



海南航空
HAINAN AIRLINES

2021 社会责任报告暨 ESG (环境、社会与治理)报告

海南航空控股股份有限公司



目 录

| | |
|----------------------|----|
| 关于本报告..... | 1 |
| ☆ 治理篇..... | 2 |
| 一、深化党建引领，凝聚发展合力..... | 2 |
| （一）强化党建引领..... | 2 |
| （二）开展党史学习教育..... | 2 |
| （三）践行“党建为魂”企业文化..... | 3 |
| 二、走进海南航空..... | 4 |
| （一）公司介绍..... | 4 |
| （二）科学治理..... | 4 |
| （三）运营道德..... | 5 |
| 三、夯实责任管理..... | 6 |
| （一）责任战略..... | 6 |
| （二）责任推进..... | 6 |
| （三）责任绩效..... | 7 |
| （四）利益相关方沟通..... | 7 |
| 四、稳队伍保人才，落实员工关爱..... | 8 |
| （一）保障员工权益..... | 8 |
| （二）助力员工成长..... | 9 |
| （三）关爱员工健康..... | 9 |
| （四）落实员工关爱..... | 9 |
| ☆ 社会篇..... | 11 |
| 一、狠抓安全管理，筑牢安全底线..... | 11 |
| （一）完善安全管理体系..... | 11 |
| （二）推进安全文化建设..... | 12 |
| （三）加强作风建设..... | 12 |
| （四）加强核心风险管控..... | 13 |
| （五）夯实三基建设..... | 13 |
| （六）深化技术创新..... | 13 |
| 二、践行真情服务，为群众办实事..... | 13 |
| （一）提升运行品质..... | 14 |

| | |
|--------------------------|----|
| （二）匠心打造五星服务..... | 14 |
| （三）开展“防疫安全五星”品牌建设..... | 18 |
| （四）客户服务质量管理..... | 18 |
| （五）客户信息保护..... | 19 |
| 三、推进复工复产，提升企业经营能力..... | 19 |
| （一）抢抓市场复苏机遇..... | 19 |
| （二）保障复工复产复学..... | 19 |
| （三）大力开展客改货业务..... | 20 |
| （四）全面参与海南自贸港建设..... | 20 |
| （五）持续推动地方经济发展..... | 21 |
| 四、促进合作发展，携手伙伴共赢..... | 21 |
| （一）强化合作共享..... | 21 |
| （二）携手伙伴共赢..... | 21 |
| 五、勇担社会责任，共建和谐社会..... | 22 |
| （一）全力防控抗疫..... | 22 |
| （二）承担特殊航班任务..... | 23 |
| （三）助力乡村振兴建设..... | 24 |
| （四）儿童关爱与保护..... | 25 |
| （五）致敬“最可爱的人”..... | 25 |
| （六）开展志愿服务活动..... | 25 |
| ☆ 环境篇..... | 28 |
| 一、能源体系建设，助力实现“双碳”目标..... | 28 |
| 二、落实“禁塑”行动，推动民航绿色发展..... | 28 |
| 三、精细化节油管控，打赢蓝天保卫战..... | 29 |
| 附录..... | 31 |
| 关键绩效..... | 31 |
| 意见反馈..... | 33 |

关于本报告

组织范围

本报告涵盖海南航空控股股份有限公司及所属分、子公司。本报告中海南航空控股股份有限公司也简称“海航控股”“海南航空”“公司”“我们”等。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容可能超出上述范畴。

发布情况

本报告为海南航空控股股份有限公司发布的第七份年度社会责任报告暨 ESG（环境、社会与治理）报告。

内容说明

本报告不存在虚假信息、误导性陈述，海南航空保证内容的真实性、准确性和完整性。

本报告所涉及财务数据仅做参考，财务数据以公司年报为准。如无特别说明，报告披露的金额均以人民币计量。

本报告 2021 年数据除特殊说明外，涵盖海南航空控股股份有限公司、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、海口美兰空港吉耐斯、陕西长安航旅、布鲁塞尔苏德酒店。本报告带“*”符号的数据仅涵盖海南航空、新华航空和山西航空。

参考标准

报告编写立足行业背景，突出企业特色，力求符合业界同行的社会责任信息披露相关标准。重点参考的报告编制标准包括：

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI Standards）；
- 国际标准化组织社会责任指南标准（ISO 26000:2010）；
- GB/T36001-2015《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指南（CASS-CSR4.0）》；
- 上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引；
- 上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》；
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》。

获取方式

本报告以电子版形式发布，电子版报告可通过上海证券交易所官网（www.sse.com.cn）或海南航空官网（www.hnair.com）阅读和下载。

☆ 治理篇

一、深化党建引领，凝聚发展合力

2021 年，海南航空党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党建引领思想建设、以党建引领安全生产、以党史教育促进工作扎实开展、以员工关爱温暖凝聚人心、以作风建设夯实廉政之基和安全防线，强化上下“一盘棋”思想，坚决贯彻党中央、省委省政府各项决策部署，促进党建与生产经营深度融合。公司上下一心谋发展，齐心协力谱新篇，充分发挥党建引领作用，持续推动公司高质量发展。

（一）强化党建引领

2021 年，公司党委深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻落实党的十九大及十九届四中、五中、六中全会精神和习近平总书记系列讲话精神。公司党委坚持深化党建引领，落实全面从严治党责任，充分发挥“把方向、管大局、保安全”作用，扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务，党建引领持续赋能，打造安全发展“红色引擎”。在破产重整和疫情叠加影响下，公司党委紧抓党建本身与整体能力提升相结合，全面加强基层党组织和体系建设。广大干部员工立足岗位，用实际行动践行使命担当，在疫情防控、防汛救灾、复工复产中争先锋、做贡献，涌现出一批先进个人和先进集体，为公司高质量发展提供强有力的政治保障。2021 年，共有 78 人获得上级党委授予的“优秀共产党员”荣誉称号，2 人获得“优秀党务工作者”荣誉称号，3 个党组织获得“先进基层党组织”荣誉称号。其中飞行部 B737 机队李雪峰教员、机长被授予“全国优秀共产党员”荣誉称号。各单位培养入党积极分子 1203 人，其中 389 人发展为预备党员。



公司党委召开党建引领安全工作会议

（二）开展党史学习教育

2021 年，在庆祝中国共产党成立百年华诞的重大时刻和“两个一百年”奋斗目标历史交汇的关键节点，海南航空围绕“学党史、悟思想、办实事、开新局”主题，高质量开展好党史学习教育，

讲好党的光辉历史和奋斗故事，弘扬伟大建党精神，奋力走好新的赶考之路。公司通过专题学习、读书会、“三会一课”等多种方式，深入学习贯彻习近平总书记党史学习教育动员大会重要讲话精神、习近平总书记“七一”重要讲话精神，深入学习习近平《论中国共产党历史》等指定著作，从党史学习中汲取奋斗力量。累计召开党史学习教育动员会 200 余次，开展基层党组织书记讲专题党课 200 余次，专题学习活动 400 余次；组织开展专题宣讲、专题培训百余次，红色资源现场体验教学 50 次；设立党员先锋岗 117 个，客舱党员示范班组 43 套 350 多人；为群众办实事逾 500 件。

公司党委将党史学习与生产经营及真情服务工作深度融合，组成“党员示范组”，在万米高空与旅客一起学党史、唱红歌、颂党恩，以新时代的海航精神向党的百年华诞献礼；同时，围绕“建党百年”主题主线，在航机媒体上开辟“百年风华”影视主题栏目，向旅客传播红色文化，弘扬红色精神。

