

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本文件的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本文件全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



中国南方航空股份有限公司
CHINA SOUTHERN AIRLINES COMPANY LIMITED

(a joint stock limited company incorporated in the People's Republic of China with limited liability)
(Stock Code: 1055)

於其他市場發佈的公告

本公告乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條而作出。

茲載列中國南方航空股份有限公司在上海證券交易所網站刊登的《中國南方航空股份有限公司2012年度社會責任報告》，僅供參閱。

承董事會命
中國南方航空股份有限公司
聯席公司秘書
謝兵及劉巍

中華人民共和國，廣州
二零一三年三月二十六日

於本公告日期，董事包括非執行董事司獻民、王全華、袁新安及楊麗華、執行董事譚萬庚、張子芳、徐杰波及李韶彬以及獨立非執行董事貢華章、魏錦才、寧向東及劉長樂。

中国南方航空股份有限公司
2012 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证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、准确性和完整性承担个别及连带责任。

1. 关于本报告

作为负责任的企业公民，中国南方航空股份有限公司（以下简称“南航”）主动向社会公众报告公司履行社会责任的状况，让全社会了解、监督南航社会责任工作。这是我们第六份社会责任报告，希望通过发布此报告向社会全面展示南航社会责任的理念和实践，促进南航与利益相关方以及社会公众之间的了解、沟通与互动，实现企业的可持续发展。

根据国务院国有资产监督管理委员会发布的《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、上海证券交易所发布的《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和南航内部的企业社会责任管理体系的规定，我们进行了数据收集与分析，并在此基础上编制本报告。

本报告的编制参考了全球主要航空公司对企业社会责任的报告方法。

本报告参考全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）《可持续发展报告指南（2006版）》指标的G3准则，记录了南航在几个主要方面的表现。报告通过第三方权威机构——必维国际检验集团(BV)审验并出具独立审验报告。

本报告组织范围涵盖南航直接管理的企业在中国以及全球的运作情况。报告所用数据来自南航正式文件和统计报告，阐述

了南航 2012 年财政年度(2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日) 在经济、社会和环境方面的主要表现。在未来几年，我们将继续扩大南航社会责任工作的影响范围。我们为后续报告设定了如下目标：披露更多信息、设定更多目标、与利益相关方开展更全面紧密的合作。

作为独立的企业社会责任报告，本报告于 2013 年 3 月与公司年度报告以中、英文版同时发布。报告分为印刷版和电子版，如欲在线浏览或下载，敬请访问 <http://www.csair.com>。

我们谨向所有对南航社会责任报告提供意见和建议的利益相关方致谢，并承诺再接再厉，继续提高社会责任报告的质量。如对本报告有任何意见和建议，请通过以下方式与南航规划发展部联络：

地 址：中华人民共和国广东省广州市机场路 278 号

电 邮：yelei@csair.com

目录

一、董事长致辞

二、聚焦 2012

- 1、温家宝听取南航汇报
- 2、运营总体情况
- 3、开辟“广州之路”
- 4、安全飞行 1000 万小时

三、关于我们

- 1、公司概况
- 2、管理制度
- 3、企业文化

四、社会责任管理

- 1、责任观
- 2、责任管理路径
- 3、利益相关方沟通
- 4、2012 年社会责任进展
- 5、机遇与挑战

五、责任提升

- 1、为民服务
- 2、供应链的社会责任管理
- 3、责任荣誉

六、安全管理

- 1、安全管理目标与实施
- 2、完善安全管理基础
- 3、提升安全保障能力
- 4、加强安全意识和投入

七、绿色发展

- 1、环境保护政策
- 2、资源利用概况
- 3、实施“绿色飞行”
- 4、优化地面能源管理
- 5、广泛宣传与动员

八、顾客至上

- 1、倾听顾客需求
- 2、完善服务规范
- 3、提升顾客体验

九、价值创新

- 1、创新管理理念
- 2、深化品牌内涵
- 3、开拓国际市场

十、员工成长

- 1、人力资源方针
- 2、扩展员工发展通道

3、促进员工职业成长

4、营造内部和谐氛围

5、健康保障

十一、社会参与和发展

1、保障特殊飞行

2、关注地区发展

3、教育和文化

4、促进就业

5、志愿者活动

十二、稳健经营

1、税收贡献

2、成本管控

3、风险管控

一、董事长致辞

实干尽责 筑梦蓝天

伟大的民族必有伟大的梦想。“实现中华民族伟大复兴，就是中华民族近代最伟大的梦想”，习总书记对中国梦的深情阐述，如春雷鸣响，激荡人心。实干兴邦，尽责圆梦，南航人要为实现中国梦做出切实的贡献。

秉持“回报社会、回报员工、回报顾客、回报股东”的理念，南航近年来不断丰富和实践“CSAIR”企业文化，建立健全社会责任体系，感恩前行，造福旅客，回馈社会，实业报国，获得了良好的经济效益和社会效益，交出了一份份令人满意的社会责任答卷。

2012 年是充满挑战的一年，全球经济增长放缓，航油价格居高不下，汇兑收益大幅减少，行业运力快速增加，市场竞争不断加剧。南航上下团结一心，攻坚克难，奋力拼搏，勇创佳绩。2012 年，南航安全工作取得新突破，安全飞行总量超过 1000 万小时，保持了中国航空公司最好安全记录，荣获民航局颁发的“飞行安全钻石奖”；生产经营获得新丰收，运送旅客 8648 万人次、货物 123 万吨，实现营业收入 1014.83 亿元、利润 47.48 亿元；战略转型迈出新步伐，构建了连接欧、亚和大洋洲的“广州之路”，拓宽了中国与世界交往的通道；节能降耗取得新成效，全年能源利用效率保持了较高水准，“绿色飞行”理念落到了实处；公益事业取得新成绩，南航“十分关爱”基金会向各类学校捐赠励学金 512

万元，向广东省扶贫基金会捐款 272 万元，拟出资 1000 万元参与发起设立岭南文化艺术促进会。启动“爱心百分百”工程，帮扶困难员工改善生活。赠送援疆干部和央企援疆代表团“明珠援疆卡”，开展航空实业援疆活动；上交税金和民航发展基金 84.16 亿元，新增就业 6563 人。总之，经过不懈努力，南航战胜了一个又一个困难和挑战，圆满完成了全年工作任务，较好地履行了社会责任。

南航的实干尽责，得到了社会各界的充分肯定。去年，南航先后被有关方面评为“中国年度最佳雇主 30 强”、“中国年度城市最佳雇主和华南地区最佳雇主”、“2012 最受赞赏的中国公司”、“2012 中国百强绿色公司”和“社会责任百强企业”。这些荣誉是对南航的鼓励和鞭策。我们将再接再厉，积极进取，努力以更好的安全、经营和环保业绩，回报社会的拳拳厚爱，回报股东的大力支持，回报顾客的充分信任，回报员工的辛勤付出。

2013 年是全面贯彻落实十八大精神的开局之年，是实施“十二五”规划的攻坚之年。十八大描绘的宏伟蓝图和中国梦，令人鼓舞，催人奋进。潮平两岸阔，风正一帆悬。在新的中央领导集体的带领下，全国人民开始了实现民族复兴的新征程。南航作为中国民航业的排头兵，将以社会责任为己任，以做强做优为目标，实干尽责，艰苦奋斗，在辽阔的蓝天上，为美丽的中国梦谱写新的华章。

二、聚焦 2012

1、温家宝总理视察南航

2012 年 2 月 4 日，国务院总理温家宝考察了南航广州白云国际物流有限公司，与物流和进出口企业座谈。南航董事长司献民汇报了近两年民航业与南航航空货运发展情况。温家宝鼓励企业要坚定信心、振奋精神，勇于面对挑战。

2、运营总体情况

南航一直秉承“顾客至上”的承诺，通过提供“可靠、准点、便捷”的优质服务，致力于满足并超越顾客的期望。2012 年，南航运输旅客 8648.49 万人次，连续 34 年位居国内各航空公司之首，稳居亚洲第一位，并接近全球最大航空公司旅客运输量。

2012 年主要生产指标

指标名称	数值	同比增长
旅客运输量（万人次）	8648.49	7.18%
货邮运输量（万吨）	123.18	8.37%
运输总周转量（亿吨公里）	161.10	11.57%

2012 年，南航安全形势总体平稳向好，全年完成运输飞行 168 万小时，累计安全飞行 1037 万小时；通用飞行 9914 小时，连续保证了 222 个月的空防安全，首度实现安全飞行千万小时佳绩，荣获“飞行安全钻石奖”。南航安全飞行已达到国际大型网络航空公司先进水平。

3、开辟“广州之路”

2012 年初，南航在澳洲正式发布最新发展战略——广州之路(Canton Route)，一条欧洲经广州中转至澳洲的新兴航路进入主流市场。8 月 15 日，南航在广州正式向全球发布“广州之路”。南航与澳方 5 家旅游局、4 个机场以及广州白云机场签署战略合作协议，共同推动“广州之路”的建设。南航与澳方将整合资金、广告、渠道等资源，进行航线海内外推广。同时，南航将与白云机场携手，不断完善中转硬件和通关检疫手续，共同打造舒适便捷的中转服务。

链接：澳洲和欧洲经贸往来频繁。但由于两地路途遥远，必须在中间“跳”一下，传统航线以新加坡、中国香港、迪拜为中转点，俗称“袋鼠航线”。南航突破传统限制，以广州为中转枢纽，开启“广州之路”。广州是中国大陆离澳洲飞行距离最短的中转点，“广州之路”借此天然优势，搭建枢纽航线网络，使广州连贯欧澳。

4、安全飞行 1000 万小时

2012 年 9 月 28 日 11 时，随着 CZ3596 航班平稳降落在广州白云机场，南航创造了中国民航历史上单家航空公司累计安全飞行 1000 万小时、连续 13 年安全飞行无事故的新记录，荣获中国民航第一个“飞行安全钻石奖”。国资委副主任黄淑和、民航局副局长李健、广东省常务副省长徐少华、副省长招玉芳等前来祝贺。

1999 年至今，南航安全飞行 13 年。这 13 年，南航从年飞行量 25 万小时，经营飞机 79 架，航线 285 条，年旅客运输量 1184 万人次，发展到目前拥有飞机 491 架，每天有约 2000 航班飞至全球 35 个国家和地区，年旅客运输量突破 8000 万人次，安全管理实现电子化、系统化，安全监管覆盖全领域；安全运行队伍不断壮大，目前南航拥有飞行员 5876 名、机务维修人员 10848 名、空警安全员 617 名，实现了队伍专业化、职业化。

南航安全飞行大事记：

2000 年：3 月，南航成立运行控制中心，即 SOC，组织管理飞行运作，提供技术支持与保障，协调并完成飞行生产任务；南航研创“电子技术资料系统 (TDMS)”和“发动机性能监控系统”，南航机队发动机空中停车率由之前的百万分之九下降到百万分之四。

2002 年：2 月 5 日，南航获得 2001 年度中国民航飞行安全最高奖——金鹏杯。

2004 年：1 月 13 日，南航获得 2003 年度中国民航飞行安全最高奖——金鹏杯。

2005 年：7 月 25 日，南航客舱部安全员分部及各公司安全员中队划入空警三支队。

2006 年：3 月 24 日，南航执行带有危险品包机的航班计划。5 月 9 日，南航自主研发的“飞机远程诊断实时跟踪系统”正式获

得国家知识产权局颁发的“发明专利证书”。6月27日，中国最大的飞行员培训基地珠海翔翼公司获得由民航中南管理局授予的CCAR - 142部合格证。12月31日，南航成为中国民航发展史上第一家获得民航总局颁发的“飞行安全三星奖”的航空公司。

2007年：1月10日，南航获得2006年度中国民航飞行安全最高奖——金鹏杯。5月20日获得民航总局颁发的“飞行安全四星奖”。

2008年：3月7日，南航成功粉碎“3·7”恐怖袭击阴谋；南航南阳飞行训练基地在河南南阳机场挂牌成立，这是国内首家拥有专门训练飞机、机场和管理机构的飞行训练基地。7月16日，南航荣获“飞行安全五星奖”。

2009年：南航全面开展机务五“零”劳动竞赛，以“零事故征候、零维修差错、零恶性延误、零AOG停场、零有效投诉”为工作目标。

2010年：10月，南航通过民航局安全管理体系（以下简称SMS）审核。

2011年：2月22日，南航创下连续17个月“零空停”的安全新记录。南航全年未发生公司责任及人为原因事故征候，实现“双零”目标。10月17日，南航A380正式投入运营，南航进入超大型飞机安全保障阶段。

