



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

社会责任指导委员会

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:陈程

电子邮箱:chen_cheng@csair.com



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。

设计制作: 鹏图设计

2023

中国南方航空股份有限公司

社会责任报告

目录

02 董事长致辞		
04 责任荣誉		
06 ESG 绩效		
08 走进南航		
14 董事会声明		
16 实质性议题分析		
17 利益相关方沟通		
18 专题聚焦		
	砥砺前行 01 共谋高质量发展	30 完善公司治理 35 加强党的建设 36 依法合规经营 41 深化改革发展
	安全飞行 02 守护平安旅途	44 加强安全管理 48 筑牢航空安全 50 保障信息安全 54 呵护旅客安全
	绿色飞行 03 践行低碳发展	58 应对气候变化 65 加强污染防治 68 倡导绿色环保
	美好飞行 04 亲和精细服务	72 服务质量管理 74 保障航班正常 76 优化生态圈建设 79 提供专属服务 83 优化客户体验
106 展望		
108 政策及法规列表		
110 绩效数据		
114 指标索引		
119 报告审验		
121 意见反馈表		
122 关于本报告		
	温暖同行 05 共筑美好家园	86 成就员工价值 96 投身公益事业 101 携手伙伴共赢



董事长致辞

2023年，南航以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党的二十大精神，统筹抓好安全生产经营、改革发展党建各项工作，全面履行中央企业的经济责任、政治责任、社会责任，有力践行人民航空为人民的责任担当。

安全态势总体平稳

落实习近平总书记关于民航安全的重要指示批示精神，深化安全七大体系建设，有效应对航班快速恢复带来的风险，全年安全运输飞行284.2万小时，累计安全飞行超过3000万小时，获得“飞行安全钻石三星奖”，安全水平继续在中国民航保持领先地位。

经营效益回升向好

服务经济社会发展，全面恢复国内航班，积极复航国际航线，全年运输总周转量、旅客运输量、货邮运输量分别达297.9亿吨公里、1.42亿人次、158.3万吨。推进机队、市场、人力资源、产业、资产负债五大结构调整优化和“补短板、提质量、创一流”专项行动，着力提高运行效率，开展精益管控成本专项活动，积极打造南航生态圈，经营效益快速回升向好。

发展动能不断激发

完善南航高质量发展总体思路，明确新形势下六大行动，北京枢纽建设、提升大湾区市场控制力、数字化转型等重大战略取得积极进展。南航在国企改革三年行动考核中获评A档，位居三大航首位，物流公司、通航公司两家“双百企业”均获评标杆。立足新起点推进国企改革深化提升行动，突出抓好功能使命性改革和体制机制类改革，加快布局民航高相关战略性新兴产业。

服务品牌持续提升

持续开展航班正常提升行动，建立旅客视角航班正常体系，全年航班正常率88.82%，比行业平均水平高1.02%。推动人性化、数字化、精细化、个性化、便捷化“五化”服务落地，完善服务质量管理体系，优化客服全链条业务流程和架构，实施餐食质量提升计划，获评世界品牌实验室发布的“航空公司五星钻石奖”，连续6年获评CAPSE年度“最佳航空公司奖”。

加快推进绿色发展

服务国家“双碳”目标，制定《南航集团碳达峰行动方案》，推进全流程数字化节油，推广电子货运单，推行按需就餐服务，上线“绿色飞行-旅客碳抵消服务”。全年“绿色飞行”按需用餐参与旅客累计超过486.35万人次。2023年，南航累计节油17.51万吨，减碳55.16万吨，荣获《中国民航》天选航旅榜单“年度可持续贡献品牌”。

积极助力乡村振兴

打造航空帮扶特色模式，与新疆和田地区签署共建框架协议，开展组织帮扶、产业帮扶、人才帮扶、教育帮扶、消费帮扶，打造“新疆和田乡村振兴号”彩绘飞机，全方位建设“空中帮扶之路”。2023年，南航集团在定点帮扶县共投入帮扶资金7469.87万元，培训各类人才3061名，招商引资带动总投资额18.28亿元，实现28家企业及项目在定点县落地投产，新增就业岗位超过1200个。

2024年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是南航全面走出疫情影响、走向高质量发展的关键之年。南航将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，坚定信心、上下同欲、开拓进取，在推动高质量发展、建设世界一流的新征程上迈出坚实步伐，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大的贡献！

中国南方航空股份有限公司
董事长

责任荣誉

中国质量协会
市场质量信用
AAA 级企业
★
中国质量协会

“2023 年航空公司
五星钻石奖”
★
世界品牌实验室

AAA

Skytrax
“全球最佳航空公司”第 13 名
“中国最佳航司”
★
Skytrax

飞行安全钻石三星奖
★
中国民用航空局

天选航旅榜单
“年度货运航空公司”
“年度可持续贡献品牌”
“年度企业社会责任品牌”
★
《中国民航》

中国国新 ESG 评价 AA 评价
★
中国国新下属国新咨询
有限责任公司

2023 年
“全球最有价值的
50 个航空公司”
第 6 名
★

2023 年
“公司治理最佳实践案例”
“上市公司董事会最佳
实践案例”
★
中国上市公司协会

2023 年
“平安民航”考核第一
(民航中南地区)
★
中国民用航空
中南地区管理局

连续第 10 年荣获
上市公司信息披露
A 级评价
★
上海证券交易所

“ESG 金牛奖央企五十强”
和“ESG 金牛奖百强”
★
《中国证券报》、中国国新下属
国新咨询有限责任公司

奖项名称	颁奖单位
“2022 年中央企业品牌建设能力 TOP30”第 12 名	国务院国资委
《飞行数据分析与仿真回放》荣获首届国企数字场景创新专业赛用户服务类三等奖	国务院国资委
“行李轻松行”项目荣获首届国企数字场景创新专业赛生产运营类二等奖	国务院国资委
3 集体 1 个人荣获全国五一表彰	中华全国总工会
“南航 App 服务体验升级”入选工信部优秀案例	中华人民共和国工业和信息化部
南航发展史馆入选“2023 年度企业档案工作创新三类案例”	中华人民共和国国家档案局
1 集体 2 个人荣获全国“两红两优”表彰	中国共产主义青年团中央委员会
两工作室获评全国民航劳模和工匠人才创新工作室	中国民航局全国民航工会
2022 年度 CAPSE “最佳航空公司奖”和“民航创新先锋奖”	CAPSE
“南航春运客舱服务质量提升行动”项目荣获 CAPSE 民航质量提升实践大赛优秀奖	CAPSE
2023 年度交通运输品牌建设优秀成果	中国交通企业管理协会
“可信云 2022—2023 年年度用户最佳实践”奖	中国信息通信研究院、中国通信标准化协会
“南航智慧共享建设探索与实践”案例荣获共享服务优秀案例奖	中国企业财务管理协会共享一体化专业委员会
荣获全国应急救护大赛特等奖	中国红十字会总会和应急管理部
南航 e 家智慧协同办公平台荣获 2022—2023 年度民航企业数字化转型标杆案例	中国计算机用户协会民航信息技术应用分会
第五届国家网络与信息安全信息通报机制中央企业网络安全大赛交通行业“行业最强战队奖”	中央企业网络与信息安全信息通报机制秘书处、公安部关键信息基础设施保护中心
中国数字化突破实践奖	中国管理模式 50 人+论坛
2022 年度互联网应用适老化及无障碍优秀案例	中国信息通信研究院
首都精神文明建设奖	首都精神文明建设委员会办公室
2023 年“上市公司 ESG 典范企业奖”	时代传媒
“绿色飞行”按需用餐项目荣获 2023 年度责任案例	《南方周末》
“2023 年金字招牌”	《第一财经》

ESG 绩效



环境

二氧化碳排放

2589.94

万吨二氧化碳当量

全年“绿色飞行”按需用餐参与旅客累计超过

486.35

万人次

旅客碳抵消服务累计抵消二氧化碳

250

吨

航食生产废水处理率

100

%

机务维修有害废弃物处理率

100

%

机务维修处理工业废水

10993.2

吨

处理废气

30240

万立方米

耗水强度

0.3599

立方米 / 万元



社会

南航集团在定点帮扶县共投入帮扶资金

7469.87

万元

累计安全飞行时间

超 **3000**

万小时
(不含厦航)

旅客满意度

4.638

(五分制)

员工劳动合同签订率

100

%

绩效激励薪酬覆盖率

100

%

连续 6 年获评 CAPSE 年度

“最佳航空公司奖”

全年安全运输飞行

284.2

万小时
(含厦航)

连续保持

290

个月飞行安全

355

个月空防安全
(不含厦航)

旅客净推荐值

80.98

%

员工社保覆盖率

100

%

非薪酬福利覆盖率
(包括养老金和退休金)

100

%

荣获中国民用航空局
“飞行安全钻石三星奖”



治理

入选中国上市公司协会

2023 年

“公司治理最佳实践案例”
“上市公司董事会最佳实践案例”

连续第 10 年荣获上海证券交易所信息披露

A 级评价

荣获

“全景投资者关系金奖”
2022 年度最佳中小投资者互动奖

荣获

第五届新财富“最佳上市公司”

荣获

“中国证券金紫荆奖卓越投资者关系管理上市公司”

荣获

《中国证券报》
2022 年度金信披奖

荣获

“ESG 金牛奖央企五十强”
“ESG 金牛奖百强”

荣获

中国国新 ESG 评价
AA 评价

走进南航

公司介绍

中国南方航空股份有限公司（简称“南航”或“公司”）是中国南方航空集团有限公司控股的运输航空公司，总部位于广东省广州市。南航以蓝色垂直尾翼镶红色木棉花为公司标志，以“让更多人乐享美好飞行”为企业使命，秉持“安全第一 客户为本”的核心价值观，大力弘扬“勤奋、务实、包容、创新”的南航精神，致力建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业。

南航直接或间接控股厦门航空有限公司、重庆航空有限责任公司、中国南方航空河南航空有限公司、贵州航空有限公司、珠海航空有限公司、汕头航空有限公司、河北航空有限公司、江西航空有限公司、中国南方航空货运有限公司 9 家客、货运输航空公司，参股四川航空股份有限公司；拥有新疆、北方、北京、深圳、上海等 18 家分公司及南阳、佛山 2 家基地；设有杭州、南京、西宁等 21 家境内营业部，洛杉矶、纽约、伦敦、巴黎等 52 家境外营业部。

南航是中国机队规模最大、航线网络最发达、年客运量最大的运输航空公司，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，旅客运输量连续 44 年居国内各航空公司之首。南航是国内安全星级最高的航空公司，保持着国内航空公司最好的安全纪录，安全管理水平处于国际领先地位。2023 年率先在全行业获得中国民航“飞行安全钻石三星奖”。

南航致力建设广州、北京两大综合性国际航空枢纽。在广州，持续稳步建设“广州之路”（Canton Route），推动广州成为中国大陆至大洋洲、东南亚的第一门户，服务粤港澳大湾区和“一带一路”。在北京，作为北京大兴国际机场最大的主基地航空公司，运营着亚洲跨度最大的机库、亚洲最大的运行控制中心和航空食品生产基地。

机队规模

总计
908架

客机
891架

货机
17架

运营航线
1523条

新开国内航线
130条

新开国际及地区航线
14条

旅客运输量
1.42亿人次

货邮运输量
158.3万吨

航班正常率
88.82%



A350 系列 20 架

A330 系列 36 架

A320 系列 360 架

B787 系列 39 架

B777 系列 15 架

B737 系列 386 架

EMB190 系列 6 架

ARJ21 系列 29 架

B777 系列 17 架

• 客机 • 货机

文化品牌

2023 年，南航焕新了文化理念体系和品牌理念体系，致力以文化品牌软实力引领南航践行高质量发展、迈向世界一流。其中，新时代“阳光南航”文化体系，是南航发展战略和现代企业管理体系的重要组成部分，是推动南航高质量发展、迈向世界一流的思想基础和精神动力，是南航人共同创造、共同遵守、共同践行的行动纲领和工作指南。南航品牌理念体系，是品牌经营战略的重要组成部分，是南航品牌的核心宣言，是引领品牌建设和生产经营管理融合发展的理念先导。

新时代 “阳光南航” 文化体系

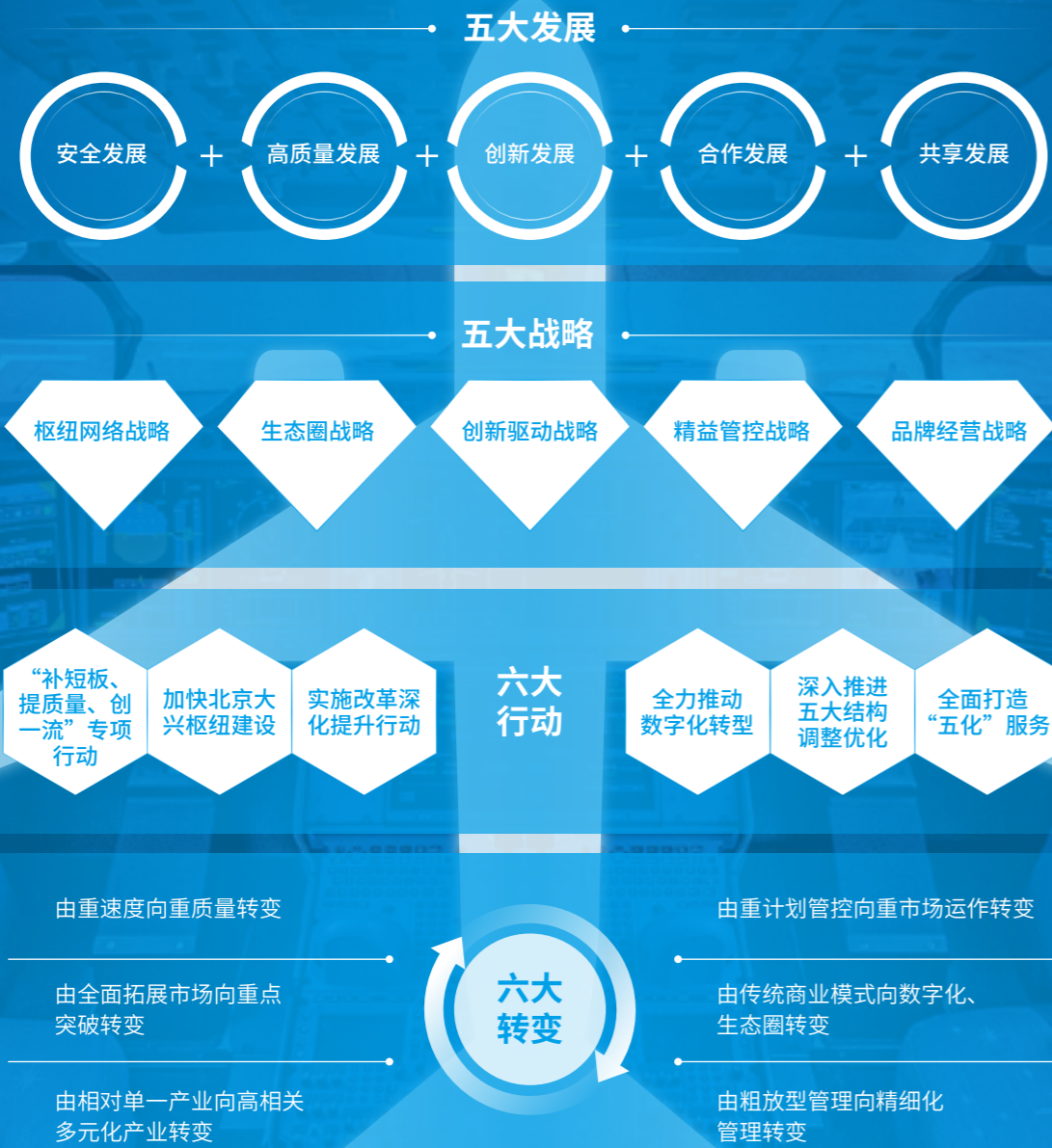


南航 品牌理念 体系



发展战略

聚焦高质量、迈向世界一流，是南航发展的愿景目标。南航明确了“五五六六”高质量发展总体思路，坚持五大发展，实施五大战略，推进六大行动，实现六大转变，努力走出一条内涵式、集约化的高质量发展道路。



大兴南航 南航大兴

2023年，南航进驻大兴机场4周年。南航持续深化“大兴南航、南航大兴”北京枢纽品牌建设，聚焦“加快北京枢纽建设”主题，围绕北京枢纽建设的保障主体定位，以战略解码任务为主线，推动安全和服务品质提升，深化管理机制改革，北京枢纽高质量建设按下“加速键”。



提高安全管理水平

着力完善安全治理体系，提升安全治理能力，解决安全突出问题，构建“大安全”格局，北京枢纽安全态势总体保持平稳。



提升运行服务品质

从客户视角出发深化运行服务链条协同，将服务满意度纳入航班调整的参考维度，提升航班计划稳定性，加快中转枢纽建设，旅客急转成行率保持100%，开展航延专项提升，持续优化高价值旅客服务，落实北京枢纽餐食提升计划，提高“南航快线”服务标准，凝聚运行服务品质提升合力，擦亮“飞北京，选南航”北京枢纽品牌。



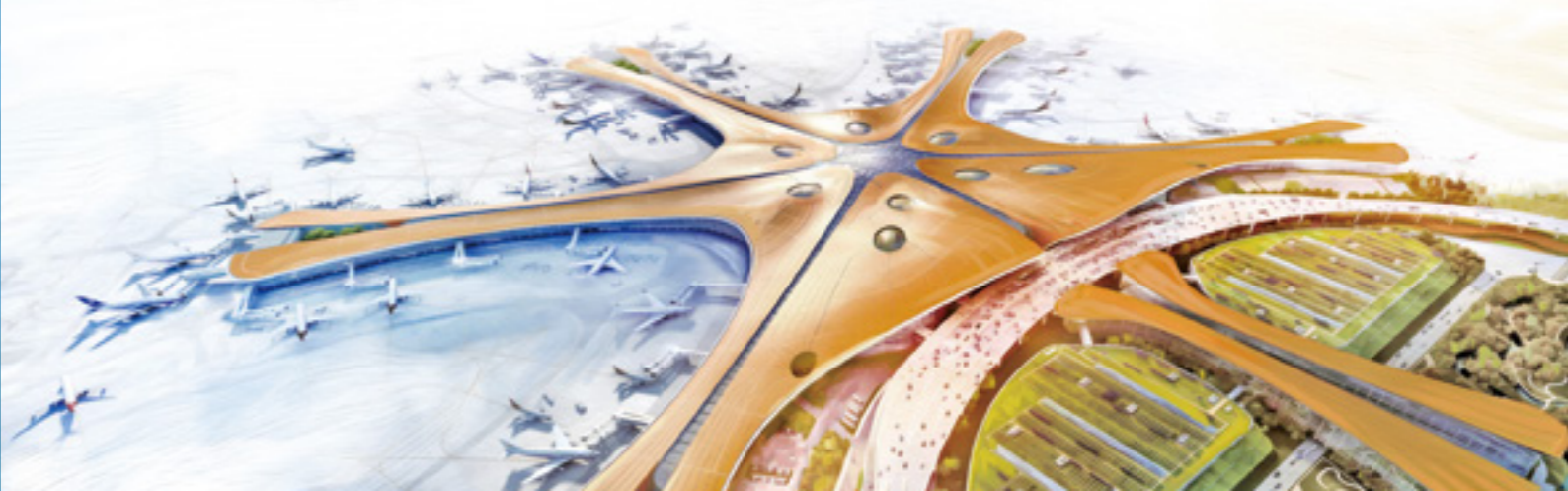
探索开展多种经营服务

在大兴机场新增中转服务、特种车辆、货站分包等十余项业务，代理美航、沙特航、俄航等14家国外航司地面保障业务，代理市场份额稳居大兴机场第一；制定客户经理组建方案，建立全员营销产品清单，开展集团客户联合走访，创新设计“参观导览+业务交流”模式，承接外交部礼宾中心、北京交通大学等客户付费交流活动，抓住暑期窗口开展11期研学活动，客户经营体系建设迈上新台阶。



盘活南航大兴基地资产

多措并举实现闲置不动产租赁盘活，成功推进大兴货站、华北产教融合实训基地经营权转让以及大兴南航城4号楼盘活等重点项目成功落地，激发高质量建设“内驱力”。



董事会声明

董事会是环境、社会及管治（ESG）事宜的最高负责机构，负责统筹、主导、监督和决策公司的可持续发展管理及 ESG 重大事宜，检讨 ESG 目标进展情况。董事会授权社会责任指导委员会制定并落实 ESG 相关事宜，并在董事会战略与投资委员会增加 ESG 相关职责，明确了对 ESG 工作的管理职责，协同研究社会责任指导委员会运作规则，并制定两级董事会各专门委员会的决策清单，进一步提升董事会决策闭环管理。

