



联系大众 团结大众 服务大众



# 2020 社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report





# 目录

## 第一部分

企业社会责任综述	04
----------	----

## 第二部分

公司概况及公司治理	07
-----------	----

一、公司概况	08
--------	----

1. 公司介绍	08
2. 业务分布	09
3. 主要绩效	10

二、公司治理	11
--------	----

1. 公司组织架构	11
2. 公司治理制度	12
3. 风险管理及内控	13
4. 反腐倡廉	18

三、公司荣誉	22
--------	----

1. 持续深化卓越绩效模式，顺利通过“全国质量奖”确认评审	22
2. 品牌影响力不断提升，荣获“亚洲服务奖”	23
3. 服务现场管理成果丰硕，基层管理效能进一步提升	23
4. 紧跟民航维修技术前沿，实现维修数字化转型，获得多项发明专利	24
5. 积极响应政府号召，助力企业复工复产，荣获先进表彰	25

## 第三部分

产品责任及技术创新	26
-----------	----

一、产品责任	27
--------	----

1. 健全服务质量管理体系，打造卓越绩效服务模式	27
2. 深入开展顾客满意度调查，持续提升服务和产品质量	28

二、技术创新	28
--------	----

1. 客户导向，创新研发产品矩阵	28
2. 满足客户多样化需求，打造更多便捷中转服务	29
3. 山航魔盒，创新机票营销模式	29
4. 掌尚飞，有效提升旅客出行体验	30
5. 创新求变，首推“客改货”定期航班服务	30

## 第四部分

环境保护	31
------	----

一、环保方针	32
--------	----

二、节能降耗和综合治理	33
-------------	----

三、环境绩效管理	34
----------	----

1. 编制出台《生态环保节能工作手册》，充分发挥政策引领作用	34
2. 深挖空中节能降碳潜能，取得多项节能减排成效	34
3. 深耕地面节能降碳措施，积极推广使用清洁能源	35

## 第五部分

员工关爱	37
------	----

一、以职代会规范化建设，提升集团民主管理水平	38
------------------------	----

二、完善薪酬体系，发展成果与员工共享	38
--------------------	----

三、加大文体设施建设力度，满足员工文体需求	39
-----------------------	----

四、创新绩效管理新模式，有效激发公司活力	39
----------------------	----

五、重视人才培养工作，制定严密培训计划，提升职工能	40
---------------------------	----

六、多措施并举，努力为职工安心工作排忧解难	42
-----------------------	----

## 第六部分

社会和谐	43
------	----

一、供应链管理	44
---------	----

二、客户服务和客户权益	44
-------------	----

1. 努力提升贵宾客户服务体验	45
-----------------	----

2. 不断升级线上渠道服务功能	45
-----------------	----

3. 精心做好特殊群体服务保障	46
-----------------	----

4. 积极做好消费者权益保护，强化消费者投诉管控	47
--------------------------	----

## 第七部分

公益慈善	48
------	----

一、疫情防控	49
--------	----

二、慈善帮扶	52
--------	----

三、精准扶贫	52
--------	----

## 第一部分

### 企业社会责任综述



山航机队

山东航空集团有限公司（下称山东航空）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九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。公司把展示山东省与省会济南的社会形象、推动山东省和国家经济社会发展作为义不容辞的使命，致力于将自身打造成山东的亮丽新名片。

经过 26 年的发展，随着规模的不断扩大，山东航空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。山东航空先后四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 年跻身前百位，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”。

自 2020 年新冠疫情发生以来，山东航空坚决贯彻落实习近平总书记关于统筹疫情防控和经济社会发展的重要讲话和重要指示批示精神，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，公司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，山东航空主动担当，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 36 架次医疗支援包机，利用 18 个正班航班，共运输人员 3578 人次，物资 144498 公斤。

同时，山东航空积极响应党中央脱贫攻坚战略部署，主动承担社会责任，展现担当作为，努力践行“服务社会发展”的企业文化理念，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，山东航空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，有力的支持了脱贫工作的开展。通过山东航空的大力支持与驻村帮扶干部的不懈努力，已有 9 个村实现了脱贫，目前 3 个帮包村的生产生活条件也都有了较大改善。

绿色是永续发展的必要条件和人民对美好生活追求的重要体现。当今时代，在注重经济效益的同时注重生态效益，日益成为经济社会发展的一个显著特征。山航坚持以习近平生态文明思想为引领，深刻领会《习近平谈治国理政》第三卷有关生态文明建设和生态环境保护的重要论述，牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的发展理念，全面推进蓝天保卫战工作深入开展，不断织密环境污染防治网，推动建设航班运行与节能低碳发展新格局，让山航的“绿色引擎”转出发展新势能。

在环境保护方面，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。

山东航空将山东地域文化、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，山东航空将不断丰富“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。

## 第二部分

### 公司概况及公司治理

## 一、公司概况

### 1. 公司介绍

山东航空集团有限公司（下称山东航空）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九家股东合资组成的有限责任公司，其前身是山东航空有限责任公司，于1994年3月经国家民航总局和山东省委、省政府批准成立，于1995年2月在山东省工商行政管理局正式注册成立，住所地为济南市历下区二环东路5746号，现注册资本为人民币5.8亿元。

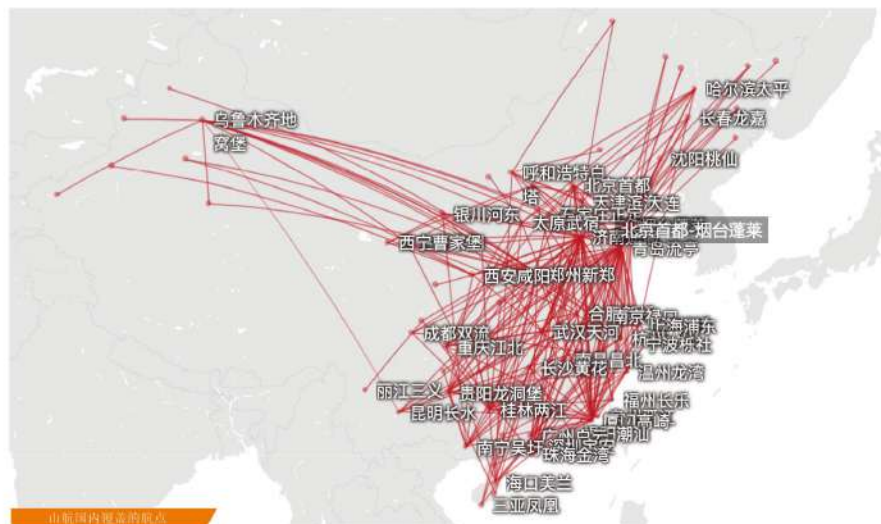
自1994年成立以来，根植齐鲁大地的山东航空从无到有、从小到大、从弱到强，不忘初心、厚道待客、蓄力腾飞！作为山东省第一家本土航空公司，山东航空用自身的跨越式发展，填补了山东民航运输与飞机维修产业的空白，搭建起了山东连接世界的“空中桥梁”，打造出山东民航发展史的一张亮丽名片。



山东飞机

## 2. 业务分布

山东航空集团控股山东航空股份有限公司、山东太古飞机工程有限公司、山东翔宇航空技术服务有限责任公司、山东航空新之航传媒有限公司、山东航空彩虹汽车服务有限公司、山东航空集团酒店管理公司等子公司和分支机构，形成了以运输业为龙头，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。



### 3. 主要绩效

飞行安全是航空事业发展的坚实基础。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）先后四次获得民航总局安全最高荣誉奖“金雁杯”和“金鹰杯”。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。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”。

截至2020年12月26日，山东航空累计安全飞行434.84万小时，安全起落231.16万架次，运输旅客2.33亿人次，货邮203.12万吨；机队结构持续优化，建立起波音737单一机队，飞机总数达到131架；在济南、青岛、烟台、厦门、重庆、北京、乌鲁木齐、贵阳等地设有分公司和飞行基地，形成了以山东、厦门、重庆为支点，“东西串联、南北贯通”的航线网络布局。目前经营国内、国际、地区航线共290多条，每周4300多个航班飞往全国80多个大中城市，并开通韩国、日本、泰国、印度、柬埔寨等周边国家及中国台湾等地区航线。



山航新增39条国内航线

经过26年的发展，山东航空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年跻身前百位，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”。



奔波澳洲的山航工作人员

## 二、公司治理

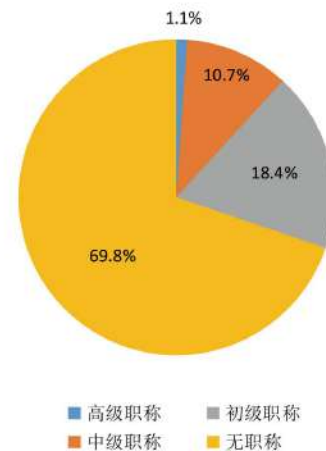
### 1. 公司组织架构

公司经过26年的发展，随着规模的不断扩大，企业的组织结构不断改变完善。根据省纪委监委关于省管企业纪检监察体制改革的有关文件要求，公司于2019年10月成立集团纪委（监察专员办公室）；随着青岛、济南机场扩建，公司审时度势，先后成立青岛、济南机场基地建设联合指挥部。

