



海南航空  
HAINAN AIRLINES

2023

可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT

海南航空控股股份有限公司



不期而遇  
相伴相中  
Fly Your  
Dreams



- 04 领导致辞
- 06 走进海航控股
- 09 可持续发展治理
- 12 可持续发展之旅：  
海航控股的 2023



14

筑牢治理根基

- 16 坚持党建引领
- 18 深化公司治理
- 22 维护投资者关系



24

守卫航行安全

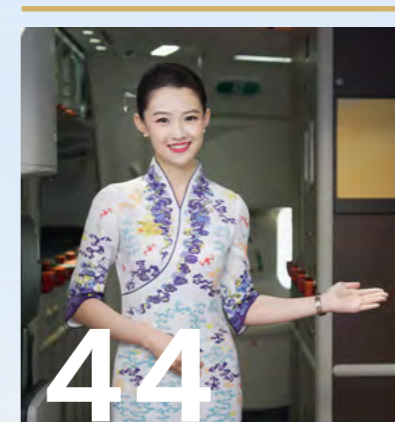
- 26 加强安全管理
- 27 落实风险防范
- 27 提升安全能力
- 29 打造安全文化



30

保护绿色生态

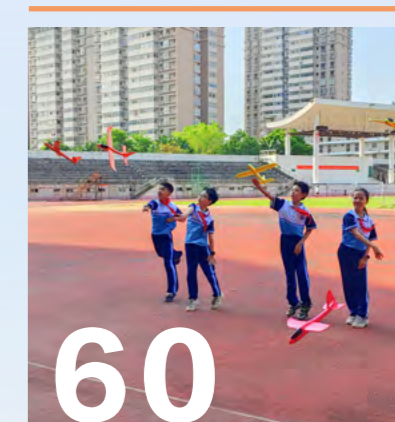
- 32 规范能源管理
- 34 应对气候变化
- 38 严格减排禁塑
- 42 践行环保公益



44

打磨品质服务

- 46 提升运行质量
- 50 倾情服务客户
- 58 保护客户权益



60

创享美好生活

- 62 构建伙伴关系
- 66 相伴员工成长
- 71 共建和谐社会

- 76 展望 2024
- 78 关键绩效
- 83 指标索引
- 84 报告说明
- 85 意见反馈

# 目录

# CONTENTS





## 领导致辞

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是实施“十四五”规划的关键一年，对于中国民航业更是充满挑战和机遇的一年。在党中央、国务院的坚强领导下，在民航局的统一部署下，海航控股按照“三新一高”部署要求，坚持稳中求进，以高质量党建引领高质量发展，不断加重加厚安全，稳步提升运行品质，深入践行“真情服务”理念，持续夯实发展基础，为促进民航业高质量发展贡献海航智慧与力量。

这一年，我们筑牢治理根基，坚持党建引领企业发展。我们以“变、干、实”为工作总要求，牢牢把握时代机遇与新发格局，锐意进取、稳步前进，依法依规生产运营，深化推进精细化管理，于变局中开新局，实现了公司的高质量发展。全年飞行航班41.08万班次，运输旅客5,948万人次，新增国内航线110余条，恢复、新开通国际和地区往返客运营航线30余条，积极构建“一带一路”空中通道，展现出蓬勃旺盛的发展新风貌。

这一年，我们守卫航行安全，织牢织密安全飞行防护网。作为民航中南地区管理局深入推动《安全生产法》“7+7”法定职责实施落地的试点，我们构建了“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的责任制和“三管三必须”的安全生产责任体系，健全“横向到边、纵向到底”的安全生产责任网，让安全不留“盲区”。同时将安全文化宣贯落实到日常运营的每一处角落，让安全责任意识牢牢扎根在每一位员工心中。全年安全飞行102.79万小时，确保了“上天必须安全，隐患留在地面”。

这一年，我们保护绿色生态环境，走稳走实低碳发展道路。作为中国民航业首家获得能源管理体系认证的航空企业，我们建立健全能源管理体系，累计开展包括航路优化、APU管控、落地剩油管控在内的节能减排项目30余个，全年减少二氧化碳排放约29.90万吨，绿色发展成果广受认可。2023年1月，荣获《中国民航》杂志“2022年度环保航空公司”称号；2024年1月，《绿色航空，梦享飞行——海南航空绿色航空建设》入选2023“一带一路”绿色供应链案例。

这一年，我们打磨品质服务，加大服务投入，持续优化提升五星航空品质。我们从确保航班正常运行着手，大力提升运行品质，保障旅客顺畅出行。2023年航班正常率88.84%，超额完成既定目标。我们建立起完整的机上服务产品创新及支持体系，同时整合地面资源，推动全流程服务产品的改进与提升，并善用科技的力量，以智慧出行全方位提升旅客体验。凭借真诚的服务态度、“人无我有，人有我优”的服务品质，我们构建起与旅客之间的情感连接。2023年，公司第十二次蝉联“SKYTRAX五星航空公司”称号，巩固并擦亮了五星航空的金字招牌。

这一年，我们创享美好生活，贡献发展成果反哺社会。我们跟紧国家战略，抢抓“一带一路”倡议、海南自贸港建设、京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、成渝双城经济圈、东北振兴等重大发展机遇，加密部署航线网络，有序恢复国际航线，带动区域经济社会发展。我们坚持尊重人才、用好人才、留住人才，用心用情做好员工的权益保障、成长晋升、生活关爱等各项工作，打造共创共赢的职场空间，实现员工与企业的共同发展。我们积极履行企业社会责任，集结公司产业优势与员工志愿者等资源，在保障重要航班运输、开辟红色航班助力乡村振兴，以及关爱保护儿童、“特殊贡献旅客”优待服务等方面都做出了重大努力，并取得了一定成效。

征途漫漫，惟有奋斗。2024年，我们将积极响应党和国家号召，继续弘扬“党建为魂”的企业文化，认真践行“经营企业一定要对国家有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观，主动融入国家发展大局，推动企业可持续发展，朝着打造“安全第一、服务第一、利润第一”的世界级航空企业的目标努力奋斗，为谱写交通强国民航新篇章贡献更大的力量。



# 走进海航控股



海南航空控股股份有限公司(以下简称“海航控股”)于1993年1月成立,起步于中国最大的经济特区和自由贸易港——海南省,致力于为旅客提供全方位无缝隙的航空服务,打造安全舒适的旅行体验。

1993年至今,海航控股已连续安全运行超30年。2023年海航控股及旗下子公司共运营国内外航线近1,800条,其中国内航线近1,600条,涉及内陆所有省、自治区、直辖市,国际及地区航线逾100条,包括定期客运、旅客包机和客改货等航班,航线覆盖亚洲、欧洲、非洲、北美洲和大洋洲,通航境外37个城市。海航控股积极响应国家倡议,融入“一带一路”建设,专注打造国际国内高效互动的、品质型、规模化的卓越型世界级航空网络。积极落实“民航强国”发展战略,在北京、海口、深圳、广州等24个城市建立航空营运基地/分公司。

海航控股作为中国内地第一家也是唯一一家SKYTRAX五星航空公司,以高品质的服务及优质的产品获得“SKYTRAX五星航空公司”称号,这是海航控股自2011年起第十二次蝉联该荣誉。该荣誉是对海航控股杰出服务的最高水平认可,也代表了广大旅客对海航控股优质服务品质的褒奖。

海航控股将遵循“经营企业一定要对国家有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观,立志打造安全第一、服务第一、利润第一的世界级航空公司。

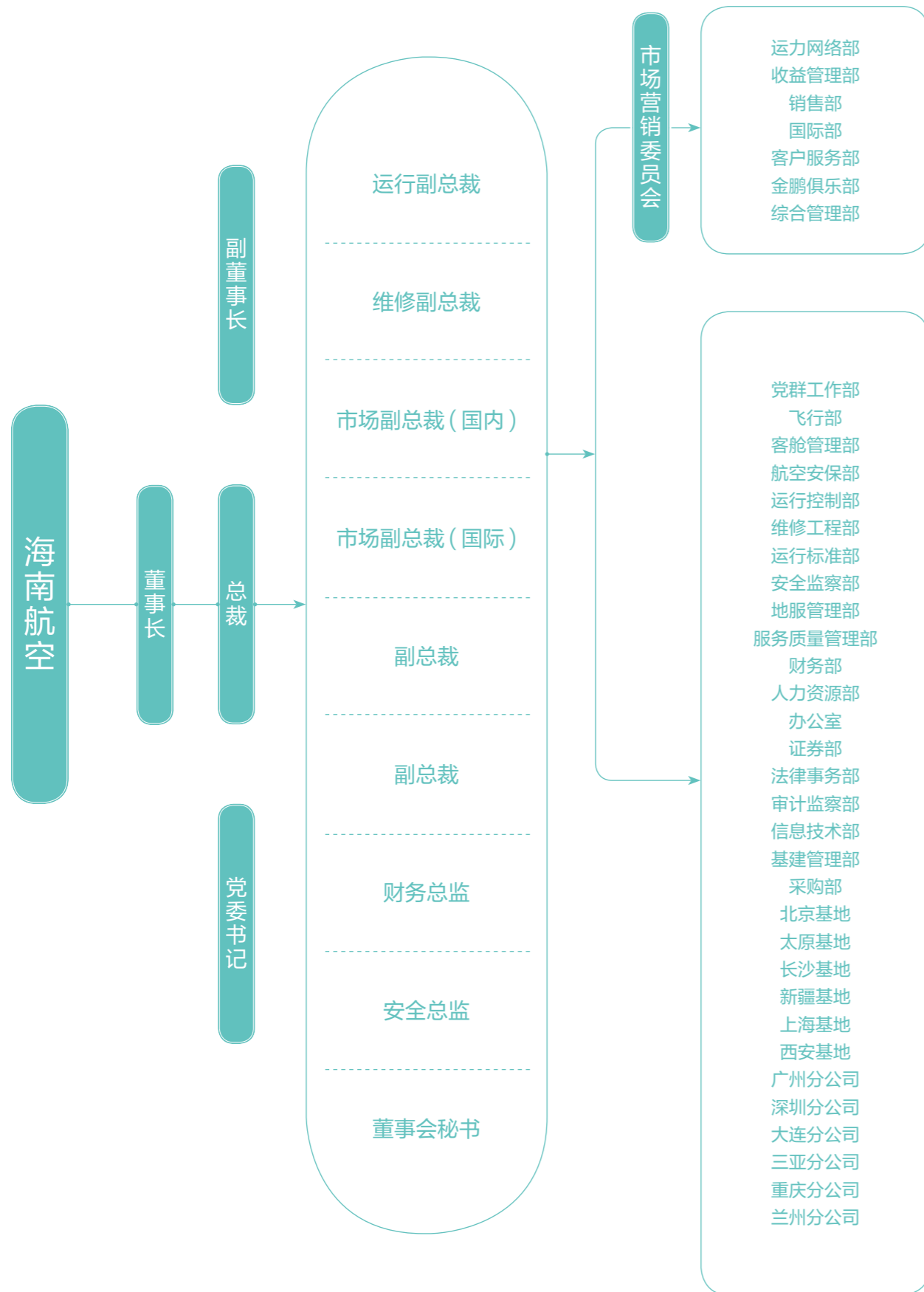


## 机队构成

类别	小计(架)	自购(架)	融资租赁(架)	经营租赁(架)	平均机龄(年)
B737-700	10	5	2	3	9.71
B737-800	199	55	16	128	9.78
B737-8	16	4	0	12	5.38
B787-8	10	9	0	1	9.93
B787-9	28	6	0	22	6.18
A320	26	0	3	23	6.47
A330-200	9	0	0	9	13.42
A330-300	24	6	1	17	7.50
E190	12	2	2	8	13.45
合计	334	87	24	223	9.08







## 可持续发展治理



海航控股将可持续发展管理各项职能融入公司治理各项制度和流程，结合各部门实际情况开展工作，推动公司可持续发展。作为中国民航首家获得能源管理体系认证的航空企业，公司秉承“保卫蓝天，绿色发展”的理念，助力国家“双碳”目标，将绿色环保、低碳发展理念融入企业战略性规划、日常管理和运营流程，构建安全、服务和绿色并重的“三位一体”发展模式。

## 可持续发展 (ESG) 融入

海航控股秉承“经营企业一定要对国家有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观，积极履行企业社会责任，将环境、社会、治理工作融入企业运营。2023年，海航控股董事会深入认识到ESG（环境、社会与治理）工作对公司可持续发展和长期价值的重要性，积极参与并推动公司在ESG领域的各项工作。在2023年4月召开的第十届董事会第八次会议上，董事会审议并通过《2022年社会责任暨ESG（环境、社会与治理）报告》。管理层通过制定和执行相关政策和措施，推动公司在内部运营、供应链管理、产品服务、节能减排等各个层面落实ESG实践。



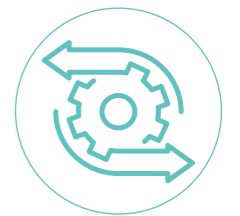
E - 环境治理

将节能降碳工作融入企业战略规划、日常管理和航班运行的每一个环节，积极践行生态文明责任。先后开展空中航路优化、自主研发新一代发动机水洗设备、“绿途·碳抵消”公益项目、APU管控、落地剩油管控等30多个节能减排项目；启动“禁塑”航班，推动绿色发展，成为中国首家通过能源管理体系认证的航空公司，被中国民用航空局评为“打赢蓝天保卫战先进单位”。



S- 社会责任

将社会责任提高到企业发展的战略高度，坚定履行政府责任、股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任等基础责任，并不断向社区责任、环境责任、公益慈善等外延责任扩张，推进企业社会责任建设。弘扬“党建为魂”的企业文化，带动合作伙伴开展社会责任沟通和交流，将公益慈善与公司业务相结合，积极投身公益慈善事业，以感恩之心回馈社会。



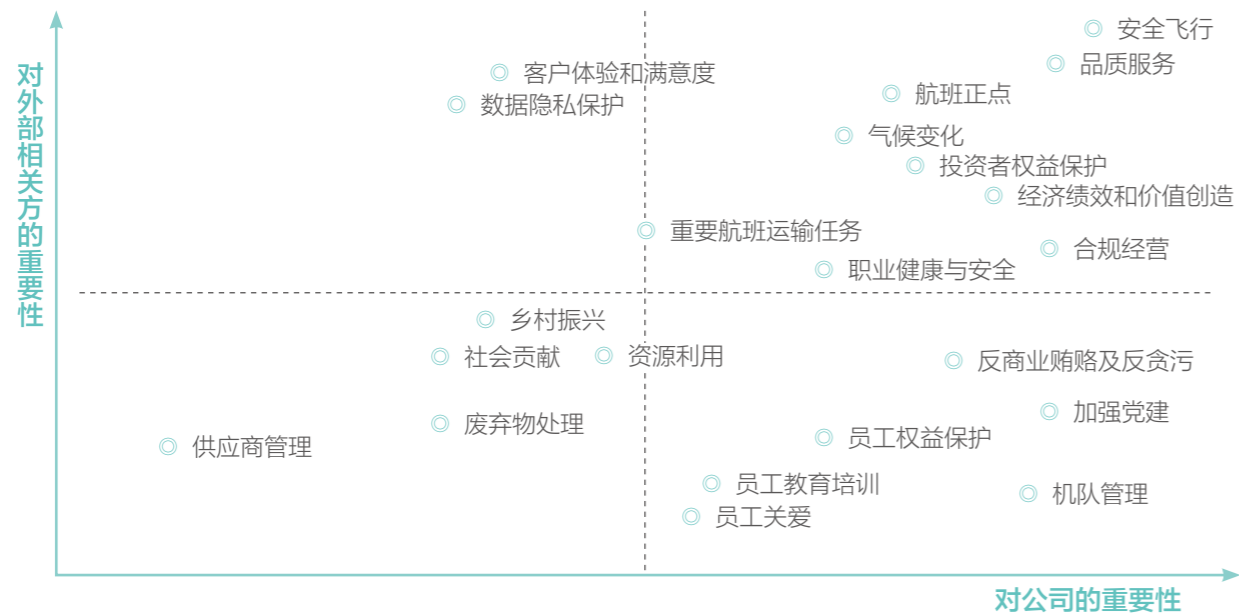
G- 公司治理

坚持不断完善现代企业制度，强化公司治理，完善信息披露机制，保护股东权益，为公司实现稳健经营、可持续发展奠定基础。2023年海航控股依法治企，持续完善公司治理结构，不断提升风险识别、防控、化解水平。