董事会通过定期沟通会议，听取委员会对 ESG 重要事宜和工作进展的汇报，以了解 ESG 管理现状，识别 ESG 管理风险，确保可持续发展理念与公司运营的融合，持续推进 ESG 目标的达成，为未来 ESG 工作进行全面规划。报告期内，董事会对 ESG 重要事宜进行监督和决策，参与 ESG 议题重要性及优先次序的评估。

本报告详尽披露南航在 ESG 管理工作上的实践进展与成效，相关工作成效均由董事会 2024 年 3 月审议通过。



ESG 目标及进度管理

类别	目标	进展
车辆管理	到 2025 年，新引进场内外车辆设备电动化比例达到 100%。	进行中
	到 2030 年，实现场内车辆 100% 电动化；到 2035 年，实现用车全面电动化。	进行中
无害废弃物管理	从 2023 年 1 月 1 日起，停止在国际客运航班供应一次性不可降解塑料吸管、搅拌棒、餐 / 杯具、包装袋产品。	完成
	到 2024 年底，实现不可降解塑料胶带、一次性不可降解塑料雨布、缠绕膜等货物包装用品使用量大幅下降。	进行中

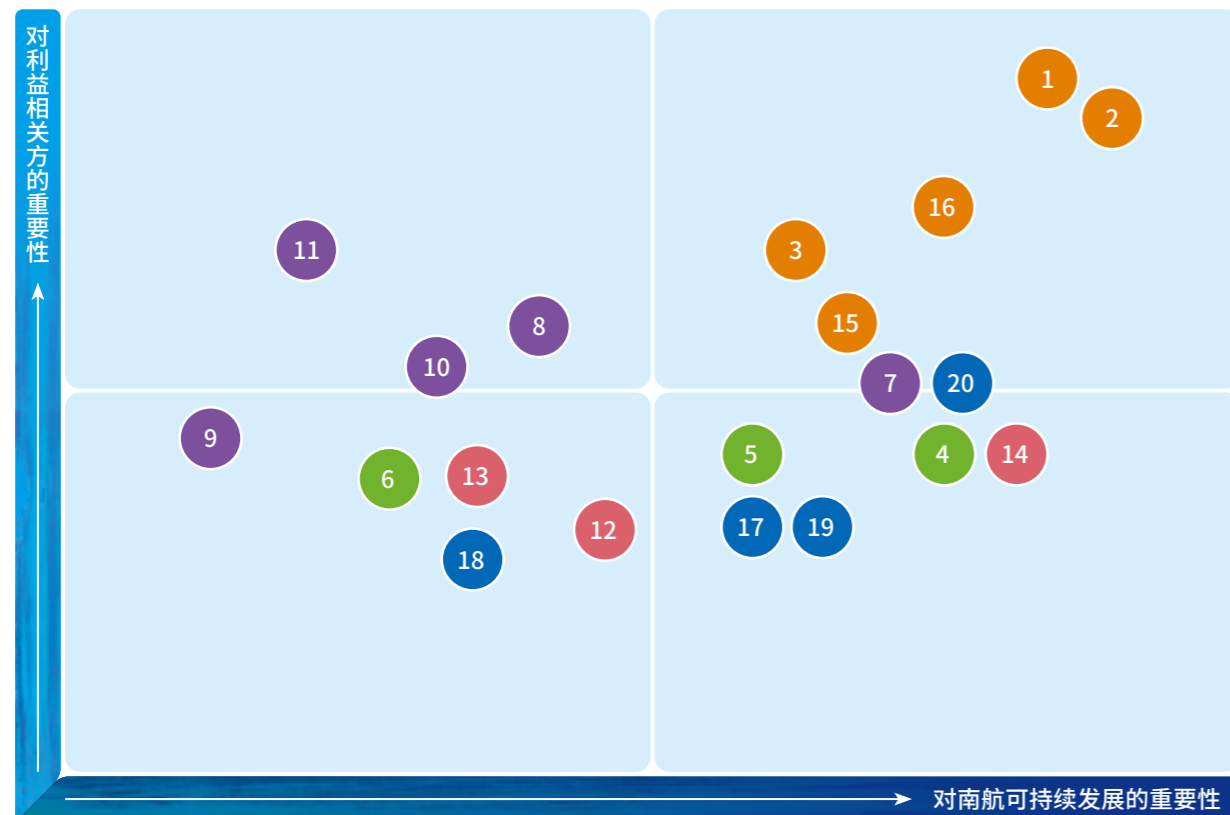
实质性议题分析

南航重视利益相关方关切和期望，基于内外部发展环境和公司发展战略，结合利益相关方调查与沟通等，识别并筛选出安全、环境、服务、员工、社会、经济等重点领域 20 个实质性议题，并在报告中进行针对性地回应。

南航实质性议题

1. 保障安全飞行	6. 资源可持续利用	11. 旅客权益保障	16. 乡村振兴
2. 旅客健康安全	7. 航班准点率提升	12. 员工教育培训	17. 反腐败
3. 员工职业健康安全	8. 数据安全与隐私保护	13. 多元化与机会平等	18. 供应商管理
4. 应对气候变化	9. 便捷业务办理	14. 员工薪酬福利	19. 创新发展
5. 废弃物处理	10. 旅客体验提升	15. 海外履责实践	20. 依法合规

南航实质性议题分析矩阵



利益相关方沟通

南航切实保障各利益相关方的知情权、参与权和监督权，针对利益相关方建立常态化沟通渠道和方式，增进利益相关方互动互信，携手迈向可持续发展。

利益相关方	期望和诉求	沟通渠道和方式
投资者	<ul style="list-style-type: none"> 参与企业治理 保护股东权益 控制风险 	<ul style="list-style-type: none"> 投资回报 重要信息披露 董事会 股东大会 监事会 定期披露报告、临时公告 反向路演
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法、依法纳税 落实国家战略、深化改革 国有资产保值增值 	<ul style="list-style-type: none"> 安全飞行 促进就业 改善民生 日常汇报、专题汇报 调研拜访 项目合作、工作会议 统计报表 社会责任报告
环境	<ul style="list-style-type: none"> 节能减排、应对气候变化 保护生态、减少污染 	<ul style="list-style-type: none"> 降低噪音 开展绿色飞行，节能减排 推进地面环保 应用降噪措施 环境信息公开披露
客户	<ul style="list-style-type: none"> 提供安全、优质服务 快速回复客户意见或投诉 	<ul style="list-style-type: none"> 保护客户隐私 信息公开 安全管理体系 客户关系管理、在线服务
员工	<ul style="list-style-type: none"> 维护员工权益 建立沟通渠道 员工培训发展 	<ul style="list-style-type: none"> 持续改善员工薪酬和福利 员工关爱 职工代表会议 员工培训平台 薪酬制度改革 员工一体化管理 员工活动
供应商	<ul style="list-style-type: none"> 诚信经营 共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> 公开、公平、公正采购 透明采购 培训、技术交流会 日常沟通
金融机构	<ul style="list-style-type: none"> 提升偿债能力 	<ul style="list-style-type: none"> 降低经营风险 加强合规管理 提升经营水平
社区	<ul style="list-style-type: none"> 助力乡村振兴 开展志愿服务 	<ul style="list-style-type: none"> 社区沟通和交流 开展乡村振兴 慈善公益活动 信息公开 公众沟通
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 建立信息对外发布渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 及时传递南航声音 新闻发布会 记者座谈会
同业者	<ul style="list-style-type: none"> 公平竞争、友好合作 信息沟通和交流 	<ul style="list-style-type: none"> 健康和諧的行业发展 加强学习 加强合作 论坛会议

专题聚焦

爱心回馈不止步 全方位助力乡村振兴

全面推进乡村振兴是新时代建设农业强国的重要任务。南航集团牢记初心使命，履行央企社会责任，积极响应国家乡村振兴战略号召，发挥企业优势打造航空帮扶特色模式，擦亮帮扶品牌，讲好帮扶故事，持续建设“空中帮扶之路”，用心用情用力全面推进乡村振兴，增进民生福祉。

深化特色 帮扶模式

南航集团发挥航空特色优势，持续加大帮扶地区航线网络优化力度，制定《南航集团 2023 年定点帮扶工作计划》，积极开展合作调研，落实五大振兴要求，巩固“空中帮扶之路”。

开展合作调研 ▶

南航集团领导亲自挂帅部署推动，与各级干部共同助力乡村振兴，结合主题教育要求，把定点帮扶工作作为调研重点课题之一。



领导及班子成员共赴定点帮扶县
新疆皮山县、墨玉县调研

10 人次

厅局级及以下干部

30 人次

共召开集团层面的
定点帮扶工作会议

2 次

加强全面帮扶 ▶



组织帮扶

面向基层干部、党员代表、优秀村民开展精准培训，以乡村振兴带头人为突破口，加强“一对一帮扶”，积极组织村干部开展每日国通语晨读，每周开设 4 期国通语夜校学习班；在皮西那乡和巴什兰干乡 4 个村实施示范村国通语教室和村委会舞台改造，成功打造“党员之家”和民族团结文化活动阵地，让村民有自己的“文化驿站”。



产业帮扶

持续加大招商引资力度，定点县挂职干部发挥企业和自身优势，拓宽招商思路，包联新招引企业，促进重大项目落地，推动广东荣昌纺织实业公司、新疆禾田堂生物实业有限公司等企业在皮山县投资建厂，显著提升当地劳动力就业水平、群众收入水平、地方财政收入水平，对促进皮山经济社会高质量发展作出重要贡献。

案例 南航助力打造特色农产品新名片



近年来，南航驻村工作队因地制宜，主动调整农业产业结构，在精准帮扶上发力，将“木棉红”红薯种植项目打造成为皮西那乡农业产业新名片。“木棉红”红薯，品种为普薯 32 号，颜色鲜艳，形状规整，肉色红润，属于富硒产品，低糖粗纤维，绿色无污染，深受人们喜爱，该品种较耐贮藏，薯块贮藏后易“回糖”，食味更加清甜，软糯适中，无筋无丝，可谓是红薯中的明星产品。

南航驻村工作队在“木棉红”红薯种植项目上积极探索，深耕细作，将盐碱地改造为红薯良田。同时，逐步积累田间管理经验，首次引入膜下滴灌技术，大大提高用水效率，真正实现由粗放式大水漫灌向绿色节水农业的转变；营养成分、锄草剂等通过滴灌带、农业无人机直接作用于红薯苗，助苗生长效果倍增，探索出一套科学种植、节水绿色的新办法。2023 年，经过南航驻村工作队和村民们的精心培育、灌溉、呵护，“木棉红”红薯总产量达到 240 吨，带动近 60 名村民就近就地就业，为村集体增收近百万元，在实现粮食增产增收的同时，助力南航三个定点帮扶村村集体收入和村民收入的双增长，为乡村振兴提供了坚实依靠和保障。





教育帮扶

完成皮山县南航明珠二小的教学设施设备、校园环境改建项目，推动墨玉县南航明珠幼儿园和明珠小学的硬件环境优化提升，在两县举办少儿国语朗诵比赛，进一步弘扬优秀传统文化、铸牢中华民族共同体意识；积极开展筑梦书屋图书捐赠、“民航知识进校园”等志愿行动，不断丰富定点县学生的精神文化生活。



人才帮扶

在浙江大学创新实施3期南航乡村振兴干部培训班；组织三批次的“振兴号”主题航班，邀请定点县100名乡村振兴基层干部与南航驻村工作队40名干部分批前往浙江大学开展乡村振兴专题培训；实施南航明珠乡村振兴带头人素质提升项目，组织优秀村民研学活动；举办皮山县民政、残联基层干部和残疾人培训班。



▲ 南航 2023 年乡村振兴干部培训班学员在“振兴号”主题航班上与机组成员合影

案例 “阳光之路” 定点县乡亲参学团活动



2023 年创新实施 3 期“阳光之路”定点县乡亲参学团活动，组织 100 名定点县村民代表前往广州开展参学，引领村民代表听成功经验、看发展变化、学先进做法，为培养一批新时代强村富民带头人，助力“文化润疆”发挥新作用。



▶ “阳光之路” 定点县乡亲参学团合影



消费帮扶

积极发动全员参与“央企消费帮扶迎春行动”“兴农周”等专项活动，共引进定点县5家供应商超过70款产品上架央企消费帮扶平台和南航会员积分商城、员工商城，在南粤分享汇电商平台上架南航定点帮扶县特色农产品，进一步拓展线上销售渠道、丰富产品数量，为助力农产品销售开展线上直播活动，同时持续推进和田优质农产品与航空餐食合作。





2023 年



打造特色帮扶品牌

南航集团持续擦亮特色帮扶品牌，采取“走出去”与“引进来”相结合的方式，为乡村发展强基固本，为乡村振兴提升动能，为巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接贡献力量。

提升“南航明珠教育”品牌

创新实施有航空特色的定点县文化交流活动，持续助力改进南航明珠系列学校软硬件办学条件，侧重文化教育帮扶项目设计和投入，多方位助力“文化润疆”。

创新“南航明珠培训”品牌

扩大定点县基层干部培训覆盖面，在各县乡举办有特色、切合实际的专题培训班，继续强化组织实施研学团、参学团。

夯实“南航帮扶志愿服务”品牌

在帮扶点持续发动青年志愿者开展“木棉课堂”“结对帮扶”等支教活动，积极参与乡村生态环境整治、基层干部心理团辅等工作。

完善“南航明珠示范村”品牌

探索总结南航示范村建设典型经验，深化示范村项目实施和效应发挥，打造若干具有影响力的“南航明珠示范村”。

做好特色帮扶宣传

南航集团不断加强沟通宣传工作，发挥好品牌宣传作用，讲好南航乡村振兴故事，争取更多媒体报道，有效扩大社会影响力，彰显“乡村振兴，南航担当”。

拓展外部宣传

打造“新疆和田乡村振兴号”彩绘主题飞机，并研究制定《阳光之路—南航帮扶十周年宣传工作实施方案》，通过多媒体平台对南航驻村帮扶十周年开展全过程、全方位、立体式的系列宣传活动，多角度记录南航在脱贫攻坚与乡村振兴中的探索与实践，相关报道获得主流媒体转载多次，持续扩大南航品牌影响力。

加强内部宣传

开展“阳光之路——南航驻村帮扶十周年”系列宣传，整合内外宣传渠道和资源，形成系列化、持续性、有特色的帮扶十周年品牌宣传；启动南航乡村振兴简报编制工作，共刊发 9 期简报，重点回顾集团和各分子公司帮扶工作的重点亮点，以此加强公司各帮扶点之间的工作交流，相互促进帮扶工作形成更多的亮点特点，形成更大内部合力。

案例 打造“新疆和田乡村振兴号”彩绘主题飞机



2023 年 7 月 3 日，“新疆和田乡村振兴号”彩绘主题飞机成功首航。作为南航帮扶新疆和田 20 周年的重要见证，“新疆和田乡村振兴号”机身通过彩绘呈现出一副庆丰收谋发展的欢乐景象。机身前部由高山、沙漠、河流、胡杨林、骆驼、民族舞蹈人物组成，描绘出一幅西域特色风情画，机身尾部绘有红枣、薄皮核桃、葡萄、甜瓜、石榴等和田特产。靠近机翼位置，一群学生正在举行升旗仪式，新建的校舍矗立在操场边，体现了南航在教育帮扶上作出的贡献。“新疆和田乡村振兴号”彩绘主题飞机既展示了南航在和田脱贫攻坚和乡村振兴上的工作成果，也是推动和田名片传播的重要渠道。

▼ 新疆和田乡村振兴号



专题
聚焦

协同发展不止步 多领域推进高质量发展

南航着力发挥空运资源优势，服务支撑国家战略，不断丰富联运产品类型，增强共建“一带一路”的本领，助力中国品牌出海，推进高水平对外开放，不断加快建设世界一流航空运输企业。

服务区域 重大战略 落地

南航聚焦服务区域重大战略，不断增强推进区域重大战略的本领，高质量建设北京大兴枢纽，构筑大湾区到国内主要城市的4小时航空交通圈，助力推动东北全面振兴，以央企担当绘就区域发展新画卷。

高质量建设 北京大兴 枢纽

南航加快推进北京大兴枢纽建设，持续做好国内国际网络规划与布局，尽快形成“四进四出”航班波，国内中转、国际国内互转比例和效率达到国内先进水平，充分发挥大兴国内、国际干线联运效能，构建陆空联运扇面、空空联运辐射网络，抓住新开国际长航线机会，采取长短线结合、优劣航线互补等措施，顺利打通国内转国际、国际转国内、国际转国际等多种联运类型，打造腹货结合的航空物流中转枢纽。同时，抓好中高价值客户运营，丰富大兴产品体系，优化旅客出行全流程体验，强化大兴出行品牌打造与宣传推广。

打造4小时 航空交通圈

南航在粤港澳大湾区推动“网络一体化、市场一体化、产品一体化、服务一体化”，服务粤港澳大湾区和深圳中国特色社会主义先行示范区建设，打造广深联合枢纽，构筑大湾区到国内主要城市的4小时航空交通圈。

打造高频航线

在主干市场打造高频航线，广州至北京、上海、杭州、成都、重庆、武汉等十余个市场保持每日8班以上，充分满足公商务客源需求。

挖掘潜力市场

利用增量资源，大力挖掘潜力市场，新开通广州至龙岩、舟山、仙女山、吉首等多个航点，为旅客提供更丰富的出行选择。

推动东北 全面振兴

南航借助地方资源禀赋深化多领域合作，服务国家东北全面振兴区域发展战略，围绕航空运输、物流产业、基地建设、航空旅游、航空配套产业等业务，与辽宁省人民政府开展深度合作，完善并提升辽宁省航空运输产业布局和服务水平，推动辽宁航空产业高质量发展，助力东北全面振兴。



推动“一带一路”建设

2023年是共建“一带一路”倡议提出十周年，南航聚焦支持高质量共建“一带一路”八项行动，发挥民航先联快通优势，持续加大运力投入，全力构筑空中大通道，助力“空中丝路”高质量发展，推动构建人类命运共同体。

加快“空中丝绸之路”建设

南航以枢纽建设为抓手，推动广州枢纽成为“海上丝绸之路”上具有重要影响力的国际合作平台，推动北京枢纽成为“一带一路”国际交往的重要合作平台，在中亚、中东、非洲等36个共建“一带一路”国家的74个城市开通241条航线，累计承运旅客6000多万人次，成为“一带一路”头号航空承运人。

2023年，南航加快“一带一路”共建国家市场航班恢复，共执行航线17条，比2022年增加7条，恢复和新开广州至槟城、普吉、巴厘岛、沙巴等市场航线。2023年，在东南亚共执行航班约1.4万班次，是2022年的3.8倍。

案例 开通“空中丝绸之路”客运航线

2023年12月21日，南航正式开通广州—郑州—卢森堡客运航线，是国内首条直飞卢森堡的客运航线，同时也是南航继郑州—伦敦航线后在郑州开通的第二条洲际航线。

该航线进一步打通我国粤港澳大湾区以及河南省与“一带一路”共建国家的空中通道，为中卢两国经贸往来和文化交流提供便利，对进一步推动区域经济发展将起到积极作用。

着力构建航空物流网

构建以乌鲁木齐为中心，衔接中亚、中东欧、中东地区，辐射国内主要城市的丝绸之路航空物流网，推进空卡、空铁、空海联运，提升国际航空货运能力和竞争力，促进全球互联互通，助力乌鲁木齐枢纽成为“陆上丝绸之路”的重要合作平台。

案例 推出“丝路行旅图”主题航班，传递“一带一路”精彩

2023年11月11日，南航推出第一个从乌鲁木齐飞往伊斯兰堡的“丝路行旅图”主题航班，两天后推出第二个“丝路行旅图”主题航班，通过生动活泼的历史介绍、欢乐有趣的知识问答、温暖的丝路故事分享，展示共建“一带一路”10年取得的丰硕成果，展现共建国家的风土人情。

携手共建，合作共赢

“一带一路”重要合作成果



“今年是共建‘一带一路’倡议提出10周年。10年来，南航全力构筑‘一带一路’空中大通道。”
——航班乘务长 张婷婷



高质量发展

01

砥砺前行 共谋高质量发展

南航持续完善公司治理，加强党的领导党的建设，坚持依法合规经营，健全风险管理，坚守廉洁底线，推动重点改革任务落地，加快建设世界一流企业。

响应联合国 2030 年
可持续发展目标



完善公司治理

南航严格落实党中央、国务院国资委、中国证监会和南航集团关于加强董事会建设、提高直接融资比重、提高央企控股上市公司质量的相关要求，持续完善治理架构和决策机制，提升董事会工作的制度化、标准化、规范化水平，维护良好投资者关系，为公司稳健经营奠定基础。

