



天津航空
Tianjin Airlines

心之所想
天航所往
All ways with you



2015 企业社会责任报告

天津航空有限责任公司



关于本报告

时间范围

2015年1月1日至2015年12月31日, 部分内容及数据适当超出上述范围。

发布周期

本报告为年度报告, 是天津航空有限责任公司发布的第一份社会责任报告。

称谓说明

为了便于表述和方便阅读, “天津航空有限责任公司” 在本报告中以“天津航空”、“公司”或“我们”表示。

报告范围

天津航空有限责任公司。

编写依据

本报告参照国际标准化组织《ISO 26000 社会责任指南》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI G4版)和中国社会科学院经济学部CSR中心《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR3.0)。

数据来源

所有数据均来自天津航空正式文件及报告。

报告获取

本报告为中文版本, 包括纸质版和 PDF 版两种形式。PDF 版可登录天津航空有限责任公司网站 <http://www.tianjin-air.com/> 下载。

目录



领导致辞



执行董事长兼总裁 刘璐

2015年是天津航空战略转型的重要一年，我们紧抓“一带一路”、京津冀一体化和天津自贸区成立的战略机遇期，拓深国际航线，步入崭新的发展阶段。在飞跃发展的同时，我们将社会责任贯穿于企业经营的全过程，着力推进社会责任管理体系建设。这是天津航空的第一份社会责任报告，对我们深化社会责任管理具有里程碑意义。

我们致力于保障旅客的每一次安全出行，将提升安全运行能力作为最核心议题。我们实施更加高效主动的安全体系，将“阿米巴”理念融入安全管理，提高基层安全运行控制能力，持续开展“结果与过程”并重的安全考核机制，切实保障安全工作。截至2015年底，公司累计安全飞行超过100万小时，被中国民用航空局授予“飞行安全一星奖”。

我们坚持从旅客需求出发，为旅客提供温馨便捷的品质服务。我们持续创新，优化业务流程，成立客户服务中心，统一管理，提升服务专业化水平，致力成为旅客的贴心“旅伴”。2015年，天津航空整体航班正常率76.01%，航班延误率同比下降26%，在民航业正常率十佳航空公司中排名第五。

我们始终关注全球环境问题，在经营全过程中贯穿绿色理念，探索企业的绿色发展。我们加强能源管理，将其内化为与之相关部门的绩效指标，与开发商合作研发飞行数据集成应用系统，深入挖掘燃油消耗指标背后潜在的节能举措，不断优化机队和加装节油的鲨鳍小翼，利用性能情报增强系统，优化航路。2015年，公司吨公里油耗由2010年的0.421公斤下降至0.369公斤，万元产值温室气体排放同比下降2.84%。

我们尊重并珍惜每一位员工，提升员工幸福感和归属感。我们紧跟民航局外籍飞行员引进政策，逐步打造国际化的人才梯队，建立基于不同岗位多维度的人才开发和储备体系，不断丰富培训内容，持续开展员工心理健康（EAP）管理，减轻员工压力。2015年，公司凭借在大学生就业方面的突出表现荣获“2015中国年度最佳成长雇主”称号。

我们大力弘扬“为社会做点事，为他人做点事”的企业精神，持续开展社会公益事业。我们针对外界关注和帮扶较少的公益空白点，在天津、湖北、陕西、河南、新疆等地区开展“助梦展翅”公益活动，每年帮助100余人；成立志愿者协会，制定《天津航空志愿者协会章程》，使志愿活动走向规模化和制度化。

我们感谢各利益相关方对天津航空的关注和支持，愿继续与您携手并进，飞向更美好的未来！

走进天航

公司简介

天津航空有限责任公司（简称“天津航空”），由海航集团有限公司、天津保税区投资有限公司以及海南航空股份有限公司于2009年6月8日共同出资组建成立。拥有以A320、E190、E195等机型为主的年轻豪华机队，截至2016年6月，总机队规模89架，建立起包含天津、西安、呼和浩特、乌鲁木齐等八大枢纽的区域航线网络，拥有20余条国际航线，航线网络遍布全国以及日本、韩国、俄罗斯、泰国、台湾等周边国家和地区，通航城市100余座，2015年旅客运输量达到1,113余万人次。

秉承“从你出发，亲近世界”的品牌定位，天津航空致力于提供便捷实用的产品和服务，以善解人意、热爱生活的态度与旅客共同创造美好的旅行体验，让世界更亲近。心之所想，天航所往。

营业收入	利润总额	纳税总额	提供就业岗位
789,361.06 万元	59,521.40 万元	28,375.49 万元	超过 5,000 个
共计开通国际国内航线	拥有国际航线	通航城市	2015年旅客运输量达到
230 余条	20 余条	100 余座	1,113 余万人次

- 2011年荣获SKYTRAX 中国最佳区域航空公司
- 2011年荣获SKYTRAX 全球四星航空公司
- 2014年荣获SKYTRAX 中国最佳区域航空公司
- 2015年荣获中国民航局 “飞行安全一星奖”



责任管理

天津航空将社会责任理念融入现有管理体系，致力于实现经济、环境和社会综合效益，推进可持续发展。

实质性议题识别

天津航空参照国际与国内社会责任外标准和指南，通过调研内、外部利益相关方，立足利益相关方的需求和公司自身发展两个维度，识别和筛选社会责任议题，对核心议题进行排序，作为披露信息程度的参考，力求准确披露核心信息。

