



本报告采用环保纸张印刷

海航集团有限公司

电话：0898-66739906

传真：0898-66798976

电子邮箱：hnacsr@hnagroup.com



报告下载



海航集团官方微博



海航集团官方微信

海航集团社会责任报告 2015

HNA 海航集团 社会责任报告 CSR REPORT 2015



目录

02 董事局主席致辞

04 美好生活，海航相伴

07 向世界级卓越企业迈进

10 创造和传播新时期商业文明

84 未来展望

86 关键绩效表

87 关于本报告



构建全球格局

- 21 加速全球布局
- 23 服务“一带一路”
- 23 整合全球资源
- 24 塑造全球品牌



引领商业进步

- 29 培育创新文化
- 30 创新商业模式
- 32 创新技术应用
- 33 支持大众创新



持续健康成长

- 37 促进产业协同
- 38 助力区域发展
- 41 服务城乡协调
- 43 践行道德运营



助建生态文明

- 50 完善绿色管理
- 51 践行绿色发展
- 58 倡导绿色生活



发展惠及大众

- 63 全心成就员工
- 66 真诚服务客户
- 70 至诚携手伙伴



感恩回馈社会

- 75 公益创新
- 77 扶贫助困
- 78 教育帮扶
- 79 灾难援助
- 81 志愿服务
- 82 全球公民

董事局主席致辞



陈峰
海航集团董事局主席

2015年是“十二五”收官之年,也是“十三五”布局之年。海航集团加快调整转型,以创造和传播新时期商业文明为己任,积极贯彻创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念,抓住全球资源重新配置的机会,大踏步响应国家“走出去”和“一带一路”战略,掀开了发展的崭新篇章。

首进世界五百强,向世界级卓越企业迈进

进入世界 500 强是海航人的梦想,也是海航人的担当。我们运用现代企业制度,打造了适合海航发展、适合中国国情、适合国际大背景的管理体制和制度;打造了富有特色的海航企业文化,创造了以中华优秀传统文化为底蕴的新商业文明,使中国特色的社会主义价值观和世界级企业的管理制度融为一体,确立了中西合璧的普适性企业文化;探索出了一种快速持续健康发展的模式,成功地把实体经济和资本市场、国内和国外两个市场不断对接,成功地放大海航的核心竞争能力,使海航能实现一个又一个目标。2015 年实现收入近 1900 亿元,为社会提供就业岗位近 18 万个。2015 年 7 月,海航集团首次登榜《财富》世界 500 强,以营业收入 25,646.4 百万美元,位列第 464 位;集团和海南航空首次荣获大公国际“AAA”评级,是集团信用体系建设重大突破;第 3 次入选哈佛案例,海航经验再获世界级权威学术机构认同;海南航空连续安全运行 500 万飞行小时,荣获“飞行安全五星奖”。

全球视野,打造国际发展新格局

海航集团以扎根海南,走向世界的气魄,围绕创新商业模式与核心竞争力稳步推进全球布局。海航在全球范围内整合产业资源,拓展、延伸和完善产业链,巩固强化国内市场竞争优势,倾力打造全球多基地营运,规模、运营能力、服务品质、安全运营水平居世界前列的大型企业集团。截至 2015 年底,海航境外实体运营企业 33 家,分布于 16 个国家及地区,涉及航空、物流、金融、地产、酒店、旅游等多个领域,航线网络覆盖亚欧非和北美。

海航集团扎实推进国家“一带一路”战略,携旗下航空、实业、旅游、资本、物流、生态科技等产业,按照“面向东盟、发展日韩、兼顾南亚”的发展思路,为“一带一路”沿线国家提供交通服务,致力成为 21 世纪海上丝绸之路“空中支点”的服务者。自 2014 年至今,集团先后发起成立乌鲁木齐航空、福州航空、北部湾航空;2016 年 5 月 9 日,长安航空恢复独立运营并正式首航,集团参与构建空中和海上丝绸之路,推进“一带一路”战略实施取得实质性进展。

绿色发展,贡献生态文明建设

当今世界,绿色发展已经成为重要趋势。海航以“绿色生活倡导者、绿色产业引领者、绿色服务提供者、绿色发展先行者”的绿色战略为引领,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,助力生态文明建设,为美丽中国贡献海航人的力量。旗下海南航空率先在国内启动节能减排管理,2015 年,海南航空成为中国民航第一家获得能源管理体系第三方认证的航空公司。截至 2015 年底,海南航空累计节油 25.1 万吨,降低二氧化碳排放约 79 万吨,相当于 3 万亩森林一年的二氧化碳吸收量。2015 年,海南航空在联合国全球契约中国网络主办的 2015 关注气候中国峰会上获“中国企业十大绿色行动”奖。旗下美兰机场以建设一流的园林式航空港为目标,高效率利用资源、低限度影响环境,打造“绿效机场”。截至 2015 年底,美兰机场可绿化面积率达 99.6%,被誉为中国第一生态园林机场。2015 年 6 月,海南省发改委授予美兰机场“海南省低碳社区试点单位”。同时,旗下单位积极完善环境管理体系,首都航空、中国新华航空分别于 2016 年 3 月通过能源管理体系认证。

不忘初心,感恩回馈让幸福流动

创业 23 年来,海航秉承“为社会做点事,为他人做点事”的企业理念,用“一滴水”精神融入社会的海洋,以自身实际行动促进社会和谐。截至 2015 年底,海航累计公益慈善总投入逾 10 亿元,打造了海航光明行、至善井、海航送爱回家等明星公益项目。2004 年 7 月,我们在青海省班玛县正式启动“海航——青藏高原 10 年光明行动”。此后,“海航光明行”足迹遍及青海班玛、囊谦、四川理塘、内蒙古兴安盟、新疆库尔勒市、甘肃临洮、湖北宜昌,以及非洲津巴布韦、马拉维、莫桑比克等地。截至 2015 年底,“海航光明行”为 5914 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。自 2013 年,海南省慈航基金会正式启动“海航送爱回家”公益活动,共帮助 557 名贫困大学生、海外勤工俭学留学生、西部计划志愿者、进城务工人员、留守儿童及家属春节回家团圆。此外,集团积极与联合国教科文组织、联合国儿童基金会、联合国世界粮食计划署等机构合作,资助“亚非女性教育保护”项目、“加纳学校营养餐计划”项目,成为中国内地首家参与联合国儿童基金会“Change for Good”的航空公司,并在 30 多条国内外航线上开展机上捐款活动。

展望未来,海航将以进入世界 500 强为契机和起点,以崭新的面貌和精神驰骋于天地间,用下一个 20 年,创造一家享誉世界、令人尊敬的企业,以公司的力量传播慈悲精神,开启新的商业文明时代。

海航集团董事局主席

美好生活，海航相伴

历经二十多年快速持续健康发展，海航集团已从单一的航空企业发展为现代服务业综合运营商。海航集团通过资源优化配置，构筑起以航空旅游、现代物流和现代金融服务为三大支柱的产业格局，涵盖“吃、住、行、游、购、娱”六大产业要素，全面体贴人们享受幸福生活的需求，让人们尽享海航高品质的服务。

总资产逾 **6000** 亿元人民币
年度总收入近 **1900** 亿元人民币
管理运营及合作机场数量 **13** 家
拥有和管理境内外酒店数量 **450** 余家

提供就业岗位近 **180000** 个
国内外航线数量近 **700** 条
国内外通航城市数量 **200** 余个

境外员工逾 **80000** 人
年旅客运输量 **7742** 万人次
运营各类船舶逾 **50** 艘

拥有飞机近 **1150** 架
商业门店近 **330** 家
旅游门店 **200** 余家

海航航空

海航航空以航空运输企业群为主体积极在全球布局，致力打造成为立足中国、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。

* 旗下航空公司机队规模

438 架^①

通航城市

200 余个^②

连续安全飞行时间超过

800 万小时^③

* 年旅客运输量

6668 万人次^④

* 开通国内外航线近

700 条

海航实业

海航实业致力于打造以海航基础、供销大集为核心业态，以海航金融为投融资平台的产业金融投资控股集团。

管理 **5** 家上市公司

海航基础 600515

航基股份 HK00357

西安民生 000564

海航投资 000616

海航国际投资 HK00521

管理运营及合作机场

13 家

近 **330** 家

商业零售门店

为社会提供就业岗位近

41000 个

海航旅游

海航旅游是国内唯一一家集航空、旅游、酒店、金融、互联网为一体的全产业链旅游集团，努力成为消费者旅途中坚实的后盾，以更加创新多元的产品和服务，开启更完美的旅程。

旗下旅行社年均接待全球游客数量达

3000 万人次

拥有金鹿公务、凯撒旅游、唐拉雅秀等

20 余个成员品牌



旗下航空产业机队规模逾

150 余架^⑤

拥有超过

1100 辆

可租车辆

海航资本

海航资本依托海航集团产业背景优势，打造完整的金融产业链条，不断强化金融服务能力，立志创建世界级卓越金融企业，打造世界级卓越金融品牌。

拥有各类成员公

司近 **30** 家，

业务遍及北京、天津、上海、深圳、香港、新加坡、悉尼、奥斯陆、伦敦、都柏林、纽约等超过

100 个

全球大中城市

全球拥有各类金融网点

近 **1200** 个

租赁机队数量近

550 架

海航物流

海航物流打造专业物流、海航智造、投资金融、物流科技四大业务体系，致力成为全球物流产业资源整合商及行业解决方案提供商。

造船、冷链运输等业务排名全国前

10

年造船能力

600 万吨

运营海运船舶逾

50 艘

年运输能力逾

4650 万吨

海航生态科技

作为高科技产业控股集团，海航生态科技聚合资源、链接信息，对传统行业进行颠覆式变革，建立共享、协同的科技生态体系，助力海航集团进化成为现代服务业 + 科技产业巨擘。

拥有 **10** 余家成员公司

一南一北两个数据中心，一个灾备中心

员工人数逾

2000 人

拥有虚拟运营商牌照、支付牌照、工信部可信云认证、离岛免税、跨境电子商务等政策性资源

向世界级卓越企业迈进

2015年，海航集团首次跻身《财富》世界500强，位列第464位，向世界展示了海航集团的综合实力和影响力，海航人用短短23年时间演绎了一个从无到有、从小到大、由弱变强的企业持续、快速、健康成长的传奇故事。



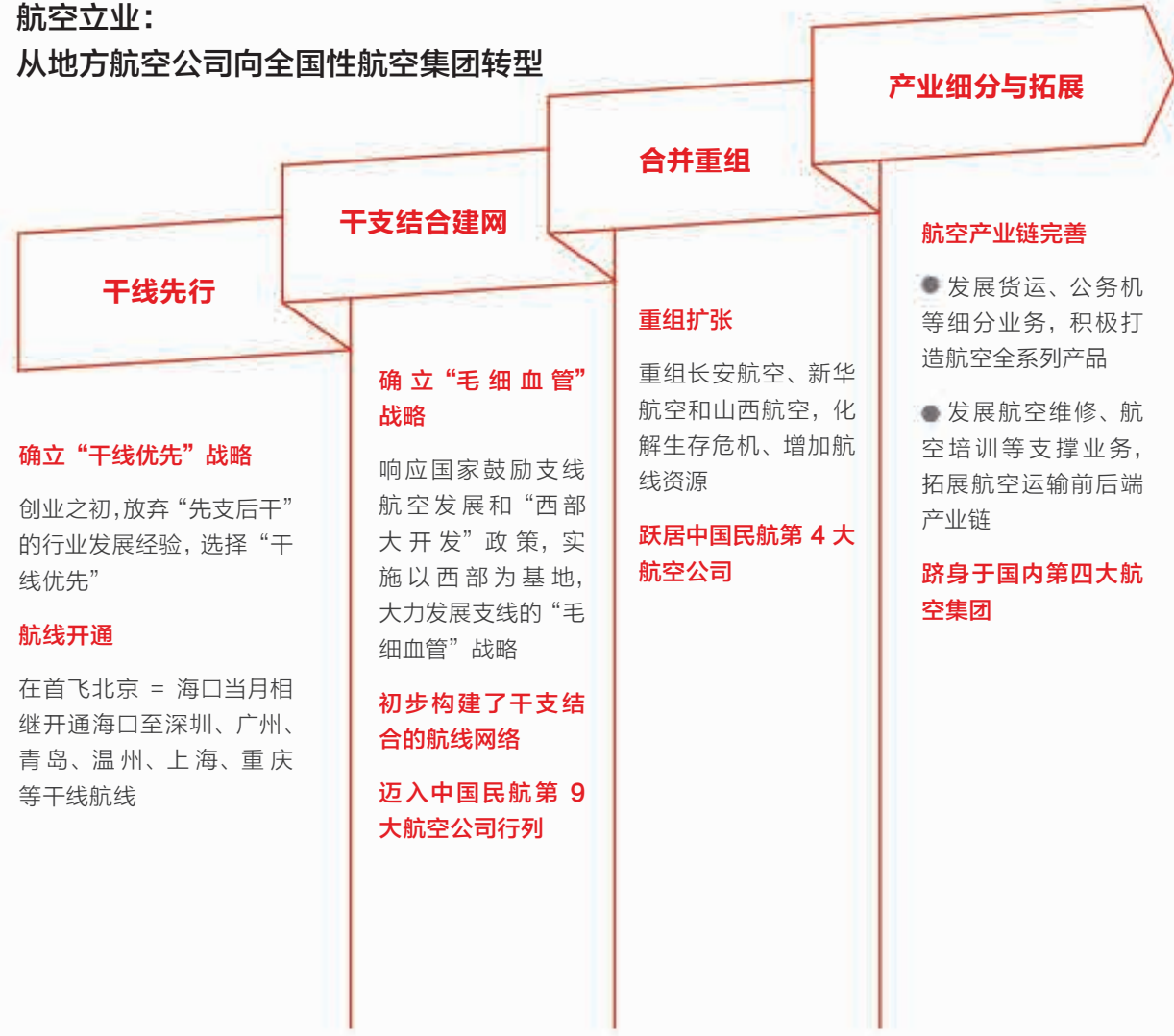
海航集团实践新商业文明取得了令人瞩目的成效，完成了由区域性单一航空运输企业到多元产业协同的现代服务业综合运营商再到世界级企业与世界级品牌的完美转型，成为一个广受社会认同、具有高度社会责任感的企业。

——中国社会科学院国情调研系列丛书之《海航集团考察》

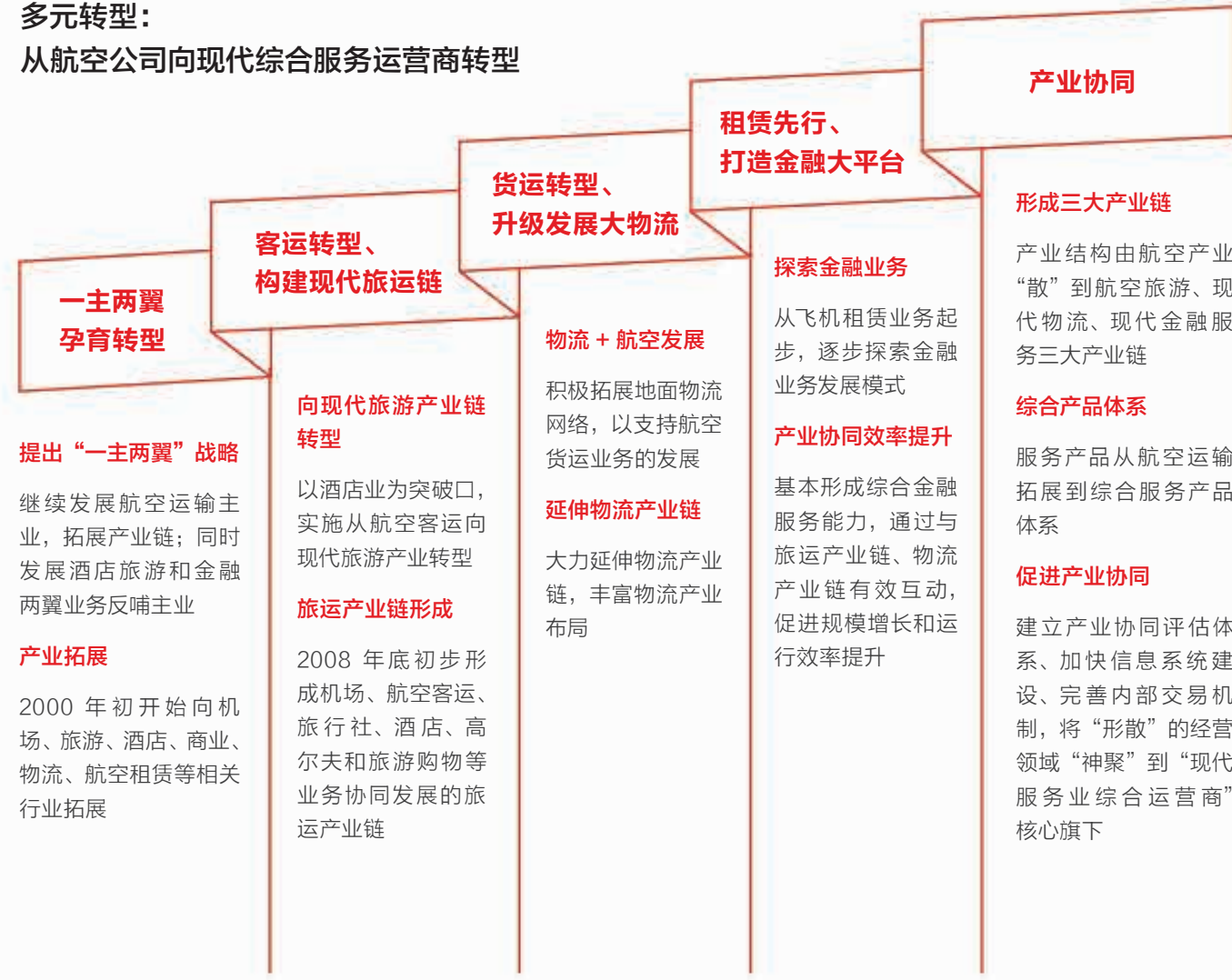
他（陈峰）领导的海航集团不仅仅有政治与商业，他独到的“提高智慧、增加福报、以人为本”的理念才是成功的关键。