公司治理结构

公司董事会建立“4+1+4”制度体系，“4”即党组会、董事会、董事长办公会、总经理办公会议事规则；“1”即董事会授权管理办法；“4”即党组决策及前置研究、董事会决策、董事会授权董事长及总经理、各治理主体权责事项清单。“4+1+4”体系厘清股东大会、董事会、经理层等治理主体的权责边界，有力保证了董事会的规范运行，确保公司治理体系权责清晰、有效制衡、协调运转。



全年召开

股东大会
5次

审计与风险管理委员会会议
7次

董事会会议
10次

提名委员会会议
4次

监事会会议
8次

薪酬与考核委员会会议
2次

战略与投资委员会会议
3次

航空安全委员会会议
2次

董事会建设

南航积极推进董事会多元化，尤其关注推荐优秀女性担任董事，采用董事技能矩阵对独立董事候选人进行评估，从构成多元性、与现有董事的技能互补性、与公司业务发展相关性等角度，综合考虑进行提名，进一步丰富董事会成员结构。



董事会多元化

组建多元背景国际化上市公司董事会，审议通过何超琼女士担任公司独立非执行董事。南航董事会成员共7名，包括3名执行董事，4名独立非执行董事。目前董事会独立董事占多数，独立董事在企业管理、审计内控、风险合规、金融财务、国际化等方面均拥有丰富经验和专业知识。



董事会能力建设

打造三期“董事大讲堂”，邀请公司独立董事、神州数码董事长郭为先生，公司香港联席秘书刘巍博士等现场授课，吸引总部职能部门、重点子企业等近500人次听课。组织总部职能部门和重要子企业同赴北京大学开展“公司治理培训班”，录制“三讲”微课、董监高履职培训微课，面向全公司传播股权融资经验、上市合规理念和公司治理文化。



董事会反腐败培训

公司董事会开展董事、监事和高管人员合规培训共1次，培训时长3小时，结合坚守商业道德、廉洁教育、反腐败工作等方面，对最新法律法规进行深入讲解，为董监高合规履职提供了专业指引。

投资者关系管理

保护股东权益

积极配合股东行使权利，及时妥善回应股东咨询，依法配合股东提供资料，录制投资者关系管理视频课程，面向公司全体员工宣讲投资者关系管理监管政策及指引，营造注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任的投资者关系管理文化。

主动公开信息

从投资者角度出发，按月度提供生产数据、行业资讯和分析师观点等讯息，在官网投资者关系专栏中开设月度生产数据、业绩发布会等模块，通过财务数据可视化，展示业绩发布会材料和视频，增强定期报告可读性，便于投资者及时了解公司经营状况。

维护沟通渠道

持续强化投资者热线、邮箱、网站专栏、上证 e 互动等沟通渠道管理，及时妥善处理投资者咨询、建议等诉求。

开展沟通活动

以反向路演形式增进资本市场对公司战略发展的直观认识，邀请证券公司及公募基金等近 40 家机构投资者参观调研南航北京大兴基地，积极传递公司价值，获得机构投资者赞赏。

优化信披机制

制定南方航空上市公司定期报告管理办法，以优化完善信息披露工作制度流程为抓手，守牢上市合规底线，实现全年信息披露“零差错”。

上证 e 互动有效问题回复率

100%

累计召开和参加各类发布会、策略会、电话会

逾 150 场

获得“全景投资者关系金奖”

2022 年度最佳中小投资者互动奖

连续第 10 年获得上海证券交易所信息披露 A 级评价

获得《中国证券报》

2022 年度金信披奖

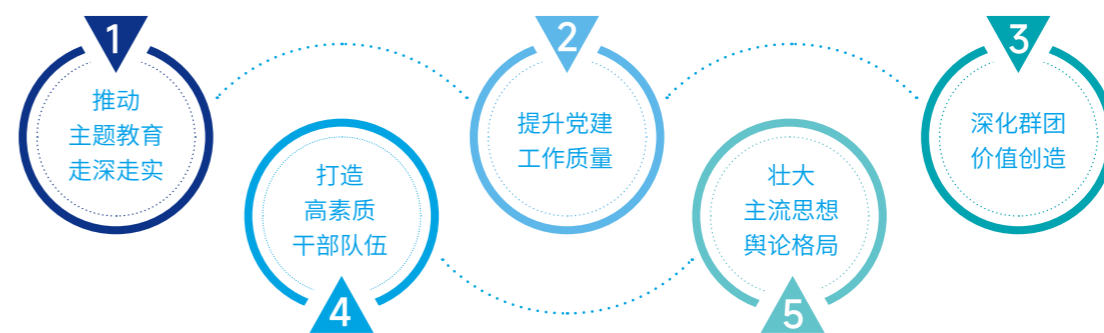
加强党的建设

南航深入学习贯彻党的二十大精神，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，以完善上下贯通、执行有力的组织体系为重点，着力打造高素质专业化干部队伍，壮大主流思想舆论格局，有效发挥群团组织作用，重视党风廉政建设，以高质量党建引领保障高质量发展。南航集团连续 6 年在中央企业党建工作责任制考核中获评“A”级。

深入学习贯彻党的二十大精神，实现管理层以上干部轮训全覆盖、全体党员线上培训全覆盖。落实集团党组各项部署要求，积极对接中央指导组，统筹推进理论学习、调查研究、推动发展、检视整改和建章立制。研究制定主题教育实施方案，完善工作机制，推动督导落实，形成一批理论成果、制度成果、实践成果。

顺利完成南航集团直属（南航股份）党委换届选举。完善“一企一策一评”党建考评机制，突出“六性”抓党建。加强“三基建设”，制定印发党建工作要点、增强基层党组织政治功能和组织功能的重点措施，修订党费管理办法，开展制度政策宣贯培训，推动向下贯穿、落地落实。开展发展党员工作自查整改，稳步推进三级党委调整，举办党建工作培训班和新任支部书记培训班，开展“两优一先”表彰。强化党建引领基层治理，制定印发网格化管理指导意见，推动形成基层治理新格局。

推动行业群众性创新，在民航工会全委会上分享南航“五小”创新工作经验。加强对外交流交往合作，举办与香港文职及专业人员总会交流活动，推动发展壮大爱国爱港力量。参加全国民航“青春先行军 奋进新征程”五四现场交流展示活动、“国产民机运营青年联盟”论坛，加入广州国际航空枢纽共青团联盟。实施“巾帼创新创效行动”，挂牌成立首个女职工创新工作室。



持续推进干部“能上能下”常态化，推进优秀年轻干部培养选用常态化，加大干部政治能力和专业能力培训力度，突出实战实训做好挂职锻炼培养常态化，打造“六有”高素质专业化干部队伍。

做实做细思想政治工作，组织“四个讲明”形势任务教育，推进谈心谈话制度化规范化。围绕党建引领、安全生产、“五化”服务、改革发展等开展内外外部宣传，全年在人民日报、新华社、中央电视台等中央重点媒体平台刊发稿件 2300 多篇。优化新时代“阳光南航”文化体系，开展南航品牌引领行动，位列“2022 年中央企业品牌建设能力 TOP30”第 12 名，位居行业前列。

依法合规经营

南航夯实合规管理基础，全面开展风险管理，坚守廉洁底线，积极保护知识产权，保障依法合规经营，为建设成为具有国际竞争力的世界一流航空运输企业保驾护航。

合规管理

南航集团通过构建分类分级的合规管理制度体系，开展合规管理专项考核，优化手册平台与合规风险管理系统，合规管理体系进一步健全，运行机制更加完善，助力稳健合规经营。



建立合规制度

制定合规管理纲领性文件《合规管理规定》，作为《合规管理手册》总册，更新发布涉外法律风险管理分册、关联交易管理分册、数据合规管理分册、违规经营投资责任追究分册、反商业贿赂合规管理分册等《合规管理手册》6个分册，共29份重点领域合规手册文件，建立健全分类分级的合规管理制度体系。

进行合规审查

将合规审查作为必经程序嵌入管理流程，落实规章制度、经济合同和重大决策合规审核率100%要求，确保应审必审，违规一票否决；南航重大决策事项合规审查意见由首席合规官签字，对决策事项合规性提出明确意见。

加强合规管控

组织二级单位全面梳理本单位合规重点岗位，制定本岗位重点岗位合规风险清单及应对措施，在合规风险管理系统开通“合规报告”通道，鼓励员工举报违规风险及问题，追踪并反馈办理结果。

打造合规中心

合规管理的业务中台合规中心完成手册结构化、电子签章、合作方信息检索三个重要领域的中台合规服务能力建设，为各业务部门提供合规依据查询、风险识别、合规要求执行等一揽子解决方案。

宣贯合规文化

以法律标准大讲堂为载体，开展反垄断、数据保护等重点领域合规培训；将合规培训作为管理人员、境外人员及新员工等重点岗位人员培训固定课程，组织员工签署《合规承诺书》，强化各级员工依法合规经营理念。

开展专项考核

以考核促明责、强履责，从合规制度建设、机制运行、组织基础及违规处理四个维度对二级单位开展合规管理专项工作考核，压实合规管理主体责任。

风险管理

南航集团修订了《全面风险管理规定》，强化风险管理机制，推进智能化风险监控，确保重大经营风险监测无死角，重视上市合规风险防控，有效防范各类风险。

建设合规风险管理系统

升级合规风险管理系统，持续加强合规、法律、风险、内控管理整合优化，初步建立以风险管理为导向、内控体系建设和监督为核心、法律管理为手段、各级手册为支撑的“大合规”风险防范体系。建立南航集团风险监测指标，逐步完成内控矩阵、风险数据库及合规风险清单梳理整合，畅通信息共享渠道，实现对重要业务领域和环节风险的监控和预警。

优化内控评价工作

加大依法合规经营监督评价力度，结合内控评价和合规评价整合工作，增补内控风险点，完善内控风险数据库，统筹开展内控评价监督，加大金融子企业监督评价力度，加强子企业内部控制自评工作的指导与监督，推动各级子企业完善内控体制机制。

在国务院国资委风险分类监测指标要求的基础上，基于年度重大风险评估结果，结合重点工作任务、公司KPI，补充完善更能体现民航业以及公司特点的指标以及阈值区间，形成更符合公司安全生产经营特点的南航关键风险指标监测体系，进一步将责任压实到各单位，按月度、季度收集监测情况和应对措施，履行决策程序后上报公司、国务院国资委，实现重大经营风险监测全覆盖。将更新后的指标体系固化到《关键风险指标管理办法》，实现有章可循。

监测重大经营风险

防控上市合规风险

向董监高、公司各部门及下属子企业传递上市监管要求，开展内幕信息管理、股份买卖提醒，强化全流程风险管控，形成闭环管理，实现可持续、高质量的上市合规安全。

防范财务风险

控好债务风险，守牢资金底线，实施境内外本外币资金一体化管理，防范境外资金风险，强化税务合规，加强财会监督，全年未发生无分歧逾期欠款。



商业道德

反腐败

2023 年南航集团坚持以严的基调、严的措施、严的氛围强化政治监督、正风肃纪反腐，组织召开党的建设暨党风廉政建设和反腐败工作会，落实党风廉政建设和反腐败工作要点 50 项工作举措，坚定不移推进全面从严治党。

反商业贿赂

制定发布《合规管理手册》反商业贿赂合规管理分册，其中包括《反商业贿赂合规管理规定》《反商业贿赂合规指引》《美国反商业贿赂合规指引》《英国反商业贿赂合规指引》《加拿大反商业贿赂合规指引》《澳大利亚反商业贿赂合规指引》《新西兰反商业贿赂合规指引》《欧盟反商业贿赂合规指引》和《联合国反商业贿赂合规指引》。

举报程序及举报人保护

检举控告人可以采用匿名或实名方式，通过邮寄信件或到指定接待场所面向南航集团纪检监察组反映相关情况。南航集团纪检监察组严格按照《纪检监察机构处理检举控告工作规则》《南航集团二级单位纪委报告检举控告和问题线索办理情况的规定》《关于贯彻执行〈纪检监察机关问题线索管理办法〉的若干规定》规定的程序和时限要求，认真处理实名检举控告和匿名检举控告，对其他机关、部门、单位转送的属于南航集团纪检监察组受理范围的检举控告，按规定程序予以接收，切实回应群众关切，发挥监督专责作用。

南航集团各级纪检监察机构对实名举报人的信息予以保护，控制知悉范围，严禁向被反映人、被反映单位透露实名举报人信息。收到实名举报人信访举报后，依规依纪进行实名核实，在信访举报办结后，向实名举报人反馈办理结果。

供应商行为管理

发布《供应商行为准则》，所有供应商必须遵循供应商行为准则关于依法合规、道德、安全及质量、环境保护等方面的要求。重视业务往来中的透明和诚实守信，要求供应商应当诚实守信，不得进行或允许任何形式的腐败、敲诈、贿赂、勒索、贪污及其他涉及不正当利益的行为，在开展业务时应做到公平竞争，不发生任何形式的恶性竞争行为。若供应商发现或怀疑业务中存在恶性竞争或不道德行为，期望供应商能及时汇报，共同营造公平竞争环境。



问题举报线索
处置率

100%

加强供应商“黑名单”管理

将 14 家行贿供应商纳入禁止与南航集团发生业务往来的“黑名单”。牵头召开三大航联合建立供应商行贿“黑名单”机制会议，制定印发《关于对违纪违法案件中涉案供应商分类处置把握标准的指导意见》，做到向一家航空公司人员行贿，三大航联合惩戒。

深化纠治“四风”

修订出台《南航集团党组关于深入贯彻落实中央八项规定精神进一步加强作风建设的实施细则》。突出整治形式主义、官僚主义，印发《2023 年力戒形式主义官僚主义为基层减负工作目标及措施》。持续清理规范议事协调机构，压减 28.85%。开展会议管理专项提升工作，持续改进会风。深入整治享乐主义、奢靡之风，紧盯节日等重要节点，坚决查处违规吃喝、违规收送礼品礼金等问题。

强化党规党纪教育

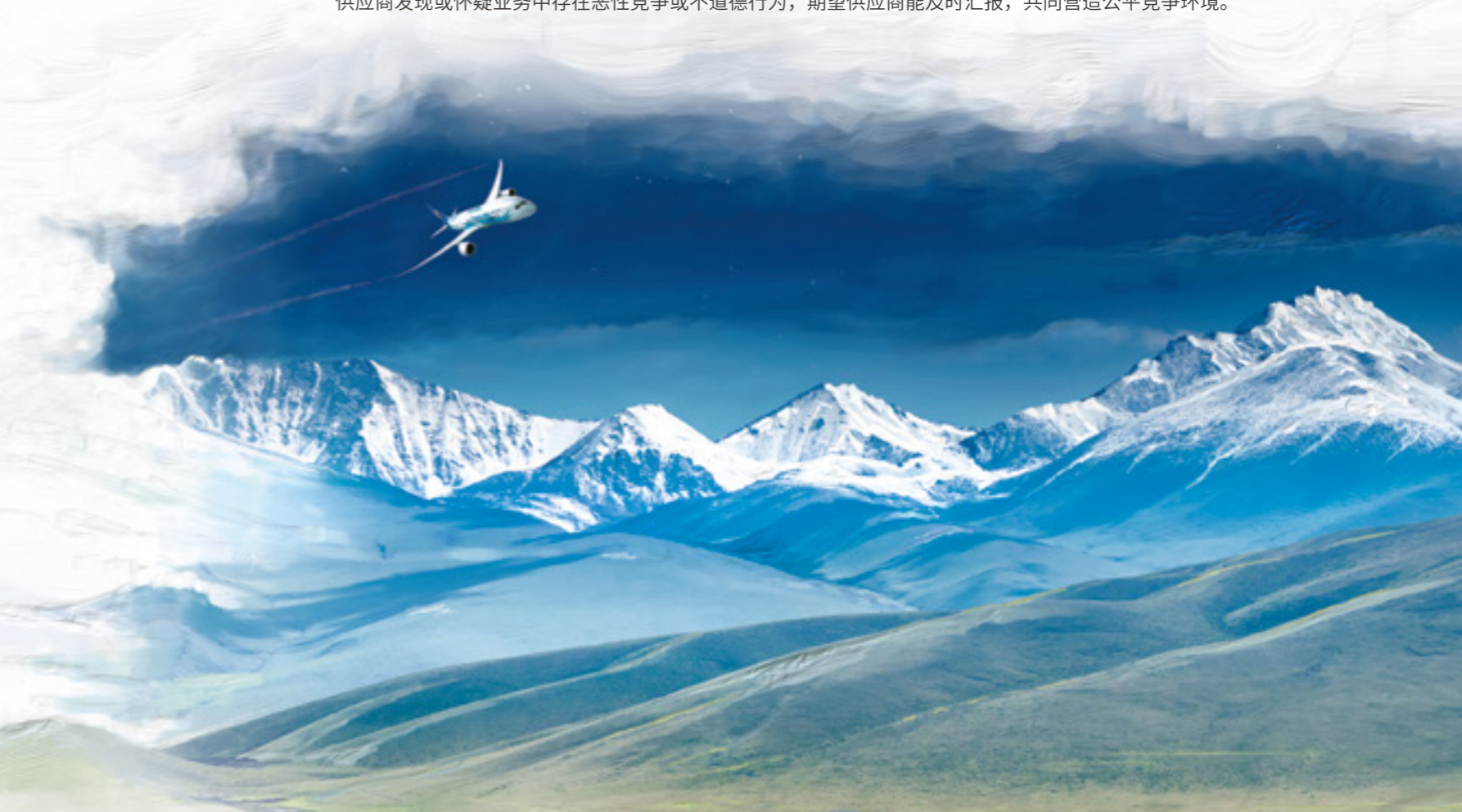
在 40 期培训班中对 2789 名党员干部开展党规党纪教育。

深化廉洁文化建设

将廉洁文化融入新时代“阳光南航”文化体系，持续办好南航视窗《每周一廉》栏目，在南方航空报开设《廉洁史话》《说文解字话廉洁》栏目，组织开展廉洁文化书画巡回展，擦亮企业文化廉洁底色。

健全监督制度体系

制定领导干部违规插手干预监督检查审查调查、干部选拔任用、采购实施、基建工程的记录报告办法等 35 项制度规定。



知识产权保护

知识产权作为公司重要的无形资产，是促进企业科技创新、提升核心竞争力的重要源泉。南航持续完善知识产权管理，强化知识产权保护意识，致力保护知识产权。

拥有商标知识产权

1017 件

2023 年
发生商标侵权事件

0 起

完善知识产权管理制度

修订《知识产权管理手册总册》，对《商标管理分册》《专利管理分册》和《软件著作权管理分册》进行相应的细化和修订，并完成编写《作品著作权管理分册》。

开展知识产权保护规划

编写《南航集团知识产权中期规划（2024 年—2030 年）》，拟在体系建设、管理制度、人才建设及文化建设等方面综合提升公司知识产权管理能力和水平。

举办知识产权专题培训

首次在全公司范围内组织举办知识产权专题系列培训，邀请专家讲授知识产权管理体系、商标品牌保护、著作权法律制度、专利申请与运用商业秘密等方面的专业知识，宣传南航在强化知识产权创造、运用、保护等方面的政策和举措，提高大家对知识产权的认识和理解，加强境外知识产权风险意识。

强化知识产权专利申请

加强现有大纲、课件、视频、题库、教材等教学资料的知识产权保护，符合条件的课件及时申请作品著作权登记，符合条件的教材及时申报书号出版，加强科技创新项目的知识产权管理，条件成熟的科创产品及时注册实用新型发明专利。

深化改革发展

南航圆满完成国企改革三年行动，启动实施改革深化提升行动，聚焦建立健全科技创新体制机制、发展战略性新兴产业、完善中国特色国有企业现代公司治理、优化市场化经营机制等重点领域，将改革向纵深推进，积极融入新发展格局，以改革为推动高质量发展的根本动力，加快建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业。

在国企改革三年行动
考核中获评
A 级

物流公司、通航公司两家
“双百企业”
均获评标杆

加快布局战略性新兴产业

布局民航高相关战略性新兴产业，大力发展中国特色飞行训练、航空高端装备制造、国产民机共同体、IT 信息和新兴通用航空等产业，推动产业结构调整优化，加快培育发展新动能。翔翼公司获评国家专精特新“小巨人”企业称号。

实现关键领域攻关

实现国产模拟机总装、软硬件设计等关键核心技术突破，自研全球首个兼容空客、波音、中国商飞等主流机型的飞机健康诊断“天瞳系统”。攻关建立 ARJ-21 飞机 APU 零部件深度维修能力，减轻对国外依赖，降低单台送修成本超 30%。全年新增国家授权专利 115 件，累计有效专利超 500 件。

