

2019

Corporate Social
Responsibility Report
China Southern Airlines Co., Ltd



2019 Corporate Social Responsibility Report

中国南方航空



2019年 社会责任报告



2019 社会责任报告

中国南方航空股份有限公司

关于本报告



这是中国南方航空股份有限公司自 2007 年以来发布的第 13 本年度社会责任报告。报告本着客观、透明、规范的原则，系统披露了南航履行社会责任的理念、政策和进展。

称谓说明

为便于表述，“中国南方航空股份有限公司”也以“南航”“公司”或“我们”表示，“中国南方航空集团有限公司”也以“南航集团”“集团”表示，“厦门航空有限公司”也以“厦航”表示，各地分公司以“地区名 + 分公司”形式表示，“中国民用航空局”也以“民航局”表示。

编制依据

国务院国有资产管理监督委员会《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》(HK-ESG)
上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引和《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》
全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)
GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》

时间范围

报告时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为增强报告的可比性，适当进行延伸。本报告与年报同时发布，上一年度报告于 2019 年 3 月发布。

报告边界

本报告数据指标的披露边界以南航为主，个别指标扩及南航集团，数据披露范围已在报告中详细注明。

数据说明

本报告采用的财务数据来自于审计后的南航年报，其他数据来源于政府部门公开数据、公司正式文件和相关统计。本报告的财务数据以人民币为核算单位，特别说明除外。

可靠性保证

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

本报告以纸质和电子版两种形式发布，可通过以下方式获取。
地址：广州市白云区齐心路 68 号南航大厦
网址：www.csair.com
联系人：肖航
邮箱：xiaohang@csair.com

目录

- 02 | 董事长致辞
- 04 | 走进南航
- 16 | 聚焦 2019
- 32 | 责任管理

- 38 | 安全篇
快乐工作 安全幸福
- 40 | 安全管理
- 42 | 航空安全
- 46 | 旅客健康安全
- 46 | 职业健康安全
- 47 | 安全表现

- 72 | 员工篇
幸福连通 共赢成长
- 74 | 权益保障
- 77 | 员工发展
- 79 | 幸福职场

- 90 | 指标索引

- 48 | 环境篇
绿色连通 守护家园
- 50 | 管理环境影响
- 52 | 应对气候变化
- 56 | 污染防治
- 57 | 资源节约
- 58 | 传播绿色理念

- 80 | 社会篇
温暖连通 和谐发展
- 82 | 特殊飞行
- 83 | 公益志愿
- 85 | “一带一路”
- 89 | 供应商管理

- 60 | 服务篇
亲和精细 缔造美好
- 62 | 旅客服务
- 68 | 货运服务
- 69 | 客户关系

董事长致辞



2019年是中华人民共和国成立70周年，是决胜全面建成小康社会的关键之年，也是庆祝新中国民航成立和纪念“两航”起义70周年。这一年注定是民航发展史上里程碑式的一年，被誉为世界“新七大奇迹”之首的北京大兴国际机场正式投运。习近平总书记在“两航”起义70周年纪念大会上发出了新时代最强音：“中国人民一定能，中国一定行！”

作为三大国有骨干航空企业之一，这一年，我们积极响应国家号召，坚定不移地进驻北京大兴国际机场，完成首批13条航线转场，截至2021年3月底，南航集团将承担约43%的业务量，成为大兴机场最大主基地航空公司，助力大兴机场加快建设国际

一流、世界领先的国际航空枢纽。这一年，我们全力服务粤港澳大湾区建设。南航集团成为首家通过央地合作实现股权多元化的大型央企集团，将充分利用注资资金，持续拓宽“广州之路”，推动广州、深圳等地机场协同发展，为世界一流湾区建设贡献力量。这一年，我们平稳完成退盟过渡、开展新型国际合作，经历了中央巡视和主题教育的双重政治检验，集团实现主要经营指标稳步提升，运输总周转量、旅客运输量分别达到326.25亿吨公里、1.52亿人次，均创历史新高。在Brand Finance发布的“2019全球最有价值的50个航空公司品牌榜”中，南航位列第6名，品牌价值达到44.61亿美元，位居中国航空公司首位。

坚持安全第一，保持态势平稳。安全始终是发展的生命线，是最高政治，是最大的效益，是最好的服务。我们深入贯彻习近平总书记重要指示批示精神，持续抓好民航局26条措施和南航34条措施落地，创新开展“红皮本”“蓝皮本”制度。2019年，南航集团完成运输安全飞行295.1万小时，累计安全飞行2,638.6万小时，安全表现继续保持领先。

亲和精细服务，真情感动客户。我们始终把客户的利益和体验放在首位，努力为客户提供有温度、有感情、有温度的真情服务。我们提出“亲和精细”的服务定位，开展服务质量专项提升行动，重点抓好枢纽服务、航延服务、行李服务等旅客关注的重点问题，不断提升服务品质。全年南航航班正常率83.32%，在国内三大航空公司中排名第一，荣获《商旅》杂志和“金凤奖”2019年度中国最佳航空公司等称号。

践行绿色发展，守护地球环境。气候变化问题是全球面临的共同挑战。南航将应对气候变化视为责无旁贷的责任，始终将绿色发展作为核心原则之一。我们通过技术优化、管理提升及大数据分析等手段，持续提升航油使用效率，减少温室气体排放。其中，南航自主研发的“航油e云”实时大数据共享平台，预计每年可减少浪费航油约1,500吨，南航也因此获得国际航协邀请，参与全球航油数据标准制定，为全球航空数据标准制定提供中国方案。此外，南航还做出诸多创新，首次采用生物航油执行洲际飞行，并推动全球首单1万吨规模欧盟碳配额与广东碳配额互换交易业务。2019年，南航吨公里油耗同比下降3.95%。

珍视员工价值，共享发展成果。员工是南航最有价值的资源之一。这一年，我们以“职级能上能下、收入能增能减、员工能进能出”为目标，开展薪酬制度改革，激发员工活力，与员工共享改革发展红利。我们建立统一的培训规划，强化培训顶层设计，帮助干部员工成长发展。我们关心员工生活，积极为患病员工、困难家庭等特殊群体发放互助金。

感恩回馈社会，传递温暖力量。我们深知南航的成就来自社会各界的支持，回馈社会是我们的重要责任。这一年，我们贯彻国家“打赢脱贫攻坚战”的要求，在新疆皮山县、墨玉县等地开展扶贫工作，全年投入帮扶资金3,593万元，派出挂职和驻村扶贫干部77人，帮助当地脱贫致富奔小康。截至2019年底，我们在“一带一路”沿线累计开通了102条航线，积极融入海外社区，助力“一带一路”沿线各国实现设施连通、贸易畅通、文化相通。我们积极开展特殊飞行、志愿公益等活动，发挥自身资源和专长，努力回馈社会。

2020年伊始，新冠肺炎疫情的暴发带来了严峻考验。在党中央的统一指挥下，社会各界凝聚起众志成城、抗击疫情的必胜力量。南航勇担使命，第一时间积极响应，发挥航空优势，全力投入到打赢疫情防控阻击战。自2020年1月24日至2月29日，南航执行救援包机任务航班94架次，运送医护人员9,516人，运送救援物资495.28吨。采取有力措施，调动一切力量，严防疫情通过航空器传播，全力确保空中桥梁畅通。尽管疫情对南航的生产经营造成影响，但我们相信战胜疫情之后，中国经济发展前景一定会更加光明灿烂。

面对新征程，南航将继续不忘初心、牢记使命，只争朝夕、不负韶华，以闻鸡起舞、日夜兼程、风雨无阻的精神状态，持续推动高质量发展，坚定不移地做民航强国的贡献者和社会进步的推动者，努力建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业，为实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新贡献。

中国南方航空股份有限公司董事长

王 勇 顺

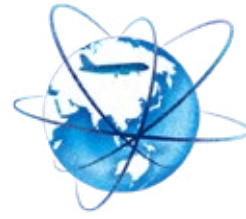
走进南航

公司概况

公司简介

南航总部设在广州，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，是中国运输飞机最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司，拥有厦门航空、贵州航空、雄安航空等 8 家控股航空子公司，北京、新疆、北方等 16 家分公司，在杭州、青岛等地设有 23 个境内营业部，在悉尼、伦敦、迪拜、新加坡、纽约等地设有 55 个境外营业部。

通过与合作伙伴密切合作，航线网络延伸到全球更多目的地。南航持续新开、加密航线网络，全力打造广州总部枢纽，并将把北京枢纽逐步建成国际国内复合型航空中枢，形成与广州枢纽“南北呼应、比翼双飞”的双枢纽格局。截至 2019 年底，南航运营航线 939 条，全年新开国内航线 113 条，新开国际及地区航线 23 条。



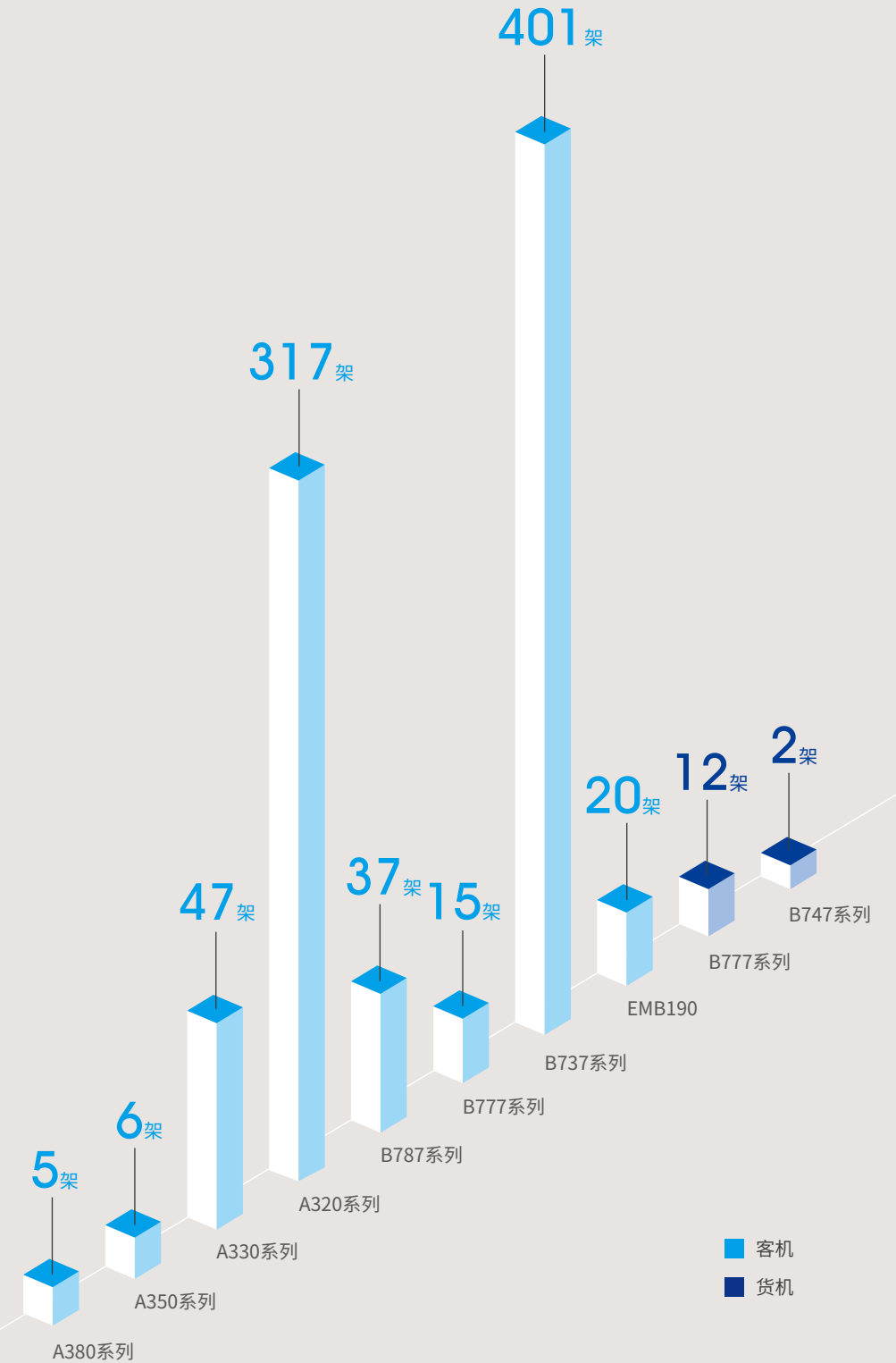
南航每天有
3,000 多个航班

飞至全球
44 个国家和地区

243 个目的地

每日提供座位数超过
50 万个

机队结构



行业地位

- 机队规模亚洲第 1、世界第 3*
- 在珠海建有亚洲一流的飞行训练基地
- 与德国 MTU 公司合建有国内最大、维修等级最高的航空发动机维修基地
- 旅客运输量连续 41 年居中国各航空公司第 1
- 中国国内安全星级最高的航空公司，获中国民航飞行安全最高奖“飞行安全钻石二星奖”
- Brand Finance “2019 全球最有价值的 50 个航空公司品牌榜”第 6 名，居中国航空公司首位

注：数据来源国际航协

企业文化

南航发布《阳光南航公约》，作为新时代全体南航人共同创造、共同遵守、共同践行的行动纲领和思想指南。

核心理念

应用理念

行为规范

阳光南航
文化品格

企业使命：连通世界各地 创造美好生活

企业愿景：建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业

南航精神：勤奋 务实 包容 创新

核心价值观：顾客至上 尊重人才 追求卓越 持续创新 爱心回报

安全理念 快乐工作 安全幸福	服务理念 真情服务 感动你我	营销理念 为顾客创造价值 为公司创造价值	发展理念 规范化 一体化 智能化 国际化	人才理念 以人为本 兼容并蓄 共赢成长
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

领导班子行为规范
明大理 听招呼 有默契 敢担当

干部员工行为规范
严实细准廉

战略与治理

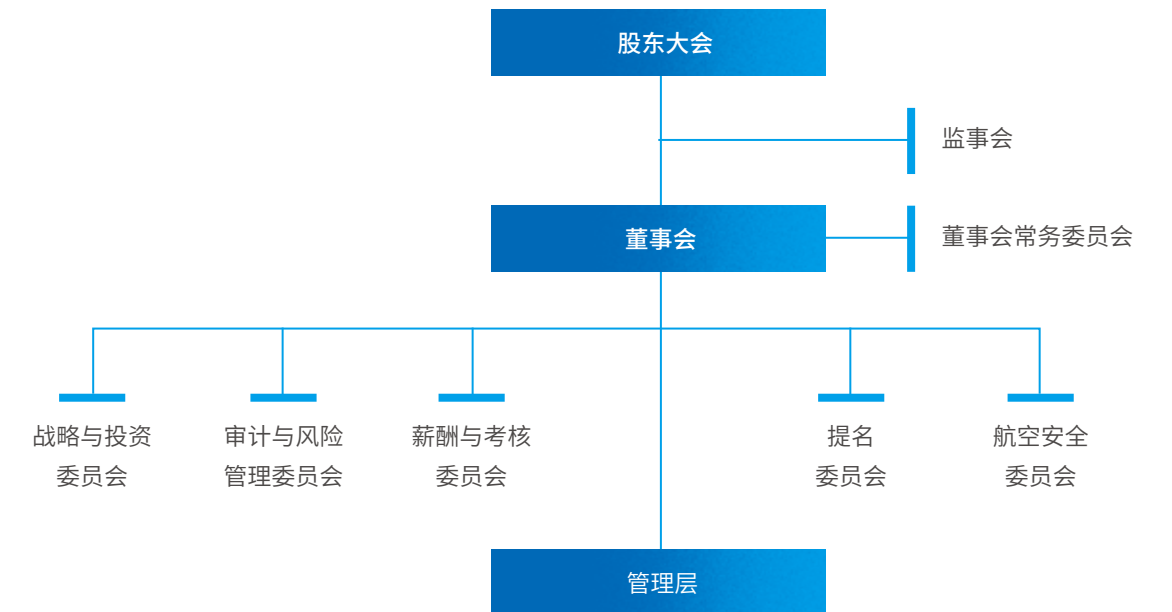
南航按照建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业的愿景，形成了“三二四五三”战略框架。2019年，南航制定《高质量建设世界一流航空运输企业发展纲要》，完成2019-2021年滚动规划工作，确保公司沿着发展战略有序推进。

