



2016 社会责任报告

不期而遇，相伴相惜
FLY YOUR DREAMS

目录

CONTENTS

- 02 致利益相关方
- 04 走进海南航空
- 08 责任管理

女士们，先生们：

欢迎您乘坐海南航空可持续航班。我们以“海航精神”价值体系为引领，以可持续发展为核心，通过负责任的产品和服务，致力于为您打造可持续的飞行体验。欢迎您体验安全、品质、绿色、共赢、成长、慈爱的可持续航班。

谢谢！



14

 **以安为伴**
放心之旅

24

 **以心为伴**
美好之旅

38

 **以诚为伴**
共赢之旅

50

 **以绿为伴**
低碳之旅

62

 **以德为伴**
成长之旅

76

 **以善为伴**
和谐之旅

- 86 指标索引
- 88 意见反馈表
- 89 关于本报告

致利益相关方



孙 俊
海南航空股份有限公司 总裁

尊敬的朋友们：

非常感谢您对海南航空的帮助和支持！

在过去一年里，慈善法推进如火如荼，联合国 2030 可持续发展议程得到广泛支持、全球气候协议《巴黎协定》正式生效、国际航空碳排放限制协议通过……可持续发展俨然成为全球社会经济活动的主题和战略性选择。这对海南航空社会责任管理提出了更高要求。

“大道行思，取则行远。”我们相信，在深刻理解企业社会责任的基础上，通过企业核心优势积极履行社会责任，将为海南航空打造世界级卓越航空企业指引正确的方向。我们相信，关注生活的变化和社会的变迁，聚焦企业与利益相关方共同发展的相关议题，将社会责任融入经营管理，通过负责任的产品和服务能够让世界变得更加美好。



“大道行思，取则行远。”我们相信，在深刻理解企业社会责任的基础上，通过企业核心优势积极履行社会责任，将为海南航空打造世界级卓越航空企业指引正确的方向。

“寓义于利”不止于自身各项业务保持可持续发展的势头，更在于社会责任与产品服务的有机融合。作为一个志在蓝天的企业，我们以提供更负责任的航空产品和服务为矢志追求，把对环境和社会的负面影响降到最低，对每一个利益相关方负责，创造共享价值。

过去的一年，我们以诚信为本，深化与股东、政府及合作伙伴的互利合作，加速拓展全球航线网络，以 1000 多条国际国内航线，连接起全球 100 多座城市，让更多区域、更多肤色的旅客提升飞行体验，改善生活方式。我们以客为尊，秉承“东方待客之道”，以全新的机队、米其林美食以及卓越的航空服务，带给旅客超出预期的感动和惊喜。我们实现超过 560 万小时安全飞行记录，并获评 JACDEC（德国

航空事故数据评估中心）2016 年度全球最安全航空公司第三名，用专注不懈、追求极致的工作态度，让“安全感”成为飞行的常态。我们珍视和尊重员工，并给予员工最适合的关怀与照顾，让每位员工在工作中不断成长，实现自身价值。2016 年，我们实现营业收入 406.78 亿元，为 4702 万人次旅客提供航空服务，连续第六年被评为 SKYTRAX 五星航空公司。

影响越大，责任越大。我们一直关注社会和环境问题，致力于用企业的核心优势投身公益事业、保护地球环境。过去的一年，我们坚持绿色发展，在持续推进“绿途 Green Tour”项目的同时，与中国绿色碳汇基金会合作开展“绿途 - 碳抵消”公益项目（国内航空公司首次推出以抵消碳足迹为形式的公益项目），

致力于打造旅客首选、全球知名的绿色航空品牌。我们服务国家战略，创新公益模式，将公益慈善与业务相结合，努力为社会做出应有的贡献。2016 年，我们实现节油 5.4 万吨，相当于减少 CO₂ 排放 17 万吨，植树 153 万棵；共执行近 20 条民航支线和老少边穷地区航线，助力地区脱贫攻坚；通过“零聚爱心”“送爱回家”等公益项目，累计帮助白血病患者、艾滋病儿童、贫困大学生、留守儿童、残障人士等约 400 余人。

“志行万里者，不中道而辍足。”各位朋友，海南航空的持续发展离不开您的关心和支持。2017 年，我们期待与您携手并进，贡献航空产业共同发展与繁荣，为构建一个更加美好、可持续的未来而努力！

走进海南航空

公司简介

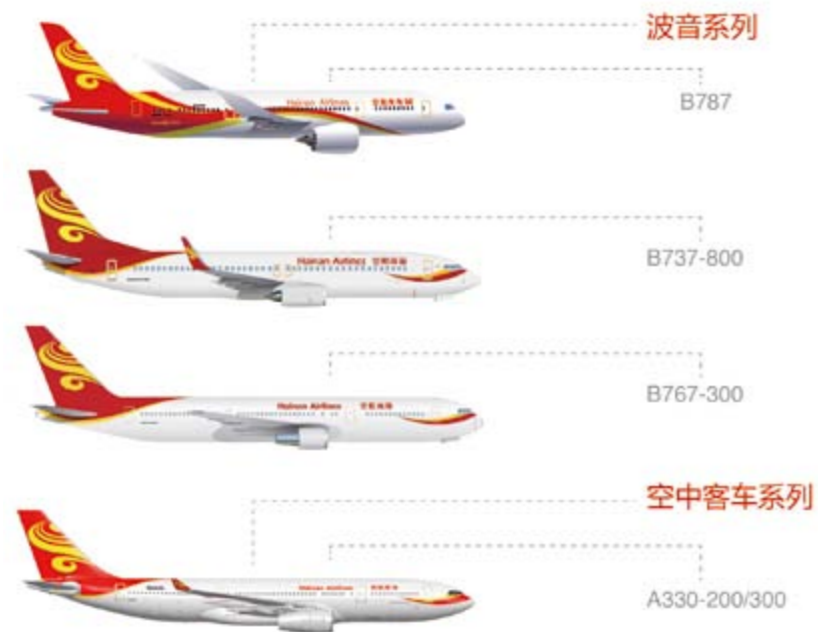
海南航空传承“东方待客之道”，倡导“以客为尊”的服务精神，遵循“SMILE”服务准则，传递“不期而遇，相伴相惜”的品牌理念，彰显“东方之美”的国际化新品牌形象，致力于为旅客提供全方位无缝隙的航空服务，立志成为中华民族的世界级卓越航空企业和航空品牌。

2016 年，海南航空第六次蝉联 SKYTRAX 五星航空公司称号，累计安全飞行超过 560 万小时，年运输旅客 4702 万人次，实现营业收入 406.78 亿元。

- **公司名称**
海南航空股份有限公司
- **成立时间**
1993 年 1 月
- **总部基地**
海口市
- **主营业务**
航空运输

建设豪华机队，为您打造更舒适的飞行体验

海南航空拥有波音 737、787 系列和空客 330 系列为主的年轻豪华机队。

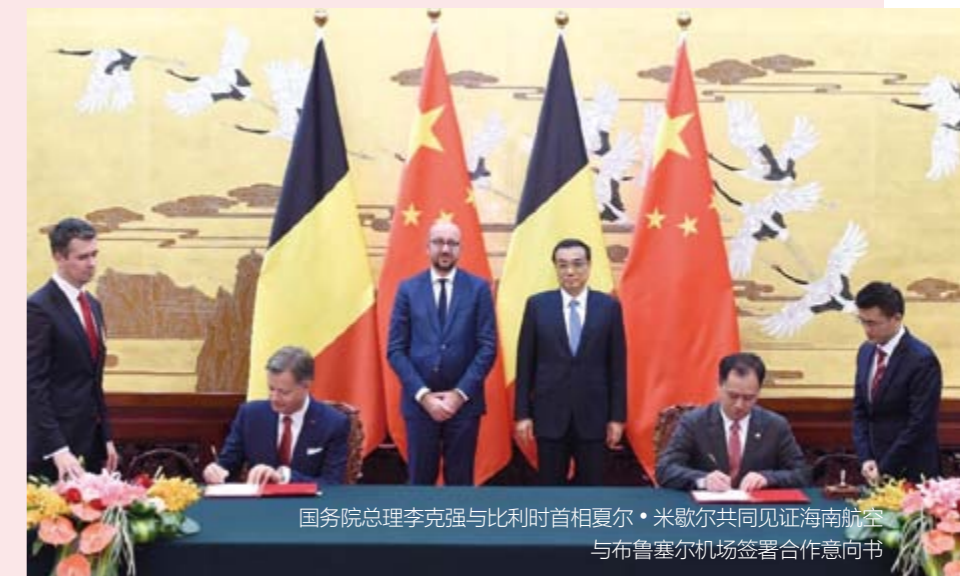


注：加 * 数据涵盖中国新华航空集团有限公司、长安航空有限责任公司、山西航空有限责任公司、云南祥鹏航空有限责任公司、乌鲁木齐航空有限责任公司、福州航空有限责任公司、北京科航投资有限公司等子公司

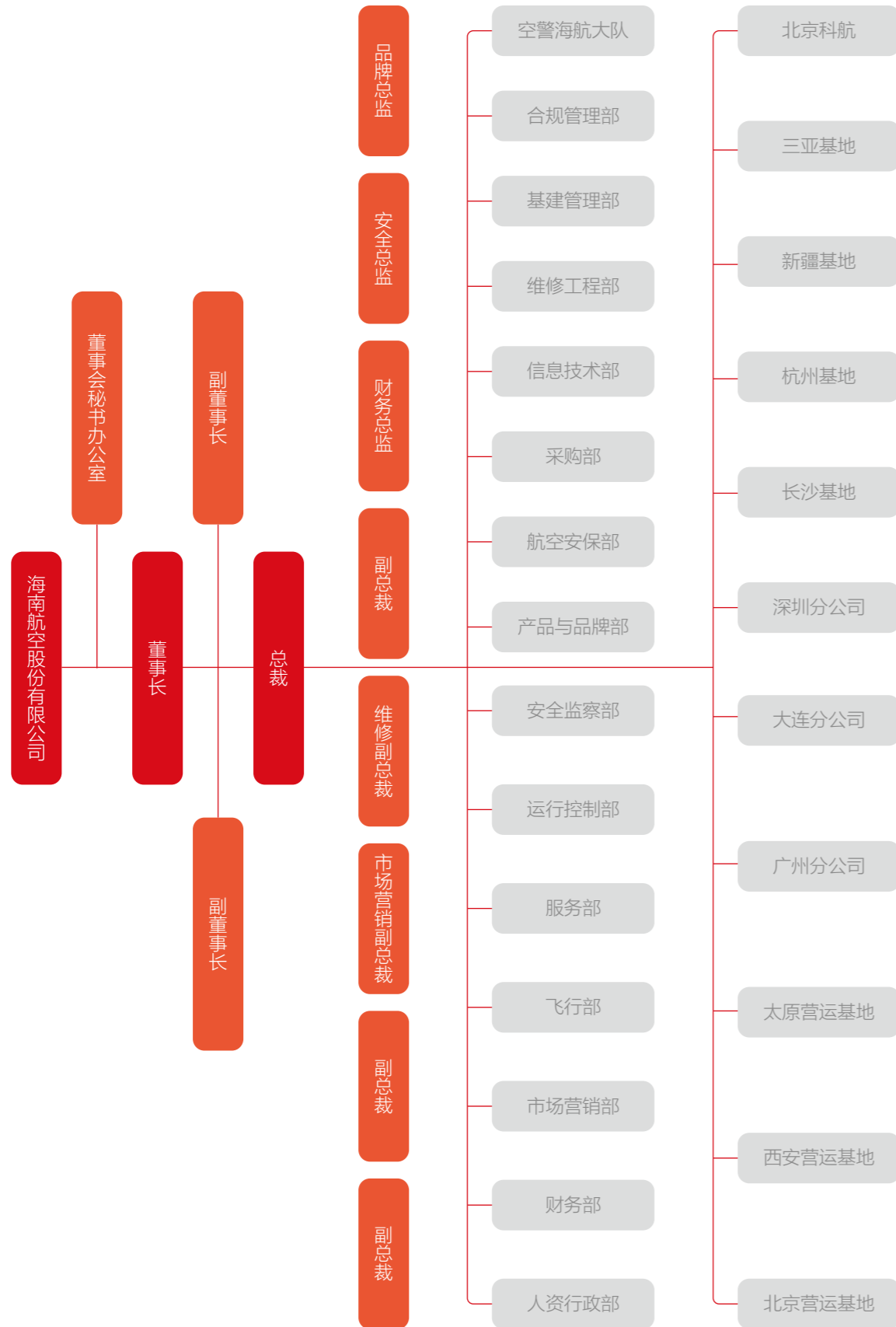


持续完善航线网络，让您与世界仅一步之遥

公司在以海口为主基地的基础上，先后建立北京、西安、太原、乌鲁木齐、广州、大连、深圳、三亚、杭州、长沙 10 个航空营运基地/分公司，航线网络遍布中国，通达亚洲、欧洲、北美洲及大洋洲。



组织架构



公司治理

7 位
董事会现有董事

海南航空高度重视公司治理，严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》及《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规和规范性文件的要求，不断完善治理结构和战略决策机制，形成了决策权、监督权和经营权之间权责分明、各司其职、运转顺畅的运行机制。公司董事会下设的审计委员会、战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会等专门委员会，在公司战略制定、内控检查评价、定期报告编制、激励机制完善等重要经营管理决策过程中，发挥了重要作用。董事会现有董事 7 位。

2016 年，海南航空经中国上市公司协会联合上海证券交易所、深圳证券交易所评定，荣获“上市公司监事会卓有成效 30 强”称号。

道德运营

海南航空始终恪守商业道德，遵守法律法规，不断完善合规管理体系，坚决反对行贿受贿等腐败行为，倡导公平竞争，将诚信合规理念融入到企业运营的各个方面。

推进内控国际化。完成欧洲、美国部分境外办事处内部控制实地评价，整理境外办事处流程及相应风险控制点。

提升合规意识。全年共组织合规培训 10 次，覆盖新进大学生、飞行学员、境内外在职员工超过 500 人次。

开展合规调查。完成合规调查，整顿违法乱纪行为。



海南航空荣获海南省“首届政府质量奖”

