

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

社会责任管理委员会宣传部

南航总部地址:广州市白云区齐心路68号

南航官方网址:www.csair.com

联系人:黄琨

电子邮箱:queenhk@csair.com



报告出版环境

纸张:本报告采用环保纸张印刷。

油墨:印刷油墨采用环保大豆油墨以减少空气污染。

设计制作:鹏图设计

2021年社会责任报告

中国南方航空



中国南方航空  
CHINA SOUTHERN

# 中国南方航空股份有限公司 社会责任报告 2021



## 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15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

报告时间范围为2021年1月1日至12月31日，为增强报告的可比性，适当进行延伸。本报告与年报同时发布，上一年度报告于2021年3月发布。

### 报告边界

本报告数据指标的披露边界以中国南方航空股份有限公司为主，个别指标扩及中国南方航空集团有限公司，数据披露范围已在报告中详细注明。报告期内未发生关于组织规模、结构、所有权或供应链的重大变化。

### 数据说明

本报告的财务数据来自于审计后的南航年报，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。本报告以符合南航特色的定量社会责任指标体系为基础进行数据搜集。本报告的财务数据以人民币为核算单位，特别说明除外。

### 编制依据

国务院国有资产管理监督委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；  
香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)；

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引；

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR4.0)；

全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》(GRI Standards)；

GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》。

### 称谓说明

为了便于表述和阅读，“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，“厦门航空有限公司”也以“厦航”表示，各地分公司以“地区名+分公司”形式表示，“中国民用航空局”也以“民航局”表示。

### 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：广州市白云区齐新路68号南航大厦

官网：[www.csair.com](http://www.csair.com)

联系人：黄琨

邮箱：[queenhk@csair.com](mailto:queenhk@csair.com)

# 启航新征程 引领新未来

# 目录

TABLE OF CONTENTS

- 02 董事长致辞
- 04 走近南航
- 12 董事会声明
- 18 聚焦 2021



## 36

筑牢防线  
启航平安未来

- 38 夯实安全管理
- 40 坚守航空安全
- 45 保障旅客安全
- 46 呵护职业健康

## 48

低碳环保  
启航绿色未来

- 50 完善环境管理
- 52 落实节能减排
- 53 强化污染防治
- 54 倡导绿色环保

## 56

亲和精细  
启航温暖未来

- 58 保障航班正常
- 59 智慧出行体验
- 62 提供真情服务
- 66 维护客户关系
- 68 优质物流服务

## 70

创新高效  
启航繁荣未来

- 72 合规稳健经营
- 76 推进深化改革
- 77 可持续供应链
- 79 加强交流合作

## 82

携手前行  
启航精彩未来

- 84 助力员工成长
- 92 贡献和谐社会



## 报告附录

- 100 展望
- 102 政策及法规列表
- 104 绩效数据
- 108 指标索引
- 112 意见反馈表
- 113 编撰人员名单



## 董事长致辞

2021年，面对复杂严峻的形势，南航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决落实中央和上级要求，守初心担使命、办实事开新局，统筹抓好疫情防控和安全生产经营、改革发展党建各项工作，全面履行政治责任、经济责任、社会责任，以实际行动践行人民航空为人民。

**我们抓实抓细防控措施，守住了抗疫成果。**把疫情防控作为头等大事，进一步压实责任，完善疫情防控机制，调整机上服务流程，开展机场防境外疫情输入专项整治，对国际航班五类人员加强闭环管理，加强员工防疫培训教育和隔离人员心理疏导，推动疫苗接种全覆盖。全年累计执行79班新冠疫苗包机，承运1.3亿剂新冠疫苗，运量居中国民航之首。

**我们克服多重挑战，高质量发展展现良好势头。**安全上，大力推进安全七大体系建设，连续保证了266个月的飞行安全和331个月的空防安全，安全水平继续在中国民航保持领先地位；经营上，全力应对疫情带来的严重冲击，抢抓收入、压减成本、盘活资源；运行上，开展航班正常专项提升行动，航班正常率达到89.89%，比行业平均水平高1.9个百分点；服务上，打造“亲和精细”的服务品牌，强化服务管控，各项服务指标居国内航空公司前列；战略上，明确高质量发展总体思路，制定“十四五”发展规划，加快数字化转型、五大结构调整优化和南航生态圈建设，各项战略任务蹄疾步稳推进；改革上，超额完成了70%以上的改革三年行动任务，发展动力活力得到进一步增强。

**我们全面履行央企责任，做到“三个助推”。**一是助推国家战略。推动北京枢纽高质量发展，推进大湾区市场、产品、服务、网络“四个一体化”，加快落地海南自贸港跨境电商、通用航空、飞机租赁等项目。二是助推乡村振兴。投入帮扶资金1728万元，全年实施40个乡村振兴阶段新项目，向定点帮扶的新疆和田地区墨玉、皮山两县捐赠500万元采购5617台电视机，投资5800万元建设新疆墨玉明珠小学，消费帮扶总金额达6632万元。三是助推绿色发展。开展精益化数字化节能减排，减少碳排放22.11万吨，引导旅客按需用餐累计节约餐食371万份，荣获“年度环保航空公司”、“金钥匙”冠军奖、“碳中和典型案例”等奖项。

**我们聚焦民生项目，做好“三个服务”。**在党史学习教育中，开展“我为群众办实事”实践活动，公布21项重点民生项目，二级单位推出600余项重点民生项目，用心用力解决人民群众“急难愁盼”问题。一是服务社会大众。始终把人民群众生命安全放在首位，去年4月，南航为救助一名维吾尔族断臂男孩，指令航班滑回二次打开舱门，确保男孩及时得到救治；6月广东荔枝因受疫情影响外运受阻，南航急荔农之所急，紧急调配320个班次，承运荔枝超过7200吨，为广东荔枝出省打



通了空中通道，被广东省授予“我为荔农办实事”特别贡献奖。二是服务旅客出行。关爱特殊旅客群体，在66个直属售票处、30个机场开设老年人服务专窗，上线无成人陪伴儿童“一网互通”功能，航延补偿到账时间缩短到2分钟以内，实现国内客票全流程自动化处理，行李运输差错率同比压降15.7%。三是服务内部员工。优化调整一线岗位防暑费标准，全面普及补充医保政策，关爱双飞家庭，加强隔离人员关爱，配备900套健身器材，推出“特色隔离餐”近50万份，让职工群众切实感到变化、得到实惠。

2022年，南航将更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，以更加昂扬的姿态奋进高质量发展的新征程，加快迈向世界一流，积极回馈社会，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

中国南方航空股份有限公司  
董事长

# 走进南航

## 公司概况

中国南方航空股份有限公司总部设在广州，公司于 1995 年成立，1997 年在香港联合交易所、纽约证券交易所上市，2003 年在上海证券交易所上市。南航拥有 21 家分公司（包括台湾和澳门分公司）、21 个境内营业部和 53 个境外营业部，是中国运输飞机最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司，经营服务范围涵盖国内、国际和地区定期及不定期航空客、货、邮、行李的运输。

近年来，南航全力打造广州 - 北京“双枢纽”，通过新开、优化和加密航线网络，致力建设两大综合性国际航空枢纽，不断为旅客提供更加安全、可靠、便捷、舒适的航空运输产品和服务，努力建设成为世界一流航空运输企业。

截至 2021 年底

南航运营航线 **1401** 条  
运输总周转量 **212** 亿吨公里

全年新开国内航线 **175** 条  
旅客运输量 **9850** 万人次

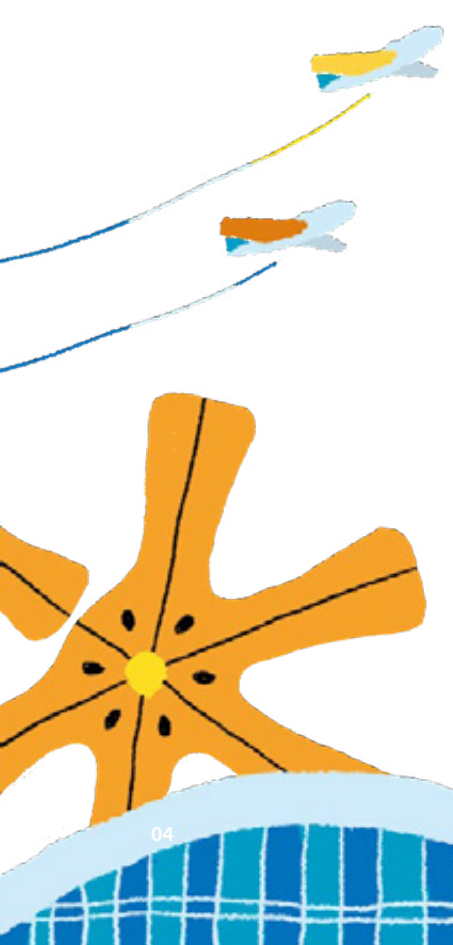
货邮运输量 **144** 万吨

- 名列 Skytrax “2021 全球航空公司 Top 100” 榜单第 12 名，居国内主要航空公司之首
- 荣获第七届 CAPSE 航空服务奖“最佳航空公司奖”和“创新服务奖”
- 荣获国际知名独立航空评级网站 (AirlineRatings.com) 授予最高等级的“七星安全评级”和“COVID-19 (新冠病毒肺炎) 防疫七星航司”称号
- 荣获民航局“打赢蓝天保卫战先进单位”荣誉称号
- 荣获 2021 年度第四届“中国集采供应链领军企业”奖项
- 获评世界品牌实验室 (World Brand Lab) 2021 年“中国 500 最具价值品牌”第 41 名
- 入选人民网等 2021 年度“碳中和典型案例”
- 连续 11 年稳居中国品牌力研究航空服务业第一品牌
- 获评 2021 年 Brand Finance “全球最有价值的 50 个航空公司”第 7 名
- 上榜“2021 年中国企业可持续发展 100 佳”榜单
- 荣获国资委 2020 年中央企业品牌建设能力 TOP30 排行榜前 15
- 连续四年获得民航资源网 CAPSE 年度最佳航空公司奖

### 2021 年机队结构

客机	
A350 系列	12
A330 系列	40
A320 系列	334
A380 系列	5
B787 系列	39
B777 系列	15
B737 系列	399
EMB190 系列	6
ARJ21 系列	12
货机	
B777 系列	14
B747 系列	2

总计 **878** 架  
 客机 **862** 架  
 货机 **16** 架



# 企业文化

南航企业文化体系《阳光南航公约》，是公司成长和发展过程中积淀下来的宝贵精神财富，是全体南航人共同创造、共同遵守、共同践行的行动纲领和思想指南，为建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业注入动力。

核心理念

阳光南航  
文化品格

### 企业使命

连通世界各地 创造美好生活

### 企业愿景

建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业

### 南航精神

勤奋、务实、包容、创新

### 核心价值观：CSAIR

顾客至上、尊重人才、追求卓越、持续创新、爱心回报

# 发展战略

2021年是“十四五”规划开局之年。南航以聚焦高质量、迈向世界一流为发展愿景和目标，坚持高质量发展总体思路，坚持五大发展，实施五大战略，推进六大行动，实现六大转变，制定“十四五”发展规划和19个业务子规划，积极推动战略规划贯彻落实，努力走出一条内涵式、集约化的高质量发展道路。

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  
安全生产专项整治 | 抓好重大战略机遇 | 深化改革重点突破 | 对标一流管理提升 | 五大结构调整优化 | 服务品质攻坚提升

六大转变  
由重速度向重质量转变  
由全面拓展市场向重点突破转变  
由相对单一产业向高相关多元化产业转变  
由重计划管控向重市场运作转变  
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

## 大兴南航 南航大兴

2021年，南航深入贯彻落实服务国家战略，服务京津冀协同发展和雄安新区建设，将“全面提升大兴机场经营品质”作为七场硬仗之一，着力打造“大兴南航 南航大兴”北京枢纽建设品牌。“全面提升大兴机场经营品质”是北京枢纽深化运营阶段需

要长期投入和深耕的持久战，是举全南航之力共同打赢的硬仗，是市场、运力、基础支撑和机制建设等全要素的综合提升。“大兴南航 南航大兴”作为南航北京枢纽建设品牌，在实践方面已取得显著成效。



### 利益相关方心声



“‘京广快线’半小时或一小时就有一班，不用等待，来了就能飞，且有专属值机、安检通道，很方便，感觉就像是在市区坐大巴或者是坐地铁。”

——旅客 张先生

## 提升大兴机场经营品质

开通“京广快线”和“京深快线”，成为北京大兴国际机场两条核心商务“空中快线”，将为旅客提供更便捷高效、智能舒适出行体验。目前南航在大兴机场航线已累计安全执行航班近6.8万班次，网络覆盖国内47个航点，日均航班量超300班，形成辐射京津冀和雄安新区、连接全国各地的航线网络。

## 推出大兴“多点值机”

推出“多点值机”，通过增加人工/自助可切换柜台、设置销售专柜，满足乘坐轨道交通旅客的值机、托运、客票改签、行程单打印等多种需求，减少楼内多点办理，为旅客带来更便捷的乘机体验。

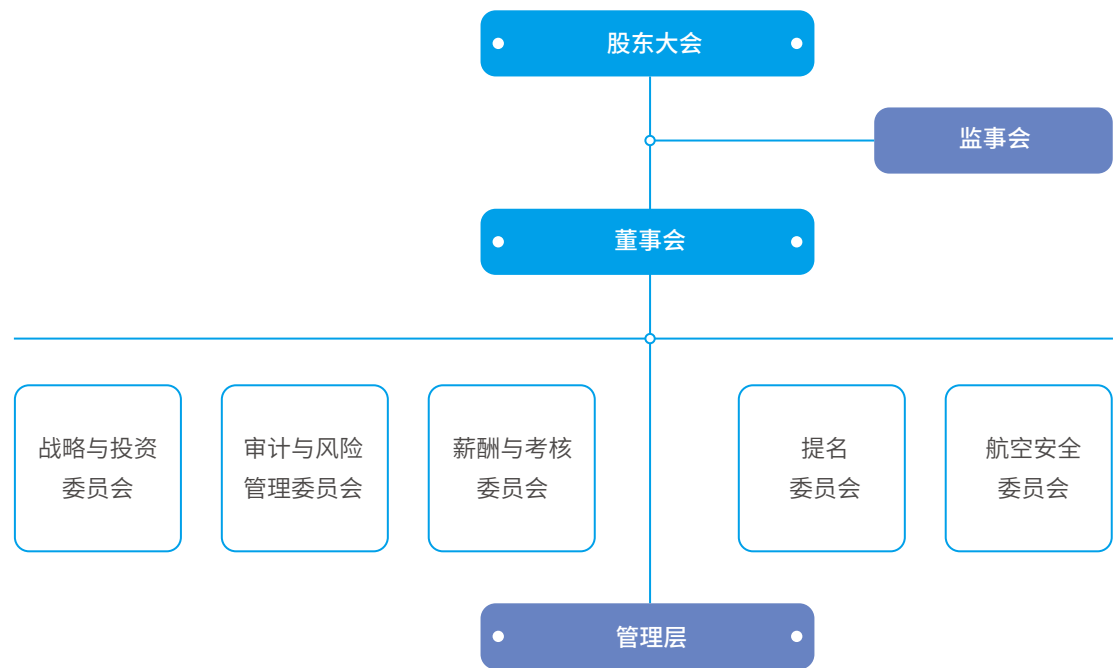
## 着力打造大兴货站

打造航空枢纽和“城市货站”，积极争取外航代理权，高效运输温控医药货物，积极打通华北地区境内外物流空中通道，将大兴货站打造为京津冀协同发展的重要载体。9月25日，南航大兴—温哥华普货客改货航班顺利首航，标志着南航大兴货站成为目前大兴机场国际口岸唯一一家开通国际客改货普货运输的货站。



## 企业治理

南航认真落实“两个一以贯之”，严格落实国企改革三年行动要求，在完善公司治理中加强党的领导，严格遵守国家法律法规，不断完善公司治理体系和公司章程等治理制度，修订《公司章程》《董事会议事规则》，制订《董事会授权管理办法》《董事长办公会议事规则》等公司治理文件，推动集团及各级子企业制定党组（党委）前置研究讨论重大经营管理事项清单，厘清各治理主体权责边界。全面规范董事会治理，加强董事会建设，落实董事会职权，推动董事会应建尽建、建齐配强，落实董事会中外部董事原则上占多数，保障经理层依法行权履职，着力保障公司的规范运作和稳健运营。



## 信息披露与投资者关系管理

南航严格遵循上市公司监管要求开展信息披露，修订《中国南方航空股份有限公司上市公司信息披露管理制度》等，努力拓宽线上、线下信息披露渠道，切实加强信息披露管理，建立良好的投资者沟通机制，积极开展股东沟通交流，切实保护中小投资者利益，充分保障投资者知情权。

连续 **8** 年获得  
上海证券交易所  
信息披露  
**A** 级评价

## 党的建设

南航始终坚持党的领导，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，不断提升南航党的建设质量，连续 4 年在国务院国资委党建工作责任制考核中保持“A”级。出台《南航集团党组关于以高质量党建引领保障高质量发展的意见》和《南航“十四五”领导班子及干部队伍建设规划纲要》，遵循党建工作规律，突出党建政治性、引领性、规范性、融入性、创新性、凝聚性，以高质量党建引领保障南航高质量发展，为建设世界一流航空运输企业、做强做优做大国有企业提供坚强保证。

### 加强政治引领

高质量高标准开展党史学习教育，组织开展庆祝中国共产党成立 100 周年系列活动，弘扬伟大建党精神，深入开展“我为群众办实事”，提振精气神，凝聚干事创业合力。上级指导组评价南航党史学习教育取得显著成效。

### 提升党建工作质量

落实“中央企业党建创新拓展年”要求，深入开展国企党建会精神贯彻落实情况“回头看”，出台加强混合所有制企业党建工作、党建工作责任制考核评价等制度。持续加强“三基建设”，着力建设上下贯通、执行有力的组织体系，建立区域化党建联建工作机制，大力开展“党员先锋行动”。打造理论学习有高度、思想工作有温度、推动发展有力度、组织活动有亮度的总部职能部门“四度”党组织。

### 推动党建融入生产经营

着力建设上下贯通、执行有力的组织体系，健全“能融入”的体制机制，深入开展党建融入中心工作调研帮扶指导。优化“一企一策”党建考核，加强支部标准化、规范化建设。客舱部党委荣获“全国先进基层党组织”称号。

### 深化干部人事制度改革

建设高素质专业化的干部人才队伍，落实“六有”选人用人导向，积极推进干部交流，集团层面总部与基层之间的干部交流率达到 9.8%；推动“央企总部机关化”问题整改并向下贯穿，加大竞争性选拔力度，集团层面组织实施了超过 250 个岗位的竞争上岗、公开选聘（选拔）工作；大力推进各层级干部末等调整和不胜任退出工作，全年南航管理人员退出比例超过 5%。