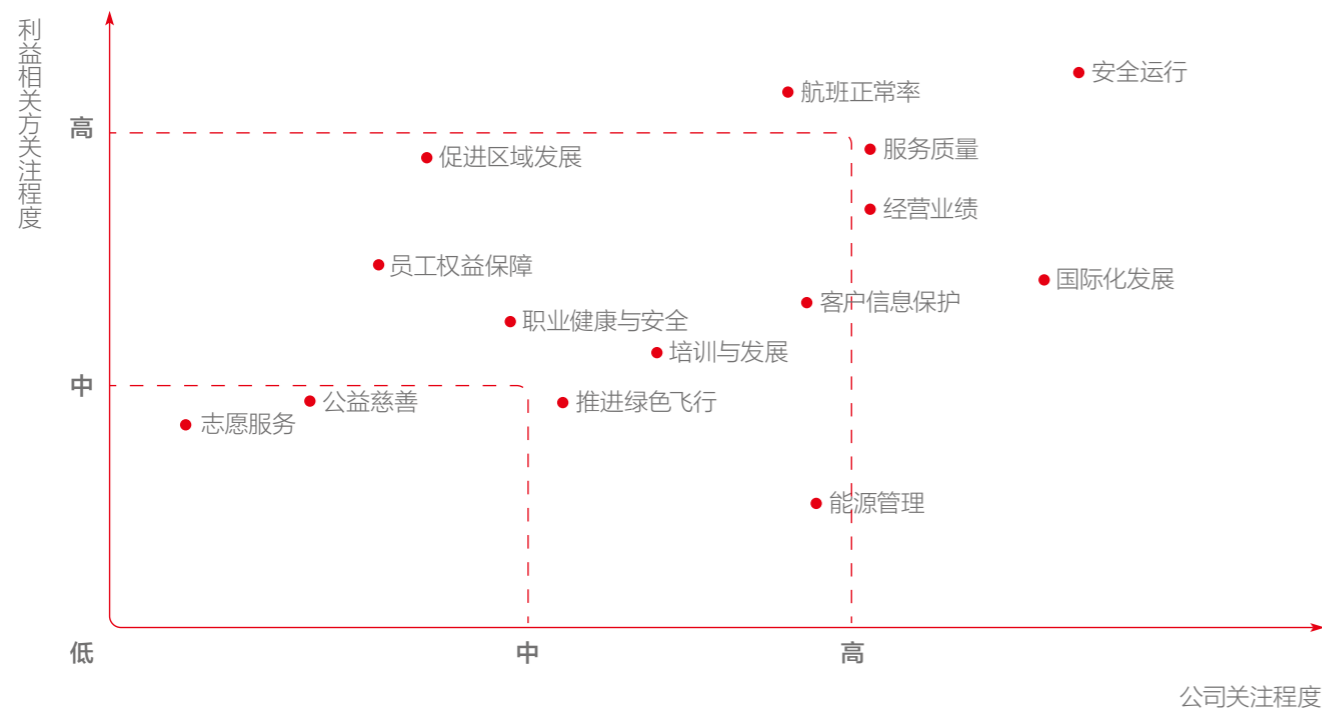
第1步：议题识别（识别依据）

- 国家政策
- 行业趋势
- 指南标准
- 企业对标
- 舆情分析

第2步：议题筛选

- 安全运行
- 经营业绩
- 服务质量
- 志愿服务
- 国际化发展
- 员工权益保障
- 职业健康与安全
- 培训与发展
- 客户信息保护
- 能源管理
- 促进区域发展
- 公益慈善
- 推进绿色飞行
- 航班正常率

第3步：议题排序



利益相关方沟通

天津航空的生存和发展离不开利益相关方的支持和信任。我们主动与利益相关方进行沟通，建立和谐的利益相关方关系，积极回应利益相关方诉求。

利益相关方	期望与要求	沟通方式	行动
中国民用航空局	安全运营 公平竞争 优质服务 促进行业发展	参加会议 信息报送 接受监督检查	强化安全管理 遵守各项政策和法规要求 提升服务质量
地方政府	遵守法律法规 依法纳税 促进就业 带动地方发展	战略合作 信息报送 专题汇报 参加会议	合规经营 主动纳税 提供就业岗位 增强航空物流能力
股东	资产保值增值 合规运营 安全生产	股东大会 公司公告 信息报送	提高盈利能力 提升管理水平
合作伙伴	稳定的合作关系 诚实守信	战略合作 信息公开 商务互访	坚持互利共赢 推进责任采购
客户	安全飞行 航班正常 优质服务 信息安全	日常沟通 投诉反馈	全流程保障安全飞行 拓展国内国际航线 提供高品质服务,做贴心的“旅伴” 客户满意度调查
员工	员工安全 薪酬福利 职业成长 人文关怀	职工代表大会 员工心理辅导 网站、内刊	职业健康安全管理 建立职业发展通道 员工培训 员工关爱
环境	节能减排 清洁发展	公司公告 信息公开	降低油耗 优化机队 应用环保技术
社区	支持公益事业 社区发展	社区宣传 舆情监控	弱势群体帮扶 应急救援 组织志愿者活动

专题：立足高远，服务国家发展

提升航空价值链的竞争力，是实现我国民航强国战略的关键。天津航空积极响应国家发展战略，落实国家政策，完善航线网络布局，加快步伐“飞出去”，带动区域发展，助力民航产业国际竞争力提升。

服务京津冀一体化

天津航空不断加密航线，在分流首都机场航线航班、搭建干支结合航线网络、打造进出北京第二空中通道、发展航空货运物流等方面发挥积极作用，助推京津冀交通布局网络化、管理智能化和服务一体化。

助力交通一体化

天津航空深化落实“京津冀一体化”和“京津一小时交通圈”等战略规划，陆续推出京津冀出行优惠产品，为旅客出行提供更多样的选择，促进三地区域资源互补。



推出国内首个“空铁联运”产品：“经津进京”空铁联运服务

打通京津两地双向空铁服务，推出京津地区“空铁联运”产品

推出“京冀出行专享”产品，从理念、补贴范围、补贴方式三个方面进行延伸，为京冀旅客直补民航发展基金，推动京津冀交通一体化发展进程

航空物流蓬勃发展

天津航空进一步开展航空物流业务，与天津市政府签署投资合作协议，成立天津本土首家货运航空公司，并于2016年6月8日正式完成工商注册，计划2017年初开航运营。货运航空公司将积极开辟辐射东北亚及欧美地区的货运航线，大力发展天津本土航空物流，抢抓京津冀一体化发展的战略机遇，承接首都机场货运分流，协同天津市共同打造北方国际航运中心和国际航空物流中心。



服务“一带一路”

天津航空推动国际化战略转型，在新疆、内蒙古、陕西等陆上丝绸之路经济带和天津、海口等海上丝绸之路的重点区域布局，陆续开辟至韩国、日本等国际航线。2016年，公司引进A330宽体客机，开通至俄罗斯、东南亚、欧洲等国际航线，进一步服务“一带一路”交通基础设施互联互通，促进沿线国家交流合作，助力“一带一路”愿景和行动的实现。



从“一带一路”重点区域出发的国际航线

服务地区发展

我国幅员辽阔，地域发展很不平衡，交通不便更成为制约地区发展的瓶颈。天津航空通过不断丰富航线网络，在促进就业、税收、改善城市交通状况等方面发挥辐射带动作用，服务地区经济社会发展。

新疆 ✈️

自2010年在乌鲁木齐成立新疆基地以来，逐步开通乌鲁木齐至疆内所有在飞机场航线，保持疆内塔城、博乐和克拉玛依贫瘠航线，2015年加大运力投入，构建链接西亚、欧盟相邻国家和地区国际航线网络，推进“民生航空”，便利地区居民出行。

西北地区 ✈️

2008年成立西北分公司，以西安咸阳机场为枢纽，航线网络覆盖西北大部分地区，构建起干线支线相结合的空中丝绸之路。目前拥有国内航线58条、国际航线1条，通航城市51个，其中包含西安=金昌、西安=张掖、西安=哈密、西安=遵义、西安=泸州、西安=常德、西安=安庆、西安=庆阳、西安=阜阳等10余条独飞航线。搭建了一座经济发展和文化交流的空中桥梁，为西北和陕西民航的发展增添动力。

贵州 ✈️

2011年进驻贵阳，2013年设立运行基地，通达城市18个，贵阳运行基地在贵州地区的航班量排名第四，以实际行动助力贵州加快建设旅游经济大省、民航大省。



内蒙古 ✈️

2008年在内蒙古首府呼和浩特设立航空基地，2011年成立天津航空内蒙古分公司，逐步构建以呼和浩特为中心，辐射全蒙的轮辐式航线网络，通航内蒙区内9个城市机场，内蒙区外20个城市机场。2015年，全蒙旅客运输总量达270余万人次，安全保障首府呼和浩特进出港旅客141万余人次，极大便利了地区居民出行与互联互通，为内蒙古自治区民族团结、政府稳定、经济发展、社会进步作出贡献。

辽宁 ✈️

2013年，为满足天津、大连两地经贸、文化交流，天津航空打造了“天津=大连”快线，极大便捷两地居民出行。为支持大连航空枢纽建设，满足环渤海经济圈和全国各地之间经贸、文化的交流，天津航空大连过夜基地于2013年7月1日正式投入运营。

天津 ✈️

天津航空以天津为运营总基地，协力天津打造北方经济中心，建设海陆空一体化的现代交通体系，助推京津冀一体化的发展，同时积极拓展国际航线，加强天津市与东北亚地区国家的经济文化交流，助推天津经济社会腾飞。