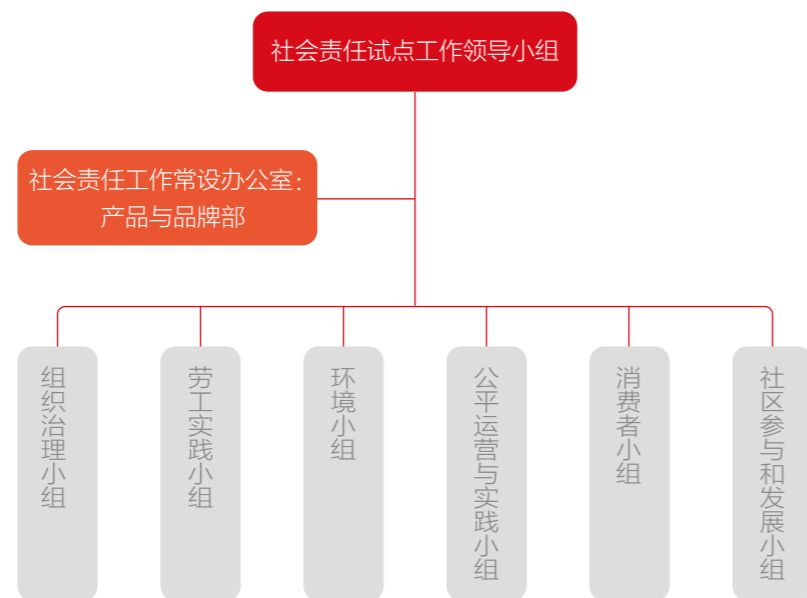
责任管理

社会责任理念

海南航空以“慈爱·诚”核心价值观为导向，坚持把积极履行企业社会责任作为实现世界级卓越企业目标的重要路径和依托。海南航空坚持履行政府责任、股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任等基础责任，不断向社区责任、环境责任、公益慈善等外延责任扩张。

社会责任组织结构

为落实社会责任，海南航空成立社会责任试点工作领导小组，设立常设办公室，同时设立 6 个项目小组，每个小组均有牵头部门和配合部门落实相关工作。



社会责任推进

海南航空以“海航精神”价值体系为引领，以可持续发展为核心，以“五星航空”和“绿色飞行”为抓手，积极推进社会责任体系建设，研究编制社会责任指南，加强社会责任沟通与交流，推动社会责任深植业务。

- 编制并发布公司首份社会责任报告——《海南航空 2015 年社会责任报告》
- 与中国标准化研究院共同研制《航空运输业社会责任实施指南》
- 在第二届海航社会责任论坛上组织召开“标准助力航空运输业社会责任发展”研讨会，加强航空业社会责任标准交流与沟通，树立行业 CSR 标杆
- 受邀出席金蜜蜂第十一届企业社会责任国际论坛，并参加企业社会责任与儿童权利保护研讨
- 打造“绿途 Green Tour”绿色航空、“零聚爱心 Change for Good®”机上筹款及“善翼”积分换公益等品牌项目

案例 参与研制《航空运输业社会责任实施指南》

标准助力企业可持续发展已经成为国际广泛共识。海南航空勇当中国民航改革的践行者，与中国标准化研究院共同推动航空运输业标准研究，积极研制《航空运输业社会责任实施指南》。该指南作为我国航空业首个社会责任工作标准范本，将有助于规范和引领航空运输业的可持续发展。



海南航空在金蜜蜂第十一届企业社会责任国际论坛上参与企业社会责任与儿童权利保护研讨

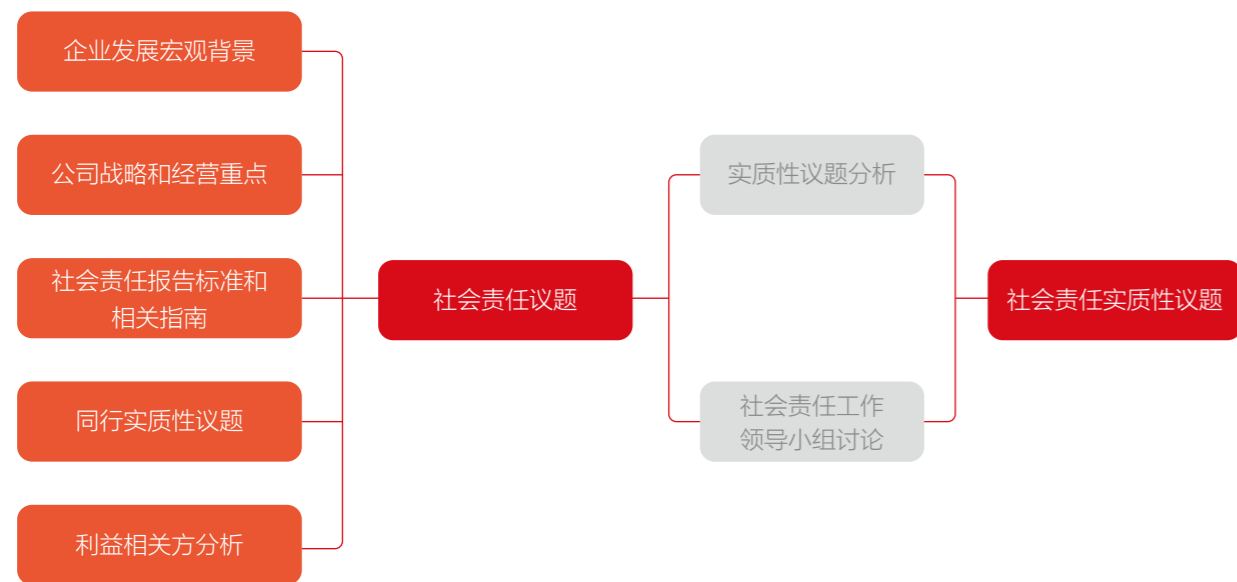


举办“标准助力航空运输业社会责任发展”研讨会



实质性议题识别

我们在与利益相关方沟通的基础上，深入分析研究国内外可持续发展背景、国家宏观政策、行业发展态势等信息，根据公司发展的自身特点，识别和提炼海南航空核心责任议题，并确定议题的优先级。



实质性议题分析过程



实质性议题分析（示意）

利益相关沟通

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	行动
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 守法合规经营 依法纳税 创造就业机会 服务国家战略 防范风险 	<ul style="list-style-type: none"> 工作汇报 参加会议和重大活动汇报 文件与专题报告 接受监管 	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法经营 依法缴纳税款 提供就业岗位 促进区域发展 加强风险管理
股东	<ul style="list-style-type: none"> 创造稳健回报 完善公司治理 加强投资者关系管理 及时准确全面披露信息 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期公告、路演 分析师交流 	<ul style="list-style-type: none"> 提高盈利能力 完善治理结构 规范信息披露
客户	<ul style="list-style-type: none"> 确保飞行安全 保证服务质量 保护客户隐私 	<ul style="list-style-type: none"> 服务质量监察系统 投诉邮箱 服务热线95339 意见征询卡 VOC旅客满意度调查平台 旅客满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> 核心风险管控 培育安全文化 创新安全技术 提升会员服务 提高航班正常率 开展责任营销
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障基本权益 完善薪酬福利 职业健康与安全 职业培训与发展 员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> 员工座谈会 信访 董事长邮箱 员工满意度调查 绩效面谈会 	<ul style="list-style-type: none"> 提供有竞争力的薪酬 建立职业发展渠道 开展教育培训 组织员工活动 慰问员工
合作伙伴/行业	<ul style="list-style-type: none"> 公平竞争 诚信互惠 	<ul style="list-style-type: none"> 拜访交流 行业论坛 会议 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信守法 坚持互利共赢 维护行业健康发展
环境	<ul style="list-style-type: none"> 气候变化 节能减排 资源综合利用 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色航空国际论坛 环保公益活动 行业会议 	<ul style="list-style-type: none"> 建立能源管理体系 打造空中绿途 环境保护培训 倡导绿色生活
社区与公众	<ul style="list-style-type: none"> 促进当地就业 参与社会公益 带动社区经济 	<ul style="list-style-type: none"> 社区沟通与调研 开展公益活动 志愿服务 灾害救助 	<ul style="list-style-type: none"> 保障特殊飞行 助力区域经济发展 公益行动

责任荣誉



2016年1月14日

德国航空安全数据评估机构 JACDEC 发布“全球最安全航空公司榜单”，海南航空名列第五，继续稳居内地航空公司之首。

2016年6月6日

海南航空荣获第十一届金蜜蜂企业社会责任·中国榜“金蜜蜂生态文明奖”。

2016年6月8日

海南航空作为中国航空公司唯一获奖者，荣获世界权威电商机构 Amadeus 授予的“2015-2016 年度网站销量最高增速奖”。

2016年6月30日

海南航空荣获中国目的地旅游与国民形象论坛、清华大学国家形象传播研究中心授予的“最受消费者好评国内航空公司 TOP10”。

2016年7月12日

海南航空作为内地唯一获得“全球 SKYTRAX 五星航空公司”称号的航空公司，连续第六年荣膺该称号。

2016年7月26日

海南航空荣获 IAI “金足迹国际旅游营销奖 - 暨第 16 届 IAI 国际广告”双料奖项。

2016年9月22日

海南航空荣获海南省“首届政府质量奖”。

2016年10月8日

海南航空荣获由前程无忧颁发的“2016 中国典范雇主”称号。



经中国上市公司协会联合上海证券交易所、深圳证券交易所评定，海南航空荣获“上市公司监事会卓有成效 30 强”称号。

2016年12月15日

海南航空荣获《Global Traveler》杂志颁发的“中国最佳航空公司”“亚洲进步最快航空公司”奖，连续五年蝉联“中国最佳航空公司”奖。

2016年12月14日

海南航空荣获环球时报·环球旅游颁布的“最受中国家庭欢迎内地航空公司”奖项。

2016年12月13日

海南航空荣获世界旅游大奖 (WTA) 颁发的“世界最佳商务舱”“世界最佳机上娱乐”“世界最佳机上娱乐”“世界最佳空服人员”“世界最佳客舱服务”奖项。

2016年12月3日

海南航空荣获民航资源网颁发的“最佳海外传播大奖”。

2016年11月24日

海南航空荣获美通社评定的“中国企业海外传播年度大奖”。

2016年11月17日

海南航空获评国际绩效改进协会颁发的“国际化人才培养项目”。

2016年11月2日

海南航空荣获世界旅游大奖 (WTA) 授予的“亚洲最佳航空公司”“亚洲最佳商务舱”“亚洲最佳空服人员”“亚洲最佳机上餐饮”四个奖项。

2016年10月15日



01 以安为伴 放心之旅



乘务长广播

在航站楼，在机库，在机舱内，在无数平凡的岗位，在您看得见和看不见的地方，在每一个昼夜，无论国内还是海外，海南航空员工的精心准备，只为您的“十分放心”。我们实现了超过560万小时安全飞行记录，成为JACDEC（德国航空事故数据评估中心）发布的全球三大最安全航空公司之一，给您十足的安全感。



可持续航班 安全航班

空中安全

飞行员

- 拥有过硬技术，同时具有自我管理意识、责任意识与担当意识

空乘人员

- 起降前，做好安全细节检查工作，飞行中应对紧急事件

运控人员

- 跟踪监控执飞航班，紧急情况下研究可行的改航绕飞方案；飞机载重平衡计算

航空安全员

- 一旦发现可疑外来物品或异常行为的乘客，即刻采取措施

地面安全

检修人员

- 做好航班的航前、过站、航后例行检查工作；做好飞机定检维修工作

地服人员

- 向旅客发放安全宣传册，杜绝地面重大交通事故



可持续发展背景

- 全球航空安全形势复杂，不安全事故时有发生
- 环境变化、跑道安全压力增大等带来诸多挑战
- 利益相关方对航空安全关注度日益提高
- 公司飞机数量、航班量快速增长给安全管理提出更高要求

我们的策略

安全是海南航空的生命线和高压线，我们将“安全第一”作为公司运行的首要理念，追求全球最高航空安全水平。我们积极与国际最高安全标准接轨，是国内最早引入 SMS 安全管理理念和方法的航空公司，并探索出一套具有自身鲜明特色的安全管理体系。我们打破传统的事后安全管理模式，建设系统前置性安全管理模式，加强内外结合的安全监督检查，构建主动报告的安全

持续监控核心风险指标。对于核心风险指标的超预警风险，进行评估分析，发布安全风险评估单，针对原因与后果分别制定预防与补救措施。2016 年，共发布风险评估单 15 份。

信息管理，提高发现问题和解决问题的闭环管理能力，持续提高安全运营水平。

风险管理是海南航空安全管理体系的核心工作，是安全管理由被动式管理转向主动式管理的关键环节。我们建立 12 大核心风险，明确具体管控目标，建立科学的数学模型，对核心风险进行全方位管控。

持续推进安全红线管理。召开安全“红线”研讨会，制定并下发《海南航空安全红线管控规范》，2016 年，共梳理 25 项安全红线，并纳入《安全管理手册》。

建立外部不安全信息快速响应机制。梳理外部不安全信息获取和评估流程，通过收集外部安全信息，进行风险评估，并制定风险缓解措施。

案例 中国内地首家启动三星 Note7 手机风险防控措施

2016 年 9 月 10 日，公司获取到美国联邦航空管理局发布的关于三星 Note7 手机的禁令。经风险评估，公司迅速于 9 月 13 日制定《关于防范机上违规使用手机导致意外风险的

紧急工作要求》，对三星 Note7 手机电池燃烧或爆炸风险做好风险防控，成为中国内地首家启动 Galaxy Note7 风险控制的航空公司。10 月 26 日，中国民用航空局发布《关于禁止航

空运输三星 Galaxy Note7 手机的公告》，公司立即响应，当日即发布全面禁止 Note7 上机的提示。

我们的行动

境外安保管控

随着公司国际化进程不断加快、全球反恐形势严峻以及国家对反恐的日益重视，海南航空凭借先进的安保技术和执勤器械，引入国际标杆安保企业的培训方式，提升安保应急处置能力。

建立境外安保管理体系。制定《海南航空境外安保管理体系建设方案》，编写公司境外办事处航空安保工作手册，完善办事处安保培训机制。建立办事处对代理人的长效监管机制，打通境外安保信息传递渠道，建立符合公司发展需求的境外安保管理体系。

完成新开国际航线安保工作。开展新开国际航线安全风险评估，做好安保准备工作，确保航线按计划正常运行。



建设安全文化

安全与每一位员工、每一个岗位相关。我们通过开展覆盖全员的安全教育和培训，致力于打造以“诚信、爱心、纪律、责任、公正、沟通和学习”为核心要素的安全文化体系，让安全文化融入海南航空员工的血液。

