



2025 年度社会责任报告

山东航空集团有限公司



目录CONTENTS

01	公司概况及治理	
	走进山航	02
	公司治理	03
	企业文化	07
02	政治责任	
	党建引领	10
	深化改革	12
03	可持续发展管理	
	责任治理	18
	知识产权	21
	绿色采购	22
	全面风险管理	22
04	安全发展	
	安全管理	26
	安全文化	28
	员工及旅客安全	29
05	品质服务	
	产品责任	32
	产品创新	33
	对消费者和客户的责任	37
06	绿色运营	
	环境管理体系	39
	节能降耗和综合治理	39
	绿色运营工作目标	40
	绿色运营主题活动	40
07	员工关爱	
	队伍建设	42
	员工健康和 safety	42
	员工权益	43
	员工发展	44
08	社会和谐	
	慈善帮扶	52
	乡村振兴	52
	共促行业发展	53
	志愿服务	56
	主流媒体报道	57



董事长致辞

2025年，山航集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，紧密围绕高质量发展主责主线，着力增强核心功能，提升核心竞争力，自觉履行好国有航空运输企业的社会责任，以实际行动服务国家战略、服务地方经济社会发展、服务旅客美好出行、服务员工成长，展现“厚道山航”的使命担当。

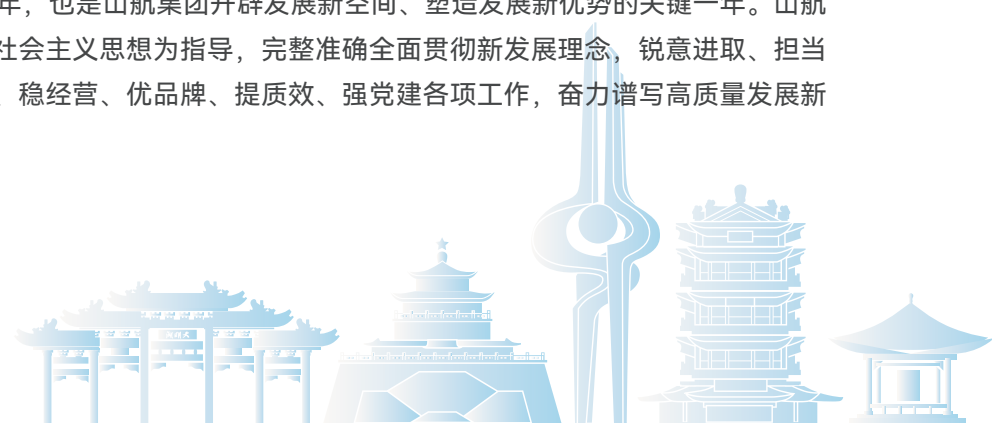
我们坚持“安全第一”不动摇，全力以赴确保“两个绝对安全”。深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，不断深化“安全责任就是政治责任”意识，夯实全员安全生产责任制，将“严”的主基调贯彻安全管理全链条、融入安全生产全过程。全面贯彻总体国家安全观，坚持以系统思维抓好安全生产工作，持续健全具有山航特色的安全管理体系，统筹推进空防、地面、网络、工程等重点领域综合治理，重点加强安全生产关键队伍建设；坚持“对安全隐患零容忍”，以问题导向抓好闭环管理、健全长效机制。2025年，山航安全运行态势保持平稳，顺利实现安全飞行31周年。

我们牢记“国之大者”，坚持“客货并举”，主动服务国家战略和区域发展。贯彻落实加快构建新发展格局的战略部署，积极服务和融入共建“一带一路”，充分发挥国航系协同优势，不断优化客运航线网络，提升中转衔接品质，夯实“覆盖全国、兼顾周边、南北贯通、东西串联”航网布局，航线网络通达性进一步提高；聚焦经贸往来和企业“走出去”需要，大力推动货机运营专业化、国际化能力建设，助力保障产业链供应链稳定畅通。坚持“扎根山东、服务山东”，积极助力交通强国山东示范区建设，不断加大在山东的运力投入，开辟通达周边的国际航线，自觉将“山东元素”融入品牌建设，服务山东高水平对外开放。

