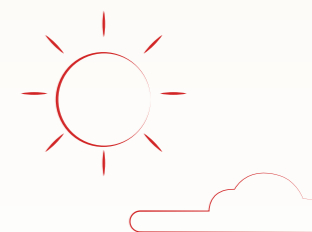


2018 社会责任报告

2018 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

海南航空控股股份有限公司



关注微信 了解我们



报告下载

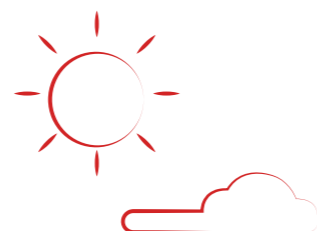
公司电话: +86 898 66739801
公司传真: +86 898 68875305
公司官网: www.hnair.com
服务热线: 95339

 本报告采用环保纸制作



目录 Contents

- 03 领导致辞
- 05 责任聚焦：廿五执守初心，载誉砥砺前行
- 07 责任聚焦：聚力党建责任，锤炼政治担当
- 09 走进海南航空
- 11 夯实责任管理



25 全“心”投入
深化绿色发展

- 27 打造空中绿途
- 27 助力绿色出行
- 28 共铸绿色生态

29 同“心”创享
促进开放发展

- 31 助力行业发展
- 32 携手伙伴共赢



13 从“心”出发
推动创新发展

- 15 推进管理创新
- 15 打造匠心服务

19 用“心”保障
加强协调发展

- 21 加强安全运营
- 23 着力提质增效
- 23 优化航线布局

33 凝“心”聚力
实现共享发展

- 35 服务国计民生
- 36 真情温暖员工
- 39 共建和谐社会

- 41 未来展望
- 43 关键绩效
- 45 报告说明
- 46 指标索引
- 47 意见反馈



领导致辞

亲爱的朋友们：

非常感谢您一直以来对海南航空的帮助和支持！

2018年，是中国实行改革开放40周年和海南建省办特区30周年，党和国家全面支持海南全岛建设自由贸易试验区，作为从海南走出来的中华民族航空品牌，海南航空迎来了最好的时代。

回首2018，海南航空在外部经营环境困难的情况下，全面落实海航集团“聚焦航空主业，健康发展”的工作要求，严守安全底线，大力提升运行品质和服务质量，深化资源整合成效，全面推进经营效益提升，实现公司安全平稳运营。

2018年，海南航空努力用航线网络连通世界，以超过2,000条国内外航线，去往更多未知的远方。2018年，我们从细节着眼，以全新的机队、全面的安全保障、全方位无缝隙的航空服务点亮平淡的航空出行体验，让旅客在高质量飞行体验中感受惊喜。2018年，我们第八次蝉联“SKYTRAX五星航空”殊荣，跻身全球最佳航空公司第8名，实现超过700万飞行小时的安全飞行记录。

2018年，我们不忘执守绿色低碳的责任初心，加大推进“绿色航空”品牌，持续打造“绿途Green Tour”项目，实现年度累计节油12.5万吨，新开展节能减排项目30项，荣获“生态文明绿金企业100优”殊荣。2018，我们实施电子化放行，助力旅客绿色出行。

2018年，我们凝“心”聚力，致力于实现共享发展，助力和谐社会建设。我们积极承担社会责任，以高标准、严要求完成各项特殊飞行任务。我们真情关爱员工，用心保障员工权益，助力员工成长成才。我们秉承“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化精神，坚持开展“零聚爱心”“送爱回家”“For Future 为未来”等公益活动，资助患病、弱势儿童及贫困大学生，以感恩之心回馈社会。

日月不肯迟，四时相催迫。2019年是新中国成立70周年和决胜全面建成小康社会的关键一年，身处“两个一百年”奋斗目标的历史交汇期，我们将继续落实海航集团“聚焦航空主业健康发展”的工作要求，努力奋斗新时代，同心共筑海航梦，传承海航文化、弘扬海航精神，凝心聚力谋发展、蓄力扬帆再起航。

海南航空控股股份有限公司 董事长



责任聚焦

廿五执守初心，载誉砥砺前行

“

海南航空取得的瞩目成就离不开伟大时代赋予海南航空的发展机遇。25 年来，海南航空把握全球大趋势，顺应了历史大潮，顺势而为、乘势而上，在中国改革开放的伟大时代背景下书写了中国企业奋发向上的生动案例。

”

廿五脚踏实地谋发展

1992 年 10 月 15 日，海南省航空公司创立大会在海口召开，成为中国民航第一家股份制企业；

1999 年 11 月 25 日，海航 A 股在上海证券交易所正式挂牌交易；

2007 年 11 月 15 日，海航成功引进第一架暨空客公司全球第 500 架 A330-200 型客机，标志着海航具备了营运先进宽体客机的能力；

2009 年 12 月 1 日，海航晋升 SKYTRAX 四星航空公司，是中国内地首家 SKYTRAX 四星航空公司；

1993 年 4 月 13 日，海南航空首架客机波音 B2578 顺利从美国西雅图飞抵海口，并举行隆重接机仪式；

2001 年 10 月 10 日，海南航空第一条国际航线三亚 = 汉城航线开通，开启国际化发展新征程；

2011 年 1 月 10 日，海南航空首次晋升“SKYTRAX 五星航空公司”，标志着海南航空正式跻身于全球七家五星航空公司之列；

1993 年 5 月 2 日，海南航空开通第一条航线——海口至北京航线；

2005 年 11 月 18 日，海南航空获得民航中南管理局颁发的危险品运输许可证，成为民航中南地区首家获得危险品航空运输资格的航空企业；

2014 年 6 月 26 日，海南航空成为中南地区第一家运行一级电子飞行包的航空公司；

1997 年 6 月 26 日，海航 7100 万股 B 股正式在上海证券交易所挂牌上市；

2015 年 1 月 22 日，海南航空节能减排项目通过能源管理体系认证，成为中国民航第一家获得第三方认证的航空公司；

2016 年 8 月 29 日，海南航空对外发布首份《2015 年社会责任报告》，标志着海南航空在探索可持续发展目标方面迈出了重要一步；

2017 年 5 月 16 日，海南航空股份有限公司更名为海南航空控股股份有限公司；

2017 年 11 月 21 日，海南航空成功启航首班中美绿色示范航线生物航煤航班，成为国内首家使用生物航煤跨洋载客飞行的航空公司；

2018 年 1 月 17 日，海南航空成为中国民航业内最早落实机上开放便携式电子设备（Portable Electronic Device，简称“PED”）使用的航空公司；

廿五齐心协力创辉煌

累计安全飞行超过 700 万飞行小时，保持了安全运行 25 年的优秀记录；

自 2001 年 -2009 年，连续 10 年荣获旅客话民航“用户满意优质服务”；

2006 年荣获《财富》（中国）“最受赞赏的中国公司”称号；

2015 年 10 月 29 日，海航摘得 2015 年世界旅游大奖（WTA）“亚洲最佳商务舱”、“亚洲卓越客舱服务奖”、“亚洲最佳商务舱空服人员奖”三项桂冠；

2006 年 1 月 10 日，海航股份连续七年荣获“用户满意优质服务奖”，成为中国民航历史上唯一一家获此项殊荣的企业；

2018 年 7 月荣获 SKYTRAX “五星航空公司”、“世界最佳商务舱舒适用品”、“中国最佳航空公司”、“中国最佳航司员工”、“全球航空公司 TOP10”奖项；

