

公司代码：603885

公司简称：吉祥航空

上海吉祥航空股份有限公司
2020 年年度报告摘要

一 重要提示

- 1 本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站等中国证监会指定媒体上仔细阅读年度报告全文。
- 2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 3 公司全体董事出席董事会会议。
- 4 大华会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。
- 5 经董事会审议的报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

公司拟向全体股东每 10 股派发现金红利人民币 1.00 元（含税）。截至 2020 年 12 月 31 日，公司总股本 1,966,144,157 股，截至目前公司已回购的股份数为 5,383,040 股，扣除回购股份后，公司共计派发 196,076,111.70 元（含税）。2020 年度公司不以资本公积转增股本。

二 公司基本情况

1 公司简介

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
A股	上海证券交易所	吉祥航空	603885	无

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	徐骏民	王晰
办公地址	上海市闵行区虹翔三路80号	上海市闵行区虹翔三路80号
电话	021-22388581	021-22388581
电子信箱	ir@juneyaoair.com	ir@juneyaoair.com

2 报告期公司主要业务简介

 报告期内公司所从事的主要业务

吉祥航空主营业务为航空客货运输业务，经营范围包括国内（含港澳台）航空客货邮运输、国际航空客货运输业务，航空配餐等。

截至报告期末二级子公司情况：6家全资子公司、2家控股子公司及3家参股公司。其中，全资子公司吉宁文化主要从事民航航空器上的相关广告设计代理、文化策划等业务；全资子公司吉祥航服主要从事货物及技术的进出口业务、飞行文化体验、商务咨询和航空地面代理等服务；全资子公司均瑶旅行社主营业务为航空客票代理销售及旅游业务；全资子公司吉祥物流主营业务为国际、国内货物运输代理等；全资子公司吉道航主营业务为企业管理及企业管理咨询；全资子公司吉祥香港主营业务为从事进出口贸易、投资、咨询服务；控股子公司淘旅行主营业务为休闲旅游 O2O 平台，提供网络科技领域内的旅游服务；控股子公司九元航空主营业务为从事国内、国际航空客货运输业务。

报告期内公司的经营模式

为持续打造以“长三角”区域及“大湾区”为依托的高价值、高效率的航线网络，本公司采用主运营基地模式。吉祥航空（全服务航空）以上海虹桥、浦东两场为主基地机场，以南京为辅助基地；控股子公司九元航空（低成本航空）以广州白云机场为主基地机场。主运营基地模式充分发挥规模化机队营运效率并具有显著成本控制优势，一方面减少了在基地机场以外建立其他营运基地所产生的大额成本开支；另一方面可在公司现有有机队规模的基础上最大效能地提高飞机营运效率、降低维护成本，从而有效减少飞机单位营运时间内的固定成本。因此，主运营基地模式可以较好地集中优势资源，确保飞机利用率和客座率处于较高水平基础上的同时减小成本支出，从而实现效益最大化。

（1）吉祥航空 2020 年业务回顾

截至报告期末，公司拥有 72 架空客 A320 系列飞机（其中 27 架为 A321 机型、8 架为 A320neo 机型、1 架为 A321neo 机型），6 架波音 B787 系列飞机，机队数量处于七十余架的中等规模阶段（未包含九元航空拥有的飞机数量）。

