

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：0898-68875121  
网址：WWW.HNAIR.COM  
服务热线：95339

## 海南航空控股股份有限公司

### 可持续发展报告 2024

不 / 期 / 而 / 遇      相 / 伴 / 相 / 惜

# CONTENTS 目录

关于本报告	1
领导致辞	3
走进海航	5
实质性议题分析	9
可持续发展之旅：海航控股的 2024	13
2024 年度荣誉与奖项	14

01

## 筑牢治理根基

坚持党建引领	17
深化公司治理	19
维护投资者关系	26

02

## 守卫航行安全

加强安全管理	31
落实风险防范	32
提升安全能力	32
打造安全文化	35



03

## 保护绿色生态

规范能源管理	39
应对气候变化	42
推进减排治污	46
践行环保公益	51

04

## 专注品质服务

提升运行质量	55
倾情服务客户	58
保护客户权益	67

05

## 创享美好生活

构建伙伴关系	71
相伴员工成长	76
共建和谐社会	84

扬帆 2025 新征程	91
关键绩效	93
指标索引	101
意见反馈	103

# 关于本报告

## 报告边界



本报告的编制范围涵盖海南航空控股股份有限公司及其所属各业务运营单位、职能部门，以及各分、子公司。在本报告中，为了便于表述和阅读，海南航空控股股份有限公司亦简称为“海航控股”“海南航空”“公司”“我们”等。

## 时间范围



本报告为年度报告，时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

## 发布情况



本报告为海南航空控股股份有限公司发布的第十份年度可持续发展 [ 社会责任暨 ESG (环境、社会及治理) ] 报告，意在系统地披露海航控股在经济、环境、社会和公司治理等领域的表现与成效。

## 内容说明



本报告内容真实、准确、完整，不存在虚假信息或误导性陈述。海航控股对报告内容的真实性、准确性和完整性承担全部责任。本报告中涉及的财务数据仅供参考，最终以公司年报披露的数据为准。如无特别说明，报告中披露的金额均以人民币计量。

本报告所涵盖的 2024 年财务及经营数据，除特殊说明外，包括海航控股及其控股子公司。子公司范围涵盖中国新华航空集团有限公司、山西航空有限责任公司、长安航空有限责任公司、云南祥鹏航空有限责任公司、福州航空有限责任公司、乌鲁木齐航空有限责任公司、广西北部湾航空有限责任公司、海航航空技术有限公司、北京科航投资有限公司、陕西长安航空旅游有限公司、布鲁塞尔苏德酒店 (SODEHOTEL SA)、HAINAN AIRLINES (2016) COMPANY LIMITED、海南航空 (香港) 有限公司、海南金鹿航空销售有限公司、海南农源投资有限责任公司、海口美兰空港吉耐斯航空发动机维修工程有限公司等。

## 编制依据



报告编写参考国内外可持续发展信息披露相关标准，并结合航空行业背景来补充报告内容，系统地回应利益相关方的各项期望和要求。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)；
- 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)》；
- 国际标准化组织《社会责任指南》(ISO 26000:2010)；
- GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》；
- 联合国可持续发展目标 (SDGs)；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG5.0)》。

## 数据来源



本报告所引用的数据均来自海南航空控股股份有限公司相关统计以及公司内部正式文件，且经过内部审核。

## 报告获取



报告语言为中文，以纸质版和电子版两种形式发布，电子版报告可在上海证券交易所网站 (www.sse.com.cn) 或海南航空官方网站 (www.hnair.com) 获取。

## 联系方式



邮箱: hnapr@hnair.com

电话: 0898—68875121

邮编: 570203

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

## 领导致辞

时光荏苒，2024 年是全面贯彻落实党的二十大精神、深入推进高质量发展的重要一年，也是航空行业快速发展变革的一年。这一年，我们向“党”而行，面对复杂多变的市场环境和日益激烈的行业竞争，海航控股把“党建为魂”的企业文化全面融入公司发展、安全生产、队伍建设、服务创新、提质增效等各方面，正确处理安全与发展、效益的关系，安全生产稳中有进，生产经营持续向好，改革创新成效显著，职工福祉持续改善。

这一年，我们始终坚持“安全第一”的安全生产基本方针，认真落实党中央、国务院及民航局等各上级单位工作部署，持续加重加厚安全管理。公司扎实推进工作落实，确保民航“两个绝对安全”；汲取国际及行业先进理念，全面对标落实民航安全管理体系改革；认清运行态势，强化事前预防能力。截至 2024 年 2 月，海南航空已实现连续安全飞行 1000 万小时，成为国内第一家荣获民航局“飞行安全钻石一星奖”殊荣的民营航空公司，截至 2024 年 12 月 31 日，公司及并表子公司全年安全飞行 116.81 万小时，确保了“上天必须安全，隐患留在地面”。

这一年，我们向“内”发力，自我革新，运行、产品与服务质量得到了进一步的提升。2024 年，公司持续加强核心技术创新，加快推动智慧民航建设，推进自主研发的天机（运行调配）、天盾（签派放行及风险控制）、天闻（航班协同）安全防护系统建设。科学编排航线网络，从源头提升航班正常性，保障航班正常，保障旅客出行安全顺畅。公司不断完善“精品快线”“自贸港快线”等产品体系，促进主要航空枢纽网络建设，加快推进国际和地区定期客运航线的恢复和新开。通过持续优化服务产品和服务流程，公司于 2024 年 6 月 24 日第十三次蝉联“SKYTRAX 五星航空”称号，并荣获“中国最佳航空公司”“中国最佳航空员工服务”以及“全球最佳商务舱舒适用品”三项殊荣。

这一年，我们坚持保护绿色生态环境，支持逐“绿”向“新”发展。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，开展落地剩油管控、APU 时间管控、航路优化等 30 多个节能减排项目，2024 年累计节省燃油 11.03 万吨，减少二氧化碳排放约 34.7 万吨。2024 年 1 月，“绿色航空，梦享飞行——海南航空绿色航空建设”入选第三届“一带一路”经济与环境合作论坛绿色供应链案例。

这一年，我们始终坚持以人为本，贡献成果反馈社会。我们坚持推进区域发展，紧跟国家战略推动“一带一路”，深入服务京津冀城市群、海南自贸港、成渝双城经济区、粤港澳大湾区建设等国家战略。我们用心关爱员工身心健康，通过开展丰富多样的节日慰问、生日会、退休欢送会等活动，传递企业温暖，增强员工归属感和幸福感。高度重视员工综合素质提升，弘扬劳模精神和工匠精神，完善培训管理体系，积极开展职业技能竞赛和专业培训，助力员工成长与企业核心竞争力的提升。在社会责任方面，海南航空充分发挥航空运输优势，积极参与国家重大活动航班保障，承担机上急救、人体捐献器官及造血干细胞运输等公益任务。作为唯一开通中以直航的中国内地航空公司，严格落实民航局和外交部的指示精神，坚持稳定运营深圳—特拉维夫航线，并获得中华人民共和国驻以色列国大使馆来信表扬。并推出“突出贡献旅客”系列优待服务，以实际行动践行社会责任，彰显企业担当，为社会和谐发展贡献力量。

展望 2025 年，海航控股将继续发挥党建引领核心优势，凝聚企业振兴红色动能。2025 年是完成民航“十四五”规划任务的关键一年，也是公司实现战略目标的关键年，公司将严守安全底线、深入推进服务质量、提升航线运营品质、持续对社会和环境作出贡献，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“四个有利”企业价值观，立志打造安全第一、服务第一、利润第一的世界一流航空综合运营商。



## 走进海航

### 公司简介



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，海航控股安全运营31年，一直保持良好的运行记录。2024年2月，海航控股已实现连续安全飞行1,000万小时，被中国民用航空局授予“飞行安全钻石一星奖”。2024年上半年海航控股及旗下控股子公司共运营国内外航线逾1,700条，其中国内航线逾1,500条，覆盖内陆所有省、自治区、直辖市，国际及地区航线逾170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52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，在海口、北京、广州、深圳等23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年起第十三次蝉联该荣誉。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“四个有利”企业价值观，立志打造安全第一、服务第一、利润第一的世界一流航空综合运营商。

### 品牌文化



品牌目标：打造世界卓越航空品牌

品牌理念：不期而遇 相伴相惜 FLY YOUR DREAMS

品牌使命：让旅客感受最人性化的飞行服务体验

品牌个性：活力、创新、现代东方神韵

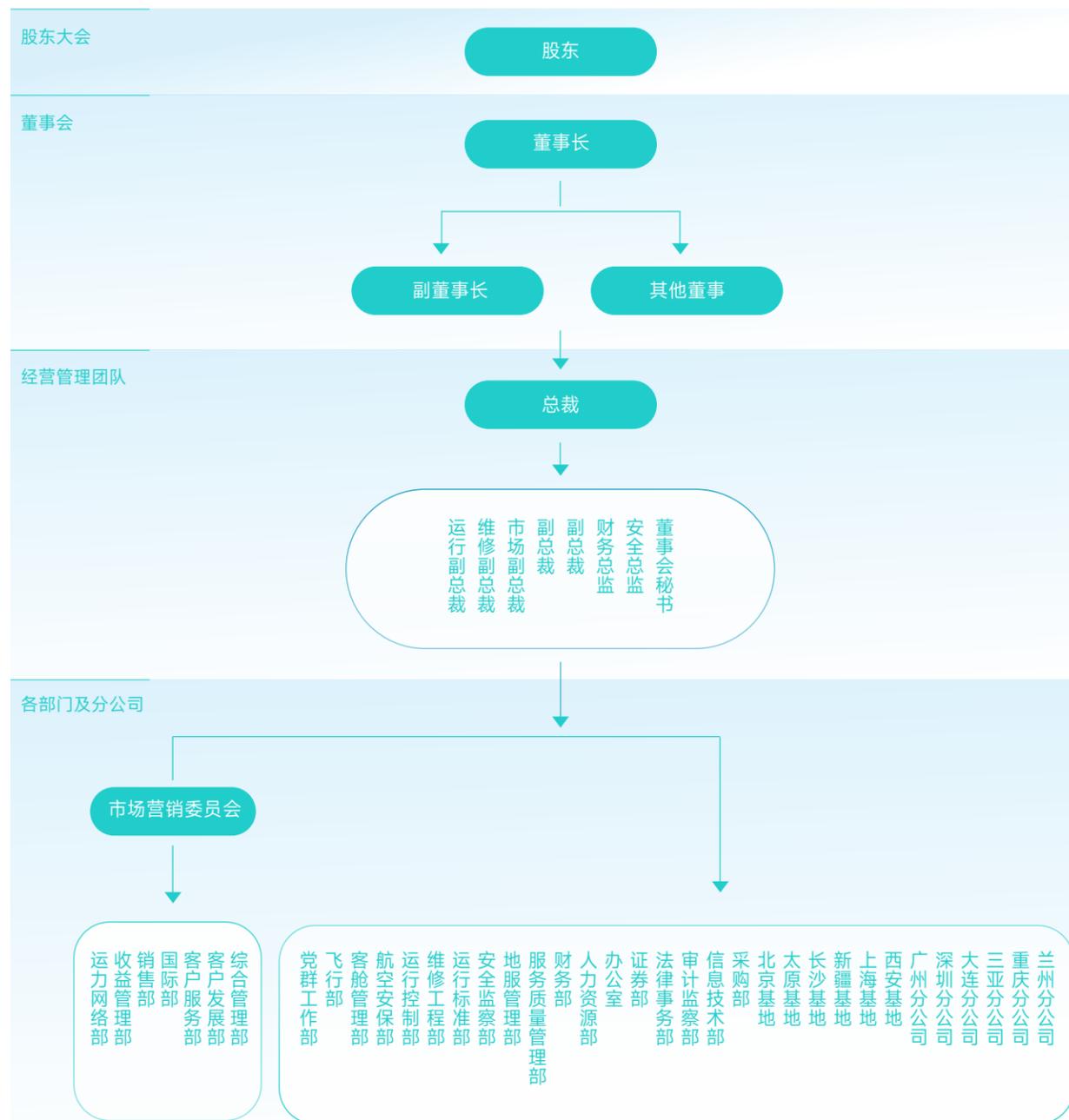
品牌核心价值：人性化、文化体验、超越预期

## 机队构成



类别	小计 (架)	自有 (架)	融资租赁 (架)	经营租赁 (架)	平均机龄 (年)
波音系列	270	79	18	173	9.33
B737	232	64	18	150	10.49
B787	38	15	0	23	8.19
空客系列	66	6	3	57	8.75
A320	35	0	2	33	7.82
A330	31	6	1	24	9.69
巴工系列	12	2	2	8	14.55
E190	12	2	2	8	14.55
合计	348	87	23	238	10.04

# 公司组织架构图



备注：不含并表子公司

# 可持续发展战略



海航控股始终秉持“保卫蓝天，绿色发展”的理念，将绿色环保与低碳的可持续发展理念深度融入企业战略规划、日常管理及运营流程中。作为中国民航首家获得能源管理体系认证的航空企业，海航控股以推动可持续发展为己任，致力构建安全、服务与绿色并重的发展模式。

在短期内，公司将继续以智慧民航建设为主线，推动绿色服务、绿色活动和绿色航班的实施，切实推进节能减排降碳工作，努力打造绿色航空的行业标杆，助力我国民航业的高质量与可持续发展。同时，海航控股不断完善公司治理，积极履行社会责任，为公司的可持续发展奠定坚实基础。长期而言，海航控股将致力于实现碳中和目标，加大绿色技术研发投入，推动供应链转型，持续助力国家“双碳”目标的实现。此外，公司将进一步深化社会责任实践，打造行业领先的社会责任品牌，与利益相关方建立深度合作关系，推动多方共赢，为社会和环境创造长期价值。

海航控股董事会始终认为做好 ESG 工作对公司可持续发展和长期价值提升存在重大战略意义。在 2024 年 4 月召开的第十届董事会第二十二次会议上，董事会审议并通过《海南航空控股股份有限公司 2023 年可持续发展报告》。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、辅助动力系统（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。2024 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。

# 实质性议题分析

## 议题识别与评估

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、上交所可持续发展报告指引的议题清单等，结合 ESG 政策分析、民航业可持续发展要求、公司战略方向要求及第三方建议，从对公司业务与运营的影响以及对利益相关方的影响两个维度进行了综合性分析评估，最终确定了 22 项实质性议题，并通过与利益相关方的沟通确定了其优先级。

## 实质性议题矩阵

### 海航控股 2024 年 ESG 实质性议题

#### 环境类

气候变化 | 废弃物处理 | 资源利用

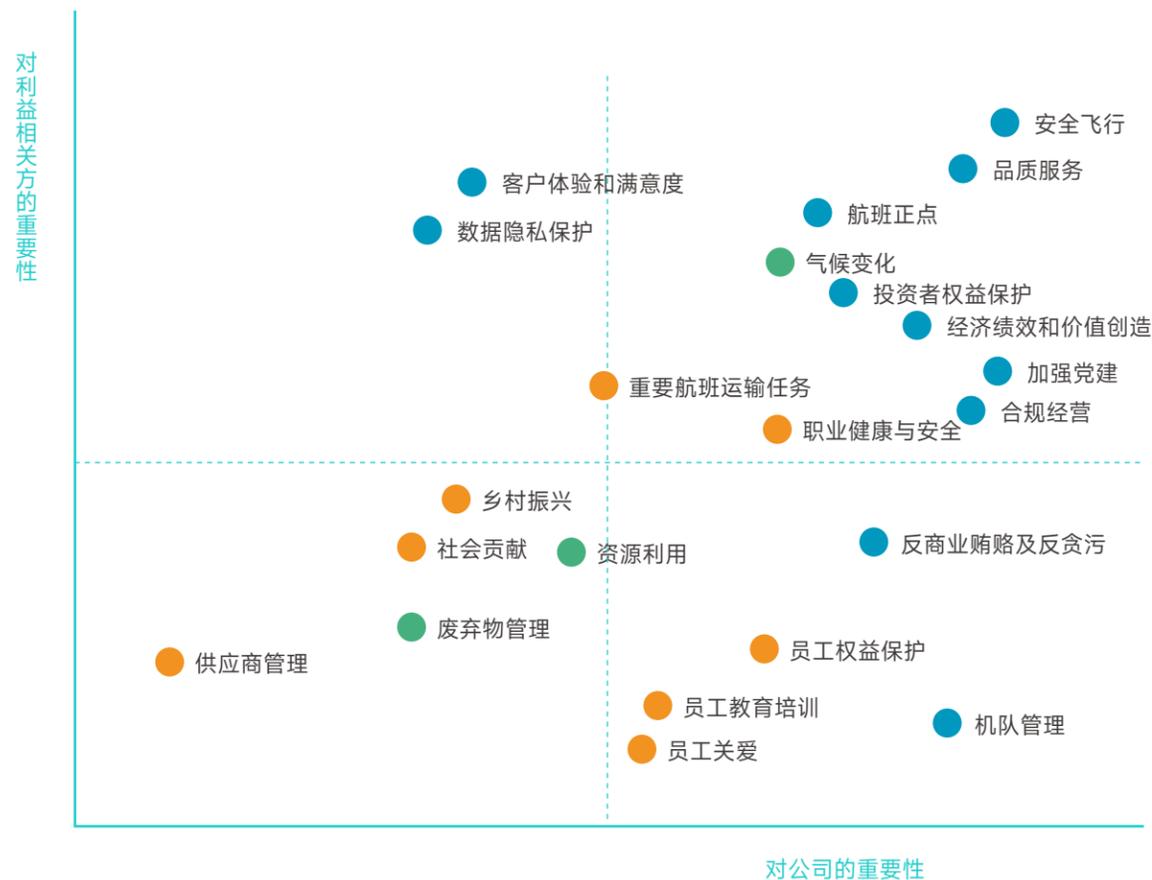
#### 社会类

员工权益保护 | 员工教育培训 | 员工关爱 | 职业健康与安全  
乡村振兴 | 社会贡献 | 重要航班运输任务 | 供应商管理

#### 治理类

加强党建 | 安全飞行 | 机队管理 | 航班正点 | 数据隐私保护 | 品质服务 | 客户体验和满意度  
投资者权益保护 | 合规经营 | 经济绩效和价值创造 | 反商业贿赂及反贪污