自 2011 年起至今，海南航空连续八年蝉联 SKYTRAX “世界五星航空公司”称号并在 2018 年 SKYTRAX “全球航空公司 TOP10”榜单中位列第八名；

荣获 2018 年第三届 CSR 中国教育奖“一带一路特别奖”和“最佳 CSR 品牌 TOP100”奖项。

责任聚焦

聚力党建责任，锤炼政治担当

“

海南航空全面贯彻落实党和国家的方针政策，不断增强全体员工的政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，逐步完善党建工作体制机制，扎实开展“两学一做”，深入推进党风廉政建设，保持人才队伍稳定。

”

贯彻落实党的精神

2018年，公司把学习宣传和贯彻党的十九大精神作为重要政治任务，以《中共海航集团党委关于学习贯彻党的十九大精神的实施意见》和《海航集团党建工作2017年总结和2018年主要工作安排》为指针，认真落实海航集团党委各项工作部署，充分发挥党建对公司发展的政治引领和服务保障作用。

夯实党建组织基础

2018年，公司完善健全党组织建设，新设航站管理部、飞机引进中心、董事会办公室、安全委员会和商务委员会5个党组织。公司党委现有党组织45个，其中党委4个，党总支6个，党支部35个，实现党组织对公司所有境内单位的覆盖，进一步夯实了党建组织工作基础。



2018年3月30日，海南航空运行控制部顺利召开党组织生活会。

1 从“心”出发
推动创新发展

2 用“心”保障
加强协调发展

3 全“心”投入
深化绿色发展

4 同“心”创享
促进开放发展

5 凝“心”聚力
实现共享发展



加强党员队伍建设

2018年，公司坚持“党管干部、党管人才”的原则，着力建设高素质干部队伍和人才队伍。加强干部队伍建设，公司所属党员2,000余人中，为管理干部的党员达300余人；加强人才队伍建设，发展57名优秀先进员工加入党员队伍，为公司改革发展提供坚实的人才保障和智力支持。



2018年6月，海南航空党委承办海航集团海口地区2018年第二期入党积极分子培训班。

公司所属党员

2,000 余人

优秀员工入党

57 名

强化党员思想教育

2018年，公司积极开展“三会一课”与党员教育活动，通过组织各级党组织开展2017年度党建工作总结生活会和党员民主评议活动，开展“不忘初心”红色主题教育实践活动、组织党员观影活动等，强化党员教育，增强党员凝聚力。



走进海南航空

公司简介

超过 **700** 万飞行小时
累积安全运行时长

2,000 余条
开通国内外航线

超过 **220** 个
通航城市

海南航空控股股份有限公司（以下简称海南航空）于 1993 年 1 月成立，起步于中国最大的经济特区海南省，致力于为旅客提供全方位无缝隙的航空服务。

1993 年至今，海南航空连续安全运营 25 年，累计安全运行超过 700 万飞行小时，拥有波音 737、787 系列和空客 330 系列为主的年轻豪华机队，并引进空客 A350-900 宽体客机。截至 2018 年，海南航空及旗下控股子公司共运营飞机 460 余架，在海口、北京、天津、西安、昆明、广州、深圳、长沙、乌鲁木齐等 24 个城市建立航空营运基地 / 分公司，航线网络遍布中国，覆盖亚洲，辐射欧洲、北美洲、大洋洲，开通了国内外航线 2,000 余条，通航城市超过 220 个，致力于为旅客打造安全舒适的旅行体验。

“相伴相惜 梦享飞行”，海南航空立志成为中华民族的世界级卓越航空企业和航空品牌。



组织架构



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。

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。2018 年，共召开股东大会 11 次，董事会 23 次，董事会下属委员会共 15 次，监事会 11 次，强化了公司的治理水平和运行能力。

规范信息披露

海南航空不断提升运营透明度，于 2018 年修订了《公司章程》《董事会秘书工作制度》等规章制度，提升了经营管理的透明性以及信息披露的有效、规范性。2018 年，我们共举行 4 次投资者网络说明会，并举办“独立董事接待日活动”，有效畅通了投资者与公司沟通的渠道。



道德运营

2018 年，海南航空根据从严治企“合规年”工作的统一部署，在重点领域开展合规风险清查、风险应急处置等工作，建立健全公司全面风险管理体系，保障企业合法合规运营。

健全合规法务体系建设

经全面梳理业务工作流程，下发各类合规法务类管理制度，覆盖案件管理、合同管理、管理干部评价等方面，完善了风控基础工作，有效保障了企业合法合规运营。

开展重点领域合规风险清查

通过对航站管理部机组酒店、客舱管理部机供品管理等重点领域开展风险排查，持续加强对业务单位重点领域的风险管理，健全完善风险闭环管理机制。

完善业务运营风险处置机制

通过开展保障切位预售、旅客意外防损应对、GDPR 合规管控工作等方式，有效应对公司内外部企业重大运营风险，有效保障企业平稳、可持续运营。



“海南航空是世界上成长最快的航空公司之一，此次海南航空第八次蝉联 SKYTRAX ‘五星航空公司’ 荣誉，在 ‘全球航空公司 TOP10’ 排名晋升第八，是海南航空高质量航空运营品质最好的见证，海南航空不仅在航空服务领域走到了国际前沿，其品牌综合实力也得到了极大提升，得到了全球旅客的认可。”
——SKYTRAX 主席 Edward Plaisted



夯实责任管理

责任战略

海南航空坚持以“海航精神”价值体系为引领，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，积极推进企业社会责任建设。

责任参与

海南航空深入贯彻可持续发展理念，坚持以“五星航空”高标准严要求开展社会责任实践，持续推进社会责任体系建设；积极倡导绿色飞行，带动合作伙伴开展社会责任沟通和交流，推动社会整体社会责任水平不断发展；大力弘扬“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化精神，服务国家战略，创新公益模式，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，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，获得社会广泛认可。

- ✿ 编制并发布公司第三份社会责任报告——《海南航空 2017 年社会责任报告》。
- ✿ 联合中国绿色碳汇基金持续推进“绿途·碳抵消”海南东寨港碳汇林公益项目的开展，修复及退化红树林面积 50 亩。
- ✿ 携手联合国儿童基金会连续五年开展“零聚爱心 Change for Good®”机上筹款计划，机上旅客捐款用于支持海地灾后儿童及中国云南、广西和贵州三省 65 个农村社区探索与建立儿童保护机制；
- ✿ 联合旗下 6 家航司开展第六届“送爱回家”活动，为 130 多位大学贫困学子、海外留学生、“西部计划”志愿者、留守儿童、在外务工人员等受助者提供免费机票春节回家与家人团聚；
- ✿ 联合海航旗下 11 家企业开展“For Future 为未来——2018 年六一航空体验嘉年华”大型公益活动，为全国 500 名青少年儿童科普航空知识，增强乘机安全意识。
- ✿ 连续三年支持美国新生儿儿童基金会救助中国患病贫困儿童和孤儿慈善项目，为患重大疾病的中国贫困儿童及家属提供特惠机票赴北美治疗。