发展战略

战略目标	战略布局	战略取向	治理体系	保障能力
一流的安全品质 一流的盈利能力 一流的品牌形象	建设广州 - 北京双枢纽	规范化 一体化 智能化 国际化	完善党的领导 治理结构 战略管理 市场机制 企业文化	条件保障 资源保障 环境保障

企业治理

自成立以来，南航一直严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录十四《企业管治守则》等法律法规要求，制定《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等公司治理文件，建立了规范的公司治理结构和科学的议事规则，全面规范企业治理。公司治理结构、公司治理机制等详细内容请见南航年报。



信息披露及投资者关系管理

南航严格遵循上市公司监管要求开展信息披露,保障运营透明度。2019年,南航发布中英文公告超过350个,主办或参加各类业绩发布会、路演、电话会超过90场,与逾1,000名投资者深度沟通,持续完善线上线下平台,与股东进行主动沟通,保障好投资者的知情权。因良好的上市合规表现,南航连续6年获得上海证券交易所信息披露A级评价。



南航连续6年获得
上海证券交易所信
息披露A级评价

合规管理

南航根据国务院国资委合规管理工作要求,制定印发《合规管理工作方案》,建立合规管理体系,推动公司手册管理提升与合规管理相融合,以制度保障合规运营。同时,南航针对关联交易、数据安全与隐私保护、劳动用工、反垄断等重点领域,编制有针对性的合规指引,保障公司经营和国际化战略的合规实施。此外,公司法律风险管理全程介入重点改革项目,全年重大经营决策、规章制度及经济合同审核100%,实现对重大项目立项及实施的法律审核全过程覆盖。



全年重大经营决策、
规章制度及经济合
同审核

100%

内部审计

南航充分发挥内部审计在公司监督体系中的作用,持续深化审计职能改革,聚焦重点领域和重要风险,开展北京大兴国际机场南航基地建设、扶贫项目及资金、存货和应收账款清理、清理拖欠民营企业账款和农民工工资工作落实情况等专项审计。聚焦重要岗位,开展领导干部经济责任审计。持续健全内控体系,搭建财务数据风险和廉洁风险防控并重的内控体系,重点检查资金、营销、采购及基本建设领域的内控建设。以内部审计促进中心工作、促进全面深化改革、促进权力规范运行、促进反腐倡廉,推动企业战略落地,防范和化解重大风险,服务和促进企业高质量发展。全年共开展审计项目42个,提出管理建议680条。

反腐倡廉

南航始终保持对违纪违法行为的高压态势,对员工违规行为通报及惩处,全年已审结的违纪案件36起,强化“不敢腐”的震慑震慑;扎紧制度的笼子,制定出台《领导干部插手干预重大事项记录报告的规定》等制度,健全“不能腐”的长效机制;推进纪律教育经常化、制度化,加大警示教育力度,让干部员工增强纪法观念,自觉筑牢“不想腐”的思想防线。

供应商廉洁风险防控方面,南航实行公司统一集中采购,修订《采购评审人员管理办法》,规范评标风险。发布《禁止与领导干部亲属所办企业发生业务往来若干规定》,与供应商签署《投标函》《投标商廉洁承诺书》等,要求供应商不得进行贿赂、利益输送等涉及不正当利益的行为。

南航设立统一举报渠道,实行信访举报分级负责制,各级纪检监察机构负责受理员工违规违纪行为的信访举报和问题线索,并对举报人信息严格保密。

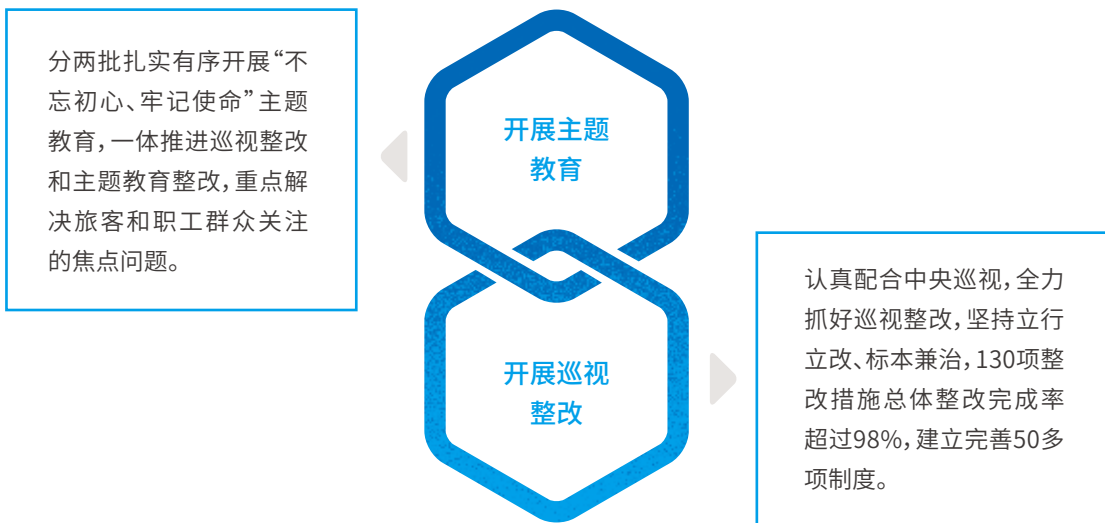
知识产权保护

南航重视对品牌资产的保护,依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法规,制定《知识产权管理手册总册》《商标管理分册》《专利管理分册》《商密管理分册》等知识产权保护制度,对公司商标、专利、软件著作权等进行规范管理。同时,南航建立一套完备的商标管理体系,明确商标注册、使用、管理、保护的具体操作办法和流程,并设有专兼职商标管理人员,确保公司品牌权益不受侵犯。



党的建设

南航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，大力加强党的建设，推动党建工作与生产经营深度融合，为公司高质量发展汇聚干事创业的磅礴力量。



南航主题教育组织领导坚强有力，学习研讨不断深入，调查研究务求实效，整改落实成效明显。

——中央第十二巡回督导组组长到南航调研指导时指出



深化改革

改革是发展进步的活力之源。南航始终坚持改革不停顿，成立深化改革领导小组办公室，加大改革力度，积极开展“双百行动”、薪酬制度、集中采购、总部机关化等改革行动，不断激发企业活力，加快世界一流企业建设。

稳步推进“双百行动”。南航两家纳入“双百行动”的企业，即南方航空货运物流（广州）有限公司、南航通用航空有限公司，按照国务院国资委相关要求，持续完善混改方案，稳步推进优化现代法人治理体系、市场化运营机制、激励约束机制等改革。

深化公司市场化改革。启动“总部机关化”专项整改，明确 26 项整改措施，增强内在活力、市场竞争力和发展引领力。持续推进营销大区制改革，成立欧洲营销中心，提升市场反应能力。

CASE 开启新的国际合作之路

为适应国际合作和市场变化，股权投资、联营合作及跨盟合作成为国际航空市场发展新趋势。

为进一步在国际市场中取得突破，南航经慎重研究，决定退出天合联盟，以独立身份登上国际舞台，积极扩大全球“朋友圈”，努力走出一条国际化发展的新路子。

退盟，合作继续。退盟后，南航与法荷航、达美航空、法航等天合联盟成员继续保持密切合作。



保留，旅客权益。创新推出“南航优享 CZ Priority”精英会员服务品牌，承载原“天合优享 SkyPriority”服务权益，确保 2020 年正式退盟后会员里程累积与兑换功能、精英会员优享服务权益继续保留，旅客权益不受影响。

纳新，拓展伙伴。积极开拓新的合作伙伴，与美国航空开展代码共享和常旅客合作；与阿联酋航空开展代码共享合作；与芬兰航空首次开展代码共享合作，填补北欧网络航线空白；与英国航空建立联营合作关系；卡塔尔航空入股南航，开展全方位、多层次的合作。

荣誉认可



“全球最佳航空公司”第 14 名
Skytrax

“2019 年中国最佳头等舱休息室”
Skytrax

2019 中国品牌强国盛典榜样 100 品牌
中央广播电视总台主办的“2019 中国品牌强国盛典”活动

亚洲首家获得行李全流程追踪合规认证
国际航空运输协会

“最佳航空公司”
民航资源网

“2019 年中国最佳航空公司”
《商旅》杂志

“亚洲质量奖”
亚洲质量网

在 2018 年中央单位定点扶贫工作成效考核中获评最高等次“好”
国资委扶贫开发领导小组

信息披露 A 级评价
上海证券交易所

扶贫案例入选《中央企业社会责任蓝皮书(2019)》
国务院国资委、中国社科院联合课题组

航空领域中央企业境外社交媒体排名第 1 名
海外网数据研究中心发布的《中央企业海外形象传播研究报告(2019)》

中央企业海外形象传播指数排行榜第 1 名
海外网数据研究中心发布的《中央企业海外形象传播研究报告(2019)》

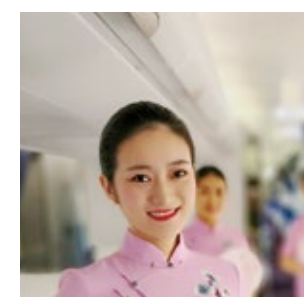
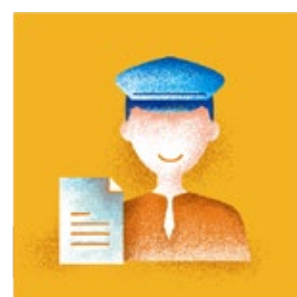
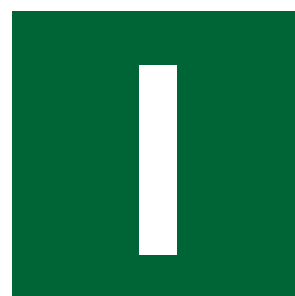
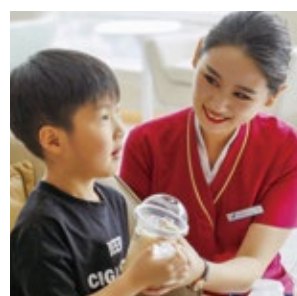
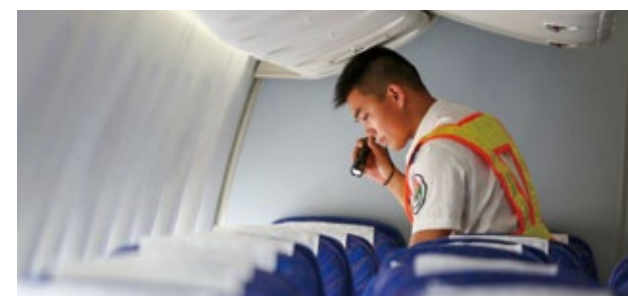
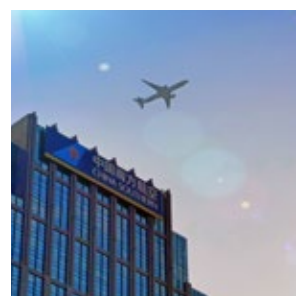
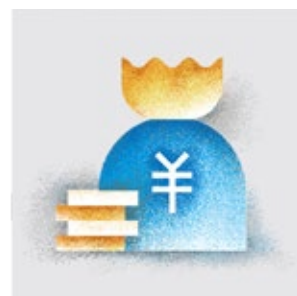
“机上娱乐卓越进步奖”
第五届 CAPSE (民航旅客服务测评) 航空服务颁奖典礼

“最佳购票服务奖”
第五届 CAPSE (民航旅客服务测评) 航空服务颁奖典礼

“最佳航空公司奖”
第五届 CAPSE (民航旅客服务测评) 航空服务颁奖典礼

“2019 全球最有价值的 50 个航空公司品牌榜”第 6 名, 居国内航空公司之首
Brand Finance

2019 年关键绩效



大兴南航 南航大兴

2019年9月25日，北京大兴国际机场正式通航。大兴机场是习近平总书记亲自决策、亲自推动、亲自宣布开航的世纪工程，是国家发展一个新的动力源，是支撑雄安新区建设的京津冀区域综合交通枢纽。南航以最坚决和最积极的态度服务国家战略，作为最大的主基地航空公司进驻，将全力助推北京大兴国际机场建成国际国内复合型航空中枢，为全球旅客打造面向未来的绿色、智能、科技的出行新体验，开启南航广州-北京“双枢纽”时代。



国之大计，国家发展一个新的动力源

大兴机场创下多项世界纪录，被誉为“新七大奇迹”之首。除了令人叹为观止的建筑，大兴机场独特的区位优势、空域结构和功能设计，让它成为“新国门”和“国家发展一个新的动力源”。

区位优势，连通京津冀

位于京津冀中间位置，距离天安门直线距离46公里，距离北京城市副中心54公里，距离雄安新区65公里，作为京津冀区域综合交通枢纽，将极大带动天津及河北周边发展。

空域优势，更短的运行时间

独特的空域结构，使得在大兴机场起落的南航航班不需经过北京市区和绕行，空中飞行时间更短。根据空中运行特点设计的“三纵一横”全向构型跑道，则可更多减少地面滑行时间。

超过 30 分钟

南航从华南、西南和华东方向进出大兴机场的航班，比首都机场节省飞机滑行和空中飞行时间超过30分钟

交通优势，便捷的进站中转

为了让旅客出行更便利，大兴机场构建了“五纵两横”的综合交通主干网，在航站楼正下方有16条轨道经过，可实现飞机、高铁、高速公路等立体换乘。机场六条指廊中心放射状设计，使旅客从候机楼中心位置到最远的登机口步行时间不超过8分钟。

20 分钟

搭乘大兴机场国际航班，从进候机楼到登机仅需20分钟，比首都机场T3航站楼节省约40分钟



大兴南航 南航大兴

勇当先锋，作为最大主基地公司进驻

南航积极响应国家战略，率先进驻大兴机场，是大兴机场时刻资源最大、航班网络覆盖最广、旅客承运数量最多的主基地航空公司，并建成亚洲跨度最大的机库、亚洲最大的运行控制中心、亚洲最大的航空食品生产基地，助力大兴机场建设成为国际一流、世界领先的国际航空枢纽。全面进驻大兴机场，为南航打造北京枢纽创造有利的条件和资源，是实现公司高质量发展的战略机遇。

截至 2021 年 3 月底，南航集团在大兴机场承担业务量约

43%

完成首航和首批航线转场

13 条

预计 2025 年在大兴机场日起降航班超过

900 班次

亚洲跨度最大的机库

总面积约4万平米,可同时容纳2架A380、3架B777及3架窄体飞机,维修更加科学、高效、集约。

亚洲最大的运行控制中心

运行控制中心大厅总面积3,000多平米,国内首创运行控制系统、枢纽地面控制系统、机务维修控制系统协同办公,是大兴机场南航基地的“超级大脑”。

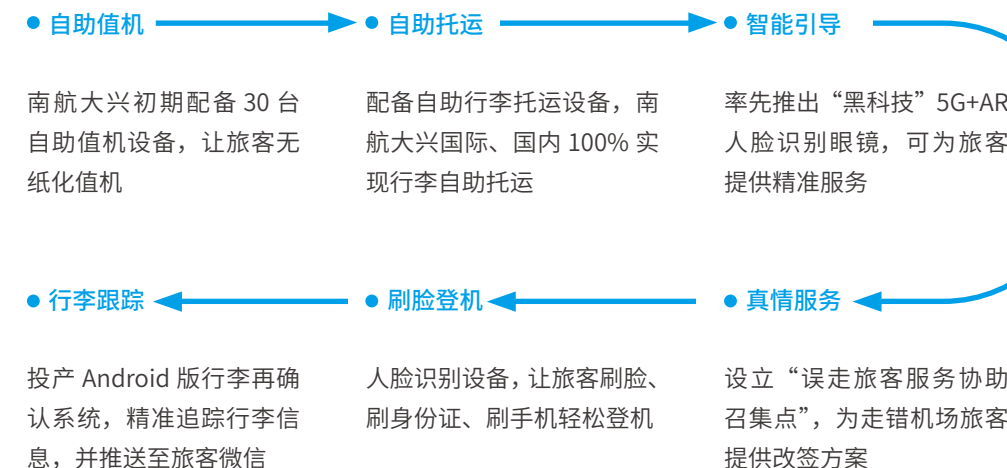
亚洲最大的航空食品生产基地

占地5.3万平方米,日均产能可达到10万份,高峰日达18万份,可满足未来5年甚至更长远的产能需求。

智能尊享，为旅客带来出行新体验

南航致力于为旅客打造智能、便捷、舒适、尊享的出行新体验，配备了技术先进、人性化以及融合美学设计的服务设施，让旅客享受“全流程、零介入、无纸化”的优质服务，为旅客带来出行新体验。