此外，海南航空发挥主业优势，将红色旅游与企业经营相融合，在红色旅游地区加大运力投放，增开航线、加密航班，共执飞荆州—海口、延安—北京、东营—武汉、成都—百色、北京—菏泽等 52 条红色航线，执行 8800 多个红色航班，涉及陕甘宁、赣南、左右江、沂蒙等革命老区，通达北京、广州、深圳、成都等 30 多个主要城市，同时推出多种差异化、个性化的“红色之旅”定制产品，为乡村振兴和革命老区发展提供有利支撑。



“庆建党百年，党史进客舱”主题航班活动

（三）践行“党建为魂”企业文化

12 月 8 日，海南航空正式加入辽宁方大集团，开启发展新篇章。公司积极践行“党建为魂”的企业文化，遵循控股股东辽宁方大集团提出的“经营企业一定要对政府有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”企业价值观，团结一心“变、干、实”，筑牢安全底线、抓实安全生产、践行真情服务、落实员工关爱、推进精细化管理，立志打造安全一流、服务一流、利润第一的世

界航空公司，助力新时代民航强国建设和海南自贸港建设。

二、走进海南航空

（一）公司介绍

海南航空于 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，是中国发展最快和最有活力的航空公司之一，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。

1993 年至今，海南航空连续安全运行 29 年，累计安全飞行超过 880 万小时，拥有以波音系列为主的年轻豪华机队。2021 年，海南航空及旗下控股子公司共运营国内外航线近 1800 条，其中国内航线近 1700 条，涉及内陆所有省、区、直辖市；国际航线近 100 条，包括定期客运、复工复产包机和客改货等航班，航线覆盖亚洲、欧洲、非洲、北美洲和大洋洲，通航境外 30 个城市。海南航空积极响应国家倡议，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，在北京、广州、海口、深圳等 24 个城市建立航空营运基地/分公司。海南航空以优质的产品与服务连续十一年蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”，保持“全球十佳航空公司”称号，成为中国内地唯一入围并蝉联该项荣誉的航司。2021 年成为中国首家 SKYTRAX “防疫安全五星认证”航司。

2021 年 12 月 8 日，海航航空主业经营管理实际控制权利正式移交至辽宁方大集团。未来，海南航空将遵循控股股东辽宁方大集团提出的“经营企业一定要对政府有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观，立志打造安全一流、服务一流、利润第一的世界航空公司。



（二）科学治理

海南航空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。

1. 完善公司治理

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》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。2021 年，海南航空有序推进股东大会、董事会、监事会各项工作，共召开股东大会 2 次，董事会 7 次，董事会下属委员会共 11 次，监事会 3 次，以良好的公司治理保障企业价值稳步提升，助力实现可持续发展。

2. 规范信息披露

公司设置专门机构并配备专业人员，在董事会秘书的组织协调下开展信息披露工作，严格按照上市公司监管法律法规及《公司章程》的规定履行信息披露义务，对可能对公司的生产经营产生重大影响和对公司股价有重大影响的信息，进行真实、准确、完整、及时、公平地披露，所有披露信息均刊登在《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》《香港商报》及上海证券交易所网站（www.sse.com.cn），确保所有股东能够平等获得公司信息，维护投资者的利益。

3. 加强投资者沟通

公司高度重视投资者关系管理工作，遵循公平、公正、公开原则，制定《投资者关系管理制度》，积极与各类投资者、分析师、研究机构保持良好沟通，客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况。通过多层次的互动交流平台，以线上与线下相结合的方式认真开展投资者调研活动，增加投资者对公司的了解和认同，积极维护公司在资本市场的良好形象。2021 年，公司通过上证 e 互动定期就主要提问解答互动，平均每周接听投资者热线电话十余个，对投资者关心的问题进行详细解答；组织召开 2020 年度现金分红说明会、参加海南辖区上市公司 2020 年度业绩网上集体说明会，回复率 100%。完成多次中小投资者、机构投资者的现场调研接待工作，有效畅通了投资者与公司沟通的渠道。

（三）运营道德

2021 年，海南航空积极推进运营道德工作，培育干部员工正确的道德判断和道德责任，强化自觉践行能力，提升公司软实力，切实维护公司利益，保障公司资产安全和生产经营有序进行。

1. 合规治理

有法可依、有章可循，是企业合规运营的前提。2021 年是海南航空合规运营的关键一年。公司坚持依法治企，致力于持续完善公司治理结构，不断提升风险识别、防控、化解水平，提高企业政治判断力、政治领悟力、政治执行力；下发一系列法律事务与内控监督领域规章制度，加强内部控制规范的实施；开展企业合规风险排查整改及重大合同检查等专项工作，持续推进精细化合规运营的进程。

2. 法律合规培训

公司注重培育弘扬企业合规文化，运用普法宣传、完善制度、培训教育等多种方式促进法律工作与公司业务融合，累计开展关于民法、刑法、劳动法及公司管理制度的培训等 4 场次，涉及

线上及线下 200 余人，提高了全员的法律意识和自身素质，营造了学法、守法、用法的良好氛围，使企业的法治工作迈上了新台阶，促进企业健康持续发展。

3. 依法重整

根据海南省海航集团联合工作组及管理人统一部署，公司各体系齐心协力、克服困难，积极沟通债权人推动破产重整程序顺利开展。2021 年 10 月，《海南航空控股股份有限公司及其十家子公司重整计划》获得海南省高级人民法院裁定批准，意味着海南航空在严格保障安全生产经营有序推进的同时，取得了破产重整和风险化解工作的关键性胜利，迈向上市公司高质量发展的新时代，体现了企业深厚的社会责任感及使命感。

4. 依法依规强化监督

海南航空强化监督执纪问责，促进公司合规运营。2021 年，办理投诉举报事项 91 项，对接各地方纪委 26 次。公司聚焦审计监察职能，完善制度机制，细化工作流程，为依法依规做好各项职能工作夯实基础。公司设立信访举报电话、举报信箱、举报电子邮箱等信访渠道，保证信访渠道畅通；围绕“跑冒滴漏”问题点开展合同自查自纠工作，截至 2022 年 3 月，完成 9000 多份合同自查自纠工作。



海南航空开展合同清查工作

三、夯实责任管理

（一）责任战略

海南航空深入贯彻可持续发展理念，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，积极履行企业社会责任。

（二）责任推进

海南航空弘扬“党建为魂”企业文化，积极践行绿色低碳发展理念，带动合作伙伴开展社会责任沟通和交流，将公益慈善与业务相结合，积极投身公益慈善事业，关爱儿童健康成长，助力乡村振兴和地方经济发展，积极塑造海南航空负责任的品牌形象，以感恩之心回馈社会。

（三）责任绩效

- ☆ 荣获“海南省文明单位”称号。
- ☆ 荣获海南省企业 100 强榜第二名。
- ☆ 荣获海南省服务业企业 50 强榜第一名。
- ☆ 荣获中国首家 SKYTRAX “防疫安全五星认证”。
- ☆ 连续十一年蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”，保持“全球十佳航空公司”称号，成为中国内地唯一入围并蝉联该项荣誉的航司。
- ☆ 荣获中国民用航空局颁发的“打赢蓝天保卫战先进单位”奖项。
- ☆ 荣获由海南省节能减排协会评选的 2021 年节能减排“示范企业”奖项。
- ☆ 海口乘务队先锋队等多集体获评“海南省青年文明号”。

