

中国南方航空股份有限公司

报告编制：中国南方航空集团有限公司

社会责任指导委员会

南航总部地址：广州市白云区齐心路 68 号

公司南航官方网址：www.csair.com

联系人：陈程

电子邮箱：chen_cheng@csair.com

2024

中国南方航空股份有限公司
社会责任暨 ESG 报告

目录

关于本报告 04

董事长致辞 06

ESG荣誉 08

走进南航 10

董事会声明 16

ESG管理 17

01 战略领航 胸藏万卷志兴邦

开启卓越之路	24
优化公司治理	33
加强党建引领	38
规范风险管理	40

02 安全护航 把准航向行致远

筑牢安全之堤	52
坚守航空安全	56
保障信息安全	57
守护旅客安全	59

03 专业启航 翱翔天际展宏图

保障旅客出行	64
丰富产品体系	67
铸就品质服务	70
满足特殊需求	74

04 生态续航 绿色飞行筑晴空

应对气候变化	78
推进节能减排	95
传播绿色文化	101

05 责任远航 砥砺前行燃新程

激发人才动力	104
赋能中外融通	118
携手伙伴同行	123
助力乡村振兴	128
汇聚公益爱心	131

未来展望	134
政策及法规列表	135
ESG绩效数据	138
指标索引	142
报告审验	146
意见反馈表	149



关于本报告

本报告是中国南方航空股份有限公司发布的第 18 份社会责任报告，系统披露了公司在经济、环境、社会等责任领域的实践与成效。期待您能够通过本报告更了解南航，与南航携手共同成长。

可靠性保证

公司董事会及全体董事承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

时间范围

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为保证报告的完整性，部分内容超出上述范围。本报告中所有案例年份均为 2024 年。

报告边界

本报告的财务数据来自审计后的南航年报，其他数据来源于政府部门公开数据、公司正式文件和相关统计。本报告的财务数据以人民币为核算单位，特别说明除外，更多经济数据请参见公司 2024 年年报。

数据说明

本报告的财务数据来自审计后的南航年报，其他数据来源于政府部门公开数据、公司正式文件和相关统计。本报告的财务数据以人民币为核算单位，特别说明除外，更多经济数据请参见公司 2024 年年报。

称谓说明

为了方便表述，“中国南方航空股份有限公司”也以“南航”“公司”或“我们”表示，“中国南方航空集团有限公司”也以“南航集团”“集团”表示，各地分公司以“地区名+分公司”形式表示，“南方航空物流股份有限公司”也以“物流公司”表示，“南航通用航空股份有限公司”也以“通航公司”表示，“珠海翔翼航空技术有限公司”也以“翔翼公司”表示，“广州飞机维修工程有限公司”也以“GAMECO”表示，“中国南方航空股份有限公司工程技术分公司”也以“南航工程技术”表示，“中国南航集团文化传媒有限公司”也以“南航传媒”表示，“中国民用航空局”也以“民航局”表示。

编制依据

- ▶ 国务院国有资产监督管理委员会《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》
- ▶ 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》
- ▶ 上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》
- ▶ 财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- ▶ 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021 版）
- ▶ GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》

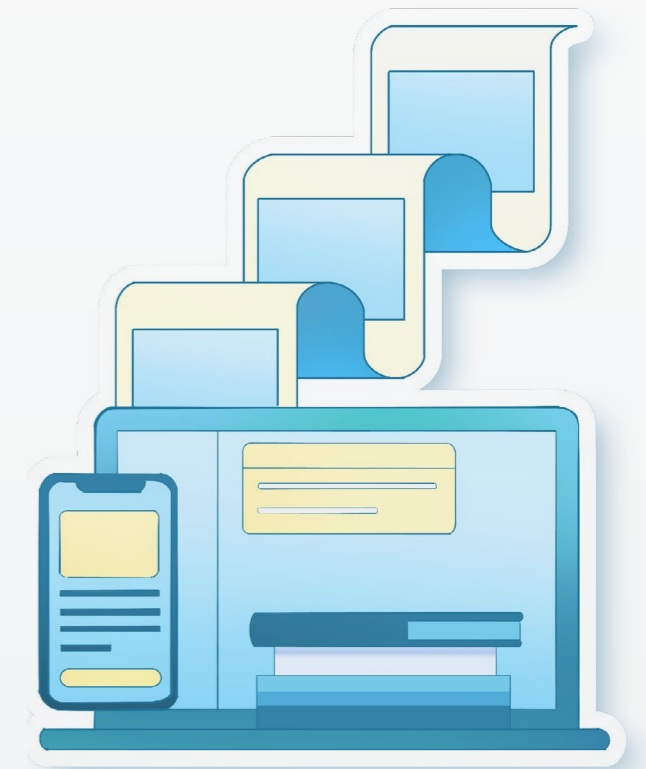
报告获取

本报告包括中、英文两个版本，以纸质和电子版两种形式发布。您可以登录南航官网在线浏览或下载本报告。

联系方式

若您对本报告有疑问或建议，请致函中国南方航空股份有限公司。

- 地址：广州市白云区齐心路 68 号南航大厦
- 官网：www.csair.com
- 联系人：陈程
- 邮箱：chen_cheng@csair.com



董事长致辞



时光荏苒，岁序更迭。2024 年是不平凡的一年，国际政治经济形势纷繁复杂，国内新旧动能加快转换。我们无惧挑战、开拓进取，在逆境中淬炼韧性，在变革中彰显担当，全面履行政治责任、经济责任、社会责任，将企业发展与社会价值的共生共荣镌刻于每一次飞行中。

践行人民航空为人民。打好“强技术、抓队伍、防风险”硬仗，深化安全七大体系建设，全年累计完成运输飞行 314.8 万小时，保持国内民航最好安全纪录。坚定落实服务国家战略，制定 5 个服务国家区域发展战略行动方案，运营好国产 C919、C909 飞机，将企业发展深度融入国家战略。

推动经营效益回升向好。抢抓市场恢复机遇，运输总周转量、旅客运输量、货邮运输量分别达到 362 亿吨公里、1.65 亿人次、183 万吨，同比分别增长 21.5%、15.9%、15.7%。持续推进金点子效益工程，深化客户经营体系、成本经营责任体系建设，积极打造南航生态圈，保持较好的经营效益。

持续激发动力活力。任期制和契约化管理提质扩面，构建“效益联动、效率调节和水平调控”的薪酬总额决定机制。启动新一轮五大结构调整优化，明确“2+5+X”产业新布局，加快布局现代物流、机务维修及相关制造等民航高相关战略性新兴产业，推广应用“天瞳”飞机健康监测系统和“天极”运行控制系统，国家重点研发项目“大型航空公司国产运行控制系统关键技术与应用示范”通过国家评审。

品牌服务不断优化。推出新时代“阳光南航”文化体系，以“让更多人乐享美好飞行”为使命，提供“亲和精细”服务，塑造“可靠、温暖、活力”品牌形象。2024 年，南航在国资委品牌榜单中位列第 8，连续 14 年蝉联中国品牌力指数航空服务榜首。通过“五化”服务，南航优化运营，缩短广州始发航班截载时间至 30 分钟，“南航明珠俱乐部”会员超 1 亿人，连续 7 年获 CAPSE“最佳航空公司”，“南航 e 行”获央企品牌引领行动优秀成果。

书写低碳发展蓝天画卷。坚持精细化管理，引进 A320neo 系列、787-9 等高性能机型，飞机减重和节油项目取得丰硕成果，全年累计节油 20.19 万吨，减少碳排放 63.62 万吨。能源绿色转型取得突破，多个试点商业航班常态化加注可持续航空燃料 (SAF)。持续推进“按需用餐”绿色飞行服务，预订同比提升 33.08%。

助力乡村全面振兴。制定深化乡村振兴帮扶工作三年规划，成立首个帮扶产业园，在全国 23 个帮扶点投入帮扶资金 9,949.6 万元，推动招商引资到位资金 27.6 亿元。建成七大帮扶品牌运作模式，48 名挂职干部扎根一线，通过产业扶持、教育赋能、基建升级，助力 20 余个村镇实现可持续发展。

2025 年是“十四五”规划收官之年，也是南航迈向世界一流的关键一年。南航将锚定建设世界一流航空运输企业的目标，加快推动高质量发展，积极履行央企责任，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大的贡献！

中国南方航空股份有限公司
董事长

ESG 荣誉

连续第七年获评中央企业党建工作责任制考核“A”级

国务院国资委

获评 2024 年中央企业采购与供应链管理对标评估 A 级

国务院国资委

翔翼公司获评国有企业数字化转型试点企业

国务院国资委

飞行安全钻石三星奖

中国民用航空局

8 名乘务长获评“最美乘务长”称号

中国航空运输协会

中国质量协会质量技术奖

中国质量协会

中国航空学会科学技术奖一等奖

中国航空学会

2023 年度中央企业品牌建设总体情况排第 8 名

国务院国资委

“天选·2023 年度航旅榜单年度企业社会责任品牌”

《中国民航》杂志

“天选·2023 年度航旅榜单年度可持续贡献品牌”

《中国民航》杂志

“振兴杯”全国青年职业技能大赛银奖及铜奖

共青团中央、人力资源社会保障部



获评 2023 年度中央企业负责人经营业绩考核“A”级

国务院国资委

获评 2023 年度中央企业改革深化提升行动重点任务考核“A”级

国务院国资委

获评 2023 年度“双百行动”专项考核整体成效突出中央企业

国务院国资委

上市公司投资者关系管理最佳实践奖

中国上市公司协会

南航广州明珠休息室获评中国内地最受境外旅客欢迎贵宾室

环亚机场服务管理集团

南航“木棉季忆”产品荣获第七届中央企业 QC 小组成果发表赛三等奖

中国质量协会

“客舱设施与管理标杆”
“机上餐食服务标杆”
“客服电话服务标杆”

中国航空运输协会

8 名机长获评“最美机长”称号

中国航空运输协会



“CAPSE 最佳航空公司”
“CAPSE 民航创新先锋奖”
“CAPSE 客舱设施与环境服务提升卓越奖”

CAPSE

《把你“宠”上天——南航爱宠同机飞》
《全国首个全面通程服务——让中转畅享旅途畅通》获评“CAPSE 创新奖”

CAPSE

2023 年度金信披奖

中国证券报

港股投资者关系奖

香港投资者关系协会

“天选·2024 年度航旅榜单年度天空赏味”

《中国民航》杂志

连续 14 年获评中国品牌力指数航空服务业第一品牌

中国企业品牌研究中心

Wind ESG 获评 AA 级评价

万得信息技术股份有限公司

广州开发区 40 周年优秀上市公司

《证券时报》、《新财富》杂志
上市公司 2023 年报业绩说明会优秀实践

中国上市公司协会

走进南航

南航名片

中国南方航空股份有限公司（简称“南航”或“公司”），成立于1995年3月25日，是中国南方航空集团有限公司控股的运输航空公司，总部位于广东省广州市。南航以蓝色垂直尾翼镶红色木棉花为公司标志，以“让更多人乐享美好飞行”为企业使命，秉持“安全第一客户为本”的核心价值观，大力弘扬“勤奋、务实、包容、创新”的南航精神，明确打造“全球航空知名品牌”的品牌目标、“可靠、温暖、活力”的品牌个性、“行业引领者”的品牌定位，致力建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业。

南航以航空客运、货运为主业，直接或间接控股厦门航空有限公司、重庆航空有限责任公司、中国南方航空河南航空有限公司、贵州航空有限公司、珠海航空有限公司、汕头航空有限公司、河北航空有限公司、江西航空有限公司、中国南方航空货运有限公司9家客、货运输航空公司，参股四川航空股份有限公司；拥有新疆、北方、北京、深圳、上海等22家分公司及南阳、佛山2家基地；设有广州、青岛、南京等22家境内营业部，洛杉矶、伦敦、巴黎等52家境外营业部。在做强做优主业的基础上，南航不断开拓飞机维修制造、通用航空、航空食品、数字科技、飞行训练及装备制造等相关产业。

南航旗下各运输航空公司运营包括波音787、777、737系列，空客A350、A330、A320系列，C919、C909等型号客货运输飞机900余架。南航是国内安全星级最高的航空公司，保持着国内航空公司最好的安全纪录，安全管理水平处于国际领先地位。截至2024年底，南航已连续保证302个月的飞行安全和367个月的空防安全。

截至2024年底

机队规模

总计运营飞机

917 架

客机

899 架

货机

18 架

客机

A350 系列

20 架

A330 系列

28 架

A320 系列

170 架

B787 系列

40 架

B777 系列

15 架

B737 系列

388 架

EMB190 系列

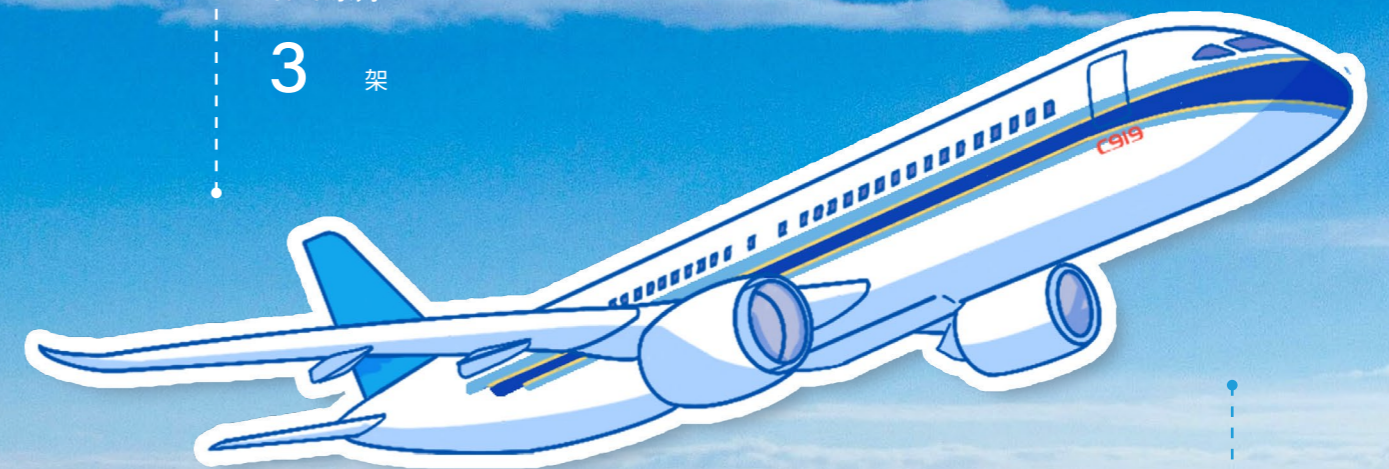
1 架

C909 系列

38 架

C919 系列

3 架



货机

B777 系列

17 架

B737 系列

1 架

运营航线

1351 条

新开国内航线

73 条

新开国际及地区航线

46 条

旅客运输量

1.65 亿人次

货邮运输量

183.4 万吨

航班正常率

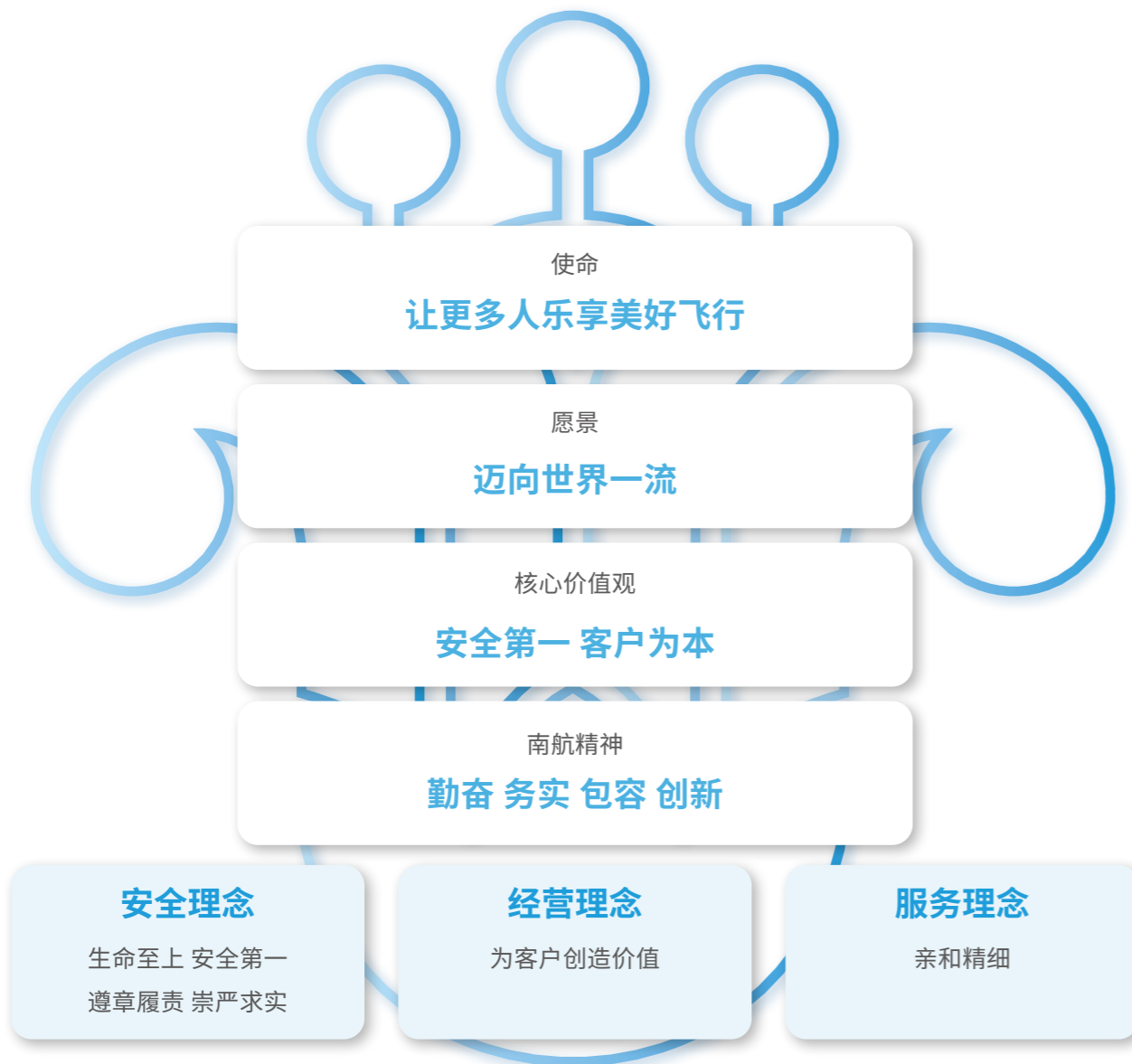
86.88%

文化理念

南航推动新时代“阳光南航”文化体系和南航品牌理念体系焕新发展，全方位增强文化品牌软实力，通过明确的价值主张与品牌魅力，为高质量发展铸就坚实的文化根基。

新时代“阳光南航”文化体系

新时代“阳光南航”文化体系，是南航发展战略和现代企业管理体系的重要组成部分，是推动南航高质量发展、迈向世界一流的思想基础和精神动力，是南航人共同创造、共同遵守、共同践行的行动纲领和工作指南。



南航品牌理念体系

南航品牌理念体系，是品牌经营战略的重要组成部分，是南航品牌的核心宣言，是引领品牌建设和生产经营管理融合发展的理念先导。



发展战略

南航围绕“十四五”发展目标和2035年远景目标，锚定“迈向世界一流”发展愿景，聚焦质量效益，明确南航“五五六六”高质量发展总体思路，以“五大发展”作为思想先导、“五大战略”作为行动纲领、“六大行动”作为工作抓手、“六大转变”作为目标方向，擘画出一幅迈向世界一流航空企业的宏伟蓝图。



“五五六六”高质量发展总体思路

▶ 五大发展

- ✈️ 安全发展
- ✈️ 高质量发展
- ✈️ 创新发展
- ✈️ 合作发展
- ✈️ 共享发展

▶ 五大战略

- ✈️ 枢纽网络战略
- ✈️ 生态圈战略
- ✈️ 创新驱动战略
- ✈️ 精益管控战略
- ✈️ 品牌经营战略

▶ 六大行动

- ✈️ “补短板、提质量、创一流”专项行动
- ✈️ 加快北京大兴枢纽建设
- ✈️ 实施改革深化提升行动
- ✈️ 全力推动数字化转型
- ✈️ 深入推进五大结构调整优化
- ✈️ 全面打造“五化”服务

▶ 六大转变

- ✈️ 由重速度向重质量转变
- ✈️ 由相对单一产业向高相关多元化产业转变
- ✈️ 由传统商业模式向数字化、生态圈转变
- ✈️ 由粗放型管理向精细化管理转变
- ✈️ 由重计划管控向重市场运作转变
- ✈️ 由全面拓展市场向重点突破转变



董事会声明

董事会作为公司环境、社会及管治（ESG）事宜的最高负责机构，深刻认识到 ESG 工作对公司实现长期价值的重要性，统筹、主导、监督和决策公司的 ESG 管理及重大事宜，检讨 ESG 目标的进展情况，并审批公司的社会责任暨 ESG 报告。

董事会通过定期沟通会议，听取委员会对 ESG 重要事宜和工作进展的汇报，了解 ESG 管理现状，识别可能影响公司业务、股东与其他利益相关方的 ESG 风险和机遇，确保 ESG 理念与公司运营的融合，为未来 ESG 工作进行全面规划。

本报告详尽披露南航在 ESG 管理工作上的实践进展与成效，相关工作成效均由董事会 2025 年 3 月审议通过。

ESG 管理

ESG 管理架构

董事会授权社会责任指导委员会制定并落实 ESG 相关事宜，并在董事会战略与投资委员会增加 ESG 相关职责，明确董事会战略与投资委员会对 ESG 工作的管理职责，由其协同研究社会责任指导委员会运作规则，并制定两级董事会各专门委员会的决策清单，进一步提升董事会决策闭环管理。2024 年，公司根据国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》等监管要求，持续完善社会责任指导委员会的 ESG 工作职责，促进 ESG 工作的有效落实。

当前，公司已形成“以社会责任指导委员会为治理层、以社会责任工作办公室为管理层、以社会责任工作小组为执行层”的 ESG 管理架构。其中，社会责任工作小组由纪检监察组、董事会办公室、战略规划投资部、组织人事部、人力资源部、安全监察部、法律标准部、深化改革领导小组办公室、宣传部、群团工作部、营销管理委员会、运行指挥中心、数科公司、保卫部、航空服务部（明珠公司）共 15 个单位组成。



实质性议题识别与分析

为进一步回应利益相关方期望，提升报告披露内容的针对性，南航依据交易所《可持续发展报告编制指南》，建立规范的议题识别流程，通过背景分析、利益相关方调研等方式，识别并筛选出具有财务重要性和影响重要性的实质性议题，进而形成实质性议题矩阵。

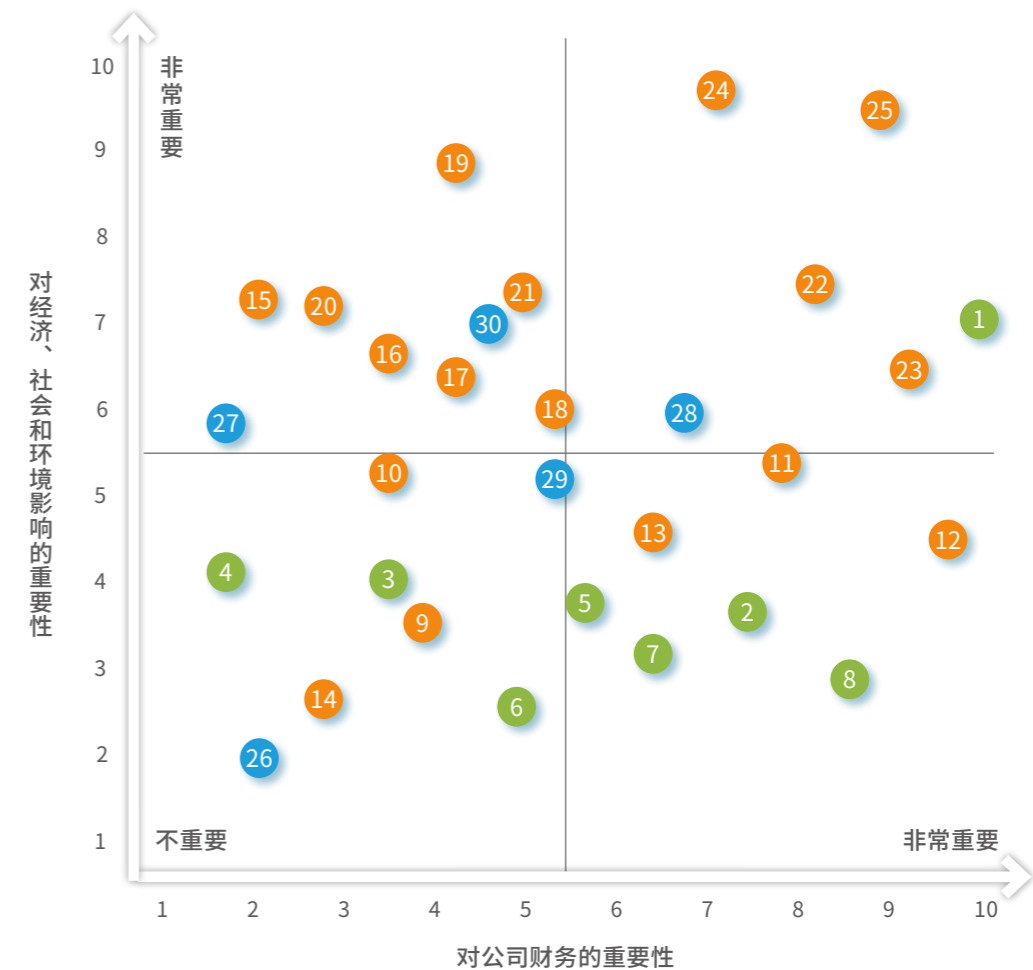
南航实质性议题识别流程



实质性议题库

环境	社会	公司治理
1. 应对气候变化	9. 乡村振兴	18. 旅客权益保障
2. 污染物排放	10. 社会贡献	19. 保障安全飞行
3. 废弃物处理	11. 海外履责实践	20. 旅客健康安全
4. 生态系统和生物多样性保护	12. 创新驱动	21. 数据安全与客户隐私保护
5. 环境合规管理	13. 供应链安全	22. 员工教育培训
6. 能源利用	14. 平等对待中小企业	23. 多元化与机会平等
7. 水资源利用	15. 航班准点率提升	24. 员工薪酬福利
8. 循环经济	16. 便捷业务办理	25. 员工职业健康安全
	17. 旅客体验提升	
		26. 尽职调查
		27. 利益相关方沟通
		28. 反商业贿赂
		29. 反不正当竞争
		30. 依法合规

实质性议题矩阵



利益相关方沟通

南航切实保障各利益相关方的知情权、参与权和监督权，针对利益相关方建立常态化沟通渠道和方式，增进利益相关方互动互信，携手迈向可持续发展。

投资者	政府	环境	消费者	员工	供应商	金融机构	社区	媒体	同业者
<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 参与企业治理 · 保护股东权益 · 控制风险 · 投资回报 · 重要信息披露 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 遵纪守法、依法纳税 · 落实国家战略、深化改革 · 国有资产保值增值 · 安全飞行 · 促进就业 · 改善民生 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 节能减排、应对气候变化 · 保护生态、减少污染 · 降低噪音 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 提供安全、优质服务 · 快速回复旅客意见或投诉 · 保护客户隐私 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 维护员工权益 · 建立沟通渠道 · 员工培训发展 · 持续改善员工薪酬和福利 · 员工关爱 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 诚信经营 · 共同发展 · 公开、公平、公正采购 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 提升偿债能力 · 降低经营风险 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 助力乡村振兴 · 开展志愿服务 · 社区沟通和交流 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 建立信息对外发布渠道 · 及时传递南航声音 	<p>期望和诉求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 公平竞争、友好合作 · 信息沟通和交流 · 健康和谐的行业发展
<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 股东会会议 · 董事会会议 · 监事会会议 · 定期披露报告、临时公告 · 投资者沟通 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 日常汇报、专题汇报 · 调研拜访 · 项目合作、工作会议 · 统计报表 · 社会责任报告 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 开展绿色飞行，节能减排 · 推进地面节能降耗 · 应用降噪措施 · 环境信息公开披露 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 信息公开 · 安全管理体系 · 客户关系管理、在线服务 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 职工代表会议 · 员工培训平台 · 薪酬制度改革 · 员工一体化管理 · 员工活动 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 透明采购 · 培训、技术交流会 · 日常沟通 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 加强合规管理 · 提升经营水平 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 开展乡村振兴 · 慈善公益活动 · 信息公开 · 公众沟通 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 新闻发布会 · 记者座谈会 	<p>沟通渠道和方式</p> <ul style="list-style-type: none"> · 加强合作 · 交流学习 · 论坛会议