“全流程、零介入、无纸化”服务



尊享的舒适化高端服务

南航大兴建设了集尊享智能化于一体的 VIP 值机区域，可同时为 100 名旅客提供值机办理、自助托运等全流程服务，建设了 1,700 平米、可同时容纳 300 余人候机的一号贵宾休息室，内设冷热餐台、行政酒廊、休息区、书香艺术走廊等区域，为旅客带来尊享服务。



全力服务 湾区腾飞

建设粤港澳大湾区是国家在新形势下全面深化改革和扩大开放的重大决策。南航积极响应中央号召,把握粤港澳大湾区建设的重大机遇,全面深化改革,加大运力投入,创新产品服务,全力建设广州国际航空枢纽,并持续加大深圳、珠海、澳门等城市航线网络拓展力度,为世界一流湾区建设提供世界一流航空上下游解决方案,为湾区经济腾飞贡献力量。

拓宽航线网络, 促进湾区与世界的互联互通

广州之路

南航近年来持续新开和加密广州航线网络,全力打造“广州之路”国际航空枢纽,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,助力广州与国内、东南亚主要城市形成“4小时航空交通圈”,与全球主要城市形成“12小时航空交通圈”,广州枢纽已成为中国大陆至大洋洲、东南亚的第一门户枢纽。



深圳航线

近年来,在深圳陆续开通墨尔本、莫斯科、悉尼、迪拜等国际长航线,完善直飞曼谷、雅加达、巴厘岛、河内、普吉岛等地的东南亚航线网络,加快深圳国际航线开拓,服务深圳先行示范区建设。

澳门航线

谋划布局澳门市场,在冬春季航线中增加武汉-澳门、长沙-澳门、重庆-澳门航线,全力支持澳门发展。

珠海航线

优化珠海航线网络,可通达包括北京、上海、杭州等国内主要城市,航线网络有效覆盖各省会枢纽城市和旅游热点城市。

香港航线

运营香港-北京、香港-武汉、香港-沈阳、香港-义乌、香港-梅州等5条航线,支持香港发展。



全力服务 湾区腾飞

| 首创央地合作，加快湾区航空资源整合

为进一步加快粤港澳大湾区航空资源整合，2019年7月20日，南航集团宣布正式实施股权多元化改革，广东省、广州市、深圳市通过其确定的投资主体以现金方式各向南航集团增资人民币100亿元，合计增资人民币300亿元。

南航集团股权多元化改革，是全国第一家采取央企和地方合作模式、推进中央企业集团层面股权多元化改革的创新样本。这次改革将大幅降低公司资产负债率，为企业发展提供强有力的资金保障，并进一步完善现代企业制度，不断向建设世界一流航空运输企业的目标迈进。南航集团把增资资金主要用于航空运输主业，服务国家“一带一路”和粤港澳大湾区战略，支持广州、深圳民航发展，并兼顾珠海、惠州、揭阳、湛江、梅州等省内城市航线投入，全面推动广东民航强省建设。此次改革，加强了南航与广州白云、深圳宝安两个核心机场的深度合作，以及南航在华南及粤港澳大湾区的整合力度，更好地服务湾区建设。

| 创新产品服务，让湾区旅客出行更便利

南航推出大湾区专属产品服务体系，为大湾区旅客出行提供更丰富的购票选择、更优质的出行体验、更灵活的会员权益，让旅客出行更便利。

推出“湾区通”产品。包含南航快线及异地免费换乘产品，南航快线广深出发旅客，只要在航班起飞前4小时以上提出申请，即可享受前往北京、上海虹桥、西安、海口等10条航线的变更优惠服务；异地免费换乘服务则为旅客带来广州、深圳、珠海、香港、澳门五地始发或到达至同目的地异地换乘的变更优惠。

推出地空联运服务。为深圳、珠海、江门、中山、东莞、佛山6大城市至白云机场的旅客提供专车“门对门”接送，让旅客无忧出行。



精准扶贫 同奔小康

精准扶贫是全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴“中国梦”的重要保障。南航落实党中央、国务院对精准扶贫的要求，发挥航空业务优势，结合帮扶地实际，探索形成“航空引领、产业带动、教育固本、关爱救助、阳光扶贫”的特色扶贫模式，以实际行动助力帮扶地贫困人口到2020年与全国人民一道全面步入小康社会。

架设“南航空中扶贫之路”

南航发挥民航链接市场优势，持续完善“空中扶贫之路”建设，为贫困地区脱贫致富开辟空中通道。

拓展航线网络。新开和田-乌鲁木齐-广州、和田-库尔勒-成都、喀什-和田-郑州三条扶贫航线，扩展19个对口援疆省市和受援地之间航线，完善航线网络。

优化发展环境。针对定点扶贫县的扶贫企业和产品制定航空客货运价优惠政策，吸引投资企业走进来，优化当地产业发展环境。

推行明珠援疆卡。为6万余名援疆干部提供休息室、额外行李、优先登机全流程服务，帮助其安心援疆、专心扶贫。



推进“扶贫产品上蓝天工程”

南航结合帮扶地实际，按照“以市场带产业、以产业带就业、以就业促脱贫、以脱贫促稳定”的扶贫思路，发展产业带动脱贫。

开展产业扶贫。帮助引进企业在皮山县建设林果加工厂、劳保手套厂，在墨玉县建设服装、鞋类合作企业等，在新疆、辽宁、吉林、河南、湖北、湖南、海南、广西、贵州等地，开展木耳、银杏、菊花、大米、脐橙种植以及鸡、鹅、羊养殖等10余个产业项目，以长效机制带动当地贫困人口脱贫。

协助招商引资。派出挂职干部多次赴内地开展招商引资，为皮山县引进6家企业、资金1.25亿元；为墨玉县引进落地项目66个、资金2.2亿元。

开展消费扶贫。2019年采购皮山县、墨玉县农产品820万元，帮助建设完善农产品网络销售、电子商务培训等体系，利用南航机上杂志、电商平台、员工商城等平台，推介销售新疆旅游资源和特色产品，帮助销售皮山县、墨玉县农产品近3,000万元。

建设“南航一流明珠学校”

南航高度重视贫困地区的教育事业发展，通过发展基础教育、开展技能培训、支持文体事业等，将扶智与扶志相结合，不断为贫困地区带去向上生长的力量。



发展基础教育。连续15年资助建设皮山县南航明珠小学和墨玉县南航明珠幼儿园，集团计划分两年出资5,800万元在墨玉县新建一所南航明珠小学，其中2019年支付2,500万元，帮助提升当地基础教育水平。

积极拓宽视野。组织定点县22名优秀教师、30名青少年分别到广州、乌鲁木齐开展技能培训训练营、研学夏令营，提升教师素质、增长学生见识；组织阿勒泰地区20名青少年到北京开展爱国主义夏令营，开拓学生视野。

支持文体事业。连续6年资助足球队外出参赛，帮助其多次夺得全国冠军。同时，与教育部合作在墨玉县建设全国青少年校园足球“满天星”训练营，推动青少年足球发展。

精准扶贫 同奔小康

实施“南航健康扶贫工程”

南航持续关注因病致贫、因病返贫群体，通过提供资金支持、协助完善医疗基础设施等，帮助改善贫困群众的医疗卫生条件。



支持“救急难”行动

2019年继续投入200万元支持墨玉县“救急难”行动，累计捐赠600万元，帮助800余名贫困户得到重病救助。



推动医保政策落地

推动落实墨玉县深度贫困人口补充医疗保险政策，确保建档立卡贫困人口100%参保，保障贫困病人“先诊疗、后付费”和“一站式结算服务”全覆盖。



改善医疗卫生条件

完成墨玉县16个标准化乡镇卫生院和362个标准化行政村卫生室建设工作，助力改善医疗卫生基础设施条件。

扶贫足迹

2019年，南航积极响应国家精准扶贫号召，将扶贫足迹延伸至多个国家级贫困县，用真情与行动，携手贫困群众一同奔小康。

南航目前开展精准扶贫地点：

- 新疆维吾尔自治区皮山县、墨玉县
- 广东省怀集县
- 辽宁省兴城市、普兰店区
- 湖北省蕲春县、点军区
- 海南省乐东黎族自治县
- 广西壮族自治区富川瑶族自治县
- 贵州省盘州市
- 河南省镇平县、社旗县
- 吉林省洮南市
- 湖南省新宁县
- 重庆市秀山土家族苗族自治县



【扫一扫了解更多】乡村大世界：手挽手 美丽空乘的扶贫故事



在2018年中央单位定点扶贫工作成效考核中获评最高等次“好”

扶贫成效

投入扶贫资金

3,593 万元

帮助建档立卡贫困人口脱贫数

3,045 人

派出挂职和驻村扶贫干部

77 人

● 产业发展脱贫（农林产业扶贫）

产业扶贫项目个数

13 个

产业扶贫项目投入资金

480 万元

帮助建档立卡贫困人口脱贫数

3,045 人

● 转移就业脱贫

职业技能培训投入资金

30 万元

培训基层干部

408 人次

职业技能培训人数

16,440 人次

帮助建档立卡贫困户实现就业人数

3,278 人

● 教育脱贫

资助贫困学生投入金额

80 万元

资助贫困学生人数

290 人

改善贫困地区教育资源投入金额

2,570 万元

● 健康扶贫

贫困地区医疗卫生资源投入金额

200 万元

● 其他项目

项目个数

8 个

投入金额

233 万元

勇担使命 共战疫情

2020年伊始，一场突如其来的防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情阻击战，在中华大地骤然打响。疫情无情，人间有爱。疫情发生后，作为有责任有担当的中央企业，南航第一时间响应，充分发挥航空优势，动用一切资源和力量，与时间赛跑，与疫情赛跑，通过一架架救援包机搭建起空中战“疫”的最快通道，全力投入到打赢疫情防控阻击战，携手社会各界共战疫情。

2020年1月24日至2月29日

南航执行

94 班救援包机任务

运送医护人员

9,516 人

运送医疗救援物资

495.28 吨

南航集团向湖北省捐赠现金

1,000 万元

捐赠紧缺医疗物资

湖北医疗物资的紧张牵动着全世界的心。南航发挥境外区域营销中心和营业部属地优势，多方寻找货源，多种方式采购医疗物资，并打通采购、清关、物流绿色通道，确保捐赠物资第一时间送达湖北。2月9日，南航集团通过国务院国资委向湖北省捐赠10,000套防护服、10,000只外科口罩，向民航湖北监管局捐赠20,000只医用口罩。

救援包机驰援湖北

时间就是生命。为保障医护人员、医疗物资能以最快速度前往抗疫第一线，南航全力做好驰援应急保障，紧急运输广东、广西、辽宁、吉林、重庆、黑龙江、贵州、新疆、河南等地医疗队员及物资，尽快抵达湖北及前线。同时，南航开通抗击疫情援助物资的绿色运输通道，并为境内外托运的、用于捐赠公益的救援物资提供免费航空运输及优先保障。



运送海外同胞回国

在国外航空公司纷纷停航的情况下，南航积极承担责任，执行包机航班，前往泰国普吉等海外城市，接回滞留在当地的湖北籍旅客返回武汉。截至2020年2月29日，南航接回滞留旅客432人。

保障旅客生命安全

南航始终把旅客的生命安全和身体健康放在第一位。疫情暴发后，南航按照民航局等部门的要求，第一时间发布退改政策，共发布4次对外公告、6次内部操作指引，快速处理客票退改签。同时，根据民航局要求调整机上餐供标准，有效减少人员近距离接触，并全面做好飞机客舱消毒，确保客舱清洁，最大程度阻断客舱内的疫情传播。

特殊权益致敬医护

为向奋战一线的医护工作者致敬，南航面向在职医护人员推出“敬医卡”专享服务。除了为新加入明珠会员的医护工作者提供常规会员权益外，还提供额外赠送里程、专属优惠券、可添加最多7名直系亲属同享优惠等三大权益，用力所能及的行动感谢医护人员的付出。

勇担使命 共战疫情

除夕夜，驰援武汉

2020年1月24日，当人们沉浸在大年三十的喜庆中时，南航湖北分公司运行指挥部经理罗海忠接到紧急通知：南航将执飞救援包机，搭载广东省援助湖北的医务人员从广州直飞武汉。这是南航执行的首个医疗支援包机任务，也是武汉天河机场首批医疗支援航班之一。罗海忠立即发送通知，不到40分钟，地服、货运、机务、运指、信息等各部门值班人员全部到齐。与此同时，在广州，南航第一时间选派精干力量，做好航前准备和防护工作。

1月25日00:14，承载着特殊使命的CZ5241航班从广州起飞，跨越农历新年，搭载着128名广东医护人员、3.4吨物资顺利抵达武汉天河机场。在武汉的罗海忠早已做好了准备，经和机场协调，将飞机停在靠近隔离区的行车通道口。“最好能让医疗队员下了摆渡车就可以直接上大巴。他们都是马上去前线‘打仗’，要尽力让他们多省一分力、多省一分钟。”罗海忠说。



南航董事长王昌顺深入到生产一线指挥抗疫工作



南航总经理马须伦检查指导地面服务抗疫工作

蓝天逆行者

肆虐的疫情面前，没有旁观者。在共同抗“疫”的阻击战中，南航人立足本职工作，以自己的方式参与其中，为疫情防控贡献力量。



杨思宜
湖南分公司飞行部

大年初五，我接到一个特殊飞行任务单：“深夜2点落地，凌晨4点半起床报到，要更换四次飞机和乘务组，临休两次，在候机楼等飞机一次，随时可能取消……”我回答，“没问题，我来飞”。完成第一天飞行任务后，虽然疲惫，但疫情面前，使命在肩，如有特殊任务，我还是会回答“我来继续飞”。



田静
乘务长

凌晨看到征集令后，第一时间请战，当时最简单的想法就是：我是一名党员，又是湖北武汉人，责无旁贷要为家乡做点事情。在疫情面前，所有的人都应该在自己的岗位上，尽自己的一份努力，去做力所能及的事情。



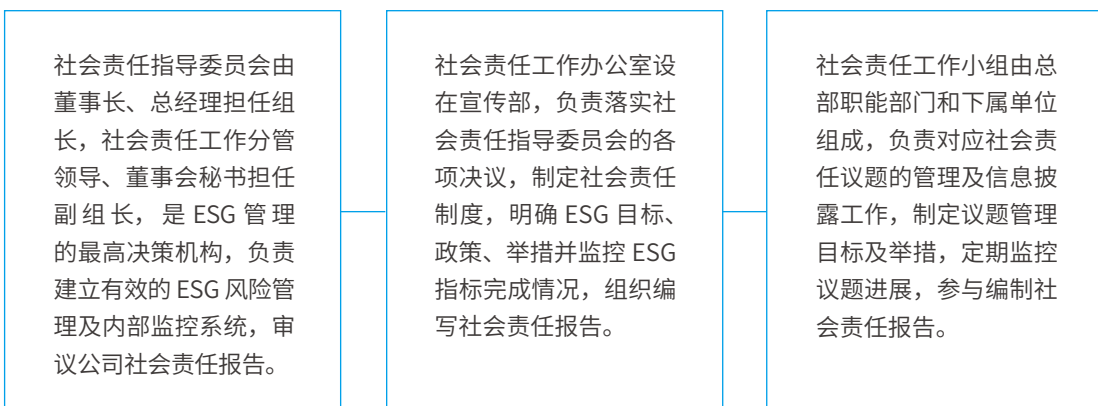
张红林
新疆飞机维修基地机务人员

新疆首批援助医疗队搭乘CZ7997包机前往武汉，需要两名机务人员跟机完成航班在武汉落地后的维护及放行工作，我毫不犹豫地报了名。妻子非常担心，反对我这样做。一边是家人的担心，一边是责任的呼唤，我最终说服了妻子：“防护措施都很完备，而且是和医护人员一起去，不用担心，为了你们和飞机，我都会安全返回的。”

