



海南航空
HAINAN AIRLINES

2022 社会责任暨 ESG (环境、社会及治理) 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、走进海南航空	2
（一）公司介绍	2
（二）党建引领发展	2
（三）科学治理	4
（四）运营道德	5
二、社会责任管理	6
（一）责任战略	6
（二）责任推进	6
（三）责任绩效	6
（四）利益相关方沟通	7
三、确保人才队伍稳定	8
（一）保障员工权益	8
（二）助力员工成长	9
（三）关爱员工健康	10
（四）落实员工关爱	10
☆ 社会篇	12
一、夯实安全管理	12
（一）强化党建引领安全	13
（二）健全安全管理体系	13
（三）完善双重预防机制	13
（四）提升安全监管效能	14
（五）推进安全作风建设	14
（六）加大安全投入力度	15
二、践行真情服务	16
（一）提升运行品质	16
（二）打造五星服务	16

(三) 客户服务质量管理	21
(四) 客户信息保护	22
三、精细管理稳发展	22
(一) 抢抓机会创效益	22
(二) 搭建便利的空中桥梁	22
(三) 发展客改货业务	23
(四) 助力海南自贸港建设	24
四、促进合作发展	25
(一) 强化合作共享	25
(二) 携手伙伴共赢	26
五、勇担社会责任	26
(一) 保障特殊航班任务	26
(二) 助力乡村振兴建设	28
(三) 儿童关爱与保护	28
(四) “突出贡献旅客”优待服务	29
(五) 开展志愿服务	29
☆ 环境篇	30
一、能源管理体系建设	31
二、绿色创新与航空融合	31
三、低碳发展与生产运营	31
未来展望	33
关键绩效	34
意见反馈	36

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“海南航空”“海航控股”“公司”“我们”等。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2022 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八份年度社会责任暨 ESG（环境、社会及治理）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 2022 年财务数据除特殊说明外，涵盖海南航空、新华航空、山西航空、长安航空、祥鹏航空、福州航空、乌鲁木齐航空、北部湾航空、海航技术、北京科航投资、陕西长安航旅、布鲁塞尔苏德酒店、海南航空（2016）、海南航空（香港）、金鹿销售、福顺投资。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：

- 全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（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》。

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、走进海南航空

（一）公司介绍

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。

2022 年，海南航空及其控股子公司共运营国内外航线近 1,900 条，其中国内航线近 1,700 条，国际及地区航线近 200 条，航线覆盖亚洲、欧洲、非洲、北美洲和大洋洲，通航境外 44 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、海口、深圳、广州等 24 个城市建立航空营运基地及分公司。

海南航空作为中国内地第一家也是唯一一家 SKYTRAX 五星航空公司，以高品质的服务及优质的产品获得“SKYTRAX 五星航空公司”称号，这是海南航空自 2011 年起第十二次蝉联该荣誉。该荣誉是对海南航空杰出服务与最高水平的认可，也代表了广大旅客对海南航空优质服务品质的褒奖。未来海南航空将积极践行“经营企业一定要对国家有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观，立志打造安全第一、服务第一、利润第一的世界级航空公司。



（二）党建引领发展

2022年，海南航空全面弘扬“党建为魂”企业文化，以习近平新时代中国特色社会主义思想为总遵循，深入学习贯彻落实习近平总书记关于总体国家安全观、安全生产的重要论述和对民航

安全工作的重要指示批示。公司现有党员3957名，占员工总数比例23.1%，下辖9个党委、13个党总支、148个党支部、446个党小组，真正做到关键时刻有组织、关键岗位有党员，业务单元实现党组织100%全覆盖。

海南航空坚持以党建为统领，将党建重心落实到支部，从政治、组织、机制、创新上夯基垒台，全面推进党建与业务“一体化联动融合”，加重加厚安全、秉承真情服务、重塑管理机制、落实员工关爱、践行社会责任，党建成为企业发展的“主心骨”和“方向盘”，为企业健康稳定发展提供了源源不断的“红色动能”。



党的二十大代表李雪峰机长回到基层深入学习宣传贯彻党的二十大精神

2022年，海南航空坚持“五学联动”，以“党委领学、党总支督学、党支部研学、党小组促学、党员自学”为抓手，上好意识形态“主修课”、党课辅导“必修课”、红色教学“进修课”，在寻根溯源中强根铸魂、强基固本。年内，海南航空共组织党课专题培训9次，各类党性培训3,500余场次，覆盖党员干部、入党积极分子5,600余人次。

海南航空树立“两个导向”，坚持党对航空安全工作的全面领导，始终确保“两个确立”“两个维护”正确政治导向，深入践行“深、实、细、准、效”，以强有力的正面激励调动全体新海航人的工作积极性，队伍中涌现出党的二十大代表、“全国民航五一劳动奖章”等先进集体及个人。同时，各级党组织创新党员教育方式，积极开展“永远跟党走”系列党建活动、“喜迎二十大·建功新时代”主题党日、“践行群众路线”下一线实践活动等。充分发挥党员先锋模范作用，年内1,600余名党员干部、入党积极分子、业务骨干第一时间投入重要航班保障任务，构建安全飞行“红色壁垒”。除此之外，海南航空党委积极探索“支部1+1”结对共建主题党日活动开展模式，扩大党建共建“朋友圈”，加强业务研讨、经验交流，共促辖区稳步健康发展。



海南航空党委开展党建共建活动

（三）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。2022 年完成《公司章程》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《股东大会议事规则》等 23 项制度的更新、补充、上会审议及披露工作，为公司合规运营提供了制度保障。同时，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 10 次，董事会 19 次，董事会下属委员会共 19 次，监事会 7 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、公平的披露。2022 年共计完成 261 则公告及文件的披露，所有披露信息均刊登于公司指定的信息披露媒体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。2022 年，海

