



JUNEYAO AIR  
吉祥航空



2021年度

# 企业社会责任报告

上海吉祥航空股份有限公司

# 目录

- 03 关于吉祥
- 04 关于本报告
- 06 2021 年度吉祥大事记
- 13 2021 年度获得的荣誉与认可

## 14

组织理念



## 52

环境责任



## 28

航空安全

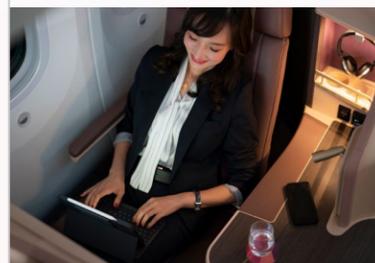


## 60

员工责任

## 36

消费者责任



## 70

社区责任



## 关于吉祥



上海吉祥航空股份有限公司（简称“吉祥航空”），系上海均瑶（集团）有限公司控股子公司，于2006年9月正式开航运营。截止2021年12月公司拥有88架空客A320系列客机与波音787-9梦想客机，逐步打造双机队运输体系。吉祥航空品牌定位为更具亲和力的航空体验提供者，以上海、南京为航线网络中心，已开通近190多条国内、地区及亚欧目的地定期航班；2021年年运输旅客超1397万人次。

吉祥航空于2017年5月正式成为星空联盟全球首家“优连伙伴”，迈出了公司国际化道路的重要一步；截至2018年11月，公司已与中国国航、美联航、长荣航空、全日空、新加坡航空、加拿大航空、深圳航空等星空联盟正式成员建立优连合作伙伴关系。同时，吉祥航空也与中国东方航空、芬兰航空等伙伴公司建立了卓有成效的合作。吉祥航空于2019年6月开通上海浦东-赫尔辛基直飞航班，成为中国民航历史上首家使用宽体机执行洲际航线的民营航空企业。

吉祥航空以HVC高价值航空承运人战略定位为指导，致力于成为高价值航空企业的卓越代表，发展为国际化现代服务业百年企业。吉祥航空努力实践“吉祥航空、如意到家”的品牌承诺，以为客户创造价值为导向，向着打造“更具亲和力的百年航空品牌”而不断努力，让旅客的每一程都成为梦的里程。



# 关于本报告

**报告目的：**2015年吉祥航空在上海证券交易所上市。自2019年起，吉祥每年定期向社会发布社会责任报告，披露公司的社会责任理念和实践，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。

**报告时间范围：**以2021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《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：021-22388864 传真：021-22389508  
地址：上海市闵行区虹翔三路80号吉祥航空业务楼 邮编：201105



# 2021 年度吉祥大事记 ✈️

1月



● 吉祥航空上线经济舱自选付费餐食，推出针对浦东出港的“吉享星厨”和针对虹桥出港的“如意食盒”：“吉享星厨”包含中西风格与荤素搭配的早餐、正餐、儿童餐、素食四大品类，餐食产品均以精致环保的简约风餐盒盛载，秉承吉祥航空高品质航食所坚持的安全、健康、适量、均衡原则。

● 上海吉祥航空物流与东航信息部签署合作协议：吉祥航空旗下上海吉祥航空物流有限公司近日与东方航空信息部签署合作协议，双方将围绕 IFS 智慧物流系统开展物流解决方案与技术层面合作，通过数字化赋能物流企业智慧管理能力，为上海吉祥航空物流的“喜鹊到”一站式航空物流平台提供更多发展机会。



2月

● 吉祥航空 APP 增设防疫系列功能：伴随国内常态化疫情管控工作的不断深入，吉祥航空在官方 APP 上线防疫政策查询功能，整合权威防疫信息为旅客提供出行参考。另外官方 APP 上线防疫相关保险，为旅客出行保驾护航。

3月



● 吉祥航空获得“飞行安全二星奖”：为表彰公司安全飞行超过 200 万小时，中国民用航空局授予上海吉祥航空股份有限公司“飞行安全二星奖”。这是自 2017 年 8 月吉祥航空获得“飞行安全一星奖”之后再获殊荣，再次表明吉祥航空用实际行动践行了对旅客安全承诺。

3月

● 吉祥航空模拟飞行游戏直播首秀：通过数字化娱乐平台模拟航班运行，揭秘民航运行背后的各类科普知识。



4月



● 吉祥航空成立 15 周年、均瑶集团迎来成立 30 周年之际，吉祥航空推出了全新系列彩绘涂装“百年吉祥”。

● 吉祥航空主动延误洲际航班确保同胞顺利回国：2021 年 4 月 24 日，芬兰航空由伦敦飞往赫尔辛基的 AY1338 航班，搭载了百余名后续搭乘吉祥航空 HO1608 赫尔辛基回国航班的中转同胞。因天气原因中途备降，抵达赫尔辛基时间比原定计划晚 4-5 小时。为此，吉祥航空启动特殊保障程序，主动延误航班等待旅客。公司总部与驻芬兰营业部分别与民航主管部门、我国驻芬兰大使馆、芬兰相关部门、当地医疗机构紧密合作，科学优化“双检测”与航班起飞时间。在多方努力下，百余名中转同胞顺利抵达赫尔辛基完成中转，后续 HO1608 仅延误 1 小时即顺利起飞回国。

5月

● 吉祥航空运营飞机突破 80 架：2021 年 5 月 19 日，吉祥航空在册飞机数量首次突破 80 架大关；这是吉祥航空自 2021 年以来接收的第三架全新飞机。





● 吉祥航空加入星空联盟优连伙伴四周年：吉祥航空于2021年5月23日迎来加入星空联盟优连伙伴项目四周年纪念日。

● 吉祥航空首创宠物友好包机航班：吉祥航空与本地知名爱宠机构合作，顺利执行HO1129/1128上海虹桥-三亚宠物包机航班，这也是中国民航历史上首个全宠物包机航班。2021年全年吉祥航空共执行3宠物包机航班，共计运输旅客370人次，“萌宠”228只。



● 吉祥航空与携程集团签署战略合作框架协议：吉祥航空与携程集团于2021年6月签署战略合作框架协议，双方将在“产业布局”“战略投资”“数字化创新”“辅营产品创新”“服务品质提升”“行李运输品质保障提升”和“精准营销”等多个领域展开航空客运生态方面的战略合作。

● 吉祥航空与芬兰航空建立联营合作伙伴关系：吉祥航空与芬兰航空自2021年7月1日起建立联营合作伙伴关系。根据联营合作初步计划，双方围绕上海-赫尔辛基主干线以及各自执飞中欧以远点航线开展航线联营，并藉此契机推出多项联合服务产品惠及双方旅客。



● 吉祥航空转场成都天府国际机场运行：自2021年6月30日起，吉祥航空所有成都进出港航班转场至成都天府国际机场运营，这是吉祥航空用实际行动响应国家新时代推进西部大开发战略、助力成渝地区双城经济圈发展、服务成都国际航空枢纽的重要体现。

● 吉祥航空运输紧急救灾物资抵达郑州：吉祥航空启动应急程序连续执行数批物资包机，运输均瑶集团捐赠的益生菌、应急食品、编织袋等救灾物资驰援河南。



● 吉祥航空江苏分公司正式成立：吉祥航空江苏分公司正式成立，此举将进一步助力长三角核心区域枢纽机场建设，为江苏乃至华东民航市场注入新的发展动力。截止2021年7月，吉祥航空江苏分公司投放过夜飞机近10架，开通由南京始发的20多条国内和国际航线，每周提供座位数近5万个，架起南京联通国内重点地区与亚洲重点城市的空中桥梁。



● 吉祥航空协力国际舞台剧探索跨界营销新模式：吉祥航空协助参与的英国沉浸式美食互动剧《玩味探险家》于2021年7月正式落地中国并首演于上海复星艺术中心，这是该剧首次在英国之外的首次演出，也是吉祥航空首次透过艺术跨界形式的合作，力图激发公众对舞台艺术的热爱和探索世界的灵感。



● 吉祥航空举行庆祝均瑶集团成立30周年系列活动：2021年7月28日，吉祥航空执行HO1836“均瑶集团成立30周年”主题航班飞抵温州，拉开庆祝集团成立三十周年系列主题活动帷幕。当日吉祥航空使用喷涂“绚彩花瓣”彩绘的最新空中客车A321neo飞机，重飞30年前的首个包机航班长沙-温州，并在长沙、温州与航班运行过程中举行简短活动，向30年前“胆大包天”的先行者致敬。



●上海吉祥航空物流与华夏航空典藏开启战略合作

吉祥航空旗下全资子公司上海吉祥航空物流与华夏航空旗下华夏典藏电商签署战略合作协议。以吉祥航空物流“喜鹊到”一站式航空货运商城为基础平台，上线华夏航空航司物流直营店。该航司店不仅是国内首批航司物流线上直营店，也是“喜鹊到”商城改版后首个以航司为独立经营者身份开设的直营店。

●吉祥航空启用全新的航班运行协同平台 HOC：吉祥航空启用全新的航班运行协同平台 HOC。该平台是吉祥航空在民航华东地区管理局和上海安全监督管理局的共同指导下，开发并启用的首款公司级自有即时通讯工具。与外采即时通讯工具不同，吉祥航空 HOC 平台不仅依托即时通讯功能，更将公司内八大生产保障系统与即时通讯功能直接对接，打通各后台软件系统联系的基础上统一运行数据出口，在为近万吉祥人的运行生产保障对接提供便利的同时，做好信息的加密传输与本地化部署，确保公司数字化过程中的信息安全。

●吉祥航空斩获 2021 北京设计博览会月桂奖“最佳策展团队”：在 2021 北京设计博览会月桂奖颁奖晚会上，吉祥航空联合宝丽来中国（Polaroid China）共同策划、共同出品的摄影与旅行公众展览项目斩获本届月桂奖之最佳策展团队，这是中国民营航空在品牌创新及艺术跨界合作上重要的里程碑。



●吉祥航空迎来成立 15 周年纪念日：吉祥航空于 9 月 25 日迎来成立 15 周年纪念日。历经 15 年的不断探索与实践，吉祥航空凭借着诚实守信的经营理念与“胆大包天”的不服输精神，始终坚持“百年老店”发展愿景，逐步完成了国内航线至国际航线的运营范围跨越、窄体机至宽体机的硬件规模超越、传统航司向体验化、数字化航司的发展道路飞跃

●吉祥航空发布新版旅客运输总条件：吉祥航空于 2021 年 9 月 1 日正式发布新版《旅客运输总条件》。新版《旅客运输总条件》以客户视角为前提，针对之前规则中可能造成旅客体验不佳的因素进行优化，力图建立合情、合理的运输规则；并首次提出和强调“关爱旅客”理念，清晰定义航空出行中航司与旅客各自角色的权利与义务，力求让旅客享有更完善的服务体验。

●吉祥航空 787 梦想客机投运三周年，累计服务超 450 万旅客：吉祥航空迎来旗下波音 787 梦想客机机队投运三周年纪念。三年来，吉祥航空 787 梦想客机共执行 1.7 万次飞行任务，搭载超过 450 万旅客，航线遍及国内各主要商务航线及日本、新加坡，并远至芬兰赫尔辛基。依托 787 梦想客机的引进，吉祥航空实现服务和品牌的不断升级，并拓展洲际航线网络，更好服务各方旅客。



10月

●吉祥航空蝉联 Skytrax 中国大陆地区最佳区域型航司称号：在 2021 年全球知名第三方航空评测机构 Skytrax 的年度评比中，凭借舒适的客舱环境与多样化的出行产品，吉祥航空蝉联 Skytrax 中国大陆地区最佳区域型航司称号，同时亦排名本年度 Skytrax 中国大陆地区最佳航司前三。

11月



●吉祥航空与熊本国际机场、熊本熊三方联名快闪活动限时空降上海：吉祥航空联合日本熊本国际机场株式会社、熊本机场国际线振兴协会共同推出一系列联名快闪活动，致力为旅客打造足不出“沪”的国际旅行体验，联名快闪活动以线上线下融合的方式呈现。

12月



●吉祥航空荣获浦东新区“社会责任达标企业”荣誉称号：吉祥航空经过浦东新区企业社会责任联席会议成员单位联合征询、专业评估单位现场评估、专家评审会审核、网上 14 天公示流程，被认定为“浦东新区社会责任达标企业”并颁布证书。



