更大的气力、更大的勇气, 推动南航全面从严治党向纵深发展, 努力开创南航工作新局面。

贯彻落实十九大精神

党的十九大会议结束后, 南航迅速掀起学习贯彻、深入领会、深刻把握十九大精神的热潮, 并将学习贯彻落实十九大精神作为首要和长期的政治任务, 深入研究贯彻落实十九大精神的意见和措施。

立足新时代新方位, 统一思想, 统一行动。将建设世界一流航空运输企业作为贯彻落实党的十九大精神的落脚点。牢固树立“四个意识”, 认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想, 将十九大精神和各项决策不折不扣地落实到南航各项工作中。适应新使命新方略, 坚定不移做强做优做大国有资本, 切实承担起中央企业的政治责任和政治使命。

各级党组织举行“两学一做”
 学习会、专题党课等

1.58万场次

主题党日活动

1.4万次

开展纪律教育月学习活动

1090场

反腐败诉讼案件数目0起
 反腐败诉讼人数0人

纵深发展从严治党

落实新要求新部署, 推动全面从严治党向纵深发展。全面加强党的领导、党的建设, 以“能干、想干、愿干”为标准, 加强党员干部培训, 提升党员干部的专业素质水平; 深入开展巡视巡察, 推动全面从严治党向基层延伸; 把握运用监督执纪“四种形态”, 广泛开展提醒谈话和责任约谈。全面建设横向到边、纵向到底、坚强有力的从监管党、从严治党的新格局。

狠抓落实廉政建设

适应新气象新思想, 狠抓落实党风廉政建设。南航将党风廉政建设作为推进全面从严治党的重要抓手, 重拳惩治腐败。建立纪检组及审计、监事会等部门参加的协调机制和联席会议制度, 构建“多位一体”的大监督新格局; 坚持把纪律挺在前面, 开展纪律教育学习月活动、提醒谈话、廉政谈话, 不断增强党员干部廉洁自律思想和行动自觉; 加强对“关键少数”的监督, 强化对选人用人的过程监督, 把好政治关、廉洁关。从体制到思想再到实践构建全方位的廉洁防线, 为打造“阳光南航”营造干净干事的氛围, 提供坚强的纪律保证。

商业道德

南航始终如一地将商业道德、诚信经营作为塑造公司资产和品牌形象的重要内容，遵守相关法律法规及其原则，坚持依法合规运营，实施全面风险内控管理，为南航稳健发展保驾护航。

风险管控

南航始终以严谨的态度和未雨绸缪的管控对待企业运营过程中的潜在风险。2017年，南航以财务管理手册为“量尺”，全面规范公司经营管控；多渠道筹措资金，持续优化债务结构，强化财务风险管控，全年未发生重大风险事件和重大财产损失事件。

将法律风险防范机制嵌入到重大项目、财务与税收管理、劳动用工、环境保护、知识产权和反垄断等业务流程。

强化涉外法律风险防范，加强重点领域境外法律风险分析研究和排查工作，形成法律风险防范系列手册和风险防范长效机制。



2017年，南航审计提出管理建议

666 条

开展各级干部经济责任审计

27 次

开展专项审计

14 次

内部审计

南航不断完善审计机制，扩大审计范围，扎实开展经济责任审计，落实“离任必审”和“定期轮审”制度规定，强化领导干部履职监督；突出审计重点，针对生产经营重点领域、问题多发领域和重大风险领域，开展重大事项专项审计；加强风险防范，持续开展内控审计，通过内控审计和检查，确保内控制度的有效性。

企业文化

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。

使公司成为全球顾客乐于选择。

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。

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。

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。

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。



聚焦 2017 精准扶贫 · 新责任

南航坚决贯彻党中央、国务院决策部署，始终把为国担当、为社会尽责作为自身的重要使命，自觉为打赢脱贫攻坚战承担更多责任，作出更大贡献。2017年，南航定点扶贫新疆和田地区的皮山县和墨玉县两个国家级贫困县以及广东省肇庆市怀集县连麦镇的文岗村，以“产业带动、教育引领、基础先行、关爱救助”为方针，着力推动帮扶重心下沉，帮助贫困群众脱贫致富、迈向美好生活。

数说扶贫 2017 年



总体情况

1455 万元
投入和引进扶贫资金

75 万元
物资折款



产业发展脱贫

8 个
实施扶贫项目

348 万元
投入产业扶贫资金



转移就业脱贫

29 万元
投入职业技能培训资金

966 人/次
职业技能培训人数

55 人
帮助建档立卡贫困户实现就业人数



健康脱贫

150 万元
医疗卫生资源投入金额



教育脱贫

15 万元
资助贫困学生投入金额

28 万元
改善贫困地区教育资源投入金额

其他项目

19 个
帮扶其他项目个数

885 万元
投入金额

全体驻村工作队员、村干部、村民、学生等669人参加升旗仪式。



南航集团在皮西那乡因地制宜发展庭院经济，帮助当地村民通过发展生产脱贫。



南航集团援建的墨玉县南航明珠幼儿园目前学生有830名，其中民族幼儿有618名，现在已经发展成为当地普通话教育质量最好的幼儿园，为推动脱贫攻坚和民族团结做了有力贡献。



新疆分公司王晶在看望结对村民后，临别村民追到门口送一箱核桃。



文岗村联系志愿者为村里老人义诊。



产业带动

“输血”变“造血”，“授鱼”更“授渔”，实施产业扶贫是帮助贫困地区实现稳定增收的根本举措。南航对帮扶单位深入调研，因地制宜帮助当地发展特色产业，帮助贫困群众走上自主脱贫之路。



帮助皮山县皮西那乡贫困户在自家院子里修建葡萄架、羊圈等设施，发展家庭经济。

支持怀集县文岗村火龙果种植基地建设，帮助解决当地村民就业增收问题。

帮扶湖北黄冈蕲春县富冲村打造农副产品“绿色直通车”项目，将绿色农副产品输送到公司员工餐厅，解决农副产品销售问题。

援建墨玉县南航明珠幼儿园和皮山县南航明珠小学，资助当地贫困学生完成学业，完善教育设施，推动当地双语教育事业。

捐建广西富川瑶族自治县罗山村中心小学上学路路面硬化工程，极大地方便了上学的孩子和沿路的村民。

各定点扶贫地区开展与贫困学生的“一对一”结对长期帮扶，形成长效帮扶机制。

教育引领

教育扶贫是脱贫攻坚的治本之策。南航高度关注青少年的教育问题，坚持扶贫和扶智相结合，加大教育扶贫投入，努力帮助更多贫困学生提升素质，阻断贫困的代际传递。



基础先行

满足群众的基本民生需求是改善贫困群众生活水平的重要内容。南航为贫困地区修道路、通水井，解决贫困地区路不通、水不清问题，改善贫困群众的生活条件。

援建皮山县皮西那乡5座惠民桥，改善当地交通。第一座惠民桥已建成通车，为当地群众带来实实在在的便利。

修建怀集县文岗村“木棉路”，帮助解决约300名村民出行及农副产品运输的问题。

投入资金，逐步解决皮山县阔什塔格镇一村216户、715人的安全饮水问题。

关爱救助

南航关注那些因特殊情况陷入生活困境的群众，在危机时向困难群众伸出援手，期望给他们带来雪中送炭的温暖，帮助他们渡过难关，重拾希望。

投入“同舟工程——救急难”行动专款，对墨玉县符合“急难”特重大病救助标准的困难家庭进行专项救助，有效遏制和减少“因病致病、因病返贫”问题。

为文岗村31户危房户改造、重建危房，保障贫困群众的住房安全。



村里有些老人抹着眼泪说，他这辈子的心愿就是看到这条山路通车，如今终于通车了，他再没有遗憾了。

——深圳分公司党委工作部，驻村工作队队长、第一书记郎涛



聚焦 2017 一带一路 · 新布局

“一带一路”是国家推动形成全面开放新格局的建设重点，是主动应对全球形势深刻变化、统筹国内国际两个大局的重大战略决策。南航作为大型骨干国有企业和航空运输企业的“国家队”，积极响应“一带一路”战略，打造“双枢纽”发展战略，完善国际航线网络布局，加强与“一带一路”沿线国家的合作，为“引进来”和“走出去”架起一座互联互通的空中丝路。

打造双枢纽战略布局

南航广州、北京“双枢纽”和乌鲁木齐、厦门等重要枢纽与“一带一路”建设高度契合，是构建“一带一路”互联互通的重要支点。

● 全力打造广州枢纽建设

南航持续提升建设“广州之路”内涵，一方面举全力建设广州枢纽，全面开通广州“通程航班”业务，强化中转功能，形成了“以欧洲、大洋洲两个扇形为核心，以东南亚、南亚、东亚为腹地，全面辐射北美、中东、非洲”的航线网络布局。另一方面，南航积极开拓公司“朋友圈”，集团与新疆自治区、四川等政府签署政企协议；与中国对外贸易中心、岭南集团等大型企业签署战略合作，强强联手实现资源共享和融合创新，推动“一带一路”贸易合作、旅游合作。

● 加快推进北京枢纽建设

南航以坚决和积极的态度进驻北京新机场。自2016年被国家正式确定为主基地航空公司以来，南航加快打造北京枢纽，按照承担北京新机场旅客业务量40%的目标进行基地项目建设，坚决把南航基地项目建设好、运营好、管理好，确保2019年与北京新机场同步建成运行，切实肩负起主基地航空公司使命。

2017年广州枢纽中转旅客

407万人

广州始发国际(含地区)航线达到

61条

国际通航点占白云机场

64.6%



南航集团与新疆自治区签署《乌鲁木齐枢纽建设战略合作协议》，开展战略合作，推动乌鲁木齐国际航空枢纽建设。

完善航线网络布局

南航在“一带一路”重点涉及的南亚、东南亚、南太平洋、中西亚等区域建立起完善的航线网络，航线数量、航班频率、市场份额均在国内航空公司中居于首位，已成为中国与沿线国家和地区航空互联互通的主力军。2017年，南航新开和加密重点地区航线航班，新增广州-温哥华-墨西哥城、广州-科伦坡-马累、广州-万象、广州-兰卡威、广州-凯恩斯等航线，全面完善沿线国家和地区航线网络布局，搭建起中外经贸交流和国际物流的空中大通道。



南航进军拉丁美洲，开通广州-温哥华-墨西哥城航线，成为首个运行中国大陆至墨西哥航线的国内航企。

公司在“一带一路”沿线38个国家和地区的68个城市开通了

172条

开通航线

2200多个

每周投入往返航班

1500万人次

年承运旅客超过

成为一带一路沿线国内最大的航空承运人



全方位开展国际合作

国际化发展是服务“一带一路”建设、构建对外开放新格局的需要。南航逐步加大国际合作力度，以更大的责任担当着力打造世界一流航空运输企业。2017年，南航已与沙特航空、阿提哈德航空等“一带一路”沿线国家的13家航企在274条航线进行代码共享，进一步加强南航品牌影响力、拓展网络辐射范围。

聚焦 2017 南航 e 行 · 新连接

随着移动互联网的快速发展，融合移动互联网和传统出行方式的“互联网+便捷出行”在航空运输领域产生了化学效应。南航积极响应国家“互联网+”战略和国际航协“便捷旅行”的要求，2017年再次升级“南航e行”，围绕旅客出行前、前往机场、机场等待、空中飞行、到达后、当地行程服务六大环节，稳步推进新功能建设，推出全新“行李自助查询”功能，先后增加特殊餐食、无伴老人、行动障碍旅客等服务预订功能，让“南航e行”成为连接飞行与旅客的亮丽一环，助力旅客便捷出行，实现“一机在手，全程无忧”。



链接：南航 e 行
再获国际权威认证

11月14日，南航参加2017 IDC数字化转型年度盛典，以“南航e行”为代表的电子商务项目荣获IDC“数字化转型综合领军者”奖项。这项全球权威认证，标志着南航以科技引领的数字化转型获得充分认可。

人脸识别智能化登机

2017年6月28日，南航在南阳机场启用国内首个人脸识别智能化登机系统，乘客按要求在南航官方APP上传个人头像，即可在安检环节通过人脸识别系统与摄像头连接，对比分析旅客头像照片、证件照片、实时照片是否一致，从而实现秒速登机。“人脸识别智能化登机”模式极大程度提高旅客出行效率、增进乘客飞行体验，同时也大幅减少了地服人员工作数量及工作强度。此外，还可在多环节对乘机人信息进行反复查验和比对，保证乘机人身份真实可靠，进一步提高了航班的安全性。

数说 e 行 2017 年

678项
“南航e行”功能共计

2311.7万人
社交媒体粉丝累计达

1274万次
APP累计下载激活



智能南航·二维码登机

为提高旅客出行效率，南航推出“二维码电子登机牌”服务。乘客在官方渠道办理值机后，无需再领取纸质登机牌，通过电子登机牌可直接过安检、登机。至此，南航已实现乘客从购票、选座、值机、安检、登机的全流程便捷服务。截至2017年底，南航已开通8个国内和2个国际城市的二维码登机值机服务。

机上 WIFI 空地互联

随着互联网时代的深入，旅客对于网络的要求便成了“随时随地”。2017年，南航在15架空客A330-300客机上实现了客舱卫星上网服务，改变了过去的“空中网络信息孤岛”。目前，大多数旅客可使用手机、平板、笔记本电脑等个人电子设备连接互联网、收发邮件、微信聊天，还可观赏丰富的空中娱乐节目。未来，南航将加快技术升级，为更多旅客提供空中上网、机上娱乐等个性化服务，加速“飞”进互联网时代。

“南航 e 行”体验馆

2017年5月“南航e行”郑州体验馆投产建成，体验馆引入先进的人脸识别技术和VR技术。乘客进入体验馆，通过大屏幕浏览“南航e行”APP应用场景，体验航班预订、移动值机等功能，充分展示南航移动化、智能化、现代化的建设目标和发展情况，向旅客传递南航的先进技术及舒适体验。

责任与发展

为持续提升社会责任管理水平，全面落实国资委、上海证券交易所、香港联交所对中央企业和上市公司社会责任工作的要求，2017年，南航进一步完善社会责任管理体系，将社会责任工作的内容和要求固化成制度，以此推动责任的稳步落实，实现企业与社会和谐发展。

