

中国南方航空股份有限公司

2010 年社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

目录

1. 关于本报告
2. 董事长致辞
3. 公司概况
 - 3.1 公司简介
 - 3.2 企业文化
4. 企业管治
5. 社会责任管理体系
 - 5.1 社会责任战略规划
 - 5.2 社会责任年度计划
 - 5.3 与利益相关者沟通
 - 5.4 风险与机遇
6. 战略转型与国际化
 - 6.1 战略转型
 - 6.2 国际化
7. 经济贡献
8. 环境保护
 - 8.1 能耗概况
 - 8.2 绿色飞行
 - 8.3 地面环保
 - 8.4 环保投入
9. 安全与健康
 - 9.1 安全记录
 - 9.2 安全管理创新
 - 9.3 国际化风险管理
 - 9.4 乘客安全与健康

- 10. 客户服务
 - 10.1 高端服务
 - 10.2 空中服务
 - 10.3 地面服务
 - 10.4 中转服务
 - 10.5 各方认同
- 11. 员工关爱
 - 11.1 教育培训
 - 11.2 职业健康安全
 - 11.3 福利与关爱
 - 11.4 职业发展
 - 11.5 快乐工作，精彩生活
- 12. 公益与社区发展
 - 12.1 亚运之光
 - 12.2 社区关爱
 - 12.3 员工志愿者活动
 - 12.4 救灾援助先锋
- 13. 社会责任发展蓝图
 - 13.1 2011 年度工作展望
- 14. 第三方审验
- 15. 全球报告倡议组织（GRI）指标
(附件：信息反馈表)

1. 关于本报告

本文为中国南方航空股份有限公司（下称“南航”）第四份社会责任报告，是我公司作为一家对社会负责、透明和可靠的企业，诚意承诺持续承担社会责任的体现。报告时间以年度为单位，每年发布一次。本报告涵括南航利益相关者（包括投资者、政府、客户、员工、供应商、金融机构、社区、同业者等）的期望，并将提供更多相关资讯和数据。

根据国务院国有资产监督管理委员会发布的《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、上海证券交易所发布的《上海证券交易所上市公司可持续性发展信息披露指引》和南航内部的企业社会责任管理体系的规定，我们进行了数据收集与分析，并在此基础上编制本报告。

本报告参考和比较了全球主要航空公司对企业社会责任的报告方法。

本报告参考全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）《可持续发展报告指南（2006 版）》指标的 G3 准则，记录了南航在几个主要方面的表现。报告通过第三方权威机构——必维国际检验集团 (BV) 审验并出具独立审验报告。

本报告组织范围涵盖南航直接管理的企业在中国以及全球的运作情况。报告所用数据来自南航正式文件和统计报告，阐述了南航 2010 年财政年度（2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日）在经济、社会和环境方面的主要表现，以及 2011 年的目标。在未来几年，我们将继续扩大南航社会责任工作的影响范围。我们为后续报告设定了如下目标：提供更多信息、设定更多目标、与利益相关者开展更全面紧密的合作。

作为独立的企业社会责任报告，本报告于 2011 年 3 月 29 日与公司年度报告以中、英文版同时发布。报告分为印刷版和电子

版，如欲在线浏览或下载本报告，敬请访问南航网站：

<http://www.csair.com>。

我们谨向所有对南航企业社会责任报告提供意见和建议的利益相关者致谢，并承诺再接再厉，继续提高社会责任报告的质量。如对本报告有任何意见和建议，请通过以下方式与南航规划发展部联络：

地 址： 中华人民共和国广东省广州市机场路 278 号

电 邮： liguoyang@csair.com

2. 董事长致辞

舞动绿色与仁爱的翅膀

管理大师德鲁克认为，企业作为经济细胞和社会的基本结构，应该按照社会要求，履行社会责任。温总理最近也指出，“企业家身上要流淌着道德的血液”，这既是对我们的谆谆告诫，也是殷殷期许。孔子曰，“德不孤，必有邻”。企业坚守商业道德，自觉承担社会责任，必然会得到社会的认同，创造出可持续发展的良好条件。

南航是社会责任的忠实履行者，一直把社会责任作为企业发展的基本要务来承担，建立了履行社会责任的长效机制，获得了较好的经济效益和社会效益。2008 年以来，南航开业界先河，以发布年度社会责任报告的形式，回顾总结一年来履行社会责任的情况，旨在向股东如实汇报工作，并真诚地接受公众监督。

回首 2010 年，我们深感自豪。南航全体干部员工抢抓机遇，奋力拼搏，克服了一系列困难，在安全、生产、经营、服务等方面都取得了历史最好的成绩，圆满完成了全年各项工作任务。同时，济危扶难，挑起了履行社会责任的重担；热心公益，彰显了央企履行社会责任的良好形象；保障世博亚运，谱写了履行社会责任的新篇章；绿色飞行，引领了履行社会责任的新风尚；关爱员工，充实了履行社会责任的内涵；诚信经营，赢得了社会各界的广泛赞誉。今年 1 月初，在人民网主办的第五届社会责任奖评选活动中，南航荣获 2010 年度“人民上市公司社会责任奖”。此外，南航还获得了中国商务集团 2010 年度“中国企业社会责任优秀企业”以及《环球时报》“2010 年度中国家庭最喜爱的国内航空公司”等殊荣。

荣誉是一种肯定，更是一种鞭策。展望 2011 年，挑战与机遇并存，困难和希望同在。无论前路如何，我们都将一如既往地

发挥南航的优良传统和央企的榜样作用，竭尽全力，不负众望，更好地履行社会责任，为构建和谐社会、建设美好家园贡献力量。希望社会各界继续关心和支持南航，在“十二五”新的起点上，与我们携手奋进，共铸辉煌。

司献民

中国南方航空股份有限公司董事长

3. 公司概况

天合联盟成员中国南方航空股份有限公司（下称“南航”）成立于 1995 年，是中国南方航空集团公司属下航空运输主业公司，总部设立在广州，分别在上海、香港及纽约三个股票交易所挂牌上市。南航拥有新疆、北方、北京、深圳等 15 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 5 家控股航空子公司；在上海等四地设立基地，在成都、杭州、南京等地共设有 22 个国内营业部，在新加坡、东京、首尔、阿姆斯特丹、巴黎、洛杉矶、悉尼、迪拜、布里斯班等地设有 52 个国外办事处。

目前，南航已成为国内飞机数量最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司，经营包括波音 777、747、757、737，空客 330、321、320、319、300 在内的客货运输飞机 422 架，机队规模位居亚洲第一、世界第五，并形成广州、北京、乌鲁木齐和重庆四大枢纽，密集覆盖国内 150 多个通航点，全面辐射亚洲 40 多个通航点，链接欧、美、澳、非洲的发达航线网络，航线数量 770 多条，每天有 1,500 至 2,000 个航班穿梭于世界各地，每天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 898 个目的地，连接 169 个国家和地区。

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

表 2 2010 年机队规模

种类	机型	架数
客机	B777A	4
	B777B	6
	B757-200	25
	B737-300	25
	B737-700	46
	B737-800	95
	A300-600	3
	A319	44
	A320	69
	A321	57
	A330-200	9
	A330-300	8
	MD-90	12
	ERJ-145	6
	ATR-72	5
货机	A300-600F	1
	B777F	5
	B747-400F	2
合计		422

* 数据更新至 2010 年 12 月 31 日。

南航一直秉承“客户至上”的承诺，通过提供“可靠、准点、便捷”的优质服务，致力满足并超越客户的期望。2010 年旅客运输量 7,646 万人次，位列亚洲第一、全球第三，已连续 32 年位居国内各航空公司之首，是亚洲唯一进入世界航空客运前五强、国内唯一连续 6 年进入世界民航客运前十强的航空公司。

表 3 2010 年客货运输量

类型	规模	增长率（与 2009 年相比）
旅客运输量（万人次）	7,646	15.36%
货邮运输量（万吨）	111.74	29.6%
运输总周转量（亿吨公里）	131.04	30.17%

截至 2010 年底，南航全年安全运输飞行 118.1 万小时，累计安全飞行 771 万小时，连续保证了 198 个月的空防安全，安全运输旅客已累计超过 6 亿人次。作为国内安全星级最高、安全业绩最好的航空公司，南航安全管理水平在国内、国际均处于领先地位。

2010 年，南航在各项工作中的杰出表现在业界及社会上均大获好评，先后获得国内外多个权威机构评选颁发的荣誉奖项，现选登如下：

Skytrax 机构 “Skytrax 四星级航空公司”

Millward Brown Optimor 公司 “2010 中国最具价值品牌 50 强”

第五届北京国际文化创意博览会 “2010 节能中国贡献奖”（唯一获此殊荣的航空运输企业）

中国商务集团 2010 年度 “中国企业社会责任优秀企业”

孟加拉国《Monitor》杂志 “最佳航空公司”

《新周刊》南航高端经济舱 “优化生活特别贡献奖”

《南方周末》 “南方低碳领先企业”

《环球时报》 “2010 年度中国家庭最喜爱国内航空公司”

《哈佛商业评论》 “中国企业管理优秀企业”

《旅游贸易公报》 “中国最佳商务舱航空公司” 大奖（第五次获奖）

3.2 企业文化

文化是不可以复制的，如同一种粘合剂，可以将我们的安全、服务、效益等优势因素整合成为核心竞争力，创造持续有效的竞争优势。

南航股份公司董事 李文新



南航的愿景与使命：成为顾客首选、员工喜爱的航空公司

2009 年，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。

为了将企业文化与南航各项工作相结合，使企业文化无处不在，深入人心，2010 年南航启动企业文化推广活动。公司成立了企业文化核心理念推广领导小组，统筹领导组织“企业文化核心理念推广年”各项工作。领导小组制定了分层次宣讲、同时间推进、分阶段完成和实现 90%员工认知的宣讲计划。截至 2010 年底，企业文化巡回宣讲团完成 2117 场文化宣讲活动。“企业文化核心理念推广年”活动的开展加强了全体员工对 CSAIR 的认知，起到了凝聚人心、鼓舞士气、引领方向的良好作用。

2011 年被确定为南航企业文化推进年，公司将从理论学习、体系建设、组织领导等 5 个方面，加强企业文化建设，使企业文化真正成为公司战略转型的有力支撑，成为公司科学发展的动力源泉。



顾客至上

顾客无处不在，无时不在，各有所需。

我们以顾客为导向，致力于提供安全、便捷的满意服务，创造感动服务，赢得顾客信赖。

使公司为全球顾客乐于选择。

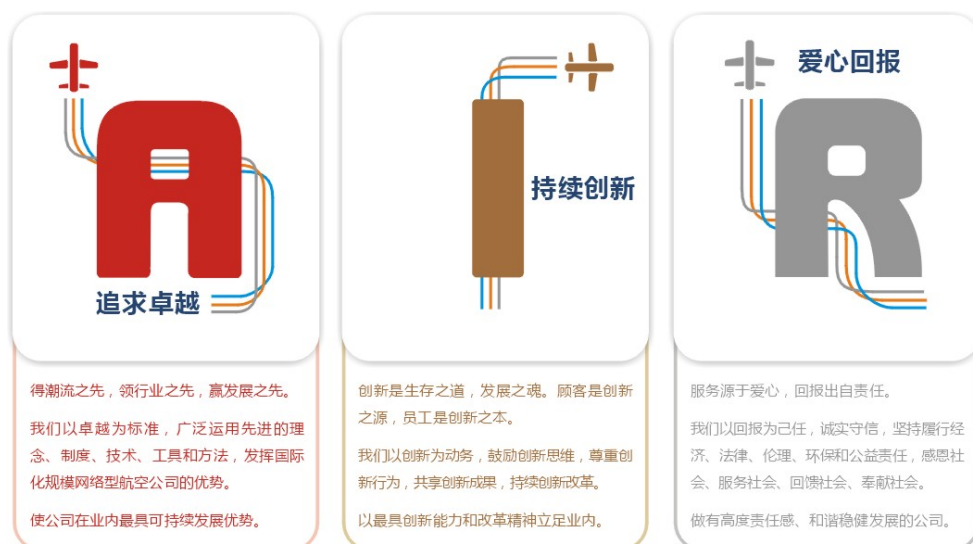


尊重人才

每个员工各有所长，皆能成才，均可优秀。

我们以人才为根本，渴求并广聚有激情、有责任、有能力、有业绩的全球贤才，使人尽其才，人才辈出。

实现员工与公司共同发展。



4. 企业管治

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。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。

公司根据上述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。股东大会由董事会召集，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，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。

[管理机构及其人员组成]

4.