自 2020 年年初以来，新冠疫情冲击全球各行各业，民航客运量在整个上半年遭遇断崖式下跌，国内外航空企业面临着巨大的经营考验。2 月，公司可用座位公里较上年同期下降近 60%，承运人数下降超 75%，随着 3 月至 4 月国内疫情控制及复工复产的需求，公司国内航班客座率有所恢复；5 月国内疫情好转，公司运力投入逐步回升，客座率可维持在 70% 左右。国际航线方面，3 月下旬起，受国外疫情爆发影响，民航局发布“五个一”政策，即国内任一航司至任一国家的航线只能保留一条，且一周只能安排一个航班；任一外国航司至我国的航线同样只能保留一条，且一周只能安排一个航班。至 6 月 4 日，民航局发布《民航局关于调整国际客运航班的通知》，对此前执行的国际航班“五个一”限制政策进行调整，允许更多外国航空公司在“五个一”大原则下入境，但需要落地城市的“接收函”，同时增加了航班奖励和熔断措施，将国际航班数量与入境后核酸检测阳性旅客人数挂钩。目前，公司国际航班的运输正严格按照相关规定执行，截至目前，吉祥航空执行上海—赫尔辛基、上海—新加坡、上海—大阪、上海—曼谷、南京—大阪、无锡—新加坡六条国际航线，每周往返各一班；九元航空执行广州—曼谷一条国际航线，每周往返各一班。

公司面临严峻的经营形势，秉持“不裁员、不降薪”的政策，同时为改善经营状况，减少疫情带来的损失，公司积极扩展市场机遇，灵活开展“客改货”业务，制定一系列临时国际货运包机风险管控程序。2020 年 3 月 29 日，公司派出 787 执行上海直飞西班牙的首次洲际包机，成为全民航第一家获得客舱内载货运行资质的航司。为寻求货运收入最大化，公司总结经验，增加窄体机作为执飞亚洲地区的货运包机。截至 2020 年末，公司货运包机共执飞 400 余班，货邮总量达

4,000 余吨，2020 年货运毛利润同比增长 0.61%。继“客改货”包机后，公司 2020 年还开通无锡到成田、大阪和南京到伦敦的客包机航班。

下半年，得益于国内疫情控制得当，民航市场也开始快速回暖，期间尽管国内少数地区有散发疫情，但长期向好的基本面未发生改变，公司在 2020 年第三季度实现单季度盈利。暑运期间，吉祥航空先后推出“无限升舱卡”、“吉祥畅飞卡”等多款套票产品，助力疫情防控常态化环境下各地经贸交流的恢复。全年“无限升舱卡”共销售 1.28 万套、累计完成近 6.1 万次升舱；同时“吉祥畅飞卡”累计销售近 4.4 万套，成功兑换经济舱机票数量累计超过 33 万张。

疫情持续至今，公司坚持疫情防控和复工复产两手抓，保障员工和旅客的健康。在加强内部防控的同时，公司秉承“为社会创造价值”的使命，在全球范围采购防疫物资，捐赠并免费运输防疫物资，火速支援一线。1 月武汉防疫物资告急，公司紧急成立“全球采购领导小组”，建立由境外营业部和员工组成的“全球采购工作组”，24 小时在线指挥，火速布置全球采购计划。公司和集团各业务板块累计采购捐赠防疫物资超过 100 万件，在第一时间发往湖北及全国各地。1 月 26 日起，公司宣布在所有航线为社会各界免费承运防疫物资；2 月 5 日，公司 787 宽体机执行不载客“专机”运送 1,295 箱防疫物资直达武汉；2 月 7 日，公司 3 架飞机运送 579 名滞留菲律宾旅客顺利回国。公司全年共免费为社会承运防疫物资 300 余万件，累计超过 119 吨。疫情下公司对全国医护人员提供关怀服务，为援鄂医护人员赠送终身金卡并提供由我司承运的各地往返免票三套。截止 2020 年底，共办理敬医金卡 11602 名，敬医银卡 2459 名。

公司 2020 年旅客运输总量超过 1,571.69 万人次，其中上海两场旅客运输量达到 348.56 万人次。公司运行控制中心获得民航局 2020 年民航重大运输工作先进集体称号。截至 2021 年 1 月，吉祥航空实现连续安全飞行 200 万小时，民航局授予公司“飞行安全二星奖”。