完善科创配套制度

探索建立薪酬总额特殊事项清单管理制度，将对改革发展和科技创新具有重大影响的事项列入清单范围。规范细化薪酬总额单列机制，将公司重点战略任务、科技高层次人才和重点科研项目纳入单列政策。

完善现代公司治理

动态优化前置清单，加强外部董事队伍建设，健全差异化评估体系，构建“六力”模型，开展子企业董事会成熟度评估，为下一步优化调整子企业董事会授权打好基础。

推动任期制和契约化管理

将非子企业的航空主业分公司、业务运营单位等纳入改革，实现签约 100% 全覆盖。强化任期制和契约化管理考核、分配、退出各环节的有效衔接。

深化三项制度改革

健全“能下、能出、能减”配套机制，强化“下后”管理，树牢管理人员“能下还能上”鲜明导向。2021 年以来，末等调整、不胜任退出中层及以上管理人员退出比例累计达 18.4%。开展灵活用工近 1.2 万人次，解决 28% 的地面岗位用工需求，减少新增合同制劳务制用工 1500 人。



02

安全飞行 守护平安旅途

安全是民航业的生命线。南航始终践行“人民至上、生命至上”的工作理念，着力防范化解安全风险，不断提升安全品质，树立南航“大安全”理念，确保航空运行绝对安全，确保人民生命绝对安全，以新安全格局保障新发展格局。

响应联合国 2030 年
可持续发展目标



加强安全管理

南航严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国民用航空法》等法律法规，持续深化安全管理体系建设，加强安全风险防范，不断提高安全管理科学化和精细化水平。

制定安全战略

南航坚持从战略高度谋划安全工作，深入学习贯彻习近平总书记关于民航安全的重要指示批示精神，确保“安全第一”的思想基础，打牢牢固树立安全第一理念的价值取向，将安全融入血脉、付诸行动。

2023 年继续保持国内民航最好的安全纪录



安全管理策略

南航坚决把安全发展放在“坚持五大发展”之首，形成“两抓一防”安全管理总体策略，坚持正确处理安全与发展、效益、正常、服务的关系，把安全发展贯穿南航工作全过程、各环节。



安全绩效挂钩

设置二级单位主要负责人年度安全专项述职机制，将安全工作作为党员领导干部综合业绩考核重要指标。同时，增设每周安全生产讲评会制度，更加聚焦安全主题，进一步增强安全管理措施落实的时效性、有效性。



安全管理机制

在《航空安全管理手册》中，明确了党组织在安全工作中把方向、管大局的重要作用，将研究安全问题列入各级党组织的重要议事日程，将安全生产重大事项纳入“三重一大”决策机制。同时，出台落实南航集团党组重大安全决策部署五项机制，扎实推动党中央和民航局对安全工作重要要求逐级转化为公司安全战略、部门管理制度、岗位业务流程，贯穿到基层执行环节。

全年安全运输飞行
284.2 万小时
(含厦航)

安全运输旅客
1.42 亿人次
(含厦航)

连续保证了
290 个月
飞行安全
(不含厦航)

连续保证了
355 个月
空防安全
(不含厦航)

建设安全体系

南航持续深化特色安全七大体系建设，正式发布安全责任、风险管控、过程控制、规章手册、训练培训、安全文化、科技创新 7 个体系的建设标准和审核标准，将盯人盯事的点、盯组织的线、盯系统的面有机统筹起来，增强科学抓安全的系统思维，推进建设功能层次清晰、体系布局合理、动态响应迅速的南航特色安全管理体系。

健全配套机制流程

发布体系审核管理规定和审核员管理规定，遴选 117 名公司级安全审核员，开展 3 期专项培训，安全七大体系已基本具备深入推广建设的条件。

强化责任体系建设

加强岗位安全责任清单管理，组织制定公司领导、二级单位班子成员、安全管理人员及一线关键岗位安全责任清单范本，选取重航、贵航等作为责任清单数字化试点单位。

推广安全管理做法

开展“先进安全管理做法共享推广”活动，广泛收集基层单位在推动体系建设上的好经验、好做法，促进顶层设计与基层探索良性互动。

组织安全体系审核

探索推进安全七大体系与 SMS 审核有机融合，开发线上审核功能，通过 ESMS 系统实现安全检查事项与法定自查事项 100% 对应覆盖，以公司审核和各单位自审相结合的形式组织体系审核，以审促建。

防范安全风险

南航持续加强风险防控，围绕“人、机、环、管”等方面，系统性开展风险评估工作，并制定风险防控措施，紧盯飞行风险，加大隐患排查整治力度，确保重要领域和环节运行安全风险可控。

严格防范飞行安全风险

紧盯低油量风险

建立燃油决断点的评估机制，制定《航空器低油类处置检查单》，并将告警提醒、燃油测算、决策油量 ACARS 信息发送、检查单通过运行监控系统相融合，提高低油处置效率，降低低油量运行核心风险。同时，通过考评和案例点评，加强低油风险意识，提高低油处置能力。

降低误入风险

升级 EFB 航图模块，实现情报、气象和地形等信息在航路图界面的叠加展示；建立空中限制区域的信息收集及数据维护制度，在航路图上实现基于设备位置的限制区、国境线的告警功能，帮助机组更好地建立情景意识，降低误入四区一线的风险。

整治舱门风险

加强起飞、下降阶段对各客舱门的监控措施，力争做到“早发现、早报告、早处置、早控制”，确保航班安全正常；加强客舱巡视期间对旅客的异常行为识别，果断介入涉及舱门的不安全行为。



开展专项风险评估
528次

排查一般隐患 推送风险提示
564条 **22**项

荣获第五届国家网络与信息
安全信息通报机制中央企业
网络安全大赛交通行业
“行业最强战队奖”
——南航一队、南航二队

荣获首届国企数字场景
创新专业赛用户服务类
三等奖
——“飞行数据分析与仿真回放”

应用数字化识别风险

风险可测
围绕防控可控撞地、空中失控、跑道侵入等核心风险，搭建指标体系和预警模型，通过多维度收集数据和评估，提前捕获和精准预测风险苗头，实现对风险的可知、可测、可控。

风险可视
开发机场飞行运行风险系统（AFORS），融合航空公司运行经验和中国民航飞行品质监控基站相关飞行数据、民航安全信息等资源，针对国内机场的气候环境、地形特征、飞行程序、空中交通服务、QAR 监控事件、地面运行、机场保障能力等特点，制作三维动态仿真视频，实现对机场飞行运行风险的实时预警、量化分析和可视化展示。

提高队伍水平

加强资质能力建设
实施专业人员技术恢复分类管理，对恢复进度迟缓和资质能力欠缺人员采取针对性帮扶措施；实施在校飞行员能力摸底，跟进分级管理措施，对新毕业副驾驶实施集中统一培训，建立针对性课程体系，从源头抓好人员技术能力。

加强心理健康管理
在员工各职业关口前置心理测评，推动测评结果在员工全生命周期的深入运用。同时，实施员工心理健康促进专项管理，协同党政工团等部门把专业队伍思想政治工作落实到具体业务和具体场景，做好谈心谈话。

培育安全文化



南航着力打造“生命至上、安全第一、遵章履责、崇严求实”的新时代安全文化，持续开展各类安全宣教活动，不断提升全员安全思想认识，推动安全文化理念入脑入心、落地生根。

加强安全教育

通过开展安全论坛、提升“大安全”思想认识讨论等员工喜闻乐见、形式多样的安全生产宣传教育活动，不断强化全员安全意识，营造“人人讲安全、个个会应急”的良好氛围，以“时时放心不下”的责任感、“事事落实到位”的执行力，扎实做好安全生产各项工作，持续推动安全治理体系和治理能力现代化。

加强文化宣讲

创新成立属地安全文化宣讲团队，聘任属地安全文化宣讲团队核心成员 95 人，启动安全文化百场宣讲系列活动，打造我为安全献真言、我为手册找缺陷等系列文化品牌，提升员工对安全文化的参与感、认同感。

打造自愿报告分享“社区”

在 I-CARE 自愿报告 App 中融入丰富的社交互动、任务体系、运营体系、积分成长、消息提醒及个人中心等全新功能，触达南航全体员工。员工可通过手机 App 一键完成报告信息，随时知晓处理进程并对处理情况进行评价、互动，逐步形成全员关心安全工作、参与安全工作的正向环境。2023 年，I-CARE 自愿报告 App 共收集 36900 余条报告信息。



筑牢航空安全

南航聚焦安全主业，坚持安全是最好的品牌、最优的服务、最大的效益，统筹抓好安全体系、安全训练、安全思想和作风建设，持续巩固航空安全，奋力打造可持续、高质量的航空安全。



荣获
中国民用航空局
“飞行安全
钻石三星奖”

荣获中南地区
37家运输航空公司
“平安民航”考核
第一名
连续6年在辖区
保持领先水平

全年安全运输飞行
284.2万小时
(含厦航)

累计安全飞行时间超
3000万小时
(不含厦航)



连续保证了
290个月飞行安全
(不含厦航)

连续保证了
355个月空防安全
(不含厦航)

平安执行航班
107.6万架次
(含厦航)

未发生
公司责任征候及以上事件
(含厦航)

完成考试员标准化
培训

413名

优中选优聘任核心
型别教员

392人

组织飞行大讲堂

11期

实现 CRM 复训
全覆盖

98.2%

参训者对培训质量
表示满意

健全管理体系

制定《飞行系统深入推进大运行建设工作方案》，围绕系统大运行建设进行积极探索；研究制定《飞行系统效能考核方案》《运行效能奖励分配方案》，确保运行考核指标体系更加科学、合理，进一步调动各飞行单位的积极性；规范飞行时间、延长值勤期等运行信息报送流程，细化备份机组管理，明确飞行机组非生产任务锁班职责、权限和工作流程，完善运行制度体系建设。

做好思政工作

持续巩固深化“一企一策”成效，做好空勤人员思想政治工作五个体系和安全七大体系的“结合文章”，围绕员工队伍稳定、班组长队伍建设、青年飞行员队伍建设、飞行学员培养、飞行学员训练、流动和辞职飞行人员情况等组织开展专题调研，加强员工正向引导，维护飞行员队伍稳定向上，为航空安全保驾护航。

提升安全能力

紧紧围绕推改革、提“管总”、强资质三条主线，推进训练改革集中攻坚，将飞行大讲堂与总师办小课堂“大小结合”，循证训练与月度安全讲评“长短结合”，技术研讨与换季学习、CRM训练“点面结合”，不断提高训练效能、提升机组资质能力水平，为生产经营和飞行安全提供有效支撑。

加强作风建设

全面修订《飞行作风训练大纲》和《飞行员作风量化管理工作实施方案》等作风建设长效机制，细化“四种形态从严治警”“安全从业人员负面行为清单”应用方式，通过开发管理系统汇总分析作风量化数据，抓苗头，找短板。

保障信息安全

南航高度重视网络安全工作，建立起“点面结合、内外联动、横向协同、纵深防御”的网络安全体系，制定《信息化建设“四个统一”管理规定》，明确信息安全组织机构和职责分工，开展安全意识宣贯交流活动，树立统一的网络安全建设和发展共识，筑牢公司的网络安全防线。

公司制定《数据处理合规管理规定》《数据主体权利处理指引》《个人信息生命周期指引》等制度，明确要求与第三方开展个人信息委托收集、委托处理、交换、分享、传输等合作时，进行个人信息保护影响评估，并依照《个人信息保护合规指引》及合同管理相关规定，签署个人信息保护协议，规范信息的最小化采集、安全传输和存储，以及信息的使用、共享，规范数据提供需签订协议和脱敏处理，严格按照国家要求保留和销毁数据，全面落实数据安全全生命周期保障。



南航成立网络安全与数字化委员会，由公司总经理担任组长，负责公司数据安全的重大决策，指导并参与隐私保护和数据安全的相关工作。同时，公司设有数据保护合规官，由公司副总信息师担任，负责个人隐私保护工作，并定期参加信息系统安全生产例会，指导网络安全工作。同时，数据保护合规官牵头成立个人信息保护工作小组，负责具体推进个人信息保护工作。



信息安全审计：公司每年聘请外部事务所和专业网络安全机构开展独立的安全审计工作，包括信息系统审计，涵盖信息安全政策及系统安全方面的内容。公司根据等级保护要求，每年聘请权威测评机构对关键信息系统和管理流程进行测评，发现的隐患及时整改。同时与国家互联网信息办公室、国务院国资委、中国民用航空局、公安机关、权威测评中心合作进行技术性安全检测，全面评估系统风险，排查安全隐患。

信息安全认证：公司通过了 ISO 27001 信息安全管理体系认证、支付行业数据安全标准 (PCI) 认证、DCMM 数据管理能力成熟度评估 (4 级) 认证、国家网络安全等级保护测评认证，以及国际航协 IOSA 审计评估，并每年进行认证复审，以确保信息安全管理的有效性。



公司组织内部实战化网络安全攻防对抗演习，通过高水平对抗实战演练，检查防守边界的疏漏、资产安全加固情况、安全设备策略防护的有效性；开展内部员工钓鱼邮件演练，不断提升员工网络安全能力；圆满完成春运、两会、国家网络安全攻防演习，并在国家网络安全攻防演习活动中获得“优异”成绩。公司信息系统安全平稳运行，全年未发生重大网络安全事件。



制定《客户个人信息保护工作方案》，围绕客户信息采集、客户标签管理和客户信息使用三个核心节点，在用户中心上线客户个人信息统一采集、统一查询功能，触达中心上线短信触达、云呼触达功能，实现客户个人信息的合规采集和使用。同时，完成地服触达、客服外呼、客舱服务等 6 个业务场景与用户中心和触达中心的系统化对接，实现客户数据可用不可见和阅后即焚。

为了防范旅客信息泄露事件发生，公司开展全面排查旅客信息泄露有关风险的活动，理清用户行程和联系方式等敏感信息在南航内部系统以及对接外部系统的数据流向和关键节点，排查旅客联系方式、旅客行程信息等环节，识别分析可能的风险点，并制定相应的监控及优化方案建议。



公司制定了《网络安全管理办法》《网络信息安全突发事件应急处置专项预案》《信息中心网络安全事件应急处理细则》《网络勒索攻击防御指南》等制度，明确数据泄露和网络安全事故等重大事件处理流程和报告流程及方法，做到事前防范、事中控制、事后追溯，对于泄露事件立即开展应急处置并保护现场和证据。

同时，针对关键系统数据进行定期异地备份，定期进行恢复测试，确保信息系统故障恢复，并持续加强网络安全防护体系建设，不断加强安全防护、监控、审计措施，及时消除安全隐患，提高事故调查能力。





参加网络安全宣传周活动
共计
76700 余人次

参观学习网络安全现场展览
共计
2000 多人

参加 ilearning 信息学堂
共有近
7 万人



公司组织形式多样的信息安全培训活动，主动把网络安全“课堂”送上门，营造网络安全人人参与、人人有责、人人共享的浓厚氛围，帮助全体员工共同提升网络安全意识，掌握网络安全常识和技能。



线上知识普及：通过内部通信工具、公众号、南航视窗、微博等宣贯途径发布《一图了解〈数据安全法〉》《信息安全十三禁》等宣贯图文、新闻稿件，全方面宣贯网络安全知识，让员工在碎片化时间中更高效地完成知识获取；开展网络安全高危风险行为安全意识线上培训会，加强技术人员安全意识和技能。



线下参观学习：采用“现场展览+互动体验”的方式，举办以“筑牢网络安全防线，助力南航高质量发展”为主题的南航网络安全宣传周活动，以办公安全、邮件安全和个人信息保护为主题组织开展专题讲座和现场互动活动；另外，在南航大厦布置展览，对近期出台的法律法规、企业网络安全管理制度进行解读，以邮件安全、办公安全、个人信息保护、保密安全等为主题，从案例分析、安全隐患及防护技巧方面开展网络安全教育，并通过有趣的网络安全互动游戏形式吸引广大员工积极参与学习，寓教于乐，提升员工网络安全意识。

呵护旅客安全

南航不遗余力做好航食安全和客舱安全，为旅客提供健康、安全的环境，打造更为安心和贴心的旅程。

保障航食安全

监督食品安全卫生

广州总部开展航空食品卫生检查 5 户次，发布食品安全风险提示 8 次和通报 4 次，开展食品安全专项培训 3 次，航空食品安全风险总体可控。

监测飞机饮用水安全

广州总部开展航空饮用水供应链卫生风险评估工作，共采样飞机 58 架次、水车 8 架次，完成 193 份水质样本的微生物指标监测；开展飞机水质采样检测，累计抽检 19 架次。

保障客舱安全

防范核心风险

切实履行“客舱乘务员首要职责是安全”的职责，重点防范颠簸、舱门、锂电池、空防等客舱核心风险，全年未发生颠簸、舱门等安全“老大难”问题，客舱系统成功处置客舱扰序事件 243 起，旅客伤病 1032 起，为旅客营造安全舒适环境。

提升安全技能

推出 CTA 客舱颠簸告警管理系统，实时量化颠簸强度，为乘务员判断颠簸等级、调整服务流程、保障旅客安全提供有力工具，推广 VRTT 多人协作灭火训练系统，加强虚拟场景化训练，提升乘务员应急处突能力。同时，优化客舱乘务员手册标准，开展覆盖全员的安全理论培训、覆盖运行全流程的机组联合应急演练。

防控病媒生物

定期开展飞机蟑螂侵害评估工作，全年飞机蟑螂控制情况良好，持续为旅客提供舒适、卫生的客舱环境。

提供健康咨询

参与制定中国民用航空局《旅客乘机适航性评估与风险管控指南（征求意见稿）》，关心关爱特殊旅客，为其提供乘机健康咨询服务。2023 年，共为 3119 名旅客提供健康乘机意见。

特别策划

共筑“同心梦”

——航班起飞前紧急滑回，生命至上大爱无疆

2023 年 8 月 2 日，南航由广州飞往西宁的航班推出滑行后，一名 12 岁的小旅客突发身体不适，出现全身抖动、口吐白沫的症状，南航乘务组分工合作紧急救援，飞机滑回停机坪，并联系救护车第一时间将旅客送往医院进行进一步检查。救治期间，机上 170 余名旅客都非常配合，没有一句抱怨，安静地等待飞机滑回。小旅客最终也顺利出院回到家中，展现了南航始终坚持“人民至上、生命至上”的理念，践行生命至上、大爱无疆。



03

绿色飞行 践行低碳发展

南航秉持“绿色、和谐、创新”的理念，将可持续发展理念融入生产经营全过程，主动服务国家“双碳”目标，积极应对和缓解气候变化的影响，降低污染排放，传递绿色低碳理念，注重保护生物多样性，尽力降低运营对环境造成的影响，做绿色发展理念践行者、旅客绿色出行倡导者、飞行节能减排引领者和绿色低碳科技创新者。

响应联合国 2030 年
可持续发展目标



应对气候变化

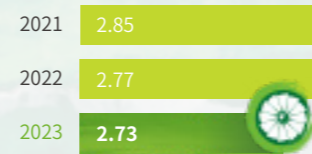
南航深刻认识到气候变化对自身发展的深远影响，积极应对并制定《南航集团碳达峰行动方案》等方案和行动路径，深挖航空减排潜力，推行绿色全旅程服务，不断探索航空业低碳发展新路径。

“双碳”战略行动

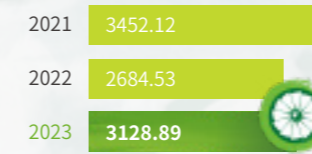
南航严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》，制定《南航集团碳达峰行动方案》《节约能源与生态环境保护专项工作考核实施细则》《南航集团绿色发展工作方案》《南航集团绿色发展 2023—2025 年指标目标及实施方案》《关于加强环境应急事件信息报告工作的通知》等制度文件，明确节能减排及环保目标，积极开展“双碳”战略行动，应对和缓解气候变化产生的影响。



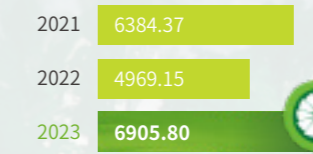
航油消耗 (万吨)



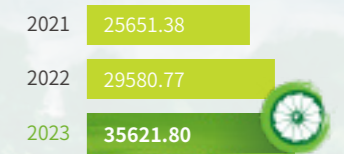
吨公里油耗 (吨 / 万吨公里)



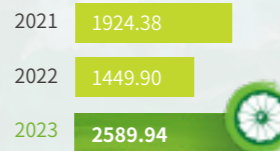
汽油 (吨)



