



海航集团 社会责任报告 2013

植根传统文化
共建幸福家园



海航 “责任之树”

万物芸芸，各复归其根，根深者方能叶茂，本固者方能枝荣。

海航履行社会责任之道。“中国梦”的实现需要弘扬中国精神，凝聚中国力量。海航的发展奇迹立足中华民族复兴的历史大潮，源于对中华传统商道文化的传承和弘扬。在中华优秀传统文化的基础上产生了履行社会责任的主体：作为天下公器的海航集团和兼具士魂商才的海航人。此乃海航责任之根。

海航履行社会责任之法。企业履行社会责任应建立在自身商业模式之上，利用自身的核心资源、核心优势创造并实现其社会价值，进而实现企业与社会共生。海航履行社会责任建立在“人畅其行，物畅其流，汇通天下”的幸福消费价值链之上。此乃海航责任之干。

海航履行社会责任之利。同天下之利，共社会成长，发展成果与相关方共享。海航履行社会责任以与大众共享公共利益为优先，以造福于人类的幸福与世界的和平为进退依据。此乃海航责任之实。

本报告通过系统梳理海航社会责任的“道、法、利”，阐述海航人身在企业、心系天下的历史使命，向社会展示海航为众生谋福祉，为社会创造价值的行动和成效，以期与全体社会责任同仁共勉！



CONTENTS

02 海航“责任之树”

06 董事局主席答问

08 责任之根：践行新型商业文明

- 10 海航：担使命践行时代责任
- 14 海航文化：慈悲、利他、智慧
- 18 海航人：立品如山，行善如水

24 责任之干：打造幸福消费价值链

- 26 海航航空：陪伴安心旅行
- 30 海航实业：筑造品质生活
- 31 海航资本：综合金融服务
- 38 海航旅游：开启智慧旅行
- 36 海航物流：专注产业升级

38 责任之实：发展成果惠及相关方

- 40 响应政府政策
- 44 维护股东权益
- 45 情系员工幸福
- 50 优化客户体验
- 53 携手伙伴成长
- 54 助力生态文明
- 62 投身社会公益
- 72 全球公民责任

74 履责承诺：不忘初心，矢志前行

75 附录

- 75 2013年履责亮点
- 76 关键绩效表
- 79 评级报告
- 80 核心议题
- 82 指标索引
- 83 意见反馈表
- 84 关于本报告

董事局主席答问

1. 长期以来，海航在社会责任领域投入很大，您能否谈一下这样做的初衷和缘起？

与其说海航做社会责任投入很大，不如说海航集团的发展本身就是践行社会责任的结果。海航从成立开始，我们就不把赚取利润当成是唯一的目的，我们希望通过公司来做到“计天下之大利”的目标，我们的追求不仅是货通天下、汇通天下，更是要福泽天下，在创造经济效益的同时，创造更大的社会效益。

因此，海航履行社会责任，既不是跟风西方的现代公司管理，也不是受到外部社会的压力，而是以中华传统文化为根源，对传统商道文明的新践行。我们把中国传统文化的基因注入公司，使社会责任更有本土价值感，根植“慈悲、利他、智慧”的文化，将社会责任感渗透到海航人的血液中，使履行社会责任成为每一个海航人的自觉行为。

2. 2013 年是海航成立 20 周年，这期间海航一直在践行“为社会做点事，为他人做点事”的公司使命，走过这 20 年，您认为海航的社会责任工作有哪些特点？

海航这 20 年社会责任工作的特点可以用三句话概括：责任实践走向世界，责任投入持续增加，责任文化深入人心。

首先，经过 20 年的发展，海航已经成为总资产近 3600 亿元、拥有 10 余万多名员工，业务遍布世界五大洲的大型企业集团。随着海航的成长，海航的社会责任实践也从海南省发展到全国，进而走向世界。到 2013 年，海航的责任足迹已经遍布亚洲、非洲、欧洲、北美洲、澳洲，从海南省的至善井到组建加纳航空服务非洲经济发展，海航的责任步伐从未停歇，并且逐渐从国内走向国际。

其次，海航一直以来重视社会责任工作，创业 20 年来，海航在公益方面的投入超过 8.5 亿元。

今年，我们专门组建由 20 余人组成的社会责任部，确保公司社会责任工作的专业化和可持续，这在国内企业里是极少见的。海航的社会责任投入不仅是经济上的，而且在管理上倾注了大量的人力和物力。

最后，海航的社会责任实践是发自内心的。以“为众生谋福利”的发心推动着海航开展社会责任实践，用实际行动践行海航的社会责任理想，形成“知行合一”的履责文化。同时，海航把社会责任真正落实到员工的社会责任意识培养和对中国传统文化精粹的学习之中。海航的所有员工都要学习我们的文化读本，加深对海航责任文化的理解，并通过志愿服务亲身参与海航的社会责任项目，真正做到知中有行，行中有知，知行合一。

3. 未来，海航在履行社会责任方面的愿景是什么？

海航的目标是成为“新商业文明”的组织者、实践者和宣传者。海航实践的“新商业文明”以中国传统的商道精神为根基，以德养身、以诚养心、以义制利。未来海航的战略和行为都会以“新商业文明”为目标，我们的产品服务，员工关爱，慈善公益，公共事业等都会以此为方向。此外，海航还将深入开展中国传统文化与社会责任融合的研究，根植传统文化探索符合现代企业特点的社会责任实践模式，并推而广之。当今人与自然，人与社会的问题必须由“新商业文明”来解决，海航将致力于引领“新商业文明”实践互利共赢的理念，造福于人类的幸福与世界的和平。



海航将秉承中国传统商道文化，努力成为“新商业文明”的组织者、实践者和宣传者，为人类的幸福与世界的和平做出贡献。

——海航集团董事局主席 陈峰

责任之根： 践行新型商业文明

01



实业报国，因民之所利而利之。企业存在的唯一任务是承担时代与社会赋予的使命，创造社会价值。海航履行社会责任有深厚的根基，这种根基以承担时代责任为使命，以中国传统文化为灵魂，以传播爱与慈善的海航人为主体的，进而形成一种新的商业文明。这种新型商业文明以公共利益为优先，以伦理道德为行为坐标，以社会价值为进退依据。

（一）海航：担使命践行时代责任

著名管理理论大师彼得·德鲁克曾指出：企业的唯一任务是创造社会价值，利润只是结果。这要求作为社会有机体的企业应该有“超越利润之上的追求”，以创造社会价值作为自身存在的意义和使命。此外，美国著名社会责任专家阿奇·B·卡罗尔 (Archie B. Carroll) 教授也提出：“企业社会责任包括社会于一个时间点上对组织在经济、法律、伦理和自愿方面的期望。”可见，企业最重要、最本质的责任是创造社会综合价值，满足当时的社会需求。践行时代责任，满足海南与全国的交通需求是海航成立之初的使命责任，也是海航首要的社会责任。

1. 使命责任

1984年，邓小平同志到南方考察经济特区时指出：“我们还要开发海南岛，如果能把海南岛的经济迅速发展起来，那就是很大的胜利”。随后，中央明确了发展海南的战略：把海南岛的经济尽快搞上去，对于实现社会主义现代化，加强民族团结，巩固国防，有着深远的意义。1988年4月13日，七届全国人大一次会议通过成立海南省和海南经济特区的议案，海南正式建省。然而，滞后的对外交通严重影响了海南作为经济特区的发展。为此，海南迫切需要组建一家本地航空公司，以建立方便、快捷能通往祖国内地和世界各地的空中通道。

使命感和责任感是企业的灵魂和发展的原动力。1990年，以陈峰、王健为首的海航创业者临危受命，怀着远大理想和坚定信念，相继义无反顾地来到海南，在海口市海府路105号一幢简朴的3层办公楼里开始了创建海航的艰辛征程。经过全体海航人的努力与拼搏，目前海航已成功地实现了从地方航空公

只有与民族利益、民众利益和广大员工的利益保持一致，企业才能建立经久不衰、百年老店的根基。

——海航集团董事局董事长 王健

司到全国性航空企业集团、从航空企业集团到现代服务业综合运营商、从国内大型企业集团到世界级品牌企业3大阶段的转型与提升。

经过21年的发展，海航不但实现了特区人民的航空梦，成为海南经济发展的助推器和引擎，而且海航人紧跟改革开放的时代步伐，通过两次转型，继续承担满足全国人民乃至全人类追求幸福生活的时代责任。

2. 海航蜕变

海航的发展经历了三个阶段：一是从地方航空走向全国、走向世界，成为全球布局的航空企业；二是由航空转变为现代服务业综合运营商；三是从国内企业转变为全球性公司。目前，海航已构筑起以航空旅游、现代物流和现代金融服务为三大支柱，囊括航空、地产、酒店、商品零售、旅游、金融、物流、船舶制造等业态的新型产业格局，在客流、物流和资金方面实现“人畅其行，物畅其流，促进国民消费观念改变”。

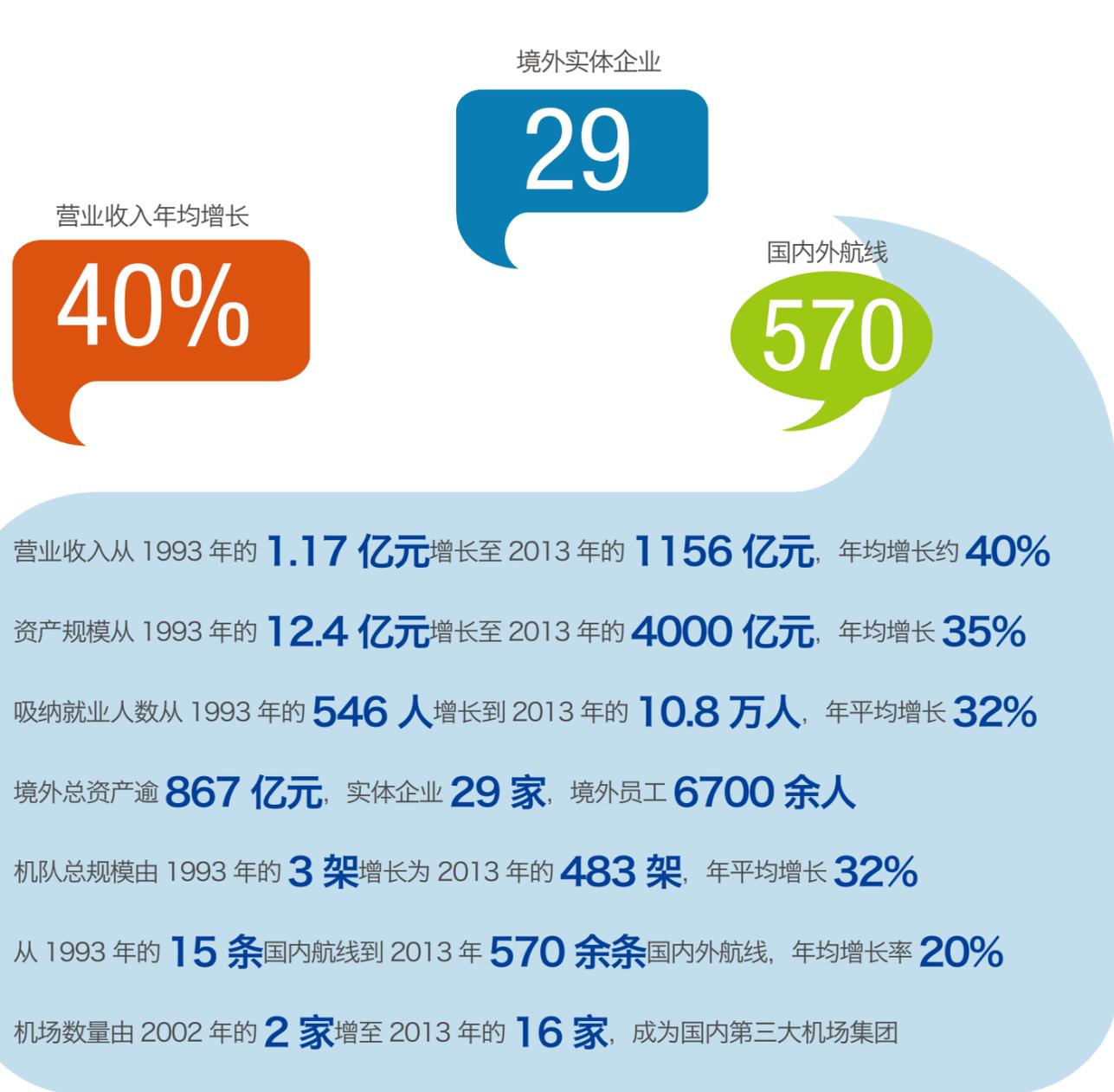
在海航转型发展的过程中，海航的使命责任也发生了三次蜕变：在第一阶段，作为一家地方航空公司，海航承担了满足海南与全国、全世界沟通与连接的使命。

在第二阶段，海航成功转型为现代服务综合运营商，承担了满足全国人民追求幸福生活需求的使命责任。在第三阶段，海航敏锐地意识到“中华民族的伟大复兴需要我们这代人付出艰辛的努力，需要我们创造世界级的公司，培养世界级的人才”，并提出“海航要肩负起中华民族复兴、中国经济振兴、把中国变成世界民航强国以及弘扬道义的使命”。2003年，海航提出“两个世界级”目标，立志为中华民族创造世界级的企业与品牌；2010年，海航进一步将新时期的新使命明确为“创建中华民族的世界级企业和世界级品牌、改变中华民族传统消费观念、复兴中华民族优秀传统文化”等三方面。

3. 海航奇迹

一个企业只要让社会感受到了其存在的价值，那么利润和回报就是水到渠成的事情。在中国改革开放伟大历程中，海航人勇敢承担时代责任，艰苦创业，最终发展成为中华民族优秀企业，创造了海航奇迹。

数读海航奇迹



(二) 海航文化：慈悲、利他、智慧

“君子务本，本立而道生”。创业伊始，海航就高度重视企业文化建设，提出了“内修中国传统文化精粹、外融西方先进科学技术”的经营管理思想。海航的企业文化根植于中国传统文化。其中，最重要的是三个关键词“慈悲、利他、智慧”，慈悲是为天下众生万物，让一切众生得到真正的幸福安乐，拔除一切众生的痛苦；利他，是海航的事业利益天下一切，弘扬人间大爱，体谅、关爱和帮助他人；智慧，用智慧把事业做大，是企业自身的良性发展，是利益众生的基础。

