



中国南方航空  
CHINA SOUTHERN

# 2022 社会责任报告

中国南方航空股份有限公司

2022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

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

南航官方网址:www.csair.com

联系人:陈程

电子邮箱:chen\_cheng@csair.com



联合品牌  
纸浆  
FSC FSC® C105643

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。

# 目录

奋进新征程， 踔厉向未来	02
董事长致辞	04
走进南航	06
董事会声明	08
实质性议题分析	10
利益相关方沟通	11
聚焦 2022	14

## 18 治理 谱写发展新篇章

坚持发展战略	20
完善公司治理	22
合规稳健经营	24
加强党的建设	27

## 28 安全 领航平安新征程

加强安全管理	30
筑牢航空安全	36
呵护旅客健康	41
关爱员工健康	42

## 44 低碳 注入绿色新活力

管理环境影响	46
应对气候变化	48
开展污染防治	53
传递低碳理念	58

## 60 真情 畅享服务新体验

服务质量管理	62
保障航班正常	63
真情服务客户	64
提升客户满意度	70

## 74 和谐 飞向美好新未来

携手员工成长	76
保障特殊飞行	84
服务区域发展	85
热心公益事业	88
携手伙伴共赢	92

附录	
展望	96
政策及法规列表	98
ESG 绩效数据	100
指标索引	104
报告审验	108
意见反馈表	110
关于本报告	111

# 奋进新征程，踔厉向未来

2022 年，党的二十大胜利召开，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴指明了前进方向、擘画了宏伟蓝图。南航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党的二十大精神，深入落实国资委、民航局工作部署，始终坚定信心、保持定力、迎难而上、稳中求进抓好各方面工作，以高质量发展为主线，持续改革创新、谋划绿色发展，致力创造经济、环境、社会综合价值，以优异成绩庆祝党的二十大胜利召开。

## 2022 年亮点成绩

安全飞行时间

**156** 万小时

平安执行航班

**60** 万架次

连续保持空防安全

**343** 月

连续保持飞行安全

**278** 月

公司责任事件民用航空器征候万时率

**0**

航班正常率

**95.45%**

旅客整体满意度

**4.688** 分

旅客整体满意度同比上升

**5.9%**

净推荐值

**83.55%**

净推荐值提升

**8.99** 个百分点

吨公里二氧化碳排放

**8.72** 吨 / 万吨公里

**100%**

实现重点区域机场新增或更新场内用车电动化

“按需用餐”节约餐食数量

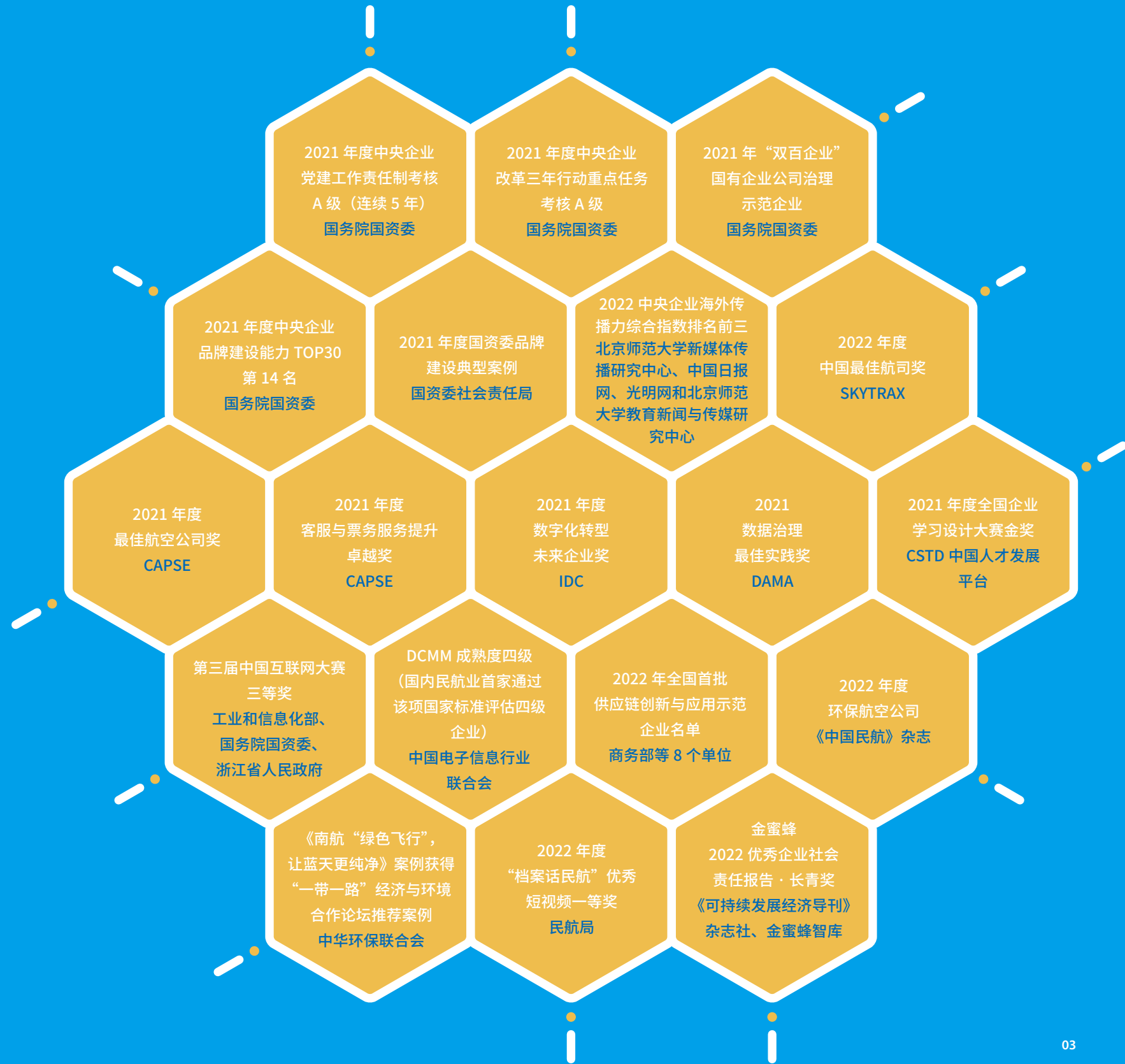
**243.1** 万份

机务维修有害废弃物处理率达

**100%**

航食生产废水处理率达

**100%**







## 董事长致辞

刚刚过去的2022年极不平凡、极不容易。面对极端困难和严峻挑战，南航认真落实中央和上级决策部署，坚决扛起中央企业的责任担当，顶压前行、迎难而上，打赢了三场战役，各项工作都取得了新的进展和成效，企业管理水平、经营能力、竞争能力、品牌形象、党的建设都迈上了新台阶。一是打赢了安全生产保卫战，安全水平继续在中国民

航保持领先地位。二是打赢了经营应对主动战，生产经营跑赢了大势，航班正常率连续7年在国内主要航空公司中名列前茅，各项服务指标居国内航空公司前列。三是打赢了高质量发展攻坚战，战略任务加快落地，改革三年行动圆满收官，连续5年在中央企业党建工作考核中保持“A”级。

**安全态势保持平稳。**认真学习贯彻习近平总书记关于民航安全工作的重要指示批示精神，有力应对行业飞行事故冲击，以迎接和保障党的二十大胜利召开为主线，坚持“两抓一防”总体策略，确保“两个绝对安全”，全年安全运输飞行156万小时，连续保证了278个月飞行安全和343个月空防安全。

**经营应对成效良好。**服务产业链供应链稳定，全力恢复航线航班，全年运输总周转量、旅客运输量、货邮运输量分别达164亿吨公里、6264万人次、133万吨。以自身的稳增长服务经济稳增长，制定落实经营应对方案、稳增长工作方案，全力抢抓收入、压降成本、盘活资源，逐步形成了经营领先优势。

**服务品牌持续提升。**持续开展航班正常专项提升行动，全年航班正常率95.45%，比行业平均水平高0.47个百分点。打造“五化”服务，推动“亲和精细”理念落地，完善“南航e行”一站式全流程服务平台，开通特殊旅客服务柜台及通道。在旅客出现紧急情况时果断采取返航、备降措施，南航等单位救助新疆断臂男孩事件改编的电影《平凡英雄》成功上映。2022年，南航旅客满意度同比提升5.9%，首次获得Skytrax“中国最佳航空公司”奖，连续12年稳居工信部中国品牌力研究航空服务业第一品牌，在中央企业品牌建设对标中排名第14位。

**重大战略深入推进。**服务粤港澳大湾区和深圳先行示范区建设，做强做大广州枢纽，推出“湾区通”产品，推进大湾区“网络、市场、产品、服务”四个一体化。服务雄安新区建设和京津冀协同发展，高质量建设北京枢纽，牵头优化大兴机场时刻。服务“一带一路”建设，打造乌鲁木齐西部门户枢纽，优化东部—西部航线。服务海南自贸港建设，增投海南至华东、西南、中南等地区航线。

**深化改革取得突破。**国企改革三年行动圆满收官，备案任务完成率100%，任期制和契约化签约74家，“机关化”问题专项整改向45家二级单位全面贯穿，机务改革深入推进。在国企改革三年行动2021年度考核中，南航获评A档，“双百企业”专项考核中，南航物流排名第一、获评“标杆”。

**乡村振兴持续推进。**深化“航空引领、产业带动、教育固本、关爱救助、阳光扶贫”的特色帮扶模式，推进脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。选派69名挂职、帮扶干部负责帮扶工作，向定点县投入帮扶资金7279.5万元，通过招商引资带动投资3.5亿元，连续4年在中央单位定点帮扶考核中获评最高等次。

**绿色飞行成效显著。**全面实施碳中和七大行动，建成一期飞机重量管理系统，实现限塑目标和重点机场新增、更新场内用车电动化，

通过推行轻质餐车等举措执行减重节约燃油近260吨，旅客“按需就餐”累计节约餐食超过735.1万份。2022年，南航吨公里油耗、吨公里碳排放均比上年降低2.7%。

**员工关爱做实做细。**对乘务员、安全员设置薪酬兜底政策，向一线机务人员发放双补贴，优化飞行员小时费待遇，投入4311万元慰问员工。深入开展员工心理健康关爱、双飞家庭关爱等工作，开展谈心谈话27.4万人次，通过“木棉好心情”工作室开展咨询1800余人次，开办“木棉心陪伴”线上团辅32期。

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是南航推动高质量发展、加快迈向世界一流的关键一年。南航将全面贯彻党的二十大精神，上下同欲、开拓进取、勇毅前行，奋力推动南航高质量发展，努力在迈向世界一流的新征程上走在前列，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴作出新的更大的贡献！

吕波伦

中国南方航空股份有限公司  
董事长

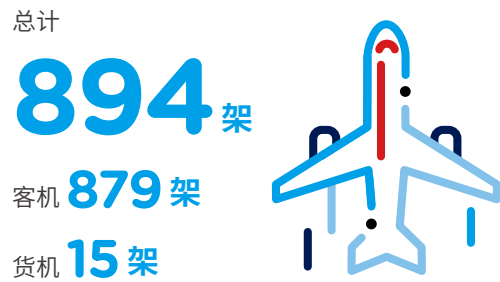


# 走进南航

## 公司概况

中国南方航空股份有限公司，是南航集团控股航空运输主业公司，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，年旅客运输量最高达到 1.52 亿人次，连续 44 年居中国各航空公司之首，居亚洲第一、世界前列，货邮运输量世界前十。

近年来，南航全力打造广州—北京“双枢纽”，通过新开和优化航线网络，致力建设两大综合性国际航空枢纽。在广州，南航持续 10 年稳步建设“广州之路”（Canton Route），服务“一带一路”和粤港澳大湾区，南航广州枢纽已成为中国大陆至大洋洲、东南亚的第一门户。广州与国内、东南亚主要城市形成“4 小时航空交通圈”，与全球主要城市形成“12 小时航空交通圈”。在北京，作为北京大兴国际机场最大的主基地航空公司，南航集团拥有超过 40% 的时刻资源。2020 年 10 月，南航往返北京航班全部转至大兴机场。南航在大兴机场还运营着亚洲跨度最大的机库、亚洲最大的运行控制中心和航空食品生产基地。到 2025 年，南航预计将在北京大兴国际机场投入飞机超过 200 架，日起降航班超过 900 班次，与各方共同将大兴机场打造成为世界级航空枢纽新标杆、世界一流便捷高效新国门。



2022 年机队结构

客机	
A380 系列	2
A350 系列	16
A330 系列	40
A320 系列	344
B787 系列	39
B777 系列	15
B737 系列	397
EMB190 系列	6
ARJ21 系列	20
货机	
B777 系列	15

注：5 架 A380 已在 2022 年调机交付给买家，全部退出运营。由于其中 2 架国籍登记证在 2023 年 1 月注销，因此仍计算在 2022 年 12 月 31 日机队规模中。

截至 2022 年底，南航运营航线

**1327** 条

全年新开国内航线

**104** 条

运输总周转量

**164** 亿吨公里

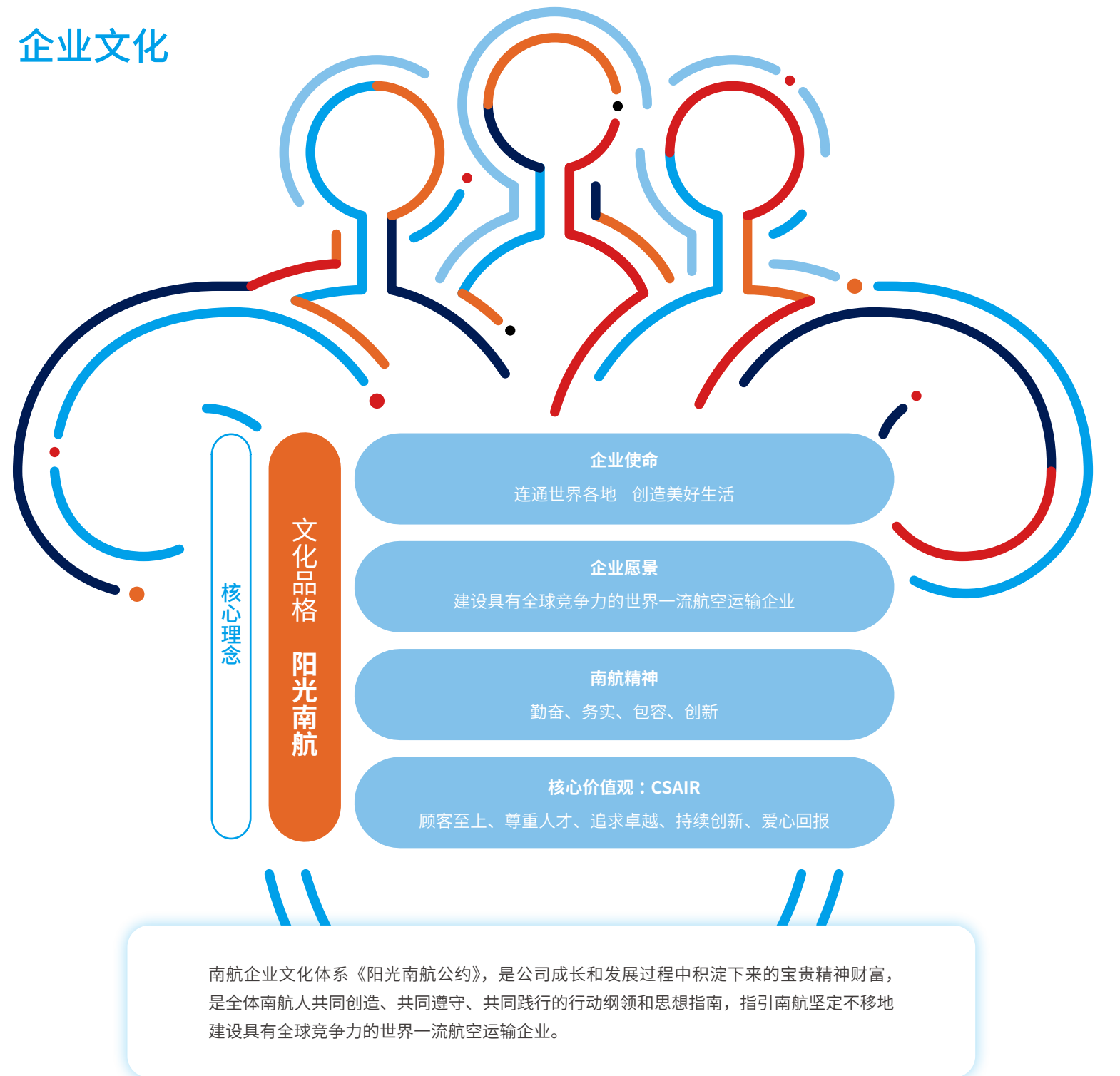
旅客运输量

**6264** 万人次

货邮运输量

**133** 万吨

## 企业文化

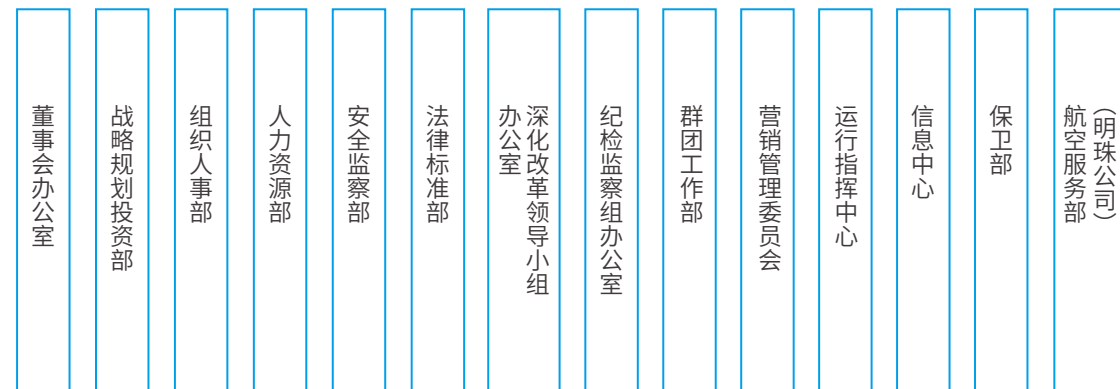
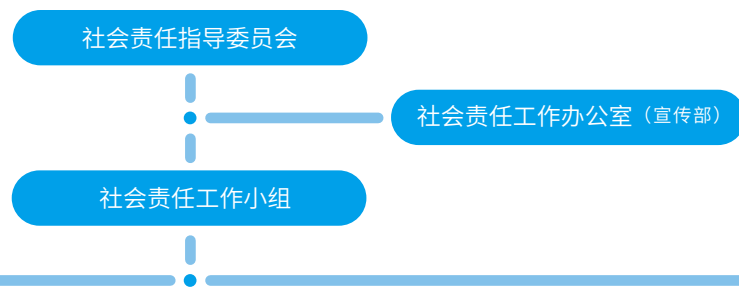


# 董事会声明

董事会是环境、社会及管治（ESG）事宜的最高负责机构，在社会责任指导委员会的支持下监督 ESG 事宜，并参与制定及推动公司 ESG 战略。董事会通过定期沟通会议，听取 ESG 工作汇报，不断完善董事会决议和督办清单，明确责任单位，及时反馈外部董事等利益相关方关注的问题，就经营、战略、预算、授权等重点事项进行专项汇报。

南航集团积极落实《中央企业董事会工作规则（试行）》，在集团层面成立了监督委员会，拟定监督委员会议事规则，并结合国际监管趋势和强制性披露要求，在战略与投资委员会的工作细则中明确了对 ESG 工作的管理职责，协同研究 ESG 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。

## 南航社会责任治理架构



南航集团系统梳理 ESG 监管政策，对标优秀市场案例及国际权威评级，向公司提出 ESG 优化提升建议，建立 ESG 持续提升长效机制，对标 ESG 评级体系，完善 ESG 信息披露内容，调整归口管理，整合南航股份年报和社会责任报告。同时，在战略与投资委员会议事规则中增加 ESG 相关职责，如审议公司 ESG 体系建设方案及年度社会责任报告，并向董事会提出建议。进一步明确 ESG 职责分工及权限，战略规划投资部负责统筹编制公司社会责任报告，董事会办公室负责常态化传达落实境内外上市监管机构要求、公司内部合规指导、ESG 管理协同及公司年度社会责任报告披露工作。

南航结合民航局发展要求、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，设定相关议题的 ESG 目标。

