

2014 年中国南方航空股份有限公司

社会责任报告

董事长致辞.....	4
一、关于我们.....	6
(一) 企业概况.....	6
1、公司简介.....	6
2、远景目标.....	7
3、组织机构.....	7
4、机队规模.....	8
5、航线网络.....	8
(二) 企业治理.....	9
(三) 企业文化.....	10
(四) 聚焦 2014.....	11
1、南航开通广州直达纽约航线.....	11
2、南航与洛杉矶市政府战略合作.....	11
3、南航与澳旅游局再续战略合作.....	12
4、南航与新西兰旅游局战略合作.....	12
5、南航开通广州至旧金山航线.....	12
6、南航成为中国首家旅客运输量超亿人次航空公司.....	12
二、责任.....	14
(一) 责任观.....	14
(二) 责任管理.....	15
1、风险管理.....	16
2、商业道德.....	17
3、廉洁从业.....	18
(三) 利益相关方.....	19
三、安全.....	23
(一) 安全体系.....	23
1、安全组织体系.....	23
2、安全制度体系.....	24
3、安全文化体系.....	25
(二) 安全环节.....	27
1、飞行安全.....	27
2、空防安全.....	29
3、维修安全.....	30
4、客舱安全.....	31
5、地面安全.....	33
6、食品安全.....	33
7、危险品运输.....	33
(三) 安全绩效.....	34

四、环保	36
(一) 环保政策	36
1、环保理念	36
2、环保政策	36
(二) 资源使用	37
1、能源消耗	37
2、能源效率	38
3、废弃物处理	38
(三) 绿色飞行	39
1、机队优化	39
2、加装翼尖小翼	39
3、发动机升级改造	40
4、精确业载报送	40
5、飞机重心优化	41
6、航路优化	41
7、研究碳排放交易	42
(四) 倡导低碳	42
1、志愿者环保行动	42
2、节能宣传周	43
(五) 创新发展	43
1、航空出行全程无纸化	43
2、电子飞行包——实现“无纸化”驾驶舱	43
3、新能源应用	44
五、服务	45
(一) 了解需求	46
1、开展短信评价服务	46
2、多渠道听取顾客意见	46
(二) 设计产品	47
1、推出“木棉童飞”服务产品	47
2、推出广州中转免费旅游产品	48
3、推出“南航行 关爱情”项目	48
(三) 提升质量	49
1、做好航延服务	49
2、短信通知航班变更	50
3、升级机上娱乐	50
4、升级高端经济舱服务	51
5、推出网上预订餐食	52
6、扩充特殊旅客服务	52
7、关注地面服务细节	53
(四) 创新服务	53
1、优化升级明珠俱乐部规则	53
2、成立广州枢纽控制中心	54
3、简化官网电话支付流程	55
4、扩充国外网上支付系统	55

5、国内首家推出机上“冲浪”	56
6、创新微信服务	57
六、员工	59
(一) 工作环境	59
1、薪酬政策	59
2、权益保障	60
3、关键数据指标	60
(二) 培训发展	61
1、员工培训	62
2、管理人员培训	64
3、机务人员培训	65
4、加快人才引进	65
5、盘活内部人才资源	67
(三) 健康与安全	67
1、生理健康管理	67
2、心理健康服务	68
3、公共卫生安全	69
(四) 工作与生活的平衡	70
1、重大疾病爱心互助	70
2、搭建青年交友平台	70
3、开展团购服务	71
4、畅通员工意见渠道	71
5、丰富文体活动	72
七、社区	73
(一) 特殊飞行	73
1、地震救援在行动	73
2、执行维和包机任务	74
3、紧急执行救援包机	75
4、积极做好春运保障	76
(二) 人文关怀	77
1、爱心接力救助烧伤女孩	77
2、一路绿灯千里送“心”	77
3、紧急备降抢救患儿	79
(三) 文化教育	80
1、“十分”关爱 助学兴教	81
2、筑梦书屋 爱心义卖	82
3、推动文化交流	82
4、赞助文物运输	83
5、赞助世界旅游旅行大会	84
6、弘扬茶文化	84
(四) 志愿者	85

董事长致辞

自 2008 年始，南航经过多年的坚持和完善，建立健全了具有自身特色的社会责任体系，知恩于心，感恩于行，对旅客、员工乃至社会、环境事业投入了更多的精力，把履行社会责任作为企业发展的基本要务，济危扶难，热心公益、践行诚信经营、绿色飞行，以感恩的心回馈社会，塑造了企业品格，也成就了南航基业。

2014 年，面对异常复杂困难的形势，南航牢记责任，创新机制，抓住机遇，攻坚克难，圆满完成了全年各项任务，有效履行了企业社会责任。

安全管理上，克服了空域资源紧张、运行环境复杂的挑战，航班运行平稳有序。完成运输飞行 202.62 万小时，累计安全飞行 1352 万小时，连续保证了 182 个月的飞行安全和 246 个月的空防安全，确保了消防和公共卫生安全，安全水平进入了国际先进行列，继续保持着中国航空公司最好的安全飞行纪录。

生产经营上，南航的机队规模突破 600 架，完成运输总周转量 197.80 亿吨公里，同比增长 13.23%；运输旅客在中国民航率先突破 1 亿人次大关，同比增长 9.94%；实现营业收入 1083.13 亿元，同比增长 10.38%；利润 17.73 亿元，圆满完成预期目标。

节能环保上，南航运用管理创新与科技手段，在机队优化、飞机改装、航路优化、低碳出行、新能源应用等方面持续加大投入和改进力度，厉行节能减排，践行绿色发展，全年共减少二氧化碳排放量 4 万吨。

回馈社会上，完成新疆、云南地震、越南撤侨、马尔代夫运水等应急保障任务；上交税金 53.59 亿元，新增就业超过 3000 人；南航“十分”关爱基金捐赠 640 万元，其中向 10 所大学提供了 220 万元的助学金。

南航在履行职责的过程中，也赢得了社会各界的肯定和赞誉，2014 年先后获得了新西兰航空服务最佳贡献奖业、美国《环球金融》“中国之星”最佳航空公司、《财富》“2014 最受赞赏中国公司”等荣誉。这是社会各界对南航的认同和鼓励，是激励我们不断前进的动力。

当前，中国经济和民航业发展都已进入到“新常态”，这既是改革发展的新机遇，也是干事创业的大舞台。2015 年，南航将积极把握新常态，激发新状态，努力新作为，谨记企业使命，不负社会重托，忠实履行好央企的社会责任。

一、 关于我们

南航于 1995 年成立，是中国运输飞机数量最多、航线网络最发达、年旅客运输量最大的航空公司。南航成立于 1995 年，1997 年在香港联合交易所、纽约证券交易所同时上市，2003 年在上海证券交易所上市。

(一) 企业概况

1. 公司简介

南航总部设在广州，以蓝色垂直尾翼镶红色木棉花为公司标志。2014 年，南航机队规模居亚洲第一，在国际航协（以下简称 IATA）全球 240 个成员航空公司中排名第五，是全球第一家同时运营波音 787 和空客 380 的航空公司。

南航平均每天有 2000 多个航班飞至全球近 40 个国家和地区，210 个目的地，提供近 30 万个座位数。南航通过与天合联盟成员密切合作，航线网络通达全球 1052 个目的地，连接 177 个国家和地区，到达全球各主要城市。

	2013	2014	同比增长
旅客运输量（万人次）	9179.10	10091.90	9.94%
货邮运输量（万吨）	127.63	143.33	12.30%
运输总周转量（亿吨公里）	174.69	197.80	13.23%

表-1 南航基本信息

名称	中国南方航空股份有限公司
成立日期	1995年3月
法定代表人、董事长	司献民
主营业务	提供国内、地区和国际定期及不定期航空客、货、邮、行李运输服务
公司总部	广东省广州市机场路278号
邮编	510406
网址	www.csair.com

2. 愿景目标

企业愿景：成为顾客首选、员工喜爱的航空公司

战略目标：立足国内、聚焦亚太、联通世界

具有持续价值创造能力、国际影响力

中国最好、亚洲一流、全球知名

3. 组织机构

南航拥有新疆、北方、北京、深圳、海南、黑龙江、吉林、大连、湖北、湖南、广西、西安、台湾、珠海直升机、上海 15 家分公司和厦门航空、汕头航空、珠海航空、贵州航空、重庆航空、河南航空 6 家航空控股子公司；在成都、杭州、南京等地设有 25 个国内营业部；在纽约、旧金山、洛杉矶、巴黎、伦敦、阿姆斯特丹、迪拜、悉尼、温哥华、东京、首尔等地设有 64 个国外办事处。

	2014 年	新设机构
分公司	15	上海分公司
国内营业部	25	西宁营业部 银川营业部
国外办事处	64	阿斯塔纳办事处、旧金山办事处

4. 机队规模

2010-2014 年机队规模增长

年份	机队规模总架数
2010 年	422
2011 年	444
2012 年	491
2013 年	561
2014 年	612

2014 年机队规模构成

机型	数量
客机	602
A380	5
A330-300	15
A330-200	16
A321	75
A320	122
A319	43
B787	12
B777	9
B757	19
B737-800	208
B737-700	50
B737-300	3
E190	25
货机	10
B747F	2
B777F	8
合计	612

*数据统计至 2014 年 12 月 31 日。

5. 航线网络

南航围绕广州、北京、乌鲁木齐、重庆枢纽，打造国际化规模网络型航空公司，形成密集覆盖国内、全面辐射亚洲、有效连接欧洲、美洲、大洋洲、非洲的发达航线网络。2014 年航线网络进一步完善，新开广州-长沙-法兰克福、广州-武汉-莫斯科、广州-纽约、广州-武汉-旧金山等欧美长航线，优化和加密广州至东南亚、澳大利亚、新西兰等地区的航班密度，全力打造“广州之路”国际航空枢纽。2014 年，南航共运营客货航线超过 800 条，其中国内航线 600 多条、国际和地区航线 160 多条、货机航线 13 条，为旅客提供了更丰富的选择和更便

捷的服务。

各大洲通航点数量亚洲 191 个 ,欧洲 8 个 ,北美洲 5 个 ,大洋洲 5 个 ,非洲 1 个 , 总计通航点数量 210 个。

新开国内航线 162 条 ,新开国际航线 38 条 ,新开地区航线 2 条 , 总计新开航线 202 条。

链接 : 广州-纽约 , 中国民航历史上最长航线

2014 年 8 月 6 日 , 南航开通广州—纽约直航航线 , 每周四班 , 由新引进的波音 777-300ER 机型执飞 , 航线距离 13500 公里 , 飞行时间约 16 小时。该航线是中国民航历史上最长的一条直飞航线 , 是目前华南地区连接美国东部的唯一直达航线。至此南航航线网络首次覆盖美国东西两岸 , 在北美航线上形成温哥华、洛杉矶和纽约的大三角布局。

(二) 企业治理

自公司成立以来 , 南航一直严格遵守相关国家和地区的法律法规 , 努力完善企业管理体系 , 按照《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等公司治理文件和规定 , 规范并明确了履行职责的程序和各方义务 , 建立健全了公司的内部控制体系。

公司根据香港、纽约和上海三地的相应规章制定南航的公司章程等治理政策 (其详细内容请参阅相关文件)。公司的内部控制遵从所有相关的标准 , 如美国《萨班斯-奥克斯利法案》等法律法规的相关标准。

股东大会是公司的权力机构。股东大会依法对公司重大事项作出决策，包括决定公司经营方针和投资计划，审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案，选举和更换董事、监事并决定其薪酬，修订公司章程、股东大会、董事会和监事会议事规则等。

公司设董事会，对股东大会负责。董事会行使的职权包括：制定公司的年度财务预算方案、决算方案；制定公司的利润分配方案和弥补亏损方案；根据股东大会的授权，决定公司的收购和出售资产、风险投资项目等。

公司董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会及战略决策委员会。在审计委员会、薪酬与考核委员会以及提名委员会中，独立董事人数都超过二分之一，其中审计委员会全部由独立董事担任委员。公司董事会下设的各委员会均制定了工作细则并严格按照工作细则开展工作。

公司监事会由股东代表监事和职工代表监事组成，股东代表监事由股东大会选举和罢免，职工代表监事由公司职工民主选举产生。

（三）企业文化

南航在凝聚全体员工共同智慧和价值观的基础上，确定了企业文化核心价值观。企业文化核心价值观包含着“顾客至上、尊重人才、追求卓越、持续创新、爱心回报”五个核心价值观，以及“成为顾客首选、员工喜爱的航空公司”的愿景使命，是适应“为公司战略转型提供文化支撑，进一步提升公司整体管理水平，增

强全员凝聚力、建设和谐南航”的发展需要而形成的，体现着南航的现实文化结果和文化源动力，也反映了公司未来发展的需求。



链接：2014 年，南航企业文化活动的主题是“尊重人才，积聚能量”

为了增强员工对 CSAIR 核心理念的认同，南航开展了“尊重人才，积聚能量”主题征文活动。活动共收到征文 541 篇，汇集了各单位基层员工和班组的真实经历，讲述了他们在南航大家庭中成长、成才的片段。

(四) 聚焦 2014

1、南航开通广州直达纽约航线

2014 年是中美建交 35 周年。8 月 6 日，南航广州—纽约首航航班从广州白云国际机场起飞，直达美国纽约肯尼迪机场。这是南航稳步推进国际化战略转型的缩影，体现了南航致力打造世界一流航空公司的不懈追求。

2、南航与洛杉矶市政府战略合作

11 月 17 日，南航与洛杉矶市政府在广州签署战略合作协议，

双方将在中国推出前往洛杉矶的“健康关爱”系列产品，这是南航从运输服务商向全方位服务商转变的一项重要尝试。

3、南航与澳旅游局再续战略合作

11月17日，在中国国家主席习近平和澳大利亚总理阿博特的共同见证下，南航与澳大利亚旅游局签署《战略合作协议补充议定书》。作为战略合作关系的延续，双方约定将继续共同投入资源开展联合品牌推广，深入扩大南航澳大利亚航线的品牌影响力。