01



战略领航 胸藏万卷志兴邦

南航坚持以国家重大战略为引领，扎实推进国企改革深化提升行动，持续提升公司治理运作效能，强化党的全面领导，建立健全风险合规体系，在高质量发展和建设世界一流企业的道路上稳步前行，为推进中国式现代化贡献南航力量。



回应全球报告倡议组织：

2-12, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 2-22, 2-24, 2-27, 205-1,
205-2, 206-1, 207-2, 405-1



开启卓越之路

南航充分发挥在落实国家重大战略、服务构建新发展格局中的主力军作用，加强战略性新兴产业布局、交通强国建设，加快实现高水平科技自立自强，不断完善中国特色国企现代公司治理，优化南航新型经营责任制，以改革新成效激发高质量发展新动能。在国资委年度考核中，南航获评 A 级并实现“三连 A”；在国资委“双百行动”年度专项考核中，南航获评整体成效突出中央企业。

服务国家战略

战略推进体系

南航成立“服务国家区域重大战略领导小组”，建立会议推动、问题销项、业务交流、工作专班、考核督查等多项工作机制，先后制订五大服务国家区域战略规划，协同推动京津冀与大湾区发展，全面带动东北振兴与中部崛起，高水平建设新疆自贸试验区和海南自由贸易港，在各区域内统筹调配资源，积极推进国家区域发展战略落地。

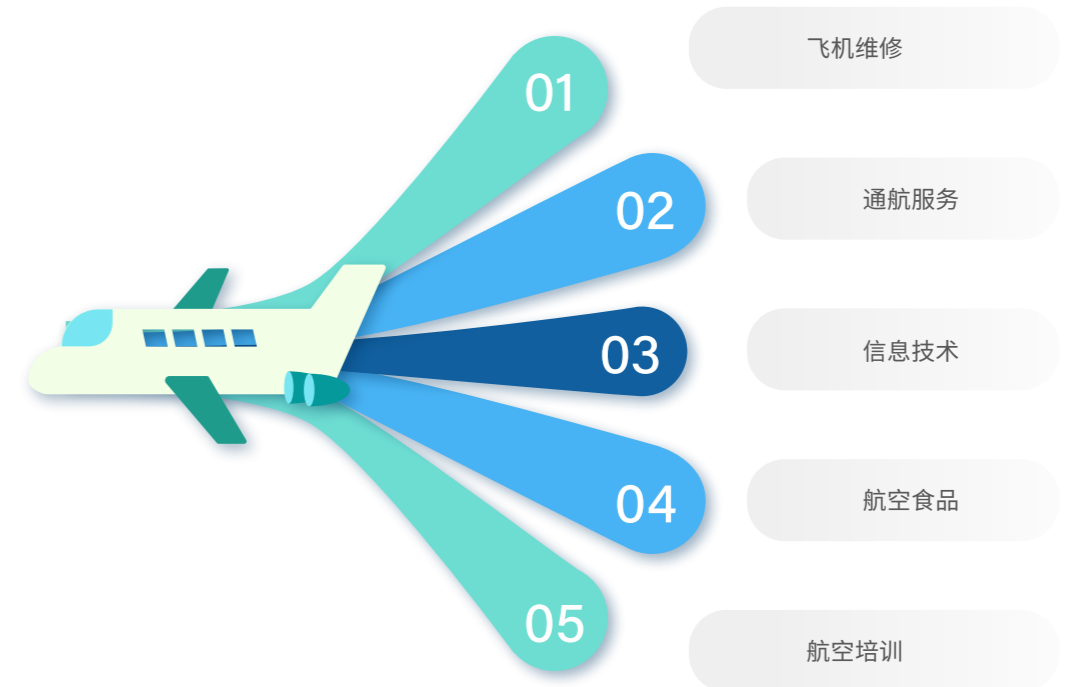


战新产业布局

南航高度重视战新产业布局规划，明确“2+5+X”产业布局，做优做强航空客运、货运两个主业，大力发展飞机维修、通航服务、信息技术、航空食品、航空培训五大支柱产业，并推动国产民机事业、飞行训练体系、航空物流供应链、低空经济产业等协同发展，提升航空产业链供应链现代化水平，走出一条具有南航特色的高质量发展之路。

2024 年南航战新产业发展成效：

- ▶ 战新产业营收同比提升 25.36%；
- ▶ APU、复合材料相关攻坚项目入选国资委战新“百大工程”，为全民航唯一入选；
- ▶ 南航一体化智慧物流平台建成投产，行业首创的 3D 智能验板系统正式上线运行，航空物流供应链自主可控与韧性水平进一步增强；
- ▶ 由翔翼公司自主研发的首台 A320 飞行导航程序训练器成功交付，标志着南航在中国民航训练设备自主创新上取得了重大突破。



交通强国建设

南航积极融入国家综合立体交通体系，聚焦干支结合、全网全通、空铁联运、低空经济等建设，提升航空网络的广度、深度和效率，实现以交通强促进产业强、区域强。

建设三大枢纽

作为“一带一路”的主要航空承运人、大兴机场的重要主基地航司、大湾区的核心中央企业，南航全力打造三大核心枢纽，即面向东南亚、澳新的广州枢纽，面向欧美的北京枢纽，以及面向中亚、南亚的乌鲁木齐枢纽，并加强与中小航司在枢纽机场的合作，实施一票到底、行李直挂、跨航司中转，优化干线、支线、通航短途运输之间的“供血”效应，提升客运网络的通达性与便捷性。

广州枢纽



- 开通广州至布达佩斯、贝尔格莱德、伊斯坦布尔、多哈等 5 条航线，拥有国内通航点 127 个、高频航线 14 条。聚力打造广深联合枢纽，深入推进大湾区“四个一体化”，成功构筑起大湾区到国内主要城市的 4 小时航空交通圈。
- 与广州市商务局达成战略合作，利用南航位于全球重点城市营业部的网络资源，推动在洛杉矶、巴黎、迪拜、新加坡 4 地设立广州市海外招商工作站，助力广州重构招商体系。

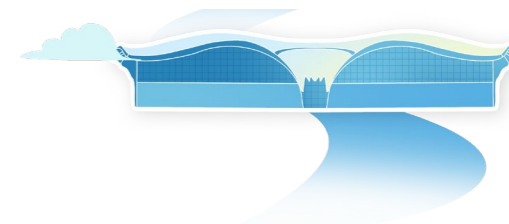
北京枢纽



- 重点推进国际增班，增加往返欧洲双向衔接机会，相继开通阿拉木图、比什凯克、新加坡、利雅得、德黑兰、达卡、悉尼、墨尔本等 17 条航线，拥有国内通航点 49 个、国际及地区通航点 15 个、高频航线 8 条，全力打造北京大兴“四进四出”航班波。
- 建立航材支援中心及工具支援中心，可容纳 12 架飞机同时维修，已取得波音、空客航线全放行能力和 10 项主力机型定检大修能力，在全机型航线保障、航材快速支援等方面发挥重要作用，大兴机库利用率提升至 82.45%，同比增长 22.62%。

乌鲁木齐枢纽

- 持续打造乌鲁木齐至北上广蓉品牌快线，拓展“一带一路”航线，新开埃里温、伊斯坦布尔，增班塔什干等国际航班，拥有国际及地区通航点 13 个，中转衔接机会 1 万个 / 周，同比提升 7%，实现中西亚全市场覆盖。
- 乌鲁木齐机场改扩建工程南航基地项目取得积极进展，与新疆机场集团签署战略合作协议，在国内首创“商务 + 技术”合作模式，启动全疆首个飞机保税维修暨公用型保税仓业务，提高了飞机维修的时效性。



拥有国际及地区通航点

13 个

开拓物流空间

南航以旗下南航物流为平台，拓展全球货运航线网络，投资物流基础设施建设，抢抓跨境电商发展先机，已形成包括南航飞递、南航快运、南航特运、南航专运、南航标运和南航联运在内的六大产品体系，覆盖时效类产品、特殊类产品和经济类产品等不同类别，无缝衔接货源地与枢纽机场，打造全网全通的航空物流大空间。

货运网络

- 持续对接北美、欧洲、大洋洲、中东等国际市场，开通青岛 - 多伦多、广州 - 上海 - 伦敦、广州 - 莫尔兹比港、北京大兴 - 沙特阿拉伯等货运航线，夯实国际重点航空市场的运力基础。
- 智利航空、卡塔尔航空、海湾航空、土耳其航空、阿曼航空等全球多家航司开展货运合作，通过货邮联运、包板、换舱等多种形式，拓展外航联运网络。

物流设施

- 在全国新增前置货站（集货仓）304 座，强化空地网络联动，构建轮辐式地网和前置货站群，推进空卡、空铁、空海等多式联运发展，实现货源地和机场间的无缝衔接。
- 推进白云国际进港货站、深圳国际货站和乌鲁木齐货运区等一系列物流基础设施建设项目，有效提升货物处理能力、仓储能力和转运效率。



在全国新增前置货站（集货仓）

304 座

跨境电商

- 推进跨境电商带电货物包机工作，在运输政策、流程和系统上逐步完善，增强国内出口货物航空运输产品供给，加快实现“国货”国运。2024年5月31日，南航首架跨境电商带电货物包机顺利从广州飞往伦敦，助力中国民航带电货物运输取得里程碑突破。
- 开发一体化智慧物流平台的跨境电商管理模块，服务能力覆盖德国和美国本土，能够有效解决订单量大、服务定制需求高、上下游协同管理难等问题，打通跨境小包电商业务全链路。



广州 - 伦敦跨境电商带电货物包机首航

深化“空铁联运”

南航与国铁集团合作，深度对接南航 APP 与 12306APP，丰富“机票 + 火车票”的组合出行方案，实现铁路网、航空网无缝对接。截至 2024 年底，空铁联运服务支持 64 个中转城市、112 个中转车站、1100 余个通达车站，基本覆盖全国范围。

打造低空经济

南航成功打造珠海空中游及海岛游、深圳空中游等低空文旅项目，在珠海九洲机场、长隆海洋世界等景区建立低空游览运行示范点，顺利开通广州 - 香港、湛江 - 三亚等低空出行航线。



广州 - 香港的直升机跨境航线首飞

坚持创新驱动发展

创新管理体系

南航持续完善科技创新管理制度体系，包括 22 项科技创新管理办法，涵盖科技创新的战略管理、组织与流程、资源管理、成果管理等方面，实现科创项目全生命周期管理，为合规高效地开展各项科技创新活动提供制度保障，显著提高创新活动管理效能。同时不断优化科技创新激励机制，设置南航科技进步奖、专利奖等，推动职务科技成果转化，进一步激发科研人员的积极性。

重大科技攻关

南航深入开展重大科技攻关计划，加大在航空应用软件、高端装备、绿色低碳等创新方向上的研发投入，推动一大批优秀的科技创新成果不断涌现。

全力支持国产民机发展

自主研发全球首套兼容空客、波音、中国商飞等主流机型的“天瞳”飞机健康诊断系统，实现飞机“隔空诊脉”，填补了中国民航飞机健康诊断系统领域的空白，已成功搭载于首架国产 C919 飞机，为国产民机安全运行提供有力保障。

提升科技成果转化能力

与多家高校、科研院所及企业共建民航维修联合创新实验室，成立机务人工智能实验室并选取 2 项创新成果进行试点模拟市场化运营；挂牌成立成果转化试验基地，孵化项目 219 项和标杆项目 12 项；推动南航“天极”系统向三方市场转化，自主研发的国内首批民航移动智能维修站在 13 家单位落地应用。



南航首架国产 C919 飞机交付仪式



南航科技创新成果亮相第十五届中国国际航空航博会

科技创新平台

南航积极推进产学研深度融合发展，通过与知名高校、科研院所及行业领军企业开展深入合作，打造出民航维修工程技术研究中心、航空公司人工智能重点实验室、飞行安全研究院等多个高端技术科研创新平台，为公司创新发展提供了关键支撑。



民航维修工程技术研究中心

首批获得中国民航局认定的、维修领域及航空公司中唯一的工程中心，聚焦飞机及其部件设计、制造、维护全产业链有关的技术攻关和产品研发，已承担国家部委、地方政府和民航系统重大科研课题 16 项。



已承担国家部委、地方政府和民航系统重大科研课题

16 项



航空公司人工智能重点实验室

国内唯一航司主体人工智能技术前沿探索与理论研究机构，开发出“复杂结构智能运行控制与决策关键技术研发及应用”“基于大数据的航空公司运行多维风险融合管控关键技术研发及应用”“民机高效运行、维护与作业智能平台”等具有代表性的项目，研究成果荣获省部级科技奖励 2 项一等奖、1 项二等奖、1 项三等奖。



飞行安全研究院

飞行训练及安全领域的“产学研”综合平台，致力于研发适应南航和中国国情的飞行训练及安全管理方案，通过自主与联合研发的方式推动关键飞行训练子系统国产化替代，引进实施“基于数据驱动全自动模拟机技术的事故调查和事故预防应用研究”“基于实际案例及 QAR 数据的事故预防工具研究”等 2 项安全研究项目。

数字化转型

南航不断探索数字化转型发展路径，制定发布《南航数字化转型行动方案》2024 年版，进一步明确数字化转型的最新发展方向，为深入推进数字化转型、赋能高质量发展提供指引；完成《南航企业架构元模型设计》，促进信息共享与相互，提升公司整体运营效率；积极策划开展“云 T”三期数字化人才培训，累计举办培训 29 场，共计 1,900 人次参加，夯实数字化转型人才基础。



案例：电子油单全面运行，树立民航数字化标杆

3 月 28 日，南航在广州 CZ3115 航班举办电子油单无纸化庆典仪式，由中国航油保障机场全面运行加油单无纸化，实现南航航油 E 云系统与中国航油智慧航油系统的直联交互，推动航班机组和飞机加油员间形成良性互动，进一步降低地面保障车辆运行风险、提高机组机上准备效率，为民航业的数字化转型树立了新标杆。



现代公司治理

南航修订党委议事规则，优化升级“三重一大”系统功能，指导 9 户子企业动态完善党委前置研究事项清单；同广东省国资委共建共享外部董事人才库，建立“任前+提升+日常”培训体系，系统提升董事履职能力；健全月度深改推进会、季度改革讲评会、分领域协调会、工作层面推进会等会议机制，推动改革理念上传下达，科学指导二级单位改革的日常推进；加快推进改革数智化工程，建立改革全过程数智化管理平台，实现改革台账在线管理和改革数据智能化采集，实时跟踪管理科技创新、安全支撑、现代化产业体系等改革重点任务进度。



改革讲评会

新型经营责任制

南航以全面构建中国特色现代企业制度下的新型经营责任制为目标，更广更深落实三项制度改革，完整深度建立市场化用人机制和分配机制，激发各级干部员工干事创业的积极性、主动性和创造性，凝聚成为国有企业高质量发展的内生动力。



优化公司治理

南航持续优化公司治理制度体系和治理组织架构，强化董事会建设，从而提升董事会运作规范性和有效性，并积极开展投资者关系管理，为公司的稳健经营和可持续发展保驾护航。

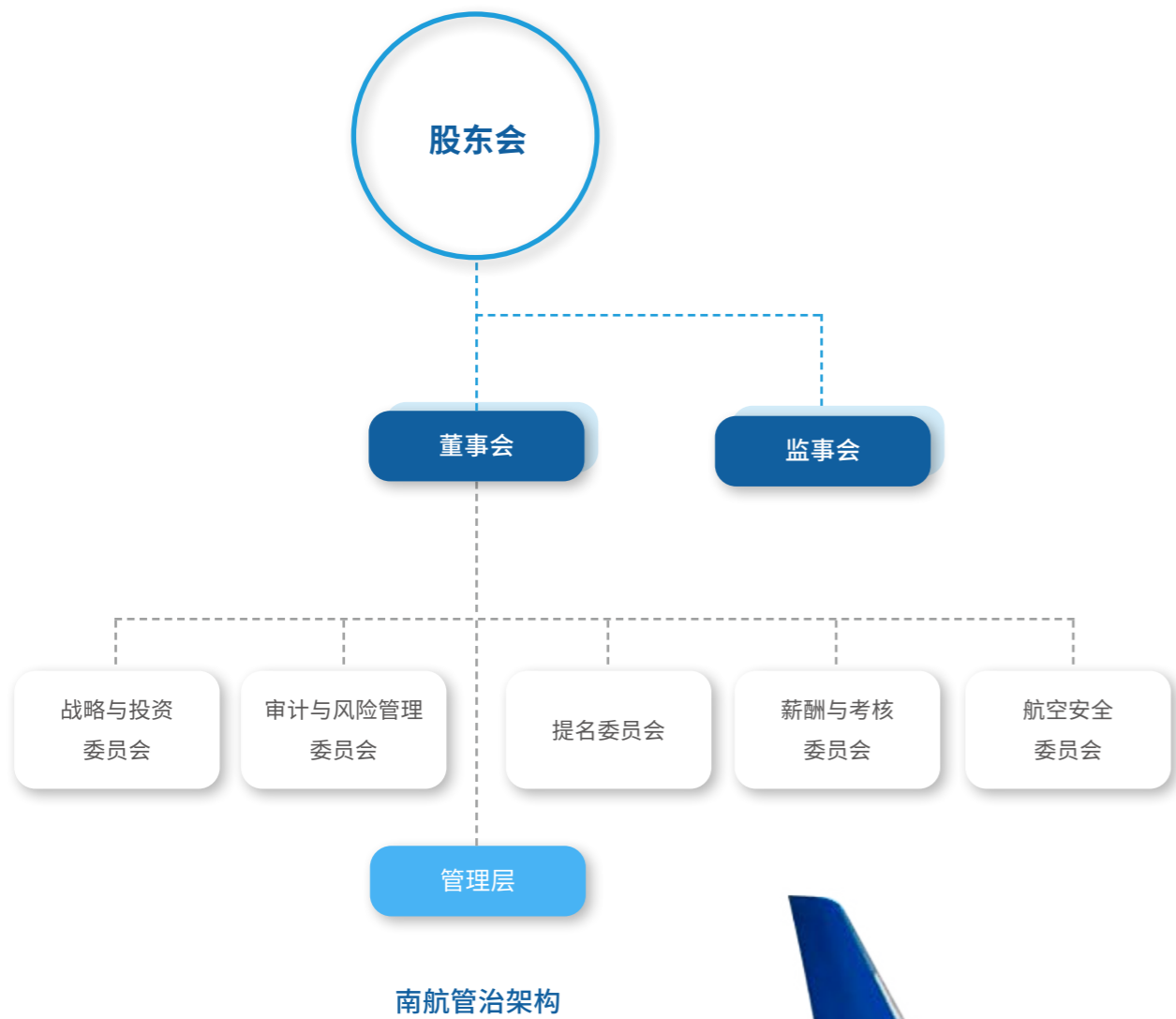
公司治理体系

公司董事会建立“4+1+4”制度体系，明确界定股东会、董事会、经理层等治理主体的权责边界，为董事会的规范运行提供了有力支撑，确保公司治理体系权责清晰、有效制衡、协调运转，为公司的持续健康发展奠定坚实的制度基础。



2024 年，公司全面修订南航股份公司章程，优化党委前置研究讨论重大经营管理事项清单，调整董事会授权管理办法、授权决策事项，并制定独立董事专门会议工作细则，完善董事会等决策会议议事规则，不断增强公司各项决策过程的规范性、专业性和独立性，公司治理效能得到有效保障。

持续优化治理结构，在董事会下设立战略与投资委员会、审计与风险管理委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、航空安全委员会五个专门委员会，为董事会审议各项重大决策事项提供专业指导与建议，确保董事会决策过程的科学性与合规性，提高董事会的决策效率与治理能力。2024 年，公司召开了 2 次股东大会，2 次类别股东大会，全年审议通过议案 30 个；董事会会议 8 次，全年审议通过议案 80 个；召开 7 次监事会会议、3 次航空安全委员会会议、5 次战略与投资委员会会议、6 次审计与风险管理委员会会议、3 次提名委员会会议、3 次薪酬与考核委员会会议。



专门委员会

职能

战略与投资委员会

- 对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议。

审计与风险管理委员会

- 提议聘请或更换外部审计机构；
- 监督公司的内部审计制度及其实施；
- 负责内部审计与外部审计之间的沟通；
- 审核公司的财务信息及其披露；
- 审查公司的内部控制和风险管理制度的。

提名委员会

- 研究董事、高级管理人员的选择标准和程序并提出建议；
- 广泛搜寻合格的董事和高级管理人员的人选；
- 对董事候选人和高级管理人员候选人进行审查并提出建议。

薪酬与考核委员会

- 研究董事、高级管理人员考核的标准，进行考核并提出建议；
- 研究和审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。

航空安全委员会

- 对公司航空安全方面的管理进行监督；
- 对公司航空安全工作规划及有关安全工作的重大问题进行研究、审议，提出建议，并监督实施。



强化董事会建设

南航注重提升董事会成员构成的多元化和独立性，面向董事会开展多样化的专业技能培训，推进董事会决策管理数字化转型，确保南航董事会能够高效运作。

2024 年，公司董事会由 6 名成员组成，其中包含 3 名独立非执行董事，1 名女性董事，成员在风险管理、审计内控、金融财务、数字化转型、国际化等领域均有丰富的经验。

2024 年，公司董事会由

6 名成员组成

其中包含
3 名独立非执行董事
1 名女性董事

董事会多元化

南航始终坚持董事会成员多元化的原则，充分考量董事会成员的多元化构成，在董事会成员委任的过程中，将性别、年龄、文化、教育背景、行业经验、专业技能等因素作为甄选董事人员的标准，让董事会能够从更加全面、包容的角度进行科学决策。

董事会独立性

制定《独立董事工作制度》《独立董事专门会议工作细则》，明确独立董事的职责，保证独立董事积极参与公司审议与决策工作；调整专门委员会的成员组成，目前薪酬与考核委员会、提名委员会的主任委员均由独立非执行董事担任，进一步增强公司决策治理的独立性与公平性。

专业技能培训

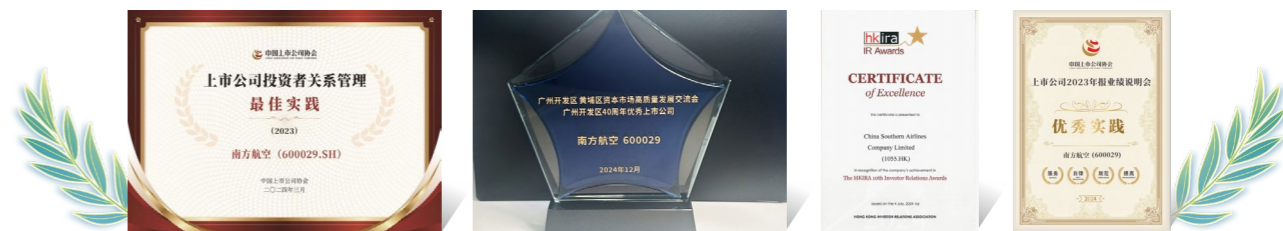
邀请境内外律师围绕新公司法对公司董事、监事和高管人员开展集体培训，深入讲解上市公司规范运作、坚守商业道德、廉洁教育、反腐败工作等方面的最新监管要求，为董监高合规履行职责提供了专业的指引，提高董监高履职能力。

数字化决策

持续优化董事决策支持系统，完善董事线上签批功能，提升董事办公效率；与“三重一大”系统互联互通，相关前置程序资料可同步至董事决策支持系统，实现对决策的全流程跟踪；推动下属企业董事会决策支持系统建设，加强下属企业数字化管理。

投资者关系管理

南航通过机制建设深化投资者关系管理，优化《投资者关系管理制度》，落实股东权益保护，加强信息透明披露，拓宽沟通渠道，探索数字化赋能投资者关系管理，维护与投资者之间的互信和交流，增强投资者对公司未来发展的坚定信心。2024 年，南航荣获中国上市公司协会“上市公司投资者关系管理最佳实践奖”，香港投资者关系协会“港股投资者关系奖”，广州开发区 40 周年优秀上市公司与中国上市公司协会“上市公司 2023 年业绩说明会优秀实践”。



上市公司投资者关系管理最佳实践奖

广州开发区 40 周年优秀上市公司奖

港股投资者关系奖

上市公司 2023 年业绩说明会优秀实践奖

保障股东权益

公司牢固树立回报股东意识，在公司章程中明确利润分配政策。积极贯彻落实国务院新“国九条”要求，加强对投资者合法权益的保护，重视对投资者投资回报，推动尊重投资者、回报投资者、保护投资者融入公司治理机制，在公司章程中明确利润分配政策，并将中小投资者权益保护内容纳入《投资者关系管理制度》。

信息透明披露

优化完善信息披露工作制度，制定“双百企业”信息披露指引，连续 11 年获得上海证券交易所信息披露工作 A 级评级。

报告期内“零差错”发布境内外公告 **317** 份

加强沟通交流

完善官网投资者关系模块，设置涵盖公司治理结构、财务总览、生产数据等内容的 11 个栏目，增进投资者对公司的理解与认同；畅通投资者电话、投资者邮箱、上证 E 互动等多元化沟通渠道，高效有序做好价值传递。全年上证 E 互动问题回复率 100%，累计召开和参加各类发布会、策略会、电话会超 180 场，覆盖近千名投资者、分析师。

数字赋能管理

明确以数字化拓展投资者关系管理的新思路，稳步推进投资者关系热线分流导航，减少无效电话占用线路情况，提高有效电话接通率，使投资者更便捷地与公司开展交流。

加强党建引领

南航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记关于党的建设的重要思想，以突出党建工作“六性”为着力点，不断增强基层党组织的政治功能和组织功能，以高质量党建为南航实现高质量发展提供坚实的政治保障和组织保障。

抓实基层党建

健全党建体系

南航致力于构建上下贯通、执行有力的组织体系，制定并下发党支部标准化规范化建设工作指引与推进网格化管理的指导意见，推动党的组织和工作有形有效覆盖，形成一级抓一级的党建工作格局；制定增强基层党组织政治功能和组织功能的 14 项重点措施，加强党支部标准化规范化建设；推进党组织应建尽建、应换尽换，总结“党建+网格”工作成效，完善发展党员工作。

另一方面南航借鉴民航安全管理经验，采用抓规章手册的方法加强党的制度建设，每年制定制度“废改立释”计划，通过编制党建工作制度汇编，涵盖 5 个方面 148 项制度，不断完善党建工作制度体系，为党建工作提供有力制度保障。

强化责任体系

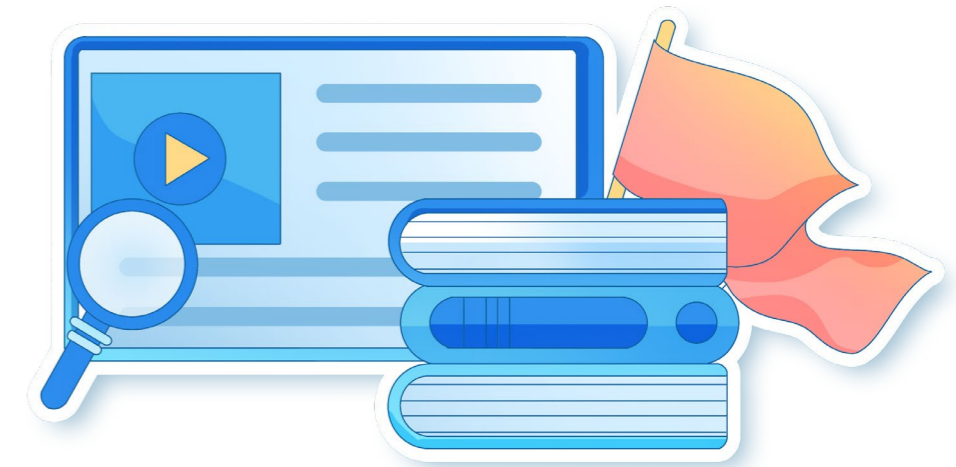
南航聚焦党建工作责任制主线，修订党建工作责任制实施办法，深化“一企一策一评”，构建“三单四责”全周期管理模式，形成按单明责、照单履责、依单督责、据单考责闭环链条，以实绩实效为导向开展党建考核；同时不断优化完善党建考核工作机制和指标体系，强化正向激励、反向约束，激发基层党建工作的活力。

创新党建形式

南航探索运用“党建+互联网”模式，在南航党建信息平台上开发上线问题清单、任务清单等功能，各二级单位将依据清单线上制定整改措施、定期反馈情况，强化对基层党建的有效感知与过程管控；推动发展党员、换届选举、党员管理等业务线上运行，用线上智能化促进线下党建开展，有效推动党建工作提质增效；创新推行网格化管理，制定“常态网格”+“动态网格”的设置模式，实现组织建设深化在网格、党员干部下沉到网格、工作部署贯穿到网格，更好地把矛盾和诉求解决在基层。