## 实质性议题筛选

海航控股根据联合国可持续发展目标 (SDGs)、GRI 可持续发展报告标准等, 结合国内外 ESG 发展趋势、民航业可持续发展要求、公司战略方向要求及第三方建议, 对可持续发展各项议题重要性进行了分析, 从双重重要性出发, 共得出 22 项实质性议题, 并确定优先级别。

### 海航控股 2023 年 ESG 实质性议题

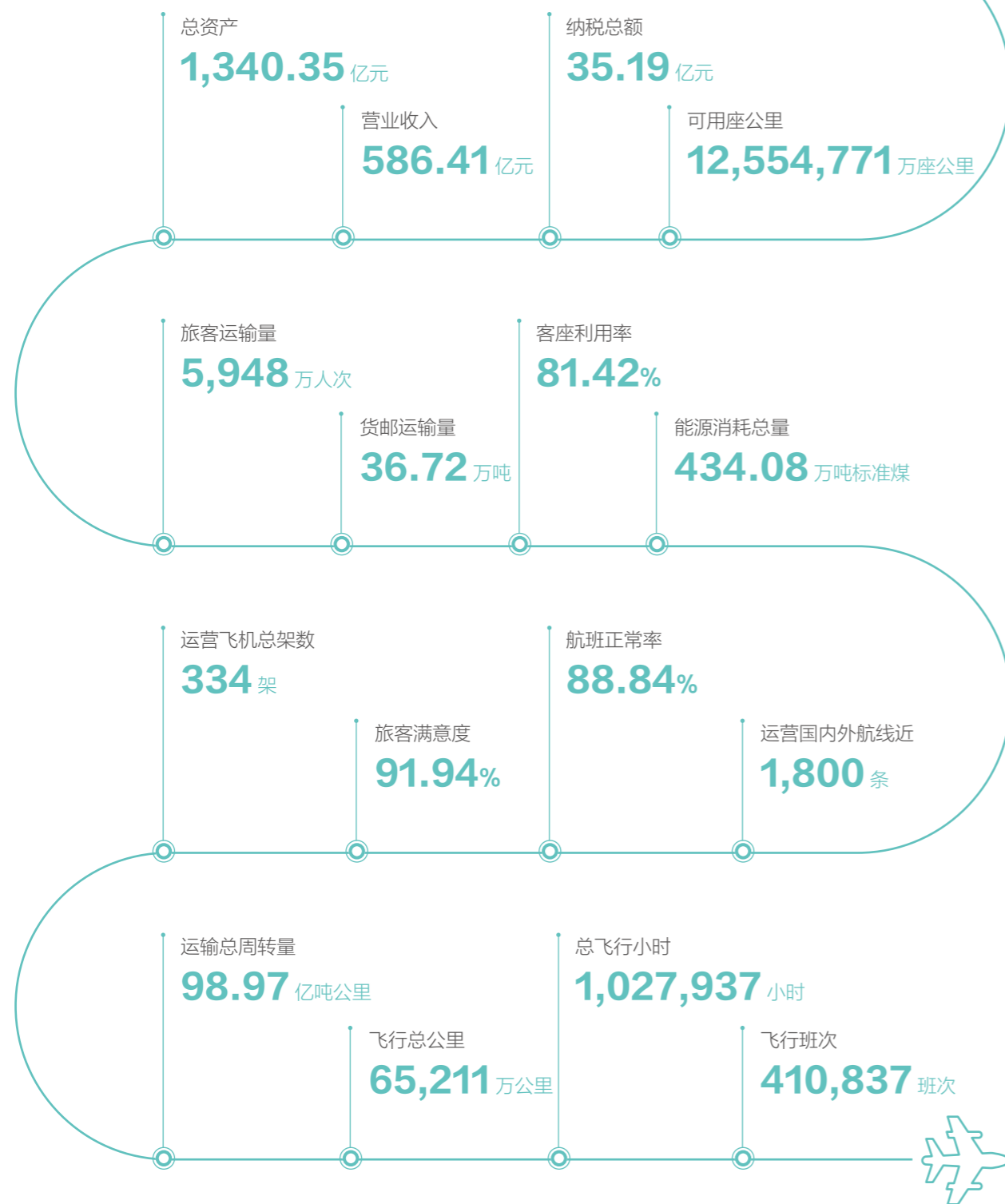


## 利益相关方沟通

海航控股根据不同利益相关方建立起多样的沟通渠道和方式, 尽可能合理、便捷、有效的与之沟通, 构建起紧密的关系。我们及时识别和回应利益相关方关注的议题, 并积极采取相应行动, 持续改进管理方式, 满足利益相关方的要求与期望。

利益相关方沟通	期望与诉求	沟通方式	公司行动
政府与监管机构	守法合规经营 依法纳税 创造就业机会 服务国家战略 防范风险 合规治理	工作汇报 参加会议和重大活动汇报 文件与专题报告 接受监管	遵纪守法经营 依法缴纳税款 提供就业岗位 促进区域发展 加强风险管理
股东	创造稳健回报 完善公司治理 加强投资者关系管理 及时准确全面披露信息	股东大会 定期公告 分析师交流 热线电话 调研接待 “上证 e 互动”平台 业绩说明会	提高盈利能力 完善治理结构 规范信息披露
客户	确保飞行安全 航班准点 保证服务质量 保护客户隐私 提升客户体验	顾客意见邮箱 服务热线 意见征询卡 旅客满意度调查 官网留言	核心风险管控 培育安全文化 创新安全技术 提升会员服务 提高航班正常率 开展责任营销
员工	保障基本权益 完善薪酬福利 职业健康与安全 职业培训与发展 关爱员工生活	员工座谈会 员工论坛 绩效面谈会 总经理信箱 管理干部下一线 满意度调研问卷 员工匿名留言板	提供有竞争力的薪酬 建立职业发展渠道 开展教育培训 组织员工活动 慰问困难员工
合作伙伴/行业	公平竞争 诚信互惠	拜访交流 行业论坛 学术会议	诚信守法 坚持互利共赢 维护行业健康发展
环境	气候变化 节能减排 资源综合利用	环保公益活动 行业会议 参与线上捐赠 调研评审	建立能源管理体系 节能减排行动 打造空中“绿途” 环境保护培训 倡导绿色出行
社区与公众	促进就业 乡村振兴 慈善公益	沟通与调研 志愿活动	志愿服务 公益活动 重要航班运输

# 可持续发展之旅： 海航控股的 2023



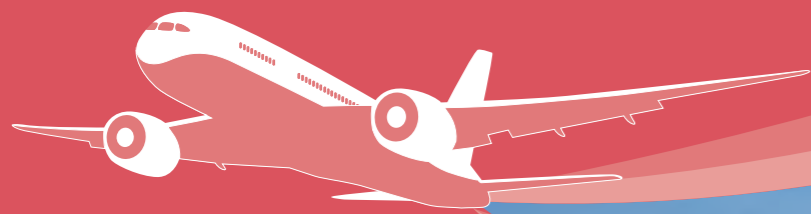
## 2023 年

- 1月 荣获《中国民航》杂志“2022 年度环保航空公司”称号。
- 2月 第十二次蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”称号。
- 4月 运行控制部重大保障办公室荣获“2022 年民航重大航空运输保障工作先进集体”称号。
- 6月 在 SKYTRAX2023 年世界航空大奖中，揽获“中国最佳航空公司”等十项全球或区域第一殊荣。
- 9月 在第六届中国经济大会上荣获“2023 年度（行业）十大影响力企业”奖项。
- 12月 荣获“海南省企业 100 强榜”第二名、“海南省服务企业 50 强榜单”第一名，并入选“海南省商业百强品牌”和“海南省服务行业十强品牌”。  
海航控股工会荣获海南省农林水利交通建设工会系统“模范职工之家”称号。

## 2024 年

- 1月 《绿色航空，梦享飞行——海南航空绿色航空建设》入选 2023 “一带一路”绿色供应链案例。
- 4月 截至 2024 年 2 月，海航控股实现连续安全飞行 1,000 万小时，被民航局授予“飞行安全钻石一星奖”，是国内首家荣获此项荣誉的民营航空公司。





# 1 筑牢治理根基

- ★ 全年累计实现降本创效约 36 亿元
- ★ 董监高内外部合规培训共计 12 次



## 我们与联合国可持续发展目标 SDGs:

9

产业、创新和基础设施



12

负责任消费和生产



16

和平、正义与强大机构



17

促进目标实现的伙伴关系





## 坚持党建引领



海航控股坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循，全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，积极探索党建引领新思路新经验，将党建工作和中心工作统筹谋划，推动基层党建各项任务落地见效。

### 强化思想引领

组织各类党建活动

540 余次

党建活动覆盖

11,700 余人次

公司党委积极汲取党的创新理论，每月举办“党建为魂”党课培训，实现各级管理干部、全体党员和积极分子 5,800 余人全覆盖；各级党组织、各单位每周常态化开展党建知识学习，每季度组织入党誓词默写并做到 100% 通过率，组织各类党建活动 540 余次、覆盖 11,700 余人次。第二批学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育开展以来，各级党组织、各单位牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，以学习推广“四下基层”为抓手，把推动高质量发展、增强员工获得感和幸福感作为根本出发点和落脚点，开展下一线活动 4,200 余次、整改各类问题 690 余项，推动主题教育高水平起步、高标准推进、高质量落实，凝聚起推动企业高质量发展强大动力。



公司党委组织学习贯彻党的二十大精神

## 建强基层基础

公司持续健全建强基层党建责任体系，扎实推进党组织阵地建设、党员队伍管理，制定下发《规范基层党组织干部选拔任用指导意见》等文件，加强党内民主和监督，充分发挥党员先锋模范作用，切实把基层党组织建成坚强战斗堡垒。2023 年，新增党组织 6 个，新任党内干部 135 人，发展党员 256 名，基层堡垒作用不断强化。

公司各单位持续打造“党员责任区”“党员先锋岗”“党员突击队”380 余个，让基层党支部、广大党员 24 小时发挥作用；按照支部规范化标准化建设要求，建立健全党建活动室，打造 1 个海南省非公党建活动室示范点——客户服务部呼叫中心第一党支部，切实增强党组织的创造力、凝聚力和战斗力。



2023 年 12 月 2 日，海南航空党委开展“传承红色娘子军精神·勇毅前行建功自贸港”主题党日暨党建共建活动，图为海南航空党委直属二级党委、党（总）支所属党员、积极分子参观《战地琼花——红色娘子军主题陈列展》

## 压实党建责任

海南航空制定下发《基层党组织书记星级考评制度》，从党建量化指标、员工满意度及党政同责三个维度制定 57 项细则，以季度为单位通过交叉审核方式，对各部门、基地分公司党建工作开展全方位考核，考核结果与各部门班子季度绩效考核挂钩，切实推动党建工作与业务工作同部署、同考核。



海南航空党委《党建引领促发展 凝心聚力谱新篇》案例入选“（2023）全国企业党建创新优秀案例”



# 深化公司治理



海航控股严格遵守《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等法律法规及规范性文件要求，依法合规运营。

## 合规治理

海航控股根据监管规则的变化及公司治理中的实际情况，持续修订《公司章程》，以使公司的治理结构和运营机制符合最新的监管规则及适应当前公司实际的业务需要。为了确保公司运营的规范性和合规性，海航控股制定了完备且符合监管要求的规范治理制度，包括《董事会议事规则》《监事会议事规则》和《股东大会议事规则》等制度。海航控股高度重视制度的执行和监督。通过设立专门的监督机构和加强内部审计，确保所有制度都能得到严格执行，从而为公司的合规运营提供坚实的保障。

### 股东大会



2023 年，海航控股严格按照法律法规和《公司章程》的规定，召开 8 次股东大会，其中包括 1 次年度股东大会和 7 次临时股东大会，共审议通过 31 项议案，充分保障所有股东的平等地位和权益。

### 董事会



董事会成员共计 12 名，其中独立董事 4 名。2023 年，海航控股的董事会共计召开 13 次会议，审议 55 项议案。

### 监事会



截至 2023 年底，海航控股的监事会由 4 名监事组成，其中 2 名为职工代表监事，由公司职工代表大会选举产生。2023 年度，监事会共计召开 4 次会议，审议 8 项议案。

### 董事会下属委员会



董事会下设的提名委员会、审计与风险委员会、薪酬与考核委员会和战略委员会在 2023 年共计召开 14 次会议。各委员会在董事会审议表决前，向董事会通报研究审议相关议案的情况以及独立董事的意见建议，为董事会的科学决策提供有力支持。

### 独立董事专门会议



2023 年，海航控股召开 1 次独立董事专门会议，审议 2 项议案。独立董事在会议中发挥重要作用，提出建设性的意见和建议。

## 完善合规运营制度体系

海航控股建立并持续完善企业规章制度体系，围绕企业安全生产、企业管理、生产经营等环节，下发一系列法律事务与内控监督领域规章制度，加强内部控制规范的实施。

2023 年，公司开展企业合规风险排查整改及重大合同检查等专项工作，对现行有效的 1,010 项制度进行逐项检查，针对存在违法违规风险、责任分配不清晰、内容空洞缺乏实操性及民主程序瑕疵等问题进行整改，持续推进精细化合规运营的进程；部署规范授权管理工作，规范授权文件及审批流程，在降低法律风险的同时提高各部门工作效率，拓展法律风险防控机制的运行。

## 强化风险识别与预警

海航控股针对协议顺延、保险理赔、境外法律事务管理、劳动用工等日常业务法律风险，进行识别提示预警，并由相关责任部门开展自查自检、整改落实；针对逾期回款、合同争议、专利侵权等其他重大风险，公司法律事务部提前介入，及时发送催告函、律师函等方式，积极化解风险，维护合法权益。

## 合规培训

2023 年，为确保董事会、监事会和高级管理人员能够规范、高效地履行职责，海航控股组织 5 次内部培训，内容涵盖 ESG 重点内容及企业实务、全面注册制改革、董监高增持公司股份以及上市公司违法违规典型案例的宣讲。除内部培训外，公司积极组织董监高参加由证监会、上海证券交易所、上市公司协会等监管单位组织的合规类专项培训，共计 7 次。

逐项检查现行有效制度

1,010 项

董监高合规培训

12 次



上市公司股东、董监高减持股份合规培训



## 反商业贿赂

反商业贿赂是企业健全合规制度的重中之重。海航控股建立反商业贿赂政策体系及管理体系，加强合规及反腐培训，强化供应商诚信廉洁合作管理，要求新引入供应商签署《客户与供应商廉洁合规承诺书》，探索建立防治商业贿赂的长效机制。

### 制度体系建设

海航控股完善反腐倡廉法规体系，以制度建设推动监督执纪工作。2023 年，公司制定并下发《管理岗位及重要敏感岗位人员廉洁从业规定》《员工举报挽回奖励办法》《关于做好春节期间廉洁过节工作的通知》等，持续加强廉政制度建设，重点关注重要领域和关键岗位人员，发挥广大干部员工民主监督作用，防范廉洁风险。

公司设置投诉举报电话、投诉举报电子邮箱和信访举报等多种投诉举报方式，并重视对举报人员的保护。制定《审计监察工作制度》《审计监察工作基本规范》等工作相关制度，建立健全审计监察制度机制，规范审计监察行为。

若接收到投诉举报线索或举报问题，审计监察部门会立即组织开展调查，随时向有关单位、部门和人员核实，及时向被监察单位或人员下发整改建议，限期进行整改落实。

### 反商业贿赂及反贪污培训

2023 年，为弘扬廉洁文化，筑牢拒腐防变的思想防线，公司组织相关核心岗位管理人员及业务人员，参加两次廉政教育专项活动；自 5 月起，按月度下发《审计监察内参》，选取公司内外典型违法案例，深入剖析腐败问题的根源和危害，以案为鉴、以案促改，干部员工通过比照学习，不断增强自身廉洁意识，该内参共下发 7 期，公司全体员工均参与学习。