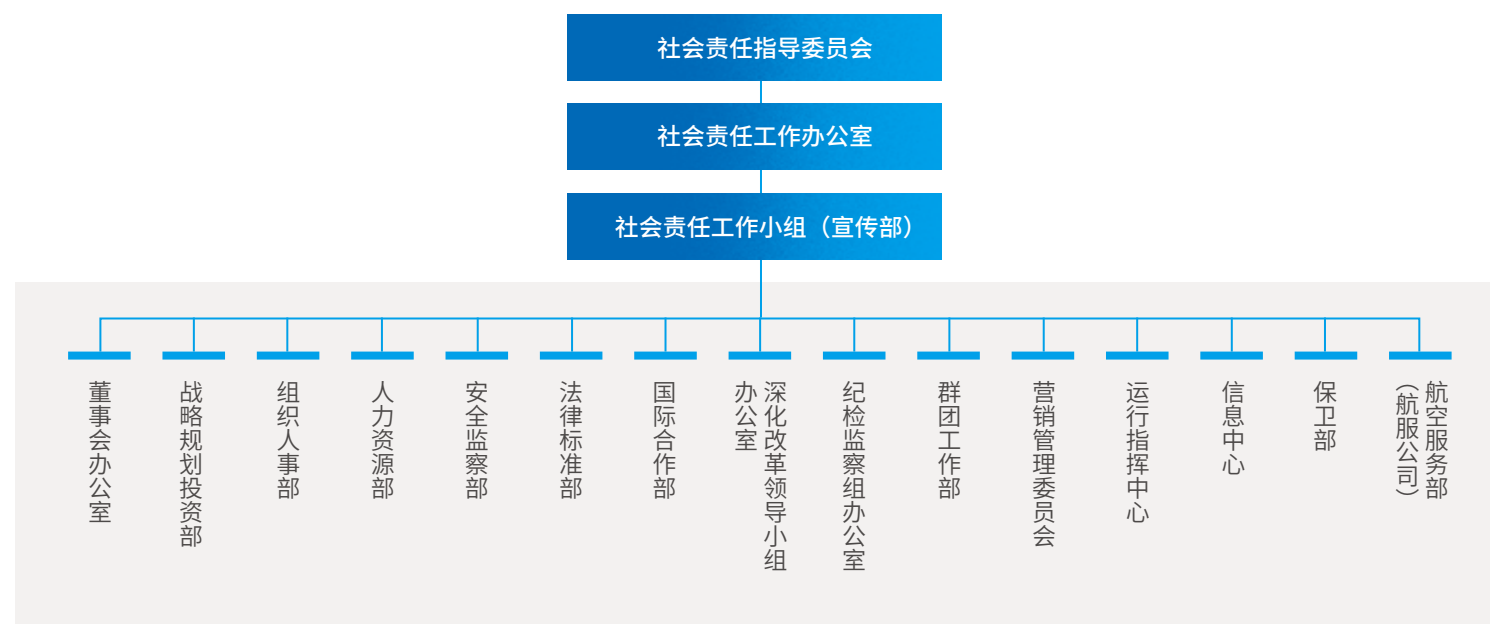
责任管理

社会责任治理

南航全面落实国务院国资委、香港联合交易所、上海证券交易所对社会责任工作的要求，制定《社会责任管理手册总册》《社会责任管理手册分册》，建立了社会责任治理架构，明确了各方职责，进一步提升公司社会责任治理能力。



南航社会责任治理架构



响应联合国可持续发展目标

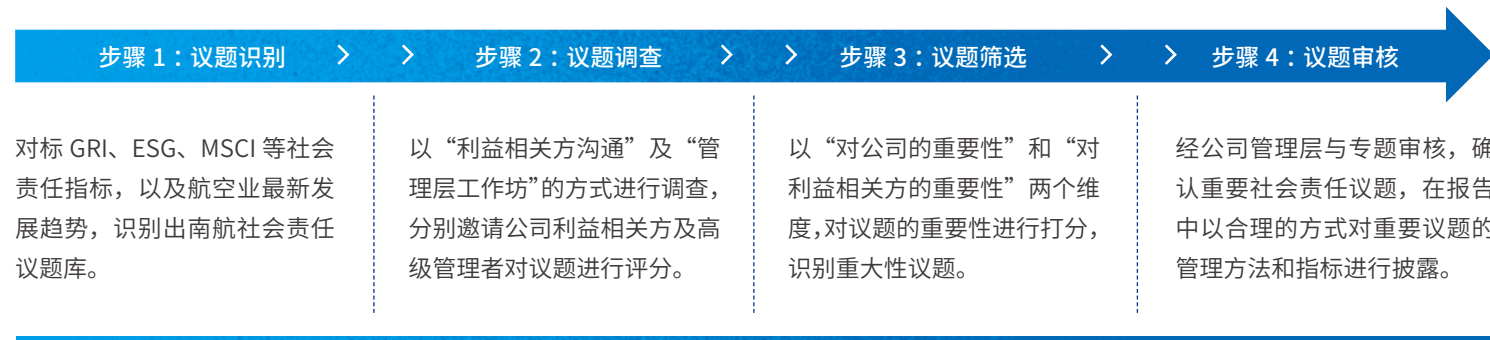
南航积极响应联合国《2030 年可持续发展议程》，从 17 项可持续发展目标中识别出 8 个优先行动事项，发挥自身行业优势和资源专长，为推动全球可持续发展事业贡献力量。



重大性议题分析

为进一步提升报告信息披露的针对性，南航开展重大议题分析，识别出关键实质性议题，并通过不同的沟通渠道和平台回应利益相关方的诉求和期望。

南航重大性议题分析流程



对标 GRI、ESG、MSCI 等社会责任指标，以及航空业最新发展趋势，识别出南航社会责任议题库。

以“利益相关方沟通”及“管理层工作坊”的方式进行调查，分别邀请公司利益相关方及高级管理人员对议题进行评分。

以“对公司的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，对议题的重要性进行打分，识别重大性议题。

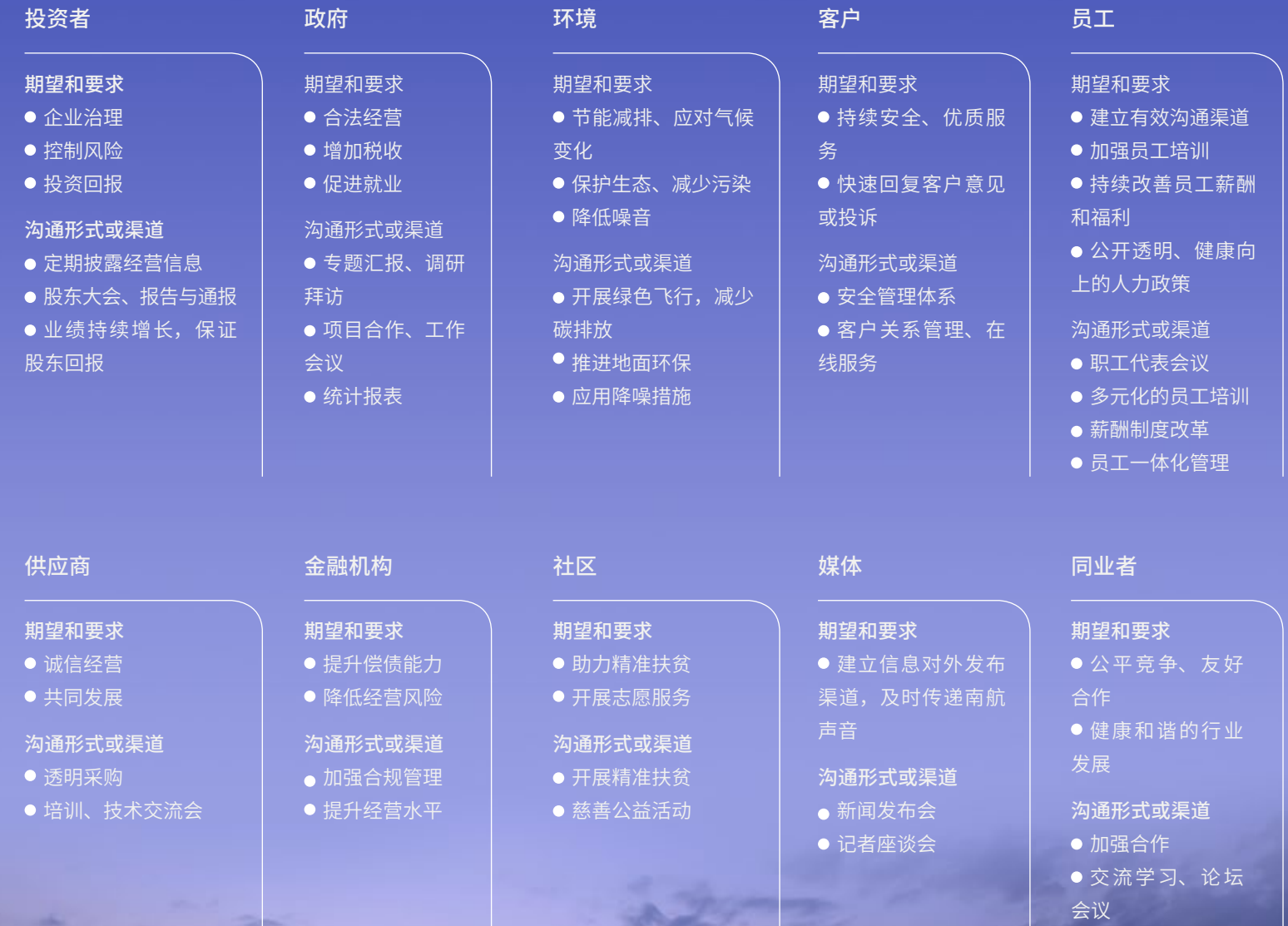
经公司管理层与专题审核，确认重要社会责任议题，在报告中以合理的方式对重要议题的管理方法和指标进行披露。

南航关键实质性议题

序号	议题	页码
1	落实国家精准扶贫攻坚战	P24-P27
2	反腐败	P9
3	保障旅客健康与安全	P46
4	保障安全飞行	P42-P45
5	应对气候变化	P52-P55
6	重视废弃物环保处理	P56-P57
7	降低航班延误率	P62-P63
8	保护旅客隐私	P70
9	出行业务办理更便捷	P64-P65
10	支持员工的培训与教育	P77-P78
11	确保员工背景多元化和机会及待遇平等	P74-P75
12	重视员工薪酬福利	P76
13	“一带一路”责任履行	P85-P87
14	促进供应商履行社会责任	P89

利益相关方沟通

南航一直坚持构建多元化的沟通机制，通过多渠道、多方式与利益相关方进行积极、广泛的沟通交流，并以利益相关方的意见为基础，持续完善企业履责能力。



“公众开放日”活动

第一季度：乘坐直升机俯瞰粤港澳

3月25日，邀请媒体和市民代表30余人乘坐南航通航直升机从空中俯瞰港珠澳大桥和粤港澳大湾区，感受祖国伟大变化。

第二季度：走进大兴机场建设现场

6月29日，50余名市民和记者走进大兴机场，参观南航机务维修机库、运行控制中心、航空食品生产基地“三个亚洲最大”项目，感受中国速度与中

第三季度：体验大兴首航航班

9月25日，上百家媒体和市民代表共162人体验大兴机场“五纵两横”立体交通网络，乘坐大兴机场首航航班，了解南航广州-北京“双枢纽”规划建设。

第四季度：新航季探秘大兴南航

10月26日、27日，120名媒体和市民代表参观南航亚洲最大的航空食品生产基地、亚洲最大的运行控制中心、南航专享值机区及旅客休息室等。



“社会责任日”活动

4月22日，在CZ3121（广州-北京）“南航社会责任号”航班上，南航在万米高空发布社会责任报告，向公众介绍传播南航履行社会责任的理念和进展。

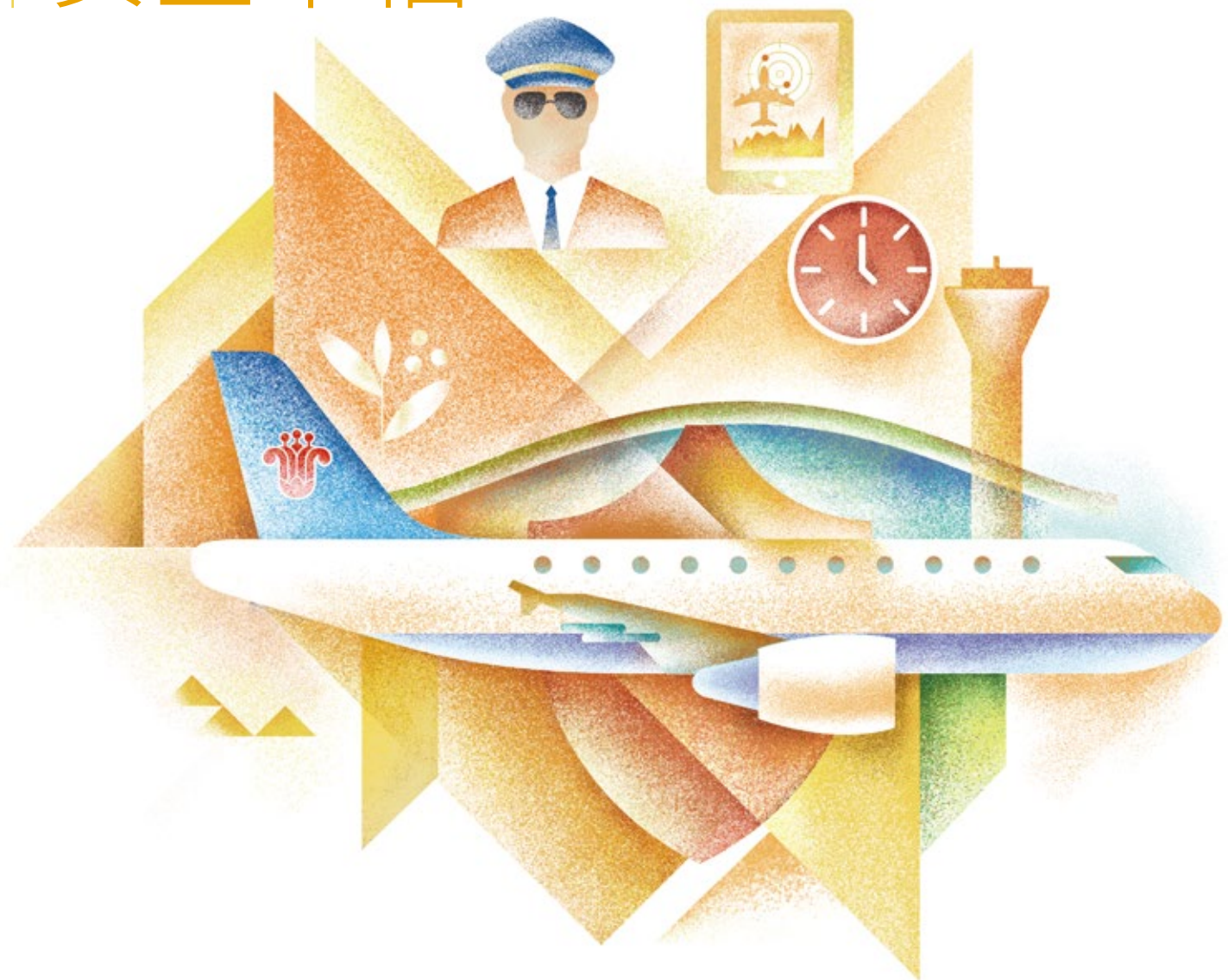


“国企公开课”活动

5月22日，南航联合华南理工大学举办“领导干部上讲台”国企公开课华南理工大学专场报告会，南航董事长王昌顺积极与大学生交流南航改革发展历程及创新实践。

安全篇

快乐工作 安全幸福



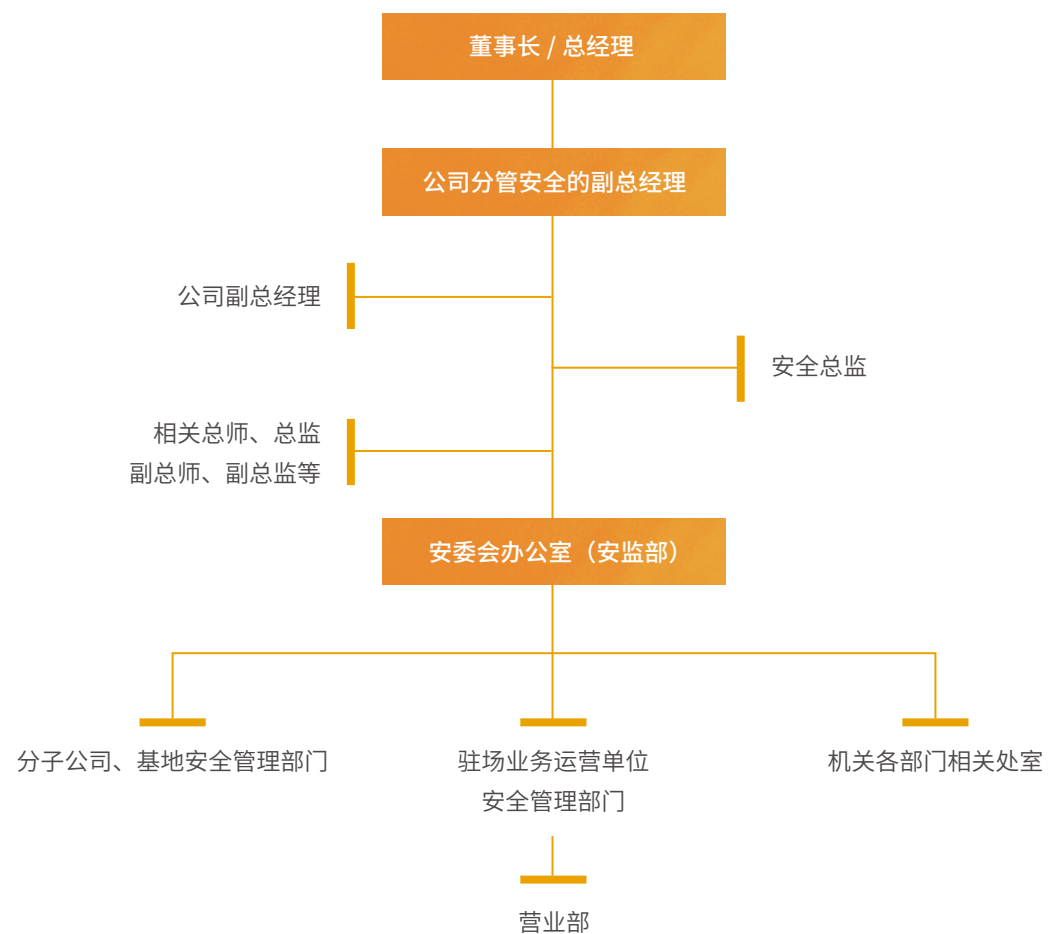
安全，是航空公司的生命线和稳健运营的基石，也是全体南航人共同努力的首要目标。南航秉持着“快乐工作 安全幸福”的安全理念，树立归零心态，始终以放心不下的态度对待安全，持续完善安全管理体系，严格落实各项安全措施，全力确保每一个航班、每一位旅客的安全。经过不懈努力，2019年，南航继续保持着中国最好的航空公司安全纪录。