南航空通过上交所 E 互动平台回复投资者提问 170 余次，接听近 800 通投资者热线电话，对投资者关心的问题进行详细解答，并组织/参加 2 次大型网络业绩说明会，针对 2021 年度的经营成果及财务指标的具体情况与投资者进行互动交流和沟通；共计接待 63 家外部机构、8 批次来访并组织 1 次董事长、总裁媒体专访，保证了投资者与公司沟通渠道的有效畅通。

（四）运营道德

2022 年，海南航空积极推进运营道德建设工作，培育干部员工正确的道德判断观念和道德责任，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。2022 年海南航空依法治企，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；开展企业合规运营风险清查及合同监督检查等专项工作，持续推进精细化合规运营的进程。

2. 法律合规培训

海南航空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，累计开展上市公司合规治理、合同管理、劳动用工风险管理、施工合同风险防范、关联交易合规管理等专业培训共计 19 场次，提高了全员的法律意识和自身专业素质，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. 依法推进重整遗留事项

依据《破产法》和《海南航空控股股份有限公司及其十家子公司重整计划》，海南航空积极与债权人、管理人及法院共同推进重整遗留事项，成功办结大部分重整衍生诉讼，确保不影响重整计划的执行，同时有序推动上市公司救助贷留债协议签署事宜，化解上市公司历史债务风险及法律风险。

4. 依法依规强化监督

海南航空高度重视在公司治理中建立健全内部监督机制，强化监督执纪问责，促进公司合规运营。2022 年 1 月成立审计监察部，履行内部审计、纪检监察和内部控制的职能，保障公司经营管理活动的合法合规，促进公司生产经营环境的健康稳定。公司聚焦审计监察职能，完善制度机制，细化工作流程，为依法依规运行夯实基础。

公司还设立信访举报电话、举报信箱、举报电子邮箱等信访渠道，保证监察渠道畅通。2022 年，公司共受理各类投诉举报 83 项，对接各级纪委 17 次，开展 97 个审计项目，完成 2 次上市公司内部控制评价活动。根据审计监察结果，对少部分违反公司制度的干部员工进行了相应考核

处理。同年，公司还开展了针对全体管理干部和重要岗位员工的反腐教育培训工作，增强干部员工守纪律、讲规矩的自觉性和坚定性，积极推动廉洁从业建设。

二、社会责任管理

（一）责任战略

海南航空深入贯彻可持续发展理念，积极履行企业社会责任，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。

（二）责任推进

海南航空弘扬“党建为魂”的企业文化，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，将公益慈善与公司业务相结合，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

- ☆ 第十二次蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”荣誉称号。
- ☆ 荣获 2022“海南省企业 100 强”第二名，2022“海南省服务业企业 50 强”第一名。
- ☆ 荣获 SKYTRAX“中国最佳员工服务奖”“中国最佳客舱乘务员奖”，在“全球最佳客舱乘务员”奖项中排名第七名。
- ☆ 荣获第四届“空中丝绸之路”国际合作峰会“优秀服务保障单位”荣誉称号，“北京—贝尔格莱德国际航线复航”入选全球服务实践案例。
- ☆ 荣获海南省节能减排协会“2021 年节能减排示范企业”奖。
- ☆ 荣获“2022 年度十佳呼叫中心卓越客户体验奖”。
- ☆ 荣获“2021 年民航重大运输工作先进集体”荣誉称号。
- ☆ 荣获民航中南地区管理局颁发“疏散海南滞留旅客航空运输保障先进集体”荣誉称号。



海南航空荣获 2022 “海南省企业 100 强” 第二名相关奖项

（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	社区沟通与调研	保障特殊飞行

	参与社会公益 带动社区经济	热心公益活动 组织志愿服务 参与灾害援助	助力区域发展 开展公益行动
--	------------------	----------------------------	------------------

三、确保人才队伍稳定

海南航空视员工为企业最宝贵的财富，坚持“以员工为中心，把员工当亲人”的工作原则，通过管理干部下一线座谈调研、薪酬福利保障、工会活动、节日慰问等各项政策和活动，以及多元化、公平公正的用人原则，不断提升个人核心竞争力，营造高效规范、公开透明、和谐稳定的工作环境，确保员工的基本权益得到保障，为员工搭建广阔的发展平台，与员工共同创造最大价值。

（一）保障员工权益

1. 薪酬福利

2022 年，结合行业特色及公司特点，海南航空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、文体活动经费、空勤特业人员驻外飞行探亲机票福利等。为增强员工薪酬竞争力，公司分别为飞行员、乘务员、安全员、机务、地面人员进行四轮涨薪，制定并落实了 29 项激励方案，累计受益 6.7 万人次，激发了员工工作积极性，提升员工归属感。

除法律规定的公休假日及法定假期外，员工还享有生日、婚育病丧探望、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、员工体检等多项福利，其中，公司为员工配偶、父母、子女提供医疗费用资助 320 万元，审核通过 1,415 例，帮助员工实现物质、精神双丰收。

2. 完善民主管理

公司不断完善民主管理制度，积极落实职工代表大会、职工代表团组长会议和会员代表大会制度。重视员工诉求，管理干部“哈下腰”深入一线践行“变、干、实”，倾听员工声音，积极回应及解决员工关切问题，形成常态化工作机制。2022 年，海南航空持续开展“党委下一线员工接待日”活动，由党委书记带队开展座谈调研，解决员工关切的制度政策、员工关爱福利、后勤保障等问题，2022 年累计召开一线座谈会 40 余次，共收集落实 160 余条员工合理化建议；召开职工代表（团）组长会 36 次，共审议表决通过 62 个制度、政策。