### 员工结构

截止2020年底，山东航空员工总数为15222人，有职称人员占比30.2%。其中，高级职称人员167人，占员工总数1.1%；中级职称人员1633人，占员工总数10.7%；初级职称人员2796人，占员工总数18.4%。致力于打造一支专业化的服务型团队，山东航空将持续推进并大力开展人员培训与素质提升工作。

山航集团员工职称结构



## 2. 公司治理制度

山东航空严格按照《公司法》建立了股东会、董事会、监事会和经营管理层“三会一层”的公司治理结构，董事会有职工董事，监事会有职工监事，并以《公司章程》为基础，制定了《股东会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总裁办公会议规则》等具体规范的治理制度，明确了股东会、董事会、监事会和经理层在决策、执行、监督等方面的职责权限、工作程序以及应履行的义务，形成了权力机构、决策机构、经营机构和监督机构科学分工、各司其职、有效制衡的治理结构。股东会、董事会、监事会切实履行《公司法》和《公司章程》所赋予的职责，积极发挥职能，团结带领经营管理层前瞻宏观大局和行业竞争演变格局，科学分析竞争形势，积极发挥决策、监督、指导作用，健全完善内控制度，坚持战略统筹引领，科学规范开展“三会”事务，不断完善公司法人治理结构，规范公司治理程序，相关会议的召集、召开和表决程序均合法有效，确保公司股东会、董事会、监事会各治理主体切实履职，坚持依法科学民主决策，持续提升公司运营决策规范水平，促进公司适应市场变化趋势，实现可持续高质量发展。



民航局山东监管局开展2020年度飞行检查委托代表履职述职

## 3. 风险管理及内控

公司法律事务管理部门设在规划与投资管理部，通过对企业经营各项业务流程中存在的法律风险进行评估、应对、监督和改进，印发了《山东航空集团公司治理手册》《山东航空集团法律事务管理办法》《山东航空集团商标管理办法》等制度文件，提升知识产权保护和守法意识，规范管理权限和流程，有效预防和管控企业风险。认真开展《中华人民共和国民法典》学习宣贯事宜，邀请山东大学法学院教授在全集团范围内做《民法典》专题讲座，重点引导干部职工加强对《民法典》的理解及应用，掌握法规变化

及核心修改内容，养成自觉守法的意识，形成遇事找法的习惯，培养解决问题靠法的意识和能力，尤其是对涉及合同签订、合同审核、合同履行、招标采购、投资管理、资产管理、财务管理、租赁事务、商务谈判等业务范围的岗位进行了特别提醒，加强对《民法典》尤其是合同编的内容熟悉掌握，了解立法主旨和导向。

规划与投资管理部是山东航空知识产权的主管部门，负责山东航空知识产权的统筹管理和监督指导工作。主要职责是贯彻国家知识产权有关法律、法规和政策，组织制定和完善公司知识产权管理规章制度，负责山东航空核心商标的申请、注册、续展、许可使用、转让等工作，处理有关知识产权侵权纠纷案件，对公司知识产权使用、保护和管理提供法律支持，组织开展知识产权知识学习和业务培训，并指导、监督下属控股企业的知识产权管理工作。

### (1) 安全管理体系

经过26年的安全运行、沉淀创新，逐渐形成了“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) 安全业绩

自1994年成立以来，公司保持了连续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）先后四次获得民航局安全最高荣誉奖“金雁杯”和“金鹰杯”，2019年底，公司实现连续安全飞行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“中国质量奖”的单位，并在2020年顺利通过复审。



### (3) 安全文化

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，逐渐形成了“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，提炼出了公司的安全理念为：“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。

山东航空积极推动安全文化落地，确保文化有效承接：

#### 1) 筑牢思想基础

深入贯彻落实党的十九届四中全会精神，创新应用“不忘初心牢记使命”主题教育成果，进一步提高政治站位，严格落实“三个必须”，正确处理“四个关系”，细化完善四个责任指导意见，修订航空安全责任清单，确保各责任主体自我认识更加清晰，筑牢“安全第一”思想基础。

#### 2) 强化文化认同

通过员工岗前安全教育培训、日常员工在职安全教育培训、主要管理负责人及安全管理人员的安全教育培训、专题安全教育培训和技术类人员专业培训等五类安全教育培训，培养安全意识和安全价值观。

#### 3) 促进入脑入心

公司各级安全管理单位和各级党组织、工会、共青团等管理组织，通过安全知识应知应会测试、全员法规手册知识考试、安全知识竞赛、演讲比赛、“三个敬畏”等主题教育活动，促进安全文化入脑入心。

#### 4) 丰富内容层次

每年评选飞行、机务安全金银铜质奖章，每月通报表彰保障安全典型事例，各级集体和专业人员在《中国民用航空》、《航空安全》、《飞行员》等专业刊物上发表航空安全类文章，公司每月进行安全奖励，起到正向激励作用，进一步丰富了安全文化的内容和层次。

### (4) 全员法规手册学习考试制度

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题，通过E-learning系统组织全员进行考试，图示为近五年考试开展情况，2020年参加人员10256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。

近六年 E-learning 系统全员考试结果							
年份	应考人数	实际参加人数	通过人数	90分以上人数(优秀)	参与率	通过率	90分以上比例(优秀比例)
2015年	7254	7017	6981	6211	96.73%	99.49%	88.51%
2016年	8244	8097	8089	6991	98.22%	99.90%	86.34%
2017年	8267	8258	8258	7636	99.89%	100.00%	92.47%
2018年	9225	9225	9225	7806	100.00%	100.00%	84.62%
2019年	9765	9763	9763	8915	99.98%	99.98%	91.30%
2020年	10256	10256	10256	9016	100.00%	100.00%	87.91%

安全培训方面，为帮助基层管理人员解决日常工作中出现的安全理念更新不及时、安全知识掌握不系统、安全管理工具应用不熟练等瓶颈和难题，公司面向广大基层管理人员开展专项安全培训。2020年12月，股份公司安全总监周宁开讲“送课上门”第一课，各生产运行部门、职能管理部门、各分公司/基地有关科室的260余名基层管理人员在各地会场参加培训。后期，公司将继续优化授课内容，扩展授课对象，形成公司内部安全管理培训的长效机制。

### (5) 航空安全山东航空全数据分析平台

自主打造航空安全数据分析平台，将航班运行过程中所有和安全息息相关的数据汇集到平台上。这个平台具备强大的数据分析能力，通过建立一系列的安全数据模型，可以将当前安全形势通过可视化的呈现方式汇集到安全一覽屏上，清晰直观的了解当前的安全状况，针对性的采取安全措施；也可以识别出各专业潜在的风险，对一些趋势性的问题进行预警，从而可以提早采取措施，规避风险。

依附于航空安全数据平台，对公司2015-2019年发生的不安全事件进行了统计分析，编写了公司《航空安全五年数据分析报告（2015-2019年）》。报告归纳和总结了近5年的安全形势特点，对不安全事件进行了各项特征分析，对其中突出、典型的事件进行了规律和原因分析，并与局方近5年相关数据进行对比分析，指出公司与行业的差异，为后续安全管理提供了参考意义。



(6) 运行风险管控系统

根据 2018 年底民航局年度安全工作会议精神，结合民航局对航空公司运控部门的新定位、新要求，运行风险控制中心立足于运行保障全链条，重点围绕着“人、机、环”三要素，从宏观系统层面开展风险过程管理工作，推动风险管理由事件驱动型向数据驱动型转变。通过广泛开展头脑风暴研讨，在公司 12 个部门调研成果的基础之上，形成了调研需求汇总表，明确了 ORMS 系统的定位及应用架构，ORMS 系统定位于公司级运行风险管理平台，包含航班智能恢复系统、航班辅助放行系统、运行监控系统三个核心子系统，聚焦公司级重大运行风险的过程管控，实现对航班飞行安全风险、运行保障风险的识别、预警、控制。同时，根据不同系统的规划功能，分批、分期开展核心子系统以及运行数据规划的建设。