（2）九元航空 2020 年业务回顾

公司控股子公司九元航空于 2014 年获批设立，于 2015 年初正式开航。九元航空以广州白云机场为主基地机场，以波音 737 系列飞机组建单一机型机队，现拥有 20 架波音 B737 系列飞机（其中一架为 737max），运营着一百三十条以上国内航线，通航城市五十多个，主要目标市场为我国大湾区低成本航空市场。九元航空充分依托广东省及珠三角地区经济发达、人口流动活跃、出行需求较高以及可近距离辐射东南亚等区位优势，秉承依托基地机场的区位优势、单一机型构建机队、瞄准特定目标市场、低成本运营、安全保障等吉祥航空业已建立的企业发展理念，积极拓展低成本航空市场，进一步提升吉祥航空综合实力。

2020 年为在疫情进一步促进国内民航市场快速恢复，加快消费复苏，九元航空推出“安心飞”产品，让旅客在其他航司“随心飞”产品无法兑换时可无忧乘坐九元航空航班。“安心飞”的设计和推出与国内其他航司各类“随心飞”相辅相成，是九元航空秉承“真情服务”的又一次服务创新，让客户的旅行更加灵活，更有保障。全年“安心飞”累计销量为 5200 余张。

2020 年，九元航空新增了广州往返长沙、宜昌、重庆、厦门、张家界等航线。九元航空 2020 年旅客运输总量达 393.37 万人次，同比减少 17.64%。

行业情况说明

2020 年，受新冠疫情影响，世界经济陷入大萧条以来严重衰退，世界经济供需循环受阻。国际货币基金组织《世界经济展望》显示，2020 年全球经济出现近 10 年来首次负增长，经济增速

为-3.3%。而中国统筹疫情防控和经济社会发展，有效控制疫情蔓延，逐步构建起国际、国内相互促进双循环新发展格局，成为 2020 年全球唯一实现经济正增长的主要经济体，全年经济增长 2.3%。

（1）我国民航行业发展状况

根据历年民航行业发展统计公报及《中国民航 2020 年 12 月份主要生产指标统计》，我国全民航 2020 年主要运营数据情况如下：

1) 运输总周转量

2020 年，全民航行业运输总周转量达到 798.5 亿吨公里，比上年下降 38.3%。国内航线完成运输总周转量 587.7 亿吨公里，比上年下降 29.2%，其中港澳台航线完成运输总周转量 3.2 亿吨公里，比上年下降 81.1%；国际航线完成运输总周转量 210.8 亿吨公里，比上年下降 54.5%。

2) 旅客运输量

2020 年，全民航行业完成旅客运输量 41,776.8 万人次，比上年下降 36.7%。国内航线完成旅客运输量 40,820.3 万人次，比上年下降 30.3%，其中港澳台航线完成 96.1 万人次，比上年下降 91.3%；国际航线完成旅客运输量 956.6 万人次，比上年下降 87.1%。

3) 货邮运输量

2020 年，全行业完成货邮运输量 676.6 万吨，比上年下降 10.2%，国内航线完成货邮运输量 453.5 万吨，比上年下降 11.3%，其中港澳台航线完成 17.6 万吨，比上年下降 20.9%；国际航线完成货邮运输量 223.1 万吨，比上年下降 7.8%，货邮运输量的下降幅度明显好于旅客运输量。

4) 我国航空公司运输效率

根据民航局的统计，2017 年、2018 年、2019 年和 2020 年，我国航空正班客座率分别为 83.2%、83.2%、83.2%和 72.9%，正班载运率为 73.5%、73.2%、71.6%和 66.5%，2020 年出现大幅下滑。

（2）我国航空运输业特点

1) 周期性

航空运输业与宏观经济周期密切相关，属于周期性行业。宏观经济稳定快速增长阶段，经贸往来频繁、消费能力旺盛，航空运输行业也随之进入景气周期；但若发生经济增速放缓甚至衰退，一方面，市场需求将显著萎缩，另一方面，消费者对于交通成本的敏感性提高，选择成本相对较高的航空出行方式趋于谨慎，从而使得航空运输行业出现不同程度的萧条。总之，经济周期交替出现和航空需求增长对经济增长的高弹性值，导致航空运输业具有较强的周期性。