1. 海航精神

“中华文化，就是教人如何做一个人。”（钱穆语）庶民百业，各有专精；其术虽异，其道则一：讲信修睦、修身有成之人，在企业经营上，可富家，更可强国。创业伊始，海航创业者非常重视企业文化建设，将企业文化视为企业的灵魂。伴随着海航事业的全面铺展，海航文化在实践中得到检验和进一步发展，内容日臻完善。海航文化的核心内容包括：以“为了人类的幸福与世界和平”为海航终极使命；以“共建人类文明的幸福家园”为海航愿景；以“大众认同、大众参与、大众成就、大众分享”为企业精神；“为社会做点事、为他人做点事、人生不留遗憾”、“追求真善美”为企业宗旨；以“诚信、业绩、创新”为企业理念；以“团体以和睦为兴盛，精进以持恒为准则；健康以慎食为良药，谏议以宽恕为旨要；长幼以慈爱为进德，学问以勤习为入门；待人以至诚为基石，处众以谦恭为有理；凡事以预立而不劳，接物以谨慎为根本”为企业训条。

2011年，海航发布了《海航精神价值体系》。《海航精神价值体系》提出了以共同理想、共同信仰、共同追求、共同理念“四个共同”为核心的海航精神。



2. 责任管理

海航文化的一个特点是智慧，即在包容并蓄的基础上吸收各种先进思想。在中国传统商道文化的基础上，海航吸纳西方社会责任思想，开始智慧的管理自身经营过程中的社会与环境影响。

责任组织

为了进一步推动海航集团的社会责任事业，提高社会责任工作质量，海航集团成立社会责任部，负责建立集团社会责任体系，制定社会责任规划，推广社会责任核心项目，拓展社会责任项目，推动社会责任理念融入海航集团战略管理和运营的各个层面。

责任沟通与传播

● 内部沟通

海航集团通过多种渠道促进社会责任内部沟通，如：在内部办公系统 X 平台定期公布社会责任履行情况，各项公益项目公开招募志愿者；自 2013 年海航集团开办《海航人》月刊，定期公开公司重大事件以及最新的社会责任进展；自 2014 年 5 月起，每月制作并下发《海航集团社会责任工作专刊》，全面整合部门业务产品、集团新闻动态、行业前沿信息、热点案例分析等内容，加强与集团 CSR 团队的信息共享和业务沟通。

● 外部沟通

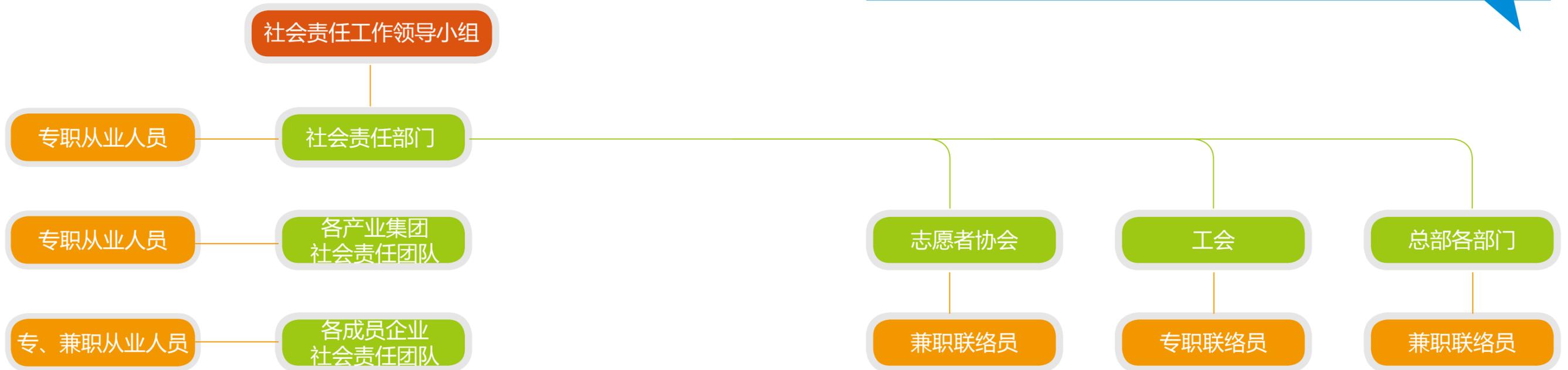
海航集团积极参与各类社会责任和公益论坛，同社会各界共同探讨如何更好的履行社会责任，向外界介绍海航的社会责任事业的同时，接受各界的建议，借鉴各方的成功经验，为海航更好的履行社会责任提供支持。

此外，海航集团还通过官网设置社会责任独立版块，向员工和公众展示海航的企业社会责任履行情况；海航集团自 2010 年至今每年发布社会责任白皮书，向员工和各利益相关方展示海航集团为履行社会责任而做的努力。

案例：

海航集团董事局主席陈峰出席第二届中国公益论坛

2013 年 11 月 18 日，海航集团董事局主席陈峰出席在北京举行的第二届中国公益论坛，并在“面临机遇与挑战的中国慈善”主题板块发表演讲并参与讨论。



(三) 海航人：立品如山，行善如水

著名经济学家凯恩斯(John Maynard Keynes)曾指出，“经济发展只有在当它能够使人们在道德上得到改善时，才算是正当的事业。”这说明企业经营的终极目的是对人的培养，这包括两个方面，一是培养具有伦理和道德感的员工，二是通过企业及员工的善行向社会弘扬一种“真、善、美”的文化。海航创业者相信，如果能够唤醒每个人发自内心的善念，用心对待身边的人和事，那么世界将一点一点变得更加美好。

同仁共勉

团体以和睦为兴盛
 精进以持恒为准则
 健康以慎食为良药
 净议以宽恕为首要
 长幼以慈爱为进德
 学问以勤习为入门
 待人以至诚为基石
 处众以谦恭为有理
 凡事以预立而不劳
 接物以谨慎为根本

1. 修身立志

国际标准化组织出版的社会责任标准(ISO26000)认为，道德是一个组织履行社会责任的基础之一。海航创业者要求全体员工内修做人，外研做事，做一个具有道德感、有责任感的员工。

《同仁共勉十条》

《同仁共勉十条》是海航集团在企业文化理论建设中，通过自身的长期实践和不断提高，将企业员工行为的两个内涵“做人与做事”具体标准化为十个训条，它不仅是指导海航人工作、学习和生活的金玉良言，也是海航集团全体员工的人生哲学。

海航是一个有伟大抱负的企业，他不是单纯的追求利润，他是将中国传统文化贯穿在海航发展和成长的历程中。这种文化情怀和文化追求塑造了海航特有的企业价值体系，它保证了海航在高速发展当中即使遇到波折，也能依旧保持企业内部的核心文化，度过难关。这是一个超文明结构，这种文化能够使得企业持续稳定的发展下去。

——海航集团文化艺术总监 杨浪

每当一张张机票在我手里销售出去的时候，我的心情更是无比的兴奋。只要把身边的每一件小事做好，量变必然引起质变，我梦想有一天我能在这平凡的岗位上做出一点不平凡的成绩。

——祥鹏航空机构客户主管 许晓东

小小的我有小小的心愿：每天把我对工作的热情、对生活的热爱，用我的笑容，我的服务传递给从我身边经过的每一个人！

——家润多超市储备人员 杨佳

“三为一德”

在干部选拔及任用方面，海航坚持以“三为一德”为基础的海航干部评价标准。海航的企业文化“内修中华传统文化精粹，外融现代先进科学技术”，从而在自身修养上要求管理干部具有“三为一德”——为人之君、为人之亲、为人之师。同时，作为一名合格的海航管理干部还必须做到：第一，具备海航管理干部的人生观和事业观。海航管理干部的人生观是“生有所立、死有所归”，“生有所立”即立德、立言、立功。“死有所归”则是要求海航管理干部一生到死，应善始善终，有一个好的结果——即善果。海航的管理干部要具备造福天下人的志向，“举而措之天下之民，谓之事业”，亦是海航管理干部的事业观要求。



海航志愿者
协会会员代
表大会

海航志愿者
协会理事会



2. 弘扬大爱

员工以志愿服务的方式参与公益，是海航推动社会责任理念和实践在全集团范围内传播的重要途径，同时员工通过亲身参与也更加深刻的理解海航秉承的“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化。

为更有效地推动志愿者活动的开展，2006年7月，“海航青年志愿者协会”正式成立。2011年，公司组建“海航志愿者协会”，招募志愿者近1000人，并成立了海口、北京、天津、上海、三亚、西北、东南7个志愿者分会。海航志愿者协会坚持“立足集团，坦诚、参与、互助、奉献”的原则，以“爱心传递快乐”为志愿服务理念。自成立至今，协会开展了“交通文明行动”、“迎新艺术节志愿者服务活动”、“冬日送温情、志愿在启航”、“海航志愿者服务月”、“2013年迎新系列活动”等志愿公益活动近100场，参与活动志愿者达4000余人次，志愿服务总数近20000小时。

去年春节回家看到了自己一张在非洲的照片，身穿除菌服，面戴口罩，给一名患者用药水扩瞳。父亲说他是从报纸上剪下的照片，订做了相框挂到了墙上，和周围那些我自认很帅气的照片比，他说这张最好。都说“心眼相连”，一点没错，修复眼睛的失明，也是心灵的修行。

——百睿臣文化传媒有限公司
总经理牛圆宇

分会	主要志愿活动
海口分会	海航集团二十周年系列活动、慈善晚宴、劳动者之歌文艺汇演、看望孤寡老人、六一儿童节活动。
三亚分会	开展机场志愿服务，“蓝丝带保护海洋”、“敬老院送温暖”、“贫困学生捐资助学”等活动。
昆明分会	前往云南荣誉军人康复医院慰问伤残军人和高龄老人，表演文艺节目。
西安分会	赴陕西省永寿县豆家镇店子头完小进行爱心捐助活动，并进行爱心支教。
长沙分会	“五四青年志愿活动”、“蓝凳子”为环卫工人送上降暑凉茶爱心活动、“圆梦助学行动”。
上海分会	“海航相伴，欢度六一”活动。
兰州分会	机场志愿者活动，包括引导旅客、帮扶老弱病残旅客、搬运行李、违禁品提醒等。
北京分会	送爱回家、海航六一欢乐行活动。

志愿者服务数据



在海航的企业文化中，始终引导员工把个人利益与党的利益、国家利益、民族利益结合起来，陈峰主席给每一位海航的员工讲课，告诫他们勿忘自身的责任——对家庭的责任，对社会的责任，对国家的责任，对全人类的和平幸福的责任。

——海航集团副董事长兼首席执行官 李先华

案例：

责任文化铸就英雄事迹

——保安王才发勇斗歹徒，因公殉职

海航从社会责任的视角审视每个员工的工作，认为恪尽职守即是员工为社会创造综合价值，是员工最直接履行社会责任的表现。海航注重在员工入职后加强培养员工个人道德修养和爱岗敬业精神，员工深知个人的发展与企业的发展和社会的发展密不可分，海航人时刻怀揣责任上路，自觉将自身工作转化为社会贡献和综合价值。



事件回顾

2013年12月21日凌晨，海航物业管理有限公司保安王才发在海口市人民医院海港分院值班时，从监控录像中发现一可疑男子，在询问该可疑男子过程中，被该男子挥拳攻击，王才发在奋力追赶企图逃窜的该男子过程中，被其另一名同伙歹徒连刺心脏两刀，后经抢救无效，不幸殉职，年仅33岁。

责任之干： 打造幸福消费价值链

02



2011年，美国著名战略大师 Michael E. Porter 提出创造共享价值的概念，认为企业履行社会责任与经营应该紧密结合，应重新定义企业的存在目的甚至再造资本主义。根据共享价值理论，企业最本质的社会责任应建立在自身商业模式之上，利用自身的核心资源、核心优势创造并实现其社会价值，进而实现企业与社会共生。海航集团紧扣消费者的旅游需求，围绕航空、机场、旅游、酒店、商业、地产等业务，构建了“人畅其行”的航空旅游产业链；围绕“物畅其行”的理念，实施造船、机场、航空货运、仓储、配送、海运、港口、虚拟物流等业务协同发展战略，打造了海、陆、空一体化的物流产业链；着眼于实体产业的金融需求，积极发展产品齐全的金融业务，为客户提供一站式的综合金融服务。

（一）海航航空：陪伴安心旅行

海航航空以航空运输企业群为主体拓展全球布局，以航空维修技术（MRO）、通用航空（航校）、商旅服务（销售）、地面支援、航空物流等配套产业为支持打通全产业链，通过金融投资和新兴业务带动，目标打造成为立足中国、面向全球、服务品质与企业规模均进入全球行业前列的大型国际航空集团。海航航空控股或参股的成员公司包括：大新华航空、海南航空合并四家（海南航空、新华航空、山西航空、长安航空）、香港航空及香港快运、天津航空、祥鹏航空、西部航空、加纳 AWA 航空、蓝鹰航空等。旗下公司机队规模居国内前三，开通国内外航线 570 余条，通航城市 190 多个，年旅客运输量近 5000 万人次，连续安全飞行时间超 600 万小时。

航空安全

海航集团境内企业 2013 年度累计运输飞行 92 万小时，46.7 万架次，通用飞行 4.6 万小时，10.6 万架次。累计发生运输航空事故征候 25 起，运输航空事故征候万时率 0.297，其中公司责任运输航空事故征候 4 起。

指标	单位	2011 年	2012 年	2013 年	2013 同期民航平均水平
责任运输航空事故征候	万时率	0.014	0.062	0.043	0.049
责任地面事故征候	万架次率	0.055	0.046	0	0.036
通用航空事故征候	万架次率	0	0.138	0	0.089
机场责任事故征候	万架次率	—	0	0	0.033



- 海南航空荣膺由全球专业航空评估机构 SKYTRAX 颁发的“中国地区最佳航空公司”和“中国地区最佳员工服务”两项大奖
- 海南航空位列全球最安全航空公司第八名

案例：

海航安全委员会开展安全专项培训

2013 年 6 月 28 日，海航安全管理委员会对一线民航员工开展安全专题培训，强调安全操作，合规操作的重要性，并通过真实的安全案例提高员工的安全意识，感受到航空安全的重要性，并落实到日常的每个操作中。





SMS 安全管理体系

海航集团高度重视航行安全，按照中国民用航空规章和国际民航组织 Doc 9859 号文件的要求，结合公司的实际，建立 SMS 安全管理体系，成立安全管理办公室，编写《安全管理手册》，从政策、风险管理、安全保证、安全促进四个方面确保航空安全，并结合实践，进一步完善和更新。

空防安全管理

在当前国际和地区局势动荡不安的时期，空防安全尤为重要。海航集团安委会联合海南航空制定应急处置预案、安全员训练、警具使用与管理等航空安保标准；同时，海南航空、首都航空和祥鹏航空等单位分别组织反劫机应急演练，模拟恐怖袭击劫持

