

# 中国南方航空股份有限公司

## 2013 年社会责任报告

一、董事长致辞 .....	7
二、聚焦 2013 .....	9
(一) 中共中央总书记、国家主席习近平亲切接见乘务劳模 .....	9
(二) 广东省委书记胡春华调研南航 .....	9
(三) 新西兰总理率团访南航 .....	10
(四) 中国首架 B787 加盟 .....	11
(五) 南航与澳航签署战略合作协议 .....	12
(六) 运营总体情况 .....	12
三、专题·群众路线教育实践活动 .....	13
(一) 抓管理，提高工作效能 .....	14
1、公布规定，提升效率 .....	14
2、厉行节俭，反对浪费 .....	14
(二) 访客户，提升服务水平 .....	15
1、面对面倾听客户意见 .....	15
2、梳理意见，明确落实责任 .....	16
3、分享经验，提升服务水平 .....	16
(三) 走基层，提升员工满意度 .....	16
1、增加员工意见沟通渠道 .....	16
2、高层领导深入基层一线 .....	17

3、专题会议，分解任务落实整改 .....	17
(四) 央视《新闻联播》专题报道南航治理航班延误 .....	17
四、关于我们 .....	18
(一) 公司概况 .....	18
1、公司简介 .....	18
2、组织架构 .....	19
3、发展战略 .....	19
4、机队规模 .....	20
5、航线网络 .....	20
6、运行保障 .....	21
7、主要荣誉 .....	21
(二) 企业管治 .....	21
(三) 企业文化 .....	23
五、社会责任管理 .....	24
(一) 责任观 .....	24
(二) 责任管理路径 .....	24
1、责任战略规划 .....	24
2、社会责任年度计划 .....	25
3、项目执行 .....	25
4、评估与反馈 .....	26
5、社会责任重要议题识别 .....	26
(三) 利益相关方沟通 .....	27

(四) 2013 年社会责任进展 .....	30
1、融入理念 .....	30
2、植入行动 .....	31
(五) 机遇与挑战 .....	33
六、安全管理 .....	33
(一) 安全绩效与目标 .....	34
1、安全绩效 .....	34
2、安全目标 .....	34
(二) 安全管理基础 .....	35
1、安全政策 .....	35
3、安全风险管埋 .....	36
4、安全培训 .....	38
(三) 提升安全保障能力 .....	39
1、飞行安全 .....	39
2、机务维修安全 .....	40
3、运行安全 .....	41
4、客舱安全 .....	41
5、空防安全 .....	43
6、地面安全 .....	43
7、食品和饮水安全 .....	44
七、绿色发展 .....	46
(一) 环境保护政策 .....	46

(二) 资源利用概况 .....	47
1、资源消耗 .....	47
2、能源效率 .....	48
3、绿色绩效 .....	49
(三) 实施“绿色飞行” .....	49
1、优化机队 .....	49
2、优化航路 .....	50
3、引入速度管理理念 .....	52
4、坚持二次放行技术 .....	52
5、其他节能技术 .....	53
6、地面环保 .....	54
(四) 倡导“绿色服务和消费” .....	55
(五) 持续推进“绿色创新” .....	56
八、追求卓越 .....	57
(一) 战略转型持续发力 .....	57
(二) 全面预算深入开展 .....	59
(三) 品牌影响不断扩大 .....	62
(四) 国际市场稳步发展 .....	63
1、开发全球大客户 .....	63
2、开航多条国际线 .....	63
3、加快国际化进程 .....	64
九、顾客至上 .....	65

(一) 从顾客需求出发 .....	66
(二) 完善服务规范 .....	67
1、完善延误响应机制 .....	67
2、重新修订空中服务流程 .....	68
3、提升特殊旅客服务 .....	68
(三) 提升顾客体验 .....	69
1、完善高端服务 .....	69
2、提升服务硬实力 .....	73
3、优化中转流程 .....	73
4、优化行李操作 .....	74
5、升级机上娱乐 .....	74
6、精心打造广东特色美食 .....	75
十、员工成长 .....	76
(一) 人力资源方针 .....	76
(二) 促进员工成长 .....	77
1、培养国际化管理人才 .....	78
2、打造“明珠之蓝”品牌 .....	78
3、专设机构服务外籍空勤人员 .....	79
4、大规模集训青年员工 .....	79
(三) 营造内部和谐氛围 .....	80
1、关注女员工发展 .....	80
2、关爱劳务工 .....	82

3、新员工服务.....	82
(四) 健康保障.....	83
1、员工健康管理.....	83
2、公共卫生.....	84
十一、社会参与和发展.....	84
(一) 保障特殊飞行.....	84
1、雅安救援 南航全力以赴.....	84
2、南海紧急救援.....	85
3、驰援菲律宾.....	86
4、重大活动保障.....	86
(二) 关注地区发展.....	87
1、完善“明珠援疆卡”.....	87
2、温暖海外社区.....	88
(三) 关注文化和教育.....	90
1、文化.....	90
2、教育.....	91
(四) 促进就业.....	92
(五) 志愿者风采.....	93
十二、稳健经营.....	94
(一) 税收贡献.....	94
(二) 风险管控.....	95
1、经营风险管理.....	96

2、法律风险管理.....	96
3、廉洁从业风险管控.....	97

## 一、董事长致辞

### 强化责任担当 勇立改革潮头

十八届三中全会指出，要以资产保值增值、承担社会责任等为重点，进一步深化国有企业改革。国有企业是推进国家现代化、保障人民共同利益的主导力量，三中全会把承担社会责任作为国企改革的重点之一，体现了国有经济的全民属性和为民众服务的本质。对国企而言，承担社会责任已不仅仅是一种道义担当，还是企业深化改革的导向。

作为中央直属和国有控股企业，中国南方航空股份有限公司（以下简称“南航”或“公司”）一直重视履行社会责任，通过制度建设和文化建设，把有效履行社会责任纳入企业发展战略，把社会责任意识嵌入企业成长基因，不断丰富社会责任的内涵、拓展履行社会责任的渠道，努力实现经济效益和社会效益的统一，为推进社会福祉贡献绵薄之力。

2013年是南航经营形势比较严峻的一年，也是南航履行社会责任取得丰硕成果的一年。全球经济复苏缓慢，中国经济减速换挡，市场复杂多变，行业竞争加剧。面对诸多困难和挑战，南

航上下团结一心，迎难而上，奋力进取，圆满完成了各项工作任务，实现了经济效益和社会效益双丰收。

在安全上，南航有效化解了各种不利因素影响，保持了安全形势平稳。全年安全飞行 183 万小时，累计安全飞行总量达到 1187.4 万小时，连续实现了 170 个月的飞行安全和 234 个月的空防安全，继续保持中国民航最好的飞行安全记录。

在经营上，南航积极应对激烈的市场竞争，直面挑战，抢抓机遇，取得了较好的生产经营成果。全年完成运输总周转量 175 亿吨公里，同比增长 8.1%；完成客运量 9179 万人次，同比增长 6.1%；完成货运量 128 万吨，同比增长 3.6%。实现收入 971.3 亿元、利润总额 33.5 亿元，贡献税收 65 亿元。

在节能环保上，南航积极倡导绿色飞行，不断优化机队、优化航路、升级发动机，实施成本指数管理，创新节能管理和技术，引导绿色办公和低碳消费，燃油效率保持在 0.3 公斤/吨公里，达到国内行业先进水准。

在社会公益上，南航“十分”关爱基金向华南理工大学等十三所学校捐赠励学金超过 200 万元人民币，南航“爱心百分百”劳务工救助基金捐助 64.4 万元，组织志愿者活动 1391 次，服务 214566 人次。此外，南航还出色完成了菲律宾救灾等物资运输保障任务，资助悉尼文化节、墨尔本文化节等大型文化活动，参加了第二届“中国公益慈善项目交流展示会”。

南航的行动赢得了社会各界的广泛赞誉，去年先后被评为“最



受赞赏中国公司 50 强”、“绿色百强公司”、“南方周末国有上市企业社会责任百强”、“中国物流业品牌价值百强企业”、“最具价值中国品牌 100 强”。这些荣誉是社会各界对南航的鼓励，更是对南航的鞭策，我们将以更大的热情、更多的投入，进一步履行好社会责任，努力以优异的成绩回报社会、回报股东、回报顾客、回报员工。

十八届三中全会掀起了全面深化改革的序幕，神州大地上再次激荡起改革开放的春雷。潮涌千帆竞，风劲破浪行。南航将以十八届三中全会精神为指引，强化责任担当，勇立改革潮头，不断把企业改革推向深入。我们相信，在社会各界的大力支持下，南航将释放出持续发展的活力，为国家经济社会发展做出更大的贡献。

## **二、聚焦 2013**

### **(一) 中共中央总书记、国家主席习近平亲切接见乘务劳模**

“五一”前夕，作为全国五一劳动奖章获得者之一，南航下属厦门航空公司乘务长刘雪进京接受表彰，并参加中共中央总书记、国家主席习近平与全国劳动模范代表的座谈会。习近平与刘雪亲切握手，对她的工作给予勉励。

### **(二) 广东省委书记胡春华调研南航**

3 月 26 日，中共中央政治局委员、广东省委书记胡春华到

南航调研，先后参观南航机务工程部、运行指挥中心，慰问一线员工。南航董事长司献民、总经理谭万庚分别向其介绍了公司发展现状、未来构想及广州枢纽建设等情况。胡春华希望南航进一步巩固和扩大广州枢纽在全球航空运输格局中的辐射力和影响力。

### （三）新西兰总理率团访南航

4月8日，南航迎来了一群特别的客人——新西兰总理约翰·基率领的70人国家代表团。外国政府首脑到访南航并将全部行程交由南航安排，这在南航历史上尚属首次。

当天，南航与新西兰旅游局、移民局、教育局、奥克兰机场以及广东省机场管理集团签署战略合作协议，未来各方将在航线经营、市场推广、旅游开发等领域开展战略合作。

广东省副省长陈云贤、中国驻新西兰大使徐建国、南航董事长司献民、总经理谭万庚，民航中南局、中南空管局、广东省机场管理集团以及新西兰经贸、旅游、教育部门，新西兰驻华大使馆、奥克兰机场等单位的嘉宾出席仪式。

签约当天，恰逢南航广州—奥克兰航线开通两周年。约翰·基总理在致辞中表示，航线开通后，每年有20多万中国人赴新西兰旅游，广州已成为中国连接新西兰的重要枢纽城市。这一次来华，他带来了一系列有利政策和措施，希望吸引更多的中国游客前往新西兰。

司献民表示，约翰·基总理的来访更加坚定了南航加强与新西兰合作、共同开拓市场的信心。南航将立足广州—奥克兰航线，不断拓展“广州之路”内涵，努力把广州打造成为新西兰连接欧洲、北美、南亚、东北亚等地的重要中转枢纽。

#### （四）中国首架 B787 加盟

6月2日10:30，身绘“梦想之翼”的 B787 降落在广州白云国际机场——南航迎来首架、也是中国民航首架 B787 梦想飞机。随着 B787 的加盟，南航成为全球第一家同时运营 B787 和 A380 飞机的航空公司。

南航首架 B787 飞机在美国当地时间 5 月 30 日正式交付，并于当地时间 6 月 1 日从西雅图启程飞往广州。B787 的到来必将进一步推动南航国际化进程，为南航打造比较优势、建设国际一流航空公司提供有力支撑。

链接：B787 是目前波音公司最先进的飞机，它融新理念、新技术、新材料于一身。南航 B787 采用经典三舱布局，共有座位 228 个，其中头等舱 4 个、公务舱 24 个、经济舱 200 个。头等舱、公务舱座椅均可实现 180 度全平躺，头等舱座椅配有独立笔记本电源、降噪耳机、卫星电话以及 17 英寸高清晰液晶电视等，可为旅客提供宽裕、私密、安静的个人空间。

## （五）南航与澳航签署战略合作协议

12月2日，南航与澳大利亚航空在广州签署战略合作协议，双方将在市场拓展、飞行员交流、货运等方面开展合作。根据协议，双方2014年初将在澳新内陆10条航线上开展代码共享合作，南航将新增4个通航点，这意味着“广州之路”可实现对澳新重点城市的全覆盖。

南航董事长司献民、总经理谭万庚以及民航中南管理局、广东省机场管理集团、澳大利亚驻广州总领馆、澳大利亚航空等单位的领导出席了仪式。谭万庚代表南航与澳航首席执行官 Alan Joyce 在合作协议上签字。

此次战略合作协议的签署，拉开了南航与澳航强强联手、深化合作的序幕，开创了双方携手外国航空公司开拓国际市场的新模式，标志着南航建设国际化规模网络型航空公司进入了新阶段。

2013年，南航不断调整澳新战略，更加注重服务质量，分别采用旗舰机型A380和B787执飞悉尼、奥克兰航线。南航成为连接中国大陆和大洋洲的第一承运人。

## （六）运营总体情况

南航一直秉承“顾客至上”的承诺，通过提供“可靠、准点、便捷”的优质服务，致力于满足并超越客户的期望。2013年，南航运输旅客9179万人次，连续35年位居国内各航空公司之首，

稳居亚洲第一位，并接近全球最大航空公司的旅客运输量。

2013 年主要生产指标：

指标名称	数值	同比增长
旅客运输量（万人次）	9179.1	6.1%
货邮运输量（万吨）	127.6	3.6%
运输总周转量（亿吨公里）	174.7	8.1%

2013 年，南航安全形势总体平稳向好，全年完成运输飞行 182.94 万小时，累计安全飞行 1187.4 万小时；通用飞行 11620 小时，连续保证了 234 个月的空防安全，达到国际大型网络型航空公司先进水平。

### 三、专题·群众路线教育实践活动

7 月 2 日，南航传达学习中央党的群众路线教育实践活动工作会议精神，对公司教育实践活动作出具体安排。南航以落实中央八项规定为切入点，畅通渠道，认真倾听员工和顾客需求。活动从 7 月开始，分为听取意见、查摆问题、整改落实三个环节。

其中“转角色、体民情、听民意”是教育实践活动的重点环节，南航要求管理人员从自身出发，听取员工对办文办会、审批流程、公务出差、检查评比等工作的意见，切实改进流程和方法，提高效率，控制成本；从顾客角度出发，深入一线走流程，实地体验购票订座、值机、安检、登机、客舱服务等环节，提升顾客服务水平；从员工角度出发，了解一线实际需求和困难，提升员工满意度。

南航将此次活动与确保安全生产、确保经营盈利、推进战略转型、促进和谐稳定紧密结合，进一步提升南航综合竞争力，为推动南航建设成为国际化规模网络型航空公司提供坚强保证。

南航群众路线活动受到社会和媒体的广泛关注。2014年1月4日，央视《新闻联播》以《晒晒整改成绩单》为标题，对南航主动了解旅客需求、改善旅客体验进行了详细报道和充分肯定。

## （一）抓管理，提高工作效能

### 1、公布规定，提升效率

南航下发关于改进工作作风的六条措施，从六方面规范管理、优化流程，从而达到提高效率、控制成本的目的。在精简会议方面提倡视频会、短会，讲求实效；在文件简报方面清理不必要的文件简报；在检查评比活动方面做好统筹规划，减少程序，防止重复；在事项审批方面，按照有效管理、高效实施原则，适当下放权限，提高效率；在公务出差方面，根据公司业务发展需求和人员相关度，严格规范，减少不必要的出差活动；在管理方面，加强管理人员之间的交流锻炼和廉洁监督。