## 2021 年度获得的荣誉与认可

奖项名称	发证单位
飞行安全二星奖	中国民用航空局
民航重大运输工作先进集体	中国民用航空局
全国民航五四红旗团支部	全国民航团委办公室
徐汇区先进基层党组织称号	中共上海市徐汇区委员会
2020 年度浦东新区经济突出贡献奖	浦东新区人民政府
2020 年度浦东新区民营企业突出贡献 20 强	浦东新区人民政府
2020 年度康桥镇经济突出贡献企业——杰出贡献奖	浦东新区康桥镇人民政府
2020 年度康桥镇慈善公益企业——爱心慈善奖	浦东新区康桥镇人民政府
2020 年度康桥镇“战疫之星”防疫先进集体及个人	浦东新区康桥镇人民政府
第一届华东民航青年文明号集体	共青团全国民航委员会
枫林街道先进基层党组织	上海市徐汇区枫林街道党工委
浦东新区企业社会责任达标企业	浦东新区建立企业社会责任体系联席会议办公室
特别贡献企业案例	上海市经济团体联合会、上海市工业经济联合会
中国大陆地区最佳区域型航司	Skytrax
最佳策展团队	北京设计博览会
年度创新产品服务奖	“天选·中国民航”2021 年度评选



# 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。



# 公司治理架构

上海吉祥航空股份有限公司

## 一、组织架构

公司股东大会由全体股东组成。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、风险管理委员会和薪酬与考核委员会。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、总工程师和总飞行员。

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	总裁
于成吉	副总裁
张建钢	副总裁
夏海兵	副总裁
贾勇	副总裁
徐骏民	副总裁
刘凯宇	副总裁
张蔚	总裁助理
冯江涛	安全总监
杨斐	总飞行员
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

### 总裁（办公）室

- 飞行部
- 客舱部
- 保卫部
- 航空安保部
- 运行控制中心（AOC）
- 运行风险控制管理部
- 维修工程部
- 地面服务部
- 飞行标准管理部
- 安全质量监督管理部
- 运力网络部
- 商务部
- 客户体验部
- 信息管理部
- 人力资源部
- 战略企管部
- 财务部
- 综合管理部
- 江苏分公司
- 四川分公司
- 内审部



### 控股

九元航空有限公司

上海淘旅行网络科技有限公司



### 全资

上海均瑶国际航空旅行社有限公司

上海吉宁文化传媒有限公司

上海吉祥航空服务有限公司

上海吉祥航空香港有限公司

上海吉祥航空物流有限公司

上海吉道航企业管理有限公司

上海吉祥航空餐饮管理有限公司

## 二、“十四五”战略规划

十四五规划作为宏观性、全局性、综合性和引领性的中长期规划，是公司对未来五年发展思路和转型升级的顶层设计，具有绝对的指导和引领作用。在回顾公司“十三五”期间的发展情况、行业环境以及消费者进行洞察的基础上，吉祥航空提出了2021-2025年的发展目标，确定了各项具体业务策略以及具体要落实的行动计划，明确了以“一二三六七”为核心战略框架的“十四五”战略框架，阐明了公司未来战略发展思路和业务转型方向。

### “一” 个公司定位：

打造客户价值引领，精益化数字运营的高价值航司；

### “二” 个战略优势：

强互动、高粘性的客户关系；国际一流的品牌美誉度和影响力；

### “三” 种商业模式：

**体验驱动的高溢价创新模式：**结合HVC战略定位，从产品、客户和品牌三个方面打造差异化竞争优势，形成“具有高利润保护能力的新的战略核心优势”。

**精益化的数字化运营能力：**从数字化营销、数字化服务、数字化运营、数字化管理、数字化决策五方面打造数字化能力，持续推进精益化数字运营航司建设。

**专业经营的综合性产业生态：**从业务经营模式方向向生态搭建模式转变，既有局部亮点又有整体业务提升，夯实核心竞争力的同时，稳步布局航空产业链、构建综合性商业生态。

# 6 个战略目标

## 固安全

持续安全是公司的生命线。筑牢安全运行基石、夯实安全管理体系、保持优良的安全生产记录；

## 健成长

健康发展是公司的发展愿景。坚定可持续发展道路、持续为社会创造价值、建设吉祥航空百年老店

## 优经营

稳步经营是公司的发展目标。持续提升利润水平、寻求战略机会增长点、充分发挥生态圈建设优势；

## 聚客户

客户价值是公司的核心追求。落实客户价值链战略举措、提供客户差异化解决方案、形成高价值品牌认知和客户满意度；

## 强精益

精益管理是公司的管理目标。强化垂直效率领先优势、提升全流程精益管理水平、保持业界的领先地位；

## 促转型

数字化转型是公司的必由之路。通过数字化转型赋能企业经营，将数字化打造成新的价值创造模式，激发企业创新活力，让企业焕发生机；

# 7 个业务 / 职能子规划

## 业务子规划

安全子规划 | 运行子规划 | 航线网络子规划 | 客户价值管理子规划

## 职能子规划

人力子规划 | 财务子规划 | 数字化子规划

### 经营理念：

客户至上 安全为本 价值引领 效率优先  
数智驱动 创新发展 诚信守责 美好共赢

## 三、企业文化



“文化兴，则企业兴。企业文化是企业的立身之基，经营之本，动力之源，发展之魂。”

——王均金董事长

随着 HVC 战略 2.0 的深入贯彻落实，吉祥的文化也迈向了 2.0，在传承历史的同时，也开启了面向未来的全新进化。我们始终坚持以“如意飞翔，成就百年吉祥”为发展愿景，坚定不移地打造百年企业。我们更要抓住时代赋予我们的巨大机遇，坚定不移的走数字化转型之路，借助数字化技术手段，打造“体验吉祥、智慧吉祥、生态吉祥和美好吉祥”，持续为社会创造价值。

## 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；

### 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



## 四、经营业绩

面对新冠肺炎疫情反复冲击与各类风险挑战交织叠加的严峻形势，公司坚决贯彻习近平总书记对民航工作的系列重要指示批示精神，认真落实民航局、华东局各项决策部署，紧扣“一二三四”民航总体工作思路，统筹抓好生产经营与常态化疫情防控工作，深入推动企业战略执行与变革发展，安全运行平稳有序，服务品质持续提升，经营管理成效显著，实现“十四五”良好开局。截至2021年12月31日，公司拥有82架空客A320系列飞机6架波音B787系列飞机。公司子公司九元航空实际运营22架飞机，均为波音737系列飞机。

在疫情不断蔓延，国际正班客运航班没有全面恢复的形势下，国际货运市场总体呈现“旺需”，公司物流公司借鉴2020年运行国际货包机的经验，对现

行国际货运市场热点进行航线调研、价格制定。随着10月23日第一班货包机执行，吉祥航空国际货包机先后飞抵英国、法国、德国、西班牙、意大利、芬兰等欧洲国家。截至2021年12月31日，实际共执行国际货包机271班次，收入25,459.94万元，累计运输包括防疫物资、工业用品、日用品等货物4,502.12吨，在提高787宽体机的利用率的同时创造了一定收益。

2021年，公司实现营业收入117.67亿元，同比上升16.49%。其中航空客运收入111.07亿元，占营业收入94.39%；航空货运收入5.09亿元，占营业收入4.32%。全年实现归属上市公司股东净利润-4.98亿元。

## 五、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5.75年。成新率较高的年轻机队能够保持低水平的故障率和高水平的出勤率，大幅提升机队运营的效率，带来最大的成本节约；其次，机龄较短的飞机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。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。从而使该等战略形成的成本结构优势在公司未来的运营中得以延续。



## 六、合规经营

### （一）反腐败

为进一步加强员工反腐败建设，公司 2021 年度继续开展员工诚信建设工作。在 2020 年度完善公司员工诚信建设机制及全面提升员工诚信职业素养的基础上，2021 年度公司着重从丰富反腐败方面的失信行为库内容及协助、管控各部门应用员工诚信机制两方面开展，形成成果性产出。

2021 年度公司更新两次《员工失信行为库》，分别新增失信行为 40 项、修订失信行为 8 项；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，精准阻断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，为公司健康化、良性化运作奠定基础。此举将全方位、多角度对员工可能涉及的腐败行为进行科学、合理、有效地管控，进一步提高了公司员工诚信的“边界”意识。

此外，各部门结合具体情况，已累计应用员工诚信机制规制具体员工行为 4 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）公平竞争

2020 年 4 月 15 日，吉祥航空与芬兰航空签署合作意向书，将在上海 - 赫尔辛基航线以金属中立的

形式开展航线联营合作。吉祥航空积极履行社会义务，聘请外部专业机构就此次航线联营合作进行了反垄断专项自我评估。通过专项自我评估，以专业视角及手段有效阻断垄断行为产生的可能性，确保此次合作能够降低成本、提升效率、提高服务质量，让消费者均享本次联营的收益，形成富有活力、多方共赢的良好局面。同时，公司与芬兰航空始终坚持杜绝联营行为产生任何严重限制相关市场竞争的影响。吉祥航空作为肩负社会责任的航空企业，必将始终践行反垄断合



规理念，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。

### （三）在价值链中促进社会责任

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，公司在 2021 年度推行的更新版合同标准文本库中，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。

### （四）尊重知识产权

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。

2021 年，公司持续推进多项重点商标、著作权的权利保护工作，并获得了多项国内 / 外知产法律保护。同时，通过发布《广告合规指引》，严格对外宣传过程知产授权的合法性审查，避免不当使用。截止报告发布前，公司一共拥有有效专利 1 项（外观设计）、著作权 36 项（美术作品著作权 7 项，软件著作权 29 项），并持续推进相关知识产权权利的申请工作。

### （五）消费者隐私与员工隐私

2021 年，在《数据安全法》及《个人信息保护法》生效的背景下，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；同时，基于内部合规审计报告要求，全面启动了公司个人信息相关不符合项的整改合规工作。在制度层面，公司明确了负责个人数据保护的内部组织架构，发布了《个人数据保护管理制度》及配套文件。在流程和培训层面，公司通过完善客服流程、更新隐私政策、新增自动化账号注销功能以及持续运营个人信息反馈邮箱等方式，积极维护消费者个人信息安全。此外，公司亦对内部系统中保存的员工信息进行核查，在向员工普及个人信息保护知识的同时，及时删除非必要的员工个人信息，维护员工隐私安全。

公司定期开展对新入职员工开展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）》。在制度方面，已发布《上海吉祥航空股份有限公司数据安全事件管理办法（试行）》用于应对各类数据安全事件。



# 航空安全

心怀敬畏之心，方能行将致远。2021年，吉祥航空始终坚持以习近平总书记对民航安全工作的重要指示批示精神和关于安全生产重要论述为总遵循，坚持“安全第一、预防为主、综合治理、持续改进”的安全方针，坚守底线，严实结合，紧盯“守底线”“强基础”“重核心”三条主线，聚焦数据驱动、文化引领，加强安全风险管控，强化安全隐患排查治理，锤炼清正安全作风，确保安全态势平稳可控。

## 一、航空安全数据

2021 年公司圆满完成各项生产及重大航班保障任务，全年共计飞行 257294 小时，运营起落 111104 架次，确保飞行、地面及空防安全。连续安全飞行超过 200 万小时，荣获民航局“安全飞行二星奖”并顺利通过 2021 年国际航协年度运行安全审计（IOSA）。2021 年，公司未发生人为原因征候及以上不安全事件，严重差错万时率 0.27，较 2020 年同期下降 45.2%，航安重复偏差事件万时率 2.29，较 2020 年同期下降 35.4%，年度保留故障（DD）百分率 0.71%，均在年度目标以内。

## 二、安全责任落实

强化安全工作政治担当。公司坚持在党的领导下，明确政治赋能，按最高标准、最严要求、最周密部署圆满完成各项重大运输保障任务。深刻领会民航安全工作的“五个属性”和“六个起来”工作要求，不断强化红线意识与底线思维，切实压实安全责任，落实落细各项安全防范措施，确保公司总体运行平稳可控。2021 年共召开安委会会议 14 期，产生 76 项决议，并进行跟踪确保有效落实。

