

中国南方航空股份有限公司

2009 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。

二〇一〇年四月

1 董事长致辞.....	192
2 公司概况.....	193
2.1 公司简介	193
2.2 公司治理	195
2.3 企业文化	197

3 社会责任体系	199
3.1 社会责任观	199
3.2 社会责任战略规划	199
3.3 社会责任年度计划	201
3.4 社会责任绩效评估	202
3.5 风险与挑战	202
4 安全责任	202
4.1 飞行安全	203
4.2 空防安全	206
4.3 食品安全	207
4.4 地面安全	208
5 股东利益	209
5.1 经济效益	209
5.2 社会贡献	210
5.3 价值提升	211
6 客户服务	212
6.1 高端服务	213
6.2 地面服务	213
6.3 空中服务	214
6.4 中转服务	215
7 员工发展	216
7.1 人力资源政策	216
7.2 教育培训	217
7.3 健康保障	219
7.4 权益保障	220
7.5 人文关怀	222
8 回馈社会	223
8.1 促进就业	223
8.2 “十分”关爱	225
8.3 志愿者行动	226
8.4 南航在全球	227
9 环境友好	229

9.1 环保工作概况	229
9.2 绿色飞行	231
9.3 清洁生产	235
9.4 环保创新	236
10 其他利益相关方	237
11 2010 年展望	240
12 第三方审验	240
13 GRI 指标索引	2401

关于此报告

报告目的

作为负责任的企业公民，中国南方航空股份有限公司（以下简称“南航”）从 2007 年开始主动向社会公众发布年度社会责任报告，全面展示南航在社会责任领域的行动和实

践，让全社会了解和监督南航的社会责任工作。我们相信，社会责任报告将促进南航与社会公众之间的沟通与互动，有助于实现企业与社会和谐共赢。

编制依据

根据国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》以及《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南》（G3），按照“南航社会责任发展战略”编制此报告。

报告范围

本报告时间跨度为 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日，内容涵盖南航股份及其附属公司。

为方便更多读者阅读本报告，欲在线浏览或下载，敬请访问南航网站
<http://www.csair.com>。

1 董事长致辞

2009 年中国经济如险滩惊艳，在危机中崛起，领先全球率先走出低谷，保持了平稳较快增长。南方航空得益于中国宏观经济的 V 形反转，在过去的一年中沉着应对、科学决策，成功摆脱经营困境，实现了公司价值的全面提升，在履行社会责任的道路上迈出了更加坚实而稳健的步伐。

2009 年，我们创造了中国民航史上又一个新的安全突破，安全飞行 119 万小时，运输旅客 6628 万人次，截至 2009 年底，累计安全飞行 653 万小时，成为国内安全业绩最好、安全星级最高的航空公司。在公司全体员工的共同努力下，我们成功扭转了不利的经营局面，全年实现归属于上市公司股东的净利润为 3.58 亿元，代收和上缴各种税、金 51 亿多元，分布于全球的经营机构促进了当地经济繁荣和社会发展。2009 年，南航以社会责任战略为指导，重点在客户服务、回馈社会 and 环境保护等领域进行了深入的研究和实践：着重加强了与各利益相关方的沟通，尤其是关注广大旅客对安全和服务的关切和需求；以“十分关爱”为公益平台，重点向高校贫困学生、乌鲁木齐“民族团结互助基金”和台湾受灾同胞捐助善款；发动广大南航志愿者参与各种形式的爱心活动；持续开展“绿色飞行”活动，创新环保方法和手段。

展望 2010 年，复杂多变的宏观形势和亟待改善的环境问题，要求我们以更加积极的行动实践责任与价值承诺，实现公司的可持续发展。南航将以更加优异的业绩和真诚的服务与各利益相关方合作、交流，竭力成为践行社会责任的表率，为经济、社会发展作出更大的贡献。

中国南方航空股份有限公司董事长 司献民

2 公司概况

2.1 公司简介

南航是中国南方航空集团公司属下航空运输主业公司，总部设在广州，以蓝色垂直尾翼镶红色木棉花为公司标志。现有新疆、北方、深圳、河南等 13 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，在上海设有基地，还包括成都、杭州、南京等 18 个国内营业部和新加坡、东京、曼谷、巴黎、洛杉矶等 52 个国外办事处，员工 4.9 万名，总资产 947 亿元人民币。

南航是中国运输飞机最多、航线网络最发达、年旅客运输量最大的航空公司，经营包括波音 777、747、757、737，空客 330、320 等飞机 378 架，每天有近 1500 个航班穿梭于世界各地，目前已形成以广州、北京为中心枢纽，密集覆盖国内，全面辐射亚洲的航线网络。2007 年加入天合联盟后，与联盟成员密切合作，航班连接 169 个国家和地区，到达全球各主要城市。

图 1 南航国内通航点示意图

图 2 南航加入天合联盟后通航点示意图

表 1 2009 年南航运输机队情况

类型	机型	架数
客机	A300	4
	A319	44
	A320	54
	A321	40

	A330-200	6
	A330-300	8
	ATR72	5
	B737-300	25
	B737-500	2
	B737-700	46
	B737-800	80
	B757	27
	B777 A	4
	B777 B	6
	ERJ-145	6
	MD82	3
	MD90	13
全货机	A300F	1
	B747-400F	2
	B777F	2
合计		378

注：机队数据截止日期 2009 年 12 月 31 日

2009 年，南航旅客运输量 6,628 万人次，货邮运输量 86 万吨，运输总周转量 100.7 亿吨公里。南航旅客运输量位列亚洲第一、全球第四，已连续 31 年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 5 年进入世界民航客运前十强的航空公司。截至 2009 年底，南航已累计安全飞行 653 万小时，连续保证 187 个月的空防安全，安全运输旅客 4.3 亿人次。

表 2 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	510405
网址	www.csair.com

● 2009 年南航获得的主要奖项和荣誉

被世界著名航空服务调研机构 Skytrax 评选为“2009 年度中国最佳航空公司”

被国内最具影响力的旅游杂志《时尚旅游》第四届“读者票选旅游金榜”评为“首选国内航线航空公司”

被评为“新世纪十年中国信息化优秀单位”，是全部六家获此殊荣的信息化优秀单位中唯一一家航空公司

2.2 公司治理

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，完善公司法人治理结构，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。

● 股东大会

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做出决策，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、监事并决定薪酬，修订公司章程、股东大会、董事会和监事会议事规则等。

● 董事会

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。

表 4 董事会名单

姓名	职位
司献民	董事长
李文新	董事
王全华	董事
刘宝衡	董事
谭万庚	董事、总经理
张子芳	董事、副总经理
徐杰波	董事、副总经理、财务总监
陈振友	董事、工会主席

王 知	独立非执行董事
隋广军	独立非执行董事
贡华章	独立非执行董事
林光宇	独立非执行董事

● 专门委员会

公司董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会以及战略决策委员会。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。

● 监事会

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。

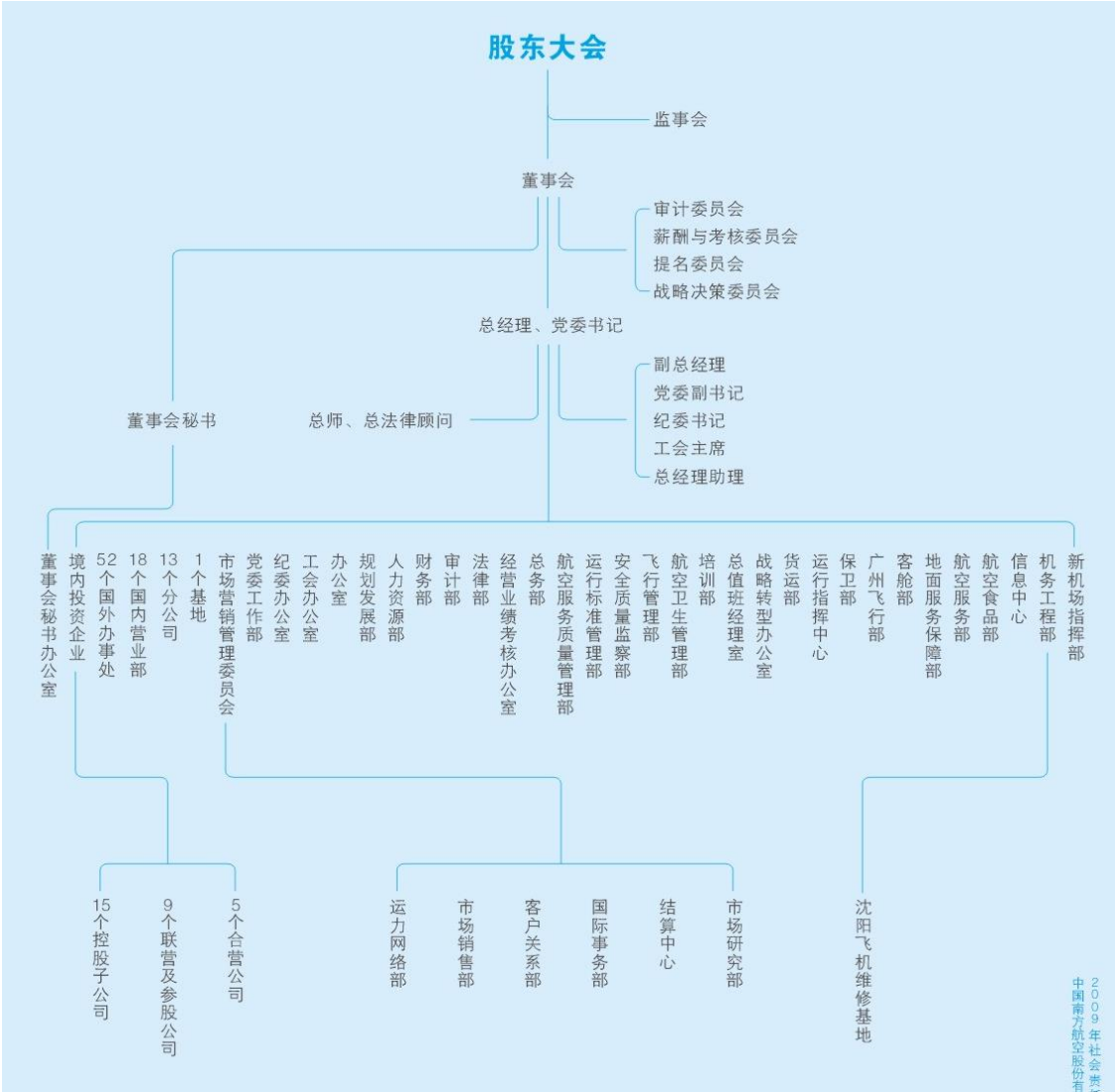
表 5 监事会名单

姓名	职位
孙晓毅	监事会主席
李家世	监事
张 薇（女）	监事
杨怡华（女）	职工监事
梁忠高	职工监事

● 高级管理人员

总经理等高级管理人员负责组织公司的经营管理活动。总经理依据法律、法规、规章和公司章程规定以及股东大会、董事会的授权行使职权。

● 组织结构图



● 内控制度

作为同时在上海、香港、纽约三地上市的公司，南航根据美国《萨班斯-奥克斯利法案》第 404 条款（简称“SOX404”）的规定以及境内外相关监管要求，在 2009 年继续全面推进内部控制评估工作，目前南航内控制度符合各方监管机构的要求。南航严谨规范、有效运行的内部控制体系，对保证公司持续、规范、健康发展，有着深远的影响。

2.3 企业文化

文化是企业的灵魂，是企业持续发展的动力和源泉，是企业核心竞争力的重要组成部分。南航从成立之日起，不断有意识地梳理、提炼、丰富、发展企业文化，并在国内航空公司中第一个推出了企业文化理念体系《南航心约》。实践证明，《南航心约》为促进公司的和谐、稳健、持续发展发挥了非常积极的作用。2006 年公司制定了“建设国际化规模