### 2、厉行节俭，反对浪费

南航要求各级管理人员严格执行有关待遇标准规定，不得超标配置用车、住房、办公装修等；同时倡导节俭务实办事新风，

举办各类内外会议、仪式等活动时 ,根据实际需要布置活动场面 ;  
日常办公做到节电、节水、节气、节油、节约粮食 ,严格执行空调温度控制标准 ,及时关闭显示屏、电脑、打印机、复印机等耗电设备 ,节约使用办公用品和耗材 ,推进无纸化办公 ;提倡在公司内部场所组织形式多样、简约喜庆的联谊会、团拜会、茶话会、座谈会、员工演出等自娱自乐、丰富多彩的活动。

## (二) 访客户 ,提升服务水平

### 1、面对面倾听客户意见

南航分别在北京和广州召开了客户代理座谈会 ,其中在广州地区货运销售代理座谈会上 ,听取 12 家代理关于销售政策、服务保障、财务政策等近 20 条意见和建议。

9 月 5 日 ,南航邀请广州地区旅行社、代理人、大客户、明珠会员代表 17 人座谈 ,认真听取他们对南航在不同城市的服务一致性、营销产品灵活性、服务热线接通难、服务和营销软硬件建设、大客户个性化维护等方面的问题。董事长司献民表示 ,此次与顾客面对面交流 ,就是要让南航“顾客至上”的理念接地气 ,倾听客户声音 ,了解客户切身感受 ,改进服务 ,提升管理。同时 ,他要求各部门对客户提出的问题与建议逐条反馈 ,尽快满足顾客需求。

## **2、梳理意见，明确落实责任**

9月12日，党委书记张子芳主持召开责任落实分解会，对三场客户座谈会的89条意见与建议进行逐一研究，明确责任落实单位，并要求在规定时间内逐条拿出书面意见，向客户做出正式回复，做到事事有反馈、件件有回音。

## **3、分享经验，提升服务水平**

南航对顾客意见和建议及时作出反馈，将顾客的意见化作改进工作的动力。利用内部媒体刊载部分顾客的意见建议以及公司反馈，与员工分享经验，如客舱部解答的明珠金卡会员关于称呼职务的问题、营销委解答的旅行社关于加强在珠三角地区与外航竞争力的问题。

### **(三) 走基层，提升员工满意度**

#### **1、增加员工意见沟通渠道**

7月初，在总部办公楼、新机场综合办公楼等处设立员工意见征求箱；开通公司领导电子信箱。员工对公司经营管理、生产运作、人才建设、员工发展等各方面的合理化建议均可投到意见箱或者发送到邮箱。此外还通过设立专用电话、意见征求表、座谈会等方式广泛倾听员工需求。全年共征集意见建议1000多条，涉及员工工资待遇、工作环境、用餐出行等方面。



## 2、高层领导深入基层一线

7月，董事长司献民、总经理谭万庚分别到群众路线教育实践活动联系点新疆分公司、北京分公司调查研究。他们走进机库、货站等一线单位，细心倾听员工心声，征求员工意见建议，研究解决问题办法。公司领导与员工代表座谈，了解员工心声，是调研联系点的主要内容。在新疆分公司、北京分公司的座谈会上，员工代表畅所欲言，共提出意见和建议132条。司献民、谭万庚要求随行人员收集好与会人员的意见，汇总整理提交公司研究。

## 3、专题会议，分解任务落实整改

8月，党委书记张子芳召开专题会议，要求高度重视员工意见的整改落实，围绕提高工作效率，对照这些具体意见，坚持边学边改、边查边改、边整边改，确保意见和建议落实到位。特别是要结合生产经营，把意见落实到实际工作中去，以活动的实际成效促进生产经营工作。

### （四）央视《新闻联播》专题报道南航治理航班延误

2014年1月4日，中国中央电视台《新闻联播》栏目用3分半钟时间介绍了南航治理航班延误的经验和成果。

近些年，航班延误是旅客对航空公司诟病最大的问题之一，而航延发生后的服务和信息传递跟不上，更是给旅客带来了糟糕的旅行体验。

2013 年，借助党的群众路线教育实践活动契机，南航与各方沟通交流，了解了旅客最关注的问题是航延服务，而问题的症结在于公司内部各部门之间信息沟通不畅和地面员工与旅客之间信息沟通不畅。对此南航立行立改，一方面加强总值班经理职能，统筹公司各部门之间的信息沟通，另一方面在 2013 年 7 月大面积推广自主开发的航班延误通知系统，并将地面服务中国国际、国内行李柜台合署办公。

截至 2013 年年底，南航航班延误通知系统共发送航延信息 373 万条，9-12 月民航局受理的航延投诉较 1-6 月降低 20%，7-12 月广州始发行李延误率较 1-6 月降低 50%。

链接：水利系统员工陈先生经常遭受航班延误信息通知不及时、在机场白等的苦恼，然而最近他遭遇航班延误时的心气顺了，因为手机提前就收到南航 95539 发来的延误通知，他说：“这样的信息对我很关键，我就不用白白跑去机场干等。”

## 四、关于我们

### (一) 公司概况

#### 1、公司简介

中国南方航空股份有限公司成立于 1995 年，由中国南方航空集团公司独家发起，主营航空客货运输业务，总部设在广州，

以蓝色垂直尾翼镶红色木棉花为标志。1997 年，南航在纽约和香港同步上市，2003 年在上海 A 股成功上市。2007 年，南航成为中国首个世界航空联盟组织“天合联盟”成员。2011 年，南航被国际航空服务认证机构 Skytrax 授予“Skytrax 四星级航空公司”称号。2012 年，南航安全飞行达到 1000 万小时，夺得中国民航首个“飞行安全钻石奖”。

## **2、组织架构**

作为中国运输飞机最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司，南航拥有新疆、北方、北京、深圳、黑龙江、吉林、大连、湖北、湖南、广西、海南、珠海直升机、西安、台湾 14 家分公司和厦门航空、汕头航空、贵州航空、珠海航空、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 23 个国内营业部，在洛杉矶、巴黎、伦敦、阿姆斯特丹、迪拜、悉尼、温哥华、东京、首尔等地设有 60 个国外办事处。

## **3、发展战略**

南航以“建设成为具有核心竞争力和持续盈利能力的国际化规模网络型航空公司”为发展战略目标，以“顾客至上、尊重人才、追求卓越、持续创新、爱心回报”为核心价值观，以“成为顾客首选、员工喜爱的航空公司”为愿景目标和使命，致力于打造“中国最好、亚洲一流、全球知名”服务品牌。

#### 4、机队规模

南航经营包括波音 787、777、757、737，空客 380、330、321、320 等在内的客货运输机 561 架，机队规模居世界前六，平均机龄 6 年。

机型	架数
A380	5
B787	8
A330	27
B777	8
A321	63
A320	114
A319	44
B757	19
B737	237
E190	20
E145	6
B777F	8
B747F	2
总计	561

#### 5、航线网络

南航确立了建设“国际化规模网络型航空公司”的总体战略目标，以广州、北京为中心枢纽，建立了密集覆盖国内 150 多个通航点，全面辐射亚洲 54 个通航点，连接欧美澳非洲的发达航线网络，每天近 2000 个航班飞至全球 35 个国家和地区，193 个目的地，投入市场的座位数可达 20 万个。通过与天合联盟成员密切合作，航线网络通达全球 1024 个目的地，连接 187 个国家和地区，到达全球各主要城市。

## 6、运行保障

南航拥有飞行人员 6342 名，是目前国内唯一一家拥有独立培养飞行员能力的航空公司，与全球知名飞行模拟器制造商加拿大航空电子设备公司合资建立的飞行训练中心是亚洲首屈一指的飞行训练中心。与德国摩天宇航空发动机维修公司合建有国内最大、维修等级最高的航空发动机维修基地；拥有获得国家科技进步二等奖的飞行运行控制系统（SOC），以及同获国家科技进步二等奖的发动机性能监控系统等国内航空业最为先进的 IT 系统。建有年货邮吞吐量 80 万吨，总面积超过 28 万平方米的超级货站，以及年配餐能力超过 3000 万份的专业航空配餐中心。

## 7、主要荣誉

2013 年《财富》杂志中国企业社会责任 50 强

2013 年中国上市公司社会责任发展指数前 30 名

2013 年《财富》杂志最受赞赏中国公司 50 强

2013 年道农研究院和《绿公司》中国绿公司百强榜

2013 年南方周末国有上市企业社会责任百强

2013 中国航空物流最佳企业

2014WPP 最具价值中国品牌 100 强

### （二）企业管治

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》等文件和规定，规范并明确应履行职责的程序和义务，建立健全公司内部控制体系。

南航根据香港、纽约和上海三地的相应规章制定公司章程和治理政策，公司内部控制亦遵从所有相关标准，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；制订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，监事会向全体股东负责，依法行使职权包括：检查公司的财务；对公司

董事、总经理和其他高级管理人员执行公司职务时违反法律、行政法规或者本章程的行为进行监督等。

### (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——CSAIR。“CSAIR”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”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，反映了公司未来发展需求。

2013年，南航开展以“顾客至上，感动服务”为主题的企业文化系列活动，包括举办文化宣讲、编写文化案例集和组织文化摄影大赛等活动。

文化宣讲：围绕“顾客至上”核心价值理念，设计以服务为主导的企业文化课程，选拔一批经验丰富的企业文化讲师，在全公司范围开展宣讲，共计授课270场次，参与人数16536人次。

文化案例集：整理和挑选典型服务案例，总结在“客户沟通、服务管理和品牌提升”等方面的经验，并汇编成文化故事集发放，营造浓厚的文化氛围。

“顾客至上，感动服务”摄影大赛：广泛征集反映一线员工的摄影作品，从1000余幅作品中评选出最能反映一线员工精神面

貌的作品，制成展板集中展示。

## **五、社会责任管理**

### **(一) 责任观**

经过不断探索和实践，公司内部已建立起一套具有南航特色的社会责任体系架构，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。

### **(二) 责任管理路径**

社会责任的核心是可持续发展，基本特征是将社会和环境考虑纳入到公司的决策和活动，并为其决策和活动对社会和环境的影响承担责任的意愿。继 2008 年初发布公司首份企业社会责任报告之后，南航连续七年进行系统研究，制定战略规划和年度计划、规范项目执行、注重效果评估与反馈、识别责任重要议题、持续推进，为开展全面社会责任实践和管理提供了良好的内部支撑。

#### **1、责任战略规划**

战略目标：确保飞行安全、提升经营品质；加强环境保护、实现可持续发展；增进社会和谐、共创美好未来。

南航以社会责任观为指引、以社会责任战略为方向、以社会



责任年度计划为基础，通过与利益相关方沟通和年度计划内各项目的实施，确保公司制定的各项规划、计划能够得到有效落实，从而促进社会责任战略目标的实现，同时逐步提高南航的社会责任管理水平。

企业社会责任战略目标围绕改善企业管理、应对气候变化、确保飞行安全、提升客户服务、开展员工关爱、促进公益与社区发展等主要内容展开，这是南航 2013 年度社会责任报告的编写基础，下文将对此进行详细介绍。在南航战略目标的指导下，每项主要领域的工作都在满足相关法律法规要求的基础上，不断扩充与深化。

## **2、社会责任年度计划**

南航把社会责任战略规划正式纳入公司“十二五”发展规划，社会责任年度计划编制工作也同时启动。社会责任年度计划的编制单位是社会责任管理委员会，该委员会直属于董事长，由多个部门负责人组成并实施管理，负责制定目标、确立战略，确保企业社会责任政策在公司上下得以贯彻实施。委员会还负责确保各项目标与战略通过内部发行刊物、内部培训等方式进行有效的交流，确定具体工作目标和责任单位。

## **3、项目执行**

在社会责任管理办公室统筹协调下，各责任单位根据社会责

任年度计划，制定详细的工作推进表，将工作指标逐一分解细化到各个岗位和责任人，确保安全、服务、环保、公益等事项做到“有人负责、有人监督、有人考核”，并定期上报工作进展和成果。

#### 4、评估与反馈

社会责任绩效考核工作与生产经营考核同步，由社会责任管理办公室负责，办公室下设的各工作小组协同党委、监察、工会等部门评估全公司的社会责任工作绩效，力求将每项评估事项指标化、数量化。对“十分”关爱基金、节油等工作实施专项督察评估。评估采取定量评估与定性评估相结合的办法，并赋予不同的评估权重。通过确定绩效评估内容、年终评估、结果反馈等程序，完成整个评估工作，并根据评估结果实行奖惩。

#### 5、社会责任重要议题识别

南航根据航空公司行业特点和战略发展定位，对所涉及的社会责任议题进行了研讨，在分析与社会责任关系、了解利益相关方期望的基础上，界定符合企业实际的社会责任关键核心议题及其优先顺序，有计划有步骤地推动社会责任实践。核心议题如下图所示：

主题			
社会参与和发展	创造财富	增加就业	促进教育和文化交流
环境	污染预防	降低能耗	绿色发展
消费者	信息保护	安全与服务	可持续消费

运营	廉洁从业	公平竞争	促进价值链中的社会责任
员工	健康与安全	内部沟通	培训与发展
组织治理	战略规划与管理	企业文化建设	与利益相关方沟通

### 关键议题优先

南航依据社会责任的基本原则和核心议题优先顺序重新审查企业的制度和流程，重视信息披露、沟通和利益相关方参与，并将企业环境、安全、服务的管理适当延伸至供应商，让其与南航共同承担社会责任义务和风险，实现多方可持续发展。

### (三) 利益相关方沟通

企业社会责任工作具有很强的外部性，工作体系不仅包含企业各个系统，还涵盖各个利益相关方。利益相关方的确认和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，增加运营的透明度，增进利益相关方对企业的了解，加深共识，同时也促使南航听取和吸收利益相关方的意见和建议，更好地改进各项工作，推动各方共同参与。

### 南航与利益相关方沟通机制

利益相关方	关注内容	期望目标	沟通形式或渠道	2013年主要工作
投资者	保护股东利益 经营业绩、公司治理 战略规划	持续稳定的投资回报、良好的公司治理结构、完善的信息披露机制、风险防范制度	定期报告、临时公告 股东大会、公司网站、 业绩发布会、业绩路演	发布年度和季度业绩报告；召开股东大会、董事会和业绩路演。
政府	带动地方经济发展 提供就业机会 环境保护	合法经营 增加税收 促进就业 节能减排	专题汇报 调研拜访 项目合作 工作会议	与新西兰旅游局、移民局、教育局及奥克兰机场签署战略合作协议；接