### 供应商诚信廉洁合作

为加强供应商诚信廉洁合作管理，海航控股在与供应商合作的合同拟定过程中，均要求供应商签订客户与供应商廉洁合规承诺书，要求其遵循商业道德、杜绝商业舞弊，并明确了合同双方的合规举报与投诉渠道。



公司开展廉政教育专项活动

## 防范不正当竞争

海航控股严格遵守民法典、刑法、专利法、商标法、著作权法、反不正当竞争法等涉及知识产权保护的相关法律法规，以及国家标准（GB/T 29490-2023）《企业知识产权合规管理体系要求》，充分落实知识产权保护工作。一方面，以法律法规为依据，制定相关制度政策及业务提示，要求各单位自查各类宣传资料，避免知识产权侵权，切实推动知识产权法律保护；另一方面，为进一步保护公司合法权益，持续开展“海天祥云”空乘制服外观设计专利的维权工作，针对侵犯海航控股专利权的违法行为，通过投诉举报、发函等组合方式，维护公司合法权益与品牌形象。

## 精益管理创效

2023 年，海航控股由公司领导分季度带队组织各单位深挖管控点，通过对标找差距补不足，调动全员主观能动性，优化公司成本结构；同步落实激励与考核，确保管控成效；持续开展“回头看”，复盘各项措施及成效，推进管控成效常态化，全年累计实现降本创效约 36 亿元。

### 提升飞机利用率

通过建立多层次国内价格管理机制、积极获取时刻资源、与生产运行单位联动提升利用率、实施辅营项目制拓宽辅营销售场景、拓展中转联程产品、优化航线结构打造精品快线品牌、强化预约产品推广

### 提升成本管控颗粒度

精细化管控国内超限行行李卡控、细化审核机组过夜费用、积极争取航班增量地区优惠获取、实施无货邮不收费精细化管控、境外货库协议到期洽谈

### 常态化开展节能减排

通过巩固并不断优化控制落地剩油数值、实施重心优化、飞机性能优化管理、航后 APU 使用、精细化控制返航备降等项目，降低燃油消耗

### 上线智能客服系统

上线机票改期、特殊旅客、不正常航班证明等 10 个智能语音机器人自助场景应用，语音通道全部开放，实现意图识别率超过 90%

### 议价节支

开展通程值机类协议议价节支，以国际航线客流为切入点，沟通机场议价降低服务费用



# 维护投资者关系

海航控股注重维护投资者关系，规范信息披露工作，及时发布重要公告和信息，保护投资者合法权益；认真对待和回应投资者反馈和意见，采取积极行动改进经营管理及沟通方式，增进投资者对公司的了解。

## 规范信息披露

海航控股积极完善资本市场信息反馈传导机制，加强信息披露管理，充分保证公司运营透明合规。公司对所有可能对生产经营和股价产生重大影响的信息进行真实、准确、完整、及时、公平地披露。公司设立专门的信息披露机构，并配备专业的信息披露人员。在董事会秘书的组织协调下，开展日常信息披露工作。

在 2023 年，海航控股共计完成 162 则公告及文件的披露工作，内容涵盖公司的财务状况、业务运营、重大事件等多个方面，所有信息均已在公司指定的信息披露媒体以及上海证券交易所官方网站进行及时披露。

## 投资者沟通互动

2023 年，海航控股高度重视与投资者的互动交流，持续加强与投资者的沟通和合作，加深投资人对公司的认知与认同。

- ◎ 通过“上证 e 互动”平台回复投资者提问 90 余次，接听投资者热线电话近 370 通，对投资者关心的问题进行详细解答；
- ◎ 接待 55 家外部机构投资者 5 批次来访，同时公司主动与券商、基金、险资等大型机构投资者建立联系并深入交流；
- ◎ 参加监管机构组织的业绩说明会 4 次、邀请机构投资者参与公司组织的线上业绩说明会 1 次、邀请投资者走进公司实地考察 1 次等。

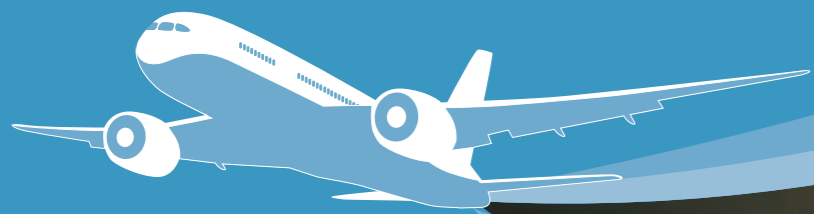


公司举办 2023 年第三季度报告解读会议暨投资者走进上市公司活动，公司高管与投资者深入交流，加深投资者对公司经营状况的了解



投资者在机库认真倾听讲解





# 2

## 守卫航行安全

- ★ 全年安全飞行 102.79 万小时，未发生责任征候及以上等级事件
- ★ 征候万时率 0.25，满足民航局 0.6 管控目标
- ★ 开展各类安全宣贯 110 余次，覆盖飞行、乘务、安保等特业群体 11,000 余人

我们与联合国可持续发展目标 SDGs:

9

产业、创新和基础设施



12

负责任消费和生产





## 加强安全管理



2023 年，在习近平新时代中国特色社会主义思想的引领下，在党中央、国务院和民航局党组的坚强领导下，海航控股上下一致坚持“党建为魂”的企业文化及“加重加厚安全”治企理念，落实安全生产责任。全年安全飞行 102.79 万小时，安全形势总体平稳，各项安全结果指标均在管控范围内，同比优于 2019 年及 2022 年。

公司持续夯实安全管理体系建设，作为民航中南管理局深入推动《安全生产法》“7+7”法定职责实施落实的试点，引入先进的安全管理理念和方法，构建了“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的责任制和“三管三必须”的安全生产责任体系，健全“横向到边、纵向到底”的安全生产责任网，确保了公司安全主体责任的落地，让安全不留“盲区”。



2023 年 10 月，在海南航空海口美兰基地召开新《安全生产法》“7+7”法定职责试点工作成果交流会

- 将全员安全责任制固化成公司管理制度内容
- 健全关键机构和人员责任落实保证机制
- 打造风险分级管控和隐患排查治理全链条模式
- 探索安全投入指标与绩效指标融合新模式
- 建立安全质量一体化运作协同管理模式
- 突破性建立安管人员资质与薪酬管控模式

### 公司完成 IATA 北亚地区首家基于风险的 IOSA 现场安全审计 (RBI)



2023 年 9 月 12 日至 15 日，海南航空顺利完成国际航空运输协会（简称 IATA）北亚地区首家基于风险的现场安全审计（即 Risk-Based IOSA，简称 RBI），标志着海南航空与 IATA 北亚地区 RBI 审计试点协同工作取得关键进展，本次试点为行业基于风险的安全审计模式提供了重要实践经验和参考。



案例

EXAMPLE OF CASE

## 落实风险防范



2023 年，公司在中南局指导下开展法定自查机制融合试点，实现了法定自查与安全管理体系（Safety Management System, 简称 SMS）内审的融合，完成 442 个 SMS 审核条款与法定自查条款（SID）的对应梳理，最终通过自建 SID 或关联现有条款 47 个检查单。通过对适用的法律法规进行逐条评估，识别新增 79 个公司自查条款，同时实现了法定自查与日常监察的融合，配套完成融合功能的 IT 系统开发，促进监察内容的规范化，建立 108 个“路径监管”链条，通过法定自查发现的问题按照相应逻辑触发预警，并开展全链条的评审，实现安全运行体系的不断自我完善，持续提升管理效能。

公司将落实《民航安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制管理规定》作为 2023 年的重点工作，成立由董事长为总指挥的专项小组并下发专项推进方案，对照民航局的管理规定以及《民航双重预防机制建设指引手册》，将双重预防机制在手册中制度化，与 SMS 体系进行融合。同时，结合公司实际特点，在风险管理和隐患排查方面创新工作机制，促进双重预防机制有效落地。

公司创新“事前、事中、事后”的风险管理机制，通过月度预警、举一反三、次日风险等机制提升了风险预警和管控能力；针对民航典型四大核心风险项目（跑道安全、可控飞行撞地、飞行失去控制、空中相撞）开展常态化监控，2023 年总体结果风险平稳可控，均未触发过红色预警。同时，公司建立起安全质量一体化机制，严格落实重大安全隐患排查整治工作，通过分阶段组织各单位自查、安全管理机构组织交叉排查，形成安全监管合力，确保隐患动态“清零”。2023 年，公司组织各运行单位完成两轮隐患排查，无重大安全隐患。

## 提升安全能力



海航控股安全工作坚持“零容忍”态度，确保“上天必须安全，隐患留在地面”，持续开展技术创新，不断加大安全投入，牢牢守住安全红线。

### 保障飞行安全

公司加重加厚安全管理，统筹推进飞机解封复航工作，持续加大安全资金投入，2023 年累计投入飞机发动机维修及航材消耗费 39.40 亿元，加大对各机型重点航材的储备，确保维修安全品质可靠。





安全员认真进行航前客舱检查



技术人员讨论维修能力的提升措施

### 数字赋能安全

公司持续升级数字化管理平台，开发日常移动监察、风险评估单、法定自查，更新隐患库和危险源库功能；开发数字化手册管理系统，规范规章制度建设；升级飞行品质系统平台，增加三维仿真、轨迹图绘制、舱音嵌入等功能；升级运行控制（天机）、航班协同（天闻）等系统，加强常态化航班安全运行监控。

其中，天机智慧运营管控平台是海南航空率先打破国外相关技术垄断，自主研发的新一代运行指挥决策平台，集态势感知、智能编排、协同决策等功能于一体，标志着公司在精细化管控和智慧化数据方向迈上了新的台阶，为航班的安全运行再添一道稳固的屏障。此外，公司还引入准确度和灵敏度更高的新式航前酒测体检设备，配套开发上线了新航卫工作平台，初步实现空勤人员航前酒测、体检的异常推送、后台监控、数据储存和远程处置功能。

### 防治“机闹”专项行动

公司认真贯彻落实党和国家方针政策以及民航局工作部署，紧盯重点岗位能力提升，以“地面严防”“空中严控”为指导，开展防治“机闹”专项行动。从标准体系层面组织各单位结合法律法规、规范性文件梳理完善程序和运行手册；从实操训练方面组织机场单位协同开展真机实战应急演练，研发专项培训课件并组织空勤机组人员实操培训，以强有力的手段及措施营造良好的乘机环境，保障民航安全秩序。



防治“机闹”实战演练会场



防治“机闹”实战演练机上场景

## 打造安全文化



海南航空将安全放在工作首位，确保航空运行绝对安全、确保人民生命绝对安全。为了进一步夯实“三基”（抓基层、打基础、苦练基本功）工作，做到“三个敬畏”（敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责），公司时刻不忘员工安全意识的培养与提升。2023年，公司扎实开展“安全生产月”宣贯活动，通过多样化的安全文化宣传活动，调动各部门各岗位的参与积极性，普及安全知识，提升安全意识。全年共计开展各类安全宣贯 110 余次，覆盖飞行、乘务、安保等特业群体 11,000 余人。

开展各类安全宣贯

**110** 余次

覆盖特业群体

**11,000** 余人

### 按月制定安全文化期刊

截至 2023 年 12 月底，共有 12 期安全文化期刊下发至各单位，用于开展安全文化宣传活动。

### 组织开展安全生产月活动

共计开展宣讲活动 72 次；开展外包外租警示教育 18 次，覆盖 4,394 人；修订完善应急预案 19 个。

### 开展主题精神宣教

各运行单位围绕社会主义核心价值观、当代民航精神的主题，按照季度开展安全文化宣传活动，进一步夯实安全文化建设，营造积极的安全文化氛围。

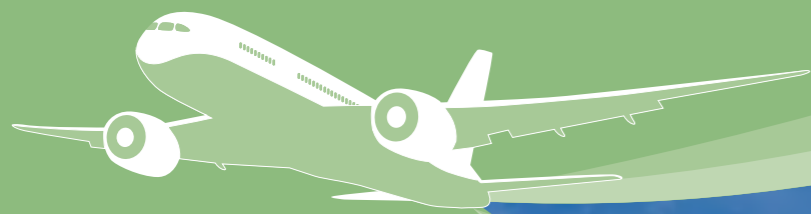
### 开展安全知识竞赛

各部门以赛促学，强化对从业人员的安全专业知识培训和普及，提高了全员应急知识，营造出浓厚的安全文化学习氛围。



公司开展 2023 年安全知识竞赛活动





# 3

## 保护绿色生态

- ★ 单位里程温室气体排放 142.50 吨 / 万公里
- ★ 吨公里耗油约 0.30 千克
- ★ 连续 10 年获得能源体系审核认证
- ★ 全年节油 9.50 万吨，相当于减少二氧化碳排放约 29.90 万吨

### 我们与联合国可持续发展目标 SDGs:





# 规范能源管理



降低燃油消耗、减少二氧化碳排放是航空公司绿色发展的重要命题，是现阶段民航业实现节能减排、发展绿色民航的主要途径。海航控股规划公司绿色发展战略，完善环境能源管理组织和制度体系，全面开展节能减排，提高燃油效率，提升精细化管理水平，加快推动低碳发展。

## 公司绿色发展战略



- 健全公司管理、标准和责任体系，履行环境治理义务
- 健全能耗与排放监测手段，建设数字一体化的能耗与减排体系
- 在国家法律法规与行业规章的标准体系基础上，健全能耗公司标准，完善节能项目指标体系
- 通过碳资产管理能力建设、节能减排技术革新，完善碳排放监测和管理
- 参与基于市场的减排机制，与民航局、协会及研究院合作促进绿色航空标准化发展
- 加深与民航供给体系合作和融合，强化与上下游业务关联、链条延伸、标准互补、政策协同，提升企业绿色转型专业化水平



- 在保障安全的前提下，全面提升节能减排精细化管理水平
- 编制年度节能减排管控方案，制定燃效指标和节油指标
- 开展节能减排管控项目，设定年度指标及细化的月度指标
- 加强过程管控，建立奖惩考核标准，从节油量和项目指标完成情况两个维度进行奖惩，增强一线减排意识



- 参与行业碳排放相关政策制定，就民航碳排放管理办法、碳交易体系建设积极献策
- 开展国内外碳排放政策研究，与 IATA、中国航协等国内外机构保持密切联系，掌握行业碳政策动态
- 积极应对 ICAO、欧盟及国内不同碳市场机制，如参与国内碳抵消
- 寻求生物航煤量产契机，探索可持续燃料商业运行的可行性
- 基建项目推行光伏发电系统，节能降碳