网络型航空公司”的新战略，对企业文化的创新发展也提出了更高的要求。经过几年的思考、实践、总结和提炼，2009 年，我们在凝聚南航员工共同智慧和价值观的基础上，浓缩成了南航企业文化核心价值观：CSAIR。

南航企业文化核心价值观：CSAIR

C—— Customer 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。

S—— Staff 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。

A—— Advantage 追求卓越

得潮流之先，领行业之先，赢发展之先。

我们以卓越为标准，广泛运用先进的理念、制度、技术、工具和方法，发挥国际化规模网络型航空公司的优势。

使公司在业内最具可持续发展优势。

I—— Innovation 持续创新

创新是生存之道，发展之魂。顾客是创新之源，员工是创新之本。

我们以创新为动力，鼓励创新思维，尊重创新行为，共享创新成果，持续改革创新。

以最具创新能力和改革精神立足业内。

R—— Return 爱心回报

服务源于爱心，回报出自责任。

我们以回报为己任，诚实守信，坚持履行经济、法律、伦理、环保和公益责任，感恩社会、服务社会、回馈社会、奉献社会。

做有高度责任感、和谐稳健发展的公司。

南航的愿景与使命：成为顾客首选、员工喜爱的航空公司

3 社会责任体系

自 2007 年发布社会责任报告以来，南航明确将社会责任作为企业发展的一项长期战略。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。我们希望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，通过年度计划内各项的实施，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，同时逐步提高社会责任管理水平。

3.1 社会责任观

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

我们始终坚持把企业发展放在经济社会发展的大局中去谋划，把企业发展与社会和谐紧密联系在一起，不断追求商业利润和社会责任之间的统一，逐步形成了完整的社会责任体系，实现了经济效益和社会效益的同步提高。

3.2 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。

目标内涵：

①在确保航空安全的前提下，持续改进生产效益和经营能力，将关键安全指标和运行素质上的领先优势不断扩大；采用先进的管理和技术手段，在提高运行品质和服务质量的同时，着力控制成本、提升收益。

②实现能源消耗低于行业平均水平，各项环保指标达到或优于国家规定标准，逐步降低旅客人均二氧化碳排放量。

③以“十分”关爱基金会为平台，积极投身社会公益事业，传播践行爱心回报的文化理念，通过现代科技与人文理念的完美结合，将木棉花的热情传递四海，共享盛世和谐。

● 执行保障

组织保障——

南航成立了专门的社会责任管理委员会，由公司总经理担任主任，各主要部门负责人担任委员，统一制定公司社会责任工作的总目标、总方针、基本要求以及管理模式，审批公司社会责任战略和规划，组织开展重大社会责任活动。委员会下设社会责任管理办公室，负责研究拟定并协调落实社会责任工作的发展规划和管理制度。在各分子公司设立专职岗位具体组织落实社会责任工作。通过健全的组织体系，提高了南航社会责任管理工作的系统性、科学性和实效性。

制度保障——

在社会责任管理委员会的组织领导下，公司逐步建立健全各项社会责任管理规章制度，包括节能减排考核制度、能源消耗统计制度、环境保护政策、“十分”关爱基金会对外捐赠管理制度等，使社会责任工作步入规范化、标准化的工作轨道。同时，在南航众多部门和分子公司中设立社会责任负责人，形成固定的监督和信息搜集制度，便于实时掌控公司政策的落实情况。

资源保障——

公司每年制定预算用于“十分”关爱基金、节能减排技术创新等主要责任项目，加大资金、人员、物资的投入力度，鼓励各种形式的环保创新，形成了全方位的资源保障体系，促进社会责任的实施与提升。

文化保障——

以南航 CSAIR 企业文化为基础，将社会责任工作与之有机结合，在实践中体现南航的文化特质。每年定期公开发布社会责任报告，主动向社会公开南航社会责任工作现状，接受社会公众监督，与社会各界形成良好互动。在公司内部，通过广泛的公益、环保宣传教育活动，形成践行社会责任的良好文化氛围。

3.3 社会责任年度计划

● 年度计划的编制

经过多年的探索总结，南航社会责任工作从模糊到清晰，从自发到自觉，从分散到系统，我们对社会责任的理解和认识逐渐深入。2009 年底，南航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办公室；编制依据是公司总体战略、社会责任战略、公司五年发展规划；编制时间是每年年底，并于下一年年初下发；计划的主要内容是按照安全责任、客户服务、员工发展、社会公益、环境保护等各个模块的划分，明确责任单位并提出具体工作目标。

举例：2010 年南航社会责任年度计划（安全部分）

社会责任类别	年度目标	具体任务	责任单位	考核方式	奖惩措施
安全责任	飞行安全	坚持关闭制度，健全重大隐患管控机制	南航各分子公司	签订安全责任书	依据《航空安全管理手册》和《2010 年航空安全考核细则》相关条款执行
		实施全面安全审计	安全监察部		
		开展驾驶舱纪律整顿和加强飞行人员训练活动	南航各飞行单位		
		继续做好“防松懈、反违章”工作，针对不同阶段的安全问题，每个时期一个抓手，开展一次有针对性的安全主题活动	安全监察部		
		实施航线及模拟机运行监察工作	南航飞行单位		
	地面安全	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	实施运行、地面安全监察	安全监察部	
		继续开展机务“五零”竞赛活动	机务工程部		

● 年度计划的实施

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。

3.4 社会责任绩效评估

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。

3.5 风险与挑战

南航社会责任目标的实现受到来自外部和内部环境因素的制约。

外部因素方面，由于民航业与宏观经济依存度较高，世界与中国的贸易往来和商务交流、经济与航空业发展的周期性、人民币汇率与能源价格的不确定性、行业内的激烈竞争、环保与安保的社会成本上升等，都对南航的生产经营和社会责任的履行带来风险与挑战。

内部因素方面，战略转型、结构调整、提高管理能力、建立持续盈利新模式等目标能否顺利实现，对南航履行社会责任会造成不同程度的影响。

南航在长期发展中积累了丰富的市场和管理经验，2009 年我们领先于世界同行率先复苏，全年扭亏为盈，并在社会、环境等方面作出自己的一份贡献。今后，南航仍将在总体发展战略的指导下，以积极的姿态应对不断变化的风险与挑战，履行自己的社会责任。

4 安全责任

安全是航空业永恒的主题，也是航空公司最重要的社会责任。作为中国规模最大的航空公司，南航一直秉持“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。我们不仅在组织结构、制度标准、资源投入、人员培训等方面建立了全方位的安全管理体系，而且通过开展安全宣传教育竞赛活动，普及公司的安全文化，提升安全责任意识，增强全体员工保证安全的责任感和使命感，从而实现持续安全的目标。

2009 年成绩：

飞行安全	全年共安全运输飞行 119 万小时，累计连续安全飞行 653 万小时，责任事故征候万时率为 0.089。未发生运输飞行和通用飞行等级事故，通用飞行未发生任何等级不安全事件
空防安全	杜绝了劫机、炸机事件，连续保证了 187 个月的空防安全
食品安全	航空食品安全率达 100%
地面安全	杜绝了重大航空地面事故和等级航空器维修事故；杜绝了人为责任原因的特大火灾事故和特大地面交通事故

4.1 飞行安全

一直以来，南航将飞行安全¹作为第一生命线，高度重视飞行安全的重要性。2009 年，南航旅客运输量 6628 万人次，以一个旅客牵涉到 4 个家庭来计算，有近 2.6 亿个次家庭的幸福安宁与南航的飞行安全紧密联系在一起。我们时刻把这份沉甸甸的安全责任牢记于心，持续改进安全管理方法，依靠科技文化护航，建立起牢固的安全保障体系和长效安全机制，使飞行安全成为客户信赖南航的基础。在中国，每 3 名旅客中就有近 1 名选择南航，证明南航安全品质得到了社会公众的普遍认可。

表 南航安全飞行百万小时完成时间

飞行小时（百万）	完成时间
3	2006 年 4 月
4	2007 年 5 月
5	2008 年 6 月
6	2009 年 7 月
6.53	2009 年 12 月

表 2005 年-2009 年事故征候万时率

年份	事故征候万时率	
	南航	中国民航
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

注：事故征候万时率单位为每一万飞行小时发生事故征候的次数

¹国际上普遍称之为航飞安全，英语谓“aviation safety”，它所涉及的是与航空器飞行相关的客观因素。如航空器的性能、物理状态、航空活动中所依赖的航空设备、设施问题，通讯、导航、气象问题，从

经过多年的实践和总结，南航在安全管理上积累了丰富的经验，特别是在涉及飞行安全的飞行队伍、机务维修、运行控制、安全监察等重要方面，已形成一系列行之有效的安全管理模式。

● 飞行队伍

飞行员的理论水平、操作能力、心理素质是保障飞行安全的关键要素。南航十分重视飞行员的训练和管理，并已形成一套成熟的飞行员管理体系。

在飞行训练中，南航坚持选择宽口径、深基础、硬技术、强责任型的教员，严把副驾驶初始训练关、副驾驶操纵关、副驾驶升级关和机长放行关。南航要求学员注重技能训练的经验积累，学会在众多教员中博取众家之长，要求教员强化责任、严格标准、因人施教，做好综合情况反馈。南航机长放行必须经过资深教员训练、技术委员会全员考评、与机长同乘飞行、合格逐个放行等众多环节。

南航每年举行飞行技术研讨会，由技术管理人员收集问题，通过飞行品质监控系统找出机队存在的技术缺陷，指定专人或小组有针对性地做出典型课题，在研讨会上对特定人群或全员进行讲解和讨论，促进飞行人员的技术成长。

优良的作风和过硬的纪律就像精湛的技术一样，是飞行人员综合素质的重要方面，是飞行队伍圆满完成飞行任务的重要保证。在实践中，南航首先要求飞行干部带头模范遵守规章制度，用技术带人，以作风纪律带人，以朝气、锐气、正气带人。

此外，南航始终坚持以人为本，创新举措、开辟渠道，通过各种形式关心飞行人员的工作、生活，倾听飞行人员呼声，积极为他们解决实际困难，竭力为飞行员营造一个宽松的氛围，尽最大努力为飞行人员提供优质服务，增强飞行队伍的凝聚力和向心力。

经过长期的培养和训练，南航飞行队伍具有强烈的责任感和事业心，他们丰富的飞行经验、高度熟练的技能、沉着冷静的心理素质、坚定的自信心和灵活机动的应变能力，有效地保证了南航持续的飞行安全记录，使南航始终处于国际一流航空安全企业之列。

● 机务维修

事航空活动的人员素质问题等。

飞行和机务是保证公司飞行安全的两翼，确保飞机持续适航，提供安全可靠的飞机是机务维修工作的首要责任。南航机务系统牢固树立持续安全理念，明确维修安全管理政策和安全标准，细化、量化安全责任目标，建立完善的安全管理组织机构以及维修风险评估和控制程序，为确保公司持续安全提供了坚强保障。

可靠性管理是飞机维修工程管理的重要组成部分。维修可靠性管理主要通过对机队运行参数，飞机系统和部件使用参数的持续实时监控，对表现出不良趋势的项目开展调查和分析，结合工程评估，采取各种可能的预防和纠正措施，对维修方案进行动态管理，从而保证维修方案达到最优化。从直接的效果看，可减少航班的延误和取消，提升公司的安全水平。