		清洁生产	统计报表	受中央督导组、国资委、民航局、广东省委领导调研；与广西签署民航事业发展合作备忘录；与湖北省签署战略合作框架协议。
<b>客户</b>	飞行安全 服务质量 产品价格 沟通渠道、效果	持续安全 优质服务 价格合理 认真快速回复客户 意见或投诉	接触链过程服务 客户反馈 客户关系管理 在线服务	首次举办大客户商旅论坛，邀请 70 多位大客户研讨航空商旅市场管理；在广州和北京召开客户座谈会。
<b>天合联盟</b>	联盟项目开发合作 参与联盟事务讨论 参加联盟统一行动	建立有效的联盟联络制度 有效沟通合作促进 共赢	联盟会议 项目小组 团队合作	承办天合联盟 2013 年冬春航季亚洲区域套票研讨会；与联盟开展行李对接项目合作。
<b>员工</b>	人力资源政策 职业发展规划 员工权益保护 参与企业经营	建立有效沟通 加强员工培训 持续改善员工福利 公正透明健康向上 的人力政策	职工代表会议 工会 论坛 信箱 培训	开展为期半年的群众路线教育实践活动专项活动。
<b>供应商</b>	诚信度 公司实力	诚信经营 互利互惠 共同发展	商务谈判 合同、协议 培训、技术交流会	抽查部分供应商社会责任履责情况；组织供应商到广州观摩学习；举办美食展示会；提供改餐培训。
<b>金融机构</b>	信誉度 发展前景 财务状况、关键指标	提升偿债能力 降低经营风险	合同谈判 业务交流会	继续与交通银行、中国农业银行等开展业务合作。
<b>社区</b>	和谐社区 环境保护 共享企业发展成果	建立沟通交流机制 加大公益投入	“十分”关爱基金会 慈善公益活动 志愿者	亮相第二届中国公益慈善项目交流展示会；“十分”关爱基金会捐款 731 万元；赞助悉尼文化节、墨尔本文化节等国外大型文化活动。
<b>专家</b>	管理流程、制度规范、 工作手册	完善公司内部流程 提高抵御外部风险	交流访谈、参观走访	接受普华永道专家内部制度审计；

		能力		邀请行业专家就飞行技术、机务维修、全面预算管理 etc 主题进行研讨。
<b>媒体</b>	公司社会责任、环境保护、品牌形象	建立信息对外发布渠道，及时传递南航声音	新闻发布会、记者座谈会	举办 B787 新闻发布会、广州直飞莫斯科发布会、接受《求是》、《新闻联播》等专题采访等；举办南航“媒体开放日”系列活动。
<b>同业者</b>	公平有序竞争 产业前景 创新发展	公平竞争、友好合作 健康和谐的行业发展	论坛会议 交流学习	与俄罗斯航空签署战略合作备忘录；与澳大利亚航空签署战略合作协议；应邀出席第 21 届英国未来航空运输大会；与肯尼亚航空加强双边合作。

除了直接的双方沟通合作外，南航还积极促成三方或多方合作，为航空产业创造更广阔的平台。

1 月 3 日，南航、东航、厦航、华航宣布成立“大中华携手飞”计划。“大中华携手飞”计划旨在通过成员资源共享，共同建立两岸三地会员的专属优质服务。旅客持有四航中任一航的会员卡，便可享受四家航空公司优惠。

行业协会是政府与企业的桥梁和纽带，属于国际上统称的非政府机构（NGO），即非营利性机构。南航根据自身的行业特点和性质，积极加入行业协会，严格执行行规行约，维护行业信誉，鼓励公平竞争，反对违法违规行。同时，南航充分发挥在行业协会中的作用，大力倡导社会责任，推动行业积极履责和可持续

发展。

### 南航加入的主要行业协会

序号	行业组织	角色
1	世界旅游业理事会	理事
2	国际航空技术互援组织(IATP)	会员
3	国际航协航空饮用水质量审计联盟	会员
4	中国航空运输协会	会员、发起单位
5	中国内部审计协会	会员
6	中国航空学会	常务理事
7	中国注册会计师协会	常务理事
8	中国企业改革与发展研究会	理事
9	中国国防交通协会	常务理事
10	中国上市公司协会	常务理事

### (四) 2013 年社会责任进展

作为社会的一部分，南航一直坚守最初的庄严承诺——始终坚持把企业发展放在国家经济社会发展的大局中去谋划，与社会和谐紧密联系在一起去实践，不断追求社会责任和商业利润之间的统一，实现经济效益和社会效益的同步提高。2013 年，我们着重开展了以下工作：

#### 1、融入理念

将社会责任理念与南航企业文化相结合，在品牌建设中牢固树立社会责任意识，及时向社会公布南航社会责任目标和行动，在积极开拓市场的同时，树立社会责任典范，传播责任意识。

## 2、植入行动

### 2013 年南航社会责任行动概览

序号	责任类别	行动内容
1	责任管理	完善南航供应商行为准则，并对重点供应商进行问卷调查。
2	安全责任	召开安全视频会、安全技术研讨会，开展安全大检查、飞行人员资质大排查和安全大整顿等活动，夯实安全管理基础。
3	市场责任	全面提升服务水平，继续提升空中服务质量、改善地面服务质量，积极推进服务创新。
4	环境责任	践行绿色飞行理念，实施节能减排行动，倡导绿色消费和服务。
5	职工权益	完善岗位体系和薪酬体系，优化培训体系，逐步完善机务、航务等专业技术人才培养。
6	社会公益	全年缴纳各种税费、基金共 65 亿元，“十分”关爱基金捐款超过 710 万元。
7	社区责任	立足当地，融入社区，实现和谐发展。

在践行社会责任理念的同时，我们与社会责任研究机构保持密切联系，积极参加社会责任问卷调查和研讨。通过这些活动，向公众传递南航社会责任观，号召更多人士加入我们。

#### (1) 推出社会责任官方微博

当前信息化的快速发展，给南航提供了更多的机会、更广阔的平台与更多的群体进行更直接的交流。南航充分借助新媒体的力量，如微博、微信、QQ 等，加强与社会公众的沟通，使得南航有更多的渠道来倾听更多的声音。

2013 年，南航推出“南航社会责任”官方微博（二维码见封底）。借助该微博，南航与其他社会责任机构进行积极互动和交流，提升社会责任工作力度和影响力。其中，“救救小海豹！”活动通过南航社会责任微博发布，得到了不少员工和网友的呼应。加拿大驻华大使馆收到了 300 多名南航员工寄出的明信片，呼吁停

止对北冰洋海豹的猎杀。同时，南航官方微博“中国南方航空”(二维码见封底)为旅客提供及时、准确的咨询，包括航班优惠信息、航班最新动态等，目前拥有“粉丝”超过 137 万。

## **(2) 抽查供应商社会责任开展**

2013 年，南航对社会责任管理工作进行对标和评估，对外发布供应商行为准则，要求供应商行为必须符合公司社会责任管理要求；对内在全公司范围内开展供应商行为管理项目。2013 年，南航不断优化行为规范，使供应商行为准则更符合公司实际和行业特点。同时，南航根据供应商提供的产品、服务所占公司采购数量的比例，将供应商划分为高、中、低三个档次。目前，南航已通过问卷调查的方式，对提供飞机、航油和机上餐食的供应商进行社会责任评估，其基本符合南航供应商行为准则。

链接：2013 年，南航抽查了发动机、特种车辆、机上食品供应商共计 20 家，占这三类采购商数量的 80%。抽查的供应商均认同并遵守南航供应商行为准则，在环境、食品安全、社会发展参与、员工保障和体系管理方面基本达到南航要求。

## **(3) 再度亮相深圳慈善项目交流展示会**

继 2012 年作为唯一一家航空央企受邀参加首届“中国公益慈善项目交流展示会”后，2013 年 9 月 21-23 日，南航再度应邀参加第二届慈善展。在深圳会展中心，南航通过展台展示、视频宣传等形式，全面展示了南航公益慈善近年来的成果和经验，并现场策划了多场公益活动。其中，南航与暨南大学现场进行公益



慈善项目对接 ,宣布“十分”关爱基金会将向该校捐赠百万励学金。

## (五) 机遇与挑战

目前 ,社会责任的评价标准已由过去单纯的公益资助 ,提升到增加信息透明度、促进社区和环境可持续发展 ,强调公司核心业务活动与社会责任的有机结合。强化社会责任 ,对于南航进一步提升综合竞争实力具有重要的推动作用。

南航社会责任目标的实现受到外部和内部环境因素的制约。社会责任管理办公室根据公司营运情况 ,定期对企业自身社会责任工作进行“优势、不足、机遇、挑战”(SWOT)分析 ,并以此作为制定社会责任年度计划的重要依据。

### 南航企业社会责任 SWOT 分析

<b>优势</b> 具有健全的社会责任组织保障体系; 制定了明确的社会责任战略规划; 设立了“十分”关爱基金,为社会责任工作提供了充足资源; 具有浓厚的践行社会责任文化氛围。	<b>不足</b> 社会责任方面的管理制度尚不够完善; 社会责任工作的效果评价、方法和标准有待提高; 公司的社会责任管理能力与规模不匹配,造成了部分责任工作的缺失。
<b>机遇</b> 全社会对企业社会责任的认识不断提高; 企业社会责任的标准逐渐完善; 企业社会责任领域的交流合作日益广泛和深入。	<b>挑战</b> 全社会对企业履行社会责任的期望值不断提高; 全球宏观经济的波动对社会责任工作造成影响; 技术条件限制导致部分社会责任目标难以实现。

## 六、安全管理

安全是航空公司生存和发展的基础 ,是航空公司最重要的社

会责任。南航秉持“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。

南航的安全战略是逐步建立起以风险管理为核心，以规章符合性为基础，以有效运行为保证，以安全绩效管理为驱动，以队伍建设为支撑，以安全责任为抓手，着力确保大机队安全运营的持续安全模式，确保运行安全处于业内较高水平。

## （一）安全绩效与目标

### 1、安全绩效

2013年，南航严格落实安全责任，注重安全政策研究，增强安全保障意识，实施重点风险管理，深化安全促进项目，持续加大安全管理力度，推动持续安全战略。并通过召开安全视频会、安全技术研讨会、安全检查和安全整顿等活动，更加确保飞行安全。

类别	项目	2012	2013	2013/2012
安全指标	事故征候万时率*	0.036	0.020	-0.016
	机务维修事故征候万时率	0	0.006	+0.006
	机务维修严重差错万时率	0.022	0.020	-0.002
	机上餐食合格率	100%	100%	0

\*该指标定义可参见《民用航空器事故征候》（MH/T 2001-2013）标准。

### 2、安全目标

短期目标：安全飞行两千万小时

中期目标：安全飞行二十年

长期目标：持续安全运营

## (二) 安全管理基础

### 1、安全政策

南航的安全政策由安全理念、安全方针、安全文化和主动报告减免责政策四部分组成。

**安全理念**：安全是公司赖以生存的基础，是公司战略的重要组成部分，公司的目标是成为全球最安全的航空公司之一。安全是质量的基础，安全与质量密不可分。安全是南航核心竞争力的源泉。

**安全方针**：安全第一、预防为主、综合治理。

**安全文化**：包括责任文化、沟通文化、公正文化和学习文化。其中，责任文化是每个人都对所从事工作的安全负责；沟通文化是确保公司内外部信息畅通；公正文化是公正公平地处理安全相关事件；学习文化是善于学习先进的安全管理方法和经验。

**主动报告减免责政策**：鼓励员工和单位主动报告局方和公司要求强制报告的安全事件，以帮助公司及时发现安全事件、掌控事态发展趋势、深入细致分析事件发生的根本原因、分清责任，从而实施科学、合理的安全绩效管理，达到持续优化安全管理体的目的。

### 2、安全责任

南航成立安全委员会（以下简称安委会），对安全管理实行

集中统一管理。安委会是南航安全管理的最高权力机构，公司安全管理机构由各级安委会和各级安全管理部门组成。公司安全管理的主体责任在各单位，安全质量监察部是公司安全管理和安全监察的职能部门。南航建立了领导责任、管理责任和员工责任的三级问责制。各单位总经理为安全第一责任人，对本单位安全生产负全责；各单位分管安全的副总经理为安全直接责任人，对本单位的安全负直接责任；各单位分管业务系统的副总经理为其分管业务系统的安全直接责任人，对所分管业务系统的安全负直接责任；各单位安全管理部门负责人为本单位的安全质量管理者代表，任安委会办公室主任，负责本单位安委会办公室日常工作；员工为本岗位安全直接责任人。

2013年，公司与各单位签订航空安全考核责任书，建立季度考核警示制度，严格落实《安全差错标准》和《航空安全考核细则》，全面落实安全责任。

### **3、安全风险管理的**

风险管理是安全管理体系的核心，是实现以“预防为主”安全管理机制的系统方法，其主要功能是运用科学的手段识别系统中潜在的危险，并进行风险控制、风险缓解，从而有效降低风险，保证运行安全。

南航安全风险管理的过程主要为：系统描述、危险源识别、危险发生后果严重程度的评估、危险发生可能性的评估、原因分

析、风险评价、改进措施的确定和风险管理文件的撰写。

2013 年，南航出台各级安全风险管理工作方案，为统筹公司、各系统和各单位风险管理工作提供系统性、规范性的指引，改进安全风险识别方法，明确安全风险评价标准，理顺安全风险防控程序，建立动态安全数据库，并制定相对应的缓解措施；坚持重大危险源监控制度，深化安全隐患排查治理工作，并根据安全风险等级，继续深化提示、警示、警告、警戒和诫勉等 5 级风险发布机制。

南航着力从以下三方面增强安全风险管控：

1、着力增强风险管理的前瞻性。认真研究安全规律，定期分析安全趋势，完善周动态、月分析、季讲评、年中报告和年度管理评审等安全风险评估机制，持续提高评估质量。认真吸取国内外同行的经验教训，加强公司内外安全信息的收集。对排查出的安全隐患实施分类管理、集中治理，明确责任人、整改措施、整改目标和完成时限，把安全风险保持在可控范围内。

2、着力增强信息管理的可靠性。推进信息报告、事件调查和风险评估的系统化，积极倡导主动报告制度，着力推进无惩罚报告制度，严格执行强制报告制度，严厉惩处瞒报、谎报、迟报严重不安全事件信息的单位及责任人。

3、着力增强风险管理的针对性。持续探索符合公司实际的做法，逐步缓解突出安全风险。一是防控安全影响较大的重要变化风险。二是缓解风险等级较高的典型事件风险。三是梳理业务

综合性强的关键环节风险。四是降低资源严重缺乏的长期固有风险，降低一线人员在现实运行压力下冒险和违规的概率。

南航引入质量管理和风险管理的理念，建立严密的安全审计系统。南航在国内率先实施国际航空运输协会运行安全审计认证（IOSA）审计，不断完善《安全审计手册》，开展年度全面安全审计。南航将内部安全审计与 IOSA 紧密结合，取得了良好效果。2013 年 12 月 6 日，南航第五次顺利通过国际航协 IOSA 现场复审，为运行安全打下坚实基础。

#### **4、安全培训**

南航通过优化资源配置，进一步实现安全培训的规范化、科学化和常态化。

##### **（1）完善培训制度，规范培训执行，落实系统监管。**

南航不断完善《航空安全管理手册》，建立健全航空安全培训制度，将安全教育与培训完整纳入到公司航空安全管理体系（SMS），并明确安全培训的政策、目标、大纲与要求，规范安全培训实施程序，分解细化职责。

##### **（2）重视入职教育，抓好培训重点，提升培训实效。**

南航注重新员工教育，抓住“入职第一天”的契机，精心编制课件，进行面对面授课，提高安全意识。同时，针对飞行系统重点岗位，采取集中授课的方式开展安全培训。通过领导带头、质量把关、层层传导，确保安全培训的深度与实效。