海南航空董事长丁拥政一行深入一线倾听员工心声



海南航空党委深入一线开展员工座谈调研

（二）助力员工成长

海南航空遵守“以人为本”的人才发展观，重视员工成长，坚持完善员工培训体系。依据业务需求与人才发展规律，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，助力员工快速成长。

公司重视员工对职业发展的诉求，为员工提供透明广阔的晋升通道，针对不同类型的人才，建立与企业任职资格体系相匹配的职业发展路径，实行“管理+技术”职业发展双通道，完善员工职业发展体系和人才选拔任用机制，为员工搭建广阔的发展平台。

2022 年，海南航空各类培训参训学员 95,768 人次，其中一般行政人员 7,926 人次，特业人员 87,806 人次；累计开展 13,906 场培训，其中特业培训场次占比 97%，非特业培训场次占比 3%。

（三）关爱员工健康

海南航空高度重视员工职业安全和身心健康关爱工作，建立特殊航班人员专项微信工作群，安排专人管理，传达公司关怀，定期分享学习知识，收集员工诉求，引导员工合理利用时间与空间，积极进行身心健康调节及学习提升。2022 年海南航空共组织 423 场培训，开展慰问活动 360 余场，覆盖 22,000 名隔离人员。持续推进 EAP 心理辅导关爱工作，先后开展 5 场 EAP 心理关爱讲座，覆盖员工 800 人。



海南航空工会开展 EAP 心理关爱专题培训

（四）落实员工关爱

为保证员工队伍的稳定，海南航空工会践行责任，深入一线各部门、各基地、分公司开展多样化的关爱活动，增强员工幸福感、归属感。2022 年，海南航空开展元旦、春节等各类节假日慰问活动 8 场，累计慰问员工 66,000 余人次；开展“夏日送清凉、冬日送温暖”活动 84 次，惠及员工近 12,250 人次；举办员工生日会、退休员工欢送会 60 场，参与员工近 6,000 人次；在全国各地设立“暖心角”40 处，覆盖员工数量达 11490 余人；开展各类文体活动 3 场，参与人数 220 人次。



海南航空与民航海南空管分局开展气排球友谊赛



海南航空各地开展暑运“夏日送清凉”活动



海南航空工会为员工举办集体生日会



海南航空工会在全国各地设立 40 处“暖心角”

☆ 社会篇

一、夯实安全管理

海南航空以习近平总书记关于安全生产重要论述和对民航安全工作的系列指示批示精神为总指引，在“十四五”规划和安全专项整治三年行动的总指挥下，坚持党建引领，加加加厚安全管理，持续夯实安全质量管理体系与“三基”建设，完善核心风险管控和隐患排查治理机制，深入开展队伍作风治理和训练提升，不断加大安全投入和技术创新，切实守住航空安全底线。2022

年，海南航空安全运行持续平稳，未发生责任原因一般征候及以上等级不安全事件，全年安全运行 46.62 万飞行小时，自 1993 年开航以来累计安全飞行 1156 万小时。

（一）强化党建引领安全

深入践行“党建为魂”企业文化，以高质量党建工作引领高质量安全发展。海南航空通过不断完善各级党组织书记安全职责，强化“党政同责、一岗双责”，建立起学习贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述和对民航安全工作的重要指示批示“第一议题”机制，定期召开党委安全专题会暨安委会工作会议 8 次，共研究部署安全工作 151 项并落实完成。

（二）健全安全管理体系

持续完善安全管理体系，不断提高安全管理体系的成熟度。作为中国民航首家 SMS（安全管理体系）试点的航空公司，海南航空依托局方精准安全监管理念，梳理安全分类、分级相关指标体系，建立公司安全精准监管管理机制；全面落实民航相关安全管理制度，规范涉及运行类的相关业务体系安全管理建设，顺利完成综合安全审计、SMS 审核及 IOSA 国际运行安全审计工作。海南航空通过细化法定自查标准工作程序、建立“回头看”和“举一反三”借鉴自查工作机制、开发法定自查信息系统等手段，持续推进公司法定自查工作。2022 年共开展法定自查 4377 项，发现问题 171 项，已全部按流程完成整改并关闭；在安保威胁评估与风险识别方面，2022 年共计开展国际航线安保威胁评估 42 次，识别中高风险等级预警 12 次，低风险等级预警 30 次；同步建立健全公司空勤人员疲劳管理体系，在民航局的工作指导、航科院的专业合作下，持续强化人员疲劳与健康管理工作，坚决做到“上天必须安全，隐患留在地面”。

（三）完善双重预防机制

扎实推进安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制建设，深入推动双重预防机制与 SMS 有机融合。一方面，不断强化每日风险管控，建立次月风险预警管控机制，梳理安全隐患清单并制定对应管控措施，全面规范梳理核心风险全景图，开展防范化解重大风险专项整治、岗位职责培训和考核，以及运量增长专项风险评估。另一方面，建立安全隐患治理清单，常态化开展日常隐患排查，确保隐患的动态管控、动态“清零”，进一步推动双重预防机制与 SMS 有机融合，保证航班运行安全有序。



