



2023 吉祥航空

企业社会责任暨 ESG 报告

可持续发展与环境、社会及治理
Sustainable Development &
Environment, Social and Governance

ESG

目录

致利益相关方的一封信	01
关于本报告	03
关于吉祥	04
吉祥大事记	05
年度荣誉	09

组织治理	11	环境责任	29
组织架构	13	从能耗“双控”到碳排放“双控”	31
企业文化	15	提高排放监测水平	
经营业绩	16	强化碳资产保值增值能力	32
机队规模	19	持续坚持节能降碳	
党建引领	20	深化蓝天保卫战管理工作	32
可持续发展战略	21	接收天津总装首架 A321neo 飞机	
战略管理——实质性议题管理	22	翻开吉祥可持续航空燃料第一章	33
合规经营	25	“轻出行，新态度”	
		吉祥绿色出行正当时	34
航空安全	35	消费者责任	47
运行安全	37	基本服务获取	49
网络信息安全	41	可持续消费	52
航空安保	43		
员工责任	57	社区责任	63
就业和劳工关系	59	社区参与	65
员工薪酬福利体系	60	社会投资	67
多元化和机会平等	61	教育和文化	67
员工培训与发展	62	财务与收入创造	68

■ 致利益相关方的一封信：

寒冬已去，春光如许。

2023年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是三年新冠疫情防控转段后经济恢复发展的第一年，也是吉祥航空“十四五”规划实施的中局之年。这一年，公司上下勠力同心、奋力推动运输生产恢复发展，打赢复苏“翻身仗”；这一年，公司抓重点、补短板、扬优势，以新作为彰显新时代民航强国建设的吉祥担当；这一年，公司正式提出打造“世界一流航司”的工作目标，在新的历史坐标中确立了新的起点！

我们一路逐梦，迈出的步子更稳。我们坚决守牢公司发展的安全底线。开航以来，我们已累计安全飞行273万小时，安全发展态势始终平稳可控。我们坚持守正创新，合力推动华东地区“双重预防机制”试点落地；深化数字化决策驱动安全运行新模式，在行业内率先探索建立运行管理定向优化项目（OPT）联合作业体系；深入推进初阶循证训练（EBT）实施准备工作，初步实现依托PLM管理系统的飞行员全生命周期管理，为中国民航飞行训练领域的深刻变革贡献“吉祥智慧”。

我们一路逐梦，脚下的征途更广。我们立足“后疫情”时代市场形势，加强资源统筹协调，推动经营持续恢复向好。我们加快国际航线恢复，郑州至意大利米兰洲际航线年内盛大开航，上海至希腊雅典新洲际航线蓄势待发，全年共计新增与恢复18个国际（地区）航点，在欧亚“一带一路”沿线及周边国家经营航线26条，深耕“空中丝绸之路”的生动实践案例成功纳入第三届“一带一路”国际合作高峰论坛务实合作项目清单。创新推出多样化个性化的产品和服务，以实际行动履行让每位旅客如意到家的承诺。

我们一路逐梦，前进的方向更准。我们始终保持战略定力，积极融入均瑶集团“吉祥大出行”战略，联动吉祥汽车为用户提供一站式出行服务，探索实践空陆一体化智慧出行服务生态。我们加快数字化转型，切实践行可持续发展战略，积极开展精准匹配机型航线、提高直飞率等低碳减排专项工作，助力推动“绿色民航”“美丽中国”建设。

我们一路逐梦，凝聚的力量更足。我们始终秉持“为社会创造价值”的初心使命，全力构建全体员工利益共同体，年初我们完成公司上海浦东康桥总部搬迁，“美好家园”建设项目陆续落成，新总部功能布局不断健全。我们积极履行社会责任，12月18日甘肃地震发生后，第一时间宣布执飞的所有甘肃进出港航班免费承运专业救援队伍及物资，迅速将均瑶集团筹措的应急救援物资运往灾区，与受灾群众守望天晴、共渡难关！

草木蔓发，春山可望；甲辰龙年，向阳而生。未来，吉祥航空将坚决贯彻均瑶集团“四化”的发展纲要，不断细化“四化”、量化“四化”、梳理“四化”、加深“四化”内涵；往远想、提前布、扎实做，系统梳理公司“十五五”、“十六五”的十年发展规划。在建设“世界一流航司”的新征程上，每个吉祥人都是奋斗者、追梦人。同时吉祥航空将一如既往地履行企业社会责任，对标“世界一流”标准，以可持续发展理念全面提升环境、社会与组织治理管理工作，在更大范围、更多维度、更深层次上为社会创造价值。

国际化 生态化 绿色化 科技化

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（以下简称“吉祥航空”）的可持续发展理念与环境、社会和治理（ESG）方面的管理成效，吉祥航空每年定期发布社会责任报告，披露公司在履行环境责任、社会责任与公司治理方面的实践成果，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5年发布企业社会责任报告。

报告时间范围：报告主体内容为吉祥航空在2023年1月1日至12月31日的管理和实践，附录ESG绩效表披露公司近三年（2021-2021年）相关数据。。

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（报告主体不包含控股子公司；绩效表中“经济”“运行”相关内容包含控股子公司数据，与发布的年报一致）。

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。

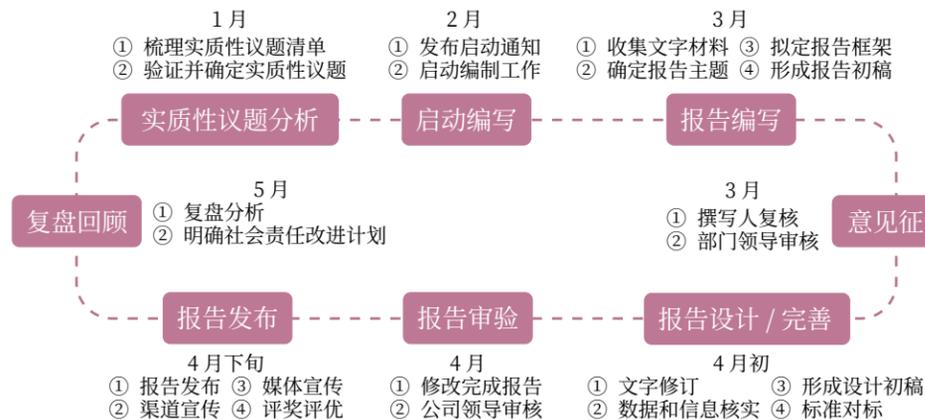
报告质量：社会责任报告在发布前需经过公司严格的内容审核，各归口管理部门对报告整体结构的完整性、议题覆盖的全面性、报告信息的时效性和数据的准确性负责。

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：

- 联系部门 | 吉祥航空 战略企管部
- 电 话 | 021-61988888 转 73777
- 传 真 | 021-22389508
- 地 址 | 上海市康桥东路2弄均瑶商务楼2号楼
- 邮 编 | 201315

编制流程：



关于吉祥

上海吉祥航空股份有限公司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。公司目前拥有飞机94架（其中A320系列87架，B787-9宽体机7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，平均日航班量超过350余个，旅客运输量超过1900万人次。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。年内郑州米兰洲际航线盛大开航，上海雅典洲际航线正式开售，洲际航线目的地达到3个，全年新增与恢复国际（地区）航点18个；在东北亚、东南亚、南欧、北欧等“一带一路”沿线及周边国家经营航线25条，深耕“空中丝绸之路”的生动实践案例成功纳入第三届“一带一路”国际合作高峰论坛务实合作项目清单。

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。2021年获得民航局飞行安全二星奖。2023年被Skytrax评为中国大陆地区年度“最佳区域型航司”称号。

2023年，公司正式提出打造“世界一流航司”的工作目标，在新的历史坐标中确立了新的起点，在公司发展史上具有里程碑意义。“世界一流航司”是“百年吉祥”远景目标的重要基石，是对HVC2.0战略主题内涵的极大丰富与升级，为公司当前及今后一段时期工作指明了前进方向。“世界一流”要求我们更加主动融入国际市场竞争，不断提升国际化运营能力、培养储备国际化人才、打造国际化品牌形象，打造国际一流的品牌美誉度与影响力。

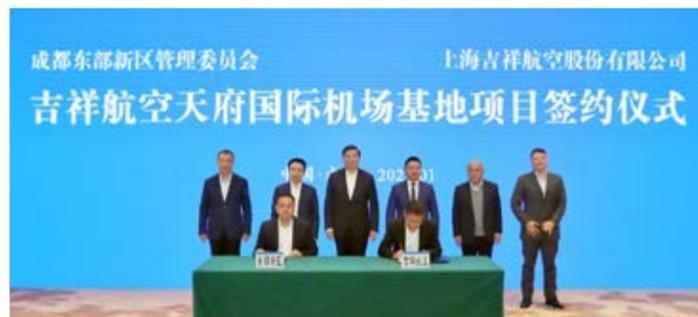




2023 年度 吉祥大事记

1 设立吉祥航空四川分公司加强航空运营、更好服务西南地区航空出行需求

2023年1月17日，中国成都 - 吉祥航空与成都东部新区于在成都天府新城会议中心共同举行仪式，双方就吉祥航空成立四川分公司签订投资合作协议。此举不仅标志着吉祥航空持续深耕西南地区航空市场、践行HVC高价值航司发展的战略要求，更是公司积极参与成都国际航空枢纽建设、助力西南地区民航事业发展的重要举措。



2 接收天津总装完成的首架 A321neo 飞机，开启 2023 年度新飞机引进序幕

2 接收天津总装完成的首架 A321neo 飞机，开启 2023 年度新飞机引进序幕

2023年3月24日，吉祥航空在位于空客天津飞机交付中心接收了在天津总装完成的第一架空客 A321neo 飞机。空中客车 A321neo 飞机是 A320neo 系列飞机中最大的成员，拥有单通道飞机中极为宽敞的客舱，最远航程可达 4700 海里 / 8700 公里，主要担负境内重点商旅航线与中近程境外航线运行。得益于包括新一代发动机和鲨鳍小翼在内的全新技术，与上一代飞机相比，A320neo 系列飞机的燃油消耗可以降低 20%，噪声降低 50%，已日渐成为公司航班运营的主力机型。本次交付飞行混注了 5% 的可持续航空燃料，开启了公司应用可持续燃料减少航空碳排放的新篇章。



3 “富平柿饼·甜蜜中国” 丰富吉祥特色航空彩绘文化、助力中西部商旅资源

2023年9月15日，中国宜昌 - 吉祥航空与陕西省富平县在宜昌三峡机场举行仪式，正式联合发布“富平柿饼·甜蜜中国”彩绘涂装设计；这也是吉祥航空机队的最新款飞机彩绘涂装。该款涂装以陕西省富平县特有的“富平尖柿”为主题，不仅丰富吉祥特色航空彩绘文化，更将助推富平县乃至中西部商旅资源走向更广阔的市场。

本次喷涂在吉祥航空飞机上的这款“富平柿饼甜蜜中国”彩绘，以富平县特产的尖柿作为主角，配合“富平柿饼·甜蜜中国”彩绘上线，吉祥航空旗下吉祥航空餐饮与富平永辉现代农业发展有限公司也在现场完成合作签约，旅客将有机会在吉祥航空实际承运涉及西安的进出港航班上品尝到富平特产“柿夹核桃”。通过展现富平柿子的鲜艳色彩和柔美质感，融入本地独特饮食文化元素，传递关中平原独特的风土人情，借助翱翔蓝天的吉祥航空国内外航班，将富平的美好与柿饼的甜蜜送到世界的每一个角落。





**5 吉祥航空喜迎公司成立 17 周年：
- 全力以赴恢复运营水平，爱与梦想送迎八方来客**



2023 年 9 月 25 日，吉祥航空迎来公司成立 17 周年纪念日。在成立的第 17 个年头里，吉祥航空克服外部不利局面、持续恢复运营水平，2023 年以来各项经营数据屡创新高；同时以多样化的服务优化举措与创新产品，让爱与梦想陪伴旅客的每一程飞行，为成立 17 周年交出一份满意答卷。

吉祥航空董事长王均金表示，“在过去的一年里，吉祥航空全体员工戮力同心、积极化解各项不利局面，稳步推进公司整体运营规模不断恢复。我期待全体吉祥人能够继续保持昂扬斗志，以公司成立 17 周年为契机，持续做好运行与服务的提升优化，向着建设‘世界一流航司’、打造吉祥航空‘百年老店’不断前进！”

与此同时，吉祥航空也通过持续性的服务优化与创新产品，为旅客个性化出行插上“爱与梦想”的翅膀。

4 吉祥航空桂林营业部顺利保障紧急器官运输任务

2023 年 1 月 19 日，吉祥航空桂林营业部临时接到紧急器官运输需求后，协调多部门联动协作，仅花费 20 分钟即完成旅客登机保障；航班起飞后亦获得空管部门优先协调指挥，提前抵达目的地机场，为后续器官移植手术争取到宝贵时间。

吉祥航空桂林营业部机场保障人员在接到旅客需求及核实身份后，立即与公司总部与机场运行部门上报情况，并为该名旅客开通“绿色通道”，安排专属工作人员全程保障值机到登机各个环节。旅客仅花费不到 20 分钟即完成全部登机前手续，顺利登上飞往上海的航班。与此同时，吉祥航空积极联系空管部门搭建“空中生命线”，优先协调 HO1148 航班起飞事宜，并获得空管部门指挥采取连续爬升、安排更高巡航高度等措施以争取更优运行效率；最终 HO1148 航班提前 14 分钟降落上海虹桥机场，此次器官运输保障圆满完成。吉祥航空定期优化关爱旅客服务保障程序，以期提供更便捷、更温暖的出行体验。吉祥航空以实际行动为急需协助的旅客提供温暖帮助，充分践行“为社会不断创造价值”的初心使命。