我们践行“人民航空为人民”行业宗旨，全心全意保障“品质飞翔”。聚焦旅客出行关键诉求，树牢“班班盯、环环抓”理念，深入实施航班正常性提升专项行动，着力提高典型风险管控和应急处置能力，保持较高航班正常性水平；以服务规范化、标准化为指引，着力加强服务质量管理体系建设，加大服务领域短板弱项治理力度，“正点、厚道”品牌形象更加鲜明，旅客满意度、认可度不断增强。落实“民航服务提振消费年”部署要求，坚持在丰富产品体系和优化服务供给方面下足功夫，积极回应旅客个性化、差异化、品质化需求，完成“山航快线”服务标准升级工作，升级优化“山航快线”服务标准，完成“青未了”空勤制服换装，精心推出“二十四节气养生餐”，发布首乘旅客服务标准及权益体系，创新打造烟台“鲁雁阁”休息室、“雁之馥”机上香氛、“莘行·研学游”“伴宠飞”等多款产品，为旅客出行提供更优体验、更多选择。2025年，山航的航班正常率、局方受理旅客投诉率（由低到高）保持行业前列，连续11年荣获CAPSE“国内最佳航空公司”。

我们认真履行企业责任，积极实现社会价值。深入贯彻习近平生态文明思想，牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”理念，将绿色低碳贯穿生产经营全过程，抓实抓细运行节油措施，稳步推进可持续航空燃料试点工作，进一步健全完善节能环保、污染防治、地面能耗管理体系，倡导“全员参与，共建共享”的绿色生产生活新风尚。发挥“航空+”帮扶优势，积极参与全面推进乡村振兴伟大事业，多轮次选派党员干部、青年员工参与对口帮扶和志愿支教工作，有力有序推进帮扶地区发展。坚持“发展依靠职工、发展为了职工”，树立重实干、重实绩的用人导向，健全完善“选育管用”全链条机制，拓宽干部员工职业发展空间；支持开展群众性创新创效活动和创新实验室建设，为广大职工干事创业、实现个人价值提供广阔舞台。

2026年是“十五五”规划的开局之年，也是山航集团开辟发展新空间、塑造发展新优势的关键一年。山航集团将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整准确全面贯彻新发展理念，锐意进取、担当尽责、真抓实干，着力统筹好保安全、稳经营、优品牌、提质效、强党建各项工作，奋力谱写高质量发展新篇章！



公司概况及治理

COMPANY OVERVIEW AND GOVERNANCE

01

走进山航

山东航空成立于1994年，是由中国国际航空股份有限公司控股，山东高速集团有限公司、山东省财金投资集团有限公司等股东合资组成的航空运输企业，始终牢记立足齐鲁大地、履行社会责任、深化国企改革的初心使命，保安全、拓航线、提服务，是首家也是唯一一家获得“全国质量奖”的民航企业。



山航以“厚道山航，品质飞翔”为品牌愿景，“厚道山航”是企业文化的沉淀，“品质飞翔”是制度体系的体现。作为山东省第一家本土航空公司，山航以山东济南、青岛、烟台为核心主基地，客货联动，拓展“覆盖全国、兼顾周边、南北贯通、东西串联”的航线网络布局，为山东省和国家经济社会发展提供有力的航空运输服务保障。

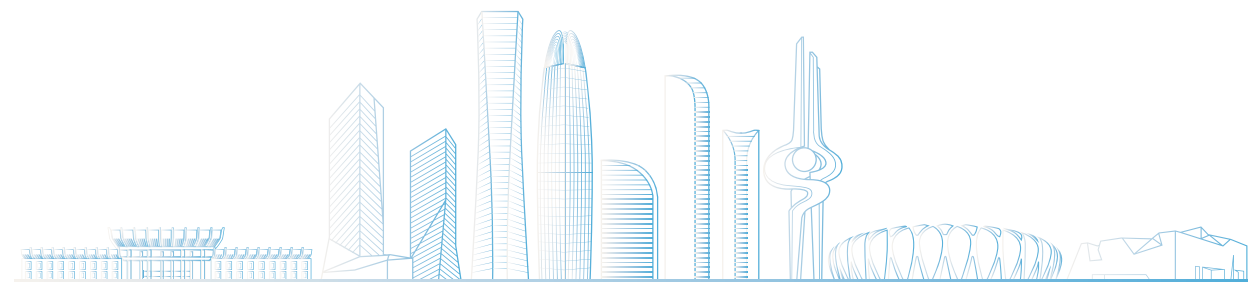
山航保持了连续31年的安全飞行记录，先后五次获得民航局安全最高荣誉，荣获中国民航“飞行安全五星奖”。航班正点率保持行业领先，连续保持“全国文明单位”称号，连续11年获评“最佳航空公司”。

