

2020  
中国南方航空股份有限公司  
社会责任报告

2020年  
社会责任报告

中国南方航空

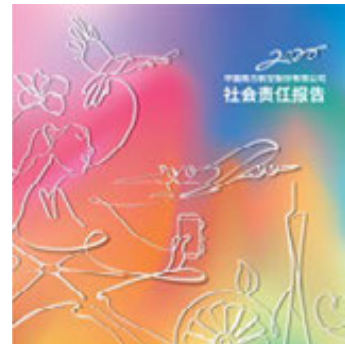
中国南方航空股份有限公司  
南航总部地址:广州市白云区齐心路68号南航大厦  
南航官方网址:www.csair.com  
联系人:李玲  
电子邮箱:liling-a@csair.com



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

## 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 14 份社会责任报告，本着客观、规范、透明、全面的原则，详细披露了公司在经济、环境、社会等责任领域的实践和成效。



### 封面故事

色彩设计：以和谐而富有艺术感的七彩渐变色作为背景，象征着雨后彩虹，紧扣阳光南航企业文化理念。

图案设计：简单而富有韵律的线条象征着飞机在天空航行留下的航迹。“和平鸽”是疫情过后全世界对和平与安康的向往；“人的侧影”代表南航一以贯之的亲和服务理念；“发动机串联起的广州塔和大兴机场”代表了南航广州-北京“双枢纽”；“飞机与发动机”点明了行业特征与环保核心要素；“手机”表达了智能化服务。整体设计展现南航履行社会责任的多方位行动与阳光形象。

### 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，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

### 时间范围

报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为增强报告的可比性，适当进行延伸。本报告与年报同时发布，上一年度报告于 2020 年 3 月发布。

### 报告边界

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

### 数据说明

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

### 编制依据

国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；  
香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)；  
上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》和《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》；  
全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)；  
GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》。

### 称谓说明

为方便表述和阅读，“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。

### 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：李羚  
邮箱：liling-a@csair.com



# 目录

TABLE OF CONTENTS



- 2 董事长致辞
- 4 走进南航
- 10 社会责任管理
- 14 “十三五”价值创造
- 16 聚焦2020

## 38 安全幸福， 守护放心旅程

- 40 安全管理
- 42 航空安全
- 46 旅客安全
- 47 职业健康安全

## 48 绿色环保， 开启低碳旅程

- 50 环境管理
- 52 应对气候变化
- 54 绿色运营
- 57 倡导绿色环保

## 58 亲和精细， 共创温暖旅程

- 60 旅客服务
- 68 货运服务
- 69 客户关系维护

## 70 高效一流， 打造价值旅程

- 74 合规稳健运营
- 75 创新改革发展
- 77 供应商管理
- 79 加强交流合作

## 80 并肩前行， 分享和谐旅程

- 82 助力员工成长
- 87 贡献和谐社会

## 附录

- 90 展望未来
- 92 政策及法规列表
- 94 绩效数据
- 98 指标索引
- 102 第三方验证
- 104 意见反馈表
- 105 编撰人员名单



## 董事长致辞

2020年是极不平凡的一年。面对疫情带来的极端困难和严峻挑战，南航全面落实中央和上级决策部署，坚决扛起央企的责任担当，振奋精神、迎难而上、奋力拼搏，打赢了三场大战。一是疫情防控阻击战取得战略性成果，实现了所有国际国内航班旅客机上零感染、所有员工工作岗位上零感染。二是经营应对主动战取得阶段性胜利，在机队规模最大、受疫情冲击最严重的情况下，经营应对取得显著成效，跑赢了大势。三是高质量发展攻坚战取得实质性进展，对标世界一流管理提升行动、五大结构调整优化、精益管控成本专项活动持续推进，“双百行动”混改圆满落地。

**坚决守牢安全底线。**推进安全七大体系建设，统筹开展安全生产专项整治三年行动、“三个敬畏”宣传教育、安全整顿等活动。全年没有发生公司责任征候，连续保障了21年的飞行安全和26年的空防安全，安全水平在中国民航保持领先地位。

**抓紧抓实抓细疫情防控。**成立疫情防控工作领导小组，第一时间启动重大突发公共卫生事件一级响应，印发6版防控指引、2版境外疫情防控指引等44份文件，做好旅客全流程管控，减少境外重点国家和地区航线航班，采取技术手段限制载客量，精简机上餐食和服务流程。加强员工防护，对高风险航班空勤人员实行固定排班、集中管理、隔离观察。

**全力保障重大运输任务。**将抗疫运输作为“最优优先级”任务，累计投入1.9万个航班，运送医护人员2.5万人次、抗疫物资2.9万吨，接回滞留同胞2.4万人次。全国首家出台防疫物资免费运输政策，累计免费运输1017吨。

**当好复工复产的“先行官”。**发挥民航在特殊时期不可替代的重要作用，全力恢复国内航线航班，大力组织复工包机，引进2架新货机，恢复747货机运行，努力服务生产生活秩序恢复和产业链供应链稳定。截至2020年底，航班执行率由最低点的10%恢复至92.78%，高于行业5.65个百分点，货机日利用率最高达到16.8小时，组织“客改货”8431班。

**打造亲和精细服务品牌。**坚持精细运行、精准调控、精益飞行，全年航班正常率89.88%，比全行业高1.36个百分点。成立品牌管理委员会和服务提升委员会，推进大服务建设，行李全流程追踪获得IATA全网络合规认证，局方投诉率三大航最低，再次荣获全国“用户满意标杆企业”。

**助力决胜脱贫攻坚。**深化“航空引领、产业带动、教育固本、关爱救助、阳光扶贫”的扶贫模式，在新疆、广东等12省区2县21村开展扶贫工作，派出挂职和驻村扶贫干部83名，定点帮扶地区全部实现脱贫摘帽。2018年以来，向定点扶贫县投入帮扶资金8402万元，解决就业岗位4498个，援建2所南航明珠小学和1所明珠幼儿园，2018、2019年均获评中央单位定点扶贫考核最高等次“好”。

**持续推进绿色飞行。**通过机型结构优化、航路优化、单发滑行、精准配载等深化节能减排，全年可用吨公里油耗同比下降6.6%。2018年10月以来，投资5.16亿元，推进机场控制区燃油车新能源化；大力推广桥载电源替代使用APU，累计节省航油11.6万吨；积极推动信息技术创新，“大规模动态图航路规划”纳入国家重点研发专项；被民航局评为“蓝天保卫战工作先进单位”。

2021年是“十四五”开局之年，是新发展格局的开启之年，是中国共产党成立100周年。南航将永葆初心、牢记使命，扎实工作、锐意进取，坚决打赢七场硬仗，加快推动高质量发展，向建设世界一流航空运输企业的目标不断迈进，以优异成绩庆祝中国共产党成立100周年！

中国南方航空股份有限公司  
董事长

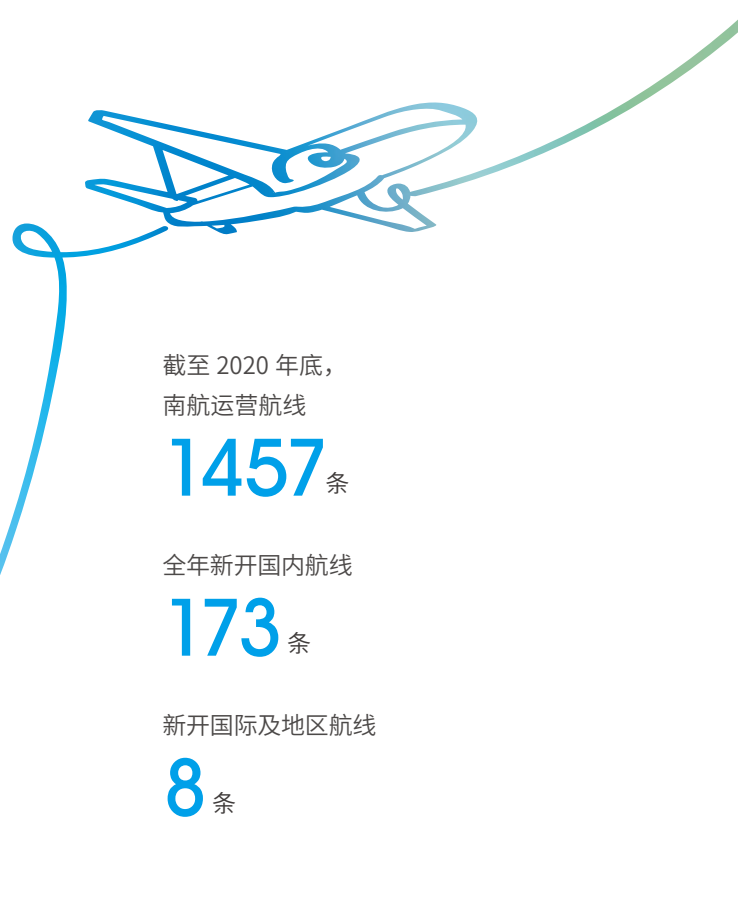
吕波伦

# 走进南航

## 公司概况

中国南方航空股份有限公司总部设在广州，1995年成立，1997年在香港联合交易所、纽约证券交易所上市，2003年在上海证券交易所上市，主要经营国内、国际和地区定期及不定期航空客、货、邮、行李运输服务，是中国运输飞机最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司。

近年来，南航全力打造广州总部枢纽和北京主要枢纽，进驻北京大兴国际机场，形成广州与北京枢纽“南北呼应、比翼双飞”的双枢纽格局，持续新开、加密航线网络，提供安全、可靠、便捷、舒适的航空运输产品和服务，不断满足人民对美好出行的需求，推动建设世界一流航空运输企业。



截至 2020 年底，  
南航运营航线  
**1457** 条

全年新开国内航线  
**173** 条

新开国际及地区航线  
**8** 条

一年来，南航集团获得的主要荣誉有

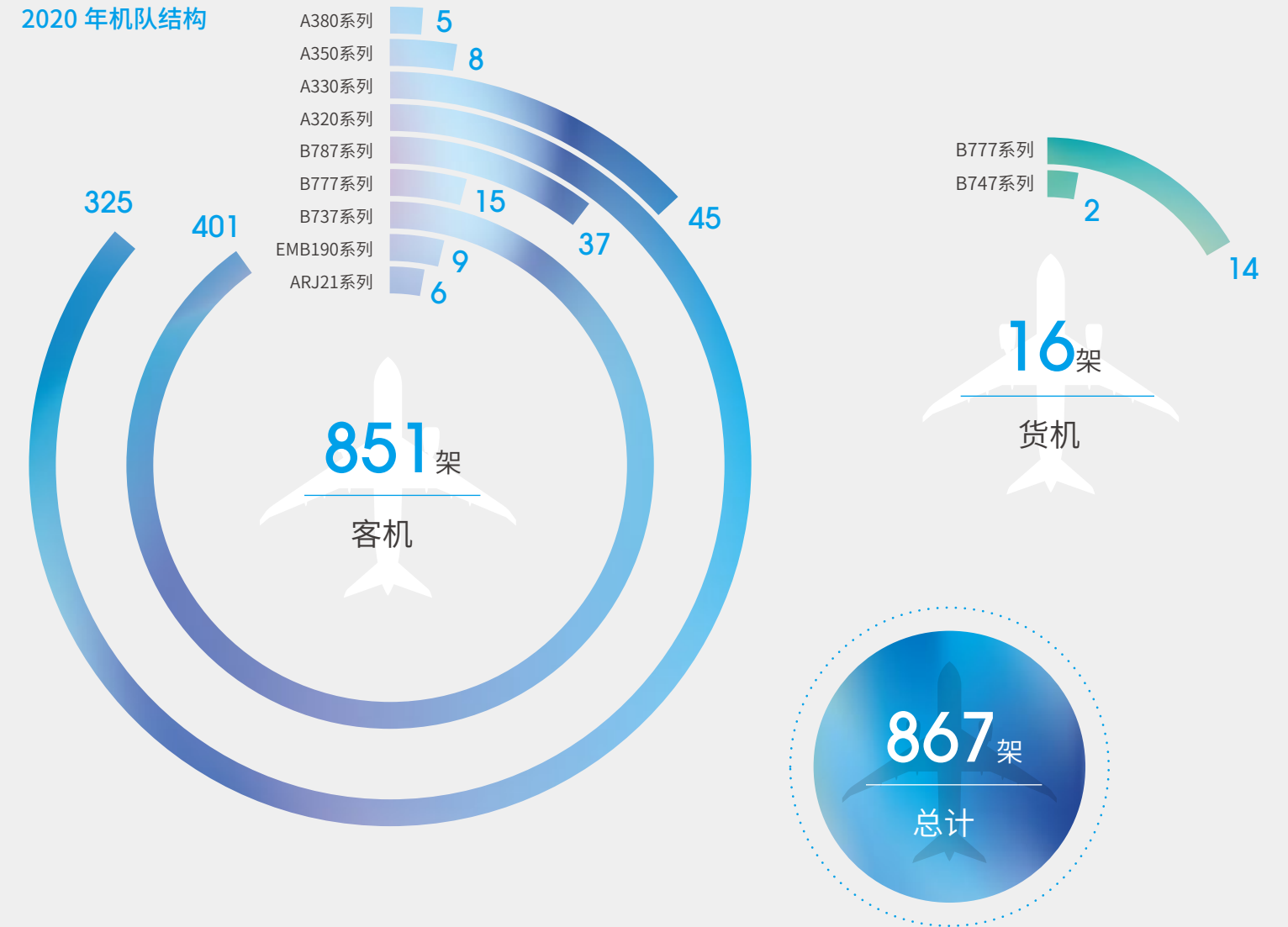
荣获交通运输部“全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情先进集体”

荣获第六届 CAPSE 民航旅客服务测评“最佳航空公司”“创新服务奖”

荣获中国民用航空局、中国航空运输协会“中国航空运输协会民航科学技术奖（三等奖）”

荣获国际航协（IATA）“2019 年度场外值机最佳实践航空公司”“Open AIR 项目 level 0 认证”

## 2020 年机队结构



- 荣获中国质量协会“市场质量信用等级 AAA”“用户满意标杆企业”
- 荣获中国企业社会责任年会“2019 年中国企业社会责任排行榜年度杰出责任企业奖”
- 荣获新浪微博“微博 2020 最具影响力航空机构”
- 飞行总队 B777 机队荣获“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”

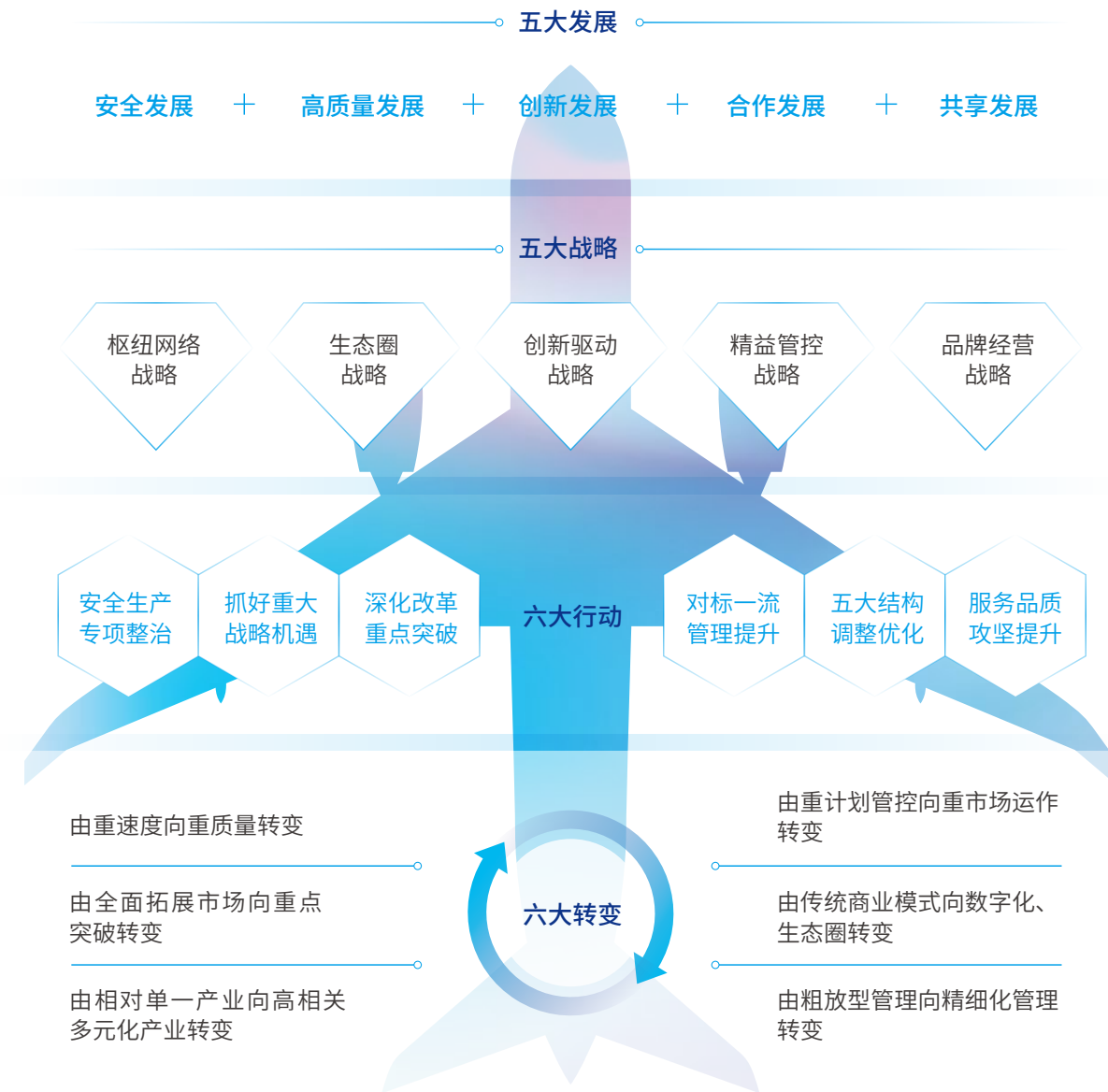
# 党的建设

坚持党的领导、加强党的建设，是国有企业的“根”和“魂”。南航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续提升党建工作质量，以高质量党建引领高质量发展，为建设世界一流航空运输企业提供坚强保证。



# 发展战略

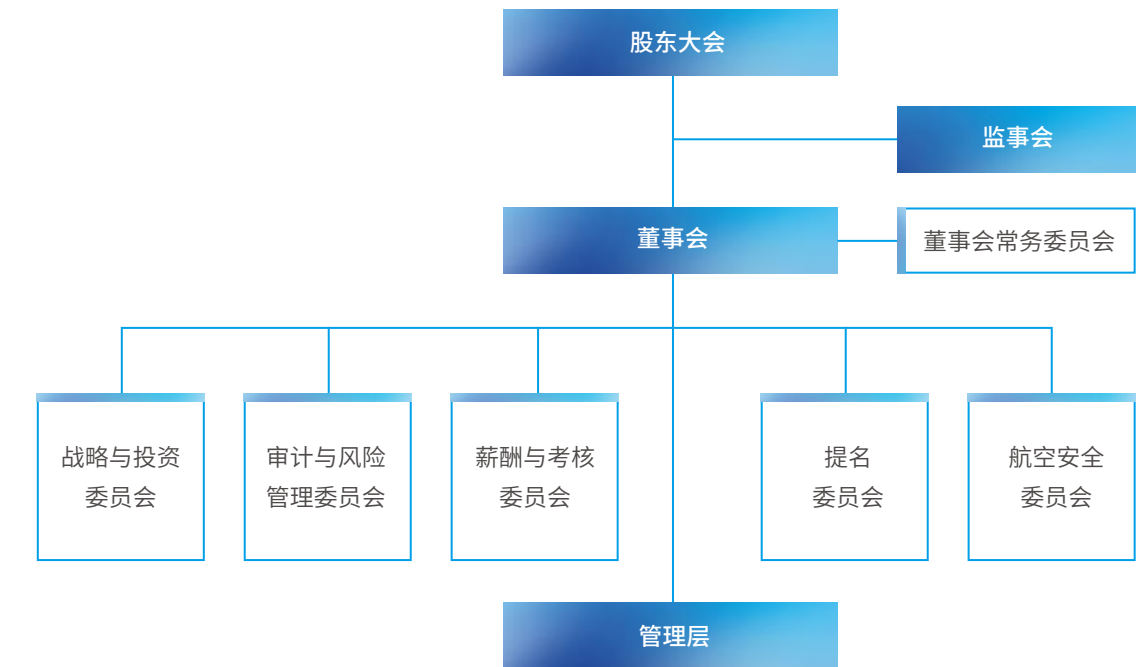
2020年是“十三五”规划收官之年，2021年是“十四五”规划开局之年。“十四五”时期是南航建设世界一流航空运输企业的关键时期，南航立足新发展阶段，坚持新发展理念，服务新发展格局，以推动高质量发展为主题，编制“十四五”发展规划，坚持五大发展、实施五大战略、推进六大行动、实现六大转变，提升向心力、凝聚力、创造力、竞争力、战斗力、执行力，加快建设世界一流航空运输企业，努力为全面建设社会主义现代化国家作出新的更大的贡献。