——哈佛商学院柯伟林 (William Kirby) 教授

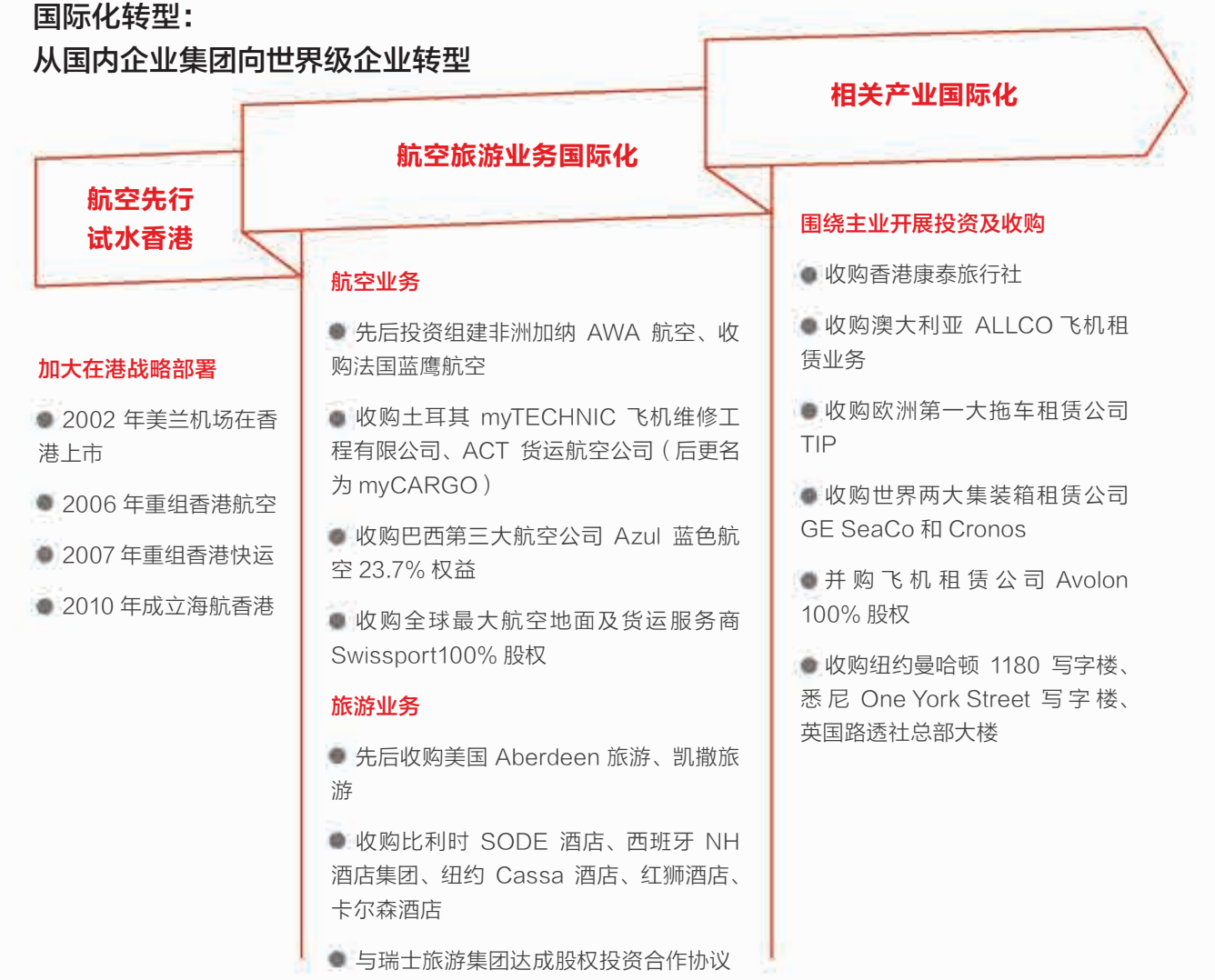
航空立业： 从地方航空公司向全国性航空集团转型



多元转型： 从航空公司向现代综合服务运营商转型



国际化转型： 从国内企业集团向世界级企业转型



创造和传播 新时期商业文明

“新时期的商业文明”是中国传统文化“道”与西方现代管理制度“术”的融合，创造一种能够兼顾他人利益和社会利益的商业模式，以适应环保、低碳、创新以及法治社会发展的要求，承担与企业相适应的社会责任。



第**3**次

第3次入选
哈佛大学
教学案例

200 余人出席
“中西方文化
交融高峰论坛”

200



147

147 人通过
社会责任及
品牌资格认证
培训



220

约 220 人出席
“首届海航社会责任论坛”

新商业文明
创中国品牌
播大爱文化
担社会责任

贡献海航智慧

改革开放 30 多年来，中国成功解决了贫困、积弱等一系列难题，中国的企业取得了飞跃进步，创造了大量税收和就业，极大地提升了人民的物质生活水平。但经济高速发展也带来了资本主义的消费文化和急功近利的市场行为。“欲流之远者，必浚其泉源”。海航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，积极创造和传播新时期商业文明，促进社会责任理念在全社会的传播。

举办“中西方文化交融高峰论坛”

2015 年 7 月 29 日，海航集团联合孔子学院、中国文化书院在瑞士苏黎世举办“中西方文化交融高峰论坛”。来自中国的知名文化学者、西方汉学家、瑞士孔子学院师生、中国留学生代表等 200 余人出席活动。海航希望通过交流活动进一步加强中西方文化学术领域的沟通 and 理解，为增进西方学者及公众对中国文化和国家形象的客观认知贡献力量。

举办首届海航社会责任论坛

2015 年 11 月 6 日，海航集团携手海南省慈航公益基金会、第一财经、中国社会科学院工业经济研究所等单位在北京举办以“新时期的商业文明：思想的变革与创新”为主题的“首届海航社会责任论坛”，来自海航合作伙伴、公益机构、学术机构、CSR 机构等 220 余名嘉宾参与。海航希望通过论坛搭建社会责任交流的平台，分享优秀实践经验，共同探讨新商业文明的发展与变革，解析商业发展趋势，推广社会责任理念和新时期商业文明。

发布《海航集团考察》专著

2015 年，海航集团与中国社会科学院工业经济研究所合作开展国情调研项目并发布《海航集团考察》专著，全景式描绘海航集团创业过程、战略管控、企业文化、社会责任等，阐释海航对新时期商业文明的理解和实践，给处于市场化、工业化、信息化背景下的企业发展提供立体图景和参考。

发起金蜜蜂 2020 之新商业文明倡议

2015 年 6 月 5 日，在第十届企业社会责任国际论坛上，海航集团发起金蜜蜂 2020 之新商业文明倡议，希望在“海航精神”价值体系引领下，自觉践行企业社会责任，联合一切认同新商业文明的不同法人组成共同体，共同履行企业社会责任，更好地促进人类生存环境的改善及生活水平的提高，为全人类谋福祉。

海航践行新商业文明有四大领域，首先全面服务经济社会发展大局，第二是负责任对待每一个利益相关方，第三是最大限度助力生态文明建设，第四是全方位争当广受尊敬的企业公民。

——中国社会科学院工业经济研究所副所长《海航集团考察》
作者 黄速建

融入责任理念

海航集团以“慈爱·诚”核心价值观为导向，把积极履行企业社会责任作为实现世界级卓越企业目标的重要路径和依托。根据《海航集团企业社会责任 2015-2017 年发展规划》，2015 年是海航社会责任规范年。海航建立健全社会责任三级管理体系，推动社会责任深植基层，主动开展利益相关方沟通和交流。

责任组织

海航成立以集团社会责任委员会为决策机构、集团社会责任部为管理中枢、集团三级管控体系为依托的社会责任管理体系。海航注重对管理层和员工的社会责任能力建设和培训，推动社会责任全面融入组织及日常实践，增强组织各层面对社会责任的理解和承诺。



责任推进

海航积极推进社会责任体系建设，开发社会责任指南和工具，提升社会责任意识和能力，在员工中普及社会责任理念，营造负责任的文化氛围，推动社会责任深植基层。

开发工具	制度建设	能力建设	开展试点
编制《海航集团履行社会责任指南》，系统介绍社会责任概念与工具、社会责任在海航等内容	制定并下发了“海航集团社会责任清单”作为集团社会责任战略管控工具之一	联合北京大学新闻与传播学院举办 2 期社会责任及品牌从业人员资格认证培训，共计 200 人次参与，147 人通过考试取得结业证书	开展社会责任试点工作 海南航空以塑造“绿色航空”和“五星服务”两个品牌为抓手，围绕组织治理、劳工实践、公平运营、消费者、环境、社会参与和发展六个实践领域开展工作 海航酒店集团正式成立社会责任工作组，下设运营组、市场组、品牌传播组、劳工实践组、绿色采购组、基础建设组六个小组，共同推进社会责任工作

责任沟通与行动

海航集团建立与利益相关方常态化沟通的机制，增进与政府、合作伙伴、客户、员工、社区、媒体、NGO 组织等利益相关方的交流沟通，努力获得利益相关方的理解、认可和支持。



案例 | 海航开放日

2015 年 11 月 12-13 日，“走进海航”首届海航开放日活动在海口举行，邀请 30 余位利益相关方及媒体代表出席。相关方代表参观了美兰基地、美兰机场、海口海航大厦，与海航员工面对面交流，深入了解了海航履行社会责任的情况。

利益相关方



期望

- 守法合规经营
- 依法足额纳税
- 促进社会就业
- 服务国家战略

2015 年沟通与行动

- 累计纳税近 400 亿元，其中海南地区纳税 167 亿元。为海南省提供直接就业岗位 2 万余个



- 确保产品质量
- 提供准确信息
- 保护客户隐私
- 回应客户需求

- 以“全系列产品，个性化服务”的理念，为客户提供更好的产品和服务
- 积极回应客户需求，构建方便、快捷、畅通、有效的信息沟通桥梁
- 保护客户隐私和安全，维护客户权益



- 及时公布信息
- 投资保值增值
- 加强相互合作
- 共享发展成果

- 采取多种方式与伙伴展开多元合作，推动业务延伸和产业协同
- 与中国工商银行、中国建设银行、中国银行、中国农业银行、交通银行、平安银行、中国农业发展银行、光大银行等金融机构建立稳定合作关系，获得战略授信，助力持续发展
- 下发《海航集团社会责任采购倡议书》，与供应商签署《海航集团供应商社会责任承诺书》，在供应链倡导新时期商业文明



- 维护员工权益
- 提供发展平台
- 关爱员工生活

- 加大国际化人才培养力度
- 推行 EAP，关注员工心理健康
- 组织多样化文体活动
- 支持工会活动，建设员工活动室



- 本地化的运营
- 创立慈善基金
- 社区建设投入
- 持续投身公益
- 信息沟通与合作

- 举办首届海航社会责任论坛
- 与联合国儿童基金会、联合国教科文组织、世界自然基金会等国内外公益组织、NGO 机构建立密切合作关系
- 与中国社科院工业经济研究所合作开展国情调研项目，并发布《海航集团考察》专著
- 组织“走进海航”开放日活动

01 开放 构建全球格局

习近平总书记指出：“各国经济，相通则共进，相闭则各退。”只有以新思路、新举措发展更高水平、更高层次的开放型经济，既立足国内，充分发挥我国资源、市场、制度等优势，又更好利用国际国内两个市场、两种资源，以开放促改革、促发展、促创新才能更好顺应和平、发展、合作、共赢的世界潮流。



2015年10月23日，海南航空在英国曼彻斯特机场宣布将于2016年6月开通北京-曼彻斯特航线



加速全球布局
服务“一带一路”
整合全球资源
塑造全球品牌

1

走出去， 海航旅游

近年来，中国公民出境人数大幅增加，2015年，中国内地公民出境人数已经超过了1亿人次。目前，中国已与99个国家缔结涵盖不同种类护照的互免签证协定，与37个国家签订59份简化签证手续协定或安排。为了让更多的中国游客能够在海外“多一份亲切感”，海航旅游一直没有停止过“走出去”的步伐。

海航旅游以全球化发展为核心战略，通过国际并购提高全球竞争力。先后完成凯撒旅游、西班牙NH酒店、非洲Tsogo Sun酒店集团、美国红狮酒店集团等股权收购，国际业务

布局日趋完善。旗下首都航空以“中国航空旅游第一品牌”为定位，积极布局亚洲和北美市场；凯撒旅游着力拓展海外市场，以“航空+旅游”大产业联合，占据中国出境旅游龙头地位；“亚洲最佳公务机公司”金鹿公务航空获AGUS铂金五星与IS-BAO双重认证，运营网络覆盖全球主要区域。

海航旅游“走出去”战略不仅仅是业务的扩张，更是海航旅游集团正努力打造旅游全产业链的有益尝试。2016年3月，布鲁塞尔唐拉雅秀酒店开业，这是中国本土高端酒

店品牌中第一家落户于欧洲市场的酒店。海航一直把“打造中华民族的世界级酒店品牌”视为己任，计划以布鲁塞尔唐拉雅秀酒店为开端，逐步开拓国际市场，让唐拉雅秀系列酒店覆盖海航航线旅游目的地市场，让唐拉雅秀酒店成为全球华人出行首选酒店。

海航旅游2014、2015连续两年获WTA“亚洲领先旅游管理企业”，并获“2015年度世界领先综合旅游集团”大奖，为WTA历史上唯一一家同获中国、亚洲和世界三项大奖的综合旅游集团。



布鲁塞尔唐拉雅秀酒店

加速全球布局

“来而不可失者时也，蹈而不可失者机也。”在经济全球化的浪潮中，海航集团加速国际化布局，在全球范围内整合产业资源，拓展、延伸和完善产业链，巩固强化国内市场竞争优势，倾力打造全球多基地营运，规模、运营能力、服务品质居世界前列的企业集团。截至2015年底，境外实体运营企业33家，分布于16个国家及地区，涉及航空、物流、金融、地产、酒店、旅游等多个领域，航线网络覆盖亚欧非和北美。



2015 年，海航集团积极融入世界经济网络，参与全球经济和文化交流活动，与全球伙伴探讨如何通过创新商业模式来创造经济价值，帮助中国文化在全世界范围内实现更大影响力。



7 月 2 日，中国总理李克强以及法国总理瓦尔斯出席中法工商峰会。在中法两国总理的见证下，海航集团董事局主席陈峰与法国皮埃尔度假及中心公园集团董事长作为两国双方知名企业代表，率先签署合作谅解备忘录；当天下午，陈峰主席陪同李克强总理参访空中客车公司总部