特业人员教育培训

飞行安全是航空安全的重点，飞行员对飞行安全起着至关重要的作用。我们以飞行员核心能力为训练目标，以各种运行情景为训练素材，以教员为关键点，从训练内容、形式及检查标准等方面进行全面梳理，科学管理特业人员训练工作，提升飞行训练质量。坚持对违反安全文化的现象“零容忍”，做到严格纪律，严格落实。

创新培训模式。学习国际先进飞行人员培训经验，创新飞行学员培训模式，成为中国民航首家具备“运输航空副驾驶预备课程”（ACPC）资格的航空公司。

加强精品化理论培训。完成各机型题库模块化梳理与校对，全面推进实施中英文双语课件，为建立精品化理论培训奠定基础；举办首届飞行理论教学竞赛，深挖理论教学潜力，提升理论教学能力。

加强自主交流学习。建立学习小组，通过考核，发现优秀飞行员，加快其培养进度；召开新老机长运行经验交流会，新机长学习老机长丰富运行经验，提高操纵技巧和处置能力。

开展关键号位副驾驶转升带飞工作。充分利用机型教员资源，全面开展关键号位副驾驶转升带飞工作，评估各阶段带飞效果，开展针对性培训，由教员一对一带飞，促进副驾驶操纵技能有效提升。

案例 纾解飞行员压力，稳定飞行队伍

海南航空关注飞行员的思想动态，成立专门针对飞行员的一站式服务中心，注重培养人、教育人、激励人，力求解决思想问题准确到位，调动飞行员的积极性，稳定队伍，确保安全。

落实党政精神，提升工作氛围

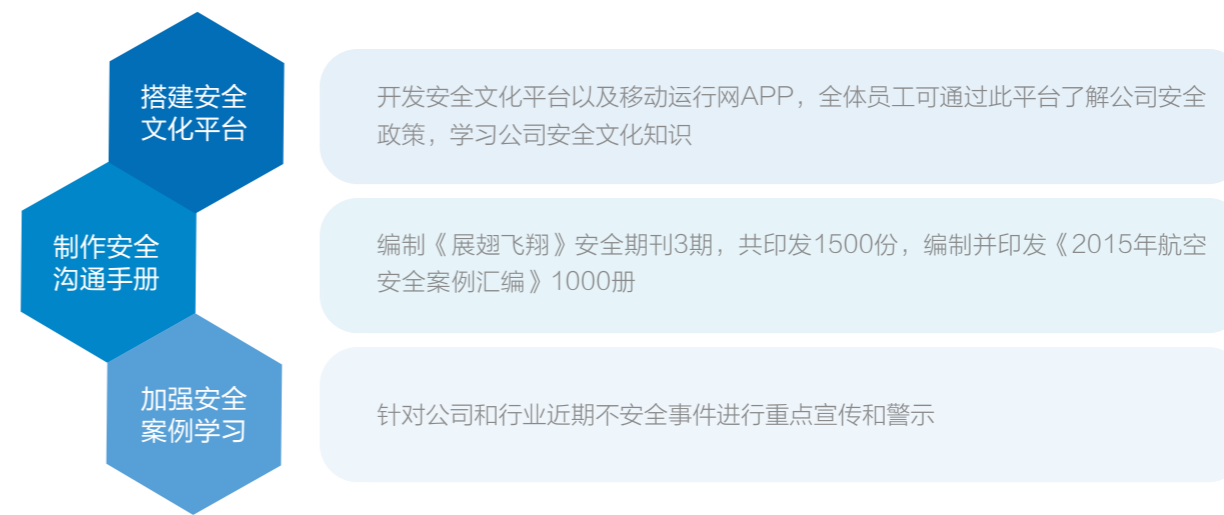
解决后顾之忧，做好后勤保障

做好日常管理，鼓舞员工干劲

分析思想状况，稳定飞行队伍

全员安全培训

我们通过安全案例学习、上线安全文化 APP 等多种形式的安全培训活动，将安全政策、安全管理理念、风险管理理念等向全员推广，明确面向不同层级人员的培训大纲，并纳入《安全管理手册》，确保安全培训覆盖至全体员工。



海南航空举办航空安保技能比武大赛

安全知识普及

航空安全离不开旅客的理解和配合。由于航空安全规定和流程专业性强，我们相继推出京剧版、葫芦兄弟版、醉氧海南版、超女版《安全须知》视频，并采用微博等新媒体平台和传统宣传单相结合的方式，使旅客能够轻松理解航空安全知识。



超女版《安全须知》



扫码观看超女版《安全须知》

创新安全技术

持续不断的技术创新活动与卓有成效的技术创新成果，为海南航空的安全管理提供了强有力的技术保障。

安全信息管理

我们在全国民航系统内率先推行安全主动报告制度，建立员工与公司管理层“自上而下，自下而上”的双向沟通渠道，促使一线员工更好地参与安全管理工作。通过建立安全信息的报告和处理渠道，收集、分析和处理各类安全信息，形成支撑海南航空安全运营的大数据库，支持安全管理体系的有效运行，保证持续安全运行。2016年，公司以开展中国民航安全绩效试点工作为契机，开展数字化安全管理设计，为后续数字化安全平台的开发打下坚实基础。

案例 推进数字化安全信息管理

2016年，海南航空搭建了以安全信息为驱动的安全绩效模型，完成指标库和关键流程检查单库设计，完成面向绩效的信息库和危险源库设计，共设计分析模型8个，数据库6个，标准字段1000余条。从运行概况、安全结果、核心风险、关键流程四个维度呈现公司的安全状态。

在机队维修方面，维修团队深化波音787可靠性管理工作，建立基于数据的管控，进行数据分析，制定提升措施，并落实B787可靠性改装工作。

2016年，公司B787机队的不正常千次率水平在全球排名第3，在国内排名第1。

重视安全技术应用

在现代航空运输体系中，科技对于航空安全的促进作用日益明显。我们积极自主研发新技术，在发动机机队管理、HORCS系统（运行风险管控系统），以及针对波音737NG飞机的飞行健康管理系统等方面，已经取得了多项核心技术突破，并达到国内行业领先水平，显著提升了安全管理水平。2016年，我们继续优化和提升HORCS系统，有效实现了航班风险的实时监控和辅助决策等功能，为签派员及飞行员实时决策提供较为客观的依据，降低了人为差错发生的概率。

HORCS系统升级，大幅提高签派放行工作效率

新增飞行计划多航路优选计算、外籍机组限制航路和机场警告、放行单备注添加机场场压提示、转换高度的高度层增加等实用功能。

引进SmartLanding系统，减少冲出跑道的风险

若飞机在着陆时未能满足预设安全标准，系统将通过听觉和/或视觉提示向飞行员发出警告，飞行员根据提示采取措施。

波音737NG机队EGPWS（增强型近地警告系统）菜单改装增强机组的情景意识，提高降落安全性

增加在飞机距离地面5英尺处的呼出提示，使飞行员有效控制飞行姿态，减少飞机重着陆问题。

在7个国内机场以及24个境外机场实施II类标准运行

提高低能见度条件下的航班运行能力，提升航班正常率及旅客服务水平。

我们的绩效

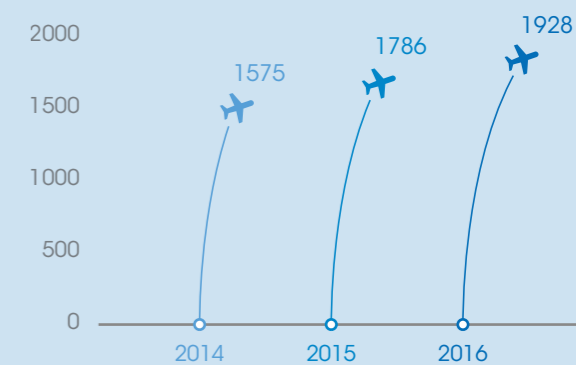
关键指标	2014	2015	2016
安全飞行时间（万小时）	50	52	59.3
飞行员（位）	1,575	1,786	1,928
外籍飞行员（位）	83	119	198
飞行训练次数（次）	6,806	8,698	11,068
航空安全机构JACDEC安全排名（名次）	8	5	3

单位：万小时



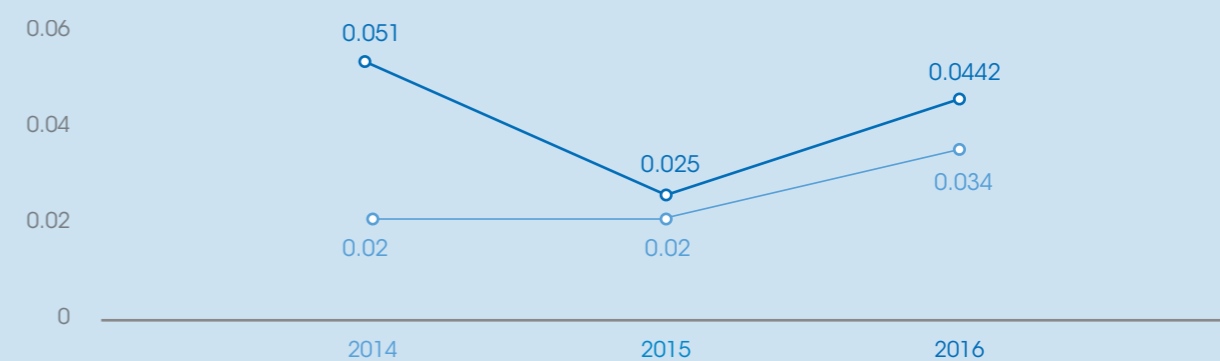
安全飞行时间

单位：位



飞行员数量

单位：%



○ 海南航空责任事故征候万时率

○ 中国民航责任运输航空事故征候万时率



02 以心为伴 美好之旅



乘务长广播

为了让您精力充沛、精神愉悦地到达目的地，我们开发“云端空厨”，将米其林美食带上万米高空，提供全球最佳的娱乐系统，引入空地互联网络，通过提供更具人性化和灵活性的服务，带给每一位旅客超越预期的飞行体验。



可持续航班 卓越品质航班

空中服务



高素质的机组人员

- 强化起飞、下降、着陆期间的平稳度等，让旅客避免受到或减少由于高度和速度的急剧变化带来的不适
- 接受严格训练、遵循SMILE法则的乘务员，为旅客呈现完美服务
- 乘务员处处留心，观察和估量旅客随时可能发生的需求
- 增加英语专业、小语种专业乘务员和外籍/台湾乘务员，为旅客提供贴心服务



宽敞、舒适的客舱环境

- 海南航空执飞北美航线的飞机均为当前最先进的波音787机型。该机型拥有更加出色的性能，飞行更平稳，噪音更低
- 宽敞的商旅座椅和舒适的乘坐空间
- 整洁的客舱环境



丰富的客舱服务

- 健康、多样化的空中餐食和饮品
- 高质量的娱乐视听系统和丰富的节目内容
- 丰富的节假日活动
- 海南航空专属香氛和品牌洗漱用具
- 贴心的特殊旅客Care More服务



地面服务



购票

- 推出海南航空APP，方便旅客购票
- 与喜乐航合作，推出微信及支付宝二维码支付等多种支付渠道
- 推出国内国际航线机上升舱和至优座选业务



专车接送

- 国际公务舱豪华车接送服务



值机

- 推广自助值机设备，节约旅客办理乘机手续时间
- 建立导盲犬数据库，为视觉障碍旅客提供便利服务



冬衣寄存服务

- 冬季出发前往南方城市时，可在始发站寄存冬衣，在返程时领取



行李托运

- 投放自助行李托运设备，方便旅客自行办理乘机手续并托运行李



通关

- 在首都机场T2航站楼启用出境自助通关系统，旅客自助通关比人工检验过检速度快4-5倍



中转行李

- 推出国内转国际“通程值机”服务，减少中转提取行李的麻烦

可持续发展背景

- 全球航空客运需求稳健增长，服务旅客人数稳步提高
- 实施“走出去”战略，建设世界级卓越航空企业，打造国际服务品牌成为必然选择
- 海南航空肩负传播东方待客之道的责任，为旅客提供超越预期的服务体验

我们的策略

海南航空遵守行业标准，倡导“以客为尊”，关注每一处细节，将“东方之美”融入到服务旅客的每一个环节，让每一次旅程都充满温馨与惊喜。

倾听客户心声

基于“以客户关注为焦点”的服务宗旨，我们持续开展问卷型客户满意度调查，自 2015 年起搭建了与客户持续互动的多层级 VOC (Voice Of Customer) 旅客满意度调研平台，前置化服务风险管控，完善客户投诉服务机制，促进服务问题的敏锐感知。2016 年，我们收集了 4000 多条 VOC 建议，并进行了针对性改进。

改进措施

提高系统自动审核率及人工审核过程管控，缩短电商退票退款时间。

通过对外屏蔽旅客电话信息等手段，大幅降低旅客接收短信诈骗的可能性。

惩处、清理违规销售代理人。

降低不正常航班热线溢出率，努力提高特殊航班旅客通知率。



我们的行动

首家

国内首家公安部认可使用出境自助
审验通道的航空公司

方便快捷的“减法”服务

优化流程与服务，不仅在于更多“加法”服务，还有“减法”服务。在条件许可地区，我们梳理服务流程，将地面服务由原来的 11 个固定步骤简化为 4-6 个，节省旅客时间。

案例 国内转国际“通程值机”服务

旅客使用国内转国际“通程值机”服务，在国内始发站可办理中转航班的多段登机牌，且托运行李可直挂至目的地。旅客仅需根据中转站服务人员引导办理通程确认及海关申报手续即可进入国际隔离区候机，大大减少了旅客在中转时提取行李的麻烦。2016 年，公司通程值机境外站点覆盖罗马、多伦多、西雅图 3 个城市，境内覆盖北京、西安 2 大枢纽及 12 个通程终端城市。



娱乐视听系统

高质量的娱乐视听系统和丰富的节目内容是愉悦度过空中旅途时光的方式之一。我们不仅对娱乐系统界面进行全新改版，还增加节目内容，在国际航线商务舱提供高品质的 BOSE 降噪耳机，打造愉悦流畅的空中视听空间。