（四）利益相关方沟通

| 利益相关方沟通 | 期望与诉求 | 沟通方式 | 行动 |
|---------|---|---|---|
| 政府与监管机构 | 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 | 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 加强风险管理 |
| 股东 | 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 | 股东大会 定期公告 分析师交流 热线电话 调研接待 | 提高盈利能力 完善治理结构 规范信息披露 |
| 客户 | 确保飞行安全 保证服务质量 保护客户隐私 | 服务质量监察系统 投诉邮箱 服务热线 意见征询卡 VOC 旅客满意度调查平台 旅客满意度调查 | 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 | 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 关爱员工生活 | 员工座谈会 员工关爱站 绩效面谈会 员工关爱邮箱/热线 管理干部下一线 满意度调研问卷 | 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 慰问困难员工 |
| 合作伙伴行业 | 公平竞争 诚信互惠 | 拜访交流 行业论坛 学术会议 | 诚信守法 坚持互利共赢 维护行业健康发展 |
| 环境 | 气候变化 节能减排 资源综合利用 | 环保公益活动 行业会议 参与线上捐赠 | 建立能源管理体系 打造空中绿途 环境保护培训 倡导绿色出行 |
| 社区与公众 | 促进当地就业 参与社会公益 带动社区经济 | 社区沟通与调研 热心公益活动 组织志愿服务 参与灾害援助 | 保障特殊飞行 助力区域发展 开展公益行动 |

四、稳队伍保人才，落实员工关爱

（一）保障员工权益

2021 年，海南航空积极响应国家“六稳”“六保”号召，紧密围绕安全生产、复工复产及重整工作“三驾马车”，通过全力保障工资发放，逐步解决历史薪酬问题，恢复激励机制、健全员工正负向评价机制、全面系统开展作风建设及中基层管理人员履职考核等工作，不断提升人力资源管理品质，营造高效规范、公开透明、和谐稳定的内部环境，确保员工的基本权益得到保障。

同时，结合行业特色及公司特点，多途径保障员工权益，为员工提供特色福利，包括优惠机票、补充医疗商业保险、雇主责任险、困难员工互助基金、文体活动经费等，并针对空勤特业人员，提供飞行员停飞险、驻外飞行探亲机票等福利。2021 年 12 月 8 日，海南航空加入辽宁方大集团后，恢复过节费、生日费、婚育病丧探望费福利，建立困难员工在公司借款纾困制度，新增免费工作餐、家属医疗费用资助、孝敬父母金、方威励志奖学金等方大集团特色福利，进一步提升员工的获得感、幸福感。



海航员工在公司食堂用餐

（二）助力员工成长

员工是海航最宝贵的财富，海南航空重视人才“选、用、育、留”，始终坚持“员工与企业共同成长”，以多种方式提升员工业务技能，助力员工职业发展，为各类人才搭建广阔的施展才能的舞台。

1. 建立海南航空培训效能管理体系

公司结合干部员工职业发展各阶段的特点及面临的挑战，确定各层级人员的角色定位、岗位能力要求和培训重点，坚持系统谋划、整体推进，持续促进各层级人才绩效改进与能力提升。持续深入推进海南航空内训师体系、课程体系建设，大力推进“海航工匠”人才培育体系建设，搭建公司内部知识和经验沉淀的载体，逐步建立海南航空知识管理体系。通过培训费用管理、培训质量管理和培训资源协同管理三大培训效能管理线，构建海南航空培训效能管理体系。

2. 扎实推进员工职业技能培训

2021 年，海南航空各类培训参训学员 77027 人次，其中一般行政人员 11632 人次，特业人员 65395 人次；累计开展 2821 场培训，其中特业培训场次占比 83%，专业技术（非特业）培训场次占比 17%。

（三）关爱员工健康

海南航空高度重视员工职业安全健康防护及心理健康关爱工作，持续开展 EAP 心理辅导与培训；严格落实民航局关于机组人员健康管理的规章要求，做到专人分管，及时干预；关注地面员工的日常健康，开展多种形式的健康宣教工作，推出健康主题讲座，提升员工健康防治意识。

（四）落实员工关爱

2021 年，海南航空牢牢把握以员工为中心的工作导向，在加强工会自身建设、凝聚职工思想共识、保持职工队伍稳定等方面积极作为，将员工关爱落到实处。

1. 搭建“网格化”员工关爱体系

公司积极落实“一线工作法”，各级管理干部深入生产一线参加一线员工座谈会，参会员工超过 9000 人次；通过 30 家员工关爱站、员工关爱邮箱、热线、一线员工座谈会等方式，收集员工各类诉求和问题 1460 多项，已解决逾 1380 项，解决率 94.3%；牵头下发 2021 年飞行员满意度调研问卷，总结归纳各航司存在的共性及个性问题，制定相应的解决方案并下发相关整改措施。

2. 开展一线人员关爱活动

海南航空工会深入一线部门、各分公司/基地开展“夏日送清凉”及传统节假日慰问活动，覆盖员工约 15000 人次；组织各单位通过座谈会、上门走访、电话慰问等多种形式对员工代表进行关怀慰问，了解员工工作及生活情况，给予关爱和支持；同时，结合公司实际情况，对困难、退休员工进行慰问，主动了解职工生活和工作上的问题，根据实际情况予以解决，让员工感受到公司的温暖。



关爱员工特色活动

3. 开展隔离机组慰问

结合疫情期间航班运行情况，公司下发了《隔离机组关爱工作方案》，制定多角度、常态化、有温度的关心关爱措施，积极开展线上线下隔离机组慰问活动，做到“隔离不隔爱”。搭建隔离机组问题反馈渠道，通过微信群及时回复隔离机组的实时诉求，解决问题30余项。

4. 落实冬季防寒保暖工作

公司及时落实冬季防寒保暖工作要求，按期换发一线人员秋冬款制服，同时为飞行员、乘务员、安全员等一线员工增配羽绒服，累计采购羽绒服超过10730件，为一线员工送去冬日的温暖。

5. 丰富职工文体活动

为丰富员工业余生活，加强与本单位员工之间的沟通交流，海南航空工会积极组织员工开展文体活动，包括各类党建观影活动、暑期夏令营系列活动、趣味运动会等。



海南航空新疆空保队员穿上御寒羽绒服



隔离机组迎春线上慰问活动

☆ 社会篇

一、狠抓安全管理，筑牢安全底线

2021 年，海南航空在习近平总书记对民航安全二十六条批示指示精神指引下，在民航局相关安全工作的要求下，以“三个敬畏”为内核，落实冯正霖局长提出的“六个起来”精神，以“八个加强、八个做实”为基础深入开展空勤作风整顿，加厚加重安全保障，牢牢守住安全底线，未发生严重征候及以上等级不安全事件。2021 年，海南航空安全运行持续平稳，运行 48.4 万飞行小时，自开航以来累计安全飞行超过 880 万小时，连续安全运行 29 年，为推进新时代民航强国建设贡献力量。

