



2025 可持续发展报告

海南航空控股股份有限公司

目录

CONTENTS

关于本报告	01
领导致辞	03
走进海航控股	05
可持续发展管理	09

主要绩效展示	101
附录一：指标索引表	107
附录二：读者意见表	109



13 铸魂强基， 锚定治理方向

强化党建引领	15
完善公司治理	18
坚持合规经营	22
恪守商业道德	23

25 安全护航， 守护蓝天使命

安全体系筑基	27
强化风险管控	27
提升安全能力	29
安全文化浸润	31

35 绿行万里， 绘就生态画卷

应对气候变化	37
优化资源利用	44
管控污染排放	49

55 匠心塑品， 航空品质升级

服务提质增效	57
维护客户权益	61
保护信息安全	70
科创引领未来	73
合作赋能发展	76

79 福暖万家， 共筑责任担当

保障员工权益	81
共建美好社会	95

关于本报告

报告简介

本报告是海南航空控股股份有限公司发布的第十一份可持续发展报告。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则，详细介绍了海航控股及子公司于 2025 年度在可持续方面所采取的实践举措和取得的成效。

报告范围

时间范围：本报告期间为 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（以下简称“报告期”），为增强报告的可比性和完整性，部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。

组织范围：本报告以“海南航空控股股份有限公司”为主体，包括下属子公司，除特别说明外，本报告范围与公司年报范围保持一致。

编制依据

本报告依据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制（2026 年 1 月修订）》编制。同时，本报告的编制参考了国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》、全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）《可持续发展报告标准》（2021 年版）（简称“GRI 标准”）及联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals, SDGs）等国内、国际通行的 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制，同时注重立足行业背景，突出企业特色。

数据来源

本报告的数据来源于海航控股内部原始台账、公司文件及审计报告等资料，部分财务数据来自公司 2025 年年度报告。如本报告中涉及的财务数据与年报披露数据有出入，最终以公司年报披露数据为准。如无特别说明，本报告所涉及的货币金额均以人民币为计量币种。

内容说明

本报告所涵盖的 2025 年财务及经营数据，除特殊说明外，包括海航控股及其控股子公司。子公司范围涵盖中国新华航空集团有限公司、山西航空有限责任公司、长安航空有限责任公司、云南祥鹏航空有限责任公司、福州航空有限责任公司、乌鲁木齐航空有限责任公司、广西北部湾航空有限责任公司、海航航空技术有限公司、北京科航投资有限公司、陕西长安航空旅游有限公司、布鲁塞尔苏德酒店（SODEHOTEL SA）、HAINANAIRLINES (2016) COMPANY LIMITED、海南航空（香港）有限公司、海南金鹿航空销售有限公司、海南农源投资有限责任公司、海口美兰空港吉耐斯航空发动机维修工程有限公司、海南天羽飞行训练有限公司等。

可靠性保证

公司保证本报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告获取

本报告语言为中文，以纸质版和电子版两种形式发布，电子版报告可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）或海南航空官方网站（www.hnair.com）获取。

联系方式

✉ 邮箱：hnapr@hnair.com

☎ 电话：0898-65756335

✉ 邮编：570203

📍 地址：海南省海口市美兰区美兰机场路 9 号海南航空海口美兰基地

领导致辞

2025 年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”规划谋篇布局之年。海航控股历经“整顿年”“巩固年”“大发展年”至“创新年”四载淬炼，已完成蜕变重塑，蓄力启航。

与此同时，2025 年是海南自贸港全岛封关运作关键时间节点，作为主基地航司，海航控股专注航空主业，坚持稳健务实的经营思路，将 ESG 理念深度融入生产运营全链条，以党建为舵，安全为锚，服务为翼，管理为擎，在新的历史起点上全速开启高质量发展新征程。公司围绕安全运行、绿色低碳、品质服务、员工发展、治理合规、社会责任扎实推进各项工作，整体运营平稳有序，年度经营发展态势持续向好，为企业长远健康发展筑牢根基。

强化党建引领，提升治理效能。我们坚持党建引领与现代企业治理深度融合，将党的领导全面融入日常经营管理的各个环节。持续完善公司治理结构，不断优化内部管理的各项制度与流程，严格遵守国家法律法规和行业监管要求，主动接受监督，规范开展各项经营活动。公司不断强化内部风险防控与合规管理，全年未发生重大合规风险事件，信息披露质量稳步提升，切实维护全体股东、债权人及各利益相关方的合法权益，以战略定力为企业长期稳定发展提供坚实保障。

坚守安全底线，守护旅客平安。安全是航空公司生存发展的根本，我们始终将安全运行放在所有工作的首要位置，全面加强加厚安全管理，切实践行安全“零容忍”，持续提升整体安全保障能力。为了夯实安全基础，公司持续加大安全投入，加强专业队伍建设，不断提升人员专业素养与责任意识，深入推进安全文化建设，厚植全员“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的行业共识。2025 年，公司实现安全飞行 1,228,410 小时，未发生任何安全事故，安全运行指标持续优于行业平均水平，全力守护每一位旅客的平安出行。

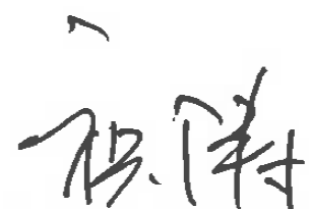
践行绿色发展，推动低碳转型。我们坚持绿色发展方向，在日常运营中积极推进节能降耗与环境保护工作。公司锚定“双碳”目标，坚持绿色运营，从飞行运行、地面保障、资源使用等多个方面加强管理，不断提升资源利用效率，降低能源消耗。2025 年，公司超额完成节油降碳目标，减少二氧化碳排放量超过 43 万吨。在此基础上，公司严格落实各项环保要求，有效减少污染物对环境的影响，以实际行动守护生态环境，推动航空运营绿色可持续发展。

坚持旅客至上，打造品质服务。我们坚持“服务好是海航的品牌”，始终以旅客为中心，把提升服务品质作为长期重点工作。公司持续优化航线网络布局，提高航班正点率与运行效率，完善全流程服务保障体系，充分保障旅客个人信息安全与各项合法权益。2025 年，公司第十四次获得 SKYTRAX 五星航空称号，服务品质得到国际权威认可，以专业可靠、贴心周到的服务，不断增强旅客对公司的认可与信任，为旅客打造安心顺畅的出行体验，巩固良好的服务品牌形象。

关爱员工成长，实现同心共进。员工是公司发展最核心的力量，我们高度重视员工权益保障与职业发展。公司依法保障员工各项合法权益，不断完善薪酬福利体系，持续畅通职业发展通道，为员工成长提供良好平台。同时，公司关注员工身心健康，加强内部沟通与人文关怀，不断巩固企业和谐稳定、积极向上的工作氛围，员工的积极性与创造力得到充分激发。全体员工与公司同心同行、携手共进，共同为企业发展贡献力量。

担当社会责任，服务发展需求。公司立足航空运输主业，积极履行社会责任，高效完成各类重要运输保障任务。特拉维夫办事处以专业的素养和坚定的担当架起了可靠的“空中生命线”，这一突出表现赢得了中国驻以色列大使馆的高度认可，并荣获 2025 年民航“蓝天奖状”，彰显了中国企业在国际应急救援中的责任与担当。同时，我们主动参与社会公益事业，在甘肃敦煌开展“光明行”公益活动，以实际行动回馈社会。依托海南自贸港建设的发展机遇，公司积极发挥主基地航空企业作用，与国家战略、区域发展同频共振，为地方经济社会高质量发展持续贡献力量。

展望“十五五”新征程，海航控股将继续坚守航空主业，以更高站位、更实举措、更优作风，奋力开启高质量发展新篇章。我们将脚踏实地、真抓实干，以更可靠的安全保障、更优质的服务体验、更扎实的经营业绩，回报广大旅客、全体员工和社会各界的信任与支持，为民航事业高质量发展和地方建设贡献更大力量。



走进海航控股

公司简介

海南航空控股股份有限公司于 1993 年 1 月成立，起步于中国最大的经济特区和自由贸易港——海南省，致力于为旅客提供全方位无缝隙的航空服务，打造安全舒适的旅行体验。

2025 年海航控股及旗下控股子公司运营国内外航线逾 1,700 条，其中国内航线近 1,500 条，覆盖内陆所有省、自治区和直辖市；国际及地区航线逾 200 条，覆盖亚洲、欧洲、北美洲、大洋洲和非洲，通航境外 53 个城市。公司积极响应国家倡议，融入“一带一路”建设，专注打造国际国内高效互动的品质型、规模化的卓越型世界级航空网络，积极落实“民航强国”发展战略，在海口、北京、广州、深圳等 23 个城市建立航空营运基地 / 分公司。

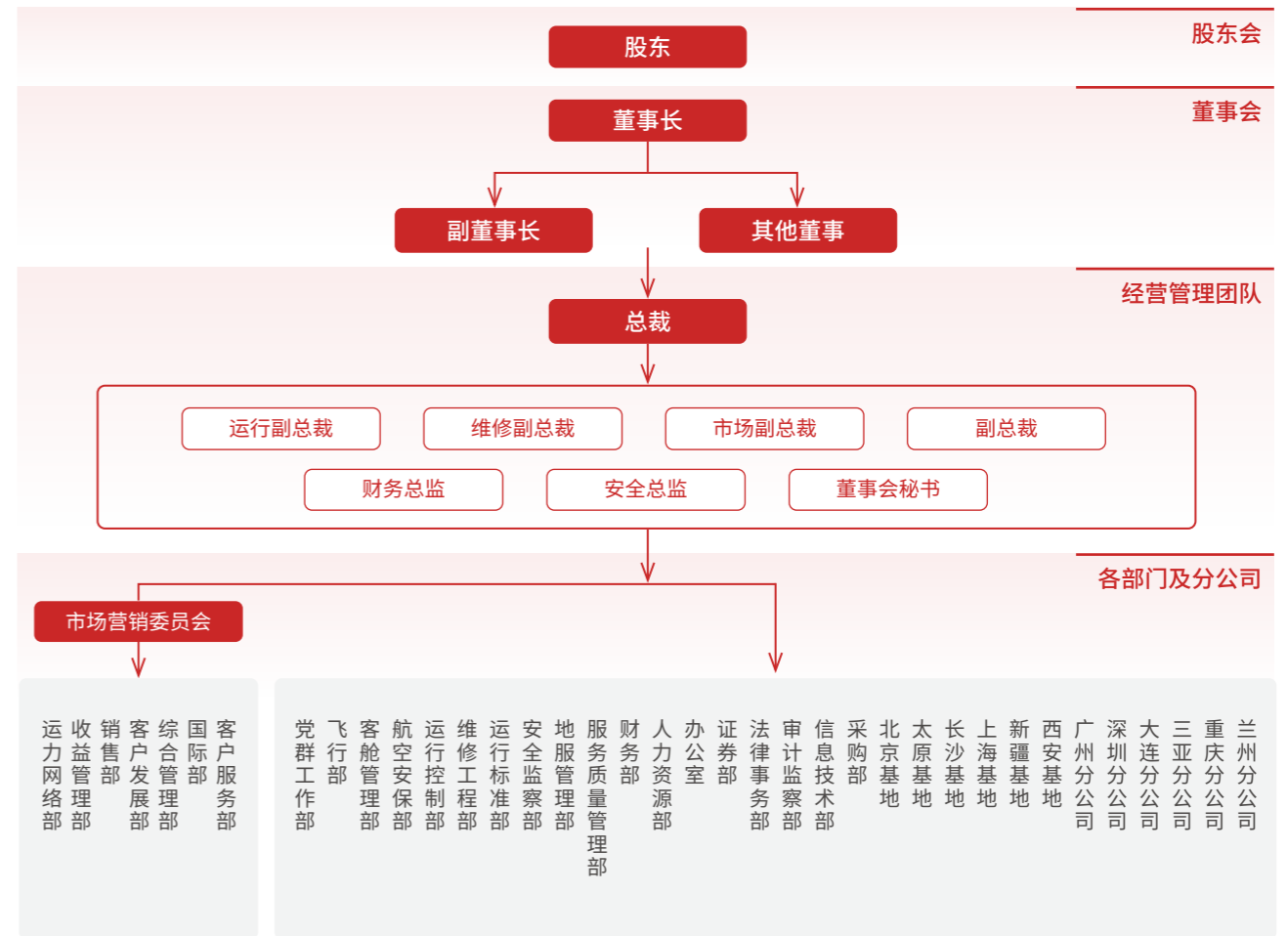
1993 年至今，海航控股安全运营 32 年，一直保持良好的运行记录。2024 年 2 月，公司实现连续安全飞行 1,000 万小时，被中国民用航空局授予“飞行安全钻石一星奖”。

作为中国内地第一家也是唯一一家 SKYTRAX 五星航空公司，海航控股自 2011 年起以高品质的服务及优质的产品第十四次获得“SKYTRAX 五星航空”荣誉称号，并在“SKYTRAX 全球最佳航空公司”排名中位列第十，同时揽获“中国最佳航空公司”“中国最佳航空员工服务”以及“全球最佳商务舱舒适用品”等多项全球或区域第一殊荣。这是对海航控股杰出服务的最高水平认可，也代表了广大旅客对公司优质服务品质的褒奖。

海航控股将坚持“发展企业要符合习近平总书记和党中央的要求，符合法律法规，符合市场化原则，符合对社会有利，符合对全体员工有利”，立志打造安全第一、服务第一、利润第一的世界一流航空综合运营商。



组织架构



注：不含并表子公司

品牌文化

品牌目标：打造世界卓越航空品牌

品牌理念：
不期而遇 相伴相惜 FLY YOUR DREAMS

品牌使命：
让旅客感受最人性化的飞行服务体验

品牌个性：
活力、创新、现代东方神韵

品牌核心价值：
人性化、文化体验、超越预期

机队构成

类别	小计 (架)	自有 (架)	融资租赁 (架)	经营租赁 (架)	平均机龄 (年)
波音系列	271	76	18	177	10.71
B737	234	61	18	155	10.96
B787	37	15	0	22	9.12
空客系列	78	6	4	68	8.71
A320	40	0	2	38	8.01
A321	5	0	0	5	4.31
A330	33	6	2	25	10.23
巴工系列	8	2	2	4	16.01
E190	8	2	2	4	16.01
商飞系列	2	1	1	0	0.19
C909	2	1	1	0	0.19
合计	359	85	25	249	10.33



荣誉奖项



2025 年 1 月

荣获《中国民航》杂志“天选·2024 年度航旅榜单”——“年度创新产品服务航空公司”“年度最美乘务组”“年度天空赏味”“年度企业社会责任品牌”四项大奖。

2025 年 2 月

荣获布鲁塞尔机场 2024 年度“最准点长航线航司”奖。

2025 年 3 月

荣获第二届维港海外卓越机构“年度卓越 ESG 创新型企业”奖。

2025 年 4 月

特拉维夫办事处荣获 2025 年民航“蓝天奖状”。

2025 年 6 月

第十四次获得“SKYTRAX 五星航空”荣誉称号，并在“SKYTRAX 全球最佳航空公司”排名中位列第十，同时揽获“中国最佳航空公司 (Best Airlines in China)、中国最佳航空员工服务 (Best Airlines Staff Service in China) 以及全球最佳商务舱舒适用品 (Best Business Class Comfort Amenities)”多项全球或区域第一殊荣。



2025 年 8 月

- 荣获全球华侨华人促进中国和平统一大会、塞尔维亚中国和平统一促进会颁发的“和平使者”奖。
- 位列 2025 中国民营企业 500 强第 179 名及服务业 100 强第 41 名。
- 荣获“2025 海南省企业 100 强榜”第二名。

2025 年 9 月

- “蓝天使命：烽火中的生命护航者”入选第七届丝绸之路国际合作峰会全球服务实践案例。

2025 年 12 月

- 荣获中国国际旅游交易会“CITM2025 中国国际旅游交易会最佳展台奖”。
- 荣获每日经济新闻、海南省国际经济发展局“大消费卓越竞争力上市公司”。
- 荣获第二十三届中国信息技术服务智能客户服务最佳实践评选活动“中国最佳客户联络中心奖”。
- 荣获“2025 海南民营企业 100 强”第一名。

可持续发展管理

可持续发展战略

海航控股始终秉持“保卫蓝天，绿色发展”的理念，将绿色环保与低碳的可持续发展理念深度融入企业战略规划、日常管理及运营流程中。作为中国民航首家获得能源管理体系认证的航空企业，海航控股以推动可持续发展为己任，致力构建安全、服务与绿色并重的发展模式。

在短期内，公司将继续以智慧民航建设为主线，推动绿色服务、绿色活动和绿色航班的实施，切实推进节能减排降碳工作，努力打造绿色航空的行业标杆，助力我国民航业的高质量与可持续发展。同时，海航控股不断完善公司治理，积极履行社会责任，为公司的可持续发展奠定坚实基础。长期而言，海航控股将致力于实现碳中和目标，加大绿色技术研发投入，推动供应链转型，持续助力国家“双碳”目标的实现。此外，公司将进一步深化社会责任实践，打造行业领先的社会责任品牌，与利益相关方建立深度合作关系，推动多方共赢，为社会和环境创造长期价值。

海航控股董事会高度重视 ESG 工作对公司可持续发展和长期价值提升的重大战略意义，每年审议通过《海南航空控股股份有限公司可持续发展报告》。管理层通过制定和执行相关政策和措施，推动公司在内部运营、供应链管理、产品服务、节能减排等各个层面实践 ESG 理念。

可持续发展 (ESG) 理念	海南航空深入贯彻可持续发展理念，秉持“发展企业要符合习近平总书记和党中央的要求，符合法律法规，符合市场化原则，符合对社会有利，符合对全体员工有利”的“五个符合”企业价值观，将环境、社会、治理工作融入企业运营，推动公司可持续发展。
环境治理 (Environmental)	作为中国民航首家获得能源管理体系认证的航空企业，海南航空秉持“保卫蓝天，绿色发展”的理念，助力国家“双碳”目标，将绿色环保、低碳发展理念融入企业战略规划、日常管理和运营流程，构建安全、服务和绿色并重的“三位一体”发展模式，积极践行生态文明责任。公司先后开展空中航路优化、自主研发新一代发动机水洗设备、“绿途·碳抵消”公益项目、APU 管控、落地剩油管控等 30 多个节能减排项目；启动“禁塑”航班，推动绿色发展，被中国民用航空局评为“打赢蓝天保卫战先进单位”。
社会责任 (Social)	海南航空将社会责任提高到企业发展的战略高度，坚定履行政府责任、股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任等基础责任，并不断向社区责任、环境责任、公益慈善等外延责任扩张，推进企业社会责任建设。带动合作伙伴开展社会责任沟通和交流，将公益慈善与公司业务相结合，积极投身公益慈善事业，以感恩之心回馈社会。
公司治理 (Governance)	海南航空弘扬“党建为魂”的企业文化，坚持不断完善现代企业制度，强化公司治理，完善信息披露机制，保护股东权益，为公司实现稳健经营、可持续发展奠定基础。

利益相关方沟通

公司始终将利益相关方的期望与诉求置于重要位置，报告期内，公司持续开展与利益相关方的沟通交流，通过多种沟通渠道，了解和回应利益相关方的关切和诉求，并将其作为组织决策的重要考量内容，帮助公司持续优化可持续发展管理，实现合作共赢。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	公司行动
 政府与监管机构	守法规经营 依法纳税 创造就业机会 服务国家战略 防范风险 合规治理	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	遵纪守法经营 依法缴纳税款 提供就业岗位 促进区域发展 加强规范治理
 股东与投资者	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	股东会 信息披露 热线电话 调研接待 “上证 e 互动”平台 业绩说明会 市场路演	提高盈利能力 完善治理结构 规范信息披露 加强投资者交流 开展股东回馈活动
 客户	确保飞行安全 航班准点 保证服务质量 保护客户隐私 提升客户体验 产品与服务创新	顾客意见邮箱 服务热线 意见征询卡 旅客满意度调查 官网留言	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

01

铸魂强基 锚定治理方向



- 强化党建引领 15
- 完善公司治理 18
- 坚持合规经营 22
- 恪守商业道德 23

联合国可持续发展目标（SDGs）响应



强化党建引领

海航控股始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循，持续深入贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，弘扬和践行“党建为魂”的企业文化和“五个符合”。

