

# 卓越管理塑造中华民族世界级航空品牌 砥砺奋进新时代 海南航空书新章



## A 民航改革的先锋和践行者 海南人民有了自己的航空公司

1993年5月2日，海南航空的HU7181航班从海口大英山机场腾空而起，开启直航北京的新征程。海南地理位置特殊，被琼州海峡隔断了与内地的经贸往来和文化交流。1988年，海南经济特区成立，十万人才下海南创业、寻梦，但通往海南的交通工具基本只有客轮和汽车轮渡，从湛江徐闻的海安码头至海口的船票经常一票难求，无数“淘金者”经常苦等一周都买不到一张登岛的船票。

正是在这样的背景下，创建一家属于自己的航空公司成了海南人民通往世界的梦想。

1990年初开始，在省委、省政府支持下，海南航空的创业者们历经各种艰辛与磨难，克服了资金、技术、人才严重不足的困难，经过1年多的紧张筹备，1991年11月23日，海南航空获得了原国家民航总局颁发的经营许可证。

1993年4月13日，海南航空迎来了第一架波音737-300飞机，并在海口大英山机场举行了隆重的接机仪式，这标志着海南人经过300多天的艰苦奋战，终于迎来了海南人民自己的第一架波音客机。

1993年5月2日，在实现首飞北京之后，海航当月便开通了海口始发通往深圳、广州、青岛、温州、上海、重庆6条干线航线，海南省航空公司的诞生，缓解了出岛难的问题。

作为中国民航业发展壮大的见证者和践行者，海南航空创造了民航体制改革的多个“第一”，成为民航“政企分开”改革机遇下成立的第一批地方性航空公司；利用海南省股份制试点机遇，成立国内第一家规范化的股份制航空运输企业；中国第一家中外合资航空公司；国内第一家同时在A股、B股上市的航空公司……

1999年，国家提出“西部大开发”战略，海南航空积极响应，发扬“敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干”的特区精神，迅速制定并实施了以西部为基地，大力发展支线的“毛细血管”战略，用28架Dome-328涡扇支线飞机运营250条航线，构建了以西部为基地的“毛细血管”航线网络，助力我国支线航空的发展。

2000年，民航局提出航空公司重组的思路，海航把握住机遇，重组了新华航空、山西航空、长安航空，获得了宝贵的航线资源，扩大了市场份额，实现了壮大发展。

在稳步发展中，海航也经历了2003年“非典”突袭和2008年金融危机，又是在民航局和海南省委、省政府的支持下，海航化险为夷。海航始终以改革者的姿态迎接困境与挑战，书写了26载的风雨历程，成为改革开放背景下民营企业发展向上的时代缩影。



海南航空  
Hai Chef 海品空厨团队匠心打磨空中美食与服务。



## B 紧跟民航强国建设步伐“走出去” 当好海南自贸区自贸港建设“排头兵”

2009年，民航局提出了建设民航强国的战略构想，海南航空紧密配合民航强国发展战略，开辟直航国际航线，同时探索出了一条国际差异化发展道路：开通境内一线城市对境外二线城市，境内二线城市对境外一线城市的航线，有效填补市场空白，巩固优势市场份额，逐步形成较为丰富的航线网络覆盖。

2013年，国家发布“一带一路”倡议，海南航空积极响应，致力成为丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路“空中支点”的服务者，打造“一带一路”空中走廊，已先后开通北京—布拉格、北京—曼彻斯

特、北京—莫斯科、西安—罗马、上海—特拉维夫等联通中国与西欧、中东欧重要城市的直飞航线。

目前，海航在“一带一路”沿线运营国际航线已达100条，累计向沿线运送旅客超过2000万人次，促进了“一带一路”沿线国家和地区在经贸、文化、旅游等多领域深入合作。

2019年上半年，海南航空还开通了包括北京—奥斯陆、贵阳—巴黎、西安—大阪等国际航线。截至目前，海南航空已开通境内外航线1800余条，航线覆盖亚洲、欧洲、北美洲和大洋洲，搭建互联互通

“空中桥梁”，成为“走出去”战略、“一带一路”倡议的实践者和拓路者。

海南航空作为改革开放浪潮中成长起来的海南本土企业，始终不忘初心，担负起历史赋予的使命，积极投入到海南的社会经济发展建设中。海南建设自贸区、自贸港以来，海南航空紧抓机遇，坚决贯彻海南省委、省政府部署，加大在海南的运力投放力度，积极开辟国际航线，专注打造国际国内高效互动性、品质型、规模化的卓越型世界级航空网络。

至今，海南航空已陆续开通海口—曼

谷、海口—新加坡、海口—大阪、海口—悉尼、海口—墨尔本等海南始发国际及地区航线共10条，为海南自贸区、自贸港建设和打造美兰国际机场区域性国际航空枢纽的目标提供助力。