安全管理

南航严格遵守《安全生产法》《民用航空法》《应急法》《反恐怖法》等安全法律法规，建立包括规章制度、责任制落实、风险管理、安全检查与审计等内容的安全管理体系（SMS），以完善的机制和制度保障，筑牢公司安全运营根基。2019年，南航把深入学习贯彻习近平总书记关于民航安全工作的重要指示批示精神作为根本遵循，严格推进民航局26条和南航34条措施的落地，全力确保航空安全万无一失。

安全治理架构

南航董事会下设航空安全委员会，作为公司最高安全管理机构，负责对公司重要安全政策进行研究、决策、管理并监督实施。公司董事长/总经理作为公司第一安全责任人，设置分管安全副总经理和安全管理职能部门，建立覆盖各专业、各层级的安全管理组织架构，实现安全管理责任全覆盖。



安全体系建设

南航根据机队规模大、结构复杂等特点，启动以安全责任、规章手册、训练培训、过程控制、风险管控、安全文化、科技创新为核心的安全七大体系建设，推动公司安全管理向制度化、结构化、体系化、信息化全面转型。

安全制度建设

南航2019年先后出台《失信行为管理规定》《驾驶舱舱音监察管理规定》《航空器全面禁烟管理规定》等制度，强化制度监督。同时，全面修订《航空安全管理手册》，实施精准考核，大幅度精简安全考核条款，聚焦关键环节，持续完善安全制度。

安全风险管控

南航建立起安全风险“日报告、周讲评、月总结、季排名”的监督机制，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。2019年，针对复杂天气、机型故障、鸟击、空中颠簸等安全风险，及时发布安全风险提示，遏制同类不安全事件频发态势。

CASE 创新“红皮本”“蓝皮本”制度，让员工敬畏安全

为促使员工发自内心敬畏规章、敬畏安全，南航在飞行、机务、运控、客舱、保卫系统建立特色的“红皮本”“蓝皮本”制度，“红皮本”为违规违章档案，“蓝皮本”为能力素质档案，形成员工个人作风纪律档案，并与薪酬绩效、干部选拔、评优评先、转机型、人员流动等紧密挂钩，将作风建设贯穿到专业队伍人员职业生涯全周期。





航空安全

南航在航空安全的全链条建立了完善的安全管控措施，依靠飞行、机务、客舱、安保、地面服务、运行控制等部门通力协作，确保每一次飞行万无一失，让旅客安全抵达目的地。

重点环节安全保障

飞行员能力建设

南航依据《民用航空法》《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》《民用航空器驾驶员合格审定规则》等法规，修订完善飞行系统《飞行技术管理手册》《飞行人员训练大纲》两本手册，建立常态化的飞行资质能力排查机制，加强资质能力管理，强化作风纪律养成，扎实高效开展飞行训练工作。2019年，南航创新培训模式，依托在线学习平台，推进网络培训，运用远程 CBT 教

学、标准化训练科目（STP）、CRM 训练营等手段，进一步夯实飞行员理论基础，加强“三基”建设；组织 11 期“飞行大讲堂”视频培训，提升飞行员特情处置综合能力；以副驾驶升级模拟机训练为试点，探索基于能力的训练课程，提升训练的针对性、实战性；推进 RNP、CAT II、CAT III、HUD 等训练，加强飞行员全天候运行能力培养。



机务维修安全

为保障维修品质，南航持续推进“生产有准备、施工有程序、工作有标准”安全管理程序的全面应用，要求机务维修人员严格按照标准程序执行，确保按手册办事、按工卡施工的行为习惯落到实处，减少机务违章操作风险。2019年，南航在机务维修积极开展“主动进攻”安全管理，集中力量打响工具管理、防止漏派跟机和防止飞机刮碰三项歼灭战，防范机务维修风险。

运行指挥安全

2019年，南航运行指挥系统重点加强作风资质、IT 系统风险、“三新”航线等运行风险管控。特别是，为保障大兴机场顺利投入运行，民航局对以华北为主的国内空域进行了史上最大规模的空域调整。南航按要求完成航路修订工作，修订的航路占公司全部航路的 35%，及时发布“三新”航线安全警示，对飞行机组进行持续 1 个月的告警提醒，实现所有航班运行顺畅，未发生任何飞错航路事件。

空中保卫安全

南航完成《航空安全保卫运行手册》《航空安全员工作手册》等手册修订工作，以及《航空安全员训练管理手册》《航空安全员训练大纲》编制工作，以手册规章制度建设规范安全管理。同时，南航深入开展“平安航班”行动，认真贯彻落实现民航局公安局《严控机上安全秩序十项措施》，严厉打击机上扰乱客舱秩序行为，全年共移交公安机关的机上案事件 113 起，较好地维护了机上客舱安全秩序。

排班与疲劳管理

南航制定《运行手册》等管理制度，对机组排班、飞行员疲劳驾驶风险等进行规范化管理，确保飞行员以最佳的身体状态执行每一次飞行任务。



排班管理。研发自动搭班和自动排班系统，以信息化手段进一步规范机组资格数据管理，不断强化数据分析能力，为科学排班提供数据支持。



疲劳管理。整合机组过夜流程、优化航线结构，减少机组过夜比例，加大机组同飞机执行航班任务串的比例，减少机组运行疲劳，降低因飞行员疲劳驾驶带来的安全风险。

科技护航飞行安全

先进的科学技术和装备是民航安全的重要支撑，也是提高运行效率的保障。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。



运行指挥

- 引进 LIDO 飞行计划系统，提升了运控系统的自动化水平，完成“计划与领航报航路对比告警功能”开发，使飞行计划的改航情况得到全面监控。
- 初步建成 ORCS 系统，开发了起飞阶段侧风、短跑道、导航数据库与计划航路对比、航路低温、空中颠簸风险节点，并接入监控信息及三新航线数据库，实现了八大飞行监控告警和三新风险提示。



机务维修

- 与 MTU 联合开发 Engmap 发动机管理系统，融合了滑油监控、孔探/磁堵检查、机队管理和送修管理等内容，优化了发动机数据收集、存储和分析等功能。
- 开发飞机维修调度系统 AMAS，进一步扩展了远程诊断系统功能，实现飞机数据信息获取更快捷，故障排除决策更高效，航材和人员调配更迅速，极大提升机务维修的效率和质量。



安全保卫

- 开发安保综合管理系统及安保人员使用的移动客户端“保卫移动”APP，助力精准执勤。
- 开发保卫飞行跟踪系统，实现重点航班的实时监控。
- 开发可视化指挥系统，实现空地间视频实时指挥。

特别策划

飞机远程“诊脉”人，登上国庆阅兵彩车

2019年10月1日，在庆祝新中国成立70周年大会上，南航工程师刘宇辉登上“春潮滚滚”的方阵彩车，他也是国务院国资委邀请乘坐彩车的唯一一位民航人。刘宇辉曾主导研发的“飞机远程诊断实时跟踪系统”，打破国外技术封锁，实现了为飞机远程“诊脉”，获得民航总局“科技进步二等奖”。



飞机远程“诊脉”的中国方案

在南航机务维修控制中心的电子显示屏上，布满了各种不同颜色的圆点。“每个圆点就是一架飞机，不同的颜色代表着飞机不同的健康状况。飞机出现任何故障，我们都能实时掌握，并提出解决方案，在飞机落地后及时进行维护。”刘宇辉介绍道。

而在20年前，情况并非如此。那时，发动机性能监控还主要依靠飞行员在飞行记录本上手抄，事后录入电脑系统。同时，飞机在到达地面后才知道有无故障、故障在哪，才能开始判断分析、准备航材和维护，很容易造成下一班次的延误，不能适应快速发展需要。

当时国际上有现成的故障监控系统，但收费很贵，这也让南航决心研发出自己的故障监控系统。于是刘宇辉义无反顾地踏上研发之路。当时国内关于机载信息技术的研发还是一片空白，刘宇辉带领团队克服种种困难和挑战，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，为此后飞机的安全运行提供了“中国方案”。

2016年，南航自主研发的远诊系统第4代原型面世，先进性达到国际先进水平。南航也成为民航内首家也是唯一一家拥有自主研发远程诊断系统的企业。

支持中国大型客机研制

2010至2012年，中国商飞为了国产大客机研发工作，先后派送了10余名工程师来到南航“机载信息室”学习。2年时间里，刘宇辉团队毫无保留地将系统的知识传授给商飞工程师，一起完成了40余万字的专著，为2015年中国自主研发的大型客机下线作出了贡献。

“只有中国强大了，成为真正的‘航空强国’，占领了行业制高点，才能摆脱‘受制于人’的困境”，刘宇辉说。自主创新是南航乃至我国航空业走上高质量发展的必由之路，南航一直在路上。

旅客健康安全

全年受理旅客乘机健康咨询量

1,465 人次

其中建议暂缓乘机

136 人

南航制定《航空卫生管理手册》《航空器公共卫生工作手册》《突发公共卫生事件应急控制预案》等制度，全面保障旅客飞行中的饮水、航食和健康安全。

饮水安全。开展航空饮用水卫生状况调研，对国内外 12 个站点航空饮用水开展水质审计，保障饮水安全。

航食安全。把好航食生产中的采购验收、基础卫生、加工制作、检查试味四道关，全年对 16 家食品原料供应商现场审核，对储存加工温度时间、日期标识等进行重点检查，保障航食安全。

医疗救助。建立旅客乘机健康咨询 24 小时值班制度，为旅客提供登机前健康医学咨询服务，从源头保障旅客健康出行。对机上突发伤病旅客，秉持“生命高于一切，积极救助，主动安抚，尊重旅客”的处置原则，要求空地服务部门协同联动，积极参与处置，全力确保旅客在第一时间得到医疗救助。

职业健康安全

安全健康，是个人成长发展和幸福生活的前提。南航重视每一位员工的身心健康，严格遵守《劳动法》《职业病防治法》等法律法规，持续加强员工职业健康安全风险的识别与评估，采取针对性的健康宣教及管理等措施，保障员工身心健康。

	2017 年	2018 年	2019 年
因工死亡人数 (人)	4	1	1
因工死亡员工比例 (%)	0.0031	0.0010	0.0010
因工损失工作时数 (工作日)	9,365	14,485	17,508

注：2019 年，一名员工在工作期间突发疾病死亡。南航深感痛惜，将继续关心员工身体状况，督促员工及时参加公司组织的体检，保障员工身心健康。

安全表现

在公司安全理念的指引下，依赖于各岗位员工的通力合作，2019 年，南航继续保持中国最好航空公司安全记录。



安全飞行时间
295.1* 万小时

累计安全飞行时间
2,638.6* 万小时

连续保持
242 个月的空防安全

连续保持
307 个月的飞行安全

事故征候万时率
0.0088

通用航空事故征候万架次率
0

航空器地面事故征候万架次率
0

注：安全飞行时间、累计安全飞行时间为南航集团数据。

空勤人员健康管理

主要健康风险

空勤人员异地出勤频繁、饮食作息不规律，易患消化系统等疾病。

飞行员患代谢性疾病、心血管疾病风险增加，身体易处于亚健康状态。

空勤人员执勤期间处于高度紧张状态，精神压力较大。



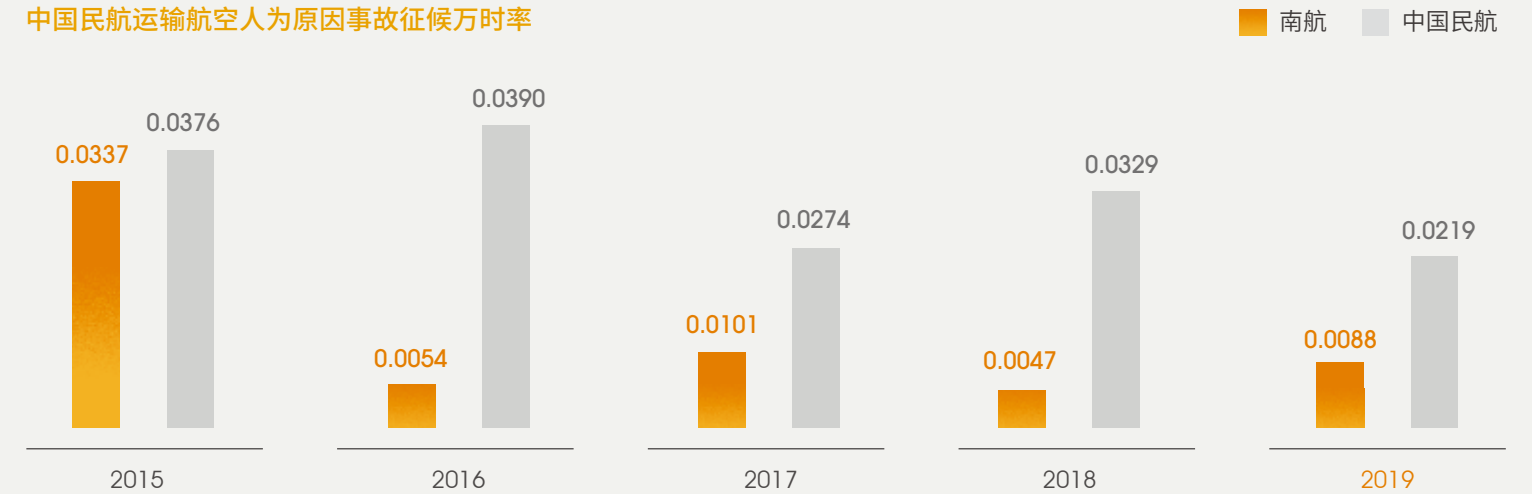
加强健康宣教，针对空勤人员常见病、多发病防治及健康生活方式，开展专题宣教。

对飞行员开展健康分级管理，为合并多种危险因素或临床疾病的人员制定个性化矫治计划，逆转亚健康状态。

在日常健康宣教融入心理健康知识内容，并将心理健康建设纳入空勤人员新员工入职培训中，最大限度保障飞行身心健康。

主要措施

中国民航运输航空人为原因事故征候万时率



注：统计仅含公司原因造成的事故征候，不含厂家、意外等，中国民航数据来源于中国民用航空安全信息统计分析报告。

环境篇

绿色连通 守护家园

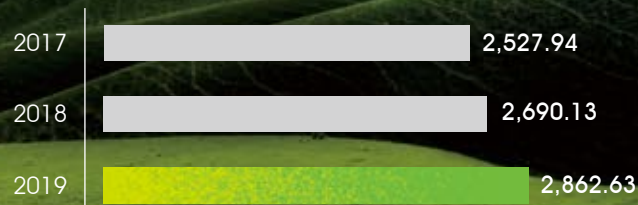


在绿色低碳发展成为全球共识的大背景下，作为碳排放“大户”的航空业如何在保持航空运输高速增长的同时，降低能源和资源消耗，减少对环境的影响，是行业面临的共同挑战。南航积极探索绿色环保新技术、新方法在管理、运营及飞行中的应用与实践，最大化减少自身对环境的影响，为地球生态的可持续发展创造更多的机遇与可能。

