

2022^{年度} 企业社会责任报告

超越你我期待 共享旅程精彩

2022年度 吉祥航空
企业社会责任报告

上海吉祥航空股份有限公司



CUNTENE

02 董事长致辞

04 关于本报告

05 关于吉祥

06 2022 年吉祥大事记

10 组织治理

- 12 组织架构
- 13 企业文化
- 15 经营业绩
- 16 机队规模
- 17 党建引领
- 18 可持续发展
- 19 合规经营
- 21 风险管控

22 环境责任

- 24 PDCA 循环助力能源与环境管理不断完善
- 24 绿色发展多项并举实现能效水平全面提升
- 26 低碳创新产品收获社会经济双效益

28 航空安全

- 30 航空安全数据
- 31 安全责任落实
- 31 安全风险管理
- 33 安全文化建设
- 33 航空安全案例

34 消费者责任

- 36 基本服务获取
- 38 可持续消费

42 员工责任

- 44 就业和劳工关系
- 45 员工薪酬福利体系
- 45 多元化和机会平等
- 46 员工培训与发展

48 社会责任

- 50 社区参与
- 52 社会投资
- 52 教育与文化
- 53 财富与收入创造

董事长致辞：

2022 年是吉祥航空成长历程中极具挑战的一年，在国际政治延宕、国内疫情反复、整体经济形势变乱交织的大环境中，我们的航空业务受到了一定冲击。但在党中央的坚强领导下、政府的统一部署下、上级主管部门的精心指导下，经过公司上下的齐心协力，我们依然顺利地度过了不平凡的 2022 年。为此，我首先要感谢政府对吉祥航空的支持。这一年，政府出台的专项纾困政策直击企业痛点，切实帮助企业渡过难关；其次我要感谢全体吉祥人的坚持，这一年，我们勠力同心、奋楫笃行，坚守岗位，支援社区，将克服困难变为我们的经历，将经历总结成我们的阅历，将阅历转化为我们立足长远、历久恒新的基础。最后，我谨代表上海吉祥航空股份有限公司向一直以来对本公司给予关注与支持的社会各界致以最诚挚的谢意！

这一年，吉祥航空坚持以“一二三四五”方法论与企业文化理念为指导，统筹疫情防控与生产经营，积极履行企业社会责任回馈社会，立志打造一家有温度、有情怀的航空公司。实现长期主义的愿景并非是一蹴而就的，而我们积累的这些宝贵财富都将成为建设“百年老店”的一块砖一片瓦。

坚守合规底线，寻求高效发展。2022 年是党的二十大胜利召开的一年，它担负起全党的重托和人民的期待，从战略全局深刻阐述了新时代坚持和发展中国特色社会主义的一系列重大理论和实践问题，深刻引领着我们前进。2022 年也是吉祥航空“十四五”战略规划实施的攻坚之年，面对极其复杂严峻的内外部形势，我们严格履行国家有关政策规定与要求，全力应对各类风险挑战，奋力推动运输生产恢复发展，努力做到难中求稳、难中谋进、难中作为。我们引入 ESG 评价体系，结合公司经营发展实际情况对标 ESG 评价标准全面提升公司环境、社会和组织治理水平。构建监督、管理、披露机制，加强与利益相关方的沟通，提高公司透明度，践行合作共赢的核心价值观。

聚焦“双碳”目标，落实绿色发展。在全国低碳转型开展得如火如荼的大背景下，我们清楚地认识到“双碳”目标既是全球应对气候问题上的大国担当，同时也是推动企业高质量发展实现绿色转型的关键节点。为此，吉祥航空着力强化能源与环境工作的统筹性，多项并举持续优化能源管理体系，深挖节能减排潜力，对能源消耗和碳排放进行精细化管理，致力于实现能源管理水平和绩效的同步提升。

保障安全生产，完善责任体系。一年来，面对多重因素交织的复杂局面，我们始终将安全作为“头等大事”抓实抓好，正确妥善处理安全与发展、效益、服务之间的关系。我们持续完善安全生产责任体系、强化核心风险管控、排查整治风险隐患，确保安全形势平稳可控。

领先服务品质，打造核心优势。面对消费者，我们持续深化推进 HVC2.0 战略，为客户提供超出其预期的高性价比航空旅行体验，从而提

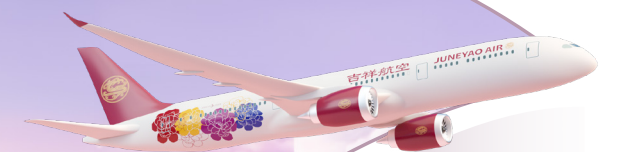
升客户满意度。2022 年我们以“机上餐饮、服务环境、不正常航班”三个品质点入手攻坚，实现服务体验突破；统筹整合资源，通过与优质供应商合作进一步提升产品差异化服务水平；以客户价值需求和体验为导向，为成为“更具亲和力的航空体验提供者”这一目标不懈努力。

保障员工福利，建设美好吉祥。在公司持续受到疫情冲击的背景下，我们坚守“不裁员”“不降薪”的工作方针，优化工作回报机制，构建具有竞争力的员工福利保障体系，坚信民航业长期发展大势，积极储备关键人才。我们为员工建立多元化的职业发展通道，并持续关注员工满意度，始终坚守“以人为本”的人力资源管理理念，培养共建共享“美好吉祥”的主人翁精神。

履行社区职责，创造社会价值。俄乌冲突爆发后，我们高度重视，迅速部署，安排临时航班配合国家主管部门调度保障中国公民及其家属回国。在上海疫情期间，我们启动“同心守‘沪’”社区抗疫专项行动，用实际行动回馈社会，助力属地街镇社区打赢这场大硬仗。此外，我们的“麦田助学”项目也克服种种困难，连续第十一年帮扶山区贫困儿童，受到社会各界的好评与嘉奖。

告别了“朝来寒雨晚来风”的困难时刻，我们迎来了吹响复苏发展“集结号”的关键转折时期。诚然，外部形势将依旧严峻复杂，行业复苏也非一朝一夕，公司依然面临着许多困难。但是，过去所经历的困难也同样成就了今天强大的我们，使我们有理由对民航业的复苏满怀期待，我们更有理由对公司的发展充满信心。未来，我们将以建设“百年吉祥”的决心，以高度的责任感和强烈的使命感，励精图进、踔厉奋发，只争朝夕、全力以赴，为迎接行业复苏的春天击鼓催征、扬帆新程，努力在行业高水平复苏进程中交出优异的“吉祥答卷”！

上海吉祥航空股份有限公司董事长



关于本报告

报告目的：为了更好地展现上海吉祥航空股份有限公司（简称吉祥航空）的社会责任理念与成效，吉祥航空每年定期向社会发布社会责任报告，披露公司的社会责任实践，促进公司与利益相关方之间的深度了解、全面沟通与良性互动，推动建立基于价值认同的信任与合作关系，共同推进公司与社会的可持续发展。2015 年吉祥航空在上海证券交易所上市，次年发布了 2015 年度企业社会责任报告，并于 2017 年配合均瑶集团编写了 2016 年度社会责任报告。自 2019 年起，吉祥航空已连续 4 年发布企业社会责任报告。

报告时间范围：以 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主，部分内容及数据超出以上时间范围（近三年）。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告边界：上海吉祥航空股份有限公司（包含控股子公司）。

编制依据：吉祥航空社会责任报告严格参照国家 2015 年 6 月发布的《社会责任指南》（GB/T36000-2015）/《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）和《社会责任绩效分类指引》（GB/T36002-2015）等标准编写，另参照《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》、《GRI 可持续发展报告统一标准（2018）》以及航空服务业相关指引来协助确定报告内容，系统整合相关的关键性指南和标准要求，回应利益相关方的各项期望和诉求，突出行业特色和公司特点。

信息来源：相关资料、数据和案例均由各归口管理部门收集、整理和审核，并通过相关部门复审。

报告质量：社会责任报告在发布前需经过公司严格的内容审核，各归口管理部门对报告整体结构的完整性、议题覆盖的全面性、报告信息的时效性和数据的准确性负责。

指代说明：为便于表述和阅读，“上海吉祥航空股份有限公司”在本报告中还以“吉祥”“公司”“我们”表示。“上海均瑶（集团）有限公司”简称为“均瑶集团”，下属“上海吉祥航空股份有限公司江苏分公司”简称“江苏分公司”，其他控股子公司统称“控股子公司”指代。

相关信息获取：报告语言为中文，以印刷品纸质版和电子版两种方式发布，其中电子版可在上海证券交易所和吉祥航空官网（www.juneyaoair.com）下载阅读。

若需获取纸质报告，或对报告有任何建议，
请按以下方式联系我们：

地址：上海市浦东新区康桥东路 8 号

联系部门：吉祥航空战略企管部

电话：021-61988888 转 73777

传真：021-22389508

关于吉祥

上海吉祥航空股份有限公司（简称“吉祥航空”）为国内全服务中大型航企，上交所 A 股上市公司。自 2006 年开航以来，在民航局的大力支持和领导下，公司抓住民航转型升级的发展机遇，实现了持续、快速、健康发展。

公司始终秉承 HVC 高价值航空承运人战略，定位双品牌双枢纽战略，实现“双机型、多基地”运营，深耕上海主基地，深度参与长三角一体化发展；子公司九元航空以低成本经营模式，立足广州枢纽机场，并积极开拓周边国际市场。公司拥有飞机 87 架（其中 A320 系列 81 架，B787-9 宽体机 6 架），子公司九元航空运营 23 架波音 737 系列飞机。近年来开通国际国内航线 260 余条，航线网络覆盖国内外 110 多个城市，疫情前每天航班量达到 350 余个，旅客运输量近 1800 万人次，国际航线先后开通日本、韩国、泰国、新加坡等地，2019 年波音 787 宽体机开通上海－赫尔辛基洲际航线，逐步构建了以上海为核心、立足全国、辐射全球的枢纽航线网络。2015 年 5 月，吉祥航空在上交所成功上市（股票代码：603885）；2017 年，吉祥航空正式成为首个“星空联盟优连伙伴”

成员，2019 年吉祥航空与战略合作伙伴东方航空开启“股权 + 业务”全面合作。2022 年，公司全年运输生产飞行 15.93 万小时、运输总周转量 11.54 亿吨公里、旅客运输量 735.1 万人次、货邮运输量 5.06 万吨、平均客座率 65.50%、飞机在册日利用率 4.99 小时。航班正常率 96.78%，在国内主要航司中上升至第四位，较去年上升 8.06%，安全运营起落 68.343 架次。顺利通过民航局审核备案，正式设立江苏分公司和四川分公司。

面对新形势新挑战，吉祥航空将锐意进取，危中求进，致力于发展为国际化现代服务业百年企业，为建设上海国际航空枢纽港，服务“一带一路”“长三角一体化”和上海“五个中心”建设，实现民航强国梦勇担使命，做出更大贡献。

编制流程：



2022 年度 吉祥大事记

顺利完成旅欧中国公民 撤离转移保障工作

乌克兰局势发生重大变化，在国内主管部门统一指挥调动下，吉祥航空高度重视、迅速部署，先后两次安排临时航班，成功将中国公民及外籍家属接返回国。



2月

1月

“祥虎迎新·吉祥玩家”系列 春运服务活动， 保障广大旅客返乡过年

结合疫情常态化防控的大背景，在保证“外防输入”工作前提下，吉祥航空继续执行往返赫尔辛基、大阪、新加坡等地的国际航班，做好地面、客舱等乘机节点的防疫措施，以确保旅客春运返乡的健康安全。



吉祥航空正式发布“轻出行、新态度”倡议，同时推出全新低碳经济舱票价产品

倡导旅客轻装出行，将有助于减轻飞机的重量，从而减少燃油消耗和碳排放。吉祥航空携手消费者共同努力，开启低碳生活，保护生态环境。

6月

4月

在上海抗疫进入关键阶段的背景下，吉祥航空积极响应相关号召，全力配合政府防疫政策和部署，组织开展社区抗疫支援系列活动

4月14日迅速启动“同心守‘沪’”邻里社区抗疫专项行动。本次行动围绕两方面开展：一是根据社区需求，尽力为社区提供防疫物资保障；二是广泛发动党员和员工积极参与社区志愿者服务，缓解社区抗疫压力。



7月

吉祥航空迎来上海-赫尔辛基航线开航3周年纪念日，以“梦旅生花”精彩飞行构建中欧重要空中交通动脉

同时见证了吉祥航空洲际线从无到有的发展历程，并已成为吉祥航空国际化运营的重要窗口，承担起中欧间人员、货物有序流动的重要责任。

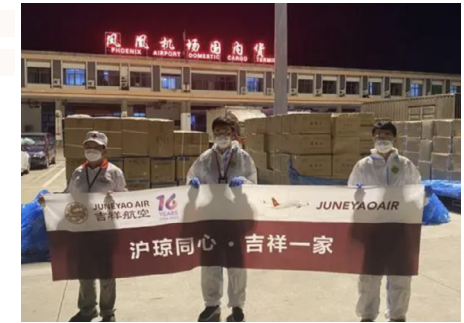
新冠疫情爆发后，吉祥航空在严格落实国家“外防输入”要求的前提下，确保上海-赫尔辛基航线不停航。近3年时间里，吉祥航空赫尔辛基营业部主动与我国驻芬兰大使馆、芬兰政府等各方保持密切沟通，协调当地医疗机构为来芬中转旅客开通机场内“双检测”服务；与芬兰边防协商开通阳性同胞临时入境芬兰隔离，并发动旅芬同胞共同提供各项关爱。



8月

吉祥航空于8月中上旬连续执行近30班特殊航班，共接返超5000名受疫情影响滞留海南的游客

同时主动向海南省红十字会捐赠KN95口罩、防护服、隔离衣、防护面罩等防疫物资超40万件，此次捐助是吉祥航空利用自身“航空卫生+航空运输”优势，助力抗击疫情，践行企业社会责任的又一体现。