2012年：9月28日，南航安全飞行达到1000万小时，夺得“飞行安全钻石奖”，安全记录保持国内第一。

三、关于我们

1、公司概况

→公司简介

中国南方航空股份有限公司成立于 1995 年，由中国南方航空集团公司独家发起，主营航空客货运输业务，总部设在广州，以蓝色垂直尾翼镶红色木棉花为标志。1997 年，南航在纽约和香港同步上市，2003 年在国内 A 股成功上市。2007 年，南航正式成为中国首个世界航空联盟组织“天合联盟”成员。2011 年，南航被国际航空服务认证权威机构 Skytrax 授予“Skytrax 四星级航空公司”称号。

→组织架构

作为中国运输飞机最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司，南航拥有新疆、北方、北京、深圳、黑龙江、吉林、大连、河南、湖北、湖南、广西、海南、珠海直升机、西安、台湾 15 家分公司和厦门航空、汕头航空、贵州航空、珠海航空、重庆航空 5 家航空控股子公司；在上海、大庆和沈阳设立基地，在成都、杭州、南京等地设有 23 个国内营业部，在纽约、洛杉矶、巴黎、伦敦、阿姆斯特丹、迪拜、悉尼、奥克兰、温哥华、东京、首尔等地设有 60 个国外办事处。

→机队规模

南航经营包括波音 777、747、757、737，空客 380、330、321、320、319 在内的客货运输机 491 架，机队规模居亚洲第一，在 IATA 全球 240 个成员航空公司中排名第三。2011 年 10 月，南航首架 A380 投入运营，成为国内首家、全球第七家运营 A380 的航空公司。此外，南航还拥有 2 架 B747 - 400F 和 6 架 B777-200F 型全货机。

机型	架数
A319	44
A320	94
A321	59
A380	4
A330-200	16
A330-300	8
B737-300	21
B737-800	131
B737-700	54
B747F	2
B757	19
B777A	4
B777B	6
B777F	6
ERJ145	6
E190	17
总计	491

→航线网络

南航确立了建设“国际化规模网络型航空公司”的总体战略目标，建立了密集覆盖国内 150 多个通航点，全面辐射亚洲 40 多个通航点，连接欧美澳非洲的发达航线网络，每天有约 2000 个航班飞至全球 35 个国家和地区，193 个目的地，投入市场的座

位数可达 20 万个。通过与天合联盟成员密切合作，航线网络通达全球 1000 个目的地，连接 187 个国家和地区，到达全球各主要城市。

→实力

南航拥有飞行人员 5876 名，是目前国内唯一一家拥有独立培养飞行员能力的航空公司。与全球知名飞行模拟器制造商 CAE 合资的珠海翔翼公司是亚洲首屈一指的飞行训练中心。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。拥有获得国家科技进步二等奖的飞行运行控制系统(SOC)，以及同获国家科技进步二等奖的发动机性能监控系统等国内航空业最为先进的 IT 系统。建有年货邮吞吐量 80 万吨、总面积超过 28 万平方米的超级货站，以及年配餐能力超过 3000 万份的专业航空配餐中心。

→信息化优势

南航在国内首家推出电子客票、网上值机和手机值机特色服务；引进开发了收益管理系统、运行控制系统、财务管理系统、人力资源系统、货运系统、办公自动化系统等，广泛覆盖各个工作流程。

→发展战略

南航以“建设成为具有核心竞争力和持续盈利能力的国际化规模网络型航空公司”为发展战略目标，以“顾客至上、尊重人才、追求卓越、持续创新、爱心回报”为核心价值观，以“成为顾客首选、员工喜爱的航空公司”为愿景目标和使命，致力于打造“中国最好、亚洲一流、全球知名”的航空公司。

主要荣誉：

2012年1月，南航获颁“亚洲航空品牌年度最受关注奖”。

2012年2月，南航被评为2011年中国年度最佳雇主30强、中国年度城市最佳雇主和华南地区最佳雇主。

2012年5月，南航获道农研究院和《绿公司》“2012中国百强绿色公司”称号。

2012年9月，南航荣获“飞行安全钻石奖”，并被授予“保证飞行安全先进单位”。

2012年10月，南航入选《财富》杂志“2012最受赞赏的中国公司”名单。

2012年12月，南航荣获社会责任百强企业称号。

2、管理制度

自成立以来，南航严格遵守相关国家和地区的法律法规，努力完善企业管理体系，按照《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》等公司治理文件和规定，

规范并明确履行职责的程序和各方义务，建立健全公司内部控制体系。

南航根据香港、纽约和上海三地的相应规章制定公司章程和治理政策，公司内部控制亦遵从所有相关标准，如美国《萨班斯-奥克斯利法案》等法律法规的相关标准。

股东大会是公司权力机构。股东大会依法对公司重大事项作出决策，包括决定公司经营方针和投资计划，审议批准公司利润分配方案和弥补亏损方案，选举和更换董事、监事并决定其薪酬，修订公司章程、股东大会、董事会和监事会议事规则等。

公司设董事会，对股东大会负责。董事会行使的职权包括：制定公司年度财务预算方案、决算方案；制订公司利润分配方案和弥补亏损方案；根据股东大会的授权，决定公司的收购和出售资产、风险投资项目等。

公司董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会及战略决策委员会。在审计委员会、薪酬与考核委员会以及提名委员会中，独立董事人数都超过二分之一，其中审计委员会全部由独立董事担任委员。公司董事会下设的各委员会均制定了工作细则并严格按照工作细则开展工作。

公司监事会由股东代表监事和职工代表监事组成，股东代表监事由股东大会选举和罢免，职工代表监事由公司职工民主选举产生。

3、企业文化

南航在凝聚全体员工共同智慧和价值观的基础上，确定了企业文化核心价值观——CSAIR。“CSAIR”包含“顾客至上（Customer）、尊重人才（Staff）、追求卓越（Advantage）、持续创新（Innovation）、爱心回报（Return）”五个核心价值观，以及“成为顾客首选、员工喜爱的航空公司”的愿景使命，是适应“为公司战略转型提供文化支撑，进一步提升公司整体管理水平，增强全员凝聚力、建设和谐南航”的发展需要而形成的，体现着南航的现实文化结果和文化源动力，也反映了公司未来发展的需求。

2012年，南航丰富完善了CSAIR核心理念宣讲课程，制作新的宣讲课件，在全公司范围内选拔60人组成企业文化讲师新梯队，将新员工、青年员工、基层管理人员、飞行员、乘务员等作为企业文化培训重点对象，深入推广南航企业文化。全公司开展企业文化宣讲43场，培训人数近4500人。

四、社会责任管理

1、责任观

作为中央企业，对党和国家负责、对人民负责、履行社会责任是南航崇高的使命和责任。经过不断的探索和实践，公司内部已建立起一套具有南航特色的社会责任体系架构，形成了创造效益、回报股东；创造价值、回报社会；创造服务、回报顾客；创

造机会、回报员工；关爱地球、绿色飞行的社会责任观。

2、责任管理路径

社会责任的核心是可持续发展，基本特征是将社会和环境考虑纳入到公司的决策和活动，并为其决策和活动对社会和环境的影响承担责任的意愿。继 2008 年初发布公司首份企业社会责任报告之后，南航持续进行社会责任系统研究，包括制定战略规划和年度计划、规范项目执行、注重效果评估与反馈、识别责任重要议题等方面，为开展全面社会责任实践和管理提供了良好的内部支撑。

→责任战略规划

战略目标：确保飞行安全、提升经营品质；加强环境保护、实现可持续发展；增进社会和谐、共创美好未来。

南航以社会责任观为指引、以社会责任战略为方向、以社会责任年度计划为基础，通过与利益相关方沟通和年度计划实施，确保社会责任项目的有效落实，在逐步提高南航社会责任管理水平的同时，推动社会责任战略目标的实现。

企业社会责任战略目标围绕改善企业管理、应对气候变化、确保飞行安全、提升顾客服务、践行员工关爱、促进公益与社区发展等主要内容展开，这些内容也是南航 2012 年度社会责任报告的编写基础，报告将进行详细介绍。

→社会责任年度计划

南航社会责任年度计划由社会责任管理委员会编制。该委员会直属于董事长，由多个部门负责人组成并实施管理，负责制定目标、确立战略，确保企业社会责任政策在公司上下得以贯彻实施。企业社会责任政策的内容包括多个方面，例如记录和降低能源消耗与温室气体排放、监督“十分”关爱基金会运作等。委员会还负责确保各项目标与战略通过内部发行刊物、内部培训等方式进行有效的交流，确定具体工作目标和责任单位。

→项目执行

在社会责任管理办公室统筹领导下，各责任单位将社会责任年度计划融入到安全、服务、环保、公益等方面，制定详细的工作推进表，并将工作指标逐一分解细化到各个岗位和责任人，确保安全、服务、环保、公益等事项做到“有人负责、有人监督、有人考核”，同时定期上报工作进展和成果。

→评估与反馈

社会责任绩效考核工作与生产经营考核同步，由社会责任管理办公室负责，办公室下设的各工作小组协同党委、监察、工会等部门评估全公司的社会责任工作绩效，力求将每项评估事项指标化、数量化。此外，办公室还对“十分”关爱、节油等工作实施专项督察评估。评估采取定量评估与定性评估相结合的方法，并

赋予不同评估权重。通过确定绩效评估内容、年终评估、结果反馈等程序，完成整个评估工作，并根据评估结果实行奖惩。

→社会责任重要议题识别

南航根据航空公司行业特点和战略发展定位，对所涉及的社会责任议题进行了研讨，在了解利益相关方期望的基础上，界定符合企业实际的社会责任核心议题及其优先顺序，有计划有步骤地推动社会责任实践。

南航核心议题

主题			
社会参与和发展	创造财富	增加就业	促进教育和文化交流
环境	预防污染	降低能耗	绿色发展
消费者	信息保护	安全与服务	可持续消费
运营	反腐败	公平竞争	促进价值链中的社会责任
员工	健康与安全	内部沟通	培训与发展
组织治理	战略规划与管理	企业文化建设	与利益相关方沟通

关键议题优先

南航依据社会责任的基本原则和核心议题优先顺序重新审查企业的制度和流程，重视信息披露、沟通和利益相关方参与，并将企业环境、安全、服务的管理适当延伸至供应商，让其与南航共同承担社会责任义务和风险，实现多方可持续发展。

3、利益相关方沟通

企业社会责任工作具有很强的外部性，工作体系不仅包含企业各个系统，还涵盖各个利益相关方。南航通过建立稳定、公开透明的利益相关方沟通机制，增加运营的透明度，增进利益相关方对企业的了解，加深共识，同时也促使南航听取和吸收利益相关方的意见和建议，更好地改进各项工作，推动各方共同参与。

南航与利益相关方沟通机制

利益相关方	关注内容	期望目标	沟通形式或渠道	2012 年主要工作
投资者	保护股东利益 经营业绩 公司治理 战略规划	持续稳定的投资回报良 好的公司治理结构 完善的信息披露机制 风险防范制度	定期报告 临时公告股东大会 董事会 监事会会议 业绩路演 投资者见面会 公司投资者关系网站	发布定期业绩报告 召开股东大会、董事会和监事会
政府	带动地方经济发展 提供就业机会 环境保护	合法经营 增加税收 促进就业 节能减排 清洁生产	专题汇报 调研拜访 项目合作 工作会议 统计报表	温家宝听取司献民汇报 广东省安监局、发改委调研南航 南航与澳洲五大旅游局签署战略合作协议
客户	飞行安全 服务质量 产品价格 沟通渠道、效果	持续安全 优质服务 价格合理 认真快速回复客户意见 或投诉	接触链过程服务 客户反馈 客户关系管理 在线服务	与 22 家中央企事业单位签署大 客户合作协议，量身定制的特色 合作方案；在奥克兰举办 2012 年海外客户年会。
天合联盟	联盟项目开发合作 参与联盟事务讨论 参加联盟统一行动	建立有效的联盟联络制 度 有效沟通合作促进共赢	联盟会议 项目小组 团队合作	承办天合联盟 2012 年董事会和 峰会 共同开发天合优享项目
员工	人力资源政策 职业发展规划 员工权益保护 参与企业经营	建立有效沟通 加强员工培训 持续改善员工福利 公正透明健康向上的人 力政策	职工代表会议 工会 建议 论坛信箱 培训	举办第七届总经理、书记与员工 网上交流会，网上交流会点击次 数达到 85294 次，共有 1755 人 次发帖，交流的问题达 1600 多 个
供应商	诚信度	诚信经营	商务谈判	南航与悉尼、墨尔本、布里斯班、