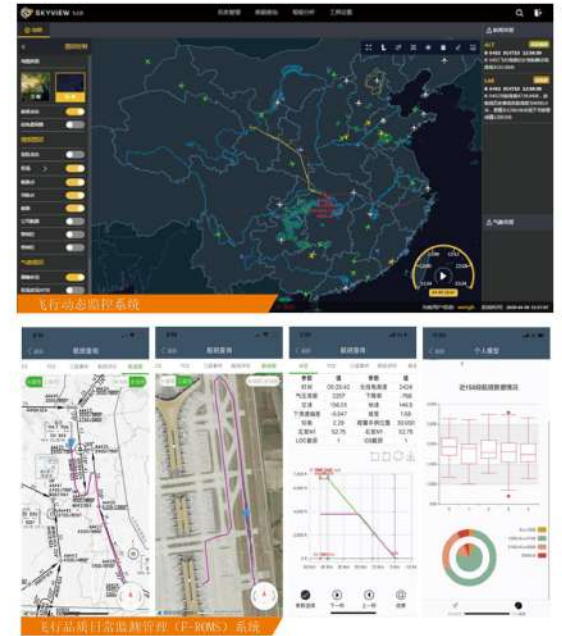
公司上线了飞行动态监控系统 5.0 版本，该系统能够实现飞机空地通信、航班轨迹监控、航班运行状态监控、航班异常姿态告警、危险天气展示、危险通告展示、链路状态监控、场面运行监视、数据查询等功能（支持飞机右键快捷方式，可实现一键请求位置报、一键修改位置报间隔、航迹比对等功能；告警逻辑门限值可根据需要进行修改，修改权限归管理员所有；按照告警重要程序，告警分为红橙黄绿四个等级，覆盖咨询通告除气象监控部分外的所有告警要求）。与旧飞行跟踪系统对比，数据源种类增多，告警种类多样化，涵盖运行的各个阶段，操作更便捷，告警颜色对比更鲜明，告警值设置更合理。通过新飞行动态监控系统突出了运控在航班运行过程中的监控和对机组的支持作用，持续加强运控在航班运行中的核心地位。

(7) 飞行品质日常监测管理 (F-ROMS)

系统

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提供了新视角，得到行业内专家普遍认可，荣获民航科学技术奖三等奖。F-ROMS 系统的建成和应用，使山航在飞行品质管理领域首次做到了向科技要安全，实现了“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。

该系统应用 Hadoop 大数据处理、数学算法建模等技术，实现直线滑行速度、着陆垂直载荷、平飘距离统计等百余个数学模型建模，完成大数据存储、数据分析及界面交互等平台开发。实现飞机 40TB 海量数据自动译码分析，图形化显示飞行操作品质，为飞行员技术提升、飞行后评价提供有效依据。



创新性地提炼了 ROM（日常运行测量）技术理论，提出技术趋同、预先管控等先进理念，为每名飞行员配备“一对一”电子教员；探索出三维八项分析法等数据观察方法，让飞行员能够快速准确了解自身技术问题；完成进阶操纵再现功能移动端开发，使飞行机组能够在执飞航段落地 30 分钟内通过移动端看到进近下降剖面，让飞行员可对进近状态“复盘”，为落地后的讲评环节提供支持。

(8) 关键风险和重要危险源识别与规避

公司参照 IATA 安全年报及中国民航 50 年安全数据，识别出严重威胁航空运行安全的 12 类关键风险，并将每类关键风险细分为若干重要危险源，共计 66 项，涵盖了公司运行的主要环节。每项危险源对应几种不安全事件类型，每个类型的事件设置了不同的风险指数，根据发生的不安全事件数量和对应的风险指数，可以计算出重要危险源的风险值，重要危险源的风险值相加又可以得出关键风险的风险值。

此外，还自主打造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。通过构建一系列的数据模型，识别其中的风险，实现趋势预警。抽象手工操作计算过程，创造性地实现数据库底层自动分析计算、前端一键生成趋势预警图的极简操作模式，真正地将端口前移，进行实时监控，实现了从结果管控到过程管控的转变。

(9) 基于数据分析的飞行作风评估及相关风险控制

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，创新性提出了《基于数据分析的飞行作风评估及相关风险控制》项目成功入围 2019-2021 年的民航安全能力建设项目，获得民航局的财政补贴。我们根据飞行作风评估的性质、特点和评估目标，以科学客观、实用简易的原则，构建出三级飞行作风评估指标体系。

三级飞行作风评估指标体系			
一级指标	二级指标	三级指标	说明
理论知识	对飞机的理解	飞机特性	空气动力学的基本理论、飞行原理
		操纵性能	飞行操纵对飞机性能的影响
		自动驾驶系统	飞行相关设备的工作原理
对应急处置的理解	紧急处置程序	对突发事件应急处置的处置程序	
	以往案例分享	对典型事件、多发的分析理解	
对特殊影响的识别	物理环境的影响	天气、地形等特殊因素	
	对规章、标准的理解	对民航法规和民用航空条例、公司规章的理解	
技能	飞行技能	空中执行	飞行标准及飞行操作
		操纵航空器	是否遵守自动化管理标准
	情景意识	心理素质	心理状态(不良情绪)、注意力、情绪管理、情绪控制
		身体状况	身体状况(于飞行前状态)、疲劳管理、高原等
团队管理	工作态度	了解规章(自动和人工)操作、程序操作	
	工作负荷管理	有效分配任务、善于发现和解决于时间管理	
态度	危险意识	责任心	是否尽责、具有责任心、对操作过程、对操作过程明确、有责任感
		对规章、标准理解的认知	准确理解天气和环境信息、对可能发生的紧急情况或不正常情况
	自我提升意识	研究学术	积极发表论文、参加研讨会、会议演讲
纪律	技术钻研	飞行作风等研究、了解的过程、了解自我飞行情况	
	工作态度	工作态度、飞行标准、飞行标准、态度	
	纪律	纪律意识、飞行标准、态度	
	纪律	纪律意识、飞行标准、态度	

#### 4. 反腐倡廉

近年来，山东航空集团党委带领各级党组织、广大党员干部，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央全面从严治党重大部署和省委、省国资委党委的工作要求，以钉钉子精神推动集团全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作向纵深发展，为集团高质量发展、不断战胜前进道路上的风险挑战提供了坚强保证。



山东航空集团党委召开党风廉政建设会议

##### (1) 进一步落实全面从严治党主体责任，管党治党意识明显增强

山东航空通过完善“第一议题”、中心组学习等常态化机制，规范党委会议事范围和程序，落实党委会议事规则、“三重一大”事项党委会前置程序，印发“党委成员落实全面从严治党责任清单”，党委的政治核心和领导核心作用进一步发挥。扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，党建工作进一步制度化、规范化、标准化，基层党建实现了由“凉”转“温”、由“表”及“里”、由“宽松软”到“严紧实”。

牢固树立“像抓航空安全一样抓纪检”的理念，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”体制建设。完善落实“两个责任”工作机制，厘清“两个责任”边界。出台《山东航空集团有限公司违规违纪责任追究办法》《山东航空集团党

委巡察工作办法》和《山东航空集团党委运用监督执纪“第一种形态”工作细则（试行）》，党风廉政制度体系更加完善。排查关键领域廉洁风险点、管理漏洞 150 余个，提出管理建议 300 余条。保持反腐高压态势，严肃查处违规违纪问题。配齐配强纪检监察队伍，结合实际分业务板块设置飞行、运行、机务、营销 4 名专职纪委书记，推动纪检监察体制改革进一步向基层延伸。

高标准推进巡视整改和内部巡察工作。完成两轮省委巡视、一次巡视“回头看”，将内部巡察作为完善党内监督的重要途径，着力构建横向到边、纵向到底的巡察监督格局。出台《山东航空集团党委巡察工作办法》，制定《山东航空集团党委巡察工作规程》，将内部巡察工作常态化、制度化。制定《集团党委巡察工作人员库管理办法》，建立巡察人员库，将 106 名相关专业人员纳入人员库。完成对 14 个基层党委的巡察，实现全覆盖。

##### (2) 党风廉政建设和反腐败工作取得明显实效

山东航空集团党委深入学习贯彻习近平总书记关于全面从严治党系列重要讲话精神，通过压责任、严纪律、抓作风，做实做细党风廉政建设和反腐败工作，确保“党要管党、全面从严治党”始终处于各项工作的核心地位，努力打造风清气正的生态环境。

一是深化廉政风险防控，规范党风廉政意见审核程序，从严从实把好党员干部党风廉政意见审核关口。组织开展领导干部亲属经商办企业情况申报，动态更新禁止企业交易名单，严防靠航吃航、利益输送。二是组织开展廉洁警示教育，节假日前印发廉洁过节提醒通知，筑牢干部廉洁从业思想防线。三是印发《领导干部廉政档案管理办法》，为中层副职以上干部建立廉政档案，及时掌握廉洁自律动态情况。四是加强内部巡察，设立党委巡察办，将内部巡察作为完善党内监督的重要途径，着力构建横向到边、纵向到底的巡察监督格局。五是加大执纪审查力度，严肃查处违规违纪问题，对典型案件进行一案双查，公开通报曝光，形成震慑。六是强化作风建设，开展违反中央八项规定精神问题专项整治，查处办公用房超标等违反中央八项规定精神问题，对各类违规费用问题进行大起底、大清理。其中，山航五集体荣获 2019-2020 年全国民航青年文明号，分别为地面服务部阳光班组、客舱服务部青岛乘务一中队、空保支队济南大队、人力资源部人才招聘单元、运行风险控制中心风险控制单元。

经过不懈努力，党风廉政建设和反腐败工作取得明显实效，各级干部的敬畏意识、底线意识、法纪意识得到增强，政治生态日益向好，公司治理能力有力提升，为集团公司营造了风清气正的发展环境。