海南航空 2024 年 ESG 报告实质性矩阵



# 利益相关方沟通



海航控股针对不同利益相关方建立了多样化的沟通渠道，尽可能保证沟通方式的合理、便捷且高效，与各方构建紧密的关系。我们及时识别并响应利益相关方关注的议题，通过采取有效行动，持续优化管理方式，满足利益相关方的期望与要求。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	公司行动
政府与监管机构	守法规经营 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
投资者	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 定期及临时公告 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 公司官网 市场路演	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 产品与服务创新	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 在线客服	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

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	公司行动
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 员工培训及文体活动	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 项目合作	诚信守法 坚持互利共赢 维护行业健康发展
供应商	诚信经营 负责任供应链 阳光采购 风险管理	供应商会议 日常采购部业务交流	完善采购政策 建立供应商评审机制 加强风险管理
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
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

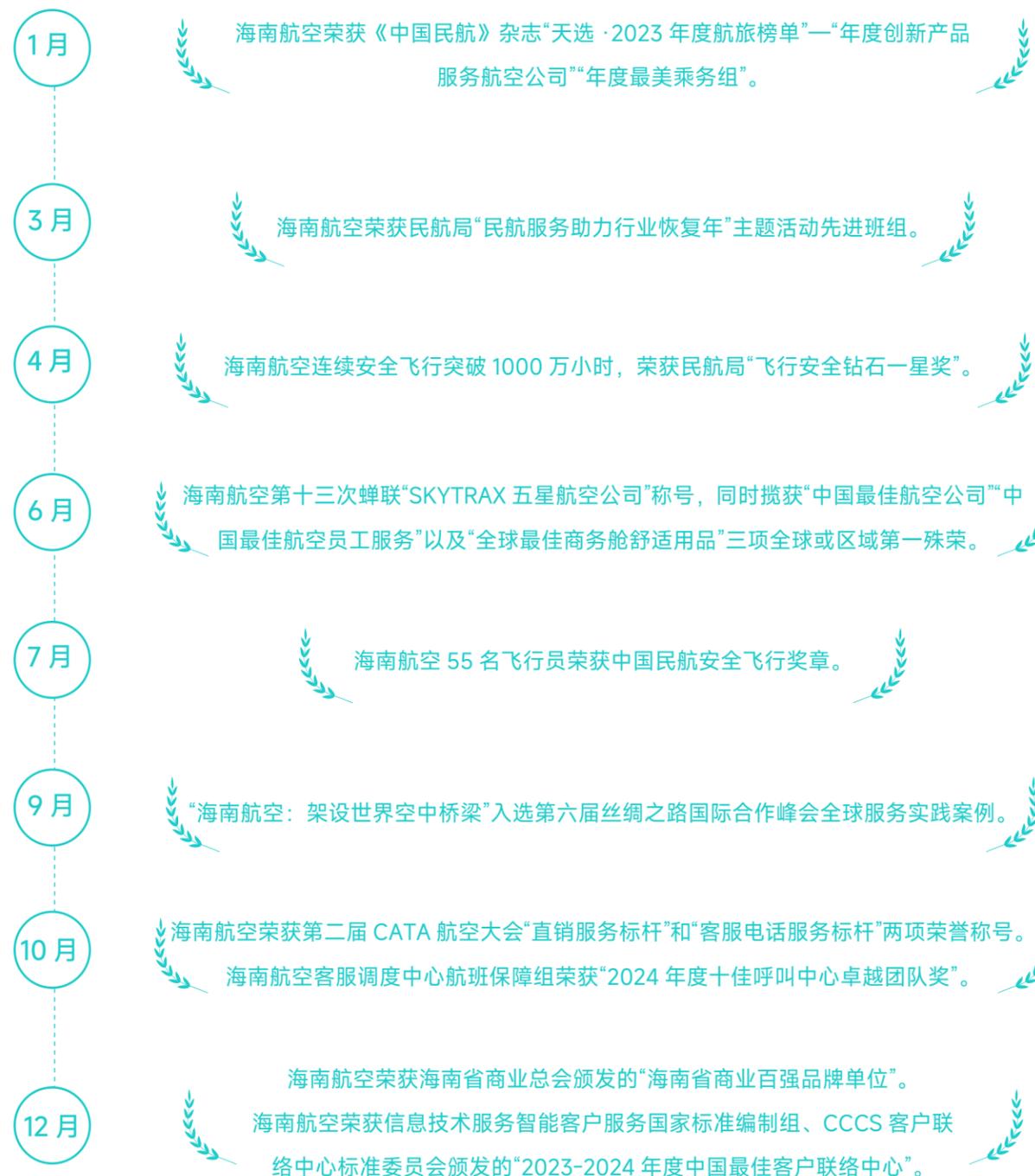
# 可持续发展之旅： 海航控股的 2024



注：以上数据包括公司及并表子公司



# 2024 年度荣誉与奖项



# 01

## 筑牢治理根基

海航控股视公司治理为企业可持续发展的核心保障。公司坚持党建引领，确保企业发展方向与国家战略一致，有效提升企业治理体系和治理能力现代化水平。依法依规、公平公正、精细化管理已成为海航控股治理的新常态。

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



海航控股始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循，持续深入贯彻落实党的二十大精神 and 党的二十届三中全会精神，弘扬践行“党建为魂”的企业文化和“四个有利”企业价值观。海航控股持续推动党建工作与中心工作深度融合，结合民航改革和海航控股创新发展、新形势、新任务、新要求，聚焦“战略重点、安全堵点、经营难点、员工焦点、市场痛点”，建立健全“初心 365”“党建+”体系工作内涵，推动最大程度凝聚改革发展共识、发挥党建优势、发力价值创造、深挖创效潜力，激活党建引领“红色引擎”，为海航控股的发展提供源源不断的“红色动能”。

### 强化思想引领

组织各类党建活动 **1,331** 次

党建活动覆盖 **27,096** 人次

海航控股牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，坚持以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干重要要求，依托“三会一课”、主题党日等形式，在党员队伍中全覆盖开展主题教育。2024 年，思想政治学习达到“三个 100%”，即：党章、党规、习近平总书记关于安全生产的重要论述、党的二十届三中全会精神、全国两会精神等理论学习 5600 余次，党员 100% 全覆盖；科室级以上管理干部、全体党员、积极分子等按月参加“党建为魂”党课培训共 12 次，参与人员 100% 全覆盖；充分发挥重温入党誓词等政治仪式的浸润作用，坚持每季度开展入党誓词默写考试，党员 100% 覆盖，切实把思想统一到党中央的决策部署上来。



公司开展“传承琼崖精神 坚定理想信念”主题党日暨党建共建活动

### 夯实基层基础

海航控股持续完善基层党建责任体系，不断强化党组织阵地建设与党员队伍管理。在制度建设方面，公司推动党建工作相关制度与生产制度同步谋划、同步修订、同步落实。制定党建促安全工作指导意见，推动党建持续融入安全生产工作要求、工作责任、工作内容。

在机构建设方面，坚持“两个覆盖”，在各部门、中心、科室、班组等均合理设置党组织，组织覆盖率达 100%。

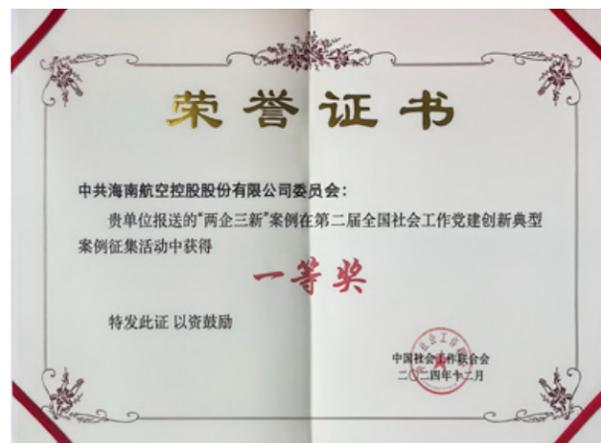
人员培养及选配方面，建设专业化党务干部队伍，选优配强基层党组织书记、支部班子，推进党组织建设向一线、班组延伸。

在先锋打造方面，深入推进党员先锋岗等创建活动，设立党员责任区、先锋岗、突击队、志愿服务队等 730 余个，在重要任务中发挥示范引领作用。近年来，先后涌现出“全国优秀共产党员”、党的二十大代表李雪峰和“全国五一劳动奖章”获得者李鹏等基层一线党员先锋。

公司倡导党建工作扎根基层一线，促进“政治学习、责任落实、党建共建、党员示范、关心关爱”全面落地。以航空安保部为例，该部门严格落实党政同责机制，每季度开展党支部绩效考核。以党支部建设四项基本制度为抓手，围绕思想稳定、安全生产、作风建设、队伍稳定、能力建设等关键领域展开，并依此发放示范党支部流动红旗，进一步夯实了基层党建工作的成效。

### 丰富党建形式

持续丰富和创新党员教育方式方法，把研讨交流、专题培训作为增强理论学习成效的重要抓手，定期对各基层党组织书记开展提升培训，先后邀请海南省委组织部、海南省委和海口市委党校、海南大学教授等专家学者围绕党史党纪、高质量推进海南自贸港建设开展专题培训 6 次；充分利用挖掘属地红色资源“活教材”，组织党员赴定安母瑞山、冯白驹故居、红色娘子军纪念馆等实地访问学习 370 余次；组织“万米高空学党史”主题航班活动，精心安排红色之旅，将党史带到万米高空，与广大旅客共同追忆党的光辉历程。



海南航空党委《党建为魂 融合赋能“初心 365”绘就新海航高质量发展“新画卷”》党建案例荣获“第二届全国社会工作党建创新典型案例”一等奖

## 深化公司治理

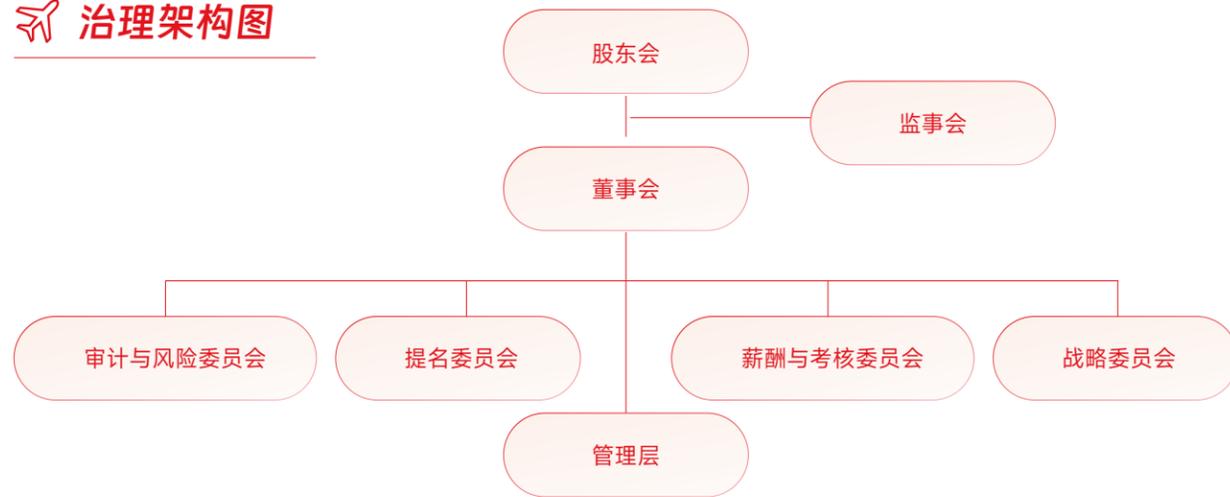
海航控股始终将合规视为企业可持续发展的基石，严格遵守国家相关法律法规及监管要求。公司全面遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》以及《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等法律法规及规范性文件要求，确保在公司治理的各个环节依法合规运营。

## 董事会成员

姓名	职务
祝涛	董事长
吴锋	副董事长
丁拥政	董事
邱亚鹏	董事
丁国清	董事
陈珪	董事
田海	董事
欧哲伟	董事
张晓辉	独立董事
戴新民	独立董事
吴成昌	独立董事
姜山赫	独立董事

海航控股董事会由 12 名成员组成，其中包含 4 名独立董事。董事会成员具备多元化的专业背景和丰富的行业经验，涵盖民航运行、人力资源管理、维修工程、法务纪检、内部控制、会计审计等多个领域。这种多元化的专业构成确保了董事会能够在决策和监督过程中能够从不同角度进行考量，为战略发展提供全面而深入的指导，助力公司稳健前行。

### 治理架构图



### 合规治理

海航控股根据监管规则的更新和公司治理的实际情况，持续优化《公司章程》，确保治理结构与运营机制符合最新监管要求，并满足业务需求。为保障运营的合规性，公司制定了全面且符合监管标准的治理制度，包括《董事会议事规则》、《监事会议事规则》及《股东大会议事规则》等。海航控股高度重视制度的执行与监督，通过设立专业监督机构并强化内部审计，确保各项制度得到严格执行，为公司的合规运营奠定坚实基础。

股东大会	2024 年，海航控股严格按照法律法规和《公司章程》的规定，召开 6 次股东大会，共审议通过 34 项议案。
董事会	董事会成员共计 12 名，其中独立董事 4 名。2024 年，董事会共召开 18 次会议，共审议 66 项议案。
监事会	2024 年，海航控股的监事会由 5 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。
董事会下属委员会	董事会下属委员会在 2024 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	2024 年，海航控股召开 8 次独立董事专门会议，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，围绕企业安全运营、风险管理、合规控制等环节，持续优化内控监督领域规章制度，加强内部控制规范的实施。2024 年，根据国家相关法律法规及五部委印发的《企业内部控制基本规范》《企业内部控制配套指引》，并结合公司内部控制管理实际，海航控股修订并下发《海南航空控股股份有限公司内部控制管理制度》《内部控制管理手册》，进一步完善了企业规章制度体系。

2024 年，公司积极开展企业合规风险排查整改及重大合同检查等专项工作。针对发现的违法违规风险、责任分配不清、内容空洞缺乏可操作性以及民主程序存在瑕疵等问题，及时进行整改，持续推进精细化合规运营的进程。此外，部署规范授权管理工作，完善授权文件及审批流程，既降低法律风险，又提升各部门的工作效率，进一步拓展法律风险防控机制的运行。

### 强化风险识别与预警

海航控股对协议顺延、保险理赔、境外法律事务管理和劳动用工等日常业务中的法律风险强化识别和预警，相关部门定期开展自查自检并落实整改。针对逾期回款、合同争议和专利侵权等重大风险，公司法律事务部提前介入，通过及时发送催告函和律师函、诉讼等措施，积极化解风险，维护公司的合法权益。

### 合规培训

2024 年，海航控股为确保董事、监事及高级管理人员依法合规、高效履职，累计组织董监高参加了 9 次合规履职培训。其中，内部培训 4 次，包括新“国九条”配套规则解读、“严监严管”背景下上市公司资金占用的法律责任与案例分析等培训主题；外部培训 5 次，组织董监高参加中国上市公司协会、上海证券交易所等单位举办的合规履职培训，涵盖反舞弊履职要点、独立董事能力建设等主题。此外，公司通过邮件及时向董监高传达相关法律法规及监管要求，普及证券法律知识，并为新任高管提供学习材料及提示注意事项，有效规避违规风险。



董监高参加“勤勉尽责履职要点及近期案例分析”培训

## 反商业贿赂

海航控股高度重视反商业贿赂工作，将其视为完善合规体系的关键环节。公司严格遵守相关法律法规，建立了内部反商业贿赂政策体系与管理体系，筑牢制度防线。同时，积极开展合规与反腐败培训，提升管理层和员工廉洁意识和合规能力。针对供应商管理，要求新引入供应商签署《客户与供应商廉洁合规承诺书》，从源头防范风险。此外，公司持续优化管理流程，强化监督问责，探索建立长效机制，确保运营廉洁透明，为企业的可持续发展提供保障。

### 制度体系建设

海航控股致力于完善反腐倡廉法规体系，通过制度建设强化监督执纪工作。2024年，公司修订并发布了《管理岗位及重要敏感岗位人员廉洁从业规定》《纪检监察信访举报工作制度》等多项制度性文件，进一步夯实廉政制度基础。公司聚焦关键领域与重要岗位人员，充分发挥干部员工的民主监督作用，有效防范廉洁风险，以严明纪律为企业高质量发展保驾护航。