### 针对车辆管理

到 2025 年，新进场内外车辆设备电动化比例达到 100%。

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。

### 针对无害废弃物管理

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。

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。

董事会将定期对 ESG 相关目标实施及完成情况进行评估与检查，就公司的 ESG 表现提出改善建议，以确保政策已确切及持续地执行和实施。

报告期内，董事会审阅了 2022 年 ESG 工作进展及成效，并由董事会审议通过。



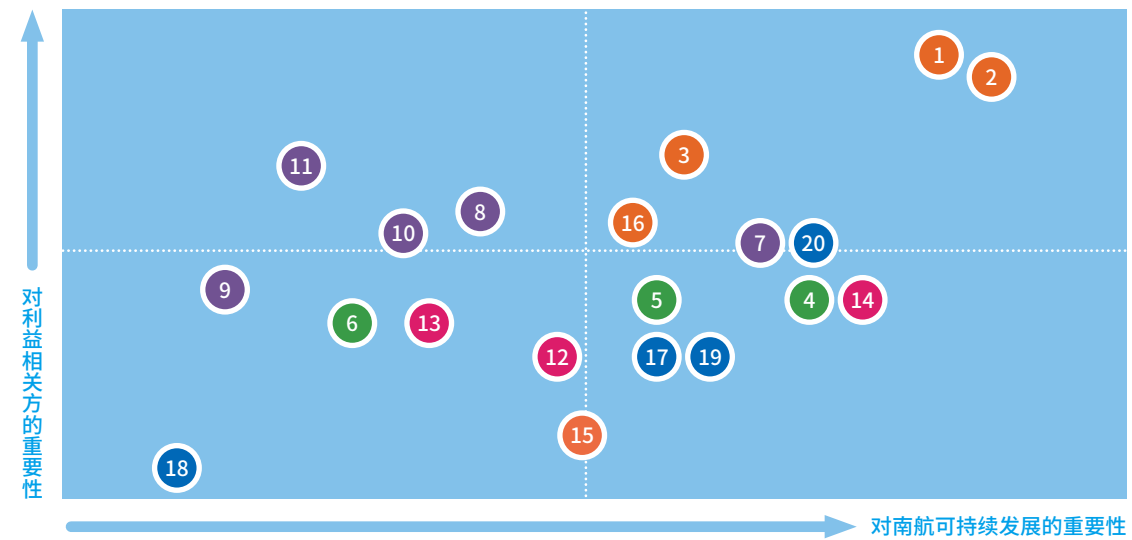
# 实质性议题分析

为了评估利益相关方对南航环境、社会及管治相关议题的关注程度及期望，公司基于内外部发展环境、公司发展战略、利益相关方调查与沟通等，识别并筛选出环境、服务、员工、社会、经营等重点领域 20 个实质性议题，并经过董事会厘定审议与管理监督。

南航实质性议题		
1. 保障安全飞行	8. 旅客隐私保护	15. 海外履责实践
2. 旅客健康安全	9. 便捷业务办理	16. 乡村振兴
3. 员工职业健康安全	10. 旅客体验提升	17. 反腐败
4. 应对气候变化	11. 旅客权益保障	18. 供应商管理
5. 废弃物处理	12. 员工教育培训	19. 创新发展
6. 资源可持续利用	13. 多元化与机会平等	20. 依法合规
7. 航班准点率提升	14. 员工薪酬福利	

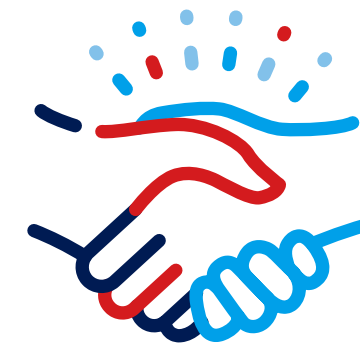
重点领域

20 个实质性议题



# 利益相关方沟通

南航充分考虑各利益相关方的期望和诉求，采用多形式、深层次的方式与利益相关方进行沟通和交流，切实保障各利益相关方的知情权、参与权和监督权，携手利益相关方推进可持续发展。



利益相关方	期望和诉求	沟通渠道和方式
投资者	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	董事会 股东大会 监事会 定期披露报告、临时公告
政府	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	日常汇报、专题汇报 调研拜访 项目合作、工作会议 统计报表
环境	节能减排、应对气候变化 保护生态、减少污染 降低噪音	开展绿色飞行，节能减排 推进地面环保 应用降噪措施 环境信息公开披露
客户	持续安全、优质服务 快速回复客户意见或投诉 保护客户隐私	信息公开 安全管理体系 客户关系管理、在线服务
员工	维护员工权益 建立沟通渠道 加强员工培训 持续改善员工薪酬和福利 员工关爱 公开透明、健康向上的人力政策	职工代表会议 多元化的员工培训 薪酬制度改革 员工一体化管理 员工活动
供应商	诚信经营 共同发展 公开、公平、公正采购	透明采购 培训、技术交流会 日常沟通
金融机构	提升偿债能力 降低经营风险	加强合规管理 提升经营水平
社区	助力精准帮扶 开展志愿服务 社区沟通和交流	开展精准帮扶 慈善公益活动 信息公开 公共沟通
媒体	建立信息对外发布渠道 及时传递南航声音	新闻发布会 记者座谈会
同业者	公平竞争、友好合作 信息沟通和交流 健康和谐的行业发	加强合作 交流学习、论坛会议



## 利益相关方沟通

### 案例 平凡英雄背后的 “不平凡”

2022年9月，电影《平凡英雄》上映，该片由南航等单位成功救助新疆和田“断臂男孩”的真实事迹改编拍摄而来，被中宣部确定为向党的二十大献礼片。南航深度参与影片拍摄，全力支持剧组在新疆和田、乌鲁木齐及青岛影视基地的拍摄工作。2022年国庆期间，南航在北上广深和新疆的重点航线中，推出20架主题飞机，组织广州、新疆两个主题航班活动，众多旅客积极参与、互动点赞。

此外，南航还联动中央及各大主流媒体平台，对影片预告及南航在生命接力过程中展现出来的大爱精神，进行全方位立体式报道，全网超过1400个媒体平台关注报道，新闻转载超3.6万篇次。



### 案例 “掌上小明珠”系列航空科普研学

掌上小明珠项目以儿童与青少年为目标客户群体，致力于利用内外部产教资源打造南航特色航空科普研学产品，2022年共举办130余场，4100人次参与。2022年暑假期间，由飞行总队工会牵头，各分会陆续组织开展“幸福家庭日”航空研学活动8场，112名员工子女与家长一同体验了日常生活急救、动态模拟舱、撤离滑梯等项目，近距离了解感受父母工作。活动视频《走进爸爸的波音777办公室》被学习强国、新华网等刊载，阅读量超过60万。



### 案例 “大国顶梁柱、奋进新时代” 公众开放日系列活动

为搭建与公众沟通的桥梁，南航各单位依托自身特色资源，开展“大国顶梁柱、奋进新时代”公众开放日系列活动，依托国内第一个航空企业展馆南航发展史馆举办档案文献专题展览，向社会公众展现南航改革发展、满足人民美好出行需求的重要举措和丰硕成果；通过举办“云端安全开放日”“双碳引领绿色飞行”全国节能周等活动，为广大旅客普及航空安全知识，开展节能降碳宣传教育。

此外，南航还以公众开放日为契机，积极邀请地方政府、企事业、社区等不同群体走进南航，通过读书分享会、参观交流、走进南航直播等多种方式全面展示南航新时代发展创新成果，加强与利益相关方的沟通。

### 荣誉

由南航集团制作选送，讲述南航发展历史的视频《风从南方来》，在民航局2022年度“档案话民航”优秀短视频征集评选展示活动中获一等奖





## 深化改革创新，推进高质量发展

南航集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在深入实施国企改革三年行动的决战决胜之年，大力推动改革创新，全面发力，多点突破，从完善公司治理框架，健全灵活高效的市场化经营机制，强力推动数字化转型等环节着手，以改革创新点燃高质量发展“新引擎”。

### 深化国企改革

2022年，南航集团持续深入落实国企改革三年行动要求，完善中国特色现代企业制度，聚焦质量效益，深化组织管理体系改革，进一步激发组织和干部员工活力，推动治理体系和治理能力现代化，加快建设世界一流企业。

#### 推进公司治理改革

南航集团深入实施国企改革三年行动，贯彻“两个一以贯之”，严格落实“4+1+4”系列治理新规，落实《中央企业董事会工作规则（试行）》，在集团层面成立监督委员会，推动成立股份公司 ESG 委员会，应建尽建范围内子企业董事会设立达到 100%，董事会规范性、有效性持续提升。



#### 推进三项制度改革

纵深推进任期制和契约化管理，拓展改革范围，南航集团将非子企业范围的 30 多家二级单位纳入管理范围，签约覆盖率超过 90%。实施“一企一策”“一人一表”差异化考核，量化指标占比超过 90%。不断完善激励机制，推动市场化核算体系，在子企业全面实施员工持股、岗位分红等中长期激励工具，累计激励超过 800 人。



### 打造创新引擎

南航始终革故鼎新，加快转型升级，持续提升数字赋能与科技创新能力，从创新机制、人才建设、技术创新各环节进行全方位变革，以科技创新护航安全飞行。

#### 案例 数字化反馈平台

2022年，客舱部党委积极探索、专项打造“为民直通车”党建品牌，从线下线上拓宽员工反映诉求渠道，一体推进员工急难愁盼问题的解决。



#### 创新管理机制完善

成立南航机务科委会、技术分公司合规与流程管理委员会，加强顶层设计；确立“科委-科委评审小组-科信部-创新平台”的科技创新管理组织结构模式，优化组织体系；编制《“十四五”科技创新与数字化建设专题策划》《智慧南航设计行动方案》，实现长期规划和年度重点工作的有机衔接，明确科技创新的攻关方向和开展方式，形成重点突破。成立南航集团项目管理委员会，加强对项目管理工作研究谋划和统筹推进，建立健全公司项目管理制度机制，出台公司级项目管理规定等制度手册，持续完善项目管理体系，激发创新创造动能。

#### 创新人才队伍建设

持续打造南航四大科技创新平台，平台采用“人才+项目”结合的模式，为项目提供资金、管理、外部资源等支持，加速培育公司科创人才。启动“云T”二期数字化人才培养计划，覆盖 44 家单位共 120 名学员，对经营层、中层管理干部、业务骨干及其他对数字化感兴趣的员工设计个性化培训课程，持续打造数字化人才梯队。

#### 创新科技业务升级

持续推进数字化转型，民航维修工程技术中心新增“智慧维修”功能，应用 AR 技术开展远程安全监察，推广实施电子维修记录系统，业内率先使用区块链和人脸识别技术，开发无纸化电子签名系统，推动业务流程优化与重构，助力机务改革数字化建设。





## 推进乡村振兴，携手迈向共同富裕

2022年是党的二十大召开之年，也是实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的深化之年。南航集团根据国资委《关于做好2022年定点帮扶工作的通知》要求，持续深化南航特色帮扶模式，完善帮扶管理机制，提高帮扶干部素质能力，全方位开展新疆墨玉、皮山县定点帮扶工作，统筹做好全国各地对口帮扶工作，发挥南航特色特长，支持当地文化、产业、人才等领域多点发展，彰显“乡村振兴，南航担当”。

### 完善帮扶机制

南航集团积极响应国家全面推进乡村振兴工作的战略规划，持续深化南航特色帮扶模式，制定印发《2022年南航集团定点帮扶工作计划》，进一步完善帮扶顶层设计，优化帮扶管理机制，提高整体帮扶工作的管理效率。

#### 加强工作督导

南航领导3次带队前往定点帮扶县开展工作调研，与定点县领导就帮扶思路和项目深入交换意见，走访慰问贫困户与驻村工作队。本年度南航党组成员与二级单位负责人前往定点帮扶地区调研3次，召开定点帮扶座谈会5次。

#### 建立流程管理

以共建南航乡村振兴示范村模式，推动其余10家单位建立稳定高效的项目流程。各单位党委履行帮扶主体责任，明确具体项目负责人，确保各项目反复论证、严格把关、责任层层落实，有力提升项目效率。

#### 优化干部管理

根据中组部和新疆维吾尔自治区的要求，选派17名同志前往皮山县驻村，完成本年度帮扶干部接茬轮换工作。截至2022年12月31日，南航“访惠聚”驻村工作队队员多达44名。南航同时亦开展集团帮扶干部培训班，为帮扶干部队伍注入新鲜血液。

2022年，南航共承担帮扶任务

2个↑ 定点帮扶县

30个↑ 对口帮扶村

选派

69名

挂职、帮扶干部负责  
帮扶工作

直接投入帮扶资金

7421.45 万元

其中有偿资金 6005 万元  
无偿资金 1416.45 万元

### 开展全方位帮扶

南航乡村振兴帮扶计划，以实际问题为导向，对定点乡县从文化、产业、人才、组织、消费等方面开展全方位帮扶，致力于深入了解当地需求，精准开展有南航特色的乡村帮扶工作。

#### 文化帮扶

开展“乡村振兴·南航百校志愿”行动，发动南航志愿者到帮扶学校开展音乐、舞蹈、美术、科学等支教活动，提升学生素质教育发展水平；捐资900万元建设皮山县固玛镇第四中学南航明珠教学楼，扩充500多个学位；在皮山县皮西那乡中心幼儿园和中心小学门前建设140米“南航文化长廊”，皮山县南航明珠第二小学改造完成，巴什兰干乡南航明珠老年大学建成投用，多项举措推动当地教育事业的发展。

#### 案例 “蓝信封”书信 帮扶活动

广东省雷州市北和镇是南航乡村振兴工作队驻点帮扶地点之一，当地青年劳动力大多在外务工，留守儿童多。为关注乡村儿童心理健康，帮助解决留守儿童成长困惑，南航驻村工作队开展“蓝信封”书信帮扶活动，以朋辈陪伴的方式，招募志愿者与孩子们开展书信互动，为乡村儿童提供社会支持，树立求学榜样，关注他们成长过程中面临的困惑及问题，引导其健康快乐成长。截至2022年12月，志愿者与46名乡村学校儿童累计互通书信600余封。



“

“书信是一种表达情绪的方式，你可以有什么心里话都和我讲，我很愿意听。”

“收到你的来信我很开心，只有你我愿意说说心里话。”

——志愿者与乡村儿童的对话

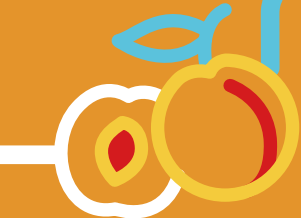
#### 荣誉

“蓝信封”活动案例入选南方+“千企帮千镇，万企兴万村”活动优秀案例

墨玉县南航明珠小学

#### 产业帮扶

挖掘定点县特色农产品资源，助力发展巴什兰干乡“明星杏”产业，全乡现有“明星杏”2470亩，预计人均收益可达1600元；稳定拓展墨玉扶贫产业园服装产品产量和订单，加大服装“订单式”采购，吸纳群众就业，助力当地百姓增收致富。



全乡现有“明星杏”  
2470亩

#### 组织帮扶

在定点两乡深入开展“建功新时代、喜迎二十大”系列党建活动，组织集中学习和各类宣讲193次；深入开展“我为群众办实事”主题党日活动，多次开展抢救帮扶工作，解决群众急难愁盼197件，受益人数398人，全年两乡共发展入党积极分子85人，党员28名，储备培养村级后备力量33人。



#### 案例 岭南荔枝亮相南航明珠休息室

岭南盛产荔枝，然而荔农往往缺乏销售渠道，导致从化荔枝“养在深闺”，难以被大众知晓。南航积极响应国家乡村振兴战略，南航明珠休息室在深圳、汕头、大连、郑州等23个机场上线“流溪桂味、钱岗糯米糍”等从化百年红荔产品，让旅客可以现场品尝、购买；同时“以荔为媒”，通过定制专属画盘等打造休息室专属活动会场，并融合休息室每日特色服务和荔枝元素，为旅客精心调制“红荔桃红”“荔枝咖啡”等明珠特饮，在传递南航“亲和精细”服务品牌的同时，助力从化荔枝宣传，帮助拓展销售渠道，为乡村振兴贡献力量。

#### 人才帮扶

与皮山县人民政府共同主办电商人才培训班，组织220多名学生参训；“访惠聚”驻村工作队组织当地群众参与羊养殖、林果培训、美容美发等专业培训共计600人次；组织定点县乡18名乡村干部前往南航新疆分公司参加班组长赋能培训等工作，为当地各基层组织、产业发展培养储备人才。



#### 消费帮扶

集团各二级单位积极参与消费帮扶行动，集团直接购买新疆定点县农副产品155万元，通过电商平台和挂职干部等渠道帮助销售定点县农副产品352万元。2022年，广东荔枝运输、销售受阻，南航开通绿色通道，保障荔枝运输，让美味的岭南佳品走进千万家。