### **( 3 ) 建设电子平台，开发在线课件，强化系统管理。**

南航完善电子安全管理系统 ( ESMS ) 功能，实现安全培训记录管理与动态监控的电子化。着手研发在线安全培训课程，设计针对安全管理的专业在线培训与考核系统。

### **( 三 ) 提升安全保障能力**

2013 年 , 国际国内安全形势较为严峻 , 南航坚持“严”字当头 , 不断夯实安全运行基础。

#### **1、飞行安全**

2013 年，南航新机型 B787 投入国际长航线，如何确保新机型安全执飞国际长航线，是南航 2013 年飞行安全的重点之一。南航从以下四方面做好安全保障：

( 1 ) 全力抓好运行安全管理，通过理顺运行流程与环节，提高运行裕度，从而增加安全裕度。

( 2 ) 开展新机型安全风险评估工作，从系统层面实施安全预警，提前分析和掌控安全风险。

( 3 ) 推进航线运行安全监察工作，完善相关配套机制，确保可以定期、有针对性地对实际运行进行安全监测。

( 4 ) 实施航线安全风险评估工作，对所飞航线、基地开展安全审计，确保新机型、新航线满足安全标准。

同时，飞行系统加强飞行技术排查，特别是对飞行人员的资

质进行检查。检查内容包括与飞行相关的法律法规、程序等，确保飞行人员熟知运行安全要点，并进行闭卷考核。此外，公司还进行不定期抽查，对不合格者暂停其飞行资格，并重新安排培训，经考核合格后方可恢复其飞行资格。

链接：11月7日，广州飞行部组织 B787 机队副驾驶进行奥克兰航线培训。针对长航线知识的欠缺和报务带飞中发现的问题，详细讲解报到、直接准备、前场准备、ETOPS 航线等细节。

## 2、机务维修安全

提高维修质量，确保飞机适航安全。2013年，南航在机务系统推行临界差错机制，强化“零容忍”安全文化。临界差错理念由南航沈阳维修基地最早提出。该基地在公司维修差错条款的基础上，另外制订了相应的条款，这些条款标准均严于维修差错条款的标准，发生在这之间的安全事件即被定义为临界差错。临界差错将安全关口前移，在一般差错之下新增档次，强化了维修管理理念和安全文化，使得维修工作更加严谨。

链接：广西分公司南宁航线车间荣获国家级“青年安全生产示范岗”

2013年5月31日，广西分公司飞机维修厂南宁航线车间“金扳手”组荣获由共青团中央和国家安全监管总局颁发的国家级“青年安全生产示范岗”称号。该车间成立于2004年，目前共有员工



56 人。车间自成立以来，未发生一起人为安全事件。

### 3、运行安全

2013 年气候环境较为恶劣，全国大范围大雾、雨雪和雷雨等极端天气频繁，对航班正常运行造成了不良影响。南航运行指挥中心设立专门飞行跟踪席位，对天气及运行条件变化实施 24 小时监控。开发天气信息自动发送软件，自动识别天气实况中的突发恶劣天气，通过地空数据通讯链 ( ACARS ) 电报上传飞机，及时提醒机组注意天气变化。目前 ACARS 自动天气信息发送成功率已达 90%。

2013 年，公司共启动大面积延误预警 125 次，其中橙色 10 次，黄色 47 次。全年航班正常性 74.13%，高于全行业平均水平 1.79 个百分点，行业排名第 4。澳洲、欧洲、北美等大部分国际航线航班正常率达到 80.16%，广州枢纽远程国际航班靠桥率达到 84% 以上。

此外，运行指挥系统通过征集安全论文、安全谏言，发挥员工主动性，积极听取一线安全风险防控声音。同时，组织业务专家对公司《运行控制手册》第二到九章进行了全面的修订，使运控手册更加符合民航局要求，更加贴近工作实际需要。

### 4、客舱安全

2013 年，南航共运载乘客 9179 万人次，责任原因乘客死

亡和严重受伤事故为零。2013 年，南航加大客舱安全系统检查力度，选拔出 23 名乘务精英作为安全督导员，实行从值班领导、总值班经理、机关职能部门到客舱的四级检查常态机制。

南航针对天气变化导致空中颠簸事件多发的情况，出台《南航航空器空中颠簸应急处置专项预案》，将空中颠簸事件作为独立的应急处置事件，制定专项预案，明确事件处置流程，以保证在最短时间内妥善处理颠簸事件。此外，南航举行实战演练，增强应对能力。

链接：一周抽检 200 航班

2013 年 2 月 25 日，南航对 43 个国内外航班进行突击检查，重点考察乘务员对紧急撤离、烤箱灭火处置等安全知识的掌握程度。春运期间南航每周检查航班 200 个，考察乘务员近千人，内容涉及航班协作规范等情况。

另外，病媒控制与消毒是客舱安全的重要组成部分。2013 年，南航对广州停航飞机进行蟑螂密度监测。监测严格采用国家“爱委会”推荐的“夜放晨收”方法，通宵放置蟑螂粘板共 198 块，评估了 5 架次飞机客舱环境蟑螂的侵入状况，为客舱勤务蟑螂消杀提供科学依据。同时通过监测诱杀，大大降低了客舱蟑螂密度，营造了“无蟑”卫生环境。南航也是国内首家采用“夜放晨收”方法成功监测客舱蟑螂密度的航空公司。

## 5、空防安全

近年来，中国民航不断遭遇虚假信息威胁事件，为了进一步规范航空安保威胁信息处置工作，南航从2013年开始全面实施《南航航空安保威胁信息处理程序》。

《南航航空安保威胁信息处理程序》主要依据相关国际法、国际公约、国内法律法规和民航局的规定，适用于南航所有受到威胁信息的航班和事件。该程序的制定旨在面对外部威胁信息时，能够迅速决策、规范指挥、有效处置，把威胁信息可能造成的损失降低到最小，即在遇有真实的炸弹或爆炸装置时，通过评估将应对措施控制在积极、有效、适度的范围内；遇到威胁信息为虚假骗局时，通过评估将虚假信息对航空运营的影响降到最低限度。

链接：处理程序强调威胁信息评估必须坚持“宁可信其有”原则，即在威胁信息评估过程中，若无法合理排除威胁存在的任何可疑点，应认定威胁现实存在。根据此原则，威胁信息经过评估后将分为绿、黄、红三个等级，处理程序分为强制启动和自发启动。

## 6、地面安全

关注地面安全，严抓地面安全管理。南航将地面安全与飞行安全、维修安全、空防安全放在同等重要的位置，高度关注车辆交通、消防等地面安全生产环节，夯实地面安全管理的基础，确

保地面安全。

2013年，南航开展车辆管理“三严四查”安全整顿，组织驾驶员安全理论考试和技能比武；不定期开展特种车辆安全检查；举办特种车辆验收管理培训、特种设备综合管理培训及车辆保养知识培训。

除了加强企业内部安全意识，南航还利用窗口服务优势，组织空警、安全员志愿者来到候机大厅，向旅客宣传安全常识，如机上禁运危险品类别、乘机防盗、乘机安全须知等等。

## 7、食品和饮水安全

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。随着航空业的日益发展，航空食品的安全越来越重要。2013年，南航食品安全采取分级责任制，公司内部签订安全责任书69份，与各班组签订安全责任书188份，与各岗位签订安全责任书1790份。同时，完善规章制度，其中修订安全运行检查单涉及食品安全、空防安全和餐具管理等内容62条，完善航食安保体系。

同时，南航也高度重视员工（包括空勤人员）在地面饮食的安全，通过建立严格的食品监控制度，有效地防范系统性风险的发生。南航每月对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380人次，共检查单位120户次，出具现场监督意见书120份，通过OA下发卫生检查通报12份，

餐饮具大肠菌群抽样 240 份 ,紫外线灯消毒效果专项整改通知书 2 份。开展食品安全培训 6 场次 , 参训人员达 562 人次。2013 年南航机上餐食生产、运输等环节 100%达到国家相关标准 , 未发生食品质量相关的安全事件。

链接 : 南航所有食品供应商都持有相关的食物供应资格认证 , 符合 HACCP 及相关的 ISO 标准。直接与食物接触的员工每年进行健康检查 , 以保证食物安全。2013 年 , 共有 2048 名供应商员工接受了检查。

编号	供应商	ISO 认证	HACCP 认证	QS 认证
1	新疆航空食品有限责任公司	通过 22000	通过	通过
2	沈阳北方航空食品有限公司	通过 22000	通过	通过
3	大连航空食品有限公司	通过 22000	通过	通过
4	黑龙江航空食品有限公司	通过 22000	通过	通过
5	长春航空食品厂	通过 22000	通过	通过
6	郑州航空食品厂	通过 9000	通过	通过
7	武汉航空食品厂	通过 22000	通过	通过
8	长沙航空食品厂	通过 22000	通过	通过
9	海口航空食品厂	通过 9000	通过	通过
10	广州南联航空食品有限公司	通过 22000	通过	通过

为确保饮用水安全 , 南航建立水站。水站由净水生产车间和加水房两部分组成。净水生产车间内配有相关水质处理设备 , 包括二氧化氯发生器、多级过滤器、膜处理系统、臭氧发生器、紫外线消毒器等。经过多级过滤和消毒后 , 净水被加压输送到加水房。最后 , 由加水车输送到航空器。南航对水站卫生状况进行不定期监督 , 并委托广东省出入境检验检疫局对其水质进行月检和

年检。水质检查根据国家标准委与国家卫生部联合颁发的《饮用水质量标准》进行。南航对饮用水供应商实施无通报检查，以防止在运送、操作过程中出现水污染。2013年，南航顺利通过出入境检验检疫局综合技术服务中心综合实验室的安全检验，同时为南航供应机上用水的国内外14个机场水站顺利通过国际航协航空饮用水质量审计。

## 七、绿色发展

### (一) 环境保护政策

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性目标，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，以实际行动回应社会对环境保护、生态平衡等可持续发展的需求。

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，促使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) 资源利用概况

### 1、资源消耗

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%。

2013 年，南航消耗航空煤油 533 万吨，由此产生二氧化碳 1679 万吨；消耗水 651.5 万吨。

#### 2013 年能源消耗分类统计

种类	数量	折合标准煤(吨)	比例(%)
航油	5319802.50(吨)	7827557.40	98.42%
汽油	8000.68(吨)	11772.20	0.15%
柴油	8986.94(吨)	13094.87	0.16%
煤	40986.00(吨)	29276.30	0.37%
电	17459.49(万度)	21457.71	0.27%
天然气	2592.35(万立方米)	31108.20	0.39%
液化气	611.13(吨)	1047.66	0.01%
其他	12610.00(吨)	18554.35	0.23%
总计	——	7953868.69	100%

## 2、能源效率

2013 年南航主要能源利用效率指标如下：

所有机型吨公里油耗为 0.00030 吨 ;南航全部能耗折合标准煤 795 万吨，每万元收入消耗 0.81 吨标准煤。

### 2009-2013 年节能减排综合数据

	单位	2013	2012	2011	2010	2009
收入吨公里 (RTK)	万	1746859	1616012	1446102	1310361	1006747
收入客公里 (RPK)	万	14841655	13553473	12234430	11132752	9300182
吨公里航油消耗	吨	0.00030	0.00030	0.00029	0.00030	0.00041
<b>所有机型</b>						
耗油量	吨	5319803	4809261	4238856	3933142	3313842
	升	6733927848	6087605596	5367537178	4978606329	4194736709
燃油效益	克/收入吨公里 (g/RTK)	304	298	293	300	329
	升/100 收入吨公里 (l/100RTK)	38.55	37.75	37.12	37.99	41.93
二氧化碳 (CO <sub>2</sub> ) 排放量	吨	16757379	15149172	13357125	12389262	10451858
	克/收入吨公里 (g/RTK)	959	939	924	945	1036
<b>客运机型</b>						
耗油量	吨	5050647	4532897	4006345	3742944	3261796
	升	6393224051	5737844303	5071322784	4737903797	4155154
燃油效益	克/收入客公里 (g/RPK)	34	33	33	34	35
	升/100 收入客公里 (l/100RPK)	4.31	4.15	4.15	4.26	4.47
二氧化碳 (CO <sub>2</sub> ) 排放量	吨	15909538	14278625	12619986.75	11790274	10287705
	克/收入客公里 (g/RPK)	107.20	103.15	103.15	107.10	110.62



### 3、绿色绩效

从 2011 年至 2013 年 ,南航的运输量单位油耗分别为 2.93、2.97 和 3.04 吨/万吨公里 , 燃油效益达到国内行业先进水准。

2013 年“中国绿公司百强榜”揭晓 ,南航凭借在绿色环保方面的突出表现成功入选 , 成为中国最绿色、最健康的公司之一。

#### ( 三 ) 实施“绿色飞行”

气候变化深刻影响着人类的生存和发展 ,“低碳经济”的理念和实践日益深入人心。民用航空作为中国的朝阳产业 , 在节能减排方面应发挥重要作用。南航非常重视企业的绿色发展 , 将其视为提升核心竞争力、履行社会责任的重要手段。2013 年 , 南航秉承“绿色飞行、绿色服务、绿色消费、绿色创新”理念 , 运用管理与科技 , 厉行节能减排 , 通过更新机队、优化航线、改装飞机、清洁生产等具体举措 , 践行着绿色飞行的承诺。

#### 1、优化机队

用什么样的机型最低碳、以何种速度飞行最节能、如何设计航线最省时、什么高度最省油 , 这是南航一直以来都在追寻和探讨的课题。

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。新飞机较之于老旧飞机拥有安全裕度高、燃油效

率高、噪音低等优点。2013年，南航引进新飞机85架，退出飞机15架，封存E145、B747F两种老旧飞机共8架，机队平均机龄降至6年。目前，以空客A320系列和波音B737系列等为主的新型高效飞机已占南航机队的76%。这极大地降低了飞机燃油消耗，提升了能源使用效率。其中，仅用空客319替换E145，每吨公里油耗就可以降低近40%，用B777F货机代替B747，每小时耗油可节省近30%。

南航新机型B787机身長56.72米，高16.92米，翼展60.12米，最大起飞重量227.9吨，航程范围为14200-15200千米。借助“新型发动机、更多使用轻型复合材料、更高效的系统和先进的气动性能”四项关键技术，B787比同尺寸的飞机可节省燃油20%。同时，B787经过声学处理，其噪音比现有类似尺寸的飞机要小60%以上。

## 2、优化航路

南航目前共有运输机561架，营运航线2000多条，是国内机队规模最大、航线网络最发达的航空公司。如此多的飞机和航线，就涉及到航线布局和路径设计问题，这直接影响到航班的燃油消耗。比如，A320在空中多盘旋一圈10余分钟，要消耗500余公斤航油。近年来，南航在对500多条航线进行科学分析和评估论证之后，提出了“截弯取直，打造空中高速”的战略构想，继续简化进离场程序，减少飞行时间和航油消耗。

经过对 2013 年的航线优化执行情况进行统计，2013 年平均航线优化率 35.6%，实施航线优化航班约 5.9 万班，节约飞行时间约 3400 小时，节省燃油约 8000 吨。如 2013 年 8 月 22 日开始，SOC 联合新疆分公司对 777-200A 机型执飞的乌鲁木齐-广州、虹桥航路进行优化，优化后的航线单程可缩短距离 295 公里，减少飞行时间 20 分钟。经测算，仅乌鲁木齐-广州、虹桥两条航线一年可节约燃油约 340 吨，节省飞行时间约 480 小时。