海南 ✈️

2009年进驻海口，2013年正式成立海口运行基地，海口地区航班已连接国内的各主要省份地区。2014年9月，增设三亚过夜基地。架起中国内陆与东南亚等地区的桥梁，优化整合海南地区航线，全力支持国际旅游岛建设。



安全旅伴 铸就平安航空

我们的出发点

安全，是天津航空不变的宗旨，保障旅客每一次出行安全，让旅客安心到达目的地是我们履行社会责任最核心的议题。

我们的绩效

截至2015年12月
累计安全飞行超

100 万小时

荣获民航局

飞行安全 **一星奖**

华北地区安全绩效
管理试点单位

华北 **首家**

通过航空安保审计
的航空公司



强化安全管理

天津航空采用“安全阿米巴”管理方法，持续开展“结果与过程”并重的安全考核机制，建立高效主动的安全管理体系。在危险源识别中，引入Bow-Tie模型的思路及方法，扩大安全隐患的收集渠道，根据国内外重大安保事件，发布“情报信息预警提示”，全面保障安全运行。2015年，公司安全飞行20余万小时，未发生责任事故征候及以上事件。截至2015年底，累计安全飞行超过100万小时，荣获民航局“飞行安全一星奖”。



创新安全技术

天津航空加快研发和应用安全技术，通过实施飞机机载卫星电话的加改装、自主开发应急考试系统、载量计算软件、国际航班API制作软件及国际航班ACARS位置报自动触发服务等，实时追踪航班状况，保证运行安全，打造安全旅程。

案例：启用新版飞行品质讲评分析系统

天津航空新版讲评系统将飞行预警提醒、飞行技术讲评等模块融为一体，新增短信提示功能且兼容移动通讯设备，飞行员可以用手机、Ipad等移动设备随时随地登录系统查询，让飞行员能够轻松掌握整体飞行的工作流程，由“被动式接收”变为“主动式查询”。同时，该系统引入先进的分析模型，通过大数据的统计应用，更好地指导飞行员对薄弱环节开展有针对性的技术提升训练，提高飞行品质的监控效率，预防安全事故发生。

案例：启用国内领先的运行控制中心（AOC）

天津航空加快 AOC 升级改造，根据运行控制体系的特点，先后开发制作了 AOC 集成使用的软硬件系统和设备，并持续促进 AOC 办公设施的科技化、智能化，以帮助天津航空运控人员及时、准确、全面地掌握航班信息，降低运行风险，提升安全水平，为旅客安心旅程护航。

<p>A-TALK 语音通讯系统</p> <ul style="list-style-type: none"> 借助语音通信系统实现 AOC 内部、内部与外部之间信息流快速、准确传递 复杂运行情况下顺畅沟通 提高运行控制能力 	<p>空管二次雷达系统</p> <ul style="list-style-type: none"> 和京津地区的管制网络链接 减少航班延误 实时显示航空数据 签派员直观地了解机场流量、航路限制、飞机位置等，迅速反应 	<p>无限海航3G航空机组服务系统</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供飞机准备、关键信息查询、安全管理报告等便捷信息服务 飞行机组及时、准确获取运行信息
<p>铱星卫星电话</p> <ul style="list-style-type: none"> 可以实现飞行机组突发状况时直接和 AOC 运行控制人员联系 帮助机组正确决策 	<p>大型数字屏显系统</p> <ul style="list-style-type: none"> 信息集中收集、集中显示 实时、准确地了解、判断航班的运行状态 帮助快速反应和正确决策 	



培育安全文化

我们营造积极向上的安全文化氛围，开展丰富多样的安全文化活动，挖掘公司在生产运行过程中涌现出的先进事迹和典型人物，激励与培训相结合，打造安全管理热点，弘扬安全文化。

飞行员	签派员	航空安全员
<ul style="list-style-type: none"> 完善训练体系，提高飞行员风险掌控能力 强化新放机长和外籍飞行员安全技术和安全意识 	<ul style="list-style-type: none"> 深入推进双防火墙机制，保障安全签派 组织签派员进行EBT及DRM实操训练 加强培训，提高安全防控能力 	<ul style="list-style-type: none"> 制定《航空安全员文化水平提升方案》 鼓励继续学习，40余名人员报考了相应高等院校 加强实操类培训项目，利用实景模拟舱、航空安全员训练室开展训练，提高客舱作战及特情处置能力

案例：临危不惧，成就中国民航反劫机英雄机组

2012年6月29日，天津航空GS7554航班机组执行新疆和田到乌鲁木齐飞行任务时，遭遇6名歹徒暴力劫机，机组人员在旅客协助下成功制服歹徒。在事件处置过程中，机组临危不惧、果断处置，飞行人员沉着冷静、妥善应对，使旅客安全返航。中国民航局授予“6·29”反劫机机组“中国民航反劫机英雄机组”荣誉称号。民航局将“6·29反劫机”作为专题教学片，分享天津航空在反劫机处置中的成功经验，在民航业内起到积极示范作用。

案例：天鹰中队保卫旅客安全

为保障每一位旅客的出行安全，天津航空积极打造技能精良的航空安全员标杆队伍，组建天鹰中队。天鹰中队的安全员大多出身于退役军人、武警等特殊职业，具备散打、擒拿等特长。为了更有效地阻止机上扰乱行为和机上非法干扰行为，安全员们需接受战法配合、应急处置、安全防护等多方面的实战技能培训，默默地守护着航班的安全。

倡导安全出行

我们倡导安全理念，通过普及航空安全知识、机场广播、宣传小册子、设置违禁品展示柜以及为旅客讲解安全隐患和注意事项等多种措施，全方位地提升旅客安全意识。

案例：机场安全倡导活动



天津航空空姐机场讲解乘机安全知识

安全的旅程离不开旅客的支持和参与，天津航空的空乘人员通过宣传单、宣传画，向旅客详细讲解锂电池、充电宝的危险性、携带规定以及手机等电子设备在客舱中的使用限制等乘机规定，向机场的旅客们献上“安全乘机小讲座”。旅客乘机高峰时，天津航空还推出“漫画版旅行须知”、“安全便利贴”，让旅客快速了解安全信息，共同营造安心贴心旅程。

案例：“安全到您身边”公益活动

为传播航空安全知识，倡导安全出行，2015年8月，天津航空在天津空港经济开发区社区服务中心举办“安全到您身边”公益活动，天津航空的客舱乘务员们为大家分发了内容涵盖托运行李安全规定、锂电池电子设备、酒类液态物品携带安全须知等的安全宣传彩页，分享飞行中最常遇到的注意事项。活动当天，约有近80位来自不同小区的家长和孩子参与活动。

有些知识自己以前一点都不知道，通过天津航空空乘的讲解，现在了解了不少。如果以后出门坐飞机自己再托运行李时，一定不会将电器类、锂电池和易燃易爆物放在里面，以后一定要注意这些细节。

——活动参与者 刘阿姨





温馨旅伴 打造品质服务

我们的出发点

旅客的需求就是我们的追求，为旅客提供更加优质的服务是天津航空前进的方向。我们坚持“从你出发 亲近世界”的定位，向旅客提供便捷实用的航空服务。

我们的绩效

2015年机上娱乐

最佳进步奖

2014年机上餐食

最佳进步奖

2015年第一季度地面服务内陆

最佳航空公司

完善服务管理

提高服务管理水平的意义在于让旅客真切体验到我们的品质服务，温馨始终伴随在身边。

地面服务

我们打造便捷、温馨的地面服务，不断提升旅客体验度。2015年，持续完善程序标准建设，优化业务流程，在质量管理、标准推广、训练模式、代理人管控等方面全面创新，着力打造天津地区地面服务标杆。