**6 吉祥航空与米哈游联合发布全球首款《原神》主题航空彩绘
——深度跨界营销打破“次元壁” 游戏航空融合共促文化出海**

2023 年 11 月 20 日，吉祥航空与米哈游正式联合发布全球首款《原神》主题航空彩绘；喷涂有《原神》主题航空彩绘的波音 787 旗舰客机也已于 11 月 8 日起开始执飞吉祥航空部分国内与国际航线。这也是吉祥航空再次与米哈游开展合作，并为中国游戏文化与民用航空共同出海提供更多创意与可能。

此次吉祥航空与米哈游联合发布的《原神》主题彩绘，以《原神》游戏三周年立绘为主题，辅以“史莱姆热气球”、“传送锚点”等展现飞行与游历山河的互动元素，传递游戏主角在“提瓦特大陆”上不断邂逅同伴、挖掘故事真相的探索精神；而这与吉祥航空执飞国内外航班、与旅客共同见证世间美好、实现远大梦想的“梦旅生花”品牌主张深度契合。

伴随该款《原神》主题彩绘的发布，吉祥航空也将与米哈游携手启动《原神》游戏三周年系列体验活动。11 月 8 日，喷涂有《原神》主题彩绘的吉祥航空 787 梦想客机（注册号 B-209R）已完成新彩绘首飞，执行上海浦东至新加坡樟宜的彩绘首航航班。11 月 8 日-11 月 15 日的新彩绘“首航巡航周”期间，该彩绘飞机也已执行飞往广州、三亚、深圳、成都、北京等国内重点航线航班。根据双方合作计划，该架《原神》主题彩绘 787 将保留现有彩绘涂装至少 1 年，为更多国内外玩家带来惊喜飞行体验。



2023 年度 获得的荣誉与认可

奖项类别	获奖集体/个人	获奖时间	奖项名称	授予单位
集体	吉祥航空党委	2023年3月	松江区区域化党建优秀共建党组织	上海市松江区委组织部
	吉祥航空团委客舱团总支	2023年5月	2023年度全国民航五四红旗团支部	全国民航团委
	吉祥航空团委客舱团总支 “重要航班保障突击队”	2023年5月	2023年度华东民航青年突击队	民航华东地区管理局团委
	吉祥航空团委运控团总支 “运控坚守青年突击队”	2023年5月	2023年度华东民航青年突击队	民航华东地区管理局团委
	吉祥航空团委工程团总支 “安心” 班组	2023年5月	2023年度华东民航青年文明号	民航华东地区管理局团委
	吉祥航空团委江苏分公司团委 “翔睿” 班组	2023年5月	2023年度华东民航青年文明号	民航华东地区管理局团委
	吉祥航空团委江苏分公司团委 地服第一团支部	2023年5月	2023年度华东民航五四红旗团支部	民航华东地区管理局团委
	上海吉祥航空股份有限公司团委 客舱团总支第四团支部	2023年5月	2023年度华东民航五四红旗团支部	民航华东地区管理局团委
	吉祥航空	2023年7月	2023年全国民航“安全生产月” 活动先进单位	中国民用航空局

奖项类别	获奖集体/个人	获奖时间	奖项名称	授予单位
个人	邱志远	2023年3月	2022年民航重大运输工作先进个人	中国民航
	袁广治	2023年5月	2023年度全国民航优秀共青团干部	全国民航团委
	温迪翔	2023年5月	2023年度华东民航优秀共青团员	民航华东地区管理局团委
	徐云浩	2023年5月	2023年度华东民航优秀共青团员	民航华东地区管理局团委
	黄宇豪	2023年5月	民航华东地区管理局团委	民航华东地区管理局团委
	李娜	2023年5月	2023年度华东民航优秀共青团干部	民航华东地区管理局团委
	徐培菁	2023年5月	2023年度华东民航优秀共青团干部	民航华东地区管理局团委
	房茜	2023年5月	2023年度华东民航优秀共青团干部	民航华东地区管理局团委
	王雪晴	2023年5月	2023年度华东民航青年岗位能手	民航华东地区管理局团委
	李飞	2023年5月	2023年度华东民航青年岗位能手	民航华东地区管理局团委
	张硕	2023年5月	2023年度华东民航青年岗位能手	民航华东地区管理局团委
	李国坤	2023年11月	首届CATA优秀机长	中航协
	曹妍婷	2023年11月	首届CATA优秀乘务长	中航协
	何旭钦	2023年11月	首届CATA优秀乘务长	中航协
	华骏	2023年11月	第五届民航团委“好声音” 二等奖	中国民航团委



01

组织治理

Organizational governance





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。

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层

姓名	职务
王均金	董事长
赵宏亮	党委书记、副董事长
于成吉	总裁
夏海兵	副总裁
贾勇	运行副总裁
徐骏民	董事长助理、董事会秘书
刘凯宇	副总裁
谭锋	副总裁
张蔚	总裁助理
冯江涛	安全总监
杨斐	总飞行师
张言国	财务总监
张晓辉	总裁助理
郑晓铭	总工程师
曾仲云	党委副书记、工会主席
赵鑫	运行总监
王宏海	总裁助理
周斌	服务总监

全资控股子公司



公司组织架构



注：公司应急管理办公室与运行控制中心合署办公。

企业文化

通过进一步明晰企业文化与战略的关系，公司明确了2023年企业文化建设方向为“坚定战略目标、夯实文化基础”，通过整合公司内部文化建设资源及需求，形成了年度企业文化建设工作方案和计划，从“文化支撑战略、文化融合业务、加强文化传播、夯实管理能力”等四个方面推动企业文化建设工作。

战略支撑

根据企业文化战略主题及行动举措，以企业文化“八大管理体系”为机制支撑，明晰企业文化建设主题及重点任务，落实责任部门及具体岗位，通过文化专项工作提升文化影响力，输出周期文化建设成果：如复盘文化氛围营造、文化管理者能力提升、文化传播能力提升、文化与业务深度融合等。

理念传播

公司制定了年度企业文化宣传工作方案，借助“美好吉祥”公众号平台，对公司文化主题活动、志愿服务等进行系统宣传，整合公司产品宣传资源，积极融入文化因子，有效传递企业社会责任与积极向上的文化气息。组织开展“浩瀚星海 共筑百年吉祥梦”企业文化理念专项宣传工作，聚焦普通“吉祥人”的身边事，结合企业文化6大理念内涵，讲好“吉祥”故事，传播优秀企业文化案例，树立企业文化示范标杆。



业务融合

组织开展安全生产月、诚信宣传月等活动，开展安全政策和安全理念宣传、诚信宣传，不断提升公司安全文化水平和诚信建设水平。同时，启动“领导干部到班组”、“百人访谈”等专项工作，夯实领导干部责任制，培育员工建言献策的文化氛围。

管理提升

根据公司战略执行监控与复盘机制，大力推广复盘文化，营造自上而下的复盘氛围，培育良好的复盘意识，统一复盘应用工具，形成吉祥鲜明的复盘文化。公司组织开展中坚层“复盘+21天读书会”和复盘教练能力培养工作坊活动，指导中坚层有效使用复盘工具，倡导人人复盘、有效复盘的工作理念。同时，公司积极搭建复盘交流平台，使各部门各层级员工可以对复盘工具的应用经验和问题进行交流讨论，将复盘成效纳入公司企业文化建设成效评估，优化业务及管理流程。

经营业绩

执行客运航班
128,386 班

同比增长
89.3%

在册飞机数量
94 架

执行航线
256 条

全年运输总周转量
29.36 亿吨公里

旅客运输量
1917 万人次

货邮运输量
8.44 万吨

2023年以来，公司立足“后疫情”时代市场形势，全力挖掘市场潜力，有效匹配市场需求，在市场恢复过程中抢抓先机。公司全年累计执行客运航班128,386班，同比2022年增长89.3%，恢复至2019年同期的105.5%。其中国内航班117,534班，同比增长76.4%，恢复至2019年同期的113.9%；国际（地区）航班10,852班，同比增长805.8%，恢复至2019年同期的58.6%。

年末我们迎来了B787机队第7架飞机，在册飞机数量达到了94架，执行国内国际航线共计256条；全年完成运输总周转量29.36亿吨公里，旅客运输量1917万人次、货邮运输量8.44万吨，同比增长154.42%、160.82%、53.18%，恢复至2019年同期113.62%、111.19%、83.98%；平均客座率82.14%，同比增长16.64个百分点，恢复至2019年同期的98.15%；飞机日利用率9.62小时，同比提高4.63个小时，恢复至2019年同期的90.65%，在市场恢复过程中抢抓先机，恢复情况处于行业领先水平。

平均客座率
82.14%

飞机日利用率
9.62 小时





洲际航线目的地

3 个

“一带一路”航线

25 条

国内中转航线

3,961 条

国际中转航线

1,406 条

深度开发

“机+X”系列产品

行业首创

打包产品模式

与名院校建立合作关系

11 所

加快国际航线恢复新增

年内郑州米兰洲际航线盛大开航，上海雅典洲际航线正式开售，洲际航线目的地达到 3 个，全年新增与恢复国际（地区）航点 18 个；在东北亚、东南亚、南欧、北欧等“一带一路”沿线及周边国家经营航线 25 条，深耕“空中丝绸之路”的生动实践案例成功纳入第三届“一带一路”国际合作高峰论坛务实合作项目清单。

强化中转联程服务

开通国内中转通程城市 35 个，通程航点覆盖率均超过 80%，推出国内中转航线 3,961 条；开通跨航司中转进藏、进疆、进滇航线 314 条；推出国际中转航线 1,406 条，承运国际中转旅客 78,194 人，恢复洲际中转免费住宿酒店，同郑州机场合作上线空铁联运优惠产品，极大提升中转产品的服务品质及旅客体验。

推动营销及产品创新

深度开发“机+X”系列产品，行业首创“迪士尼机票+门票”打包产品模式，从单一机酒自由行产品拓宽至多样性产品内容；同国内知名文旅企业深度合作，开发“机+重大赛事门票”“机+演唱会门票”等航空衍生产品。行业首批完成取消机上 Wi-Fi “3000 米使用高度限制”运行测试，暑运期间率先推出 Wi-Fi 随心联无限使用季卡产品；“宠物包机航班”进入常态化运行阶段；持续推动“花吉食”品牌建设，推出舌尖上的“二十四节气美食”系列空中餐品；直销渠道完成线上销售收入 65 亿元，直销占比 42.39%，同比 2019 年增长 35%，其中国际直销占比创历史新高；辅营收入总计 8,565 万元，同比 2019 年增长 7.7 倍。首次在抖音尝试机票类直播，周年庆专场直播吸引超过 160 万人次观看，累计成交额突破 5,700 万元，位列直播当日团购带货榜榜首。持续拓展

自营贵宾室

**接待约 18.1 万名
高端旅客**

健全管理、考核体系

减少支出 3.1 亿元

共享合作航班号

增至 2,530 个

航线网络通达

190 余个国家

异业合作领域，与锦江集团、雅高酒店实现积分互通，与上海市公安系统合作上线人员权益匹配方案，并与复旦大学等 11 所知名院校建立合作关系。

切实提升旅客出行服务体验

在虹桥机场设立的首家民营航司自营贵宾室——公司 V6 “似锦”贵宾室年中开业投运，两场贵宾室全年累计接待约 18.1 万名高端旅客，高品质服务广受旅客好评；推出九期“温暖客舱，静享所想”客舱特色服务产品，温馨服务深受广大旅客欢迎；创新推出无陪老人个性化服务产品，持续为老年旅客航空出行提供便利；优化旅服系统中不正常航班签转、通知功能，加快开发不正常航班决策功能，提升不正常航班旅客体验；组织成立公司高品质服务对标项目组，结合 SKYTRAX 五星评价标准，围绕五项核心对标服务环节和三类服务人员素质提升系统开展对标工作，切实精进服务质量。

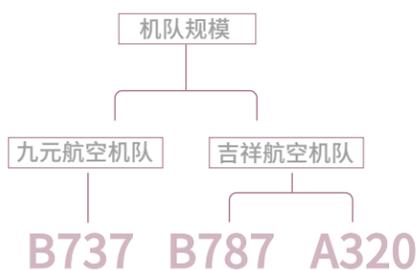
持续强化成本管控和资金收益

进一步优化和健全公司成本管控的组织管理体系和绩效考核体系，全年累计减少成本支出 3.1 亿元；确保融资渠道和资金支付渠道畅通，以优于行业水平的平均融资成本完成各类融资约 123 亿元人民币；精细化控制资金存量，提升资金存量收益管理能力，预计全年增加资金收益超过 2,500 万元。

深化跨航司多元合作

已与国航、东航、南航、深航、川航实现国内航线代码共享合作，同境内外伙伴航司代码共享合作航班号增至 2,530 个；累计约 53 万名旅客搭乘吉祥航空与星盟联运航班，航线网络通达 190 多个国家，通过合作共赢打造“全球通”航线网络。

机队规模



公司坚持“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，报告期内，公司及子公司共拥有 117 架飞机，平均机龄为 6.67 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。

拥有飞机
117 架

平均机龄
6.67 年



党建引领企业促进区域共治共建共享



党建引领

公司始终坚持党建引领群团工作与中心业务深度融合，加快推进“美好家园”建设，营造凝心聚力的企业文化氛围。

党建引领成果

一是促进党建工作高质量发展。积极开展党群“十四五”专项规划中期调整，完成公司党委新一届领导班子任命及职责分工，坚持发挥党建在安全工作中的政治作用，全年召开 5 次党委扩大会暨党委中心组学习，切实将党建与安全同谋划、同部署；分层落实主题教育系列活动，确立 33 个支部实事项目，切实发挥党组织服务群众宗旨；编制发布党建工作标准执行手册，作为组织提质增效的行动指南；持续发挥四大党建特色品牌对业务赋能的辅助作用，实现“党员示范岗”各业务条线全覆盖。加入总部驻地康桥镇“企业党建联盟”，持续扩大属地党建“朋友圈”。