实战特点、与政府联动，强化应急处理突发事件的实战能力。

安全文化

海航航空通过建立 SMS 网上平台，将安全保证中的每一个要素在平台上发布。员工可通过主动报告，对管理流程中的各种问题进行反馈，建立了自上而下，自下而上的双向沟通途径。SMS 办公室（安全监察部）制作案例分析及安全报告反馈给员工，做到安全警钟长鸣。

提高航班准点率

影响航班正点的因素很多，航路流量和机场容量是制约航班正常率提升的重要因素，面对客观存在的困难，海航继续深挖潜力，为提高航班正点率不断努力。

- 优化航班计划，从源头提

高航班正常的可能性；

- 不断采用新航行技术，提高运行能力；
- 成立专业技术队伍，健全业务培训机制；
- 合理配置资源，为提高航班能力，避免因设备不足造成的延误；
- 持续改进工作流程，建立多种渠道解决运行中存在的问题；
- 建立考核制度，将航班正常率与公司全体干部员工的绩效挂钩。

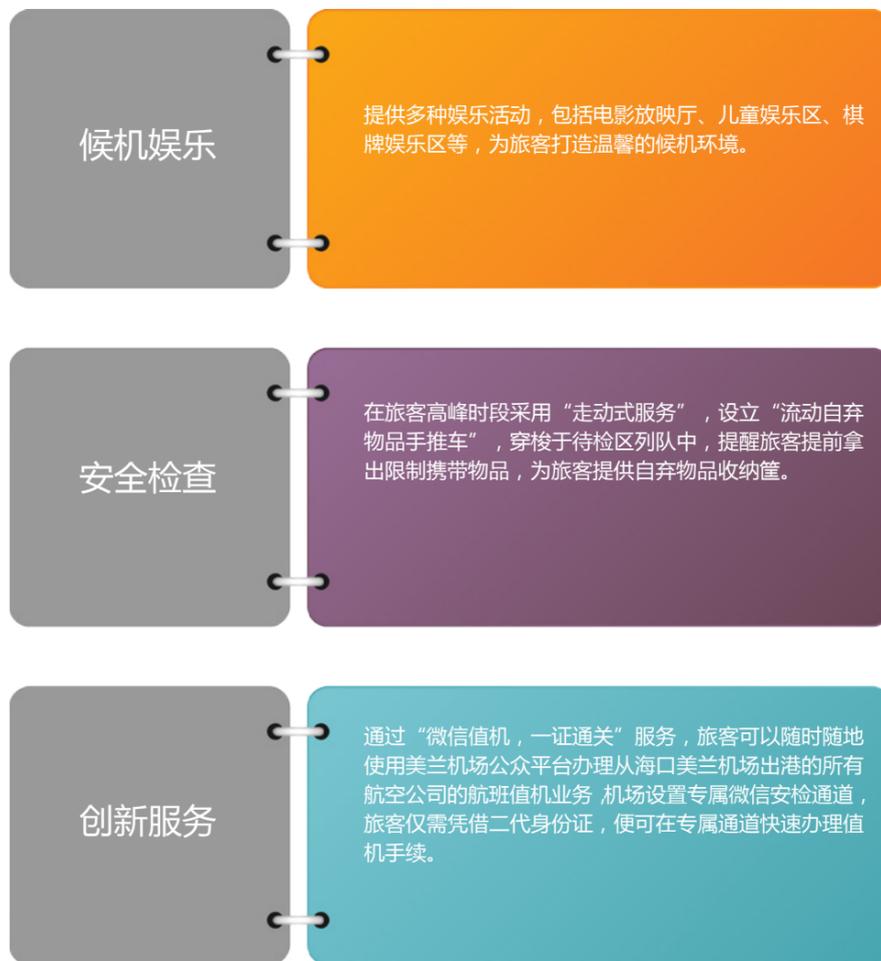
航空服务	信息服务	<ul style="list-style-type: none"> • 信息提醒：包括行李信息、机场交通信息，旅游资讯等，解答旅客疑问； • 自助值机：提供多渠道自助值机，包括网上值机，手机值机； • 提前选座：通过网站自助值机，旅客可提前按照自己喜好选择座位。
	机上娱乐	<ul style="list-style-type: none"> • 旅客座位上配备最新一期的《云端》杂志； • 在 737 机型上给乘客配发平板电脑，每日配发航班数量约 110 班，覆盖北京、海口、西安、乌鲁木齐、广州、深圳等地。
	餐食	<ul style="list-style-type: none"> • 为旅客奉上中西结合的美食盛宴。
	特殊旅客服务	<ul style="list-style-type: none"> • 从登机阶段、空中阶段、下降阶段到落地阶段，全程为特殊群体提供贴心服务。 • 自 2012 年开始，公司简化小动物托运申请程序，开通托运“绿色通道”，专门小动物建立信息档案，加固宠物运输箱及点对点的托运传递等。

（二）海航实业：筑造品质生活

海航实业是从事基础产业、供应链运营的投资实业集团。下辖地产、基础产业两个事业部及海航商业、海岛建设、亿城投资三家直管企业。海航实业走产融结合之路，坚持专业化发展、诚信经营，努力成为业界卓越的投资实业集团。截至 2013 年底，海航实业总资产规模逾 1700 亿元，年收入 310 亿元，产业覆盖全国近 60 个城市，管理 5 家上市公司、16 家机场、30 余栋持有型物业、350 余家商业门店，为社会提供就业岗位 45000 余个。

海航机场

公司管理 16 家机场，年旅客吞吐量逾 3200 万人次。旗下海口美兰国际机场荣获 ASQ 全球 500 -1500 万量级机场“最佳机场”奖、被国际权威机构 SKYTRAX 评为四星机场、中国区域最佳机场第二名，三亚凤凰机场荣膺 ACI 亚太地区最佳进步机场，年旅客吞吐量均超千万人次。



案例：

成功进入国内飞机租赁市场

目前中国的民用大飞机大约有 45% 采用经营租赁方式，而这其中 90% 由外资公司主导。2013 年，海航资本控股子公司渤海租赁旗下全资子公司天津渤海租赁有限公司与河北航空有限公司合作，完成了渤海租赁第一单飞机租赁业务，标志着天津渤海成功进入国内飞机租赁市场。

商业与地产

海航商业是中国连锁百强企业前十名，致力于打造中国优秀的商业零售集团。拥有超市逾 340 家，百货店 14 家，营业总面积约 110 万平方米，年销售收入近 120 亿元。旗下拥有民生百货、湖南家润多、宝鸡商业、上海家得利、望海国际广场等知名商超品牌。

海航地产经营范围遍及全国 20 多个城市，拥有在建项目逾 40 个，在建面积近 540 万平方米。海航地产打造了海航·中国集、海航·城、海航·YOHO 湾、养老地产、商业综合体等一系列具有海航特色的核心产品。2013 年，海航地产荣获第十届“中国蓝筹地产”奖。

（三）海航资本：综合金融服务

海航资本承载了海航集团的金融板块职能，依托海航集团产业背景优势，打造完整的金融产业链，不断强化金融服务能力，立足通过优势产业领域的投资

银行服务以及多元金融工具的组合与创新，为广大客户提供多方位现代金融服务解决方案。海航资本拥有投资银行、租赁、保险、信托、证券、期货、基金、保理等传统及创新金融业务，致力于发展虚拟金融与实体金融，突出核心主业，抓住中国金融变革机遇，优化配置现有资源，对旗下各金融业务实施差异化管理。目前，海航资本拥有各类成员公司近 30 家，拥有国内营业网点逾 1200 家，业务遍及北京、天津、上海、深圳、香港、新加坡、悉尼、伦敦、都柏林、奥斯陆、纽约等 30 个大中城市。

产业金融服务

以海航集团的优势产业资源为依托，打造航运、物流全产业链金融服务体系。同时，积极参与区域及国家经济发展建设，充分发挥自身优势，为地方经济发展提供综合金融服务。

政府投融资创新服务

依托海航资本全牌照金融优势，积极为地方政府投融资活动提供金融筹划支持，通过租赁、信托、基金等多种金融工具的综合应用，打通政府投融资通道，为政府提供投融资创新服务。

个人金融服务

面向个人金融客户，以海航集团的航空、零售、旅游、酒店等产业的客户资源为依托，凭借独有的“个人金融 + 消费产业”协同资源，构建能满足多种金融需求的金融超市，为个人金融客户提供全方位的金融服务。



案例：

助力天津经济社会发展

天津空客厂房融资租赁创新项目是以天津渤海租赁有限公司为租赁创新平台，以银行资金作支撑，以天津市的重大基础设施为项目依托，开展金融创新，量身定制租赁融资方案。该项目由银行向海航集团旗下的天津渤海租赁有限公司贷款 36 亿元，用于向购买天津空客飞机总装线厂房 15 年的产权，渤海租赁再将天津空客厂房租赁给天津保税区用于空客 A320 飞机的制造。项目为天津的基础设施投资和经济社会的快速发展提供强有力的资金支持 and 金融服务。

案例：

创新保险产品

民安财产保险有限公司是改革开放后首家进入内地保险市场的海外保险公司，2011 年成为海航资本成员公司。民安保险拥有近 150 家分支机构，建立了覆盖全国的销售网络和服务平台，并以香港为基点逐步实现海外辐射；4 千余名员工提供 7*24 小时全天候贴心服务。2013 年，“药物临床试验责任险”及“全球保个人及家庭医疗保险”两款产品荣膺“2012 年度保险产品”。

（四）海航旅游：开启智慧旅行

海航旅游是一家涵盖航空、酒店、旅游金融及传统旅游、IT 互联网等多重业务领域的现代大型旅游集团。成立于 2007 年，带着“我的人生，我的旅行”美好理念，希望创造和引领一种全新的旅行生活方式，完美实现大众心灵深处的旅行体验。旗下首都航空、金鹿公务、凯撒旅游、香港康泰旅行社、唐拉雅秀等 20 余个成员品牌获得众多消费者信赖和喜爱。目前，海航旅游的服务网络布局亚洲、欧洲、美洲多个国家和地区，每年与全球 160 万游客共享旅行的喜悦和价值。

“海娜号”：打造国人专属“海上移动度假村”

国内邮轮旅游市场一直被国外的邮轮公司占据。2013 年初，国内第一艘豪华邮轮“海娜号”开航，打破了境外邮轮公司在中国市场的垄断局面，中国民族品牌正式进军邮轮旅游市场。

“海娜号”邮轮是目前中国本土第一艘豪华邮轮，邮轮全长 223 米，船身宽 28 米，最大宽度 31 米，船上客舱总数 654 间，最大载客量 1965 名。相比欧美邮轮公司的邮轮，“海娜号”最大特色在于，提供的服务内容和方式更符合国人的消费习惯，使其成为中国人专属的“海上移动度假村”。从 2013 年 1 月 26 日首航至 2013 年年末，“海娜号”邮轮共开出 78 个航次，为 61449 名游客提供邮轮旅游服务。



案例：

海航派专机赴济州接“海娜号”滞留游客

2013年9月13日“海娜号”邮轮原定于当地时间16时由韩国济州开往仁川，但在离港时，被济州地方法院扣留。船上人员2309人，其中游客1659名，全部滞留船上。在做好情况了解和游客情绪安抚后，海航于15日、16日派出专机前往济州全部接回“海娜号”滞留游客。

针对“海娜号”邮轮被扣给游客带来的不便，海航旅游集团公开致歉，并承诺将根据舱房类型的不同，给予每位游客2000元左右的补偿及一张一年内有效的不计名的任何航次的船票。据悉，截止2014年初，已有逾1200名游客选择再次乘坐“海娜”号。

海航酒店：

以“礼”相待，打造民族品牌

成立于1997年的海航酒店集团在国内拥有及管理多家酒店，位列世界酒店100强。海航酒店集团已形成包括商务酒店、度假酒店、度假俱乐部、高尔夫球场等多元化资产组合，在北京、广州、布鲁塞尔、纽约等20多个城市的自有产权及输出管理酒店70家。海航酒店集团最显著的特点是以创建中华民族优秀的酒店品牌为目标。酒店集团的唐拉雅秀酒店及度假村秉承“和、雅、至、静”的核心价值观，确立以“礼”为核心服务理念，传递出唐拉雅秀的东方待客之道。

在管理模式方面，以严格的认证及信用管理体系，统一和正规的操作模式，增强“海航乐游”供应商及门店的市场竞争力；

在盈利模式方面，“海航乐游”不参与供应商与门店之间的产品交易，实现净价结算，同时利用规模效应赋予“海航乐游”的门店更大的议价能力及规模采购能力；

持续发展能力方面，“海航乐游”有完整的发展及营销规划，充足的资金保障和银行信用保障，保证了供应商及门店的持续发展能力及盈利能力。

海航乐游：创新商业模式，携手伙伴成长

“海航乐游”是海航旅游旗下打造的一款全国旅游连锁品牌，依托海航的航空、机场、酒店、景点等资源优势，专注构建阳光、开放、先进的旅游平台，提供旅游产品，为游客提供全新的旅游体验。“海航乐游”从管理模式、盈利模式、持续发展能力等方面对传统旅游业进行了全方位的创新：

案例：智慧旅游，诚信旅游

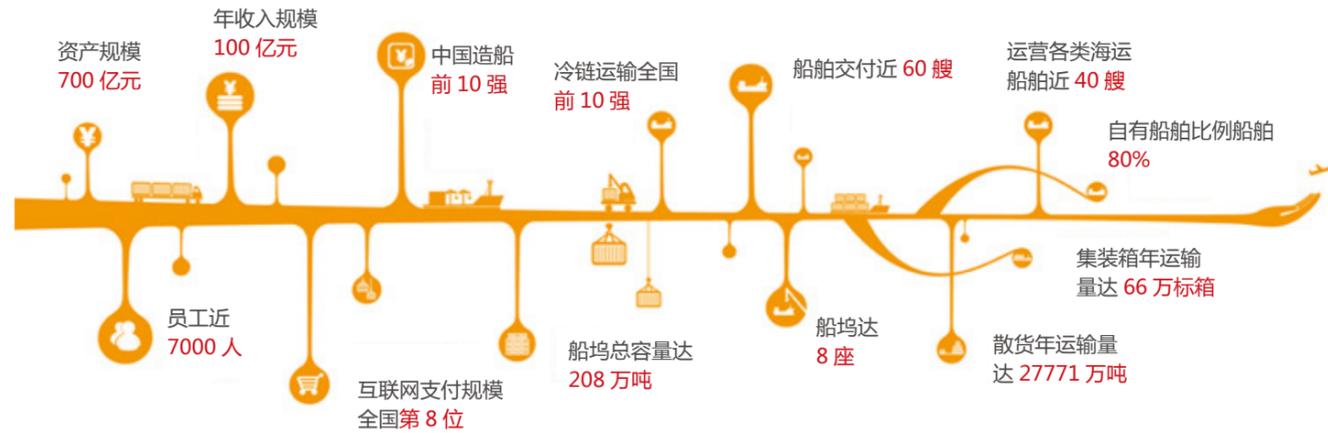
易生旅游卡和易周游APP是海航旅游携旗下旅游、金融、IT等公司，共同推出的“智慧旅游，诚信旅游”系统解决方案的核心产品。

