海南航空
HAINAN AIRLINES

2017社会责任报告

2017 Social Responsibility Report

海南航空控股股份有限公司

相伴相惜 梦享飞行

Fly Your Dreams

畅享
云端之梦

“相伴相惜，梦享飞行”，多年来我们始终为您的“美好”而不懈奋斗着。

目录

02 董事长致辞
04 走进海南航空
08 社会责任管理
10 利益相关方沟通
11 责任荣誉

12 **梦享**-美好体验
14 更便捷
20 更安全
26 更舒适

36 **梦享**-美好生态
38 更绿色

48 **梦享**-美好生活
50 更多赢
56 更出彩
66 更慈爱

74 **梦享**-美好未来
76 指标索引
77 意见反馈表
79 关于本报告

董事长致辞

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！

回首 2017，国家大力弘扬负责任的“企业家精神”，“十九大”号召生态文明建设，中国民航业首份《航空运输企业社会责任实施指南》发布，在联合国 2030 可持续发展目标的影响下，可持续发展的春风已然飘在了中华大地。这对我们的社会责任管理来说，是难得的机遇，更是严峻的挑战。

2017，我们聚焦社会点滴变化，关注利益相关方成长发展，形成科学而合理的社会责任管理理念。2017，我们深入研究社会责任内涵，结合自身资源和优势，探索更好的社会责任融入方式。2017，我们坚持用可持续的产品和服务回馈广大利益相关方，力争打造负责任的世界卓越航空品牌。

2017，我们奋斗不止，用航线网络连通世界，以近 1800 条国内外航线，去往更多未知的远方，免去舟车劳顿的困扰。2017，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。2017，我们将米其林餐食带上万米高空，开展跨界合作，将第五代空乘制服展现在时尚舞台，打造全新的海翼堂贵宾室，将候机化作一道风景。2017，我们第七次蝉联“SKYTRAX 五星航空”殊荣，跻身全球最佳航空公司第 9 名，实现超过 600 万飞行小时的安全飞行记录。

2017，我们不忘绿色生态的初心，坚守企业的环境责任。我们持续打造“绿途 Green Tour”项目、深化绿色航空倡议网络（GAIN）伙伴合作，实现年度累计节油 9.72 万吨，新开展节能减排项目 67 项。2017，我们以波音 787-9 梦想客机载着国产生物航煤，完成了中国首个航空生物航煤跨洋航班飞行，实现了中国民航业的又一个重大环保里程碑。

2017，我们致力于实现合作共赢，构建全社会的美好生活。我们广泛开展招聘，扩大国际影响，品牌价值已达 9.09 亿美元。2017，我们助力员工成长成才，员工敬业度达 87%，荣获“年度最佳雇主”殊荣。2017，我们坚持开展“零聚爱心”“善翼”“送爱回家”项目，为患病儿童、贫困大学生、残障人士带去爱心。

相伴相惜，梦享飞行。海南航空的成长离不开您的关心和支持。2018，我们期待与您相聚在下一段旅途，相伴一段美好的时光。2018，我们愿与您携手向前，为大家的美好体验、美好生态、美好生活而不懈奋斗！

海南航空控股股份有限公司 董事长

走进海南航空

公司简介

近 1800 条
开通国内外航线

220 余个
通航城市

海南航空控股股份有限公司（以下简称海航控股）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，在以海口为主基地的基础上，先后在北京、天津、西安、重庆、昆明、广州、深圳、海口、杭州、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，开通了国内外航线近 1800 条，通航城市 220 余个。自开航以来，连续安全运营 25 年，累计安全运行超过 600 万飞行小时，保持了良好安全记录。海航控股拥有波音 737、787 系列和空客 330 系列为主的年轻豪华机队，共运营飞机超过 400 架，适用于客运和货运飞行，为旅客打造拥有独立空间的宽敞舒适的全新商务舱。

自 2011 年起至今，海航控股凭借高品质的服务水平及持续多年的服务创新，连续七年蝉联 SKYTRAX 五星航空公司称号，并成为中国内地首家跻身 SKYTRAX“全球最佳航空公司 TOP10”行列的航企。

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

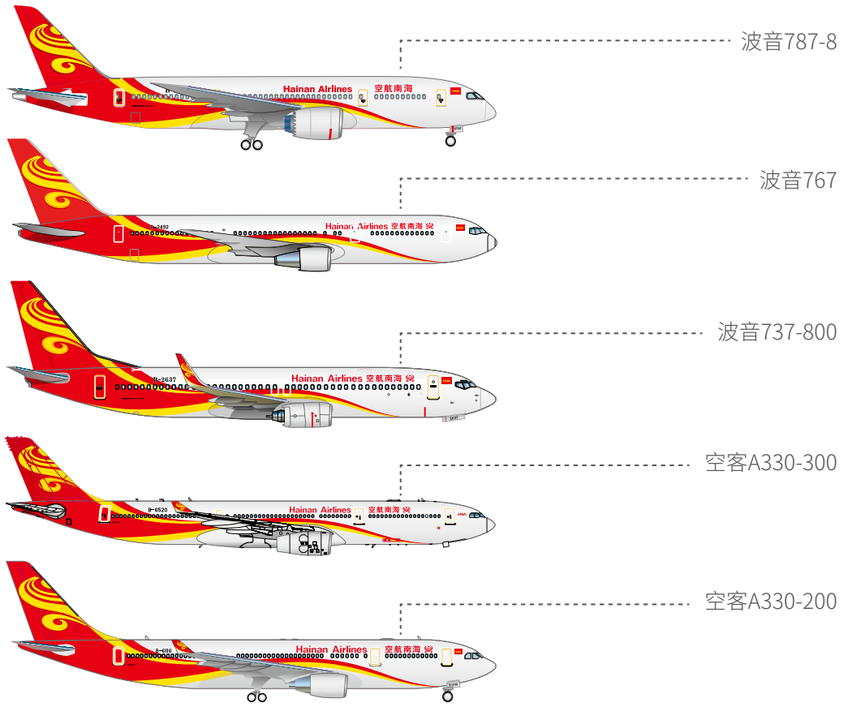
航线网络连通世界

公司在以海口为主基地的基础上，先后在北京、天津、西安、重庆、昆明、广州、深圳、海口、杭州、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。

豪华机队，舒适体验再升级

海航控股拥有波音 737、787 系列和空客 330 系列为主的年轻豪华机队，共运营飞机超过 400 架，适用于客运和货运飞行，为旅客打造拥有独立空间的宽敞舒适的全新商务舱。

410 架
公司共运营飞机



注：1. 报告中 2017 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。
2. 报告中带“*”标的数据涵盖海航控股、新华航空及山西航空。
3. 以上图片为部分机型展示图，不代表全机队。

打造世界级卓越航空品牌

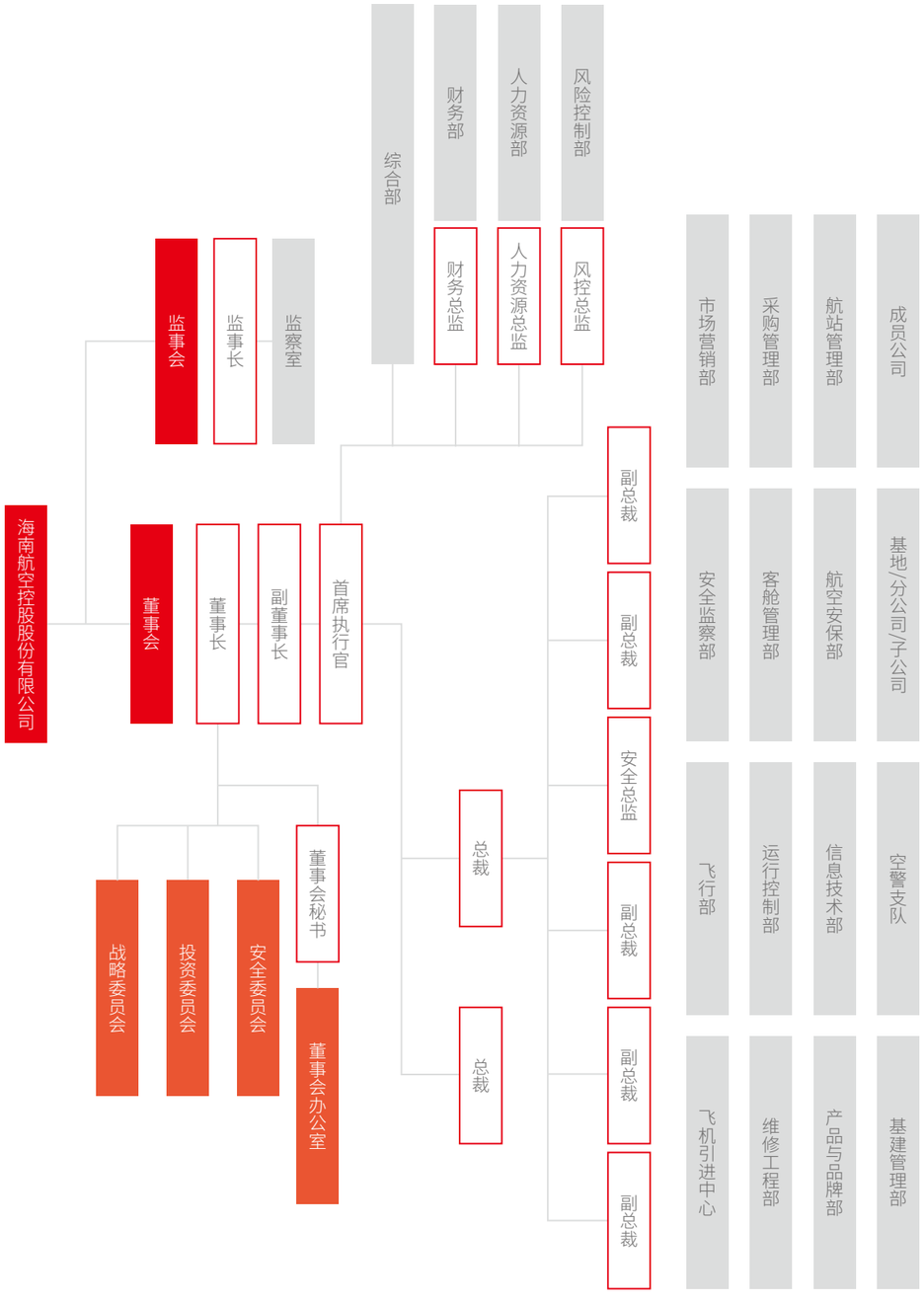
2017 年，海南航空第七次蝉联 SKYTRAX 五星航空公司的称号，是中国内地唯一一家入选的航空公司。