9月



吉祥航空应海外留学群体入学需求，执行上海浦东至英国多个目的地留学生客运包机直飞航班，共承运超1200名赴英留学生顺利返校

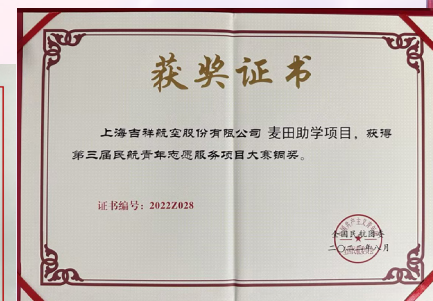
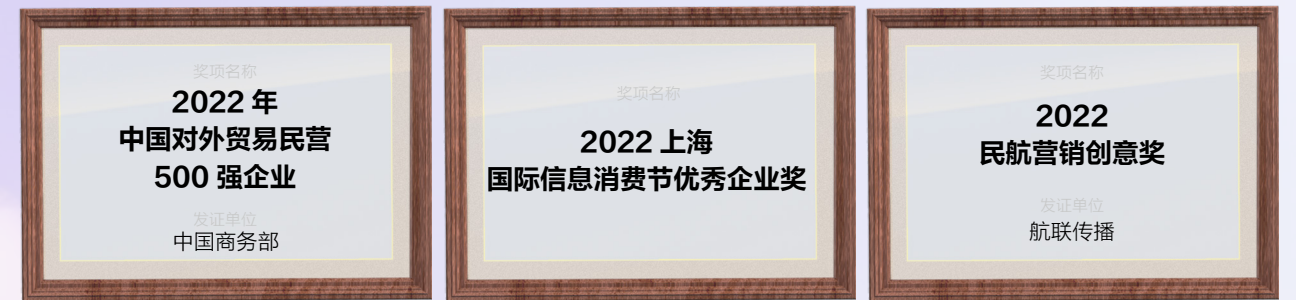
这自2020年10月首次执行国际学生包机航班后，吉祥航空再次执飞洲际客运包机服务，为留学生群体安全、顺利入学提供协助。

11月

11月9日，吉祥航空与海南控股旗下海口美兰机场签署《战略合作协议》，双方共同就加大运力投入、完善海口航线网络、优化地面保障服务、适时推动成立吉祥航空海南分公司、推进临空产业合作等方面达成广泛共识

此次合作，将对进一步提升海口美兰国际机场航班与国内长三角地区、西南地区以及三四线城市通达性，拓展日韩国际市场、夯实东南亚航线，助力海口美兰国际机场逐步构建具有竞争力的国际航线网络、加快海南自贸港国际航空枢纽建设，均具有重大意义。

2022年度 荣誉与认可



组织治理

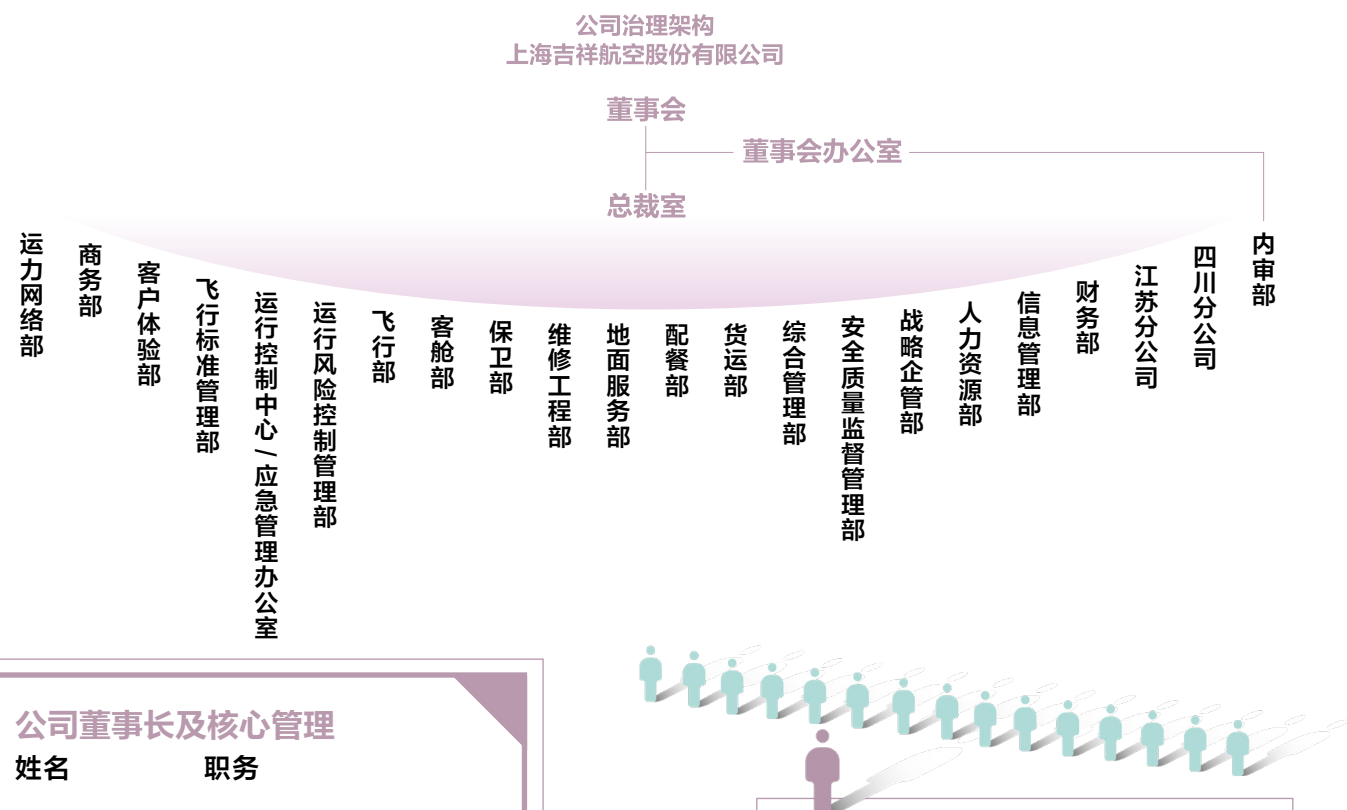
根据《公司法》、《证券法》等相关法律法规及规范性文件的要求，公司制定了《公司章程》，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的公司治理框架，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制。



一、组织架构

公司董事会由 9 名董事组成，其中独立董事 3 名，董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、风险管理委员会、飞行技术评审委员会和薪酬与考核委员会。提名委员会考量董事会的架构、规模、组成及多元化（包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、专业技能、知识及经验方面），并根据公司的业务模式及不时的特定需要去考虑各种因素，以达符合公司业务以及可持续高质量发展的相关需求。公司监事会由 3 名监事组成，其中职工代表监事 1 名，监事会主席 1 名。公司高级管理人员包括总裁、副总裁、董事会秘书、财务负责人、总工程师和总飞行师。

上海吉祥航空股份有限公司自设立以来，股东大会、董事会、监事会和经理层能够按照相关法律、法规和《公司章程》赋予的职权依法独立规范运作，履行各自的权利和义务，没有违法违规情况的发生。为了更好地维护股东权益，确保股东、董事、监事职权的有效履行，公司制定了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《关联交易管理制度》、《对外担保管理制度》等制度，为公司法人治理的规范化运行提供了进一步的制度保证。



公司董事长及核心管理

姓名	职务
王均金	董事长
赵宏亮	总裁
于成吉	公司党委书记、副总裁
夏海兵	副总裁
贾勇	运行副总裁
徐骏民	副总裁
张建钢	维修副总裁
刘凯宇	副总裁、总工程师
张蔚	总裁助理
冯江涛	安全总监
杨斐	总飞行师
谭锋	营销服务总监
赵鑫	运行总监
张晓辉	江苏分公司总经理
曾仲云	公司党委副书记、工会主席
郑晓铭	总工程师

全资控股子公司

全资

上海均瑶国际航空旅行社有限公司
上海吉祥航空物流有限公司
上海吉祥航空服务有限公司
上海吉祥航空吉道航空业管理有限公司
上海吉祥航空餐饮管理有限公司
上海吉宁文化传媒有限公司

控股

九元航空有限公司
上海淘旅行网络科技有限公司

二、企业文化

随着吉祥航空 HVC 2.0 战略升级，企业文化理念体系也完成了 2.0 版本的升级。为不断推动企业文化落地，更好地支撑公司战略的贯彻落实，积极发挥文化引领性作用，2022 年 9 月 6-7 日，公司举行了以“基业长青，文化先行”为主题的企业文化建设共创工作坊，邀请各部门及分、子公司的企业文化大使共计 72 人参与，对企业文化理念体系 2.0、企业文化建设工作和员工通用素能模型进行共创和研讨。

针对企业文化建设工作和理念体系 2.0 认知内容，工作坊以小组为单位，通过 STAR 模型引导文化大使讲述吉祥文化故事，进而探索如何打造吉祥的企业文化，提出了富有建设性的意见和建议，利于公司未来进一步提升文化对战略的支撑作用。

针对员工通用素能模型的研讨工作，工作坊主要通过英雄访谈的方式引导文化大使对“优秀吉祥人”的特质的思考，进而形成“吉祥人素能模型”。

企业文化建设是一条道阻且长的路，在这条路上需要每一位企业文化大使的努力和投入。通过此次企业文化建设共创工作坊，企业大使们更加深入了解了吉祥航空企业文化建设历程和文化升级的意义，同时认知到身为一名合格的吉祥人，身上肩负的责任和任务。未来，公司的文化发展需要大使们的助力，战略的执行更需要每一位大使能将文化渗透入基层，生根发芽、蓬勃发展。





企业文化理念体系 2.0

发展愿景：如意飞翔 成就百年吉祥

发展使命：超越你我期待 共享旅程精彩

核心价值观

以客户为核心：满足客户的价值诉求，是吉祥航空始终秉承的核心理念；

以共赢为信念：合作方共同利益的提升，是吉祥航空始终秉持的信念；

坚持价值创造：价值创造是打造竞争力的核心手段，是吉祥航空持之以恒的追求；

持续自我超越：不满足现状、始终保持创新创业的激情，是根植于吉祥航空基因中的优秀品质；

经营理念

客户至上：为客户服务，持续更好地满足客户的需求是我们生存的根本；

安全为本：安全是我们的生命线，对生命的敬畏是一切安全管理工作的准绳；

价值引领：持续创造高价值是 HVC 战略的核心内涵，是引领我们一切工作的前进方向；

效率优先：灵活的机制、高效的运营是我们的核心竞争优势；

数智驱动：坚定不移地走数字化转型之路，打造以数智为方向的“智慧吉祥”；

创新发展：持续创新是发展的不竭动力，我们坚持创新导向，在经营和管理的过程中不断突破，寻找新的业务增长点，构建新的商业模式；

诚信守责：依法经营，诚实守信是吉祥航空百年发展的基石；

美好共赢：企业和员工是利益共同体，我们坚持美好共赢的信念，构建员工与企业之间的新型伙伴关系，打造美好吉祥；

组织理念：

战略导向的组织建设

问题导向的团队合作

发展导向的内控执行

安全理念：

敬畏生命 以人为本

谨记责任 预防为主

客户理念：

赢得客户十分满意 获得客户长久钟情

10 分满意 =6 分标准 +3 分主动 +1 分灵活

成本理念：

同样结果 成本最低；

同样成本 结果最佳；

人才理念：

想干事的人有机会

能干事的人有舞台

干成事的人有回报

2022

三、经营业绩

国际国内航线

270 条

平均客座率

65.5%

累计减少成本支出

1.02 亿元

日中转通程覆盖率

80%

公司航班正常率

96.78%

面对疫情波动造成的经济效益下滑、成本压力加剧、资金流动性风险增大等突出问题，公司主动作为，多措并举，渡危求稳，确保特殊之年公司基础稳、局面稳、信心稳。受疫情影响，截至 12 月 31 日，公司在册飞机数量 87 架（其中 A320 系列 81 架，B787 宽体机 6 架），执行国际国内航线 270 条，全年完成运输总周转量 11.54 亿吨公里、旅客运输量 735 万人次、货邮运输量 5.51 万吨，平均客座率 65.5%、飞机在册日利用率 4.99 小时，主要运营指标不及 2021 年、2020 年同期。因时因势灵活调整经营策略。

上海全域静态管理期间科学研判防疫政策走向，共计组织复工复产包机航班 400 余班，复航速度及航点数均领先于其他航司；抢抓暑运开局市场整体向好机遇，前半程国内航班执行量恢复至 2019 年九成水平，暑运期间共计执行国内外与地区航班 14,000 多班，承运旅客超 190 万人次；“新十条”发布后，迅速加大国内航班运力投放，12 月中下旬起全面恢复多个国内重点城市航班规模，基本达到 2021 年同期水平。

加快推动国际客运正班航班复航，新增与恢复赫尔辛基、首尔、大阪、东京、新加坡、台北、香港、澳门等 8 个国际（地区）航点；顺利完成直航英国的客运包机航班，共承运超 1200 名旅英学生顺利返校；重点推进洲际货运包机业务，累计执行覆盖亚欧 13 个航点的货运包机 236 班。难中谋进强化营销服务。大力推广中转便利化服务，开通国内中转通程服务城市 30 个，整体当日中转通程覆盖率 80%，与首家合作伙伴四川航空签署协议开展跨航司中转联运；持续优化不正常航班的后续处置，在按原

流程要求做好服务的基础上，形成处理机制确保公务舱及贵宾旅客 100% 人工通知到位，并及时响应旅客诉求；创新差异化产品销售，推出国内首个“人+宠物”客舱同行产品——“宠物畅飞卡”和首款金融类航旅产品——“先飞后付”；公司在 2022 年荣获 Skytrax 颁发的中国大陆地区最佳区域型航司及亚洲最佳区域型航司前四。