坚持党建引领，牢记国企担当。山航始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，以高质量党建引领高质量发展，坚持“稳中求进”工作总基调，在安全生产、经营管理、服务提升等各方面取得新成效。

在追求自身发展的同时，自觉履行央企国资社会责任，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。积极投身帮扶事业和社会公益活动，大力支持乡村振兴事业。紧紧围绕服务对口支援建设，相继开通至绵阳、万州、武隆、陇南、安顺、喀什、大同等地区的扶贫航线。

新冠肺炎疫情暴发后，山航以“最优先级”保障执行疫情防控运输，圆满完成医疗包机、援疆工作队包机等重大运输任务，在“大战大考”中体现了勇毅和担当。

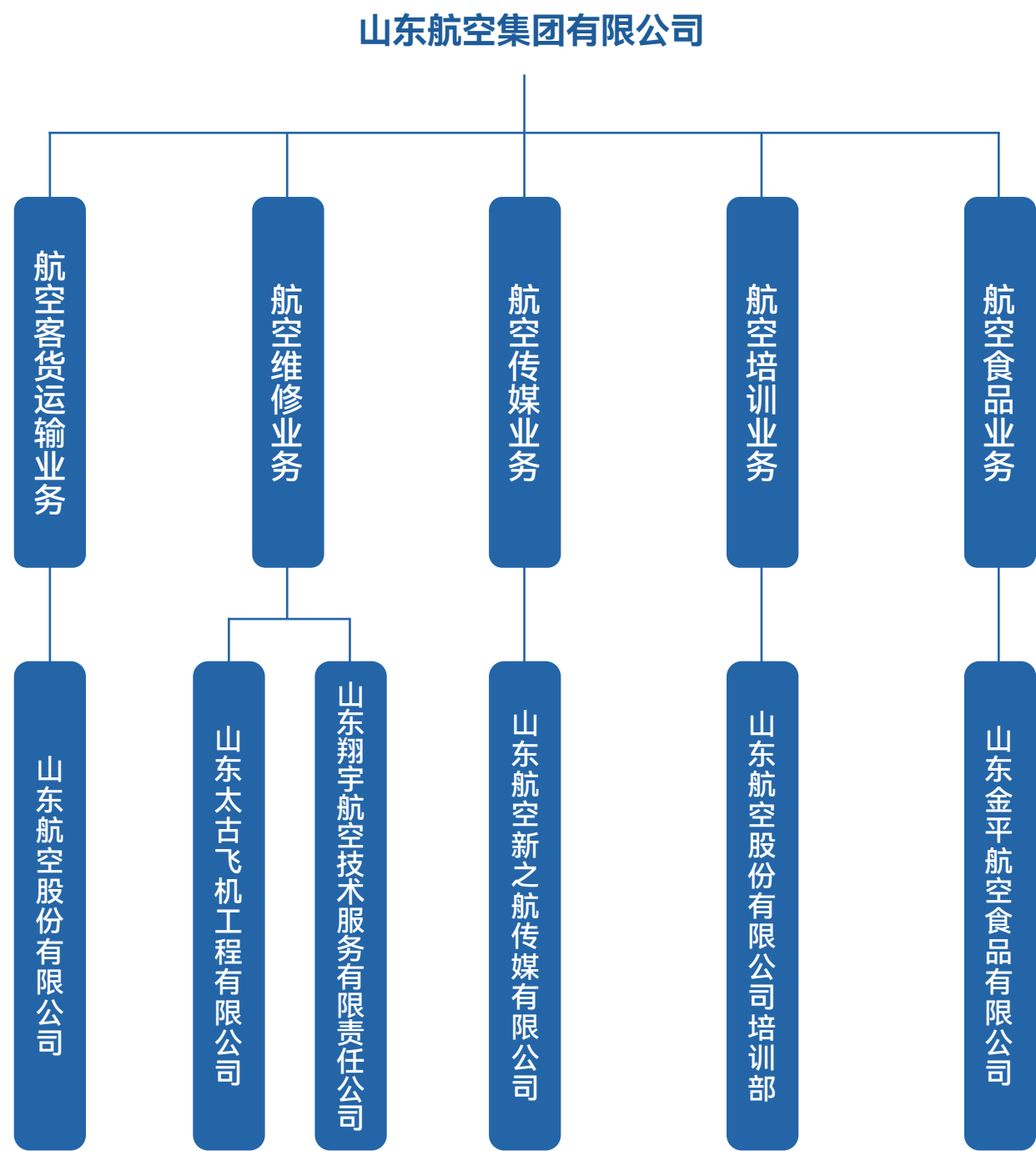
记使命初心如磐，望前路踌躇满志。山航紧紧抓住山东省委、省政府和中航集团进一步战略合作的历史机遇，乘势而上、顺势而为，各项改革举措务实细致且行之有效。山航将持续在“安全”“运行”“效益”“服务”方面下功夫，胸怀“国之大者”、紧连“党之大计”，发挥国航系协同优势，保持初心、坚定信念、饱含热情，以高质量发展助力“展翼百年”！