### 加强党风廉政建设

推动政治监督具体化常态化，强化航空安全、疫情防控监督。深化纪检监察体制改革，着力构建一体推进不敢腐不能腐不想腐体制机制，加强对各层级“一把手”和领导班子的监督，深入开展靠企吃企专项整治，推动各类监督贯通融合。巩固中央巡视整改成效，开展中央巡视反馈重点问题整改“回头看”，推动党组巡视全覆盖，进一步完善二级单位党委巡察工作重要事项报备制度，建立巡视整改专项督查机制，做好“后半篇文章”。

### 加强优秀年轻干部培养

打造优秀年轻干部库、优秀干部库，分层分类建立中青班、启航班和红苗班。制定南航人才队伍建设规划方案，持续培养优秀人才。完成首期“明珠优才”管培生内外部招聘选拔工作，推动管培生在服务系统、营销系统轮岗实训。

### 加强宣传思想工作

持续强化理论学习，深入开展空勤队伍思想政治工作。做强做大正面宣传，积极推动媒体融合，全网总曝光量 83 亿人次，其中中央重点媒体报道 1609 篇。形势教育深入，舆情态势平稳。擦亮阳光南航品牌，完善企业文化体系，救助新疆断臂男孩事件，成为有 16 亿曝光量的全国现象级传播，北京枢纽、亲和精细、绿色飞行等特色品牌传播有声有色。

### 深入开展群团工作

积极践行企业及职工“双维护”职能，组织开展班组建设活动，投入 3458 万元关爱慰问隔离人员、一线值班人员等群体。开展首届“南航工匠”评选、“创新创效·巾幗行动”“青春榜样工程”等活动，巩固拓展南航特色扶贫成果，推动墨玉明珠小学竣工投用。

# 董事会声明

## 董事会对 ESG 事宜的监管

董事会作为 ESG 管理的最高决策机构，总体领导决策 ESG 管理工作，评估环境、社会及管治事宜对公司业务模式的潜在风险，参与并负责制定公司环境、社会及管治策略和目标，确保将环境、社会及管治策略纳入业务决策流程；定期监控、检讨目标完成情况，提出改进建议；对 ESG 报告的重要性、量化、一致性及平衡进行审批。

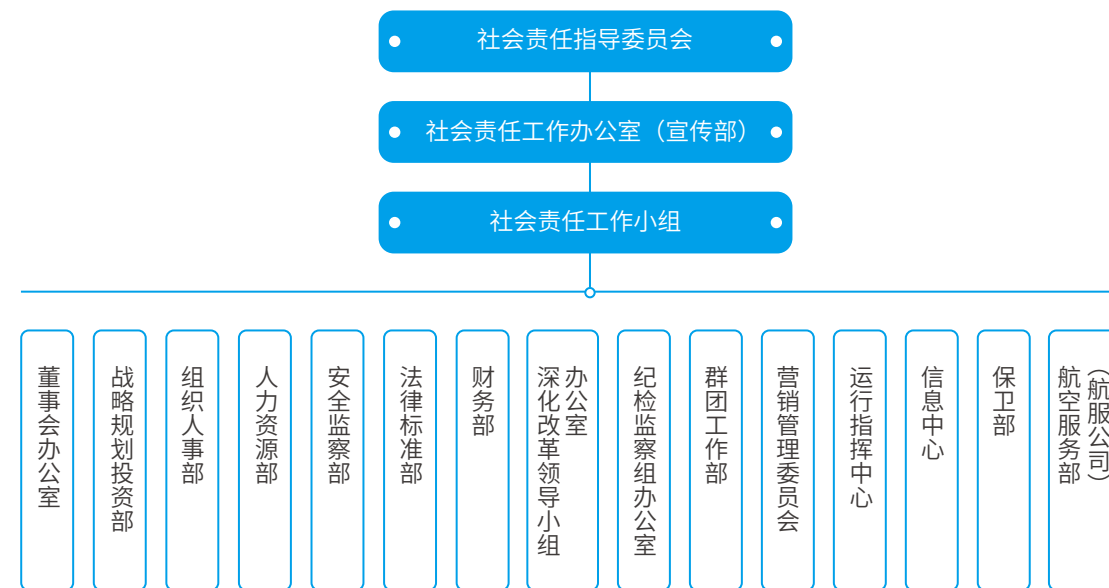
# 董事会 ESG 管理方针及策略

## 社会责任管理

南航严格落实国务院国资委、上海证券交易所、香港联合交易所等对社会责任工作的要求，制定《社会责任管理手册》，建立健全社会责任治理架构，进一步细化社会责任管理职能，将 ESG 事宜纳入各级职责，社会责任指导委员会决策的 ESG 事宜上报董事会，强调董事会参与 ESG 管理工作。

南航持续完善社会责任管理机制，常态化开展社会责任报告编制培训，设立社会责任示范基地，制定《南航社会责任示范基地管理办法》，创立社会责任日，每年举办社会责任日活动，同时在航班或地面不定期举办关于绿色飞行、节能减排相关活动，邀请旅客及员工积极参与，增进与利益相关方的沟通。

南航社会责任治理架构



### 社会责任指导委员会

由董事长、总经理担任组长，社会责任工作分管领导、董事会秘书担任副组长，负责建立有效的社会责任 ESG 风险管理及内部监控系统，对公司社会责任工作进行决策、领导和推进，并定期向董事会汇报 ESG 事宜，以获得董事会的支持。ESG 相关事宜主要包括监察企业 ESG 战略、目标、风险、策略等，定期检讨 ESG 目标进展，提出改进建议。

### 社会责任工作办公室

设在宣传部，落实社会责任指导委员会的各项决议；协调公司社会责任管理体系的建设与实施；编制并推动落实社会责任阶段性规划和年度工作计划，定期研究、总结、提升社会责任工作；统筹管理社会责任信息披露、社会责任示范基地建设、社会责任培训与交流、社会责任课题研究、社会责任评优活动等社会责任专项工作；监督相关职能部门和下属单位开展社会责任工作，并为其提供专业支持。

### 社会责任工作小组

由总部职能部门和下属单位组成，参与编制社会责任报告，负责对应社会责任及 ESG 议题管理，制定 ESG 管理目标及工作计划，按照工作计划落实 ESG 管理，定期汇报 ESG 目标进展，协助开展 ESG 信息披露。

## 重要性议题分析

基于内外部社会经济环境、公司发展战略、利益相关方调查与沟通等，南航在 2020 年重要性议题识别和分析的基础上，对重要性议题进行了分析和调整，明确 2021 年安全、环境、服务、员工、社会、经济等重点领域 21 个重要性议题，并经过董事会厘定审议与管理监督。

南航重要性议题分析矩阵



9 产业、创新和基础设施  
12 负责任消费和生产

### 1 保障安全飞行

- 持续推进“强体系、严作风、控风险”安全硬仗
- 从飞行、机务、运行控制乃至技术创新等各个方面建立安全长效机制

### 2 旅客健康与安全

- 制定人员防护、环境消毒、食品安全相关标准和要求

### 3 员工职业健康安全

- 常态化开展员工健康体检、培训讲座等
- 深入开展空勤人员心理健康促进服务

6 清洁饮水和卫生设施  
7 经济适用的清洁能源  
13 气候行动  
15 陆地生物

### 4 应对气候变化

- 成立生态环保工作领导小组
- 重视识别气候变化带来的风险和机遇
- 制定《南航集团绿色发展工作方案》
- 从飞机节能减碳、降低地面能耗、旅客绿色出行等环节，将绿色发展融入企业生产经营全过程

### 5 废弃物处理

- 制定防污治污工作方案，印发《南航集团 2021-2025 年塑料污染治理工作方案》

- 合规处理生产和生活废物
- 全力推进塑料污染治理

### 6 资源可持续利用

- 稳步推进清洁能源替代
- 加快研发、积极推广先进适用的塑料替代产品

12 负责任消费和生产

### 7 降低航班延误率

- 持续推进大运行建设
- 开展航班正常提升工程

### 8 保护旅客隐私

- 制定《南航个人隐私数据保护管理办法》
- 合规合法收集和使用旅客个人信息

### 9 便捷业务办理

- 国内首家推出全程“行李到家”产品
- 推出“One ID”全流程刷脸出行服务

### 10 优化旅客体验

- “南航 e 行”提供航空出行全流程门对门服务
- 搭平台、找伙伴、活积分、强引流、做集成，加速南航生态圈建设
- 关注特殊旅客出行需求

### 11 旅客权益保障

- 负责任开展产品知识宣传
- 持续优化全渠道退改服务
- 开展“提服务、控投诉”攻坚活动

5 性别平等  
8 体面工作和经济增长

### 12 支持员工培训教育

- 组织实施课程开发
- 加强师资队伍建设
- 建立管培生机制

### 13 多元化和机会平等

- 坚持同工同酬同福利
- 签订《女职工权益保护专项集体合同》

### 14 重视员工薪酬福利

- 建立健全薪酬体系，提供富有竞争力的薪酬
- 缴纳五险二金，优化补充医保

1 无贫困  
4 优质教育

### 15 海外履责

- 加强与新西兰的国际合作，融入当地社区，促进当地发展

### 16 乡村振兴

- 制定《南航集团定点帮扶工作方案》
- 开展文化帮扶

### 17 积极应对疫情

- 全面升级疫情防控措施
- 运输新冠疫苗，支援全球抗疫
- 多渠道及时传达防疫政策
- 开展“战疫护航”志愿服务行动

8 体面工作和经济增长  
17 促进目标实现的伙伴关系

### 18 反腐败

- 制定印发纠治“四风”相关制度
- 加强对“一把手”和领导班子监督

### 19 促进供应商履责

- 坚持阳光采购和可降解绿色环保材料采购
- 规范供应商管理，促进供应商承担社会责任

### 20 推进创新发展

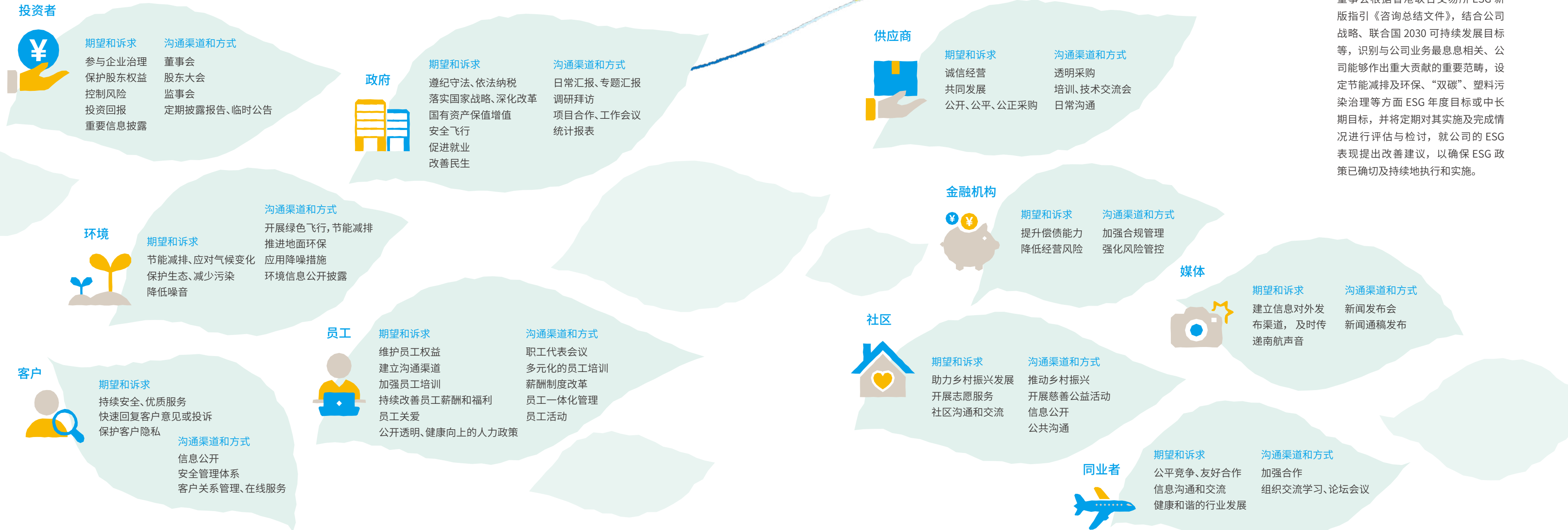
- 开展数字化转型顶层设计
- 开展“云 T”数字化人才培养
- 数字化全面融入信息管理、航空安全、营销服务、绿色发展等方面

### 21 依法合规

- 完善全面风险管理
- 重视知识产权保护

## 利益相关方沟通

南航高度重视各利益相关方的期望和诉求，致力构建多元化沟通机制，采用多渠道与利益相关方进行沟通交流，切实保障各利益相关方的知情权、参与权和监督权，回应利益相关方期望诉求。



## 董事会对 ESG 进度的管理

董事会根据香港联合交易所 ESG 新版指引《咨询总结文件》，结合公司战略、联合国 2030 可持续发展目标等，识别与公司业务最息息相关、公司能够作出重大贡献的重要范畴，设定节能减排及环保、“双碳”、塑料污染治理等方面 ESG 年度目标或中长期目标，并将定期对其实施及完成情况进行评估与检讨，就公司的 ESG 表现提出改善建议，以确保 ESG 政策已确切及持续地执行和实施。

聚焦 2021

# 木棉红心向党 礼赞百年华诞

2021年是中国共产党成立100周年。从播下革命火种的小小红船，到领航复兴伟业的巍巍巨轮，在百年奋斗历程中，中国共产党团结带领人民创造了“当惊世界殊”的发展成就，留下了弥足珍贵的宝贵经验和精神财富。站在向第二个百年奋斗目标迈进的新起点，南航深入推进党史学习教育，传承红色基因，引领广大干部员工坚持学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行，从百年党史中汲取前进力量，并将其转化为攻坚克难、干事创业的具体行动，努力建设世界一流的航空运输企业。

南航荣获党史学习教育官网、人民网联合举办的  
“全国党史知识竞赛”总决赛优秀组织奖



## | 学思践悟 凝聚共识

**学习宣讲。**2次邀请中央宣讲团成员进行专题宣讲，党组中心组开展13次集中学习研讨，各级党委中心组开展专题学习超过600次。

**学习“七一讲话”。**第一时间组织党组会、党组中心组学习“七一”重要讲话精神，并召开各类专题学习会、座谈会、宣讲会1000多场次，推动学习覆盖到每个支部和全体党员群众。

**主题活动。**召开庆祝建党100周年座谈会，带领党员干部坚定信念；开展“百年党旗红、党史忆峥嵘”微党课比赛，举办线上歌咏直播展演、健步走学党史、书画摄影优秀作品展评等活动，共计3万5千多名员工参与。

## | 弘扬精神 为民服务

**打造红色航线产品。**优化和加密井冈山、延安、南昌、赣州、遵义、临沂等多个红色城市的航线航班，推出“红色之旅”主题产品，开展“打卡红色足迹”等主题活动，为旅客提供更加丰富、生动的学习教育体验。

**落实“我为群众办实事”。**针对群众反映的共性需求和普遍问题，研究公布了21项重点民生项目，如扩大个性化自主性机上选餐覆盖面、推进“绿色飞行”品牌项目等，惠及旅客4200多万人次，重点覆盖和着力解决了1917.2万人次旅客货主，以及56.8万人次员工的“急难愁盼”问题。

## 奋力拼搏 传承荣光

从1921年到2021年，一代代中国共产党人，披荆斩棘、砥砺前行，开辟了中国特色社会主义伟大事业；从1995年到2021年，一个个南航人，如孺子牛、拓荒牛一样不懈奋斗，在奋进南航高质量发展的征程中，贡献智慧和力量。



朱德慈

光荣在党 **42** 年

“南航资本运作第一人”的百岁功臣，为南航和民航事业的发展，为共产主义事业奋斗到近80岁。



刘宇辉

光荣在党 **23** 年

“全国五一劳动奖章”获得者，研发出中国民航第一个“飞机远程诊断实时跟踪系统”，为民航飞机飞行安全提供技术支持。



冯云武

光荣在党 **50** 年

1983年，作为领航员与机组沉着应对突发事件，保障乘客安全，所在机组被授予“中国民航英雄机组”称号。



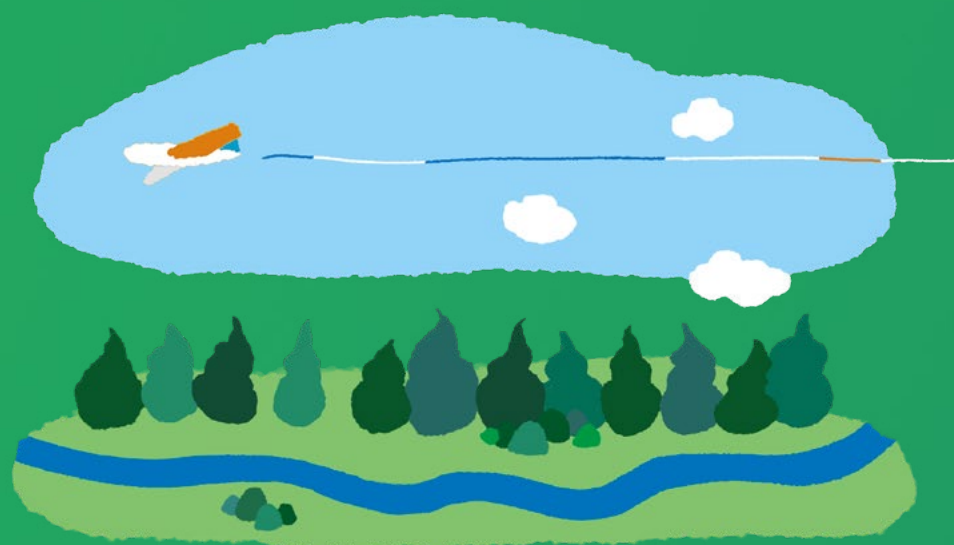
汤辉忠

光荣在党 **13** 年

在新疆和田断臂儿童接续救助救治过程中，第一时间联系机场申请将飞机滑回搭载，为断臂男孩救治开启“希望之门”。

# 聚焦 2021 绿色飞行 迈向“双碳”时代

实现碳达峰、碳中和，是以习近平同志为核心的党中央经过深思熟虑作出的重大战略决策，事关中华民族永续发展和构建人类命运共同体。为助力碳达峰、碳中和目标实现，建设美丽中国，南航将绿色发展融入生产经营全过程，从飞机节能减碳、降低地面能耗、旅客绿色出行等环节着手，摸索出一套从空中到地面、从场内到场外、从运行到管理的绿色发展模式，推动绿色发展水平达到国内领先、国际一流。



## 绘制“双碳”蓝图

“十四五”期间，南航积极响应国家《2030年前碳达峰行动方案》要求，编写《南航集团碳达峰、碳中和目标和实现路径报告》，健全绿色运行与管理标准体系，优化飞机减重节油举措，加强节能环保技术储备，推进可循环资源利用、清洁能源应用，持续降低吨公里油耗和碳排放，通过七大领域的行动贯彻实施交通运输绿色低碳行动，吨公里油耗保持三大航最好水平，引领航空业低碳发展。