社会责任观

南航将社会责任与公司战略相结合，形成了“创造效益，回报股东；创造价值，回报社会；创造服务，回报顾客；创造机会，回报员工；关爱地球，绿色飞行”的社会责任观。

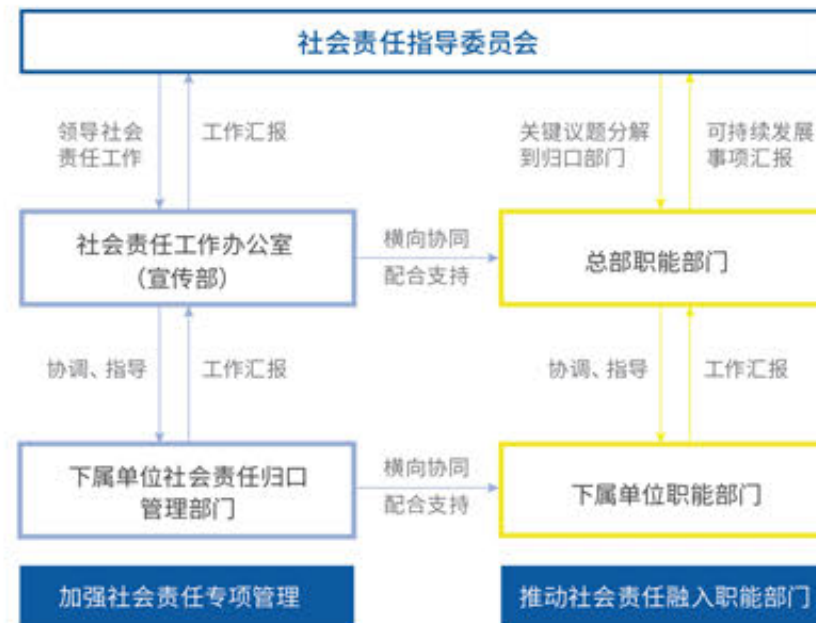


责任治理

为了顺应南航集团、南航股份两级机关整合工作，南航2017年重新梳理社会责任工作，更新了责任治理架构，制定了《南航社会责任管理手册总册》（以下简称“总册”）与《南航社会责任管理手册分册》（以下简称“分册”）。其中，总册明确了南航社会责任的管理流程、业务范围、监督检查等工作，分册则具体明确了南航重点社会责任管理工作的管理流程、管理内容，实现责任管理规范化，为促进责任理念进一步融入管理和运营奠定良好的制度基础。

治理架构

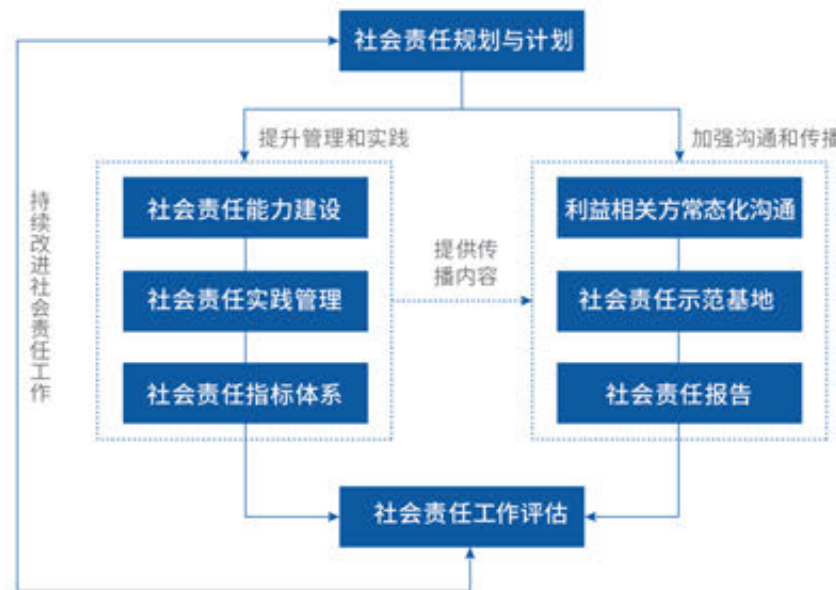
南航建立社会责任治理架构，形成社会责任指导委员会、社会责任工作办公室及总部职能部门、下属单位构成的三级联动的组织体系，实现不同部门、不同层级之间的横向协同与纵向联动，确保社会责任工作网络运转高效。



社会责任组织架构

管理内容

南航根据社会责任有关规定及精神，结合公司社会责任工作实际，梳理出8项社会责任管理内容，并明确各项管理内容的流程和职责，推动公司社会责任管理规范化。



社会责任管理内容

实质性议题识别

根据G4报告指南、ESG指引要求并结合国情国策、行业特性、企业业务特点，南航面向内外部利益相关方开展调研，识别并筛选出对企业运营发展和利益相关方最为相关的实质性议题，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，识别社会责任实质性议题四大类34个，作为下一步实质性议题分析的基础。

议题调查

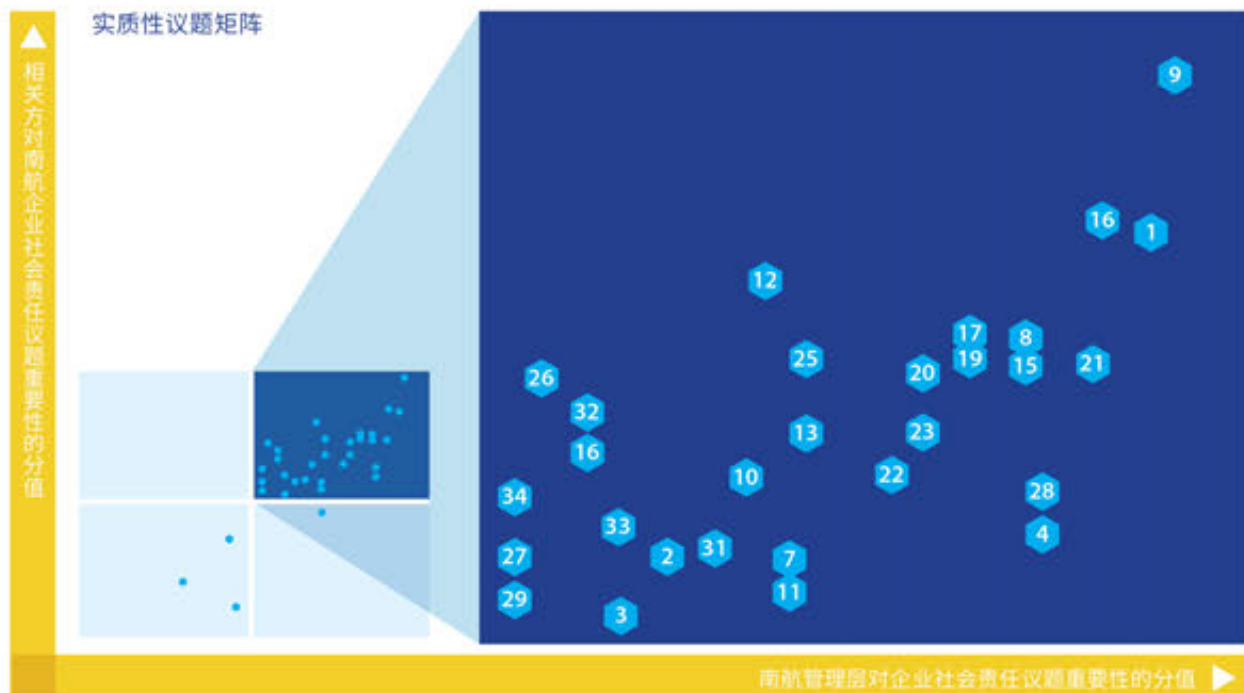
南航根据议题对利益相关方和企业业务发展两个维度的重要性，通过“利益相关方沟通”及“管理层工作坊”进行实质性议题分析，分别邀请利益相关方、16名内部高级管理人员对议题进行重要程度的评分。

议题筛选

南航绘制实质性议题矩阵，筛选实质性议题。其中横轴表示“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实质性议题。

议题审核


经公司管理层与专家审核，确认南航实质性议题共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，并积极收集利益相关方的反馈信息。



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	关于我们
	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	社会和谐
	07 建立合适的采购模式及良好的供应商关系	
社会	08 降低航班延误率	优质服务
	09 保障旅客健康与安全	安全第一
	10 重视旅客满意度	优质服务
	11 展开合理营销及推广	
	12 保护旅客隐私	
	13 优化旅客体验	
	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畅顺	员工发展
	18 保障员工的职业健康与安全	
	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	劳工相关的人权议题
	23 非歧视	
	25 无童工，强迫或强制劳工	
环境	27 重视材料使用量及回收物料使用情况	环境保护
	28 提高能源使用效率	
	29 减低耗水量	
	31 控制温室气体排放	
	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	

响应联合国可持续发展目标

2015年12月，联合国发布《2030年可持续发展议程》，旨在凝聚各国力量共同解决全球问题。作为一家全球化企业，南航积极响应联合国可持续发展议程的要求，结合自身实际，从联合国17项可持续发展目标中识别出8个优先行动事项，发挥自身资源和专长，参与解决全球问题，为全球可持续发展目标的实现做出自己的贡献。

联合国可持续发展目标	南航的行动	联合国可持续发展目标	南航的行动
 1 消除贫困	开展定点帮扶和对口帮扶，改善帮扶地区生活质量，实现精准脱贫。	 8 体面工作和 decent work	持续完善薪酬制度，为员工提供良好的薪酬福利。
 4 优质教育	设立“十分”关爱基金，资助经济困难学子，促进教育平等；开展“筑梦书屋”项目，为贫困地区儿童捐赠图书。	 12 负责任消费和生产	定期开展节能环保宣传，号召各界低碳出行；积极控制废水、废气等排放，减少生产运营对环境的影响。
 5 性别平等	坚持男女同工同酬，支持女性员工事业发展；为怀孕、哺乳期的女性员工提供提供额外的关心、支持与帮助。	 13 气候行动	主动参与全国碳交易民航行业机制建设，完成欧盟和广东省碳交易履约工作；开展绿色飞行，减少温室气体排放，降低对环境的影响。
 6 清洁饮水和卫生设施	定期检测飞机饮用水，保障用水安全卫生；建立节水措施和制度，减少水资源消耗。	 15 陆地生物	正式签署野生动物保护联盟运输工作组《白金汉宫宣言》，参与遏止野生动物及其制品非法运输及交易的行动。

利益相关方沟通

南航坚持与利益相关方保持透明的沟通交流，建立并完善与利益相关方的对话渠道，了解相关方对南航的期望与诉求，持续提升履责能力，实现南航与界的共同发展。

 链接：公众开放日

2017年，南航围绕“航空餐制作过程”“飞机清洗”“乘务员培训”等特色航空主题多次开展大型公众开放日活动，搭建起公众与企业之间的沟通桥梁，让更多公众和媒体深入了解南航，增进信任，共同维护航空运行安全。

特色责任沟通活动

2017年，南航通过开展一系列特色责任沟通活动，增进与利益相关方的相互了解，与更多利益相关方建立信赖关系，切实提高服务质量，为企业可持续发展营造良好的运营环境。

 链接：南航居中央企业海外网络传播力榜首

2017年，北京师范大学新闻传播学院、光明网、封面新闻联合发布了《2017中央企业海外网络传播力报告》。报告显示，南航居98家中央企业海外网络传播力排名榜首。

利益相关方沟通与回应

南航坚持与利益相关方保持透明的沟通交流，建立并完善与利益相关方的对话渠道，了解相关方对南航的期望与诉求，持续提升履责能力，实现南航与界的共同发展。

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 完善的风险防范机制	建立董事会 召开股东大会 召开监事会会议 定期报告、临时公告
 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、邮箱 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

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

政府

- 南航携手厄瓜多尔出口与投资促进局举办“厄瓜多尔玫瑰，照耀你超越天际的旅程”活动
- 与澳大利亚旅游局进一步开展航线产品推广，加强数字营销和媒体宣传合作

客户

- 南航e行
- 成立微博监控专岗，及时应对投诉处理
- 提供客舱局域WI-FI服务，增加旅客飞行体验
- 开通无障碍网站为视障人士提供便利网络服务

供应商

- 建立集中统一的采购管理体制，全面整合和优化配置采购资源
- 公司高层与主要供应商波音、空客保持密切联系

合作伙伴

- 与中国对外贸易中心(集团)(CFTC)签署战略合作协议，加强资源共享
- 与阿里云合作，成为国内首家云上的航空公司
- 与云顶邮轮集团签署战略合作协议，开拓“机票+邮轮+旅游”的新发展模式
- 与中国通用技术集团签署战略合作协议，在节能环保等领域开展深层次合作

环境

- 完成欧盟碳交易监测、报告、核证、清缴履约等合规要求
- 完成广东省碳交易2016年履约工作
- 密切关注国际航空碳抵消和减排计划(CORSIA)
- 开展全国节能宣传周和低碳日活动

投资者

- 发布年度和季度业绩报告
- 召开股东大会、董事会和监事会会议

同业者

- 与法航、荷航深化“龙腾项目”合作
- 与阿提哈德航空开展代码共享合作，扩大在中东的网络辐射范围
- 与厦航、法航、荷航签署四方联合合作谅解备忘录
- 推动天合联盟建立“非自愿改变行程”的行业标准
- 与美国航空开展战略合作
- 与英国航空建立代码共享合作伙伴关系

员工

- 针对飞行、乘务、机务、航务和地服队伍开展专项英语培训
- 开发并实施乘务员心理健康课程
- 召开职工代表大会、民主生活会

专家

- 邀请阿里巴巴、京东、滴滴等互联网企业专家举办营销智能化培训
- 邀请美国教员培训值机新业务
- 与非洲国家区域航空合作研修班代表团交流

社区

- 开展“天地童行”公益项目，关爱留守儿童
- 运送维和部队、投送支援队伍、押送嫌疑人等
- 开展精准扶贫，投入资金、物资1530万元。

安全运营

安全，是航空公司生存和发展的基石，是南航对旅客的首要责任。南航始终坚持“安全第一”的战略方针，不断完善安全管理，建立覆盖航空各环节的安全管控措施，致力于成为持续安全的航空公司，为旅客带来每一次的安全之旅。