责任绩效

2018 年 4 月 1 日，海南航空在第四届民航服务峰会（CAPSE）上连续四次荣获“2017 年度最佳航空公司奖”。

2018 年 7 月 17 日，海南航空作为内地首个入围“全球 SKYTRAX 五星航空公司”称号的航空公司，连续八年荣膺该称号，并再度入围 SKYTRAX “全球航空公司 TOP10”，并上升至第八位，荣获“世界最佳商务舱舒适用品”、“中国最佳航空公司”和“中国最佳航司员工”三项大奖。

2018 年 9 月 5 日，海南航空荣获世界旅游大奖（WTA）颁发的“亚洲最佳航空品牌”、“亚洲最佳空服人员”、“亚洲最佳机上餐饮”、“亚洲最佳商务舱”四项大奖。

2018 年 11 月 16 日，海南航空荣获《商旅》杂志读者颁发的“中国最佳中国籍航空公司”。

2018 年 12 月 7 日，海南航空荣获“金蜜蜂 2018 优秀企业社会责任报告·客户责任信息披露”奖项。

2018 年 12 月 28 日，海南航空荣获“海南省模范劳动关系和谐企业”称号。

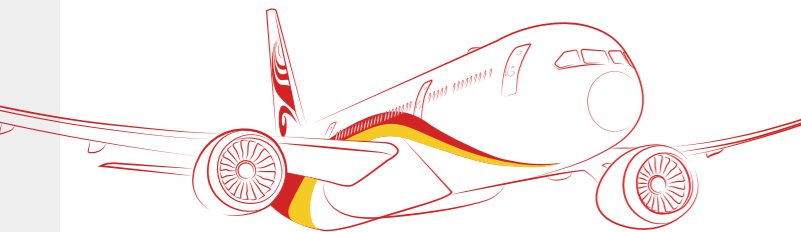
2018 年 6 月 2 日，海南航空在“2018 中国绿金企业峰会暨中国绿金企业 100 优”活动中位列“2018 中国绿金企业 100 优”榜单第三名。

2018 年 8 月 20 日，海南航空凭借“零聚爱心 Change for Good 机上筹款活动”项目在由南方出版传媒公司主办、《新周刊》联合主办的“2018 年企业社会责任荣誉盛典”上荣获“年度责任案例”奖。

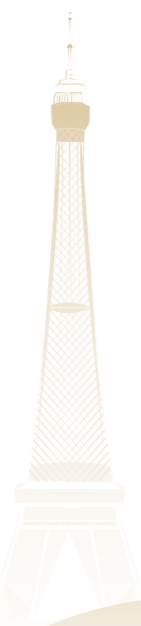
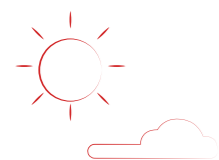
2018 年 9 月 21 日，海南航空荣获第三届“CSR 中国教育奖”中的“‘一带一路’特别奖”和“CSR 品牌 TOP100”两项大奖。

2018 年 12 月 1 日，海南航空荣获世界旅游大奖（WTA）颁发的“世界最佳航空公司”、“世界最佳航空公司-亚洲航线”、“世界最佳机组人员”和“世界最佳机上服务”四项大奖。

2018 年 12 月 17 日，海南航空荣获美国权威商旅杂志《Global Traveler》颁发的“最佳中国航空公司”大奖。



从“心”出发 推动创新发展



推进管理创新	15
打造匠心服务	15



推进管理 创新



优化组织体系

2018年，根据集团公司聚焦航空主业工作部署要求，海南航空及成员航司深入开展资源整合工作，逐步形成以“商务体系、地服体系、运行体系、航材体系”为核心的整合管控模式，实现核心资源在海南航空及成员航司的资源获取最大化、内部调配最大化和价值产出最大化，资源整合取得显著成效。

变革管理模式

2018年，海南航空着眼于“以客为尊”的服务理念，通过运行体系变革、服务保障流程优化等持续推进服务指挥体系建设，将签派指挥中心（Airlines Operation Center，简称“AOC”）服务品质模块打造为服务指挥体系的一级调度单位，梳理运行体系内各职能部门关系，厘清主体责任和边界，建立“目标一致、高效协同”的运行管理模式。



打造匠心 服务



海南航空倡导“以客为尊”的服务理念，致力于打造顾客首选航空公司。自1993年成立以来，海航始终秉持店小二的服务精神，将服务作为企业核心竞争力之一，对各类服务产品进行持续性的创新及改进，并通过建立一套完整的客户关系管理体系，对服务过程进行闭环管控，不断巩固及提升服务质量。

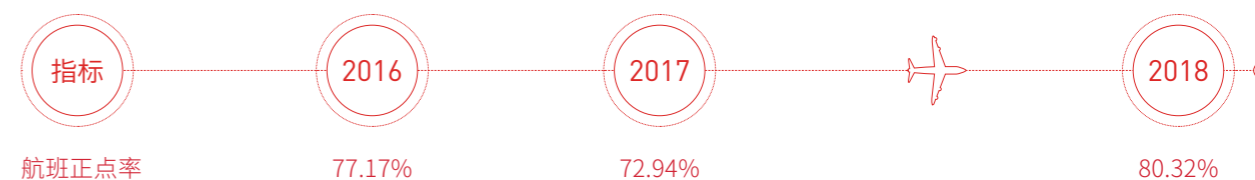
加强正点管理

2018年，海南航空利用“穿透式管理”理念，建立了直达运行末梢的正常率管理机制，对运行的源头、过程及结果进行全方位管理。通过成立正常率提升专项工作组、建立跨企业跨部门的正常率考核体系、建立区域控制中心（RCC）落实运行保障区域属地责任制、制定快速过站保障方案等一系列举措，有效提升了航班正常率。

2018年，海南航空航班正常率达到80.32%，较2017提升了7.38个百分点，运行品质显著提升。

海南航空航班正常率

80.32%



提升客舱服务

海南航空通过持续的全球行业对标和客舱服务创新，制定并完善《客舱服务规范》《客舱乘务员手册》《乘务员管理手册》，规范服务标准、流程，提升客舱服务，推出Hai系列“HaiChef海品空厨”、“HaiStudio海玩娱乐”、“HaiDream海享好梦”特色产品，用更精细、贴心的服务，带给旅客全新的空中体验。

创新娱乐产品

海南航空推出“海天祥云”版安全须知视频，新版安全须知作为全新Hai Face（海航双子星）品牌形象推广的重要视频传播内容，将“梦之门”作为贯穿影片的核心元素与场景切换道具，场景涵盖艺术馆、热气球、游乐场及邮轮，展现了商务、家庭、儿童等不同客群形象，表现了每一次穿越，都能为旅客提供安全、美好的飞行体验的主题。