（一）完善安全管理体系

海南航空在实践中创新，持续完善安全管理体系。2005 年，海南航空率先引进国际民航组织倡导安全管理系统（SMS），并充分利用 SMS 体系中的信息评估机制，形成了信息驱动的安全管理模式。作为中国民航首家 SMS 试点的航空公司，海南航空对照新版《安全生产法》修订内容，结合自身安全管理实践和行业经验，于 2021 年对《安全管理手册》进行全面修订完善；建立公司特色的风险管理模型，通过危险源管理、核心风险管理和任务风险管理三种模式，丰富了安全风险内涵，建立起全员参与、全面覆盖、突出重点的风险管理体系；以法定自查和 IOSA 条款为载体，建立岗位自查、管理干部检查、质量抽查“三位一体”的安全质量保证机制；以安全地图为框架，建立了公司特色的安全绩效模型和指标体系，进一步夯实了海南航空的安全管理理论和实践基础。

（二）推进安全文化建设

强化主体责任，提高政治担当。2021 年，海南航空全面学习贯彻党中央有关“确保安全万无一失”的指示精神，深刻领会特殊时期安全对公司的重要性，以“三个敬畏”为核心开展安全文化宣传活动。公司通过安全月刊、海报、邮件、微信等宣传载体进行宣贯，强化全员安全红线意识，让安全文化融入每一位员工的血液中；同时，公司经营团队靠前指挥，参与一线值班，每日召集安全分析会，由经营团队及各运行部门管理干部参加，集体研究内外部安全信息，采取风险管控措施并纳入闭环管理。



全国优秀共产党员李雪峰机长做飞行前准备工作

（三）加强作风建设

坚持作风建设从严基调，压实安全责任。2021 年，海南航空制定并下发《安全作风建设和宣传教育工作方案》，教育引导广大安全从业人员深入践行“三个敬畏”理念，牢固树立敬畏意识，严格执行规章标准，扎实履行岗位职责，压实“八个加强、八个做实”；组织开展“九个一”工

作作风建设，构建多个评价维度和应用渠道的作风量化管理体系，将作风建设纳入常态化管理，建立高效协同，上通下达的运行机制。

（四）加强核心风险管控

聚焦核心风险，持续识别危险源。海南航空结合行业先进经验，梳理出可控飞行撞地、冲偏跑道、发动机空停等 16 大核心风险。2021 年，海南航空根据 BowTie（也称“蝴蝶结分析法”）理念，持续完善核心风险全景图，将部分项目纳入公司 2021 年度实施纲要进行重点管控；明确 16 大核心风险的 182 项管控指标和相关 KPI，并设立预警阈值；每月监控核心风险 KPI 趋势情况，针对超过红/黄色预警事件，给责任单位下发风险评估单；重点管控中小机场风险，通过召开中小机场风险联席会议梳理出 31 个中小机场，从跑道属性、导航设施、恶劣天气、特殊程序等 9 个维度开展风险评估，明确高中低风险等级及管控措施。

2021 年，海南航空深入推进 AOC 运行风险管控机制，根据风险预警预先优化飞行排班，执行 STOP 原则临时叫停航班，新增或优化沙尘天气运行、航前讲解、含锂电池货物运输、MEL 条款等 7 项运行标准，建立机场疫情限制信息共享机制，动态更新，未发生一起因疫情导致的服务类群体事件。

（五）夯实三基建设

统筹安全攻坚，严格落实“六个起来”。海南航空深入践行以“三个敬畏”为内核，着力提升风险防控能力，制定并下发《海南航空宣贯落实冯正霖局长讲话精神实施方案》及《海南航空安全攻坚战方案》，从严抓好安全工作；从五大项目、78 个子项目方面制定了安全攻坚举措，切实把系统安全管理落实到具体行动、转化为务实举措，全面防控运行风险，全力确保特殊时期运输航空安全运行绝对平稳可控，坚决做到“上天必须安全，隐患留在地面”。

夯实基础建设，扎实推进安全整顿。2021 年下半年结合公司安全形势和疫情防控要求，组织飞行部开展飞行安全整顿，从机队管理提升、训练管理提升、飞行督查提升三个方面制定了 24 项整顿提升措施，完成率为 100%。

（六）深化技术创新

数据驱动管理，强化精准监管。海南航空持续优化完善安全质量平台，实现安全信息库、检查单库、审核监察库、危险源库等各模块数据源与安全绩效模块的数据联动，利用平台整体呈现公司安全绩效水平；规范化实施飞行品质分析软件应用，推广飞行品质分析系统和飞行员大数据系统等应用，精准定位飞行训练质量、训练管理体系的问题与不足，针对性改进飞行运行管理实效；加快 B737、A330、B787 机型舱音改装，提升飞行数据的传输效率与质量，健全 QAR 事件监控，不断提升运行安全水平和效率。

二、践行真情服务，为群众办实事

海南航空践行中国民航“真情服务”理念，坚持“人民航空为人民，全心全意为人民服务”的根本宗旨，致力于为旅客提供全方位无缝隙的五星航空服务，打造安全舒适的旅行体验。2021

年，根据民航局发布的两批次“我为群众办实事”16项任务清单，海南航空以“促优势补短板”原则，下发《海航控股“服务质量标准建设年”活动暨“我为群众办实事”》工作方案，围绕提升运行品质、提升行李全流程跟踪服务能力、实施无纸化便利出行、深化旅客中转便利服务、改善客票退改签服务、持续推进客舱无线网络服务、提升机上餐食服务水平、便利老年人航空出行、提升投诉管理能力等十个项目开展工作，取得良好成效，增强了旅客出行的获得感、幸福感，助力中国民航高质量发展。



海南航空官网首页“网站无障碍”页面

（一）提升运行品质

2021年，在新冠肺炎疫情持续影响下，海南航空勇担责任，不断提高政治站位，严格落实民航局各项管控措施，切实履行航班运行品质主体责任。一方面通过加强过程管理、强化运行态势预判、减少临时性延误等工作提高运行效率，另一方面加强偏差管理和规范管理等工作优化运行品质管控能力，夯实航班正常的基础。同时依托全面运行品质管控体系，持续优化运行链条，不断提升运行品质及运行效能。

根据民航局数据，2021年全年，海南航空及旗下控股子公司正常率87.75%，较2020年上升0.07个百分点，实现正常率连续四年的稳步上升。

| 航班正常率 | 2018年 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
|-------|--------|--------|--------|--------|
| 海南航空 | 80.32% | 81.13% | 87.68% | 87.75% |

（二）匠心打造五星服务

1. 地面服务

海南航空将中国民航“真情服务”理念融入到旅客服务中，在济南、深圳、昆明、郑州、武汉、重庆6个机场推出行李跟踪服务，持续推广无纸化登机服务覆盖至全国95%在飞机场；优化升级中转联程产品，联合四川航空以北京首都机场为主推出“海川通程”中转产品，为旅客提供

行李直挂、无忧中转的跨航司中转服务；积极贯彻落实“7 个工作日”退票时限规定，梳理优化各渠道退款的内外部流程，为旅客提供便捷高效的退票体验；全面梳理公司投诉管理规定，调整公司服务质量考核相应的指标内容与考核方法，通过持续监察提升投诉处理质量，全方位满足旅客服务需求，巩固发挥海航的服务优势，让每位旅客体验贴心、舒适、便捷的产品，感受温暖、细致的服务，以实际行动回报广大旅客的支持与厚爱。



旅客体验行李跟踪服务

海南航空将“长者关怀”作为核心服务产品“关怀”系列的产品之一，为长者提供多种贴心服务。目前，在全国 33 个城市均设有售票网点，保留线下销售窗口；为长者提供专属值机柜台、值机及登机指引服务；在部分航线提供无人陪伴服务、轮椅服务和特殊餐饮服务；公司国内网站、移动官网和金鹏网站上线运行适老化及无障碍服务相关功能，帮助长者、残障旅客等重点受益群体平等便捷地获取、使用互联网应用信息，便于旅客阅读和操作，成为首批完成改造工作的国内航司，获得工信部赞许。