1、董事会：由 11 名董事组成，设董事长 1 名。

董事长：司献民

非执行董事：司献民、李文新、王全华、

执行董事：谭万庚、张子芳、徐杰波、陈振友

独立非执行董事：贡华章、林光宇、魏锦才、宁向东

董事会下设战略决策委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会

(1) 战略决策委员会

主要职责：对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议

主任委员（召集人）：谭万庚

委员：司献民、谭万庚、徐杰波、林光宇、魏锦才

(2) 审计委员会

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

主任委员（召集人）：贡华章

委员：贡华章 魏锦才、宁向东

(3) 薪酬与考核委员会

主要职责：研究董事与高级管理人员考核的标准，进行考核并提出建议；研究和审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。

主任委员（召集人）：宁向东

委员：王全华、贡华章、宁向东

(4) 提名委员会

主要职责：负责对公司董事、总经理和其他高级管理人员的人选、选择标准和程序进行讨论并提出建议。

主任委员（召集人）：司献民

委员：司献民、贡华章、魏锦才

2、监事会：由 5 名监事组成，设监事会主席 1 名。

监事会主席：潘福

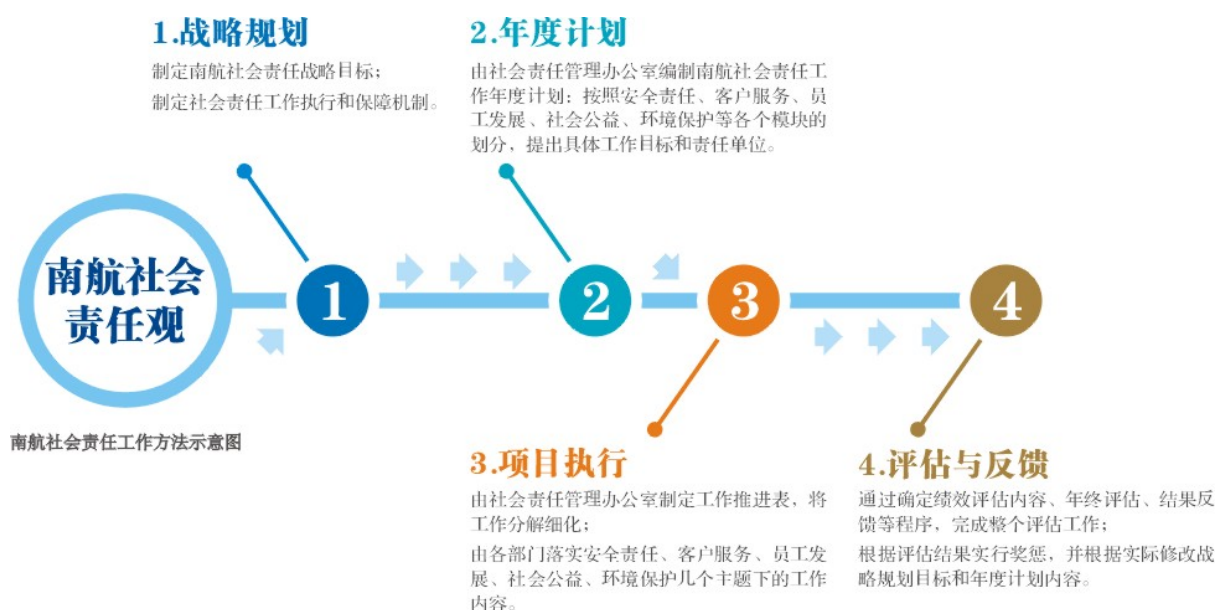
监事：潘福、李家世、张薇、杨怡华、梁忠高

5 企业社会责任管理体系

自 2007 年第一份企业社会责任报告发布以来，南航就将企业社会责任纳入长远的战略规划当中，努力构建企业与社区、社会和谐共赢的关系，实现可持续发展，共同创造美好未来。

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

经过不断的探索和实践，目前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，即南航社会责任观→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。



5.1 社会责任战略规划

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。

我们以南航社会责任观为指引、以社会责任战略为方向、以社会责任年度计划为基础，通过与利益相关者沟通和年度计划内各项项目的实施，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、经济贡献、客户服务、应对气候变化、飞行安全与健康、员工关爱、公益与社区发展七项主要内容展开，这七项主要内容是南航 2010 年度企业社会责任报告的编写基础，下文将对这七项主要内容进行详细分析。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。

5.2 社会责任年度计划

自 2009 年开始，南航把社会责任战略规划正式纳入公司“十二五”编制规划，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。企业社会责任政策的内容包括多个方面，例如记录和降低能源消耗与温室气体排放、监督“十分”关爱基金会运作等。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。在社会责任管理办公室统筹领导下，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。

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。此外，对于“十分”关爱、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，根据评估结果实行奖惩。

5.3 与利益相关者沟通

建立稳定、公开透明的利益相关者沟通机制是南航履行社会责任理念、推广社会责任观念的重要手段。航空产业涉及众多利益相关者，在与相关者的定期沟通中，南航不仅通过自身的责任行动惠及他方，同时希望强化社会责任的影响力，让更多的企业、个人迈入履行社会责任的道路。

表 4 南航利益相关者沟通机制

利益相关者	关注内容	期望目标	沟通形式或渠道	2010 年开展主要工作
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	定期公告、报告 股东大会、董事会、 监事会会议	发布年度和季度业绩报告。召开 3 次股东大会、56 次董事会、10 次监事会。
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、清洁生产	专题汇报 调研拜访 项目合作 工作会议、统计报表	与新疆维吾尔自治区政府、海南省政府签订战略合作协议，促进各方和谐共赢
客户	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	1 月 20 日召开企业客户年会，南航与 56 家大客户和合作伙伴，以及国内外旅行社、客货代理进行沟通交流，共谋发展。
员工	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 建议、论坛信箱 培训	4 月 28 日举办南航第五届总经理、书记与员工网上交流会，共有 7155 人参与，公司领导现场回答 26 个问题，其他现场没有回答的问题由相关部门一一予以答复。
供应商	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	公司高层与主要供应商波音、空客、GE 等保持密切沟通交流，对双方合作交换意见和看法，同时探讨未来合作的可能性。2010 年南航还与加多宝集团签订战略合作意向书，提升双方的品牌和服务。
金融机构	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	2010 年，南航与中国平安、人保财险、中国银联签订战略合作协议，建立全面合作伙伴关系，在积分互换、大客户、信息化等领域实现资源共享，为客户提供更优质更丰富的服务。
社区	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	开展了海地抗震救援、云贵抗旱、巴基斯坦抗洪、青海玉树抗震支援等活动。
同业者	公平有序竞争 产业前景 创新发展	公平竞争、友好合作 健康和諧的行业发	论坛会议 交流学习	与首都机场、白云机场等机场当局进行沟通交流，与中华航空、中外运长航签订战略合作协议。

由于航空运输企业处于产业链的中间环节，涉及利益相关者繁多，且关注点存在较大的差异。南航正通过广泛的交流与对

话，在共同谋划商业利益的同时，提升公司社会责任工作的针对性和实质性。

5.4 风险与机遇

在全球经济一体化的背景下，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。我们的社会责任管理办公室根据营运的情况，定期对企业自身的社会责任工作进行“优势、不足、风险、机遇”（SWOT）的分析，并以此作为社会责任年度计划的重要依据。

表-5 南航企业社会责任的 SWOT 分析

优势 企业规模效益明显 运输量行业领先 风险管理及预警方案的完善 飞行安全表现优异	不足 各单位在工作中整体联动性不强 南航航线网络密集优势尚未充分发挥 国际化管理运营经验有待进一步积累
机遇 市场需求扩大 中国民航在全球作用地位加快提升 国际旅游限制逐渐放宽	挑战 自然灾害频发对航班正常率制约 需求激增，安全生产任务艰巨 外部不可控管治因素限制 运营成本上涨，节能减排进步空间小 其他运输工具迅猛发展带来的竞争压力大

综上所述，南航致力于在社会责任的七大模块持续发挥优势，努力改善不足，迅速抓紧机遇，积极应对挑战，从而全面提升南航的综合实力。具体措施包括：

- 深化改革，调整管理运营结构
- 抓住市场发展机遇，充分发挥规模与网络优势
- 满足客户需求，打造全球领先服务品牌
- 坚持绿色创新，打造低碳盈利模式
- 持续创新开发，保持安全管理领先优势
- 拓展员工关爱广度和深度，接轨国际水平
- 加强与各利益相关者沟通，推进社区经济文化社会建设

今后，在总体发展战略的指导下，南航将继续以积极的姿态应对不断变化的风险与挑战，履行企业的社会责任。

6 战略转型与国际化

战略转型和国际化是将南航建设成为具有较强品牌影响力的国际化规模网络型航空公司的必由之路。

南航股份公司总经理 谭万庚

6.1 战略转型

南航战略转型，即从点对点线性运行方式向网络型运行方式的转型，是南航长期发展规划中履行社会责任的有力体现，对南航整体工作部署有着举足轻重的战略意义。就旅客服务而言，战略转型实现了航点航班间的有效衔接，并以此为旅客带来更广泛的航点与航线选择及更便利更多元的出行方案；就支持国家建设及社区发展而言，战略转型的深入推进，为地区的经济、文化及社会的发展带来明显的拉动作用；就公司自身发展而言，也是南航管理运营的一场深刻变革，促使南航产品体系、价值体系全面升级以及生产手段、运行效率、人员素质的全面提高，增强公司的核心竞争力和综合竞争力。

2009 年南航成立战略转型办公室，全面统筹领导战略转型工作。2010 年，南航战略转型取得突破性、实质性进展。公司内部各个系统密切合作，紧紧围绕实现广州、北京、乌鲁木齐、重庆四大枢纽“便捷中转”的目标，搭建整体工作平台，对航线、时刻、营销、服务及信息等各方面的资源进行优化整合，举全公司之力提升网络营销能力及枢纽保障能力，初步形成了一种