全力推动政策“输血”和降本“止血”。年内持续的市场需求受阻、航油价格攀升、汇兑损失叠加其他刚性支出，进一步加剧了公司成本压力。公司一方面积极拓展融资渠道，累计完成各类融资总额约 139.5 亿元，同时克服重重困难完成第三次非公开发行 A 股股票募资 33.02 亿元；主动对接落实各类纾困政策，申请退税到账共计 5.85 亿元，阶段性缓缴社保公积金 3.09 亿元，争取各种补贴及费用减免约 0.66 亿元；强化应收账款管控，全年共计收回应收账款（含海外）约 84.97 亿元，应收账款总回收率 95.39%，有效缓解了公司资金压力。另一方面，公司降本增效全力“止血”，建立健全公司成本管控组织体系和考核机制，充分发挥各专项成本管控项目组作用，通过供应商价格谈判、能力建设和提升、创新与创收、争取航油价格优惠、筹融资管理、采购执行效能提高等措施，累计减少成本支出 1.02 亿元。持之以恒抓好航班正常性管理。多方联动配合完成航班计划编排优化工作，从源头上提升航班正常性；持续加强航路优化，强化公司原因预警机制，动态优化航班时刻，持续推进航班正常性系统化建设。截至 12 月 31 日，公司航班正常率 96.78%，同比上升 8.05%，在国内主要航司中排名首位。

四、机队规模

“年轻机队和统一机型”是公司自设立以来始终坚持贯彻执行的经营理念。报告期内，公司及子公司共拥有 110 架飞机，平均机龄为 6.13 年，低于国内主要的几大航司。成新率较高的年轻机队能够实现高水平的出勤率，大幅提升机队运营的效率，带来最大的成本节约。自 2016 年起，吉祥航空飞机利用率居于行业前列；其次，机龄较短的飞机能够保持低水平的故障率，出现大修的概率较低，能够显著降低飞机维护维修成本；最后，公司所配置的新飞机均采用最新航空技术，各项性能均处于最佳状态，从而实现最优的燃油成本控制。

吉祥航空机队由空客公司的 A320 系列窄体飞机为主运营机型，以波音公司的 B787 系列宽体飞机作为洲际运营储备的补充机型；九元航空机队由波音公司的 B737 系列飞机组成，该等统一机型的机队构成将为公司成本控制带来显著优势。其中，A320 系列飞机是单通道双发中短程 158 和 190-198 座客机，B737 系列飞机是单通道双发中短程 189 座客机，油耗较少，污染较轻，在中短程航距上是目

前经济性较好、效益较高的机型之一。B787 系列飞机是双通道双发超远程 324 座客机。2019 年底，公司开始引进 A320neo 机型（164 座）与 A321neo 机型（207 座）。在飞机采购方面，公司与空客公司、波音公司、相关飞机租赁公司建立了长期、稳定的合作伙伴关系，在飞机引进价格、承租费用方面均能够取得最大程度的优惠；在航材采购方面，公司避免了由于配备多种机型的昂贵航材备件而大量积压资金所带来的财务成本；在人员培训方面，大幅削减了飞行员更换飞机型号产生的培训费用以及维修工程人员针对不同机型的专业技术培训费用。

公司未来仍将坚持“年轻机队与统一机型”的经营原则，通过退租机龄较长的租赁飞机等方式保持公司机队的年轻化。同时，公司已经制定的飞机扩充规划仍将主要引进 A320 系列飞机以保持机队的统一机型。通过机队的合理选型和配置产生的成本结构优势以支持公司各航线网络以及战略部署。



五、党建引领

2022 年党的二十大召开之年，吉祥航空成立十六周年，吉祥航空党委在上级党委的领导下，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，面对严峻复杂的内外部形势，始终把党的领导的领导贯穿公司安全发展全过程，把党建政治优势转化为企业的发展优势，围绕中心抓党建、抓好党建促发展，坚持夯实基础，凝聚全员信心，发挥党建政治优势，引领公司提质发展。



2022 年党建工作的情况

一是加强思想建设，掀起党的二十大精神学习热潮。2022 年公司党委共计召开 6 期党委会（扩大）会议和党委理论中心组学习（扩大）会，开展党的二十大精神专题学习，不断提升领导干部和广大员工的思想理论水平。

二是丰富学习形式，指导基层开展交流共建。各基层党组织以“支部结对+指导员”模式，积极开展“三会一课”、主题党日、组织生活会等结对交流，相互促进、共同提升，激发基层党组织活力，加强支部间交流学习，促进党内生活力求做到与党的二十大精神相结合，与党史教育相结合，与民航安全及作风建设相结合。

三是强化主题教育，践行党员责任和担当。2022 年组织开展建党 101 周年、“回顾辉煌党史 喜迎二十大召开”知识竞赛等系列主题活动，进一步展现吉祥人拼搏奋进和爱国爱党爱

企的情怀；各基层党组织积极学习党的二十大精神，**推进品牌建设，提升党建文化影响力完善“均瑶党建实训学校吉祥航空分校”阵地建设。**2022 年公司党委同步推进党校分校师资队伍及课程体系化建设，搭建和完善具有吉祥特色的师资课程体系。《红船精神》《新时代发挥党建引领作用》《伟大的抗疫精神》等一批优秀课件脱颖而出，为未来党校体系化课程建设打下坚实的基础。依托党校骨干教师队伍，组织吉祥分校优秀教师开展教学活动，统筹开展入党积极分子培训、书记讲党课、中心组学习等，深入学习党的二十大精神，丰富党员教育形式。积极促进党建与业务、与企业文化的高度融合，强化党员教育管理与公司业务发展的培训阵地。



六、可持续发展

公司十四五可持续发展规划体系以一个中心战略、四个可持续发展目标、五个关键体系建设和六个主要支撑举措构成。十四五期间公司可持续发展战略旨在建设“支撑公司战略的可持续发展体系”，并经研究决定承接联合国可持续发展的 17 个可持续发展目标中的四项目标，分别是气候行动、无贫穷、可持续的城市和社区以及体面工作和经济增长为十四五期间的首要发展任务。同时通过对公司十三五可持续发展工作的复盘，确定公司处在可持续发展的起步阶段，因此总结归纳出五个具体的发展方向：环境可持续、社区可持续、安全可持续、消费者可持续和员工可持续。

为实现可持续发展的目标，十四五期间公司将搭建环境与能源管理体系、社会责任项目管理体系、安全管理体系、客户管理体系和人力资源管理体系。通过对公司现有业务的再梳理，识别出与公司可持续发展目标相关的业务并将这些业务归类融入可持续发展体系当中。在环境可持续层面，根据公司《十四五绿色发展纲要》，将规范化执行建设环境管理体系和能源管理体系纳入可持续发展业务中。在社区可持续层面，完成志愿者活动、公益慈善活动向社会责任项目的转型，并完善公司对社会 responsibility 项目的管理；社区可持续的相关工作要与公司主营业务相结合，实现社会价值共创。安全可持续方面，公司以公正文化为核心，持续推进安全文化建设，落实有效的安全文化机制；深入推进安全管理数字化建设；结合 SMS 体系建设，推进全面安全风险管控，建立安全绩

效监测体系。消费者可持续方面，通过精准消费者研究和主动客群管理，为消费者提供全出行链的综合解决方案以及全面贴心的产品与服务。员工可持续方面，公司十四五期间要系统打造能实现 HVC 战略目标的组织能力，打造精益化运营管理流程和客户管理流程、创新管理流程。

为确保十四五可持续发展规划的实施，保障关键体系的建设，十四五期间共有六项重点支撑举措。

（1）建立与完善组织管理体系，十三五期间公司已成立可持续发展委员会，环境与能源办公室统筹管理公司可持续发展的工作；

（2）建立与完善公司可持续发展相关的管理制度；

（3）在公司数字化转型的大背景之下，十四五期间公司可持续发展工作的开展必须借力数字化的手段，搭建 IT 系统以实现可持续数据的大整合，从而以更高效科学的方法管控相关业务，实现信息数字化，业务数字化；

（4）深化与国内外优质供应商的合作关系，推进可持续发展工作的专业化和国际化发展；

（5）可持续发展工作必须采用 PMO 机制，公司建立一套适应可持续发展项目的管理流程、工具和体系，有助于增强部门协同，保障战略项目的最终落地；

（6）研读涉及可持续发展的法律法规，识别潜在风险点。

七、合规经营

一 持续推动反腐败建设，完善员工诚信体系

自《员工失信行为库》发布以来，公司不断丰富失信清单条目内容，通过将员工诚信体系与公司规章制度相融合，持续推动反腐败建设。

2022 年度公司更新《员工失信行为库》，分别新增失信行为 12 项、修订失信行为 6 项。截至 2022 年 11 月 30 日，已形成员工失信清单 162 条，丰富了员工负面管理的维度。其中，反腐败领域涉及的人员举荐选聘中违规操作、管理干部滥用职权谋取私利、管理干部收受贿赂、安全管理过程中包庇他人、徇私舞弊、培训考核中协助他人作弊等累计共计二十余项，明确针对公司各项具体业务开展中可能产生权钱交易、行贿受贿的途径，防止公司部分生产经营环节成为滋生员工内部腐败的温床，此举将全方位、多角度对员工可能涉及的违法违规行为进行科学、合理、有效地管控，进一步提高了公司员工诚信的“边界”意识。

自《员工失信行为库》发布以来，已累计应用员工诚信机制规制具体员工行为 6 例，并在应用过程中充分注重员工失信行为处罚力度的把控，不重复处罚、不错误处罚。同时，公司畅通涉事员工申诉渠道，充分尊重员工申诉的权利。

二 积极促进公平竞争，保障民航业健康有序发展

著作权证书

5 件

商标注册证书

14 件

旅客权益保护清单

119 项

吉祥航空作为肩负社会责任的航空企业，必将始终维护公平有序竞争的市场秩序，坚决与商业欺诈、垄断、虚假宣传、非法收集使用消费者信息等行为作斗争，为消费者提供更为优质的产品和服务，促进民航业健康有序地发展。为此，公司 2022 年开展了知识产权管理以及旅客权益保护两项合规管理专项工作：

（1）**知识产权管理评估专项工作：**公司积极重视知识产权权利，严格遵守国内外知识产权保护相关法律法规，我们主动采取各类措施，努力防范公司知识产权遭到侵犯、尊重他人合法知识产权权利。

对公司合法拥有的智慧成果，我们建立了符合公司情况的保护措施，拥有较高知产保护意识的维权团队，利用法律赋予的权利在主营业务范围内设置知识产权保护屏障；对他人合法拥有的知识产权权利，我们有严格的审查标准、措施和防止侵权响应手段，通过培训，不断提升了知产使用人员的合规意识。

2022 年，为全面了解公司知识产权管理现状，建立足以支撑公司战略落地的知识产权管理体系，公司启动知识产权管理评估工作，围绕知识产权管理的组织、制度、运行、处置四大要素，制定检查清单，通过部门自查、牵头部门复核的方式，发现需改进项 34 项，为后续有针对性开展知识产权管理工作打下基础。公司持续推进知识产权登记注册工作，2022 年取得著作权证书 5 件、商标注册证书 14 件。

（2）**旅客权益保护专项工作：**公司根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《航班正常管理规定》《公共航空运输旅客服务管理规定》等相关法律法规的要求，对旅客权益领域相关标准进行梳理，形成《旅客权益保护清单》119 项。通过自查 + 抽查的形式进行优化提升，确保公司旅客权益保护工作落到实处。

三 在供应链管理中促进社会责任

CSR 管理举措

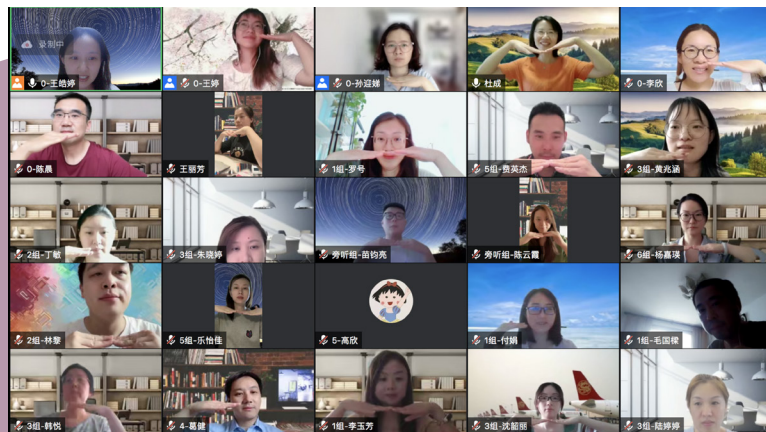
四 消费者隐私与员工隐私

在积极履行企业社会责任的同时，公司也十分重视供应商及合作伙伴的社会责任。我们积极探索实施道德采购、绿色采购、强化供应链 CSR 管理等举措，携手供应链社会责任的认知及管理水平，推动产业可持续发展。为保障公司在业务开展过程中有效防控不同业务场景下的法律风险，公司更新了合同标准文本库，其中，增加了“反商业贿赂”条款。

该条款明确了公司反商业贿赂的基本原则、规制了商业贿赂的可能性行为和路径、畅通了供应商举报贿赂现状的通道、强化了对供应商贿赂行为的具体处罚措施。通过此举，有效地增强了公司在业务价值链中对供应商腐败行为的规制力度，是公司在实务中践行公平运行原则、推动商业社会行为道德水准提升的有力表现。

2022 年，在《数据安全法》及《个人信息保护法》持续为公司合规作出指引的背景下，公司从制度、流程和培训等多个不同角度积极响应合规要求；经过 2021 年的内部审计并拟定整改后，2022 年公司完成了个人信息相关不符合项的整改合规工作，从框架到业务细节的均有了实质性的合规性提升。在流程和培训层面，公司通过更新客诉流程、实时改进隐私政策、增加 App 个人信息相关提示以及持续运营个人信息反馈邮箱等方式，积极保护消费者个人信息安全。此外，公司亦对数据出境业务进行了综合性审查，完整筛选了涉及数据出境的业务场景，并积极配合网信办要求进行自查，维护数据安全。同时，为了进一步提升公司的隐私数据治理能力，公司还积极推进了数据分级分类摸底排查项目，为系统化管理公司数据迈出了积极的一步。