落实监督检查职能，实现安全管理闭环。开展公司级检查 97 次，专项检查 13 次，发现问题 158 项。开展公司级审计评估 14 次，发现问题 106 项。通过航前准备检查、航线 SOP 检查、外站过夜机组协同

检查、联合监督检查等形式，对运行全环节建立了有效的监督检查，突破管理盲区。

持续提升安全作风建设。大力推进“三基”建设，着力构建以“三个敬畏”为内核的作风建设长效机制。落实《作风建设宣教方案及作风建设实施方案》，发布《吉祥航空民航安全从业人员工作作风建设实施方案（修订版）》，从严格责任落实、建立健全制度、抓好平时养成、加强典型示范、做好手段融合、抓实量化管理、实施监督考核及提供有效保障八大方面健全管理体系，新增 13 项管控措施；修订工作作风负面清单，并针对各专业负面清单内容制定 / 修订管控措施；深化班组建设，扎实推动“六个到班组”（安全教育到班组、手册执行到班组、风险防控到班组、技能培训到班组、人文内涵到班组、作风建设到班组）。推动“三个敬畏”宣传教育和安全从业人员作风建设走深走实，摄制的《心有所向，行有所止——三个敬畏宣传片》在民航局“优秀安全宣传教育视频征集评比活动”中荣获一等奖。

257294 小时  
全年共计飞行

111104 架次  
运营起落

## 三、安全风险管控

加大隐患排查治理力度。公司深入开展安全生产专项整治三年行动集中攻坚阶段工作，发布公司专项整治三年行动工作方案，建立三年整治专班工作制度，定期召开专班专题会议研究工作开展情况，统筹推进专项整治整体工作，定期更新“两个清单”。高度重视安全隐患排查工作，持续开展“问题隐患清单清零”行动。公司全年累计发现安全隐患 393 条，同比增加 555%，整改完成率 97.71%。

提升安全风险防范能力。依托 SMS 系统平台落实安全监管，运用数据驱动等信息化手段实时监控安全风险趋势，强化过程管控、督导检查 and 定期通报，加强安全风险常态化管理。2021 年公司开展公司级风险管控 41 次，制定管控措施 426 条，涵盖货运包机腹舱载货、新机场转场、空域结构调整等核心业务。关注重点人员、中小机场风险管控，通过对飞行数据的科学分析，建立安全与训练的管理联动，加强风险

97.71%  
整改率

426 条  
制定管控措施

预警防控机制和能力建设。

强化核心风险管控成效。精准监控核心风险。由点到面对可控飞行撞地、冲出跑道、擦机尾、空中失控等核心风险进行全面监测、层层分解，建立 562 种不安全状态，动态危险源 1786 项，实现十大核心风险监测全覆盖，对触发预警的风险进行重点监控分析及管控。实时监控风险趋势，运用风险雷达、趋势分析，实现风险的主动测评、预警及管控；通过缺陷类型定位，有效查找问题根源。

专项安全教育培训。2021 年组织外训 17 期、1046 人次，组织内训 11 期、501 人次；落实《安全生产法》《民用航空器征候等级划分办法》等最新法律规章的全员学习；开展民航安全“双百”学习教育、以“三个敬畏”为内核的作风宣教及“安全生产月”主题宣教、SMS 体系初复训等专项培训覆盖公司全员。

广泛开展安全文化活动。公司以季度为单位，开展安全文化主题宣教系列活动，以“落实安全责任，推动安全发展”为主题，结合“规章建设和执行”，践行“六个起来”要求，组织开展“安全生产月”活动，包括优秀宣教视频的评选报送、“6.16”安全宣传日活动、“安全生产月”主题问答有奖活动以及组织公司全员学习《生命重于泰山》《狠抓规章建设执行》宣教片精神。通过“吉祥航空安全管理”微信公众号平台发布 18 篇文章，内容包括安全文化系列讲座、飞行运行知识、新法解读以及各类活动的宣传，总阅读量达 14604 人次，有效传播安全知识及文化。

## 四、安全文化建设

积极弘扬安全报告文化。公司通过新媒体平台、宣传表彰和奖惩制度化、透明化等方式，引导了更多员工参与主动报告。2021 年收到员工主动报告 10231 条，较 2020 年增长 139.3%，信息报告 12078 条，增加 98.2%，全年奖励优秀员工报告 598 人次。公司对于安全报告的处理从“盯人、盯事”逐步向“盯组织、盯系统”转变，从对人员的“问责”向“程序、胜任力”优化转移。2021 年在各项安全数据全面向好的前提下，全年经济处罚金额同比减少 35%。

扎实推进安全教育培训。公司组织实施安全教育与培训，内容涵盖资质类、安全管理技能提升类以及

10231 条  
员工主动报告

12078 条  
信息报告

## 五、航空安全案例

2021 年，公司深入开展以“三个敬畏”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。

### （一）系统工程师田开超发现适航指令间隔描述不清晰，并进行有效沟通。

2021 年 7 月 23 日，公司收到 EASA AD 2021-0177 适航指令，要求对 A320NEO 飞机发动机吊架上的连杆执行重复检查。系统工程师田开超在

评估时，发现适航指令中对间隔的描述，指令非常不清晰，会造成运营人过度执行 AD 指令，增加一线维修人员的负担，可能导致飞机不适航的风险发生。

基于对以上风险的评估判断，田开超立即向上级报告并建议启动安全风险评估，同时向 EASA 技术部门反馈此问题，详细咨询 EASA 适航当局发布此 AD 的真实目的，并就其中管控的细节展开讨论。

田开超迅速组织工程技术处内部专家进行讨论并按最严格的理解先制定监控措施；及时联系北京空



客、法国空客以及 EASA 适航当局，明确提出指令中 TABLE1 的多义性可能造成的风险，希望给予解释。其后北京空客与法国空客均未给出真实准确的理解，田开超只能继续联系 EASA 适航当局。针对此 AD 的处理措施，田开超咨询国内具有同构型飞机的公司，其中有航司为避免产生控制风险，直接按最短间隔 100FH 执行，极大地增加航线执行频率以及一线人员的工作负担。

经过田开超与 EASA 2 个月的邮件沟通，EASA 承认初版适航指令的编写存在不妥之处，最终于 2021 年 9 月 22 日发布 EASA AD 2021-0177 R1 版，删除初版适航指令内容不清楚的部分。

田开超本着认真严谨的专业态度，识别出适航指

令存在的风险，并持之以恒地与 EASA 沟通，最终坚守住了航空器适航性的安全关口。他的优秀作风事迹展现了我们吉祥人的工匠精神，是值得我们学习的榜样。

## （二）航行情报员王思捷有效识别新版雪情通告处理中的安全隐患。

民航局 2021 年发布了《关于启用新版雪情通告工作安排的通知》，依据 ICAO 附件 15，自 2021 年 11 月 4 日凌晨启用新版雪情报规范，除了报文内容的大幅度调整，报文有效时间也将由 24 小时缩短为 8 小时。

当所有人都在关注报文内容变化和系统适配修改

时，王思捷作为幕后一员，在繁杂的航行资料中敏锐地发现，11 月 4 日后俄罗斯并不会同步启用新版雪情报规范。

王思捷立刻向中导航、华东飞服中心反馈，确认他们均已针对新版雪情报规范完成各自通告系统升级配置，默认所有国家均按 ICAO 要求启用新规范，未按国家 / 区域区分设置雪情报有效时间，11 月 4 日起雪情报有效时间统一置为 8 小时，意味着系统将会提前误失效俄罗斯发布的雪情通告，包括吉祥航在内的 17 家航司使用 SININMS 通告系统，按新版雪情报规范运行存在很大风险。正值冬季，吉祥欧洲货包航班也在高密度运行中，这一风险将成为吉祥欧洲运行的重大隐患。在积极与中导航沟通系统改进的同

时，王思捷还在 10 月 22 日华东地区启用新版雪情通告工作宣贯视频会议上，提出通告系统漏洞。经过反复沟通讨论，中导航于 11 月 2 日新雪情报规范启用前 2 天修复通告系统漏洞，17 家航司完成系统升级。为传递正能量，公司根据相关规定给予田开超及王思捷表彰和奖励。

认真是一种态度，是一种高度负责的精神，只有在工作中严谨细致，才能防范于未然。吉祥航每一名员工不断增强使命感和责任感，将认真的态度发挥到极致，确保公司运行持续安全。





# 消费者责任

公司以满足旅客需求为出发点，着力推进客户体验升级，不断提升航班正常率与服务智能化水平，为旅客提供便捷、贴心的服务，满足消费者对美好航空出行的需求。



## 一、以客户需求为导向建立“强互动 高粘性”的客户关系

### （一）优化客群运营流程，开展用户生命周期运营

按照公司客群运营指导要求，制定并优化了客群运营流程，开展“升舱卡用户”及“示警周期运营”项目。“升舱卡用户”项目选择无限升舱卡用户进行了基于用户需求偏好的精准触达。“升舱券”对处于生命周期示警阶段的用户刺激效果显著、对年出行用户具有一定的提升效果。此外，“示警周期运营”项目一期运营共计服务高价值或潜在高价值实名认证用户，实现预期的运营效果。

### （二）开展客户获客工作，持续打通客户沟通桥梁

制定了《客户获客方案》，对全旅客全流程服务触点和高价值旅客进行实名认证互动，该互动活动于

4月22日正式上线。此外，协同相关业务部门对值机、选座和会员活动等多个直销渠道的实名认证方式进行优化，加大引导力度；并于异业合作渠道中逐步开展会员匹配活动，增加优质客户的认证数量。同时，与外部渠道开展精准权益合作。

### （三）完善会员体系，不断提升高价值客户粘性

剖析现有会员体系中会员等级升降级和奖励规则，针对“强互动 高粘性”的客户关系子规划的要求在原有会员体系中优化了“星级”设置。新体系增加和明确了客户飞行次数和会员等级/奖励的因果关系，更频繁主动对客户的乘机提供正反馈，不断提升“客户粘性”。

## 二、打造贴心、便捷的出行体验与吉祥一起开启精彩旅程

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

2021年2月10日，伴随国内常态化疫情防控工作的不断深入，吉祥航空在官方 APP 上线防疫政策查询功能，整合权威信息为旅客出行提供参考。同时吉祥航空官方 APP 亦上线防疫相关保险，为旅客春运出行保驾护航。

吉祥航空上线的防疫政策查询功能整合国务院联防联控机制、各地卫健委、民航局等权威渠道信息发布，并针对吉祥航空自有航线网络目的地进行了搜索优化，向旅客实时动态更新各地疫情防控的信息动态，满足旅客出行规划的信息获取需求。同时该服务功能还整合了地方健康码跳转渠道，旅客可在查询页面一键跳转各地健康码官方页面，便于旅客在必要时直接出示健康码完成查验。目前吉祥航空防疫政策查询功能已在吉祥航空官方 APP 首页“防疫政策”板块正式上线；“吉祥航空”微信小程序也已同步完成功能更新。

与此同时，吉祥航空还在官方销售渠道更新意外险组合险系列产品，其中包含疫情隔离险内容，为因新冠肺炎疫情防控原因导致隔离的情况提供保险赔付，力争将因疫情造成旅客出行不便的影响降至最低。

### （二）与芬兰航空开启航线联营合作，深入推进服务一致性，为旅客提供更灵活的航班选择及飞行体验

吉祥航空宣布将与芬兰航空自2021年7月1日起建立联营合作伙伴关系。此次航线联营合作，不仅是吉祥航空历史上首次与伙伴航司开展航线联营，亦是自新冠疫情爆发以来，中国民航首个航线联营合作项目。此次联营业务的开展，不仅进一步深化双方在航班运行上的合作，更深入推进双方服务一致性，为双方旅客提供中欧间更为便捷、灵活的航班选择及飞行体验。



根据联营合作第一阶段计划，双方将围绕上海-赫尔辛基主干线以及各自执飞中欧以远点航线开展航线联营，并藉此契机推出多项联合服务产品惠及双方旅客。凭借吉祥航空在上海浦东、芬兰航空在赫尔辛基万塔两地的枢纽优势，双方旅客可经由上海-赫尔辛基主干线便捷中转至中国及欧洲超过120个城市，并可享受更具吸引力的票价、双方协同一致的行李限额与特殊旅客服务、便捷的“行李直挂、一票到底”，以及优化的常旅客贵宾权益。