## 能源管理体系认证

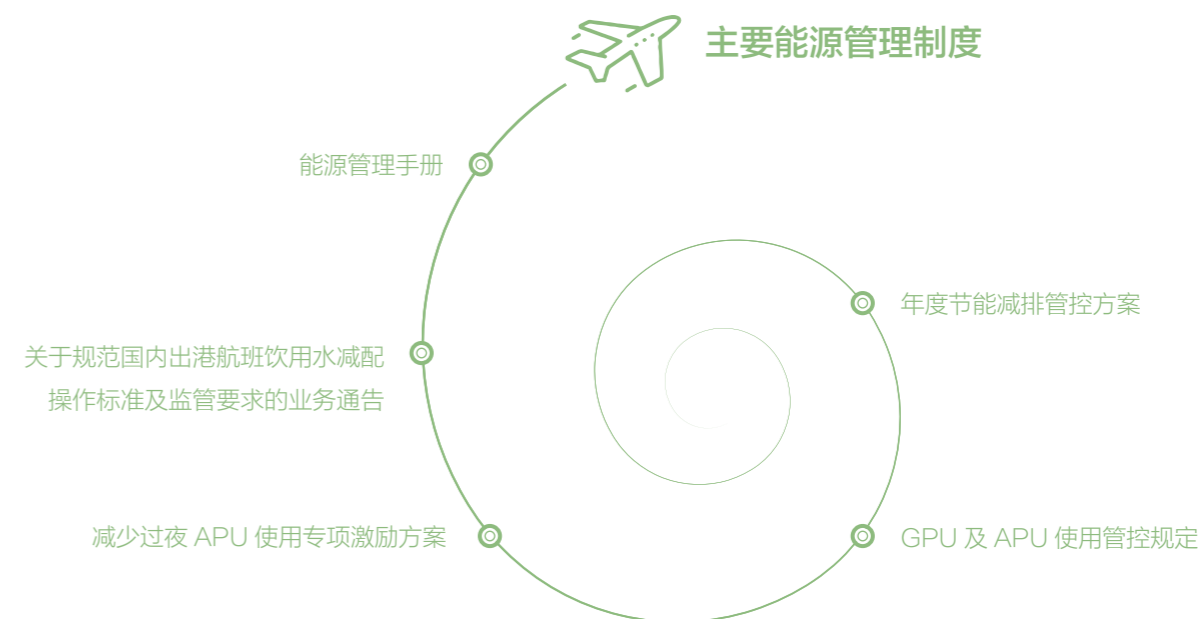


2023 年能源管理体系认证证书

海南航空以国内外各层级的法律法规、体系规范为基础，建立健全能源管理体系，规范能源使用、减少污染排放，自 2014 年成为中国首个通过能源体系认证审核的航空公司至今，已连续 10 年获得审核认证。

## 能源管理制度体系

为确保能源管理体系及各项作业活动符合法律法规及其他要求，海南航空依据《能源管理手册》及其他文件，经收集评估，公司涉及能源的各项活动均满足国家、地方等相关能源、安全方面的法律法规及其他要求。





# 应对气候变化



航空业的碳排放主要来自燃料燃烧产生的二氧化碳。海南航空基于当前实际，通过与其他航司、机场、监管部门等之间的合作及探索自身有效的飞机操作方式等，不断提升燃油效率、节约燃油使用，降低自身运营过程中的温室气体排放。此外，海南航空推广开展“绿途·碳抵消”公益活动，倡导旅客绿色低碳出行、支持红树林保护项目，助力生物固碳。

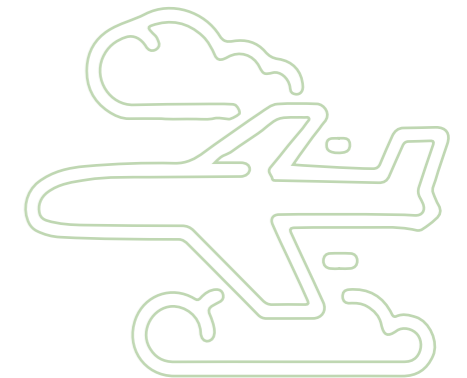
## 提升燃油效率

海南航空引进国际航空运输协会（IATA）的燃油效率差距分析项目，结合全流程穿透式精细化管控理念，将能源管理体系按照节能办、牵头部门、配合单位逐级划分，从地面和空中用油两个方面，利用指标分析、项目监察、闭环整改等措施，实施刚性强管控和柔性激励引导并举的模式，开展一系列节能减排项目，渗透至航班运行的每一环节。

2023 年，海南航空制定下发年度节能减排管控方案，开展落地剩油、APU 时间管控、航路优化等 30 余个节能减排项目，新增强管控项目 4 个，如高发动机性能衰减飞机优化、放行行李优化等；潜力项目 13 个，如单发滑入、CI 执行、航路优化等；固化成熟管控项目 3 个，如 GPU 代替 APU 使用、发动机水洗等达标率。此外，海南航空通过强化过程管控，新增奖惩考核应用，提升全员节能减排积极性。全年累计节油 9.50 万吨，相当于减少二氧化碳排放约 29.90 万吨。



# 2023 年 海航控股温室气体排放数据



温室气体排放总量 <b>9,292,797.02</b> 吨	单位里程温室气体排放 <b>142.50</b> 吨/万公里
直接能源（范围一）排放量 <b>9,284,675.64</b> 吨	直接能源（范围一）排放密度 <b>142.38</b> 吨/万公里
间接能源（范围二）排放量 <b>8,121.38</b> 吨	间接能源（范围二）排放密度 <b>0.12</b> 吨/万公里

范围一排放包括航空煤油、汽油、柴油、煤炭、天然气、液化气等产生的直接排放；范围二排放包括外购电力导致的间接排放。

### 地面动力装置替代飞机辅助发动机，降低温室气体排放

长期以来，飞机在地面等待时间内所需电源和空调动力由飞机辅助发动机（APU）提供。但 APU 作为一种使用航空燃油的发动机，存在着能耗较大、噪声大、污染表象多、污染严重等诸多缺点，所以，控制 APU 的使用或者使用 APU 替代设备是减少环境污染的有效手段。

海南航空通过地面动力装置（GPU）代替 APU 使用，按照民航局“应用尽用”原则，排除设备故障等客观原因外，目前海南航空已与 44 个飞机场签订桥载设备使用协议，APU 替代设施使用率已达 100%。



通过地面电源等方式减少飞机 APU 使用

案例  
EXAMPLE  
OF CASE



### 计划落地剩油管控

海南航空分析额外油加注合理性，统计发掘 16 条节油潜力航段，为签派员放行提供参考，B737 计划落地剩油减少 140 千克。2023 年，计划落地剩油管控总节油 10,368 吨。

节油  
**10,368** 吨



案例

EXAMPLE  
OF CASE

## 创新技术节能

实现碳达峰碳中和是推动高质量发展的内在要求，海南航空积极响应绿色中国建设号召，将绿色低碳先进技术、数字化监测技术等引入航班运行中，实现低碳运行。

### 自主研发饮用水加注管理系统，助力节油减排

2023 年，海南航空开展饮用水加注管控项目，上线行业内首个自主研发的饮用水加注管理系统，借助数据分析发现饮用水加注标准优化空间。经过优化后，波音 787 机型每班可减少水量逾 227 升，总计新增节油 136 吨 / 年，2023 年全机队总节油 1,152 吨。项目既能减少飞机载重、精细化节油排放，也有助于节约水资源使用。

节油  
**1,152** 吨



案例

EXAMPLE  
OF CASE

### 优化航路执行，节省航程、降低排放

航路由民航局统一划定的具有一定宽度和高度的空中通道，是看不见的“空中公路”，用于飞机安全有序地飞行。通过对航班固有航路进行截弯取直、空中主动申请航路直飞等计划性和临时性优化，不仅可以节省飞行距离，节约燃油消耗，减少飞行时间，降低碳排放，而且在分流保畅，提高运行效率等方面有重要意义。

为了进一步促进航路优化项目精细化管理，利用大数据增强决策能力，海南航空主动变革，自主研发航路优化系统，响应智慧民航建设和绿色、低碳、循环发展要求。该系统历时四个月完成航路优化系统自主研发，并于 2023 年 3 月正式上线，切实推进数字化转型和智慧民航建设。

系统上线后，每个实际执行优化的航班系统均能计算出节约的距离、时间、燃油及综合节约成本等数据，有效识别单个航班的优化贡献度，做到精准施策、科学管理。

海南航空借助该系统发现新增可用临时航线近 50 条，同时深入分析班机航线走向，主动向民航局申请，对多条航线批复进行优化，节省航程。全年，通过航路优化，海南航空实现节油 3,865 吨。

节油  
**3,865** 吨



案例

EXAMPLE  
OF CASE





# 严格减排禁塑



海航控股严格遵照我国各项环境法律法规，加强飞机、客舱、办公基地的环境管理，对能源及水资源、塑料、纸张等使用进行细化管理，严格控制噪音、废气、废水、废弃物的处置，向“绿”而行。其中，海南航空采取一系列措施，推动禁塑行动，推动可降解消耗材料的使用；开展纸质材料电子化、鼓励按需用餐、减少餐食浪费等，引导旅客降低资源的消耗和对环境的污染。

## 绿色客舱

2023 年度累计使用一次性环保用品约

**5,969** 万个(套)

### 禁塑行动

海南航空 2020 年 9 月启动“禁塑”航班，成为全国首家执行“禁塑”航线的航司。2023 年，海南航空继续全面落实“禁塑”行动，客舱内采用一次性环保餐具包、餐盒、纸杯、杯盖、搅拌棒及毛毯袋、手提袋等机上用品，2023 年度累计使用约 5,969 万个(套)一次性环保用品。

### 使用可降解材料制成的消耗品

海南航空在 2023 年开展多批次的全降解餐盒、水杯、调料杯等消耗品采购。在多个项目中，同时列明非降解和降解产品，为后续降解产品投入使用提供必要信息。

### 纸质材料电子化

电子化航班保障必备材料包含飞行机组乘务组安保组三方协同单、乘务员应急处置指南、《客舱乘务员手册》、乘务员广播词、机上航前检查单等，通过材料电子化，实现无纸化与资源循环利用，并保障内容更新时效。

2023 年 5 月，海南航空启动报纸电子化项目，目前已在客舱局域网平台引入光明网、新海南等数字媒体资源，推动电子化阅读，提升空中旅程体验，共减少 123 万份报纸使用，节省 49.20 吨运输，减少 3,280 棵绿树消耗，相当于每年减少约 12.52 吨二氧化碳排放。

### 鼓励按需用餐

餐食兑换积分服务，鼓励按需用餐。如旅客无机上用餐需求，可主动取消机上免费餐食，获取相应的消费积分奖励，该积分可兑换机票、升舱服务等在内的奖品。2023 年累计节约 5.87 万份餐食，合计减少餐食浪费 22.57 吨。

### 减少餐食浪费

餐食预订，减少浪费。海南航空努力满足旅客差异化的用餐需求，精准配餐。推行航前餐食相关产品预订服务，减少食品浪费；通过问卷反馈的形式收集机上餐食剩余情况，动态调整机上餐食配备计划。对于航班飞行时长短，用餐需求强烈的航班，配备袋餐，便于旅客携带下机，减少餐食浪费。

2023 年累计节约餐食

**5.87** 万份

减少餐食浪费

**22.57** 吨



海南航空配备飞机餐盒专用手提袋

## 绿色基地

2023 年，为确保在建的深圳基地项目减少能源消耗，满足基建行业相关法律法规，海南航空邀请第三方就基地建筑情况及节能情况进行评估，完成项目综合楼的建筑绿色认证，以及基地项目在暖通、建筑环境、绿色科技能源、建筑材料等方面节能措施的评估。根据评估，深圳基地项目符合因地制宜的原则和节能环保要求，主要能效指标低于同类型企业单位面积电耗值，能效指标较低，能源利用效率合理。

### 支持新能源车应用，助力首都机场打造低碳机场

首都机场是中国民航首批通过“双碳机场”三星认证的机场，为支持首都机场绿色转型，海南航空在首都机场自建 2 台(4 枪)宽压快充桩，共使用 43 辆电动车，共同守护“北京蓝”。



## 噪音管理

海南航空严格按照各国家、各机场航空噪音标准要求，控制飞机噪声排放，要求机长在每次起飞前，查阅起降机场的减噪音规定，确保在性能或安全许可的条件下严格按照规定的空速、高度、构型和推力标准，严格执行各机场减噪程序。

此外，海南航空还致力于引进新型飞机和具有更先进技术的机型来减少噪音。自从 2016 年起，海南航空引进 B787 梦想客机，该机型大量采用复合材料减轻机身重量，搭载先进发动机，优化发动机与机身整合，将干扰阻力降至最小，进而降低噪音排放，相比同级别机型，该机型能够降低 60% 的噪音。



## 废弃物管理

海航控股持续规范生活垃圾、厨余垃圾、机上垃圾、危险废弃物等不同类型废弃物的分类、收集、存储、处置。



### 飞机产生废气

GPU 代替使用，提高靠廊桥飞机使用廊桥气、电源，减少 APU 使用频率。

### 其他方式产生废气

积极推动新能源电动车应用。



### 机上产生废水

机上污水由机场操作污水车将污水 / 废水通过专用管道排走，进行无害化处理。

### 日常生活废水（美兰基地）

海南航空运营中产生的废水，主要是基地日常产生的餐饮废水、生活污水。2023 年，海航美兰基地食堂产生餐饮废水 39,966 吨、产生生活污水 80,784 吨。海航美兰基地设置独立、规范的餐饮废水排放口，采用“隔油+气浮+沉淀”的污水处理分离系统实施处置，废水统一排入美兰机场废水处理站进行无害化处理；基地生活污水由美兰机场的废水处理站统一按照属地污水排放标准处理。



### 机上生活废弃物

海南航空倡导绿色环保理念，针对机上产生的餐饮垃圾，根据机场及当地政府要求，清洁队收完机上垃圾后集中交由垃圾站进行专业化处理；对于机上未拆封使用的酒水饮品、服务用品，均会做好归位回收，在确保产品质量合格的情况下，将配备至后续航班使用，避免物资浪费，节省资源。

### 日常生活废弃物（海航美兰基地）

2023 年，在海航美兰基地，食堂产生餐饮废油 12.60 吨、厨余垃圾 67.28 吨、生活垃圾 144,000 升。废油、无害固体废弃物（厨余垃圾及生活垃圾）均委托具有相应处理资质的第三方单位进行无害化处理。

### 飞机维修产生废弃物

海南航空飞机维修业务主要委托第三方开展。在海南由大新华飞机维修服务有限公司（简称大新华飞维）作为主要合作方，处理飞机维修产生的废弃物。

## 大新华飞维规范处置维修废弃物



案例  
EXAMPLE  
OF CASE

2023 年，大新华飞维 \* 对拆下不可用航材件、使用过的化工品包装及残余物进行如下规范处置：

- ◎ 报废航材按照消耗件与化工品分开报废，化工品按类别进行分开报废。
- ◎ 消耗件到报废库存放；化工品按密封胶、粘合剂、清洁剂（废酸、废碱）、异丙酮空瓶、丁酮空瓶、废电池、废油漆、废机油（固态、液态）分别打包，并贴上危险废物标签，按照标签显示类别上架到相应架位，集中汇总上报。
- ◎ 当报废库房存放报废航材到一定量时，按危险品分类交由有危险品处置资质的协议单位进行统一处置报废。

目前，大新华飞维每年生产量以 50% 以上比例大幅提升，2023 年产生的废弃物为 223.25 吨，较 2022 年仅增长 10%。

\* 大新华飞维为海航控股子公司，其维修业务服务范围不仅限于海航控股。





# 践行环保公益



海南航空开展“绿途·碳抵消”公益活动，引导旅客自愿选择使用现金或金鹏积分进行碳抵消，所捐款项及里程积分全部用于植树等绿色环保项目，提升旅客绿色出行意识。截至2023年12月31日，“绿途·碳抵消”项目累计收到碳汇捐赠50,120吨，项目修复退化红树林约50亩。同时，积极组织公司志愿者开展环保宣传及环保志愿活动，提高员工环保意识 and 行动力，为环境保护贡献一份力量。



海南航空地面服务人员向广大旅客传播节能降碳理念



节能减排办公室工作人员向群众宣传环保理念



6月23日，组织青年开展环保净滩活动

## “绿途·碳抵消”公益项目



案例  
EXAMPLE  
OF CASE

在“绿途·碳抵消”公益项目中，旅客在购票时，可利用碳抵消计算器计算航班衍生的二氧化碳排放量，并自愿选择以现金或金鹏积分进行碳抵消。项目所筹得的捐款均赠予“中国绿色碳汇基金会”，用于植树造林；捐赠旅客可以实地查看捐赠的树林。该项目减排计划的实质效益由中国绿色碳汇基金会认证。项目募集到的捐赠款项主要用于海南省东寨港国家级自然保护区红树林保护。