客舱服务

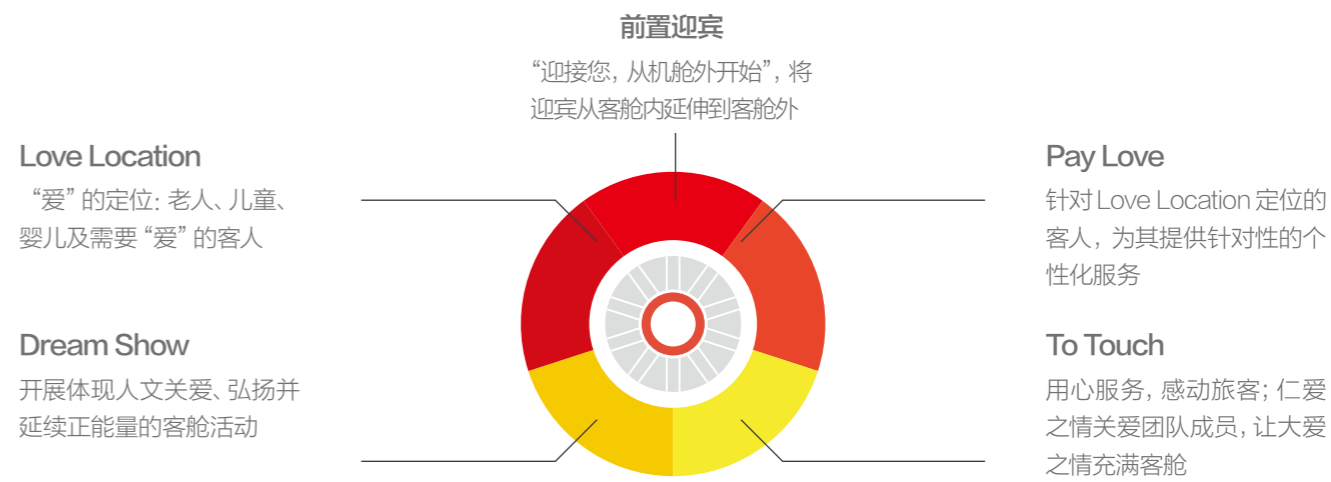
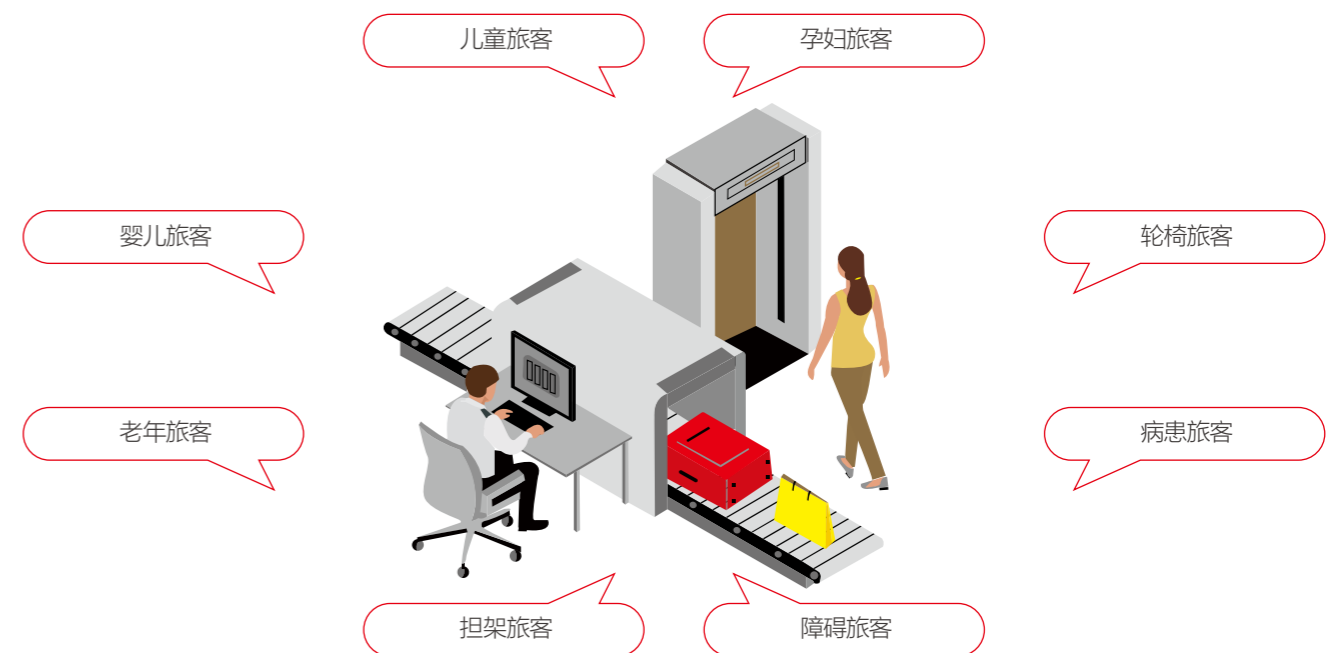
天津航空不断细化客舱服务操作标准，完善手册标准体系，对基础手册《客舱服务规范》、《客舱乘务员手册》、《客舱乘务员管理手册》、《客舱乘务员广播词》进行全部改版，全面深化服务管理；建立E145、E190、A320和A330操作手册，细化各机型的操作标准，使服务更具有针对性；丰富队伍管理手段，注重精细化管理，整体提高队伍服务能力。



案例：贴心旅伴 关爱特殊旅客

天津航空为不同旅客提供个性化的贴心服务，我们从系统中主动识别特殊旅客，为旅客提供超预期的服务，满足特殊需求，让每一位旅客感受到天津航空的温暖关怀。

我们将旅伴意识落实到行动中，坚持“用心”（Heart）、“责任”（Obligation）、“新时尚”（New Fashion）、“创意”（Good Idea）四大理念，重点关注老人、儿童、婴儿及需要“爱”的客人，打造国内首家关怀弱势群体、弘扬社会正能量的航空公司。



客舱暖心旅伴“五步曲”

提升服务品质

我们坚持从旅客需求出发,以高标准、细致入微的服务提供更舒适、愉悦的旅途体验。



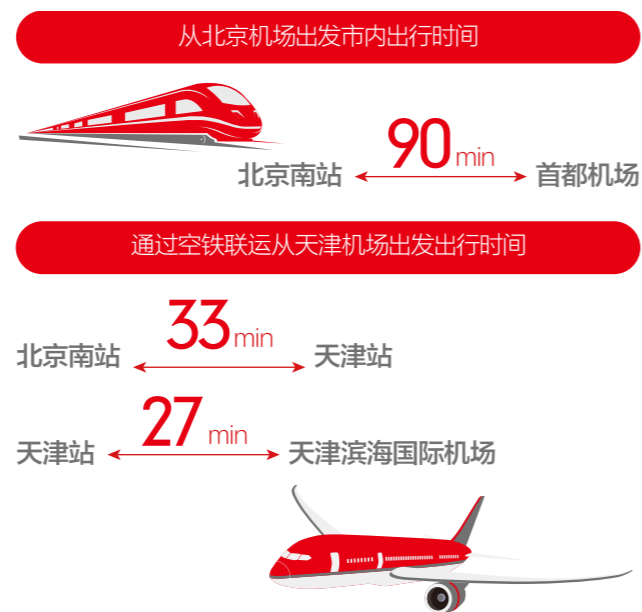
放心购买

- 开通客票验真、行程单验真等自助服务,帮助旅客鉴别诈骗信息,确保旅客权益
- 规范旅客信息管理流程,梳理客户信息泄露风险,开展保密培训,保护旅客隐私
- 成立客户服务中心,建立多渠道的信息咨询、意见反馈渠道和机制,使旅客及时获取信息