# 企业治理

自成立以来，南航一直严格遵守国家法律法规要求，制定《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等公司治理文件，进一步完善治理结构和体系建设，全面规范企业治理，助力公司长期稳健发展。

**延伸阅读**  
公司治理结构、治理机制等详细内容请见南航年报。



# 投资者关系管理

南航严格遵循上市公司监管要求开展信息披露，保障运营透明度。不断加强信息披露管理，充分利用互联网工具创新投资者沟通方式，采用云视频形式召开年度业绩发布会。2020年，公司主办和参加会议超过60场，与近700位投资者、分析师双向沟通，审核并发布A股公告（含公司债券）188个，H股中英文公告211个，保持“零投诉”“零差错”。

连续 **7** 年获得  
上海证券交易所  
信息披露  
**A** 级评价

# 社会责任管理

## 可持续发展背景

### 挑战与机遇

- 新冠肺炎疫情对全球航空业造成巨大冲击，航空客运市场需求整体萎缩
- 全球航空公司之间竞争加剧、同时面临不断完善的高铁网络等其他运输方式的挑战
- 气候变暖、环境污染加重，对航空业低碳发展的关注度越来越高，中国宣布碳中和目标
- “一带一路”建设、京津冀协同发展、粤港澳大湾区、海南自贸港高质量发展等重要发展布局
- 中国更高起点的深化改革和更深层次的对外开放带来重大机遇
- 民航运输快速增长，实现从航空运输大国向航空运输强国的跨越

### 南航优势

- 航线网络和运力布局高度契合国家战略，高效服务以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局
- 国内市场份额居中国民航各航空公司之首，抓住国内复工复产契机，率先实现经营恢复
- “一带一路”航线网络完善，成为中国与“一带一路”沿线国家和地区航空互联互通的主力军
- 全面转场北京大兴国际机场，迈入南北呼应、比翼齐飞的广州—北京“双枢纽”时代
- 持续优化战略布局和投资，推进多项结构性改革，取得良好成效
- 坚持创新驱动发展，信息化水平不断提升，数字化转型和智能化变革步伐加速迈进
- 落实国家绿色发展战略，推进绿色飞行，助力打赢蓝天保卫战
- 发挥航空特色，全力以赴打赢脱贫攻坚战，完成定点扶贫责任书的各项任务

# 社会责任治理

落实国务院国资委、香港联交所、上海证券交易所对社会责任工作的要求，制定《社会责任管理手册总册》《社会责任管理手册分册》，建立社会责任治理架构，明确各方职责。上线《社会责任示范基地管理办法》，进一步规范和推进公司社会责任示范基地的稳步发展，提升公司社会责任治理能力。

### 南航社会责任治理架构



社会责任指导委员会由董事长、总经理担任主任，集团公司分管领导担任副主任，是社会责任管理的最高决策机构，负责对公司社会责任工作进行决策、领导和推进，审批年度社会责任报告及其他社会责任事项，处理社会责任工作中的重大问题。

社会责任工作小组归口管理部门为宣传部，负责落实社会责任指导委员会的各项决议，编制年度社会责任报告，组织开展社会责任项目，协调公司社会责任研究、培训、沟通与传播等相关工作。

社会责任工作小组成员由总部职能部门和下属单位主要负责人组成，负责对应社会责任议题的管理及信息披露工作，制定议题管理目标及举措，定期监控议题进展，参与编制社会责任报告。



# 实质性议题分析

为更清晰了解利益相关方的期望和诉求，南航加强利益相关方沟通与交流，开展实质性议题分析，明确安全、环境、服务、员工、社会、经济等重点领域的关键议题，增强信息披露的针对性与实质性。

议题识别	议题调查	议题筛选	议题审核
在梳理 GRI、ESG、MSCI 等社会责任国际标准、指南、指引相关议题的基础上，对标联合国可持续发展目标、航空业最新发展趋势和重点关注议题，并结合南航社会责任重要实践，形成南航社会责任议题库。	以发布《南航 2020 实质性议题调查问卷》的方式进行调查，分别邀请政府、投资者、客户、员工、伙伴、社区等利益相关方及高级管理者对议题重要程度进行评价。	结合利益相关方关注度和对南航可持续发展的重要程度，筛选出对两个维度均具有较强实质性的议题，作为报告关注和回应的重点。	通过内部管理层与外部专家两种渠道对筛选与分析结果进行审核，确认重要社会责任议题，在报告中以合理的方式对重要议题的管理方法和指标进行披露。

## 实质性议题

- 1 保障安全飞行
- 2 旅客健康与安全
- 3 员工职业健康安全
- 4 应对气候变化
- 5 废弃物处理
- 6 资源可持续利用
- 7 降低航班延误率
- 8 保护旅客隐私
- 9 便捷业务办理
- 10 优化旅客体验
- 11 重视旅客满意度
- 12 支持员工培训教育
- 13 多元化和机会平等
- 14 重视员工薪酬福利
- 15 “一带一路”责任履行
- 16 精准扶贫
- 17 积极应对疫情
- 18 反腐败
- 19 促进供应商履责
- 20 依法合规



# 利益相关方沟通

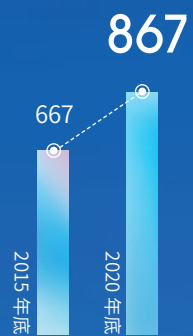
南航一直坚持构建多元化的沟通机制，通过多渠道、多方式与利益相关方进行积极、广泛的沟通交流，充分保障各利益相关方的知情权、参与权和监督权，构建和谐的利益相关方关系。

利益相关方	期望和诉求	沟通渠道和方式
投资者	保护股东权益 控制风险 投资回报 重要信息披露	董事会 股东大会 监事会会议 定期报告、临时公告
政府	遵纪守法、依法纳税 落实国家战略 促进就业 服务社会民生	专题汇报、调研拜访 项目合作、工作会议 统计报表
环境	节能减排、应对气候变化 保护生态、减少污染 降低噪音	开展绿色飞行 推进地面环保 应用降噪措施
客户	持续安全、优质服务 快速回复客户意见或投诉 保护客户隐私	安全管理体系 客户关系管理、在线服务
员工	维护员工权益 加强员工培训 持续改善员工薪酬和福利 公开透明、健康向上的人力政策	职工代表会议 多元化的员工培训 薪酬制度改革 员工一体化管理
供应商	诚信经营 共同发展	透明采购 培训、技术交流会
金融机构	提升偿债能力 降低经营风险	加强合规管理 提升经营水平
社区	助力精准扶贫 开展志愿服务	开展精准扶贫 慈善公益活动
媒体	建立信息对外发布渠道，及时传递南航声音	新闻发布会 记者座谈会
同业者	公平竞争、友好合作 健康和谐的行业发	加强合作 交流学习、论坛会议

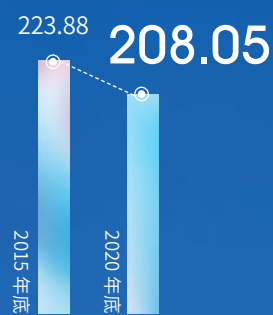
# “十三五” 价值创造

“十三五”时期是南航发展历史上不同寻常的五年，是充满挑战的五年，也是全面丰收、硕果累累的五年，有力实现安全与效益，全力推进服务与转型，持续深化改革与创新，致力于高质量、可持续发展，不断创造经济、社会、环境的综合价值。

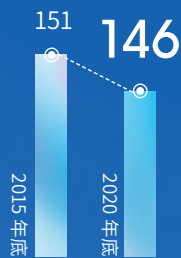
运营飞机总数 (架)



运输总周转量 (亿吨公里)



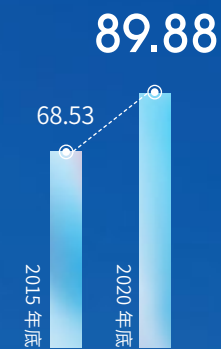
货邮运输量 (万吨)



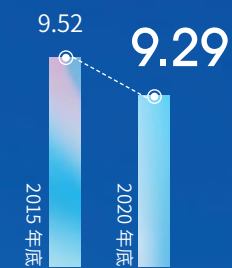
公司责任原因运输航空  
征候万时率



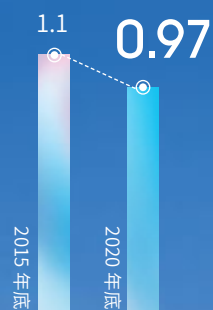
航班正常率 (%)



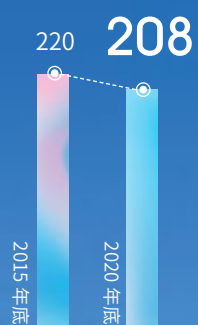
吨公里二氧化碳排放  
(吨 / 万吨公里)



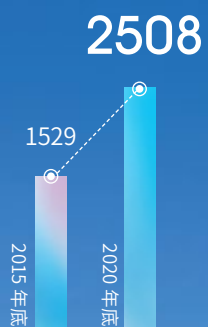
运输旅客 (亿人次)



安全飞行时间 (万小时)



累计安全飞行时间 (万小时)



吨公里油耗  
(吨 / 万吨公里)



投诉率 (‰)



员工人数 (万人)



2016-2020 年，  
累计投入扶贫资金

**13568** 万元

注：2020 年因疫情原因调减航班



# 践行使命，打赢疫情防控阻击战

2020年，突如其来的新冠肺炎疫情给世界经济和各国民生带来了严重影响。南航始终把疫情防控作为最紧迫的工作，深入学习贯彻习近平总书记关于疫情防控工作重要讲话和指示批示精神，充分发挥航空优势，冲锋在前，勇挑重担，坚决打赢疫情防控阻击战。

## 抗“疫”成绩单

0

所有国内国际航班旅客乘机过程中“零感染”、全体员工在工作岗位上“零感染”

19000

投入19000个航班参与抗疫人员物资运输工作，其中湖北抗疫包机208架次

31万

件  
向国际航空合作伙伴捐赠医用物资超过31万件

1000

万  
向湖北省捐赠1000万元、1万套防护服和3万只口罩

29000

吨  
运送医护人员25000人次，抗疫物资29000吨，其中免费运输抗疫物资1017吨

4000

名  
组建120支青年战疫突击队，近4000名突击队队员投身抗疫一线

## 精准施策，战“疫”有术

第一时间成立疫情防控工作领导小组，启动重大突发公共卫生事件一级响应，先后发布《南航集团党组关于深入贯彻落实习近平总书记关于重要指示批示精神加强党的领导 为打赢疫情防控阻击战提供坚强政治保证的实施意见》《关于进一步加强防控新型冠状病毒感染肺炎疫情关键期工作举措》等，统筹协调、整体推进疫情防控工作，汇聚众志成城、共克时艰的强大合力。



## 全力驰援，架起“空中桥梁”

疫情期间，医护人员与抗疫物资的转运直接关系到千千万万人的生命。南航充分发挥航空优势，主动担当抗疫重大运输保障任务，同时主动向国际伙伴伸出援手，架起“空中桥梁”，为抗击疫情贡献力量。

### ● 医疗援助包机

紧急安排医疗包机运送全国各地医疗支援队，从除夕夜开始运送医护人员和医疗物资支援湖北省，是首批抵达的医疗支援民航包机之一。紧急开通援助物资运输绿色通道，为境内外的捐赠物资提供免费航空运输及优先保障，抗疫物资通关速度达到普通航班的5倍。

### ● 医疗物资捐赠

发挥境外区域营销中心和营业部属地优势，多方寻找紧缺医疗物资货源，打通采购、清关、物流绿色通道，保障“生命物资”第一时间运送到湖北抗击疫情第一线。

### ● 接海外同胞回家

面对滞留海外同胞回国难的情况，积极安排回国包机，从美国、英国、俄罗斯等10余个国家接回滞留旅客24000人次，为旅客开辟特殊时期的回家通道。



## 案例

### B777 机队——精锐之师守护“空中生命通道”

面对突如其来的新冠肺炎疫情，B777 机队飞行员逆行而上，在疫情暴发初期纷纷写下请战书，报名参加战疫先锋队。B777 机队飞行员舍小家、顾大家，圆满完成36班重要航班任务，共接回旅客4500余名，其中执行赴武汉医疗救援重要航班5班，接送医护人员1294人次，运送至武汉的物资达100余吨，架起了疫情防控阻击战的“空中生命通道”。2020年9月，南航飞行总队B777机队在全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会上获得“先进集体”荣誉称号。



66  
是你们不辞劳苦用最快的速度将我们安全送达武汉，第一时间为广大武汉市民送来广东的救治力量；同样也是你们热情洋溢、精细服务，将我们带回温暖的家！  
——乘坐南航 B777 机队执飞航班的第一批广东援鄂医疗队，为机队写来联名感谢信

聚焦 2020 践行使命，打赢疫情防控阻击战

### 承载拳拳赤子之心的“口罩航班”

2020年2月3日，南航 CZ634 航班从肯尼亚首都内罗毕飞往广州，与普通航班不同的是，这架飞机的货仓与客舱均装满了肯尼亚华人华侨捐赠的医疗物资。疫情暴发初期，祖国的情况深深牵动着海外同胞的心，肯尼亚华人华侨通过多种办法收集到 3000 箱医用物资，在货仓全部放满的情况下，机组人员与乘机旅客通力配合，利用客舱空余位置放置了这些宝贵的“救命物资”。从疫情发生到内罗毕航线停飞，这样的“口罩航班”共有 7 班，为抗疫一线提供了宝贵物资。

66

机舱里的每一只口罩、手套、防护服，仿佛都有心跳，它们来自隔山隔水不隔爱的中国同胞！

——“口罩航班”  
责任机长许丹琦



66

南航没有放弃我们！真的很感动！感谢每一个南航人的照顾与关心！从上飞机前量体温，到下飞机时挥手告别，即使看不见你们的脸，我们也能感受到你们温暖的心。感谢你们让我们顺利回家，千言万语汇成一句话——感恩，感恩，还是感恩！

——搭乘航班顺利回家的林同学

### 一个都不能少，接海外学子回家

2020年5月8日，由于前段美国航班延误，110名准备乘坐南航 CZ308 航班从阿姆斯特丹回国的留学生面临滞留当地无法顺利回国，可能在机场隔离至少一个星期的困境。为保障海外学子顺利回家，南航阿姆斯特丹营业部与运行指挥中心、客服部齐力协调，第一时间启动应急预案，与当地机场调度联系安排前段航班降落事宜以缩短转机时间，安排专人协助转机，仅仅用时 40 分钟就保障 110 名乘客顺利乘机中转，让海外学子们回到祖国母亲的怀抱。



### 全国百名疫情防控最美志愿者——翟晨飞

翟晨飞是南航湖北分公司一名普通的飞行员，疫情期间，25岁的他加入了志愿服务团队，每天开车穿梭于武汉的大街小巷，帮助集中配送大批量捐赠物资。在当志愿者的两个月里，他驾车行驶近万公里，给居民运送过消毒水、蔬菜、馒头，给火神山的医护人员运送过自热火锅，给过生日的护士运送过蛋糕……正是无数像翟晨飞这样的志愿者的默默奉献，让我们的祖国大地充满着无尽的爱与希望。

66

为人民服务真的是实打实地做这些事情，并不是一句标语、一个口号。

——翟晨飞

### 严防死守，筑牢“空中防线”

在疫情防控阻击战中，南航始终把旅客和员工的生命安全和身体健康放在最重要的位置。先后印发 6 版防控指引、2 版境外疫情防控指引，抓好航班全流程防控，全方位做好员工防护工作，实现了所有国内国际航班旅客乘机过程中“零感染”、全体员工在工作岗位上“零感染”的双“零”成绩。

66

你们做到了在国内的航班中实现“零感染”！这需要多大的付出啊！今天我也亲身体会到你们对防控严格执行的意识，祝贺南航取得的成绩，也谢谢你们！

——共和国勋章获得者、  
中国工程院院士  
钟南山

南航最亲  
舒适安全  
钟南山  
2020.9.10

南方航空  
用心暖心！  
陈薇  
2020.9.10  
武汉

南方航空集团有限公司  
电信集团有限公司



邀请钟南山院士作疫情防控专题讲座

### ● 航班全流程防控，织密安全网

严格实施航班分级防控，把联防联控覆盖到每趟航班、每个环节、每位旅客。抓好国际航班防控，减少高风险国家、地区航班，限制国际航班载客量，呵护旅客乘机安全。

#### 出发准备

出发前飞机均已实施消毒，为机组人员检测体温，配备口罩、手套等防疫用品。

#### 乘客登机

根据座位号分排邀约旅客，拉开排队距离，引导旅客使用自助设备登机；飞行过程中每隔4小时为旅客检测体温。

#### 乘客值机

为旅客检测体温、手部消毒、填写健康申报；采用“一开一关”模式，拓宽柜台人员接触距离；等候区划定“一米黄线”标识，安排乘客隔位、分散就座；国际回程航班严格执行旅客核酸检测证明查验。

#### 机上服务

疫情前期取消配发空中餐食、报刊杂志、毛毯耳机等易引发交叉感染的服务产品，机上定时播放防疫宣传片，广播每日更新各地防疫要求；国内疫情进入常态化管控后，除中高风险航线外全面恢复机上服务标准。



### ● 岗位全方位防护，筑牢防控墙

根据不同风险等级、不同岗位、不同地区明确员工防护标准，制定员工个人防护指引手册，保障员工安全健康。

#### 员工疫情防护

##### 提高防护标准

制定员工个人防护指引手册，分级明确不同岗位防护标准，对高风险国际航线员工实行固定排班、集中管理

##### 加强一线员工防护

制定飞行、客舱、保卫、机务、地服、货运等特殊岗位防护用品配置指引，为一线员工配发护目镜、一次性手套、口罩等防护用品

##### 减少聚集

限制聚集性活动，倡导开线上视频会议，控制线下会议人数，员工错峰就餐等措施，降低病毒传染风险

### 复工复产，打通“空中动脉”

随着国内疫情趋于平稳和各地复工复产的有序推进，南航通过恢复航班、定制复工包机、保障物资运输等方式，全力打通“空中大动脉”，为各地复工复产提供“南航动力”。

**恢复国内航班。**做好航班安排、运力调配等，对不同风险等级地区指定航班分级恢复方案，有序恢复中风险地区航线，逐步恢复高风险地区航线。

**定制包机复工航线。**简化流程、快速反应，为政府、企业提供快捷的复工复产包机绿色通道，满足临时急需的个性化复工航空运输需求；组织“点对点”扶贫复工包机，助力劳动者安全、迅速返岗。

**执飞国际航班。**持续密切关注各国入境政策变化，开展国际航班恢复及机型调整工作。针对澳新地区留学生，结合入境政策加大广州至悉尼、墨尔本、奥克兰等地航班密度，帮助留学生顺利返校学习。启动“海外助学招募令”活动，为海外留学生往返提供优惠与便利。