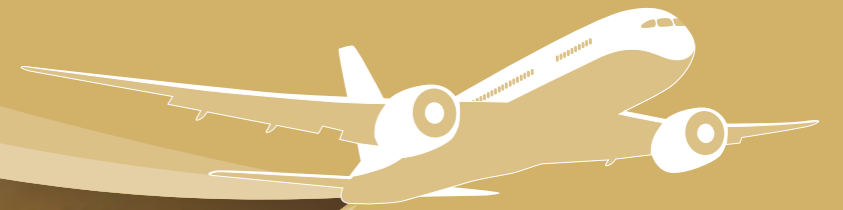
红树林是生长在热带、亚热带海岸潮间带的木本植物群落，能防风消浪、促淤保滩、固岸护堤，是天然的海岸防御屏障，能守护沿海生命与生产安全。同时，红树林生长湿地是珍稀濒危水禽的重要栖息地，是近海生物多样性的摇篮，与海洋生态系统平衡息息相关。此外，红树林还能净化近海水质和空气且具有超强的固碳能力，有“海洋绿肺”的美誉。

但是由于围海造地、围海养殖、砍伐以及台风的长年影响，现有红树林湿地资源受到严重破坏。海南省东寨港国家级自然保护区内生长着全国成片面积最大、种类齐全、保存最完整的红树林，共有红树植物16科32种。海南航空“绿途·碳抵消”公益项目针对东寨港遭到破坏的红树林区域进行修复造林并统一保护，为保护当地生态环境做出了贡献。



“海航林”已修复退化红树林约50亩





# 4

## 打磨品质服务

- ★ 运营国内外航线近 1,800 条，其中国内航线近 1,600 条
- ★ 全年航班正常率 88.84%
- ★ 第十二次蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”荣誉
- ★ 五星服务品质广受认可，旅客满意度 91.94%

### 我们与联合国可持续发展目标 SDGs:





# 提升运行质量



海航控股持续提升运行质量，加大航线恢复力度，加密航线网络布局，保障航班正常运行，为广大旅客提供高品质的出行体验，为中国民航的高质量发展贡献智慧和力量。

## 布局航线网络

2023 年，海航控股在海口、北京、乌鲁木齐、西安、太原、南宁、昆明、福州等区域运营 8 家航空公司，在海口、北京、广州、深圳等 24 个城市建立航空营运基地 / 分公司，通过强化成员公司分工协作，构建高联通、广覆盖、高效互动的航线网络，增强重点市场的综合竞争力。

# 2023 年

共运营国内外航线近 **1,800** 条，其中国内航线近 **1,600** 条，覆盖内陆所有省、自治区、直辖市

国际及地区航线逾 **100** 条，包括定期客运、旅客包机和客改货等航班，航线覆盖亚洲、欧洲、非洲、北美洲和大洋洲，通航境外 **37** 个城市

## 设立重庆分公司，助力重庆国际航空枢纽建设

2023 年 11 月，海南航空在西南地区设立首家分公司——重庆分公司。海南航空致力将其打造成为重庆机场国际主基地航司，进一步深度参与重庆航线网络建设，加大运力、人力、资金投入，提升安全运营能力，充分运用重庆区位优势，布局国际航线网络，强化国内干线，打造重庆 = 海口等精品快线，丰富“国际通程航班”航点，构建国际 + 国内双向高效中转的航班波，推进重庆国际航空枢纽的建设，助力重庆产业布局，服务地方经济发展。



案例  
EXAMPLE  
OF CASE

## 加密国际航线

恢复、新开国际和地区航线

**30** 余条

2023 年，公司加大国际航线新开与复航，差异化搭建国际航线网络骨架，充分发挥五星航空品牌、宽体机队规模较大、国际航线运营经验丰富等优势，服务旅客国际出行需求，新开和恢复海口 = 长沙 = 伦敦、太原 = 海口 = 悉尼、海口 = 墨尔本、海口 = 奥克兰、北京 - 波士顿 - 西雅图 - 北京、北京 = 圣彼得堡、北京 = 爱丁堡、北京 = 都柏林、深圳 = 巴黎、深圳 = 布鲁塞尔、深圳 = 罗马、深圳 = 米兰、深圳 = 奥克兰、深圳 = 特拉维夫、重庆 = 巴黎等 30 余条国际及地区航线。

## 海南航空与沙特阿拉伯空中互联互通计划（ACP）签署合作协议



案例  
EXAMPLE  
OF CASE

近年来，在“一带一路”倡议引领下，中国与沙特阿拉伯之间合作日益紧密、互联互通深入推进。2023 年是“一带一路”倡议十周年，两国合作领域进一步深入拓展，各方交往更加频繁，发展前景广阔可期。

2023 年 9 月，海南航空与沙特阿拉伯空中互联互通计划签署合作协议，并就未来合作发展方向进行了深入探讨。双方将充分发挥各自优势，本着优势互补、合作共赢的原则，在中国和沙特阿拉伯之间的新航线开发、合作营销、会员权益互通及促进海南航空国际网络客运量等方面开展全方位合作，搭建中国与沙特阿拉伯往来沟通的桥梁，为共建“一带一路”倡议注入更多动力。



海南航空与沙特阿拉伯 ACP 举行合作协议签约仪式

### 小知识：

沙特阿拉伯空中互联互通计划(The Saudi Air Connectivity Program,简称ACP)成立于2021年，旨在通过加强航空连通性和开发现有及未来的航线，将沙特阿拉伯连接到新的目的地，以支持沙特阿拉伯的旅游增长。



## 提升航班正常率

确保航班正常运行是航空公司品质服务的核心所在。海航控股严格落实民航局《航班正常管理规定》《关于把控运行总量调整航班结构 提升航班正点率的若干政策措施》等相关规章制度，对标先进，学习提升，从组织体系建设、制度保障、航班结构优化、运行能力提升等方面多管齐下，切实提升航班运行效率，保障乘客如期出行。根据民航局数据，2023 年，海航控股及其控股子公司航班正常率 88.84%，高于行业均值 1.04 个百分点。



AOC 运行中心内，值班人员密切监控航班动态，确保航班正常运行

### 海航控股航班正常率

2023 年

**88.84%**

高于行业平均值

**1.04** 个百分点

### 健全规章制度

建章立制，引导全员参与航班正常性工作，打造公司航班正常性文化。2023 年，制定并下发《运行品质结果考核规定》《运行品质过程管控考核规定》，考核与激励两手抓，让正常率提升措施更加精准和有效，年度政策激励抢抓航班正常 8,617 班，提升正常率 3.61 个百分点，主要航司排名提升 2 名。

年度政策激励抢抓航班正常

**8,617** 班

公司整体正常率提升

**1.60** 个百分点

### 优化航班结构

积极开展航班优化工作，采取换季集中优化以及季中实时优化双重措施，以航班计划编排为源头管理切入点，科学规划航线网络，对运行中存在的痛点难点问题重点干预解决，公司整体正常率提升 1.60 个百分点。

### 提升运行能力

组织运行体系各单位召开多次专项协调会，针对航线网络、维修能力、机组资源等痛点、堵点问题专项重点解决。强化公司内部因素管控，每班复盘，查缺补漏，精益求精，优化 74 条流程。根据民航局统计数据：公司原因延误率 0.85%，优于行业水平 0.93 个百分点。

### 磨炼国际运行能力

针对国际航班境外备降、AOG 等长时间延误，组织各单位复盘和整改提升，并进行“回头看”，持续推动境外保障能力提升。同时，制定《国际运行特情处置检查单》《国际不正常航班保障方案》等国际运行保障方案，推动国际运行预案加重加厚，运行保障制度化、标准化、规范化，2023 年国际运行航班正常率 93.56%，同比提升 12.54 个百分点。

国际运行航班正常率

**93.56%**

### 重点提升低正常率航班

针对雷雨天气、其他空域用户活动等外部因素导致的航班正常率下滑情况，公司召集一线保障单位逐班制定提升方案，并建立航班专班监控提升群，压实主体责任，通过资源倾斜、航班结构优化、重点监控、设置备机 / 备份组、快速保障等手段全力提升航班正常性，重点低正常率航班的正常率提升高达 30 个百分点。



签派员监控航班正点运行



## 倾情服务客户



海南航空始终坚持真情服务，持续加强服务质量管理，聚焦服务创新，以满足旅客深层次需求、提升旅客出行体验为核心，不断加大服务投入，多措并举推进服务产品的创新和服务升级，夯实硬基础，提升软实力，做到“人无我有，人有我优”，以“初心、匠心、真心、爱心、安心”架设起与旅客之间的情感纽带，获得了旅客和业界的高度认可。2023 年，海南航空的旅客满意度数据持续向好，在同量级航空公司中满意度综合排名位列前茅。

### 加强质量管理

海南航空持续完善服务质量管理体系建设，从服务风险管理、顾客满意度提升及建设服务文化三个维度着手，切实深化服务质量管理。

**服务风险管理。**充分借鉴安全风险管理经验，并结合服务风险管理特点，修订下发《服务质量风险管理程序》，通过信息报告、投诉事件、指标监测、内部审计、行业信息等 9 个重点渠道，持续开展信息抓取及评估，并对所识别的风险进行分级和闭环管理，确保风险识别及管控无盲区。同时开发上线服务质量风险管理线上平台，实现各环节服务质量风险源信息的集中管理与信息共享。

**旅客满意度提升。**每日开展旅客意见复盘分析及通报，针对识别的问题，各相关单位快速联动，积极改进。每周组织召开运行与服务管理委员会周例会或专题会，针对典型高发运行服务问题进行专项整改提升。通过机上 Wi-Fi 等方式扩大旅客服务体验评价信息收集渠道，汇总分析旅客评价信息，定位服务问题，改进服务并就改进成效开展评估查验。



### 海南航空提升航班靠桥率，架起旅客出行“幸福桥”



案例  
EXAMPLE  
OF CASE

提升航班靠桥率，即提升航班靠接廊桥次数。近年来，由于民航航班量的持续增长，许多机场的廊桥机位不能满足航班停靠需求，部分航班被安排至远机位，旅客需乘坐摆渡车抵达机位或候机楼，再通过客梯车上下飞机。

2023 年，为进一步提升旅客航空出行体验，公司制定航班靠桥率提升方案，通过设定中长期目标和靠桥率预警通报机制，按周监控和督促各单位持续整改提升，从加大保障资源投入、航空器提前拖曳、严控地面保障节点提升保障效率、优化航班时刻与运力衔接等方面，多措并举提升航班靠桥率。

经过航班靠桥率工作的管控，海南航空千万级机场整体靠桥率从二季度的 79.90% 上升至四季度末的 83.53%，高于民航局标准（80%）3.53 个百分点。

靠桥率提升是一项复杂的长期工作，公司将进一步根据民航局最新政策，建立靠桥率提升长效机制，持续开展靠桥率提升工作，提升运行效率和服务品质，为广大旅客提供安全、便捷、舒适的航空出行体验。



地服人员引导旅客通过廊桥登机

**服务文化建设。**制定下发《服务文化建设方案》，围绕“真情服务”重塑服务文化，并以“便捷、温馨、超越”的品牌核心价值为中心持续进行优化。同时，积极开展服务文化宣贯，年度参加企业文化培训的干部员工逾万人，在各类平台发布服务文化宣传稿和短视频，策划并开展活动宣传 20 次，积极传递“东方待客之道”，塑造五星航空服务品牌形象，进一步提升旅客的出行体验。

### 打造精品航线

2023 年，海南航空全力打造精品航线产品体系，推出 51 条“精品航线”，覆盖北京、海口、三亚、广州、深圳、上海、成都、重庆等 11 个城市进出港热门航线，在机型、准点率、客舱服务标准及客票变更规则方面进行了全方位的优化提升；此外，全新升级北京往返广州、深圳、海口、三亚、成都 5 条“精品快线”，在“精品航线”基础上进一步升级，实现全流程服务资源的最优配置，为旅客提供更加优质的航空出行体验。





同时，海南航空还适时推出“随心飞”“自由飞”“海享飞”“双城飞”等预约产品系列，以及针对特定关爱客群的“学生专享”“医护关爱”“家庭无忧”等特色出行产品，深受广大旅客喜爱。



## 提升全线产品

公司践行“人民航空为人民”的宗旨，提升旅客出行满意度，围绕梦享（DREAM）、海享（HAI）、关怀（CARE）核心系列产品，以项目制方式全年开展服务产品提升。

### 以“梦享系列”“海享系列”产品为主线：

推出“梦享系列”的海翼堂/海翼轩/金鹏阁贵宾休息室、“梦之羽”客舱内饰，全面更换地面服务人员第四代“海天祥云”制服等。

全面打造“海享系列”产品，推出“海天无限”中转产品、“精品快线”产品、“海品空厨”“米其林餐厅”联名菜、“海速通行”行李门到门、行李直挂等出行类产品，以及“海享好梦”公务舱寝睡产品，推出“海畅无线”空地互联服务，实现空中互联网 3,000 米以下开放使用。

## 空地互联畅享“空中冲浪”

为了进一步提升旅客的飞行体验，海南航空在 28 架波音 B787-9 的飞机上推出客舱上网服务，旅客通过空地互联可在飞行模式下使用手机、平板电脑、手提电脑等个人移动设备连接客舱 Wi-Fi 热点，体验畅快通信。截至目前，海南航空已成为拥有国内第一大空地互联 B787-9 机队、第二大局域网 B737 机队的航空公司。



案例  
EXAMPLE  
OF CASE

## 以“关怀系列”产品为特色：

针对首乘旅客、年长旅客、儿童旅客、障碍旅客、家庭旅客、伴侣宠物等特殊旅客提供无微不至的关怀照顾，推出“老人关怀”“首乘无忧”“无陪可视化”“宠物进客舱”服务，“一路童行”无陪儿童服务等等，尽显真情服务理念。



地面服务人员悉心照顾轮椅旅客



乘务员与小旅客暖心互动



树立标杆团队，打造五星品牌

作为乘务标杆团队中的先锋队伍，“海天祥云组”是海南航空卓越服务品质的代表。2023年，公司秉承“以标杆之力、塑团队之魂、展卓越之采”的人员培养理念，先后在北京、海口、深圳、西安等13个属地成立标杆队伍，优先安排执行五星航班、要客保障航班及精品航班任务，展示海航专业、优质的服务水平，发挥榜样作用，团队规模已达五百余人。

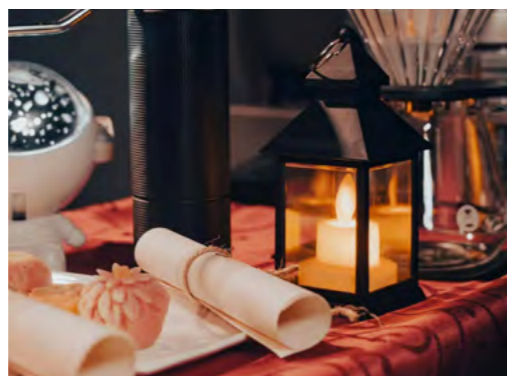
创新是持续发展的动力源泉。为了激发内部团队创新潜能，公司还成立了“海天祥云创新工作坊”，鼓励组员积极参与设计研发，推出现磨手冲咖啡、“星空巡舱”服务产品、氛围灯、地域特色广播等众多创新产品和暖心产品近20项，极大提升了旅客的乘坐体验。凭借一系列创新产品，公司荣获2023年SKYTRAX“中国最佳航空公司”等多个奖项；在《中国民航》杂志主办的航旅品牌品宣活动“天选·年度航旅榜单”中荣膺“年度最佳创新公司奖项”。



海南航空乘务标杆团队“海天祥云组”



“星空巡舱”服务



客舱氛围灯打造



精细化客舱产品，以暖心服务架构情感连接

为了不断提升旅客的出行体验，海南航空以连接为核心，以产品为媒介，以客舱产品与服务为重心，打磨精细，以暖心服务建立起与旅客之间的情感连接。

**在机上服务方面：**每季度推出系列创新服务，针对高价值旅客、年轻化旅客、个性化需求旅客等不同目标客群，提供云端品茶服务、专属音乐歌单、个人设备观影支架等个性化的机上服务，并分析旅客的特殊需求，提供生日惊喜服务、请勿打扰提示卡、云端暖心包等个性化暖心服务，为旅客提供便捷无忧的出行体验。