2) 季节性

航空运输业具有显著的季节性特征，从而造成航空运输企业在淡旺季中的收入和盈利有一定差异，就我国航空运输行业而言，季节特性主要如下表所示：

月份	市场特点
1-2月	春运，不同年份也可提前至上年12月，单向航空旺季，近年单向性逐步减弱
3月	春运过后的需求淡季，月底公商务市场逐步回暖
4月	从中旬开始公商务活动旺季
5月	相对偏淡，月底临近高考，客源减少
6月	淡季，高考、中考结束之后需求逐步走暖
7-8月	公商务叠加暑期旅游，航空需求旺季
9-10月	公商务活动较为密集，“十一”长假和秋游需求
11-12月	天气转冷，旅客出行意愿降低，航空淡季。但部分南方旅游航线走暖。

上述航空运输行业的季节性特征已反映在全国民航客座率和旅客运输量等指标上。

3) 区域性

在当前世界航空技术发展水平下，航空运输范围基本可覆盖全球各地，是各种运输类型中最便捷、最广泛的方式。航空运输作为典型的现代服务业，对于客户和市场的依赖较为明显，加之航空运输需要以机场营运基地和航线航班网络为基础，致使航空运输业具有一定的区域性。大型航空运输企业的业务通常覆盖全球，但仍以某一国家或区域为经营重点；中小型航空运输企业则均将有限的经营资源集中投入某一区域市场，以形成其在该细分市场的显著竞争优势。

4) 准金融性

航空运输业是一个高负债率的行业，银行利率、美元汇率、国际油价对它都具有直接的影响。由于飞机引进成本较高，航空公司普遍通过融资租赁或经营租赁的方式组建机队。同时，国际油价又受到银行利率、美元汇率等多重因素相互关联的影响。因此与其他行业相比，航空运输业更像是一个准金融行业，具有准金融性。随着2021年的经租进表，本公司对美元汇率波动的敏感程度将进一步提升。

3 公司主要会计数据和财务指标

3.1 近3年的主要会计数据和财务指标

单位：元 币种：人民币

	2020年	2019年	本年比上年 增减(%)	2018年
总资产	32,308,473,657.89	33,138,177,135.45	-2.50	21,455,045,880.95
营业收入	10,101,552,077.97	16,749,412,414.17	-39.69	14,366,166,551.06
扣除与主营业务无关的业务收入和不具备商业实质的收入后的营业收入	10,056,676,880.67	/	/	/
归属于上市公司股东的净利	-473,783,520.86	994,470,115.82	-147.64	1,232,926,616.04

润				
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-670,968,698.67	904,467,113.70	-174.18	943,681,354.93
归属于上市公司股东的净资产	10,851,180,750.12	12,899,030,625.63	-15.88	9,428,964,458.00
经营活动产生的现金流量净额	612,652,822.19	2,736,747,856.15	-77.61	1,948,908,739.83
基本每股收益（元/股）	-0.24	0.54	-144.44	0.69
稀释每股收益（元/股）	-0.24	0.54	-144.44	0.69
加权平均净资产收益率（%）	-3.99	9.19	减少13.18个百分点	13.61

3.2 报告期分季度的主要会计数据

单位：元 币种：人民币

	第一季度 (1-3 月份)	第二季度 (4-6 月份)	第三季度 (7-9 月份)	第四季度 (10-12 月份)
营业收入	2,379,795,040.71	1,789,568,204.61	3,000,586,192.83	2,931,602,639.82
归属于上市公司股东的净利润	-491,438,642.23	-183,995,017.60	195,732,269.21	5,917,869.76
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	-552,641,215.35	-238,427,481.38	183,073,386.02	-62,973,387.96
经营活动产生的现金流量净额	-1,385,179,469.95	131,308,291.21	1,195,442,946.90	671,081,054.03