### 南航碳达峰碳中和行动原则

直指达峰，统筹考虑降低能耗  
稳步中和，助推南航高质量发展  
绿色经营，引领航空行业低碳前行



## 推进“双碳”实践

### 飞机节能减碳



航路优化

**调整航路走向。**优化三亚方向航路走向，调整使用陆地航路为主用航路、海上航路为备用航路；结合西南地区空域调整进行航路优化；新增深圳-内罗毕、浦东-纽约 O2 航路，节省航程距离，减少飞行时间和航油消耗。

**建立优化机制。**梳理空域规则，实践航路最短路径优化机制；梳理空域民航费用规则，建立最小空域费用优化机制；完成数学建模，建立基于空域规则和运行成本的航路优化模型与运行流程，降低无效耗油。

**动态调整巡航重心。**研究评估调整巡航重心参数对飞行的实际影响，制定巡航重心动态调整方案，通过优化巡航重心，提升飞行性能。

● 累计节省飞行距离约

**667** 万公里

● 节省飞行时间 **1026** 分钟

● 减少油耗 **3077** 吨

● 节省燃油约

**1200** 吨



航油管理

**研发“航油 e 云”。**研发航油大数据管理应用平台“航油 e 云”，通过物联网技术手段整合航班加油数据，实现管理规范化和价值创造，推动航油加注行业智能化改造，为科学决策提供大数据支持。

**推进数字化节油。**研发节油大数据平台、飞行员 EFB 节油助手，通过数字化让管理精度细化至每一个航班、每一个节油应用；创新全运行链条节油技术，实施单发滑入、节油放轮、巡航高度等 19 个创新节点。

**加强高度层管控。**国际长航线考虑实际风温，短航线通过参考 QAR 历史飞行数据，每日分析签派员和飞行员反馈的航线高度信息，每月监控执飞航线计划高度和实际高度偏差概况，确定最优飞行高度层。

● 实现航班加油时间节约

**17%**

● 创新全运行链条节油技术，累计节省航油约

**8.3** 万吨

● 平均巡航高度提升约

**846** 英尺

● 总节油量

**3.28** 万吨



飞机改装

**减轻飞机重量。**线装、改装选用轻薄座椅、轻型餐车等重量轻的设备，新飞机选用重量轻的碳刹车，拆除飞机上闲置咖啡机，全面实施驾驶舱无纸化运行，为飞机“减负”，提高燃油经济性，节省飞行成本。

● 全机队减重

**22** 吨

● 每年节约燃油

**2227** 吨

**提升飞行性能。**线装、改装翼尖小翼，减少飞机阻力，降低油耗；执行发动机改装，提升发动机性能；实时监控 B777F 发动机性能衰退情况，主动执行飞机发动机水洗，有效降低飞机燃油消耗。

### 降低地面能耗



**新能源车使用。**按照白云机场飞行区管理部与白云机场公安局交通管理支队年审要求与蓝天保卫战文件要求，对国三以下排放车辆进行报废处理，采购新能源车代替非新能源车的车型，提高清洁能源使用占比。

● 购买新能源车

**219** 台

**APU 精益化管理。**监控 APU (辅助动力装置) 启动状态及耗油量，制定 APU 使用规范，加强地面电源、空调等设备使用，规范飞行、机务人员不当操作行为，进一步降低 APU 使用时间，减少飞机油耗。

### 旅客绿色出行



在购票、出行、乘机和出行后四大环节，为旅客提供绿色低碳的全旅程体验，号召旅客为保护地球家园尽一份力量。

推出“南航 e 行”一站式服务平台，覆盖订票、支付、值机、安检、登机 300 多个出行节点，推广线上办理电子发票，实现旅客出行全流程“无纸化”。

开展餐食碳标签项目，针对经济舱餐食开展碳足迹分析，并获得第三方碳标签认证，为旅客提供低碳餐食选择，引导和带领旅客一起用行动践行碳减排。

倡导绿色飞行“按需用餐”，旅客在出行前 6 个小时，可以通过南方航空 APP、微信、客服热线等渠道，提前选择不用餐，并可获得一定数额的南航里程奖励。

● 累计参与无纸化登机、办理电子发票等“绿色全旅程”服务

**1500** 万人次

● 累计开出电子发票

**140** 万张

● 累计参与绿色飞行“按需用餐”服务旅客超过

**371** 万人次

● 节约餐食

**1762** 余吨

## | 助力“双碳”实现

南航是中国民航业最先启动“双碳”研究，快速推进民航“限塑令”的航空公司，是国内首家自主开发航油大数据管理系统、首家开展生物航油研发项目、首家创新航油节约管理模式、首家研发场内车辆智能监控系统的航空公司。全年综合能耗 8963974 吨标煤，万元收入综合能耗 0.8726 吨标煤 / 万元。

### 荣誉

圆满完成国家发改委“十三五”能耗总量和强度“双控”“百家”重点用能单位节能目标考核目标

#### “绿色飞行”按需用餐服务

获评首届“金钥匙——面向 SDG 的中国行动”冠军奖

作为打造低碳“源”端典范收录于《行动向未来——金钥匙塑造中国企业低碳行动领导力报告》，并在《联合国气候变化框架公约》第二十六次缔约方大会（COP26）上的中国企业馆正式向全球发布

入选人民网、中华环保联合会、生态环境部宣传教育中心共同主办的第二届绿色经济发展论坛 2021 年度“碳中和典型案例”

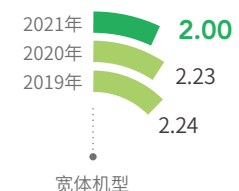
获评《中国民航》杂志“年度环保航空公司”，在中国民航业内持续保持领先

荣获新京报“年度品质服务航空公司”

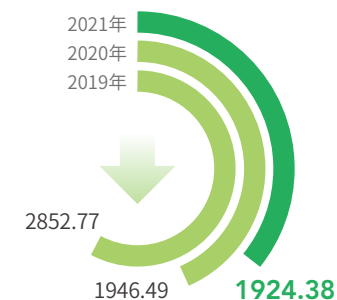


### 温室气体排放

吨公里油耗 (吨/万吨公里)

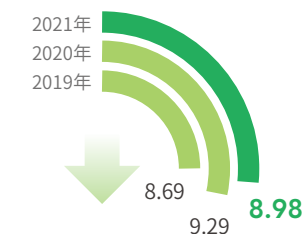


二氧化碳排放 (万吨)



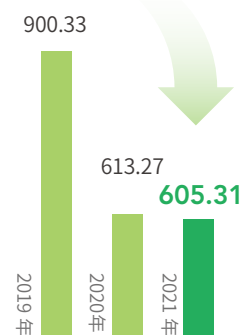
2021年	范畴一: 1910.86	范畴二: 13.52
2020年	范畴一: 1931.80	范畴二: 14.69
2019年	范畴一: 2836.03	范畴二: 16.74

吨公里二氧化碳排放 (吨/万吨公里)

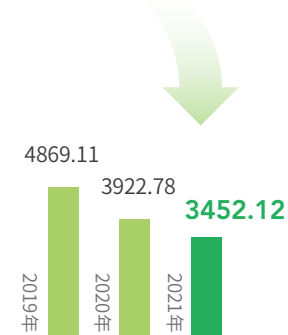


### 能源消耗

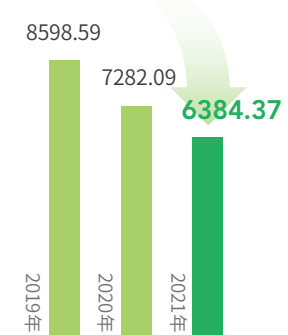
航油 (万吨)



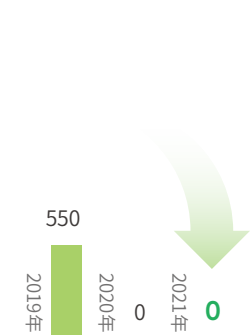
汽油 (吨)



柴油 (吨)



煤 (吨)



聚焦 2021

# 数字化转型 赋能高质量发展

为了响应“十四五”加速推动数字经济发展的号召，南航不断探索多元数字化路径，逐步推进数字化管控体系建设，把“强力推动数字化转型”作为2021年七场硬仗之一，全面提升企业竞争力，以数字化转型驱动管理、科技、服务、产品等全方位变革，支撑世界一流航空运输企业建设。

荣获“2020年数字化政务民生先锋”

数据治理工作荣获 DAMA2021 数据治理最佳实践奖

数字化转型工作获 IDC“2021年度数字化转型未来企业奖”

一站式信息服务平台荣获 2021年“携手构建网络空间命运共同体”精品案例奖

荣誉



一站式信息服务平台荣获首届中央企业数字化转型峰会“2021年企业数字化转型十大成果”

“基于北斗的机场车辆人员调度系统，优化资源配置提升管理效能”被评为国资委“国有企业数字化转型典型案例”

南航“物联全球容器管控平台系统”荣获中国卫星导航定位协会颁发的“卫星导航定位科学技术创新应用银奖”

南航官网通过国家工信部评定，成为首批通过适老化及无障碍改造评测的网站

## 制定数字化 路径

南航坚持创新发展，不断探索将数字化转型作为实现高质量发展的重要路径，开展数字化转型顶层设计，向建设世界一流航空运输企业的目标迈进。

## 着力推动“三网”“四化”建设， 助力南航高质量发展

围绕触点构建与客户持续互动的社交互联网，围绕产品和服务构建为客户创造价值的消费互联网，围绕内部运营单位与外部生态伙伴构建共创共赢的产业互联网；强化新一代信息技术与业务的深度融合，实现数字化客户、数字化员工、数字化流程、数字化公司。

## 构建 IT 新架构，推行 EA 方法论， 促进技术与业务深度融合

持续强化 IT 基础设施、网络安全以及算力支撑；引进企业架构（EA）方法论，强化从智慧愿景规划、业务架构设计、技术架构规范到项目实施落地的融合，牵引架构向分层构建、服务化及用户一致体验发展。

## 依托 IT 新架构，打造新型能力，快 速响应业务变化

以“一朵云（南航云）+一个数据中心（南航数据中心）+两个中台（数据中台、业务中台）+N个基于IT新架构的前端应用”的新一代IT架构规划，实现资源共享化和能力平台化。

南航持续完善信息化管理体系，强化数字化管控能力，开展“云T”数字化人才培养，稳步推进上云用数赋智行动，全面提升数字化管控水平，为数字化转型注入新动能。

## 践行 上云用数赋智

战略引领

完善组织架构及机制建设，  
提升数字化意识和能力

采取一把手负责制，南航领导亲自挂帅，在总部成立了企业架构与流程管理委员会，组建科技信息与流程管理部，加强数字化建设顶层设计和统筹管理；协同流程、IT与数据，促进业务转型升级；借助“云T”数字化人才培养项目，培育既懂业务又懂技术的复合型人才。

管理保障

业务创新

加快产业数字化，打造南航生态圈，  
探索商业模式变革

借助新一代信息技术，推动客运向现代服务集成商转型，货运向现代物流集成商转型；打通上下游产业生态，构建南航生态圈平台，围绕旅客出行全流程建立供应链体系，连接优质合作伙伴，为旅客提供一站式综合解决方案，推动商业模式变革。

技术支撑

能力建设

### 培养数字化人才

“云 T” 数字化人才培养项目以南航明珠创新工作室为载体，通过创新管理方式，持续打造数字化人才队伍，实现“五个一”：一种新型人才培养模式、一批既懂业务又懂 IT 的复合型人才、一套统一的企业架构方法和语言、一套企业架构资产和企业架构治理体系，一批价值创造和课题研究项目，助力南航数字化转型和智能化变革。

### 上云用数赋智

#### 算力共享

南航顺应国家“新基建”发展理念，基于混合云策略，稳步推进信息系统上云，资源云化率达到 66%。通过引入多云管理平台、应用云原生技术、优化运营管理流程，提高研发、部署和运营效率，提升系统敏捷性，全力支持南航数字化转型。

#### 数据融通

南航数据中台已覆盖 16 个数据域超过 131 个系统的数据，存储量达 1200T，对外提供了 159 项服务，444 个指标，540 个标签数据服务，借助数据采集和应用反哺业务，进一步提升生产智能化水平，形成良性循环；技术方面，向所有员工开放数据中台分析工具权限，满足自主构建数据模型和报表，使数据流动创造价值，使内部创新形成新动力。

#### 智能化应用

借助新一代信息技术，实现区块链里程积分、场内车辆实时跟踪、增强现实智能辅助机务维修等应用，运用传感器技术、物联网技术、5G 网络技术、云计算、大数据分析、AI 和边缘计算等新技术，打造智慧运行、智能工场、智慧货站等综合解决方案，为一线生产赋能，极大提升劳动生产率。

## 全面提升发展质量

南航立足客户视角，通过数字化转型，为旅客打造安全、准点、贴心、绿色的航空出行体验。

### 以数字化保障航空安全

通过数字技术在关键环节的开发应用，实现精准培训、精细管理、精益飞行。目前，南航连续保证了 266 个月的飞行安全和 331 个月的空防安全，安全水平继续在中国民航保持领先地位。

### 以数字化提高运行效率

打造统一的运行指挥信息平台，不断提高运行效率。南航航班正常率连续六年在国内主要航空公司中名列前茅，2021 年航班正常率达到 89.89%，比行业平均水平高 1.9 个百分点。

### 以数字化提升服务质量

打造“南航 e 行”全流程一站式服务平台，覆盖 300 多项服务点，实现“一机在手、全程无忧”。“南航 e 行”APP 累计下载激活超 7777 万次，月活跃用户超 332 万人，位居中国航空公司之首。“南航 e 行”作为精品案例在 2021 年世界互联网大会现场展示。

### 以数字化推动绿色发展

首创“绿色飞行”机上按需用餐服务；成为国内首家自主开发航油大数据管理系统的航企，被民航局评为“打赢蓝天保卫战”三年行动先进单位；获评首届“金钥匙——面向 SDG（可持续发展目标）的中国行动”冠军奖。

### 以数字化支持抗击疫情

实现“实时位置追踪、多温度控制”等全方位数字化管控，将 1.3 亿剂中国制造的新冠疫苗送达境外 16 个国家、国内 20 座城市；推出海外站点购票一站式服务和全渠道客票秒速退改，极大缓解了旅客因疫情不确定性带来的出行困扰。



聚焦 2021

# 聚力抗疫 护航空中“生命线”

2021年，面对国外疫情形势持续蔓延，国内疫情呈零星散发和局部聚集性疫情交织叠加态势，南航在总结去年疫情防控有效经验的基础上，继续抓紧抓实抓细各项防控措施，坚持疫苗接种“应接尽接”，严格落实“外防输入、内防反弹、人物同防”策略，做好员工自身防护和旅客服务管理，构筑坚固的空中防线，全力以赴抗击新冠肺炎疫情。



## | 严防境外输入

成立南航防境外疫情输入专项整治工作领导小组，由公司总经理任组长，下设入境机组、入境旅客、进境货物和入境航空垃圾四个专班，建立岗位监督、部门巡查、单位督查的三级监督检查机制，对公司防境外输入的各个环节进行全面的整治，消除风险隐患，确保防护措施到位，保障旅客健康安全出行。

## | 防止国内扩散

2021年5月以来，全国多地本土疫情反弹，国内中高风险地区不断更新，为疫情防控敲响警钟。南航迅速行动、周密部署，紧绷疫情防控之弦，全面升级疫情防控措施，保障旅客和员工的生命安全与身体健康。

### 员工安全

**聚焦重点人群。**对机组人员、机上勤务员、地服工作人员、货运搬运人员等重点群体制定分级分类差异化防控举措，为不同岗位员工提供详细的防护指引；开展全员疫情防控培训，加强对重点单位、重点岗位和重点环节的监督检查，切实做到有效闭环管理。

**建立防疫防线。**推动员工“应接尽接”新冠疫苗，2021年完成89599人疫苗接种，疫苗接种率达到99.96%（除禁忌症外），在岗位的高、中、低风险岗位工作人员和空勤人员接种率均达到100%；严格落实核酸排查，按照民航局和属地防疫部门的要求，开展不同岗位员工的常态化核酸检测。



### 旅客健康

#### 登机服务

采取预防性措施，使用非接触式体温检测设备对旅客进行100%体温检测，对旅客手部进行100%消毒，让旅客100%填写健康申报卡，最大限度降低疫情通过航空途径的传播风险。

#### 客舱服务

增配卫生防疫包，为每个航班配备N95口罩、一次性外科口罩、免洗手消毒液等防疫物资；对国内重点管控地区的航班短停、航后均需要消毒，其他国内航班实行航后消毒。

#### 医疗救助

全体航医坚守抗疫一线，选派医学专业人员进驻公司AOC座席，及时处置航班发热旅客信息。指定专门航空医生24小时在线为患病旅客提供健康咨询和乘机的医学意见。

保持公司所有国际国内航班旅客“零感染”



为旅客提供手部消毒

### 助力全球抗疫

面对国际疫情的严峻形势，南航积极响应国家号召，支援全球抗疫，打造“南航疫苗安心送”产品，助力中国新冠疫苗安全、快速地送达全球。

积极参与国家提出的构建全球人类命运共同体的号召，累计已向柬埔寨、塔吉克斯坦、乌克兰及塞尔维亚等

16个境外国家、国内20座城市运输科兴、中国生物、康希诺三个品类的新冠疫苗。

运输新冠疫苗超

1.3亿剂

运量居中国民航之首。

积极参与“COVAX”——新冠肺炎疫苗实施计划，服务联合国儿童基金会等国际组织，有力展现央企担当。

大力发展航空物流，依托国内规模最大的B777货机机队，

执飞19条国际货运航线，组织客改货

7023班，全力保障国家产业链供应链安全稳定。





### 案例 | 执飞中国民航首班北马其顿新冠疫苗包机

6月27日，运载50万剂科兴新冠疫苗的南航CZ8083和CZ5077航班，从北京大兴国际机场起飞，前往北马其顿共和国首都斯科普里，这是中国民航首次全程运载新冠疫苗抵达欧洲非通航点。为顺利完成此次北马其顿新冠疫苗包机运输，南航成立专项运输工作组，制定了从疫苗包装、安检入门、冷库存储、出库装机以及目的站卸机等诸多环节的工作检查单和应急预案。同时搭建起与北马其顿政府、疫苗生产厂商及物流操作商流畅的沟通渠道，量身定制全程“管家式”跟踪保障服务，确保包机运输安全高效，为中国新冠疫苗出海保驾护航。

## 彰显抗疫温度

**防疫不防爱。**南航结合疫情变化，主动优化调整乘机服务，并鼓励员工积极参与“战疫护航”志愿服务行动，为旅客和相关人员在疫情常态化期间带去温暖。

### 及时传达防疫政策

利用新闻公告、在线购票提示、在线智能问答、短信等多种方式，第一时间向旅客传达各地疫情防控政策，引导完成客票、产品和服务等退改操作，减少座位虚耗风险及旅客投诉，保障旅客顺畅出行。