新的、可复制的枢纽运营模式，使南航在向国际化规模网络型航空公司转型的征程中迈进了一大步。

2010 年，枢纽中转效应逐步显现。各枢纽运力集中度提高，枢纽座公里占全公司比例达到 68.5%，国际中转衔接机会同比增加 35.8%，一票到底办理率达 90%，中转产品竞争力提升。从总体上看，四大枢纽建设成效显著：广州中转条件进一步优化，枢纽吸引力提高；北京保障条件进一步改善；乌鲁木齐区域性枢纽优势地位得到巩固；重庆保障能力有所增强。

战略转型的有效突破，使我们找到了发挥南航规模优势的途径和方法，使南航的发展基础更牢，动力更强。今后南航将在战略转型现已取得的成绩基础上，从推进枢纽规划、优化业务流程、再造组织结构、创新成本管控、巩固联动机制等五个方面，将公司建设成为具有较强品牌影响力的国际化规模网络型航空公司。

6.2 国际化

南航的国际化是整体社会经济发展的需要，同时也是南航自身发展的需要。南航国际化首先从提升国际业务比重入手，逐步提高运营管理的国际化水平。

2007 年南航加入天合联盟。作为联盟成员，南航通过联盟内沟通交流，努力学习借鉴国外航空公司先进理念、模式、标准和方法，拓展国际化视野，积累国际运营经验，积极推进国际化进程。

2010 年，南航的国际化工作卓有成效。作为南航战略转型首场实操战役的澳洲中转更是大获全胜。4 月份，南航倾力打造的澳洲航线开始盈利，这是南航历史上国际大线的首次盈利。目前南航已成为中澳航线中国大陆地区最大的航空承运人。2010 年冬春航班换季后，南航国际及地区航班座公里比例首次突破 20%，达到 21.5%。

- 1 月 10 日，澳洲中转产品全面施行。全国 34 个通航城市可经广州中转，与墨尔本或悉尼双向衔接。
- 3 月 16 日，召开广州国际中转产品工作布置会，调集 110 余条国内国际航线，打造广州国际中转品牌。
- 4 月 14 日，召开广州枢纽国际中转产品讲评会及北京枢纽国际中转产品工作布置会。
- 5 月 31 日，与澳大利亚旅游局签订战略合作协议，标志着南航全面进军澳大利亚市场。
- 9 月 21 日，与法航签约联营广州-巴黎航线，在更多航线上实现代码共享。
- 9 月 26 日，召开国际营销工作研讨会及广州-乌鲁木齐-莫斯科航线营销现场会，谋划在西线复制澳洲模式。
- 11 月中旬，与荷航协商在中荷主干线及以远点航线上开展自由销售代码共享合作，涉及航线逾 100 条。
- 11 月 20 日，国际 9 大市场研究项目启动。
- 12 月 1 日，调整枢纽中转政策，实施国际转国内、国际转国际产品全（多）舱中转方案。

7 经济贡献

2010 年全球经济缓慢复苏，中国经济增长强劲，国际民航持续向好，国内市场客货两旺，安全生产任务艰巨繁重。南航根据市场变化，采取了灵活多变的应对措施，战略转型、品牌建设、生产经营、安全保卫、服务质量等工作均迈上一个新台阶，实现了公司价值的全面提升。南航将财务结构调整放在突出的位置，对资产负债结构、收入结构、成本结构等进行了全面的整合优化，为进一步转变发展方式、提升综合竞争力打下了坚实的基础。我们对国家经济所作的贡献主要体现在利润和税收贡献方面，以及南航自身应对经济风险能力方面。

	2010 年制定的目标	2010 年目标完成情况	2011 年目标
经济业绩	总周转量 115.77 亿吨公里 旅客运输量 7,495 万人 货邮运输量 105 万吨	已完成	完成总周转量增长 11%至 145 亿吨公里 完成旅客运输量增长 6%至 8,119 万人次 完成货邮运输量 109 万吨
社会贡献	税费金上缴超过 60 亿元	已完成	税费金上缴超过 61 亿元
价值增长	战略转型初见成效 强化品牌建设	已完成	加大战略转型推进力度， 突出加强品牌建设

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经济，促进区域经济可持续发展提供了有力的支持。2010 年，公司上缴税费金 61.16 亿元，运营收入为人民币 777.88 亿元，归属上市公司股东的净利润为 58.05 亿元。

表 6 2006-2010 年南航的总资产与净资产

	2006	2007	2008	2009	2010
总资产（亿元）	761.8	824.5	830.0	947.4	1112.3
净资产（亿元）	121.2	147.1	94.5	132.6	302.2

2010 年南航向国家缴纳税费金共计人民币 61.16 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 1,676 万元，与 2009 年相比增加了 16.57%。

2010 年，南航还加强了对经济风险的管理。2010 年 11 月，经中国证券监督管理委员会批准，南航通过非公开发行 A 股与 H 股，筹集资金 107.3 亿元，有效降低了资产负债率，经济地位进一步巩固，短期至中期内防范财务风险的能力进一步增强，充分展示了南航通过健全有效的规范管理确保公司一直处于最好状态的决心和能力。

8 环境保护

“我们希望每一个人都将绿色消费的理念内化于心、外化于行，用实际行动为大地多添一份绿色，为人类的持续发展多增一线希望；我们要通过提升环保理念，让更多的乘客切身感受到绿色所带来的生命价值——这才是南航所希望的结果！。”

南航股份公司董事长 司献民

气候变化是影响人类社会可持续发展的重大问题，南航对温室气体排放量显著增长、能源短缺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，以实际行动为保护环境、促进生态平衡、实现人类可持续发展作出贡献。

在过去五年间，南航制定了一套应对气候变化、保护和维持环境持续发展的政策，同时采取了一系列相关措施。我们于 2007 年制定并公开发布了公司环境保护政策，并在生产运营当

中引入了“绿色飞行”的理念，通过降低能源消耗与温室气体排放，向乘客提供更多环保与节约的服务和产品。2010 年，我们继续积极推进节能减排，并以此作为我们应对气候变化的主要策略。在不久的将来，我们将会把工作目标放在为乘客而进行的碳抵消计划，以应对全球气候变化的挑战。

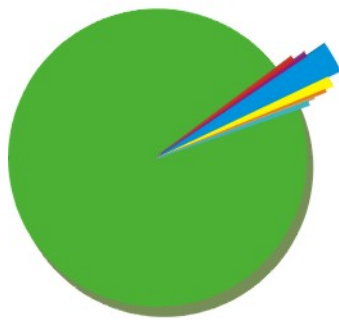
	2010 年制定的目标	2010 年目标完成情况	2011 年目标
绿色飞行	客公里二氧化碳排放量比同期减低 1.5%，达到 108.9 克/客公里	已完成	每客公里二氧化碳排放不高于去年水平
清洁生产	持续推进南航清洁生产 降低噪音水平	已完成	继续推进和深化清洁生产工作
环保创新	继续应用新技术 提高企业运作效率 减少资源消耗	已完成	持续应用新技术 提高公司运营精益管理水平

8.1 能耗概况

南航在生产运行过程中主要能源消耗是航空煤油，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，一般在 97%以上。

2010 年，南航消耗航空煤油 393 万吨，由此产生二氧化碳 1238 万吨。

表-6 2010年能源消耗分类统计数据



种 类	数 量	折合标准煤 (吨)	比率 (%)
■ 航 油	3,933,099.60 (吨)	5,787,162.75	97.55%
■ 汽 油	7,051.07 (吨)	10,374.95	0.17%
■ 柴 油	7,788.74 (吨)	11,349.12	0.19%
■ 煤 炭	115,889.41 (吨)	82,779.81	1.40%
■ 电 力	16,447.75 (万度)	20,214.28	0.34%
■ 天然气	376.56 (万立方米)	4,518.78	0.08%
■ 液化气	756.77 (吨)	1,297.33	0.02%
■ 训练用油	10,012.48 (吨)	14,732.36	0.25%
合 计	—	5,932,429.38	100%

表-7 2006年—2010年能源消耗综合指标

■ 吨标准煤/万元收入

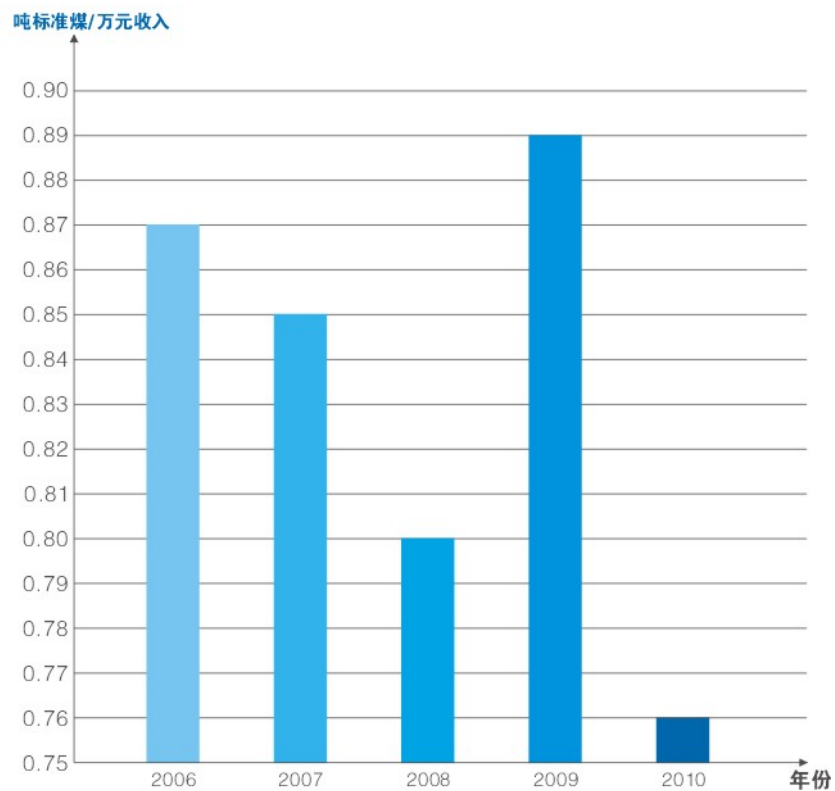


表-8 2006年—2010年燃油效率与二氧化碳排放统计数据

■ 燃油效率 (升/100收入客公里) ■ 二氧化碳排放 (克/收入客公里)