便捷出行

- 推出空铁联运,旅客可享受北京南站=天津东站、唐山站=天津东站高铁票、天津东站=天津机场地铁票全额报销的优惠
- 与易到用车合作推出“到站”接送机服务,给予旅客更多选择,缩短出行时间



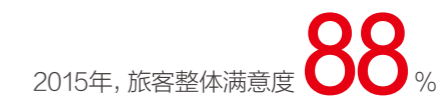
轻松等待

- 强化运行控制,加大气象业务交流与服务协议签署,提高台风监控与预警信息发布质量,推出不正常航班旅客自助改期服务,最大程度地减少不正常航班对旅客影响
- 推行自助值机和商务移动平板值机服务,开展值机岗位特殊旅客保障
- 推出“贵宾室尊享休息券”,享受花式咖啡、茶道、美食等贵宾服务
- 摆渡车加装屏显,配备语音提示系统,方便旅客识别航班信息
- 登机单元采购便携式扩音设备,对旅客登机过程进行安全提示,防止旅客摔伤,让等待更舒心



舒适飞行

- 推出“至优选座”地面服务项目,旅客可享受更大休息空间、优先下机等服务
- 增强客舱无线网络建设,增加机载娱乐设备配置,客舱配备手持PAD,系统内设置各类娱乐节目及产品
- 提供穆斯林餐、素食餐、糖尿病餐、儿童餐、婴儿餐等各种特殊餐食,满足旅客个性化饮食需求
- 开展相声表演、音乐会、足球解说等丰富多彩客舱活动,让飞行更加动感、欢乐



绿色旅伴 共建美丽中国

我们的出发点

绿色发展作为中国“十三五”甚至更为长远时期的发展理念，关乎企业和社会的可持续未来。面对全球气候变暖等气候变化、环境污染及日益枯竭的不可再生资源挑战，天津航空作为负责任的企业，有义务和责任推进绿色运营。

我们的绩效

万元产值温室气体
排放减少

0.05 吨

万元产值温室气体排放
吨数同比下降

2.84 %



聚力环境管理

天津航空将绿色发展贯穿于企业运营,持续引进更为环保的新机型,采用和开发节能新技术,以优化机队能效;开展形式多样的宣传活动,提升员工节能意识。2015年,天津航空万元产值温室气体排放同比下降2.84%。

多部门联动

- 建立专项节能减排工作小组
- 建立运行控制部、飞行部、财务部等多部门联动的节能机制

加强能源考核管理

- 将节能考核指标纳入相关部门绩效体系
- 持续监控指标完成情况,建立与部门绩效挂钩的考核机制

加强飞行管理

- 逐步强化飞行节油管理
- 制定控制载量、航路优化等多种降低油耗措施
- 鼓励飞行员科学飞行降低燃油

加强维修工程管理

- 应用新技术和信息化,加强对飞机性能等监控
- 响应民航局节能减排指导方针,推进鲨鳍小翼、飞机双舱改单舱等节能技术改造

加强能耗管理

- 加强数据管理和采集,研发和应用飞行数据集成系统
- 对能耗数据进行标准化采集和监测
- 对高油耗航线及重点环节深入分析,并协助相关部门制定对策优化能耗

加强运行控制管理

- 加强对签派员管理,制定油耗奖惩措施,超过一定数量的额外油需要请示,鼓励签派员在满足规定油量的基础上,适量用油
- 制定油量绩效指标作为考核的一部分
- 多举措提升正常率,减少因等待造成的能耗

案例：航材化工品的回收及处理

为解决航空发展过程中废弃危险化学品污染环境的问题,天津航空维修工程部航材保障中心严格按照国家政策要求,对公司所产生的废弃危险化学品主动回收及处理,从根本上解决公司危废品的安全隐患和有可能造成的环境污染。

航材化工品的回收

- 根据国家标准对航空用航材化工品进行专用库房存储,进行分类摆放
- 航材库房专人进行退料工作
- 要求使用者工作完成后将领出的所有化工品进行退回航材库房(包括:使用过的/没有使用的/如有包装需要一起退回)
- 退回后不能继续使用的器材按照报废化学品进行处理,登记转入专门存储报废品的库房

报废化学品的处理

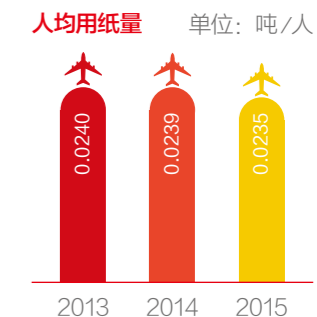
- 选择天津当地国际知名专业公司处理危险报废化工品,避免跨市转移处理带来的环境安全隐患
- 航材负责回收及临时存储,危废处理公司负责专业的运输和处理,所有的交接和处理情况严格按照环保局规章制度执行