山航五集体获“2019-2020年度全国青年文明号”称号



山航五集体获“2019-2020年度全国民航青年文明号”称号



### 小结:

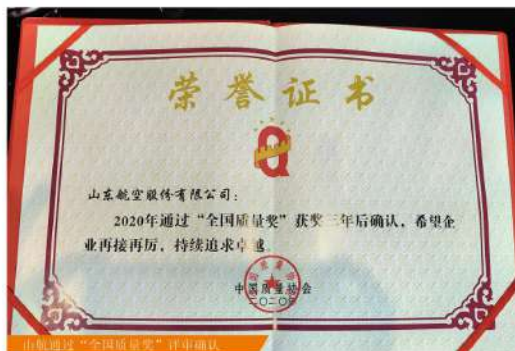
集团作为国有企业，高度重视公司治理体系，并将安全飞行及风险管控放在企业经营首位。归结来看，集团一方面抓培训、促提升，通过建立完善的安全管理体系、营造浓厚的安全文化、健全全员法规手册学习考试制度等措施，提升飞行安全意识及安全系数，提高安全飞行能力；另一方面，积极引入大数据技术，建立航空安全数据分析平台及风险管控、监测平台，对关键风险和重要风险源进行识别与规避，为安全飞行上了一把安全锁。同时，全面落实全面从严治党主体责任，党风廉政建设和反腐败工作取得明显成效，政治生态日益向好，公司治理能力有力提升，为集团公司营造了风清气正的发展环境。

## 三、公司荣誉

### 1. 持续深化卓越绩效模式，顺利通过“全国质量奖”确认评审

2017年，山东航空成为中国民航行业首家荣膺“全国质量奖”的企业，获奖后，山东航空持续深化应用实践卓越绩效模式，以评审报告为抓手，精准推进管理改进，持续提升公司管理水平。期间，公司围绕战略部署、品牌管理、信息知识、标杆管理等四大短板和评审报告反馈的33个小改进项系统推进改进实施工作。通过积极努力推进实施，所有改进项均进行了完善，四个短板项也初步建立了相关的管控机制。

2020年9月16-18日，全国质量奖评审专家组进驻公司进行确认评审工作。集团围绕领导、战略、营销管理、过程管理、信息知识管理、人力资源管理、安全管理、相关方管理、机务管理、青岛分公司管理、测量分析与改进等12个模块在改进创新、管理特色、绩效结果等方面进行了汇报答辩。专家组对山东航空三年来在经营质量、管理质量、发展质量以及管理成熟度水平的逐步提升给予了积极肯定，最终山东航空以优异的成绩顺利通过确认评审工作。



山航通过“全国质量奖”评审确认

### 2. 品牌影响力不断提升，荣获“亚洲服务奖”

2020年10月20日，第18届亚洲质量网组织大会在韩国首尔通过互联网形式召开，山东航空荣获“亚洲服务奖”。亚洲服务奖是亚洲质量网组织(Asian Network for Quality, 简称ANQ)于2019年设立，致力于创建一个在亚洲分享服务业最佳实践的平台，认可可以激发卓越服务文化以及可以作为模范来推动亚洲地区服务业转型的组织奖。



山东航空荣获“亚洲服务奖”

### 3. 服务现场管理成果丰硕，基层管理效能进一步提升

2020年，山东航空全面开展“服务质量品牌建设”专项行动，践行厚道服务文化，推动服务提质升级，优化旅客服务体验，不断扩大“厚道山航”品牌影响力和竞争力。全年旅客满意度得分93.74分，服务质量稳步提升，连续六年荣获CAPSE“国内最佳航空公司”。

为进一步夯实基层服务现场管理基础，提升基层服务现场管理效能，2020年11月19-20日，山东航空鲁雁精品航线客舱服务、95369客户服务中心两个服务现场参加了中质协2020年全国企业管理现场星级评价。经过充分准备，两个服务现场向评审专家组呈现出了最好的现场状态和现场管理的成果、亮点。专家组对两个服务现场在品牌文化、人才培养、安全预防、特色服务呈现等方面的突出优势给予高度评价，最终，鲁雁精品航线客舱服务和95369客户服务中心分别获得“五星服务现场”和“四星服务现场”荣誉称号。



服务现场照片

#### 4. 紧跟民航维修技术前沿，实现维修数字化转型，获得多项发明专利

山东航空始终以“科学技术是第一生产力”为思想指导，自2017年开始成立新技术委员会，紧跟民航维修技术前沿，并不断尝试将新技术与民航维修相结合，实现维修的数字化转型。2020年6月，在山东航空工会的支持下，工程技术公司成立了机务创新工作室，大大提高了新技术研发与应用的效率。

山东航空自主研发的智能气压表已经取得了国家知识产权局颁发的发明专利，并拥有6项实用新型专利、3项软件著作权和1项作品著作权。其中自主开发的飞机状态监控和故障趋势分析项目是维修运行监控的主要支撑，实现了对737NG机队所有重要系统的监控，使工程师对机队的掌控能力有了质的飞跃，此系统已经多次发现故障隐患和性能趋势出现下降的系统部件，保证了飞行安全；自主研发的基地运行管理系统极大提高了维修现场管控的效率和质量，且积累了大量的维修行为数据，成为下一步做维修行为分析的宝库；以智能气压表、密封胶混合器、饮用水臭氧消毒器等为代表的新工具极大提高了一线工作的质量和效率。同时公司注重创新人才的挖掘和创新项目的引领，帮助多人实现机载设备仿真程序、工具设备智能改造等项目的研制工作。

山东航空未来将以“四个坚持”为思路，坚持以服务维修为核心，坚持融入一线求灵感，坚持前沿引导把方向，坚持实践检验炼成果，培育公司创新氛围的形成，持续提高山东航空机队可靠性管控水平和飞机正点率。

山东航空近年所获荣誉证书（部分）



#### 5. 积极响应政府号召，助力企业复工复产，荣获先进表彰

疫情发生后，山东航空快速响应国务院和民航局号召，助力各地政府和企业复工复产，在行业内率先推出“一站式直达”定制航班业务，纾解政府、企业、学校“返岗复工、返校复学”运输难题，提供安全、舒心、便捷的航空运输服务，全力以赴支援援助湖北医疗队、医疗物资、各界捐助物资等，助力战“疫”。

疫情期间，山东航空严格落实政府疫情防控措施及企业复工复产疫情防控要求，出台《山东航空集团新冠肺炎疫情常态化管控实施方案》，制定《山东航空集团出现新冠肺炎核酸检测阳性或确诊员工应急处置预案》，组织实施相关培训和演练，按照相关方案严格核酸检测、推进疫苗注射、加强物资储备、规范机上消毒、严格管控国际航班，疫情发生以来，未发生因公司航班原因导致的疫情传播，同时，行业首家上线中移云家庭办公软件系统，实现客服人员居家远程分散办公，通过合理分工，实时监控，既保障了工作效率，又实现了全员零感染。

集团全体干部职工在前线和后方奋勇拼搏，在“大战大考”中体现了勇毅和担当。机长余镇威获评全国抗击新冠肺炎疫情先进个人。6个集体和9名个人获得全国交通运输系统、山东省的先进通报表彰。

#### 小结：

山东航空集团一直致力于履行社会责任，拓航线，提服务，在公司管理、服务能力、民航技术等方面均取得显著成效。航空行业是一个跨省、跨国界的行业，是向世界展示本地名片的一扇窗口。集团以展示山东省与省会济南的社会形象、推动山东省和国家经济社会发展作为义不容辞的使命，持续深化应用实践卓越绩效模式，不断提升品牌影响力，以优质的服务、数字化前沿技术、服务现场管理能力等荣获“全国质量奖”“亚洲服务奖”等一系列荣誉奖项，并积极响应政府号召，在助力企业复工复产、疫情防控等方面做出了显著贡献，彰显了国企的责任担当。

## 第三部分

### 产品责任及技术创新

#### 一、产品责任

##### 1. 健全服务质量管理体系，打造卓越绩效服务模式

山东航空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。



“一心二力三式一超越”是山东航空厚道服务文化客户服务呈现层面的高度凝练，是深入贯彻顾客导向理念，从旅客体验和感受的角度出发，对服务从业人员提出的服务要求和服务追求。

一心：同理心。

二力：洞察力、亲和力。

三式：主动式服务、包容式服务、利他式服务。

一超越：超越顾客预期。

山东航空服务质量管理体系以“卓越绩效服务模式”为指引，从服务文化管理、服务品牌管理、服务标准管理、服务品质管理、顾客关系管理、服务风险管理等方面全面展开，用优质服务为客户提供超越预期的乘机体验，打造山东航空服务新形象。

## 2. 深入开展顾客满意度调查，持续提升服务和产品质量

山东航空持续完善《顾客满意度调查管理办法》，采用自我调查和第三方调查两种方式，注重顾客分层分级，强化调查的实时性、科学性和规范性，并将两种方式的结果互相验证，确保调查的客观性和准确性。