安全监察员检查飞机发动机维保情况

（四）提升安全监管效能

健全完善安全监管长效机制，提升安全管理和安全运行水平。将“双盯”（盯组织、盯系统）融入日常安全管理中，制定“九字”（问、巡、查、谈、堵、盯、罚、诚、责）安全监管法，开展系统性、全链条的安全监督检查，建立并落实领导干部“哈下腰”下一线安全检查常态化机制。2022 年，各级领导干部深入一线检查发现问题 316 项，已全部落实完成整改，监管效能明显提升；落实“安全第一”的治企理念，公司制定了安全质量一体化效能管控方案，强化安全质量管理体系在标准合规、体系建设、促能增效等方面发挥作用。自该制度开展以来，安全监管发现问题数量提升了 26%，民航中南地区管理局计划将此模式在海南航空及桂林辖区进行试点推进。

（五）推进安全作风建设

坚持把安全作风建设作为提升安全水平的重要抓手，持续推进以“三个敬畏”为内核的安全从业人员工作作风建设走深走实。公司从职责、生产体系、实施等方面建立作风建设机制并纳入常态化管理，持续梳理完善“作风三张清单”（作风项目清单、作风负面清单、作风重点治理清单），构建多维度和应用渠道的量化管理体系和高效协同、上通下达的运行机制。2022 年，公司制定了《安全作风建设和宣传教育工作方案》，从作风“塑形”、宣传“凝心”及文化“铸魂”三个方面统筹推进宣教工作，狠抓队伍建设，提升队伍素质，确保“三个敬畏”内化于心、外化于行，夯实安全运行基础。在 2022 年民航安全作风建设优秀班组和先进个人评选中，海南航空共 5 个班组和 4 名个人分别荣获全国民航安全作风建设优秀班组和全国民航安全作风先进个人称号，为民航安全平稳运行做出了积极贡献。



海南航空多开展航空安保应急演练

（六）加大安全投入力度

坚持“做一切事情都要给安全让路”，以“不降成本、不惜代价”为原则，深入落实安全生产投入主体责任，有效保证安全生产所必需的资金投入，形成安全生产保障长效机制，促进安全运行形势持续稳定向好。海南航空严格按照民航局安全综合考核机制开展安全保障财务考核自评，持续开发完善海航运行风险管控系统（EHORCS）、数字化安全管理平台等相关功能，提升运行保障和安全管理效能；不断保持在航材及维修的资金投入，有效确保了运行飞机的维修品质；加大安全提升类培训教育投入，保证人员安全资质持续符合规章要求，2022 年共开展安全培训 15 场，参训 49,622 人次。



党的二十大代表李雪峰机长做好航前准备

二、践行真情服务

海南航空秉持中国民航“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，以文化传承、超越期望和真心关怀为目标，通过提升运行品质、服务品牌建设、服务产品优化、服务产品创新，发挥产业聚集优势及协同效应，以服务带动品牌提升，不断为旅客提供全方位无缝隙的五星航空服务，打造安全、便捷、舒适的乘机体验，助力中国民航高质量发展。

（一）提升运行品质

2022 年，海南航空积极拓展思路，对标业内优秀航企，寻找差距，学习优秀管理经验，从保障能力提升、精细化管理提升、考核与激励政策优化等方面精雕细琢，运行管控逐步前置化，全面提升新时期海南航空的运行品质，积极推动公司合理编排航段时间，优化航班长时间提前到港问题，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，2022 年，海南航空及其控股子公司航班正常率 94.82%，较 2021 年上升 7.07 个百分点，实现正常率连续稳步上升。

航班正常率	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
海航控股	81.13%	87.68%	87.75%	94.82%



海南航空 AOC（运行控制中心）大厅内

（二）打造五星服务

海南航空坚持服务初心，创新服务产品，做精服务细节，注重旅客乘机体验，从视觉、听觉、

嗅觉、味觉、触觉、心觉六个方面全面提升空地服务品质，以 DREAM（梦享）、HAI（海享）、CARE（关怀）核心系列服务为基础，先后推出“海天无限”中转产品、“海品空厨”空地餐饮服务产品、“海速通行”行李门到门、行李直挂等出行类产品、“海畅无线”客舱网络产品和“海航礼品”文创周边产品；聚焦关爱特殊旅客群体，为年长旅客、儿童旅客、出行不便旅客提供无微不至的关怀照顾，推出“首乘无忧”“一路童行”无陪儿童、“宠物进客舱”等服务，不断升级打磨服务品质，巩固和擦亮五星服务“金字招牌”。



2022 年，海南航空第十二次蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”荣誉称号，并蝉联“中国最佳员工服务”奖、荣获“中国最佳客舱乘务员”奖，在“全球最佳客舱乘务员”奖项中世界排名第七名。

1. 地面服务案例

案例（1）：行李跟踪系统

持续推广行李跟踪系统服务站点、升级短信提醒服务，截至目前，海南航空RFID行李跟踪系统已覆盖11个机场20余条航线，为托运行李的旅客提供实效与便利。

案例（2）：“海天无限”中转联程

海南航空携手海航航空集团旗下11家航司打造“海天无限”中转联程产品，已在国内设立12个中转站，为中转旅客提供一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、无忧中转等服务，简化中转旅客在中转站行李自提、办理两段登机牌的流程。



案例（3）：特殊旅客关爱

针对首次乘机旅客、突出贡献旅客、无陪儿童、出行不便旅客等，海南航空推出首乘无忧、突出贡献旅客、特服管家、导盲犬进客舱、舱门口婴儿车提取等地面亮点服务，用心打造多样化、差异化旅客服务产品。不断优化CareMore系列服务产品，从旅客角度出发，提供更加周到、贴心的服务保障，推出并推广特殊旅客无纸化线上申请小程序及后台管控系统、“一路童行”可视化无陪儿童保障服务，实现特殊旅客服务申请无纸化、电子化、便捷化。