乘务组在空中为小旅客提供生日惊喜服务

**在机上娱乐方面：**精准分析不同旅客群体的收看爱好，提供相应娱乐资源，并每月更新一次。2023年，公司重点专注于营造融合文化与书香的舱内氛围，为旅客提供高效知识服务。作为国内首家强调知识分享的航空公司，海南航空与知识付费平台得到App达成战略合作，在客舱局域网内投放“得到头条”和“启发俱乐部”专栏节目，打造“思想家空中客厅”。同时，与优酷视频跨界合作，开设“文化”专区，上线《锵锵行天下》《圆桌派》《局部》等知识文化类综艺。为旅客提供独特且富有启发性的文化体验。

**在机上餐饮方面：**2023年快速恢复与高端餐饮品牌的合作，推出联合设计产品及联名菜单；在12个主要站点推出80余道地方特色美食；打造海南航空专属IP，推出海岛烧烤等招牌产品；全面升级机上饮品质量，打造海航专属机上饮品特色；将经济舱的传统点心调整为更健康的定胜糕、鲜花饼等特色小吃。机上所有餐饮均经过试餐及专家品鉴严选，确保餐饮安全。



机上地方风味餐食





2023 年，海南航空第十二次蝉联“SKYTRAX 五星航空公司”荣誉，并在 2023 年世界航空大奖颁奖典礼上荣获多个重量级奖项。

### 单项奖全球或区域第一

“全球最佳商务舱舒适用品” “亚洲最佳商务舱餐食” “中国最佳航空公司” “中国最佳员工服务”  
“中国最佳乘务员” “中国最佳商务舱” “中国最佳商务舱休息室”  
“中国最佳经济舱” “中国最佳客舱清洁” “中国最佳机场服务”

### 其他奖项全球排名

“全球最佳商务舱餐饮” 排名第三 “亚洲最佳航司员工” 排名第四 “全球最佳乘务员” 排名第五  
“全球最佳客舱清洁” 排名第五 “全球最佳经济舱餐食” 排名第七 “全球最佳机场服务” 排名第七  
“全球最佳商务舱” 排名第八 “全球最佳经济舱” 排名第十

“祝贺海南航空在本年度世界航空大奖中取得的优异成就，这代表了全球旅客对海南航空卓越服务品质的认可和褒奖，作为全球航空服务的引领者，我们期待海南航空能持续创新，不断提升服务品质，为全球旅客带来优质的航空服务体验。”

——SKYTRAX 主席 爱德华·普莱斯特德



2023 年 SKYTRAX 世界航空大奖颁奖现场

## 数字化智能服务

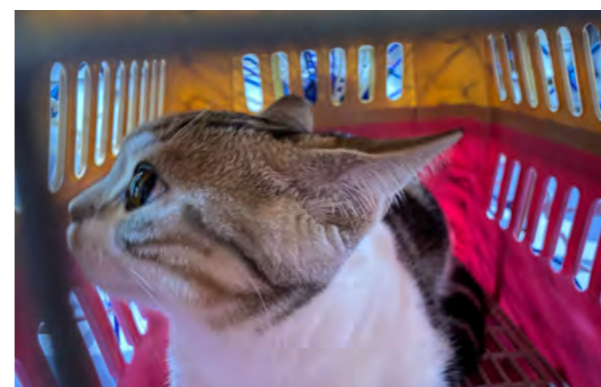
公司充分利用数字化技术，打通并完善前后端系统，积极探索服务全流程的数字化升级和产品创新，为旅客提供智能化服务平台。

**实现智能联络：**2023 年，智能联络中心完成 10 个智能语音机器人自助场景上线（航班动态、机票改期、会员积分查询、开发票、特殊旅客、不正常航班证明、行李须知、旅客诉求、行李额、客票验证），实现语音通道全部开放上线。意图识别率超过 90%，通过意图识别指导旅客完成自助及智能导航转至对应的人工客服组，二次转接率从 19% 减少至 12%，缩短语音导航时长 60 秒/通。

**不正常航班票务自助处理：**实现针对互售客票的旅客自助改签场景支持，并为现场售票柜台增加一键出票功能，有效解决跨票证改签难的问题，售票处客票改签处理时长从原来的 5 分钟—1 小时缩短至 1.5—2 分钟，极大缩短了旅客等待时间。

**宠物客舱服务数字化：**2022 年，公司在国内首家推出宠物客舱运输服务。2023 年底，该服务实现了从销售到保障的全程数字化，并从 8 个站点拓展至 16 个站点，后续其他站点的开放也在积极推进中。

**宠物托运可视化：**基于旅客服务保障平台（Smart 小程序）的快速研发投产，旅客可线上实时查看托运宠物在运输过程中的进展及照片，2023 年 7 月起开通 4 个站点（重庆、太原、兰州、天津）国内航班宠物托运可视化服务，并获得良好的旅客、行业反响。



包装好的宠物等候上机



宠物可视化运输状态显示界面



## 保护客户权益



2023 年，海南航空持续强化客户声音管理效能，推动公司全链条运行与服务品质提升。

- ◎ 切实推动运行与服务管理委员会监督机制的落地落实，每周组织各单位召开运行与服务管理委员会周例会或专题会，针对典型高发运行服务问题累计下发 **229** 项督办任务；
- ◎ 落实每日客诉复盘分析及通报机制，累计下发 **261** 项服务整改指令，确保快速识别并解决典型服务问题；
- ◎ 通过机上 Wi-Fi 等渠道主动抓取旅客服务体验评价信息，累计回收 **21,294** 份旅客调研问卷，梳理留言 **7,882** 条，闭环处置旅客意见和建议 **2,051** 条；
- ◎ 五星服务品质广受认可，收到旅客服务表扬逾 **21,260** 起，旅客满意度 **91.94%**。

## 妥善处理 客户投诉

公司持续拓展投诉受理渠道，建立起完善的投诉分级处理机制，制定下发《客户问题首问责任制处置程序》《客户投诉处理流程》等关键工作程序，并建立了多样化的旅客问题授权弥补方式，以及配套的分层级快速审批机制，前置化快速解决客户问题，妥善处理客户投诉。此外，公司还广泛设立客服热线、网站留言、电子邮箱、微博、微信等多种意见反馈渠道，广泛听取客户意见，确保每起客户诉求都能得到及时响应和闭环处置。



客服人员接听旅客来电

## 确保客户 信息安全

公司严格遵照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《数据出境安全评估办法》以及欧盟《通用数据保护条例》等国内、国际法律法规，建立了健全的公司数据安全保护和管理制度，同时设立数据保护官岗位，通过健全、有效组织及制度体系，推动数据保护工作。

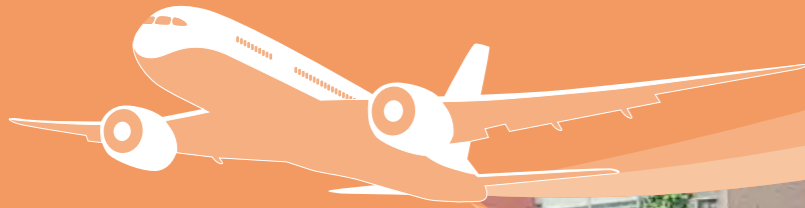
在实际工作中，我们建立起确保数据安全的全流程技术能力，涵盖数据的收集、传输、存储、脱敏、使用、备份、恢复、销毁等全生命周期。我们严控个人信息的使用范围，对涉及客户信息操作活动的行为进行监控审计，不断完善数据生命周期安全闭环管理体系，防止敏感数据泄露。报告期内，未发生数据安全、客户隐私泄露事件。



信息安全工作人员认真检查设备运行情况

此外，我们还将数据安全管理工作覆盖到外部合作伙伴。通过商务、技术合作及合同管理，从技术、法律两个层面，对涉及海南航空数据出境合作伙伴的信息安全及数据安全保护能力进行有效约束，确保供应链及数据传输链条安全。





# 5 创享美好生活

- ★ 年度开展各类培训 244,445 场，参训学员 103,694 人次
- ★ 开展员工关爱活动 529 场，慰问员工近 20.43 万人次
- ★ 开通红色旅游航线 41 条
- ★ 保障重要航班运输任务 321 班次

## 我们与联合国可持续发展目标 SDGs:

<b>3</b> 良好 健康与福祉 	<b>5</b> 性别平等 	<b>8</b> 体面工作和 经济增长 	<b>9</b> 产业、创新和 基础设施 
<b>10</b> 减少不平等 	<b>11</b> 可持续 城市和社区 	<b>12</b> 负责任 消费和生产 	<b>17</b> 促进目标实现的 伙伴关系 





## 构建伙伴关系



海航控股始终将政府、企业、机场、商业伙伴等视为战略合作伙伴，积极寻求长期、稳定的合作共赢关系，共同推动区域发展及行业共建。

## 推动区域发展

**多措并举助力海南自贸港建设。**2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是推进海南自由贸易港封关运作的关键之年。作为在海南成立并发展壮大本土企业，海航控股坚决落实海南省委、省政府的相关指示，以《海南自由贸易港建设总体方案》《打造海口美兰国际机场面向两洋航空区域门户枢纽行动方案（2023—2025 年）》为指导，充分发挥海南自贸港建设的主力军和排头兵作用，持续加大运力投放，新开和恢复海口至香港、澳门、新加坡、曼谷、万象、伦敦、悉尼、墨尔本、奥克兰等国际和地区航线，助力海口美兰国际机场打造面向太平洋、印度洋区域航空门户枢纽；重点增频海南至重庆、长沙、西安、杭州、昆明、郑州等骨干航线，加强海南自贸港与成渝、长江中游、关中平原、长江三角洲、滇中、中原城市群联通；新开海南至鄂州、鞍山等中小城市航线，搭建空中桥梁，促进人文经贸往来。

同时，结合海南自贸港丰富的旅游资源，公司推陈出新，打造出机票 + 酒店、自由飞、海享飞、海南畅飞卡、海天无限中转等多种海南个性化产品，覆盖酒店、车券、门票、免税等多种当地特色元素；与海南文旅厅联合打造“百万机票游海南产品”项目，通过提前预售以优惠价格吸引旅客来琼，满足旅客“住行游购”等多场景出行需求，为海南自贸港的高质量发展提供充沛动力。

### 携手海南省旅文厅开展“酷酷的海南”联合营销项目



2023 年，海南航空联合海南省旅文厅开展“酷酷的海南”联合营销项目。通过线下启动仪式、6 城市推介会、机身喷绘、主题航班活动、自营平台主题促销等，一方面有力促进海南旅游淡季的进出港销售提升，另一方面有效曝光了公司独飞航线，实现了地方产业与公司经营的双赢。



案例  
EXAMPLE  
OF CASE



### 海南自贸港首单航空发动机维修完成出厂交付



案例  
EXAMPLE  
OF CASE

为了响应海南自贸港的建设，海航控股与海口市建工集团、海南海控资产共同出资设立海口吉耐斯公司，推动了发动机维修项目在海口市落地。2023 年 10 月，海口吉耐斯圆满完成了首台 GEnx-1B 发动机维修业务，有力证明了其生产流程和维修体系的可靠性。

作为中国大陆唯一具备 GE 公司最高等级授权的 B787 机型 GEnx-1B 发动机维修企业，海口吉耐斯顺利完成首台发动机维修，填补了海南自贸港航空发动机维修领域和中國大陸 GEnx-1B 发动机维修的空白。国内及东南亚地区航司将该型号发动机送往海南维修，单台发动机运输成本至少可节省 50 万元，总维修周期节约 20 天左右。这将有力推动海南自贸港航空维修产业聚集，进一步打造具备国际竞争力的民航维修产业布局。



“此次首台发动机维修交付具有特殊的意义，它不仅仅是吉耐斯公司的首单发动机维修业务，也是海南自贸港引进的首台发动机维修业务，更是 GEnx-1B 发动机在国内首次进行维修，这必将有力促进海南航空维修产业的加速发展，为自由贸易港发展注入源源的动力。空港综保区正处在加快区域经济发展的良好时机，园区及大项目建设方兴未艾，航空维修产业发展大有可为，将会成为推进自贸港快速发展的‘强引擎’。”

——海南省海口市人民政府党组成员、副市长 黄舸

**为东北全面振兴提供助力。**近年来，海航控股积极投身辽宁社会经济建设。2023 年，在辽宁地区设有大连分公司，通航客运城市 5 个，开通国内外航线近 120 条，高峰期投放 7 架过夜飞机。

2023 年 10 月 19 日，海南航空大连 - 符拉迪沃斯托克航线正式开航，标志着海南航空在辽宁开通的第一条俄罗斯远东航线顺利通航。这条国际航线的开通是深入落实“一带一路”倡议和促进“东北全面振兴”的重要举措，不仅能为大连乃至辽宁的整体发展注入活力，助力大连打造东北亚国际航空枢纽；更是进一步强化了大连与符拉迪沃斯托克两座友好城市的合作关系，拓宽了我国通往俄罗斯的空中通道，促进了中国与俄罗斯之间的人文交流和经贸往来。



大连周水子国际机场举行“水门”接机仪式



## 助力行业共建

海航控股积极参与行业标准制定，与行业共同发展。参编《能源管理体系交通运输企业认证要求》（RB/T104-2013）和《民用机场替代飞机 APU 地面设备操作规范》等，以可持续发展理念为核心推动构建绿色航空生态圈，身体力行带动行业绿色发展。

同时，公司还广泛参与行业交流与讨论，分享有益经验，为行业发展提供有效助力。2023年11月，海南航空参加首届CATA航空大会，海南航空分别作了《真情服务 梦享飞行 为民航强国注入海航力量》《党建引领 使命担当，聚焦主业 勇毅前行》的主题分享，展现了公司在新发展阶段的新探索与新成果。



中国民用航空局副局长胡振江参观公司展台并与公司董事长丁拥政亲切交谈



大会还发布了由中国航协组织开展的首次民航优秀机长和优秀乘务长评审结果，海南航空 2 名机长被评选为“优秀机长”、3 名乘务长被评选为“优秀乘务长”

## 搭建战略合作

2023 年，海航控股一如既往地秉承开放、合作的发展理念，携手产业链条上的合作伙伴，整合各自资源优势，以战略合作、互动交流等方式协同共建，实现双赢。

- ◎ 与全国三甲医院、银行 / 保险金融行业、会计 / 律师事务所行业、高等院校、政府机构及钢铁行业等深入合作，为企业客户提供优质差旅出行服务。
- ◎ 携手支付宝(杭州)信息技术有限公司(简称支付宝)开展全方位战略合作，充分发挥各自领域优势，探索数字化应用服务升级，打造海南数智旅行生态，共建绿色出行，实现会员权益互通及开展联合营销等。
- ◎ 成为“中国旅游日”首席航司合作伙伴，联合文旅部、海南旅文厅、同程、飞猪、中免、优酷、万豪等十余家单位策划大型联合营销项目，包括彩绘客机、官网主题大促、两场现场推介、三场主题航班活动、四场专场直播等多个子项目。



“5.19 中国旅游日号”主题彩绘客机成功首航



GE Aerospace 公司高级执行董事一行到访海南航空，并进行深入交流



公司与支付宝签订全面战略合作协议

### 持续打造金鹏俱乐部生态圈

2023 年，金鹏俱乐部围绕“吃、住、行、游、购、娱”六大行业，与 15 家异业头部品牌客户达成资源共享及战略合作共识，推出形式多样的金鹏会员专属活动，获得了金鹏会员的一致好评。活动开展以来，已有超万余人参与并享受到异业权益的赋能。金鹏会员权益体验的不断提升，将航空跨界异业合作的热点推向新的阶段。



## 打造责任供应链

2023 年，海航控股通过公开招募供应商提升采购项目的透明度和公平性。针对重大招采项目，开展供应商现场考察，在保障企业资金安全的前提下，切实有效地对供应商综合实力开展评估。此外，公司还开展了新增黑名单供应商等不良供应商管理和供应商星级管理，主动在业务往来过程中淘汰劣质供应商，为优质供应商提供更多合作机会，带动供应链合作伙伴共同塑造合规合法、诚信守约的商业生态。