在调查结果应用方面，山东航空不断优化满意度分析机制，每月对满意度调查结果在行业内进行横向和纵向对比分析，查找顾客不满意的原因，制定应对策略，对服务和产品进行改进提升，并对改进策略跟踪、验证评估，持续提升顾客满意。

## 二、技术创新

### 1. 需求导向，创新研发产品矩阵

山东航空始终坚持客户导向，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意见反馈，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，山东航空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。



山东航空营销品牌矩阵

产品品牌	面向旅客群体
慈翔	面向中老年群体的高品质旅行
童悦	目标青少年儿童的家庭游产品
美月美日	面向价格敏感型旅客的月度特惠日
魔力系列	为新一代人群打造的期权类机票产品
鲁雁行	为公商务旅客服务的航空出行解决方案

### 2. 满足客户多样化需求，打造更多便捷中转服务

在满足不同群体多样化需求的同时，山东航空近年来在中转业务上不断发力，为广大旅客出行提供更多选择。在前期上线济南、青岛机场国内中转行李直挂普通联运业务和烟台机场国内通程登机业务基础上，2020年，山东航空与国航合作在西安、呼和浩特开通与国航“行李直挂”中转联运业务，与昆明机场合作上线跨航司“行李直挂”中转联运业务，为不同需求的旅客提供更多便捷中转服务。

### 3. 山航魔盒，创新机票营销模式

以机票预售为切入点，山东航空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了社会广泛关注，获得用户的普遍赞誉。



#### 4. 掌尚飞，有效提升旅客出行体验

掌尚飞 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，无行李托运旅客可凭值机成功后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。



#### 5. 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，便于客户制定稳定的收发货计划。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。

#### 小结：

积极承担产品责任，提高服务质量，推进技术创新，是一个企业持续高质量发展的前提，更是企业责任担当的体现。集团紧紧围绕“服务”“创新”打造竞争力，以“服务旅客是公司的核心价值”为理念，坚持“顾客导向、目标导向和问题导向”，积极健全服务质量管理体系，深入开展顾客满意度调查，用优质服务为客户提供超越预期的乘机体验。同时，以客户需求为中心，创新研发服务营销品牌矩阵，打造更多便捷中转服务，创新机票营销模式，全力推进系统功能研发及客改货工作，有效提升旅客出行体验，促进国内国际双循环，展现出企业的强大活力。

## 第四部分 环境保护

绿色是永续发展的必要条件和人民对美好生活追求的重要体现。当今时代，在注重经济效益的同时注重生态效益，日益成为经济社会发展的一个显著特征。发展，要善用绿色思维、协调统筹、补齐短板，才能发挥最大潜力。从世界百年未有之大变局看，坚持走绿色低碳发展之路是应变局、开新局的重要途径。山东航空始终秉持“绿色运营”理念，将绿色低碳发展理念贯穿于航班运行的各个环节，从飞机选型到空中节油，从一线实操到数据分析，都凝结了绿色发展的核心要义。

近年来，山东航空坚持以习近平生态文明思想为引领，深刻领会《习近平谈治国理政》第三卷有关生态文明建设和生态环境保护的重要论述，牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的发展理念，全面推进生态环保节能工作深入开展，不断织密环境污染防治网，推动建设航班运行与节能低碳发展新格局，让山东航空的“绿色引擎”转出发展新势能。



## 一、环保方针

山东航空始终致力于建设环境友好型和资源节约型企业，不断完善制度建设、优化顶层设计，坚守环保守法底线，确保在航班运行及生产保障中降低对环境污染的风险。

为了不断适应新形势下对生态环境工作的总体谋篇布局，公司于2018年12月成立山东航空生态环境保护工作领导小组，统筹推进生态环境保护、运行节油及碳排放等工作协同发展，全面提升“绿色引擎”运转的执行力 and 行动力。山东航空各单位根据公司绿色低碳发展整体部署，逐项分解目标任务、落实考核指标，共同推进生态环保节能工作重点项目高效实施，多次荣获山东省和济南市节能先进单位荣誉称号。



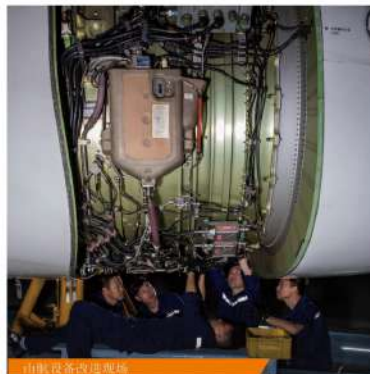
近年来，山东航空投资逾900万元用于场内车辆设备尾气改造、新能源车辆购置和系统建设等方面，不断加大环保投入力度，持续提升治污减排工作水平，为建设更高水平的“绿色山航”提供有力保证。

## 二、节能降耗和综合治理

山东航空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”期间共计节油超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。

持续梳理、完善环境污染风险点，扎紧环境保护的制度笼子，及时发现苗头性、倾向性问题，并采取有效措施予以解决。建立环境污染风险点月报制度，优化工作流程、加强内部管控，切实守住环境保护安全这根红线、底线。

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。在蓝天保卫战三年行动计划的决胜之年，遭遇到新冠肺炎疫情不利因素叠加，依然如期完成了各项工作，三年间，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”先进单位和个人荣誉称号。



### 三、环境绩效管理

目前，我国面临着日益严峻的资源环境和碳排放的约束，走绿色低碳发展道路是推动中国经济社会可持续发展的必然选择。随着山东航空的不断发展与壮大，绿色低碳和可持续的发展路线逐渐清晰和明朗，回顾山东航空近几年的节能降碳工作，逐渐形成了富有山东航空特色和卓有成效的措施机制。

#### 1. 编制出台《生态环保节能工作手册》，充分发挥政策引领作用

努力提高发展质量的绿色底色是山东航空一贯的奋斗目标。在总结以往的工作经验中，不断创新和改进工作方法，优化完善环境管理体系，加强环境风险监测预警，坚持预防为主、防治结合的环保理念，理顺各单位的环保职责、加强考核与监督，积极履行国企责任和担当，推动生态环保节能工作焕发新的动力。

编制出台公司首部《生态环保节能工作手册》，有针对性的开展生态环保及节能低碳相关工作，充分发挥政策引领作用，提升内部工作效能。开展公司首次生态环保节能巡查工作，全面了解各单位落实公司政策、标准的执行情况，履职尽责及监督检查到位情况，实事求是把脉公司生态环境总体状况，为科学决策提供现实依据。

#### 2. 深挖空中节能降碳潜能，取得多项节能减排成效

##### (1) 计算机计划精准性管控

山东航空的每个航班根据不同的高空风温、机场、航路条件等具体情况制作精准飞行计划，并每周根据实际飞行航线、耗油量与飞行计划中的航线、耗油量相比较，对于不同的变化差距及时作出调整，确保航班计划与实际的贴合，减少燃油消耗达到减排目标。

##### (2) 航路优化

在众多措施中，航路优化能够占到山东航空节油总量的约 80%。临时航线、截弯取直、顺向起降等措施，都是山东航空常用的航路优化方法，山东航空认真研究、制定可行的航路优化实施方案，丰富航路优化工作措施，提高航路优化使用效率，不断减少燃油消耗。

##### (3) 飞机“瘦身”

让飞机“瘦身”是山东航空节油的重要举措，通过在航班优选轻质座椅及轻型餐车以及减少客舱加水等方式都可以有效减轻飞机重量，减少燃油消耗进而达到减排目标。

##### (4) 充分发挥飞机性能

山东航空注重从飞机选型开始就将节能作为重要考量，通过选装翼尖小翼和碳刹车，让航班在运营中就具备节能优势，充分降低油耗，达到减排目标。

此外，在航班运行中，通过合理调配重心后移，也可以有效降低燃油消耗，每年可以减少二氧化碳排放超百吨。

#### 3. 深耕地面节能降碳措施，积极推广使用清洁能源

##### (1) 航班保障“以电供电”

在山东航空的节能减排工作中，采用地面电源车或廊桥电源来代替 APU 也是一项重要的常规工作。虽然飞机在地面不同于在天上，耗能相对较少，但即使飞机停在地上“不动”也有巨大的“节能”潜力可挖。廊桥电源通过廊桥设备连接飞机为其提供能源，这比地面电源车更进一步，是“以电供电”的典范。截至目前，山东航空已基本实现国内运行机场中廊桥电源 100% 使用，每年减少二氧化碳排放超 2 万吨。

##### (2) 场内车辆“油改电”

场内车辆“油改电”项目主要通过能源替代方式产生减少污染物排放、改善环境的目的。通过对机坪内车辆进行“油改电”，可以使新能源汽车替代原有的高耗能、高污染的化石燃料，从而在源头控制了温室气体的排放。未来，山东航空将继续大力新能源保障车辆引进力度，确保场内车新能源汽车占比达 50% 以上。