**使用临时航路。**南航与各地空管、空军合作开发航路优化及进离场优化项目。

链接：广州机场到揭阳潮汕机场航线，空管局批准的航路经龙门、绣缎街、橙滩至揭阳潮汕机场，航线距离为 231 海里。汕头公司经多方协调后，使用临时航线，走石龙、X63 至揭阳潮汕机场，航线距离缩短 47 海里，飞行时间减少 8 分钟、油量消耗减少 184 千克。南航每年 2190 班（每天 6 班），按执行率 80% 算，年均节省燃油约 323 吨。

**换季航路优化。**航路优化是节约航油消耗的重点工作之一。南航通过持续推进航路优化工作，最大限度降低航路油耗，提升燃油效能，拓宽节能绿色通道。2013 年南航对乌鲁木齐-广州、乌鲁木齐-上海虹桥、乌鲁木齐-成都、广州-洛杉矶等四条航线进行航路优化。

链接：以洛杉矶—广州航线为例。原航线由美国洛杉矶出发，往北经安格雷奇，从俄罗斯入境经哈尔滨再南下至广州，形成一

个很大的倒 U 字。如今该航线直飞太平洋，经日本从上海入境至广州，单程可节省飞行时间 1 小时。

### **3、引入速度管理理念**

南航在中国民航界首次对多年来一直沿用的飞行成本指数进行调整，实施动态成本指数飞行。成本指数把与飞行相关的时间成本与燃油成本联系起来，由此确定飞机飞行速度。如果成本指数增大，则飞行速度增加，飞行时间减少，但耗油量会增大；如果成本指数偏小，则飞行速度降低，耗油量减少，但时间成本增加。因此选择合适成本指数飞行对航空公司提高能源利用效率尤为重要。

根据多年飞行经验，南航测算出自己的航油成本、时间成本，建立了 17 个机型的最经济数值。以 B777 机型执行广州—大阪航班为例，当成本指数从 100 减小到 60 时，系统预计燃油消耗将减少约 300 公斤，公司平均每月可节省燃油 1000 多吨。

### **4、坚持二次放行技术**

二次放行技术主要应用于远程国际航线飞行，它是一种既遵守有关飞行放行规定，同时又能充分利用航路储备油量，减少到达目的地机场剩余燃油，避免“油耗油”的飞行技术。目前，南航远程航班已普遍采用二次放行技术。通过对比南航巴黎至广州航线发现，是否采用二次放行技术，航油总量相差 5 吨左右。2013

年，南航广州至洛杉矶航班单程二次放行率达 100%；广州至悉尼航班单程二次放行率达 100%。据统计，南航通过采用二次放行技术，每年可减少燃油消耗 1.6 万多吨。

## 5、其他节能技术

**(1) 加快 B737NG 飞机翼尖小翼加装速度。**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。2013 年，南航引进的 27 架 B737NG 飞机，已在交付前全部安装翼尖小翼，完成 16 架在运营的 B737NG 飞机加装翼尖小翼，预计节油效果约为 2.25%，每架飞机每年节油 204.4 吨，减少二氧化碳排放 643.8 吨。

**(2) 加大发动机升级改造力度。**发动机改装后，燃油消耗预计减少 0.7%。南航制订了针对 106 台 V2500 发动机的升级改造计划，目前已升级改造 82 台。改装完成后，每台发动机每年可由于节约燃油和提高燃油效率而减少二氧化碳排放近 2500 吨。

**(3) 关注飞行计划可靠性和航油成本控制。**2013 年，南航完成飞行计划可靠性系统搭建和测试工作，系统集成飞行计划、任务书等数据源。该系统可自动分析航油成本变化、空中流控程度、飞行员加油习惯、签派给油习惯、临时航路使用率，以达到降低飞机燃油消耗，提升能源使用效率的目的。

南航积极探索将生物燃油运用在航班运行中。生物燃油相较

于传统航油，可减排二氧化碳 55%至 92%。生物燃油不仅可以再生，而且无需对发动机进行改装，具有很高的环保优势。

链接：南航机务工程部凭借 B737NG 飞机加装翼尖小翼和 V2500 发动机升级改装两项技术改造项目取得节能减排阶段性成果，集体荣获全国五一劳动奖状。

链接：拆下冗余救生筏 年均节油千余吨

南航高级工程师在维修中发现 A320 机型座位数不足 165 个时，无须安装辅助救生筏。此前 A320 的座位数超过 165 个，但经过高端经济舱改装后，最大座位数减少到 162 个。工程师建议拆除辅助救生筏。南航迅速召开可行性分析会议，采纳了该建议。68 架飞机拆除辅助救生筏后每年可节约航油 1300 多吨。

## 6、地面环保

南航的“绿色发展”从空中延伸到了地面。在地面能源管理中，南航合理使用地面设备，地面过站尽量使用地面电源、空调，以减少航油消耗。南航还坚持实施资源优化配置原则，在车辆管理、建筑节能等方面，采取了一系列有效方案和措施，不断推进清洁生产战略，开拓企业绿色发展空间。

案例：从 2005 年开始，南航就开展简化进离场程序工作，持续开展控制地面滑行、等待时间和空中飞行时间的工作，减少飞行时间和航油消耗。如根据白云机场东西两条跑道的运行特点，将飞机停靠在东一指廊等远机位，就近跑道起飞，以减少地

面滑行时间和航油消耗。

南航对客舱废弃物实行严格环保管理。一是对固体废弃物的处理。南航严格按照机型大小配备相应的固体废弃物处理车及回收员、排污员等专职人员，定期对车辆和工作人员进行消毒体检。同时，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，对非再生材料则运往专门处理机构进行垃圾处理。二是对液体废弃物的处理。除了配备相应的设备和人员外，对液体废弃物首先进行固液分离，将其中的固体部分清理出来送交专门机构焚烧，然后对纯液体部分进行氧化处理和二次沉淀，并送至污水处理站。经过投药、加氯、消毒等步骤，最终达到排放标准。

#### （四）倡导“绿色服务和消费”

南航积极引导全体员工实施绿色办公和低碳消费，鼓励员工从我做起，将节能减排融入到日常工作和生活中。公司向员工发出倡议，提倡从节约每一度电、每一滴水、每一张纸、每一粒米的点滴小事做起，并在复印机、电脑、空调开关、洗手间等处张贴节能减排小贴士，时刻提醒员工节约用水用电。

1、加强水电管理。制定并严格执行水电管理规范，坚决制止长流水、长明灯，杜绝水电浪费。规定办公楼室温达到 27 度以上才能开启中央空调，空调温度不得低于 26 度。

2、选用、采购节能产品，降低办公设备能耗。南航严格控制设备采购能耗，对办公设备等电器，由同等优先采购低价改为

优先采购高效节能、节水、环境标志产品。

3、开展“光盘行动”，在餐厅、食堂等就餐场所显要位置张贴宣传画，倡议员工“光盘”离开，营造节约粮食的良好氛围。

4、利用公司内部媒体进行节能宣传，滚动播出各单位的节能办法，加强各单位经验交流和学习。

南航借“全国节能宣传周”、“六·五”环境日等群众性节能减排活动，组织岗位节能竞赛，努力提高全员节能意识、资源意识和环保意识。

南航注重发挥行业窗口作用，开展“绿色客舱”环保主题宣传，向广大旅客传递绿色环保理念。深圳分公司、重庆公司在售票柜台、值机处摆放节能宣传告示牌。大连分公司在航班中开展“美丽中国梦，低碳南航行”宣传活动。广西分公司在航班上宣讲节能减排小知识，机上旅客积极签名参与。上海基地通过微信宣传节能减排，呼吁旅客从日常细微小事着手。地服部在出发厅和中转柜台引导旅客进行无纸化乘机。

#### （五）持续推进“绿色创新”

南航不断利用信息技术创新旅客“低碳出行”方式。2013年1月，南航国内首家推出微信值机，实现了从购票到登机全过程无纸化操作。2013年，共有430多万名旅客使用了南航无纸化值机服务。这些科技创新方便了旅客，降低了能耗，提高了服务效率和质量，实现了旅客低碳出行。



链接：南航微信服务使用方式便捷。用户只需登录微信，搜索“中国南方航空”微信公众账号（微信号 CS95539），或扫描二维码，关注该账号；关注后，用户回复数字开始选择服务类型，目前微信可提供包括办理登机牌、票价查询、航班动态、天气查询等 20 种业务。

南航节能减排得到社会的广泛关注，2013 年 5 月 31 日，中国民航报在头版头条的位置刊登了题为《写在蓝天上的承诺》的新闻报道，着重介绍了南航节能减排管理措施和成果，人民网、新浪网、中国央企新闻网等权威媒体进行了相关报道和转载。

## 八、追求卓越

### （一）战略转型持续发力

10 月 27 日、28 日，南航旗舰机型 A380、B787 先后从广州白云机场飞向悉尼、奥克兰。这标志着南航战略转型进入到更加注重发展质量、更加注重品牌提升的新阶段。

2010 年，南航以澳洲中转为突破口，举全公司之力为广州枢纽输送客源，尤其是第六航权\*的旅客，这改变了过去枢纽始发国际航线主要依靠当地客源的局面，找到了发挥南航规模优势、支持枢纽建设和经营国际大线的方法。短短四年，南航在澳新地区的国际通航点从 2 个增加至 5 个，国际航班量从每周 20 班增加至 102 班，增长 510%。2013 年，南航在澳新市场航线

承运旅客突破了 83.8 万人次，占中国至澳新航空市场份额近 27%，连续 4 年成为中国大陆至澳新市场的最大航空承运人。

目前，围绕枢纽发展中转的模式已经成功复制到南航广州、北京、重庆、乌鲁木齐四大枢纽和主要国际航线，公司国际化水平不断提升，战略转型效果逐步显现。相比 2009 年，南航国际航线座公里比例已经从 17.36% 提升至 27%，国际通航点从 45 个增加至 54 个。国际航线从 68 条增加至 90 条，国际航班量从每周 561 班增加至 1054 班，增长 87.9%。国际（含地区）旅客承运量从 437 万人次增加至 810 万人次，增长 86%；2013 年，国际旅客承运量达到 810 万人次。

在此基础上，南航进一步把握广州枢纽第六航权得天独厚的优势，于 2012 年 8 月在中国民航首次将第六航权上升为公司战略，推出“广州之路”参与国际中转竞争，一条欧洲经广州中转至澳洲的新兴航路进入主流市场。广州枢纽 2013 年承运大洋洲-欧洲的第六航权中转旅客达到 10.5 万人次，同比 2012 年增长 39%。

\*第六航权即桥梁权，某国或地区的航空公司在境外两国或地区间载运客货且中经其登记国或地区（此为第三及第四自由的结合）的权利。例如：伦敦—广州—悉尼，南航将源自英国的旅客运经广州后再运到澳大利亚。

2013 年，南航持续优化通关政策、降低旅客衔接错失率，着力改善国际旅客体验，中转旅客增幅高于国际运力投入增幅，

国际经营持续向好。2013 年，广州枢纽国际中转旅客同比增长 11.4%，而国际运力投入（座位数）增长 10.9%；乌鲁木齐枢纽国际中转旅客同比增长 9.6%，而国际运力投入（座位数）增长 3.5%。2013 年，南航实现中转收入 54.26 亿元，同比增长 6.4%。

链接：南航广州、北京、乌鲁木齐和重庆四大枢纽中转旅客总计达 352.6 万人次，同比增长 3.9%；其中第六航权中转旅客达 49.2 万人次，同比增长 32.6%。相比于 2009 年分别提升了 109%、2691%。其中，广州枢纽国际中转 178 万人，同比增长 11.4%；北京枢纽国际中转 14.3 万人次，同比增长 10%；乌鲁木齐国际中转 17.9 万人次，同比增长 9.6%。南航在广州的国际中转比例达 50%。

南航澳新中转服务带动了欧洲市场的强劲增长。从 2013 年新开的国际大线看，莫斯科航线开航即达 85%的客座率。伦敦航线在运力同比翻番的情况下，客座率提升了 10 个百分点。温哥华航线运力同比增长 40%，客座率保持在 80%以上。2013 年，南航国际航线客座率相比 2009 年提升 7.9 个百分点。南航战略转型的最终目标是要形成比较完善的国内国际航线网络结构，为国际国内旅客提供优质快捷的中转服务，推动东西方经济交流和繁荣。

## （二）全面预算深入开展

南航通过战略转型提升收入，通过全面预算管理严控成本，

盈利基础更加稳固，比较竞争优势逐步显现。

南航全面预算管理是以战略为导向，以资源配置为核心，充分利用现代网络与信息技术，融合业务预算、资本预算、薪酬预算、财务预算等专业预算为一体的综合管理系统。它涵盖全员、生产全要素和管理全过程，是综合性、系统化的管理工具，是我们实现集约化、精细化、标准化、规范化管理的有效手段。

在过去的5年里，南航一直在思索和探寻如何保持质量和效益的同步发展，提升企业的行业竞争力和国际竞争力，实现外延式发展向内涵式发展转变。2012年末，南航在总结前期成本管控实践和经验的基础上，结合自身情况特点，对标国际领先的成本管控体系，提出以全面预算为抓手，深化全面预算管理机制的战略思路，力争通过两到三年的努力，实现全面预算管理和战略目标有效衔接，从而显著改善南航的管理水平、盈利能力和抗风险能力。

南航健全全面预算组织机构，完善全面预算管理委员会、全面预算管理办公室、专业预算委员会和责任中心在内的组织体系。全面预算管理委员会由公司主要领导和主要职能部门负责人组成，下设三个专业预算委员会：战略与投资委员会负责战略规划与预算的协同及投资预算；财务与考核委员会负责经营预算、成本预算和预算结果考核；薪酬委员会负责人力资源方面的预算。全面预算管理委员会下设办公室，作为日常办事机构，负责跨系统的沟通协调。提高预算对生产经营的控制水平。

2013 年，南航实施全面预算开支事前审批制度，推动各单位由“干了再算”转变为“先算后干”，强化预算理念在各项业务活动过程中的贯彻执行。在实施前，南航对 230 余项成本进行场景模拟，逐项评估控制节点，确定 99 项成本纳入首次申报范围，涵盖公司总支出的 70%以上；编写指引并广泛征求意见，形成《全面预算开支事前审批工作指引》、《编号指引》和《范围指引》。截至 9 月底，申请预算金额涵盖公司总成本支出的 56%。同时，为了让各单位灵活安排经营活动，南航下发《全面预算调整办法》，将 20 项成本费用设定为自行调剂项目，允许各单位在不高高于年初预算 15%的情况下自行调剂，提高工作效率。

同时，公司严格预算执行，实现预算闭环管理。建立全面预算的执行责任体系，层层分解预算执行的管理责任，强化预算刚性约束。建立预算内事项适当授权，预算外事项严格审批的监管机制，严肃预算执行纪律。建立全面预算定期分析报告制度，通过季度预算和月度预算分析会，总结预算执行问题，提出解决措施。建立经营风险预警机制，设置重点监控指标，实时监控企业经营状况，对影响预算执行的重大事项，建立反馈重估机制。

全面预算管理作为企业内部控制的重要手段，通过对各项业务活动的全面预测和监控，从整体上把控住快速发展过程中的风险隐患，实现复杂多变形势下的稳定发展。南航将通过全面预算管理的引领，不断追求卓越，提升管理水平，打造自身的成本竞争优势。