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》等相关制度建立健全审计监察制度机制，规范审计监察行为。2024年，修订下发了《员工举报挽回奖励办法》，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。2024年，我们通过《审计监察内参》专栏开展了12起反腐警示案例宣传。

### 反商业贿赂及反贪污培训

2024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，多次参与廉政教育活动。2024年6月，海航控股组织飞行部、审计监察部等基层党组织四十名党员干部、入党积极分子前往海南省反腐倡廉警示教育基地，开展“反腐倡廉言正气，风清气正筑安全”主题党日活动，持续强化党员干部学纪、知纪、明纪、守纪，推进党纪学习教育走深走实。



公司开展“反腐倡廉言正气，风清气正筑安全”主题党日活动

### 供应商诚信廉洁合作

为加强供应商诚信廉洁合作管理，海航控股在合作合同拟定过程中，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，并明确双方的合规举报与投诉渠道。2024年，公司采购部进一步规范航材供应商管理，规定航材维修供应商需签署《航材维修报价承诺函》，审核人员需签署《航材供应商审核人员廉洁承诺书》，从多方面强化廉洁合作。

## 防范不正当竞争

海航控股严格遵守《反不正当竞争法》《反垄断法》《商标法》《专利法》《著作权法》等相关法律法规，倡导公平竞争，恪守商业道德。公司持续加强保密宣传，提高员工的保密意识，防止员工泄密，同时各类合同中均设有保密条款，通过法律手段避免合作方泄密或从事不正当竞争行为。

知识产权方面，海航控股依据国家标准（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。2024年，在前期已取得“海天祥云”空乘制服、地服人员制服专利证书的基础上进行著作权登记，同时持续监控公司现有商标的有效性，对即将到期的商标及时办理续展，确保知识产权的有效性，防止知识产权侵权。

一方面，公司以法律法规为依据，制定《“海天祥云”空乘制服权利保护工作方案》，通过“正面护、侧面防、反面打”等多维度举措保护“海天祥云”制服专有使用权利，并监督方案落地实施；另一方面，持续开展“海天祥云”制服维权工作，通过现场沟通、发送律师函、向网络平台投诉等方式对多起线上、线下制服侵权行为进行维权，维护公司合法权益与品牌形象。



“海天祥云”制服由国际知名时装设计师劳伦斯·许一手打造

### 精益管理创效

积水成渊，聚沙成塔。海航控股通过精细化成本管理，从航油航材等关键项目和用水用电等细微处深挖降本潜力，切实提高了航空主业的盈利能力、抗风险能力和可持续发展能力。公司领导分季度带队组织各单位对标找差距、补不足，充分调动全员主观能动性，优化成本结构。海航控股及子公司持续开展降本创效、小改小革项目，累计堵塞“跑冒滴漏”问题近万项，2024 年全年累计实现降本创效 52.1 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



海航控股高度重视投资者关系管理。根据《公司法》《证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》以及公司《投资者接待指引》等有关法规制度的要求，每年发布《投资者关系管理计划》，通过线上线下多层次互动平台，保证合规、充分地披露公司信息，与投资者保持良好沟通，积极开展形式多样的投资者关系管理活动，提升公司形象。

### 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 2024 年，海航控股共计完成 173 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

2024 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。

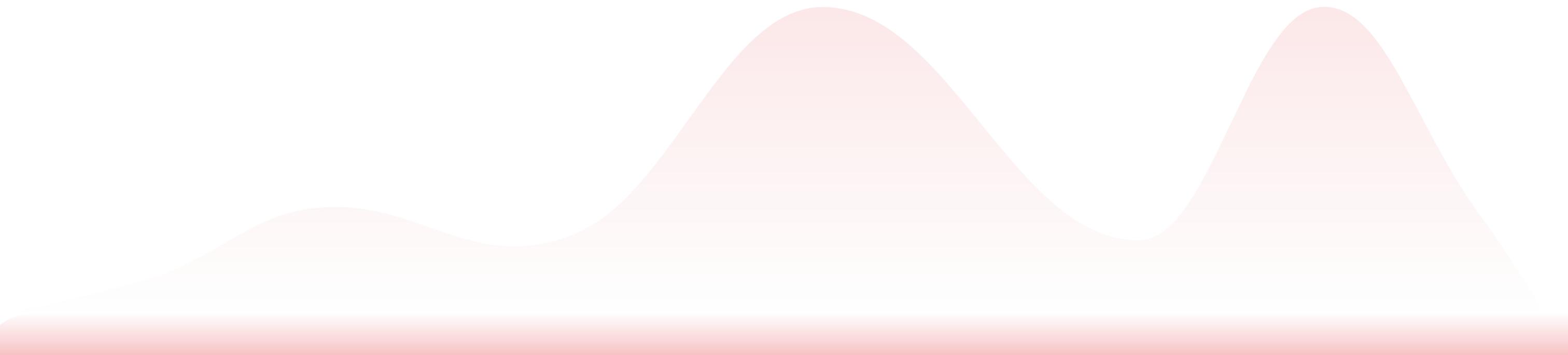
- 通过“上证 e 互动”平台回复投资者提问 140 余次，接听投资者热线电话 410 余通，对投资者关心的问题进行了详细解答；
- 通过接待来访、线上交流、组织业绩说明会的方式与 5 批次共 194 家外部机构投资者进行深入交流。同时，公司主动与券商、基金、险资等大型机构投资者建立联系并深入交流；
- 参加监管机构组织的业绩说明会 2 次，邀请投资者走进公司实地考察 1 次。



公司召开“投资者走进上市公司座谈会”



投资者在机库认真倾听讲解



# 02

## 守卫航行安全

安全是民航的生命线。海航控股始终坚持安全发展的理念，将安全视为生产经营的根本保障，已连续安全运行 31 年。不断升级数字化安全管理平台，提升安全管理的有效性，持续巩固安全生产的基础。



我们与联合国可持续发展目标 SDGs:



## 加强安全管理

海航控股认真贯彻习近平总书记对民航工作的重要指示批示精神，强化政治担当，压实安全责任，健全安全体系，加大安全资金投入，确保航空运行绝对安全，确保人民生命绝对安全。截至 2024 年 2 月海南航空实现连续安全飞行 1000 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。

在安全管理领域，作为民航中南管理局推进《安全生产法》“7+7”法定职责落实的试点单位，公司引入了先进的安全管理理念与方法，构建“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的责任体系，并严格遵循“三管三必须”原则，打造了“横向到边、纵向到底”的安全生产责任网络。公司确保“一岗一清单、责任不遗漏、人人知责任”，切实把安全责任落实到基层、落实到岗位、落实到人头。



民航海南监管局对公司开展 SMS 补充审定工作

- ◎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

海南航空于 2005 年开始作为中国民航首批试点安全管理体系（Safety Management System，简称 SMS）建设的单位，20 年来伴随着行业的不断发展，公司 SMS 体系也日渐成熟。2023 年，海南航空作为北亚区第一家试点单位，通过了国际航空运输协会（简称 IATA）的基于风险的 IOSA 现场安全审计（即 Risk-Based IOSA，简称 RBI）。2024 年公司按照民航局最新颁发的《航空运营人安全管理体系（SMS）建设要求》进一步梳理完善了公司安全管理体系及工作流程，对《安全管理手册》及对应的程序手册进行升级改版，重构安全管理体系框架，建立了全员安全责任制，理顺 SMS 主要管理活动之间的接口关系，顺利通过了局方 SMS 补充合格审定，公司 SMS 体系成熟度得到了质的提升。

## 落实风险防范

公司通过《安全管理程序手册》全面优化风险管理流程。各单位依据安全管理需求开展危险源识别工作，覆盖运行多个环节的风险，并对相关危险源进行管控与测量。若危险源涉及其他单位，由业务牵头单位或措施制定单位开展跨部门协同识别。其次，风险等级评价综合考虑风险发生的可能性及其后果严重度，对典型事件和严重后果分别进行风险等级评定。针对风险等级处于非绿区的危险源，制定相应措施进行管控，确保风险降至可接受水平。此外，公司重点聚焦核心风险，从过程管控和指标监控两方面入手，强化对可能产生严重后果的风险的防范与治理，确保核心风险得到及时有效的管控。

海南航空持续推动安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制落地，推动 SMS 建设与双重预防机制、法定自查有机融合，建立起安全质量一体化机制，有效治理突出风险，确保安全隐患“动态清零”。同时，公司建立“事前、事中、事后”风险管控模式，强化前置性风险识别和管控，通过月度风险预警、次日风险管控、STOP 机制等手段，牢牢管控各运行体系、各运行环节风险，确保将风险和隐患控制在地面。2024 年，公司共牵头组织开展了 92 次变更风险评估，其中新开航线评估 80 次，确保总体风险平稳可控，无重大安全隐患。

## 提升安全能力

海航控股安全工作坚持“隐患零容忍”态度，坚守“上天必须安全，隐患留在地面”的原则，不断加大安全投入，持续开展技术创新，牢牢守住安全红线。

### 保障飞行安全

公司在管理团队主要领导配置上增加飞行、机务专业干部，强化空勤人员作风和能力建设，实施驾驶舱“三人制”、航前 24 小时严禁饮酒等严于行业通行标准的举措，落实民航局党组关于民航安全发展工作部署。



飞行机组认真进行航前准备

五十五名飞行员荣获民航局安全飞行奖章

公司三年来累计投入近 141 亿元航材和维修资金，旗下航空维修企业海航技术大力推广、承接境内、境外飞机维修一站式业务，借助海南自贸港优惠政策，不断擦亮海南飞机维修产业金字招牌。2024 年，海南航空累计投入飞机发动机及周转件航材维修 51 亿元，提升航材周转效率，确保维修安全品质可靠。

## 数字赋能安全

公司自 2008 年起建立数字化安全管理平台，并于 2018 年全面升级开发新版平台，初步实现基础安全工作的线上流转。2024 年，公司对行业内多家航空公司安全管理平台建设情况进行调研，进一步开发并上线了 IOSA、外部信息等模块功能。同时，公司持续升级数字化管理平台，开发了日常移动监察、风险评估单、法定自查等功能，更新隐患库和危险源库；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。

截至 2024 年底，公司安全管理体系的主要安全管理活动已基本实现系统化管理，成功打通了在双重预防机制要求下，风险管理和隐患排查在系统中的信息流动，进一步提升了安全管理水平和效率。

### 案例 海南航空“天机”智慧运营管控平台

2024 年 3 月 31 日起，海南航空“天机”智慧运营管控平台的线上会商模块全面启用，进一步提升航班运行效率。作为公司自主研发的新一代运行指挥决策平台，“天机”平台率先打破国外技术垄断，集态势感知、智能编排、协同决策等功能于一体。而线上会商模块作为平台的重要组成部分，能够综合航班运行态势、航班收益、旅客构成等关键数据信息，经值班员分析后下达执行、延误或取消等运行指令，起到承上启下的枢纽作用。在该模块的助力下，“天机”平台将继续升级，为决策者提供前瞻性建议，助力公司实现数字化赋能安全飞行。

## 防治“机闹”专项行动

公司聚焦重点岗位能力提升，以“地面严防、空中严控”为行动指导，全力开展防治“机闹”专项行动。持续强化“三基”建设，致力于打造一支高素质、专业化、技术精湛、作风过硬、富有战斗力的空防队伍，多措并举提升航空安全员体技能和案事件处置能力，强化典型带队，组建“蓝鹰特勤队”形成先进引领；在安全员训练中开展机上模拟处突，以实操提高队员处置能力；通过组织开展机组成员安保实战演练，提高三方协同能力，确保机上突发事件能得到妥善处置。



安全员进行日常训练

### 案例 安保组和乘务组专业协作处理机闹

2024 年 9 月 10 日，在莫斯科飞往北京的航班上，安全员接到乘务员报告称一名外籍旅客醉酒并在座位上大吼大叫，引起周围旅客强烈不满。安保组迅速介入，向该旅客宣讲法律条款并要求其遵守规定，但旅客仍继续喧哗并脱去上衣，严重影响客舱秩序。经过安保组和乘务组的协作，以及其他旅客的帮助，该醉酒旅客最终被控制并监控。航班顺利落地后，该旅客被移交给首都机场公安，因扰乱公共秩序被处以 200 元罚款。此次机闹事件的处理展现了安全员高度的责任感和专业性。

# 打造安全文化

海南航空深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，以总体国家安全观为根本遵循，以社会主义核心价值观为引领，借鉴国际民航先进安全文化理念，扎实推进安全文化体系建设和落实，充分利用“安全生产月”活动积极开展多种安全文化活动。2024年，全国迎来了第二十二个“安全生产月”，围绕“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”的主题，公司开展了一系列多层次、多形式的安全活动。

宣讲活动覆盖

**13,462** 人次

组织警示教育宣讲活动

**436** 场

公司共计组织动员宣讲活动 21 场，覆盖 13,462 人次；集中观看安全生产月宣教视频，并开展安全普及宣传活动 35 次。此外，通过“安全生产大家谈”“班前会”“以案说法”等形式，组织警示教育宣讲活动 436 场，强化员工安全意识。公司还编写了《习近平总书记关于安全生产重要论述摘编》《党中央、国务院、民航局及董事局重要安全指示汇编》，在内部广泛宣贯学习。

同时，邀请行业专家讲授新时代安全管理、SMS 体系建设以及民航安全文化等课程，开展全员安全生产责任制“岗位责任再学习”活动。在安全生产月期间，各单位累计表彰先进集体 15 个和先进个人 115 人，激励全体员工积极参与安全生产工作，持续加重加厚安全管理。



公司参加全国民航安全警示教育宣讲活动（中南辖区）



北京基地组织开展“安全宣传咨询日”活动



乌鲁木齐航空组织开展“安全生产及应急避险”知识竞赛



公司开展火灾应急疏散逃生演练

# 03

## 保护绿色生态

海航控股以“保卫蓝天，绿色发展”为核心理念，积极响应“双碳”目标，将绿色低碳融入公司战略规划、日常管理和运营流程，贯彻“新质生产力即绿色生产力”的理念，支持逐“绿”向“新”发展。



我们与联合国可持续发展目标 SDGs:

<b>7</b> 经济适用的清洁能源 	<b>9</b> 产业、创新和基础设施 	<b>13</b> 气候行动 
<b>14</b> 水下生物 	<b>15</b> 陆地生物 	<b>17</b> 促进目标实现的伙伴关系 

# 规范能源管理

## 绿色发展战略

海航控股将生态文明、低碳经济建设作为推动企业绿色可持续发展的重要战略，将企业使命同保护、改善气候环境相结合，积极履行生态文明责任。

### 加快绿色发展标准体系建设

- 健全公司管理、标准和责任体系，履行民航环境治理义务
- 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、节能减排技术革新等措施，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

### 精细化、全流程管理，提高燃效水平

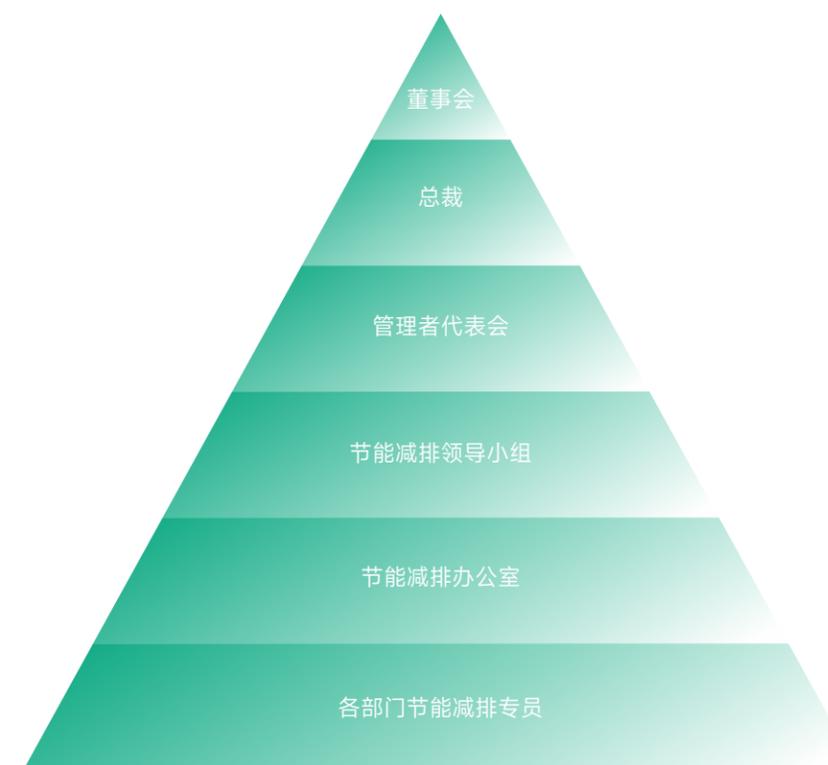
- 基于“四个有利”的企业价值观，结合民航绿色发展专项规划，在安全加重加厚并保障安全的前提下，全面提升节能减排精细化管理水平，发掘公司成本管控潜力
- 编制年度节能减排管控方案，制定燃效指标和节油指标
- 开展节能减排管控项目，各项目均设定年度指标及细化的月度指标
- 加强过程管控，建立奖惩考核标准，从节油量和项目指标完成情况两个维度进行奖惩，提高一线节油意识