创新飞机餐食

2018年，海南航空升级“海品空厨（Hai Chef）”系列餐食，不仅推出全新菜单，更邀请全球航点城市合作米其林星级厨师定制特色云端美食。商务旅客在机上即可享受到高品质的珍馐佳肴，在万米高空开启SKYTRAX五星航空的“梦享飞行”体验。



组织特色活动

2018 年，为了烘托客舱气氛，给旅客带来更愉悦的旅行体验，海南航空在新开远程航线、新机型引进、法定节日以及传统节日期间，精心设计和策划组织机上特色活动，有力提升了空中服务质量。



深圳 = 巴黎首航机上活动



圣诞节机上特色活动

关爱特殊旅客

海南航空从地面到空中为特殊旅客提供了温馨、周到的关怀服务。登机阶段，乘务员为特殊旅客提供登机引导服务并协助安排行李，与地面工作人员交接特殊旅客的情况及相关单据，同时为特殊旅客介绍客舱设备的使用方法；空中阶段，由指定乘务员为特殊旅客进行关怀及服务，并为部分特殊旅客如携带婴儿的旅客、家庭旅客等提供 Care More 特色服务产品。



应对客户投诉

公司为积极应对客户投诉，开设了客服热线、网站、电子邮箱、微博微信等多种渠道，广泛倾听客户意见；严格执行《首问责任制》，制定下发《客户问题快速处理程序》和《客户投诉处理流程》；前置化解决旅客问题，妥善处理旅客诉求；对投诉信息进行归纳整理，形成数据库，定期对投诉数据进行分析、信息共享，对投诉中发现的问题进行跟踪改进，形成闭环管理。

2018 年，公司投诉率为 21.87/ 百万人，较 2017 年同比下降了 39.9%。

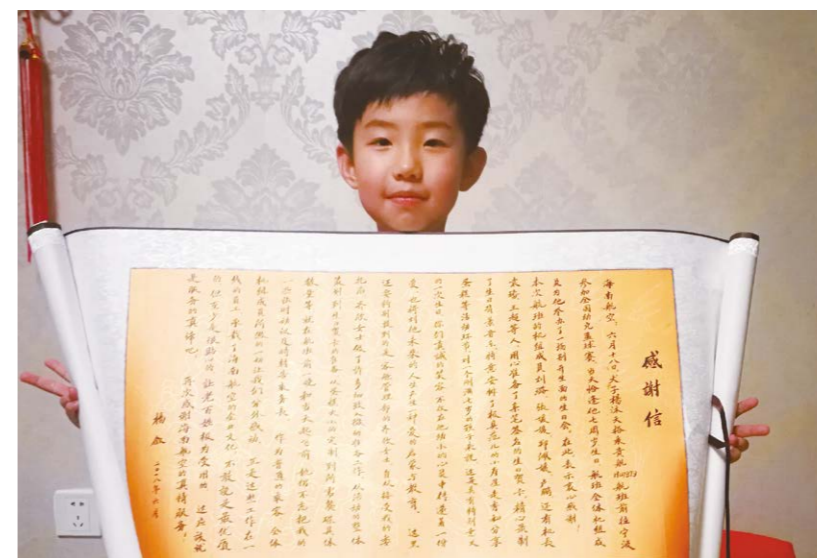
客户信息保护

为保护客户信息，公司针对业务系统访问权限、数据安全、账号权限、运维安全等方面制定一系列规范制度和安全措施；对客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，并严禁将敏感数据传输并存储到外部第三方存储平台；同时对全体员工进行信息安全培训和学习，并认真严格执行《海航集团保密工作规定》，防范信息泄密风险，及时报告信息安全事件或可疑的安全弱点。

确保客户满意

为提升客户满意度，海南航空建立了呼叫指挥中心和主动报告机制，秉承“有求必应、旅行无忧”的服务宗旨，强化全员服务意识，减少旅客投诉风险；升级会员热线服务，为会员提供更方便快捷的积分查询、积分兑换等会员服务，进一步提升会员服务体验；增加呼叫中心一线授权，提高旅客问题一次性解决率和工作效率；建立应急服务体系，搭建应急保障服务团队，提高应急事件处置能力；建立服务检查机制，如发现服务问题，第一时间快速纠正。

2018 年，海南航空通过 VOC 点评系统获取旅客点评数据 14.25 万人次，相比传统渠道提高 29.6 倍，旅客满意度稳步提升。公司全年共保障各类重要航班 720 余班次，保障班次同比增加 91%，客舱服务保障好评率 100%。



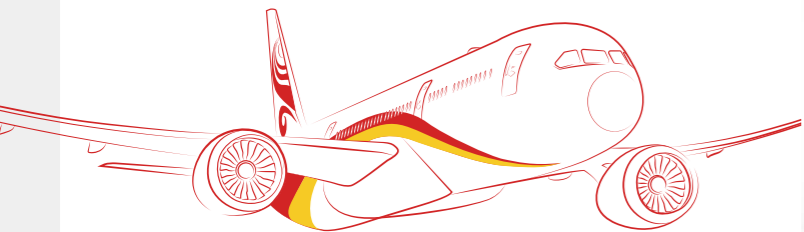
全年保障各类重要航班

720 余班次

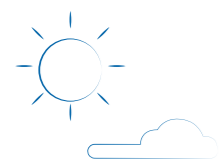
客舱服务保障好评率

100%

杨沐天小朋友为海南航空送来《感谢信》



用“心”保障 加强协调发展



加强安全运营	21
着力提质增效	23
优化航线布局	23



加强安全运营



海南航空始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，牢固树立“安全是海航事业生命线”、“安全是最好的服务”理念，完善安全制度体系，建立健全安全生产责任制，深入推进符合国际标准的航空安全管理体系建设，强化飞行运行人员能力、队伍管理等生产运行关键环节管控，深化技术创新，全方位保障从起飞到落地、从春夏到秋冬持续安全运营。

2018 年，海南航空未发生严重事故征候、人为事故征候、责任地面事故征候事件，安全指标名列全国前茅。截至 2018 年，累计安全运行超 700 万飞行小时，保持连续安全运行 25 年、连续 13 年未发生公司责任原因严重事故征候的优秀记录。

截至 2018 年
累计安全运行超

700 万飞行小时



建设安全文化

海南航空注重推行积极的安全文化建设，海航安全文化包括“诚信、纪律、责任、公正、沟通、学习与爱心”等七大核心方面。如沟通文化方面，公司积极推行无惩罚性的自愿报告制度和搭建沟通工作平台，任何员工均可方便地通过自愿报告的形式报告身边的安全隐患，由安全监察部从顶层直接接收和评估来自一线的隐患报告，定期评估收集典型和积极的自愿报告并给予呈报人相应奖励，构建全员参与的安全体系。

2018 年，海南航空共计收到自愿报告 4,391 条，同比增加 317 条，其中安全类自愿报告占比 46%，运行类报告占 35%；海航严格的纪律文化，是确保安全红线不被突破的关键，2018 年海航梳理安全红线管理规定二十六条样例，如严禁机组成员飞行前饮酒、飞行期间吸烟的行为。