强化思想引领，筑牢战斗堡垒

公司全面弘扬“党建为魂”的企业文化，深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，坚定不移贯彻总体国家安全观，树牢安全发展理念，始终坚持人民至上、生命至上。

2025 年，公司每月实施“党建为魂”党课培训，累计覆盖 12.93 万人次；每季度开展“听党话、跟党走”形势任务教育活动，宣贯覆盖 6.68 万人次；创建“党员先锋岗”568 个、划分“党员责任区”210 个、组建“党员突击队”128 个、设立“志愿服务队”58 个，不断激发“走在前、做示范”的先锋力量，为企业稳健发展提供坚强的政治保障。

指标	单位	2025 年数值
组织各类党建活动	次	4,948
党建活动覆盖人次	人次	94,535
新增党组织	个	5
新任党内干部	人	428
发展党员	名	573

强化党业融合，赋能提质增效

公司持续推动党建工作与中心工作深度融合，结合民航改革和海航控股创新发展新形势新任务新要求，聚焦“战略重点、安全堵点、经营难点、员工焦点、市场痛点”，不断丰富“初心 365”“党建+”体系工作内涵，推动最大程度凝聚改革发展共识、发挥党建优势、发力价值创造、深挖创效潜力，激活党建引领“红色引擎”，为海航控股的发展提供源源不断的“红色动能”。

2025 年，公司持续健全基层党组织星级考评体系，推动党建工作制度与生产制度同谋划、同部署、同推进、同考核，2025 年度“五星级”党组织达标率 90.65%、员工满意度 9.86 分（10 分制）。践行“深、实、细、准、效”与“变、干、实”工作要求，各级管理干部开展下一线活动 1.54 万余次，解决实际问题 3,350 余项，形成“问题在一线发现、方案在一线形成、矛盾在一线化解”的工作闭环，以实干担当护航企业发展。

强化先锋引领，凝聚发展合力

公司持续挖掘“身边可触、日常可见”的先锋模范，2025 年，特拉维夫办事处荣获民航“蓝天奖状”，公司在春运、暑运、“七一”建党节等节点选树先进集体 316 个、优秀党员 926 名，内宣外宣双线联动，引导广大党员向中心聚焦、为发展助力、为治理赋能，带动周边职工群众在安全生产、经营管理、改革创新中发挥主力军作用。持续加强空勤特业人员安全作风建设，把强化党建作为锤炼优良作风的关键抓手，健全“党委把方向、支部强堡垒、党员当先锋”三位一体治理格局，筑牢航空安全生命线。

此外，公司积极开展党建活动，持续丰富和创新党员教育方式方法，开展研讨交流、专题培训等，持续增强理论学习，推动党纪学习教育走深走实，为公司的高质量发展提供强大的思想保障。



选树先进集体

316 个



优秀党员

926 名



海南航空举办“重走琼崖革命路 哈腰实干再前行”庆“七一”主题党日暨入党积极分子培训活动

为庆祝中国共产党成立 104 周年，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大、二十届三中全会精神，传承红色基因，增强党员的责任感与使命感，切实提升入党积极分子的综合素养，2025 年 6 月，海南航空党委举办“重走琼崖革命路 哈腰实干再前行”庆“七一”主题党日暨入党积极分子培训活动，带领海口地区党员与入党积极分子赴母瑞山革命根据地纪念馆，通过缅怀先烈、聆听微党课、参观史馆、重走革命路、交流研讨等形式，传承琼崖革命精神，强化党性教育，以党建引领推动企业高质量发展。



缅怀先烈 铭记历史



聆听党课 传承基因



学习党史 述往思来



重温岁月 砥砺前行



表彰先进 树立榜样



中共海南航空控股股份有限公司党员代表大会胜利召开

2025 年 11 月，中共海南航空控股股份有限公司党员代表大会在公司决胜“十四五”收官、谋划“十五五”蓝图的关键时期召开，147 名党员代表参会。会议明确“党建为魂、向新而行”主题，听取党委与纪委工作报告，回顾加入辽宁方大集团以来党建引领企业高质量发展成效，差额选举产生新一届党委、纪委班子及负责人，新班子作表态发言。本次大会为公司筑牢组织根基，以党建引领助力自贸港建设与企业高质量发展。

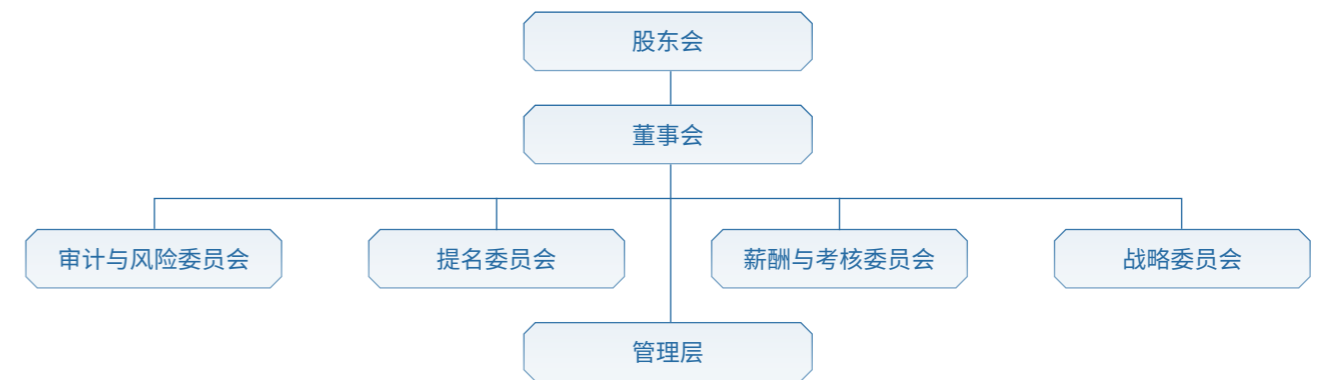


完善公司治理

海航控股始终将合规视为企业可持续发展的基石，严格遵守国家相关法律法规及监管要求。公司全面遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》以及《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》等法律法规及规范性文件要求，确保在公司治理的各个环节依法合规运营。

治理架构

公司遵守法律法规要求，构建权责明晰、科学且高效的公司治理体系，明确管理机构、决策机构、监督机构及经营管理层各自的职能范畴，以协同合作的工作模式保障公司运营的规范性与高效性，推动公司持续稳健发展并实现战略目标。



海航控股治理架构

股东会

股东会是公司的最高权力机构，拥有对公司经营、投资、利润分配等重大事项的决策权。公司制定《股东会议事规则》，规范股东会召集、召开及表决等程序，保障股东会议事程序和决议的合法性，确保股东会公正、公平、有效运行。2025 年，公司共召开股东会 6 次，审议通过议案 58 项，公司股东会均由董事会召集，出席股东会的人员资格及股东会的召开和表决程序合法，不存在违反《上市公司股东会规则》的情形。

2025 年



公司共召开股东会

6 次



审议通过议案

58 项

董事会

公司董事会下设战略委员会、提名委员会、审计与风险委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会，制定了相应的议事规则，高效维护公司治理规范运作，全面维护广大投资者的利益。公司董事严格按照《董事会议事规则》及各委员会工作规则等规章制度开展工作，勤勉尽责，确保董事会的有效运作和科学决策。

指标	单位	2025 年数值
董事会会议举行次数	次	16
董事会审议议案数目	项	86
董事会成员出席率	%	100
审计与风险委员会会议次数	次	8
提名委员会会议次数	次	6
薪酬与考核委员会会议次数	次	2
战略委员会会议次数	次	2
审计与风险委员会审议议案数目	项	14
提名委员会审议议案数目	项	6
薪酬与考核委员会审议议案数目	项	3
战略委员会审议议案数目	项	3

董事会多元化和独立性

公司充分考虑董事会成员的年龄、教育背景、专业知识与技能、行业经验等因素，以确保董事会构成多元化，在满足各业务需求的同时，提高董事会的决策水平和执行能力。董事会成员具有丰富的行业经验，专业背景覆盖民航运行、财务管理、法务纪检、工会事务、会计、审计等多个领域，呈现出多元化、专业化的特点。

截至 2025 年末，公司董事会成员共 9 名，其中独立董事占比 33%。公司根据《上市公司独立董事管理办法》及《公司章程》的规定，结合公司的实际情况，制定《独立董事工作制度》，完善公司的法人治理结构，促进公司规范运作，进一步强化董事会对复杂问题的分析能力和决策效率。

截至 2025 年末



公司董事会成员共

9 名

其中独立董事占比

33%

董事会有效性评估

为保障董事会治理有效性，强化其公司治理核心定位，公司定期评估董事会成员履职表现，确保其高效履行职能，董事会需定期向股东会报告。针对独立董事，公司设立了专项管理机制，董事会对在任独立董事的独立性进行年度评估，并出具专项意见随公司年度报告一同披露。

董事和高管薪酬管理

公司搭建薪酬管理体系，制定《董事、高级管理人员薪酬制度》，对董事和高级管理人员薪酬事宜进行统一管理，充分调动董事和高管的积极性、主动性和创造性，提高公司的经营管理水平，促进公司经济效益的持续增长。公司内部董事、高级管理人员按照其在公司担任的具体管理职务、年度工作考核结果、参照同行业类似岗位薪酬水平，结合公司年度经营业绩等因素综合评定薪酬绩效。截至报告期末，公司共 10 名高级管理人员。

截至报告期末



公司共有高级管理人员

10 名

信息披露

为更好地保障投资者的合法权益，提高信息披露的透明度和规范性，海航控股严格按照《上市公司信息披露管理办法》以及《公司章程》等有关规定，制定《信息披露事务管理制度》《年报信息披露重大差错责任追究制度》等制度，规范公司信息披露工作以及信息披露前的保密工作，真实、准确、完整地履行信息披露义务，确保所有投资者公平获取公司信息，全面了解公司的经营状况、财务状况、风险状况和发展前景。2025 年，公司累计发布公告及文件 252 份，未发生因信息披露方面违规而受到处罚的事件。

2025 年



公司累计发布公告及文件

252 份

投资者交流

公司高度重视投资者关系管理工作，制定《投资者关系管理制度》，明确规定了投资者关系管理的基本原则、目的、工作对象、内容和方式等，以保证与投资者建立良好的互动关系，树立公司在资本市场的规范形象。报告期内，公司不断加强投资者权益保护，进一步规范公司治理，提升信息披露质量和透明度，最大限度地满足投资者做出投资决策的信息需求。

公司高度重视与投资者的互动交流，持续加强与投资者的沟通和合作，加深投资人对公司的认知与认同。

2025 年

- 公司通过“上证 e 互动”平台回复投资者提问 **150** 余次，接听投资者热线电话 **250** 余通，对投资者关心的问题进行了详细解答
- 与行业分析师团队及机构投资者进行线上交流 **15** 次
- 接待分析师及机构投资者来访交流 **8** 次
- 全国范围内参加策略交流会、主动拜访券商分析师及机构投资者 **18** 次，覆盖机构数量近 **340** 家
- 参加监管机构组织的业绩说明会 **3** 次、邀请投资者走进公司实地考察 **1** 次



投资者走进上市公司活动



坚持合规经营

海航控股建立并持续完善企业规章制度体系，围绕企业安全运营、风险管理、合规控制等环节，持续优化内控监督领域规章制度，加强内部控制规范的实施，筑牢法律合规底线，同时，加强关联交易管理和税务管理工作，确保公司合法合规经营。

风控合规

公司高度重视内部控制与风险管理体系建设，严格遵循企业内部控制规范体系要求，构建内控合规全流程控制机制。公司制定了以《公司章程》为基础，以《股东会议事规则》《董事会议事规则》等为核心架构的内控体系，明确股东会、董事会、董事会专门委员会等机构在公司决策及运营管理中的作用和职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制，确保各项工作都有章可循，在公司的日常经营运作中防范和化解各类风险，提高经营效率和盈利水平。

公司制定内部审计制度，审计监察部负责公司内部审计，向审计与风险委员会报告工作，对公司生产经营情况、财务安全状况等活动进行审计、核查，对公司内部管理体系以及公司内部控制制度的执行情况进行审计监督，形成稳定、完善、专业的内部控制体系。

公司每年根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，编制完成《内部控制评价报告》并按时披露。2025 年，在内部控制评价报告基准日内，公司内控不存在重大缺陷，在所有重大环节保持了有效的内部控制。同时，公司聘请会计师事务所开展内部控制审计，对公司内部控制体系进行独立、客观地评估与鉴证，进一步提升公司内部控制的的有效性，确保其符合《上市公司治理准则》《企业内部控制基本规范》等相关法规的要求。

公司对境外法律风险管理，劳动用工、招投标、采购、基建等重点业务领域的法律风险强化识别和预警，对重点业务合同和公司规章制度开展日常及专项检查工作。针对物业租赁、业务外包、知识产权等业务涉及的风险，公司法律事务部提前介入，通过及时发送催告函和律师函、诉讼等措施，积极化解风险，维护公司的合法权益。

此外，公司定期开展风控合规专项培训，强化内部合规意识与风险识别能力，推动风控合规要求融入业务全流程，筑牢全员合规底线，保障公司治理规范、运营稳健、风险可控。为确保董事及高级管理人员规范、高效履职，公司定期对其开展合规培训，并组织董事及高级管理人员参加中国上市公司协会、上海证券交易所等监管单位举办的合规培训，涵盖反舞弊履职要点、独立董事能力建设等主题。同时，公司通过现场培训、在线学习等方式向董事及高级管理人员及时普及法律知识，并为新任董事、高级管理人员提供学习材料及注意事项，有效规避违规风险。2025 年，累计组织董监高开展了 11 次合规培训。



公司对董事、高管开展合规培训

关联交易管理

公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 5 号——交易与关联交易》等法律法规、规范性文件及《公司章程》的相关规定，结合公司实际情况，制定《关联交易管理制度》，对关联交易的具体事项与关联方的认定范畴作出明确规定，规定关联交易的审议披露程序、定价原则等。公司严格执行关联回避机制，在审议关联交易事项时，关联董事、关联股东必须回避表决。

同时，公司制定《规范与关联方资金往来管理制度》，明确关联方资金往来的原则、规范、支付程序、审计监督及档案管理等，确保公司与关联方之间的资金往来严格遵守法律法规，做到公正、合规，有效防范关联方占用或滥用公司资产的风险。公司保证关联方资金往来交易管理的透明度，切实维护公司及全体股东特别是中小股东的权益。

税务管理

公司始终坚持依法纳税的基本原则，严格遵守国家及地方相关税务法律法规，确保税款及时、足额缴纳。为加强税务管理的规范性与有效性，公司结合相关法律法规及自身实际情况，制定《税务风险管理办法》，严格管理各项税务工作，防范不按时纳税、漏税等税务风险。公司将税务工作贯穿业务运营全流程，每月开展税务知识培训，组织相关人员学习税法新规，确保财税合规经营，按时缴纳税费。2025 年，公司未发生税务违规事件，共依法纳税 31.98 亿元。

2025 年



公司依法纳税

31.98 亿元

恪守商业道德

海航控股高度重视内部廉洁建设，持续完善内部制度，防范廉洁风险，弘扬和传播廉洁文化，注重业务伙伴及整个供应链的廉洁表现，坚持公平竞争，促进廉洁、诚信、共赢的合作关系。

反商业贿赂及反贪污

海航控股高度重视反商业贿赂工作，将其视为完善合规体系的关键环节。公司严格遵守相关法律法规，建立内部反商业贿赂政策体系与管理体系，筑牢制度防线。同时，积极开展合规与反腐败培训，提升管理层和员工廉洁意识和合规能力。

公司致力于完善反腐倡廉法规体系，通过制度建设强化监督执纪工作，制定《管理岗位及重要敏感岗位人员廉洁从业规定》《纪检监察信访举报工作制度》等多项制度性文件，进一步夯实廉政制度基础。公司聚焦关键领域与重要岗位人员，充分发挥干部员工的民主监督作用，有效防范廉洁风险，以严明纪律为企业高质量发展保驾护航。

公司设置投诉举报电话、投诉举报电子邮箱和信访举报等多种投诉举报渠道，并重视对举报人员的保护。公司纪委将廉洁文化建设作为筑牢廉政防线的基础性工程，坚持常态化、长效化推进，健全制度约束机制，制定《管理岗位及重要敏感岗位人员廉洁从业规定》《纪检监察举报工作制度》，推动相关岗位人员签订《廉洁从业承诺书》累计 3,144 份。

2025 年海航控股廉洁工作开展情况

- 持续深化廉洁教育，常态化开展反腐倡廉谈话会 **6** 期，覆盖公司干部员工 **411** 人；
- 开展敏感岗位人员思想教育专项工作，与市场收益管理、销售、渠道、采购、基建等敏感岗位的 **116** 名干部员工进行 1 对 1 谈话；
- 联合市场营销委员会对 **162** 名干部员工开展廉洁教育；
- 按月编制并下发《审计监察内参》，选取集团内外典型违法案例，深入剖析腐败问题的根源和危害，以案为鉴、以案促改，切实提升干部员工廉洁自律意识；
- 通过梳理市场、采购等 5 大业务体系，编制敏感岗位核心风险管控清单 **30** 项，精准识别腐败风险点，构建起预警及时、防控有效的廉洁风险防范体系。

反垄断和反不正当竞争

公司在日常经营中，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等反垄断和反不正当竞争法律法规以及公司商业行为标准，秉承公平公正、合作共赢的商业原则构建经营环境，积极防范和主动应对市场中的垄断和不正当竞争风险，坚持通过有序竞争、提供优质可靠的服务获得客户信任。2025 年，公司始终依法合规地参与市场竞争，未发生恶性竞争事件。

02

安全护航 守护蓝天使命



- 安全体系筑基 27
- 强化风险管控 27
- 提升安全能力 29
- 安全文化浸润 31

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



安全体系筑基

作为中国民航首批实施 SMS 安全管理体系建设的单位，海航控股深耕安全管理体系建设 20 年，持续推动体系迭代升级与国际标准接轨，2025 年，成为北亚地区第一家完成 RBI-IOSA 首次复审的航空公司，也是北亚第一家 SMS 体系成熟度达到卓越级别的航司，实现安全管理体系建设的里程碑式突破。

结合行业发展与公司运行实际，海航控股持续升级《安全管理手册》《安全管理程序手册》，明确安全风险管理作为 SMS 核心支柱的定位与要求，细化危险源识别、风险评价、风险控制、核心风险管理等全流程工作程序，为安全管理提供标准化、规范化制度支撑。同时，公司将全员安全责任制固化为核心管理制度，重构 SMS 体系框架，理顺各管理活动接口关系，打造“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的责任体系，严格落实“三管三必须”原则，形成“横向到边、纵向到底”的安全生产责任网络，实现安全责任落实到基层、岗位、人头。

2025 年，公司严格遵循民航局《航空运营人安全管理体系（SMS）建设要求》，完成民航局组织的全面运行安全审计，顺利通过 IATA 组织的 IOSA 复审。公司持续通过 SMS 审核、IOSA 审计、法定自查等多重工具，确保体系持续符合国际民航标准和民航规章，按每月、季度、半年、年度频次完成安全管理体系评审与持续改进。

截至 2025 年，公司已连续安全运行 32 年。报告期内，公司延续优良安全运行纪录，特重大安全事故 0 次，机组责任原因事件优于行业和公司三年平均水平，安全形势持续向好，持续以坚实行动守护旅客、员工与企业的安全底线。

强化风险管控

海航控股以安全风险管控为 SMS 体系核心支柱，明确风险管理由危险源识别与安全风险评价与控制两部分组成，构建“危险源识别-风险评价-分级管控-措施闭环”的全流程风险管理体系，通过危险源管理、核心风险管控、基于任务的风险管理三种形式多角度、全方位管控风险，覆盖飞行运行、运行控制、工程维修、客舱安全、航空安保、危险品及货物运输、航卫管理、地面保障等全系统，并同步管控各系统接口间风险，实现对航空运行全环节风险的精准识别、有效管控，确保风险始终处于可接受水平，实现安全隐患动态清零。