在员工隐私保护意识方面，法务协同人力定期开展新员工个人信息保护意识培训，以及对负责信息安全的全体人员开展网络安全意识培训，培训内容包括网络安全意识视频、《上海吉祥航空股份有限公司数据安全事件管理办法（试行）》、《上海吉祥航空股份有限公司客户数据记录管理办法（试行）》以及《吉祥航空敏感信息传递规范化管理制度（试行）》等。不仅仅是从文本上，更是从员工意识和企业文化层面加强了公司各条线业务人员对个人信息保护的重视程度。



八、风险管控

一 关键性议题的确认——战略解码

为切实做好“十四五”规划的执行落地，实现高价值客户（HVC2.0）发展目标，公司组织开展了 2022 年度战略解码工作。通过深化战略共识、强化战略落地、提升组织能力多项举措，明确年度关键性议题，强化年度经营计划与业财融合协同、合理配置资源，全面支持公司年度各项工作开展。

公司战略部门通过战略解码研讨会的形式，组织公司中高管集中开展战略解码研讨会。根据前期对内外部政策、环境、形势以及利益相关方进行系统调研与分析形成的战略洞察报告，共同探讨 2022 年度公司关键性议题，明确公司战略与经营重点，确定了 31 个战略主题以及各主题的牵头负责人，并就各战略主题的指标体系、行动计划及所需资源进行了细化完善。真正实现“自上而下分解战略、自下而上支撑战略”，确保公司各项工作有序开展。

二 内部控制自我评价

内部控制自我评价（以下简称“内控自评”）工作正从一年一度的项目型工作，逐渐向全年的常态化工作进阶。

公司通过已上线的 CSA（Control Self-Assessment，意即“内控自评”）系统，使全体员工更便捷有效的通过 CSA 系统主动提报《企业内部控制评价指引》（财会〔2010〕11 号）所涉及的风险，形成对公司内部控制自评工作机制进一步动态化、常态化的有力补充，强化全体员工的内控、风险和合规意识，提升员工对企业文化的实践及认知，促进形成“内控驻于心，合规贵于行”的共识。

通过对吉祥航空及控股子公司内控体系设计有效性和实施符合性进行评价测试，发现内部控制缺陷，查找和纠正内部控制工作中存在的问题，建立持续改善机制，进一步推进内部控制建设工作，确保内部控制有效运行，全面提升经营管理水平和风险防范能力。

三 法定自查

法定自查是公司落实安全生产主题责任的重要工具，是公司推进业务管理闭环、提升管理质量的重要载体。2022 年 11 月吉祥航空编制并发布了《上海吉祥航空股份有限公司法定自查融合工作方案》，顺应民航单位合规管理体系建设趋势，充分发挥法定自查工作的价值，系统提升公司合规管理能力，加强了法定自查与公司日常检查的融合度。本次法定自查优化工作在全面提高公司自我规范意识及监督自审能力的同时，也有助于加强公司安全生产和经营运行质量管理水平。

九、数字化转型

吉祥航空始终坚持数字化经济的核心逻辑为顶层指导，持续深化落实公司“1259”数字化转型框架。2022 年公司启动流程管理变革项目，推动“虚拟航班”和“中转联程航班”核心业务管理流程优化试点并取得阶段性成果，为公司整体推广 PMO 项目管理模式积累有益经验。持续提升数据治理能力，推进数据资产分级分类制度建设，推出公司数据治理网站，固化和沉淀数据治理成果。加快重要业务场景下数字化项目开发进程，全面推进新 FOC 系统建设，项目一期所涉主要模块平台开发接近尾声，项目二期需求梳理工作陆续开展；着眼飞行品质数据深度应用与 OPT 联合作业平台开发，完成标准化飞行数据分析平台项目立项；完成 PLM 信息系统主要功能模块的开发测试并分批次上线试用；持续推进 SMS 系统改进及迭代，完成 SMS 系统三期项目立项。

上海吉祥航空股份有限公司文件

文件编号：2022-008 号

关于启动 2022 年 IT 项目复盘与 2023 年 IT 项目规划工作的通知

各分公司、各子公司：
鉴于 2022 年 IT 项目复盘与 2023 年 IT 项目规划工作的重要性，现将 2022 年 IT 项目复盘与 2023 年 IT 项目规划工作有关事项通知如下，请各单位遵照执行。
一、工作范围
（一）复盘 2022 年度 IT 项目复盘报告，总结项目经验，提炼项目教训。
（二）复盘年度复盘报告，输出 2023 年度 IT 项目规划报告。
（三）基于 2023 年度 IT 项目规划报告制定对应的预算编制。

- 1 -



环境责任

2022 年，我国继续坚定不移地走生态优先、绿色发展之路。我们世代繁衍生息的家园，正在成为一个天蓝、地绿、水净的大美中国。国家推进绿色发展的政策措施不断完善，民航绿色发展的道路也愈发清晰。在坚持“双碳”政策引领下，吉祥航空积极民航绿色发展规划与公司可持续发展理念，为健全生态友好的民航业绿色发展体系贡献自己的力量。



一、PDCA 循环助力能源与环境管理不断完善

强化能源与环境管理的计划性和系统性

公司根据 2021 年度能源总耗、单耗数据和管理体系的运行情况，以“减排促收降本”为思路组织各相关部门在年初正式编制和发布年度能源与环境工作年度计划，涵盖战略管理、体系建设、执行落地、质量管理和持续改进等五大类，统筹各项业务开展，强化了管理的计划性；同时公司对能源与环境管理体系开展了内部评审，全面核查评估十六个管理过程文实相符的情况，对评审中发现的问题逐一核对，并保持跟踪至关闭，提升了管理的系统性。

组织推动落实各项能源总耗和单耗重点管控工作

公司基于运行数据的科学测量和全样本的量化分析，通过多专业联合作业的方式启动了“运行管理定向优化（OPT）”管理项目，对运行流程及运行成本敏感项目进行精准管控以实现运行节能减排的实效 OPT 项目工作，并在前期重点推进包括“CI 指数管理”、“精准业载管理”、“节油重心管理”、“航路直飞”、“高度层执行”、“飞机减重”、“APU 使用管理”等能源与环境运行管理专项工作。

强化节能减排工作的闭环管理要求

上个阶段节能减排工作复盘和下个阶段工作目标设定的依据。同时根据各上级监管部门不同的数据口径和核查要求组织各部门认真准备，顺利通过了各方机构年度审查。从各第三方出具的核查报告显示，公司能源管理水平相比较去年有明显提升。

二、绿色发展多项并举 实现能效水平全面提升

（一）年轻化机队：吉祥机队管理模式坚持“机队统一化与年轻化”，在引进飞机优化机队时，非常注重选择绿色环保的机型，通过引进 B787、A320neo 等新机型，及时退出老旧飞机，使机队年龄保持“年轻化”。截止到 2021 年 12 月，我司机队平均机龄为 6.1 年，与各大航司机队相比属于“年轻机队”，较低的机龄也使机队更容易实现低故障率与高出勤率，进而提升机队燃油效率，延续最优成本管理与可持续发展战略。

（二）飞机减重：公司 OPT（运行管理定向优化项目）团队对业载数据管理现状进行精细化管理，精准测算餐车、机供品、货运板箱、免税品、报刊杂志等业载重量，通过轻薄座椅、轻质餐车以及吉简餐食、低碳经济舱等低碳出行创新产品为飞机减重，科学度量飞机加油量，避免“多加油”“油耗油”情况的发生。

（三）飞机减阻：吉祥航空通过引进安装鲨鳍小翼的机型以及机身水洗等手段实现飞机减阻，节省燃油消耗的同时增加飞机航程，提升越障和爬坡等起飞性能。此外，由于机身阻力减小，发动机在飞行时的平均推力随之减小，发动机养护成本也随之降低。据统计，通过飞机减阻大致可减少 4% 的燃油消耗，每年每架飞机可减少排放近 1000 吨二氧化碳，相当于 200 辆家用车辆的年排放量。

（四）空中飞行操作：航路直飞是公司直接有效的飞行运行节油手段之一，经测算，2021 年通过航路直飞累计节约了 183 万公里，总节油 6400 吨。为此，公司成立了领导小组及专项工作组继续巩固提升直飞率，持续实现空中飞行中的节油减排。

（五）飞行数据库系统：公司 OPT（运行管理定向优化项目）团队对 CI 测算的模型进行了深入探讨，通过 3 年 35 万余航段的数据扫描，结合 7000 余个航段 QAR 数据对 CI 调整的影响进行了评估，并根据公司当前不同的飞机 / 发动机构型细化了 6 种 CI 测算模型。通过本次 CI 的优化预计可以使得公司 A320 机队整体油耗降低 1.58%，B787 机队整体油耗降低 2.00%，预计每年可减少 3600 余吨燃油消耗。

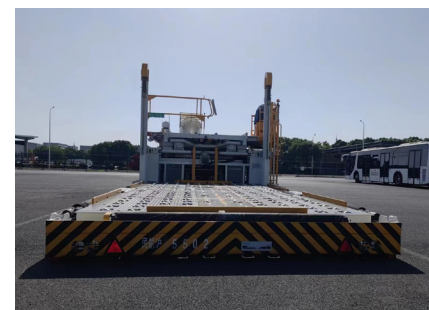
（六）新能源车：为减少机场场内噪音和排放、改善机场场内空气质量和工作环境，公司成立了专项小组推进落实地面保障措施“油改电”能源替代项目，相应国家政策助力提升机场场内运行的电动化水平。目前公司上海本部新能源车辆共计 292 辆，其中虹桥 99 辆，浦东 193 辆。2021 年 1 月，公司引进的 1 部福田图雅诺新能源中型客车在上海虹桥地区投入正式运行。为保障机组车辆的日常运行，公司上海虹桥总部停车场自建 1 座直流充电桩。

（七）做好塑料污染治理工作，助力行业禁塑工作取得实效

公司根据民航局印发的《民航行业塑料污染治理工作计划（2021-2025 年）》的相关要求，即到 2025 年民航行业一次性不可降解塑料制品消费强度较 2020 年大幅下降，替代用品应用水平明显提升，塑料等垃圾智慧化、规范化回收处理体系基本建立，民航行业与塑料污染治理相关产业协同更加深入有效。公司于去年正式启动塑料污染防治工作，先后对公司客舱和地面塑料制品进行自查，并制定对一次性塑料购物袋、一次性塑料杯、不可降解塑料交代和缠绕膜等产品的减少和替代方案。公司于 9 月完成可用降解马甲替代一次行塑料购物袋，10 月起客舱内停止使用一次性塑料杯。

其他塑料制品的减量目标：

类目	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
塑料胶带	< 80 卷	< 60 卷	< 40 卷	< 20 卷
缠绕膜	< 120 卷	< 100 卷	< 70 卷	< 50 卷





三、低碳创新产品收获社会经济双效益

为响应倡导低碳出行的政策号召，履行企业社会责任，我司拟推出一系列符合“低碳出行”及“绿色发展”主题的航空出行产品，该系列产品通过鼓励客人选择符合自身需求的出行服务，培养客人环保意识，促进资源利用合理化、助力社会可持续发展。

低碳经济舱

通过给予一定价格优惠的方式鼓励旅客合理化评估自身行李服务需求，减少不必要行李托运量，提升资源综合利用率，培养节约意识助力低碳飞行。

为鼓励旅客“轻装低碳出行”，减少携带非必要行李，我司在原有全服务经济舱基础上增设无免费托运行李的“低碳经济舱”，选择该舱位（4 折及以下）的旅客可享受一定的价格优惠，并承诺乘坐航班时不携带任何托运行李。自 2022 年 6 月低碳经济舱产品正式上线以来，2022 年共计节省燃油消耗 1331.7 吨、减少二氧化碳排放 4194.8 吨。为旅客提供绿色出行选择的同时呼吁整个社会更多地关注环境保护问题，获得各界的广泛认可，实现了社会效益与经济效益的双丰收。

近三年能源消耗量数据

2020 年
电（千瓦时）6511726
天然气（立方米）195379
汽油（吨）86
煤油（吨）567212
柴油（吨）1295

2022 年

电（千瓦时）7679920
天然气（立方米）43309
汽油（吨）152
煤油（吨）399790
柴油（吨）1157

2021 年

电（千瓦时）8259495
天然气（立方米）193380
汽油（吨）124
煤油（吨）640303
柴油（吨）1427

近三年范围一温室气体排放数据

	燃油消耗量	二氧化碳排放量	大圆周转量	碳排放率
2020	593446	1869357	1522102296	1.2281
2021	658612	2074627	1725444010	1.2024
2022	399790 (吨)	1259337 (吨)	984597958 (吨公里)	1.2790 (千克 / 吨公里)

航空安全

吉祥航空始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理、持续改进”的安全方针，践行“持续安全”理念，全面落实安全主体责任，牢固树立安全底线思维，推进安全管理体系建设。





一、航空安全数据

2022 年公司圆满完成各项生产及重大航班保障任务，全年共计安全飞行 159,295 小时，安全运营起落 68,343 架次，未发生责任原因征候及以上不安全事件，严重差错万时率 0.25，较 2021 年同期下降 7.4%，且公司连续 4 年未发生责任原因征候及以上事件，总体运行平稳可控，圆满实现安全运输年工作目标。

全年共计安全飞行

159,295 小时

安全运营起落

68,343 架次

严重差错万时率

0.25

同期下降

7.4%

二、安全责任落实

自上而下，健全安全生产责任制，明确“三管三必须”总体要求，建立完善公司安全生产责任体系。聚焦安全主题、强化问题导向，发挥航空安全委员会引导决策作用，明确会议核心谈问题、议问题、管问题、关问题。深化干部领导责任，管控措施包干到领导，2022 年发布安委会一级项目决议 66 项，并进行跟踪确保有效落实。建立公司核心技术管理团队和定期议事机制。