管理环境影响

● 温室气体排放

二氧化碳排放 (万吨)



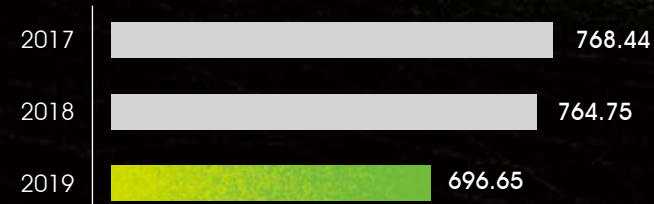
吨公里二氧化碳排放 (千克)



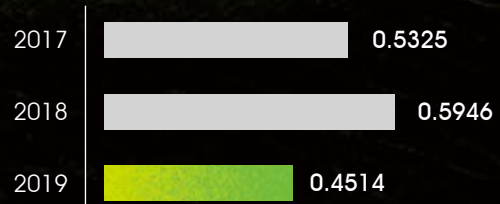
范畴一、范畴二二氧化碳排放	
指标	排放量
范畴一二氧化碳排放 (万吨)	2,845.89
范畴二二氧化碳排放 (万吨)	16.74

● 水资源消耗

总耗水量 (万吨)



耗水强度 (立方米 / 万元)



● 能源消耗

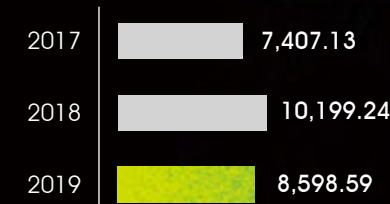
航油消耗 (万吨)



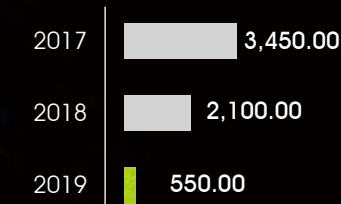
汽油 (吨)



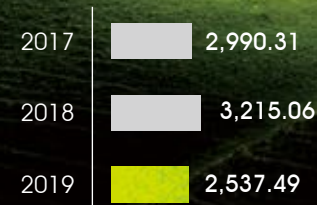
柴油 (吨)



煤 (吨)



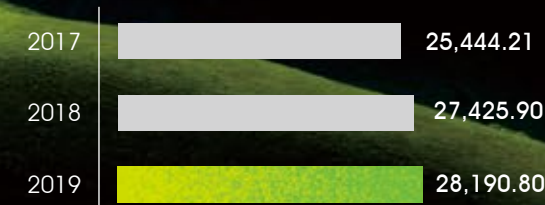
天然气 (万立方米)



液化气 (吨)



电 (万千瓦时)



2019 年废弃物处置

	处理量	处理率
有害废弃物 (机务维修)	615.205 吨	100%
无害废弃物 (机上服务)	7,909.5 立方米	100%

2019 年包装材料使用

指标	使用量
航食包装过程中的包装材料使用总量 (吨)	881.03

应对气候变化

温室气体排放是导致全球气候变化的重要诱因，而由气候变化造成的极端天气也对航空业的持续发展造成一定影响。面对全球共同关注的气候变化议题，南航积极响应国际及国内航空业碳减排规定，积极管理自身碳足迹，以实际行动助推《巴黎协定》降低碳排放目标的实现。

2019年，南航与国际航空运输协会（IATA）开展环境评估项目战略合作，并当选 IATA 新成立的可持续与环境顾问委员会委员。同年7月，中国航空运输协会航空环境保护委员会正式成立，南航积极加入，并响应其提出的《关于航空碳减排的决议》相关要求，推进民航绿色发展。



扫一扫，了解更多《关于航空碳减排的决议》要求

绿色飞行

南航制定《节能减排管理手册》《能源与环保管理业务流程》等制度，通过技术优化、管理提升及大数据分析等手段，全面提升航油使用效率，实现绿色飞行。

技术优化

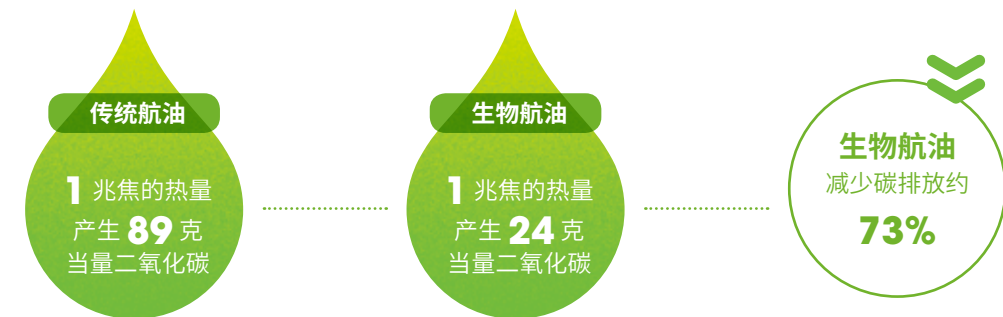


特别策划

南航首次采用生物航油执行洲际飞行

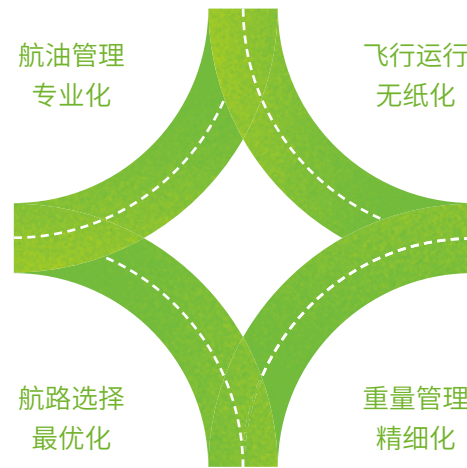
2月23日，一架编号为 B-305E 的全新 A320neo 飞机从法国图卢兹经停哈萨克斯坦阿斯塔纳飞抵广州白云国际机场，加盟南航机队。此次洲际飞行的首段使用了 10% 掺混比例的航空生物燃料，是南航首次使用生物航油执行飞行任务。

此次航班加注的生物航油，是由甘蔗加工生产制成，较传统航油减少碳排放约 73%，具有较大的减排效益。此外，本次使用的航油经过适航性认证，在粮食安全、水资源保护、土壤保护等方面没有负面影响，具有低碳排放和可持续性，对促进绿色航空燃料在民航业的使用具有重要示范意义。



管理提升

成立飞行节油、地面用油、飞机重量、飞行计划可靠性、航油信息化建设等五个专业节油项目组，制定 19 项节油措施，促进公司省油控油，降本增效。



在国内站点和 61 个境外站点实行签派放行无纸化，使航班运行更加安全、智能和高效。2019 年，EFB 电子放行节省航油 2,798.82 吨。

通过调整航路方向、推广使用临时航线等，缩短航距，减少飞行时间，从而达到节省航油的目的。南航 2019 年临时航线月度平均使用率为 24.61%，年度共节省 208 万海里，节省约 2.50 万吨燃油。

全面梳理机供品、航班加水量历史数据，制定航班加水量标准，将航班计划在 4 小时及以下的宽体机航班加水量调整为水箱容积的 60%，实现减重飞行。

数据助力

南航基于物联网和云技术，自主研发“航油 e 云”及飞行活动碳排放数据 MRV 系统，实现对航油及碳排放数据的精细化管控，为进一步提升燃油效率提供信息参考。

CASE 研发碳排放数据检测报告系统，助力中国碳排放市场健康发展

2019 年，南航依据《民用航空飞行活动二氧化碳监测、报告和核查管理暂行办法》，自主研发中国民航首个飞行活动碳排放数据 MRV 系统。

通过该系统，可获取南航每月所有航班数据，并与民航局清算中心结算数据进行比对，针对每个航班分别从架次平均油耗、空中时间平均油耗、轮档时间平均油耗 3 个维度进行航班油耗校验，最终形成一份向民航局提交的碳排放报告，在提高碳排放监测数据准确性的同时，助力中国碳排放市场健康发展。

参与碳交易

作为国内碳交易试点的先行者，南航根据民航局以及欧盟碳交易要求，分别于 2019 年 4 月、6 月圆满履行了 2018 年度南航在欧盟境内两点间航班排放参与欧盟碳交易以及广东省碳市场的各项义务。在参与广东省碳交易履约中，得益于南航碳排放效率的提高，2018 年度南航持有富余配额超过 40 万吨。

推动全球首单
10,000 吨规模
欧盟碳配额与广东碳配额互换交易业务

CASE 研发“航油 e 云”为航油数据国际标准制定提供中国方案

南航基于物联网和云技术，自主研发“航油 e 云”实时大数据共享平台，为航油精细化管理提供数字化工具。在该平台上，南航每一架飞机的加油状态都可实时查看。加油结束后，数据会在 10 秒内上传到平台并在飞行员电子飞行包上显示，自动生成该航班的用油成本。

南航利用“航油 e 云”平台，随着航班和加油信息的完全连通，可减少加油保障时间约 17%，提升了航班正常性。同时，也推进了节油文化的建立，结合讲评和评比，推动飞行员有效减少超计划加油量，每年预计减少浪费航油约 1,500 吨。

2019 年 7 月，国际航协主动邀请南航加入“航油数据标准组”，参与全球航油数据标准的制定，帮助中国民航在航油数据国际标准的制定上有了话语权，为全球航空公司的数据标准问题提供中国解决方案。



污染防治

航空运输过程中产生的废水、废气等会带来一定污染。南航遵照《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》等法规，合规处理机上污水、工业废水以及生活污水，并对运营中产生的废弃物进行减量化、无害化处理，减少环境影响。

废气

通过加强航油管理、加大技术改造投入、提高能源利用效率等措施，尽量降低废气排放对环境及员工产生的影响。2019年，南航共处理废气 22,560 万立方米。

废水



通过专业污水车收集后，交由有资质的污水处理厂进行处置。



广州飞机维修工程有限公司 (GAMECO) 将飞机维修及飞机清洗过程中产生的工业废水进行集中回收后，送至污水处理站处理。全年处理工业废水 16,477 吨。



广州南联航空食品有限公司针对航空食品生产过程中产生的生产及生活污水，分别设置规范化废水排放口，由专人进行管理。全年处理航空生产过程中的废水 22.4 万吨，处理率 100%。

有害废弃物

对飞机维修、空中服务以及地面办公过程中产生的废煤油、废杂油、废药品、废灯管等有害废弃物，按照《国家危险废物名称》进行分类和集中回收，最终交由有资质的危险废物处理公司进行无害化处理。2019年，南航共处理有害废弃物 615.205 吨，处理率 100%。

有害废弃物分类	处理量 (吨)
废清洗剂	83.303
废有机溶剂	10.306
废煤油	324.213
废杂油	91.656
机务维修	
漆皮、漆渣	40.668
废活性炭	14.515
废酸	0.14
废包装物、容器	30.096
废铅酸电池	6.86

资源节约

航空飞行及地面服务过程中不可避免地消耗水、纸张、塑料、木材等资源，南航注重运营各环节的资源节约与利用效率提升，促进资源节约。



节约用水

通过实行客舱精准加水、采用飞机干洗技术，节约机上饮水及飞机清洁用水量



节约纸张

在客运服务中，借助“南航 e 行”等电子平台，推行电子登机牌、电子发票、电子行李牌，减少纸张打印；在货运服务中，持续推广电子运单，平均每月可节省纸质运单量 17.1 万张，货运国内电子运单量全球第一。

无害废弃物处理

南航将活动中产生的客舱餐食包装材料、可回收杂志、厨余垃圾、办公及生活垃圾等无害废弃物进行集中回收后，交由有资质的回收公司处理，促进资源的循环再利用。2019年，南航共处理机上服务无害废弃物 7,909.5 立方米，处理率 100%。

CASE

飞机水洗与干洗“大揭秘”

传统的飞机清洗需要耗费大量用水，并且在清洗过后需对污水进行专业处理，耗费大量资源。广州飞机维修工程有限公司 (GAMECO) 积极推广应用飞机干洗技术，在飞机机身直接涂抹专业清洁剂，随后用专业清洁用具擦干，相比传统的水洗，干洗技术可减少 98% 的清洁用水。

	传统清洗	飞机干洗
用水量	A320 需要 30 吨水	A320 需要 60 升水
清洗场地	特定清洗场地	可在机场普通机位进行清洗
排水设施	需专门排水设施	几乎没有洒落污水
清洁持续时间	无法实现持续保洁	可长期保持飞机外表清洁，降低清洗频次
清洁时间	占用较多地勤时间	减少地勤时间
污染物处理	需进行污水处理	减少污水处理量，清洁剂生物降解率可超 96%

传播绿色理念

节能减排需要全社会的共同努力。面对庞大的客户群体，南航发挥专业优势引导更多的利益相关方参与到节能减排行动中，共同参与人类的可持续发展进程。

CASE 垃圾分类，南航在行动

南航积极响应上海市垃圾分类，自8月22日起，在抵沪航班正式实施垃圾分类。根据《上海市生活垃圾分类投放指引》要求，在飞机落地前即对机上垃圾进行干湿分类，将易拉罐、塑料瓶等机上干垃圾进行循环回收利用，将餐盒、剩余餐食等湿垃圾集中回收后交由地面人员回收处理。南航的机上垃圾分类行为得到旅客的点赞。

CASE “绿色发展、节能先行”节能宣传周

6月17-23日为全国节能宣传周。南航面向内部员工开展了健康骑行活动，通过有奖骑行发电点亮南航飞机，以及绿色发展展示板和倡议签名板，让员工了解节能环保的理念、成果和做法。同时，在航班上举行节能减排基础知识有奖问答活动，号召旅客踊跃参加，向公众传递环保理念。

CASE 启动绿色飞行项目，倡导旅客绿色出行

针对机上餐食浪费问题，南航于2019年启动绿色飞行项目，号召无需用餐的旅客提前放弃机上餐食，实现绿色飞行。对于参与绿色飞行项目的旅客，南航对其进行300-500里程奖励，实现互利共赢。截至2019年12月25日，南航在650个航班上开通绿色飞行，每天向超过3万名旅客发送精准邀约短信，累计成功参与绿色飞行的旅客有21.5万人次，减少机上餐食浪费21.5万份。





服务篇

亲和精细 缔造美好



旅客每一次选择南航航班出行，都是对南航的无限信任，也是南航持续优化服务的不懈动力。南航致力于提供“亲和力+精细化”贴心到位、温馨精致的空地服务，以及专业高效、安全快捷的客货服务，在每一次服务中传递温暖和愉悦，为旅客创造价值。

旅客服务

南航始终秉持“真情服务，感动你我”的服务理念，从旅客需求出发，不断优化每一项服务的细节之处，为全球旅客带来美好的空中旅程。

提升航班正常率

航班正常率是出行旅客关心的指标，也是南航运行效率及服务品质的重要体现。南航制定并持续完善《正常性管理》《风险航班监控保障管理制度》《2019年航班正常提升工程方案》等制度，通过持续推进大运行建设，加大运行正常性考核及风险航班管控，全力保障旅客正点出行。