季度数据与已披露定期报告数据差异说明

适用 不适用

4 股本及股东情况

4.1 普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前 10 名股东持股情况表

单位：股

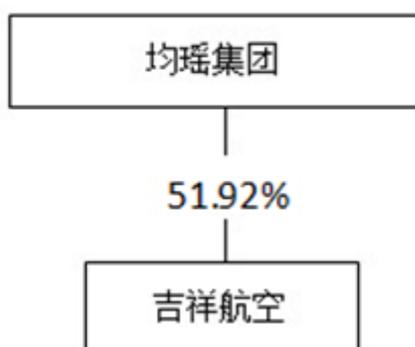
截止报告期末普通股股东总数（户）	36,638
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数（户）	28,694
截止报告期末表决权恢复的优先股股东总数（户）	0

年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数（户）						0	
前 10 名股东持股情况							
股东名称 （全称）	报告期内增 减	期末持股数量	比例 （%）	持有有限售 条件的股份 数量	质押或冻结情况		股东 性质
					股份 状态	数量	
上海均瑶（集团） 有限公司	0	1,020,862,080	51.92	0	质押	163,000,000	境内 非国 有法 人
东方航空产业投 资有限公司	0	294,921,623	15.00	169,130,680	无	0	国 有法 人
王均豪	0	77,280,000	3.93	0	无	0	境 内 自 然 人
上海均瑶航空投 资有限公司	0	36,066,977	1.83	0	无	0	境 内 非 国 有 法 人
中国建设银行股 份有限公司—中 欧新蓝筹灵活配 置混合型证券投 资基金	14,067,399	24,932,181	1.27	0	无	0	未 知
大众交通（集团） 股份有限公司	0	23,160,200	1.18	0	无	0	未 知
青岛城投金融控 股集团有限公司	0	21,871,165	1.11	0	无	0	未 知
兴业银行股份有 限公司—中欧新 趋势股票型证券 投资基金（LOF）	12,217,530	17,595,921	0.89	0	无	0	未 知

招商银行股份有限公司—中欧瑞丰灵活配置混合型证券投资基金	13,986,154	16,647,621	0.85	0	无	0	未知
基本养老保险基金一零零三组合	-13,375,892	15,600,742	0.79	0	无	0	未知
上述股东关联关系或一致行动的说明	王均豪持有上海均瑶（集团）有限公司 24.09%的股权，持有上海均瑶航空投资有限公司 3.258%的股权。上海均瑶（集团）有限公司与上海均瑶航空投资有限公司为一致行动人。除此之外，公司未知上述无限售条件股东是否属于《上市公司股东持股变动信息披露管理办法》中规定的一致行动人，公司也未知其关联关系。						
表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明	不适用						

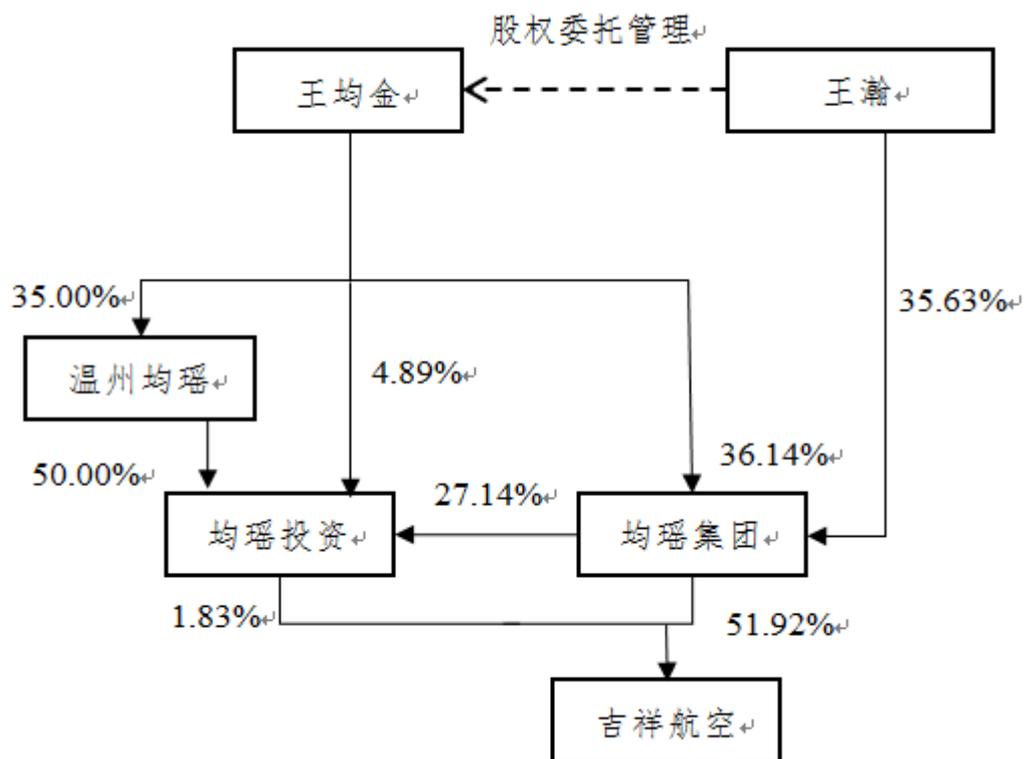
4.2 公司与控股股东之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