打造党建品牌

南航各基层党组织结合自身特点，积极打造出“机务擎、匠心红”“把党小组建在航班上”“六性引领·地服登高”等契合发展实际的党建品牌，推动党业融合，实现党建工作和生产经营同向发力、共同发展。



锻造干部队伍

南航推动干部能上能下和优秀年轻干部选用常态化，深入推进干部队伍结构优化三年行动，全面推行末等调整和不胜任退出制；深化“人才+项目”工作机制，制定实施科技人才培养工程实施方案，出台高层次人才引进管理办法，实施“靶向引才”计划；持续加强干部全方位管理和经常性监督，试行党务干部资质管理，举办集团党建专题培训班、“三长”队伍暨“党建+网格”基层治理示范培训班等，全面提升领导干部和党务干部专业素养和履职能力。

开展党纪学习教育

南航扎实开展党纪学习教育，以学习新修订的纪律处分条例为重点，通过党组成员领学解读、党组党委上下联学、全体党员干部共学等方式，全面推动党纪学习教育走深走实；严格落实“第一议题”制度、理论学习中心组学习等制度，推动建立以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干的长效机制；出台干部教育培训规划，打造新时代飞行员学习大讲堂、空中讲堂、大运行研学堂等学习载体，不断坚定南航上下听党话、跟党走的信念决心。

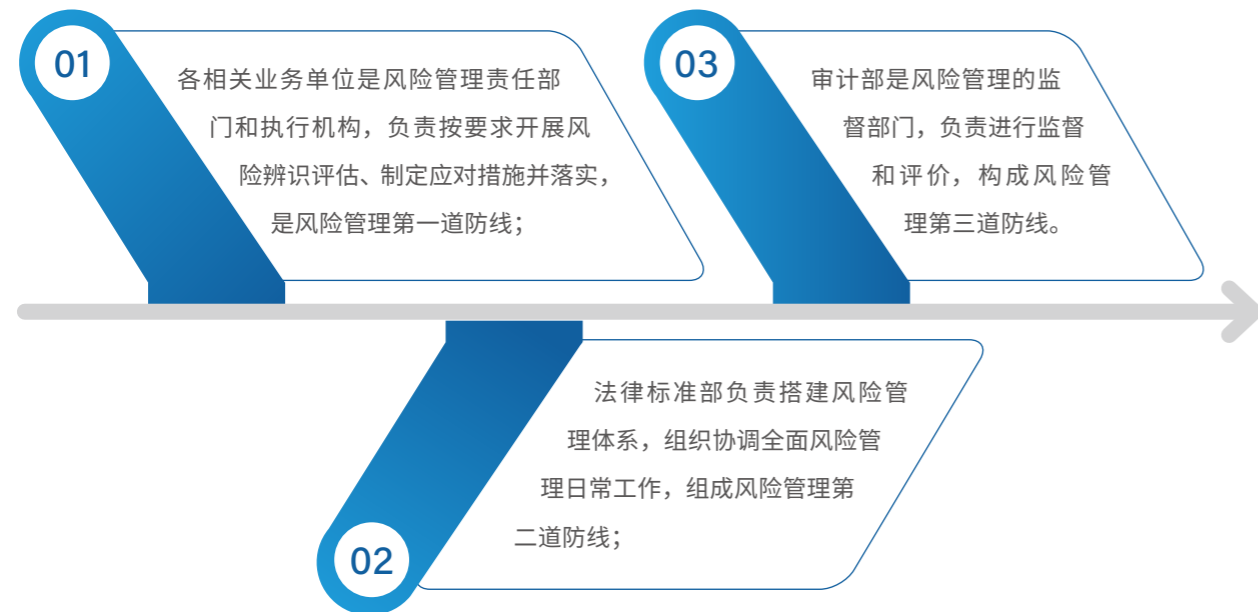
规范风险管理

在复杂多变的市场环境和日益趋严的监管要求下，南航将规范风险管理视为公司稳健发展的核心要素，全面开展风险管理，加强合规管理建设，为南航建设成为具有国际竞争力的世界一流航空运输企业提供坚实的治理基础。

风险管理

健全风险管理体系

南航搭建由集团党组、公司董事会、公司经理层、风险管理责任部门、风险管理部门及风险监督部门组成的风险管理组织体系。其中，集团党组全面领导公司风险管理工作，定期听取和审议公司风控管理工作情况；公司董事会是公司风险管理的最高决策机构，统一负责公司风险管理体系和机制的建立健全和有效实施；公司经理层负责按照董事会要求和授权组织领导公司风险管理的日常运行；风险管理责任部门、风险管理部门及风险监督部门组成风险管理三道防线，层层压实风险管理职责。



南航持续完善风控管理制度体系，修订《全面风险与内部控制管理制度》《重大经营风险信息报告管理办法》《内部控制管理规定》，明确风险管理职责和风险管理程序，为科学开展风险识别、评估、管控提供指引，增强风险管控能力，提升风险管控效率。

加强风险管控

南航深化风险管理工作，加强合同风控力度，开展年度重大风险识别和评估，规范法律案件管理，强化境外风险管控，保障风险管控的全面性和有效性，进一步增强公司风险管理能力。

加强合同风控力度

在合同文本风险管控方面，构建了收、付款合同智能审核模型，通过自动提取合同标的、合作伙伴信息、财务条款等合同关键信息，精准识别合同潜在风险点，实时发出预警，并提供针对性风险化解建议，从而预防法律纠纷的发生，切实维护公司合法权益。在合同流程风险管控方面，推动了合同管理系统与财务报账系统、收入收款平台的深度融合与数据共享，实现了合同收付款全流程线上监控，确保合同管理要求贯穿始终，从而形成闭环管理，规避合规风险，提升管理效能。

重大风险辨识评估

组织中高层管理人员对年度重大风险开展辨识评估，确定公司 2024 年度前 9 项重大风险，研究制定应对措施，由总部专门职能部门负责监控年度重大风险应对措施的执行情况，按照月、季度频率收集关键风险指标，确保重大风险可控在控，保障了报告期内公司没有发生重大经营风险。

规范法律案件管理

基于《南航集团法律纠纷案件管理办法》，落实“以案促管”，对于在办案过程中发现的管理问题，及时发出风险提示函及整改通知书共 18 份，力求从源头上指导业务单位解决问题，防患于未然。

强化境外风险管控

制定发布新版涉外风险防范应对方案，调整风险排查运作机制及排查频率，常态化开展涉外风险预警和排查处置，汇总并跟踪需重点关注的风险，提升境外风险防控能力。

合规运营

南航推进实施合规管理“五个一”工程建设，通过打牢一个手册管理基础、形成一套分级分类合规管理制度、建立一套合规闭环管理机制、打造一个数字化合规管理平台、培育一支合规管理队伍，不断提升合规管理效能，推动合规管理上下贯通、落地落实。

合规管理

南航以手册管理为基础，以保障公司合规稳健运营为目标，持续健全合规管理体系，完善运行机制，助力稳健合规经营；设立合规委员会，负责公司合规管理的组织领导和统筹协调工作，研究决定合规管理重大事项，指导、监督和评价合规管理工作；合规委员会在法律主管部门设置合规委员会办公室，负责贯彻执行公司合规管理体系建设的总体要求。

合规考核

发挥考核“指挥棒”作用，以考核促明责、强履责，不断优化更新考核细则，从合规制度建设、机制运行、组织基础及违规处理四个维度对二级单位开展合规管理专项工作考核，压实主体责任，指导各子企业和业务板块配齐配强总法律顾问或首席合规官，为合规管理走深走实提供有力保障。

合规培训

结合“八五普法”工作，以法律标准大讲堂为载体，开展反垄断、数据保护等重点领域合规培训；将合规培训作为管理人员、境外人员及新员工等重点岗位人员培训固定课程；组织员工签署《合规承诺书》，强化各级员工依法合规经营理念。2024年，南航共开展法标大讲堂培训55次，覆盖20,000余人次。

案例：“依法治企、合规护航”知识问答活动

南航开展“依法治企、合规护航”知识问答活动，将传统的“被动接受”合规培训方式转变为“主动学习”模式，教育员工严守法纪、遵章守则，营造了讲法治、促合规的良好氛围，得到员工广泛响应，共计65个单位5万余名员工参与了线上线下答题活动。本次活动的成功举办，进一步树立了全员主动合规意识，引导员工从“要我合规”向“我要合规”转变，真正做到“人人合规、事事合规”，为公司构建更加严谨、完善、高效的合规管理生态奠定了坚实基础，有力推动了公司整体运营管理水平朝着更加规范、稳健的方向迈进。

商业道德

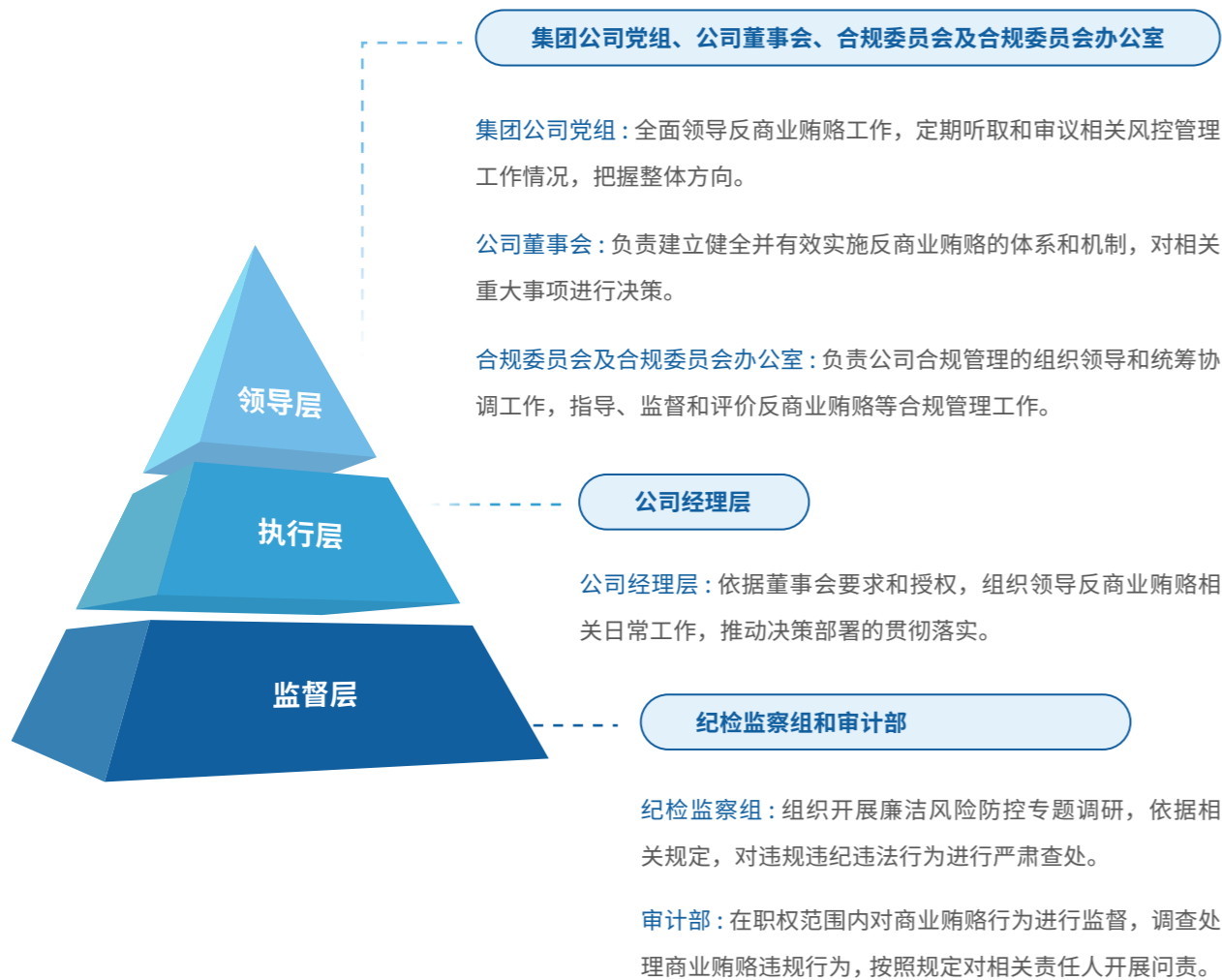
鉴于航空业对安全、信誉的超高要求，南航深知一处贪腐污点便可能引发信任危机，因此南航将“反商业贿赂”议题视作具有财务重要性和影响重要性的双重重要性议题，遵循上海证券交易所《上市公司可持续发展报告指引》中“可持续发展信息披露框架”，围绕治理、战略、风险管理、指标及目标四个主要领域，对反商业贿赂议题的相关内容展开全面披露。

公司全年未发生不正当竞争等事件。



治理

南航将反商业贿赂工作深度嵌入治理架构，从领导决策到执行监督，形成环环相扣、分工明确的有机整体，确保公司在日常运营中坚守廉洁底线、稳健前行。



反商业贿赂风险制度体系

反商业贿赂专项制度	详见本报告附录一《政策及法规列表》B7
内部员工管理	《员工廉洁从业规范》
监督处置管理	贯彻落实《纪检监察机关处理检举控告工作规则》《南航集团纪律检查建议和监察建议工作规定》等制度要求

战略



风险管理

南航开展廉洁风险防控专题调研，全面梳理业务廉洁风险点，评估风险等级，制定防控措施，优化业务流程，防止违纪违法问题发生。

指标和目标

指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
涉外反商业贿赂事件	件	0	0	0
开展反商业贿赂培训次数	次	—	—	2
合规文化宣传次数	次	1	1	2
守法合规培训次数	次	3	4	5
董事会反腐败培训次数	次	1	1	1

反商业贿赂指标



开展涉外反商业贿赂培训



举办第 177 期法律标准大讲堂，解读反商业贿赂合规管理知识

目标	进展
反商业贿赂培训覆盖率达到 100%	已完成
员工廉洁从业承诺书签署率达到 100%	已完成
供应商廉洁合作约定书签署率达到 100%	已完成

反商业贿赂目标

知识产权保护

南航持续健全知识产权分级分类管理体系，渲染知识产权保护氛围，推动知识产权管理效能提升，进一步激发公司创新活力。截至 2024 年底，南航累计有效专利总数为 645 件，软件著作权登记数为 934 件，注册商标登记数达 1,069 件，知识产权保护成果显著。



有效专利总数为

645 件



软件著作权登记数为

934 件



注册商标登记数达

1,069 件

分级分类管理

搭建主管、归口管理和实施管理的三层级架构，以《知识产权管理手册总册》为统领，以商标、专利、软件著作权和作品著作权四类管理办法为基础，对知识产权进行精简、高效、合规的管控。

践行发展规划

根据《南航集团知识产权中期规划（2024—2030 年）》，明确了整体侧重防守、局部侧重进攻、中期优先国内、长期布局海外的发展策略，减少整体维权成本，加快局部专利向现实生产力转化。

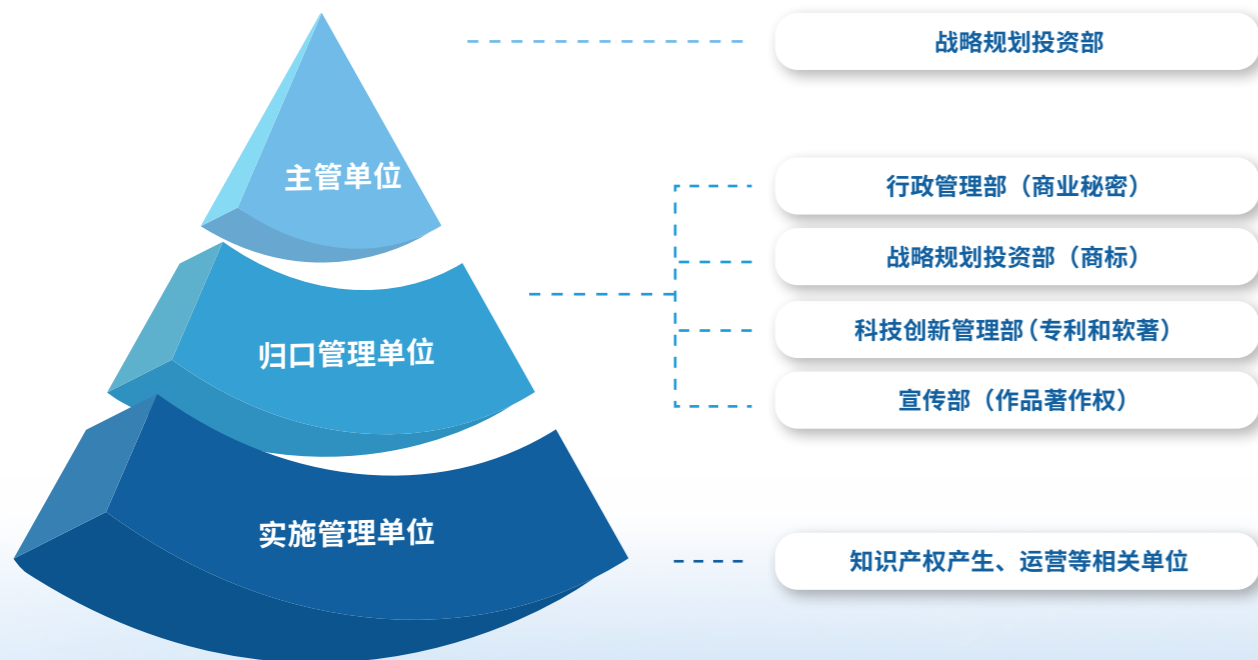
知识产权培训

定期开展知识产权保护内外部培训，详细讲解公司知识产权保护政策、著作权法律制度、专利申请与运用等方面专业知识，增强员工知识产权风险意识，加强知识产权保护。



数字系统建设

上线知识产权信息化管理系统，补齐管理分散、数据孤立、创造人员申报工作繁琐的短板，基本实现全集团知识产权的集中展示和分类统计。



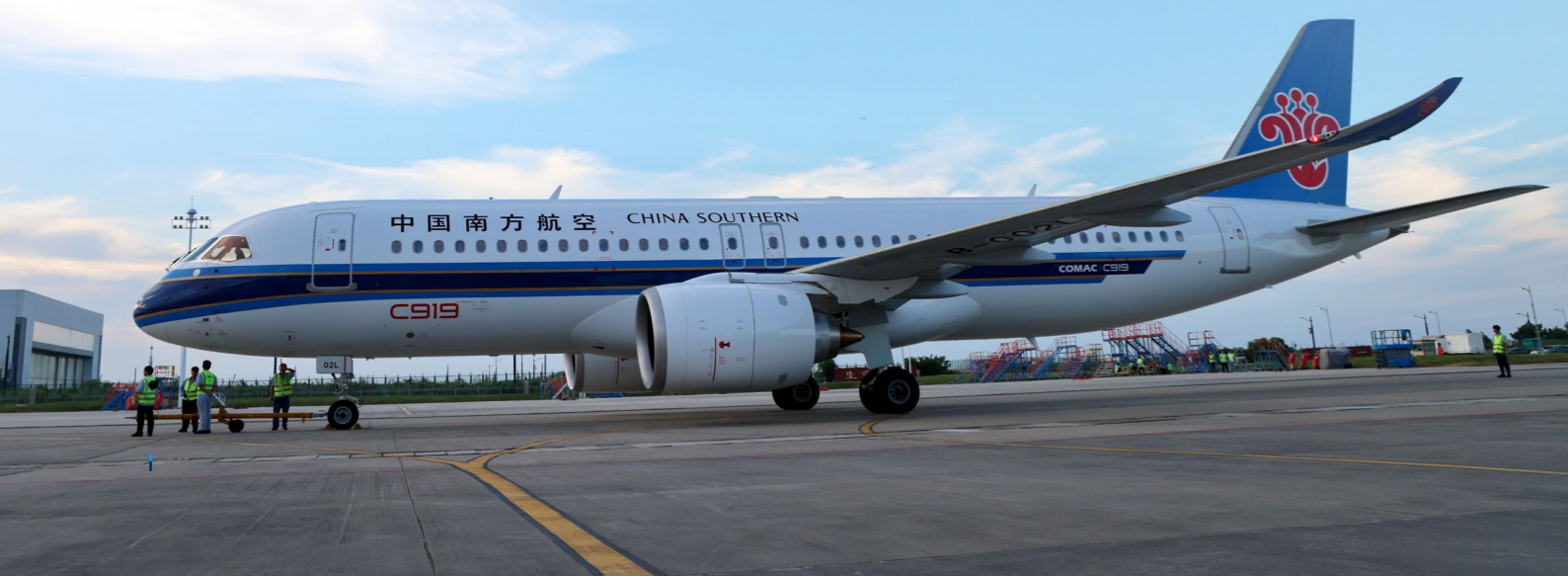
知识产权管理组织体系



知识产权管理制度体系

案例：“4.26 世界知识产权日”知识产权系列专题培训活动

4月25日，南航于广州产教融合实训基地开展为期两天的中国南方航空知识产权系列专题培训活动，共计80余名知识产权业务骨干参与培训。本次培训活动邀请了四位知识产权领域专家，围绕国企知识产权问题、商标品牌风险预防及应对管理、著作权法律制度解析和保护实务等三个方面进行深入解读，推动学员深入理解知识产权在企业创新创造、业务增长和高质量发展中的关键作用，为提升南航知识产权创造和运用能力奠定人才基础。



02



安全护航 把准航向行致远

2024年是持续构建高水平民航安全的重要一年，南航以习近平总书记关于民航安全工作的重要指示批示精神为总遵循，持续强化安全责任落实，时刻警惕空防安全责任事故，兼顾旅客健康安全与信息安全，以可持续、高质量的安全品质赋能民航业发展行稳致远。



回应全球报告倡议组织：

2-27, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 416-1,
417-1



筑牢安全之堤

南航深化安全七大体系建设，多层次防范安全风险，用心培育安全文化，全力打好“强技术、抓队伍、防风险”的年度安全硬仗，稳固屹立安全之堤，筑牢安全生产基本盘。

安全相关披露

治理

南航以系统思维引领安全管理体系建设，充分结合前瞻、合规、实践等方面的考量，纵深推进安全责任、风险管控、过程控制、规章手册、训练培训、安全文化、科技创新七大安全体系建设，建立一个彼此联系、互为补充、相互促进的有机整体，形成系统联动的安全管理模式，以更高的管理成熟度保障安全形势长远平稳。

策略

南航深刻认知到航空安全“人、机、料、法、环”整个系统的复杂性，以“着眼长远、适度超前”原则对安全管理进行全面谋划推进，提炼总结既往经验及实践教训，形成“两抓一防”的安全管理总策略，为航空地面安全、食品安全、空防安全、消防安全等方面提供规范性指引。

抓长远

坚持系统观念，建设安全七大体系，建立长效机制，推进安全治理体系和治理能力现代化。

抓落实

落实集团党组对安全工作的重要部署和安全管理各项核心任务，加强过程控制，做到思想认识、责任落实、规章执行、能力建设、风险防控、组织管理等“六个到位”。

防风险

将风险防控放在日常安全管理的突出位置，融入日常、抓在经常，持续完善风险防控体系。

安全管理总策略

风险管理

“风险管控”是七大安全体系中的重要一环，为此南航明确制定“推动安全隐患动态清零”“加强安全风险管控”“提升安全监管效能”等主要任务，建立安全风险管理和隐患排查治理双重预防工作机制，建立危险源与安全隐患“双库”，落实问题隐患、风险、制度措施清单化管理，提升风险监测效能。



风险评估

开展车辆运行、行驶路线、三新航线、消防、食品等专项风险评估，出具核心风险及各专业突出风险的评估报告，进一步推动风险前置管理，解决风险管理中存在的共性问题。



危险识别

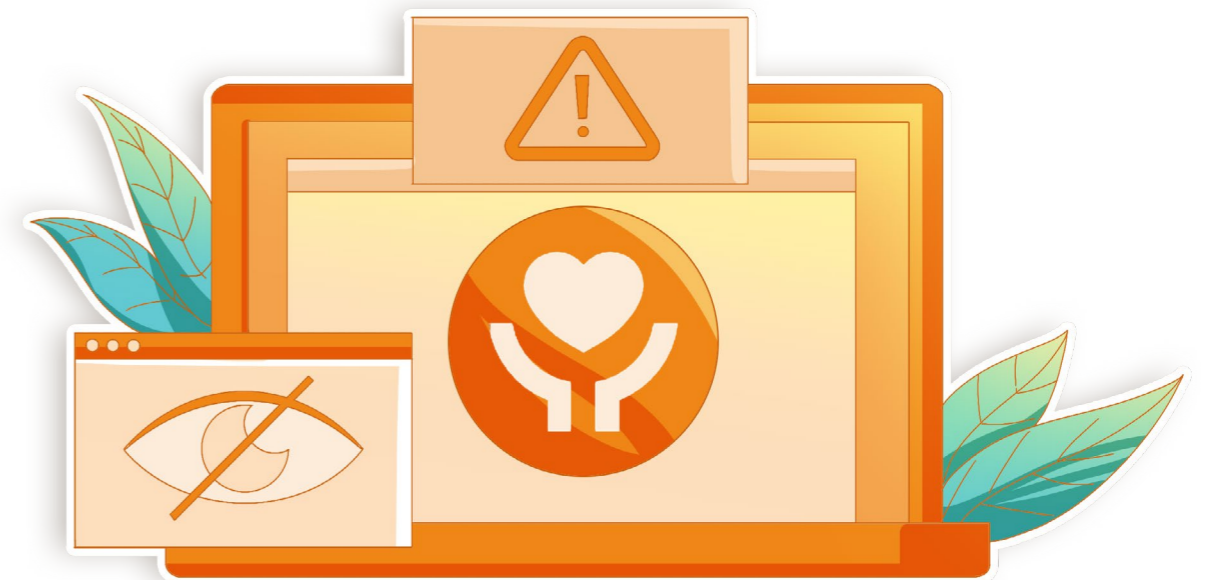
抓牢抓实危险源识别，推动各单位利用 ESMS 平台建立危险源和安全隐患“双库”，通过讲评会或其他专题会议形式进行动态更新，制定长效、可操作的控制措施。



隐患排查

指导各单位印发整治行动方案，压实主要负责人隐患排查整治领导责任，开展“全覆盖、拉网式”排查，实施一对一督导与全流程闭环整改，有效发挥安全隐患动态清零机制。

安全风险管控举措



指标及目标

南航贯彻民航局《民航系统安全生产治本攻坚三年行动方案（2024—2026年）》相关要求，制定了“重大安全隐患”及“航空安全差错”方面的安全目标，并对重点指标进行定期统计和跟踪，进一步强化统筹发展和安全的理念、夯实民航企业安全生产基础。

指标名称	单位	2022年	2023年	2024年
全年安全飞行时间	万小时	155	284.2	314.8
累计安全飞行时间	万小时	2,786	3,006	3,260.5
连续保持飞行安全月数	月	278	290	302
连续保持空防安全月数	月	343	355	367
责任征候事件数	件	0	0	1

安全管理指标

类别	目标	进展
重大安全隐患	2024年底前消除2023年及以前排查发现的重大安全隐患	已完成
	2025年底前有效遏制重大安全隐患增量	进行中
	2026年底前全面提高安全隐患动态清零的常态化机制效能	进行中
航空安全差错	飞行违章原因等级差错万时率较上一年度同期下降	已完成
	机务人为责任原因等级差错万时率较上一年度同期下降	已完成
	代理责任原因等级差错万架次率较上一年度同期下降	已完成

安全管理目标

应急能力建设

南航安委会成员为班底建立应急管理领导小组，并由集团董事长担任领导小组组长，全面统筹应急管理工作；设立应急管理办公室，由安监部总经理担任办公室主任，并在各部门指定应急负责人与应急联络人，保障应急管理的日常运行及值守工作。

此外，南航组织航空器事故、AOC灾备与飞行颠簸3场综合演练及C919应急撤离演示、家属援助、残损航空器搬移等4场专项演练，以演练促进应急管理预案持续完善，提升全公司应对各类安全突发事件的能力。



南航大厦消防演练

安全文化培育

南航持续推进安全文化建设，组织开展内容丰富、形式多样的宣传活动，助力员工在良好氛围中领悟安全要义，提升安全生产意识及应急自救能力。

安全生产培训

扎实开展安全生产月活动，围绕“畅通生命通道”活动主题，利用专家授课、现场演示、宣传海报、短视频等形式，组织避险逃生知识与技能的宣传教育，促使全员熟悉消防器材设备使用方法，加深对生命通道标识的理解和记忆，合理利用逃生出口和避灾路线。

安全故事宣传

举办“我身边的安全故事”展演活动，开辟南方航空报安全专栏，讲好南航人安全故事，增进员工情感共鸣，推动全员自发传播和践行“生命至上、安全第一、遵章履责、崇严求实”的新时代南航安全文化。