二是持续提升员工满意度。公司始终心系员工，全年累计发放各类慰问金和节日员工福利 1900 万元；康桥园区“妈咪小屋”、羽毛球场、瑜伽活动室、乒乓球室等先后投入使用，丰富员工业务生活；员工餐厅投入使用，推出榜单排名不断研发和改良菜品，为广大员工提供优质用餐体验。

三是大力加强企业文化建设。积极开展员工喜闻乐见的亲子航空体验、城市拓展、趣味运动会等主题文化活动 30 余场，试点开展的公司级文体社团，在全国民航、华东民航各级各类比赛和展示中取得佳绩；着力推进公司文化展厅建设，打造文化宣传新地标。

确立

33 个支部实事项目

全年累计发放福利

1900 万元

主题文化活动

30 余场



可持续发展战略

自公司十四五战略规划制定以来，吉祥持续构建以一个中心战略、四个可持续发展目标、五个关键体系建设和六个支撑举措主要内容的可持续发展体系。2023 年公司加强了对可持续理念的倡导，提出“创百年吉祥、筑绿色未来”的发展目标，从环境、社会与治理 (ESG) 三个维度、“战略、管理、业务与披露”四个层面发力，旨在支撑公司“为社会创造价值，建国际化现代服务业百年老店”的发展愿景。



公司始终坚持规划引领，不断对标国际国内一流航司的先进做法，滚动优化五年规划，明确了“夯实支撑公司战略的绿色可持续高质量发展体系”的目标，并依据适合民航业的 ESG 管理框架进行战略行动的制定。在安全、品牌、服务、绿色发展等方面编制了工作提升路线图并按照项目管理的模式成立专项项目组推动重点项目落地。

公司努力加强自身 ESG 管理能力，不断优化可持续管理的框架，从战略地图的视角研究并明确公司可持续发展工作的目标、分解和机制。以“可持续发展委员会”的组织架构全面管理各项业务的开展落地，以 PDCA 的方式进行年度计划的管理。以绿色发展业务为例，公司每年年初都会整体梳理编制发布年度能源与环境工作计划，涵盖战略管理、体系建设、执行落地、质量管理和持续改进等类别，不断增强了业务管理的统筹性与系统性。

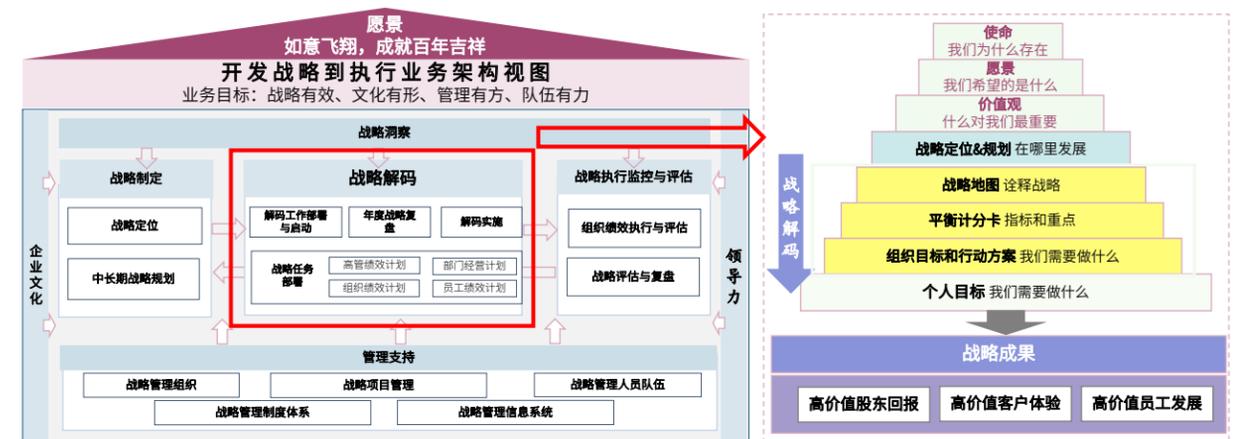
公司定期发布企业社会责任报告，向政府、投资人、消费者以及社会公众等利益相关方汇报公司在风险控制、责任管理、运营实践中取得的成果。2023 年公司编制并发布了《年度企业社会责任报告》充分展现了过去一年公司组织治理、航空安全、旅客责任、环境保护等企业社会责任的多方面努力，报告在编制过程中结合了 ESG 信息披露的相关标准和要求，针对 ESG 重点关注的领域进行了相应的叙述，进一步推广了“美好吉祥”建设成果。报告编撰设计并正式发布之后，公司通过多种方式多渠道进行了宣传推广，取得了良好的社会声誉。公司通过上海市社会责任发布平台进行了报告宣推，获得了浦东新区社会责任达标企业资格认证，并在浦东商委组织的企业社会责任分享交流会上作为优秀企业进行了成果展示。

战略管理——实质性议题分析

为进一步提升 HVC 战略的丰富内涵，全力推动公司向“世界一流 HVC 卓越代表”的战略定位升级，吉祥航空 2023 年 6 月启动 2024 年战略解码工作。前后历时 6 个月，董事长、公司中高管及战略管理人员齐心协力，在 2024 年度工作会议上完成《吉祥航空战略绩效责任书》的签署，明确了 2024 年战略与经营重点；同时通过系统有效战略分解及实施管理系统进行有效分解落实。

自 2019 年开始，吉祥航空已建立健全公司战略管理体系，明确战略解码是连接公司战略规划与战略执行的桥梁。通过战略解码实现业务与资源的紧密结合、确保公司战略的有效落地。

每年度公司中高层管理团队采用集体研讨共创共识的方式，对公司战略进行澄清诠释，明晰公司战略实施路径、明确公司年度重点方向、分解战略执行任务，将公司的战略转化为各层级员工能够理解的语言和行动方案，并逐层分解责任到人，最终帮助公司实现“上下同欲”、“力出一孔”、“左右协同”、“使命必达”的局面。



一 战略解码目标

为有效落实公司半年度工作会议精神，战略解码工作将聚焦公司战略升级、打造世界一流航空公司的战略目标，进一步提升 HVC 战略的丰富内涵、全力推动公司向“世界一流的 HVC 卓越代表”的战略定位升级。为适应后疫情时代高质量发展新阶段的使命任务，2024 年战略解码工作将深化战略共识、强化战略落地、提升组织能力，分阶段、分步骤的实现跻身世界一流航空公司的战略目标。



二 战略解码历程

公司明确通过“工作启动、战略澄清、战略解码和战略落实”四个阶段有序推进，完成了HVC2.0的战略内涵升级，明确了2024年的战略重点与经营目标，最终输出了2024年战略地图、战略指标体系、经营计划及绩效计划等关键成果。

在公司“百年吉祥”战略愿景的指引下，公司通过向外看机遇、向内看资源与能力开展战略思考，明确了公司十四五期间要围绕“两个坚持”、“两个聚焦”有步骤、有选择、有节奏地推进的整体战略决策。

两个坚持

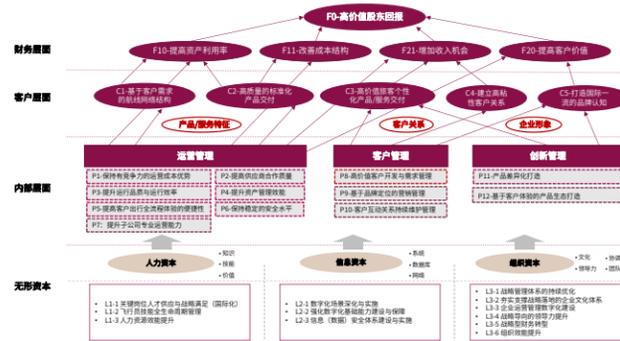
坚持HVC2.0战略定位：打造客户价值引领、精益数字运营的高价值航司
坚持打造两种战略优势：强互动、高粘性的客户关系；国际一流的品牌美誉度与影响力

两个聚焦

聚焦四大战略主题：体验驱动的高溢价创新模式、精益高效的数字化运营能力、世界一流的国际化进程推进、专业经营的综合产业生态
聚焦六大战略目标：固安全、健成长、优经营、聚客户、强精益、促转型

通过公司2024年战略研讨会，利用中高管集体智慧进一步诠释了四大战略主题的内涵、明确了主题的目标与举措；随后进一步开展了四场主题研讨会，聚焦在主题的具体落实上，细化了主题的指标，结合公司战略地图框架形成了2024年战略地图。

三 战略解码成果—战略内涵升级及2024年战略地图



1. HVC2.0 战略内涵升级

吉祥航空围绕着“客户驱动、数字化运营、国际化进程、专业化经营”四大战略主题和战略解码的成果，建立起“固安全、健成长、优经营、聚客户、强精益、促转型”的战略目标体系，映射出“安全、发展、财务、客户、运行、无形”六大目标维度。

2. 公司2024年战略地图

为有效将HVC2.0落地，结合战略地图战略框架，公司结合主题内涵、目标形成了2024年战略地图，对每一个主题的目标进行指标设定，形成了战略一级指标。按照公司高管战略统筹分工，高管牵头对每一个主题的一级指标进行细化分解，形成公司战略一二级指标体系。

3. 公司2024年战略落地责任体系—公司各层级战略绩效计划

为确保公司战略解码成果的层层落实，在公司董事长与决策层的推动下，各部门协同下，明确了公司战略落地责任体系，确认了公司KPI、高管绩效计划、部门经营计划及绩效计划，并在公司年会上完成了战略绩效合同签署。

公司KPI



高管绩效计划



部门经营计划及绩效计划



合规经营

《员工失信行为库》

分别新增失信行为

12 项

修订失信行为

9 项

删除失信行为

1 项

已形成员工失信清单

170 条

已累计规制具体员工行为

14 例

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。

2023 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 9 项、删除失信行为 1 项。截止 2023 年 12 月 31 日，已形成员工失信清单 170 条，丰富了员工负面管理的维度。其中，一线安全从业人员工作作风领域涉及的违规携带危险品、飞机起飞前及飞行中违规操作、违反机坪管理规定造成不安全事件、拒不整改发现的错误、相关考核中弄虚作假、泄露数据引发安全事件、公开平台发布违法或不当信息、工作期间酗酒或发生冲突等累计二十余项，明确规制针对公司一线人员从业过程中可能产生不安全事件、影响公司社会形象及评价的各项行为，防止公司部分一线运行环节成为产生不安全事件、负面事件的薄弱处，此举将全方位、多角度对一线员工可能涉及的违法违规及不当行为进行科学、合理、有效地管控，进一步提高了公司一线员工安全从业领域的诚信“边界”意识。

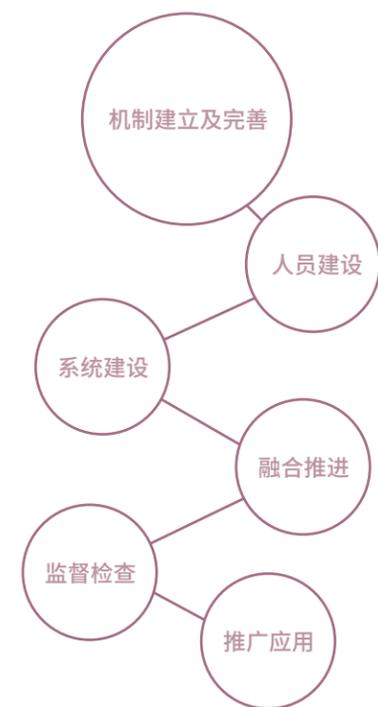
自《员工失信行为库》发布以来，已累计应用员工诚信机制规制具体员工行为 14 例，并在应用过程中充分注重员工失信行为处罚力度的把控，不重复处罚、不错误处罚。同时，公司畅通涉事员工申诉渠道，充分尊重员工申诉的权利。

积极促进公平竞争，保障民航业健康有序发展

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，坚决与规章缺失、扰乱市场、管理失衡、不可持续发展、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 2023 年开展了主动管理工作及知识产权管理两项合规管理专项工作：

(1) 主动管理工作：为确保公司在满足民航局各项文件要求基础上，不断提升公司对自我监察、自我管理的水平，公司开展主动管理工作将有效推进业务闭环，促进公司高质量发展，同时提升主人翁意识、增强员工幸福感。

2023 年度主动管理工作从机制建立及完善、人员建设、系统建设、融合推进、监督检查、推广应用等方面开展，以自上而下的法定自查工作及自下而上的自愿报告工作为支撑，强化闭环管理，结合各业务部门相关系统及管理项目，统筹公司主动管理的推进成效，有效达到对公司多途径、多方面、多手段综合监督管理，实现公司组织效能提升的战略主题。



自查计划 SID 执行数量共计

2497 项

融 SID 项共计

276 项

《2023 年度上海吉祥航空股份有限公司法定自查监督评价专项工作方案》

各专项细化评价标准共计

71 条

现有自愿报告信息分配分析人员

113 人

月均处理报告

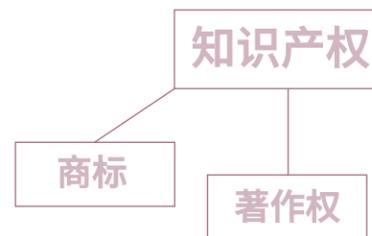
80 余条

其中，2023 年度法定自查项目发文共计 5 项；自查计划 SID 执行数量共计 2497 项，发现问题共计 32 项，发现问题集中领域为手册制度完善程度、检查标准明确程度、乘务员培训及维修管控等。同时，根据民航局相关政策要求及公司实际情况，为有效提升法定自查工作效率，公司推动法定自查融合工作开展，目前安全自查组已完成与“SMS 及其他相关安全类检查事项”相融合工作，融合 SID 项共计 28 项，发现问题 12 项，已全部完成整改；维修自查组已完成与“机务维修信息管理系统（二期）”相融合工作，融合 SID 项共计 276 项，发现问题 5 项，已全部完成整改。

在此基础上，法定自查开展自评工作。通过发布《2023 年度上海吉祥航空股份有限公司法定自查监督评价专项工作方案》，各专项自查组以初级标准、一级标准、二级标准、三级标准共计 71 项细化评价标准为基础进行自评，形成《法定自查监督评价专项工作总结报告》，详细分析各标准项下自查工作成效，发掘过往成功经验并持续运用，总结待完善之处并持续优化。