2025 年，公司共组织开展风险评估 130 次，其中新开航类 95 次，其他类别 35 次，确保风险早发现、早预警。

2025 年



公司共组织开展风险评估

130 次

其中新开航类

95 次

安全风险管控关键举措

核心管控维度

核心管控举措

多维度危险源识别

采用主动+反应结合的识别模式，通过 8 类渠道收集风险信息，借助 BOWTIE 模型、TEM 模型、SHELL 模型等专业工具精准识别潜在风险；

涉及运行多个环节的跨部门危险源，跨部门危险源协同排查，确保危险源识别无死角；

重大危险源专门登记建档，定期检测评估并制定应急预案。

科学化风险分级评价

运用风险矩阵法（R=P×S）划分红、橙、黄、绿四级风险，对应三类管控标准；

开展双维度风险评价，明确分级审批权限，红色风险由公司主要负责人审批、橙色风险由安监部总经理审批，分级精准施策。

层级化管控责任落实

落实“分级管控、三管三必须”原则，公司主要负责人牵头重大风险管控；安监部统筹中高风险治理；

各单位按“管业务必须管安全”原则开展本业务领域危险源识别与管控（含机组胜任力、疲劳风险），对外委业务接口风险在协议中明确双方安全权责；

一线安全班组通过强制报告等形式反馈隐患，落实末端报告责任。

核心风险专项治理

针对四大核心风险建立“全景图+指标监测”机制，每年梳理全景图，按月监测 QAR 指标、按季抽查、年度评审；

非绿区危险源执行全流程闭环管控，筑牢运行安全底线。

场景化任务风险管理

将 TRM (Task Risk Management) 任务风险管理理念融入航班全流程，建立“事前预测评估-事中监控处置-事后复盘借鉴”的全周期管控模式；

通过 JHA (Job Hazard Analysis) 工作危险分析、HORCS (Hainan Airlines Operation Riskcontrol System) 运行风险管控系统、航前三方协同等手段，把风险管控下沉至单航班、单任务、岗位个人，实现风险前置防控。

提升安全能力

海航控股从资金投入、人员培训、数字建设三大维度，持续加大安全资源投入，不断提升各环节安全保障能力，为安全运行提供坚实的软硬件支撑。

加大安全资源投入

公司持续在航材维修、设备升级等领域加大资源保障力度。2025 年，公司投入飞机发动机维修及航材资金 44 亿元，通过完善航材供应链管理、提升维修技术水平，确保航空器持续适航，为飞行安全筑牢硬件基础。

在人员培训方面，公司构建全覆盖、专业化的安全培训体系，2025 年累计开展飞行训练 71,300 人次、乘务员训练 22,173 人次、航空安保人员训练 11,940 人次，通过理论教学、实操演练、案例复盘等多种形式，持续提升关键岗位人员的安全操作技能与应急处置能力。

2025 年



累计开展飞行训练

71,300 人次



累计开展乘务员训练

22,173 人次



累计开展航空安保人员训练

11,940 人次

打造数字化安全管理平台

为适配 SMS 体系高效运转，公司持续加码数字化安全管理能力建设，自 2008 年建立数字化安全管理平台以来，历经多轮升级迭代，2024—2025 年期间完成平台全面升级，实现 SMS 各主要流程全环节平台化操作、全维度数据互通。升级后的数字化安全管理平台，全面覆盖危险源识别、风险评估、法定自查、隐患治理等核心环节，实现安全管理数据的实时采集、分析与共享，为安全决策提供精准数据支撑。依托数字化手段，公司进一步规范规章制度建设，强化飞行品质、运行控制等系统的常态化监控，确保安全管理各环节可追溯、可管控、可优化，大幅提升安全管理效率与精准度。

强化重点领域安全管控

针对航空运行关键环节，公司聚焦客舱安全、航空安保、货物运输等重点领域，细化安全管控措施。



在航空安保方面，持续强化“三基”建设，通过技能大比武、实战演练等方式提升安保人员处置能力，组建“蓝鹰特勤队”发挥先进引领作用，确保机上突发事件妥善应对。



在货物运输领域，建立货舱内物品运输风险评估机制，针对新增运输品类全面分析物品特性、供应链安全等八大风险因素，制定专项管控措施并纳入相关运行手册。

同时，公司严格落实驾驶舱“三人制”、航前 24 小时严禁饮酒等严于行业标准的管理举措，强化空勤人员作风建设，持续巩固飞行安全基础。



蓝鹰特勤队



一百一十六名飞行员荣获民航局安全飞行奖章

安全文化浸润

海航控股以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以习近平总书记关于安全生产的重要论述、对民航安全工作的重要指示批示及总体国家安全观为根本遵循，以社会主义核心价值观为引领，借鉴国际民航先进安全文化理念，扎实推进安全文化建设体系落地落实，以全国“安全生产月”活动为核心抓手，开展多维度、全覆盖、沉浸式的安全文化活动，推动安全理念入脑入心、安全行动见行见效，构建“人人讲安全、事事为安全、时时想安全、处处要安全”的全员安全文化氛围。

穿透式安全文化培育

公司构建“全员宣贯+外部研学+公众普及”的三维安全宣教体系，实现安全知识、安全理念的全方位传递，让安全红线意识深植每一位员工心中，同时向社会公众普及航空安全知识，打造全民共筑航空安全的良好生态。

多维安全宣教举措

宣教形式	主要举措
专题宣贯 固理念	编写《习近平总书记关于安全生产重要论述摘编》《党中央、国务院、民航局及董事局重要安全指示汇编》，按季度开展全员宣贯学习，2025 年累计覆盖 16,000 余人次，推动安全生产重要论述入脑入心，将安全发展理念转化为全员行动指南； 开展“安全生产月”动员宣讲活动 21 场，实现各基地、各部门、各岗位全覆盖，层层传导安全责任、层层压实安全要求。
外部研学 促提升	组织 260 余名安全管理骨干参加民航安全警示教育（中南辖区）宣讲活动，学习行业先进经验、吸取典型事故教训； 邀请 4 名行业资深专家，面向各运行部门基层管理干部和安全管理干部，开展双重预防机制、隐患排查、全员安全责任制、基层管理能力提升专项培训，全面提升安全管理队伍专业能力。
公众普及 扩影响	在全国 13 个基地分公司，主动配合局方、机场开展“安全宣传咨询日”活动，通过现场讲解、资料发放、互动答疑等形式，向广大旅客普及航空安全、消防安全、空防安全等实用知识，推动航空安全知识走进公众、深入人心。

宣教形式	主要举措
阵地宣传 造氛围	在飞行准备室、乘务准备室等生产运行显要位置，以及各基地办公场所，悬挂安全宣传横幅 16 条、张贴宣传海报 200 余张； 通过 LED 显示屏 24 小时滚动播放“安全生产月”宣传标语和宣教视频，打造沉浸式安全文化环境，让员工在工作场景中时刻接受安全熏陶。
主题创作 强践行	积极参加局方“严格落实安全生产责任制”主题征文活动，组织各岗位员工结合工作实际撰写安全心得、安全举措，共投稿 14 篇并荣获活动“特等奖”，以文字创作的形式推动全员深入思考安全责任落实，将安全理念转化为具体行动。
集中观影 学案例	组织全员集中观看安全生产月主题宣教视频，通过行业内真实事故案例、隐患整改典型案例的直观展示，让员工直面安全风险、认清事故危害，累计开展安全普及宣传活动 35 次，覆盖 16,000 余人次。
多形式宣讲 凝共识	通过“安全生产大家谈”“班前会”“以案说法”等形式，组织开展警示教育宣讲活动 50 余场，覆盖 16,000 余人次，鼓励员工结合岗位实际谈安全、讲体会、找隐患。



北京基地组织开展“安全生产宣传咨询日”活动



公司开展火灾应急疏散演练

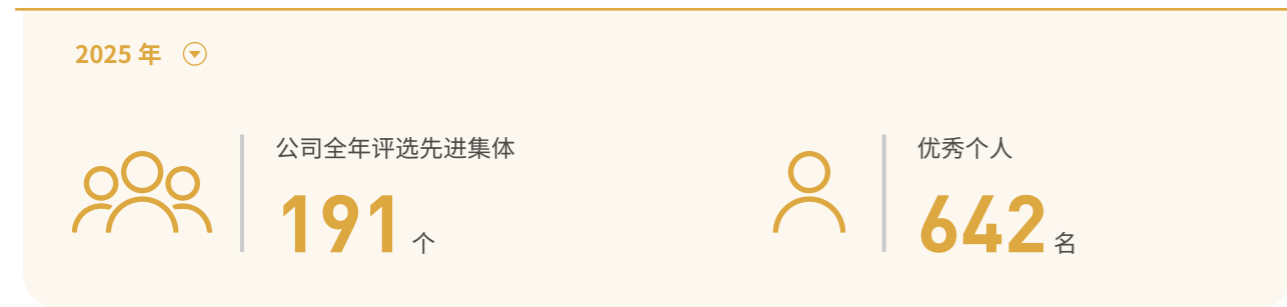
以赛促学锤炼技能

公司紧扣局方“安康杯”活动要求，以技能比拼、思维交锋为载体，开展多岗位、多形式的安全技能竞赛活动，营造“比、学、赶、超”的安全技能学习氛围，以赛促学、以赛促练、以赛促干，全面提升全员安全专业能力和应急处置水平，为员工成长成才搭建平台，助力培育高素质安全专业人才队伍。

评优评先树立标杆

公司结合三八妇女节、五四青年节、七一建党节、八一建军节，以及春运、暑运等重大运输保障节点，开展安全先进集体和优秀个人评选表彰活动，挖掘安全工作中的先进典型，讲好安全故事。

2025年，公司全年评选先进集体191个、优秀个人642名，并通过多渠道宣传先进事迹，发挥榜样引领作用，让全员学有榜样、行有示范、赶有目标，激发全体员工投身安全生产工作的积极性、主动性和创造性。



无惩罚的主动报告安全文化

公司积极营造“人人参与安全”的报告文化，建立强制报告、自愿报告及安全举报三位一体的信息管理机制，开发手机APP“随手拍”与自愿报告模块，方便全员随时随地上报风险隐患。同时，公司设立优秀报告奖励机制，通过现金奖励与绩效加分激励员工主动参与。2025年，安全隐患上报数量同比增长91.27%，形成全员共治的良好氛围。

海航控股系列安全文化建设举措的落地，让员工的安全意识、规章意识、责任意识显著增强，公司内部涌现出一批安全标兵、技术能手和先进班组。近两年，公司员工在“贯彻总体国家安全观征文”“签派员职业技能大赛”“中国民航五一巾帼标兵岗”等多项行业评优评比中获得民航局书面表彰，各单位多次获得民航重大运输工作先进集体/个人公开表扬，彰显了公司安全文化建设的显著成效和全员安全素养的过硬水平。



关键绩效		
指标	单位	2025年数值
全年安全飞行小时数	小时	1,228,410
特重大安全事故次数	次	0
飞机发动机维修及航材投入	亿元	44
飞行训练人次	人次	71,300
乘务员培训人次	人次	22,173
航空安保人员训练人次	人次	11,940
安全宣传教育覆盖人次	人次	16,000+
安全隐患上报数量同比增长率	%	91.27

03

绿行万里 绘就生态画卷



- 应对气候变化 37
- 优化资源利用 44
- 管控污染排放 49

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



应对气候变化

气候变化是当前全球发展进程中面临的重大全球性风险之一，航空业作为交通领域碳排放重要主体，肩负着推进绿色低碳转型、引领行业可持续发展的核心责任。为深入践行绿色发展理念，系统开展气候风险管理与应对，并持续夯实企业可持续竞争力，本公司严格遵循国际前沿标准与国内监管要求，全面参照 ISSB（国际可持续准则理事会）《国际财务报告可持续披露准则》的核心要求，精准对标上交所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制（2026 年 1 月修订）》文件的具体规定，围绕治理、战略、影响与风险机遇管理、指标与目标设定四大核心维度，系统性推进气候风险管理体系建设与落地实施。

治理

航空业碳排放贯穿航班运行全生命周期，气候风险管理需多部门协同联动。公司打破部门管理壁垒，建立“节能办-责任部门-配合部门”三级联动管理模式，形成覆盖总部、分公司、基地的全公司节能降碳网络，明确各层级主体责任，推动气候治理责任层层传导、落地见效。

为强化气候治理标准化、规范化水平，公司制定《能源管理手册》，作为气候风险管理核心制度依据，同时结合航空业燃油消耗核心特征，专项制定《海南航空 2025 年吨公里耗油管控方案》《海南航空 2025 年节能减排管控方案》，明确碳排放管控核心指标与实施路径。此外，按照分级管控原则，要求各业务单元结合实际制定专项管控方案，形成“公司统筹、部门主责、全员参与”的气候治理格局，确保气候风险管理与日常运营深度融合。

战略

面对全球气候变化与航空业绿色转型的双重要求，公司将应对气候变化纳入企业中长期发展战略，以“保卫蓝天，绿色发展”为理念，以习近平生态文明思想为指引，落实国家“双碳”战略，系统识别、管理气候风险，构建覆盖“空中-地面”的立体化节能降碳体系，持续提升可持续发展能力。

公司严格遵循监管要求并结合航空业运营特性与公司实际，从物理风险、转型风险两大维度，全面梳理气候因素对公司全价值链的潜在影响，同时从资源效率、市场、技术三大维度挖掘绿色转型带来的发展机遇，形成覆盖风险识别、影响评估、财务影响分析、应对措施落地的全流程管理体系。

气候相关风险和机遇识别

风险识别						
风险类型	风险描述	时间范围	影响的产业链环节	财务影响	应对措施	
物理风险	暴雨、台风等强降水天气	极端天气（台风、雷暴、高温）频发导致航班延误、取消，增加运营成本与安全风险。	短期	航班运行、地面保障	航班延误 / 取消导致客运、货运直接收入减少；产生即时额外运营成本。	加强气象预警与航班调整机制；制定运行中断应急预案；通过保险对冲部分财务风险。
	海平面上升、平均气温持续升高、高温热浪频发	海平面上升、气温升高对沿海枢纽机场（如海口、三亚）的长期运行保障能力构成威胁。	中长期	基础设施、航线规划、机队	需增加投入用于沿海机场基础设施；长期运营成本上升，包括高温导致的设备维护、机型更新、航路优化	提升运行效率与韧性，如优化航路、精细化管理；引进燃油效率更高、航程更优的新机型。
转型风险	政策和法律	需应对国内外（如 CORSIA、EU ETS、“双碳”政策）日益严格的碳排放监管，合规复杂性与成本攀升。	中长期	战略合规、资本运作	碳排放监管成本增加；MRV 体系建设投入。	参与行业政策研究，推动标准建设；完善碳排放 MRV 数字化管理体系；通过运营降碳直接减少受管排放。
	技术	低碳航空技术（SAF、氢能、电动飞机）研发与应用成本高、替代周期长。	中长期	机队规划、研发采购	新技术研发与采购的资本支出高；过渡期可能运营成本上升。	应用成熟技术：在欧英实现 SAF 常态化加注，参与国内试点；持续引进新一代节能机型。
	市场	旅客与投资者对低碳出行的偏好提升，高碳排放企业面临市场竞争力下降、融资成本上升。	中长期	品牌与营销、客户关系、融资	客源与投资者流失；面临更高融资利率；错失绿色出行市场。	开展系统化绿色运营；打造绿色品牌，获多项荣誉；开展“减碳出行”旅客互动活动。

气候相关风险和机遇识别

机遇识别					
机遇类型	机遇描述	时间范围	影响的价值链环节	财务影响	应对措施
资源效率	通过精细化管理与技术应用，提升燃油、水、原材料利用效率，直接降本并减少环境足迹。	短中期	飞行运营、机务维修、采购	节水、节油直接节约成本；提升业载增加收入潜力。	运行能源管理体系，设定并完成节油目标；应用动态干使用重量、航路优化、APU 管控等关键技术；推行“绿色客舱”禁塑、“绿色餐食”减少浪费。
市场机遇	响应绿色消费需求，开发低碳产品，塑造领先的绿色品牌形象，吸引客群并提升忠诚度。	中长期	产品设计、品牌建设、融资	提升品牌价值与收入；获得政策与社会认可；利于获取绿色金融支持。	开展创新绿色互动，如餐食兑换积分活动；提高原材料利用率，降低废弃物产量降低成本，不断提升精细化。
技术机遇	利用数字化、智能化技术优化运营，创新管理模式，挖掘节能潜力，探索下一代航空技术。	中期	运行控制、信息技术、研发	前期技术开发投入；长期带来持续的运营成本节约和效率提升。	开发应用“动态干使用重量系统”等数字化工具；利用可视化系统对节能项目进行精细化管理；将技术创新作为绿色发展核心驱动力。

影响、风险和机遇管理

公司建立科学的气候风险与机遇管理机制，通过项目分级管控、过程闭环管理、专项激励引导，将降碳举措落地到业务一线，有效转化气候风险为发展机遇，提升企业气候韧性。

风险与机遇管理机制



节能减排

公司以能源管理体系为基础，从机队更新、技术创新、流程优化等方面开展全方位节能降碳工作，构建“空中 - 地面”全链条碳排放管控体系，实现能耗精准调控。在强化航空安全保障的前提下，公司制定《海南航空 2025 年节能减排管控方案》，构建“新增监控 - 重点提升 - 成熟挖潜 - 固化落地”四级项目体系，2025 年新增空调组件低流量等监控项目 1 项，推进航路优化、航班计划落地剩油等重点提升项目 8 项，深化重心优化、减少着陆 APU 使用等成熟挖潜项目 8 项，固化成熟管控项目 4 项，实现碳排放管控的系统化、精细化。

● 航路优化执行

公司自主研发图形化、模块化、集成化航路优化管理系统，通过大数据分析技术优化航路走向，实现航路优化执行情况的精细化、可视化管控，有效缩短飞行距离，降低航班碳排放。



“一环一道”新航路建设

公司在 2025 年度积极落实民航局“一环一道”新航路建设部署，推动北京首都 - 满洲里航线飞越蒙古国家空域，往返航程缩短 185 海里，单班飞行时间节省 33 分钟；优化米兰 - 深圳航线至中亚 - 南疆通道入境，航程较原北疆入境走向缩短 200 海里，在降低碳排放的同时提升旅客出行体验。

2025 年，公司整体航路优化执行率提升 6%，西安区域直飞执行率提升 12 个百分点；全年优化 21 条核心航路，实现节油 5,496 吨，减少二氧化碳排放 17,312 吨。



“一环一道”新航路航线图

● 动态干使用重量管理系统

针对传统固定干使用重量核算模式导致的业载损失与燃油浪费问题，公司开发动态重量管理系统，打破“一刀切”核算标准，划分国际、国内、国内多段运行、调机、试飞、训练、货运包机等七类航班重量标准，依据航班动态数据自动匹配机供品、餐食精准配置重量，在保障安全与服务品质的前提下，实现业载提升与能耗降低双重目标。

关键绩效

2025 年，国内航班宽体机平均业载提升 2,100 公斤、窄体机提升 500 公斤；国际航班宽体机平均业载提升 850 公斤、窄体机提升 300 公斤，在提升运输效率的同时有效降低燃油消耗。

● 减少过夜 APU 使用

公司持续完善节油考核激励体系，修订《海南航空控股股份有限公司减少过夜 APU 使用专项考核方案》，提高激励指标，将考核结果与一线岗位绩效挂钩，强化节油关键岗位责任落实。

关键绩效

2025 年，飞机平均过夜 APU 使用时间较 2024 年减少 0.17 小时，同比改善 7.4%，全年通过该举措实现节油 7,099 吨，直接减少了二氧化碳的排放，降碳成效显著。

根据行业内的测算标准，每节约 1 吨航空燃油，大约可以减少 3.15 吨的二氧化碳排放。以此推算，这项举措带来的降碳成效非常显著：

$$7,099 \text{ 吨 (节油量)} \times 3.15 \approx 22,362 \text{ 吨 (二氧化碳减排量)}$$

● 应用可持续航空燃料 (SAF)

可持续航空燃料是航空业实现深度脱碳的核心抓手，公司积极推进 SAF 规模化、常态化应用。2025 年公司实现欧盟、英国境内所有在飞航点 SAF 常态化加注，同时严格按照民航局要求，参与国内可持续航空燃料加注试点工作，积累试点经验，为后续国内航线 SAF 全面应用奠定基础，推动航空燃料结构向绿色低碳转型。