发送疫情及防控政策相关通知短信超

**20**万条

在线客服疫情相关问答触发超

**90**万次

### 做好隔离机组服务

为了确保机组疫情防控管理有序安全，持续做好空勤人员集中隔离和居家健康监测管理。根据机组意见和营养指南，每月调整配餐，推出“盒饭品质化”隔离餐、健康轻食餐，满足机组饮食需求。提供简易健身器材，满足机组健身休闲需求。对因疫情集中隔离的机组，加大慰问力度，通过加强网格化管理，开展视频集中慰问和“一对一”交流谈心，做到隔离不隔心，隔离不隔爱，通过精细服务化解隔离机组的生活问题和心理问题。2021年南航已隔离空勤人员超过6.7万人次，其中最长的个人隔离时间达到293天。

### 开展“战疫护航”志愿服务行动

组织动员青年志愿者全力支援广州白云国际机场等核酸检测点现场引导、扫码协助、秩序维护等工作。



扫一扫，观看视频《在隔离机组的身后，是航服人的使命担当》

视频阅读量破 **63.9**万次

点赞破 **1.9**万次

“战疫护航”志愿服务行动累计参与志愿者 **6210**人次

服务核酸检测 **585**场次

服务群众超 **150**万人次

志愿服务总时长超 **3**万小时

# 筑牢防线 启航平安未来

## 01



贡献联合国 2030 可持续发展目标实现



安全是民航业的生命线。南航把确保航空安全作为践行“人民航空为人民”的首要任务，全力保障每一个旅客出行安全，保障员工健康安全，确保安全形势持续平稳可控，继续保持着中国最好的航空公司安全纪录。

## 夯实安全管理

南航坚决守牢安全底线，持续攻坚“强体系、严作风、控风险”安全硬仗，不断深化安全生产专项整治三年行动，深入推进安全七大体系建设，夯实安全基础，防控安全风险，营造良好安全文化氛围，从根本上提升安全管控能力。2021年，南航未发生安全生产事故。

### 安全制度建设

#### 深化安全七大体系建设

坚持系统观念抓安全，以安全责任、规章手册、训练培训、过程控制、风险管控、安全文化、科技创新为核心，推动安全管理向制度化、结构化、体系化、信息化转型，不断提升安全治理体系和治理能力现代化水平。

#### 压紧压实安全责任

进一步厘清主体责任、领导责任、监管责任和岗位责任，修订完善和落实主体责任清单和岗位责任清单，确保安全责任不落空、不虚化、能落实。



## 作风纪律建设

### 弘扬安全文化

启动“三个敬畏”暨安全文化宣讲，促进“三个敬畏”深入人心、见行见效。综合运用文化宣讲、专题讲座、线上微课等手段，切实强化安全宣教。制定并运用“全面从严治警四种形态”，持续加强作风建设。

### 加强空勤队伍思想政治建设

完善专业队伍作风行为规范，构建系统高效的空勤队伍思想政治工作体系，开展“空勤队伍思想政治工作基础夯实年”活动。

### 实施作风量化管理

强化 QAR 数据应用、舱音监察、航线安全评估、远程视频监控等手段，推进作风显性化，努力做到作风问题“看得见、管得住”。

## 安全风险管控

### 集中攻坚安全生产整治

坚持安全隐患“零容忍”，持续推进“问题隐患清零”，动态更新和管控“两个清单”，修订完善制度规定和程序流程。启动“百日攻坚”活动，确保安全形势平稳。

### 提升系统风险管控能力

落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，强化风险联防联控，完善 ESMS（安全管理系统）平台，优化应急预案。全面运行 i-ORCS 风险管控体系，衔接各单位专业风险管控职能，管控跨单位复杂风险。

## 践初心 办实事

### 特别策划 推广 I-CARE 自愿报告系统

南航 I-CARE (Information Confidential Report) 自愿报告系统收集来自基层员工关于危险源、安全隐患、安全风险等方面的自愿报告，旨在号召全体南航人关心安全，鼓励全体员工参与公司安全管理，梳理危险源、排查安全隐患、缓解安全风险，表达了“我关心”的含义。2021年，南航持续推广 I-CARE 系统，践行安全工作群众路线，聆听群众声音，回应群众关切，不断优化用户体验，有机结合“我为安全献真言”活动，根据收集的 2.8 万余条报告，修订手册、制度、程序 170 余项，发布安全警示 51 期，发起技改 7 次，有效解决员工关切的安全问题，提升安全水平，营造“主动管理、全员参与、团队互助、持续改进”文化氛围。

- 修订手册、制度、程序 **170** 余项
- 发布安全警示 **51** 期
- 发起技改 **7** 次

# 坚守航空安全

南航建立覆盖飞行、机务、运行控制乃至技术创新等各个方面的安全长效机制，切实把安全风险防控落实到每个航班每个环节，确保飞行安全和空防安全，确保消防、危险品和公共卫生等领域安全形势平稳，安全水平持续在中国民航保持领先地位。



注：累计安全飞行时间的统计范围不包含厦航及非南航控股子公司



# 空勤管理

南航从能力提升培训、推进安全绩效管理、控制疲劳风险等方面不断加强空勤人员管理，提高空勤人员安全意识和安全操作水平。

## 能力建设

获批成为国内首家开展 EBT 试点工作的航空公司，探索飞行、运控、机务等关键岗位人员 CRM（机组资源管理）课程，开展“飞行大讲堂”飞行人员资质能力提升培训，组织换季学习、复杂状态改出训练，提高航空安全水平。运用线上培训、VR 培训和实操演练等方式，开展舱门管控、应急设备专项培训，提升机上安全操作和应急处置能力。



### 案例 | 西北地区最大空勤训练中心正式投运

2021年2月4日，我国西北地区最大的综合性空勤人员训练中心——南航新疆空勤训练中心正式启用。作为南航三大培训基地之一，新疆空勤训练中心主要担负乘务类培训、空中安保日常训练和定期复训工作，全年可累计保障约2万课时的各类实训和复训业务，满足当地各航空公司飞行员、乘务员、空警和安全员在应急生存、空中安保、客舱模拟操练等方面的训练需求。





案例 | 国内首创客舱 VR 多人协作训练系统

为有效提升一线人员应急处置和决策应对能力,南航创新将 VR 技术应用于航空领域。国内首创客舱 VR 多人协作训练系统,打破单人单任务的 VR 操作限制,实现同时 3 人协作完成灭火训练。通过高仿真模拟客舱着火后可能出现的一系列紧急状况,开展协作灭火训练;量化分析灭火处置各个环节的指标,提供详实的火灾处置分析报告及历次处置数据对比等信息;多人交互 LED 大屏教学,提高模拟舱参训人员培训的实效性。



案例 | 举办首届飞行 SOP 大赛

为进一步检验和增强专业知识和实操技能,南航举办 2021 年首届飞行 SOP 大赛,紧扣实际,聚焦飞行安全重点难点,将技能大赛与飞行工作紧密融合,从对 SOP 知识的灵活运用、程序的严格执行、规章的熟练掌握、决策的精准判断,全面锤炼飞行人员能力素质,充分展示了南航飞行员精湛的技术、严谨的作风和默契的配合,助力推动安全品质提升。

监管考核

制定《模拟机科目制定管理方案》《飞行考试员管理办法》等规范文件,开展 SOP (标准操作程序) 专项整治,提升飞行标准管理能力与执行水平。建立差异化督导监管机制,集中推进安全绩效管理,进一步规范过程管控,有效降低安全风险。

疲劳管理

落实民航局规章要求,运行体系引入并启动疲劳风险管理系统 (FRMS),对疲劳风险进行持续监测和控制,建立科学的飞行和执勤时间限制,减少机组运行疲劳,降低因飞行员疲劳驾驶带来的安全风险。



运行管控

南航不断加强运行过程中的安全风险识别与管控,提高应急处置能力,提升故障判断和处理效率,保障安全平稳运行。

- 截至 2021 年底  
南航取得国家民用航空器  
维修许可证  
**23** 个
- 拥有维修站点  
**23** 个
- 维修机库  
**19** 座
- 机队放行可靠度  
排名三大航  
**第一**
- A330、A350、  
B777、B787 机队  
放行可靠度排名全球  
**第一**
- 技术分公司团队成为中国  
工业互联网大赛启动以来  
航空运输行业**唯一晋级全  
国十强的企业团队**
- 机务维修领域收获 **8** 项  
国家级省部级行业级科技  
奖项,成为中国民航在该  
领域获奖最多的航空公司



运行指挥

**动态管理危险源库。**常态化开展新开航线风险评估,编制发布安全风险提示,对恶劣天气、中小特殊机场运行、空域调整、消防安全等风险进行重点警示,确保签派员及时掌握当日运行风险提示信息,及时处置系统告警。

**发挥安全保证效能。**坚持事件调查、安全检查、运行安全监察和法定自查,对签派员资质能力、中小特殊机场放行讲解、消防安全等问题进行重点督办整改,确保隐患整改落实到位。

空中保卫

**开展空地联合演练。**在实地训练和预演的基础上,开展空地联合演练工作,充分还原实际应急处置场景,有效提升处置突发事件的响应能力。

**维护机上安全秩序。**推动南航“平安民航”建设工作,提高重要时期、重要活动前的安保敏感度,强化机组人员依法行使安保权力、履行安保职责的能力,进一步规范机上安保事件处置流程,有效维护机上安全秩序正常有序。

机务维修

**建立健康管理平台。**实时、多方位监控飞行过程中发动机的健康状态,开发发动机性能监控声光警示器,实现发动机重要监控警告的实时报警功能,加快响应速度,保证飞行安全。

**扩展机型故障地图。**针对出勤故障、重要故障、世界机队重点事件开展工程调查,不断丰富完善《机队医典》,扩展各机型故障地图,提升故障判断和处理效率,为现场运行提供可靠运力保障。

## 科技护航

南航以科技创新护航安全飞行，不断探索信息技术在安全领域的研究和应用，确保每一次飞行万无一失。

### 数字化管控

研发集成签派管理系统 IFOS，整合通告、机载数据、航路、飞机性能等核心管理功能，推进航班、飞机、机场数字化集成管理，实现飞行计划自动化计算和签派放行流程数字化管控，有效降低航路、导航数据、性能限重等核心风险和人为差错，全面提升风险控制水平。



### 可视化监察

推广应用个人飞行数据可视化 (FDV) 项目，做到 QAR 落地即时 APP 回放。建立风险雷达系统，结构化航班风险评估、预测和管控。推行航线运行安全评估 (LOSA)，通过非介入式的航线观察与记录，分析运行危险与差错，提出有效建议，针对性改进训练、安全和运行工作。



### 智能化维修

升级远程诊断系统，强化大数据分析手段，实时共享飞机运行情况。推动发动机全生命周期精益管理，降低发动机维护成本。开发发动机孔探远程协作平台，实现损伤快速判断和处理。落地应用 AR、VR、5G 等信息化技术，着力建设“智慧工场”，不断提升飞机维修的智能化水平。



## 保障旅客安全

南航始终将旅客生命安全和身体健康放在第一位，制定人员防护、环境消毒、食品安全相关标准和要求，全面保障旅客飞行过程中的安全与健康。

### 航食安全

持续推进航食系统 ISO 9001、ISO 22000、HACCP 体系建设及认证，建立“三级检查制度”，开展食品卫生安全专项整治提升行动，科学管控生产全链条，全方位遏制食品卫生安全风险，确保航食安全与质量。

### 医疗救助

指定专门航空医生 24 小时在线为患病旅客提供健康咨询、审核。2021 年，航空医师共对 2230 名病残旅客提供乘机的医学意见，为其中 139 名患病旅客提出不适宜乘机意见。

### 客舱安全

强化安全风险管控，及时处理锂电池冒烟等特殊情况，保障旺季空中颠簸高发期运行安全平稳。做好服务预案和弥补，确保特情信息及时上报及处置，深化优质服务，提升保障水平。



## 呵护职业健康

南航重视每一位员工的身心健康，严格遵守《劳动法》《职业病防治法》等法律法规，加强员工职业健康安全风险的识别与评估，开展心理健康促进服务，全面保障员工身心健康。

## 身体健康

常态化开展员工健康体检、培训讲座等，根据不同类型员工针对性开展健康管理及关爱，保障员工拥有健康体魄。



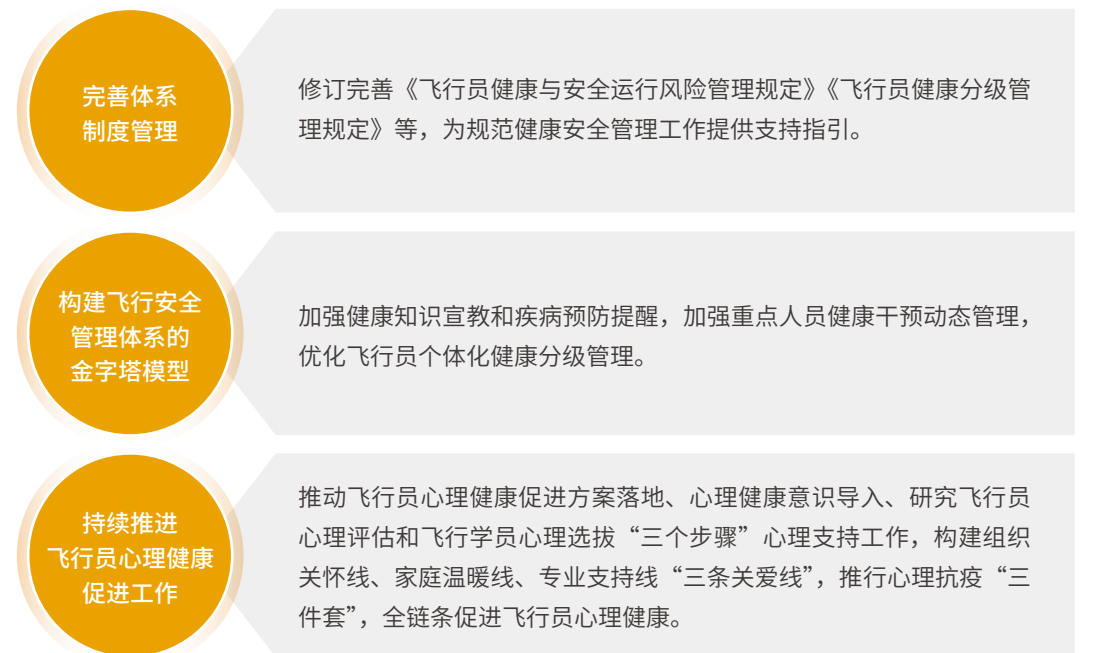
## 心理健康

深入开展空勤人员心理健康促进服务，通过心理沙龙团体辅导、一对一专业咨询、心理危机干预等途径，提升员工心理健康水平。出台隔离人员心理咨询关爱政策，提供不限次数免费心理咨询电话热线及个体咨询服务。



### 案例 | 积极推进飞行健康安全管理

为确保空勤人员生命安全与身心健康，保障飞行运行安全，南航积极推进飞行健康管理建设，将健康管理纳入职业生涯全周期。



### 案例 | 隔离人员关心关爱

为加强对集中隔离人员的人文关怀和服务保障，南航成立集中隔离人员关心关爱工作领导小组，从隔离员工心理健康、生活服务保障和疫情防控等多个切入点入手，形成以组织关怀、家庭温暖、专业支持为核心的三条工作线。通过丰富餐食、节日慰问、家庭关怀、购置健身器材等措施，打造隔离“家”文化。开展心理健康问卷调查，为隔离人员开展线上团辅、微课等心理健康专题咨询辅导 248

场，参与人数 14000 人。制作 3 万份 24 小时心理咨询热线提示卡和 EAP 宣传册，配发到所有隔离人员手中。让隔离人员从入住隔离酒店开始，时刻感受到被重视、被牵挂、被关爱。联合专家团队研发心理健康促进产品，开展 14 天线上连续性学习，减轻隔离人员心理压力。2021 年，公司为隔离人员提供咨询 252 人次，总计咨询时数达 360.17 小时。

# 低碳环保 启航绿色未来

## 02



贡献联合国 2030 可持续发展目标实现



南航坚持以习近平生态文明思想为指引，坚定不移贯彻绿色发展理念，建立健全能源和环境管理体系，持续促进节能减排，打好污染防治攻坚战，引领航空业绿色低碳发展，构建航空绿色发展命运共同体，为建设美丽中国贡献力量。

## 完善环境管理

南航重视环境风险的识别和防范，积极采取减缓、适应和抗御气候变化的应对措施，降低业务运营对气候变化的影响，全面提升业务运营的资源效益。2021年，完成南航环境突发事件应急预案的编制，包括突发环境事件应急预案、企业突发环境事件风险评估报告、突发环境事件应急资源调查报告等。

参照 TCFD 建议，南航气候相关财务信息如下。

### 管治 针对气候相关风险及机遇的管治措施

- 成立生态环保工作领导小组，由南航主要领导任组长，党组成员任副组长，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。
- 董事会参与应对气候变化、废弃物处理、资源可持续利用等环境重要议题判定，并定期总结、监督检讨节能、减碳、污染治理关键绩效指标的表现。

### 策略 气候相关风险及机遇对业务、策略和财务发展的实际及潜在影响

- 南航认识到气候变化问题在不断演变，重视识别气候变化带来的风险和机遇，以减少公司生产运营带来的环境足迹。
- 极端天气事件的频率、严重性和不确定性的增加等气候风险可能导致航班延误、取消的频率增加，全球气温和海平面上升等也将对整个航空业产生长期的战略和运营影响。

### 风险管理 识别、评估及管理气候相关风险

- 严格按照环境影响评价和环境保护“三同时”要求开展工作。
- 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。
- 建设集数据报送、污染防控、培训宣贯、预算管理为一体的环境管理系统，定期统计分析并报告。
- 建立问责制度，每年对 24 家二级单位节能减排工作开展督导和审计。
- 任职国际航协可持续与环境咨询委员会，积极参与碳排放、航空可持续燃料等工作组。深入开展民航碳排放政策应对策略研究，积极探索出售富余碳配额。
- 持续关注航空可持续燃料的技术进步、商业运营，并与国内相关机构共同研究适航取证、可持续认证、商业运营等问题。

### 指标和目标 评估和管理气候相关风险和机遇的指标和目标

- 制定《南航集团绿色发展工作方案》，明确绿色发展总体工作目标，提出节能减排及环保、“双碳”、塑料污染治理三项重点工作目标。
- 节能减排及环保方面，力争到“十四五”末，吨公里油耗不高于 0.28 公斤，杜绝发生环境保护污染责任事件。
- “双碳”方面，按照民航局等上级单位“双碳”路径时间表推进，编写《南航集团碳达峰、碳中和目标和实现路径报告》。
- 限塑方面，2022 年底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，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。



## 落实节能减排

南航注重能源节约利用，稳步推进清洁能源替代，在生产运营过程减少能源资源消耗和废弃物排放，尽量降低对环境产生的影响。

### 节约用能

- 通过航路优化、航油管理、“航油 e 云”管理、飞机减重等措施全面推进绿色飞行，减少燃油消耗，提升能源利用效率。
- 以新能源为主，推进地面车辆电动化，提高清洁能源使用占比，逐步推进电动车辆替代燃油车辆。

### 节约用水

- 对飞机供水车进行改造，推广水车喷雾法进行飞机消毒，全年节水 5408 吨。
- 使用干洗清洁替代传统的湿洗清洁，优化清洁流程，提高清洁效率，有效减少灰尘和污物的吸附，减少水资源消耗。