自2019年6月吉祥航空开通首条洲际线上海-赫尔辛基航线以来，吉祥航空与芬兰航空就该航线与指定的部分以远点开展代码共享合作洽谈，并于当年8月正式上线实施这一互惠合作计划。同时吉祥航空如意俱乐部与芬兰航空 Finnair Plus 会员，可在双方航线网络中获得航班里程及积分。



### （三）分析新形势下消费者理念，简化投诉处理机制，提升售后服务满意度

为深入落实民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》和《公共航空运输旅客服务投诉管理办法》相关要求，进一步提升民航服务质量，满足新形势下旅客权益保护工作需求，结合旅客服务信息系统内投诉分类数据，分析投诉焦点服务环节，及时采取提高服务质量的整改举措，进一步全面提高公司服务质量，提升旅客体验感知和满意度。

实行分级管理模式，针对旅客现场抱怨的，主动运用服务补救技术，避免旅客升级投诉；针对运输服务过程中任意一个环节或行为表示不满后，采取服务补救措施未能使旅客达成满意的，升级为投诉事件的按投诉处置。

建立高效有序的投诉处理机制，同时整合公司目前所有可共享资源的补偿类别和使用规则，优化、完善服务授权机制，包括授权原则、授权补偿种类、形式、标准、弹性范围及处置流程等，鼓励一线服务人员充分利用授权，提高现场服务的时效性，切实提升应对突发事件的现场处置能力，同时开通电子补偿功能，打通旅客服务信息系统各服务质量管控模块，将相关补偿类业务流程进行调整，通过线上（支付宝、微信）实名认证的方式解决现金补偿的问题，提高处置效率。2021年公司受理的投诉总量为6135宗，投诉率为万分之4.416，客户的整体满意度水平为92.3%。



## 三、以标准提升打造“高质量 差异化”的服务品质

### （一）持续推进服务标准化建设，强化制度落地成效

成立公司《上海吉祥航空股份有限公司旅客、行李国内/国际运输总条件》（以下简称《总条件》）修订项目小组，完成服务标准及手册修订、对客信息告知、信息系统优化等关联性配套工作，按期于9月1日起正式实施新版《总条件》。同时，建立《总条件》管控机制，规范操作流程，明确各板块责任及罚则要求。此外，牵头各服务部门就旅客重点关注的疫情服务、关爱旅客服务、不正常航班等服务接触点制定并发布相关服务标准。

在吉祥航空新版《旅客运输总条件》中，首次提出和强调“关爱旅客”理念。不同于传统航司将轮椅旅客、担架旅客、孕妇旅客等需要额外照顾旅客定义为“特殊旅客”的做法，吉祥航空以仁爱之情关怀旅客、向旅客提供高品质服务为出发点，考虑到相关旅客出行过程中的平等感与尊严感，将上述旅客群体列入“关爱旅客”理念范畴。不仅如此，吉祥航空还率先在国内航司中实现“关爱旅客”一站式线上无忧申

请，旅客只需通过官方APP点击提交申请，后续客服代表将致电回访并完成所有申请步骤。

### （二）强化服务质量管控，营造高品质服务文化

服务风险评估工作共计识别70项服务质量风险源，实现服务质量风险管控由“事后监管”向“事前预防”转变，进一步降低了服务差错发生率。同时，组织开展全流程服务监察，监察范围覆盖78项服务内容；组织、引导各服务部门有序推进“部门自查”及“主动报告”工作。

为进一步营造高品质服务文化，持续关注服务人员素能提升，跟踪培训执行情况，动态调整相关素能评价方式。通过借助现有的学习平台和激励机制，联合各服务部门开发服务系列微课，《不正常航班信息通知》《晚到旅客系列课程》《客服太忙？试试自助退改签！》《出差旅行，机票报销怎么办？》等服务宣传科普系列小视频。



### （三）不断推进精品航线服务质量提升，打造具有品牌烙印的高质量航线

在“体验经济”战略引领下，结合公司航班运营、客户运营、服务保障等工作平稳推进的现状，充分利用现有资源，发挥航线特性，启动精品航线项目。通过对精品时刻、精品准点率、精品服务、精品产品、精品宣传 5 个维度的综合考量，对数字化品质、服务人员品质、机上互动品质的品质点，及 15 项细化提升点，形成对内可复制的高质量全流程管控模式，使航线品质稳定可控；对外打造全新的旅客机上记忆点，餐饮、物料、服务人员等体验全面提升，在异业品牌合作寻求进一步的突破。目前已通过对主干航线、季节性航线的筛选，明确 10 条精品航线，精品航线航班运行保障、服务保障、营销宣传一体化提升方案。

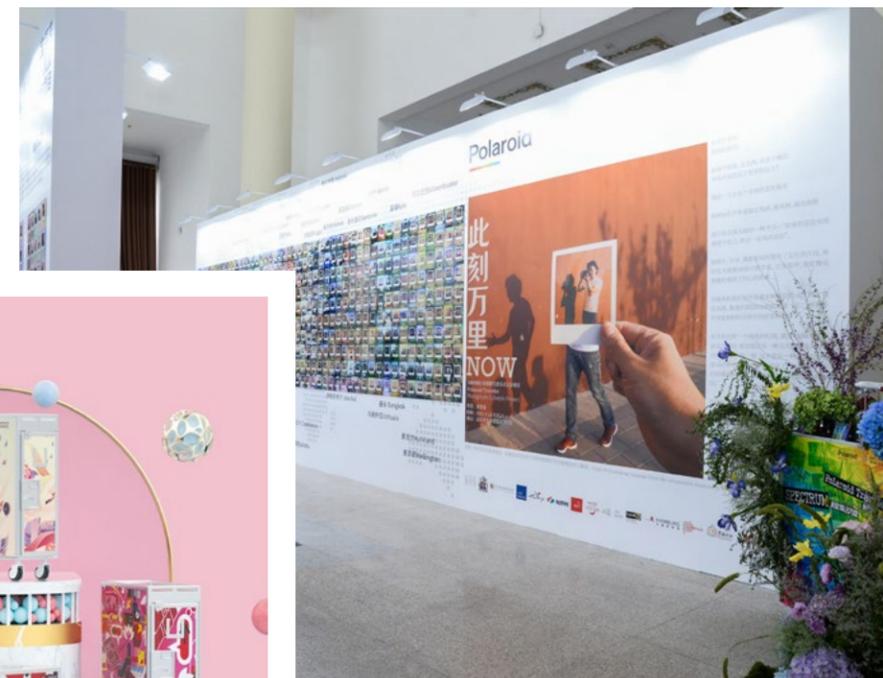
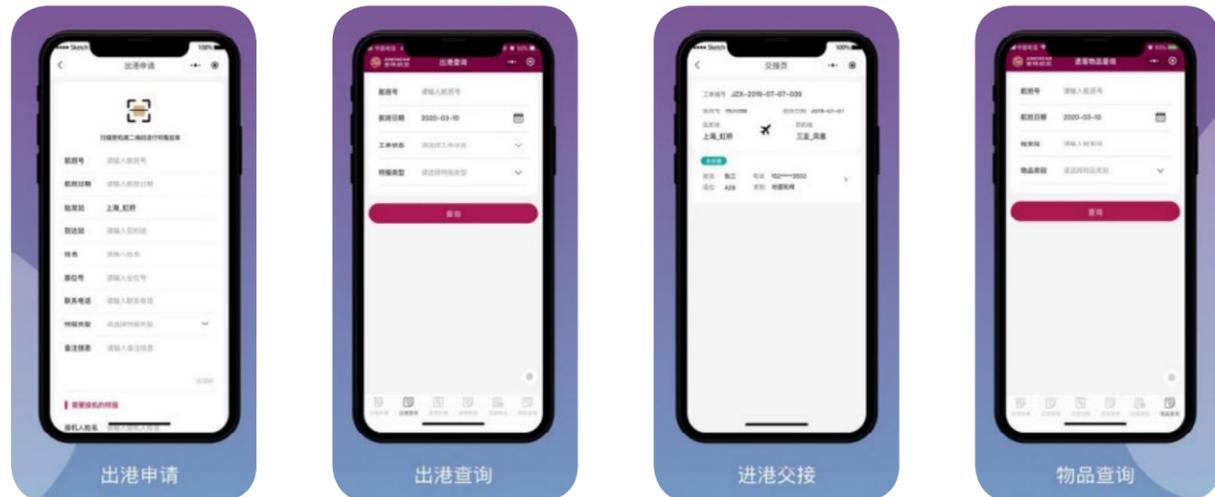
### （四）优化服务系统建设，持续精益服务质量提升。

客服系统智能升级（一期）已完成终验，客服系统（二期）已完成上线，一、二期系统功能现可支持异地远程办公功能、旅客队列等待时的数量及等待时间提醒功能、未接入电话主动外呼及统计功能。此外，航变自动外呼通知功能、电话智能质检（语音转文本

后关键字检索）功能等即将上线使用。

吉祥航空基于“旅客服务系统”自助开发的“外服宝”小程序已完成首轮上线测试。这是吉祥航空向航空服务无纸化和电子化方向发展的重要里程碑。启用“旅客服务信息系统”，取代原先的纸质单据交接形式，实现全流程服务保障线上流转。该系统实现自动订单转工单，即时生成服务保障任务。吉祥内部各服务岗位员工通过手机端“旅服宝”APP 实时获取保障信息开展服务保障。系统上线以来已覆盖常规旅客服务、高端旅客服务、不正常航班等 6 大类服务保障流程，在节省数量可观的纸张等耗材同时，提升吉祥航空服务效率、增加旅客满意度。

“吉祥外服宝”小程序依托于吉祥航空全新“旅客服务信息系统”，面向外站代理现场服务保障人员设立。外站代理服务人员可以预先查询当日需保障情况，并采用二维码扫码方式实现进出港旅关怀旅客服务的无纸化交接保障。非接触式的交接方式取代原先服务过程中纸质单据流转交接，在提高信息传递准确性、及时性和交接效率并有效减少纸张和油墨的使用，减少航空燃油消耗。特别是在新冠肺炎疫情期间该项举措还能减少了服务人员之间、服务人员与旅客之间的相互接触，降低交叉感染风险。



## 四、以个性化产品创新实现辅营收入稳步提升

### （一）丰富产品内容，助力公司辅营收入增长

辅营产品数量增长至 24 个（含升舱卡等营销类产品），此外，“机上 WIFI”“电子钱包”“额外行李”“优选座位”等创新产品也在持续不断孵化。

为感谢广大旅客与合作伙伴长期以来对吉祥航空发展的支持，吉祥航空推出 14 周年庆超级品牌节。品牌节期间，吉祥航空将向公众派发纪念品，并通过机票抵用券、升舱券、金卡权益体验等方式回馈旅客。旅客还可以通过社交媒体参与有奖互动活动赢取免费机票及酒店入住权益。

### （二）深耕产品渠道，拓宽产品覆盖面

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、携程等平台展开深度合作。银行渠道新增 3 种套票与礼包产品；2021 年 7 月与携程开展升舱券类产品业务。

## 五、以高品质宣传推广提升“高价值”的品牌认知

### （一）加强品牌认知记忆点打造，完善品牌认知建设

重点关注旅客与吉祥接触点的服务品质提升，持续打造“尊享、温暖”的品牌记忆点形象。其中，虹桥 T2 贵宾室项目已经完成审图工作，年底完成硬装合同签署，向政府及机场报建。同时，虹桥值机区提升工作已完成装修运营模拟及压力测试。此外，先后完成 30 周年主题航班宣传、15 周年主题航班活动以及企宣片拍摄、“15 人 15 事”形象大使事迹宣传活动，不仅对外传递均瑶集团与吉祥航空的发展历程，对内也加大了员工认同感塑造。此外，围绕高盈利航线，打造餐食记忆点（如提供招牌热食、精品咖啡、高品质茶饮等），打造具有吉祥特色的各类主题航班，增强服务品牌感知。