“这是我第七次向海南航空颁发 SKYTRAX 五星航空的奖牌，七年里，SKYTRAX 评委会见证了海南航空在服务创新及服务品质方面的世界领先水平，以中国待客之道凸显国际化服务，不断赢得全球消费者的青睐，成为国际化的航空品牌。”

——SKYTRAX 主席 Edward Plaisted

9.09 亿美元 *
海南航空品牌价值达

组织架构



公司治理

海航控股高度重视公司治理，严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》及《上海证券交易所股票上市规则》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，形成了决策权、监督权和经营权之间权责分明、各司其职、运转顺畅的运行机制。公司董事会下设的战略委员会、投资委员会、安全委员会等专门委员会，在公司战略制定、内控检查评价、定期报告编制、激励机制完善等重要经营管理决策过程中，发挥了重要作用。

7 位 *

董事会现有董事

道德运营

2017 年海航控股根据从严治企“合规年”工作的统一部署，在恪守商业道德、遵守法律法规、倡导公平竞争和诚信运营的基础上，营造良好的“合规、安全”文化氛围，促进各单位持续安全发展。

开展合规性检查。从维修委托管理、程序标准、人员资质、设备设施四方面全方位对本单位适航合规性进行自查，有针对性的完善管理制度防范风险。

宣传和丰富投诉举报方式。制定合规调查管理办法，规范投诉举报的处理机制，建立内网投诉举报系统。

开展合规调查经验学习交流。全年共组织合规培训 42 次，覆盖海航控股及成员企业全员。

全球航空公司与机场服务权威调研机构 SKYTRAX 向海南航空颁发五星航空公司奖牌

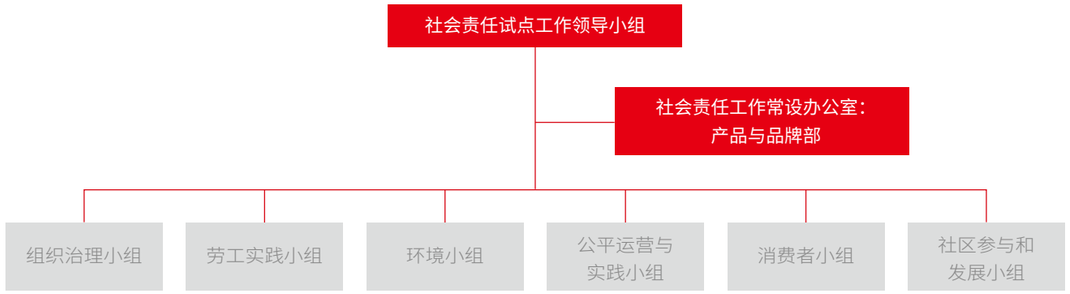
社会责任管理

社会责任理念

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。

社会责任组织

为落实社会责任，海航控股成立社会责任试点工作领导小组，设立常设办公室，同时设立 6 个项目小组，每个小组均有牵头部门和配合部门落实相关工作。



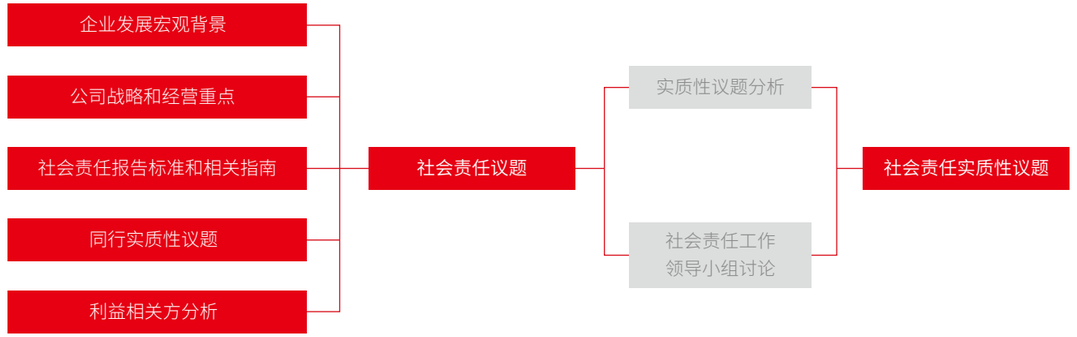
社会责任推进

海航控股以“慈爱·诚”核心价值观为导向，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。

- 编制并发布公司第二份社会责任报告——《海南航空 2016 年社会责任报告》。
- 发布中国民航业首份《航空运输企业社会责任实施指南》，为航空运输企业开展社会责任实践提供了进一步的指导。
- 在海航集团第三届社会责任国际论坛上组织召开“拥抱新时代 共创新绿航”分论坛，与航空产业链合作伙伴分享实践经验，共同进行绿色航空发展规划。
- 成为国内首家使用生物航煤载客跨洋飞行的航空公司，树立了行业 CSR 标杆。
- 丰富“Change for Good®”机上筹款、“善翼”积分换公益及“绿途 Green Tour”积分换碳汇等公益项目，关爱儿童健康成长，关注全球环保，积极塑造海航控股负责任的品牌形象，获得社会广泛认可。

实质性议题识别

通过与利益相关方广泛沟通，研究国内外可持续发展背景，解读国家发展政策，分析行业整体发展情况，结合公司自身特点，识别和提炼海航控股核心责任议题，并确定议题的优先级。



实质性议题分析（示意）

利益相关方沟通

利益相关方	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、路演 • 分析师交流	• 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95339 • 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 • 24小时值班电话 • 董事长邮箱 • 员工满意度调查 • 绩效面谈会 • 总裁开放日 • 管理干部下一线 • 员工E家	• 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	• 绿色航空国际论坛 • 环保公益活动 • 行业会议	• 建立能源管理体系 • 打造空中绿途 • 环境保护培训 • 倡导绿色生活
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 • 参与灾害救助	• 保障特殊飞行 • 助力区域发展 • 开展公益行动

责任荣誉

时间	奖项名称	颁发机构	价值亮点
2017/12/10	“世界最佳商务舱” “世界最佳机上娱乐” “世界最佳空服人员” “世界最佳客舱服务” “世界最佳商务舱休息室”	世界旅游大奖（WTA）	产品服务
2017/12/1	“金蜜蜂2017优秀企业社会责任报告 客户责任信息披露奖”	《WTO经济导刊》杂志	社会责任
2017/11/30	“年度品牌传播大奖” “2017年度优秀传播奖” “2017年度民航业最具影响力官方公众号”	民航资源网	品牌建设
2017/11/20	中南地区2017年民航服务质量规范专项 行动先进单位	民航中南地区管理局	服务质量
2017/6/20	SKYTRAX全球TOP10航企	全球航空公司 TOP10	首次荣膺，大陆地区唯一一家
2017/6/20	中国最佳航空公司	SKYTRAX	国际化品牌建设
2017/6/20	中国最佳员工服务	SKYTRAX	国际化品牌建设
2017/6/20	SKYTRAX全球航空公司 TOP10	全球航空公司 TOP10	连续七次荣膺，大陆地区唯一一家
2017/6/4	“亚洲最佳航空公司奖” “亚洲最佳商务舱” “亚洲最佳客舱服务员奖” “亚洲最佳机上餐饮奖” “亚洲最佳商务舱机场休息室”	世界旅游大奖（WTA）	产品服务
2017/4/11	2016年度最佳航空公司	CAPSE	旅客服务
2017/4	全国民航五一劳动奖状	中国民航工会	运行品质
2017/3/20	2016年度“BrandZ最具价值中国品牌 100强”	Millward Brown Optimor	品牌建设

梦享 - 美好体验 **梦享** - 美好生态 **梦享** - 美好生活

梦享
美好体验

梦享飞行，首先从一段美好的旅行体验开始。美好体验应是便捷的，可以搭乘航班去往想去的地方，可以无需中转到达远方。美好体验应是安全的，无需为各种潜在的危险而担忧。美好体验应是舒适的，享受一份丰盛的美食，享受一次体贴而细致的服务。

更便捷

面对人民日益增长的美好生活需要，我们坚持从客户的角度思考和规划，想乘客之所想，通过广泛的市场调研拓展更广阔的航线网络，为各方提供更便捷的出行体验，免去中转、换乘的舟车劳顿。

故事

圣彼得堡当地办事处经理孟晨

见到中文，便是回家。

在俄罗斯圣彼得堡普尔科沃机场，处处都有着熟悉的中国元素：中文的航班提示板、中文广播、中文标识。这其中少不了一个人的功劳——海南航空在圣彼得堡当地办事处经理孟晨。有俄语学习背景的他在 2010 年进入海航，2015 年调至圣彼得堡。在多年工作中，他发现来到圣彼得堡旅游的多是老年人，常因看不懂英文而误机，因听不懂外语闹乌龙。于是孟晨多次联系机场主管领导，先是启用中文航班提示板和机场广播，为旅客提供便利；随后又逐渐将中国武术、绘画、毛笔字带入俄罗斯，让中国游客感受家的氛围，也让外国旅客体验中国文化。

“一带一路”带出去的不只是经济，更是文化。一批批像孟晨一样的普通人不忘初心，将中国文化传递到世界各个角落。

圣彼得堡普尔科沃机场的“中国日”活动

故事

成都旅客周丽华奶奶

“感谢你们，圆了我的美国梦。”

来自成都、81 岁的周丽华奶奶一直有一个美国梦：去美国看望她一手带大的外孙。由于成都直飞美国地区的航班有限，考虑到中转航班对身体的影响，周奶奶的这个梦想只好埋在心底。2017 年，海南航空开通了成都 = 纽约的国际航线，采用波音 787 梦想客机执飞，实现了像周奶奶一样的广大西南地区旅客前往美国探索大千世界的美好梦想。梦想也许会迟到，但迟到的梦想更让人惊喜。

“15 个小时的飞行，圆了我一个期盼已久的梦！”周奶奶离开前对海南航空表达了称赞和感谢。

行动
打开空间的桎梏
——探索美好世界
• 不断开拓国际国内新航点，创造机会去到更多地方
冲破时间的樊篱
——开通更多直航
• 开通已有航点间更多航线，减少中转，大大缩短抵达前的等待
创造平等的机会
——关注二线市场
• 在发展迅速的次级航点城市开通新航线、航班，服务更多人群

76 条

新开国际和地区航线

- 成都 / 重庆 = 纽约
- 成都 / 重庆 = 洛杉矶
- 上海 = 特拉维夫 / 布鲁塞尔
- 北京 = 布拉格 = 贝尔格莱德
- 深圳 = 布里斯班 / 凯恩斯
- 杭州 = 札幌