早在 1995 年，随着机队规模的扩大，南航认识到开展可靠性管理在飞机维修领域的重要作用，在国内率先引进了维修可靠性管理系统，积极开展维修可靠性工作，并因此获得了民航总局科技进步二等奖。2005 年，南航又根据多维修基地、多机型的特点，建立了符合南航特色的可靠性管理构架、运行模式、工作流程和组织机构。南航可靠性管理系统既体现了“集中管理、指令维修”的总体原则，又覆盖了各个维修单位，充分利用各维修单位的资源，具有良好的适应性和灵活性，工作效率和解决具体问题的能力得到显著提高。

运行控制

南航运行控制中心（SOC）负责飞行前的地面准备和协调、飞行中的监控、紧急情况下的快速反应，在保障运行安全和航班正常方面发挥着重要作用。

南航 SOC 以运行标准为依据，通过持续技术创新和新技术应用为不断增长的机队规模和航班量提供安全支持保障。目前 SOC 已建立了详细完备的导航数据库和航行通告数据库，为飞行安全提供准确的数据保障；专业的气象系统负责气象数据的维护、对机组的气象讲解以及对其他席位的气象支持，有力地保障了飞行安全，缩短了不正常情况的处置时间；精确的计算机飞行计划系统，可以依据实时的气象资料和载量制作飞行计划，不但有效地保障了安全，而且节约了燃油；利用飞行跟踪系统实时对飞机跟踪监控，利用 ACARS 系统与飞机进行数据交换，为机组在飞行中提供必要的技术支持。

2009 年，南航通过引入新技术和新手段，实现了航行临时通告自动预警；新旧导航数据自动比对；起飞性能实时在线分析；航行情报资料条码化管理；航线叠加卫星云图；

颠簸指数数字化；火山活动、天气自动告警。特别是二次雷达数据的引入，可实现对 80% 的航班进行实时监控。以上各种新技术的应用，为识别防范安全风险，增大安全裕度，构建了一道密不透风的安全屏障。

● 安全监察

南航安全监察部门依照各项规章制度,加强监督管理,对违章违规行为及时做出处罚,预防和减少不安全事件的发生。

2009 年,南航安全监察系统一方面持续完善不安全事件的调查、分析、处理、整改程序,对致因进行系统评估和统筹分析,制定针对性措施,确保对整个事件的跟踪形成闭环;另一方面严格落实安全责任,要求对一般不安全事件、一般差错、严重差错完整的调查分析报告必须在 3、5、7 个日历天内完成并上报,对决策层、管理层、职能部门直接或间接责任导致发生的差错事件,按照安全管理手册的规定进行处理。

此外,为了建立持续安全管理体系,完善安全管控模式,2009 年公司组建了 SMS 建设团队,实施了为期 44 天的安全管理体系现场验证,顺利完成 867 个流程的构建、分析和质控,出台了 7 个业务系统的实施指南标准,并下发各单位进行属地化修订。在培训方面,先后开发安全管理课程 12 项,组织 33 家单位 231 名安全管理干部进行 2 次为期 5 天的安全管理体系深度培训。

4.2 空防安全

2009 年是我国各种社会潜在风险因素增多、维稳形势错综复杂的一年。在这一严峻形势下,南航通过加强地面与空中的安保措施,确保了 2009 年的空防安全,截至 2009 年底连续保持了 187 个月的空防安全²。

2009 年,南航通过开展“空防安全专项整治”活动,加强对候机楼和停车场区域内的火种及防爆、防袭巡查力度,实行“双岗”值班和不间断巡查程序,加强现场执勤岗位管理。针对执勤点多、面广的实际情况,由值班领导组成安全巡查小组,在值班期间深入各执勤岗位进行安全巡查,及时纠正违章行为,消除安全隐患,确保安全生产。

²空防安全,国际上称之为航空保安,英语谓“aviation security”,它所涉及的是与民用航空安全相关的人的主观因素。主要是某些人为了政治、经济或其他的组织或个人目的,人为的非法扰乱民用航空秩序、破坏航空设施、危害民用航空安全的问题。

2009 年，南航共查处各类空防安全和机上盗窃等违法违规事件 101 起，货运安检查获 4622 起夹带危险品和违禁品，均已按照国家安全规定处理，保障了旅客的安全。6 月，公司举行了消防紧急撤离和突发事件处置演练活动。7 月，各分子公司按照公司总部统一要求，组织实施了空防安全演练，涉及航前清舱、机组协作、客舱巡视、反劫（炸）机、谈判和安抚旅客技巧、制服歹徒、灭火、处置爆炸物、取证等环节。新疆“7.5”事件以后，从各分子公司选派 12 名空警队员到新疆执行艰难险重航班任务，保证了敏感时期的空中安全。

4.3 食品安全

航空食品

由于航空食品结构繁多、生产工艺流程复杂、生产保存要求高、运转周期长，卫生质量控制比一般食品困难。而航空旅客又呈现分布广、流动性大、流动速度快等特点，一旦发生航空食源性疾病，将直接影响航空安全。

为保证旅客在南航航班上的饮食健康，南航对航空食品采购制定了严格的标准，所有机上餐食均来自专业的航空食品公司。航空食品的生产按照 ISO/HACCP 要求及 QS 管理程序生产操作，从原辅材料采购、运输、储藏，加工程序，成品的运送装机及机上管理，餐饮具的管理，到企业员工的卫生知识培训，实行全方位的质量控制。2009 年，南航所属 14 家机上餐食供应公司从业人员健康体检率、卫生知识培训率、职业禁忌人员调离率均达到 100%，航空食品安全率达 100%。

2009 年提供配餐 3451 万份，食品车对接飞机 41 万车次，航班正常接送率 99.99%，机组满意度 99.99%，餐具卫生合格率 100%，餐食有效投诉率为 0。

表 获得 HACCP、ISO22000、QS 的食品公司（厂）

序号	单位	ISO	HACCP	QS
1	新疆航食	通过	通过	通过
2	沈阳航食	通过 9001: 2000	通过	通过
3	大连航食	通过 9001: 2000	通过	审查中
4	黑龙江航食	通过	通过	通过
5	长春航食	通过 9000	通过	审查中
6	郑州航食	通过 9000	通过	通过
7	武汉航食	通过	通过	通过

8	长沙航食	通过	通过	通过
9	海口航食	通过 9000	通过	通过
10	南联食品	通过	通过	通过
	合计	10 家	10 家	8 家

● 航空饮用水

航空器饮用水的卫生质量，直接影响到旅客身体健康。为保证旅客在南航航班上的饮用水安全，南航对涉及航空器供水的二次供水站、加水车取水点、加水车、从业人员等各个供水环节制订了严格的卫生管理制度和操作规程。航空器供水站对市政水进行多重过滤、臭氧及紫外线消毒等深度处理，同时对加水车的水进行实时余氯监测，以确保水源水质卫生安全。加水车由专人管理，定期清洗消毒。所有参与供水的从业人员，每年均需进行健康检查，取得合格有效的健康证明，经卫生知识培训合格后方可上岗。积极配合机场卫生当局每月对航空器供水站末梢水、加水车水、航空器末梢水进行以感官性状指标和细菌学指标为主的抽样检测，一旦出现有指标异常的情况，马上查找原因，予以纠正，防止不合格的水源上飞机。

4.4 地面安全

为加强地面交通安全管理，有效防范地面交通事故的发生，确保车辆运行安全，2009 年在全公司实行“车辆安全管理考核办法”。考核办法进一步明确了“安全目标”、“考核内容”、“考核方法”以及“奖惩措施”，并且进行了严格的考核。通过进一步落实安全生产责任制，对确保行车安全起到了良好的作用。

2009 年，公司地面交通杜绝了特重大道路交通事故，杜绝了与车辆有关的一般以上航空地面事故和车辆被盗事件，未发生重大机械责任事故。全年无重大道路交通事故（指负同等责任以上）的单位达到 95%，实现了 2009 年地面交通安全运行的各项目标。

2010 年安全责任目标：

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 0.60
	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
空防安全	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到100%
食品安全	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

5 股东利益

2009 年在国家积极财政政策和适度宽松货币政策的刺激下，中国经济领先于全球触底反弹。民航业内部竞争激烈的同时，外部还面临高铁的冲击和挑战。在这一宏观经济和行业背景下，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、服务质量等工作上均迈上一个新台阶，实现了公司价值的全面提升。

2009 年成绩：

经济效益	总周转量 1006728.37 万吨公里，旅客运输量 6628.1 万人，实现归属于上市公司股东的净利润为 3.58 亿元
社会贡献	完成税费金上缴约 51 亿元
价值提升	战略转型持续推进，品牌建设全面提升

5.1 经济效益

2009 年全球经济在次贷危机的影响下进入低位运行周期，航空业同样遭遇巨额亏损。根据国际民航组织的统计，2009 年按收入客公里计算的客运量下降 3.1%，创造了行业的“最大降幅记录”，全球民航业亏损达 50 多亿美元。南航依托中国经济复苏和巨大潜力市场，采取积极有效的管理和应对措施，2009 年全年实现归属于上市公司股东的净利润为 3.58 亿元，一举扭转去年巨额亏损的不利局面，成功实现年初扭亏为盈的经营目标；营业收入 560.43 亿元，同比下降 0.68%；总资产 947.36 亿元，同比增加 14.14%；归属母公司股东权益 103.59 亿元，同比增长 47.96%。每股收益 0.05 元，比去年增加 0.79 元。

表 2009 年经济效益关键指标

旅客运输量	6628.1 万人
货邮运输量	86.2 万吨
总周转量	1,006,728.37 万吨公里
飞行公里	74612.17 万公里
营业收入	560.43 亿元
净利润	3.58 亿元
归属母公司股东权益	103.59 亿元

加入图：2005 年-2009 年南航总资产与净资产

	2005	2006	2007	2008	2009
总资产 (亿元)	723.0	761.8	824.5	830.0	947.4
净资产 (亿元)	119.4	121.2	147.1	94.5	132.6

5.2 社会贡献

● 促进社会繁荣进步

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。

随着中国经济的快速发展，人民生活水平日益提高，全社会对航空运输的需求不断增长，中国已经成为全球增长最快的航空市场。为满足不断增长的航空运输需求，方便旅客出行，南航积极引进运力，创新经营模式，打造国内最为便捷和舒适的航线网络。2009 年南航净增飞机 35 架，保持着国内机队规模和航线网络规模最大的优势，为促进人员、物资往来交流，以及社会经济发展进步做出了贡献。

年份	旅客运输量 (万人)	飞行万小时	飞行万公里
2005	4411.9	84.6	53984.4
2006	4920.5	93.1	59495.7
2007	5690.3	107.5	67512.7
2008	5823.7	110.6	68623.6
2009	6628.1	119.5	74613.2

加入天合联盟以来，南航通过与联盟内航空公司实施代码共享，为中外旅行者提供更加广泛的国际航线选择，可以轻松抵达全球 905 个目的地；同时不断借鉴国际同业者的先进服务产品和理念，改进我们的现有服务，体现“我们更关注您”的联盟口号。

● 税收贡献

2009 年，虽然面对严峻的生产经营环境，南航仍秉承历年纳税大户的社会责任，全年向国家上缴了 51 多个亿的有关税、金，再加上员工上缴的个人所得税等，南航平均每天给国家的贡献超过 1400 万元。

5.3 价值提升

● 战略转型

意义——

南航战略转型是指从点对点线性运行方式向网络型运行方式的转型。点对点线性运行方式仅考虑两个城市对之间的市场，是一种初级原始的经营方式；网络型运行方式不仅考虑两个点之间的市场，而且更多的是在航点基础上实现航班间的有效衔接，通过航班衔接为旅客提供更便捷的出行方式，为股东创造更多价值，为社会贡献更多财富。

南航战略转型是生产组织方式的一场深刻变革，将促使南航产品体系、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。