“我身边的安全故事”展演活动

坚守航空安全

南航坚持总体国家安全观，持续健全安全运行体系，加强航班风险监控，抓实抓细重要航班保障、飞行能力训练、作风纪律整治等工作落实，以“时时放心不下”的责任感筑牢安全飞行根基。



航班风险管理

制定《航空器空中遭雹击、鸟击、雷击处置检查单》《南航冰雪天气联动处置检查单》等检查单，利用智能飞行终端对相关运行风险进行精准提示，高效处置空中特殊情况与恶劣天气；完善国际形势和在突发冲突的风险管控机制及预案，做好新开航、复航国际航班风险评估，加强高危敏感航线航前检查，严密防范国际区域运行风险。



重要航班保障

完善重要航班保障手册，调整派遣等级，增加安保锁座，升级航空安全员配置，加强干部值班值守，顺利保障春运、党的二十届三中全会、中非合作论坛、进博会等各类重大会议活动的航班安全，全年累计执行各类重要专、包机和重要物资运输航班 2,310 架次。



飞行队伍培养

按“招飞精选+院校养成+学员淬炼”模式搭建飞行员入口关培养体系，实施飞行职业能力倾向测评，推进院校培养阶段的全要素和全周期训练，从源头上提升飞行员胜任力；充分利用 CRM 训练、飞行大讲堂、安全大讲堂等学习平台资源，规范训练管理及教员带飞行为。2024 年共举办 8 期“蹲苗计划”，612 名飞行学员参加培训，为提升培训效果，确保培训内容能够在机型改装和今后航班运行中得到直接应用，聘任了 41 名飞行员担任种子教员，截止 12 月，共组织机长授课 165 天，副驾驶授课 101 天，翔翼公司教员授课 87 天，课程的实施取得较好效果，学员满意度达到 95%。落实重点带飞计划，全公司通过二检人数同比增加 49.8%，创五年内新高，超额完成新机长培养考核指标。



飞行作风建设

印发《作风纪律强化年工作方案》，将作风建设嵌入安全责任清单、手册规章和 workflows，运用现场监管、远程监控、量化考核等手段，进一步健全养成、量化、问责、监督的工作机制；紧盯苗头性、倾向性作风问题，针对常出易出的典型案例开展警示教育，加以培养新入职员工、帮飞人员、新划转人员等重点人员，确保队伍作风纪律持续向好。

保障信息安全

南航构建全面且多层次的网络信息安全和网络数据安全防护体系，涵盖从物理环境安全到网络安全、系统安全，再到网络数据安全和个人数据保护等多个维度，通过组织人员、规范流程及运用先进技术等相互配合，形成高效协同的联防联控机制。

组织架构层面，南航成立网络安全与数字化委员会，由公司总经理担任组长，负责公司数据安全的重大决策，指导并参与隐私保护和数据安全的相关工作。公司设有数据保护合规官，由公司副总信息师担任，负责个人隐私保护工作，并定期参加信息系统安全生产例会，指导网络安全工作。数据保护合规官牵头成立个人信息保护工作小组，负责具体推进个人信息保护工作。

制度体系层面，南航遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》及其他相关法律法规，建立覆盖下属各级成员企业的《数据管理手册》总册及《数据分类分级指导意见》《网络安全管理办法》等分册制度，对信息与数据方面的安全管理作出规范性要求。

隐私与数据安全举措

信息审计及认证

- 委托第三方权威机构进行网络安全等级保护测评，重点检查评估三级等保系统和新增系统的安全防护能力，全部通过等保测评要求；
- 开展国家关键信息基础设施安全评估和民航法定自查，每年复审 ISO 27001 信息安全管理体系、数据管理能力成熟度 DCMM 四级等认证。其中，ISO 27001 信息安全管理体系在管理组织、运行安全、通信安全等 11 个控制点上均通过现场监督审核。

网络演练及培训

- 依托“教学管”一体化平台发布信息化建设“四个统一”培训课程，在全公司范围内开展信息培训，向全体员工讲解数据安全及隐私保护相关知识；
- 组织开展网络环境、服务链路、数据库等层面的系统故障模拟演练，针对演练暴露问题进行改进提升；
- 圆满完成三中全会、新中国七十五周年等网络安全重要保障工作，并在国家网络安全攻防演习中达成“不发生目标系统失陷、不发生核心网络被打穿”目标。

隐私与数据安全 管理举措

防范数据泄露风险

- 建设隐私数据加密项目，对包括客户关键信息在内的各类敏感数据做加密脱敏处理；
- 建立各关键系统应急预案，明确数据安全相关突发事件处置流程，及时处置数据泄露、滥用、篡改、损毁等事件；
- 建立权限中心系统与数据管理平台，完善数据共享及提取流程，严格控制访问权限，实时监控访问行为，及时预警和阻断异常情况；
- 公司信息系统安全平稳运行，全年未发生重大网络安全事件，定级故障同比下降 36%，总体可靠性超 99.99%。

保障客户隐私权益

- 通过企业官网 /APP 公示隐私政策，并在关键业务环节提醒用户阅读及确认，并在向第三方分享信息前征求旅客同意，禁止各 OTA 平台出售、转让或泄漏旅客信息；
- 尊重客户提出的删除个人信息或更正错误信息要求，落实客户删除权与更正权；
- 按照国家法律要求对客户数据进行销毁和删除，实现办结即焚，减少客户信息留存；
- 坚持最小化的数据收集原则，强化存储环境的数据备份和灾备恢复能力，做好敏感数据跨区域、跨系统传输时的加密保障，以提升数据全生命周期的合规处理水平。



守护旅客安全

南航正确权衡安全与服务间的关系，在客舱环境、机上秩序、食品安全上多点发力，为乘客提供一个安全、健康、清洁的飞行环境。

保障客舱安全

南航持续加强防颠簸伤人、防人员跌落能力建设，紧盯机上消防问题与旅客突发疾病事件，守牢客舱安全。

避免颠簸伤人

制定客舱防颠簸预案，开展防人员受伤专项治理行动，重点关注老人、儿童及过道座位旅客，确保全舱全员全程系牢安全带，实现全年颠簸伤人和舱门跌落伤人事件零发生。

警惕客舱消防

关注锂电池电子设备的安全风险，出台《智能行李箱运输客舱安全工作指引》，做好智能行李箱的合理摆放和巡视工作，最大程度降低客舱内起火冒烟风险。

救助伤病旅客

常备通用药品及医用设备，为突发疾病旅客提供吸氧、血压测量等基础性医疗支持，全年累计为 3,937 名旅客提供健康乘机意见；联合地面机场为旅客提供行李优先托运、急救车辆护送等服务，畅通旅客的及时就医通道。



案例：联手救援，加速直飞，共同守护生命安全

9月5日8时57分，由武汉飞往哈尔滨的 CZ3631 航班上，一女性旅客突发疾病。从旅客的只言片语中，航班乘务长得知该名旅客，去年曾检查出患有心肌炎，此刻心脏很不舒服，未携带药品。机组成员第一时间取来机上氧气瓶让发病旅客吸氧，并在机上发出广播寻找医生。幸运的是，两位来自武汉市普仁江岸医院、湖北省第三人民医院的医生主动亮明身份，与机组成员一同展开救治。

面对这一突发状况，航班机组秉持“生命至上”的原则，航班乘务长向机长报告，在保证安全的前提下，争取大速度直飞尽早落地。在医生旅客的共同帮助下，旅客转危为安。10时28分，CZ3631 航班安全落地哈尔滨太平国际机场，相比计划时间提前 53 分钟落地。乘务长和旅客共同搀扶发病旅客走下飞机，接受进一步治疗。

整治机闹行为

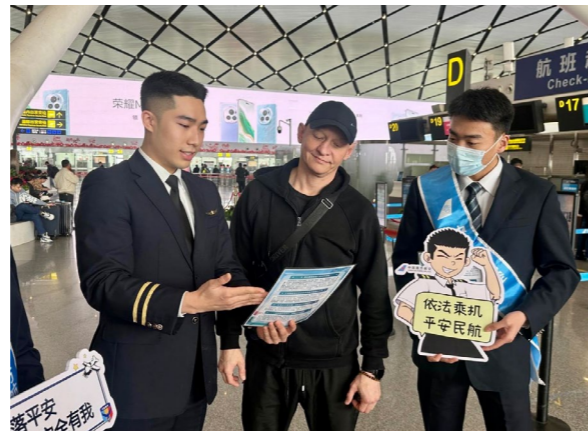
南航开展依法整治机闹行为专项行动，以强有力的措施和手段维护航空安全运行秩序，遏制民航机闹频发态势。2024 年，南航共处置机上案事件 855 起、疑似非法干扰事件 5 起，向机场公安机关移交 362 起，报警移交率达 42.34%。

健全机闹管理

制定《机上扰乱行为处置指南》《防机闹旅客技术标准》《妥善处置机上案事件指引》等规章制度，有效衔接报警移交程序、空地协同等关键环节，为一线人员提供规范指引，健全机闹处置长效机制。

宣传文明乘机

在售票、值机、登机等环节广泛宣传客舱服务规则及旅客既有权益，引导旅客遵守民航法律法规，营造“安全乘机文明出行”的浓厚氛围。



安全乘机宣传

机闹实战演练

举办南航机组联合处突演练大赛，创新采用“红蓝对抗”模式，以实战为导向检验机闹整治成果，强化机组、乘务组、安保组的整体处置能力。



供给安全食品

南航坚持“食品安全人人有责”共治共享理念，压实食品安全责任，做好食品安全监督管理，常态化开展食品安全宣传，在全公司范围内杜绝过期变质等食品安全事件。



食品质量管理

开展 ISO 9001 质量管理体系、ISO 22000 食品安全管理体系、HACCP 体系等三体系认证，从原料采购、验收把关、食品加工、餐食配送全流程剖析关键控制点，科学管控生产链条，全方位遏制食品卫生安全风险。



食品安全监督

加大对机上餐食及饮用水供应商的把关力度，开展现场审厂、异物排查及抽样调查，深入溯源并督导整改，确保餐食健康、水质澄清；落实食品安全“四个最严”要求，组织开展四害防治、餐食温度、航班换季等专项食品安全检查共 12 次，针对不同时期的主要食品卫生风险进行动态监管，守护“舌尖上的安全”。



食品安全宣传

制作横幅、宣传海报等宣传材料，开展食品安全机上宣传、食品安全宣传月、食品安全咨询日和主题航班活动，解答食品安全问题 1,496 人次，提升公众食品安全素养。



食品安全宣传月



03



专业启航 翱翔天际展宏图

南航着力打造“五化”服务，深入推进“亲和精细”服务理念落地，在保障航班正常、丰富产品体系、提升服务质量、温暖特殊旅客等方面创新意、出新招、添新彩，在蓝天之上擘画南航品牌专业化发展的壮阔宏图。



回应全球报告倡议组织：

2-2, 2-24, 417-1

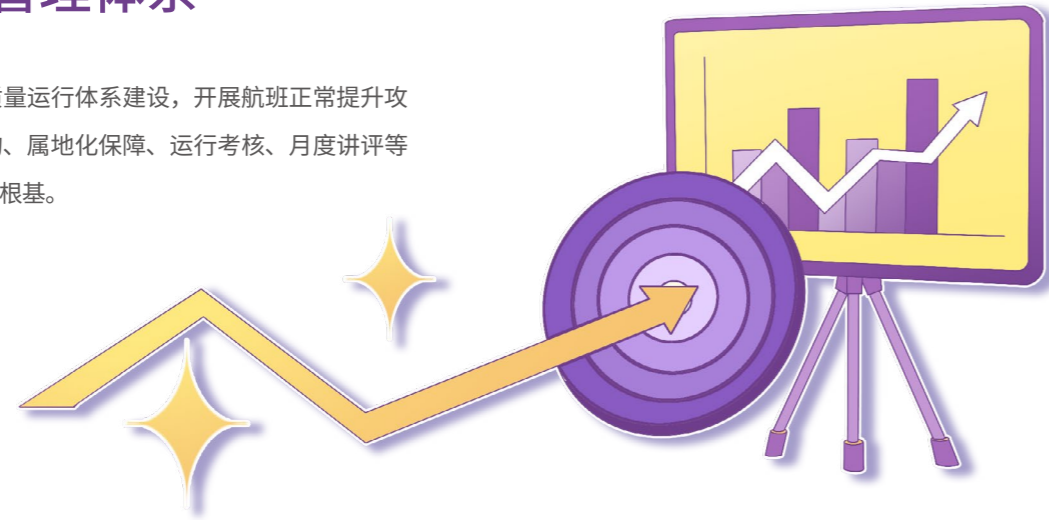


保障旅客出行

南航持续优化航班运行管理，完善航班延误预警和处置机制，提高航延现场服务效率，管控起飞正常率、到港正常率和公司原因延误率，让旅客出行更加放心、安心。

运行管理体系

南航稳步推进高质量运行体系建设，开展航班正常提升攻坚，从运管委架构、属地化保障、运行考核、月度讲评等方面筑牢运行管理根基。



提升运行管理效能

进一步加强运管委的领导，整合运管委职能，优化公司值班体系。赋予分子公司 GOC 外站管理职能，增强属地化运行保障能力。



提升协同运行效能

认真落实民航局“五早”要求，充分调动公司运行保障资源，强化运行服务工作协同，加强对经营支撑作用。



开展航班正常提升攻坚

实施四大工程和一大专项提升行动，设置 13 个监控指标，重点攻坚极端天气应对，综合提升运行品质。

致力如期起航

南航从旅客视角出发，竭力减少航班取消、延误、备降等突发情况，多措并举提升航班正常性。2024 年，南航航班正常率达 86.88%。



2024 年，南航航班正常率达

86.88%

完善极端天气
联动处置机制

认真落实民航局“五早”要求，细化极端天气联动处置流程和时间节点，完善决策会商程序，竭力保障旅客出行。

提升资源
优势互补

通过制定《南航中小机场协同一体化运行工作方案》，充分利用区域内中小机场群，实现协同一体化运行、资源优势互补。

强化外部协同

加强与空管和机场等外部单位的协同，优化恶劣天气的联动处置机制。



丰富产品体系

南航以满足旅客出行相关的吃、住、行、游、娱、购需求为出发点，不断丰富产品生态体系，创新产品组合模式，拓展产品销售场景，为旅客提供高质量的产品消费体验。

行李托运

作为国内首家上线全程“行李轻松行”服务的航司，南航为旅客提供行李推送、行李代寄、行李到家等增值服务，让行程紧凑、物件较多的旅客享受全程免提行李，打通了行李服务的“最后一公里”。

南航建立行李服务礼宾区，并为高价值行李提供专属标签、全流程追踪等服务，并在珠三角区域推出托运行李港澳便捷通关服务，最快4小时免提行李配送至港澳指定目的地，全方位保障行李托运的安全与效率。

关键绩效

行李轻松行：覆盖国内 26 个航站，行李推送 2,060 单、行李代寄 9,054 单、行李到家 9,230 单。

全流程追踪：覆盖国内 51 个航站，累计 576 条航线、每日 2,560 个航班。

行李礼宾区：共服务旅客人数 49,500 人次，其中服务高端礼遇旅客 9,900 人次。



高价值行李托运办理



南航行李服务礼宾区



案例：南航发布广州枢纽春运六大地面服务承诺

1月26日，南航联合广州白云国际机场、广东省农业厅举办“木棉春风·飞向美好未来”2024年春运服务承诺发布会，聚焦春运期间广大旅客航空出行需求，发布广州枢纽六大地面服务承诺，让旅客的春运之路更放心、更舒心、更暖心。

出行管家，全心守护

升级服务指引，增开服务柜台，服务热线全天守候。

首问责任，全员承诺

全体地面工作人员有问必答，首问跟进。

春运年味，全力营造

设立“中华老字号”集市与新春花市，提供消费便利。

爱心大使，全情以赴

设立春运服务爱心大使，提供一站式快速服务。

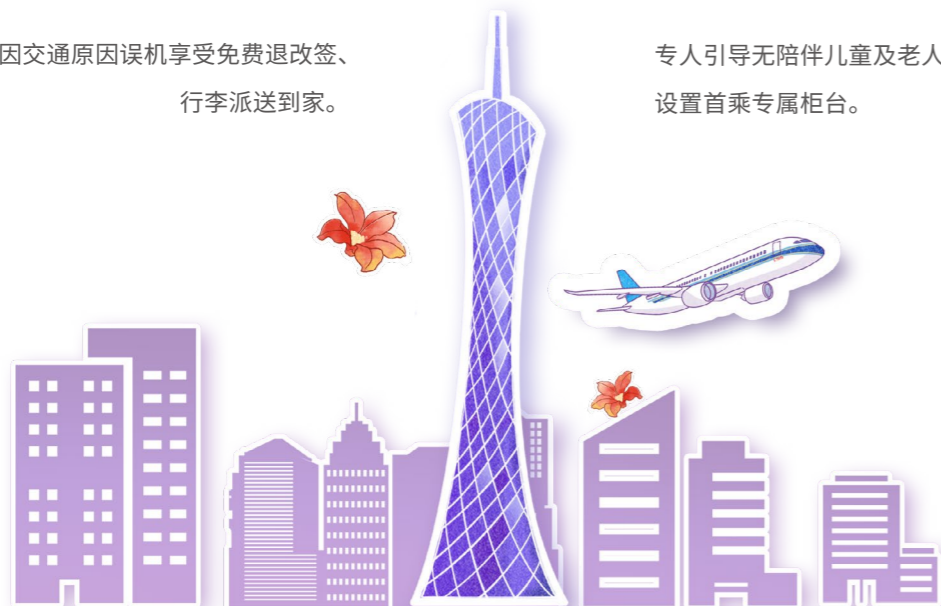
六大地面服务承诺

高峰出行，全面保障

因交通原因误机享受免费退改签、行李派送到家。

老幼首乘，全程无忧

专人引导无陪伴儿童及老人，设置首乘专属柜台。



宠物同行

推出“爱宠单独飞”“爱宠同机飞”“爱宠进客舱”等系列萌宠产品，设立爱宠驿站、爱宠乐园，提供宠物专属登机牌、同机抵达、拍照确认、优先下机等个性化服务，一站式满足旅客的宠物同机飞行需求。



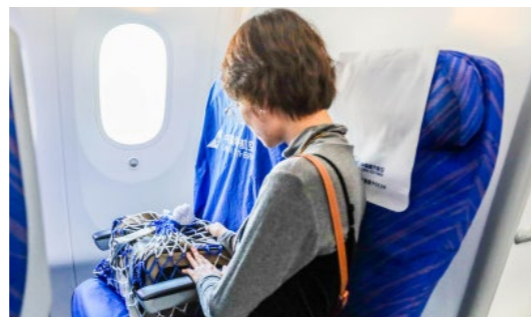
案例：南航推出国内首个宠物出行服务专区

1月22日，南航在广州白云国际机场T2航站楼正式启用宠物出行服务专区，设有“爱宠乐园”及“爱宠驿站”，成为国内首家在机场内落地专属宠物功能服务区的航空公司。爱宠驿站为旅客提供宠物专属登机牌、免费宠物网兜发放、宠物收运等一站式服务，爱宠乐园则为旅客及同行宠物提供舒适的等候区和常见的宠物用品，延伸拓展专车运送、线上问诊等个性化服务，并在南航APP中实时展示宠物托运状态与运输节点图片，大幅改善旅客的携宠出行体验。



案例：南航上线“爱宠进客舱”服务

12月12日，南航再次升级宠物出行服务，在原有“爱宠单独飞”“爱宠同机飞”的基础上推出“爱宠进客舱”个性化服务，在广州至上海虹桥直达往返航线开展试运营，支持旅客为家养小型猫狗加购宠物专属座位。后续，南航将持续推广“爱宠进客舱”覆盖航线及站点，进一步升级宠物运输服务，打造更舒适的携宠出行体验。



机上餐饮

以中式、西式、四季养生、独特酱汁和“红棉”五个系列为抓手，打造“家乡味道”“二十四节气”、准精品航线、C919 餐食、免费选餐、付费选餐等产品，研发亲和精细、健康营养、美味高品质餐食产品，实现以食传情、以食增色、以食尚品。2024年，南航荣获第二届 CATA 航空大会“机上餐食服务标杆”称号。



CATA 机上餐食服务标杆企业

商旅出行

规模化发展国内快线，拓展 19 条重点航线，覆盖北京、上海、杭州等 17 个主要出行城市，打造重点枢纽间航线公交化运营格局；升级发布全新国际快线，通达东南亚 5 个主要旅游及公商务出行城市；开展“木棉佳节”“木棉盛开”“木棉季忆”主题航班活动 238 班，通过形式丰富、特色鲜明的机上活动，营造浓厚的节日氛围，打造传统文化之旅。2024 年，南航“木棉季忆”产品荣获第七届中央企业 QC 小组成果发表赛三等奖。



开展“木棉佳节”“木棉盛开”“木棉季忆”主题航班活动

238 班

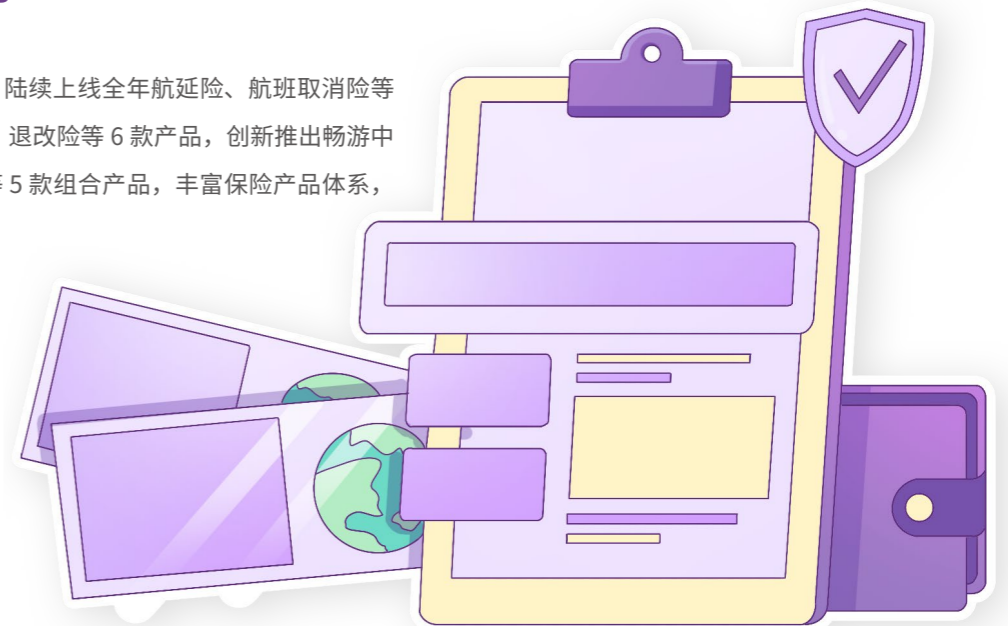
保险服务

基于客户风险保障需求，陆续上线全年航延险、航班取消险等 12 款产品，迭代综合险、退改险等 6 款产品，创新推出畅游中国保险、四季之旅保险等 5 款组合产品，丰富保险产品体系，保障旅客安心出行。



创新推出畅游中国保险、四季之旅保险等组合产品

5 款



铸就品质服务

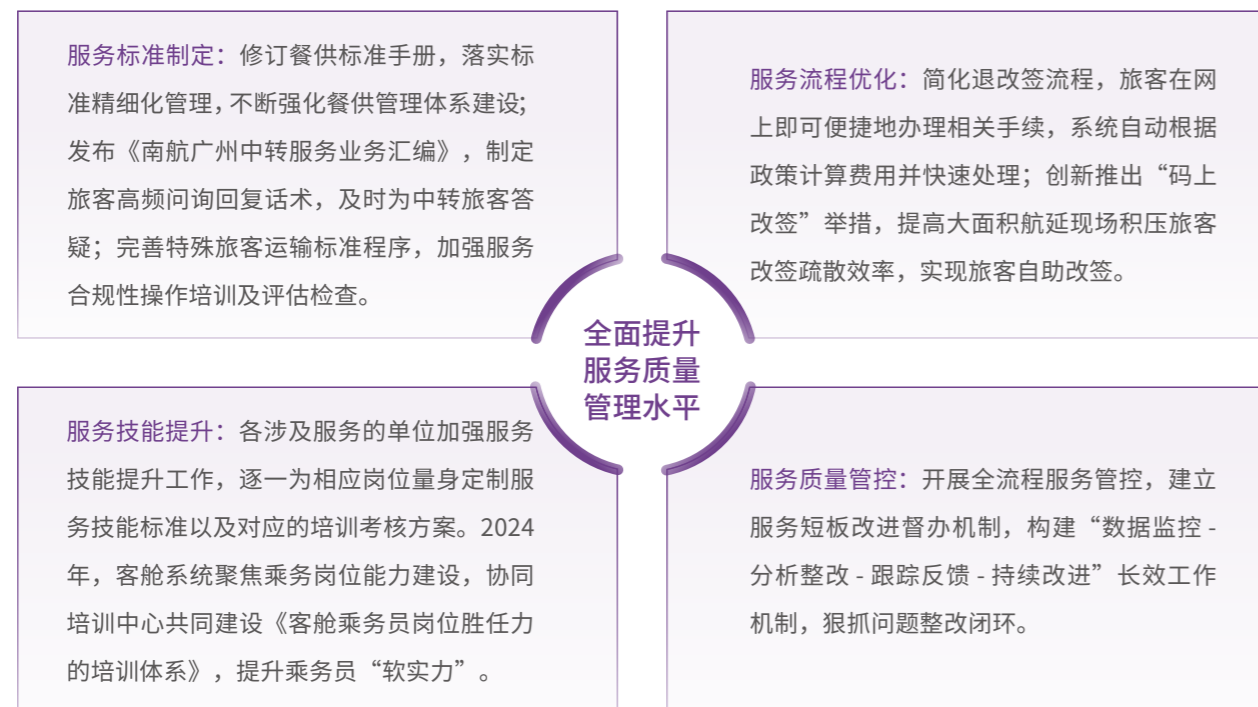
南航坚持“人民航空为人民”，聚焦打造以“亲和精细”为定位的国际一流服务品牌建设目标，于2020年启动“大服务”建设工作，提出打造“亲和精细、体系完善、协同高效、智能精准、价值驱动”的服务管理体系和“亲和精细”服务品牌的战略构想，力求塑造国内优势领先、国际广泛认可的一流服务形象。截至目前，南航已连续7年蝉联民航旅客服务测评（CAPSE）“最佳航空公司奖”，连续14年获评中国品牌力指数航空服务第一名。

完善服务管理体系

2024年，南航贯彻落实局方“民航服务提质增效年”主题活动工作要求，以“人性化、数字化、精细化、个性化、便捷化”的“五化”服务为抓手，进一步推动营销服务、地面服务、空中服务、餐饮服务、信息服务等各系统和部门优化完善服务管理体系，强化旅客权益保障，畅通旅客声音渠道，切实保护客户隐私安全，全方位提升客户满意度，满足旅客对美好出行的需求。

完善服务质量管理

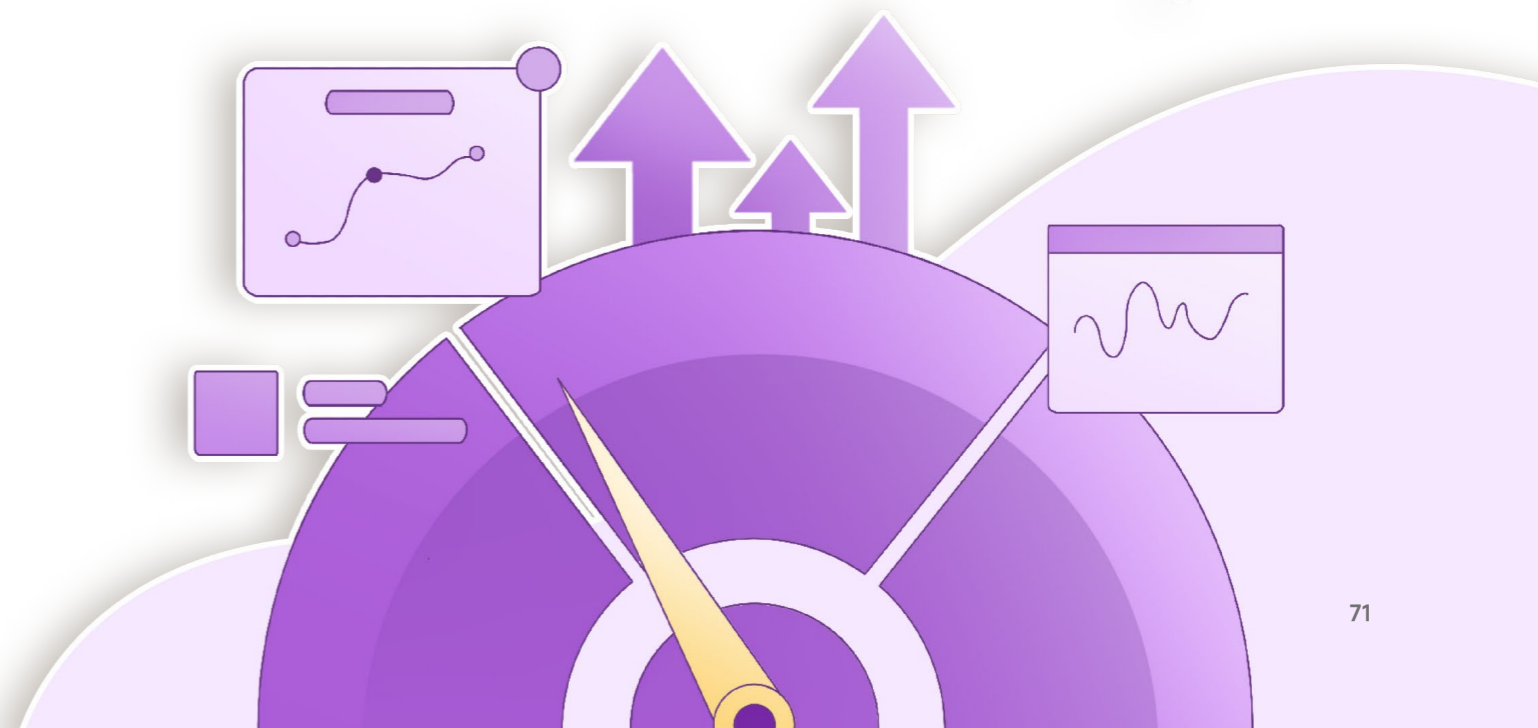
南航聚焦打造“亲和精细、体系完善、协同高效、智能精准、价值驱动”的服务管理体系目标，在服务标准制定、服务流程优化、服务技能提升到服务质量管控等方面持续发力，全面提升服务质量管理水平。