公司治理

1.业务分布

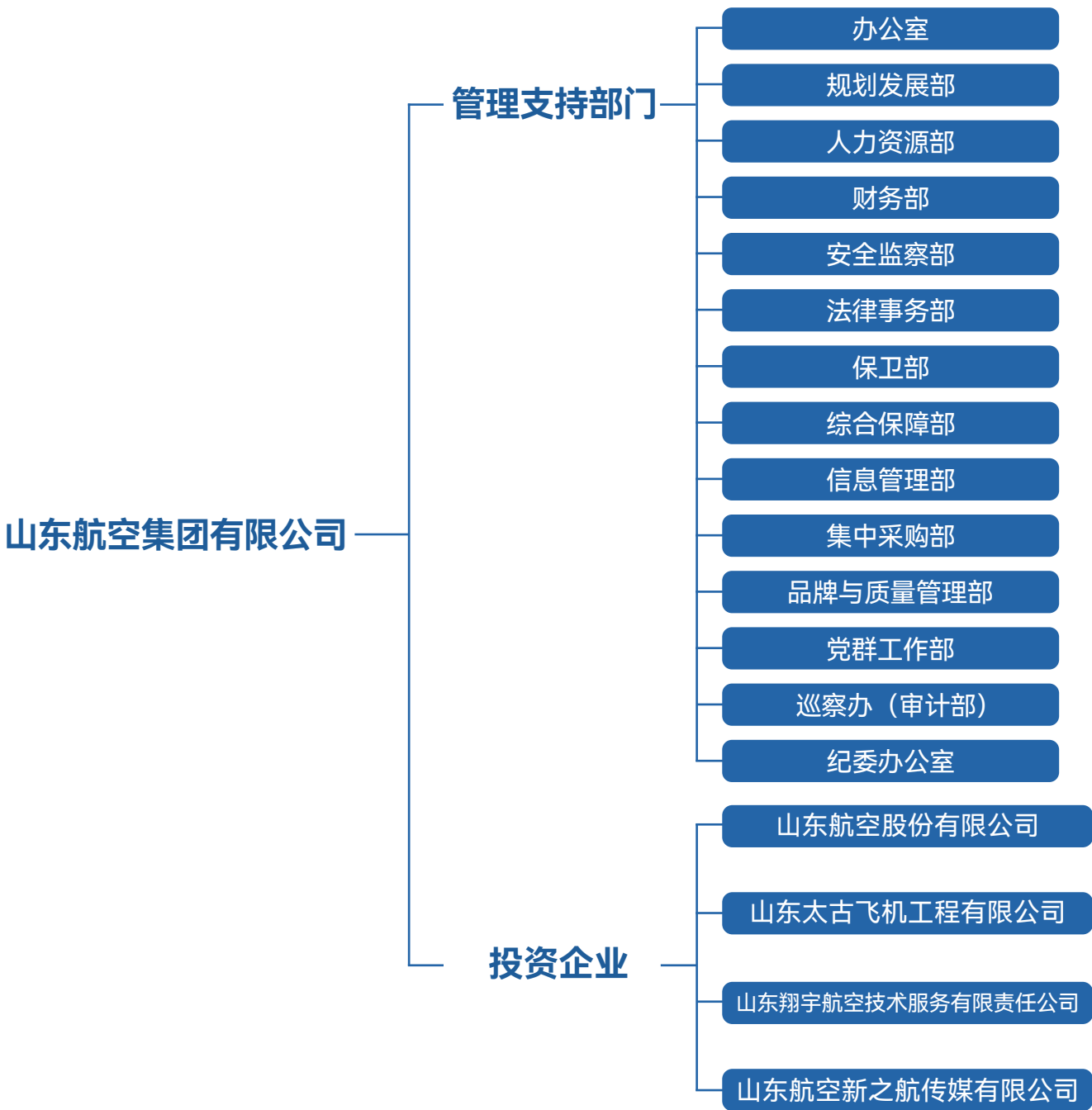
山东航空集团有限公司控股山东航空股份有限公司、山东太古飞机工程有限公司、山东翔宇航空技术服务有限责任公司、山东航空新之航传媒有限公司等子公司和分支机构，形成了以运输业为龙头，集航空运输、航空维修、航空培训、航空食品、航空传媒为一体的产业格局。