	公司实力	互惠互惠 共同发展	合同 协议 培训 技术交流会	珀斯、广州白云机场签署战略合作 协议 出台南航供应商行为准则
金融机构	信誉度 发展前景 财务状况 关键指标	提升偿债能力 降低经营风险	合同谈判 业务交流会	与兴业银行合作推出“兴业银行 南航明珠信用卡”
社区	和谐社区 环境保护 共享企业发展成果	建立沟通交流机制 加大公益投入	“十分”关爱基金会 慈善公益活动 志愿者	亮相首届中国公益慈善项目交 流展示会；向外交部扶贫项目捐 赠 100 万元，向广州民航职业技 术学院捐赠 100 万元励学金等。
专家	管理流程 制度规范 工作手册	完善公司内部流程 提高抵御外部风险能力	交流访谈 参观走访	接受外部专家关于内部制度的 反馈建议，邀请行业专家就飞行 技术、机务维修、清洁生产管理 等主题进行研讨。
媒体	公司社会责任 环境保护 品牌形象	建立信息对外发布渠道 及时传递南航声音	新闻发布会 记者座谈会	举办广州之路新闻发布会 广州至洛杉矶、伦敦首航发布会 节能减排座谈会 接受《新闻联播》节目专题采访 等
同业者	公平有序竞争 产业前景 创新发展	公平竞争 友好合作 健康和谐的行业发展	论坛会议 交流学习	继续开展与外航高管相互交流 百人挂职锻炼项目

2012 年 12 月，南航邀请精英会员、大客户、销售代理、澳洲当地客户及政要等近 200 人共赴奥克兰，参加南航 2012 年客户年会，这是南航第二次在海外召开公司层级的客户年会。南航与客户共同分享 2012 年经营成果，听取各利益相关方需求和建
议。

与广州白云国际机场、天合联盟正式签署三方合作备忘录，承诺将通过开展“天合港”、“天合优享”、“天合中转”三大服务协作项目，优化白云机场服务流程，提供高效、优质的出行体验。

与天合联盟、东航、首都机场签署四方合作协议，将在政策

争取、航线拓展、流程优化和服务提升等方面开展进一步合作，改善天合联盟顾客在北京转机时的机场体验。

与香港航空、香港快运达成合作共识，三家航空公司正式签订航班签转协议。

4、2012 年社会责任进展

作为社会的一部分，南航一直坚守最初的庄严承诺——始终坚持把企业发展放在国家经济社会发展的大局中去谋划，与社会和谐紧密联系在一起去实践，不断追求社会责任和商业利润之间的统一，实现经济效益和社会效益的同步提高。2012 年，我们着重开展了以下工作：

→融入理念

将社会责任理念与南航企业文化相结合，在品牌建设中牢固树立社会责任意识，及时向社会公布南航社会责任目标和行动，在积极开拓市场的同时，树立社会责任典范，传播责任意识。

→植入行动

2012 年南航社会责任行动概览

序号	责任类别	行动内容
1	责任管理	建立社会责任重要议题识别框架，发布南航供应商行为准则。
2	安全责任	建立长效安全机制，实现累计安全飞行 1000 万小时，获得“飞行安全钻石奖”。
3	市场责任	完善服务规范，全面启动“天合优享”，立足提升国际品牌知名度。
4	环境责任	践行绿色飞行理念，实施节能减排行动，能源利用率维持最佳水平。
5	职工权益	完善临时工、劳务工薪酬分配制度和劳务工救助基金。
6	社会公益	全年缴纳各种税费、基金共 84.16 亿元，“十分”关爱基金捐款 512 万元。
7	海外责任	立足当地，融入社区，实现和谐发展。

在践行社会责任理念的同时，我们与社会责任研究机构保持密切联系，积极参加社会责任问卷调查和研讨。通过这些活动，向公众传递南航社会责任观，号召更多人士参与其中。

身为天合联盟社会责任协会成员，南航参加 2012 年度天合联盟社会责任峰会，提交年度社会责任行动纲要，积极参加相关研讨，对如何进一步履行天合联盟社会责任、协调各方行动提出建议和意见。

积极参加国资委组织的中央企业社会责任管理提升专题培训班，不断提高对社会责任管理工作的认识，提升社会责任管理水平。

2012 年，南航对社会责任管理工作进行对标和评估，在全公司范围内开展供应商行为管理项目。10 月，南航发布供应商行为准则，要求供应商行为必须符合公司社会责任管理要求。未来，南航将逐步开展供应商社会责任项目培训，不断优化行为规范，使其更符合公司实际和行业特点。

5、机遇与挑战

目前，社会责任的评价标准已由过去单纯的公益资助，提升到增加信息透明度、促进社区和环境可持续发展，强调公司核心业务活动与社会责任的有机结合。强化社会责任，对于南航进一步提升综合竞争实力具有重要的推动作用。

南航社会责任目标受外部和内部环境因素制约。社会责任管理办公室根据公司营运情况，定期对企业自身社会责任工作进行“优势、不足、机遇、挑战”(SWOT)分析，并以此作为社会责任年度计划的重要依据。

南航企业社会责任 SWOT 分析

优势	不足
<p>具有健全的社会责任组织保障体系；</p> <p>制定了明确的社会责任战略规划；</p> <p>设立了“十分”关爱基金，为社会责任工作提供了充足资源；</p> <p>具有浓厚的践行社会责任文化氛围。</p>	<p>社会责任方面的管理制度尚不够完善；</p> <p>社会责任工作的效果评价、方法和标准有待提高；</p> <p>公司的社会责任管理能力与规模不匹配，造成了部分责任工作的缺失。</p>
机遇	挑战
<p>全社会对企业社会责任的认识不断提高；</p> <p>企业社会责任的标准逐渐完善；</p> <p>企业社会责任领域的交流合作日益广泛和深入。</p>	<p>全社会对企业履行社会责任的期望值不断提高；</p> <p>全球宏观经济的波动对社会责任工作造成影响；</p> <p>技术条件限制导致某些社会责任目标实现难度增大。</p>

五、责任提升

将社会责任融入到公司战略和日常运营中，实现社会责任与企业经营的有机融合，是不断提升社会责任工作，更好地履行社

会责任的核心和关键。2012年，南航积极开展社会责任提升专题实践，结合社会责任核心议题，选择最能体现南航业务优势的项目，集中优势资源开展社会责任专题实践，获得社会认可。

1、为民服务 创先争优

2011年，中央决定在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务 创先争优”活动，推动窗口单位和服务行业增强服务意识，改进工作作风，更好地为人民群众服务。

按照中央企业创先争优活动领导小组的整体部署，南航将“为民服务 创先争优”活动作为进一步提升公司服务、品牌和责任的重要抓手。2011年8月，南航被中组部、国资委确定为中央企业创先争优领导小组重点联系企业。

2012年，南航以争创“四个一流”为核心目标，以“三亮三比三评”为主要依据，以坚持务实高效为原则，力求实现“四个明显变化”，争创群众满意窗口、争创优质服务品牌。

链接 “四个一流”：增强窗口意识，争创一流服务作用；提升服务水平，争创一流服务品牌；提高能力素质，争创一流服务队伍；关心群众需求，争创一流服务成效。

“三亮三比三评”：亮标准、亮身份、亮承诺；比技能、比作风、比业绩；群众评议、党员互评、领导点评。

“四个明显变化”：服务意识明显增强、服务能力明显提升、服务作风明显改进、服务效能明显提高。

推出一批服务新举措。全公司共推出便民措施 1600 多条。其中，新疆分公司在国内率先启用行李出港确认系统。地服部通过“服务前移”、调整国际值机的排班机制、成立中转过境室等措施，实现顾客“少排队、少走路”。深圳分公司推出彩色行李条，通过项目管理，优化中转值机流程。

评出一批服务明星。公司开展“为民服务·每周一星”评选，从各单位、各系统中评出了 36 名“每周一星”，基层岗位涌现出 2500 多名标兵。

创新活动方式载体。公司创立“党员示范岗”2000 多个，亮出服务承诺 1300 多条，接受顾客的满意率评价。共青团开展“青年志愿者行动周(日)”，利用节假日组织 10000 多人次的青年员工，分赴生产一线为顾客提供咨询等服务。

获得各方肯定：

2011 年，中组部、国资委召开的“为民服务创先争优”视频会上，南航作典型发言。

2012 年 5 月，中央在北京召开全国创先争优理论研讨会，南航撰写的《以创先争优精神促进企业战略转型》入选大会书面交流材料。

2012 年 6 月，中组部授予南航股份公司党委“全国创先争优先进基层组织”称号。

2、供应链的社会责任管理

随着社会的进步，公众对企业的要求不断提高。企业不仅要关注自身的社会责任，也要关注和控制供应链的社会责任。供应链责任管理已成为现代企业社会责任战略中的重要组成部分。企业不仅要做好围墙内的社会责任，也要管好围墙外的社会责任风险。

2012年，南航出台供应商行为准则，从依法合规、道德、安全及质量、环境保护和持续改善企业社会责任表现等方面对供应商提出要求，将对供应链成员的社会责任要求融入组织业务活动，推动供应链的成员接受和支持社会责任原则、实践。同时，南航将通过在线培训、问卷调查、实地走访等方式协助供应商完成社会责任评估，持续为各供应商提供多种形式的支持，在帮助他们更好地理解并遵守南航供应商行为准则的基础上，进一步提高其自身的企业社会责任管理能力。更多内容请查阅南航网站：<http://www.csair.com/cn/about/static/gongyingshangxingweizhunze.shtml>

3、责任荣誉

南航社会责任工作受到了各界的广泛关注和认同：

5月，由中国工业经济联合会组织召开的2012企业社会责任报告发布会在北京举行，南航以创建节能型企业为目标，牢记社会责任，积极践行“绿色飞行”理念，大力倡导顾客低碳出行，

连续五年获得社会责任发布证书。

由道农研究院和《绿公司》杂志联合策划的“2012 中国绿公司百强排名榜”揭晓，南航在经济、社会、环境、创新和透明度五项指标的综合评估中表现优异，居于行业领先地位，这是南航连续五年入选该榜单。

7 月，民政部、国资委、全国工商联等单位共同主办国家级、综合性的公益慈善成果交流盛会，南航受邀参加，成为此次展会唯一的航空公司。

9 月，由南方周末报社启动的“2011 年国有上市企业社会责任榜”揭晓，南航凭借在社会责任方面的建设和努力，荣获社会责任百强企业称号。

10 月，在“未来的模样”2012 第四届 A 股上市公司社会责任信息披露高峰论坛暨上市公司社会责任报告评级授牌典礼上，2011 年南航企业社会责任报告被评级为 AA-，在 582 家上市公司中排名第 15 位。

10 月，《财富》杂志公布 2012 年最受赞赏中国公司名单，南航凭借在社会责任、产品和服务、创新能力等方面的突出表现入选 50 强榜单。

12 月，由南方周末报社启动的“2012 年国有上市企业社会责任榜”揭晓，南航荣获社会责任百强企业称号。

六、安全管理

安全是航空公司生存和发展的基础，是航空公司最重要的社会责任。南航一直秉持“安全第一，以人为本”的安全理念，努力践行“科学、人本、规范、持续”的安全价值观。

1、安全管理目标与实施

2012年，南航严格安全责任落实，注重安全政策研究，增强安全保证质量，实施重点风险管理，深化安全促进项目，持续加强安全管理体系实践，推动持续安全战略，继续保持业内安全业绩的领先地位。

类别	项目	2011	2012	2012/2011
安全指标	事故征候万时率*	0	0.036	+0.036
	严重差错万时率	0.146	0.065	-0.081
	机务维修事故征候万时率	0	0	0
	机务维修严重差错万时率	0.031	0.022	-0.009
	机上餐食合格率	100%	100%	0

*该指标定义可参见《民用航空器事故征候》（MH/T 2001-2013）标准。

2、完善安全管理基础

2012年南航安全形势基本平稳。南航高度重视安全管理基础，积极开展“六查”安全整顿，即查责任、查管理、查规章、查技术、查队伍、查信息。2012年，公司领导带队分14批次，对

18 家分子公司实施了整顿检查或督查，共发现问题 178 项次。同时，南航坚持开展“反违章”活动，加大安全监察监管力度。特别是结合实际，将管理因素和人的因素有机结合起来，加强安全队伍的思想、作风、技术建设，坚持“两手抓”方针。

在管理上，南航强化安全领导，要求主要领导以主要精力、分管领导以全部精力抓安全。2012 年，南航先后召开 10 次公司级安全视频会，公司领导带队下基层检查调研共计 20 余次。南航各级领导重点抓安全、主动下基层已成为一种常态。

案例：2012 年 6 月，南航在全公司内开展反违章、防松懈的安全管理教育活动。活动期间，南航共梳理出易发违规违章项 109 个，共组织 5388 人次学习，基本覆盖全体飞行人员。