### 合理有效管控碳排放

- 参与行业碳排放相关政策的制定，与局方一起对民航碳排放管理办法、碳交易体系建设积极献策，为公司和行业发声
- 对国内外碳排放政策进行研究，与 IATA、中国航协等国内外机构保持密切联系，了解行业碳政策动态
- 积极应对国际民用航空组织（ICAO）、欧盟及国内不同碳市场机制，如参与国内碳抵消
- 作为首家使用可持续航空燃料（SAF）进行国内载客飞行的航司，积极与国际航油供应商合作，探索 SAF 商业运行的可能性
- 基建项目推行光伏发电系统，提高自然光源利用率，节能降碳

## 能源管理组织结构

为强化能源管理，推动节能工作持续开展，海南航空构建了完善的能源管理体系。该体系以总裁为最高管理者，副总裁担任管理者代表，运控部技术支援中心设立节能减排常设办公室，负责协助领导小组开展日常监督管理，推进节能减排项目的落地实施。此外，各部门总经理、各基地总监及各分公司总经理均作为小组成员，共同参与节能减排工作。



## 能源管理制度体系

为响应国家“双碳”要求，落实民航节能减排规划，海南航空依据《能源管理体系要求及使用指南》和《能源管理体系交通运输企业认证要求》等国家和行业标准，建立了完善的能源管理体系，并制定了《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。

基于能源管理体系，海航控股从机队更新、运行技术、深度减重、地面节能等方面开展全方位的节能工作，并渗透至企业运行的每一环节，构建覆盖“空中-地面”的立体化节能网络，实现能耗精准调控。截至目前已开展航路优化、APU 管控、落地剩油管控等 30 多个节能减排项目。

主要能源管理制度：

海南航空控股股份有限公司年度节能减排管控方案

海南航空控股股份有限公司 GPU 及 APU 使用管控规定

减少过夜 APU 使用专项考核方案

关于规范海南航空控股股份有限公司国内出港航班饮用水减配操作标准及监管要求的业务通告

能源管理手册

## 能源管理体系 认证



公司获得能源管理体系认证证书

作为民航业首家完成能源体系认证的航司，海南航空以国内外各层级的法律、法规、体系规范为基础，建立并健全了一套能源管理体系，规范能源使用、减少污染排放。自 2014 年成为中国首个通过 GB/T 23331 和 ISO 50001 能源管理体系国标认证的航司以来，至今已连续 11 年获得审核认证。

## 应对气候变化



航空业的碳排放主要来源于燃料燃烧所产生的二氧化碳。海航控股基于行业实际情况，并与其他航司、机场、监管部门等多方合作，积极探索高效的飞机操作方式，持续提升燃油效率，减少运营过程中的温室气体排放。公司通过优化航路、实施飞机深度减重等措施，全方位推进节能减排。公司还积极参与绿色航空标准制定，推动行业可持续发展。

### 碳排放管理

海南航空成立以董事长为第一负责人的专项小组，全面优化节能降碳管控体系。公司每年制定并发布《节能减排管控方案》与《吨公里耗油管控方案》，构建跨部门精细化管理体系。依据项目降碳潜力、预期减排总量及实施成熟度三个维度，分级制定管控要求；同时，从降碳量、过程指标和项目执行三个维度对责任单位进行奖惩考核，强化过程管控与项目监督，激发各单位积极性。此外，公司制定空中节油与地面 APU 专项激励政策，通过正向激励提升一线人员节油积极性。

海南航空综合考量中国民航局碳排放管理办法、欧盟碳排放交易体系及国际航空碳抵消和减排计划等多维度监管要求，结合公司运行特征，搭建综合性能源与碳资产管理平台。该平台涵盖碳资产管理、碳足迹监测、碳汇数据管理及 MRV 报告管理等功能，借助数字化手段实现碳排放与碳资产的综合管理和精准分析。

### 2024 年海航控股温室气体排放数据

温室气体排放总量

**10,839,458.52** 吨二氧化碳

直接能源（范围一）排放量

**10,830,995.36** 吨二氧化碳

间接能源（范围二）排放量

**8,463.16** 吨二氧化碳

单位里程温室气体排放为

**143.95** 吨 / 万公里

吨公里耗油约为

**0.2771** 千克

直接能源（范围一）排放密度

**143.84** 吨 / 万公里

间接能源（范围二）排放密度

**0.11** 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。

### 提升燃油效率

海南航空引入 IATA 的燃油效率差距分析项目，结合精细化管控理念，逐级划分能源管理体系，涵盖节能办、牵头部门及配合单位。通过分析指标、项目监察和闭环整改，在地面和空中用油两方面实施严格管控与灵活激励并重的模式，将节能减排贯穿于航班运行的每个环节。

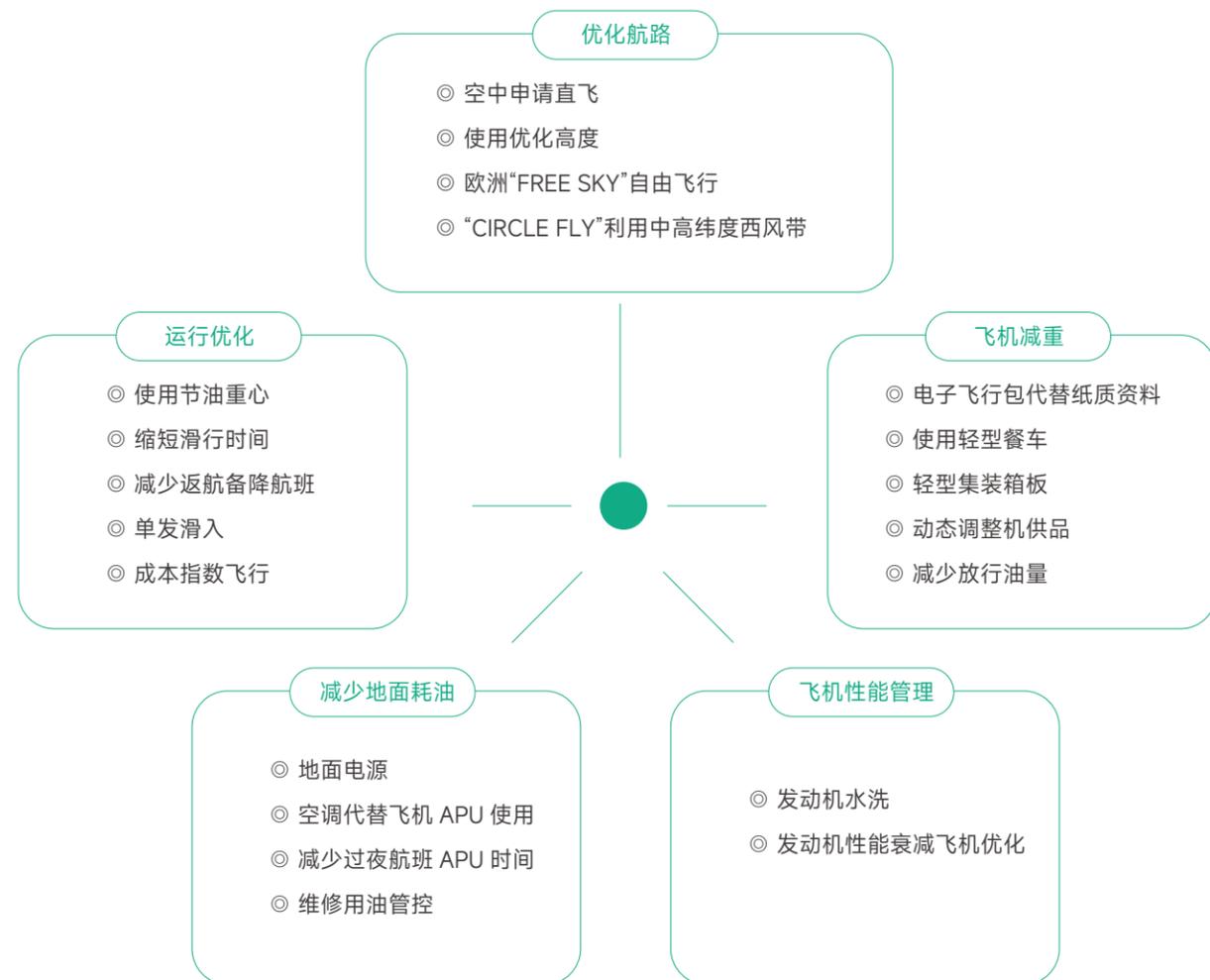
减少二氧化碳排放

**34.7 万** 吨

节油

**11.03 万** 吨

公司从飞机深度减重、航班运行管理、飞行节油操作等方面全方位开展精细化节油管控，开展航路优化、飞机 APU 时间管理、单发滑入等 30 余个节能降碳措施。2024 年，全年累计节油 11.03 万吨，相当于减少二氧化碳排放约 34.7 万吨。<sup>1</sup>



<sup>1</sup>根据 DB11/T 2057-2022 《二氧化碳排放核算和报告要求 民用航空运输业》，航空煤油（Jet-A, Jet-A1）的排放因子为 3.15 tCO2/t。

### 案例 动态干使用重量管理系统

为避免因估算法供餐重量不足导致的潜在运行风险，传统做法是将每个机型的机供餐重量设定为所飞航线中的最大值。然而，随着公司服务标准的提升，机供餐重量逐年增加，导致飞机干使用重量上升，进而影响燃油效率和载量。为解决这一问题，海航控股积极发挥主观能动性，秉持节省燃油、提升限载航班载量、深挖降本增效的目标，主动开展调研分析，组织开发了动态干使用重量系统。

该系统通过精准分类匹配机供餐标准，设置了国际、国内等 7 类机供餐标准。结合运行网航班动态信息，系统能够自动计算航班机供餐减重值，从而实现航班放行减重，降低油耗，同时提升窄体机的放行载量。自 2024 年 8 月正式上线以来，动态干使用重量系统运行稳定。每个国内航班中，窄体机机型平均可减重 200 千克，宽体机机型平均可减重 1,500 千克，该系统自上线以来截至 2024 年 12 月共减少二氧化碳排放 358 吨。

减少二氧化碳排放

**358** 吨

### 案例 推进地面降碳工作

APU 是飞机在地面停留期间提供电力和压缩空气的关键设备，但其运行会消耗大量燃油并产生碳排放。为减少其环境影响，海南航空制定了全面的管控方案，通过优化地面电源装置（GPU）的属地化管理、组织现场监察以及建立机组 GPU 异常使用实时反馈机制等措施，高效管控 APU 和 GPU 的使用，显著减少了 APU 的运行时间，有效降低了飞机在地面阶段的碳排放。

目前，海南航空的 APU 替代设施使用率已达到 100%，大幅减少了飞机在地面等待期间的燃油消耗和碳排放。此外，公司还积极推动机坪作业车辆的绿色转型，逐步用新能源车辆取代传统汽柴油车辆，降低机坪作业尾气排放，实现车辆的“绿色运行”，为“蓝天保卫战”贡献积极力量。

### 创新技术节能

海航控股积极响应国家关于民航业数字化与绿色化协同转型的战略，通过综合运用先进的数字技术，持续提升管制服务、气象预报以及临时航路使用等方面的决策能力，进一步优化空域资源利用效率。近年来，海航控股深入落实民航局关于智慧民航建设和绿色、低碳、循环发展的要求，主动变革、创新引领。

在中国企业联合会、中国企业家协会联合发布的“2024 企业绿色低碳发展优秀实践案例”名单中，海南航空《智慧赋能：“修”出绿色“空中公路”》和《打赢蓝天保卫战：高效管控 APU 与 GPU，实现飞机地面降碳》两个实践案例成功入选。

案例 单发滑入

海南航空自主开发单发滑入系统，以数字赋能提升项目管控精细度。该系统可实现数据计算、机场筛选以及机组资质匹配等功能，提高项目管控的精细程度。后续，系统将接入气象数据与故障保留数据，用于匹配最低设备清单（MEL）故障、机位限制以及天气限制等情况。通过一系列举措，单发滑入执行率提升了 50% 以上，2024 年该项目减少二氧化碳排放 1670 吨。

单发滑入执行率提升了  
**50%** 以上

减少二氧化碳排放  
**1670** 吨

案例 航路优化执行

海南航空自主研发的航路优化系统处于行业领先水平，具备航班轨迹图形化、系统逻辑模块化以及运行数据集成化三大核心优势。系统上线后，海南航空的航路优化执行率显著提升 6%，其中仅西安区域的直飞执行率就提高了 12 个百分点。公司结合班机走向规定、管控要求等多维度因素，对航班批复走向进行深度分析，并向民航局主动申请协调，新增潜力直飞航段 22 条，累计发掘并实施的直飞航段及临时航线达到 85 条。

2024 年，海南航空航路优化系统节省飞行距离约 117 万公里，航路优化执行率达到了 50.6%，减少成本 3,200 万元，同时减少了约 1.4 万吨碳排放。航路优化系统的成功应用是民航业的绿色发展的典范，为打造绿色“空中公路”奠定了坚实基础。



“罗马 - 重庆”南北航路走向对比

案例 无纸化加油



飞行员签署电子油单

为助力“绿色民航，可持续发展”，2024 年 10 月，海南航空在全国 179 个机场正式实现与中国航油进行油单无纸化作业。无纸化加油正式运行是海南航空电动可变配比（EVR）系统与智慧航油系统成功对接的“里程碑”，是智慧客户应用系统和智慧加油系统“集成式”交互互联的具体体现。油单无纸化标志着公司在运用创新技术驱动可持续发展又迈出了重要的一步。

# 推进减排治污



海航控股严格遵守《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《环境噪声污染防治法》等法律法规，坚持从源头出发，识别生产运营环节的各项污染源，致力于通过技术手段的升级与应用，实现对各类废弃物与污染物的控制与减排。

## 绿色客舱

### 禁塑航班

2024 年度累计使用环保用品约

**6696.59** 万个（套）

为响应国家禁塑号召，2020 年 9 月，海南航空客舱管理部发布“禁塑令”，成为国内首家执行禁塑的航司。根据《民航行业塑料污染治理工作计划（2021-2025 年）》和海南省禁塑名录，海南航空成立专项调研及采购项目小组，积极响应落实民航塑料污染治理工作要求。2021 年 12 月起，海南航空国内航线全面实施“禁塑”行动，客舱内采用环保餐具包、餐盒、纸杯、杯盖、搅拌棒及毛毯袋、手提袋等机上用品。2024 年，累计使用 6,696.59 万个（套）环保用品。



海南航空机上环保餐具

### 机上循环物资

海南航空积极推进绿色采购与运营实践，多批次采购全降解餐盒、水杯、调料杯等消耗品，并在多个项目中同时列明非降解和降解产品，为后续降解产品的投入使用提供必要信息。公司优先选用可回收、可降解且低碳排放的物资，例如在贵宾室引入 Zip Hydrotap 直饮水机 and 科勒直饮水机，减少塑料瓶装水的使用量；同时，通过使用玻璃瓶装苏打水替代传统塑料包装，进一步降低塑料垃圾的产生。此外，鼓励旅客使用循环物资，如宠物网兜、行李保护套等。



海南航空全生物降解袋

### 无纸化服务

海航控股全面推广无纸化服务，涵盖资讯、发票、值机和单据等多个领域。2024 年，客舱报纸电子化进一步升级，引入主流中英文新闻资源，通过报纸电子化推动客舱资讯多样化，并逐步减少纸质报纸配发使用，打造绿色客舱并传递低碳环保理念。同时，海南航空 APP 新增自助开具代客辅营订单电子发票功能，简化了纸质单据交接流程，取消了如客舱宠物机长交接单等纸质文件，减少纸张浪费和人工成本。此外，通过拓展电子化应用，优化业务流程，扩大特殊旅客无纸化站点覆盖范围，进一步降低交接单消耗，提升旅客办理业务的便捷性。



公司全面推广无纸化服务

### 绿色餐食

2024 年累计节约餐食

**8.78** 万份

减少餐食垃圾

**34.88** 吨

海南航空致力于满足旅客多样化的用餐需求，通过精准配餐实现资源优化。公司推行航前餐食预订服务，旅客可根据自身需求预订餐食及相关产品，从而有效减少食品浪费。同时，公司通过问卷调查收集机上餐食剩余情况，并据此动态调整餐食配备计划，以精准满足旅客需求。对于短途航班或用餐需求较高的航班，配备便于携带的袋装餐食，方便旅客离机后食用，进一步降低餐食浪费。

公司鼓励旅客按需用餐，邀请旅客参与“减碳出行，你我有分”的餐食兑换积分活动，2024 年共计有 8.78 万人次参与积分活动，减少餐食垃圾约 34.88 吨。

### 绿色基地

海航控股子公司聚焦绿色低碳运行，深入推动绿色转型发展。其中，长安航空持续加大新能源设备投入，加速推进新能源民航特种车辆投用，已累计引进储能式电源车以及新能源飞机牵引车、旅客摆渡车、清水车、污水车、传送带车、行李牵引车 53 辆。2024 年，长安航空新投用 10 辆储能式电源车，可以在客舱用电、通电检查、地面测试等方面为飞机提供稳定可靠电源，代替 APU、燃油式电源车供电，实现了“零油耗、零排放”。