● 碳抵消公益项目

为保护生态环境，公司创新性开展“绿途·碳抵消”公益项目，引导旅客自愿、主动地选择使用现金或金鹏积分进行碳抵消，所捐款项及里程积分全部用于植树等绿色环保项目。

截至 2025 年 12 月 31 日，“绿途·碳抵消”项目累计收到捐赠 53,446 吨碳汇，共修复退化红树林约 50 亩。项目持续推进生物多样性保护、流域保护，为地区经济发展作出贡献。

截至 2025 年末



累计收到捐赠碳汇

53,446 吨



共修复退化红树林约

50 亩

● 温室气体排放核查

公司严格遵循《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测、报告和核查管理暂行办法》，建立完善的温室气体排放监测、统计、报告体系，安排专人负责碳排放数据收集、核算与上报工作，确保数据真实、准确、完整；每年定期向国内民航主管部门上报年度二氧化碳排放量，接受行业监管与核查，切实履行碳排放信息披露合规责任。

绿色运营

凭借在环境保护、节能降碳领域的持续投入与卓越实践，公司绿色航空建设成果获得社会各界高度认可，2025 年斩获多项行业权威荣誉，彰显航空业绿色发展标杆地位。

荣获奖项

获评国际零碳节“2025 年可持续发展引领企业”。

“航路优化系统”“动态干使用重量系统”2 项创新项目入选海南省“2025 年度绿色技术项目及重点节能降碳技术装备”推广目录，成为区域绿色技术推广标杆。

指标与目标

公司已制定清晰、量化的应对气候变化核心指标与目标。2025 年超额完成年度节能降碳目标，碳排放管控取得实质性突破。

温室气体排放目标

指标	单位	2025 年目标	2025 年实际完成	完成情况
总节油量	万吨	10.00	13.80	已完成
二氧化碳减排量	吨二氧化碳当量	315,000.00	434,700.00	已完成

温室气体排放绩效

指标	单位	2025 年
直接温室气体排放（范围 1）排放量	吨二氧化碳当量	11,549,606.33
直接温室气体排放（范围 1）排放密度	吨二氧化碳当量 / 万公里	143.64
间接温室气体排放（范围 2）排放量	吨二氧化碳当量	8,647.07
间接温室气体排放（范围 2）排放密度	吨二氧化碳当量 / 万公里	0.11
温室气体（范围 1 和范围 2）排放总量	吨二氧化碳当量	11,558,253.40
温室气体（范围 1 和范围 2）排放密度	吨二氧化碳当量 / 万公里	143.75

优化资源利用

公司严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规，建立全流程资源节约管理体系，通过标准化管控、技术创新、流程优化，提升资源利用效率，实现资源“减量化、再利用、资源化”，推动企业发展与资源保护协同共进。

能源管理

公司作为民航业首家完成能源管理体系认证的航司，始终以 GB/T 23331、ISO 50001 标准为基础，构建科学、完善、高效的能源管理体系，实现能源使用的规范化、精细化、智能化管控，持续提升能源利用效率。

公司建立“最高管理者牵头、专业部门负责、全员参与”的能源管理组织架构，确保能源管理工作统筹推进、责任落实。

能源管理体系组织架构



职能机构	职能描述
最高管理者	董事长担任能源管理体系最高管理者，统筹能源管理战略规划与重大决策。
管理者代表	副总裁担任管理者代表，全面负责能源管理体系建设与落地实施。
常设执行机构	在运控部技术支援中心设立节能减排常设办公室，作为日常办事机构，负责节能减排工作的监督、管理、推进及新项目落地。
执行主体	各部门总经理、各基地总监、各分公司总经理为领导小组成员，各部门设节能减排专员。

公司自 2014 年成为中国首个同时通过 GB/T 23331 和国标 ISO 50001 能源管理体系认证的航司以来，始终严格按照体系标准开展能源管理工作，持续完善体系流程。公司至今已连续 12 年顺利通过体系审核认证，确保能源管理体系的有效性、适宜性和持续改进，成为民航业能源管理标准化标杆。

在强化航空安全保障的前提下，公司制定《海南航空 2025 年节能减排管控方案》，明确燃效管控、节油量两大核心目标，通过项目化推进、精细化管控，2025 年各项目目标均超额完成，各主力机型能效表现优于行业标准。

公司针对主力运营机型制定差异化燃效管控目标，2025 年各机型累计修正吨公里耗油均圆满完成目标，能效水平达到行业领先标准。

能源管理体系针对主力机型燃效管控目标

机型	修正吨公里耗油目标 (KG)	修正吨公里耗油完成值 (KG)	完成情况
A320	0.2588	0.2540	已完成
A330	0.2217	0.2175	已完成
B737-800	0.2903	0.2868	已完成
B737-8	0.2285	0.2252	已完成
B787	0.1811	0.1732	已完成



能源管理绩效

指标	单位	2025 年
能源消耗总量	吨标准煤	5,398,988.59
万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.79
航空煤油使用量	吨标准煤	5,390,975.93
柴油使用量	吨标准煤	2,112.21
天然气使用量	吨标准煤	1,076.97
其他石油制品使用量	吨标准煤	783.63
电力消耗	万千瓦时	1,081.66
单位里程油耗	吨 / 万公里	45.57
飞行小时油耗	吨 / 小时	2.98

水资源管理

公司建立了科学的水资源节约管理体系，以飞机饮用水减配项目为核心，通过标准化操作、数字化管控、全流程监督，在保障旅客正常饮用水需求的前提下，实现水资源节约与飞机减重降碳的双重效益。

为保障飞机饮用水减配项目实施落地，公司全面开展飞机饮用水减配工作，通过科学核定加注量、精准执行操作，减少水资源浪费，同时减轻飞机重量，降低燃油消耗。

2025 年公司能源管理体系核心节油量目标为 10 万吨，通过全链条节能降碳举措落地，全年累计完成项目节油 13.8 万吨，超额 38% 完成年度目标，能源利用效率显著提升。

公司以《能源管理手册》为核心，构建完善的能源管理制度体系，包括《海南航空年度节能减排管控方案》《海南航空 GPU 及 APU 使用管控规定》《减少过夜 APU 使用专项考核方案》《关于规范海南航空国内出港航班饮用水减配操作标准及监管要求的业务通告》《能源管理手册》，确保能源管理各项工作有章可循、有规可依；通过对国家、地方、行业能源法律法规及标准的持续收集与评估，确保公司能源使用、节能降碳等各项活动全面符合合规要求。

2025 年



全年累计完成项目节油

13.8 万吨

超额完成年度目标

38%



飞机饮用水减配项目机制流程表



实施流程

- 指令下发：乘务组通过客舱系统设定加水量并通知地面。
- 精准执行：地勤人员依据指令进行定量加注。
- 核查反馈：乘务组检查实际加水量并完成系统反馈，形成操作闭环。



监督与治理机制

- 异常溯源：对加注量超标的航班进行原因追溯分析。
- 分级处理：对理由充分的予以豁免；对因操作失误导致的，则通过供应商管理流程进行成本扣减，以此强化执行刚性，推动持续的精细化运营。

2025 年，公司通过全面推行飞机饮用水减配项目，全年累计节省水资源约 1.5 万吨，水资源节约成效显著，同时通过飞机减重实现了相应的燃油节约与碳排放降低，实现“节水 + 降碳”双重效益。

水资源管理绩效

指标	单位	2025 年数据
总耗水量 ¹	吨	168,241.03
耗水强度	吨 / 万元	2,923.50

原材料管理

公司以“绿色客舱、绿色餐食”为核心，建立原材料全生命周期管理体系，从源头减少塑料废弃物产生和食物浪费，提升原材料利用效率，推动原材料管理向绿色、低碳、可持续转型，切实履行企业环境责任。

1. 总耗水量统计范围仅含美兰基地、海航大厦及杭州酒店

绿色客舱

为响应国家塑料污染治理要求，公司于 2020 年 9 月成为国内首家执行客舱禁塑的航司，持续推进客舱塑料制品替代，从源头减少塑料废弃物产生，践行绿色发展理念。根据《民航行业塑料污染治理工作计划（2021—2025 年）》和海南省禁塑名录，公司成立专项调研及采购项目小组，确保塑料污染治理工作要求精准落实。2021 年 12 月起，海南航空国内航线全面实施“禁塑”行动，客舱内采用环保餐具包、餐盒、纸杯、杯盖、搅拌棒、毛毯袋、手提袋等机上用品。2023 年起，实施范围扩大至全航线。2025 年度累计使用环保用品约 7,270.92 万套。

2025 年



累计使用环保用品约

7,270.92 万套

绿色餐食

公司以旅客需求为核心，通过精准配餐、流程优化、旅客引导三大举措，实现餐食资源优化利用，最大限度减少食物浪费，提升餐饮资源利用效率。

举措	具体实施
航前餐食预订	推行航前餐食自主预订服务，旅客可通过官方渠道提前预订餐食，公司根据预订数据精准准备，从源头减少餐食浪费。
动态配餐调整	通过问卷调查、客舱反馈等方式收集餐食剩余数据，分析不同航线、旅客群体用餐需求，动态调整餐食配备计划，实现供需精准匹配。
便携餐食配备	针对短途航班或用餐需求差异较大的航班，配备便于携带的袋装餐食，方便旅客离机后食用，降低机上餐食浪费。
旅客正向引导	推出“减碳出行，你我有分”餐食兑换积分活动，鼓励旅客按需用餐，减少餐食浪费，通过正向激励引导旅客参与绿色减碳行动。

2025 年，海南航空共有 12.58 万人次旅客参与餐食兑换积分活动，通过一系列绿色餐食举措，累计减少餐食垃圾约 49.36 吨，有效实现餐饮资源节约利用。

管控污染排放

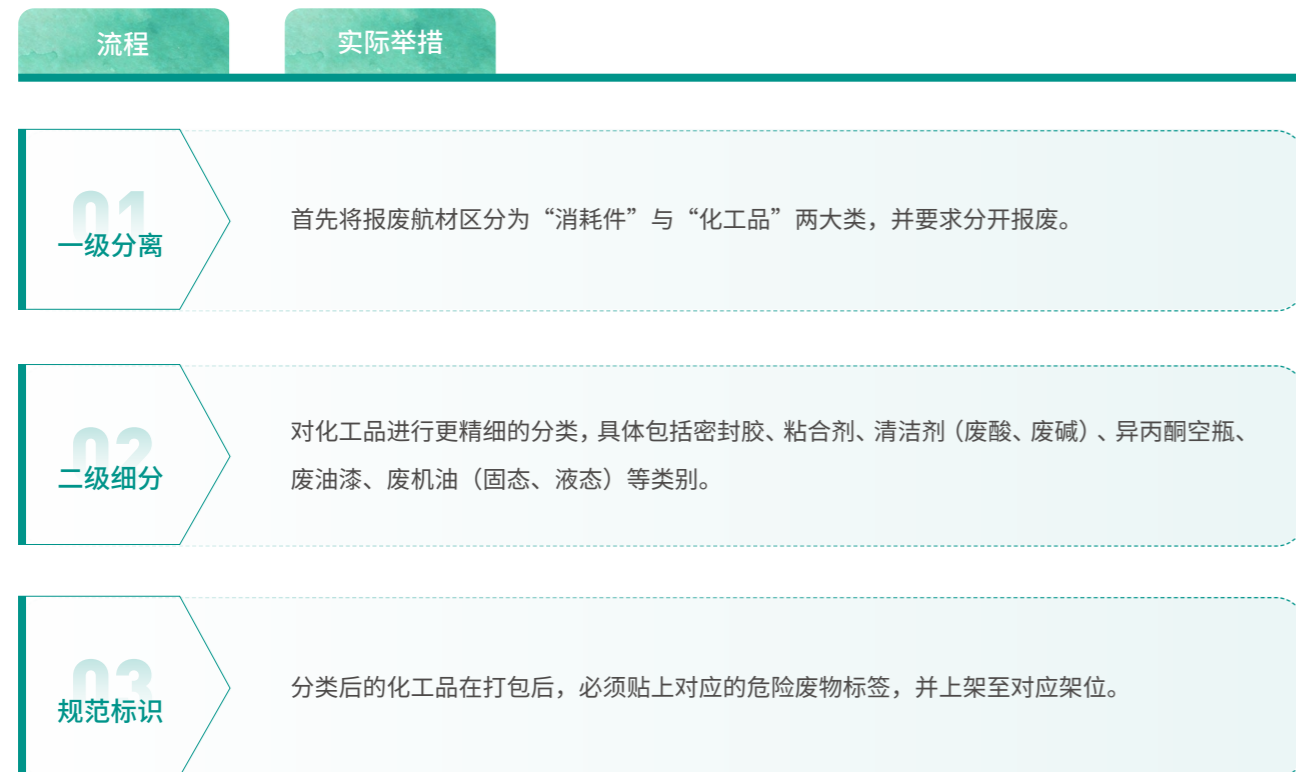
废弃物排放管理

对于机上产生的餐饮垃圾，海南航空按照机场及当地政府要求进行管理，清洁队收集后集中交由专业垃圾处理站进行无害化处理；对于机上未拆封使用的酒水饮品和服务用品，公司坚持回收利用原则，在确保产品质量合格的前提下，将其重新配备至后续航班使用，有效避免物资浪费，节省资源。

在基地运营方面，海南航空美兰基地的餐饮废油、厨余垃圾及生活垃圾等废弃物，均委托具备专业资质的第三方单位进行无害化处理，确保废弃物处理符合环保标准。

此外，海南航空的飞机维修业务主要由专业机构负责。在海南地区，大新华飞机维修服务有限公司作为主要合作方，承担飞机维修过程中产生的废弃物处理工作，确保废弃物得到妥善处置，符合环保要求。

大新华飞维废弃物分类流程



大新华飞维废弃物管理体系

海航控股子公司大新华飞维构建了科学的维修废弃物管理体系，以“严格分类、专业处置、源头减量”为核心，实现维修废弃物的闭环管控，成为航空维修领域废弃物治理标杆。废弃物处理逻辑是：“严格分类与贴标 - 依据标签识别有害 / 无害属性 - 分别移交至对应处置资质的协议单位”。这种模式确保了所有废弃物都能在闭环监管下得到合规、安全的最终处置。



大新华飞维废弃物严格分类与贴标



有害废弃物处理

有害废弃物主要为飞机维修过程中产生的化工品包装及残余物，公司通过严格的开封管理、报废判定、有效期控制，从源头减少有害废弃物产生，同时确保处置合规。

有害废弃物处理流程

流程	具体措施
 <p>退库与登记</p>	<p>当日领用的化工品，原则上需当日退回航材库房，并需明确说明是否已开封，同时在领用记录本上销账。</p>
 <p>报废判定规则</p>	<p>已开封的化工品，若出现以下任何一种情况，则必须报废：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 特定类型：如已混合的密封胶、特定油类（需将余液倒入废油桶后仅退空瓶）。 • 状态异常：存储条件超标、被其他物质沾染、包装损坏无法密封。 • 信息不明：标签信息损毁导致件号、批次、有效期等关键信息无法辨识。
 <p>有效期控制</p>	<p>对于可继续使用的已开封化工品，需粘贴专用有效期标签，其有效期依据类别而定：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 密封胶（非抽真空）：开封后 2 个月。 • 罐装压力喷射类（如清洁剂）及清洗剂类（如酒精）：若原包装密封良好，有效期同未开封库存。 • 其他类别化工品：有效期减为库存剩余寿命的一半。

2026 年公司的有害废弃物管理目标是在航班维修工作量预计增长情况下，通过深化源头减量（如优化化工品开封管理）与全过程精细化分类回收，确保全年产生的有害废弃物不超过 2025 年的水平，实现业务增长与环境负荷的脱钩。

无害废弃物处理

无害废弃物主要为飞机拆下的废地毯，坐垫等客舱件，均交由有普通垃圾处理资质协议单位进行统一处置报废。2026 年，我们将通过推行器材破损评估与优化更换策略，致力于在维修工作量增长的情况下，实现无害废弃物总量较 2025 年减少 10% 的源头减量目标。

废弃物管理绩效

指标	单位	2025 年
有害废弃物排放总量	吨	154.09
有害废弃物处理率	%	100
无害废弃物排放总量	吨	462.41
无害废弃物处理率	%	100

废水管理

海南航空构建了一套完善的加水管理体系，通过采集与分析用水数据，结合航程时长、客座率等因素制定动态加水标准，有效减轻飞机载重、降低燃油消耗，切实实现节能减排目标。在此基础上，公司还对饮用水加注实施精细化管控，进一步优化载重水平，并减少机上废水产生。

在废水处理环节，海南航空严格遵循相关环保规范。机上污水经由机场专用管路，由污水车统一收集并进行无害化处置。公司各运营基地产生的废水主要为餐饮废水与生活污水。以海口美兰基地为例，基地设有独立且规范的餐饮废水排放口，采用“隔油 + 气浮 + 沉淀”工艺对废水开展预处理，处理后的废水统一接入美兰机场污水处理站，经达标处理后再行排放。

噪声管理

航空噪声是航空业主要环境影响之一，公司高度重视噪声管控，从管理规范、技术升级两大维度构建系统化噪声管理体系，最大限度降低飞机运行对机场周边社区的噪声影响，切实履行企业环境社会责任，彰显绿色发展理念。

建立严格操作规范

公司将噪声管控纳入航班运行全流程管理，建立标准化、严格化的减噪操作规范，确保各环节减噪要求落地见效。飞行机组在每次飞行前，必须主动查阅并严格遵守起降机场的所有减噪声运行规定。在执行飞行程序时，公司以确保安全为前提，明确要求机组必须按照规定的空速、高度、构型和推力标准精细操作，以确保各机场的减噪程序得到有效落实。

引进先进减噪机型

公司持续加大绿色投入，积极引进采用最新环保技术的先进机型，通过技术升级从源头降低飞机运行噪声，同时提升燃油效率，实现“减噪 + 降碳”双重效益。

低碳与减噪双重标杆

自 2016 年起，海南航空引进全球最先进的 B787 梦想客机，B787 大量采用复合材料减轻机身重量，搭载最先进的发动机，优化发动机与机身整合将干扰阻力降至最小。B787 的引进，相比同级别机型，二氧化碳排放量降低 16%，噪音降低 60%。



B787 梦想客机



全新空客 A330 宽体客机：升级减噪技术，优化社区环境

2025 年 11 月，公司引入全新空客 A330 宽体客机。此机型选装罗尔斯·罗伊斯遄达 7,000 发动机，采用先进声学设计，发动机配合更大直径风扇及优化进气道与喷管，噪声水平比前代降低 6dB 以上，噪声足迹面积减少近 50%，既符合更为严格的环保法规，也为机场周边社区营造了更安静的环境。



全新空客 A330 宽体客机

04

匠心塑品 航空品质升级



- 服务提质增效 57
- 维护客户权益 61
- 保护信息安全 70
- 科创引领未来 73
- 合作赋能发展 76

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



服务提质增效

2025 年，海南航空立足海南自贸港全岛封关运作的时代契机，以旅客需求为导向，从航班运行治理优化、产业战略布局升级、服务产品全维焕新、运营指标精准提升多维度发力，持续夯实服务根基、提升服务效能，织密联通内外的航空网络，以高品质航空服务赋能自贸港建设，彰显本土龙头航企的责任与担当。

治理

海南航空坚持以旅客为中心，构建高效运行、责权清晰、决策科学的航班运行管理体系，以精细化管理推动航班运行品质持续提升。公司开展航班全流程保障监控，依托运行品质过程管控奖惩规定，对每个航班实施全流程精细化管理与激励，深入航班运行末梢，深挖运行保障痛点问题，精准分析影响航班正常的关键环节并落地改进措施，同时积极激励和推广航班运行品质提升的优秀做法，在全公司营造“航班正常人人有责”的工作氛围，严格落实“一个航班一个航班地盯，一个环节一个环节地抓”的工作要求，以精益化治理为旅客顺畅出行筑牢基础。