**保障货运航班。**第一时间出台捐赠防疫物资免费运输政策，制定防疫物资运输保障方案，建立沟通机制，保持防疫救援物资绿色通道24小时畅通；确保货运销售和操作各环节顺畅有序，保持舱位、安检、关务、装卸等环节畅通，确保救援抗疫与货运生产两不误。

疫情终将过去，繁花必将如常。南航将始终坚持落实习近平总书记关于统筹推进疫情防控和经济社会发展工作发表的重要讲话和重要指示批示精神，毫不放松抓好疫情常态化防控，夺取疫情防控和发展的双胜利！



# 南北呼应，比翼齐飞服务国之大计

2020年，南航全力开启南北呼应、比翼齐飞的广州-北京“双枢纽”时代的新征程，不断优化航线网络，升级旅客出行体验，打造国际航空枢纽，加快建设世界一流航空运输企业，服务京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设等国家战略。

## 从“兴”启航，共赴未来

全面进驻北京大兴国际机场，既是南航以最坚决和积极的态度服务国家战略的实际行动，也是南航为推动自身战略突围、实现高质量发展期待已久的发展机遇。作为北京大兴国际机场最大的主基地航空公司，南航举全公司之力打造北京枢纽，不断优化航线运力布局，搭建便捷的空中交通网络，满足旅客出行需求，进一步助力大兴机场打造世界级航空枢纽。

32%

在大兴机场共开通46条航线，执飞航班4.2万班次，航班占比超过32%，在大兴机场开通航线的航司中航班占比始终保持第一。

0

进出港航班实现行李100%全流程追踪，旅客可通过“南航e行”实时了解航班和行李状态，开航至今行李丢失量为0。

715.7万

大兴机场进出港旅客715.7万人次，行李252.8万件，货邮11204.5吨。

94.30%

在大兴机场出港正常率94.30%，北京两场出港航班正常率92.91%，大兴机场靠桥率91.14%。

50%

在大兴机场4个转向MCT(中转最短衔接时间)标准，相较于首都机场压缩了50%，作为匹配国际大兴枢纽机场标准，处于世界前列。

2880万

未来，南航将承担大兴机场50%航空旅客业务量，全力打造广州-北京“双枢纽”，2025年之前将在大兴机场日起降航班超过900班次，承运旅客将达到2880万人次。

2020 4.29

大兴南航城启用，南航在京单位全面进驻大兴基地。



2020 4.12

南航将50%在京航班量转场至大兴机场，系南航转场大兴机场计划中规模最大的一次。



2020 5.14

广州飞机维修工程有限公司(GAMECO)——亚洲最大机库定检线正式开工。



2020 4.10

亚洲最大机库航材库启用。



2019 12.17

南航与英航在北京大兴国际机场签署联合合作协议。



2019 10.27

南航首批13条航线正式转场大兴机场运营。



2019 9.25

南航CZ3001航班的圆满完成标志着南航正式进入北京大兴国际机场运营。



2020 3.27

南航建成亚洲最大运行控制中心，12家单位共72个席位入驻核心运行区。



聚焦2020 南北呼应，比翼齐飞服务国之大计



2020 8.24

南航启动第三批大兴转场工作，计划将44个国内航班转至北京大兴国际机场运行。



2020 9.22

南航承运北京大兴机场第1000万名旅客。

2020 10.25

最后一次转场大兴机场，提前5个月完成了南航在京航班100%转场目标。

2020 6.9

南航CZ3139航班从武汉天河国际机场腾空而起，飞往北京大兴国际机场，武汉往返北京客运航线正式复航。



2020 9.25

进驻大兴机场一周年，南航北京枢纽效应显现。



● 加速完善航线网络

持续加密北京大兴至广州、深圳等核心航线，增投上海、杭州、成都、重庆、长沙、海口、三亚等市场，逐步打造一批品牌快线，新开北京大兴至浦东、厦门、温州、惠州、兰州、喀什等航点，进一步提高北京枢纽覆盖广度和密度。

● 持续优化运力布局

借助大兴机场转场契机，争取优质时刻资源，重点对进出北京大兴航线的时刻布局、航班班次编排、中转航班衔接进行全面优化，为旅客提供更高效便捷的出行服务，为实现“四进四出”航班波结构、提升枢纽运行效率夯实基础。

● 推出交通接驳服务

为方便旅客往返，推出涵盖轻轨、高铁、机场巴士、接送机、代客泊车等地面交通服务产品，乘坐地铁大兴机场线到达大兴机场航站楼全程仅需19分钟，高铁接驳产品从值机到托运、登机全流程无纸化，提升旅客体验。

66

我是过来北京旅游的，购买南航机票后领取了30元的高铁返现券，从北京西站到大兴机场站只花了30分钟时间，整个体验非常顺畅快捷，而且可以欣赏高铁车窗外一路的风景。

——旅客 张女士

不负重托，筑梦湾区

南航深化双枢纽战略布局，制定《南航集团服务粤港澳大湾区行动计划》《南航集团关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的实施意见》，明确“广深为主，多点支撑”的发展格局，持续打造广州枢纽，优化完善深圳、珠海航线结构，推进大湾区“一体化”战略，更好服务粤港澳大湾区和支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区。

延伸阅读

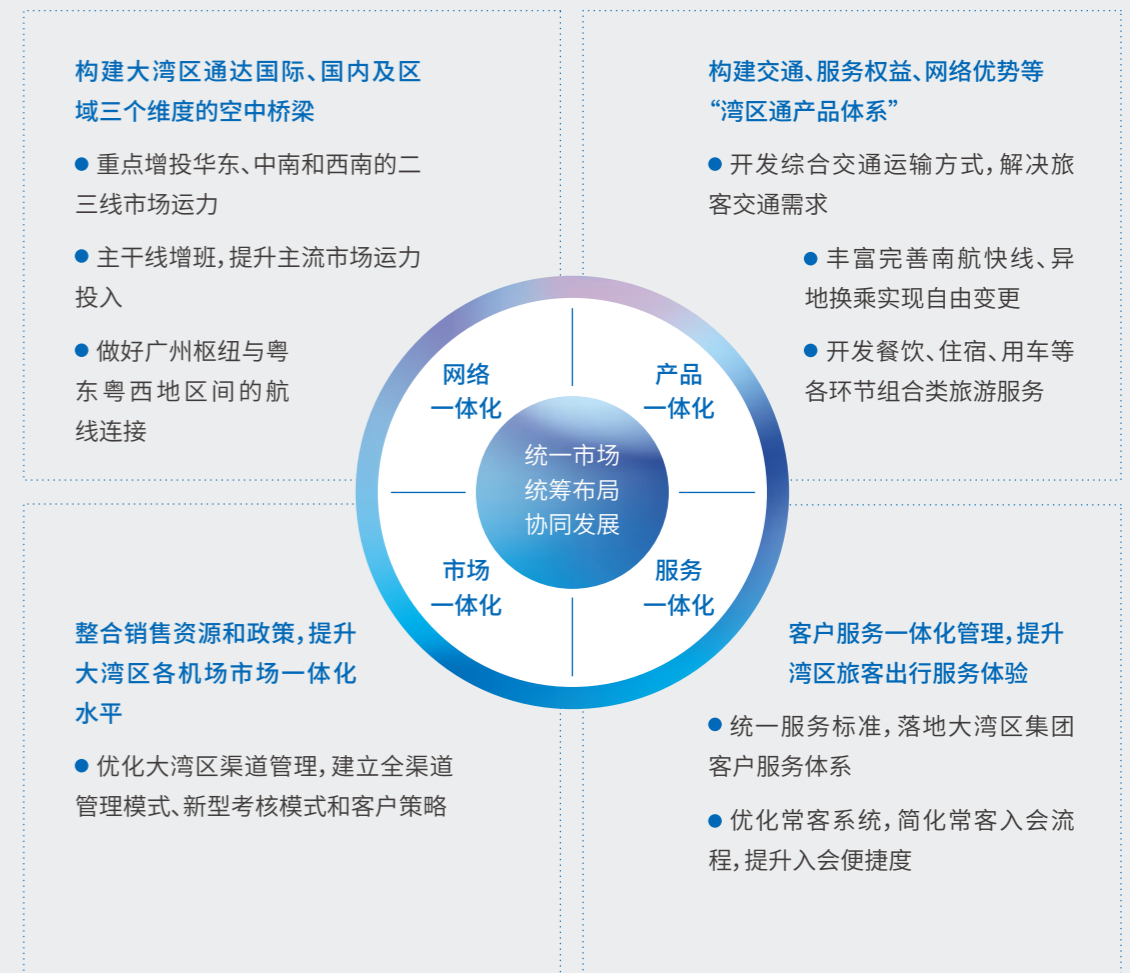
2020年，民航局正式印发《民航局关于支持粤港澳大湾区民航协同发展的实施意见》。系列文件的出台，确立了粤港澳大湾区将构建香港、广州、深圳国际航空枢纽多核驱动，澳门、珠海等机场多点联动的区域协调发展新格局。深圳与香港、广州一起，被列入了大湾区国际航空枢纽一核。

66

在未来，南航一方面将加强包括广、深在内的大湾区各机场一体化建设，优化市场、运行、保障等资源的配置，另一方面将继续加大在深圳的运力投入，开拓完善深圳航线网络。

——深圳分公司 总经理 刘国军

粤港澳大湾区“一体化”战略



2020年6月1日，党中央、国务院公布《海南自由贸易港建设总体方案》，提出促进海南自由贸易港与粤港澳大湾区联动发展。为落实方案要求，南航进一步完善海南至粤港澳大湾区、长三角、东北的航线布局，落地首单国产飞机租赁项目，助力海南航空经济服务链核心产业加速发展。

# 脱贫攻坚，同心追梦共奔小康

到 2020 年现行标准下的农村贫困人口全部脱贫，是党中央向全国人民作出的郑重承诺。南航坚决贯彻落实党中央、国务院的重大决策部署，成立扶贫开发工作领导小组，统筹规划扶贫开发工作开展，发挥自身航空业务优势，探索形成“航空引领、产业带动、教育固本、关爱救助、阳光扶贫”的特色扶贫模式，助力打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会。截至 2020 年底，南航定点扶贫的新疆墨玉县、皮山县已全部实现脱贫摘帽。

## 航空引领

### 加大运力投入



新疆分公司执管运力由 2014 年的 50 架增加到 60 架，在疆旅客运输量年均增幅 7.61%；引进宽体机、调派客机赴喀什运输农产品。

### 完善航线网络



援疆航线增至 36 条，连接 16 个援疆省市 23 个城市。

### 畅通扶贫“新通道”



围绕机上餐食、航空用品采购，引商建厂、引资入村，推进“扶贫产品上蓝天工程”；制订货运扶贫优惠政策，帮助落地企业和农产品解决运输难问题。

## 产业带动

### ● 帮助定点县招商引资

引进 30 余家企业落户墨玉县、皮山县，总投资额约 6.7 亿元，提供 6000 余个就业岗位，带动 4 万余贫困人口脱贫。

### ● 发展乡村特色产业

因地制宜发展种养殖业，与种植专业合作社合作，建设无公害红薯、蔬菜种植基地、“杏”福产业园、“阳光南航银杏产业扶贫基地”“脐橙示范种植园”“南航文岗村火龙果基地”以及鸡、鹅、羊养殖等 10 余个产业项目。

### ● 多渠道搭建电商平台

建设电子商务进农村示范县项目，建立皮山县电商特色馆，带动电商创业人员 700 余人，线上线下交易额 14600 余万元；利用南航商城、电商平台、员工商城等平台优势，直播带货、推介旅游资源和特色产品。

### ● 开展消费扶贫

通过工会福利采购、员工团购、消费扶贫专项行动等方式，累计帮助销售新疆定点扶贫县农产品 8000 余万元。



南航集团公司董事长马须伦到南航扶贫产业园实地调研，强调深入扎实推进精准扶贫





## 教育固本

### ● 建设高标准明珠小学

累计捐资 1100 余万元建设皮山县南航明珠小学和墨玉县南航明珠幼儿园，出资 5800 万元在墨玉县建设高标准南航明珠小学，并向皮山县南航明珠小学捐赠教学电脑 150 余台、书籍 4.3 万余册。

### ● 加强师生素质教育

组织定点县青少年参加南航夏令营；组织基层教师到华南师范大学进修；连续 6 年资助墨玉县喀瓦克乡小学足球队外出参赛，并与教育部合作在墨玉县建设全国青少年校园足球“满天星”训练营。

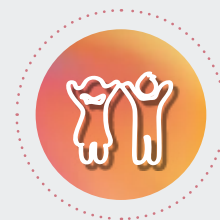
### ● 组织系统技能培训

累计培训定点县基层干部 1500 余名、技术人员 2.2 万余名；办好农民夜校，开展劳动就业技能、电子商务、扶贫宣传、医务人员等培训活动。



墨玉县南航明珠小学

## 关爱救助



### 开展“救急难”行动

累计捐赠 1000 万元“救急难”资金，救助墨玉县 1591 名重特大疾病患者；捐赠 113 万元建立墨玉县“儿童早期发展中心”，救治脑瘫儿童 231 名。



### 提升医疗服务能力

在墨玉县开展全民免费健康体检、大病救治、100% 全覆盖贫困人口参保服务、医疗机构标准化建设等工作，全面提升医疗服务能力，减轻群众就医负担。



### 助力抗击新冠肺炎疫情

向定点扶贫县拨付价值 60 多万元的防疫用品等物资，开展驻村工作队员关爱行动。

## 阳光扶贫

制定扶贫采购管理办法、对外捐赠管理办法等规章制度，将扶贫工作纳入党建考核、党组巡视、内部巡查和审计工作范围，确保扶贫工作廉洁透明。

开展作风治理



营造良好氛围

利用平台加强扶贫工作宣传，讲好南航扶贫故事，树立扶贫典型，营造同心助力脱贫攻坚的浓厚氛围。



### 用南航模式带动贫困地区脱贫

#### ● 产业带动

围绕“高山生态”和“产业升级”制定湖南省新宁县大塘村产业扶贫方案，构建“集体带动、全村参与”产业发展模式，打造生态农业、航橙果业、种养合作社等产业经营集群。建成扶贫工厂和稻谷加工中心，推动高山生态水稻和油茶产业升级。培养技术和销售团队，打响“大塘村”品牌，创下国家832扶贫电商平台日销售过200万的记录，形成可持续发展产业机制，引领大塘村从穷山村蜕变为“湖南省脱贫攻坚样板村”。

#### ● 教育固本

组织开展“蓝天课堂——我与祖国一同起航”活动，带领广西莲山镇30个孩子到广西分公司桂林基地参观飞机，与飞行员、乘务员、工程师等工作人员进行亲密的沟通交流，为孩子们播下希望的种子。

#### ● 关爱救助

帮助贵州省盘州市十里村13户建档立卡贫困户搬离危房，217户老旧房重新修缮。组织村民参与修建50立方米高水位池，解决用水难题和长期不正常供水顽疾。实施厨房、厕所改造工程，全村人都用上了干净卫生的厕所。



湖南省新宁县大塘村航空脐橙园

#### ● 阳光扶贫

与广东省怀集县文岗村党支部签署支部共建协议，组织18个党支部132名党员干部与132户贫困户建立结对帮扶关系，提供文化教育、慰问物资等方面的帮助。与文岗小学开展“结对帮扶学子，助力织梦蓝天”活动，为贫困学生送上《蓝天梦、幸福梦》理想课，实现扶贫开发与基层党建“双推进”。



### “全国向上向善好青年”辛星

2018年1月26日，新疆分公司市场销售部售票处党支部书记辛星来到新疆和田地区皮山县皮西那乡加依托拉克村，开始了他的扶贫工作，像一个高速旋转的陀螺，一干就是3年。2020年，辛星荣获团中央评选的“全国向上向善好青年”称号和新疆维吾尔自治区2019年度“优秀第一书记”。

#### ● 因地制宜打开销路，新疆特产走向外地

当地核桃品类丰富、含油量高、口感醇厚，但是由于地处偏远、物流不畅、销售手段落后等因素影响一直没有好的销路。为了打开市场，辛星与工作队四处奔走，在他们的努力下，2018年累计为村民滞销的核桃创收超60万元，2019年10月初至2020年3月销售核桃仁共计17.7吨，实现销售收入78万余元，为脱贫攻坚注入了一剂强心剂。



此外，辛星还结合当地实际情况，引进木耳大棚养殖产业、拓宽杏子的销售渠道、投建鹅养殖基地、向村民发放扶贫羊等，促进农牧业和农村经济结构调整，并大力推广特产外销，壮大村集体经济，全村每年收入约160余万元，户均收入超5000元。

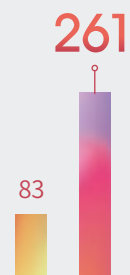
#### ● 民族团结深入人心，“第一书记”实至名归

辛星关注当地教育情况，开办成人及儿童夜校，组织民航知识进校园活动，让孩子们学到更多知识。关注村民们的居住环境，多方协调资金100万元完善通路、饮水工程等项目，让村民们住的更舒心。走访1500余次、住户家庭650余户次，为困难村民筹措资金做手术，在节日期间为乡亲们送去祝福和慰问。

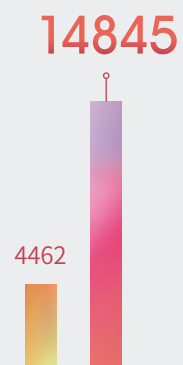
## 扶贫成绩单

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

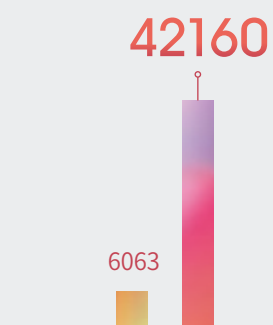
派出扶贫干部（人次）



投入扶贫资金（万元）



帮助建档立卡贫困人口脱贫人数（人）



■ 2020年  
■ 2003年开展定点扶贫工作以来

2020年

### 产业发展脱贫

投入产业扶贫资金

**695** 万元

实施项目

**24** 个

### 转移就业脱贫

投入职业技能培训资金

**0.7** 万元

职业技能培训

**5368** 人

帮助建档立卡贫困户实现就业

**1391** 人

培训基层干部

**1024** 人

### 荣誉

南航集团在中央单位定点扶贫工作成效考核中获评 2017 年第二等次“较好”，2018 年、2019 年最高等次“好”

南航集团获评新疆维吾尔自治区 2018 年度脱贫攻坚组织创新奖

新疆分公司在 2020 年自治区脱贫攻坚成效考核中获评最高等级“好”

脱贫摘帽不是终点，而是新生活、新奋斗的起点。南航将深入贯彻落实习近平总书记重要讲话精神，接续推进全面脱贫与乡村振兴有效衔接，巩固和拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴，加快农业农村现代化，在更大范围、更宽领域发挥示范引领作用，谱写新时代乡村全面振兴新篇章。



南航北方分公司扶贫工作人员和当地村干部一起查看甜瓜品质

### 教育脱贫

投入教育扶贫资金

**3300** 万元

资助贫困学生

**86** 人

### 健康扶贫

投入医疗卫生资金

**200** 万元

### 其他项目

投入资金

**254** 万元

实施项目

**28** 个

# 绿色飞行，贯彻绿色发展战略

南航坚定不移贯彻国家绿色发展理念，落实国家《打赢蓝天保卫战三年行动计划》的决策部署，发挥航空专业优势，加大节能减排、污染防治力度，创新产品和服务模式，降低飞行对环境产生的不利影响，着力推动南航绿色、循环、低碳发展，为国家绿色生态发展以及生态环境改善作出贡献。