# 治理 谱写发展新篇章

南航坚持“五五六六”高质量发展总体思路，持续推动公司治理体系和治理能力现代化，坚持依法合规经营，强化党的全面领导地位，以高效能治理助推公司高质量发展。

响应联合国 2030 年可持续发展目标

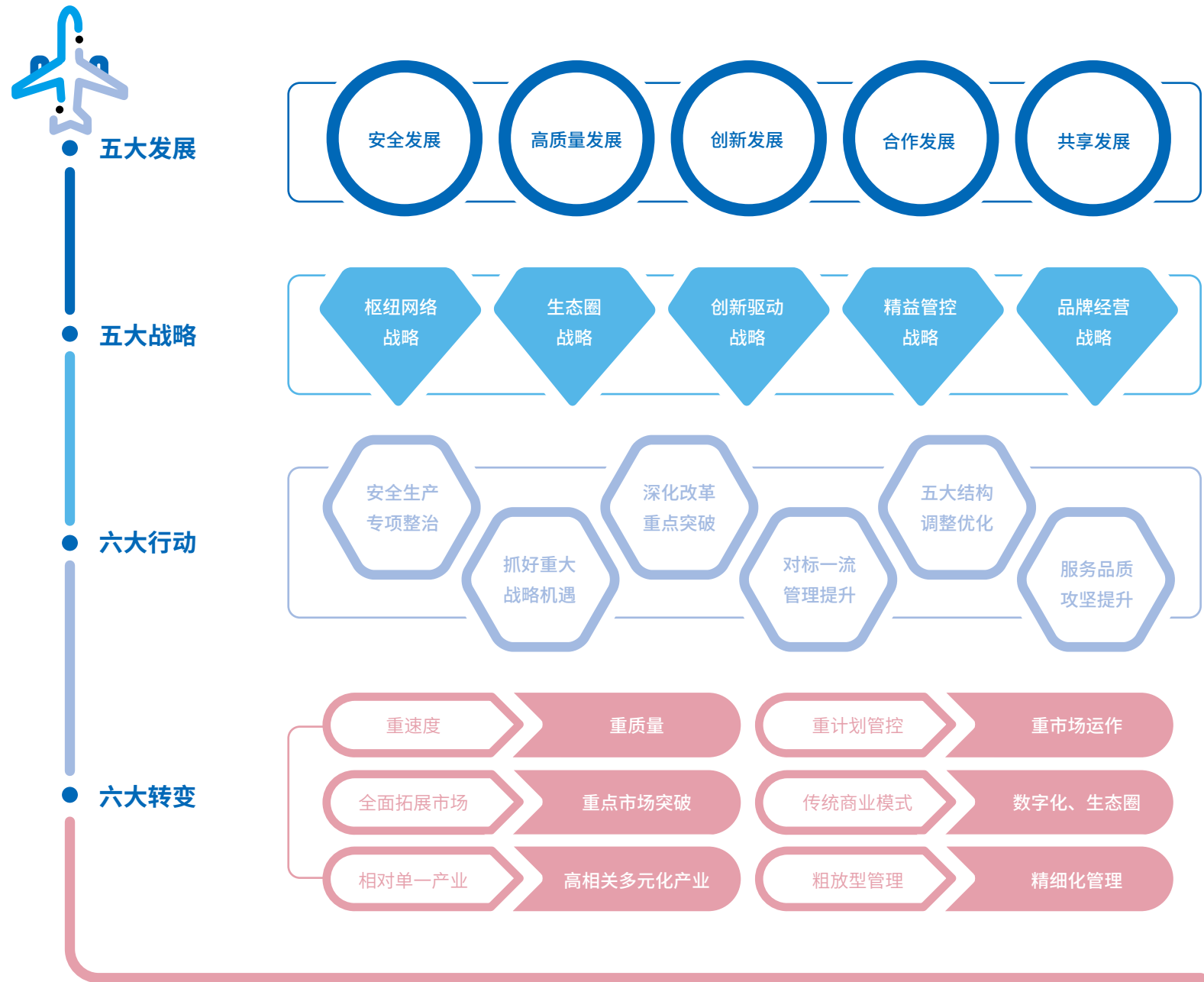


16

和平、正义与  
强大机构

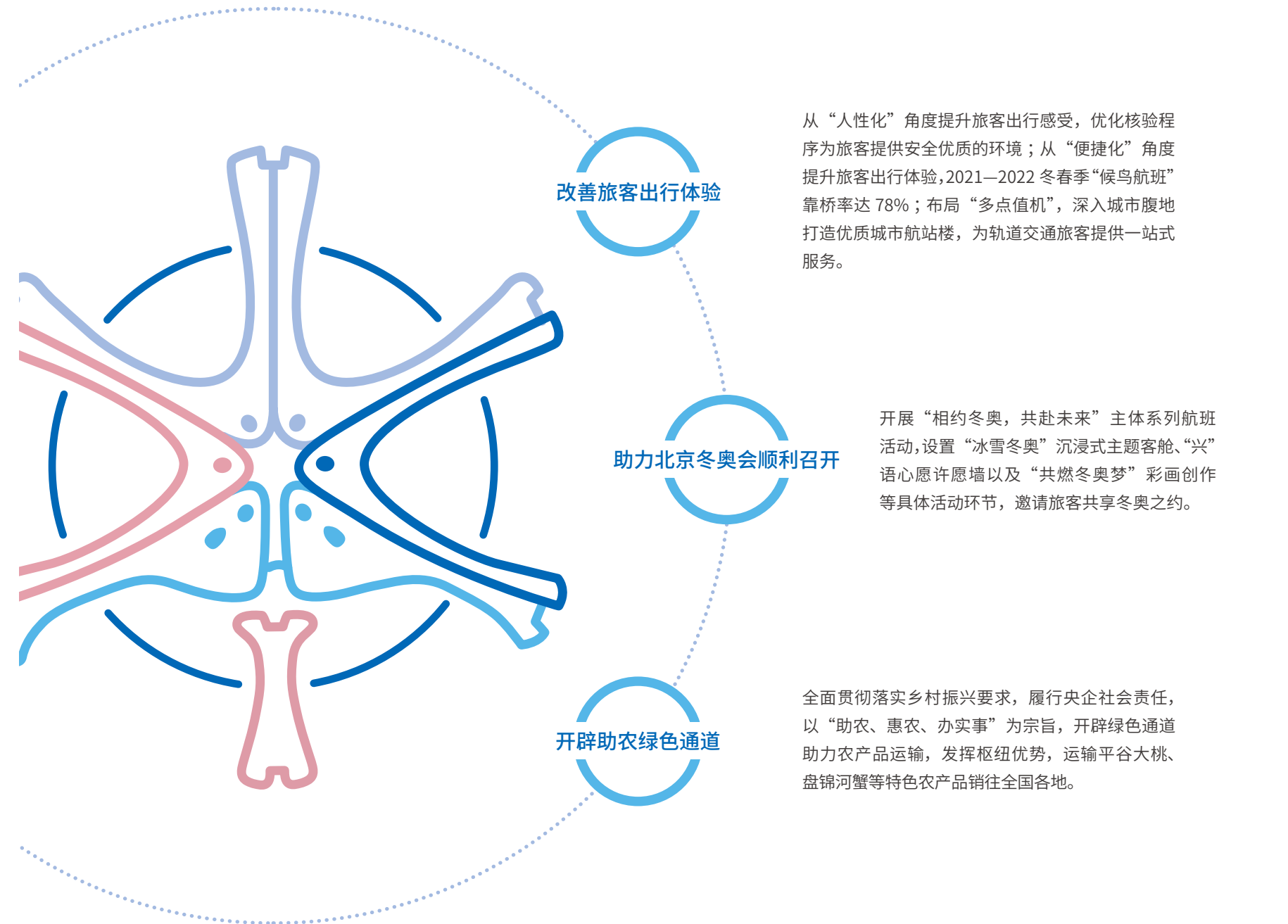
# 坚持发展战略

南航坚持战略引领，以高质量发展为主线，锚定建设世界一流企业目标，坚持五大发展，实施五大战略，推进六大行动，实现六大转变，积极推动战略规划贯彻落实，为南航建设具有全球竞争力的一流航空运输业提供有力支撑。



# 大兴南航、南航大兴

三年前，南航正式迈入南北呼应的广州—北京“双枢纽”时代，三年来，南航始终致力于全面提升大兴机场经营品质。2022年，南航持续深化“大兴南航、南航大兴”北京枢纽品牌建设，加快构建安全高效的生产运行和服务体系，提升航空货运能力，服务发展新格局。



# 完善公司治理

南航坚持加强党的领导和公司治理相统一，以打造央企一流治理体系，提升南航资本市场价值为使命，不断完善公司治理体系和公司章程等治理制度，按照《股权多元化中央企业股东会工作指引（试行）》修订集团股东会议事规则，落实《中央企业董事会工作规则（试行）》，在集团层面成立了监督委员会，拟定监督委员会议事规则。完善董事会决议和督办清单，明确责任单位，持续提升董事会运作的规范性、有效性。

公司董事会由

**7**名董事组成

设

执行董事 **3**名

独立非执行董事 **4**名

### 战略与投资委员会

主要职责：  
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

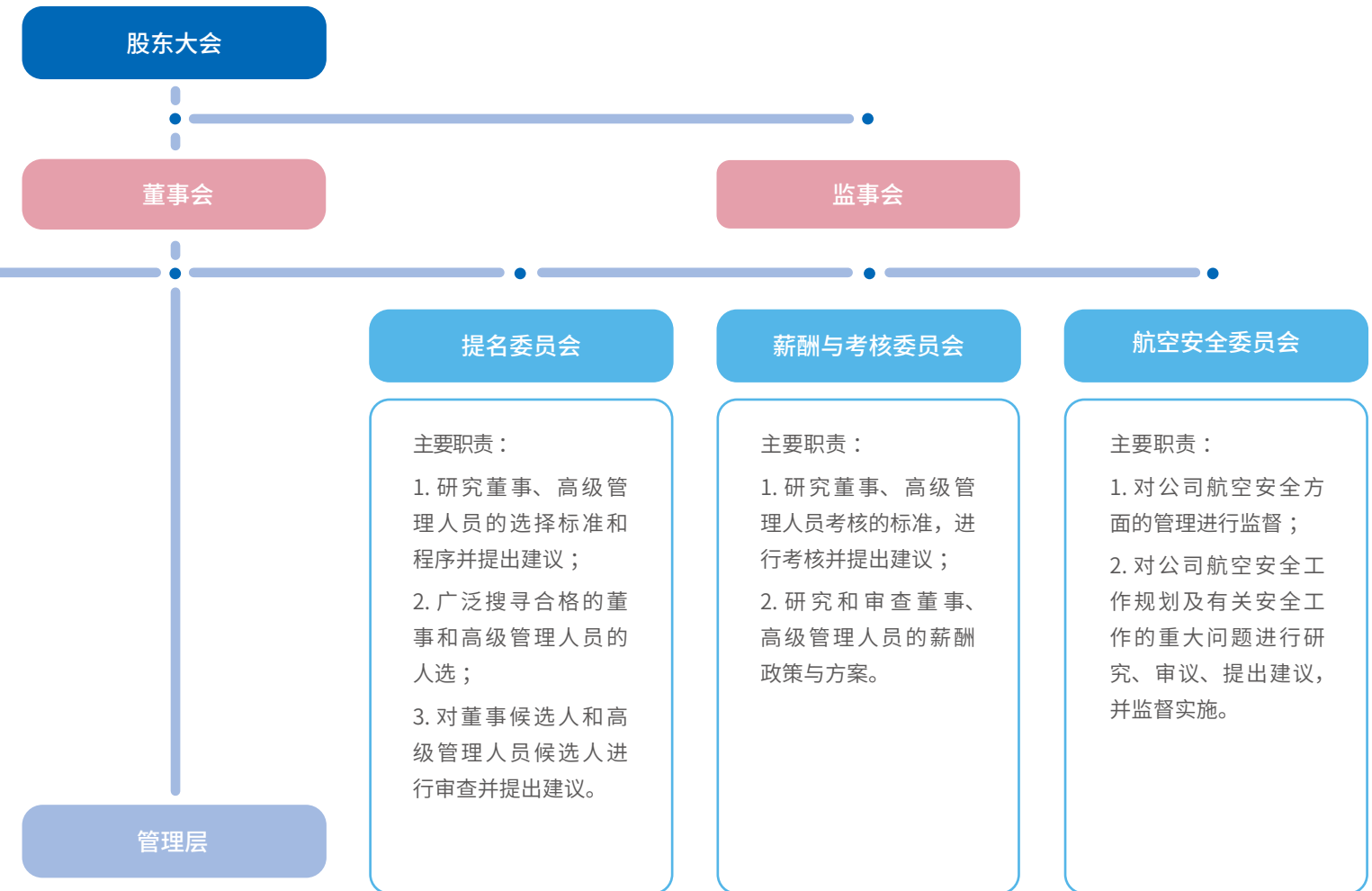
主要职责：  
1. 提议聘请或更换外部审计机构；  
2. 监督公司的内部审计制度及其实施；  
3. 负责内部审计与外部审计之间的沟通；  
4. 审核公司的财务信息及其披露；  
5. 审查公司的内部控制和 risk 管理制度。

**12**次

2022 年召开董事会

**54**项

审议议案



### 提名委员会

主要职责：  
1. 研究董事、高级管理人员的选择标准和程序并提出建议；  
2. 广泛搜寻合格的董事和高级管理人员的人选；  
3. 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

主要职责：  
1. 研究董事、高级管理人员考核的标准，进行考核并提出建议；  
2. 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

主要职责：  
1. 对公司航空安全方面的管理进行监督；  
2. 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。

## 信息披露与投资者关系管理

南航积极完善资本市场信息反馈传导机制，与股东和潜在投资者围绕经营业绩、战略规划、社会责任等热点问题进行深度交流，增强投资者信心；加强信息披露管理，以优化完善信息披露工作制度流程为抓手，健全常态化学习机制、重要事项合规备忘录机制、沙盘推演机制，实现全年信息披露“零差错”，充分保证运营透明度。

**9**年

连续获得上海证券交易所信息披露 **A 级**评价



## 合规稳健经营

南航坚持依法合规运营，持续强化风险管控，坚守廉洁从业底线，加强知识产权保护，以合规经营护航公司稳健持续发展。

## 依法合规

### 优化合规管理机制

开展法治南航建设，坚持全面领导依法治企工作，结合行业特点和公司管理经验，将手册管理作为合规管理体系建设的重要抓手，构筑以手册管理为基础和特色的“5+1”合规管理机制，持续提升依法合规经营管理水平。

### 建设合规管理系统

南航深入开展国资委“合规管理强化年”各项工作，升级改造合规风险管理系统，完善合规检查和跟踪整改模块功能，建立合规风险及违规问题排查指标库，生成合规检查任务单，推进合规管理智能化清单化。同时，积极推进智慧南航企业架构与合规中心建设，紧跟公司数字化转型战略步伐，进一步提高合规管理信息化、数字化水平。

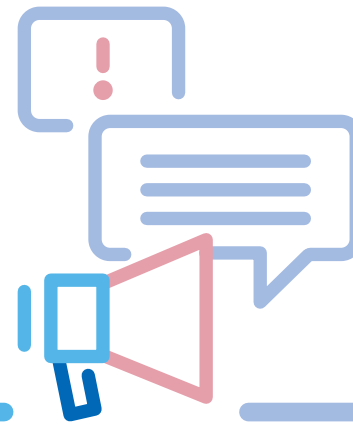
### 开展法治宣贯培训

南航持续开展专题法治宣传，包括“国家安全日”普法宣传和“安全生产月”普法宣传等系列活动，开展法律标准培训，强化安全合规运行理念，提高全员安全法治意识。2022 年组织开展法律标准大讲堂培训 48 期，培训人数达 2.7 万余人次。



### 案例 法律标准大讲堂培训

法律标准大讲堂采用线上线下结合的形式，以公司战略与重点工作为主线，围绕合同管理、合规管理、风控管理、手册管理、法定自查、境外法律风险防范、安全运行标准等业务，对广大干部员工进行法律标准业务培训，不断提高经营管理者及从业人员的依法合规工作能力。2022 年，法律标准大讲堂开展 48 期，参与培训人数 2.7 万余人。



## 风险管理

### 持续优化风控体系

风控体系建设与公司治理结构相衔接，明确董事会负责建立健全公司风控管理体系和机制，董事长履行内控第一责任人职责，形成并筑牢风控三道防线。建立反映航空业及公司特点的风险量化监测指标体系，建立关键风险监测指标 70 个，其中 25 个关键指标设置了预警阈值区间。

### 强化重大风险管控

组织开展南航集团年度风险辨识评估，确定年度重大风险。明确风险责任部门，逐项制定风险应对措施，形成季度风险监测报告，将宏观层面的风险细化到具体流程。研究涉外重点领域风险，制度化防范相关风险，提升业务人员重大涉外风险防范能力。

### 科技手段防范风险

与民航大学合作建设具备自主知识产权的疲劳生物数学模型，组织开展疲劳风险管理系统（FRMS）建设和审定，初步建成 FRMS 政策文件体系、FRMS 信息系统，采集超过 500 组航班机组疲劳数据，对相关运行人员开展培训，为国际长航线安全合规运营提供基础保障。

## 反腐败

### 强化反腐败工作

持续开展采购领域腐败问题集中整治，深挖、细查、严惩采购领域的违纪违法问题，制定出台执行《南航集团采购工作监督办法》，建立健全行贿人“黑名单”制度。规范招标流程，与供应商共同签署《廉洁合作约定书》，就廉洁宣传、信息披露、调查审计等达成协议，并提供举报方式。推动深化“靠企吃企”专项整治，加强境外机构廉洁风险防控，抓紧理顺南航集团境外机构管理体制机制。常态化开展警示教育，推进廉洁文化建设，制定《加强南航集团廉洁文化建设若干措施》，擦亮企业文化廉洁底色。

100%

问题举报线索处置率

### 纠“四风”树新风

紧盯“节日腐败”，坚决查处违规吃喝、违规收送礼品礼金、侵占职工群众利益问题。开展公务用车专项治理。准确把握“三个区分开来”要求，印发《关于南航集团纪检监察机构开展容错免责工作的指导意见》，精准规范实施容错免责工作，激励干部担当作为。

### 健全纪检监察培训制度

深入贯彻《中国共产党纪律检查委员会工作条例》《纪检监察机关派驻机构工作规则》，规范二级单位纪检机构议事决策机制和负责人职责分工，全面推进纪检监察机构、职能、权限、程序、责任法定化。建立健全纪检监察干部培训制度，分类分批进行全员培训，提高纪法素养和履职能力。



### 知识产权保护

#### 优化知识产权管理体系

知识产权是公司无形资产的重要组成部分，也是公司创新成果的重要体现，加强知识产权管理是南航高质量发展的重要保障。为此，战略规划投资部协同公司内部相关单位成立公司级项目组，从完善管理体系、加强高质量创造、促进高效运用、提升保护能力和加强实施保障等方面推进，全面优化南航集团知识产权管理体系。在对公司内外部充分调研的基础上，项目组以《民法典》为基础，调整了南航知识产权管理制度体系结构；按分层分级管理原则，提出组织分工和责任关系建议；明确知识产权作为无形资产的有偿许可使用原则和员工在职取得知识产权的归属原则等。

#### 加强知识产权风险防控

针对商标、专利管理，建立风险防控策略，制定相关使用规则与管理流程，完成南航知识产权管理手册商标管理分册、专利管理分册的修订工作。识别现有软件著作权使用风险，制定软件著作权产出、使用及维权规则。

## 加强党的建设

### 1 发挥党建引领力量

召开贯彻习近平总书记关于民航安全工作重要指示批示精神座谈会，进一步厚植抓好航空安全、推动高质量发展的强大动力。开展“建功新时代，喜迎二十大”主题活动，第一时间召开会议传达学习党的二十大精神，制定二十大学习宣传贯彻方案，举办二十大学习专题轮训班。各级党组织共学习宣讲 3800 余场，采取“三会一课”、主题党日、读书班等形式广泛学习研讨，各级团组织广泛开展“喜迎二十大、永远跟党走、奋进新征程”主题教育实践活动 478 场，认真贯彻落实党的二十大精神。

### 2 不断夯实党建基础

在完善公司治理中加强党的领导，全面执行“4+1+4”决策制度体系，完善“三重一大”决策机制。进一步完善分子公司及业务运营单位治理主体议事规则，印发基层党委、党（总）支部职责清单、工作任务清单，推进各级党组织明晰功能定位、精准科学履职。持续完善党建制度规范体系，优化“一企一策”“一企一评”党建考评机制。实施党员先锋行动，灵活运用网格化管理、临时党支部、党组织责任田等机制，织密组织体系。打造特色党建品牌，督导推进空勤党建重点任务，总结固化机制经验，推广基层党建品牌。

### 3 加强群团组织建设

优化“智慧团建”系统，持续督导各单位开展组织化学习，所有团支部“党的青年运动史”“建团 100 周年大会精神”“新时代的伟大成就”三个专题学习均实现 100% 全覆盖。开展员工关爱活动，开展“送温暖”、“送清凉”、“五一”、中秋、国庆慰问活动等，累计发放慰问品、生活物资 4310.6 万元。

### 4 打造高素质专业化干部队伍

严把选人用人政治标准，明确政治素质评价维度，完善知事识人体系，常态化开展领导班子和干部队伍调研。完善“两库三班”工作机制，持续推动年轻干部比例改善。深化干部人事制度改革，突出党管干部原则与发挥市场机制作用有效结合，建立竞聘“能上”标准，畅通“能下”渠道，优化领导班子和领导干部综合考核评价体系，突出业绩导向，强化未等调整和不胜任退出应用。从严从实加强干部监督，深化干部选任监督，抓实常态化管理监督。优化人才工作体制机制，推行“人才+项目”机制，实施“靶向引才”，开展“南航英才”全球招聘，着力打造“三高两优一领先”人才队伍。大力加强“三长”队伍建设，激活基层组织细胞。

### 5 加强党风廉政建设

不断强化政治监督，紧紧围绕中央重大决策部署贯彻落实情况和航空安全常态化监督，持续落实加强对“一把手”和领导班子监督的各项具体措施。落实中央八项规定精神，坚决纠治享乐主义、奢靡之风，突出整治形式主义、官僚主义，持续为基层减负。坚持不敢腐、不能腐、不想腐一体推进，加大案件审查调查力度，推动以案促改促治，大力加强廉洁文化建设。持续深化中央巡视整改工作，实现党组巡视全覆盖，出台《加强巡视整改和成果运用实施办法》，推动巡视整改工作落地见效。

### 6 做好思政宣传工作

持续强化理论武装，深化理论普及，推动谈心谈话关心关爱制度化规范化，用心用情解决员工“急难愁盼”问题。专题策划“南航这十年”主题宣传，制作“献礼党的二十大”党员特刊，开展“木棉向党 喜迎二十大”主题航班活动。南方航空报推出“非凡十年”系列深度报道，从党建、安全、战略、改革、服务、责任等角度，展现党的十八大以来南航的履责成效。





# 安全 领航平安新征程

安全是民航业一切工作的基础。南航始终坚持“人民至上、生命至上”理念，不断加强航空安全管理工作，切实保障员工和旅客的生命健康与安全，把确保安全放在第一位，放在首位，放在所有工作的前面，把安全作为最好的品牌，领航平安新征程。

响应联合国 2030 年可持续发展目标



9

产业、创新和基础设施



## 加强安全管理

南航贯彻落实习近平总书记“从根本上消除事故隐患”的指示要求，持续深化安全生产专项整治三年行动，强化安全责任，防控安全风险，治理安全隐患，完善安全体系，筑牢安全防线，稳步推进安全生产工作。2022 年，南航未发生安全生产事故以及公司责任运输航空征候，以实际行动确保航空运行绝对安全、人民生命绝对安全。

## 安全体系建设

### 运用系统观念抓安全

牢固树立“人民至上，生命至上”理念，积极与中国民航科学技术研究院等行业权威科研机构深入合作，针对自身生产运行链条长、环节多、机队规模大等运行实际，坚持问题导向和系统观念抓安全，深入推进安全七大体系建设；构建“主动识别风险、排查隐患、发现问题、提出措施”的闭环管理机制，提升规范性和系统性；统筹“盯人、盯事”和“盯组织、盯系统”形成合力，从根本上提升安全管理能力。