狠抓责任落实，强化责任追究。南航建立了领导责任、管理责任和员工责任的三级问责制，层层签订安全责任书，建立季度考核警示制度，全面落实安全责任。

持续完善安全制度。2012 年，南航从四方面完善安全制度。第一，及时修订不符合行业规定、不符合安全生产实际的制度和标准。第二，对尚未制定安全制度和标准的空白点，立即建章立制。第三，及时清理和废止不能继续沿用的落后制度和过时标准。第四，学习和借鉴国内外的先进制度和先进标准。2012 年，南航再次通过国际航协 IOSA 复审。经过四次安全审计，我们引入质量管理和风险管理的理念，对近千条标准进行了全面修订，努力达到国际一流的水平。

健全安全机构。南航按照 SMS 的管理理念，调整了安全质量监察部的组织机构，增设了安全政策、风险管理、安全文化等重要管理团队，并通过全公司招聘，挑选了一批懂业务、懂安全、责任心强、综合素质高的优秀人才充实到安全工作队伍中去。

3、提升安全保障能力

→飞行：

飞行队伍是确保公司安全飞行的核心力量，航空公司安全基础牢固与否，很大程度上取决于飞行人员的管理是否到位。2012年，南航多次召开飞行管理研讨会，要求飞行干部做飞行队伍的技术标兵、安全标杆，要做安全管理的当家人，把握自身的薄弱环节，既要有责任心，又要有能力；要做飞行员的代言人，及时为飞行员排忧解难；要把握了解公司整体情况和行业情况，做好飞行队伍稳定工作。

飞行技术研讨是南航飞行训练工作的特色之一。2012年南航分机型开展专题技术研讨会，研讨内容注重吸收国内外先进的知识和理念，涵盖飞行基础理论、飞行训练管理、机载设备使用、决断意识、风险管理、心理学等多个方面。同时，积极与国际民航组织、飞机制造商和业内相关单位的联系，着力提高研讨水平，努力做好研讨成果的推广及落实工作，促进南航飞行训练及飞行技术管理水平的提高。

案例：飞行队伍建设长期调研启动

2012 年，南航对飞行队伍建设管理进行调研，内容包括飞行干部队伍建设、安全管理过程中队伍建设、技术升级过程中队伍建设、运行管理过程中队伍建设、公司转型建枢纽过程中队伍建设、飞行学员成长过程中队伍建设等问题，切实将调研落到实处，保障飞行持续安全。

→机务：

南航以机务“五零”竞赛活动为重要抓手，不断提高维修质量，确保飞机适航安全。“五零”即“零事故征候，零人为差错，零 AOG 停场，零恶性延误，零有效投诉”。2012 年，南航对“五零”竞赛方案进行了修订，进一步细化考核指标，设置了五零竞赛、安全品质竞赛、成本控制竞赛等 16 个单项奖，涵盖机务各主要业务和重点项目。竞赛要求机务系统严格按照手册、标准、程序和要求，重点抓好飞机重大、疑难和重复性故障的排除，确保飞机发动机使用的可靠性。此次修订还特别强调合理安排维修人员休息时间，严禁疲劳作业。

案例：广西分公司连创 42 个月“五零”

自“五零”竞赛开展以来，广西分公司飞机维修厂合理调配维修资源，维修安全和航班正常保障能力稳步提升。截至 2012 年 12 月，广西分公司已连续保持了 42 个月的“五零”周期。

未来，我们还将继续完善竞赛内容，使其更加符合机务工作特性，赋予竞赛新的内涵和更长的生命周期。

→空防：

2012 年航空空防安全形势较为严峻。对此，南航发布了加强航空安全保卫工作的 46 条阶段性工作措施，并依据“空中反、地面防、内部纯”的原则，在空中安保、地面防范、内部纯洁以及应急信息管理等方面提出了更加严格的要求。同时，南航要求全体员工进一步熟悉公司空防应急预案，机组成员在预先准备和机组协作时必须演练反劫机、防炸机预案。此外，南航还加强客舱巡视，密切观察顾客动态，对飞机实施有效监控，防止无关人员和未经安全检查的物品上机。

此外，为及时应对外部威胁信息，南航制定了航空安保威胁信息处理程序，规范了处置流程，将威胁信息可能造成的损失降至最小。

案例：10 月 8 日 17 时 30 分左右，南航一架客机因匿名恐怖信息备降甘肃兰州中川机场。后经机场安检部门对乘客和随机物品进行再次安检，排除了可疑人员和危爆物品，重新复航。编造虚假恐怖信息嫌疑人被公安机关查获，并供认不讳，已被刑事拘留。在此过程中，南航采取紧急预案，乘客情绪稳定，秩序井然。

→食品：

航空食品是指专门提供给航空运输这一特定环境的食品

或饮品。随着航空业的日益发展，航空食品的安全也越来越重要。2012年，南航食品安全采取分级责任制，公司内部签订安全责任书88份，与各班组签订安全责任书213份，与各岗位签订安全责任书2325份。同时，完善规章制度，其中修订安全运行检查单涉及食品安全、空防安全和餐具管理等内容114条，完善航食安保体系。

通过建立严格的食品监控制度，南航有效地防范食品安全风险，2012年，南航机上餐食达到100%卫生合格标准，未发生等级以上的不安全事件，全年实现了零有效投诉。

→地面：

关注地面安全，严抓地面安全管理。南航将地面安全与飞行安全、维修安全、空防安全放在同等的位置，对包括车辆交通、消防、食品安全等地面安全生产环节高度关注，夯实地面安全管理的基础，确保地面安全。

加强应急管理，确保信息传递畅通。现今顾客对航班安全性、正常性的要求越来越高。2012年，天气情况较为复杂，延误事件、空中颠簸时有发生。对此，南航积极主动制定应急措施，第一时间启动相关应急程序，确保航班恢复正常。

七、绿色发展

1、环境保护政策

环境保护是社会可持续发展的重要议题，南航对全球温室气体排放量的显著增长、气候变化以及生物多样性的损害极为关注。南航积极响应联合国、国际民航组织、国际航空运输协会、天合联盟等国际组织有关实现可持续发展的倡议和阶段性目标，执行中国政府节能减排综合治理的各项政策，主动采取措施提高能源利用效率，减少温室气体排放，以实际行动回应社会对环境保护、生态平衡等可持续发展的需求。

南航于 2007 年制定并公开发布了公司环境保护政策，我们希望通过正确的政策指引，持续提高公司环境治理水平。

- 1、严格遵守国家环境保护相关法规，达到低排放、低耗能的目标；
- 2、对环保的承诺基于实际情况及可达到的目标；
- 3、积极增强员工的环保意识，促进员工积极投身环保工作；
- 4、确保环保工作的公开和透明，并及时向利益相关方公布公司内部的环保信息；
- 5、积极响应利益相关方对南航在环保方面的期望；
- 6、监督关联企业在环保上的表现并将其纳入环保管理中，共同构建和谐环境。

2、资源利用概况

→资源消耗

南航在生产运行过程中消耗的主要资源有两类，一是能源，二是水。能源消耗主要是航空煤油，其他是地面能源，如汽油、柴油、电等。航空煤油占能源消耗的绝大部分，超过 97%。2012 年，南航消耗航空煤油约 480 万吨，由此产生二氧化碳约 1512 万吨；消耗水约 719 万吨。

2012 年能源消耗分类统计

种类	数量	折合标准煤 (吨)	比例 (%)
航油	4809302.00 (吨)	7076406.96	97.83%
汽油	8274.95 (吨)	12175.76	0.17%
柴油	8498.04 (吨)	12382.50	0.17%
煤	103017.91 (吨)	73585.69	1.02%
电	21040.50 (万度)	25858.78	0.36%
天然气	1562.23 (万立方米)	18746.82	0.26%
液化气	676.66 (吨)	1160	0.02%
其他	8860 (吨)	13036	0.18%

→能源效率

2012 年南航能源利用效率与 2011 年基本持平，保持了较高水准。

2012 年南航主要能源利用效率指标如下：

所有机型吨公里油耗为 0.3 公斤，客运航班每客百公里耗油量 4.15 升；南航全部能耗折合标准煤 723.33 万吨，每万元收入

消耗 0.7 吨标准煤。

2008-2012 年节能减排综合数据

	单位	2011	2010	2009	2008	2012
收入吨公里 (RTK)	万	1446102	1310361	1006747	919969	1616013
收入客公里 (RPK)	万	12234430	11132752	9300182	8318360	13553473
吨公里航油消耗	吨	0.00029	0.00030	0.00041	0.00033	0.00030
所有机型						
耗油量	吨	4238856	3933142	3313842	3010407	4809261
	升	5367537178	49786063	41947367	38106417	60876055
燃油效益	克/收入吨公里 (g/RTK)	293	300	329	327	298
	升/100 收入吨公里 (l/100RTK)	37.12	37.99	41.93	41.69	37.75
二氧化碳 (CO ₂) 排放量	吨	13357125	12389262	10451858	9494824	15149172
	克/收入吨公里 (g/RTK)	924	945	1036	1030	939
一氧化碳 (CO) 排放量	吨	—	—	—	—	12397
氮氧化物排放量	吨	89442	82962	69989	63580	101442

客运机型						
耗油量	吨	4006345	3742944	3261796	2943317	4532897
	升	5071322784	4737903797	4155154	3749448	5737844303
燃油效益	克 / 收入客公里 (g/RPK)	33	34	35	35	33
	升/100 收入客公里 (l/100RPK)	4.15	4.26	4.47	4.51	4.15
二氧化碳 (CO ₂) 排放量	吨	12619986.75	11790274	10287705	9283222	14278625
	克 / 收入客公里 (g/RPK)	103.15	107.10	110.62	111.6	103.15
一氧化碳 (CO) 排放量	吨	—	—	—	—	11684
氮氧化物排放量	吨	84507	78951	68889	62163	95613

3、实施“绿色飞行”

南航非常重视企业的绿色发展，将其视为提升核心竞争力、履行社会责任的重要手段。2012年，南航秉承“绿色飞行、绿色服务、绿色消费、绿色创新”理念，扎实推进节能减排。

→优化机队

机队结构优化是航空公司实现节能减排目标最重要的措施。新飞机较之于老旧飞机拥有安全裕度高、燃油效率高、噪音低等优点。近年来，南航致力于机队结构优化工作。2012年，南航引进新飞机54架，出售旧飞机4架，退租老飞机3架，机队平均机龄降至6.78年。这极大地降低了飞机燃油消耗，提升了能源使用效率。

值得一提的是，南航目前已拥有4架A380，它们是公司的“绿色明星”。A380在环保方面具有四大突出特点：载量大，能充分利用机场空间资源，减少对机场现有环境的影响；采用新一代发动机、先进的机翼和起落架设计，爬升离场所需时间更短，起飞噪音低；节油效果明显，每客百公里燃油消耗仅2.9升，比常规机型油耗降低30%。

→优化航路

航路的布局和路径是否科学合理，直接影响到公司整体燃油消耗。航线距离越短，耗油越少。南航坚持实施“截弯取直，打造空中高速”的战略，继续简化进离场程序，减少飞行时间和航油消耗。譬如根据韩国区域航路调整，南航结合航班计划、航路导航、空域结构和跨洋运行要求，对长春、沈阳、大连往返济州航线进行优化，平均每班的飞行距离缩短了近100公里，按照每周18个航班来回计算，每年可节省飞行时间5156分钟，节省燃油197吨。

使用临时航路。南航与各地空管、空军合作开发航路优化及进离场优化项目。经过对 2012 年 1 月至 10 月的航线优化执行情况统计，2012 年平均航线优化率 44.84%，实施航线优化航班 20634 班，节约飞行时间约 1363.4 小时，节省燃油 3204 吨。

案例：汕头公司通过持续协调有关部门优化航班航路、引进二次雷达监控系统、加强飞行人员节油管理等办法，1-8 月优化航路执行率平均在 83.88%，节约飞行时间 500 多小时，相当于 6 名机长 1 个月的飞行小时。

换季航路优化。航路优化工作是节约航油消耗的重点。通过持续推进航路优化工作，我们最大限度地降低了航路油耗，提升了燃油效能，进一步拓宽了节能的绿色通道。在“2012 年冬春换季”期间，我们对广州至阿姆斯特丹、广州至巴黎等多条航路进行优化，节省燃油 2093 吨、减少二氧化碳 6500 多吨。

→引入速度管理理念

如同汽车在高速公路上一般以 90 公里时速匀速行驶最经济一样，飞机生产厂家也会推荐一个经济数值供航空公司使用。南航借鉴国际运行经验，利用成本指数实现对飞行速度的控制。一般来说，成本指数越大，飞行速度也变大，油耗越高。南航根据公司航油成本和时间成本，计算和调整了各机型的成本指数，实施动态飞行，开辟了节能新途径。以波音 737-800 机型执行广州