地面服务人员陪同“无陪儿童”乘机



地面服务人员引导首乘旅客乘机

2. 客舱服务案例

案例（1）：打造“海天祥云组”标杆服务团队

为展示新海航客舱乘务品牌形象，树立服务品牌自信，海南航空专门成立了“海天祥云组”，是海南航空卓越服务品质的代表。该组由党员示范组、精品飞行团队、海品空厨等 1300 余名组员组成，他们不忘“初心”、独具“匠心”，用“真心”“爱心”，让每段旅程变得温暖舒适，让每一位旅客尽享“安心”之旅。2022 年 12 月，海口乘务队“海天祥云组”获评全国民航工会颁发的“全国民航示范班组”荣誉称号。



案例（2）：五星级餐饮服务体验

海南航空对卓越品质的追求从未改变，为全面提升旅客乘机体验，不断加大机上产品投入，对服务产品进行升级迭代。2022 年，海南航空率先恢复国际客运航班机上产品及境外回程航班热餐配备，同时恢复北京、上海、重庆等多地返程国际航班全舱酒水饮品服务。

在国内航线上，海南航空与多家顶级人气餐厅合作，推出精美风味菜肴。打造特色美食地图，在北京、西安、长沙、广州、成都等城市出港航班公务舱推出具有浓烈地方风情的特色美食，让旅客在万米高空感受“当地特色风味”，与旅客一同探寻云端“寻味之旅”。



案例（3）：创新服务产品，提升服务质量

海南航空始终坚持服务初心，不断提升服务创新能力，苦练“内功”，不断推出现磨手冲咖啡、巡航氛围灯、特色方言广播等近 20 项创新产品和暖心产品，精心为旅客打造更高品质、更高效、更完美的航空出行体验。

2022 年，海南航空不断丰富机上影音内容，打造全新机上娱乐体验，涵盖最新大片、高分经典、中外佳作、热播剧集。同时还有国际上较为热门影片来扩充片库，实现国内航空首映。除国产及好莱坞电影以外，还有法国、俄罗斯、意大利、西班牙、韩国等 9 个国家 11 个语种的优秀影片供旅客观赏，为旅客创造更加多样化、高品质的机上娱乐体验。目前，海南航空机上电影片库已扩充至 200 余部、电视类节目扩容至 600 余集、音乐专辑 1,500 张、在线游戏 30 余个。

案例（4）：特色主题航班

在“党建为魂”企业文化引领下，海南航空将党建文化融入客舱中，在客舱内布置国旗海报，推出客舱红色主题音视频，打造党员示范组，开展系列红色主题航班活动，推进具有海航特色的“红色文化”建设。海南航空在践行“真情服务”理念的同时，多形式向旅客传递爱党爱国的政治情怀，用实际行动让党旗在万米高空飘扬。



（三）客户服务质量管理

2022 年，海南航空成立运行与服务管理委员会，持续推动公司全链条运行与服务品质提升，全年累计下发 271 项服务整改指令，督促各责任单位落实服务改进提升；积极落实民航局“民航服务规划实施年”主题活动任务，建立服务质量风险管理程序，针对识别的 32 项服务问题进行改进提升，确保了五星服务品质的输出，收到旅客服务表扬逾 4,570 起，旅客满意度 90.58%。



客户服务人员耐心接听旅客电话问询

公司积极应对客户投诉，持续拓展投诉受理渠道。目前已开设客服热线、网站留言、电子邮

箱、微博微信等多种渠道，广泛倾听客户意见。公司建立了完善的投诉分级处理机制，制定下发了《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，并建立了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。海南航空通过前置化快速解决客户问题，妥善处理客户投诉，确保每起客户诉求都能得到及时响应和闭环处置。

（四）客户信息保护

海南航空严格遵循国家个人信息保护相关法律法规，严格落实数据安全保护工作。谨慎收集及处理个人信息，对个人敏感信息进行加密存储、脱敏使用，严控个人信息的使用范围，对涉及客户信息操作活动的行为进行监控审计，持续加强数据安全保护能力建设，不断完善数据生命周期安全闭环管理体系，防止敏感数据泄露。

三、精细管理稳发展

2022 年，面对安全压力、经营亏损等因素交织叠加，海南航空积极应对各项挑战，坚持稳字当头、稳中求进，在逆境中经受住考验。

（一）抢抓机会创效益

2022 年，国际及国内航空市场需求恢复缓慢，海南航空认真贯彻落实习近平总书记对民航工作的重要指示批示精神，坚持稳字当头、稳中求进、统筹发展，实施“向内抓精细管理稳效益，向外抓市场机会创效益”总体经营策略，确保公司生产经营指标平稳向好。

海南航空坚持向精细化管理要效益，紧紧围绕“销售最大化，成本最小化”要求，深入对标国内外优秀航企，通过调研学习，找差距补短板，启动航线客座率提升计划，实施每日生产经营会议制度，按日频度落实“颗粒度”管理，以严控低收益航班为抓手，快速落实各项市场工作指令。同时，上线日成本管理系统，全面开展堵塞“跑冒滴漏”专项整治，全面提高精细化管理水平，创优增效。

除此之外，海南航空多措并举抢抓市场机遇，有序恢复运力投入，完善网络布局，挖掘收益空间，提高核心区域市场竞争力；创新推出青年、敬老、优待等定向客户群产品，“随心飞”等“飞”系列产品深受旅客喜爱；加强与异业伙伴联合营销，大力拓展包机及客改货业务，实现经营效益稳步提升，推进客运市场有序复苏。