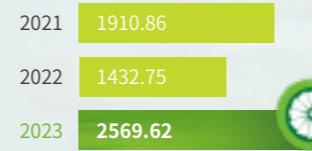
柴油 (吨)



电 (万千瓦时)



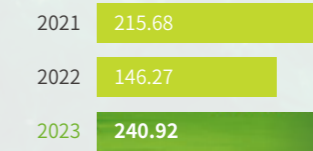
二氧化碳排放 (万吨二氧化碳当量)



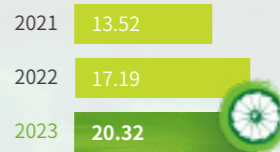
范畴一二氧化碳排放 (万吨)



天然气 (万立方米)



液化气 (吨)



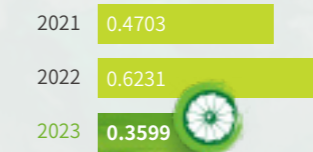
范畴二二氧化碳排放 (万吨)



吨公里二氧化碳排放 (吨 / 万吨公里)



总耗水量 (万吨)



耗水强度 (立方米 / 万元)

注：相关数据披露范围为中国南方航空集团有限公司，与 2022 年数据口径保持一致。



“双碳”目标设定

开展南航实现碳达峰碳中和目标的全产业链减碳应对情景映射方案研究，健全绿色运行与管理标准体系，优化飞机减重节油举措，加强节能技术储备，推进可循环资源利用、清洁能源应用，持续降低吨公里油耗和碳排放，通过七大领域的行动贯彻实施交通运输绿色低碳行动，力争到“十四五”末，吨公里油耗不高于 0.28 公斤。

“双碳”战略行动

紧密结合民航实际，以飞机节能减碳、降低地面能耗、旅客绿色出行为抓手，持续开展“数字化精细运营+全链条节能创新”行动，持续创新航油节约管理模式，研发场内车辆智能监控系统，并成为国内首家自主开发航油大数据管理系统的航空公司。同时，编制季度能耗与绿色发展动态情况报告，对公司重点用能单位进行能耗督查，持续推进公司整体节能减排能力和效率的提升，助力公司绿色发展。

落实航空减排

南航以“管好每滴一油，用好每一滴油”的理念，坚持精细运行、精益飞行，通过数字化、智慧化手段，夯实节油成效，加大航空减排力度。

深挖数字化节油

持续深化节油创新，完善连续爬升、APU 数字监控等模型，累计推动直飞、巡航高度、航路优化设计等超过 30 个节油点，建立航油成本经营体系，明确体制机制、技术创新、文化建设等工作部署，加快推进全流程数字化节油工作。

延伸阅读

为什么要进行鲨鳍小翼改装？

在飞机飞行时的各种阻力中，有一种阻力叫诱导阻力，发生在翼尖，是由两侧翼尖涡流产生的阻力，对于亚音速飞机，比如我们的民航客机，诱导阻力占比达 50%。所以，如何减小诱导阻力一直是飞机设计的重点，最新的研究又发现了更好的翼尖小翼的形状，它会更好地减小诱导阻力，空客给这种小翼命名为 SHARKLET，即鲨鳍小翼。

这种小翼的物理特征是：总高 2.43 米、增加 6% 翼展长度、增加 2% 翼型面积；性能特征是：提升飞机爬升性能，减少 2% 燃油消耗，相当于增加 50 海里航程或 200 公斤业载；每年减少二氧化碳排放 500 多吨。



提升飞机性能

开展 48 架 A320CEO 系列飞机的鲨鳍小翼改装工作，到 2023 年 6 月 26 日完成所有改装工作。该改装项目每年二氧化碳减排量约 2.3 万吨，每年可节约成本达 4493.2 万元。



优化航油 e 云

推广运用定量加油功能，减少机组多加油的概率，前移加油关口，提高安全效率；上线及优化航油 e 云飞机用油画像功能，实现对油量全链条的实时监控，让管好每一滴油有抓手、可视化、便捷化。



实施精细加水

公司制定了从点到面、从单一机型到多机型、从统一标准到精细标准的加水方案，进一步精细化管理飞机加水，减轻飞机载重，达到节约燃油、减少碳排放的效果。



案例 南航飞机实现“精细加水”，年减少碳排放达 0.6 万吨



2023 年 5 月 20 日，“精细加水”项目在南航所有航班上运行。南航在确保旅客使用体验不受影响的前提下，综合考虑不同地区不同航线的运行特点，经过严密的测算，最终得出航班加水量最优的计算方法。同时，专为“精细加水”研发的信息系统会根据航班的旅客人数、航程距离等参数，自动计算出所需的加水量，直接推送至本次航班乘务长和机务加水员的移动设备。

推广国内电子货运单

大力应用互联网、条形码扫描等技术，推广网上销售平台及货站单证无纸化操作，与浦东、虹桥等机场以及川航等实现数据对接，实现无纸化操作，减少碳排放，电子货运单使用比例得到进一步提升。



推行绿色出行

南航不断丰富“绿色飞行”产品，鼓励更多旅客在自身行为中融入环保理念，提升环保意识，进一步推动旅客形成绿色出行的方式。

推行按需就餐服务

通过创新产品和服务模式，为旅客提供里程奖励，鼓励旅客按需用餐，让更多旅客在自身行为中融入绿色理念、提升环保意识。旅客在出行前 6 个小时，可以通过南方航空 App、微信、客服热线等渠道，提前选择不用餐，公司将取消餐食、使用电子值机、使用电子行程单等减少的碳排放记录在旅客碳账户中，旅客也可获得一定数额的南航里程奖励。2023 年，“绿色飞行”按需用餐参与旅客累计超过 486.35 万人次，减少餐食浪费约 5512 吨，有效减少“舌尖上的浪费”。



推行碳抵消服务

正式上线“绿色飞行-旅客碳抵消服务”，建立一站式碳抵消平台，为旅客打通自愿履行社会责任的途径。旅客可通过自愿参加航空旅程碳抵消服务产品，降低航空出行碳排放对环境的影响，为旅客实现个人“碳中和”飞行提供全新体验。截至 2023 年 12 月 31 日，累计 1419 人次参加旅客碳抵消服务，抵消 250 吨二氧化碳。





特别策划



共筑“同心梦” ——“绿色飞行，低碳出行”南航“社会责任号”航班起航

2023年4月22日是世界地球日,同时也是南航的社会责任日。当日早上7时32分,由广州前往大连的南航“社会责任号”主题航班 CZ3603 顺利起飞,本次航班上有12位旅客选择了“绿色飞行”。

在主题航班上,乘务长与旅客开展低碳相关知识问答互动,旅客也踊跃参与本次“绿色飞行,低碳出行”活动,进一步了解无纸化登机、机上按需用餐等绿色出行知识。航班上还定制了融入社会责任元素的专属印章,为踊跃参与的旅客盖章打卡留念,并设置了签名板,鼓励旅客分享自己的环保理念,“给南航点赞”“祝绿色飞行越办越好”等留言让这次活动更加有意义,也让共同推动美丽中国建设更进一步。

“这是我第N次选择南航的绿色飞行,今天的活动也让我更加感受到,我们微小的举动也算是为保护地球家园出了份力。”

——旅客刘先生



加强污染防治

南航严格遵照《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》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规,加强对废水、废气及固体废弃物的处置,最大程度降低对周围环境的影响。

加强废水处理

全年处理航食生产过程中产生的废水

10.28 万吨

废水处理率

100%

全年机务维修处理工业废水

10993.2 吨

全年循环用水量

3725 吨

占总耗水量比例

0.0623%



对于生产废水

配套采用生化处理工艺一体化污水处理站,主要处理来自飞机的褪漆、零部件清洁及各车间生产废水,利用生物降解至符合国家排放标准后,通过机场管网排入机场污水处理厂。2023年,废水均达标排放。



对于洗涤污水

改造现有处理系统的各个功能池,形成处理机上地毯洗涤生产污水一体化系统,并将锈蚀的蒸汽管道更换为镀锌材质管道,防止蒸汽管道出现“滴、漏、跑”现象,确保一体化系统的正常运行,实时监控污水处理情况。



对于航食废水

设置独立、规范的生产废水排放口,采用一套隔油+气浮+沉淀的污水处理系统进行处理,并在生产废水处理设备上安装流量计,由专人负责、专人操作,确保污水处理站环保处理设施运行正常,实时追踪污水处理量。

加强废气处理

公司配套废气治理设施，通过活性炭吸附技术将飞机喷漆产生的有机废气进行吸附，定期更换吸附耗材，并通过废气在线监控系统实时接受环保部门监控。2023年，废气均达标排放。

全年机务维修处理废气
30240 万立方米

规范固体废弃物处置

公司依据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物污染防治技术政策》等法律法规，制定《维修废弃物管理制度》，全面落实“安全第一，预防为主，综合治理”的维修废弃物工作方针，进一步规范各基地维修废弃物的收集、贮存、转移和处置，有效控制和减少维修废弃物的污染。

对于维修产生的废弃物

建立机务维修废弃物全过程管理制度，严格进行有害/无害分类投放，每日由专人收集汇总，并与多家符合回收处置资质单位签订处置合同，使其可高频次转移处置，达到处置及时不长期积存，提高了危险废弃物规范化管理水平，降低公司环境隐患。2023年，维修废弃物处理率100%。

实现废弃物循环再利用

明珠酒店改造闲置集装箱，打造成美食街新增点；利用废旧钢管、旧角铁完成地下室及停车场限位杆的制作和安装工作，解决停车位部分限位杆缺失的问题；并对客房可回收物品进行拆卸回收，报废的电视机、打印机、电话机等设备的可用零配件作为备用零件使用，充实部门零件库，累计回收物资约53.9万元。

对于塑料废弃物

公司执行落实塑料污染治理工作总体方案，完善一次性不可降解塑料制品替代标准，持续更新塑料制品禁限管理标准，在生产与采购环节严格执行标准管控，做好单独回收和处理，推进行业标准的立项。

机务维修有害废弃物处理量

2451.4 吨

处理率

100%

机上服务无害废弃物处理量

18 万吨

有害废弃物分类	处理量 (吨)
废煤油	339.61
废杂油	1244.21
废有机溶剂	394.49
废润滑油脂	1.79
废乳化液	7.37
废油漆、漆渣、染料和涂料	52.11
含铬废物	3.82
含铅废物	5.46
废有机树脂	10.01
废灯管	0.04
废活性炭	0.36
废包装物、容器	119.25
废电池	0.002
表面处理废液	135.13
感光材料废物	1.06
含汞废物	0.35
其他有害废弃物	136.35



倡导绿色环保

南航倡导员工践行绿色低碳办公和生活理念，开展丰富多彩的环保宣传活动，不断向公众传递形成绿色低碳的生活方式。

推行绿色办公

公司倡导员工实行勤俭节约、低碳环保的绿色办公方式，对办公区域的空调、照明、打印机等办公设备进行规范化、绿色化管理，进一步规范员工用水用电行为，鼓励员工绿色出行、绿色消费，营造绿色低碳办公环境。



案例 实现《放行标准》手册无纸化

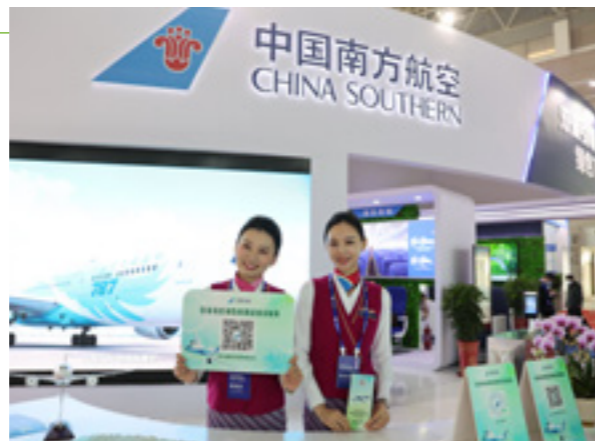
2023年3月1日，南航成功打造了多元化电子版手册查询平台，正式开启《放行标准》无纸化新时代。通过无纸化手段，不仅减少了纸张印刷，还节约燃油消耗，把助力实现绿色低碳发展落到实处。据统计，南航机队规模近900架，全机队《放行标准》手册总重约8.5吨，全年减少额外消耗燃油约400吨。

传递环保理念

公司通过开展形式多样的环保宣传活动，大力宣传环保理念，号召公众低碳减排从自身做起，不断提升全民降碳意识。

案例 加入绿色飞行，共创美好未来

2023年3月30日至4月1日，南航参加在山东威海举办的首届民航绿色发展论坛暨民航绿色发展设施设备展，通过“绿色出行”“绿色客舱”“绿色运营”等板块，展示南航在旅客出行全旅程中贯彻绿色发展理念的产品和服务，号召大家“加入绿色飞行，共创美好未来”。



案例 开展海洋生态环境保护，携手共建绿美珠海

2023年3月4日，南航组织开展“绿美珠海·青春志愿”2023年海洋生态环境保护青年志愿服务公益活动。在活动中，积极邀请市民和游客参加垃圾分类和环保知识互动问答，并与环保主题KT板进行合影，还为参与志愿答题活动的市民准备了具有南航特色的纪念品，拉近了南航与珠海市民的距离，营造出浓厚的共践环境保护理念的氛圍。



案例 节能降碳，你我同行

2023年7月13日，南航举办了2023年全国节能宣传周活动，围绕“节能降碳，你我同行”宣传主题，开展线上碳账户+线下手工活动，向旅客和员工宣传低碳发展理念，普及应对气候变化知识，开展节能降碳宣传教育，大力倡导绿色低碳生产生活方式。在活动中，员工通过旧瓶换新生、旧衣再改造等手工DIY，意识到一个空塑料瓶可以变成办公桌上的装饰绿植，一件不穿的旧牛仔裤也可以变成时尚的单肩包，不断提升自身节能降碳意识。



04

美好飞行 亲和精细服务

南航始终坚持人民航空为人民的初心与使命，践行亲和精细服务理念，加强服务质量管理，持续优化“五化”服务，重视旅客需求，为旅客提供更加贴心满意的美好出行体验。

响应联合国 2030 年
可持续发展目标



服务质量管理

南航坚持“以客户为中心”，进一步完善服务质量管理体系，推进“五化”服务落地，不断提升服务水平和服务质量。

完善服务质量管理体系

积极开展服务质量体系内部审查，持续完善服务质量管理相关制度，2023 年新增及修订手册制度 34 项，将服务质量提升工作细化至各个系统中落实，全方位助力服务质量提升。其中，手册修订后各部门服务质量提升重点工作主要有：

- 1 营销系统建立产品风险管理机制，规范产品“设计、运营、售后”的风险评估
- 2 地服系统完善装卸业务标准，成立外站管理中心和站坪服务分公司，加强外站管理帮扶
- 3 客舱系统建立标准优化机制，修订 101 项客舱服务标准流程
- 4 航食系统实施外站分级管理制度，加强空地协同
- 5 运指系统开展航班正常提升攻坚行动，完善航班正常管理机制
- 6 机务系统开展机上清洁专项行动，推进标准化建设
- 7 飞行系统细化各场景延误广播词，打造“有温度”的驾驶舱广播
- 8 保卫系统强化依法依规执勤理念，扎实开展整治“机闹”专项行动
- 9 信息中心持续推动业务中台建设，有力支撑各业务系统发展
- 10 航服系统提升航延酒店、车辆等资源保障能力，建立快速反应机制
- 11 培训中心建立服务技能人才库
- 12 文化传媒公司推动娱乐节目数字化传输工作落地
- 13 物流公司强化服务前置管控，开展服务质量全流程监控



推进责任体系建设

在营销委、运指中心建立以客户满意度为导向的绩效指标体系，从客户权益、服务标准、产品运营、航班运行等维度梳理关键岗位，对 50 余个岗位增加服务质量相关考核指标。

健全风险管控机制

持续建设服务质量管控平台，充分展示旅客全流程数据，实现风险阈值监控；升级服务风险源库，进行服务事件关联；依托 I-CARE 平台，建立全员参与的服务自愿报告机制，打通“自下而上”的反馈路径。

推进“五化”服务落地

围绕航班稳定、出行高效、流程便捷、产品供给、人文关怀等开展“五化”服务提升工作，通过加强特殊旅客人文关怀、升级优化 App 服务功能点、丰富系列化产品内容、打造“南航快线”等方式来进一步推进“五化”服务落地，助力旅客美好出行。

荣获 2022 年度 CAPSE
“最佳航空公司奖”
“民航创新先锋奖”

荣获中国质量协会的
市场质量信用最高等级
AAA 级认证

“南航 App 服务体验升级”入选
工信部优秀案例

“行李轻松行”项目荣获
首届国企数字场景创新专业赛
生产运营类
二等奖

“南航春运客舱服务质量提升
行动”项目荣获 CAPSE 民航
质量提升实践大赛
优秀奖

保障航班正常

南航通过优化运行管理，加强航班保障，完善航班延误预警和处置机制，提高航班延误现场服务效率，全方位保障人民出行需求。

优化运行管理

开展航班正常提升行动

邀请行业专家开展旅客视角下的航班正常率研究，从航班维度建立由航班成行率、运行准点率、计划稳定率组成的旅客视角正常率指标体系。

建立月度讲评通报机制，优化考核方案，在值班经理绩效合约中增加旅客视角正常率、航班执行率指标等服务类指标，加强考核导向管控。



建立大运行自愿报告机制

通过 I-CARE 自愿报告平台、南航智行 APP 等渠道，建立“我对大运行有话说”专题模块，拓宽发现运行问题的途径，及时处理优化，提升运营效率。

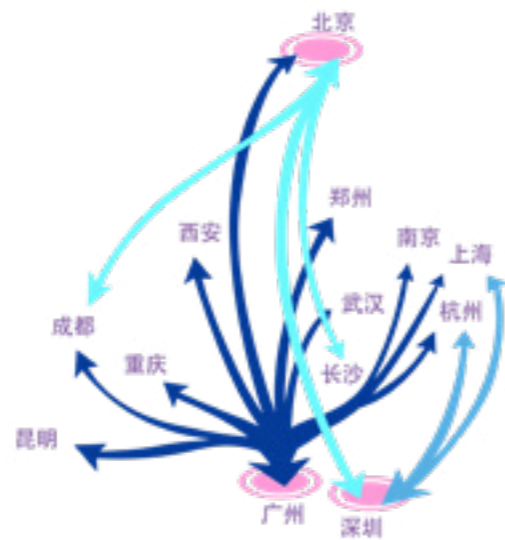
提升“南航快线”运营效能

建立快线运行保障体系，从航班计划编排、现场运行保障、不正常情况处置、应急处置 4 个方面出台 15 项措施，提升“南航快线”运营效能。

案例 发布全新“南航快线”



2023 年 3 月 23 日，中国南方航空在广州以“自在飞畅快行”为主题举办“南航快线”品牌发布会，宣布全新升级推出“南航快线”品牌服务，升级服务包括航班计划、客票服务、地面服务、旅客权益和机上餐食等出行各环节。2023 年南航共打造了 16 条“南航快线”，19 个自营场站，将航班截载时间缩短至 40 分钟，在 41 个千万级机场实现“一码通行”，双枢纽国内转国内 MCT 优化至 50 分钟，实现行业最优，52 个国内外场站上线行李全流程跟踪服务，26 个自营千万级场站上线“行李门到门”服务。“南航快线”使旅客航空出行拥有更多获得感、幸福感，创造“自在飞畅快行”的出行新体验。



▲ 南航快线

加强航班保障



完善预警响应机制

制定《南航广州基地航班大面积延误处置预案》，预案新增预警机制并完善响应机制，预警机制基于民航局“五早”处置要求，响应机制优化启动标准和协同流程，全力减少航班积压和旅客滞留，防范安全、服务和舆情风险。



提升联动协同效率

细化极端天气联动处置流程和时间节点，完善决策会商程序，制定航班动态调整策略；推进中小机场一体化运行工作，明晰职责和配合流程；建立机舱目标关门时间机制，细化保障时限节点，修订快速过站启动标准，多节点优化内部流程节约协调时间，全链条提供航班正常保障。



完善航延服务保障

在突发情况例如大面积航班延误等情况下，做好延误处置和旅客服务工作，持续关注特殊旅客服务需求，开通“绿色通道”，调配党员先锋志愿者，全面梳理服务保障流程，多举措保障旅客美好出行。



优化生态圈建设

南航立足于航空主业，按照“搭平台、找伙伴、强引流、活积分、做集成”的路径，围绕航旅出行丰富产品体系，向内深化各产业板块合作，向外积极引入合作资源，持续优化生态圈支撑主业发展。