节水对比		
机型	湿洗水量	干洗水量
A380	100000 升	400 升
A330	50000 升	200 升
A321	30000 升	60 升
A320	30000 升	60 升
B787	50000 升	200 升
A777	50000 升	200 升
B767	50000 升	200 升
B757	30000 升	90 升
B747	100000 升	400 升
B737	30000 升	60 升

### 绿色包装

- 在可降解替代品方面加大科研投入，加快研发先进适用的塑料替代产品，设计新款纸杯和刀叉包装材料。
- 积极推广可循环、可折叠包装产品，减少塑料制品提供。
- 采购符合可降解替代品类标准的用品。
- 印发《南航集团 2021-2025 年塑料污染治理行动方案》，制定塑料污染治理目标，并进行了目标分解和任务安排。
- 在 2021 年底，停止在航站楼、休息室、国内客运航班中供应一次性不可降解塑料吸管、搅拌棒、餐 / 杯具、包装袋。

## 强化污染防治

南航遵照《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》等法规，制定防污治污工作方案，印发《南航集团 2021-2025 年塑料污染治理工作方案》，合规处理生产和生活废物，全力推进塑料污染治理，不断完善污染防治和环保管理方案，减少环境影响。2021 年，三废处理预算为 2172 万元。

### 废气处理

- 建设玻璃纤维二级净化过滤棉、蜂窝状活性炭吸附净化装置、布袋除尘器等处理设施，产生的废气经收集处理达标后排放。
- 通过加强航油管理、加大技术改造投入，提高能源利用效率，尽量降低废气排放对环境及社会产生的影响。

处理废气  
**26080** 万立方米

### 废水处理

- 生产废水**  
采用“隔油 + 气浮 + 沉淀”处理工艺的污水处理系统设施进行生产废水处理，并根据环评要求，聘请具有资质的检测单位进行抽样检测，达到标准后排放。
- 医疗废水**  
针对疫情下产生的医疗废水进行消毒处理，邀请第三方环境卫生检测机构进行监测，杜绝医疗废水造成环境污染。
- 工业废水**  
按照环保要求规范化设置工业废水排放口，在污水处理设备上安装计量设备，由专人负责、专人操作，确保污水处理站环保处理设施运行正常，实时追踪污水处理量。



## 废弃物处理

### 无害废弃物

对飞行活动中产生的纸巾、办公及生活垃圾、厨余垃圾进行集中回收，交由具有专业资质的公司进行回收处理。

### 有害废弃物

完善废弃物消毒、收集、暂存、转运、交接等处置流程，对于国际航班和重点管控航班的机上垃圾做到 100% 无害化处理。

- 机务维修有害废弃物处理量 **704.903** 吨
- 机上服务无害废弃物处理量 **11063** 立方米

## 噪音控制

- 根据《中华人民共和国噪声污染防治法》的要求，南航于 12 月 31 日组织会议，启动噪声污染防治工作，研讨如何应对噪声污染。
- 投建噪声控制基础设施，严格按照国家标准控制噪声排放。
- 引入低噪音机队，装配高性能发动机，缩小噪音轨迹。

## 倡导绿色环保



“双碳引领 绿色飞行 限塑从我做起”全国节能宣传周主题活动

南航倡导低碳环保的生活方式，推行无纸化、合理设置空调温度、关紧水龙头等绿色办公方式，组织开展环保公益活动，推动行业交流，积极传播绿色低碳理念，携手更多利益相关方共同保护绿色家园。



“加入‘绿色飞行’共创美好生活”主题航班活动



### 案例 | 举办首个中国大陆航空公司航空环保交流会

5 月 7 日，南航与国际航协北亚区联合举办首个中国大陆航空公司航空环保交流会，大陆各航空公司及相关机构近 50 人参加了会议，针对“航空运输业与气候变化”“航空运输业与碳市场”“可持续航油”等国际热门议题进行分享和讨论。会上，南航重点分享了自身在能源环保方面的工作经验，如加强顶层设计、发布指导意见、识别航空公司环保六大领域、推进十项重要工作等，向国际航协提出减排目标设定、援助方案制定两条环保工作建议。会议为大陆航空公司提供了一个很好的交流平台，对推进中国大陆航空公司的国际化进程，以及对中国大陆航企更多地了解和参与国际碳市场规则制定起到积极作用。



### 案例 | 推出“生物多样性保护”系列主题航班

《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议（以下简称 COP15），于 2021 年 10 月 11 日至 15 日在昆明召开。9 月 24 日至 10 月 17 日期间，南航携手中华环境保护基金会，在北京至昆明航班举办“生物多样性保护”系列主题航班，为公众了解 COP15 和生物多样性知识、参与生物多样性保护实践提供渠道和平台，进一步提升公众生态文明意识和环境科学素养，引导动员社会各界参与生物多样性保护，为 COP15 成功举办营造良好舆论氛围，推动国际社会共建地球生命共同体。



# 亲和精细 启航温暖未来

## 03



喀什·新疆  
KASHI · XINJIANG

航班	始发地	飞行时间	经停地	飞行时间	目的地	机型
CZ691	深圳	7:30-10:45	昆明	11:45-13:35	喀什	波音737MAX8
CZ692	喀什	16:35-20:55	昆明	22:00-23:10	深圳	波音737MAX8

贡献联合国 2030 可持续发展目标实现

12 负责任  
消费和生产



南航始终坚持人民航空为人民，打造“亲和精细”服务品牌，为旅客提供亲和精细空地服务，让客货服务更加便捷，用心温暖旅客的每一程旅途。

## 保障航班正常

南航持续推进大运行建设，开展航班正常提升工程，运行质量和效率逐年攀升，航班正常率始终保持行业领先。

### 优化航班管理方式

深入推进大运行建设，统一调配运力、机组等核心资源，加强跨部门协调联动，提升信息传递和响应速度；实施精细运行、精准调控、精益飞行，紧盯航班保障关键环节，抓快速推出、抓地面滑行、抓内外协调、抓快速过站、抓航延处置，有力保障航班正常。

### 开展航班正常提升行动

持续优化航线结构，根据疫情影响和市场需求提前调减航班计划；优化分区登机操作流程指引，细化手册标准，制定晚到旅客保障流程和超大行李卡控流程；优化飞机关门段、推出时段相关工作流程，分区域开展站坪效率提升工作。

### 打造数字化工作平台

打造大运行数字化工作平台，持续提升运行系统自主研发能力和科技创新水平，上线航班动态查询、南航气象、掌上飞行跟踪等 19 项应用，推进“南航智行”“航班保障模块移动化”功能上线，在多条航线推广航班建群功能，实现航班运行全流程、多场景覆盖。

## 智慧出行体验

南航为旅客提供从购票服务、值机服务、登机服务、行李服务到退改服务的全场景、全流程智慧出行服务，努力为旅客提供高效、便捷、温馨的出行体验。

### 智慧行李服务

丰富行李全流程信息查询渠道，通过“南航 e 行”APP、小程序、微信公众号、短信推送等方式全方位触达旅客，让行李运输状态可知可控。优化异常行李保障服务，实现异常行李“掌上看”“实时看”以及破损“一键”申报，全力打造“一站式”异常行李便捷服务。

行李运输差错率同比下降

6.15%

(广州+北京) 枢纽中转行李错失率

万分之 9.85

智慧行李服务旅客覆盖率约

70%

行李全流程的信息触达率

71%

提供行李追踪服务的航线超

90%

自 2019 年正式上线至 2021 年末，行李全流程追踪功能服务旅客行李超

1 亿件次



2021 年航班正常率达到

89.89%

比行业平均水平高

1.9 个百分点

三大航排名第一

连续六年在国内主要航空公司中

名列前茅



### 案例 | 国内首推“行李到家”新服务

2021 年 7 月 28 日，南航在广州白云、北京大兴、深圳宝安、武汉天河、重庆江北、成都双流 6 个机场创新推出全程“行李到家”产品，成为首家落实民航局“行李门到门”要求和推出“航空-地铁”行李联运服务的航司。通过南方航空 APP、微信公众号等渠道向旅客主动推送行李全流程节点信息，让行李“会说话”。“行李到家”是南航行李全流程追踪服务的进一步延伸，进一步丰富了民航行李运输服务模式，为旅客带来更为高效便捷的全新行李服务体验。



### “One ID” 出行服务

联合广州白云机场在广州首次推出“One ID”全流程刷脸出行服务，实现旅客无需再出示身份证、登机牌或二维码，仅需刷脸即可办理自助值机、自助行李托运、自助登机等业务，标志着南航在实现旅客数字化无接触式乘机、引领美好航空出行方面迈入新阶段。

注：因疫情防控需求，自助登机环节暂停刷脸服务。

### “南航 e 行”

“南航 e 行”整合航空出行上下游产业资源，涵盖“吃、住、行、游、娱、购”等服务需求，为旅客提供航空出行全流程门对门的卓越服务。在国内航线推出“全渠道客票秒退功能”，实现“不限购票地，改期秒处理，退款秒到账”，为疫情期间旅客出行提供便捷服务。



**荣誉**

- 获评“2021 携手构建网络空间命运共同体精品案例”
- 获央企电商联盟“十大创新项目”奖
- 获“企业信息化建设创新成果”奖
- 获“全国交通企业管理现代化创新成果”一等奖



### AI 智能客服平台

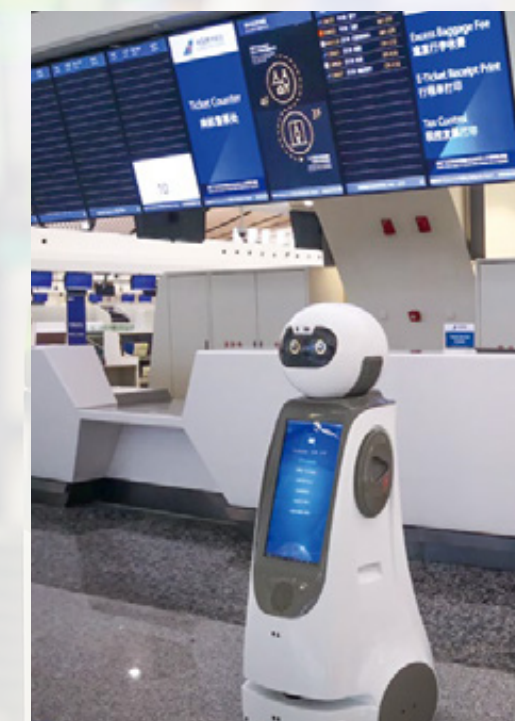
打造南航智能机器人客服系统，准确进行语义分析、意图判断和问答搜索，实现机器人拟人化和旅客进行对话交互，引导咨询和办理服务，提升服务效率。

智能客服平台访问量超

**737.74**万

访问用户数超

**643.41**万



行李推送/快递代

如需购买请联系转盘附近的工作

行李客服热线：020-86122921（工作时间：0800

## 提供真情服务

南航秉持“真情服务，感动你我”服务理念，构建“亲和精细、体系完善、协同高效、智能精准、价值驱动”大服务格局，持续升级服务品质，加速南航生态圈建设，优化特殊旅客出行体验，用真情温暖旅客出行。

## 升级优质服务

南航围绕“以客户为中心”的价值理念，践行真情服务，定期开展产品培训，通过赋能一线提升客户体验，持续深化大服务建设。打造6张服务品牌名片，包括：“南航e行”名片（一机在手，全程无忧）、“客户尊享”名片（专属客户经理提供一站式尊享服务）、“行李优享”名片（行李全流程跟踪，行李服务线上办理、门到门服务）、“中转畅享”名片（中转管家服务）、“亲情服务360”名片（两舱高端服务）、“食尚南航”名片（“营养健康”“家乡味道”等餐食理念）。关键时刻挺身而出，不计一切代价保障人民生命安全，以实际行动擦亮亲和精细服务品牌，让乘客在旅途中感受到真情服务。

### 荣誉

名列 Skytrax  
“2021 全球航空公司 Top 100” 榜单第 12 名，  
居国内主要航空公司之首

“绿色飞行” 荣获 CAPSE  
2020 年度“创新服务奖”

获市场质量信用最高等级  
AAA 级认证

南航连续四年荣获民航资源网  
“最佳航空公司奖”



### 案例 | 为新疆断臂男孩打通“生命通道”

2021 年 4 月 30 日，南航紧急运送一名新疆和田地区 7 岁维吾尔族断臂儿童到乌鲁木齐接受治疗，为孩子的及时救治争取到宝贵时间。为救助断臂男孩，南航指令机组滑回“二次开门”，不讲条件、不计代价，充分体现了“人民至上 生命至上”的服务理念，更是以真情铸就品牌的具体行动。

这一社会热点宣传成为近年来全网报道南航新闻覆盖面最宽、阅读量最大、社会关注度最高、点赞人数最多的一次，中央及各大主流媒体累计总曝光量超过 16 亿人次。该事件获得 2021 年国资委“中央企业优秀故事”一等奖和社会价值十大案例，目前由该故事改编、有南航合作的电影《平凡英雄》已经被列为 2022 年重点主旋律影片之一。



扫一扫了解更多



## 建设南航生态圈

南航发挥主业品牌和客户规模优势，搭平台、找伙伴、活积分、强引流、做集成，丰富产品和产品体系，为推动南航生态圈战略落地持续发力，为提供旅客一站式出行解决方案贡献力量。



### 案例 | 全民营养周与您一起飞!

2021 年 5 月 17 日至 23 日，南航联合广东省卫健委、广东省营养学会，推出“合理膳食 营养惠万家”空中宣传专线，在南航 CZ3099 广州至北京大兴航班上，开展为期一周的 2021 全民营养周空中宣传活动，倡导绿色飞行、合理膳食。食尚南航，悦享空中膳食，南航注重旅客机上餐食营养健康，推出的南航大碗粥、四季养生汤等餐饮广受旅客欢迎。

### 案例 | 国内客票实现退款“秒”到账

南航实现了国内客票全流程自动化处理，全渠道销售的南航客票均可在南航官方渠道自助退改，打破原出票地退改的传统限制，针对疫情发生的不确定性，实现疫情退改政策的灵活配置功能，提升旅客操作的便利性。全年为 1176 万人次旅客办理线上自助退改服务，95% 的退款到账时间从原来的 3 天缩短到秒级到账，领先行业水平。

### 案例 | 推出“畅游中国”旅游产品

2021 年 10 月 8 日，南航“畅游中国”产品，以“无限飞行，打卡美好中国”为主题，为旅客提供多样化出游产品，最大程度满足旅客打卡美好中国的愿望。

搭平台

搭建多方合作平台，实现生态圈内的客户、产品、数据的精准交互。

找伙伴

扩大上下游合作伙伴，围绕客户需求拓展合作企业，丰富客户选择。

活积分

扩大里程应用场景，充分发挥里程的纽带作用，提升生态圈客户粘性。

强引流

联合合作伙伴形成合力吸引流量，不断夯实客户基础，增加主营收入，实现多方共赢。

做集成

对客户的碎片需求进行集成，整合信息流、产品流，实现内外部资源的有效输出。

## 服务特殊旅客

南航关注特殊旅客出行需求，升级“适老化”无障碍亲和精细服务，为儿童、老人等特殊旅客提供证件查验、问询等服务，推出“通关引领”等便民服务产品，助力特殊旅客顺畅出行。



## 践初心 办实事

### 特别策划 关爱特殊旅客出行

老人、儿童和身障旅客出行是家人们永远的牵绊。我们聚焦群众“急难愁盼”问题，传承民航红色基因，践行“全心全意为民服务”理念，重点关注“一老一小”等特殊旅客出行需求，创新服务举措，关注服务细节，提供个性化服务，让特殊旅客出行更加方便。

#### 利益相关方声音

bb .....  
“现在真方便，这电子化的自助服务办什么都快。”

——一位正在办理托运的老人

“感谢南航帮我和老伴儿改签，后续航班顺利成行啦！”

——旅客苏女士

### 升级“适老化” 无障碍亲和精细 服务，让老人轻 松“飞”

**设置老年旅客服务柜台。**发布《关于做好便利老年人出行服务的通知》，要求系统各单位设置老年旅客服务柜台，提供健康码查验、票务、值机、票证服务、优先登机行李查询等服务。

**升级老年旅客线上体验。**推进南航官网和南航APP“适老化”改造，针对感知性、可操作性、可理解性、兼容性、安全性进行升级，设立官网专用版面与辅助工具，字体大小、配色等符合老年用户使用习惯，增加页面缩放、语音连读等部分辅助工具，且支持读屏工具，以解决老年旅客群体智能信息技术运用困难。

**主动开展线下贴心服务。**积极升级面向老年旅客的售票服务，对于不能熟练使用智能手机的老年旅客，

主动问询是否需要提供服务，提升老年旅客出行体验及出行便利程度。

**特色化服务。**推出“京兴中转卡片”，利用卡片背后的机场内部登机图，现场值机员工化身“安心巡逻员”，提供全程便利化出行指引。针对早到的老年旅客，根据旅客意愿，带着老年旅客“逛”机场，打卡“网红”机场。

在解决老年旅客群体智能信息技术运用困难的同时，为他们提供更周全、更贴心、更便捷的服务，助力老年旅客跨越航空出行的“数字鸿沟”，提升老年旅客幸福感、安全感。

### 让身障旅客 出行“有温度”

提升员工服务特殊旅客能力，开展“身障旅客服务需求大讲堂”，让全员了解并理解身障旅客的服务需求，为身障旅客提供更有温度的服务。

开拓与导盲犬基地合作，深入了解导盲犬工作和习性，打造“导盲犬空中之家”爱心公益服务项目，让视障人士出行之路更加顺畅、便利。

### 优化无陪儿童 服务办理流程， 助“小飞侠” 快乐出行

家长可通过南航APP、移动官网等电子渠道便捷申请和购买无陪儿童机票，旅客“一次填报、全程无忧”，无须再填报纸质单据，现场办理时间由原10-15分钟，减少至5-8分钟。针对儿童团队做好座位预留及信息传递沟通，推出无陪儿童“木棉花开、阳光相伴”等服务举措，全程享受专人照顾、专用值机柜台、专用安检通道、优先安排登机五大特权。

疫情期间，在无陪儿童值机办理专柜、安检内休息区都提供免洗手消毒液，值机、候机、登机三个环节做到“三消三查”，落实手部消毒和引导协助，提供专人专项精准服务，全程跟进对接。值机环节提醒家长准备好小朋友的防疫用品，大件行李尽量托运，小朋友轻便出行；安检、登机环节引导无陪儿童使用特殊旅客安检通道、专属特殊旅客候机等待区和优先登记服务通道，确保快捷登机。