进展和成绩——

经过几年的探索和实践，2009 年南航战略转型取得实质性进展。战略转型由理念提出、双枢纽建设、三网建设、到 2009 年战略转型办公室成立，内容不断丰富，体系不断完善，并且形成了明确的转型目标和方式。经过认真分析，充分考虑南航的历史和现状，统筹兼顾安全与效益两个方面，公司于 2009 年决定以澳洲中转产品为突破口，举全公司之力，做好澳洲中转产品的推广和销售工作。

经各系统、单位、部门的共同努力，目前全国 34 个南航通航城市可经广州中转悉尼或墨尔本，并能够进行双向有效衔接，同比北京、上海中转平均节省 2 小时，极大地方便了旅客出行。与此同时广州—澳洲航线双向客座率、载运率也显著提高，经济效益日益明显。

今后，我们将通过推广澳洲航线产品，总结经验，不断完善方案，形成有南航特色的网络产品推广模式，并分批次在全公司范围内推广东南亚、乌鲁木齐、重庆航线产品，加快北京枢纽建设，促进战略转型目标的实现。

● 品牌建设

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。2009 年南航系统地分析策划了品牌建设的发展之路，并着力从三个方面加强品牌建设：

一是开展品牌服务提升年活动。继 2008 年“品牌服务年”之后，我们将 2009 年定位为南航的“品牌服务提升年”，围绕“两舱个性化，普通舱标准化”，强化全员服务营销理念，以高端、地面、空中、中转四大服务品牌建设为核心，提升南航服务品牌影响力，打造一流航空公司服务品牌。

二是持续服务标准化建设。推进全公司服务标准统一，调整优化业务流程，加强完善服务质量检查讲评，规范中转、投诉、航班延误服务的流程和标准。在天合联盟成员公司的远程航线评比中，南航经济舱服务得分位居榜首；两舱服务得分排名位居第二。

三是加大品牌宣传。扩大明珠会员规模，大力发展常客和高端客户业务；制定《95539 品牌建设标准》及品牌策略，打造 95539 专业化服务；通过喷涂“天合联盟号”和“亚运号”飞机，以及报刊、网络等媒体上的广告宣传，提高了南航品牌知名度。

2010 年股东利益目标：

经济效益	完成总周转量 115.77 亿吨公里，旅客运输量 7495 万人，货邮运输量 105 万吨，分别比去年增长 15%、13.1%、21.82%
社会贡献	税费金上缴超过 60 亿元；努力推进与吉林省、重庆市等地方政府签订战略合作协议，促进当地经济发展
价值提升	战略转型初见成效；强化品牌建设

6 客户服务

作为客运量全球第四，亚洲第一的航空公司，南航以“服务没有最好，只有更好”为目标，致力于满足并超越客户的期望，在打造和提升品牌服务的道路上不断探索，以“可靠、准点、便捷”的服务回馈国内外客户。

2009 年是南航的“品牌服务提升年”，公司倡导“一切从顾客感受出发、珍惜每一次服务机会”的理念，积极为旅客提供国内一流的高端服务、方便舒适的地面服务、尊贵温馨的空中服务、高效便捷的中转服务，并致力于提高航班正点率，加快对接天合联盟标准，提升顾客满意度，以“规范化与个性化有机融合”的优质服务，生动诠释和践行“顾客至上”的企业文化内涵。

2009 年成绩：

航班延误	恶性延误同比降低 16.33%
旅客投诉率	有效投诉率百万分之 1.3，低于国标 56%
行李差错	行李差错率为万分之 4.17
货物差错	货物运输差错率为万分之 2
天合联盟内排名	远程航线经济舱服务得分位居榜首；两舱服务得分排名第二 短程航线经济舱、两舱服务得分均排名第二

表 2005 年—2009 年南航投诉率统计表

年份	2005	2006	2007	2008	2009
投诉率	0.029	0.027	0.017	0.023	0.013

注：投诉率单位为每一万旅客运输量所发生的投诉件数

6.1 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，我们通过服务内容和手段的创新，为高端旅客提供差异化的增值服务，使客户在旅程中倍感尊荣。

2009 年，公司开始实行高端客服经理制，90 名高端管家通过高端客户服务系统，为高端旅客提供差异化、个性化的服务体验。目前高端旅客信息系统已覆盖 16 家分子公司，17 个营业部和办事处，实现订座、出票、候机、登机、客舱一条龙管家式服务。此外，为丰富旅途生活，我们新增了“空中酒窖”、“空中茶苑”、“空中养生八段锦”等服务项目，其中“空中酒窖”的红酒是来自波尔多等法国知名酒庄的 20 多种 A.O.C 等级的葡萄酒，可以满足不同口味需求的精英会员。具有南航特色的个性化服务得到了高端旅客的一致好评，吸引了众多高端旅客加入。

6.2 地面服务

● 地面值机

地面服务电子化一直是南航缩短旅客机场等待时间的重要突破口。南航不断优化网上值机、手机值机、机场自助值机等电子值机服务，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。

随着电子化服务产品的不断更新和普及，南航便捷高效的地面服务优势日益显现。2009 年 9 月，南航 95539 一码通短信服务系统在原有的基础上增加了短信购票功能，旅

客可以方便地通过手机短信办理查询、值机、购票等 12 项交互服务。全年在各地新增自助值机设备 30 台，新开通吉林、河南、湖南、海南等地自助值机服务，使自助值机服务覆盖国内 19 个城市；新开通南京、天津、昆明、宁波等 26 个城市的网上值机业务，网上值机点数量居行业首位，09 年共有 128 万名旅客通过南航网上值机系统自行选择座位，办理登机牌，比 08 年增长 114%；广州国内航班全线开通手机二维码登机服务，平均每天有超过 250 名旅客实现无纸化登机。据统计，全年实现机场自助值机 632 万人次，网上值机 128 万人次，短信值机 8.5 万人次。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%。

目前，南航是唯一一家参加国际航协二维条码项目工作组的中国航空公司，参与制定国际 BCBP 标准。此举使南航特色值机系统的研发与国际同步，达到国际领先水平。

● 行李运输

为方便旅客查询，我们对南航网站进行改良和优化，推广行李查询系统，完善不正常行李网上查询服务，提供旅客网上自助查询服务。我们还开展了行李运输质量专项整治，研究制定保障行李运输安全措施，严格责任追究，切实降低行李运输差错率。2009 年南航行李运输不正常率已降至万分之 4.17，较 08 年的万分之 9.7 大幅下降了 48%，高端行李到港优付率为 99.3%。

● 航班不正常服务

南航充分理解不正常航班给旅客带来的不便，尽力提供各种方便条件，满足航班不正常情况下的旅客需求。我们完善了航班不正常服务细则，提升航班不正常服务质量，尽量减少旅客的不满和投诉。

6.3 空中服务

● 从“南航特色服务”入手，提升空中服务品牌

2009 年，我们在客舱内先后推出空中酒窖、PMD、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。

我们在两舱全面推行“空中酒窖”和先进的便携式数码娱乐产品（PMD），逐步启动机上互联网服务，开通网上订餐功能等。融合特色服务文化，采用精致布料和精美设计，推出能够体现南航品牌形象的椅套装饰，打造舒适、整洁的客舱环境；进一步完善机上视

听娱乐节目方案，充实南航“空中影院”节目库，对国际远程航线试行网上按季度发布南航“空中影院”节目单，方便旅客提前查阅；成立南航美食专家评判小组研究特色中餐，让客舱配餐既能体现航线特色，又能照顾乘客的特殊需求；为旅客提供丰富的报刊选择，增加英文类报刊以满足国际旅客的需要。

● 空中服务技能提升

南航 7000 多名乘务员是我们客舱服务直接传递者，乘务系统组织常规安全与服务培训 810 班次 14862 人次，组织服务理念专项培训 15 期，开展新乘培训 35 期，培训新乘 864 人次。公司现有获得资格认证的空中酒窖侍酒师 110 名，空中茶苑茶艺师 53 名，客舱广播员 509 名。

事例：微笑天使

从 2009 年 8 月下旬开始，南航在公司全球航班上评比征集 30 位“最美微笑天使”，在网络发布照片和简历，届时每一名旅客和网友都可以成为大众评审员，为自己心中的“2009 南航美丽微笑天使”投出一票。在 2010 亚运会期间，最终评选出的十位“南航美丽微笑天使”将成为南航亚运大使，并作为志愿者参与、服务亚运会。

6.4 中转服务

“一票到底”

为方便旅客在国内机场及时中转，南航统一各地中转时间衔接标准，完善中转旅客在始发站的值机程序，重点推广落实经广州、北京“一票到底”业务：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。据统计，2009 年广州和北京分别保障转机旅客 107.6 万人和 33.6 万人次，与去年同期相比增长 15.7%。实现登机牌和行李联程运输，极大地便利了广大旅客出行。

● 效率提高

2009 年，我们重点加强了南航在枢纽机场的中转能力建设，优化服务流程。我们发布了南航广州、北京枢纽中转旅客服务指南，提供行李转机服务和国际转国际行李免提取服务；完善中转旅客服务信息系统，开通网上中转服务功能，提高中转旅客服务信息传递

的准确性和时效性，同时利用网络优势，全面推广“一票到底”中转服务，进一步缩短旅客转机衔接时间。

2010 年客户服务目标：

服务品牌建设	开展“品牌服务推广年”活动
航班正常性	航班正常率 80.9%，恶性延误率低于 0.45%
旅客投诉	旅客有效投诉率低于万分之 0.22
中转服务	中转旅客“一票到底”办理率 100%
行李差错	行李差错率低于国内民航平均水平

7 员工发展

南航员工数量及构成

人员类别	人数	男	女	男女比例%
国内雇员	48689	29331	19358	1.51:1
外办雇员	528	184	344	0.53:1
用工人数合计	49217	29515	19702	1.50:1

员工是企业运转的基石，关系着企业发展的兴衰成败。南航认真履行员工发展责任，全面实施人才强企战略，以人为本精神关注员工权益，维护员工权利，激发员工创造活力，发挥自身最大价值，并通过扎实推进 CSAIR 企业文化建设，营造出团结和谐、积极向上的工作氛围。

2009 年成绩：

教育培训	完成各类培训班 1284 期，同比增长 8.5%，培训人数 23015 人次 选派优秀班组长到清华大学培训
健康保障	快速应对甲流防控工作； 落实每位员工的定期体检，加强健康安全教育
权益保障	以工会为主导，强化民主管理与员工服务，保障员工权益
人文关怀	通过文体活动、竞赛论坛等多种形式体现公司关爱、展现员工活力

7.1 人力资源政策

南航人力资源政策，总体目标是建立一支宏大的高素质、高境界和高度团结的队伍，以及创造一种自我激励、自我约束和促进优秀人才脱颖而出的机制，为公司的快速成长和高效运作提供保障。

南航人力资源政策奉行平等原则，公平公正地对待每一位员工。在公司内部，无论职位高低，在人格上一律平等。南航的人力资源政策具体包括劳动合同制度、岗位聘用制度、劳动报酬制度、绩效管理制度、职业培训制度和职业发展制度等。

在聘用制度方面，以“对岗招聘、择优录取”为招聘原则，通过校园招聘和社会招聘等多种渠道实施招聘；在公司内部建立岗位内部竞聘、选调制度，营造竞争择优、积极向上的良好氛围，促进优秀人才脱颖而出，实现人力资源的合理配置。

在薪酬制度方面，我们致力于在持续、稳健发展的基础上，提供员工在当地市场富有综合竞争力的整体薪酬水平，实行以岗位价值为基础、劳动力市场价格为指导、绩效管理为核心的工资制度。

在绩效管理方面，公司一直重视营造“结果导向”的绩效文化，通过关键绩效指标体系的构建分解，明确各类、各层职位人员的目标责任，提升人员能力，实现个人业绩与公司业绩的共同增长。