##### (3) 新型水洗发动机设备

通过精密计算和科学比对 EcoPower 发动机清洗设备适用于所有飞机发动机机型，是一个闭合、环境友好型系统，其整体化清洗装置使用自处理获得的纯净的雾化水膜清洗飞机发动机，并通过污水收集和净化系统进行污水的回收、过滤和重复利用。这种新型发动机清洗设备创新性地利用最新技术，帮助航空公司节省燃油，降低运营成本，提高运营效率，与此同时还可以最大限度地降低了对水资源的消耗，将对环境的影响降至最低。

这些节能降碳措施效果明显，降低了油耗和二氧化碳排放却没有降低旅客们的出行体验和服务质量，这也是厚道山东航空“以人为本、低碳飞行”的切实行动，让大家的每一次出行都践行了“低碳环保”的理念。



“与山航共赴绿色环保之约”为主题的公益活动



山东航空大厦节能小贴士展示处

### 小结:

抓好生态环境保护工作不仅仅是环境问题，也是政治问题、经济问题、社会问题和民生问题。重视建立清洁低碳、安全高效能源体系，在能源需求端大力推进节能减排，是新时代中国能源发展的重点。集团始终致力于建设环境友好型和资源节约型企业，成立生态环境保护工作领导小组，统筹推进生态环境保护、运行节油及碳排放等工作协同发展，全面提升“绿色引擎”运转的执行力 and 行动力。深入推进环境保护、污染防治和节能减排等相关工作，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“绿色山东航空”。集团坚定不移走能源高质量发展新道路，是企业可持续发展的关键所在，更是承担社会责任的重要体现。

## 第五部分 员工关爱

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。为应对疫情影响，在员工培训方面，山东航空积极调整培训方式，在人力、财力等多方面保障员工培训计划完成。

### 一、以职代会规范化建设，提升集团民主管理水平

山东航空以职代会规范化建设为抓手，着力提升民主管理水平。规范民主程序，严格落实职代会职权，做到企业重大决策听取职工意见，涉及职工切身利益的重大问题必须提报职代会审议通过后方可实施。坚持职代会前征集提案制度，各级工会通过民主恳谈会、总经理信箱、合理化建议、巡视检查等民主管理实践活动，拓宽、畅通职工诉求表达渠道，有效维护职工的知情权、参与权、表达权、监督权；通过内网厂务公开栏、座谈会、宣贯会等形式向职工公开企业生产经营重大决策部署、规章制度、人事安排等与职工切身利益相关的内容。

### 二、完善薪酬体系，发展成果与员工共享

山东航空采用宽带薪酬体系，以岗位价值为基础，体现“向岗位价值付薪、向个人能力付薪、向绩效贡献付薪”的支付理念，员工薪酬水平与公司效益联动，真正实现公司发展依靠员工，发展成果与员工共享。

2020年，公司积极应对疫情影响，保障员工收入，稳定员工队伍，为部分岗位发放抗疫奖励，体现出国企的社会责任担当。

福利保障方面，公司最大程度为员工提供保障性福利待遇。除依法缴纳社会保险外，公司还建立了补充医疗保险和企业年金计划，切实缓解员工就医压力和更好保障员工退休后生活，增强员工安全感、归属感、认同感。

全面的福利保障		
<p>七险二金 基本养老保险、基本医疗保险、补充医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、人身意外险、企业年金、住房公积金</p>	<p>假期福利 法定节假日、带薪年假、探亲假、婚假、产假、护理假、陪产假、哺乳假、工伤假、病事假、丧假等。</p>	<p>健康体检 为员工提供一次免费健康体检。</p>

### 三、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，图书角自2016年投入使用以来，根据职工需求每年更新书目，目前藏书达到3000余册；大力开展全民健身运动，举办“安康杯”职工乒乓球比赛，组队参加省属企业职工健步走和首届职工乒乓球比赛，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。



“山航杯”职工足球联赛

瑜伽协会活动

山东航空员工健身中心



### 四、“五位一体”，创新绩效管理新模式

2017年以来，公司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，山东航空深入推进三项制度改革，完善工资决定机制，充分调动职工创效主动性和积极性，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。

员工绩效管理模式



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

绩效管理信息统计



五、重视人才培养，提升职工能力

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，从不同层面提升职工能力素质。

1. 工会培训

集团工会注重职工文化技术教育工作，以技能培训、技能竞赛和岗位练兵为抓手，努力提高职工文化技术素质和工作能力。

2020年克服新冠疫情影响，协调清华大学继续教育学院开设云课堂学习群，为山航400余名职工进行每周两次的在线授课。落实民航职工学历能力“双提升”圆梦计划，组织职工报名参加“民航职工圆梦大学”在职继续教育；组织929名职工参加民航工会“同读书 共圆梦”活动，其中10人荣获“阅读明星”称号，149人被授予“阅读达人”称号，3名员工提交的读书笔记获评优秀，被民航工会给予特等奖。

深化劳动技能竞赛，以“当好主力军、建功新时代”为主题，紧紧围绕公司战略任务，更高水平、更大力度的组

织动员职工争先创优。成功举办山航“飞行中安保岗位技能竞赛”“作风提升、安全有我”主题安全知识竞赛、“工匠杯”维修技能大赛等三项系统性、引领性技能竞赛。此三项竞赛，涉及岗位（工种）多，参加人员广，突出部门协同，贴近实际需求，创意策划组织，影响大，效果好，令人耳目一新，有效检验了空防业务训练成果，进一步深化了安全作风整顿，推进了山航维修能力建设，创造了团结协作的浓厚氛围，得到出席活动的局方领导认可；2020年，集团工会共组织



开展多个层面、各类技能和劳动竞赛60余场次，为基层劳动竞赛划拨专款22万余元，支持他们扩大竞赛岗位（工种）与安全生产运行深度融合，促进劳动竞赛提档升级，去年共有10个集体、8个人获得省总工会和民航工会表彰。

2. 集团和公司培训

山东航空高度重视人才培养工作，根据年度培训计划和公司培训管理规定，认真组织公司各项培训，做好培训管理工作，注重线下培训与在线学习相结合，提升干部员工能力素质。

2020年度山东航空共完成集团和股份公司级培训93项，疫情期间，为降低疫情传播机率，集团本部培训项目主要以参加上级单位调训、线上培训为主，完成10项；股份公司级培训完成83项。集团和股份全年参训人次合计26万余人次。2020年集团、股份公司职工教育经费总支出382.12万元。

坚持以内训为主、外训为辅的管理培训工作思路，扎实开展管理人员的培训工作。组织108名中层副职领导干部学习十九届四中全会精神；完成省委组织部、国航、民航局、省人社厅、省国资委、省委统战部等上级主管部门调训11项24人次；累计举办47期周五大讲堂，进一步开拓干部视野，提升干部综合管理能力。

创新培训培养方式，丰富培训资源。收集整理汇编了2期线上培训课程予以下发学习组织中高层干部参加“灯塔—山东干部网络学院”网上专题培训班、中组部“国有企业简史网络培训”、国航“高质量发展”、“数字化转型”专题教育网络培训班、国航“高效能人士的七个习惯”网络脱产培训班。通过创新开展网络培训，实现“停工不停学”，持续推进公司干部员工能力素质提升。截止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。

加强内聘讲师队伍建设，开展资质类等培训。截至2020年底，内聘讲师659人（含专职内聘讲师61人，兼职内聘讲师598人）。为确保公司生产运营符合国家与行业要求，保证安全生产，举办资质类培训与安全类培训76项，通过面授、在线学习等多种方式，获取保持岗位资质。



山东航空2020年新员工岗前培训



新员工在工坪观看模拟客舱操作



飞机检查培训

## 第六部分 社会和谐

### 六、多措施并举，努力为职工安心工作排忧解难

持续加强服务职工工作体系建设，利用座谈会、走访慰问、网络平台等方式问需基层；征集职工意见建议，提高服务职工群众的能力水平；坚持做好“冬送温暖、夏送清凉、节日送关怀”工作，通过走访、召开座谈会、茶话会，开展职工文化活动的形式，把公司的关爱传递到一线、到艰苦岗位、到偏远地区，从送茶送水，到送冰箱洗衣机、到送人文关怀、到改善工作环境条件，努力为职工安心工作排忧解难。

关爱职工，精准帮扶。全面实现困难职工建档立卡，在经济扶助、看病就医、日常生活等方面提供多层次的帮扶。2020年慰问结婚职工261人、生育职工388人、生病住院职工269人，累计慰问品价值54万余元；坚持做好困难职工帮扶工作，全年慰问困难、特困职工100人，慰问亡故职工家庭105个，发放困难补助慰问金、亡故慰问金34万余元。全年慰问退休职工27人，发放纪念品近5.4万元；发挥“山航员工互助金”的有效帮扶作用，救助患病职工和职工家属21名，发放救助金28万元；

关心关爱女职工，举办女职工健康专题知识讲座，进一步提升广大女职工自我保健意识；组织动员女职工参加民航女职工大病互助金，2020年，协助3名患病女职工申请互助金4万元；管好用好“爱心妈妈小屋”，为备孕和哺乳期女职工安全工作提供方便。