片源多：电影总量在国内航空公司排名第一，让旅客有更多选择。

易操作：娱乐系统操作简单，画质清晰；如由于飞机机型导致屏幕离客户较远时则配置 iPad。

噪音低：2016 年，海南航空国际航线商务舱全面使用 BOSE 出品 QC25 降噪耳机，其降噪功能可隔绝 90% 的环境噪音，旅客以很轻的音量，就可独自陶醉在音乐与电影的世界里。

能上网：波音 787-9 客机搭载机上 WIFI 技术，实现空中接入互联网。



案例 “梦想+、新体验”

互联网时代的人们对客舱里封闭、零互动的体验难以忍受，海南航空在空中搭建全新的客舱生态系统，致力于空地互联技术的应用和推广。2016 年 6 月，海南航空首架波音 787-9 梦想客机成功举办首航仪式

暨新产品机上发布会。本次空中发布会首次在万米高空实现现场直播，全球网友通过直播平台可以实时了解活动详情，为广大网民带来互联网传播新体验，让旅客体验前沿科技带来的惊喜。

此外，海南航空全新产品如松下公司最新的 eX3 机上娱乐系统和虚拟现实（VR）技术，以及全舱配备的 BOSE 降噪耳机，让旅客能够在空中观看全景视频。

空中五星级美味

我们打破“机上餐食不能美味”的魔咒，根据旅客口味偏好，不同的时令节气和地域特色改善餐饮种类。例如在冬季来临时，海南航空会贴心地把北京、海口、宁波、杭州、新疆等地出港航班的早餐由冷餐改为热餐，样式也十分丰富，包括炒面、粥、甜点、水果等。

我们优化旅客用餐时间和流程，对于有宗教信仰、医疗需求及饮食喜好的旅客，可通过海南航空官方网站或致电 95339 客服热线咨询及预订特殊餐食。



案例 云端空厨

海南航空联手餐饮权威机构，培训具有餐厅专业能力的空厨乘务员，为商务舱旅客提供“云端空厨”特色服务，让旅客通过乘坐海南航空飞机品尝到全球美食，满足旅客健康、个性化的饮食要求。



提供更健康搭配	满足更多样需求	推荐更精准美食	确保更专业呈现
由五星级酒店或米其林星级主厨打造专属的云端餐单，为商务舱旅客提供更健康、合理的饮食搭配及酒水。	针对各地区旅客不同的口味偏好，根据季度及本航线星级酒店合作的特色餐品，向旅客推介适宜的餐品和饮品。	云端空厨通过与旅客交流，并按照航线记录的旅客餐食喜好推荐美食，在餐饮结束后主动沟通餐感受以及对餐品的建议。	云端空厨需监控商务舱各类餐食的烘烤温度、主要菜品的摆盘呈现及摆盘后温度维持等环节的操作。

我们充分考虑航食的安全性，关注：

- 食品安全
- 食用油安全
- 食品的时效性
- 食品温度控制
- 食品绿色包装

在此基础上，我们关注：

- 食品的多样化
- 食品的美味
- 食品的色彩与摆盘



贵宾室改造升级

贵宾室服务是五星级品质服务的重要环节。2016 年，海南航空斥资近亿元人民币新建及改造升级部分贵宾室。

更私密的空间：在北京、西安、杭州、广州等地建设全新贵宾室，给旅客更多私人空间，消除舟车劳顿。

更多样的选择：在服务方面增加外籍服务员，在餐饮方面与国际餐饮公司合作，使旅客有多种贴心选择。

更优雅的环境：聘请顶尖设计师，以独到的理念和视角为客户提供美观的环境。

更环保的装修：改造过程中尽量选取无甲醛、无污染的环保材料；在作业区搭建材料加工用房，减少施工材料加工时对周围环境的污染。



全力提高航班正常率

海南航空实施“提升措施区域化、管理工作常态化、流程管控精细化、分析手段数据化”的质量控制体系，切实提高航班正常率。

2016 年，海南航空航班正常率为 78.29%。在 2016 年首都机场运管委举办的评优活动中，海南航空北京基地获得最佳效率奖。2016 年 10 月，海南航空单月获得中国民航十大航空公司正常率第一名。



78.29%

航班正常率

100 倍

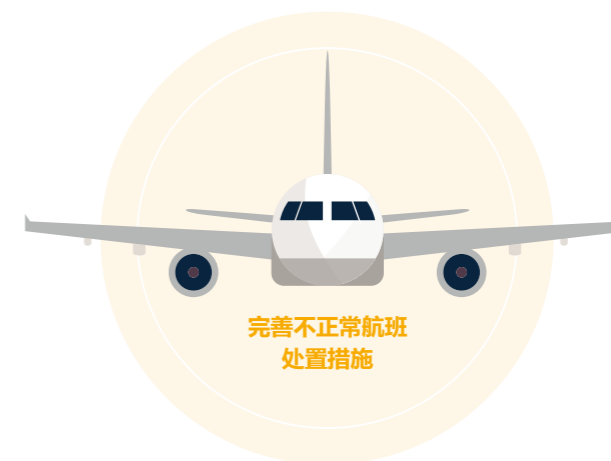
不正常航班电话通知旅客效率提升

24 倍

不正常航班短信通知旅客效率提升

- **明确航班保障标准、制订标准模型。**下发《海航股份 2016 年航班正常率提升方案》，成立正常率专项攻关工作组，完成 16 个专项提升项目，并有效实施一体化正常率预警机制。
- **实施航班计划优化论证。**2016 年共优化 160 条航线时刻，冬春航季航班过站达标率达 98% 以上，从源头提高航班正常性。
- **执行运行质量审核制度，同时对整改效果进行持续监控。**2016 年度共优化工作流程及节点操作问题 192 项。

搭建“海航服务指挥工作平台”，直接关联运行调整与旅客服务信息，旅客服务信息从人工查询转为系统主动告警模式。



针对中转旅客建立一整套运行服务流程，保障旅客中转衔接。

将飞行偏差前兆等准危机管理纳入相关运行席位职责，并对不正常航班应急预案开展常态化检查。

收集各类国际、国内不正常航班案例，分析总结制作成学习案例，反馈给各运行服务触点单位，有效提高应对航班长时间延误处置水平。

开展责任营销

为保护旅客权益不受损害，海南航空积极开展责任营销，不断优化旅客每一次旅程。

“官网最惠”保障，旅客在官网购票比其他渠道具有更高性价比。

OTA平台整治及管控，规范在线客票销售市场。

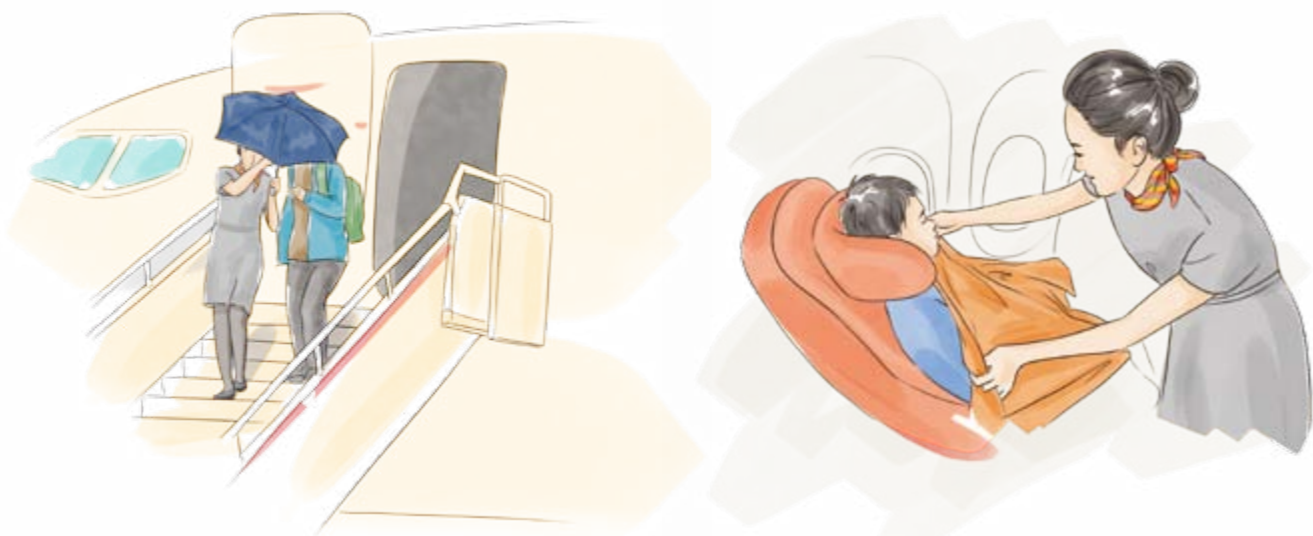
完善系统功能，如登机牌显示价格、CRS系统出订一致及群组设置等，有效规避违规加价等行为。

开展国内客票销售代理人履约信用调查工作，全面修订代理协议，优化渠道销售品质。

针对各类旅客投诉事件，安排专人解决，并在事后进行专项整改。

Care More 暖心服务

服务创新永无止境，只要处处留心，就有可无限延伸的服务空间。海南航空以平等之心善待每一个人，用仁爱之情关怀旅客。我们力求超越旅客期望值，多问一句、多看一眼、多做一点，推出了 Care More 服务原则。



爱意满满的旅途

2016年1月底，西雅图=北京航班上有位儿童旅客当天生日，乘务组得知后，精心为小朋友制作了卡通笑脸水果蛋糕和巧克力拼盘，并制作生日贺卡送给小旅客。此航程中，一位女士心脏病突发，客舱经理和当班乘务员对其不间断地进行照看。乘务员的耐心与友善不但让该女士感动不已，并感染了其周围的旅客，特写意见卡对全体乘务员进行表扬。

关爱吸氧旅客

2016年12月中旬，在圣何塞=北京的航程中，一位旅客突然失去意识晕厥，乘务组立即开展急救措施，待旅客吸氧后意识恢复并好转，乘务员协助其调整座位并持续关注给予照顾，落地前乘务组为旅客申请地面轮椅服务，旅客深受感动，手写一封表扬信表示感谢。

针对特殊旅客不同特点和需求提供相应服务

- 为单独乘机的年长旅客、儿童及孕妇提供无人陪伴服务，如始发站送机、空中专门照顾、目的站接机等。
- 为婴儿旅客、行动不便旅客准备 Care More 产品，如机载轮椅、婴儿摇篮等。
- 精心打造“儿童世界”娱乐专区，提供多部优秀电影、动画片，30张少儿音乐专辑和15个特色儿童游戏，为小旅客开启欢乐的童真之旅。

“海南航空作为全球服务最为领先的航空公司之一，东方之美的精品服务成为海航参与国际竞争的一个显著的优势，不断赢得全球消费者的青睐。”

——SKYTRAX 主席 Edward Plaisted



服务障碍旅客

2016年9月底，陕西省肢残人协会一行16人乘坐海南航空两个航班赴台湾参加第三届两岸无障碍论坛，其中十一名旅客为障碍旅客，七名为紧急撤离时需他人协助的障碍旅客。查收保障信息后，两个乘务组制定了完善的航班保障方案，用航程中细致热情的服务，圆满保障该团队的出行。旅客真切感受到海南航空的服务品质。

物归原主

2016年3月的一天，厦门=西安=兰州的航班飞机降落兰州机场后，在清仓过程中，乘务员发现一遗落的挎包，包内有身份证、银行卡以及大量现金。此时失主在西安正焦急地寻找挎包。结合当时后续航班还要飞回西安的情况，在与兰州、西安地面工作人员认真详细地确认旅客信息后，乘务组将旅客所遗落的包带回西安，以最快的速度将钱包归还到旅客手中。

保护客户隐私

公司严格客户信息流程管理和教育宣导，投入大量资金进行技术升级，未出现过因自身问题导致的客户隐私泄露问题。

公司对移动运行网的权限以及设备限制进行控制，乘务员仅能通过个人公司账号及密码登陆后查询其所执行航班的旅客信息，且仅能在至多三部移动设备中登陆，避免个人账户被盗用导致旅客信息泄露的风险，提高信息保密性。

提升会员服务

2016 年，金鹏新会员体系全面落实。海南航空提供多达 24 项金鹏会员独享权益，于细微处彰显五星服务品质。

首家

中国大陆首家实现积分在线实时兑换酒店的航空公司，里程积分可供兑换全球数十万家酒店

让金鹏会员享受更多优惠、更高品质的服务

提升金鹏会员地面、空中服务标准，
不断改善会员乘机体验。

为顺应移动互联趋势，建立全新金鹏网站，以多样
的语言版本服务全球会员，满足会员多样化需求。

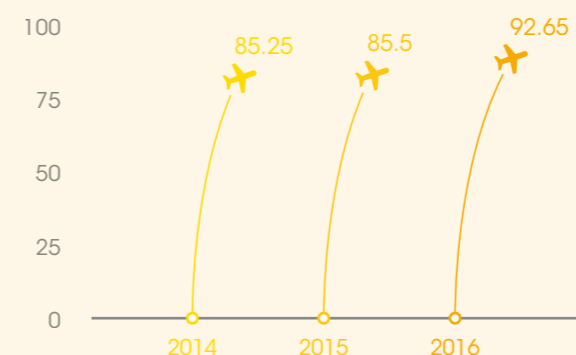
与全球著名的三大在线酒店预订平台
Rocketmiles、Agoda、Kaligo 合作。

提升积分入账效率，为提
供更便利、更优质的会员
服务奠定坚实基础。



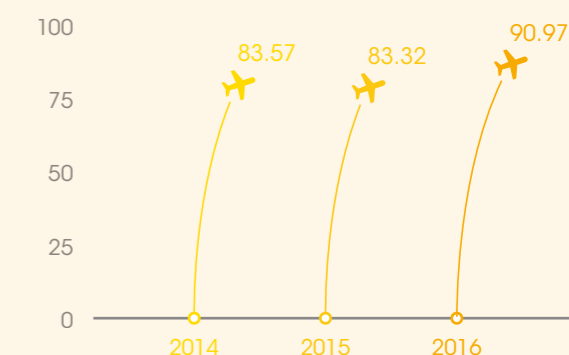
我们的绩效

单位：分



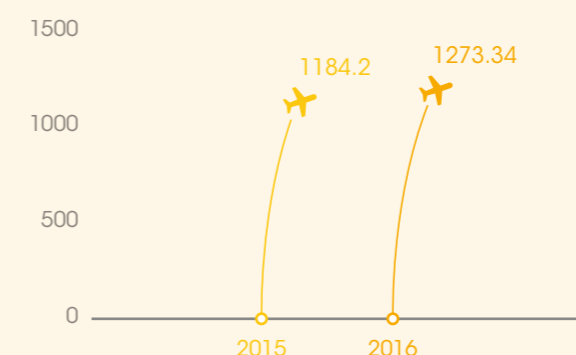
客户满意度 (客舱服务)