### （二）整合航线营销与宣传能力，提升高价值营销能力

结合全年微观季节和公司大事件，打造航线、事件、异业三大营销传播矩阵。全年微观季节方面：（1）于 2021 年春运期间，敏锐捕捉“就地过年”的政策所导致的市内娱乐消费上升的契机，通过电影春节档影院映前广告宣传，曝光近 300 万人次。（2）为庆祝建党 100 周年，开展红色旅游包机推广、进行以

“忆峥嵘岁月，赏红色风华”为主题的红色旅游目的地推荐、同步上线“机+酒”产品专题页面、结合“百年吉祥”品牌基调，完成“红动中国，百年吉祥”活动更新。

### （三）优化媒体公关与传播思路，促进高品质媒体传播

优化和完善重点维护媒体数据库，制定了 5 大类 10 项高价值媒体分类，开展高价值媒体关系维护与新闻发布开展媒体传播工作。重点聚焦公司对外合作、逆境生存、抗疫举措等内容，其中多篇稿件先后获新华网、人民网、央视、东方卫视的专访、转发等共计 12 次。同时，加强与交通运输部宣传机构、地方媒体合作，全年通过部属《中国交通报》及其线上渠道刊发稿件，扩大公司在中央部委以及各外站城市的知名度。此外，部门与第三方评奖机构保持沟通，先后荣获 2021 年度 CAPSE 空乘服务提升卓越奖、“上海全知道”年轻粉丝喜爱航空品牌、《界面旅行》年度安心体验航司、《时尚旅游》年度旅游金榜“金选航空公司”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三，品牌效应持续增强。



## 六、引入新兴传播与社群连接营造高互动传播氛围

### （一）艺术装点空中之旅，彩绘涂装餐车亮相吉祥航空 787 梦想客机

吉祥航空联合多名年轻艺术家共同设计的彩绘涂装餐车于 787 梦想客机航班上亮相，这是国内航空公司首次探索当代艺术作品与客舱设备相融合的跨界合作。与此同时，吉祥航空首批付费餐食产品“吉享星厨”亦完成研发，首批上线的 10 款公益艺术涂装餐车分别来自 8 位年轻艺术家与时尚品牌，合作方包括波音、朗庭旗下康得思酒店、知名耳机品牌森海塞尔、航空自媒体 FATIII、上海头部城市自媒体上海圈子、顶级涂鸦艺术家刘闻睿等，通过不同手法演绎航空文化、涂鸦创作、海派光影、商旅出行四大类主题。这也是继飞机涂装设计项目之后，吉祥航空再次与年轻艺术家开展合作。为吉祥航空的旅客提供全新的空中飞行体验，并传递温暖出行的公益理念。

为适应旅客不断变化的空中餐食需求，吉祥航空亦完成首期“吉享星厨”全新高品质机上付费自选餐食的研发，配合艺术餐车为旅客带来视觉与味觉的双重体验。“吉享星厨”付费餐食包含中西风格与荤素搭配的早餐、正餐、儿童餐、素食四大品类，早餐主打西式轻奢风、儿童餐兼具食品营养与童趣摆盘、素食引入传统古刹素面辅以配菜凸显健康禅意特色。

### （二）推出“吉享星厨”付费餐食服务为经济舱旅客提供更多个性化的选择

“吉享星厨”付费餐食服务主要面向吉祥航空的经济舱旅客，首期上线内容将在上海浦东机场部分出港航班上供应，包括上海浦东-银川、哈尔滨、南宁、北海、长春等航线。“吉享星厨”包含中西风格与荤素搭配的早餐、正餐、儿童餐、素食四大品类，有西



式炒蛋配香草鸡胸套餐、味增烤鸡排套餐、香煎卡真大虾套餐、火腿蛋蔬菜炒饭套餐、上海四喜烤麸面套餐等品类，旅客仅需支付人民币 30 至 50 元即可将原有的免费餐食升级为更佳的个性化空中餐食体验。所有“吉享星厨”餐食产品均以精致环保的简约风餐盒盛载，秉承吉祥航空高品质航食所坚持的安全、健康、适量、均衡原则。

旅客可在不晚于航班起飞前 6 小时通过吉祥航空 APP-“服务”-“行前服务”-“吉品祥购”板块在线订购“吉祥星厨”餐食产品，亦可为同行旅客订购多份餐食。在航班平飞后，空乘将根据旅客订单及登机牌座位号，为旅客奉上美味可口的餐食。如遇航班不正常导致旅客未能享用付费餐食，吉祥航空将自动为旅客办理付费餐食的退款事宜。



### （三）携手均瑶健康、玩具反斗城跨界合作制造惊喜

“欢乐航班”启航迎客，小旅客获赠“吉享欢乐礼包”

吉祥航空在主要热门旅游航线上向搭乘航班的小旅客派送“吉享欢乐礼包”，赠完即止。该玩具礼包由吉祥航空、均瑶健康与亚洲知名玩具零售商玩具反斗城携手共同开发，包含一套品牌联名款拼图玩具及味动力高钙奶酪棒；是吉祥航空又一次跨界合作探索与尝试，旨在提升旅客出行体验。除了在暑期期间为所有搭乘吉祥航空指定航线的小旅客派送礼包以外，“六一儿童节”当天，吉祥航空还与均瑶健康、玩具反斗城在上海飞往三亚的航线上共同举办了“欢乐航班”活动，为所有搭乘主题航班的大小朋友旅客派发“吉享欢乐礼包”。



“安全和高品质是玩具反斗城一向最重视的理念，与吉祥航空、均瑶健康一贯坚持的安全和高品质如出一辙。作为玩具专家，玩具反斗城了解孩子所需与父母对孩子的所想所求，并且不断适应新趋势，以及发挥创新力。我们深知中国的父母非常重视玩具的教育价值，而玩具反斗城的最大特色就是品类齐全，拥有更多更全的益智玩具并致力于寓教于乐。我们这次携手吉祥航空、均瑶大健康共同开发的玩具礼包，将会是儿童节送给孩子们最好的礼物，为他们带来欢乐，并激发他们的想象力。”玩具反斗城市场推广总经理杨奕补充道。

吉祥航空及玩具反斗城的会员在暑期还将有机会参与到玩具反斗城的指定线下门店的“限时送”主题活动，赢取包括免费国内往返机票、玩具免单等丰厚奖品。此外，双方注册会员在 5 月至 8 月期间可通过吉祥航空、玩具反斗城及均瑶健康的线上渠道领取代金券及权益类产品。

### （四）红动神州·百年吉祥——吉祥航空建党 100 周年主题活动正式启动

2021 年 6 月 28 日，吉祥航空宣布启动“红动神州·百年吉祥”建党 100 周年系列主题活动。该活动以中国共产党百年发展历程为主线，结合吉祥航空航线网络与产品服务，营造百年建党、百年吉祥的红色氛围。

“红动神州·百年吉祥”建党 100 周年主题活动由“红色之旅”系列出游产品、“红色航班”客舱主题航班组成。吉祥航空“红色之旅”系列出游产品已于 6 月下旬上线，并将持续开展。

与此同时，吉祥航空亦推出多项周边活动，献礼

建党百年。自 6 月底起，吉祥航空将在上海虹桥、浦东与南京禄口机场布置建党百年专题值机区，并引入配套航空屏幕与全新设计建党百年主题登机牌。此外，吉祥航空特别设计的建党百年特色糕点等餐食也将在吉祥航空浦东机场自营 86 号贵宾室与吉祥航空部分红色航线与旅客见面。

除对客渠道外，吉祥航空还在公司内部积极组织庆祝活动。结合均瑶集团成立 30 周年，吉祥航空成立 15 周年，吉祥航空已于 5 月起开启“青春十五·风华百年”系列庆典，组织开展包括“学党史、知党情、跟党走”党史知识竞赛、“践行初心使命”红色印记寻访、“庆祝建党百年”红歌歌咏、“回望梦想起点”红色航线主题活动等在内的各项目，激发全体吉祥人“永远跟党走”的初心使命。





### （五）吉祥航空带萌宠开启冰雪奇遇旅程——上海—长白山宠物包机启航

吉祥航空于12月22日、23日分别执行两班上海—长白山宠物包机，均由空客 A321 飞机执行，共有近百组爱宠家庭携同其宠物搭乘宠物包机航班顺利抵达长白山机场。搭载萌宠和铲屎官飞往我国北方冰雪旅游度假目的地；吉祥航空指派经验丰富的机组与地面人员，共同协力完成航班安全运行与服务全程保障。

与常规的宠物货舱托运相比，吉祥航空宠物包机允许宠物与主人在客舱内共处，主人可随时观察宠物的情绪状况并加以安抚。包括此次宠物包机在内，吉祥航空要求所有乘机旅客在航班起飞前 3 小时抵达机

场，并开设专门的值机柜台办理乘机手续；同时，还要求所有宠物在登机后及飞行全程安置于符合规定的宠物航空箱内，箱体须安全固定在座椅上。此外，宠物在成行前须按规定及要求完成相关防疫手续，并在出发前一日洗澡清洁。吉祥航空还为所有宠物包机航班配备额外的消毒用品，在航班结束后对宠物毛发及可能存在的异味进行处理，并参照疫情防控标准对客舱进行消杀工作。

吉祥航空宠物包机产品系吉祥航空实际承运，由第三方机构组织、销售；航班成团出行，无其余散客乘机，共计运输超百只萌宠以及主人前往三亚感受夏日海风。



### （六）以艺术彩绘餐车为载体，走近年轻受众，展现互动跨界新玩法

2021 年 9 月 22 日，在 2021 北京设计博览会月桂奖颁奖晚会上，吉祥航空联合宝丽来中国（Polaroid China）共同策划、共同出品的摄影与旅行公众展览项目斩获本届月桂奖之最佳策展团队，这是中国民营航空在品牌创新及艺术跨界合作上重要的里程碑。

“很荣幸吉祥航空与宝丽来合作的跨界项目能够获得评审团和公众的认可，”吉祥航空营销服务总监谭锋先生表示。“恰逢吉祥航空成立 15 周年，我们正全面推进品牌和服务升级，力图激发更多年轻人者

探索世界的灵感。通过艺术跨界合作与公众保持沟通是我们确保品牌年轻化的方式”。

作为本届北京设计博览会“城市之间”主题展的受邀参展项目之一，吉祥航空联合宝丽来以「不可复制的城市，连接记忆的标点」为主题，向公众提供旅行灵感的同时，建立以此为话题的社交契机。此次吉祥航空携五台“三万英尺美术馆”系列艺术餐车参展。除了车身彩绘涂装之外，餐车主题亦以花艺装饰，延续吉祥航空“梦旅生花”品牌主题。与此同时，吉祥航空还将一款以北京城市命名的香氛嵌入整体展览装置之中，这是一款以“槐花”为香味基底的香氛，由国潮香水品牌 ASSASSINA 莎辛那的专业调香师特



别配制，以此向北京这座城市致敬。

吉祥航空艺术餐车的彩绘车身设计灵感源自宝丽来发起的 2020《此刻万里》摄影与旅行公众项目。该活动联合了 24 个国家和地区的驻华机构与旅游局，以宝丽来影像作为载体，通过旅行家祁卷卷真实生动的影像记录，将不同地域的风土人情娓娓道来，带领大家影像艺术中云游世界。在全世界因为疫情停摆的特殊时期，旅行家祁卷卷通过 # 宝丽来旅行家 # 系列主题活动，以摄影物化大千世界，用另一种方式呈现记忆的珍贵之处。而他也在回看过去中，重述生命的魅力。他的旅行与宝丽来所传递的理念有着异曲同工之妙：充满个性又不失具体表现力，这种独一无二的 DNA 将以时间和空间作为载体而存在。

### （七）吉祥航空携手哔哩哔哩推广冬季体育运动，推动冬季运动普及

2021 年 12 月 21 日吉祥航空携手中国年轻人高度聚集的综合性视频网站哔哩哔哩（bilibili）共同策划了“运动吧！为了冰雪”主题航班，吉祥航空采用先进的空中客车 A321neo 飞机满载旅客及知名 up 主由上海浦东机场飞往长白山，所采集视频内容将以运动及生活方式为主题呈现，鼓励当代年轻人走出户外拥抱冰雪，为即将到来的北京 2022 冬奥会及冬残奥会造势。