易生旅游卡将全国优质旅游目的地的门票、住宿、餐饮、交通、娱乐、购物等多种服务集成在一起，用户持卡可以享受旅游全程一卡通行的便利、折扣优惠和特定权益，以及旅游消费信用担保等专属服务。目前已经推出海南卡、庐山卡、安吉卡、黄山卡，未来将推出平遥卡、丽江卡、武夷山卡等。

易周游是一款专注周末出游的旅游APP，为喜欢旅游的人士提供全方位的旅游新体验。提供景区介绍、攻略指南、到达交通、地图导航、门票订购、酒店预订、美食推荐、娱乐购物等资讯、预订及在线支付服务。



(五) 海航物流：专注产业升级



海航物流作为海航集团下属产业，依托海航集团强有力的战略支持，坚持实体物流与虚拟物流联动的发展模式，业务涵盖船舶与海洋工程建造、综合海运运输、大宗商品交易、第三方支付、物流金融以及专业物流等，致力于成为物流解决方案提供商和物流金融服务商。

专注技术，促企业转型升级

海航物流旗下金海重工股份有限公司是浙江造船龙头企业、中国造船企业 10 强。业务涵盖船舶修造、船舶配套、海洋工程装备及非造船装备制造四大产业。近年来，公司先后获得了“修造 40 万吨级船舶”质量管理体系和 HSE 体系认证，通过一级 I 类船舶生产条件评价等。目前，公司具备制造国内外各类大中型集装箱船、LNG 船、LPG 船、滚装船、浮式储油轮、成品油轮、原油轮、散货轮、客船、特种工作船等不同类型的条件和能力。

海运业务，助力伙伴走出去战略

海航物流海运业务涵盖集装箱运输、散杂货运输、油轮运输、船舶与船员管理等多项业务，运营船舶近 40 艘。并有稳健的中长期货物运输合同作为支撑，运营大洋洲、美洲、日本、韩国、东南亚等外贸航线和多条内贸航线。目前海航海运为中石化提供主要的油轮服务，散货客户包括中国中纺集团公司、中粮、鞍钢集团、台湾中钢、浙江物产集团等。



案例：金海重工与挪威 Sin Oceanic 公司签署 10 艘 8800TEU 集装箱船订单

2013 年 5 月 23 日，金海重工与挪威 Sin Oceanic 公司在北京签署了 10 艘 8800TEU 集装箱船订单。8800TEU 集装箱船是金海重工继 32 万吨原油轮、90 米海工平台等船型后建造的又一新型船舶。该型船设计符合最新集装箱船舶绑扎规范 CSS Code 要求、EEDI 指数要求以及压载水管理要求，是一型总装箱量高、冷箱量高、装载灵活、便于维护的绿色环保型船舶。

责任之实： 发展成果惠及相关方

03



“坚持公司应该为所有的利益相关方服务的观点，而且，契约安排和治理制度还应该被设计用来分配控制权、回报和责任给这些相应的利益相关方——那些贡献了专用化投入的企业参与者。”（布莱尔，1996）与利益相关方共享发展成果不仅是对相关方的尊重，而且是公司可持续发展基础。

案例：

筹建加纳航空，助力非洲发展

2012 年海航集团与中非发展基金有限公司、加纳 SAS 金融集团、加纳社保基金共同投资成立加纳 AWA 航空。加纳以及西非地区路面交通相对落后，加纳航空项目的正式运营不仅将为当地人民出行提供便利，还为加纳的经济发展增强活力，对改善加纳投资环境，吸引外商投资、为周边产业的发展注入新动力。

（一）响应政府政策

海航集团积极响应党和国家的号召，以实业报国为基石，以服务国家战略利益为目标，为中华民族伟大复兴而努力奋斗。海航服务国家战略，支持国家外交，助力国家“走出去”战略，支持西部大开发；积极与地方政府合作，建立战略合作平台，支持地方产业升级；依法足额纳税，用辛勤劳动和智慧回报社会；促进社会就业，维护社会长治久安。

1. 支持国家战略

海航集团秉持大局观念，从实际出发支持国家战略，响应国家走出去战略，在非洲、欧洲等地与项目所在地的社区充分享项目或运营所创造的经济价值、社会价值，彰显中国企业的社会责任，为项目所在地的可持续发展贡献力量。

海航集团积极响应国家西部大开发战略，结合自身产业优势，组建云南祥鹏航空、西部航空，运营宜昌三峡机场、控股西安民生集团等。2013 年，海航集团与乌鲁木齐政府签订框架协议，将共同组建乌鲁木齐航空有限责任公司，为新疆地区改善投资环境，降低出行成本做出贡献。



案例：

西部航空低成本转型试水

——快速过站，提高运营效率

2013 年，西部航空开始转型为低成本航空，通过提高运营效率，降低成本，更多的让利于广大旅客。西部航空制定《快速过站保障流程》，通过提高航空器在地面过站的保障效率，缩短航空器在地面的过站停留时间，提高航空器日利用率。西部航空在 2013 年实现 35 分钟快速过站，过站时间远远低于民航平均水平。

2 企地战略合作

海航集团秉持大局观念，从实际出发支持国家战略，响应国家走出去战略，在非洲、欧洲等地与项目所在地的社区充分分享项目或运营所创造的经济价值、社会价值，彰显中国企业的社会责任，为项目所在地的可持续发展贡献力量。

海航集团积极响应国家西部大开发战略，结合自身产业优势，组建云南祥鹏航空、西部航空，运营宜昌三峡机场、控股西安民生集团等。2013年，海航集团与乌鲁木齐政府签订框架协议，将共同组建乌鲁木齐航空有限责任公司，为新疆地区改善投资环境，降低出行成本做出贡献。

1月14日

海航集团与黑龙江省政府签署战略合作框架协议，双方将在民用航空、机场运营、地产、金融、旅游等领域开展合作。

2月25日

海航集团与乌鲁木齐市政府签署战略合作框架协议，乌鲁木齐市政府与海航集团将共同组建乌鲁木齐航空有限责任公司。

4月16日

海航集团与宜昌市人民政府签署战略合作框架协议，海航将加大在宜昌地区的航空运力投放，加快宜昌机场改扩建项目建设，推动宜昌航空产业园区建设发展等。

6月8日

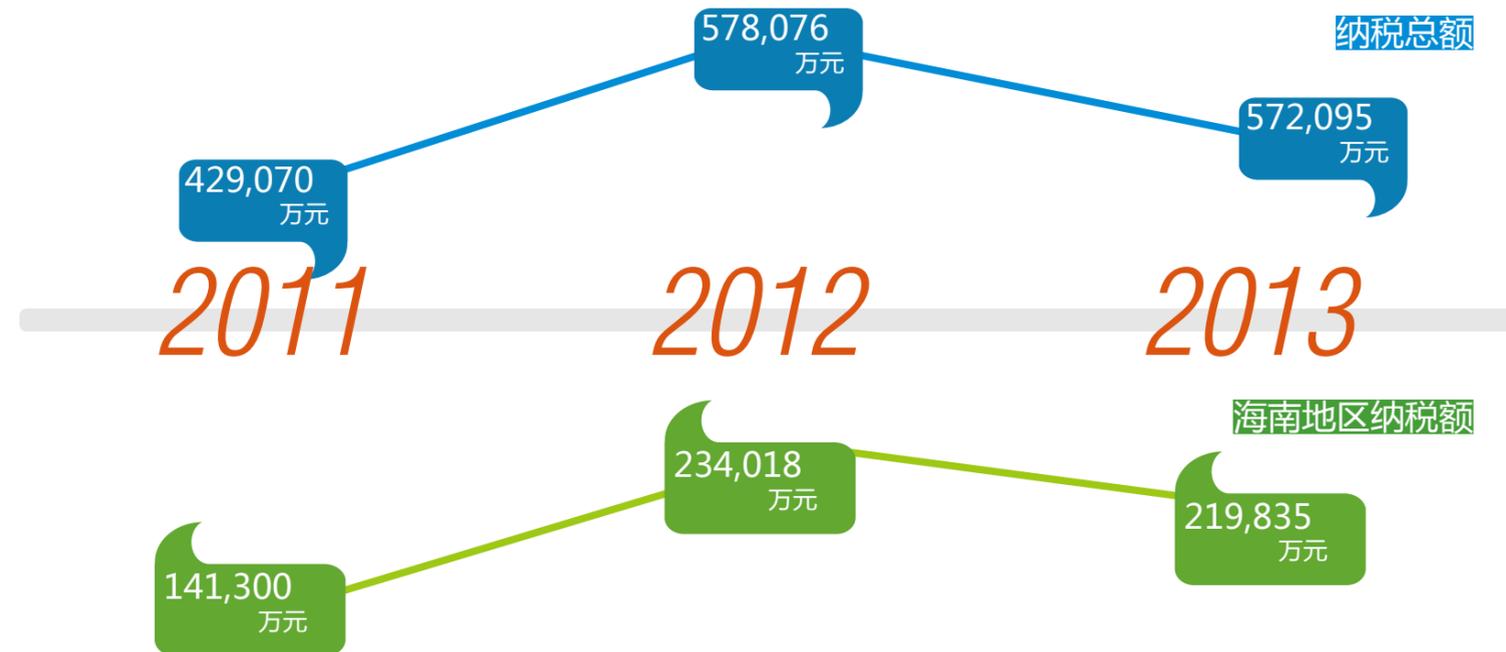
海航集团与海口市政府签署战略合作协议，建立双方高层联席会议机制，全力支持海口经济社会发展。

9月22日

海航集团与广西壮族自治区人民政府签署合作协议，双方在航空、地产、金融、旅游等领域开展合作。

3. 依法足额纳税

1993年——2013年，海航集团累计纳税259.27亿元，其中海南地区107.99亿元。旗下多家企业被评为A级纳税信用单位，并多次受到税务部门的大力表彰。



4. 促进社会就业

截止2013年年底，海航为社会提供就业岗位近11万个。

- 组织“千人招聘”、管理培训生招聘等活动，招募优秀人才加盟。近五年招聘应届毕业生近12000人。
- 畅通成熟人才引进渠道，近五年来招聘社会成熟人才64000人。

（二）维护股东权益

海航集团从自身业务多元化，且为混合所有制企业的特点出发，经过多年积极探索和实践，建立了符合自身特色的公司治理模式，较好的解决了“分工合理、有效制衡、相互监督”的要求。海航集团旗下拥有海南航空、西安民生、易食股份等上市公司，各公司充分尊重和维护中小股东的合法权益，实现大股东和中小股东各方利益平衡，充分推动公司持续健康发展。

1. 健全治理结构

海航根据“产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学”的现代企业制度，建立起规范运行的内部治理机制和良性互动的外部治理机制。海航集团及下属各成员公司按照法人治理结构的要求，完善股东大会、董事会、监事会和 CEO 团队等结构建设，形成了决策机构、监督机构、执行机构间分工明确、相互独立、相互制衡的法人治理结构。

2. 投资者关系

海航重视投资者关系管理，设立专门机构、配备专门人员维护良性互动的伙伴关系，确保主要股东和战略投资者对海航发展的信心，为海航创造稳定的经营环境，使其经营战略得到持续贯彻。海航上市公司主要通过披露年报、公告、股东大会、一对一沟通、网站、邮寄资料、现场参观、电话咨询等各种方式加强与投资者的沟通。

维护股东权益措施

内控规范体系建设	健全法人治理结构，形成有效的权利制衡机制
完善企业与股东沟通机制	建立股东大会、董事会、监事会的业务互信沟通制度 股东日常沟通管理规定 发布定期报告或临时公告
发挥独立董事监督作用	在集团各上市公司、部分合资企业董事会中设立代表中小股东利益的独立董事，对公司治理、经营管理、信息披露等工作进行监督
落实现金分红机制	根据中国证监会、证券交易所相关要求和股东诉求，完善股东回报机制

案例：员工住房补贴

2008 年至今，海航集团已建、在建和筹建员工住房达 10607 套，与市场价相比累计让利约 67 亿元。目前，海口“海航城”住房认购工作已经完成，首期交付 532 户。

（三）情系员工幸福

海航将员工视之为海航事业的建设者、创造者。海航尊重每一个员工的人格和利益，关心每一个员工的身心健康，注重对员工潜能的培养和开发，给想创造的人、能创造的人、有创造力的人创造机会，全力为员工搭建起实现人生价值、提高物质生活水平、提升精神文化境界的广阔舞台，把员工和海航的追求紧紧联系在一起，促使员工与海航共同成长。

1. 保障员工权益

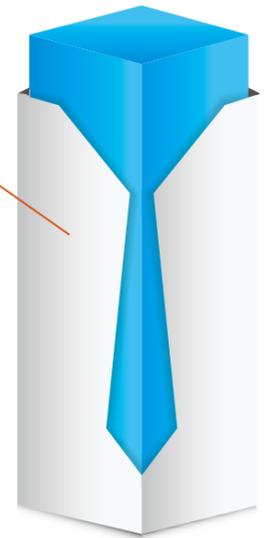
劳动权益保护

海航集团全面实行劳动合同制度，员工合同签订率 100%，制定《海航集团劳动合同管理办法》。海航集团在招聘、薪酬、福利、晋升等方面无性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视，保证公平、公正。截至 2013 年底，海航集团总员工人数为 108416（其中劳动合同工 79806，



集团总员工人数为

108416



其他用工形式 28610），其中女性管理者比率为 19.5%，少数民族及其他种族员工比率为 5.9%，残疾人员工 931 人。海航集团注重维护女职工合法权益，严格执行计划生育政策，实行产假、哺乳假，计划生育奖励假，发放独生子女费和独生子女医疗费。

职业安全和健康

2013 年，海航集团重新制订《员工患病、工伤及意外事故监控管理办法》，加强对员工疾病、工伤及意外事故的监控，进一步完善员工权益保护。公司将安全教育列入员工培训大纲，定期组织各类安全教育活动。海航对一线员工根据岗位性质提供劳动保护，对在特殊条件下工作的人员不定期进行环境危险性评估，设立特殊岗位津贴。

薪酬福利制度

海航的薪酬激励机制坚持集团“大众成就、大众分享”