单位：分



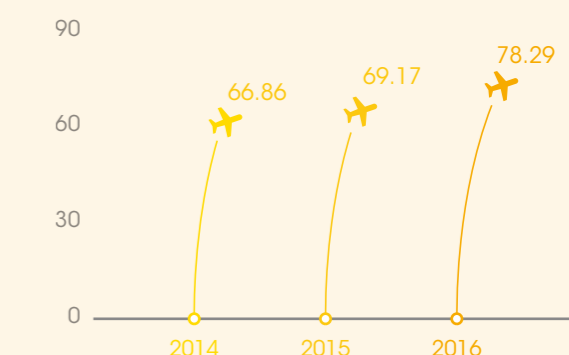
客户满意度 (地面服务)

单位：起



投诉受理

单位：%



航班正常率



乘务长广播

民航业是国民经济的重要基础产业，民航业的发展程度体现了国家的综合实力和现代化水平。我们始终将增强企业的发展能力作为重要任务之一，关注国际化合作机会，提高品牌建设能力，与合作伙伴携手共同促进行业进步和国家繁荣发展。

03 以诚为伴 共赢之旅



可持续航班 互利共赢航班

增强 发展能力

- 拓展国际航线。以北京、上海为枢纽，以欧洲和北美市场为重点，加大中国至欧美一线城市的开航力度，同时寻求机会拓展东欧、拉美、非洲等新兴航空市场的航线网络

- 打造国际品牌。以提升品牌价值为导向，重点开展国际品牌建设，多维度持续提升品牌价值与品牌溢价能力

促进 文化融合

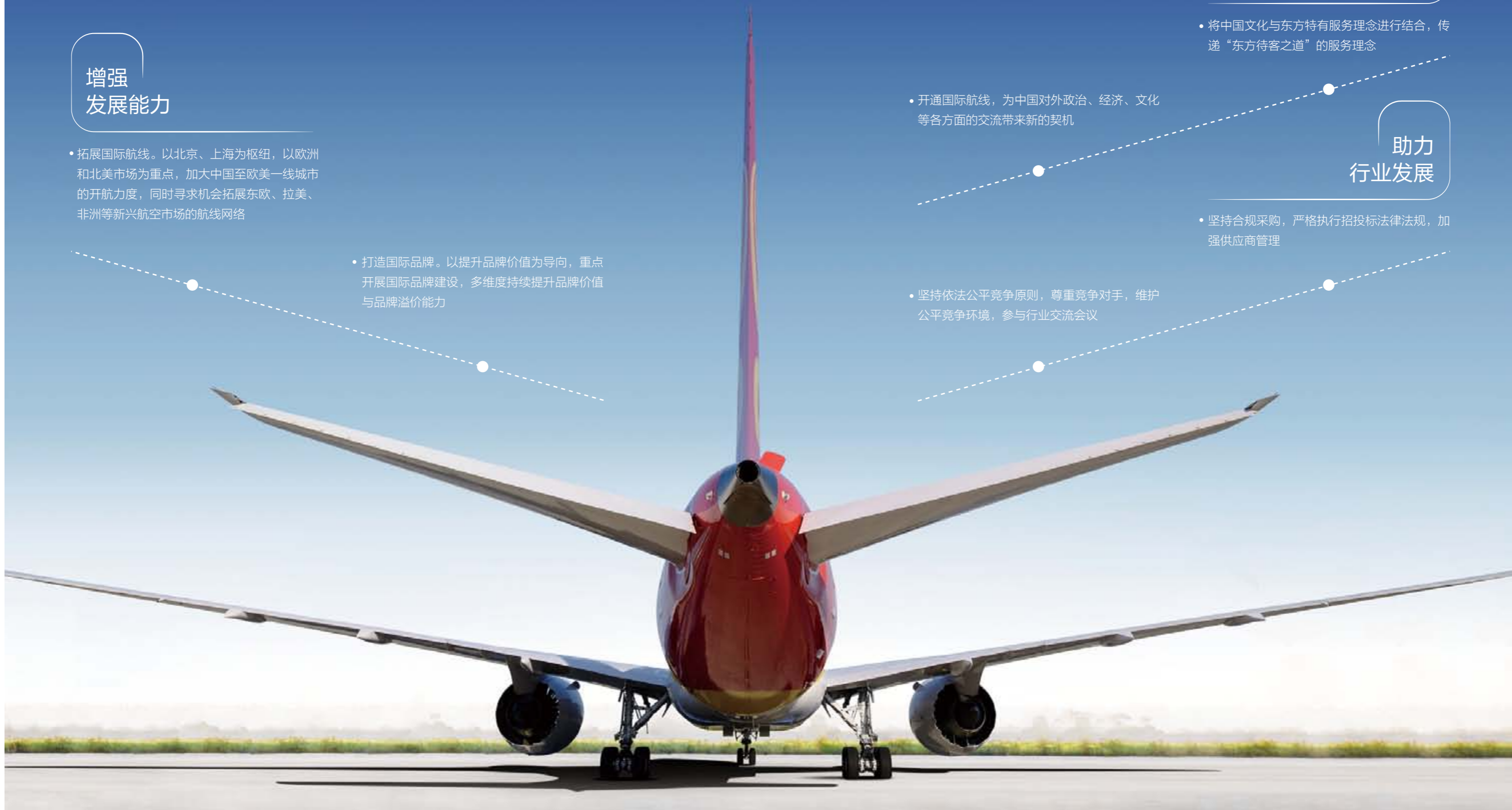
- 将中国文化与东方特有服务理念进行结合，传递“东方待客之道”的服务理念

助力 行业发展

- 开通国际航线，为中国对外政治、经济、文化等方面的交流带来新的契机

- 坚持合规采购，严格执行招投标法律法规，加强供应商管理

- 坚持依法公平竞争原则，尊重竞争对手，维护公平竞争环境，参与行业交流会议



可持续发展背景

- 国内旅客量稳步增长，中国出境游仍保持上升态势
- 国际化战略是中国民航“十三五”时期的重点工程，国家大力实施“一带一路”战略，为航空企业布局全球航线网络搭建平台
- 随着信息技术和网络社会的发展，以及各种社会问题的出现，共享成长逐步获得企业的认同



我们的策略

面对错综复杂的经济环境和民航运输行业环境，海南航空积极探索创新，将中国传统的管理理念及西方先进的管理技术融合，建立阿米巴内部购销体系，实现精细化管理。不断深耕国内市场，增强区域市场优势，加速拓展国际市场，完善国际航线网络布局。海南航空注重与上下游价值链伙伴共同分享成功，不断加强供应商的责任管理，参与行业交流，提升可持续发展能力，共同促进行业进步和国家经济繁荣。

我们的行动

拓展航线网络

海南航空专注打造国际国内高效互动的、品质型、上规模的卓越型世界级航空网络。紧密结合国家战略，实施差异化竞争策略，在打造北京核心门户枢纽外，构建第二、第三区域枢纽，加速开拓欧美澳市场，并形成规模经营，国内着力建设主要公商务市场精品航线网络，在重点区域市场实现国际网络与国内网络的高效互动，构建起区域网络优势。

案例 北京直飞曼彻斯特成功起航

2016年6月，海南航空的空客A330从北京出发，经过十多个小时的飞行直达英国，平稳降落在曼彻斯特机场，标志海南航空正式开通北京=曼彻斯特直航航线。这条直航航线将进一步完善海南航空在欧洲的优质洲际航线网络，为国际出行的旅客提供更多便利选择。海南航空北京=曼彻斯特航线实现了北京、曼彻斯特这两大城市之间的首次直航，是对“一带一路”战略与“英格兰北方经济中心”合作计划的呼应与支持。直航航线不仅架设了两座城市空中交通的桥梁，也在云端架设了新的丝路沟通桥梁。



打造国际品牌

我们以提升品牌价值为导向，开展国际品牌建设，从品牌战略规划、国际化品牌推广、企业社会责任等方面进行品牌规划，致力于打造世界卓越航空品牌。2016 年，我们深入开展品牌调研，统筹制定公司品牌发展战略，不断加强服务品牌及安全品牌建设，结合国际航线开航策划组织首航系列活动，增强境内外品牌知名度和美誉度，持续提升品牌价值。



8.33 亿美元

海南航空 2015 年品牌价值达到



海南航空连续第六次入围知名品牌及市场研究公司 Millward Brown Optimor 2015 年度“BrandZ 最具价值中国品牌 100 强”榜单，标志着海南航空在拓展国际化品牌建设方面成效显著。



海南航空连续六年荣膺“全球 SKYTRAX 五星航空公司”称号，是国内唯一一家荣膺该称号的公司。



海南航空获世界旅游大奖 (WTA) 授予的“亚洲最佳航空公司”“亚洲最佳商务舱”“亚洲最佳空服人员”“亚洲最佳机上餐饮”奖项。



全球航空公司与机场服务权威调研机构 SKYTRAX 向海南航空颁发五星航空公司奖牌



组委会向海南航空颁发奖项



颁奖嘉宾向海南航空颁发奖杯



孩子们与海南航空“功夫熊猫”主题飞机留念

促进文化融合

我们坚持胸怀全球、造福全人类的企业文化理念，秉持东方以人为本、和谐统一的文化精髓，在国际化进程中充分发挥航空业务优势，将实现社会利益与企业利益联系在一起，以新商业文明精神作为指导，提高

服务质量，塑造国际化服务品牌，从满足客户深层次需求出发，将中国文化与东方特有服务理念进行结合，传递“东方待客之道”的服务理念。

随着海南航空国际化步伐加速，越来越多国际航线的开通，为中国对外政治、经济、文化等各方面的交流带来了新的契机，在新时代背景下中西文明的接触与碰撞搭建了新的通道与桥梁。

案例 再度开启台湾招聘，助推两岸友好发展

以民航为媒，助推两岸关系友好发展。继 2015 年首次招聘，2016 年海南航空再度开启台湾空乘招聘，不但为国际化战略增添了更多“软实力”保障，更推动了两岸优秀人才文化交流，为推动两岸关系和平发展提供了正能量，发挥了积极作用。



推出“功夫熊猫”主题涂装客机，有力推动了中国与北美之间的交流往来，提升海南航空品牌的国际影响力和跨文化交流能力

案例 助力中美文化交流

2016年，国家主席习近平邀请美国林肯中学学生对中国进行了为期一周的友好访问。学生们乘坐海南航空HU495航班由北京直达西雅图，返回美国。海南航空打造的功夫熊猫涂装主题飞机，为林肯中学师生提供了贴心、温馨的舒适归国旅程，让这些中美交流小使者们对中华传统文化留下最美好的回忆。

中国文化装饰

飞机外部涂装和客舱内饰都以功夫熊猫作为主元素装饰，并加入中国特色的传统剪纸艺术与中国结作为烘托，让学生们感受到浓郁的中国传统文化氛围。

中国文化活动

乘务员为大家准备了笔墨，邀请同学们与旅客们共同用毛笔书写“福”字，并将自己所书写的“福”字赠送给对方，互送祝福，象征中美友好。



乘务员在机上与美国林肯中学学生们一起书写“福”字并与中国旅客们互赠留念



406[↑]

供应商数目

打造责任供应链

加强供应链管理已成为企业提升核心竞争力的重要趋势。我们深知要打造可持续的供应链，需要积极回应利益相关方的需求。因此，我们严格遵守招标投标法律法规，坚持合规采购，加强供应商管理，期望通过提升透明度和持续沟通合作，共同来保障供应链的可持续性。

助力行业发展

我们坚持依法公平竞争原则，尊重竞争对手，维护公平竞争环境，秉持开放发展的理念，分别与IATA、飞安基金会、FAA等国际安全机构建立数据共享和交流，助力行业发展。

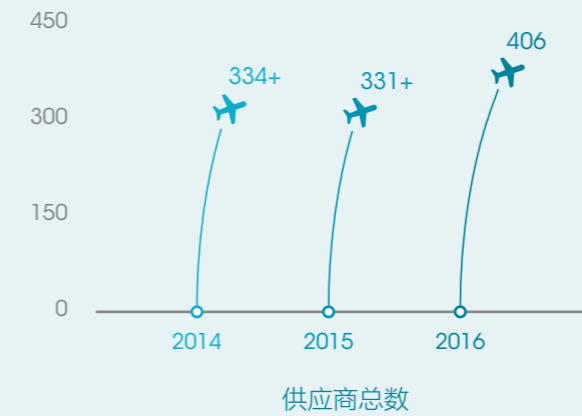
2016年，安保部参加由国际航空运输协会IATA、国际机场协会ACI、国际民用航空组织ICAO合作举办的第二十五届世界航空安保大会，共同研讨当今航空安保领域面临的风险及未来的工作目标。

我们的绩效

关键指标	2014	2015	2016
营业收入(亿元)	360.44	352.25	406.78
净利润(亿元)	26.43	32.57	34.10
总资产(亿元)	1,219.82	1,253.81	1,481.44
基本每股收益(元/股)	0.213	0.246	0.210
可用座公里(万座公里)	6,826,853	7,511,215	9,444,154
运输总周转量(万吨公里)	610,945	681,984	844,465
客运总周转量(万吨公里)	523,529	584,152	731,308
货邮总周转量(万吨公里)	87,415	97,832	113,157
飞行总公里(万公里)	38,269	41,315	50,714
总飞行小时(小时)	594,341	636,824	779,520
飞行班次(班次)	260,911	268,527	322,675
飞机日利用率(小时)	10.40	9.67	10.07
旅客运输量(万人)	3,559.67	3,859.77	4,702.31
货邮运输量(万吨)	36.07	38.47	40.74
客座利用率(%)	86.86	88.19	87.83
综合载运率(%)	84.45	87.54	87.08

注：以上数据涵盖中国新华航空集团有限公司、长安航空有限责任公司、山西航空有限责任公司、云南祥鹏航空有限责任公司、乌鲁木齐航空有限责任公司、福州航空有限责任公司、北京科航投资有限公司等子公司