为更好地构建员工谏言与公司管理闭环平台，使“下情上达”成为切实的可能。为公司流程、管理的改善提供肥沃的土壤；为公司各项业务的自我监督检查、行动举措的有效落实情况建立积极主动发现问题、解决问题、淬炼经验、提升管理质量的闭环，从而成为公司重要的管理工具，促进公司公正文化和报告文化茁壮成长，推动公司高质量可持续发展，公司建立了自愿报告管理机制，并配套完成了相关信息系统功能的开发。

目前，公司已建立起覆盖公司各部门及分、子公司的自愿报告管理体系，现有自愿报告信息分配分析人员共计 113 人，月均处理报告 80 余条，成效初步彰显。公司依托新媒体等各类平台对自愿报告进行了宣传，深入走访一线进行宣贯和意见建议的征集，在一线反响热烈。



(2) 知识产权管理工作：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。

2023 年，公司持续关注知识产权的产出及保护。商标方面，公司紧跟战略部署、围绕各项核心业务开展，进行了“吉祥航空似锦”等各项商标的布局及注册，同时对国内国际商标持续进行维护。著作权方面，公司持续在软件开发方面发力，梳理出一大批拟申报软件著作权项目，同时结合行业特点，针对公司内部较有影响力的人力小福服务品牌形象，进行了美术作品著作权的注册，现已取得著作权证书。

CSR

增加了

“反商业贿赂”条款

(3) 在供应链管理中促进社会责任

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条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。

(4) 个人信息保护

2023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大背景下，公司从隐私政策合规、数据出境合规、儿童个人信息保护合规、IT项目评审数据合规等多个不同角度积极响应合规要求。

其中，在隐私政策合规层面，公司通过在中英官网及APP上根据最新法规要求更新完善《隐私政策》《第三方共享信息清单》《敏感个人信息处理规则》等政策，明示旅客注意个人信息准确性及提供他人信息应取得授权等。在数据出境合规层面，通过前期参与民航业内关于数据出境合规的相关讲座及协同信息部在民航局对各航司数据分级分类调研的前期摸底调查，梳理数据出境业务场景共计180个，并从中确定首批进行数据出境申报的场景。在此基础上，以芬兰营业部数据出境场景为试点向国家网信办进行数据出境申报工作。在儿童个人信息保护层面，根据国家相关规定，及时在中英文官网及APP更新最新版儿童隐私保护政策。在IT项目评审数据合规层面，结合具体IT项目实际，出具合规建议，确保项目合法合规良性运行。

通过在业务运行层面有效落实个人信息保护领域的相关法律法规要求，协助公司积极响应、快速应对法规变化，及时跟进近年来国家在个人信息保护领域的各项高频改革，为公司积极拓展全球业务、高质高效服务旅客、提升公司品牌价值与社会影响力助力颇大。



政策

梳理数据出境业务场景共计 180 个





02

环境责任

Environmental responsibility

吉祥航空在上级主管部门的领导下全面落实“双碳”工作战略部署，砥砺奋进、实干为先，着力从“优治理”“深降碳”“稳治污”“强科技”四个方面，统筹推进行业绿色转型取得显著成效，绿色发展理念深入人心，绿色治理体系加快构建，节能降碳能力不断增强，环境治理效能持续提升。

从能耗“双控”到碳排放“双控”

截至 2023 年底
公司碳排放总量

95.41 万吨标煤

单位周转量碳排放强度

3.93 吨标煤 / 万吨公里

同比下降 **16.75%**

吉祥航空秉承一贯的低碳绿色理念，加快步伐向碳达峰碳中和转型，从能耗“双控”逐步转向碳排放“双控”，在民航业整体复苏之际，根据上级主管部门的相关要求，制定了公司飞行活动的碳排放总量与碳排放强度的“双控”目标。为此，公司持续完善可持续发展的管理体系，不断优化绿色业务规划，年初整体梳理编制发布年度能源与环境工作计划，涵盖战略管理、体系建设、执行落地、质量管理和持续改进等类别，强化绿色可持续发展业务管理的统筹性与系统性。

2023 年公司碳排放总量为 95.41 万吨标煤，相较 2022 年同比增加 153.51%，单位周转量碳排放强度为 3.93 吨标煤 / 万吨公里，同比下降 16.75%，该强度数值为公司成立以来的最低值，优于行业平均碳排放强度，完成了公司年初制定的工作目标。



提高排放监测水平 强化碳资产保值增值能力

MRV



根据民航局、交通委和生环局不同的管理要求，公司不断完善碳排放数据的监测、报告和核查管理体系，完善碳排放数据管理机制，提升碳排放 MRV 工作水平，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，公司碳排放数据管理水平相比较去年有明显提升。

公司着力提高碳资产管理水平应对未来金额不断升高、管理范围逐渐扩大的绿色溢价，将碳资产管理的目标从“最低成本履约”升级到“保持碳资产的保值增值”。除了持续研究国内碳市场交易规则制定最佳履约方案以外，还积极与上级主管机构保持沟通，积极完成年度履约工作。为了应对欧盟航线的增加带来的碳排放履约成本和国际航协 CORSIA 机制的日益临近，公司充分利用政策向主管部门申报新能源汽车替换的补贴预计超 100 万，与金融业沟通探索参与绿色债券、绿色贷款、碳普惠等可能的合作方式，设计碳足迹跟踪等产品开发实现收益，研究可持续燃油的使用或投资可能性，合理减少履约成本增加绿色收入，做好碳资产的管理工作。

持续坚持节能降碳 深化蓝天保卫战管理工作

根据年初发布的能源与环境工作计划，公司组织落实各个能源效率提升项目，通过引进燃油效率更高的 A321NEO 飞机、推广使用燃油监控 APP、提高飞行员节油意识、强化 CI 指数管理和开展“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等多种方式提升公司单位能耗效率，通过各种手段实现减少碳排放约 1.2 万吨。

公司继续深化“蓝天保卫战”管理工作，重点推动“车辆机械清洁化”、“辅助能源 APU 替代设备使用”和“塑料污染治理”三个项目的运行。已实现与有辅助能源替代设备的 62 家机场签署使用协议，全面覆盖公司在飞的主要站点，廊桥的 APU 替代设备实现“应用尽用”，远机位电源车使用率逐步提升；完成国内（地区）客运航班停止提供一次性不可降解塑料制品，并将实施范围扩大至国际客运航班；根据要求淘汰或升级排放不达标的车辆，场内车辆和办公车辆逐步落实新能源化替代，积极引进新能源车辆，投资总额超 1200 万元。

重点推动

车辆机械清洁化
辅助能源 APU 替代设备使用
塑料污染治理

与有辅助能源替代设备的

62 家
机场签署使用协议



接收天津总装首架 A321neo 飞机 翻开吉祥可持续航空燃料第一章

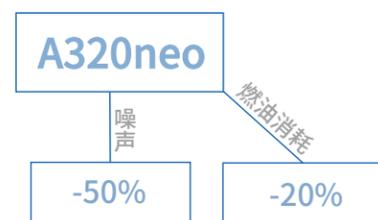
2023 首架 空客 A321neo

2023 年 3 月 24 日，吉祥航空在位于空客天津飞机交付中心接收了本年度第一架空客 A321neo 飞机。这架飞机不仅是空中客车在天津总装完成的首架 A321neo 飞机，同时也是吉祥航空本年度接收的首架飞机，是吉祥航空 2023 年飞机引进计划中接收的首架飞机。该飞机不仅继续选择高推力低排放的普惠静洁动力 PW1100G-JM 发动机作为动力，同时更延续公司“梦旅生花”客舱主题设计风格，搭载 8 席 Recaro CL4710 公务舱座椅与 199 席 Recaro BL3530 经济舱座位，并提供全舱 USB 充电接口、平板电脑支架等硬件设备，辅以 AIRSPACE 客舱动态灯光，满足旅客空中休闲需求。

空中客车 A321neo 飞机是 A320neo 系列飞机中最大的成员，拥有单通道飞机中极为宽敞的客舱，最远航程可达 4700 海里 /8700 公里。在完成新飞机接收后，吉祥航空机队规模增至 88 架，其中空客 A320neo 系列飞机（含 A320neo 与 A321neo）24 架，主要担负境内重点商旅航线与中近程境外航线运行。得益于包括新一代发动机和鲨鳍小翼在内的全新科技，与上一代飞机相比，A320neo 系列飞机的燃油消耗可以降低 20%，噪声降低 50%，已日渐成为公司航班运营的主力机型。

可持续航空燃料（SAF）是航空业脱碳的唯一路径，本次吉祥航空接收 A321neo 机型首次混注了可持续航空燃料，开启了吉祥使用 SAF 降低飞行活动碳排放的第一章。吉祥航空高度关注 SAF 行业的发展进程，在国际航协、民航局等相关组织机构举办的各类航空替代能源会议上表达了航司使用可持续航空燃料的意愿与想法，并针对 SAF 在实际应用中航空公司的痛点与难点提出了自己的建议，吉祥航空全力支持、推动可持续航空燃料在民航业的广泛应用，为民航脱碳转型增砖添瓦。

首次混注了 可持续航空燃料



“轻出行，新态度” 吉祥绿色出行正当时

自吉祥“低碳经济舱”正式上线以来，已经有近 400 万名旅客响应吉祥绿色低碳理念号召，加入到绿色出行的行列中来。

2023 年吉祥绿色出行持续发力，联合陆路交通筹备航空 + 电动车的陆航一体出行生态，提出为客户提供“便捷、松弛、绿色的‘一站式’”愉悦出行体验的吉祥大出行战略。

陆航一体 航空 + 电动车



03

航空安全
Aviation security





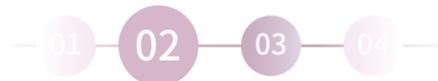
运行安全

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，深入贯彻总体国家安全观，牢固树立底线思维，确保安全态势平稳可控。

安全生产数据

在华东民航 2023 年度安全目标考核

总分位列第二



2023 年，公司圆满完成第 19 届亚运会、第 31 届大运会等重大保障任务，未发生责任原因征候及以上不安全事件，各项安全目标达成，在华东民航 2023 年度安全目标考核中总分位列第二。

安全责任体系

推进“双重预防机制”试点落地

以双重预防机制为抓手，运用系统思维，识别安全风险，统筹抓好安全工作。作为华东地区首批试点单位，顺利完成“标准/手册修订”“危险源及隐患清单梳理”“SMS 系统改进”三个模块工作，实现系统和机制的融合，危险源的剩余风险均可接受，所有安全隐患措施制定、整改及效果验证均完成，并于 8 月 21 日全面通过局方“上海辖区‘双重预防机制’补充运行合格审定”。

落实检查 / 审计闭环管理

开展例行安全检查

91 次

涵盖主要生产运行环节

8 个

组织开展公司级专项检查

10 次

发现问题均完成整改

公司制定公司重大安全隐患判定标准，开展全公司范围内重大安全隐患排查治理工作。对 16 个部门及分公司开展了“全范围、全要素”的年度安全审计 / 评估，发现问题 79 项并落实整改。开展 91 次例行安全检查，涵盖 8 个主要生产运行环节，共发现问题 7 项，针对各类生产运行中存在的隐患、偏差及时发现并指正。组织开展“两会专项检查”“成都大运会专项检查”等 10 次公司级专项检查，涵盖公司 14 个生产运行部门，发现问题 16 项，法定自查发现问题 12 项。发现问题均完成整改。

深化 SMS 系统建设

统计分析功能

- 业务流程化
- 流程在线化
- 数据智能化

2023 年新版 SMS 系统上线，通过高效顺畅的调研，做到了功能模块间的联动，同时实现了部分模块的统计分析功能，进一步完成业务流程化、流程在线化、数据智能化。效果验证、资质统计、超期统计等功能相继上线，为安全管理提质增效提供有力的信息化资源保障。

安全风险管控

深耕核心风险管理

着力安全风险动态评估

探索数据实证安全管理

为提高核心风险监测的效率和质量，将数据监控、风险预警和风险管控等多个关键模块的功能进行线上迁移。通过模拟核心风险监测的各种情景，重点测试核心风险模块的性能和可伸缩性，确保核心风险监测平稳迁移至 SMS 系统。实现安全报告与 QAR 数据双监测模式，确保捕捉到每一个核心风险细节，提高数据可靠性，增强核心风险测量精确度。

针对飞机发动机管控、操作程序优化、机场设施设备、鸟击及恶劣天气等关键业务，开展公司级风险管理 42 次，制定措施 309 条，相关措施均得到有效落实。同时，基于对飞行、客舱、维修、运控、保卫、地服等专业人员实力及保障能力的评估，在安全形势平稳可控的情况下，为逐步稳定恢复航班运行累计开展 12 次前置型风险评估工作。

2019 年开始，公司逐步开启运行数字化全景测量分析工作，历经五年磨炼，数字化安全管理决策机制逐渐形成。2023 年公司以 OPT 工作组为载体，在前期驾驶舱纪律管理成效的基础上，进一步开展针对发动机缺陷的前置化数据实证式管理。在最大化利用发动机可用循环的前提下，对可能衍生的空停风险和非常驾驶舱效应进行预先准备，确保安全与效益的平衡。

安全文化建设

安全文化建设成果

实施安全培训

外训 **31 期 208 人次**

内训 **7 期 350 人次**

优秀案例及典型经验

117 篇

共回收调研问卷

7363 份

丰富安全文化活动。组织开展“安全生产月”主题活动、“贯彻总体国家安全观 坚决守住航空安全底线”征文活动，获全国民航“安全生产月”活动先进单位、征文活动优秀组织奖；实施安全培训外训 31 期 208 人次，内训 7 期 350 人次，确保所有安全管理人员符合培训要求；搭建“安全管理工作报送及共享机制”，共收到各部门报送的优秀案例及典型经验 117 篇，采纳 70 篇，整理发布 4 期季度工作简报；优化安全文化测评方案并组织实施，共回收调研问卷 7363 份，参与度 79.4%，较去年提升 0.6%，其中有效问卷 4521 份，问卷有效率 61.40%，较去年提升 6.5%。