在职业教育和培训方面，我们将持续的人力资源开发作为实现人力资源增值的重要方法。基于组织设计和职位要求，以及员工个人发展需求和职业生涯的规划来系统设计培训，为员工提供可持续改进的培训服务。

在职业发展方面，公司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。

7.2 教育培训

南航将员工视为企业最宝贵的财富，员工的素质和能力是公司核心竞争力的来源。公司特别重视员工培训工作，设有专门的培训部，负责统筹管理，组织实施所有培训教育工作。我们希望通过培训帮助员工充分发挥潜能，实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属感和责任感。在搭建人才梯队队伍的同时，尤其重视高级管理人员和基层管理者队伍的素质提升，不断扩大培训覆盖面，并针对不同职业上升渠道给予相应的专业培训。

2009 年共计开发新培训项目和新课程 33 项，整理出公司培训课程目录共计 11 个大门类，715 门课程，组织完成各类培训班 1284 期，同比增长 8.5%，完成课时量 42267 课时，培训人数 23015 人次。

● 特色培训

管理类、素质类	组织 2 期中层管理人员培训班, 参训学员 109 名, 并根据分子公司需求, 完成 12 期管理类培训。素质类课程包括礼仪、信息技术、文化理念等培训, 共计组织各类素质类培训班 81 期, 2453 人次。
乘务类	对公司 7000 多名乘务员机型打包培训。乘务系统共计组织常规安全与服务培训 810 班次 14862 人次, 组织服务理念专项培训 15 期, 开展新乘培训 35 期, 培训新乘 864 人次。
机务类	组织机务放行人员资格培训, 组织 I 类培训 1327 课时, 208 人次, II 类培训 2128 课时, 230 人次, 兼职教员培训两期 34 人次, 机型差异培训一期 29 人次, 各类发动机差异培训 126 课时 140 人次。
商务类	组织高端客户服务经理资质培训班 3 期, 培养 110 名高端客户经理, 组织驻外货运经理资质培训 1 期, 两舱服务人员培训班和服务纠纷与对策培训班各 1 期, 客运销售基础知识培训班 2 期, 共计培训 293 名一线商务类优秀员工。

● 班组长上清华

继启动“清华 EMBA 百人培训计划”之后, 南航再次与清华大学合作, 计划在五年内每年输送 100 名南航优秀班组长到清华大学进行培训。2009 年 6 月 7 日下午, 公司首期优秀班组长培训班开学典礼暨签约仪式在清华大学主楼接待厅隆重举行, 标志着南航基层管理者人才培养工程正式启动。

参加此次培训班的学员选自南航各基层单位的优秀班组长, 是南航生产经营活动的一线指挥者和组织者, 是企业生产经营管理中承上启下的关键环节。他们中年龄最小的 26 岁, 最大的 45 岁, 均具有丰富的基层管理经验。

此次选派百名优秀班组长到清华培训是南航“人才强企”理念的深化和发展, 我们不仅重视企业高层次人才的培养, 也强调基层和一线管理人员的培养, 为公司长远发展提供全方位、多层次的人才支撑。

● 技能竞赛

南航每年在各地的分子公司和基地均举办形式多样的技能竞赛, 为员工搭建展示平台, 以各种比赛形式激发员工自我学习、自我成长的热情。如“安康杯”竞赛, 营销技能大赛、“岗位增收节支”竞赛、“同舟共济保增长, 建功立业促发展”竞赛等。特别是 2009 年开展的机务技能大赛活动, 促进了机务系统一线员工理论水平和实际操作技能的全面提高。

● 学习型组织活动

➤ 随着中俄商贸旅游日益加强，往返新疆的俄罗斯旅客越来越多。新疆分公司自发设置的俄语课堂从最基础的字母发音开始，老师就是身边曾留学俄罗斯的同事，轻松的学习氛围、灵活的授课时间，吸引地服人员工作之余纷纷充电。

➤ 7月25日，南航启动了“流利英语 和谐天空”英语工程，由狮王教育集团对南航客舱、地面服务系统7000余名员工进行英语培训。针对服务人员工作繁忙和时间、地点变化大的特点，推出线上学习与面授培训相结合、水平测试与分级授课相结合、基础课程与专业课程相结的培训方案。截至12月底，面授培训举办1700多班次，平均每月培训5800人次，累计培训35000多人次；网上课程学习方面，开通学习账号6600人，学员累计总学习时间284202小时。半年来，南航空地服务人员的英语水平得到了不同程度的提升。

➤ 客舱部建起“职工书屋”，为员工派发书籍，组织集体阅读、交流心得，利用飞行部搬迁办公楼的契机，选择紧邻出勤协作室的办公室作为“职工书屋”的大本营，便于乘务员出勤报到、停留休息时阅读书籍，为员工营造良好的读书环境；充分利用《客舱部工会简报》、客舱部工会板报栏、计划生育板报栏、eb网、手机短信平台等载体，向员工传达有关工会工作信息、文件通知精神、法律法规知识等，营造浓厚的学习文化氛围。

事例：名家讲坛

南航“名家讲坛”系列讲座“定位于领略名师风范、博采众家之长、启迪智慧火花、恢弘鼎新之志”。“名家讲坛”系列讲座是南航最高层次的学习培训，邀请国内最著名的学者和各专业领域的名家。7月1日，南航“名家讲坛”系列讲座正式启动，首讲由北京大学经济学院院长刘伟教授主讲。

刘院长从当前中国宏观经济存在的突出问题入手，深入分析了产生这些突出问题的主要原因，详细介绍了国家在宏观经济层面的应对之策，以及宏观经济政策的调整，将对中国经济增长前景和趋势产生的显著作用进行了深入浅出的剖析和解读。刘院长还结合民航运输业和航空公司的实际，阐述了当前宏观经济形势的变化对民航运输业的影响，分析精辟、论证详细，听众认真听讲，认真笔记，纷纷表示此次讲座对于各级管理干部开阔视野，拓宽思路，把握全局，更好地开展各项工作有很强的指导性。

7.3 健康保障

健康是每个人工作与生活的基本保证。为了使广大员工能以饱满的精神、健康的体魄投入到工作中，南航严格执行国家及当地政府有关劳动安全、劳动保护、职业卫生的规定，切实保护员工在生产工作中的安全和健康，提供符合规定的劳动保护用品及安全作业条件，对员工进行安全生产知识、安全法规教育和操作规程以及其他有关的职业培训。

● 健康检查

通过健康体检，做到对各种常见病“早检查、早发现、早诊断、早治疗”，减少发病率，提高公司员工的健康水平，加强员工的自我保健意识。2009年，广州地区完成在职员工年度健康体检及新招员工入职体检约8330人次，体检参检率比上年度增加约12%，其中

组织女工专科检查 2163 人次，组织康复疗养飞行人员 93 人次。完成现役各类航空人员 7400 多人次的年度体检和 700 多人次 40 岁以上驾驶员半年度体检工作。

● 预防甲流

2009 年甲流疫情来势凶猛，扩散迅速。为防止甲型流感的传播，公司协同所在地医疗机构上门为南航员工接种甲型 H1N1 流感疫苗。积极开展多种形式的健康宣教普及甲流防控知识，建立报告机制，积极配合疾控中心的防控工作安排，有效预防了空勤人员甲型 H1N1 流感的发生；及时为国际航班和国内航班配备防护药箱 1658 次，为空勤人员发放预防药物和口罩等防护用品，维护了航班的正常和有序。

● 健康讲座

邀请广州市疾病预防控制中心防艾办的专家为公司举办防治艾滋病知识培训讲座，并派专业人员赴分子公司举办培训讲座；结合广州市基本医疗保险实行门诊统筹新政策，完成公司广州地区的政策宣传工作，共进行专题讲座 8 场；定期组织小型学术讲座，开展航空医学卫生知识的宣传和咨询工作，为广大航空人员身体健康服务。

7.4 权益保障

我们高度重视员工的切身利益，鼓励员工的主人翁意识与行为，将保障员工的合法权益放到企业管理的重要位置。

工会是员工之家，维护员工合法权益是工会的基本职责。

- 工会通过职工代表大会和会员代表大会，组织职工参与企业民主管理。
- 工会组织职工大病互助基金，为患大病的职工提供一定的补助。
- 工会组织开展各类劳动竞赛活动和文体活动，为职工提供展示才华的平台，表彰奖励为公司作出突出贡献的职工。

● 民主管理

我们严格遵守《中华人民共和国工会法》及业务所在国相关法律法规，尊重员工参加工会以及谈判的权利，所属分子公司均成立了工会。我们坚持和完善职工代表大会、厂务公开等基层民主管理制度，保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权，切实维护员工的民主权利。

每年年初召开的职工代表会议，做好每一项职代会提案的立案、落实和反馈工作，落实职工代表民主管理职权。坚持职代会通报制度，坚持工会委员会例会制度和基层员工座谈会制度，利用网络和会议平台，及时通报公司重大事项、重点工程项目的进展情况，通报与员工切身利益相关的各项政策，如调资政策、医保政策等。

此外，公司每年5月定期举办网上交流会，公司领导针对员工在线提出的问题，网上问答。据统计，2009年参与网上交流的共有4726名员工在线，提出问题648个，公司领导回答18个，主要就南航战略转型、企业文化建设、机制创新等问题进行了充分交流，其他问题通过其他途径进行分类回答。

一年一度的网上交流会，有效促进了公司领导与员工、机关与基层的沟通交流，凝聚了人心，推动了民主管理，受到广大员工的欢迎，已成为公司企业文化建设的一个重要平台。

表 南航员工沟通平台

活动平台	具体内容	活动方式	活动时间	活动地点
职工代表大会	职工代表审议公司工作报告、参与企业民主管理	审议报告、提交议案	每年1月	南航总部
网上交流会	公司董事长、总经理回答员工的在线提问	网上提问与回答	每年5月	内网
基层员工座谈会	沟通与员工切身利益相关的各项政策、规定	会议	不定期	不限
南航视窗	对通讯员进行新闻报道的相关培训、展示各单位工作成果	根据公司视窗管理委员会通知	每天	不限
《南航青年论坛》电子杂志	青年交流、展示自我	根据公司团委的通知投稿	每月一期	不限
青年管理论坛	青年为公司建言献策	根据公司团委的通知投稿	两年一届	不限
南航青年读书研究协会	青年读书、学习、交流	面对面交流	每周四晚	南航俱乐部
南航青年教育交流协会	青年交流孩子教育的经验、信息等	多种形式	不定期	不限
南航青年bbs	青年自由交流、畅所欲言	网上论坛	随时	10.101.1.55/young
南航青年爱心歌手大赛	青年才艺展示	歌咏比赛	“五四”前后	待定

7.5 人文关怀

南航积极主动采取措施,真诚地关心员工、尊重员工,让每一位员工享有良好的工作空间和发展空间,激活员工的创造热情和主人翁意识,形成一种融洽互爱的文化氛围,共同为公司发展尽力,共同享受公司进步的成果。

● 员工服务

成立于2004年的员工服务中心,是南航为企业内部员工量身打造的专门服务机构。由于服务工作周到细致、亲切体贴,员工服务中心成立以来,满意度一直保持在93.9%-97.6%之间,历年来屡获殊荣。目前员工服务中心提供三大系列产品服务:亲情办理系列(17项)、亲情关怀系列(2项)、亲情指引系列(4项),共计23项业务,并在不断拓展新的业务。几年来,员工服务中心“专业、周到、便捷”的服务,不但提升了公司服务文化,而且提高了员工满意度和忠诚度,调动了员工工作积极性。

● 员工关爱

公司竭力为员工提供适宜的工作场地和环境以及各种安全防护措施,避免意外伤害和各种职业疾病的发生。在严寒酷暑的季节里,公司领导和工会干部及时到工作一线慰问员工,不仅送去关心和祝福,而且帮助解决实际困难。在2009年春节送温暖和夏季送清凉活动中,分别拨款281万和137万元,用于一线员工工作条件的改善。