2. 客舱服务

海南航空持续以“精益求精”的匠心精神坚持提升服务品质，以真情服务为基础，秉持“对国家有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观，不断升级核心服务要求，针对乘务员妆容、客舱广播、机上餐饮服务、机上服务产品、客舱无线网络等服务触点进行优化，打造高标准的产品服务及客舱环境，全面提升客舱服务体验，保持服务竞争力，连续十一年蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”，保持“全球十佳航空公司”称号，成为中国内地唯一入围并蝉联该项荣誉的航司。

案例 1: 创新机上餐饮服务

海南航空持续创新机上餐饮，在精品航线公务舱打造“云端星级餐厅”，推出“公务选餐”服务；在 20 个主要站点推出特色餐和地域美食，在北京、杭州及厦门三个站点实现经济舱付费点餐服务；常态化推进“餐食兑换积分”服务，累计节约近 5 万份餐食，减少机上餐食浪费；在国内航线为旅客提供最多 21 种“特殊餐食”预订服务，满足旅客个性化用餐需求。



公务舱特色餐食

案例2: 推出特色服务产品

海南航空积极创新机上服务产品及服务流程，打造高标准的产品服务及客舱环境，为春节、建党节、端午节、中秋节等节日定制酒单、特色饮品、客舱头片等特色节日活动产品，烘托美好的节日氛围。推出年度轮换产品，冬季滇红茶及各类定制版小吃深受旅客喜欢。



机上特色餐饮

案例3：打造“智慧航班”

海南航空与腾讯、多尼卡合作，持续打造“智慧航班”，不断升级机上娱乐品质及体验，加快推进客舱局域网改装。2021年完成近60架飞机改装工作，为海南自贸港产业创新发展、为“智慧海南”建设贡献力量。改装后，客舱局域网系统可提供实时海量的新闻资讯、超过千个影视节目、700张音乐专辑，旅客可通过手机、平板电脑等多种便携电子设备一键开启系统，畅享新闻资讯、电影电视、音乐、短视频、游戏、空中商城等丰富的网络资源，体验数字客舱带来的快乐。



旅客体验客舱局域网

案例4：开展特色机上活动

2021年，海南航空在中国共产党建党百年、首届中国国际消费品博览会等节日期间，组织开展建党百年、党史进客舱、金色十月迎国庆等主题航班活动30多班次，深受旅客好评，丰富了客舱文化传播和旅客乘机体验。



特色主题航班活动

（三）开展“防疫安全五星”品牌建设

根据党中央、国务院和民航局对新冠肺炎疫情防控工作指示精神，海南航空通过建立操作规范、打造防疫安全标识、建立防疫 IP 产品、引入专业赋能、开展营销推广五个步骤，逐步建立具有海航特色的航空出行防疫保障体系，提高海航品牌竞争力。编写完成《海航控股防疫白皮书》，打造 CARE U 防疫关怀视觉系统，建立 CARE U 防疫安全 IP 产品。2021 年，加强优化客舱服务流程和地面防控措施，顺利通过 SKYTRAX 276 项地面和客舱环节的防疫措施评估，达到防疫安全五星标准，荣获中国首家 SKYTRAX “防疫安全五星认证”。



海南航空荣获中国首家SKYTRAX“防疫安全五星认证”

（四）客户服务质量管理

2021 年，海南航空持续完善公司服务质量管理体系，循环扫描、识别与管控全流程服务链条中的薄弱点及服务风险，促进客户问题的快速解决与服务品质提升。

合规开展旅客服务管理工作。成立涵盖市场、地面、客舱等核心业务模块的标准梳理专项工作组，完成 115 项标准的对标和提升工作，并完成服务标准修订及固化，确保了公司服务政策与服务标准的合规性；**持续强化客户声音集中化管理，提升服务质量管理体系效能。**设置服务信息管理机构专门受理公司 95339-9 服务投诉热线、服务质量督察热线、公司旅客服务信箱等多个渠道的旅客意见业务，对外联动 12345 政府热线、民航局 12326 平台等旅客意见监管渠道，处置旅客各类服务意见、建议及咨询，及时推动解决核心环节服务质量问题，助推各环节服务质量提升；**持续提升旅客意见处置水平。**规范各单位旅客沟通话术及旅客意见反馈的标准，持续开展真情服务案例分享、客户意见处置质量提升相关专题培训；**提高各单位投诉处置工作效率与工作品质。**根据民航局 2021 年《航空运输消费者投诉情况的通报》，海南航空旅客投诉处置年度综合得分均值为 93.01 分，在行业同量级航司排名中位列第一；**日常加大服务顽疾问题治理力度，推动服务高发问题系统性解决。**针对雷雨季节不正常航班服务高发问题，海南航空开展不正常航班服务保障能力专项提升，从航班调整原则、信息通知安排、人员组织分工、政策流程完善、特殊旅客服务、特殊情况处置、系统功能开发及区域监管服务等 8 个方面制定并实施了 18 项改进提升措

施，针对性推动解决不正常航班服务高发问题。

（五）客户信息保护

海南航空严格遵循个人信息保护的相关法律法规，尊重客户的个人信息，谨慎收集及处理个人信息，严格控制个人信息的传输及存储。对用户信息的操作活动进行监控和管理，保证服务过程的数据安全，实行敏感信息加密保护，防止敏感数据泄露。

三、推进复工复产，提升企业经营能力

（一）抢抓市场复苏机遇

2021 年，新冠肺炎疫情仍是影响民航业恢复发展的最大不确定性因素，海南航空积极响应落实“十四五”时期“一二三三四”民航总体工作思路，牢牢把握扩大内需的战略基本点，科学统筹疫情防控与生产经营恢复。2021 年，海南航空及旗下控股子公司全年安全飞行 76.56 万小时，运行航班 33.24 万班次，运输旅客 4130 万人次。在国内疫情点状散发的背景下，海南航空积极捕捉春运后市场复苏机会，灵活安排运力和航班，全力满足旅客出行需求，助力国内经济稳步恢复。4 月 30 日，海南航空单日运输收入创 2021 年疫情以来新高，单日国内航班量 716 班，超过 2019 年疫情前同期水平，单日旅客运输量 11.28 万人次。

（二）保障复工复产复学

在攻坚重整工作、保障安全生产的同时，海南航空不忘自身肩负的社会责任，积极发挥“空中桥梁”的优势和作用，保障疫情背景下复工复产复学的运输任务，高效、安全执行重庆—曼彻斯特、深圳—墨西哥城、北京—特拉维夫、上海—海参崴、成都—卡拉奇等 35 班国际客运包机业务，运输旅客 6840 余人次。其中，全年累计执行 23 班复工复产包机，涉及 8 个国家 10 余座城市，运输旅客 4000 余人次。积极响应英国 41 所高校的包机需求，搭建中国留学生唯一赴英复学通道，累计执行 12 班重庆直飞曼彻斯特复学包机，运输旅客 2800 余人次。