自下而上，细化各级岗位安全职责，将相关任职资格标准及要求落实至岗位说明书，调动一线员工参与安全管理、报告安全隐患的积极性，全面落实岗位安全责任，推动全员安全生产责任制落地。围绕深化安全管理及班组建设，以“三个敬畏”作为工作准则，扎实推动“安全教育到班组、作风建设到班组、风险防控到班组”，夯实“三基”建设。

三、安全风险管控

（一）隐患排查与整治

强化核心风险管控。持续强化核心风险和专项风险管控，搭建以“风险-危险源-测量点”为结构模型的八大核心风险监测体系，进行有效预警管控及预防性管控，并针对着陆载荷大风险预警、发动机超限管理、新开航线等关键业务开展专项风险管理工作。

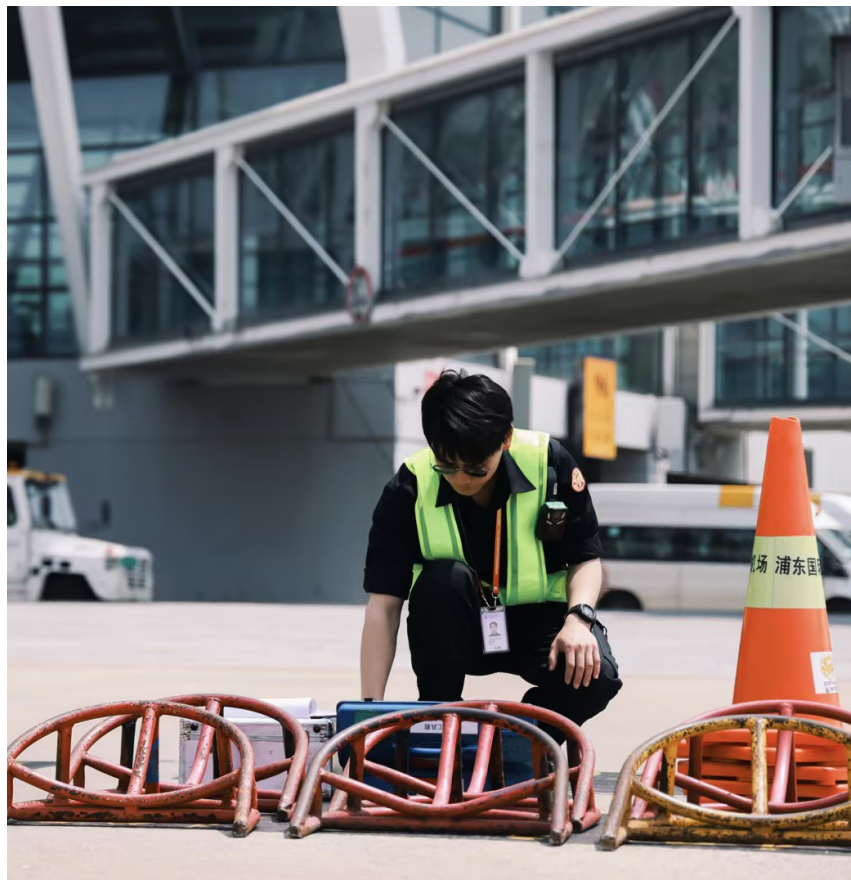
常抓隐患排查治理。深化安全风险隐患排查治理，严格遵循“安全隐患零容忍”原则，层层压实责任，对问题隐患盯住抓牢，切实提高

问题隐患清零的能力和效率。2022 年，公司通过信息报告、安全监督检查等方式排查发现安全隐患共计 464 条，同比增加 18.07%，隐患管理质量较高受到民航上海监管局通报表扬。

紧盯风险管控效果。及时动态更新、修订“两个清单”，优化年度安全评估检查单，针对“防范化解重大安全风险专项检查”、“26 条措施回头看检查”、“2022 年安全大检查”等进行专项及例行检查共 208 次，发现问题 117 项，整改完成率 100%。

（二）应急管理体系

有序开展 AOC 季度应急拉动演练、江苏分公司桌面推演、历年台风处置推演、航站应急处置演练，各类新冠异常处置演练等，着力于一线应急处置人员不同维度实战能力检验和提升，整体优化、补齐短板。开展两次无脚本紧急拉动演练，采用飞行模拟机、客舱训练舱、公司应急指挥中心三地联动、同步演练形式，为参演人员提供更贴近实战的演练环境。演练过程中各级应急处置人员在指挥决策、快速响应、方案制定、协同配合、信息处理、机上处置等方面表现突出，获得局方领导认可。



四、安全文化建设

广泛开展安全文化活动。公司围绕特色主题栏目、“安全生产月”、领导干部下基层活动等广泛开展各类安全文化活动；以微信公众号平台为主要宣传阵地，积极创新安全文化宣传方式，2022 年公司共推送 19 篇文章，年度总阅读量近 1.2 万人次；建立“安全管理工作报送机制”，搭建安全工作经验交流平台；依托 SMS 系统，广泛收集员工安全主动报告，2022 年共收到员工主动报告 10003 条，员工主动报告参与度 34.5%，报告本部门问题率 48.7%，同比增长 7%。通过安全文化成熟度测评，发现短板、及时补缺，持续优化安全文化建设机制。

扎实推进安全教育培训。2022 年，公司梳理安全培训体系，优化完善《公司安全教育与培训大纲》并按计划实施。组织全员完成习近平总书记重要指示精神学习，以“三个敬畏”为内核的作风宣教及“安全生产月”主题宣教等专项培训。坚持飞行训练“一盘棋”布局，加快飞行员技能全生命周期管理项目（PLM）建设，完成 PLM 信息系统主要功能模块的开发测试并分批次上线试用，加快推进初阶循证训练（EBT）试点申请工作并通过局方预审。

五、航空安全案例

2022 年，公司继续深入开展以安全文化为核心的安全作风建设，也涌现出大量弘扬工匠精神、彰显公司正能量的优秀作风事迹：

维修工程师及时发现发动机回油管管路松动

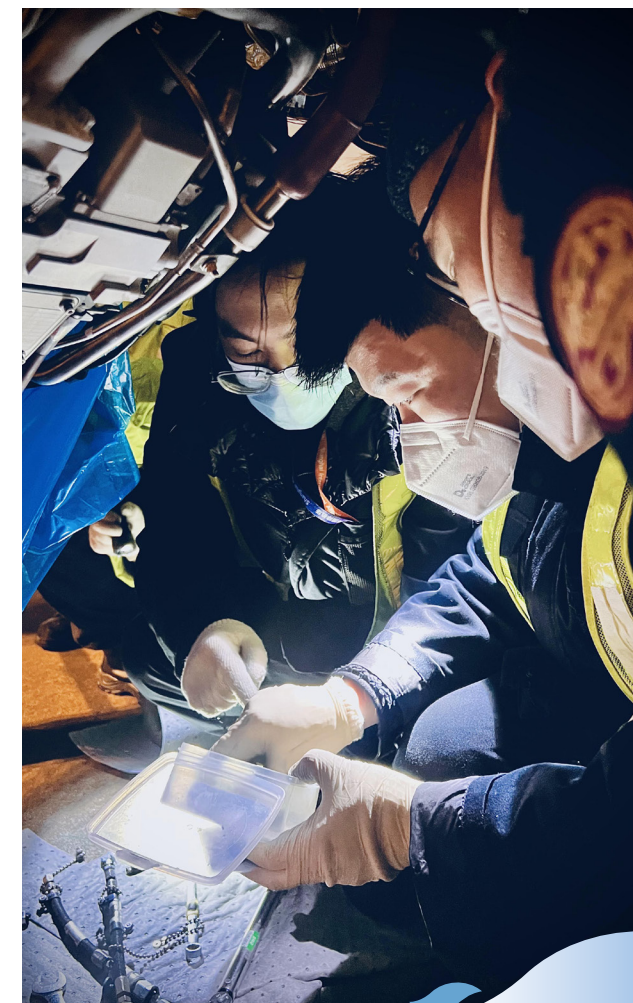
2022 年 9 月 30 日，吉祥航一名维修工程师在对一台从厂家修理送回的发件进行质量检验入库及发动机预检工作时，发现后涡轮框架集油槽的回油管接头上下两段颜色色差较大，靠近涡轮框架侧污染物颜色较深。虽然此次预检工作中并无此检查项目，该维修工程师依旧对附近区域进行了仔细检查，发现回油管管路晃动，并及时反馈至修理厂家。修理厂家处理后发现管路仍然有轻微松动，且其松动状态仍不可接受。后此台发动机再次执行了修复工作。凭借严谨的工作态度、优良的工作作风，维修工程师及时发现并处理了问题，有效消除了隐患。



安全主动报告
10003 条

参与度
34.5%

本部门问题率
48.7%



立足新时代，
吉祥航空将深化推进 HVC2.0 战略，
着力打造体验经济、数字化和国际化，
向着“更具亲和力的航空体验提供者”这一目标不懈努力，
让旅客的每一程都成为梦的里程。

消费者责任

JUNYAO AIR





基本服务获取



一、以客户价值需求和体验为导向，实现营销服务体系化的全面提升

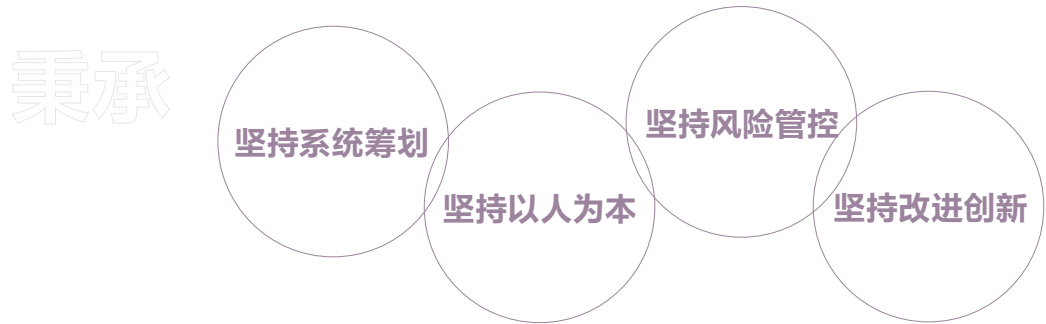
（一）丰富品质点内容打造，品质成本统筹兼顾

打造多个核心品质点，以“机上餐饮、服务环境、不正常航班”三个品质点入手，作为年度攻坚亮点，实现服务体验突破，让吉祥航空服务在旅客认知中打上“美味”吉祥、“净”吉祥、“延误服务航司”的标签。对清洁及消毒情况开展评估与优化，基于全流程标准化场景中的痛难点及旅客核心价值，通过核心品质点的打造，实现服务品质效能提升，支撑公司主营与航线经营，实现服务精致化。此外，持续推进关爱旅客及退票服务体验改善工作。

（二）优化服务品质管理机制，全面建设标准化服务流程

根据《公共航空运输旅客服务质量管理体系建设指南》要求，秉承“坚持系统筹划、坚持以人为本、坚持风险管控、坚持改进创新”的原则，统筹开展《运输总条件（2021年版）》、《行李运输规定（2021年版）》的修订及发布工作，更新优化《服务质量管理手册》；有效开展“消费者权益法规对标”工作，明确了责任标准、责任要求，新增“服务风险、高品质绩效”等管理程序，修订“服务标准、服务监察、服务创新、服务奖惩、旅客投诉”等管理程序。持续推进法规符合性对标自查，根据民航局、华东局要求，定期向上海监管局报送工作成效；以“最大程度降低航班调整对旅客产生影响”为核心目标，在疫情常态化情况下聚焦旅客关切点，从航班计划、取消节点精准分析、优化措施区间划分、服务保障提升等方面着手，通过管控组形式全面统筹、协调各项工作任务推进。

协同企管部引入“APQC 流程规划方法论”，成立“中转联程航班项目小组”从“管控中转联程航班全流程服务风险、提高中转联程航班收入、提升中转航班旅客感知、管控中转联程航班投诉差错率”四个方面，借用“流程梳理与设计六步法”，对公司中转联程航班业务保障流程、管理机制进行优化。



二、优化升级会员体系，建立高粘性客户关系

吉祥航空 APP 集全国防疫政策健康码为一体，旅客出行更放心

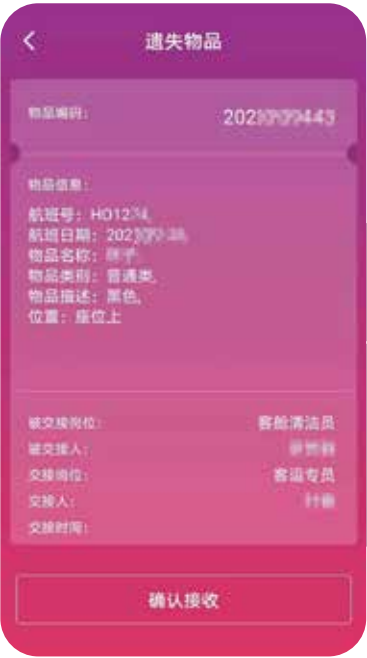
2022 年继续优化升级公司会员体系，通过会员尊享价、会员成长系统、会员权益 / 服务、会员积分和会员活动五大实施路径，致力于打造吉祥特色的会员服务价值体系，共建航空与跨界产业生态圈，提升会员身份的尊享感、认同感和归属感。同时也规划建设精准营销系统，实现千万级会员的个性化服务，逐步打通主辅营和服务的业务流程，如航班安排、机票预订、机上餐饮、行李托运等，进一步提高会员的体验感和满意度，维系高粘性的客户关系。

2022 年和 2023 年初连续两次的“贵宾会员恢复计划”，在用户因为疫情出行受阻造成贵宾卡保级失败的情况下，能更为轻松地恢复到之前的贵宾等级，提高了用户的品牌认可度和归属感。