7 月 17 日，国家主席习近平和巴西总统罗塞芙举行会谈并共同出席有关合作文件的签字仪式。见证巴西航空工业公司与海航集团子公司天津航空有限责任公司 32 亿美元的 60 架飞机销售协议的签署



美国当地时间 9 月 23 日，习近平主席访美期间在波音工厂参观并发表讲话，陈峰主席作为特邀嘉宾出席



10 月 19 日 - 23 日，访英期间，习近平主席在英国曼彻斯特机场宣布海南航空将于 2016 年开通北京 = 曼彻斯特航线



案例 | 建设高度国际化的综合租赁产业集团

渤海金控（2016 年“渤海租赁”更名为“渤海金控”）在 2010 年中国租赁业开始复苏后成立，依托“银租协同”发展战略，逐步构建以飞机、集装箱、基础设施和船舶等为核心的租赁平台，成为多元金融业态并存的综合租赁产业集团。

公司 Avolon Holdings Ltd. 100% 股权，由此跻身全球飞机租赁公司第一集团。

目前，渤海金控是国内规模最大的综合性租赁集团之一，也是国内 A 股唯一一家上市租赁公司，在国内

实现内资融资租赁、金融租赁和外资融资租赁全牌照运营，同时在境外拥有 HKAC、Seaco 和 Cronos 三大运营平台。渤海金控境外收入占其整体收入的 70%，已经发展成为高度国际化的租赁产业集团。

2012 年以来，渤海金控利用境外融资资金成本、审核手续简便的优势，打包境外低成本融资与经营利润，就地并购境外企业，对现有境外资产进行优化重组，迅速发展成为总资产逾 900 亿元，业务网络遍布全球 80 多个国家和地区的大型综合租赁产业集团。2015 年 1 月，渤海金控正式完成对 Cronos 的收购工作，成为全球第一大集装箱租赁服务供应商。2015 年 9 月，渤海金控斥资 25.55 亿美元并购飞机租赁



服务“一带一路”

“一带一路”战略的实施将对世界经济起到积极影响，带动世界和亚洲经济的飞跃。海航集团积极落实国家“一带一路”战略，按照“面向东盟、发展日韩、兼顾南亚”的发展思路，为“一带一路”沿线国家提供交通服务，致力成为 21 世纪海上丝绸之路“空中支点”的服务者。

海航集团先后收购全球两大集装箱租赁公司 GE SeaCo 和 Cronos，为“一带一路”建设提前布局，积极发展海上物流。自 2014 年至今先后成立乌鲁木齐航空、福州航空、北部湾航空，参与构建空中和海上丝绸之路，落实“一带一路”战略取得实质性进展。

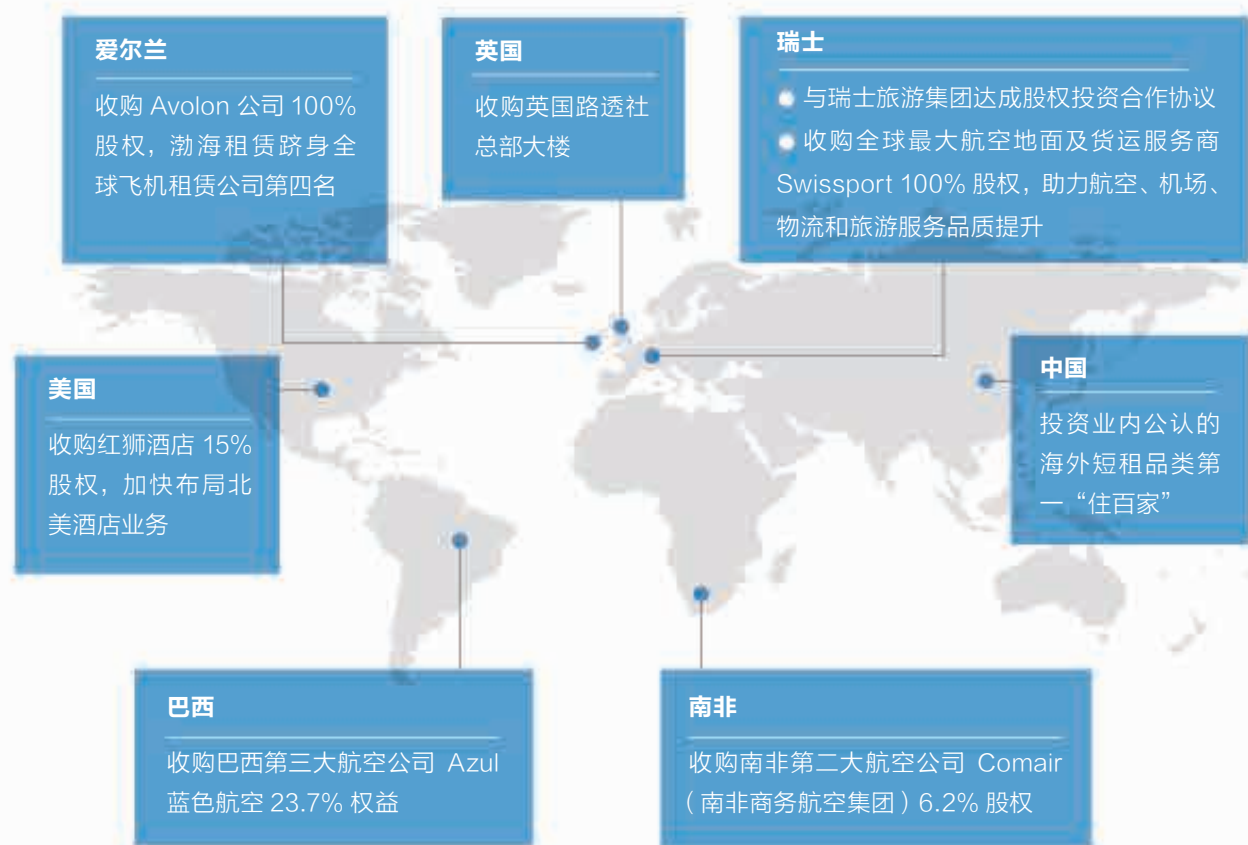


整合全球资源

当前世界经济进入深度调整期，国际经济合作和竞争格局发生巨大变化，全球产业链、供应链加速整合。海航集团主动开展全方位、多层次国际合作，致力于与国际伙伴开展多领域合作，形成合作共赢的新格局。海航通过收购及合并迅速壮大国际业务，获得优质资产，吸收先进管理经验、平台以及渠道，充分利用多元化资源为发展提供支撑，探索出一条从世界汲取发展动力，让发展惠及世界的成长路径。

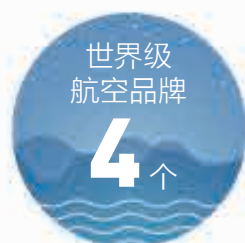
作为股权投资方，海航集团在历次收购兼并中都非常重视与目标企业干部员工的沟通，将内部沟通贯穿于投后整合的全过程中。海航对目标企业的整合不是单方面操作，在整合开始前即将目标企业核心管理人员纳入整合工作组，在双方会议协商一致共识的基础上，由其代表双方立场对内部进行传达、沟通，介绍海航企业文化和核心价值观。在最为敏感的人才整合方面，海航本着胸怀全球、造福全人类的企业文化理念，在参照西方企业并购整合一般准则外，同时秉持东方以人为本、和谐统一的文化精髓。

2015 海航重大全球投资项目



塑造全球品牌

经过 23 年的持续快速健康发展，海航已成功塑造了 13 个世界级品牌，其中包括：



2015 年，海南航空第五次荣获 SKYTRAX 五星航空公司，打破中国民航商业运营 25 年来没有世界级航空品牌的历史；海航 23 年安全零事故运营，位列全球最安全航空公司第 8 位、中国内地之首。香港航空连续四年入选全球 SKYTRAX 四星航空公司，天津航空是全球最年轻的 SKYTRAX 四星航企。



海航拥有美兰机场、凤凰机场和宜昌机场 3 家 SKYTRAX 四星级机场，数量占全球的 1/5、中国的 3/5。其中，美兰机场国际航站楼荣获 SKYTRAX 五星航站楼，凤凰机场蝉联 SKYTRAX 全球最佳贵宾航站楼。



天津唐拉雅秀酒店 2012 年荣获“AAHS 国际六星钻石奖”，为世界第 6 家、中国大陆首家。



海航旅游 2014、2015 连续两年获 WTA “亚洲领先旅游管理企业”，并获“2015 年度世界领先综合旅游集团”大奖，为 WTA 历史上唯一一家同获中国、亚洲和世界三项大奖的综合旅游集团；西部航空低成本转型仅 2 年就获 WTA “亚洲领先低成本航空公司”；金鹿航空 2014、2015 连续两年获 WTA “亚洲领先公务机公司”。



案例 金鹿公务荣膺“世界领先公务机公司”桂冠

2015 年 12 月 12 日，在摩洛哥举行的“世界旅游大奖”颁奖典礼上，金鹿公务摘得“世界领先公务机公司 (World's Leading Private Jet Charter, 2015)”大奖。这是中国公务航空公司第一次获得世界殊荣。

被《华尔街日报》与众多媒体评价为旅游界的“奥斯卡”的“世界旅游大奖” (World Travel Award) 成立于 1995 年，自 2007 年起，每年在世界范围内评选最优秀的公务机公司，颁发唯一的一个“世界领先公务机公司”大奖。2015 年，金鹿公务在参选的 Royal Jet 等 9 家世界各地区最佳公务机公司中脱颖而出，标志着中国的公务航空事业开始在国际舞台争得一席之地。



案例 搭建中比合作空中友谊之桥

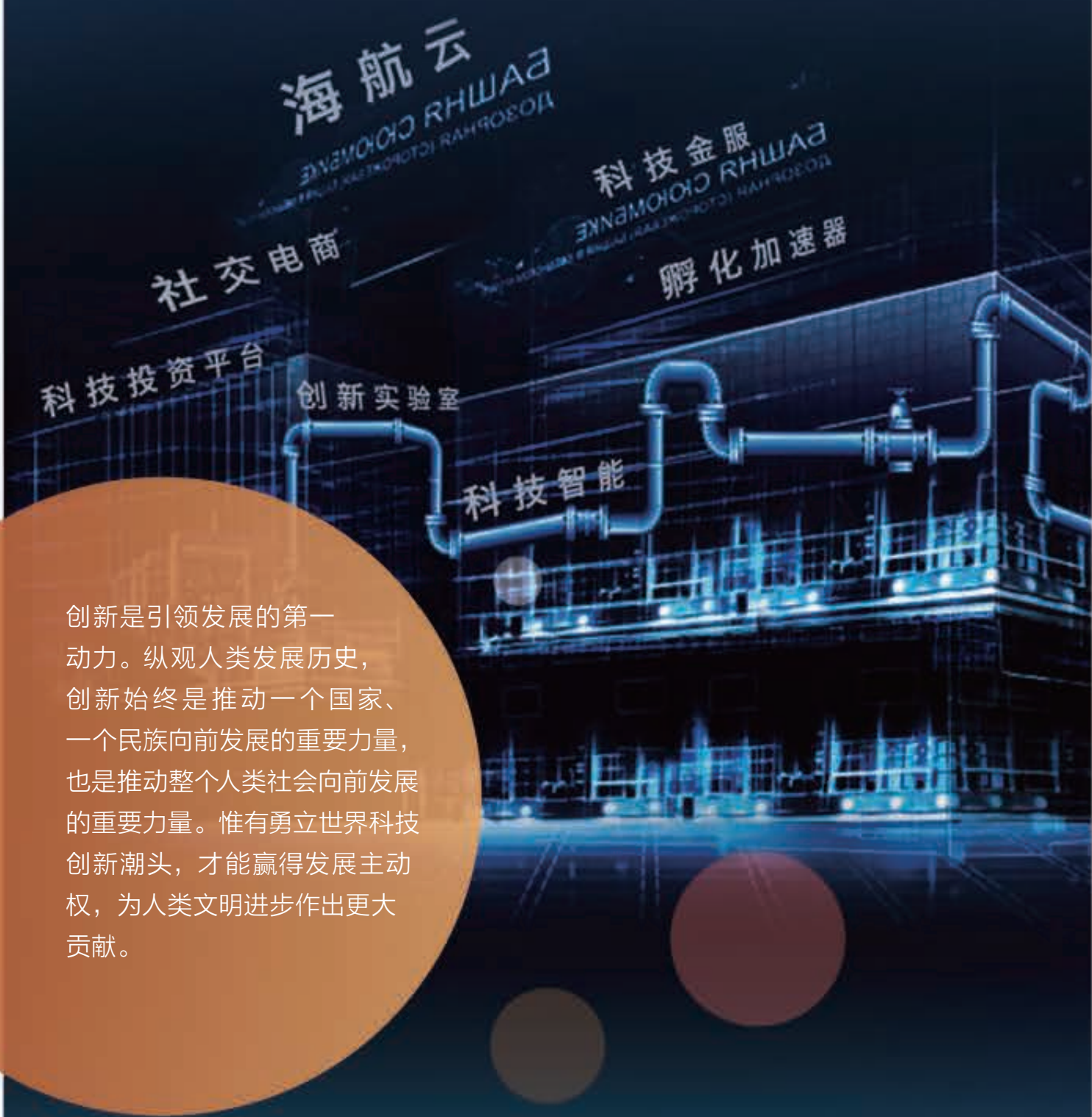
自海南航空 2006 年 7 月首航来到比利时以来，海航集团便致力打造中比桥梁，为两国政策、经济、文化等方面的交流贡献力量。2014 年，海南航空获得比利时布鲁塞尔机场“最准点长航线”奖。同时，海航还在布鲁塞尔全资持有两家酒店，旗下扬子江快运提供中比间全货运航空服务。2015 年 4 月，海航集团获得“弗兰德——中欧合作之桥”中国画展及经济合作交流会的颁发的“弗兰芒之狮——中比经济合作奖”。



02

创新

引领商业进步



创新是引领发展的第一动力。纵观人类发展历史，创新始终是推动一个国家、一个民族向前发展的重要力量，也是推动整个人类社会向前发展的重要力量。惟有勇立世界科技创新潮头，才能赢得发展主动权，为人类文明进步作出更大贡献。

海航生态科技集团将以基于云和大数据为基础，在社交电商、科技金融、智慧生活、孵化加速等领域深耕用户及服务，引领未来科技发展趋势

海航孵化器不到半年的时间里收集并评审项目超过 50 个



通过评审成功入孵项目 13 个



聚宝匯实现 110 亿交易规模 500 万客户总量

培育创新文化
创新商业模式
创新技术应用
支持大众创新

2

突破边界

用科技开创生态未来

纵观当代企业，唯有不断创新，才能在竞争中处于主动地位。面对全球脱工入信的战略机遇，海航依托丰富的产业、信息、资本、团队、客户及数据等资源优势成立海航生态科技集团，成为海航集团继航空、实业、旅游、资本、物流后成立的第六大产业集团公司。

海航生态科技聚合资源、链接信息，对传统行业进行颠覆式变革，建立共享、协同的科技生态体系，为客户提供基于云和大数据的科技类服务，助力海航集团发展成为现代化服务业+科技产业的巨擘。目前，海航生态科技已在北京、海口、西安、香港、旧金山等地设有运营和研发机构。

此外，海航生态科技集团还是国内少数同时拥有虚拟运营商、支付、可信云认证等牌照和政策资源的科技公司，这些牌照和政策资源一方面为海航生态科技集团修建了一条竞争对手难以逾越的护城河，另一方面也让其得以更加顺利地构建起生态闭环。随着海航生态科技集团的正式成立，及海航集团各种独有优势资源对其不断倾斜，海航生态科技集团有望在包括云+、大数据、物联网等领域快速打开市场并逐步建立起领先优势。



海航生态科技集团成立大会

培育创新文化

海航集团秉持“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，围绕“诚信、业绩、创新”的共同理念，在不同的管理层次上有针对性地加强企业创新文化建设，激发员工创新欲望并给予创新空间。在集团和产业集团层面设置首席创新官职位，全面负责创新体系建设和创新产业孵化工作。