**严控采购质量。**为确保飞机运行品质，降低航材维修质量对飞机运行造成的影响，公司在 2023 年制定并下发《航材维修供应商管理制度》，监控及分析航材维修质量，制定并下发《关于系统关键部件供应商评审制度的业务通告》，对评审方案及排名结果应用规则细化明确。同时成立评审小组，开展系统关键部件件号现场评审工作。涉及件号 / 件族 511 项，评审供应商 27 家，参与评审 65 人次，完成件号评审 1,544 项次。涉及系统关键部件在质量评审排名靠前的供应商中进行选择。

**施行阳光采购。**2023 年，公司进一步优化和完善采购系统，实现下单要货、供应商物流发货、产品到货验收等全流程线上跟踪和管理，有效促进采购产品发货运输及到货验收等信息数据的可视化，有效强化了对物资采购过程的监控与管理，保证整个采购流程的公正与透明。



# 相伴员工成长



海航控股坚持“公司发展为了员工、公司发展依靠员工、公司发展成果由员工共享”的理念，扎实推进员工基本权益保障，为员工提供平等多元、开放友爱的成长空间，并稳步推进各项员工关爱措施，努力让员工实现物质、精神的双丰收，创造幸福人生。

## 保障基本权益

海航控股将员工视为公司最宝贵的财富，在员工的引、育、留上下功夫，坚持平等雇佣，为员工提供具有竞争力和激励作用的薪酬福利，并打造民主环境，鼓励员工发声，共同推动企业的高质量发展。

### 平等雇佣

公司以国家法律法规为准绳，严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》等法规相关要求，制定了18项通用类人力制度，并在2023年进行了13次制度的完善与修订，确保员工录用与管理的平等、公正与开放。坚决杜绝使用童工和强制劳动的情况发生，反性别歧视，反职场骚扰，坚持男女平等，在薪酬福利、培训晋升等方面享有同样待遇，并对外籍员工、少数民族员工的合法权益予以多方保障。

### 薪酬福利

公司始终坚持“三不减”政策，即“不减人、不减工资、不减福利待遇”。在薪酬机制方面，公司坚持同工同酬同福利的原则，同时辅以合理的激励机制，通过优化绩效考核指标，对员工工作成效进行精准考核，发挥绩效管理导向作用，客观评价员工工作能力提升和绩效改进成果，并给予相应激励。

2023年，公司开展第四批涨薪激励工作，并通过薪酬包政策给予员工平衡性调薪，有效解决了因历史原因产生的薪酬倒挂、薪酬过低、岗薪不匹配等遗留问题。同时下发多个业务激励方案，涉及飞行员、乘务员、地服人员、市场人员等19.27万人次。这一系列举措不但提升了员工的薪资水平，更极大地提高了一线员工为公司开源节流的工作积极性，实现公司与员工的双赢。

在福利机制方面，公司在法律规定的公休假日及法定假期之外，还为员工提供生日、婚育病丧探望、免费工作餐、家属医疗费用资助、孝敬父母金、方威励志奖学金、员工体检等多项福利，以及优惠机票、补充医疗商业保险、文体活动经费、空勤特业人员驻外飞行探亲机票等特色福利。全年发放节日福利3,426.68万元，购买员工商业补充医疗费用627万元，覆盖员工15,504人\*，持续提升员工获得感与幸福感。

发放节日福利

**3,426.68**万元

覆盖员工

**15,504**人

\*数据仅统计海南航空覆盖员工数，不包括其他控股子公司

## 民主管理

2023年，公司加大民主管理工作力度，积极落实职工代表团（组）长会议制度，召开职工代表团（组）长会79次，审议表决通过164个制度、政策。同时，为进一步激发员工当家作主的主人翁意识，公司鼓励员工通过提交合理化建议及开展小改小革工作参与经营管理，为公司发展献计献策。截至2023年12月底，共收集小诸葛合理化建议47条，采纳10条，并依照制度对提报人进行了表彰。

此外，公司还积极搭建员工建议平台，用心倾听员工心声、积极呼应员工诉求。2023年6月29日，由海航控股牵头，与控股子公司（除海航技术及其下属企业外）论坛合并成立的“航空股份讨论区”正式上线，联合祥鹏航空、北部湾航空、福州航空、乌鲁木齐航空、长安航空共同监控、回帖，保障和维护论坛正常运转。截至2023年12月31日，共计发帖5,094条，回帖4,648条，回复及时率100%。

## 搭建成长舞台

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

为了切实带动员工成长，公司坚持完善员工培训体系。依据业务需求与人才发展规律，设置个性化培训课程，采取多元化培训方式以提升员工培训体验，助力员工快速成长。

2023年，海航控股各类培训参训学员103,694人次，其中一般行政人员8,573人次，特业人员88,418人次；累计开展244,445场培训，其中特业培训场次占比97%，非特业培训场次占比3%。

此外，海南航空还结合民航业特点，积极组织劳动竞赛、技能竞赛、师带徒等活动，为员工提供更加多样化的成长途径。2023年共开展飞行、安保、地服、运行、客舱等各类技能大比武、技能竞赛7场，覆盖970人，在公司内部形成了“比、学、赶、超”的良好氛围。

各类培训参训学员

**103,694**人次

累计开展各类培训

**244,445**场





7月，海南航空新员工高管课堂在海口及各基地、分公司13个视频会场举行，300余名新员工现场参训，1,000余名新员工通过线上方式参训



10月，海南航空连续开展3期基层管理干部培训，123名基层管理干部参加培训

## 护航职业健康

职业健康与安全是安全飞行的重要关口，也是公司关注的重点工作之一。公司持续完善职业健康安全管理体系建设，针对不同岗位的工作人员进行更具针对性的职业健康与安全保障，从身体健康、心理健康两个角度出发，为员工健康、飞行安全构筑坚强防线。

### 针对机组人员

**健康宣教：**公司高度重视机组人员的健康及心理关爱工作。严格落实民航局关于机组人员健康管理的规章要求，做到专人分管，及时干预。根据空勤人员工作特点，以“健康飞行”为出发点，从疾病预防、生活习惯建议等多维度，编写宣教材料，并组织航空医师每月下机队进行面对面健康宣教百余次。

**应急医疗培训：**为了提高机组人员机上处置紧急医学事件的能力，医疗教员们按照民航局规定的不同机型训练大纲结合实操技巧，为近万名机组人员进行生动有趣的医疗培训，通过日常复训确保在运行时能够从容应对各种突发的紧急状况。

**日常健康保障：**公司根据不同空勤岗位特点，结合最近一次体检鉴定情况，进行健康分级，制定针对性健康管理措施；参照健康状况对飞行安全的影响程度，针对健康风险等级较高的机组人员，在执飞航班前安排航空医师对其开展航前健康状况体检，确保机组身体状态满足飞行要求，同时加大日常健康回访频次，及时干预身体上出现的问题及隐患。严格执行民航局的疗养要求，根据不同岗位，不同飞行年限、不同飞行小时制定详细的疗养标准，并提供疗养补贴，鼓励空勤人员积极疗养，缓解疲劳。



飞行员进行航前健康检查

## 打造幸福职场

海南航空将对员工的关爱积极落到实处，为员工工作、生活提供更多更细致的保障，并对困难员工投入更多关注，切实帮助员工改善困境。同时，公司还将工作与生活平衡作为员工关爱的重点，开展形式多样的文体活动，丰富员工业余生活。2023年，公司荣获民航资源网2022-2023年度民航最具社会责任雇主奖。

### 工作生活平衡

2023年，公司工会先后组织开展“新春小年集市”活动、游园嘉年华、情人节联谊交友活动、趣味运动会、“三八妇女节”普法户外活动、家庭亲子关系交流会、花艺沙龙、海南地区“六一儿童节”、“海南航空杯”足球赛、“海航航空杯”羽毛球赛、“海航航空杯”海口地区职工乒乓球赛、中秋国庆集市等各类文体活动38场，覆盖4,321人。



在海口美兰基地举办“新春小年集市”活动



4月16日，“海航航空杯”海口地区羽毛球赛顺利开赛，共计9支队伍、100余名干部员工参加比赛



6月1日，公司工会组织海南地区16个单位近30个员工家庭走进航空科技馆，开展“六一”儿童节航空体验活动

### 针对空勤人员

公司大力加强空勤人员心理健康关爱队伍建设，结合行业特点，设置各中队空勤人员心理健康项目负责人，整理各属地心理机构名录，并按需开展员工心理健康访谈。2023年，针对有负面情绪的空勤人员进行心理咨询，并为一线员工开展心理知识讲座，让大家正确认识心理健康，掌握调节情绪小技巧，通过轻松互动的方式，缓解员工不良情绪，帮助其重拾返回生产岗位的信心。

### 针对地面员工

公司认真落实地面员工的健康保障工作，根据“预防为主，防治结合”的方针要求，组织员工进行年度健康体检，并根据不同年龄段及性别设置对应的体检套餐；通过举办讲座、宣贯邮件等线上线下的方式，开展员工日常宣教工作，全年累计发布健康宣教贴士35篇，同时举办了“心肺复苏及AED使用”“2023年世界艾滋病日学习活动”“地服人员日常急救处置培训”等线下主题讲座，让员工学习更多日常自我健康保健知识，提升员工自救、互救能力。



## 落实员工关爱

海航控股坚持“人民至上”发展理念，全面推进服务型组织建设，为广大员工提供“得人心、暖人心、稳人心”的关心关爱服务。

为保证各项员工福利政策的落地执行，公司专门成立员工福利专家小组，构建起坚强的组织体系保障。截至 2023 年 12 月底，海南航空工会及各单位共开展元旦、春节、元宵慰问、三八妇女节、五一国际劳动节、端午节、中秋节、国庆节、送温暖送清凉慰问等各类员工关爱活动 529 场，累计慰问员工近 20.43 万人次；在 13 个地区设立了 70 个“暖心角”，覆盖员工约 1.26 万人；举办员工生日会、退休员工欢送会、茶话会共 138 场。

各项关爱活动覆盖员工近

**20.43** 万人次



董事长丁拥政在运行中心（AOC）慰问一线干部员工



梁建南教员光荣退休生日会，会上向梁建南教员授以“功勋飞行员”嘉奖

除此之外，公司各级党组织还通过“我为群众办实事”“员工接待日”、座谈、访谈等活动或方式直通基层，全力解决员工工作和生活中面临的困难和存在的问题，如针对空勤人员推出“双飞家庭关爱计划”，保障多对空勤双飞员工同属地休息，将对空勤人员的特别关爱做到实处。员工队伍的稳定性及对公司的认同感均实现了明显提升。

## 困难员工帮扶

2023 年，海南航空在春节及中秋节假日期间开展困难员工慰问活动，累计覆盖 78 人次。同时，公司还进一步完善困难党员、老党员保障机制，修订下发《关于明确困难党员慰问金标准的业务通告》，以季度为单位，对基层困难党员、老党员开展慰问，累计慰问 90 余人次，有力解决了基层党员工作生活面临的问题。

## 共建和谐社会

海航控股积极履行航空企业运输责任和使命，以高度的政治责任感和使命感，高效完成重大航班保障任务，并积极投身服务国家战略，深度参与乡村振兴与公益慈善，致力于实现共享发展，助力和谐社会建设，以感恩之心回馈社会，推动实现共同富裕。

## 重要航班运输

2023 年，海南航空充分发挥航空运输优势，高效执行“两会”“中亚峰会”“亚运会”“博鳌亚洲论坛”“消博会”等重要航班运输任务。本年度共计保障重要航班 321 班次，保障宾客 2,782 人次。

### 海南航空全力保障杭州亚运会、亚残运会运输保障任务

2023 年，在杭州举办第 19 届亚运会及第 4 届亚残运会期间，北京首都机场成为赛事各代表队出入境中转服务口岸，承担中转枢纽的重要保障任务。海南航空的北京基地也是主要保障单位之一。公司高度重视，积极筹备，提前部署全员学习关于 2023 年杭州“亚运会”安全保卫工作风险防控警示保障方案，选派素质过硬、业务精湛的工作人员执行任务，保障参会代表顺利成行。

运动会结束后，海南航空收到杭州亚运会、亚残运会赛事总指挥部抵离指挥中心感谢信。信中写道：在亚运会和亚残运会抵离服务过程中，海南航空讲政治、顾大局，对抵离工作的顺利开展给予了鼎力支持和悉心指导，助力以一流的抵离服务为各国运动员和贵宾留下了美好的“第一印象”和“最终回忆”。



开设专属值机柜台为参会代表服务



保障亚残运会代表登机

案例  
EXAMPLE  
OF CASE



开展机上急救逾

260 起

与此同时，海南航空还积极承担运送救援人员、机上急救、人体捐献器官及造血干细胞运输任务，2023 年开展机上急救逾 260 起，运输人体捐献器官和造血干细胞逾 90 次，用海航速度传递爱与希望。



甘肃积石山地震发生后，海南航空 HU7197（北京 - 兰州）航班紧急更换宽体机型、增派保障机组、开通绿色通道，顺利完成应急管理部工作组运输保障任务

运输人体捐献器官和造血干细胞逾

90 次



10月13日，海南航空 HU7055（海口 - 杭州）航班执行浙江大学医学院附属第二医院一枚人体捐献器官肺脏运输任务。公司启动紧急保障机制，沟通协调各单位开通绿色通道。就在飞机准备滑出时，同班另一位旅客突发心脏不适，需要终止行程，面对旅客突发身体不适和器官运输需按时送达的双重压力，各部门通力配合，争分夺秒迅速完成二次关舱门保障，最终提前 17 分钟安全抵达杭州，顺利完成跨越 1,700 公里的生命接力

## 推进乡村振兴

开通红色旅游航线

41 条

乡村振兴，首先要实现产业兴旺。革命老区有着丰厚的红色文化底蕴，在发展红色旅游产业方面独具优势。但革命老区往往地处偏远，交通不够便利，制约了旅游产业的发展。公司积极发挥自身业务优势，与“老、少、边、红”地区深度合作，通过开通红色航线，促进革命老区与国内大中城市的互联互通和文化交流，为革命老区红色旅游产业的发展贡献力量，助力地方经济发展，满足人民对美好生活的需求。截至 2023 年 12 月底，海南航空执行 55 个中小机场的 94 条航线，开通了 25 个重点革命老区的 41 条红色旅游航线，主要有海口 = 安庆、安庆 = 北京首都、海口 = 九江、九江 = 北京首都、北京首都 = 岳阳 = 三亚、北京首都 = 琼海、杭州 = 南阳、广州 = 汉中、深圳 = 汉中、北京首都 = 榆林、成都天府 = 榆林、深圳 = 榆林、三亚 = 荆州、海口 = 荆州等。

与此同时，作为扎根海南本土的航空企业，海南航空积极助力海南全面推进乡村振兴工作。2023 年，公司参与支持了五指山市委、市政府主办的民族时装“村秀”系列文化活动特别专场，组织飞行员、安全员、乘务员、地面服务人员共计 20 人，身着精美黎族苗族元素服饰、海航特业制服，佩戴民族特色饰品，手持乡镇特产，将当地特色的产业元素巧妙地融入时装秀中，弘扬民族服饰文化，展现乡村文化特色，助推非遗产业发展。





## 践行公益慈善

**关爱与保护儿童：**农村留守儿童和困境儿童的问题，是党和政府，乃至全社会的关注重点。海航控股高度关注困境儿童、留守儿童的健康成长，积极参与儿童关爱与保护工作，履行企业社会责任。2023 年，公司党委牵头组织各级党组织开展“航空知识进校园”“善翼·大手牵小手”关爱贫困山区留守儿童、“点亮微心愿传递爱”、保障新疆患病儿童安全出行等多项儿童公益活动，为孩子们送去关爱与温暖。



公司与盟海南省委、海南工商职业学院附属小学等单位联合举办“科技进校园”航空科普主题活动



“善翼·大手牵小手”公益活动为孩子们送上儿童节礼物

“特殊贡献旅客”优待服务产品惠及

**5,250** 人次

**“特殊贡献旅客”优待服务：**海航控股践行“经营企业一定要对国家有利、对企业有利、对员工有利、对旅客有利”的企业价值观，携手旗下子公司推出“特殊贡献旅客”优待服务，向为国家、社会做出特殊贡献的旅客提供“特殊贡献旅客”系列优待服务，为医护工作者提供海南进出港专享购票优惠权益。2023 年，“特殊贡献旅客”优待服务产品惠及 5,250 人次，以实际行动彰显企业责任担当。