4、南航与新西兰旅游局战略合作

11月21日，在中国国家主席习近平和新西兰总理约翰·基的共同见证下，南航与新西兰旅游局签署战略合作协议，标志着双方未来的合作得到实质性深化，这将带动双边关系和两国航空市场的进一步发展。

5、南航开通广州至旧金山航线

12月16日，南航开通广州-武汉-旧金山航线，这既是华中地区首条直达美国的航线，也是南航在北美地区开通的第四条航线。该航线的开通，有利于南航把握中美签证互惠政策的市场机遇，进一步开拓北美市场。为庆祝南航首航成功，旧金山市政府宣布2014年12月16日为该市“南航日”。

6、南航成为中国首家旅客运输量超亿人次航空公司

12月31日22点58分，南航CZ3582航班平稳降落在广州白云国际机场，南航圆满实现2014年安全年。2014年南航共安全运输旅客10091.90万人次，同比增长9.94%，成为中国民航

首家年旅客运输量超 1 亿人次的航空公司。同时，南航以累计安全飞行 1390.02 万小时，连续保证空防安全 246 个月的成绩，创造了国内安全星级最高、安全业绩最好的记录。

主要业绩

全年安全运输旅客 10091.90 万人次

全年货邮运输量 143.33 万吨

累计安全飞行 1352 万小时

国际航线承运旅客同比增长 20.70%

主要荣誉

2013/14 年度新西兰航空服务最佳贡献奖

2014 年美国《环球金融》“中国之星”最佳航空公司

2014 年中国国际物流节十佳物流企业

《财富》“2014 最受赞赏中国公司”

《Now Travel Asia》“2014 亚洲最佳头等舱服务奖”

二、 责任

南航一直积极探索和实践社会责任管理，把社会责任管理体系融入公司战略、企业文化和日常运营，坚持负责任地对待利益相关方，不断推动企业与社会、环境的和谐发展，致力实现社会价值最大化和可持续发展。

2014 年向国家缴纳各种税费 53.59 亿元

2014 年“十分”关爱基金捐赠 640 万元

（一）责任观

南航社会责任观

创造效益、回报股东

创造价值、回报社会

创造服务、回报顾客

创造机会、回报员工

关爱地球、绿色飞行

南航始终把社会责任与公司战略融合，形成了“创造效益、回报股东；创造价值，回报社会；创造服务，回报顾客；创造机会，回报员工；关爱地球，绿色飞行”的社会责任观。

作为天合联盟成员，南航与其他成员共同发起了天合联盟社会责任声明，明确承诺不仅要以财务方面的良好表现，也要以社会和环境保护方面的良好表现，作为公司自身发展目标。

南航始终坚持依法用工、依法经营、诚实守信，遵守商业道德、商业信用，这是履行社会责任的基础；始终推动企业与社区社会保持和谐共赢的关系，这是履行社会责任的主要表现形式；

始终认为企业要处理好与世界的关系，致力解决影响环境与发展
的全球性问题，这是履行社会责任的重要目标。



声明网址：

<http://www.skyteam.com/zh/About-us/People-and-planet/>

（二）责任管理

南航高度重视社会责任管理工作，在公司内部建立了一套具有南航特色的社会责任体系架构，即南航社会责任感→社会责任战略→社会责任年度计划→社会责任项目实施→考核评价的管理体系。南航将社会责任的规划纳入公司五年发展规划之中，并在三年滚动规划中不断调整修正；社会责任年度计划体现在公司安全、服务、营销、运行等各系统的年度任务之中，并在年底由公司考核办公室负责检查落实完成情况。社会责任管理体系的建立为提高南航的社会责任管理水平，促进社会责任战略目标的实现提供了基础保障。

南航社会责任感→社会责任战略→社会责任年度计划→社会责任项目实施→考核评价。

责任战略：确保飞行安全、提升经营品质

关注环境保护、实施绿色飞行

增进社会和谐、提升企业价值

责任计划：编制年度计划、确定工作目标、明确责任单位

项目实施：节能减排、降本增效、战略合作、稳健经营、技术创新、提升服务、关爱员工、慈善公益

责任绩效：事后评估、年终评估、结果反馈、奖罚并举

1. 风险管理

驾驭风险,把握未来,既是南航健康可持续发展的内在需要,也是南航对利益相关方履行社会责任的客观体现。针对公司外部环境风险,南航以全国虚假财务报告委员会下属的发起人委员会风险管理框架为基本依据,已建立并实行全面风险管理工作机制。

在组织架构上,南航已建立包括风险责任单位、全面风险管理办公室、内部审计部门在内的全面风险管理三道防线。

在风险识别上,主要识别与南航生产经营外部环境密切相关的战略风险、市场风险、运营风险、财务风险和法律风险,特别是机队规划、国际化、燃料市场、汇率市场、高铁竞争、反垄断、劳工政策等方面的风险。

在实施方法上,南航通过在公司层面定期执行风险辨识、评估、控制、监督改进、汇报沟通的基本流程,形成全面风险管理闭环。

在文化培育上,南航注重持续开展风险管理宣传教育,及时向管理层传递风险变化情况和管控要求,着力提升全员风险管理意识。

风险管控——战略风险

市场风险

运营风险

财务风险

法律风险

2. 商业道德

为规范公司经营行为，以实际行动支持有序、公平的良好市场秩序，南航将反垄断合规作为一项重要的公司政策。随着公司国际化发展的不断深入，反垄断合规评估已经深度嵌入经营活动中，成为必不可少的一环。

公司设立了反垄断风险防范办公室，负责制定防范措施、评估反垄断法律风险，并开展有关豁免申报工作；制定了《反垄断法律风险管理规定》，进一步明确了机构职责权限、风险评估、处置程序等方面的内容，将反垄断合规政策以制度形式予以确立；出台了《反垄断合规指南》，针对民航运输行业特点，明确了业务活动中的禁止行为及需要注意的事项，为业务单位提供了较为清晰的行为指引；固化了反垄断合规培训，将其固定成为一项年度常规培训，覆盖涉及定价、销售、联盟合作等关键岗位人员。

通过完善机制和制度建设，将反垄断合规政策宣贯到关键岗位，将反垄断合规评估嵌入经营活动，构建了反垄断风险体系，保证公司以公平合法方式参与市场竞争。

3. 廉洁从业

南航十分重视廉洁从业工作，制定了党风廉政建设责任制实施办法、廉洁从业实施细则、领导干部问责暂行规定等规章制度，明确了廉洁从业行为规范、责任主体、防范措施、监督检查以及对违反规定行为的处理等事项。2014年重点开展了以下工作：

制订和完善反腐倡廉、廉洁风险防控等制度462项，对精简文件会议、深入基层调研、严格廉洁自律、加强监督检查等提出了具体要求。

组织开展廉洁教育学习，下发《2014年反腐倡廉教育读本》等书籍1420本，组织廉洁党课349场11882人次，组织观看警示教育片599场20585人次。

创新廉洁教育手段，在办公平台进行廉洁知识答题、发送廉洁短信、定期汇编《反腐倡廉文摘》等，通过形式多样的活动，提高全体员工廉洁从业意识。

2014年11月26日至12月30日，中央第一巡视组对南航进行了为期一个多月的专项巡视。南航积极配合巡视工作，主动接受巡视“体检”。针对巡视中发现的在营销、采购、维修、工程建设、财务管理等领域以及反对“四风”、选人用人等方面存在的问题，南航认真贯彻落实中央从严治党要求，履行党风廉政建设“两个责任”，对照巡视组反馈的意见，立行立改，严肃整改。对巡视期间发现的违法违纪案件及相关人员进行了查处，并根据中央巡视组要求和上市公司管理规定，向社会发布相关公告。南航

力争通过整改，进一步加强党风廉政建设，转变干部员工作风，健全完善规章制度，规范企业运行管理，铲除腐败滋生的土壤，为推动公司深化改革和持续健康发展营造风清气正的氛围，以实际成效接受社会各界的检验。

（三）利益相关方

南航的利益相关方包括投资者、政府、顾客、员工、行业协会、合作伙伴、社区、专家、媒体、同业者等。利益相关方的参与是社会责任的基础，南航通过建立稳定、公开透明的利益相关方沟通机制，增进利益相关方对企业的了解和参与，加深共识，改进工作，推动实现企业进步与社会的和谐发展。

政府——研发购票网站

2014年财政部、民航局联合印发《关于加强公务机票购买管理有关事项的通知》。为了配合相关规定，南航受委托研发了“政府采购机票管理网站”，公务人员可以通过该网站选购各航空公司机票，促进了公务机票信息公开，方便了公务人员购票。

合作伙伴——入驻微信卡包

2014年9月，南航与腾讯合作，成为首家入驻微信卡包的航空企业。南航微信CS95539卡包，可以为旅客提供在线办理登机牌、即时查阅最新航班信息等功能。当航班动态发生变化时，微信卡包会及时通知到旅客。

行业协会——大中华携手飞

天合联盟大中华地区5家成员公司，中华航空、中国东方航空、

中国南方航空、厦门航空、上海航空组成的“大中华携手飞”品牌，2014 年运力同比增长了 8.8%，代码共享航班增加 79.5%，在两岸民航运输服务中占据绝对优势。10 月 18 日举办的“大中华携手飞”高峰论坛，成员领导人汇聚探讨，进一步推进大中华区联盟成员合作，为旅客提供更便捷服务。

同业者——荷航高管挂职

2014 年 5 月，荷兰航空副首席执行官兼首席运营官 Pieter Elbers 率 5 名高管在南航挂职交流，相继考察了运行指挥中心、机务维修、地面服务保障、信息中心等多个部门，与南航在管理理念、日常运营、枢纽建设、服务提升、战略规划等方面作充分交流。这是南航历史上首次邀请国际知名航空公司高管前来挂职，是国际化的一次有益尝试，也是公司“走出去、请进来”战略的具体体现。

南航与利益相关方沟通机制

(1) 投资者：发布年度和季度业绩报告；召开股东大会、董事会、监事会；进行业绩路演、发布定期业绩报告。

(2) 政府：与澳大利亚旅游局再续战略合作；与新西兰旅游局、与洛杉矶市政府、与澳大利亚驻穗领事馆开展战略合作；入选工信部互联网创新试点企业。

(3) 顾客：开展满意度调查，开通客舱服务短信评价，开展消费者服务咨询；创建欧洲 Facebook 官方账号。

(4) 行业协会：承办天合联盟 2014 中国区战略研讨会；承

办天合联盟反支付欺诈研讨会；参与 IATA2014 货运年会；成为 Cargo 2000 正式会员。

(5) 员工：开展员工心理咨询服务；建设爱心妈妈小屋、乘务员之家；实施海外雇员挂职；开展法律、信息、厨师技能竞赛。

(6) 供应商：出台《总务部物资和服务采购工作实施细则》，完善采购工作内部流程以加强对供应商的合规管理；准备出台新的采购管理规定。

(7) 合作伙伴：与联通合作微信购机票；与中航信深化海外分销合作；与贵州机场集团签署战略合作协议

(8) 社区：参与云南鲁甸、新疆和田地震救援；运送维和部队赴马里、利比里亚等国家；开展扶贫济困日捐赠、筑梦书屋爱心义卖、湘西偏远山区学子广州夏令营等系列公益活动；向暨南大学、贵州大学、郑州大学开展捐资助学。

(9) 专家：邀请美国韦尔柯林斯公司开展气象雷达知识培训；邀请行业专家开展“借力自贸区政策 促进空港经济发展”、“广州枢纽跨境物流发展”、“航空公司服务人员英语能力提升”等专题研讨；举办国际航餐名厨技术指导会。

(10) 媒体：举办新华社走进综合保税区、中外记者团参观南航总部、海南媒体走进南航等系列活动；接受中国中央电视台、美国《福布斯》杂志、“今日俄罗斯”国际通讯社、德国多家媒体等专题采访。

(11) 同业者：与达美航空新增代码共享；与法航扩大代码共享；荷航高管挂职南航。

三、 安全

安全是航空公司的使命，是航空公司最重要的社会责任。南

航一直秉承“安全第一、以人为本”的安全理念，努力践行“科学、人本、规范、持续”的安全价值观。2014 年安全飞行 202.62 万小时，累计安全飞行 1352 万小时，保持了中国航空公司最高安全记录。

累计安全飞行 1352 万小时

连续保证空防安全 246 个月

（一）安全体系

南航安全管理体系的目标是不间断地实施风险识别、分析、评价和控制，以预防问题为重点，以防松懈反违章为抓手，通过健全规章制度、持续技术创新、引进优秀人才、强化效能管理等举措，把握安全管理主动权，层层落实安全管理责任，将安全风险控制在最小范围内，将事故差错控制在目标范围内，持续巩固安全基础，追求成为持续安全的航空公司。

1. 安全组织体系

南航已建成较为完善的安全管理体系，覆盖生产、业务和管理链条，坚持“权责对等、有岗有责、落实责任、共保安全”的原则。安全委员会是南航安全管理的最高权力机构，安全质量监察管理部是安全管理和安全监察的职能部门。安全管理的责任主体在各单位，各单位总经理为安全第一责任人，各单位安全管理部门负责人为本单位安全质量管理代表，员工为本岗位安全直接责任人。