2.核心能力

山东航空自成立以来，始终坚持把“确保安全、狠抓效益、力求正点、优质服务”放在首位，通过多年的发展积淀，拥有领先的安全管控能力、成本管控能力和团队执行力，核心人力资源配置充裕，主基地市场占有率居于优势地位，服务水平和航班正点率权威机构排名常年位于国内航空公司前列。目前，山航以山东济南、青岛、烟台为核心主基地，客货联动，拓展“覆盖全国、兼顾周边、南北贯通、东西串联”的航线网络布局，并开通韩国、泰国、印度、柬埔寨、印尼、新加坡等周边国家及中国台湾、中国香港等地区航线。

3.公司组织架构



4. 机队结构

截至2025年12月31日，山东航空集团拥有飞机139架，均为波音737系列飞机。



5. 航线网络结构

山东航空以济南为总部，深耕山东主基地市场，设立厦门、重庆、北京等省外分公司及贵阳、珠海、海口、昆明、乌鲁木齐、南京、沈阳、哈尔滨、首尔等运营/过夜基地。截至2025年底，经营国内、国际和地区客运航线共570条（其中国内航线544条，国际航线20条，地区航线6条），每周4300多个航班飞往全国70多个大中城市。通航韩国首尔、泰国曼谷、印尼雅加达、新加坡等周边国家及中国台湾、中国香港等地区航点，2026年初新开济南/青岛—胡志明市、济南/青岛—河内、济南—吉隆坡等国际航线。形成“覆盖全国、兼顾周边、南北贯通、东西串联”的航线网络。同时，打造“山航快线”的高频航线共9条，分别覆盖山东主基地始发至厦门、重庆、成都天府等航线；运营国际快线“青岛—首尔”、国航快线“厦门—北京首都”。自开飞至2025年底，山航集团累计安全飞行619.53万小时，安全起落317.41万架次，运输旅客3.39亿人次，货邮267.20万吨。

截至目前，山东航空已连续保持31年安全飞行纪录，航班正点率保持行业领先，机队规模不断扩大，正朝着“区域占主导、国内有竞争力、世界有影响力”的大型航空公司跨越发展。



中航文化

“三坚持四严一保证” 优良传统

坚持全心全意为人民服务的根本宗旨
坚持安全第一、预防为主的指导方针
坚持严字当头、实事求是的科学态度
充分发挥思想政治工作的保证作用

严密的组织

严格的训练

严明的纪律

严谨的作风



精忠报国
载旗精神



改革创新
“001号”精神



精益求精
机务精神



飞越天堑
高原精神



时代楷模
金凤精神



追求卓越
“双奥”精神

山航文化



品牌愿景

厚道山航，品质飞翔 (Fly honestly, Fly better)



发展使命

随我飞翔，共同成长 (Fly with me, Grow together)