2018 年
共计收到自愿报告

4,391 条



0.034



2016

0.00



2017

0.00



2018

海南航空责任事故征候万时率

筑牢安全基础

生产运行体系是公司安全“基础”，公司严格参照《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR121 部）和 IOSA 标准搭建生产运行体系，建立国际标准的生产运行组织架构，接受民航局严格监管，并按 ICAO 要求每两年通过 IOSA 安全标准审计，确保持续符合性。

“基层”队伍包括飞行、机务、签派、乘务等专业人员，海南航空注重对一线飞行员等基层队伍的培养，倾力建设“思想红、作风硬、技术精”的王牌飞行队伍；建立安全班组，落实四个到班组（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），打通安全管理最后一公里。

0.037



2016

0.0274



2017

0.0321



2018

中国民航责任运输航空
事故征候万时率

公司采用国际先进 CBT（基于能力的训练）和 EBT（基于案例情景的训练）理念，加强飞行关键岗位人员资质管理、不断优化更新训练课件，夯实“基层”队伍基本功，确保安全运行品质。



强化安全管理

海南航空积极对照国际标准构建标准化安全管理方法，以积极的安全文化建设为基础、以风险管理为核心、以信息为驱动，强化安全绩效管理。通过日常安全信息的广泛收集和评估，通过 TEM 模型识别危险源，并总结国际民航重大飞行事故和严重事故征候，作为公司严控的核心风险，借鉴 BOWTIE 理念制定核心风险对应危险源的管控措施，持续进行绩效监测识别绩效偏差，确保公司运行避免发生严重不安全事件。

2018 年，公司将防跑道侵入、防冲偏出跑道、防飞行失去控制、防可控飞行撞地作为重点核心风险治理项目，成立专家工作组开展专项治理工作，全年未发生人为原因事故征候事件。

深化技术创新

为进一步提升运行安全水平和效率，海南航空注重运行体系软件建设，率先引进自动化指挥系统理念，借鉴其资源集中协调、信息深度采集、高效指挥决策的特点，全力打造具有风险智能告警、信息集成及协同决策特点的智能运行平台。合作研发了 X-CVR 长时舱音记录系统软硬件，并开发了高效译码程序，目前已为 112 架飞机加装该设备，这为舱音监察工作提供了有力的技术手段支持，对驾驶舱纪律作风、操作规范起到了有效监督，有效提升了公司的运营安全品质。

着力提质 增效



开展增收节支

2018年，海南航空积极落实集团公司“增收节支”工作部署要求，下发《海航控股2018年增收节支工作纲要》，通过开展春运加班、联营共管、运价调整、国内国际航班优化、发展合作业务等220余项增收节支项目。

开展增收节支项目

220 余项



严抓成本管控

2018年，海南航空积极推动成本控制方案落地实施。各单位根据生产经营项目制定精细化管理办法，完善优化生产作业流程标准，成本管控效果显著。

加强经营监控

2018年，海南航空从收益监控、成本监控、预算监控、品质监控等多方面入手，构建经营监控体系；牵头制定成本控制考核方案，正面引导业务单位开展收入提升、成本控制工作，促进公司经营预算目标达成。

优化航线 布局



拓展国际航线

海南航空大力拓展国际航线网络，以积极和主动的姿态参与到“一带一路”倡议的建设中，致力成为丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路“空中支点”的服务者，为旅客出行提供多种方便选择。

2018年，海南航空开通了首条中国至爱尔兰及苏格兰直航航线（北京至都柏林和爱丁堡）、第一条中方承运人直飞拉美航线（北京=蒂华纳=墨西哥城）、西北/中部第一条直飞英国航线（西安/长沙=伦敦）、海口=墨尔本直飞航线。2018年，海南航空全年新开国际航线31条，运营国际航线约260条，承运旅客人数预计达500多万人次，同比增幅达到15%。

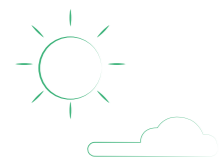


优化国内航线

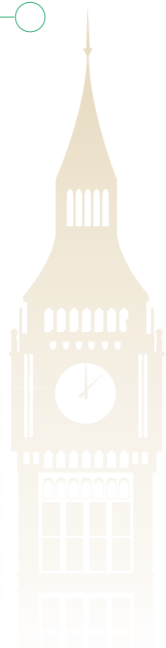
在大力拓展国际航线网络的同时，海南航空积极优化国内航线布局，关注国内的二、三线城市。2018年，海南航空在原有北京=延安航线的基础上，新开通海口=延安=天津、厦门=重庆=延安航班，进一步助力延安布局航线网络，为延安发展“枢纽经济、门户经济、流动经济”提供强力支撑，有助于延安进一步融入“一带一路”建设，加强对外交流合作，以及促进红色文化旅游产业发展。



全“心”投入 深化绿色发展



- 打造空中绿途 27
- 助力绿色出行 27
- 共铸绿色生态 28



海南航空始终坚持绿色发展，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，致力于成为“绿色航空”的倡导者、引领者、先行者及提供者，为民航强国的建设奉献海南航空的力量。

海南航空坚持“Fly safe, Fly green”的运营策略，在中国民航业率先推进能源管理体系建设，从地面运行、空中运行、飞机瘦身等方面实现空地全流程燃油精细化管控。

强化节能减排

海南航空注重运用节能环保新举措、新方法提升节能减排效果。通过对波音737NG 翼梢小翼改装升级，加装双鳍小翼，进一步减少阻力，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。

2018年，通过加强对节油主体管控，开展GPU代替APU、Circle Fly运行、单发滑入等30个节油项目，扭转燃效下滑趋势，年度累计节油12.5万吨，减少碳排放23.9万吨。自2008年开展节能减排工作以来，海南航空累计节油55.21*万吨，降低二氧化碳排放约173.92*万吨，相当于6.6*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。

打造空中 绿途

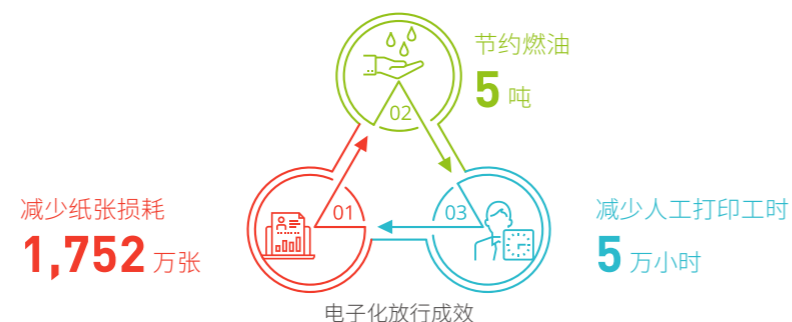
降低二氧化碳排放约

173.92 万吨

助力绿色 出行

实施电子化放行

为倡导更多旅客绿色出行，形成绿色生活方式，2018年5月18日，海南航空正式在国内航班上实施电子化放行，取消了除放行单、飞行计划之外的所有纸质放行资料，为每个航班减少近90%的纸质放行资料。电子化放行的实施，既降低工作差错风险、提高资料更新速度，又节省了大量人力物力。