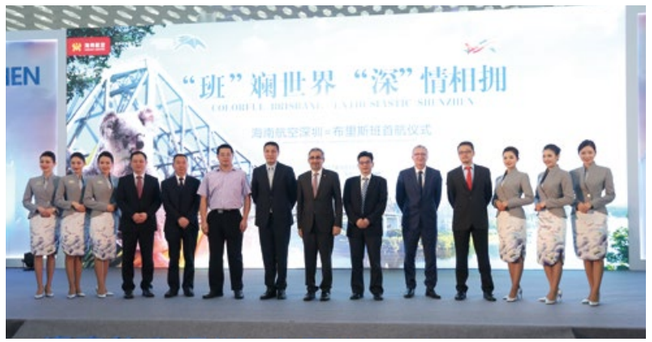
156 条

新开国内航线

构建全球航线网络，探索更广阔的地区

我们专注打造国际国内高效互动的、品质型、上规模的卓越型世界级航空网络，紧密配合国家“民航强国”发展战略，航线网络遍布中国，通达亚洲、欧洲、北美洲及大洋洲，为旅客出行提供多种方便选择。

海南航空长沙 = 札幌航线首航仪式



海南航空深圳 = 布里斯班首航仪式

加强已有航点间联系，助力西南地区市场成长

为加强已有航点间的密切联系，为西部地区广大旅客节省时间成本、享受更美好的出行体验，海南航空在 2017 年加强了西部市场的开发。如新开通的成都 = 纽约 / 洛杉矶，重庆 = 纽约 / 洛杉矶航线，成功打通成、渝两地至一线国际市场，也将助力重庆国际性综合交通枢纽建设，进一步完善西南地区的国际航线网络。

出席海南航空重庆 = 纽约开航仪式众多嘉宾合影

年龄最小的旅客参与成都 = 纽约首航航班客舱活动

关注二三线城市发展

我们在飞速发展的同时也不忘关注国内的二三线城市，相继开通了如北京 = 东营 = 宁波、北京 = 武汉 = 铜仁、大连 = 佳木斯、海口 = 济宁 = 营口、深圳 = 铜仁 = 兰州等多条便民航线，为更多地区的旅客出行提供便利。

更安全

630 万小时*
累计安全飞行时间

海航控股认真贯彻党的十九大精神和党中央、国务院领导同志重要指示批示精神，始终坚守飞行安全底线，从严从实从细管控航空安全；深入贯彻“零容忍”指示精神，严肃追究违章违纪责任；坚持目标导向和问题导向，强基固本，扎实做好作风建设，使运行总量和安全保障能力相协调、安全管理目标和管理手段相匹配，通过持续加强的安全监管，有力保证了安全工作措施落地和安全责任履行。

故事

航空安全员施伟

“我们做安全工作的容不得半点闪失，因为我们是空中最后一道防线，成败在此一举。”

13 年
工作时间

13,000+ 小时
累计保障航班安全飞行

施伟对待航空安全员的工作一丝不苟，坚信安全工作无小事，始终将乘客的安全作为工作中的第一要务。同时作为一名党员和局方教员，施伟时刻发挥着共产党员应有的先锋模范作用，在训练中坚持高标准、严要求，用自己的行动感染每一名队员。

“作为海航人，更需要努力做事，这是一份责任也是一种担当。”对于安保工作，施伟认真地讲道。

施伟（左三）与同事合影

故事

AOC 气象专家团队

虽然“看天吃饭”，也要有“人定胜天”的决心。

2017 年 10 月，20 号台风“卡努”肆虐海南和广东沿海地区，气象专家团队凭着专业的知识、精准的判断力为航班调度提供气象信息支持，圆满地完成了台风天气下的航班保障任务。

气象专家团队王文建表示：“作为 SKYTRAX 五星航空和全球最佳航空公司 TOP10 的一员，我感到自豪。同时作为海南航空 AOC 气象专家团队一员，保障旅客安全顺畅出行的使命又让我感到自己肩负的是职责和压力。”

6 名
团队成员

24 小时
不间断系统监测

故事

海南航空 A330 机队

十年之约 筑梦相伴

2007 年，海南航空 A330 机队将海航第一架空客 A330-200 客机从法国带回国内，代表着海南航空宽体机时代的到来。对于这样一个“新伙伴”，团队从统一规范、统一手册、统一检查单开始，到完成多条国内、国际航线飞行，再到执行极地跨越、维和部队包机和撤侨航班任务，这支优秀机队一步步凭借责任、忠诚和勇敢完美实现了十年零失误的壮举。

能在国家号召下，随时飞到世界任何一个角落，去完成远方的任务，这才是真正成功。相信在今后无数个十年中，A330 机队将继续与旅客相伴相惜，梦享飞行，也将创造海航更辉煌的未来。

扫一扫了解我们的故事

海航控股领导与空客 330 机队在北京营运基地海航荣誉大厅合影

完善安全体系

- 统筹治理核心风险
- 建立兼职监察员体系
- 加强安保管控
- 推进安全管控瘦身健身工作 > 统一标准 资源共享 统一规划

建设安全文化

- 开展卓越班组建设
- 创新安全须知展现形式

推进安全科技进步

- 加强安全信息管理 > 创新开展安全 BIM 数字化 实现飞行品质分析大数据系统二期建设
- 重视安全技术应用 > 建立 HIM 一级防护机制 完成 HORCS 系统审定

加强人员教育培训

- 完善培训方案，建立健全培训体系
- 进行创新安全宣贯

强化安全保护设施

- 审查现有安全保障设施
- 建设先进安全保障设施

加强适航管理能力

- 加快适航审定能力建设
- 完善适航审定法规体系

加强国际交流与合作

- 积极参与国内外交流活动

0起
人为责任事故征候

正式启用全新运行中心，实现高效安全运行

2017 年 8 月 18 日，海航控股全新运行中心（Airlines Operation Center，简称“AOC”）正式启用。全新 AOC 办公大楼可以实现“智能化”运行，除了在自身 SMS（安全管理体系）的保驾护航之外，将投入使用 C3I（智能运行指挥决策系统）、HORCS（风险管控系统）二期、新签派放行系统 EDM、气象信息系统等新一代系统，实现安全闭环管理，提供全方位安全运行保障。

海航控股签派员进驻全新 AOC 工作

建设卓越班组，创新安全宣贯形式

66期
累计下发学习文件

98%
学习合格率

我们持续对新老员工开展安全教育和培训，建立“诚信、爱心、纪律、责任、公正、沟通和学习”为核心要素的安全文化体系，使各个环节、各个部门、各个岗位的工作人员能够形成统一的安全意识，致力于为旅客提供有力的安全保障。

开展卓越班组建设。公司主要技术班组每月通过安全质量月报反馈安全信息，利用收集的安全信息不定期召开案例分析学习会议，研讨运行中暴露的问题和风险。

进行创新安全宣贯。通过集团“三人行”APP，不定期进行安全文件学习宣贯和考试，为后期安全宣贯制定个性化方案打下坚实基础，切实提高员工安全意识和能力。

重视安全技术创新及应用，减少人为差错

0.5%
人为差错率

2017 年，我们建立了 HIM 一级防护机制，进行了风险管控系统（HORCS）审定，有效实现了航班风险的实时监控和辅助决策等功能，为签派员及飞行员实时决策提供较为客观的依据，降低了人为差错发生的概率。

建立 HIM 一级防护机制。建立核心风险电子检查单和一级防护的硬隔离墙模型，从源头规避和防范风险。

完成 HORCS 系统审定。梳理各项风险，启动海航控股运行控制风险管控系统三期开发工作，从系统功能性、精准性、效益性全面提升改进系统。

加强交流合作，安全国际化水平取得突破

公司与 ICAO、IATA 合作引进国际优质培训资源，开展 IOSA 相关培训 4 次，有效提升内部安全管理水平。参加飞安基金会成立 70 周年大会，成功推介海航安全绩效管理，为打造国际安全品牌奠定了基础。

专业应对特殊状况，确保乘客安全

救治突发疾病旅客

2017 年 9 月下旬，在北京 = 圣彼得堡的航程中，机上一名旅客突然感到心脏不适，机组立刻启动紧急程序，向运行中心通报情况并寻求地面支援。公司第一时间做出返航北京的指示，机上乘务人员同时启用了医药箱等医疗辅助设备，并通过机上广播查找医生对病人进行紧急救护。航班安全落地后，该旅客第一时间被送到医院就诊，并转危为安。

救助革命老战士

2017 年 12 月底，在原计划由郑州飞往广州的航班上，一名 92 岁高龄的旅客突发疾病，出现无意识、面色苍白、嘴唇发紫、呼吸困难等紧急情况。机组人员立即给该旅客吸氧，并迅速协商决定紧急备降武汉。航班降落武汉后，海南航空工作人员陪同患病人员及其家属前往医院进行救治。据家属介绍，该乘客是一位革命老战士，参加过抗日战争、解放战争、抗美援朝战争，功勋卓著，并获得了国家多项表彰。目前乘客病情已趋于稳定，家属对海南航空珍视旅客生命、快速有序的应急处置措施以及周到的服务表示万分感谢。

更舒适

当人们关注的早已不仅仅是能否准点、快速抵达目的地，而是品味与格调时，航空公司为旅客提供的每个细节都变得很重要。飞行过程中一顿美味而丰富的飞机餐会给旅客带来愉悦的味觉享受；机舱内舒适的环境、柔和的色调、适宜的温度都会给旅客带来轻松的乘机体验……

故事

95 后乘务员向虹钰

不足 24 小时的团聚
难以抵挡的兴奋和热情

“飞重庆三天，同家人提前过了一个余额不足 24 小时的年……”向虹钰的朋友圈里这样写道。作为一位工作时间不足一年的“95后”乘务员，今年是向虹钰人生中第一次进行春运航班保障工作，也是她的第一次远程国际飞行。上机前整理妆容，仔细查看旅客信息、为特殊旅客做好安排，对目的地的地理文化进行了解；上机后清点饮料、拆箱、摆放，迎客上机，一切有条不紊。

在我们的乘务员队伍中，像向虹钰这样的“小姐姐”有很多。她们善于在生活和工作中发现爱、感受爱、储存爱，当面对每一位旅客的时候就将这种爱释放出去，让幸福的感觉随着每一架客机传遍地球的每一个角落。

故事

云端女神裴蕾

19 年，14000 个飞行小时，平凡之路不平凡。

从 1999 年工作开始，海南航空见证了裴蕾从乘务员慢慢晋升为乘务长、客舱经理、带飞教员和教研专员的职业历程。14000 个小时，裴蕾不断思索如何将产品完美呈现，如何让客人舒心满意，如何让学员学有所获。对职业的热爱和多年始终如一的坚持，让她从一名平凡的乘务员，成为一名优秀的服务专家。19 年，她沉稳地协助救治过白血病患儿，也极尽追求过一口冰淇淋的温度和滋味。多年来，无数像她一样的海航人始终坚信，服务标准只是服务的最低要求，而服务的最高要求应该是让客人满意，客人满意的服务才是高质量的服务。