单位：家



单位：家



单位：家



单位：家





04 以绿为伴 低碳之旅



乘务长广播

作为航空业的一份子，我们对这片承载自己梦想的天空饱含热情和感恩。我们关注节能减排，关注气候变化，关注生物燃料，关注生态文明，关注绿色航空生态圈的建设。我们在整个服务链输入绿色出行理念，与您一起，打造一条从地面到空中的“绿途Green Tour”。



可持续航班 绿色航班

减少三废排放

- 保护水资源，使用新型水洗设备，减少废水排放
- 垃圾分类，减少固体垃圾排放
- 使用新型客机、控制起飞航速等，减少噪声污染

提升绿色意识

- 提倡使用太阳能、新能源汽车等
- 发起“碳抵消”公益项目，以航程积分换碳汇林种植
- 机上用品尽量减少一次性用品，如机上环保睡衣可带回家多次使用

倡导绿色办公

- 文件文档全部以电子版形式存档
- 引导员工使用PAD、手机、电脑等载体工具
- 使用无纸传真管理系统、云打印等设备
- 做好纸张、油墨等耗材的精细化管理
- 使用再生纸
- 双面、一面两版式打印或复印

绿色飞行

年轻高效的机队

- 优化机队结构，淘汰老旧机型和燃油效率不高的机型
- 实施飞机改造，对发动机进行升级，加装碳纤维复合材料的翼梢小翼，降低油耗的同时，可以在起降阶段降低噪音

飞机减重

减少机上纸质用品

- 推出损坏率低、重复利用率高的PP塑料材质安全须知
- 使用iPad，减少纸质杂志数量

机上用品减重

- 研发并使用电子飞行包（EFB）
- 新型轻质厨房改造
- 碳刹车改造
- 新型航空涂料
- 轻质救生船
- 采购轻型集装箱
- 轻质机组装备

技术减排

- 实时优选航路
- 计划业载优化
- 减小爬升推力
- 计划落地剩油控制
- 重心优化控制

地面减排

- 地面电源代替机载APU，降低燃油消耗，同时减少APU维修成本
- 优选跑道
- 优化滑行线路

可持续发展背景

- 《巴黎协定》对全球绿色低碳发展提出更高要求
- 2016 年 10 月，国际民航组织（ICAO）第 39 届大会公布了第一个全球性行业减排市场机制
- 我国“十三五”规划明确提出要推进交通运输业走低碳发展的道路，此外我国计划于 2017 年启动全国碳交易市场，航空运输业将首批纳入其中
- 海南航空客运人次、货邮总量持续快速增长，对节能减排目标构成压力

我们的策略

海南航空以“绿色生活的倡导者、绿色产业的引领者、绿色服务提供者、绿色发展的先行者”为战略目标，积极推动绿色航空发展，立志成为航空业绿色发展的标杆企业。

为推进“绿色航空”品牌落地，2016 年，海南航空成立以公司总裁为组长、各部门总经理为副组长的绿色行动小组，从“绿途”和“绿芯”两方面开展工作。

绿色全面能源管理体系

- 从细微处着手
- 从节能技改到优化管理
- 从单个项目到系统化推进
- 实现节油降耗，提升公司竞争力

能源管理体系年度审核

- 审核过程中未发现不符合内容
- 继续保持现有CSCR能源管理体系资质

能源管理体系

案例 飞行员实施“碳减排”行动

“减少碳排放”是海南航空从公司到个人重点关注的主题。海南航空每年针对飞行员开展节能减排知识培训和节油奖推广，强化飞行员节能意识，使飞行员可以通过向塔台管制申请临时优化航路、缩短飞行距离、申请最优飞行高度、控制平均飞行高度变化等飞行操纵过程，来实现飞行过程中的节油。

我们的行动

我们积极参与国际、国内碳交易市场建设，内容包括碳交易边界、免费配额分配方法、监测体系与排放报告制度、碳排放许可制度等项目的谈判商定，并致力于成为世界级“零碳排放”航空企业。

打造空中绿途

我们希望凭借自身与伙伴的共同努力，保护澄澈明净的蓝天。我们通过优化机队结构、实施技术改造、多举措开展管理等全面绿色行动，打造“绿途 Green Tour”。

多种途径开展飞机减重

- 787 碳刹车改造：选择新型碳刹车，每个重量下降为 112 公斤，整机装配 8 个刹车，总计减重 368 公斤。
- 新型飞机喷漆：选用新型航空涂料 BCCC 系统，可延长喷漆周期，降低喷涂施工中污染物排放，只需喷涂 5 层，可减轻飞机重量约 15 公斤/架。
- 轻质救生船项目：采用可靠性更高的气瓶，缩减救生船内部气瓶的数量，有效减轻救生船的重量。
- 轻型集装箱采购：按单架飞机平均集装箱/板配置，使用轻型/超轻型集装箱单架飞机可减重 320 公斤，年减排量可达 290 吨。
- 轻质机组装备：采购新款轻质机组装备，总减重可达 7248.9 公斤，每个机组成员每年约飞行 1000 小时，年减排量约 900 吨。

“每年 365 天，天天低碳日；每日 700 班，班班低碳行。”
——国家发改委应对气候变化司副司长孙楨对海南航空节能降碳工作充分肯定

案例 新建停车楼太阳能发电项目

美兰基地使用太阳能光伏发电，在新建停车楼局部屋面设置多晶硅太阳能电池板，并采用与城市电力自动并网技术。项目面积约为 680 平方米，总发电量约为 100 千瓦，预计每年节电 16.76 万千瓦时（约合 15.5 万元/年），折合标准煤 60 吨标准煤/年（电力等价值折标系数：3.6）；按照系统运行 25 年计算，使用期内总节能量约 1500 吨标准煤。





案例 使用航路优选，服务节能减排

2016年，A330 机队与 B787 机队共计 38 架飞机使用实时航路优选服务，通过飞行高度优化与航路直飞，按现有机队规模与航线结构计算，每年约可节油 2000 吨，减少二氧化碳排放 6300 吨，同时平均可缩短国际航线机上准备时间约 20 分钟。



实时航路优选系统

案例 创新优化中国首条跨国国内航线航路

海南航空联合满洲里机场积极推动北京=满洲里航线经由蒙古国上空航路截弯取直、缩短距离。2016年2月，海南航空北京=满洲里航线开通，成为中国民航第一条飞越他国领空的国内航线。优化后的新航线，航程较现有航线缩短 159km，按照 B737-800 客机计算，相关航路优化一年将节省 70 万元运行成本，减少航油消耗约 100 万吨。



开展“碳抵消”公益项目

我们心系航空业的发展和成长，倡导可持续的消费方式，致力于促进绿色航空发展。

2016 年，我们与中国绿色碳汇基金会合作开展“绿途 - 碳抵消”公益项目，启动碳积分补偿计划，引导旅客购票时自愿进行“碳抵消”，并建立旅客绿色足迹数据库。这是国内航空公司首次推出以抵消碳足迹为形式的公益项目。

项目初期，公司已向中国绿色碳汇基金会捐赠 50 万元用于海口东寨港红树林保护与修复，后续以防霾治沙为主题向各基地城市推广种植养护树木。海南航空每年还将推出“绿色达人”项目，推动公众关注绿色项目。



在第二届海航社会责任论坛上启动“碳抵消”项目

延伸阅读 绿途碳抵消公益项目

“绿途碳抵消”公益项目是一个自愿性参与的项目。旅客购票时，可利用碳抵消计算器计算航班衍生的二氧化碳排放量，并自愿选择以现金或金鹏积分进行碳抵消。海南航空将抵消所得投入环保项目，以帮助抵消旅客飞行所产生的二氧化碳量。筹得的捐款将赠予中国绿色碳汇基金会用于植树造林，海南航空不赚取任何利润，同时旅客可以实地查看捐赠的树林，减排计划的实质效益均由中国绿色碳汇基金会认证。



扫码参与碳抵消项目



绿色航空宣传视频截图



扫码观看视频

共建绿色航空生态圈

为应对全球气候变化，绿色经济发展模式已在全球达成共识。作为推动经济全球化发展的重要纽带，我们积极发挥绿色航空的示范效应，努力提高各利益相关方应对气候变化的能力，更好地推动全球碳减排目标的达成。

案例 联合发起 GAIN 项目，推动建立绿色产业生态圈

2016 年 6 月，在首届绿色航空国际论坛上，包括海南航空在内的 28 家可持续发展伙伴联合发起成立“绿色航空倡议网络”（GAIN），旨在打造航空领域具有全球互联、跨界交互、产业协作、联合创新等特性的

新型合作平台。GAIN 平台是国内首个企业主导成立的以可持续发展为核心的绿色航空网络联盟，推动航空业的发展模式由关注“服务”“安全”，向关注“服务”“安全”“绿色”三位一体转变，让越来越多的企业和组织参与到绿色航空的活动中，为全球航空业的可持续发展开辟了新的路径。

公司制作的手绘版绿色航空宣传片，在首届绿色航空国际论坛上播放，获得参会嘉宾一致好评。



案例 支持中国航空业首份《绿色航空白皮书》的编制

海南航空积极支持并参与中国航空业首份《绿色航空白皮书》的编制工作，为行业提供绿色创新解决方

案贡献力量。在白皮书编制过程中，海南航空积极参与白皮书编制讨论，分享绿色航空实践案例，并承办利

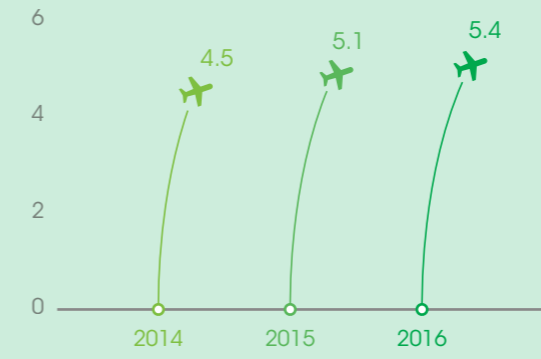
益相关方沟通会，邀请《绿色航空白皮书》编制组专家和代表调研参观海口营运基地。

我们的绩效

关键指标	2014	2015	2016
总能源消耗 (吨标煤)	2,558,576	2,815,279	3,495,626
航空煤油消耗 (吨)	1,504,235	1,597,195	1,921,057
单位里程能耗 (吨/万公里)*	45.44	46.31	46.85
单位里程能耗 (国内) (吨/万公里)*	44.06	44.46	44.52
单位里程能耗 (国际) (吨/万公里)*	56.28	56.90	57.87
万元产值温室气体排放吨数 (吨)	1.52	1.71	1.84
单位里程温室气体排放吨数 (吨/万公里)	143.13	145.88	147.56
公司温室气体排放量 (吨)	4,738,340	5,031,164	6,051,330
引进新飞机 (架)	20	31	25
总耗水量 (吨)	577,488	481,152	513,645
北京运营基地耗水量 (吨)	356,879.41	266,354	326,564
海口美兰基地耗水量 (吨)	53,656	62,316	60,228.46
产生航材废料总量 (项次)	4,707	8,694	14,755
年度节约用水 (吨)	1,697.83	2,662.09	2,570.33

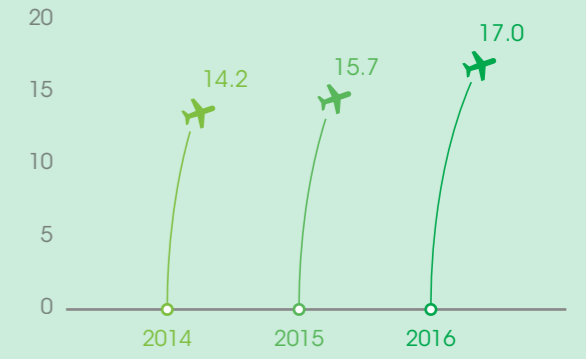
注: 带*数据为航油能耗

单位: 万吨



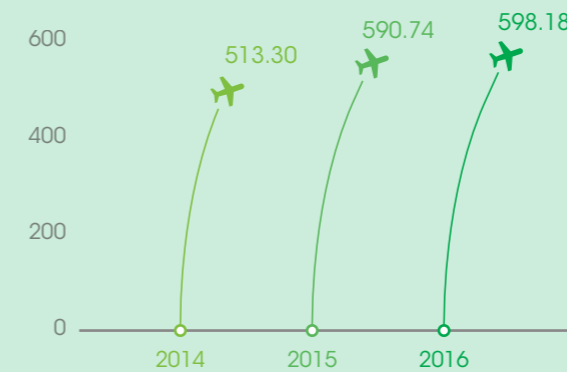
年节油量

单位: 万吨



节油减少二氧化碳排放

单位: 万度



电力消耗

单位: 架



更换老旧飞机

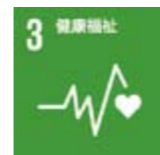


05 以德为伴 成长之旅



乘务长广播

员工是企业最为宝贵的财富。员工充满归属感、幸福感，才能让企业充满活力。海南航空为员工创造乐观、积极、和谐的工作氛围，为员工提供梦想成真的机会，与员工携手成长，共同创造美好的未来。



可持续航班 员工发展的航班

尊重人才-让员工权利多一点保障

平等雇佣

- 坚持平等雇佣，禁止就业歧视和强迫劳动，坚决杜绝雇佣童工
- 搭建公开、公平的招聘平台，丰富聘用渠道和招聘方式
- 依法签订劳工合同

薪酬福利

- 坚持男女同工同酬，完善绩效考核
- 结合行业属性和公司特色，完善员工福利体系
- 重新设计薪酬结构，盘活浮动薪酬

民主管理

- 加强民主管理，完善沟通与反馈机制
- 多种途径听取和采纳员工意见

关爱人才-让工作生活多一点幸福

身心健康

- 组织健康体检，提供雇主责任险和补充医疗保险
- 开展EAP咨询
- 组织文体活动，开展文化交流

员工关怀

- 关爱女性员工
- 慰问伤病员工，帮扶困难员工

成就人才-让职业发展多一点动力

员工晋升

- 内部年度人才盘点、人才评审推荐
- 外部国际化人才、行业专才引进
- 提供薪酬或管理级别等方面激励

员工培训

- 制定年度培训计划
- 开展新员工培训计划
- 开展人才加速计划

可持续发展背景

- 随着国内民航市场进一步开放，国外各大航空公司纷纷进驻中国，各大外资航空公司、民营航空公司、民航业衍生的航空服务企业等都有人才需求，使公司不可避免地在人才保障与发展方面面临挑战
- 员工对企业的期望日益增高，员工激励日益成为企业吸引和留住人才的必要手段