多领域丰富产品体系

机上服务

升级空中“木棉系”产品，结合二十四节气特点设计“木棉季忆”系列产品，推出节气广播、节气餐食、主题书签和特色航班活动；创新研发“云端系”产品，推出“云端包机”“云端心声”“云端童趣”等系列产品；丰富网上选餐品种，两舱选餐新增 60 个产品，经济舱付费选餐新增 11 个产品。



▲ 立冬主题航班

出行服务

形成“玩美度假”和“与世界相遇”等机+X产品品牌系列，加大国内国际市场产品投放，丰富酒店权益包、用车券等产品，并初步尝试运营众筹航班。

案例 初步尝试运营众筹航班



2023年9月30日至10月1日，南航以新疆富蕴国庆滑雪主题为试点，初步尝试运营众筹航班，其间运输首批旅客600名。该系列航班不仅上线首期富蕴滑雪众筹产品，还针对喀纳斯、长白山等热门滑雪目的地开展众筹产品设计及销售，不断满足旅客出行定制化需求，为旅客带来新鲜出行体验。

行李服务

重点关注旅客出行需求，提升地面服务效率，打造行李服务礼宾区和升级宠物托运服务。

案例 打造行李服务礼宾区



2023年5月1日，南航在广州白云国际机场2号航站楼到达大厅的国内首个行李服务礼宾区正式启用，礼宾区同时具备旅客问询、行李查询、异常行李处置、高端旅客行李服务等功能，助力提升旅客行李运输服务体验，为旅客提供更加亲和精细的服务。

◀ 行李礼宾区



案例 升级宠物托运服务



2023年，南航结合旅客携宠出行的个性化、便捷化等需求，从“旅客视角”出发升级宠物托运服务，提供专用宠物托运柜台、免费宠物防护网套、宠物运输全流程状态查询、宠物运输照片查询、基础宠物运输保险、宠物到家等“一站式”服务，进一步提升南航宠物托运服务品质，提供更加便捷、安心的宠物托运保障。

宠物托运服务 ▶



保险服务

通过机票+保险、X+保险等赋能不同场景旅客差异化需求，陆续解决行程单展示保险、企业发票开具、被动理赔改主动理赔等旅客重点服务问题，提升旅客全方位购买和理赔体验。



完善内外部供应链

持续扩大合作生态圈，完成供应链管理体系整体规划，确定生态圈产品目录清单及各品类需求优先级，拟定《南航生态圈供应链管理办法总则》及多个品类准入标准，制定内部供应链管理流程，并结合南航商城品牌旗舰店模式建设，上线商城订单和商品标准等接口。

强化里程内外部循环

丰富里程应用场景提升用户体验，制定面向商家端的里程购买套餐，并结合电商节等营销窗口，向商城供应商销售，供应商购买里程后可使用里程开展店铺营销活动；加快非航合作里程协议的续签和新签工作，拓展里程销售场景，不断提升客户里程感知价值。

实现产品全流程服务

建立产品服务团队，成立产品服务专线，通过为客户提供专业、快速、可靠的产品售后服务，支撑各类服务产品、金融产品和套票权益产品落地；针对商城产品全链条服务环节，建立了特殊事件反馈处理流程，为旅客提供贴心、舒心、顺心的购物体验。

案例 打造新版南航大商城



南航商城是南航生态圈战略的重要一环，该商城贯彻执行“搭平台”的战略方针，于2022年已经完成了首个平台入驻模式的商城搭建，2023年基于“中台+前端”模式，打造生态圈产品统一展示前端，建设新版大商城。新版大商城打通订单中心、产品中心等中台模块并完成产品销售流与退改流上线，同步规划建设基于“内容+产品服务”的商城平台模式，提升会员端的消费及服务转化，结合“双十一”大促、一站三区营销竞赛等活动资源，通过内外部渠道对南航商城会员主站进行多触点推广，配合精准营销提升访问量，商城整体访问量同比增长11%。

提供专属服务

南航持续优化特殊旅客营销服务业务标准，重视特殊旅客需求，围绕特殊旅客、特殊运输升级服务内容，提供个性化服务，全方位为客户带来美好体验。

首乘旅客

制定首乘旅客地面服务规范，在20个自营场站推广落地“小南带你飞·首乘无忧”服务，为首次乘机旅客提供一站办理、出行引导、机场打卡、尊享体验等服务。



▲ 首乘无忧服务

儿童旅客

紧跟国家实施三孩生育政策，结合市场需求，根据机型调大无陪儿童、无陪青少年限制人数，调大每名成人携带婴儿、儿童乘机人数标准至8名，并将无陪服务扩展至公务舱，实现全舱开展无陪服务。同时优化系统功能，实现国内航班全舱无陪销售自动化。



▲ 无陪儿童服务

病残旅客

优化病残旅客申请因病客票退改流程，因病客票退改证明材料只需医疗发票提交，实现证明材料审核电子化，不限航班起飞前后均可办理，同时增加同行人员免费退改数量，将同行人员数量由原来的2名扩大至5名，可与因病旅客一同办理客票免费退改，有效解决旅客出行顾虑。



孕妇旅客

优化孕妇旅客购票乘机流程，购票环节不再要求出示医疗证明，提醒孕妇旅客在乘机时携带备查。



老年旅客

创新推出无陪老人个性化服务产品，推出长者旅行产品，打包机票、休息室、优先登机、引导服务，不断优化南航官网、App 适老化改造，持续为老年旅客航空出行提供便利。



案例 南航 App 服务体验升级

南方航空 App 是一款为旅客提供航空出行全流程一站式数字化服务的手机客户端软件。近年来，南航不断升级 App 以更好地满足特殊群体需求，针对老年旅客南方航空 App 建设了长辈版专区，围绕 App 主业务、相关辅助功能及主界面，完成了适老化改造工作，提供长辈版一键切换模式，通过简化界面，优化字体行间距，删除冗余功能，对文字图片等信息进行无障碍改造，增加智能化功能等，便于老年人群体独立完成机票预订等出行操作，使广大老年人更好地适应并融入智慧社会，全面提升老年用户在航空出行上的用户体验及服务体验。

此外，南航 App 还针对视障用户进行了无障碍改造，实现了与读屏工具的兼容，让视障用户也能轻松操作和获取信息。



▲ 适老化改造—增加智能化功能

▲ 无障碍改造—实现读屏工具兼容

特殊运输

完善人体捐献器官运输保障，梳理机组转运器官流程，明确造血干细胞运输规则。妥善处置机上特情，机上救助突发疾病旅客 859 人次。

优享旅客

围绕南航头等舱、公务舱、铂金卡、金卡、银卡、合作伙伴超级精英、精英会员等，南航在 23 家自营休息室推进“明珠美好生活馆”建设，满足旅客美好出行个性化需求，让更多人乐享美好飞行。

▼ 在休息室展示雕塑等艺术作品

案例 首创明珠休息室艺术空间



2023 年 1 月 1 日，“南航明珠休息室艺术空间”在广州白云国际机场 2 号航站楼正式开幕，“牵手”饱含中国传统文化的艺术作品，行业首创将休憩与艺术欣赏相融合，弘扬时代精神、行业文化及地域特色，开启休息室服务的新升级，为旅客带来全新的候机体验。



优化客户体验

南航坚持旅客至上，全链条提升服务管理能力，坚持负责任营销，优化旅客反馈机制，让旅客出行更放心。

负责任营销

全面优化客票退改规则。根据旅客诉求及市场变化完善规章制度，推出南航新版退改规则，扩大客票免费退改范围，增加旅客免费变更的次数，同时加强旅客满意度和投诉监控，形成闭环管理，不断提升旅客出行体验，让旅客出行更舒心。

新增航班变更预警功能。用户中心系统新增客户非自愿航班变更预警功能，客户经理可及时知晓查看属地客户航班变更情况，提前准备投诉预案和服务补救，助力提升客户服务效率和质量。

优化反馈机制

2023 年旅客满意度

4.638

(五分制)

旅客净推荐值

80.98%

2023 年客户投诉率

0.589%

投诉处理完成率

99.98%

优化客户满意度测量指标

客户满意度调查包含公司整体服务质量和净推荐值两项指标，根据不同客群对全链条服务场景和服务节点开展调查，同步设计差异化测评问卷，灵活开展休息室、行李、餐食、营销产品等多项专项测评，聚焦短板监控改进效果，进一步提升客户体验。

设置现场服务评价渠道

在机场地面休息室等关键服务场所设置了现场服务评价渠道，并对客户服务热线、投诉处理等关键服务环节设置了满意度回访。

开展投诉攻坚提升行动

建立投诉分析讲评制度，完善举报、舆情处置流程，落实追责机制。紧抓关键问题强化整改，关闭各类问题 42 项。投诉率同比下降 58.48%，有效地降低了投诉率。

畅通客户服务热线

建立客服人员灵活排班机制，增强话务处置能力；加大对一线客服授权，就 35 项常见票务问题场景形成授权清单；打造全球服务支撑中心，一次性问题解决率从 60% 提升至 84%。

05

温暖同行 共筑美好家园

南航充分发挥自身平台优势，助力员工实现个人价值，积极投身公益事业，打造责任供应链，积极参与行业交流，携手各利益相关方共同构筑更加美好的家园。

响应联合国 2030 年
可持续发展目标



成就员工价值

南航切实保障员工合法权益，畅通渠道助力员工发展，关爱员工身心健康，为员工营造更加包容、开放的工作环境。

保障员工权益

南航倡导多元化和平等雇佣，持续完善薪酬福利保障，畅通员工民主沟通渠道，全方位保障员工合法权益。

多元化及平等雇佣

实行多元化用工、一体化管理。明确在录用、考核、晋职、晋级、竞聘专业技术职务、享受福利待遇、执行国家退休制度等方面，坚持男女平等原则，坚决维护女性员工合法权益。完善反歧视相关政策，依法尊重和保障外籍员工、少数民族员工各项权利。

避免强制劳动和禁用童工。严格遵守《中华人民共和国劳动法》相关规定，依法保障残疾职工的合法权益，禁止使用童工。明确公司若以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫职工劳动的，或者公司违章指挥、强令冒险作业危及职工人身安全的，职工可以立即解除劳动合同，不需事先告知公司。

薪酬福利

完善薪资结构

实现同工同酬同福利，提供行业内有竞争力的薪酬，以岗位价值、业绩贡献、劳动力市场情况为主要分配依据，薪酬组成包括基本薪资、绩效奖金和其他待遇。同时实施员工持股计划，通过在物流公司、通航公司实施员工持股，实现股权多元化和体制机制创新，有效吸引、激励和保留匹配公司长期战略目标与业务发展需要的关键人才。

全面绩效考核

注重人才正向激励，建立与组织业绩、个人绩效及劳动效率紧密挂钩的薪酬分配及调薪机制，合理拉开不同绩效表现员工的收入差距，实现薪酬“能增能减”；强化薪酬分配的价值贡献导向，突出薪酬激励的精准性和有效性，深入探索适合各板块领域的中长期激励模式。

丰富假期福利

为员工足额缴纳国家法定保险，建立补充保险，足额缴纳“七险两金”，包括基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、住房公积金、企业年金；同时建立补充保险，包括员工人身保险、补充医疗保险、空勤特约人身保险、飞行员安心飞保险等。除法律规定的公休假日及法定假期外，还享有婚假、产假、探亲假、生日假等众多假期。



民主管理

完善民主管理制度，积极落实基层民主协商制度，促进公司管理科学决策，通过深入一线调研，实施“我为职工办实事”系列活动，定期组织企业民主管理培训班，定期召开职工代表大会，搭建员工心声平台和职工代表提案平台，建立人力资源评价体系等方式，不断重视员工诉求和员工评价，解决员工关切问题，提高员工满意度。

发挥工会监督职责，尊重和支持工会依法保障员工权益，督促问题处理和整改，定期与工会签订《集体合同》《女职工权益保护专项集体合同》《劳动安全卫生专项集体合同》，并经国家人力资源与社会保障部审核备案。

案例 “为民直通车”平台



“为民直通车”平台是为一线乘务员打造一个手机端的一站式解决、24小时在线、全方位覆盖的意见咨询交互平台，以“首问即终答”为理念，让员工在手机上打出问题，就可以便捷快速地得到答案。2023年，“为民直通车”平台回复处理员工提问 5897 条。为员工解决了“衣食住行物证”方面的问题，并根据员工意见心声进行了部分政策的优化调整，例如在南综附近新建停车场、在协作室摆放挂烫机、为入职新乘解决“一卡通”、FAT 评档规则优化等。从一开始的新奇、紧张，到如今的信赖、有序，让解决了后顾之忧的乘务队伍可以更安心更放心地投入到生产运行工作中。

组织职工代表

1200 人次
开展规模性、系统性
巡视检查

167 场次

发现、解决问题

206 项

员工心声平台已经
收集到员工心声诉求

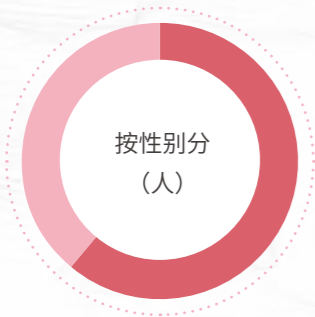
3200 多条

平台回复率

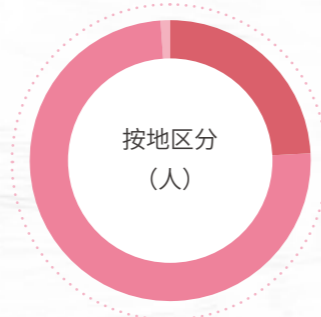
100%

员工关键数据

员工总人数 **99468** 人



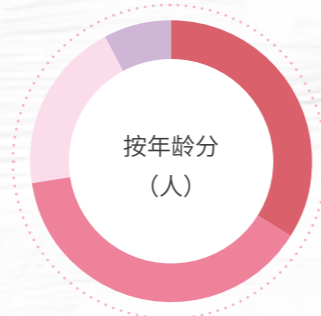
■ 男性：60564
■ 女性：38904



■ 广州：24064
■ 国内（除广州）：74500
■ 国际：904



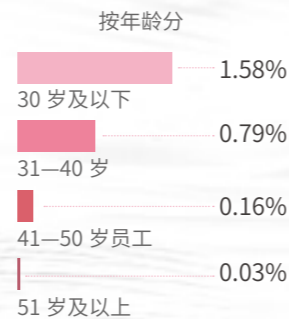
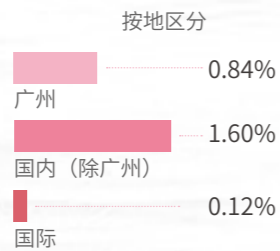
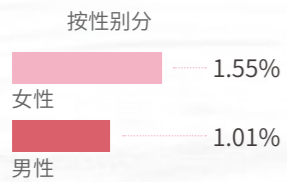
■ 飞行：11590 ■ 信息：1640
■ 服务：40314 ■ 营销：4620
■ 管理：6809 ■ 综合：14853
■ 航务：1414 ■ 职能：6148
■ 机务：12080



■ 30岁及以下：33917
■ 31—40岁：38386
■ 41—50岁：19515
■ 51岁及以上：7650

员工流失率数据

员工总流失率 **2.56** %



注：员工总流失率数据为股份年报口径，不含厦航，仅包含合同工。



员工关键数据

员工劳动合同签订率
100 %

员工社保覆盖率
100 %

绩效激励薪酬覆盖率
100 %

非薪酬福利覆盖率
(包括养老金和退休金)
100 %

招聘新员工人数
5821 人

外籍员工人数
559 人

劳动纠纷
29 件

中层及以上女性
管理者的比例
11.73 %

员工人均休假
22.6 天

人均工作时间
227.4 天

因工损失工作时数
1096 个工作日

因工死亡人数
2 人

注：两人均为猝死。改进措施：1. 提示员工注重个人健康管理，树立员工健康意识；2. 为员工提供健康安全讲座，提高健康安全知识；3. 为员工提供年度体检；4. 鼓励员工休完本人的假期，做到劳逸结合。

助力员工发展

南航持续畅通员工晋升通道，完善培训体系，优化师资队伍，创新培训课程，为员工提供可持续的发展通道和长远的职业规划。

员工培训数据		员工培训覆盖 (人)	员工人均培训时间 (小时)
按性别分	男性	43201	150.55
	女性	34515	148.62
按雇佣类型分	飞行	10346	109.28
	服务	35546	277.55
	管理	4639	56.43
	航务	6999	251.71
	机务	8105	57.56
	信息	1548	5.25
	营销	6162	6.93
	综合	837	23.06
	职能	3633	37.57

完善培训管理

科学制定培训计划

据公司“十四五”发展规划、当年生产计划，结合内外部环境变化，围绕“生产保障型、战略储备型、结构改善型”三类用工需求，科学编制年度用工计划，保持数量充足、结构合理的人才队伍结构。

健全职位管理制度

根据公司业务需要和人才发展规划，开展各岗位职业发展评估，聚焦飞行、营销、职能等关键岗位，进一步健全“能上能下”的职位管理制度，拓宽职业发展通道，推行“揭榜挂帅”选聘模式，强化业绩导向；同时提供多元培训学习机会，包括优秀班组长清华培训班、职工学业提升工程等，畅通员工内部晋升渠道。

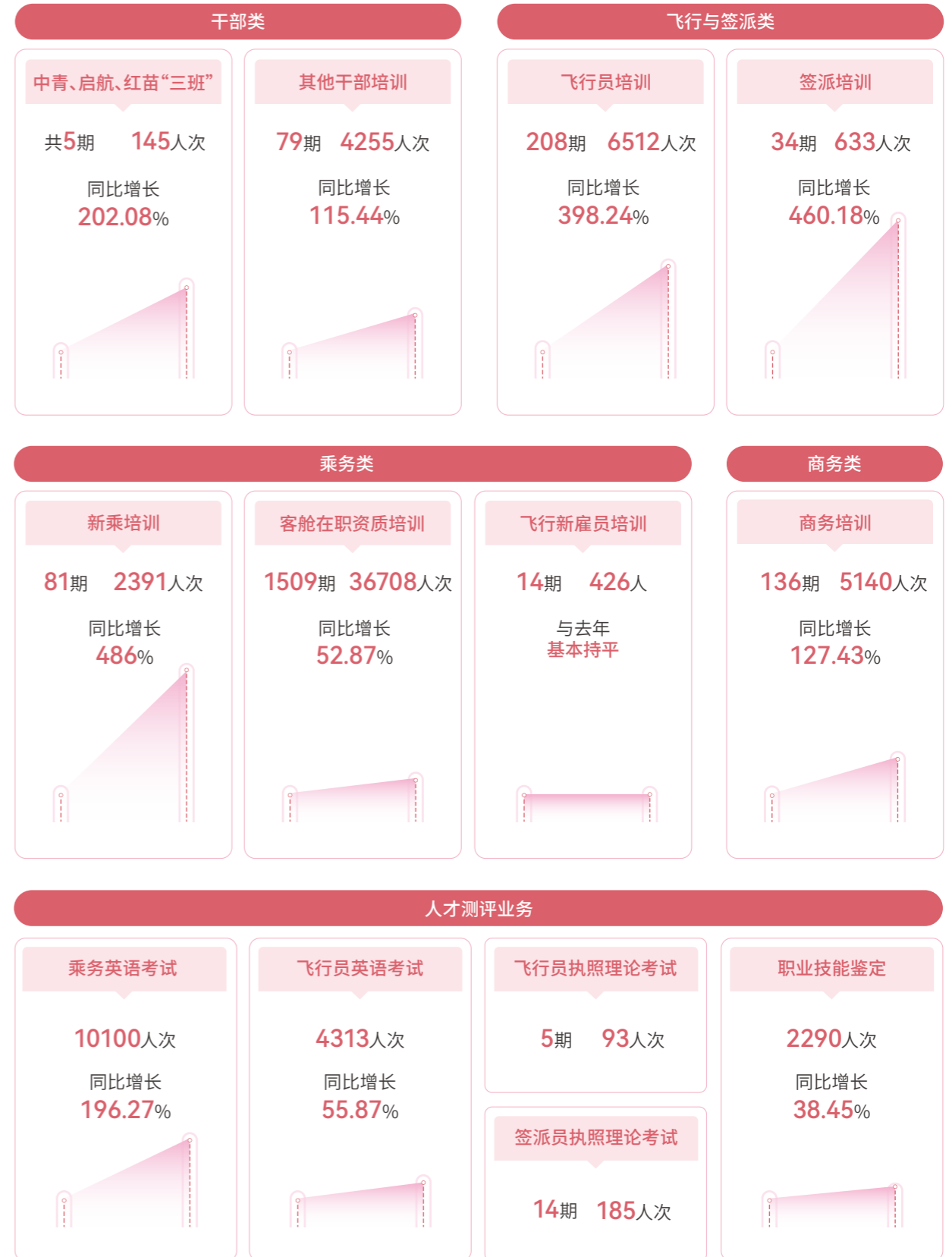
推进培训平台转型

健全相关制度流程，制订《课程管理规定》《课程授权管理规定》《内部教员管理规定》《平台管理规定》等制度，大力推进流程的规范化和显性化；提升平台运营效率，提高培训资源投入产出效能；完善系统功能，实现课程管理、师资管理统计报表改造，实现培训项目全流程闭环管理；加强数字学习运营，优化网络学堂建设，新增采购学堂等特色专题课程。