### (三) 品牌影响不断扩大

品牌是公司综合实力的集中体现，品牌形象和公众认知度是公司价值的重要组成部分。南航通过不断推进战略转型创新自身价值和品牌形象，赋予了品牌价值更多的内涵。

2013年，南航以新西兰总理来访、中央媒体“走进新国企”报道、运用中国首架B787、悉尼和墨尔本文化节、英国未来航空运输大会等为契机，持续扩大南航品牌知名度。同时加强与相关国家和地区旅游部门、机场合作，扩大了南航在当地的影响力，树立了南航负责任的社会形象，得到了国内外权威媒体的肯定。

6月1日、2日，央视《新闻联播》节目首次连续两天报道南航。连续两天的报道极大地提升了南航品牌形象。6月1日的报道以“载着‘中国梦’飞入世界旅途”为标题，详细介绍了南航开拓国际市场和广州之路的战略历程，赞扬南航让中国企业赢得了国际尊重。6月2日报道了南航首架波音787飞抵广州的情形。

7月23日，广东省政府对外宣布广州将从8月1日起实行72小时过境免签政策。南航在广州总部和10个海外办事处全球统一发布72小时过境免签政策及中转产品，扩大该政策的全球知名度。国内各大媒体在重要版面进行了大篇幅报道，英国BBC、金融时报、新西兰WTV、TV33、NZ HERALD等知名媒体进行了专题报道，国内外各类报道超过500篇，进一步扩大了南航的海外知名度和影响力。

## （四）国际市场稳步发展

### 1、开发全球大客户

2013年，南航全球大客户\*的开发工作取得突破性进展，截至年底已签约12家全球大客户，均为世界500强企业。全球大客户服务将客户在全球各地的采购信息综合起来，统一给出一个全面的优惠方案。随着公司加入天合联盟以及国际化战略的推进，南航全球大客户开发工作从2011年启动。全球大客户的增多，有助于南航不断完善和丰富航线网络，有助于提高国际航线客座率和服务水平。

\*南航对全球大客户的定义是：年差旅消费总量500万人民币以上、差旅航线至少跨2个大洋以及3个采购地国家的跨国企业客户。

### 2、开航多条国际线

2013年，南航通过新开、增班及完善航线网络结构等举措，快速推进枢纽建设，不断提升国际航线网络布局水平。

6月19日14:15，广州白云机场，一架满载旅客的A330客机直飞莫斯科。南航正式开通广州直飞莫斯科航线，该航线也成为南航广州枢纽继巴黎、阿姆斯特丹、伦敦之后，第四条直飞欧洲的航线。

近几年，中俄两国之间经济文化往来频繁，战略合作关系不

断深化。2013 年，南航与广东省政府合作，共同启动“10 万名广东游客游俄罗斯”活动。目前，南航已与俄罗斯航空在广州—莫斯科航线实现代码共享。

除此之外，2013 年南航还新开了广州-清迈、巴厘岛等多条国际航线；加密了国际航线，其中广州-伦敦每周增至 7 班，广州-布里斯班每周增至 7 班，广州-奥克兰每周增至 10 班。同时，对日韩等航线结构进行优化，加强了澳洲、东南亚航线双向衔接。

### **3、加快国际化进程**

2013 年，南航不断创新、突破自我，积极推进战略转型，加快国际化步伐，国际座公里比例提升至 27%，新开国际航线 15 条，国际航点达 69 个。

10 月 27 日晚 21:05，南航空客 380 飞机首次执飞广州-悉尼航线，这是南航 A380 继广州-洛杉矶之后运营的第二条国际航线。10 月 28 日 00:30，南航波音 787 正式投入广州-奥克兰航线。旗舰机型 A380、B787 相继投入澳新市场，南航国际化迈出重要步伐。

南航 A380 和 B787 两个机型，一个适用于大容量大枢纽的市场，一个适用于点对点的高密度中远程直飞航线，两者有效互补，共同成为引领南航枢纽建设和国际化战略的“两翼”。南航使用旗舰机型投入“广州之路”的重要航线，不仅有助于提高南航品牌影响力和国际知名度，也使南航在欧澳航线上再添竞争力。



澳新地区是南航推进国际化战略转型的突破口和重要市场，也是南航广州之路的重要支点。从 2009 年发力澳洲中转至今，南航已在澳新地区开辟了悉尼、墨尔本、布里斯班、奥克兰、珀斯等航点。2013 年南航与澳大利亚航空开展代码共享合作，南航借助澳航的十条国内国际航线，将“广州之路”延伸到澳洲腹地。未来，南航将继续加大在澳洲和新西兰地区的运力投入，预计到 2015 年底，南航在澳新地区的每周往返航班将达到 110 个。

广州枢纽打造国际中转“南航速度”。2013 年 8 月，南航积极促成广州白云国际机场口岸 72 小时过境免签政策，45 个国家和地区持有第三国签证和机票的外国人可享受该项服务。广州枢纽的国际竞争力和吸引力进一步增强。南航为国际中转旅客开发了特定的中转和地面游览、观光产品，吸引更多的国际旅客前来中转、游览和度假。广州枢纽第六航权中转从 2009 年的 1.7 万人次快速增长到 2013 年的 46.9 万人次，四年增长 26.5 倍，创造了业内外罕见的“南航速度”。

## 九、顾客至上

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，全方位、全过程、多角度为顾客提供优质服务。同时，南航高度重视顾客满意程度，加强与顾客的沟通，及时了解顾客需求，以顾客期望为目标制定行动计划，努力提高产品质量和服务水平。

2013 年是南航的“国际品牌服务提升年”。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，增强南航服务特色，积极打造南航比较优势。

链接：南航始终坚持服务战略，持续提升服务质量。从 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”到 2012 年的“国际品牌服务年”，通过各种创建活动的推进，南航整体的服务意识和水平不断迈上新的台阶。

类别	项目	2012	2013	2013/2012
服务指标	航班正常率*	77.16%	74.13%	-3.03%
	恶性延误率	0.26%	0.24%	-0.02%
	投诉率*	0.033%	0.034%	0.001%
	枢纽机场航班正常率	60%	67.36%	7.36%
	中转一票到底办理率	98.71%	97.1%	-1.61%
	行李运输差错率#	0.0272%	0.089%	0.0618%

\*指标的定义和数据可参见民航局相关公开资料。

#2012 年的统计范围是出港航班，2013 年的统计范围是进出港航班，因此 2013 年较 2012 年行李运输差错率增长较大。

### (一) 从顾客需求出发

社会发展日新月异，顾客需求也不断变化。倾听顾客声音，是每个公司发展不可或缺的环节。南航以顾客满意度为核心，注重细节管理，站在顾客角度倾听顾客需求，及时作答，迅速反应。

2013 年初，南航专门下发文件，要求公司管理人员从顾客角度出发，深入一线亲身体会顾客服务，查找顾客体验较为薄弱的环节，把顾客需求放在决策制订、流程优化、业务改进的突出位置。

9月5日，南航举行广州地区旅行社、代理人、明珠会员代表座谈会。董事长司献民、党委书记张子芳与代表面对面深入交流，倾听旅客意见。与会代表畅所欲言，对服务质量、营销管理、产品开发等工作提出了40多条意见和建议。司献民、张子芳认真倾听，不时互动交流，对客户表示感谢。南航对收集的意见和建议进行逐条深入研究，制定具体解决措施，并向各位代表一一答复。

3月份开始，南航印发旅客评价邀约卡，卡上链接了Skytrax、Productreview两个网站的网址，并附有服务员工的姓名及中转热线电话（020-86124008）。该卡主要针对在广州枢纽中转的国际旅客，旨在最大程度地听取旅客反馈和需求。如在调研旅客需求后，南航在广州各贵宾休息室推广“眼镜清洗”服务，为旅客提供免费眼镜清洗服务，旅客对于此项服务的满意率达98%。

链接：7月4日，南航官网用户反馈系统全新优化上线。改版后的系统清晰明了，可更便捷、快速地获取旅客反馈信息。用户点击官网页脚的“用户反馈”即可进入。旅客反馈的信息根据条件分类并落实到相应的业务部门。

## （二）完善服务规范

### 1、完善延误响应机制

航班延误给顾客出行造成不便，减少航班延误是南航提升服务品质的一个重要举措。2013年，南航修订了《不正常航班服

务标准手册》及《大面积航延地面服务应急预案》，明确了以航延信息传递、食宿安排、行李提取为重点的航延处理模式。2月5日开始，南航所有国内航班（还包括境内始发国际航班）航延信息通知，集中由客服中心统一发送。客服中心通过95539短信平台发送短信和自动语音播报，多渠道全方位联系旅客，确保航延信息通知及时、准确、到位。航延通知成功率达到87.46%（其中短信通知比例89.7%，语音通知比例10.3%）。

链接：3月底，受雷雨天气持续影响，南航华南地区航班运行严重受阻，3天内航延预警连升三级至橙色。南航提前做好充足准备，安排专人跟进天气情况和航班动态，果断取消长时间延误航班，提前联系相关保障部门妥善安排食宿，为旅客做好上下客、退票等服务，并为候机楼旅客提供餐食和饮用水。

## **2、重新修订空中服务流程**

为减少对旅客休息或观赏娱乐节目时的干扰，提高服务效率，南航重新修订空中服务流程，其中客舱广播从原来的近15次改为3个时段的集中广播，客舱灯光调节也相应减少。

## **3、提升特殊旅客服务**

特殊旅客是指因行为、年龄、精神或身体状况，在旅途中需给予特别照料的旅客。特殊旅客情况较为复杂，如处理稍有疏忽，就容易造成不良影响或损害其他旅客，甚至危及飞行安全。

婴儿作为特殊旅客，越来越受到社会关注。2013年1月，南航为广州始发的飞往欧洲、美洲、澳洲等6小时以上远程国际航班配备婴儿摇篮，目前共投用350个。2014起，南航在所有宽体机型上将实现婴儿摇篮保障。南航所有婴儿摇篮都经过清洁、晾干、消毒等环节。同时为方便使用婴儿车的旅客，南航还在国际到达区域设置了婴儿车提取专区，并安排专人给予协助。

链接：学生上校园网买“学生机票”

2013年6月，南航网站推出“关爱飞”学生专属机票。南航系统与大学校园网成功实现对接，学生通过校园网可快速购买优惠机票，这在国内航空公司中尚属首次。同时，南航还推出“学生机票”，以最优惠的价格为学生服务，引起社会、媒体的广泛关注。“学生机票”关键词登上了《人民日报》。

### （三）提升顾客体验

南航通过顾客价值战略管理构建竞争优势，特别是在国际化进程中，不断提升顾客体验，打造舒适、优质服务。

#### 1、完善高端服务

早到机场不能立马走，遇到紧急事件没有合适机票·这些都是高端旅客普遍遇到的情况。为此，南航北京地服推出了“优选即行”服务，当旅客到达机场比较早时，工作人员会关注该航线上的航班，如有时刻较早的航班，则协助旅客选乘较早的航班出

行。该服务推出头两个月就协助了百余名旅客成功改签，受到旅客欢迎和表扬。

### **(1) 波音 787 带来飞行梦想**

B787 梦想客机是波音公司倾力打造的最新超高效率的飞机。南航 B787 客机执飞广州至巴黎、温哥华、伦敦和奥克兰等国际航线，为广州枢纽建设和“广州之路”增添了新的活力和动力。

B787 客舱整体空间与同级别飞机相比更加宽阔。客舱的舷窗设计采用先进的电动光线调节。透过舷窗，乘客可俯瞰地平线上的美景。

特别值得一提的是，B787 客舱的天穹顶造型十分特别，令人仿佛置身于开阔的苍穹下。B787 的空调系统采用新型气体过滤技术，在增大座舱空气湿度的同时使空气更为清洁。这些设计的优势在长途飞行中更加凸显。

链接：为体验 B787 首航，北京的贾先生专程赶到广州搭乘首航航班。从事出版业的澳门刘先生是飞机发烧友，这次他专程赶到广州，搭乘 B787 首航航班，并为首航拍摄画册。

### **(2) 倾力打造广州 72 小时过境免签**

2013 年 8 月 1 日起，广州对 45 个国家持有第三国签证和机票的外国人实行 72 小时过境免签政策，成为继北京、上海之后，中国第三个实施 72 小时过境免签的城市。在国际竞争中，宽松的过境免签政策对提升广州枢纽竞争力尤为重要。

为此，南航精心设计出一系列专属服务和产品，为过境中转

旅客提供一条龙服务。

**专业服务：**制定服务保障方案。一方面，南航优化航线网络，提供 337 个国际转国际的中转产品。在广州始发的国际航线上投入 A380、B787 等优势机型。另一方面，针对不同国籍旅客，南航在海外招聘了法、澳、韩、日、荷等外籍空乘，提供更为亲切的空中服务。

此外，南航协同广东省旅游局、公安厅、口岸办、白云机场、广州边检总站等单位，建立定期协调机制，从提升旅客中转体验角度出发，设计服务和现场保障流程，建立过境免签旅客信息传递机制。由于旅客需求较为多元，涉及旅游、交通、住宿等多个环节，南航设立综合服务柜台，选派业务精英提供专业服务。

**专属产品：**广州是“海上丝绸之路”的起点，海外影响深远。南航感受到海外旅客对中国文化、岭南文化的向往，联合广东省政府、旅游局、白云机场，并携手国内知名旅游公司、星级酒店、景区，围绕“吃、住、行、游、购、娱”六个元素，结合广东地域特色，设计了涵盖近 30 余家酒店、9 个景区、多家商户的“定制游”+“登机牌礼遇”的专属产品。旅客只需出示南航登机牌及免签许可，就可以在相应的合作伙伴中享受到专属的优惠和服务。

**专题宣传：**南航通过多形式、多渠道开展全球宣传。7 月 23 日，南航在澳新、巴黎、伦敦、洛杉矶、温哥华、迪拜、首尔等 10 个重要海外市场全球同步发布广州 72 小时免签政策新闻。60 个海外办事处通过新闻媒体、旅行社、代理人、合作伙伴加大海

外宣传和推广，并在官网开通“72 小时过境免签”产品专区。同时，南航还制作专题宣传视频，向国际航班旅客介绍相关政策、广州文化、特色饮食和景点等。

### **(3) 助推天合联盟“两岸一日”新内涵**

2013 年是两岸航空运输十周年，天合联盟的四个成员公司南航、东航、华航、厦航联手在两岸三地航线推出“大中华携手飞”项目，为两岸人民提供更便捷的空中桥梁和更优质的服务，助推“两岸一日生活圈”新内涵。

**一日飞抵两岸主要城市。**目前，四个成员公司在两岸共飞航点 40 个，每周执行航班量达 274 个。根据扩增 8 个新航点的两岸协议，南航开启了张家界-台北、乌鲁木齐-台北、武汉-高雄等 3 条航线。其中乌鲁木齐-台北航线是连接两岸最长的直达航线。

**国际标准服务两岸旅客。**秉承“我们更关注您”的联盟宗旨，南航加强资源共享，将国际先进的管理和标准引入两岸航线，为两岸旅客打造一系列便利、省时、优惠的专属产品。未来，天合联盟大中华区成员将在代码共享、旅客服务、货运合作等方面加强合作，不断扩大航线网络。