## 技术优化

### 机队优化

通过引进 A350、B787、A320neo 等新机型，进一步提升机队燃油效率。

2020 年引进飞机

**32** 架

退出老旧飞机

**27** 架

机队平均机龄

**7.2** 年

### 单发滑入

推行在飞机滑行时关闭一台发动机，有效降低滑行油耗。

2020 年全公司单发滑入执行率为

**93.77** %

同比提升

**57.73** 个点

单发滑入总时间

**25105** 小时

节油

**7600** 多吨

### 节油放轮

利用绩效挖掘技术，监控每一班航班放轮高度，通过数据引导，科学掌握放襟翼和起落架的时机，减少高于 2700 英尺放轮航班，缩短大阻力形态时间，节省燃油消耗。

2020 年节油放轮执行率为

**90.16** %

同比提升

**14.31** 个点

节油

**3700** 多吨

### 动态调整巡航重心

研究评估调整巡航重心参数对飞行的实际影响，制定 B777F 机型巡航重心动态调整方案和风险控制措施，通过优化巡航重心，提升巡航高度。

平均巡航高度可提升约

**300** 英尺

平均每小时耗油可减少约

**60** 公斤

## 管理提升

### ● 航路优化

通过分析飞行数据，自动统计不同机型进离场航线的飞行时间、距离和油量的差值，筛选最优航线航行。

在飞行计划页面显示当天可优化航路、临时航线历史使用率，机组在飞行中可申请直飞临时航线，有效缩短航程距离。

### ● 地面滑行

对飞机进场滑行路线进行分析与优化，选择离停机位较近的滑行道，减少滑行时间。

### ● 航油管理

通过开展精细化配载，提高预计业载的精准度，减少由于业载偏差产生的“虚加油”和“油耗油”。

通过“航油 e 云”与中航智慧航油系统对接，实现飞机加油数据与结算信息的线上实时互联互通，提升航油结算效率。

### ● 无纸化服务

推进地面服务人员与乘务员无纸化交接，引导旅客下载南航 APP，为旅客提供订票、支付、值机、安检、登机全流程无纸化服务。



### 绿色服务

南航在实地调研和大数据分析基础上发现，由于部分旅客已在地面提前用餐或无用餐需求，每次航班结束任务后，常有机上餐食未被旅客食用，而由于航空餐食的生产卫生管控非常严格，根据航空餐食安全标准和行业规范，机上未食用的餐食不能回收，极易造成资源浪费。

“一粥一饭，当思来之不易”。为减少餐食浪费，南航积极响应“节约粮食”的号召，通过创新产品和服务模式，开展“绿色飞行”服务，在不断提升服务品质的同时减少“舌尖上的浪费”，鼓励更多旅客在自身行为中融入环保，获得多家媒体、网络大V的正面评价。

“按需用餐”是南航“绿色飞行”服务项目的一部分。未来，南航还将进一步融合“互联网+”、5G网络、大数据等新兴技术，用“亲和精细”的服务理念，提供更多更好的绿色低碳产品和服务。

66

餐饮浪费现象，触目惊心、令人痛心！

——习近平总书记对制止餐饮浪费行为作出重要指示

截至 2020 年底

“绿色飞行”服务已支持覆盖南航国内所有站点



累计发送精准邀约短信超过

1307 万人次



“绿色飞行”参与人次

120 万人次



1

- 向旅客发出在飞机上按需用餐的邀约短信，航班起飞前乘务员与旅客致意确认，以便提供精准服务
- 奖励参与“绿色飞行”服务的旅客南航里程

2

- 旅客可通过回复邀约短信，或在南航 APP 购票流程中直接选择预定“绿色飞行”服务，微信公众号、小程序、官网触屏版“餐食预订”功能或致电客户服务热线办理

3

- 建设全流程一体化的跟踪平台，提前获取旅客用餐需求，实现餐食数量灵活可调、配餐信息实时可查、节能降耗精准可控
- 依托 ERP 信息系统进行航食计划管理，安排专人每 2 小时监控航班订座人数变化，及时增补餐食，做到精确计划、精准配送



# 安全幸福 守护放心旅程



安全，是南航对旅客和员工的首要责任，也是南航稳健运营的重要基石。南航秉持“快乐工作 安全幸福”的安全理念，持续加强安全体系建设，营造安全文化氛围，落实监管举措，确保每一个航班安全起降、每一位旅客安全出行、每一位员工安全工作。

# 安全管理

南航严格遵守《民用航空法》《安全生产法》《突发事件应对法》《反恐怖主义法》等安全法律法规，以强体系、严作风、控风险为抓手，加快制度化、结构化、体系化、信息化转型，建设安全七大体系，构建安全长效机制，打造一流安全品质。

## 强化安全体系建设

全面启动安全责任、规章手册、训练培训、过程控制、风险管控、安全文化、科技创新等安全七大体系建设，分体系研究制定建设纲要，分解并稳步推动落实 31 项年度任务，深入推进安全治理能力和治理体系现代化。

## 深化队伍作风建设

出台《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）》、安全从业人员负面行为清单、专业岗位责任清单，统一规范“红皮本”制度。开展百日作风纪律整顿，强化舱音监察、视频监控等非现场监管手段，推进作风显性化，有效管控作风问题。

## 严格管控安全风险

与中国民航科学技术研究院开展合作，重新梳理危险源，推进绩效指标体系融入日常管理。针对飞行、机务、消防危化品等方面突出问题开展专项整治，雷击、空中颠簸伤人等事件显著减少；针对疫情风险、ARJ21 运行、大兴机场转场运行、“客改货”等实施风险专控；针对机械故障风险，建立重大机械故障和缺陷风险联防联控机制，进一步提升空地联动风险管控能力。



## 特别策划

# 阳光在心，力量随行

## 建设“安全文化”，践行“安全生产”

安全文化体系对夯实安全基础、构建安全生产长效机制意义重大。为认真贯彻落实习近平总书记“从根本上消除事故隐患，有效遏制重特大事故发生”的重要指示精神，南航进一步加强安全文化体系建设，开展安全文化宣讲、安全作风建设和整顿等活动，营造全员关心安全生产、参与安全发展的浓厚氛围。

### 锤炼安全工作作风

全面推进“三个敬畏”宣教工作以及百日作风纪律安全整顿活动，开展集中学习、谈心谈话、心得分享、作风宣讲等，将敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责的工作作风融入安全整顿、作风建设、规章建设和安全文化建设等日常工作中，夯实安全根基。

### 鼓励自愿报告

上线 I-CARE (Information Confidential Report) 新版自愿报告系统，同时也表达了“我关心”的含义，鼓励全体员工参与公司安全管理，梳理危险源、排查安全隐患、缓解安全风险。

### 开展“安全生产月”活动

启动“安全生产月”活动，围绕“消除事故隐患，筑牢安全防线”主题，通过学习习近平总书记关于安全生产的重要论述，组织“安全生产大家谈”云课堂、安全大讲堂、“安全宣传咨询日”，开展全员大学习、大讨论，推动安全作风建设、提升安全技能、整顿安全问题。

### 开展“安全生产万里行”活动

6月23日，2020年“安全生产万里行”启动暨安全文化讲师聘任仪式正式举行，安全文化讲师团涵盖飞行、机务、运指、客舱、保卫、地面多个岗位，为广大员工普及安全知识、传播安全文化、提升安全素质，营造安全生产氛围。讲师团奔赴南航 19 家分子公司开展宣讲，以“快乐工作，安全幸福”为主题，阐述南航安全文化的深刻内涵，通过案例、小品、视频、游戏等形式号召大家主动管理、全员参与、团队互助、持续改进，树立主人翁意识，推动安全文化建设走深走实。



## 航空安全

南航从机组人员能力建设、运行管控、飞机维修、空中保卫等重点环节入手，识别安全风险并进行专项整治，构建完整的航空安全过程控制链条。

### 飞行员管理

南航持续修订完善飞行系统《飞行技术管理手册》《飞行人员训练大纲》手册，加强飞行员资质能力管理，强化作风纪律养成，扎实高效开展飞行训练工作。

#### 加强技能培训

采用“互联网+”训练策略，推广“线上+线下”双轨训练模式。线上组织飞行大讲堂、雷雨天气、雷达技术应用、飞行技术能力提升等专题技术研讨和大兴机场运行、换季学习等专题培训，推行在线理论复训，夯实飞行员理论基础。线下使用模拟机恢复日常训练，通过精准训练和一系列能力提升专项培训，持续巩固飞行操作技能，提升飞行员特情处置综合能力和全天候运行能力。

#### 加强监管考核

上线训练监控功能，及时发现潜在技术能力、运行资质等风险，打造基于飞行员核心胜任能力的全生命周期管理系统。出台飞行员作风量化管理《实施方案》《评估标准》《作风训练大纲》，建立模拟机教员、检查员评价体系，按季度实施量化考核管理。

举办飞行大讲堂

6期

参训

22820人次

#### 打造飞行训练及安全领域的“产学研”综合平台

8月27日，南航飞行安全研究院暨飞行产学研融合实训基地正式成立，通过深挖飞行大数据，研发适应南航和中国国情的飞行训练及安全管理方案，打造飞行训练及安全领域的“产学研”综合平台，为旅客安全出行保驾护航，为国际民航输出飞行训练及安全管理的“中国智慧”和“中国标准”。



## 运行管控

南航不断完善各阶段安全风险识别与管控，整合飞行、签派、机务、性能、气象等专家资源，完善运行监控系统，提高故障处置能力，保障航班安全运行。

### 运行指挥

**统一签派放行。**规范放行讲解内容和流程，整合导航数据库校验系统和放行风险提示单功能，精准提示飞行机组运行风险。

**强化地空协同。**组建涵盖飞行、机务、签派的跨部门运行监控团队、运行决策支援团队，实施航班监控分级预警和运行事件分级响应机制，全面提升对空支持和风险应对能力。



### 空中保卫

**空防安全万无一失。**完成春运、专机及各类防疫包机等重要安保任务，未发生空防安全责任事故，实现了26年的中国民航最好空防安全记录。

**地面安全平稳可控。**理顺消防管理职能，建立消防管理体系，未发生重大火灾。开展国家安全宣教和普法教育，综治事件呈下降趋势。在安保信息化工作基础上开展“警企共建”，深化与公安机关合作，为高质量发展提供稳定的内部环境。

### 机务维修

**完善机务故障管控体系。**加强新技术应用和空地交流，精准制定飞机解封封存方案，加强飞机低利用率下运行管控。

**组建运行维护团队。**成立ARJ21飞机维修技术管理委员会，组建运行维护保障专项团队，建立良好信息报告沟通机制。



案例

亚洲最大机库定检线正式开工

5月14日，北京大兴机场南航1号机库举办“南航/GAMECO大兴定检合作线开工仪式”，标志着亚洲最大机库的定检线正式开工。1号机库占地面积近4万平方米，最多可同时容纳包括2架空客A380、3架B777在内的12架飞机，能够满足多机型、不同维修维护需求的飞机灵活停放，为南航在大兴运行的航班提供更顺畅保障。

18座

维修机库

14000余名

维修技术人员

23个

维修站点

6个中国民航 (CAAC)

民用航空器维修许可证



科技护航

当前，航行新技术应用已然成为民航安全高效运行的重要支撑。南航持续增强信息技术应用，不断推动飞行技术革新，保障航空安全。

运行指挥

**航班风险预警。**优化ESMS平台模块功能，充分发挥信息平台的提示预警作用，对航班安全风险实施精准管控。

**气象风险管控。**研发具备雷达拼图和闪电定位等功能的气象应用APP，助力机组实时掌握气象数据，结构化评估、预测和管控航班风险。

飞行监察

**航线运行安全审计 (LOSA)。**通过非介入式的航线观察与记录，对数据进行审计，分析运行危险与差错，提出有效建议，针对性改进训练、安全和运行工作，加强安全风险事前管控。

**舱音监察。**由飞行单位抽查飞行关键阶段舱音，重点抽查飞行机组成员是否分散其他飞行机组成员精力，或者干扰正常工作，强化驾驶舱机组作风，保障飞行安全。

**飞行品质监控。**推广个人飞行数据可视化 (FDV) 项目，做到QAR飞行品质监控数据落地即时APP回放，分析飞行技术不足和飞行潜在风险因素，针对性改进飞行培训，提高飞行品质。

安全表现

安全飞行时间  
**208**万小时

累计安全飞行时间  
**2508**万小时

平安执行航班  
**82**万架次

连续保持  
**26**年的空防安全

连续保持  
**21**年的飞行安全

公司责任原因运输航空征候万时率  
**0**

民用航空器征候万时率  
**0**

通用航空征候万架次率  
**0**

运输航空地面征候万架次率  
**0**

注：除安全飞行时间、平安执行航班，数据不包含厦航及非航空控股子公司

## 旅客安全

南航制定《新型冠状病毒肺炎疫情防控应急预案》《新型冠状病毒肺炎疫情防控指引》《航空器新型冠状病毒肺炎疫情防控应急消毒方案》等制度，制定人员防护、环境消毒、食品安全相关标准和要求，全面保障旅客生命安全和身体健康。



### 航食安全

推进航食系统 ISO 9001 质量管理体系、ISO 22000 食品安全管理体系、HACCP 体系认证，完善航食生产、检查制度与机制，推进“食品安全管理员”制度建设，开展异物专项整治活动，切实保障旅客“舌尖上的安全”。2020 年未发生食品卫生安全事故和食品卫生安全重大投诉事件。



### 客舱消毒

制定疫情期间消毒标准、方案、程序，出发前机组人员测温、客舱消毒，航班结束后预防性消毒，覆盖客舱空间、卫生间、垃圾间等，以及客舱门周边、小桌板、扶手等旅客接触较多的区域，始终保持客舱洁净。



### 提供医疗救助

全体航医坚守抗疫一线，选派医学专业人员进驻公司 AOC 座席，及时处置航班发热旅客信息；成立发热旅客集中观察区，起草应急手册，完善应急处置流程。



## 职业健康安全

南航重视每一位员工的身心健康，严格遵守《劳动法》《职业病防治法》等法律法规，做好员工职业健康安全风险的识别与处理，及时开展员工心理问题疏导，保障员工身体健康、做好心理关怀。

指标	2018 年	2019 年	2020 年
因工死亡人数 (人)	1	1	1
因工死亡员工比例 (%)	0.0010	0.0010	0.0010
因工损失工作时数 (工作日)	14485	17508	12242

职业安全数据

### 身体健康

#### ● 全体员工

完善员工健康管理，做好全员体检工作安排；组织线上线下健康讲座，开展急救培训；对员工餐厅进行食品卫生安全专项检查。

#### ● 女性员工

邀请三甲医院专家开展医疗知识普及与上门坐诊。

#### ● 空勤人员

机队主管医生建立随访群，及时跟踪飞行员身体健康。

### 心理健康

高度重视员工心理健康，成立 EAP 空勤人员心理健康室、“同行者”心理关爱工作室，通过开展心理沙龙团体辅导、提供一对一专业咨询、参与心理危机干预等途径，提升员工心理健康水平，促进员工全面发展。

案例

### 开展空勤人员心理健康项目

为提高空勤人员心理健康水平，开展空勤人员心理健康项目，建成沙盘咨询室、音乐放松室、宣泄减压室三个心理健康室，通过按摩椅、音乐放松椅等设备放松身心。启动“新启航 心理健康”新入职空勤人员心理健康养成计划，建立完善的专业心理咨询课程体系，帮助空勤人员疏解心理压力与烦躁情绪。

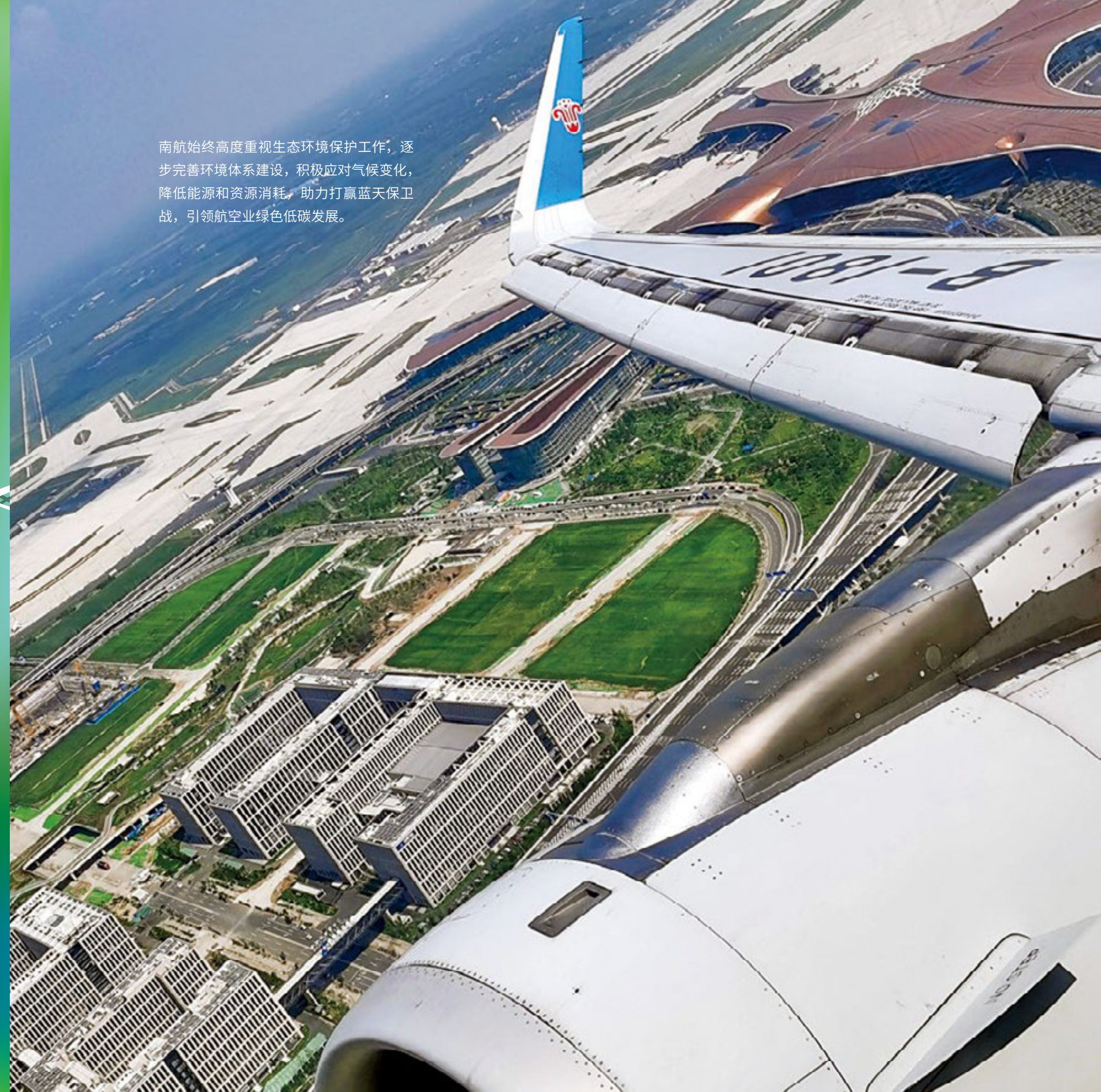
疫情期间，执行飞行任务的空勤人员在外隔离时间长，既不能与家人团聚也不能外出，部分空勤人员出现情绪不佳。为做好疫情期间空勤人员心理健康工作，南航成立员工心理健康促进工作领导小组，组织伊朗包机机组成员、湖北籍飞行员 EAP 专场活动，开通心理健康关爱免费热线，为隔离空勤队伍开设线上视频课程 20 场，有效缓解空勤队伍因疫情带来的心理压力和负面情绪。