安全管理

南航不断完善安全管理体系，积极打造安全文化，通过主动抓安全、常态抓安全、重点抓安全、基层抓安全、科技抓安全，不断提升公司安全管理水平。

安全体系

南航的安全管理体系（SMS）包括规章制度、责任制落实、风险管理、安全检查与审计、信息管理等内容，全面覆盖飞行、客舱、机务、空防、地面、危险品运输等业务领域和环节，是实现航空安全的基本保障。南航根据安全形势变化持续完善安全管理体系，筑牢公司安全运营的根基。

安全检查

南航实施持续检查工作，针对安全薄弱环节，全力排查各环节的安全隐患，建立台账，逐一销号，定期通报检查结果，下发整改通知单，切实做到检查全覆盖、隐患零容忍、整改严执法、结果见实效。同时，南航结合夏秋换季、旺季生产、冬春换季等重要节点，开展安全大检查工作，全面、彻底排查各类安全隐患，将检查情况纳入年度安全责任考核。



- ✓ 安全检查
- ✓ 换季检查
- ✓ 春运安全
- ✓ 专项检查

风险管理

风险管理是南航安全管理体系的核心。南航建立起安全风险“日报告、周讲评、月总结、季排名”的闭环监督机制，持续强化风险管控。南航定期举办运行讲评会，利用典型差错案例剖析风险漏洞，提高安全风险防范意识和能力。同时，南航针对广州-温哥华-墨西哥、广州-科伦坡-马累等新开航线的重点风险，专门开展风险评估，制定管控举措，确保新航线的运行安全。





安全审计

南航把内部安全审计作为评价一个单位安全管理规范化水平的重要手段，以审计全面评估执行符合性、体系符合性和管理有效性，封闭制度缺口，堵塞安全漏洞。2017年，南航完成20家分子公司的安全审计（不包括新成立的四川分公司、云南分公司），实现安全审计的全覆盖。同时，协助新疆航站通过国际航协地面安全运行安全审计（ISAGO）复审。



链接

南航以0必改项的优秀成绩成功通过IOSA审计，获得IOSA审计小组的一致点赞。



案例：南航出台新版《航空安全差错标准》

为了持续提高安全隐患防治能力，南航立足于新的安全形势颁布新版《航空安全差错标准》，将不安全事件进行细分并聚焦其中的人为因素，提升部分不安全事件差错等级，加大对易导致事故征候发生不安全事件的惩处力度，严控安全风险。



20家分子公司
完成公司安全审计



0必改项
通过IOSA审计

安全文化

持续的安全有赖于所有员工的共同努力和对安全的高度重视。南航在飞行队伍中树立“有本事、守规矩、讲诚信”的安全核心价值观，开展多样化的安全教育活动，将安全理念根植于每位员工心中，形成人人重视安全的文化氛围。

安全自愿报告

南航建立安全自愿报告制度，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，防止不安全事件发生。

安全教育

南航加强对新版《运行手册》《航空安全管理手册》《客舱乘务员手册》等规章手册的培训，规范员工行为准则与操作标准；同时按月汇编飞行、机务等方面的案例，开展月度安全教育。

安全活动

南航举办百日安全生产竞赛、争创“十佳安全标兵”等活动，全面排查安全隐患，促进减少人为差错；开展安全知识竞赛、安全论坛、安全微故事等文化活动，增强员工安全意识。



案例：开展百日安全生产竞赛

南航开展了覆盖全员的百日安全生产竞赛活动，参赛单位42家，参与员工达10万余人。竞赛期间，克服了运行环境恶劣、春运安全生产任务重等诸多困难，完成“两会”等重要节点的安全保障。



安全保障

面对严峻的行业安全形势，南航建立覆盖各环节的安全风险管控措施，并重点抓好飞机维修、飞行员管理、科技创新等重点领域的安全保障措施，确保每一次的安全飞行。

风险管控

航空运输业安全风险复杂、安全管理难度大，任一环节发生差错都可能引发安全故障。南航针对地面滑行、起飞、爬升、巡航、下降进近、着陆等不同运行阶段的风险源进行全面识别，并制定相应的预防措施，实现风险的全链条主动管控，提升飞行保障能力。

01

地面滑行阶段

主要风险：剐蹭地面障碍物、航空器相撞和跑道侵入

预防措施：严格遵守地面操作相关规定、加强机组资源管理

02

起飞阶段

主要风险：未按程序操作、机械故障、危险天气、剐蹭障碍物等

预防措施：落实标准作业程序、加强标准喊话和检查提醒、及时正确使用机载设备等

03

爬升阶段

主要风险：飞错离场程序和高度、恶劣天气、机械故障、空中相撞等

预防措施：认真落实交叉检查制度、及时使用机载设备、准确执行检查单、严格执行管制指令

04

巡航阶段

主要风险：飞错航路、恶劣天气、机械故障和空中相撞等

预防措施：认真落实交叉检查制度、及时使用机载设备、准确执行检查单、严格执行管制指令、良好的空地沟通协作等

05

下降进近阶段

主要风险：飞错进场程序和高度、恶劣天气、机械故障、地形警告等

预防措施：认真落实交叉检查制度、正确使用机载设备、严格执行管制指令、良好的决策意识等

06

着陆阶段

主要风险：落错跑道、冲偏出跑道、擦机尾、重着陆、剐蹭障碍物、可控撞地等

预防措施：树立稳定进近意识、加强标准喊话和提醒、增强良好的复飞意识、扎实的技术基础等

重要事件回应： 南航客机货舱 起火后紧急备降事件

11月13日，南航 CZ6406 航班起飞后客机后货舱出现火警。南航机组第一时间启动应急处置程序，用时 21 分钟安全备降长沙黄花机场。落地后，机组指挥机上 151 名旅客紧急安全撤离，1 名旅客在撤离过程中脚踝轻度扭伤。

民航中南地区管理局针对上述事件开展调查，初步调查认定：此事件是一起因航空器警告系统故障导致虚假火警信息的航班备降事件，不构成航空运输事故或责任原因事故征候。南航机组空中处置正确，地面撤离果断，符合安全要求。



飞行员管理

飞行员的技能及状态是影响安全飞行的重要因素。南航对飞行员进行严格管理，通过加强训练和考核，不断提升飞行员技能水平。同时主动关注飞行员的压力与心理健康等状态，对酒精药物测试等进行管控，确保飞行员以最佳状态执行每一次飞行任务。



技能管理

- **加强飞行训练。**对机长、副驾驶等常态开展翔翼模拟机训练等，提升飞行员的驾驶操纵能力。
- **开展资质排查。**对飞行员进行严格排查和技术普查，并对排查和普查不合格人员实施建立运行经历飞行和补充训练，确保飞行员技能满足要求。
- **加强培养飞行学员。**成立飞行学员大队，利用半军事化模式对所有新分配飞行学员进行集中管理和培训，加快飞行学员培养的质量和效率，为公司储备人才。



酒精药物管理

- 严格执行《运行人员酒精类饮料和药品限制》与新版《南航酒精监测管理规定》，限制飞行员使用酒精类饮料与药物。
- 正式下发禁酒令，实现空勤人员酒精检测的全覆盖，确保飞行安全。



压力与心理健康管理

- 设置健康观察员，针对健康隐患、重点观察人员、机队病假等异常情况同主管航医进行沟通，及时采取健康管理措施。
- 成立空勤减压室，为空勤人员提供舒适活跃的休闲空间。
- 举办“心理讲堂”，帮助飞行员正确处理心理压力。

飞机维修

飞机维修品质是安全飞行的重要基础。南航持续加强对飞机运行状态的全面管理，针对各机型制定专项检查清单，在航前航后对飞机整体结构及重要系统部件进行检查，实现维修工作由“结果导向”向“过程控制”和“源头管理”转变，提高飞机运行的可靠性。

23^个

南航共持有局方/行业
维修许可证书



维修站点

24^个

飞机维修库

17^座

C级检修单位

11^家



推进机务维修一体化

为提升“南航系”整体竞争力，南航探索机务维修协同机制，联合厦航、川航共同推动机务维修代理业务一体化建设，并以广州、沈阳和长春作为第一批试点机场，整合三家航空公司的机务维修保障资源，提升维修服务水平，共同打造优质的“南航系”机务维修品牌。

完善维修管理制度

南航将“生产有准备、施工有程序、工作有标准”的 APS 安全管理程序作为机务安全工作的抓手。2017 年，南航持续推动 APS 与维修实践有机结合，制定和完善《南航维修工程管理制度》《南航维修工作标准》等管理制度，建立飞机重要系统、关键部件故障清单，增强机务维修手册程序的规范性和可操作性，以制度保障提升维修水平。



链接

2017 年，南航“飞机维修管理 APS 理论”荣获“第十六届全国交通企业管理现代化创新成果”一等奖，是民航系统唯一获此殊荣的单位。



案例：实施新版《临界差错管理机制》

为了进一步统一机务临界差错标准和考核标准，南航正式实施新版《临界差错管理机制》，将临界差错分为 A、B、C、D 四类，对各单位上报临界差错的时限、数量等方面做出更加量化和严格的管理要求，以更细致的管理要求提升机务维修的准确性。

案例：完成国内首架 A380 首次 6 年检

3 月 1 日，中国首架 A380 首次六年检在南航 GAMECO 机库正式拉开序幕。整个过程历时 94 天，完成了包括整机喷漆、称重、试飞在内的 1550 份工卡，耗时近 10 万工时，使用航材及工具总计 6372 项，喷漆面积超过 4000 平方米。此次 A380 “六年检”的成功实施，不仅进一步提升了南航维修能力，更为开拓更广阔的国外 A380 飞机大修市场积累了经验。



应急处置

面对全球日益严峻的反恐形势，南航持续完善应急反恐政策及工作机制，优化突发事件处置程序，开展多样化应急培训演练，不断提升管理和处置能力。



链接：机务系统开展发动机安全大检查

南航机务系统全面开展发动机安全专项检查，通过单位自查、交互检查等方式，对落实预防和控制发动机空中停车相关措施情况进行内部审核，检查发动机的性能和安全情况。



案例：开展航空器事故应急救援联合应急演练

为了全面检验公司的应急处置机制，进一步完善公司各级预案，2017 年 11 月，南航及相关驻场单位联合白云机场在二号航站楼坪举办“航空器事故应急救援联合应急演练”。这是南航近年来规模最大、层次最高、参演单位最多、影响最广的实景推进联合演练，涵盖航空器空中故障应急救援及后续处置的所有科目。

案例：开展安保处突联合演练

2017 年，南航和广东省公安厅机场公安局进行了 2017 年安保处突联合演练，通过空地配合，圆满完成机上非法干扰事件的处置，完善了应急处突的空地联动机制。

科技创新

科技进步为安全管理提供更多新思路和新方法。南航持续增强科技创新能力，不断推动飞行技术革新，以科技护航安全飞行。

飞机远程诊断实时跟踪系统

——国际上唯一可监控三大主流机型的管理系统

南航研发的飞机远程诊断实时跟踪系统是国际上唯一可同时对接波音、空客、安博威三大主流机型进行监控的健康管理系统，可根据系统平台和大数据分析，对南航所有机队进行实时故障诊断与状态跟踪。同时可通过对飞机运行数据的智能分析，预测飞机故障发生趋势，为突发的事后维修转变为有计划的事前维修提供有力支持。

增强型气象情报系统

——南航是国内首家具备使用此系统资质的航空公司

南航试点建设增强型气象情报系统 (EWINS)，是国内首家具备 EWINS 系统使用资质的航空公司。EWINS 系统可将气象情报与实际运行紧密结合，提供更加及时、准确、全面的气象情报，并能在台风等恶劣天气条件下为运行决策提供充分的信息支撑。

“彩虹”系统

——南航首个自主研发的航班动态动态控制系统

“彩虹”系统是南航首个自主研发的航班动态控制系统，可动态监控航班状况，并利用决策支持辅助功能为调度员及时提供科学合理的航延解决方案。目前“彩虹”系统承担了南航总部及 18 家分子公司、17 种机型、日均超过 2000 个航班的动态监控和调整任务，极大提升了飞机运行效率。

运行风险管控系统

——实现风险的自动分析和计算

南航完全自主研发的运行风险管控系统 (ORCS)，可在运行系统中自动获取数据，对航班各阶段的运行风险进行分析，并将计算出的风险值实时推送给不同的运行控制系统，为运控、飞行、机务、安全管理等人员提供辅助决策。

通航运行管理系统

——中国民航业首个面向通航业务的管理系统

南航研发的中国民航业首个面向通航业务的通航运行管理系统 (GFOS)，是飞行运行与监控的信息管理平台，能充分实现信息资源共享，有效管理各基地运行过程并评估运行品质，提高飞机运行管理效率。

起飞实时计算系统

——显著提高飞机起飞效率

南航突破国外技术封锁，解密性能计算原理，成功研发起飞实时计算系统。该系统根据机场跑道、机场附近障碍物、温度、风向风速等参数信息，确定飞机的起飞或着陆重量和速度，可极大提高飞机起飞效率，目前已通过中国民航局验收并正式投入运行。



安全绩效

 **256.7** 万小时
安全飞行时间

 **218** 个月
连续保证了飞行安全

 **2066.2** 万小时
累计安全飞行时间

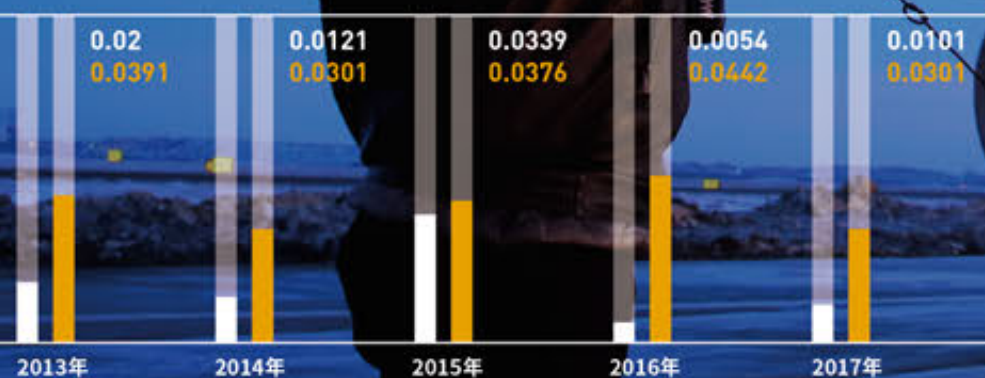
 **283** 个月
连续保证了空防安全

0.0101
事故征候万时率(不含厦航)

