

八度蝉联SKYTRAX“五星航空公司”，并揽获三项大奖

海南航空：“五星”品质打造世界卓越品牌

7月17日，从英国伦敦传来佳讯，在全球335家航空企业的激烈角逐中，海南航空脱颖而出，八度蝉联SKYTRAX“五星航空公司”荣誉，且再度入围SKYTRAX“全球航空公司TOP10”，排名从去年的第9名上升至第8名，成为中国内地首个入围并蝉联该项荣誉的航空公司。同时，海南航空还荣获“世界最佳商务舱舒适用品”“中国最佳航空公司”和“中国最佳航司员工”三项大奖。

今年是海南建省办经济特区30周年。4月14日，《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》正式发布，支持海南全岛建设自由贸易试验区，支持海南逐步探索、稳步推进中国特色自由贸易港建设。海南航空迎来新的发展时期，将立足海南走向世界，集中旗下优质资源，构建海南至东盟及亚太核心航线群，致力将海南打造成为中国内地及日韩地区面向东南亚的国际门户枢纽，搭建通达“一带一路”主要国家和欧美澳等主要入境旅游客源通道，构筑“一带一路”空中桥梁。



海航集团董事局董事长陈峰(左六)在英国伦敦SKYTRAX颁奖现场领取“五星航空公司”大奖。

构筑“一带一路”空中桥梁 开通国内外航线近1800条，通航全球220座城市

作为海南改革开放的一块“金字招牌”，自1993年开航以来，海南航空在其母公司海航集团聚焦主业的战略指引下，积极响应“一带一路”倡议，依靠航空业不断发展，专注航空服务，不断提升运营品质、深耕细作，成为世界了解中国民航的一张重要名片。自2010年第一次参与SKY-TRAX 评选并获奖以来，如今海航已经连续8年蝉联SKYTRAX“五星航空公司”荣誉并连续2年入围SKYTRAX“全球航空公司TOP10”榜单。在这漫漫8年五星航空路上，海南航空一步步书写了从中国优秀

航空公司到世界卓越航空品牌的传奇。

海南航空取得如此瞩目成就离不开时代赋予海南航空的发展机遇，更离不开海南航空打造出一套科学的运营机制。回首8年前，海南航空第一次荣获SKYTRAX“五星航空公司”称号时，中国民航运输总周转量已经连续多年排名世界第二。彼时，中国改革开放不断深化，开放型经济新体制逐步健全，对外贸易、对外投资、外汇储备稳居世界前列。在这样的时代背景下，海南航空把握全球大趋势，从一家地方性航空公司崛

起成为国内四大航空公司之一。

围绕“一带一路”倡议，海南航空积极开辟直航国际航线，打破地理障碍，构建通达世界的航线网络。同时，海南航空以国际一流航空企业为标杆，加速国际化；一方面加快全球航线网络布局，另一方面不断升级产品和服务品质，塑造中国民航的服务品牌。

此外，海南航空提出“新枢纽，新市场”战略，即除在北京、上海和广州三大门户复合航空枢纽拓展国际航线外，开拓和培育深圳、西安、成都和重庆等区域航空枢纽的国际航线。

数据显示，海南航空开通西安、深圳、成都和重庆等城市始发至“一带一路”相关国家和地区的国际航线近30条。仅2018年上半年，海南航空就新开8条国际航线，包括海口⇌悉尼，北京至墨西哥城、爱丁堡和都柏林航线，深圳至布鲁塞尔和马德里、长沙⇌伦敦、深圳⇌天津⇌温哥华远程国际航线，下半年还将开通广州⇌特拉维夫、深圳⇌苏黎世、深圳⇌维也纳等国际航线。

在过去的8年时间里，海南航空航线网络日渐完善。2011年，海南航空共运营航线500余条，覆盖90

座城市；而今天已经在北京、天津、西安、广州、深圳等24个城市建立航空营运基地(分公司)，航线网络遍布中国，覆盖亚洲，辐射欧洲、北美洲、大洋洲，开通了国内外航线近1800条，通航全球220座城市，其中国际和地区航线已超230条，通过北京、西安、深圳等地始发“一带一路”倡议相关国际和地区航线逾100条。

到2022年末，海南航空计划新增海南始发国际航线40余条，力争在未来三至五年内，实现海南开通国际航线100条以及入境游客量达到200万人次的发展目标。



海南航空副总裁王雨霏(中)在颁奖现场领取SKY-TRAX“中国最佳航空公司”大奖。



海南航空产品与品牌部总经理古丽(中)在颁奖现场领取SKYTRAX“世界商务舱舒适用品”大奖。



海南航空客舱管理部总经理汪琪(中)在颁奖现场领取SKYTRAX“中国最佳航司员工”大奖。

SKYTRAX 简介

SKYTRAX是当今全球最具有公信力和独立性的航空研究认证机构，在航空产品和服务研究评选方面具备广泛的权威性和指标性，其每年评选的航空公司奖项被公认为全球航空界的“奥斯卡”。2018年SKYTRAX的评奖调查覆盖了335家航空公司，时间跨度为2017年8月至2018年5月，由100多个国家的2445万旅客投票得出。