三、结合后疫情时代的消费者群体，持续完善投诉管理机制

依托 2022 年民航服务规划实施年主题活动的专项工作，基于旅客服务体验提升的角度，优化投诉管理程序，将现阶段后疫情时代下消费者的出行理念与数字时代相结合，建立健全综合受理、对接、处理、补偿功能在内的快捷解决机制，畅通诉求渠道，整合各服务模块，打通数据堡垒，建立服务数据中心，同时为后续服务提供数据支持，实现数据实时同步。充分利用旅客服务信息数字化系统将旅客投诉分级处理，以服务补救为优先，健全投诉管理与意见建议功能，加强各类事件的致因分析、举措跟进和内部管控，整合现有可共享资源的补偿类别和使用规则，授予各服务保障部门一线工作人员更多权限，同时充分采纳一线工作人员意见，提高现场服务的时效性和灵活性，提升处置效率。全流程依托系统统筹管理，推动制度和数字化系统的双轮驱动，在线融合，形成一站式多元纠纷解决机制。

建立投诉管理预应机制，找出这些服务短板，盯准投诉风险较大的服务环节，及时查漏补缺，使投诉管理从“事后灭火”向变为“事前预警”，可以有效避免服务投诉的发生。促使当下旅客对我司提供的服务，从一次选择、一次消费到多次选择、多次消费，带来的不仅消费价值总和，更有口碑、宣传等附加价值，特别是旅客忠诚度的终身价值。



四、深化高价值品牌认知，打造高互动传播形象

结合公司十四五战略规划与高品质媒体传播要求，聚焦公司逆境生存、抗疫举措、航班恢复等内容，同时针对上海全域静态管理背景下的“同心守‘沪’”社区抗疫专项行动、上海航班率先恢复、国际线运营展望、创新品牌营销概念等稿件先后获新华网、人民网、央视、东方卫视的专访，并开创公司国内航班运营事件获央视国际 CGTN、中国日报等国内权威英文媒体的国际化曝光。同时在维护日常媒体基础上，加强与财经类媒体沟通能力，全年增加《证券日报》、《财经》、《财新》、《上海证券报》等重点财经类媒体记者，扩大公司在财经类媒体中的知名度。

另外，借助年内传统节假日以及公司创新餐食与机供品发布契机，依靠公司成立 16 周年、低碳经济舱产品发布、上海恢复进出港航班、新开地区航线等重大节点，开展属地化媒体关系维护。先后入围新华社 2022 年度“我最喜爱的上市公司”提名，获颁《界面旅行》年度绿色发展奖等称号；同时荣获当年 Skytrax 中国大陆地区最佳区域型航司、中国大陆地区最佳航司前五、亚洲最佳区域型航司前四，品牌效应持续增强。



（三）发布全新“花吉食”餐饮品牌，新美食新产品提升飞行体验

吉祥航空下属餐饮管理公司全新品牌“花吉食”正式宣布成立。“花吉食”是吉祥航空为适应未来航空配餐服务发展，实现商业化转型的重要举措。社会化餐饮品牌将可透过“花吉食”参与到吉祥航空配餐服务，吉祥航空也可通过与社会餐饮品牌合作创新提升配餐服务水平。另外，“花吉食”电商平台也完成搭建，消费者将可通过花吉食电商微信小程序购买包括机上餐饮在内的各种涉及食品酒水消费品，将空中餐饮服务向地面延伸。

新餐食配备标准方案保留了备受好评的“如意食盒三部曲”用于服务中短途公务舱旅客，经典的温州瓯粉也将恢复在早晨出港的公务舱菜单中。在正餐服务环节，全球领先的航空餐具制造商为吉祥航空设计的花瓣形餐具套组将为公务舱旅客呈现江南时令风味，包括肴肉、熏鱼、酱肉、鳗鱼在内的匠心餐点将满足旅客的需求。而经济舱旅客除了可选多种标准热食套餐以外，还将在包括上海－三亚、上海－深圳等拳头航线上享用海南鸡饭、清补凉等具有原产地特色的精品航线正餐。在洲际航线，吉祥航空配餐将包括中式煲仔饭、鱼肉饭，西式煎三文鱼、吞拿鱼、牛排等。所有公务舱旅客均可享用高品质的红白葡萄酒、起泡酒和各种软饮。

此外，吉祥航空还将在新的一年里持续贯彻可持续发展战略，以 2022 年年末新接收的“吉祥大地”低碳彩绘涂装新飞机为引领，通过多样化创新内容来展现节能减排姿态。“吉祥大地”彩绘继承了吉祥航空“梦旅生花”中国风彩绘设计风格，以《国家重点保护野生植物名录》中位列一级保护等级的“紫斑牡丹”为设计原型，唤醒公众对保护自然，保护濒危动植物的关注。不仅如此，吉祥航空还率先在客舱内引入全新复合材料餐车，相比传统航空铝材料餐车至少减轻 30% 的重量。



可持续消费

五、统筹整合资源，助力各行业复工复产

（一）孵化新的创新产品，将旅客服务保障提升至新高度

为进一步提升产品差异化服务水平，通过与优质服务机构的合作，开发同城行李寄送服务并在后续将服务延展至异地“门到门”行李寄送业务，最终实现旅客“徒手轻松出行”的目的。同时，还上线了同城行李寄送服务，实现更多旅客同城范围内“无行李”轻松出行。

吉祥航空在旅客餐食差异化服务方面也进行了一系列提升。除航班正常餐食服务外，为满足不同旅客对餐食品类以及口感上的更高要求，吉祥航空推出了“吉食购”付费餐食产品，目前吉祥航空已推出包含味增烤鸡排套餐，香煎卡真大虾套餐等餐食品种。

（二）统筹现有资源，丰富产品内容，助力复工复产新趋势

为响应上海市人民政府关于各行业复工复产的《上海市加快经济恢复和重振行动方案》，全力助推各行业复工复产，执飞包括“学生返乡”，“医疗团队返乡”和“各地复飞航班”等在内的各包机航线。为进一步拓宽产品销售渠道、提高产品销售的触达力和覆盖面，持续增进与银行、携程等平台展开深入合作。

此外，为响应局方《关于开展 2022 年“民航服务规划实施年”》的要求，产品创新处针对首次乘坐吉祥航空航班及首次购买吉祥航空机票的旅客提供相应保障服务并设计相应营销方案。线上及线下除做好首乘旅客引导之外，南京等部分有条件的场站还提供了首乘旅客专柜及航显。



六、倡导“轻出行、新态度”可持续旅行新理念

推出首款低碳经济舱票价产品，以倡导“轻出行、新态度”可持续旅行新理念，让旅客可更灵活地预订航班，不再为不需要的需求支付费用。与此同时，这也是吉祥航空首次将旅客的出行服务和体验与可持续发展战略紧密结合的尝试，多方面推动节能减排措施的落地。

吉祥航空低碳经济舱票价产品包含免费的机上餐食和饮品，及1件重量不超过10公斤的手提行李额，无免费托运行李额，价格相较于其他普通经济舱票价产品更优惠，适用于吉祥航空实际承运的所有国内航班（含包机、中转航班，不含港澳台地区航线），相当于普通经济舱四折及以下散客折扣舱位票价。旅客可根据个人需求，付费购买托运行李额。购买普通经济舱票价产品的旅客将继续享有免费托运行李额。



国内首个“人+宠物”客舱同行包机机票次卡产品



国内首个“人+宠物”客舱同行包机机票次卡产品

七、“宠物畅飞卡”上市，专为爱宠人士量身设计

吉祥航空为爱宠人士打造的全新套票产品“宠物畅飞卡”即日上线销售，该产品亦是成功运营数班宠物包机之后的进一步尝试，为国内首个“人+宠物”客舱同行的包机机票次卡产品。该产品面向希望与宠物一同通过航空出行的爱宠人士，通过组织定期全宠物包机航班形式，按期为旅客提供更多个性化出行选择。受客舱环境等硬件条件制约，为确保“毛孩子”与其家人们的出行安全，结合先前宠物包机运行经验，吉祥航空也不断优化承运宠物的细节规则。与此同时，在做好充分安全防护的前提下，吉祥航空此次允许法斗，英斗，巴哥等短鼻犬等宠物旅客乘坐。



开展农历七夕主题系列活动

八、爱满金陵话七夕

吉祥航空在南京禄口机场出港航班举行“爱满金陵话七夕”主题活动，在传递勤劳节俭的中国传统文化同时，为旅客出行带来别样体验。南京-张家界航班上，吉祥航空率先开展七夕汉服展示活动，并邀请机上旅客一同品尝“七夕巧果”专属餐食、撰写古风贺卡传递祝福。在南京禄口机场候机楼内，吉祥航空为过往旅客贴心准备象征健康与好运的红色头绳，由家长旅客将结有七个绳结的红头绳送给孩子，祈求孩子健康长寿、聪明灵巧；并现场为参与活动旅客抽取旅行类纪念礼品。

九、开启“吉昂世界杯”空地联动足球主题互动

随时随地、精彩不断，与旅客共享全球体育盛事

吉祥航空上海虹桥-三亚航班上开启空中足球主题航班，标志着“吉昂世界杯”足球主题互动系列活动正式启动。除主题航班外，此次空地联动足球主题互动还包含赛事竞猜与免费空中WiFi权益，让旅客可随时随地、亲历见证全球体育盛事。

此次吉祥航空“吉昂世界杯”足球主题互动共由线上竞猜与线下福利两大部分组成，涵盖世界杯决赛圈全部赛事日期，由吉祥航空“如意俱乐部”提供积分分类奖品与各类服务卡券奖励。线上竞猜分为“战况神预测”与“我要神预言”：“战况神预测”按各比赛日的比赛胜平负开展竞猜，每个比赛日全部结果猜中者可平分当日8888“如意俱乐部”积分；而“我要神预言”则以决赛圈队伍开展冠军竞猜，吉祥航空将在猜中者中抽取幸运儿提供升舱券、沪上知名球队签名球衣、签名足球等纪念品。

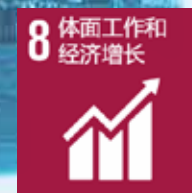
同时，“吉昂世界杯”线下福利则包含旅客登、离机环节的足球元素布置以及世界杯决赛圈期间吉祥航空免费空中WiFi使用权益。旅客在指定日期搭乘由吉祥航空787梦想客机实际承运的任意国际、国内或地区航班，在完成会员实名制认证后，即可通过机载空中高速WiFi功能，在飞行途中无限畅享观看世界杯精彩赛事。



JUNEYAO AIR

人才资源已经成为关系企业核心竞争力强弱的基础性、核心性、战略性资源。
吉祥航空坚持人才理念，
打造一支有活力有创造性的人才队伍，培育员工主人翁意识，
为共建共享“美好吉祥”、实现“百年吉祥”的可持续高质量发展打下坚实的基础。

员工责任

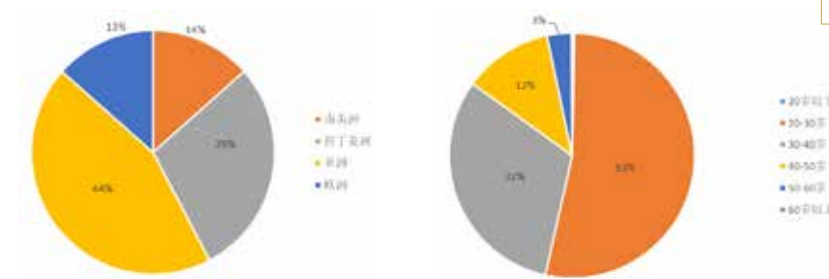


一、就业和劳工关系

1、坚信长期发展的大势，积极主动储备关键人才

为贯彻落实民航局关于安全运行的管理要求，吉祥航空不断提升公司人力资源活力和岗位配置合理性，关键岗位人才的招聘储备工作从未停止，反而在逆境中加强了人才甄选的力度，从而夯实民航专业人员队伍建设，确保航空运行安全有序。

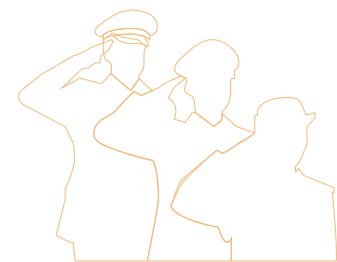
同时在社会经济发展中承担自己的角色和责任，仍坚持不裁员、不减薪，保障员工权益。截止 2022 年底，吉祥航空在岗员工 8129 人，其中女员工 2725 人，外籍员工 96 人，港澳台员工 24 人。多元化、年轻的员工队伍为吉祥航空注入新的活力、带来新的发展契机。吉祥航空力求以旺盛的生命力绽放百年，实现为世界的缤纷添彩。



2、坚持校企合作互动，持续推动“产学研融合”

吉祥航空不断响应政府提出的高职院校与企业合作的要求，培养更多的高素质高技能应用型人才服务于社会和企业，加强与拥有优秀专业教学资源的高校合作，深化校企合作，提高人才质量，巩固关键岗位人才储备和培养模式。

2022 年通过梳理雇主品牌，提炼吉祥航空核心竞争力，并借助校园招聘持续开展线上直播、专场宣讲、面试。积极与学校、学生保持互动，多样化方式向社会传递行业复苏信心，用实际行动践行“稳就业”的企业社会责任。



3、积极履行社会责任，深入助力退役军人再就业

积极履行社会责任，不断探索和拓展拥军爱军举措：结合民航企业相关岗位用工特点，多年来持续深入开展退役军人专场招聘会，以实际行动鼓励退役军人继续发扬部队优良传统回归社会诠释军人本色，推进退役军人与民航事业的“双向奔赴”。