保护生物多样性

海南航空与中国绿色碳汇林基金会已连续4年合作开展“绿途·碳抵消”公益项目，该项目呼吁旅客自愿捐赠现金或金鹏积分抵消航班衍生的二氧化碳，所得捐款将用于海南东寨港红树林自然保护区“海航林”的种植和保护。截止目前，“海航林”已累计修复及退化红树林约50亩，恢复和重建了动植物赖以生存的栖息地，为鸟类、浮游生物、底栖动物、昆虫等提供了良好的生存环境，保护我们美好的家园。



“海航林”已修复退化红树林约50亩

推行先进运行技术

海南航空积极开展“CIRCLE FLY”环球运行等创新项目，推行先进运行技术，落实绿色发展的企业责任。“CIRCLE FLY”项目利用中高纬度地区盛行西风的特点，打破以往纽约、波士顿回程航班向西逆风飞行的固定模式，实现了航班往返程均向东飞行。目前，海南航空纽约-重庆、纽约-成都、波士顿-北京等航线已实现往返航班“环球飞行”，平均飞行时间减少30分钟以上，每年还能减少大约碳排放4,500吨，相当于171.5亩森林一年的二氧化碳吸收量。



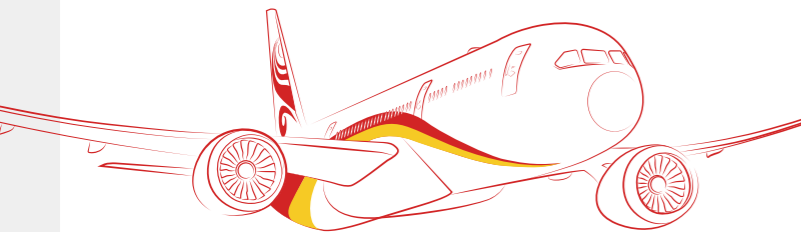
共铸绿色 生态



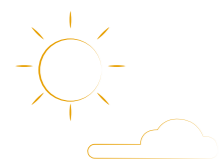
扫码支持“绿途·碳抵消”公益行动

每年减少大约碳排放

4,500 吨

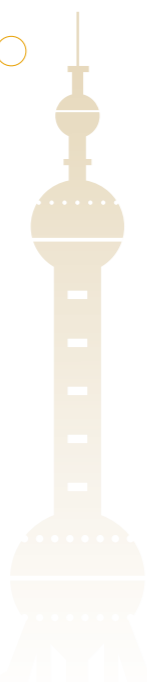


同“心”创享 促进开放发展



助力行业发展 31

携手伙伴共赢 32



助力行业发展



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。

强化合作共享

2018年，公司积极与多方开展深入合作，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。

- ✿ 携手维珍澳洲航空开展代码共享合作，扩展双方的航线网络；
- ✿ 与丽笙酒店集团开展会员积分战略合作，扩大会员积分兑换权益；
- ✿ 与全国民航公安大数据战训中心开展民航安全信息共享合作，发挥信息资源共享效能；
- ✿ 与罗尔斯-罗伊斯公司达成发动机采购与服务协议的合作意向，积极推进双方卓有成效的伙伴关系。



海南航空飞机引进办公室副主任金骏与罗尔斯-罗伊斯民用航空客户高级副总裁 Paul Freestone(付波)在英国国际贸易促进部副部长 Baroness Fairhead 的见证下签署采购备忘录

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。

携手伙伴 共赢



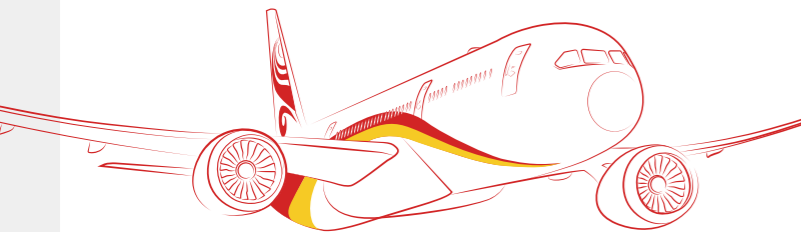
加强责任采购

2018年，海南航空全面梳理公司的采购行为管理文件，继续完善责任采购制度和行为规范，推行“策略、执行、质量成本”三大管理体系。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。海南航空持续监督、管理供应商的社会责任表现，定期进行沟通交流以提升供应链的合作伙伴的社会责任认知和管理能力。

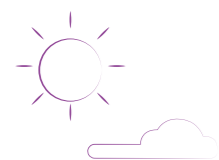
供应商管理

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。

- 01 供应商准入制管理
 - ✿ 建立准入机制，符合民航局适航要求的厂家并通过公司质量批准的厂家才可获得采购授权。
 - ✿ 建立潜在供应商筛选标准，确定采购项目供应商筛选的禁止原则、优先原则、评估原则以及通用筛选标准，降低供应商筛选过程倾向性风险。
- 02 供应商评估机制
 - ✿ 建立供应商综合评估体系，对关键供应商进行现场评审与评估分级，以产品质量提升为目标，通过现场评审协助供应商改进生产与管理；通过评级结果应用，维护良好供方关系。
- 03 供应商入库管理
 - ✿ 通过建立分类物资招投标供应商库，综合业内有实力供应商资源，提高采购项目入围供应商质量和采购项目寻源效率。



凝“心”聚力 实现共享发展



- 服务国计民生 35
- 真情温暖员工 36
- 共建和谐社会 39



服务国计民生



海南航空积极主动承担社会责任，制定完善的重要航班保障手册，以高标准、严要求执行包括保障重大会议、国防动员运输、运输滞留旅客等各项特殊飞行任务，确保圆满完成每一次保障任务。

承担特殊任务

“博鳌亚洲论坛 2018 年会”于 4 月 8 日—4 月 11 日召开，主题确定为“开放创新的亚洲，繁荣发展的世界”。论坛适逢改革开放 40 周年、海南省建省办特区 30 周年，具有重大的时代意义及国际影响。作为 2018 年会期间的“博鳌亚洲论坛指定航空承运人”、海南本土企业及论坛白金级合作伙伴，海南航空对年会工作高度重视，严格遵照中央、海南省委省政府指示，遵照行业主管单位及海航集团相关工作要求，提前筹划部署、广泛动员，圆满完成年会期间保障工作，获得了海内外参会嘉宾的高度赞扬。



奥地利总统范德贝伦为海南航空留言题词，高度赞扬了海南航空专业的、国际化航空服务

协助旅客撤离

2018 年 9 月 6 日，日本北海道发生里氏 6.7 级地震，造成札幌新千岁机场连续关闭 2 天，断电断水，停止运营，海南航空市场部日本办事处第一时间启动应急预案，协同海南航空航站管理部札幌航站积极协调当地局方，并积极配合领事馆工作人员组织援助，逐一确认驻场人员的安全状态，购置应急物资储备以应对现场旅客的需求。同时，海南航空总部各直属业务管理单位协同联动，通力合作支援一线，共同完成延误航班时刻和地面保障资源的获取，确保了灾后滞留的 153 名中国公民平安回国。中国驻札幌总领事馆发来感谢信对海南航空的积极配合表示感谢。