持续推进大运行建设

南航自2018年启动大运行建设，通过搭建集中运行平台，建立统一的运行管控模式，提升公司决策执行效率和服务保障能力，提升航班正常性水平。

集中化运行。建立起总部集中运行平台AOC和分子公司属地集中运行平台GOC，通过两个平台大幅提升联合决策效率，协调解决航班延误等问题。

统一化调度。统一航班计划资源、运力，成立运行调度中心及签派中心，实现扁平化运行管理，大幅缩短信息链条，及时处理空中飞行不正常情况。

提升关键环节保障能力

南航对影响航班正常率的关键环节，全面梳理服务流程，提升协作效率，减少航班延误。

抓提前关门。梳理地面服务流程，提升机务、地服、运指等各单位协作效率。

抓快速推出。通过与机坪管制联席办公，实现预推出管理、拖拽飞机实现“二次上桥”、优化滑行路径等，提升运行效能。

抓地面滑行。综合考虑航班衔接、滑出滑入路线、机位特点等情况优化停机位安排，提升就近起降率，有效缩短平均滑行时间。

抓双向协调。协调机场地面保障资源及空管流量资源，积极参与制定《A-CDM协同运行规则》，完成全国各大区空管流量室的席位进驻，搭建稳定协调机制。

抓快速过站。建立快速过站讲评通报机制，专项梳理保障流程，提高快速过站成功率。



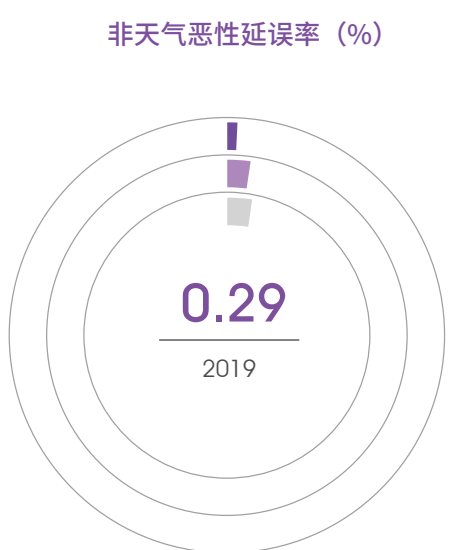
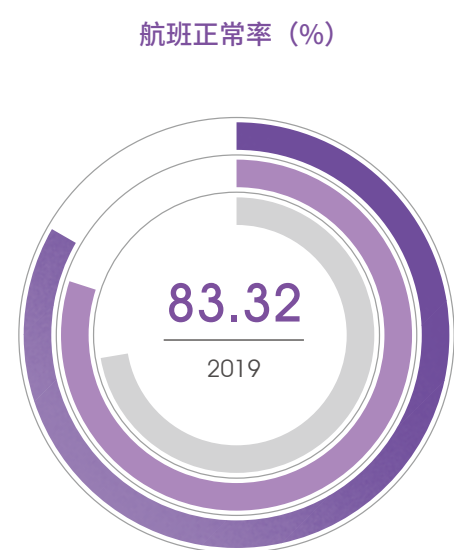
CASE 从120分钟至57分钟，A380快速过站

空客A380是世界上最大的客机。每次A380一降落，跟时间的赛跑就打响了。为了让飞机更好地提供下一趟航程，飞机需要在机场完成行李运输、货物装卸、餐食配送、勤务清洁、机务维修、空防检查等工作，这里的时间以分钟计。

为了保障A380快速过站，南航发布《A380机型90分钟快速过站保障实施方案》。2019年6月19日，CZ3109航班启动快速过站，从开舱门到关舱门，航班过站保障仅用时57分钟，比民航局过站时间标准120分钟快一倍有余，是近年来最快的保障记录之一。快速过站保障的实施，大大提升了航班运行的整体效率。



南航航班正常率在国内三大航空公司中 **排名第1**



2017年	73.25
2018年	80.96
2019年	83.32

2017年	0.44
2018年	0.43
2019年	0.29

升级智慧出行

从自助购票、选座、退改签，到自助托运服务，再到自助登机，南航不断改善每一个出行环节，在改变旅客出行习惯的同时，为旅客带来“一机在手，全程无忧”的智慧出行体验。

2019年，南航持续优化“南航e行”平台功能，优化了主购票流、升舱、一线助销系统、付费选座、电子登机牌、100%预选座位、付费休息室、绿色飞行、电子发票、自动退改等服务流程，让旅行真正做到“说走就走”。



南航 App 上线功能 **547** 项

南航 App 下载激活数 **5,646.3** 万



南航社交媒体活跃粉丝数 **3,938.35** 万

手机值机的旅客人数 **20,205,331** 人

注：手机值机旅客人数包括小程序、App、触屏和短信。

特别策划

行李全流程追踪，让行李“会说话”

经常从广州出发，现在能提前通过南航 App 选座和办理登机牌，特别方便，坐飞机也能更自由掌握时间，不用去柜台值机就能节约 5 到 10 分钟。

——常旅客李女士

荣获国际航协行李追踪 753 号决议枢纽合规认证，是亚洲首家、全球第六家获得 IATA 行李追踪枢纽合规认证的企业



“我的行李到哪儿了？”“还有多久能拿到行李？”这些问题是不少旅客出行时都希望掌握的信息。南航利用行李全流程跟踪系统，实现行李的精准定位和实时共享，让旅客行李“有迹可循”。

行李信息可知可控

2019年9月1日起，南航在广州 T2 航站楼全面投入使用射频识别（RFID）行李条，将行李信息写入行李牌内嵌的芯片中，让行李运输的速度更快，运输节点信息采集的效率更高，覆盖的范围更广，实现行李运输全流程的准确追踪。

行李状态实时推送

南航在国内首创实现行李全流程自助查询及信息主动推送功能，明珠会员旅客只需登录南方航空官方 App 或绑定“中国南方航空”微信公众号，即可收到托运行李运输状态信息的实时推送。

行李到达时间提醒

从 8 月 14 日起，南航首次在广州枢纽国内航班到达区所有行李转盘航显（31-40 号）上，增设行李到达时间提醒服务。旅客在所乘坐航班的行李提取转盘前，抬头一看，便可知道托运行李预计到达转盘的时间，减少等待行李的焦虑。

打造美好旅程

南航推出亲和精细的“亲情服务 360”服务，通过乘务人员亲和暖心、专业规范、精准细致的服务演绎，以亲和沟通、精准换位思考、精致细节呈现，给予旅客春风般的温暖、展现亲人般的关爱，营造互信任任氛围、触发感动瞬间。



更美味

南航与米其林名厨合作研发高品质餐食，推广至所有配送西式餐食的航线。喜欢中式餐食的顾客，也可选择“南航大包子”“南航大碗粥”等拳头产品，品尝到地道、精致、具有岭南特色的机上餐食。

更丰富

推广新版头顶电视主题策划节目，丰富音乐频道内容，策划优秀纪录片《四个春天》航空独家首播，并推出“南航与你阖家欢”等经典主题，丰富旅客行程。

更整洁

创新推出客舱清洁专用包，在广州至北京航段以及 7 条国际往返航线试行使用；推广地面休息室保洁标准，实施《外站休息室保洁检查单》，获得旅客好评。

特殊旅客服务

南航制定《南航残障人航空运输服务方案》《南航机上轮椅旅客全流程服务规范》等制度，规范特殊旅客服务管理，为特殊旅客提供更多人性化、个性化、专业化的服务。

轮椅服务。为行动障碍旅客提供覆盖停机坪、客梯、客舱及机上的轮椅服务，并提供托运电动轮椅服务。



无陪服务。在广州始发国内航线，为无陪儿童及无陪老人提供专区候机、图书阅览、少儿频道电视专享、专人引导登机贴心服务。2019 年南航 App 创新推出无陪儿童购票功能，购票成功即服务申请成功，实现服务申请零等待。

特殊餐食。提供始发站点的特殊餐食全舱位预定，通过“南航 e 行”提供特殊餐食预定服务，满足不同口味的需求。



货运服务

南航依靠发达的航线网络为客户提供密集覆盖国内、辐射亚洲，连接欧、美、澳、非洲各主要城市的货运服务，为世界各地的货物提供高效、快捷、可靠的空中货运走廊。



货机机队规模达

14架

运营国际全货运航线

12条

周货机航班量达

50班

南航快运

“南航快运”产品以运输承诺、VIP 窗口、优先预订、提前交运、延长时限、短信跟踪、极速提货、自由变更、专线查询以及客户定制的“十大优势”，满足国内航空高端货运产品运输服务需求。

温控服务

南航“温控产品”以航空运输高时效为依托，利用冷链包装或具有适航性的温控集装器，匹配高级别的舱位和地面服务保障，为鲜活易腐和药品等温度敏感货物提供安全可靠的航空冷链服务。2019 年，南航按照温控药品运输规范，完成制度建

设、人员培训和硬件改造等工作，并于 2020 年 1 月顺利通过了国际航协 CEIV Pharma 认证，保证温控药品在空运全程的操作合规、质量稳定，防止发生药品失效甚至危及用药患者健康安全的事件。

CASE

赛诺菲巴斯德疫苗的中国进口航空承运商

南航为赛诺菲巴斯德儿童五联疫苗和流感疫苗制定专门运输方案。为满足全程运输需保持 2-8°C 的温度条件，南航在保障流程、信息传输、设施设备和应急处置等方面提供专属服务，并由专人在运输全流程与客户对接跟进，实现了零差错的服务，成为赛诺菲巴斯德疫苗指定的中国进口航空承运商。合作至今，双方已合作运输进口疫苗产品超 1,000 吨。

客户关系

南航珍视与客户的良好关系，以日益完善的制度和落实到位的行动，保障客户的权益与隐私，回应客户的需求与反馈，提升整体服务水平。

客户权益保障

南航制定《运输服务管理手册总册》《运输服务管理体系》《运输服务管理制度》《运输服务产品管理》等制度，切实保障旅客享有的各项权益。

CASE

实施“阶梯费率”退改签规则，特价机票也能退改

2019 年，南航国内机票退改手续费正式实行“阶梯费率”，机票退改分档增加，规则更加明确，遵循“越早退改，手续费越低”及“舱位越高，手续费越低”的原则，“不退、不改、不签转”的机票不再存在，更好地满足旅客弹性退改需求。

时间阶梯从 2 档调整为 4 档：

调整前

起飞前 2 小时前
起飞前 2 小时后

调整后

起飞前 7 天（含）之前
起飞前 7 天至 2 天（含）
起飞前 2 天至 4 小时（含）
起飞前 4 小时后

客户隐私保护

南航严格遵守《中华人民共和国网络安全法》及《欧盟通用数据保护条例》(General Data Protection Regulation, 简称“GDPR”)要求,制定了《个人隐私数据保护管理办法》。2019年,南航正式启用GDPR各项落实措施,迅速回应法规要求,以实际行动全力保护用户隐私。全年未发生因信息系统安全问题导致侵犯客户隐私及遗失客户资料的投诉事件。

组织保障

设立数据保护官 DPO,联合多个部门成立项目工作团队,全面负责数据保护和合规运营工作。南航举办了 GDPR 法案执法新趋势培训,组织公司内部 200 余人学习欧洲数据保护执法活动与案例,加强员工的数据保护意识和能力。



技术保障

建立完备的网络安全防护体系,对信息系统进行全面、严格的安全测试,确保系统上线后安全运行,并与公安部网络安全通报中心、国家信息安全测评中心等单位密切合作,第一时间整改、修复风险或漏洞,确保信息系统安全运行,防止消费者信息泄露。



管理保障

制定网络安全的各项制度、标准及操作流程,细化网络安全考核评价标准,规范网络安全事件和差错处理办法,促进网络安全管理责任落实,做好网络安全管理保障。



客户投诉管理

南航不断优化和完善《客户关怀管理手册》,统一投诉管理制度,建立投诉预警及流程改进机制,实现投诉的闭环管理。南航高度重视旅客意见,充分利用旅客全流程满意度测评和专项测评等内外评价数据,查找服务问题短板,不断提升旅客满意度。南航通过短信、App、调查问卷等形式,用心倾听、回应旅客的意见和需求,并积极关注外部 Skytrax、澳洲点评网及国内民航资源网对南航服务的评价,持续提升服务水平,让旅客更满意。

优化管理流程。建立预警及流程优化的服务闭环管理机制,变被动处理为主动预防,每月对顾客投诉、重大服务事件等情况进行分析,将服务短板变为服务品质提升的跳板。

减少处理时间。上线移动版客户关怀管理系统,实现逾期投诉弹窗提醒功能,加快投诉处理速度,同时上线了里程和现金的快速审批入账功能,缩短了补偿款到账时间。

全面联动提升。成立投诉逾期改进项目组,实行分片区管理、责任到人,以提升旅客服务体验为工作核心,重点关注集中投诉、服务痛点和难点,协调各方力量改进优化,从源头降低旅客投诉率。



2019 年南航投诉率
百万分之 **30.71**
行业平均投诉率为百万分之 35.16

员工篇

幸福连通 共赢成长



员工的创造力是企业实现可持续发展的不竭动力。航空企业作为高资本密集、高技术、高风险的服务性行业，对人力资源有较大的依赖性。南航在国际化发展进程中，以兼容并蓄的理念汇聚来自五湖四海的优秀人才，为员工提供广阔的发展空间和机会，不断激发员工的主人翁意识与创新活力，实现员工和公司共同奋斗、共同成长。

权益保障

南航严格遵守《中华人民共和国劳动法》等法规，逐步完善人力资源管理制度及用工政策，各项重要用工政策均经过法务部门合规性审查，并提交公司决策机构和职代会审议，以制度保障员工各项合法权益。2019年，南航未发生违反员工人权及合法权益的法律或条例的重大事件。

公平就业

南航积极遵守有关劳工和人权的国际公约，倡导平等和非歧视的用工政策，为不同性别、年龄、学历、民族、国籍、种族、地域、宗教信仰和文化背景的员工提供包容、公平的发展和晋升机会，杜绝任何形式的强迫劳动，保障员工正常工作和休息休假权利。

2019年，南航劳动合同签订率、员工社保覆盖率均为



员工招聘方面，南航按照公开、公平、公正的招聘原则，开展阳光招聘，不以性别、年龄等作为聘用标准。

员工解聘方面，严格按照《劳动法》等法规中关于解除、终止劳动合同的规定，制定《公司劳动合同管理规定》，对解除、终止员工劳动合同的情形做出具体限定。

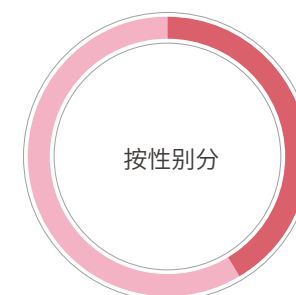
合规雇佣方面，南航与员工签署《集体合同》《劳动安全卫生专项集体合同》等，保障员工在晋升、离职、工作时数、薪酬福利等方面的合法权益，并与女性员工签订《女职工权益保护专项集体合同》，明确在录用、考核、晋职、晋级等方面，必须坚持男女平等。

防止违规方面，南航建立人力资源评价体系，定期对人力资源工作进行检查评估，并对发现的人力资源问题进行调查处理。

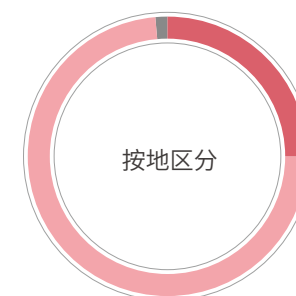
员工结构*

员工总人数
103,876人

新招聘员工
9,542人



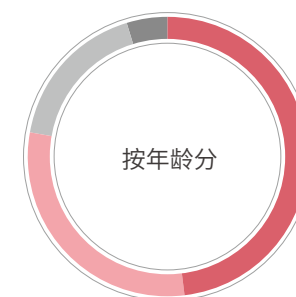
女性	41.39%
男性	58.61%



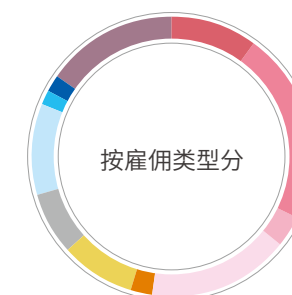
广州	25.01%
国内 (除广州外)	73.73%
国际	1.26%



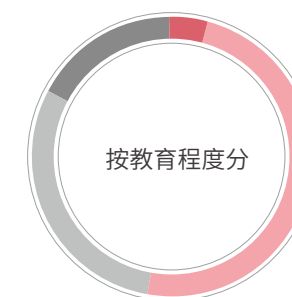
全职	99.87%
兼职	0.13%



30岁及以下	48.09%
31-40岁	29.83%
41-50岁员工	17.36%
51岁及以上	4.72%



飞行员	10.18%
乘务员 (含兼职安全员)	22.28%
空警安全员	3.39%
机务系统	16.60%
航务系统	2.38%
客运系统	8.61%
货运系统	7.32%
地服系统	10.39%
信息系统	1.84%
财务系统	1.86%
其他	15.15%