## 维护客户关系

南航切实保障客户的权益和隐私，畅通旅客反馈渠道，倾听客户心声，积极推进退改售后服务，及时处理客户投诉，主动关怀客户，与客户保持良好关系。

## 旅客权益保障

南航建立完善的信息安全机制和旅客服务评价体系，多渠道收集旅客意见，及时处理客户投诉，不断提高旅客满意度。

## 客户隐私保护

南航高度重视旅客个人信息保护，鼓励董事会成员积极参与客户数据保护工作，通过制度保障、技术防范、信息审计等方式多措并举保障客户隐私安全。



### 董事深度参与

公司董事会级委员会高度重视网络安全，成立网络安全与科技信息化领导小组，由公司执行董事担任组长，定期参与、指导隐私保护和数据安全的相关工作。



### 技术防范泄露

在信息系统开发过程中实行全流程的安全管理，业务系统上线必须经过严格的安全测试。安全团队不断提高测试覆盖率，紧密跟踪最新的安全漏洞态势，及时处置各类隐患。



### 制度强力保障

严格按照国家《网络安全法》《个人信息保护法》《数据安全法》和国际《欧盟通用数据保护条例》等要求，合法合规收集和使用旅客个人信息，制定内部《网络安全管理办法》《个人隐私数据保护管理办法》《信息安全管理体系文件》规定，保障数据安全。



### 信息安全审计

积极落实网络安全等级保护要求，重要信息系统通过权威机构的等级保护安全测评，聘请国家权威的网络安全检测机构对全部业务系统进行安全检测，同时与公安机关紧密合作，打击电信诈骗和网络攻击行为。

## 客户投诉处理

为提升客户体验，南航编写投诉案例集，建立投诉预警机制，开展“提服务、控投诉”攻坚活动，积极应对疫情期间退改签需求，成立专门项目组，上线自动化退改服务，高效响应旅客需求，改善客户体验。全年局方投诉管控综合得分为三大航最优。



## 满意度调查

满意度是旅客感知全链条服务的反馈，南航高度重视客户体验，实时动态追踪了解旅客满意度，努力让旅客绽放满意笑容。

满意度项目	2021 年	同比增加
整体乘机体验	4.428	1.01%
票务服务	4.605	1.22%
地面服务	4.563	2.08%
客舱服务	4.673	1.92%
餐饮品质	4.267	5.20%
餐饮服务	4.561	6.23%
机上娱乐	4.151	5.94%
机上清洁	4.541	2.03%
智能化出行	4.494	5.14%

旅客满意度评分

**4.428** 分

客户满意度

**98.83%**

Skytrax 客舱服务评分

**4.76** 分

收到旅客表扬信

**18539** 件

同比上升

**55.71%**

## 优质物流服务

南航加快货运产品创新步伐，提供多渠道、智慧化货物运输方式，满足我国中高端制造业对于高质量航空物流不断攀升的需求，同时全力保障中国新冠疫苗的全球运输服务，为客户提供优质、快捷、专业的货物运输服务。

## 丰富货运产品

南航物流加强产品创新，延伸服务链条，陆续推出南航快运、南航特运、南航专运、南航标运、南航联运、南航飞递六大产品，为客户提供更优质的物流服务。

## 打造智慧货运服务

全力打造南航物流 e 行网上销售平台、物联全球容器管控系统、货运运行控制平台、全流程跟踪管理系统，提升南航货运服务智能化程度。

通过北斗卫星定位系统融合蓝牙 AOA 的室内高精度定位技术，打造基于航空货运物流业务场景需求下的室内外一体化混合定位容器监控调度系统，使航空货站内货物、人员、车辆、容器和文件等生产要素具备数字化改造并通过物联网和 5G 网络技术实现万物互联、智慧监管和协同作业的可能，最终实现智慧货站。

打造南航物流 e 行网上销售平台，涵盖网上销售、产品预订、全渠道触达等业务场景。推进运单电子化、运输单证无纸化及预约提货进程，为货主提供一站式“订舱提货一张网”的服务。

一体化智慧货站

一站式物流服务



一张屏货物信息

一键式信息掌握

通过物联网、手持移动设备（PDA）、固定式扫描仪与现场实际业务结合，借助条形码扫描及数据交换技术的应用，实现货站和机坪全过程操作和流程记录，客户可通过系统和微信实时掌握货物的处理过程。

● 执飞国际货运航线

19 条

● 执行客改货航班

7023 班

利用大运行理念，建设 COC 运行监控平台可视化管控中心，全力打造“货物运行一张屏”。利用物联网、北斗等技术应用，以及移动 PDA 实现货站和机坪全过程操作和流程记录，加快推进生产要素数字化，完成“航班、货物、容器、库区作业、机坪作业、车辆人员、地图定位、视频监控”共 8 类货运物流大数据采集，推动货站、机坪操作和人员调度无纸化和电子化。

## 践初心 办实事

特别策划

## 我为荔农办实事

“荔枝一日则色变，三五日则味改。”6 月份以来，广东各产区荔枝进入上市高峰期，但受疫情影响出省运输受阻，荔枝保质期短，荔农收益将受到严重影响，引起社会广泛关注。南航迅速响应“为荔农办实事”的号召，协调各方搭建起一条抗疫卖荔的“驼峰航线”，全力保障荔农的收益。

### 搭建“荔枝 VIP 专线”

南航急荔农之所急，成立荔枝运输保障专项小组，紧急搭建“荔枝 VIP 专线”。在运输保障方面，针对荔枝与其它快件混开单的情况，南航物流公司广州货站制定荔枝出省保障措施，与各代理相互配合，在机口将荔枝挑出，贴上专用“急件”标签，开放绿色通道集中过机和组装容器。

### 协调执行“窄改宽”航班

在广深地区 20 条始发国内航线紧急协调执行“窄改宽”航班 320 班，保障广东荔枝能以货柜集装的形式进行规模化运输，通过广州飞往阿姆斯特丹、法兰克福、伦敦、迪拜、曼谷、吉隆坡、雅加达、温哥华等国际航线承运超过 54 吨的荔枝，助力广东荔枝“走出去”“运全球”。

### 实现荔枝运输“客改货”

南航首次通过国际中转成功将荔枝从广州经青岛搭乘“客改货”航班保质保鲜运抵多伦多，开辟了广东荔枝出省新通道，从而为实现“广东荔枝世界之旅”提供新方式。

### 全力保障荔枝“优鲜”

优化鲜活类货物服务保障流程，制定“优鲜”保障方案，提供冷链服务，强化部门联动，专人快速处理交接、优先装载，确保荔枝新鲜出运。同时，每日提前发布运输信息，荔枝货物随到随收，全程保鲜，货物到达目的站后，第一时间理货并交客户手中，传递新鲜味道。

### “护荔出粤”获佳绩

由广东省农业农村厅举办的 2021 年广东荔枝“12221”市场体系建设总结暨龙眼、柚子、香蕉、柑橘营销动员大会在广州举行，大会表彰了一批在“我为荔农办实事”中作出贡献的优秀单位。南航因“护荔出粤畅通，我为荔农办实事跑出广东速度”荣获特别贡献奖。

南航物流将持续发力，以荔枝航空运输为小切口，开通助农产品空运绿色通道，专人对接解决运输过程中的问题，并通过“小南直选平台”为农产品搭建产销直达通道，配合广东省农户及各相关产业链，持续扩大农业航空物流影响力，服务广东经济建设，助力国内国际“双循环”。



# 创新高效 启航繁荣未来

## 04



贡献联合国 2030 可持续发展目标实现



南航持续提升经营管理水平，确保国有资产保值增值，深化与政府、企业、供应商等的合作，携手各方一起推动航空产业可持续发展，推动公司稳步迈向繁荣未来。

## 合规稳健经营

南航坚持依法合规运营，持续深化法治南航建设，健全管理体系，强化风险管控，开展廉政建设和监督，加强知识产权保护，深入开展精益管控成本工作，保障公司的稳健运营。

重大经营决策、规章制度及经济合同审核率

**100%**

## 风险管控

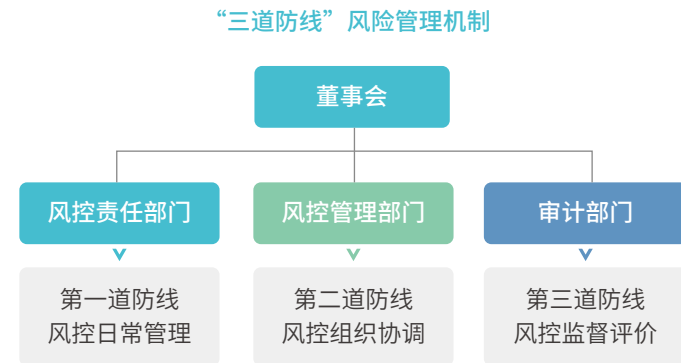
南航始终坚持以“强内控、防风险、促合规”为目标，完善全面风险管理，构筑风险防控“三道防线”，严把重大经营决策法律审核关口，紧盯重大项目风险防控，形成全面、全员、全过程、全体系的防控机制。南航持续完善合规管理工作机制，自主研发上线合规管理系统，加强合规审核和监督，形成合规管理闭环，有效防控违规风险。

### 完善风险管理制度

形成以《全面风险与内部控制管理制度》为统领，以《内部控制体系评价实施办法》《全面风险管理规定》《内部控制管理规定》《违规经营投资责任追究实施办法（试行）》为梁柱，以系列配套管理规定等为支撑的“1+N”风控合规管理制度。

### 构建“三道防线”风险管理机制

建立包括风险管理组织机构和风险管理三道防线在内的全面风险管理机制。风控管理最高决策机构为公司董事会，统一负责公司风控体系和机制的建立健全及有效实施。



### 强化顶层决策风险防控流程

严格落实国资委关于“三个100%”全面审核要求，通过优化工作流程，明确审核要求，将法律审核嵌入公司经营管理流程，实现法律审核与业务管理的深度融合。

## 反腐败

全员开展反腐败培训

**2831**场

南航认真贯彻落实十九届中央纪委五次全会部署及国资委党风廉政建设和反腐败工作会要求，持续保持高压态势，坚持严的主基调，坚持以政治监督为根本，以“一把手”和领导班子为监督重点，坚持不敢腐、不能腐、不想腐一体推进，营造风清气正干事氛围。



## 知识产权保护

南航高度重视知识产权保护，不断完善相关制度，加强商标管理，为知识产权保护提供坚实保障。

### 完善知识产权保护制度

依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定《知识产权管理手册总册》及《商标管理分册》《专利管理分册》《商业秘密管理分册》《计算机知识产权管理分册》《品牌管理分册》《互联网直播活动管理办法》等知识产权保护制度，实施知识产权统一归口、专业部门分工负责，对公司商标、专利、软件著作权等知识产权及公司品牌形象进行规范管理。

### 建立完备的商标管理体系

以“集中审批、分散管理”的商标管理制度为依据，制定了规范的商标管理办法，明确商标注册、使用、管理、保护的具体操作办法和流程，并设有专兼职商标管理人员，为公司商标管理提供组织保障，有力促进了南航品牌价值的提升。

## 精益管控成本

南航坚决打好“建立精益管控成本长效机制”硬仗，建立可持续成本竞争优势，精细化管理水平不断提升。

### 建立精益管控成本长效机制

坚持“一切成本皆可降”理念，聚焦公司源头性、结构性、战略性成本问题，通过建立五大机制，开展五大精益成本项目，构建成本精益管控体系，持续推动降本节支，逐步建立成本竞争优势。

### 打造金点子效益工程

开展“打造金点子效益工程”专项活动，深挖核心航空资源、延伸产业服务链条，汇聚群众智慧，在创收上下功夫，广泛征集并推广增收节支的措施建议和典型案例等金点子，全年共征集到2342个金点子，推进1120个金点子实施落地，助力提升经营效益，成为南航致胜的法宝。

### 资源整合与业务合作

航空医学鉴定中心、财务共享中心、房屋管理部、综合业务中心、员工服务中心积极梳理整合内部资源、多渠道协调接洽外部单位，争取资源和业务合作创收。

2021年发生商标侵权事件

0起

新增授权专利

65个

同比2020年提升80%

累计有效专利达

318个



## 推进深化改革

南航扎实推进国企改革三年行动，贯彻“两个一以贯之”，提前超额完成70%以上的国企改革三年行动任务。加强治理主体建设，推进任期制和契约化管理，开展对标世界一流管理提升行动，推进竞争上岗、末等调整和不胜任退出，升级考核体系，平稳推进机务改革，为企业注入发展动能。

### 加强治理主体建设

修订完善“三重一大”等决策制度和“双向进入、交叉任职”领导体制，做实做优集团股份两级董事会，规范党组（党委）前置研究讨论重大经营管理事项的程序和清单，推进治理改革向下贯穿，厘清各治理主体权责边界，制定董事会向经理层授权管理制度，持续增强党组（党委）把方向、管大局、促落实的领导作用。

### 开展对标世界一流管理提升行动

对标世界一流管理提升任务完成率93%，珠海摩天宇和精益运行项目分别入选标杆企业和标杆项目。在国务院国资委2020年世界一流企业评价对标研究中，南航综合评价结果在15家航企中排名第一。

### 升级考核体系

进行各二级单位考核结果评价，组建考核体系研究项目组，建立考核对口联络制，强化考核跟踪讲评，推动年度考核体系迭代升级。

### 推进任期制和契约化管理

完成任期制考核方案制定和重点单位合约签署，任期制和契约化管理签约覆盖率90%。

### 推进竞争上岗、末等调整和不胜任退出

深化干部人事制度改革，推动能上能下，新任管理干部中竞争上岗、公开选聘比例达34.4%，党组直管干部退出比例达7.6%。完成总部职能部门内设机构改革，总部职能部门管理层人员全体起立竞聘，内设机构和管理人员数量分别压减44%、43%。

### 推进机务改革

推进机务维修管理体制机制改革，成立工程技术分公司，深度整合机务维修资源。按照“市场化、一体化、产业化、国际化”的发展方向，建立起市场化经营机制，一体化资源配置，产业化维修布局，国际化发展空间，打造机务产业经营管理实体，推动机务维修产业高质量发展。



南航工程技术分公司正式挂牌成立

### 案例 | 工程技术分公司正式挂牌成立

9月15日，中国南方航空股份有限公司工程技术分公司正式挂牌成立，成为南航航空维修业务一体化经营管理实体，这是南航机务改革落地的重大举措。该公司以广州为中心，在北京、上海等18个大中型城市设立维修基地，遍布全球300多个区域航站，1000多条航线，致力打造成为南航航空维修支柱产业。

## 可持续供应链

南航坚持负责任采购，持续完善供应商管理机制，推动供应商履行社会责任，打造可持续供应链。

### 开展负责任采购

南航严格遵守国家和公司有关招标、非招标采购的各项管理规定，保证采购活动公平、公正、公开地进行，积极配合落实政府有关优化营商环境的政策要求，依法依规地维护公司、采购人、投标人的合法利益，自觉加强采购业务监督检查和管理，开展采购合同法律风险防范专题培训，严格落实阳光采购，坚持绿色采购，构建可持续供应链。

采购三重一大事项

100% 经法律审核

### 阳光采购

**完善采购监督监察。**开展“阳光采购”廉洁教育活动，提升廉洁意识、风险意识、规范意识，确保供应商知情权和平等参与权，开展供应商负面行为管理和采购专项巡视，对存在负面行为的供应商，限制其参与采购活动，净化采购环境。

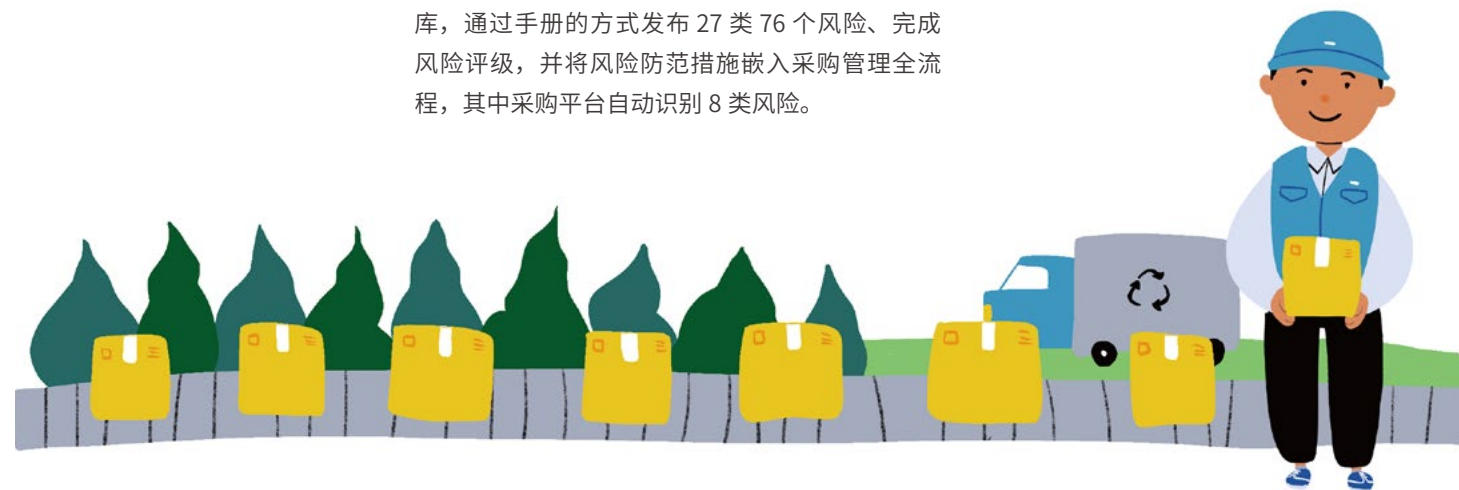
**加强采购规范化管理。**识别供应链每个环节的环境及社会风险，强化采购领域管理风险和廉洁风险管控，从经营、社会及环境等方面规范与供应商的合作。

**健全采购风险防范体系。**制定采购风险控制分册，搭建采购风险防控制度体系，建立采购业务风险库，通过手册的方式发布27类76个风险、完成风险评级，并将风险防范措施嵌入采购管理全流程，其中采购平台自动识别8类风险。

### 绿色采购

**采购绿色环保材料。**根据《南航集团一次性塑料制品禁限管理标准》，制定完全替换可降解材料的时间表，在采购实施过程中对使用可降解材料、环保材料的供应商试行加分制，引导投标商使用新型材料、环保材料，努力实现可降解材料的逐步替换。

**明确标准化采购措施。**积极响应集团塑料污染防治工作部署，邀请多家供应商对可降解雨布进行研讨，定期参加集团塑料污染治理专项工作推进会，为可降解替代品标准制定提出合理化建议，明确标准化采购的各项措施。



## 推动供应商履责

南航持续推进供应商管理体系建设，规范供应商管理，明确供应商入库、分级运用、评价评级等管理要求，推动供应商共同履行社会责任。

经济合同履约率

100%

因为社会责任不合格被中止合作的供应商数量为

0家

经营活动中“列入严重违法失信企业名单(黑名单)信息”供应商数量为

22家

供应商总数

21636个

### 供应商入库

建立完善各品类供应商入库标准，通过出厂检验、优化改进、交付投产三个验收环节实现产品质量的闭环管理，并根据验收资料对供应商进行考评。

### 供应商分级管理

结合供应商投诉、奖惩管理、限制交易供应商管理、供应商活跃度绩效管理，对供应商进行分级管理，将供应商分为优秀供应商、合格供应商、注册制供应商、限制交易供应商、禁止交易企业名单，加强优秀供应商合作。