0
航空器地面事故征候
万架次率

0
通用航空事故征候
万架次率

中国民航运输航空人为原因事故征候万时率(不含厦航)



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



中国民用航空局颁发
通用飞行安全
一星奖

在资金、技术、人力及经验等都很匮乏的条件下, 刘宇辉团队几乎查阅了所有飞机运行与维护的相关材料, 深入研究数据, 挖掘数据规律。终于在 2001 年底, 完成基于波音 777 机型的南航“飞机远程诊断实时跟踪系统”原型。随后, 团队又继续进行其他机型的开发。经过不断的技术更新与升级, 该系统于 2006 年正式获得国家知识产权局颁发的《发明专利证书》, 突破国外技术封锁, 填补了国内同类系统的技术空白, 技术达到国际先进水平。

创新, 永不止步

2011 年以来, 随着南航相继引入空中“巨无霸”A380 和波音 B787 等新一代电子化客机, 庞大的计算机控制系统给飞机远程诊断实时跟踪系统带来了新的挑战。刘宇辉带领团队克服困难, 全力突破技术难点, 在 2013 年与 2015 年分别研发成功 A380 与 B787 远程诊断系统模块。同时, 刘宇辉团队与中国商飞公司工程师展开飞机远程诊断系统的经验交流, 一定程度上为中国 C919 大型客机机载信息领域的自主研发提供了指引。

南航“飞机远程诊断实时跟踪系统”历经 5 大版本升级迭代, 在千锤百炼中愈发出色, 并已经运用到南航的全部机型上, 实现了南航飞机性能监控能力的跨越式提升。未来, 远程诊断系统将会兼容包括 C919 国产大飞机在内的机型, 刘宇辉团队希望他们自主研发的系统可以服务全民航并为中国民航的崛起出一份力。

科技创新, 任重而道远。南航将继续坚持创新发展之路, 用强大先进的科技为旅客安全保驾护航。



责任故事

航空“黑科技”，为飞机远程“把脉”

飞机在空中翱翔，工作人员在地面就能实时掌握飞机运行“健康状况”，并利用维修数据库为飞机维修提供技术指导，保障飞机安全运行。令人惊叹的航空“黑科技”背后，是南航刘宇辉团队长达 18 年的努力。



突破封锁，填补国内技术空白

时光回到 1999 年，按照当时传统的机务维修流程，机务人员必须等到飞机落地后再检查，如果发现飞机有故障再通知准备航材，下一班的旅客难免要面临延误。与此同时，民航业进入迅速发展阶段，传统的机务维修流程难以适应新形势。国际上虽然也有飞机制造商掌握类似系统，但服务费很高，每天花费在系统上的费用就得将近 6 万元。为突破技术封锁，刘宇辉团队由此走上坚定的自主研发南航远程诊断系统的道路。



环境保护

南航始终秉承环境友好是高质量发展的应有之义，将绿色发展作为企业发展的重要衡量指标，积极应对气候变化，持续推动节能减排，以自身更多的努力换取对环境更小的影响。



环境管理政策

保护环境已成为南航在经营发展中不可或缺的考虑因素。关注全球气候变化、温室气体排放以及生物多样性损害是南航发展过程中守护环境的主动选择。为此，南航积极响应联合国、国际民航组织、国际航空运输协会、天合联盟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，致力通过更全面的绿色理念、更优化的管理方式和更先进的环保技术，促进企业经营和环境的和谐发展。

2017 年，南航在环境事务方面的投入达到了新水平：设立能源与环保室，配备人员专职负责南航节能减排、环境保护工作；进一步完善节能减排管理制度，编制节能减排管理手册、能源资源消耗和排放统计管理分册、航油管理分册等节能减排管理的相关文件，科学谋划南航节能减排管理制度。



设立节能减排领导小组，负责决定公司节能减排工作的战略方针、管理制度等重大问题。



设立节能减排领导小组办公室，负责组织实施和落实领导小组各项决定，并向领导小组提供工作方案建议等。



实行集中管理和分工负责相结合的管理模式，授权机务工程部、运行指挥中心、货运部等关键部门和控股子公司等在各自业务范围内开展节能减排工作。



应对气候变化

气候变化已成为严峻的环境议题，应对全球气候变暖行动展现出强劲势头。南航不断探索提高能源利用效率，通过技术创新、效率提升、替代燃料等方式减少碳排放，并利用碳交易机制履行与南航发展阶段和能力相适应的减排责任。

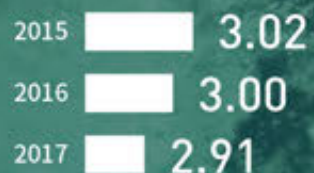
温室气体排放

航空业温室气体排放主要来自航油消耗，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。2017年，南航从组织到制度，从制度到操作，从操作到效能监控，逐步追求日趋完善的节能工作流程。

航油消耗量 (万吨)



吨公里油耗 (吨 / 万吨公里)



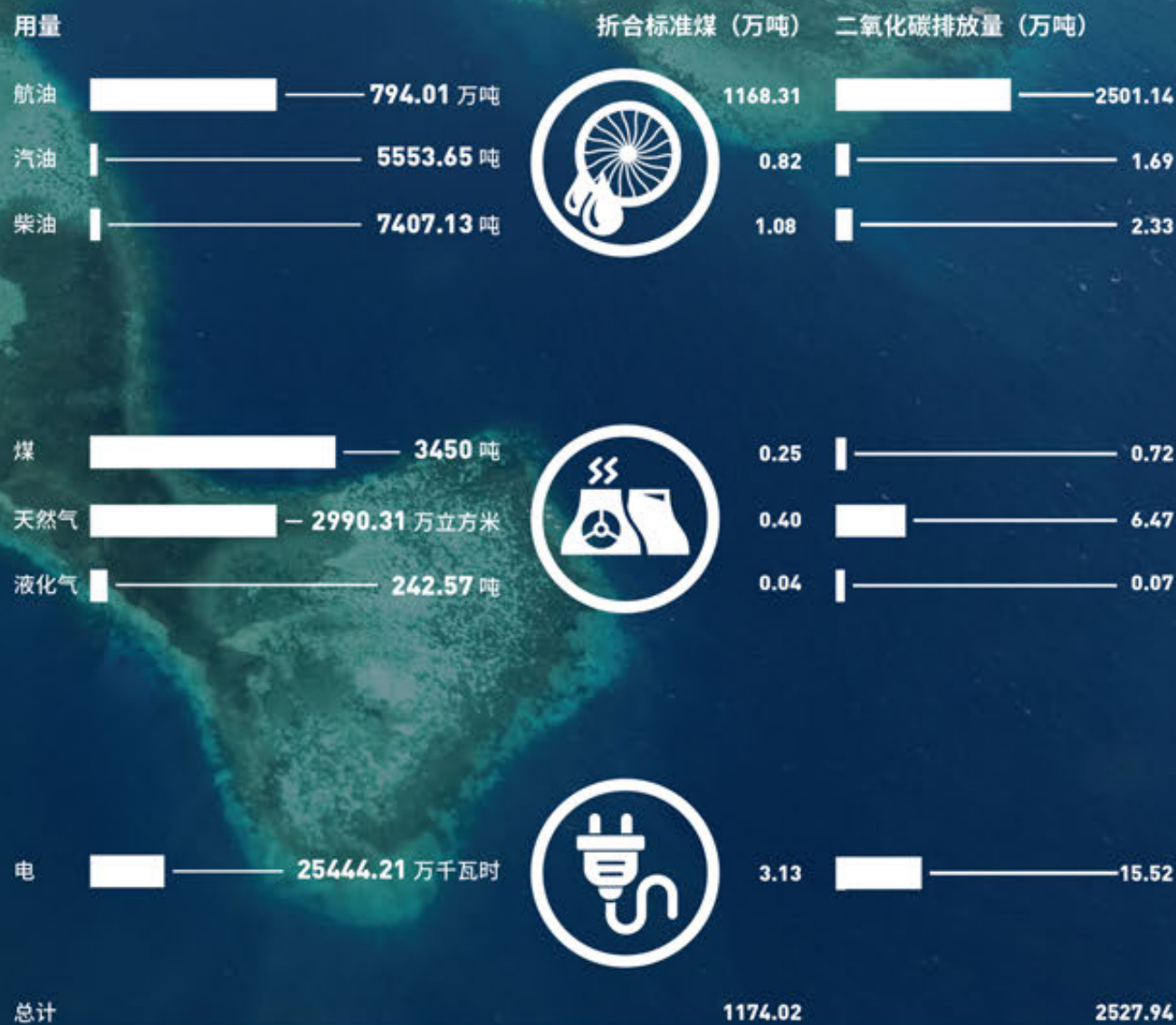
二氧化碳排放 (万吨)



吨公里二氧化碳排放 (吨 / 万吨公里)



CO₂ 吨公里二氧化碳排放
9.16 吨 / 万吨公里



注：航空业核算的温室气体为二氧化碳，其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》。

绿色飞行

飞行计划



优化航路布局和路径，充分利用优质资源，增加直飞航班量，减少飞行时间和油耗

打造绿色机队，优化飞机结构，陆续引进空客 A320neo 等新一代绿色机型

实施飞机改造，加装鲨鳍小翼，引进 GEnx、Trent700 发动机，优化飞机性能

全面推动 LIDO 飞行计划系统，评估航路、飞行高度、油量等关键运行数据，节约飞行距离

提升飞行计划准确性和航油数据可靠性，基于 QAR 航油管理系统大数据平台，实时监控航班业载、飞行时间、飞行高度，合理控制加油量，减少额外油需求

飞机重心最佳化，推进中心配载，制定《配载节油之重心优化指引》，指导重心优化节油工作

飞机减重

无纸化驾驶舱，研发并使用电子飞行包 (EFB)



精细飞机饮用水加注标准



采用轻型材料置换新型行李货架



利用 IPAD 等电子读物置换纸质书籍

飞行操作

- 推进业载报送的精确性和规范化，预计航线业载、关注偏差业载、动态调整业载，避免“多加油”“油耗油”现象
- 利用“航油 e 云”大数据平台精确航油管理
- 研发飞机地面用油采集系统，加强监控并减少辅助动力装置 (APU) 使用

79 架
引进飞机

27 架
退出老旧飞机

2 万吨
减少航空用油

6.3 万吨
减少二氧化碳

3.09 吨/小时
飞机油耗





案例：“航油 e 云”，为解决“油耗油”问题提供大数据支持

“航油 e 云”数据平台是南航自主开发的开放式多系统对接数据平台，平台整合南航航班航油数据链，实时监控、动态分析每一架次航班的加油及耗油情况，并与油料公司进行双向数据传输，让数据实时交互。通过信息化方式科学合理测算航班耗油，实现以大数据为支撑的精准加油，达到节约航油成本和节能减排成效，为解决“油耗油”问题提供有力的数据支持。

案例：推广电子飞行包，打造无纸化驾驶舱

南航探索研究电子飞行包 -EFB 数据开发，推广电子飞行包使用，以期全面取代机上纸本手册，加速公司“无纸化驾驶舱”进程。2017 年，南航开发 EFB 电子放行模块，将放行单、飞行计划、航行通告、天气报文、图形天气等信息电子化，为每架飞机减重约 40 公斤，有效减少航油消耗和温室气体排放。同时，纸本手册的撤除也大幅减少人工换页的运行和时间成本，降低放行人员工作负荷和差错，提高飞机运行保障质量和安全效益。



案例：电子货运，推动实现空运全流程无纸化愿景

南航稳步推进电子运单操作标准化，优化 IT 系统无纸化操作能力，加快推广电子运单实施范围，已在国内多个出港航站、进港航站和国际航线上实施电子运单。以目前的电子运单量计算，南航每年可节省纸质运单超过 100 万份，将这些节省的纸质运单堆起来，高度相当于 2 个广州塔。未来，南航将从“量”变到“质”变，由电子运单升级为电子货运，逐步用电子数据袋取代目前传统的航空业务袋，真正实现空运全流程无纸化的愿景。



链接

7月18日，IATA（国际航协）授予南航“电子货运最佳发展奖”以表彰南航在电子货运特别是国际电子运单方面的快速发展。



纸质运单节省

100万份



高度相当于

2个广州塔



积极参与碳交易

南航作为国内碳交易试点的先行者，积极探索碳排放管控下的管理新思路，将碳交易市场作为应对气候变化、控制温室气体排放的新手段和新工具，构建规范化的管理体系，以积极的态度和行动迎接碳排放市场带来的考验和挑战。

构建规范化管理体系

建立能源管理体系，初步实现能源消耗数据统计与分析信息化；建立碳管理体系，初步形成碳交易 MRV（测量、报告、核查体系）、履约、碳资产开发、碳资产管理等业务一体化管理。

积极支持广东省碳交易

南航主动配合广东省发改委研究探讨适合航空运输企业的配额分配方法、MRV 实施细则等，并完成历史数据报送、第三方数据核查等工作，为广东省碳交易发展提供技术支持。南航及旗下控股子公司汕头航空、珠海航空圆满完成广东省碳交易 2016 年履约工作。

完成欧盟碳交易履约

南航针对 2012-2016 年欧盟境内两机场间航班排放完成了欧盟碳交易监测、报告、核证、清缴履约等合规要求，针对 2017-2020 年履约期，南航将继续严格遵守中国法律法规和相关规定开展相关工作。

地面环保

南航关心飞行，更关心因飞行行为环境带来的负担，竭力将影响降至最小。在公司的运营管理中，通过严格的管理政策和措施，从体量和排放两方面加强管理，减少资源利用，控制污染物排放。