案例：开通董事长信箱

海航集团于 2007 年 8 月在办公平台首页设立董事长信箱专栏，截止 2013 年底共收到 1890 封员工信件，所有信件陈峰主席均亲自批示意见，并转相关责任单位阅处，由专人对事件进行跟踪并及时回复处理结果。

最受关注的

1 感谢	33%
2 其他	26%
3 求助	13%
4 建议	9%
5 咨询	8%

的理念，制定具有竞争力的薪酬福利制度，让员工共享集团发展成果，同时建立了与 CPI 联动的员工薪酬动态调整机制，实行突出业绩导向、与绩效考核挂钩的浮动奖金制度。公司为全体员工缴纳社会保险和住房公积金，连续多年保证员工 100% 参保，并额外缴纳商业补充医疗保险，2013 年全年共投入社会保障资金超过 3 亿余元。

公司为员工提供多样的福利保障，包括企业年金、优惠机票、过节费、生日祝贺、结婚礼金、病伤生育探望、丧事慰问、员工体检、带薪休假、探亲假报销 80% 路费、援边人员驻地补贴、关爱下一代奖励基金、住房补贴等。并确立了向生产一线、技术工种、经营部门、专业人员倾斜的原则。

开放沟通

海航集团各成员企业均建立职工代表大会制度，入会率为 92%，定期召开职工代表大会。海航集团将公司制度、政策、重要通知等信息在海航内部 X 办公平台上予以公布，特别是涉及员工切身利益的问题，如工资晋级、住房分购等，切实保障员工的知情权。通过举报箱、举报电话、个别访谈等途径保障员工监督建议权。

自 2008 年开始，海航集团持续开展“对话董事长”活动，通过企业负责人与员工面对面对话，征求员工意见，解决员工困难。海航积极使用新媒体，设立董事长信箱，开通官方微博，进一步疏通沟通渠道，提高沟通效率。

培养模式	培训项目	培训内容
中高层管理人才培训模式	海航集团—北大光华 CEO/ 总裁培训班	培训海航集团高管 200 余人。选拔业务骨干，赴波音公司、通用公司学习，提升专业技能。
青年后备人才选拔培养体系	“萌芽成长计划” “海航高潜质人才选拔培养项目”	培训海航集团高管 200 余人。选拔业务骨干，赴波音公司、通用公司学习，提升专业技能。
内部轮岗	组织内部企业间员工轮岗学习与交流	有计划地以轮训、轮岗等多种方式，安排员工对不同产业、不同业务进行学习培养多元化的综合素质人才。

2. 助力员工成长

海航集团建立员工职业生涯管理制度，为员工提供跨产业、跨专业、跨级别的职业发展通道。对不同发展阶段的员工，提供有针对性的职业发展计划。海航集团建立“集团总部 - 产业集团 - 成员公司”分层人才培养体系、师资管理体系与培训效果评估体系，通过新员工萌芽成长计划、青年创业者计划、HPT（高潜质人才）选拔培养、中高层干部培养等系列项目，为员工搭建了多样的人才成长平台。海航 E-learning 平台，实现企业文化、管理、专业

技能、通用技能等课程的电子化。2013 年，集团培训投入 7.14 亿余元。

海航集团也建立了有海航特色的企业文化培训体系。公司成立 20 年来，所有海航新员工入职培训的第一课，都会由董事局主席陈峰亲自讲授传统文化，要求所有员工入职后都能背诵同仁共勉十项原则。海航每年投入到企业文化培训的资金超过 5000 万元，通过培训加深了员工对传统文化了解，提升了员工的个人修养和内涵，也形成了海航积极向上、勤勉工作、善待同事和客户的良好企业氛围。

员工如果开始不愿意接受海航文化，可以慢慢教，软硬兼施，软就是给员工做思想工作，硬就是建立制度，分享利益。这样制度、文化、利益都有，员工对海航文化的认可程度就高了，团队凝聚力也就强了。

——海航集团董事局主席 陈峰



案例：高潜质人才（HPT）项目

自 2009 年起，海航集团每年选拔 20 名 HPT，选取国际、国内优质培训资源进行为期一年的全方位培养，培养结束后下派到各成员公司挂职锻炼。

截至 2013 年 12 月 31 日，100 名海航青年人先后成为海航集团 HPT，其中 2009-2012 年度的 80 名 HPT 已被任命为各成员企业中层管理干部。

3. 构筑幸福生活

心灵工程

2007 年，海航集团启动了以“海航是我家，关爱你我他”为主题的心灵工程，目的提高海航人的精神风貌和心灵修养，培养海航人为党和国家做贡献的精神追求，打造一支更有责任感、领导力和创造力的人才队伍。通过制订心灵工程手册，明确员工工作生活、身心健康、精神文化、职业发展等方面共 46 项具体指标，并对各产业集团执行情况进行检查、评估。

员工关爱站

海航集团建立了以集团总部为一级关爱站、各产业集团总部为二级员工关爱站、各成员企业员工关爱站为三级组织机构，以解决员工在日常工作生活中遇到的各项困难，营造一个相互关爱的生活、工作环境。海航集团现共有员工关爱站 181 个，其中一级关爱站 1 个，二级关爱站 11 个，三级关爱站 169 个，专兼职工作人员近 1500 人。海航推行员工关爱站工作月报表制度，每月将为员工办的实事、解决的具体问题、尚未完成的工作登记建档，月底向产业集团关爱站报告，各产业集团每月第一周末向集团总部关爱站报告，以督促具体工作的落实。

困难员工帮扶

海航集团设立员工互助基金，建立困难职工帮扶机制，为遭遇重大疾病、伤亡、自然灾害的员工或家庭成员提供支持。自 2001 年互助基金设立至 2013 年共救济或慰问 1500 余名员工，总支出 1610 余万元。2013 年救济和慰问 181 名员工，人均资助 16685 元。

工作生活平衡

海航集团工会组建了足球、篮球、网球、羽毛球、乒乓球、台球、英语、游泳、合唱团等多个员工社团协会组，并积极组织会员代表海航集团参加各类社会比赛，丰富员工的文化生活。除此之外，海航集团在每年节假日开展形式多样的员工活动，2013 年，海航集团员工活动经费投入 3200 余万元。





(四) 优化客户体验

为客户提供精美、舒心、适宜的服务，是海航世界级品牌建设孜孜以求的目标。海航将为他人服务视为积德行善的福报，奉行“以客为尊”的理念，强调“天地之间皆为用心之处”，倡导“至诚、至善、至精、至美”的服务理念，打造“全系列产品，个性化服务”的全新理念，将东方文化与国际服务标准相融合，打造中华民族的世界级品牌。

1. 建设质量管理体系

海航建立了系统的质量管理体系，完善专业化服务督察人员培训、危机处置体系构建、旅客问题快速处理、服务一线单位自我审核制度、公司服务品质内部评估制度等管理制度。

为使旅客的要求迅速传达到公司内部，海航积极拓宽旅客信息反馈渠道，确立了电话、传真、《海航旅客征询意

见卡》、网站留言、邮件、微博、微信等多种开放式的沟通渠道，与民航管理局、消费者协会等单位保持良好沟通，构建起方便、快捷、畅通、有效的旅客信息沟通桥梁。

2. 追求客户满意

海航致力于投诉处理操作平台的建设，完善投诉处理网络系统。海航投诉处理操作平台建立了完整的服务质量信息数据库，完善数据共享、实时分析和动态监控的客户意见闭环管理系统，实时跟踪顾客意见，快速做出反应并及时改进服务质量。

客户投诉和满意度调查

2013 年海航航空下发《旅客投诉处理规定》，建立主动的预警处置和投诉管理闭环体系。此外，海航集团定期对旅客进行服务满意度调查，深入了解旅客需求，提升海航的服务品质。



注：天津航空和祥鹏航空的客户满意度调查参照中国顾客满意度指数（CCSI）模型。

案例：

紧盯满意度，提升服务水平

西安民生建立了顾客满意度管理监控调查体系和顾客满意度管理标准，随时跟踪和完善顾客服务管理系统，通过不断调研以精确掌握顾客需求，在售前、售中、售后的全过程服务中体现对消费者的细心关怀。

调查内容：商品价格、商品质量、服务体验、售后服务、会员优惠、交通方式、结账便利、配套设施、购物环境、继续光顾意愿、促销活动满意度等。

实施调查：民生百货旗下 11 家门店，每 6 个月组织一次。

分享交流：每期顾客满意度调查报告完成审核后在公司 OA 系统贴网下发，针对报告中的弱项和顾客意见、建议，民生百货开展专项整改工作。

3. 客户信息保护

作为持有大量旅客信息的航空企业，海航航空严守旅客信息合法获取、合理使用和安全管理，让旅客无后顾之忧。

案例：

金鹏俱乐部，严格保护客户信息

海航航空制定下发《客户服务部会员隐私保护工作规定》，从会员信息收集、会员信息管理涉及会员信息的各个环节做到无缝管理，确保会员信息安全及合理使用。

俱乐部的数据库采用封闭式管理模式，俱乐部每个员工均需签署保密协议，通过班会、月度会议学习各项会员信息保密规定，常客数据安全监督体系以及相关法律法规知识，强化员工的保密意识。

(五) 携手伙伴成长

海航重视、善待合作伙伴，致力于实现与合作伙伴的共享增长，共同致力于行业发展和市场繁荣，共同推动中国发展和世界进步。

1. 供应链管理

海航集团一贯坚持公开透明，实行“阳光招投标”，

从招投标制度到招投标监控，实行招投标全过程管理。海航集团制定并下发《海航集团合规管理应用指引—合同监督管理》，定期对集团合同履行情况进行清查，保障海航集团和外部供应商的合法权益。2013 年度公司重点监控及清查合同 4510 份，其中履行正常的合同 4177 份，履行异常的合同 333 份，履行正常率为 92.62 %。

海航集团招投标管理措施

招投标制度

制定下发《海航集团招投标管理办法》统筹招投标管理工作，细化各类采购行为的操作规范。

招投标监控

对重大招投标项目实行实时、实地监控。

对所有单一来源采购项目以内网和潜在供应商双渠道形式予以公开通告，并对通告的合规性进行日常审核与季度跟踪通报。

2013 年重点开展招投标监督检查工作近 20 项。

- 确保“公开、公平、公正”
- 采购平台系统使用全球最好 ORACLE 系统构架，对招标实现全过程监控：
- 标书必须审批才能发布；
- 平台内公开招标；
- 少于三家有效投标供应商不能开标；
- 100 万以上采购项目和框架协议项目分开拟标和评标；
- 应用专家库随机选择评标专家；
- 自动选择供应商、自动决标；
- 招标结果自动公示。

2. 培养行业人才

2005 年海航集团响应《国家中长期教育改革和发展规划纲要》发展高等教育的号召，投资成立三亚航空旅游职业学院，培养现代民航运输、水上运输、旅游管理人才，成为旅游业、酒店业、国内民用航空业的人才培养基地。2011-2013 年三亚航空旅游职业学院共为酒店业输送 794 名毕业生，为民航运输业输送 3922 名毕业生。

3922

 名毕业生

海航航空 引入 GB/T23331 能源管理体系国标。

海航旅游 建立《安全管理体系》，符合《国际船舶安全运营和防止污染管理规则》标准。

海航物流 引入 GB/T24001 国标，建立了海航物流《环境管理体系》、制定《环境影响评价标准》、《环保预警及应急机制》和《船舶能效管理计划》。

(六) 助力生态文明

海航始终坚持绿色发展，把生态文明、低碳经济建设作为推动企业可持续发展的重要战略，将企业使命同保护、改善自然环境相结合，积极履行生态文明责任；海航致力于作为生态文明建设的积极倡导者、推动者和实践者，打造绿色海航，推动形成绿色消费模式，在节约能源、降污减排、绿色发展、环境公益等方面做出真诚而积极的努力。

1. 环境管理体系

1) 环境管理制度

海航集团始终关注着环境变化，坚持把生态文明、低碳经济建设作为推动企业可持续发展的重要战略，将企业使命同保护、改善自然环境相结合。海航集团的产业范围广泛，不同产业涉及的环境议题不尽相同，为保证绿色事业整体推进和完善，海航集团积极推动各产

业集团的绿色经营，建立健全各项环境制度。

2) 绿色办公

为推动公司节能减排工作的推进，海航集团在 2008 年成立了节能减排工作组，负责制定节能降耗规划，并向全集团发出《节能降耗倡议书》。海航集团各部门和实体企业积极响应号召，迅速实施节能降耗、绿色办公各项措施。