裴蕾老师授课合影

我们一直秉承“人性关怀、文化体验、超越预期”的核心价值，持续提升服务品质，力争为不同国家、不同民族、不同年龄等各类旅客提供出行全周期、多方面贴心到位的服务。

地面服务

简化地面服务流程

- 简化乘机手续办理流程
- 部分人工服务升级为自助服务

再度升级贵宾室

- 功能性区域划分，凸显设计之美
- 国际化餐饮与地方特色小吃相结合，满足不同需求
- 使用海南航空专属香氛“HAI U”
- 选用五星级酒店专用舒适用品

后备保障

开展责任营销

- 提供“官网最惠”保障
- 进行 OTA 平台整治及管控
- 完善系统功能
- 开展销售代理人履约信用调查
- 专人解决旅客投诉

升级部分客户信息安全管理措施

- 会员注册
- 个人信息修改
- 机器人非法登陆
- 密码保护告示

提供 Care More 暖心服务

- 单独乘机年长旅客、儿童、孕妇：始发站送机、空中专门照顾、目的站接机
- 行动不便旅客：机载轮椅
- 婴儿旅客：婴儿摇篮

创新实施运价制积分累计规则

- 实现会员积分奖励更加合理的分配
- 鼓励高价高舱消费，提高会员活跃性
- 增加会员的兑换渠道，丰富兑换内容

空中服务

空中餐饮

- 打造海品空厨 HAI CHEF 高品质客舱餐饮服务团队
- 结合区域特性搭配当季食材
- 按季度推出招牌特色菜品
- 联合知名机构打造高端时尚餐饮

机上娱乐体验

- 全新设计娱乐系统界面
- 高品质 BOSE 降噪耳机
- 丰富的客舱娱乐节目
- 儿童娱乐专区

个性化服务

- 提前至优选座
- 获取国际升舱券
- 进行客舱宠物运输
- 启用便携式电子设备
- 开启空中移动支付

72.95%
航班正常率

全力保障航班正点

海航控股实施“提升措施区域化、管理工作常态化、流程管控精细化、分析手段数据化”的质量控制体系，切实提高航班正常率。

航线网络深度优化。2017 年通过采取换季结构调整和日常监控优化双重措施，航班运行结构得到有效优化，航班运行顺畅性大幅提升。

低正常率航班精细化管控。开展航班正常率预警，每周以航班正常性工作指令形式下发至各单位进行重点保障，有效提升航班正常率。

严格执行《航班正常管理规定》。通过完成流程及手册修订、员工培训及各航点宣贯工作，2017 年圆满完成了春运、五一黄金周、暑运等旺季的航班保障任务，无群体性事件及重大旅客投诉事件发生。

全方位升级服务体验，悦享舒心飞行

提供个性化服务

2017 年，我们推动客舱服务从标准化服务向个性化服务转型，打造海南航空特色的乘务员核心能力建设，培养更加 NICE（Nature 自然、Intelligent 智慧、Confident 自信、Energetic 活力）的乘务人员，能够自然自信与旅客建立互动，并运用智慧为旅客提供个性化服务，营造充满活力的客舱氛围，全面提升客户乘机体验。

提供更高效便捷服务

悦享定制化服务

至优座选。旅客通过购买或使用积分兑换舱位中位置较好的座位，它包括第一排额外腿部空间座位、舱前座位等。

预付费行李。旅客提前购买逾重行李可享受八折优惠，包含按照重量收费和按照行李件数两种付费方式。

实施特殊旅客服务计划

我们实施了“关爱多一点”特殊旅客服务计划，为限制旅客、孕妇旅客、儿童 / 婴儿 / 年长旅客、吸氧旅客、携带小动物旅客、普通患病旅客等提供差异化特殊服务，内容有：轮椅 / 担架服务、引导服务、婴儿摇篮 / 儿童座椅服务、特殊餐食服务、特殊旅客休息室、无陪儿童 / 老者全流程关爱服务、小动物托运等等。

全新升级会员服务，提供更多更优增值服务

灵活奖励机票

	传统奖励机票	灵活奖励机票
兑换标准	根据航距确定兑换所需积分，单程最低8000积分起	兑换标准随票价浮动，票价越低，兑换所需积分越少
座位数量	可兑换的座位数量有限	提供多个舱位等级，可兑换的座位数量更多
退改规则	变更受座位数量限制，不可自愿退票	灵活的变更和退票规则，同现金购买的对应舱位机票票规一致

灵活奖励机票与传统奖励机票对比

金额制积分累积规则

2017 年 7 月 1 日起，金鹏俱乐部实施金额制积分累积规则，即不再依据乘机舱位和航距累积消费积分，而根据合格消费金额和会员等级获得消费积分奖励。会员等级越高，积分奖励越高；消费越多，积分奖励越多。

常旅客计划拓展

2017 年 7 月 6 日，海航金鹏俱乐部携手维珍澳洲航空常客计划 Velocity 正式开展深度合作，双方合作范围包含积分相互累积、奖励免票兑换以及贵宾权益互享。

贵宾会员服务提升

金鹏俱乐部对贵宾休息室服务、快速安检通道服务、预约引导服务、座位预留服务、接送机服务等贵宾服务流程进行优化调整，打造更加优质便捷的高端出行一站式服务，尽享五星航空尊贵礼遇。

升级硬件设备水平，悦享舒适飞行

全新 330-300、737MAX8 飞机，提供全新体验

330-300 飞机。采用新型座椅、全新的布局和硬件系统，带给您更舒适的体验；公务舱升级为 1-2-1 反鱼骨式布局，使您进出更加自由；采用“海航红 + 国际灰”新内饰，使整个客舱内饰显得清新、舒适、放松。

737MAX8 飞机。采用全新的发动机和新型双鳍小翼，进一步减小阻力、节能减排、绿色环保；最新的静音发动机技术，让您的旅行更加静逸；更可靠的单通道客机，引擎启动到起飞之间的时间只需 15 分钟，有效降低航班延误。

打造海翼堂系列国际贵宾室，创造舒适的休息空间

2017 年，我们全新打造的国际贵宾室——海翼堂，在北京和西安两地的国际航站楼正式开业。海翼堂进行了功能性区域划分，满足旅客多样化需求和隐私空间；采取优质产品，从旅客的味觉、视觉、嗅觉、触觉打造全触点感官盛宴；挑选优秀人才，以便更好地为旅客提供服务。未来“海翼堂”系列高端贵宾室将陆续落地到其他城市，致力于为海南航空旅客的出行提供舒适、温馨的享受。

海翼堂理念篇视频

海翼堂功能篇视频

海翼堂内部景观

海翼堂“十二道 Hai 味”

全方位品牌视觉升级，打造无缝连接的飞行体验

我们期望从值机到登机后的整个过程中，一切元素都充满美感，既能带动用户的感官体验，又能够十分高效地为旅客提供无缝连接的飞行体验。海南航空以“梦之羽 Dream Feather”开启全方位的品牌视觉升级，对客舱内饰、机供品、地面值机区及机场贵宾室等一系列全面的视觉接触点进行形象升级。我们致力于创造从地面到空中和谐一致的品牌视觉，不仅直接提升旅客视觉体验，还要有利于激发机组人员热情，提高自身服务质量和工作效率，为旅客创造全程人性化、超越预期和独特的文化体验，展现东方待客之道。

“梦之羽 Dream Feather”

“梦之羽 Dream Feather”品牌标识和形象识别体系从中国传统与现代文化元素中吸取灵感。其中，传统元素包括抽象的翅膀、金翅鸟的羽毛和飘逸舞动的丝带，以展现飞舞、流动、运动的感觉；现代文化中的流动和运动元素以更具动感的轻盈线条展现中国连接全球的飞行网络，体现出“不断飞跃、志向高远”的当代中国精神。

2017 年 7 月，海南航空邀请国际著名时装设计师劳伦斯·许特别定制的第五代空乘制服“海天祥云”，在巴黎高定秀场惊艳亮相，成为首家登上国际时装周的中国航空公司。

第五代空乘制服亮相巴黎

国内首家实现 PED 开放使用和空中移动支付

开放便携式电子设备（简称“PED”）使用

2018 年 1 月 17 日，中国民航历史上 PED 开放第一班航班由海口至北京的 HU7781 顺利完成飞行，海南航空也借此成为中国民航业内最早落实机上开放 PED 使用的航空公司，掀开了中国民航崭新的一页。目前海南航空的波音 787-9 机队中 17 架客机已全部实现空中接入互联网。

海南航空空乘向旅客介绍空中支付功能

实现机上在线支付

2017 年 3 月 8 日，海南航空、喜乐航、支付宝三方就已达成合作，正式宣布开通空中移动支付服务。当日的海南航空 HU7619 航班成为国内首个实现了空中移动支付的航班。截至 2018 年 3 月，海南航空的 17 架波音 787-9 飞机可以实现支付宝空中移动支付，每周将覆盖 10 余万名旅客。

采用国际先进客户管理系统

我们采用了国外先进的客户管理系统，在系统管理、开发、应用方面有严格的审核及督察制度，确保信息的安全。旅客信息与隐私在未获得本人允许和同意的情况下，不会披露给任何第三方人员或机构。

旅客点评

2018 年 01 月 16 日 HU7310 广州 = 太原航班 44C 旅客：表扬北京乘务队任爽和广州乘务队史青青，乘务组精神状态饱满，给人的感觉很棒！乘务员史青青服务态度是我坐过所有航班中服务最棒的，效率最高的！乘务长主动帮助孕妇及发烧的小孩儿，我们每位旅客都看在眼里暖在心里，希望海航越来越好！

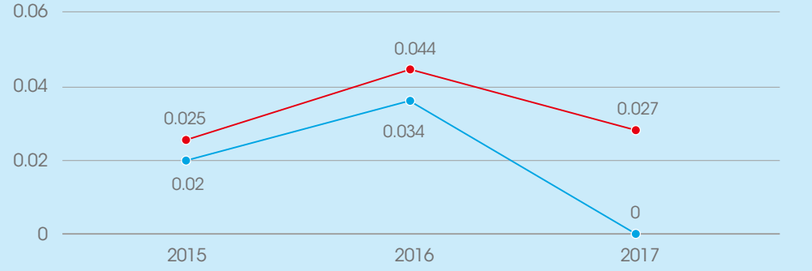
上线旅客点评系统

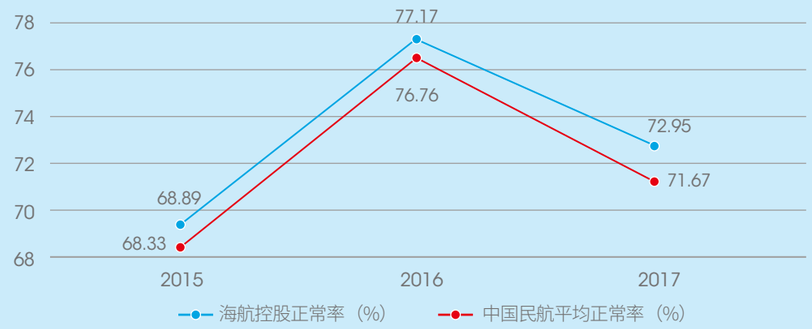
为广泛获取旅客的宝贵意见，2017 年 12 月 28 日起，我们上线了最新旅客点评系统。截至 2018 年 1 月 31 日，共获取点评数据 17330 条，点评覆盖了客舱经理（乘务长）群体 1161 名，占实际在飞人数的 88%，对我们针对性改进、提升服务有着重要意义。

绩效数据

关键指标	单位	2015	2016	2017
客户满意度（客舱服务）	分	85.5	92.65	87.09*
客户满意度（地面服务）	分	83.32	90.97	81.49*
旅客满意度问卷数量	件	2,708	1,226	1,580*
投诉处理	起	1,184	1,273	1,015*
旅客投诉处理率	%	100	100	100*
国内自助值机航站覆盖率	%	36.4	36.4	45.5*

关键指标	单位	2015	2016	2017
飞行员数量	位	1,786	1,928	4,596
外籍飞行员	位	119	198	580
飞行训练次数	次	8,698	11,068	27,576
安全飞行时间	万小时	52	59	68*





注：正常率数据为民航局统计数据

梦享
美好生态

梦享飞行，应是绿色而环保的。将绿色理念播种在心，将生态文明和低碳经济口口相传，使可持续发展蔚然成风。

故事

更绿色

海航控股首席执行官孙剑锋

无畏挑战，共享绿色飞行梦

“梦想可能是这个世界上最美好的词汇之一，只要拥有梦想，就能创造出无限可能，同为追梦者，让我们一同用梦想飞抵彼岸”。

——孙剑锋

他是我们的首席执行官，也是绿色运行工作组组长；他是安全负责的机长，也是生态环保的倡导者。24 年稳扎稳打，海航从未停止追逐绿色飞行梦想的脚步。在逐梦的道路上，孙剑锋与我们共同成长，每一年，每一次重要活动，总能看到他积极践行绿色理念的身影。

2016 年，他开始担任公司绿色运行工作组组长，主动倡导“Fly safe,Fly Green”的绿色出行理念，号召机上用品分类回收，带领小组团队积极推进中国民航业的绿色发展。

他积极推动建立绿色航空倡议网络，搭建航空领域具有全球互联、跨界交互、产业合作、联合创新等特性的新型合作平台，推动建立绿色产业生态圈。

孙剑锋机长对加油情况进行确认

2017 年，作为海航控股波音 787 机队的机长，他执飞首班中美绿色示范航线北京 = 芝加哥生物航煤航班，顺利完成了国内首次使用生物航煤跨洋载客飞行的任务，为“美丽中国”贡献应尽职责，为呵护美好蓝天贡献力量。

在他的积极推动下，海航控股应用科技引领绿色航空发展，创新引导企业绿色运营，以实际行动打造“绿色航空”的业界标杆，贡献可持续发展，共享绿色飞行梦。

时任海航控股总裁孙剑锋与奥克兰机场 CEO Adrian Littlewood 相互交换礼物

孙剑锋在生物航煤航班启航仪式发言

行动

减少三废排放

- 保护水资源，使用新型水洗设备，减少废水排放
- 垃圾分类，减少固体垃圾排放
- 使用新型客机、控制起飞航速等，减少噪声污染

绿色意识

- 提倡使用太阳能、新能源汽车等
- 升级“碳抵消”公益项目，以航程积分换碳汇林种植
- 机上尽量减少一次性用品

绿色办公

- 提倡电子化办公
- 做好纸张、油墨等耗材的精细化管理
- 使用再生纸
- 双面、一面两版式打印或复印
- 升高空调温度
- 随手关灯

绿色飞行

组建年轻高效机队

- 优化机队结构，淘汰老旧机型和燃油效率不高的机型
- 对发动机进行升级

减重飞行

- 优化减配耐火石、配餐等机供品
- 撤除机载备份包航图
- 减配液压油航材
- 新型飞机喷漆

升级减排技术

- 飞行距离优化
- 减小爬升推力
- 计划落地剩油控制
- 重心优化控制

采取地面减排措施

- 地面电源代替机载 APU，降低燃油消耗
- 优选跑道
- 优化滑行线路

完成首次生物航煤跨洋载客飞行

为积极落实“十九大”精神，响应国家生态文明建设号召，海南航空志做生态文明建设的先锋企业，联合产业链伙伴共同行动，践行绿色发展方式和生活方式，贡献“美丽中国”建设。2017 年 11 月 21 日，海南航空在中国民航局的大力支持下，与中国石化、波音中国、中国航油等伙伴共同合作，成功完成首班北京至芝加哥的中美绿色示范航线生物航煤航班载客飞行。此次航班使用的生物航煤由中国石化生产，生产原料主要采用餐饮废油，并且已获得中国民用航空局批准，可在保证原先飞行安全和效率的前提下有效减少碳排放。这是中国航空公司第一次使用生物航煤跨洋载客飞行，对未来推进我国民航业生物燃油规模化商业应用提供了宝贵的实践经验。

背景知识：生物航煤

生物航空煤油是以多种动植物油脂为原料，采用加氢技术、催化剂体系和工艺技术生产。与传统石油基航空煤油相比，在全生命周期中具有很好的降低二氧化碳和颗粒污染物排放的作用，且超过 50% 的排放物可以被植物吸收。

工作人员与飞机合影留念

芝加哥奥黑尔机场为海南航空北京 - 芝加哥生物航煤航班举办水门仪式

自主减排，打造空中绿途

公司引进能源管理体系国际标准，不断完善符合自身特点的能源管控体系，全面梳理影响飞机运行的能耗因素，推进从单一节油向成本管控转变，不断提升燃油效率，降低碳排放。

多种途径开展飞机减重

减少飞机配重。优化减配部分航线的耐火石、配餐，减配部分航班液压油航材，撤除 737 机型机载备份包航图等，实现年节油约 342 吨 / 年。

双鳍小翼改装。对 36 架 737-800 飞机的小翼进行改造，进一步降低诱导阻力，燃油消耗降低 1.8%，改装后每架飞机进一步减少二氧化碳（CO_2）排放约 480 吨。

轻质座椅改装。将现有轻质经济舱座椅改装为超轻质座椅，单个座椅减轻 3.6 千克 , 改装后每架飞机年节油约 43 吨，减少 CO_2 排放约 135 吨。

多种途径开展地面减排

研发第四代发动机水洗设备。成功研发出第四代发动机清洗设备，水洗后减排效果比当前设备提高 0.3%，其中新型设备采用去离子雾化水设计，且具有水回收装置，水洗单台发动机只需 0.4 吨水，而旧设备需要 1 吨左右。

启用全新 AOC 办公大楼。全新运行中心（Airlines Operation Center，简称“新 AOC”）办公大楼设计上充分考虑了节能环保，融入了绿色生态植物净化空气等功能，使用光伏发电、玻璃调光膜等新技术达到降低综合能耗、节能减排的目的。预计 25 年累计可节约 292 万度电，相当于减少二氧化碳排放量 3035 吨。

发挥行业节能减排先锋作用

“气候领袖企业”项目启动仪式

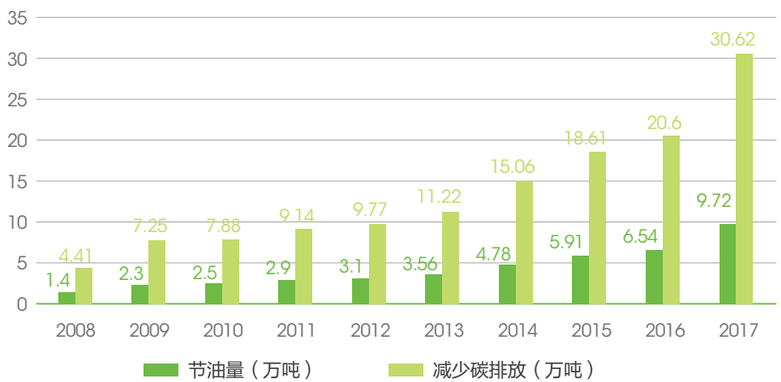
签署节能自愿承诺。作为海南省企业以及国内航空运输企业唯一代表，参加全国节能宣传周暨全国低碳日启动仪式，现场签署节能自愿承诺。

分享节能减排经验。参加由能源基金会发起的“气候领袖企业”项目启动仪式，并就企业在应对气候变化、推动经济绿色发展、履行企业节能减排社会责任发挥榜样力量同参会单位进行对话交流。

参与绿色标准政策制定。参与交通部主持编制的第一部航空绿色运输标准起草工作。

10 年减排绩效

自 2008 年开展节能减排以来，截至 2017 年，海航控股累计节油 42.71 万吨，减少二氧化碳排放约 134.54 万吨，相当于 5.1 万亩森林一年的二氧化碳吸收量。



9.72 万吨
年度累计节油

67 项
新开展节能减排项目

第一
跨太平洋航线航司燃油效率排名

6228 万元
环保投入

海南航空全新 AOC 工作大厅

升级“绿途·碳抵消”，倡导绿色出行方式

为倡导更多旅客绿色出行，形成绿色生活方式，共同应对全球气候变化，2017 年海南航空对“碳抵消—积分换碳汇”项目进行改进升级，在手机客户端上增加“碳抵消—积分换碳汇”渠道，通过支付宝等移动支付方式捐赠现金进行抵消功能，进一步提升便捷性和参与体验，有助于更多旅客参与。我们继续与中国绿色碳汇基金组织合作，将碳抵消所得投入开展海南东寨港红树林自然保护区碳汇林公益项目。截至 2017 年底，碳汇林公益项目修复退化红树林面积 30.6 亩，种植红海榄、桐花树、秋茄树木共计 26792 株。

扫码支持绿色出行

推进“绿色航空倡议网络”国际化

扫一扫看 GAIN 最新宣传片

作为联合主席执行单位，公司积极推进“绿色航空倡议网络”（GAIN），完善自身组织建设，发展网络伙伴成员，组织和参加 GAIN 活动，扩大 GAIN 品牌影响力，推进国际化发展，逐步构建起绿色航空发展的全球伙伴关系，共创新时代航空产业美好未来。

健全组织。成立 GAIN 秘书处，确立日常沟通和决策机制，新发展中国企业公民委员会、美国野生动物保护协会等 7 家成员。伙伴成员单位已达 29 家。

能力建设。2017 年 9 月，正式成立社区学院，并成功举办主题为“绿色航空与人才发展”首次活动。

国际交流。2017 年 5 月，赴布鲁塞尔参加欧洲商业高峰论坛，并举办 GAIN 利益相关方国际沟通会。

沟通传播。2017 年 11 月，举办第三届绿色航空论坛，共同启动 2018 年 GAIN 2030 可持续项目。

GAIN 2030 可持续项目启动仪式

绩效数据

关键指标	单位	2015	2016	2017
总能源消耗	吨标煤	2,815,279	3,495,626	4,097,047
航空煤油消耗	吨	1,597,195	2,375,714	2,779,688
单位里程能耗①	吨/万公里	46.31	46.85	48.3
单位里程能耗（国内）②	吨/万公里	44.46	44.52	45.45
单位里程能耗（国际）③	吨/万公里	56.90	57.87	58.97
单位里程温室气体排放吨数	吨/万公里	145.88	147.56	152.15
公司温室气体排放量	吨	5,031,164	6,051,330	8,771,034
引进新飞机（架）	架	31	25	69
年度节约用水（吨）	吨	2,662.09	2,570.33	2,685.75
总耗水量（吨）	吨	481,152	513,645	808,731
北京运营基地耗水量（吨）	吨	266,354	326,564	289,351
海口美兰基地耗水量	吨	62,316	60,228	83,550
产生航材废料总量	项次	8,694	14,755	14,225
年节油量	万吨	5.1	6.5	9.7
节油减少二氧化碳排放	万吨	15.7	20.6	30.6
电力消耗	万度	590.74	598.18	3,289
飞机退出	架	9	11	6

注：
1. 以上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。
2. ①②③数据为航油能耗。
3. 年度节约用水：指机上饮用水减配，只含海口、北京、西安、太原四地有外置水表的飞机。
4. 电力消耗：2015 和 2016 年仅为海航控股海口地区数据。

梦享
美好生活

梦享飞行，应是有利于全社会美好生活的。为合作伙伴带去无限机遇，为员工实现成才梦想，为社会带去新的希望。

更多赢

我们不断创新经营模式，在实现自身品牌建设和推广的同时，携手价值链伙伴创造共同价值，加强供应商责任管理，参与行业交流，共同促进世界的交流与沟通、经济发展和社会进步。

故事

现任泰中友好协会会长 功·塔帕朗西

“海南航空誉满全球‘五星服务’的飞行服务令人印象深刻。海南航空的机组人员全心为旅客着想，我不止一次听到身边的朋友跟我说过同样的感受。”

功·塔帕朗西目前任泰中友好协会会长，曾 3 次出任泰国副总理，先后到访中国逾百次，致力于两国的友好关系、经贸往来和文化交流。2017 年 12 月，功·塔帕朗西乘坐飞机从曼谷飞往北京，机上杂志《Hai Vision》新一期的总裁卷首语使他产生拜访海南航空的想法。

2017 年 12 月 12 日，功·塔帕朗西借助到海南参会的机会，拜访海南航空并与时任总裁孙剑锋展开友好会谈。他对海南航空近年来的国际化发展成果给予高度的评价，也对海南航空促进当地的经济发展十分认同。

“中泰是兄弟”“中国泰国一家亲”是功·塔帕朗西所会的为数不多的中文词句里使用最频繁、最熟练的句子，也随着他一起在不同场合传递着相同的主题。

泰中友好协会会长（左四）与时任总裁孙剑锋一行合影

故事

第三架“功夫熊猫”设计师 Hannah Foss

“这是一场意义非凡圆梦之旅，也让许多像我一样的美国人更关注海南航空，更了解这家卓越的中国企业如何珍视每一位普通人梦想，并始终为实现梦想砥砺前行。”

2017 年 5 月 29 日，海南航空 HU7181 作为第三架“功夫熊猫”涂装飞机正式首飞亮相。涂装飞机设计师——来自美国阿拉斯加的 Hannah Foss 受邀搭乘波音 787-9 梦想飞机从西雅图飞往海口，亲眼见证这一非凡时刻。

Hannah Foss 在海南航空发起的“Design Your Own Livery”北美飞机涂装设计大赛中，以其天马行空的创意和对中国元素的完美运用脱颖而出，她的设计作为冠军作品被选为第三架“功夫熊猫”涂装飞机的喷绘图案。海南航空打造的第三架“功夫熊猫”涂装飞机有力深化了公司与美国梦工厂的合作，推动了中国和北美之间的交流往来。

海南航空第三架功夫熊猫涂装飞机首飞亮相

北美涂装设计大赛获奖设计师在机库参观

行动

增强发展能力

- 拓展航线网络，寻求更广阔的发展市场

促进文化融合

- 开通国际航线，为对外交流带来新的契机

推动责任采购

- 严格遵守招投标法律法规，坚持合规采购，加强供应商管理

贡献行业发展

- 坚持公平竞争，尊重竞争对手，维护公平竞争环境

逾 100 条*
已开通“一带一路”沿线国家和地区相关航线

开拓“一带一路”相关航线，实现合作共赢

我们在 2017 年开通了上海 = 特拉维夫 / 布鲁塞尔，北京 = 布拉格 = 贝尔格莱德等航线，通过搭建空中桥梁，为我国与“一带一路”沿线国家政治、经济、文化交流提供交通便利，有效带动周边地区共同发展。

上海 = 特拉维夫航线宣传海报

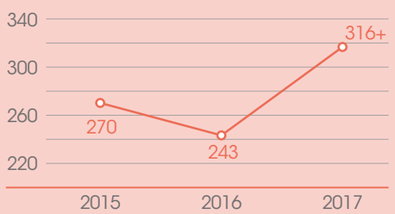
促进东西文化融合

海南航空始终坚守中国传统文化作为品牌内核，在品牌国际化建设进程中勇担东方文化传播交流使者。依托国家“一带一路”倡议，公司从拓展航线网络与创新产品服务两个方面提升“中国服务”，传递中国传统文化的商道精神，促进东西方经济文化交流。

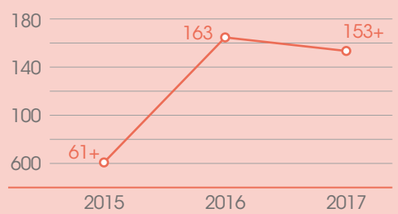
融合东西方文化的第五代空乘制服

成效

关键指标	单位	2015	2016	2017
营业收入	亿元	352.25	406.78	599.04
净利润	亿元	32.57	34.10	38.82
总资产	亿元	1,253.81	1,481.44	1,973.48
基本每股收益	元 / 股	0.246	0.210	0.182
可用座公里	万座公里	7,511,215	9,444,154	14,084,320
运输总周转量	万吨公里	681,984	844,465	1,216,604
客运总周转量	万吨公里	584,152	731,308	1,068,594
货邮总周转量	万吨公里	97,832	113,157	148,011
飞行总公里	万公里	41,315	50,714	77,571
总飞行小时	小时	636,824	779,520	1,231,388
飞行班次	班次	268,527	322,675	538,972
飞机日利用率	小时	9.67	10.07	9.31
旅客运输量	万人	3,859.77	4,702.31	7,169
货邮运输量	万吨	38.47	40.74	47.93
客座利用率	%	88.19	87.83	86.07
综合载运率	%	87.54	87.08	85.22
供应商总数	家	331+	406	470+
新供应商总数	家	33	19	36
国内供应商数量	家	270	243	316+
国外供应商数量	家	61+	163	153+



国内供应商数量（家）



国外供应商数量（家）

更出彩

海航控股视员工为公司最宝贵的财富，努力为员工创造和谐、积极的工作氛围，让员工得到应有的尊重、信赖和成长机会，释放员工的激情、责任心和创造力，共同创造超凡价值。

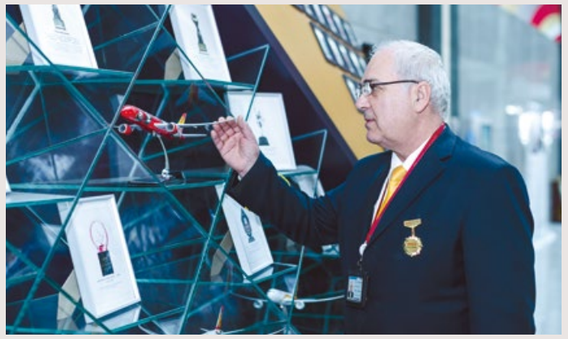
故事

匈牙利籍机长
佐尔坦·嘉伯·贝克斯

“因为海南航空是一家重视安全和具有良好发展前景的航空公司，对飞行员来说，没什么比这更重要。”

2017 年 12 月 7 日，海南航空飞行部 767 机队为 60 岁的匈牙利机长贝克斯举行了退休仪式。在这场匈牙利机长 37 年飞行生涯的告别仪式上，海南航空北京营运基地总监罗军为贝克斯别上“优秀机长”的勋章，并感谢道：

“贝克斯等第一批外籍机长为海南航空洲际航线的运行带来了丰富的经验与帮助，也见证了海航尤其是海航洲际航线的发展。13 年，他从年富力强的中年人已经变成升满华发的六旬老人。而通过‘传帮带’的形式安全运行 15 周年的 767 队伍依然斗志昂扬。”



故事

90 后地面协议代理经理周舒眉

“一个好的平台决定了职场的起点，在这样的公司工作，工作的压力是有的，但在这儿的成长速度更快，企业的平台优势让人本身就在起跑线上领先一步。”

专业英语八级，自学视频剪辑，业余做模特，她就是集美貌与才华于一身的女子——周舒眉。毕业之后，她加入海南航空，作为英文教员，和同事一起负责公司全国各地 600 名地勤工作人员的英文培训。为了写出生动的课程内容，她去一线了解大家的服务场景，并将其一一写进教材。她创新学习方式，应用微信公众号每周更新两篇文章，方便地勤人员随时随地学习知识。

升为教研主管之后，她被派去考察拉斯维加斯麦卡伦机场的地面服务，三天里向机场、边检、检疫局、地面代理等一一介绍海航新航线，充分了解当地的情况和需求。得益于此次考察，北京 = 拉斯维加斯航线顺利开通。