海航以标准化、国际化为经营管理方向，积极推动内部管理与国际接轨，制定现代化管理规章，严格按照国际标准进行企业运作

海航秉持管理永无止境的精神，以完善现代企业制度和健全法人治理结构为根本，不断推进制度创新



案例 | 根植“安全阿米巴”

2015年，海航实业根据集团提出的安全生产要求，在各生产经营类企业组织开展“安全阿米巴”建设，组建超过330个“安全阿米巴”基层班组，参与人数近6000人，已形成具有海航实业特色的基层单位人才储备、培养机制，实现安全管理人才的良性输送循环。





案例 | 海创孵化器——打造创新文化的载体

海创孵化器是海航对公司内外传递创新文化的最佳载体，始终致力于支持社会创新型企业。2015年，海航集团的第一家创业孵化器——北京海创百川创业咨询服务有限公司成立，目前已在北京、杭州、海南三地完成孵化器布局。海创孵化器自2015年3月成立以来，在不到半年的时间里收集并评审项目超过50个，通过评审成功入孵项目13个。目前3个项目在孵，6个项目成功出站并继续公司化运营。



创新商业模式

海航集团经过多年发展，已形成产融结合、虚实互动的全产业链发展的独特商业模式。该模式通过金融运作杠杆化实物资产，再运用金融杠杆快速向产业链上下游扩张，实现金融产业与非金融产业的良性互动。海航集团通过云平台建设实现生态转型，使虚拟产业和实体产业之间得到有效结合。

2015年，海航集团顺应“互联网+”发展趋势，全面整合集团内部已有创新企业，推动集团云战略构想实施。目前已在北京、海口、澄迈自建三个数据中心，为内外部客户基于云的服务提供数据保障，与外界通过API接口进行对接，实现生态平台的连接融通。



在各产业专业化发展形成专业云的基础上，通过资源、产品设计、服务、销售、支付等环节的协同，完善集团产业链，构建“行业云”



通过产融、虚实结合，推动航空旅游、现代物流、现代金融三大产业链之间的协同，实现产业链之间的良性互动，构建“海航云”



打通外部渠道，对接外部资源，构建“智慧云”，整合社会资源，丰富产品，最终通过“海航卡”把产品和服务呈现给消费者



案例 | 海航云科技创建创新生态布局

海航集团积极布局“海航互联网+”发展战略，全面整合海航集团已有的互联网创新创业企业，创建海航集团的创新科技平台——海航云科技，打造旗下IT产业向DT转型的创新生态布局。易建科技作为战略的重要实施者，2015年1月成功登陆新三板，成为海南省首家在“新三板”挂牌的IT企业。易建科技将充分利用海航集团丰富的业态，庞大的数据沉淀，嫁接大数据技术，探索新的商业模式，开拓新的业态空间，提升服务体验，为“海航互联网+”战略快速发展提供保障。



案例 | 聚宝匯——安全、专业便捷的互联网金融平台

作为海航集团倾力打造的互联网金融平台，聚宝匯依托海航优质实体产业资源优势，结合金融全球化发展与信息技术创新，专注从事金融产品网络营销与互联网金融创新业务，致力打造安全、专业便捷的互联网金融平台。截至2015年11月，聚宝匯用户规模已超过400万，平台交易额突破100亿元，正式迈入“百亿俱乐部”。



聚宝匯上线以来，不断探索“互联网+金融”模式与产品创新：

与中国电信签署全面战略合作协议，在“互联网+”创新、征信、产品研发等多个领域开展合作



与凯撒旅游联合推出首款消费金融产品



与中国最大微信公众服务商微盟合作推动“微商+金融服务”

创新技术应用

海航集团高度重视创新技术应用，多项创新技术填补了国内自主研发领域的空白，对于海航的自身发展起到了积极的效果，更有效推动行业发展。



案例 | 整机褪喷漆速度创行业纪录

2015年10月，海南海航斯提斯喷涂服务有限公司（简称“海航斯提斯”）完成首架6天停场整机褪喷漆飞机按时出场和顺利交付，实现整机喷漆行业最短停场周期，成为世界领先喷漆水平的专业航空喷涂公司。

在执行本次祥鹏航空喷漆任务前，海航斯提斯提前近10个月开始部署，精心设计并优化工艺流程，反复评估和论证各个生产衔接及保障环节，并开展针对性的班组培训，预先进行风险识别并思考对策。飞机入场后，通过现场有力的生产管控和组织协调以及合理的人员配置，严格执行OEM质量控制体系，最终圆满完成一系列的整机褪漆、打磨、密封胶施工、喷漆及称重工作，获得客户的高度认可及肯定。



案例 | 创新发动机水洗技术

发动机是民航客机的核心部件之一，其清洗工作在保持发动机性能优良及运行可靠性方面发挥着重要的作用。海航旗下海航技术自主研发的第四代发动机水洗设备技术打破国外厂家技术垄断，有效改善发动机内部气路污染物的清洗效果，进而恢复发动机性能，延长发动机在翼时间，降低燃油成本和发动机维修成本。



发动机水洗

能提升
约5%的
燃油效率



以40架
B737-800
为例

年二氧化碳
排放量能够
减少3780吨



案例 | 以信息化提升便捷服务

凯撒旅游非常注重信息化建设，是国内出境游领域最早应用IT和信息化的公司之一。早在2005年，公司开始使用金棕榈信息化系统解决产品发布的功能；2007年，凯撒自主研发的首个国内出境游ERP系统上线运营；2009年，公司完成呼叫中心、网站、物流、门店四位一体的线上线下一体化的零售体系。进入2015年，凯撒旅游持续延伸线上线下一体化（OTO）的发展模式，促进凯撒旅游官网、凯撒旅游客户端及凯撒旅游门店之间的互通，为消费者提供更便捷的服务体验。

支持大众创新

海航集团积极响应国家“大众创业、万众创新”号召，支持集团内创新业务企业发展，挖掘内部创新力量，积极开展创业投资和项目孵化。海航采用互联网创业模式，打造常态的创新人才和创新项目选拔平台——海航创新谷，有效连接个体与群体、匹配创意和资金，将海航员工的创新想法转化为创业公司。创新谷成立以来已设立包括小二租车、一卡通事业部等多家创业公司。



案例 | 海航创新谷成功孵化“小二租车”

小二租车出自于海航创新谷，是基于互联网技术的B2B2C便捷汽车租赁平台，实现轻资产运营，企业无需养车，降低了资金需求，有利于快速起步；采取差异化经营策略，准确定位平台细分市场，挖掘自有资源和产业链条，逐渐扩大市场。

2015年底，小二租车向北汽集团采购的首批200辆电动汽车已正式投入运营，海口、三亚首批投入使用的100个充电桩面向社会开放。截至2015年7月，小二租车已与国内近百家汽车租赁公司签订合作协议，平台上车辆超过4000辆，APP注册用户多达12万，成为海南最大的汽车租赁平台。



03

协调是持续健康发展的内在要求。中国历经改革开放30多年的高速发展，正面临着一系列不平衡、不协调、不可持续的问题，国家在十三五规划中明确将协调作为五大发展理念之一，客观上也要求企业知行合一，助力建设人与自然更加协调、社会与经济发展更加和谐、城乡共同发展，区域共同富裕发展的新格局。

协调

持续健康成长



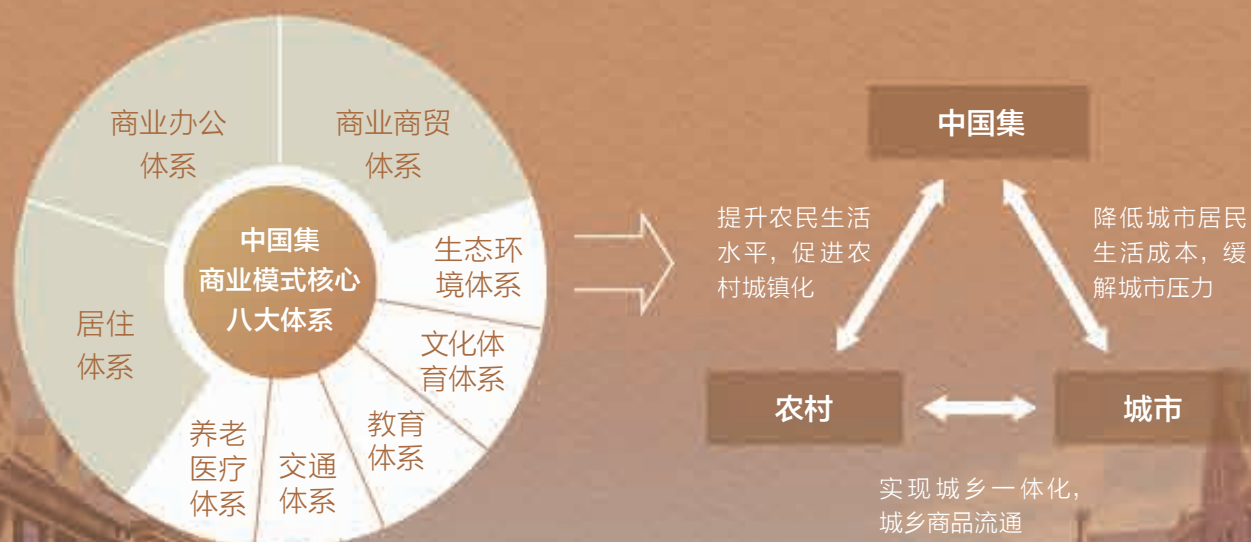


打造中国城乡商品流通新型城镇化示范区

中国集是海航集团服务中国新型城镇化建设，探索城乡结合地区产业及居住聚集的新模式，为城镇化进程中居住环境差、教育就业紧张等城市病问题提供解决新思路。

中国集·天津作为中国集第一个示范样板项目，位于天津宁河产业园区内，离中心城区 20 公里，总占地约 3000 亩，总建筑面积约 200 万平米。由商业商贸、商务办公、居住三大产品体系构成，建成之后预计可容纳 3.5 万人就业、创业、居住，实

现商贸物流赶大集、创业就业在大集、安居养老住大集，成为天津新的城市功能聚集区、现代服务综合体、大型商品集散中心、城镇再就业项目孵化器，服务天津地区城镇化发展。



中国集定位
“中国新型城镇化·城乡商品供销示范区”

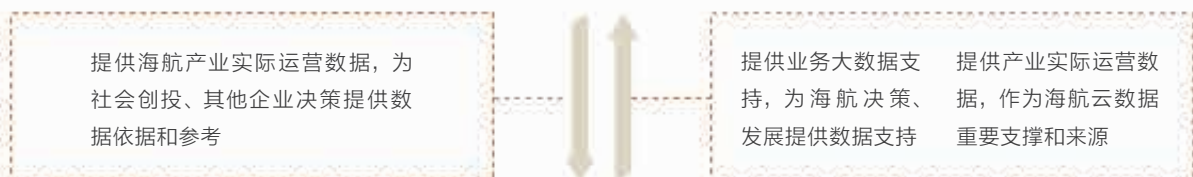
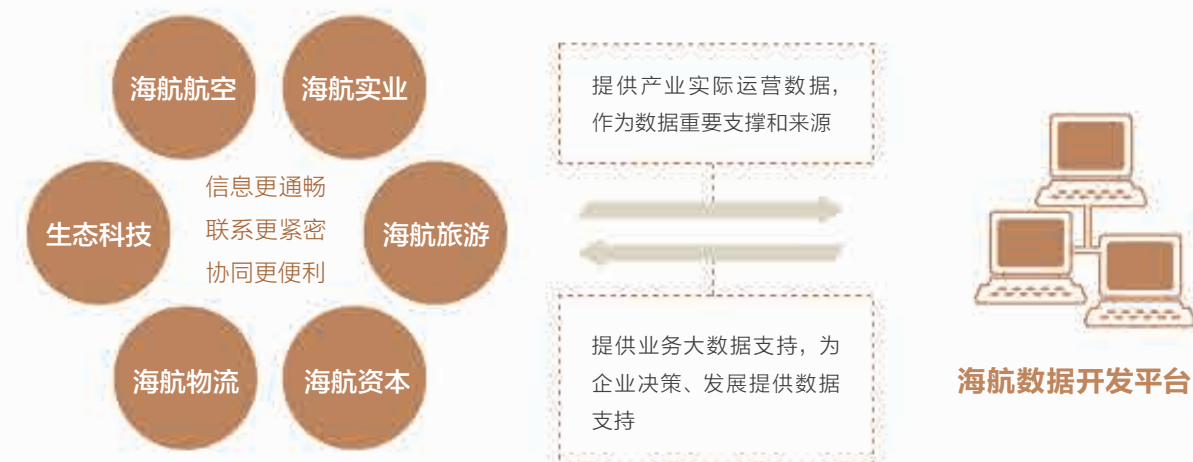
促进产业协同

海航集团积极推动产业板块相互配合、相互促进。确定和优化各产业的发展战略、商业模式、核心产品及各项协同措施，促进产业内与产业间的有效资源整合。推动形成海航航空、海航资本、海航旅游、海航实业、海航物流、海航生态科技产业六大产业板块的价值链延伸和产业协同共进格局。



案例 | 海航数据开放平台服务支撑产业协同

海航生态科技集团大胆尝试，扩展创新生态布局，建立海航数据开放平台。通过“共享、协同”的科技生态体系，以海航集团成员企业的实际运营数据为基础，采用实时数据 API 接口方式，开放包括航空运行状态、物流状态等多方面企业实时运行数据，为整个海航集团线下用户提供移动通信入口、大数据分析支持，为各版块跨行业资源与用户之间构架随时随地、便捷的衔接服务，让数据、信息更加通畅，提升产业协同效率。



助力区域发展

企业成长是驱动区域经济发展、提升城市发展水平、促进质量及结构调整的重要动力之一。海航集团充分发挥产业辐射带动功能，与地方政府合作，发挥产业优势，助力城市功能完善和区域产业结构调整。2014 年以来，集团与乌鲁木齐、福州、广西等地方政府合作，相继成立乌鲁木齐航空、福州航空、北部湾航空，将企业发展与当地人流、物流、信息流快捷流通、税收和就业快速增长高度契合，助力地方经济社会发展。

服务海南国际 旅游岛建设

2015 年，在海南直接提供就业岗位超过 2 万余个、省内工程开工建设面积超 772 万平方米、海口美兰机场和三亚凤凰机场年旅客吞吐量均超过 1600 万人次，全年累计纳税 35.41 亿。

博鳌论坛服务

博鳌机场建设与运营，进行机场试飞，以不到 10 个月的建设周期高质量完成博鳌机场建设，创造海航速度，成功服务博鳌论坛

地区人才培养

成立旅游航空学院，为国际旅游岛建设培育行业人才

助力海口双创

积极参与海口“全国文明城市和国家卫生城市”创建，改善城市软环境，海航实业常态化开展了“平安斑马线”“存在·正能量”“椰城橡皮擦”“洁净海岸线”“社区家计划”五个维度志愿服务活动，截至 2015 年底，海航实业的系列活动累计开展了 70 余期，志愿者累计参与近 4000 人次，志愿服务时长累计近 7000 小时

旅游发展基金

与海南省旅游发展委员会围绕组建旅游产业投融资机构，成立旅游产业基金、游轮基金等，完善海南旅游基础配套设施，积极推进航空、信息化与旅游产业的多渠道融合

十年十个亿助力海南发展

未来 10 年，海航集团将投入 10 亿元专项资金用于海南省生态保护 and 扶贫开发

服务西部 大开发

航线布局

率先布局西部航空支线市场，方便地区交通

建立西部基地

先后重组、成立长安航空、祥鹏航空、西部航空、海航股份新疆分公司，促进地区人流、物流和交通体系完善

商业带动

重组西安民生，建立西部服务全国的商业网络

服务京津 冀一体化

助力构建一体化 空中廊桥

依托天津航空和首都航空，设计城铁联运等多种产品组合，为天津机场吸引旅客，缓解北京航班紧张，助力一体化空中廊桥建设

助力地区旅游发展

发起北京地区旅游促进基金、河北旅游促进基金等，助力地区旅游产业孵化和旅游基础设施完善，拉动地区经济发展

服务台海 经济带

协同地区发展

与福建政府在航空公司、临空产业园、产业基金、融资租赁、旅游文化、城市建设和产业发展等方面开展合作，助力当地产业升级

组建本土航空公司

组建福州航空公司，建立台海空中交通走廊



案例 | 高效完成博鳌机场建设

博鳌亚洲论坛年会是我国实施周边外交、多边外交的重要平台，博鳌机场未建成之前，参会代表需要在其他地方转机，极其不便。为了实现“一地办会”，在 2016 年博鳌论坛举办前投入使用博鳌机场，海航团队和数千建设者迎难而上，攻坚克难，挑战极限，以不到 10 个月的建设周期高质量完成机场建设。2016 年 3 月 17 日，海南航空执飞北京 = 博鳌首条航线，博鳌机场顺利投运。