倡导绿色生活

建设美丽中国,是我们共同的愿望、共同的诉求。天津航空持续推进绿色办公、开展环保公益活动、打造低碳客舱环境和办公环境,传递绿色生活理念。

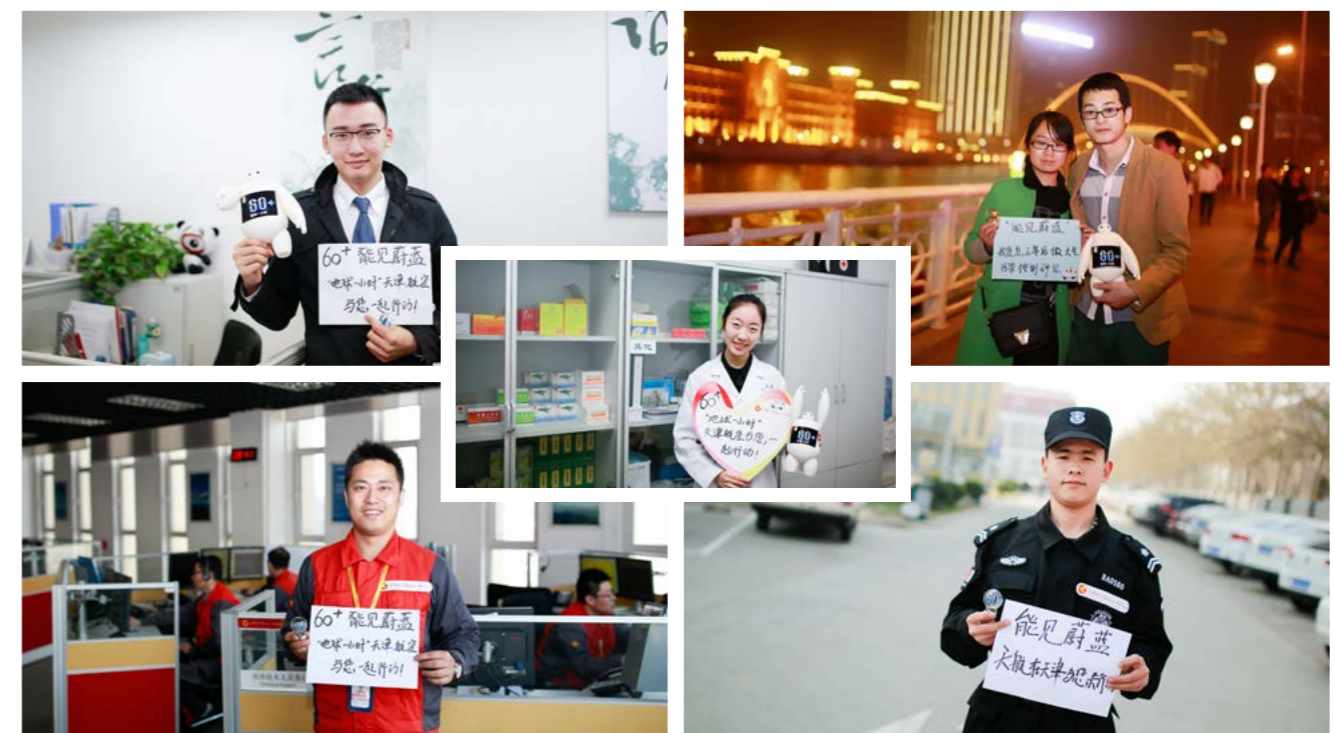
绿色办公

- 倡导低碳理念:鼓励员工从身边小事做起,节约每一度电、每一滴水
- 节约用水:加强用水设备的日常维护管理,及时检查更换老化的供水管线,安装或更换节水型龙头,循环用水,合理利用水资源
- 节约用纸:打印纸张由各中心统一管理,员工按需领取;在各部门开展节约用纸的宣传,积极推进无纸化会议;打印文件一律要求双面打印或一面多版式,对随意丢弃、无人领取、打印私人资料等纸张浪费现象进行处罚,有效确保纸张使用效率
- 节约用电:开展节能照明改造、中央空调水系统改造、新基地外墙保温材料改造等项目,促进能源节约



环保类公益活动

我们通过开展一系列丰富多彩的环保公益活动,不断提高员工环境保护意识,开展客舱广播、机上活动等向旅客们传递环保理念,号召公众从点滴做起,珍惜资源,共同推动形成人人关注环保事业、人人参与环保事业的良好氛围。



“地球一小时”环保活动

推进绿色飞行

天津航空倡导与自然和谐相处、共进共荣共发展的生活方式，多举措降低航油消耗，从源头降低能耗、降低碳排放，实现环境保护的新飞跃，应对气候变化，服务建设资源节约型、环境友好型、低碳导向型社会。2015年投入5,000余万元推进地面电源车代替APU、A320鲨鳍小翼改装、E190飞机双舱改单舱等节能减排项目，吨公里油耗由2010年的0.421公斤下降至0.369公斤，降幅达12.3%。

截至2015年底,公司空客机队鲨鳍小翼飞机比率达

73 %

通过鲨鳍小翼使用、航线及流程优化每年节约燃油

4,500 吨

可降低二氧化碳排放

约 14,040 吨

相当于 540 亩森林

一年二氧化碳吸收量



发动机升级改造

- 发动机加改装,提升燃油效率
- 改装后A320飞机发动机燃油消耗率可降低0.5%

飞机减重

- 定期清洗飞机,确保机身气动外形的完好、光滑,减少飞行阻力
- A320机队天津始发国际航班上,试运行电子飞行包(EFB),并逐步在A320和A330全部航线上推行EFB,取代传统纸张手册
- 保障供应量基础上,尽量减少飞机餐的包装和机上冰镇饮料携带量

机队优化

- 引进节能技术先进的新飞机
- 加装鲨鳍小翼,每年节约燃油约3,000吨

科学起飞

- 保持合理滑行速度与间隔,尽可能少加、猛加油门
- 选择经济速度上升,视情况连续爬升,减少梯度爬升,使飞机在较短时间内尽快达到飞机性能所要求的有利高度,降低燃油消耗

航线优化

- 利用性能情报增强系统,梳理在飞航线航路走向
- 在传统航线上,加强与管制及其他相关单位沟通,争取更大的直飞航班比率
- 在部分新开航线上,组织性能专家对地形和机型的性能进行深入研究,制作航路特殊程序,将航路优化固化到每一航班
- 与国内顶尖的系统开发商合作研发飞行数据集成应用系统,利用大数据集成平台,深入分析燃油消耗指标,挖掘潜在节能举措
- 加强飞行员的意识宣贯,提升飞行员申请直飞意愿

飞机降落节能

- 按照标准执行进场、离场程序,调整好速度与放襟翼和起落架时机,缩短阻力变阶时间
- 地面电源替代机载辅助动力装置(APU)使用

幸福旅伴 助力员工成长

我们的出发点

员工是企业最宝贵的财富,是企业发展的内生动力,使企业能够保持持久活力和长久生命力。在人才竞争日益激烈的环境下,我们意识到只有积极履行对员工的责任,努力挖掘员工潜力,激发员工工作热情,才能实现员工与公司的共同发展。

我们的绩效

员工总数

超 **5,000** 人

员工平均年龄

28.5 岁

在职的外籍及
中国台湾机长

102 位

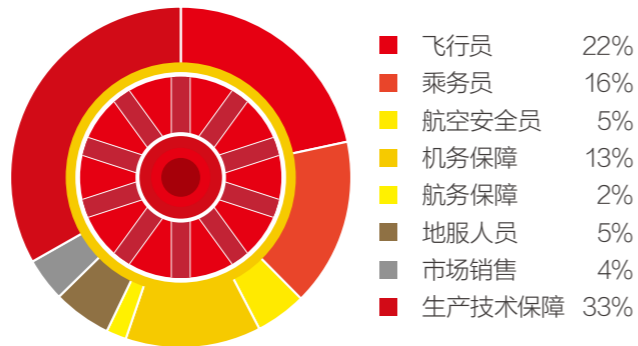
员工培训投入

超 **1** 亿元



建设多样团队

我们不断推进雇佣多元化和招聘国际化,注重人才的引进与培养。与南京航空航天大学等高校开展合作,共同培养航空人才,紧跟民航局政策,率先获取中国台湾地区飞行员的引进资格。为完善人才储备,我们建立了人才规划、评估、选拔、培养系统和基于不同岗位、多维度评价标准,逐步搭建了高素质、高质量、多元化、国际化的人才团队。2015年,公司员工总数超过5,000人,劳动合同签订率100%。



平等雇佣

- 严格遵守《劳动法》等国家法律法规规定,坚持平等雇佣原则
- 依法与员工签订劳动合同
- 不因宗教、种族、肤色等歧视
- 坚持多元化雇佣
- 招聘国际化,重视人才引进

民主管理

- 员工参加工会比例100%
- 建立多种形式的民主沟通渠道

薪酬福利

- 坚持男女平等,同工同酬
- 为飞行员、空乘员等员工设立探亲假等假期
- 为地面服务等基层员工安排合理调休
- 参加补充医疗保险,进一步提高员工医疗保障水平



搭建成长平台

为员工提供平等的发展机遇和顺畅的职业发展通道,打破职业发展壁垒,建立“技术+管理”的双通道发展路径,连续实施“天航之星”人才培养计划。2015年,我们进一步建立和完善多梯度的人才开发体系和人才储备,积极促进人才成长,帮助员工实现职业理想。

创新培训模式,构建结构化学习体系,采用线上线下结合的学习方式,提升学习转化效率。针对新员工开展为期半年的提升计划,提供品牌、合规、职业化等素质培训,结合E-learning平台和一线学习,帮助新员工更快适应和成长;为高层管理者开展战略、互联网思维等定制化培训;提供面试官、财务技能等专业化培训,促进员工综合素质和专业能力全面提升。2015年,组织各类培训1,376次,参训员工达23,346人次。