至北京航线，业载 12 吨为例，成本指数从 40 减小到 20，燃油消耗将减少 148 公斤。经试运行，南航平均每月可节省燃油 1000 多吨。

→坚持二次放行技术

二次放行是远程国际长航线飞行节油技术，它可以减少到达目的地机场的剩余燃油。通过避免“油耗油”来达到节约能源、减少污染、保护环境的目的。目前，南航远程航班已普遍采用二次放行技术。以巴黎至广州航线为例，采用二次放行技术后，每年可节省航油 5 吨左右。目前，南航广州至洛杉矶航班二次放行率达 100%，广州至悉尼航班二次放行率达 96%，波音 747 货机欧美航线二次放行率达 88%。据统计，通过采用二次放行技术，南航每年减少燃油消耗达 800 多吨。

→其他节能技术

(1) 加快 B737NG 飞机翼尖小翼加装速度。加装翼尖小翼可有效降低飞行油耗，提高飞机业载、航程能力。南航已确定对新购 B737NG 飞机加装翼尖小翼。目前南航有 12 架 737NG 安装了翼尖小翼。

(2) 加大发动机升级改造力度。发动机改装后，燃油消耗预计减少 0.7%。南航计划将 108 台 A320 系列的 V2500-A5 发动机改装，目前已完成 26 台；同时拟对 31 台 A330 系列发动机

进行节能改装，改装后燃油消耗将降低 1.1%。

(3) 尽量降低辅助动力装置(以下简称 APU)的使用率。合理使用地面设备，地面过站尽量使用地面电源、空调。加大地面电源设备使用力度，控制 APU 的起动时间，实现 APU 最小利用。

(4) 采用新技术管理航油成本，对节油实现精细化管理。目前，南航已着手研讨利用飞行数据建立“航油精细化管理系统”。该系统能实时动态获得各航班运行中各节点的油箱剩余油量，精细化管理航班燃油消耗。通过推进电子化记录方式，减少人为差错。采用此系统，可以大大加强对节能减排的燃油管理程度，为实现每节点最优航油消耗提供依据。

→升级信息技术助推低碳出行

南航还积极利用信息技术为节能服务。南航首次推出电子客票、特色值机等业务；引进开发了收益管理系统、运行控制系统、财务管理系统、人力资源系统、货运系统、办公自动化系统等广泛覆盖各业务流程的信息系统。这些科技创新方便了顾客，节约了成本，降低了能耗，提高了服务效率和质量，实现了顾客低碳出行，员工无纸化办公，经济和社会效益双赢。

→清洁生产再添持续动力

从 2012 年的 3 月份开始，南航将“绿色飞行”理念融入到飞

机外表清洁工作中，将飞机外表清洁纳入强制性维修及“五零竞赛”检查项目。及时清洗飞机，保持飞机的表面清洁，可以有效降低飞机燃油消耗，减少因空气污染造成飞机重量的增加、阻力的增加和升力的减少。有关资料显示，每增加 1% 的阻力，波音 757 型飞机减少业载 900 公斤，每年额外耗油约 75 吨，增加二氧化碳排放量 236.24 吨；波音 737 型飞机减少业载 600 公斤；每年额外耗油约 45 吨，增加二氧化碳排放量 141.74 吨。而每减轻 100 公斤的重量，每小时可减少燃油消耗约 10 千克，按 2012 年平均日利用率 10 小时测算，每年每架飞机就可节油约 36 吨。2012 年，南航完成循环清洗飞机 890 架次，抛光飞机 80 架次。

此外，为寻找到既环保环保又去油污能力强的清洗剂，南航积极研究飞机外表清洁的新工艺。经多次试验，成功研制新型水蜡清洗剂。新工艺不仅去污能力强大，还能形成飞机漆层保护膜，对环境无害。

4、优化地面能源管理

南航的“绿色发展”从空中延伸到了地面。在地面能源管理中，南航坚持实施资源优化配置原则，在车辆管理、建筑节能等方面，采取了一系列有效方案和措施，不断推进清洁生产战略，开拓企业绿色发展空间。

案例：南航大连地服部从 2012 年 6 月起，以“绿色作业法”为准则，为所管的 26 台摆渡车、客梯车规定标准，认真执行“选、

用、养、修、管”等一系列的培训、操作方案，确保特种车辆低碳减排保障航班工作规范化、制度化，同时连续举办驾驶员节油竞赛活动，全面提升驾驶员的技能。在方案实施的 40 天中，成功节省燃油 1480 升、减少行驶 4774 公里，能耗指标同比减少了 12%。

南航对广州飞行综合楼实施了节能改造工程。工程将原有的储热式电热水器改造为热泵式热水器，每年可节约能耗 70%以上。

5、广泛宣传与动员

南航在全公司范围内深入开展节能宣传，广泛开展“全国节能宣传周”、“六·五”环境日等群众性节能减排活动，组织岗位节能竞赛，努力提高全员的节能意识、资源意识和环保意识。同时，注重发挥行业窗口作用，开展“绿色客舱”环保主题宣传，向广大顾客传递绿色环保理念。

对内，南航在全公司开展节能减排宣传，加强全体员工节能意识。一是通过召开节能宣传专题会、周例会、讲评会、动员会等会议形式对公司节能工作进行总结和部署。二是设计制作节能宣传展板，加强普通员工对南航“绿色飞行”理念的认知。三是主动利用南航内部媒体进行推广，将节能主题列为宣传重点，滚动播出各单位的相关稿件，同时积极联系外部媒体，介绍公司在节能减排方面的措施和成果。

对外 ,南航主动与媒体进行沟通 ,介绍公司节能政策和成果 ,广泛听取社会各界的中肯建议。在全国节能宣传周期间 ,南航积极与外部媒体合作 ,邀请外部媒体采访南航节能经验和成果。10月15日 ,中国民航报在头版头条的位置刊登了题为《南航 :舞动绿色的翅膀远航》的新闻报道 ,着重介绍了南航节能减排管理措施和成果 ,受到社会广泛关注。《中国企业报》、人民网、新浪网、中国央企新闻网等权威媒体进行了相关报道和转载。

作为行业窗口单位 ,南航大力倡导顾客低碳出行。南航在国内近 30 个主要机场开展“绿色星期一”低碳环保出游活动。顾客只要通过南航门户网站购买旅行日期为星期一的南航机票 ,就有机会获得环保礼品。南航借此环保主题宣传活动 ,积极向广大顾客传递“低碳出行”理念 ,引导顾客更多地登录网站购买电子客票、使用在线支付、短信办理登机手续等。

八、顾客至上

南航致力于“一切从顾客感受出发 ,珍惜每一次服务机会”的“两一”服务理念 ,全方位、全过程、多角度为顾客提供优质服务 ;高度重视顾客满意度 ,加强与顾客的沟通 ,及时了解顾客需求 ,以顾客期望为目标制定行动计划 ,努力提高产品质量和服务水平 ,认真履行应尽的责任。

2012 年 ,是南航的“国际品牌服务年”。南航以“两一”服务理念为指导 ,全力开展管理提升 ,力争向国际先进航空公司看齐 ,

将南航服务打造成“中国最好、亚洲一流、全球知名”的优质品牌。

链接：在打造国际化规模网络型航空公司的过程中，南航始终坚持服务战略，举全公司之力持续提升服务。从2007年“优质服务年”、2008年“品牌服务年”、2009年“品牌服务提升年”、2010年“品牌服务推广年”、2011年“品牌服务创新年”到2012年“国际品牌服务年”，通过各种创建活动的推进，南航整体的服务意识和水平不断迈上新的台阶。

类别	项目	2011	2012	2012/2011
服务指标	航班正常率*	78.55%	77.16%	-1.39
	恶性延误率	0.28%	0.26%	-0.02
	投诉率*	——	0.033	——
	枢纽机场航班正常率	73.5%	60%	-13.5
	中转一票到底办理率	95%	98.71%	+3.71
	行李运输差错率	0.0305	0.0272	-0.0033

*以上指标的定义和数据可参见民航局相关公开资料。

1、倾听顾客需求

社会发展日新月异，客户的需求也日益改变，建立与客户的直接接触，倾听客户声音，是每个公司发展不可或缺的环节。南航以顾客满意为核心，注重细节管理，站在顾客的角度倾听顾客需求，及时作答，迅速反应。

2012 年南航首次采用旅客恳谈会的形式，当面倾听旅客意见，同时将面对面交流制度化，定期召开恳谈会。南航还聘请了 36 位频繁乘机的常旅客为神秘旅客，对航班服务进行监督，其评价结果纳入到服务考核体系。此外，南航继续完善旅客意见反馈系统，将旅客意见分为投诉、建议、表扬和抱怨，从中提炼旅客需求，确定需要修改或修补的标准或流程。旅客反馈已成为南航服务提升的动力。如针对旅客反馈的机上娱乐节目更新慢问题，南航从 2012 年 8 月开始将机上娱乐节目更新频率提高到每半月一次，同时增加了如美食美酒、国家地理等旅客青睐的电视节目。

为了解旅客出行需求，南航积极利用新媒体平台。如通过微博发起名为“神秘之旅”的问卷调查，分析顾客出行时间、路线和喜好，为南航丰富服务产品和方案提供了决策参考，获得博友积极响应。

案例：南航地服部设专员随时关注网站旅客评价，对旅客评论进行收集、归档和分类。吉林分公司增设国际网站旅客评价调研员，以便更有效、准确地了解国外旅客的服务需求和其中的旅行感受，不断完善服务细节。新疆分公司启动短信满意度调查，旅客可以通过短信中的数字提示对通话服务评价，由客服专人负责回访和沟通。

2、完善服务规范

→完善延误响应机制

航班延误给顾客出行造成不便，减少航班延误是南航提升服务品质的一个重要举措。2012年，南航不断完善航班延误响应系统，降低航班延误给顾客带来的负面影响。7月，南航正式启动航班临时调整决策机制，以应对因天气、流控、机械故障等原因造成的大面积航班延误。根据响应方案，当遇有大面积航延时，南航将根据当天航班运行情况、对后续航班运行的影响、运行环境的变化趋势等进行集中决策，做出最有利于顾客的选择。同时，南航还通过95539和官方微博及时发布航班调整情况，为顾客出行提供参考。

受恶劣天气影响，仅2012年上半年南航就在不同区域先后启动大面积航班延误预警44次。南航通过不断完善《南航大面积航班延误预警处置预案》，与机场、空管和民航管理局等部门密切配合，没有发生顾客群体性事件，同时员工因航延受侵害事件也逐渐下降。

链接：“四级预警”带顾客尽快安全回家

南航处置航班大面积延误的利器是“四级预警机制”，也就是《南航大面积航班延误预警处置预案》。它强调两点：一是安全；二是尽快带顾客回家。四级预警机制通过规定动作来保障特殊情况下的顺畅运行，即规定的时间，规定的级别，规定的人员数量，到达规定的地点，完成规定的工作。各保障单位根据既定职责调用资源，协同作战，快速恢复航班运行。

→提升特殊顾客服务

特殊顾客是指因行为、年龄、精神或身体状况，在旅途中需给予特别照料的顾客。特殊顾客情况比较复杂，如果处理稍有疏忽，就容易造成不良影响，甚至危及飞行安全。

为提升特殊顾客服务，南航重新梳理保障流程，为顾客提供所需的特殊设备和服务，包括轮椅、担架和医药援助等。并通过使用顾客服务电报、系统发布等方式，确保把特殊顾客服务信息送达至各经停站和到达站。

案例：导盲犬顺利进机舱 名人微博赞南航

8月3日，中国首位盲人钢琴调律师陈燕带着导盲犬珍妮搭乘南航航班从北京到广州。北京、广州两地联动，做好全程送接服务，赢得陈燕女士称赞。

导盲犬珍妮的主人：“南航是中国第一家能允许导盲犬带着盲人进机舱的航空公司。他们真正做到了跟国际接轨。”

→完善服务质量检查

南航从2010年实施服务质量检查，对部分国际远程航线采取明查方式，对国内航线采取暗访方式。2012年，南航暗访范围从国内航线扩大至所有国际远程航线。暗访检查员对空中安全程序、服务标准执行、服务产品演绎、客舱清洁卫生、综合配备保障等工作落实情况进行全面评估。在暗访的基础上，继续实施

航班明查，包括在航班上发放服务调查表，收集顾客意见等，不断完善服务管理水平，提升服务质量。

3、提升顾客体验

南航通过顾客价值战略管理构建竞争优势，特别是在国际化进程中，不断提升顾客体验，打造舒适、优质航程。

→完善高端服务

2012年，南航通过机制优化、硬件升级和空地对接，持续提升高端服务品质。一是率先在国内推出高端经理异地联动机制。在广州、北京、上海、乌鲁木齐、深圳五大市场试行高端经理系统联动，统一系统和服务。二是加快系统硬件设施升级，统一视觉标识，改善顾客休息环境。三是管理细分，将高端顾客细分为两舱顾客和会员顾客，提升不同层级高端顾客的服务感受。四是提升高端服务精准度，使服务更为周到。