中国留学生搭乘海南航空包机赴英留学

（三）大力开展客改货业务

2021 年，全球疫情防控形势依旧严峻，国际航空货运市场需求持续旺盛。为应对疫情防控常态化下的国际航空货运市场需求，海南航空开展“自营+公开竞标”双模式的客改货航线业务。全年累计开通客改货航线 30 条（含 7 条自营航线），执行 1188 班往返，累计运输货邮物资 53957.65 吨。境内主要以北京、上海、广州、深圳、海口等城市为主，境外通航阿拉木图、布鲁塞尔、多伦多、伦敦、西雅图、巴黎、洛杉矶、特拉维夫等 15 个航点，国际货运航线网络布局覆盖面广且满足市场化需求的同时，助力全球经济复苏。



海南航空执行客改货航班任务

（四）全面参与海南自贸港建设

2021 年是“十四五”规划开局之年，是海南全面深化改革开放、加快自由贸易港建设的关键之年。海南航空争当推动自贸港建设的排头兵，不断强化海南进出港客货运航线网络布局，全力服务海南自贸港建设。开通海口-巴黎、海口-悉尼两条客改货定期洲际货运航线，加大海南市场宽体机投放力度，积极服务 2021 年首届中国国际消费品博览会；12 月 30 日起，每日近 140 个海口进出港航班全部转场至美兰机场 T2 航站楼运行，为旅客带来更好的乘机感受和个性化的旅行体验，助力海南打造国际航空枢纽及国际旅游消费中心。2021 年，海南航空执行海南地区航线 120 余条，共 5.8 万个航班，运输旅客 740 万人次。其中，海口、三亚的国内航班量已恢复至 2019 年疫情前同期水平。



海口进出港航班全部转场至美兰机场 T2 航站楼运行

（五）持续推动地方经济发展

2021 年，海南航空积极响应国家西部大开发政策，配合国家精准扶贫发展战略，与“老少边红”地区合作，执行中小机场航线 130 余条、通航城市达 40 余个；开通百色、岳阳、菏泽等多条革命老区独飞航线，加大延安、榆林、汉中等革命老区红色旅游航线开发力度，组织红色旅游产品推广工作，推动地方经济发展，满足人民美好生活的需求。（注：以上数据仅为海南航空 HU 数据，不包含其余子公司。）

四、促进合作发展，携手伙伴共赢

海南航空作为中国民航运输业的一份子，积极发挥行业引领的作用，与行业一同繁荣发展，积极为航空事业发展做出贡献，充分彰显海南航空在国际化、安全及服务管理等方面的核心竞争优势，加强与政府、商业伙伴等合作，实现与利益相关方的共同成长。

（一）强化合作共享

2021 年，公司积极与多方开展深度合作，不断优化产业链资源，努力将海南航空打造为便捷、安全的国际化标杆企业。

1. 为助力海南自贸港发展，促进内地与海南的沟通交流，海南航空面向全国大客户、外国驻华使馆推出海南自贸港优惠政策，获得广大客户的积极好评。

2. 为助力海南旅游企业疫后复工复产，海南航空推进与海南省旅文厅、免税、酒店、租车等政企合作，积极开展联合营销和市场推广，促进了合作双方的协同发展。

3. 海南航空与京东 PLUS、融创文旅、滴滴出行、招商银行等优质龙头企业开展合作，重点在高价值会员资源和权益等方面实现了双方共享和共赢发展。

4. 联合海南文旅厅开展“海南健康游 欢乐购——我和春天的约‘惠’”主题营销活动。

5. 联合四川航空以北京首都机场为主推出“海川通程”中转产品。

（二）携手伙伴共赢

加强供应链管理已成为企业提升核心竞争力的重要趋势。海南航空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，共同实现企业、环境、社会的可持续发展。

1. 加强责任采购

2021 年，海南航空继续完善责任采购制度和行为规范，建立供方引入诚信承诺机制，要求引入供方签署客户与供应商廉洁合规承诺书，并持续监控供应商社会责任的表现。在供应链的管理上融入更多可持续发展的元素，以带动整体供应链的发展。

2. 加强供应商管理

海南航空建立了严格的供应商评价体系，依据公司相关管理办法，对供应商进行准入评价、动态评价和定期评价，根据评价结果对供应商进行新增、考核与退出决定。海南航空主动对市场上符合要求的供应商进行准入评估，并对供应商企业形式、资质能力，关键人员、经营历史等风险进行审查，建立公正、公开、公平及透明的供应商引入流程，广泛引入期望与海航开展合作的供应商，提高供应商质量和供应链可靠性，实现公司采购业务的降本增效。

公司供应商主要包括航材供应商和物资供应商。航材供应商需经过工程适航授权及航材业务评估，确保航材供应商符合法规的资质要求和公司的运行需要。同时，通过建立和完善供应商质量、成本及服务管控体系，利用新航材管理系统对履约情况进行主动监控及评估，实现对航材供应商全流程的管控。物资供应商则通过设计指标评估体系，对供应商的能力、质量、服务等进行评审，评审结果为供应商选择、评级分类、整改提升及战略合作等奠定基础。对于履约异常的供应商，公司设置了管控制度，加强对履约异常的供应商进行约束，改进提升产品质量、服务品质及优化采购流程。

五、勇担社会责任, 共建和谐社会

2021 年，海南航空以可持续发展为核心，以履行社会责任为载体，将社会责任融入组织治理，全面开展社会责任实践，注重公益与业务相融合，积极履行航空企业运输责任和义务，服务国家战略，关注绿色发展和儿童健康成长，持续投身乡村振兴建设和公益慈善事业，致力于实现共享发展，助力和谐社会建设，以感恩之心回馈社会。

（一）全力防疫抗疫

2021 年，海南航空严格落实国务院联防联控机制以及民航局各级主管单位、各地政府“外防输入、内防反弹、人物同防”总策略及“动态清零”总方针，持续推进员工个人防护、宣教培训、疫苗接种、健康检测、国际航班防控、航空器消杀、应急处置管理等方面防控疫情工作，落实“四指定”“四固定”“两集中”及隔离管理等工作要求，编写《海航控股防疫白皮书》《海航控股新冠肺炎疫情应急处置预案》，使疫情防控工作“有法可依、有章可循、有据可查”，培训覆盖公司 15000 余人。2021 年累计下发疫情防控指令近 2080 条，落实相关疫情防控要求 100 条，开展疫情防控应急演练 3 次，公司员工两针疫苗接种率为 99.83%，加强针接种率为 87.13%；建立配套的“一班一策”国际航班境外远端及机上防控程序，下发防疫相关标准文件 103 个，形成系统性管控方案，积极推进疫情防控工作“常态化”，持续保持员工工作期间零感染、国际航班零熔断的

良好记录，圆满完成“外防输入、内防反弹、人物同防”工作目标。



布鲁塞尔办事处团队身穿防护服在机场保障航班正常运行

（二）承担特殊航班任务

2021年，海南航空积极践行“压实责任、真情服务、政治担当”的主导思想，以高标准、严要求执行各项航班任务，高效完成“两会”代表、“博鳌论坛”、首届“消博会”、十四届全国运动会、十九届六中全会、抗疫援沪包机等重要航班运输任务，共保障重要航班284班，累计承运1856人次。同时，海南航空积极响应部队运输、国外滞留旅客归国、企业复工复产、学生求学等乘机需求，全面履行航空企业运输责任和义务。全年累计执行国际客运往返航班203班，其中复工复产复学包机35班、定期载客168班，合计承运旅客约48110人；执行客改货航班1188班往返，累计运输货邮物资53957.65吨。