2022 年，海南航空累计飞行 466,155 小时，飞行班次 194,774 班，运输旅客 2,107 万人次，整体生产经营平稳有序。2023 年春运期间（1 月 7 日-2 月 15 日），海南航空国内日均航班量 662 班，同比 2022 年提升 42%，恢复至 2019 年同期的 86%；共运送旅客近 390 万人次，同比 2022 年增长 78.7%，恢复至 2019 年同期的 77%。

（二）搭建便利的空中桥梁

在保障安全生产的同时，海南航空充分发挥航空运输优势，积极履行社会责任，高效完成重要航班人员及物资运输、复工复产复学等客运包机任务。执行曼彻斯特—南京、伊斯兰堡—杭州、

海口—达曼、布达佩斯—西安等 150 班国际客运包机业务，运输旅客近 1.5 万人次，覆盖 18 个国家 24 座城市；执行 2 班复学包机，累计运输旅客 425 人次。2023 年以来，民航迎来显著复苏，海南航空加速恢复及新开国际航线，截至 4 月 20 日，海南航空已恢复/新开运营北京—布鲁塞尔、北京—莫斯科、北京—圣彼得堡、北京—贝尔格莱德、北京—柏林、海口—曼谷等 24 条国际及地区航线，为中外人员往来搭建便利的空中桥梁。



塞尔维亚总统武契奇在北京—贝尔格莱德首航接机仪式上发表讲话

（三）发展客改货业务

为增强国内大循环内生动力和可靠性，提升国际循环质量和水平，2022 年，海南航空持续开发客改货业务，全年累计开通客改货航线 36 条，执行 1,102 班往返航班，累计运输货邮物资 42,144 吨。境内主要以北京、上海、广州、海口、成都等城市为主，境外通航迪拜、悉尼、布鲁塞尔、多伦多、伦敦、巴黎、洛杉矶、特拉维夫等 19 个航点，打造高效的全球航空物流运输服务网络，为全球经济复苏做出积极贡献。



海南航空持续开发客改货业务

（四）助力海南自贸港建设

2022 年是海南自贸港建设的“攻坚之年”，也是封关运作准备的“关键之年”。海南航空充分发挥海南自贸港建设的主力军和排头兵作用，持续加大运力投放，积极打通“空中大动脉”，助力海南自贸港与全球的高效连接。2022 年底在海南地区投放 50 架飞机运力，重点增频至广州、西安、成都、杭州、长沙、武汉等骨干航线，新开海南至荆州、邯郸、九江、临汾等二三线城市航线，进一步拓宽航线网络。为了满足不同旅客出行需求，创新推出“随心飞”“海享飞”等多款预约类机票产品，结合自贸港丰富的旅游资源，推出“机票+X”系列产品，覆盖了酒店、车券、门票、免税等多种当地特色元素，满足旅客“住行游购”出行需求。2022 年，海南航空运营海南地区航线 300 余条，共 4.9 万个航班，运输旅客 559 万人次，助力海南自贸港发展腾飞。



旅客在海口美兰机场海航值机柜台前排队办理手续

四、促进合作发展

海南航空作为中国民航运输业的一分子，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

2022 年，公司积极投入复工复产，与多方开展深入合作，不断优化产业链资源，努力打造中华民族的世界级航空品牌。

1. 为促进海南旅游业发展复苏，重振海南旅游市场活力，在海南省旅文厅指导下，海南航空相继开展“海南健康游、欢乐购”“莘莘学子畅琼游”“让最美逆行者顺风而行”联合营销活动，全面助力海南自由贸易港建设。



2. 为满足旅客多元化出行需求，丰富国内中转联程产品体系，联合四川航空、长龙航空、华夏航空、西藏航空等合作航企推出跨航司中转联程产品，实现资源共享、协同发展。

3. 与首都机场强强联合，引进机场地面宝贵资源，首次对外推出京琼、京蓉海航快线品牌，为旅客提供免费变更航班、专属值机柜台、优先安检通道、优先靠廊桥以及固定行李转盘等多种增值服务权益，获得行业及社会高度关注。

4. 深入拓展异业合作伙伴，在金鹏新会员发展，高端会员开发，会员家庭账户用户拓展及金鹏积分场景化丰富等多个方面与合作伙伴开展深入合作，联合推出各项营销活动，为金鹏会员提供全新服务体验，通过合作共享实现多方共赢，打造行业优秀常旅客忠诚度计划，助力海南自贸港和民航强国建设。

（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

2022 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。

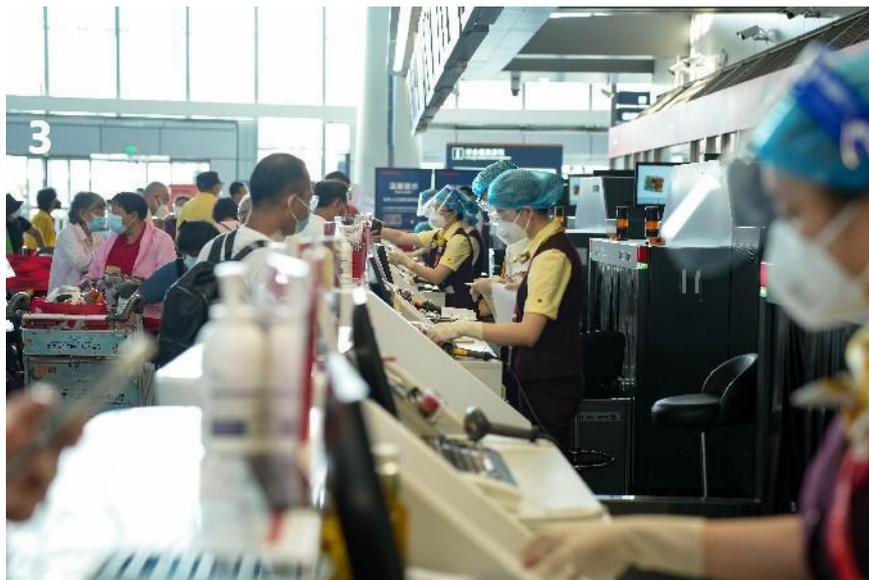
公司供应商主要包括航材供应商和物资供应商。航材供应商需经过工程适航授权及航材业务评估，确保航材供应商符合法规的资质要求和公司的运行需要。同时，通过建立和完善供应商质量、成本及服务管控体系，利用新航材管理系统对履约情况进行主动监控及评估，实现对航材供应商全流程的管控。