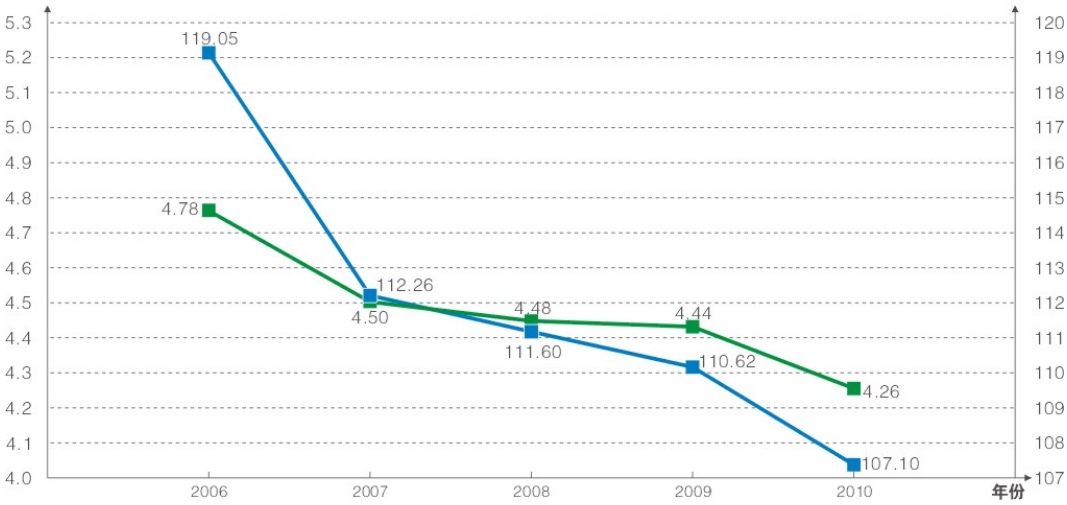


表-9 2006年—2010年节能减排综合数据

单位		2010	2009	2008	2007	2006
统计数据						
收入吨公里 (RTK)	万	1,310,361	1,006,747	919,969	925,025	807,058
收入客公里 (RPK)	万	11,132,752	9,300,182	8,318,360	8,172,768	6,958,268
所有机型						
耗油量	吨	3,933,142	3,313,842	3,010,407	3,004,919	2,723,183
	升	4,978,606,329	4,194,736,709	3,810,641,772	3,803,694,937	3,447,067,089
燃油效益	克/收入吨公里 (g/RTK)	300	329	327	325	337
	升/100收入吨公里 (l/100RTK)	37.99	41.67	41.42	41.12	42.71
	自2005年以来的改进 (%)	14.29	6.95	7.50	8.17	4.62
二氧化碳 (CO ₂) 排放量	吨	12,389,262	10,451,858	9,494,824	9,477,515	8,588,919
	克/收入吨公里 (g/RTK)	945	1,036	1,030	1,024	1,062
一氧化碳 (CO) 排放量	吨	2,200	1,856	1,686	1,683	1,525
氮氧化物排放量	吨	82,962	69,989	63,580	63,464	57,514
客运机型						
耗油量	吨	3,742,944	3,261,796	2,943,317	2,908,813	2,626,351
	升	4,737,903,797	4,128,855,696	3,725,717,722	3,682,041,772	3,324,494,937
燃油效益	克/收入客公里 (g/RPK)	34	35	35	36	38
	升/100收入客公里 (l/100RPK)	4.26	4.44	4.48	4.50	4.78
	自2005年以来的改进 (%)	15.98	12.43	11.64	11.24	5.72
二氧化碳 (CO ₂) 排放量	吨	11,790,274	10,287,705	9,283,222	9,174,396	8,283,511
	克/收入客公里 (g/RPK)	107.10	110.62	111.60	112.26	119.05
一氧化碳 (CO) 排放量	吨	2,093	1,826	1,648	1,629	1,471
氮氧化物排放量	吨	78,951	68,889	62,163	61,434	55,469

8.2 绿色飞行

随着机队规模的扩大，无可避免地，南航的能源消耗和温室气体排放有所增多。但是，正如“绿色飞行”理念所强调的，南航一直致力于采取创新措施，通过长期的节能减排，以应对全球气候变化，加强环境保护。2010 年，南航通过机队更新、优化生产运行指挥、应用新技术等举措深化绿色飞行工作。2010 年南航客运航班每客百公里耗油量 4.26 升，比 2009 年减少了 4.05%。

南航“绿色飞行”采取了以下措施：

8.2.1 机队升级

机队升级是实现节能减排目标最重要的措施。南航拥有一支新型机队，并持续对飞机进行现代化改造，以保证乘客与机组人员安全，确保降低飞行对环境产生的不利影响。2010 年，我们主要的相关措施包括开始用新一代 A320 系列和 A330 客机取代旧型号的飞机（如 MD82 和 MD90）。该举措帮助南航每年减少碳排放达 310,000 吨。A320 系列（以及我们现在在用的 B737 系列）飞机的引擎所排放的噪音相对较少，可以解决我们在运营机场所造成的噪音问题。这些新型的高效低噪音飞机已占我们机队的 76%，并且此数字仍持续增长。同时，我们还减少了飞机型号的数量。型号越少，需存储的零部件就越少，管理耗能也相对减少。2010 年，我们的飞机型号从 17 个降低到 12 个，借此实现了零部件存储量及管理耗能的减少。

A330替换A300

机 型	吨公里油耗(公斤)	替 换 后	
		节油量(吨/年)	减少二氧化碳排放量(吨/年)
A330-200	0.32	1985	6261
A300	0.33		

A320替换MD82

机 型	吨公里油耗(公斤)	替 换 后	
		节油量(吨/年)	减少二氧化碳排放量(吨/年)
A320	0.33	51290	161769
MD82	0.44		

A320替换MD90

机 型	吨公里油耗(公斤)	替 换 后	
		节油量(吨/年)	减少二氧化碳排放量(吨/年)
A320	0.33	13364	42150
MD90	0.37		

※部分机型替换列表

至 2010 年底，南航机队的平均机龄为 6.36 年，是全国主要航空公司中机龄最年轻的之一。在未来五年，南航计划进一步加大投入，更新机队，整体提高燃油使用效率。

8.2.2 航线与程序优化

优化航线网络、缩短航班实际飞行距离是最直接的节省飞行时间、减少航油消耗和二氧化碳排放的方式。2010 年，我们继续研究开发更加精确的飞行线路，持续优化飞行程序，从而有效降低了燃油消耗。该项措施实现了降低能源消耗的目标，节约了成本，减少了飞行线路的拥挤程度，有效减少了碳排放，并增加了企业经济效益。例如，通过优化美国及欧洲飞行线路的管理，节约成本共达人民币 780 万元。

此前，飞行员降低油耗的飞行表现只可以按月进行查询。2010 年，随着新项目的实施，飞行员可以查询到每天的油耗降低量，从而帮助他们更好地控制飞行。南航在飞机起飞前将根据

天气、距离、乘客数量等对油耗进行估算，并对航程中降低油耗的飞行员进行奖励。2010 年的燃油效率为 300 克/收入吨公里，与 2006 年相比下降 10.98%。

飞行更环保了

飞行部冯良锋（飞行员）

当今的新技术可以帮助飞行员更好地控制能源消耗，但是，飞行员仍有空间可以更好地进行节能减排。南航在这方面表现得很积极，组织了培训和实操，补充了我们飞行员在节能方面的操作技巧。除此之外，飞行经验也是一个非常重要的因素，可以帮助我们降低每个航班的油耗。南航为我们提供了多个交流平台，鼓励经验丰富、在管理油耗方面表现优秀的飞行员与资历浅的飞行员分享经验。多亏南航举办了这些分享活动，我从中学习到了很多技巧，提高了我日常的操作水平。

而且，对节油表现优秀的飞行员给予奖金奖励也是南航其中一种非常有效的激励方式。

南航将继续投入大量资源，用于研究和开发更完善的飞行政程序，帮助降低燃油消耗。目前，我们已为飞行规划程序和即时响应系统引入了 TA 系统，该系统采用多个参数，优化飞行操作。这些参数包括飞机寿命周期内不同时期的燃油使用效率、飞机所搭载的实际乘客数量与行李重量、实施天气情况，以及雷达探测到的实际飞行高度。2010 年，我们进一步优化完善了该系统，预计可满足 2020 年前的飞行需求。

8.2.3 飞机减重

降低空载重量也是提高燃油使用效率和降低碳排放的一个有效方法。南航有一个惯常的做法，按每航班乘客数量装载用水，而非盲目装满水箱。另一个减轻重量的举措是采用更先进的飞机娱乐设备（同时增加视听节目的种类、提高视听质量），减少杂志的供应数量。这样既保证了服务质量又减轻了飞机承载重量。

8.2.4 分类回收

用水和废弃物处理是航空公司面临的两个关键问题。2010 年，南航排放废水 963,562.20 吨和约 9,855 吨固体废弃物。我们外包了收集飞机废水废物的工作，其中废水由机场当局经过机场污水处理系统处理后统一排放；固体废弃物由具备资质的专业公司回收利用。

8.3 地面环保

南航的环保工作也延伸至业务的其他方面。2010 年我们更新了南航下属酒店的热水系统、升级了空调组件（减少能源消耗达 32%），并且引进了节能设备，同时在建的新办公大楼使用了新型用水系统，节约泵水到高楼层所需的能量，节能达 23%。

8.4 环保投入

近年来南航持续加大环保方面的投入，从空中到地面，不断提高各种设施的能源使用效率，减少温室气体排放。2010 年南航直接和间接环保投入达 23946 万元，使公司环保水平上了一个新台阶。

这些环保投入包括多个项目，包括机队更新、发动机升级改造、地面设备加装节能装置等。例如在南航新办公大楼中使用低辐射镀膜（Low-e）玻璃，此项目可减少能源损失 45%，从而减少使用空调，减少能源消耗。

表-10 南航 2006—2010 年在环保方面的投入

项目	投入资金 (百万元)	效果
升级 GE90 喷射机引擎	240	与升级前相比，每个引擎每小时减少油耗 3.48%，并伴有明显的减排效果
升级 V2500 喷射机引擎	455	每个引擎减少油耗 7%
更换 MD82 飞机	109	减少油耗 25%
更换 A300 飞机	392	减少油耗 3%
更换 MD90 飞机	605	减少油耗 11%
为 B737NG 飞机增加翼梢小翼	105	减少油耗 1.5-3.3%
为减少零部件储存量升级飞机空调系统	21	减少耗电 24.35%

升级南航酒店的热水系统	25	
更换辅助动力装置	25	
总投入	1,936	

9 飞行安全与健康

确保飞行安全与健康，向来是航空运输业社会责任工作的重中之重。南航一直坚持以安全与健康为先的工作方针，孜孜不倦地优化每个细小环节，并成功保持让南航引以为傲的安全记录。2010年，我们再次创造又一个安全年。

	2010 年制定的目标	2010 年目标完成情况	2011 年目标
飞行安全	杜绝运输飞行事故和通用航空重大飞行事故 公司责任运输飞行事故征候万时率不超过 0.25 运输飞行严重差错万时率不超过 0.6 通用飞行事故征候万架次率不超过 1.1 通用严重差错万架次率不超过 2.2	已完成	实现航空安全年，保持航空安全角势总体平稳并持续向好发展。杜绝运输飞行事故和通用航空重大飞行事故。 公司责任运输飞行事故征候万时率不超过 0.25。 严重差错万时率不超过 0.55。 通用飞行事故征候万架次率不超过 1.1。 通用严重差错万架次率不超过 2.0。
空中安全	在确保人机安全的前提下，杜绝劫机、炸机事件 杜绝严重刑事案件和特大火灾事故 防火安全重点部位可防率达 100%	已完成	在确保人、机安全的前提下，杜绝劫机、炸机事件 杜绝人为责任原因的重大火灾事故
食物安全	确保飞机餐 100%符合卫生标准 所有航班食物供应商都要符合 HACCP 和 QS 标准	已完成	确保机上餐食达到 100%卫生合格标准 所有航食公司达到 HACCP 和 QS 标准
地面安全	杜绝重大航空地面事故和等级航空器维修事故 杜绝人为责任原因的特大火灾事故和特大地面交通事故	已完成	杜绝重大航空地面事故和重大航空器维修事故； 杜绝人为责任原因的重大火灾事故、特大地面交通事故。

9.1 安全记录

2006-2010 年中国南方航空公司无事故飞行时间

飞行时间（百万小时）	计算月份
3	2006 年 4 月
4	2007 年 5 月
5	2008 年 6 月
6.53	2009 年 12 月
7.71	2010 年 12 月