**链接：**交通运输是打造“两岸一日生活圈”的重要条件。两岸空运交流由 2003 年春节台商包机开始。2008 年，两岸正式启动空运直航，由周末包机、平日包机进展至定期航班。



## 2、提升服务硬实力

2013年4月，南航启用广州白云机场国际两舱旅客专用值机区，为国际航班两舱旅客办理乘机手续。这是南航首个国际两舱旅客专用值机区。该专区约150平方米，位于白云机场出发大厅，分为值机区和休闲区。休闲区内配有10个沙发座位，提供各类报刊杂志和饮料点心。

9月，装饰一新的广州白云机场西一指廊南航国内明珠贵宾休息室正式启用。该休息室面积达1200平方米，分为两舱旅客休息区和精英会员休息区，配有座位238个，并设置沐浴间、茶艺展示区、母婴室、VIP会议室等专区。

## 3、优化中转流程

2013年，南航继续优化中转流程，打造便捷中转服务。随着第六航权旅客日益增多，南航首次尝试由中转大使为第六航权旅客提供咨询服务。广州白云机场72小时过境免签政策的实施，促使第六航权旅客迅速增长。南航开展此项专人服务，将更好地为第六航权旅客提供服务，并及时处理特殊情况投诉和需求等。

链接：2013年，为方便国内中转旅客隔夜住宿，南航推出中转住宿指引地图。旅客在国内中转柜台办理完中转手续之后，便可获得中转住宿地图。该地图标识了中转柜台以及中转住宿交接柜台的方位，还添加了柜台联系电话以便旅客随时咨询。

## 4、优化行李操作

2013年，南航出台新流程，提速高端旅客行李不正常处置。南航指派专人跟进，减少旅客等候处理时间。明珠头等舱旅客可现场办理立即赔偿。行李运输不正常情况包括行李晚到、行李丢失、内物丢失和行李污损四项。相关标准对行李不正常运输时的信息上报、现场处理和服务补救进行了详细的规定。现场未谈妥的破损行李档案将移交行李赔偿组，限时4天给予答复。

针对国际中转行李衔接问题，南航也优化了操作流程。对所有经海关同意实施优先检查的过境航班行李、进港衔接时间少于90分钟的航班行李，由分拣人员直接到飞机底下进行快速挑取。该流程可节省时间20-30分钟。

链接：晚到行李 也有告示

春运期间，南航在广州国际到达区配置新的行李信息告示牌，方便到达旅客特别是中转旅客及早得知行李延误信息，避免耽误时间，影响后续航班。

## 5、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、丰富机上娱乐节目来提升旅客的乘机感受。从2013年1月开始，机上娱乐系统的个人点播节目提升为每月更新，每月的电影保有量增至120余部。4月，南航又率先在手持机上娱乐播放设备（PMD）中推出微电影频道。

首批微电影共 8 部，涵盖青春励志、初恋爱情、温暖亲情、公益等多类题材。5 月，又自制微电影，并每月更新至个人点播系统。

链接：微电影具备各种电影要素且时间比较短，非常适合短航线航班，更突出精细化服务内涵。目前，南航已成立专业团队进行微电影拍摄，并根据客舱服务特点和乘客喜好进行题材选拍。

## 6、精心打造广东特色美食

南航总部位于广州，正处岭南餐饮文化中心。南航吸取岭南餐饮文化的精髓，着力在广州始发的航班上主打岭南特色美食，打造航空餐饮的比较优势。3 月 29 日，7 个类别 200 多款广东特色名菜名点亮相“吃在广州，食尚南航”研发会。会上展示的餐饮由南航研发团队联手广东著名餐饮企业烹制而成。现场新推出的粤式腊肠煲仔饭、羊城鸡包仔在综合业内人士和旅客建议之后，正式进入南航客舱。

同时，南航加强交流学习，紧跟国际步伐，通过举办中华八大菜系展示会等活动，及时了解国际流行趋势和国际规范标准，不断研发出更多贴近中外旅客需求的餐食产品。

链接：南航举办中华八大菜系展示会，来自国内各地的航空食品企业展示了 15 个类别共 300 多款经典名菜。参展单位根据当地菜系特色设计制作的经典菜品原汁原味地呈现了当地餐饮文化。南航将对部分菜品进行调改“端上”客舱。

## 十、员工成长

### (一) 人力资源方针

南航大力倡导“尊重人才”，认为每个员工各有所长，皆能成才，均可优秀。“尊重人才”概括和传递了南航对员工的责任和关爱。南航坚信公司成败的关键在于能否使员工发挥其潜力和才能，并把员工的业绩表现作为选拔、提升和奖励的标准之一。

#### 2013 年员工结构构成

专业构成类别	专业构成人数	教育程度	
		教育程度类别	数量(人)
飞行员	6342	研究生及以上	2228
乘务员(含兼职安全员)	13013	本科	28545
空警安全员	887	专科	28014
机务系统	11709	中专及以下	21388
航务系统	2343	合计	80175
客运系统	9688		
货运系统	6576		
地服系统	8615		
信息系统	993		
财务系统	2353		
其他	17656		
合计	80175		

#### 全体员工性别比例

	单位	2013	2012	2011
男	%	59.26	58.48	60
女	%	40.74	41.52	40

#### 管理人员性别比例

	单位	2013	2012	2011
男	%	75.85	75.73	76.15
女	%	24.15	24.27	23.85

“尊重人才，回报员工”是南航社会责任的重要内涵之一。南航在发展过程中逐步形成了与之相应的薪酬策略，即以“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、以绩效管理为核心的薪酬分配制度。

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，推动公司人力资源职能转型。

### **现行的薪酬待遇结构**

**1、工资主要包括基本工资和绩效工资两部分。**基本工资主要体现了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挂钩。此外，公司还针对不同岗位制订了不同的激励机制。

**2、保险和住房公积金。**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。

**3、福利。**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。

## **(二) 促进员工成长**

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，重视职业化管理人员、员工队伍建设，持续加大培训资

源投入力度，着力建设业务专家队伍、管理人才队伍和国际化人才队伍。通过培训打造公司比较竞争优势。

## 1、培养国际化管理人才

南航外派管理人员参加中组部、国资委、民航局的培训项目，以及行业相关国际、国内的高管培训，把握前沿动态。持续推进校企合作联合培养模式，与北京外国语大学合作办学培养中高层国际化管理人才，与广东外语外贸大学合作培养航务系统的国际化人才，并选派优秀管理人员参加清华 EMBA、中国民航大学航空 MBA 学习。同时，着力组织内部培训，开设中层管理人员培训班，其中 2013 年特别开设了飞行管理干部专题培训班，专门设计课程与选择师资进行专题培训。

## 2、打造“明珠之蓝”品牌

2013 年，南航首次以英语能力为核心招聘乘务员，命名为“明珠之蓝”。“明珠之蓝”是南航精心打造的优秀英语人才招募项目，旨在提升国际化空中服务品质，满足公司国际航线航班快速增长的人才需求。首批“明珠之蓝”乘务员共有 23 人，多为英语专业。

目前，南航已为这批乘务员的职业发展建立了“绿色通道”。飞行满半年后，将进行国际中短程航线培训，合格后可直接执飞国际航线。

### **3、专设机构服务外籍空勤人员**

在加快国际化的进程中，越来越多的外籍飞行员和乘务员加盟南航。2013年，南航共有外籍飞行员 113 人、外籍乘务员 135 人，他们分别来自于日本、澳大利亚、荷兰、法国等国家。

针对外籍飞行员日益增多的新情况，南航增设外籍飞行员管理中心，专门招收和管理外籍飞行员。通过整合内部资源，实现了外籍飞行员从招聘到运行的全程管理。同时成立外籍乘务员管理处，从业务、驻外行政管理、对外协调等方面强化对外籍乘务员的管理和服务。

### **4、大规模集训青年员工**

2013年3月，南航对近 300 名青年员工开展英语“双百”培训，即通过“百日”英语学习实现成绩“百分提升”。该培训项目利用周末时间，聘请 12 名公司内部优秀英语人才为兼职教员，并邀请大学教授、媒体名嘴、公司高管、英语达人等作为讲座讲师，通过采取课堂教学、游戏英语、英文电影配音、英文歌曲比赛等趣味活动提高学员英语兴趣。经过近百天的培训，受训托业考试成绩平均提高近 128 分。

### (三) 营造内部和谐氛围

#### 1、关注女员工发展

2013年，南航女员工占总人数的40.74%，她们多分布在一线服务岗位。南航关爱女员工，保障其权益，重视其成长。通过一系列活动，女员工队伍的整体素质得到显著提升，涌现出了一批优秀个人和团体。其中，河南分公司的闫林惠被评选为全国五一巾帼标兵，客舱部乘务一部被评为2013年全国五一巾帼标兵岗。

##### (1) 素质提升计划

为进一步提高女员工队伍整体素质，南航在全公司推行“女员工素质提升计划”。“计划”以培养女员工“自尊、自信、自立、自强”精神为重点，着力于提高女员工职业技术技能水平和科学文化素质，增强其竞争意识、竞争能力和适应改革的心理承受能力，塑造勤奋学习、自强不息、积极向上、与时俱进的女性新形象。通过学习科学文化知识，女员工队伍的整体文化素养不断提升。全公司女员工接受大专以上学历教育的比例由2001年的40%提高到2013年的65%。

##### (2) “建功立业”活动

南航以“建功立业”活动为抓手，在“高、中、低”三个层面上，营造女员工不断成长、成才和有所作为的环境。在“高层面”上，南航以女性高级管理人员为服务对象，组织开展“女性管理者论



坛”，对女性参与管理、决策等方面遇到的问题和困难进行研讨，促进她们之间的相互交流、学习与合作，提升管理水平。在“中层面”上，南航不断鼓励、支持和帮助女员工参与竞争管理岗位，对成功竞聘上岗的女员工给予奖励。在普通女员工里继续实施好“素质提升计划”，大力推进女员工队伍知识化。

### **(3) 帮扶工程**

南航关爱女员工生活，特别是单亲、生活困难的女员工，积极开展帮扶活动，及时跟踪、看望和慰问困难女员工。2013 年共慰问女员工约 1239 人次，为怀孕女员工发放防辐射围裙 375 条。同时，组织多场女性健康专题讲座和年度女员工专项体检。积极宣传和鼓励女员工参加“民航女员工大病互助基金”，目前南航参加人数比例达 80%。并在全国民航系统中首次推出“六一”儿童节女员工半天陪伴假。

**首位女机长。**当您乘坐南航航班，也许习惯了男机长的广播。但是现在，您听到的也许是一位女机长柔和而又自信的声音。27 岁的李颖就是其中的一位女机长，她也是南航自主培养的第一位女机长。从放飞到升任 A320 机长，她仅用了 4 年时间，经历了 16 个飞行环节、2700 个飞行小时和至少 400 个起落的考验。

**最美机务人。**在飞机维修行业中，女性较少，在辅助动力装置 (APU) 这个高技术含量、高精度要求、高科技附加值的维修行业中，女性更是寥寥无几。王璐璐将其专业特长与女性特有的细心、耐心相结合，建起了南航第一个 APU 维修车间。

**空中霸王花。**万米高空中，她时而是被誉为“空中霸王花”的安全员，时而是端庄靓丽的空姐。在所有旅客酣睡之际，她会打起十二分的精神，守卫着机舱内的安全。她是曹双，以多个满分的考核成绩名列南航兼职女安全员第一名。她的成绩已经接近男子安全员优秀级标准。

## **2、关爱劳务工**

南航成立劳务工救助基金，得到了员工积极响应。2013年，南航进一步推动该项目的实施，在全体员工中开展“爱心百分百”捐助行动，即每人每月自愿捐助一元钱。南航现有员工8万多人，一年可募集捐助80余万元。这笔捐助将连同公司行政和工会拨款，及时用于急需救助的劳务工。2013年共有19名困难劳务工获得共计64.4万元基金救助。

## **3、新员工服务**

7月中旬，南航在广州集中培训670名新员工。公司为新员工制定了详细的培训教学计划，公司领导亲自授课。此外，南航还搭建新员工服务平台，将内容丰富、便捷实用、做工精美的《南航青年服务手册》送到新员工手中，打造新员工服务品牌。通过新员工晚会等活动，帮助新员工调整状态、振奋精神、融入公司。

## (四) 健康保障

### 1、员工健康管理

健康是每个人工作与生活的保障。飞行人员健康安全对于航空公司显得尤为重要。2013年，南航完成航空人员年度执照体检、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127次、合计近3175人次，飞行员健康申报58400人次，高原出勤前体检2139人次。航医人员对空勤授课32次共800人次，集体健康宣教82次，配备各类机载医疗设备5297个。完成地面员工健康体检18953人次，完成各类医技检查23000人次；完成妇科体检2838人次；组织献血139人次；坚持落实计划生育政策，圆满完成了地方政府下达的各项计生指标。

链接：为疏导员工压力，减轻心理负担，南航启动员工心理健康服务（EAP）项目，即“幸福心体验项目”。它是全世界通行的一种帮助员工疏导工作生活压力的心理健康咨询的服务。飞行、机务等岗位员工工作紧张，安全生产压力需要释放。空地服务人员面对旅客投诉及家庭压力，需要心理辅导。南航已派出首批30名工会干部进行心理咨询师培训。在项目开始的短短两个月中，已有200多人次拨打了咨询热线，其中男、女分别占37%和63%。

## 2、公共卫生

2013年,南航对广州地区的地面餐饮单位进行月度食品卫生安全突击检查,出具现场监督意见书120份,发布卫生检查通报12份,开展食品安全培训6场次。

链接:南航机关职工餐厅被广州市食品药品监督管理局授予食品安全A级单位公示牌。检查组认为南航餐厅安全卫生流程和环境规范合理,是所有被检查企业中员工餐厅最好的一类,因此将其作为广州市食品安全示范单位,并报请广东省食品药品监督管理局评为食品安全A级单位进行公示。

## 十一、社会参与和发展

### (一) 保障特殊飞行

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、雅安救援 南航全力以赴

2013年4月20日,四川雅安芦山发生7.0级地震。南航第一时间召开抗震救灾会议,公司全力以赴,不惜代价、不计成本投入抗震救灾。14架备份运力在地震发生后的3小时内准备完

毕，全力投入救援队伍、救灾物资的运送工作。

4月21日，南航董事长司献民赶到运行指挥现场，布置抗震救灾工作。此前，总经理谭万庚、党委书记张子芳紧急部署救灾保障任务。要求重点保障成都往返航班，做好旅客安抚解释工作，免费提供退票服务。同时，要求各部门随时待命，必要时取消部分航班，抽调运力支持救灾运输，不惜代价保障好地震灾区救援工作。

地震当天，南航从广州、北京、上海、珠海等地紧急抽调14架飞机待命，其中包括9架客机、3架货机、2架直升机。21日增加到15架，22日增加到20架，地域范围也进一步扩大，覆盖我国东北、西北、中东部、南部等地区。截至4月23日17:00，南航已累计执行26个航班，运送44000多公斤的救灾物资，包括帐篷、药品，照明、通讯、医疗设备及儿童奶粉等。

## 2、南海紧急救援

9月29日，受强台风“蝴蝶”影响，载有171名渔民的五艘广东台山和香港渔船在西沙珊瑚岛海域遇险，其中三艘渔船沉没，74人下落不明。国家领导人连夜作出重要指示，要求全力搜救失踪人员、解救被困人员。9月30日08:00，南航珠直分公司三亚基地B-7304救助直升机直奔救助现场，成为首架前往西沙海域实施救援的飞机。