案例1:2022年3月，疫情在上海扩散。4月初，海南航空接到援沪包机任务指令后，迅速响应，并肩战“疫”，连夜组成专项保障团队，于4月3日、4月9日共执飞5架包机航班为海南省医疗队之行保驾护航，护送2批医疗队员943人，运输物资35吨，行李4063件，圆满完成援沪航班任务，并获得共青团海南省委致信感谢。



海南航空为海南援沪医疗队办理乘机手续

案例 2: 自 2022 年 2 月乌克兰紧张局势急剧升级以来, 约有 6000 多名中国公民滞留乌克兰。为确保中国公民的安全, 在党中央、国务院的统一领导下, 在外交部的统筹协调下, 在各部委、民航局及各地方政府的指导支持下, 海南航空接到撤侨任务后迅速成立“撤侨任务临时党支部”推进各项工作。3 月共计执行布加勒斯特客运包机 4 班次, 累计运输 916 名中国同胞回国, 运输援助物资 21 吨, 圆满完成乌克兰撤侨航班保障任务, 彰显企业的责任与担当。

| 序号 | 航班任务 | 人数/物资 | 班次 |
|----|----------|----------------|---------|
| 1 | 国外滞留旅客包机 | 1632 人次 | 8 |
| 2 | 国动包机 | 2158 人次 | 12 |
| 3 | 官兵运输任务 | 387 (官兵) | 5 |
| 4 | 复工复产包机 | 2389 人次 (企业员工) | 15 |
| 5 | 复学包机 | 2827 人次 (学生) | 12 |
| 6 | 重要航班 | 1856 人次 | 284 |
| 7 | 抗疫援沪包机 | 943 人次 | 5 |
| 8 | 客改货航班 | 53957.65 吨 | 1188 往返 |
| 总计 | / | 12192 人次 | 1529 班次 |

(备注: 国动包机、抗疫援沪包机数据截至 2022 年 4 月中旬, 其余数据截至 2021 年 12 月 31 日)

(三) 助力乡村振兴建设

海南航空全力落实民航局关于“打造红色旅游航线”和“服务大众化航空出行”政策号召, 将红色旅游与企业经营相融合, 在红色旅游地区加大运力投放, 增开航线、加密航班, 共执飞荆州—海口、延安—北京、东营—武汉、成都—百色、北京—菏泽等 52 条红色航线, 执行 8800 多个红色航班, 推出多种差异化、个性化的“红色之旅”定制产品, 推动红色旅游高质量发展, 为乡村振兴、革命老区及偏远贫困地区经济发展提供有力支撑, 充分发挥民航业在推动红色旅游高质量发展中的重要作用。



海南航空开通海口—百色—西安航线

（四）儿童关爱与保护

海南航空关注弱势儿童的健康成长，积极参与儿童关爱与保护工作。2021 年，公司党委牵头各二级党组织党员先锋、入党积极分子及志愿者开展“航空知识进校园”“爱心助学，筑梦起航”“守护希望，关爱特殊儿童”等 10 次儿童关爱公益活动，带领乡村儿童探索航空知识，探望关爱患有脑瘫、自闭症、智力障碍等特殊儿童，为爱心机构捐款捐物并达成“爱心共建单位”，积极履行社会责任，以实际行动回报社会。



“爱心助学，筑梦起航”儿童关爱公益活动

（五）致敬“最可爱的人”

2021 年，本着牢记党恩、回报社会的初心，海南航空推出军人专属优惠及服务权益，积极开展拥军优属各项工作，以表达对现役军人、退役军人、重点优抚对象的敬意。同时，面向对国家、社会有突出贡献的人士推出“致敬‘最可爱的人’”系列优待服务，凡在 2022 年内购买海航国内机票可享受在对应舱位票价基础上再享 8.5 折购票优待服务，以及专属值机柜台、优先行李提取及优先登机等服务，以此感恩国家荣誉获得者、全国抗击新冠肺炎疫情先进个人、烈士遗属、军人等杰出人士、英雄模范，以实际行动积极回馈社会，彰显公司支持国家建设、民族富强的社会责任感，践行“经营企业一定要对政府有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观。

（六）开展志愿服务活动

海南航空自 2015 年 7 月成立志愿者服务协会以来，开展救孤济困、扶老助残等多项影响力广泛的社会公益活动，回应社会期望，传递大爱无疆。2021 年，海南航空上千名志愿者积极响应公司及各部门号召，认真弘扬志愿服务精神，主动开展、宣传绿色环保、爱心助学、捐赠扶贫、慰问孤寡老人等 20 余次社会公益活动，通过“缅怀先烈，青春环保公益行”“街道清理、园林保护”“海好有你，一起守护碧水蓝天”徒步净滩等活动，用实际行动诠释了海航志愿者的爱心、

责任与担当，为创建和谐社会贡献自己的一份力量。



海南航空市场部各区域党支部组织党员和志愿者代表开展义务植树公益活动



市场营销部党委、客户服务先锋队、美兰机场售票处等“海南省青年文明号”开展“海好有你，一起守护碧水蓝天”徒步净滩公益活动



海南航空华北区域、西北区域党支部为爱心机构捐款捐物



海南航空华东区域党支部开展“走进社区 点亮微心愿”爱心帮困活动

☆ 环境篇

海南航空坚持“保卫蓝天，绿色发展”的发展理念，把生态文明建设、低碳经济建设作为推动企业可持续发展的战略方向，将企业使命同保护、改善自然环境相结合，持续推进“绿色航空”发展战略，充分发挥自身的资源优势，力争打赢蓝天保卫战，助力中国民航绿色发展。

一、能源体系建设，助力实现“双碳”目标

作为中国民航业首家获得能源管理体系认证的航空企业，海南航空自 2014 年起即开展能源管理体系建设工作，建立能源方针、目标、能源指标以及与能源效率、能源使用和能源消耗相关的措施计划，不断改进能源绩效，至今已连续 8 年持续获得能源管理体系认证。海南航空积极承担环境社会责任，践行国家与海南省生态文明建设相关要求，认真贯彻落实民航节能减排规划，将绿色环保、低碳发展理念融入企业战略性规划、日常管理和运营流程，积极推进航空产业绿色发展，助力实现“双碳”目标。



能源管理体系认证证书

二、落实“禁塑”行动，推动民航绿色发展

为深入贯彻落实国家《“十四五”塑料污染治理行动方案》的部署，积极推动及落实“十四

五”期间民航绿色发展工作要求。海南航空总结前期“海南省禁塑”工作经验，跟踪行业政策，持续扩充环保产品清单，针对超出海南省禁塑名录的产品成立专项调研及采购项目小组，积极响应落实民航塑料污染治理工作要求。

2021 年 12 月起，海南航空国内航线全面实施“禁塑”行动，客舱内全部采用一次性环保餐具包、餐盒、纸杯、杯盖、搅拌棒及毛毯袋、手提袋等机上用品，预计年度减少替换逾 5000 万件一次性塑料制品，以实际行动助力中国民航绿色发展。



机上环保餐具

三、精细化节油管控，打赢蓝天保卫战

为响应国家生态文明建设号召，海南航空不断践行绿色低碳发展理念，构建安全、服务和绿色并重的“三位一体”发展模式，自2008年开展节能减排工作以来，共开展落地剩油、APU时间管控、航路优化、发动机水洗等30多个精细化节油管控项目，在低碳管理与技术创新等方面取得优异的成绩，部分技术在行业处于领先地位，如海南航空自主研发新一代发动机水洗设备与飞机外表面清洗设备。2021年累计节省燃油7.3万吨，减少二氧化碳排放约23万吨。自2008年以来，公司累计节油67万吨，减少二氧化碳排放约211万吨，相当于8万亩森林一年的二氧化碳吸收量，积极推进了绿色航空的示范效应。2021年1月，凭借先进的节能技术、精细化的管理，海南航空被中国民用航空局评为“打赢蓝天保卫战先进单位”。