2006-2010 年每飞行 10,000 小时发生的事故数（与中国民航的平均数据相比较）

年份	每飞行 10,000 小时发生的事故数	
	中国南方航空公司	中国民航的平均数据
2006	0.064	0.342
2007	0.065	0.300
2008	0.064	0.262
2009	0.090	0.319
2010	0.008	0.380

2010 年，南航通过实施多项措施，加强了飞行安全，提高了与飞行安全相关运作的透明度。另外，在本报告中，南航还针对食物和饮用水安全方面的工作进行了阐述。为进一步强化运作的安全性，南航对上述两个方面的工作都进行了优化升级。

零空停，2010 南航机务维修新记录！

2010 年南航机务系统实现零空停。发动机空中停车（简称“空停”），对于飞行安全有很大威胁。2009 年 US AIRWAYS 一架 A320 飞机迫降哈德逊河、2010 年澳航 A380 紧急返航等事故，均是由于发动机故障所致。

2010 年，南航机务系统实现了零空停，并创造了连续 16 个月、300 万发动机小时、170 万发动机循环零空停的记录。

9.2 安全管理创新

南航已经建立起一个新型安全管理系统（SMS），以确保飞行安全。该系统范围覆盖空中和地面等各个层面。系统对所有潜在的危险和意外进行评估，提供可能适用的解决方法或避免方法，以及一旦意外发生所应采取的行动。2009 年开始，该系统就在南航的广州总部进行试运行。随后，在 2010 年，经过对几个具体细节的改良和完善，该系统在南航 16 家分支机构推广使用。南航还为员工举办了大型培训，帮助他们熟悉系统操作。另外，我们还将系统升级为电子安全管理系统（ESMS），相关人员可以通过南航的内联网使用整套系统。

该安全管理系统提供日报、周报、月份汇总、季度排名和年度评估，并可以追踪质量控制的数据，监察数据的收集与分析。2010 年，南航共召开 52 次周评估会、42 次案件分析会和 4 次系统性能评估会，对安全管理系统的性能进行评估与改良，并且识别出潜在的安全问题。通过上述工作，南航做了充分的准备来解决一切可能发生的问题，并加强了各分支机构与总部之间的联系。

科技创新——机务维修控制中心为安全保驾护航为正点护航

2010 年南航在广州正式启用了机务维修控制中心（简称“MCC”），MCC 是南航为适应国际化规模网络型战略转型而组建的一支机务维修运行管理队伍，负责组织和协调各飞机维修单位、航站之间维修资源，制定排故方案，应对突发故障，确保持续运行正常，是航空公司实现“集中管理，指令维修”的重要保证。通过 MCC 建立起数字化、信息化、网络化维修模式，这是面向未来的一种全新管理模式，也是将来航空公司维修控制中心发展的一个方向。MCC 将给南航带来更高的效率和更大的收益，并在安全和航班正常性工作中发挥更好的作用。

MCC 秉持“救航班如救火”、“谁拥有谁主动”、“最短时间原则”航班正常性工作三原则理念，统一指挥、统一调度，提高了维修排故效率和安全保障水平。通过整合机务维修系统、电子文档系统和远程故障诊断系统的功能，使 MCC 指挥协调功能与南航飞机维修管理系统（AMMS）全面对接，从 ACARS 接收到飞

机不正常信息开始，到自动连接到 M&E 系统、TDMS 和远程故障诊断系统查询与故障信息相关的手册、航材库存、飞机技术状况及历史记录。MCC 的工程师可以迅速而便捷地创建故障诊断书，生成工作单和排故方案，最大限度地缩短了排故时间，实现了在最短时间、最合适的地点完成故障排除的实时指挥功能，在安全生产中发挥了重要作用。

MCC 的建立和运行是机务运行中的一个亮点，也是机务系统实行矩阵式管理的一个突破口。飞机在离开地面以后，全部由 MCC 来统一指挥、统一协调，从而打破了飞机、航材、维修人员之间的地域限制，运用条块结合的管理方式，激发两个积极性，使机务系统的核心资源得以最优化的配置，发挥出最大价值。

9.3 国际化风险管理

南航建立了严密的安全审计系统。南航的内部安全审计经验与国际航空运输协会运行安全审计认证（IOSA）紧密结合，IOSA 认证是国际上广为认可和接受的航线运作管理、控制和评估系统。2010 年，我们对 6 个分支机构进行了内部飞行安全审计。期间，我们发现了 29 个存在的问题和 54 个潜在的问题，并进行了逐项整改。

通过审计，我们不但提高了全员的风险管理意识，同时也增强了风险控制能力，进一步夯实了安全飞行基础。2010 年，南航内部进行了 8 次安全检查，追踪了 239 起操作质量个案，重点关注了 6 类安全管理问题，全部得到了妥善解决。

2010 年，我们还见证了要求特殊授权的导航性能运行项目（RNP AR）系统推广运用后的直接效果。经过 2009 年在 A330 型飞机上试用后，2010 年将该系统的应用扩大至更多飞机和更多机型（包括 A319）。该系统包含了基于性能导航（PBN）的功能，允许飞机在两个三维空间定点间按照指定路线飞行，帮助飞行员进行更精确的导航，从而达到安全飞行的目的。

9.4 乘客安全与健康

作为全球客运量最大的航空公司之一，南航高度重视乘客的安全与健康。为此，南航特别加强了客舱食物与饮用水的安全，并向乘客提供最新的客舱安全与卫生信息。

9.4.1 食品安全

在食物安全方面，我们对所有食品供应商每月进行无通报监督，从而评估他们的卫生标准，并为全部食品供应商员工组织食品安全培训，特别强调避免食品污染的相关措施。2010 年，南航在广州的食品供应商一线员工共计 250 名参加了培训。

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两次健康检查，以保证食物安全。2010 年，共有 1,548 名供应商员工接受了检查。

表-14 截止 2010 年获 HACCP、ISO 和 QS 认证的食物供应商

编号	供应商	ISO 认证	HACCP 认证	QS 认证
1	新疆航空食品供应公司	通过 22000	通过	通过
2	沈阳航空食品供应公司	通过 22000	通过	通过
3	大连航空食品供应公司	通过 22000	通过	通过
4	黑龙江航空食品供应公司	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	南联食品	通过 22000	通过	通过

9.4.2 饮水安全

为确保饮用水的安全，南航委托广东出入境检验检疫局每月对南航的水供应中心进行水质检查。水质检查是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》进行的。南航对饮用水供应商也实施无通报监督，以防止在运送、操作过程中出现水污染。2010 年，南航顺利通过了所有饮用水安全测试。

9.4.3 客舱安全与卫生

病媒控制与客舱消毒是我们工作的重要组成部分，对保障客舱员工与顾客的健康与安全至关重要。2010 年 1 月至 3 月，南航的安全监督部门分别在新疆、大连、湖南、海南、广州飞机维修工程有限公司、广州南联食品有限公司、南航货运部和地面服务保障部进行了现场病媒控制审查，确保前线运作符合标准要求。2010 年 6 月，南航邀请军事医学科学院对控制病媒和客舱消毒的员工进行了培训，进一步加强了客舱卫生。

为了确保客舱健康与安全，我们印发了 10,000 份《乘客客舱健康与安全指引》，在各大售票中心免费供顾客阅读。该指引由专家编写，提供了关于客舱空气质量、温湿指数（温度与湿度的综合指数）、噪音、电离辐射、电磁辐射等，以及监督总病菌数量的信息。2010 年，我们还制定并实施了《中国南方航空公司公共健康应急预备方案》及《医疗紧急情况处理方案》，确保乘客与机组人员在发生公共卫生紧急情况下得到最大的保障。

10 客户服务

晋级 Skytrax 四星是一面旗帜，将引领南航服务向上提升。”

南航股份公司党委书记 张子芳

南航非常注重与顾客保持长久而良好的关系，一直秉承“客户至上”的承诺，加强服务质量并致力创新，以“可靠、准点、便捷”的服务回馈国内外客户，圆满完成了 2010 年作为“品牌服务推广年”的既定目标。南航是 2000 年中国首家引入电子客票服务的航空公司，也是首家提供自助值机、网上值机、掌上值机服务的航空公司。此外，南航还是全国首家允许乘客使用身份证、护照和手机短信作为登机牌的航空公司。2010 年，南航率先推出了介于商务舱与经济舱之间的“高端经济舱”，致力以优惠的价格为乘客提供高于经济舱的优质服务。我们的优质服务已得到国际社会的肯定，全球最大的航空公司及机场评选网站 Skytrax 将南航评定为四星航空公司。2011 年，南航将继续在优质服务中寻求突破，以客为主，实现服务标准国际化，并以成为“中国最好，亚洲一流”的航空服务，以晋级 SKYTRAX 五星为目标。

	2010 年制定的目标	2010 年目标完成情况	2011 年目标
品牌建设	积极开展服务改进相关的品牌管理活动	已完成	创建“中国最好，亚洲一流”航空服务为目标
航班延误	恶性延误率低于 0.45%	已完成	正常性目标为 76%，恶性延误率控制在 0.45%以内
旅客投诉率	旅客有效投诉率低于 0.0022%	已完成	低于 0.0022%
中转服务	全面提升中转服务水平，为旅客提供更便捷的出行	已完成	枢纽机场国际航班正常性达 80%，中转旅客、行李衔接错失率控制在千分之 2 以内，各单位一票到底办理率达 90%
行李遗失率	行李差错率低于国内民航平均水平	已完成	低于 0.004%

南航服务提升历程

近年来，南航秉持“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，着力推动服务转型，支持南航战略转型。

2007 “优质服务年”，公司首次将服务工作列为四项中心工作之一，给予前所未有的重视。

2008 “品牌服务年”，公司提出了高端、地面、空中、中转四大服务品牌建设，将服务工作的目标确立为“打造服务品牌”。

2009 “品牌服务提升年”，公司倡导“两一”服务理念，提升品牌服务标准，丰富品牌服务内涵。

2010 “品牌服务推广年”，公司将服务工作重心从空地服务拓展到营销、机务、航食等系统，着力解决服务链断裂问题，打造完美的客户体验，并发起“Skytrax 摘星行动”。

10.1 高端服务

打造个性化高端服务正成为南航服务品牌的一大特色。2010年，南航进一步细化高端品牌管理，并以此为龙头，引领服务工作持续提升。在高端客服经理制的基础上，南航完善了高端服务标准，在标准和流程上切实做到“关注细节、体现差异、精耕细作、精益求精”。我们在全年构建了高端旅客服务信息网络，以95539平台为基础，打造高端旅客需求的信息中枢，规范了信息流转体系；继续优化对客户关系维护的关注，在各地对精英会员实行分类分层的精准维护。目前在北京已建立起涵盖生日短信祝福、欢迎外呼、会员提醒、会员激活等在内的日常维护体系。

此外，为了通过差异化服务吸引公商务旅客，最大限度地满足不同层次旅客的出行需求，南航于2010年在全国率先推出“高端经济舱”，这是一次客舱布局的革命。高端经济舱（W舱）的出现颠覆了我国传统的头等舱（F舱）、公务舱（C舱）、经济舱（Y舱）组成的三舱布局。敢为人先的南航又一次引领改革之潮，在中国民航率先引进FCWY的四舱布局。高端经济舱主要特点包括扩大了原经济舱座椅的前后间距，比普通经济舱多40%的空间，腿可以完全平伸。南航根据机型大小设置了24—53个高端经济舱座位，并通过加装门或隔帘分离出专门的区域，使这部分旅客拥有更独立的空间和更宽敞的座位。