# 绿色环保 开启低碳旅程



南航始终高度重视生态环境保护工作，逐步完善环境体系建设，积极应对气候变化，降低能源和资源消耗，助力打赢蓝天保卫战，引领航空业绿色低碳发展。



# 环境管理

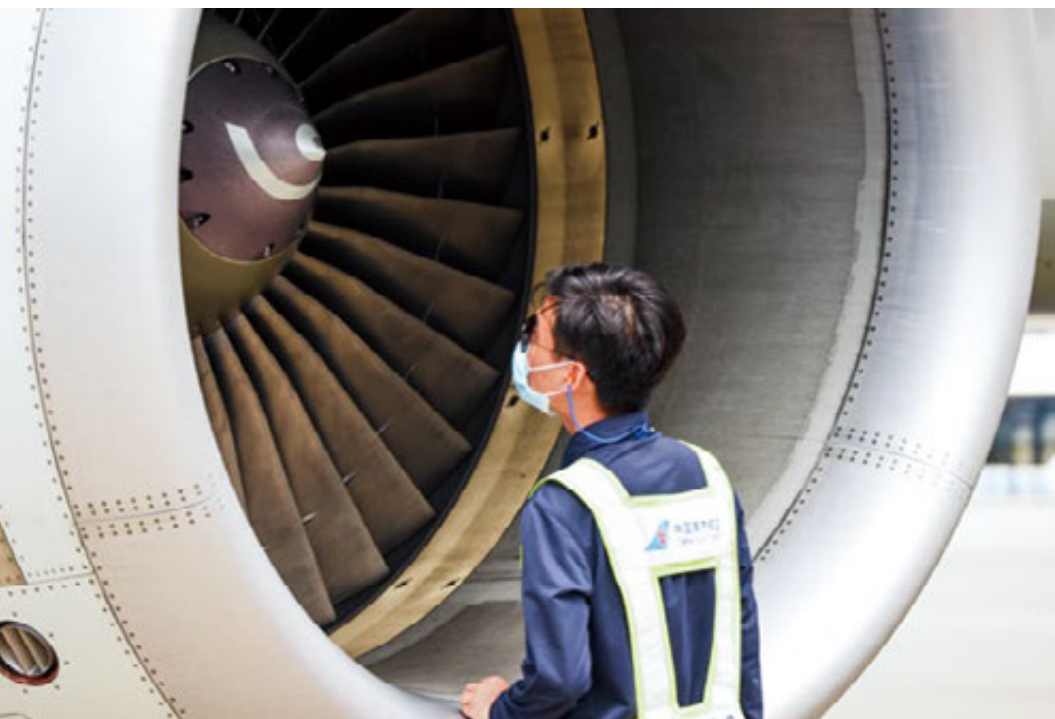
南航坚持环境保护工作不松懈，不断完善环境管理体系建设，管控环境风险，积极推进生态环保信息系统建设，进一步提升环境系统化管理水平。

## 环境管理体系建设

持续推进《关于全面加强生态环境保护工作的指导意见》部署的十项具体工作，开展第二轮环保自查，建立污染治理和应急处理工作机制和方案，不断完善环境管理体系建设。

## 生态环保信息化

针对环境保护信息整理汇总费时、督办整改事项缺少定期更新机制的情况，整合现有工作，打造集数据统计与分析、风险识别与控制、专项工作部署、环保预算管理、分享与通报等功能于一体的生态环保及能源管理系统。系统预计 2021 年上线，将有效识别和管控环境风险，提高环境管理水平。

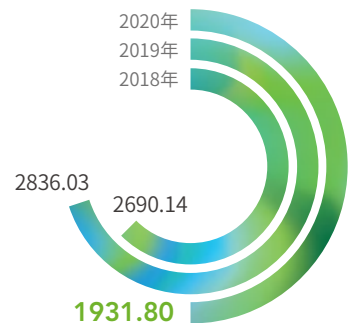


## 温室气体排放

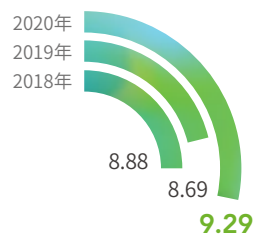
吨公里油耗 (吨/万吨公里)



二氧化碳排放 (万吨二氧化碳当量)

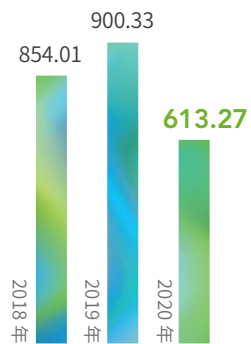


吨公里二氧化碳排放 (吨/万吨公里)

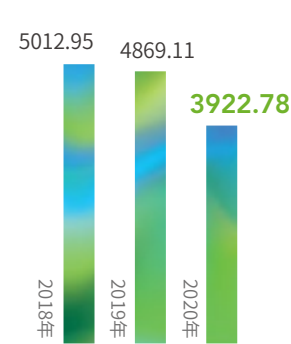


## 能源消耗

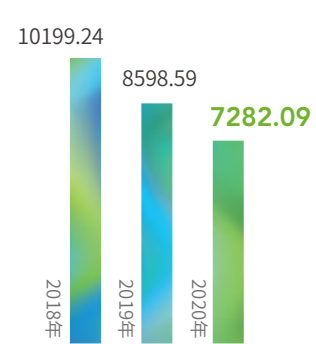
航油 (万吨)



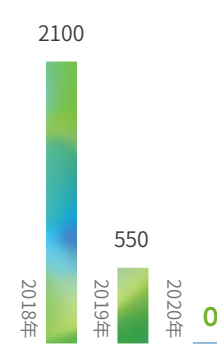
汽油 (吨)



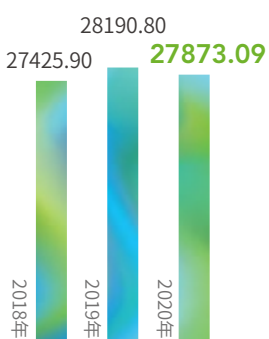
柴油 (吨)



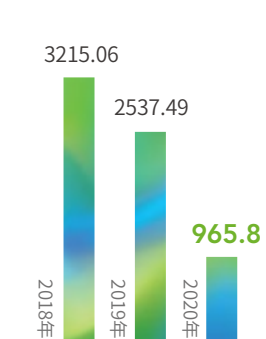
煤 (吨)



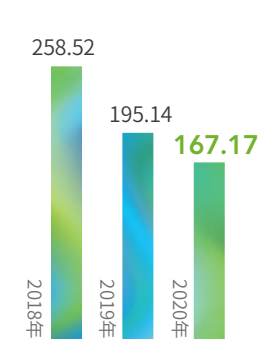
电 (万千瓦时)



天然气 (万立方米)

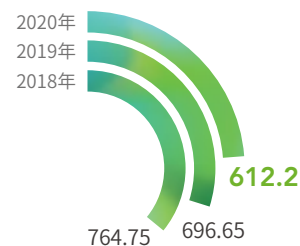


液化气 (吨)

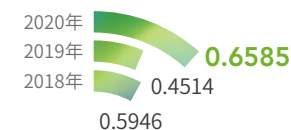


## 水资源消耗

总耗水量 (万吨)

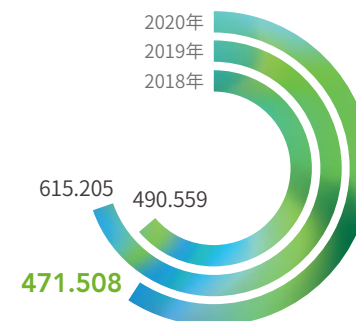


耗水强度 (立方米/万元)

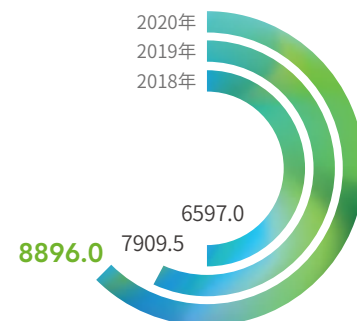


## 废弃物处理

机务维修有害废弃物处理量 (吨)



机上服务无害废弃物处理量 (立方米)





## 应对气候变化

南航积极践行“绿水青山就是金山银山”理念，落实国家节能减排政策，开展打赢“蓝天保卫战”专项行动，减少碳排放、提升碳资产管理水平，为应对气候变化贡献南航力量。

### 碳监测

完成《南航飞行活动碳排放数据监测报告核查管理办法》手册，明确各相关部门的工作职责和工作流程、不同子公司的管控模式等问题，对飞行活动二氧化碳排放相关数据进行真实性、准确性和可溯源性管理。2020年6月按时完成首次民航飞行活动二氧化碳排放数据的监测、报告和核查。

### 碳交易

成立碳资产处置工作领导小组。通过公开竞价拍卖方式出售历年由于航班排放效率提高而累计富余的69.5万吨广东省碳配额，于2020年11月如期完成广东省碳交易2019年度履约工作。2020年4月完成欧盟碳交易2019年度履约工作。2020年，公司在“十三五”重点用能单位能耗总量和强度双控“百千万”行动中超额完成2019年度考核，获广东省能源局、工信厅通报表扬。

### 特别策划

## 阳光在心，力量随行

### 延伸阅读

APU 是位于飞机尾部的小功率发动机。由于它的单位功率耗油量和噪音相对较大，对大气环境会造成一定程度污染，当飞机停泊时关闭 APU，转换为替代 APU 的地面桥载设备进行供电，将有效减少飞机自身的能源消耗。

### 荣誉

荣获中国民航局“蓝天保卫战工作先进单位”

## 践行南航责任，打赢民航“蓝天保卫战”

全球变暖带来的危害，正影响着每一个人。航空业的发展与生态环境息息相关，南航坚决贯彻落实国家《打赢蓝天保卫战三年行动计划》的决策部署，从新能源车引进、尾气改进、桥载电源替代使用三个方面入手，改善环境空气质量，应对气候变化。

### 新能源车引进

发布《关于强化新能源车辆充电管理的通知》《新能源车辆事故应急处理预案》等文件，指导各分子公司制定相应的场内新能源车使用、维护和管理文件并开展相关培训。加大投资力度，蓝天保卫战中引进新能源车 767 台，共建设充电桩 74 个。

### 尾气改进

根据“场内车辆国三排放标准及以下达标改造”要求开展全面排查，完成所有排放标准燃油不达标车辆的尾气达标改造 1076 台(含报废)，助力大气环境改善。

### 桥载电源替代使用

发布《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》等文件，规范桥载设备使用流程，大力推进替代工作。自 2018 年以来，因使用 APU 替代设备节省航油共 11.6 万吨。



南航还与科研院所、设备供应商合作开展相关科技创新项目，共同打赢蓝天保卫战。

与中电科集团合作完成“基于北斗高精度的南方航空机场车辆人员调度系统”，已实现在北京大兴、广州白云、深圳宝安机场共 1000 多辆车辆的智能监控。系统获得 2020 年度卫星导航定位科学技术奖创新应用银奖，南航成为唯一一家获奖的航空公司。

与神华煤制油、中科院广州能源所，分别研究推进煤制航油、秸秆水相催化制备航油的适航认证和可持续性认证工作。

与氢合力公司研究推进汽车尾气改造前置处理模式，通过电解水方式制氢和制氧，分别注入到油缸，促进燃油充分燃烧，在减少尾气排放的同时达到节能的效果。

## 绿色运营

### 水资源管理

南航遵守《水污染防治法》等法律法规,加强水资源管理,合规处理机上污水、工业废水以及生活污水,注重运营各环节的水资源节约与利用效率提升,促进资源节约。

#### 节约用水

对飞机供水车进行改造,创新采用喷雾法消毒,较原来的浸泡消毒法每次节约用水 3.98 吨,已实现广州白云机场基地运行范围每年节水 1453 吨。

#### 废水处理

按照环保要求规范化设置工业废水、生产废水、生活污水排放口,在污水处理设备上安装计量设备,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。

处理工业废水

11025.9 吨

处理生产废水

8.6 万吨

工业废水、生产废水处理率

100%



### 废气管理

南航采用过滤及活性炭吸附等措施合规处理排放废气,并通过加强航油管理、加大技术改造投入、提高能源利用效率,尽量降低废气排放对环境及社会产生的影响。

处理废气  
28800 万立方米

### 废弃物管理

南航严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》相关要求,对有害废弃物和无害废弃物进行回收,并分别交由有相关处理资质的公司处理。

机务维修有害废弃物处理量  
471.508 吨

#### 有害废弃物处理

对飞机维修、空中服务、地面办公过程中产生的有害废弃物进行分类和集中回收,交由有危险废物处理资质的公司进行无害化处理。

处理率  
100%

#### 有害废弃物处理

有害废弃物分类	单位	处理量
废清洗剂	吨	53.6535
废有机溶剂	吨	12.05
废润滑油脂	吨	0.778
废有机树脂	吨	3.496
废煤油	吨	190.96
废杂油	吨	97.4
漆皮、漆渣	吨	28.646
废活性炭	吨	25.078
废酸	吨	0
废包装物、容器	吨	35.5895
废灯管	支	700
废铅酸电池	吨	5.634
表面处理废液	吨	18.2225

机务维修

### 无害废弃物处理

对飞行活动中产生的餐食包装材料、可回收杂志、办公及生活垃圾、厨余垃圾进行集中回收，交由有资质的公司进行回收处理，促进资源的可持续利用。

机上服务无害废弃物处理量

**8896** 立方米  
处理率 **100**%

### 噪音控制

南航引入 A320neo 机队，装配 GTF 发动机，缩小 75% 的噪音轨迹，同时降低 16% 的燃油消耗、减少 50% 的氮氧化物排放，推动南航向更具效率和可持续发展的航空公司迈进。



## 倡导绿色环保

南航积极宣传环保理念，倡导绿色办公、低碳生活，组织开展环保公益活动，鼓励广大旅客与南航员工一起，树立环保节约的意识，养成绿色低碳的生活和消费方式。

案例

### 开展节能宣传周活动，传播绿色理念

2020 年 6 月 29 日至 7 月 5 日，南航组织开展以“绿水青山，节能增效”为主题的 2020 全国节能宣传周活动，通过共绘油画、签署节能承诺、参与线上小游戏等方式，宣传环保理念，普及节能知识，践行绿色低碳的生活方式。



案例

### “光盘行动”入机，杜绝浪费入心

南航坚决贯彻落实习近平总书记关于制止餐饮浪费行为的重要指示精神，针对员工餐厅大力开展“光盘行动”。制作《厉行节约 反对浪费 看我三十六计》小册子，从出品、菜式、服务等方面科学管理员工餐食；组织召开研讨会，严格把关原料采购、菜式出品、上桌等流程；推广“剩菜指数”评估体系，及时淘汰不受欢迎的菜品，从源头制止餐饮浪费；通过宣教引导员工形成杜绝浪费的好习惯，营造厉行节约、反对浪费的浓厚氛围。





# 亲和精细 共创温暖旅程

南航将“亲和精细”的服务态度贯彻服务全流程，提供贴心到位、温馨精致的空地服务，专业高效、安全快捷的客货服务，在每一次服务中传递温暖和愉悦，为客户创造价值。





# 旅客服务

南航以满足旅客需求为出发点，着力推进大服务建设，不断提升航班正常率与服务智能化水平，为旅客提供便捷、贴心服务，满足人民群众对美好航空出行的新需求。



特别策划

## 阳光在心，力量随行

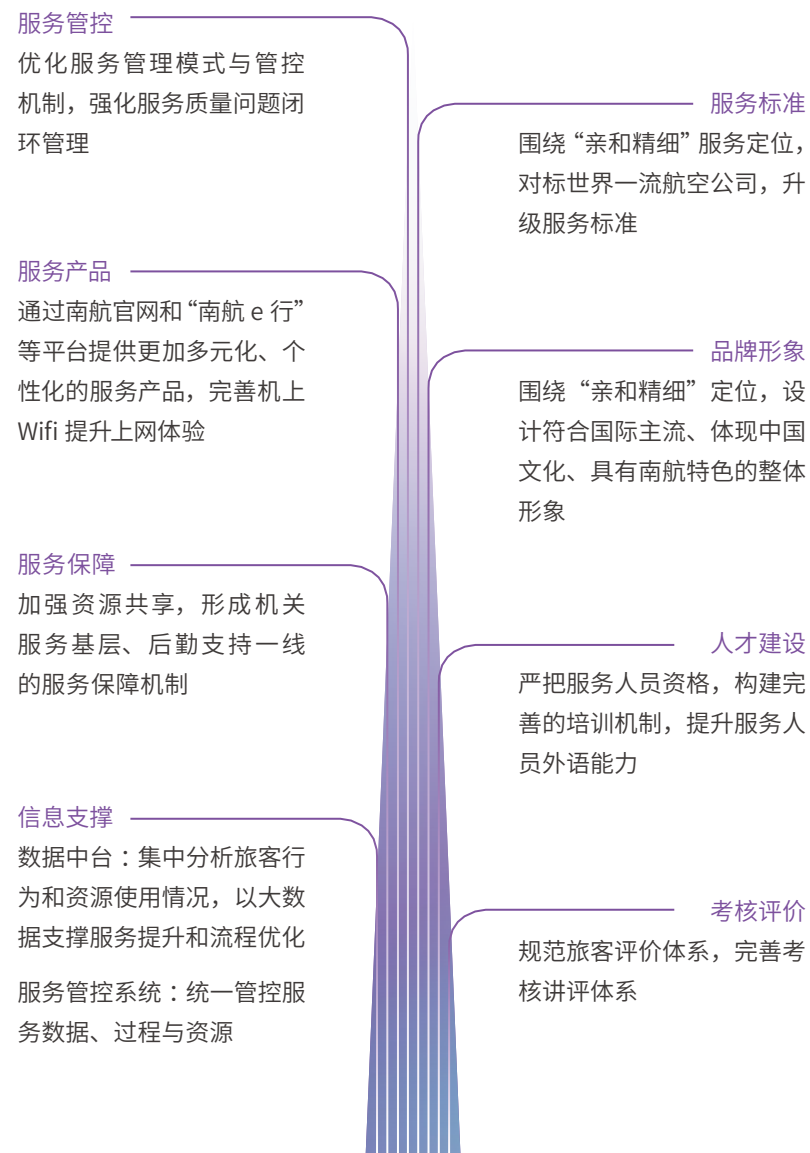
### 大服务建设，协同高效促进服务升级

2020年，南航全面部署推进大服务建设工作，以“亲和精细”为服务定位，打破营销服务、地面服务、空中服务、餐饮服务、信息服务等各系统和部门间的壁垒，构建“亲和精细、体系完善、协同高效、智能精准、价值驱动”的大服务体系，形成符合国际标准又具有南航特色的服务品牌，全方位满足旅客出行需求，优化出行体验。