海南航空航站管理部札幌航站积极配合领事馆工作人员组织援助

保障员工权益

我们重视发挥薪酬福利的分配导向作用，着眼“绩效提升”和“绩效激励”，持续优化薪酬结构，以绩效激励员工，针对不同层级搭建配套绩效模式，保障员工的基本权益。

公司根据国家法律法规规定，结合行业特色及公司特点，同时考虑员工需求，多途径保障员工权益，其中国家规定法定福利有社保公积金，公司特色福利包括优惠机票、补充商业保险、婚丧病育慰问金、困难员工互助基金、文体活动经费等，另针对空勤特业人员，我们还提供飞行员停飞险、驻外飞行探亲机票、外籍飞行员子女教育政策福利。

真情温暖员工



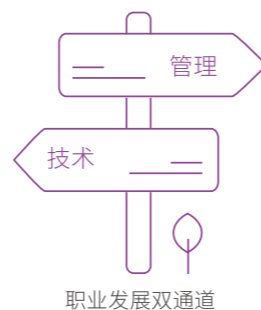


助力员工成长

海南航空重视员工成长，把员工的个人成长看作企业发展的动力源泉，充分考虑不同员工的背景差异，为员工提供个性化发展平台，激发员工创新活力。

畅通发展渠道：我们重视员工对职业发展的诉求，按照人才发展规律，针对不同类型的员工，实行“管理+技术”职业发展双通道，完善职业发展体系，为员工搭建广阔的发展平台。

完善培训体系：我们坚持完善员工培训体系，重点围绕学习地图建设、内训师培养、人才梯队搭建及企业文化学习建设四大支柱。海航控股依据业务需求及人才发展规律，着力建立培训管理体系，完善制度体系，优化培训流程，设置个性化培训课程，采取多元化培训方式以提升员工培训体验。



“说出你的海航故事”演讲活动



关爱员工健康

重视身体健康

海南航空注重员工职业安全健康保护，根据不同工作岗位特点制定针对性的制度和措施。针对飞行员年度体检及疾病诊治结果，按照健康状况对飞行安全的影响程度进行分级管理；针对健康风险等级较高，或需重点关注健康状况的空勤人员，在执飞航班前对其开展航前健康状况体检；针对所有在职地面员工开展年度健康体检等，全面保障和提升公司员工健康水平。

重视心理健康

海南航空高度重视员工心理健康关爱，设立 EAP (Employee Assistance Program) 管理协会，组织开展员工心理健康访谈。2018 年，公司各属地各部门在 EAP 协会的组织下共对 667 名员工开展一对一心理访谈。同时，为提升 EAP 协会心理辅导员的**专业性技能，公司还组织 EAP 协会骨干人员参加民航局组织的心理健康培训，拓宽心理辅导渠道及专业知识。

平衡工作生活

海南航空注重人文关怀，鼓励员工平衡工作与生活，开展丰富多彩的文体活动，缓解员工压力，密切员工沟通与交流，唤醒员工活力，让员工快乐工作、健康生活，提升员工归属感和幸福感。2018 年，员工满意度达到 80%。

丰富的文体活动

2018 年，海南航空依托 16 个文体协会，定期开展日常文体活动约 230 余次；组织和推荐 150 余名优秀员工参加全国民航职工篮球赛等文体赛事，既丰富了员工的业务生活，又增强了团队凝聚力。



个性化员工关爱

2018 年，为提升员工士气、加强团队建设，公司积极组织各单位开展系列针对困难与退休员工、国内外各营业部、办事处及场站等地一线员工的慰问活动。公司全年共计慰问员工约 1.28 万人次，发现并解决问题 200 余项。



共建和谐社会



海南航空大力弘扬“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化精神，服务国家战略，创新公益模式，将公益慈善与业务相结合，积极投身公益慈善事业。2018年，公司重点聚焦“绿色航空”、“零聚爱心 Change for Good”机上筹款计划、“送爱回家”等项目开展公益活动，以感恩之心回馈社会，助力建设和谐社会。



参与活动航线

46条



关爱保护儿童

作为中国内地首家加入联合国儿童基金会“零聚爱心 Change for Good®”活动的航空公司，海南航空已连续五年开展机上筹款活动，用温暖的小手传递大爱，支持联合国儿童基金会开展救助困境儿童的工作。

2018年，海南航空参与最后一次活动的国内外航线达46条、航班98个，所筹善款用于中国云南、贵州、广西等3省5个县65个农村社区探索和建立社区儿童保护机制，改善农村社区孩子们的成长环境，提高孩子自我保护的能力，加强家长的监护能力，帮助困难家庭，把暴力、虐待对儿童造成伤害的风险和影响降到最低。

资助中国农村社区

65个



最后一次“零聚爱心 Change for Good”机上活动

“送爱回家”温暖学子回乡路

海南航空创新公益模式，探索出业务结合、积分众筹、人人公益的“三位一体”公益新模式，联合海航旗下6家航司开展第六届“送爱回家”活动，为130多位大学贫困学子、海外留学生等受助者提供免费机票，帮助他们实现春节回家团圆的心愿。六年间共计为930多人提供了免费机票，积极践行“为社会做点事，为他人做点事”的使命。



俄罗斯国立师范大学受助留学生即将踏上回国旅途

向受助者提供免费机票

930多人



开展志愿服务

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。

2018年，我们积极开展志愿者活动，陆续组织开展青年志愿者服务春运之“暖冬行动”、“安全生产月”及“保卫美丽家园”等志愿服务活动，提升了公司志愿服务品牌影响力，展现了良好的社会公益形象。目前共有388名干部员工成为在册志愿者。

在册志愿者

388名





未来展望

春华秋实，栉风沐雨。2019年，将迎来共和国70华诞，历史进程与时代变革交相激荡，国家发展与企业前行同频共振，我们将继续以永不懈怠的改革精神，以一往无前的奋斗姿态成就新荣光，为公司的发展聚能蓄力，以优异成绩向共和国70华诞献礼。新时代开启新征程，我们将朝着新目标再出发。

✦ 步履不息，勇担新使命。

我们将以善应变、勇求变的坚持，继续秉承“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化精神，在全面深化改革、开放发展中做出表率；继续拓展和优化国际航线和国内航线布局，有效提升航线网络竞争力。

✦ 奋斗不止，擎画新蓝图。

我们将以始终站在时代前列的自信，开创公司高质量发展新局面。持续推动和优化服务质量变革、组织体系变革、服务效率变革，打造质量、效益、规模相互均衡的发展格局。

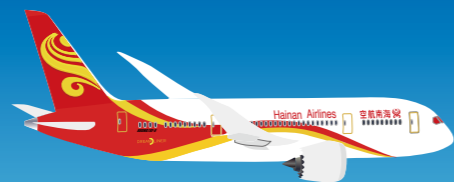
✦ 梦享启航，共赴新旅程。

我们将继续携手并肩，共守初心。深度践行社会责任，为员工提供更广阔的发展舞台，满足员工对美好幸福生活的期望；坚持绿色发展，构建更加完善而领先的绿色航空生态圈；深耕公益慈善，扶危济困，做优做强志愿服务，为社会和谐贡献海航人的力量。