2014 年是南航“落实规章年”，强调安全管理要落实到一线，坚持

安全管理的问题意识，以一线人员和管理环节暴露的问题为中心加强管理，确保持续安全。

平均每天保障 2000 多个航班

平均每天承运旅客超过27万人次

24小时全天候飞行

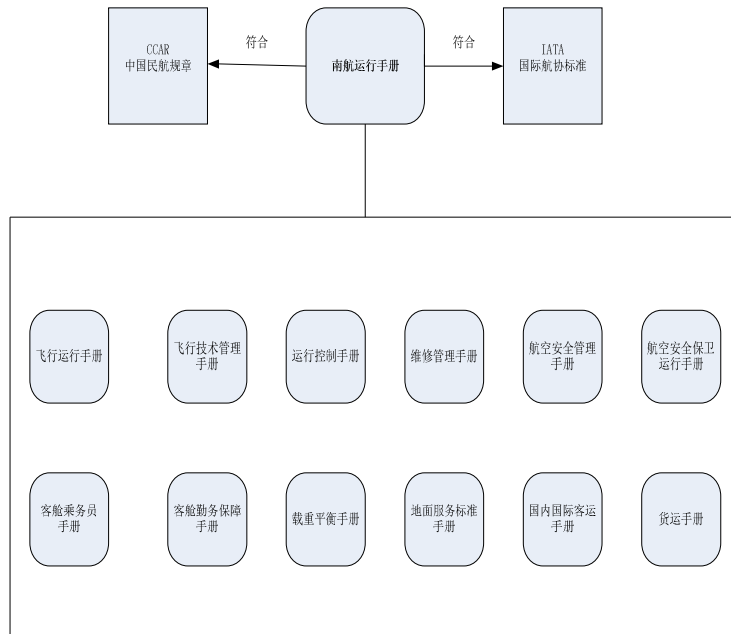
2. 安全制度体系

南航依据中国民航局和国际民航组织的相关政策规章，在公司内部建立了一套完整的安全管理体系，同时根据行业和技术发展变化，不断对其丰富和完善，确保制度标准与生产实际相适应。

南航在运行标准、政策规章、业务程序的制定和完善方面，一直处于国内领先水平。南航运行手册覆盖飞行运行、飞行训练、机务维修、运行控制、客舱安全、空防安全、地面服务、货物和行李运输、安全管理等各个运行环节，涵盖飞行、乘务、签派、机务、地面服务等各个业务岗位。

经过国外航空公司代码共享运行审计、IOSA 安全审计和航空安全运行管理权威、安全审计专家的多次检查，南航已逐步形成了一套完善的运行标准体系。南航的运行手册不仅完全符合中国民航局的各项规章，并在部分标准上高于中国民航规章，有力保障了安全管理。

南航运行手册体系



案例：修订完善运行手册规章

2014 年，南航运行指挥中心广泛征求安全防控建议，共查找手册不完善的条款 34 项，征集安全建议 630 余条、评估日常安全风险近 90 个，结合问题及建议，完成相关修订工作。

3. 安全文化体系

南航在长期实践中总结出“科学、人本、规范、持续”的安全价值观，包含了对安全责任的理念认知、行为准则和目标期望。

安全文化体系

标志口号	行为期望	传播理念	安全认识	安全做法
科学	系统工程	想的更多点	从严了再从严	安全管理体系建设
		想的更全点	从细了再从细	
	技术关口	标准更严些	制定层级放飞标准	运行标准管理
		水平更高些	保持平衡运行环境	飞行技术管理

人本	主动报告	小事无惩罚 大事可减免	不安全是一种常态 全面细化 主动预防	安全信息报告制度 安全责任考核制度
	全员参与	人人讲安全 时时保安全	从“要我安全”向“我要安全” 的观念转变 从“要领导讲安全”向“人人 讲安全”的观念转变	安康杯、百日安全竞赛、 安全生产论坛等
规范	按章办事	制度要合理 重点在可行	讲原则 守规矩	规章手册
	落实责任	问责分三级 考核走双向	一是领导责任 二是管理责任 三是岗位责任	航空安全责任考核细则
持续	过程监控	环节有质控 监管要得力	抓住目标责任分解环节， 既要细又要严。 抓住制度落实执行环节， 既要稳又要实。 抓住效能跟踪考核环节， 既要深又要准。	安全管理实施指南 基因图谱和路线图 不安全事件跟踪调查 安全审计
	总结优化	总结好经验 引进新方法	越长时间的保持安全越能 长时间的保持安全	管理评审 绩效考核

员工是安全生产的直接操作者，是安全生产的主人。在安全管理工作中，南航着力围绕“人”这一核心，立足员工，牢固树立

全员安全风险意识和底线思维，增强员工责任感。

一方面，通过安全竞赛、安全培训、安全宣讲等丰富多样的安全活动，培养和发展安全责任文化，将“科学、人本、规范、持续”的安全价值观深入到岗位员工和实际工作中；通过在南方航空报、南航视窗等公司内部媒体开辟专题专栏，激发员工主动参与、建言献策、思考改进的能动性，营造“人人讲安全、时时保安全”的浓厚氛围。

一方面，建立安全事件沟通报告机制，南航率先在业内出台了主动报告减免责和自愿报告奖励制度，鼓励员工自觉、自愿为公司的安全生产和管理献计献策，帮助公司及时发现安全风险和不安全事件。公司专门为员工提供报告安全隐患、安全建议和不安安全行为的渠道，大力推广自愿报告系统，大力推进诚信安全文化建设，以达到持续优化安全管理体系的目的。

2014年6月1日-2014年6月30日

安全理念宣贯周、安全警示教育周、安全生产咨询日、应急预案演练周、安全文化建设周

2014年，南航举办首届飞行系统规章知识竞赛。比赛试题从《公司运行手册》《航空安全管理手册》等规章手册中选取，紧扣“规章落实年”主题，对调动员工学习积极性、进一步提升关键岗位员工业务技能起到了积极作用。

(二) 安全环节

1. 飞行安全

飞行安全是航空公司安全管理的核心，2014 年南航飞行安全管理突出安全、运行、训练工作，通过机制创新、班组建设、队伍管理等方式，提升工作成效，确保飞行安全。

(1) 明确年度安全目标，持续开展过程监控。以《航空安全管理手册》为依据，将安全责任逐层分解到一线，突出事前防范、强化过程管理，确保安全工作不偏离目标。

(2) 严格安全责任考核，全面落实安全责任。将领导岗位职责纳入安全考核，严肃安全等级事件和违章违规事件的责任追究，加大违章处罚力度，持续强化红线意识和底线思维。

(3) 落实三级检查机制，加强安全闭环管理。各单位依据标准化检查单开展常态检查，总部通过抽查、暗查等多种形式对重点单位、重点系统、重点岗位开展监督检查，汇总讲评问题，限期整改落实，切实解决运行中影响安全的薄弱环节和实际问题。

(4) 抓好资质能力训练，加强飞行队伍建设。围绕资质能力建设、安全运行训练、队伍作风管理，以问题为导向，在制度上保证训练到位，在管理上树立领导表率，把飞行队伍建设成为一支技术好、作风好、心情好的队伍。

安全闭环管理

月初会议布置工作-会后执行落实-期中检查监督-下月初汇总讲评—督促整改提高—消除安全隐患

排查风险源，制定防控措施

A、风险源：恶劣天气

应对：严格执行“八该一反对”

开展恶劣天气运行、通信雷达使用、污染跑道性能等内容专项培训，坚持该复飞的复飞、该穿云的穿云、该返航的返航、该备降的备降、该绕飞的绕飞、该等待的等待、该提醒的提醒、该动手的动手，反对盲目蛮干。

B、风险源：新航线、新机场

应对：提高航前准备质量

不熟悉的机场环境会给运行安全带来风险。南航要求机组认真阅读航图和运行通告，熟悉进离场程序、航路点及相应高度和速度限制，严格新航路安全管理。

C、风险源：新机长运行

应对：合理搭配机组实力

为确保机组力量合理搭配，南航开展机组资源管理培训，加强新单飞机长与副驾驶的人员组合，加强机组实力的合理搭配。同时要求出勤机组加强航前空防协作，明确各自职责，确保飞行安全。

链接：“最美机长”贺中平

2014年11月10日晚，南航CZ3739航班从珠海出发飞往北京。途中突遇紧急机械故障，情况危急，乘客陷入不安。这时，客舱响起了机长贺中平的广播：“本人经过严格的训练，有能力控制好状况，有能力将大家安全送到陆地上”，坚定的语气使乘客安静了下来。一个多小时后，航班顺利备降广州白云国际机场，无人员伤亡。这位机长被誉为“中国最美机长”。

贺中平在接受媒体采访时说，“当时我的确有这个信心平安

落地，也必须给乘客信心。我们的职责就是要保证飞行安全，飞好每一个航班。”

2. 空防安全

空防安全是一项系统工程，涉及飞行、地服、货运、机务等诸多环节，任何一个环节出现纰漏都可能对航班安全造成影响。在空防安全保障工作中，南航贯彻“空中反，地面防，内部纯”方针，有针对性地采取了一系列空防安全措施：

(1) 完善应急程序和预案。2014年，制定印发了《航空安全保卫方案》、《航空安保培训方案》、《航空安保质量控制方案》、《航空安保管理体系手册》和《货运安保工作手册》。

(2) 前移空防安全防范关口。2014年，货运系统开展航空货邮运输“五个严禁”专项整治行动，严格检查截获夹带危险品、违禁物品；地服系统加大旅客身份和行李物品核查力度，拒运隐患行李，拒绝无效身份值机。

(3) 持续开展安保评估。重点开展安全风险评估工作，有针对性地进行航线分析，及时发布风险评估通报，实现空防安全信息从收集、分析、研判到措施的制订、发布、落实的一体化管理。

(4) 重视安保队伍建设。组织空警、安全员进行理论、体能、技能训练竞赛活动，强化空警、安全员素质，提升空警、安全员的应急处理能力。

南航实现空防安全 20 年

2014 年以来，全国各地发生了多起恐怖袭击事件，空防安

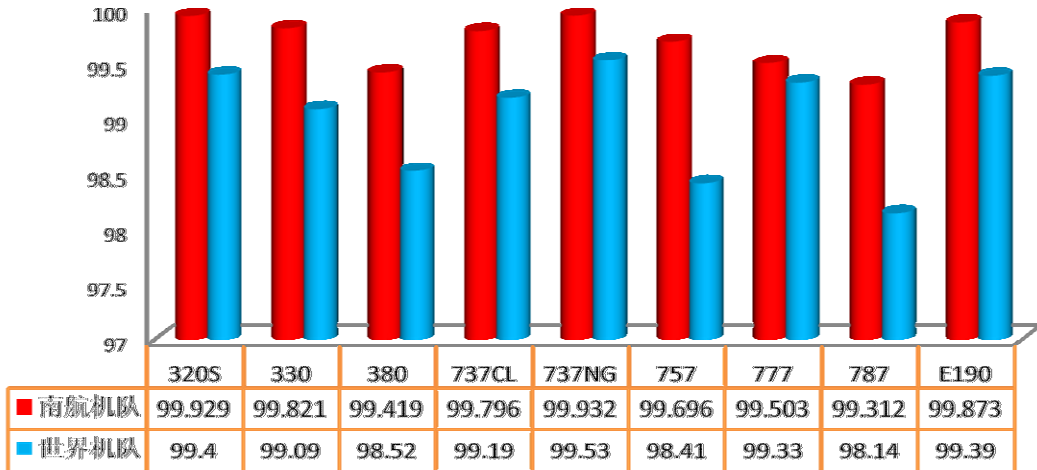
全形势面临巨大挑战。为做好新时期的空防安全工作，南航在空中安保、地面防范、内部纯洁以及应急信息管理等方面提出更加严格的要求，圆满完成了空防安全目标。至 2014 年 6 月 6 日，南航实现空防安全 20 年，创造了最好的行业空防安全记录。

3. 维修安全

2014 年，南航将反违章作为重要抓手，在机务系统开展了以“强意识、反违章、除隐患、保安全”为主题的“百日反违章”活动，增强全员“按章操作、规范维修”安全意识，树立反违章思维，养成反违章习惯，形成反违章文化。同时，抓好安全管理体系建设，深化风险管理，前移预防关口，针对重要系统、关键环节的重复性故障，分析查找漏洞，主动识别风险点，实现风险提前分析预警和安全过程控制。2014 年，机务系统共完成 69 个风险识别和管理项目，特别在发动机管理方面，及时发现了 80 起可能导致发动机空停的风险隐患，紧急换发 24 台，排除重大故障 310 余次，有效预防了发动机空中停车，为实现全年目标打下了坚实基础。

南航机队与世界机队放行可靠度对比（单位：%）

南航机队与世界机队放行可靠度对比



链接：南航再次实现 18 个月零空停

在机队规模快速扩大、飞行小时持续增加的情况下，2014 年 6 月南航再次实现 18 个月发动机零空停的运行记录。

4. 客舱安全

2014 年，南航在客舱系统全面贯彻 SMS，健全安全信息采集分析讲评、完善月度安委会和不安全信息及时提示制度，普及《客舱安全操作及防护指引》，重点加强舱门操作、紧急医疗、颠簸和应急撤离等突发情况处置能力培养，结合内外部审计开展经常性风险源排查，实现了“事后处理”向“事前预防”的转变。同时，抓好资质培训管理，加强安全应急培训，提升客舱人员应急处理能力，将“一次通过率”、“参训率”、“违纪率”纳入客舱系统各单位绩效考核中。另外，大力培育客舱安全文化，围绕安全知识、

资质能力、队伍管理、作风建设等方面，举办客舱安全论坛，提高客舱人员的安全意识，提升客舱安全管控能力。

链接：南航启用新版安全演示片

根据相关运输规定，在飞机起飞前，航空公司必须向旅客进行安全演练，解释紧急出口、安全带、氧气面罩等安全设备的位置、使用方法等。有些旅客认为安全演示可有可无，很少能够认真观看。为吸引旅客关注，2014年，南航摆脱惯常模式，在国内各大航空公司中，率先使用国画元素，精心打造新版航空安全演示片——《中国南航安全演示水墨篇》，将航空元素与中国水墨画相结合，向中外旅客介绍航空旅行安全事项，令人耳目一新。

提升客舱安全管控能力

持续的客舱安全监督检查

严格的乘务员资质培训管理

及时的新机型、新航线风险排查

多样的客舱安全文化教育

5. 地面安全

地面安全涉及车辆交通、消防、公共卫生等地面生产环节。南航2014年启动了国际航协地面运行安全审计，覆盖地面生产运行的每个流程、环节、阶段，重点突出消防安全、车辆安全、锂电池运输、酒精监测等关键环节管理，以审计促进各项措施落实，确保隐患排查万无一失。对于审计发现的问题，安全管理部门跟进整改过程、验收整改结果，并将各单位安全检查整改情况