“亲和精细”服务品牌交流会

加强服务品牌建设

南航深入学习贯彻习近平文化思想和习近平总书记关于品牌建设的重要论述，积极践行新时代“阳光南航”文化和品牌理念，加快推进“五化”服务落地，通过建设服务案例库、培训宣贯和学习实践，强化“亲和精细”服务理念传播和服务文化建设。在中华人民共和国成立75周年之际，南航举办服务品牌交流活动，以“打造‘亲和精细’服务品牌，让更多人乐享美好飞行”为主题，采取情景演绎与文化宣讲相结合的形式，呈现一线亲和精细服务的鲜活案例，深入阐释“阳光南航”的文化内涵。



倾听客户声音

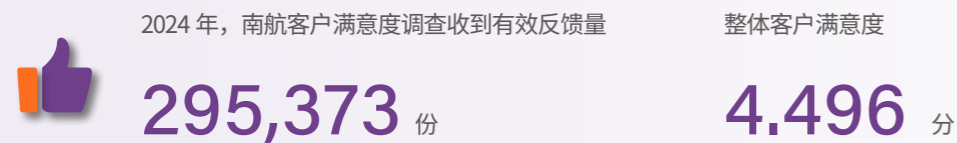
南航已建立较为完善的客户反馈机制，并搭建了“客户关怀中心、职能部门、事件责任单位”协调合作的“三位一体”的客户投诉事件处理机制。客户可通过电话、邮件、微信等多种途径反馈建议与意见，一旦出现客户投诉事件，客户关怀中心便会迅速介入、跟进处理，并与职能部门及事件责任单位紧密联动，高效协调解决投诉事件，确保客户投诉能够得到及时、妥善的处理。南航定期专门召开投诉讲评会，加强投诉数据和典型案例分析，确保投诉处理闭环管理，实现从被动服务到主动关怀的积极转变。

客户反馈渠道：

目前，南航已开通 95539、4008695539、4006695539、4000095539、4008895539 等 5 条热线电话以及南航 APP、官方网站、微信、QQ、微博、邮件、短信、传真等 9 种渠道接收客户的意见与建议，全天候 7X24 及时响应客户诉求。

客户满意度调查：

南航坚持把广大旅客的满意度和获得感作为评价服务质量的主要标准。2024 年 1 月 1 日南航正式启用新版全流程客户满意度调查问卷，该问卷基于客户感知价值量表设计，实现问卷投放“多人多面”，提升客户全流程调研体验和调研真实性。2024 年，南航客户满意度调查收到有效反馈量 295,373 份，整体客户满意度 4.496 分（满分 5 分）。



保护客户隐私

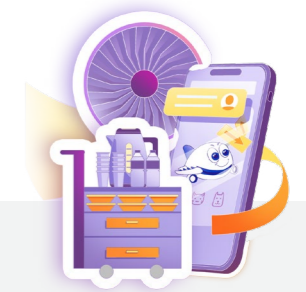
南航充分尊重并保障用户在个人信息方面的各项权利，制定了清晰、易懂的隐私政策，确保用户能够充分知晓自身隐私权益以及企业相应的责任与举措。通过在企业官网、移动端应用等显著位置多渠道公示隐私政策，并在关键业务环节提醒用户阅读并确认，切实保障用户的知情权。当用户提出删除个人信息或更正错误信息的要求时，南航将按照规定流程处理相关数据，确保用户的删除权与更正权得以有效落实。

提升旅客体验

南航秉持“让更多人乐享美好飞行”的使命，不断拓展多元生态服务领域，构建涵盖航空出行上下游产业链的综合服务体系，打造集成一站式服务的“南航 e 行”移动应用平台，加快推进“五化”服务落地，致力为旅客提供“人性化、数字化、精细化、个性化、便捷化”的服务体验。

拓展“南航 e 行”生态圈

“南航 e 行”通过整合航空产业链上下游资源，实现全流程 300 多项线下传统服务数字化，覆盖旅客出行六大阶段，涵盖吃、住、行、游、娱、购等旅客需求，里程兑换实现全方位多场景覆盖，实现“一机在手，全程无忧”。目前，“南航 e 行”生态圈已成功连接 5,500 余家合作伙伴，平台月活跃用户居中国民航首位；APP 累计下载激活量超过 1 亿，月活跃用户数超 500 万；已成功获评世界互联网大会“携手构建网络空间命运共同体精品案例”和中央企业品牌引领行动首批优秀成果。



延伸阅读：

“南航 e 行”是南航通过移动端官方平台为旅客及合作伙伴提供全流程一站式电子化服务的总称，涵盖南方航空 APP、南航微信公众号、南航 e 行小程序等移动应用通道。



案例：南航明珠会员体系大焕新

8 月 2 日，南航在广州举办主题为“新出发·心抵达”的南航会员体系及生态合作发布会，宣布自 2025 年 1 月 1 日开始，全面升级明珠会员体系。此次对会员体系进行全面升级，将为上亿规模的明珠会员带来丰富的里程累积场景、更多的里程兑换选择、专属的会员级优惠、超值的定级溢出权益、直观的里程累积方式、友好的里程延期保障等。

发布会上，南航与广发银行、龙腾出行、澳大利亚新南威尔士州旅游局、中国平安、悦榕庄、中国纸业、美的、云顶滑雪公园、广东新中体育等 9 家生态合作方共同签署《南航生态圈合作框架协议》，一起携手为旅客提供更加丰富多元的产品和服务选择。



完善数智化服务管控平台

构建全新“人工 + 智能机器人”一体化的数智化客户服务平台，借助大数据与人工智能技术，精准分析旅客需求，自动推送服务链接，旅客可自主完成自助变更、退票等 10 多项业务。同时，平台系统自动化业务处理能力显著提升，退票自动对账比例高达 95% 以上，减少人工审核工作量，缩短旅客退票审批时间；在业务端数字化服务支持方面，用户中心新增 15 个服务类客户标签，通过分析客户体验数据和管理运营数据的关联性，提升服务质量。

提升旅客产品消费体验

南航在产品营销过程中，始终秉持责任营销的理念，在机票预订、退改签政策等方面，提供清晰明确的信息和规则，避免隐藏条款和不合理收费，让旅客在购票时能够清楚了解各项费用和权益，保障旅客的知情权和选择权。

2024 年南航系统大力推行“五化”服务建设，成效显著：

升级行李服务模式

51 个国内航站，累计 576 条航线、每日 2,560 个航班覆盖“行李全流程追踪”服务功能；推动珠三角 18 家城市候机楼开通行李直挂业务，推出托运行李港澳便捷通关服务；推出托运行李港澳便捷通关服务，最快 4 小时免提行李配送至港澳指定目的地；上线国内首家全程“行李轻松行”服务，打通行李服务的最后一公里，目前该服务已覆盖国内 26 个场站。

深化“南航快线”品牌建设

国内快线拓展至 19 条重点航线，覆盖北京、上海、杭州等 17 个主要出行城市，打造重点枢纽间航线公交化运营格局；发布全新国际快线，通达东南亚 5 个主要旅游及公商务出行城市；“南航快线” PLUS 服务正式上线，广州始发国内南航快线全部航班实施提前 30 分钟截载。

丰富个性化产品

开展“木棉佳节”“木棉季忆”等主题航班 238 班，打造传统文化之旅。推出“云端惊喜”“云端童趣”产品，拓展服务群体和场景。扩大经济舱付费选餐站点，国内航食自营站点付费选餐上线率达到 100%。

满足特殊需求

南航持续创新便民利民举措，完善无障碍设施设备配备，满足特殊旅客的美好出行需求。

定制温馨服务

南航为首乘、儿童、孕期、老年、伤病、残疾等特殊需求旅客提供定制化温馨服务，解决值机难、登机难等痛点问题。全面推进并优化“军人优先”等服务项目。

首乘旅客

优化首乘服务标准规范，系统精准识别南航首乘旅客，为有需要的旅客提供贴牌，确保旅客在值机、安检和登机环节得到协助和快速指引。

孕妇旅客

优化孕妇乘机相关规定，提醒旅客携带产检报告等资料办理乘机手续，在值机时提供关注和提醒。

伤病旅客

简化因病退改证明材料，增设特殊保障流程。



特殊旅客值机区

老年旅客

升级适老化无障碍服务，开设“老人服务”话务专线，38 个直属售票点设置适老化无障碍标识，实现境内自营地服务站点“长者优先”服务专窗全覆盖。

儿童旅客

提供公务舱及明珠经济舱全舱位的无成人陪伴儿童服务，旅行全程享受工作人员引导和看护。

残疾旅客

细化服务链条各场景残疾旅客服务方案，开展专项培训，提升残疾旅客服务。



无陪儿童服务

便捷线上办理

在南航官网、APP 服务大厅新增“特殊出行服务”专属模块，集中展示老人协助、托运轮椅、残疾人服务、无陪儿童等功能模块，并对 APP 首页、个人中心、航班动态、国内单程进行无障碍改造，同步上线长辈版机票退改功能，满足老年人、视障人士多层次、多样化的信息交流需求。

此外，公司在客户服务热线中设置老人服务专线与残疾人专线，强化语音机器人的关键字识别能力，缩短服务类型选择环节，加快特殊旅客专线接入速度，前置前台接话人员，一站式解决特殊旅客问题。2024 年，南航残疾人专线共接入 5,301 通会话，其中语音渠道 3,993 通会话，在线渠道 1,308 通会话。

04



生态续航 绿色飞行筑晴空

南航深入学习习近平生态文明思想，认真贯彻落实党中央、国务院碳达峰碳中和决策部署，秉承“绿色、和谐、创新”理念，把绿色低碳发展纳入南航高质量发展总体思路，坚定不移地做绿色发展的贡献者和社会进步的推动者。



回应全球报告倡议组织：

201-2, 302-5, 305-1, 305-2,
305-4, 306-3, 306-5

应对气候变化

南航一直以来高度关注气候变化相关问题，坚持走可持续发展道路，积极主动地将应对气候变化融入公司战略，围绕《南航集团碳达峰行动方案》，明确了碳达峰行动路径、节能减排及环保目标；在今年制定并发布民航业首部绿色发展白皮书，积极引领行业绿色变革，为全球交通绿色低碳转型作出表率。



案例：南航首部绿色发展白皮书主题航班

12月20日，南航首部绿色发展白皮书主题航班 CZ3615 从广州白云国际机场飞往哈尔滨。航班上，乘务组为旅客准备了积木飞机模型作为伴手礼，通过机上广播为旅客们介绍南航首部绿色发展白皮书及南航绿色发展理念，在航班上开展与绿色发展相关的互动活动，以生动有趣的方式向广大旅客普及绿色发展理念和环保知识，帮助乘客提升对绿色低碳生活方式的认识和接受度。主题航班的顺利起航，为整个航空行业的绿色发展及宣传提供了一个可参考的范例，也展现了南航在响应国家绿色发展战略、参与全球环境治理中的责任和担当。

气候相关披露

南航遵循国际可持续准则理事会（ISSB）发布的《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）及上海证券交易所《上市公司可持续发展报告指引》中“可持续发展信息披露框架”，围绕管治、策略、风险管理、指标及目标四个主要领域开展应对气候变化相关行动及披露。

治理

为更好地开展应对气候变化行动，南航成立生态环保及碳达峰碳中和工作领导小组，由南航集团主要领导任组长、党组成员任副组长，负责组织、规划、监督节能减排工作，协调解决重大问题，推动各项措施落实落地。目前，南航在公司内部建立了“生态环保及碳达峰碳中和工作领导小组 - 领导小组办公室 - 专项工作组”的三层联动工作模式。



策略

南航根据气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议，结合广泛的行业调研，利用联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）第六次评估报告中的两个共享社会经济路径（SSPs），即 SSP1-2.6（低排放情景）和 SSP5-8.5（高排放情景），来分析公司在不同气候情景下的风险与机遇。

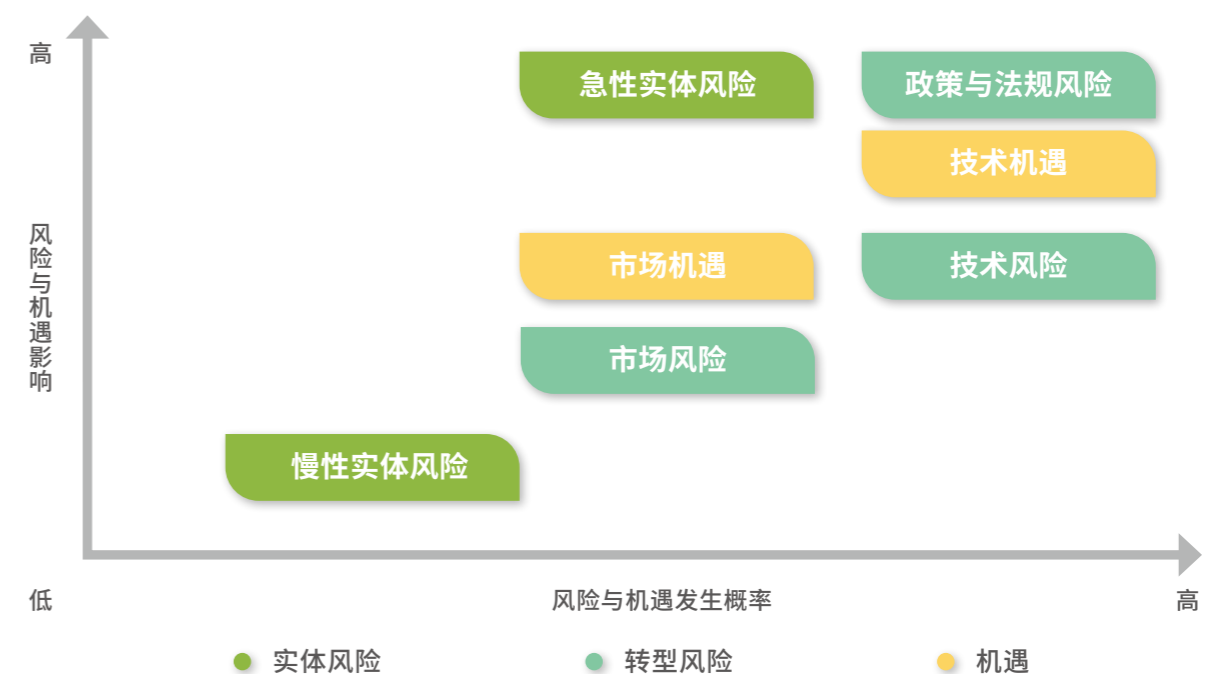
A. 情景选取

情景类型	选用情景	情景来源	情景应用说明
高排放情景	SSP5-8.5	政府间气候变化专门委员会（IPCC）第六次评估报告（AR6）	<p>该情景假设是由于持续开采化石燃料作为主要能源以推动全球经济增长，预计到2100年之前的温室气体排放将处于高水平，这可能加剧极端天气事件的发生。</p> <p>在该情景下，政府和市场未能采取有效的气候应对干预措施，导致温室气体排放量大幅增加，企业面临的物理风险也会随之上升。</p>
低排放情景	SSP1-2.6	政府间气候变化专门委员会（IPCC）第六次评估报告（AR6）	<p>该情景假设是从依赖化石燃料经济快速转变为可再生能源驱动的经济，且多国开始实施强有力的气候减缓措施，以控制本世纪全球变暖幅度不超过工业革命前（1850年）2.0°C。</p> <p>在该情景下，为致力于达成更低碳经济环境，政策监管愈加严格，企业会面临较高的转型风险。</p>

B. 气候风险评估流程



C. 气候相关风险与机遇分析矩阵



D. 气候相关风险潜在财务影响分析

实体风险

风险类型	风险因子	具体描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	应对策略
实体风险	急性 实体风险	<ul style="list-style-type: none"> ● 飓风、暴雨、暴雪、强对流天气等极端气候事件的频率和强度可能增加。这些天气状况会直接导致南航的航班延误或取消。这不仅会造成旅客行程受阻，引发客户满意度下降，还会导致航空公司面临高额的运营成本，如旅客赔偿、机组人员额外工作时间补偿、飞机调度成本增加等。 ● 极端天气如冰雹、雷电等可能对南航的飞机造成物理损坏，包括机身、机翼、发动机等关键部位。同时，机场的基础设施，如航站楼、停机坪、导航设施等也可能在极端天气中受损，影响南航的正常运营。 	短期	运营 产品与服务	运营成本 ↑ 固定资产价值 ↓ 营业收入 ↓	<ul style="list-style-type: none"> ○ 提升气象监测与预警能力：加强与气象部门的合作，实时获取更准确、更及时的气象信息，提前了解航班沿线及起降机场的天气状况，包括台风、暴雨、雷暴、大雾等极端天气的动态，以便及时调整航班计划，减少因天气原因导致的航班延误、取消等情况。 ○ 制定应急预案与演练：针对不同类型的极端天气事件，制定详细的应急预案，明确各部门在应急情况下的职责和 workflows，并定期组织员工进行应急演练，提高员工应对突发事件的能力和协同配合效率，确保在物理风险发生时能够迅速、有效地采取措施，保障旅客和航班的安全。
	慢性 实体风险	<ul style="list-style-type: none"> ● 南航的部分枢纽机场位于沿海地区，海平面上升可能导致机场周边地区发生海水倒灌、洪水泛滥等情况。这将威胁机场的跑道、滑行道等基础设施的安全和正常使用，可能会影响南航在这些机场的航班安排和运营效率。 	长期	运营 产品与服务	运营成本 ↑ 营业收入 ↓	<ul style="list-style-type: none"> ○ 加强机场设施与飞机维护：对机场的基础设施，如跑道、滑行道、停机坪等，进行定期检查和维修，确保其在恶劣天气条件下的安全性和可用性。同时，加强对飞机的日常维护和保养，提高飞机的抗灾性能，降低因极端天气造成飞机故障的风险。 ○ 优化航班调度与运营管理：根据气象信息和机场运行状况，灵活调整航班的起降时间、航线安排等，合理调配运力资源，尽量减少物理风险对航班正常性的影响。例如，在台风季节，提前安排飞机调机至安全的机场避风，避免飞机遭受台风损害。

风险类型	风险因子	具体描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	应对策略
政策与法规风险	政策变化	<ul style="list-style-type: none"> 随着全球对气候变化的关注日益加深，各国政府可能会出台更加严格的环保法规和政策，如碳税、碳排放权交易等。这些政策的实施将增加南航的运营成本，并可能对其业务模式和盈利能力产生深远影响。 	中—长期	运营	运营成本 ↗	<ul style="list-style-type: none"> 积极参与碳市场与减排交易：南航参与碳排放交易市场，通过购买碳排放配额或投资减排项目来满足自身的碳排放要求。 推进机队更新与燃油效率提升：逐步引进更先进、更节能的飞机机型，优化机队结构，提高燃油效率，降低单位油耗和二氧化碳排放。同时，加强对现有飞机的技术改造和升级，采用新型的航空发动机技术、轻量化材料等，进一步提升飞机的燃油经济性，减少对传统化石燃料的依赖，以适应能源转型的要求。 拓展可持续航空燃料的应用：加大对可持续航空燃料 (SAF) 的研发和应用投入，与相关科研机构和企业合作，探索 SAF 的生产技术和供应渠道，逐步提高 SAF 在航班运营中的使用比例，降低航空运输对环境的影响，同时也为应对转型风险提供技术和燃料方面的支持。 加强与利益相关者的合作与沟通：与政府部门、行业协会、科研机构、供应商等利益相关者保持密切合作与沟通，及时了解政策动态和行业发展趋势，共同推动航空业的可持续发展。 开展环境、社会和公司治理 (ESG) 管理：将 ESG 理念纳入企业的管理体系，建立健全 ESG 指标体系和报告制度，定期评估和披露企业在环境、社会和公司治理方面的绩效，提高企业的透明度和责任感，增强投资者和社会公众对企业的信任和认可，为企业的可持续发展创造良好的外部环境。
市场风险	市场偏好	<ul style="list-style-type: none"> 随着消费者对环保意识的提高，他们可能更倾向于选择那些环保表现更好的航空公司。如果南航不能有效满足消费者的环保需求，可能会失去一部分市场份额。 	中—长期	运营	运营成本 ↗ 营业收入 ↘	
技术风险	技术创新	<ul style="list-style-type: none"> 为了应对气候变化，航空业需要不断研发和应用新技术，如更高效的发动机、更轻的机身材料等。然而，新技术的研发和应用需要巨大的资金和时间投入，且存在不确定性。如果南航不能及时跟上技术创新的步伐，可能会面临市场份额下降和竞争力减弱的风险。 	短—长期	研发	运营成本 ↗	



风险类型	风险因子	具体描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	应对策略
机遇	市场机遇	<ul style="list-style-type: none"> 随着消费者对环保意识的提高，绿色航空市场逐渐兴起。南航可以抓住这一机遇，积极拓展绿色航空市场，提供更多环保产品和服务，满足消费者的需求。 气候变化是全球性问题，需要各国共同应对。南航可以通过加强与国际航空公司和组织的合作与交流，共同研发新技术、分享经验、推动行业标准制定等，从而在全球航空业中占据更有利的地位。 	中 - 长期	产品和服务	营业收入 ↗	<ul style="list-style-type: none"> 开发绿色航空产品：设计并推出更多以环保为特色的航空产品；与环保组织合作，开发具有环保教育意义的机上娱乐内容和宣传资料，提高乘客的环保意识。 积极参与国际合作项目：主动参与国际航空业的环保合作项目；与其他国际航空公司共同开展研究和实践，分享在绿色航空技术研发、运营管理等方面的经验和成果，提升在国际航空业的影响力和话语权。 加大环保技术研发投入：设立专项研发基金，重点投入到飞机发动机技术改进、新型航空材料研发、飞行运营优化等领域。与国内外科研机构、高校和航空航天企业合作，开展产学研联合攻关，加速环保技术的研发和应用。
	技术机遇	<ul style="list-style-type: none"> 气候变化促使南航加大在环保技术方面的投入，推动技术创新和产业升级，从而提高运营效率和竞争力。 	短 - 长期	研发 运营	运营成本 ↘ 营业收入 ↗	



E. 制定气候行动计划

通过综合分析气候相关风险潜在财务影响分析结果，南航确定了飞行效能优化、地面节能降碳、能源绿色转型、污染防治、资源循环利用、专业体系构建和协调创新探索七大行动，以飞机节能减碳、降低地面能耗、旅客绿色出行作为重要抓手，形成了覆盖航空运输全流程的绿色发展模式，为应对气候变化做出南航努力。



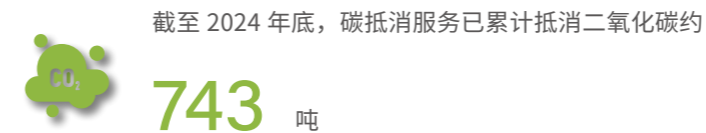
全面推行绿色飞行

南航不断丰富和深化“绿色飞行”责任品牌的内涵，让旅客和员工参与和共享“绿色飞行”的理念和成果，使“绿色飞行”成为航空出行新风尚。2024年，预订“绿色飞行-按需用餐”服务同比提升33.08%。



开放旅客碳账户

为旅客开发碳账户，将取消餐食、使用电子值机、使用电子行程单等减少的碳排放记录在旅客碳账户中，并迭代更新旅客航班碳计算器，在公司APP上线旅客碳抵消服务。截至2024年底，碳抵消服务已累计抵消约743吨二氧化碳。



使用清洁能源

2024年11月底，南航广州产教融合实训基地举行清洁能源（分布式光伏）节能项目并网投运。该项目采用了先进的光伏技术和智能化管理系统，不仅能够有效利用园区内的闲置屋顶，还能显著降低园区的碳排放，预计年发电量可达126万千瓦时，每年可减少标准煤消耗约42吨，减少二氧化碳排放约125吨。积极应用可再生能源，在广州、珠海完成5.8兆瓦的分布式光伏电站项目建设。



持续推进节油工作

近10年更新高效节油机型501架，退出老旧机型196架，加装翼尖小翼100余架。研发“航油e云”系统，实施精细运行、精益飞行和精准配载，2024年节油20.19万吨。公司还自主研发了C919飞行计划管理系统，通过精确计算起飞着陆性能，降低航班运行中的“油耗油”。



积极开展地面节能

推进机场车辆“油改电”，累计引进新能源车超过1,200台，重点机场新增和更新用车全部实现电动化。在广州白云机场推广窄体机“先电后桥”模式。



风险管理

为有效应对气候变化风险，南航搭建了自上而下的风险管理框架，将气候变化风险融入公司风险管理体系。公司每年开展民航飞行活动二氧化碳碳排放监测、核查、报告工作，精确掌握公司在业务运营环节的温室气体排放量，可以有针对性地采取或转变减排策略。

指标及目标

南航将“节能减排及环保”“双碳”及“限塑工作”设定为节能降碳三大核心目标，并对重点指标进行定期统计和跟踪，关注实际表现和目标路径的差距，以持续的绿色投入和绿色行动，不断提升气候变化适应和应对能力。

类别	目标	进展
车辆管理	到 2030 年，实现场内车辆 100% 电动化；到 2035 年，实现用车全面电动化。	进行中
	到 2025 年，新引进场内车辆设备电动化比例达到 100%。	进行中
无害废弃物管理	从 2023 年 1 月 1 日起，停止在国际客运航班供应一次性不可降解塑料吸管、搅拌棒、餐 / 杯具、包装袋产品。	已完成
	到 2024 年底，实现不可降解塑料胶带、一次性不可降解塑料雨布、缠绕膜等货物包装用品使用量大幅下降。	已完成

飞机效能优化

南航推进机队结构优化，相继引进空客 A320NEO、空客 A321NEO、波音 737-8、国产大型客机 C919 等新一代机型，2024 年期末高燃效机型飞机比例较 2023 年期末 29.63% 提升至 34.35%。我们也完成了新飞机加装轻薄座椅、飞机精细加水和 48 架飞机鲨鳍小翼改装等项目，推进飞机减重和节油，通过应用单发滑入、节油放轮、收襟翼高度、巡航高度提升、直飞项目等节油措施，本年度累计节油 20.19 万吨，减少碳排放 63.62 万吨。



地面节能降碳

本年度，南航与国内 132 个机场单位已签订地面专用设备替代飞机 APU 使用协议，在飞机靠桥过站期间尽量采取“先电后桥”模式，并逐步推进老旧燃油车辆替代计划，全面实现新增车辆电动化。2024 年新增场内车 314 辆，实现重点区域场内新增车辆原则上电动化 100%。