革新安全主动报告流程。率先推行主动报告“单向可见”，隐匿报告人和航班相关敏感信息，促进员工无压力报告观念的形成，进一步提升公司公正文化及报告文化。2023 年航空安全奖励共计 90 人次，同比增加 125%，共计奖励金额 259300 元，同比增加 27.17%。

完善安全作风管理体系建设。结合 SMS 系统建设，将作风建设融入安全隐患排查治理机制；推动作风建设、班组建设与日常安全管理工作的融合，明确作风建设、班组建设与日常安全管理工作融合的相关要求及方法，结合实际，细化相关要求，修订手册程序并组织落实；组织开展安全作风业务沟通交流会，就手册修订要点、SMS 系统功能、工作难点及问题进行年度总结、经验交流。



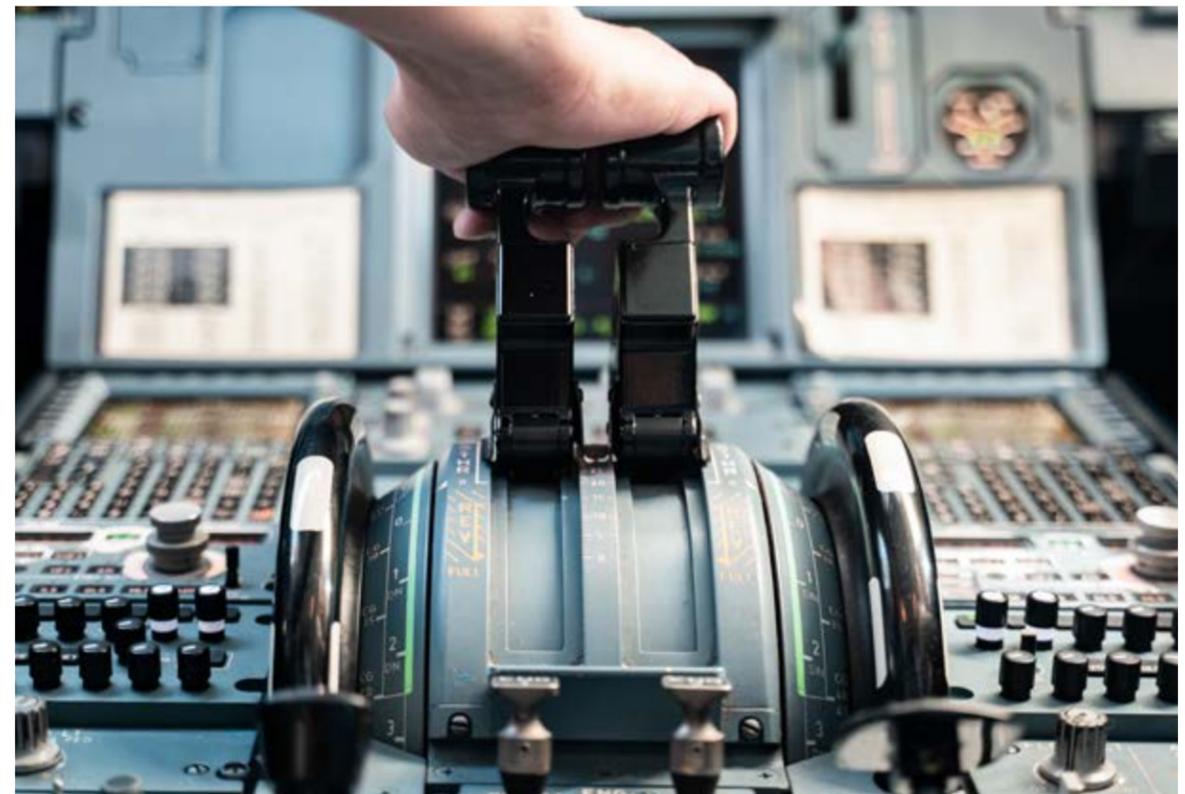
安全案例分享

(1) 维修工程师自主研发“发动机 QAR 参数监控平台”

吉祥航工程师陈某为解决 PW1100 型发动机高压压气机第 6 级活塞封严不均匀磨损所产生的 N2 瞬时高振动造成的安全影响，自主研发“发动机 QAR 参数监控平台”，通过 QAR 参数全时域监控 N2 振动数据。平台投入使用以来共提前识别到了 29 台次高振动，大幅降低了 N2 高振触发频率和峰值程度，有效地提高发动机运行的安全裕度。

(2) 放行工程师发现 ACM 故障后相关检查要求缺失

2023 年 3 月 28 日，航前阶段，机组反馈一 B787 飞机驾驶舱有异味，放行工程师陈某检查后判断可能为左侧 ACM 涡轮叶片与机匣磨损导致，更换 ACM 及其连接管路后故障成功排除。随后，该工程师梳理该机 1 月以来的故障数据后发现该机 60 天内连续因空调系统 PACK ACM L 故障信息更换 4 次 ACM，研究后确认故障根源为 ACM 及管路的布局设计不合理造成软管变形，且没有定期检查 ACM 及管路的要求。吉祥航工程技术支持团队随即积极与波音沟通交流，最终得到波音认可并修订了手册，明确了 ACM 故障后关于压气机进口和出口管路检查的要求。



网络信息安全

2023 年完成
管理手册修订 **3 次**
修订或发布安全类制度规范 **28 个**
总计梳理信息安全类危险源和风险控制
措施 **9 大项**
隐患清单 **20 条**

2023 年部门完成安全检测 **17 次**
共发现并修复系统漏洞 **1 万余个**
拦截处置垃圾邮件 **120 余万封**

全公司范围的钓鱼邮件应急演练
完成 **2 次**

公司级信息安全类员工优秀主动报告
达到 **16 条**

信息安全体系执行落地成效显现

在安全管理方面

2023 年完成管理手册修订 3 次，总计修订或发布安全类制度规范 28 个，内容涉及部门安全职责、风险隐患排查治理机制、机房管理、介质管理、报障流程、数据管理、网络安全事件管理等方面。总计梳理信息安全类危险源和风险控制措施 9 大项，隐患清单 20 条；累计接受上级监管部门网络信息类安全检查 2 次，完成日常安全检查 10 次，全部完成问题清零；

在安全技术方面

2023 年总计完成安全检测 17 次。截止目前，共发现并修复系统漏洞 1 万余个，拦截处置垃圾邮件近 120 余万封，并针对 WAF、APT、日志审计、设备准入、DLP 等安全防护设备重新调整了优化部署方案。

在安全运营方面

完成了 2 次全公司范围的钓鱼邮件应急演练，对全体员工开展了邮件安全使用培训。此外，还完成了公司全体员工个人账号密码强度整顿以及个人自带电脑安全自查。电商业务系统和航班运行控制系统等 2 个系统的三级等保安全测评已成功通过测评并完成公安机关备案。

在安全文化方面

通过梧桐云学堂在线学习方式组织开展公司级网络安全意识培训 3 次以及网络安全专业技术培训 1 次，覆盖公司全体员工，累计受训 17766 人次

制订工作计划和实施方案
涉及改进措施项 32 项
截至目前已完成 **26 项**

核心管控系统风险管控优化

2023 年在运行安全方面，针对航行通告、EFB、运行网、机组排班、ACARS、气象报文等 23 个核心管控系统持续进行风险管控和措施优化，从存在的安全隐患、已有的备份手段、已实施的监控情况、计划改进的措施等方面详细制订了工作计划和实施方案，总计涉及改进措施项 32 项，已按计划全部完成。

年度 4C 专项工作按计划有序推进

年度 4C 专项工作中 NISC 网络信息安全委员会优化方面，已发布吉祥航空网络信息安全委员会组织优化发文，以及一级安全制度《上海吉祥航空股份有限公司网络信息安全体系建设与管理方案》。SOC 安全运营中心建设方面，邮件网关、网络准入控制已完成部署上线，全网状态分析和明暗资产覆盖也部署了 POC 测试设备。ECC 应急处置中心建设方面，基本完成了应急事件处置联动和重点时期系统保障的工作内容。DC 数据分类分级建设方面，数据定期备份工作按计划实施，DLP 数据防泄漏项目也已部署行业主流产品进行测试。

安全团队能力建设进一步提升

2023 年安全团队引进网络安全管理及专业技术人才 3 人，并通过与行业优秀企业的实地交流学习，进一步提升了安全团队的体系化管理工作能力。此外，还对信息安全专业技术岗位开展了 8 学时的网络安全专业技能培训，进一步提升了网络安全一线岗位人员的技术水平。



航空安保

民航局《“十四五”平安民航建设工作实施意见》发布后，公司领导高度重视，专题研究，将“平安民航”建设工作纳入公司党委的工作范畴，确定了公司党委的议事决策机制，定期研究推进，成立了公司“平安民航”建设工作领导小组，落实了公司党政领导的管理责任和绩效目标。

完善修订手册，严格制度管理

- 公司根据国际民航组织审计标准、民航局下发的各类安保规章文件，结合“平安民航”建设工作考评办法，全面启动手册的对标修订工作。对标民航局下发的《航空安保方案示范大纲》组织实施，明确公司内部治安、消防、航空安保、反恐防爆等的责任落实机制，强化安保训练的组织、实施，完善各类安保举措的工作程序、标准、责任及处置能力要求。

立足实战开展演练，提升公司应急处置能力

- 5月开展了“2023年度综合应急演练”，以“机上反劫机”为科目，采取以机组成员在动态客舱模拟器中、地面处置人员在公司应急指挥中心双线并行联动的演练模式。

- 6月公司开展“2023年度消防应急疏散演练”，包括消防理论知识及实操、消防演练桌面推演、火情处置和应急疏散实操演练等科目，全面提升风险防范意识和应急处置能力。

- 7月公司制定《吉祥航空依法处置“机闹”维护航空安全秩序专项行动方案》并发布实施；根据“空中严控”机上安保工作主基调，成立专项工作领导小组深入研究机上典型和高频安保事件的处置程序，制定并发布《上海吉祥航空机上安保事件现场处置实施细则（R5）》。

- 9月公司还联合浦东机场公安开展了整治“机闹”专项行动实景实战联合演练。



强化法制教育，提升全员防范意识

- 2023年，公司上下全面开展了“反诈总动员”系列宣传活动，通过“平安民航”法规宣传交流活动等方式，营造“全民航反诈”的浓厚氛围。同时，利用社交媒体平台和网络，面向社会积极开展安全和法治宣传，引导旅客文明乘机、文明出行，进一步营造文明乘机氛围。

深化空地联动，加强警企合作

- 公司配合“空地一体化”建设工作的推进，积极与广东省公安厅机场公安局开展协作共建，建立了航司旅客信息与公安系统交流联动的合作关系。公司自行开发搭建“旅客信息研判系统”，做好信息收集、情报分析、风险研判、措施传达工作，加强对航班安保工作管控。

开展专项安保检查，巩固平安企业环境

- 公司先后开展了2023年两会、成都大运会、杭州亚（残）运会等专项安保检查工作，以高标准、严要求做好安保工作，绷紧航空安全思想之弦，坚决夯实筑牢安全防线。

加强隐患排查，建立长效机制

“边查边改边建” “隐患发现一个消灭一个”

针对公司安防组织机构设置、工作机制、质量控制、人员资质与培训、运行安防措施、安防设施设备、应急处置与非法干扰行为应对、威胁评估与风险管理等方面开展全面排查、专项督办。坚持“边查边改边建”原则，坚决做到“隐患发现一个消灭一个”。

为了进一步完善对机场控制区通行证的管理，公司发布了《吉祥航空机场控制区通行证管理办法》，并纳入公司安保绩效考核管理范畴；同时优化了公司安全背景审查管理机制，持续实施风险源普查与薄弱点整治相结合的长效机制，充分维护了公司的平安运行环境。

开展安保评估，重视风险管控

每个季度，由公司保卫部、航空安保部牵头，召集飞行、客舱、地服、维修工程部等一线运行部门，针对当期航班运行的特点、热点，开展季度飞行中安保分析研讨，发布安保风险分析与防范季报，落实重点航线安保举措；总结航班风险研判及飞行中安保形势分析研讨成果，对公司的航班安全运行起到了“保驾护航”的作用。