核心价值观

顾客首选、价值领先、和谐平安、协同创新、
精进卓越



组织理念

安全理念、服务理念、经营理念、管理理念、
人才理念、团队理念

政治责任

POLITICAL RESPONSIBILITY

02

充分发挥党建引领保障作用

1. 充分发挥党委领导作用

山航集团党委坚决贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，贯彻落实党中央决策部署，落实中航集团党组工作要求，充分发挥党委领导作用。不断推动党的主张和重大决策转化为公司的战略目标、工作举措、广大职工的自觉行动和公司改革发展实际成效，为公司高质量发展提供坚强保证。

一是始终坚持以政治建设为统领。2025年度，围绕深入学习贯彻习近平总书记重要讲话指示批示41次，严格落实“7+8+N”机制，结合集团工作实际部署贯彻落实举措111项，定期组织开展贯彻落实情况“回头看”，确保习近平总书记重要讲话指示批示精神和党中央重大决策部署在集团落地见效。

二是始终坚持和加强党对企业的全面领导。持续优化党委议事决策制度，不断提高党委的领导水平，推动党的领导在集团治理各环节得到充分体现和有力加强。

三是不断加强自身建设。持续强化理论武装，严格落实党委理论学习中心组学习制度，组织开展集中学习14次，紧密结合工作实际，开展集中交流研讨9次，推动学与用深层转化，为集团高质量发展提供坚实的理论基础和思想保证。



2. 高标准高质量开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育

2025年度，山航集团党委扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育（以下简称学习教育），成立学习教育工作专班，制定学习教育工作方案；集团党委班子成员到基层单位（部门）或所在党支部讲授专题党课；带头从严查摆问题共计12个方面、17个具体表现，研究细化整改措施35项；召开集团警示教育大会；举办集团中层干部履职能力提升培训班和新任经理级干部培训班；赴十余家基层单位（部门）开展调研，现场听取意见建议。通过学习教育，集团各级党组织、广大党员干部维护党中央的核心的思想根基更加牢固，遵守纪律的行为规范更加自觉，执行决策的行动落实更加有力。



3.深入学习贯彻党的二十届四中全会精神

山航集团党委第一时间研究部署，班子成员带头到一线单位（部门）讲授专题党课14场；围绕“十五五”机队规划、运力投入、货运业务、人工成本管控、辅营业务、飞行训练等召开6场专题调研座谈会，举办3期中层干部轮训班，引领带动全体干部职工在学思践悟中，找准找实服务改革发展大局的着力点。i山航平台开设“全会精神进一线”“青听·全会”等专题栏目，持续推送典型经验和转化成果，让全会精神真正进基层、入人心。

4.扎实推进巡视工作，整改成果持续巩固

2025年度，山航集团党委高度重视巡视整改工作落实，扎实配合做好中央巡视整改“回头看”延伸至集团的各项工作，顺利完成中央巡视组下沉调研；持续对中航集团巡视整改32项长期整改措施开展常态化调度并完成销号；完成对集团巡视整改进展情况的党内通报和内部公开；按照中航集团党组有关部署要求，建立《山航集团党委关于中航集团第三轮巡视发现共性问题自查整改台账》《中航集团党组第四轮巡视发现共性问题整改进展情况台账》清单，确保整改任务扎实完成、快见成效。

5.顺利完成“两委”换届，奋力开创集团高质量发展新局面

在“十四五”收官的关键时刻，2025年12月23日至24日，山航集团党委第二次党员代表大会在济召开。大会全面回顾了第一次党代会以来的工作，总结了“七个必须坚持”和“七对统筹”的宝贵经验，明确了未来五年的发展思路和奋斗目标，为集团“十五五”发展绘就了清晰蓝图。通过公司内网、企微平台等载体，大会精神深入人心，学习热潮迅速兴起。此次“两委”换届，不仅展现了新班子带来的新气象，更推动了共识在升温、信心在传递、力量在凝聚，进一步激发了全体干部职工奋进“十五五”、建功新时代的新豪情、新定力，为集团奋力谱写高质量发展新篇章奠定了坚实基础。