纳入考核范围，对于整改不力以及重复发生的问题，制定了严格的考核标准，确保安全闭环管理。

6. 食品安全

航空食品是专门提供给航空运输这一特定环境的食品或饮品，食品安全也是航空公司安全管理链条的重要环节。2014年，南航重点开展了安全生产知识、岗位操作能力、食品安全监控、食品安全风险管理等方面的培训，其中安全培训 60 余次，超过 5000 人次受训。通过培训，增强了员工安全意识、按章操作能力，有效提升了安全风险管控水平。

7. 危险品运输

2014 年 10 月，南航启用新版《危险物品运输手册》。该手册是公司相关工作人员，合法、安全、有效地履行危险品运输职责所必须遵守的政策、标准及程序依据。该手册适用于南航国际、国内运输业务。

南航启用新版《危险物品运输手册》：面对员工，南航在货运、客运、地面服务等生产业务部门中开展危险品运输相关知识培训，印发危险品检查单，加强新规宣贯，传递安全管理要求。面对客户，南航规范登机口收运行李指引，向旅客普及危险物品收运信息，完善代理人危险品补充协议签订和检查，做好危险品收运的通报和管理工作。

(三) 安全绩效

2014 年完成运输飞行 202.62 万小时，累计安全飞行 1352

万小时，连续保证了 182 个月的飞行安全和 246 个月的空防安全，确保了消防和公共卫生安全，安全管理再创佳绩。

类别	项目	2014
南航 2014 年 安全指标	事故征候万时率	0.012
	机务维修事故征候万时率	0
	机务维修严重差错万时率	0.012

*上述指标定义可参见《民用航空器事故征候》(MH/T2001-2013)标准

类别	飞行小时 (百万)	完成时间
南航安全飞行百 万小时完成时间	3	2006 年 4 月
	4	2007 年 5 月
	5	2008 年 6 月
	6	2009 年 7 月
	8	2011 年 3 月
	10	2012 年 9 月
	12	2014 年 1 月
	13	2014 年 10 月

类别	年份	南航	中国民航
南航近十年 事故征候万时率	2005	0.130	0.390
	2006	0.064	0.340
	2007	0.065	0.300
	2008	0.064	0.280
	2009	0.089	0.320

	2010	0.008	0.384
	2011	0	0.374
	2012	0.036	0.425
	2013	0.02	0.383
	2014	0.012	0.051

*统计仅含公司责任事故征候，不含厂家、意外等；以上数据不含厦航。

四、 环保

环境保护，关系到人类未来和发展。南航作为负责任的企业公民，一直秉承“绿色飞行、绿色消费、绿色创新”理念，持续推动节能减排，将绿色发展作为履行社会责任、推动企业可持续发展的重要手段。

(一) 环保政策

1. 环保理念

环境保护是影响人类社会可持续发展的重大问题，南航对全

球温室气体排放量的显著增长、气候变化以及生物多样性的损害极为关注。南航积极响应联合国、国际民航组织、国际航空运输协会、天合联盟等国际组织有关实现可持续发展的倡议和阶段目标，执行中国政府节能减排综合治理的各项政策，主动采取措施提高能源利用效率，减少温室气体排放，以实际行动为保护环境、促进生态平衡、实现人类可持续发展作出贡献。

2014年，南航运用管理创新与科技手段，在机队优化、飞机改装、航路优化、低碳出行、新能源应用等方面进行投入和改进，厉行节能减排，践行绿色发展。

2. 环保政策

南航于2007年制定并公开发布了公司环境保护政策，希望通过正确的政策指引，持续提高公司环境治理水平。

- (1) 严格遵守国家环境保护相关法规，达到低排放、低耗能的目标；
- (2) 对环保的承诺是基于实际情况及可达到的目标；
- (3) 积极增强员工的环保意识，促进员工积极投身环保工作；
- (4) 确保环保工作的公开和透明，并及时向利益相关方公布公司内部的环保信息；
- (5) 积极响应利益相关方对南航在环保方面的期望；
- (6) 监督关联企业在环保上的表现并将其纳入环保管理中，共同构建和谐环境。

(二) 资源使用

1. 能源消耗

南航在生产运行过程中消耗的主要资源有两类，一是能源，二是水。能源消耗主要是航空煤油，其他是地面能源，如汽油、柴油、电等。航空煤油占能源消耗的绝大部分，超过 98%。

——航空煤油：98.61%

2014 年，南航消耗航空煤油约 601.35 万吨，由此产生二氧化碳约 1894.25 万吨；

——地面能源：1.39%

——消耗水约 642.07 万吨。

2014 年能源消耗分类统计

种类	数量	折合标准煤 (吨)	比例 (%)
航油	6013504.90 (吨)	8848271.11	98.61
汽油	6935.39 (吨)	10204.73	0.11
柴油	7988.11 (吨)	11639.48	0.13
煤	40036.00 (吨)	28597.71	0.32
电	18598.21 (万度)	22857.20	0.26
天然气	3042.29 (万立方米)	40462.46	0.45
液化气	641.59 (吨)	1099.88	0.01
其他	6610.00 (吨)	9725.95	0.01
总计	——	8972858.52	100

2. 能源效率

2014 年南航主要能源利用效率指标如下：

◎南航全部能耗折合标准煤 897.29 万吨。

◎每万元收入消耗 0.83 吨标准煤。

◎机队平均吨公里油耗为 0.30 公斤。

2010-2014 能耗总体保持在目标范围内

年份	万元收入能耗 (吨标准煤)	吨公里油耗 (公斤)
2010	0.76	0.30
2011	0.69	0.29
2012	0.71	0.30
2013	0.81	0.30
2014	0.83	0.30

3. 废弃物处理

南航对客舱废弃物实行严格环保管理。

一是委托专门机构进行废弃物处理。南航委托具备相应资质的专业公司负责废弃物处理，并在委托合同中约定，废弃物处理公司必须具备相关场所（具有卫生检疫、环卫等部门批准的垃圾填埋场或合作协议）、专业设备、专业人员等，约定回收处理的废弃物只能做加工原料使用，不得作为成品出售。

二是实行废弃物分类处理。对固体废弃物进行消毒和分拣，对可再生材料进行回收利用；对液体废弃物进行固液分离，将其中的固体部分清理出来，送交专门机构进行垃圾处理，对纯液体部分经过专门处理，最终确保达到排放标准。

(三) 绿色飞行

1. 机队优化

机队结构优化是航空公司实现节能减排目标最重要的措施。南航持续更换老旧机型，提高燃油使用效率，降低飞行对环境产

生的不利影响。新飞机较之老飞机拥有安全裕度更高、燃油效率高、噪音低等优点。2014年，南航引进飞机75架（其中含并购河北航空有限公司11架），退出飞机24架，机队平均机龄保持在6年。

飞机机龄	2014年架数	占总机队规模比例
0-3年	218	35.62%
3-6年	149	24.35%
6-9年	113	18.43%
9-12年	60	9.81%
12-15年	31	5.07%
15年以上	41	6.71%

2. 加装翼尖小翼

加装翼尖小翼是航空公司降低燃油消耗、减少二氧化碳排放的主要方式之一。2014年完成了17架在运营的B737NG飞机加装翼尖小翼；新引进的6架B737NG飞机，已在交付前全部安装翼尖小翼。加装小翼后飞机的燃油效率可提高1.32%左右。根据运行数据，改装后每架飞机每年节油约110吨，减少二氧化碳排放约350吨。

链接：所谓翼尖小翼就是指在飞机翼尖上加装的一块向上翘起的小翼，以减少飞行时的阻力和燃油消耗。加装翼尖小翼已经成为航空公司降低燃油消耗、节能环保的有效手段，为世界各大航空公司广泛采用。南航自2011年开始在B737NG飞机加装翼尖小翼，已累计完成89架B737NG飞机的加装工作。

3. 发动机升级改造

2014 年南航对 14 台 Trent900 型发动机进行升级改造，改造后每台发动机燃油消耗率将降低 1%，每年可节约燃油 100 余吨，减少二氧化碳排放 315 吨。南航计划 2016 年完成 31 台 Trent700 型发动机升级改造，改造后每台发动机燃油消耗率将降低 1%，每年可节约燃油近 95 吨，减少二氧化碳排放约 300 吨。

4. 精确业载报送

精确报送业载可有效降低航油消耗。2014 年，南航开展业载精确报送专项工作，明确预计业载报送方式、报送系统功能完善及新配载系统推广等工作重点。发布《关于规范航班预配业载数据报送的通告》及配载系统业载报送操作指南。通过一系列措施，截至 11 月，南航预计业载偏差同比下降 15.48%，节约油耗 294 吨。

2014 年南航回收了布里斯班、墨尔本、珀斯、伦敦、法兰克福等 8 个场站配载业务，统一操作标准的同时，可精确业载报送。

5. 飞机重心优化

根据波音、空客提供的资料，飞机重心控制在节油区域内，可节约航段耗油 0.5 个百分点。2014 年 7 月，南航成立专门研究小组，研究通过重心控制实现飞机节油这一课题。8 月，选取 E190 机型试行重心控制，并根据试行效果将试行范围扩大至 B777、A330 机型。9 月，正式实行 E190、B777、A330 三种

机型节油重心控制，配载人员通过精细化配平，使飞机飞行重心处于节油区域，助推公司节能减排工作。

6、航路优化

航路的布局和路径是否科学合理，直接影响到公司的整体燃油消耗。2014年，南航启动新疆 G470、长沙、昆明、汕头、黑龙江、大连进离场等六大区域航路优化工作。6月23日起，这六大区域航路优化陆续正式运行。新疆 G470 航路优化后，单班飞行时间缩短约 20 分钟，是所有优化航路中节油效率最高的航线；黑龙江区域的优化航路固化入飞行计划航路，使该区域可长期节油。这些可大幅提高航路优化运行效能的举措，是 2014 年航路优化工作中的新特点。

此外，对于航路优化实际运行情况统计，过去主要依靠人工统计，难以及时看到准确的航路优化效果。2014 年南航以快速存取记录器作为航路优化统计工作的突破口，研发优化航路自动判断程序，通过大量快速存取记录器数据的统计分析，自动判断是否优化航路。目前，该程序已能自动判断新疆 G470、昆明区域、汕头区域、长沙区域的航路优化情况。

2014 年航路优化工作新亮点

新疆 G470 优化航路将单班飞行时间缩短 20 分钟，节油效果明显；黑龙江区域优化航路固化入飞行计划，实现长期节油；

研发优化航路自动判断程序，可及时看到航路优化效果。

2014 年航路优化情况

航路类别	可优化航班	2014 年优化航班	优化率	节约小时
临时航路	103860	48644	46.82%	2851
优化航路	67821	28383	41.85%	2257
总计	171681	77027	44.87%	5108

7. 研究碳排放交易

2008 年欧洲议会通过议案将航空业纳入欧盟排放交易机制以来，全球航空业都在密切关注排放交易机制对行业发展的影响。南航在遵守国内和国际法律法规的同时，积极研究准备碳交易的基础工作，对排放源及排放数据进行分类统计，并与广州产权交易集团等机构研讨碳市场的标准、规则等问题。南航认识到碳排放交易机制是解决全球气候变化的有效方法之一，将积极履行相关的责任义务，为人类社会可持续发展做出贡献。

(四) 倡导低碳

1. 志愿者环保行动

践行绿色发展，建设低碳社会，离不开企业的参与，也离不开全体员工的参与。南航积极倡导环保生活方式，鼓励员工参与环保活动，希望通过各种形式的活动提升全体社会成员对环保的关注，营造人人关注环保氛围，促进环保事业发展。

6 月 15 日，南航首次举办的大型公益徒步活动——“为爱行走”在广州从化启动，全程 13 公里，活动践行“离去无痕”的环保理念，倡导健康的生活方式。

2. 节能宣传周

为了向公司全体成员倡导节能环保理念，南航每年均组织开展节能宣传周活动，大力倡行低碳生活方式。2014 年节能宣传周的主题为“携手节能低碳、共建碧水蓝天”。节能宣传周期间，南航积极利用官方微博、社会责任微博、微信等新媒体向全社会发出倡议，节能环保从我做起，从身边小事做起，培育绿色交通文化，使绿色循环低碳成为社会公众的自觉行动。

(五) 创新发展

1. 航空出行全程无纸化

2014 年 8 月 12 日，乘坐南航国内航班从广州始发的旅客，只需提前办理网络值机并选定座位，到广州白云国际机场后直接到机场国内安检通道使用二代身份证，即可通过安检登机。迄今南航已成功实现订票、支付、值机、安检、登机全程无纸化服务。

2. 电子飞行包——实现“无纸化”驾驶舱

电子飞行包将飞机运行阶段所需的各种资料数据储存在 iPad 里面供飞行员实时使用，相对于传统的纸质飞行资料，具有体积小、重量轻、更新速度快、信息获取高效等特点。飞行员使用电子飞行包时，只需输入温度、气压、实际起飞情况，便能实时计算，获取精确信息。

每台装载有电子飞行包的 iPad 重 1 公斤，而纸质版资料箱重约 60 公斤，推行电子飞行包可使每架飞机空重减少约 59 公斤。

3. 新能源应用

南航一直关注新能源。在新能源探索方面，民航局向中国石化颁发了 1 号生物航煤技术标准规定项目批准书，南航密切关注国内生物燃油的发展动向，已就生物燃油航空市场应用展开研究分析。在应用方面，南航一直积极选用、采购节能产品，2014 年采购的环保车辆有 11 台电动叉车、5 台电动行李牵引车、6 台地面电源车、1 台地面电动空调车、1 台地面气源车，减少汽油、柴油的使用，减少飞机 APU 运转时航油的使用，有效降低燃油消耗和二氧化碳排放。