针对女职工数量较多的现状,公司设立专门的女职工委员会,为全体女职工排忧解难,尽力做好女职工保护工作。女工委免费为怀孕女职工发放防辐射孕妇装。为解决大龄青年婚姻问题,一些分子公司还经常组织单位联谊,为青年员工搭建交流平台。

● 文体活动

工作之余,公司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,广泛开展员工文体活动。公司工会在广州地区成立了17个文体协会联合会,举办了职工书画影展和春节、国庆等节日文艺晚会,创建“南航青年文化网”拓宽交流平台。公司工会下属的员工俱乐部,全年接待员工活动约30万人次。

2010 年员工发展目标:

教育培训	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 人次和 1300 人次
健康保障	强化员工健康安全意识，及早预防各项重大疾病 普及心理健康知识和治疗，开展针对性的宣传培训
权益保障	继续做好员工各项权益和服务的保障
人文关怀	创新更多关怀举措，构建更加和谐健康的工作环境

8 回馈社会

作为世界航空客运前五强的航空公司，南航多年来以回报为己任，孜孜不倦地创造价值回报社会。在全球任何一个我们所飞及的地方，南航都主动参与到当地的社会活动中，并鼓励员工积极参与各类社区服务项目，为当地的经济发展和社会进步贡献一份力量。

2009 年成绩：

促进就业	南航通过校园招聘招录近 1000 人，通过亚运空姐大会招录新空乘近 400 人，采取社会招聘形式完成安全员招录 248 人，其中面向社会招聘 225 人、面向解放军三军仪仗队退伍军人定向招聘 23 人。
“十分”关爱	“十分”关爱基金会 09 年全年捐赠总金额 1,089 万元
紧急救援	积极参与国际事务，在墨西哥甲型流感、斯里兰卡物资援助、接送赴苏丹维和部队等事件中主动发挥积极作用。

8.1 促进就业

——提供就业机会，带动地区经济发展

2009 年，由于受到国际金融危机冲击，许多企业纷纷以裁减员工、停止招工等方式减少企业成本。南航的经营也面临严峻的挑战，但我们一直秉持“员工是企业最宝贵的财富”的理念，在运力增加和公司可持续发展的前提下，对空缺岗位积极实施多渠道的招聘，包括针对重点高校的年度校园招聘、“中国亚运空姐招募大汇”、社会招聘空中安全员、建立促进青年就业创业见习基地、本省非城镇户口农村劳动力的一线生产岗位招聘等。

2009 年，南航通过校园招聘招录近 1000 人，主要分布在机务、营销、航务、IT 类岗位。亚运空姐大会招录新空乘近 400 人，采取社会招聘形式完成安全员招录 248 人，其中面向社会招聘 225 人、解放军三军仪仗队退伍军人定向招聘 23 人。

● 校园招聘

南航历年是广州、新疆、北京等地区高校毕业生重点垂青的企业之一，为众多学子提供实现梦想的舞台。即使处在经营困境中的 2009 年，我们依然结合公司的战略和发展规划，为优秀学子提供 1000 余个遍及国内、不同职类、富于挑战的工作机会。为了让同学们更全面地了解南航，我们还有针对性地到部分高校组织校园招聘宣讲。通过层层选拔，共招募应届毕业生近 1000 人，其中本科以上学历占 70% 以上，现已工作在南航机务、营销、航务、IT 类岗位。

● 人才国际化

推行人才国际化、本土化，是实现南航国际化、规模化和网络化的必然选择。我们主要采取三种渠道逐步推行人才国际化战略：一是在公司内部选拔能力较强的优秀员工派往驻外办事处，通过驻外的工作学习，提高国际化视野与素质；二是继续与中华航空、大韩航空等优秀航空公司开展互飞等形式的交流；三是采取本土化举措，招聘更多的本地居民为公司员工，或是招聘海外归国人员充实人才实力。

目前，南航共有外籍员工 528 名，同比增长 11%。不同种族、国籍、肤色的人们齐聚在南航的旗帜下，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行体验。南航和谐温馨的多元文化氛围超越了国家、种族的界限，吸引越来越多的国外优秀人才加盟南航。

● 魅力空姐

2006 年起，南航以“阳光招聘、快乐就业”为宗旨，首开国内公开选拔招聘空乘的先河，至 2009 年共有 1400 余名优秀女孩通过空姐大赛走进南航。南航每年以这种公平、公正、公开的方式为众多女孩提供圆梦蓝天的机会，更把公司招聘的透明度摆在大众眼前，借此种形式展现企业与社会沟通的意愿，在企业需求与社会需求之间搭起一座桥梁。

第四届空姐大赛采用社会海选、电视选拔、媒体跟进的模式，历时 3 个月，设立了武汉、沈阳、长沙、广州、南京、北京、乌鲁木齐 7 大选区，计划招聘 400 名亚运空姐，却引来近 5 万名女孩应聘。为了给更多的人提供机会，南航 2009 年空姐身高标准从以前的 1.65 米调整到 1.63 米，并打破了原有的户籍限制，为更多优秀的农村女孩打开一扇通往梦想的大门。

● 暑期实习生

为深入贯彻落实国家“实施扩大就业的发展战略，促进以创业带动就业”的号召，以及团中央促进青年就业创业的总体部署，南航在 2009 年 6 月创建了“青年就业创业见习基地”，

给广州地区青年学生提供进入职场前的学习锻炼机会，搭建企业与学校的沟通平台，发挥青年人的作用。这也是南航社会责任工作管理委员会在 2009 年落实社会责任目标，履行回馈社区的重要举措之一。

此次南航“青年就业创业见习基地”的首期实习项目吸引了广州地区 1000 多名在校大学生和研究生报名，最终来自中山大学、华南理工大学、暨南大学、华南师范大学的 32 名学子经过选拔加入到南航为期两个多月的实习。他们被安排在计算机程序开发、企业文化推广、行政文秘、法律事务、人力资源助理、营销、财务、食品安全等 7 个岗位，分布在南航营销委、货运部、信息中心、保卫部、人力资源部、培训部、财务部、党委工作部、航空食品部等单位。为了能够达到锻炼青年学生实践能力的目的，南航各实习单位为每位实习生安排了“一对一”的导师，广大同事和实习生导师不仅在工作上给予指导，更在生活中给予关心和帮助。实习生都以南航员工的标准要求自己，严格遵守各项制度，积极投身日常工作。

南航将在 2010 年至 2012 年连续三年开展大学生实习项目，继续推行“青年就业创业见习基地”，为更多学子提供平台，为他们年轻的梦想插上翅膀。

8.2 “十分”关爱

——建立长期、定向社会服务关系

南航“十分”关爱基金会自 2005 年成立以来，每年定期召开理事会议，决定每年的经费使用和预算情况，2009 年又修订并下发基金会《资金管理办法》、《对外捐赠管理制度》、《基金会印章使用管理规定》、《基金会关于大事记载和备忘录的规定》、《基金会文件管理规定》、《基金会档案管理规定》等多项管理制度，完善了基金会日常业务工作管理实施程序，规范了日常捐赠申报、审批和支付流程，建立了基金会工作手册，使基金会各项工作日趋规范化。

在 2009 年 5 月召开的会议上，确定了与北大、清华、复旦、北航大等 11 所院校签订助学协议，用于资助家庭困难、品学兼优的学生。2009 年共捐助 272 万元，受资助学生 1453 名。

“十分”关爱基金除用于捐资助学，还用于其他公益事业。“7.5”事件后，基金会向新疆维吾尔自治区“民族团结互助基金”捐赠专款 600 万元，用于救助新疆自治区受灾群众。台湾地区水灾后，向台湾地区政府及有关单位捐赠 1000 万元新台币救灾款，援助受灾台湾同胞。

表 “十分”关爱 2006 年-2009 年历年捐赠

年份	2006	2007	2008	2009
捐赠金额（万元）	120	200	387	1086

事例：捐赠善款——台湾水灾

2009 年 9 月，台湾南部地区遭受重大水灾，南航台湾分公司在 8 月 13 日成立之日即向当地捐款 1000 万元新台币，用来帮助在水患中受创的台湾灾民。南航捐赠台湾灾民的善款分为两笔捐出，第一笔五百万元新台币由海基会董事长江丙坤代表接受，统一运用，帮助灾区民众。另外五百万元新台币的捐款，由南航谭万庚总经理率团南下高雄，捐赠给这次水患中灾情最严重的高屏地区，由高雄市长陈菊以及高雄县、屏东县的代表接受捐款。南航台湾分公司的设立，不仅便于两岸经贸交流，更希望能藉由南航这座桥梁，让台湾民众感受到大陆企业的善意和爱心，协助这次在水患中受创的灾区，早日走出伤痛阴霾。

8.3 志愿者行动

“志愿不是跟风，不是作秀，不是一时的奉献激情，而是一种坚持和行动。”

——南航货运部，仲艳丽

为加强、完善、协调青年志愿者各项工作的顺利开展，南航总部及各分子公司均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、地服等部门成立了以中队、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、爱心活动中去。截至 2009 年底，公司共有注册青年志愿者 4760 名，累计服务 9939 人次、累计服务 37216 小时、一对一长期结对 254 人。

● 社区服务

南航各单位青年志愿者协会多次在植树节、劳动节、重阳节等各类节假日开展植树造林、敬老扶贫等活动，并通过南航视窗、《南方航空报》、民航资源网等媒体，宣传青年志愿者的服务体会和感人故事，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿服务宗旨和理念，传播志愿服务文化，丰富南航爱心回报的文化内涵。

2009 年部分志愿者活动：

➤ 广州总部 14 个单位 146 名青年员工 3 月 12 日进行了规模最大一次植树活动，在位于广州开发区的“南航青年义务植树林”山地种下了 300 多株树苗。

➤ 6 月 14 日，新疆分公司组织青年志愿者参加了自治区安全咨询日活动，向市民介绍乘机知识、安全规定和公司营销产品，并积极宣传南航服务热线 95539，发放资料 5000 余份，提供咨询 300 余人次，详尽的乘机安全贴士、亲切的咨询服务受到了市民的好评。

➤ 深圳分公司青年志愿者 10 月 23 日利用休息时间前往“敬夕阳”养老院慰问老人，志愿者带去水果、牛奶，并为老人表演了精心准备的节目，共度重阳佳节。

➤ 湖北客舱部青年志愿者常年助养江哲、江毛两位孤儿。

事例：中小校园宣讲

10 月，广州市朝天小学与南航搭建社会实践活动平台，组织六年级 230 名师生开展 2009 年南航社会实践活动。此次活动包括五个环节内容：一是师生与南航青年志愿者代表互动游戏；二是师生参观南航飞机维修基地；三是举行飞行知识有奖问答；四是开展“我快乐飞行”有奖征文活动；五是出版“我快乐飞行”征文集。活动中，南航利用自身资源，把孩子们从日常消费体验引入到对航空知识更深层次的理解当中，努力促进社会教育、学校教育和家庭教育的协调互动，以特殊的方式满足孩子们“行万里路，读万卷书”的成长需求。

● 春运保障

南航志愿者也是春运期间保障旅客安全、提供优质服务的突击队。为保障春运顺畅进行，南航在全公司范围内征集志愿者，赴候机楼内支援春运一线工作。据不完全统计，在短短 6 天时间内，广州地区共招募到来自各部门的 330 多名志愿者奔赴白云机场候机楼协助现场工作。从 2009 年 1 月 17 日至 1 月 25 日（大年三十）的 9 天时间里，广州地区的 330 多名青年志愿者分拣行李近 3 万件，约占该期出港旅客托运行李的 10%，帮助 4.5 万余名旅客通过自助值机踏上旅途，约占该期出港旅客总人数的 15%。志愿者们发自内心的热情周到服务为春运的安全生产提供了有力支援。