核心运营数据

2025 年，海南航空运营实力实现稳步跃升，机队规模与运力布局持续优化，以年轻化、优质化机队为高效运营提供硬件支撑。



全年运营飞机达 **359** 架



净引进飞机 **11** 架



飞机平均机龄控制在 **10.33** 年

核心飞行数据

全年可用座公里达 **16,050,374** 万座公里，

总飞行小时 **1,228,410** 小时、飞行总公里 **80,407** 万公里，

飞机日利用率达 **9.58** 小时，高效的运力调配实现运营效能最大化。

全年共执行航班 **463,163** 班次，完成旅客运输量 **7,057.9** 万人次，

货邮运输量 **60.00** 万吨，客座利用率稳定在 **83.79%**，

运输总周转量达 **138.38** 亿吨公里，核心运营指标保持行业良好水平。

海南航空及旗下控股子公司已实现国内外航线逾 **1,700** 条的运营规模，其中国内航线近 **1,500** 条、国际及地区航线逾 **200** 条，覆盖亚洲、欧洲、北美洲、大洋洲和非洲五大洲，通航境外 **53** 个城市，打造国际国内高效互动的、品质型、规模化的卓越型世界级航空网络，落实“民航强国”发展战略。



战略

作为扎根海南的本土龙头民营航企，海南航空立足海南自贸港“三区一中心”战略定位，从构筑航空产业高地、升级产业服务能力两大维度，全方位释放航空产业势能，以航空全产业链发展助力自贸港建设，以战略布局升级推动服务能力持续提升。

深耕自贸港，锻造航空产业服务硬实力

公司聚焦航空全产业链发展。公司控股子公司海航技术在自贸港一站式飞机维修产业基地，完成超 2,800 架次飞机维修、超 330 架次整机喷涂及 7 万件航空零部件维修，服务覆盖国内外超 50 家航空公司及飞机租赁公司。



海南自贸港一站式飞机维修产业基地

织密空中通道，夯实自贸港联通内外根基

海南航空织密自贸港“空中通道”，构建“国内+国际”航线网络。2025 年，国际端在海口运营 27 条国际及地区航线，通达伦敦、西雅图、悉尼等全球主要城市，大幅提升自贸港国际通达性；国内端执飞 90 余条海南始发航线，优化“琼港快线”“京琼快线”等商务干线，打造“精品快线”“自贸港快线”体系，加速商务、旅游等要素向海南聚集。



海南自贸港号”主题涂装飞机



海南航空自贸港快线

焕新服务体系，打造自贸港出行新体验

2025 年 11 月，海南航空 A330 系列新飞机亮相自贸港，并举办“海翼系”服务产品升级发布会，开启“新翼启程羽见至美”云端新旅程。服务升级以“人性化、文化体验和超越预期”为核心，以“梦之羽”视觉体系为指引，对客舱座椅、屏幕、餐饮等多方面进行升级，通过硬件焕新与软件升级，实现旅客地面到空中的全流程服务品质跃升。

升级后的服务产品，将精准投放至欧洲、大洋洲及中东约 15 条国际主干航线，并持续加密北京、海口、重庆、深圳四大枢纽精品快线，强化“空中丝绸之路”衔接效率，助力自贸港国际国内航线高效互联。



“海翼系”服务产品升级发布会



“海翼系”服务产品升级后客舱

指标与目标

海南航空以量化指标为抓手，精准把控服务质量核心维度，通过数据监测、问题整改、旅客调研多举措，在高效响应旅客诉求、妥善处置投诉问题的同时，持续提升旅客出行获得感与满意度，以实打实的服务成效，践行高质量航空服务承诺。

关键绩效

- 根据民航局统计数据，2025 年公司航班正常率达 **92.04%**，
- 高于行业均值 **0.95** 个百分点，较 2024 年提升 **3.59** 个百分点，
- 公司原因延误率仅 **1.12%**，航班运行稳定性大幅提升。



维护客户权益

2025 年，海南航空始终坚守以旅客为中心的服务理念，聚焦旅客出行全流程体验提升，持续创新服务产品、优化服务流程、打磨服务细节、提升服务温度，构建起全链条、高品质、人性化、有温度的航空服务体系，以实打实的服务举措践行五星航司品牌承诺，不断增强旅客出行的便捷性、获得感与幸福感。

焕新便捷出行体验

为助力海南自贸港形象宣传，同时切实解决旅客出行中的实际需求，海南航空精准发力打造自贸港专属航空服务名片，推出多项针对性服务升级举措，让自贸港服务特色融入出行点滴。

登机牌版面全新优化，兼顾形象与实用

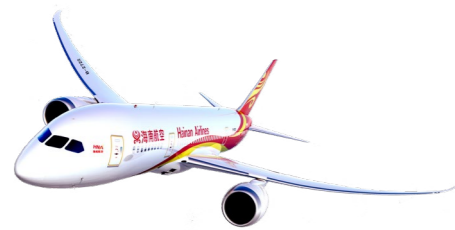
公司对登机牌版面进行全方位焕新升级，在设计中融入海南自贸港形象标识，助力自贸港品牌传播，并从旅客出行便捷性出发，对信息布局进行科学重构。

01

将登机门、登机时间、座位号等关键出行信息集中展示于核心视觉区域。

02

同时通过放大字号、色块分区显示等设计手法，大幅提升信息辨识度，有效解决老年旅客等群体查看信息不便的问题，让旅客快速获取核心出行信息，切实提升登机前的服务体验。



自贸港快线服务升级，推出便捷、高效登机服务

自 2025 年 8 月 1 日起，海南航空针对“海口—北京”往返自贸港快线航班推出重磅服务升级计划，创新推出便捷高效登机服务，全面提升出行体验。

01

自 2025 年 8 月 1 日起，海南航空针对“海口—北京”往返自贸港快线航班推出重磅服务升级计划，创新推出便捷高效登机服务，全面提升出行体验。

02

值机登机优化：无托运行李旅客取消值机截载时间限制，只需在航班计划起飞前 15 分钟抵达登机口即可顺利登机。

03

专属服务打造：设立专属值机柜台，开设优先安检通道，在值机柜台区域配置引导人员：即身穿印有“自贸小飞侠”标识马甲的工作人员，为时间紧急的旅客提供帮助，引导办理值机手续和通过安检。

04

改签政策调整：指定舱位的旅客，在航班起飞前 4 小时内（含）可免手续费、免差价变更至原航线同日的航班 1 次。并且对于改签后购买高舱位（Y/Q/E/W）机票的旅客，可享贵宾室服务。



构建高效航空中转网络

基于打造高效便捷中转网络的核心发展战略，2025 年公司持续深耕中转服务体系建设，重点推进国际通程、国内通程及核心枢纽中转流程全方位优化，取得一系列突破性进展，有效支撑“民航服务提振消费”主题实践，中转网络规模、服务能级、运行效率及旅客运输量均实现跨越式提升。

关键绩效

2025 年全年，新增对重点中转组合

126 对



完成率达

140%



截至 2025 年 12 月 31 日，公司稳定运营的国际国内通程航班组合达

1,638 组



全年保障国际通程旅客人次

36.36 万



较 2024 年增长 78%

国际中转旅客运输量创历史新高，中转网络的吸引力与市场竞争力显著增强。

国际通程航班服务

在国际通程航班服务领域，海南航空实现网络布局持续拓展与数字化服务体验全面升级的双重突破。

持续扩大国际通程服务覆盖范围

- 公司目前已在北京、海口、深圳、重庆四大国际中转枢纽，以及西安、长沙等重点城市，全面开通国际转国内、国内转国际双向通程航班服务，通过“全委托”服务模式，授权工作人员代为配合海关及安检的开包检查工作，有效简化旅客中转流程，减少旅客操作环节。
- 2025 年 8 月，“北京通程行李全委托电子授权”系统完成 V4.0 版本升级并正式投入应用，旅客无需现场办理繁琐手续，仅通过海南航空小程序或在机场值机区域扫码，即可便捷完成线上授权，数字化、智能化服务体验大幅提升。

海口地区国际通程服务实现全覆盖

- 海口地区开通 13 个国际国内互转通程业务航班，往返衔接国内 647 个航班点位，海口洲际航线通程开通率达 100%；
- 同步开通 8 个国际及地区始发站点经海口的通程值机与行李直挂服务，让国际旅客经海口中转实现“一次值机、行李直达”，大幅提升中转便捷性。

国内“海天无限”通程

针对国内中转服务，海南航空对“海天无限”通程产品再升级，深度融合“干支通，全网联”民航发展要求，从服务网络、运营标准、协同效率三大维度优化，为国内中转旅客提供无缝衔接的便捷服务。

服务网络

- 2025 年新增 17 个始发站点与 4 个中转枢纽，累计实现 112 个始发站、34 个中转枢纽的全覆盖，服务范围辐射公司超 90% 的当日中转旅客，通过海航控股及其并表子航司的高效协同，真正实现旅客“一次值机、行李直达”的中转体验，有效联通干线与支线航空网络，激发国内航空消费潜力。

运营标准

- 修订并正式下发《海天无限中转联程产品地面运营指导书》，首次系统性地明确跨航司通程服务场景下的各主体责任界面与统一服务标准，让跨航司中转服务的权责划分更清晰、协同配合更高效，提升“全网联”运行模式下的旅客服务保障水平。

协同效率

- 积极协调天津、青岛等多地合作机场，成功实现最短中转时间（MCT）的优化缩短，减少旅客中转等候时间；
- 高效完成乌鲁木齐、重庆、长沙等机场因转场或服务延伸所需的信息系统变更与服务流程对接工作，确保地面服务资源配置与市场网络拓展同步联动，为“全网联”运行模式夯实坚实保障基础。

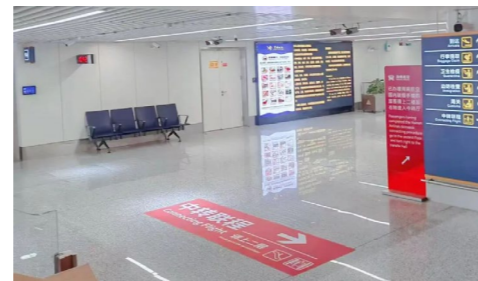
核心枢纽国际中转流程革新

针对海口、重庆等核心国际中转枢纽，海南航空联合机场方推出中转流程优化举措，实现中转体验升级与运行效率大幅提升。

海口、重庆枢纽中转流程优化

海口枢纽联合海口美兰机场正式启用专用国际中转区（涵盖国际转国内、国际转国际区域），实现通程旅客“海关+边检+安检”一站式办理及行李直挂手续，抵达海口后旅客全程步行距离缩短近50%，中转环节大幅简化。同时，联合海口美兰机场推动改造2条通程行李过检设备，成功提升单件行李过检速度，实现通程旅客托运行李免提取，通关效率与出行体验双重提升，旅客中转体验显著优化。

重庆枢纽根据重庆机场整体部署，组织各境外地面服务合作单位，全面完成海南航空在重庆机场国际转国际中转流程的优化升级，实现从境外始发站即可为旅客办理经重庆中转的通程值机与行李直达服务，让经重庆中转的国际旅客无需在中转地处理行李及登机手续，显著增强重庆国际枢纽的中转便捷性与市场吸引力。



聚焦特殊旅客群体关怀

海南航空始终关注特殊旅客群体的出行需求，在2025年4月举办的第八届CAPSE民航创新大赛中，海南航空凭借卓越的创新能力和优质的服务项目荣获多项殊荣，其中“海南航空宠物进客舱服务”项目荣获“创新奖”，“金鹏俱乐部家庭会员产品”及“携带电池驱动轮椅出行的特殊旅客服务保障升级计划”项目荣获“创新奖提名奖”，以专业的特殊旅客服务树立行业标杆。



海南航空宠物进客舱服务

作为国内首家推出宠物进客舱服务的航空公司，海南航空持续完善宠物出行相关服务。目前海南航空宠物进客舱服务已覆盖全国38个主要机场，并开通北京-曼谷、北京-普吉、海口-曼谷三条国际航线，让旅客携宠出行的范围持续扩大。

2025年，公司进一步创新推出“宠物占座”“一人两宠”等特色服务产品，放开经停航班限制，同时扩大占座宠物箱尺寸、新增多个服务站点，全方位满足旅客多样化的携宠出行需求。



海南航空宠物进客舱服务

导盲犬出行保障

针对视力障碍旅客携带导盲犬出行面临的申请时限严格、多环节材料查验等实际困难，海南航空与北京市残疾人联合会共同研究，依托北京市残联专项库数据，在北京首都国际机场海南航空出境国内航班推出专项便利措施。对北京残联认证的导盲犬使用者，实施豁免提前24小时申请的要求，并大幅简化相关申请材料，让视力障碍旅客携带导盲犬出行更便捷、更省心，切实保障特殊旅客的出行权益。

电动轮椅运输服务

针对携带电池驱动轮椅出行的特殊旅客，海南航空率先在国内民航行业出台电动轮椅货舱专属捆绑固定方案，打造了一套精细化、全链条的地面实践操作流程，从轮椅交运、装卸到货舱固定实现标准化操作，确保电动轮椅运输过程中的安全。

同时，针对行业内特服旅客代码缺失的行业痛点，海南航空结合实际运营经验，形成了具有中国特色的电动轮椅运输服务规范，为国内民航行业特殊旅客服务提供了兼顾安全与便利的“中国方案”，让携带电动轮椅的特殊旅客切实感受到航空出行的安全与便捷。

完善客诉处理机制

海南航空将旅客诉求处置作为服务品质提升的重要抓手，持续健全客诉处理体系，不断拓展投诉受理渠道、优化处置流程、完善制度保障，确保旅客每一项诉求都能得到及时响应、高效处置与闭环。

多方位优化客诉处理机制



多元化
反馈平台

· 构建多元化、全渠道的旅客意见反馈平台，除传统的客服热线、网站留言、电子邮箱外，还充分利用微博、微信等社交媒体平台，以及客舱局域网旅客满意度收集系统等线上渠道，广泛听取客户的意见、建议与诉求，确保旅客诉求不遗漏。



完善客诉
处理流程

· 建立完善的投诉分级处理机制，制定并下发《客户问题首问责任制处置程序》《客户投诉处理流程》等关键工作程序，明确各环节处置责任、时限与标准；

· 搭建快速响应及提级处理机制，针对简单诉求实现快速处置，针对复杂、重大诉求实施提级管控，确保处置效率与质量；

· 建立多样化的旅客问题授权弥补方式，以及配套的分层级快速审批机制，将旅客问题解决前置化，第一时间为旅客解决问题、弥补损失，妥善处理各类客户诉求。



保障旅客
信息安全

· 在《服务质量管理手册》中明确规定旅客个人信息处置原则，对旅客诉求处置环节、满意度调研访谈环节、服务信息材料输出环节、服务事件调查和监察审核环节，均提出严格的保密要求与具体保密举措，规范旅客个人信息的收集、使用、存储与传输，切实保障旅客个人信息安全。



形成闭环
优化举措

· 针对第三方旅客满意度测评报告的分析结果，深入梳理服务薄弱环节，拟定专项满意度提升工作单，累计包含 214 个提升项目、497 条细化提升举措，重点推进官方渠道旅客值机服务便捷度、地面中转服务便捷度、不正常航班服务品质等核心短板项目的优化提升；

· 建立整改督办机制，督促各单位严格落实整改举措，定期开展整改效果评估，以旅客诉求为导向驱动服务品质持续提升，形成“收集—处置—整改—提升”的服务优化闭环。

旅客服务绩效

指标	单位	2025 年数值
旅客调研问卷	份	122,317
梳理留言	条	8,692
闭环处置旅客意见和建议	条	27,144
旅客投诉处理率	%	100
服务整改指令	条	127
旅客服务表扬	起	17,849
旅客满意度	%	91.80

践行负责任营销理念

公司建立严格的多层级宣传内容审核机制，从营销内容、营销触达、营销场景、消费公平四大核心维度，全面践行负责任营销理念，打造诚信、透明、规范的航空消费环境。

在营销内容层面 坚持“实事求是”核心原则，所有产品宣传、活动推广的信息，包括价格、权益、服务范围、使用规则等，均做到表述清晰、数据准确、无模糊诱导，主动、清晰公示产品风险、使用限制等关键信息。

在营销触达层面 坚持客户授权原则，基于客户明确授权开展精细化营销触达，严格控制营销信息发送频率，尊重客户的消费选择权。

在营销场景层面 紧密结合客户实际出行需求推出特色产品、专属福利，通过真实的价值回馈让客户真正受益。

在保障消费公平层面 坚持公平公正原则，营销活动中所有优惠政策、参与规则均面向符合条件的客户统一适用，无任何隐性门槛、无差别对待，切实保障客户的消费公平权。

锻造服务保障能力

公司高度重视地服人才培养，落成海口“海天心翼”地服培训示范教室，教室兼容理论培训区、值机登机模拟区、贵宾室实训模拟区等多个功能区域，满足地服人员理论学习、实操训练、技能考核等全方位培训需求，为地服人员提供系统化、专业化的培训，持续提升地服团队专业素养，为强化五星服务品牌注入持续动力。



“海天心翼”工作室

客户隐私保护

公司严格遵循国内外相关法律法规，建立客户隐私保护管理制度体系，在《信息系统数据安全规定》中专项明确个人信息与敏感个人信息保护要求，设立数据保护官统筹旅客个人信息保护工作，明确各部门权责分工，构建“统筹管理、分工负责、全员落实”的责任体系并将隐私保护要求嵌入业务全流程，同时建立旅客个人信息全流程监控与审计机制，对相关操作实施 7×24 小时实时监控、及时处置异常操作并定期开展专项审计，对风险隐患闭环整改、持续优化管控措施。

报告期内，公司未发生任何旅客隐私泄露事件，切实保障旅客个人信息安全与合法权益。

保护信息安全

数字时代背景下，信息安全是民航安全体系的关键组成部分，是守护旅客权益、保障航班平稳运行、推动企业高质量发展的核心数字底座。海航控股将信息安全摆在企业运营发展的战略高度，坚持合规引领、全域防护、体系赋能、长效运营的原则，构建全链条、多维度的信息安全防护体系，全面保障信息系统稳定运行与数据资产安全，为航空运输主业筑牢数字安全屏障。

筑牢信息安全根基

海航控股严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《关键信息基础设施安全保护条例》《数据出境安全评估办法》以及欧盟《通用数据保护条例》等国内国际法律法规，严格落实民航行业各项监管要求，持续迭代完善信息安全管理体系，全面压实安全主体责任。

制度建设上，公司构建层级清晰、覆盖全面的制度保障体系，以《信息化管理手册》《信息技术部工作手册》为统领，配套《信息系统数据安全规定》，明确数据全生命周期管控、技术运维、风险防控等全流程标准，确保信息安全各项管理工作全程有章可循、依规落地。

组织保障上，公司建立“公司信息安全领导小组—公司信息安全实施小组—属地信息安全保障小组”三级信息安全管理组织架构，明确各层级权责边界，实现信息安全工作的上下联动、全域覆盖。同时，公司设立数据保护官岗位，由分管 IT 的公司领导担任，全面统筹公司数据安全及个人信息保护工作的总体监督与管理，推动数据安全战略与保护措施有效落地。

信息安全三级管控组织架构

组织层级	核心权责
信息安全领导小组	统筹全局信息安全工作，制定信息安全战略，统筹人财物关键资源
信息安全实施小组	作为战术执行机构，全面统筹信息安全工作分工协作与执行落地
属地信息安全保障小组	落实属地化信息安全基础保障工作，精准适配并满足属地监管合规要求

公司核心系统全面完成国家网络安全等级保护测评与备案，信息安全管理能力符合国家标准与民航行业监管要求。

全流程信息安全管理

公司秉持“技术+管理”双轮驱动理念，聚焦信息系统运维、数据资产、应用系统建设三大核心领域，搭建覆盖全生命周期的技术防控体系，推动安全管控前置嵌入各业务环节，实现全流程闭环管理，全面筑牢信息安全技术防线。

在信息系统运维安全方面，公司建立标准化、规范化的运维安全管控体系，遵循最小权限原则实施账号精细化管理，建立分级数据备份与恢复机制，规范系统变更审批与风险管控，搭建统一日志审计体系，实现运维操作可追溯、风险可防控。

在数据资产安全方面，公司结合民航领域数据管理要求，建立数据分类分级管理体系，对数据采集、传输、存储、使用、共享、销毁全流程实施差异化加密、脱敏与审批管控，境内数据原则上采取境内存储，核心数据采用国密算法加固，实现数据资产精细化防护。