完善课程体系

落实公司行动策略和职能部门需求，组织开展课程立项和课程评审；承接民航局签派实践应用案例汇编工作；组织骨干教员编写修订 11 门残疾人航空运输服务系列课程；搭建安全培训课程体系；CRM 训练课程获得局方认可，助力公司成为国内首家通过 CRM 训练补充合格审定的航司。

按课程分类培训绩效



加强师资建设

推进技能认证。组织实施 48 期兼职教员认证培训，新聘各类教员 270 余人，持续增强师资力量。

鼓励以赛促练。组织员工积极参加公司内部、省市区等各级比赛，以赛促练，以比增强，并获得多项集体和个人荣誉。

南航代表队
荣获广东省应急救援大赛
团体二等奖

“员工心理健康关爱”项目
荣获广东工会职工心理健康服务
优秀示范项目
一等奖



▲ 深圳基地作为技能认证先行单位开展认证

案例 成立南航机务技能认证中心



2023 年 5 月 31 日，南航机务技能认证中心在广州产教融合实训基地正式成立，是中国民航首家机务技能认证机构。南航机务技能认证中心未来将不断完善认证办法，根据各维修单位的特点，研究制定符合实际的认证方案，推动技能认证工作在机务系统全面开展，为南航机务高质量发展提供坚实的人才保障。



特别策划

共筑同心梦

——全国五一巾帼标兵的机务追梦之旅

她是 2023 年的全国五一巾帼标兵，还曾荣获“中国南方航空集团有限公司技术能手”称号、2022 年度全国民航五一劳动奖章、“交通运输青年科技英才”和“全国交通技术能手”称号等多项荣誉，她就是南航技术分公司沈阳基地附件修理部副经理、民航维修工程技术中心动力装置维修技术与可靠性管理研究室负责人、车间党员创新工作室负责人王璐璐。



王璐璐工作照 ▶

关于梦想。从 2006 年开始，王璐璐就开始了对于建立 APU 修理能力梦想的努力和探索，她和战友们一起钻研，完成了基地历史上第一台 APU 深度修理。2008 年，沈阳基地 APU 车间成立，王璐璐和同事们完成了首台 A320 飞机 APU 翻修，并获得中国民航局和美国民航局的翻修资质。

关于家庭。在“大家”和“小家”平衡上，王璐璐的爱人非常支持她，在家庭方面帮她减轻了许多负担，而对于女儿的成长，王璐璐则是言传身教，不仅为女儿提供了一个良好的成长环境，还希望其能够从小建立终身学习的理念。

关于挑战。在机务维修工作上想要取得突破式创新比较困难，王璐璐不断尝试，不仅提出了快速提高产能和缩短修理周期的方案，还突破现有模式开启了国际 APU 修理业务的新大门。在 APU 维修市场中，王璐璐亲和精细的服务精神，深深感染着其他同事。

关于荣誉。王璐璐表示：“我觉得这就是个称号，能获得这份荣誉最重要的一个因素是有南航这个大平台，我是南航的一名员工。另外也离不开领导、同事的信任和支持，这是我们整个团队共同的一个努力，我是他们中的一个代表，是南航基层员工的一个代表。”

关爱身心健康

南航坚持以人为本的理念，关心员工身心健康，关爱女性员工、驾驶员、困难员工等重点人群，开展丰富的文体活动，助力员工平衡工作生活。

关注员工心理健康



为全体员工提供心理咨询专线服务，组建心理关爱工作室，持续做好 EAP 工作，各部门创新培养 EAP 专员，促进管理人员将心理学理念和方法适当运用到日常管理中。



面向员工开展“积极心态，幸福人生”EAP 线上讲座、线下《心理察觉与自我成长之旅》心理知识体验课程、“声之滋养”心理赋能、“心理体检月”一对一专家坐诊等各类活动。



全面深化“比翼齐飞·木棉同心”双飞家庭关爱项目品牌力，通过心理学课程、团辅、座谈等形式为空勤家庭、双职工家庭搭建增进情感交流的平台，推进南航幸福家庭建设。

重视员工身体健康



开展专项健康活动

在生产旺季，为停机坪作业的驾驶员等重点人群进行血压测量和佩戴健康手环，以线上线下综合形式为员工送上预防心脑血管疾病健康讲座，为驾驶员健康保驾护航；在广州地区启动空勤运动健康提升活动，围绕飞行总队、客舱部、空保管理部等主要空勤单位组织举办空勤健体比赛，提升重点人群的身体素质。



开展免费医疗服务

春节期间，联合中医药大学面向员工开展中医义诊活动；暑运旺季期间，邀请医院常见疾病专家为员工提供健康咨询并宣贯医保政策，并为员工免费提供“三伏贴”服务。



关爱女性职工群体

开展女职工创新行动月系列活动，宣传普及女职工劳动安全卫生知识，开展女职工权益保护知识竞赛，开展女职工劳动保护专项巡视，面向育龄女职工开展妇科专项体检，开展“三八”女职工系列文体活动，畅通女性员工沟通反馈渠道，全面维护女职工合法权益和特殊利益。



▲ 南航员工出席中国妇女第十三次全国代表大会

开展丰富文体活动

持续组织广大职工积极参与文化、体育活动，先后举办篮球赛、羽毛球赛、足球赛、智力运动会等文体竞赛活动，促进员工身心健康，丰富职工文化生活，提高职工幸福感。



▲ 2023 年南航职工文体季篮球竞技赛



▲ 第四届南航青年嘉年华活动

开展困难员工帮扶

积极履行对困难员工的关爱职责，开展困难员工精准帮扶和解困脱困工作，在送温暖、送清凉活动中重点关注困难员工群体，做好员工重大疾病爱心互助、劳务工爱心救助工作，持续实施“两金”帮扶，推动在档困难员工实现“减量”。



投身公益事业

南航积极投身各项公益事业，充分发挥公益基金会的作用，利用自身品牌力量 and 行业优势开展公益助学，弘扬传统文化，助力社区发展，为社会持续奉献爱心。



▲ 湖南分公司前往帮扶村开展航空知识进校园活动

荣获
《中国民航》
天选航旅榜单
年度企业
社会责任品牌

南航大连分公司志愿者协会
荣获共青团中央、中国青年
志愿者协会颁布的第十四届
中国青年志愿者
优秀组织奖

坚持公益助学

助力定点帮扶地区学生圆梦高考，常态化开展“乡村振兴教育先行”助学专项活动。

案例 助力 56 名学子圆梦起航



2023年8月25日，南航驻村工作队积极落实教育帮扶和助学惠民政策，在皮山县皮西那乡加依托格拉克村隆重举办“不负韶华 筑梦未来”南航定点帮扶村大学生欢送会，其间主动了解大学生家庭情况，耐心细致地宣贯奖学金、助学金、雨露计划、学生贷款等国家教育惠民政策，同时准备了大红花、双肩书包和行李箱等助学奖励，还专门定制了“金榜题名”爱心蛋糕，并为有意向的大学生安排村委会社会实践岗位，通过这一系列细致而温馨的帮扶工作助力高考学子们踏上人生新征程，为大学梦想插上翅膀。

“我代表 2023 届全体毕业生感谢南航‘访惠聚’工作队给我们举办这次欢送会，希望我们都能成为对国家、社会、家庭有用的人才。”

——考入新疆师范大学的
热孜宛古丽·麦麦提阿卜拉



“孩子考上了大学，这都归功于党和国家的培养和教育，我们真的很感激，我想对孩子说，人生迈向新起点，一定要怀着感恩的心勤奋学习，回报社会、回报家乡。”

——大学生家长代表
托合提玉苏普·麦麦提阿卜拉



▼ 南航驻村工作队为大学新生举办欢送会

开展公益合作

南航“十分”关爱基金会探索多元化合作，扩大对外交流沟通，增强南航社会责任品牌影响力，不断延伸基金会帮扶品牌。

与北京德康公益基金会携手合作，利用自身投入的 357.4 万元，引进 938 万元无偿帮扶资金，购买总价值 1295.4 万元的 13 台进口医疗设备，捐赠给新疆维吾尔自治区皮山县妇幼保健站，助力提升当地医疗服务水平。

与广东省慈善总会携手合作，捐赠 100 万元，用于支持广东省外事办及其所属机构在广东省韶关市的对口帮扶项目。

与新疆公安英烈基金会携手合作，捐赠 100 万元，主要用于抚慰在依法打击各种犯罪和执法活动中英勇牺牲或负伤的民警辅警及其家属，为维护边疆稳定和社会发展贡献力量。

积极响应国家税务总局的合作需求，向其向在广东省帮扶点信宜市丁堡镇捐赠 30 万元，支持其乡村振兴项目开展。



弘扬传统文化

围绕传统文化、传统节日活动打造主题策划，推出“诗意机长”“机上看中秋”“潮剧上航班”等主题策划弘扬传统文化，打造“中国—东盟博览会”号、“海南岛国际电影节”号等彩绘飞机传播中国文化。



案例 联合开展“非遗”文化活动



2023年6月7日，“文化和自然遗产日”来临之际，南航汕头航空联合汕头市文化馆举办了一场别开生面的非遗文化活动——以“云上非遗‘潮’你飞来”为主题，在南航明珠休息室一层举办潮剧盔头体验活动，在客舱内张贴一张张由潮剧经典角色生、旦、净、丑组成的海报，为旅客准备特制小卡牌、合影框和南航文创产品，并开展潮剧知识问答和潮剧名家解读等。通过空地紧密联动的方式，让乘机旅客与国家级非遗项目潮剧及其衍生项目“潮剧盔头”来了一场不期而遇，以互动形式拉近中华优秀传统文化与旅客的联结，是南航助力非遗文化保护和传承的一次生动实践。



海外社区履责



推动海外跨文化融合

统筹推动各海外营业部开展交流活动 200 多次，深入推动新西兰和澳大利亚的跨文化融合工作，积极讲好中国故事、南航故事，受到市场认可、旅客好评，充分体现出南航的社会责任和有力传播了品牌形象。

案例 助华裔青年感受中华文化



南航悉尼营业部发现澳大利亚本地华裔青少年虽然生长在澳大利亚，但对中华文化有浓厚兴趣，有意愿寻根溯源，亲身了解和体验祖籍国的人文历史、风土人情，然而现实所能接触到的机会和渠道相对有限。作为央企，南航不仅应致力于搭建连接中澳两国的空中桥梁，更应努力成为中澳两国文化和友谊的纽带。悉尼营业部于2023年7月3日至14日期间，联合当地育才中文学校、重庆渝中区侨联，共同组织澳大利亚华裔青少年赴中国寻根之旅夏令营活动。活动期间共同前往中国重庆、成都两座城市，参观游览了都江堰、乐山大佛、武侯祠、街子古镇、

洪崖洞、长江索道、重庆三峡博物馆、重庆科技馆等当地极富文化内涵的历史名胜古迹和代表中国建设新成就的地标性工程建筑。华裔青少年纷纷被中国深厚的历史文化底蕴和现代化飞速发展进程所吸引，为祖籍国所取得的成就感到骄傲和自豪。活动结束后，悉尼营业部通过当地小红书、Instagram、Facebook 等社交媒体进行宣传推广，中文学校也通过公众号平台连续推送 11 篇宣传稿，扩大了此次活动的社会影响力，大量当地家长粉丝对此项活动产生兴趣，留言咨询未来活动的计划和报名参加方式。





开展海外公益志愿服务

南航积极参加海外公益项目，组建员工爱心团队参与当地公益活动，为当地社区建设贡献力量。

案例 以志愿者服务增进中柬友谊



2023年11月4日，南航金边营业部积极履行跨国企业社会责任，联合壹路公益基金会、中国援柬埔寨中医医疗队组成志愿者团队，前往柬埔寨磅湛省斯登德朗县阿克诺达(Arek Tnort)小学，向当地孩子们捐赠书包、水杯、文具、机模物资，并为村民提供义诊服务，中柬友谊之花伴随着孩子们一张张笑脸悄然绽放。

▼ 志愿者团队与当地学生合照



案例 参与“麦当劳叔叔之家”公益项目



南航积极参与新西兰“麦当劳叔叔之家”公益项目，连续三年赞助了“南航房间”，为异地就医的病童家庭提供一个距医院仅数分钟路程的“家以外的家”，同时南航员工以志愿者的方式，多次到“麦当劳叔叔之家”为患病儿童家庭烹制餐食，邀请患儿的兄弟姐妹一起参与到活动中，为这些因病离家的孩子们带来关心和陪伴。

携手伙伴共赢

南航积极打造责任供应链，持续优化供应商管理，多领域助力行业发展，携手利益相关方共同营造美好未来。

打造责任供应链

南航持续强化供应商管理，防范供应链风险，开展负责任采购，全方位提升供应链管理能力和水平，携手相关方共同打造责任供应链。

累计冻结存在严重违法失信企业
4家

歇业企业
1家

出库处理注销企业
10家

违规供应商被列入限制交易供应商名单共
64家

防范供应链风险

强化责任意识

在采购活动中，要求供应商具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，没有处于被责令停业，财产被接管、查封、扣押、破产状态；有良好的经营业绩和相应的责任承担能力。鼓励供应商履行承担社会责任，在经营活动中并未被“列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息”。

进行评审现场模式调整，在项目评审期间，工作人员、采购业主代表不进入评审现场，避免工作人员干扰评审，影响评委独立评审工作，降低采购实施廉洁风险；推进现场管理流程优化，针对采购实施现场部分操作不规范、不统一、不到位问题，制定33条规范实施流程，持续监督整改落实，推进采购工作高效合规开展，为各单位提供专业可靠的服务。

优化评审流程

加强廉洁教育

通过廉洁警示教育提升人的思想觉悟，减少供应链风险；对业务全流程进行梳理、排查廉洁风险点，找到风险防控措施，将防控措施落实到手册、嵌入业务流程，形成长效机制。2023年梳理业务流程、排查风险点48项。

坚持责任采购

加快专项人才培养。重视供应链专项人才培养，通过上线采购专业课程、开展专项培训等提升采购人员供应链管理能力。2023年4月，南航37名员工获得供应链管理专家（SCMP）认证，是南航首批供应链管理专家。

完善绿色采购制度。在《采购管理规定》中新增环保要求等条款，鼓励各单位采购绿色环保产品；根据民航行业有关要求，结合现有塑料制品的使用情况，修订并执行《南航集团一次性塑料制品禁限管理标准》，未来规划建设绿色供应商库。

供应商管理

完善规章制度体系。《供应商管理办法》是公司开展供应商管理的重要管理手册，同时打造采购手册，总册是《采购管理制度》，三分册分别是《采购管理分册》《采购实施分册》和《采购风险控制分册》。持续加强供应商管理体系建设，规范管理程序，明确供应商入库、分级运用、评价评级等管理要求，防范供应链风险，打造稳定、高效的供应链，营造良性供应商生态圈。

健全品类管理体系。2023年以品类管理为切入点，构建“科学管控、创新增值、绿色低碳、协同发展”的品类管理体系，根据现有集采品类特点，完成米面油、空调、办公类文件快递等17个品类管理策略报告，通过采购管理委员会审议，11个品类先行落地试点实施，助推公司采购供应链管理转型。

完善供应商入库标准。建立完善各品类供应商入库标准，通过出厂检验、优化改进、交付投产三个验收环节实现产品质量闭环管理，并根据验收资料对供应商进行考评。

进行供应商分级管理。结合供应商投诉、奖惩管理、限制交易供应商管理、供应商活跃度绩效管理，对供应商进行分级管理，将供应商分为优秀供应商、合格供应商、注册制供应商、限制交易供应商、禁止交易企业名单，加强优秀供应商合作。



开展供应商履约考核。围绕“商务、技术、交付、质量、服务”等维度对项目成交供应商开展合同、验收、付款、售后不同实施阶段的动态考核评价，并实现信息化动态评价，完善供应商“质量档案”。

助力供应商能力提升。采用现场交流会、网站宣讲、网络调查问卷、短信等多种方式与供应商进行沟通交流。通过中国南方航空采购招标网发布《投标文件造假，将承担哪些责任》，并通过现场交流会方式详细介绍注册成为供应商的步骤、注意事项，提高供应商的响应效率，诚信合作意识，促进供应商能力提升，共同营造阳光、公平、公正的交易环境。

案例 组建队伍参加全国供应链大赛



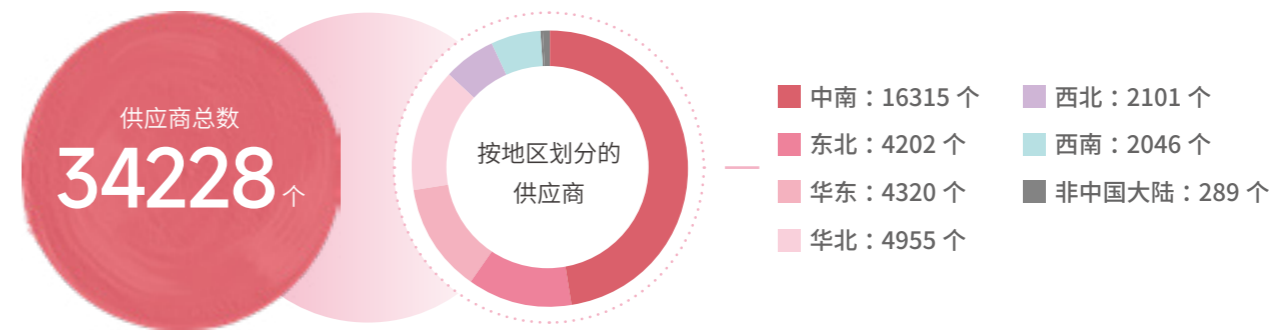
2023年9月26日，第四届全国供应链大赛决赛（企业组）在厦门顺利举办，共有100支队伍入围决赛。南航集团首次组建4支队伍参加全国供应链大赛，队员均是获得供应链管理专家认证的职工。赛前，队员们刻苦训练、积极备战，赛场上胸有成竹、运筹帷幄，充分展示了南航员工的风采，彰显了南航队伍的凝聚力，将为南航集团供应链管理转型提供人才支撑。

▼ 代表南航出征参赛的选手

南航派出4支队伍
共16名队员

南航三队斩获
一等奖

南航一、二、四队均获得
二等奖



助力行业发展

南航广泛开展合作，积极参与行业交流，深化产教融合，与第三方达成重要战略合作，共同助力行业发展。

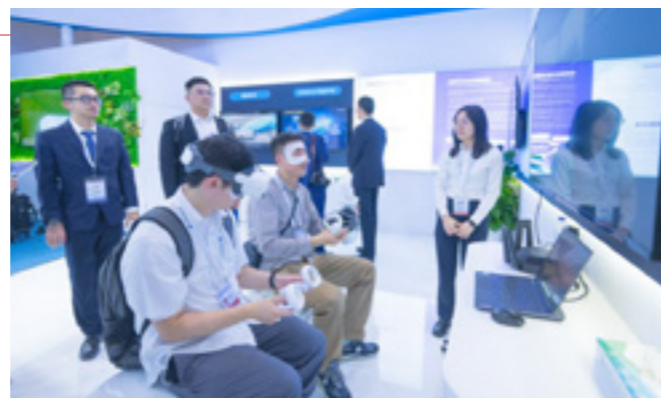
参与行业交流

南航积极参与行业各类活动，主动搭建交流平台，促进各个领域的交流合作。

案例 参加第十五届国际交通技术与设备展览会



2023年9月25日至26日，首届全球可持续交通高峰论坛在北京国家会议中心举办，并同步举办第十五届国际交通技术与设备展览会。南航受邀参加，以“双碳引领，绿色飞行”为主题设立独立展台，分为“绿色发展、智慧维修、智慧运行、飞行技术”四大展区，携十余项绿色发展、科技创新成果参展，多方位展示南航坚持绿色低碳与创新驱动的发展理念。



▲ 观展者在展区进行体验

▼ “CATA 航空大会” 现场展区



案例 亮相首届 CATA 航空大会



2023年11月3日至5日，由民航局指导、中国航空运输协会主办的首届“CATA 航空大会”在北京国家会议中心举办。南航受邀参加大会所有单元，设置展位集中展示近年来南航在科技创新、安全管理、服务品牌、绿色发展、市场营销及各产业板块的发展成果，在活动现场设有视景系统、VR 培训、智慧工场等，还开展了茶艺表演、南航制服秀、制服联合秀等系列活动，全方位展现南航品牌形象及助力民航高质量发展的生动实践。

案例 举办首届珠澳航旅生态圈建设高峰论坛



2023年3月31日，由南航珠海航空主办的首届珠澳航旅生态圈建设高峰论坛在珠海国际会展中心举办。论坛以“共话航旅生态，同书珠澳故事”为主题，以“珠澳航旅复苏与生态圈建设”为核心议题，发出关于共建珠澳航旅生态圈的倡议。来自高校、行业协会、代表性企业的嘉宾就如何发挥珠海区位优势，做大做强航空及旅游产业进行思想上的交流碰撞。



▼ 珠澳航旅生态圈建设高峰论坛现场

深化产教融合

完成 2 期 教育部教师实践基地培训
完成 2 期 中航协培训班
完成 3 期 800 人次 郑州航院学生实训

推出产品手册。梳理培训资源，规范产品体系，形成品牌课程、品牌项目、其他服务三大类产品目录。

推进多元合作。推进实训基地建设和提升基地利用率，同时实训基地被评为广州市产教融合实训示范基地；通过常态化外派老师赴公司联合培养院校开展专业授课，实现资源共享、项目共建、互利共赢。

拓展行业培训。发挥航空职业技能培训体系优势，拓展行业客户，与顺丰航空、中原龙浩、九元航空、湖南航空、邮政航空等业务伙伴形成稳定的合作关系。

开发特色培训。组织实施航空科普研学，为南方电网、广州烟草、招商银行、建设银行等提供特色培训，推出“培训+咨询”系列产品组合，为招行北京分行提供“培训+辅导+网点检查”一整套服务。

达成战略合作

案例 与佳邮国际正式签订战略合作协议



2023年2月23日，物流公司与佳邮国际公司正式签订战略合作协议。双方将全力深化战略合作，共同为客户提供中国至加拿大全境的定制化门到门物流运输服务，促进中加贸易往来。该项合作是物流公司响应《“十四五”航空物流发展专项规划》的具体举措，对增强国际航空货运能力，助推国内国际双循环具有积极意义。



▲ 战略合作签约仪式

展望

展望 2024, 南航将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围, 上下同欲、担当作为、开拓进取, 坚决打赢七场硬仗, 圆满完成全年各项目标任务, 坚决守牢安全底线, 提升市场核心竞争力, 巩固提升经营领先优势, 提高运行品质, 打造一流服务品牌, 践行绿色低碳, 积极回馈社会, 持续追求高质量发展, 稳步迈向世界一流, 为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大的贡献!