长安航空储能式电源车向飞机供电

## 噪音管理

海南航空严格遵循各国及各机场的航空噪音标准，有效管控飞机噪声排放。公司要求机长在每次起飞前查阅起降机场的降噪规定，并在性能与安全允许的范围内，严格遵守规定的空速、高度、构型和推力标准，精准执行各机场的减噪程序。

此外，海南航空积极引进新型飞机和先进技术机型以降低噪音。自 2016 年起，公司引入 B787 梦想客机，该机型通过大量使用复合材料减轻机身重量，并配备先进发动机，优化发动机与机身的整合设计，将干扰阻力降至最低，从而显著降低噪音排放。与同级别机型相比，B787 梦想客机的噪音可降低 60%。

2024 年 7 月，公司引进的 A320neo 飞机搭载新一代发动机和鲨鳍小翼，通过优化气动性能与动力系统，相较上一代机型可实现燃油消耗降低 20%、噪声减少 50%。

## 废弃物管理

海航控股完善废弃物处理流程和标准，建立废弃物处置体系，有效推进废弃物减量和资源回收工作。公司持续规范生活垃圾、厨余垃圾、机上垃圾、危险废弃物等不同类型的废弃物的分类、收集、存储、处置，确保所有废弃物的处理符合环保要求，积极推动可持续发展目标的实现。

## 废气管理

针对飞机废气管理，海南航空通过减少 APU 的使用频率，转而使用地面电源装置 GPU，并提高廊桥飞机使用廊桥气源和电源的比例。目前，海南航空已与 74 个机场签订桥载设备使用协议，APU 替代设施使用率达到了 100%。

使用地面电源装置 GPU 以及桥载设备替代 APU，可有效降低燃油消耗和减少航空煤油产生的二氧化碳、一氧化碳、氮氧化物等排放物。

## 废水管理

海南航空建立了完善的加水管理系统，通过收集和分析用水数据，结合航程时间与客座率制定动态加水标准，有效降低飞机载重，减少油耗，实现节能减排。此外，公司还通过精细化管理优化饮用水加注，进一步降低飞机载重，减少废水产生。

在废水处理方面，海南航空严格按照环保标准执行。机上产生的污水通过机场专用管道由污水车收集并进行无害化处理。公司运营基地的废水主要包括餐饮废水和生活污水。以海口美兰基地为例，基地内设置了独立规范的餐饮废水排放口，并采用“隔油 + 气浮 + 沉淀”的污水处理系统对废水进行预处理，随后统一排入美兰机场的废水处理站，确保废水处理达标后排放。

## 固体废弃物管理

对于机上产生的餐饮垃圾，海南航空按照机场及当地政府要求进行管理，清洁队收集后集中交由专业垃圾处理站进行无害化处理；对于机上未开封使用的酒水饮品和服务用品，公司坚持回收利用原则，在确保产品质量合格的前提下，将其重新配备至后续航班使用，有效避免物资浪费，节省资源。

在基地运营方面，海南航空美兰基地的餐饮废油、厨余垃圾及生活垃圾等废弃物，均委托具备专业资质的第三方单位进行无害化处理，确保废弃物处理符合环保标准。

此外，海南航空的飞机维修业务主要由专业机构负责。在海南地区，大新华飞机维修服务有限公司作为主要合作方，承担飞机维修过程中产生的废弃物处理工作，确保废弃物得到妥善处置，符合环保要求。

案例 大新华飞维规范处置维修废弃物

2024 年，大新华飞维在环境管理方面取得显著成效，全年未发生重大环境事件。公司针对生产过程中产生的废弃物，尤其是拆下的不可用航材、化工品包装及残余物，建立了严格的分类处理流程。航材库房管理员在接收报废航材时，会区分消耗件和化工品，并按类别打包运送至报废库。化工品报废时，会根据类别（如密封胶、清洁剂、废电池等）进行分类打包，并贴上危险废物标签，交由有资质的单位统一处置。

为减少化工品残余物数量，公司实施了开封管理，规范已开封化工品的退库流程。维修人员需在当日将未用完的化工品退回库房，并在记录本上销账。对于部分可继续使用的化工品，公司根据其属性采取不同控制措施，确保资源最大化利用。此外，公司通过区分有害与无害废弃物，优化了废弃物处置流程，降低了处置费用。

2024 年，通过精细化管控，大新华飞维在业务量同比增长 16.6% 的情况下，废弃物的增长幅度为 12.5%。未来，大新华飞维将继续保持生产量增长的同时，进一步优化废弃物管理，推动可持续发展。

\* 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。

案例 “绿途·碳抵消”项目



“绿途·碳抵消”项目已助力东寨港红树林修复退化红树林约 50 亩

“绿途·碳抵消”项目是一个自愿性参与的公益环保项目。旅客购票时，可利用碳抵消计算器计算航班衍生的二氧化碳碳排放量，并自愿选择以现金或金鹏积分进行碳抵消。海南航空将碳抵消所得投入环保项目，以帮助抵消旅客飞行所产生的二氧化碳量。筹得的捐款将赠予“中国绿色碳汇基金会”用于植树造林，海南航空不赚取任何利润，同时旅客可以实地查看捐赠的树林。减排计划的实质效益均由“中国绿色碳汇基金会”认证。

红树林是常绿阔叶林，每公顷每日可消耗 1 吨二氧化碳，释放 730 千克氧气。其生态效益包括防风消浪、固岸护堤及净化水气，发达的根系可以滞留陆地沙土，减少近岸海域的含沙量，保护绿化地。海南省东寨港国家级自然保护区生长着全国成片面积最大的红树林，由于围海造地、养殖、砍伐和台风影响，这片湿地资源受到严重破坏。“绿途·碳抵消”募集的捐款将用于新幼苗种植及后期保障，以确保幼苗健康成长，为当地的生态环境保护做出了贡献。

# 践行环保公益

为保护生态环境，海南航空在世界地球日推出环保主题航班，组织员工绿色出行、参与净滩活动，并开展“绿途·碳抵消”公益项目，引导旅客自愿、主动地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。截至 2024 年 12 月 31 日，“绿途·碳抵消”项目累计收到捐赠 52,240 吨碳汇，项目修复退化红树林约 50 亩，不断推进生物多样性保护、流域保护，为地区经济发展做出贡献。



公司开展世界地球日“心悦自然，绿色通行”主题航班



公司员工向市民宣传“绿色低碳、节能环保”的理念



# 04

## 专注品质服务

海航控股秉持“真情服务”理念，坚持“人民航空为人民，全心全意为人民服务”的根本宗旨，以文化体验、超越预期和人性化为核心价值，以服务带动品牌提升，不断为旅客提供全方位无缝隙的五星航空服务。

我们与联合国可持续发展目标 SDGs:



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



# 提升运行质量

海航控股持续提升运行质量，保障航班正常运行，加快恢复新增航班，推进航线网络提质增效，为广大旅客提供高品质的出行体验，并为中国民航的高质量发展贡献智慧和力量。

## 布局航线网络

### 2024 年

共运营国内外航线逾

**1700** 条

其中国内航线超

**1500** 余条

覆盖内陆所有省、自治区、直辖市，运输旅客

**6486** 万人

国际及地区航线

**170** 余条

覆盖亚洲、欧洲、北美洲、大洋洲和非洲，通航境外

**52** 个城市

国际航线运输旅客

**316** 万人

海航控股深度服务国家战略，聚焦海南主基地市场，打造海南自贸港国际门户枢纽，同时强化北京、广深、成渝等核心市场，构建全球一体化高质量航线网络。海航控股在中国六大区域运营八家航司，在海口、北京、广州、深圳等 23 个城市建立营运基地 / 分公司，通过强化成员航司间分工协作，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。

2024 年，海航控股及所属子公司共运营国内外航线逾 1700 条，其中国内航线 1500 余条，覆盖内陆所有省、自治区和直辖市，运输旅客 6,486 万人；国际及地区航线 170 余条，覆盖亚洲、欧洲、北美洲、大洋洲和非洲，通航境外 52 个城市，运输旅客 316 万人。海南航空作为中国内地第一家也是唯一一家 SKYTRAX 五星航空公司，自 2011 年起第十三次蝉联该荣誉。该荣誉是对海南航空杰出服务的最高水平认可，也代表了广大旅客对海南航空优质服务品质的褒奖。

海航控股深入服务京津冀城市群、海南自贸港、成渝双城经济区、粤港澳大湾区建设等国家战略，围绕北京、海口、重庆、深圳等主要市场完善国际航线网络布局，海南市场积极构建完善面向“两洋”航线网络，深圳、重庆市场布局在面向欧美澳核心城市航线网络基础上完善至东南亚、日韩、中亚、西亚、南亚等区域航线。同步在双边航权政策许可下，加快北美航线复航与增频，加大恢复新开“一带一路”“RCEP”国家航线，完善国际航线网络布局，积极推进国际航空枢纽建设。

## 加密国际航线

2024 年，海航控股积极响应市场需求，加大国际航线的新开与复航力度，差异化构建国际航线网络骨架。公司充分发挥五星航空品牌优势、宽体机队规模较大以及丰富的国际航线运营经验，全力满足旅客的国际出行需求，新增和恢复海口 = 迪拜、深圳 = 开罗、重庆 = 米兰、北京 = 都柏林、北京 = 爱丁堡、深圳 = 维也纳、北京 = 西雅图、重庆 = 西雅图、上海浦东 = 布鲁塞尔、北京 = 布拉格、北京 = 蒂华纳 = 墨西哥城、深圳 = 布达佩斯、海口 = 莫斯科、北京 = 多伦多等多条国际及地区航线。

### 案例

#### “重庆飞·重庆—巴黎航线推介会”在巴黎举行



公司举办重庆—巴黎航线推介会

2024 年是中法建交 60 周年及海南航空进入法国 10 周年，10 月 9 日，海南航空与重庆机场集团在巴黎联合举办“重庆飞·重庆—巴黎航线推介会”，庆祝重庆—巴黎航线复航，探讨中法合作机遇与路径。

海南航空先后恢复、增开深圳—巴黎、重庆—巴黎等航班，深化合作推动航线稳定运行，为中国和巴黎之间的经济、贸易、文化、旅游等领域的交流合作搭建起了空中桥梁，对推进中法交流具有重要战略意义。

## 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。海航控股严格遵循民航局《航班正常管理规定》及《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》等规章制度，对标先进，从组织体系、制度保障、航班结构优化及运行能力提升等多方面入手，切实提高航班运行效率，保障旅客按时出行。2024 年，海航控股及其子公司航班的正常率达 88.45%，高出民航局统计的国内客运航班正常率 1.35 个百分点。

### 海航控股航班正常率

**88.45%**

高于行业平均值 1.35 个百分点



海南航空运行指挥中心 (AOC)

### 加强科技创新

累计

**231**项知识产权

其中包含

**181**个商标

**24**项外观专利

**4**项软件著作权

**22**项作品登记证书

海航控股视创新为可持续发展的不竭动力，积极投身科技创新，形成了集“信息化、数字化、智能化、智慧化”为一体的智慧海航整体解决方案。截止 2024 年，公司收获显著创新成果，累计 231 项知识产权，其中包含 181 个商标，24 项外观专利，4 项软件著作权和 22 项作品登记证书，彰显了公司在创新领域的卓越实力。

为持续激发创新活力，公司于 2024 年 12 月发布《海南航空 IT 类创新创效激励制度》（以下简称《制度》）。该制度通过明确的激励机制，鼓励员工参与知识产权创造和自研创新项目开发。《制度》对发明专利、实用新型专利、软件著作权等设立奖励标准，同时聚焦自主研发替代外部采购、降低成本、争取政府补贴，实现项目节支与创效。

智慧维修

通过大数据预测技术提高飞机故障预测准确性，降低维修成本，大幅提升机队安全裕度和旅客出行准点率

智慧运行

通过统一的数据底座构建“三天”平台，在增强飞行安全、提高资源利用率、减少碳排放、保障航班高效运行和提升服务质量方面取得显著成效

智慧安全

基于语音识别和自然语言处理技术上线航班语音智能舱音监控系统，有效增强飞行操作标准性和一致性，持续提升航班安全运行品质

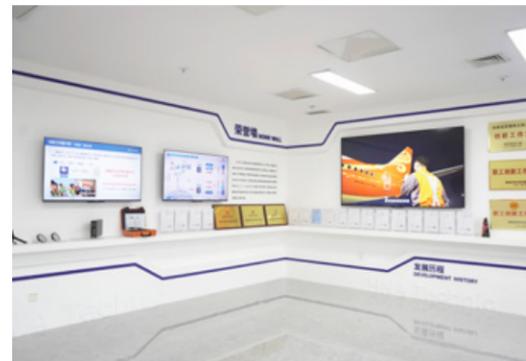
智慧出行

通过 AI 机器人提高服务响应速度和问题解决能力，在为旅客提供便捷、人性化的线上功能和舒适、智能化的出行服务体验同时，帮助航司实现高效和个性化服务模式

智慧管控

通过采用大模型技术，在精细化、智能化管控方面取得显著成效，工作效率得到极大提升，为智慧民航建设添砖加瓦

### 案例 海航技术创新工作室建设



易从涛劳模创新工作室

海航控股子公司海航技术以“创新工作室矩阵”为抓手，先后成立易从涛劳模创新工作室、刘永庆创新工作室、邵恩东创新工作室三大核心平台，并同步辐射九大维修基地及培训管理部，分别设立梁金贵劳模创新工作室、张昊职工创新工作室等 10 个创新工作室。海航技术通过下发《海航技术创新工作激励方案》，充分收集员工创新关注点以及创新过程中的痛点、难点，探寻激发员工创新热情的激励方式，通过设立横向、纵向收集渠道，建立多种创新激励机制，包含创新点子、创新点子成果、

知识产权和创新项目激励等。

各创新工作室通过在各自领域纵深发展，分工明确且相辅相成，将创新落到实处，让创新文化融入工作全环节。其中，易从涛劳模创新工作室以实际应用为载体，将各项前沿科技如 VR、AR、大数据、5G 技术等运用到智慧民航场景中，并取得了丰硕的成就。

## 倾情服务客户



海南航空坚持用心铸就服务，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，推进产品创新和服务升级。公司做到“人无我有，人有我优”，以初心、匠心、真心、爱心、安心“五心服务”架设起与旅客之间的情感纽带，赢得广大旅客的赞誉与青睐。

### 加强质量管理

海南航空不断完善服务管理体系，以精益求精的匠心精神，不断推陈出新。2024 年，公司以客户声音管理、旅客满意度提升及服务文化建设为核心抓手，确保深入开展全流程服务质量管理。

## 提升旅客满意度

积极拓展第三方满意度调研渠道，定期获取第三方满意度调研信息，同时通过机上 Wi-Fi 等方式实时、主动抓取旅客服务体验评价信息，汇总分析旅客评价信息，定位服务问题，并围绕旅客满意度评价低分项目，细化实施满意度提升举措。

## 开展服务文化宣贯

海南航空服务文化是在“四个有利”的企业价值观指导下，在长期为旅客服务过程中所形成的服务理念、职业观念等服务价值取向的总和。分为六个层次：第一层是统领服务文化之“魂”和“根”；第二层是服务创造的价值；第三层是服务核心内涵；第四层是服务目标；第五层是服务指导；第六层是服务的行为能力，包括服务法则、服务管理原则、服务红线法则等具体落实和实践内容。2024 年公司从人员能力建设开展服务文化建设工作，通过搭建人员素质模型、服务能力建设、语言能力建设、专业能力建设及专业化形象管理、外语人员的储备 5 大方面落实工作，持续提升公司服务文化建设工作。



## 案例

## 航班延误困局突围，高效服务获赞誉

2024 年 4 月 16 日，海口美兰国际机场发生大面积航班不正常事件。受此影响，40 名原定搭乘 HU7781 航班的旅客在航班取消后，由随团导游引导至售票柜台办理签转手续，因当日大量航班取消或延误，且后续可改航班的座位数量紧张，部分滞留旅客情绪逐渐升级，个别旅客出现言辞过激现象。

面对此次突发性的群体服务事件，海航售票处员工迅速启动应急预案，秉承专业素养与同理心，耐心沟通并有效疏导旅客情绪，同步动态查询余座分布和数量，制定分时段、分航点、分舱位的多种改签方案。在应急处置过程中，售票处员工灵活运用客票换开、即时搭机 (GO-SHOW) 及航班中断舱单 (FIM) 三种改签方式，快速完成 40 名旅客的服务保障工作。其娴熟的业务处置能力与人性化的服务举措赢得旅客的一致认可，事后特赠锦旗以表彰售票处员工的高效应对与优质服务。

## 打造精品航线

## 精品航线

海南航空全力打造精品航线产品体系，推出 49 条“精品航线”，覆盖北京、海口、三亚、广州、深圳、上海、成都、重庆、杭州、西安等 12 个城市进出港热门航线，在准点率、客舱服务标准及客票变更规则方面进行了全方位的优化升级，提升旅客出行体验。