琼海博鳌国际机场



案例 | 空铁联运服务京津冀交通一体化网络建设

为促进京津冀交通一体化协同，天津航空与天津机场联合推出空地一体化、无缝衔接空铁联运服务。旅客购买天津航空客票经津出京可凭身份证、登机牌、高铁票原件、地铁票发票到天津机场的空铁联运柜台全额报销北京南站到天津机场地面的交通费用；经津进京的旅客，同样可以在行程结束后，到北京南站的天津机场城市候机楼报销交通费用。空铁联运服务有效互补京津两地区域资源优势，对国家“京津冀一体化”、打造京津“半小时经济圈”具有积极贡献。

服务城乡协调

在国家全面建设小康社会，快速推进城镇化的大历史背景下，海航集团利用综合产业优势，提前打造中国新型城镇化示范区，将“互联网+”引入三农服务，建立线上线下平台，通畅城乡商品流通渠道，从国家以人为本的新型城镇化要求出发，全面促进城乡协调。

2015 年 12 月 12 日 -15 日冬交会期间，海航旗下供销大集建立的服务三农网站——供销大集网（B2B 平台）作为冬交会唯一线上交易平台

累计订单金额

37.5
亿元



供销大集与海南昌江七叉镇合作帮助当地蜂农完成

10000 斤蜂蜜的销售，带动当地养蜂业规模化生产、产业化经营



西安民生采购来自陕西的梨、白菜等大量滞销农副产品，解决农民的燃眉之急



建设物流体系

解决城乡消费者“最后一公里”问题，实现日用消费品、工业消费品下乡和农产品进城的双向流通机制

建设供销大集线下平台

通过酷铺、大集贸、大集等充分拉动当地内需

建设供应链金融平台

帮助农业产业链上下游企业摆脱经济困局，提供创新创业资金

建设供销大集网上平台

解决当地农产品滞销等问题，商户可以直接将商品在线上平台销售，免去中间环节，缓解当地商户的销售压力



案例 | 湖南家润多“爱心义卖”

湖南家润多联合湖南卫视“天天向上”栏目组，与陕西、山东、甘肃等偏远山区的农户搭建平台，以爱心包销义卖的形式拍下 3000 吨山东栖霞富士苹果、500 吨白菜、100 吨大枣。该活动利用家润多公众平台、门店微

信平台以及所有人员的微信朋友圈进行推广，并在每个门店醒目的位置，制作了相关“爱心义卖·零利润销售”帮助农民伯伯的宣传素材。



家润多超市



案例 | 供销大集十万酷铺引领农民创新创业

供销大集采用“实体、网络、金融”三位一体的酷铺店模式，打通城乡商品双向流通渠道。作为遍布城市及广大农村地区的实体网络中的核心，酷铺将以社区超市、便利超市和镇村商店等形式出现，主要经营日用消费品及农产品，充分依托 B2B 平台货源与渠道支持、电商网络共享、商品与顾客配送网络、农业专项资金与补贴等系列政策及产业优势，集线上线下商品销售与配送功能于一体，打造造福三农、造福百姓的“掌上超市”，成为农民创业新选择。

食品安全

线上平台全国联采，实现商品价格优势且食品安全可溯

服务体验更优质

O2O 双向销售体验，为线上线下消费者带来更精准服务，增加酷铺加盟商顾客粘性

智力支持

开展酷铺万名种子店长训练营，通过标准化运营指导和训练体系，为酷铺加盟店主提供现代零售业经营管理支持与技能培训服务

金融配套服务

为大众创业解决资金难的问题

践行道德运营

海航注重精神文明建设，持续加强党建，加强道德运营和反腐倡廉，以风清气正、知行合一、合乎道德的企业运营保障基业长青。

夯实党建工作

海航集团以党建为基础，打造管理和文化“双引擎”，把党的优良传统和现代企业管理手段相结合，重视发挥党建工作在营造持久和谐的内部环境和企业文化建设中的作用，填补资产运作模式难以触及的空白，为企业发展提供政治保障和源源不断的思想动力。2015 年，海航完善了“集团党委—产业集团党委—成员公司党组织”三级党建工作体系，党建工作在探索中不断完善；基本实现党组织在全集团的覆盖，党组织 548 个，党员 14096 名。

设立区域党委

海航自 2004 年起陆续在下属企业较为集中的北京、西安、上海、三亚设立区域党委，使分散在各地的党组织和庞大党员队伍得到有效管理，2015 年 7 月获批成立中共海航集团有限公司委员会。

为避免企业重组过程中“党员找不到组织，组织找不到上级”的问题，海航党委坚持在企业改制和生产组织结构调整时，党组织同步建立、干部同步配齐。制定《海航党委系统季度联席会议制度》，确保党委系统会议定期化、程序化、规范化。

双向交叉组织机制

海航将党建与现代企业制度结合，根据“双向进入，交叉任职”原则，建立由董事局主席担任书记、各企业负责人担任委员的党委领导班子。党委主要成员可以通过法定程序进入董事会、监事会和经理层，董事会、监事会和经理层中的党员可以依照有关规定和程序进入党委。

发挥方向指引作用

海航集团建立健全完善的党风廉政及反商业贿赂体系，不断强化广大党员思想道德教育和培训，为海航各地企业搭建沟通平台，增进企业与属地政府和群众关系，从组织上、思想上保障企业正确发展方向。

2015年，海航共组织32场合规文化培训



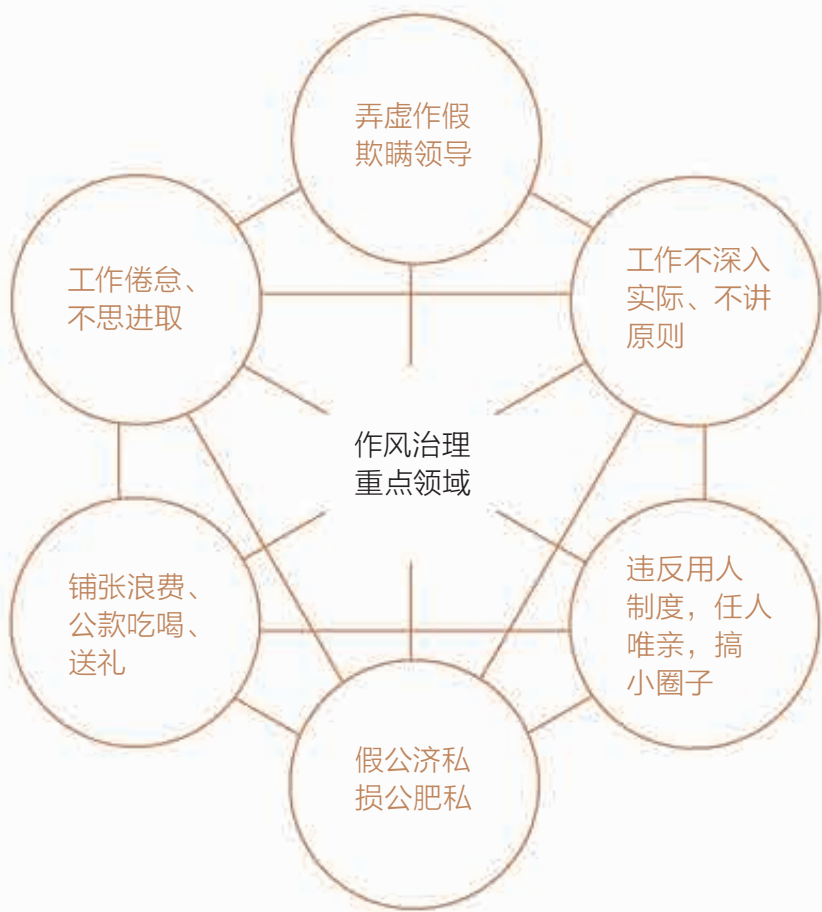
合规透明运营

海航集团实行自上而下合规直管模式，直接派驻人员检验产业集团制度的合规性、适用性，不断结合各项业务实际情况修订并完善合规监管制度，促进规章制度与各单位业态特点有效契合，建立合规管理长效机制，并不断强化合规管理培训。2015年，海航共组织32场合规文化培训，覆盖2483人次。



案例 | 让企业更合规廉洁

海航集团围绕“打造忠诚敬业、德才兼备的干部队伍，营造风清气正、宁静平泊的企业氛围”的中心任务，在集团内部开展作风治理整顿，依照“一个面、三条线”思路即一般纪律性工作为面，财务、项目、人资三条主线，由集团制定总体规划，各产业集团进行具体的行业检查，全面构建合规管理体系及防范风险体系，有效肃正企业风气，保障业务透明、合规和道德。



“海航·中华见义勇为英雄安居工程”项目



用于帮助见义勇为英雄解决家庭住房困难

弘扬正能量

2014年，海航集团、海南省慈航公益基金会及中华见义勇为基金会三家单位联合发起的“海航·中华见义勇为英雄安居工程”项目，每年捐赠500万用于帮助见义勇为英雄解决家庭住房困难。2015年2月，海南省“见义勇为为公民”、海口首个“椰城卫士”翁昌雄搬入新家，成为“海航·见义勇为英雄安居工程”首位受助者。



见义勇为英雄搬入新家

文明旅游关乎国家和民族形象。近几年来，海航集团采取多种措施、多种渠道深入宣传文明旅游，通过自有平台及公众媒体，传播文明旅游，加强与游客的交流和互动，并贯彻落实《文明旅游出行指南》《首都公民文明旅游出行指南》的各项举措及精神，在日常的经营行为中积极实践，共同为营造健康、有序的市场环境、提高旅游服务质量而努力。2015年12月14日，国家旅游局、海航旅游集团与新华网在京共同举办“文明旅游百日百题”有奖竞赛活动，共同发出文明旅游倡议，呼吁社会各界行动起来，让文明之风畅行旅途。



案例 | 以商业助力社会道德

“扶老人险”截至2016年3月20日



“扶老人险”是由华安保险研发，于2015年10月15日在“华安保险天猫旗舰店”及支付宝手机钱包“我的保障”上推出的一款全新保险产品。该款个人法律费用保险保费定价为3元，保障时间为一年，年满18周岁以上的国人与外籍人士均可购买。该产品一经推出就引起社会强烈反响，三天累计销售2.9万份，上架一个半月就突破10万人次购买。截至2016年3月20日，累计销售人数达14.75万人次。

04 绿色 助建生态文明

当今世界，绿色发展已经成为一个重要趋势，许多国家把发展绿色产业作为推动经济结构调整的重要举措。习近平总书记指出：“坚持绿色发展，就是要坚持节约资源和保护环境的基本国策，坚持可持续发展，形成人与自然和谐发展现代化建设新格局，为全球生态安全作出新贡献。”



2016年6月14日，海航集团携手联合技术公司举办“绿色航空国际论坛”并启动“绿色航空倡议网络”



完善绿色管理
践行绿色发展
倡导绿色生活

4

“绿途 Green tour”， 引领绿色航空新趋势

海南航空
累计节油
25.1
万吨

降低
二氧化碳排放约
79
万吨

相当于3万亩森林一
年的二氧化碳吸收量

在世界民航业积极应对气候变化、逐步降低碳排放的趋势下，海南航空率先在国内启动节能减排管理，全面梳理公司生产经营环节的能耗影响因素。2015年，海南航空成为中国民航第一家获得能源管理体系第三方认证的航空公司，在此基础上，将绿色出行理念输入从地面到空中整个服务链，全面推行“绿途 Green Tour”项目，打造旅客首选、

全球知名的绿色航空品牌。截至2015年底，海南航空累计节油25.1万吨，降低二氧化碳排放约79万吨，相当于3万亩森林一年的二氧化碳吸收量。2015年，海南航空在联合国全球契约中国网络主办的2015“生态文明·美丽家园”关注气候中国峰会上凭借节能减排项目获评“中国企业十大绿色行动”奖。



海南航空绿途发展历程

与以色列航空、国际航协、通用电气等建立节油交流

引进国际航协燃油效率差距分析项目

2006年

2008年

成立节能减排领导小组及常设办公室

2009年

被评为海南省节能减排功勋企业

2009年12月

开始每年一次的能源审计

2011年

正式开始建设数字化能耗数据平台——飞行数据集成应用系统

2012年

虹桥=北京航线使用生物燃油国内首次载客飞行

2015年3月

研发自主知识产权节能设备，如发动机水洗设备与飞机外表面清洁机器人

2015年

中国首家通过能源管理体系认证的航空公司

2014年12月

成立能源管理体系建设小组

2014年3月

启动首个合同制能源管理项目——电子飞行包

2013年



完善绿色管理

海航根据不同产业涉及环境议题的差别，强化管理，建立健全环保管理制度，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。

绿色生活倡导者

宣传环保理念，倡导绿色生活，不仅在集团内部加强员工培训和环保制度建设，构建企业的绿色文化，还在社会层面开展不同形式的绿色宣传活动，支持绿色公益，承担环境责任，倡导公众践行绿色生活



绿色产业引领者

直接和间接引领绿色产业发展。一方面，将旗下各产业集团打造为绿色产业；另一方面，积极寻求绿色合作伙伴，影响上下游供应商的环保决策，全力打造绿色供应链；同时，引导社会资金投向节能环保、新能源等绿色产业，支持绿色产业的发展



绿色服务提供者

对现有产品和服务进行绿色改造，并与绿色生活倡导相结合，为客户和公众践行绿色生活提供可行性方案和消费体验，开创全新的绿色服务模式，增强产品和服务的独特性和附加值



绿色发展先行者

将绿色发展理念与企业经营管理紧密结合，并贯穿到集团所有产业和各个环节，采购先进的节能环保设备，合作开发更高效的节能环保技术，推动全社会绿色发展潮流



打造绿色供应链

海航集团在供应链管理中强调透明、绿色，通过合作、采购影响上下游供应商的环保决策，在日益严格的环境法规下，推动供应链企业减少环境污染和提高能效，带动合作企业加入绿色产业共建，助力产业链绿色升级。



案例 | 以绿色采购带动产业链绿色发展

2015年，海航集团下发《海航集团社会责任采购倡议书》，要求集团各单位在采购过程中做阳光采购的恪守者、做绿色采购的践行者、做道德采购的先行者、做产业链和谐发展的促进者、做新时期商业文明的传播者，与供应商签署《海航集团供应商社会责任承诺书》，带动供应商积极履行社会责任，推动产业链绿色发展。

践行绿色发展

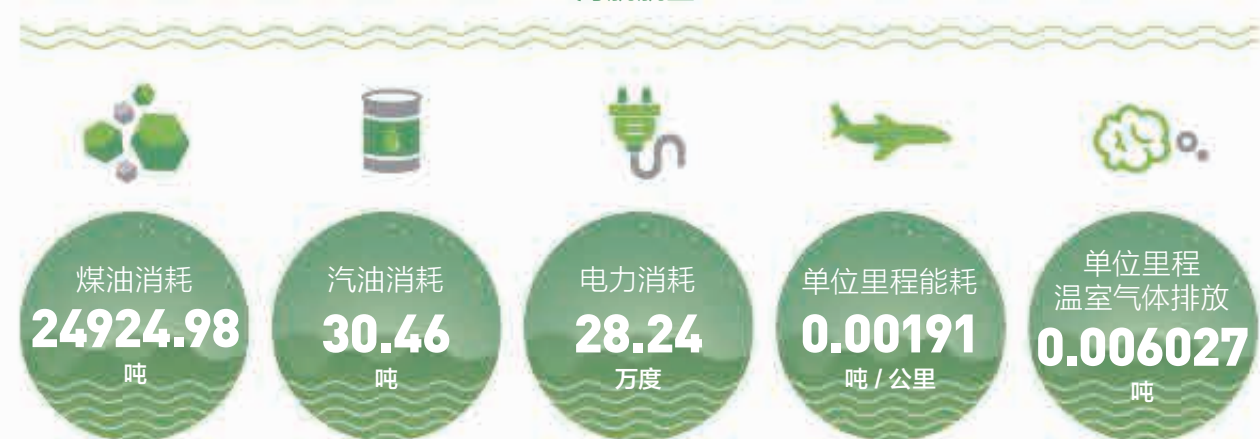
海航集团将绿色发展理念与企业经营管理紧密结合，成立节能减排工作组，系统有效地开展节能减排工作，提升运行品质，不断完善节能降耗制度，加强日常监督检查，要求各产业板块及成员单位根据自身实际开展绿色运营，共建绿色海航。