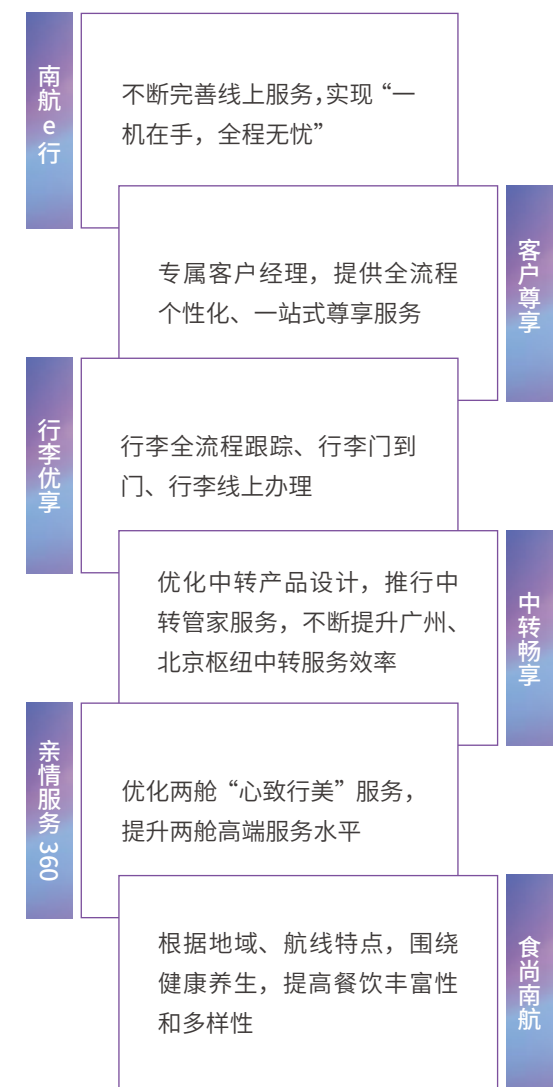
### 构建八大体系

依据《南航集团关于推进大服务建设 打造国际一流服务品牌的指导意见》，重点开展八大方面体系建设工作，集中力量提升服务质量。



### 打造六张服务品牌名片

重点打造六张服务品牌名片，构建具有南航特色的一流服务品牌体系，在提升服务质量过程中促进品牌形象建设，为旅客提供更优质的服务，提升旅客幸福感、安全感。



## 航班正常率

航班正常率对旅客出行有重要影响，也关系着南航运行效率和服务质量的提升。南航制定完善《关于加强航班正常性管理工作的通知》《关于开展2020年航班正常性百日攻坚活动的通知》等文件，并持续开展航班正常提升工程工作，深入推进大运行建设，不断提升航班正常率，保障旅客正点出行。

航班正常率达

**89.88%**

较行业平均水平高出

**1.36**个百分点

连续五年

在三大国有航空公司中

**排名第一**

## 大运行建设

持续开展大运行建设，统一调配整合飞机、机组资源，以旅客体验为核心进行航班管理，通过机组帮飞、就近调机等满足旅客出行需求，提升航班正常率。



提升地面运行效率

- 进一步明确总部集中运行平台AOC与属地集中运行平台GOC协同决策模式和跨公司资源调配流程
- 进一步推进维修控制中心MCC、广州枢纽控制中心HCC与AOC三大平台顺畅沟通



维修调度高效科学

- 开展维修互援、异地A检，实现资源统筹管理，优化维修系统
- 获得民航局颁发的“多证合一”维修许可证，进一步提升维修能力



持续开展运行治理

- 连续三年开展航班正常提升工程，从航班计划编排、地面保障、对外协调等11个方面制定提升措施
- 开展站坪效率提升工作，开展推出预管理、“边推边开”、拖滑飞机、协调有利桥位和滑行路线等项目

## 保障耗时缩短1分钟行动

开展“缩短地面保障耗时”活动，落实旅客分区登机、优化机务接机流程、餐食机供品免清点、优化进港航班接机手势等措施；加强管控航班保障节点数据录入，增加各保障环节保障时限实时告警功能，提升运行过程节点管控质量；试点“分舱登机，后排先登机”，优化组织旅客登机流程，不断提升登机效率。

## 航班正常文化

开展旺季基地保障效率竞赛、航班正常百日攻坚活动等，加强每日运行讲评会通报，营造航班正常文化。

## 优质服务体验

真情服务是航空公司作为服务业的本质要求，也是建设新时代民航强国的重要内容。南航始终不忘初心，致力于为旅客提供“亲和力+精细化”的优质服务，让旅客拥有安全、舒适、幸福的旅途体验。

案例



### 暖心之举应对“非常之疫”

新冠肺炎疫情发生以来，南航推出一系列暖心服务保障旅客权益，为医护人员提供专属优惠，在非常时期传递南航温度。

**便利旅客退改签。**行业首推全渠道退改中心，针对各类客票实现系统化退改处理，退改自动化占比达76%，同比提升17个百分点。成立突破项目组，解决退改压单严重与旅客诉求无法接入问题，实现国内退票处理人工耗时每单下降约40%，国际E2E退票处理人工耗时每单下降约75%，在线旅客服务转人工率下降约18%。

**客户关怀计划。**提供金银卡延期保级与优惠保级、普卡里程延期等服务，解决会员关于精英级别保留和里程积分过期的后顾之忧。

**致敬最美逆行者。**积极响应国家号召，关爱最美逆行者，面向逆行抗疫医务工作者首推专属“敬医卡”，制定专项权益，提供专属服务。

**会员体系与产品升级。**推出全新会员级别铂金卡，南航会员体系调整为固定+灵活+定制组合权益，实现会员出行全流程权益覆盖，为南航会员提供全方位服务。推出国内航班一人多座产品，减轻防疫压力，满足旅客“隔位而坐”的需求；升级付费贵宾室产品，保障已购买旅客的权益存续，满足更多远期出行需求。

案例

“快乐飞” 助力旅客畅游大美中国

当前我国消费占比不断提升，扩大内需是落实国家双循环新发展格局的重要战略基点。为进一步激活航空市场，南航推出“快乐飞”旅游套餐，是首款为旅客出游量身定制的无限次旅游套餐产品。“快乐飞”航线覆盖范围广，旅客可灵活选择出行时间与制定出行计划，在有效期内不限次数兑换南航国内航班（港澳台除外）经济舱机票，为旅客提供了普惠、多样化的出行选择，帮助旅客实现打卡美好中国，满足人民对航空服务的需求，助推航空产业繁荣。



“木棉国庆”主题航班活动

案例

“木棉佳节” 航班与旅客共庆节日

南航推出“木棉佳节”特色主题航班，在主要节日期间提供特色机上服务，如元宵节举办“木棉元宵”主题航班，重阳节举办“木棉重阳”主题航班，弘扬传统节日的同时为旅客营造温馨的节日氛围。2020年南航共开展221班“木棉佳节”主题航班活动，助力打造以“亲和精细”为核心的国际一流空中服务品牌。

案例

引进 ARJ21 国产飞机，给旅客更舒适体验

ARJ21 客机是我国首次按照国际标准自行研制的具有自主知识产权的新型涡扇支线飞机。ARJ21 客机采用 90 座全经济舱布局，客舱座位每个座椅宽度为 17 英寸，座椅前后间距 31 英寸，空间更加宽敞，舒适度更高。每排座椅后方均有 USB 充电插口，方便旅客为电子设备充电。2020 年，南航共引进 6 架 ARJ21 飞机，在支持国产飞机事业的同时，也为旅客提供了更为舒适的乘机体验。



案例

南航大包子，传承中华美食

为全方位满足旅客需求，南航厨师团队在反复探讨、不断实践的基础上，制作出符合中国人口味、地道的、可加热的“南航大包子”，满足了旅客对于餐食由“冷”到“热”的需求，受到了旅客的热烈欢迎，提升了旅客对机上餐食的满意度。2020年7月，“南航大包子”荣获CAPSE2019年度优秀创新服务案例荣誉。



### 升级智慧出行

随着智能手机、大数据等移动互联科技的普及，人们对于智能化、便捷化出行的要求日益提高。南航始终重视升级智慧服务，不断推进智能化出行方式，通过科技手段为旅客提供更加便捷的出行体验。

#### 智慧行李服务

**行李全流程跟踪。**自主研发“先建路径，再换（RFID）标签”的行李全流程跟踪系统建设模式，实现行李运输全流程关键信息可知、可控，旅客可在行程途中实时掌握行李动态。截至2020年底，48个国内外场站的227条航线、每日超过1400个航班实现行李全流程跟踪。

**行李损失保险。**积极承担旅客与行李安全运输的责任和义务，进一步探索与拓展行李运输服务业合作模式，推出行李损失保险一站式服务。若旅客购买行李损失保险后发生行李破损、晚到等异常情况，可由南航代为定损和赔付，实现快速理赔，为旅客出行增添更多安心。

**“行李到家”产品。**以行李个性化服务让出行轻松无忧，推出“行李到家”个性化服务产品。旅客在南航APP上购买该产品后，快递公司 will 把行李按照旅客需求送达至指定地点，旅客无需在转盘等待、搬运行李，出行更轻松。



**荣誉**  
2020年12月，国际航空运输协会（简称国际航协，IATA）正式为南航颁发“**IATA行李追踪全网络合规认证**”证书  
南航成为**亚洲第一家、全球第三家**获此认证的航空公司，全网络行李全流程追踪服务已达国际领先水平

### “南航e行”

持续优化“南航e行”平台功能，通过“行程中心”，旅客可随时随地管理未出行行程、历史行程。出行前，可掌握值机时间、登机口、行李、航班动态等信息；出行中，可在线办理选座、登机牌、升舱、额外行李购买、机票退改等全流程服务；出行后，可一键办理航延证明，为旅客带来更加快捷优质的服务体验。

### 特殊旅客服务

对轮椅乘客、老人、儿童等特殊旅客的服务一直是南航服务工作中重要的一环。为了让这些旅客更加顺畅出行，南航推出“特殊旅客服务邀约”，帮助旅客提前通过南航APP、短信等在线自助渠道办理相关业务，为特殊旅客提供更为精细、贴心的服务。



## 货运服务

依托发达的国际国内航线网络，南航为客户提供密集覆盖国内，全面辐射亚洲，连接欧洲、美洲、澳洲、非洲主要城市的航空货邮运输服务，为全球货运市场提供高效、快捷、可靠的空中货运走廊。

### 提升货运能力

南航紧跟国家政策，把握航空货运市场动向，多措并举提升货运能力，全方位满足客户需求。

**提升货机利用效率。**面对境内外货运需求持续上升的情况，积极恢复货机航班，持续提升货机利用率，全面提升运力供给。

**推进“客改货”。**积极落实国务院关于“进一步提升我国国际航空货运能力，努力稳定供应链”的部署，在国际与国内航线均开设“客改货”业务，对货物订舱、收运、装载全链条实时监控，确保货物安全高效抵达目的地，全力打通空中运输大动脉，为全球供应链提供“南航加速度”。

截至 2020 年底，  
共有货机航线

19 条

共执行“客改货”航班

8431 班

“客改货”航班运量

8.53 万吨

### 温控服务

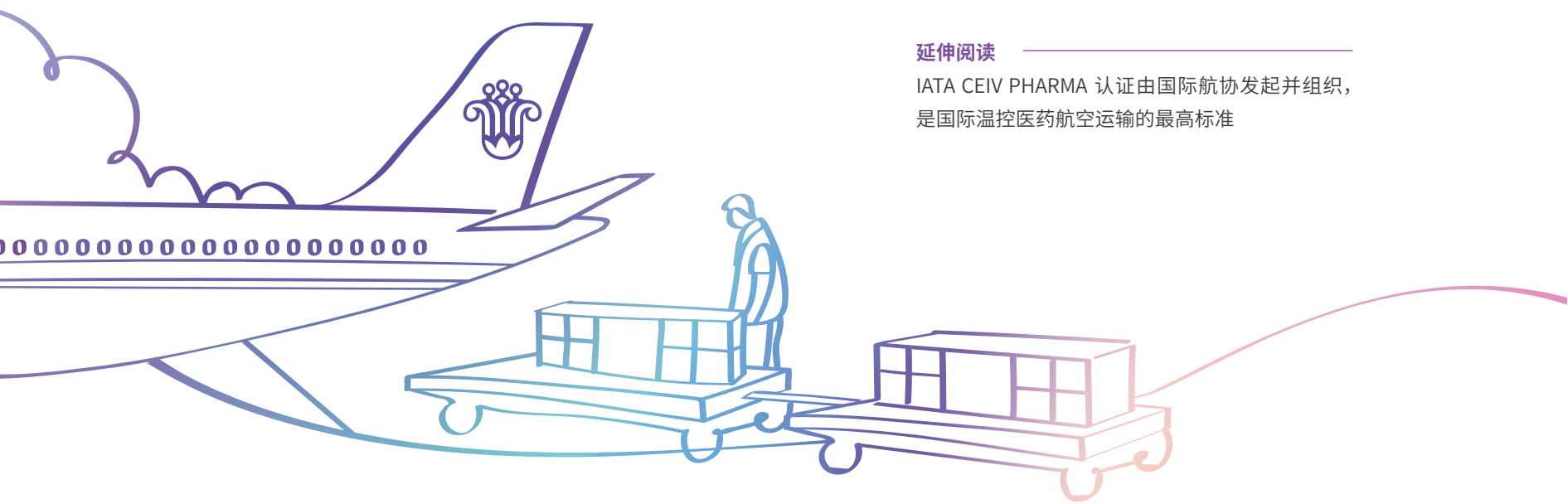
南航不断拓展温控医药产品服务内涵，针对客户需求、行业标准、业务发展等，为温控医药提供专业运输解决方案。建立以航空运输为核心的温控医药供应链，针对温度敏感性医药产品的不同运输需求，提供“南航特运-医药（被动式）”和“南航特运-医药（主动式）”两种产品。通过舱位优先保障、最短机坪操作时间、最短进出港操作时间、冷库存放、专业集装设备、机舱温度控制等保障措施，确保温控医药运输全程的温度稳定。

#### 荣誉

2020 年 2 月，南航获得国际航协颁发的 **IATA CEIV PHARMA 认证** 证书，成为中国大陆首家同时获得 IATA CEIV PHARMA 航空公司和地面代理双认证的企业

#### 延伸阅读

IATA CEIV PHARMA 认证由国际航协发起并组织，是国际温控医药航空运输的最高标准



## 客户关系维护

客户关系管理是航空公司提升客户体验的重要组成部分。南航始终重视与客户建立、维系良好的关系，切实保障客户权益，守护客户隐私，重视对客户意见的反馈与客户投诉的处理，不断提升客户满意度。

### 保障客户权益

南航坚持客户至上的服务宗旨，积极保护客户享有的权益。创新退改业务受理模式，建设全渠道便捷退改中心，向旅客提供 7x24 小时全天候在线退改服务，解决跨渠道客票退改难、退改慢的问题。优化退改签自动化处理，加快退改签处理速度，提升退改效率。主动履行旅客告知义务，通过官网发布客票特殊处理公告，便于旅客及时了解最新动态并进行行程调整。

### 客户隐私保护

南航严格贯彻落实《网络安全法》《欧盟通用数据保护条例》等法律法规要求，制修订《网络安全管理办法》《个人隐私数据保护管理办法》等文件，以完善的制度保证旅客隐私安全。合法合规收集和使用旅客信息，全面落实信息安全等级保护要求，保证旅客个人信息安全。定期聘请外部独立审计对信息安全政策及系统安全进行审计，每年聘请权威测评机构对关键信息和管理流程进行测评，及时整改安全隐患，防范网络安全风险。

### 客户投诉处理

南航高度重视客户投诉，设立客户投诉处理部门，不断完善客户投诉处置流程，规范赔偿标准，对投诉意见进行集中受理、统一反馈，并对处理过程进行全程跟踪与监控，确保客户投诉能够得到及时、高效解决。针对疫情期间客票退票规则方面问题，建立紧急处理机制进行积极灵活处理。加强各部门联动解决客户投诉，逐步实现由被动处理投诉向主动关怀的转变，提供最优服务体验。2020 年，南航投诉率<sup>①</sup>为 0.1320%，民航局投诉率控制居三大国有航空公司最低。

### 满意度调查



旅客满意度评分

4.56 分

客户满意度<sup>②</sup>

98.93%

SKYTRAX 客舱服务评分

4.41 分

居三大国有航空公司之首

#### 荣誉

再次获得中国质量协会“全国用户满意标杆企业”称号，市场质量信用最高等级 AAA 级认证

\* ①注：民航局渠道受理转交投诉  
②注：南航推送满意度评价调查结果

高效一流  
打造价值旅程



南航不断提升依法合规经营管理水平，夯实发展根基，深化改革创新，推行各方战略合作，以保障企业的稳定健康发展，全面提升公司市场竞争力。

特别策划

# 阳光在心，力量随行

## 新形势下的经营风险与应对

2020年，突如其来的新冠肺炎疫情对我国经济社会发展和生态环境保护均产生了深刻影响，并面临较长时期的复工复产难题，引发较长时期的公共危机，加之经济下行、中美贸易摩擦等复杂的国内外经济形势，作为受旅游行业和人流影响较大的行业，民航业正在承受巨大经营压力。

针对新形势下的经营风险，南航把握发展机会，加快转方式调结构、补短板强弱项、打基础练内功，以五大结构调整优化、精益管控成本、全面市场化核算等为突破口，全力以赴打好经营应对主动战，启动高质量发展攻坚战，走出一条内涵式、集约化的高质量发展道路，加速南航生态圈建设。