随着主题航班的起飞，“运动吧！为了冰雪”主题活动也同时在哔哩哔哩运动板块上线，受邀的知名 up 主将参与航班飞行与目的地体验，为当代年轻人呈现不同的冰雪运动及旅行体验。该主题航班也是吉



林省文旅厅冰雪办牵头组织的“冰雪大作战”系列旅行公益推介活动重要组成部分，依托吉林“冰天雪地”的丰富旅游资源核心优势，结合中国年轻群体活跃的线上线下互动形式，营造浓厚的冬奥冰雪文化氛围。

同时，吉祥航空宣布自即日起在本航季所有实际承运的长白山航线上为旅客提供雪具免费托运服务，并为在直销线上渠道特定时段内所购机票提供一次免费改期权益，为更多喜爱冰雪运动的旅客提供出行便利。

除吉祥航空主题航班外，“冰雪大作战”还邀请到万达长白山度假区等单位参与通力协作，带来友谊破冰之旅、穿越林海雪原、雪国自由拍摄、疾速滑雪对抗、养生天然温泉、雪屋特色火锅等多样化旅游项目，让参与者在北国冰雪风光中不仅体验祖国多样化

的地域文化，更唤起对北京冬奥盛会的期待与希冀。

目前，吉祥航空分别执行自上海浦东、南京至长白山的每日直飞航班；同时保持每日一班上海浦东经由天津飞抵长白山的中转航线。全国其他地区旅客可经由上海、南京两地便捷中转，搭乘吉祥航空航班抵达天池湖畔。





# 环境责任

可持续发展是 20 世纪 80 年代以来人类反思历史和展望未来所提出的发展理念，也是当前引领社会发展的总纲领。企业作为人类经济活动的基本单元，是可持续发展不可缺少的重要推手。企业环境责任是企业可持续发展的重要保证，企业在创造经济效益的同时，还要承担起对生态环境的责任。



## 一、可持续发展战略管理体系是

### 持续推动环境与能源工作的重要保障

**“双碳”赋能：**2021年是“十四五”的开局之年，也是“碳中和元年”。习近平总书记在第75届联合国大会一般性辩论上宣布提高国家自主贡献度，二氧化碳排放力争2030年达到峰值，争取2060年前实现碳中和以来，为达成“双碳”目标，各行业制定了自身的减碳目标。由民航局、发改委和交通部联合印发的《“十四五”民用航空发展规划》中第一次针对“绿色发展”制定专项规划，确定了民用航空领域绿色发展的核心目标和主体责任，绿色发展成为行业高质量发展的底色和基本形态。

为传达“双碳”政策的重要精神，公司邀请了

际民航组织航空环保委员会专家组成员林鹏两位专家，就“碳达峰/碳中和背景下民航减排政策环境分析”主题开展专题讲座。公司高管和各业务部门的主要管理人员参加了讲座，提升了管理层面对国家政策的认识，促进公司内部形成绿色发展的共识，为后续可持续发展工作的有序推进奠定了基础。

**战略规划：**2021年7月4日，吉祥航空正式发布“十四五”可持续发展规划，确定了在“碳达峰/碳中和”的背景下，公司实现可持续发展的重要举措，包含构建环境、员工、安全、消费者、社区五大块战略管理体系。这也是吉祥航空积极响应习近平总书记关于在本世纪中叶实现碳达峰/碳中和宏伟目标、持

续推进“高价值承运人”打造的又一重大战略实践。

吉祥航空“十四五”可持续发展规划，以建立支撑公司十四五战略的可持续发展体系为中心战略，选取联合国可持续发展目标中气候变化、无贫穷、可持续城市和社区、体面的工作和经济增长为四个核心目标，并以环境、员工、安全、消费者、社区这五个方面的可持续发展为着眼点，构建环境与能源管理体系、人力资源管理体系、安全管理体系、客户体验管理体系、社会责任管理体系，推动公司可持续发展体系化建设。

**组织保障：**为有效支撑可持续发展专项规划的落地，在企业经营决策中体现对所有利益相关方的关切，在调整公司可持续发展最高领导组织可持续发展委员会的过程中引入ESG管理体系，即以ESG为核心，实现企业“理念、战略、规划、评估”全要素融合，“决策层、管理层、执行层”全方位推进的体系。公司成立由王均金董事长为代表的可持续发展委员会，负责制定公司可持续发展战略目标，统筹协调公司可持续发展的重点工作。同时，为全面推进可持续发展战略与具体业务的融合，公司成立能源与环境可持续发展专项工作组具体承接可持续发展的各项指标、保障可持续发展项目的落地。

**管理评审：**公司与上海市新区商委、上海市质量协会、中国船级社、中国质量认证中心等政府部门和第三方机构保持长期合作关系。主张对可持续发展的管理成效进行动态评估，年度碳排放管理评审、月度能源数据监控，能源管理体系建设和认证、社会责任达标企业评审和认证工作，根据外部机构的评估结果以及内部审核的评审意见持续优化工作流程，提升可持续发展管理成效。

**制度完善：**公司先后制定并发布了《碳排放和碳排放权管理办法(R1)》、《节能减排管理办法》、《社会责任管理制度》、《能源管理制度》，规范公司在环境责任、社会责任领域的业务流程，从而实现对公司可持续发展相关业务的规范化管理。



## 二、精益化管理是

### 实现公司实现能效水平提升的核心举措

#### （一）动态监测燃油数据，实现空中燃效精益化管理

公司运控部门自主研发了新燃油监测系统，该系统清晰地展示了燃效相关地各项控制指标，实现了对燃油消耗及主要影响因素可视化、多维度的实时监控。对修正吨公里油耗、计划落地剩油、空中小时油耗等燃效数据进行月度监测，并通过与行业内优秀航司对标，发现差距并通过精益化的管理举措提升指标。

公司对影响空中燃油效率的重要因素设定考核指标，包括航路直飞率、CI 执行 / 达成率、飞行高度、机队性能衰减指数、航线油耗偏差监控等，通过对这些指标进行定期监控分析燃效数据，公司运控部编制月度燃效监控报告，同时提出针对性的燃油效率提升方案。

#### 吉祥航空全机队计划落地剩油及修正吨公里油耗数据

年份	计划落地剩油（千克）	修正吨公里油耗
2017	5099	0.3024
2018	5052	0.3003
2019	5003	0.29
2020	4710	0.2848
2021	4765	0.2801
2022	4326	0.2713

**修正吨公里油耗：**剔除了业载影响，考虑了主要耗油、修正了不同航班业载相差大的影响，更利于评价实际节油成效。通过引进新飞机、内部精细化管理等手段，持续提升燃油使用效率。

**计划落地剩油：**每个航班的备份油量，计划落地剩油的降低有效降低空中油耗。通过提高飞行计划精度、引进新飞机、选择更近备降场、精细化管控额外油等手段，有效降低并控制计划落地剩油。

#### （二）设置能源管理专职人员，加强专业管理技能培训

加强专业人员队伍建设，不断提升管理精细化、精准化、精确化的水平。目前公司运行风险控制部、战略企管部和综合管理部共 4 名人员通过上海市市场监管局组织的企业能源内审员专业培训并获得从业资质，对公司空中能耗、地面能耗进行专业化管理。其中计划落地剩油控制项目是空中能耗的精益化管理的重点工作，在确保安全运行的前提下，提高放行监控的人员能力和系统功能，严格落实日 / 周 / 月三级监控机制，及时排除隐患、发现潜力点，持续优化改进项目方案。



#### （三）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 月完成用可降解马甲替代一次性塑料购物袋，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、夯实“蓝天保卫战”的成果是

#### 实现公司实现能效水平提升的核心举措

**新能源车项目:** 根据民航局 [2018]95 号文件《关于印发民航贯彻落实〈打赢蓝天保卫战三年行动计划〉工作方案的通知》的要求,自 2018 年 10 月 1 日起,除消防车、救护、除雪车、加油设备/车辆及新能源产品设备/车辆外,重点区域机场新增或更新场内设备/车辆应 100% 使用新能源产品。为积极响应政策要求,公司成立了专项工作小组推进落实公司“油改电”项目,目前公司上海本部民牌车辆共计 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 座直流电充电桩。

公司结合新能源车的特点完成新能源车操作规程、应急处理办法及运行管理办法的初稿编制及发布,

并要求内场车辆维修供应商取得新能源维修资质,开展市场特种车辆产品调研及充电桩信息收集、培训工作,对虹桥、浦东新能源车项目进行立项,风险评估,加强机场新能源车运行安全管理。

**尾气改造项目:** 根据民航局下发的 [2018]95 号文件《关于印发民航贯彻落实〈打赢蓝天保卫战三年行动计划〉工作方案的通知》的要求,在用国三一下排放标准的汽柴油设备/车辆需实现 100% 尾气达标改造,包含所有内场车辆。公司于 2020 年启动该项目,并完成了环保专项申报、确定改造技术方案并引入具备资质的供应商。2021 年 9 月,公司根据供应商出具的尾气监测结果,与各车辆使用部门协商后确定试装车辆数量分批次进行试装改造,并于 21 年年底完成全部车辆的改造。

2021 年月度新能源车运行数据

项目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
运营天数	13	16	28	28	18	27	30	31	30	30	30	31
行驶里程 (公里)	223	303	957	826	558	903	1269	1268	1312	1336	1011	1017
百公里电耗 (度)	97.5	79.3	65.8	53.9	54.9	59.8	74	70.9	63	50.7	65.1	87.6

### 四、2021 年度能源与环境数据

公司秉持着“绿色可持续发展”的理念稳步推进能源与环境可持续方面的工作,践行绿色发展理念和可持续发展战略,积极响应中国碳达峰、碳中和目标的达成,主力行业绿色高质量发展。以国家环境法律

法规及行业政策要求为能源与环境可持续的底线,公司不断加强能源管理体系、碳排放管理体系建设,深化节能减排,促进公司绿色高质量发展。

近三年能消耗量数据

能源种类	2019	2020	2021
电 (千瓦时)	4739601	6511 726	8259495
天然气 (立方米)	163185.25	195379	193380
汽油 (吨)	105	86	124
煤油 (吨)	745001	567212	640303
柴油 (吨)	1506	1295	1427

近三年碳排放相关数据

历年数据汇总 (年份)	2019	2020	2021
燃油消耗量 (吨)	757712	593446	658612
二氧化碳排放量 (吨)	2386789	1869357	2074627
大圆周转量 (吨公里)	2018341843	1522102296	1725444010
碳排放率 (公斤/吨公里)	1.1825	1.2281	1.2024

# 员工责任

“成就百年吉祥，要持之以恒共建共享‘美好吉祥’。公司始终把人视为最宝贵的核心资源。要将公司始终延续的爱才、惜才、重才的文化遗产下去，在近悦远来的良好氛围中广纳英才；要搭建人才培养发展的平台，持续提升人才战略思维、系统思维、客户思维与数字思维，成就人才实现自我价值；要给予员工贴心的人文关怀，完善企业内部激励机制，关注大家的职业发展和成就动力，建立事业共创、业绩共赢、成果共享的新型伙伴关系。”

—— 吉祥航空赵宏亮总裁在吉祥航空成立十五周年庆典上的讲话



## 一、就业和劳工关系

### （一）持续扩大的人才队伍和多元化的人才结构

为持续扩大人才队伍，打造多元化、国际化人才结构，公司在严格遵照《吉祥航空股份有限公司员工招聘录用管理制度》规范要求的基础上，持续通过人才结构优化，不断加速员工队伍建设，在社会经济发展中承担自己的角色和责任。

近两年吉祥航空受疫情影响放缓人才引进节奏，但仍坚持不裁员、不减薪，保障员工权益。截止2021年底，吉祥航空在岗员工8107人，其中女员工2644人（占总员工人数的比例为33%），外籍员工123人，港澳台员工25人，少数民族员工216人（占总员工人数的比例为3.94%），拥有海外学习经历者79人。