水的处理

水资源节约

南航始终关注水的用量是否合理，不浪费；水的排放是否达标，不污染，始终思考如何少用一点儿水，让水真正用到实处。2017 年，厦航持续推行合理加注饮用水计划，“抓细节、挖潜力”，根据不同机型水箱容量，按照航程不断精准加注饮用水。如 B738 飞机在执飞 1.5 小时以内航段时，仅需加注 40% 的饮用水。仅饮用水精准加注一项，厦航全年节水约 9456 吨。在飞机维修方面，南航引进国外先进的发动机清洗设备 Ecopower，不仅发动机性能恢复效果较传统工艺提升 10%，且用于清洗发动机的水还能再回收后重复使用，实现污水零排放。



2017 年南航总耗水量 768.44 万吨



废水处理

飞机清洗过程是南航产生废水的主要过程。南航推广应用飞机干洗技术，减少飞机清洗用水，从源头控制废水排放。清洗产生的废水主要通过排污管道，汇入公司污水处理站，再经由污水处理工艺达标处理。废水排放指标严格执行《广东省污水综合排放标准》，并定期接受环保局等专业部门的监察。

控制废弃物排放

有害废弃物处理

南航严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》相关固体废物的法律法规，从有害废弃物产生的各个环节着手，坚决加强废弃物处置过程的合规性。

公司产生的有害废弃物主要包括维修环节产生的废煤油、废机油，清洗流程中导致的废清洗剂，以及办公过程中产生的废灯管等。为此，南航设置专用的有害废弃物贮存设施，规范废弃物的处理流程：对易燃易爆和有挥发性的危险废物进行预处理，并采用防渗材料，防止泄露发生；分类存放各类不兼容的危险废物，避免危险废物混放存在危险；经过存放处理及运输处理后，最终将废弃物交至有资质的公司统一无害化处理。

无害废弃物处理

南航遵循减量化、无害化的处置原则管理无害废弃物，认为只有通过废弃物源头分类，对废弃物进行资源化利用，才是减少末端废弃物的有效途径。南航将可回收利用的废弃物委托专业公司资源化回收，并提倡公司员工对废弃物进行合理分类，提高废料的再利用价值。

控制废气排放

空气污染已成为危害人居环境和人体健康的重大问题之一。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，通过推动节能减排技术和加强航油管理，提高能源的利用效率，让绿色飞行成为南航践行节能减排的最佳实践。

控制噪音

南航优先选用噪音小、排放少的发动机，从源头减少飞机噪音；通过飞机地面试车气流导流墙、消音设施等削弱飞机试车阶段噪音；通过优选跑道与路线、操作减噪程序等减低噪音污染；而在飞机维护阶段，则主要通过定期清洗发动机，减少发动机分贝。公司定期监测导流墙的降噪作用，监测结果符合《工业企业厂界环境噪声排放标准》。

倡导绿色生活

南航非常清楚任何一家企业独立解决环境、资源问题的能力都是有限的。为此，南航在各业务流程融入环保元素，将环保事业以丰富的形式呈现给大众，让更多人在新鲜有趣的活动中参与环境保护，使环保活动变成一种心向往之的体验。

绿色 e 服务

南航将低碳环保与服务连接，通过创新产品和服务模式，用信息化代替传统的纸质营销，减少服务流程中用纸，鼓励更多旅客在自身行为中融入环保，提升环保意识。

电子登机牌

南航全面推广手机二维码电子登机，旅客无需打印纸质版登机牌，可凭二维码电子登机牌进行安检和登机，提高乘客登机体验的同时有效减少用纸。

2017 年南航为约 800 万人次旅客提供纸质行程单，如今后替换为电子发票，将至少可以少砍伐 3200 颗树。



电子发票

从行程单到电子发票，南航积极迎接每一次信息化的转变。7月28日，中国民航首张电子发票在南航诞生，南航面向广大旅客正式推出国内航空旅客运输电子发票服务。

推进建筑绿色

南航集团积极推进绿色建筑发展，新建的总部办公大楼南航大厦从绿色建筑综合技术出发，遵循可持续发展原则，体现绿色平衡理念。通过科学的整体设计，实现我国绿色建筑示范工程所倡导的节能、节地、节水、节材及环境保护等要点。同时，结合项目自身特色，突显项目“节能减排”“资源低消耗”“健康舒适的建筑环境”三方面的示范效果。



开展节能宣传

在 6 月 11 日至 17 日全国节能宣传周期间，南航联合广州白云机场、工信部电子五所下属赛宝认证中心，在白云机场利用展板、易拉宝、南航官方微信公众号等方式向广大乘机旅客宣传倡导参与碳普惠制，让旅客在践行节能低碳行为的同时也能得到物质性激励，从而形成“低碳环保 - 赢取奖励”的良性循环。南航让员工率先垂范，为他们提供免费的碳普惠制体验式培训，让员工切实尝到碳普惠制的“头啖汤”，吸引更多人参与。



案例：南航助力中国极地旅游论坛南极峰会

2017 中国极地旅游论坛南极峰会以“探索与责任”为主题，探讨极地环境生态保护及可持续旅游发展。南航作为论坛的官方指定合作伙伴，为论坛招募 10 名环保科学家、地球教育探险家、公益爱好者等组成南航环保志愿队赴南极。团队分为公民科学小组、气候变化小组和极地倡导小组，负责收集碳排放和冰川迁移的一手观测数据，为南极环保研究提供支持；发起倡议书，为低碳地球做贡献。

保护生物多样性

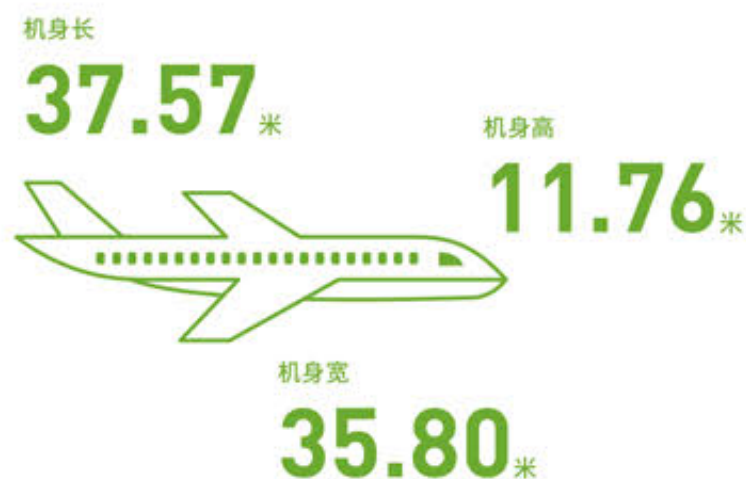
南航一直努力坚持保护人类赖以生存的环境，积极参与到环境保护和野生动物保护等工作。在遏止非法野生动物及其制品的运输方面，南航按照国际公约、国际航协规定和中国相关法律法规建立了完善的规章制度，并在公司《货运培训大纲》中编写培训内容，对从事收运、操作、存储、装载以及营销的人员进行业务培训以及濒危物种保护宣传，确保相关人员充分了解野生动物运输要求和规定。

2017 年 11 月 1 日，南航正式签署由野生动物保护联盟发起并倡议的野生动物保护联盟运输工作组《白金汉宫宣言》，宣布参与遏止野生动物及其制品非法运输及交易的行动，承诺联合乘客、客户、员工等共同保护人类赖以生存的环境。



千方百计减少用水

空客 A320neo 机型，机身长 37.57 米，高 11.76 米，宽 35.80 米（含机翼），清洗面积达 800 平方米，如此庞然大物，清洗一次需要消耗近 20 吨水，按照南航的机队规模和清洗频率，用水量不容忽视。既想保护环境，那就决不能浪费资源。



清洗面积

800 平方米



耗水量仅

30 升

机务工程部员工提到的“并不需要太多水”，是南航一直推广应用的飞机干洗清洗技术，在机身上直接涂抹高度降解的专业清洁剂，再用专业清洁用具擦干就完成了清洗。而采用这一干洗技术只需要消耗 30-45 升水，只有水洗的千分之一。此外，干洗所用的专业清洁剂对机身漆面无损伤，同时具备打蜡功能，还杜绝了水进入飞机探头等精密部位的可能性。

对于南航机务工程师来说，“绿色飞行”之路是从清洗飞机这件“表面功夫”开始的，并将一直进行到底。



责任故事

从“表面功夫”做起，将“绿色飞行”进行到底

在一般人的理解中，洗飞机和洗车的作用或许是一样的，经历冲水、打泡沫、擦车、检查，让机身表面恢复美观、干净，是一件“面子工程”，做的是“表面功夫”。而在南航机务工程师眼中，洗飞机却是心系节能减排的有效途径。

✈️ 不允许 1% 的增重

飞机在长时间的飞行和停放期间，会受到来自大气、地面、燃料废气等方面污染，机身表面及其部件上可能会沉积烟雾、灰尘、油污、积碳、氧化物等污染物。沉积污染物让机身表面的光洁度降低，摩擦阻力增大，增加静电积累。更为严重的是，这些污染物可能会导致局部腐蚀，影响飞机部分结构的使用寿命，更影响飞机的安全飞行。尽管飞机表面附着沉积的污染物仅使飞机增重 1%，但由此增加的飞行油耗导致污染物排放，对环境的影响绝不仅仅只有 1%。为了确保机身保持气动外形的完好和光滑，尽可能减少飞行中的阻力，减少飞行过程中的污染物排放，南航要求至少每 24 天进行一次全面、深度的整机清洗。

“像这样飞机外表反光良好，用手触摸感到光滑且无沾粘感，就说明飞机洗干净了，这个过程并不需要太多水，我们也安心了。”

——机务工程部员工

优质服务

旅客满意是南航的不懈追求。南航坚持真情服务的宗旨，致力于满足旅客日益增长的高品质、高标准服务需求，将真情服务的理念融入每一个细节，持续提升服务效率与水平，让每一段旅程都充满温馨与真情。



服务管理

南航通过“找问题”和“解决问题”形成服务管理提升的闭环，从服务产品设计、标准制定、服务评价到服务改进等全流程加以完善，努力为旅客提供优质、专业的服务。



服务提升

南航始终以国际一流作为服务标准和奋斗目标，持续完善各项服务标准和流程，不断提升服务品牌，确保以更高的服务品质满足并超越旅客的期待。

提升航班正常率

航班正常率是旅客出行最关心的问题。南航从源头上分析、总结延误原因，建立大运行模式，形成一流的管控模式，采取行之有效的举措，提升保障效率，更好服务旅客出行。

完善管理规章制度

修订《南航航班正常管理规定》，明确公司航班正常管理的工作原则、工作要求及相关奖罚办法，开展航班大面积延误处置预案修订工作，提升航班处置和快速恢复能力。

提升运行保障效率

对外保持与机场、空管单位的常态化沟通协调机制，将重点保障的航班制成计划，保障航班运行环境；对内加强调度工作质量，规范与各分子公司、各保障单位的协作及联动工作，提升运行指挥效率和协作水平。

开展不正常航班治理

完善风险航班预警机制和运行保障督查机制，每日进行航班计划排查与反馈，从源头上调整优化航班结构，优化保障工作流。通过开展航班正常竞赛活动、运行讲评会等，协调解决存在的问题，提升运行正常率。



航班正常率 (%)



注：2017年南航的航班正常率稳居国内三大航第一位



品质服务

南航高度重视旅客的需求,从每一个细节出发,不断创新产品和服务,提升全流程的服务体验,努力让旅客从地面到空中都体验着南航的真情服务。

购票服务

实现在线购票、提前选座等功能,方便旅客轻松购票

行李服务

实施“行李立起来”服务标准,减少旅客行李破损

推出行李赔偿代金券形式,缩短赔付金支付周期

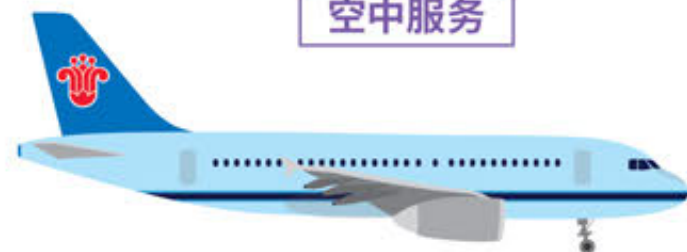
加强行李服务信息化建设,方便旅客实时跟踪行李信息

开通“通程联运”业务,减少旅客自行提取行李的麻烦

地面服务



空中服务



提高机组人员素质

提升两舱人员服务标准管理,为旅客提供贴心服务

强化英语人才覆盖,改善航班服务沟通

值机服务

优化值机区域等候秩序,减少旅客排队等候时间

研发APP验证小程序,提高校验的效率和准确性

中转服务

开通全面通程业务,提升中转旅客服务体验

提升中转后台改签效率,减少旅客等候时间

航班延误服务

提升酒店住宿服务,优化旅客自选功能

优化服务标准和交接流程,真情服务特殊旅客

提升航班延误处置效率,实施信息同步告知旅客

升级客舱服务

配备全新娱乐界面和互联平台,推送精品影视音节目

开展客舱广播专项行动,提升客舱广播质量

提供优质的餐食服务,满足不同旅客的个性化需求

开展客舱深度清洁,打造舒适、整洁的环境

举办丰富多彩的机上活动,为旅客营造温馨愉快的旅途



行李立起来

2017年6月,南航全面启动“行李立起来”项目,在值机收运、出发装载、机下装载、机下卸载、转盘卸载、转盘整理6个环节制定统一的操作标准,从全流程角度规范和升级行李保障操作,让行李时刻保持“立正”状态,减少行李破损,同时保证旅客到达转盘后15分钟之内取到行李,缩短旅客等待行李时间。

此外,南航加快推广装卸移动PDA扫描和电报应用,旅客通过微信扫描登机牌上的二维码,即能实时了解托运行李的准确信息,为旅客带来便捷。



2017年,“通程航班”服务覆盖南航广州国际航线

53条

航班

179↑

联通国内城市

98↑

联通境外城市

49↑

一站式中转服务

2017年3月1日起,南航在广州白云机场的国际航班实现出境和入境通程航班业务,使旅客在始发站一次性办理始发站及经停站的乘机登记手续,在目的站提取托运行李,减少乘坐通程航班的中转旅客携带过多行李及中转的麻烦,让旅客真正实现“零等待”。