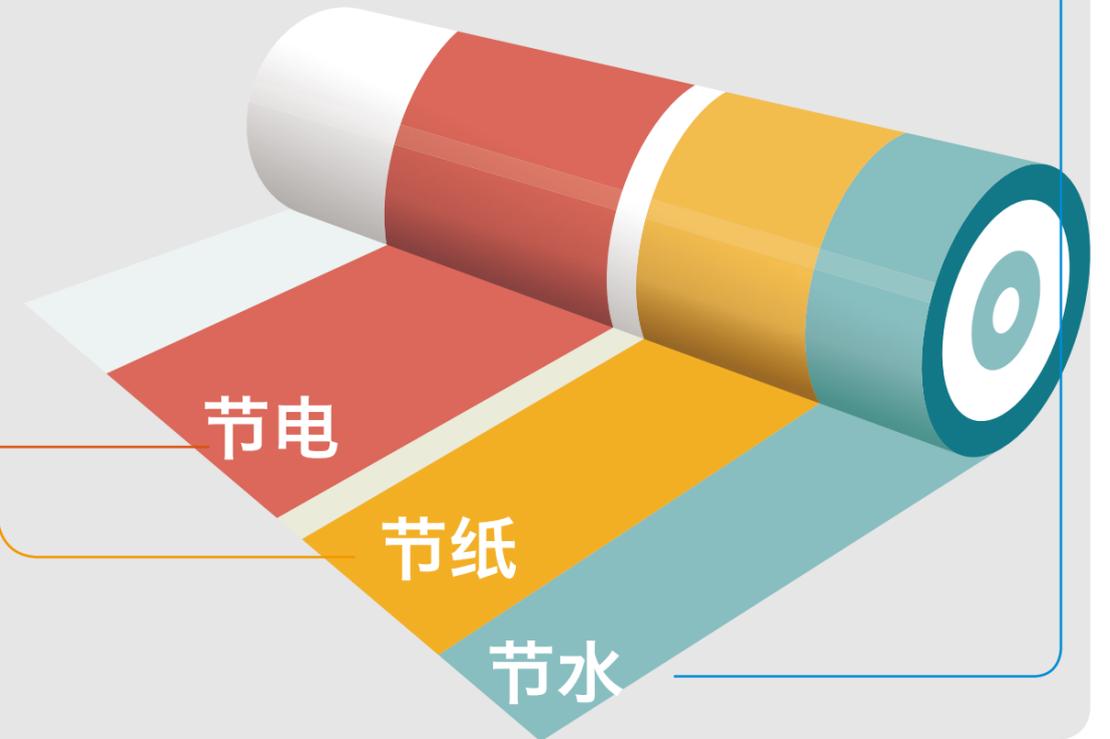
案例：

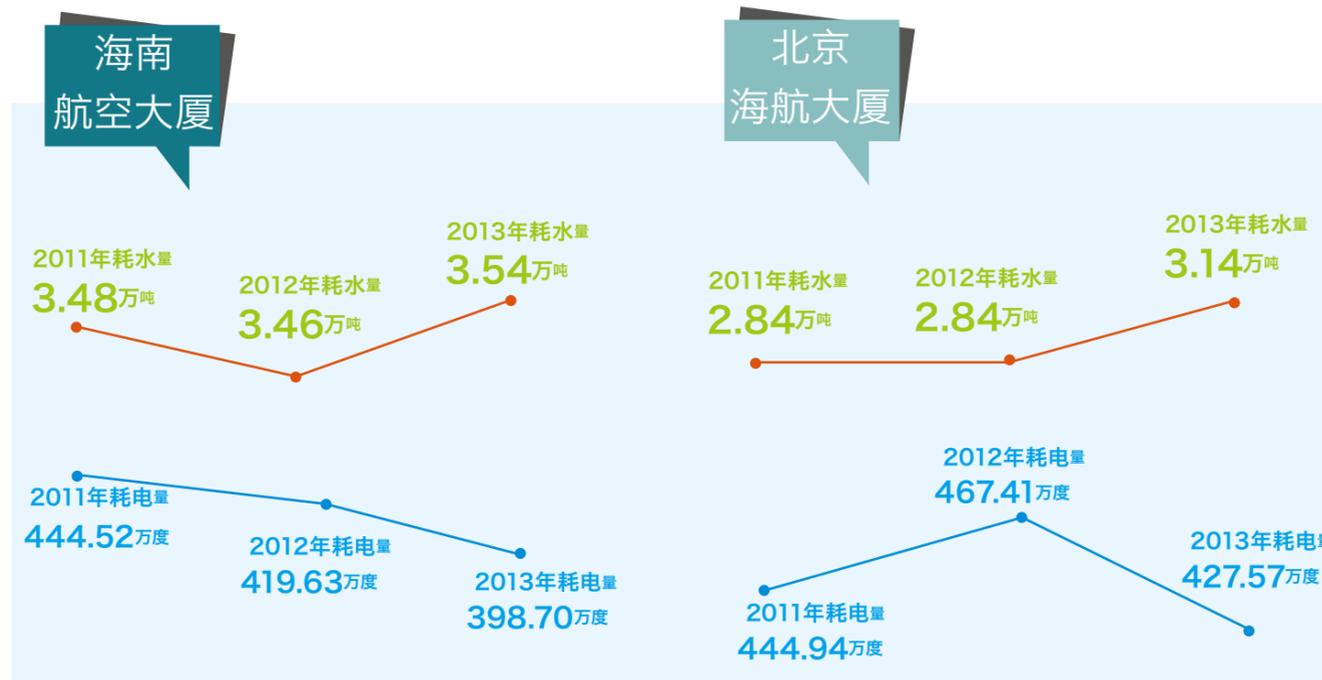
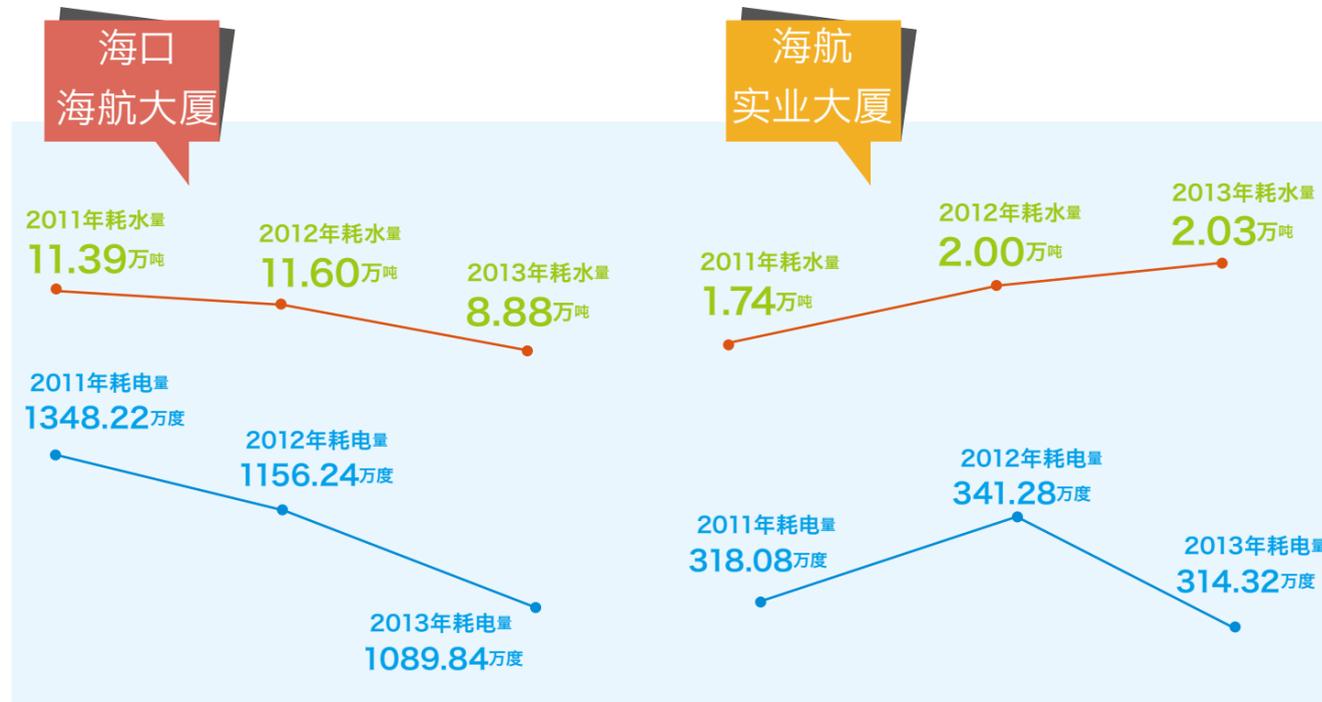
海航集团《节能降耗倡议书》要点

利用自然光照，减少照明设备能耗；
下班后关闭好电脑电源等办公设备；
电脑主机、显示器等设备避免长时间待机；
在温度较低时，关闭空调，同时空调正常使用温度不能高于 26°C。

杜绝跑冒滴漏现象的发生；
提倡擦车用中水。

尽量使用双面打印或双面复印，
杜绝纸张浪费；
公司会议、工作汇报不再提供纸质材料，全部使用电子版 PPT；
使用无纸化传真。





注：海航实业大厦、海南航空大厦和北京海航大厦因每年入住人数增加，故耗水量同步增加



案例：

海航大厦，应用环保新科技

海口海航大厦从设计到施工的各个环节都遵循环保的要求，工程应用节能措施、材料共计 38 项，大厦幕墙设计获得 6 项专利技术，凭借严格的节能环保标准和创新技术获得 2010-2011 年度中国建设工程鲁班奖。

2. 发展绿色产业

1) 绿色航空

自 2006 年以来，海航航空就认识到节能减排的重要性，并逐步完善公司的能源管理体系，落实各项节能减排措施。

绿色航空“三步走”

第一阶段：交流学习	2006-2007年	与国际上节油突出的航空公司进行沟通交流。
第二阶段：重点改进	2008年	率先引进国际航协的燃油效率差距分析理念和方法，优选一批重点节能减排项目，2013年节油3万吨，自2008年至2013年累计节油近15万吨，降低CO2排放约46万吨。
第三阶段：体系化建设	2010年开始	建设飞行数据集成应用系统，为燃油消耗的精细化管控提供数据基础。
	2013年	率先引进GB/T23331能源管理体系国标，从技术改造、流程管理、员工意识全方位打造绿色航空。



案例：改善飞机性能，降低能源消耗

● 为 14 架 737NG 飞机安装翼梢小翼

翼梢小翼是对飞机机翼增加一部分向上弯曲的延伸，从而实现减少诱导阻力，减少排放，节约燃油。2013 年，海航股份为 14 架 737NG 飞机加装翼梢小翼，可使每架飞机每年节油 350 吨。

● 空客 A330 飞机发动机性能升级

截至 2013 年底，海航股份为 8 架 A330 TREN700 型发动机选择了 EP Upgrade Kit 发动机性能升级包。经过升级的发动机油耗相比升级前降低约 1.2%，每架飞机每年节油约 225 吨。

● 波音 787 飞机发动机性能升级

2013 年，海航股份通过 GE 公司，为即将交付的 2 架波音 787 上装用的 PIP1 构型发动机升级为 PIP2 新构型，可使每架飞机每年节油约 226 吨。

● 安装碳刹车

截至 2013 年底，海航股份共为 27 架飞机安装了碳刹车，重量比钢刹车减少了 40%，每架飞机每年节油约 27 吨。

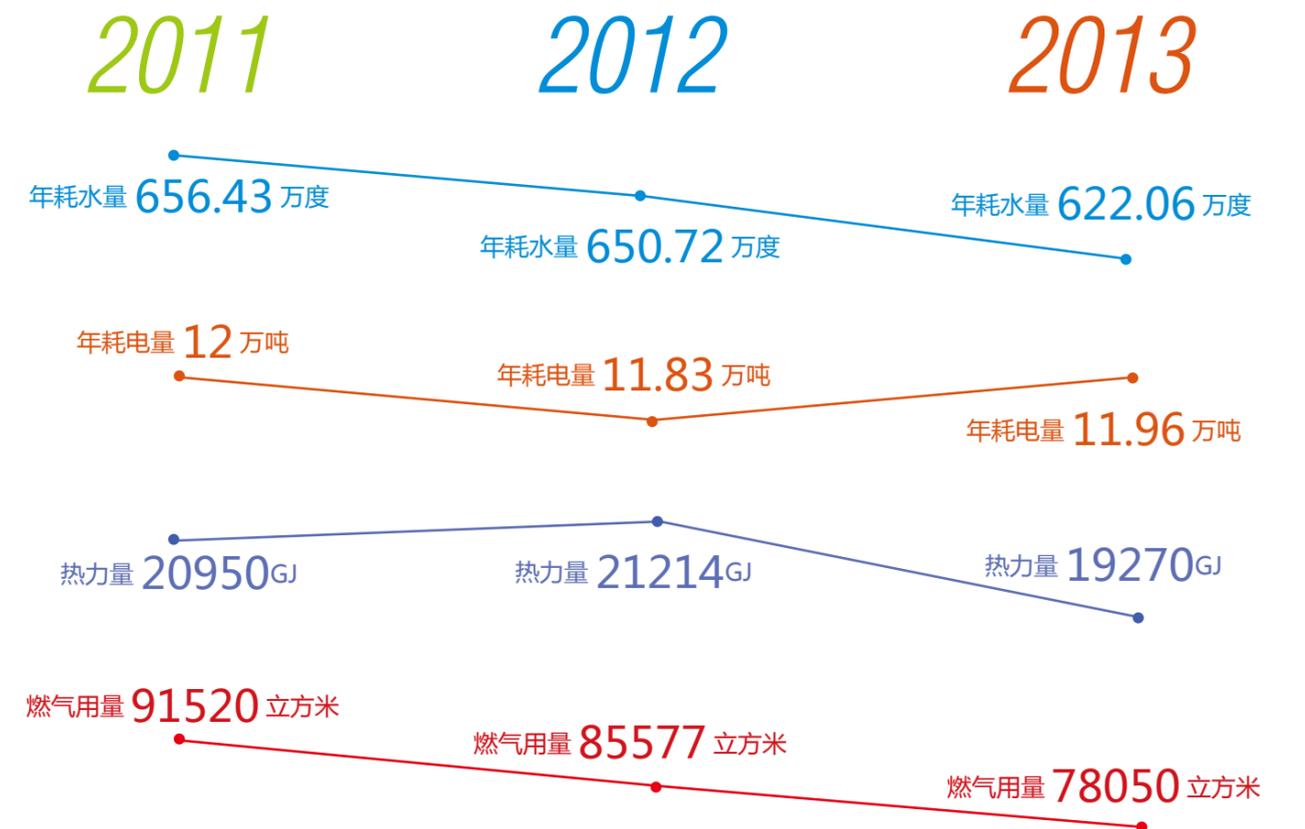
● 340 飞机提前退租

2013 年，海航股份依次退租 3 架燃油消耗率高的 340 飞机，用燃油消耗率低的 787 飞机代替，预期每架飞机每年节油 4000 吨。

2) 绿色酒店

海航集团坚持为消费者提供健康、适用和高效的使用空间，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染。海航集团通过积极的探索，在酒店里实施多种方法达到节能减排的目的，如节能电器，节水系统，垃圾分类回收等。

北京唐拉雅秀酒店绿色节能绩效



案例：建设你我的“绿色房间”

● 唐拉雅秀酒店每一间“绿色房间”均设立节能效益测量标准，每月统计节能降耗数据，将通过节能降耗降低的经营成本中的一部分设立绿色公益基金，用于支持公益事业。

绿色房间节能措施：

● 节电：房间配备节能电视、节能空调和节能照明等，使房间内的电器耗能降低至其 80% 的负荷量；

● 节水：安装低流量水龙头，采取特殊的集水生成系统，达到良好的节水效果；

● 垃圾回收：绿色房间设置双重垃圾回收系统，将可回收利用的物料回收，变废为宝；

● 向顾客倡导节约：在每间唐拉雅秀酒店“绿色房间”内放置“绿卡”，号召客人共同践行节能环保。

3) 绿色物流

海航物流应用当前最新的船舶节能措施，包括船舶降速、使用燃油增效剂和安装节能设备，取得了显著的节能减排的效果：

• 降速

公司根据运营情况对 9 条船进行降速，降速后船队平均每天节油 110 吨，NOx、CO2 的排放减少 342.1 吨，自降速以来累计节油 14221.5 吨，累计

节省人民币 28443 万元。

• 使用 JM-1 燃油增效剂

JM-1 燃油增效剂可以有效提高燃油效率，降低油耗减少排放，公司在 7 艘船舶上使用了 JM-1 燃油增效剂，节能效果显著。

• 安装节能设备 - 燃料改制器飞力阿尔法

燃料改制器飞力阿尔法可以提高燃油效率，降

4) 绿色旅游

海航旅游致力于为社会提供舒适、安全、有利于健康的旅游产品，同时将可持续发展理念融入旅游中的各个环节，包括制度保障，人员培训，环保措施等，努力实现绿色低碳旅游，对环境零污染。