## 精品快线

“精品快线”在“精品航线”基础上进一步升级，旨在为旅客打造更高品质、更高效率的航空出行体验。精品快线聚焦核心公商务市场，挑选高频次热门航线，通过优化航班编排、升级空地服务、整合便捷出行权益等方式，实现全流程服务资源的最优配置。海南航空已开通 6 条精品快线，包括北京往返广州、深圳、海口、三亚、成都天府和长沙的航线。



海南航空推出“精品快线”产品



公司在部分机场设立精品快线专属值机柜台

## 自贸港快线

2024 年，海南航空紧贴市场变化，倾力打造“自贸港快线”产品，以更优质的机队资源、更稳定的航班计划、更高效的地面服务、更温馨的客舱体验，更灵活的变更政策，为旅客提供高效、便捷、舒适的出行体验。目前已开通海口往返长沙、重庆、武汉、深圳及广州 5 条自贸港快线。



海南航空推出“自贸港快线”产品

此外，海南航空进一步推动产品多元化、差异化与精品化持续升级，推出备受公商务旅客青睐的智选经济舱、销售火爆的“自由飞”“海享飞”“双城飞”系列预约产品、深受关爱客群喜爱的“学生专享”等特色出行产品；围绕旅客差异化出行服务需求，升级推出预约升舱、宠物客舱关爱等附加增值服务类产品。

**案例** 宠物客舱关爱服务

2024年8月24日，海南航空迎来50名爱宠人士及26只萌宠，他们搭乘HU7549航班从西安飞往昆明，开启七天六晚的携宠之旅。这是海南航空首个宠物包机航班，宠物可随主人进入客舱全程陪伴，享受舒适飞行体验。

公司秉持“真情服务”理念，在北京、深圳、海口、广州等30个始发站推出“宠物客舱关爱”服务，为广大爱宠人士出行提供便利，人性化、宠物友好的航司形象深入人心。



公司在部分国内出港航班推出宠物客舱关爱服务

**提升全线产品**

公司紧跟世界航司发展趋势和监管要求，以“梦之羽”视觉形象体系为基础，推出“梦享（DREAM）”“海享（HAI）”和“关怀（CARE）”三大子品牌，并以项目制方式全年推进服务产品升级，根据不同核心价值及客群定位，打造个性化服务产品。

**以“梦享系列”“海享系列”产品为主线**

“梦享系列”聚焦“文化体验”，定位高端旅客，代表服务产品包括海翼堂、海翼轩、金鹏阁；“海享系列”突出“超越预期”，面向年轻旅客，代表服务产品有海畅无线、海速通行、海品空厨、海悠香氛和海享好梦等。

2024年，公司增加“梦之羽”客舱内饰机队规模，并持续与洲际酒店等国内外知名品牌合作，升级空地服务产品，为广大旅客提供温馨、便捷、舒适的航空出行体验。

**案例** 携手洲际酒店打造云端盛宴

为了给全球旅客带来优质的航空出行体验，海南航空携手洲际酒店集团倾心打造一系列云端盛宴，让旅客在万米高空邂逅无限惊喜。在客舱餐食方面，海南航空与洲际酒店强强联合，利用双方在餐食研发及机上餐饮供应优势，向公务舱旅客推出全新中式系列餐食，以一季一地的中国精致美食画卷，为旅客的旅途增色添彩。



海南航空云端空厨为旅客提供舌尖美味

以“关怀系列”为特色

“关怀系列”体现了海航控股服务的人性化，专为特殊旅客设计，代表服务产品涵盖家庭关怀、妈妈关怀和儿童关怀等。公司还贴心推出“关爱优享”服务，为长者、家庭等旅客群体提供购票专属优惠。年满 70 周岁的长者（含 70 岁公历生日当天）、3-6 人同行家庭，可在购买机票时享受优惠。



海南航空乘务人员向小旅客科普安全知识

案例

锤炼精英团队，打造五星服务

海南航空构建一套全面而高效的人员能力培养系统，致力为旅客提供高品质的航空出行服务。在空中，公司经过严格的选拔和系统全面的培训打造了“海天祥云组”精英乘务团队，为旅客提供舒适的高空体验；在地面，组建“海天心翼”地面服务标杆团队，他们秉承初心，以真心服务，追求匠心，充满爱心，确保旅客出行安心。团队致力于推陈出新，推出现磨手冲咖啡、“星空巡舱”、氛围灯等一系列极具特色的创新产品。

2024 年 4 月 29 日，海南航空客舱管理部海口乘务队“示范班组”（海天祥云组）获评“全国工人先锋号”荣誉称号；6 月 24 日，海南航空以高品质的服务及优质的产品第十三次蝉联“SKYTRAX 五星航空”，同时揽获“中国最佳航空员工服务”的荣誉称号。



“海天祥云组”精英乘务团队



海南航空“星空巡舱”服务



海南航空机上现磨咖啡服务

案例

打磨客舱产品，提升出行体验

海南航空全面推行服务品质升级。空地互联服务产生的数据对航空公司的数字化转型具有至关重要的价值和影响，2024 年全面开展机上 Wi-Fi 建设，共有 82 架飞机面向旅客提供客舱局域网服务，29 架飞机面向旅客提供空地互联服务。

在机上服务方面，推出民航知识科普绘本及画笔，以生动有趣的方式传播安全知识；特色明信片既展示了海航团队的风采，也增强了内部员工的职业自豪感；有趣且个性化的装饰品——咕卡，独特精美的图案贴纸，填补“旅途空白”，感受到创作的乐趣。

在机上娱乐方面，通过打造深度文化专栏、国际化影视策划、绿色阅读方式和新锐网络娱乐，提供热门影视剧、短视频 IP、新闻资讯、音乐、游戏、漫画等丰富内容，为旅客带来视觉与听觉的盛宴。

在机上餐饮方面，在海口、北京、杭州、太原、乌鲁木齐等地的自营贵宾室推出夏季“12 道 Hai 味”菜品以及“臻味·海品九洲”琼式风味地道美食，深入调研旅客用餐习惯、口味喜好及食品营养搭配，根据季节、地区特色餐食及应季水果，传承中华美食及传统文化，以色、香、味俱全的美食给予旅客味蕾上的充分满足。



搭乘航班旅客实现空地上网自由



彩丰楼 x 海南航空公务舱定制菜品

## 2024 年，海南航空在全球航空大奖中第十三次蝉联“SKYTRAX 五星航空”荣誉。

在 2024 年全球航空大奖中，海南航空以高品质的服务及优质的产品第十三次蝉联“SKYTRAX 五星航空”荣誉，同时揽获“中国最佳航空公司”“中国最佳航空员工服务”以及“全球最佳商务舱舒适用品”三项全球或区域第一殊荣。这份荣誉的背后，离不开广大旅客对海南航空的认可和鼓励。

SKYTRAX 主席爱德华·普莱斯特德（Edward Plaisted）表示：“祝贺海南航空连续第十三次获得‘中国最佳航空公司’，这是一个非常了不起的成就。同时，他们还获得了‘中国最佳航空员工服务’和‘全球最佳商务舱舒适用品’奖项，这离不开海南航空的管理层和一线员工的共同努力，更体现了他们重视为商务舱旅客提供最优质的客舱体验。”



案例锤炼精英团队，打造五星服务

## 数字化智能服务

智慧民航建设是民航业走向数字经济的重要标志，飞机数字化运行则是推进智慧民航建设的重要基础。公司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。

### 自助值机、网络值机、行李跟踪

海南航空在网络值机、自助值机、自助行李托运、行李跟踪等智慧出行服务基础上精益求精，让旅客享受更加高效、环保、智慧的民航出行体验。自助值机设备遍布多地机场，旅客刷身份证即可自助选座并打印登机牌。网络值机则通过海南航空 APP、小程序或官网实现远程选座值机，旅客可凭二维码电子登机牌顺利登

机。对于托运行李的旅客，海南航空提供行李全流程跟踪服务，覆盖 24 个国内站点，旅客可通过 APP、小程序或公众号实时查询行李运输节点。



自助行李托运服务

## 搭建智能服务平台

公司客户服务部通过搭建“智能机器人 + 人工”一体化呼叫中心操作平台，整合语音系统、在线客服、自动外呼、智能质检、培训考试、机器人多套客服系统，打通线上与线下服务，机场现场协同客服远程服务，实现全渠道“一站式”客户服务，构建高水平自动化的服务链，提高业务办理效率并提升客户满意度。

创新上线代理人自助平台，覆盖代理人 90% 以上业务场景，支持境内多家航司业务。1800 多家代理人可通过接口对接调用或直接登录自助平台，结合自身民航专业知识可快速为旅客处理相关业务，为旅客提供一站式服务。目前，代理人平台使用量占代理人总服务量的 70%。

开发上线智能语音机器人，优化升级文本机器人，搭建 16 人规模智能客服运营团队，通过构建全面知识库，拓展提问方式，模拟对话场景，持续优化用户体验，将机器人服务占比提升至 65%。目前智能业务处理量已超人工处理量，快速响应处理旅客需求并减少人力达到 40%。

智能外呼系统，可自动识别航班动态和执行电话外呼通知服务，及时准确通知旅客出行变化信息，自动安排座位和提供线上自助服务，兼顾旅客关怀与企业资源优化。

## 保护客户权益

2024 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，定期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 **205** 项督办任务；

◎ 落实每日客诉复盘分析及通报机制，累计下发 **148** 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 **25,219** 份旅客调研问卷，梳理留言 **7,936** 条，闭环处置旅客意见和建议 **24,111** 条；

◎ 五星服务品质广受认可，收到旅客服务表扬逾 **21,192** 起。

### 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、客舱局域网旅客满意度收集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。



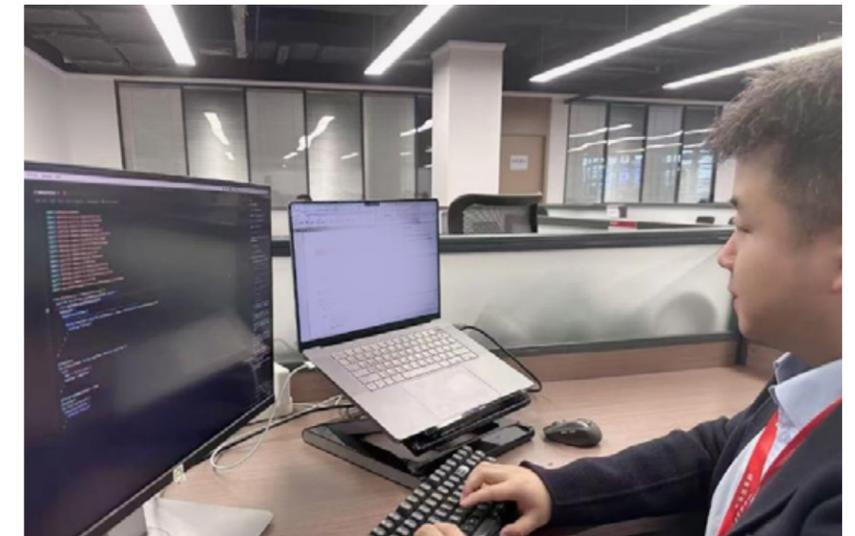
公司客服耐心与旅客沟通

## 确保客户信息安全

海南航空严格遵照《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。

公司通过《客运销售代理协议》全面保护旅客购票权益和信息安全。所有签约代理人均签署该协议，明确其业务范围和职责。在权益保护方面，协议规定代理人需按委托方要求办理座位再证实、改期、退票等业务。在信息保护方面，代理人须在办理客票销售时检查旅客有效证件，完整输入旅客信息，并确保信息的完整性、保密性和可用性，相关数据保存时间不少于 3 年。此外，在《代理方违约行为及违约金对照表》中明确了代理方违约行为及相应的违约金条款。

在实际工作中，我们构建了涵盖数据全生命周期的技术能力，确保数据安全，包括数据的收集、传输、存储、脱敏、使用、备份、恢复和销毁。我们严格控制个人信息的使用范围，对涉及客户信息的操作进行监控和审计，不断完善数据生命周期的安全管理体系，以防止敏感数据泄露。在报告期内，未发生数据安全或客户隐私泄露事件。



公司数据工程师保障数据全生命周期安全

# 05

## 创享美好生活

海航控股以履行社会责任为载体，将社会责任融入组织治理，全面开展社会责任实践。坚持“压实责任、真情服务、政治担当”的理念，关注员工福祉，共建和谐社会，促进个人与企业的共同发展。

我们与联合国可持续发展目标 SDGs:



A grid of nine United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) icons, each with a number and a brief description in Chinese. The icons are arranged in three rows and three columns. A small airplane icon is also visible in the background of this section.

3 良好健康与福祉	5 性别平等	
8 体面工作和经济增长	9 产业、创新和基础设施	10 减少不平等
11 可持续城市和社区	12 负责任消费和生产	17 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

#### 多举措助力海南自贸港建设

海航控股多举措助力海南自贸港建设，积极响应海南省委、省政府的相关指示，以《海南自由贸易港建设总体方案》为指导，充分发挥主力军作用。海航控股聚焦航空主业，立足海南自贸港建设，充分发挥民航促进循环、扩大流通的支撑作用，着力打造海南自贸港航空服务名片。

2024 年，海航控股持续加大运力投放，新开和恢复多条国际和地区航线，运营海口至西雅图、伦敦、奥克兰、墨尔本、悉尼、莫斯科、阿布扎比、迪拜、首尔、胡志明市、曼谷、万象、新加坡、河内、中国香港、中国澳门共计 16 条海南进出港国际及地区航线，促进国际互联互通；打通自贸港跨境电商及免税品贸易新通道。

海南航空结合自贸港丰富的旅游资源，创新推出“机票 + 酒店”、自由飞、海享飞、海南畅飞卡、海天无限中转等多种个性化产品。为推进海南省“旅游 + 免税”高质量融合发展，海南省商务厅在 2024 年启动“琼尽所爱 机票免税我买单”优惠活动，海南航空作为首家参与“机票 + 免税”活动的航司，在官方 APP 等渠道发放机票消费券，助力海南旅游发展。

#### 案例

#### 与海南生态软件园签署战略合作协议

2024 年 6 月 4 日，海南航空与海南生态软件园集团有限公司签署战略合作协议。双方本着互惠互利的原则，将围绕资源整合、品牌价值提升、人才出行平台、百事通平台建设、高价值会员开发、共享培训资源及“组团式”党建共同体等六大领域展开深度合作。这一合作将为双方创造更广阔的市场机会和发展空间，并为海南自贸港的发展注入新的活力。



海南航空与海南生态软件园签署战略合作协议

#### 案例

#### 助力海南自贸港发动机维修业务

2024 年 2 月 2 日，海南自贸港首单航空发动机维修顺利完成维修工作并交付海南航空投入运营，这是海航控股子公司海口吉耐斯继 2023 年取得中国民用航空局（CAAC）和美国联邦航空管理局（FAA）的维修许可资质以来承修的首台 GEnx-1B 发动机维修业务，对于海口吉耐斯具有重大里程碑的意义，更标志着海南自贸港发动机维修业务实现了从 0 到 1 的重大突破，为海南自贸港建设注入新的动力。



海口吉耐斯承接首台三方客户发动机维修业务成功交付

2024 年 3 月 22 日，海口吉耐斯顺利完成首单三方客户委托的通用电气 GEnx-1B 发动机退租检业务，这是继 2023 年 10 月承接首台 GEnx-1B 发动机快修业务并顺利交付后，短时间内达成的又一重要项目。本次在海口空港综合保税区内进行的发动机退租检业务，是海南自贸港本土航空发动机大修厂承接的首单三方业务。

#### 案例

#### 加强中西部地区航空枢纽开发

2024 年 5 月 12 日，海南航空在重庆举办了重庆—西雅图国际航线发布会。据悉，重庆直飞西雅图航线是我国中西部地区首条直飞西雅图的航线，也是重庆在疫情后开通首条直飞美国的国际客运航线。此次航线的开通不仅为旅客提供了更多出行选择，还促进了中美之间的经贸往来，为重庆的国际化发展注入了新的活力。

2024 年 9 月 26 日，第六届“空中丝绸之路”国际合作峰会在重庆举办。海南航空的《架设世界空中桥梁》被评选为本次峰会全球服务实践案例，公司成为空中丝绸之路国际合作联盟新成员。在此次峰会上，围绕“国际航线开发”“国际合作”等项目，海南航空与合作单位签署了合作项目协议，并对重庆临空经济示范区、重庆江北机场等进行了调研考察。



海南航空成为空中丝绸之路国际合作联盟新成员

## 助力行业共建

海航控股积极参与行业标准的制定，与行业共同发展。作为中国航空运输协会的成员，公司积极参与行业交流与合作，参与航空运输相关标准的制定与修订。曾参与编写《能源管理体系交通运输企业认证要求》（RB/T 104-2013）和《民用机场替代飞机 APU 地面设备操作规范》等标准。以可持续发展理念为核心，我们致力于构建绿色航空生态圈，积极推动行业的绿色发展。

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。2024 年 10 月，海南航空参加第二届 CATA 航空大会，荣获“直销服务标杆企业”荣誉称号，海南航空、长安航空荣获“客服电话服务标杆企业”荣誉称号，多名员工荣获“最美机长”“最美乘务长”称号。