10.2 空中服务

10.2.1 南航特色

乘客的健康一直是南航关注的重点。“尊贵、舒展、均衡、滋养”是南航航空食品坚持顾客需求导向，传承中华饮食文化的具体体现。2010年，南航根据中国传统的烹饪理念——在适当的季节进食适当的食物——设计出营养丰富的餐单。这个理念是源于，我们相信所进食的食物要份量合适并且营养均衡，才能让我们保持强健的体魄。与此同时，我们继续在客舱内优化空中酒窖、手持娱乐终端、空中养生八段锦等特色服务项目，丰富空中服务内涵，打造南航客舱特色，表达和诠释南航品牌文化。

10.2.2 技能提升

南航对服务质量的承诺还远远不止这些。在一如既往地为一线乘务员提供各种理念及业务技能培训的基础上，南航持续努力安排各种课程，以加快服务与国际接轨。例如，为了照顾有各方面需要的乘客，2010年，我们为飞行员、乘务员提供了正确照料残疾乘客的相关指引和培训。全年共有268名负责美国航班的飞行员参加了这方面的特殊培训。我们还安装了先进的信息共享系统，方便空中与地勤人员进行有效的操作。

10.3 地面服务

10.3.1 特色值机

地面服务电子化一直是南航为缩短旅客在机场等待时间的重要突破口。2010年，南航继续优化为客户提供的“特色值机”服务，即除传统柜台值机外的其他值机方式，完善机场电子客票变更、签转、升舱等服务流程，提升网络运行速度，为更多旅客提供便捷、高效的服务。

目前南航特色值机包括自助值机、网上值机、短信值机、城市值机和掌上值机，截至 2010 年底，南航已在全国超过 80 个机场开通网上、短信及城市值机服务。全年南航在全国新增自助设备 40 台，目前已在 22 个机场投放自助设备 137 台。根据国际航协值机时间统计，传统柜台有行李情况下要 13.3 分钟。按无行李 11 分钟，自助无行李需 1.5 分钟，平均每位旅客节省 9.5 分钟。

据统计，南航全年实现特色值机 12255497 人次，占南航 2010 年始发旅客量的 19.5 %。其中自助办理 8249190 人次（不含机场设备办理人数）。每日约 2.1 万名旅客享受到南航特色值机带来的便捷服务，其中广州特色值机办理人数已占出发旅客总量的 24%。

10.3.2 延误响应机制

南航服务改进的一个重点是减少航班延误。2010 年，我们的航班总量大幅增加，同时不可控的飞行限制也越来越多。因此，我们无可避免地出现了更多的航班延误，影响了乘客出行。为降低这些因素对运作的影响，我们建立了航班延误响应系统。这个系统清晰界定了各方的责任范围，确保监控与支持系统准确到位。南航还是全国首家采用四级应急系统的航空公司，该系统可以帮助降低无可避免的航班延误对旅客所造成的负面影响。一旦出现将会导致航班延误的不可预计因素，系统就会根据这些因素潜在的影响对情况进行分析与归类，并提供最佳的行动方案，帮助旅客降低负面影响。

10.3.3 行李运输

我们的网上行李托运系统为乘客提供便捷的服务。南航还采取严格的措施，保证行李装卸和安检服务的质量，加强可靠性，并有效降低行李遗失率。在承运旅客数量大幅上涨的情况下，2010 年南航行李遗失率保持在 0.068%的水平。

10.4 中转服务

提高中转服务质量是南航战略转型落地之年的重中之重，南航以“澳洲中转”为突破口，全力打造便捷、舒适的中转服务品牌，在战略转型的深入推进中发挥了重要的支持作用，体现了南航迈向国际化的重要成果。

南航不断以新的标准提高中转服务质量，在广州、北京、乌鲁木齐和重庆的四大枢纽推广“一票到底”业务，规范“一票到底”服务细则和标准，通过标准和流程建设，确保了中转服务的顺畅和高效，澳洲中转产品得到完美展示。2010 年，南航在 66 个机场开办了经广州中转的“一票到底”业务，其中国内 46 个，国外（含地区）20 个；在 26 个城市开办经北京国内转国内“一票到底”业务。

除此以外，南航以细节完善保障中转服务效率。首先是澳洲航线调整行李转机时间，由 40 分钟延长至 90 分钟，并推出国内国际双向行李直挂。其次是引进掌上计算机（PDA）设备服务中转。借助 PDA 扫描、拍照及无线实时通讯功能，提升中转行李保障能力。广州 PDA 中转扫描行李的推广，基本保障了经广州中转国际航线的旅客及其行李的运输。乌鲁木齐在 11 月推广使用 PDA 设备，对所有到达行李实行机下直接分卸，提升了中转行李转机效率。最后是采取特别措施为旅客排忧解难。针对个别旅客和团队转机时间不足问题，服务系统推出“机下接机、预先办理

登机牌、协助通关”等贴心服务，最快国际转机时间仅为 35 分钟，确保旅客顺利成行。

先进的信息共享功能：在用系统的案例

“一名乘客昏厥过去了，须在飞机着陆后安排急救。”这是地勤人员在 7 月 22 日下午 16:30 收到重庆至广州航班 CZ3406 所发出的信息。飞机着陆后，四名医疗人员迅速登机。经初步检查后，该名乘客被马上转送到医院进行治疗。鉴于该名乘客是独自乘坐飞机，南航即派员随救护车陪同其至医院，并通知其家人。最终，该名乘客成功获救。医生后来告诉我们，要是不能及时送院，可能病人的性命就无法挽救了。而南航员工小林，则一直陪同在该名乘客身边，直至其家属到达医院。

10.5 各方认同

2010 年南航圆满完成了春运、两会、世博、亚运等重大服务保障任务，鉴于我们所提供的优质专业的服务，Skytrax 将南航评定为四星航空公司，南航叩开了通往国际主流航空公司的大门。南航的服务提升也再次得到了国资委、民航局和广大旅客的充分肯定。

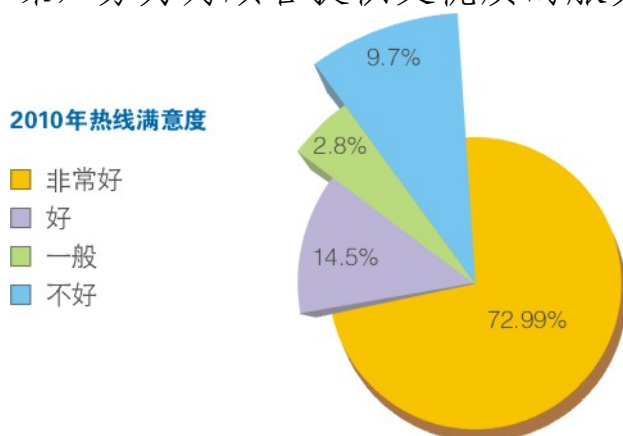
南航还致力保持顾客满意度。如表 15 所示，顾客投诉率呈逐年递减的趋势。

Skytrax 作为全球最具有公信力、权威性和专业性的知名航空服务认证机构，拥有对航空运输服务所制定的 5 个星级的各项硬件产品和服务的全套认证标准，4 星级为超过行业平均水平。全世界航空公司皆以能够获得 Skytrax 最佳航空公司奖项和高星级评定为荣。2009 年，南航曾被 Skytrax 评选为年度中国最佳航空公司。

2006-2010 年顾客投诉率（万分之）

年份	2006	2007	2008	2009	2010
投诉率	0.027	0.017	0.023	0.013	0.006

南航 95539 热线系统反馈的数据显示，2010 年，87.46% 被访问者认为我们的热线服务质量好或者非常好。我们将戒骄戒躁，努力为顾客提供更优质的服务。



11. 员工关爱

员工是南航成功的基石，我们一直致力于为员工提供更好的工作条件和福利。2010 年中国航空需求增长迅猛，公司本应抓住机会提高飞机利用率，通过增加乘客数量来提高利润。然而，为了飞行员和乘务员的利益，南航放弃了部分市场机会。在经济利益面前，我们选择了以乘客与员工的健康和安全作为重中之重。2010 年，南航认真权衡了一线人员的工作与生活质量，并通过创新的方法，为员工提供更平衡的生活方式。

	2010 年制定的目标	2010 年目标完成情况	2011 年目标
教育与培训	重点加强中层管理人员的管理类培训 800 人次 素质类培训 1970 人次，强化员工的英语类培训 612 人次 服务类培训 20500 人次 突出商务类和机务类专业性培训，分别达到 700 和 1300 人次	已完成	制定高层、中层、基层人员管理培训计划，年内不少于 20 个班，培训不少于 500 人次。
健康保险	加强员工的健康与安全意识，及早预防重大疾病 普及心理健康知识和治疗，开展针对性的宣传培训	已完成	强化员工健康安全意识，及早预防各项重大疾病。普及心理健康知识，开展针对性的宣传培训
权益保障	继续做好员工各项权利与服务保障	已完成	持续做好员工各项权益保障和服务工作
员工关爱	创新更多关怀举措，构建更加和谐健康的工作环境	已完成	实施多种关爱举措，构建更加和谐健康的工作环境

我们努力通过多样化和创新的方式实现对员工的承诺，保持与员工的良好关系。2010 年，南航重点协助一线员工实现工作与生活的有效平衡。

11.1 教育培训

培训对保持安全、维持客户满意度、保持员工忠诚度和积极性至关重要。2010 年，南航为员工举办了 1,065 期培训，内容覆盖客舱服务、语言学习、管理培训、飞机维护、航空运输业基础知识等等。全年共计 18,831 名员工参加了 41,890 小时的培训。

培训种类	课时数
乘务培训	19816
飞行员英语	4845
管理培训	1408
机务培训	8344
商务培训	365
基础培训	2912
外聘教员	1774
其他部门	2426

11.2 职业健康安全

南航一直致力为员工提供最安全的工作环境。2010 年，我们坚持推行职业安全与健康培训和辅导，在公司内部深入营造浓厚的安全文化，为员工提供包括手套、护目镜、耳塞、面罩等用以抵挡伤害的工具，为员工提供定期健康检查等等，有效保障了健康，杜绝安全事故的发生。全年只有 22 个员工发生工伤，仅占员工总人数的 0.28%；没有员工被诊断为患有职业病。我们希望将来这些数字仍会进一步减少。

出台中国民航首部员工救助指引

在保障航班运行时，一线员工经常遭受人身侵害，这不仅给员工身心造成伤害，也给公司安全生产带来严重影响。为依法保护员工的合法权益，南航制定并发布了《中国南方航空股份有限公司员工因公遭受人身侵害救助指引》，保证在最快的时间内给予员工最好的救助，把关爱员工真正落到实处。

救助指引实施后，受到南航员工的广泛欢迎，一线服务员工普遍感觉“再上岗心里有底气”。

以前内心充满问号

梁燕玲（国际值机员）

作为一名现场值机员，看到这份指引心里很温暖，觉得自己内心忽然强大起来。因为我不是孤单的一个人，我的背后有整个集体在支持。

以前，在现场遇到纠纷时，内心总会有很多顾虑，如果与旅客发生纠纷，怎样处理是正确的？处理过程中我受到人身伤害怎么办？我的做法能不能得到上级支持？遭受损失怎么办？内心充满了问号。新出台的指引明确告诉我们在什么情况下该怎么做，工作流程是怎样的，暴力事件发生时员工享有什么权利和待遇等等。指引在手，每一条都凝聚了公司对员工设身处地的着想，简洁实用，面面俱到。