南航携手广州白云机场与海关,对“通程航班”服务的软硬件设施进行优化与完善,包括扩建通程航班中转旅客等候区、启用通程行李专用预检机、优化通程旅客的通关流程、提升通程监管信息化水平等,方便更多旅客享受“通程联运、行李直挂”的一站式中转便利。

航空餐食服务

南航进一步整合航食业务资源,认真学习借鉴国际标杆标准化餐食制作经验,加强产品研发创新,精心研发推出旅客喜欢的空中美食,打造出符合主流习惯又具有南航特色的国际餐谱,陆续推出官网、南航APP、微信、手机客户端、呼叫平台等多渠道的订餐方式,让旅客轻触指尖,就能在空中体验一场“舌尖之旅”。



链接:南航整合重组南联航食公司,致力于打造中国餐食最好的航空公司

2017年5月18日,南航整合全公司航食系统资源,重组成立新的广州南联航空食品有限公司。新公司以原广州南联航空食品有限公司为平台,整合航食加工、供应、研发、配送等业务,推进航食系统一体化和产业转型,致力于成为中国餐食最好的航食公司。

旅客关怀

南航秉持“生命至上、以人为本”的服务理念，围绕特殊群体的特殊需求，持续推出针对性服务产品，关注并增强旅客特殊情况的处理能力，积极方便特殊旅客出行，全面落实对旅客的人文关怀。

伤病及时处置

南航不断提升应急服务能力建设，确保每一位突发伤病旅客得到最专业、最及时的救助，为旅客生命保驾护航。

完善突发伤病旅客处置指引。南航高度重视旅客机上生命安全问题，提出积极处置、主动赔付、陪同就医等处置原则，并与白云机场签订突发伤病救治协议，确保给予旅客及时的救助。

持续推行机上医疗志愿者计划。在国家卫计委的大力支持下，南航与医疗单位、志愿者组织合作，通过里程奖励等措施鼓励符合条件的医生加入志愿者计划。截至2017年底，南航在册机上医疗志愿者达到3850人。



案例：保障伤病旅客紧急就医

2017年5月11日，一名婴儿因机器碾压导致手掌断裂，乘坐 CZ6404 航班从昆明前往重庆，需要在 10 小时内得到有效治疗。客户关怀中心立即联系执飞公司、始发地、目的地做好联动保障工作，保障了航班正点起飞，优先降落，婴儿旅客在客舱内得到乘务组全程呵护。落地后，旅客一行人顺利乘坐南航预先为旅客协调的急救车，前往医院接受救治。



截至 2017 年底，南航在册机上医疗志愿者达到

3850 人



案例：旅客重病吐血，乘务组从容救生命

春运期间杭州 - 哈尔滨 CZ3987 航班，一名旅客突发疾病，口吐血陷入昏迷，南航乘务组全体人员，紧张有序地开展救治，协助医生进行诊断工作。飞机备降后，旅客被妥善转移抢救，最终脱离危险，乘务组用从容不迫的专业技能成功挽救一条生命。

案例：万米高空，紧急救援的 73 分钟

9 月 12 日，南航一架从贵阳飞往揭阳的飞机上，一名乘客在万米高空突发癫痫，口吐白沫，浑身抽搐。危急时刻，乘务人员与机上的乘客医生对这名发病乘客进行了紧急救治。在起飞 73 分钟后，飞机顺利降落广州白云机场，随即把病人送往附近医院救治。



扫一扫
了解故事始末



扫一扫
了解故事始末



链接：南航最新品牌微电影《安静的航班》，彰显旅客关怀

12 月 7 日，南航最新品牌微电影《安静的航班》正式上线。南航再度携手台湾金马奖导演张荣吉，以微电影的形式，将机舱内发生的一个真实的感人故事展示给公众，讲述无声中的大爱。



扫一扫
了解故事始末

关爱特殊旅客

南航一直关注特殊旅客出行服务,不断提升改善特殊旅客的服务标准,提供更多人性化、个性化、专业化的真情服务,保障特殊旅客的安全出行和舒适体验。



儿童旅客

针对儿童旅客,南航推出“木棉童飞”、儿童餐食短信预订、儿童礼包、机上娱乐儿童专属频道等一系列个性化产品,为儿童安全出行、快乐出行提供有力的保障。

年长旅客
针对65岁以上年长旅客,由系统筛选名单并发送关怀短信,提示他们可以前往南航在各机场设立的特殊服务柜台办理乘机手续,为年长旅客提供更贴心便捷的服务。



特殊餐食旅客

针对特殊餐食旅客,提供便捷的电子化预订服务。旅客自助通过南航官网或手机APP进行预订,通过回复短信的方式将自己对特殊餐食的需求固定下来,系统自动识别旅客的餐食需求并进行配餐。

行动障碍旅客
针对行动障碍人士的购票出行,南航在APP提供自动预订服务,并在23条国际远程航线上推出机上轮椅服务,推动服务便捷化。



案例:南航升级母婴服务,在机场设立母婴空间

南航联手国内专业母婴室建设和维护机构,对南航浦东明珠休息室的母婴空间进行升级改造,成为国内首个升级母婴服务的航空公司。升级后的母婴空间配备了多项先进设备,包括符合人体工学的哺乳专用椅,具备适当硬度和弯曲度的肘垫,可减轻妈妈的手臂和腰部负担。南航还配备了俗称秒睡神器的智能电动摇篮,不仅可播放舒缓的音乐,还可以多角度调节座椅以适合不同姿势,并具备独特的摇摆模式,帮助宝宝快速地进入睡眠。



链接:南航开通无障碍网站为视障人士提供便利网络服务

12月19日,南航无障碍网站成功上线,为视力障碍人士提供专业的网络服务。视障人士在登陆南航官网后,进入“南航无障碍网站”,可得到放大字体、改变页面底色和字体颜色、朗读页面内容等辅助性服务,更为快捷地使用南航官网查阅航班信息、订票等。未来南航还将在该网站陆续上线更多功能和服务,并在官方APP研发语音交互沟通办理业务的功能,满足有特殊需求的旅客。



链接:南航持续完善导盲犬服务体系,为视障人士提供出行便利

2017年12月,南航与中国导盲犬(大连)培训基地签署合作协议满1周年。1年来,南航不断完善导盲犬服务体系,打通购买机票、办理值机、再到登机落地的全程服务链条,形成了市销、地服、空勤等多部门联动,环环相扣的无缝对接。



倾听反馈

南航把旅客满意作为目标，深入了解倾听旅客的意见，不断改善和强化服务管理，努力创造感动旅客的满意服务。

重视投诉

南航重视旅客的反馈意见，不断优化服务流程和标准，提前预警服务风险，采取主动关怀的措施，务求以及时、灵活、妥善的处置方式令每一位旅客感受到南航的用心服务。

快速响应投诉

南航与广东省消费者委员、民航局消费者事务中心等机构合作，开通消费维权绿色通道，快速处理旅客权益受损类投诉。同时加强投诉预处理工作的管控，将投诉处理周期由3-5个工作日缩短至1-2个自然日，提升投诉处理效率。

2017年，
南航有效投诉率为
万分之 **0.075**

营销满意度(10分制)
9.205分

乘机满意度(5分制)
4.29分

优化服务流程

南航通过对旅客投诉集中反映的问题点进行梳理和分析，找准公司服务流程、标准等短板和缺陷，设立业务流程改进岗，优化服务流程，从制度层面保障旅客满意。

主动关怀旅客

南航建立客户关怀中心、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，完善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处理，形成了主动关怀客户的良性导向，提高旅客对南航的满意度。

满意度调查

南航坚持顾客导向、问题导向、效果导向，强化服务管理，通过顾客测评、专业机构测评、内部员工反馈等方式，实施多层次、多维度、系统化的服务质量监控，持续提升旅客满意度。

多渠道搜集旅客意见

南航建立短信满意度测评机制、APP航班服务点评机制、投诉满意度问卷调查等，了解旅客对空中、地面、餐饮等服务满意情况，并跟踪整改反馈意见。



链接：南航荣获全国“用户满意标杆”称号

2017年11月22日，由中国质量协会和全国用户委员会主办的2017年满意中国年会暨中国国家顾客满意度指数(CNCSI)信息发布会在浙江召开。南航因在加强航班正常管理、航延服务、行李服务、特殊航空运输服务等方面的优秀表现，荣获全国“用户满意标杆”称号，并获得中国国家顾客推荐指数航空服务第一名。

加强服务评价和监督

南航建立国内民航首个乘务员场站保障评价体系，使乘务员更系统评价场站餐食、地服、客舱清洁等情况。同时，在公司内部聘请40名服务质量检查员，每月对空地服务进行暗访检查工作。

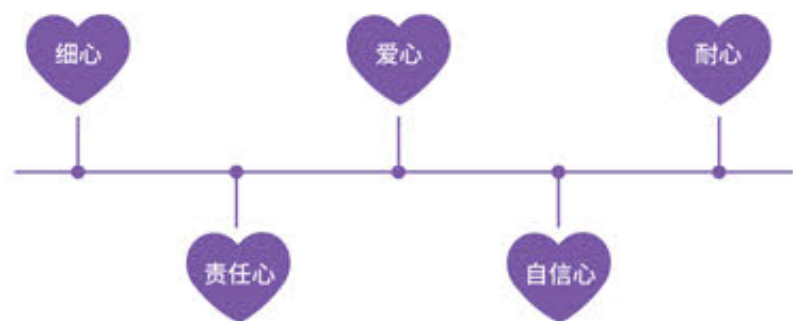
时刻紧盯重点项目

南航建立重点网站评价分析制度，每日监控Skytrax、澳洲产品网等网站的旅客意见，开展月度总结、分析及整改；针对休息室服务、客舱广播等重点项目，开展专项调查，了解旅客意见。





“五心”工作法



做到心到、眼到、口到、手到



“3S”工作法

继续做一个37摄氏度能量的拥有者

“暖心抱抱”成为热点新闻，庄雪丹受到中央电视台等媒体报道，同时作为民航系统唯一代表入选“感动交通十大年度人物”。面对这些荣誉，庄雪丹说：“因为一个再平常不过的拥抱，我从一个平凡的乘务长被肯定、被表彰，我备感荣幸。我将继续做一个37摄氏度能量的拥有者，传递温暖和力量。”

庄雪丹只是南航众多服务人员中的普通一员。所有南航人将在自己的岗位上，践行真情服务，为旅客的每一次旅行带来专业、温暖和感动。

责任故事

做有“热度”的“最美空姐”

因为一个温暖的拥抱，南航一位普通的乘务长庄雪丹，一夜间成为2017年的热搜人物。她跪地拥抱旅客的姿势，定格在各大网站图片中，她的事迹被中央电视台等媒体争相报道。

✈ 一个“暖心拥抱”，给予旅客关怀的力量

2017年1月19日上午，深圳飞往西安CZ6237航班上有一名年轻女性旅客突发疾病。乘务长庄雪丹立即赶到，发现旅客呼吸急促、浑身发抖，并伴有剧烈呕吐。她立即打开31排所有空调通风口，引导旅客调节呼吸节奏，为旅客按摩双手和手臂，用冰块和冰毛巾擦拭额头、颈部和耳后部帮她降温。在旅客的紧张情绪仍未缓解的时候，庄雪丹用右手抱住旅客不停抚摸其后背，让她安定下来。这一画面被定格，为她赢得“暖心抱抱”空姐的美誉。

航班提前5分钟着陆，旅客情况逐渐好转。庄雪丹回想起当时的情况，“看到她害怕的样子，我觉得拥抱是最能让人感到踏实的一种方式，其他的，真的没想。”

✈ “五心”“3S”工作法，真情服务每一位旅客

自2009年进入南航以来，庄雪丹一直都以饱满、热情的态度对待每一次飞行。她总结形成了一套“五心”“3S”工作法。她的“五心”：细心、爱心、耐心、责任心、自信心，做到心到、眼到、口到、手到；“3S”：smile微笑、smart聪敏、speed速度。为了让旅客体验到更贴心、更人性化的服务，南航把“五心”“3S”工作法作为培训新乘务员的教程之一，将真情服务落实到每一个工作细节。

而在庄雪丹的飞行包里，一直备着陈皮、泡腾片、风油精、创可贴之类的小物件，遇到孩子、老人多的航班，她会视情况发放自己带的糖果、巧克力，在细微之处关怀每一位旅客。



员工发展

员工的成长和发展是南航实现可持续发展的重要基础和动力。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，不断提升员工工作技能和综合素质，努力营造公平、公正的成长环境，促进员工工作与生活的平衡，实现员工与企业的共同发展。



人力政策

南航不断完善人力资源政策体系，坚持以劳动效率为导向，以岗位管理为基础，充分发挥用工制度的灵活性，提供有竞争力的薪酬福利，汇聚多元化人才，努力营造兼容并蓄、互融共生的和谐氛围，促进员工快乐工作。

基本权益

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、践踏人权的行为。同时南航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。南航积极推进平等就业，坚持同工同酬，承诺不因员工的性别、种族、国籍、身体状况、宗教、政治立场、婚姻状况不同而实行差别待遇或产生歧视。2017年，员工劳动合同签订率100%，员工基本权益得到充分保障。

100%

2017年，员工劳动合同签订率

1840名

截至2017年底，累计优秀劳务工转签劳动合同

薪酬福利

南航建立了与发展战略相匹配的薪酬制度，坚持以劳动效率为导向，不断优化薪酬分配机制，为员工提供良好的薪酬福利保障，努力满足员工对美好生活的向往和追求。

2017年，南航继续稳步推进用工一体化改革，深化用工制度改革，通过顶层设计指导各单位完善用工管理。南航各类用工已按照岗位分类实现了同岗同通道、同岗同薪酬制度，地面服务类岗位的职业发展通道已进入常态管理。