二、员工薪酬福利体系

1、优化工作回报机制，开展匹配职位体系的薪酬管理体系梳理

基于支撑提升人力资源战略贡献价值、匹配职位体系的管理需要，全面盘点公司薪酬管理体系现状，完善基于价值创造的价值评价、

价值分配机制，激发员工活力，促进员工敬业度与凝聚力得到提升，公司提升人效的同时，也为员工提供更多价值提升的机会。

2、复盘总结，完善差异化的分配机制，实现多劳多得、优劳优得、不劳不得

为不断提升差异化分配机制的合理性和有效性，组织落实机务职种薪酬绩效方案复盘评估、客服职种薪酬绩效方案复盘评估、江苏分公司客运 / 司机专项激励机制复盘评估、乘务员工作质量奖复盘与稽核项目，并完成四川分

公司临时补贴政策、空勤驻外保障补贴政策、外籍飞行员用工形式与计薪方式改革。积极探索基于企业降本增效，持续推动人效提升的薪酬激励方案。真正将基于价值创造导向的激励机制落到实处、发挥实效。

3、持续打造美好吉祥，提升员工敬业度

2022 年公司在持续受疫情严重冲击的背景下，坚守“不裁员”“不降薪”的工作方针，积极发挥我司弹性化薪酬策略的灵活性与保障性。为贯彻执行抗疫政策要求，公司延续了疫情期间各类型隔离 / 居家监测等特殊情形下的薪酬政策、因公集中管理期人员的补贴发放、浦东机场两集中航班地面保障人员、基于航线

结构调整的空勤人员阶段性薪酬保障政策等。

上海疫情封控期间，制定了《上海市浦东浦西封控期间临时专项补贴的方案》，并从一线员工生活保健因素及员工关爱角度出发，制定了《2022 年 4-6 月关于吉祥航空关爱基层员工、实施纾困政策》，以此提升员工在特殊时期下基本生活保障能力以及整体幸福指数。

4、持续构建有竞争力的员工福利保障体系，提升员工体验感知度

为持续提升我司吸引人才、保留人才的影响力，构建具有民航业及公司特色的福利体系同时，深入优化人力资源业务的员工服务体验。

推动全程网上办理的员工自助服务体系，电子工作证明线上开、新员工线上化入职。持

续打造与推广特色服务，获取浦东新区大企业落户资源，有效吸引高层次、高技能人才的同时解决关键人才上海市落户需求等。提升员工咨询服务体验度和便捷度。

三、多元化和机会平等

1、多元化的职业发展通道

员工良好的职业发展和高价值的自我实现是公司的核心战略目标之一。始终贯彻“想干事的人有机会、能干事的人有舞台、干成事的人有回报”的人才理念。

基于公司业务职能的多样性和复杂性，我们致力于建设多元化的发展体系，为公司的主要业务链提供人力资源支持。为满足不同岗位员工发展诉求，尊重员工自身发展需要，公司建立了任职资格管理体系，并在逐步新建和优化各职群职种的任职资格标准，让员工有纵向晋升的机会，也有横向轮岗的多通路成长方式。

2、持续关注员工满意度提升

吉祥航空始终坚持“以人为本”的人力资源管理理念，不断营造尊重和人性化组织管理氛围，2022 年分别联合企业文化大使团队、公司党群、战略企管部、人力资源部展开了多轮以提高员工满意度为核心的专题研讨，从员工感知和公司建设的双重视角进行深度挖掘，力求建立和谐、稳定的用工关系，实现企业和职工的良性共同发展。

2022 年全年总计工伤人数 31 人，无工亡，因工伤损失工作日数 465 天。



四、员工培训与发展

在“以客户为核心，以共赢为信念，坚持价值创造，持续自我超越”的企业文化核心价值观指导下，公司始终围绕组织战略实现所需的核心能力，完善培训管理机制、设计各项培养项目，打造组织竞争力。同时，为满足业务发展需要，帮助员工提升岗位技能，公司基于典型工作任务及实际需要，为关键岗位员工设计系统化的学习发展路径，并匹配更加合理、多样化的学习方式，促进业务推进与员工成长。2022 年各类培训项目（含员工自主学习培训课程）累计 63.2 万人次（包括线上培训 53.1 万人次），培训时长超 132.1 万小时（包括线上培训 124.0 万小时），投入超 8310.6 万元。

为促进战略落地，满足业务发展需要，吉祥航空已逐渐形成相对完善的培训体系。

培训管理方面

1、在培训管理方面，2022 年在制度规范培训管理框架、形成日常业务管理指导依据的基础上，结合公司培训管理业务实际情况与各部门培训管理现状，完成培训管理机制进一步优化与落地。

讲师配置

2、在讲师配置，课程内容方面逐步完善：在师资队伍方面搭建了比较成熟的内部讲师管理体系，目前已正式聘任专兼职讲师 433 人。课程以内部自主开发、经验传承为主，部分领导力和通用课程外部引进为辅，形成吉祥航空课程库。

培训内容方面

3、在培训内容方面，实施差异化培养。目前已形成了基层、中层和高层领导力培养梯队；针对空勤人员的培养，内部已形成比较完善的培养机制，其空勤学员培养与吉祥航空子公司吉祥航空服务共同实施；针对员工，由内部进行专业资质培养和通用能力培养，进一步强化员工岗位任职能力和素质能力；针对新员工，以内部培养为主，力求在思维层面和行为层面与企业的价值观快速融合。

培训形式方面

4、在培训形式方面，受数字化时代对企业学习发展方式的变革趋势影响，结合公司人效提升目标要求，不断探索学习模式的创新。2022 年公司呈现百花齐放的培训形式和活动，除线下培训之外，还有例如线上学习团、班组学习笔记云竞技、个人学习挑战赛、线上共读会、短视频大赛、知识竞赛等。

5、以下为公司针对不同人群的部分培养项目。

（1）针对基层管理者开设的基础管理能力提升培训；

班组长是落实班组建设“三步走”路线的重要支撑点，同时承担着一线基层管理职责，其管理能力水平对于班组管理成效、班组文化渗透有着重要的作用。2022 年持续推动公司班组长培养与发展，针对 40 位新聘班组长参与了基础管理能力提升培训。与此同时，为了更便捷高效地为班组长群体提供丰富的培训资源支持，根据班组长管理定位，整合线上学习资源，梳理了通用管理系列在线课程，并在梧桐云学堂上线班组长管理提升学习地图，包含 27 门课程，时长共计 31.5 小时，内容涵盖管理者角色认知、自我管理、业务管理、团队管理、时间管理、沟通六大模块。

（2）针对中基层管理者领导力提升开设的“云上练翼”项目；

“云上练翼”是以实践赋能为目标的专题

式线上共修活动，旨在为管理者提供交互平台，助其不断自我修炼，提升领导力。2022 年间，分别开展了以《复盘+》、《洞察管理角色，实现关键跨越》、《招才选将》为主题的三期活动，有效影响到部门内各级管理者 117 人。

（3）针对全员推进线上学习建设；

受数字化时代对企业学习发展方式的变革趋势影响，结合公司人效提升目标要求，同时基于线上学习建设的三年规划（“培训实施线上化”-“学习体系融合”-“组织知识资产管理”），2022 年度公司线上学习建设仍然从内容、平台、运营三方面着手，但更强调知识沉淀管理，实现线上代替线下，从组织层面驱动内容质量和制作速度，以优质内容驱动学习效果，注重线上课程的实际运用。同时，通过“梧桐杯”线上学习拉力赛、“云创 2022 微课大赛”等各项活动赛事扩大线上学习建设影响力。



“吉祥航空始终秉承着均瑶母集团为社会创造价值的伟大使命。”

作为立足上海的本土企业，吉祥航空在均瑶集团的带领下、

在这座城市最需要我们的时候，贡献自己的力量。

吉祥航空全体投身履行社区责任，为建设美好社区添砖加瓦。

社会责任



THE GLOBAL GOALS
For Sustainable Development



JUNEYAO
AIR

一、社区参与



1、吉祥航空顺利完成旅欧中国公民撤离转移保障工作

2月，乌克兰局势发生重大变化，党中央高度重视在乌同胞生命安全。在国内主管部门统一指挥调动下，在中国驻斯洛伐克大使馆的关心指导下，吉祥航空高度重视、迅速部署，先后于3月10日、20日安排两架次临时航班，成功将459名中国公民及外籍家属接返回国。本次行动是吉祥航空首次直接参与国家委派的重大保障任务，得到了我国驻外使馆的高度评价，中国驻斯洛伐克大使馆于3月22日致函，对公司在此次行动中所作出的贡献表示感谢。

2、吉祥航空开展“同心守‘沪’”社区抗疫专项行动

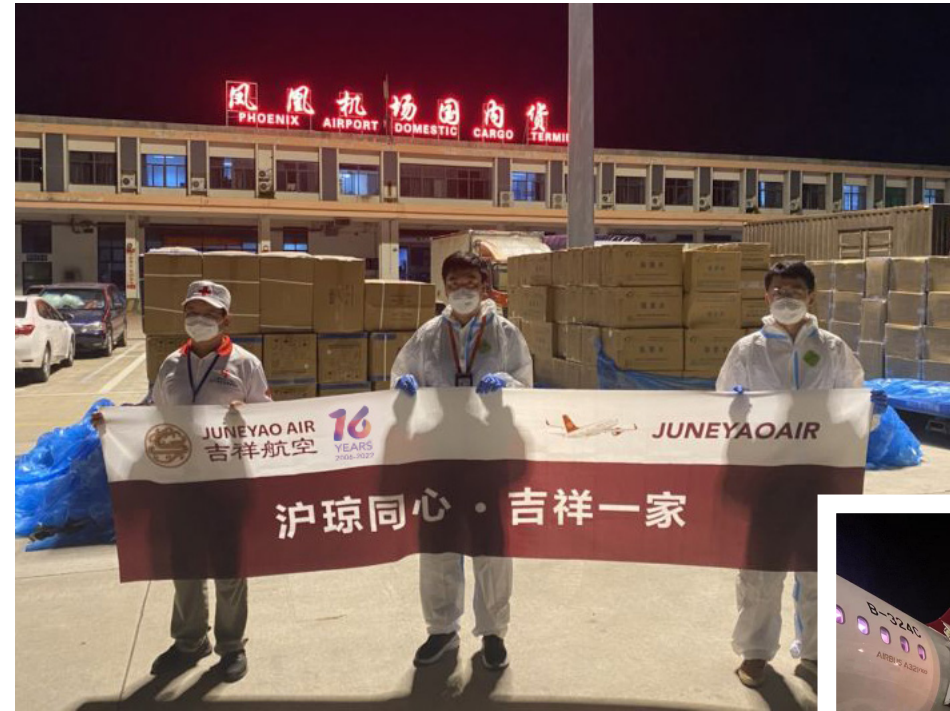
上海疫情爆发后，吉祥航空充分践行“为社会创造价值”的初心使命，迅速启动“同心守‘沪’”社区抗疫专项行动，下沉周边街道社区，发挥航空专业技能优势。共支援属地周边13个街镇、49个社区，共计捐赠防疫物资超过20万件，完成目标社区消杀面积近百万平方米，共投入近300名志愿者参与本次专项行动，在疫情防控的最关键时期，以实际行动回馈社会、助力属地街镇社区打赢疫情防控大仗硬仗，主动履行企业应尽的社会责任。同时，公司始终心系员工，在国内民航航司中



率先对受疫情影响收入骤减的基层员工实施纾困举措，连续三个月支出总金额近800万元，约2500名员工从中受益，妥善保障了疫情期间广大员工的基本生活。

3、吉祥航空组织员工持续参与浦东新区无偿献血活动

7月，吉祥航空工会在严格落实疫情防控管理的基础上，先后组织两批次员工赴浦东血站参加2022年度无偿献血活动，共计58名员工为中心血库补充了12800毫升血液。多年来，公司工会鼓励员工积极参与社会公益事业，组建工会志愿者队伍，将无偿献血等公益志愿活动作为企业履行社会责任的重要载体，彰显了吉祥参与社会公益事业的“大爱”。



4、吉祥航空捐赠40余万件防疫物资支援海南抗疫

吉祥航空于8月中上旬连续执行近30班特殊航班，共接返超5000名受疫情影响滞留海南的游客；同时主动向海南省红十字会捐赠KN95口罩、防护服、隔离衣、防护面罩等防疫物资超40万件，上述物资通过吉祥航空自身航班直运三亚。此次捐助是吉祥航空利用自身“航空卫生+航空运输”优势，助力抗击疫情，践行企业社会责任的又一体现。

5、吉祥航空团委组织国庆主题志愿服务

国庆期间，吉祥航空青年志愿者服务队在上海虹桥机场组织开展志愿服务。

在经过地服部虹桥客运处业务负责人前期培训后，志愿者们分别前往值机柜台、旅客出入口、cuss机等处分别协助旅客进行目的地疫情防控扫码申报、自助值机、登机口引导等事宜。其间，志愿者们主动积极迎接旅客，上前告知旅客各项注意事项，展现了吉祥青年的良好精神风貌。

6、吉祥航空携手各方力量保障担架旅客顺利回国

11月29日，吉祥航空顺利完成一名国际回程担架旅客保障工作，承运该旅客的航班自新加坡始发，经过近5小时飞行顺利抵达郑州新郑国际机场，旅客在到达后经闭环转运至当地医院开展后续救治。该名担架旅客前期在海外完成重大手术后，出现全身无法自主移动情况，需以“全程高流量用氧+平躺”方式乘坐交通工具回国并开展后续治疗；在收到旅客回国申请后，公司提前对执飞航班开展座椅拆卸、担架安装，同时为其按机型最大可用数量安装供氧装置以及心电监护设备，并在做好疫情防控前提下，调度各方力量并积极安排平台车、救护车、定点医院等保障资源，保证旅客出行与转运顺利。

二、社会投资



吉祥航空与海口美兰机场签署战略合作协议

11月9日，吉祥航空董事长王均金在沪与到访的海南控股党委书记、董事长周军平一行座谈交流。当天，吉祥航空与海南控股旗下海口美兰机场签署《战略合作协议》，双方共同就加大运力投入、完善海口航线网络、优化地面保障服务、适时推动成立吉祥航空海南分公司、推进临空产业合作等方面达成广泛共识。