→启动“天合优享”

2012年，南航启动“天合优享”(Sky Priority)服务，为高端顾客在机场提供标准一致的优先乘机办理、优先登机、优先转机、优先行李托运和提取等服务。

“天合优享”是2012年天合联盟针对超级精英会员、头等舱和公务舱顾客，集中联盟所有成员公司的机场贵宾服务资源，推出的一系列机场优先服务。天合联盟也是世界首个提供此类统一

优先服务的全球航空公司联盟。

作为天合联盟成员，南航四大枢纽广州、北京、乌鲁木齐、重庆首批启动“天合优享”项目。南航明珠俱乐部金卡会员、天合联盟超级精英会员及搭乘头等舱、公务舱的顾客充分享有优先礼遇服务。

→启用明珠贵宾国际休息室

2012年初，经过全面改造升级的南航明珠五星级贵宾国际休息室正式投入使用。南航按照 Skytrax 理念，从功能设计、硬件配套、软件风格等方面立足国际高端顾客需求而打造。

休息室总面积约 1400 平方米，可同时提供 206 个座位，设有商务中心、上网区、淋浴间、贵宾小包间、影视休闲区等功能区，是目前国内最大最豪华的贵宾休息室。该休息室极大改善了广州的国际中转条件，给国际高端、中转顾客带来良好体验，进一步增强广州枢纽对国际顾客的吸引力。南航将以该休息室为样板，力争在 2 至 3 年内完成各分子公司、基地贵宾休息室升级改造。

→优化中转流程

为打造便捷的中转服务品牌，2012 年南航优化中转流程。在澳新、伦敦航线全面铺开国际中转行李“通程联运”；正式取消第六航权顾客二次安检，并增设国际转国内安检通道，节省顾客

转机时间 15 分钟以上；成功实行国际航班提前 48 小时开放离港系统；优化国际转国际航班行李操作流程；缩短国内转国际顾客步行距离，让顾客“少走路、少排队”。

2012 年 8 月，南航北京、上海和广州实现中转信息进客舱。南航自主开发的信息系统可在航班落地前 70 分钟，将中转顾客信息自动上传到飞机上，供乘务员对机上顾客进行中转信息广播，内容包括顾客转接航班号、目的地、转接航班登机口等详细中转信息。顾客能在落地前 70 分钟知晓衔接出港航班起飞时间等详细中转信息，使顾客变“盲转”为“明转”，中转服务进一步向国际主流航空公司看齐。

→行李延误发致歉短信

从 2012 年 7 月开始，南航在国内航线全面开展到达行李延误短信致歉服务。行李处向顾客发送迟运行李信息。顾客在飞机落地后可及时获知行李托运情况，并按照信息提示直接前往行李查询柜台，再由工作人员帮助顾客尽快获取到托运行李。这一举措缩短了顾客在机场的等候时间，缓解了顾客的不满情绪。未来南航还将针对外国顾客发送英文致歉短信，为外国顾客提供此项服务。

→空中美食更重健康

营养健康已成为当今餐饮的主旋律。2012 年，南航空中美

食推出健康菜谱，设计了以低油、低脂肪、低能量餐食结构为主的两舱新餐谱，率先推出“西柚汁”等鲜榨健康果汁饮品，并与品牌酒家合作推出富有岭南文化特色的餐食产品“广式腊味饭”等。

在空中美食中，南航还注重突出当地风味、突出品牌特色、突出中西餐差异。一是注重始发地的食材特色和风味餐食特点，注重研发和选用富有地域特色的餐食产品。二是保持品牌产品研发推广和不断改进的动力。“南航大碗面”自推广以来受到顾客好评，已成为南航招牌菜。三是关注中西方餐食品种和口味的差异性，满足中西方顾客差异化需求。在伦敦航线中，南航推出“早午餐”和“英式下午茶”，并参考英国皇家搭配的欧陆皇室下午茶，使南航“两舱”顾客在飞往伦敦的途中就能抢先品尝到英伦地道美食。

同时，南航加强国际配餐交流学习，紧跟国际化潮流，举办南航国际品牌航空配餐交流、培训系列活动，并邀请 10 位国际名厨加盟南航国际厨师顾问团队，定期、深入地了解和掌握国际航餐流行趋势和国际规范标准，不断研发出更多贴近中外旅客需求的餐食产品。

九、价值创新

1、创新管理理念

南航创新管理理念集中体现为战略转型。南航的战略转型，即从点对点线性运行方式向网络型运行方式的转型，是南航长期

发展规划中履行社会责任的有力体现。战略转型的核心是对航线、时刻、营销、服务资源进行优化整合，提升网络营销能力及枢纽保障能力。

从 2009 年以来，南航积极探索并大力推进战略转型，从建枢纽、抓中转、提服务等方面加快国际化进程。2012 年，公司战略转型效果正在逐步显现，其中围绕广州、北京、乌鲁木齐、重庆四大枢纽做中转、围绕国际长航线做衔接，创造了新的盈利模式和发展方式，国际业务比例和中转销售业绩大幅提升，枢纽知名度和吸引力明显增强，网络型航空公司形态初步形成。

战略转型以澳洲中转产品成效最为明显。过去广州至澳洲航线主要依靠目的地客源，国际航线长期亏损。如今，南航通过加强广州枢纽建设，对澳洲航线运力和时刻进行了调整和优化，并通过各种服务改进，把全国各地乃至国际去澳新地区的顾客吸引到广州枢纽中转。2012 年，南航实现中转收入 51.74 亿元，同比增长 39.5%。第六航权中转突破 37 万人次，同比增长 140%。广州枢纽国际中转 160 万人，同比增长 31%；北京枢纽国际中转 13 万人次，同比增长 35%；乌鲁木齐国际中转 16.3 万人次，同比增长 22%；重庆枢纽中转 18 万人次，同比增长 30%。

目前，南航正将澳新中转的成功模式复制于广州枢纽至东南亚、北美、欧洲等航线。最终目标是要形成比较完善的国内国际航线网络结构，为国际国内顾客提供优质快捷的中转服务，推动东西方经济交流和繁荣。

2、深化品牌内涵

品牌是公司综合实力的集中体现，品牌形象和公众认知度是公司价值的重要组成部分。南航通过不断推进战略转型创新自身价值和品牌形象，赋予了品牌价值更多的内涵。

2012年，南航以悉尼文化节、澳大利亚旅游交易会等大型展会为平台，加强与相关国家和地区旅游部门、机场合作，持续扩大南航影响力和品牌知名度，树立南航负责任的社会形象，得到国内外权威媒体的肯定。

2月22日，央视新闻频道以“澳新中转 经济增长新模式”为题，报道了南航推进战略转型所取得的成绩。2月25日，《新闻联播》国企改革典型栏目重点介绍了南航以澳洲、新西兰中转为契机，加强枢纽建设，架起“广州之路”的经济增长新模式。2月27日，新华网刊发了题为《在“转型”中飞进世界一流航空公司——来自南航深化国企改革的报道》，详细介绍了南航深化改革的举措，从用“澳洲模式”重塑信心、变“各守地盘”为“整体联动”、脚踏实地追赶世界一流、谁拥有热爱企业的队伍谁胜出四个方面，介绍了南航的典型经验。3月1日，《人民日报》第八版、人民网分别刊发了题为《飞向更高更远》的国有企业改革发展报道，详细阐述了南航转变工作重心、倾全力构建国际化航空枢纽、全面提升服务、履行社会责任等重点内容，引起了社会强烈反响。

2012年8月，南航在悉尼CBD核心区购置的业务用房正式

启用。该建筑是一栋独立的历史遗产。购买该建筑不仅体现了南航实力，而且体现了南航尊重和欣赏澳洲历史文化、积极融入当地主流社会的精神。此举进一步增强了南航在澳洲市场的影响力。

3、开拓国际市场

南航走国际化道路不仅是社会经济发展的需要，也是南航自身发展的需要。南航国际化道路将继续按照“巩固国内，发展国际”这一思路向前推进，在不断巩固国内市场的基础上加快国际化步伐，实现国内、国际两个优势互补，增强抗风险能力、持续盈利能力和国际竞争力。

2012年，南航以开通广州—伦敦航线为契机，积极打造欧洲—广州—澳洲的“广州之路”，努力使其成为连接欧亚澳的空中桥梁。为配合“广州之路”建设，公司稳步调整运力投放，重点加密了东南亚、日本和欧美航班，优化了航班时刻，增加了衔接机会。公司在国际航线上的座公里投入比例已达 27.2%。

10月12日 18:00，南航 CZ327 航班顺利降落在洛杉矶机场，南航 A380 首次来到洛杉矶，掀开了广州—洛杉矶航线新的篇章。洛杉矶当地为南航举行了隆重的庆祝仪式。南航是中国第一家运营 A380 的航空公司，洛杉矶是南航 A380 运行的第一条国际航线。

随着国际化战略步伐的加快，南航驻海外办事处也迸发出勃

勃生机，为南航注入了强大的市场动力。在迪拜最繁华的 DERIA 区，在悉尼的 CBD 核心区，在巴黎的香榭丽舍大街，在首尔的核心区，在东京的闹市区等等，都可以看到南航熟悉的“面孔”。在国际的舞台上，南航让更多的国际人才参与其中，不同的人种穿着同样的制服，成为南航国际化战略的执行人，南航国际化品牌形象也渐入佳境。

十、员工成长

1、人力资源方针

南航大力倡导“尊重人才”，认为每个员工各有所长，皆能成才，均可优秀。它概括和传递了南航对员工的责任和关爱。南航坚信公司成败的关键在于能否使员工发挥其巨大的潜力和才能，并把员工的业绩表现作为选拔、提升和奖励的标准。

2012 年员工结构构成

专业构成类别	专业构成人数
飞行员	5876
乘务员（含兼职安全员）	12009
空警安全员	617
机务系统	10848
航务系统	2299
客运系统	7674
货运系统	6041

地服系统	7760
信息系统	969
财务系统	2331
其他	17244
合计	73668
教育程度	
教育程度类别	数量(人)
研究生及以上	1878
本科	24963
专科	25279
中专及以下	21548
合计	73688

“尊重人才，回报员工”是南航企业文化的重要内涵。南航在发展过程中逐步形成了与之相适应的薪酬策略，即以“合法、公平、高效、和谐”为原则，建立起一套以岗位价值为基础、以劳动力市场价格为指导、以绩效管理为核心、领先行业的薪酬分配制度，与员工共同分享企业发展成果。

为构建市场化的用工管理模式及薪酬标准体系，扩大劳务工职业发展通道，南航从2011年7月起，按照当地政府规定的起点比例为公司临时工、劳务工缴存住房公积金。此举进一步完善了临时工、劳务工的薪酬分配制度，实现了“多元用工、一元管

理”的目标，促进了人力资源管理的科学化、和谐化。

现行的薪酬待遇结构

(1) 工资主要包括基本工资和绩效工资两部分。基本工资主要体现了重点岗位与一般岗位、核心岗位与非核心岗位之间的差异；绩效工资与公司效益状况及员工个人的工作绩效表现挂钩，经各单位考核后确定。此外，公司还专门针对不同岗位类别制订了不同的激励机制。

(2) 保险和住房公积金。公司按照当地政府规定的项目和比例，以工资性收入为基础，依法为员工缴存基本养老、基本医疗、工伤、失业、生育等各项社会保险和住房公积金。公司还为员工建立了企业年金制度，为员工团购人身意外伤害保险等商业险种。

(3) 福利。按照国家和当地政府的相关政策，根据公司自身实际情况为员工提供了包括年休假、探亲假、婚假、丧假、女职工经期、孕期、产期、哺乳期假等在内的多种假期待遇。

为调动海外派驻人员积极性，2012年3月，南航实施驻外人员薪酬制度改革方案，并修订了驻外人员配偶陪驻制度，持续关注陪驻人员的医疗保障、社会保险、企业年金缴纳等问题。

2、扩展员工发展通道

职业通道的建设对发现优秀人才、激发员工积极性、保留核

心岗位员工和保持员工队伍稳定具有很高的激励作用。

2012 年年初，南航举办首届精英转制考试，这是南航进一步深化公司用工管理，拓宽劳务派遣制用工职业发展通道所采取的一项举措。首届考试共有 16 名优秀的劳务工和临时工参加。最终有 11 名劳务工通过考试，成为南航的正式员工。

2012 年 3 月，南航 35 名劳务工和临时工通过公司内部招聘，成为南航乘务员。这是南航近年来首次成规模地在内部招聘乘务员，体现了南航对扩宽劳务工和临时工发展通道的重视。