五、勇担社会责任

2022 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）保障特殊航班任务

在保障安全生产的同时，海南航空充分发挥航空运输优势，以高度的政治责任感和使命感，高效完成“两会”“博鳌论坛年会”“第二届消博会”“撤侨包机”“英国留学包机”“二十大”等重要航班运输任务。同时，承担机上急救、人体捐献器官及造血干细胞运输任务，用海航速度传递爱与希望，架起生命接力的空中桥梁。



案例 1：自 2022 年 2 月乌克兰紧张局势急剧升级以来，约有 6,000 多名中国公民滞留乌克兰。为确保中国公民的安全，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，全力护送同胞平安踏上回国之路，彰显企业的责任与担当。



海南航空护送滞留乌克兰的中国同胞回国

案例 2：2022 年 6 月 21 日晚，海南航空接到一项特殊的保障任务，一名 OPO（人体器官获取组织）工作人员将携带一副人体捐献器官，搭乘 6 月 22 日 08:00 由北京飞往杭州的 HU7277 航班。时间紧、任务重，海航工作人员立即开启了与时间赛跑，为生命护航的“绿色通道”。从到达候机楼到完成登机仅用了 8 分钟，海南航空以最快速度妥善完成了人体捐献器官运输任务。2022 年以来，海南航空累计开展 80 余次机上急救，保障 50 余例人体捐献器官和造血干细胞运输，为无数家庭带来希望的曙光，彰显了企业的社会责任与担当。



地面服务人员引导 OPO 工作人员快速过安检

（二）助力乡村振兴建设

为促进革命老区与国内大中城市的互联互通和文化交流，海南航空及旗下各航司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，将红色旅游与企业经营相融合，执行中小机场航线 500 余条、通航城市近 110 个，开通北京—榆林、汉中—广州、深圳—百色—成都、郑州—赣州—湛江、乌鲁木齐—汉中—昆明等 150 条革命老区红色旅游航线，组织红色旅游产品推广工作，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，助力地方经济发展，满足人民美好生活的需求。

（三）儿童关爱与保护

海南航空关注困境儿童、留守儿童的健康成长，积极参与儿童关爱与保护工作，履行企业社会责任。2022年，公司党委牵头组织各级党组织开展“航空知识进校园”“关爱自闭症青少年”“善翼·大手牵小手”关爱贫困山区留守儿童活动、“守护希望，关爱特殊儿童”等多项儿童公益活动，保障参加夏令营的青少年安全出行，让孩子们感受到来自海航的关爱与温暖。



海南航空广州分公司开展关爱留守儿童公益活动

（四）“突出贡献旅客”优待服务

2022年，海南航空为国家突出贡献杰出者和英雄模范推出“突出贡献旅客”系列优待服务，为医护工作者推出海南进出港专享购票优惠权益，截至目前，海南航空已销售“突出贡献旅客”优待服务产品逾7,160余套，以实际行动承担企业社会责任。

（五）开展志愿服务

2022年，海南航空坚持“党建为魂”企业文化，定期组织党员、团员及志愿者开展救孤济困、扶老助残、绿色环保、社区服务等30余次志愿服务活动。志愿者们积极响应公司号召，弘扬志愿服务精神，参与“慰问养老院孤寡老人”“弘扬雷锋精神，共建绿色家园”“红色引领，净滩护海”“春风十里·正植有你”等志愿活动，用实际行动诠释了海南航空志愿者的爱心、责任与担当，为创建和谐社会贡献力量。



海南航空开展净滩护海志愿活动



海南航空航空安保部组织党员、团员前往敬老院慰问孤寡老人

☆ 环境篇

海南航空积极响应国家“双碳”要求，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，倡导绿色、环保、低碳的生活方式，持续推进“绿色航空”发展战略，助力实现“双碳”目标，推进中国民航高质量发展。

一、能源管理体系建设

作为中国民航业内首家获得能源管理体系认证的航空企业，海南航空通过建立健全能源管理体系，规范能源使用，不断改进能源绩效，自 2014 年至今已连续 9 年获得审核认证。依托行业领先的规范性能源管理体系，海南航空将绿色环保、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。

二、绿色创新与航空融合

2022 年，海南航空积极响应民航限塑政策，持续扩充客舱环保产品清单，推广“餐食兑换积分”服务，传播绿色低碳理念，为旅客打造绿色乘机体验。目前，公司国内航线全面实施“禁塑”行动，客舱内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，并推广至国际航线，年度完成约 1,742.59 万个一次性环保用品替换。“餐食兑换积分”服务在无机上用餐需求时，可通过手机客户端将用餐服务兑换成相应的消费积分奖励，该积分可兑换机票、升舱服务等在内的奖品。2022 年，该服务节约了 2.49 万份餐食。