“海天祥云组”组员在第二届 CATA 航空大会上向来宾讲解

此外，海南航空受邀参加了 2024 企业家博鳌论坛分论坛——2024 低碳循环经济论坛。在圆桌对话中，海南航空分享了公司在实现低碳经济方面的实践与思考，与众多企业以“ESG 视角下的产业可持续发展策略”主题，共同探讨和分享了各自对低碳循环经济实现路径的思考与实践。



海南航空受邀参加 2024 低碳循环经济论坛

## 搭建战略合作

海南航空作为国际航空运输协会和中国民用航空运输协会的重要成员，积极参与多方合作。公司是首都机场、海南机场、广州机场、浦东机场等国内大型机场运行管理委员会的成员。在国际层面，公司也与法国、意大利、澳大利亚、泰国等国家的中国企业商会建立了密切联系，成为二十多家相关行业协会的重要成员。

海航控股一如既往坚持开放与合作的发展理念，携手产业链上的合作伙伴，整合各自的资源优势，通过战略合作和互动交流等方式，共同构建协作关系，实现双赢局面。

- ◎与银行及其他金融机构、医院、律师事务所、高等院校、政府机构、钢铁行业、信息与通信提供商等深入合作，为客户提供优质全面的差旅出行服务。
- ◎与洲际酒店集团等合作推出多元化的产品，为客户提供更便捷、高品质的航空酒店出行服务。
- ◎与飞机租赁、维修、物流和客运等产业链合作伙伴建立战略合作关系，以共同推动业务发展和提升服务效率。
- ◎与光明网携手在已配备客舱局域网的 82 架 B737 窄体飞机上，邀请旅客共享云端资讯“盛宴”。



海南航空打造国内首家以酒店集团命名的全机身彩绘客机“IHG 洲游号”



公司召开“赛峰客户日”活动见面会



海南航空、海航技术与霍尼韦尔在第十五届中国国际航空航天博览会上达成多项战略合作



海南航空与 CFM 国际签署机队选型及 9 台全新 LEAP-1A 备用飞机发动机采购协议

## ✈️ 打造责任供应链

海航控股严格把控供应商选择，加强供应链管理，将供应商准入、评估、退出等管理纳入《采购部工作手册》执行。公司遵循“质量第一、数量第二、价格第三”的原则，确保安全运行的同时，择优采购。采购业务遵循保密原则，禁止无故泄露，杜绝拆单、倾向性采购及接受供应商回扣等不当行为。对于具有规模采购优势的物资，公司集中采购或签订框架协议，以提升议价能力和采购效率。若框架协议出现价格过高或质量不佳的情况，在确保质量的前提下，可通过比价选择更优的采购渠道。关键采购环节留痕并记录，重要沟通需以书面形式或会议纪要保存，确保操作可查、责任明确。

在 2024 年采购过程中，进一步规范了航材供应商管理，规定航材维修供应商需

签署《航材维修报价承诺函》，审核人员需签署《航材供应商审核人员廉洁承诺书》。此外，公司 2024 年开展了航材供应商星级管理，主动在业务往来过程中淘汰劣质供应商，同时提升与优质供应商后续合作的机会。另外，下发《关于明确物资采购类供应商管理有关事宜的业务通告》《客户与供应商廉洁合规承诺书》实施物资供应链管理、供应商准入、供应商遴选或退出等采购管理工作。

2024 年，海南航空的供应商主要分布在国内各地区、美国及欧洲，共计 1073 家，含国外供应商 612 家、国内供应商 461 家；经销商共 9 家，主要分布在华北，西南和中南区域。2024 年新增供应商 40 家。供应商评审制度下共评审供应商 389 家，其中包含航材维修国内第三方供应商 48 家、航材采购类供应商 189 家、物资类供应商 152 家。

## 相伴员工成长 ✈️

海航控股秉持“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，提供平等多元、开放友爱的成长空间，通过实施家属医疗资助、免费工作餐、方励志奖学金、孝敬父母金、设立暖心角等福利政策及员工关爱措施，惠及员工及家庭，充分激发了员工工作的积极性、主动性，提高了员工的凝聚力和公司的竞争力，为实现个人利益与公司利益共同发展注入源源不断的动力。

## ✈️ 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，遵循平等雇佣，为员工提供有竞争力和激励作用的薪酬福利，并打造民主环境，促进员工交流沟通，共同推动企业的高质量发展。

### 平等雇佣

公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》等法律法规，在《海南航空控股股份有限公司招聘管理规定》中明确，飞行员、乘务员、安全员等岗位的招聘引进标准为年满 18 周岁且男女不限。坚持平等雇佣，杜绝使用童工和强制劳动，反对性别歧视与职场骚扰，确保员工在薪酬福利、培训晋升等方面享有平等权益，并对外籍员工和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“以岗定级、以级定薪、人岗匹配、易岗易薪”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和绩效改进成果，并给予相应激励。

2024 年，公司通过薪酬包政策给予员工绩效工资增发，激励考核优秀员工。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。这一系列举措不但提升了员工的收入水平，还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。

在社保管理方面，公司严格按照国家法律法规要求，为每一位员工按时足额缴纳各类社会保险及住房公积金，确保员工在养老、医疗、失业、工伤等方面都能得到充分的保障。

在福利机制方面，公司结合行业特色及公司特点，多途径保障员工权益，为员工提供特色福利，包括优惠机票、商业医疗补充保险等，并针对空勤特业人员，提供驻外飞行探亲机票福利。除此以外还有生日福利、婚育病丧探望福利、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。2024 年，海航控股及子公司发放孝敬父母金达 1.13 亿元，发放节日、生日福利超 7910 万元，发放员工家属医疗费用资助逾 1155 万元，免费工作餐支出超 3610 万元，持续提升员工获得感与幸福感。

2024 年，为了奖励员工的辛勤付出，海航控股及子公司向 3.5 万名员工发放了红包，红包发放总额逾 3 亿元。

## 民主管理

为加大民主管理工作力度，激发员工当家作主的主人翁意识，公司鼓励员工参与公司经营管理，充分发挥全员集体智慧，积极为公司发展献计献策，开展“我是小诸葛”合理化建议征集活动。2024 年，海南航空员工民主管理合理化建议共收集 108 条，采纳 15 条。

此外，公司还鼓励员工沟通交流，为全体员工打造一个建言献策、袒露心声的交流论坛。在论坛管理方面，论坛内容涉及薪酬、绩效、激励、轮休、请休假、调

动以及法定福利等方面，均逐一及时进行解答，针对需要跟进的问题均回复了相关工作人员的联系方式，确保员工诉求得到及时解决，论坛回复及时率达到 100%。截至 2024 年 12 月 31 日，共计发帖 6,196 条，回帖 6,196 条。

## 搭建成长舞台

员工的成长与发展是海航控股持续进步的核心动力。2024 年，海航控股向“新”发力，赋能于人。以发展新质生产力为指引，加快培养知识型、技能型、创新型产业工人队伍；结合企业发展面临的新形势、新任务和新要求，推陈出新，多措并举，进一步优化提升培训体系建设，完善人才培养机制，夯实航空专业人才技能，锻造作风优良、专业过硬的人才队伍，为实现公司“发展年”战略目标提供坚实有力的人才保障和智力支持。

海航控股认真贯彻“变、干、实”工作要求，依据不同岗位的业务需求与职业发展路径，精心设计并构建了一套全面、系统且极具针对性的培训体系。从新员工入职的基础航空知识与企业文化培训，到在职员工的专业技能提升培训，再到面向管理干部的领导力与战略思维培训，每一个环节都紧密相扣，层层递进。

为了确保培训的质量与效果，公司邀请到行业内顶尖的专家学者、经验丰富的航空从业者以及“匠师堂”优秀讲师，在 2024 年定期开展各类通用管理及业务类培训，如联合 GE 航空航天、罗尔斯·罗伊斯等业内标杆企业组织开展百名新经理训练营，助力新任基层管理干部思维转型和角色转变；同时通过模拟飞行训练、应急处置演练、服务场景实操等多样化的培训方式，让空勤人员在理论与实践的深度融合中不断提升自我。



海南航空开发“匠师堂”优秀内训师培养和精品课程开发项目 海南航空荣获十佳“民航教育培训数字化典型案例”荣誉证书

2024 年

海航控股及子公司各类员工培训

17,687 期

员工培训覆盖率

97.43%

培训参训

33,455 人

累计培训支出金额达

41,074.33 万元

### 护航职业健康

职业健康与安全是安全飞行的重要关口，也是公司的重点工作之一。公司不断完善职业健康安全管理体系，针对不同岗位的员工提供针对性的保障，从身体和心理健康两个方面构建坚实的防线，以确保员工健康和飞行安全。

#### 针对空勤人员

**身体健康：**公司航卫部门为空勤人员提供全方位健康保障，涵盖体检合格证获取、航前放飞体检、门诊服务、日常健康宣教及年度医疗复训等，确保空勤人员健康飞行。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，确保机组身体状况满足飞行要求。同时，加大日常健康回访频次，以便及时干预出现的身体问题和隐患。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。



机组人员航前体检

**心理健康：**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。2024 年，公司不断完善心理健康管理机制，努力为空勤人员提供多角度、多层次的支持、帮助，协助空勤人员管理压力和情绪，提高空勤人员身心健康素养。

**应急医疗培训：**为提升机组人员应对机上紧急医学事件的能力，医疗教员依据民航局规定的机型训练大纲，结合实操技巧，为近万名机组人员开展生动实用的医疗培训，并通过定期复训，确保他们在运行中能从容应对各类突发状况。



公司开展空勤人员年度医疗复训

#### 案例

#### “心愈蓝天 快乐起航”空勤人员心理健康活动

2024 年 10 月，海南航空举办了“心愈蓝天 快乐起航”空勤人员心理健康活动，旨在帮助空勤人员缓解工作压力，提升心理健康水平。活动中，海南航空运行标准部组织空勤人员观看了特别制作的短片，内容涉及心理健康的重要性、面临的心理压力及应对策略。

活动还邀请了心理专家，采用 OH 卡牌形式进行心理沙龙，设置了多项趣味心理游戏，帮助空勤人员减压和疗愈。活动参与者表示活动让他们更好地理解心理健康，并获得了新的能量，以应用于今后的工作和生活中。



公司举办空勤人员心理沙龙活动

### 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，举办或参与了“CPR + AED 救护培训”“三八妇女节女职工中医健康讲座”等培训活动，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。



公司开展健康主题宣传与培训活动

### 打造幸福职场

海航控股将员工关爱落到实处，为员工的工作与生活提供更细致的保障，尤其关注困难员工，切实帮助他们改善困境。同时，公司将平衡工作与生活作为关爱重点，通过开展多样化的文体活动，丰富员工业余生活。公司荣获民航招聘 2024 年度“民航最具社会责任雇主奖”。

2024 年，海南航空工会及各单位先后组织开展元旦迎新跑、趣味运动会、集市活动、游园嘉年华、三八节系列活动、联谊活动、“海南航空杯”系列文体赛事活动、六一儿童节系列活动、艺术欣赏活动、海南航空 2024 年海口地区员工家属走进新海航体验日活动等各类丰富的文体活动共 55 场，覆盖 5,395 人次。

### 案例

#### 海口美兰基地 2024 年“海享惠”小年集市活动

为营造新春喜庆氛围，海南航空工会在海口美兰基地举办“海享惠”小年集市活动，丰富的产品、实惠的价格、惊喜的奖品吸引了美兰基地各驻场单位近 1,500 余名干部员工参与，为美兰基地“烟火生态圈”增添一抹“新年红”。



公司组织小年集市活动

### 案例

#### 海口地区员工家属走进新海航体验日

2024 年 12 月 6 日，海南航空员工家属代表走进新海航，前往美兰基地、天羽飞训基地、新海航大厦进行参观，学习了解航空常识、体验工作用餐等，并组织召开员工、家属分享交流会，来自海口地区的 11 个企业近 70 余名员工及家属代表参加了此次活动。



公司组织员工家属走进新海航体验日活动

### 案例

#### 海南航空 2024 年海口地区冬季员工趣味运动会

2024 年 12 月 20 日，由海南航空工会、航空安保部分工会举办的“奋进三周年 团结欢乐行”海口地区员工冬季员工趣味运动会在海口美兰基地运动场顺利举行。来自海南航空海口地区各部门、海航技术等单位共计 13 支代表队，300 余名干部员工参加了此次活动。



公司举办海口地区冬季员工趣味运动会

案例

“海南航空杯”海口地区职工羽毛球赛活动

2024 年 5 月，“海南航空杯”海口地区职工羽毛球赛顺利举行，并邀请了海航技术、大新华飞维等代表队参加比赛。最终，大新华飞维获得冠军、海南航空飞行部获得亚军、海南航空运行控制部获得季军。



公司举办海口地区职工羽毛球赛活动

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 2024 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、“送清凉”、“暖心角”等各类员工关爱活动 926 场，累计覆盖员工近 19.43 万人次。



公司工会慰问员工

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，如针对飞行员、乘务员等特业人员推出“双飞家庭关爱计划”，保障多对双飞员工同属地休息，将对空勤人员的特别关爱做到实处。

加强员工帮扶

2024 年，海南航空通过集中座谈、上门走访等形式广泛开展困难员工帮扶活动，慰问困难党员、困难员工并送上春节、中秋节日祝福，累计覆盖 169 人次。

共建和谐社会

海航控股积极践行“压实责任、真情服务、政治担当”的核心理念，切实履行航空企业的运输责任与义务。公司高效完成重大航班保障任务，积极抗击台风“摩羯”，深度参与乡村振兴和公益慈善事业。通过推动共享发展，助力和谐社会建设，海航控股以感恩之心回馈社会，为实现共同富裕贡献力量。

重要航班保障

2024 年，海南航空以高标准、严要求执行各项航班任务，高效完成“两会”“博鳌论坛”“消博会”“中国 - 东盟博览会”以及退伍士兵运输等重要航班运输任务，共保障重要航班 798 班次，保障宾客 3,846 人次。其中，两会保障航班 59 班，总人数 290 人，其中代表、委员 131 人，工作人员 159 人；博鳌年会保障 76 班航班，共 319 人次。

案例 北部湾航空顺利完成第 21 届中国—东盟博览会旅客运输保障工作

2024 年 9 月 24-28 日，广西迎来第 21 届中国—东盟博览会、中国—东盟商务与投资峰会。期间，海航控股子公司北部湾航空顺利执行南宁进出港航班 96 班，安全运输南宁进出港旅客 1.5 万人次，全力为盛会期间航空运输保障工作保驾护航。

为做好第 21 届东博会、峰会航空运输保障工作，北部湾航空高度重视，专门成立了由公司董事长担任组长的工作小组，制定《北部湾航空 2024 年中国—东盟“两会”保障方案》。此外，精心策划“中国—东盟博览会”主题航班活动，与旅客共同庆祝国际交流盛事的成功开幕，让踏入壮乡首府南宁的旅客感受到中国—东盟博览会的独特魅力。



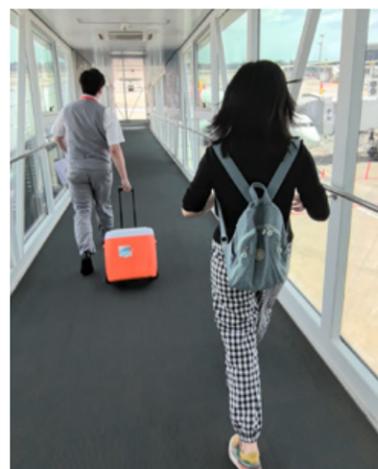
北部湾航空开展第 21 届“中国—东盟博览会”主题航班活动

与此同时，海航控股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，2024 年开展机上急救 670 起，运输人体捐献器官和造血干细胞 164 次，用海航速度传递爱与希望。

案例 与时间赛跑，为生命打通绿色通道

2024 年 6 月 14 日，海南航空在仅剩 73 分钟起飞的准备时间内，接到紧急捐献器官运输任务，涉及 HU7053（海口 - 杭州）航班。面对医生无法按时到达机场的困境，海南航空 AOC 运行指挥中心果断决定等待，并迅速启动应急响应机制。各部门紧密配合，向民航局运行监控中心通报任务信息并申请空中直飞航路，同时协调海口美兰国际机场安检开辟地面绿色通道。机组与 167 名旅客在航班上耐心等待。

13:20，医生抵达机场，仅 6 分钟后顺利登机。得益于提前申请的空中绿色通道，航班几乎沿直飞航路飞行，最终提前 10 分钟抵达杭州，成功完成生命接力任务。此次行动体现了海南航空践行“四个有利”企业价值观和“真情服务”理念，展现了高效、细致的服务能力，彰显了企业的社会责任与担当。



公司 HU7053（海口 - 杭州）航班紧急运输捐献器官

助力抗风救灾

2024 年 9 月 6 日，海南省遭遇有气象记录以来登陆我国的最强台风“摩羯”袭击。海南航空迅速响应海南省政府的紧急号召，各单位干部挺身而出，迎难而上，秉持高度的专业素养与强烈的责任感，奋力与时间赛跑，积极为海南灾后重建工作贡献力量。