在应用系统安全方面，公司实施系统从规划至下线的全生命周期安全管理，上线前完成安全测试与漏洞整改，运维期常态化开展漏洞修复与渗透检测。同时，实行网络分域隔离，部署边界安全防护设备，抵御外部网络攻击。

信息安全风险防控

公司建立信息安全风险防控机制与全流程应急响应体系，持续完善数据泄露等信息安全事件应急预案，常态化开展应急演练，全面提升信息安全事件的预警、响应、处置与复盘能力，保障业务连续性。

公司建立了定期检查与重点时段保障相结合的信息安全风险排查机制，紧盯关键系统、终端设备及特殊节点，精准排查信息安全隐患，全程跟踪整改落实，实现风险全闭环管理。

信息安全常态化风险排查

管控维度	核心管控举措
常规定期排查 	<ul style="list-style-type: none"> ·每半年开展 IT 应用系统基础环境安全检查；每季度全覆盖核查核心/生产区终端，办公区终端抽查覆盖率不低于 25%； ·常态化扫描系统漏洞、弱口令等风险，建立台账闭环整改。
关键时段保障 	<ul style="list-style-type: none"> ·春运、暑运、节假日及重大会议期间，提前排查风险、清点备件、完善预案； ·执行 7×24 小时值班与封网管控，严控系统变更，保障系统稳定运行。

针对信息安全事件，公司构建 I—IV 级信息安全事件应急预案，明确响应时限与处置流程，特别重大事件 5 分钟内响应、1 小时内完成处置，形成“监测—预警—处置—复盘—优化”的闭环管理。此外，公司定期开展信息安全应急演练，并通过双周专题会议复盘安全事件与运行故障，沉淀案例经验，持续提升应急处置能力。截至 2025 年末，公司已累计组织 8 期专题会议，分享各类故障处置与安全保障案例 19 个，有效提升了团队应急处置能力和整体安全保障水平。

夯实信息安全能力

公司高度重视全员信息安全意识与专业能力建设，建立常态化、多层级的信息安全与隐私保护培训与交流机制，推动信息安全要求融入业务全流程，筑牢全员信息安全思想防线。

信息安全意识提升

公司建立多层级培训体系，针对性提升不同岗位人员的信息安全意识与实操能力，压实全员安全责任。

- ▶ 专业团队能力精进：每月组织核心安全团队参与公安部关键信息基础设施安全专业培训，紧跟监管要求与前沿技术；联动行业领先安全厂商开展技术交流，借鉴先进方案优化公司安全技术架构。
- ▶ 全员意识普及提升：定期开展全员信息安全通识培训，不定期组织《网络安全风险意识教育》《海南航空保密知识介绍》等专题培训，覆盖各部门及全属地员工，筑牢全员安全思想防线。
- ▶ 重点人员全周期管控：针对新入职、重点岗位人员开展专项安全保密培训，督促重点岗位人员签订《网络与信息安全保密承诺书》；严格落实转岗、离岗人员权限回收与保密义务重申，实现人员全流程安全管理。

技术赋能信息安全

公司持续推进数字化、信息化建设，聚焦航空业务场景开展技术研发与成果转化，不断夯实信息安全技术底座。2025 年，公司累计新取得 23 项计算机软件著作权证书，覆盖运行保障、旅客服务、营销管理、运营管控等多个核心业务领域，为公司数字化建设与信息安全防护提供了坚实的自主知识产权支撑。



科创引领未来

创新是企业高质量可持续发展的核心驱动力。海航控股始终锚定智慧民航建设方向，坚持创新驱动发展战略，以制度建设为根基、核心技术自主可控为目标，持续完善研发创新全流程管理体系，深化民航主业全链条数字化、智能化研发创新，强化知识产权全生命周期保护与价值转化，为公司安全运营、服务提质、经营增效注入持续创新动力。

完善创新制度体系

公司持续优化创新顶层制度设计，于 2025 年 6 月修订并正式下发《海南航空 IT 类创新创效激励制度》，进一步完善全维度创新激励与约束机制，为公司创新、创效工作健康有序开展提供坚实的制度保障，充分激发干部员工创新热情与创效积极性。同时，公司建立权责清晰的创新管理组织架构，明确各部门核心职责，统筹推进创新项目规范落地，为创新工作有序开展提供制度支撑。

深化智慧民航建设

海航控股始终紧扣民航主业发展需求，以“信息化、数字化、智能化、智慧化”为核心方向，持续深耕民航运营全业务链的自研创新，聚焦安全运行、旅客服务、经营管控等核心场景，推动核心技术自主可控与创新成果落地应用，以科技创新赋能公司高质量发展。

公司持续推进自主研发替代外部采购工作，在保障系统稳定运行的同时，逐步降低外部技术依赖，实现核心技术自主可控，有效压降系统建设与运营成本。围绕民航运营全流程，公司持续深化智慧民航场景化创新应用，不断完善覆盖运行、维修、安全、出行、管控全链条的智慧化体系。

智慧维修	通过大数据预测技术提高飞机故障预测准确性，降低维修成本，大幅提升机队安全裕度和旅客出行准点率
智慧运行	通过统一的数据底座构建“三天”平台，在增强飞行安全、提高资源利用率、减少碳排放、保障航班高效运行和提升服务质量方面取得显著成效
智慧安全	基于语音识别和自然语言处理技术上线航班语音智能舱音监控系统，有效增强飞行操作标准性和一致性，持续提升航班安全运行品质
智慧出行	通过 AI 机器人提高服务响应速度和问题解决能力，在为旅客提供便捷、人性化的线上功能和舒适、智能化的出行服务体验同时，帮助航司实现高效和个性化服务模式
智慧管控	通过采用大模型技术，在精细化、智能化管控方面取得显著成效，工作效率得到极大提升，为智慧民航建设添砖加瓦

强化知识产权管理

2025 年，公司持续完善知识产权全生命周期管理体系，建立覆盖创造、申报、应用、保护、激励全流程的管理机制，强化知识产权合规管理与价值转化，全面守护公司创新研发成果，筑牢企业无形资产保护屏障。

公司建立权责清晰的知识产权管理架构，构建多部门协同、全公司覆盖的知识产权管理网络，明确核心管理职责，严格执行《海南航空控股股份有限公司商标管理办法》等专项制度，建立常态化商标监控机制，防范侵权风险。此外，公司完善知识产权权属管理机制，严格审核创新成果实用性，推动知识产权数量与质量双提升，全面守护企业创新研发成果。

厚植创新文化土壤

公司持续深耕创新文化建设，打造全员参与的创新生态，营造“人人可创新、处处能创新”的良好氛围。公司持续深化“创新工作室矩阵”建设，锚定民航业务核心场景，打造覆盖维修、运行、技术等领域的创新工作室集群，为一线员工搭建创新研发与成果转化平台。公司以三大核心创新工作室为基础，整合九大维修基地与培训管理部优质资源，构建起全域覆盖、上下联动、协同高效的创新体系，形成全员参与、全域协同的创新发展格局。

创新实践中，海航控股多个创新工作室成效显著，其中海南航空的“李鹏劳模创新工作室”荣获“海南省职工创新工作室”命名，“张婷职工创新工作室”“王秀颖职工创新工作室”荣获“海南省职工创新工作室”命名；海航技术的“易从涛劳模创新工作室”荣获“全国劳模工匠创新工作室”荣誉称号，“邵恩东职工创新工作室”荣获“海南省职工创新工作室”命名，“刘永庆职工创新工作室”荣获“海南省农林水利交通建设工会系统职工创新工作室”命名。



李鹏劳模创新工作室



邵恩东职工创新工作室



2025 年，海航控股子公司海航技术各工作室高效协作，累计采纳激励创新点子 868 项，新增授权专利等知识产权 29 项，累计持有量超 250 项；发放各类创新激励 22 万余元，覆盖 1800 余人次员工，创新成果累计实现创效 2000 余万元。同时，公司畅通一线创新申报渠道，持续优化创新服务保障机制，充分激发全员创新活力。

截至 2025 年末



研发创新绩效

指标	单位	2025 年数值
研发投入	万元	1,816.6
研发投入占营业收入比例	%	0.03
研发人员总数	人	119
研发人员占比	%	0.33

合作赋能发展

海南航空秉持开放共赢的发展理念，以规范化供应链管理筑牢发展根基，以多元化战略合作伙伴搭建协同发展平台，以深度国际合作拓宽全球发展版图，构建全方位、多层次的合作体系，充分整合内外部优质资源，以合作聚合、以协同促发展，为企业高质量发展注入强劲动力。

规范供应链管理

公司建立涵盖供应商准入、评估、退出全生命周期的标准化管理机制，制定《物资采购管理手册》《采购部工作手册》等制度文件，明确采购管控措施及供应商绩效评价标准，形成标准化、体系化的采购管理规范。并将道德考核纳入供应链合作管理，通过下发《关于物资采购类供应商评级管理的业务通告》《客户与供应商廉洁合规承诺书》，从制度层面筑牢廉洁合作防线，保障采购合作的合规性与专业性。

指标	单位	2025 年数值
供应商数量	个	1,176
新增供应商数	个	103
合同履约率	%	100

深化多元战略合作

2025 年，海南航空立足企业发展战略与海南自贸港建设需求，携手各领域优质企业与机构建立长期稳定的战略合作伙伴关系，打造全方位、多层次的合作格局，共同提升核心竞争力与行业影响力。公司年内与华为技术有限公司、洲际酒店集团、内蒙古伊利实业集团股份有限公司、中国航空器材集团有限公司、海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区管理局（乐城管理局）等多家单位达成深度战略合作，覆盖科技、酒店、食品、航空物资、自贸港特色产业等多个领域。

2025 年 1 月 10 日，公司与华为技术有限公司签署战略合作协议，依托双方优势推动数字化、智能化技术与航空产业深度融合，以科技赋能企业高质量发展。



与华为技术有限公司战略合作协议签署仪式

2025年12月26日，公司与乐城管理局在琼海签署战略合作协议，建立全方位、多维度的深层次合作关系，公司充分发挥航空运输的桥梁与纽带作用，将五星航空服务与乐城先行区医疗旅游资源相结合，为旅客提供一体化出行体验，同时积极融入自贸港发展进程，为构建高水平开放新格局注入航空新动能。



与乐城管理局战略合作签约仪式

拓展国际合作版图

海南航空紧抓国际航空市场发展机遇，积极参与国际交流合作，持续拓展国际航线网络，以实际行动助力“空中丝绸之路”高质量发展，同时在国际舞台上展现中国五星航司的专业实力与责任担当，树立良好的国际品牌形象。

2025年11月26日至28日，公司受邀参加在陕西西安举办的第七届“空中丝绸之路”国际合作峰会，凭借丰富的国际航线网络布局、过硬的服务保障能力以及高度的政治担当，公司申报的“蓝天使：烽火中的生命护航者”案例成功入选峰会优秀服务示范案例，成为中国民航助力“空中丝绸之路”建设的典型代表。



“蓝天使：烽火中的生命护航者”案例入选优秀服务示范案例

海南航空特拉维夫办事处成立于2016年，是公司扎根中东地区、服务中以经贸文化交流的重要桥头堡，团队由中、以两国员工共同组成，兼具国际化视野与本土化服务能力。九年来，特拉维夫办事处团队始终坚守航空服务初心，以专业、严谨、细致的工作作风，累计安全保障进出港航班2,000余架次，服务中外旅客突破30万人次，在航班运行保障、旅客服务体验、当地资源对接等方面打造了高质量服务标杆，2024年更以90%以上的航班正点率创下运营佳绩，成为中以航空往来的优质服务窗口，赢得中外旅客与当地航空业界的广泛赞誉。

自2023年10月新一轮巴以冲突爆发以来，当地航空运营环境面临诸多挑战，运营成本大幅上升、安全保障压力剧增，而海南航空作为唯一开通中国与以色列直航的中国内地航空公司，在严格确保航班运行安全的前提下，坚持稳定运营深圳—特拉维夫航线，成为中国公民往返中以的重要交通保障。特拉维夫办事处团队全体员工坚守岗位，从航班时刻优化、旅客安全保障、出行信息告知，到特殊旅客帮扶、应急处置响应，全流程细化服务举措、强化保障能力，用专业与勇气为中国旅客乘航班安全回国筑牢坚强防线，为妥善应对地区紧张局势、确保中国公民生命财产安全作出了重要贡献，其出色的保障工作获得中国驻以色列大使馆的高度认可与书面表扬。

凭借在特殊时期的卓越表现与长期以来的优质服务，海南航空特拉维夫办事处于2025年4月荣获2025年民航“蓝天奖状”，这一荣誉是行业对其服务品质与责任担当的高度肯定，更是海南航空国际服务能力的有力彰显。



特拉维夫办事处获2025年民航“蓝天奖状”

2025年12月19日至21日，2025中国国际旅游交易会首次落户海南海口。展会期间，海南航空以全新品牌形象亮相，全方位展示企业深度融入海南自贸港建设的发展成果与创新服务理念。凭借丰富的展陈设计、出色的活动策划以及专业的品牌展示，海南航空在本届旅交会上荣获“最佳展台奖”，充分彰显了企业品牌影响力与自贸港航空企业的独特魅力。



海南航空亮相2025中国国际旅游交易会

05

福暖万家 共筑责任担当



- 保障员工权益 81
- 共建美好社会 95

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



保障员工权益

每一位坚守蓝天的海航人，既是航空安全的守护者，也是企业发展的同行者。海航控股始终坚守“以人为本”的发展初心，将员工权益保障深度融入企业经营管理全流程，构建全维度、系统化的员工权益管理体系，切实维护员工合法权益，赋能员工与企业同心同行、共生共长，让每一位海航人的价值创造得到尊重、成长需求得到满足、合法权益得到保障、幸福感持续提升。

治理

合规雇佣

公司严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，以及民航局航空卫生、岗位资质管理等专项监管要求，构建覆盖合规雇佣、薪酬激励、人才培养、职业健康、民主管理、文化建设的全维度员工权益管理体系。公司制定并严格执行《海南航空控股股份有限公司招聘管理规定》，明确飞行员、乘务员、安全员等全岗位招聘引进标准为 18 周岁（含）以上，坚持男女平等、机会均等的雇佣原则，坚决杜绝童工用工、性别歧视、身份歧视等违规行为，保障所有符合条件的应聘者享有平等的就业机会。

此外，围绕员工全职业周期管理，公司构建权责清晰、流程规范的员工管理体系，完善招聘、薪酬、考核、晋升、申诉等全环节管理制度，明确各环节管理标准与权责边界，确保员工管理全流程有章可循、合规透明，切实保障员工的合法权益。

2025 年，公司持续夯实合规用工基础，劳动合同签订率、员工社会保险覆盖率均达 100%；同时，公司积极履行平等雇佣社会责任，全年在册残疾员工人数 279 人，切实保障特殊群体就业权益。



薪酬与多元福利

公司坚持“以岗定级、以级定薪、人岗匹配、易岗易薪”的薪酬管理核心原则，建立兼具市场竞争力与内部公平性的薪酬激励体系，打破论资排辈壁垒，以岗位价值为核心、以能力贡献为导向核定薪酬待遇，切实保障员工劳动报酬权益，鼓励干部员工多劳多得、优绩优酬。

为切实解决历史薪酬遗留问题，持续提升员工薪酬获得感，新海航成立以来先后组织七次全员涨薪，前期各部门通过薪酬包机制，对优秀员工及薪酬问题突出人员开展平衡性调薪，全面完成历史薪酬问题梳理与优化。2025 年，公司持续优化薪酬激励机制，通过薪酬包政策为绩效考核优秀员工增发绩效工资，同时出台覆盖飞行员、乘务员、地服人员、市场人员等全岗位序列的多项业务激励方案，将薪酬激励与业务贡献、安全绩效深度绑定，充分激发全员干事创业活力。

此外，公司结合民航行业特色及企业发展特点，构建覆盖员工全生命周期、惠及员工家属的全方位企业福利体系，为员工提供多项专属特色企业福利，同时针对空勤特业人员、驻外人员提供专属探亲机票企业福利，多途径、多维度保障员工及家属的切身利益。

多样化特色企业福利



部分特色企业福利落地情况

指标	单位	2025 年数值
发放“孝敬父母金”	万元	19,100.00
发放重大节日实物礼包、员工生日祝贺	万元	7,785.81
发放员工家属医疗费用资助	万元	1,107.19
免费工作餐支出	万元	3,716.57
地面员工健康体检支出	万元	1,186.76

2025 年，海航控股及子公司各项特色企业福利全面落地兑现，累计为员工发放企业福利超 3.27 亿元。各项特色企业福利的有效实施，切实将企业发展成果惠及员工及家属，持续提升了员工的获得感、幸福感与归属感。

民主管理

海航控股始终尊重员工的主人翁地位，持续完善民主管理机制，搭建多维度、全渠道的员工沟通与建言平台，保障员工的知情权、参与权、表达权与监督权，鼓励员工深度参与企业经营管理，凝聚全员智慧助力企业发展。

公司建立健全绩效考核公示与申诉机制，依据《海南航空控股股份有限公司基层干部员工绩效考核工作方案》，全面公示员工绩效考核成绩，各部门均建立完善的考核结果申诉制度与标准化申诉流程，形成绩效闭环管理，确保考核工作客观、公平、公正，切实维护员工在考核管理中的正当权益。此外，公司搭建匿名制员工论坛沟通平台，对员工发布的所有实质性内容发帖，均由对应责任部门进行针对性回复与跟进解决，打通员工诉求直达通道，及时响应员工合理诉求，化解管理痛点，持续优化员工工作体验。

2025 年，公司持续深化员工民主管理，多渠道收集员工建言献策。此外，海南航空工会组织开展“我为企业献一策 争当航空小诸葛”合理化建议征集活动，多项建议落地应用于公司安全运行、服务提升、经营优化等核心环节，切实将员工智慧转化为企业发展实效。

员工合理化建议收集情况

指标	单位	2025 年数值
收集员工民主管理合理化建议	条	2,555
员工民主管理合理化建议采纳	条	784
收集“小诸葛”合理化建议	条	1,045
“小诸葛”合理化建议采纳	条	364

同时，公司搭建匿名制员工论坛沟通平台，对员工发布的所有实质性内容发帖，均由对应责任部门进行针对性回复与跟进解决，打通员工诉求直达通道，及时响应员工合理诉求，化解管理痛点，持续优化员工工作体验。2025 年，公司员工建议平台全年累计发帖 3,910 条，对应回帖 3,893 条，切实保障员工诉求得到及时、有效回应。

人才培育与发展

公司立足航空主业发展需求与员工职业成长路径，构建覆盖新员工入职、在职员工技能提升、管理干部能力升级的全周期、系统化培训体系，持续完善人才培养机制，畅通员工职业发展通道，为员工成长成才提供全方位支持，实现员工与企业共同发展。

同时，公司严格遵循民航局对各生产岗位的资质管理要求，各部门依据局方规定制定对应工作手册及训练大纲并完成局方报备，为员工资质类培训提供全额资金支持，常态化开展岗位资质培训，确保全体生产岗位员工资质持续符合局方监管要求，顺利通过局方各项审计检查，为航空运行安全筑牢人员资质防线。

战略

公司高度重视员工权益保障与人才发展，将其作为可持续发展的核心战略内核，深度融入主业经营全流程。公司紧扣民航行业“安全第一、服务至上”的核心要求，把握海南自贸港建设、航空市场复苏、国际化运营拓展的发展机遇，以员工权益保障筑牢安全运行防线，以人才发展赋能服务品质升级与战略转型，打造高素质、高凝聚力、高战斗力的民航专业人才队伍，实现员工成长与企业高质量发展同频共振、双向赋能。