推进节能减排

海航集团紧跟国际、国内航空能源管理发展趋势，关注碳排放交易体系等规则的制定，从战略层面先行做出统筹规划，鼓励成员企业研发和应用环保新技术，推动航空绿色发展。



海航航空



注：以上数据为海航航空 2015 年单年数据。



案例 | 海南航空引进“波音大气流动信息更新”解决方案

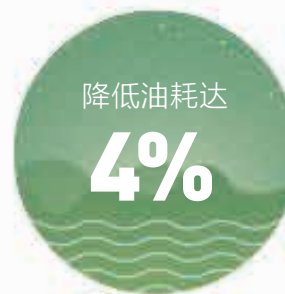
为提升整体运营效率、降低航班油耗，2015年，海南航空在运营系统中引入“波音大气流动信息更新（Boeing Wind Updates）”解决方案，该系统能够利用实时气象信息改进飞机性能，定制动态大气流动及温度信息，降低油耗，帮助机队实现运营整体优化。预计该系统将使海南航空单次航班平均油耗降低 90—180 千克。



案例 | 海南航空推动中国首条跨国国内航线航路优化

航路优化能有效节省航油，降低碳排放。海南航空联合满洲里机场积极推动北京 = 满洲里航线经由蒙古国上空航路截弯取直、缩短距离。经历时半年的努力，2016 年 2 月 7 日，海南航空新增航班航线首航成功，北京 = 满洲里航线成为中国民航第一条飞越他国领空的国内航线，优化后的新航线，航程较现有航线缩短 159km，单程可节约运行时间约 12 分钟，按照 B737-800 客机计算，相关航路优化一年将节省 70 万元运行成本，减少航油消耗约 100 万吨。

装配“鲨鳍小翼”的 A320 系列飞机



案例 | 首都航空安装“鲨鳍小翼”

2014 年 6 月首都航空引进第一架“鲨鳍小翼”飞机。装配“鲨鳍小翼”的 A320 系列飞机能降低油耗达 4%，这代表着每年每架飞机可减少排放 1000 多吨的二氧化碳，相当于约 200 辆家用汽车一年的排放量。“鲨鳍小翼”也能起到一定的降噪作用，让 A320 系列飞机更“绿色”。截至 2015 年底，首都航空共有 17 架 A320 系列飞机，5 架 A321 系列飞机安装“鲨鳍小翼”。



首都航空“鲨鳍小翼”飞机



案例 | 海南航空运用生物燃油开展商业飞行

生物燃油在全生命周期中碳排放可减少 35% 以上，具有可再生和可持续的特点，为航空业减少碳排放提供了新的选择。2015 年 3 月 21 日，海南航空与中石化、波音三方合作，HU7604 航班（上海虹桥 = 北京）顺利执行我国首次生物燃油商业飞行，标志着中国成为世界少数几个拥有生物燃油自主研发生产技术并成功商业化的国家，为我国民航业应对气候变化提供了新经验。

波音非常荣幸可以通过与海南航空和中石化密切合作实现这一里程碑，来推进与中国几十年来的伙伴关系。我们对这些合作伙伴表示感谢和祝贺，他们的团队、远见和对可持续航空的承诺，正在长期改进我们的行业和环境。

——波音中国总裁唐义恩

打造园林空港

海航集团根据国家建设“绿色之岛”的发展思路，积极推动绿色理念融入机场管理，将机场打造为地区“绿色窗口”，传递绿色理念。



案例 | 打造国内第一绿色低碳生态机场

美兰机场作为海南省大型基础设施和形象窗口单位，持续建设低碳绿色社区，从人性化、节约、科技、环保出发，强化绿色运营，以建设一流的园林式航空港为目标，高效率利用资源、低限度影响环境，打造“绿效机场”。截至2015年底，美兰机场可绿化面积率达99.6%，被誉为中国第一生态园林机场。2015年6月，海南省发改委授予美兰机场“海南省低碳社区试点单位”。



中水回用

对原有污水站处理后的污水和雨水进行回收处理，使之达到《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T 18920-2002）水质要求回用中水用于绿化、冲洗地面、景观水系用水

项目实施后

实现了水资源的循环利用、节省了水资源，可大量减少机场周边河道排放量、减少对周边环境的污染

年产水量
36万吨

桥载电源设备 替换机载 APU 供电

成立专项技改小组

已完成 23 套旅客登机桥桥载 400Hz 电源、飞机地面空调及其配套的用电设施的安装工作并投入正式运营

项目实施后

每年减少碳氢化合物、一氧化碳、氧化氮等废弃物排放约 1.1 万吨

每年可减少辅助发动机 APU 带来的噪音污染等，缓解能源危机压力

可为航空公司节约燃料
600万升以上

候机楼中央空调 更新改造

按照“采集数据 - 分析对比 - 反复试验 - 调试运用”解决一期候机楼中央空调系统由于设计冷量偏小造成该区域温度偏高的问题

已完成 40 套风柜全部的改造工作并投入使用

项目实施后

空调效果达到五星机场室温标准（24±1℃）

五星机场室温标准
★★★★★



案例 | 凤凰机场提升水资源利用效率

凤凰机场积极推进绿色运营，保护水资源。机场污水处理站负责机场污水处理及废水再利用，处理后的生活污水可分别作为工业用水、市政用水和景观用水进行重复利用，在降低生态环境破坏的同时，有效提升了水资源的利用率。2015年，凤凰机场污水处理站累计处理污水 240375 吨，处理后可利用的水资源达 230375 吨，再利用率达 96%，达到市政用水级别的水资源达 215136 吨，可利用率达 90%。

污水处理站
累计处理污水
240375
吨

处理后可利用
的水资源达
230375
吨

水资源
再利用率达
96%



三亚凤凰国际机场

建筑物节能

海航酒店集团对现有产品和服务进行绿色改造，促进酒店消费与环境相容，增强产品及服务的附加值，为客户和公众践行绿色生活提供可行性方案和消费体验，让顾客享受更加环保、低碳、舒适的服务。



长春
紫荆花饭店

通过对中央空调循环泵系统实施技术改造，并将酒店普通照明改造成 LED 节能照明，酒店每年减少电力消耗近 100 万度，相当于减少 CO₂ 排放 99 万公斤



三亚
唐拉雅秀酒店

通过改造中央空调，冷却泵、冷冻泵电机实测功率分别降低 59.5% 和 60%

在洗衣房安装余热回收装置，降低洗衣房的环境温度和热水能耗

将地下停车场照明改造为 LED 光源，节能率超过 60%



东莞
唐拉雅秀酒店

对生活热水系统实施节能改造，停用原有蒸汽锅炉，对酒店生活热水、泳池加热、厨房设备等改造实施后，每年节能 245 吨标煤的能源消耗，节省费用约 50 万元



案例 | 让会议更绿色低碳

唐拉雅秀关注会议活动对环境造成的温室气体排放、垃圾、资源消耗等冲击和影响，探索绿色办会模式。2015 年 11 月 6 日，北京唐拉雅秀酒店参照国家标准化研究院《活动可持续性管理体系要求及使用指南》及其他国内外相关标准，建立可持续管理及指标体系，全面落实低碳、绿色、可持续的理念，为首届海航社会责任论坛提供绿色会议服务。从会务、场地、餐饮、住宿、废弃物等多个维度，将减排细化为 40 项具体指标，切实将低碳理念融入会务管理和执行的全过程。



北京唐拉雅秀酒店绿色会议

1374.32

倡导绿色生活

发展低碳经济是涉及生产模式、生活观念的全球性变革，客观上也要求每个公民降低对环境影响、实现低碳生活。海航集团加强绿色、健康办公环境营造，积极开展环保公益活动，让低碳环保的主张深入每一个利益相关方，倡导更加绿色、清洁的生活方式。

绿色办公

海航集团开展行政办公节能，要求各成员单位、各部门制定详细的节能、节水、节材标准和制度，在内部发出《节能降耗倡议书》，呼吁全体员工从自己做起，从身边的小事做起，持续提高员工资源节约意识和节能环保意识。

绿色公益

海航集团开展植树造林、公益跑等公益项目，鼓励成员单位响应环保倡议，以实际行动推动绿色生活。



案例 | 海航集团连续五年参加“地球一小时活动”

2015年，海航集团连续五年参与“地球一小时”活动，发起“能见蔚蓝、海航与您一起行动”全球接力倡议，来自全球多个国家和地区的海航员工参与其中。3月28日20:30—21:30，集团旗下所有办公楼宇、酒店均关闭不必要照明，期间执飞航班、出游游轮在确保安全的情况下均熄灯参与，以实际行动助力低碳环保。



海航志愿者开展“洁净海岸线”活动

2015年成员单位开展公益环保部分活动



海南海岸带保护主题志愿者活动

2015年，海航实业志愿者协会以海口湾、三亚湾、博鳌镇、洋浦小铲滩的临海项目为依托，组织志愿者开展海南海岸带保护主题志愿活动，向海岸带周边居民、游客宣传海岸保护理念，为海岸环境保护作出积极贡献。

倡议吃素、书籍捐赠的环保活动

为传播绿色环保理念，6月12日，海航旅游联合静思书轩，在北京唐拉雅秀酒店举办以“周一我吃素，公益我先行”为主题的百人公益环保活动。海航旅游通过分享素食餐饮、观看环保公益影片、分享“资源回收与再利用”，倡导大家关注畜牧业对生态环境的影响，身体力行践行环保，减少碳排放。

主题植树活动

3月12日植树节，海航基础举办主题植树活动，号召公司合作伙伴、商业客户共同参加，传递文明正能量。海航基础干部员工、海航实业志愿者协会及海航豪庭业主等近100余人在海口创业园，共栽植绿化苗木50多株。

“多做举手之劳的小事”活动

2015年，金海重工开展“多做举手之劳的小事”活动，号召所有员工节约每一度电、每一滴水、每一个零配件，奖励对身边发生的能源浪费现象予以制止和关闭的行为，提升员工环保意识。

海南海岸带保护

2015年，海航地产组织志愿者开展了海南海岸带保护主题志愿活动，共清理了近20公里海岸带，清理垃圾50余袋，向周边居民、游客宣传海岸保护理念近100人次。

节能宣传周

2015年6月，北部湾航空于节能宣传周在客舱开展低碳生活倡议承诺活动，号召旅客以承诺书的形式，尝试低碳环保的健康生活。

金鹿公务公益林

2015年3月12日，金鹿公务志愿者协会组织以“同呼吸共命运”为主题的植树公益活动，共植树270余棵。

05

共享

发展惠及大众

“公与平者，即国之基址也。”公平均衡是中国人始终传承的基因，共建共享是中国人始终追求的目标。习近平总书记指出：“落实共享发展是一门大学问，要做好从顶层设计到‘最后一公里’落地工作，在实践中不断取得新成效。”

2015年春节，西部航空提供免费机票，让留守儿童前往父母打工城市接父母回家过年，并为留守儿童父母提供返程机票



全心成就员工
真诚服务客户
至诚携手伙伴

5

成立全球首个 低成本航空联盟

2016年1月18日，全球首个低成本航空联盟——优行联盟于香港成立，联盟成员包括香港快运航空、祥鹏航空、乌鲁木齐航空，以及西部航空。联盟将致力于通过成员间相互合作，利用各自枢纽门户的优势和丰富的航线网络资源，共同优化航班时刻衔接，为旅客提供覆盖85个亚洲热门旅游目的地以至168个城市对的选择。优行联盟的主要服务概念是以服务旅客为先，除了致力于为旅客提供更多元化、更舒适的飞行体验之外，亦为旅客提供更便捷的旅行选择，让他们可以更便

捷地前往各个目的地。无论是个人休闲、商务旅行还是家庭出游，优行联盟都可让旅客轻松出行。

随着全球首个低成本航空联盟的成立，航空市场将进入完全由旅客主导的新时代，即以更低廉的价格享受更多元化的航点服务和更安全的飞行体验。优行联盟致力为旅客带来安全的飞行体验。除了为旅客提供更多元化的航线选择外，联盟成员将会携手实现航线网络无缝接轨的方针，积极简化机场中转程序，提升旅客的飞行体验。

“联盟的发展目标就是成为比肩国际三大航空联盟的优秀企业，让旅客获得更多高性价比航线，降低出行费用。”

——香港快运航空总裁
马志敏



优行联盟成立仪式

全心成就员工



坚守人本理念

“亲之以仁，养之以义，报之以德，结之以信，待之以礼”。海航集团将员工视为公司第一财富，最大限度地发挥员工潜能、吸引人才，使集团与员工共同成长。2015年，海航员工近18万人。



案例 | 海南航空吸引国际人才

随着国际化战略的不断推进和国际航线的密集开通，海南航空多样化人才需求也在日趋增加。2015年，海南航空在全球9个国家和地区举办超过100场乘务员专场招聘，远赴海外招揽国际化人才。

海南航空不仅拥有外籍乘务队和外籍飞行员队，还有国外属地员工和服务队。2015年，为了适应薪酬国际化，海南航空打通了国内-国外、国外-国外、点对点的薪酬体系；坚持弹性福利，采取福利积分制，员工可以自由组合，选择福利内容。

海南航空计划3年内将国际乘务员（包含外籍、中国台湾地区和国内外

语特长乘务员）占比提升至30%，实现国际航线均配备一定数量熟悉该国文化和沟通习惯的乘务员执飞，打造一支具有多元文化背景、素质卓越的乘务员队伍，助力公司国际化发展战略。



助力员工成长

海航集团努力为每一位员工搭建干事、创业的平台。秉承择优引进、用人唯贤、德才兼备、培养开发、优胜劣汰的用人理念，在人才的选、用、育、留、评等方面形成了独具特色的机制。建立多项人才培养制度，根据不同目标培养、开发人力资源，为员工开辟了畅通的发展渠道。



案例 | 推进高潜质人才（HPT）项目

海航集团非常注重高潜力人才的挖掘和培养，制定基于海航发展需要、面向集团高素质管理人才的项目——高潜质人才（High Potential Talents，简称 HPT）。项目举办千人海选，通过测评、笔试、面试，选取 30—40 名候选人，经过集团高层的领导会面试最终确定 20 人入选培养计划。自 2009 年至 2015 年底，HPT 已举办了六期，共培养了将近 120 位高层管理干部，他们已任职于海航的经营管理团队，并承担了重要的职责。

海航实业全方位员工培养体系



建设幸福海航

海航集团遵循以人为本理念，提出“幸福海航”，将员工设定为企业的建设者和分享者。在培养员工的同时注重员工关爱，不仅让企业发展惠及员工，也让员工在精神上幸福，希望员工在工作之外同时享受生活的精彩。



案例 | 服务中心全方位便利员工

海航集团整合人力资源、外事、后勤接待、人力资源信息化等服务职能，成立海口服务中心，简化原有工作流程，为员工提供入离职、档案管理、薪酬福利、外事、后勤接待等 58 项服务，为员工带来诸多便利。



案例 | 推行 EAP，关注员工心理健康

2015 年，海航旅游工会大力推动海航旅游 EAP（员工心理援助）协会建设。截至目前，旅游 EAP 体系已初具规模，并在北坪基地、上海、西安、桂林、三亚、海口海航旅游企业聚集城市建立 7 个分部。同时，海航旅游工会组织开展“阳光心旅”心路巡讲活动，在 7 个分部利用专业心理测评工作，开展针对干部、特业人员、新员工的心理档案建设工作。目前员工心理档案已建立 3000 余份，参与咨询、培训人员逾 1200 人，辐射 6000 余人。

真诚服务客户

海航集团以平等仁爱之心为客户提供真诚、超越期望的服务，竭尽全力满足每一位客户的每一个要求，注重服务细节，让客人感受到无微不至、安全、便捷、舒心的消费体验。

陪伴安心旅行

海航集团设置海航安全管理委员会，配备安全管理机构及专门的安全管理人员。通过安全检查审核工作，保障安全工作落实到位；建立应急程序，定期组织应急演练，提高事故应急处理能力；对主要负责人、安全生产管理人员和安全关键岗位人员开展安全培训。