此次合作，将对进一步提升海口美兰国际机场航班与国内长三角地区、西南地区以及三四线城市通达性，拓展日韩国际市场、夯实东南亚航线，助力海口美兰国际机场逐步构建具有竞争力的国际航线网络、加快海南自贸港国际航空枢纽建设，均具有重大意义。

三、教育与文化

1、吉祥航空持续关注自闭症儿童成长

今年中秋佳节来临之际，吉祥航空“俊华党员工作室”成员带着满满的祝福来到上海市普陀区展翼儿童培智服务中心，同“来自星星的孩子们”共同制作中秋传统美食，并向中心的老师们致以节日问候。自开展定点定向合作四年以来，“俊华党员工作室”前往展翼中心资助各类学习文具、益智玩具、食品饮料等物资12次、价值金额近10万余元，自发组织慈善捐款累计5000余元，以实际行动表达对社会公益事业的支持，鼓励这群特殊的孩子们带着积极心态去融入社会、享受生活、照亮他人。



2、吉祥航空“麦田助学”

项目持续帮扶贫困学生

2022年，是吉祥航空“王新党员工作室”持续开展“麦田助学”项目的第11个年头。尽管受到此起彼伏的全国疫情影响，工作室仍然克服重重困难，完成“山村校园广播站”立项及捐赠协议签订，采购广播设备邮寄给受资助的沂蒙山区石汪峪希望小学，并组建了校园广播队。根据计划，工作室后续将邀请上海广播电视台的专业媒体主持人亲临学校，为山区孩子们带来全新的电台广播体验课程。迄今为止，“麦田助学”项目已荣获上海市首届非公企业青年公益创新大赛“十大公益项目”称号、首届“青公益”徐汇青年公益项目大赛一等奖、“第三届全国民航志愿服务大赛”铜奖，有力地提升了公司勇担社会责任的正面形象与影响力。

四、财富与收入创造

吉祥航空 9 月 30 日开通郑州香港航线

9月30日起，吉祥航空开辟郑州 = 香港往返航线，继8月14日南京 = 香港往返航线首航后新开的第二条内地至香港航线，将持续扩大吉祥航空在港澳地区的航线网络布局，并为豫港间加强经济文化交流协作、为中原地区的进一步开发开放提供强有力的交通保障。自成立以来，公司始终关注河南省的航空市场发展，开通首条郑州进出港的定期客运航班前往上海虹桥，又于2020年10月新增洲际航线郑州 - 赫尔辛基。截至2022年底，吉祥航空郑州营业部已安全保障累计超100多万人次旅客由郑州机场往来于全国与世界各地。





ESG索引

P.报告前言						
披露议题	描述			章节	页码	GRI实质性议题/披露项
层面P1： 报告规范	P1.1	质量保证	公司披露在报告编制中采用的流程或程序	关于本报告	P4	
	P1.2	信息说明	报告关键要素的信息说明	关于本报告	P4	2-2、2-3
	P1.3	报告体系	公司其他信息披露渠道和成果	关于本报告	P4	2-2、2-3
层面P2： 高管致辞	P2.1	ESG工作形势分析与战略考量	公司最高领导人（团队）描述公司对ESG与可持续发展的形势判断，开展ESG工作对经济、社会、环境发展的重要意义，以及公司ESG工作的战略、范式等	董事长致利益相关方的一封信	P2	2-12
	P2.2	年度ESG进展	描述公司本年度在环境、社会和治理领域取得的关键绩效，以及存在的不足和改进	董事长致利益相关方的一封信 2022年度吉祥大事记 2022年度荣誉与认可	P2 P6 P8	
层面P3： 责任聚焦	P3.1	年度ESG重大事件	指公司在ESG战略、管理及实践方面的重要举措和显著成效	可持续发展 合规经营	P18 P19	2-22
层面P4： 公司简介	P4.1	基本信息	描述公司的基本信息	关于本报告 组织架构	P4 P12	2-1
	P4.2	战略与文化	描述公司的愿景、目标、使命或核心价值观	企业文化	P13	
	P4.3	业务概况	描述公司提供的产品和服务	关于吉祥	P5	2-6
	P4.4	报告期内关于组织规模、结构、所有权或供应链的重大变化	公司组织规模、结构、所有权或供应链的重大变化	经营业绩 机队规模	P15 P16	2-1
G.组织治理责任						
披露议题	描述			章节	页码	GRI实质性议题/披露项
层面G1： 公司治理	G1.1	董事会构成多元	董事构成和董事会成员背景的多元化信息	组织架构	P12	2-9、2-10
	G1.2	董事会独立性	公司报告期内独立董事的占比及履职情况，以显示董事会的独立性与客观性	组织架构	P12	2-10
	G1.3	守法合规体系	公司严格遵守国家法律法规，坚持依法治企，建立公司合规运营管理体系	合规经营 风险管控	P19 P21	
	G1.4	守法合规培训绩效	描述报告期内公司组织的合法合规培训活动	合规经营	P19	
	G1.6	申诉与举报机制	公司的利益相关方申诉与举报机制	合规经营	P19	205-2
	G1.7	反商业贿赂与反腐败体系	公司在反对商业贿赂、反腐败、推动廉洁从业方面制定的相关规章制度	合规经营	P19	205-2
E.环境风险管理						
披露议题	描述			章节	页码	GRI实质性议题/披露项
层面E1： 环境管理	E1.1	环境管理体系	公司环境管理组织体系、制度体系、应急机制等，以确保公司遵守环境法律法规，管理和改善环境绩效	PDCA 循环助力能源与环境管理不断完善	P24	
	E1.8	环保产品或技术的研发与应用	公司在环保产品研发和使用、环保技术和设备的研发与应用方面的相关实践	绿色发展多项并举实现能效水平全面提升 低碳创新产品收获社会经济双效益	P24 P26	
层面E2： 资源利用	E2.1	能源管理体系	公司为提升能源利用率而建立的组织体系、管理制度、目标设定等	PDCA 循环助力能源与环境管理不断完善	P24	302-4、302-5
	E2.2	能源消耗量	公司直接能源消耗量和间接能源消耗量	近三年能源消耗量数据	P27	302-1
	E5.5	直接温室气体排放量	报告期内公司拥有或控制的所有业务直接产生/排放的温室气体总量	近三年范围—温室气体排放数据	P27	305-1
S.社会风险管理						
披露议题	描述			章节	页码	GRI实质性议题/披露项
层面S1： 雇佣	S1.1	遵守劳工准则	公司为杜绝童工、反强制劳动、反骚扰、反霸凌、反恐吓等行为所坚持的原则及要求	就业和劳动关系	P44	
	S1.2	多元化和机会平等	公司坚持平等原则，公平公正对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，提供平等发展机会，构建多元化的人才体系	多元化和机会平等	P45	
	S1.3	员工构成	报告期内员工构成情况，可按性别、年龄、学历、民族、地域、雇佣类型等划分	就业和劳动关系	P44	405-1
	S1.7	薪酬福利体系	公司遵循同工同酬等原则，构建包含绩效奖金、岗位津贴等的薪酬与福利体系	员工薪酬福利体系	P45	
	S1.10	员工关怀	公司在困难员工帮扶、员工生育期权益保障（女性员工带薪休假、男性员工护产假保障）、员工心理健康管理、工作与生活平衡等方面所作出的努力	员工薪酬福利体系	P45	
	S2.2	职业培训体系	公司为提升员工职业素养而建立的与公司发展及员工个人成长想配套的培训管理体系	员工培训与发展	P46	404-2
	S2.3	职业培训投入	报告期内公司在员工培训方面投入的资金总额	员工培训与发展	P46	
	S2.4	职业培训绩效	公司员工培训的时长、覆盖人数或覆盖比	员工培训与发展	P46	
	S3.4	安全生产管理体系	公司安全生产组织体系、安全生产制度，以及为确保安全生产所采取的有效防护措施	安全责任落实 安全风险管控	P31	403-2

S.社会风险管理						
披露议题	描述			章节	页码	GRI实质性议题/披露项
层面S1： 雇佣	S3.5	安全宣贯与培训	公司在推行安全文化、增强员工安全意识方面的宣贯与培训活动	安全文化建设	P33	403-5
	S3.6	隐患排查与整治	公司建立生产安全事故隐患排查治理制度，避免或减少安全事故隐患的实际行动举措	安全风险管控	P31	403-2
	S3.7	应急管理体系	公司在建立应急管理组织、规范应急处理流程、制定应急预案、开展应急演练等方面的制度和措施	安全风险管控	P31	
	S3.10	安全生产事故数	报告期内公司内部安全生产事故数量	航空安全数据	P30	403-9
	S3.11	工伤/亡人数	报告期内公司员工、供应商或承包商群体中，因工受伤或亡故的人员总数	员工责任	P45	
	S3.12	因工伤损失工作日数	报告期内公司所有因工受伤员工停职留薪的工作日数之和	员工责任	P45	
层面S4： 客户责任	S4.1	产品/服务质量管理	公司对服务流程、内容、标准进行控制，以保证服务满足用户的特定需求的一系列活动	以客户价值需求和体验为导向，实现营销服务体系化的全面提升	P36	
	S4.3	负责任营销	公司在产品或服务的宣传过程中，秉持高度的责任感，客观、真实地开展营销活动，不夸大其词、隐瞒风险、过度营销	以客户价值需求和体验为导向，实现营销服务体系化的全面提升	P36	
	S4.4	止损和赔偿机制	公司所提供产品或服务被证明对客户声明或财产安全产生潜在或实质威胁时，所采取的对应措施	结合后疫情时代的消费者群体，持续完善投诉管理机制	P36	
	S4.5	积极应对客户投诉	公司在面对客户因对产品或服务不满意而提出书面或口头异议、抗议、索赔和要求时，采取的一系列应对方案和解措施	结合后疫情时代的消费者群体，持续完善投诉管理机制	P37	
	S4.6	信息安全与隐私保护	公司通过建立信息安全管理政策、隐私保护政策等，在透明、用户知情的情况下提供产品与服务，使用用户信息，保障用户的财产安全、人身安全、信息安全	合规经营	P19	
V.价值创造						
披露议题	描述			章节	页码	GRI实质性议题/披露项
层面V2： 产业发展	V2.5	带动上下游产业链协同发展	公司发挥主业优势，勇于担当核心主产业链“链长”，带动上下游公司共同发展的举措、行动等	社会投资	P52	
	V2.8	战略合作机制和平台	公司与合作伙伴（商业和非商业的）建立的战略合作机制及平台	社会投资	P52	
层面V3： 民生价值	V3.1	带动就业的实际行动举措	公司披露报告期内带动就业的实际行动举措	就业和劳动关系	P44	
	V3.3	参与基础设施建设	公司披露报告期内参与基础设施建设的情况	社会投资	P52	203-1
	V3.4	公益行动领域	公司公益慈善活动主要覆盖的领域	社区参与	P50	203-1
	V3.5	打造品牌公益项目	企业开展的有一定社会影响力并且取得了显著成效的公益项目	教育与文化	P52	203-1
	V3.6	公益捐赠总额	报告期内公司开展社会公益事业所捐赠的资金总额（含捐赠物资折价）	教育与文化	P52	
	V3.7	志愿服务绩效	报告期内公司志愿服务的绩效	社区参与	P50	
层面V4： 环境价值	V4.1	碳达峰碳中和战略与目标	在国家“双碳”战略的引领下，公司内部制定的碳达峰碳中和战略与目标	可持续发展	P18	
	V4.2	碳达峰碳中和行动计划与路径	公司制定的碳达峰碳中和方面的行动计划和实施路径	可持续发展	P18	
	V4.3	减碳降碳成效	报告期内公司在减碳降碳方面取得的进展和成效	绿色发展多项并举 实现能效水平全面提升 低碳创新产品收获社会经济双效益 统筹整合资源，助力各行业复工复产	P24 P26 P38	
	V4.4	守护绿色生态的实际行动举措	公司应描述报告期内为守护绿色生态所采取的实际行动举措			
	V4.5	守护绿色生态的进展成效	披露报告期内公司在守护绿色生态方面取得的进展成效		P24 P26	
A.报告后记						
披露议题	描述			章节	页码	GRI实质性议题/披露项
补充说明	A1	未来计划	公司ESG工作的整体思路与重点规划	低碳创新产品收获社会经济双效益	P18	
	A2	关键绩效表	集中展示公司报告期内ESG关键量化指标的年度绩效	统筹整合资源，助力各行业复工复产	P54	
	A4	参考索引	报告对ESG相关标准的回应情况，可以列表形势呈现报告内容对参考指南具体指标的回应	ESG索引	P55	
	A5	意见反馈	指读者意见调查表及读者意见反馈渠道	读者反馈表	P58	

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《2022 上海吉祥航空股份有限公司企业社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，我们诚邀您对本报告提出宝贵的意见和建议。

您可填写反馈表，并通过一下任意方式反馈给我们。

联系部门：上海吉祥航空股份有限公司战略企管部

电话：021-61988888 转 73777

传真：021-22389508

电子邮箱：kangyingbing@juneyaoair.com

邮寄地址：上海市浦东新区康桥东路 8 号 2 号楼 2319（20）



附：读者反馈表

1. 您的身份是：

A. 乘客

B. 股东

C. 政府

D. 社区

E. 合作伙伴

F. 社会团体

G. 其他（请填写）

2. 您对报告的整体评价：

A. 好

B. 较好

C. 一般

D. 较差

E. 差

3. 您对吉祥履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任：A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

社会责任：A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

环境责任：A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

4. 你认为本报告对利益相关方关注的问题的回应和披露程度如何？

A. 好

B. 较好

C. 一般

D. 较差

E. 差

5. 你认为本报告披露的信息、数据、指标的完整度、准确度和完整性如何？

清晰度：A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

准确度：A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

完整性：A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

6. 你认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

内容安排：A. 方便 B. 一般 C. 不方便

版式设计：A. 方便 B. 一般 C. 不方便

7. 您对吉祥社会责任工作和本报告的其他意见和建议：