23年国际航线全面恢复，公司对意大利米兰马尔彭萨机场及印度尼西亚巴厘岛国际机场开展了新开航线安保考察工作，为新开国际航线的安全运行做好了充足准备。

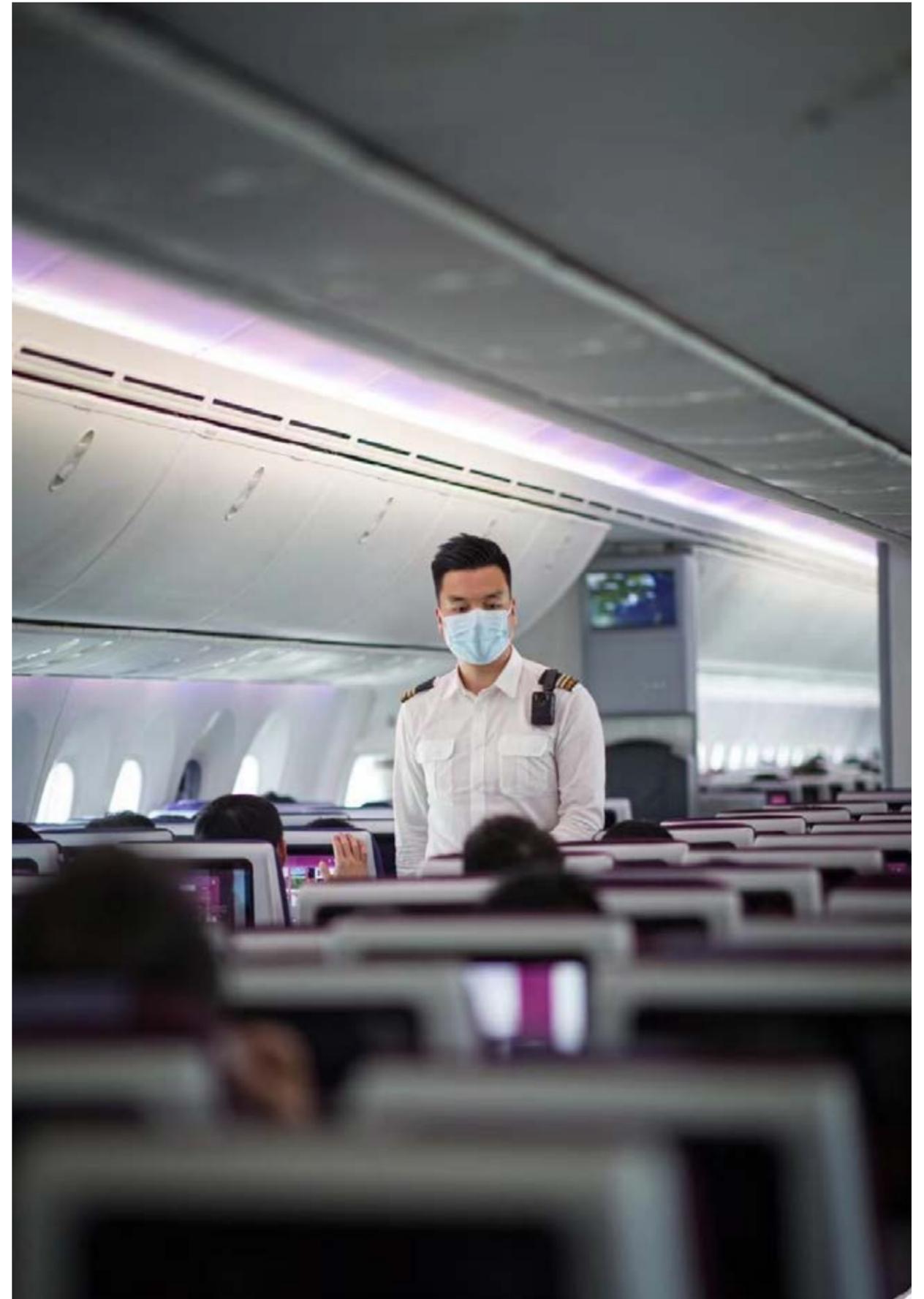
优化安保广播，创新安保措施

持续深入开展 “平安民航”

深入推进 “空地一体化”

公司对机上安保广播实施了优化更新工作，在新版安保广播词中增加了有关反诈、反赌、禁毒的相关内容。探索了客舱固定机位音视频采集方法，在不破坏、不改造现有机上设施设备的前提下，充分利用机上固有设施，设置音视频记录仪固定支架，利用音视频记录仪对客舱公共开放区域进行监控，加大对机上盗窃及其它非法行为的威慑力度，为乘客营造更加安心的客舱环境和乘机体验。

吉祥航空持续深入开展“平安民航”建设工作，做好内部治理，深入推进“空地一体化”联建工作，进一步健全完善处置预案，加强预警研判和协同处置，持续完善飞行中安保勤务派遣专项整治，深入落实依法处置“机闹”专项行动的工作举措，巩固工作成果，持续落实对公司各安保质量控制责任单位的检查督导、自查自纠，做好安全风险防控和隐患排查治理工作，严格落实问题整改，持续巩固完善各项空防安保工作机制、举措，确保公司空防、内部安防持续安全，“平安民航”建设工作行稳致远。





04

消费者责任

Consumer Responsibility

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。

基本服务获取

打造客户价值引领，实现多业协同发展



会员体系优化与赋能截至 11 月 30 日，获客工作已实现新增实名认证用户较 2022 年增长约 170%，公司实名会员总数突破 1000 万，实名认证行为对乘机频次提升 94%、对财务贡献提升 71%。会员体系优化方面：其一，差异化会员权益，提供会员尊享礼遇，年内已全面上线购票会员价、会员星级权益、积分全额支付使用（含携程渠道）、会员专属客服热线、会员专属页面升级，同时进一步打通并丰富会员积分外部合作渠道的使用场景；其次，会员运营持续优化，上线了“疫情二期贵宾卡旅客留存”项目、重启并优化会员生日礼遇项目；其三，会员互动持续提升，完成自营渠道会员中心迭代，完善会员日常抽奖和签到项目，从日常到活动成体系的提升会员互动价值。截至 11 月 30 日，实名会员跨年激活率达 25.4%，较 2022 年提升 41%；激活人群的年乘机次数达 2.1 次，较 2022 年提升 16.7%。对目标客群需求和满意度进行调研分析，深入了解目标客群对服务满意度评价，挖掘真实的客户需求，为未来设计更加符合客户需求的服务体验内容和产品、提高旅客满意度和忠诚度。

【异业客户拓展与资源整合】

围绕会员价旗舰店，与头部 OTA 达成会员匹配合作，持续挖掘潜在高频出行航旅客户群，开展与三亚 CDF 铂金钻石会员、八大洲酒店、万达等会籍匹配活动，异业合作圈层逐步拓展。联名卡客户累积量达到 40 万，与锦江集团、雅高酒店实现积分互通、同时新增君亭酒店、宁波银行积分商城等积分合作伙伴。通过支付宝上线拥军、医护及学生等重点客群认证功能，进一步丰富异业客户来源；协同营业部，针对重点俱乐部、团体组织等进行了线下获客及权益引流，覆盖南京商贸协会、金陵酒店集团等。

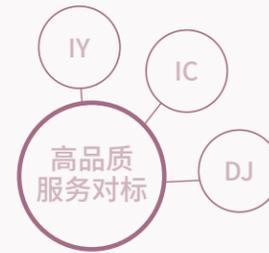
【企业大客户拓展】

随着疫情结束、经济复苏，企业差旅量逐渐恢复至疫情前水平。通过参加商会活动以及服务商推荐等多种渠道，积极促成企业客户协议的签订，其中世界 500 强及上市公司 166 份。

全过程服务常态化，不断精进服务质量

实服务整改率达

100%



强化服务质量管理：其一，落实民航局《公共航空运输旅客服务质量管理体系建设工作方案》的工作要求，完成公司服务质量管理体系实施情况自查及华东局评审工作。其二，完成 CATA 服务质量评价专业评价工作，梳理符合项 55 项，进一步提升了公司整体服务质量。其三，组织开展“春运、暑运、重点节假日”专项检查、机上餐食监察及日常检查工作，服务整改率达 100%。其四，定期统计分析服务质量数据及问题，定期发布《服务质量月度报告》，助推服务管理效能提升。

高品质服务对标组织成立公司高品质服务对标项目组，开展聚焦国际远程航线（IY）、国际超值航线（IC）、国内精品航线（DJ）的五项核心对标服务环节及三类服务人员素能提升工作。分别由地面服务、客舱服务、机上餐食与机供品、服务环境与清洁、信息化小组的牵头部门组织落实各小组的具体工作推进。整体对标工作通过“对标、差异、超越”三阶段提升思路，结合 SKYTRAX 五星评价条目，梳理产出“超越、齐平、差异化”三类目标的对标工作计划，精进服务质量。

关爱旅客服务固化近年来老年人航空运输中的优秀服务举措，创新推出无陪老人个性化服务产品，持续为老年旅客航空出行提供便利。充分研究民航局运输司“关于征求《特殊需求旅客航空运输服务管理规定》意见的函”，对公司现有保障情况进行评估、分析，研讨关爱服务提升方向，拟定提升计划，提高关爱旅客的人文关怀体验度。已重点对患病旅客、孕妇、老人旅客的服务流程与风险进行再次梳理，通过提高购票、乘机、空中环节的“观测询问方式、沟通技巧、对接要求等”，尽可能减少运输风险的发生，确保服务过程中各环节有序衔接、高效运作。

以客户行为为导向，抓住主要矛盾

高效解决消费者纠纷

细节入手 做精做细

对当下消费者纠纷进行梳理，坚持正确处理新形势下的旅客矛盾，充分考虑航空安全与旅客出行体验，加强服务触点人员的处置能力，针对现场问题，切实采取有效措施，从细节入手，主动做精做细各触点人员解释工作，同时提升一线服务部门现场处置授权的服务标准和处置能力，超出授权范围的投诉处置，及时处理化解旅客现场服务补救和投诉，同时建立投诉监测团队，包括设置专门的投诉处理团队、建立投诉数据库、定期分析投诉数据等，及时发现投诉风险源并进行优化、整改，筑牢服务最后一道链条。同时，2023 年运输量虽较 2022 年同比增长 162%，但民航服务质量监督平台受理万分率较 2022 年同比下降 34%。

同时定期召开主题会议“沟通分享会”，按照公司整体服务质量体系要求，多措并举、多部门联动、逐案进行化解攻坚，做到诉求合理的解决到位，无理的思想教育到位，违规的案例整改到位，确保实现化解目标；避免重复发生，找准症结，评估客户提出的诉求是否有合理成分，

做到有理有据，明确答复，区分客户投诉人群，诉点复杂化、多样化和常投诉旅客，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，稳妥处置并化解纠纷，避免升级争议。

用户需求驱动精准营销，持续提升品牌知名度

重点航线宣传

以公司战略为引领，尊重航线特性差异化，以服务、产品、会员、异业合作为抓手，在发挥各地营业部营销推广主观能动性的同时，进一步规范营销方式和内容，搭建航线营销宣传联动机制。

两运营活动

2023年春运期间，首次尝试限时领取优惠券，有效地增加了页面持续浏览点击；借力支付宝的“集五福”活动，打造“福气满满·吉祥过年”主题；利用自媒体、机上 Wi-Fi、cuss 机及全国各外站的 326 个点的广告资源，支付宝小程序月活环比提升 18 倍，为后续新直销渠道的运营打下基础。暑运期间，以“吉刻出发·嗨玩暑假”为主题，主推面向乘机旅客的“超 600 套免票大派送”活动，增加实名用户粘性，获得参与次数近 1 万次。

主题营销活动

春运营项目以“吉兔翔云·新梦如愿”为主题，活动点击量超 4 万；暑运期间以“吉刻出发·嗨玩暑假”为主题获得浏览数近 12 万。“吉祥航空全新贵宾室亮相虹桥机场”联动新媒体进行发布曝光，这是吉祥航空首次在上海两场都有 VIP 休息室的重大突破。打造 17 周年庆“爱就一起出发”主题，疫后相聚出行，创造共同回忆，引起情感共鸣。首次在抖音尝试机票类直播，周年庆专场直播持有超过 160 万人进入直播间，位列直播当日团购带货榜首。

聚焦数字化系统建设，不断提升运营能力



1) 前端工具矩阵：初步完成境内外自营平台的布局，境内建成新版官网、APP、M 站、微信公众号、微信小程序、支付宝小程序等 6 大官方平台。移动 APP 累计装机达 440.6 万台，日均活跃用户同比增长 76%。微信小程序累计用户数达到 508.5 万，日均访问人数同比增长 145%。

2) 完善系统功能：旅服信息系统重点打造并提升客户运营、成本管控、产品销售及服务保障的功能；优化不正常航班签转、不正常航班通知功能，新增不正常航班取消，整体提升不正常航班决策、处置、成本管控及旅客体验；开发付费毛毯、付费选座，丰富辅营产品种类；搭建机上获客管理、旅客识别及高端旅客保障数据网络，逐步强化客户运营能力。

可持续消费

创新支付功能，首期“积分当钱花”活动上线

2023年3月7日，吉祥航空正式上线“积分当钱花”创新支付功能，扩大“如意俱乐部”会员积分至线下异业消费场景，以“航旅+金融”的跨界方式拓展吉祥航空服务生态圈，并持续助力航旅产业复苏势头。“积分当钱花”首期活动上线后，吉祥航空“如意俱乐部”会员积分使用功能得到进一步扩展，从包含机票预定、航空出行增值服务、“如意购”商城礼品等单一航司消费生态体系，扩大到广大线下支付场景，涉及生活商超、美食餐饮、商场商城等日常生活各方面。吉祥航空将视首期活动反馈与旅客需求，持续优化“积分当钱花”的使用渠道与支付方式，为旅客的出行与生活提供更多便利。

此次“积分当钱花”活动孵化自吉祥航空与华瑞银行联合成立的“航旅金融实验室”。自 2021 年年底成立以来，吉祥航空“航旅金融实验室”先后上线“吉祥钱包”、“先飞后付”等多个“航旅+金融”跨界功能。在支持常规航空出行产品购买以外，“吉祥钱包”还为旅客提供专属金融服务、乘机权益抵用、数字藏品兑换等个性化产品。

“如意俱乐部”

“航旅+金融”
一元一积分

吉祥钱包新妙用 银联商户扫码付

开通吉祥钱包，积分兑换银联抵用金 | 线下亮码便捷支付：商场、餐厅、超市等

开通方式

- 1 吉祥航空App登录/注册 账号-“我的”
- 2 点击“吉祥钱包”-“立即开通”
- 3 完善个人身份认证
- 4 添加银行卡进行开户，开通成功

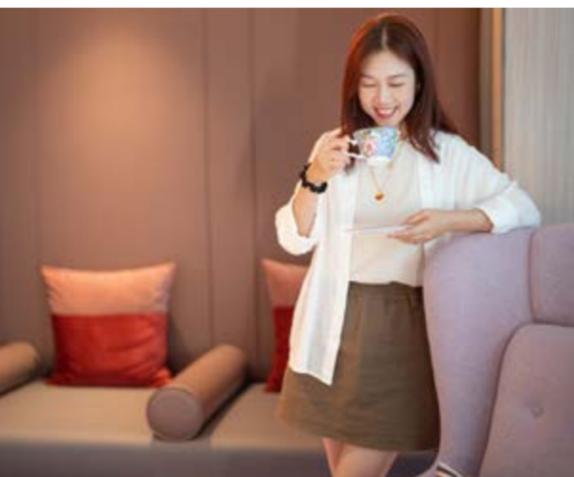
*银联商户扫码支付，无门槛，单笔支付不超过500元，适用于上海华瑞银行信用卡805175。活动时间：2023年3月7日-6月30日。