案例：海娜号，绿色邮轮

● 制度保障

建立符合《国际船舶安全运营和防止污染管理规则》标准的的安全管理体系。

海娜号同各码头签订了《船舶污染清除协议》，同时海娜号签署的船壳险有专门针对船舶污染的条款，实现事前事后双保险。

● 人员培训

每一名船员在登船时必须接受环保培训。

邀请环保讲师给船员讲述环保知识。

● 环保措施

生活垃圾分类处理

在每一个航次的运行期间，工作人员都会将生活垃圾进行分类，整理封装，达停泊港口后，进行垃圾分类回收。

● 废旧物品回收

回收使用期过久或破损的客房生活用具，如废弃床单被罩等布艺品，改造成各类小饰品或其他生活物品，达到资源循环利用的目的。

● 废水净化再利用

海娜号特别装置了海水净化系统以及蒸馏水净化系统，可将废水海水重新净化为生活用水，达到节约水资源的目的。



(七) 投身社会公益

海航以“慈爱、诚”核心价值观为导向，强调天地之间皆为用心之处，采取实际行动回馈社会。海航致力于公益创新，建立慈善基金，采取行动扶贫救困、捐资助学，支持社会创新创投，促进社会和谐。同时，海航积极促进公益慈善工作与员工教育工作的结合，通过社会公益工作来净化员工心灵；海航不断探索社会参与的公益慈善新模式，鼓励员工、社区和供应链企业共同参与，引领人人参与公益事业的社会风气，与利益相关方一同共建幸福家园。

1. 公益管理

海航秉持扶危济贫的慈悲胸怀，采取实际行动回馈社会。海航强化公益项目管理，出资创建海南省慈航基金会，创立公益品牌项目，采取行动扶贫救困、捐资助学、抗震救灾、医疗救助倾力支持社会公益事业。

截至 2013 年 12 月 31 日，海航向自然灾害地区、贫困地区、残疾人联合会、慈善总会、红十字会、青少年发展基金会、妇女发展基金会、中华见义勇为基金会、环境保护协会等地区、单位或个人捐款捐物价值逾 8.5 亿元。

2. 扶贫救困

1) 至善井

海南虽四面靠海，但地势中间高四面低，不利于降水的储存，河水直接入海；西部多玄武岩地区，石头留不住水，老百姓多用水缸储水，不利于卫生，而农业生产更是靠天吃饭。2003 年，海航在创业 10 周年之际制订“至善井”计划，帮助民众解决饮用水和农业灌溉难题。截止 2013 年 12 月，海航集团已在海口、琼海、临高等 18 个市县完成 81 口至善井，受益人口达 20 多万人。

案例：海南省慈航基金会

2010 年 10 月 8 日，海航发起创立海南省慈航公益基金会，注册资金人民币 2000 万元。创立以来，海南省慈航公益基金会积极投身海南、全国乃至世界的重大灾难救助、医疗、教育、扶贫济困、文化体育等慈善公益事业。

2013 年海航集团完成向海南省慈航公益基金会股权捐赠，慈航基金会由此成为海航集团的单一最大股东。慈航基金会以履行社会责任为宗旨，开展慈善活动。在获赠股权后，慈航基金会可以通过获得相关股权所带来的收益更多、更好的开展慈善公益活动。

2) “海航送爱回家”

2013年1月25日至3月1日，海航集团发起“海航送爱回家”公益活动，与团中央、海南团省委、驻外使馆和4所北京高校等单位合作，为34名贫困大学生、48名西部计划志愿者、7名海外留学生共计89人提供免费往返程机票回家过春节。



3. 抗震救灾

从2008年汶川地震，2010年玉树地震，舟曲泥石流，海南特大暴雨，海航集团积极投入到救援救灾中，利用自身优势执行救灾航班，运送紧急救灾物资和救灾人员，为挽救生命，减少人民损失争取宝贵的时间，同时海航集团及各成员企业主动为受灾群众捐款捐物。



看到那种场面。再多的烦恼，苦也好，累也好，荡然无存，没有了。

——玉树地震救援志愿者 王维宝

2008汶川地震救援

救灾航班: 254班
总飞行小时: 655小时
运送救灾物资: 1100余吨
运送救灾人员: 4200人次
总投入资金: 18376万元
发动捐款: 集团捐款100万元, 员工捐款439万余元

2010年4-5月玉树抗震救灾

救灾航班: 60班
运送救灾物资: 223吨
总投入资金: 700万元

2010年8月舟曲泥石流

捐款109万元

2010年海南特大暴雨

发动捐款: 1500万元

2011年贵州省黔西南州望谟县 暴雨山洪灾害

捐款30万元

2012年

向玉树地震孤儿发放第二笔爱心款41万, 用于支持和帮助孤儿成长

2012年

向玉树地震孤儿发放第三笔爱心款41万, 用于支持和帮助孤儿成长

2013年

为援助地震灾区, 向海南省慈善总会一次性捐赠340万元, 用于雅安地震灾区的重建。

4. 教育援助

自成立至今，海航集团共支持教育援助项目 47 项，总投入超过 6200 万元，涉及全国著名高校、海南省、西部地区、中部地区等，尤其在海南省、四川省、西藏自治区、青海省等开展项目多、投入资金大。

1) 设立奖学金、助学金

捐资助学是海航履行社会责任的重要内容。公司自 2000 年开始通过设立奖学金、助学金帮助贫困学子及优异学子。

海南省优秀贫困大学生助学金

2000 年，海航集团设立海南省优秀贫困大学生助学金，每年资助考入国家重点高校的海南贫困大学生 30 人，每人 2000 元助学金、2 张机票。截至 2013 年，共资助 237 名大学生，投入资金 195 万。

项目	对象
海南省优秀贫困大学生助学金	每年资助考入国家重点高校的海南贫困大学生 30 人。
海航·慈航精英学子奖学金	在全国与集团战略发展密切相关的知名高校设立，每年每校奖励名额 5-10 名。
海航·慈航研究生奖学金	每年从全国重点研究生院评选出 3 个与海航未来发展战略与产业布局相匹配的研究课题予以资助，共设立 9 名研究入围奖及 3 名研究应用奖。
海航·慈航高校年度新锐社团奖	每年从全国高校社团中评选 10 个新锐社团，以现金形式对其活动予以支持。
海航·宝岛奖学金	奖励对象为普通高校招生考试中海南省文、理科总分前 10 名考生。
海航·宝岛助学金	资助对象为普通高等学校招生考试中被第二批本科及以上高等学校录取、家庭经济特别困难的海南籍学生。



海航·宝岛奖助学金

2011 年，海航集团设立“海航·宝岛奖助学金”，旨在为品学兼优或家庭贫困海南学子提供学业支持。2013 年海航集团通过这一公益项目资助 100 名海南学子，受资助学生可获得海航集团旗下航空公司境内任意航段单程机票一张和海航集团提供的每学年 8000 元助学贷款，对部分成绩优异的学生提供一次性 5000 元现金奖励。受资助学生毕业后返回海南省就业或被海航集团（含下属成员企业）录用，海航集团将对其助学贷款进行减免。

2) 班玛藏文慈善学校

果洛班玛藏文慈善学校位于青海省果洛藏族自治州班玛县，建于 2003 年，由班玛县亚尔堂乡“扎洛寺”住持活佛贡乔才让上师集资创办，目前该学校共有 350 余名学生，其中孤儿占 50%，单亲儿童占 20%，特困生占 30%。

海航集团自 2004 年起，持续从人力、物力、财力等方面资助该校师生。为圆藏族孩子们的大学梦，自 2011 年起，海航集团每年从该校择优录取 8-10 名成绩优异的学生前往三亚航空旅游职业学院学习，毕业后，根据个人意向为其安排就业。



案例：

有志者事竟成，藏族班学生不断成长

根据三亚航空旅游职业学院制定的《藏族学生三年教育培养方案》，2011 届的藏族学生已结束课业，开始为期一年的实习。

2011 届酒店管理专业的果萨闹吾吉是老师们交口称赞的好学生。目前，她在三亚唐拉雅秀酒店餐饮部实习，闹吾吉说：“经过 2 年的学习，我已基本掌握酒店管理知识，如西餐知识、红酒礼仪、常用酒店英语等。”

5. 社会创新创投

公益组织在解决社会问题中扮演着不可或缺的角色，但由于公益组织的发展受到资金、人才、技术等资源短缺的限制，使得诸多公益组织无法真正发挥效用。面对这一挑战，诸多企业都在积极寻求与公益组织合作，以共同开发、执行项目的方式解决社会问题，推动社会发展。近年来海航集团一直关注公益组织的发展，并通过持续性支持公益组织的项目，以创新的方式解决社会问题和提高公共福祉，帮助传统公益走出困境。

海航集团从 2011 年起举办创新创投竞赛，每年出资 40 万元，邀请全国范围内的高校团体、社会企业、NPO/NGO 及社会个人进行自由组队，通过社会创新的方式进行公益项目的规划和创意，借此发掘更多具有“社会企业家”精神的开拓者，构建“社会创新”沟通平台，引导解决社会问题的新公益模式的形成。



案例：第三届

“海航集团社会创新创投竞赛”决赛

2013 年 11 月 25 日，由海航集团、《21 世纪经济报道》主办的 2013 年“海航集团社会创新创投竞赛”决赛暨颁奖典礼于北京大学英杰交流中心阳光大厅隆重举行，通过三轮比拼，最终共有 2 支社会队伍、4 支高校队伍共同斩获了 40 万元社会创业基金，其中“乐创益社区”凭借着创新的想法，成熟的项目体系成功超越了前两轮的冠军，赢得了大赛一等奖。

“我们有激情、有热情，不怕吃苦。但是我们需要一个好的环境一个好的平台，能够让我们去交流，和别人一起合作，我觉得应该有更多像海航社会创新创投这样的竞赛让青年人参与，这样的平台能帮助大家。”

——社会企业家石刚

专题案例：
十年光明行，海航志愿情

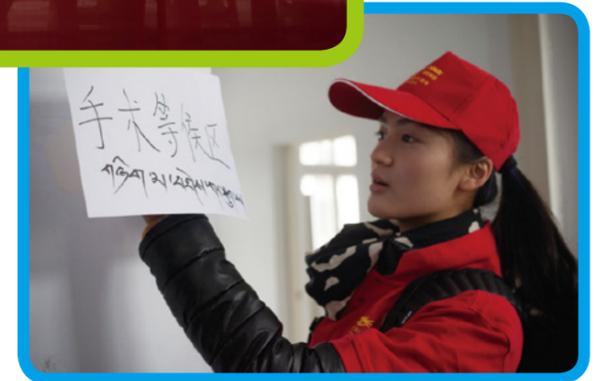
“光明行”源起

高原地区是白内障高发地区，由于交通落后、医疗条件极差，青藏高原地区的白内障患者无法及时接受治疗，导致不能参加工作，加重家庭负担，影响着居民的生活质量。2003年全国防盲指导组发起了推动防盲治盲的“光明行动”，海航第一时间投入光明行，希望通过自身的努力为更多的人带去光明和快乐。



“光明行”启动和成果

2004年7月，“海航-青藏高原10年光明行”活动正式启动，海航集团与全国防盲指导组、北京同仁医院一起，对生活在我国高原地区的白内障患者免费实施复明手术。自项目启动以来，“光明行”足迹遍及青海班玛、四川理塘，内蒙古兴安盟、新疆库尔勒市、甘肃临洮、湖北宜昌等地。2010年随着海航海外事业的发展，“光明行”活动也随之走向非洲津巴布韦、马拉维、莫桑比克等地。截至2013年底，海航“光明行”活动为近4800名贫困白内障患者进行了复明治疗，帮助他们实现了重见光明的愿望。



做完手术，从那个孩子的脸上可以看到那种开心快乐，黑黑的脸上一颗颗白色的牙齿。他的笑容对我来说是很震撼的。

——海航光明行津巴布韦站志愿者张若萍

(八) 全球公民责任

随着海航“走出去”战略的实施，今天的海航真正走向了世界，超越了国家、肤色、民族、信仰、文化、语言的界限，海航的责任足迹遍及亚洲、欧洲、北美洲和非洲，从教育援助、儿童保护到环保经营和促进社区沟通，海航向世界传递着公司的责任观和新的商业文明，努力践行“造福于人类的幸福和世界的和平”的理想。

Change for Good 是联合国儿童基金会 (UNICEF) 与国际航空业的一次创新性合作，始于 1991 年，是 UNICEF 最广为人知和最为持久的合作形式之一。该项目通过与航空公司合作，号召乘客在机上自愿捐款，以资助联合国儿童基金会所开展的项目，改善贫困儿童的生活，帮助他们实现潜能。

1. 社区责任

零聚爱心 Change for Good 项目

2013 年，海南航空与联合国儿童基金会 (UNICEF) 签署合作协议，成为中国内地首家加入联合国儿童基金会 Change for Good 合作联盟的航空公司。海南航空将在五年内，通过机上及贵宾室等筹集善款，向 UNICEF 捐赠 1000 万元用于支持其在中国及全球开展的项目，筹款活动率先在海航北京——海口航线上实行。

“海航光明行”项目成果

活动时间	活动地点	治愈人数	2010年9月	甘肃省夏河县	66
2005年7月	西藏拉萨、林芝、日喀则	200	2010年11月	马拉维、津巴布韦	612
2005年10月	四川理塘	200	2011年3月	津巴布韦	514
2006年7月	青海囊谦	60	2011年9月	莫桑比克	300
2006年8月	内蒙古兴安盟、巴彦淖尔盟、阿拉善盟等地	300	2012年10月	湖北宜昌	247
2006年12月-2007年5月	海南	500	2013年8月	青海囊谦	240
2007年9月	新疆库尔勒、伊犁	1000	2014年8月	青海囊谦、青海班玛、四川甘孜	538
2007年12月	甘肃省临洮县	500	总计		5277

加纳——学校营养餐

据世界粮食计划署 (WFP) 统计，非洲有 2300 万、全世界有超过 6600 万小学学龄儿童“饿着肚子去上学”。“学校营养餐”将粥、米饭和豆类食物全部装在一个杯子里，中午免费提供给在校学生，该项目是 WFP 历史最悠久且最著名的全球性公益项目。

海航集团计划自 2013 年起在 5 年内向世界粮食计划署捐款 1000 万元人民币，为其在加纳开展的学校营养餐计划中“带回家的口粮” (Take home rations) 项目提供支持。这笔捐款每年能够为近 3900 名加纳学龄女童提供一整学年的“带回家的口粮”。