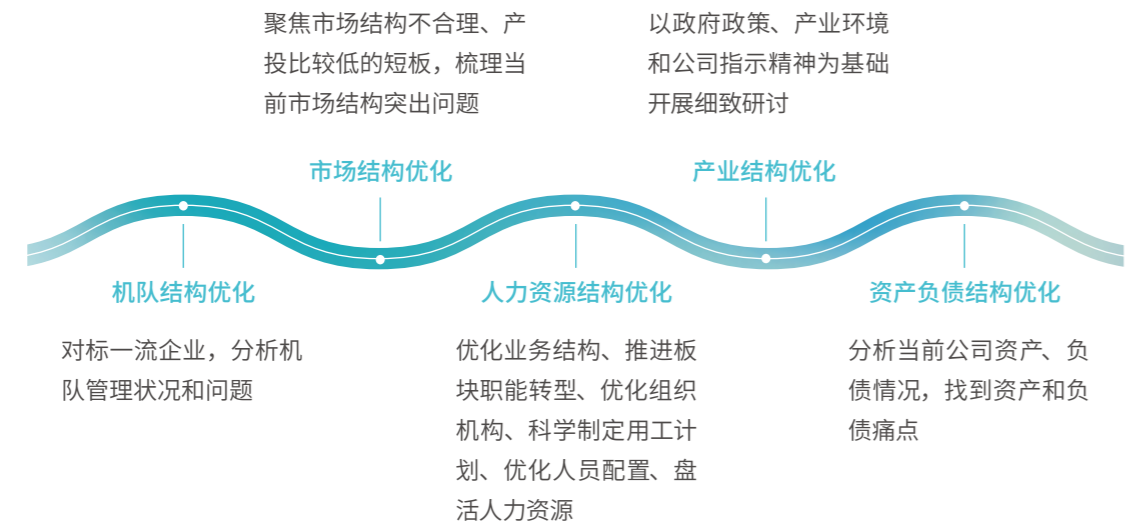
这是应对疫情冲击、降低不利影响的迫切需要。

这是提升核心竞争力，推动高质量发展的迫切需要。

这是实施体制机制变革，推进治理体系和治理能力现代化的迫切需要。

## 五大结构调整优化

聚焦质量、效率、效益，制定五大结构调整优化方案，成立公司五大结构调整优化工作领导小组及办公室、5个专项工作组，以改革激活发展动力。



## 精益管控成本

建立具有南航特色的成本管控体系和机制，实现成本持续降低和经营效益稳步提升。

**机务工程部**  
推进跨部门协同降本措施落地

**综保部**  
找到飞机前挡风玻璃清洁用纸，与过去从国外进口相比，节约较大成本

**客舱部**  
提出机组“节约用餐”项目，制止餐饮浪费

**重庆航空**  
开设精益管控成本专栏，设立活动专用邮箱，建立手册固化成果

**地服部**  
发挥系统“主建”职能，开展专项活动

**大连分公司**  
稳步推进无纸化交接项目，减少纸张使用量50%

**航服部**  
摸底公司内部酒店资源及出勤楼资源，建立联动机制，优先安排内部资源，节约酒店采购成本



## 全面市场化核算

市场化核算就是要对创造的价值开展量化评价，并落实到价值报表，有利于强化投入产出意识、提升资源使用效率、培养全员经营意识。

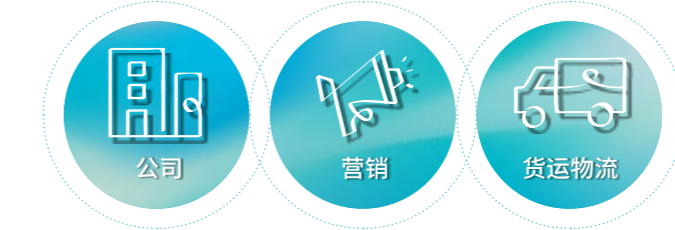
### 建立市场化核算机制



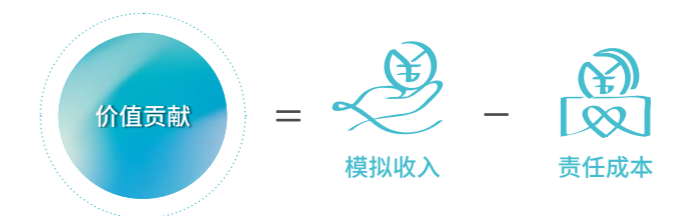
### 构建内部市场交易逻辑

按照公司现有组织架构和管理模式，并结合大运行建设要求，初步探索构建全面市场化核算交易逻辑。

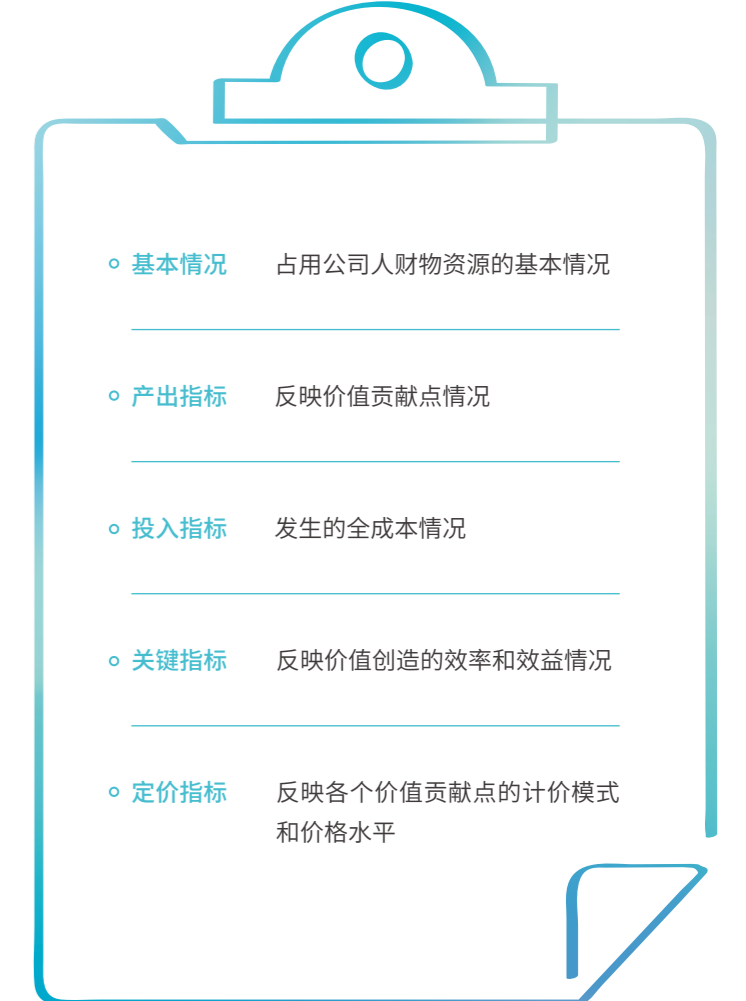
“三个关系”  
把握公司、营销、货运物流之间的关系。



“一个等式”  
“价值贡献 = 模拟收入 - 责任成本”。部门作为市场经营的主体，根据关键价值贡献点，匹配相应的市场化定价形成模拟收入，再抵减相应的全成本投入后，形成价值贡献。



### 建立统一的价值报表



## 合规稳健运营

南航坚持依法治企，合规运营，不断提高治理水平，降低管理成本，严控管理风险，提升合规管理能力，保障稳健经营，增强核心竞争力。

### 合规与风险管理

南航紧紧围绕“治理完善、经营合规、管理规范、守法诚信”的目标，以价值创造为导向，进一步完善合规管理制度和风险控制体系建设，提升公司合规管理和风控管理水平。2020年，公司重大经营决策、规章制度及经济合同审核率100%。

#### 管理框架

- 成立全面风险与内部控制管理委员会，由南航集团董事长担任主任，成员涵盖高级管理层。
- 做好年度风险跟踪监测，制定公司重大经营风险信息报告管理办法，强化对重大风险的过程管控，构建风险防控三道防线，实现闭环管理。



#### 主要内容

##### 防范法律风险

- 有序落实合同管理服务提升
- 落实重大经营决策法律前置审核制度
- 完善手册管理制度和手册体系，构建立体防控体系
- 完善法律纠纷案件管理制度，建立境外重大法律诉讼案件及时报告制度

##### 保障经营管理

- 加强对重大经营风险应对的跟踪及管控
- 加强疫情期间合同风险防控
- 加强疫情期间劳动法律关系管理

##### 服务运行管理

- 完善修订运行标准及各专业运行手册，完成 ARJ21-700 新机型引进运行合格审定工作
- 及时获取飞机、航线等运行资格，修订运行规范条款
- 通报和落实运行安全信息及要求，加强运行质量控制
- 抓好危险品运输风险防范，做好抗疫涉危物资运输的政策保障

### 反腐倡廉

南航始终保持正风肃纪反腐高压态势，坚持“严”的主基调、零容忍的坚强决心，深化“不敢腐、不能腐、不想腐”一体推进体制机制，着力营造风清气正、积极向上的良好风气和氛围。

印发《2020年党风廉政建设和反腐败工作要点》，分解任务，明确责任，确定时间表、施工图，确保各项工作扎实推进。

覆盖全体党员、干部至全体员工，启动以“严纪律、守规矩、强作风”为主题的纪律作风集中教育，编发教育学习资料、涉法违纪典型案例，以案说法抓警示教育、全面深入抓对照自查、从严从实抓问题整改。

把督促落实党中央关于统筹疫情防控和经济社会发展一系列重大决策部署作为政治监督的重中之重来抓，以监督实效保障重点项目扎实推进、高质量完成。

制定《关于公布信访举报方式的通知》，畅通信访举报渠道，增强信访举报工作公开性、透明性；认真执行《纪检监察机构处置检举控告工作规则》等有关规定，严格落实保密要求，坚决查处打击报复行为。

### 知识产权保护

南航重视品牌资产的保护，依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定《知识产权管理手册总册》《商标管理分册》《专利管理分册》《品牌管理分册》等知识产权保护制度，对公司知识产权及品牌形象进行规范管理。商标管理体系方面，明确商标设计、注册、使用、管理、授权、保护的原则以及具体操作办法和流程，维护商标专用权和商标信誉，确保国有无形资产保值增值，促进南航品牌价值提升。2020年，公司未发生商标侵权事件。



## 创新改革发展

长远发展的关键，在于改革创新。2020年，南航紧密贴合民航运输产业特征和企业发展需求，朝着高质量发展方向，加强统筹协调，提高改革攻坚能力，落实创新驱动发展战略，全面提升航空服务能力，不断向建设世界一流航空运输企业的目标迈进。

### 深化改革

2020年，南航集团积极落实国企改革三年行动，不断深化改革、夯实基础，激发活力，制定《南航集团2020年改革重点任务及分工方案》，明确16项年度改革重点任务。“总部机关化”专项整改按期完成，“双百行动”加快推进，全面市场化核算体系初步建立，营销领域改革持续深化，五大结构调整优化启动实施，逐步破解制约发展的体制机制，释放公司发展活力。

#### 案例

##### “双百企业”混改圆满收官

两家“双百企业”南航通用航空有限公司（以下简称南航通航）和南方航空货运物流有限公司（以下简称南航物流）全部完成混合所有制改革。

- 助力“双循环”。南航通航立足粤港澳大湾区、海南自贸港建设等国家重大战略，推动海油运输、公务飞行等产业发展；南航物流着重增加航空货运运力、建设地面物流基础设施、构建“天地合一”航空物流产业体系，为服务构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局提供南航加速度。

- 实现任期制契约化管理。与新任经理层签订业绩合同与聘任协议，在南航二级单位率先实现任期制和契约化管理。

- 深化体制机制改革。制定综合改革方案，聚焦治理机制、用人机制、激励机制，争当改革先锋队和排头兵。





## 科技创新

南航始终大力推行创新驱动发展战略，加快数字化转型和智能化变革，构建消费互联网、产业互联网和社交互联网“三张网”，通过创新永葆企业生命力。

### 提高创新能力

整合内外部创新资源和要素，加强产学研用联合创新，积极牵头组建或参与创新联合体，提升创新效能。通过商业模式、产品、服务创新，针对旅客出行痛点，推出满足个性化需求的产品，提升产品供给质量。

### 完善创新机制

完善创新体系和运行机制，推动重点领域项目、平台、资金一体化配置。开展全员“五小”创新，以小切口推动大变革。选拔创新领军人才，集中培养数字化人才，为创新提供动力。

### 推进数字化转型

初步构建“云平台+双中台”的IT架构，强化云计算、大数据、人工智能等新技术运用，以数字化保障旅客安全、提高运行效率、推动营销服务提升、推动绿色发展、提升管理水平。



## 供应商管理

南航深信可持续的供应链能促进自身更好的运营，也能带动供应商共同成长。2020年，南航重视营造公平、公开、公正的经营环境，诚信合规经营，推进责任采购，引导供应商履行社会责任，构建健康、透明的供应商合作关系，携手合作伙伴共同创造美好未来。

### 规范采购管理

南航重视合作伙伴业务往来中的透明和诚实守信，不断加强采购规范化管理，识别供应链每个环节的环境及社会风险，持续强化采购领域管理风险和廉洁风险管控，从经营、社会及环境等方面规范与供应商的合作。

#### 阳光采购

中国南方航空采购招标网是采购信息公开、发布的指定网站。南航按照公开、公平、公正原则，主动走访沟通协调，持续完善流程、开展标准化采购，确保采购体系公平公正、阳光透明。不断完善采购监督监察，开展“阳光采购”廉洁教育活动，提升廉洁意识、风险意识、规范意识，确保供应商知情权和平等参与权。



#### 责任采购

从经营、社会及环境等方面规范与供应商的合作，共同遵守法律法规和商业道德。要求供应商重视产品安全、质量及职业安全健康，确保从制度到实施到监测落实安全保障；全面把握自身业务和供应商业务的环境影响，鼓励供应商开展碳盘查，依据结果制定并实施相关的减排计划，改善流程以实现节能减排。



## 推动供应商履责

《供应商管理办法》是公司开展供应商管理的重要管理手册。2020 年南航持续推进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。

**供应商入库。**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的闭环管理，并根据验收资料对供应商进行考评。

**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，完善供应商“质量档案”。

**供应商分级管理。**结合供应商投诉、奖惩管理、不良行为供应商管理、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、不良行为供应商、禁止交易企业名单，加强优秀供应商合作。



中南地区

**6900** 个

东北地区

**1596** 个

华东地区

**1926** 个

华北地区

**2288** 个

西北地区

**834** 个

西南地区

**739** 个

港澳台

**12** 个

其他地区

**136** 个

## 携手供应商成长

南航构建高效畅通的质量反馈及供应商沟通机制，加强供应商关系管理，携手供应商共同成长。畅通项目履约、产品质量、服务投诉渠道，开展“供应商交流日”等主题活动，倾听供应商信息反馈，面对面交流解答供应商困惑，加强供应商对于质量管控及供应商管理要求的了解，携手供应链为南航生态圈建设、旅客等相关方提供更好服务，推动公司高质量发展。

## 加强交流合作

南航秉承开放共享、合作共赢的理念，携手政府、高校、行业伙伴，不断强化在人才、技术、服务等领域的交流与合作，加强战略合作，激发持续向好发展的动力和活力，共同推动航空产业链、生态链、价值链的可持续发展。



案例



### 成为“第一届全国技能大赛”战略合作伙伴

2020 年 12 月 10 日至 13 日，第一届全国技能大赛在广州举行。作为大赛战略合作伙伴中唯一的交通运输类企业，南航为大赛提供优质的航空运输保障服务，并在 16 条来粤航线的 23 个航班上推出主题航班，为大赛营造浓厚氛围。同时，以“阳光南航 梦想起航 技行天下 连通世界”为主题，设立“技能南航”“食尚南航”“南航形象”三大展台，展现阳光南航的企业文化和“亲和精细”的服务理念。南航以大赛为契机，加大对技能人才的培养力度，探索构建支撑民航运输业发展所需的飞行、机务、航务、乘务、空保、地服等技术技能人才和创新创业人才培养体系，促进航空产业发展。

案例



### 积极参与第三届进博会

2020 年 11 月 4 日至 10 日，第三届中国国际进口博览会在国家会展中心（上海）举办，南航集团与 14 家全球航空服务领域国际一流厂商签订协议。作为“核心支持企业”“指定航空承运商”，南航成立服务保障小组，以亲和精细服务保障参与人员及货物到位，并联合推出“进博号”彩绘飞机，在万米高空开展主题航班活动，提升进博会全球影响力。



# 并肩前行

## 分享和谐旅程

南航始终深入践行“以人为本”理念，致力于为员工提供公平的工作环境 with 出彩的职业人生，积极担当中央企业社会责任，与社会共享企业发展成果，促进社会和谐发展。



### 助力员工成长

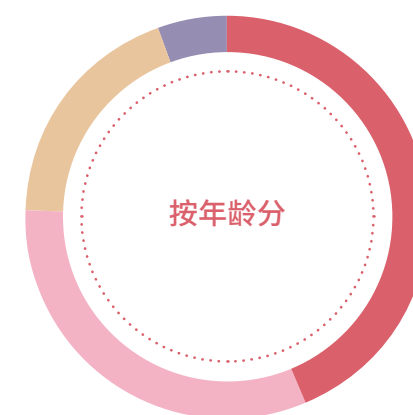
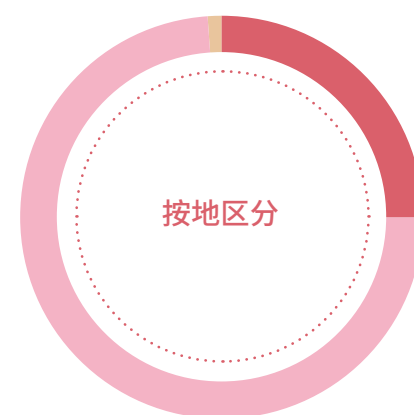
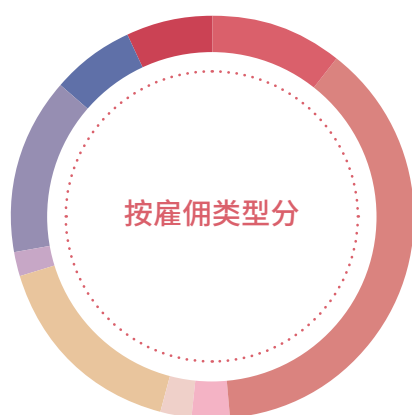
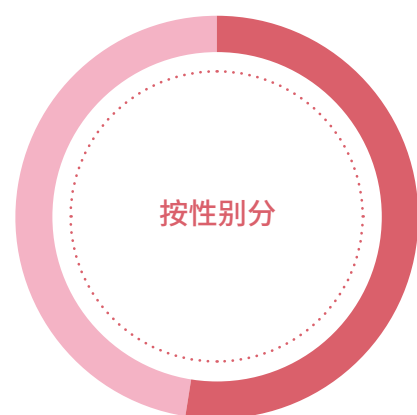
员工是企业长青的基石。南航高度重视企业人才的价值，在保障员工基本权益的基础上，为员工搭建广阔的发展平台，帮助员工实现职业梦想，关心员工工作生活，构建和谐劳动关系，促进员工与企业共同成长。

### 员工权益

南航严格遵守《劳动法》《工会法》《劳动合同法》等法律法规，依法签订劳动合同，尊重员工多样性，坚决杜绝因年龄、性别、宗教信仰、民族、学历等因素歧视员工。2020年未发生强迫劳动、骚扰虐待、雇佣童工等现象。



员工总人数  
**100431**人



#### 薪酬福利

坚持同工同酬同福利。建立健全薪酬体系，提供富有竞争力的薪酬。缴纳十险二金，员工除享有国家法定节假日，还可享受带薪年假、探亲假、婚假、生日假等，女员工享有孕产假期、哺乳假等。每年一次免费健康体检。“双百企业”南航通航、南航物流同步开展员工持股计划，建立风险共担、利益共享的中长期激励机制。

#### 发挥民主管理作用

依法签订《集体合同》，保障员工各项权益。贯彻落实《国资委党委、国资委关于建立和完善中央企业职工代表大会制度的指导意见》要求，推动完善民主管理制度，维护职工合法权益，促进和谐劳动关系，持续做好提案征集和处理等工作，为稳定职工队伍发挥积极作用。

#### 违规处理

建立人力资源评价体系，定期对人力资源工作进行全面检查和评估，并对发现的人力资源问题进行调查处理。

## 员工发展

南航重视员工的发展和培养，提供丰富多样的培训课程，推进培训体系化、规范化开展，帮助员工不断学习与成长。积极应对疫情影响，大力推动在线教育培训工作，构建干部教育培训课程体系，为公司安全高效运营提供充足的人才保障。

开展培训项目  
**14507**项  
参训人次  
**65.33**万人次  
其中，在线培训项目数占比  
**23.74**%  
参训人数占比达  
**39.93**%

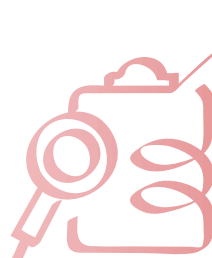
员工培训情况		员工培训人数 (人)	员工人均培训时间 (小时)
总体		68630	128.25
按性别划分	女性	30233	128.74
	男性	38397	128.81
按员工类型划分	高层	600	45.61
	中层	5220	93.06
	基层	62810	132.54

### 开展多样培训

**领导力培训**  
举办年轻干部“启航班”、“三大提升”工程培训6期，200人次参加

**乘务培训**  
完成机组人员在职培训1251期，39718人次参加；完成新乘培训1066人

**语言培训**  
举办青年英语、安保英语等培训23期，781人次参加



**商务培训**  
举办民用航空器事件调查员初始培训班、安全监察员培训班、微课开发培训班、南航发展史馆解说员在线培训班等，完成培训15期、532人次

**语言测试和技能鉴定培训**  
举办乘务英语测试545场、7247人次；飞行人员语言等级测试42场、2784人次；乘务和安检技能鉴定理论1618人次

**在线培训**  
新增上线课程3280门，PC端全年访问387万人次，移动端1259万人次



急救培训

### 案例

#### 首次开展全程线上语言教员能力提升班

2020年4月，南航举办了语言教员能力提升复训班，这是首次以全程线上直播的方式实施的复训，共46位语言专兼职教员参加。培训课程包括乘务岗位英语能力测试，口语、阅读和听力部分讲授方法，乘务员招聘英语测试题库构建等。线上培训不仅节约了人力、物力成本，学员还可随时回看学习，开拓了培训思路，提升了培训效率。

### 员工关怀

南航组织开展丰富多彩的员工活动平衡员工工作与生活，关爱女性员工和困难员工，把南航温度传递给每一位员工。

#### 平衡工作生活

策划“健康云运动”职工健身打卡活动、征文活动、诗朗诵比赛等活动，有效帮助员工舒缓压力，更好投入工作当中。

#### 关爱女性员工

依法签订《女职工权益保护专项集体合同》，在录用、考核、晋职、享受福利待遇等方面坚持男女平等原则。举办女职工维权行动月活动，维护女职工合法权益和特殊利益。完善“爱心妈妈小屋”建设，为孕产期女职工提供私密干净的休息场所。开展“帮助支持职工平衡工作和家庭责任专项调研”，支持女职工平衡家庭与工作。