能源绿色转型

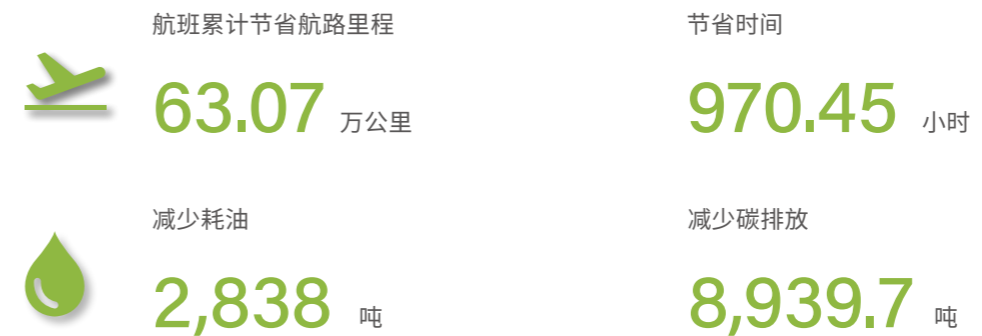
南航始终走在可持续航空燃油 (SAF) 使用与推广的前列。自 9 月 19 日起, 在北京大兴 - 成都双流、郑州新郑 - 广州白云 4 个试点航班常态化加注 SAF, 是南航朝着低碳航空迈出的关键一步。

与此同时, 南航联合中国国际可持续交通创新和知识中心、空中客车公司, 积极开展 SAF 研究, 在 2024 年珠海航展上共同发布了《可持续航空燃料发展路径研究报告》。《报告》中指出, SAF 全球化供应链正在形成, 中国 SAF 市场前景广阔, 具有独特资源产业优势, 有潜力引领全球 SAF 发展。未来, 南航将携手多方努力为推动航空业绿色转型做出更大贡献。



航路航线优化

南航持续开展航路优化, 结合航班换季优化航路走向, 换季新增优化航路 9 条, 航班累计节省航路里程 63.07 万公里, 节省时间 970.45 小时, 减少耗油 2,838 吨, 减少碳排放 8,939.7 吨。



碳市场参与

南航一直支持各项碳交易市场机制工作并积极参与, 根据中国民航局规定, 公司于 2024 年 4 月圆满完成欧盟碳交易 2023 年履约工作, 于 2024 年 6 月完成广东省碳交易 2023 年度二氧化碳排放报告和核查工作。我们依靠自主开发的航班碳排放数据监测报告系统 (MRV 系统), 圆满完成 2023 年度民航飞行活动二氧化碳排放报告和核查工作。未来公司将密切关注国内外碳市场政策、市场变化趋势, 及时调整和优化碳资产管理策略, 以应对可能的风险和机遇。



南航首班可持续航空燃料应用试点商业航班在京起飞

案例：首试可持续航空燃料试车服务

12 月 20 日, 南航与珠海摩天宇 (MTU) 合作, 完成了首次可持续航空燃料试车服务。本次试车使用的 SAF 掺混比例为 10%, 主要由废弃的动植物油脂、油料等制成, 与传统喷气燃料相比, 每加仑 SAF 的生产周期中所产生的温室气体排放量可减少 80%。此次试车为南航未来在机队中大规模使用 SAF 奠定基础, 有助于南航大幅降低碳排放, 积极响应全球应对气候变化的号召。

生态系统和生物多样性保护

南航始终将生物多样性保护视为绿色发展的核心议题之一，积极响应《生物多样性公约》缔约方大会（COP15）精神，于 2021 年率先推出“生物多样性保护”主题航班，向公众普及生态及生物多样性保护理念。

多年来，南航通过专业化的活体动物运输服务，为珍稀物种的保护与繁育提供关键支持。3 月 26 日，7 只非洲三色犬（被世界自然保护联盟列入红色濒危物种）乘坐南航飞机从大连前往北京，通过南航物流“门到门”综合物流服务方案，实现快速装机、定制化温控和全程监控，确保非洲三色犬安全平稳前往“新家”，展现了公司在长途活体运输中的技术优势与精细化管理能力。此外，南航还多次承担国宝级动物的运输使命，如汶川地震灾区的奥运大熊猫安全转运，以及金钱豹、孟加拉虎等濒危物种的跨区域迁移，充分发挥公司在全球生物多样性保护中的重要枢纽作用。



3 月 26 日，
7 只非洲三色犬乘坐 CZ6121 成功抵达“新家”



11 月 29 日，
30 只南非企鹅搭乘南航 CZ350 航班从吉隆坡顺利抵达广州

推进节能减排

南航深入实施《南航集团绿色发展 2023-2025 年实施方案》，制定节能减排管理办法、发展规划和年度工作计划，将节能减排贯穿企业改革、结构调整优化、管理提升全过程，以积极应对和缓解气候变化带来的消极影响。

环境管理体系

南航构建了以《节能减排管理手册》手册为主的制度体系，并建立环境保护管理信息系统，用于能源消耗、污染排放数据的线上报送与处理，并对环境污染源、风险点和防控措施进行在线监控。此外，南航还制定了突发环境事件应急预案，包括专项管理方案和二级单位应急预案等文件，形成全面的应急管理体系。



案例：加强应急演练，预防环境污染事件

11 月 25 日，GAMECO 支援部厂房设施处联合安全监督部与环保驻场单位共同开展一次环境污染泄漏应急演练。演练中模拟公司废油库一装有废油的废油车阀门故障，导致废油泄漏至地面。现场作业人员迅速采取应急堵漏等处理措施，并立即启动应急处理流程，通知相关应急处理小组携带应急设施与物资赶赴现场，进行有效截堵、收集泄漏废油，转移泄漏废油车等，防止泄漏扩大造成更严重污染事故。通过此次演练，主要检验应急队伍对突发污染事件的应急反应和应急抢险能力，加强危险废物集中暂存、转移过程中安全规范管理工作。



加强能耗管理

南航充分认识到资源管理的重要性，积极提升资源使用效率，将资源节约理念融入业务运营的每一个环节。

能源使用

能源类型	单位	2022 年	2023 年	2024 年
汽油	吨	2,684.53	3,128.89	2,976.47
柴油	吨	4,969.15	6,905.80	7,899.91
电	万千瓦时	29,580.77	35,621.80	40,934.22
天然气	万立方米	1,064.83	1,310.58	1,439.98
液化气	吨	146.27	240.92	197.08

注：相关数据披露范围为中国南方航空集团有限公司，与 2023 年统计口径保持一致。

水资源管理

南航从节约用水、废水处理、提高水资源利用效率、用水安全等多方面推动水资源管理。2024 年，南航总耗水量为 688.64 万吨。其中，新鲜水用量为 687.15 万吨，循环水用量为 14,898 吨。

2024 年，南航总耗水量为
688.64 万吨

新鲜水用量为
687.15 万吨

循环水用量为
14,898 吨



机上水资源管理

饮用水管理

建立严格的飞机饮用水管理制度，涵盖采集、储存、运输、分配和监测等全过程。采集点须设在符合卫生标准的场所，使用符合食品安全标准的设备和容器，采集人员需具备相关资质并按规定流程作业；储存容器要符合食品级材料和制造标准，定期清洁消毒和监测水质；运输过程中避免污染，使用符合卫生标准的设备和容器，并定期监测水质；分配时使用干净杯子或瓶子，分配点定期清洁消毒并设置水质监测设备，同时定期对饮用水质量进行全面监测，确保符合卫生标准。

精细加水项目

启动客舱“精细加水”项目，通过科学测算，根据航班的旅客人数、航程距离等参数，利用自研信息系统自动计算所需加水量，并推送至乘务长和机务加水员的移动设备，避免了以往航班水箱加满导致的水资源浪费以及航班结束后余水排空造成的浪费，同时减轻飞机载重，实现节约燃油、减少碳排放的效果，每年可减少大量二氧化碳排放。

地面水资源管理

推广飞机干洗清洁技术

通过在南航所有维修单位全面推广飞机干洗清洁技术，截止至截至 2024 年底，共减少飞机清洁用水 656,863.12 吨。

截至 2024 年底，共减少飞机清洁用水
656,863.12 吨

加强供水排水设施维护

定期检查和维修水管、水龙头等地面供水设施、排水系统，防止出现跑冒滴漏等浪费水资源的现象，确保水资源在地面使用过程中的合理利用。

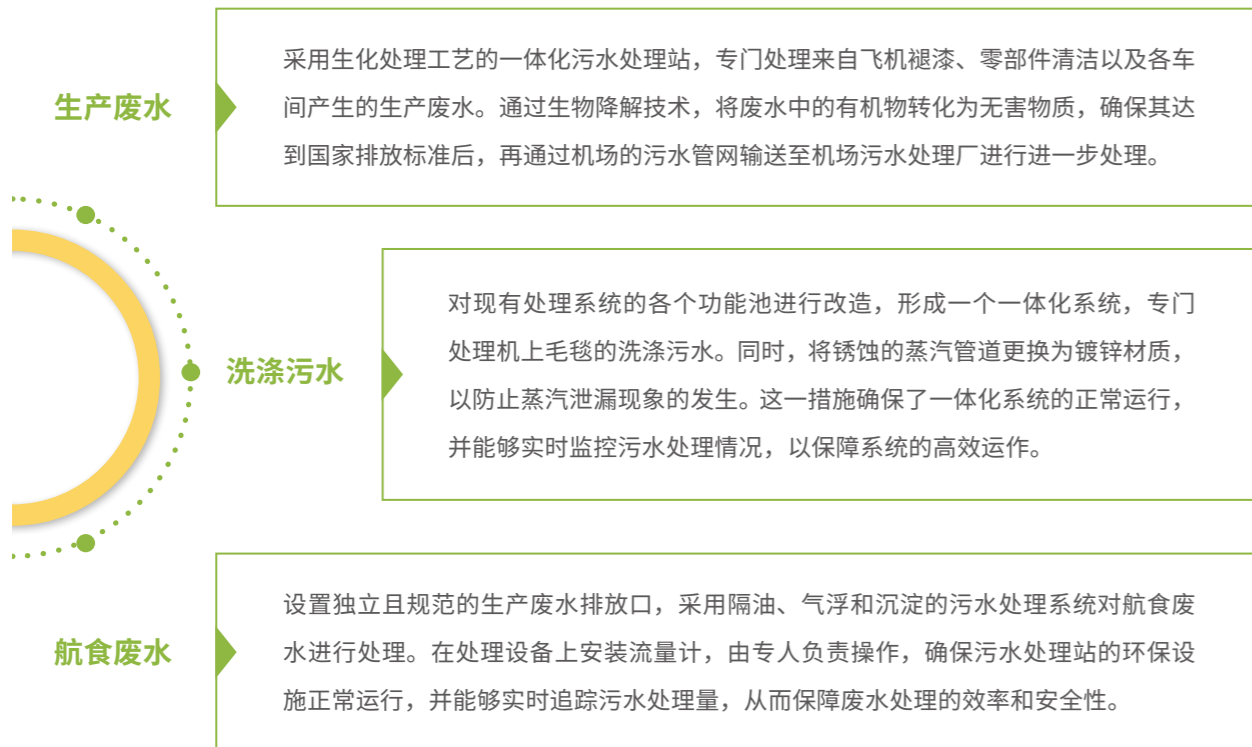
做好污染管控

南航严格遵照《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，贯彻落实《南航集团防治治污工作方案》，加强对废水、废气及固体废弃物的处置，最大程度降低各类污染物对周围环境的影响。

塑料污染防治

2024年3月，由南航牵头起草的《境内始发客运航班一次性不可降解塑料制品替代规范》正式发布，该标准是中国民航业首部限塑类团体标准，在民航绿色发展具有重要意义。与此同时，南航在内部编制并发布《节能减排管理手册塑料污染治理分册》，推动塑料污染系统管理，目前已经在航站楼、休息室和国内客运航班中停止供应一次性不可降解塑料吸管、搅拌棒、餐/杯具、包装袋，一次性塑料制品消费量明显减少。

废水管理



废气处理

南航配套废气治理设施，通过活性炭吸附技术将飞机喷漆产生的有机废气进行吸附，定期更换吸附耗材，并通过废气在线监控系统实时接受环保部门监控。2024年，废气均达标排放。

噪音控制

南航遵照《中华人民共和国噪声污染防治法》，形成航空器起降减噪应对方案。飞机方面，在航前、短停和航后对发动机进气道、尾喷管的隔音层进行目视检查，确保飞机减噪设施性能完好，新引进飞机选装新型高涵道比发动机，并配合先进的噪音控制工艺，提升噪音控制效果。地面设备方面，严格控制APU使用时间，对APU使用实施精益化管理，进一步降低飞机在地面的噪声污染。

无害废弃物回收

南航技术分公司积极拓展业务边界，聚焦飞机退役拆解后所产生的机壳、座椅、发动机等航材的绿色循环利用，与中铝环保集团开展57架南航改舱飞机经济舱座椅铝框架的合作项目，合理盘活、处置闲置航材，确保机务维修废弃物完全无害化。

危险废弃物处置

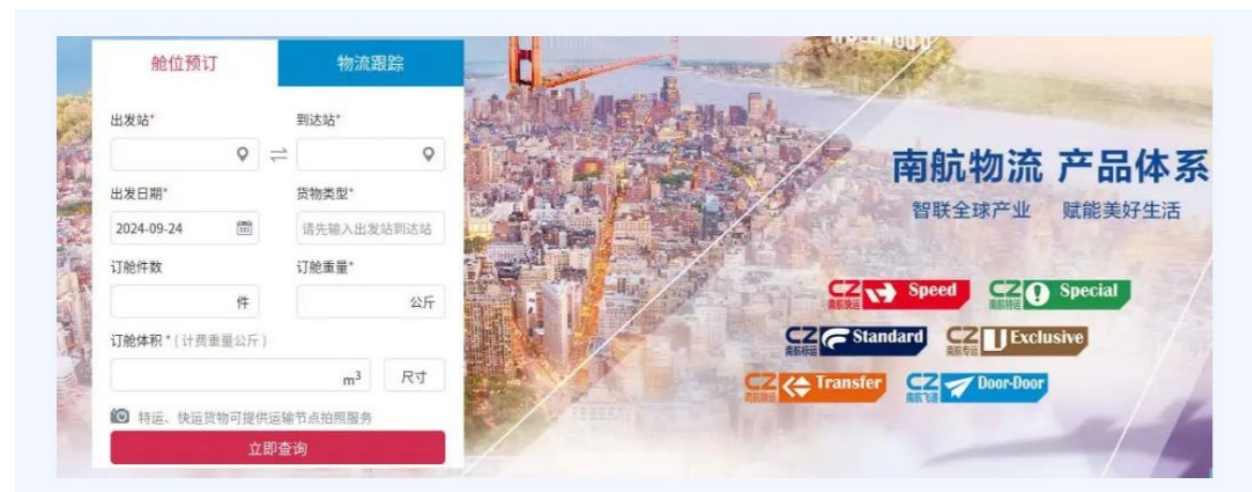
为消除非法处置维修废弃物带来的安全隐患，确保废弃物不会以不当方式被处理或废弃，南航制作采购标准文件，规定各维修基地只能委托持有《危险废物经营许可证》的危险废物处置公司进行维修废弃物的处置。2024年，有害废弃物处理率达100%。

按种类划分的有害废弃物处理量

按种类划分的有害废弃物处理量	处理量 (吨)
废煤油	47.43
废杂油	89.79
废有机溶剂	436.92
废润滑油脂	0.15
废乳化液	0.34
废油漆、漆渣、染料和涂料	2.34
含铬废物	0.00
含铅废物	0.00
废有机树脂	0.54
废灯管	0.00
废活性炭	6.06
废包装物、容器	109.67
废电池	0.00
表面处理废液	12.50
感光材料废物	0.00
含汞废物	0.05
其他有害废弃物	11.23

打造绿色物流

作为航空货运行业数字化转型的先行者，南航持续深化绿色物流实践，9月25日推出的国内首张电子邮单，通过系统性升级货运流程，以信息化手段实现邮单全流程电子化，彻底重构了传统纸质单据的提交、保管与核验模式，减少中间环节冗余，显著提升物流效率的同时，推动供应链全生命周期的减碳增效，为航空货运的绿色化、数字化提供可复制的“南航方案”。



客户可通过南航物流的官网 cargo.csair.com 自行下单预定邮件舱位，且支持在线退改，收运变更，电子邮单结算数据自动传输等操作

资源循环利用

南航聚焦资源循环利用，重点锚定飞机退役拆解后所产生的机壳、座椅、发动机等航材的回收再利用，目前已签订 57 架南航改舱飞机经济舱座椅铝框架的合作项目。

建筑节能改造

南航对既有建筑全面实施节能改造，联合南航建设公司、第三方专业机构对广州地区既有建筑开展全面节能审计和改造评估工作。

传播绿色文化

南航在公司日常运营中，以环保培训、环保宣传等方式营造良好的节能低碳氛围；对外，开展丰富多彩的环保宣传活动，向公众传递绿色环保的生活方式，呼吁共同守护地球家园，促进人与自然和谐共生。

开展环保培训

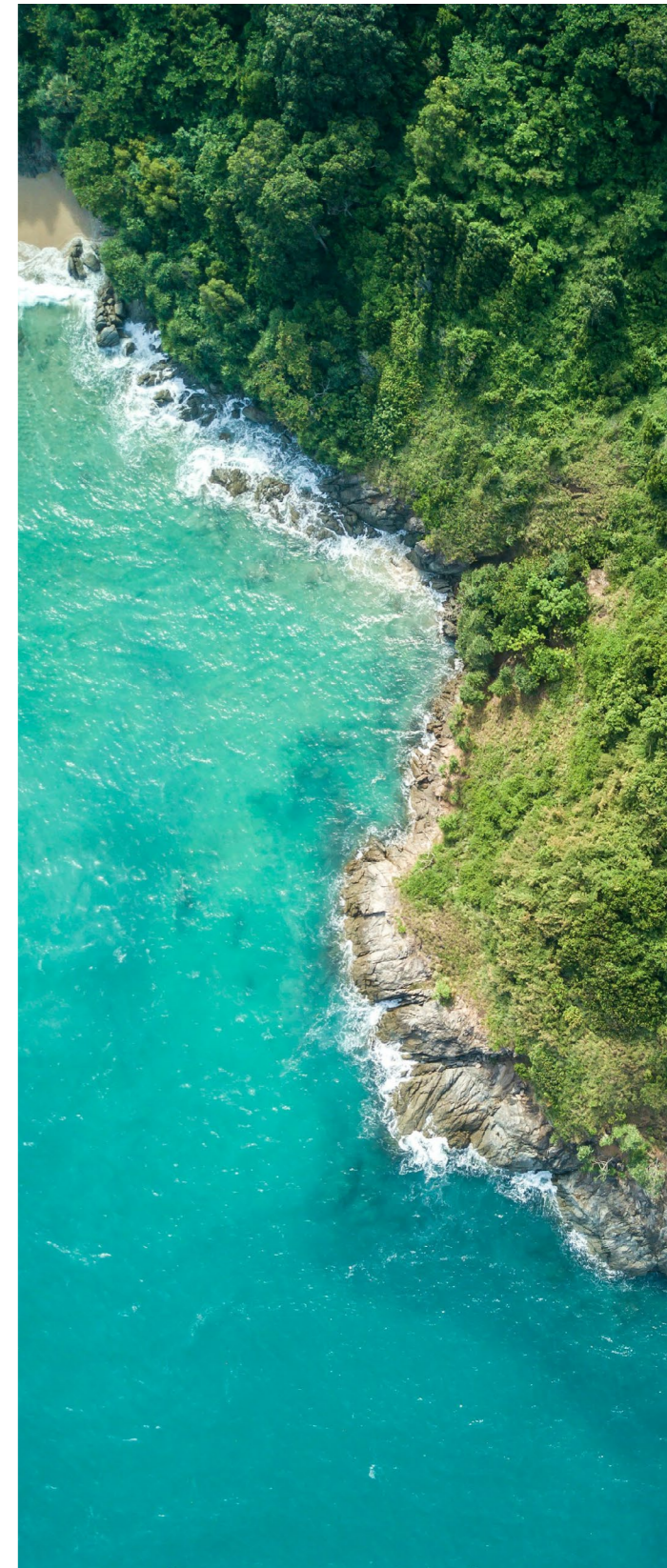
10月16日，南航成功举办了第一期绿色发展专项培训，主题聚焦于前沿环保理念与标准的普及，内容涵盖环保技术应用的深入研讨、环境管理体系构建以及绿色生产模式转型等绿色发展核心议题。此次培训覆盖公司全体范围，旨在培育一批精通环保法律法规与政策导向，同时熟练掌握环保专业知识与先进技术实践的复合型人才队伍，为公司高质量转型提供坚实的人力资源保障与智力支持，帮助公司在绿色发展浪潮中抢占先机。

推行绿色办公

公司倡导员工实行勤俭节约、低碳环保的绿色办公方式，对办公区域的空调、照明、打印机等办公设备进行规范化、绿色化管理，进一步规范员工用水用电行为，鼓励员工绿色出行、绿色消费，营造绿色低碳办公环境。

践行环保公益

南航每年围绕世界地球日、世界环境日举行一系列丰富多彩的主题活动，引导全社会树立“尊重自然、顺应自然、保护自然”理念，提高社会公众对生态环境保护的认识和关注，不断激发全社会共同呵护生态环境的内生动力。



05



责任远航 砥砺前行燃新程

南航坚决履行中央企业的经济责任、政治责任和社会责任，主动融入和服务人才强国、交通强国、“一带一路”倡议、乡村振兴战略等国家重大战略建设，在推进高质量发展进程中始终坚持以人为本、合作共赢的价值导向，坚持与员工、供应商、合作伙伴及其他利益相关方携手共进，共创可持续未来。



回应全球报告倡议组织：

2-7, 403-1, 403-2, 403-3,
403-5, 403-6, 404-1, 404-2,
404-3, 405-1, 408-1, 409-1



激发人才动力

南航紧扣员工权益保障、员工培训发展与员工关爱三大核心，全方位培养、引进、积聚、用好人才，全力打造“三高、两优、一领先”的一流人才队伍，充分激发人才的内在动力。

治理

治理架构方面

南航在员工相关事务治理上，构建以集团党组为领导核心、人力资源部为主导的管理体系，并设置薪酬与考核委员会负责参与制定薪酬政策、绩效奖励机制、员工晋升发展策略等，并对相关政策的实施情况进行监督，以保障各项政策有效落实。

内部制度方面

南航建立覆盖人力资源管理各环节的制度体系。

用工权益保障方面

制定《劳务派遣管理规定》《灵活用工实施办法》等制度，保障不同用工形式员工权益；

员工培训与发展方面

新增设立《内部教员管理规定》《课程管理规定》和《教学管一体化平台管理规定》《专项工作考核管理办法》《子企业战略管理工作考核评价办法》等制度，发布科技创新和战略性新兴产业考核激励办法及综合业绩考核奖励加分细则，助力人才全面成长；

员工关爱方面

统筹健康南航建设工作，分类制订发布南航员工心理健康促进工作三年行动计划，做好员工身心健康的守护者。

战略

南航聚焦高质量发展总体思路，将打造“健康南航”和建设“三高、两优、一领先”（人才素质高、效能高、储备度高，人才结构优、机制优，人才竞争力领先）的人才队伍视为人才管理战略目标，进一步完善人才发展“选育管用”全链条机制，推动人力资源策略从资源管控型向发展支撑型转变，全力助推南航集团《人才队伍建设规划方案》落实落地落细。

风险管理

合规用工风险

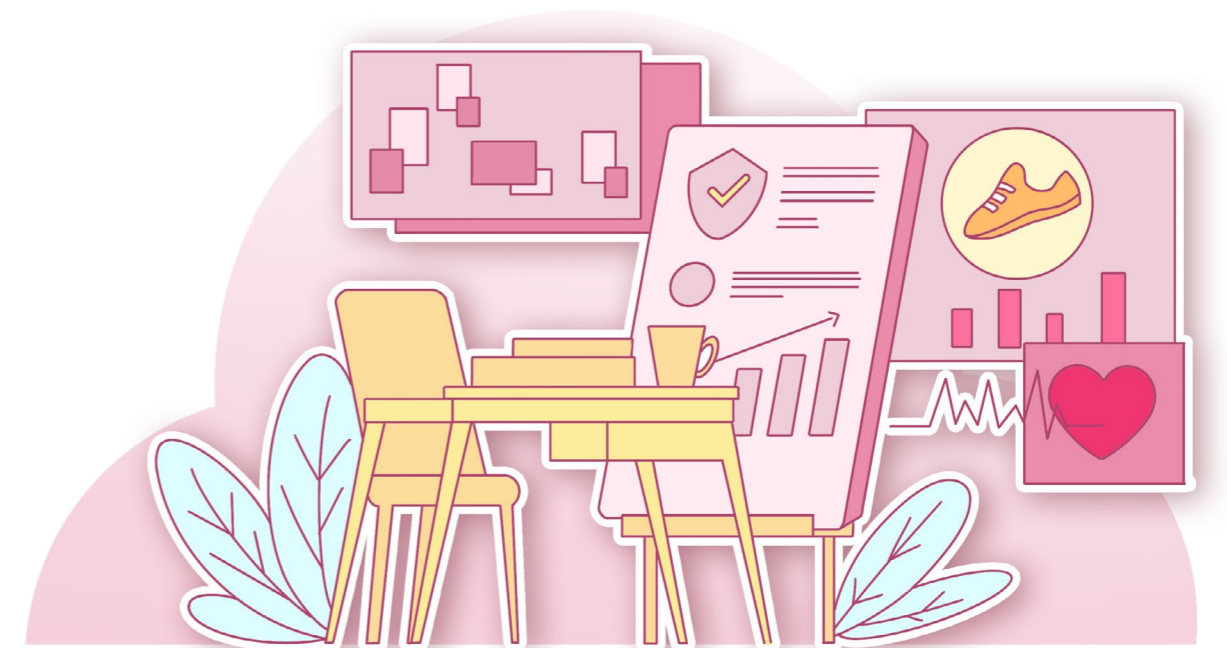
持续关注运营所在地劳动法律法规的变化，及时更新公司内部制度和流程，确保各项用工政策、薪酬福利体系、员工培训和晋升机制等符合要求。

人才流失风险

持续完善人才流失预警机制，通过完善薪酬福利体系、人才培养体系和晋升体系、员工关爱体系等措施，提高员工的满意度和忠诚度。

员工健康风险

强化关键岗位职业健康风险管控机制建设，建立重点人群信息通报机制和健康管理讲评制度，及时发现和处理员工的健康问题。同时，加强心理健康关怀体系建设，开展心理健康促进活动，预防和缓解员工的心理压力。



指标和目标

指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工总人数	人	97,899	99,468	102,597
外籍员工人数	人	585	559	507
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社保覆盖率	%	100	100	100
中层及以上女性管理者的比例	%	23.86	11.73	20.71
非薪酬福利覆盖率 (包括养老金和退休金)	%	100	100	100
绩效激励薪酬覆盖率	%	100	100	100
劳动纠纷	件	29	29	37
因工死亡人数	人	3	2	1
员工受训平均时数	小时	219.12	149.48	243.54

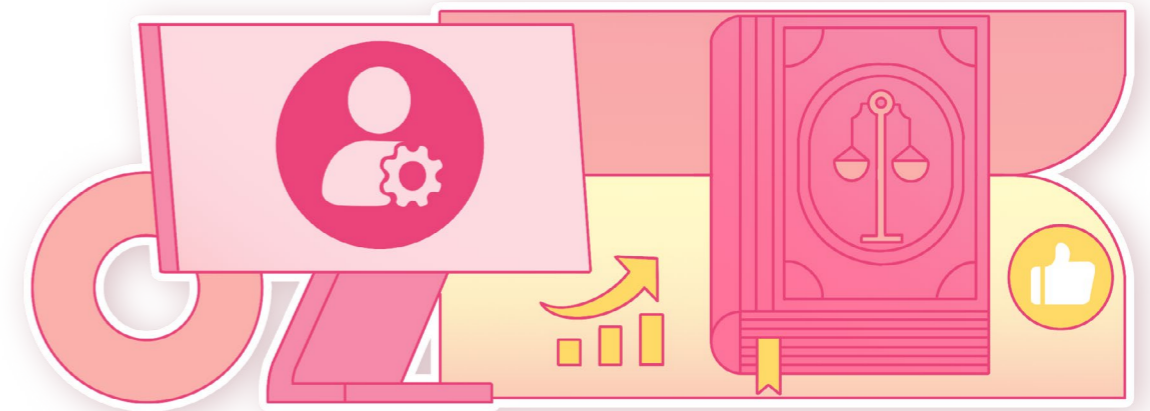
员工管理指标

目标	进展
不发生用工歧视事件，确保运营点和供应商中不存在童工和强迫或强制劳动现象	已达成
确保各项保障措施在所有灵活就业岗位的覆盖率达到 100%	已达成
将员工流失率控制在 2.3% 以内	已达成
提升员工体检完成率到 90.5%	已达成
提升员工培训覆盖率达到 80%	已达成
每年至少开展 1 次员工满意度调查	已达成

员工管理目标

保障员工权益

南航坚决落实合规雇佣原则，全力维护和保障员工基本权益，不断完善薪酬福利体系与民主管理体系，每年至少开展 1 次员工满意度调查，积极听取员工意见，切实解决员工所需所想。