越南——帮助建造学生宿舍

2011 年海航集团全资收购全球领先的集装箱租赁公司

SEACO。2013 年 5 月 12 日 -15 日，SEACO 志愿者在越南 Tien Phong commune 帮助当地学校建造学生宿舍。在此之前，当地学校的学生需要长距离坐船或者走路上学，在校也没有良好的住宿条件。

海地——儿童保护项目

海地有成千上万名与家人失散的儿童，据估计约 120 万海地儿童极易受到各种形式的暴力危害和虐待，为帮助保护儿童免受剥削和虐待，联合国儿童基金会设立海地儿童保护项目。2010 年，海航集团与联合国儿童基金会 (UNICEF) 签订海地儿童保护项目捐赠协议，海航集团自 2010 年起连续五年每年向 UNICEF 捐赠 200 万元人民币，用于支持 UNICEF 海地儿童保护项目，截至目前已经捐赠 800 万元。

2. 环境责任

NH 酒店集团为客户提供一系列的产品，包括洗衣袋，钢笔和浴室产品等都使用了可催化塑料材料自然降解过程的添加剂。此外，连锁酒店的客房毛巾都带有 ECOLABEL (欧洲环保标签)。2013 年 3 月 14 日，NH 酒店因为在环境管理方面的杰出表现被全球商务旅行协会 (GBTA) 授予了金牌。

NH 酒店制定了新的行为守则，涉及所有的利益相关者，未来四年内的环境管理目标是节约能源 25%、节水 30%、碳排放降低 44% 和废物产生减少 34%，并开展了大量可持续的投资措施。NH 酒店是西班牙唯一一家入选富时社会责任指数的上市公司。

履责承诺：
不忘初心，矢志前行

04

中华民族正处于复兴的重要时刻。承载着“国家富强、民族振兴、人民幸福”的“中国梦”既是国家富强之梦，也是中国企业崛起之梦。中国“企业梦”就是不断追赶、不断超越西方世界级企业，打造一批中国特色的社会主义世界级企业，为“中国梦”实现保驾护航。

2003年，海航提出“两个世界级”目标，立志为中华民族创造世界级的企业与品牌；2010年，海航进一步将新时期的新使命明确为“创建中华民族的世界级企业和世界级品牌、改变中华民族传统消费观念、复兴中华民族优秀传统文化”等三方面。面向未来，海航人提出了秉承“四个共同”的海航精神，打造“五大海航”，实现“营造多元美好生活，共建人类幸福家园”的发展愿景。

打造“创新海航”。创新是海航赖以成功的基础，也是未来发展的不竭动力。通过集成创新、引进吸收再创新、原始创新，推动商业模式、技术、产品、服务等各方面的创新，建成创新型企业。

打造“绿色海航”。倡导绿色、低碳发展理念，积极利用绿色技术，构建资源节约、环境友好的商业模式和消费模式，成为引领绿色发展的旗舰企业。

打造“艺术海航”。天地之间，皆用心处。在灵感中创意，在创意中发展，艺术化管理，艺术化生产，让每一件产品和每一次服务都成为艺术品，成为美的化身。

打造“全球海航”。以世界为舞台，坚持全球视野和世界立场，组织来自世界各地的人才，整合来自世界各地的特色资源，提供真正属于全人类的产品和服务，让全人类都能分享全球化带来的果实。

打造“幸福海航”。建成最大的幸福消费综合运营商和社会责任模范企业。坚持顾客至上，提供温馨的消费环境和个性化的产品与服务；营造良好的工作氛围和科学的管理制度，提高员工满意度和幸福感；服务社会，促进和谐。

未来，海航将立足中国、面向世界，为成为模式创新、贡献卓著的世界级优秀企业而努力！

2013 年履责亮点

重大奖项

- 海航集团第四次荣获国家民政部中华慈善奖“最具爱心捐赠企业奖”
- 海航集团获央视网主办的首届国家信用盛典“2013 中国信用企业”称号
- 海南航空位列全球最安全航空公司第八名
- 海南航空第三次蝉联“全球 SKYTRAX 五星航空公司”

经营大事记

- 海航集团收购西班牙 NH 酒店集团 20% 股权，成为世界酒店行业的排头兵
- 海航集团与 GE Capital 正式签署收购荷兰 TIP 拖车租赁公司 100% 股权
- 海南航空引进波音 787-8 梦想客机，成为中国第 2 家运营 787 梦想客机的航空公司
- 海南航空完成北京 = 芝加哥新开国际航线第一班飞行，成为中国首家北京直飞芝加哥的航空公司

公益大事记

- 海航集团第一期向海南省慈航公益基金会捐赠价值 30 亿元的股权
- 海航集团与联合国世界粮食计划署签署战略合作协议，将捐赠 1000 万元人民币赞助“加纳带回家的口粮”项目
- 海航集团已连续三年向联合国儿童基金会（UNICEF）捐赠 200 万元人民币，支持 UNICEF 的海地儿童保护项目
- 海南航空成为中国内地首家加入联合国儿童基金会（UNICEF）Change for Good 合作联盟的航空公司
- 截至 2013 年底，“海航光明行”已为逾 4800 名白内障患者开展免费手术
- 截至 2013 年底，海航集团已为海南省缺水地区修建 81 口至善井
- 海航集团开展以“教育与发展”为主题的第三届社会创新创投竞赛

关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2011年	2012年	2013年
营业收入	万元	9,389,178	10,796,622	11,556,538
海南地区纳税额	万元	141,300	234,018	219,835
合并净利润	万元	310,091	331,478	387,247
资产负债率	%	79.68	78.49	78.36
纳税总额	万元	429,070	578,076	572,095
守法合规培训次数	次	9	11	48
守法合规培训参加人数	人	577	288	2263

员工权益保护绩效

指标	单位	2011年	2012年	2013年
员工总数	人	115,019	103,536	108,416
劳动合同签订率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	73	88	92
通过员工申诉机制申请、处理和解决的员工申诉数量	人	29	33	16
女性管理者比例	%	19.6	18.9	19.5
少数民族或其他种族员工人数或比例	%	5	5.8	5.9
残疾人雇佣率或雇佣人数	人	912	923	931
年度新增职业病	人	0	0	0
企业累计职业病	人	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工满意度	%	79	—	70
员工流失率	%	15.4	19.23	13.52
社会保险覆盖率	%	100	100	100
每年人均带薪年休假天数	天	12.7	11.9	12.4
员工培训人次	万人次	18.54	67.42	88.69
员工培训投入	亿元	5.77	6.45	7.14
培训投入占营业收入比例	%	5.18	5.05	5.05
员工互助基金资助人数	个	137	166	181
员工互助基金人均资助金额	元	13,890	17,873	16,685
员工互助基金总支出	万元	190.3	296.7	302.2

航空安全绩效

指标	单位	2011年	2012年	2013年
责任运输航空事故征候	万时率	0.014	0.062	0.043
责任地面事故征候	万架次率	0.055	0.046	0
通用航空事故征候	万架次率	0	0.138	0
机场责任事故征候	万架次率	—	0	0

客户满意度

指标		单位	2011年	2012年	2013年
客户投诉解决率	海南航空	%	100	100	100
	天津航空	%	100	100	100
	祥鹏航空	%	100	100	100
	西部航空	%	100	100	100
客户满意度	海南航空	%	84	84	84
	天津航空	%	97	89	88
	祥鹏航空	%	8.85	9.21	8.49
	西部航空	%	8.99	9.00	9.70
航班准点率	海南航空	%	74.74	70.44	69.46
	天津航空	%	77.09	72.27	70.74
	祥鹏航空	%	74.62	66.58	70.14
	西部航空	%	79.42	75.39	51.38

环境绩效

指标	单位	2011年	2012年	2013年	
海口海航大厦	年耗水量	万吨	11.39	11.60	8.88
	年耗电量	万度	1348.22	1156.24	1089.84
海航实业大厦年	年耗水量	万吨	1.74	2.00吨	2.03
	年耗电量	万度	318.08	341.28	314.32
海南航空大厦	年耗水量	万吨	3.48	3.46	3.54
	年耗电量	万度	445.52	419.63	398.70
北京海航大厦	年耗水量	万吨	2.84	2.84	3.14
	年耗电量	万度	444.94	467.41	427.57
北京唐拉雅秀酒店	年耗水量	万度	656.43	650.72	622.06
	年耗电量	万吨	12.00	11.83	11.96
	热力量	GJ	20950	21214	19270
	燃气用量	立方米	91520	85577	78050
上海至精国际船舶管理有限公司	节油量	吨	7200	12602	31750

注：海航实业大厦、海南航空大厦和北京海航大厦因每年入住人数增加，故耗水量同步增加。

社会公益

指标	单位	2011年	2012年	2013年
公益投入	万元	7,670	4,846	4,016
志愿服务活动次数	次	51	90	71
参加服务志愿者人次	人次	1896	2710	2331
总志愿服务时长	小时	3130	6139	4108

评级报告

报告设计完成后交由社科院社会责任研究中心评级出具评级报告。

核心议题

为识别企业社会责任核心议题，海航集团通过以下两个步骤开展社会责任实质性议题筛选工作。

- 第一步：议题识别。识别众多利益相关方和利益相关方关注议题，确定海航集团社会责任实质性议题

利益相关方	议题来源	责任议题
股东	股东大会	创造财富
	股东电话咨询	资产安全
政府	与政府机构的会议 政策规定	守法合规
		依法纳税
		创造就业
伙伴	行业协会 合作会议	促进伙伴履责
		公平竞争
		诚信经营
		战略合作
客户	客户满意度调查	客户服务
	客户投诉	信息保护
	客户咨询	产品安全
		创新产品
员工	内部办公系统 X 平台	安全运行
	员工反馈	职业健康和安全
	员工博客	员工成长
		员工薪酬福利

环境	社会组织	节能减排与气候变化
	环保 NGO	环境保护
	政府政策	循环经济
社区	社区居委会	社区建设
	居民诉求	公益慈善
非政府组织	公益合作项目	社会创新
媒体	媒体报道	社会责任信息公开

- 第二步：议题分析。通过建立“对利益相关方的重要性”和“对海航集团业务的影响”二维矩阵，识别出海航集团的核心社会责任议题。

对于多个利益相关方的重要性评价指标

- 影响利益相关方的群体多少
- 影响利益相关方的程度

对于海航集团业务的影响的评价指标

- 业务持续性
- 对品牌 / 声誉的影响
- 符合海航集团的业务战略



指标索引

指标索引			
目录	CASS-CSR3.0&CSR2.0 交通运输服务业 &CSR2.0 一般服务业	页码	
董事局主席答问	P3.1,P3.2	P6-P7	
一、责任之根：践行新型商业文明	(一) 海航：担使命践行时代责任	G1.1, P4.1-P4.3, M1.4-1.6	P10-P11
	(二) 海航文化：慈悲、利他、智慧	G2.3,G2.4,G5.4-G5.6,P1.4	P14-P17
	(三) 海航人：立品如山，行善如水	S4.13,S4.14	P18-P23
二、责任之干：打造幸福消费价值链	(一) 海航航空：陪伴安心旅行	P4.1-P4.4,S3.1,S3.2,LOM2.6, LOM2.8,LOS3.1	P26-P29
	(二) 海航实业：筑造品质生活	P4.4,M2.12,LOM2.10,LOM2.12,SEM2.11	P30-P31
	(三) 海航资本：综合金融服务	G3.1,M2.7,M2.8	P31-P33
	(四) 海航旅游：开启智慧旅行	M3.1,M2.4,SEM2.11	P33-P35
	(五) 海航物流：专注产业升级	M3.1	P36-P37
三、责任之实：发展成果惠及相关方	(一) 响应政府政策	S1.6,M3.1,S1.5,S1.8	P40-P43
	(二) 维护股东权益	M1.1-M1.3	P44
	(三) 情系员工幸福	S2.1,S2.3,S2.4,S2.13-S2.15,S2.17,S2.18,S2.25, S2.26,S2.27,S2.29	P45-P49
	(四) 优化客户体验	M2.3,M2.5,M2.13,M2.14	P50-P52
	(五) 携手伙伴成长	M3.2,M3.4	P53
	(六) 助力生态文明	E1.1,E1.2,E1.11,E1.12,E2.1-E2.5,E2.17,E3.5	P54-P61
	(七) 投身社会公益	S4.9,S4.10,S4.12,G6.1	P62-P71
	(八) 全球公民责任	S4.11	p72
四、履责承诺：不忘初心，矢志前行	A1,G1.1,G1.4	p74	
附录	2013 年履责亮点	P5.1,P5.3	p75
	关键绩效表	P4.5,M2.13,M2.14,M1.4-M1.6,S2.1,S2.2,S2.4, S2.5,S2.9,S2.11,S2.13-2.15,S2.19,S2.22,S2.26, S2.27,S2.30,S2.31,S4.14,P5.2,E2.3	p76-p78
	评级报告	A2	p79
	指标索引	A3	p79
	意见反馈表	A4	p80
	关于本报告	P1.1-P1.3, P1.5	p81

意见反馈表

尊敬的读者：

本报告是海航集团 2013 年社会责任报告，为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮 寄：海南省海口市国兴大道 7 号海航大厦 社会责任部

您的信息

姓 名： _____

工作单位： _____

职 务： _____

联系电话： _____

传 真： _____

E-mail: _____

选 项	很好	较好	一般	较差	很差
1. 本报告全面、准确地披露了海航集团对经济、社会、环境的制度、措施、绩效？					
2. 本报告对利益相关方所关心问题有所回应和披露？					
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？					
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

开放性问题

- 本报告最让您满意的方面是什么？
- 您认为报告中还需要增加哪些内容？
- 您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

关于本报告

本报告是海航集团 2013 年社会责任报告。报告以海航的社会责任模型为线索，披露了海航集团在 2013 年在经济、社会、环境方面的理念、措施、绩效及对利益相关方创造的价值和产生的影响。报告在案例的鲜活性，语言的生动性，信息披露的准确性和直观性方面都做了较大努力，希望报告能得到您的认可。

● 报告时间范围

2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分表述超出此范围

● 发布周期

本报告为年度报告

● 报告范围

海航集团整体，包含各产业集团和实体公司

● 数据来源

本报告所用数据均来自公司正式文件和统计报告

● 可靠性保证

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏

● 编写依据

中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》

全球报告倡议组织《可持续发展报告倡议指南（G3.1）》

● 称谓说明

为了便于表述和方便阅读，“海航集团”在本报告中也以“海航”、“公司”和“我们”表示

● 报告获取

本报告为中文版，若需获取纸质报告，请于公司社会责任部联系，您也可以在海航集团的官方网站上下载，或扫描封底二维码获取报告的电子版。



责任单位：海航集团有限公司

电话：0898-66739906

传真：0898-66798976

电子邮箱：hnacsr@hnair.com