飞行员

- 通过模拟机训练实现飞行员技术提升
- 组织国际报务培训及考试
- 加强机型理论和考核

市场

- 以核心岗位为试点,建立资质认证机制,培育与考核相结合的业务培训氛围
- “外送学习+内训”,为市场人才国际化发展提供平台和机遇

空乘

- 建立集理论培训、实操培训及培训后勤服务于一体的现代化客舱乘务员培训基地,其中配备最全Embraer系列飞机客舱训练模拟器、水上迫降训练场等行业领先训练设施设备及场地

地服

- 突破传统理论教学模式,专注体验式培训及情景教学
- 制定一线人员EBT训练方案,2015年,开展内容涉及值机岗位特殊旅客保障、登机岗位大面积航班延误、礼仪现场训练等EBT培训8批次

案例: 提供技能展示平台

2015年,天津航空通过组织岗位技能比武大赛、红色主题教育实践活动、空港青年知识竞赛以及“乘机安全宣传万达行”等20余项主题活动,以丰富多样的形式不断丰富员工专业知识,提升员工工作技能。



技能提升和展示

创建轻松氛围

天津航空坚持“以人为本”，组织开展形式多样的员工关爱活动，建立天津航空员工关爱站，成立员工服务中心，将原本分散的员工服务工作进行梳理、整合，帮助员工快速、集中办理个人事务，减少员工来回奔波时间。开展种类多样的业余活动，不断提升员工的幸福感和归属感，营造轻松的工作氛围，使员工快乐工作。

重视员工健康

公司重视员工职业健康与安全，严格执行法律法规对工作条件和工作时限的要求，每年定期组织员工体检，开展形式多样的健康活动。建立飞行员停飞台账，联合航医室共同关注飞行员身体状态。合理安排员工调休，建立员工健康档案，2015年，员工体检及健康档案覆盖率100%。



案例：EAP项目真情关爱员工身心健康

航空服务工作繁重，员工承受的心理压力较大，为有效缓解员工压力，我们持续开展员工心理健康（EAP）管理，组织心理健康培训、宣讲心理学知识，在公司各部门内部培养EAP专业人才。我们不定期开展员工心理测评，利用专业量表结合单项和综合指标给出人格和心理健康分析，2014年10月至2015年8月，完成11个关键岗位3,200名员工的心理测评，并形成分析报告，对不合格人员启动干预机制，进一步核定其心理行为对工作安全与绩效的影响，在情绪管理、压力管理、沟通等方面进行指导，为员工提供更贴心的心理健康咨询服务和及时有效的心理健康支持。

促进多元融合

随着天津航空国际化发展，员工结构日益多元。截至2015年底，公司共有外籍及台湾飞行员102人，占公司飞行员总数32%。

为了让来自不同国家和中国台湾地区飞行员尽快融入天津航空大家庭，公司经过长期探索，建立执照办理、日常基础生活指南等“一条龙、全方位”服务体系；积极开展企业文化、生活关爱活动，每年举办圣诞晚会，为节日期间依然坚守岗位的外籍飞行员传递温暖。组织不同国家的员工一起过中国的传统节日，促进跨文化融合和认同。通过丰富多彩的活动与服务，真正实现让员工快乐工作、幸福生活。



圣诞晚会

关爱员工生活

为了进一步帮助员工平衡工作和生活，天津航空将关爱融入每一个细节，强化员工服务，开展多种活动，不断提升员工的幸福感。

员工服务和支持

- 设立员工服务中心，整合各类事务办理，设置值班席，方便员工随时办理个人业务
- 设立独立的公司集体户，拓展落户渠道，满足员工落户需求
- 为便于空乘、飞行员与家人团聚，推行属地化，空乘人员的属地化率2015年提升至86%，同比增长15个百分点
- 建立天航员工关爱站等通畅的员工诉求反馈渠道

丰富多彩的活动

- 组织足球、篮球、羽毛球等丰富多彩的业余活动
- 成立读书会等业务活动小组，鼓励培育员工兴趣爱好
- 针对女性员工开展三八妇女节读书活动、幸福人生讲座等主题活动
- 为员工提供展示能力的平台，如足球赛期间足球爱好员工机上解说等，鼓励员工将兴趣与工作结合

员工困难帮扶

- 统计困难员工情况，持续跟踪
- 节假日发放慰问金等
- 申请海航集团救助金
- 全年慰问一线、退休、困难员工2,000余人次



三八妇女节主题活动

和谐旅伴 谱写社区乐章

我们的出发点

企业的成长与社区发展密切相关，企业的发展根植于社区、茁壮于社区。社会各界对公司的支持和理解，是我们向前发展的动力源泉。

我们的绩效

公益慈善投入

420 万元

全年开展志愿活动

30 余次



特殊飞行

2015年,天津航空承担了多项重大紧急航空运输任务,包括灾难救助、重要会议和专(包)机等,做主动承担责任的企业公民。

灾难救助

- 尼泊尔强震后,天津航空联合爱心企业为西藏抗震救灾物资运输开辟绿色通道
- 6月2日,组织临时包机参与“东方之星”客轮翻沉救灾运输保障

重大会议保障

- 圆满完成春运、两会、博鳌亚洲论坛2015年年会、夏秋/冬春换季等组织保障
- 组织达沃斯年会代表团等重要专(包)机保障43次

生命救助

- 12月2日,成功将肝脏移植手术需要的活体器官从武汉运抵天津,为患者开启一条空中生命通道

公益慈善

自2009年成立以来,天津航空秉承“为社会做点事,为他人做点事”的企业文化,积极投身公益慈善事业,将公益慈善与企业核心业务相结合,整合社会资源,帮助更多人。

天航·助梦展翅

“天航·助梦展翅”公益活动致力于结合天津航空专业优势,帮助贫困大学生解决入学路费难题。2014年开展首期活动,为50余名贫困大学新生提供免费飞机票,2015年6月,联合天津慈善协会、天津大学、南开大学举办第二届“天航·助梦展翅”公益赠票活动,帮助100余名贫困大学新生。未来在2016-2017年连续2年,天津航空将继续每年捐赠100张免费机票,用于帮助天津市以及陕西、内蒙古、新疆、贵州、海南等中西部偏远地区的贫困优秀学子,前往高校求学。



暖冬行动

2015年1月,天津航空推出“暖冬行动”公益赠票活动,针对河南籍在津工作农民工、军人、老知青等有需要乘客,在春运期间免费送出100张天津-郑州机票,帮助他们实现回乡梦想。2016年1月,天津航空联合加多宝、途家网推出“暖冬行动”第二季——送爱回家春运联盟公益活动,为湖北籍在津贫困农民工、学生等弱势群体免费赠送爱心机票,帮助其回家过年。

截至2016年6月,惠及 **200** 余名贫困农民工、学生等弱势群体



三十个孩子 三十个梦想

2015年6月,天津航空与美丽中国合作,帮助支教老师在新学期开学之际,免费飞往支教地开展教书生涯。同时招募员工和社会志愿者,为当地孩子们免费进行职业培训、礼仪培训,呼吁社会募捐,通过“一加一,手拉手”互动,解决孩子心理上的困惑和问题,帮助他们树立正确的人生观、价值观。



- 6月15日-19日,天津航空“哆啦A梦”主题捐赠网页上线,集合社会公众力量为30名成绩优异的贫困山区孩子圆梦
- 6月25日-26日,由天津航空员工及媒体组成的“红领巾”公社志愿者团队将梦想礼包和公司特色“七彩课堂”带进云南界头镇中心小学
- 7月21日,美丽中国13名支教老师免费乘坐天津航空班机顺利抵达支教地云南