匠心服务美好云端旅程 对标国际服务细则，建立五星服务标准

今年6月，海南航空位于浙江省杭州萧山机场的贵宾室——国内第一家海翼轩正式揭幕，首创独具特色的Hai Tea服务，将五星航空与当地故事融入一盏香茗。海南航空相关负责人表示，希望海翼轩不只是一个简单的旅途驿站，还将为广大乘客提供全面、舒适、特色的休憩体验，今后这样的服务模式将推向更多机场。

近年来，海南航空以消费者需求为导向，加大力度打造匠心服务，让旅客的云端旅程更加美好。从2009年起，海南航空直接对标民航界最苛刻的SKYTRAX五星航空评选，针对该项评选的600余条细则，逐一对照查找不足，不断改进提高，逐渐摸索出一整套服务标准，不仅成为国内航空服务的示范样本，也成为世界了解

中国民航的一张重要名片。

从率先在国内航班经济舱推出现烤面包服务到国内第一家提供商务舱铺床服务，再到国内第一家推出机上香氛，海南航空通过持续引进高素质的机组人员、打造宽敞舒适的客舱环境和丰富高品质的客舱服务，从旅客需求出发，不断升级产品及完善服务品质，不断在打造世界卓越航空之路上迎接新的挑战，致力于让旅客出行的每一环节都更加贴心、温暖。

目前，海南航空拥有波音737、787系列和空客330系列为主的年轻豪华机队，客舱布局宽敞舒适，公务舱配备180度平躺座椅，HaiChef(海品空厨)系列特色餐饮、HaiDream(海享好梦)系列高端舒适用

品，全舱配备HaiStudio(海玩娱乐)系列娱乐产品和HaiVision(海阔视界)专属杂志，旅客可尽享云端舒心之旅。

除了客舱服务外，海南航空还将五星服务进一步延伸到线下各个环节，在购票、接送机、值机、中转等旅客出行环节不断创新，并持续完善不正常航班服务和特殊旅客服务，优化旅客旅行流程。

伴随产品与服务的全方位提升，“飞机新，准点，吃得饱，服务好”已经成为许多旅客对海南航空的第一印象。国际权威独立评选机构SKY-TRAX主席Edward Plaisted先生曾表示：“海南航空以对亲人般的情怀面对每一位旅客，给世界各国旅客留下了深刻的印象。”



2018年5月，纪念首航25周年，海南航空董事长包启发(中)在机上为旅客提供餐饮服务。

安全运行累计超630万飞行小时 新一代智能运行指挥决策系统将上线，开启“智能管控”新时代

“安全第一”是航空运行的首要理念。经过多年努力，海南航空飞行安全精细化管理水平已经走在中国民航业前列，累计安全运行超过630万飞行小时，保持连续安全运行25年的优秀记录。在这一骄人成绩的背后，依靠的正是该公司不断开发的系统硬件支持与运控团队严谨、周全、高效的工作作风。

海南航空在任何时候都绷紧安全第一这根弦，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针；牢固树立持续安全理念，完善安全法规、制度体系；建立健全安全生产长效机制。每

一位员工都将安全视为航空事业的生命线，高压线和不可触碰的红线，积极为航空安全、民航强国建设贡献力量。

在实现高速发展和保持持续安全的双重压力下，海南航空尤其注重对飞行员的培养，倾力建设“思想红、作风硬、技术精”的王牌飞行队伍，采用国际航协先进的基于能力的训练/基于事件的训练(CBT/EBT)理念、加强飞行关键岗位人员资质管理、不断优化更新培训系统。

除加强人员队伍建设外，为了进一步提升运行安全水平和效率，海

南航空还注重软件的建设，率先引进自动化指挥系统理念，借鉴其资源集中协调、信息深度采集、高效指挥决策的特点，全力打造具有智能告警、信息集成及协同决策特点的智能运行平台。新一代智能运行指挥决策系统今年春节前正式上线，海航开启国内航班管控从经验式“人工预警”向科学分析的“智能管控”新时代。

海南航空未来将借助更多“智能化”手段，致力于为每一位旅客提供安全、舒适的飞行体验，成为助力海南航空持续发展的责任担当。



海航机务人员正在检修飞机。