全新自营贵宾室“似锦”亮相虹桥机场

——呈现“繁花似锦”新中式旅途场景，实现“梦旅生花”服务理念空地统一

2023年6月8日，吉祥航空举行仪式庆祝其位于上海虹桥机场T2航站楼的自营贵宾室“似锦”落成。该贵宾室的落成表明吉祥航空正持续强化以上海为航线网络核心、依托虹桥枢纽辐射全国主要商务及热门旅游目的地的有力举措。所有搭乘吉祥航空公务舱的旅客、吉祥航空“如意俱乐部”白金卡、金卡会员、以及搭乘“星空联盟+吉祥航空”联程航班的星空联盟金卡旅客皆可在出港时使用“似锦”贵宾室。

在“似锦”贵宾室的空间设计上，由香港团队陈德坚设计事务所操刀，整体风格贯彻了吉祥航空“梦旅生花”品牌服务理念，以低饱和度的粉紫、淡棕色系为主色调，与现有波音787梦想飞机及A320neo系列机队的莫兰迪色系客舱相呼应，辅以遍布各处的“繁花似锦”牡丹元素，展现精致大气的新中式格调，实现“梦旅生花”服务理念由空中延伸至地面的统一呈现。贵宾室的服务同样让人期待。同时吉祥航空携手米其林二星餐厅品牌“喜粤8号”联袂为旅客呈献星级美味餐食；严选自广西百年“周顺来”茉莉花茶为贵宾室旅客展现传统工艺鲜茶，并使用由英国皇室御用百年品牌Aynsley联名定制的瓷器餐具呈现茶饮服务。同时，吉祥航空邀请Duravit专门为“似锦”贵宾室设计和打造卫浴体验空间及母婴室，为旅客提供专属飞享休憩空间。针对小旅客们，他们可在贵宾室享受来自法国的动画IP“卡斯波和丽莎”与吉祥航空共同设计、装扮的儿童天地空间度过欢乐时光，并将有机会体验来自于法国家喻户晓婴童用品品牌BEABA及比利时婴童家居品牌Childhome提供的儿童餐具与休憩设施。



吉祥航空完成取消空中上网高度限制实机测试

——完成全宽体机队各项测试，实现Wi-Fi全程开启

2023年8月5日，吉祥航空顺利完成取消空中高速上网“3000米使用高度限制”运行测试，这也使得吉祥航空有望成为国内首批在航班全程开启空中Wi-Fi的航司之一。此举将为旅客提供更多空中高速上网使用时间，真正做到空中上网“丝滑不断连”。

自2018年10月接收首架波音787梦想客机以来，吉祥航空始终推进空中高速上网服务的落地与优化，在空地互联公司的技术支持下已实现全部宽体机队的客舱Wi-Fi覆盖，为旅客提供近似地面4G手机流量的高速上网体验，可实现航班过程中的信息收发、语音电话、图文/短视频浏览等。据统计，在搭乘吉祥航空宽体机航班出行的旅客中，平均有超60%的公务舱旅客、30%的经济舱旅客会利用机上Wi-Fi开展日常办公、娱乐休闲等应用；这一数字在国际长航线上则更高，分别达到75%与60%。

机上Wi-Fi开展日常应用

国内

公务舱 60%

经济舱 30%

国际

公务舱 75%

经济舱 60%

吉祥航空探索销售新渠道 10小时直播圆满收官

累计观看人次超
160万
成交金额超
5700万元



2023年10月9日，吉祥航空公布9月25日机票直播首秀销售成绩单，根据相关平台数据显示，在持续10小时的直播过程中累计观看人次超过160万次，成交金额超5,700万元。这是吉祥航空不断革新和开拓销售新渠道的又一举措，当日也创下中国民航直播销售机票纪录，位列平台当日团购带货榜榜首。此次机票直播首秀结束后，吉祥航空将持续在直播平台推出更具个性化、更高性价比的特色旅行产品和套餐，全方位展示吉祥航空的服务理念和品牌形象，为吉祥航空会员以及普罗大众消费者带来更多样化旅行产品选择同时，持续推进各类乘机体验互动不断落地。

吉祥航空开辟全新国际航线迎接冬春航季

——新增欧亚与国内方向航班、提升服务产品创新

新增国际与地区航线
郑州 - 米兰
南京 - 香港
上海 - 巴厘岛

新增国内航线
南京 - 深圳
成都 - 乌鲁木齐
深圳 - 哈尔滨
长沙 - 南宁
无锡 - 太原

不断累积宠物进客舱产品的运行保障经验
“萌宠飞”

2023年10月29日，吉祥航空将自2023年冬春航季起新增意大利米兰、印尼巴厘岛等一批全新航线，并辅以各类创新品牌活动与爱心服务产品，为新航季运营做好充足准备。

2023年冬春航季自今年10月29日开始，至2024年3月30日结束。在新航季中，吉祥航空计划陆续新增每周2班郑州-米兰全新洲际航班、每天1班南京-香港航班、每天1班上海-巴厘岛航班等国际与地区航线；同时亦不断加大国内航线的覆盖面，新增包括南京-深圳、成都-乌鲁木齐、深圳-哈尔滨、长沙-南宁、无锡-太原等国内直飞航班，为东西部经贸文旅交流提供多样化出行选择。新航季期间，吉祥航空将延续广受好评的宠物友好航司计划，开设国内东北、西北方向的宠物包机航班，同步推进国际宠物包机工作的落地开展；并不断累积“萌宠飞”宠物进客舱产品的运行保障经验，争取扩大相关产品的适用范围。同时，针对旅客的出行需求，吉祥航空还将加大新产品开发力度与投入，将试点推出国际航班付费选座、优惠机票捡漏等产品。



寻味江南

吉祥航空携手上海浦东香格里拉 呈献全新公务舱菜单

——“桂花楼”淮扬风味即日起率先配备浦东机场出港国际航线

2023年12月26日，中国上海-吉祥航空携手上海浦东香格里拉“桂花楼”推出全新“寻味江南”中式菜单，并率先配备吉祥航空浦东出港的全部国际航线*。这一举措标志着秉持中式服务理念吉祥航空在推行服务升级和国际化战略上迈出重要一步。“中式餐饮最能代表全球华人对故土的记忆，我很高兴看到吉祥航空在推进国际化战略的路上有上海浦东香格里拉这样的合作伙伴一同前行。”吉祥航空与上海浦东香格里拉的餐饮团队经过多轮研讨、试菜、模拟，最终确定了菜谱。在制作工艺上，双方考虑到航空餐的运营标准和要求，以及旅客的体验需求，在食材选择、烹饪手法、呈现方式、储存保鲜等方面着手，确保菜品口感始终经得起冷链运输和烤箱复热等考验。





05

员工责任

Employee Responsibility



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。

就业和劳工关系

鼓励内部流动和多元化建设，加强引才、育才、聚才，满足业务复苏的人才需求

优化空勤人员招聘运营机制 提升服务岗位招聘人员利用率

为保障“春运”及“暑运”航班高位运行需求，根据业务需要及时供给与配置高质量空勤人才，积极探索空地联动机制，从招聘资源整合、人力成本管控、人员储备及优化配置、员工职业通道、内部员工激励等方面提升整体服务岗位人员招聘使用效能，从储备在外变成储备在内，快速应对快速增长的业务对服务岗位人员的需要。

另外从业务需求侧出发，促进公司内部资源有效利用。为保障暑运运行平稳有序，人力资源部牵头，地服部和综管部配合，安排部门司机相互支援，合理分工，促进整体人效提升，缓解现场运行压力。

对外多渠道加强产学研融合 推进雇主品牌建设和影响力

为促进人才储备长期合作，提升雇主品牌影响力，于二季度获得教育部空中乘务（空中保卫）专业委员会成员资质、上海市教委“双师型”教师培训基地（民航运输类专业-空中乘务）、中国民航大学“航空安防管理专业建设指导委员会”专家委员以及上海市退役军人事务局颁发的上海市退役士兵职业技能培训机构等资质，通过资质获将推动产学研有效深入结合，扩大公司品牌影响力，让公司能在更大的平台上履行社会责任和义务的同时助力关键岗位人才吸引与保留。根据公司发布的空勤实力需求，实施合作院校定向生选拔、浙江地区院校联合校招、退役军人专场、社会招聘等多渠道多模式招聘实施工作，共完成招聘乘务员/安全员 620 人实现开班率 100%，基本保障暑运实力需要。

实施多渠道多模式招聘实施工作
共完成招聘乘务员/安全员

620 人

实现开班率

100%

员工薪酬福利体系

1. 优化工作回报机制，推动实现公司人效与员工收入双提升

积极推动《吉祥航空人效管理专项激励方案-聚焦专业管理、客户营销职群》落地，激发员工更大创造价值。为公司业务快速稳定发展提供有力支撑的同时，也为员工提供更多职业发展与价值提升的机会。对公司职位及薪酬管理体系现状进行系统盘点，完成整体职位体系划分并对优化对应宽带薪酬标准，保持公司现有分配原则的同时，打造员工价值回报与企业管理效能“双提升”的分配机制，对提升公司整体人效，打造高敬业度的员工队伍有指导价值。

2. 通过人力成本分析，不断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，针对人力成本进行深度分析，透过实际产生的薪酬数据，捕捉与运行数据和经营数据之间的联系，从而及时反映对应人效数据的波动趋势及专项激励机制的合理性和有效性，并不断优化激励机制，提升薪酬数据分析效率、初步实现人效数据预警监控效果，为后续人员灵活配置，成本分析等工作提供数据支持，持续推动人效提升的薪酬激励方案。真正将多劳多得、优劳优得、不劳不得的基于价值创造导向的激励机制落到实处、发挥实效。

3. 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和敬业度

针对公司搬迁浦东康桥后员工的住宿需求，人力资源部重点推进了城投宽庭人才公寓。根据员工需求与项目实际，制作了完整的推广资料并完成吉祥成长之旅、OA 通知公告、企业微信群渠道发布推广信息，开展意向登记、确认及员工入住等工作。充分体现“美好吉祥”的公司理念，促进员工工作与生活平衡协调，考虑员工切实关心问题，为保障公司人才队伍基本稳定，尽可能降低人才流失的风险。对于员工提出的合理化建议，及时采取行动、进行评估，做到事事有回应，让员工感受到公司开放的企业文化氛围和对每一位员工建议的重视。

4. 不断优化员工服务，实现线上实时智能回复

不断探索进一步提升员工服务体验和提高员工服务效率的工作方式，实现人力小福企业微信智能机器人功能。从员工视角，一线运行人员工作时间总是与人力资源部交错，通过此举可以大大方便一线运行人员咨询的共性问题得到及时解答。同时，人力小福智能机器人功能上线后，可以提升员工服务的工作效率，更聚焦投放精力至解决员工个性化难点痛点问题。

多元化和机会平等

1. 提升中基层领导力，搭建具有竞争力的干部梯队

班组作为公司人才发展的重要阵地，长期以来公司重视班组建设，将班组建设视作基层管理的核心抓手和要务。为确保公司战略目标和经营管理理念有效落地到基层，提炼干部配置规则，搭建具有竞争力的干部队伍梯队。本年度人力资源部重点关注中基层梯队建设，针对班组建设历程及班组长任职状况开展了整体盘点，通过部门访谈，梳理了班组建设、班组长管理等方面存在的诸如成长牵引不清晰、培养模式单一等问题，从中挖掘班组长能力方面需要改进提升的方向。通过班组长管理工作的复盘，制定管理优化方案。

在此背景下根据公司对班组长的定位和要求，明确班组长岗位画像以及班组长成长发展阶段及标准，并设计班组长各阶段的培养提升方案，形成了完整的班组长成长发展体系。

另一个落脚点即在雏凤在池人员盘点上，通过对雏凤在池人员数量、业绩表现等方面完成盘点外，还

进行了职业潜能测评，通过多维度评价，及时了解在池后备实力的数量和质量，构建具有竞争力的人才梯队。

2. 开展组织职能盘点，明确各级管理要求

年中公司主动进行了十四五规划中期校准，在本次复盘过程中新增基于战略规划及公司经营发展要求，开展组织盘点、规划、职能优化，激发组织活力，提升组织效能的关键举措。对此本年度部门根据公司实际业务管理需要，组织各部门对现有一级职能、二级职能、三级职能进行整体梳理，厘清部门的责任边界。依据组织设计原则，结合业务实际开展情况，发现是否存在职能交叉、错位、弱化等问题，提出加快推动公司流程体系建设、强化公司二级业务职能领域统筹等优化建议，促进组织整体运营效率提升。

员工培训与发展

2023 年各类培训项目累计
60.1 万人次

培训时长超
145.1 万小时

投入超
8666.2 万元

目前已正式聘任专兼职讲师

450 人

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。2023 年各类培训项目（含员工自主学习培训课程）累计 60.1 万人次（包括线上培训 53.7 万人次），培训时长超 145.1 万小时（包括线上培训 134.1 万小时），投入超 8666.2 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。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服共同实施；针对员工，由内部进行专业资质培养，公司进行通用能力培养，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。在讲师管理方面，吉祥航空已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 450 人。在课程管理方面，以内部自主开发、经验传承为主，通用素能和领导力部分课程外部引进为辅，形成吉祥航空课程库。





06

社区责任

Community Responsibility

“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。

社区参与

吉祥航空桂林营业部顺利保障紧急器官运输任务



2023年1月19日，吉祥航空桂林营业部临时接到紧急器官运输需求后，协调多部门联动协作，仅花费20分钟即完成旅客登机保障；航班起飞后亦获得空管部门优先协调指挥，提前抵达目的地机场，为后续器官移植手术争取到宝贵时间。