风险 / 机遇	类型	风险 / 机遇描述	财务影响	影响周期	影响程度	应对措施
风险	法律合规	民航行业对劳动用工、岗位资质、职业健康有严格监管要求，若合规管理缺位，将面临监管处罚、法律诉讼，甚至影响企业运行资质	合规成本增加、罚款及赔偿支出、营收损失	短中期	高	<ul style="list-style-type: none"> 完善全流程制度体系，落实全岗位 18 周岁（含）以上平等雇佣要求，杜绝就业歧视与童工使用 常态化开展合规与资质专项审计，确保岗位资质符合局方监管要求 健全绩效申诉与纠纷调解机制，前置化解合规风险
	运营安全	民航运营高度依赖员工专业能力与身心健康，若员工技能、健康、心理状态不达标，将引发航空安全隐患，影响企业运营与安全评级	运营中断损失、整改及处罚支出、品牌减值	中长期	高	<ul style="list-style-type: none"> 构建全周期培训体系，打造“匠师堂”品牌，以技能竞赛锤炼员工专业能力 完善 7 个区域 11 个属地航医室管理体系，严格落实体检、停飞 / 复飞管控，杜绝带病飞行 搭建心理健康服务体系，开展专项培训，提升团队心理干预能力
	人才流失	民航核心专业人才培养周期长、资质门槛高，若激励与发展机制不完善，将导致核心人才流失，增加招聘培训成本，影响业务稳定	招聘及培训成本上升、营收损失	中长期	中	<ul style="list-style-type: none"> 坚持“以岗定级、以级定薪”薪酬原则，优化薪酬体系与专项激励，解决历史遗留问题 制定国际化人才培养方案，开展管理干部领导力培训，搭建职业发展通道 常态化开展文体与家企联动活动，畅通员工诉求渠道，提升归属感

风险 / 机遇	类型	风险 / 机遇描述	财务影响	影响周期	影响程度	应对措施
运营 机遇		通过完善的技能培育与职业健康保障体系，提升员工专业能力与身心状态，筑牢安全防线，降低安全事件发生率，夯实发展根基	降低安全相关非必要支出，保障长期稳定营收	中长期	高	<ul style="list-style-type: none"> 深化资质与技能培训，常态化举办职业技能竞赛 优化航卫安全考核体系，相关指标纳入中层干部绩效考核 完善心理健康服务体系，实现空勤人员心理服务全覆盖
	战略 机遇	依托完善的权益保障与人才培养体系，打造行业领先雇主品牌，吸引核心人才，匹配自贸港建设与国际化拓展需求，支撑战略落地	降低人才流失成本，核心人才赋能业务增长	中长期	高	<ul style="list-style-type: none"> 升级“匠师堂”师资与课程体系，深化行业人才培养合作 完善国际化人才全流程管理机制，开展境外领导力培训 优化职业发展路径，提供全周期成长支持
	市场 机遇	通过完善的员工权益保障体系与建设成果，打造负责任的国企上市公司品牌形象，提升社会声誉与资本市场认可度，增强品牌黏性	品牌价值提升带来营收增长，融资成本优化	中长期	中	<ul style="list-style-type: none"> 深化权益保障举措，打造行业标杆项目 强化人才培养、员工关怀成果传播，扩大品牌影响力 规范披露员工权益保障成效，提升资本市场认可度

影响、风险和机遇管理

公司坚持以人为本理念，将员工权益保障、能力培育与人文关怀贯穿员工职业全生命周期，系统开展员工维度的双向影响、风险识别与机遇转化管理。围绕合规雇佣、人才发展、职业健康与人文关怀精准施策，规范用工管理、完善培育体系、强化关怀保障，将人才风险转化为治理效能，把员工发展转化为核心竞争力，为航空安全运营与高质量可持续发展筑牢人才根基、提供坚实组织保障。

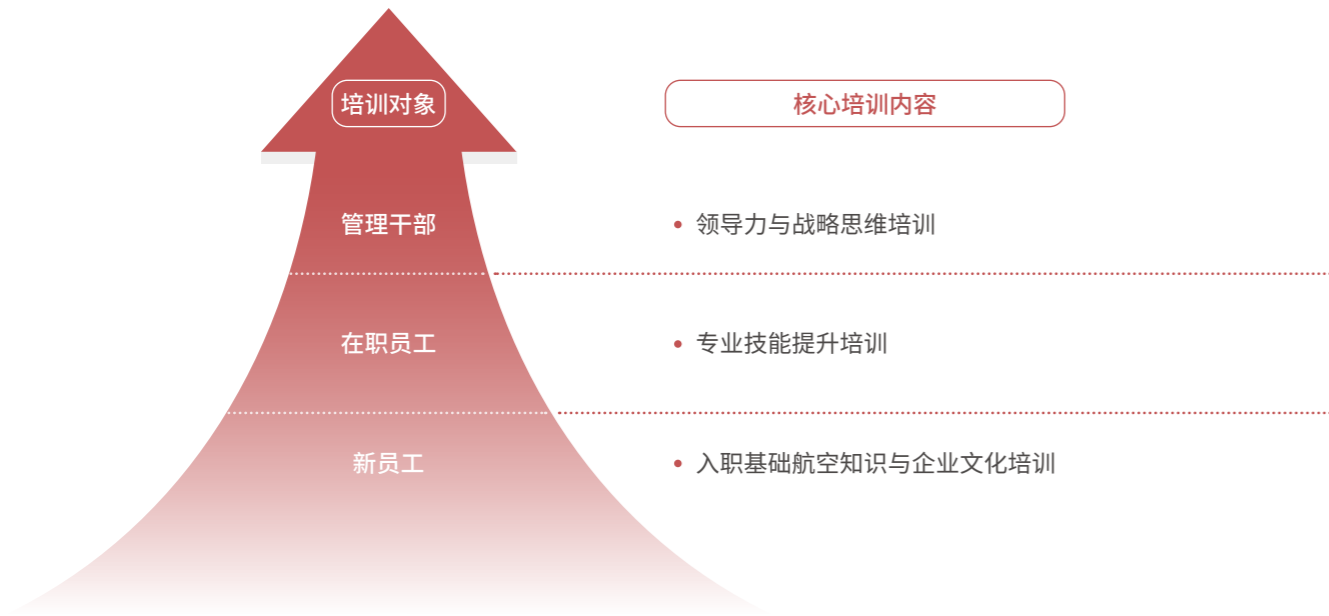
管控核心举措



系统化培训体系建设

公司结合不同岗位的业务需求与职业发展路径,打造分层分类、层层递进的系统化培训体系,覆盖新员工入职、在职员工成长、管理干部进阶全周期,确保培训内容与岗位需求、职业发展深度匹配,全面赋能员工能力提升与职业成长。

系统化分层培训体系



针对师资力量提升,公司打造“匠师堂”内部师资培养与精品课程建设项目,持续夯实内部培训能力。“匠师堂”项目成果《海南航空“匠师堂”:以内生力锻造复合型人才》一文,于2025年4月被中国民航报、中国经济网、环球网等主流媒体刊登转载,内部人才培养能力获得行业与社会认可。截至2025年末,“匠师堂”内部讲师团队规模扩大至50人,打造精品课程达38门。

截至 2025 年末

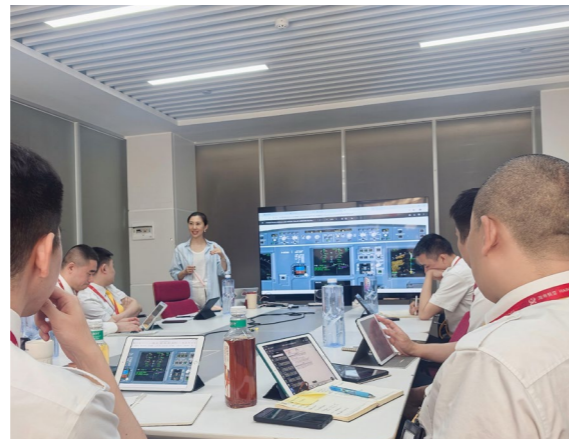


“匠师堂”内部讲师团队规模扩大至

50 人

打造精品课程达

38 门



A320 机型转机型培训

员工发展与培训情况

指标	单位	2025 年数值
年度培训支出金额	万元	31,873.77
员工培训总次数	次	84,441
员工培训覆盖率	%	99.38
员工培训总参与人数	人	24,306
按类别划分的员工培训比例	%	飞行员: 22.06
		乘务员: 33.85
		安全员: 7.08
按类别划分的员工培训时长	小时	机务: 37.01
		飞行员: 594,076.25
		乘务员: 207,319
		安全员: 195,174
		机务: 954,970

国际化人才梯队建设

公司紧扣国际化运营业务发展需求,制定并下发《境外派驻后备人才选拔及培养方案》,完成29名境外派驻后备人才的选拔入库与系统培养,其中5名人才已外派至公司境外办事处,为公司国际航线拓展与国际化业务运营提供了稳定可靠的人才支撑。同时,公司联合GE航空航天开展中高层管理干部GE境外领导力培训,持续提升管理干部国际化视野与管理能力,为公司国际化背景下的管理升级与业务拓展注入新动能。

以赛促学员工技能提升

公司始终坚守民航局“三基”建设核心要求,坚持以赛促学、以赛促练、以赛促强,以职业技能竞赛持续打磨一线员工专业本领、锻造高素质民航人才队伍、夯实航空运行安全根基,常态化、体系化开展全岗位职业技能竞赛活动,为一线员工搭建技能切磋、经验交流、能力提升的专业平台,全面筑牢公司高质量发展的人才技能防线。

2025年,公司工会牵头举办民航海南辖区2025年签派员职业技能竞赛暨各航司邀请赛、海南辖区2025年民航航空安全员职业技能竞赛暨海航航空集团各航司邀请赛等各类职业技能竞赛16场,累计覆盖3,868人次,涵盖签派、航空安保、飞行、乘务、地服等核心运行岗位,以竞技促提升、以交流促发展,持续强化一线员工专业素养与岗位履职能力。



民航海南辖区 2025 年签派员职业技能竞赛暨各航司邀请赛

2025 年 10 月 17 日，由海南省财贸旅游农林水利工会委员会、民航海南监管局主办，海航航空集团工会承办、海南航空工会执行承办的签派员职业技能竞赛暨各航司邀请赛在新海航海口美兰基地举办。竞赛汇聚 10 家航司 30 名优秀签派员同台竞技，赛事紧扣民航局“三基”建设要求，全面检验并提升辖区签派队伍专业能力与应急处置水平，助力海南民航高质量发展，为海南自贸港民航运行安全筑牢签派保障防线。



邀请赛合照



海南辖区 2025 年民航航空安全员职业技能竞赛暨新海航航空集团各航司邀请赛

为了强化航空安保能力、筑牢空防安全底线，2025 年 11 月 6 日—7 日，由海南省财贸旅游农林水利工会、民航海南监管局主办，新海航航空集团工会承办、海南航空工会执行承办的航空安全员职业技能竞赛暨各航司邀请赛在三亚航空旅游职业学院举办。赛事汇聚 12 家航司 36 名优秀安全员参赛，通过理论与实操竞技锤炼安保队伍实战能力，赛事聚焦知识型、技能型、创新型高素质员工队伍培育，强化航空安保核心能力，为辖区民航航空安全稳定筑牢坚实人才保障。



邀请赛合照

多元员工关怀

公司持续丰富员工关怀举措，常态化开展多元化文体活动，搭建家企沟通桥梁，持续营造积极向上、团结奋进、温暖和谐的企业文化氛围，切实提升员工的归属感与幸福感。报告期内，公司全维度员工关爱工作全面铺开，全年累计开展员工关爱活动 5,049 场，覆盖 425,143 人次；全年累计完成困难员工慰问 78 人次，切实为困难员工纾困解难，传递企业温暖。

2025 年，公司工会及各下属单位累计开展趣味运动会、主题集市、三八节系列活动、青年联谊活动、“海南航空杯”系列足球、篮球、羽毛球赛事、六一儿童节系列活动、员工家属开放日等各类文体活动 64 场，累计覆盖 5,248 人次，全方位满足员工多元化的精神文化需求，丰富员工业余生活，增强团队凝聚力。



“家企连心系四载·同心同行赴新程”员工家属开放日活动

2025 年 12 月 5 日，海南航空党委、工会成功举办“家企连心系四载·同心同行赴新程”员工家属走进新海航体验日活动。本次活动邀请海口地区各单位的 60 余名员工及家属代表参与，通过沉浸式工作场景体验、深度互动交流等形式，让家属全方位了解员工的工作环境与企业发展历程，切实传递企业温度，共绘家企同心、共谋发展的温暖画卷，进一步凝聚起“企业发展、员工幸福、家庭支持”的强大合力。



活动留影



“聚力四载行同心赢未来”海口地区冬季员工趣味运动会

2025 年 12 月 26 日，海南航空工会主办的“聚力四载行同心赢未来”海口地区冬季员工趣味运动会在海口美兰基地运动场顺利举行。本次活动汇聚了海南航空、海航技术、海口吉耐斯、海口航食、大新华飞机维修等 13 支代表队，共计 300 余名干部员工参与，通过趣味竞技项目加强跨单位协同联动，在丰富员工业余生活的同时，进一步激发了全员干事创业的奋进热情。



趣味运动会合照

关爱职业健康

海航控股始终将员工职业健康放在优先位置，紧扣民航行业特性与空勤人员职业特点，构建覆盖航空卫生管理、职业健康防护、心理健康守护的全链条职业健康保障体系，持续完善制度建设、优化管控流程、提升专业能力，全方位守护员工身心健康，为航空安全运行筑牢健康防线。

健全职业健康管理体系

公司持续完善职业健康治理架构与制度体系，明确职业健康管理责任，将航卫安全纳入公司安全管理体系，实现职业健康管理规范化、标准化、闭环化。

航卫安全考核机制强化责任落地。公司首次编制《海南航空 2025 年航卫安全考核方案》，明确定义航卫违规类事件的性质分类、界定程序与指标权重，设置覆盖主动创新、组织保障、目标管理、信息管理、疗养安排、心理干预、公卫业务等维度的过程考核加减分标准，对各空勤单位实施杜绝类事件、管控类事件的结果考核与航卫安全管理过程考核，年度考核结果同步至人力资源部，纳入中层干部年度考核，安全考核指标占比达 10%，切实将职业健康管理责任压实到各单位、各岗位。

结合监管指导优化治理架构。公司参照民航局安全审计与航卫专项安全约谈指导意见，将航卫安全质量业务管理由科室层级升格至运行标准部安全质量中心，作为公司航空卫生安全管理体系常设办公室，统筹航卫安全体系建设、日常航卫工作质量监控，进一步提升航卫安全管理层级与统筹能力，完善职业健康管理治理架构。

聚焦航卫管理合规管控筑牢安全底线。公司各属地航医室严格履职，重点排查并通报空勤人员体检作弊、病历材料造假等不诚信事件，以及隐瞒或漏报用药原因导致的尿毒品初筛阳性事件，严格对照《2025 年航卫安全绩效考核方案》落实考核应用，有效规避航卫不安全事件发生，实现职业健康管理全流程闭环管控。

全流程职业健康防护

公司依托航卫管理中心下设的七个区域 11 个属地航医室，构建覆盖全航线、全属地的空勤人员职业健康防护网络，严格落实“杜绝带病飞行”的底线要求，全流程守护空勤人员职业健康。

2025 年，公司各属地航医室严格落实空勤人员健康管控与民航局体检管理要求，通过医学停复飞管控、常态化体检保障，从源头防范带病上岗风险，确保空勤人员岗位资质合规，筑牢公司运行安全健康关口。报告期内，未出现因体检保障原因导致的人员合格证到期事件，全面保障空勤人员岗位资质合规与职业健康。

空勤人员职业健康防护绩效数据

指标	单位	2025 年数值
医学临时停飞	人次	35,915
医学复飞	人次	25,873
空勤人员年度体检	人次	10,805
飞行员（含飞行学员）体检	人次	4,078
乘务员体检	人次	5,522
安全员体检	人次	1,205
新招乘务员体检	人次	632
新招安全员体检	人次	172
员工人均年休假天数	天	13.95
工伤报告人数	人	96
因工作关系而死亡人数	人	1
因工伤损失工作日数	天	6,161



安监部组织安全管理人员业务技能培训年度复训



民航干部管理学院教授给基层干部安全培训授课

全方位心理健康守护

公司高度重视员工心理健康管理，将心理健康服务纳入职业健康保障体系，持续完善心理健康管理机制，常态化开展心理健康培训与专业能力建设，构建全员覆盖、全程干预的心理健康守护体系。

心理护航强管理——航空管理干部心理沟通专项认证培训

2025 年 5 至 6 月，公司分别在北京、海口举办两场心理健康专题培训，特邀民航医学中心航空心理研究室权威专家授课，覆盖近百名管理干部及心理健康管理人员。培训结束后，向全程参训并熟练掌握专业技能的人员下发专项认证名单，持证人员依规在公司心理健康委员会统筹下，履职空勤部门沟通机制搭建、常态化谈心谈话、疲劳状态动态监控、心理诉求收集服务等核心工作，同步引导空勤人员正视心理健康、消除心理顾虑，畅通求助与信息报送渠道，筑牢全员心理健康第一道管理防线。



心理健康专题培训

研学精进强专精——航卫骨干心理健康专业能力进阶培育

2025 年 6 月，公司选派 4 名机队及航卫核心骨干赴民航医学中心参训空勤人员心理健康促进技能专项研修，系统研习心理服务体系搭建、压力管理设计、心理问题识别、危机干预等专业内容并考取专项证书；同年 10 月，再选派 4 名航卫业务骨干参与成都民用航空医学中心心理知识技能进阶培训，持续补强团队心理评估、危机处置、健康指导综合专业能力，全方位夯实一线空勤人员心理健康专业保障根基。



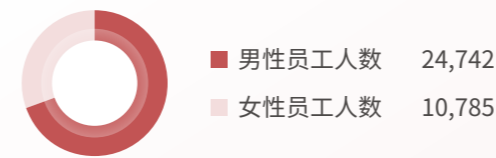
空勤人员心理健康促进技能专项研修

指标与目标

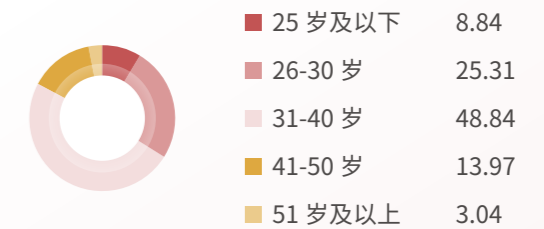
员工招聘与雇佣

	吸纳就业人数	劳动合同签订率	社会保险覆盖率	飞行员数量	员工总数
	2,014 人	100%	100%	5,470 人	35,527 人

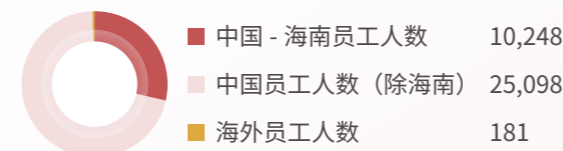
按性别组别划分 (人)



按年龄组别划分 (%)



按地区划分 (人)



按专业类别划分 (人)

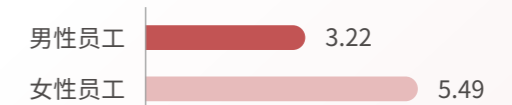


按学历划分 (人) - 员工学历分布

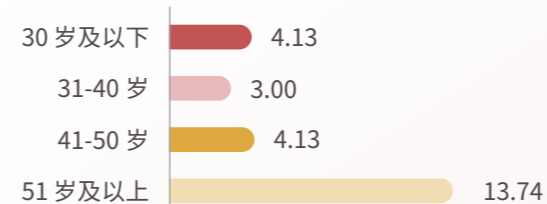


员工总流失率 **3.91%**

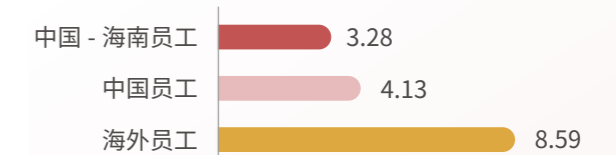
按性别划分的雇员流失比率 (%)



按年龄组别划分的雇员流失比率 (%)



按地区划分的雇员流失比率 (%)



共建美好社会

海航控股始终秉持“取之于社会，回报于社会”，坚守航空运输主业的社会责任底色，以“压实责任、真情服务、政治担当”为核心指引，将企业发展与社会民生、国家战略深度绑定。2025 年，公司以高标准完成重大航空运输保障任务，以精准化公益行动传递民生温度，以特色航线网络赋能红色文旅发展，持续以航空力量回馈社会，助力社会和谐可持续发展，为共同富裕事业贡献民航力量。