✦ 奋进新时代，建功新征程。

我们将继续落实海航集团“聚焦航空主业健康发展”的工作要求，深耕细作，精益求精，以安全运营为基石，扎实安全管理，以年度生产经营为目标，紧抓市场收益提升，持续提升服务质量和运行品质，以始终奋进在时代前列的决心和自信，不忘初心、砥砺前行，创造无愧于时代的业绩和辉煌，为建成具有全球竞争力的世界卓越航空品牌不懈奋斗！



① 从“心”出发
推动创新发展② 用“心”保障
加强协调发展③ 全“心”投入
深化绿色发展④ 同“心”创享
促进开放发展⑤ 凝“心”聚力
实现共享发展

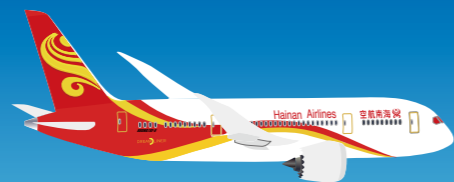
关键绩效

关键指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
总资产	亿元	1,481.44	1,973.48	2,047.35
营业收入	亿元	406.78	599.04	677.64
净利润	亿元	34.10	38.82	-36.48
基本每股收益	元 / 股	0.210	0.182	-0.230
纳税总额	亿元	25.60	27.03	25.21
可用座公里	万座公里	9,444,154	14,084,320	16,432,897
运输总周转量	亿吨公里	84.45	121.66	139.99
飞行总公里	万公里	50,714	77,571	87,226
总飞行小时	小时	779,520	1,231,388	1,369,240
飞行班次	班次	322,675	538,972	579,318
飞机日利用率	小时	10.07	9.31	9.12
旅客运输量	万人次	4,702.31	7,169.00	7,987.66
货邮运输量	万吨	40.74	47.93	55.91
客座利用率	%	87.83	86.07	84.53
运营飞机总架数	架	238	410	463
引进新飞机	架	41	69	73
平均机龄	年	4.6	4.7	5
全年连续安全飞行时间 *	万小时	59.3	68	76.7
飞行员数量 *	位	1,881	2,101	2,443
外籍飞行员 *	位	222	336	404
飞行训练次数 *	人次	6,458	7,507	9,106
重特大安全事故次数	次	0	0	0
供应商总数	家	406	470	573
新供应商总数	家	19	36	106
国内供应商数量	家	243	316	294
国外供应商数量	家	163	153	279
能源消耗总量	吨标煤	3,495,626	4,097,047	5,937,877

关键指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
航空煤油使用量	万吨	2,375,714	2,779,688	4,029,497
能源消耗减少量	万吨标准煤	9.6	14.3	18.4
单位里程温室气体排行吨数	吨 / 万公里	147.56	152.15	145.74
温室气体减排量	万吨	20.6	30.6	39.4
温室气体排放量	吨	6,051,330	8,771,034	12,711,915
年度节约用水	吨	2,570.33	2,685.75	3,166
年节油量	万吨	6.5	9.7	12.5
节油减少二氧化碳排放	万吨	20.6	30.6	39.4
总耗水量	吨	513,645	808,731	84,303
电力消耗	万度	598.18	768.45	867.05
投诉处理量 *	起	314	1,417	939
旅客投诉处理率 *	%	100	100	100
旅客满意度 (率) *	%	88.39	83.51	86.49
项目环评率 *	%	100	100	100
员工总数 *	人	12,456	14,399	15,587
女性员工人数 *	人	5,532	6,470	6,815
少数民族人数 *	人	540	608	682
外籍员工人数 *	人	575	809	834
集体谈判与集体合同覆盖率 *	%	100	100	100
吸纳毕业生人数 *	人	2,617	2,905	3,225
员工志愿者人数 *	人	350	365	388
开展志愿活动时长 *	小时	49	38	66
工伤报告人数 *	人	21	58	21

注:

1. 年度节约用水: 指机上饮用水减配, 仅含海口、北京、西安、太原四地有外置水表的飞机。
2. 总耗水量和电力消耗仅为海南航空海口地区数据。
3. 本表带“*”标的的数据仅涵盖海航控股、新华航空及山西航空。



报告说明

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 2018 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四份年度社会责任报告。

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 2018 年数据除特殊说明外，涵盖海航控股、新华航空、长安航空、山西航空、祥鹏航空、福州航空、乌鲁木齐航空、天津航空、广西北部湾航空。本报告带“*”标的的数据仅涵盖海航控股、新华航空及山西航空。

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：

- ✿ 上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引；
- ✿ GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》；
- ✿ 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）；
- ✿ 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》。

获取方式

本报告以纸质和网络版两种形式发布，需纸质版报告，请发电子邮件至 hnapr@hnair.com，或致电：+86 898-66739801。网络版报告可以通过公司官网（www.hnair.com）阅读和下载。

指标索引

目录	GRI Standards	
领导致辞	102-14/102-15	
责任专题：廿五执守初心，载誉砥砺前行	102-13	
责任聚焦：聚力党建责任，锤炼政治担当	103-2	
走进海南航空	公司简介	102-1/102-2/102-3/102-4/102-6/
	组织架构	102-18
	科学治理	102-16
	道德运营	102-17/205-2
夯实责任管理	责任战略	102-16
	责任参与	102-44
	责任绩效	102-13
从“心”出发，推动创新发展	推进管理创新	103-2
	打造匠心服务	416-1
	加强安全运营	410-1
用“心”保障，加强协调发展	着力提质增效	201-1/201-4
	优化航线布局	102-2/103-2
	打造空中绿途	302-3/302-4/305-5
全“心”投入，实现绿色发展	倡导绿色出行	302-4
	共铸绿色生态	304-1/304-3/305-2
	助力行业发展	102-13
同“心”创享，促进开放发展	携手伙伴共赢	414-1
	服务国计民生	203-1
凝“心”聚力，实现共享发展	真情温暖员工	201-3/401-2/403-4/404-2/405-1
	共建和谐社会	203-2/413-1
	未来展望	
附录	关键绩效	
	报告说明	102-50/102-51/102-52/102-53
	指标索引	102-55
	意见反馈	102-53



意见反馈



感谢您阅读《海南航空控股股份有限公司 2018 年社会责任报告》。为改进海南航空社会责任工作，进一步提升履行社会责任的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议：

您的信息

姓名：_____ 联系电话：_____

单位：_____ 电子邮箱：_____

选择题（请在相应位置打√）

1. 您对海南航空社会责任报告的总体评价：

好 一般 待提高 不了解

2. 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

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. 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

8. 您对海南航空在社会责任工作方面的其他意见？