组织的力量尤为可贵

郭婉娴（行李查询员）

作为一线员工，我们在工作岗位上遭遇到人身侵害时，真的很弱小，也很迷茫。是不是服务真的要做到这种地步？公司发布《救助指引》让我们吃了一颗定心丸。《指引》中明确了现场和事后，各部门的职责，它释放出这样一个信息：在员工因公遭受人身侵害时，公司将作为我们的坚强后盾。《指引》明确了值班领导的责任，各相关部门从自身职能出发所应发挥的作用，自始至终强调了组织的力量。而公司法律部门的介入，更是此指引的亮点。一个对员工负责的公司，才能促使员工真心、努力地付出。

11.3 福利与关爱

南航坚持以人为本，让员工共享发展成果，提升幸福指数。公司竭尽所能为员工创造舒适便捷的工作环境，2010 年公司投入 1.5 亿元用于改善员工生产生活条件。工会在保障员工福利方面也担当了重要的角色，工会为员工争取福利的重点是“从八个方面关爱员工”，这一计划着重强调了员工一生中会经历的八个关键时刻：加入南航、生日、患病、结婚、生育孩子、遭遇不幸、退休，以及去世后所爱的人会得到照顾。2010 年有 57000 人次员工受惠于这一计划。工会还设立了“自助基金”，旨在为被确诊患有重疾的员工提供财务帮助。此外，南航为所有员工购买了健康保险，同时还购买了额外商业保险，即使员工遇到法律法规认定为社保范围以外的医疗开支，仍可获得相应赔偿。

11.4 职业发展

南航鼓励并愿意协助员工制订个人的职业发展规划，并在满足组织发展的前提下，帮助员工管理和实现其发展规划。

2010 年，我们进行了职业发展模式创新实验，并开创先例，向更广范围内的潜在申请人开放了中层管理职位的内部竞聘。这一做法引起了热烈反响，443 名员工公开竞争 21 个中层管理职位。在此之前，这些职位通常都是由满足该岗位学历、经历要求的人担任，而非由具备相关能力的人担当。而这次，申请人要通过能力测试，南航还邀请了外部专家参与测试内容的设计过程与面试过程，力求让竞争更专业更公平。

11.5 快乐工作，精彩生活

对航空运输业的工作者而言，尤其是飞行员和客舱乘务员，要达到工作与生活间的平衡非常重要。2010 年，南航设立了新系统，确保飞行员和乘务员实现合理的工作安排，减少他们因面对不可预计的飞行时间表而产生的压力。在设立该系统之前，飞行员与乘务员往往无法清楚了解次日的飞行安排，很难正常管理他们的私人生活。针对这一问题，南航在 2010 年为所有机组人员引进了一个新的在线飞行时间表系统。现在，工作时间表至少提前 5 天在网上发布，飞行员与乘务员在任何时候任何地点都可以查看和确认飞行时间表，从而更好地实现工作与生活之间的平衡。

我感到轻松多了！

叶琳琳小姐（客舱乘务员）

新的工作安排系统让我可以工作得更好，同时又大大提高了我的私人生活质量。

在应用这个系统之前，我所在机组的所有同事，包括飞行员与乘务员，都因为要面对不可预计的工作安排而面临着巨大的身体与精神压力，常常是临时收到通知就得动身工作，或者时间表不时会出现变动。主要原因是存在着太多不可控制的因素了，譬如突然的天气变化、不可预测的意外等等，都会影响到机组人员的工作时间安排。所以，我们不能像普通人那样有正常的工作日和休息日，而是活在一天 24 小时一周 7 天候命的巨大压力当中。

在这种情况下，即使是在工作时间以外，我们也不可能好好的掌握自己的私人时间。例如，我们总是得缺席家庭和朋友聚会。

然而，新的工作安排系统从根本上解决了这个问题。自从新系统开始运作，我们就可以预先安排好自己的工作和生活时间。一般来说，我们可以提前至少 5 天收到自己的工作时间表。而且，这个时间表是放在互联网上的，我们可以在任何一个地方进行查阅。这就允许我们可以独立控制自己的私人时间，可以与家庭、朋友相处更多。新系统还大大降低了工作时间表的变动频率，非常有效地减轻了我们的工作压力。

南航不仅关心员工的职业发展，同时也很关心他们下班后的私人生活。工会组织各种各样的活动，协调员工达到工作与生活间的平衡。例如，工会建立了不同的运动协会（登山、网球、篮

球等），促进员工养成健康的生活习惯。工会还建立了员工俱乐部，加强员工之间的交流。此外，工会还安排了表演活动，让员工充分展示他们的文娱天赋。

12. 公益与社区发展

与社区的关系，决定了我们是否能成功实现可持续发展。作为世界航空客运前五强的航空公司，南航多年来以回报社会为己任，孜孜不倦创造价值回报社会。我们坚持与飞行目的地当地社区保持密切联系，鼓励员工积极参与社区活动，为当地的经济发展和社会进步贡献一份力量。

	2010 年制定的目标	2010 年目标完成情况	2011 年目标
100%关爱项目	继续以基金会为平台向贫困大学生以及遭受重大灾害群体捐款	已完成	按照基金会宗旨和目的，持续开展各项社会关爱活动。
志愿者活动	鼓励支持志愿者参与公司及社会爱心活动	已完成	积极鼓励支持志愿者参与公司及社会爱心公益活动
参与全球大事	积极承担重大包机、紧急救援任务，促进世界和平发展进步	已完成	结合南航的业务特点，积极参与到更多国际救援救灾工作

12.1 亚运之光

在广州举办的第 16 届亚运会，是一场举世瞩目的盛事。作为总部位于广州的大型骨干航空企业和亚组委的战略合作伙伴，南航把亚运会与亚残会的工作看作既是神圣的责任和光荣的使命，也是巨大的挑战，更是难得的机遇。

12 月 19 日，广州亚运、亚残会圆满落下帷幕。作为广州亚运会唯一指定的航空承运人，南航面对安全压力大、保障时间长、服务范围广、参会人员多等一系列困难与挑战，公司上下高度重视、众志成城、精心组织，各运行保障单位顾全大局、全力以赴、迎难而上，迅速成立公司亚运工作领导小组和航空运输保障领导小组，并以“为涉亚旅客打造安全、便捷、舒适的旅程”为目标，实现了“亚运服务零投诉”；精心设计每个涉亚工作流程，突出解决薄弱环节，着力在安全运行、服务保障、市场营销、品牌宣传和队伍稳定等八个方面做了大量卓有成效的工作，圆满完成了运输保障任务。我们为亚运所做的工作和各项特殊安排得到了亚组委、中外参赛人员以及社会各界的广泛赞誉和好评。

南航支持亚运及亚残会部分成果摘录：

- 亚运、亚残会期间，全公司保障涉亚航班 2161 班。其中，保障亚运、亚残会圣火火种运输任务 6 班；保障亚运大熊猫包机、兴奋剂检测样品等运输任务 30 班；保障各国政要专、包机 70 班
- 运送涉亚官员、运动员、教练员、媒体记者等共 14430 名
- 提供 1387 位员工志愿者，共计提供志愿服务达 16900 小时
- 分发 70609 份亚运及亚残会宣传小册子

南航将以服务亚运、保障亚运的良好精神状态，积极投入到新一年的工作中，团结一致，锐意进取，扎实工作，为增强综合竞争实力、做强做优南航作出新的贡献。

12.2 社区关爱

南航“十分”关爱基金会自 2005 年成立以来，对社会各方需要协助的人士提供了大量捐赠，基金会在 2010 年的社区发展工作中发挥了重要作用。其中，为社区和谐所作的主要捐赠包括：

- “十分”关爱基金会向台湾少数民族地区捐赠一辆汽车价值人民币 703,700 元；
- 南航向海南省洪水灾区捐资人民币 1,000 万元，其中“十分”关爱基金会捐赠人民币 820 万元；
- 南航为中国西南部干旱地区筹款捐物共计人民币 46 万元。其中 21 万元用于帮助贵州兴义市郑屯镇绒窝村修建与维修道路，其余 25 万元用于为广西桂林 12 所希望小学建立希望图书馆；
- 南航收集员工捐款人民币 484,515 元，用于帮助有需要的人群，尤其是遭受天然灾害的群众。
- 南航捐赠人民币 600 万元用于青海玉树抗震救灾，帮助灾民重建家园。

2010 年，“十分”关爱基金会共为 13 所大学、1 所中学的学生提供了价值人民币 272 万元的奖学金。

“十分”关爱基金会 2006-2010 年捐款金额

				单位：人民币万元	
年份	2006	2007	2008	2009	2010
金额	120	200	387	1072	1368

非常感谢!

丁庆祥（学生，获得 2010 年“十分”关爱基金会奖学金）

我来自于一个农民家庭。尽管我的父母年轻时没有机会接受高等教育，但他们很明白知识在现代社会中是何等重要，所以一直很支持我学习。

我收到大学的录取通知书的那天，父母既喜又悲。他们为我在高考中获得好成绩而感到骄傲，同时，却又非常担心交不起学费。我们整个家庭的年收入仅仅是人民币 6000 元，差点都解决不了温饱，根本就存不了钱交学费。这让我们觉得非常绝望。

幸好，南航的“十分”关爱基金为我带来了人生的希望，带我走出了困境。在了解了我的背景后，南航决定为我支付大学四年的学费，让我可以安心学习，不再为下一学年的学费而发愁。除了金钱上的帮助，南航员工还在我的日常生活中，给予我莫大的鼓励，帮助我建立自信心，让我很快地融入了大学的新生活。

要是没有南航的奖学金，我就可能失去了读大学的机会，被迫重复我父母的经历，成为一个贫穷的农民，将来也没有能力支付自己孩子的学费。但非常感谢南航，彻底改变了我的命运。为此，我绝不能辜负南航的好意，一定要努力读书，以后用更好的方式回报社会。

12.3 员工志愿者活动

为加强、完善、协调青年志愿者各项工作的顺利开展，南航成立了青年志愿者活动领导小组，积极组织开展各类自愿者活动。飞行、机务、市场、客舱、货运、地服等部门根据部门实际成立注册了以中队、班组或青年文明号集体为单位的志愿服务小分队。各志愿分队在团委的带领下，开设志愿服务项目专题文化课堂，认真进行志愿服务培训，开展了富有特色的志愿服务活动，形成了面向公司和社会的青年志愿者组织服务网络，广泛融入到公司的安全生产、特色服务，以及社会公益、爱心活动中。2010 年，南航共组织了 50 多次志愿者活动，共有 1387 名员工参与，志愿服务总时数为 16900.5 小时。活动包括为老人和残疾人送去温暖，为孩子提供教育，为环保作出贡献，以及提供交通安全教育等等。南航青年志愿者协会积极组织各种活动，以下列举部分事例：

- 3 月，南航组织了广州总部的新员工到义山村植树。这是南航第十三年参加这个活动。3 月 12 日，湖北分公司组织了志愿者到武汉九峰山公园植树。
- 4 月，南航志愿者探访了云南正受干旱灾害的玉溪市华宁县大新寨村，送去了饮用水和人民币一万元的捐款。志愿者还探访了当地贫困户，送去了大米、食油和捐款。
- 6 月，全国多个分公司分别组织了志愿者到当地残疾人和孤儿学校当义工，庆祝儿童节。
- 10 月，多个分公司分别组织志愿者上门探访了当地长者，庆祝重阳节。