8.4 南航在全球

作为国际化的航空公司，世界的和平发展是我们的责任和义务，南航积极主动地承担全球范围内各种紧急救援任务。

● 甲型流感——墨西哥

4月，H1N1 疫情自墨西哥爆发，世卫组织将警告级别提高到六级。南航临危受命，主动承担包机任务，派出 B777-200 型飞机经过 37 个小时飞行将滞留墨西哥的 97 名中国同胞接回祖国。20 名机组人员机智勇敢、不惧艰险、克服万难，反映了南航在困难面前的“勇气”。同时，南航不仅有“勇气”承担任务，而且有“智慧”阻断疾病。南航按照科学的方法，严格执行国家卫生机构制定的防范措施，做足了防疫的准备，防止甲流的传播，做到让旅客和社会大众放心。

● 空运物资——斯里兰卡

为表达中国人民对斯里兰卡人民的友好情谊，中国政府决定继向斯里兰卡政府提供 100 万美元现汇的紧急人道主义援助后，再向其提供一批物资援助，帮助斯里兰卡政府安置北部地区因战乱流离失所的平民。这批援助物资主要是各类大小帐篷，总共约 6300 多顶。南航主动承担运输任务，并圆满完成了物资运输工作。

5月14日南航按照《斯里兰卡援助包机保障工作检查单》列出的工作内容，第一时间掌握包机运行所需的各种信息，决定于 16 日晚将一架波音 747 货机从上海浦东国际机场调机至南京，从 17 日-20 日连续执行 4 班包机，将这批约 370 吨重的援助物资从南京直接空运至斯里兰卡首都科伦坡。其中，首班包机于 17 日凌晨 4 点起飞，航班到达科伦坡国际机场后，受到斯里兰卡政府的热烈欢迎。

● 维和部队包机——苏丹

10月29日凌晨，南航满载 200 多名维和部队官兵从郑州机场直飞苏丹首都欧拜伊德。同时，本次包机也迎来第五批赴苏维和部队的凯旋归来，将中国赴苏丹的第五批 275 名官兵安全接回祖国怀抱，标志着南航圆满完成了接送赴苏丹维和部队的包机任务。南航为能够参与全球维和行动，促进世界和平发展而倍感光荣和自豪。

2010 年回馈社会目标：

促进就业	结合公司发展需要，继续定期招募更多优秀应届毕业生和空乘人员，缓解社会就业压力
“十分”关爱	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
志愿者行动	鼓励支持志愿者参与公司及社会爱心活动
南航在全球	积极承担重大包机、紧急救援任务，促进世界和平发展进步

9 环境友好

“绿色消费，就是可持续消费，正被越来越多的人所推崇。绿色消费包括绿色产品、能源有效利用和生态环境保护等诸多方面。南航是航空运输产品的生产商，多年以来，我们在生产运营中引入“绿色飞行”理念，通过节能减排、电子商务等手段，不断为旅客提供更为环保的服务产品，并将节省的成本让利于消费者，在推动航空运输产业快速发展的同时，实现了公司、消费者和环保公益事业的多赢。”

——南航董事长 司献民

2009 年成绩：

环保责任	南航在 2009 年荣获中国绿色标杆企业称号
绿色飞行	每客百公里燃油消耗 4.47 升，比 08 年下降 0.9%
清洁生产	自愿开展实施清洁生产
环保创新	推行手机电子登机牌服务并推出国内民航第一张电子货单。自主研发出国内首创的起飞性能实时分析系统

9.1 环保工作概况

● 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，以实际行动为保护环境、促进生态平衡、实现人类可持续发展作出贡献。

● 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，我们希望通过正确的政策指引，持续提高公司环境治理水平。

南航环保政策：

- 一、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；
- 二、对环保的承诺是基于实际情况及可达到的目标；
- 三、积极增强员工的环保意识，促进员工积极投身环保工作；
- 四、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；

五、积极响应利益相关方对南航在环保方面的期望；

六、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。

● 资源消耗

南航生产运行过程中主要存在两方面资源消耗：一是能源类资源，例如航空煤油、汽油、柴油、电、煤等；二是水资源。

➤ 能源消耗——

2009 年南航航油消耗 336 万吨，由此产生的二氧化碳 1045.2 万吨。

2009 年能源消耗分类统计（饼状图）

种类	数量	折合标准煤（吨）	比例（%）
航油	3313842.96（吨）	4886875.42	97.97%
汽油	5214.73（吨）	7672.96	0.15%
柴油	7093.41（吨）	10335.80	0.21%
煤	79432.00（吨）	56738.28	1.14%
电	15441.64（万度）	18977.77	0.38%
其他	6104.42（吨）	7390.09	0.15%

➤ 水消耗——

南航水资源消耗主要由两部分构成：一是飞机清洁用水和旅客饮用水，二是地面用水。

2009 年全年用水 650.93 万吨。

● 能源利用效率

2009 年南航主要能源利用效率指标情况如下：

- 客运航班每客百公里耗油量 4.47 升，二氧化碳排放 110.6 克/客公里，同比 2005 年降低 11.8%；
- 南航全部能耗折合标准煤 498.8 万吨，其中地面能耗折合标准煤 10.1 万吨。每万元收入消耗标准煤吨，较 2005 年减少 11.88%。

表 2006 年-2009 年节能减排综合数据

	单位	2009	2008	2007	2006
统计数据					
收入吨公里（RTK）	万	1006747	919969	925030	807058
收入客公里（RPK）	万	9300182	8318360	8172768	6958268

所有机型					
耗油量	吨	3313842	3010407	3004919	2723183
	升	4221455	3834913	3827922	3469023
燃油效益	克/收入吨公里 (g/RTK)	329	327	325	337
	升 /100 收入 吨 公 里 (l/100RTK)	41.93	41.69	41.38	42.98
	自 2005 年以来的改进 (%)	6.2	6.9	7.59	4.02
二氧化碳 (CO ₂) 排放量	吨	10451858	9494824	9477515	8588919
	克/收入吨公里 (g/RTK)	104	103	102	106
一氧化碳 (CO) 排放量	吨	1856	1686	1683	1525
氮氧化物排放量	吨	69989	63580	63464	57514
客运机型					
耗油量	吨	3261796	2943317	2908813	2626351
	升	4155154	3749448	3705494	3345670
燃油效益	克/收入客公里 (g/RPK)	35	35	36	38
	升 /100 收入 客 公 里 (l/100RPK)	4.47	4.51	4.53	4.81
	自 2005 年以来的改进 (%)	18.9	11.05	10.65	5.13
二氧化碳 (CO ₂) 排放量	吨	10287705	9283222	9174396	8283511
	克/收入客公里 (g/RPK)	110.62	111.6	112.26	119.05
一氧化碳 (CO) 排放量	吨	1826	1648	1629	1471
氮氧化物排放量	吨	68889	62163	61434	55469

9.2 绿色飞行

南航以“绿色飞行”理念为指导，近年来积极采取措施，从机队更新、航路优化、飞机减重等方面入手持续提高能源利用效率，减少温室气体排放。2009 年每客百公里二氧化碳排放量同比减少 0.9%，按此计算全年减排二氧化碳 9.3 万吨。

● 机队更新

机队更新是实现节能减排目标最重要的措施。南航的机队更新，主要体现在淘汰老旧飞机和购入较为节能的新飞机。

在淘汰老旧飞机方面，我们的重点是淘汰机龄较长、耗油量大、起降噪音大的飞机，例如 MD82、MD90、A300 等。截至目前，已停飞 12 架 MD82；出售 9 架 MD82 和 2 架

A300，包括备用发动机和航材。在淘汰旧飞机的同时，我们逐步引进新型飞机和发动机。由于飞机制造厂家大量采用新科技、新工艺、新材料，飞机的重量和气动布局较以前有较大改进，气动效率有所提高。发动机厂家更是采取更新换代的方法，极大地提高了发动机的工作效率。

主要替换方法及效果预计：

➤ 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		

截止 2009 年底，南航机队的平均机龄 6.32 年，是全球“最年轻”的机队之一。未来 5 年，南航将继续加大投入，用于更新机队和对目前的飞机进行改装以增强机队整体燃油效率。

● 航路优化

优化航线网络、缩短飞行距离是减少航油消耗最直接有效的方式。为了挖掘每条航线的节油潜力，南航早在 2005 年就成立了专门的航线优化领导小组，组织专业技术人员分析公司的航线结构，筛选出有优化价值的航线分期实施。2006 年至 2008 年，南航通过与民航局、空军航管部门协调，优化各类航线 232 条，减少飞行时间 12801.6 小时，节约航油 3.84 万吨，减少二氧化碳排放 12.1 万吨。

2009 年，南航配合民航局，全力推进实施东北、华东、西北、华南等地航线优化方案，进一步拓宽了公司节能的绿色通道。在航路(EN-ROUTE)优化方面，W66 航路优化项目优化实施率达到 57%。

● 飞行优化

根据飞行数据分析，当飞机在运行中低于最佳高度层 2000 英尺，就会增加耗油 2%。据国际航空运输协会（IATA）测算，飞机每多带 1 吨航油，机型综合平均每小时要消耗航油 40 公斤左右。为减少航油消耗，南航在制作航班飞行计划时，签派员要充分考虑空管流量、天气条件、机场状况等因素，在保证安全的前提下，尽量争取最佳高度层、就近选择备降机场，科学合理安排计划油量。

2006 年，南航组织飞机性能技术人员对飞行成本指数³进行分析研究，2007 年 3 月南航率先在国内实施了动态成本指数飞行。在测算出公司航油成本、时间成本的基础上，对南航 17 个机型的飞行成本进行分析计算，建立了经济动态成本指数。以 B777B 执行广州-大阪为例，成本指数从 100 减小到 60，燃油消耗将减少 300 公斤。

● 飞机减重

控制飞机的使用空重也是节油减排的又一有效途径。南航专业技术人员细分飞机运行流程，试图从工作中的每一细节出发，研究飞机减重之道。飞机起飞重量是由使用空重、油量和业载组成，而使用空重又以基本空重、水（饮用、清洁）、机组、餐车、供应品等组成。为减轻使用空重，在中短程飞行和旅客较少的情况下，水的消耗较少，水箱不必加满。例如，B777 飞机水箱最大容量约为 1334 升，广州-北京航线满客时平均消耗水 350 升左右，按照保守的做法加水 450 升足够，这样可以减少重量约 900 公斤。按附加重量每小时消耗其重量的 4% 油量计算，少加 900 公斤水，可节省燃油 108 公斤。此外，我们对 3 小时以上进出广州的航班实行点对点配发机供品模式，即去程和回程机供品分别由起飞机场配发，优化空中服务场地和流程，减小机载重量，真正为飞机减负。

● 发动机选型

通过选择安装新型飞机发动机，南航机队的温室气体排放和噪音排放都有显著改进。

³成本指数 CI (cost index) 是在给定航段、机型等条件下，使航空公司直接运行总成本最小的一个运行参数。一般情况下，影响成本指数的因素主要有巡航高度、巡航重量、航路风、温度等。

2009 年，南航引进了 35 架新一代 B737 和 A320 飞机。在考虑发动机选型的诸多因素中，除安全性和经济性之外，我们还特别关注发动机的各项环保指标。经全面分析比较，我们选用了 IAE 发动机公司和 GE 发动机公司最新生产的型号。实践证明，新发动机在节油、减排、降噪方面，都有比较好的效果。