多元化的员工队伍为吉祥航空注入新的活力、带

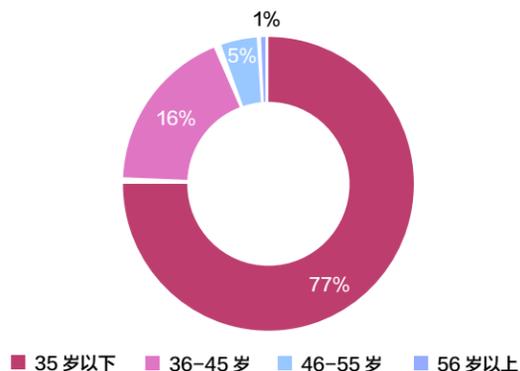
来新的发展契机。吉祥航空力求以旺盛的生命力绽放百年，实现为世界的缤纷添彩。

### （二）坚持校企合作互动，持续推动“产学研用”

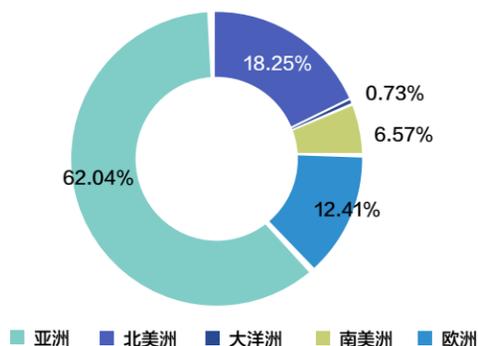
吉祥航空与南航大、民航大、中飞院、上海民航职业技术学院等多家院校保持着深切的交流合作关系，积极探索多元化校企合作培养模式，秉持企业与院校优势互补，共建共赢的合作理念，将院校的教研资源优势与企业的社会平台资源相结合，为企业输送更能适应社会的专业型人才。

2021年吉祥航空持续加大与院校的合作互动力度，举办或协同参与包括大学生职业生涯规划大赛、吉祥内部讲师特色讲座沙龙、“吉星计划”暑期夏令营等活动，收获了学子们的热烈反馈和积极响应。

员工年龄分布



外籍员工来源分布



## 二、员工薪酬福利体系

### （一）以“人效”与“员工收入”双提升为目标，打造战略价值牵引、持续自我激励的动力驱动体系

通过持续优化支撑战略目标、匹配任职资格体系的全面薪酬管理体系，围绕三个有利于，有利于人效提升、劳动生产率提升、运行品质提升，结合公司人效管理理念，保障常态化薪酬管理机制持续有效落地。

### （二）推动差异化薪酬体系设计，切实保障各关键岗位人员合理收入分配机制

为不断提高员工职业满意度，激发队伍活力，我司结合战略型人才配置方案，2021年度完成了多项针对不同岗位群体的薪酬调整优化方案，激励更多员工积极投入价值创造中，从而促进人效提升。

尤其针对机务维修人员，结合民航总局发布的《航空公司机务维修人员薪酬推荐体系》，我司面向机务

维修人员建立起多劳多得、优劳优得的维修职种薪酬分配机制，同时在落实推进公司人效提升、精益化管理举措上取得一定工作成效。

### （三）持续打造美好吉祥，坚持疫情以来“不裁员”“不降薪”的工作方针

2021年持续疫情防控背景下，以“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，坚定了全体员工与企业风雨同舟、共克时艰的决心与信心。

为贯彻执行抗疫政策要求，公司有效完善了疫情期间各类型隔离/居家监测等特殊情形下薪酬政策、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。同时为吸引优质高潜人才，着力优化了应届生薪酬吸引政策也为支持缓解社会应届生

就业压力作出一定贡献。疫情当下一一次次展现吉祥人的凝聚力，岁末年终公司向全员发放抗疫奖，同心同行坦然面对积极应对行业挑战。

#### （四）持续构建有竞争力的员工福利体系，提升员工幸福指数

为持续提升我司吸引人才、保留人才的影响力，在开展员工及家属健康体检、优惠券、婚育关怀等基础福利关怀的同时，我司积极拓展人才公寓、人才引进落户等社会资源，挖掘浦东及虹桥地区优质公寓房源，满足员工各类生活住宿需求；获取浦东新区重点机构以及重点产业机构资质，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。

另外，在员工服务领域，我司持续深化人力资源业务员工服务体验，同时也为更好地助力疫情防控工作，我司积极推动在入职管理、法定福利管理、公司福利管理、劳动关系管理、员工服务管理、档案管理、退休离职管理 8 大业务领域、25 个业务模块，涉及 50 项员工办事项，力争实现全程网办不见面、高频证明网上开、精准预约少排队等措施，提高办事效率的同时提供贴心服务，开通了线上线下咨询服务体系，通过打造人力小福的虚拟人物形象，形成公司内部良好的员工社群互动关系。





电话咨询,  
“88555” 员工服务热线电话



企业微信-人力小福

开通至今咨询量已超  
**15000** 余人次



窗口服务-人力小福

### 三、多元化和机会平等

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。公司致力于为员工提供成就事业的平台，在公司发展的过程中发现人才、培养人才、

用好人才。根据《吉祥航空职位聘任管理办法》，在组织架构设计时，公司有意地将机构、岗位的设置与人才培养相结合，考虑员工自身的发展意愿，明确

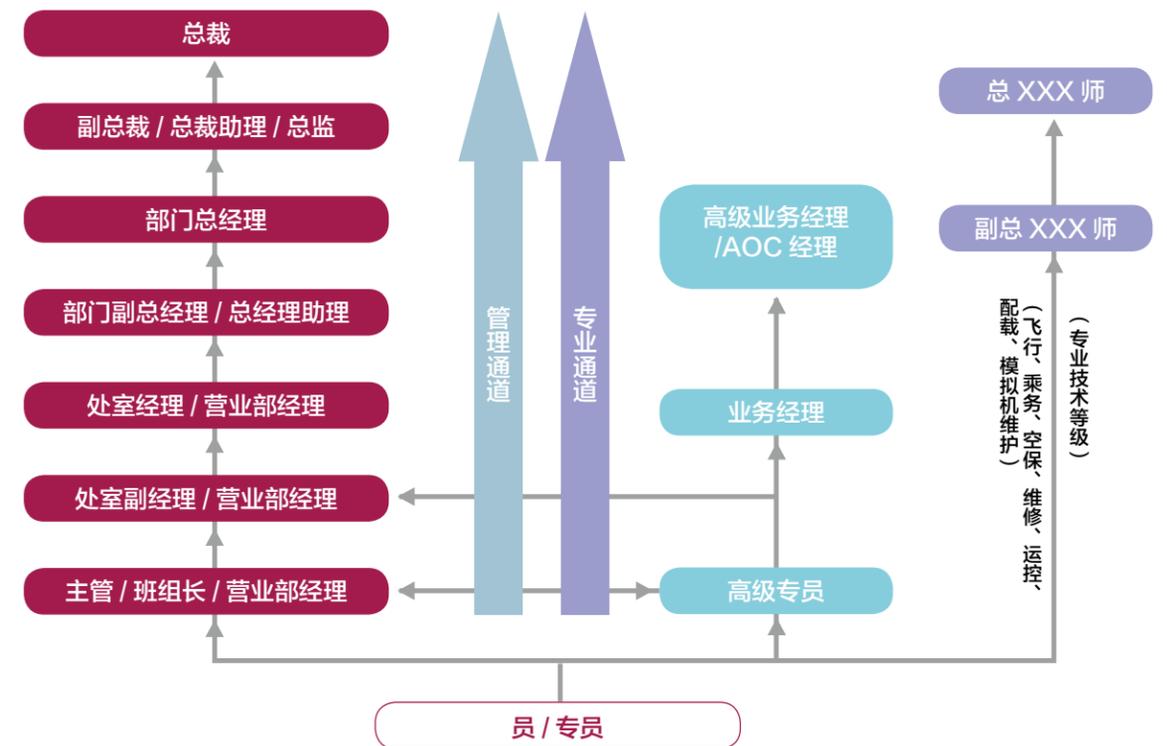


员工在组织内的发展方向与路线，提供纵向晋升，横向轮岗的多通路成长方向，做到组织发展需要与员工发展意愿的相互匹配。

基于公司业务职能的复杂性，我们致力于建设多元化的职位体系，为公司的主要业务链提供人力资源支持。目前，针对支撑公司战略和生产运行的关键岗位建立了相应的专业技术体系，以满足公司战略与业务发展对各类人才数量、质量、结构的要求，也给予

员工成长和发展空间。

公司始终把员工良好的职业发展和高价值的自我实现作为公司的核心战略目标之一，同样为在职外籍员工提供了公平公开的职业发展通道。针对业务能力或语言能力方面具有特点和突出优势的外籍员工，通过专项培训及考核评估后，可以获得相应晋升机会或转重型机运行推荐机会。



## 四、持续关注员工满意度提升

吉祥航空一直以来秉承“以人为本”的人力资源管理理念,为持续打造尊重及人性化的组织管理氛围,公司历年来关注且注重员工视角感知度及体验感的深入挖掘,持续开展并不断优化员工满意度调研工作,通过与员工真实坦诚的信息交互,不断探索自身管理升级的方向及空间,为构建和谐稳定的用工关系及良性的企业与员工共发展而努力。

### (一) 畅通员工诉求渠道, 建立多形式、有实效的反馈机制:

发挥员工的主人翁精神,实现员工自治,提升企业管理成效。进一步发挥职工代表公司发展、文化宣传、舆论导向等方面积极作用,定期召开职工代表大会,拓宽提案收集渠道,加强提案质量管理,建立提案落实与反馈机制,促进企业与员工的共同发展。公

司工会主席接待日制度向基层延伸,建立分工会主席接待日制度,积极开展不同层级员工座谈,通过在线意见征询等形式,优化员工服务机制,保障员工权益。

### (二) 积极开展员工关怀, 营造健康、融洽、和谐的企业氛围:

关注员工身心健康发展,增强文化认同,助力公司可持续发展,以企业文化为导向,优化和落实员工婚育、生日、节日福利发放,提升员工的获得感、归属感、幸福感,凝聚员工,形成企业发展的合力。加强疾病、困难员工的关怀慰问,实施分级建档管理,建立基层关怀小组,定期对相关人员进行心理疏导、走访慰问,发挥党群工作的柔性作用,体现企业以人为本的科学发展观。

### (三) 员工活动分类管理, 搭建平台, 促进企业和员工融合发展:

挖掘和激发员工潜能,建立人才库,倡导鲜明的企业文化。构建公司级文体人才库,实现人才资源的共享和整合,增添企业文化践行的活力和生命力。对

党群活动明确主题、分类管理,加强统筹协调和具体指导,围绕“美好吉祥”的建设目标,积极开展红色教育、文明践行、行业安全等多渠道、多形式的文体活动。

## 五、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”的核心价值观指导下,公司坚持围绕组织战略实现所需的核心能力,完善培训管理机制,打造高效率的培训运营模式。同时,在员工高价值发展战略要求下,基于素能模型及工作任务的需要,搭建全员性的学习提升平台。2021年各类培训项目(含员工自主学习培训课程)累计64.1万人次(包括线上培训48.5万人次),培训时长超136.8万小时(包

括线上培训124.4万小时),合计168.7小时/人,投入超10625.3万元。

### (一) 优化员工培训体系

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:

在培训管理方面,2021年公司在讲师配置、课程内容发面逐步完善。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436人；在培训内容上实施差异化培养。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，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”），

2021年度公司线上学习建设仍然从内容、平台、运营三方面着手，但更强调内容驱动。相比2020年更聚焦于精品系列微课，从组织层面驱动内容质量、以优质内容驱动学习效果，注重线上课程在培训场景的实际运用。截止年底公司全年梧桐云学堂的登录人次、员工在线时长、线上课件数量相比2020年均显著增加，增长率分别为62.7%、75.3%、50%。

**（二）为不同员工群体开设多样化的培训项目**

针对基层管理者开设新聘班组长基础管理能力提升培养项目：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。为促进公司班组建设目标的有效达成，2021年持续推动

公司班组长培养与发展，提炼班组长胜任能力及主要工作任务，制定分阶段培养计划。同时，在培养的过程中首次开启内化赋能的准备工作，为未来的自主培养打下基础。2021年共计55名班组长参与了第一阶段培训。

针对后备管理者开设中坚层后备培养项目（雏凤计划）：围绕公司HVC2.0战略目标、“十三五”组织及人力资源发展规划，塑造满足公司战略解码落地需要及契合文化价值观导向的人才队伍，深化后备人才队伍建设，满足业务发展对于后备人才的需求，

持续推动中坚层后备人才选拔与培养工作，培养具有战略思维与落地执行能力的管理后备人才，满足吉祥航空业务快速发展对中坚层管理干部的储备需求，在组织需要的时候后备人员可随时上岗。

线上学习建设：通过各项活动赛事加大线上学习建设影响力。2021年举办了第二届“云创微课大赛”，活动期间参与人数与观摩人数屡创新高，激发员工创新活力、展现各类岗位风采、沉淀知识经验，扩大线上学习影响力。



# 社区责任

吉祥航空高速发展的十五年正是国家和民族走向伟大复兴的十五年，吉祥的成长要感恩改革开放的好政策，民航业的改革红利。常怀感恩之心，在企业发展中全面落实社会责任，坚持“取之于社会，用之于社会”的责任观，做美好社区建设的参与者和推动者。





## 一、志愿者活动

### （一）组织员工持续参与浦东新区无偿献血活动

2021年4月，吉祥航空工会先后组织两批次员工赴浦东血站参加2021年度无偿献血活动，共计60名员工为中心血库补充了12000毫升血液。吉祥航空已连续多年组织开展无偿献血活动，每年均超额完成血站下发的目标任务，以实际行动积极履行企业社会责任。公司将继续鼓励和引导更多的吉祥人投身无偿献血事业，用涓滴之爱共筑美好的人间。

### （二）开展青年春运志愿服务行动

为向中国共青团百年华诞献礼、弘扬“吉祥航空，如意到家”的服务承诺，2022年春运期间，吉祥航

空团委组织近三十名青年志愿者分两批次在上海虹桥机场开展“迎春送暖、热心公益”主题活动。经过前期精心的岗前培训，志愿者们热情、专业地在T2航站楼E岛值机柜台协助旅客完成各地疫情防控扫码报备及自助值机操作、回答旅客现场问询、做好现场特殊情况处置等相关工作，不仅拉近了同旅客的距离，更展现了吉祥青年的良好精神风貌。吉祥团委将继续广泛开展面向基层、面向群众的志愿服务，逐步打造形成具有吉祥特色的青年团队志愿文化。

## 二、企业责任担当

### （一）“绿色通道”全流程保障完成人体器官运输任务

2021年1月30日，吉祥航空完成一起人体器官运输紧急保障任务。因旅客乘坐航班抵达太原完成器官接收后，需立刻搭乘回程航班返回上海，太原营业部立刻协同相关部门为该旅客开通“绿色通道”快速完成值机、安检与登机，全程仅花费20分钟；与此同时，吉祥航空积极联系空管部门搭建“空中生命线”，航班准点起飞后，管制部门指挥航班连续爬升、安排更高巡航高度以减少空中飞行时间，最终航班提前12分钟降落上海虹桥机场，为后续器官移植争取到了宝贵时间。

### （二）参与社会公益捐赠活动

2021年年内，公司向中国经济社会理事会捐赠人民币100万元，为其聚焦党和国家中心任务、在建言资政上发挥作用和积极开展对外交往、服务国家外交大局等工作提供有力支持；公司在浦东新区康桥镇2021年“慈善公益联合捐”活动中捐赠人民币30万元，为康桥镇开展扶贫济困、安老助医、慈善助学等社会救助活动及推动该镇经济发展和社会和谐作出积极贡献。

### （三）迅速驰援郑州助力抗击洪涝灾害

2021年7月，河南郑州遭遇百年不遇的特大暴雨，给人民生命财产造成严重损失。吉祥航空密切关注灾情发展，合理调整航班运行，迅速发布涉及郑州航线的退改政策；在均瑶集团统一调度下，吉祥航空

航班分多批次将均瑶集团捐赠的170箱益生菌产品、12万个装沙编织袋和食品等紧急救灾物资运抵郑州新郑国际机场，为郑州抗击洪涝灾害贡献力量。同时，公司工会积极排摸在豫当地工作人员受灾情况，组织做好关怀慰问和纾困解难工作，共向31名受灾员工发放慰问金10.5万元，传递了美好吉祥、以人为本的温暖和希望。

### （四）搭载均瑶集团物资支援青海地震灾区

2022年1月8日，青海省海北藏族自治州门源回族自治县发生6.9级地震，随后发生多次余震。获悉此消息，在总裁王均豪的坐镇指挥下，均瑶集团连夜组织包括均瑶健康“恩赐”品牌饮用水、手摇千斤顶等4800公斤灾区急需的物资，并协调吉祥航空当日最早的张掖方向航班搭载这批救援物资支援震中。为顺利装载救灾物资，吉祥航空经同空管部门申请、向旅客作出充分沟通并获理解与支持，推迟近3小时起飞。航班抵达张掖机场后，所有救援物质通过陆路方式运送至门源灾区。



### 三、教育公益项目

#### （一）开展“民航服务进校园”活动

为助力呼和浩特机场打造特色区域航空枢纽，践行民航“真情服务”为民理念，拓展同呼和浩特当地校园的联系渠道，吉祥航空联手呼和浩特白塔机场，面向呼市全市各高校群体共同开展“民航服务进校园”系列活动。2021年12月，活动走进了内蒙古知名高等学府——内蒙古医科大学，无偿资助贫困优秀大学生公益返乡。经过与校方共同严格评选，呼和浩特营业部代表公司为品学兼优的三名贫困大学生提供了“呼和浩特-赤峰”的免费回乡机票，让贫困大学生有机会亲身体会航空出行的舒适与便捷。活动结束后，内蒙古医科大学团委向公司发来了感谢信，得到了呼和浩特白塔机场的高度赞扬，彰显了公司作为企业公民的社会责任感与使命感。

#### （二）关注自闭症儿童成长

2019年以来，吉祥航空“俊华党员工作室”持续开展同上海市普陀区展翼儿童培智服务中心的定点定向长期合作，密切关注来自“来自星星的孩子们”的成长与需求。2021年3月12日开展了“送温暖”活动，为展翼服务中心捐赠一批毛毯作为日常所需；

9月9日，参与腾讯公益发起的“99公益日”活动，为“助力星宝、追梦展翼”计划募集善款数千元；9月17日，“俊华党员工作室”与爱建集团“何侯党员工作室”联合开展中秋慰问活动，特意为展翼服务中心的老师、孩子们以及家长送来公司虹桥餐厅自制的鲜肉月饼、水果等食物，并同孩子们一起开心地做游戏，让温馨和关爱弥漫在中心的每一个角落。

#### （三）“麦田助学”项目持续帮扶贫困学生

2021年，已是吉祥航空“王新党员工作室”持续开展“麦田助学”项目的第十个年头。由于群山环绕、信息闭塞，山区孩子很难了解外面绚丽多彩的世界，经过项目团队精心策划安排，携手“上海爱上公益发展中心”、上海广播电视台共同为受助学校建立了一座校园广播站，将为山区孩子们打开一扇通往新世界的窗口，通过声音聆听世界，用广播温暖童心。目前，已完成“校园广播站”立项并签订捐赠协议，广播设备采购完毕，待疫情防控形势趋于平稳将正式实施该项目。



### 四、财富与价值创造

#### （一）吉祥航空成功首航郴州机场

伴随着来自上海浦东的HO1219航班顺利降落，吉祥航空于2021年9月16日起正式开始在湖南郴州机场运营。新机场的投运、以及吉祥航空新航线的开通，将进一步完善湖南民航市场布局，并将助力郴州打造“两小时航空经济圈”、促进湖南自贸试验区高质量发展，更将为郴州走向全国、走向世界架起“空中如意之路”。

#### （二）吉祥航空开通经停韶关新航线

吉祥航空自2021年12月3日起，开通上海浦东经由韶关前往南宁的航线。这是韶关丹霞机场11月底投入运营以来，国内民营全服务航司开通的首条韶关航线。该航线的开通，不仅将拓展吉祥航空在岭

南地区的航线布局，亦将助力粤北地区生态、红色旅游综合发展以及广东省“一核一带一区”区域发展格局。

#### （三）2021年增加多个中西部直飞、经停航线

2021年，吉祥航空全年新开通航线51条，公司不断开拓中西部地区航线，以不断带动当地经济发展。其中在运力结构方面，虹桥、浦东、南京三场投放过夜运力占比67.5%；在中西部地区非基地航点也布局了过夜飞机，其中：成都（成都天府）航点布局1架过夜飞机、昆明航点布局2架过夜飞机、贵阳航点布局1架过夜飞机。暑运期间，加大海拉尔、西宁等中西部航线的运力投入，为这些地区不仅带来了便利，更增加了财富和机遇。

## 2021年，吉祥航空新开通的通往中西部地区的航线：

南京-巴中	2021.01.28	HO1691/2	A320
南京-长沙	2021.01.29	HO1733/4	A320/321
浦东-永州-昆明	2021.01.31	HO1079/80	A320/321
浦东-宜宾	2021.02.05	HO1029/30	A320/321
南京-宜宾	2021.02.05	HO1699/700	A320/321
虹桥-九华山-南宁	2021.02.07	HO1273/4	A320
浦东-赣州	2021.03.28	HO1281/2	A320/321
温州-桂林	2021.03.28	HO1839/40	A320/321
温州-武汉	2021.03.28	HO1843/4	A320/321
浦东-沈阳-乌兰浩特	2021.03.28	HO1285/6	A320/321
赤峰-呼和浩特	2021.03.29	HO1875/6	A320/321
浦东-赤峰	2021.03.29	HO1035/6	A320/321
温州-青岛-赤峰	2021.03.29	HO1833/4	A320/321
杭州-赤峰-哈尔滨	2021.03.29	HO1815/6	A320/321
浦东-沈阳-海拉尔	2021.03.30	HO1187/8	A320/321
合肥-张家界	2021.03.30	HO1937/8	A320/321
浦东-郑州-包头	2021.03.30	HO1069/70	A320/321
无锡-青岛-海拉尔	2021.06.25	HO2009/10	A320/321
虹桥-成都天府	2021.06.30	HO1059/60	A320/321
南京-成都天府	2021.06.30	HO1695/6	A320/321
浦东-成都天府	2021.06.30	HO1231/2	A320/321
浦东-铜仁-成都天府	2021.07.01	HO1039/40	A320/321
虹桥-九华山-成都天府	2021.07.04	HO1269/70	A320/321
长沙-成都天府	2021.09.01	HO2065/6	A320/321
浦东-郴州-北海	2021.09.16	HO1219/20	A320/321
成都天府-太原	2021.09.18	HO2107/8	A320/321
南京-郴州-南宁	2021.10.11	HO1759/60	A320/321
浦东-泸州	2021.10.31	HO1027/8	A320/321
南京-贵阳-西双版纳	2021.10.31	HO1703/4	A320/321
合肥-张家界-南宁	2021.10.31	HO1930/1	A320/321
无锡-成都天府	2021.10.31	HO1859/60	A320/321
大连-郑州	2021.10.31	HO1933/4	A320/321
太原-赤峰	2021.10.31	HO1937/8	A320/321
太原-晋江	2021.10.31	HO1935/6	A320/321
杭州-郑州-包头	2021.10.31	HO1819/20	A320/321
赤峰-青岛-武汉	2021.10.31	HO1931/2	A320/321
南京-忻州-呼和浩特	2021.11.01	HO1773/4	A320/321
浦东-九华山-成都天府	2021.11.01	HO1269/70	A320/321
杭州-郑州-乌海	2021.11.02	HO1809/10	A320/321
南京-巴中-丽江	2021.11.02	HO1691/2	A320/321
南京-广元	2021.11.04	HO1761/2	A320/321
浦东-九华山-南宁	2021.11.18	HO1273/4	A320/321

## 读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《2021 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：021-22389312

传真：021-22389508

电子邮箱：zhouxiao3@juneair.com

邮寄地址：上海市闵行区虹翔三路 80 号吉祥航空业务大楼 636 室（201105）

### 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：



**JUNEYAO AIR**

[www.juneyaoair.com](http://www.juneyaoair.com)