自接到命令开始，南航机组人员每天往返于三亚与西沙之

间，搜救人员转运伤者，搭建起一条空中生命走廊。一直到 10 月 6 日晚，在交通部的指挥下，南航才结束搜救。7 天里，两架直升机共出动 10 班次，飞行近 80 小时，成功救助渔民 5 人，运送伤员 2 人。

### **3、驰援菲律宾**

10 月 15 日，菲律宾中部地区发生 7.2 级地震，大量建筑公路桥梁损坏，伤亡严重。灾情发生后，南航接到中国政府紧急运送援菲救灾物资包机任务，马上选派技术精、经验足的飞行员组成“双机长加强组”，同时选调 B777 货机装运帐篷、毛毯、药物等近 70 吨，把生活保障急需物资快速送到灾民手中。菲律宾最大华文报纸《世界日报》全面报道了南航包机救援过程，赞扬南航勇担责任。

### **4、重大活动保障**

每年的重要节假日和重大活动期间是南航最繁忙的时候。针对顾客出行量激增、航班保障任务难度加大等特点，南航提前部署，精心筹划，充分调动全公司资源，圆满完成春运、“两会”、“广交会”、维和包机等保障任务。

3 月 6 日，2013 年春运落下帷幕。在春运的 40 天里，南航共执行航班 55378 班次，承运旅客超过 784 万人次。其中南航在广州共执行航班 21750 班次，运送旅客达 283 万人次，各项

指标与去年同期相比均有不同程度的增长。在春运最高峰的 2 月 15 日，南航全天运送旅客近 24 万人次，创下南航历年春运的最高记录。

春运期间，南航志愿者化身春运生产突击队，出动青年志愿者 2675 人次，在全国各大机场累计服务 17431 小时，提供咨询 120807 人次，搬运行李 38970 件。

链接：2013 年 6 月 11 日，神舟十号成功发射。为保障此次航天任务，南航须避开相应区域和时段，前后受影响航班达 255 班，其中直接受影响的航班 52 班。南航重新计算航班起飞时间，优化飞行计划，控制航班放行，全力保障此次重大活动顺利进行。

## （二）关注地区发展

南航认为助力地区发展是企业履行社会责任的重要组成部分，也是衡量企业责任绩效的关键指标。地区差异是经济发展中不可避免的普遍现象。在经济一体化的背景下，南航从行业特点出发，利用航空网络和跨地区规模优势，形成了以广州为中心、各分子公司为依托的责任履行模式，积极为所在地区的发展贡献力量。

### 1、完善“明珠援疆卡”

援疆工作是推进新疆跨越式发展和长治久安的重要基础。南航积极响应中央“产业援疆”的号召，提出了“航空援疆”理念，通

过新开和加密援疆省市与新疆直达航线航班等举措，为新疆经济和社会的发展架起了“空中走廊”。

2012年，南航针对援疆干部推出“明珠援疆卡”，为援疆干部出行提供便利。援疆卡推出一年以来，南航又先后推出了目的地天气提示、衣物寄存、新疆风俗介绍、常用药品配备等近18项服务新举措。通过一系列服务创新，践行“航空援疆”理念，树立良好的对外服务窗口。

链接：4月19日，南航第三批志愿援疆工作人员到达新疆阿勒泰布尔津县。在新疆组织的“援疆干部人才创先争优”活动中，南航的李兵被评为先进个人。

## 2、温暖海外社区

航空公司是国家间交流的重要桥梁，一个人第一次认识一个国家的时候，大多是从这个国家的航空公司和机场开始的。怎样让外国人很好地认识中国，这是航空业者的重要使命之一。南航的海外分支机构积极参与所在国家的公益慈善活动，增进了南航和当地国家人民的友谊。

### (1) 马来西亚

“如今她微笑返国，比出国时精神好很多，众人蜂拥接机，很是温馨。最难得的是，她的药物也在南方航空特别安排下，安全运返槟城。”这是马来西亚槟城媒体《光明日报》上的一则报道，报道中的她是指家住槟城的翁芷歆。去年她患上罕见脊索瘤，不



能坐立，引起当地媒体极大关注。2013年3月，肿瘤专家建议芷歆前往广州治病。作为槟城直飞广州的唯一航空公司，南航当仁不让地承担起运送翁芷歆的责任。3月26日，南航用三个座位让芷歆到广州治病。

槟城对南航早已熟悉。南航和槟城媒体、政府互动频繁，相处融洽，当地媒体曾多次报道南航的公益行为和贡献。2013年初，南航赞助槟城国际大专华语辩论会精英邀请赛，赢得了组织者对南航的敬意。同时，办事处还从所售的每张机票款中捐1元作为槟城好人好事奖励基金，并在槟城《光华日报》、《星洲日报》等华语报刊刊登公益广告。槟城旅游发展及文化委员会主席罗兴强赞扬南航在槟城树立了负责任的良好形象。

## **(2) 日本**

中日两国互为重要的经贸对象国，有着非常频繁的人员往来，而航空公司是两国人员交流的直接参与者。南航进入日本市场18年，不断融入日本社会，注重吸收日式服务理念，摸索出一套符合日本本土化的管理模式。特别是在人力配置方面，日本办事处的九成员工为日本籍，包括地面服务人员、销售人员、空乘人员。日籍员工在工作的严谨性、责任心、执行力方面表现突出，而中方员工在灵活性、创造力方面有自身优势。中方员工和日籍员工在工作中相互学习促进，激发出更多活力。

### (三) 关注文化和教育

为社区的教育和文化做贡献，既是企业尊重利益相关方的利益和认同的具体表现，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。作为大型国际航空公司，南航对文化和教育的关注具有特别意义。

#### 1、文化

2013年7月，南航与国内著名文化品牌荣宝斋签署框架合作协议，双方将在打造文化品牌、对外艺术交流等领域展开合作。南航以“走出去”的实际行动响应国家“文化强国”战略。在牵手荣宝斋之后，更多中华文化的精髓可以通过南航航班、机上媒体等各种渠道和媒介，得到广泛的宣传和推广。

2013年1月12日，作为2013年悉尼文化节独家官方航空赞助商，南航再次亮相悉尼露天大型音乐会。音乐会吸引了近4万名观众来到现场。此次大型音乐会是南航赞助悉尼文化节的系列活动之一。除此之外，南航还赞助了在悉尼歌剧院举行的昆曲《牡丹亭》的演出和在澳洲国庆日举行的渡轮竞赛。

链接：新南威尔士州艺术及大型活动部长乔治·苏里斯观看昆曲《牡丹亭》的表演后被深深震撼。他感谢南航赞助此次演出并将东方戏曲引入悉尼文化节，促进了东西方文化交流。悉尼文化节艺术总监说：“我相信澳洲民众会跟我一样，喜欢这项古老的艺术曲目。”

2013年10月,南航作为中国大陆首家领袖合作伙伴及官方航空赞助商,亮相墨尔本文化节,宣布将连续三年赞助该文化节。这是南航参与并赞助的第二个澳洲文化盛会。

链接:当天,墨尔本最大的室外活动场地涌入了上万观众,墨尔本文化节开幕式暨大型音乐会举行。南航在开幕式上致辞。此外,南航还协办并赞助了墨尔本芭蕾音乐剧。

## 2、教育

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。

2013年,民政部授予南航“十分”关爱基金会“中国社会组织评估等级3A级”奖牌和荣誉证书。这是该基金会自成立以来获得的最高评估等级。

民政部民间组织管理局原局长孙伟林表示,此次南航“十分”关爱基金会获评“3A”,不仅反映了基金会在内部管理、社会评价等方面取得的成绩,更是对南航积极履行社会责任的充分认可。

2013年,“十分”关爱基金会为资助教育的贡献包括:连续第五年分别向华南理工大学、中国民航大学、贵州大学捐赠助学金20万元人民币,连续第五年向阿勒泰第三高级中学捐赠助学金

12 万元人民币，连续第二年分别向广州民航职业技术学院、广东外语外贸大学、重庆大学捐赠助学金 20 万元人民币，分别向湖南大学、中国民用航空飞行学院、吉林大学、天津大学、大连海事大学捐赠助学金 20 万元人民币。

4 月 16 日，南航与中国民用航空飞行学院签署合作协议。双方将在高性能飞机培训、直升机飞行员培训等领域加强合作。学院将根据南航的航线和机型特点制订教程，并在教学过程中融入南航理念，以促使学员尽快适应南航运行特点。

#### (四) 促进就业

充分就业是经济社会和谐发展的重要目标。促进就业不仅需要良好的政策措施，更需要企业积极履行社会责任。

2013 年，南航不断优化招聘程序、创新招聘机制，全年共招聘各类人员 4002 名，其中飞行学员 908 名、外籍机长 21 名、乘务员和安全员 1769 名、机务和航务人员 775 名、地面人员 529 人，满足了公司发展需要。

**校园招聘。**校园招聘根据秋季、春季应届毕业生求职特征，采取细化流程、统一标准、重点关注的策略，完成地面人员招聘 1304 人。针对新疆、黑龙江、贵州、汕头、广西、海南等地区拟定个性化招聘政策和策略，持续加大该类地区的属地、定向、专场招聘的力度。

**乘务招聘。**2013 年，南航继续深耕细作“百校千人”项目，不

断提升和拓展二线三线城市普通院校招聘资源。共招聘乘务员 1769 人。

**外籍雇员。**2013 年共招聘 24 名荷籍乘务员、21 名澳籍乘务员、35 名韩籍乘务员。目前，南航共有外籍员工 742 名。出于对南航企业文化和经营理念的认同，不同国籍、种族、肤色的人们聚集在南航的旗帜下，共同致力于南航服务质量的提高和品牌形象的提升，力争为旅客带来更愉悦的旅途体验。南航和谐温馨的多元文化氛围超越了国家、种族的界限，吸引着越来越多的国外优秀人才加盟，为南航的事业共同努力。

#### (五) 志愿者风采

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，并将志愿活动融入到安全生产、旅客服务、社会责任活动中。下面选取的案例只是南航志愿者活动的缩影：

2 月 21 日，南航 A380 迎来一群特殊旅客——北京光爱儿童之家的孩子。光爱儿童之家是一所非营利的民间教育慈善机构。几个从未坐过飞机的孩子瞪大了眼睛，跟随机组人员参观 A380。孩子们参观了位于广州的飞机维修公司，向工程师发问：飞机能倒着走吗，飞行员一起上厕所怎么办，飞机上有降落伞吗……

3 月 5 日，南航飞行部、客舱部、保卫部的青年团员赴清远

山区扶贫助学 ,当地南安小学 3 名品学兼优的贫困学生成为南航青年长期帮扶对象。

9 月 10 日 , 南航首例捐献造血干细胞配型成功。来自湖南分公司的新员工小柯 , 在广州军区总医院进行了骨髓捐献手术。他将用自己的骨髓挽救一位 16 岁的年轻生命。

链接 : 南航小伙山区支教引发助学潮 正能量传递升级

南航员工谢杰平利用假期 , 前往贵州东南部贫困山区黎平县龙额乡岑引小学支教一个月。此后 , 他又为山区儿童捐赠了 100 双鞋。南航就此事向社会发出助学倡议 , 倡议引发社会强烈反响。广州一民营企业家更是三次进山考察 , 最终决定捐资百万重建校舍。

指标	数量
志愿者活动数量	1391 次
参与总人数	15510 人次
服务时间	40134 小时
服务对象人数	214566 人次
一对一长期结对人数	987 人

## 十二、稳健经营

### (一) 税收贡献

航空运输业的发展与社会经济的发展具有唇齿相依、相互促

进与相互作用的紧密关系，航空运输业的发展在促进 GDP 增长、解决就业、带动关联产业发展、提高人民生活水平等诸多方面发挥着重要作用，是社会经济发展快速发展的助推器。南航航线网络和业务遍布全球，公司稳健的运营为服务当地社会，促进区域经济可持续发展提供了有力的支持。

2013 年，公司营业收入为人民币 981.30 亿元，归属上市公司股东的净利润为 18.95 亿元。

#### 2009-2013 年南航总资产与净资产

	2009	2010	2011	2012	2013
总资产（亿元）	947.4	1112.3	1292.6	1424.94	1651.45
净资产（亿元）	132.6	302.2	376.39	395.96	422.12

2013 年南航向国家缴纳税费金共计人民币 65 亿元，其中包括员工支付的个人所得税等。平均而言，南航每天向国家支付不少于人民币 1780 万元。

## (二) 风险管控

风险管理是指通过风险识别、风险估计、风险驾驭、风险监控等一系列活动来防范风险的管理工作。南航通过采取内部风险管理和外部审计监督相结合的方法，逐步增强风险防控能力，特别是在安全、经营和法律等方面，制定了一整套切实可行的应急方案来降低损失发生的概率，缩小损失影响的程度。

## 1、经营风险

南航紧扣“促进规范管理、防范经营风险、增强公司效益”这一主线，持续推进公司内部控制体系建设，深入开展内部控制评价。2013年，南航内部控制评价范围覆盖公司总部及所有航空业分（子）公司，并延伸至投资单位，评价内容涉及公司层面内部控制框架及业务层面14个方面，覆盖面达南航主营业务收入总额的100%，综合总资产值的98.4%。

### 2、法律风险管理

2013年，南航完成全面风险管理高层评估，确定了八项重大管理风险，制定了相应管控措施。同时，通过全面风险管理年报和季度简报，督促各风险责任单位落实风险管控要求。此外，着力开展公司基建流程法律风险管理项目，识别风险点41个，风险行为147项。法律风险管理影响日益深入，全面风险管理工作实现了从点到面的推进。

围绕公司国际化发展战略，南航继续推进境外法律风险防范工作：一是完成了韩、英两国法律风险防范手册的编写，为公司国际化运营提供合规指引；二是完成了外籍乘务员续聘、海外办事处当地雇员合同签订工作；三是制定反垄断制度，明确和规范了风险防范的流程和要求。

链接：南航实施国别研究项目，贯彻国资委关于央企国际化法律风险防范的要求，为公司战略发展提供支撑。同时，高度重视风险研判，先后制定了反垄断风险防范规定及境外法律管理办法，并加强对新交易机构的研究，夯实境外法律风险防范基础。



### 3、廉洁从业风险管控

南航高度重视廉洁从业风险管控，扎实开展廉洁从业教育，夯实廉洁从业的思想道德基础，健全廉洁从业工作机制，在构建防腐败体系、领导人员廉洁从业和效能监察等方面，取得了明显成效。2013年，重点开展了以下工作：

（1）南航制定下发物资设备采购验收“八不准”纪律，包括不准入住高档酒店、不准接受超标准宴请、不准接受供应商馈赠等。要求员工严格遵守，杜绝违规违纪行为。

（2）从2013年2月起，要想在南航机上餐具采购中获得供应合同，招标厂家就必须提供近三年的“无行贿记录证明”。该举措是南航在物资设备采购领域加强依法经营、推行按章办事、促进廉洁从业的又一次有益尝试。

（3）开展会员卡自行清退工作，实现管理人员100%自查自退，进一步增强管理人员自身廉洁从业建设和作风建设，更加注重自觉接受监督。