## 安全七大体系阶段性成果



安全责任体系

落实新版《安全生产法》“三管三必须”和“全员安全生产责任制”要求，突出领导责任，推动确责全面覆盖，促进领导干部、专业队伍履责能力提升，针对安全责任清单、安全责任考核、干部履职评价等任务重点突破，加强安全责任沟通，逐步实现安全责任清单数字化。



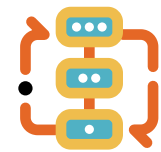
规章手册体系

系统管理规章手册编写、批准、发布、培训、应用、监督检查链条，确保所有安全管理活动纳入手册、有章可循；建立并实施规章手册梳理机制，厘清各层级规章手册制度承接关系，推进法定自查；成立运行标准专家委员会，持续开展公司运行标准与局方规章的符合性评估。



培训训练体系

理顺南航各系统专业训练和安全培训的功能定位，与能力建设有机结合，贯穿职业生涯管理全过程；持续组织实施各类安全资质和提升类培训，包括 CRM 培训、四大专业系统管理干部培训等；开展各专业系统资质能力排查，飞行系统排查 3828 人次，机务系统排查 10970 人次；探索飞行教员、检查员队伍建设；建立安全数据驱动训练机制，畅通安全与训练部门数据互通渠道。



过程控制体系

系统梳理过程控制手段，包括常态化开展的安全检查、舱音监察、远程监察、飞行数据分析、安全隐患排查治理、安全审计、安全管理体系审核、安全绩效管理，通过持续监测生产运行过程和安全管理过程，嵌入过程控风险、嵌入过程抓安全，验证安全管理措施的有效性。



风险管控体系

分层级实施安全风险管控，建立并动态管理危险源库；完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制；落实问题隐患、风险、制度措施清单化管理；加强 ESMS 系统与 ORCS 系统对接；建立跨系统安全风险联防联控机制。



安全文化体系

坚持安全工作的群众路线，树立正确的安全导向，持续开展“三个敬畏”宣教，建立健全安全谈心谈话机制，常态化开展安全生产群众性活动，征集到各类员工建议超过 2 万条；健全员工人身安全、心理健康测评和疏导机制。



科技创新体系

引进关键技术，鼓励安全研究；对接安全七大体系业务能力，启动安全中心（业务中台）建设；完善安全管理信息系统平台功能；推行个人飞行数据可视化；开展 CRM、TEM 研究与应用；强化安全大数据风险分析应用；启动安全研究院建设，打造产学研融合及创新平台。





### 构建责任体系促安全

制定安全责任体系工作方案，针对安全责任清单、安全责任考核、干部履职评价、安全问责机制等重点任务集中攻坚；协同开发安全责任地图模块建设，提供覆盖公司、二级单位、三级机构的分级安全责任地图多层次、多维度查询服务；依托 ESMS 系统和南航 E 家信息模块，精准实现安全责任告知到岗到人，推动确责全覆盖。

### 开展安全审计守防线

南航安全审计主要包括内部安全审计、国际航协 IOSA 和 ISAGO 安全审计、合作航司安全审计及代理人安全审计。对于内部安全审计，2022 年共完成了 9 家分子公司和 11 家总部单位的内审，发现 175 个不符合项，全部进行了跟踪整改；对于国际航协 IOSA，南航于 2022 年 12 月接受第 9 次 IOSA 复审；对于 ISAGO 安全审计，南航从 2016 年开始注册 ISAGO 审计，计划于 2023 年在总部和北京大兴机场接受现场审计；对于合作航司安全审计，至少每两年实施一次；对于代理人安全审计，通过日常检查对代理人进行监管。

## 强化安全监管

### 开展安全风险专项评估

对新疆、北方、深圳、海南等 14 家单位进行风险专项评估，精准画像安全状况；开展违反标准操作程序（SOP）、不按手册工卡施工和地面代理安全监管三个整治“回头看”，危化品和消防安全、“五防”、飞机刮碰三个专项整治。

### 推广应用安全绩效管理

印发《南航集团深入推进安全绩效管理工作方案》，梳理和评估现有监控指标，建立基于核心风险的公司级绩效指标体系，推进安全绩效管理与各安全业务链条深度融合，提高指标准确性和实用性，实现监控指标与风险防控措施之间的相互验证，提升过程管控能力。

### 防范化解重大安全风险

通过深入调研系统梳理当前十大安全风险，制定针对性防范措施，将制度措施细化、具体化，贯穿到管理流程中，落实到一线人员的操作上，通过紧盯阶段性突出风险，动态管控风险隐患和制度措施两个清单，推动安全关口前移，确保安全风险始终处于可控状态。





## 作风纪律建设

南航认真落实民航局《关于印发 2022 年民航安全作风建设和宣传教育工作方案的通知》工作要求，持续完善作风建设体系，综合运用舱音监察、远程监控等技术手段，深耕安全作风建设长效机制，推进作风问题显性化和作风量化管理。



## 弘扬安全文化

南航集中开展“我为安全献真言”“我为手册找缺陷”“我对总师有话说”“安全论坛”等安全建言活动，并在安全生产月期间进行集中展示，扎实开展以“遵守安全生产法 当好第一责任人”为主题的安全生产月活动和安全生产万里行活动，利用安全管理基金对积极担责履职的员工进行奖励，号召广大干部职工积极参与安全治理，大力弘扬安全文化，提高全员知责于心、担责于身、履责于行的责任意识。

# 4

期

举办四大系统安全管理干部能力提升培训班

# 160

余人

参训

# 232

场次

举办安全巡回演讲

# 718

场

组织“安全大讲堂”“安全公开课”“安全微课堂”等学习活动

# 37074

人次

参与人数

### 案例 全面推广以“i-CARE”为品牌的自愿报告平台



南航 i-CARE（航空安全自愿报告）面向南航全体员工收集航空安全相关问题、建议和意见，并扎实推动解决。通过发布流程标准、优化升级系统、设置效能指标、加强点评分析、增加奖励机制、创新开发品牌等方面不断探索和共同努力，i-CARE 自愿报告平台现已初步形成了一套包含品牌推广、报告收集、分析处理及回访调研的内在机制，极大地丰富了一线员工参与公司安全治理的途径和方式，为公司安全高质量、可持续发展提供了有力的支撑。自 2020 年 6 月系统上线以来，新增用户近万人，月活跃用户人数近 3000 人，收集航空安全自愿报告 6 万余条，实现了自愿报告理念在中国情景下的发展和创新。



南航广州产教融合实训基地开展培训



## 筑牢航空安全

南航始终坚持人民至上、生命至上，坚持“安全第一”，明确“抓长远、抓落实、防风险”安全管理总体策略，从员工思想安全和行为安全等方面不断发力，不断提升空勤人员安全思想和技能水平，加强运行管控、机务维修、数字化应用等方面的能力建设，为航空安全工作夯实根基。

156 万小时

安全飞行时间

343 月

连续保持空防安全

0

公司责任事件民用航空器征候万时率

3530.9 万小时

累计安全飞行时间

278 月

连续保持飞行安全

0

公司责任事件通用航空征候万架次率

60 万架次

平安执行航班

0

公司责任事件运输航空征候万时率

0

公司责任事件运输航空地面征候万架次率



## 空勤管理

南航高度重视空勤安全管理，持续改进飞行员培训方法和体系，加强空勤人员理论知识和操作技能的提升，为飞行安全保驾护航。

## 开展技能培训

开展飞行大讲堂、安全大讲堂、总师办小课堂，以及“八该一反对”专题培训，组织 CRM 培训 145 期，飞行、机务、运控及客舱等专业队伍共计 4600 人次参训，巩固提升队伍核心胜任力。

## 改进循证训练

充分运用飞行品质监控，结合航线运行安全评估 (LOSA)，综合运用不安全事件调查、训练检查评估、带飞反馈等手段，通过对飞行过程的大数据分析，既找准共性问题，也找准个性问题，精准施策、靶向改进，进行针对性训练，把飞行过程中存在的风险化解在训练之中。

## 完善考核体系

完善考试员和型别教员管理体系，明确飞行总队、翔翼公司、培训中心三方职责分工，聘任 57 名升级训练 (B3) 型别教员和 130 名飞行地面理论教员；制定考试员管理办法，加强检查质量管理，开展考试员持续培训、标准化培训，落实考试员量化考核和综合测评。

## 把控关键环节

规范飞行预先准备程序，增加团队准备要求，细化预先准备内容，帮助机组快速建立情景意识，提升预先准备质量；由总队选派机长教员，常态化参与签派放行，包括复杂天气决策、对空支持、故障处置等方面；完善紧急反应手册，开展桌面和实景演练，提升突发事件的应对处置能力。

### 案例

迅速采取“硬”措施，确保特殊时期安全平稳



“3.21”飞行事故发生后，中国民航进入特殊时期，必须采取特殊措施。南航学习贯彻习近平总书记重要指示精神，认真落实国务院安全生产电视电话会议关于安全生产 15 条措施要求和民航局《关于加强航空安全工作的紧急通知》，迅速制定 31 条细化措施和 13 条确保飞行安全的硬措施。党的二十大前后，发布“防风险、保安全、迎二十大”专项行动方案，制定 54 条硬措施。针对硬措施落实情况及时推进安全检查和重点领域安全整治，确保措施落地见效。





## 运行管控

南航不断加强对运行风险的管控能力，强化机务维修安全保障工作，推进数字化、智慧化应用等方面的能力建设，为航空安全夯实基础。

### 运行指挥安全



#### 完善应急管理体系

持续修订应急备份方案，推进应急平台建设，组织专班修订紧急反应手册，开展桌面和实景演练，提升突发事件的应对处置能力。

#### 开展风险评估

完成“三新航线”及其他专项风险评估 42 次，新增识别危险源 35 条，动态维护 108 条在库危险源。

#### 发布风险提示

对典型事件案例、中小特殊机场运行、京广大通道调整、俄乌冲突、消防安全等 51 项风险进行重点警示。针对恶劣天气发布 208 份台风、雷雨、冰雪等预警信息，成功保障 10 余次区域冰雪过程，30 余次系统性雷雨过程，以及 8 次台风天气过程。

### 数字驱动安全



#### 整合安全数据资源

以安全七大体系为业务能力建设的基础框架，打造安全领域的业务中台——安全中心，通过整合安全管理业务链条，打通数据孤岛，以微服务方式面向全公司输出统一、标准化的中台能力，满足公司级安全管理工作的需要，立足风险管控，为各专业领域安全管理工作提供支撑。

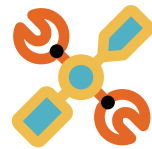
#### 优化安全管理系统

不断优化升级 ESMS 系统，建立安全管理质控链条，实现安全信息全流程闭环管理，提升安全管理效能；优化和完善 LOSA 系统，提升对机组飞行技术和管理能力的全面评估。

#### 实现数据可视化展现

通过对国内外重点运输机场的风险分析和三维动画展示，让一线人员身临其境地感知机场风险；通过安全信息和飞行数据的可视化看板，为安全管理人员的精准施策提供依据。

### 机务维修安全



#### 优化维修资源配置

统筹系统资源，仅用 152 天完成 16 架雷击飞机抢修工作，创造了南航速度，树立了行业标杆；统筹人力调配，推进外站属地化管理，成都等 9 大航站派驻 14 名机务代表，确保外站运行安全顺畅。

#### 细化机械故障管控

建立《南航机队重要部件清单》、“基地—系统—公司”重要故障三级决策机制、重要故障过程管控和现场管理机制及空地联防联控机制。

#### 深挖工程创新潜力

升级飞机远程诊断系统，上线全新多类功能“天瞳”平台，增强飞机健康管理品质；建成全帧译码平台，实现自动译码；推广工程响应平台（ER），提升工程响应速度。

南航“面向复杂末端场景的飞机维修指挥工场解决方案”是第三届中国互联网大赛举办以来航空运输行业唯一参赛并晋级全国十强的团队，在 1942 支工业企业团队角逐中荣获三等奖

#### 案例 南航全球首推“基于 AR 的智慧维修新方式”



2022 年 9 月 21 日，南航在广州全球首推“基于 AR 的智慧维修新方式”。新方式以南航深度定制的 AR 眼镜为依托，结合南航云机务系统、AR 工卡、AI 算法和智慧语音的支持，具备流畅的融合交互能力、自然的云原生能力和强大的环境感知能力，赋予航空维修工作者和管理者全新的工作和数据视野，让工作者和数字世界有机融合，最大程度地专心于工作进程，避免频繁中断，安全和效率都得到了极大的保障。







## 责任先锋 力量

# 安全伴你飞 机务“老师傅” 张秋皓

张秋皓是南航贵州公司飞机维修厂飞机安全守护者中的一员，作为生产车间的工段长，他在与飞机“打交道”的四十年里，从一名机务新兵成长为备受尊敬的“老师傅”，“耐心”和“严谨”成为同事们对他的评价关键词。“机务人的心要比针更细，航班运行的安全裕度才能更大、更广。”这是张秋皓数十年如一日保持“零差错”安全成绩的秘诀之一。

机轮装配是张秋皓从一线维修岗位转岗后从事的工作。飞机机轮充气工作是机轮装配完成后的一项很普通的收尾工作，也是他几乎每天都要从事的例行工作之一。由于机轮有其严格的轮压标准，加之有机轮充气所使用的

氮气瓶压力较高，因此，这项看似简单的工作需要很强的责任心和谨慎细心的操作。而他从不因为事情简单就掉以轻心，从充气管接头的连接紧固、到释压阀检查、氮气瓶开关与压力检查、充气接头与需充设备之间的可靠连接、开启氮气瓶的步骤和注意事项、充气过程中操作人员应处的安全位置、充气完成时的轮压检查与工具清点等流程，张秋皓都严格按《机轮装配工艺》规范执行，确保每个操作都安全合规，因此他常被大家称为“行走的教科书”。同时，张秋皓有一项很“牛”的技术——仅用 20 分钟便成功完成飞机发动机点火导线更换，刷新并创下公司该项工作的最短耗时纪录。

“

“选择了机务，就要认真严谨、敬畏生命；选择了机务，就要面对战斗、无所畏惧，能够迸发摧枯拉朽的力量，直至取得战斗胜利。”

——张秋皓



## 呵护旅客健康

南航树立“快乐工作、安全幸福”的安全文化理念，把为旅客提供良好的服务、获得旅客的认可作为工作的快乐之本，把确保安全作为旅客和员工的幸福源泉，推动全员把确保安全当作自觉追求。

### 食品安全

开展异物防控，将各环节的异物自查数据纳入到安全管理绩效进行监控，增设“机组餐异物发现率”及“‘四害’发现率”指标，完善安全绩效指标体系监控。针对食品卫生服务投诉事件，秉持“从问题中找方法，从分析中找出路”的原则，采取“多复核”异物挑拣、异物倒查机制、建立定期异物分析报告等措施保障食品安全。

### 客舱安全

不断优化客舱服务管理流程，探索风险雷达和 VR TT 多人协作灭火训练项目等风险管控新模式：

- ✓ **常态化管理手段**——给予乘务长权力，在遇到颠簸时更改服务流程，减少飞机颠簸时对乘客产生的影响，规避颠簸伤人风险。
- ✓ **风险雷达**——以“组织风险”“颠簸预警”“风险提示”等模块为基础功能，结合定量统计分析法，对客舱运行“十大风险”进行靶向、动态、智能提醒，提供个性化的“案例库、解决方案库”，助力乘务员飞行心中有“数”。
- ✓ **VR TT 多人协作灭火训练项目**——利用 VR 形式让乘务员在灭火训练的过程中形成肌肉记忆，更好地提升乘务员对于客舱起火的应急能力，为旅客的生命财产安全提供保障。





## 关爱员工健康

南航制定《关于加强员工关心关爱深入开展谈心谈话工作的指导意见》，通过做好员工人文关怀和心理疏导，保持员工队伍总体稳定，推动广大员工以强烈的责任感、使命感和饱满的精神状态，全身心投入工作。

**1800** 余人次

开展心理援助个体咨询

**32** 期

开办“木棉心陪伴”线上团辅

**8** 期

举行“木棉心讲堂”

注：统计范围不包含厦航及非南航控股子公司

### 普及对员工的关心关爱

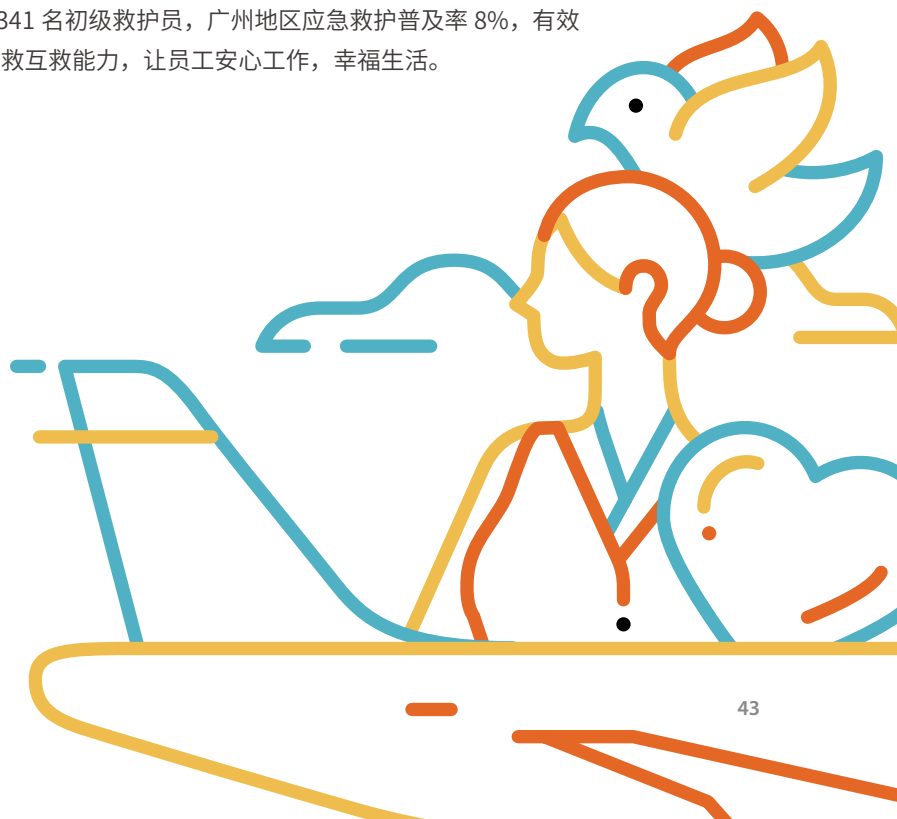
邀请三甲医院专家开展医疗知识普及与上门坐诊，积极探索、专项打造“为民直通车”党建品牌，管理干部坚持“首问即终答”制度，并在南航E家“云木棉”开辟了信息化调研模块，实现服务员工“零距离”，聚焦“小事”办实事。