链接：积极选用节能产品

2014 年，新疆民航实业公司将 10 辆柴油客车更新为天然气客车，用于机场和市区运输旅客，每年可减少二氧化碳排放 10 吨。

五、服务

南航致力于“一切从顾客感受出发，珍惜每一次服务机会”的“两一”服务理念，加强与顾客的沟通互动，并从中寻找提升服务

水平的关键点，同时应用先进技术手段，创造感动服务，为顾客提供超值体验，实现南航与顾客互利共赢，和谐发展。

2014 年航班正常率 72.61%、投诉率 0.034%。

2014 年是南航“国际品牌服务推广年”。南航以“两一”服务理念为指导，加大服务投入，持续提升航线服务质量，增强服务特色，积极打造比较优势。通过各种创建活动的推进，促进南航整体服务意识和服务水平迈上新台阶。

南航始终坚持服务战略，持续提升服务质量：2007 年“优质服务年”、2008 年“品牌服务年”、2009 年“品牌服务提升年”、2010 年“品牌服务推广年”、2011 年“品牌服务创新年”、2012 年“国际品牌服务年”、2013 年“国际品牌服务提升年”，2014 年“国际品牌服务推广年”。

类别	项目	2014	2013	2012
服务指标	航班正常率*	72.61%	74.13%	77.16%
	恶性延误率	1.14%	-	-
	投诉率#	0.034%	0.034%	0.033%
	中转一票到底办理率	98.77%	97.10%	98.71%
	行李运输差错率	0.090%	0.089%	0.027%

*指标的定义和数据可参见民航局相关公开资料。

#以每月民航总局公布的数据为准,最终年度加权平均

(一) 了解需求

当前航空运输业产品同质化较为普遍，市场竞争充分，行业全面进入到“买方市场”。南航顺应这一趋势，转变经营理念，坚

持“以顾客为导向”，着力挖掘顾客需求，合理配置资源，真诚提供服务，在实现顾客价值的同时，努力实现自身价值。

1. 开展短信评价服务

2014年1月，南航在京沪穗深往返航班及洛杉矶、悉尼、伦敦、温哥华等国际长航线上开展短信评价服务，通过短信的方式主动收集顾客意见和建议。8月份，南航又增加了旅客追访短信功能，由系统自动向旅客追发短信，请旅客描述可以改进的地方，及时了解空地服务问题，分析原因并进行整改。

2. 多渠道听取顾客意见

积极接受旅客反馈意见。2月，一名外国旅客乘坐A380从洛杉矶到广州。该旅客对头等舱服务、餐食和舱内环境进行观察，撰写了对该航班服务的点评文章，指出南航头等舱服务问题。

南航高度重视乘客点评，对相关情况进行调查，并对所有A380执飞的国际航线客舱服务进行整改。同时，还开展为期一个月的客舱服务整改活动，检查各服务环节，查找漏洞、弥补不足、提升服务水平。

设立旅客服务评价器。3月，南航在北京高端旅客值机区域安装旅客服务评价器，邀请旅客对南航高端服务做出真实、及时的评价，如“满意”或是“不满意、行李不畅、业务不佳”等。同时，针对普通值机、销售等柜台，南航还将推出二期服务评价器，扩大旅客服务评价的范围，不断优化服务流程和质量。

主动邀请公众提出建议。8月，南航又通过微信服务号，邀

请所有乘坐过公司高端经济舱的旅客反馈体验报告，旅客只需向南航提交体验感受和改进意见，就有机会获得高端经济舱的机票奖励。同时，南航将在高端经济舱的完善和升级中融入公众提出的意见和建议，让高端经济舱乘坐体验更加舒适惬意。

（二）设计产品

1. 推出“木棉童飞”服务产品

无成人陪伴儿童（以下简称无陪儿童）乘飞机独自飞行并不少见，尤其是在暑假期间。2014年儿童节之际，南航推出“木棉童飞”服务产品，家长可以通过空地服务人员的“可视化”记录，看到孩子单独乘机的精彩瞬间。这是国内首个面向无陪儿童的可视化记录服务产品。

南航在候机室儿童乐园、休息区、登机口以及客舱等多个环境拍摄孩子乘机、用餐和玩耍等场景，并上传到指定存储位置供家长下载。为家长提供这一服务产品，一方面可以缓解家长对孩子独自乘机的担忧和焦虑，另一方面也可以帮助家长记录孩子单独乘机的特殊成长经历。该项服务完全免费。

“木棉童飞”项目从6月推出至12月末，有超过2万名儿童使用。“南航有伴、木棉童飞”，“童”既是儿童，也意指南航陪“同”孩子一起飞行，一起成长。

案例：在广州工作的王小姐由于工作繁忙，已经多次“托运”自己的孩子回四川老家。南航推出“木棉童飞”服务后，她也抢鲜体验。她表示：“木棉童飞”不仅能够缓解家长担忧的心情，而且可

以记录孩子独立出行的影像，将为孩子成长过程提供非常珍贵的回忆。”王小姐的女儿圆圆也非常开心，她说：“有了‘木棉童飞’，妈妈再也不用担心我的旅行了。”

2. 推出广州中转免费旅游产品

从2014年5月开始，外籍旅客广州72小时过境免签申请流程取消预申报环节，旅客在广州白云国际机场入境边检相关柜台即可办理。为抓住这一契机，扩大南航中转品牌的影响力，满足顾客需求，南航9月推出中转免费旅游产品，凡是符合中转免费住宿条件的旅客，可选择住宿或者免费广州一日游。南航专门设计旅游套餐，丰富顾客过境休闲。比如经济舱套餐包括24小时地铁卡、著名景点门票等。

3. 推出“南航行 关爱情”项目

南航面向广州国内出港航班的特殊旅客推出“南航行 关爱情”服务。

特殊旅客包括：病残旅客、视力受损旅客、独自带婴幼儿出行的女性旅客、怀孕24周以上36周以下的孕妇、65周岁以上无陪老年旅客、无陪儿童及行动不便旅客等。

具体关爱服务包括：

优先值机，旅客可直接到特殊旅客柜台优先办理值机，值机员将根据旅客需求安排合适座位。

优先安检，旅客可直接由特殊旅客专用通道快速通过安检。

优先登机，旅客可享受优先登机。

行李优先交付，航班到达后优先提取行李。

(三) 提升质量

1. 做好航延服务

航班延误是每个顾客最不愿意碰到的情况，航班延误的原因是多方面的，但延误后，妥善做好航延保障服务，是航空公司须关注和提升的工作。南航深切体会顾客心情，以顾客体验为导向，加大航延顾客服务力度。

信息告知。通过短信平台、微信、电话联系等方式公布信息，让旅客及时获知航班延误信息。通过在机场显著位置放置航延信息告知牌，滚动播放改签途径、住宿安排、行李提取等信息，引导旅客到相应位置办理相关手续，快速分流旅客。

柜台设置。设置航班改签、住宿安排、行李提取等柜台，增设改签柜台，设立固定的旅客住宿安排召集点，细化服务保障措施，提升航延服务保障力度。

中转流程。加大对中转旅客的关注，提前为中转旅客改签后续航班，并及时将信息传递至到达站，全程保持与始发站的沟通协调，提前报送中转旅客的信息，在航班到达前做好航段衔接预案。

行李提取。针对航延旅客无法快速拿到行李的情况，南航改进行李挑选功能，当航班大面积航延时，以前挑一件行李需要10分钟，如今大约2分钟就可以完成，大大缩短了旅客等待时间。

2. 短信通知航班变更

从 2014 年 6 月开始，南航通过短信和邮件向旅客发送航班延误和取消通知。旅客可以通过短信方式提前获取航班延误或取消的通知。为满足外国旅客通过邮件获取信息的习惯，该通知功能还可以通过邮件实现。除了航班延误和取消信息之外，通知信息中还包括机场高速堵塞提示、餐食、住宿、登机口信息、新登机牌、补偿信息、退改签等旅客关注的焦点问题。此项服务不但保障了旅客的知情权，而且便于旅客提前准备后续安排，也有利于缓解航延时大量旅客滞留机场的局面。

案例：6 月 15 日，第 7 号台风“海贝思”在广东汕头登陆，截止到 6 月 18 日，共有 4 万多人次的旅客收到南航发出的航延通知信息，其中航班取消通知约 3000 人次，航班延误通知约 4 万人次。

3. 升级机上娱乐

调查显示，良好的机上娱乐服务能够提高旅客尤其是长途旅客的满意度。南航通过不断完善和丰富机上娱乐节目来提升旅客的乘机感受。

2014 年推出三项亮点项目：

(1) 节目内容更丰富。南航建立了机上娱乐系统内容定期更新机制，实现了娱乐节目每月更新；引入发现之旅频道，使得娱乐内容更加多样化；不断增加机上娱乐节目数量，目前机上娱乐系统内可选影片约为 70 部。

(2) 节目形式更多样。南航率先在手持机上娱乐播放设备中推出微电影频道。微电影具备各种电影要素且时间比较短，非常适合短途航班。

(3) 娱乐设备更先进。南航为高端经济舱旅客配备平板电脑作为手持娱乐设备，每部电脑里设置有电影、电视、音乐、游戏、阅读、南航服务等栏目，20 余部的影视作品每月都会定期更新。

链接：2014 年 12 月，南航发布首部微电影《梦想，从心出发》。该影片根据真实故事改编，讲述了新疆和田地区墨玉县一群小学足球队员，酷爱足球，却从未离开家乡参加过正式球赛。在南航的帮助下，他们第一次走进大城市，在正规足球场与国际青少年冠军球队进行友谊赛，圆了心中的足球梦，并真正理解了“梦想，从心出发”的含义。

4. 升级高端经济舱服务

南航于 2010 年在国内航空公司中率先推出高端经济舱产品。为不断满足顾客需求，2014 年 6 月，南航对高端经济舱服务流程进行全新规划，这是国内首家航空公司对高端经济舱产品进行全面服务升级。

新增优先值机、航班不正常时享受金银卡会员服务等项目；全面装点高端经济舱；高端经济舱旅客可畅享“七个一”服务：一个枕头、一条毛毯、一份报纸、一瓶矿泉水、一份点心、一条热毛巾和一份致谢糖果。

5. 推出网上预订餐食

国际长航线飞行时间长，如何让旅客在长途飞行中品尝到自己喜爱的餐食，一直都是南航不断探索的课题。2014年6月，南航在官方网站正式推出网上预订空中餐食服务。此服务面向南航国际头等舱和公务舱旅客，首先在广州始发至欧、美、澳、中东等12条国际长航线的18个航班上投放。

广州始发航班提供南航牛肉大碗面、腊味煲仔饭和客家酿豆腐等20款主打菜肴，国际回程航班提供6至8款中西菜肴，供旅客提前选择。同时，为方便旅客了解所预订餐食的状况，南航还新增餐食预订和变更的短信、邮件提醒服务。

为旅客提供更精准的订制服务是南航推出此项新服务的一个重要考量。在服务全流程的理念下，南航力求让旅客享受到舒适周到的服务体验，下一步计划在官方微信和手机客户端陆续开通餐食预订功能。届时，南航将成为国内首个在官方微信和手机客户端提供餐食预订服务的航空公司。

6. 扩充特殊旅客服务

2014年7月，南航在广州至悉尼、墨尔本、珀斯、布里斯班航班上正式推出机上轮椅服务。机舱内配有可供行动障碍旅客使用的无障碍卫生间和移动扶手的座椅，同时乘务员还可以根据旅客需求使用机上轮椅协助旅客往返洗手间。

案例：南航吉林分公司针对航延1小时以上的老年旅客推出“橙色关注”服务。服务内容包括安排专门人员帮助老人提拿行李、

安排休息、提供餐食等。设置“橙色关爱”服务台，配有老花镜、放大镜、棉签、胶带等物品。

7. 关注地面服务细节

值机环节：为进一步做好行李安全、手提行李限额和等待时间提示，南航在值机柜台隔离带区域增加信息指示牌，便于旅客在排队时进行阅读，提前了解相关信息。

托运环节：6月5日，国内首张国际逾重行李电子杂费单(简称 EMD) 在南航柜台诞生，这意味着南航国际逾重行李托运迈入电子化时代。如按以前流程，旅客需手持纸质单据来回奔波缴费，如今可直接在值机柜台办理逾重行李托运，并可同时办理值机。未来，南航 EMD 可取代目前各种杂费凭证，实现航空附加产品服务的无纸化。

登机环节：2014年5月，南航国际登机口启用新的航班最后召集指引牌，采用最新 VI 标准，更加显眼、美观。最后召集牌清晰标明航班目的地中英文，在航班起飞前 20 分钟，由登机口员工拿着最后召集牌逆向寻找旅客。

(四) 创新服务

1. 优化升级明珠俱乐部规则

针对顾客反映的明珠里程累积标准低、可兑换礼品少等情况，南航从 2014 年 10 月起，对明珠俱乐部规则的里程体系、升舱产品和兑换体验等方面进行全面升级。

全面升级举措：一是大幅度提升两舱里程标准；二是增加常

旅客累计舱位；三是扩大会员升级的几率；四是享受更多兑换升舱的机会；提升会员体验，将优质资源向优质用户倾斜，更切合市场需求。

截至 11 月，南航明珠俱乐部成立 16 周年之际，南航常旅客会员人数突破 2000 万。

2. 成立广州枢纽控制中心

2014 年 3 月，南航成立广州枢纽控制中心（简称 HCC）。它是以提升旅客地面服务感受为主要工作的机构，集中监控客流、行李流和飞机流，对航班正常性负责，是航班后台运行操作的重要保障单位。