4.3 公司与实际控制人之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



4.4 报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

适用 不适用

5 公司债券情况

适用 不适用

三 经营情况讨论与分析

1 报告期内主要经营情况

2020 年，公司实现营业收入 101.02 亿元，同比下降 39.69%。其中航空客运收入 93.75 亿元，占营业收入 92.81%；航空货运收入 6.20 亿元，占营业收入 6.13%。全年实现归属上市公司股东净利润-4.74 亿元。

✈️ 飞行计划及营运

自疫情发生以来，上半年面对动荡多变的民航市场，复杂交错的国际、国内形势，公司快速响应，加强与各方对接，了解最新政策变化，与相关部门建立高效沟通机制，7*24 小时专人专项灵活调整运力：国内航线上，先后调减湖北、东北、北京等重点疫区航班，通过调整航线结构，灵活匹配市场运力；国际航线上，及时收缩运力，通过调减小众市场保干线、减少密度保黄金时刻等方式，应对快速变化的国际形势，在“五个一”政策出台后，及时制定应对策略，做好换季前后的各项衔接工作；地区航线上，总体保持平稳过渡。面对 2020 年中后期先后突发疫情的区域果断快速寻找替代方案，最大化减少疫情影响，充分利用好飞机资源。货运方面，3 月下旬随着海外疫情不断蔓延，客运受限，国际货运需求旺盛，公司充分发挥 787 宽体机优势，率先推出“客改货”业务。

九元航空在疫情爆发阶段，迅速启动 1 级应急响应，根据预先制定的应急防疫工作预案，从组织领导、疫情防护、地面保障、机上处置、运行控制、应急处置、样品运输、旅客服务、财务支持等十个方面作出具体的工作安排部署，更新发布《新型冠状病毒感染的肺炎疫情应急处置预案》。成功建立 19 个机场的差异化特殊旅客信息报告程序，完成全国近 30 个机场的健康申报工作，加密防疫网络。同时在公司内部迅速联动营销信息部、客服中心以及 IT 技术部门，实现了符合政策的退票的系统自动化处理，极大地加快了退票业务的处理，有效缓解了疫情期间的退票积压局面。为积极扩展货运市场，九元航空拟定方案和行动计划迅速编写完成《客舱载货运行指南》，细化客舱载货工作流程和安全风险评估，制作航务保障流程、跟国际代理单位沟通航务保障细节、申请国际飞越批复等工作。在各方努力下，九元航空于 3 月 31 日获得了客舱载货运行的正式批复。2020 年执行了广州=曼谷、广州=仰光客载货包机 9 班，货运总量达到 80 吨，助力防疫物资高效运输。