### 加强对员工的关怀慰问

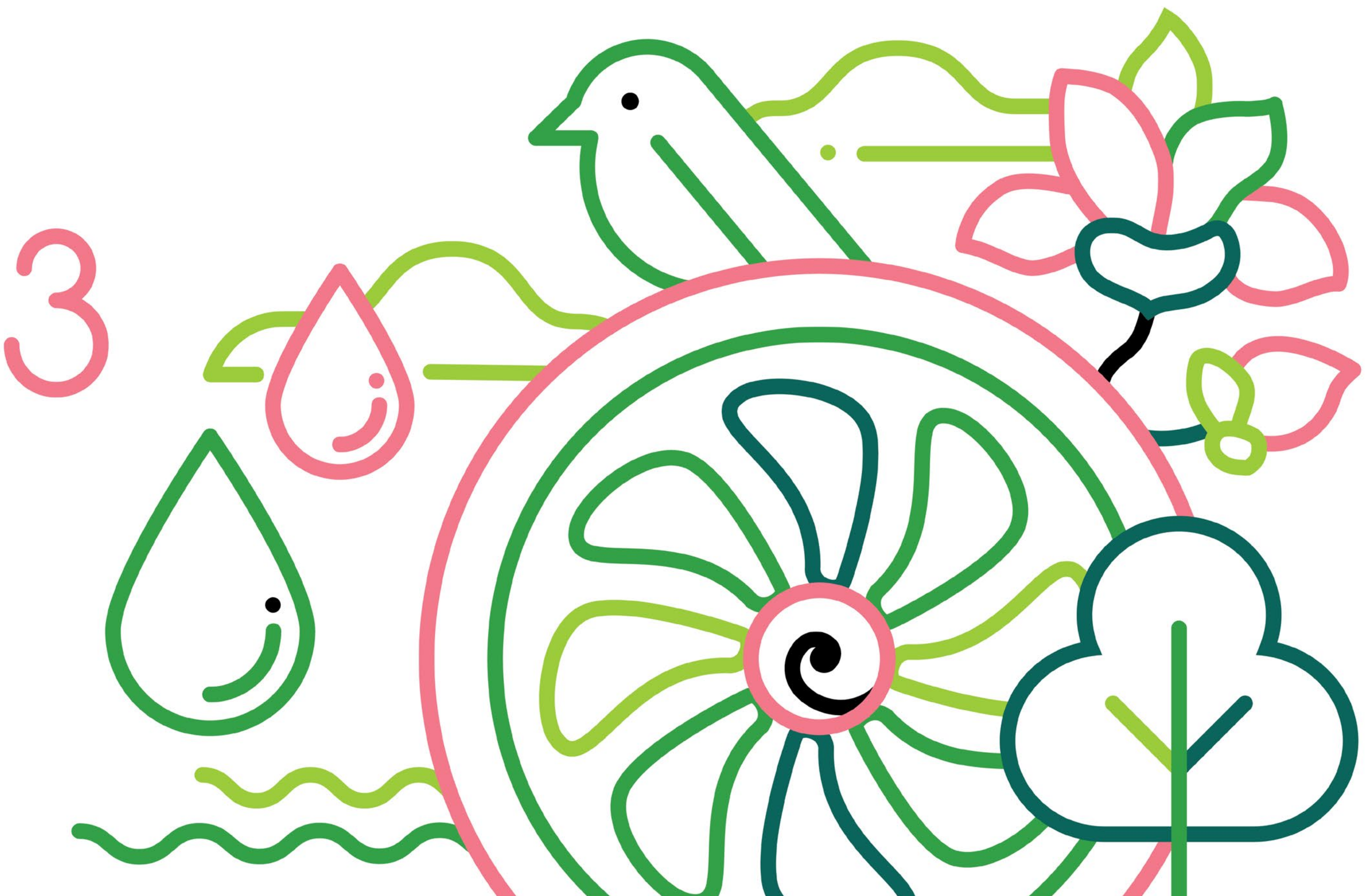
走访慰问一线员工，购置爱心福袋，建立面向一线员工的心理关爱工作机制，心理援助（EAP）。持续关注员工思想心理状况，紧扣重大形势变化和关键时间节点开展谈心谈话共计 27.43 万人次，用心用情关心关爱员工。通过“木棉好心情”工作室开展个体咨询 1800 余人次，开办“木棉心陪伴”线上团辅 32 期，举行“木棉心讲堂”8 期，受众近 9 万人次。

### 推进应急救护志愿者计划

组织志愿者完成 14 期应急救护培训，招募志愿者 465 人。近三年累计培训 1341 名初级救护员，广州地区应急救护普及率 8%，有效提高员工自救互救能力，让员工安心工作，幸福生活。







# 低碳 注入绿色新活力

南航秉持“绿色、和谐、创新”理念，有力有序推动碳达峰行动方案落地实施。降低收入吨公里油耗水平，开展既有建筑节能改造，探索合同能源管理模式降低地面能源消耗和碳排放，关注国内可持续生物燃料的商业化应用，加强碳资产管理，深化“绿色飞行”品牌等领域协同发力，推动绿色发展水平达到行业领先水平。

响应联合国 2030 年可持续发展目标



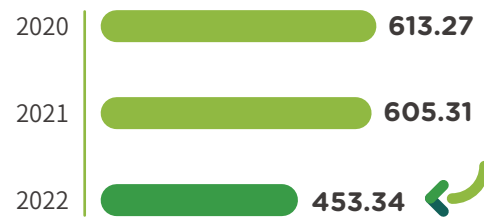


### 管理环境影响

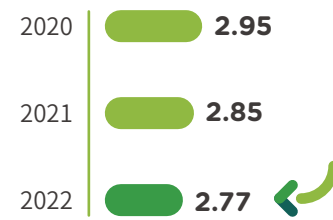
南航严格遵守《中央企业节约能源与生态环境保护监督管理办法》《中央企业节约能源与生态环境保护考核细则》等法规制度，统筹管理资源使用、能源消耗等对环境的影响，编制印发《南航集团突发环境事件应急管理预案》，更新完善《飞行活动二氧化碳排放数据监测、报告和核查管理办法》和《突

发环境事件应急处置专项预案》手册，进一步细化《中央企业节约能源与生态环境保护考核细则》（国资发社责规〔2022〕56号）。同时，针对限塑工作，印发《关于印发南航集团一次性塑料制品禁限管理标准（第四版）的通知》。

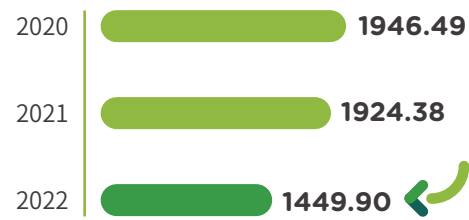
航油消耗（万吨）



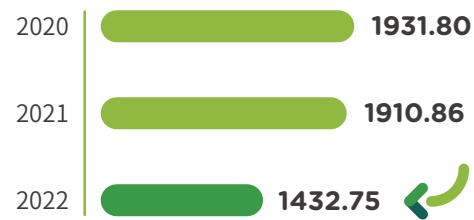
吨公里油耗（吨 / 万吨公里）



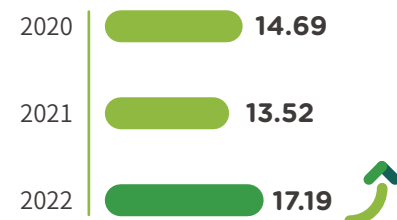
二氧化碳排放（万吨）



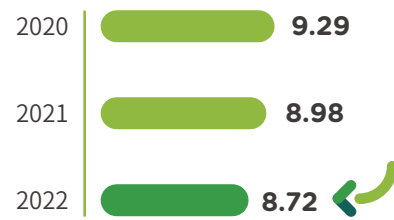
范畴一：二氧化碳排放（万吨）



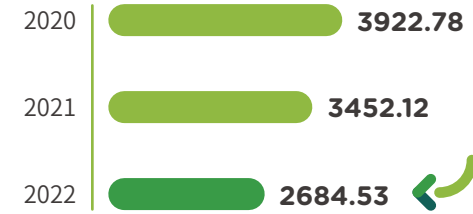
范畴二：二氧化碳排放（万吨）



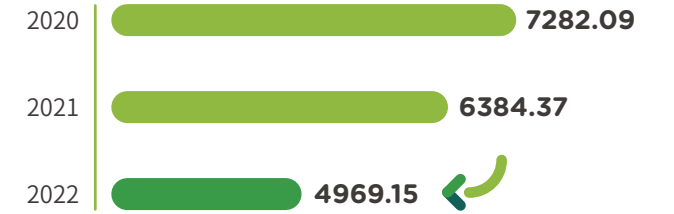
吨公里二氧化碳排放（吨 / 万吨公里）



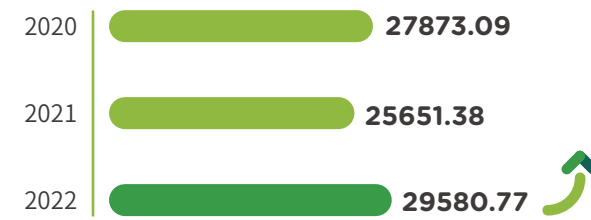
汽油（吨）



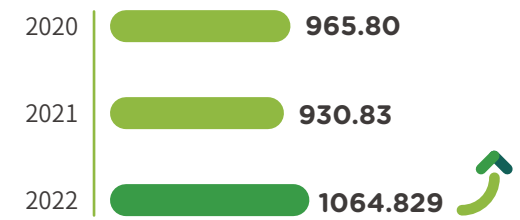
柴油（吨）



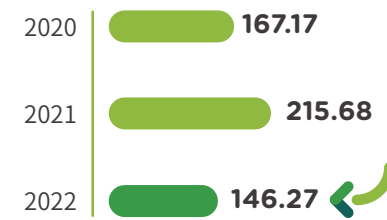
电（万千瓦时）



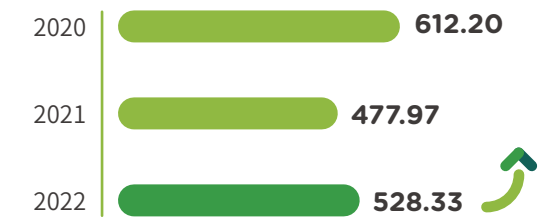
天然气（万立方米）



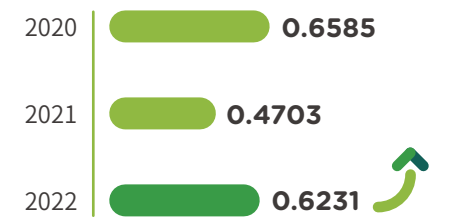
液化气（吨）



总耗水量（万吨）



耗水强度（立方米 / 万元）





## 应对气候变化

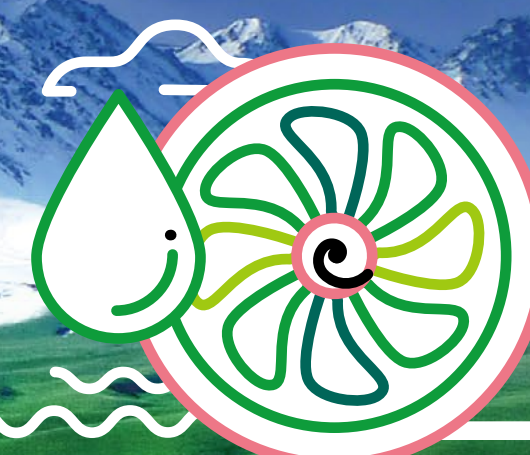
南航积极倡导“绿色、和谐、创新”理念，不断尝试探索绿色发展的新方案，正逐步形成以飞机节能减碳、降低地面能耗、旅客绿色出行为抓手，从空中到地面、从场内到场外、从运行到管理的全新绿色发展模式。

## 绿色全旅程服务

南航将绿色发展融入生产经营全过程，从空中、地面和旅客等环节持续发力，不断优化飞行节油、地面降耗、旅客减排等绿色低碳举措，加强环保节能技术研发与创新，推进可循环资源利用，共同践行绿色全旅程服务。

## 深度参与碳交易

南航统筹开展碳资产管理相关工作，深度参与碳排放权、碳交易等市场机制，拓展碳盘查、碳资产托管、碳金融、核证自愿减排项目开发等业务。上线“绿色飞行-旅客碳抵消”服务产品，旅客可通过自愿捐赠里程兑换核证减排量，抵消飞行过程所产生的碳排放，实现“碳中和”飞行，为旅客搭建减缓温室效应贡献个人力量的平台，实现自我低碳价值。



### 空中

#### 减轻飞机重量

- 机载咖啡机构型优化项目，总计拆除约 1500 个机载咖啡机，飞机减重至少 15 吨，每年度预估可节省燃油 1400 吨（按 2019 年口径），结合优化的机务成本，自 2022 年起每年可为公司节约超过 1500 万元。
- 通过临时性拆除 A330 休息室项目减少空重 18 吨，取得项目收益超 4000 万元。
- 2022 年，南航通过推行轻质餐车等举措执行减重，节约燃油近 260 吨。
- 推进精准加水项目，根据航线、客座率等特点，合理减少加水量。

#### 优化飞机性能

- 实行鲨鳍小翼的改装项目，通过改进飞机的气动性能，有效降低油耗。2022 年，已完成 20 架飞机改装，根据对南航机型和运营情况的评估，安装鲨鳍小翼后每年每架飞机可以减少相应的二氧化碳排放量。

# 20

架  
已完成飞机改装

#### 提升航油效能管控

- 修订完善《飞行系统运行效能考核方案》，细化分解节油指标，每月开展运行情况考核讲评，聚焦重点人群、航线，开展针对性提升。2022 年，飞行系统平均巡航高度 29336 英尺，单发滑入执行率 99.54%，收襟翼可靠率 91.20%，节油放轮占比 92.76%，各项节油指标进一步改善。

# 92.76%

节油放轮占比

#### 推进全流程数字化节油

以“管好每一滴油，用好每一滴油”为理念，推进全流程数字化节油工作：

- 建立吨公里油耗考核指标模型，制定节油应用指引，统一优化节油指标口径，强化讲评考核正向激励作用。
- 完善 APU 电子化模型算法，突破行业技术难题，拓展航后节油空间，研发连续爬升/下降逻辑模型，为优化飞行剖面、节省油量提供数据支撑。
- 成立发动机水洗项目组，深化发动机清洗项目，数据定位性能衰减较大的飞机，实现精准水洗，减少油耗。

#### 航路优化

- 根据数据周期空域调整情况，分析航路优化潜力，制定公司航路优化方案。到 2022 年底，完成 419 条公司航路优化，累计减少实际执行航班飞行里程超过 77.6 万公里。
- 构建基于航路飞越费用的航路优化策略，优化国际航路选用机制。
- 研发航路飞越费用管理工具，按季度分阶段梳理东南亚/澳新、日韩/北美、欧洲涉及国家航路费用情况，制定航路优化方案。

#### 优化“航油 e 云”

- 实行航班指令加油和 EFB 油单电子签名功能，开创了航班加油新模式。通过南航航油 e 云与中航油智慧航油系统实时对接，将飞机计划油量信息提前传达至加油员，加油车提前到位并提前加油，从而提高航班加油效率。



### 地面

#### 引进新能源车

- 大力推广应用新能源汽车，加快淘汰场内外老旧车辆设备，对于符合改造标准的地面燃油车辆开展尾气治理，实现重点区域机场新增或更新场内 100% 用车电动化。

# 100%

实现重点区域机场新增或更新场内用车电动化

#### 推进建筑节能

以降低建筑能耗为目标，对公司已有建筑的节能改造与新建建筑的节能进行规划研析，提出合同能源管理的节能改造模式，计划分三步走实现建筑节能改造工作：

- 选取广州总部南航大厦及典型建筑物作为节能改造试点，形成示范引领效应
- 在广州地区办公建筑进行节能改造，深化节能措施
- 在全公司推广已有建筑节能改造，新建建筑引入高标准节能规划，培育形成绿色低碳发展新动能

### 餐食

#### 提倡“按需用餐”

- 对于旅客餐食，加大力度推广“按需就餐”，2022 年全年按需用餐节约餐食数量 243.1 万份，截至 2022 年 12 月底，累计节约餐食超过 735.1 万份，有效做好机上味蕾环保，杜绝了舌尖上的浪费。
- 对于机组餐食，全面推广“机组俭约随心餐”，在南航空勤队伍内弘扬杜绝浪费的机上饮食文化，截至 2022 年 12 月，约减少机组餐食浪费 59.15 万余份。



# 735.1 万份

累计节约餐食超过

# 59.15 万余份

约减少机组餐食浪费

#### 案例 完成飞机重量管理系统一期建设

飞机重量管理系统一期建设实现系统化管理机上物品重量，录入计算得到窄体机平均可优化业载空间为 500—600KG，远程宽体国际航班业载可优化空间在 800—900KG。完成飞机基础重量、餐食类、勤务类、报刊类、免税品类、饮用水等六大类机上物品重量的标准制定和数字化接口设计。通过餐食重量、勤务重量、报刊重量、物流板箱的重量优化单个航班重量超过 70KG。

#### 案例 接收首架使用国产可持续航空燃料的 A350



2022 年 10 月 21 日，南航接收首次使用“中国制造”可持续航空燃料的宽体机，此次交付飞行使用的 SAF 燃料由中国石化镇海炼化厂提供，使用餐饮废弃油作为原材料，采用具有自主知识产权的油脂加氢 (HEFA) 技术生产，是中国首套可持续航空燃料工业装置实现规模化生产后的首批国产 SAF 燃料。



截至 2022 年 12 月 31 日

# 69 台次

完成 B777F 发动机水洗

# 45 台次

B787 发动机水洗



# 1400 吨

累计节油超过

#### 延伸阅读：为什么要给发动机“洗澡”呢？

航空涡轮发动机基本的结构是“压气机—燃烧室—涡轮”。空气经压气机压缩进入燃烧室与燃料混合燃烧产生高温高压气体，带动涡轮工作，涡轮向后排气提供推力，并带动压气机工作继续压缩入口处的空气。涡轮和压气机的每一级上都有非常多叶片，在运行过程中，会在叶片表面积聚灰尘、空气中的污染物颗粒。这些附着物会微小地改变叶片应有的形状，从而降低气动的效率。

“洗澡”是维护发动机健康的必备良技。水洗发动机可以在一定程度上恢复叶片原有的气动外形，从而提高发动机的工作效率，降低发动机燃油消耗。





—  
责任先锋  
力量

绿色伴你飞

绿色机长蒋勇

蒋勇作为曾经执行“绿色飞行”主题航班的机长,被同事们亲切称为“绿色机长”。在他执行的主题航班上,客舱中的装扮一片“绿意”盎然,让所有旅客步入客舱就感受到浓浓的“绿色”气息,在与旅客进行有奖答题等互动活动中,也传递了南航绿色低碳的理念,旨在号召旅客更多选择“绿色飞行”,在感受“亲和精细”服务的同时,为保护地球家园尽一份力量。

“

“绿色环保的理念已经融入我们的工作和思想中,南航的每一班都是‘绿色’航班,每一个飞行员都争做‘绿色’飞行员。”

——蒋勇



## 开展污染防治

南航严格遵照《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《广东省污水综合排放标准》等法律法规和标准要求,探索创新资源节约方案,强化废气、废水、废弃物的处置及噪音管控,并加强对“三废”处置外包单位的监管,严格落实主体责任。2022年,未出现违规排放的事件。



## 资源节约

### 探索精细化加水方案

为落实公司“构建成本领先长效机制”硬仗,进一步精细化管理飞机加水,减少飞机载重,节约运行成本,相关部门成立精细加水项目组,制定了从点到面、从单一机型到多机型、从统一标准到精细标准的加水方案,经过初期试运行,不断完善加水数据充分收集、分析和信息化工具开发,逐步推进后续精细加水方案。

### 优先采用干洗清洗飞机

除特别要求或飞机进行了特殊处理(例如贴膜等)外,优先选用干洗形式来进行飞机清洗,2022年,干洗飞机1427架次,减少飞机清洁用水量48895吨。

1427架次

干洗飞机

4.89万吨

干洗飞机减少飞机清洁用水量



## 废水处理



对于飞机褪漆、零部件清洁及各车间产生的废水，配套采用生化处理工艺一体化污水处理站，并利用生物降解至符合国家排放标准后，通过机场管网排入机场污水处理厂。



对于航食制作产生的废水，设置独立、规范的生产废水排放口，采用一套隔油+气浮+沉淀的污水处理系统进行处理，并在生产废水处理设备上安装流量计，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。



针对医疗废水，严格进行消毒处理，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。

## 废气处理

配套废气治理设施，通过活性炭吸附技术对飞机喷漆产生的有机废气进行吸附，并增设废气在线监控系统，上传实时排放数据接受环保部门监控。



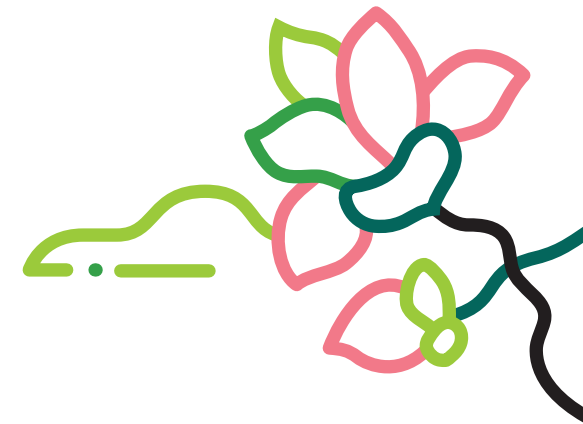
## 废弃物处理

严格区分有害与无害废弃物，废弃物经过初期分类投放，每日由专人收集汇总，并与多家符合回收处置资质单位签订处置合同，使其可高频次转移处置，避免长期积存，降低公司环境隐患。

### 案例 开展航材循环利用项目， 创新航材处理模式



南航积极开展改装拆下件处置项目，通过寻找内需、寻找外需、变废为宝等流程处置改舱拆下件，有效提高库房利用率，盘活航材资产；开展小明珠航材文创项目，通过南航商城、会员里程兑换、客户会等渠道对文创产品进行销售，做到冗余航材再利用；开展飞机整机喷漆项目，通过优化整机喷漆漆料采购模式，对漆层重量、环保性能、漆料价格等技术和商务性能进行综合考量。已累计完成 33 架次飞机重新喷漆，其中窄体机平均减重 39KG，宽体机平均减重 100KG，且新喷涂的油漆全部不含金属铬，有效降低了污染气体排放。