我们的策略

古人云：“兴邦之道，惟在用人”。员工是构成企业核心竞争力的重要因素之一，是实现企业可持续发展的主体力量。海南航空推行多元包容的企业文化，积极拓展招聘渠道，吸纳不同年龄、性别、文化背景、种族、国籍的员工，平衡员工分配结构，完善薪酬福利体系和社会保障体系，努力营造一个制度健全、保障周到、充满朝气的和谐之家。

我们的行动

人才国际化

随着全球化战略布局日益加深，我们大力探索国际化人才引进与储备模式，全面启动国际化人才引进项目，通过与全球顶尖院校、顶级猎头公司、海外知名组织机构等深化战略合作，不断发掘吸引潜在的全球智力资源，助力公司国际化发展战略。

2016年，海南航空国际化人才培养项目荣获国际绩效改进协会中国区（ISPI-China）颁发的中国绩效改进最佳实践奖，成为首个获得该奖项的民航企业。



10场
组织境外招聘

230人
引进国际及港澳台乘务员



提升国际化专业资质

对国际化岗位进行梳理，组织业务部门梳理出国际业务岗位62个和国际职能岗位43个，根据岗位与国际业务相关程度明确内部资质要求和差异化的提升计划



建立英语测评中心

提升干部员工英语语言胜任力，组建海南航空英语测评中心，采用虚拟运营模式，在干部晋级、人才选拔、出国外派等环节进行英语能力测评。截至2016年底共完成测评250多人次



开展国际化主题讲堂活动

开展国际化讲堂主题系列活动，提升全员国际化意识和素养。2016年在北京、深圳、大连、广州等地陆续组织开展10场，覆盖人群超千人

人才国际化转型举措

案例 “国际化人才培养项目” 荣获中国绩效改进最佳实践奖

海南航空“国际化人才培养项目”聚焦于国际化人才队伍建设和国际化人才管理机制探索，通过践行关注绩效、创造价值的绩效改进理论，

取得了人才培养的较好效果，是绩效改进理论在航空业的一次成功实践。2016年，“国际化人才培养项目”荣获国际绩效改进协会中国区

（ISPI-China）颁发的中国绩效改进最佳实践奖，是首个获得该奖项的民航企业。

案例 启动全球招聘，加速全球国际化

海南航空依托国内外新开航线计划，建立全球化乘务员招聘网络布局。2016年，海南航空分别赴芝加哥、波士顿、西雅图、东京、布鲁塞尔、

曼彻斯特、莫斯科、巴黎、伦敦、台北等国家和地区开展乘务员专场招聘以及海外校园专场招聘，招聘行程覆盖国内20余座城市、70多

所院校，与国内外院校沟通合作，探索前置化、精准化的乘务员人才培养模式，加速人才国际化，助力公司国际化发展战略。



打造沟通平台

我们重视员工的声音，积极构建顺畅的沟通渠道，鼓励员工与管理层坦诚交流，切实保障员工民主决策、民主管理和民主监督的权利。我们在各营运基地、分公司及各部门都设立了员工关爱站，员工关爱站实施管理干部值班制，24小时倾听员工心声，为员工提供援助。2016年，我们累计为518人次提供援助。

81%
员工满意度

员工沟通渠道

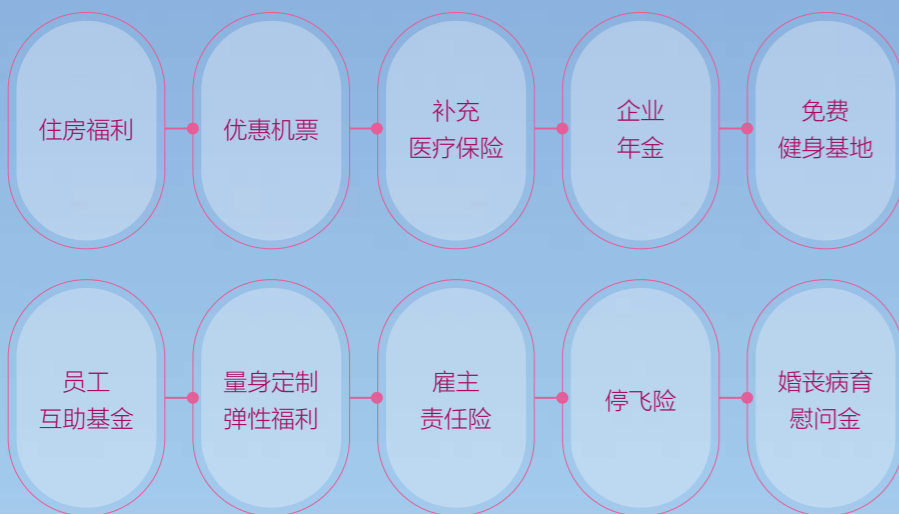


10天
人均带薪年假天数

完善薪酬福利

我们着眼“绩效提升”与“绩效激励”，重新设计薪酬结构，盘活浮动薪酬，有效引导不同层级搭建配套绩效模式；优化福利体系，除法定福利外，我们还为员工提供了一系列特色福利，激发员工的工作热情和积极性，促进员工与公司共同成长。

特色福利



¥
65691.01 万元
培训资金投入

1131 次
员工培训次数

案例 创新福利系统，提供家属优惠保险

海南航空为员工提供免费的综合福利保障计划，使员工在遭遇重疾、意外、身故及住院等情况时，能得到及时合理的帮助补偿。同时，还为员工家属提供了高性价比的综合保障计划，员工可以通过公司为家属购买具有企业团险优惠价格的保险，使员工家属可享受更多的健康保障及增值服务，解决员工的后顾之忧，提高员工及家属的幸福。

案例 及时调整产假制度，彰显人本关怀

2016年，国家人口政策发生重大变化，国家修订了《人口与计划生育法》，全面放开了二孩政策，海南省也修订了《关于修改〈海南省人口与计划生育条例〉的决定》。为此，我们特修订《海航股份请休假管理办法》部分内容，包括但不限于13天的婚假、188天产假、15天的陪护假等，确保符合海南省相关规定和要求，保护员工的合法权益。

促进员工成长

为支持员工专业能力的提升和在岗学习能力的培养，我们不断完善培训体系，着力打造多种特色精品培训项目，推动内部课程和师资的系

统性建设，提高培训课程和内容的针对性和实践性。针对新员工，我们开展入职培训，制定百天融入计划，改变导师理念，倡导自由开放

式教育；针对管理层，我们制定专门的国际化人才培养计划，倡导领导干部走出去，开拓国际化视野。



飞行员培训

创新培训模式

学习国际先进飞行学员培训经验，创新飞行学员培训模式，成为中国民航首家具备“运输航空副驾驶预备课程”（ACPC）资格的航空公司。

改变学习模式

制定《飞行学员学习型班组管理实施办法》，实行激励管理，实现由“被动等待学习”向“主动要求进步”转变。

开拓国际培训机构

加强飞行培训供应商管理，开发新的培训供应商，对合作机构进行年度评估。

乘务员培训

打造培训团队

开发及优化安全类、服务类培训，打造优秀培训教研团队。

丰富培训方式

开展线下培训、线上微课，学习资料多样化。

航务员培训

优化训练课程

夯实训练体系基础，提高部门第一道防火墙的功效。

开展国际培训

开展一系列的专业国际化人才培养项目。

特业人员培训措施

案例 飞行员培养三部曲

飞行员是航空公司发展的“黄金资源”。海南航空尤其注重对飞行员的培养，形成了一个具有公司特色的、十分完善的飞行员培养体系，倾力打造了一支王牌“飞行军团”。

层层选拔	12道选拔关口 心理健康高标准	英语能力高要求 ……
全面培训	军训 飞行培训	安全管理培训 ……
严格晋升	技术等级化 理论考试 ……	多环节的转升 技术考核

保证职业健康

航空业飞速发展，员工面临的变革冲击和竞争压力不断增加，需要合适的渠道来释放压力。我们致力于为员工创造健康安全的工作环境，开展多种健康安全项目，帮助员工享受更高品质的生活，平衡工作和生活。2016年，开展EAP心理辅导课程35次，对900余人进行心理辅导。

灵活体检套餐。与专业体检机构开展合作，综合性别、年龄、常见疾病谱等因素，在员工健康体检中设置多种可选套餐，由员工结合个人情况进行选择，更有针对性筛查健康风险因素。

优惠体检价格。与体检机构协商，对员工选择的套餐外项目给予一定的折扣，帮助员工更好的监测健康状况。

设立健身基地。与健身连锁机构合作，设立员工免费健身基地等，为员工提供健身场所。

开展健康检查。对飞行人员，开展体检鉴定工作，保障飞行安全；对于地面服务窗口人员，开展传染病健康检查，维护员工健康与服务安全。

案例 组织心理测试，开展心理辅导

为了帮助员工解决心理上的困扰，让他们更好的适应工作环境，海南航空与专业心理咨询机构合作，对飞行员、乘务员、安全保卫三类人群进行心理测试，并通过分组访谈、电话咨询等方式对需要重点关注的人员进行释缓和心理干预，帮助员工解决情绪、压力问题。



开展EAP培训



员工关爱

我们关心并支持每一位需要帮助的员工，增强员工的归属感和幸福感。结合员工实际需要，开展形式多样文体活动，为女性提供专门的假期和健康检查，在孕期、哺乳期等特殊时期给予特殊照顾，帮助女性员工协调工作和生活，为困难员工申请互助基金，帮助困难员工解决实际困难。2016 年，我们慰问困难员工 95 人，共提供慰问金 30 余万元。


95人
慰问困难员工


30余万
困难员工慰问金额

女员工四假期

经期假、产检假、
产假、哺乳假

女员工特殊照顾

怀孕待产假

女员工活动

“多彩女神节”活动、
“快乐六一”亲子宝
贝活动等

案例 组织六一儿童节活动

六一儿童节期间，为给员工带来正确的婚育观念，海南航空北京营运基地举办了“为爱平衡”专家讲座，组织员工子女在“尺木·無山”庄园举办亲子体验活动，通过做木工、爬树取调料和挖灶坑备食材等活动，让员工子女度过了健康、美好、愉快的儿童节，让员工在工作之余享受精彩生活。



员工与孩子进行亲子游戏



乒乓球比赛



妇女节活动



妇女节活动



足球比赛



篮球比赛



海南航空“Surprise for you”圣诞市集活动现场

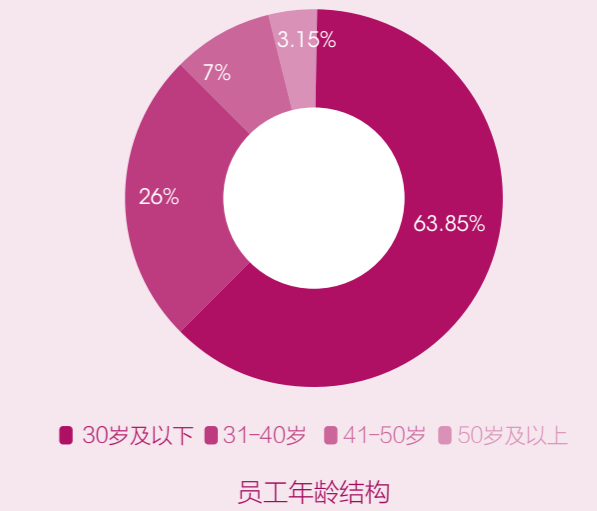
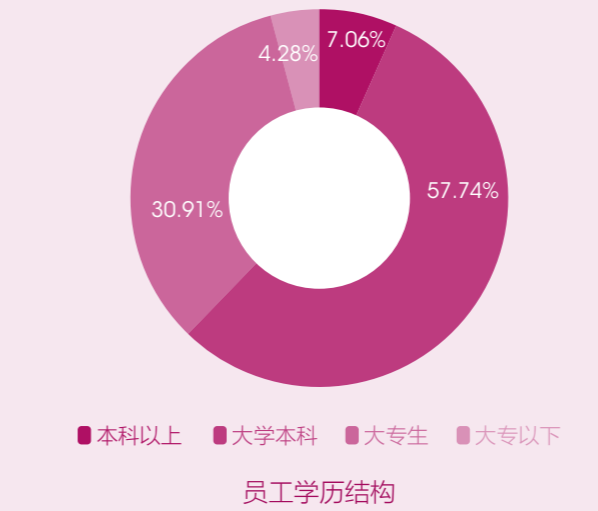


慰问困难员工



海南航空“Surprise for you”圣诞市集活动现场

我们的绩效



关键指标	2014年	2015年	2016年
培训资金投入(万元)	26,654.39	25,288.03	65,691.01
员工培训次数(次)	1,235	1,268	1,131
员工培训总人数(人次)	74,455	95,261	58,728
员工培训总时长(小时)	219,240	666,827	182,311.5
人均培训时长(小时)	18.94	18.85	14.64
年度新增职业病(人)	0	0	0
工伤报告人数(人)	15	23	21
因工死亡人数(人)	1	0	0
接受员工关爱站援助人数(人)	911	919	518



06 以善为伴 和谐之旅



乘务长广播

社区是企业的立足之基，为我们带来了成长和发展的养分和雨露。我们充分发挥自身的责任与担当，倾注爱心、智慧和创造力，支持区域经济发展，参与社会公益事业，为贫困偏远地区谋求发展，实现社区的和谐美好。



可持续航班 慈爱的航班

自身优势

- 海南航空拥有全球化的运输网络，可以将信息与资源有效的整合在一起，促进经济发展
- 海南航空制定了应急处置方案，在应对自然灾害和各类重要、突发事件时能发挥重要作用

社会问题

- 国家提出经济发展战略，推动区域经济发展
- 贫穷是人类可持续发展进程中面临的最大挑战和问题之一
- 自然灾害给人类的生产和生活带来了不同程度的损害
- 对于外务人员以及家庭经济条件困难的人来说回家路费、上学路费是一笔不小的开销

慈爱行动

助力区域发展

- 提升西部运力投放、开辟中部运营基地，打通闽西连接一、二线城市的空中通道，促进区域经济发展
- 推进“老少边穷”地区的航空运输发展

保障特殊飞行

- 启动灾害救援，助力救灾物资运输
- 开通三沙航班，支持国防事业
- 执行利比亚维和部队包机，配合维和工作

爱心公益

- “零聚爱心 Change for Good®” 呼吁旅客参与公益，改善贫困儿童生活
- “送爱回家” 赠送春节回家机票
- “善翼” 帮助家庭经济条件困难的优秀高考学子解决学费问题
- 开展志愿服务，传递大爱无疆