海南航空机上一次性环保用品

三、低碳发展与生产运营

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，引进国际航空运输协会（IATA）的燃油效率差距分析项目，对能源使用进行全流程穿透式管理，开展落地剩油、APU 时间管控、航路优化、发动机水洗等 30 多个节能减排项目，渗透至航班运行的每一环节。2022 年海南航空共节省燃油 6.3 万吨，减少二氧化碳排放约 19.8 万吨；自 2008 年开展节能工作以来，累计节省燃油 73 万吨，减少二氧化碳排放约 230.6 万吨，相当于 8.8 万亩森林一年的二氧化碳吸收量。

案例 1：合理减重，运行优化

海南航空通过将电子飞行包代替纸质资料、使用轻型餐车、轻型集装箱板、动态调整机供品、减少放行油量等措施为飞机减重，并通过空中申请直飞、使用优化高度、欧洲“FREE SKY”自由飞行、“CIRCLE FLY”利用中高纬度西风带、使用节油重心、缩短滑行时间、减少返航备降航班、单发滑入、成本指数飞行等方式，多措并举，优化航班运行环境。

案例 2：减少耗油，提高效率

海南航空通过地面电源、空调代替飞机 APU 使用、减少过夜航班 APU 时间、维修用油管控等措施，有效降低地面耗油；对飞机性能、发动机水洗、发动机性能衰减进行优化管理。



通过地面电源等方式减少飞机APU使用

案例 3：“绿途·碳抵消”，倡导绿色出行

海南航空开展创新“绿途·碳抵消”公益活动，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，提升旅客绿色出行意识。截至目前，该项目累计收到捐赠 43,613 余吨碳汇，项目修复退化红树林约 50 亩，为推进生物多样性及流域保护、地区经济发展做出贡献。



“绿途·碳抵消”项目



扫码支持“绿途·碳抵消”公益行动

未来展望

新时代，新征程。2023 年，海南航空将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，积极践行“人民航空为人民”的行业宗旨，遵循“经营企业一定要对国家有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观，以高质量党建引领高质量企业发展，牢牢守住航空安全底线，持续提升运行服务品质，践行真情服务理念，为旅客提供安全、舒适、便捷的五星航空出行体验，为海南自贸港高质量发展与交通强国建设注入新动力。

关键绩效

关键指标	单位	2020 年	2021 年	2022 年
总资产	亿元	1,645.77	1,432.55	1,381.14
营业收入	亿元	294.01	340.02	228.64
净利润	亿元	-687.43	40.47	-214.10
基本每股收益	元/股	-3.834	0.260	-0.594
纳税总额	亿元	10.51	14.28	28.62
可用座公里	万座公里	7,687,702	8,383,899	4,952,049
运输总周转量	亿吨公里	59.64	66.40	37.42
飞行总公里	万公里	44,488	48,277	29,775
总飞行小时	小时	702,799	765,636	466,155
飞行班次	班次	299,877	332,363	194,774
飞机日利用率	小时	5.85	6.4	3.91
旅客运输量	万人次	3,703.20	4,130	2,107
货邮运输量	万吨	30.84	38.53	24.03
客座利用率	%	74.28	74.69	67.68
运营飞机总架数	架	346	344	342
引进新飞机	架	0	0	1
平均机龄	年	6.16	7.15	8.09
全年连续安全飞行时间*	万小时	44.3	48.4	29.39
飞行员数量*	位	2,803	2,914	3,432
外籍飞行员*	位	249	67	103
飞行训练次数*	人次	15,609	15,459	17,197
航空安保培训人数*	人次	3,698	3,563	3,334
特重大安全事故次数	次	0	0	0
供应商总数	家	631	857	961
新供应商总数	家	28	222	108
国内供应商数量	家	338	506	332
国外供应商数量	家	293	351	629
能源消耗总量	吨标煤	2,890,405	3,219,587	2,129,045
航空煤油使用量	吨	1,919,397	2,184,619	1,441,483
能源消耗减少量	万吨标准煤	9.5	15.4	14.4
单位里程温室气体排行吨数	吨/万公里	139.09	142.77	128.58
温室气体减排量	万吨	20.3	33.1	30.9
温室气体排放量	吨	6,187,831	6,892,556	4,557,899
年度节油量	万吨	6.4	10.5	9.8
总耗水量*	吨	72,159	113,828	67,522
电力消耗*	万度	754.96	790.7	884.7
旅客投诉处理率*	%	100	100	100
旅客满意度*	%	91.8	90.8	90.58
项目环评率*	%	100	100	100

关键指标	单位	2020 年	2021 年	2022 年
员工总数*	人	19,841	18,412	16,937
女性员工人数*	人	9,251	8,469	7,565
少数民族人数*	人	849	764	698
外籍员工人数*	人	505	256	208
乘务长属地化率*	%	61.6	63.7	98
吸纳毕业生人数*	人	561	245	72
员工社保覆盖率*	%	100	100	100
工伤报告人数*	人	16	13	94

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. 本表标注“*”符号的数据仅涵盖海南航空、新华航空和山西航空。
3. 本表无“*”符号的数据涵盖海南航空、新华航空、山西航空、长安航空、祥鹏航空、福州航空、乌鲁木齐航空、北部湾航空、海航技术、北京科航投资、陕西长安航旅、布鲁塞尔苏德酒店、海南航空(2016)、海南航空(香港)、金鹿销售、福顺投资。

意见反馈

感谢您阅读《海南航空控股股份有限公司 2022 年社会责任暨 ESG（环境、社会及治理）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
 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？
-