从英文教员到地面协议代理经理，周舒眉一直都在用实际行动证明自己。目前，她带领一个 8 人团队，负责海南航空所有国外航点的地服管理。

行动

用人
让员工权利多一点保障

坚持平等雇佣
- 禁止就业歧视和强迫劳动，坚决杜绝雇佣童工
- 搭建公开、公平的招聘平台，丰富聘用渠道和招聘方式
- 依法签订劳工合同

保障薪酬福利
- 坚持男女同工同酬，完善绩效考核
- 结合行业属性和公司特色，完善员工福利体系
- 搭建配套绩效模式，以浮动绩效激励员工

加强民主管理
- 发挥工会作用，建立健全民主管理制度
- 构建无障碍沟通渠道，多种途径听取和采纳员工意见
- 定期召开职工代表大会

育人
让职业发展多一点动力

完善晋升通道
- 实行“管理 + 技术”职业发展双通道
- 支持员工根据自身实际和发展兴趣选择职业发展路径

开展员工培训
- 营造多元文化氛围
- 创新人才发展项目

爱人
让工作生活多一点幸福

保障身心健康
- 组织健康体检，提供雇主责任险和补充医疗保险
- 举办职业健康安全培训
- 开展健康安全项目

实现员工关怀
- 关爱女性员工，开展系列活动
- 帮扶困难员工，慰问伤病员工
- 组织文体活动，开展文化交流

1,257 人
外籍员工人数

国际化人才引进，营造多元文化

我们秉持“圆融东西”的文化理念，以语言和文化为抓手，依托跨文化管理效能课程研发和推广、国际化岗位英语应用能力提升和外籍员工感受海航等项目，努力营造多文化、多语言的和谐工作氛围，助推公司国际化人才战略的实现。

荣获 EF 人才培养全球化最佳实践奖

人才国际化转型举措

- **提升国际化专业素养。**制定全员岗位素质提升方案，持续提升英语水平及国际专业资质；与国内外知名大学、行业协会等合作，对标世界名企业务标准，全方位提升国际化素养。
- **增强国际语言能力。**全面发挥海南航空英语测评中心的关键作用，提升干部员工英语语言胜任力，采用虚拟运营模式，在干部晋级、人才选拔、出国外派等环节进行英语能力测评。
- **开展文化交融活动。**开展“外籍员工感受海航”系列活动，研发跨文化课程，开设国际化讲堂，从跨文化沟通、多元文化效能提升等方面全面实现人才国际化。

跨文化课程

粉墨春秋，京韵海航

2017 年 6 月 22 日，海南航空在北京营运基地、正乙祠举办外籍员工“粉墨春秋，京韵海航”感受海航活动，吸引来自 14 个国家共 30 多名外籍员工的参与。活动设置企业文化、跨文化交流、京剧活动体验等环节，外籍员工在专业京剧老师的带领下，体验了独具特色的京剧妆容，身着京剧华服，分组学习《西游记》《贵妃醉酒》等剧目，在唱念做打间体验中华国粹的魅力。

外籍员工参与丰富的文化活动

规范化薪酬福利，保障员工权益

我们重视发挥薪酬福利的分配作用，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。完善福利系统，使员工及其家属享受公司福利，解决员工的后顾之忧。

公司严格执行国家带薪休假制度，除法定休假外在休假政策上给予员工额外的奖励休假；为在岗员工足额缴纳五险一金，还为员工购买雇主责任险和补充医疗保险；落实企业年金制度，建立员工年金账户，提高员工退休后的养老保障水平；建立员工互助基金，为困难员工提供帮扶。

公司在福利待遇方面面向长期在境外营业部工作的员工倾斜，制定额外的境外保险、职业发展等相关规定和优惠政策，并为员工子女提供教育方面的帮助和支持。

个性化人才培养，促进员工成长

我们把员工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。

97,655.17 万元
员工培训投入资金

161,547 人次
员工培训总人数

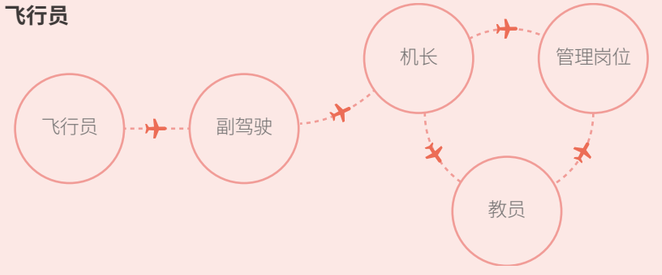
畅通发展渠道

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。

国内乘务员

除专业发展通道外，乘务员还可以选择成为一名理论、实操教员或检查员，为人师表，桃李天下；还可选择向行政管理方向发展，从事业务管理，或走上管理岗位，成为海航优秀管理团队中的一员。

飞行员



当飞行技术达到机长后，飞行员可选择成为教员，展现师者的职业魅力、收获崇高的尊敬，将海航的生命线——安全航行传承下去；还可选择向管理岗位发展，例如机队经理、飞行部、安全监察部等部门级管理岗位以及公司级领导岗位等，成为海航的中坚力量，走向更宽广的事业平台。

创新培养计划

我们坚持完善员工培养体系，创新研发精品培训项目，全面提升培训课程和内容的针对性和实践性，为人才发展提供相适应的配套资源保障。

“御梦计划”

以青春之名，御梦而行；以梦为马，不负韶华。我们针对新员工设计了“御梦计划”，帮助新员工尽快融入公司文化，助力新员工加速成长为业务骨干和后备管理梯队人才。

荣获 CSTD 学习设计大赛金奖

IME 人才选拔培养项目

海南航空倾力打造“海南航空国际化管理精　英（IME，International Management Elite）”人才选拔培养项目，致力于搭建涵盖公司各职位层级、各业务体系精英人才选拔培养体系，通过国际化素养、发展潜力、管理风格等多维度科学化手段开展选拔工作，充分结合人才多元化发展目标开展行业洞察、领导力加速、跨界学习等培训项目，锻造一支忠于公司事业、具有全球视野、德才兼备的后备人才队伍。

EAP 援助计划，关注心理健康

我们格外重视员工身心健康，积极实施 EAP（Employee Assistance Program）即员工帮助计划，为员工提供系统性、长期性心理咨询和辅导，帮助员工缓解心理压力，提高生活及工作的满意度和幸福感。

危机干预培训会合影

- **2010 年。**成立海南航空 EAP 协会，旨在帮助飞行、机务等特业人员缓解心理压力，保障企业安全生产。
- **2013 年。**将 EAP 融入基层管理技能当中，开展针对基层管理者的技能培训活动，200 余名一线管理者参加了培训，成为合格的 EAP 心理咨询师。
- **2017 年。**EAP 协会编制下发《“阳光心态，幸福启航”—海南航空 EAP 体系建设方案》，初步建立海南航空 EAP 管理体系；组织开展“第一期 EAP 访谈技巧培训”；参加中国心理卫生协会“心理危机干预”培训；开展 2017 年度各单位 EAP 负责人工作交流会。

1,552 名
一对一访谈员工人数

开展“EAP 访谈技巧”培训，提升负责人专业素养

2017 年 11 月 8 日下午、9 日上午，海南航空 EAP 管理协会分别组织两期“EAP 访谈技巧”培训会，参与人员分别为 12 个属地、17 个部门以及部分特业单元的 EAP 负责人。本次培训从 EAP 负责人工作职责、重点访谈人群、访谈技巧及访谈结果反馈等方面进行讲解，不仅提高了各 EAP 负责人的访谈技巧，还加强了全体负责人的访谈信心，为打造高业务素质和高道德水平的 EAP 心理工作者奠定基础。

多样化员工关爱，保障员工生活

137 名
接受员工关爱站捐助人数

10,000+ 人次
参与女职工系列活动

公司注重人文关怀，关爱员工生活点点滴滴，结合员工实际情况，为员工提供形式多样的文体活动，平衡员工工作与生活，提升员工归属感和幸福感。

温馨的环境

- 提供人性化的工作环境，完善各基地、分公司“职工之家”建设，包括健身房、阅览室、党员活动室等区域
- 成立至今为员工上下班提供班车数量114台，为员工食堂提供伙食补贴1.312亿元，为全集团员工提供优惠机票价值7亿元，为员工提供临时宿舍1365间

快乐的工作

- 公司现有16个文体协会，定期开展主题活动，成功举办年度篮球、羽毛球、乒乓球和搏击交流赛事等
- 开展春运“冬日送温暖、节日祝福”等活动，由各部门领导组成慰问小组，慰问国内外营业部379人
- 明确员工生日祝福业务流程，下发业务通告，持续督促各单位开展员工生日会活动

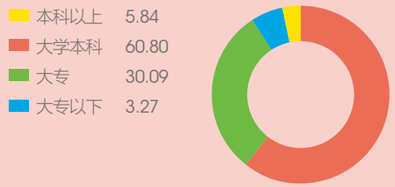
个性化关爱

- 对于女性员工，提供专门的假期和健康检查，开展“铿锵玫瑰，云端绽放”女性职业风采大赛等活动
- 对于特殊员工，开展包括茶话会、家庭访问、电话慰问等活动，完善困难员工互助基金管理

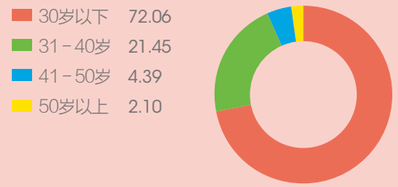
员工生日会合影

成效

关键指标	单位	2015	2016	2017
员工总数	人	11,787	11,230	24,772
女性员工比例	%	44.5	44.0	40.2
少数民族人数	人	987	1,038	2,424
集体谈判与集体合同覆盖率	%	78	80	88.32
培训资金投入	万元	25,288.03	65,691.01	97,655.17
员工培训次数	次	1,268	1,131	6,871
员工培训总人数	人次	95,261	58,728	161,547
员工培训总时长	小时	666,827	182,312	2,536,205
人均培训时长	小时	18.85	14.64	15.7
年度新增职业病	人	0	0	0
工伤报告人数	人	23	21	58
因工死亡人数	人	0	0	0
外籍员工人数	人	346	641	1,257
员工满意度	%	75	81	83



员工学历结构（%）



员工年龄结构（%）

更慈爱

海南航空始终遵循“为社会做点事、为他人做点事”的发展理念，全面发挥自身专业优势开展社会责任实践，与社会共享企业资源，将助力区域发展、参与公益事业视作与社区沟通交流、参与社区发展的核心内容，为社会问题的解决、公益事业的可持续发展贡献力量。2017 年，公司荣获第六届中国公益节“2016 年度责任品牌奖”。

故事

“送爱回家”公益活动受助人艾力西尔·艾拜都拉

“今年终于可以回家了。爸爸、妈妈、妹妹还有家里的老人都很激动，我自己也很开心。”