HCC 航延运作机制：

（1）协调外部

——空管：通知塔台调度协调，优先放行旅客已登机航班。

——酒店：搜集房源，安排符合航延住宿的旅客入住酒店休息。

——机场：发布航班变化的通知广播、安排机场快线接送旅客到酒店。

（2）指令内部

——运控部门：集合现场保障需求，建议并获取航班安排。

——值机部门：办理旅客航班改签、旅客住宿安排召集等。

——行李部门：航延旅客行李挑送、集中运送。

——各基地和场站：提前通报航延信息，做好中转旅客保障

预案。

HCC 航延运作案例：

3 月 30 日，广州天气恶劣导致大面积航班延误。

8 点，广州机场暂停起降。

9 点，南航发布黄色预警。

10 点，HCC 制定航班分流与截流旅客方案。

11 点，南航对旅客进行截流，避免还没到机场的旅客拥挤到机场。

12 点，HCC 协调空管，优先放行旅客已登机的航班，同时要求前往广州中转的国际航班不再经广州中转，尽量改签直飞目的地。

15 点，HCC 协调将行李集中运送，通过物流寄给后续航班成行的旅客。

19 点到 22 点，HCC 预先安排 31 日客流、行李流和飞机流的执行方案。

3 月 31 日 0 点，出发大厅值机柜台提前开放。

3 月 31 日 20 点，滞留旅客基本疏散完毕，机场逐步恢复正常运行。

3. 简化官网电话支付流程

2014 年，南航官网推出“银联电话支付”方式，大大简化原有电话支付的操作流程，为网上购票用户创造全新支付体验。

这种方式与原有电话支付的区别在于，旅客不用拨打电话向

客服人员提交购票信息，也不用在电话上输入银行卡号和密码，旅客仅需网上提交手机号码和银行卡号，在手机输入密码即可完成支付。银行根据旅客提供的信息核对无误后扣款。

4. 扩充国外网上支付系统

长期以来，旅客在南航官网海外站点上购票支付均是通过 worldpay、paypal 和快钱三种方式进行海外支付，为适应海外旅客的支付习惯，提升顾客体验，2014 年 1 月南航携手韩国最大网上支付商 INICIS 实现南航官网当地支付，这是南航海外网站首次进行当地支付。如今韩国旅客能够选择韩国当地主流的支付渠道。随后，南航澳大利亚办事处又与当地西太平洋银行合作，成为南航第二个实现当地支付的海外站点。未来南航将不断扩充和完善海外当地支付系统。

5. 国内首家推出机上“冲浪”

7 月，经工信部授权，中国民航局下发第 736 号文，批准南航使用 Ku 频段传输的卫星高速宽带上网业务，并在京广航线上进行技术性验证飞行。该技术可以为飞机提供高达 50 兆的带宽，这是卫星高速传输上网技术在中国首次投入使用，也是首次在宽体客机上实施机上上网设备接入。南航是首家向中国民航局申请实施机上高速卫星上网改装的航空公司。

9 月 6 日，乘坐 CZ3161 航班从广州前往北京的旅客体验了一次机上 WIFI 上网。当天航班进入巡航阶段后，旅客被告知本次航班将提供免费机上上网服务。旅客们打开移动设备，搜索到

机上的 WIFI 信号，当天宽带达到 5M/S，可满足网页浏览和邮件收发等需求。南航根据验证飞行的实际运行效果，将陆续对另外 10 架 A330 飞机进行机上上网设备改装。

6. 创新微信服务

南航信息化水平一直保持着国内民航领先地位，持续入选中国信息化 500 强前 15 名，并在国内航空领域创造出多个“第一”，包括：

图示：第一张电子客票、第一张自助值机登机牌、第一张网上值机登机牌、第一张电子登机牌、第一张电子货单，第一家推出微信值机。

从2013年南航微信公众号（CS95539）开通以来，南航就利用微信这种便捷的沟通方式，不断提高公司的服务水平。

目前该公众号已经涵盖售票、值机、航班动态、会员服务等主要流程，旅客通过微信可以完成全流程体验。截至12月31日，南航微信公众号微信粉丝超过350万。

2014年，南航微信公众号新增了以下服务

（1）同行多人值机

6月，旅客在南航微信可一次办理6个人的登机牌，此项功能旨在减少旅客重复操作，方便结伴出行。

（2）微信卡包

9月，腾讯推出微信卡包功能，以卡券的形式展示优惠券、飞机票等。南航成为中国航空企业首家使用卡券的商户。

(3) 人工客服

8月，南航“微信人工客服”试运行，旅客绑定会员信息后，可在菜单中选择“人工服务”或者直接输入“人工服务”“人工”或“客服”等词语连通人工坐席。

链接：打造网上南航——成立电子商务部

2014年10月27日，南航成立电子商务部，推动公司从运输服务商向全方位服务商转变。电子商务部统筹南航电子商务的平台规划、业务设计、运营管理、网络推广、系统建设等工作，进一步整合内外资源，实施流程再造。通过电商平台提供全流程的航空营销服务产品，实现营销、服务、品牌形象的网络化，打造网上南航。

六、 员工

“尊重人才，回报员工”是社会责任的重要内涵之一。南航认

为员工是企业发展的基础和关键,每位员工各有所长,皆能成才,均可优秀。为此,南航建立了一套完整的人力资源管理体系,涉及薪酬、招聘、晋升、休假等各个方面,确保制度公开、公平、公正,实现员工与公司的共同发展。

在册员工 82132 人

开展各类专业专项培训 7529 项

(一) 工作环境

为适应战略转型和国际化发展需要,公司建立了以岗位为基础的人力资源政策体系,逐步探索和建立与之匹配的人力资源规划、绩效考核、培训、职业通道和薪酬策略,旨在形成人力资源闭环管理,推动人力资源职能转型。

1. 薪酬政策

南航薪酬策略以“合法、公平、高效、和谐”为原则,以岗位价值为基础,以劳动力市场价格为指导,以绩效管理为核心。

岗位工资。主要包括基本工资和绩效工资。基本工资主要体现重点岗位与一般岗位、核心岗位与非核心岗位之间的差异;绩效工资与公司效益状况及员工个人工作绩效表现相匹配。此外,公司还针对不同岗位制订了不同的激励机制。

五险一金。公司按照当地政府规定的项目和比例,以工资收入为基础,依法为员工缴存基本养老、基本医疗、工伤、失业、生育等社会保险和住房公积金。公司还为员工建立了企业年金制度,为员工团购人身意外伤害保险等商业险种。

福利待遇。按照国家和当地政府的相关政策，根据公司自身实际情况为员工提供包括年休假、探亲假、婚假、产假等多种假期待遇。

链接：企业年金制度是企业为职工提供退休收入保障的补充性养老制度。2014 年南航正式施行企业年金制度。企业年金基金采用个人账户方式进行管理，根据职工工龄、工作年份等因素决定个人比例归属。

2. 权益保障

严格遵守各项法律法规。南航严格遵守国际公约和国家法律规定，尊重和维护国际公认的各项人权，不参与任何漠视、践踏人权的行爲。

制度保障员工合法权益。南航严格落实《劳动合同法》和公司规章制度，消除各种形式的强制劳动，消除童工，并杜绝在用工方面的歧视行为，平等对待员工，规范劳动用工管理，实施劳动合同到期续签管理。

积极搭建公平工作环境。根据社会发展和变化，南航积极研究和改革相关用工模式。2014 年，南航以地服部为试点，全面实施同工同酬，加快推进向岗位管理转变的用工制度，将所有员工纳入到统一的岗位体系和工资体系。

3. 关键数据指标

员工总数：82132 人

构成类别：空勤系统 26.43%

机务系统 14.59%

航务系统 2.80%

客运系统 10.74%

货运系统 6.77%

地服系统 11.02%

信息系统 1.11%

财务系统 2.83%

其他 23.70%

男女比例：男 59.16%

女 40.84%

教育程度：研究生及以上 2.91%

本科 37.13%

专科 32.25%

中专及以下 27.71%

(二) 培训与发展

南航建立了以能力为导向的 ISO10015 培训管理体系，制订了严格的《培训管理手册》和《培训程序控制文件》。从企业文化、专业技能、管理知识等三个方面为基层员工、中层管理者、高层管理者制订培训规划。

公司每年投入 5000 多万元培训资金，选送优秀技术人员出国、外派学习，聘请专业培训机构和专家为员工培训，还开辟网络学习等多渠道培训方式，旨在建立“以人为本、立足岗位”的

培训体系，全方位实施公司人才发展规划。

强化内部培训：基于管理人员职业发展的高层、中层、基层管理课程建设；基于员工岗位的业务技能课程建设；基于员工职业发展或职务阶梯的课程建设；基于全员的普及型课程建设。

2014 年累计开展各类专业培训、专项培训 7529 项；培训 29 万人次；培训一线业务人员近 23 万人次；培训覆盖率 86% 左右。

链接：扩充兼职教员

除内部专职教员外，南航还有近 3500 名兼职教员，他们承担着各业务部门专业技能和管理培训，公司正在逐步完善内部兼职教员的素质培训和管理制度。

1. 员工培训

员工素质提升。2014 年 8 月，南航开始实施“提升自我、圆梦南航”员工素质提升计划，联合北京航空航天大学、华东交通大学、广东职工教育网等资源，采取“政府补贴一点、学校优惠一点、企业支持一点、个人承担一点”的方式，积极鼓励员工利用业余时间报读高校 MBA 课程，提升职业素质。

推进人才本土化。为更好地服务公司国际化发展战略，提升海外办事处综合能力，南航实施东南亚管理培训生计划。培训分为办事处培养及总部培养两个阶段，使其更好地掌握营销体系全流程业务知识、更好地掌握属地业务流程和规则，为工作实践、业务提升夯实基础。

英语培训。南航向来重视员工英语学习，通过英语俱乐部和“双百英语”活动营造英语学习氛围。2014年，英语俱乐部共举办培训活动11期，包括主题讲座、英文电影赏析、学习经验分享、英文图书借阅等，近500人次参加培训。俱乐部还通过内部在线学习平台、微信公共平台等渠道发布英语学习资源，覆盖全体员工。3月至6月，南航开展第二期青年“双百英语”培训，293名员工利用业余时间，参与了54个课时的集中授课。

班组长培训。南航从2009年开始举办优秀班组长培训班，选拔各基层单位优秀班组长到清华大学学习，每年3期，每期100人。2014年，200余名班组长受训，公司领导与班组长围绕公司战略规划、个人职业发展通道、新一轮国企改革、服务水平提升等问题进行面对面交流。

专业培训。南航针对各职级人员、各业务系统举办多种形式的培训，包括：中高层管理人员培训、兼职教员授课技能培训、飞行员英语培训、乘务类、机务类、营销类、航务类、地面服务类业务培训以及其他专业技能和资格证书培训等，提升业务人员专业能力。

链接：在线学习平台是南航提高员工综合素质的重要途径，它不仅为员工提供了即时、便利的学习条件，又满足了员工个性化的岗位和管理知识学习要求，员工通过浏览器可直接浏览多媒体学习内容。

图片配字：南航奉行“人才强企”战略，以“培训服务生产，培

训创造价值”为方针，重视员工队伍建设，持续加大培训投入力度。

2. 管理人员培训

轮岗。为促进管理人员开阔视野，提高管理能力，根据“缺什么补什么”的原则，南航有计划地安排管理人员到相应岗位进行挂职锻炼：为提高实践能力，选派管理人员到基层单位挂职锻炼；为提高业务能力，选派管理人员到上级主管部门挂职锻炼；为提高创新能力，选派管理人员到工作开展比较好的单位挂职锻炼；为提高应对复杂局面能力，选派管理人员到急难险重的岗位挂职锻炼。2014年，共轮岗管理人员99人。

轮训。2014年，南航开展集中培训52期，轮训管理人员3301名。通过学习，把全员思想统一到公司改革发展的大局上来，为公司改革实践提供思想基础和保证。

选拔。南航制定“380人才计划”，规划今后5年管理队伍建设的战略目标。通过选拔300名中层管理人员和80名中高层管理人员进行重点培养，旨在组建一批素质优良、数量充足、结构合理的干部队伍。

交流。2014年5月，南航邀请荷兰航空（以下简称荷航）高管前来挂职交流。荷航挂职高管就人力资源管理、战略转型、企业文化、运行保障、地面服务、联盟合作等课题分别与南航各部门进行沟通交流。这是南航首次邀请国际知名航空公司高管前来挂职。而此前，南航已派出两批管理人员到荷航挂职。

链接：南航与荷航的合作由来已久。1996年，双方先后开通前往对方国家的航班，并在客运领域开展合作。此后双方的合作领域不断扩大。

3. 机务人员培训

2014年5月6日，南航机务维修技能训练中心正式启用。该中心集技能培训、实操培训、执照培训和其它专业培训为一体，拥有理论教室和技能训练教学场地，同步引进国际领先的模拟培训设备和教学课件，可同时容纳约300名学员。

4. 加快人才引进

南航正处于飞速发展时期，各类人才需求量大。南航通过采取以下措施，“质”“量”两手抓，加快引进各类优质人力资源，缓解人力资源紧张。

创新招聘方式，通过官方微信、微博、网站等拓宽招聘渠道，提升招聘效率和效果。常态开展乘务、机务、航务的社会招聘，引进成熟人才，优化人才结构。加强大学生属地招聘，契合用人单位需求；创新实习生项目，提前获取优质生源、强化校企关系。研究新招乘务员培训模式，补充实习环节。

(1) 提前启动2015年校园招聘。为提前获取优质生源，南航启动“红棉集训营地地面实习生”招聘项目，共安排22人参与实习考核。此外，还在传统民航院校提前招聘159名机务优秀实习生，通过航务“3+1”联合培养模式招聘6名航务人员。

(2) 启动“明珠成长计划”。通过重点打造“明珠之蓝”外语类乘务员招聘项目，转变新进乘务员培养模式，打造乘务人才供应链，特别进入外语类、师范类院校，吸收优秀外语特长服务人才。2014年，南航招聘外语特长乘务员 221 人。

(3) 全面推进外籍招聘。为提升国际服务水平，南航进一步明确外籍乘务员定位，制定外籍招聘规划。通过“明珠之蓝”和外籍乘务员、飞行员的持续补充，更好地满足公司国际航班快速增长的人才需求。

在外籍飞行员招聘方面，2014年，南航共招聘外籍飞行员 39 人，外籍飞行员总数达到 90 人，分别来自全球 19 个国家，包括日本、澳大利亚、韩国、加拿大、美国、英国、法国、西班牙等。