### 供应商履约考核

围绕“商务、技术、交付、质量、服务”等维度对项目成交供应商开展合同、验收、付款、售后不同实施阶段的动态考核评价，并实现信息化动态评价，完善供应商“质量档案”。

### 供应商能力提升

采用视频会议、网站宣讲、网络调查问卷、短信等多种方式与供应商进行沟通交流。通过中国南方航空采购招标网发布《制作投标文件注意事项》，规范供应商投标文件制作，开展投标常见错误提醒，促进供应商能力提升。

供应商具体数据		
指标	2021年	
按地区划分的供应商	中南 / 个	10368
	东北 / 个	2315
	华东 / 个	3130
	华北 / 个	3248
	西北 / 个	1271
	西南 / 个	1082
	港澳台 / 个	10
	其他地区 / 个	212
供应商总数 / 个	21636	
开展供应商评估的数量 / 个	21636	

## 加强交流合作

南航积极服务国家战略，助力区域协调发展，强化国内外行业的交流与合作，与行业共享发展成果，携手各方共同实现高质量发展。

## 支持区域发展

南航发挥航空优势服务区域发展，积极融入粤港澳大湾区建设，服务长三角一体化建设和海南自贸港建设，促进国内国际双循环，为国家战略落地贡献南航力量。

### 服务粤港澳大湾区发展



#### 加大运力投入

进一步拓展南航大湾区始发航线网络，新开广州至芜湖 / 菏泽 / 安康 / 迪庆 / 敦煌 / 九寨 / 宜宾 / 上饶 / 张家口及深圳至安康 / 喀什等航线，加密大湾区国内主干线，在成都 / 重庆 / 杭州 / 西安等方向持续加密航班班次。



#### 丰富航空产品

丰富湾区通产品体系，围绕湾区旅客出行痛点，在原有接送机和轻轨产品基础上，增加酒店券、餐饮券、代客泊车券等产品满足高价值会员各类出行场景需求；升级湾区灵活变更产品，实现广深珠 30 条主要公商务航线旅客在时间和空间上的自由变更。



#### 优化旅客服务

在广州南航直属售票处开通自助值机服务，在珠三角 18 个主要城市候机楼上线值机及行李直挂服务，提升珠三角旅客往来白云机场的出行体验。

### 服务长三角一体化建设

深入研究生态圈建设整体思路和框架结构，确定以中台制度建设、客户系统建设、服务流程建设三大抓手打造长三角生态圈项目，开展“需求收集、服务确认、客票预订、服务保障、反馈收集”五个环节测试，为长三角生态圈的建设提供有力支撑。



南航主动服务支持海南消博会

### 服务海南自贸港建设

与海南省政府签订战略合作协议，携手开展多领域、深层次合作，依托自身优势和资源，围绕海南省经济发展的重点方向，积极参与海南自贸港建设，加大运力和国内外航线网络投入，加大航空产业上下游投资，开展全方位合作。

#### 案例 | 南航服务支持海南消博会

5月7日，首届消博会在海南海口正式开幕，南航为消博会及参展人员提供“亲和精细”的中国式精品服务，保障消博会顺利开幕，这是南航深度服务国家战略，服务海南自贸港建设，助力世界经济复苏和增长的重要举措。



### 促进行业发展

南航积极参与行业交流，深化与政府、企业、院校等的交流与合作，携手伙伴共赢发展，共同推动中国航空业的高质量发展。



#### 案例 | 参与第四届进博会

11月6日，在第四届中国国际进口博览会南航集团交易分团签约仪式上，南航作为“核心支持企业”“指定航空承运商”分别与14家全球航空服务领域的大型国际厂商、供应商签署了采购协议，以“亲和精细”服务第四届进博会，有效促进了行业交流。



#### 案例 | 参与第十三届中国航展

9月28日，第十三届中国国际航空航天博览会在广东珠海国际航展中心正式开幕。南航作为本届中国航展的“官方战略合作伙伴”和“特约航空承运商”，展示了与珠海市政府共同合作喷涂的珠海市首架彩绘飞机和广州—北京“双枢纽”、南航大湾区、大兴等产品服务权益，以及南航“生态圈”“绿色飞行”等重点品牌项目，与国内、国际合作伙伴签署多项合作协议，促进行业发展。



南航参加第十三届中国航展

#### 案例 | 成为首批国家产教融合型企业

7月22日，国家发展改革委、教育部联合公布产教融合型企业 and 产教融合试点城市名单，南航成为首批进入名单的63家企业之一，并作为航空运输领域唯一一家企业成功上榜。

**积极深化校企合作。**陆续与20家院校开展合作，累计开展培养项目24个，覆盖运行所需的飞行员、乘务员、机务维修员等专业岗位。

**注重创新平台搭建。**率先搭建大数据平台，加快云计算、大数据、人工智能、区块链等新技术应用，成立明珠创新工作室，组织开展“五小”创新工作。

**探索全链条融合体系。**建设和完善南航广州产教融合实训基地、南航华北产教融合实训基地等，探索建立以“产”为依托、“学”为核心、“研”为源头、“用”为导向的创新服务链。

# 携手前行 启航精彩未来

## 05



贡献联合国 2030 可持续发展目标实现



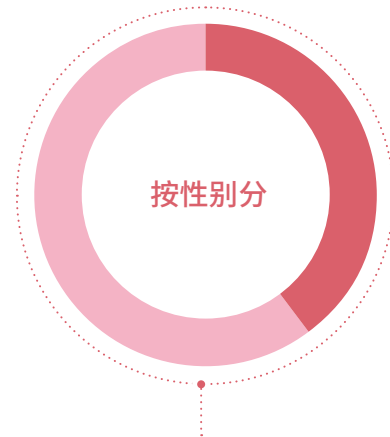
南航坚持以人为本，重视员工成长发展，依托自身专业优势开展社会公益活动，热心回馈社会，助力乡村振兴，携手社会各界共同创造社会价值，启航精彩未来。

## 助力员工成长

南航依法保障员工合法权益，助力提升职业技能，为员工提供广阔发展舞台，平衡员工工作与生活，帮助员工实现个人价值。

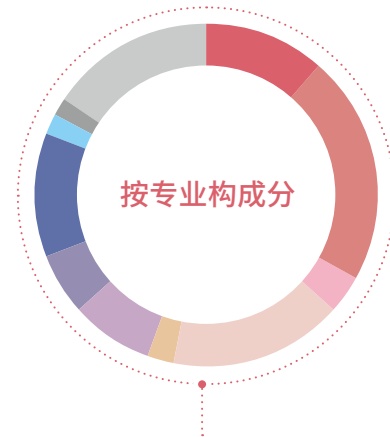
### 员工权益

南航严格遵守国家劳动法律法规，提供多样化和平等机会，避免强制劳动，禁用童工，完善薪酬福利保障，开展民主管理，对违规行为进行全面检查和调查处理，尊重并保护员工隐私，充分保障员工权益。

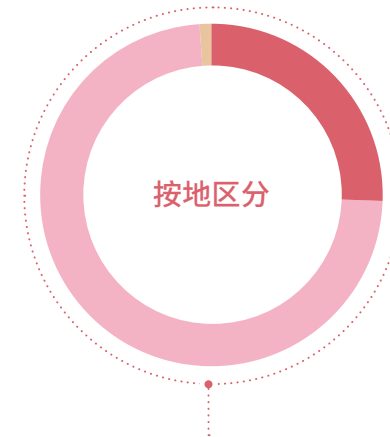


- 女性：39205 人
- 男性：58893 人

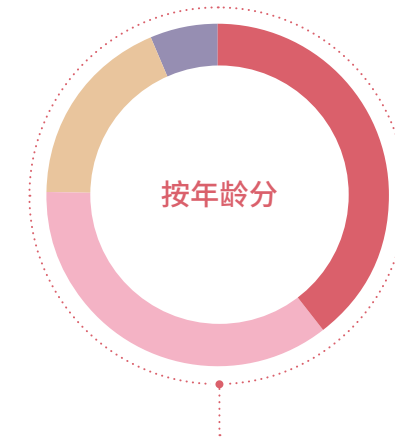
员工总人数  
**98098** 人



- 飞行员：11305 人
- 乘务员（含兼职安全员）：21216 人
- 空警安全员：3685 人
- 机务系统：15979 人
- 航务系统：2319 人
- 客运系统：7887 人
- 货运系统：5572 人
- 地服系统：11475 人
- 信息系统：1788 人
- 财务系统：1782 人
- 其他：15090 人



- 广州：25167 人
- 国内（除广州）：72029 人
- 国际：902 人



- 30 岁及以下：38941 人
- 31-40 岁：35113 人
- 41-50 岁：17985 人
- 51 岁及以上：6059 人

员工劳动合同签订率  
**100%**

员工社保覆盖率  
**100%**

招聘新员工人数  
**3976** 人

外籍员工人数  
**697** 人

#### 员工培训数据

		员工培训覆盖 / 人	员工人均培训时间 / 小时
按性别划分	男性	46879	81.65
	女性	34374	63.54
按人员类型分	高层	772	61.87
	中层	8422	73.71
	基层	72059	74.76

女性管理者占管理者的比例为  
**25.3%**

员工人均休假  
**14.2** 天

员工因工死亡人数  
**1** 人  
注：工作期间突发疾病

员工因工伤损失工时数  
**12839** 个工作日

### 多元化和机会平等

坚持多元化和反歧视雇佣，尊重和保障外籍员工各项权利，通过签订《女职工权益保护专项集体合同》，对录用、考核、晋职、晋级、评聘专业技术职务、享受福利待遇、执行国家退休制度等方面做出明确规定，保障平等雇佣。

尊重来自不同国家、不同区域、不同种族、不同性别、不同信仰、不同教育背景的员工，在不断发展国内事业的同时，一直致

力于境外市场经营的本地化，积极努力推进境外机构本土员工的培养，不断强化经营人才本地化，本地化雇佣比例为 84%。

### 薪酬福利

坚持同工同酬同福利，建立健全薪酬体系，坚持以岗定薪，加强对关键岗位、高层次人才薪酬激励，为员工提供富有竞争力的薪酬。出台一线补贴、隔离补贴、集中管理补贴、通讯补贴等一系列特殊补贴政策，明确了隔离期

餐食的标准、隔离人员的慰问标准等，帮助员工解决后顾之忧。

员工除享有国家法定节假日以外，还可享受带薪年假、探亲假、婚假、生日假等，女员工享有孕产期假、哺乳假等。每年为员工提供免费健康体检，缴纳五险一金，优化补充医保政策，升级多项保障，简化报销手续。2021 年公司全面普及补充医保政策，使补充医疗保险覆盖人员增至 12.3 万人，进一步完善了公司兜底线保障措施。

### 员工发展

南航畅通员工职业发展通道，致力构建“战略型、开拓型、平台型”培训体系，通过为员工开展规范化、体系化的培训，帮助员工提升能力，实现个人价值。南航为境外本土员工提供到中国境内研修机会，提供丰富的线上培训课程，达到人才本地化育成。

完成“TTT 兼职教员教学提升项目”课程开发，涵盖领导力课程、乘务课程、语言课程和商务课程。

规范公司兼职教员管理，在乘务师资、语言师资、商务师资方面开展培训和考核。



开展首批管培生计划，首次面向全球招聘管理培训生，研究设计管培生能力素质模型、测评方案、培养发展方案，完善配套政策，提升了南航管培生项目的品牌认知度和影响力。

### 民主管理

定期召开职工代表大会，印发《关于南航集团职工代表提案工作的意见（试行）》，研究制定《南航集团职工代表 2021 年提案工作项目化方案》，上线南航职工代表提案工作平台，积极开展民主管理培训班，组织开展职工代表巡视工作，要求职工代表对劳动保护和职工权益集体合同、劳动合同签订及履行情况进行巡视，持续推动员工民主管理。



开展多元化培训		
培训类型	培训项目	培训人次
领导力培训	中青班、启航班、红苗班	153
	四大业务系统专题培训班	74
	管理层正副职干部培训班	377
干部培养全周期培训	党建培训	580
	管理人员培训	821
机组人员培训	在职培训	37021
	属地培训	3232
语言培训	语言类培训（含“双百英语”项目）	1108
商务培训	安全信息管理培训班	685
	国际化大讲堂	673
	法律大讲堂	206
	云 T 项目	60
考试鉴定	飞行员英语考试	2790
	乘务英语测试	7759
	乘务和安检技能鉴定理论考试	737
	乘务和安检技能实操考试	1304

## 员工关怀

南航积极开展各类员工文体活动，丰富员工业余生活，加强对女性员工和困难员工等群体的关爱与帮助，让员工感受到南航温暖。

### 生活工作平衡

推动 1+e 员工服务体系和共享服务平台建设，完善宿舍区配套设施，增设健身房、无人超市，提供特色餐饮服务，组织开展形式多样的文体活动，提高员工幸福感。



员工读书活动



“重温红色历程·迎建党 100 周年”主题南航职工健步走学党史活动



员工书法展览

### 关爱女性员工

专项调研女职工劳模创新工作室，开展“百年圆梦·幸福启航——书香三八”读书活动和“情系女职工·法在你身边”全国职工线上法律知识竞赛，重点关注坚守岗位的孕期、哺乳期女职工，切实为女职工排忧解难。



“情系女职工·法在你身边”巾帼志愿服务队宣传普法知识



“百年圆梦·幸福启航——书香三八”读书活动

2021 年共计发动  
**48359**名  
员工参加互助金募集

为 **882** 名员工提供  
重大疾病互助服务

精准关爱慰问活动共计慰问  
**212**人

### 帮助困难员工

优化完善《南航员工重大疾病爱心互助金管理规定》，发动员工自愿参加重大疾病爱心互助金募集，为员工提供重大疾病互助服务，围绕职工本人、配偶、子女重大疾病开展精准关爱慰问活动。

## 践初心 办实事

### 特别策划 关爱“双飞家庭”

空勤人员是航空公司核心人力资源，“双飞家庭”是其中的特殊群体。与普通家庭相比，他们面临更多困难与牺牲。一直以来，南航高度重视“双飞家庭”和谐建设，今年更是将其作为“我为群众办实事”重点民生项目，启动“比翼齐飞·木棉同心”关爱项目，制定出台《南航“双飞家庭”关爱项目实施方案》，完成信息摸查、问题征集、分析梳理、访谈调研、出台措施等环节，举办“双飞家庭关爱营”“木棉同心 关爱‘双飞家庭’”“豫见你，一起飞”“双飞家庭”评选、最美“双飞家庭”摄影展及家庭故事征集等线上线下 EAP 团辅、亲子夏令营、座谈慰问活动近 40 场次，营造了“双飞家庭”关爱的良好氛围。

### 倾听“双飞家庭”心声

南航现有“双飞家庭”1510 户，涉及员工 3020 人。南航通过邮件及访谈对“双飞家庭”存在的突出困难进行了深入广泛的调研，累计收集涉及运行排班、休假休息、家庭支持以及服务保障 4 个方面 23 类 101 个问题，开展立项调研 10 项，21 个属地单位共立项问题 109 个，共解决属地化问题 79 项，召开工作协调会、访谈调研座谈会 50 多场次、访谈人数 1103 人次。调研及访谈结果表明，排班、休假、育儿是“双飞家庭”最为关心关注的，也是最为突出的问题。

### 搭建常态化关爱机制

飞行、客舱、保卫三大矩阵系统迅速行动，针对人员执勤排班、休假休息安排、员工关心关爱等共性问题，提出意见建议，探索建立关心关爱机制。

积极建言  
献策

成立专门  
项目组

召开项目  
调研会

公司成立专门的项目组，起草工作方案，启动“比翼齐飞·木棉同心”关爱项目，以解决问题为导向，分类分层解决突出的难题。

召开“双飞家庭”关爱项目调研会，针对运行排班、休假休息等进行调研座谈，切实将集团党组对“双飞家庭”和空勤队伍的关心、关爱、关怀落实到位。



海南分公司开展双飞家庭关爱营活动



新疆分公司双飞家庭欢乐亲情日



“现在一年一次的生日锁班，可以用父母或者孩子的生日替换自己的生日。45 岁以上或哺乳期的女乘务员，每个月可以一定范围内自行选择飞行限时……现在的制度比我们十几年前执勤的时候更灵活了，也是公司对一线倾斜的福利。”

——一线岗位员工 唐敏媛



河南公司“豫见你，一起飞”双飞家庭关爱活动



## 践初心 办实事

特别策划

### 开展文化帮扶

2021年，我国脱贫攻坚战取得了全面胜利。按照国务院国资委和国家乡村振兴局的有关政策要求，南航在继续做好脱贫攻坚收官总结工作的基础上，启动定点帮扶工作，将“加大针对性有特色文化帮扶力度，深化脱贫攻坚推进乡村振兴”纳入首批“我为群众办实事”重点民生项目清单中，开展了一系列文化帮扶活动，为做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接开好头、起好步。

#### 让文化帮扶走进千家万户

南航实施“送党的声音进万家”文化帮扶项目，捐赠500万元购买5617台电视机，发放至墨玉、皮山两县无电视机家庭中，解决了定点县村民急难愁盼问题。

#### 让文化帮扶点亮校园色彩

捐赠5800万投建的墨玉南航明珠小学于9月14日正式投用并迎来1206名新生入学，极大解决了墨玉县当地学校和学位需求，对墨玉县教育事业发展具有重要战略意义。

在新疆布拉克贝希村组建乡村舞蹈队、合唱团，建立村级图书馆，大力推进厕所和厨房改造，为新疆巩固脱贫攻坚成果共投入资金200多万元。

扶持辽宁兴城市郭家镇乡村振兴园挂牌，致力于将园区打造成集特色产业、教育培训、乡村体验、物流集散为一体的综合平台。

未来，南航将勇担央企责任，持续深化航空特色扶贫模式，逐步构建南航特色帮扶模式，切实做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴的有效衔接，坚决完成定点帮扶任务，为乡村振兴贡献力量。

#### 案例 | 全面支持全国乡村振兴职业技能大赛

全国乡村振兴职业技能大赛于9月26日至28日在新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市开赛。开赛前期，南航努力克服疫情影响，与新疆分公司迅速联动，为广东代表团开辟绿色出行通道，并在新疆分公司成立专属接机小组，手举“全国乡村振兴职业技能大赛”专属接机牌，安排专人在机舱门口迎接并赠送鲜花，为代表团提供专属保障车辆，以“亲和精细”服务成功保障了广东代表团全体成员顺利参赛。



南航新疆分公司为广东代表团接机

## 特殊飞行

南航积极执行特殊飞行任务，发挥航空优势勇担央企责任，为维护社会和谐贡献南航力量。

#### 案例 | 护送志愿军老兵魂安故里

志愿军老兵祖籍广东省揭阳市，1951年参加过志愿军入朝作战，战场九死一生载誉归国，后又积极响应支援建设大西北的号召，到陕西省汉中市略阳铁路局工作至退休。今年2月9日，老人与世长辞，子女为满足父亲落叶归根的心愿，决定将其骨灰送回广东老家。