我爱祖国！我乐意当志愿者！

甘泉（救灾志愿者）

最近全国各地发生了多起自然灾害，作为一名中国人，我深感悲痛。今年，当我在电视上见到云南、贵州、广西遭受百年一遇的干旱时，我就知道，一定得将想法付诸于行动！我们公司对灾害历来反应积极，而无论这些灾害是发生在国内还是国外。我加入了南航在短时间内迅速组成的志愿者队伍。很庆幸我可以成为这个充满激情和关爱的团队的一份子。

12.4 救灾援助先锋

2010 年，我国经历了多次大型自然灾害的侵袭，干旱、地震、台风等接踵而来。作为一个负责任的企业公民，南航竭尽全力进行救灾。以下列举了我们的一些救灾行动。

云南遭遇了百年一遇的严重干旱。3 月 28 日至 29 日，南航安排航班将群众捐赠的 10000 瓶矿泉水（约 16 吨）运送到云南首都昆明的小学，供学生饮用。

2010 年 4 月 14 日，青海玉树发生了里氏 7.1 级大地震（中国地震局、中国地震台网中心数据）。这是在中国近年遭遇最严重的地震灾害之一。地震发生后，南航安排了 30 班包机运送了 1177 名官兵和 128 吨救援物资（包括生命探测器、食物、药品

等)进行救灾。此外,南航还捐赠了人民币 600 万元,帮助灾民重建家园。

8 月,甘肃舟曲发生了特大泥石流,夺去了 1117 条生命。南航直接从广州为灾区送去了 26 吨救援物资。

作为一家国际性的航空公司,南航的救灾范围并不限于国内。我们竭力将关爱带到全世界,利用我们的专业技能,为其他国家的救灾工作提供了帮助。例如:

1 月 12 日,海地大地震发生,官方估计死亡人数达 316000。另有 30 万人受伤,100 万人无家可归。南航立即安排人道救援包机,运送重约 90 吨的救援物资,其中包括 1000 顶帐篷、水、食物、应急灯、药品、衣服,以及净水设备。

2010 年 7 月底,巴基斯坦遭遇了 80 年来最严重的水灾。南航安排了包机,运送 66 名救灾队员到达灾区,并接载 192 名中国公民回国。

13. 社会责任发展蓝图

在各方的大力支持下，南航日益发展壮大，蓝色尾翼上的红色木棉花标志逐步为全球熟悉，我们深知所肩负的企业责任正由国内逐步扩大到全球。与很多逐步迈入国际市场的中国大型企业一样，我们清楚需要学习的东西仍然很多。目前，南航大部分企业社会责任工作仍局限于国内，但在未来的 2 至 5 年，我们将不断扩大企业社会责任工作范围，使之与南航不断增多的航线和海外业务相匹配。这将是一个令人振奋的飞跃。我们将一视同仁，和发展企业其他业务一样，以真诚、真实、可靠的态度，推动企业社会责任的发展。我们承诺，将企业社会责任的范围逐步扩至全球，将来的企业社会责任报告将会给予全社会一个肯定的答案。

2011 年工作展望

2011 年是国家“十二五”规划开局之年，也是南航战略转型的关键年，做好 2011 年的企业社会责任工作，对实现“十二五”可持续发展的目标至关重要。2011 年，我们将在已有成果的基础上，重点做好以下工作：

优化定期和有效的机制，加强与利益相关者的沟通

我们从 2011 年开始将逐步优化与利益相关者定期而有效的沟通机制，以相关者的意见和评价作为制定社会责任年度计划的基础，持续优化社会责任管理体系。

加强安全飞行力度，确保运行零事故

南航将继续以“杜绝飞行、空防和重大航空地面事故”为核心工作，继续强化持续安全理念，并以增加安全投入、完善设施、加强培训等措施，最大程度地确保乘客和员工的安全。

加快战略转型，提高经济效益

2011 年是南航战略转型关键年，我们将大力发展国际业务，并强化枢纽建设，进一步发力重点市场，为股东、投资者和全球经济作出贡献。

以创新思维应对气候变化，共建绿色地球

南航将贯彻“绿色飞行”的理念，持续应用新技术和提高公司运营精益管理水平，继续减少温室气体的排放，推进和深化清洁生产工作，并参考国际标准，加强碳中和与生物多样性方面的工作。

14. 第三方审验

必维国际检验集团

2010年中国南方航空公司可持续性发展报告审验声明

审验目的

必维国际检验集团（以下简称“必维”）受中国南方航空公司（以下简称“南航”）的委托，对《2010年中国南方航空公司可持续性发展报告》（以下简称《报告》）执行第三方审验工作。

《报告》披露的所有数据和信息全部由南航提供，必维没有参与《报告》编写过程。必维的职责是通过审验《报告》的数据和信息及其收集、分析和管理过程，对《报告》所披露数据和信息的客观性和可靠性提供独立第三方的审验声明。

审验范围

审验《报告》从2010年1月1日至2010年12月31日范围内，所披露的数据、信息和管理支持系统，及其收集、分析和汇总等相关过程的客观性和可靠性。

审验现场为广州中国南方航空公司总部，与其他相关部门和下属分公司通过电话、电邮等方式进行沟通，未访问任何航站点和关键利益相关方。

以下信息排除在审验范围之外：

- 信息披露期限之外的数据、信息及活动；
- 关于南航的立场、观点、信仰、承诺、目标和未来意图的陈述；
- 通过第三方财务审计的财务数据和信息。

审验方法

审验过程包括如下活动：

- 通过互联网等方式，获取外部公开数据和信息；

- 访谈审验现场相关工作人员；
- 评审文件和数据记录等证据审验；
- 数据收集和统计系统的抽样审验；
- 评价信息的收集及相关管理流程。

审验活动根据《必维审验程序》进行，同时参考AA1000、GRI（G3）和ISAE3000标准，审验活动是基于必维认定的合理的而不是绝对的基础上进行策划、实施及给出结论。同时评价《报告》内容的完整性、客观性、实质性、适宜性和响应性。

审验结论

- 《报告》所披露数据和信息的来源是可靠且客观的，必维在审验过程中没有发现重大系统性或实质性错误；
- 必维针对南航在《报告》的编制和管理方面需要进一步完善的意见和建议，请详见⑨改进建议⑨。

完整性

《报告》参考GRI（G3）的框架结构，内容主要结合航空运输业的特点，披露了公司在可持续发展方面BUREAUVERITAS Page2 of 2

的战略决策、管理制度、具体行动和绩效数据。《报告》中的数据和信息覆盖报告范围内所有运营实体，包含经济、环境和社会方面的绩效数据和信息。《报告》具有较好的完整性。

客观性

南航通过较完善的管理数据支持系统，要求相关责任部门负责收集和筛选与可持续性发展相关的各层面的数据和信息，并实行系统管理、汇总和分析。《报告》具有客观性、可靠性和可追溯性。

实质性

南航参考GRI（G3）关键指标要求，部分识别出符合行业特点和公司管理相关的关键指标，并基于公司管理支持系统，部分披露《报告》覆盖期限内关键利益相关方关注的问题，如绿色飞行，飞行安全和健康，提升服务质量等相关数据和信息。《报告》具有实质性。

适宜性

《报告》中的“确保飞行安全与健康”和“提高服务质量”等章节较为充分的反映了航空运输行业的特点，《报告》语言和排版风格也较好地体现出南航的企业文化和价值观。《报告》具有较好的适宜性。

响应性

《报告》基本回应了关键利益相关方期望，对于在报告期间的南航部分重大事件和变更进行了响应，并从南航可持续性发展的角度阐述和分析了公司未来发展的战略及面临的挑战。《报告》具有响应性。

改进建议

必维审验过程中，针对南航在此次《报告》的管理和编制方面提出改进意见：

- 为提高《报告》的完整性，建议公司增加披露航空运输业相关的数据和信息，如机场除冰和清洗耗水及废水量；客户因航空设备受到伤害的次数（每百万工作小时）；医疗响应服务；回应客户各类询问的质量等；
- 为进一步提高《报告》数据和信息的准确性，建议公司不断完善可持续性发展相关数据指标体系的合理性，统一统计口径，并采用内部核查的方式提高数据准确性。
- 为了进一步提高响应性，建议公司增加对利益相关方关注的关键问题的回应，并披露具体处理细节和预防措施。

审验独立性、公正性及能力声明

必维国际检验集团是一家拥有180多年历史，在质量、环境、职业健康安全和社会责任领域提供独立审验服务的机构。审验小组成员与委托方南航无任何利益或冲突关系，审验活动是独立的、公正的。

邢继顺

大中华区总经理

必维国际检验集团

工业与设施事业部

2011-03-10

Molly Wang

王潇

审验组组长

必维国际检验集团

工业与设施事业部认证部

2011-03-10

15. 全球报告倡议组织（GRI）指标

类别和内容	页数	GRI指引
目录、关于本报告	01	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9
董事长致辞	02-03	1.1, 1.2
公司概况	04-11	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 4.8, 4.13
企业管治	12-13	LA13, 4.1, 4.2, 4.3, 4.6, 4.7, 4.10
社会责任管理体系	14-17	4.4, 4.8, 4.9, 4.11, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17
战略转型与国际化	18-19	1.1, 1.2
经济贡献	20-21	EC1, EC3, EC9
环境保护	22-29	EN1, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN16, EN17, EN18, EN20, EN21, EN22, EN26, EN29, EN30
安全与健康	30-35	PR1, PR3
客户服务	36-43	EC8, PR1, PR3, PR5
员工关爱	44-47	LA1, LA2, LA9, LA10, LA11, LA12, LA13, HR3, HR5, HR8
公益与社区发展	48-53	EC1, EC8, SO1
社会责任发展蓝图	54-55	1.1, 1.2
第三方审验	56-57	3.13
全球报告倡议组织（GRI）指标	58-59	3.12
封面底部	60	3.4

信息反馈表

感谢您阅读中国南方航空股份有限公司《2010 年企业社会责任报告》。为改进南航社会责任工作，进一步提升履行社会责任的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议：

您的信息

姓名：联系电话：
单位：电子邮箱：

- | | | | |
|-----------------------|----|---|-----|
| 1. 您对南航社会责任报告的总体评价： | | | |
| 好 | 一般 | 差 | |
| 2. 您认为南航在安全责任方面做得如何？ | | | |
| 好 | 一般 | 差 | 不了解 |
| 3. 您认为南航在利益相关者方面做得如何？ | | | |
| 好 | 一般 | 差 | 不了解 |
| 4. 您认为南航在客户服务方面做得如何？ | | | |
| 好 | 一般 | 差 | 不了解 |
| 5. 您认为南航在员工发展方面做得如何？ | | | |
| 好 | 一般 | 差 | 不了解 |
| 6. 您认为南航在回馈社会方面做得如何？ | | | |
| 好 | 一般 | 差 | 不了解 |
| 7. 您认为南航在环境责任方面做得如何？ | | | |
| 好 | 一般 | 差 | 不了解 |
| 8. 请对南航的社会责任工作提供其他意见 | | | |

请把填好的意见反馈表发邮件到 liguoyang@csair.com。感谢您对我们工作的支持和鼓励。