艾力西尔·艾拜都拉是新疆和田人，现在是南京大学临床医学 5+3 专业大一的学生，从初中开始就在外上学的他，因为学业、路途辗转周折和家庭的原因已经七年没有回家过过年。

大学里，艾力西尔担任班长，和同学一起策划院级迎新晚会，参加江苏南京大学演讲比赛等活动。他很开心能够组织、参与这些活动，在丰富自己的同时，也让自己那一颗想家的心可以不那么迫切。

2018 年 1 月 18 日，艾力西尔就已经乘坐海南航空航班飞抵新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市，然后辗转回到和田市的家里。这一年，他终于在春节前和家人留下一张全家福。

故事

篮球小队员李芸的“空姐”体验

“其实我从小就想当一名空姐，不过他们说空姐不能长虎牙。”

来自湖南怀化市凉亭坳小学的李芸，是小学女篮球队员之一，非常渴望通过篮球走出偏远的山区，改变自己的人生，她从小的梦想是当一名空姐。海南航空从腾讯视频《约吧，大明星》节目组听说此事后，向李芸发出了圆梦邀请，还为她量身定做空乘制服作为礼物。

经过短短的特训之后，李芸顺利成为 2017 年 7 月从北京飞往长沙的海南航空航班上的一名“小空姐”，在空乘姐姐的指导下完成服务工作。不管是举止礼仪，还是服务态度，李芸尽显乘务员该具备的专业素质。经过这次特别的旅途，帮助这位长虎牙的“小空姐”达成了她的空姐梦。

公益

参与公益事业

- 支持社区基础设施建设，促进社区发展
- 帮助学校改善教育设施，提高教育质量
- 鼓励员工参与志愿者服务活动，增强服务意识
- 发挥专业优势，参与运输保障活动

677.19万元
累计向 UNICEF 捐赠金额

零聚爱心“Change for Good®”

作为中国内地首家加入联合国零聚爱心“Change for Good®”活动的航空公司，海南航空已连续四年多开展机上筹款活动，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。2017 年，参与开展活动的国内外航线达 39 条、航班 94 个，所筹善款用于中国云南、贵州、广西等 3 省 6 个县 65 个农村社区探索和建立社区儿童保护机制。

乘务员志愿者与中国云南地区资助儿童一起做课间操

“Change for Good®”关键成果

- **增加试点村庄范围。**选定试点村庄，在云南省的基础上增加贵州和广西省试点县及农村社区。
- **开展四项关键活动。**包括教授儿童自我保护技能、父母养育教育、安全的家庭活动以及建立社区管理的儿童保护资料。
- **建立儿童保护信息数据库。**启动并开始使用儿童保护信息数据库，帮助找出留守儿童和其他困境儿童。
- **探索社区儿童保护机制。**在三个项目省建立 35 个儿童之家，促进积极养育活动，并对需要保护服务的儿童进行识别、报告、查阅和跟踪。

海南航空乘务员为旅客派发爱心餐盒

“梦想食刻，为善至乐”爱心餐盒

2017 年 11 月 20 日，海航集团与联合国世界粮食计划署共同宣布一项全球合作计划，海航集团将支持世界粮食计划署在未来三年时间里为受叙利亚战乱影响的难民提供粮食援助，以拯救无辜而珍贵的生命。

海南航空在北京直飞成都、重庆航线上开展叙利亚难民救助爱心活动，每周投放爱心餐盒 14 个班次，超过 3000 名搭乘海航航班的乘客能享受到爱心餐盒美食并为此捐献出一份爱心。

送爱回家

海南航空“送爱回家”公益活动已经进行到第五个年头，我们始终不忘初心，为贫困大学生、“西部计划”志愿者、海外勤工俭学留学生、留守儿童、在外务工人员提供免费往返程机票回家过年，积极帮助受助者与亲人团聚。

130+人次
提供免费往返程机票回家过年

为爱助跑，送爱回家

为推动“送爱回家”活动进展，海航集团组织来自世界各地的运动爱好者与公司境内外近 20 万员工一起参与“爱跑”活动。活动当天所有参与者的有效跑步距离按 1:1 折算成“海航金鹏里程”，由海航集团兑换成公益机票，定向帮助贫困学子回家过年。

2017 年 1 月，长沙地区海航驻湘企业在洋湖湿地公园举行了“爱跑”活动。来自海航长沙基地、海航长沙营业部等近 300 名员工参与其中，以实际行动践行海航集团“为社会做点事，为他人做点事”的企业责任。

40万里程
22 个城市的奔跑累计贡献里程数

保障特殊飞行

海南航空主动承担社会责任，制定完善的重要航班保障手册，以高标准、严要求克服一切困难，确保圆满完成每一次保障任务。

协助逾 400 名滞留国外旅客平安回国

2017 年 9 月，俄罗斯维姆航空公司（VIM-Avia）宣布破产，导致航班大面积延误或取消，数千名游客滞留俄罗斯与比利时。海南航空圣彼得堡办事处、布鲁塞尔办事处积极展开配合，协调部署相关资源。最终经过我国驻俄罗斯和驻比利时大使馆的共同努力，协助逾 400 名滞留旅客平安回国。

海南航空工作人员在圣彼得堡机场为滞留旅客提供帮助

积极承担国家运输任务

2017 年 12 月，海南航空 HU777 航班乘载 110 多名第十四批中国维和官兵及 10 多吨维和物资装备从太原武宿国际机场顺利起飞，前往非洲苏丹喀土穆。飞抵目的地后，轮换的维和官兵与物资装备继续搭乘返程航班 HU778，从喀土穆返回北京，顺利完成维和包机运输任务。

第十四批维和官兵陆续登机

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。

善翼·大手牵小手——慰问五元小学留守儿童

海南航空广州分公司组织员工志愿者队伍来到阳山县秤架镇五元小学，开展以“善翼·大手牵小手”为主题的慰问公益活动。志愿者为学校捐赠图书、足球、篮球、跳绳等体育器材，并为孩子们带来一堂精彩的英语课。

孩子们看到志愿者到来时兴奋的笑脸

为养老院老人举办美妆疗法课程

海南航空 15 名乘务员走进北京海航 - 和悦家国际颐养社区，开展“五四青年节”主题系列活动，为居住在养老社区的老人开展美妆疗法与角色体验，通过美容化妆的心理作用，为老人进行化妆心理治疗，帮助老年人增加自信。同时，志愿服务活动激发年轻员工“敬老、爱老”的赤子之心，传播文明正能量。

海南航空乘务员为老人化妆

梦享 美好未来

云端之梦，轻柔而美好。在纷繁旅途中，有地面的服务、维修和运控人员坚守岗位、提供支持，也有空中的飞行员、乘务员和安全员陪伴左右、共同前行。海南航空总是默默守护您的每一次出行，携手畅享便捷、贴心、舒适的梦想体验。

海南航空将继续秉承“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化精神，积极履行社会责任，倡导可持续发展方式，打造负责任的世界卓越航空品牌。持续创新服务，对人性化的服务和便捷旅客出行进行更深层次的诠释与解读。践行绿色理念，构建更加完善而领先的绿色航空生态圈。充分沟通和调研，见证广大利益相关方的幸福发展。

前路漫漫，我们与您相惜相伴；服务无止境，海南航空助您梦享飞行！

指标索引

报告目录	GRI Standards
致利益相关方	102-14
走近海南航空	102-1/102-2/102-3/102-16/102-17/102-18/102-20/102-21
社会责任管理	102-29/102-46/102-47/103-1/103-2
利益相关方沟通	102-40/102-42/102-43/102-44
责任荣誉	
第一篇 梦享 美好体验	
更便捷	103-2/102-2
更安全	103-2/102-2/416-1
更舒适	103-2/102-2
第二篇 梦享 美好生态	
更绿色	103-2/302-5/302-2/302-4/305-1/305-5
第三篇 梦享 美好生活	103-2/102-9/201-1
更多赢	103-2/102-8/401-2/403-2/404-1/404-2/405-1
更出彩	103-2/413-1
更慈爱	
第四篇 梦享 美好未来	102-55
指标索引	102-53
意见反馈表	102-49/102-50/102-51/102-54
关于本报告	

意见反馈表

感谢您阅读海南航空控股股份有限公司《2017 年社会责任报告》。为改进海航控股社会责任工作，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：_____　　单　　位：_____

联系电话：_____　　电子邮箱：_____

选择题（请在相应位置打 √）

1．您对海航控股社会责任报告的总体评价：

☐ 好　☐ 一般　☐ 待提高

2．您认为海航控股在安全责任方面做得如何？

☐ 好　☐ 一般　☐ 待提高　☐ 不了解

3．您认为海航控股在利益相关者方面做得如何？

☐ 好　☐ 一般　☐ 待提高　☐ 不了解

4．您认为海航控股在客户服务方面做得如何？

☐ 好　☐ 一般　☐ 待提高　☐ 不了解

5．您认为海航控股在员工发展方面做得如何？

☐ 好　☐ 一般　☐ 待提高　☐ 不了解

6．您认为海航控股在回馈社会方面做得如何？

☐ 好　☐ 一般　☐ 待提高　☐ 不了解

7．您认为海航控股在环境责任方面做得如何？

☐ 好　☐ 一般　☐ 待提高　☐ 不了解

8．您对海航控股在社会责任工作方面的其他意见？

_____

关于本报告

时间范围

2017 年 1 月 -2017 年 12 月，部分内容有所延伸。

报告周期

本报告为年度报告，这是海南航空控股股份有限公司发布的第三本社会责任报告。

报告范围

报告范围包括海南航空控股股份有限公司全部，详见组织结构图。

编制依据

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引

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》（ISO 26000：2010）

GB/T 36001-2015《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编制指南》(CASS-CSR4.0)

数据说明

报告数据均来自公司内部统计或对外正式发表的文件和报告。部分数据涵盖海航控股及下属企业，并进行备注说明。

可靠性保证

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“海南航空控股股份有限公司”也以“海航控股”“海南航空”“公司”“我们”表示。

编制流程

报告编制准备

- 报告编制工作小组成立
- 国内外同行业对标分析
- 社会责任报告标准研究

报告编制启动

- 报告编制启动
- 报告专题讨论

报告资料收集

- 各部门及业务单位资料收集
- 部门访谈调研

报告议题成立

- 社会责任议题梳理
- 利益相关方诉求分析
- 社会和环境影响分析
- 内外部专家意见征求

报告撰写完善

- 工作小组撰写报告
- 相关部门审核报告
- 公司领导审核报告

报告发布推广

- 发布报告
- 利用内外部平台进行报告推广

报告获取

公司社会责任报告有中文和英文两种版本 , 均以纸质版和网络版两种形式提供。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。

本报告采用环保纸制作

海南航空
HAINAN AIRLINES

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

关注微信，了解我们

报告下载