重要航班保障

作为国内核心航空运输企业，海航控股始终将履行国家战略运输保障、民生应急运输职责作为核心使命，建立全流程、标准化的重大运输保障与应急响应机制，以专业、高效、安全的航空服务完成各类重点保障任务，搭建民生应急的空中绿色通道。

2025 年，公司持续升级重大航班保障工作体系，针对重点保障任务成立专项工作组，制定专属全流程保障方案，全链条压实各环节责任，全年圆满完成重要航班运输任务 2,009 班次，保障重要宾客 7,951 人次，以零差错、高标准的服务完成各项保障工作，彰显民航企业的政治担当与专业服务能力。

同时，公司持续完善生命运输绿色通道应急响应机制，常态化保障机上急救、人体捐献器官及造血干细胞等紧急运输任务，优化跨部门协同联动流程，联动机场、空管等单位开通优先保障通道，以海航速度为生命接力保驾护航。报告期内，公司年内累计开展 972 起机上急救，保障人体捐献器官和造血干细胞运输 189 次，用专业与责任为生命搭建起畅通无阻的空中桥梁。

2025 年末



全年圆满完成重要航班运输任务

2,009 班次

保障重要宾客

7,951 人次

报告期内



公司年内累计开展机上急救

972 起

保障人体捐献器官和造血干细胞运输

189 次



双节假期高效保障旅客出行，五星服务绘就团圆旅途

2025 年国庆中秋双节期间，海南航空坚守安全发展底线，深入践行民航“真情服务”理念，圆满完成假期航空运输保障任务，累计执行境内外客运航班近 6,500 班次，安全运输旅客逾 110 万人次，较 2024 年同期增长 16%，其中国际及地区旅客运输量同比增长 34.5%。公司严格落实民航安全工作要求，提前统筹运力、人员与航材保障，开展专项应急演练，妥善应对台风“麦德姆”影响，全链条筑牢运行安全防线。同时精准匹配出行需求增开加密航线，打造双节主题航班与特色云端餐饮，配套多元增值服务，以 SKYTRAX 五星航空品质，为旅客带来安全、暖心的团圆出行体验。



双节假期五星服务保障



空地协同紧急救援，万米高空守护旅客生命安全

2025 年 11 月，海航 HU7698 航班在飞行途中，一名旅客突发头晕、心脏不适等症状，机组人员第一时间启动应急处置流程，迅速为旅客提供氧气支持、持续监测生命体征，同时通过机上广播寻得随机医护人员开展专业救助。为保障旅客后续就医安全，机组提前协调地面保障单位与机场急救中心，开通地面绿色通道，最终帮助旅客顺利脱离危险、平安返程。此次紧急救援是海南航空“人民至上、生命至上”理念的生动实践，也是公司常态化应急保障能力的集中体现。公司始终将旅客生命安全放在首位，持续完善机上应急处置预案，常态化开展机组急救技能培训，以全流程的应急保障能力守护每一位旅客的出行安全。



生命接力护航践行民航担当

2025 年 4 月 7 日，海南航空上海基地高效完成 HU7722（上海浦东—深圳）航班造血干细胞运输保障任务。针对造血干细胞严苛运输要求，基地提前统筹部署，开通值机、安检、登机全流程绿色通道，协调采用手工安检避免细胞受 X 光照射，全程仅耗时 10 分钟；航班提前 29 分钟抵达深圳，以极速响应为生命接力赢得宝贵时间，用专业服务守护生命希望。



引导旅客优先登机

乡村振兴

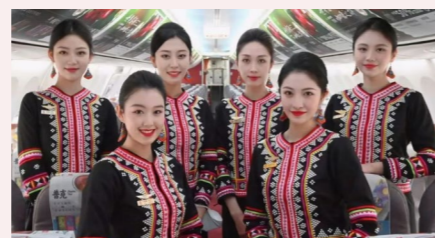
习近平总书记强调，民族要复兴，乡村必振兴。海航控股积极响应“十四五”规划中关于全面推进乡村振兴的总体部署，开展田间直播带货助销农产品，并借助航空优势将优质农产品运往全国各地，同时扎实开展定点帮扶，与村民共同劳作，帮助解决生产难题，助力村民提高家庭收入，促进地方经济发展，切实满足人民美好生活需要。

2025 年，公司持续完善红色旅游航线网络布局，覆盖国内核心革命老区与红色文旅目的地，进一步拉近革命老区与国内大中城市的时空距离，为红色文化传播、红色旅游产业提质升级注入航空动力，以航线网络助力区域协同发展。



助力云品出滇、游客入滇

2025 年，海航控股旗下祥鹏航空深耕云南本土市场，以特色客舱服务品牌“云端鹏友”为载体，打造空中文旅宣传窗口。在航班运行过程中，向旅客推介云南特色餐饮、民族文创产品及农特产品，同步展示当地文旅资源，推动“云品出滇、游客入滇”双向联动，助力云南乡村文旅产业发展与特色农产品市场化推广，激活乡村发展内生动力。



祥鹏航空“云端鹏友”主题航班

深耕公益慈善

海航控股始终将社会责任融入企业发展基因，秉持“党建+团建+公益”的融合发展理念，聚焦健康关怀、民生帮扶等核心领域，开展常态化、精准化的公益慈善与志愿服务行动，切实为困难群体纾困解难，以实际行动践行企业公民责任。

2025 年，公司持续拓展公益帮扶边界，凝聚企业与员工的公益力量，全年公益帮扶投入 63.48 万元，组织 771 人次员工参与志愿服务，累计贡献志愿服务时长 1,056 小时，公益行动惠及受助群体 1,457 人次，以点滴善举汇聚社会暖流。

2025 年



全年公益帮扶投入
63.48 万元

累计贡献志愿服务时长
1,056 小时

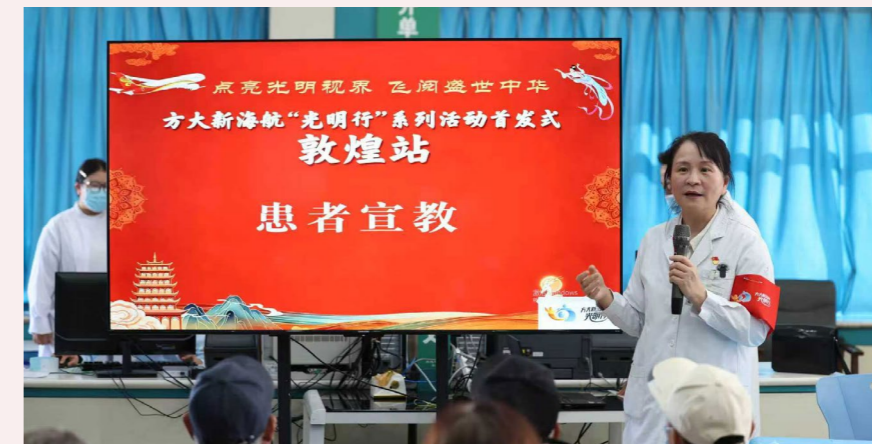
公益行动惠及受助群体
1,457 人次



新海航“光明行”公益活动——点亮视界，传递航空温情

2025 年 9 月 27 日至 29 日，新海航“光明行”公益活动落地甘肃省敦煌市，公司组织多支专业眼科医疗团队深入当地偏远地区，为当地群众提供免费白内障筛查与手术治疗，切实解决困难家庭患者就医难题，成功帮助近百名困难家庭白内障患者重见光明。

本次活动中，海南航空始终践行社会责任理念，不仅向当地医院捐赠手术专用医疗物资及专项资金，通过医保报销与捐赠补助双重保障，实现患者手术治疗零自付；同时为所有接受手术的患者赠送 200 张国内任意自营直达航班机票，机票总价约 30 万元，助力患者复明后游览祖国大好河山，让公益帮扶既有力度，更有温度。



“光明行”活动



绕岛飞行，致敬退役军人公益实践

2025 年，海南航空《绕岛飞行，致敬退役军人》公益实践，荣获中国交通报社评选的 2024 年交通运输行业融合传播优秀案例奖。公司为三沙退役军人离岛返乡航班打造专属拥军公益服务，通过绕岛致敬、定制客舱暖心活动等举措向退役军人致以崇高敬意，相关实践获主流媒体广泛报道，至今全网总播放量超 4 亿，以航空力量传递拥军崇军正能量，践行企业社会责任。



环保主题航班搭建空中科普窗口，传递绿色发展理念

2025 年 6 月，海航控股旗下北部湾航空携手南宁市生态环境局，在南宁—济宁 GX8959 航班上开展“美丽南宁·共建共享”六五环境日主题公益航班活动。活动紧扣当年六五环境日核心主题，通过客舱主题布置、环保知识宣讲、发放生态环境宣传资料、互动知识问答等多元形式，向机上旅客普及生态环保知识与城市生态建设成果，以万米高空客舱为传播媒介，让绿色低碳理念触达更多公众，以航空公益实践践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，助力美丽中国建设。



北部湾航空“美丽南宁·共建共享”主题航班活动

主要绩效展示

治理绩效

指标名称	单位	2025 年数值
经济		
总资产	亿元	1,522.85
营业收入	亿元	684.71
归母净利润	亿元	19.80
基本每股收益	元 / 股	0.046
纳税总额	亿元	31.98
党建		
组织各类党建活动	次数	4,948
党建活动覆盖人次	人次	94,535
新增党组织	个	5
新任党内干部	人	428
发展党员	名	573
治理体系		
董事会会议举行次数	次	16
董事会审议议案数目	项	86
董事会成员出席率	%	100
审计与风险委员会会议次数	次	8
提名委员会会议次数	次	6
薪酬与考核委员会会议次数	次	2
战略委员会会议次数	次	2
审计与风险委员会审议议案数目	项	14
提名委员会审议议案数目	项	6
薪酬与考核委员会审议议案数目	项	3
战略委员会审议议案数目	项	3

环境绩效

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
温室气体排放				
直接温室气体（范围 1）排放量	吨二氧化碳当量	9,284,675.64	10,830,995.36	11,549,606.33
直接温室气体（范围 1）排放密度	吨二氧化碳当量 / 万公里	142.38	143.84	143.64
间接温室气体（范围 2）排放量	吨二氧化碳当量	8,121.38	8,463.16	8,647.07
间接温室气体（范围 2）排放密度	吨二氧化碳当量 / 万公里	0.12	0.11	0.11
温室气体（范围 1 和范围 2）排放总量	吨二氧化碳当量	9,292,797.02	10,839,458.52	11,558,253.40
温室气体（范围 1 和范围 2）排放密度	吨二氧化碳当量 / 万公里	142.50	143.95	143.75
能源管理				
能源消耗总量	吨标准煤	4,340,768.74	5,063,231.51	5,398,988.59
万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.74	0.78	0.79
航空煤油使用量	吨标准煤	4,331,337.11	5,054,074.89	5,390,975.93
柴油使用量	吨标准煤	3,200.47	2,951.80	2,112.91
天然气使用量	吨标准煤	1,363.07	1,197.62	1,076.97
其他石油制品使用量	吨标准煤	1,074.50	1,043.58	783.63
电力消耗	万千瓦时	1,015.58	982.52	1,081.66
单位里程油耗	吨 / 万公里	45.14	45.62	45.57
飞行小时油耗	吨 / 小时	2.86	2.94	2.98
水资源管理				
总用水量	吨	67,593.86	164,718.64	168,241.03
耗水强度	吨 / 万元	2,761.46	3,106.05	2,923.50
三废管理				
有害废弃物排放总量	吨	-	126.95	154.09
有害废弃物处理率	%	-	100	100
无害废弃物排放总量	吨	-	124.25	462.41
无害废弃物处理率	%	-	100	100

社会绩效

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
运行				
运营飞机总架数	架	334	348	359
引进新飞机	架	10	18	11
平均机龄	年	9.08	10.04	10.33
航线目的地国家数	条	23	26	30
航线目的地数	个	194	207	205
可用座公里	万座公里	12,554,771	14,834,326	16,050,374
运输总周转量	亿吨公里	98.97	123.96	138.38
飞行总公里	万公里	65,211	75,298	80,407
总飞行小时	小时	1,027,937	1,168,051	1,228,410
飞行班次	班次	410,837	451,016	463,163
飞机日利用率	小时	8.38	9.34	9.58
旅客运输量	万人次	5,948	6,803	7,058
货邮运输量	万吨	36.72	49.96	60.00
客座利用率	%	81.42	83.49	83.79
研发创新				
研发投入	万元	-	-	1,816.6
研发投入占营业收入比例	%	-	-	0.03%
研发人员总数	人	-	-	119
研发人员占比	%	-	-	0.33%
客户服务				
航班正常率	%	88.84	88.42	92.04
旅客调研问卷	份	-	-	122,317
梳理留言	条	-	-	8,692
闭环处置旅客意见和建议	条	-	-	27,144
旅客投诉处理率	%	100	100	100
旅客服务表扬	起	-	-	17,849
旅客满意度	%	91.94	91.95	91.80

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
供应商管理				
供应商总数	家	1,033	1,073	1,176
新增供应商数	家	77	40	103
国内供应商数量	家	384	461	744
国外供应商数量	家	649	612	432
员工责任				
员工总数	人	35,178	34,906	35,527
飞行员数量	人	5,435	5,366	5,470
高管按性别分人数比例	%	男: 96.83 女: 3.17	男: 98.25 女: 1.75	男: 97 女: 3
高管按年龄分人数比例	%	30 岁及以下: 0 31-40 岁: 17.46 41-50 岁: 65.08 51 岁及以上: 17.46	30 岁及以下: 0 31-40 岁: 12.28 41-50 岁: 63.16 51 岁及以上: 24.56	30 岁及以下: 1.49 31-40 岁: 17.91 41-50 岁: 52.24 51 岁及以上: 28.36
员工性别结构	人	男: 24,253 女: 10,925	男: 24,048 女: 10,858	男: 24,655 女: 10,744
员工按年龄结构	%	25 岁及以下: 12.25 26 至 30 岁: 32.43 31 至 40 岁: 41.39 41 至 50 岁: 11.21 51 岁及以上: 2.71	25 岁及以下: 9.51 26 至 30 岁: 29.69 31 至 40 岁: 45.36 41 至 50 岁: 12.57 51 岁及以上: 2.87	25 岁及以下: 8.83 26 至 30 岁: 25.37 31 至 40 岁: 48.88 41 至 50 岁: 13.89 51 岁及以上: 3.03
员工按地区分布	人	海南: 9,924 国内 (除海南): 25,070 国际: 184	海南: 9,733 国内 (除海南): 24,998 国际: 175	海南: 10,172 国内 (除海南): 25,046 国际: 181
员工学历分布	人	硕士 (含) 以上: 934 大学本科: 17,822 专科: 13,890 其他: 2,532	硕士 (含) 以上: 920 大学本科: 17,675 专科: 14,159 其他: 2,152	硕士 (含) 以上: 945 大学本科: 18,184 专科: 13,825 其他: 2,573

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工专业类别分布	人	生产人员：13,985 销售人员：2,032 技术人员：16,513 财务人员：366 行政人员：956 其他：1,326	生产人员：14,239 销售人员：2,171 技术人员：16,306 财务人员：349 行政人员：853 其他：988	生产人员：14,601 销售人员：2,157 技术人员：16,760 财务人员：319 行政人员：730 其他：960
残疾员工人数	人	270	275	279
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均年休假天数	天	12.43	12.39	13.95
工伤报告人数	人	149	102	96
因工作关系而死亡人数	人	1	1	1
因工伤损失工作日数	天	7,645	7,264	6,161
员工综合流失率	%	5.31	4.44	3.92
员工按性别流失率	%	男：4.22 女：7.64	男：3.7 女：6.06	男：3.22 女：5.51
员工按年龄划分流失率	%	30 岁及以下：6.60 31-40 岁：3.85 41-50 岁：3.02 51 岁及以上：14.05	30 岁及以下：5.65 31-40 岁：2.96 41-50 岁：2.77 51 岁及以上：16.29	30 岁及以下：4.14 31-40 岁：3 41-50 岁：4.17 51 岁及以上：13.83
员工按地区划分流失率	%	海南：4.42 国内（除海南）：5.66 国际：4.66	海南：4.46 国内（除海南）：4.42 国际：7.41	海南：3.31 国内（除海南）：4.13 国际：8.59
年度培训支出金额	万元	44,266.53	41,074.33	31,873.77
员工培训总次数	次	-	17,687	84,441
员工培训覆盖率	%	99.02	97.43	99.38%
按类别划分的员工培训比例	%	飞行员：19.32 乘务员：28.69 安全员：17 机务：34.99	飞行员：22.12 乘务员：33.49 安全员：7.40 机务：36.99	飞行员：22.06 乘务员：33.85 安全员：7.08 机务：37.01

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
按类别划分的人均培训时长	小时	飞行员：132.32 乘务员：60.70 安全员：41.82 机务：98.62	飞行员：193.44 乘务员：47.50 安全员：44.27 机务：92.96	飞行员：594,076.25 乘务员：207,319 安全员：195,174 机务：954,970
乘务长属地化率	%	98	98	94
新吸纳就业人数	人	3,446	613	2,014
职业安全				
特重大安全事故次数	次	0	0	0
飞行训练人次	人次	17,351	38,061	71,300
乘务员培训人次	人次	-	-	22,173
航空安保人员训练人次	人次	3,715	4,094	11,940
社会公益				
重要航班运输任务	班次	321	798	2,009
公益帮扶投入	万元	18.96	10.38	63.48
参与志愿服务人次	人次	1,265	740	771
贡献志愿服务时长	小时	2,702	2,153	1,056
受助群体人次	人次	5,160	1,540	1,457

附录一：指标索引表

一级标题	二级标题	《可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第 17 号——可持续发展报告（试行）》
关于本报告		2-1/2-2/2-3	/
领导致辞		2-22	/
走进海航控股		2-1/2-6	/
可持续发展管理		3-1/3-2/3-3/2-14/2-29	利益相关方沟通
打造绿色产品，共建高效未来		/	创新驱动
铸魂强基，锚定 治理方向	强化党建引领	/	/
	完善公司治理	/	利益相关方沟通
	坚持合规经营	/	/
	恪守商业道德	/	反不正当竞争，反商业贿赂及反贪污
安全护航，守护 蓝天使命	安全体系筑基	403-1/403-3	员工
	强化风险管控	403-2	员工
	提升安全能力	403-3/403-5/403-7/403-9	员工
	安全文化浸润	403-3/403-5/403-7/403-9	员工
绿行万里，绘就 生态画卷	应对气候变化	305-1/305-2/305-4/305-5	应对气候变化
	优化资源利用	302-1/302-3	能源利用，水资源利用
	管控污染排放	302-1/302-3	污染物排放；废弃物处理；

一级标题	二级标题	《可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第 17 号——可持续发展报告（试行）》
匠心塑品，航空 品质升级	服务提质增效	417-1	产品和服务安全与质量
	维护客户权益	/	产品和服务安全与质量，数据安全与客户 隐私保护
	保护信息安全	/	数据安全与客户隐私保护
	科创引领未来	/	创新驱动
	合作赋能发展	308-1/308-2/414-1/414-2	供应链安全，尽职调查
福暖万家，共筑 责任担当	护佑职工权益	2-7/401-1/401-2/402-2/404- 1/404-2/405-1/403-1/403- 2/403-3/403-5/403-7/403-9	员工
	共建美好社会	/	社会贡献
主要绩效展示		2-7/201-1/302-1/305-1/305- 2/305-4/305-5/401-1/403- 5/403-9/404-1	/
指标索引表		/	/
读者意见表		2-16	/

附录二：读者意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。为了向您及各利益相关方提供更有价值的信息，并有效推进公司 ESG 管理与实践、持续提高公司 ESG 信息披露水平，我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

您的信息

姓名：_____ 工作单位：_____ 联系电话：_____ E-mail：_____

1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好 好 一般好 较差好 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般好 较差好 差

3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般好 较差好 差

4. 您认为我们在绿色发展方面做得如何？

非常好 好 一般好 较差好 差

5. 您认为我们在社会贡献方面做得如何？

非常好 好 一般好 较差好 差

6. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

非常好 好 一般好 较差好 差

7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议？

注：请您在相应的“”内打“√”



地址:海南省海口市美兰区美兰机场路9号海南航空海口美兰基地

电话:0898-65756335

网址:WWW.HNAIR.COM

服务热线:95339