志愿服务

天津航空2015年成立志愿者协会,制定《天津航空志愿者协会章程》,使志愿活动走向规模化和制度化管理,形成面向公司和社会的青年志愿服务网络,为和谐社会建设贡献力量。

截至2015年底,全年开展志愿活动 **30** 余次



公益跑

责任绩效

市场绩效	单位	2013年	2014年	2015年
营业收入	万元	647,146.08	732,740.68	789,361.06
利润总额	万元	21,461.69	15,158.19	59,521.40
旅客运输量	万人次	805	994	1,113
货邮运输量	万吨	3	3.2	3.2
运营飞机总数	架	80	87	89
国内航线	条	231	239	216
国际航线(含港澳台)	条	5	12	16
航班正点率	%	70.74	72.85	76.01
旅客满意度	%	84.9	88.8	88
社会绩效	单位	2013年	2014年	2015年
员工总数	人	4,068	5,178	5,137
女性管理者比例	%	19	18	24
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入	万元	5,620.46	11,264.79	11,082.73
人均培训时长	小时	0.89	1.03	2.64
培训次数	次	644	445	1,376
参加培训人次	人次	10,354	7,914	23,346
公益慈善投入	万元	200	300	420
全年连续安全飞行时间	万小时	18.8	21.3	21
环境绩效	单位	2013年	2014年	2015年
单位周转量温室气体排放吨数	吨	0.00140	0.00127	0.00116
单位周转量油耗	公斤	0.44	0.40	0.37
万元产值温室气体排放吨数	吨	1.66	1.70	1.64
航空煤油使用量*	万吨	34.59	40.88	42.81
汽油消耗*	吨	78	99	100
用电量*	万度	507	394	489
总能源消耗*	万吨标准煤	51.00	60.27	63.14

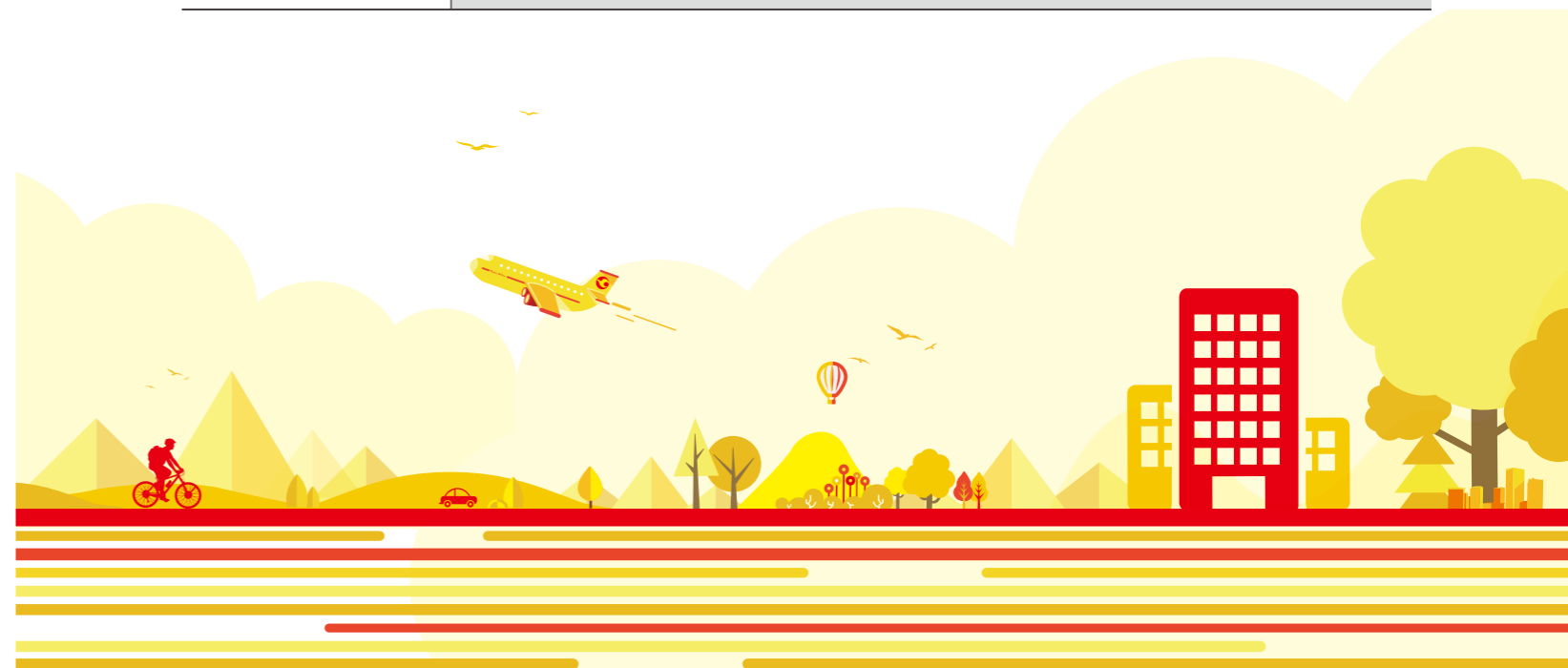
*公司能源消耗增加主要原因:

- 1、机队结构优化, 引进A320客机、A330大型宽体客机逐步替代部分支线机型, 单位能耗降低、总能耗增加
- 2、航线网络加密, 并逐步由支线网络向构建国内国际、客货并举的中远程航线网络转型, 开通干线及国际远程航线

展望

展望未来, 天津航空将紧抓“一带一路”和京津冀一体化发展的历史机遇, 牢固确立区域主导竞争优势, 逐渐成为全国性航空公司, 不断提高国际化程度和运作水平, 稳步形成并不断彰显在国内外的影响力, 以持续安全为前提, 以系统化平台建设为核心支持, 以超强的运营管理和成本控制能力为保障, 实现从传统型干支结合的航空公司向中远程经济型在线服务提供商的转型, 快速扩大规模, 位居国内航空运输企业第二集团军前列。

安全旅伴	杜绝运输飞行事故、重特大航空地面事故和特大航空器维修事故
	推进空防安全、客舱安全、地面安全、飞行安全, 提升全面安全管理体系建设
	持续开展“非预期性应急演练”, 不断提升应急管理能力和水平
温馨旅伴	构建更加完善的全流程品质服务体系, 改善客户体验, 提高旅客满意度, 致力于成为贴心“旅伴”
	深入推进客户服务管理, 为不同旅客提供个性化的贴心服务
	构建良好的服务文化氛围, 不断创新服务形式
绿色旅伴	继续推进严密、高效的环境管理体系建设和制度建设
	强化能源监督检查机制, 细化节能减排绩效评价
	继续加强节能减排技术、管理措施的研究与应用
幸福旅伴	推进环保文化建设和员工环保意识提高
	完善员工权益保障机制, 提升国际化招聘水平, 不断健全完善民主管理
	推进培训体系纵深发展, 进一步丰富培训课程
和谐旅伴	探索形式多样的员工关爱活动, 持续提升员工幸福感
	执行灾难救助、重大活动、紧急活动等特殊飞行任务
	持续开展“天航·助梦展翅”等爱心助学公益活动, 提高对弱势群体帮扶投入, 规范志愿服务活动





本报告使用环保纸印刷

天津航空有限责任公司

地 址: 天津市东丽区机场路1196号

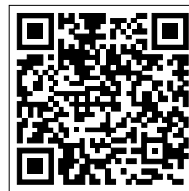
邮 编: 300300

公司网址: www.tianjin-air.com

公司官网微博: <http://weibo.com/gsair>



反馈意见请扫二维码



www.tianjin-air.com