政策及法规列表

ESG 指标	2023 年内部政策	2023 年遵守法律及规例
A1 排放物	《南航飞行活动碳排放数据监测报告核查管理办法》 《南航集团防污治污工作方案》	
A2 资源使用	《节能减排管理手册》 《能源与环保管理业务流程》 《南航集团 2021—2025 年塑料污染治理工作方案》 《南航一次性塑料制品禁限管理标准》 《南航集团突发环境事件应急管理预案》	《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测、报告和核查管理暂行办法》 《民航行业塑料污染治理工作要求计划(2021—2025 年)》
A3 环境及 天然资源	《关于全面加强生态环境保护工作的指导意见》 《南航集团绿色发展工作方案》	
A4 气候变化	《关于强化新能源汽车充电管理的通知》 《新能源汽车事故应急处理预案》 《关于进一步控制 APU 使用时间的通知》 《关于推广实施地面电源、空调设备优化保障工作流程的通知》 《南航集团绿色发展工作方案》 《南航集团碳达峰、碳中和目标和实现路径报告》 《节约能源与生态环境保护专项工作考核实施细则》 《南航集团绿色发展 2023—2025 年指标目标及实施方案》	
B1 雇佣	《劳动合同管理规定》 《劳务派遣管理规定》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国劳动合同法实施条例》
B2 健康与安全	《中国南方航空集团（有限）公司应急管理总预案》 《南航安全从业人员作风建设指导意见》 《南航飞行员标准行为规范（飞行运行）》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国民用航空法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《中华人民共和国反恐怖主义法》 《中华人民共和国消防法》
B3 发展及培训	《南航培训总体规划（2018—2025 年）》	
B4 劳工准则	《女职工权益保护专项集体合同》 《荣誉表彰管理规定》 《员工处分规定》 《员工典型负面行为清单》 《员工病假管理办法》 《员工假期管理办法》 《员工待岗管理办法》 《内部人才市场管理办法》	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》

ESG 指标	2023 年内部政策	2023 年遵守法律及规例
B5 供应链管理	《供应商管理办法》 《招投标监控影音资料管理办法》 《采购管理手册》 《采购信息保密实施细则》 《员工廉洁从业规范》 《采购管理部（进出口贸易公司）手册》 《限制交易供应商名单制度告知书》 《廉洁合作约定书》 《投标人廉洁承诺书》 《采购风险与内部控制管理规定》	《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例》 《中华人民共和国政府采购法》
B6 产品责任	《安全审计手册》 《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》 《飞行技术管理手册》 《飞行人员训练大纲》 《运行手册》 《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》	《中华人民共和国民用航空法》 《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》
B7 反贪腐	《关于规范南航集团领导干部操办婚丧喜庆事宜的规定》 《南航集团领导干部廉政档案管理办法》 《关于公布信访举报方式的通知》 《2021 年力戒形式主义官僚主义为基层减负工作目标及措施》 《进一步解决形式主义问题为基层减负工作安排》 《关于清理规范公司议事协调机构步骤的意见》 《集团议事协调机构设置规定》 《集团落实中央八项规定精神督查办法》 《尽职合规免责事项清单管理办法》 《关于南航集团纪检监察信访举报受理渠道变更的通告》 《南航集团纪律检查建议和监察建议工作规定》 《加强南航集团廉洁文化建设若干措施》 《关于南航集团纪检监察机构开展容错免责工作的指导意见》 《南航集团采购工作监督办法》 《纪委监委党风廉政建设监督责任的实施细则》 《员工廉洁从业规范》 《廉洁风险防控流程》 《反商业贿赂合规管理规定》 《反商业贿赂合规指引》 《美国反商业贿赂合规指引》 《英国反商业贿赂合规指引》 《加拿大反商业贿赂合规指引》 《澳大利亚反商业贿赂合规指引》《新西兰反商业贿赂合规指引》 《欧盟反商业贿赂合规指引》 《联合国反商业贿赂合规指引》	《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国监察法》
B8 社区投资	《关于进一步加强南航志愿服务工作的实施意见》 《关于成立南航集团志愿服务工作指导委员会的通知》 《南航志愿服务工作管理办法》 《南航“十分”关爱基金会章程》	《中华人民共和国慈善法》

绩效数据

ESG 指标	单位	2021	2022	2023	
A. 环境					
A1. 排放物					
A1.2	二氧化碳排放（范畴一） ^{1, 2}	万吨	1910.86	1432.75	2569.62
	二氧化碳排放（范畴二） ^{1, 2}	万吨	13.52	17.19	20.32
	二氧化碳排放 ^{1, 2}	万吨	1924.38	1449.90	2589.94
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	8.98	8.72	8.61
A1.3	有害废弃物（机务维修）	吨	704.903	916.73	2451.4
	处理废气（机务维修）	万立方米	26080	36000	30240
	处理工业废水（机务维修）	吨	12987.0	10881	10993.2
A1.6	处理生产废水（航食）	万吨	9.3	6.64	10.28
	生产废水处理率（航食）	%	100	100	100
	有害废弃物处理率（机务维修）	%	100	100	100
	无害废弃物处理率（机上服务）	%	100	100	100
A2. 资源使用					
	航油消耗	万吨	605.31	453.34	813.84
	吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.85	2.77	2.73
A2.1	汽油	吨	3452.12	2684.53	3128.89
	柴油	吨	6384.37	4969.15	6905.80
	电	万千瓦时	25651.38	29580.77	35621.80
	天然气	万立方米	930.83	1064.829	1310.581
	液化气	吨	215.68	146.27	240.92
A2.2	总耗水量	万吨	477.97	528.33	598.39
	耗水强度 ³	立方米 / 万元	0.4703	0.6231	0.3599

ESG 指标	单位	2021	2022	2023	
B. 社会					
B1. 雇佣 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分					
B1.1	全体雇员人数	人	98098	97899	99468
性别	男性	人	58893	59160	60564
	女性	人	39205	38739	38904
地区	广州	人	25167	23658	24064
	国内（除广州）	人	72029	73472	74500
	国际	人	902	769	904
学历	研究生及以上	人	4283	4361	4795
	本科	人	52160	52296	55102
	大专	人	28201	26982	26304
年龄	高中及以下	人	13454	14260	13267
	30岁及以下	人	38941	35226	33917
	31—40岁	人	35113	37015	38386
	41—50岁	人	17985	18684	19515
	51岁及以上	人	6059	6974	7650
B1.2	综合流失率	%	4.58	3.62	2.56
性别	女性	%	/	/	1.55
	男性	%	/	/	1.01
地区	广州	%	/	/	0.84
	国内（除广州）	%	/	/	1.60
	国际	%	/	/	0.12

ESG 指标	单位	2021	2022	2023	
年龄	30 岁及以下	%	/	/	1.58
	31—40 岁	%	/	/	0.79
	41—50 岁员工	%	/	/	0.16
	51 岁及以上	%	/	/	0.03
B2. 健康与安全					
B2.1	因工死亡人数 ⁴	人	1	3	2
	因工死亡员工比例	%	0.0010	0.00306	0.00201
B2.2	因工损失工作时数	工作日	12839	12839.5	1096
B3. 发展及培训					
受训雇员比例：按性别划分					
B3.1	受训雇员总数	人	81253	78362	77716
	男性	人	46879	44682	43201
	女性	人	34374	33680	34515
雇员受训平均时数：按性别划分					
B3.2	雇员受训平均时数	小时	74.57	219.12	149.48
	男性	小时	81.65	284.10	150.55
	女性	小时	63.54	132.91	148.62
B5. 供应链管理					
供应商数目：按地区划分					
B5.1	供应商总数	个	21636	29270	34228
	中南	个	10368	11898	16315
	东北	个	2315	3690	4202
	华东	个	3130	4668	4320
	华北	个	3248	3799	4955
	西北	个	1271	3059	2101
	西南	个	1082	1915	2046
	非中国大陆	个	222	241	289

ESG 指标	单位	2021	2022	2023	
B6. 产品责任					
接获关于产品及服务的投诉数目					
B6.2	投诉率	‰	0.4394	2.65	0.589
B8. 社区投资					
在专注范畴所动用资源					
B8.2	志愿服务参与人数	人次	18000	25000	13000
	志愿服务时间	万小时	1.8	7.7	4

注：除特别说明外，本报告的数据覆盖范围与南航 2023 年度财务报告保持一致。

1. 二氧化碳排放因子及计算方法参考《民航综合统计报表制度》（2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子）；
2. 范畴一二氧化碳包括航空煤油、汽油、柴油、煤炭、天然气、液化气等产生的直接排放；范畴二二氧化碳包括外购电力导致的间接二氧化碳排放；二氧化碳排放 = 范畴一二氧化碳 + 范畴二二氧化碳；
3. 耗水强度为 = 总耗水量 / 营业收入。
4. 两人均为猝死，我们针对此类事件进行了深刻反思，将通过提示员工注重个人健康管理，树立员工健康意识，为员工提供年度体检，鼓励员工休完假期做到劳逸结合等改进措施来避免此类事件发生。

指标索引

ESG 指标索引

主要范畴	内容	位置	
A 环境			
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	P58、P65-67、P108	
A1.1	排放物种类及相关排放数据	P58-59、P65-67、P110	
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）	P110	
层面 A1：排放物	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）	P110
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）	P110	
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	P60	
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	P15、P66-67	
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	P58	
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）	P110	
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P110-111	
层面 A2：资源使用	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	P60
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P62	
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	
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	P65-67	
层面 A3：环境及天然资源	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	P61-67

主要范畴	内容	位置	
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政策	P58	
层面 A4：气候变化	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，及应对行动	P60-61
B 社会			
雇佣及劳动常规			
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：(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	P86、P108	
层面 B1：雇佣	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	P88、P111
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P88、P111	
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：(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	P108	
层面 B2：健康与安全	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P112
B2.2	因工伤损失工作日数	P89、P112	
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	P47-49	
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	P90-91、P108	
层面 B3：发展及培训	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	P90、P112
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	P90、P112	
一般披露	有关防止童工或强制劳工的：(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	P86、P108	
层面 B4：劳工准则	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P86、P108
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P86	

主要范畴	内容	位置
营运惯例		
	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策	P109
层面 B5： 供应链管理	B5.1 按地区划分的供应商数目	P103、P112
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法	P103
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的管理，以及相关执行及监察方法	P101-103
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	P101-103
	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：(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	P83、P109
层面 B6： 产品责任	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	P83、P113
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P40
	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	P50-53
	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(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	P109
层面 B7： 反贪污	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	P38-39
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P38-39
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	P33、P38
	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	P109
层面 B8： 社区投资	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）	P96-100
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P96、P113

GRI Standards 指标索引

报告目录	GRI Standards 对标	
董事长致辞	2-6、2-16、2-17、2-23、2-24、2-22、201-1	
责任荣誉	—	
走进南航	2-1、2-2、2-6	
ESG 绩效	201-1、303-5、305-1、306-3、404-3、416-1	
董事会声明	2-9、2-17、2-22	
实质性议题分析	3-1、3-2、3-3	
利益相关方沟通	2-16、2-29	
专题聚焦	爱心回馈不止步 全方位助力乡村振兴	203-1、413-1
	协同发展不止步 多领域推进高质量发展	203-1、413-1
砥砺前行 共谋高质量发展	完善公司治理	2-9、2-12、2-14、2-17、2-23、2-24、405-1
	加强党的建设	2-24
	依法合规经营	2-24、2-27、207-2
	深化改革发展	2-24
安全飞行 守护平安旅途	加强安全管理	403-1、403-5、403-6
	筑牢航空安全	403-6、403-7、403-3
	保障信息安全	2-23、2-24、417-1
绿色飞行 践行低碳发展	呵护旅客安全	416-1
	应对气候变化	302-1、302-4、302-5、303-5、305-1、305-2、305-4
	加强污染防治	302-4、302-5、303-3、306-2、306-3
	倡导绿色环保	103-2

报告目录	GRI Standards 对标	
美好飞行 亲和精细服务	服务质量管理	2-23、2-24
	保障航班正常	2-23、2-24
	优化生态圈建设	2-23、2-24
	提供专属服务	2-23、2-24
	优化客户体验	417-1
温暖同行 共筑美好家园	成就员工价值	2-7、2-19、2-23、2-30、401-1、401-2、401-3、403-3、403-6、404-1、404-2、404-3、405-1、406-1
	投身公益事业	413-1
	携手伙伴共赢	413-1
附录	展望	2-22、2-24
	政策及法规列表	2-23
	绩效数据	2-7、301-1、302-1、302-3、302-4、303-5、305-1、305-2、305-4、306-3、403-9、403-10、404-1
	指标索引	—
	报告审验	2-5
意见反馈表	—	
关于本报告	2-1、2-2、2-3、2-23	

报告审验

TUVNORD

验证声明书编号：CN-202403-CSR-08

企业社会责任报告审验声明书

Verification Statement of Corporate Sustainability Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TÜV NORD）受中国南方航空股份有限公司（以下简称“南方航空”或“公司”）委托，对南方航空《2023 年社会责任报告》（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

南方航空负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。TÜV NORD 在与南方航空的协议范围中认可的职权范围内实施此项工作（报告审验）。南方航空是本声明的指定用户。

本声明书基于南方航空《2023 年社会责任报告》，南方航空对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验的性质和范围

审验声明书基于如下内容：

- 可持续发展报告中披露的从 2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日期间涉及的经济、环境和社会方面的指标；
- 审验地点：广州市白云区齐心路 68 号 中国南方航空大厦，即南方航空总部所在地，没有拜访其分子公司及其他项目所在地；
- 涉及公司可持续发展/社会责任/ESG 绩效的数据、案例、管理相关信息；
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价；
- 由于经济数据由第三方进行审计，故本次审验中不做重复审计。

本次现场审验时间为 2024 年 3 月 14 日至 15 日。

审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审南方航空提供的文件信息；
- 访谈南方航空报告信息收集人员；
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实；
- 依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG) 对报告在重要性、量化、平衡、一致性方面的要求，对报告进行评估；
- 验证活动是根据 TÜV NORD《报告审验实施规则》进行。

审验结论

报告客观反映了公司在 2023 年度在南方航空领域开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TÜV NORD 没有发现系统性或实质性错误。

- **重要性：**中国南方航空股份有限公司对实质性议题进行评估，从“保障安全飞行”“旅客健康安全”“创新发展”等 20 个实质性议题披露中国南方航空股份有限公司 2023 年安全、环境、服务、员工、社会、经济等领域发生的重要客观绩效，及时回应投资者及其他权益人

意见反馈表

TUVNORD

验证声明书编号：CN-202403-CSR-08

的期望；

- **量化性**：报告中以附录“绩效数据”、章节“关键绩效”等多种形式，披露了航油消耗、排放物、资源使用、雇佣雇员人数、发展及培训、供应链管理、能源消耗、二氧化碳排放等环境、经济、社会领域三年绩效数据，具有一定的量化性及可比性；
- **平衡性**：报告中披露了接获关于产品及服务的投诉数目、员工流失率等数据，具有一定的平衡性；
- **一致性**：中国南方航空股份有限公司战略规划投资部负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，审验过程中抽样的数据相关部门均能提供溯源，一致性较好。

改进建议

通过审验和评价活动，我们对南方航空在可持续发展的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 建议加强对部分污染物的监控，从而为组织的环境管理提供更准确依据；
- 各相关部门应保留数据收集的原始证据，便于审验过程溯源更加高效。

特别声明：

本审验声明中不包括：

- 信息披露之外的活动；
- 关于南方航空的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述。

独立性和能力的声明

TÜV NORD 集团是世界领先的认证机构，在全球超过 100 个国家设有分支机构，提供检验、测试和验证服务，包括管理体系和产品认证；质量、环境、职业健康安全、社会责任和可持续发展报告的验证。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为 TÜV NORD 集团全球的分支机构之一是独立的，确保在实施本可持续发展报告的审验过程中与南方航空或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由南方航空提供，TÜV NORD 没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司

审验组长：郝丽红

日期：2024 年 03 月 25 日

机构授权人：宋海宁

日期：2024 年 03 月 25 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为进一步提升我们的工作水平，并使下一份报告更符合您的期望，我们希望您给予反馈与建议。

您的身份是：

- 客户
- 投资者
- 政府
- 员工
- 合作伙伴
- 环保机构
- 社区
- 媒体
- 同行
- 其他

选择性问题的：

1. 您对本报告整体是否满意？

是 否 一般

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

是 否 一般

3. 您认为报告是否如实反映了南航社会责任工作内容和对利益相关方的影响？

是 否 一般

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

是 否 一般

5. 您对报告的排版设计是否满意？

是 否 一般

开放性问题：

6. 您认为本报告存在哪些不足？

7. 本报告哪些内容是您希望定期披露的？

8. 您对我们今后社会责任工作及报告有何意见和建议？

如有宝贵意见，请您反馈至：

联系人：陈程

电子邮箱：chen_cheng@csair.com

关于本报告



本报告是中国南方航空股份有限公司发布的第 17 份社会责任报告，系统披露了公司在经济、环境、社会等责任领域的实践与成效。期待您能够通过本报告更了解南航，与南航携手共同成长。

可靠性保证

公司董事会及全体董事承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

时间范围

报告时间范围为 2023 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。

报告边界

本报告数据指标的披露边界以中国南方航空股份有限公司为主，个别指标扩大至中国南方航空集团有限公司，数据披露范围已在报告中详细注明。

数据说明

本报告的财务数据来自审计后的南航年报，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，更多经济数据请参见公司 2023 年年报。

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》；
香港联交所《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》编制指引和《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》；
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》。

称谓说明

为了便于表述和阅读，“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，“南方航空物流股份有限公司”也以“物流公司”表示，“南航通用航空股份有限公司”也以“通航公司”“通航”表示，“中国民用航空局”也以“民航局”表示。

报告获取

本报告包括中、英文两个版本，以纸质和电子版两种形式发布。您可以登录南航官网在线浏览或下载本报告。

联系方式

若您对本报告有疑问或建议，请致函中国南方航空股份有限公司。

地址：广州市白云区齐心路 68 号南航大厦

官网：www.csair.com

联系人：陈程

邮箱：chen_cheng@csair.com