2月18日，南航护送志愿军老兵的骨灰盒由汉中飞往深圳老家。南航工作人员听闻英雄事迹备受感动，高度重视，全面梳理购票、值机、乘机各个环节，多次联系汉中机场，提供了全程无缝保障服务，协助老兵家属携带英雄骨灰顺利搭乘CZ3676汉中—深圳航班“回家”。



南航护送志愿军老兵魂安故里

“非常感谢南航，为我们提供贴心的服务，让我们能送志愿军父亲回家。谢谢你们，谢谢南航所有的员工！”

——志愿军老兵的儿子 李先生

#### 案例 | 保障深圳蓝天救援队前往河南参与救灾

7月24日，深圳市蓝天救援队一行15人乘坐CZ6478前往河南省参与洪灾救援。南航安排专用值机柜台和安检通道、托运行李优先保障，并全程指引前往登机口，重点运输保障了蓝天救援队托运的医疗救援物资，包括3辆救生艇以及医疗物资救援设备共480公斤。南航除了为公益货物提供免费运输服务外，还开通了绿色通道，专门派出一组装卸对救援设备进行重点保障，确保救援物资顺利抵达河南。



蓝天救援队托运医疗救援物资

## 公益慈善

南航积极开展公益慈善活动，组织开展志愿服务，以实际行动回馈社会。2021年，南航“十分”关爱基金会向外交部“大爱无国界”国际义卖活动捐赠10万元，为“广东省让爱回家公益促进会”关爱困境儿童活动捐赠1万元，彰显南航社会责任和央企担当。

### 荣誉

南航志愿者协会获评  
2020年度全国学雷锋  
志愿服务“四个100”  
最佳志愿服务组织



南航培训中心开展公益研学活动



“导盲犬空中之家”爱心公益服务活动

## 践初心 办实事

### 特别策划 开展多样化青年志愿服务项目

南航深入贯彻习近平总书记关于学雷锋志愿服务的重要指示精神，挖掘、培育、宣传南航优秀青年志愿服务项目，努力营造志愿服务良好氛围，通过举办首届青年志愿服务项目大赛，集中展现南航多样化志愿服务成果，激发广大青年投身志愿活动，为构建和谐社会发光发热。



“高原木棉绽放”爱心助学项目



“木棉童飞”项目



### 采用多维度评审

对参与大赛评审的项目，重点围绕“项目内容有特色”“项目管理有规范”“项目团队有保障”“社会评价有反响”“现场展示”“答辩表现”等六个维度进行评审。



### 擦亮亲和精细品牌

项目类别涵盖暖冬行动、重大运输保障、旺季志愿服务、民航知识进校园等具有“亲和精细”南航特色的志愿服务项目，以及乡村振兴、环境保护、大型赛会、应急救援等方面的项目。



飞行员“爱心送考”项目



### 完善顶层设计

成立南航集团志愿服务工作指导委员会，印发志愿服务相关实施意见和指引，不断加强南航志愿服务工作的组织、队伍、项目、机制、文化建设。



### 推广信息化管理

在公司范围内全面推广应用志愿汇、i志愿等志愿服务平台，对志愿者注册、项目开展、志愿服务时长记录等实施信息化管理。截至目前，南航志愿服务组织、志愿者已实现100%入驻。

### 海外履责

南航主动承担海外社会责任，采用多种措施促进当地社区发展，展现央企担当，助力构建人类命运共同体。



#### 案例 | 化身奥克兰志愿者服务社区居民

1998年成立的“华人社区服务中心”是以亚裔新移民和亚裔社区为服务对象的慈善性质的专业社区服务组织。自2021年6月起，奥克兰营业部每周参加一次华社服志愿者活动，志愿者活动包括安排疫苗接种、志愿者互助和协助求助者预约医院问诊。在2021年8月的华社服志愿者表彰活动中，营业部5位员工被评为年度优秀志愿者。

#### 荣誉

南航海外宣传案例《文化出海 美美与共》荣获国资委2021年（第四届）中国企业国际形象建设“跨文化融合类”优秀案例



#### 案例 | 促进新西兰经济发展

面对突如其来的新冠疫情，新西兰经济发展受到了影响。南航始终保持广州—奥克兰航线的正常运行，确保旅客可以回家，确保抗疫物资、生产生活资料能够往返两地。南航在客货运方面作为中国市场运力最大的航司，为极度困难时期保持中新两国间的贸易往来贡献力量，用实际行动履行“中新往来桥梁与纽带”的承诺。



为新西兰运送物资

#### 案例 | 赞助新西兰“中文周”

新西兰中文周是新西兰当地自发倡议发起的一项中文学习活动，旨在鼓励更多当地人学习中文。从2014年开始，南航连续多年支持此项活动。2021年，南航与中文周联合发起了“五天五短语挑战”的线上活动。中文周在官方网站上建立了“五天五短语挑战”活动的专门页面，并在其Facebook以及Instagram上发起了活动，获得了99,931次曝光，辐射人数为61,064人。



赞助新西兰“中文周”



服务奥克兰社区居民



# 展望

2022年，南航将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，锚定公司“十四五”发展目标和“五五六六”高质量发展总体思路，以高质量党建引领保障南航高质量发展，突出党建政治性、引领性、规范性、融入性、创新性和凝聚性，为建设世界一流航空运输企业、做强做优做大国有企业提供坚强保证，不忘初心、牢记使命，启航新征程，助力绘就最美的蓝天！



## 坚持安全发展

始终坚持安全第一不动摇，坚决守牢安全底线，着力防范化解安全风险，不断提升安全品质，确保安全态势平稳可控。

## 坚持高质量发展

科学把握“量”与“质”的关系，强化投入产出意识，正确处理规模速度效益关系，提高资源配置效率。

## 坚持创新发展

大力推进技术创新、管理创新、产品创新、服务创新，加快数字化和智能化转型，通过创新永葆企业生命力。

## 坚持合作发展

继续深化与国内各航空公司的合作，共同应对当前困难局面；持续探索国际合作新路子，加快构建新型国际合作关系；加强产业链上下游的合作，加快打造南航生态圈。

## 坚持共享发展

积极承担中央企业的责任使命，为股东带来回报，让员工得到实惠，为旅客创造价值，积极回馈社会，加强节能减排，巩固脱贫成果，推进发展成果全体共享。

## 政策及法规列表

ESG 指标	2021 年内部政策	2021 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》	《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》 《中华人民共和国噪声污染防治法》 《民航局民用航空飞行活动二氧化碳排放监测报告核查管理暂行办法》 《民航行业塑料污染治理工作要求计划（2021-2025 年）》
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》	
A4 气候变化	《关于强化新能源汽车充电管理的通知》 《新能源汽车事故应急处理预案》 《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》	
B1 雇佣	《中国南方航空股份有限公司劳动合同管理规定》 《劳动合同管理规定》 《劳务派遣管理规定》 《非全日制用工管理规定》	《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》
B3 发展及培训	《南航培训总体规划（2018-2025 年）》 《地面职位管理规定》 《乘务资格评聘管理办法》 《航空安全员等级管理办法》 《机长分级管理办法》	

ESG 指标	2021 年内部政策	2021 年遵守法律及规例
B4 劳工准则	《女职工权益保护专项集体合同》 《实习生管理办法》 《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》	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》
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》 《采购管理部（进出口贸易公司）手册》	《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》	《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》
B7 反贪污	《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》 《关于公布信访举报方式的通知》 《2021 年力戒形式主义官僚主义为基层减负工作目标及措施》 《集团落实中央八项规定精神督查办法》 《南航经营投资免责事项清单》	《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》
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》 《南航群团系统关于进一步加强志愿服务队伍有序参与疫情防控和复工复产的工作指引》 《关于组织动员志愿者全力支持和投身疫情防控工作的通知》	《中华人民共和国慈善法》 《志愿服务条例》

## 绩效数据

A. 环境					
ESG 指标		单位	2019	2020	2021
A1. 排放物					
A1.2	二氧化碳排放（范畴一） <sup>1、2</sup>	万吨	2836.03	1931.80	1910.86
	二氧化碳排放（范畴二） <sup>1、2</sup>	万吨	16.74	14.69	13.52
	二氧化碳排放 <sup>1、3</sup>	万吨	2852.77	1946.49	1924.38
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	8.69	9.29	8.98
A1.3	有害废弃物（机务维修）	吨	615.205	471.508	704.903
A1.4	无害废弃物（机上服务）	立方米	7909.5	8896.0	11063.0
A1.6	处理废气（机务维修）	万立方米	22560	28800	26080
	处理工业废水（机务维修）	吨	16477.0	11025.9	12987.0
	处理生产废水（航食）	万吨	22.4	8.6	9.3
	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（机上服务）	%	100	100	100
A2. 资源使用					
A2.1	航油消耗	万吨	900.33	613.27	605.31
	吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.76	2.95	2.85
	汽油	吨	4869.11	3922.78	3452.12
	柴油	吨	8598.59	7282.09	6384.37
	煤	吨	550	0	0
	电	万千瓦时	28190.80	27873.09	25651.38

A. 环境					
ESG 指标		单位	2019	2020	2021
A2.1	天然气	万立方米	2537.49	965.80	930.83
	液化气	吨	195.14	167.17	215.68
A2.2	总耗水量	万吨	696.65	612.20	477.97
	耗水强度 <sup>4</sup>	立方米 / 万元	0.4514	0.6585	0.4653
A2.5	包装材料使用量（航食）	吨	881.03	566.66	419.99
B. 社会					
ESG 指标		单位	2019	2020	2021
B1. 雇佣 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分					
B1.1	全体雇员人数	人	103876	100431	98098
性别	男性	人	60882	52883	58893
	女性	人	42994	47548	39205
地区	广州	人	25979	25215	25167
	国内（除广州）	人	76588	74219	72029
	国际	人	1309	997	902
学历	研究生及以上	人	4404	4399	4283
	本科	人	50660	51494	52160
	大专	人	31194	29780	28201
年龄	高中及以下	人	17618	14758	13454
	30岁及以下	人	49954	43831	38941
	31-40岁	人	30986	32149	35113
	41-50岁	人	18033	19079	17985
	51岁及以上	人	4903	5372	6059

B. 社会					
ESG 指标		单位	2019	2020	2021
<b>B2. 健康与安全</b>					
B2.1	因工死亡人数 <sup>5</sup>	人	1	1	1
	因工死亡员工比例	%	0.0010	0.0010	0.0010
B2.2	因工损失工作时数	工作日	17508	12242	12839
<b>B3. 发展及培训</b>					
B3.1	受训雇员比例：按性别划分				
	受训雇员总数	人	63665	68630	81253
	男性	人	35049	38397	46879
	女性	人	28616	30233	34374
B3.2	雇员受训平均时数：按性别划分				
	雇员受训平均时数	小时	134.36	128.25	74.57
	男性	小时	153.55	128.81	81.65
	女性	小时	103.39	128.74	63.54
<b>B5. 供应链管理</b>					
B5.1	供应商数目：按地区划分				
	供应商总数	个	13479	14431	21636
	中南	个	4473	6900	10368

B. 社会					
ESG 指标		单位	2019	2020	2021
B5.1	东北	个	1260	1596	2315
	华东	个	1323	1926	3130
	华北	个	1330	2288	3248
	西北	个	861	834	1271
	西南	个	742	739	1082
	非中国大陆	个	3490	148	222
<b>B6. 产品责任</b>					
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目				
	投诉率	%	0.3071	0.1320	0.4394
<b>B7. 反贪污</b>					
B7.1	贪污诉讼案件的数目				
	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0	0	0
<b>B8. 社区投资</b>					
B8.2	在专注范畴所动用资源				
	志愿服务参与人数	人次	3500	15000	18000
	志愿服务时间	万小时	3.6	1.5	1.8
	执行重要包机任务	班	54	321	74
	重要包机任务运送人员	人次	4915	42705	7288

注：除特别说明外，本报告的数据覆盖范围与南航 2021 年度财务报告保持一致。

1. 二氧化碳排放因子及计算方法参考《民航综合统计报表制度》(2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子)；
2. 范畴一二氧化碳包括航空煤油、汽油、柴油、煤炭、天然气、液化气等产生的直接排放；范畴二二氧化碳包括外购电力导致的间接二氧化碳排放；
3. 二氧化碳排放 = 范畴一二氧化碳 + 范畴二二氧化碳；
4. 耗水强度为 = 总耗水量 / 总产值；
5. 2021 年因工死亡人数为员工工作期间突发疾病。

# 指标索引

## ESG 指标索引

A. 环境			
主要范畴	内容	位置	
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	P24-25、P50-54、P102、P104
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	P24-25、P104
	A1.2	直接(范围 1)及能源间接(范围 2)温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P24-25、P104
	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)	P54、P104
	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)	P54、P104
	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	P21-23、P51
	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	P21-23、P51
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	P20-25、P102、P104-105
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以每千秒千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P24-25、P104
	A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P105
	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	P21-23、P51
	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	P52-53
	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	P105
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	P20-25、P50-55
	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	P20-25、P50-55
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相关减缓措施的政策	P50-51、P102
	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,及其应对的行动	P50-51、P102

B. 社会——雇佣及劳动常规			
主要范畴	内容	位置	
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：(一) 政策；及 (二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P84-86、P102
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	P84-85
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	涉及商业机密, 暂未披露
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：(一) 政策；及 (二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P31、P46-47、P88-91、P102
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	P85
	B2.2	因工伤损失工作日数	P85
层面 B3 : 发展及培训	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	P38、P41、P46、P85、P87、P102
	B3.1	按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比	P85
	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	P85
层面 B4 : 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：(一) 政策；及 (二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P84、P86、P102
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P84
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P84、P102
B. 社会——营运惯例			
主要范畴	内容	位置	
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	P103
	B5.1	按地区划分的供货商数目	P78
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例,向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	P77-78

B. 社会——营运惯例			
主要范畴	内容	位置	
层面 B5： 供应链管理	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的管理，以及相关执行及监察方法	P77、P103
	B5.4	描述在拣选供应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	P77、P103
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:(一) 政策; 及(二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P38-45、P66-67、P74、P103
	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	P66-67
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P74
	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	P66
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:(一) 政策; 及(二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P73、P103
	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	P107
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P73
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P73
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	P30-35、P69、P92-99、P103
	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)	P30-35、P69、P92-99
	B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	P30-35、P69、P92-99

## 报告对标

目录	GRI Standards 对标	CASS-CSR4.0 对标	
关于本报告	102-50、102-52、102-53、102-54	P1.1、P1.2、P1.3、P4.5、G2.4	
董事长致辞	102-14、102-15	P2.1、P2.2、P3.2、G2.2	
走进南航	102-1、102-2、102-3、102-4、102-5、102-6、102-7、102-16、102-17、102-18、102-22、103-2、205-2、205-3、417-1、417-2	P4.1、P4.2、P4.3、P4.4、G1.1、G1.2、M1.1、M1.4、M1.5、M1.6、A3	
董事会声明	102-20、102-21、102-29、102-31、102-32、102-33、102-34、102-40、102-42、102-44、102-47、103-2、205-2、205-3	G2.1、G2.3、G3.1、G3.2、G3.3、G4.1、G5.1、G6.1	
聚焦 2021	103-2、203-1、413-1、415-1	P3.1、M2.4、M2.10、M2.12、E1.3、E1.7、E1.9、E1.10、E1.11、E2.1、E2.3、E2.4、E2.5、E2.6、E2.11、E2.21、E2.24	
筑牢防线 启航平安未来	夯实安全管理	103-2	S3.1、S3.2、S3.3、S3.6
	坚守航空安全	103-2、416-2	—
	保障旅客安全	103-2、416-1	—
低碳环保 启航绿色未来	呵护职业健康	403-2	S2.11、S2.13
	完善环境管理	103-2、302-1、302-3、305-4	G6.3、E1.1、E1.2、E1.3
	落实节能减排	302-4	E1.3、E2.8、E2.13、E2.15、E2.17、E2.19、E2.23
亲和精细 启航温暖未来	强化污染防治	301-3、306-1、306-2	E1.3、E1.8、E2.11
	倡导绿色环保	—	E1.3、E1.5、E3.1、E3.4、E3.6
	保障航班正常	103-2	M2.4
携手前行 启航精彩未来	智慧出行体验	—	M2.1、M2.4
	提供真情服务	103-2	M2.1、M2.2、M2.8、M2.9、M2.14
	维护客户关系	418-1	M2.13、M2.15、M2.16、M2.18
创新高效 启航繁荣未来	优质物流服务	—	M2.4
	合规稳健经营	102-30、103-2、205-2、205-3	M1.3、M2.6、M3.1、M3.5、S1.1、S1.2
	推进深化改革	—	M1.2、S1.4
附录	可持续供应链	102-9、103-2、414-1、414-2	M2.11、M3.2、M3.3、M3.7、M3.8、M3.9、M3.10、M3.11、M3.12、M3.13、M3.14、M3.15、E1.6、E2.2
	加强交流合作	—	M3.4、M3.6
	助力员工成长	103-2、401-1、401-2、401-3、404-1、404-2、405-1、406-1	S1.5、S1.6、S2.1、S2.2、S2.3、S2.4、S2.5、S2.6、S2.7、S2.8、S2.10、S2.12、S2.13、S2.14、S2.15、S2.16、S2.17、S2.18、S2.20、S3.7、S4.2、S4.3
附录	贡献和谐社会	103-2、203-1、413-1	G2.4、S1.5、S4.1、S4.5、S4.6、S4.7、S4.8、S4.9、S4.10、S4.11、S4.12、S4.13、S4.14
	展望	102-15	G2.2、A1
	政策及法规列表	—	S2.16
	绩效数据	102-8、102-9、302-1、305-1、303-5、306-3	M1.6、E2.7、E2.9、E2.10、E2.12、E2.14、E2.16、E2.18、E2.20、E2.25、A2
	指标索引	102-55	E1.4、A5
	报告评级	—	A4
意见反馈表	102-53	A6	

## 意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为进一步提升我们的工作水平，并使下一份报告更符合您的期望，我们希望您在以下方面给予反馈与建议。

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

选择性问题：

1. 您对本报告整体是否满意？

是  否  一般

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

是  否  一般

3. 您认为报告是否如实反映了南航社会责任工作内容和对利益相关方的影响？

是  否  一般

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

是  否  一般

5. 您对报告的排版设计是否满意？

是  否  一般

开放性问题：

6. 您认为本报告存在哪些不足？

---

7. 本报告哪些内容是您希望定期披露的？

---

8. 您对我们今后社会责任工作及报告有何意见和建议？

---

## 编撰人员名单

南航社会责任报告编写组：

王 军	李春燕	官同培
黄凯勋	邢子恒	王远景
方武铨	符方聪	陈少春
郑陆海	孙晓娜	闫 力
邓运华	张楷驰	王 飞
谢君怡	黄家德	孙玺晴
钟 昊	王磐磊	邹颖萍
何 念	王晓娥	柯维凌
张梦媛	王 丹	罗 丹
郑永明	潘 磊	蔡思敏
吴文浩	车姿璇	孙兰清
龚 韬	马旭辉	李泽钦
方 超	李 洋	何海燕
谭茜文	汤鹏飞	余 豪
张利萍	王书阳	杨浩文
卢利强		