吉祥航空桂林营业部机场保障人员在接到旅客需求及核实身份后，立即与公司总部与机场运行部门上报情况，并为该名旅客开通“绿色通道”，安排专属工作人员全程保障值机到登机各个环节。旅客仅花费不到20分钟即完成全部登机前手续，顺利登上飞往上海的航班。与此同时，吉祥航空积极联系空管部门搭建“空中生命线”，优先协调HO1148航班起飞事宜，并获得空管部门指挥采取连续爬升、安排更高巡航高度等措施以争取更优运行效率；最终HO1148航班提前14分钟降落上海虹桥机场，此次器官运输保障圆满完成。吉祥航空定期优化关爱旅客服务保障程序，以期提供更便捷、更温暖的出行体验。吉祥航空以实际行动为急需协助的旅客提供温暖帮助，充分践行“为社会不断创造价值”的初心使命。

航司、机场、通航三方携手 共筑器官运输绿色通道

——吉祥航空首次参与“空空中转”器官运输紧急任务



首次参与“空空中转”



2023年7月25日，吉祥航空昨日与浦东机场、南宁机场、新空直升机接力携手，共同成功完成一起活体器官紧急运输任务。该活体器官与相关医疗人员自南宁机场出发，搭乘吉祥航空航班抵达上海浦东国际机场后，经浦东机场高效的机坪运输，由新空直升机接续运输直飞上海肺科医院，供后续医疗救治使用。这是吉祥航空首次参与“航司+机场+通航”的“空空中转”三方携手器官运输尝试，为航空力量支援医疗救援提供更多探索空间。

目前，国内民航器官运输多数为“航空+陆路”的运输方式；而此次涉及机坪直接衔接的“航司+机场+通航”接力运输尝试也为吉祥航空首次参与。据介绍，类似的“空空中转”相比传统市内地面车辆运输，平均节省一小时以上的时间，为航空力量支援医疗救援发挥更多、更大作用。吉祥航空累积承运关爱旅客超2万人次，其中执行紧急器官运输63次，以实际行动不断践行企业社会责任。

吉祥航空助力中西部商旅资源走向更大市场



9月15日，吉祥航空与陕西省富平县在宜昌三峡机场举行仪式，正式联合发布“富平柿饼·甜蜜中国”彩绘涂装设计，这也是吉祥航空机队的最新款飞机彩绘涂装。该款涂装以陕西省富平县特有的“富平尖柿”为主题，通过展现富平柿子的鲜艳色彩和柔美质感，融入本地独特饮食文化元素，借助翱翔蓝天的吉祥航空国内外航班，将富平的美好与柿饼的甜蜜送到世界的每一个角落。配合“富平柿饼·甜蜜中国”彩绘上线，公司旗下吉祥航空餐饮与富平永辉现代农业发展有限公司也在现场完成合作签约，根据双方合作计划，自国庆假期起，旅客将有机会在吉祥航空实际承运涉及西安的进出港航班上品尝到富平特产“柿夹核桃”；富平县的其他旅游资源也将借助吉祥航空旗下各类平台走向国内乃至国际市场。

吉祥航空组织员工 持续参与浦东新区无偿献血活动

4月和10月两批次共计
58名员工
为中心血库补充血液
11800毫升

2023年，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2023年度无偿献血活动，4月和10月两批次共计58名员工为中心血库补充了11800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”。

吉祥航空承运均瑶集团 紧急捐赠物资火速驰援甘肃地震灾区



12月18日23时59分，甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震，地震造成数百人伤亡失联。均瑶集团旗下吉祥航空与均瑶健康微升态第一时间携手临时组建起“甘肃地震快速行动群”，火速联系长期合作单位采购运输地震灾区紧缺工具手提千斤顶，同时连夜向外界采购各项灾区急需的救援物资特别是羽绒服、棉大衣等御寒物资，并打通物流运输通道，火速运往灾区投入救援使用。此外，吉祥航空宣布当日起所有吉祥航空执飞的甘肃进出港航线免费承运专业救援队伍以及救援物资。



社会投资

吉祥航空四川分公司揭牌

1月17日，吉祥航空与成都东部新区管委会在成都天府新城会议中心共同举行仪式，双方就吉祥航空成立四川分公司签订投资合作协议。此举不仅标志着吉祥航空持续深耕西南地区航空市场、践行HVC高价值航司发展的战略要求，更是公司积极参与成都国际航空枢纽建设、助力西南地区民航事业发展的重要举措。根据规划，吉祥航空四川分公司定位为公司开辟西南市场的桥头堡，作为公司西南地区航班的指

挥运作中心，不仅负责成都进出港吉祥航空航班的运行勤务、飞机维护、旅客服务、市场营销以及运行调度等保障工作，更将发挥吉祥航空所属的物流、IT、维修、培训、餐食等专业能力，不断构建更广泛的运营保障和服务支持体系。此外，吉祥航空四川分公司还将在均瑶集团范围内发挥更大作用，将持续支持与母集团旗下金融、教育、健康、消费等板块在西南市场的产业协同和生态构建。

教育和文化

吉祥航空积极开展全国助残日主题活动



5月21日是第33个“全国助残日”，吉祥航空“俊华党员工作室”联合物流吉宁联合党支部受邀参加普陀区真如街道、上海展翼儿童培智服务中心举办的“阳光助残 艺彩人生”助残日主题活动，并参加慈善超市与爱心企业代表的签约仪式。自2018年起，“俊华党员工作室”20余名党员和群众怀抱共同信念，“以关注孩子成长，奉献一份爱心”为主旨，支持展翼中心各类活动物资和茶歇等累计金额10余万元、自发组织慈善捐款累计5000余元、并在每年特定节日为孩子们送去儿童礼包、益智玩具等礼品，助力展翼中心益智教学工作顺利开展，用实际行动呼吁社会更多群体了解孤独症、关爱孤独症、帮助孤独症患者家庭。

财务与收入创造

吉祥航空上海-敦煌航线首航成功

上海浦东 ⇌ 敦煌

共执行定期客运航班
5条
每周提供运力服务旅客进出甘肃地区
5000个座位

6月21日，吉祥航空成功首航上海浦东-敦煌航线，敦煌机场方面为该首航航班举行水门欢迎仪式。该航线的开通不仅为华东地区游客前往我国西部地区出行提供更多选择，更将依托上海的航空中转枢纽优势，吸引全国乃至全球旅客经由上海浦东前往敦煌观光旅行。自2015年3月开通上海浦东-兰州航班以来，吉祥航空不断加大在甘肃民航市场的运力投入。包括此次新增的敦煌航线在内，吉祥航空共执行飞往兰州、陇南、金昌、张掖、敦煌方向5条定期客运航班，每周提供近5000个座位运力服务旅客进出甘肃地区。未来，吉祥航空还将持续优化甘肃地区的航班运行网络，为擦亮甘肃旅游名片、提升东西部经贸交流提供更为便捷的空中交通运输服务。

吉祥航空正式开通郑州-米兰直飞航线

10月30日，吉祥航空使用波音787-9梦想客机正式开通郑州至意大利米兰的直飞航线。由此，米兰也成为继赫尔辛基之后，吉祥航空在欧洲的第二个直航城市。这标志着吉祥航空正逐步将郑州打造成上海之外第二个洲际航线枢纽，同时助力郑州航空枢纽港的建设，为中原地区对外经贸人文交流搭建桥梁并提供更多机遇。伴随着郑州-米兰航线开通，吉祥航空在郑州的国内与地区航线也将同步优化运营，在保持现有通达上海、杭州、惠州、温州、乌海、巴彦淖尔等国内重点商旅休闲目的地城市同时，还将加密郑州至上海的往返班次，此举将为中原地区进一步践行区域协调发展战略、提升国内国际航班中转能力提供充足空中交通资源支持。



吉祥航空 2021-2023 年 ESG 绩效表

分类	指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
经济	总资产	亿元	441.86	451.47	448.61
	总营业收入	亿元	117.67	82.1	200.95
	利润总额	亿元	-4.77	-41.48	7.51
	纳税总额	亿元	2.58	1.99	2.09
运行状况	飞机利用率	小时	5.22	8.35	10.34
	机队构成	架	110	110	117
	飞机平均机龄	年	5.75	6.34	6.83
	收入吨公里	亿吨公里	26.13	15.43	36.93
	旅客运输量	万人次	1845.2	1121.08	2463.9
	定期航班班次 (每周航班数目)	条	2348	1488	2786
	经营航线数目	个	295	274	256
安全	通航城市	个	157	151	161
	飞行时间	万小时	25.73	15.93	31.52
	事故征候	起	0	0	0
服务	事故征候万时率	/	0	0	0
	航班正点率	%	88.73%	96.75%	89.54%
	常旅客会员人数	万人	1500万+	1800万+	2400万+
	旅客满意度问卷数量	万件	45773	18991	41033
	旅客满意度	分	92.30%	91.60%	91.80%
	旅客表扬信件数	件	8156单 (B2C-46%, 95520-8930单 (95520-50%, B2C-38%、感谢信-12%)	24602单 (95520-88%, B2C-46%、感谢信-3%)	24602单 (95520-88%, B2C-9%、感谢信-1%)
	旅客投诉数	份	6135宗	5890宗	8198宗
	行李不正常运输差错率	千分之	万分之16.93	万分之17.00	万分之17.78
	国内自助值机率	%	70.20%	56.50%	69.60%
	国内自助值机航站楼覆盖率	%	100%	100%	100%
	通程航班国内站点数量	个	/	/	国内转国内 ★ 经“上海浦东机场”中转, 国内转国内通程航班已开通35个。 ★ 经“南京禄口机场”中转, 国内转国内通程航班已开通20个。
	通程航班国际站点数量	个	/	/	国际转国际 ★ 经“上海浦东机场”中转, 国际转国际通程航班已开通34个。 ★ 经“南京禄口机场”中转, 国际转国际通程航班已开通1个。
特殊旅客乘机人次	人次	34149	27187	53779	
环境	航空煤油使用量	千吨	640.3	387.08	796.6
	天然气使用量	千立方米	193.38	43.3	98.06
	汽油使用量	千升	169.57	151.84	210.48
	柴油使用量	千升	1658.91	1157.47	1679.75

分类	指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
环境	液化石油气使用量	吨	144.3	102.8	0
	其他石油制品使用量	吨	74.57	44.51	79.84
	用电量	万千瓦时	825.95	767.99	767.15
	二氧化碳排放总量	吨	2459383.89	1488089.88	3056320.41
	直接能源 (范围一) 排放量	吨	2016945	1219302	2509290
	直接能源 (范围一) 排放密度	吨/万吨公里	7.72	7.9	6.79
	间接能源 (范围二) 排放量	吨	442438.89	268787.88	547030.41
	间接能源 (范围二) 排放密度	吨/万吨公里	1.69	1.74	1.48
	能源消耗总量	吨标准煤	945916.88	572342.26	1175507.85
	万元营业收入综合能耗	吨标煤/万元	0.8	0.7	0.58
	单位运输周转油耗	吨/万吨公里	2.45	2.51	2.16
	可用吨公里油耗	吨/万吨公里	2.3	1.39	2.86
	飞行小时油耗	吨/小时	2.49	2.43	2.53
	累计节油	万吨	1.1	1.5	2.3
吨公里二氧化碳	吨/万吨公里	9.41	9.64	8.28	
员工	员工总数	人	8108	8185	8761
	女性员工比例	%	32.61%	33.54	33.87%
	少数民族员工数量	人	162	206	242
	劳动合同签订率	%	100%	100%	100%
	社会保险覆盖率	%	100%	100%	100%
	企业年金覆盖率	%	无	无	无
	员工流失率	%	12%	9.63%	7.30%
	参加体检员工比例	%	100%	100%	100%
	工伤数量	件	56	22	58
	因工死亡人数	人	0	0	0
	培训总投入	亿元	1.07	0.83	0.86
培训参与人次	万人次	6.41	6.32	6.01	
人均培训时长	小时	169	162	166	
社会	定点帮扶投入	万元	414.22	123.93	30
	特殊飞行	架次	/	/	/
	注册志愿者人数	人	/	122	约140
	公益活动项目数	个	3	3	3
	参与公益志愿者员工人次	人次	/	72	200
治理	公益授勋人数	人次	7	7	7
	独立董事比例	%	33.34%	33.34%	33.34%
	女性董事占比	%	1人	1人	2人
	董事会成员出席率	%	100	100	100
	参加少于75%会议的董事人数	人	0	0	0
	审计委员会会议次数	次	6	4	6

分类	指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
治理	薪酬委员会会议次数	次	2	1	1
	提名委员会会议次数	次	0	1	2
	前十大股东持股比例合计	%	78.98	65.51 (截止报告期末, 上海均瑶(集团)有限公司共有1,966万股办理了转融通出借业务, 该部分股权所有权未发生转移; 东方航空产业投资有限公司共有2,214万股办理了转融通出借业务, 该部分股权所有权未发生转移。)	69.01
	高管持股比例	%	0	0	0
	股票质押比例	%	截止2021年12月31日, 均瑶集团持有公司股份总数为1,020,862,080股, 占公司总股本的51.92%。均瑶集团累计质押股份数量为320,600,000股, 占其所持公司股份的31.40%, 占公司总股本的16.31%。	截止2022年12月31日, 均瑶集团持有公司股份总数为1,020,862,080股, 占公司总股本的46.11%。均瑶集团累计质押股份数量为502,230,000股, 占其所持公司股份的49.20%, 占公司总股本的22.68%。	截至2023年12月31日, 均瑶集团持有公司股份总数为1,020,862,080股, 占公司总股本的46.11%。均瑶集团累计质押股份数量为714,730,000股, 占其所持公司股份的70.01%, 占公司总股本的32.28%。

读者反馈表

尊敬的读者:

感谢您阅读《2023 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, 并通过以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)

反馈表入口:

