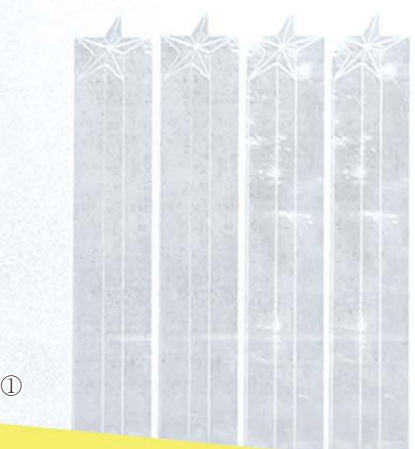




授予: 山东航空股份有限公司

“飞行安全四星奖”



① 中国民用航空局  
颁发四星奖于十月



# 厚道山航 品质飞翔

## —山东航空集团有限公司2020年社会责任报告



山东航空集团有限公司是由中国国际航空股份有限公司、山东省财金投资集团有限公司等9家股东合资组成的有限责任公司,公司积极履行社会责任,拓航线,提服务,形成以运输业为龙头,集航空运输、飞机维修、航空培训、酒店旅游、广告业务为一体的产业格局。

经过26年的发展,山东航空集团组织结构和各项管理制度不断完善,综合管理能力、组织力、掌控力显著提高,安全管理、运行体系、运营效率有了质的提升,获得了多项荣誉。先后4次获得民航总局安全最高荣誉奖“金雁杯”“金鹰杯”,连续安全飞行400万小时,荣获中国民航“飞行安全四星奖”。山航狠抓航班运行,近年来航班正点率列行业第一名。2020年,山航以573.85亿元的品牌价值位列“中国500最具价值品牌”第98位,连续4年跻身百位,连续13年获评“中国500最具价值品牌”。2020年,山航连续第6年获得“最佳航空公司奖”。2020年10月20日,第18届亚洲质量网组织大会在韩国首尔以视频连线召开,山航品牌影响力不断提升,荣获“亚洲服务奖”。

山航将山东地域文化、民航特色文化和公司企业文化充分融合,提炼沉淀出“厚道山航”品牌与“和谐、平安、创新、厚道”企业文化核心价值观。2020年是极不平凡的一年,挑战和机遇深刻交织,公司在变局中开新局的能力得到验证,贯彻新发展理念的决心更加坚定。未来,山航将不断丰富“厚道”品牌内涵,逐步形成自律、有效、严格的管理体制,加强制度创新、技术创新和模式创新,筑牢发展根基,开启企业发展新征程。



### 风险管控体系化 连续26年安全飞行

飞行安全是航空事业发展的坚实基础。山航不断完善风险管理与内控制度,形成安全管理体系、安全文化、安全数据分析、运行风险管控、飞行品质日常监测等一系列管理体系。自1994年成立以来,山航保持连续26年的安全飞行记录,连续19年无责任原因发动机“空停”事件,截至2006年(2007年起民航局改为安全星级评比)先后4次获得民航局安全最高荣誉奖“金雁杯”和“金鹰杯”。2019年底,山航实现连续安全飞行400万小时,荣获中国民航“飞行安全四星奖”。2017年,公司成为中国民航业首家荣获“全国质量奖”的单位,并在2020年顺利通过复审。

1.沉淀安全文化,打造“一二三四”安全管理模式

山航企业文化体系明确了“顾客首选、价值领先、和谐平安”的愿景,逐渐形成“和谐、平安、创新、厚道”的价值观,在公司使命、愿景、价值观的定位指引下,山航人一直把安全视为公司的生命线,提炼出公司的安全理念:“安全第一、预防为主、规范行为、强化系统”。山航始终坚持安全第一的经营理念不动摇,妥善处理安全与发展、效益、服务、正点的关系,牢固树立“红线”意识和“底线”思维。日常生产运行中,公司开会第一项必讲安全,公司领导逢会必讲安全,在全公司营造了安全第一的良好氛围。

经过26年的安全运行、沉淀创新,逐渐形成“一二三四”的安全管理模式,即“坚持一个理念:坚持安全第一的经营理念不动摇”“打造两个平台:全员安全绩效考核平台和SMS风险管控平台”“创建三个支撑:关键队伍实力搭配‘绿蓝橙’工程、全员法规手册学习考试制度以及安全品质(QAR)监控制度”“建立四个机制:围绕‘人、机、环’,关键队伍训练质量进度评估评审机制、飞机核心系统可靠性管理联动机制、放行风险控制分析评估机制和安保风险预警联动机制”。

2.安全考核机制成熟,F-ROMS强化日常监测

每年由手册管理委员会汇集公司级手册修订情况,由手册管理部门编制手册要点考试试题,通过E-learning系统组织全员进行考试。2020年参加人员10265人,参与率和通过率达到100%,逐步形成公司内部安全管理培训的长效机制。

同时,山航自主研发F-ROMS(飞行品质日常监测管理)系统,使飞行业务与信息技术深度融合、协同创新,为中国民航安全和飞行品质管理领域首次做到向科技要安全,实现“从机队到个人,从事后到事前,从管控到辅助,从经验到科学”的转变。

3.打造数据平台,实现趋势预警

根据2018年底民航局年度安全工作会议精神,上线飞行动态监控系统、航空安全大数据分析平台,将航班运行过程中与安全相

关的数据汇集到平台上,形成数据库,识别其中的风险,实现趋势预警。同时,创新性提出的《基于数据分析的飞行风险评估及相关风险控制》项目成功入围2019—2021年民航安全能力建设项目,获得民航局财政补贴。

### 坚持创新 提升客户体验

山航在融入公司文化关键要素基础上,紧紧围绕“服务旅客是公司的核心价值”理念,坚持“顾客导向、目标导向和问题导向”,积极开拓创新,提炼形成极具特色的以“一心二力三式一超越”为核心的卓越绩效服务模式。

1.需求导向,创新研发产品矩阵

山航始终坚持以客户为导向,通过鲁雁管家、客户经理、社会义务监督员反馈、上门走访、电话回访、直播互动等内外部渠道广泛收集旅客反馈意见,获取、识别关键顾客的需求、期望和偏好等信息。通过深挖旅客意见价值,山航围绕不同顾客群体需求,创新研发服务营销产品,建立了包括慈翔、童悦、美月美日、“魔力”系列、鲁雁行等在内的营销品牌矩阵,满足不同旅客群体的多样化需求。

2.山航魔盒,创新机票营销模式

以机票预售为切入点,山航推出行业首创机票权益类产品魔盒2.0、行业首家新客产品魔灯及民航“随心飞”类口碑爆款魔毯产品,构建山航魔力产品体系,打造魔力IP,以全网超2.7亿人次的曝光量赢得社会广泛关注,获得用户的普遍赞誉。

3.崇尚飞,有效提升旅客出行体验

“崇尚飞”APP上线预选座服务功能,旅客购票后即可选择机上座位,从而实现“购票+选座”服务一体化,行李托运旅客可凭登机牌成功获取的电子登机牌完成安检及登机服务,累计服务旅客超过70万人次,有效提升旅客出行体验。

4.创新求变,首推“客改货”定期航班服务

山航主动创新求变,全力推进客改货工作,不同于其他航司“客改货”系临时性应急航班,山航在全民航首家推出真正意义上的“客改货”定期航班服务,便于客户制订稳定的收发货计划。开通山东省到韩国首尔、日本东京/大阪,昆明到印度德里等11条国际定期货运航线,2020年累计执行“客改货”航班2030班。为多家在鲁韩国企业提供上千架次复工定期货运包机,积极落实“一国一策”,促进国内国际双循环。

### 推进蓝天保卫战 探索低碳发展新势能

山航严格落实党中央打好污染防治攻坚战部署和民航局“打赢蓝天保卫战”要求,深入推进环境保护、污染防治和节能减排等相关工作,成立专项工作组,统筹推进场内车“油改电”项目和APU替代设施项目有序开展,持续提升APU替代设施使用率,加强信息化建设,努力建成低碳、环保的“绿色山航”。公司主动对接地方环保局,开展尾气达标改造工作,积

极推广新能源车车辆,宣传低碳发展理念,将“厚道山航”与“绿色山航”理念完美融合,践行企业社会责任。

1.节能降耗,攻关蓝天保卫战

山航在航班运行保障中更加注重发展质效,不断降低企业能耗,提升环境综合治理能力。据统计,“十三五”期间共计节约超33万吨,实现减排超100万吨,吨公里油耗较初期下降约7.6个百分点。

在深入开展蓝天保卫战工作方面,不断巩固拓展前期工作成果,吸取前期工作经验,制定有针对性措施,加强内外部协同,形成部署、推进、督导、落实的闭环管理链条。3年间,蓝天保卫战工作机制更加健全,决策更加科学,考核更加有力,实现场内车尾气100%达标改造,APU替代设施使用明显提升,蓝天保卫战工作成效显著,并荣获民航“打赢蓝天保卫战”先进单位和先进个人荣誉称号。

2.深挖降碳潜能,低碳发展典范引领

编制出台《生态环保节能工作手册》,充分发挥政策引领作用,同时,深挖空中节能降碳潜能,取得多项节能减排成效。山航通过计算机计划精准管控、航路优化、飞机“瘦身”、充分发挥飞机性能等措施,充分降低油耗,达到减排目标。采用地面电源车或廊桥电源来代替APU,基本实现国内运行机场中廊桥电源100%使用,每年减少二氧化碳碳排放超2万吨,成为“以电供电”的典范。同时,积极推进场内车辆“油改电”项目,大力引进新能源保障车辆及新型水洗发动机设备等。这些节能降碳措施效果明显,让大家的每一次出行都践行了“低碳环保”理念。

### 关注员工发展 激发公司活力

山航关注员工长远发展,拥有健全的工会组织和丰富的文体设施,建设了完善的薪酬福利体系和绩效考核激励机制,为员工创造安全的工作环境,以致力于建设一支专业化的服务型团队为目标,全面构建员工培训计划。

1.“五位一体”,创新绩效管理新模式

2017年以来,山航创新绩效管理新模式,建立了以“关键指标”为中心“五位一体”的绩效管理体系。通过推进实施分类考核,优化组织指标设置,强化绩效指标过程考核和结果应用,实现差异化激励,有效激发公司活力。

同时,山航深入推进三项制度改革,完善工资决定机制,充分调动职工创造主动性和积极性,不断优化人工成本投入产出效率,实现“岗位增值、员工增收、企业增效”目的,持续增强企业活力。

随着公司绩效管理文化的深入,各单位绩效管理意识持续加强,绩效合约信息化率、绩效面谈参与率、兑现绩效标准差不断提升。

2.文体生活丰富化,展现山航拼搏精神

山航大力支持职工文体生活,为职工文体生活搭建平台,提供保障。每年定期举办书画、摄影展及各类有针对性的知识讲座;建立职工图书角,大力开展全民健身运动,展现山航员工积极向上、奋勇拼搏的精神风貌。2019年投入使用的面积约1600平方米的

山航济南职工健身中心,内设台球、无氧训练区、有氧训练区及篮球、乒乓球、形体训练区,设施齐备,为职工健身提供了场所。目前,公司在济南、青岛、烟台、厦门等地分别建有职工篮球场,在重庆、北京等地为员工提供了健身房。

山航高度重视人才培养工作,提供行政、工会、党务3种培训渠道,从不层面提升职工能力素质。培训中,坚持以内训为主、外训为辅的管理培训工作思路,注重线下培训与在线学习相结合,持续加强内聘讲师队伍建设,开展资质类等培训。截至2020年底,E-learning学习平台已上传449门课程,涉及专业技能、通用素质、领导力等多个领域,内容详实。疫情期间,加大在线学习力度,全年共285454人次登录。

### 服务社会发展 展现责任担当

自2020年新冠肺炎疫情发生以来,山航统筹抓好疫情防控和生产经营各项工作。严格落实国家卫健委、民航局等上级单位有关疫情防控要求,在疫情初期坚决调减航班,在国内外疫情持续蔓延阶段严格落实民航局“五个一”要求,严防境外疫情输入。另外受新冠肺炎疫情影响,民航业遭受重创,行业效益大幅下滑。面对市场流量走低、供需矛盾突出的行业环境,山航坚持有序调整生产组织,大力支持复工复产,勇于尝试营销创新,全面保障旅客服务。疫情期间,山航主动担当,自觉履行国有企业社会责任,全力以赴为山东省援助湖北抗击疫情提供紧急运输保障,累计保障紧急运输包机39班次,利用正班运输19班次,运输医疗驰援人员3714人次,医疗物资159.62吨。山航开展“白衣战士守护计划”,以权益赠送的形式设计公益类产品,其中包括山东省全体援助湖北的1700多名医疗队员提供不限航程的往返免费机票一套,及山航齐鲁烟台港航班终身出行贵宾服务在内的权益礼包,体现对医护群体的关怀与敬意。

同时,山航积极响应党中央和省委脱贫攻坚战略部署,主动承担社会责任,展现担当作为,努力践行“服务社会发展”的企业使命,长期热心公益慈善事业,积极参加社会公益慈善活动。在抗震救灾、奥运保障中,多次圆满完成急难险重的航空运输保障任务。自2012年以来,山航投入帮扶资金和电脑等物品折合人民币1440万余元,协调行业资金及社会资金超过15396万元,有力支持了脱贫攻坚工作的开展。通过山航的大力支持与驻村帮扶干部的不懈努力,已有9个村实现脱贫,目前3个帮包村的生产生活条件也都有了较大改善。

- ①“飞行安全四星奖”
- ②山航连续26年安全飞行
- ③山航“逆飞”保障援鄂医疗队运输
- ④在客舱开展“世界环境日”主题宣传活动
- ⑤“山航杯”职工篮球联赛
- ⑥英安飒爽的山航工作人员
- ⑦在飞机客舱为医疗队加油鼓励