研究生及以上	4.24%
本科	48.77%
大专	30.03%
中专及以下	16.96%

注：员工数据是南航财务合并报表口径。



薪酬福利

南航坚持市场化原则，适应劳动力市场情况和公司发展战略需要，为员工提供行业内具有竞争力的薪酬水平，充分吸引、激励优秀人才。坚持以价值创造为导向，与岗位价值、业绩贡献挂钩，制定空勤人员、地面人员薪酬管理办法，建立健全具有活力的员工薪酬增长机制，为员工提供良好的福利，增强员工的归属感、幸福感、获得感。

多样化福利

十险二金

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、飞行员失能险、雇主责任险、空勤人员特约人身保险、企业年金、住房公积金。

假期福利

法定节假日、部分员工放假的节日（妇女节、儿童节、青年节、少数民族节日）、带薪年假、探亲假、婚假、经期假、孕产期假、护理假、陪产假、哺乳假、工伤假、病事假、丧假、独生子女护理假、生日假等。

健康体检

每年为员工提供一次免费健康体检。

CASE

薪酬制度改革，与员工共享改革发展红利

2019年，南航按照“职级能上能下、收入能增能减、员工能进能出”的总体目标，全面开展用人、用工及分配制度改革，构建新的岗位职位管理体系和薪酬总额、薪酬管理、绩效管理机制。同时，南航以用工薪酬制度改革为契机，深化激励机制建设，进一步激发全体员工的积极性、主动性、创造性。

员工发展

南航将员工发展视为企业长青的先决条件，根据公司战略取向，制定《培训总体规划（2018-2025年）》，建立统一的培训规划，强化顶层设计，推进培训一体化发展。同时，建立包括课程体系、师资体系和运营体系在内的培训体系，构成相互支撑的组织化学习系统，提供多样化培训，全面助力员工成长，为建设国际一流企业提供人才保障。

高技能人才培养

出台高技能人才“百人计划”，2019年开展了机务、客舱系统人员入库和项目推动工作，支持机务、客舱系统入库人员使用专项基金开展产学研用项目，有序推进高技能人才培养。

青年干部培养

开展“十百千”计划，分梯次举办中青班、启航班，着力打造一支政治过硬、本领高强、业务精湛、堪当重任的高素质专业化年轻干部队伍。全年举办2期中青班、2期启航班，培养104名优秀年轻干部。

员工专项培训

全年实施飞行员、乘务员、安保员在职培训1,996期，组织各类英语培训班共25期，开展各类商务培训共44期。完成新员工培训888人次，在线培训新增PC课程184门，微课章节1,278个，持续提升员工专业能力。





CASE

圆梦清华，收获成长

开展优秀班组长培训是南航强化基础人才培养而实施的重大工程。3月10日至4月3日，南航第29期、30期优秀班组长培训班先后在清华大学举行，来自南航各单位的220余名优秀班组长在“水木清华”度过难忘的10天。在培训中，国内10余位管理领域的知名专家从航空企业管理、创新思维、工作效率提升等方面为南航学员授课，并通过专题报告、案例交流等形式多样的教学活动，激发学员学习热情，拓宽学员眼界，提升业务能力。



经过10天的学习，自己不但理念和思维模式得到更新，工作思路得以拓展，思想境界得到提升，更与同学们结下了深厚的友谊！



——第29期学员代表 范锐

员工培训情况

员工培训数据		员工培训覆盖率 / 人	员工人均培训时间 / 小时
总体		63,665	134.36
按性别分	女性	28,616	103.39
	男性	35,049	153.55
按员工类型分	高层	596	107.80
	中层	4,745	111.77
	基层	58,324	136.47

注：以上数据不包含厦航及非航空控股子公司。

幸福职场

南航将员工的生活水平与生活质量挂在心上，为员工提供人文关怀及丰富多彩的精神文化生活，打造轻松、愉悦的职场环境，让每一位南航人充分享受职业生活的价值感与获得感。

员工关爱

南航持续推进员工健康关爱工程，制定《员工爱心互助金管理办法》《劳务工爱心救助金管理办法》《民航女职工大病互助金管理办法》《困难职工帮扶管理办法》，以制度化方式将员工关爱落到实处。

2019年，南航为有63名患病女职工申请互助金补助共90万元；建立困难职工档案，核拨困难职工帮扶资金122.4万元，为380名困难员工提供帮助；为9个劳务工困难家庭、63名患病女职工、479名患重大疾病员工等特殊群体共发放互助金465.5万元。

员工活动

南航倡导员工快乐工作、健康生活，积极丰富员工业余生活，帮助员工实现工作与生活的平衡。2019年，南航以“阳光南航，美好之家”第四届职工文化节为平台，相继举办迎春晚会、新春游园会、乒乓球比赛、棋牌类竞技比赛、主持人大赛、书影画比赛等职工文化节系列活动，为员工提供个人展示平台，丰富精神文化生活。

CASE

建立1+e员工服务体系，为员工提供智能化贴心服务

2019年，南航广州总部员工服务中心三个站点自助设备全面投产，实现身份证明、工作经历证明、签证证明等8种证明的7*24小时自助打印服务，加速员工服务的智能化。同时，还投产使用第一台智能机器人，为员工提供业务办理指引、班车查询、航班动态查询服务，进一步提升员工服务水平。



社会篇

温暖连通 和谐发展



作为负责的国际企业，南航十分关注企业发展与社会繁荣并重，发挥自身优势保障特殊飞行，积极开展公益志愿活动，推动“一带一路”沿线国家和地区合作共赢，携手供应商打造责任供应链，以担当与真情助力构建人类命运共同体。

特殊飞行

南航着力保障重大运输平稳顺畅，圆满执行各类重要包机及特殊飞行任务，开展紧急救援行动。2019年，南航重点组织实施了“两会”、博鳌论坛、“一带一路”高峰论坛、北京园博会、亚洲文明对话大会、世界港口大会、中非经贸博览会、达沃斯论坛、军运会等民航重大专项运输保障任务，坚定履行央企责任。

全年共执行重要包机任务

54 班

运送人员

4,915 人次

CASE

万里驰援莫桑比克

2019年3月中旬，莫桑比克遭受热带气旋“伊代”袭击，暴风、强降雨引发严重洪涝灾害、山体滑坡和河水决堤，造成重大人员伤亡和财产损失，莫桑比克全国进入紧急状态，请求中国政府实施国际救援。

此次救援是南航首次执飞莫桑比克，时间紧，任务重。3月22日中午，南航接到救援任务后，立即开始准备航线测算、运行风险评估等工作。但莫桑比克与北京首都机场没有直航航线，紧急救援航班需飞越6个国家，南航在最短时间内完成了航线性能分析评估、航线时刻申请和国际飞越许可申请。3月24日17:58，南航的救援航班从北京起飞，14小时18分钟后，载有65名医疗救护人员和近20吨紧急援助物资的航班抵达了莫桑比克首都马普托。

南航再一次顺利完成了紧急救援飞行保障任务，展现了国家力量和南航的央企担当。



公益志愿

企业的生存与发展离不开社会，南航以爱心回报为己任，坚持履行社会公益责任，促进社会和谐发展。2019年，南航制定了《关于进一步加强南航志愿服务工作的实施意见》，成立了志愿服务工作指导委员会，以更加完善的政策和组织保障，不断拓展社会参与，向着更美好的未来进发。

全年志愿服务参与人数

3,500 人次

志愿服务时间

3.6 万小时

CASE

“99公益日-小红花号”主题航班

2019年9月10日至12日，南航与腾讯公益联合推出广州-乌鲁木齐-维也纳“99公益日-小红花号”主题航班。该航班旨在倡议旅客“一块做好事”，把互联网公益“中国样本”带向欧洲。搭乘这趟公益主题航班的旅客，从休息室休息、登机到进入客舱的各个环节，都被象征着爱心的“小红花”所包围。不少旅客主动了解公益项目并捐出了善款，也在明信片上写下了对受助者的祝福。





CASE 暖冬之行，让爱蔓延

为弘扬中华民族敬老爱幼的传统美德，让老人儿童在寒冬中感受到温暖，2019年冬至，南航深圳分公司联合深圳航食公司组织前往深圳宝安福利院开展暖冬活动。活动中，慰问团为福利院的孩子们表演了精彩的节目，用激情与昂扬的歌舞表演为福利院增添一份冬日专有的温暖，用欢呼与喝彩唱响暖冬活动的盛大开场。大家聚在一起包饺子、烘焙糕点，感受过节的热闹气氛。南航希望为老人孩子们提供力所能及的帮助，呼吁社会各界人士关注、关爱弱势群体，形成热心公益、敬老爱幼的社会风尚。

“一带一路”

“一带一路”倡议为中国企业“走出去”搭建了更为广阔的平台。南航积极融入国家“一带一路”倡议，持续加大沿线国家和地区的运力投入，积极融入当地社区，助力“一带一路”沿线各国实现设施连通、贸易畅通、文化相通。

航线连通

南航在“一带一路”重点涉及的南亚、东南亚、南太平洋、中亚等区域，持续加大运力投入，建立起完善的航线网络，成为中国与沿线国家和地区航空互联互通的主力军。

南航开通广州-宿务、三亚-曼谷、广州-乌鲁木齐-努尔苏丹、广州-长沙-内罗毕等航线，增加了广州-马尼拉、深圳-雅加达、广州-巴厘岛等航线的班次，加强与沿线国家的互联互通。

贸易畅通

南航不断加强中国与“一带一路”沿线国家城市的空中连通性，直接带动了区域经济发展，促进人员交流、物资往来，为沿线城市带来源源不断的发展活力。

在新疆，南航与新疆维吾尔自治区签署战略合作协议，新疆的航线网络可通达哈萨克斯坦、土库曼斯坦、俄罗斯、巴基斯坦、格鲁吉亚等10多个周边国家，全力推进乌鲁木齐国际航空枢纽建设，促进经济发展。在华中，南航开通了华中地区首条直飞土耳其的航线，让中部地区旅客往返土耳其至少缩短10个小时，加强华中与土耳其的文化、旅游、经贸往来。

截至2019年底，南航在“一带一路”沿线开通

102* 条航线

每周投入往返航班

768* 个

航线数量、航班频率、市场份额均在国内外航空公司中居于

首位

注：数据含重航不含厦航





文化相通

随着业务的不断开拓和深入，南航在“一带一路”沿线区域也深深扎根。南航在当地开展员工招聘，共有 200 余名来自法国、荷兰、澳大利亚、马来西亚等国的外籍空乘，在飞往世界各地的航班上为旅客提供服务。同时，南航世界各地营业部与当地社区开展文化交流活动，积极融入当地社区，加深中国与“一带一路”沿线国家人民的友谊。



荷兰

与著名足球队阿贾克斯球队签约，成为独家机票合作供应商。



美国

走进旧金山湾区寿星楼，开展走进社区、服务社区的暖心善举。



意大利

参加意大利中国电影节，为作出杰出贡献的当地政府官员及民间人士颁发荣誉。

新西兰

成为“麦当劳叔叔之家慈善基金会”全国合作伙伴。



新西兰

作为唯一航空公司赞助商，入驻奥克兰市第 20 届元宵灯会。



美国

举办旧金山 - 广州旅游推广中心挂牌仪式，介绍广州旅游资源。



CASE

举办“空中庙会”，为世界打开岭南文化之窗

2019年春节期间，南航连续两年在飞机客舱中举办“空中庙会”，来自非洲、亚洲、北美洲、拉丁美洲、大洋洲、欧洲的2,000多名旅客在万米高空上挂灯笼、猜灯谜、吃汤圆，共同体验中华传统文化、岭南文化、广府庙会的无穷魅力。

南航乘务员化身“广府文化信使”，向旅客介绍中国年俗、广府庙会及所蕴含的文化内涵，邀请旅客一同猜灯谜、做花灯，还为每位旅客送去一份新春礼包，礼包中的明信片展现了广州的传统习俗和非物质文化遗产，让旅客对广府庙会了解更多。旅客的空中旅途变成一趟中华文化的沉浸之旅，飞机客舱变成了中华文化传播和交流的空间。

这个空中庙会的活动形式特别新颖，是一个非常好的文化传播活动。

——加拿大华人旅客 张女士



供应商管理

南航深信可持续的供应链能促进自身更好的运营，也能带动供应商共同成长。2019年，南航积极向供应链采购转型，按照现代供应链管理理念，完善规章制度，加强分级管理，全面规范供应商管理，防范供应链风险，携手供应链为旅客等相关方提供更好的服务，并推动公司高质量发展。

规范采购管理

南航制定《采购管理分册》《采购风险控制管理分册》以及飞行、工程建设项目、机务等专项领域的采购分册，包括《供应商管理办法》《供应商考察岗位操作流程》等15项制度，全面规范健全了南航采购管理及供应商管理的内控制度，以合规管理防范供应链的风险。

供应商分级管理

对供应商进行分级差异化管理，将供应商分为优秀供应商、合格供应商、注册制供应商、黑名单供应商。南航全面建成供应商库、品牌库等，规范供应商管理，并为优秀供应商提供政策优惠，让优秀供应商有动力继续加强与南航的合作，营造良性供应商生态圈。

开展责任采购

南航从采购源头推动绿色环保产品的采购。在客舱，南航采购采用轻质材料制作的餐车，降低餐车自重，减少飞行中的油耗。在大兴国际机场，南航完成8个新能源特种车辆和8个新能源通用车辆项目的采购，场内新能源通用车辆比例为100%。



供应商总数
13,479 个

中南 4,473 个	东北 1,260 个	华东 1,323 个
华北 1,330 个	西北 861 个	西南 742 个
港澳台 16 个	非中国大陆 2,298 个	未显示具体地区 1,176 个

指标索引

ESG 指标索引

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置及披露情况
环境			
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资料。	P52、P56、P57
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P50-51、P56
	A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P50
	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）。	P51
	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）。	P51
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	排放量目标暂未披露，南航正制定相关计划
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P56-P57，减废目标暂未披露，正制定相关计划
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。	P52
	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）。	P50-P51
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P50
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P52-P55，目标暂未披露，南航正制定相关计划
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及为达到这些目标所采取的步骤。	P57
	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。	P51
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。	P52-P54
	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。	P52-P54

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置及披露情况
A4：气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的相关减缓措施的政策。	P52-P55
	A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及其应对的行动。	P52
社会			
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。	P74
	B1.1	按性别，雇佣类型（含全职、兼职），年龄组别及地区划分的雇员总数。	P75
	B1.2	按性别，年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	暂未披露，南航正开展相关数据统计
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。	P46
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P46
	B2.2	因工伤损失工作日数。	P46
B3：发展与培训	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。	P46
	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。	P77-P78
	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。	P78
B4：劳工准则	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。	P78
	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。	P74
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P74
B5：供应链管理	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P74
	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	P89

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置及披露情况
B5：供应链管理	B5.1	按地区划分的供应商数目。	P89
	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，以及有关惯例的执行及监察方法。	P89
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	暂未披露，正逐步完善供应链管理办法，将环境、社会风险纳入管理。
	B5.4	描述在选择供应商时促使其多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P89
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。	P46
	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。	P71
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P9
	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。	P70
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。	P9
	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。	P9
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P9
	B7.3	描述向董事和员工提供的反贪污培训活动	P9
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和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P24- P27、P83
	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）。	P24- P27、P83
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P26- P27

GRI Standards 指标索引

报告目录	GRI Standards 对标
董事长致辞	102-14、102-15
关于本报告	102-45、102-46、102-50、102-51、102-52、102-53
走进南航	102-1、102-2、102-3、102-4、102-5、102-6、102-7、102-16、102-17、102-18、102-22、103-2、205-2、205-3、417-1、417-2
聚焦 2019	103-2、203-1、413-1、415-1
责任管理	102-20、102-21、102-29、102-31、102-32、102-33、102-34、102-40、102-42、102-44、102-47、103-2、205-2、205-3
安全篇	
安全管理	103-2
航空安全	103-2
旅客健康安全	103-2、416-1
职业健康安全	403-2
安全表现	416-2
环境篇	
管理环境影响	301-1、302-1、302-3、302-4、305-4
应对气候变化	102-13、103-2、302-5
污染防治	301-3、305-7、306-1、306-2
资源节约	301-2、301-3、303-3、306-2
传播绿色理念	—
服务篇	
旅客服务	103-2
货运服务	—
客户关系	418-1
员工篇	
保障员工权益	103-2、401-1、401-2、401-3、405-1、406-1
成就员工发展	103-2、404-1、404-2
打造幸福职场	—
社会篇	
特殊飞行	203-1
公益志愿	103-2、203-1、413-1
“一带一路”	203-1
供应商管理	102-9、103-2、414-1、414-2
附录	
ESG 指标索引	—
GRI standards 指标索引	102-55