员工结构

南航为各类员工搭建不断成长的平台,鼓励人才多元化发展,为公司提供多层次的优质人才。

员工总数

96234人

按职类分



按教育程度



其他数据



8957人

飞行员
9.31%

2519人

航务系统
2.62%

1474人

信息系统
1.53%

19632人

乘务员(含兼职安全员),
20.40%

9409人

客运系统
9.78%

2485人

财务系统
2.58%

2301人

空警安全员
2.39%

6791人

货运系统
7.06%

16295人

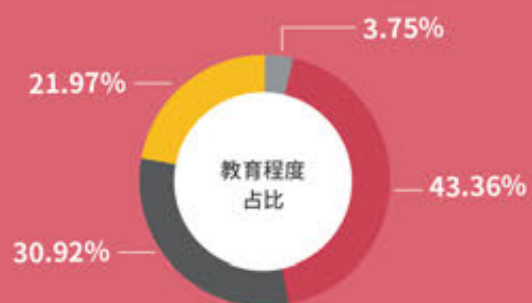
其他
16.93%

16031人

机务系统
16.66%

10340人

地服系统
10.74%



3602人

研究生 3.75%

41731人

本科 43.36%

29759人

大专 30.92%

21142人

中专及以下 21.97%

100%

员工劳动合同签订率

3人

员工因工死亡人数

100%

员工社保覆盖率

9365个工作日

员工因工伤损失工时数

4446人

招聘新员工人数

1282人

外籍员工人数

注:上述数据不包含8个控股子公司(白云物流公司、电商公司、南联食品公司、嘉源公司、南龙国际货运公司、CGS、海外(香港)公司、翔翼公司)。

员工培养

南航将员工视为公司迈向可持续发展的重要资源,践行“培训创造价值”的核心理念,开展多层次、全方位的人才培训,激发员工创造力,促进员工不断成长。

加强在线培训平台建设

为了提高培训质量和培训效率,南航重新规划集教学、科研、服务和管理为一体的南航教育培训平台,以数据智能化分析为工具,通过线上活动、微课培训等手段,推动培训课程开发体系化、规范化,为员工培训提供有力的平台支撑。

在线课程

133

南航新发布在线课程

535

线上课程总量

微课

292

新发布微课

2165

微课总量

PC学习平台

6.6

PC学习平台,全年
累计上线

282.9

累计访问次数
万人次

移动APP

3.0

移动APP有效用户

35.8

累计访问次数
万人次

多元化培训

飞行员培训

建立包括理论培训、模拟机训练、日常培训、定期考核等完整的飞行员训练标准和体系,帮助飞行员不断提高飞行技能。同时,南航根据淡旺季航班需求量提前制定飞行员实力规划,合理安排改装训练,设计科学的调配方案和帮飞流程,全力保障公司生产运行需求。

乘务员培训

为建设地、空一体化服务队伍,南航主动对标厦航的新乘培训,全面推广实施“3+3”新乘地服实训模式,实现乘务员培养从“高效招聘、快速上岗”向“科学培训、出好人才”转变。同时建立乘务管培生方案,储备乘务管理后备人才。

英语培训

南航全面推动“客舱英语 100 句”、英语“双百”培训、飞行员和乘务员英语 PEPEC 测试,对服务流程中关键环节的英语应用内容进行考核,提升国际航线的服务沟通能力,推动国际化业务发展。

外籍飞行员培训

为了提升南航飞行队伍的整体国际化水平,南航加强外籍飞行员培养力度,通过成立外籍招聘检查小组、培养外籍带队机长、增加外籍机长专项培训等模式,进一步加强外籍飞行员资质能力管理,为南航国际化发展提供人才保障。

青年员工培养

南航挑选业务骨干作为青年员工导师,大力推进导师带徒工作,引导青年员工规划职业,快速实现自我成长。

4.1

万人次

培训人次超过



1880项
完成培训计划

员工创新

创新是引领发展的第一动力，南航持续开展以“小发明、小革新、小改造、小设计、小建议”为主要内容的员工创新攻关活动（简称“五小”活动），强化员工创新能力培养。2017年，“五小”创新成果涵盖营销、飞行、机务、运行、货运、客舱、地服等9大业务系统，员工参与率达到90%以上，形成了“全员参与，全员创新”的良好氛围。



达到 **90%** 以上
员工参与率



链接

GAMECO附件业务中心电气马达班组荣获“全国民航最具影响力班组”荣誉称号。



区域雷雨四级预警程序

南航项目团队研发出区域雷雨四级预警程序，能充分评估不同时段、不同机场的雷雨可能影响航班运行的数量及程度，为决策团队提前做出航班调整决策提供重要参考。

“我的飞机”移动化应用功能开发

GAMECO研发的“‘我的飞机’移动化应用功能开发”项目可实时获知飞机停机位的变更、监控飞机状态、及时按需申请航材等，有力提升了机务维修质量和工作效率。

航材发货管理系统

南航贵州公司飞机维修厂研发出操作简单且规范的航材发货管理系统，简化填表流程，实现了手工填写发货单到电脑填写发货单的转变，发货单据填写正确率由75%提高到99.9%。



飞机滑油开罐器

南航湖南分公司利用3D测绘设计、模具打印技术等，创新研发出飞机滑油开罐器，解决了传统操作方式中的诸多弊端，有效填补了国内民航业新型工具技术空白，目前已获得国家知识产权局颁发的实用新型专利认证。

飞机电源分配系统综合排故台

南航机务工程部研发“飞机电源分配系统综合排故台”，能够模拟出各类复杂的复合故障，可快速提高机务学员训练水平，加深学员对飞机通用电源分配系统的了解。

视频拍摄

南航客舱部在客舱安全检查工作中引入视频拍摄，将采集的影音资料作为乘务员考评依据，实现日常台账信息化管理。

腹舱国际货数统计软件

南航上海分公司货运部开发出对腹舱国际货费率进行自动计算的程序，可自动将货物匹配至国际中转、国际直达、国际累计货量运价对应的计算模式中，实现数据统计工作由2小时缩短至0.5小时。

航材采购和送修电子审批系统

南航河南公司飞机维修厂开发航材采购和送修电子审批系统，将审批时间由一两周缩短为半小时，加快库存器材流转速度，提升航材出单采购和送修效率。

健康管理

健康是员工生活与工作的首要保障。南航持续完善健康安全管理体系，努力打造更加安心、健康的工作环境。

员工体检

南航每年组织员工体检，建立职工职业卫生和健康档案，不断提升体检质量，并采取有效措施预防劳动场所危及员工生命安全的伤害事故。

公共卫生

完善卫生制度。编写航空卫生保障条款，从机上病媒生物防控、机上紧急医学事件处置等多个方面为航线运行提供理论依据和技术支持，进一步提升南航航空卫生保障水平。

食品安全检查。南航 2017 年对广州总部以及 19 个分公司的公共卫生部门开展食品卫生检查，出动卫生监督人员 2105 人次，对公司所属餐饮单位检查 995 户次，出具现场监督意见书 452 份，保障员工的餐食卫生。

开展传染病防控。开展传染病疫情健康宣教 59 次，培训员工 4771 人次，并为各个部门配发防护用品，随时做好防护疫情的准备。



心理援助

开展 EAP 项目。为了帮助工作压力大、长期奋斗在生产一线的基层员工做好心理疏导，南航组织员工学习 EAP 基础理论、EAP 积极教练技术、心理素质提升训练、EAP 工作实践探索等培训，培养 EAP 专员，为员工提供更优质的心理健康咨询服务。

开展心理健康培训。南航推出线上微课程和线下沙龙活动，开展新乘心理成长课程和心理微课程辅导工作，开启了以心理学方法提升乘务员培训水平的尝试，帮助员工和空乘疏解压力。



案例：阳光南航，旺季心助力

为了帮助员工缓解旺季高强度工作下巨大的压力，南航邀请专业心理机构为员工推出心理课程。心理课程采用线上微课和线下沙龙同步进行的形式，内容包括情绪压力类、婚恋家庭类、亲子教育类、个人发展类 4 门课程，通过讲授与体验相结合，为员工提供全方位心理帮助。

幸福员工

南航珍惜每一位员工的辛勤付出，用心关爱员工的生活，促进员工工作与生活平衡，提高员工幸福感。

关爱特殊员工

南航不断健全员工关爱帮扶体系，为困难员工、女性员工等给予个性化的关爱，为员工送去温暖。



关爱女性员工

关爱困难员工

关爱离退休员工

南航关注女性员工的健康，全年为 47 名患病女职工向“民航女职工大病互助金”申请补助资金 66.5 万元。同时继续推进“爱心妈妈小屋”建设，为 1975 名孕妇发放防辐射服装，保障女性员工身体健康。

南航持续开展困难员工帮扶工作，通过“南航员工重大疾病爱心互助基金”，向重病员工提供人文关怀。共 532 人获得第四期爱心互助基金补助，共领取慰问金、补助金 334.4 万元；97 人获得了第五期爱心互助基金补助，共领取慰问金、补助金 35.5 万元。

南航关切退休员工的生活和健康状况，为其制定保健方案，并组织退休干部为阳光南航建言献策，开展年度正能量活动，促进离退休员工身心健康。

334.4万元

532人获得第四期爱心互助基金补助

35.5万元

97人获得第五期爱心互助基金补助共

丰富业余生活

南航积极培育温馨的企业文化，定期举办丰富多样的文体活动，增强员工凝聚力，鼓励引导员工乐享生活。



职工文化节

4月30日至6月30日，南航以“阳光南航，多彩蓝天梦”为主题，举办第二届职工文化节，通过开展篮球联赛、拔河比赛、广场舞比赛、读书论坛活动、家庭故事会、亲情家书展示等多样化趣味活动，把不同年龄、不同岗位和不同爱好的职工吸引到丰富多彩的文化活动中来。



迎春游园活动

2月，南航举办迎春游园活动，设有12个趣味项目，吸引近8000名员工及家属参与，发出超过5000份奖品，为广大员工带来欢乐。

乒乓球比赛

11月，南航举办“安康杯”乒乓球比赛，共44家二级单位报名，吸引超过400名员工参赛，提升了员工的凝聚力。



客舱好声音

4月中旬至6月，南航开展“客舱好声音”暨客舱系统广播员大赛，客舱系统全体14000名乘务员陆续参与选拔赛并展开激烈角逐，助力提升南航客舱口碑。



智力运动会

11月，南航举办首届智力运动会。来自40个单位的184名选手参加比赛，围绕拖拉机、象棋、桥牌、围棋4项赛事展开竞技，呈现一场智力比拼的盛宴。



三转航校，她没有放弃

在 2008-2009 年期间，由于外部各种原因，雷蕾经历诸多磨难，从泛美航校辗转到天津民航学院，最后转至广汉飞行学院训练，但她从未放弃。或许是被她的坚持感动，幸运之神终于眷顾了她。2010 年，雷蕾从广汉飞行学院毕业，并签约南航。

收获梦想的果实

来到南航后，在飞行员这个以男性为主的行业里，她要承受更多的心理与身体负担。但面对近在咫尺的梦想，雷蕾以不逊色于男性的勇气和精力，饱含热情地钻研飞行理论知识，进行大量的本场训练与模拟机训练，一点一滴地提升飞行技能。在南航飞行教员的悉心指导下，雷蕾充分发挥女性特有的细心严谨，一步步地突破技术难点，逐步增强自信，不断提升自我。

十年磨一剑。2017 年 4 月 28 日，在入职南航的第 7 年，雷蕾通过层层考核，终于获聘为南航机长，戴上了梦寐以求的“四道杠”肩章。

十年沉淀，雷蕾活出了最真实的自己。雷蕾期望在她的每一趟航班上，旅客都能安全、开心地到达旅程的终点，这是她的初心，也是她最大的目标。每个人的梦想都值得尊重，南航愿意为每位员工提供平等发展机会，构建多样化的发展平台，帮助员工登上梦想的舞台。



责任故事



只要人生不设限，即使百转千回，
终能遇见一个更美好的自己。

——雷蕾

发现人生更多可能

如果梦想很遥远，是否有勇气选择坚持？南航女性机长雷蕾，用亲身经历告诉你：只要人生不设限，即使百转千回，终能遇见一个更美好的自己。

选择新的跑道

雷蕾少时热爱羽毛球，并效力于专业队，但17岁的一次意外受伤让她被迫从羽毛球队退役。这是雷蕾人生第一次重大转折。

为了充实自己，雷蕾考进中国人民解放军理工学院，毕业后当了空姐并且一干就是5年。然而，结婚生子后的雷蕾愈发觉得知识不足，迫切想给自己充电。一次偶然的机，雷蕾听到飞行员出身的父亲提及某航校在招收飞行员，她仿佛一下子找到了人生目标，内心瞬间认定了这就是她以后要走的新道路。

于是，2007年1月，27岁的雷蕾毅然决然地来到泛美航校石家庄基地学习飞行，成为学校里年龄最大的学员。

三转航校，她没有放弃

进入航校后，面对年龄的劣势及文化基础的薄弱，雷蕾感受到了莫大的压力。4个月，7门课，雷蕾学习得比别人都要吃力，她每天只睡四五个小时，用勤奋一点点地弥补知识的不足。4个月后，雷蕾拿下理论考试。

社会和谐

南航一直坚持自身发展与社会奉献并重，始终不忘回馈社会的初心。南航充分发挥责任担当与资源优势，将保障特殊飞行、开展公益慈善活动、促进海外文化交流、打造责任供应链等作为履行社会责任的重要内容，为实现社会和谐的美好愿景而不懈努力。



特殊飞行

面对特殊飞行任务和紧急救援行动，南航坚持履行“讲政治、顾大局、担重任”的央企责任使命，主动承担国家重要任务，发挥自身专业优势，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。

执行特殊任务

执行维和包机

选派作风硬、技术精的飞行员组成精英机组执行维和包机。5月16-17日，南航顺利执行马里维和包机任务，飞越亚洲、欧洲、非洲共15个国家，航行超过25000公里，成功运输405名维和官员。

保障重要活动

组织保障专机运送重要旅客，保障博鳌论坛、“一带一路”峰会、夏季达沃斯论坛、广州财富全球论坛等重大活动的旅客运输，有力配合活动开展。



链接：圆满完成赴南苏丹维和部队包机任务

2017年11月30日，南航圆满完成4班8架次赴南苏丹（朱巴）维和步兵营官兵换防运输包机任务，往返运送维和人员千余人。包机由A330机型执飞，前后历时18天，累计飞行126小时，飞行里程近10万公里，相当于绕赤道周长两周半。