扩展材料：绿色飞行之路

IATA 4-PILLAR STRATEGY

自 2004 年，IATA 的四大支柱战略（“投资新技术，更聪明地飞行，建立高效基础设施，采取积极的经济措施”）已在全球减排了超过 7000 万吨的二氧化碳。2008 年，航空业的碳足迹低于 6.7 亿吨二氧化碳，2009 年进一步减少了 7%，其中的 5% 来源于航班量减少，2% 来自于 IATA 战略的实施成果。

生物燃油

IATA 进一步强调了可持续生物燃料的潜力。截止目前，已有包括法荷航在内的多家航空公司成功进行了试验飞行，证明生物燃料的运用是稳定、安全的，而且在燃料的整个生命周期中，最多可以减少 80% 的碳足迹。IATA 正在筹备于 2011 年获得生物燃料的商业运用认证，并在与各国政府沟通，建立适当的法律和财政框架，支持生物燃料的商业化应用。

表 2005 年-2009 年燃油效益与二氧化碳排放统计

年份	燃油效益（升/客 百公里）	二氧化碳排放（克 /客公里）	与 2005 年同比降幅（%）
2005	5.07	125.45	-
2006	4.81	119.05	5.13
2007	4.53	112.26	10.65
2008	4.51	111.60	11.05
2009	4.47	110.62	11.82

表 2005 年-2009 年能耗综合指标

年份	吨标准煤/万元收入	与 2005 年同比降幅 （%）
2005	1.01	-
2006	0.87	13.86

2007	0.85	15.84
2008	0.80	20.79
2009	0.89	11.88

9.3 清洁生产

在重点做好飞行节能的同时，我们对地面设施的污染物排放和能耗控制同样不遗余力。

● 建立地面能源管理体系，实现持续清洁生产

为贯彻落实节能减排的工作方针，提高资源利用率并减少污染物的产生，南航于 2009 年 5 月起，全面开展自愿清洁生产审核工作，期望达到“节能、降耗、减污、增效”的环保目标。

南航利用各种渠道，进行宣传动员，鼓励全体员工提出清洁生产方案和合理化建议，同时组织工程技术人员广泛收集国内外同行业的先进技术，并结合企业的实际情况，提出各类改进意见。经过初步筛选，共产生 18 个方案，其中：无/低费方案 12 个、中/高费方案 6 个。高费项目中的新机场航材库制冷站中央空调节能改造项目已正式投入使用。按年平均中央空调制冷站设备用电量 3905000KW 计算，每年可节约用电 950867.5KW。

● 废弃物处置

南航生产运行过程中产生三类废弃物，一是废气；二是废水；三是固体废弃物。

废气主要由飞机燃油和地面车辆用油所产生。对于飞机燃油产生的废气，我们主要通过飞机、发动机升级换代提高燃油效率，减少排放；对于地面车辆，我们坚持采购国家环保认证的产品，及时报废更新老旧车辆，达到减排目标。2009 年公司报废车辆 112 台，原值 2439 万元。

废水来源于空中和地面两方面。空中主要是客舱清洁用水，地面是各种清洗和生活用水。空中产生的废水由专门的污水车将飞机内污水下载后运至机场污水处理厂，由机场污水处理系统统一处理；地面生产活动产生的污水由各建筑物内配套建设的污水排放处理装置收集处理。污水排放设施的建设安装以及最后的排放效果均经当地政府环保部门批准，达到国家排放标准。

固体废弃物主要是飞行途中旅客及机组人员在客舱内产生的各种垃圾，包括饮料罐、一次性餐具、卫生纸等。对于固体废弃物，我们一方面从源头管理，尽量减少消耗数量；另一方面，严格按照航空垃圾处理规定和方法，由飞机垃圾车装载后运送至机场垃圾厂，按垃圾厂的要求规范统一处理。

● 噪声控制

除飞机起降产生的噪音外，飞机地面维修发动机试车所产生的 130 至 140 分贝噪音也会对机场周围居民产生不利影响。我们深切认识到噪音的危害性，因此主动采取措施降低噪音对周围居民的干扰。

广州、郑州飞机维修厂开发的飞机试车导流墙项目，在降噪方面可达 40-42 分贝，极大地缓解特定区域内的噪音污染（大推力发动机尾喷噪音在 135-140 分贝，导流墙后面噪音达到 89-92 分贝，控制在国家特殊行业噪音分贝数以内）。

9.4 环保创新

● 节油技术创新

南航在 2009 年 3 月自主研发出国内首创的起飞性能实时分析系统，并经民航局批准在南航 B777-200 和 B737-800 机型的部分航班上投入使用。实时起飞性能分析系统的启用，可以提供实时的、精确的飞机起飞性能数据，它自动计算实时条件下的最大起飞重量，并根据实际起飞重量选择最佳的飞机起飞襟翼、起飞推力，得到更为准确的机场温度、起飞速度，较大幅度地降低了燃油消耗。

● “无纸化”进程

继 2000 年推出国内首张电子客票后，南航又陆续开展了自助值机、网上值机和手机电子登机牌业务，目前已成功实现订票、支付、值机、安检、登机全程无纸化服务，不仅使更多顾客享受到信息化带来的便利，也展示出南航提倡环保，践行“关爱地球，绿色飞行”的社会责任理念。

南航的“无纸化”进程：

2000 年——3 月 28 日，国内首张电子客票诞生

2001 年——3 月 28 日，实现面向代理人的电子客票网上销售系统，通过互联网向代理人提供服务。提供从航班查询、订座、支付、出票到对帐管理的电子化管理手段，覆盖广州、北京、上海等 8 大城市。

2002 年——南航于国内首家推出呼叫中心服务

2004 年——南航推出“亲情速递”产品

2005 年——10 月 28 日，南航推出国内首张自助值机登机牌，旅客使用在候机楼内摆放的自助值机设备，免去了排队等待办理乘机手续的烦恼

2006 年——7 月 6 日，南航推出国内首张网上值机登机牌

2007 年——3 月 23 日，南航电子客票系统实现与美大陆（CO）电子客票联运销售，成功销售了第一张国际联运电子票

2008 年——4 月 11 日南航在国内首家推出常客自动识别功能；

-----7 月 8 日，南航开通 95539 电话短信一码通服务；

-----9 月 25 日，南航国内首家推出短信值机

完成与 71 家航空公司的电子客票联运、海外 56 家机场的电子客票海外离港。

2009 年——4 月 8 日，南航在广州—郑州航班首次推行手机电子登机牌服务

----10 月 10 日，南航推出国内民航第一张电子货单。

2010 年环境友好目标：

绿色飞行	客公里二氧化碳排放同比降低 1.5%，达到 108.9 克/客公里
清洁生产	持续推进南航股份公司清洁生产；降低噪音水平。
环保创新	继续应用新技术，提高公司运行效率，减少资源消耗

10 其他利益相关方

建立稳定、公开透明的利益相关方沟通机制是南航践行社会责任理念、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，在与相关者的商业沟通中，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 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
投资人	保护股东利益 公司治理、经营业绩 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、临时报告 股东大会、董事会、监事会会议 业绩发布会、董秘信箱
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
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
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
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
金融机构	信誉度 发展前景 财务状况、行业地位	提升偿债能力 降低经营风险	合同谈判 业务交流会
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
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 健康和谐的行业发展	论坛会议 交流学习

由于航空运输企业处于产业链的中间环节，利益相关方种类繁多，且关注点存在较大的差异性。南航正试图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。除上述章节涉及到与利益方的沟通外，2009 年我们还与：

政府——

就中国民用航空局关心的机队、安全、运价、碳排放等议题做定期的汇报与沟通，并积极配合政府部门来我公司进行工作指导、调研、座谈等活动。此外，南航在 2009 年还与河南、广西等多个省区市政府签订了战略合作协议，建立起更加紧密的政企合作关系，对于促进双方和谐健康发展奠定了坚实基础。

客户——

对公司品牌和服务现状在 13 个机场进行旅客问卷调查，举行 11 场旅客代表座谈会；举办明珠周年活动、十大精英会员评选活动及成立明珠精英汇等。

供应商——

与波音、空客等飞机制造商沟通飞机交付、推迟等问题，与罗尔斯·罗伊斯、普惠、IAE、GE 等发动机制造商沟通发动机维护、维修、减排等问题，我们还与其探讨研制更具燃油效益、飞行效率更高、噪音更低、更加环保的飞机和发动机。

同业者——

与国内同行就中国民航强企模式、欧盟碳排放交易机制（ETS）、国际油价波动等共同关心的问题广泛深入的沟通；与印尼鹰航开展飞机湿租合作项目；扩大与大韩航空、法荷航等国外公司的交流学习。

附：南航参加的社团组织一览表

社团组织名称	公司角色
中国航空运输协会	会员
中国企业改革与发展研究会	理事
广东省企业联合会	副会长
中国 IT 服务管理论坛 ITSMF (IT SERVICE MANAGEMENT FORUM CHINA)	高级会员
国际航空公司技术共享 (IATP) 组织	会员
中国民用航空维修协会	会员
中国劳动争议网	高级会员
“中国安全生产”理事会	理事
广东上市公司协会	理事单位
深圳市航空运输业协会	副会长
新疆企业家联合会及工业经济联合会	副会长
中国通用航空协会	副理事
国际直升机协会	会员
富山中日友好促进协会	会员

驻泰中资企业商会	副会长
.....	

11 2010 年展望

2010 年是南航战略转型的关键一年，我们将朝着国际化规模网络型航空公司的目标扎实迈进。在这一进程中，我们既受益于中国宏观经济蓬勃发展所带来的众多机遇，同样也因为国际经济及国内行业格局的调整而面临挑战。无论环境如何变化，南航主动履行社会责任的使命不会改变。2010 年，我们将在已有成果的基础上，重点做好以下工作：

● 增强大机队运行的持续安全能力

我们从 2010 年开始将逐步建立比行业标准更高的“南航安全标准”，提高专业系统安全管控能力，不断改写中国民航最高安全记录，使持续安全切实成为公司的品牌和核心竞争力。

● 推进战略转型，增强盈利能力

2010 年是南航“战略转型落地年”，我们将统一认识、扎实推进，重点打造枢纽建设，通过生产方式的转变进而实现盈利模式的转变。持续提升营销能力、调整收入结构、强化成本管理，实现更大的经营和盈利突破。

● 提升品牌服务，做好亚运服务保障

2010 年不仅是世博年，也是亚运年，南航将以此为契机，牢固树立“两一”服务理念，加强高端、地面、空中和中转四大服务品牌建设，努力实现亚运服务零投诉，以更加专业和热情的服务为广大旅客出行提供便利。

● 与相关方合作共赢，共建绿色地球

我们将努力促进企业与社会和谐发展，促进员工成长进步，积极投身公益事业，以更好的经营发展成果回馈社会，同时加强环境保护，促进生态平衡，实现可持续发展。

12 第三方审验

13 GRI 指标索引

类别和内容	GRI 指引
关于此报告、目录	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.9

董事长致辞		1.1
公司概况		
公司简介		2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10
公司治理		4.1, 4.2, 4.3, 4.6
企业文化		4.8
社会责任体系		1.2, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, 4.12
安全责任		SO1, PR1
股东利益		EC1, EC3
客户服务		EC8, PR1,PR3,PR5
员工发展		LA1, LA2, LA13
人力资源政策		EC5, EC7
教育培训		LA10, LA11, HR3
健康保障		LA6, LA8, LA9
权益保障		4.4, LA4, HR5
人文关怀		LA11
回馈社会		EC1,EC8,SO5
环境友好		EN1, EN3, EN5, EN6, EN7, EN8, EN16,EN17,EN18,EN20,EN21,EN22, EN26,EN27,EN30
其他利益相关方		4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17, EC6
2010 年展望		
第三方审验		3.13
GRI 指引		3.12
封面底部		3.4