台风前，对防台防汛工作进行应急部署，做到早预警、早处置，保障人民生命和运行安全；台风期间，海口地区各单位员工轮流值守，全力开展生产调度、运行保障、救灾抢险和应急处置，确保航班运行顺畅；台风后，临时更换宽体机连夜运输救灾物资支援海南，为救灾一线争取宝贵的时间；海口地区 57 名志愿者组成“青年志愿服务队”，采购救灾物资并开展市区救援与重建工作。海南航空各级党工团组织和广大党员群众顽强奋战，全力推进抢险救灾，以实际行动重建美好家园，荣获海南省抗击超强台风“摩羯”先进基层党组织荣誉称号。



公司召开防台风专题会



公司临时更换宽体机连夜运输救灾物资支援海南



海南航空志愿者团队全力支持海南灾后修复共建

### 推进乡村振兴

乡村振兴是实现共同富裕的重要战略举措，也是航空公司践行社会责任的关键领域。海南航空积极响应国家乡村振兴、西部大开发政策，配合国家精准扶贫发展战略，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，为发展革命老区旅游产业贡献力量。

2024 年，公司运营 20 余个革命老区机场的 70 余条红色旅游航线，其中包括海口 = 信阳、南宁 = 赣州 = 青岛、临沂 = 福州、宜昌 = 惠州、厦门 = 绵阳 = 库尔勒、哈尔滨 = 赣州 = 三亚、西安 = 巴中 = 海口、乌鲁木齐 = 绵阳 = 海口、广州 = 汉中等航线。

### 案例 主题航班助力新疆经济发展、乡村旅游

海航控股旗下子公司乌鲁木齐航空作为新疆目前唯一一家本土航空公司，始终不忘初心自觉承担社会责任，充分发挥资源优势，通过开展联合直播助农活动，提升新疆特色产品附加值，将新疆经济发展、乡村旅游资源与航空运输相结合。

2024 年暑期，为推广新疆优质瓜果产品，在万米高空让旅客品尝到新疆优质瓜果，乌鲁木齐航空开展“葡萄粒粒香，瓜甜个个忙”特色主题航班活动，让瓜果飘香在云端。乘务员们身着华美的新疆少数民族服饰，在客舱内跳起了维吾尔族舞蹈，让旅客们更深入地了解丝路文明、西域风情，助力新疆特色产品、文化迈向更大市场。



乌鲁木齐航空开展特色主题航班活动

### 践行公益慈善

志愿服务时长  
**2,789** 小时

惠及群众  
**2,209** 人次

海航控股将社会责任融入企业基因，通过精准化、常态化的公益实践，推动社会可持续发展，树立了航空业公益标杆形象。2024 年，海南航空及子公司秉承“党建 + 团建 + 公益”融合发展的理念，围绕教育支持、健康关怀、环境保护、社区服务等核心领域，开展多元化公益行动，积极履行企业社会责任。全年累计组织公益活动 50 余项，员工参与达 971 人次，志愿服务时长 2,789 小时，惠及群众达 2,209 人次。

在健康、医疗、教育、环保及社区服务等领域，公司在 2024 年开展了广泛全面的公益实践：世界献血者日组织员工献血；联合海口市人民医院开展白血病儿童关爱活动，捐赠物资 806.58 元；向海口革命英烈红军小学捐赠价值 5,000 元学习物资，并于东昌学校开设航空科普课堂；环境保护行动贯穿全年，覆盖重庆缙云山植树、新疆及海口地区垃圾清理等志愿行动，修复生态同时传递绿色理念；针对社区服务及弱势群体关爱，前往海南文昌吉水村、三亚敬老院等地慰问孤寡老人及退伍老兵并捐献资金。

### 案例 关爱与保护自闭症儿童

海航控股关注留守儿童、困境儿童及自闭症儿童问题，积极参与儿童关爱与保护工作，切实履行社会责任。2024 年 4 月 18 日，海南航空飞行部 B737 机队党总支组织北京地区各中队党支部党员和入党积极分子走进北京市朝阳区仁育苑自闭症儿童关爱中心，开展“捐赠情深润童心 助力成长护童行”关爱自闭症儿童主题党日，与“星星的孩子们”进行了一场温暖有爱的陪伴交流。



公司开展关爱自闭症儿童主题党日

案例 新海航青年参与公益献血活动

2024年6月14日是世界献血者日，恰逢世界献血者日20周年，为充分发挥团员青年在志愿服务活动中的生力军和突击队作用，展示新时代新海航青年的责任与担当，由海南航空团委主办、市场营销委团委、飞行部团委承办，联合海南省血液中心在海口新海航大厦、海南航空海口美兰基地组织开展了公益献血活动。此次献血活动共有来自不同岗位的138名员工积极参与，共计献血33,300毫升，以实际行动诠释“无偿献血 爱心无限”的公益精神。



公司组织公益献血活动

案例 青少年航空知识科普志愿活动

2024年8月16日，海南航空助力由民航海南监管局团委联合辖区航司、机场、空管分局组织的航空知识科普志愿活动。海南航空的青年志愿者们精心准备了课程和教具，通过生动的模拟讲解、现场演示和互动游戏等多种形式，成功激发了小朋友们对于民航科普的兴趣，培养了孩子们的创新精神，并进一步提升了青少年对民航安全的认知。

此次活动中，海南航空不仅展现了其在航空知识普及方面的专业能力，也彰显了其作为企业公民的社会责任感，为推动青少年航空科普教育贡献了重要力量。



公司开展青少年航空知识科普志愿活动

案例 绕岛屿飞行，致敬中国退役军人

2024年，海南航空共计保障3次三沙退役军人离岛返乡包机航班。当飞机爬升到一定高度，机长驾驶飞机绕岛屿飞行，顺时针、逆时针各飞行一圈，让每一位退役军人都可以再看一下他们曾经奋斗的热土。飞机到达巡航高度后，乘务长在万米高空向生日的退役军人送上生日蛋糕、贺卡和祝福，乘务员与退役军人们在万米高空挥舞小国旗唱响军歌，为退役军人提供难忘的离岛之旅。



公司保障三沙退役军人离岛返乡包机航班

## 扬帆 2025 新征程

2025 年是“十四五”规划收官之年、“十五五”布局谋划之年，站在新的历史起点，海航控股立足国家战略，进一步发挥民航促进循环、扩大流通的支撑作用，助力国家建设更高水平开放型经济新体制。秉持“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，奋勇拼搏、砥砺前行，立志打造安全第一、服务第一、利润第一的世界一流航空综合运营商，谱写交通强国建设民航新篇章。

### 坚守安全航司

- ◎深化党对安全工作的全面领导，提升安全管理水平，着力提升全员政治站位。
- ◎建立健全全员安全生产责任制，确保安全责任层层压实，贯彻安全生产。

### 打造智慧航司

- ◎搭建自动化系统，实现智能化运行管理，全面提升运行效率和经营效益。
- ◎应用新一轮科技革命和产业变革成果，推动数字化和智能化赋能高质量发展。

### 诠释五星航司

- ◎精细化国内国际航线安排，优化航线网络，升级创新产品。
- ◎持续提升服务品质，为旅客打造温馨、便捷的飞行体验。

### 建设绿色航司

- ◎以能源管理体系为工作根基，提升能源使用效率，推进节能减排项目落地。
- ◎积极应对气候变化，探索可持续航空燃料商用模式，推广新能源车辆使用。

### 推进责任航司

- ◎助力海南自贸港发展，加强区域建设，携手行业伙伴推动行业共荣。
- ◎与员工共同发展，助力乡村振兴、公益慈善，弘扬奉献、友爱的志愿精神。



## 关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
经济	总资产	亿元	1,381.14	1,340.35	1,417.07
	营业收入	亿元	228.64	586.41	652.36
	净利润	亿元	-214.10	2.28	-12.64
	基本每股收益	元 / 股	-0.594	0.007	-0.021
	纳税总额	亿元	28.62	35.19	31.42
供应链	供应商总数	家	961	1,033	1073
	新增供应商数	家	108	77	40
	国内供应商数量	家	332	384	461
	国外供应商数量	家	629	649	612
运行	运营飞机总架数	架	342	334	348
	引进新飞机	架	1	10	18
	平均机龄	年	8.09	9.08	10.04
	航线目的地国家数	个	30	23	26
	航线目的地数	个	187	194	207

指标类型	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
运行	可用座公里	万座公里	4,952,049	12,554,771	14,834,326
	运输总周转量	亿吨公里	37.42	98.97	123.96
	飞行总公里	万公里	29,775	65,211	75,298
	总飞行小时	小时	466,155	1,027,937	1,168,051
	飞行班次	班次	194,774	410,837	451,016
	飞机日利用率	小时	3.91	8.38	9.34
	旅客运输量	万人次	2,107	5,948	6,803
	货邮运输量	万吨	24.03	36.72	49.96
	客座利用率	%	67.68	81.42	83.49
	安全	责任征候*	起	0	0
责任征候万时率*		-	0	0	0
飞行训练*		人次	17,197	17,351	38,061
乘务员培训、复训*		课时 / 人	54.71	60.70	47.50
航空安保人员训练*		人次	3,334	3,715	4,094

指标类型	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
	特重大安全事故次数*	次	0	0	0
服务	航班正常率	%	94.82	88.84	88.45
	旅客投诉处理率*	%	100	100	100
	旅客满意度*	%	90.58	91.94	91.95
环境	能源消耗总量	吨标准煤	2,129,045	4,340,768.74	5,063,231.51
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.93	0.74	0.78
	航空煤油使用量	吨标准煤	2,120,998.09	4,331,337.11	5,054,074.89
	柴油使用量	吨标准煤	2,020.89	3,200.47	2,951.80
	天然气使用量	吨标准煤	1,372.96	1,363.07	1,197.62
	其他石油制品使用量	吨标准煤	666.09	1,074.50	1,043.58
	电力消耗	万千瓦时	884.66	1,015.58	982.52
	单位里程油耗	吨 / 万公里	40.82	45.14	45.62
	飞行小时油耗	吨 / 小时	2.68	2.86	2.94

指标类型	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
	温室气体排放总量	吨	4,557,899	9,292,797.02	10,839,458.52
	直接能源(范围一)排放量	吨	4,549,363.06	9,284,675.64	10,830,995.36
	直接能源(范围一)排放密度	吨 / 万公里	132.38	142.38	143.84
	间接能源(范围二)排放量	吨	8,535.94	8,121.38	8,463.16
	间接能源(范围二)排放密度	吨 / 万公里	0.25	0.12	0.11
环境	单位里程温室气体排放	吨 / 万公里	132.63	142.50	143.95
	总耗水量	吨	91,597.99	67,593.86	164,718.64
	耗水强度	吨 / 万元	2864.23	2761.46	3106.05
	有害废弃物排放总量*	吨	-	-	126.95
	无害废弃物排放总量*	吨	-	-	124.25
	有害废弃物处理率*	%	-	-	100
	无害废弃物处理率*	%	-	-	100

指标类型	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工	员工总数	人	34,576	35,178	34,906
	飞行员数量	位	5,472	5,435	5,366
	高管按性别分人数比例	%	男: 94.92 女: 5.08	男: 96.83 女: 3.17	男: 98.25 女: 1.75
	高管按年龄分人数比例	%	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	30岁及以下: 0 31-40岁: 12.28 41-50岁: 63.16 51岁及以上: 24.56
	员工性别结构	人	男: 23,645 女: 10,931	男: 24,253 女: 10,925	男: 24,048 女: 10,858
员工	员工按年龄结构	%	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	25岁及以下: 9.51 26至30岁: 29.69 31至40岁: 45.36 41至50岁: 12.57 51岁及以上: 2.87
	员工按地区分布	人	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	海南: 9,733 国内(除海南): 24,998 国际: 175
	员工学历分布	人	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	硕士(含)以上: 920 大学本科: 17,675 专科: 14,159 其他: 2,152
	员工专业类别分布	人	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	生产人员: 14,239 销售人员: 2,171 技术人员: 16,306 财务人员: 349 行政人员: 853 其他: 988
	残疾员工人数	人	157	270	275

指标类型	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
	劳动合同签订率	%	100	100	100
员工	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	人均年休假天数	天	13.10	12.43	12.39
	工伤报告人数	人	138	149	102
	因工作关系而死亡人数	人	0	1	1
	因工伤损失工作日数	天	7,303	7,645	7,264
	员工综合流失率	%	7.28	5.31	4.44
	员工按性别流失率	%	男: 5.89 女: 10.14	男: 4.22 女: 7.64	男: 3.7 女: 6.06
	员工按年龄划分流失率	%	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	30岁及以下: 5.65 31-40岁: 2.96 41-50岁: 2.77 51岁及以上: 16.29
	员工按地区划分流失率	%	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	海南 4.46 国内(除海南) 4.42 国际 7.4
	年度培训支出金额	万元	56,877.26	44,266.53	41,074.33
	员工培训总期数	期	-	-	17,687
	员工培训覆盖率	%	98.91	99.02	97.43

指标类型	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工	按类别划分的员工培训比例	%	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	飞行员: 22.12 乘务员: 33.49 安全员: 7.40 机务: 36.99
	按类别划分的人均培训时长	小时	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	飞行员: 193.44 乘务员: 47.50 安全员: 44.27 机务: 92.96
	乘务长属地化率	%	98	98	98
	新吸纳就业人数	人	1,723	3,446	613
社会	重要航班运输任务	班次	166	321	798
	公益帮扶投入	万元	9.06	18.96	10.54
	参与志愿服务人次	人次	1,351	1,265	971
	贡献志愿服务时长	小时	4,442	2,702	2,789
	受助群体人次	人次	77,732	5,160	2,209

1. 总耗水量和电力消耗仅为海南航空海口地区数据。

2. 本表安全、服务、员工部分标注“\*”符号的数据仅涵盖海南航空。

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：中国新华航空集团有限公司、山西航空有限责任公司、长安航空有限责任公司、云南祥鹏航空有限责任公司、福州航空有限责任公司、乌鲁木齐航空有限责任公司、广西北部湾航空有限责任公司、海航航空技术有限公司、北京科航投资有限公司、陕西长安航空旅游有限公司、布鲁塞尔苏德酒店 (SODEHOTEL SA)、HAINAN AIRLINES (2016) COMPANY LIMITED、海南航空(香港)有限公司、海南金鹿航空销售有限公司、海南农源投资有限责任公司、海口美兰空港吉耐斯航空发动机维修工程有限公司等。

4. 本表环境部分废弃物数据中标注“\*”符号的数据仅包含大新华维修。

5. 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。

6. 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	上交所	页码
关于本报告	2-1、2-2、2-3	第四条	P1-2
领导致辞	2-22		P3-4
走进海航	2-1、2-2、2-6、2-14	第十五条、第十七条、第五十一条	P5-8
实质性议题分析	2-29、3-1、3-2、3-3	第九条、第五十三条	P9-12
可持续发展之旅：海航控股的 2024	201-1		P13
2024 年度荣誉与奖项			P14
筑牢治理根基	坚持党建引领		P17-19
	深化公司治理	2-9、2-23、2-24、2-27、201-1、205-2、206-1	第十二条、第五十四条、第五十五条、第五十六条
	维护投资者关系	2-26	第四十四条、第五十三条
守卫航行安全	加强安全管理	3-3、403-1	第四十七条
	落实风险防范	403-2	
	提升安全能力	403-4	第五十条
	打造安全文化	403-5	第五十条
保护绿色生态	规范能源管理	2-13、3-3	第十七条、第二十条、第二十七条、第三十五条
	应对气候变化	302-1、302-3、302-4、302-5、305-1、305-2、305-4	第二十条、第二十四条、第二十七条
	推进减排治污	302-5、302-4、303-2、303-4、303-5、306-1、306-2、308-1	第二十九条、第三十条、第三十四条、第三十六条、第三十七条

目录	GRI Standards	上交所	页码
	践行环保公益	304-2	第二十七条、第二十八条
专注品质服务	提升运行质量	3-3、416-1	第四十一条、第四十二条
	倾情服务客户	3-3、416-1	第四十七条
	保护客户权益	416-1	第四十八条
创享美好生活	构建伙伴关系	2-6、2-28、414-1	第四十五条
	相伴员工成长	201-3、401-2、403-3、403-5、403-6、403-7、403-8、404-2、405-1	第四十九条、第五十条
	共建和谐社会	203-1、203-2、413-1	第三十九条、第四十条
扬帆 2025 新征程			P91-92
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		第二十四条、第三十一条、第三十五条、第三十六条
指标索引			P101-102
意见反馈	2-29		P103

## 意见反馈

感谢您阅读《海南航空控股股份有限公司 2024 年可持续发展报告》。我们高度重视您的反馈，并诚挚地邀请您对本报告提出宝贵的意见和建议：

1. 您对本报告的总体评价？

非常好  好  一般  差

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

非常好  好  一般  差

3. 您认为报告是否如实反映了海航控股在经济、环境、社会及治理领域的影响？

非常好  好  一般  差

4. 您是否能在报告中快速地找到您所关注的信息？

非常好  好  一般  差

5. 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整？

非常好  好  一般  差

6. 您对我们今后可持续发展工作及报告有何意见和建议？

若您有其他意见也可以直接致电或发送电子邮件与我们联系，邮箱：[hnapr@hnair.com](mailto:hnapr@hnair.com)。衷心感谢您对海航控股的关注与支持！