### 小结：

企业发展，关键在人，员工的进步与发展，是企业稳定发展、社会和谐的重要基石。山东航空集团以关爱员工发展为己任，以职代会提升民主管理水平，完善的薪酬体系与员工共享发展成果，多措并举提升员工能力素质，将企业发展目标与员工个人追求有机统一，形成了具有向心力、凝聚力的企业文化。可以看到，集团一方面在工作中通过薪酬福利激励、提高民主管理水平、制定严密的培训计划等方式提升员工能力素质，充分调动员工积极性、主动性与创造性，确保企业健康可持续发展；另一方面，提供丰富多彩的公益、文娱及竞赛活动，加大问题设施建设力度，问需基层，精准帮扶，举办女职工健康专题知识讲座等多措并举，多方面为员工排忧解难，营造了积极向上、温馨的企业氛围。

山东航空诞生于齐鲁大地、礼仪之邦，在深厚的文化孕育下，近年来，山东航空全力打造“厚道山航”品牌，深入践行以“一心二力三式一超越”为核心的厚道服务，努力让每一位旅客都能感受到山东航空“厚道”的待客之风、载客之道。如今，“厚道”已成为山东航空的金字招牌，在社会、旅客和行业的影响力不断提升。

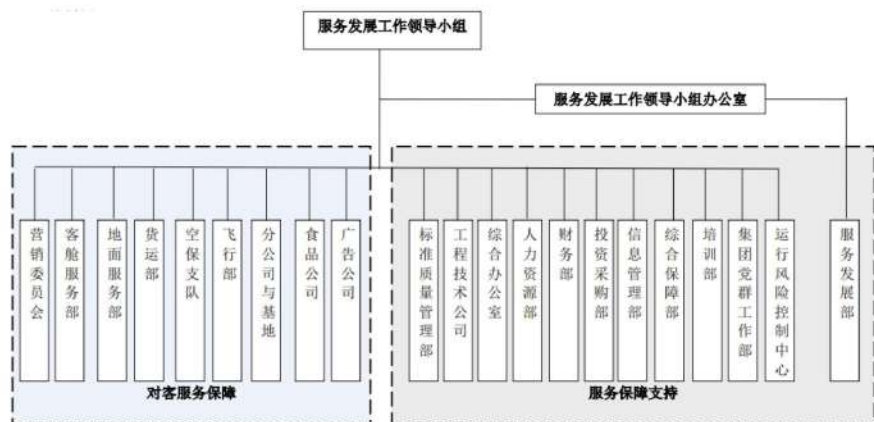
### 一、供应链管理

山东航空集中采购签约供应商近 400 家，公司秉持阳光采购理念，坚持公开公平公正采购原则，践行新发展思路，推动采购工作廉洁、高效。

山东航空始终倡导公开透明的采购方式，诚挚邀请社会各单位参与公司的采购项目，致力于营造公平健康的竞争环境。公司搭建了完善的供应商管理体系，规范供应商诚信管理，建立健全了供应商信息库，对供应商的信用情况进行分级管理。公司持续加强合同履行管控，合作前对供应商的经营状况、生产能力、卫生状况、安全能力、配送能力、质量保障体系、售后服务体系等方面的履约能力实地考察；合作后公司按约履行采购方责任，如期执行验收付款工作；每年开展供应商考核评价，对表现优异的供应商予以表彰奖励，2020 年对 7 家 A 级供应商发放了“山东航空优秀供应商”奖章，与供应商建立了协作共赢的良性发展关系。

### 二、客户服务和客户权益

山东航空客户服务管理工作由“服务发展工作领导小组”统筹管控，小组由 9 个对客服务保障部门和 12 个服务保障支持部门组成，组长由分管服务的公司领导担任。服务发展工作领导小组规划服务发展战略，确定服务提升目标和实施路径，推进公司服务质量提升。



### 1. 努力提升贵宾客户服务体验

发布《贵宾客户服务标准》，加强客户管理顶层设计，明确贵宾客户分类及服务标准，规范贵宾值机区域服务管理，重新设计推出贵宾车全新标识和新版贵宾登机牌，统一自营休息室准入标识，开展贵宾客户非自愿升舱和座位预留等服务专项治理，进一步提升贵宾客户服务体验。



### 2. 不断升级线上渠道服务功能

- a. 全渠道上线不正常航班退票退款功能，山东航空承运旅客在国内航班不正常时，所有渠道购买的客票均可直接在线自助办理退票退款服务，票款即时到账，退款时长大幅缩短。
- b. 全面推进“无纸化”登机服务，2020 年，山东航空“无纸化”登机服务已覆盖国内全部开飞航点。
- c. 上线全新官网（含英文版），按照 WCAG 国际无障碍标准设计启用全新 UI 界面，新增和优化功能 500 余项，旅客服务体验有效提升。
- d. 面对突如其来的新冠肺炎疫情，山东航空及时把握不同阶段旅客服务需求变化，加强线上“无接触式”服务便利性，创新建立“在线值机+健康申报”一体化流程，旅客线上办理值机的同时，可立即完成健康码申报，减少现场直接接触和场内聚集。全年共服务旅客 60 多万人，沉淀粉丝超 40 万人。
- e. 推进微信小程序升级，累计上线 48 项新功能，丰富机场运行情况、机场大屏、机场雷达、机场交通、机场电话、机场地图、乘机常识、遗失物品查询等多项功能，极大提高了用户服务便捷性。



### 3. 精心做好特殊群体服务保障

“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”，“一心”是山东航空“厚道”服务的出发点。山东航空人始终坚持“把方便带给旅客，把困难留给自己”，尤其是面对特殊旅客时，换位思考、将心比心是全员践行“厚道”服务的重要体现。2020年，山东航空持续优化完善特殊旅客服务，规范特殊旅客服务管理，为特殊旅客提供更多人性化、个性化和专业化的服务。一是优化残疾人运输服务操作程序，规范指导现场操作，提升现场处置能力；二是行业率先发布《伤病旅客运输规范》，细化旅客伤病类别并区别制定运输标准及程序；三是开展特殊旅客服务保障信息传递专项检查，保障特殊旅客服务保障信息传递的及时性和规范性。

经过全员共同努力，2020年山东航空顺利保障残疾人5695人次，无人陪伴儿童12230人次，其他特殊旅客385人次，保障人体捐献器官运输56例，在圆满完成保障任务的同时，将“厚道”服务传递到千家万户。



服务现场照

### 4. 积极做好消费者权益保护，强化消费者投诉管控

山东航空客户服务中心成立于2003年，2014年12月开通全国统一服务号码——95369。经过十七年的发展，已成为山东地区最大、功能最完善的以电话呼叫为主，在线客服并行的航空多媒体服务平台，每年为近300万旅客提供航空出行专业化服务。负责电话渠道客票咨询、销售、变更、单据邮寄及特殊旅客服务，负责对营销产品的销售、保障和回访工作，在航班不正常时对旅客电话、短信通知及保障后续工作。

客服中心围绕落实“三真”服务理念，打造“用声音传递微笑，用微笑传递真情”的服务特色。创建“厚道”服务品牌，追求卓越五星服务品质，持续提升服务能力。客服中心践行三真厚道服务理念，提升贵宾旅客服务能力，打造鲁音客服队精品班组，并以“快、精、准、优”四字诀践行厚道服务要求，提供鲁音特色服务，铸就业内服务典范，荣获全国“民航示范班组荣誉称号”、全国“用户满意服务明星班组”等荣誉。

在消费者权益保护工作，山东航空对外着力打造高效的旅客意见受理平台，对内强化问题传导与管理提升。2020年，山东航空持续优化顾客意见及投诉处置流程，完善顾客意见及投诉分类分级处置机制，深化“1+5”投诉处理响应机制，强化投诉处理过程管理，狠抓投诉调查反馈与改进有效性，全年受理各类顾客意见3万多件，及时响应率达到100%。

#### 小结：

国有企业是中国特色社会主义的重要物质基础和政治基础，是我们党执政兴国的重要支柱和依靠力量。构建和谐社会重点任务中，企业应充分发挥资本优势与影响力，积极促进社会事业发展，促进社会和谐。实践证明，只有拥有崇高的社会责任感的企业才能走得稳、做得大、活得好。

作为国有企业，山东航空以优化产业环境为己任，从供应商、消费者两端双向助力优化发展关系。一方面通过搭建供应商管理体系促进采购工作廉洁、高效运行，从而营造公平健康的竞争环境。另一方面，集团持续强化“客户服务”“客户权益”概念，不断提升客户服务体验，升级线上服务渠道功能，精心做好特殊群体服务保障，强化消费者投诉处理，在消费者权益保护、客户服务方面树立了企业标杆。

## 第七部分 公益慈善

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，其中包括为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，及山航济青烟出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，山东航空积极响应党中央脱贫攻坚战略部署，主动承担社会责任，展现担当作为，努力践行“服务社会发展”的企业文化理念，长期热心公益慈善事业，积极参加社会公益慈善活动。