#### 提升员工幸福感

打造“员工服务日”，解决员工日常出行、金融、购物等需求。加强与政府部门沟通协调，在入户、社保办理、子女入学等方面为员工争取更多支持。改进空勤人员箱包、皮鞋、服装的设计与面料，从细节处不断提升员工幸福感。

#### 帮助困难员工

建立困难员工档案，给予困难员工及家庭互助金，为患重大疾病员工及家属设置补助金。2020年，共为12个劳务工困难家庭提供救助金49.5万元，为54名患病女职工申请民航互助金64万元，为302名患重大疾病员工和亲属申请南航互助补助192.64万元。

### 贡献和谐社会

南航致力于构建美好、和谐、共享的社会，不断增强奉献社会的责任感和使命感，发挥自身业务优势主动完成各项特殊飞行任务，积极参与公益慈善事业，不断满足人民群众对美好生活的需要。

#### 特殊飞行

民用航空是社会公共服务体系和应急救援体系的重要组成部分，是执行军事、应急、救援、抢险、救灾等运输任务的重要力量。作为国家骨干航空公司，服务国家战略、圆满完成特殊飞行任务是南航义不容辞的责任。

#### 案例

#### 执行新疆伽师抗震救灾任务

2020年1月19日，新疆喀什地区伽师县发生6.4级地震，当晚新疆分公司接到紧急航班运输保障任务，将乌鲁木齐救援和指挥人员送往喀什机场。新疆分公司立即启动抗震救灾应急响应，第一时间协调飞机、机组及地面保障人员到位，不到两个小时完成旅客登机，安全将救援人员护送至喀什机场，为抗震救灾赢得了宝贵的时间，贡献了南航力量。



救援包机平稳降落在喀什机场

### 公益慈善

南航致力于构建和谐社会，积极参加社区公益慈善活动，用爱心回馈社会，以实际行动彰显企业担当。

案例

#### “筑梦书屋”为孩子们插上梦想的翅膀

南航长期坚持开展“筑梦书屋”公益项目，为偏远地区学校和学生赠送书籍、文具、体育用品等，帮助建立图书室、开展支教，培养学生们阅读的良好习惯，拓宽孩子们的视野，为孩子们插上梦想的翅膀。



收到文具后开心的小学生



南航坚持以开放的姿态办企业，2020年4月22日继续开展“社会责任日”主题活动，邀请利益相关方走进南航，认识南航、了解南航，与社会各界增进信任、共同发展

### 海外履责

南航拥有完善的海外航线网络，海外履责是南航社会实践工作的重要内容。我们始终遵守当地法律法规，尊重文化习俗，积极融入当地社区，共同构建人类命运共同体。

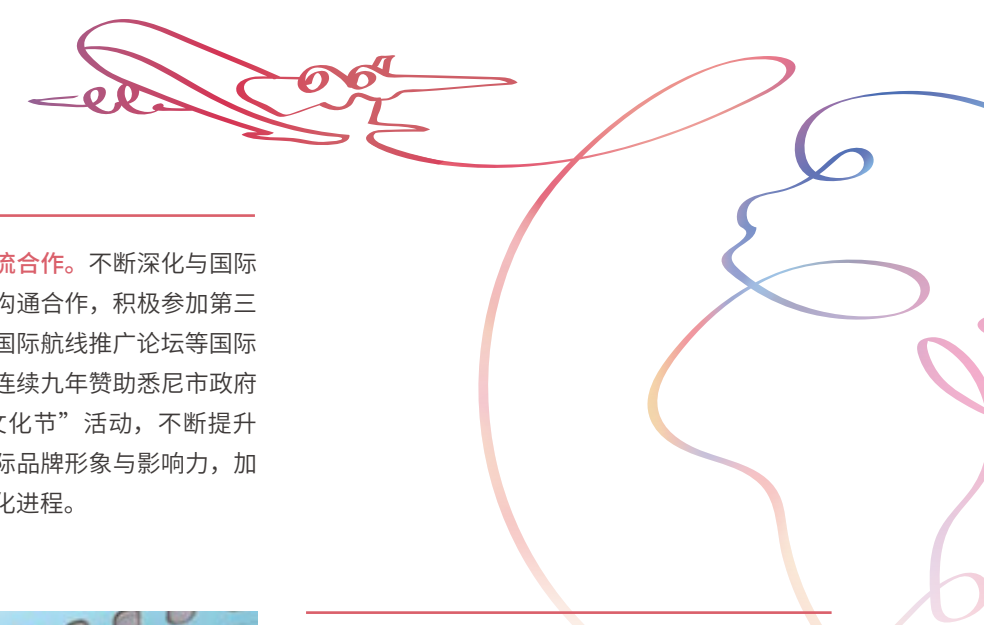
**完善海外航线。**积极响应并主动践行“一带一路”倡议，不断优化完善“一带一路”重点涉及的南亚、东南亚、南太平洋、中亚等地区航空网络，累计在“一带一路”沿线国家和地区开通172条航线，承运旅客1500多万人次，已成为中国与“一带一路”沿线国家和地区航空互联互通的主力军。

**深化交流合作。**不断深化与国际组织的沟通合作，积极参加第三届日本国际航线推广论坛等国际活动，连续九年赞助悉尼市政府“悉尼文化节”活动，不断提升南航国际品牌形象与影响力，加速国际化进程。

**支援全球抗疫。**捐赠防疫物资，支援合作伙伴。向国际航协、大韩航空、卡塔尔航空、荷兰航空、芬兰航空等国际合作伙伴捐赠口罩、手套等防疫物资超过31万件，向40家国际合作伙伴致慰问函，传递共克时艰的中国信心、中国力量。分享南航方案，贡献南航智慧。作为国际航协理事会成员，积极向全球航空业介绍中国疫情防控措施，制作英文版《中国南方航空新冠肺炎疫情期间航班保障指引》及视频操作指南，分享疫情期间南航航班保障的实践经验。开辟绿色通道，运送人员物资。运送医疗队及医疗物资前往柬埔寨、泰国、巴基斯坦、日本、韩国等国家和地区，为全球抗疫行动争取宝贵时间。



向大韩航空捐赠口罩



## 展望未来

2021年是“十四五”开局之年。南航将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，服务国家战略与国计民生，积极践行社会责任，提升企业向心力、凝聚力、创造力、竞争力、战斗力、执行力，在建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业过程中迈出更坚实的步伐。

**始终坚持党建引领企业发展。**坚持党的领导、加强党的建设是国有企业的“根”和“魂”，南航将坚决贯彻落实党中央决策部署，不断深化党建融入企业治理，以高质量党建引领高质量发展，以优异发展答卷庆祝建党100周年。

**始终坚持安全是发展的生命线。**坚决贯彻“安全第一”的战略方针，持续推进安全七大体系建设，着力防范化解安全风险，不断提升安全品质，保障旅客出行安全。持续加强员工职业健康安全管理，排查风险隐患，统筹做好疫情防控与职业健康工作。

**始终坚持与环境友好相处。**坚定不移贯彻国家绿色发展理念，倡导绿色飞行，持续提升航油使用效率，降低温室气体减排，加大污染防治力度，为实现碳达峰、碳中和目标贡献力量。

**始终坚持用真情服务温暖客户。**深入推进大服务建设，全力打造拥有南航特色的全球一流服务品牌。坚持“亲和精细”服务定位，加强服务能力提升培训与考核，为客户提供有温度、有感情的真情服务。

**始终坚持全力推进高质量发展。**持续加大改革攻坚力度，激发企业动力活力。优化航线网络，全面提升大兴机场经营品质。围绕核心航空资源与主业优势，加速南航生态圈建设，走出具有南航特色的高质量发展道路。

**始终坚持与社会共生共荣。**进一步抓紧抓实抓细疫情常态化防控，同全世界人民一起打赢这场战“疫”。深入总结脱贫攻坚经验，推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。深化与国际国内航空公司合作，当好“一带一路”互联互通排头兵，助力国内国际双循环，在服务新发展格局中走在前列。

2021年，南航将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实高质量发展总体思路，与利益相关方携手走向更辉煌的未来！





## 政策及法规列表

ESG 指标	内部政策	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》 《关于打好污染防治攻坚战相关工作要求的通知》	
A2 资源使用	《节能减排管理手册》 《能源与环保管理业务流程》	
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》	《民航局民用航空飞行活动二氧化碳排放、监测和报告核查管理暂行办法》 《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》 《打赢蓝天保卫战三年行动计划》 《关于做好民航打赢蓝天保卫战收官有关工作的通知》
A4 气候转变	《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》 《关于继续做好 2020 年飞行系统航油使用效能管理工作的通知》 《关于下发 2020 年上半年飞行系统航油使用效能情况的通知》 《关于进一步加强打赢蓝天保卫战工作的通知》	
B1 雇佣	《劳动合同管理规定》 《劳务派遣管理规定》 《非全日制用工管理规定》	《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》 《实习生管理办法》 《荣誉表彰管理规定》 《员工违纪违规处分管理规定》 《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》 《中华人民共和国工会法》

ESG 指标	内部政策	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》 《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》
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	《关于构建南航集团一体推进不敢腐不能腐不想腐体制机制的意见》 《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》 《2020 年党风廉政建设和反腐败工作要点》 《2020 年集团党风廉政建设和反腐败工作制度制定计划》 《纪检监察机构处置检举控告工作规则》	《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》 《南航群团系统关于进一步加强志愿服务队伍有序参与疫情防控和复工复产的工作指引》	《中华人民共和国慈善法》

## 绩效数据

ESG 指标		单位	2018	2019	2020	
A. 环境	A1. 排放物					
	A1.2	二氧化碳排放	万吨二氧化碳当量	2690.14	2836.03	1931.80
		吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	8.88	8.69	9.29
	A1.3	有害废弃物（机务维修）	吨	490.559	615.205	471.508
	A1.4	无害废弃物（机上服务）	立方米	6597.0	7909.5	8896.0
	A1.6	处理废气（机务维修）	万立方米	27840	22560	28800
		处理工业废水（机务维修）	吨	7749.4	16477.0	11025.9
		处理生产废水（航食）	吨	21.6	22.4	8.6
		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					
	A2.1	航油消耗	万吨	854.01	900.33	613.27
		吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.82	2.76	2.95
		汽油	吨	5012.95	4869.11	3922.78
		柴油	吨	10199.24	8598.59	7282.09
		煤	吨	2100	550	0
电		万千瓦时	27425.90	28190.80	27873.09	
天然气		万立方米	3215.06	2537.49	965.80	
液化气		吨	258.52	195.14	167.17	

ESG 指标		单位	2018	2019	2020	
A. 环境	A2.2	总耗水量	万吨	764.75	696.65	612.20
		耗水强度	立方米 / 万元	0.5946	0.4514	0.6585
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	100831	103876	100431
		性别	男性	人	41286	60882
	女性		人	59545	42994	47548
	地区	广州	人	25008	25979	25215
		国内（除广州）	人	73789	76588	74219
		国际	人	2034	1309	997
	学历	研究生及以上	人	4061	4404	4399
		本科	人	44887	50660	51494
		大专	人	32248	31194	29780
		高中及以下	人	19635	17618	14758
	年龄	30 岁以下	人	49304	49954	43831
		31-40 岁	人	29127	30986	32149
41-50 岁		人	17789	18033	19079	
51 岁及以上		人	4611	4903	5372	

ESG 指标		单位	2018	2019	2020
<b>B2. 健康与安全</b>					
B2.1	因工死亡人数	人	1	1	1
	因工死亡员工比例	%	0.0010	0.0010	0.0010
B2.2	因工损失工作时数	工作日	14485	17508	12242
<b>B3. 发展及培训</b>					
受训雇员比例：按性别划分					
B3.1	受训雇员总数	人	-	63665	68630
	男性	人	-	35049	38397
	女性	人	-	28616	30233
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	-	134.36	128.25
	男性	小时	-	153.55	128.81
	女性	小时	-	103.39	128.74
<b>B5. 供应链管理</b>					
供应商数目：按地区划分					
B5.1	供应商总数	个	7250	13479	14431
	中南	个	2927	4473	6900
	东北	个	763	1260	1596
	华东	个	1197	1323	1926
	华北	个	874	1330	2288

ESG 指标		单位	2018	2019	2020
B5.1	西北	个	714	861	834
	西南	个	303	742	739
	非中国大陆	个	472	3490	148
<b>B6. 产品责任</b>					
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目				
	投诉率	‰	0.2465	0.3071	0.1320
<b>B7. 反贪污</b>					
B7.1	贪污诉讼案件的数目				
	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0	0	0
<b>B8. 社区投资</b>					
在专注范畴所动用资源					
B8.2	派出扶贫干部	人次	63	77	83
	投入扶贫资金	万元	2189	3593	4462
	帮助建档立卡贫困人口脱贫人数	人	234	3045	6063
	志愿服务参与人数	人次	-	3500	15000
	志愿服务时间	万小时	-	3.6	1.5
	执行重要包机任务	班	53	54	321
	重要包机任务运送人员	人次	7984	4915	42705

# 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	P50、P55-56	
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	P50-51、P55-56	
	A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P50	
	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）	P55
	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）	P56	
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	排放量目标暂未披露，南航正在制定相关计划	
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	减废目标暂未披露，南航正在制定相关计划	
	一般披露	有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策	P54	
	层面 A2：资源使用	A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P51
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P51	
	A2.3	描述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	目标暂未披露，南航正制定相关计划	
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P54	
	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	
	层面 A3：环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	P34-37、P50、P52-57
	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	P34-37、P54-56	
	层面 A4：气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的相关减缓措施的政策	P34-35、P52-53
	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项，及其应对的行动	P34-35、P52-53	

	主要范畴	内容	位置	
B. 社会	一般披露	有关薪酬及解雇，招聘及晋升，工作时数，假期，平等机会，多元化，反歧视以及其他待遇及福利的：(一) 政策；及 (二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P82-83、P92	
	层面 B1：雇佣	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	P82-83
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	暂未披露，南航正开展相关数据统计	
	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(一) 政策；及 (二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P47、P92	
	层面 B2：健康与安全	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	P47
	B2.2	因工伤损失工作日数	P47	
	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办法	P47	
	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	P84-85、P92	
	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	P84
	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	P84	
	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：(一) 政策；及 (二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P82、P92	
	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	P82
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P83	
	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	P93	
	层面 B5：供应链管理	B5.1	按地区划分的供货商数目	P78
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关惯例的执行及监察方法	P77-78	
	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	P77、P93	
	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	P77、P93	

主要范畴	内容	位置	
层面 B6： 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全，广告，标签及私隐事宜以及补救方法的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P40、P42-43、P69
	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	P69
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P74
	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	P69
层面 B7： 反贪污	一般披露	有关防止贿赂，勒索，欺诈及洗黑钱的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P74、P93
	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	P74，P97
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P74
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P74
层面 B8： 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	P26、P93
	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）	P16-21、P26-31、P87-89
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P16、P26-31、P87-89

## GRI Standards 指标索引

报告目录	GRI Standards 对标	
董事长致辞	102-14、102-15	
走进南航	102-1、102-2、102-3、102-4、102-5、102-6、102-7、102-16、102-17、102-18、102-22、103-2、205-2、205-3、417-1、417-2	
社会责任管理	102-20、102-21、102-29、102-31、102-32、102-33、102-34、102-40、102-42、102-44、102-47、103-2、205-2、205-3	
聚焦 2020	103-2、203-1、413-1、415-1	
“十三五”价值创造	—	
安全幸福，守护放心旅程	安全管理	103-2
	航空安全	103-2、416-2
	旅客安全	103-2、416-1
绿色环保，开启低碳旅程	职业健康安全	403-2
	环境管理	103-2、302-1、302-3、302-4、305-4
	应对气候变化	103-2、302-3、302-4、302-5
亲和精细，共创温暖旅程	绿色运营	301-1、301-3、303-3、306-1、306-2
	倡导绿色环保	—
	旅客服务	103-2
高效一流，创造价值旅程	货运服务	—
	客户关系维护	418-1
	合规稳健运营	102-30、103-2、205-2、205-3、206-1
并肩前行，分享和谐旅程	创新改革发展	—
	供应商管理	102-9、103-2、414-1、414-2
	加强交流合作	—
附录	助力员工成长	103-2、401-1、401-2、401-3、405-1、406-1、103-2、404-1、404-2
	贡献和谐社会	203-1、103-2、413-1
附录	ESG 指标索引	—
	GRI Standards 指标索引	102-55

## 第三方验证



### 社会责任报告审验声明书

#### Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TUV NORD）受中国南方航空股份有限公司（以下简称“南航”）委托，对南航 2020 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。

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

本声明书基于南航编制的 2020 年社会责任报告，南航对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

#### 审验的范围

- 报告披露的 2020 年度内的社会责任关键绩效及相关信息；
- 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。

本次现场审验时间为 2021 年 03 月 10-12 日。

#### 审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审南航提供的文件信息；
- 为抗击新型冠状病毒疫情，选择线上审核，评审南航报告信息收集人员邮件沟通资料，并通过即时通讯工具进行沟通。
- 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有关数据和信息进行核实；
- 依据《可持续发展报告标准》（GRI Standards）在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求，对报告进行了评估；
- 依据香港联合交易所《环境、社会及治理报告 ESG 指引》
- 依据《AA1000 审验标准》（2008）；
- 根据重要性、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 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

#### 验证结论

南航编制的 2020 年社会责任报告，以“安全幸福，守护放心旅程”“绿色环保，开启低碳旅程”“亲和精细，共创温暖旅程”“高效一流，打造价值旅程”“并肩前行，分享和谐旅程”为框架，全面披露了南航在 2020 期间履行社会责任的行动和绩效；客观反映了公司在 2020 年社会责任发展工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误，符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 平衡性  
报告客观披露了公司基层实际运作中检查发现的隐患和风险等绩效信息，具有一定的平衡性；
- 可比性



- 报告以“关键绩效指标”形式，列示了公司 2020 年的关键数据，具有一定的可比性；
- 准确性  
通过抽样审核发现，报告披露的案例和数据基本客观、准确；
  - 时效性  
本次报告披露年限为 2020 年可持续发展绩效，时效性良好，可以使利益相关方及时获取信息，做出合理决定；
  - 清晰性  
报告中使用了图片，图形及汇总数据表，可使报告中的信息易于理解。且使用指标对标表，方便利益相关方找到所需的特定信息；
  - 可靠性  
南航宣传部负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，使之可验证，一定程度上确保了信息的质量和实质性。

#### 改进建议

通过审验和评价活动，我们对南航在社会责任发展的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 建议增加行业社会责任绩效对比，以体现报告的横向可比性；
- 建议进一步完善社会责任战略规划，设定明确的责任目标；

#### 特别声明：

本审验声明中不包括：

- 信息披露之外的活动；
- 关于南航的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述；
- 由于经济数据经第三方审计，故报告中不做重复验证。

#### 独立性和能力的声明

德国汉德集团是世界领先的认证机构，在全球超过 70 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、社会和道德的审核和培训；环境、社会责任和社会责任报告的鉴证。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为德国汉德集团全球的分支机构之一是独立的，确保在实施本社会责任报告的审验过程中与南航 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航提供，TUV 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

机构授权人：宋海宁  
日期：2021 年 03 月 12 日

审验组长：李雪梅  
日期：2021 年 03 月 12 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。

## 意见反馈表

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，我们希望您在以下方面给予反馈与建议。

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：**

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？

---

## 编撰人员名单

南航社会责任报告编写组：

杨 柳	官同培	张晓丽
王远景	符方聪	曾 欣
慕容子浩	闫 力	邓运华
胡 进	谢君怡	孙玺晴
王 霞	何 念	王晓娥
李蓝蓝	孙 倩	张梦媛
王 丹	郑永明	潘 磊
赵 昊	车姿璇	龚 韬
马旭辉	于 姗	何海燕
张铮铮	汤鹏飞	方 超
王书阳	杨浩文	卢利强
王晖辉	李 羚	黄 琨