案例：呼叫座席郭慧文的闯关传奇

郭慧文在南航呼叫中心工作了将近 8 年，是一名劳务工。去年年终的总结上，她写下一句“7 年的时间会使人焕然一新”，她原本以为，这个“新我”不过标榜着更老、更傻、更懒、更孤独，但她没想到，一份拓宽南航员工发展通道的文件，将她的自信空前激发了。从报考开始，过初试、复试、笔试和决策面试，她越战越勇，最终脱颖而出。她说：“我的人生改写进了另一个剧本……”

3、推进员工职业成长

南航重视员工培训，针对不同岗位，采取不同方式，大力提升队伍素质。2012 年共完成培训 1279 项，培训人数 22062 人次，课时总量 66623 课时。

2012 年培训数据

培训种类	培训班总量	培训人次总量	培训课时量
------	-------	--------	-------

管理培训	19	665	713
乘务培训	1143	17547	61540
飞行员英语培训	79	1986	2180
新员工培训	1	669	35
兼职教员培训	10	250	210
商务培训	27	945	1945

→管理人员职业提升

2012年，南航完成管理人员领导力学习地图，建立了覆盖管理人员全职业生涯、全能力的课程路径图，针对不同管理人员所在岗位的能力要求，结合公司战略，分层分类设计高层、中层、基层管理人员培训计划。

(1) 持续加强高级管理者培训

高级管理者的管理水平对全公司有着重要影响。为增强高级管理人员的管理和执行能力，有力支持公司战略推进，南航持续加强高级管理者培训。

南航加大力度拓展国际挂职交流项目，对标国际一流先进企业，学习先进的管理理念与管理实践。先后组织15名管理人员赴荷航、墨尔本机场、香港怡中航空服务有限公司挂职交流学习，分别就电子商务、枢纽机场运营管理、地面服务保障领域进行有针对性的交流学习。

(2) 高质量开展管理人员培训。

根据公司领导力地图，中管培训包含任职培训班、研修班和提升班三个层次。通过不断完善中层培训计划，南航建立了培训师资库，中层管理培训初步形成体系。

（3）携手高校培训基层管理者

2012年，南航与清华大学继续教育学院再度签约，启动南航第二轮千名优秀基层管理人员培训计划。清华班组长培训是南航推进“职工素质工程”，构建南航人才梯队的有力措施，南航的安全、服务和效益业绩与班组长培训息息相关。通过培训，南航提高了班组长思想素质和管理能力。

→员工培训稳步推进

（1）一线培训采用“学分制”

针对一线岗位特点，2012年南航在职培训采用“学分制”管理模式，员工可根据岗位要求、个人兴趣、职业发展需要，自愿报读培训课程。员工修满指定学分可获得相应岗位资格。南航通过“学分制”培训造就充满活力的员工，营造出主动学习的浓厚氛围。

（2）外籍员工培训

在国际化进程中，南航出现了越来越多的外籍飞行员和乘务员的身影。2012年，南航外籍飞行人员分别来自于澳洲、荷兰、法国、意大利和日本。

针对外籍新乘学员，南航为他们量身定做专业课程，提供与他们文化习俗相匹配的特色服务。南航通过国际化商务酒会开

班、结业、双班主任全程服务管理、体验岭南文化课程等一系列创新管理手段，探索外籍乘务员培训新路。2012年，完成首期澳籍、荷籍和第二期澳籍共3期40人的外籍新乘培训班。在提升外籍学员客舱服务专业技能的同时，进一步加强外籍新乘的沟通、管理等综合素质培养。

4、营造内部和谐氛围

→推行“三服务”关爱机组

随着公司战略转型的不断深入，大机队、多基地的运行特点使公司机组混合运行日益增多，不可避免地出现空勤人力资源紧张、生活保障跟不上等问题。为应对这一新情况，南航2012年重点开展“三服务”工作，着力解决飞行员、乘务员、安全员吃、住、行、健康及工作等方面问题，缓解其工作压力，让他们以饱满的精神状态投入飞行，确保飞行安全。

链接：“三服务”即“服务安全、服务飞行、服务空勤”，主要措施如下：

餐食：统一过夜机组、备份机组的餐食服务标准，增加夜宵服务，并根据各地实际，提供清真服务和开设自助餐厅。

出行：完善过夜航班动态信息系统，提前将过夜机组的酒店预订、车辆接送等信息以短信方式告知当班机长。

医疗：编写健康安全宣教系列资料，设立出勤前体检室，开发出勤前网上健康申报系统。

住宿：广州地区新建飞行员、安全员、乘务员宿舍楼。

服务热线：设立 24 小时在线机组服务热线，为机组提供食宿行资讯、帮助、投诉和建议。

→丰富基层文体娱乐

2012 年，经过调研，南航发现许多基层现有文体设施不能满足员工需求，本着节约和因地制宜原则，南航优先考虑原有文体设施相对薄弱的地区，特别是边远基层单位，投资 1200 万元进行改善，丰富员工业余生活文化。

2012 年 7 月，南航开展“送文艺、送健康、送知识”服务慰问活动。南航青年志愿者组成“青年文艺小分队”，利用员工午餐、备份、工作间隙时间，为一线员工送去歌舞、快板、相声等。

→交流互动

南航注重与员工的交流互动，通过举办论坛、网上征求意见和面对面等多种形式，倾听员工需求，解决员工实际困难，构建和谐、健康的劳动关系。

南航每年举办一次总经理党委书记与员工网上交流会，与广大员工展开零距离对话。交流会上，广大员工踊跃发言，积极建言献策，网上网下思想激荡。员工提问比往年更加多元化，问题不仅仅局限于对切身利益的关注，而是更多地关心公司的战略转型和科学发展。据统计，2012 年网上交流会点击次数达到 85294

次，共有 1755 人次发帖，交流的问题约 1600 个。

→倾听一线

公司密切关注一线员工需求，与一线员工代表座谈交流，倾听并解决他们在工作、生活中遇到的困难，解答员工的疑问。在严寒酷暑的季节里，公司领导及时到工作一线慰问员工，送去关爱。为解决大龄青年婚姻问题，工会和团委还经常组织单位联谊，为青年员工搭建交流平台。

案例：为方便一线员工就近就餐，南航在白云机场航站楼首次试行现场配餐，将餐食做好之后运送到配送点，通过加热设备保持餐食的热度和口感，解决一线员工吃饭难问题。

→关爱劳务工

2011 年，南航成立劳务工救助基金。2012 年，南航进一步推动该项目的实施，在全体员工中开展“爱心百分百”捐助行动，即每人每月自愿捐助一元钱。南航现有员工 7 万多人，一年可募集捐助 80 余万元。这笔捐助将连同公司行政和工会拨款，及时送给急需救助的劳务工。劳务工救助基金建立以来，共有 13 名困难劳务工获得 47 万元基金救助。

→新员工服务

2012 年 7 月中旬，南航新员工首次集中广州培训。公司为

新员工制定了详细的培训教学计划，公司高层亲自授课。此外，南航还搭建新员工服务平台，将内容丰富、便捷实用、做工精美的《南航青年服务手册》送到新员工手中，打造新员工服务品牌。同时筹备新员工晚会等活动，帮助新员工调整状态、振奋精神，尽快融入公司。

案例：10月16日，湖北分公司飞机维修厂29名新员工举行入职前的“一对一”拜师结对子仪式，这是湖北分公司的老传统。师傅将建立员工学习档案，从培养徒弟的业务技能、作风等方面，详细记录新员工成长的每一步，为打造过硬的飞机维修队伍夯实基础。

5、健康保障

→员工健康保障

健康是每个人工作与生活的保障。飞行人员健康安全对于航空公司显得尤为重要。2012年，南航围绕“空勤人员健康安全管理”开展各项工作，完善飞行人员健康分级管理制度，将健康分级管理渗透到日常工作中。2012年，南航完成航空人员年度执照体检、招飞体检、招乘体检393500人次。高原出勤前体检1888人次。航医人员对空勤授课32次，集体健康宣教82次，配备各类机载医疗设备1880个。同时，南航对三年来的全体飞行人员的疾病情况和健康安全风险情况进行调查，提交公司飞行人员健康安全管理工作报告。启动出勤前网上健康申报工作，建

立 24 小时航医值班电话，全面提升健康安全管理水平。

解释：飞行人员健康分级管理制度

飞行人员健康分级管理制度涵盖了飞行人员体检诊断、健康评估、健康干预、保健指导、信息统计以及台账记录等内容。通过科学分级的办法，形成了一个有效、循环的封闭式健康管理体系。

2012 年南航完成地面员工健康体检 12344 人次、完成各类医技检查 20412 人次、妇科体检 2598 人次、组织义务献血 133 人次；坚持落实计划生育政策，圆满完成了地方政府下达的各项计生指标任务。

→公共卫生

2012 年，南航出台《餐饮业标准化管理必读资料汇编》，统一了各分子公司的食品卫生标准。每月南航对广州地区的地面餐饮单位进行食品卫生安全突击检查，全年共出具现场监督意见书 100 份，发布卫生检查通报 10 份，开展食品安全培训 10 场次。2012 年公司实现各地面餐饮单位食品卫生零事故。

2012 年，在由中华预防医学会、人民日报等共同主办的健康中国 2020 第三届中国健康管理论坛上，南航荣获民航业唯一“关爱员工健康责任奖”。其后，又获得白云机场地区红火蚁防控工作“先进单位”称号及爱国卫生运动“先进集体”称号。

十一、社会参与和发展

1、保障特殊飞行

作为中国机队规模最大的航空公司，南航在实现经济效益的同时，积极履行社会责任，追求社会效益。多年来，南航执行多起重大紧急航空运输任务，包括紧急撤离中国公民、抗震救灾、遣返嫌疑犯等特殊航空运输任务，得到社会广泛认可。

重大活动保障

每年的重要节假日和重大活动是南航最繁忙的时候。针对顾客出行量激增、航班保障任务难度加大等特点，南航提前部署，精心筹划，充分调动全公司的资源，圆满完成春运、“两会”、“广交会”等保障任务，还出色完成了维和包机等特殊飞行任务。

2012年，南航克服雨雪天气困难，在2月29日到3月4日期间，共承运995名代表、委员赴京参加两会，收到多个省市政府的感谢信和赞誉。

2012年11月8日，中国共产党第十八次全国代表大会在北京召开，各地代表相继赴京。南航提前组织召开航班协调会，精选机组，预先做好监控，开辟专用值机、安检通道，加强各环节安全检查、制定保障方案和专项服务等。11月2至6日，共保障十八大代表航班45班，承运代表744人次。南航优质高效的空地服务得到了与会代表的高度评价。

案例：11月16日，湖南分公司圆满保障十八大湖南代表团返湘，并在机上播放特别制作的《聚焦十八大》和《湖南代表团

热议十八大报告》视频，令代表们倍感亲切。省委书记周强赞誉南航服务，欣然题词“追求卓越 勇创一流”。

2、关注地区发展

南航认为助力地区发展是企业履行社会责任的重要组成部分，也是衡量企业责任绩效的关键指标。地区差异是经济发展中不可避免的普遍现象。在经济一体化的背景下，大型企业应承担更多的社会责任。南航从行业特点出发，利用航空网络和跨地区规模优势，形成了以广州为中心，各分公司为依托的责任履行模式，积极为所在地区的发展贡献力量。

发布“明珠援疆卡”

新疆地处偏远，风景优美，资源丰富，但其经济一直落后于东部地区。以“航空援疆”大力推进“产业援疆”成为南航支持当地发展的重要思路。自2010年与新疆维吾尔自治区人民政府正式签订战略合作协议以来，南航持续增加新疆地区的运力投入，2012年，南航在新疆的机队规模达到50架，在疆的国际国内航线总数达到71条，其中国际航线13条。

2012年6月15日，南航向全国19省市援疆干部和央企援疆代表团赠送了“明珠援疆卡”。援疆干部持卡将享受20公斤的额外免费行李额，95539服务专线等专享服务。南航还结合援疆干部的出行特点，开发定制援建干部及家属特价优惠和系列服务产品，推出疆内城市间的“一票到底”服务，开通24小时航班查询、

机票预订专项服务，提供电话订票、信用卡支付等服务；推出涉疆航班机上维吾尔语广播，充分展现南航品牌和新疆民航服务特色。南航董事长司献民表示：“援疆卡正是南航践行央企责任‘航空援疆’的具体行动。”

“明珠援疆卡”的发布，受到了社会和媒体的广泛关注。央视、凤凰卫视、人民网、新华社、中国日报等媒体纷纷进行了报道，称南航为“丝绸之路上的航空守护者”。

6月1日，南航向外交部扶贫项目捐赠100万元，专款用于外交部在云南省麻栗坡县天保镇南响村的整村推进项目，共同推进西南边陲的建设和发展。

3、资助文化和教育

教育和文化对任何组织而言，都是极为重要的社会责任议题。教育和文化是提高社会福利水平和生活质量的重要因素和保障。为社区的教育和文化做贡献，既是企业尊重利益相关方的利益和认同的具体表现，特别对于国际化企业而言，它更是尊重国际行为习惯，维护社区特性和多元文化的体现。