安全运营

公司坚持预防为主、综合治理的安全方针，坚持对安全隐患“零容忍”，提升核心风险管控能力，进一步构建完善安全管理体系，安全状况得到较大改善。2020 年公司事故征候万时率为零；严重差错万时率稳定在 0.8 以下，较 2019 年下降 28.6%。

2020 年公司 SMS 体系建设持续优化，对所有重复偏差事件进行闭环管理。年内先后通过局方安全管理体系(SMS)效能评审及 IOSA 远程审计，特别是此次 IOSA 远程审计，公司以“零发现项”“零观察项”获得通过，安全管理体系建设初显成效。

公司严格落实民航局关于作风建设的相关要求，推动以“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”为内核的作风建设，建立作风量化评估体系；深入开展班组建设，紧抓“三基”建设，深入开展“五个到班组”，即实现安全教育到班组、手册执行到班组、风险防控到班组、技能培训到班组、人文内涵到班组，有效推进公司安全作风建设落地实施。

2020 年本公司共安全飞行 27.07 万小时，完成起落 12.12 万架次。公司用于安全生产的费用支出为 19.5 亿元。

客舱服务

客舱服务是航空公司经营活动的对外窗口，客舱部直接承担着为乘客提供精致服务的职责。

面对疫情影响，客舱部坚持疫情防控和复工复产两手抓，全面协调运行生产秩序，保护员工和旅客健康，在疫情肆虐的大环境下危中求机、稳中求进，期间涌现了一大批“最美逆行者”，他们迎难而上、勇于担当、攻坚克难、同心战疫、同舟共济，展现了吉祥力量，吉祥效率，传递了吉祥温暖，职业初心。持续推进“温暖客舱 静享所想”服务系列产品（第四期）——孕妇/怀抱婴儿/老年旅客服务项目，对孕妇旅客增加了贴心提示和关爱服务，打造超乎旅客预期的优质服务。2020 年，公司细化分析客舱对客服务接触点，制定“职业形象提升”、“空中服务质量提升”、“机上清洁及机供品回收品质提升”及“综合品质提升”四阶段服务品质提升工作方案，通过标准培训强化执行标准，班组跟踪执行落地，质量监察筛查关键问题和重点人员等措施，确保各阶段服务品质提升有序进行，客舱服务品质提升初见成效。

2020 年 8 月 1 日顺利实现 CCAR-121-R6 规章运行并满足行业对乘务员年飞 850 小时限制及公司运行实力的相关要求，持续开展系统升级、参数调配、规则优化等相关项目性工作，最大限度

提高了人员利用率。

九元航空秉承“活力客舱，真情为您”的客舱服务要求，围绕“创新、真情、活力、格调”的服务品牌理念，编写“逗趣广播”文案，采用幽默诙谐的语言及配乐，在成本最低的原则下创造客舱轻松、和谐氛围。2020年着手建立具有“低成本特色”的服务标准体系，持续以质量管理理念提升公司服务水平，目前共制定服务标准502条，涉及“低成本特色”的服务标准60条，涉及“高端经济舱”的服务标准34条，低成本航空服务标准制定工作加速开展，全力提升具有低成本航空特色服务品质。

在制度管理方面，吉祥航空与九元航空分别制定了《客舱部管理手册》等一系列管理规章，分别在吉祥航空精致服务、九元航空创新服务理念的指导下形成了各自标准化的制度规范体系。在乘务员管理和激励方面，吉祥航空与九元航空分别设立了《乘务员绩效考核管理规定》和系统、严格的奖惩制度，明确客舱服务人员月、季、年服务绩效，全方位考核并未位淘汰；设立服务专项基金奖励在突发事件中处置得当、表现优异的客舱服务人员。在持续提升服务品质方面，吉祥航空专门聘请了具有较高行业知名度的航空市场专业调研机构，开展顾客满意度调查工作，促进公司根据乘客需求提升服务质量，营造精致服务氛围。