案例1：自主研发“机器人”清洗飞机降低能耗

海南航空自主研发飞机表面洁净智能机器人为飞机“洗澡瘦身”，该设备获得国家实用新型专利，在清洗过程中可节约水资源50%以上。



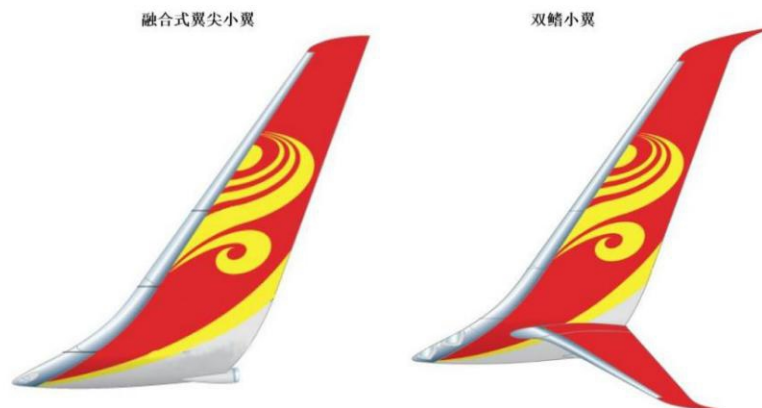
“机器人”为飞机表面清洁

案例2：自主研发发动机清洗设备提高减排效果

海南航空自主研发第四代发动机清洗设备，其减排效果比传统设备提高67%。通过定期发动机清洗，可以清洁发动机叶片与气道积聚的尘土、积碳、昆虫残躯等污染物，减少因污染导致的发动机效率降低、老化加速。

案例3：下小翼改装提高燃油效率

海南航空是国内首家在波音737机队传统融合式翼梢小翼基础上加装下小翼的航司。下小翼又称双鳍小翼，改装后通过上下翼片综合作用，小翼作用将更加平衡，并进一步减小阻力、增加升力，燃油效率提升约1.6%。改装后平均每架飞机每年可节省燃油114.7吨，减少碳排放361吨。



案例4：“绿途·碳抵消”，倡导绿色出行

海南航空创新性开展“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。截至目前，“绿途·碳抵消”项目累计收到捐赠41506吨碳汇，“绿途·碳抵消”项目修复退化红树林约50亩，不断推进生物多样性保护、流域保护，为地区经济发展做出贡献。



“绿途·碳抵消”项目修复退化红树林

关键绩效

| 关键指标 | 单位 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年 |
|-------------|------|------------|-----------|-----------|
| 总资产 | 亿元 | 2099.38 | 1,645.77 | 1432.55 |
| 营业收入 | 亿元 | 723.89 | 294.01 | 340.02 |
| 净利润 | 亿元 | 7.33 | -687.43 | 40.47 |
| 基本每股收益 | 元/股 | 0.006 | -3.834 | 0.260 |
| 纳税总额 | 亿元 | 13.82 | 10.51 | 14.28 |
| 可用座公里 | 万座公里 | 17,434,458 | 7,687,702 | 8,383,899 |
| 运输总周转量 | 亿吨公里 | 146.19 | 59.64 | 66.40 |
| 飞行总公里 | 万公里 | 89,119 | 44,488 | 48,277 |
| 总飞行小时 | 小时 | 1,384,007 | 702,799 | 765,636 |
| 飞行班次 | 班次 | 573,577 | 299,877 | 332,363 |
| 飞机日利用率 | 小时 | 8.76 | 5.85 | 6.4 |
| 旅客运输量 | 万人次 | 8,169.05 | 3,703.20 | 4,130 |
| 货邮运输量 | 万吨 | 58.26 | 30.84 | 38.53 |
| 客座利用率 | % | 83.38 | 74.28 | 74.69 |
| 运营飞机总架数 | 架 | 361 | 346 | 344 |
| 引进新飞机 | 架 | 31 | 0 | 0 |
| 平均机龄 | 年 | 5.36 | 6.6 | 7.15 |
| 全年连续安全飞行时间* | 万小时 | 77.7 | 44.3 | 48.4 |
| 飞行员数量* | 位 | 2,707 | 2,803 | 2,914 |
| 外籍飞行员* | 位 | 351 | 249 | 67 |
| 飞行训练次数* | 人次 | 16,273 | 15,609 | 15,459 |
| 航空安保培训人数* | 人次 | 2,567 | 3,698 | 3,563 |
| 特重大安全事故次数 | 次 | 0 | 0 | 0 |

| 关键指标 | 单位 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年 |
|---------------|-------|------------|-----------|-----------|
| 供应商总数 | 家 | 603 | 631 | 857 |
| 新供应商总数 | 家 | 30 | 28 | 222 |
| 国内供应商数量 | 家 | 312 | 338 | 506 |
| 国外供应商数量 | 家 | 291 | 293 | 351 |
| 能源消耗总量 | 吨标煤 | 5,360,917 | 2,890,405 | 3,219,587 |
| 航空煤油使用量 | 吨 | 3,638,726 | 1,919,397 | 2,184,619 |
| 能源消耗减少量 | 万吨标准煤 | 20.3 | 9.5 | 15.4 |
| 单位里程温室气体排行吨数 | 吨/万公里 | 150.60 | 139.09 | 142.77 |
| 温室气体减排量 | 万吨 | 43.47 | 20.3 | 33.1 |
| 温室气体排放量 | 吨 | 11,476,749 | 6,187,831 | 6,892,556 |
| 年度节油量 | 万吨 | 13.8 | 6.4 | 10.5 |
| 总耗水量* | 吨 | 82,417 | 72,159 | 113,828 |
| 电力消耗* | 万度 | 897.31 | 754.96 | 790.7 |
| 旅客投诉处理率* | % | 100 | 100 | 100 |
| 旅客满意度* | % | 87.88 | 91.8 | 90.8 |
| 项目环评率* | % | 100 | 100 | 100 |
| 员工总数* | 人 | 17,456 | 19,841 | 18412 |
| 女性员工人数* | 人 | 8,107 | 9,251 | 8,469 |
| 少数民族人数* | 人 | 717 | 849 | 764 |
| 外籍员工人数* | 人 | 673 | 505 | 256 |
| 乘务长属地化率* | % | 58.8 | 61.6 | 63.7 |
| 集体谈判与集体合同覆盖率* | % | 100 | 100 | 100 |
| 吸纳毕业生人数* | 人 | 2,931 | 561 | 245 |
| 工伤报告人数* | 人 | 24 | 16 | 13 |

备注:

1. 总耗水量和电力消耗仅为海南航空海口地区数据。

2. 本表带“*”符号的数据仅涵盖海南航空、新华航空和山西航空。

3. 本表不带“*”符号的数据涵盖海南航空控股股份有限公司、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、海口美兰空港吉耐斯、陕西长安航旅、布鲁塞尔苏德酒店。

意见反馈

感谢您阅读《海南航空控股股份有限公司 2021 年社会责任报告暨 ESG 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： _____ 联系电话： _____
单 位： _____ 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？