押送嫌疑人

精心挑选政治觉悟高、飞行技术强的双套机组、保卫系统执行押送嫌疑人任务。7月6日，选派17名经验丰富的“金盾组”优秀空警安全员，将在柬埔寨金边、贡布抓获的74名涉嫌敲诈勒索犯罪嫌疑人顺利押送回国。



开展救援行动

启动灾区救援

8月，四川阿坝州九寨沟县和新疆博尔塔拉州精河县地震发生后，南航高度重视，立即启动应急响应，紧急部署抗震救灾工作，与民航局、空管、机场等部门保持密切协同，第一时间成立应急指挥和保障小组，布置150人救援人员团队随时待命，全力以赴参与抗震救灾工作。

保障物资运送

9月，南航货机航班装载约96吨中国政府援助墨西哥人民的救灾物资，从上海浦东国际机场起飞，成功飞往墨西哥城。

参与紧急任务

7月19日晚，南航通航兴城基地接到紧急救援任务，一名海上作业人员头部受伤，需紧急救助。基地启动急救程序，直升机提前起飞，全程仅用92分钟将伤员从海上救回。



链接：南航连夜急赴巴厘岛接回滞留旅客

2017年11月29日，受火山喷发影响多日的巴厘岛机场恢复运行，30日凌晨，第一架飞往大陆的航班由南航执行。412名滞留旅客分别乘坐南航 CZ6066 航班和 CZ626 航班飞抵深圳和广州。机组提前进行航前准备，重点关注火山灰的走向，制定应急预案，尽最大努力减少火山爆发对旅客出行计划乃至人身安全的影响。



扫一扫 了解新闻详情

公益慈善

南航主动投身公益事业，通过公益捐赠、济困扶贫、开展志愿服务活动等形式，践行南航人传递爱心、传递文明、回报社会的责任，促进公司与社会的共融发展。



关注文化教育

南航非常重视青少年的教育与成长，资助贫困学生完成学业，开展形式多样的志愿服务活动，积极改善青少年的教育条件和生活条件，为青少年实现梦想创造良好的环境。

“十分”关爱助学志愿活动

“十分”关爱基金会成立十二年来，每年扶助约1500名家境贫困的大学生完成学业。南航已经资助来自全国各地的1.3万多名家庭经济困难、品学兼优的学生，为他们追求人生梦想插上翅膀。基金会还在广东省河源、清远、饶平等偏远山区小学开展爱心助学系列行动，将募集到的电脑、衣物、学习用品捐赠给山区小学及留守儿童，帮助孩子们实现梦想。十二年来，“十分”关爱基金会累计投入助学兴教、扶贫济困等公益活动7000多万元。



捐助助学金超过 **3000** 万元



捐助的学校覆盖全国 **27** 所学校



资助学生 **13000** 名

2017年，南航“十分”关爱基金会走过了12个年头，为家庭经济困难、品学兼优的学生带去了希望。



筑梦书屋

“筑梦书屋”由南航青年志愿者协会主办，旨在为贫困山区学生、留守儿童捐赠书籍，为缺乏资源的他们营造一个重视知识和文化的环境。2017年1月7日，南航“阅享南航”项目组携手“筑梦书屋”走进河源龙川田北小学和庆上小学，开启民航知识进校园暨“筑梦书屋”系列回访之行，并提供书籍600余本、文体用品150份。



链接：荣获全国“最佳志愿服务项目”

2017年2月28日，中宣部、中央文明办召开全国学雷锋志愿服务工作座谈会，南航“十分”关爱助学志愿行动荣获全国“最佳志愿服务项目”称号。

传承志愿服务精神

南航弘扬和倡导志愿服务精神，充分发挥南航青年志愿者协会的引领作用，鼓励并支持员工开展服务社区的志愿活动，持续关怀与援助有需要的群体。



志愿服务小时数约
6.3万小时

“我是你的眼”活动

南航新疆分公司连续八年奉献爱心，帮扶新疆乌鲁木齐市盲人学校学生。2017年，在“我是你的眼”志愿服务项目中，志愿者邀请15名视障学生进入南航培训中心波音777的模拟客舱，上了一节生动有趣的航空知识小课堂。志愿者与孩子们手牵手，通过触摸认识客舱座椅、按钮、小桌板等，并用声音为孩子们“导航”，普及各种航空知识，让他们也能“体验”到飞机带来的乐趣。

“木棉课堂”进校园

南航志愿者开展“木棉课堂”进校园活动，通过课堂面对面授课、现场实物演示等形式，为中小学生提供民航知识宣讲服务，并结合航空开放日，让更多学生走进一线，实地感受民航、认知民航，为其树立文明出行、安全出行的理念，推动全社会安全出行意识的提升。



链接：南航获得百家全国青年志愿服务示范项目创建提名奖

12月2日，第四届中国青年志愿服务项目大赛暨2017年志愿服务交流会在四川成都举办。南航报送的“快乐出行温暖回家”旺季支援一线项目脱颖而出，成功获得百家全国青年志愿服务示范项目创建提名奖，此项殊荣民航系统仅有两个。



链接：“木棉课堂”与“我是你的眼”获得首届民航青年志愿服务项目大赛单项奖

11月23日，首届民航青年志愿服务项目大赛决赛在广州举行，南航青年志愿者协会的“木棉课堂”以及新疆分公司的“我是你的眼”志愿服务项目获得决赛单项奖，南航获得本次大赛的特别贡献奖和优秀组织奖。



融入海外

南航积极融入国家“一带一路”倡议和“走出去”战略，尊重各国文化和习俗，参与当地文化建设、体育活动，推动中外文化交流与发展，自觉发挥桥梁纽带作用，树立全球企业公民责任。

赞助海外文化节

从2012年至2017年，南航连续六年赞助南半球最大的文化盛事“悉尼文化节”，并达成2018-2020年三年框架协议合作，继续深入维持双方良好合作关系。通过全方位的整合品牌推广，南航进一步融入当地主流社会，品牌国际化形象更加深入人心。



提供音乐表演活动

南航成为全澳洲六家全职交响乐团之一、南澳洲最大的表演单位阿德莱德交响乐团的铂金合作伙伴，每年为十多万观众提供一百场各种不同音乐风格的表演活动，持续面向当地高素质高收入人群进行品牌传播。



推动体育事业发展

南航成为澳大利亚历史最悠久的墨尔本足球俱乐部的主要合作伙伴，达成2017-2019年三年长期合作关系；赞助澳式足球大联盟(AFL)的招牌劲旅阿德莱德澳式足球队打入2017年赛季总决赛，引发全澳洲关注热潮，推动当地体育赛事发展，提升品牌影响力。

开展旅游品牌推广活动

南航与世界知名学府坎特伯雷大学签订合作协议，成为其品牌合作伙伴，在新西兰顶级太空研究所、知名旅游景点约翰山天文台，开展品牌推广活动，进一步塑造南航国际化、高品位的品牌形象，增强当地民众对南航的信任感。

供应链管理

南航致力于搭建公平、效率、廉洁、开放的合作平台，以“交易全程留痕、可追溯”为目标打造“阳光下的采购”，并积极推动供应商共同履行社会责任，携手进步，共享价值。

采购管理

南航高度重视企业采购管理，2017年，南航开启采购管理战略性改革，建立统一的采购管理体制，规范招标投标办法、供应商管理办法、评审人员管理办法等6项实施办法；打造科学合理的采购运行机制，全面整合和优化配置采购资源，从源头防范和控制风险，建设规范、透明、高效的阳光采购工程。



链接：南航集中采购平台正式上线

2017年12月18日，南航集中采购平台正式上线，实现招标、非招标采购、阳光商城等核心功能，持续深入推进集中采购工作。

供应商区域分布

供应商总数
8079 ↑

供应商管理

南航持续探索完善供应商管理机制，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，从经营、社会及环境等方面规范与供应商的合作，鼓励供应商积极承担社会责任，同时听取和吸收供应商的意见和建议，更好地改进南航各项工作。

中南

5816 ↑

华东

261 ↑

西北

465 ↑

东北

923 ↑

华北

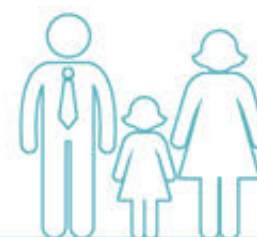
156 ↑

西南

458 ↑

看见更美好的远方

除了与自己的至亲团聚外，廖吹福和父母一起参加了广州暑期科技夏令营活动，包括参观南航总部基地、一汽-大众工厂、广州科技中心等。



7月22日，廖吹福和其他10名小伙伴，与来自广州本地学校、年纪相仿的11名小朋友参观了南航总部培训中心。除了参观模拟舱，学习如何进行客舱服务外，在水陆训练大厅，小朋友们还体验空乘培训课程中安全撤离环节。换上训练服，小朋友们在父母的陪护下，从滑梯上撤离到地面。

体验过后，廖吹福跟妈妈说“好好玩啊，我要多学科学知识，长大后我要当一名宇航员。”



一场爱心接力，既完成这些小朋友与父母团聚的心愿，又让他们感受到社会的关怀，得到开阔眼界接触外界的机会，走向更远的世界。对于他们来说，这些才是改变人生的关键。未来，南航也将一如既往地推动各方力量形成合力，持续在全国推广“天地童行”活动，关注更多留守儿童的需求，通过实际行动践行社会责任，唤起更多人的关爱意识，让更多人加入到关爱留守儿童健康、快乐成长的行列中。



责任故事

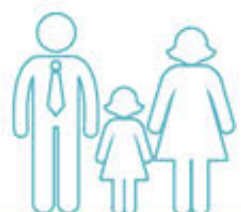
一场爱心接力,带来的不只是家庭团聚



在中国有这样一个群体:他们的父母为了生计离开年幼的孩子,外出打工,他们却留在了农村,与父母相伴的时间微乎其微。留守儿童问题已成为社会关注的焦点。

跨越千里的一次家庭团聚

南航一直以来都关注儿童的健康、快乐成长的问题,并联合社会各方力量共同为留守儿童提供关怀与温暖。



6月3日,南航携手一汽-大众、全国妇联、传梦基金等多方力量,通过飞机、汽车,以天地接力的方式,共同打造“天地童行”创新公益项目,把贵州五所小学的11名留守儿童送到他们父母打工的所在地,实现跨越千里的家庭团聚。



贵州省晴隆县廖吹福是其中一员。这是他第一次出门远行,此前他到过最远的地方便是家乡的小县城。7月21日,在爱心志愿者的陪伴下,廖吹福乘坐南航的“爱心航班”降落广州白云国际机场。下机后,他一眼就看到了等候已久的妈妈。这场团聚相隔了1000多公里,时隔6个多月。



这场团聚相隔了
1000多公里

ESG 指标索引

环境			
层面	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、有害及无害废弃物的产生等的: (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。	P45、P51-P52
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	暂无。针对空气污染物,航空企业暂无统一测算标准。
	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)。	P46-P47
	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)。	暂无。有害废弃物不是航空企业的主要排放,公司在报告期内未产生显著的有害废弃物。
	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。公司正不断完善数据收集系统工作,待相关工作更趋成熟,将逐步披露此项数据。
	A1.5	描述减排排放量的措施及所得成果。	P48-P49, P51-P52
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。	P48-P51
	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)。	P46-P47
	A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	P51
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P48-P49
	A2.4	描述求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。	P51
	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。	不适用。
A3: 环境及自然资源	一般披露	减低发行人对环境及自然资源造成重大影响的政策。	P50、P53、P55、P57
	A3.1	描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P50、P53、P55、P57
社会			
层面	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。	P77, P81, P85
	B1.1	按性别,雇佣类型,年龄组别及地区划分的雇员总数。	P78-P79
	B1.2	按性别,年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	暂无

社会			
层面	指标编号	指标内容	所在报告位置
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。	P31, P33
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	P79
	B2.2	因工伤损失工作日数。	P79
B3: 发展与培训	一般披露	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。	P84
	B3.1	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。	P80-P81
	B3.2	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。	暂无
B4: 劳工准则	一般披露	按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数。	暂无
	B4.1	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。	P77
	B4.2	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P77
B5: 供应链管理	一般披露	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P77
	B5.1	管理供应链的环境及社会风险政策。	P98
	B5.2	按地区划分的供应商数目。	P101
B6: 产品责任	一般披露	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,以及有关惯例的执行及监察方法。	P101
	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。	P59-P65
	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	描述与质量检定过程及产品回收程序。	P70-P71
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P12
	B6.4	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。	不适用
B7: 反贪污	一般披露	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。	P71
	B7.1	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
	B7.2	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。	P11
B8: 社区投资	一般披露	描述防范措施及举报程序,以及相关执行及监察方法。	P11
	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P29, P96
	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)。	P94-P97
B8.2	在专注范畴所用资源(如金钱或时间)。	P95-P96	

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
董事长致辞	G4-1、G4-2
关于我们	G4-DMA、G4-4、G4-5、G4-6、G4-7、G4-8、G4-9、G4-13、G4-14、G4-EC1
聚焦 2017	G4-DMA、G4-SO4、G4-SO6、G4-EC8
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
安全运营	
安全管理	G4-DMA
安全保障	G4-14、G4-PR3、G4-LA7
安全绩效	G4-PR3
环境保护	
环境管理政策	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
地面环保	G4-DMA、G4-EN1、G4-EN8、G4-EN10、G4-EN22、G4-EN23
倡导绿色生活	G4-15
优质服务	
服务管理	G4-DMA
服务提升	G4-DMA、G4-PR8
旅客关怀	G4-PR3
倾听反馈	G4-DMA、G4-PR4、G4-PR5
员工发展	
人力政策	G4-11、G4-DMA、G4-LA2、G4-LA6、G4-LA12、G4-HR3、G4-HR5、G4-HR6
员工培养	G4-DMA、G4-LA9、G4-LA10
健康管理	G4-DMA、G4-LA6
幸福员工	G4-LA2
社会和谐	
特殊飞行	G4-EC7
公益慈善	G4-EC7、G4-EC8
融入海外	G4-EC7、G4-S01
供应链管理	G4-12、G4-DMA、G4-EC9
附录	
ESG 指标指引	G4-32
G4 指标指引	G4-32



扫一扫
观看H5报告

设计制作:

Desiⁿ

鹏图设计

服务热线:13581906205