JUNEYAO AIR
吉祥航空



➤ 品牌建设

公司坚持标准化服务和差异化并举，精服务的竞争优势和高价值的品牌特色逐步显现。公司整体服务质量水平良好，服务投诉率持续低于行业平均水平；不断强化品牌推广，新媒体矩阵建设初具成效，结合B787宽体客机引进，深度打造“梦旅生花”主题品牌形象。首创中国民航机上直播先例，聚焦疫情下的传播热点，全年关注度指数同比增加超过八成，媒体影响力和公司品牌形象大幅提升。

➤ 服务品质

（一）持续优化标准体系，完善各项服务标准流程

着力于打造“贴近客户需求的服务标准，制定清晰、科学的操作流程”，从“标准合规性”、“流程高效性”、“标准执行情况”、“旅客关注点”、“数字化保障”等角度，对服务标准流程进行动态管理评估。重点关注疫情时期的旅客服务保障需求，共调整22余项服务程序。

同时结合高品质服务20个核心“服务品质点”，客观进行服务现状优劣势分析，牵头成立专项小组，逐步推进高品质服务对标管理，另外依托旅服信息系统的持续建设，完成高品质服务评价功能的开发。通过对“服务品质点”动态监控，横向及纵向比较分析，将实现服务质量优缺点及品质点提升趋势的实时展示。

（二）多方位修炼服务内功，推动服务保障能力提升

持续推进旅客服务信息化建设，旅客服务系统二期从提升客户数字化体验和服务保障数字化维度出发，PC端新增功能60项，APP端66项，移动客舱PAD端6项。其中包括不正常航班情况

下的各类线上赔付功能、各类差异化服务及个性化创新产品的线上服务保障功能等。

企业文化

坚持“为社会创造价值”是我们打造百年吉祥的基本前提；坚持把安全工作当作头等大事来抓是我们持续发展的根本保证；坚持 HVC 战略引领是我们推动公司高质量转型发展的举力之纲；坚持践行“一二三四五”方法论是我们切实做好各项工作的关键法宝；坚持效率优先是我们不断激发企业发展活力和提升核心竞争力的重要支撑；坚持以人为本是我们团结一致战胜前进道路上的一切艰难险阻的强大精神动力。

2 导致暂停上市的原因

适用 不适用

3 面临终止上市的情况和原因

适用 不适用

4 公司对会计政策、会计估计变更原因及影响的分析说明

适用 不适用

5 公司对重大会计差错更正原因及影响的分析说明

适用 不适用

6 与上年度财务报告相比，对财务报表合并范围发生变化的，公司应当作出具体说明。

适用 不适用

本期纳入合并财务报表范围的子公司共 12 户，具体包括：

子公司名称	子公司类型	级次	持股比例（%）	表决权比例（%）
九元航空有限公司	控股子公司	二级	95.24%	95.24%
上海吉宁文化传媒有限公司	全资子公司	二级	100.00%	100.00%
上海吉祥航空服务有限公司	全资子公司	二级	100.00%	100.00%
上海均瑶国际航空旅行社有限公司	全资子公司	二级	100.00%	100.00%
Shanghai Juneyao Airline Hong Kong Limited	全资子公司	二级	100.00%	100.00%
上海淘旅行网络科技有限公司	控股子公司	二级	66.75%	66.75%
上海吉祥航空物流有限公司	全资子公司	二级	100.00%	100.00%
上海吉道航企业管理有限公司	全资子公司	二级	100.00%	100.00%
广州九元航商贸有限公司	控股子公司	三级	95.24%	95.24%
贵州省九元航商贸有限公司	控股子公司	三级	95.24%	95.24%
广州恒新置业有限公司	控股子公司	三级	95.24%	95.24%
广州久红飞机租赁有限公司	控股子公司	三级	95.24%	95.24%

本期纳入合并财务报表范围的主体较上期相比，增加 1 户，其中：

1.本期新纳入合并范围的子公司、特殊目的主体、通过受托经营或承租等方式形成控制权的经营实体

名称	变更原因
广州久红飞机租赁有限公司	新设