可持续发展背景

- 国家提出“西部大开发”等经济发展战略，民航运输的特点适合区域开发的需要
- 决不让贫困地区贫困群众在全面建成小康社会的进程中掉队，是党和国家的庄严承诺
- 作为社会公共服务体系和应急救援体系的重要组成部分，航空公司发挥重要作用

我们的策略

海南航空发挥自身业务优势，开展社会责任实践，积极融入国家重大战略，助力区域经济发展，服务经济社会发展大局；调配多方资源，完成特殊运输保障任务；创新公益模式，带动社会各界推进公益事业的可持续发展，传递大爱无疆。

我们的行动

助力区域发展

海南航空积极响应国家号召，服务国家战略，充分发挥产业辐射带动作用，发挥自身优势，助力区域经济发展。我们助力发展迅速的次级航点城市，丰富航线网络，并努力

将其与国内干线航空网络及东南亚、日韩等周边国家国际航线，乃至紧密的欧洲洲际航线相结合，打通偏远地区连通国内一、二线城市及国际枢纽型航线网络，实现地方与境

外一线门户枢纽互联互通，发挥航空业对经济发展的引擎作用，助力地方经济发展。

案例 支持精准扶贫，推进老少边穷地区运输发展

我国老少边穷一些地区长期处于落后的状况，能否全面建成小康社会，关键的“瓶颈”在于老少边穷地区能否脱贫致富。2016年，海南航空配合国家精准扶贫发展战略，积极参与推进老少边穷地区的航空运输发展，全年共执行了近20条民航支线和老少边穷地区航线，加强贫困地区与外界的互联互通，为推动贫困地区早日脱贫致富构建空中桥梁。

案例 投身海南建设，促进海南旅游的国际化

作为成长于海南本土的企业，海南航空积极投身海南国际旅游岛建设，全力构建海南连接全国乃至世界的空中桥梁，大力提高海南的通达能力，促进海南旅游的国际化，使海南成为我国立足亚洲、面向世界的重要国际交往平台。

2016年7月19日，中国和柬埔寨建交58周年之际，海南航空正式开通海口直飞柬埔寨金边、暹粒的两条新航线。这是海口第一次开通直飞柬埔寨的航线。

国内方面

持续加大在海南市场的运力投入，通过增加三、四线通航点、增频主要干线航班等途径完善航线网络布局

国际方面

积极开拓海南至东南亚航线，引导和培育国内城市经海南中转东南亚的航空市场



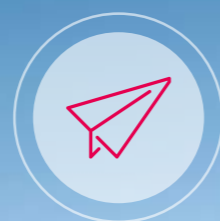
推进西部大开发

提升在西安、重庆等地区的运力投放；完善西部地区航线网络；开通西安直达罗马、巴黎、墨尔本、悉尼、东京和重庆直飞罗马等国际航线，实现地方与境外一线城市的互联互通，扩大西部地区对外开放、改善投资环境、加快经济社会发展。



助力中部崛起

开辟长沙运营基地，新增6架过夜飞机；完善长沙国内航线网络宽度和厚度；加快长沙国际网络拓展步伐，开通长沙至洛杉矶、墨尔本和悉尼等洲际航线，为中部地区与欧美澳相关国家的人民商务互访、旅游度假、科技文化交流提供了更便捷的出行条件。



支持闽西革命老区

开通北京=武汉=三明、北京=武汉=连城、广州=三明=唐山等航线，打通闽西连接北京、广州、武汉等国家一二线城市的空中通道，增强了革命老区与京津冀及海上丝绸之路发祥地之一——广州的旅游和商贸往来，从而获取到更多的人才流、物资流、资金流和信息流，加快推动原中央苏区三明、连城经济社会发展。

创新公益慈善

海南航空遵循“为社会做点事、为他人做点事”的发展理念，主动投身公益事业，创新公益模式，通过公益捐赠、与慈善组织合作、开展志愿服务等多种形式，广泛开展救助灾害、救孤济困、扶老助残等活动，回应社会期望，传递大爱无疆。

Change for Good®

海南航空是国内第一家与联合国儿童基金会（UNICEF）合作开展“零聚爱心 Change for Good®”机上筹款活动的航空公司，通过呼吁旅客捐出身上的零钱，资助该组织于全球一百六十多个发展中国家推行的医疗及福利计划，改善贫困儿童生活。截至 2016 年底，已累计向联合国儿童基金会（UNICEF）捐赠 600 万元，支持全球儿童援助计划。

2013 年。“零聚爱心 Change for Good®”活动签字暨启动仪式在北京海航大厦万豪酒店顺利举行，标志着海南航空成为中国内地首家加入联合国儿童基金会（UNICEF）Change for Good® 合作联盟的航空公司。海南航空计划将于 5 年期间筹集不少于 1000 万元的善款，并全部捐赠给联合国儿童基金会用于支持其在中国及全球开展的公益项目。

2014 年。继 2013 年在北京 = 海口航线上开展“零聚爱心 Change for Good®”机上筹款计划之后，海南航空在北京 = 三亚、海口 = 浦东、广州 = 青岛及北京 = 西雅图、多伦多、柏林、圣彼得堡等 16 条航线启动此筹款计划，支持联合国儿童基金会（UNICEF）的儿童援助项目。

2015 年。海南航空在约 30 条航线上开展筹款活动，筹集善款约 140 万元，用于支持在中国贵州、云南、广西 3 省 5 个县探索和建立社区儿童保护机制。

2016 年。海南航空增加公益产品销售捐款、国际航班销售找零、特殊节假日活动联合互动等方式，在 35 条航线上开展筹款活动，筹集善款约 170 万元。



600 万元

截至 2016 年底，累计向联合国儿童基金会（UNICEF）捐赠

Change for Good®

海南航空 零聚爱心

我们的一份钱
他们的一份梦



送爱回家

海南航空已经连续四年举办“送爱回家”活动。2016 年春运期间，海南航空为 124 位境内外大学生、留学生、在外务工人员提供返乡机票，让受助者与亲人团聚。

“衷心感谢海南航空举办的‘海航送爱回家’活动，对于一名赴海外留学的学子来说，放假了能获得一张往返祖国的机票简直太赞了。以往每年回家都要考虑往返费用问题，这次活动不仅解决了路费问题，我还能将省下的路费用于购买学习用品或者用作实习费用。希望这样的活动能够持续下去，给更多需要帮助的人带来帮助。”

——哈萨克斯坦留学生

送爱回家



善翼—我的大学梦

为了帮助经济条件困难的高考生顺利上大学，海南航空连续第三年启动“善翼—我的大学梦”公益项目，通过共青团海南省委向家庭经济条件困难的高考生赠送免费往返机票，助力贫困学子开启梦想之旅。

王同学来自海南屯昌县，2016 年考入三峡大学，因家庭困难难以负担学费和上学路费。海南航空与共青团海南省委组织部联合开展“善翼·圆梦 787”公益活动，旨在帮助家庭经济条件困难的海南籍应届高考毕业生解决上学路费问题。通过该活动，王同学顺利拿到海南航空赠送的“圆梦 787”免费机票，解决了上学路费问题。



海南航空工作人员为受助学生办理乘机手续

案例 和你在一起，关注玉树儿童

海南航空对特殊困难儿童的成长倾注更多的关注。2016 年，我们联合中华少年儿童慈善救助基金会为玉树儿童提供为期 4 天的海航体验营活动。活动中玉树儿童参观了海南航空北京基地，并进入飞行乘务准备区了解机组人员航前准备会议。参观结束后，玉树儿童登上北京飞往海口的海航 HU7182 航班，身着海航空乘制服，参与航班配餐服务工作，向旅客们发放海南航空公益活动纪念物品和巧克力。此次活动不仅给玉树儿童们带来不一样的人生体验，同时也让旅客与员工共同参与到关注特殊困难儿童成长的行动中。



玉树儿童（前）帮助乘务员向旅客赠送飞机模型



海南航空北京基地开展“让爱飞翔”主题公益系列活动，志愿者与孩子共进午餐

保障特殊飞行

海南航空将执行特殊飞行任务作为义不容辞的责任，对于急难险重的运输任务，专门制定应急处置方案，积极为重大活动提供运输保障，主动承担企业社会责任。海南航空专门制定应急处置方案，积极为重大活动提供运输保障，主动承担企业社会责任。

案例 执行利比亚维和部队包机

2016 年，海南航空分别在 3 月和 9 月远赴利比亚，圆满执行了北京=蒙罗维亚维和任务包机。包机航班飞越亚、欧、非三大洲，涉及 21 个国家，往返航程超过 5 万里，运送我国维和轮换队员近 500 人，全力支持国家的国际维和工作。

案例 运送救灾物资

受台风“电母”的影响，海南省各地洪涝灾情严重。灾情发生后，海南航空立即启动预案机制，协调航班运力，助力台湾慈济慈善事业基金会运送 560 公斤救灾物资，使得救灾物资及时顺利抵达海口，第一时间为灾区人民带去温暖与力量。

案例 开通三沙航班，支持国防事业

海南航空高度重视并全力支持国防事业，开通三沙航班，重点保障西沙特殊军事训练、输送新老兵力，为党政军考察、调研和慰问三沙提供了便捷的空中通道。2016 年，根据军委后勤保障部及各战区的运兵需求，海南航空共执行三沙进出港航班共计 54 班，共计保障人数近 3000 人次。



在南沙渚碧礁新建机场试飞成功



指标索引

报告目录	全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(G4)
致利益相关方	G4-1/ G4-2
走进海南航空	G4-3/G4-4/G4-5/G4-7/G4-8/G4-9/ G4-13/G-34/G4-56
责任管理	G4-SO1
社会责任理念	G4-56
社会责任组织架构	G4-34
社会责任推进	G4-50
实质性议题识别	G4-25/G4-26/G4-18/G4-19
利益相关方沟通	G4-24/G4-27
责任荣誉	
以安为伴, 放心之旅	G4-56/G4-LA8/G4-PR1
境外安保管控	G4-56
建设安全文化	G4-LA8
创新安全技术	G4-PR1
以心为伴, 美好之旅	G4-4/G4-PR5/G4-PR8
倾听客户心声	G4-PR5
丰富的娱乐视听系统	G4-4/G4-PR5
空中五星级美味	G4-4/G4-PR5
贵宾室改造升级	G4-4/G4-16
全力提高航班准点	G4-PR5
开展责任营销	G4-PR5
Care More 暖心服务	G4-4/G4-PR5
保护客户隐私	G4-PR8
提升会员服务	G4-PR5
以诚为伴, 共赢之旅	G4-EC1/ G4-EC6/ G4-EC9
扩展航线网络	G4-EC6
打造国际品牌	G4-4
促进文化融合	G4-EC6
打造责任供应链	G4-EC9
助力行业发展	G4-16
以绿为伴, 低碳之旅	G4-EN3/G4-EN5/G4-EN7/G4-EN15/G4-EN8/G4-EN18/G4-EN23/G4-15
打造空中旅途	G4-EN3/G4-EN5/G4-EN7/G4-EN15
开展“碳抵消”公益项目	G4-EN11/G4-EN12
共建绿色航空生态圈	G4-15
以德为伴, 成长之旅	G4-LA2/ G4-LA6/G4-LA8/ G4-LA9
人才国际化	G4-LA12
畅通沟通渠道	
完善薪酬福利	G4-LA2
促进员工成长	G4-HR2/G4-LA9
保障职业健康	G4-LA6/G4-LA8
员工关爱	G4-LA8
以善为伴, 和谐之旅	G4-SO1/G4-SO6/G4-EC7
助力区域发展	G4-SO1
创新公益慈善	G4-SO6/G4-EC7
保障特殊飞行	G4-SO1/ G4-EC7
报告指标索引	G4-32
反馈意见表	G4-31
关于本报告	G4-23/G4-28/G4-29/G4-30/G4-31/G4-32/G4-33




承运人 CARRIER

航班 FLIGHT HU 8888

登机时间 BOARDING-TIME 08:08

姓名 NAME

日期 DATE 3月29日

登机口 GATE 8

TCI 座位号 SEAT NO. 8A

目的地 TO 可持续未来

序列号 SERIAL NO.

航班/日期/舱位 FLIGHT/DATE/CLASS HU 8888 0329

始发地/目的地 FROM/TO 现在 可持续未来

座位号 SEAT NO. 8A

姓名 NAME(常旅客 FOT)



备注 REMARKS

登机口于起飞前15分钟关闭

GATE CLOSED 15 MINUTES BEFORE DEPARTURE

意见反馈表

感谢您阅读海南航空股份有限公司《2016 年社会责任报告》。为改进海南航空社
会责任工作，进一步提升履行社会责任的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，
我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议：

您的信息

姓 名：_____ 单 位：_____
联系电话：_____ 电子邮箱：_____

选择题（请在相应位置打√）

- 您对海南航空社会责任报告的总体评价：
 好 一般 待提高
- 您认为海南航空在安全责任方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为海南航空在利益相关者方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为海南航空在客户服务方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为海南航空在员工发展方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为海南航空在回馈社会方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为海南航空在环境责任方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您对海南航空在社会责任工作方面的其他意见？

关于本报告

时间范围

2016 年 1 月 - 2016 年 12 月，部分内容有所延伸。

报告周期

本报告为年度报告，这是海南航空股份有限公司发布的第 2 本社会责任报告。

报告范围

海南航空股份有限公司及其分公司。

编制依据

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引
全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI G4）
国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000: 2010）
GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR3.0)
《海航集团企业社会责任 2015-2017 年发展规划》

数据说明

报告数据均来自公司内部统计或对外正式发表的文件和报告。部分经济数据涵盖子公司，并进行备注说明。

可靠性保证

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“海南航空股份有限公司”也以“海南航空”“公司”“我们”表示。

编制流程



报告获取

公司社会责任报告有中文和英文两种版本，均以纸质版和网络版两种形式提供。如需纸质版报告，请发电子邮件至 hnapr@hnair.com, 或致电：+86 898-66739801。网络版报告可以通过公司官网（www.hnair.com）阅读和下载。

 本报告采用环保纸制作



公司电话：+86 898 66739801

公司传真：+86 898 68875305

公司官网：www.hnair.com

服务热线：95339



关注微信，了解我们



报告下载