到2022年末，海航计划新增40余条海南始发航线，助力海南地区开通境外航线达到100条以上，实现入境游客量达到200万人次的发展目标，将海口打造为海上丝路南海门户枢纽。同时，挖掘三亚市场潜力，开通三亚至东南亚重点城市航线，当好海南自贸区、自贸港建设的“排头兵”。



## C 连续安全运营26年 建立完整安全体系

安全是航空公司的重中之重，海南航空将航空安全视为高压线和生命线，自公司成立以来，海南航空持续加大安全投入，逐步建立起了一套从文化到制度、从机械到人员、从防控到治理的完整安全体系，有效保证了飞行、运行安全，牢牢守住了安全底线。

海南航空连续安全运营26年。截至2019年8月底，累计安全运行超过740万飞行小时。2018年，海南航空未发生严重事故征候、人为事故征候、责任地面事故征候事件。

“海航一直把安全放在第一位。安全是最大的效益，也是最重要的服务。”海南航空安全监察部总经理何志强说。

安全管理的核心就是风险管理，最重要的手段就是构建强有力的安全系统。海航围绕“安全政策、风险管理、安全保证、安全促进”四个核心，摸索和打造出了一个具有鲜明特色的安全管理体，确保了海航的安全运行和健康发展。

生产运行体系是安全的“基础”，科学管理，风险前置，就是对“基础”的双重加

固。2005年，海南航空率先引进SMS安全管理体系，成为民航局确定的SMS建设试点公司。为了做好核心风险管理，海南航空借鉴英国民航局BOWTIE理念，梳理出12大风险作为公司的核心风险，成立专家工作组开展专项治理工作，加强飞行关键岗位人员素质管理，倾力建设技术过硬的王牌飞行员队伍。

科学技术是第一生产力，在航空安全里，也具有同等重要的地位。2011年9月初，海南航空运行风险管控系统

(HORCS)正式投入生产运行。HORCS以签派放行平台为基础，协助飞行员和飞行签派员综合掌握每个航班的风险点，为签派员与飞行员实时决策提供较为客观的依据，降低了人为差错发生的概率。

此外，海南航空还自主开发了对QAR(快速存取记录器)下载、统计和分析的FDAS(飞行数据译码分析系统)。目前，海南航空所有飞机都已经实现了QAR监控，FDAS可以对各种硬、软警告进行统计分析，为每一位飞行员个性化的训练提供依据。



## D “店小二”精神成海航人传家宝 创新服务塑造中国名片

创业之初，海南航空就提出“内修中华传统文化之精粹，外融西方先进科学技术之精华”，并迅速形成了“至诚、至善、至精、至美”的企业文化宗旨，孕育了海航人“以客为尊”的服务精神和卓越的服务品质。

今年5月2日，海南航空海口飞往北京的HU7281航班上，海航集团董事长陈峰推着餐车，笑容满面，像“店小二”一样为旅客端茶倒水。

26年前的那次首航，陈峰也是以乘务员的身份在飞机上为旅客服务。如今“店小二”的服务精神和理念，已经深深根植在每一个海航人的心中，代代相传。

为了让“店小二”精神具体化，海南航空搭建了一套完善的服务管理体系。从服务

理念、服务标准、业务培训、队伍建设到服务质量监督，形成闭环管理。同时还提出个性化服务、真情服务，处处体现人文关怀。

海南航空客舱管理部相关负责人表示：“我们将服务视为生命，以‘用心、温暖和尊重’为客户体验目标，关注那些需要关怀和协助的特殊乘机旅客，视旅客如亲人般照顾，让他们在空中感觉像家里般舒适。”

在某次航班飞行过程中，乘务员赵鹤注意到一位老年旅客在用餐时，饭粒掉落到身上，她认真、耐心地为老人擦嘴并收拾饭菜残渣、整理衣物，并为其盖好毛毯，这些微小而暖心的举动感动了老人，也是“店小二”精神传承的生动案例。

在民航强国的战略指引下，2011年，海

南航空对标国际，创新变革，苦练内功，精心打磨服务产品，用工匠精神铸造中华民族的世界级航空品牌，在蓝天上书写鸿鹄之志。

“为了提升服务产品质量，海南航空自2003年开始对接世界标杆企业，先后赴新加坡航空、国泰航空、日本航空学习和交流，但仅有这种有限的交流并不能完全取得‘真经’，因此，我们对标国际先进的行业标准找到问题，并尊重及采纳了旅客提出的服务改进意见，对全流程的服务触点进行全面改进和提升。”海南航空产品品牌部总经理古丽说道。

一位外国旅客也曾表示，海南航空以对待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。

26年来，从初期率先推出电话订票、



1993年5月2日，陈峰在海口至北京海航首条航线上为旅客服务。



2019年4月26日，陈峰在海口至北京HU7281航班上为旅客服务。