→文化：

2012年，在悉尼市中心 Domain 公园举办大型户外音乐会，拉开了悉尼文化节的序幕。悉尼文化节是澳大利亚的国家节日，拥有悠久的历史，享有一定的世界知名度。此次活动，南航成为悉尼文化节历史上首个中国合作伙伴和独家官方航空赞助商。7

月 30 日，南航与悉尼文化节主办方签署合作备忘录，南航将在 2013-2015 年继续成为文化节的领袖合作伙伴和独家官方航空赞助商。

在悉尼文化节的各种活动中，随处可以看到南航的身影。在悉尼港举办的轮渡竞赛中，“南航号”渡轮率先抵达海港大桥；南航赞助的音乐会，许多民众携家参与，南航充气飞机模型成了小观众的“宠物”；南航赞助悉尼歌剧院演出著名歌剧《西城故事》；悉尼的户外广告、公交站台、报纸等公共媒体资源频繁出现南航 LOGO。南航通过参与此次文化活动，联络了与澳洲当地社会的感情，更多的澳洲人得以近距离感受南航，赢得了澳洲的欢迎、尊重和期待。

→教育：

2005 年 5 月 13 日，经国家民政部批准，南航成立了“十分”关爱基金会。南航“十分”关爱基金会的名称具有双重含义：一方面“十分”表示南航按照每年运送顾客数量从每张机票款中捐出“10 分”钱注入该基金，另一方面也代表南航对履行社会责任、支持公益事业十分关注与投入。

2012 年，“十分”关爱基金会加大对教育的资助力度，与 16 所院校签订了捐助协议，捐款共计 512 万元。

4 月 20 日，南航与广东外语外贸大学建立战略合作伙伴关系。根据协议，双方将建立“南航—广外学生就业实习基地”，南

航定期提供就业实习岗位，而广外将为南航提供高层次学历教育以及职业培训和法律、经济、管理、战略研究等咨询服务。

案例：2012年4月，大连海事大学学生代表致信南航，感谢南航“十分”关爱基金使400名贫困生受益，同时表示要积极进取，毕业后争取加入南航，与南航共同承担社会责任。

4、促进就业

就业是民生之本。社会充分就业是经济社会和谐发展的重要目标。促进就业不仅需要良好的政策措施，更需要企业积极履行社会责任。

2012年，我们不断优化招聘程序、创新招聘机制，在满足公司发展需要的同时，促进社会和社区的和谐发展。

2012年开展的主要招聘工作如下：

校园招聘。校园招聘实施“送上门”的入校一站式服务，为营销、货运、财务、审计、安监、培训、总务、飞行、SOC、客舱等部门补充436名优秀高等院校大学生，硕士研究生的比例由9.56%攀升到41%。

乘务招聘。2012年，南航调整乘务招聘策略，提出“百校千人”构想，在全国23个省份的一线、二线城市招聘空乘人员两千多人，并首次走进67所院校设点招聘。

外籍雇员。2012年南航共招聘35名外籍乘务员和73名外籍机长，他们分别来自于荷兰、日本、意大利、法国、澳大利亚

等国家。出于对南航企业文化和经营理念的认同，不同国籍、种族、肤色的人们聚集在南航的旗帜下，共同致力于南航服务质量的提高和品牌形象的提升，力争为旅客带来更愉悦的旅途体验。南航和谐温馨的多元文化氛围超越了国家、种族的界限，吸引着越来越多的国外优秀人才加盟，为南航的事业共同努力。

案例：

2012年2月，南航首次在阿姆斯特丹招聘了21名荷兰籍乘务员。经严格培训后，他们登上南航客机，为往返于中荷之间的旅客提供优质服务。“荷兰政府对中国南航在荷兰招聘空乘深表欢迎”，荷兰农业、经济和创新部高级官员雷内·瓦基耶说，“这将有力推动中荷经济交往，促进中荷双边往来。”

5、志愿者活动

指标	数量
志愿者活动数量	543 次
参与总人数	12520 人次
服务时间	36067 小时
服务对象人数	201542 人次
一对一长期结对人数	1580 人

南航积极开展志愿者活动。飞行、机务、市场、客舱、货运、地服等部门成立了志愿服务小分队，形成了面向公司和社

会的青年志愿者服务网络，广泛融入到公司的安全生产、特色服务，以及社会公益、爱心活动中。南航志愿者开展的主要活动有：

1月，湖南分公司在得知西藏贫困小女孩卓玛来湖南做心脏手术的消息后，利用专项志愿者资金启动关爱活动，完美接力协助小卓玛返乡，被湖南13家主流媒体报道。

春运期间，南航志愿者化身为保障旅客安全、提供优质服务的生产突击队。2012年春运期间，南航青年志愿者开展“出行送暖”、“航班送暖”、“爱心送暖”和“一线送暖”四项“春运送暖”活动。据统计，全公司共有2786人次参与支援一线活动，累计服务18450小时，接受旅客咨询140807人次，协助办理自助值机44325人次，搬运行李40730余件。

3月5日，大连分公司青年团员来到大连市养老院看望孤寡老人，给他们带去了老年常见疾病防治手册、慰问品等，并与老人聊天，了解他们的生活状况和日常生活中遇到的难题，并尽全力帮助他们解决生活困难。

植树节，南航广州地区各驻场单位、机关部门逾80名团员青年参加春季义务植树活动，共种植树苗130棵，用义务植树诠释雷锋精神，美化生态环境。

“五四”前夕，吉林分公司开展“心手相牵——关爱农民工子女志愿服务行动”，爱心捐款筹建南航“七彩小屋”，筹得款项13万余元。南航“七彩小屋”建成后，将作为分公司为农民工子女提供志愿服务的基地，南航青年和志愿者将依托“七彩小屋”平台，定期

开展形式多样的志愿服务活动。

5月25日，广州安检站“金鹰号”青年文明号开展“货物安全知识志愿宣传”活动，编制《货物安全检查知识宣传手册》派发给货主，为货主示范如何正确摆放货物，宣传违禁品的种类及危害。

“六一”儿童节前夕，广西分公司青年志愿者冒雨深入阳朔县杨堤乡希望小学开展“多彩童年，欢乐六一”慰问活动，给山区小朋友们送上节日的问候和学习用品。分公司连续16年资助定点联系小学，累计捐资近35万元，捐助的孩子有2名已经考上大学。

7月10日，南航明珠贵宾厅青年文明号，随广东省青年联合会第七小组，赴惠州三栋镇中心小学扶贫助教，活动共募集2.8万元善款和5000元物资。

十二、稳健经营

1、税收贡献

航空运输业的发展与社会经济的发展具有唇齿相依、相互促进与相互作用的紧密关系，航空运输业的发展在促进GDP增长、解决就业、带动关联产业发展、提高人民生活水平等诸多方面发挥着重要作用，是社会经济的快速发展的助推器。南航航线网络和业务遍布全球，公司稳健的运营为服务当地社会，促进区域经济

可持续发展提供了有力的支持。

2012年，公司营业收入为1014.83亿元，归属上市公司股东的净利润为37.95亿元。

2008-2012年南航的总资产与净资产

	2008	2009	2010	2011	2012
总资产(亿元)	830.00	947.40	1112.30	1292.60	1424.94
净资产(亿元)	94.50	132.60	302.20	376.39	395.96

2012年南航向国家缴纳税费金共计84.16亿元，其中包括员工缴纳的个人所得税等。平均而言，南航每天向国家缴纳2305万元。

2、成本管控

2012年，南航按照资源有效利用原则，努力降低成本费用。一是对于需要资源投入的项目，根据投入产出原则，做好资源使用有效性的分析和评估，确保资源投入的规模、速度与实际生产经营需要相匹配，严格控制各种无效或低效资源的投入。二是对于与生产经营相关的资源投入，做好跟踪、督促，确保各项生产经营指标完成预算目标，充分发挥生产量增长对成本的摊薄作用，提高资源的利用效率。三是完善成本监控机制，成立专项成本控制小组对各成本项目进行全程跟踪和分析，重点关注成本增

幅过大的项目，制定和实施有针对性的成本控制措施，从源头上进行成本控制。四是建立成本考核机制，引导各单位合理配置和使用各项资源，提高资源使用效益。五是加强采购管理，提高采购部门的工作效能、完善采购相关制度、建立供应商信息库和采购成本资料库，控制采购风险。

案例：开展全面预算管理

为有效进行成本控制，2012年，南航结合公司实际，启动全面预算管理，分步骤、分先后、分主次地推进全面预算管理，计划用3-5年，基本完成全面预算管理的建设工作，逐步实现战略与预算的良性互动。

3、风险管控

风险管理是指通过风险识别、风险估计、风险驾驭、风险监控等一系列活动来防范风险的管理工作。南航通过采取内部风险管理和外部审计监督相结合的方法，逐步增强风险防控能力，特别是在安全、经营和法律等方面，制定了一整套切实可行的应急方案来降低损失发生的概率，确保将损失降到最低程度。

→安全风险管控

南航建立严密的安全审计系统，不断完善《安全审计手册》，每年开展全面安全审计。南航将内部安全审计与国际航空运输协会运行安全审计认证（IOSA）紧密结合，取得了良好效果，对持续提高公司运行安全品质起到了积极推动作用。

构建安全预警机制。一是适时发布安全风险提示，针对旺季安全生产、新员工入职、危险品运输、空中颠簸、人身安全等问题发布提示与警示。二是开展专项安全风险分析，针对机上风险，深入评估调研，形成安全风险分析报告，切实做好重点安全风险评估。通过自上而下、主动有序的风险管理，有效提升安全风险的预警识别和管控能力。

→经营风险管控

南航强化对金融衍生品和财务风险的管控，在金融衍生品交易中坚守套期保值原则，严控期货交易的比例，确保金融衍生产品交易合规与资产安全。

南航强化经营风险审计，稳步拓展评估的广度和深度。2012年公司评估范围包括广州总部在内的19个航空主业单位，内容涉及公司层面内控框架和业务层面九大主流程，覆盖面达南航营业收入总额的99%，综合总资产值的98%。同时，完成了基于《萨班斯法案》404条款及《企业内部控制规范》进行的内部控制评估工作，为发表公司内部控制有效性声明提供了充分的依据。

→法律风险管控

2012年，南航围绕公司战略目标，结合公司中心工作任务，进一步健全法律事务管理制度和审核标准，优化法律管控机制和

法律管理流程。具体表现在：下发《法律意见书管理办法(试行)》、《法律建议书管理办法(试行)》，规范法律意见书和建议书的管理。编制全面风险和法律风险管理手册，强化风险管控力度。制定合同审核指南，规范审核标准，提高审核质量。建立相对标准化的诉讼管理流程，针对公司典型的客运纠纷案件、货运纠纷案件、劳务工案件制定办案手册。

2012年，南航全面实施法律风险评估，将风险控制到最低程度。在重大决策方面，形成法律意见书91份。为应对境外法律风险，南航选取部分海外办事处制定境外法律风险指引，开展海外办事处法律风险辨识试点工作。此外还针对公司网络直销、劳务工管理两个重点流程和法律风险高发领域，成立联合工作组，通过对公司经营管理活动的全景扫描，深入做好法律风险的识别、分析和控制。

→廉洁从业风险管控

南航高度重视廉洁从业风险管控工作，扎实开展廉洁从业教育，夯实廉洁从业的思想道德基础，在健全廉洁从业工作机制方面，成效明显。其中所有基层单位均实施腐败风险分析，95%以上关键岗位人员接受廉洁从业政策培训。2012年，重点开展了以下工作：

(1) 扎实组织开展纪律教育学习月活动。重点开展读一本廉洁从业书籍、看一张警示教育光碟、上一堂廉政党课、汇编一

本南航廉洁从业工作手册、组织一次廉洁从业漫画和短信比赛的“五个一”活动。其中，廉洁从业漫画和短信比赛活动突出参赛作品的原创性，员工踊跃参与，共创作漫画作品 668 幅、短信 1639 条。

（2）制定管理人员职务消费管理办法，开展廉政教育，实行廉洁承诺、任前廉政谈话，增强管理人员廉洁从业意识。

（3）加大对“三重一大”决策制度建立和执行情况的监督检查。进一步修订、完善“三重一大”集体决策制度 74 项，建立配套措施 72 项，制定领导人员问责规定。

（4）加强培训与交流，提升能力水平。共组织实施 6 项次的纪检监察业务培训，首次对公司基层纪委书记进行业务培训。

（5）积极宣传，努力营造廉洁氛围。通过在内部媒体播放廉洁宣传漫画、汇编下发“纪检监察信息”、开展廉洁故事答题等举措营造浓厚氛围。