案例 | 海航航空安全管理水平再上新台阶

海航航空围绕战略转型发展需要，以提升整体安全管理水平为出发点，督促各单位落实安全管理职责，提高发现问题和解决问题的能力，持续推动安全运行品质提升。2015 年度，海航航空未发生考核责任等级事件，各项安全结果指标全部优于行业安全指标，安全管理架构日趋完善，安全管理国际化取得突破性进展。

海南航空位列全球航空公司安全排名第 **8** 位（德国 JACDEC），香港快运进入全球低成本航空公司安全排名前 **10**（澳大利亚 AirlineRatings）

中国民航局授予海南航空 **“飞行安全五星奖”**

海航航空与美国 ARGUS PROS 公司合作培养 **中国大陆第一支 IOSA 审核员队伍**（目前大中华地区具有 IOSA 审核员资质的仅有 4 人，其中海航集团 3 人，中华航空 1 人），并参与国际航协全球安全审计

2015 年 12 月，海航航空安全总监关磊代表海航航空担任国际航协运行委员会常任观察员，成为 **中国大陆航空公司首次进入国际航协运行委员会**

2015 年 8 月，海南航空以 **零不符合项优异成绩通过 E-IOSA 审计**，率先与国际最新标准接轨，并加入国际飞安基金会；首都航空、祥鹏航空通过 IOSA 审计



案例 | 美兰机场用心守护机场安全

2015 年 6 月，美兰机场在安全生产月期间，开展安全生产教育、安全隐患排查治理等活动，全面提高机场安全管理水平。凭借着多年安全生产经验及在全国“安全生产月”的突出表现，美兰机场作为海南省唯一一家上榜企业，再度被国务院安委会评为“全国安全生产月活动先进单位”。

2015 年 6 月 11 日，一架由新加坡飞往海口的虎航 TR2934 航班在起飞过程中轮胎表层脱落。美兰机场在接到相关信息后，立即启动应急救援预案，航班最终安全着陆，未造成人员伤亡，机场很快恢复正常运行。“虎航脱胎”事件的成功处置，有效检验了美兰机场应急响应及统筹处置能力。

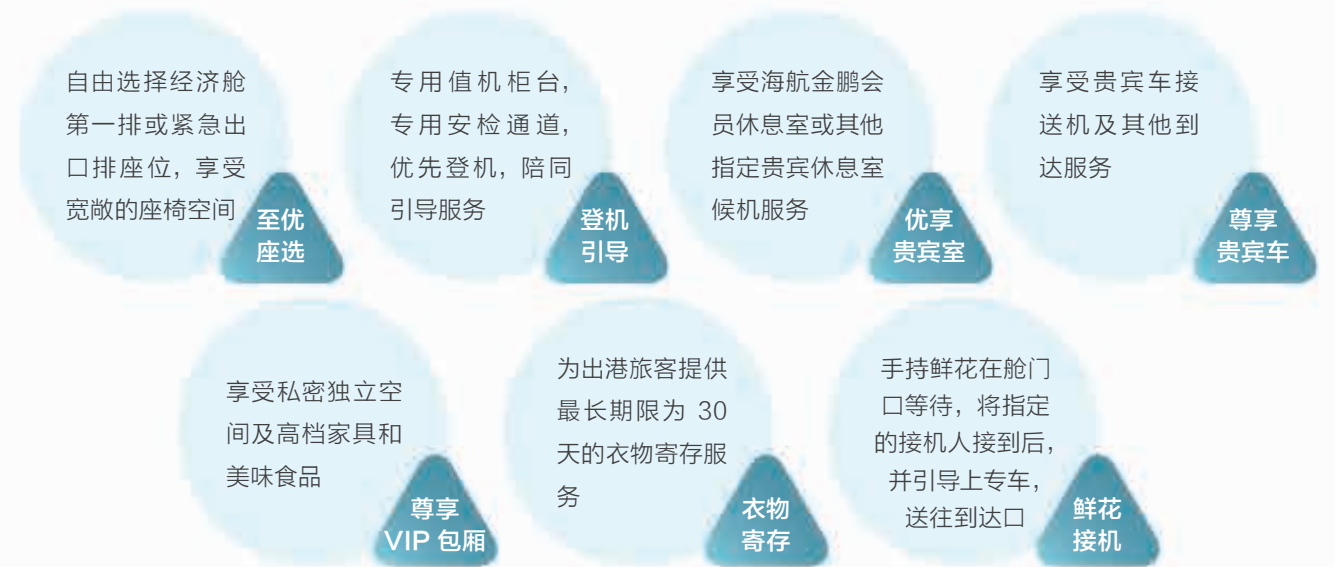
提升服务品质

提供精美、安全、适宜的产品和服务，满足客户的物质和精神需求是企业社会责任的核心内容。“功贵其久，业贵其专”，海航集团强调赢得消费者的信任和喜爱取决于细微之处，奉行“以客为尊”的服务理念，将东方文化与国际服务标准相融合，努力打造“世界级品牌”。



案例 | 多种服务，多样选择

随着经济的发展，旅客的多元化需求也在不断增长，希望能够享受便捷的值机、候机、登机服务。海南航空针对各环节面向经济舱旅客推出一系列地面服务产品。旅客能够以优惠的价格购买相应产品，享受更加舒适便捷的服务和轻松愉快的旅程。





案例 | 响应 IATA 快速旅行服务 (Fast Travel)

快速旅行计划 (Fast Travel Program) 由国际航空运输协会 (IATA) 提出, 旨在鼓励航空公司进行服务流程创新和梳理, 让旅客能够体验更快捷、更高效的航空旅行。为了满足旅客快速出行的期望, 美兰机场积极响应 IATA 的快速旅行计划, 并打造了“机场服务, 快乐 e 行”的全流程自助服务, 并于 2015 年 1 月荣获 IATA 授予的“Fast Travel 金色标识认证”。



案例 | 打造寿险一站式“智慧健康”服务体系

作为天津自贸区内成立的首家保险公司, 渤海人寿在互联网保险 3.0 时代发展的背景下, 整合线上线下资源, 开发简单、标准、可组合产品, 为客户提供一站式、灵活便捷的产品选择方案, 使客户随时随地、足不出户, 就可以利用先进的移动互联网科技, 轻松享受投资、理财、保障等全方位服务。渤海人寿首个经营年度的保费规模已突破 20 亿元, 互联网金融渠道的保费占比超过 50%。

渤海人寿将深度挖掘保险在吃、住、行、游、购、娱等方面的市场需求, 积极开发构建与之相适应的风险保障、健康管理、养老救援及医疗地产等方面的保险服务体系, 打造互联网保险 3.0 时代一站式“智慧健康”保险生态圈。



案例 | “非常静”航班

为改变低成本航空在国内旅客心目中客舱服务吵、闹、乱的印象,

2015 年 11 月 20 日, 西部航空在早班航班的第一个航段中试行“非常静”航班。2016 年 1 月 1 日起, 西部航空全部早班航班以及晚 10 点以后的航班执行“非常静”航班服务标准。



案例 | “凯撒到家”, 打通“最后一公里”

2015 年, 凯撒旅游创新门店服务模式, 推出“凯撒到家”, 全新打造社区旅游生态圈。不同于以往的门店, “凯撒到家”定位为社区旅游综合服务平台, 主要基于互联网思维, 以社区网点以及线上平台为载体, 推出以旅游服务为主, 集旅游产品、旅游周边商品、社区生活、主题活动、文化交流等为一体的 O2O 体系, 面向社区, 打造出境旅游“最后一公里”的服务体验。



案例 | 开启空中五星级酒店品牌服务

机上供应餐食的质量好坏及乘务员的服务水准已成为衡量航空公司机上服务水平的重要内容之一。海南航空携手唐拉雅秀酒店, 在国内率先推进星级酒店服务和航空服务结合, 将特色餐食对接国际标准, 缔造更具人性化和极致细节的客舱服务文化, 让机上旅客享受极致的用餐体验。

践行普惠服务

2016 年 1 月, 全球首个低成本航空联盟——优行联盟在香港正式成立, 成员包括香港快运航空、祥鹏航空、西部航空以及乌鲁木齐航空。联盟内将通过优化航班时刻衔接使国内的二三线城市拥有更多的高性价比国际航线资源, 让更多的人可以享受航空服务。



案例 | 北部湾航空推出特定优惠机票

2015 年 5 月 15 日, 北部湾航空推出针对广西籍青少年 (12-23 周岁) 及 60 周岁 (含) 以上老人的“天天游”优惠乘机产品, 在 2015 年 12 月 31 日前搭乘北部湾航空部分航线航班, 可享受二五折或三五折的优惠价格; 6 月 25 日推出了针对在校学生 (12-23 周岁) 及教师的个性化小团体 (2-9 人) “哈皮一夏”优惠乘机产品, 暑假期间搭乘北部湾航空航班, 2-9 人同时购买可享最低四折之后再折上折的优惠价格。



案例 | 以平等之心善待每一个人

据世界卫生组织估计，全世界有盲人 4000 万到 4500 万，低视力是盲人的 3 倍，约 1.4 亿人；我国每年会出现新盲人约 45 万，低视力 135 万，即每分钟就会出现 1 个盲人，3 个低视力患者。而导盲犬是盲人的眼睛及护航者，但导盲犬能被允许进入公共场所的地方少之又少。为了更好的体现对特殊群体的人文关怀及服务精神，海航旗下海航销售自 2013 年 9 月起为陈女士及其导盲犬开通绿色通道，其乘坐海航航班可通过申请将导盲犬带入客舱。

至诚携手伙伴

“能用众力，则无敌于天下矣；能用众智，则无畏于圣人矣。”海航集团用心善待每一位合作伙伴，与产业链伙伴建立长期战略合作伙伴关系，致力于与伙伴共享价值。通过合作整合资源，碰撞新的火花，共同促进行业发展和市场繁荣，推动中国发展和世界进步。

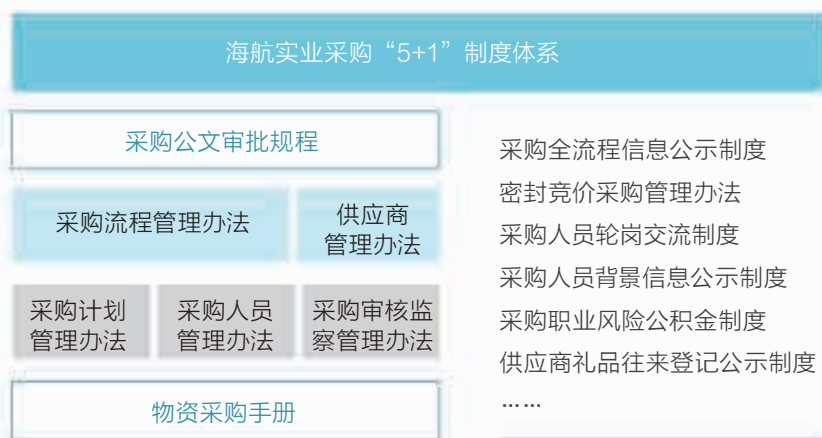
打造责任供应链

在供应链管理方面，海航集团以确保交易公平为基本道德规范，通过合同谈判、日常会议、文件函电来往等制度加强与伙伴的信息沟通、信息披露和信息对等共享，以诚信、业绩、创新赢得伙伴尊重，追求交易公平，致力于形成公平合宜的市场环境。



案例 | 海航实业实行“阳光采购”

海航实业以“大采购”为思路，不断坚持阳光采购，从“九条红线不可违”、密封竞价采购系统到全过程采购信息公示、“5+1”制度创新等制度上保障阳光采购的执行。海航实业建立阳光薪酬制度，设立采购职业风险公积金，如有违反规定情况，则以累积发放公积金 2 倍金额退还；按照“分类、分级、分区域”原则，打破传统供应商寻源模式，真正开启阳光寻源模式；引入星级供应商评估分级制度，定期考察约谈供应商。



案例 | 以金融助力供应商发展

2015 年，西安民生结合市场及供应商需求，推出供应链金融业务，在供应商与公司之间搭建了良好的合作桥梁。2015 年，民生百货单是家电一个品类，即为供应商联络金融资金约 4500 万元。供应链金融服务不仅满足了供应商的资金需要，更是通过合作的深化，不断跟踪供应商企业的发展需求，促进整个供应链的持续、高效运作，充分提升了民生百货与供应商共同应对市场挑战的合作信心。



搭建跨界合作平台

在国家推进深化转型变革、进一步释放市场活力的背景下，海航集团积极探索外部合作，进行强强联合、优势互补，为改革、创新、发展提供广阔的平台，推动创新力和生产力的再造，实现企业发展双赢。



案例 | 海航旅游入股途牛网

2015 年 11 月，海航旅游顺应“实体 + 支付”行业趋势，以 5 亿美元入股途牛，成为途牛第一大股东，迈出线上发展的重要一步。

在“互联网 +”的时代背景下，海航旅游与途牛一起，以线上企业整合线下资源，为线下资源拓展线上渠道，通过线下资源支持线上企业发展，构筑并优化旅游资源网络，促进旅游市场良性发展。



案例 | 打造线上线下业务的完美组合

2015 年 10 月，海航集团通过天津自贸区中心商务区平台，以自贸区境外直接投资备案的方式入股 Uber 中国，与 Uber 在全球范围内展开全方位、创新性的商务合作，打造无缝连接的出行平台，在全球范围内为客户提供覆盖整体出行场景的便捷服务。

海航联手 Uber 中国，完美结合线上线下出行，致力于改变人们出行方式，减缓大城市中拥堵情况，使资源的所有者同时成为社会资源的提供者，让每一个人都参与到共享经济发展浪潮中，节约社会公共资源。



案例 | 战略投资住百家，实现优势互补

近年来，国内消费以及投资热点都集中在旅游行业，国内旅游市场巨大、前景光明。2015 年 9 月，海航旅游宣布为主打海外短租业务的住百家提供 5 亿元的投资。住百家是国内出境游短租行业的领先企业，在垂直领域拥有十分明显、独特的市场优势。海航旅游则拥有跨境旅游方面航空、旅游、酒店等资源。海航旅游的投资不仅将助力住百家在注册用户及业务收入上实现高速增长，也将进一步拓展自身产品和业务线，为广大出境游用户提供更加舒适、安心的高品质服务，联合打造专属中国人的世界顶级旅游体验。

06

慈爱

感恩回馈社会

《孟子》曰：“君子莫大乎与人为善。”人类需要用大爱无疆的慈悲心灵、利他的理念、智慧的实践，给人类创造和平。

2013年起，海航集团与世界粮食计划署合作，每年捐赠200万元人民币共计1000万元人民币用于“加纳学校营养餐”项目



截至2015年底，“海航光明行”为5914名贫困白内障患者进行了复明治疗



截至2015年底，海航累计公益慈善总投入逾10亿元



“海航送爱回家”共帮助557名贫困大学生、海外勤工俭学留学生、西部计划志愿者、进城务工人员、留守儿童及家属春节回家团圆



通过海南省慈航公益基金会向尼泊尔地震灾区捐赠100万美元



公益创新
扶贫助困
教育帮扶
灾难援助
志愿服务
全球公民



把爱送回家

2013年，海航集团与海南省慈航基金会联合发起“送爱回家”活动，通过免费提供机票，帮助贫困青年群体春节回家团圆。活动开展5年以来，共帮助557名贫困大学生、海外勤工俭学留学生、西部计划志愿者、进城务工人员、留守儿童及家属。

2016年的“送爱回家”活动内容更加丰富，海航集团旗下非洲世界航空公司首次加入到“送爱回家”承运人的行列，计划帮助10名非洲贫困学生，让远在非洲的贫困学生也感受到来自海航集团的一份温暖。活动更是借助移动互联网时代的技术优势，将资金筹措转换为积分筹措，让产业与公益相结合，探索出业务结合、积分众筹、人人公益的“三位一体”公益新模式，有效增强活动的互动性和参与范围。