人才队伍建设

合规雇佣

南航恪守多元、平等、包容的用人原则，严禁基于种族、性别、年龄、残疾状况、宗教信仰等任何因素对员工产生差别对待行为，坚决杜绝任何形式的雇用童工、强迫劳动，全力保障每位员工享有公平公正的职场体验。

2024 年员工关键绩效

员工总人数	102,597 人	中层及以上管理人员中女性员工占比	20.71%
残疾人雇佣人数	158 人	新增就业人数	5,784 人



员工雇佣指标		2024 年分布数量 (人)	2024 年分布比重 (%)
按性别分	男性员工	62,583	61
	女性员工	40,014	39
按雇佣类型分	飞行	12,442	12.13
	服务	37,323	36.38
	管理	6,711	6.54
	航务	1,471	1.43
	机务	12,419	12.10
	信息	1,695	1.65
	营销	4,776	4.66
	综合	19,008	18.53
	职能	6,752	6.58
按地区分	广州	24,330	23.71
	境内 (除广州)	77,469	75.51
	境外	798	0.78
按年龄分	30 岁及以下	34,235	33.37
	31-40 岁	40,147	39.13
	41-50 岁	19,971	19.47
	51 岁及以上	8,244	8.04
按学历分	研究生及以上	5,284	5.15
	本科	59,107	57.61
	大专	26,821	26.14
	高中及以下	11,385	11.10

员工流失率指标		2024 年员工流失率 (%)
按性别分	男性员工	0.89
	女性员工	1.38
按年龄分	30 岁及以下	1.25
	31-40 岁	0.66
	41-50 岁	0.20
	51 岁及以上	0.16

保障灵活就业人员权益

南航对劳动合同制员工与劳务派遣制员工实施同工同酬同福利政策，制定颁布《劳务派遣管理规定》保障劳务派遣制员工权益。对于实习、见习、非全日制等用工，南航除为员工购买工伤保险外，还为以上灵活就业岗位员工购买雇主责任险，为灵活用工人员提供保障，并制定颁布《灵活用工实施办法》，依法依规规范用工，保障此类员工权益。

促进特殊群体就业

南航牢牢把握央企角色，讲政治、顾大局，在退役士兵安置方面，以提升人岗匹配度为导向，重点开展航空安全员等岗位双向选择，并结合公司实际，努力拓展可提供的岗位选择，除安全员岗位外，将航医、地面服务岗位纳入可选范围。

薪酬福利体系

薪酬体系

南航结合岗位价值、业绩贡献以及劳动力市场情况确定薪酬福利水平，按期支付员工工资并依法依规完成员工社保缴纳事宜，力求打造在行业内具备竞争力的薪酬福利体系。

薪酬结构 由基本薪资、绩效奖金及津贴补贴等其他待遇构成。

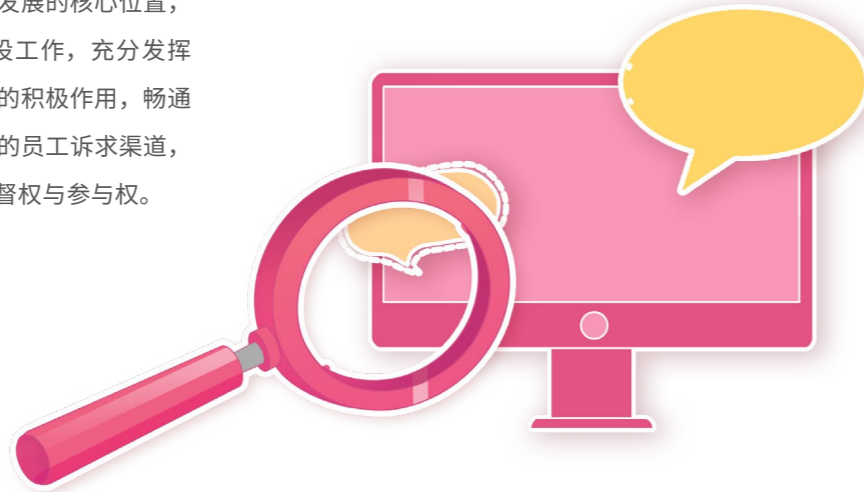
- 激励机制**
- **强化绩效考核结果应用：**构建与组织业绩、个人绩效和劳动效率紧密关联的薪酬分配及调整机制，实现薪酬“能增能减”。
 - **推行员工持股计划：**深化混合所有制股权改革，深入探索适合各版块领域的中长期激励模式，在物流公司、通航公司实施员工持股计划，实现有效吸引、激励和保留匹配公司长期战略目标与业务发展需要的关键人才。

福利体系

- 社保缴纳** 足额缴纳“七险两金”，涵盖基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、员工人身保险、补充医疗保险以及住房公积金和企业年金；提供空勤特约人身保险、飞行员安心飞保险等特色补充保险。
- 带薪假期** 除法定公休假日及法定假期外，增设探亲假、生日假等多种假期。
- 专属福利** 员工（或直系亲属）享有每人每年 8 次免费心理咨询、免税购物折扣、住宿折扣、特色年度体检及其他工会福利。

民主沟通体系

南航始终将员工权益与诉求置于组织发展的核心位置，全面深化多维度的民主沟通体系建设工作，充分发挥以职代会为基本形式的民主管理制度的积极作用，畅通“员工心声”平台、座谈会等多元化的员工诉求渠道，切实保障员工的表达权、知情权、监督权与参与权。



民主沟通体系建设维度

具体成效

打造“员工心声”平台

累计征集 7,000 余条意见和建议，通过定期分析、研究，及时组织和协调有关单位跟进解决。

发挥职工代表巡查作用

累计实施 198 项巡视任务，参与人次达 1,283 人次，未发现重大违规操作或不符合安全生产相关规定的情况。

落实职工代表大会制度

召开南方航空五届五次职工代表大会，职工代表听取《南航福利待遇支出 2023 年使用情况与 2024 年预算报告》等多项报告。

提升职工代表民主管理能力

举办职工代表培训班和民主管理工作网络专题培训班，有效提升职工代表队伍服务能力和理论素养。

促进员工发展

南航坚持人才发展与公司发展同频共振、携手并进，持续优化完善员工培训体系和晋升机制，力求为员工打造持续赋能的成长生态，从而不断激发人才队伍活力。



员工培训体系

南航全面对接公司业务发展和人才培育战略，精准响应不同岗位、不同层级的技能需求，不断完善人才培养支持保障措施，加速推进“教、学、管”一体化培训平台建设工作和特色师资课程体系优化完善，丰富创新培训形式内容和形式，打造多元化员工培训体系，并在此基础上健全学员学前教育、过程管理、学后评估全链条闭环管理机制，全方位提升培训工作的实际效能。

延伸阅读：

南航“教、学、管”一体化培训平台是以培训管理为主轴，整合现有政策、经费、资质、计划、课程、场地、课件、设施设备、学员等资源，按照培训管理全流程，统一管理各类培训的综合性培训平台。

类别	培训对象	具体实践及成效
管理与综合类培训	公司高管及干部人才	按部署举办 2 期高管研修班、29 期干部研学班、3 期经营层副职及以上干部轮训班，实现 5,400 多名党员干部全覆盖轮训。
专业技能类培训	飞行、乘务、商务等专业岗位人员	2024 年，开展了丰富的专业技能培训，其中乘务在职培训 1,936 期 46,556 人次，新乘结业 78 期 2,098 人，商务类培训 136 期 5,743 人次，飞行、签派类培训班 361 期 9,653 人次；完成乘务英语考试、飞行员英语考试、职业技能鉴定、乘务招聘考试、飞行员执照理论考试，共计 21,633 人次。
青年人才培养工程	科技人才、青年员工、女性员工	实施“人才+项目”模式选拔培育 50 名拔尖科技人才，同时积极开展科技人才培养工程、青年素养提升工程、巾帼创新创效行动、“明珠优才管培生”项目等特色培训，不断提升青年人才综合能力。

员工晋升体系

南航高度重视企业人才的价值，针对不同类型员工的成长特性和任职资格要求，建立完善的职业发展通道，致力于营造优良用人环境，推动员工与公司共成长。

通用岗位 晋升路径

秉持竞争择优、能上能下原则，建立以责任承担、专业成长为主的竞争择优、能上能下的晋升机制，完善管理序列与专业序列双职业发展通道。

关键岗位 晋升模式

聚焦机务、航务、职能、营销等关键岗位的高层级职位，采用“人才+项目”以及“揭榜挂帅”的选聘模式，把业绩当作导向，借此达成“以人才带项目、以项目育人才”的良性循环，为关键岗位人才开辟出特色晋升路径。

	指标	员工培训覆盖 (人)	员工人均培训时间 (小时)
按性别分	男性员工	46,578	316.21
	女性员工	37,551	153.40
按雇佣类型分	飞行	11,621	224.58
	服务	36,044	343.90
	管理	6,603	114.82
	航务	1,344	204.79
	机务	9,066	312.32
	信息	1,231	22.81
	营销	4,110	50.99
	综合	8,787	129.71
	职能	5,323	45.29



南航新疆分公司开展“蔚蓝计划成长营”培训项目，旨在帮助新员工尽快成长为具备岗位胜任力的成熟业务骨干



南航深圳分公司分批次组织开展三长”青苗培训班、“三长”青藤培训班等“三长”系列培训项目，初步树立分公司“三长”培训品牌



落实员工关怀

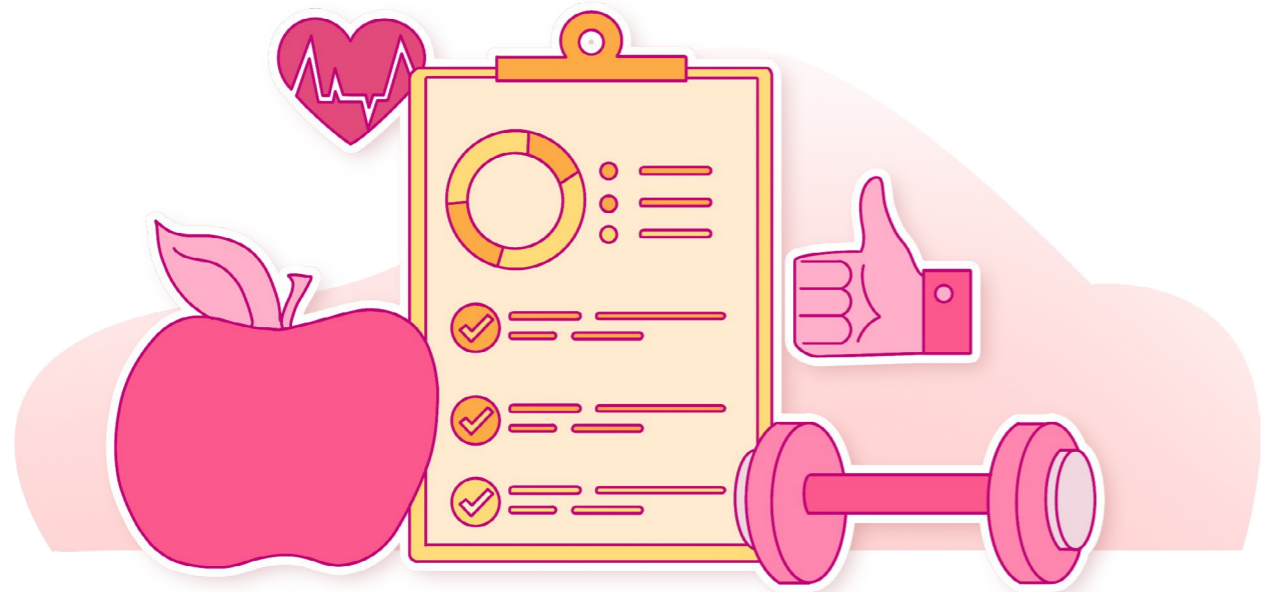
南航聚焦员工急难愁盼问题，以服务职工群众对工作生活的美好需要为根本，全面拓展员工关爱服务力度，督促各部门及单位深入推进“我为群众办实事”活动和“健康南航”建设工作，进一步构建和谐劳动关系，切实增强员工的获得感与幸福感。

员工职业健康

南航高度重视员工的生命安全和身体健康，贯彻落实《南航集团关于开展“健康南航”建设工作的实施方案》《南航集团员工心理健康促进工作行动计划（2024-2026年）》，加强员工健康环境建设，构建心理健康关怀体系，全心全意为员工提供高质量的健康服务，不断满足员工对健康和美好生活的新需求。2024年，南航所属珠海保税区摩天宇航空发动机维修有限公司、广州飞机维修工程有限公司、沈阳维修基地已通过职业健康安全管理体系认证。

做优职业健康体系建设

围绕飞行等关键岗位人员，进一步强化职业健康风险的识别、评估与防范机制，严格落实健康三、四级高风险飞行员面谈随访制度，加强航前巡诊力度，建立重点人群信息通报机制和健康管理讲评制度，排除“带病飞行”隐患；发布《关于进一步优化疫情防控措施的通知》《关于近期员工心身健康的风险提示》《关于机组食品安全的风险提示》等相关文件，统筹做好传染病多病同防工作。



加大全面健康服务建设

身体健康方面

创新设置针对性自选项目包的体检模式，更好满足员工个性化体检需求；在北京、广州地区设立一体化综合体检中心，为空勤人员提供便捷高效的体检服务。2024年，员工体检参检率再创新高，由89%提升至90.5%。

心理健康方面

全年开通心理健康关爱热线，分类制订发布南航员工心理健康促进工作三年行动计划，高质量开展旺季心理健康关爱系列活动，稳步推进员工心理健康促进工作。

提升员工健康保障意识

持续打造“健康”品牌——“臻心为您送健康”系列活动，开展首届睡眠健康宣传周与第二届心理健康宣传周、中医理疗坐诊、体检报告解读、EAP专员管理赋能培训等丰富的健康宣教培训活动，向员工传递合理膳食、适量运动、戒烟限酒、心理平衡等健康知识，切实提升广大员工的健康素养。



举办首届睡眠健康宣传周活动

开展“臻心为您送健康”系列活动

员工关爱及帮扶

南航聚焦职工生活品质提升切入点，加大对职工之家、职工小家、职工文化体育活动场所等工作环境的建设投入，加大对困难职工、女性职工、劳模先进、离退休干部、帮扶干部、一线员工等特殊群体慰问帮扶力度，着力维护职工群众发展权益，让全体职工深切感受到南航大家庭的温暖。

女性员工 关爱

广泛开展女职工维权行动月、普法宣传月等活动，为各单位发放《女职工劳动保护特别规定》等普法宣传册 500 余册；下拨“爱心妈妈小屋”省级示范点的建设经费补助，提升“爱心妈妈小屋”配置性服务功能；创新开展“‘她’关爱”系列活动，持续提升“两癌”筛查覆盖率，开展女性健康爱心义诊。

离退休人员 关爱

贯彻落实离退休干部政治待遇和生活待遇要求，扎实开展党纪学习教育、主题研学和送学上门；为 3 名符合条件的离休老干部协调办理提高医疗待遇和补贴标准；开展节日集中走访、生日和住院慰问等，慰问各类群体 300 余人次。



开展节日集中走访、生日和住院慰问等，慰问各类群体

300 余人次

困难职工 关爱

全力推进困难职工重大疾病爱心互助金、农民工爱心救助金“两金”帮扶机制，为 349 名职工发放帮扶资金达 181 万元。

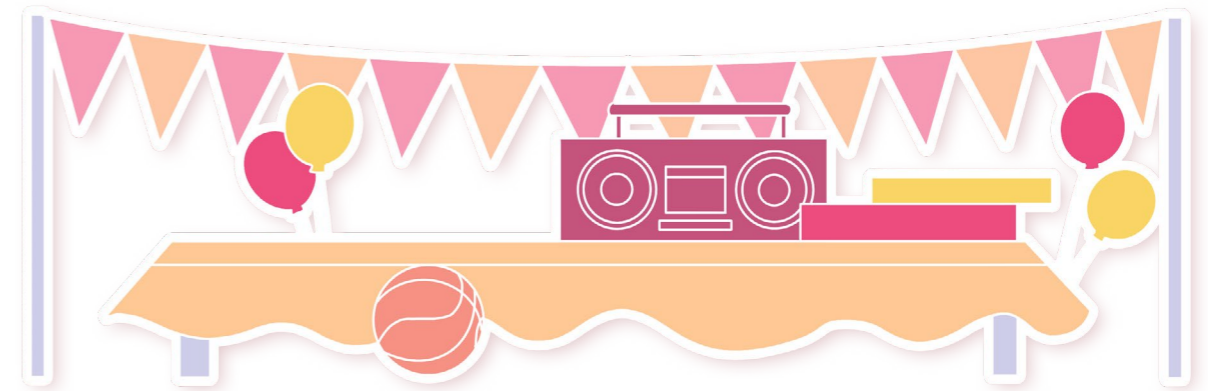


为 349 名职工发放帮扶资金达

181 万元。

平衡工作生活

南航广泛开展南航职工篮球赛、羽毛球赛、“乡村振兴”主题书画摄影作品征集展评、跑步健身等文体活动，并通过亲子嘉年华、明珠小记者、航空夏令营等形式强化“企家联建”，在丰富员工业余生活、增强企业凝聚力的同时进一步拉近企业与员工家庭之间的距离。



举办“飞向美好未来”2024 年南航职工羽毛球赛



举办家属开放日活动



举办廉洁文创作品设计大赛



参加第三届全国民航职工田径运动会

赋能中外融通

南航推动公司区域布局与国家发展战略相融通，全力优化国际航线布局，持续新开、复航、加密广州 / 北京 / 深圳等地至国际及地区航线，航线网络已广泛覆盖欧美、澳新、东南亚、日韩、非洲等国家和地区，切实当好推动促进中外国家经贸往来、文化交流与产业发展蓬勃向上的主力军。

✈️ 开启海外文旅融合新征程

南航积极响应国家面向外国旅客的过境免签政策，充分发挥自身强大的航线网络与运营实力优势，为国际旅客打造更优质、更贴心的来华出行体验；同时加大海外推广投入力度，借助多种媒体平台和旅游展会展示中国丰富的旅游资源，大力提升“China Travel”在国际旅游市场的吸引力。

优化航线生态

南航全力配合免签政策，及时新增、恢复并加密多条中国与免签国之间的国际往返航线，加速拓展国际航线版图，极大丰富符合免签政策旅客的来华航线选择。2024 年，南航在国际化综合枢纽建设上稳步迈进，广州枢纽累计新开广州至布达佩斯、贝尔格莱德、伊斯坦布尔、多哈、伊斯兰堡等 5 条国际航线，北京枢纽新开北京至悉尼、墨尔本等国际航线。

欧美

开通广州 - 布达佩斯、贝尔格莱德、伊斯坦布尔，广州 - 沈阳 - 法兰克福等航线；开通乌鲁木齐 - 伊斯坦布尔；开通深圳 - 墨西哥城直飞航线

澳新

新开北京大兴 - 悉尼、北京大兴 - 墨尔本航线，复航广州 - 阿德莱德航线、广州 - 珀斯航线并加密广州 - 奥克兰航线

东南亚

加密广州 - 普吉、清迈、沙巴、曼谷、吉隆坡等航线，复航郑州 - 曼谷、沈阳 - 曼谷、长沙 - 新加坡等航线

日韩

复航广州 - 名古屋和上海浦东 - 名古屋航线，加密大连 - 东京成田、郑州 - 东京成田等航线

非洲

复航广州 - 内罗毕航线



延伸阅读：

南航深圳 - 墨西哥城航线是目前中国航程最长的直飞国际客运航线，也是我国内地及港澳台地区唯一直飞墨西哥乃至整个拉丁美洲的客运航线。自 5 月 11 日开通以来一直保持着每周两班的运营频次。2024 年，南航在该航线执行往返航班 135 班次，承运旅客 1.85 万人次（往返）。



2024 年，南航在该航线执行往返航班

135 班次

承运旅客

1.85 万人次（往返）

提升入境体验

官网发布过境免签指南、外籍来华人员支付指南等信息指引，让外籍旅客来华前对相关政策和操作流程有充分了解；与外事部门、口岸、出入境等单位加强联动，优化通关流程，实现“无感通关”，减少旅客在通关环节的等待时间，提高入境效率。



南航地服增加工作人员协助外籍旅客通关，提前做好赴华旅客的分流和指引

加强海外推广

积极参与旅游局路演、文旅局推介会，举办新开航线推介会、产品分享会、首航团仪式等宣推活动，向海外市场宣传和推广中国的旅游资源、文化特色以及南航的便捷航线和优质服务。

架起空中丝绸之路新桥梁

南航将枢纽建设转化高质量服务“一带一路”战略的关键着力点，着力加强广州、北京两大主核心枢纽建设，全力打造面向中亚、南亚的乌鲁木齐门户枢纽，并持续深化喀什次枢纽建设，在航线运营、航空物流以及飞机维修保障等多方面协同发力，架起中国与“一带一路”国家高水平互联互通空中桥梁。

拓展重点枢纽航线

南航持续加大运力投入，不断加密广州、北京、乌鲁木齐、喀什等重点枢纽通往“一带一路”沿线各大洲重要城市的航线，已在中亚、中东、非洲等 36 个“一带一路”沿线国家和地区的 74 个城市开通 241 条航线，累计承运旅客 6,000 多万人次，是执飞“一带一路”航点最多、航班量最大的国内航空公司。



已在中亚、中东、非洲等 36 个“一带一路”沿线国家和地区的 74 个城市开通

累计承运旅客

241 条航线

6,000 多万人次

2024 年“一带一路”航线拓展主要进展：

新开广州至多哈直飞航线并开展代码共享合作，开通广州 - 贝尔格莱德、布达佩斯，复航广州 - 阿德莱德、珀斯等国际航线；

复航新开乌鲁木齐 - 喀什 - 伊斯兰堡、乌鲁木齐 - 莫斯科等 4 条国际航线，加密乌鲁木齐至阿拉木图、阿斯塔纳、第比利斯、阿什哈巴德 5 条航线，实现乌鲁木齐至中亚市场全覆盖。



6月26日，南航在广州白云国际机场举办广州直飞布达佩斯首航仪式，标志着粤港澳大湾区至匈牙利的首条直飞航线正式开通

促进沿线经贸往来

南航凭借其强大的航空物流能力，在促进沿线国家贸易往来方面发挥着关键的推动作用。目前，南航物流已与 23 个“一带一路”沿线国家的航空公司建立货运商务合作关系。2024 年，南航物流向“一带一路”共建国家共运输跨境电商产品、电子产品、工业配件及农产品等货物近 17.62 万吨；“双十二”期间，南航物流在广州的进口跨境电商单量同比增长超 70%，单日峰值达 5 万件，出港跨境电商货物月累计同比超 20%。

推动民航维修领域合作

牵头组织行业交流论坛与技术研讨会，切实推动民航维修领域的信息流通、经验分享及协同发展。

案例：主办支撑“一带一路”南航北京大兴航空枢纽维修高质量合作交流会

6 月 14 日，南航主办的“支撑‘一带一路’南航北京大兴航空枢纽维修高质量合作交流会”在京顺利召开。南航工程技术、GAMECO、北京首都航空、沙特阿拉伯航空、肯尼亚航空、巴基斯坦宁静航空等国内外合作伙伴代表汇集现场。此次会议发起支撑“一带一路”合作倡议，旨在助力北京大兴航空枢纽建设，探索建立“一带一路”沿线民航维修技术合作交流平台，推动中国式现代化民航维修产业发展新模式。



携手伙伴同行

南航积极践行责任采购和合作共赢原则，深化与政府、行业头部企业、高校及科研机构、媒体机构、行业协会等机构之间的合作，持续提升产业链供应链韧性和安全水平，携手共筑良好行业生态，共同推动中国民航业创新发展。

强化多方合作

南航建立健全战略合作管理体系，优化战略合作伙伴分级分类标准，推动建设战略合作系统，成功上线战略合作看板，把 60 余家战略合作伙伴的合作信息触达到南航近百家分公司、海内外营业部，进一步完善重点战略合作协议跟进机制，全方位强化南航在市场中的战略布局与协同发展能力。目前，南航已与 9 家行业头部企业、重点市场的政企单位建立战略合作关系。

► 2024 年，南航战略合作实现新突破：

- 【政企合作】**
 - 3 月，重庆航空与重庆市潼南区人民政府签署《战略合作协议》，双方将在促进客商便捷出行、产业走出去、投资引进来，促进地方经济社会高质量发展方面开展合作。
 - 9 月，汕头航空与丽水市人民政府签订战略合作协议，双方将秉承“互惠互利、合作共赢”原则，充分发挥各自资源优势，共同推动丽水航空事业高质量发展。
- 【企企合作】**
 - 3 月，南航工程技术与港机工程、明捷澳门等签署合作备忘录，成立大湾区首个民航维修产业联盟，成为粤港澳三地民航维修领域合作的重要里程碑。
 - 5 月，南航与租租车、爱彼迎、万事达卡签署战略合作备忘录，四方携手为中美两国的游客、留学生、商务人士等各消费群体打造高质量的文化旅游产品服务。
 - 6 月，南航物流与中国外运股份有限公司举行战略合作签约仪式，双方将在运力资源共享、大客户联合营销、数字化转型等多个关键领域进行更为深入的战略合作。
- 【媒企合作】**
 - 4 月，南航传媒与《环球人物》杂志社举办战略合作签约仪式，双方将围绕媒体资源开发、主题活动策划、文创产品研发、党建教育合作等方面进行进一步加强媒体资源合作。

打造责任供应链

南航加快构建与高质量发展相适应的供应链管理体系，推进采购与供应链数智化建设，携手供应商构建绿色、稳定、可持续的供应链生态。2024 年，南航积极参与央企采购与供应链管理对标评估工作，在获评 A 级的 25 家央企名列第 11，成梯队中唯一获评 A 级的航空企业，连续 6 年保持三大航领先，创历史最好成绩；8 支队伍入围第五届全国供应链大赛决赛，荣获 2 个一等奖、3 个二等奖、3 个三等奖，其中北京分公司代表队以总分第二的成绩位居大赛第二名，集团公司荣获卓越组织奖。

践行责任采购

南航将绿色采购、廉洁采购、阳光采购要求嵌入采购管理制度体系，健全采购监管机制，搭建采购大数据风险监测预警系统以开展廉洁风险防控工作，全方位推动责任采购落地生根。2024 年，南航结合南航品类绿色供应商资源建设安排，启动品类绿色合格供应商招募，汇总形成绿色供应商名录（共 3,649 家），并在采购平台内部发布，大力推进绿色供应链建设。



南航数科公司（原信息中心）举办 2024 年第一季度信息类采购业务技能培训班

加强供应商管理

南航持续完善《南联配餐供应商管理制度（第四版）》《国内外站供应商管理手册》《配餐供应商选（改）餐管理规定》等供应商管理制度，明确供应商入库标准、分级运用、评价评级及退出机制等管理要求，防范供应链风险，同时将供应商的 ESG 表现纳入考核标准，要求供应商遵守《中国南方航空供应商行为准则》，鼓励供应商履行承担社会责任，打造稳定、高效的供应链，营造良性供应商生态圈。



供应商管理程序

供应商入库

在采购活动开展过程中，对于供应商的筛选秉持严格标准，要求供应商具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，没有处于被责令停业，财产被接管、查封、扣押、破产状态；有良好的经营业绩和相应的责任承担能力。

供应商分级及运用

采购管理部负责公司采购供应商统筹管理工作，以品类管理为切入点，构建“科学管控、创新增值、绿色低碳、协同发展”的品类管理体系，制定《品类管理办法》等配套管理制度，并根据南航集中采购品类特点及行业特性，研究制定航油、发动机孔探设备、RFID 行李条、旅客赔偿箱包、米面油、物业服务等 18 个重点物资（服务）品类管理策略，根据管理需要建立品类（或项目）合格供应商库，对供应商实行分级管理。

供应商评价及退出

大力加强采购项目验收与履约监控流程，落实供应商履约及动态评价跟踪机制，常态化开展成交供应商动态评价工作，对于违规供应商采取零容忍态度，严格依照规定予以惩处。2024 年，持续开展违规供应商核查处置，共 54 家违规供应商被列入限制交易供应商，累计冻结、出库供应商 268 家。

推进采购与供应链数智化建设

南航全面推动采购管理向供应链管理转型，积极推进 IT 供应链管理系统（ITSCM）建设，以集中化、规范化、标准化、信息化、专业化为抓手，推动采购管理向供应链管理的数字化升级，有效提升供应链管理能力。

南航采购与供应链数智化建设主要进展：

- 完成采购风险大数据监测预警系统建设和部署，实现采购项目风险智能识别和分析；
- 完成采购数据中台门户建设，实现采购专项考核指标、业务管理指标在线展示；
- IT 供应链管理系统已在南航 e 家 -OA 待办上线信息类采购移动审批业务，实现移动端一键登录访问、快速便捷审批、在线预览附件等功能，助力外出审批化繁为简，提升信息类采购工作效率。