7月25日，25名退役军人搭载海南航空HU7073（海口-哈尔滨）航班赶赴哈尔滨参加交流活动。海南航空高度重视，成立专项保障组，积极协调各方统筹做好组织保障工作，并向退役军人们赠送机模以表敬意



9月2日，逾百名西沙退伍老兵搭乘海南航空HU7072（三沙-海口）专项包机航班光荣返乡。海南航空选用优秀机组专项执飞，开设安检、机上选座、行李托运绿色通道，为立功受奖老兵提供头等舱服务，机组还提前准备了手写信明信片，向西沙退伍老兵送上祝福

**捐赠机票帮扶助困：**2023 年 8 月，海南航空联合海南中学开展“圆梦青春，助优纾困”公益赠票活动，向 32 名成绩优异、家庭困难的高考生各奖励国内免费机票一张，勉励他们继续努力、逐梦未来。



“圆梦青春，助优纾困”公益赠票捐赠现场

## 志愿奉献爱心

2023 年，公司组织党员、团员及志愿者开展救孤济困、扶老助残、社区服务等 20 余次志愿服务活动，各部门青年志愿者积极响应号召，弘扬志愿服务精神，参与“八九月正当燃”“拥军爱军”“涌动的情、流淌的爱”公益献血、“青春不止步，永远跟党走”“扶残助残，与爱同行”等志愿活动，用实际行动诠释了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，为创建和谐社会贡献力量。2023 年，海航控股参与志愿服务的员工达 1,265 人次，贡献志愿服务时长 2,702 小时，受助群体达 5,160 人次。



2023 年 5 月 17 日，海南航空联合海南省血液中心组织开展“涌动的情、流淌的爱”公益献血活动。共有 129 名来自各岗位的员工参与了此次献血活动，共献血 32,900 毫升，以实际行动诠释“无偿献血 爱心无限”的志愿精神



2023 年 9 月，海南航空航空安保部广州空保中队党支部书记带领支部党员、入党积极分子和共青团员等人来到广州市花都区新雅街社工服务站。支部成员前往广塘村“老养残”家庭，送上米、面、油和月饼等慰问物资



# 展望 2024

未来，在党中央国务院、海南省委省政府、民航局的正确领导下，在社会各界的支持下，海航控股将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，以可持续发展理念与实践蓄力高质量发展，全力建设安全航司、五星航司、绿色航司、责任航司，为海南自贸港高质量发展与交通强国建设注入新动力。



## 提升安全保障力

坚持党建引领，压实安全责任主体，持续规范安全管理规章制度，巩固、完善全区域、全链条风险管控模式，确保年度安全目标的顺利实现，建设安全航司。

## 提升品牌影响力

进一步完善航线网络布局，确保航班正常运行，深挖旅客需求，升级创新产品，坚守服务初心，用心用情为全球旅客提供优质的航空体验，建设五星航司。

## 提升绿色竞争力

践行绿色发展战略，以能源管理体系为工作根基，以创新技术应用为工作抓手，全力提升能源使用效率，降低污染排放，积极应对气候变化，建设绿色航司。

## 提升社会贡献力

与产业伙伴携手，推动行业共荣；与公司员工携手，谋求共同发展；同时积极参与乡村振兴、公益慈善、志愿服务，以己之力，尽己所能，建设责任航司。



# 关键绩效



指标类型	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
经济	总资产	亿元	1,432.55	1,381.14	1,340.35
	营业收入	亿元	340.02	228.64	586.41
	净利润	亿元	40.47	-214.10	2.28
	基本每股收益	元/股	0.26	-0.594	0.007
	纳税总额	亿元	14.28	28.62	35.19
	供应链	供应商总数	家	857	961
新增供应商数		家	222	108	77
国内供应商数量		家	506	332	384
国外供应商数量		家	351	629	649
运行	运营飞机总架数	架	344	342	334
	引进新飞机	架	0	1	10
	平均机龄	年	7.15	8.09	9.08
	航线目的地国家数	个	22	30	23
	航线目的地地数	个	170	187	194
	可用座公里	万座公里	8,383,899	4,952,049	12,554,771
	运输总周转量	亿吨公里	66.40	37.42	98.97
	飞行总公里	万公里	48,277	29,775	65,211
	总飞行小时	小时	765,636	466,155	1,027,937
	飞行班次	班次	332,363	194,774	410,837
	飞机日利用率	小时	6.40	3.91	8.38
	旅客运输量	万人次	4,130	2,107	5,948
	货邮运输量	万吨	38.53	24.03	36.72
	客座利用率	%	74.69	67.68	81.42

指标类型	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
安全	责任征候 *	起	1	0	0
	责任征候万时率 *	-	0.02	0	0
	飞行训练 *	人次	15,459	17,197	17,351
	乘务员培训、复训 *	课时/人	63.15	54.71	60.70
	航空安保人员训练 *	人次	3,563	3,334	3,715
	特重大安全事故次数 *	次	0	0	0
服务	航班正常率	%	87.75	94.82	88.84
	旅客投诉处理率 *	%	100	100	100
	旅客满意度 *	%	90.80	90.58	91.94
环境	能源消耗总量	吨标准煤	3,219,587	2,129,045	4,340,768.74
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤/万元	0.95	0.93	0.74
	航空煤油使用量	吨标准煤	3,214,448.40	2,120,998.09	4,331,337.11
	柴油使用量	吨标准煤	1,336.83	2,020.89	3,200.47
	天然气使用量	吨标准煤	1,813.74	1,372.96	1,363.07
	其他石油制品使用量	吨标准煤	634.17	666.09	1,074.50
	电力消耗	万千瓦时	790.70	884.66	1,015.58
	单位里程油耗	吨/万公里	45.32	40.82	45.14
	飞行小时油耗	吨/小时	2.81	2.68	2.86
	温室气体排放总量	吨	6,892,556	4,557,899	9,292,797.02
	直接能源(范围一)排放量	吨	6,889,652.28	4,549,363.06	9,284,675.64
	直接能源(范围一)排放密度	吨/万公里	140.61	132.38	142.38
	间接能源(范围二)排放量	吨	2,903.72	8,535.94	8,121.38
	间接能源(范围二)排放密度	吨/万公里	0.16	0.25	0.12
	单位里程温室气体排放	吨/万公里	140.77	132.63	142.50
	总耗水量	吨	113,828	67,522	63,762.94



指标类型	指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
员工	员工总数	人	36,892	34,576	35,178
	飞行员数量	位	5,495	5,472	5,435
	高管按性别分人数比例	%	男: 96.15 女: 3.85	男: 94.92 女: 5.08	男: 96.83 女: 3.17
	高管按年龄分人数比例	%	30岁及以下: 0 31-40岁: 3.85 41-50岁: 75 51岁及以上: 21.15	30岁及以下: 0 31-40岁: 13.56 41-50岁: 67.80 51岁及以上: 18.64	30岁及以下: 0 31-40岁: 17.46 41-50岁: 65.08 51岁及以上: 17.46
	员工性别结构	人	男: 24,872 女: 12,020	男: 23,645 女: 10,931	男: 24,253 女: 10,925
	员工按年龄结构	%	25岁及以下: 16.90 26至30岁: 34.29 31至40岁: 37.06 41至50岁: 8.93 51岁及以上: 2.81	25岁及以下: 13.70 26至30岁: 34.12 31至40岁: 39.30 41至50岁: 10.02 51岁及以上: 2.86	25岁及以下: 12.25 26至30岁: 32.43 31至40岁: 41.39 41至50岁: 11.21 51岁及以上: 2.71
	员工按地区分布	人	海南: 10,154 国内(除海南): 26,558 国际: 180	海南: 9,570 国内(除海南): 24,864 国际: 142	海南: 9,924 国内(除海南): 25,070 国际: 184
	员工学历分布	人	硕士(含)以上: 1,044 大学本科: 18,725 专科: 14,790 其他: 2,333	硕士(含)以上: 934 大学本科: 17,637 专科: 13,788 其他: 2,217	硕士(含)以上: 934 大学本科: 17,822 专科: 13,890 其他: 2,532
	员工专业类别分布	人	生产人员: 15,381 销售人员: 2,485 技术人员: 16,302 财务人员: 562 行政人员: 767 其他: 1,395	生产人员: 14,113 销售人员: 2,227 技术人员: 16,332 财务人员: 436 行政人员: 918 其他: 550	生产人员: 13,985 销售人员: 2,032 技术人员: 16,513 财务人员: 366 行政人员: 956 其他: 1,326
	残疾员工人数	人	208	157	270
劳动合同签订率	%	100	100	100	

指标类型	指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
员工	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	人均年休假天数	天	11.33	13.10	12.43
	工伤报告人数	人	196	138	149
	因工作关系而死亡人数	人	0	0	1
	因工伤损失工作日数	天	8,973	7,303	7,645
	员工综合流失率	%	6.13	7.28	5.31
	员工按性别流失率	%	男: 5.03 女: 8.35	男: 5.89 女: 10.14	男: 4.22 女: 7.64
	员工按年龄划分流失率	%	30岁及以下: 8.65 31-40岁: 3.53 41-50岁: 2.20 51岁及以上: 4.34	30岁及以下: 8.54 31-40岁: 5.66 41-50岁: 5.56 51岁及以上: 13.41	30岁及以下: 6.60 31-40岁: 3.85 41-50岁: 3.02 51岁及以上: 14.05
	员工按地区划分流失率	%	海南 4.94 国内(除海南) 6.51 国际 15.89	海南 7.64 国内(除海南) 6.99 国际 27.92	海南 4.42 国内(除海南) 5.66 国际 4.66
	年度培训支出金额	万元	40,492.19	56,877.26	44,266.53
	员工培训覆盖率	%	98.21	98.91	99.02
	按类别划分的员工培训比例	%	飞行员: 19.86 乘务员: 31.34 安全员: 17.59 机务: 31.21	飞行员: 20.73 乘务员: 29.88 安全员: 16.70 机务: 32.69	飞行员: 19.32 乘务员: 28.69 安全员: 17 机务: 34.99
	按类别划分的人均培训时长	小时	飞行员: 119.37 乘务员: 63.15 安全员: 36.95 机务: 104.01	飞行员: 112.35 乘务员: 54.71 安全员: 36.07 机务: 90.61	飞行员: 132.32 乘务员: 60.70 安全员: 41.82 机务: 98.62
	乘务长属地化率*	%	63.70	98	98
新吸纳就业人数	人	1,937	1,723	3,446	



指标类型	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
社会	重要航班运输任务 *	班次	390	166	321
	公益帮扶投入	万元	5.07	9.06	18.96
	参与志愿服务人次	人次	686	1,351	1,265
	贡献志愿服务时长	小时	2,065	4,442	2,702
	受助群体人次	人次	21,375	77,732	5,160



1. 总耗水量和电力消耗仅为海南航空海口地区数据。
2. 本表标注“\*”符号的数据仅涵盖海南航空、新华航空和山西航空。
3. 本表无“\*”符号的数据涵盖海航控股及其控股子公司，子公司包括：新华航空、山西航空、长安航空、祥鹏航空、福州航空、乌鲁木齐航空、北部湾航空、海航技术、北京科航、长安航旅、布鲁塞尔 SODE、海南航空（2016）、海航香港、金鹿销售、海南福顺、海口吉耐斯等。
4. 范围一排放包括航空煤油、汽油、柴油、煤炭、天然气、液化气等产生的直接排放；范围二排放包括外购电力导致的间接二氧化碳排放。
5. 温室气体排放总量 = 范围一排放 + 范围二排放。

## 指标索引



目录	GRI Standards	页码
领导致辞	2-22	P4-5
走进海航控股	2-1、2-2、2-6	P6-8
可持续发展治理	2-9、2-12、2-14、2-16、2-29、3-1、3-2	P9-11
可持续发展之旅：海航控股的 2023	201-1、302-1、302-2、302-3	P12-13
筑牢治理根基	坚持党建引领	P16-17
	深化公司治理	2-24、2-27、201-1、205-2
	维护投资者关系	2-26
守卫航空安全	加强安全管理	3-3、403-1
	落实风险防范	403-2
	提升安全能力	403-4
	打造安全文化	403-5
保护绿色生态	规范能源管理	3-3
	应对气候变化	302-1、302-3、302-4、302-5
	严格减排禁塑	302-5、302-4、303-2、303-4、303-5、306-1、308-1
	践行环保公益	304-2
打磨品质服务	提升运行质量	3-3、416-1
	倾情服务客户	3-3、416-1
	保护客户权益	416-1
创享美好生活	构建伙伴关系	2-6、414-1
	相伴员工成长	201-3、401-2、403-3、403-6、403-7、403-8、404-2、405-1
	共建和谐社会	203-1、203-2、413-1
展望 2024		P76-77
关键绩效	2-7、201-1、204-1、301-1、301-2、302-1、302-3、302-4、303-4、303-5、305-1、305-2、305-4、306-1、306-2、306-3、401-1、403-9、404-1	P78-82
指标索引		P83
报告说明	2-1、2-3	P84
意见反馈	2-29	P85



# 报告说明



## 组织范围

本报告涵盖海南航空控股股份有限公司及所属分、子公司。本报告中海南航空控股股份有限公司也简称“海航控股”“海南航空”“航空股份”“公司”“我们”等。

## 时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容可能超出上述范畴。

## 发布情况

本报告为海南航空控股股份有限公司发布的第九份年度可持续发展 [ 社会责任暨 ESG ( 环境、社会及治理 ) ] 报告。

## 内容说明

本报告不存在虚假信息、误导性陈述，海航控股保证内容的真实性、准确性和完整性。本报告所涉及财务数据仅作参考，财务数据以公司年报为准。如无特别说明，报告披露的金额均以人民币计量。

本报告 2023 年财务及经营数据除特殊说明外，涵盖海航控股及其控股子公司，子公司包括：新华航空、山西航空、长安航空、祥鹏航空、福州航空、乌鲁木齐航空、北部湾航空、海航技术、北京科航、长安航旅、布鲁塞尔 SODE、海南航空 ( 2016 )、海航香港、金鹿销售、海南福顺、海口吉耐斯等。本报告带 “\*” 符号的数据仅涵盖海南航空、新华航空和山西航空。

## 参考标准

报告编写立足行业背景，突出企业特色，力求符合业界同行的可持续发展信息披露相关标准。

重点参考的报告编制标准包括：

- ◎ 全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)；
- ◎ 国际标准化组织社会责任指南标准 ( ISO 26000:2010 ) ；
- ◎ 联合国可持续发展目标 ( SDGs ) ；
- ◎ GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》；
- ◎ 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 ( CASS-ESG5.0 ) 》；
- ◎ 上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引；
- ◎ 上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》；
- ◎ 上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告 ( 试行 ) 》。

## 获取方式

本报告以纸质版和电子版形式发布，电子版报告可通过上海证券交易所官网 ( www.sse.com.cn ) 或海南航空官网 ( www.hnair.com ) 阅读和下载。

# 意见反馈



感谢您阅读《海南航空控股股份有限公司 2023 年可持续发展报告》。本报告回顾了海航控股 2023 年度在可持续发展方面开展的探索与取得的成果。

我们真诚邀请您翻阅本报告，并期待您的反馈与建议。我们将认真对待每一份建议，并转化为海航控股进一步深化可持续发展行动指引。

您可通过扫描下方二维码填写反馈意见，也可直接致电或发送电子邮件与我们联系。衷心感谢您对海航控股的关注与支持！

邮箱：hnapr@hnair.com

电话：0808—68875427



请扫码填写反馈建议





本报告采用环保纸印刷



关注微信，了解我们



更多精彩在视频号

地址：海南省海口市美兰区美兰机场路9号海南航空海口美兰基地  
电话：（86-898）68875427  
网址：[www.hnair.com](http://www.hnair.com)  
服务热线：95339