有害废弃物分类	处理量 (吨)
废煤油	427.67
废杂油	61.775
废有机溶剂	119.688
废润滑油脂	2.205
废乳化液	0.93
废油漆、漆渣	14.35
废有机树脂	5.18098
废灯管	1.153
废酸、废碱	0.107
废活性炭	31.66
废包装物、容器	25.274
废电池	4.14
表面处理废液	0.12
感光材料废物	0.074
含乳化液金属屑	2.466
含铬污泥	1.325





## 噪音控制

严格控制 APU 使用时间

保证飞机减噪设施性能完好

提高低噪音发动机选型占比

从桥载设备、航前工作、短停 / 排故工作等方面制定详细措施，持续开展 APU 使用的精益化管理，进一步降低飞机在地面的噪声污染。

飞机均配有厂家颁发的噪声证，符合局方的要求，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。

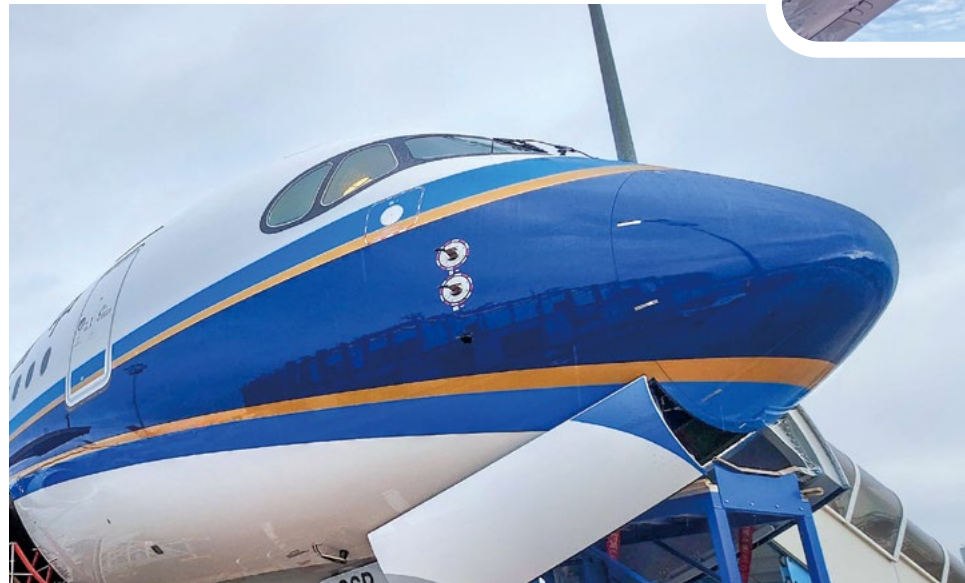
新引进飞机选装新型高涵道比发动机并配合先进的噪音控制工艺，减少风扇发出啸叫，提升噪音控制效果。

### 案例

引进全新大型宽体客机——“墨镜侠” A350



2022 年 1 月 6 日，南航引进 2 架全新大型远程宽体 A350-900 型客机，因其独特的驾驶舱玻璃设计，被亲切地称之为“墨镜侠”。“墨镜侠” A350 采用了最新的空气动力学设计，使用新一代发动机以及轻量化材料，可有效降低燃油消耗、二氧化碳排放及飞机噪音。据测算，与其他远程飞机相比，A350 的燃油消耗可降低 25% 以上，噪音比国际民用航空组织 (ICAO) 最新噪音标准还要低 21 分贝。



1665.78 立方米

生活垃圾 (不包括机上)

156 立方米

厨余垃圾 (不包括机上)

916.73 吨

机务维修有害废弃物处理量为

100%

处理率达到

10881 吨

机务维修处理工业废水

6.64 万吨

航食生产过程中产生的废水

100%

处理率达到

36000 万立方米

机务维修处理废气

注：以上数据统计口径均为广州地区



## 传递低碳理念

南航积极探索绿色低碳生活方式，倡导员工践行厉行节约、绿色办公的工作方式，持续参与全球保护生物多样性行动，加大宣传绿色环保理念，引领员工、客户、公众等利益相关方共同参与绿色低碳行动中。

### 践行绿色办公

南航倡导员工实行勤俭节约、低碳环保的绿色办公方式，通过加强空调运行管理、减少办公设备耗电、合理使用照明灯具、使用节水器具、推行无纸化电子工卡签署系统等方式来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。

**案例**  
推出“自带咖啡杯”活动



2022年9月，南航空厨实体店推出“自带咖啡杯减1元”活动，减少一次性杯子的使用与浪费，倡导环保理念，鼓励和回馈顾客们的环保行为，为环保出一份力。



### 宣传环保理念

南航积极组织开展公益环保活动，深度参与生物多样性保护工作，大力宣传绿色环保理念，不断提高各利益相关方绿色低碳意识。

**案例**  
推出“2022 国际生物多样性日”系列海报



2022年5月22日，南航推出“2022 国际生物多样性日”公益故事阅读海报，分别对应中国鲎、海南长臂猿、蒙新河狸等七个珍稀动植物，其公益环保故事选自南航《空中之家》杂志“在远方”公益栏目，致力于邀请旅客共同关注环保公益，保护生物多样性。



**案例**  
积极开展 2022 年全国节能宣传周活动



2022年6月，南航开展以“双碳引领 绿色飞行”为主题的2022年全国节能宣传周活动，在全公司范围内多角度、多渠道开展宣传活动，大力倡导绿色低碳生产生活方式，营造节能降碳浓厚氛围。活动期间，南航员工火速响应号召，纷纷在倡议书上签名，并通过参与绿植DIY艺术体验、环保花草香囊DIY艺术体验和花草书签DIY艺术体验等形式，提升员工自身节能低碳意识。

**案例**  
参与珍稀保护动物运输保障工作



2022年10月26日，南航物流精心护送一只17公斤的金丝猴从大连运往重庆，为了保障金丝猴出行平安，南航物流组建专项运输保障小组，提供“门到门”服务，确保金丝猴顺利抵达。此外，南航物流还承担了国家级保护动物（如黑豹、企鹅、火烈鸟、金刚鹦鹉等）的运输任务，为珍稀保护动物的运输提供坚实保障。







# 真情 畅享服务新体验

南航始终坚持以客户为中心，践行“亲和精细”服务理念，持续完善服务质量管理，为客户提供真情服务，提升旅客全流程服务体验。

响应联合国 2030 年可持续发展目标





## 服务质量管理

南航不断深化服务质量管理，持续完善服务质量管理体系建设，打造一体化管控平台持续提升服务质量管控能力。

### 完善服务质量管理体系

推进服务质量管理标准化体系建设，设立服务质量数据监测体系，强化第三方质量监控，全流程建立代理人质量监控机制，全面提升服务质量管理的系统性和规范性，保障服务质量。

### 推出《打造“五化”服务行动方案》

推出“打造人性化、数字化、精细化、个性化、便捷化服务”的行动方案，从出行效率、权益保障、个性选择、智能服务等关键触点提升全流程服务体验，推进“亲和精细”服务理念落地，强化客户感知，全面提升南航服务质量。

### 构建一体化服务管控平台

构建完善覆盖服务管理全流程的一体化服务管控平台，实现服务关键数据动态展示，实现服务品质透视、服务趋势分析、服务风险阈值监控和预警。

### 优化服务风险管理机制

及时更新风险源库、建立五级风险预警、验证风险控制措施有效性等，优化服管委会议制度，完善各项应急处置预案，加强与营销和运行部门的沟通协作。

### 完善服务弥补与授权制度体系

覆盖票务服务、空中服务和地面服务等场景，支持里程、代金券和现金的灵活弥补手段，同时借助信息化手段在关键场景实现“旅客自助申领、系统自动审批”，通过赋能一线员工，快速处理现场服务缺陷，提升旅客的粘性和满意度。



## 保障航班正常

南航持续优化运行管理方案，开展各项航班正常提升行动，运行效率与航班正常率稳步提升，保障旅客如期飞行。

### 巩固运行平台建设

成立分子公司“地区运管委”，授权行使运行管理职责；建立运管委日报机制，实现不正常事件快速复盘；编制 AOC 本地灾备及北京异地灾备方案，确保特殊情况下生产运行不断；规范运行值班领导持证上岗和资质管理，提高值班人员履职能力。

### 推进航班全流程管理

发布运行全流程梳理工作方案，开展全流程调研，梳理出问题 34 项，结合大运行战略解码推进运行流程优化。

### 紧盯运行节点多措并举

优化航班编排及调整机制，强化航班运行前管理。制定全公司换飞机工作流程，缩短决策时间至 10 分钟以内。优化快速过站流程，重点提升推延和调时航班的保障效率。在多跑道机场开展同侧起降停机位优化等站坪效率提升项目，全公司关门到起飞同比减少 3.98 分钟。

# 95.45%

2022 年，航班正常率

# 5.56 个百分点

航班正常率同比上升





## 真情服务客户

南航秉持“亲和精细”服务理念，持续推进产品和服务创新，全力打造六张服务名片，不断满足旅客对美好出行的需求。

### 亲和精细服务

南航持续聚焦六大服务名片打造，不断丰富产品体系，优化机上体验，致力提升旅客的服务体验。



案例  
创新“木棉送爽”特色饮品



“木棉特饮”系列是南航“木棉系”客舱服务品牌的拳头产品。结合夏季时令特点，南航创新“木棉送爽”节气特饮，推出“气泡葡萄”和“冰雪柠柚”两款新产品，用酸甜冰爽的果汁与气泡水调制而成，点缀色泽金黄的柠檬或碧绿清新的薄荷叶，解暑生津，让旅客感受到夏日的清凉与惬意。

### 丰富产品体系

上线立即升舱、特殊行李、宠物托运等机票相关服务产品，提供特殊托运行李险、宠物险、退改无忧等金融服务产品，教育服务方面上架小明珠研学产品，针对细分客户类型推出“畅游中国”、公务舱套票、“春夏之旅”和“双城旅行”等特色产品，不断丰富旅客出行选择。

案例  
优化“宠物托运”产品



南航于 2022 年 9 月 5 日上线优化后的宠物托运产品，并在广州、北京、深圳、长春、海口、三亚、大连始发的国内航线开展试运营。持有南航机票的旅客可以购买同航班的宠物托运产品，产品提供宠物有氧舱航空运输、宠物专属托运柜台、宠物箱防护网、宠物舒适等候区、宠物优先提取和基础宠物运输保险等多项精细服务。此外产品实现宠物托运节点可视化，旅客可以通过南航 APP、小程序服务大厅的行李查询模块，查看宠物运输状态以及装机前或到达交付前的宠物照片，同时旅客可根据实际需要付费升级宠物托运险，全方位保障宠物出行，不断满足携宠旅客出行需求，提升携宠出行体验。







案例  
推出“退改无忧”产品

2022年6月底南航推出退改无忧产品，通过加享运价方式首次实现机票+保险产品打包销售。客户购买该产品后，在航班起飞48小时前退票或4小时前变更可减免80%退改手续费，在48小时内退票或4小时内变更可减免60%手续费，减免过程为系统自动计算处理，无需客户手动操作，客户体验明显提升。



优化机上体验

南航不断做好意识形态风险管理，根据不同节日或会议做相关主题设计，策划相关主题航班，同时每月统计旅客在机上点选影片的倾向性需求与使用习惯，针对性选择影片，为旅客带来更为精细化的机上体验。

案例  
推出“云端赏月”航班

2022年9月9日至12日19:30—02:00期间，南航推出中秋赏月航班，通过汇总中秋期间适宜赏月的航班信息，包括南航热门赏月航线、南航最佳赏月航线、最佳赏月航班位置、最舒适赏月航班等，供中秋节出行的旅客参考，为旅客提供绝佳赏月体验。



升级智慧服务

南航充分利用智能化平台和信息化技术助力旅客智慧出行，从行李、值机、消费等全流程升级智慧服务，为旅客打造高效便捷的出行体验。

智慧行李服务

应用AI智能破损行李赔付算法，推出智能出港行李可视化系统，优化异常行李配送节点线上查询，投产南航全球行李查询系统(CSWT)，为旅客提供智能行李服务，提高异常行李追踪和找回效率。

航延电子赔付便利化

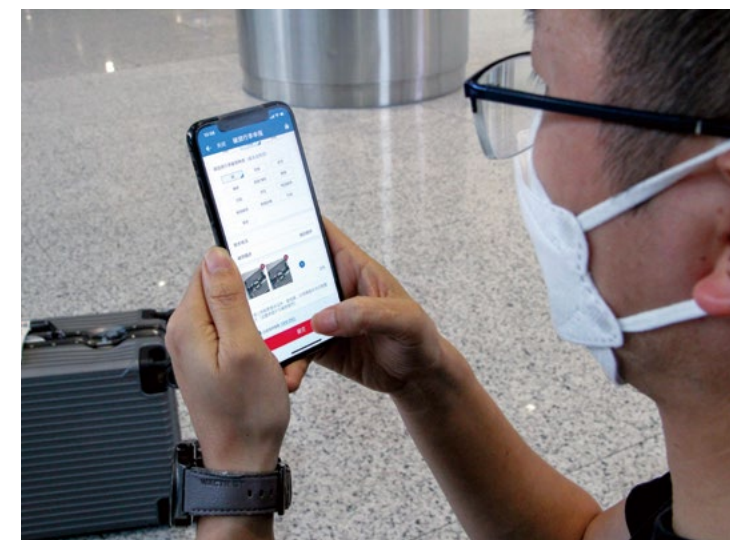
系统上线手机端航延赔付模块，支持查询和赔付操作功能，提升航延补偿工作中的便利度。提升系统里程赔付标准和里程赔付吸引力，降低现金补偿压力，促进旅客再消费。

指尖离港服务

南航在国内首次创新实现了通过手机终端为旅客提供指尖离港服务，工作人员使用手机即可随时随地快速查看航班动态、旅客资料等信息，为旅客快速办理同行人值机、证件校验、旅客退票、改签等业务，促进地面值机服务智能高效提升，树立行业服务新标杆。



工作人员利用可视化系统核对行李信息，提升保障效率



AI智能识别行李破损情况，实现线上便捷赔付



## 温暖特殊旅客

南航针对国内及国际旅客开通特殊旅客服务柜台及通道，建设特殊旅客服务协调中心，推广特殊服务申请到批复再到出票的一站式服务，实现 7\*24 小时全时段覆盖，100% 响应，响应速度小于 5 小时。

### 老年旅客

南航网站及 APP 核心功能成功完成适老化及无障碍改造，提供内容朗读、语音播报、字体放大等特殊服务，使得特殊群体能够体验到南航的暖心服务。

### 轮椅旅客

新疆地服推出轮椅旅客“门到门”服务，轮椅服务分三个等级，从低到高分别是推到登机口、机下和机上，整个过程由专业服务人员操作。

### 首乘旅客

针对首次乘机旅客，南航 APP 上线首次乘机指引功能；地服部针对首乘旅客开展研讨，制定“首乘”服务打造工作方案；客舱部优化首乘旅客“人性化”服务流程，从飞行安全和人文关怀角度明确出行提示内容。

### 国际旅客

推出“商务 e 出行”帮助国际航班旅客解决护照信息校验难题，让国际旅客出行更加便捷顺畅。



### 儿童旅客

放宽有陪儿童数量，每名成人旅客可携带的儿童数量，从原来的每名成人旅客只能携带 2 名儿童，调整为允许携带儿童总数量不超过 8 人。提升无陪儿童、青少年乘机服务标准，允许在头等舱、公务舱接收无陪儿童及无陪青少年，放宽每个航班的接收人数限制，缩短特殊服务申请时限，让家长更放心。



## 责任先锋 力量

### 温暖伴你飞

# 平凡英雄 CZ6820 航班 机组、乘务组 和南航新疆分 公司

2021 年 4 月 30 日 23 时 42 分，南航新疆和田飞往乌鲁木齐的最后航班（CZ6820）为救助一位意外断臂的男孩延后起飞，返回廊桥“二次开门”，分公司运行指挥部及机组与医护人员、机场和 101 名乘客跨越 1400 公里通力协作，机长争分夺秒争取宝贵时间，开展了一场与时间赛跑的紧急抢救，乘务长像对待自己的孩子一样悉心照料男孩，机上旅客主动表明医生身份，表示可以协助乘务组照顾病患旅客……南航组织一切可以组织的力量，动员一切可以动员的资源，最终实现航班顺利抵达乌鲁木齐，断臂男孩第一时间被送上了救护车。在这一群平凡英雄的通力协作下，男孩在黄金 8 小时内被成功救治，铸造了生命救援奇迹，也弘扬了“生命至上 大爱无疆”精神。

“听到小男孩接臂成功的消息，我想告诉人们当时在飞机上所做的一切都是值得的！”

——乘务长赵燕

“感谢党和国家的关心，感谢南航的帮助，南航亚克西！”

——断臂男孩的家属





## 优化生态圈建设

南航持续优化升级生态圈建设，不断落实推进搭平台、找伙伴、活积分、强引流、做集成，从客户需求出发，持续为客户创造价值，提供一站式综合解决方案。

### 完善内外部供应链

持续扩大合作生态圈，优化供应链管理，完善吃住行娱游购全链条体系，引进百家品质合作商持续提供航空相关特色商品，打造南航商城品牌直营专区，拓展北京大兴机场等钱包线下合作场景，规范南航商城平台运营，为商城会员提供高品质的里程兑换商品和服务。

### 促进里程内外部循环

以收益制里程累积为抓手，完善权益资源的优化配置；发挥里程货币媒介作用，做好非航里程兑换客户运营工作，开展浦发等银行联合营销活动，优化个人里程销售业务；加强非航里程销售，通过联名信用卡等方式积极扩充生态圈合作伙伴。

## 提升客户满意度

南航坚持开展负责任营销，注重客户隐私保护，通过多渠道倾听旅客声音，不断提升客户满意度。

### 负责任营销

#### 负责任营销宣传

推广客户经理制，了解客户需求并普及产品知识，建立“四群三库两系一集”的业务运营协同机制，实现与营销单位的长效沟通、问题反馈及信息共享，提升客户经理服务旅客的能力。

#### 潜在风险提示

主动履行旅客告知义务，积极维护旅客权益，每年按计划修订《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》并面向全社会公布，对于客票销售、客票退改、旅客及行李运输政策等旅客关心的内容采用更加清晰易懂的表述方式，全力保障旅客的知情权和选择权。

#### 案例 推出普卡里程延期政策

为有效解决近年因客户出行减少，兑换奖励机票需求下降，里程打消场景有限，大量会员面临里程到期失效的问题，南航不断提升会员里程感知，加强会员与南航商城的交互频率，针对南航明珠卡会员、在 7 月至 11 月期间过期且未被延期的消费里程，统一延期至 2022 年 12 月 31 日，为旅客提供更充足的使用时间。



## 客户隐私保护

南航高度重视保护旅客个人信息，严格按照国家、国际相关法律法规要求，合规合法收集和使用旅客个人信息，不断完善客户信息保护管理机制，明确公司个人信息保护工作的组织责任、原则要求和主要工作流程。







### 关注客户声音

#### 畅通沟通渠道

优化客户满意度测量指标，提高服务要求，在机场地面休息室等关键服务场所设置现场服务评价的渠道，并对客户服务热线、投诉处理等关键服务环节设置满意度回访。

#### 优化投诉机制

建立投诉集中处置机制，发挥客户关怀中心专业优势，持续优化投诉规则，简化相关证明材料，给予投诉旅客快速有效的解决方法。

**4.688**分

旅客整体满意度

**5.9%**

旅客整体满意度同比上升

**83.55%**

净推荐值

**8.99**个百分点

净推荐值提升

### 旅客评价声音

“服务过程很热情耐心，帮助老人科普航班信息，照顾携带儿童的旅客，非常赞。”

——一位南宁飞成都的旅客

“乘务员全程戴着口罩都能感受到微笑，服务时动作不紧不慢，体验感极佳，希望能多些这样温暖的服务人员。”

——一位珠海飞重庆的旅客

“休息室服务质量明显提升，值得点赞！感谢南航工作人员热情、周到的服务！”

——旅客胡先生

“长久以来，坐飞机都喜欢选南航，感觉就是有亲切感，航班准时。”

——旅客 Lixia 女士

“由于个人原因到机场比较晚，差点赶不上航班，多亏办理值机的小姐姐带我办理值机，告诉我快速安检通道，非常感谢！”

——旅客司先生

“航班准点，航服周到，信息化便捷高效。无论何时服务水平都保持高效，值得点赞。”