在外籍乘务员招聘方面，2014年，南航加强对外籍乘务员招聘规划，进一步补充国际服务人才，促进公司提升国际服务水平；实现了日、韩籍乘务员常态化招聘，招聘日籍乘务员 20 人、韩籍乘务员 32 人；并首次在马来西亚实施了华裔乘务员招聘，招聘了 31 名马来西亚籍乘务员；此外，完成了 22 名荷兰籍和 10 名澳大利亚籍乘务员的培训上岗。

(4) 关键绩效指标：

飞行人员：2014 年南航共完成 467 名飞行学员的新雇员培训。

乘务（安全）人员：南航招聘乘务（安全）员 1818 人，其中包含“明珠之蓝”优秀外语乘务员 221 人。

社招成熟专才：2014 年社会招聘若干名机务及若干名航务人员，补充成熟专业人才。

其他人员：2014 年共招聘应届大学生 668 人。

5. 盘活内部人才资源

率先建立飞行员职业发展通道。2014 年，南航改革调整飞行员待遇，制订飞行员机长分级办法及推进初始分级方案，在行业内率先建立飞行员职业发展通道，采取多飞多得的激励机制，增强飞行员职业荣誉感，有利于飞行队伍的稳定。

推行内部人才市场机制。通过内部人才市场机制，南航为员工提供内部多元化发展的机会和途径。2014 年，南航完成 26 个内部岗位公开选调 38 名地面人员选调和 168 人的空勤调配。通过内部人才市场，特别为新组建的上海分公司遴选了各类人员近 100 人。未来，南航将全面使用人才市场平台公开选调，在全公司范围内逐渐形成公开公平、择优选用的氛围，为用人单位创造新的选人模式。

创造多元化发展平台

飞行人员—建立职业发展通道

地面人员—报名选调空勤岗位

新设公司—公司范围公开遴选

管理人员—竞聘选拔相互结合

(三) 健康与安全

1. 生理健康管理

(1) 健康体检

健康是每个人工作与生活的保障 ,南航积极推动员工健康体检工作。

飞行人员 : 2014 年 , 南航完成年度执照体检、招飞体检、招乘体检 5 万余人次。其中广州总部执行酒精监测 6304 人次 , 高原出勤前体检 2918 人次。

乘务人员 : 航医人员授课和肌体健康宣教 100 余次 , 配备各类机载医疗设备 1895 个。

地面员工 : 完成地面员工健康体检 18953 人次 , 各类医技检查 29000 人次 ; 妇科体检 2787 人次 ; 组织献血 145 人次 ; 坚持落实计划生育政策 , 圆满完成各项计生指标。

(2) 健康宣教

南航广泛开展健康宣教活动。2014 年共举办包括基本医疗保险、补充医疗保险、常见疾病的保健预防等 10 个专场讲座 , 帮助员工树立健康生活理念。还特别针对女员工和新员工健康保健开展专题讲座。

链接: 飞行员运行网病假管理系统上线

2014 年 5 月 , 南航飞行员运行网病假管理系统上线试运行。该系统提升了飞行员病假信息化管理水平 , 实现了飞行员请病假方便快捷 , 信息实时传递 , 并初步具备了统计分析功能 , 有助于公司运行及生产部门对飞行员人力资源的实时掌握。

2. 心理健康服务

南航在 2013 年开始与咨询公司合作实施幸福心体验——员工心理健康 (EAP) 服务。通过实施 EAP 项目 , 鼓励员工用乐观积极的方式应对外界的压力。该项目的员工满意度达到 96%。2014 年南航员工及家属共 1173 人次使用电话咨询
面对面咨询共 811 小时
咨询的问题主要集中在工作压力、子女问题、婚姻问题、心理健康和人际关系等。

3. 公共卫生安全

卫生监督不放松。南航坚持每月不定期对南航广州地区的餐饮单位进行食品卫生安全突击检查 , 全年共出动卫生监督人员 360 人次,共检查单位 132 户次 , 出具现场监督意见书 132 份 , 并及时下发卫生检查通报。

保障供水安全。坚持机上水质监测 , 委托广东省出入境检验检疫局每月对南航水站进行卫生学检测 , 全年出具水质监测报告 12 份。积极参与 IATA 水质审计。根据 IATA 航空饮用水审计联盟的授权和指派 , 南航共对国内外 9 个机场进行了水质审计。

应对登革热疫情。2014 年入夏以来广东登革热疫情形势严峻 , 南航积极采取行动 , 配合地区爱卫会开展统一灭蚊行动月活动 , 派发防蚊灭蚊用品 , 在员工宿舍区、办公区和机场外围区域 , 进行统一防蚊消杀 , 保障员工生命健康。

封堵埃博拉疫情。2014 年 2 月埃博拉病毒肆虐西非 , 并有蔓延全球之势。南航及时颁布《关于做好埃博拉出血热疫情防控

工作的通知》、《埃博拉出血热疫情防控应急预案(试行)》。紧急编印埃博拉出血热防控宣传小册子 20000 份，分发到一线部门。同时为广州地区窗口单位增配消毒喷雾剂、一次性手套、口罩等防控疫情用品，加强一线人员个体防护。

(四) 工作与生活的平衡

南航积极主动采取措施，激发员工的创造热情和主人翁意识，营造融洽互爱的内部和谐氛围，共同为公司发展贡献力量，共同享受公司进步的成果。

1. 重大疾病爱心互助

为体现南航大家庭的温暖和南航人互助互爱的精神，增强公司的凝聚力，南航于 2012 年成立重大疾病爱心互助基金，得到广大员工积极响应。2014 年，南航爱心互助基金继续秉承扶弱救病帮困的宗旨，以实际行动关爱员工，以浓浓真情温暖员工。

2014 年共有 162 名员工享受到爱心互助基金补助，共领取补助 847742 元。截至 2014 年 12 月 31 日，互助基金共计人民币 2646400 元。

2. 搭建青年交友平台

南航对员工的关爱不仅体现在工作中，也体现在生活中。南航目前有近 5 万名青年员工，其中单身员工就有 1 万余人。随着工作和生活节奏的日益加快，为了帮助单身员工解决交友问题，南航建立了交友内部网站“南航佳缘”，拓展适龄单身员工的交友渠道。

3. 开展团购服务

为了给员工节省开支，南航成立了团购委员会，充分发挥公司在规模、品牌上的特有优势，通过团购方式为员工争取最优惠的价格和服务。

宣传团购项目信息。2014年。全年与120多个商家进行接洽，续签15份、新签55份员工团购协议，发布团购信息约150条，员工点击量达十三万次，在员工餐厅、俱乐部等地摆放宣传易拉宝102次。

新增团购项目。与网站合作，可以网上下单团购水果、蔬菜、大米；沟通旅游公司，结合南航新开航线，为员工推出欧洲、毛里求斯、土耳其等新旅游线路。

节约员工成本。2014年全年员工通过团购方式购买汽车1093辆、购买房屋280多套、戴尔电脑100多台、电影票12万多张、员工旅游1000多人。全年为员工节约成本3000多万元。

4. 畅通员工意见渠道

南航注重与员工的交流互动，采取多种形式倾听员工需求。员工对公司经营管理、生产运作、人才建设、员工发展等方面的建议可以通过不同方式表达和反馈，畅通意见沟通交流渠道，推动构建和谐、健康的劳动关系

设立员工意见征求箱、开通公司领导电子信箱、设立专用电话、下发意见征求表、开展座谈会。

全年共征集涉及员工工资待遇、工作环境、用餐出行等方面意见建议 1000 多条。

5. 丰富文体活动

工作之余，南航同样十分重视员工的精神文化生活，积极组织成立职工文体协会，广泛开展各类文体活动。2014 年，南航以“安康杯”竞赛为载体，组织开展形式多样的生产竞赛活动，提高员工岗位技能，通过竞赛培养和发现劳动技能较高的人才，促进员工发展。

航空餐厨师技能大赛

2014 年 7 月至 11 月，南航开展航空餐厨师技能大赛。大赛分为选拔赛、复赛和决赛三个阶段。大赛评委佳美航餐公司行政总厨 Wagner Hannes 表示：“大赛作品展示非常出色，南航旅客是最大赢家！”

城市乐跑赛

2014 年，城市乐跑赛在全国 60 个城市举行，广州是第 57 站，全程共计 5 公里。12 月 12 日，广州站正式开跑。作为此次活动发起机构，南航组建了 218 人的参赛队伍，向社会展示了南航人积极向上的精神面貌。

七、社区

民航拥有速度最快的交通工具，能够迅速拉近两地之间的距离，提高重大事件的处理效率。这决定了民航业必须是一个具有高度社会责任感的行业。南航借力航空优势，积极参与社会发展，认真履行社会责任。

南航青年志愿者服务 54650 小时

志愿者服务对象 286321 人次

（一）特殊飞行

南航在实现经济效益的同时，积极履行社会责任，追求社会效益。多年来，南航承担了多项重大紧急航空运输任务，包括紧急撤离中国公民、抗震救灾、遣返嫌疑犯等特殊任务，得到了社会广泛认可和尊重。

1. 地震救援在行动

地震救援是与时间的赛跑，地震灾情牵动着社会各界的关注，也牵动着南航上下的心。南航勇于担当、积极快速投入到地震救援救灾行动中，第一时间制定保障预案，紧急抽调运力保障救援，专门安排经验丰富机组执行任务，积极协同相关单位，以最快速度完成各项准备工作，使救援包机在最短的时间内顺利飞往灾区。

（1）驰援新疆地震灾区

2月12日，新疆和田地区于田县突发7.3级地震。南航紧急驰

援和田抗震救灾。截至 2 月 15 日，南航执行救灾包机 1 架次，运送救灾人员 24 名，并安排一架飞机和一套机组作为救灾运力备份。

(2) 驰援云南地震灾区

8 月 3 日，云南省昭通市鲁甸县发生 6.5 级地震，震源深度 12 千米，余震 1335 次，造成极大损失。得知消息后，南航立刻召开会议，研究救灾包机运输保障方案，迅速建立救灾飞行绿色通道，保证运力优先、机组优先、保障优先、放行优先，确保“空中生命线”畅通无阻。

驰援鲁甸地震灾区，南航在行动

8 月 3 日，云南省昭通市鲁甸县发生地震。南航召开紧急会议，与民航局、应急办等保持密切联系，要求全公司要全力以赴，做好救灾应急保障工作。

8 月 4 日，南航调配航班，从武汉往昆明运输救灾物资 523 件共 5901 公斤，从广州、北京运输救援先遣队和药品前往昆明。

8 月 5 日，南航运送急救用品 122 件共 758 公斤；载运帐篷、折叠床、照明灯具、生活用品等物资前往云南；上海向昆明输送 2395 公斤流感疫苗。

8 月 7 日，南航再次运送 326 件共 3.2 吨救灾物资到昆明。

2. 执行维和包机任务

近年来，南航成功保障了中国士兵赴利比里亚、苏丹、南苏丹、卢旺达等非洲国家执行联合国维和任务。2014 年，南航圆

满保障中国维和部队前往马里、刚果（金）、利比亚、苏丹、布隆迪等国家，为维护世界和平贡献力量。

2014年1月15日，南航波音777客机首次赴马里执行维和包机任务。马里维和包机空中飞行距离长，飞越国家多，地形复杂，运行区域陌生，沿途备降有限。为保障包机任务顺利执行，南航组织精干团队，反复设计、优化飞行航线，并对航班运行动态进行全程跟踪监控，经过全程近20小时的空中飞行，顺利完成本次飞行任务。

3. 紧急执行救援包机

南航高度重视救援救灾运输任务，第一时间制定保障预案，要求各部门随时待命，抽调运力支持救援，全力保障了多项重要紧急航空运输任务。

（1）紧急接回在越中国公民

5月13日，越南多地发生针对外国企业的严重暴力事件，造成中国公民伤亡和财产损失，中国政府决定将部分在越中国公民接回国内。5月17日中午，南航收到民航局要求南航执行赴越接回我国伤员空运任务的通知，立即采取紧急行动。18日凌晨，两架飞机从广州出发，将291名中国公民顺利接回。

（2）紧急应对台风“威马逊”

7月18日，超强台风“威马逊”重创海南，是41年来华南地区遭遇到的最大台风，中心风力达到罕见的17级。南航17-20日共启动预警6次，迅速排查受影响航班，提前对三亚、海口、

湛江等机场航班作出调整，做好航班更改方案。同时，南航通过官方微博、短信等渠道发布航班取消消息，避免旅客积压机场，并抽调 A330 和 B777 等作为救援运力。

(3) 紧急运水至马尔代夫

12 月 4 日，马尔代夫首都马累市海水淡化厂发电机组起火受损，淡水生产装置无法正常工作，15 万居民面临严重水荒。应马尔代夫政府请求，中国政府向马方提供紧急援助。6 日中午，南航接到中国外交部协助运输纯净水的来函后，快速行动，第一时间为救灾物资腾出舱位，当天晚上运输了第一批 15 吨饮用纯净水到马累。7 日，第二批 23 吨纯净水也顺利抵达。

4. 积极做好春运保障

每年春节是南航最繁忙的时段，2014 年 1 月 16 日到 2 月 24 日四十天春运时间内，南航执行春运航班超过 6.2 万班次，承运旅客超过 910 万人次。在春运最高峰的 2 月 5 日，南航全天承运旅客 26.5 万人次，创下历年春运最高记录。

春节回家团聚是中国人春节的重要传统。2014 年春运期间，南航在运力调配、票价、服务保障等方面采取措施，包括增加航班、投入宽体机、增加客服、提前值机等。南航启动“亲情无价 0 元票价春节团聚”活动，送出湘、鄂、赣等 9 省往返广州、深圳免费机票 32000 张，帮助在广东工作的外来务工人员接父母、孩子到广东共度春节，体现南航人文关怀的企业理念。

春运期间，南航在运力调配、服务保障等方面采取措施：

在重点、热点市场增加航班并投入宽体客机；推出一系列优惠、便利的春运返乡产品；增加客服热线 95539 的服务座席，利用微信等新媒体通信；推出可提前两天办理值机手续的服务；推出 3 万张春运免票接亲人过年。