### 一、疫情防控

疫情环境下，旅客出行需求及购买行为发生较大变化，通过深入探寻不同客群需求特点，准确进行产品定位，持续创新、丰富营销产品体系。

#### 1. 严格落实疫情防控政策，实现全员零感染

疫情期间，山东航空先后出台《山东航空集团防控新型冠状病毒肺炎操作规范》并先后修订发布二十三版，出台九版《山东航空集团新冠肺炎常态化管控实施方案》，制定《山东航空集团出现新冠肺炎核酸检测阳性或确诊员工应急处置预案》，组织实施相关培训和演练，按照相关方案严格核酸检测、推进疫苗接种、加强物资储备、规范机上消毒、



远程分散办公，实现全员零感染

严格管控国际航班，疫情发生以来，未发生因公司航班原因导致的疫情传播。

疫情爆发后，面对激增的客票退改签及咨询需求，客服呼叫中心需投入大量坐席人员保障，但大批人员集中办公将增加疫情防控风险。为保障旅客需求，同时减少办公人员聚集，行业首家上线中移云家庭办公软件系统，实现客服人员居家远程分散办公，通过合理分工，实时监控，既保障了工作效率，又实现了全员零感染。

## 2. 关注旅客出行安全，首推多款惠民服务产品

关注旅客出行安全，行业首家推出“间隔就座”出行服务产品，打造“安心 48cm”，并联合奔驰礼宾用车联合打造“JING 出行”高舱权益产品；行业首家推出面向全用户体系的新冠肺炎免费保险产品，累计领取量近万份，同类赠险活动中的增量、存量、总量指标均位列航司第一。



## 3. 推出定制航班业务，纾解复工复产运输难题

自疫情发生以来，山东航空集团主动担当，快速响应国务院和民航局号召，助力各地政府和企业复工复产，在行业内率先推出“一站式直达”定制航班业务，纾解政府、企业、学校“返岗复工、返校复学”运输难题，提供安全、舒心、便捷的航空运输服务，全力以赴运送援助湖北医疗队、医疗物资、各界捐助物资等，助力战“疫”，累计保障紧急运输包机 39 班次，利用正班运输 19 班次，累计运输医疗驰援人员 3714 人次，医疗物资 159.62 吨。



协助安顺人力资源和社会保障局、陇南县政府安排安顺、陇南返鲁的扶贫务工定制航班；为兖矿集团、徐州矿务集团、新汶矿业、辰信矿业等大型企业 and 政府机构安排进疆定制包机等，纾解企业复工返岗难题，累计承接定制航班 1251 班次，其中定制包机 127 班次，定向服务旅客 5.1 万人次。

## 4. 精准营销，满足不同复工群体痛点需求

针对复工客源，推出复工复产券，助力湖北市场复苏，推出湖北加油券产品。面向高校学生群体，通过限时优惠券、免费改期、超大免费行李额等权益满足该群体痛点需求，精准服务学生群体。针对特殊人群，推出医护、军人、援疆产品，为特定群体提供出行权益，其中，为回应与体现社会对医护群体的关爱与敬意，面向全国医护人员特别是山东援

鄂医疗团队，开展“白衣战士守护计划”，为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东航空齐鲁烟出港航班终身出行贵宾服务，彰显了山东航空的企业担当和社会形象。



山航前舱消杀

## 5. 响应防控需求，自主研发健康申报系统

应对疫情出行防控需求，落实民航局及各地的健康申报要求，规范各机场进港旅客健康申报信息填报流程，山东航空自主研发上线《民航旅客健康申明填报系统》，并陆续优化升级，整合国际及地区尤其是日韩入境国内的填报功能，年度访问量超过千万人次。

## 6. 策划疫情专属互动话题，弘扬社会正能量

疫情期间，围绕驰援武汉医疗包机，策划#每一班驰援航班都是经停#互动话题，获得人民网、共青团等百余家媒体转发，话题阅读量超 1200 万次；实施“白衣战士守护计划”，策划“欢迎英雄回家”专属机上活动，获央视新闻、人民网、人民日报、新华社等多家官方媒体报导、转载，总阅读量突破 10.2 亿；制作原创抗疫 MV《逆行的轮廓》，播放量约 350 万次，并被国务院国资委微博转发，弘扬了社会正能量，彰显了企业社会责任。



在飞机客舱为医疗队加油助威



山东航空承运山东援助湖北医疗队

## 二、慈善帮扶

2019年9月，潍坊地区向受台风“利奇马”影响而出现严重内涝，公司广大党员干部职工奉献爱心，共筹集到捐款40万余元，同时积极筹措价值10万元急需物资送往灾区。

2020年初，在新冠疫情防控工作最为关键时期，全力支持湖北疫情防控，根据集团党委要求，积极开展应对疫情的捐赠工作，积极动员公司广大干部职工爱心捐款，捐款合计160万余元，同时筹措企业资金50万元捐至山东省慈善总会，统筹用于疫情防控。

利用送温暖、福利发放等，两节共为定点帮扶村销售木耳、大米共计29.5万余元，为民航新疆扶贫点推介于田、策勒红枣等多种农副产品。2020年7月，山东航空集团团委微信公众号“青春山东航空集团”首次推文——“小小爱心 大大梦想 | “希望小屋”共建活动进行中”，号召大家关注“希望小屋”儿童关爱项目。广大员工积极响应，以团支部为单位踊跃捐款，在短短的一周时间内，共募集善款16.1万元。同时各基层党、团、工会组织开展了形式多样的社会公益活动，如爱心助学、爱心募捐、爱心义卖、“航空安全知识进校园”、帮助孤寡老人与儿童等，树立山东航空公益品牌，受到社会广泛好评。

## 三、精准扶贫

山东航空集团党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入调研，精准脉，按照“一村一策，因地制宜”的原则，通过抓农村基层党建为促脱贫奠定思想基础和组织基础，抓农村基础设施建设夯实脱贫物质基础，改善乡村发展和生活环境，抓人才引进以扶智扶志促脱贫，抓产业造血实现可持续脱贫致富。

山东航空集团近年来累计派出16名扶贫干部开展脱贫攻坚工作，其中自2012年3月开始至今共选派四轮六批12名优秀党员干部分别到枣庄山亭区山城街道、水泉镇和济宁微山县两城镇担任第一书记、驻村工作队员、挂职科技副镇长（其中4人连续2轮担任第一书记）；2018年9月山东航空集团选派一名厅级干部担任省派薛城区乡村振兴服务队队长赴枣庄薛城区常庄街道开展乡村振兴工作；2019年度选派一名中层干部到济宁市梁山县挂职县委副书记，选派一名乡村振兴服务队队员到威海市



山东航空集团有限公司爱心捐赠 助力教育扶贫

乳山县白沙滩镇港头村、徐家楼村开展乡村振兴帮扶工作；2020年10月选派一名中层干部到枣庄市台儿庄区担任“加强农村基层党组织建设”工作队总队长。目前各项帮扶工作按计划稳步推进，脱贫攻坚成效逐步显现。

山东航空集团党委高度重视帮扶工作，集团董事长总裁徐传钰同志、党委书记孙秀江同志等领导先后80余次到帮包村实地调研帮扶工作开展情况，指导帮扶干部开展工作。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，有力的支持了脱贫工作的开展。通过山航的大力支持与驻村帮扶干部的不懈努力，已有9个村实现了脱贫，目前3个帮包村的生产生活条件也都有了较大改善。山东航空集团派驻的帮扶干部胸怀人民群众的深厚情谊，身带造福百姓的高度责任心，问民情、解民忧、化民难，真诚帮助村干部出主意、想办法、谋良策、促发展，传递了民生民情，架设了沟通桥梁，为帮包村的发展增添了助力。



山东航空集团帮扶款交接仪式

省领导多次对山东航空集团帮扶工作进行肯定，中央电视台、人民日报、中国扶贫杂志、山东电视台、齐鲁晚报等新闻媒体先后给予宣传报道，其中张修存同志受到中央领导接见和省委多次表彰，被授予“山东省第一书记标兵”、“山东省优秀共产党员”等荣誉称号；黄龙同志的工作事迹被山东电视台记录成节目，作为省委组织部、宣传部为迎接十九大召开制作的“纪实专题片”之一进行播放；公司扶贫工作经验材料成功入选《中国扶贫的企业样本》。



## 小结：

随着我国经济和社会的不断发展，越来越多的企业积极参与到公益慈善事业中，在创造利润、对股东和员工承担法律责任的同时，还要承担对消费者、社区和环境的责任，强调在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、消费者、对社会的贡献。公益慈善，是企业社会责任的重要组成部分，是企业公民理念的延伸，也是维护企业长远利益、符合社会发展需求的一种方式方法，同时为自身创造更加广阔的发展空间。

集团积极参与到疫情防控工作中去，关注旅客出行安全，推出定制航班助力复工复产，策划疫情专属互动话题，弘扬社会正能量。积极参与到一线扶贫工作中去，慈善帮扶、精准扶贫，为赢得脱贫攻坚阻击战贡献力量。集团在面对社会问题时积极参与、全力推动社会事业发展，为社会稳定、群众幸福感提升做出了杰出贡献。