——旅客袁先生





# 5 和谐 飞向美好新未来

南航坚持与利益相关方共享发展，为员工成长发展提供支持，承担社会责任，开展特殊飞行，发挥专业服务区域协调发展，热心回馈社会，与供应链及合作伙伴共进共赢，携手利益相关方飞向更加美好的未来。

响应联合国 2030 年可持续发展目标





## 携手员工成长

南航切实保障员工的合法权益，为员工成长发展提供广阔空间，给予广大员工关爱关怀，助力员工实现个人价值，与公司并肩成长发展。

### 员工权益

#### 平等雇佣

实行多元化用工、一体化管理，与工会签订《女职工权益保护专项集体合同》，明确在录用、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，必须坚持男女平等原则。同时，南航坚持反歧视，保障外籍员工、少数民族员工权益。

南航在解雇员工、避免强制劳动和禁用童工等方面，严格遵守《中华人民共和国劳动法》等国家相关法律法规及《中国南方航空股份有限公司劳动合同管理规定》要求，充分保障员工合法权益。如发生公司以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫职工劳动的，或者公司违章指挥、强令冒险作业危及职工人身安全的，职工可以立即解除劳动合同，不需事先告知公司。

#### 薪酬福利

坚持同工同酬同福利，提供行业内有竞争力的薪酬水平，注重人才正向激励，强化薪酬分配的价值贡献导向，以岗位价值、业绩贡献、劳动力市场情况为主要分配依据，建立与组织业绩、个人绩效及劳动效率紧密挂钩的薪酬分配及调薪机制，实现薪酬“能增能减”，突出薪酬激励的精准性和有效性，探索适合各版块领域的中长期激励模式；实施员工持股计划，推进股权激励机制建设和实施。

落实低收入群体关心关爱，聚焦乘务安全员群体收入降幅大、收入水平低、生活困难等问题，制定出台当前阶段人力资源相关政策优化方案，通过科学管控出勤规模、积极拓展工作场景、设置薪酬兜底保障等措施，切实解决乘务安全员低收入问题。

公司足额缴纳国家法定保险，建立补充保险，足额缴纳“七险两金”。除法律规定的公休假日及法定假期外，还享有婚假、产假、探亲假、生日假等假期。

100%

员工劳动合同签订率

100%

绩效激励薪酬覆盖率

4251人

招聘新员工人数

23.86%

中层及以上女性管理者的比例

100%

员工社保覆盖率

100%

非薪酬福利覆盖率  
(包括养老金和退休金)

585人

外籍员工人数

8天

员工人均休假

### 民主管理

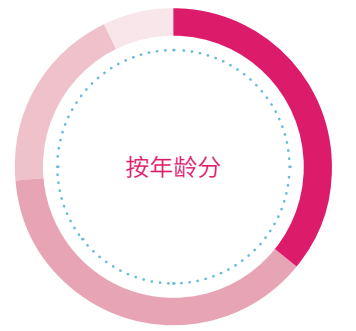
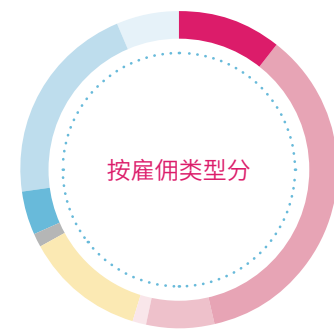
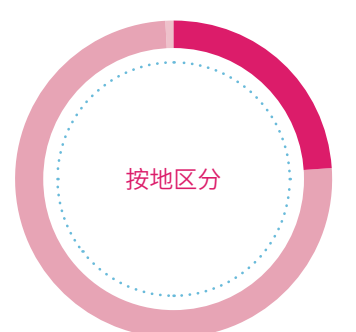
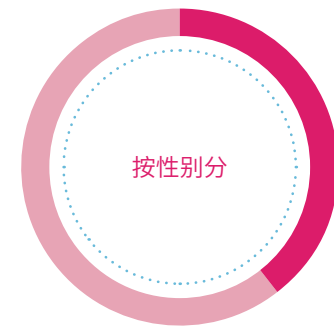
完善民主管理制度，修订《公司民主管理工作细则》，进一步规范落实集体协商制度、基层职代会报备制度等保障员工权益的工作；定期召开职工代表大会和集团工作会，每年组织开展职工代表大会巡视工作，搭建提案平台，重视员工诉求，同时切实督促部门进行答复；定期与员工代表（工会）协商和签署《集体合同》，并经国家人力资源与社会保障部审核备案。

42条

截至 2022 年 10 月末，“南航职工代表提案工作平台”共收到涉及安全与劳动保护、福利待遇等提案

员工总人数

97899人





## 员工发展

南航为员工提供畅通的晋升发展通道，致力构建“战略型、开拓型、平台型”培训体系，不断强化师资力量，针对不同类型员工提供培训机会，为员工发展赋能。

### 健全员工培养机制

#### 优化培训管理机制

规范公司师资、课程、运营管理，建立健全相关制度、政策和标准，通过科学规范的管理和分配职工教育经费资源，将参加培训活动的主动权、选择权更多地赋予员工，鼓励员工结合岗位能力要求和个人发展，持续提升职业能力水平。

#### 打造一体化培训平台

推动师资、课程等各类培训要素和培训产品，在统一的平台上运营、研发、交易，夯实人才培养平台、技能提升平台、知识管理平台等建设，打造多方共赢的培训生态圈。

#### 推进管培生培养选拔

开展“明珠优才”管培生计划，面向全球启动第二期管理培训生招聘，强化递进式培养、多岗位锻炼、一层层考验，不断提升南航管培生项目的品牌认知度和影响力，实现聚各方英才而用。

### 加强师资体系建设

#### 开展教员技能大赛

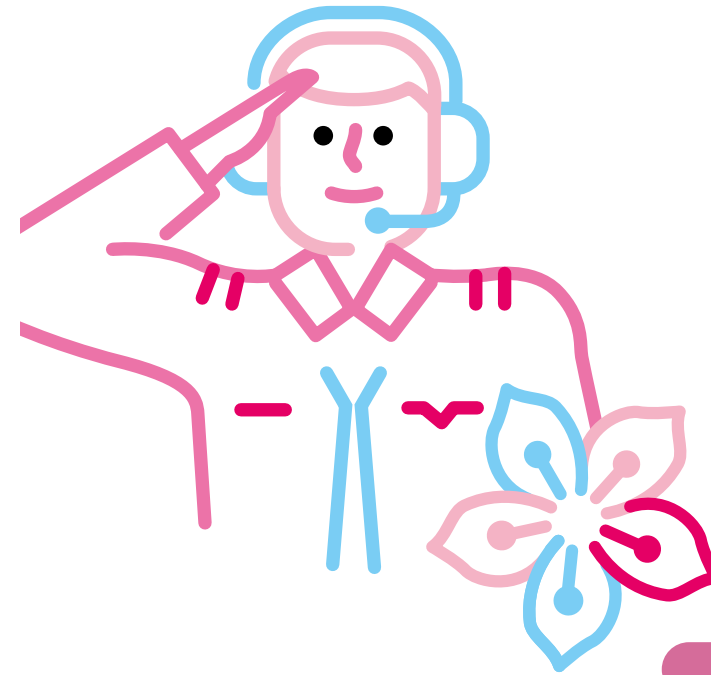
组织飞行、机务、航务、客舱、保卫、地服、营销、货运、外语、管理与党建等十个赛区，面授、直播、微课三个赛道的比赛。其中，面授赛道共有 221 名选手参赛、直播赛道共有 122 名选手参赛、微课赛道共有 196 件作品参赛，总参赛规模达 600 人以上。经过初赛、复赛、决赛三个阶段比拼，最终决出“南航集团技术能手”10 名，“南航十佳教员”、“南航十佳直播师”、“南航十佳微课制作师”各 10 名，“南航金牌教员”、“南航金牌微课开发师”各 20 名、“南航金牌直播师”18 名。

#### 强化各类师资体系

健全乘务师资体系，完成第六届全国红十字救护大赛复赛，完成《乘务培训教员一体化共享运营方案》，完成第三批乘务教员资质授权。优化人才测评师资体系，组织 ICAO 英语考评员复训。



## 多元培训赋能



### 干部培训

- 启航班、中青班
- 四大业务系统专题培训班
- 深入学习贯彻党的十九届六中全会精神暨提升政治能力轮训班
- 深入学习贯彻党的二十大精神轮训班
- 深入学习贯彻党的二十大精神网络专题班
- 云“T”数字化人才培养专题培训班
- 管理层正副职干部任职、提升培训班
- 直属机关党委党务工作者培训班
- 纪检干部培训
- 战略解码培训
- “迎接宣传贯彻二十大 推进高质量发展”培训班
- “融耀”人才计划第一期管理素质提升班

### 机组人员培训

- 在职培训
- 属地培训

### 商务培训

- 危险品对外培训班
- 残疾人运输业务培训班
- 飞行员 PEPEC 资质班
- 乘务英语班

### 考试鉴定

- 飞行人员语言等级测试
- 乘务英语测试
- 乘务和安检人员职业技能鉴定
- 乘务招聘英语考试

员工培训数据		员工培训覆盖 / 人	员工人均培训时间 / 小时
按性别分	男性	44682	284.10
	女性	33680	132.91
按雇佣类型分	飞行	8370	250.69
	服务	31167	378.97
	管理	5772	111.32
	航务	1226	351.61
	机务	8642	84.18
	信息	932	25.32
	营销	2849	120.16
	综合	15104	54.03
	职能	4563	75.34



责任先锋  
力量

成长伴你飞

# 南航守护者

全球各地的



## 安克雷奇的南航守护者 ——虞钢

美国的安克雷奇冬季长、温度低、白昼短。虞钢在这里常常包揽了监管短停检查、排除故障、除防冰等工作，由于货机到达时常常是深夜或凌晨，再加上极昼极夜的环境，他们常常面临着生物钟混乱的困扰，渐渐地便成为了大家耳熟能详的“南航守夜人”。



## 韩国首尔的南航守护者 ——麻睿

麻睿在仁川和金浦两场奔波，还要协助处理韩国境内较大的大邱釜山、济州等航站的维修和勤务工作。仁川机场位于海岛，大雾天气常常导致航班大面积延误，最严重的时候，麻睿曾经一天保障了34个航班。



## 荷兰阿姆斯特丹的南航守护者 ——王仲连

一次南航的一架飞机发生故障停在比利时布鲁塞尔机场等待换发，在国内无法指派维修人员过去的情况下，王仲连义无反顾地选择和荷航换发小组前往当地，迅速对接、人员资质授权确认、工具设备核对、运输车辆预定……第21天，飞机顺利起飞。

## 芝加哥的南航守护者 ——刘晖

1月份，一架货机被外来物打伤，在美国芝加哥停场，刘晖紧急协调美航机库，调配维修资源，顺利完成抢修，虽思念家人，但寒冷也抵不过敬业的温热，刘晖与其他驻外代表一样，始终把南航的安全放在心中。

他们虽身处世界各地，但都默默坚守在一线岗位默默守护旅客出行，在日复一日的常规操作和一次又一次的突发事件处置过程中，实现自身的成长和突破，以众多一线岗位员工的成长瞬间成就南航的成长发展。



## 员工关爱

南航秉承以人为本的理念，开展特色文体活动，丰富员工业余生活，提供良好的用工环境，关爱女性员工、关照困难员工，从物质和精神上让员工感受南航的人文关怀。

### 生活工作平衡

南航努力营造和谐用工关系，保障员工的基本休假权力。开展提升职工生活品质专项行动，编制《中国南方航空集团有限公司职工生活品质提升工作规划》。持续做优做强“8+N”关爱品牌项目，开展“送温暖”“送清凉”活动。加强特殊群体关心关爱，持续深化“双飞家庭”关心关爱项目，一线员工关爱倾斜、空勤人员关爱等服务项目品牌。



战暑运 送清凉



上海分公司举办“三长”培训活动期间开展飞盘拓展活动

## 关爱女性员工

南航持续保障女职工权益、关注孕期哺乳期女职工，开展以女职工权益保护知识竞赛活动、女职工劳动安全保护专项普及活动、女职工权益保护监督巡视落实活动为主题的女职工维权行动月“三个一”系列活动，同时有效保障、统筹落实广州地区空勤女职工专项体检。

第七期民航女职工大病互助金申请，共为

**247**名

患重大疾病女职工申请了互助金补助

共获得补助资金

**301.5**万元



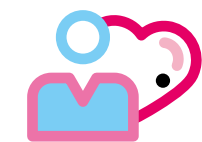
吉林分公司工会慰问女职工

## 帮助困难员工

及时更新维护困难员工档案数据库，结合“送温暖”“送清凉”活动，开展困难员工慰问活动，持续做好“三金”帮扶关爱工作，通过南航女职工大病互助金、员工慰问金和补助金、劳务工爱心救助金等来帮助困难员工。

2022 年累计慰问困难员工

**2119**人次



救助劳务工家庭

**10**个

共帮扶资金

**42**万元



## 保障特殊飞行

南航履行央企社会责任，践行人民航空为人民和生命至上的理念，积极参与保障重要物资、人员的运送，全方位助力特殊飞行。

# 578班

执行重要包机任务

# 6.9万人次

重要包机任务运送人员

### 案例

#### 南航物流助力“中国制造”飞向卡塔尔世界杯



世界杯周边产品等物资运送现场

2022年11月22日，世界杯期间，南航物流通过提前走访客户，准确把握客户需求，开通专属绿色收运机口，提升货物检查和收运效率，优化货物装载方案等举措，顺利保障一批中国制造的卡塔尔世界杯吉祥物“拉伊卜”玩偶顺利飞往多哈，此前已经顺利保障服装、摆件、贴纸、手拍器、喇叭、哨子等10余吨世界杯周边产品以及世界杯场馆LED屏幕、灯光设备等飞往卡塔尔，助力“中国元素”飞向绿茵球场。

### 案例

#### 在9800米高空进行的一场“生命接力”



2022年5月7日，长春飞往武汉的南航CZ6652航班起飞不久后，一名乘客突发心脏不适，呼吸急促，出现意识模糊的情况。南航乘务组迅速启动机上紧急医疗处置程序，给旅客进行吸氧救助，帮助其恢复体温，并持续陪伴鼓励旅客。与此同时，机组立即制定航班备降预案，实时向沿途管制员报告乘客病情，在确保安全的前提下，尽量申请大速度直飞，为乘客就医争取时间，航班到达时已经等待多时的医护人员，迅速上机救助，乘客被紧急送往医院最终旅客转危为安，顺利到达目的地。



机上救助现场

## 服务区域发展

南航积极落实国家战略，积极融入粤港澳大湾区建设，开通新航线助力西部振兴，服务海南自贸港建设，推动区域协调发展。

### 服务粤港澳大湾区

南航持续助力湾区建设世界级机场群，增厚枢纽航线网络，保障基础运力，进一步融入粤港澳智慧立体交通建设，共同推进粤港澳大湾区文旅生态圈建设。

### 案例

#### 打造“+文旅”模式



2022年1月7日，南航和广东广播电视台正式签署了关于“2022冰雪圆梦之旅”的合作伙伴协议，双方将就“体育+文旅”和“影视+文旅”模式展开深度合作。南航、广东广播电视台体育频道、广东省旅游协会联合主办共同策划推出“2022冰雪圆梦之旅”主题产品——冰雪圆梦多次往返套票和奇遇旅行冰雪圆梦版，提供白云机场会员权益或出行大礼包等地面出行权益。同时针对往来大湾区主要城市的旅客，南航推出“湾区通”产品体系，南航助力冰雪事业发展，推动冰雪项目在华南地区的普及和推广工作，带动了3亿人参与冰雪运动。未来，南航与广东广播电视台将充分发挥各自在资源、服务、网络等方面的优势在多领域开展全面合作，助力粤港澳大湾区高质量发展。



2022冰雪圆梦之旅



### 助力西部振兴

南航积极构建空中走廊，加大西部运力投入，提高互联互通水平，优化东部—西部航线，便捷旅客出行，持续推行援疆卡，为援疆干部提供优惠福利和暖心服务，进一步加强东西部地区联系，服务国家西部振兴战略。



#### 案例 南航林芝—广州直航邮路正式开通

2022年4月3日11点24分，中国南方航空公司林芝—广州 CZ3478 航班搭载中国邮政的各类货物从林芝起飞，标志着南航林芝—广州直航邮路正式开通。此次直航通邮后，预计全年将运输货邮4万件，有望为农牧民创收约2000万元，将大大提高当地物流效率，实现林芝地区农林生鲜产品当日到达广州，助力打造消费援藏新生态，让特色农产品走进粤港澳大湾区，为西藏“乡村振兴”贡献力量。未来，南航将以此为契机，进一步加强西藏货邮在源头和最后一公里的保障，为西藏美丽乡村建设贡献力量。



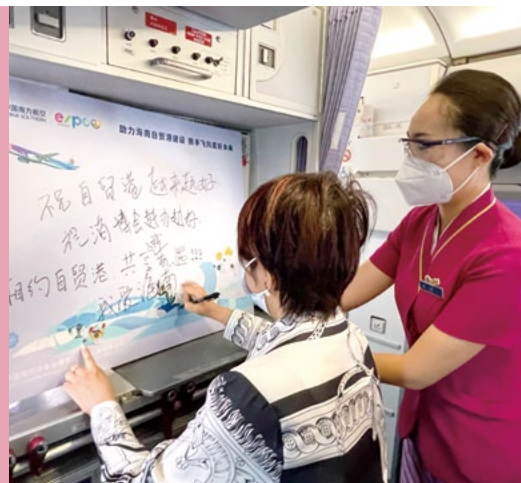
### 服务海南自贸港

积极搭建进出海南岛的空中运输通道，持续加大海南市场运力投入，增投海南至华东、西南、中南等地区航线，优化海南航线结构，将部分经停航线优化为直飞海南航线，优化海南—广州/北京等主干航线，以及海南至东北等航线时刻布局，满足旅客不同时段出行需求，助力海南自贸港建设。



#### 案例 消博会的空中使者

2022年7月26日至30日，第二届中国国际消费品博览会在海口隆重召开，南航作为消博会“指定航空承运商”，通过联合海南国际经济发展局创新推出“消博号”彩绘飞机来进一步提升消博会的知名度和影响力，促进海南自贸港建设，助力传播海南国际旅游和南航国际化发展的品牌形象。为保障消博会顺利举办，进一步满足旅客出行需求，南航通过加大海口、三亚航线运力投入，来为消博会参展人员的客货运输提供专属服务和权益，同时参加消博会的南航会员可获赠专享礼包。





## 热心公益事业

南航热心公益事业，开展公益助学，践行海外社会责任，弘扬中国文化。



## 弘扬传统文化



二十四节气海报

## 关注教育事业

### 案例 开展公益助学活动



2022年8月31日上午11点30分，来自昆明的张同学搭乘中国南方航空 CZ3998 航班，前往北京师范大学报到。秉承“公益帮扶”理念，中国南方航空联合北京大学、中国人民大学、上海交通大学、中国科技大学、华中科技大学等 29 所大学开展公益助学活动，共计为 2022 级新入学贫困大学生提供一千余张免费机票及相关专属服务，本次活动是业内力度最大的助学免票活动。南航面向全国高校大学生推出多项学生旅行专属服务及产品，包括优惠机票、里程奖励、优惠券礼包等，为大学生假期出行及开学返校提供个性化服务。



张同学搭乘 CZ3998 航班前往北京师范大学报到



七夕佳节，打造“更甜蜜”的候机体验

66

### 利益相关方声音

“感谢南航为我提供了免费机票，为我的求学之路和青春梦想插上了腾飞的翅膀！”

——张同学



### 海外履责和交流

南航积极进行海外履责，在当地开展文化交流活动，不断促进中国文化在海外的传播，同时提升南航品牌知名度。



#### 案例 联合主办“中国与澳大利亚建交 50 周年系列活动”



2022 年 9 月 29 日，南航墨尔本营业部以澳大利亚中国总商会墨尔本分会会长单位的身份，分别与汉氏律师事务所、欧华律师事务所等联合主办“中国与澳大利亚建交 50 周年系列活动——在澳企业管理法律风险防范讲座”“中国与澳大利亚建交 50 周年系列活动——中澳合作发展系列之跨境资产重组机遇与挑战”专场活动。此外，南航赞助 2022 年“墨尔本中国电影周”活动、墨尔本交响乐团“东方遇上西方”系列节目，支持中国电影在海外的传播，促进两国文化交流。

中国与澳大利亚建交 50 周年系列活动——在澳企业管理法律风险防范讲座

#### 案例 推动“中国书架”落地奥克兰



2022 年 9 月 22 日，南航奥克兰营业部推动“中国书架”落地奥克兰，从“中国书架”读懂中国，借“中国书架”向所有对中国文化感兴趣的本地人和南航的常旅客与本地合作伙伴，讲好中国故事，传播中国文学，以此做好中新文化交流的使者和桥梁。