2014 年 1 月，南航在长春、郑州、武汉、长沙推出可提前两天办理值机手续的服务。至此，南航已在国内 11 个城市开展了此项业务。南航此次新增的提前两天开放值机的城市均为春运热点城市，使春运出行更便捷、更顺畅。

（二）人文关爱

饮水思源，寸草春晖。社会是南航生存发展的土壤，回报社会是南航必然的选择和义不容辞的责任。南航利用行业优势，主动关怀需要帮助的社会群体，为他们排忧解难。

1. 爱心接力救助烧伤女孩

1 月 13 日，父母在外打工的贵阳 4 岁小女孩田语被一场意外大火烧成重伤，抢救后脱离生命危险，但还需转送至重庆进行植皮修补手术。在得知这一情况后，南航立即伸出援手，提供免费机票护送孩子及家人直飞重庆，并联系贵阳机场安检部门开辟专门通道，优先保障小田语和家人以最快时间通检，优先登机。在客舱里，乘务员为小田语拿来柔软舒适的小枕头和毛毯，还在机上开展爱心募捐，筹得了近万元善款。

2. 一路绿灯千里送“心”

5 月 1 日晚上 10 点左右，一份特殊的紧急申请函发到了南

航广西分公司，这份关于保障从桂林运送心脏供体器官至北京的申请函来自桂林 181 医院：“因心脏供体离体时间要求在 6 小时以内，为保障心脏移植手术顺利进行，希望南航予以协助保证航班正点起飞以挽救患者生命！”

原来，北京安贞医院一名 12 岁的患者因急性心力衰竭，急需进行心脏移植手术，而桂林 181 医院现有一脑死亡患者小叶可以捐献心脏供体。南航接到院方申请后，非常重视，迅速确定保障方案。

千里送“心”，时间就是生命，一刻也不容耽搁：

5 月 2 日 8:05 分，南航向民航局调度室提出航班优先保障申请，请求华东、华北、中南、东北空管部门，优先放行涉及的相关航段航班。

16:00，心脏摘取手术开始进行。

16:55，手术非常顺利，移植心脏被成功取出，装入特定装置箱，送往桂林机场。此时，南航广西分公司立刻着手组织旅客提前登机、申请提前起飞。

17:25，救护车来到桂林机场，早已等候在此的南航地服人员马上为陪运医务人员送上登机牌，并引导他们走快速安检及登机通道。

17:35，陪运医务人员顺利登上 CZ3287 航班。

17:51，全部旅客登机完毕，CZ3287 航班关舱门。

18:00，原计划于 18:15 起飞的 CZ3287 航班提前起飞，争

取了宝贵的一刻钟。

20:20，CZ3287 降落在北京首都国际机场，比计划提前 35 分钟。

20:39 南航安排人员引导护送移植心脏至警用直升机前往医院。

跨越 2000 多公里的“爱心速递”行动，满载着各方的关爱。

3. 紧急备降抢救患儿

12 月 2 日，在南航温哥华至广州航班上，一名 19 个月的幼儿在飞机上突然昏迷，情况十分危急。由于孩子病情严重，客舱内有限的设备并不能让孩子病情好转，此次航班面临三种选择：一是继续飞往广州，二是返航，三是到最近机场备降。由于情况紧急，备降最近机场对抢救患儿是最有利的。安克雷奇是最近的机场，可是要备降并不容易，因为南航在当地没有办事处，飞机落地后旅客服务保障难度极大，并且波音 787 飞机最大落地重量不得超过 173 吨，而当时飞机的重量超过了 200 吨。

人命关天，形势危急。南航总部收到机长的备降请求，随即给予确认回复，并迅速启动应急救援程序：签派员争分夺秒地为机组提供备降所需资料，联系备降机场安排急救车就位；飞行员空中排油 30 吨并做好安全备降各项准备；乘务员耐心为旅客解释备降原因。

最终航班平稳降落在安克雷奇机场，早已等候在机下的医生携带设备上机，2 分钟后将幼儿及其家属带上急救车。由于送医

及时，患儿获得了及时抢救，目前已顺利出院。中央电视台《新闻联播》《共同关注》《东方时空》《新闻直播间》等栏目，相继以《空中排油 30 吨 南航紧急备降救患儿》等为题进行了相关报道。

(1) 救命的 25 分钟

当时南航有三种选择：一是继续飞往广州，二是返航，三是到最近机场备降。

南航的选择：到最近的安克雷奇紧急备降。

(2) 放油 30 吨

南航在安克雷奇没有办事处，没有地面机务，飞机落地后旅客服务保障难度极大，并且波音 787 飞机最大落地重量不得超过 173 吨，而当时飞机的重量超过了 200 吨，这意味着备降前还需在空中进行放油。

南航的选择：空中放油保障安全降落。

(3) 小宝宝得救了

经过各方的紧急保障，由于送医及时，患儿获得了及时抢救，目前已顺利出院。

南航的回答：生命高于一切，感谢航班旅客理解和各方支持。

(三) 文化教育

为社区的教育和文化做贡献，既是企业尊重利益相关方利益的具体表现，也是企业尊重国际行为习惯、维护社区特性和文化多元化的体现。南航特别关注文化和教育的发展。

南航团委积极号召各级团组织和协会结合社会需要，推进扶贫、助学、敬老、环保等社会公益活动，丰富“回报社会”的企业文化和社会责任内涵。

1. “十分”关爱 助学兴教

2005年5月13日，经国家民政部批准，南航成立了“十分”关爱基金会。南航“十分”关爱基金会的名称具有双重含义：一方面“十分”表示南航按照每年运送旅客数量从每张机票款中捐出“10分”钱注入该基金，另一方面也代表南航对履行社会责任、支持公益事业十分关注与投入。

2014年，南航“十分”关爱基金会被评为中央企业优秀志愿服务项目。2014年，其资助教育的贡献包括：

5月9日，向暨南大学捐赠100万元助学金，用于资助该校品学兼优、家庭困难的大学生。暨南大学也成为南航在总部广州捐赠的第五所高校。南航还将与暨南大学共同开展本科生创新大赛、侨生汉语大赛等学生课余活动比赛，丰富校园文化。

9月18日，向郑州大学捐赠100万元助学金，用于资助该校品学兼优、家庭困难的大学生。

10月20日，向贵州大学捐赠助学金100万。同时，南航还与贵州大学签署战略合作协议，双方将在科教合作、课题培训、共青团交流等方面建立全面战略合作伙伴关系。

连续第三年向重庆大学、广东外语外贸大学、广州民航职业技术学院捐赠助学金20万元人民币；连续第二年向吉林大学、

天津大学、湖南大学、大连海事大学、中国民用航空飞行学院捐赠助学金 20 万元人民币。

2. 筑梦书屋 爱心义卖

2014 年 1 月 4 日，贵州省黎平县龙额乡岑引小学举办了新校舍落成仪式，岑引小学新校舍代替了已成危房的旧校舍。

故事要从两年前说起。2012 年，南航青年志愿者谢杰平曾在该小学支教，支教结束后，谢杰平发动身边的同事、朋友为当地儿童募捐 100 双鞋子。经南航报道后，集合各方力量，最终捐助 150 万元为岑引小学营建新校舍，新校舍占地 1150 平方米，建筑面积 831 平方米。

同时，南航青年“筑梦书屋爱心义卖”活动也关注到岑引小学。志愿者带去了 1181 本儿童图书以及社会捐助的 30 台点读机。此外，志愿者还走访了其他小学及贫困户，计划为部分品学兼优、家庭贫困的儿童提供“一对一”帮扶，扩大社会责任关怀范围。

3. 推动文化交流

2009 年至今，南航在澳大利亚、新西兰先后开辟了悉尼、墨尔本、布里斯班、珀斯、奥克兰 5 个航点，每周航班量最高达 52 班。南航在推动发展中澳、中新航空市场的同时，致力搭建文化交流桥梁，表达南航连接世界、连接文化、连接未来的美好愿望。

(1) 赞助悉尼文化节

南航作为 2014 年悉尼文化节合作伙伴及独家航空赞助商，

冠名赞助悉尼文化节的大型户外音乐会、悉尼歌剧院舞台剧、澳大利亚国庆日游船等活动。1月11日，南航在悉尼文化节开幕式向全场6万名观众致辞。这是南航连续第三年赞助该文化节。

(2) 赞助墨尔本艺术节

南航作为2014墨尔本艺术节的合作伙伴及航空赞助商，举办“南航之夜”演唱会，为观众提供艺术交流的机会，增进不同文化间的沟通与互动。

(3) 赞助墨尔本足球俱乐部

2014年，南航与墨尔本澳式足球俱乐部签约，成为墨尔本澳式足球俱乐部的超铂金级赞助商。女王诞辰日比赛，是澳式足球国内职业联赛本赛季最重要的一场赛事，也是南航与球队的冠名赞助商AHG集团的联合企业活动日。赛场同时举办了南航纸飞机大赛，吸引了超过2000名球迷的热情参与。

4. 赞助文物运输

7月2日，南航客机降落在广州白云国际机场。从飞机上下来一批特殊的“乘客”——133件北美印第安文物。它们由南航赞助运送，从洛杉矶启航，经过近15个小时的飞行抵达广州。

这是广东省博物馆与美国宝尔博物馆合作举办的《最早的美洲人——北美原住民文化展》上的展品，中国是它们首次离开美洲大陆的第一站。由于展品珍贵，相关信息需严格保密，在运送的前一天才能通知南航。为保证运送过程万无一失，南航主动与博物馆沟通，明确运输相关要求，在到达入库、装车出库、装卸

机等重要交接环节进行专人、专车跟进，短时间内成功保障了该批“特殊乘客”圆满运输。

此次赞助文物运输，表达了南航愿意通过全球航线网络，密切东西方文化交流的强烈意愿，南航还将持续不断地丰富国际航线网络，以在未来的文化交流中扮演更加重要的角色。

5. 赞助世界旅游旅行大会

2012年，南航正式加入世界旅游业理事会。2014年4月，世界旅游旅行大会在海南三亚海棠湾举行，南航受邀成为大会钻石级赞助商，与全球旅游行业精英共同探讨和展望产业未来的发展。本次大会共邀请580名外方嘉宾参会，超过七成嘉宾选择搭乘南航航班抵达三亚。南航在主会场设立票务柜台，为旅客办理退改签服务，并在广州白云国际机场为国外参会嘉宾提供转机引导服务。

链接：世界旅游业理事会首席执行官称赞南航服务

4月21日，世界旅游业理事会总裁兼首席执行官 David Scowsill 乘坐南航 B787 梦想客机经广州中转到三亚，他对南航服务表示：“飞机好，服务好，我睡的很香，非常完美。” David Scowsill 打趣说道：“听说你们都在谈论中国梦，乘坐南航飞机出去见识不同的世界，体验不同的文化也算是一个中国梦。”

6. 弘扬茶文化

中国是茶的故乡，是世界上最早种植茶叶的国家。茶艺是一门艺术，也是一种文化。茶艺表演是通过各种茶叶冲泡技艺的演

示，生活化、艺术化地展示泡饮过程，使人们在优雅环境氛围中，得到美的熏陶。

南航明珠休息室提供的茶艺表演，是对中国传统文化的继承和传扬。广州白云国际机场南航明珠休息室设有中华茶艺展示区，每天分时段由茶艺专业人员进行现场茶叶冲泡，为旅客展示中华传统茶艺。茶道这种东方文化越来越被更多的外国来宾接受和喜欢，明珠休息室作为南航的服务窗口，愿成为中国茶文化的热心传播者。

（四）志愿者

南航一直重视志愿者活动，飞行、客舱、机务、地服等部门成立了志愿服务小分队，形成了面向公司和社会的青年志愿者服务网络。

南航青年志愿者协会已成立超过 10 年，立足南航、面向社会开展各项公益活动。

广州：亲情速递帮留守儿童圆梦

1 月 30 日除夕夜，留守儿童杨亚琴登上了飞往广州的航班，一个小时后就可以见到远在广东打工的父母亲和弟弟，这个除夕一家人终于可以团聚在一起了。由南航资助的“亲情速递”活动，帮孩子圆了团圆梦。

北京：建立爱心助学基地

将燕京小天鹅打工子弟公益小学作为长期爱心共建单位。

新疆：爱心飞到大漠深处

新疆和田地区皮山县皮西那乡是南航对口扶贫地区，当地小学学生无力负担校服费用，书包、文具十分简陋。南航青年志愿者协会在全公司范围内发起爱心捐赠，3月31日，加依托格拉克村小学208名孩子有了新书包、新文具和新校服。

深圳：走进校园宣教礼仪文化

5月26日，南航深圳分公司乘务组走进弘雅小学和宝安中学开展“南航空姐走进校园”讲座，向同学们传授了航空安全知识，还用形象生动的语言传递宣讲中国礼仪文化。

上海：助患病孤儿赴沪治疗

8月12日，患有“食道裂孔疝”的6个月孤儿曼曼，在南航志愿者的全程陪伴和协助下，乘坐南航航班由新疆前往上海进行手术治疗。候机时，克拉玛依福利院爱心妈妈动情的说：“我们宝宝的幸福日子就要来了。”

贵州：为小学捐建蓄水池

3月17日，南航志愿者协会到贵州省毕节市大方县猫场镇兴合村为民小学，为小学生送去文具、服装，当了解到小学旱季饮用水运输极其困难后，志愿者协会募集善款为该小学修建蓄水池。9月，该蓄水池竣工投入使用。

湖南：湘西学子游广州

参观飞机维修厂、夜游珠江、登广州塔……8月27日至31日，南航志愿者协会与广东电台等共同举办了“同一天空下”湘西学子广州夏令营活动。

广西：扶助贫困儿童

看望南宁市武鸣县宁武镇建丰村贫困儿童，并建立长期志愿服务联系点。

深圳：探望南山特殊儿童关爱中心

哈尔滨：开展敬老活动

珠海：爱心献血

武汉：接鲁甸地震灾区大学新生到武汉报到

西藏：为阿里德尔钦苹果小学捐送学习用品

河南：走进福利院献爱心

沈阳：开展学雷锋活动

大连：空乘人员空中传递爱心

厦门：走进景区倡导文明出行