助力行业发展

南航主动参与中国民航首部限塑团体标准、全国首个航空洗涤行业团体标准等行业标准制定，积极组织开展支撑“一带一路”南航北京大兴航空枢纽维修高质量合作交流、民航四链融合创新发展大会暨南航集团首届科技创新大会、“新出发·心抵达”南航会员体系及生态合作发布会等行业交流活动，亮相国际航空运输协会（IATA）、国际民航组织（ICAO）、中国航空运输协会（CATA）等权威民航组织举办的各类活动，为国际民航高质量发展提供南航智慧和南航方案。

2024 年度行业合作交流活动

10 月 25-27 日

第二届 CATA 航空大会在北京首钢国际会展中心举办，南航总经理韩文胜出席开幕式并作致辞。大会设置为期 3 天的专业展会，南航在展位上特别设置南航自主研发的 A320 飞行与导航程序训练器（FNPT）。该设备是国内首款参照欧洲航空安全局 FNPT 标准的程序训练器，开创国内飞行模拟训练设备制造商研制 FNPT 的先河。

11 月 6 日

在第七届中国国际进口博览会上，南航分别与 GE 航空航天公司、国际航空发动机公司等 15 家全球航空服务领域的大型国际厂商、供应商签署了 18 个进口采购项目，成交采购金额 15.49 亿美元，创近年来新高。

11 月 12 日

在第十五届中国国际航空航天博览会上，南航以机舱造型为依托展示品牌形象与实力，多维度展现科技创新成果，向全球传递美好飞行理念。展区通过视听装置与 AR 技术，充分展示南航的科研能力与综合品牌实力。

11 月 13 日

南航联合中国国际可持续交通创新和知识中心、空中客车公司发布《可持续航空燃料发展路径研究报告》。《报告》指出，可持续航空燃料（SAF）全球化供应链正在形成，中国 SAF 市场前景广阔，具有独特资源产业优势，有潜力引领全球 SAF 发展。



南航总经理韩文胜亮相第二届 CATA 航空大会出席开幕式并作致辞

助力乡村振兴

南航深入学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作和乡村振兴工作的重要指示批示精神，初步建立七大帮扶品牌运作模式，以此为着力点，推进定点帮扶地区产业帮扶、人才帮扶、文化帮扶、生态帮扶、组织帮扶、消费帮扶取得实效。

关键绩效

- ◆ 2018-2023 年，南航连续 6 年定点帮扶工作成效获中央农村工作领导小组评价最高等次“好”。
- ◆ 2024 年，南航共承担 3 个定点帮扶县、19 个对口帮扶村的帮扶任务，选派 48 名挂职、帮扶干部负责帮扶工作，直接投入帮扶资金 9,949.55 万元。

战略牵引，高层督行

南航明确将做好乡村振兴定点帮扶工作作为履行央企责任的首要抓手，从顶层设计层面将乡村振兴战略深度融入公司年度整体战略布局和规划中，全年明确“173”帮扶工作计划，持续健全党委主责、行政支持、工会主推的帮扶工作机制，抓好各帮扶责任单位群团工作部门、挂职干部、驻村工作队等“多支力量”，推动乡村振兴工作持续创新深入开展。

2024 年，南航进一步加强组织领导，公司董事长、总经理分别带队赴新疆阿勒泰地区、和田地区就南航援疆工作、定点帮扶工作开展专题调研，工会主席赴梅州市平远县开展“百千万工程”调研。

特色助援，成效斐然

南航结合企业优势、帮扶地区资源禀赋，创新提出以品牌管理模式打造“南航明珠产业”“南航消费帮扶”“南航空中帮扶之路”“南航明珠教育”“南航明珠培训”“南航明珠示范村”“南航明珠乡村志愿服务”七个南航特色帮扶品牌，进一步巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。

“南航明珠产业”品牌规模进一步扩大

首家南航产业帮扶生产基地在皮山县正式挂牌，解决近 800 名群众就近就地就业；扩大“明珠木棉”红薯种植面积，实施糯玉米种植示范项目，喜获 400 吨与 24 万穗丰收，带动近 40 名村民就近就地就业，助力村集体收入和村民收入双增长，糯玉米成为继红薯之后第二个“明珠木棉”帮扶产品。



“南航消费帮扶”品牌实现跨越式创新

首届“品味振兴 南航情浓”帮扶地区产品交流会成功举办、首家南航帮扶产品展示馆在南航广州产教融合实训基地正式开业、首个南航消费帮扶主题线上电商平台正式运营；建立南航全国消费帮扶产品推荐名录，积极参加央企迎春消费帮扶行动、央企兴农周活动，以认筹、工会采购等多种方式采购帮扶地区农产品，进一步拓展消费渠道。



央企消费帮扶活动

“南航空中帮扶之路”品牌不断夯实

充分发挥航空主业优势，与中国红十字基金会合作开展“天使之旅—新疆先心病患儿筛查救助行动”、与中国残疾人协会合作开展“站立计划”等公益帮扶项目，累计免费为 1,100 余名和田地区先天病患儿和残疾儿童等提供外出就医全流程航空服务保障。

“南航明珠教育”品牌持续提质

以“国语夜校”“国通语学用标兵表彰”“石榴籽小课堂”“农牧民国通语应用能力测试”等为方式载体，做好新疆帮扶群众国通语教育；举办首届新疆·和田“南航明珠杯”青少年足球联赛积极推动和田地区青少年足球运动发展；投入 329 万对墨玉县和皮山县两个定点县明珠学校进行硬件提质升级，进一步提升明珠系学校软硬件办学实力。

“南航明珠培训”品牌稳步发力

与两个定点县县委共同主办 2 期 2024 年南航“阳光之路”定点帮扶县乡亲参学团，持续创新助力“文化润疆”；举办“南航明珠乡村致富带头人素质提升培训班”，以“异地研学”的模式激发更多乡村带头人的内生动力；联合 Visa 公司、中国乡村发展基金会在四川蒙顶山合作社发展培训学院开展 2024 年“金惠工程-乡村振兴有她”培训班，进一步提升女性参与乡村治理及创新创业能力。



新疆分公司护送南航 2024 年“阳光之路”定点帮扶县乡亲参学团来穗参观学习

“南航明珠示范村”品牌逐步完善

投入 75 万元实施“南航明珠团结示范户项目”项目，打造具有南航特色的示范户；持续打造皮山县皮西那乡加依托格拉克村、布拉克贝希村、吾喀什村、墨玉县萨依巴格乡光明村等四个定点县南航明珠示范村，其中，加依托格拉克村被皮山县授予“文化引领阵地作用发挥模范单位”称号。2024 年 9 月，南航心系墨玉县卫生健康事业发展，向墨玉县各医疗机构捐赠总价值为 1,538.5 万元的医疗设备，有效提升当地常见病、多发病诊疗服务能力。

“南航明珠乡村志愿服务”品牌迸发热潮

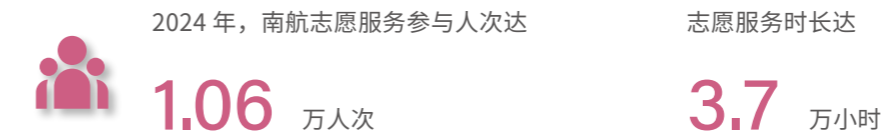
重点开展定点县乡村志愿服务活动，组织送健康专题讲座、基层义诊服务、“爱兴疆”志愿服务、“南航伴飞 童心启航”木棉公益课堂等志愿服务活动全面铺开。



新疆分公司在和田市皮山县皮西那乡加依托格拉克村开展健康专题讲座并为驻村队员和村民提供测量血压、血糖等义诊服务

汇聚公益爱心

南航深植“人民航空为人民”的理念根基，遵循“连通世界各地，创造美好生活”的使命，踊跃投身于海内外公益事业中，加快构建具有广泛影响力的品牌公益基金会，以实际行动诠释南航在公益领域的大爱情怀。2024 年，南航志愿服务参与人次达 1.06 万人次，志愿服务时长达 3.7 万小时。



打造品牌公益基金会

自 2005 年“南航‘十分’关爱基金会”创立以来，南航认真开展各项公益活动，用拳拳爱心诠释南航大爱和责任担当。其中，南航“十分”关爱基金会的“十分”关爱助学志愿活动是中央企业首批 10 个重点志愿服务品牌。

延伸阅读：

南航“十分”关爱基金会的名称具有双重含义：一方面“十分”表示南航按照每年运送旅客数量从每张机票款中捐出“10 分”钱注入该基金，另一方面也代表南航对履行社会责任、支持公益事业的十分关注与投入。



深耕志愿服务品牌建设

南航聚焦旅客美好出行、绿色飞行、社区服务、关爱特殊群体等公益领域，紧扣春运、学雷锋纪念日、植树节等重要节点，广泛动员并全力支持员工参与志愿服务活动，持之以恒地深耕志愿服务品牌塑造工程，匠心打造“学雷锋主题航班”“绿色南航青年先行”“木棉课堂”“‘我是你的眼’盲童关爱活动”等一系列富有南航特色的品牌志愿服务活动，不断提升南航志愿服务品牌影响力和美誉度。

南航特色志愿服务品牌建设卓有成效：

截至目前，南航已连续开展 7 年举办社会责任日主题活动（南航将“世界地球日”确定为南航“社会责任日”），南航客舱部已连续 26 年开展“义山村义务植树”活动，南航新疆分公司连续 15 年开展“我是你的眼”盲童关爱活动、连续 9 年开展“爱新疆”志愿服务活动。



南航新疆分公司飞行员志愿者带领盲童体验飞行

加强海外社区履责

南航积极投身于国家“走出去”战略和“一带一路”倡议的伟大实践，在拓展海外业务的进程中高度重视海外社区履责，广泛开展海外公益活动，在促进多元文化交融、推动可持续发展、抗震救灾等领域主动践行企业公民责任，全力以赴为构建人类命运共同体添砖加瓦。

案例：南航在洛杉矶成功开展广州文化旅游推介会

8月15日，南航洛杉矶营业部在洛杉矶成功举办广州文化旅游推介会，向当地旅行代理商、媒体及旅游爱好者展示广州的独特魅力以及南航的优质服务。此次活动吸引了 292 家媒体的广泛报道，预计覆盖观众人数达 1.59 亿人次，为广州及南方航空在北美地区的知名度和文化影响力提供了重要支持，进一步彰显了自身连接中美文化与旅游交流的重要桥梁作用。



举办“新西兰中文周 中国文化之旅”南航开放日活动，邀请十位新西兰青年到南航广州总部参观交流

未来展望

站在 2025 年的新起点，全体南航人将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，振奋精神、担当作为，聚焦做强主业，持续提升核心竞争力，加快发展新质生产力，纵深推进全面从严治党，圆满完成全年目标任务，在推动高质量发展、建设世界一流的新征程上走在前列，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业，作出新的更大的贡献！



附录

一、政策及法规列表

ESG 指标	2024 年内部政策	2024 年遵守法律及规例
A1 排放物	《南航飞行活动碳排放数据监测报告核查管理办法》 《南航集团防污治污工作方案》	
A2 资源使用	《节能减排管理手册》 《能源与环保管理业务流程》 《南航集团 2021—2025 年塑料污染治理工作方案》 《南航一次性塑料制品禁限管理标准》 《南航集团突发环境事件应急管理预案》	《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
A3 环境及天然 资源	《关于全面加强生态环境保护工作的指导意见》 《南航集团绿色发展工作方案》	《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测、报告和核查管理暂行办法》
A4 气候变化	《关于强化新能源车辆充电管理的通知》 《新能源车辆事故应急处理预案》 《关于进一步控制 APU 使用时间的通知》 《关于推广实施地面电源、空调设备优化保障工作流程的通知》 《南航集团绿色发展工作方案》 《南航集团碳达峰、碳中和目标和实现路径报告》 《节约能源与生态环境保护专项工作考核实施细则》 《南航集团绿色发展 2023—2025 年指标目标及实施方案》	《民航行业塑料污染治理工作要求计划（2021—2025 年）》
B1 雇佣	《劳动合同管理规定》 《劳务派遣管理规定》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国劳动合同法实施条例》
B2 健康与安全	《中国南方航空集团（有限）公司应急管理总预案》 《南航安全从业人员作风建设指导意见》 《南航飞行员标准行为规范（飞行运行）》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国民用航空法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《中华人民共和国反恐怖主义法》 《中华人民共和国消防法》



ESG 指标	2024 年内部政策	2024 年遵守法律及规例
B3 发展与培训	《南航培训中心发展规划（2020—2035 年）》 《南航党校高质量发展三年建设方案》 《课程管理规定》 《内部教员管理规定》	
B4 劳工准则	《女职工权益保护专项集体合同》 《荣誉表彰管理规定》 《员工处分规定》 《员工典型负面行为清单》 《员工病假管理办法》 《员工假期管理办法》 《员工待岗管理办法》 《内部人才市场管理办法》	《中华人民共和国未成年人保护法》 《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》
B5 供应链管理	《供应商管理办法》 《招投标监控影音资料管理办法》 《采购管理手册》 《采购信息保密实施细则》 《员工廉洁从业规范》 《采购风险与内部控制管理规定》 《采购验收管理办法》 《采购澄清、异议处理办法》 《采购项目合同履行监控管理办法》 《品类管理办法（试行）》 《采购投诉处理办法》	《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例》 《中华人民共和国政府采购法》
B6 产品责任	《安全审计手册》 《失信行为管理规定》 《驾驶舱舱音监察管理规定》 《航空器全面禁烟管理规定》 《飞行技术管理手册》 《飞行人员训练大纲》 《运行手册》 《航空卫生管理手册》 《航空器公共卫生工作手册》 《突发公共卫生事件应急控制预案》 《安全从业人员典型工作作风问题清单管理规定》 《安全从业人员涉及违法犯罪问题管理责任追究规定》	《中华人民共和国民用航空法》 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》 《民用航空器驾驶员合格审定规则》

ESG 指标	2024 年内部政策	2024 年遵守法律及规例
B7 反贪腐	《南航集团采购工作监督办法》 《关于对违纪违法案件中涉案供应商分类处置把握标准的指导意见》 《加强南航集团廉洁文化建设若干措施》 《关于南航集团纪检监察信访举报受理渠道变更的通告》 《中国南方航空集团（股份）有限公司领导干部插手干预采购工作记录报告办法》 《中国南方航空集团（股份）有限公司领导干部插手干预基建工程项目记录报告办法》 《南航集团防范“逃逸式辞职”管理办法》 《关于规范南航集团领导干部操办婚丧喜庆事宜的规定》 《南航集团领导干部廉政档案管理办法》 《反商业贿赂合规管理规定》 《反商业贿赂合规指引》 《美国反商业贿赂合规指引》 《英国反商业贿赂合规指引》 《加拿大反商业贿赂合规指引》 《澳大利亚反商业贿赂合规指引》 《新西兰反商业贿赂合规指引》 《欧盟反商业贿赂合规指引》 《联合国反商业贿赂合规指引》	《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国监察法》 《中华人民共和国公职人员政务处分法》 《中华人民共和国监察法实施条例》 《国有企业管理人员处分条例》
B8 社区投资	《关于进一步加强南航志愿服务工作的实施意见》 《关于成立南航集团志愿服务工作指导委员会的通知》 《南航志愿服务工作管理办法》 《南航“十分”关爱基金会章程》 《中国南方航空集团有限公司帮扶项目及资金管理办法》	《中华人民共和国慈善法》

二、ESG 绩效数据

A. 环境绩效

ESG 指标		单位	2022	2023	2024
A1. 排放物					
A1.2	二氧化碳排放总量	万吨	1449.90	2589.94	2927.06
	二氧化碳排放 (范畴一)	万吨	1432.75	2569.62	2903.71
	二氧化碳排放 (范畴二)	万吨	17.19	20.32	23.34
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	8.72	8.61	8.08
A1.3	有害废弃物 (机务维修)	吨	916.73	2241.40	717.03
A1.4	无害废弃物 (机务维修)	吨	/	/	77.60
A1.6	处理废气 (机务维修)	万立方米	36000	30240	23040
	处理工业废水 (机务维修)	吨	10881	10993.20	11822.39
	处理生产废水 (航食)	万吨	6.64	10.28	12.85
	生产废水处理率 (航食)	%	100	100	100
	有害废弃物处理率 (机务维修)	%	100	100	100
	无害废弃物处理率 (机务维修)	%	100	100	100
A2. 资源使用					
A2.1	能源消耗量	吨标准煤	717812.22	1259107.10	13618594.79
	直接能源消耗量	吨标准煤	681457.45	1215327.91	13568286.63
	间接能源消耗量	吨标准煤	36354.77	43779.19	50308.15
	万元产值能耗	吨标准煤 / 万元	0.08	0.08	0.77
	航油消耗	万吨	453.34	813.84	919.73

ESG 指标		单位	2022	2023	2024
A2.1	吨公里油耗	吨	2.77	2.73	2.54
	汽油	吨	2684.53	3128.89	2976.47
	柴油	万千瓦时	4969.15	6905.80	7899.91
	电	万立方米	29580.77	35621.80	40934.22
	天然气	吨	1064.83	1310.58	1439.98
	液化气	万吨	146.27	240.92	197.08
A2.2	总耗水量	万吨	528.33	598.39	688.64
	新鲜水用量	万吨	/	/	687.15
	循环水用量	吨	/	/	14898
	循环水占总耗水量比例	%	/	/	0.22
	耗水强度	立方米 / 万元	0.6231	0.3599	0.3900

B. 社会

ESG 指标		单位	2022	2023	2024	
B1. 雇佣						
B1.1	员工总人数		人	97899	99468	102597
	按性别分	女性	人	38739	38904	40014
		男性	人	59160	60564	62583
	按地区分	广州	人	23658	24064	24330
		国内 (除广州)	人	73472	74500	77469
		国际	人	769	904	798
	按年龄分	30 岁及以下	人	35226	33917	34235
		31-40 岁	人	37015	38386	40147
		41-50 岁	人	18684	19515	19971
		51 岁及以上	人	6974	7650	8244



ESG 指标		单位	2022	2023	2024	
B1.1	按学历分	研究生及以上	人	4361	4795	5284
		本科	人	52296	55102	59107
		大专	人	26982	26304	26821
		高中及以下	人	14260	13267	11385
B1.2	员工综合流失率		%	3.62	2.56	2.27
	按性别分	女性	%	/	1.55	1.38
		男性	%	/	1.01	0.89
	按地区分	广州	%	/	0.84	0.73
		国内(除广州)	%	/	1.60	1.42
		国际	%	/	0.12	0.12
	按年龄分	30岁及以下	%	/	1.58	1.25
		31-40岁	%	/	0.79	0.66
		41-50岁	%	/	0.16	0.20
		51岁及以上	%	/	0.03	0.16
	B2. 健康与安全					
	B2.1	因工死亡人数		人	3	2
因工死亡员工比例		%	0.00306	0.00201	0.00097	
B2.2	因工损失工作日数		工作日	12839.5	1096	11572
B3. 发展及培训						
B3.1	培训覆盖人数		人	78362	77716	84129
	按性别分	女性	人	33680	34515	37551
		男性	人	44682	43201	46578
B3.2	人均培训时长		小时	219.12	149.48	243.54
	按性别分	女性	小时	132.91	148.62	153.40
		男性	小时	284.10	150.55	316.21

ESG 指标		单位	2022	2023	2024	
B5. 供应链管理						
B5.1	供应商总数		家	29270	34228	42628
	按地区分	中南	家	11898	16315	19010
		东北	家	3690	4202	4909
		华北	家	3799	4955	5945
		华东	家	4668	4320	5352
		西北	家	3059	2101	2455
		西南	家	1915	2046	2419
B5.1	非中国大陆		家	241	289	2538
B5.2	冻结、出库处理供应商		家	82	74	268
	列入限制交易供应商名单的违规供应商		家	82	64	54
B6. 产品责任						
B6.2	客户投诉率		%	2.65	0.589	1.84
	投诉处理完成率		%	100	100	99.99
B7. 反贪污						
B7.3	反商业贿赂培训次数		次	/	/	2
	董事会反腐败培训次数		次	1	1	1
	反商业贿赂培训覆盖率		%	/	/	100
B8. 社区投资						
B8.2	乡村振兴总投入		万元	7279.50	7469.87	9949.55
	志愿服务参与人次		万人次	2.50	1.30	1.06
	志愿服务时长		万小时	7.70	4	3.70

三、指标索引

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》

主要范畴	内容	位置	
A. 环境			
层面 A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P95、P133
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	P96、P136
	A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P136
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P136
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P136
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	P92-97
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	P96
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	P92、P133
	A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P93
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P93
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P94
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P94
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用

主要范畴	内容	位置	
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	P92、P133
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P93-97
层面 A4: 气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策	P75、P133
	A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动	P75-87
B. 社会			
雇佣及劳工常规			
层面 B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P101、P133
	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	P105
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P105
层面 B2: 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P111、P133
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P138
	B2.2	因工伤损失工作日数	P138
层面 B3: 发展与培训	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	P111-112
	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	P108、P134
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	P109
层面 B4: 劳工准则	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	P138
	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P104、P134
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P104
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P104	



上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号》

主要范畴	内容		位置
营运惯例			
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	P122、P134
	B5.1	按地区划分的供应商数目	P138-139
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法	P121-122
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	P121-122
	B5.4	描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	P121
层面 B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P67
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P69
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P44-46
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	P69
层面 B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P41
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	P43
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P42
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P139
社区			
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	P135
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	P125-130
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P139

序号	维度	议题名称	页码
A. 环境			
1	环境	应对气候变化	P75-87
2		污染物排放	P95-96
3		废弃物处理	P96
4		生态系统和生物多样性保护	P91
5		环境合规管理	P92
6		能源利用	P93-94
7		水资源利用	P93-94
8		循环经济	P97
9	社会	乡村振兴	P125-127
10		社会贡献	P128-130
11		创新驱动	P26-28
12		科技伦理	不适用
13		供应链安全	P121-123
14		平等对待中小企业	P23
15		产品和服务安全与质量	P61-72
16		数据安全与客户隐私保护	P54-55
17		员工	P101-114
18		尽职调查	因尽职调查内容涉及公司大量核心业务数据和信息，本议题暂不对外披露。
19	可持续发展相关治理	利益相关方沟通	P17-18
20		反商业贿赂	P40-43
21		反不正当竞争	P40

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131284 0001 Rev. 00

致中国南方航空股份有限公司的管理层及利益相关方:

南德认证检测(中国)有限公司(以下简称TÜV SÜD)受中国南方航空股份有限公司(以下简称“南航”或“公司”)之委托,对南航《2024社会责任暨ESG报告》(以下简称“报告”)进行了独立的第三方鉴证工作。

TÜV SÜD鉴证团队严格遵守与南航的合同内容,按照双方认可的协议条款且仅在合同中认可的职权范围内执行了此次报告的鉴证工作。

本独立鉴证声明所基于的是南航收集汇总并提供给TÜV SÜD的资料信息,鉴证范围仅限于这些信息内容,南航对提供信息数据(包含假设、预测及/或历史事实)的真实性和完整性负责。

鉴证范围

本次鉴证时间范围:

- ❖ 报告中由南航披露的在报告期2024年01月01日至2024年12月31日内的治理、环境、社会相关信息和数据,实质性议题的管理方法及行动措施,以及报告期内公司的可持续发展绩效表现。

本次鉴证物理范围:

- ❖ 现场鉴证抽样的物理场所为:广东省广州市白云区齐心路68号南航大厦。

本次鉴证数据和信息范围:

- ❖ 鉴证的范围限于“报告”涵盖的南航及其运营控制权下所有公司的数据和信息。

以下信息和数据不在本次的鉴证范围内:

- ❖ 本报告报告期之外的任何相关信息和内容;
- ❖ 南航的供应商、合作伙伴以及其他第三方的数据和信息;
- ❖ 本报告中披露的通过独立第三方机构审计的财务数据和信息,未进行重复鉴证。

局限性

- ❖ 此次鉴证过程是在上述范围内地点进行的,鉴证过程中TÜV SÜD对报告中的数据和信息采用了抽样鉴证的方式,仅对公司内部的利益相关方进行了抽样面谈;
- ❖ 公司的立场、观点、前瞻性声明、预测性信息及2024年01月01日以前的历史数据资料均不在本次鉴证工作的范围内。
- ❖ TÜV SÜD的鉴证结论是基于其采集的数据和信息的分析,可能不会发现所有的问题和状况,也不构成对鉴证对象信用或者状况的保证。

鉴证工作依据

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131284 0001 Rev. 00

本次鉴证过程由TÜV SÜD在经济、环境和社会相关议题等方面具有资深经验的专家团队实施并得出相关结论,鉴证符合如下标准:

- ❖ 《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)——除历史财务信息审核或复核之外的鉴证业务》(“ISAE3000”),鉴证类型为“有限保证”
- ❖ 《可持续发展报告鉴证/审验方案实施规则(CCB_EIV_GR_002E Rev02)》

为确保依照合同进行充分的鉴证活动并为结论提供合理保证,鉴证团队主要进行了以下鉴证活动:

- ❖ 鉴证前对相关信息进行前期调研活动;
- ❖ 确认高实质性议题及绩效已呈现在该报告中;
- ❖ 现场鉴证南航所提供的的支持性文件、数据和其他信息,对关键绩效信息数据执行抽样鉴证;
- ❖ 对南航管理层代表进行专访,与披露信息的收集、整理和汇报有关的员工进行访谈;
- ❖ 其他经鉴证团队认定为必要的程序。

鉴证结论

经鉴证,我们认为南航报告中呈现的数据和信息客观、真实可靠,无系统性问题,可为利益相关方使用。

具体结论如下:

包容性	南航充分识别了组织的内部和外部利益相关方,如投资者、消费者、员工、供应商、政府、媒体等,并建立了利益相关方沟通机制,以定期收集利益相关方的真实诉求。
实质性	南航确立了重要性议题的优先级确定流程,识别了与本行业高度相关的重要性议题并对议题优先级进行了区分,披露了公司可持续发展管理过程中的治理架构、管理行动和绩效数据,报告内容具有实质性。
回应性	围绕利益相关方关注的议题,南航清晰披露了在员工职业健康安全、应对气候变化、多元化与机会平等、反商业贿赂等高实质性议题管理方法和绩效,以充分回应利益相关方的诉求和期望。
影响性	南航董事会作为公司环境、社会及管治(ESG)事宜的最高负责机构,全面领导公司ESG战略规划、政策与工作计划制定,审议和批准ESG年度报告,定期评估公司ESG工作执行情况,持续推进企业可持续发展工作进程。

持续改进建议

- ❖ 鉴证人员已经在现场执行过程中将提升建议传达给南航管理层代表。

独立性和鉴证能力声明

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131284 0001 Rev. 00

作为一家安全、可靠和可持续发展解决方案等方面值得信赖的合作伙伴，TÜV南德意志集团提供测试、认证、审核及知识服务。自1866年以来，集团始终致力于通过保护人类、环境和资产免受相关技术风险的影响，从而实现进步。总部位于德国慕尼黑的TÜV南德意志集团在全球设立了1,000多个办事处，并拥有超过26,000名员工，通过实现市场准入和控制风险，为客户和合作伙伴增加价值。TÜV南德意志集团正积极参与到技术发展和设施更替的过程中，激发对现实和数字世界的信任，以创造更安全、更可持续发展的未来。

南德认证检测（中国）有限公司作为TÜV南德意志集团的全球分支机构之一，拥有具有专业背景和丰富行业经验的专家团队。

TÜV SÜD和南航互为完全独立的组织机构，且TÜV SÜD与南航及其分支机构或利益相关方不存在任何利益冲突，所有鉴证团队成员与该公司没有业务往来，鉴证完全中立。报告所有数据和信息皆由南航提供，除进行鉴证并出具鉴证声明外，TÜV SÜD没有参与到报告的准备和编写过程中。

签字:

代表南德认证检测（中国）有限公司

朱文珺

TÜV SÜD可持续发展授权签字官

2025年03月18日 中国，上海

注：本鉴证声明以简体中文版为准，英文翻译版仅供参考

意见反馈表

亲爱的读者朋友：

您好！非常感谢您百忙之中阅读本报告。我们真诚地期待您对本报告进行评价，以便我们持续提高履行企业社会责任工作的能力和水平，您的宝贵建议将是我们继续前行的动力！

1. 您的身份是？

客户 投资者 政府 员工 合作伙伴 环保机构 社区 媒体 同行 其他

2. 您对本报告的总体评价：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为本报告结构安排：

很合理 较合理 一般 较差 很差

4. 您认为本报告版式设计：

很合理 较合理 一般 较差 很差

5. 您认为本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

6. 您认为本报告披露的社会责任信息质量：

很高 较高 一般 较低 很低

7. 您对社会 responsibility 报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？

如有宝贵意见，请您反馈至：

联系人：陈程

电子邮箱：chen_cheng@csair.com