中国书架

#### 案例 新西兰营业部 赞助麦当劳叔叔之家项目



2022 年 11 月 21 日，南航举办了麦当劳叔叔之家项目的赞助房间挂牌仪式。南航邀请业界、合作伙伴、高端旅客等亲临现场，同时为儿童及家庭成员制作晚餐。南航积极参与当地社区公益活动，履行海外社会责任，树立了良好的南航品牌形象。



麦当劳叔叔之家项目

#### 案例 新西兰关爱日



2022 年 1 月 18 日，南航与新西兰贸易发展局正式推出“新西兰关爱日”项目。从即日起至 2022 年底的每周二“新西兰关爱日”当天，将由多家新西兰知名企业为南航广州—北京双枢纽明珠休息室旅客提供定制服务，其中包括当季健康特饮、特色新品体验等，通过“亲和精细”服务用心呵护旅客的每一段旅程。



新西兰关爱日



## 携手伙伴共赢

南航致力打造可持续供应链，广泛开展合作交流，携手上下游供应链及伙伴共赢发展，共同推动行业进步。

### 打造可持续供应链

南航坚持完善供应商管理，坚持负责任采购，开展供应商培训交流，不断推动供应链可持续发展。

#### 负责任采购

南航从经营、社会及环境等方面规范与供应商的合作，共同遵守法律法规和商业道德，不断提高供应商要求，建立声誉管理制度，防范采购风险，持续形成科学采购策略，加强国产化替代和自主研发力度，推动解决采购相关“卡脖子”问题。

#### 阳光采购

##### 采购招标网站公开透明

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。限制负面供应商参与采购活动，净化采购环境。

##### 完善“四位一体”的采购管理体系

建立由董事会和总经理办公会统一领导、采购管理委员会统筹协调、采购管理机构集中监督、授权单位具体实施的采购管理体系。确定“1+14+N”的采购模式，前移审批决策关口，规范采购各环节审批流程，强化采购管理职能。

##### 完善采购监督检查

制定采购业务监督检查工作方案，组建联合检查小组，分阶段分批次就采购过程重点环节开展检查。按季度开展讲评，通过对采购工作阶段性评价，组织技术分公司等单位分享经验，将采购相关指标纳入各单位考核，压实责任，激励各单位推动采购工作落实。

#### 绿色采购

**坚持绿色发展理念。**推动绿色低碳供应链向纵深发展，将节能减排、绿色飞行等深度融入供应链建设，推动航油节约、飞机减重、限塑推广、清洁能源使用等，打造绿色低碳供应链。

**推行绿色航食。**南航自主研发绿色、智慧航食供应链，从订座系统获取旅客个性化餐食需求，通过标准食谱档案，智能运算对应的采购需求数据，对接系统进行采购、生产、仓储、配送活动，连接乘务员手持移动端，形成以旅客需求为驱动的供应链保障体系。

**打造数字化物流。**南航坚持“互联网+”思维和“大运行”理念，建设COC运行监控平台，打造“货物运行一张屏”，提供“订舱提货一张网”服务，推动“数字物流”落地，打造航空物流生态圈，通过“5G+IoT”技术，实现货运单证电子化，做到“无接触货运”，推进绿色发展。

### 供应商管理

**完善规章制度。**《供应商管理办法》是公司开展供应商管理的重要管理手册，明确供应商入库、分级运用、评价评级等管理要求，防范供应链风险，打造稳定、高效的供应链，营造良性供应商生态圈。

**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》《共建“阳光采购”交易环境倡议》，规范供应商投标文件制作及投标常见错误提醒，促进供应商能力提升。

99.99%

经济合同履约率

0家

因为社会责任不合格被中止合作的供应商数量为

82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



29270↑

供应商总数

指标	2022 年表现
中南 / 个	11898
东北 / 个	3690
华东 / 个	4668
华北 / 个	3799
西北 / 个	3059
西南 / 个	1915
港澳台 / 个	27
其他地区 / 个	214
按地区划分的供应商	
供应商总数 / 个	29270
开展供应商评估的数量 / 个	29270



## 广泛开展合作交流

南航与政府、科研机构、高校、企业等广泛开展合作，参加进博会、航展等活动，共同推动行业发展。

### 参与标准制定

南航积极参与行业标准优化与政策制定，先后加入国际航协最高治理机构——国际航协主席委员会，以及国际航协重要政策制定机构——顾问委员会，在全球行业组织平台上代表公司及中国民航发声，输出中方解决方案。此外，南航陆续推荐十余名业务专家加入国际航协基层工作组，为行业政策落地与标准制定贡献解决方案。

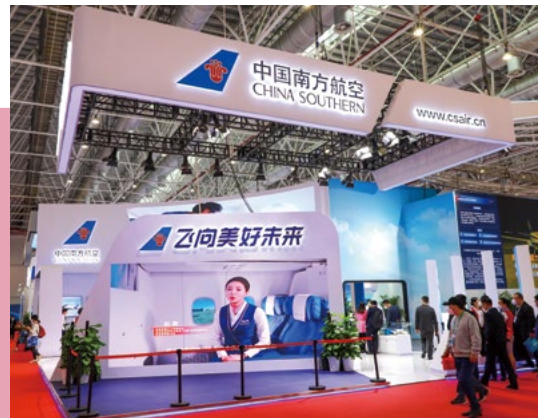
### 加强战略合作

全面加强战略合作，制订《战略合作管理办法》，与湖南省政府、招商局集团、广东农垦集团、青岛航等签订《战略合作协议》9份，推动央地、央企间合作，持续扩大公司“朋友圈”。

## 参与行业交流

### 案例 亮相第十四届珠海航展

2022年11月8日，南航以“飞向美好未来”为主题，展示南航服务国家“一带一路”发展战略的重大举措，展示广州—北京双枢纽品牌、亲和精细服务品牌、绿色飞行责任品牌三大精品子品牌项目，以及集中展示南航集团整体产品服务品牌。



航展现场



活力珠海号

### 案例 服务与支持进博会



2022年11月6日，南航作为第五届中国国际进口博览会的“核心支持企业”，分别与CFM国际公司、IAE国际航空发动机公司等14家全球航空服务领域的大型国际厂商、供应商签署了16个进口采购项目，成交金额共计7.06亿美元。同时南航作为“指定航空承运商”主要通过在上海虹桥、浦东两大机场增加运力和优化航线来服务第五届进博会。其中的飞行服务和签约支持不仅体现了南航助力区域发展的决心，更是体现了南航推动国际交流的责任担当。



第五届进博会南航集团分团签约仪式



# 展望

展望 2023，南航始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，锚定建设世界一流航空运输企业目标，把高质量发展作为首要任务，全力推动航空安全、生产经营、改革发展、绿色低碳等重点工作落实落地，向建设世界一流航空运输企业目标稳步迈进。

## ● 筑牢安全发展，迈上“新台阶”

坚守安全第一的责任底线，持续强化安全管理，不断提升安全能力，着力防范安全风险，确保安全态势稳中有升。

## ● 提升经营水平，争取“新突破”

抓好客运经营，加快提升货运核心竞争力，增强专业板块盈利能力，建立精益管控成本长效机制，统筹推动加快世界一流企业建设。

## ● 提高运行品质，构建“新生态”

持续优化航班保障流程，全面推动“五化”服务落地，构建科学有效的服务质量管理体系，落实中央企业品牌引领行动，着力打造一流服务品牌。

## ● 推进改革创新，谋划“新布局”

持续推动大运行建设，深化机务“四化”改革，推动技术创新与数字化转型，开展对标世界一流价值创造专项行动，深化科技创新体制机制改革。

## ● 聚焦绿色低碳，培育“新优势”

深入落实碳达峰碳中和行动方案，推动节能减碳重大工程项目落地，持续健全 ESG 管理机制，加强碳资产管理工作，推动绿色发展水平达到行业领先。



# 政策及法规列表

ESG 指标	2022 年内部政策	2022 年遵守法律及规例
<b>A1</b> 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》	
<b>A2</b> 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》 《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）》
<b>A3</b> 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》	
<b>A4</b> 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》	
<b>B1</b> 雇佣	《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》
<b>B2</b> 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》
<b>B3</b> 发展及培训	《南航培训总体规划（2018-2025 年）》	
<b>B4</b> 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》

ESG 指标	2022 年内部政策	2022 年遵守法律及规例
<b>B5</b> 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》 《供应商行为准则》 《采购风险与内部控制管理规定》 《采购业务监督管理办法》 《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》
<b>B6</b> 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》
<b>B7</b> 反贪腐	《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》 《进一步解决形式主义问题为基层减负工作安排》 《关于清理规范公司议事协调机构步骤的意见》 《集团议事协调机构设置规定》 《集团落实中央八项规定精神督查办法》 《尽职合规免责事项清单管理办法》 《关于南航集团纪检监察信访举报受理渠道变更的通告》 《南航集团纪律检查建议和监察建议工作规定》 《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机构开展容错免责工作的指导意见》 《南航集团采购工作监督办法》 《纪委落实党风廉政建设监督责任的实施细则》 《员工廉洁从业规范》 《廉洁风险防控流程》	《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国民事诉讼法》 《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》 《中华人民共和国招投标法》 《中华人民共和国监察法》
<b>B8</b> 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》	《中华人民共和国慈善法》



## ESG 绩效数据

A. 环境					
ESG 指标	单位	2020	2021	2022	
<b>A1. 排放物</b>					
A1.2	二氧化碳排放（范畴一） <sup>1、2</sup>	万吨	1931.80	1910.86	1432.75
	二氧化碳排放（范畴二） <sup>1、2</sup>	万吨	14.69	13.52	17.19
	二氧化碳排放 <sup>1、2</sup>	万吨	1946.49	1924.38	1449.90
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	9.29	8.98	8.72
A1.3 <sup>3</sup>	有害废弃物（机务维修）	吨	471.508	704.903	916.73
A1.4 <sup>3</sup>	无害废弃物（机上服务）	立方米	8896.0	11063.0	12000.0
A1.6 <sup>3</sup>	处理废气（机务维修）	万立方米	28800	26080	36000
	处理工业废水（机务维修）	吨	11025.9	12987.0	10881
	处理生产废水（航食）	万吨	8.6	9.3	6.64
	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
<b>A2. 资源使用</b>					
	航油消耗	万吨	613.27	605.31	453.34
	吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.95	2.85	2.77
A2.1	汽油	吨	3922.78	3452.12	2684.53
	柴油	吨	7282.09	6384.37	4969.15
	电	万千瓦时	27873.09	25651.38	29580.77
	天然气	万立方米	965.80	930.83	1064.829
	液化气	吨	167.17	215.68	146.27

A. 环境					
ESG 指标	单位	2020	2021	2022	
A2.2	总耗水量	万吨	612.20	477.97	528.33
	耗水强度 <sup>4</sup>	立方米 / 万元	0.6585	0.4703	0.6231
A2.5	包装材料使用量（航食）	吨	566.66	419.99	318.52
B. 社会					
<b>B1. 雇佣 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分</b>					
B1.1	全体雇员人数	人	100431	98098	97899
	性别				
	男性	人	52883	58893	59160
	女性	人	47548	39205	38739
地区	广州	人	25215	25167	23658
	国内（除广州）	人	74219	72029	73472
	国际	人	997	902	769
学历	研究生及以上	人	4399	4283	4361
	本科	人	51494	52160	52296
	大专	人	29780	28201	26982
	高中及以下	人	14758	13454	14260
年龄	30 岁以下	人	43831	38941	35226
	31-40 岁	人	32149	35113	37015
	41-50 岁	人	19079	17985	18684
	51 岁及以上	人	5372	6059	6974
	B1.2	综合流失率	%	3.46	4.58



ESG 指标		单位	2020	2021	2022
<b>B. 社会</b>					
<b>B2. 健康与安全</b>					
B2.1	因工死亡人数 <sup>5</sup>	人	1	1	3
	因工死亡员工比例	%	0.0010	0.0010	0.00306
B2.2	因工损失工作时数	工作日	12242	12839	12839.5
<b>B3. 发展及培训</b>					
	受训雇员总数	人	68630	81253	78362
B3.1	受训雇员比例：按性别划分				
	男性	人	38397	46879	44682
	女性	人	30233	34374	33680
	雇员受训平均时数	小时	128.25	74.57	219.12
B3.2	雇员受训平均时数：按性别划分				
	男性	小时	128.81	81.65	284.10
	女性	小时	128.74	63.54	132.91
<b>B5. 供应链管理</b>					
	供应商总数	个	14431	21636	29270
B5.1	供应商数目：按地区划分				
	中南	个	6900	10368	11898
	东北	个	1596	2315	3690
	华东	个	1926	3130	4668
	华北	个	2288	3248	3799
	西北	个	834	1271	3059
	西南	个	739	1082	1915
	非中国大陆	个	148	222	241

ESG 指标		单位	2020	2021	2022
<b>B. 社会</b>					
<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	‰	0.1320	0.4394	2.65
<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>					
	在专注范畴所动用资源				
	志愿服务参与人数	人次	15000	18000	25000
B8.2	志愿服务时间	万小时	1.5	1.8	7.7
	执行重要包机任务	班	321	74	578
	重要包机任务运送人员	人次	42705	7288	69000

注：除特别说明外，本报告的数据覆盖范围与南航 2022 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；二氧化碳排放 = 范畴一二氧化碳 + 范畴二二氧化碳；

3. 指标 A1.3\A1.4\A1.6 数据统计口径仅为广州地区；

4. 耗水强度为 = 总耗水量 / 营业收入；

5. 三人均为猝死，我们针对此类事件进行了深刻反思，将通过提示员工注重个人健康管理，树立员工健康意识，为员工提供年度体检，鼓励员工休完假期做到劳逸结合等改进措施来避免此类事件发生。



# 指标索引

## ESG 指标索引

A 环境		
主要范畴	内容	位置
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	P46、P48、P50-51、P54-55、P98
A1.1	排放物种类及相关排放数据	P46、P48、P100
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)	P46、P100
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)	P54-55、P57、P100
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)	P57、P100
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	P9、P48-49、P50-53
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	P9、P54-55
一般披露	有效使用资源 (包括能源，水及其他原材料) 的政策	P50、P54、P58、P98
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)	P46-47、P100
A2.2	总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	P47、P101
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	P9、P50、P54
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	P53
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	P101
一般披露	减低发行人对环境及自然资源造成重大影响的政策	P46、P98
A3.1	描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P48-50、P58-59
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	P48-49、P98
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	P48-52

B 社会 - 雇佣及劳动常规		
主要范畴	内容	位置
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	P76、P98
层面 B1：雇佣	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	P77
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率		P101
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	P42-43、P76、P82、P98
层面 B2：健康与安全	B2.1 过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率	P102
B2.2 因工伤损失工作日数		P102
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		P42-43、P76、P82-83
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	P78-79
层面 B3：发展及培训	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	P79、P102
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		P79、P102
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	P76、P98
层面 B4：劳工准则	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P76
B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤		P76
B 社会 - 营运惯例		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	P92-93、P99
层面 B5：供应链管理	B5.1 按地区划分的供应商数目	P93、P102



B 社会 - 营运惯例		
主要范畴	内容	位置
层面 B5: 供应链管理	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	P92-93
	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	P70、P92-93
	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	P93
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	P30、P33、P41、P70-71、P99
层面 B6: 产品责任	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	P103
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P26
	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	P71
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	P26、P99
层面 B7: 反贪污	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	P103
	B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	P26-27
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	P25-26
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	P17、P99
层面 B8: 社区投资	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)	P17、P84-91
	B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	P17、P84-91

## GRI Standards 指标索引

报告目录	GRI Standards 对标	
奋进新征程, 踔厉向未来	302-5、305-4、306-5	
董事长致辞	2-11、2-16、2-22	
走进南航	2-1、2-2、2-6	
董事会声明	2-9、2-13、2-14、2-16、2-17、2-22	
实质性议题分析	3-1、3-2、3-3	
利益相关方沟通	2-26、2-29、3-3	
聚焦 2022	203-1、203-2、413-1	
治理 谱写发展新篇章	坚持发展战略	203-2
	完善公司治理	2-9、2-10、2-13、2-15、2-16、2-17
	合规稳健经营	2-17、205-1、205-2
	加强党的建设	205-2
安全 领航平安新征程	加强安全管理	—
	筑牢航空安全	—
	关爱员工健康	403-2、416-1
	呵护旅客健康	416-1
低碳 注入绿色新活力	管理环境影响	302-1、305-1、305-2
	应对气候变化	302-4、302-5
	开展污染防治	302-4、302-5、303-3
	传递低碳理念	—
真情 畅享服务新体验	服务质量管理	2-24
	保障航班正常	2-24
	真情服务客户	2-24
	提升客户满意度	2-24
和谐 飞向美好新未来	携手员工成长	2-7、2-19、2-20、2-30、401-1、401-2、401-3、403-6、403-9、404-1、404-2、405-1
	保障特殊飞行	—
	服务区域发展	—
	热心公益事业	413-1
附录	携手伙伴共赢	2-6、414-1、414-2
	展望	2-22
	政策及法规列表	2-23
	绩效数据	301-3、302-1、303-5、305-1、305-2、306-3、401-1、403-9、404-1、418-1
	指标索引	—
	报告审验	2-5
	意见反馈表	2-29
	关于本报告	2-1、2-2、2-3、2-23



# 报告审验



## 社会责任报告审验声明书

### Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TUV NORD）受中国南方航空股份有限公司（以下简称“南航”）委托，对《中国南方航空股份有限公司 2022 社会责任报告》（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

南航负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。TUV NORD 在与南航的协议范围中认可的职权范围内实施此项工作（报告审验）。南航是本声明的指定用户。

本声明书基于南航编制的 2022 年度社会责任报告，南航对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

#### 审验的范围

- 报告披露的 2022 年度内的社会责任关键绩效及相关信息；
- 本次现场审核地址：广东省广州市白云区齐心路 68 号，即南航总部所在地，没有拜访其分子公司或其他场所；
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价；
- 由于经济数据由第三方进行审计，故本次审验中不做重复审计。

本次审验时间为 **2023 年 3 月 02-03 日**。

#### 审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审南航提供的文件信息；
- 访谈南航报告信息收集人员；
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实；
- 参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）对报告在重要性、量化、平衡、一致性方面的要求，对报告进行评估；
- 依据《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）对社会责任报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求，对报告进行了评估；
- 依据《AA1000 审验标准》（V3）；
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

#### 验证结论

中国南方航空股份有限公司编制的 2022 年度企业社会责任报告客观反映了公司在 2022 年度社会责任工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误。

- 重要性：南航进行了重要性议题的调研，从“保障安全飞行”“乡村振兴”等 20 个实质性议题披露南航 2022 年经济、社会、环境领域发生的重要客观绩效，及时回应对投资者及其他权益人的期望；
- 量化性：报告中以“2022 亮点成绩”，“ESG 绩效数据”多种形式，披露了安全飞行时



- 间，无害废弃物重量等相关环境、社会领域绩效数据，具有一定的量化性；
- 平衡性：报告中披露了因公死亡人数、供应商数量等数据，具有一定的平衡性；
- 一致性：南航社会责任管理委员会负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，审验过程中抽样的数据均能提供溯源，一致性较好。

#### 改进建议

通过审验和评价活动，我们对南航在社会责任实践和管理方面有以下改进的建议：

- 建议能全面分析旅客投诉原因并制定相关措施，从而提高旅客满意度；
- 建议持续关注社会评级机构评级结果，积极与同行进行对标，不断扩大披露指标，从而提升社会责任管理绩效。

#### 特别声明：

本审验声明中不包括：

- 信息披露之外的活动；
- 关于南航的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述。

#### 独立性和能力的声明

德国汉德集团是世界领先的认证机构，在全球超过 70 个国家设有分支机构，提供检验、测试和验证服务，包括管理体系和产品认证；质量、环境、社会和道德的审核和培训；环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为德国汉德集团在中国注册设立的机构是独立的，确保在实施本社会责任报告的审验过程中与中国南方航空股份有限公司或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由南航提供，TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司

机构授权人：宋海宁

日期：2023 年 3 月 17 日

审验组长：黄莉

日期：2023 年 3 月 17 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。



## 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：

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？

---

## 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 16 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，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

### 时间范围

报告时间范围为 2022 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。

### 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。

### 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 2022 年年报。

### 编制依据

国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；香港联交所《环境、社会及管治报告指引》；上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引和《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》；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：广州市白云区齐心路 68 号南航大厦  
官网：www.csair.com  
联系人：陈程  
邮箱：chen\_cheng@csair.com