海航“送爱回家”帮助勤工俭学留学生回家团圆

扩展 受助范围

贫困大学生、“西部计划”志愿者、海外勤工俭学留学生、北京地区农民工、广西地区留守儿童、非洲地区贫困学生等

更多 参与单位

共青团中央、海航部分合作高校、各航空公司包括海南航空、天津航空、祥鹏航空、西部航空、乌鲁木齐航空、福州航空、北部湾航空、首都航空、非洲世界航空

全新 公益模式

参与金鹏“积分换公益”、微信运动益行家、海航环球接力公益跑定向兑换为“送爱回家”机票；通过完成米公益app任务捐赠米粒；参与海航集团微信公众号小游戏捐献爱心等

公益创新

海航集团积极投身公益，倡导跨界合作，提升公益质量和深度；开展线上线下公益模式，加强公益管理；搭建丰富公益平台开展公益项目。

公益合作伙伴

拓展公益伙伴，与95家公益机构建立友好合作关系。



线上信息平台

暖心志愿平台、海航公益平台、官方微信、微博

线下资源平台

海南省慈善公益基金会、海纳百川社会创投基金、海航志愿者协会、产业集团、成员公司

海航公益明星项目

海航“光明行”、海航“送爱回家”、海航“至善井”、地球一小时、金鹏积分换公益、“爱·跑活动、宝岛助学金等”



海南省慈航公益基金会

2010年，海航集团独家发起成立非公募基金会——海南省慈航公益基金会。2013年10月，海航集团将其约22%股权捐赠给海南省慈航公益基金会，使基金会成为海航集团单一最大股东。海南省慈航公益基金会是海航集团体现企业社会责任，感恩回馈社会的重要平台。



案例 | 海航 2015 年慈善之夜

海航集团于成立 20 周年之际举办“海航慈善之夜”活动，旨在向中国精英群体和年轻人中推广慈善理念，汇集明星和品牌的力量，推广时尚慈善模式。2015 年 6 月，“点点星光，熠熠流芳”海航 2015 年慈善之夜活动在香港举行，活动借助媒体宣传优势和影响力，邀请国内外著名艺人、企业家，通过公益拍卖、筑梦成真等形式为社会慈善组织筹集善款，推广理念。



海航 2015 年慈善之夜嘉宾现场作画拍卖



案例 | 2016 海航环球接力公益跑

2015 年 12 月，“2016 海航环球接力公益跑”海口站活动在海航文化广场顺利开跑，活动全程走过境内 15 座城市和境外 13 座城市，集结超过 7400 人参与，众筹慈善里程 37365 公里，帮助 220 名贫困学子、务工人员回家过年。

扶贫助困

海航积极利用自身资源帮扶贫困地区民众、因特殊原因致贫致困的人群以及其他需要帮助的人们，帮助他们走出生命的难关。

海航光明行

海航集团于 2004 年 7 月正式启动“海航光明行”活动，足迹遍及青海班玛、囊谦，四川理塘、内蒙古兴安盟、新疆库尔勒市、非洲津巴布韦、马拉维、莫桑比克等地，为白内障患者进行复明治疗。

2015 年，海航光明行走入内蒙古，为锡林郭勒地区白内障患者送去关爱，14 名医务人员、近 30 名志愿者及工作人员参与其中，最终使 104 名患者接受了复明手术，让他们重新获得机会看清眼前的世界，广阔的草原。9 月，海航集团与青海雪域仁济基金会共同举办了“囊谦光明行十周年”活动，使青海当地 533 名白内障患者重获光明。



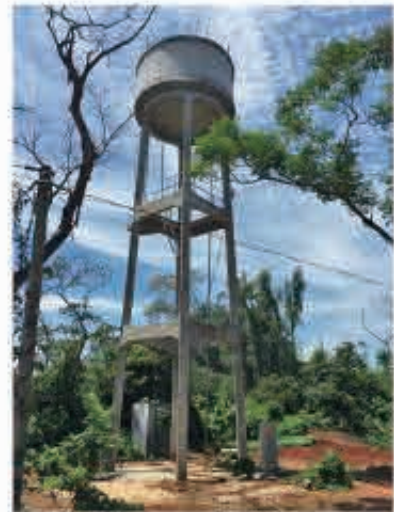
白内障患者接受手术治疗

我们走访 17 个市县
83 个村镇

对已完成的
91 口
至善井
开展回访工作

海航“至善井”

海南虽四面靠海，但地势中间高四面低，不利于江水的储存，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 周年之际制定“至善井”计划，帮助民众解决饮用水和农业灌溉难题。2015 年，我们走访 17 个市县，83 个村镇，对已完成的 91 口至善井开展回访工作，持续跟踪至善井的利用情况。



海航“至善井”



教育帮扶

海航集团重视下一代教育状况，希望借助自己的力量，以“授人以渔”的方式帮助教育资源贫乏地区的孩子获得更多的机会，创造更好的未来。

2015 年海航·宝岛
助学金项目资助了

200 名
高中毕业生

海航·宝岛助学金

“海航·宝岛助学金”由海航集团、海南省慈航公益基金会共同出资设立，海南省教育厅为协办单位。2015 年海航·宝岛助学金项目资助了 200 名来自 2015 年普通高考并被海南境内本科院校录取、且家庭经济困难的海南籍高中毕业生，被资助学生每人获得海航集团旗下航空公司境内任意航段的上学机票一张。同时，项目允许学生申请每学年上限为 8000 元的海航助学贷款，其中被“985”院校录取的学生可获得励志奖励 5000 元。该项目还将特别开展高考志愿填报辅导、获奖学生暑期实习及见面会等活动，持续关注学生成长的各个方面。

海航“善翼”公益活动

“善翼——我的大学梦”公益活动通过联合海航“积分换公益平台”众筹里程积分，为贫困高考考生兑换机票，帮助他们完成求学之路。活动于 2015 年 7 月在全国 8 个城市正式启动，共兑换 60 张公益机票，资助对象包括北京、海南、陕西、山西、广东、辽宁及新疆 7 个省市及自治区被大学录取的 2015 年应届高考生。

海航旅游“少年行”

少年强则国强。海航旅游秉持“慈爱·诚”的社会责任理念，连续 5 年开展以“少年行”为主题的公益活动，重点关注边远地区孩子精神层面问题。2015 “为爱而行”公益助学圆梦活动以关注边疆地区少年儿童心灵成长、促进他们身心健康为主旨。活动分为“游学”和“支教”两个阶段。

6 月，海航旅游带新疆伊犁州别斯托别乡的 **15** 名初中生代表到京、津游学。

7 月至 9 月，海航旅游 10 名志愿者，随北师大的 410 名青年教师奔赴贵州凯里、新疆伊犁州别斯托别乡等地的 30 所中、小学开展支教工作，为近 **10000** 名学生送去丰富多彩的课程。



海航集团董事局董事兼海航旅游董事长张岭与孩子们交流分享成长经历

灾难援助

海航集团在社会重大灾害发生时总是走在赈灾前列，及时提供有效援助。

2015 年 4 月，尼泊尔灾情发生后，海航集团第一时间了解当地物资与人员需求，及时捐款捐物。

2015 年 8 月，天津爆炸事件发生后，海航在自身同样遭受爆炸波及，造成财产损失的情况下，第一时间动员自身力量、以多种形式积极参与到救灾重建工作中。



案例 | 援助天津爆炸事件受灾群众

在 2015 年天津爆炸事件中，海航集团第一时间组织各成员单位开展救援工作，以爱心凝聚力量，为天津受灾群众做出力所能及的贡献。



通过海南省慈航公益基金会向尼泊尔地震灾区



案例 | 助力尼泊尔抗震救灾

2015 年 4 月 25 日，尼泊尔发生了 81 年来最强的一次地震，尼泊尔众多世界文化遗产遭受损毁。尼泊尔灾情发生后，海航集团通过海南省慈航公益基金会向联合国教科文组织捐赠 100 万美元，专项用于地震中遭受损毁的尼泊尔世界文化遗产修复和保护。此外，博达大佛塔（1979 年被联合国教科文组织列为世界文化遗产）在地震中受损严重。2016 年，海航集团通过海南省慈航公益基金会捐赠 300 万元人民币用于佛塔修缮工作。

志愿服务



我们支持员工以志愿服务的方式参与公益活动，这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。员工通过亲身参与公益更加深刻地理解海航“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化。

海航志愿者协会

随着海航志愿者队伍的不断发展壮大，为更好地加强海航志愿者的统筹管理，2011 年 8 月，海航团委正式组建海航志愿者协会。2015 年，海航志愿者协会逐步完善组织架构，国内设有北京、上海、海口、三亚、昆明、长沙、西安、乌鲁木齐、香港分会，境外设有北美、欧洲、土耳其、加纳分会，各分会累计参与人次 5500 余人次，累计服务时长 22000 余小时。



案例 | 海航志愿者协会举办紧急救援培训

海航志愿者协会联合中国扶贫基金会、海南省志愿者协会等单位共同举办紧急救援培训会，提升志愿者志愿知识及应对台风灾害的志愿能力。培训会吸引了海航内外近 80 名志愿者参加，邀请到拥有丰富救护经验的专业老师、海南资深志愿者分别为学员们培训初级救援救护防灾知识、志愿者精神与人生价值团队建设等内容。培训现场的学员们对培训内容进行实操练习，紧急救援能力得到有效提升。

海航暖心志愿服务平台

海航暖心志愿服务平台是由海航集团发起设立的全国性志愿服务平台，旨在信息化、数据化管理志愿者信息。平台为“海航光明行”、“海航·宝岛助学金”等多个明星项目开展公益信息化管理，通过开发志愿服务地图、打卡器、同城活动等功能，使社会志愿者“便于参加志愿服务、乐于参加志愿服务”。

全球公民

海航集团将公益慈善理念延伸至海外，以高度的社会责任感争当全球公民。自 2010 年起，海航集团与联合国儿童基金会、联合国世界粮食计划署、联合国教科文组织、地方政府和组织等多个利益相关方合作开展公益项目，为世界性问题提供有力的支持。



“亚非妇女及女童教育保护”项目启动仪式



案例 | 参与联合国儿童基金会机上筹款活动

2013 年 9 月 1 日起，海南航空成为中国内地首家参与联合国儿童基金会 UNICEF “Change for Good®” 合作联盟的航空公司，在国内外航线上发起“海南航空，零聚爱心 Change for Good®”机上筹款活动。截至 2015 年底，活动已经在海南航空约 30 条国内国际航班上开展。



案例 | 海南航空助力维和英雄远赴非洲

2015 年 3 月，我国向利比里亚派驻第三支维和警察防暴队，并接回上一批维和警察和物资装备。海南航空光荣承担了这项任务，派出的空客 A330 包机在近 20 小时、14,000 公里的飞行之后，顺利将维和部队送至利比里亚首都蒙罗维亚，并将上一批维和部队和装备物资平安运回国内。



案例 | 开辟绿色生命急救通道

2015 年 10 月，在海南航空布鲁塞尔飞往北京航班上，飞行途中一名旅客突发疾病，海航机组及地面保障人员争分夺秒开展紧急救援，迅速为旅客搭建起一条“空中绿色生命通道”，航班紧急备降圣彼得堡机场，医护人员第一时间将旅客抬下飞机，并送往当地医院进行检查和治疗，成功为旅客争取到治疗时间。在航班再一次起飞时，机组收到了乘客已脱离了生命危险的好消息。

海航在应对国际航班因空中突发事件备降方面建立了一套较成熟的处理程序及保障预案，成功处置多起类似事件，体现了海航人对安全的守护和重视。



未来展望

2015年,海航集团正式发布《海航集团企业社会责任2015-2017年发展规划》,开始了系统履责之路。由于各类主客观因素影响,集团社会责任工作仍存在一些问题和待改进之处,如成员单位之间社会责任发展水平不均衡;社会责任与企业经营融合不够充分;社会责任明星项目数量不多等。针对以上问题,未来五年,海航将主动履行社会责任,深入践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念,推动社会责任和可持续发展理念与公司经营相融合。

以创新为引领。将创新作为共同理念,进一步培育员工强烈的创新意识,营造创新文化。搭建创新平台,促进创新想法和创新资源的连接,不断推动模式创新、管理创新。积极引入、应用新技术,开展创新实践,推动“创新海航”愿景的实现。

贡献协调发展。提升产业发展平衡性、包容性、可持续性,发挥企业服务带动地区发展的功能,适应新常态、把握新常态。坚持以产业间健康协同为基础,加强内部产业联动和资源整合,使企业发展与满足区域发展需求、协同城乡发展战略为一体,创建经济社会协调发展的美好格局。

践行绿色运营。海航将“绿色生活倡导者、绿色产业引领者、绿色服务提供者、绿色发展先行者”的绿色战略贯穿发展和运营的每一个环节。持续推进绿色运营、绿色采购、促进降污减排及能源节约,利用绿色技术、绿色运营、绿色消费为美丽中国建设贡献力量。

加速布局全球。将国际化作为重要的发展方向,围绕“一带一路”倡议的重点地带开展建设活动,整合世界各地特色资源,在全球范围内完善和整合上下游价值链,让产品和服务覆盖更大的区域和更多人口。将中国文化的经商理念带入全球运营,以东方智慧贡献世界的可持续发展。

坚持共享发展。新时期的商业文明,就是能兼顾他人利益和社会利益的商业模式。海航将努力为员工打造幸福的成长空间、为客户提供可持续的产品与服务、与伙伴建立可持续的合作机制,让更多的利益相关方享受到发展成果。

2016年1月28日,在海航集团年度表彰大会暨首入世界500强庆典上,海航集团宣布将联合海南省慈航公益基金会在未来10年投入10亿元专项资金,用于海南省生态保护和扶贫开发。海航是大海的一滴水,是社会的一个细胞,将致力为慈悲、利他、智慧贡献一点微薄的力量。海航将坚持“为社会做点事、为他人做点事”的企业理念,牢记“创建世界级卓越企业”的宏图大志,与利益相关方共同努力以最有效的行动促进和谐社会的发展,为人类的幸福与和平贡献力量。

关键绩效表

经济绩效	
总资产	逾 6000 亿元
总收入	近 1900 亿元
《财富》世界 500 强排名	第 464 位
集团大公国际评级	AAA
集团整体拥有飞机数量	近 1150 架
年旅客运输量	7742 万人次
国内外通航城市数量	逾 200 个
国内外航线数量	近 700 条
管理运营及合作机场数量	13 家
商业门店数量	近 330 家
拥有和管理境内外酒店数量	逾 450 家
运营各类船舶数量	逾 50 艘
旅游门店数量	200 余家
境外实体运营企业数量	33 家
境外员工人数	逾 80000 人
社会绩效	
集团累计纳税	近 400 亿元
海南地区累计纳税	167 亿元
海南航空位列全球航空公司安全排名	第 8 位
为社会提供就业岗位	18 万个
累计公益慈善总投入	逾 10 亿元
境内志愿者分会	10 个
境外志愿者分会	5 个
志愿者活动人次	5500 余人次
志愿者累计服务时长	22000 余小时
“光明行”累计治愈人数	5914 名
“送爱回家”累计帮助人数	557 人
向尼泊尔地震灾区捐赠	100 万美元
环境绩效	
海航航空煤油消耗①	24924.98 吨
海航航空汽油消耗②	30.46 吨
海航航空电力消耗③	28.24 万度
海南航空累计节油	25.1 万吨
海南航空累计降低二氧化碳排放	约 79 万吨
美兰机场可绿化面积率	99.6%

备注：①-③数据为海航航空产业集团旗下相关客货运单位数据。

关于本报告

本报告为海航集团有限公司公开发布的第七份年度社会责任报告，主要介绍海航集团在履行社会责任、创造共享价值方面的重要信息。读者可登陆海航集团官方网站（<http://www.hnagroup.com>）获取更多信息。

时间范围

2015 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

数据说明

报告中数据均来源包括海航集团内部相关统计报表、公司文件及报告、第三方调查及访谈等。

报告标准

海航集团报告编写力求符合国际通行社会责任标准及非财务信息披露规范，同时体现企业特色。本年度报告主要编制依据：

- ◆ 国际标准 ISO26000：2010《社会责任指南国际标准》
- ◆ 《海航集团企业社会责任 2015-2017 年发展规划》

称谓说明

报告中海航集团有限公司以“海航集团”“海航”和“我们”表示。

报告编写单位

- ◆ 本报告由国家行政学院政府经济研究中心、《WTO 经济导刊》杂志社参与编写。
- ◆ 本报告设计制作：鹏图设计。