中国共产党山东航空集团有限公司第二次党员代表大会

6.持续推进基层党组织建设，进一步增强组织凝聚力

山航集团严格落实“四同步四对接”要求，优化调整32个基层党组织，实现组织体系与公司治理高效协同；干部教育培训三年规划扎实推进，全年培训各级干部、党务工作者600余人次；开展基本培训机制试点工作，飞行部、客舱服务部等空勤部门开设“轮训课堂”，山东太古公司、工程技术公司、商务委员会、地面服务部及各分公司、基地为“跨区域、倒班制”一线党员打造“区域课堂”，4000余名党员在700余场学习研讨中学理论、话发展；数字化党建管理平台上线，“三位一体”考核体系建立；优化空勤队伍党务工作，制定下发工作指南，思想政治工作网格化管理深入推进。2025年度先进工作者中，党员占比达60%，基层党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用进一步充分彰显。



扎实推进深化改革 进一步推动山航高质量发展迈上新台阶

山航集团认真贯彻党中央、国务院关于国企改革重大决策部署，落实中航集团改革行动工作要求，持续推动集团三年改革深化提升行动落地，完成60项改革重点任务。

一是持续深化国航系协同，深度融入国航系基地、航网布局，在驻组保障、机务维修、地面服务保障、货运及航食配餐等领域加大协同；

二是深化组织创新和“三项制度”改革，组织架构、业务模式更加适应集团高质量发展需要，组织活力进一步激发；

三是数字化转型加速推进，围绕“1+3+5+N”的“智慧山航”建设目标，统筹推进年度信息化项目，探索实施“业数融合”合署办公模式，数字化赋能生产经营成效显现。



1.安全运行基础更加牢固

2025年，山东航空坚决贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，持续贯彻落实党中央、山东省、民航局、中航集团安全工作部署，持续健全安全运行体系，着力提升安全运行品质。

2025年12月31日，山东航空顺利实现2025年安全年。

运输主业共保障安全飞行46.6万小时、20.91万架次，同比分别增长2.82%、0.52%，全年未发生责任原因二类及以上等级不安全事件。安全形势稳中向好，顺利实现安全飞行三十一周年。

2025年12月31日 山东航空顺利实现2025年安全年

2025年
运输主业保障安全飞行

46.6万小时

同比增长

2.82%



2.效益攻坚具备更优条件

客货运主辅营产品结构、渠道结构、客户结构日益改善。运输主业支撑收益工作的资源配置结构持续优化。

一方面，山东航空积极打造覆盖山东主基地始发至厦门、重庆、成都天府；运营国际快线“青岛—首尔”、国航快线“厦门—北京首都”的“山航快线”高频航线共9条。全年共执行29623班，运输旅客519.9万人，同比提升5%。

另一方面，深入贯彻落实“客货并举、协同发展”发展战略，积极响应“一带一路”倡议。全年稳定运营5架全货机，拓展近12条定期航线，全年共完成货邮运输量同比增长15.05%，货邮收入、货机边际贡献率均实现大幅度增长。通过与邮政、顺丰、京东及国际客户的深度合作，货运业务规模明显增长，货机运营品质持续增强。

集团、股份投资企业均呈现持续向上发展态势，都为集团进一步扭亏脱困、打好效益攻坚战奠定了有利条件。



3.服务品质持续提升

山东航空航班正常性持续保持行业领先优势，服务数智化管控能力、数智赋能服务效率不断提升，进一步巩固了山航在社会层面的影响及口碑。山航已连续11年获得CAPSE国内“最佳航空公司”。

服务产品体系更加丰富，品牌载体得到丰富拓展。统一“山航快线”服务全流程标准，优化保障流程和旅客权益；烟台“鲁雁阁”自营休息室于9月26日顺利投运，济南、厦门等地休息室规划建设同步推进，进一步完善地面服务设施，增强地面服务保障能力；集“手机随时查、秒级精准答、信息全覆盖”三大核心功能的随手查AI应用，有效提升了服务响应效率与旅客服务体验；全面开通D+I（国内转国际）、I+D（国际转国内）、I+I（国际转国际）全场景通程登机业务，“通程登机、行李直挂”服务在青岛主基地全面落地，全年累计保障国际及地区通程旅客5.9万人次；创新上线“伴宠飞”特色服务，创新推出济青烟出港“伴宠飞”宠物客舱运输服务，有效拓展了服务边界，提升辅营收入与服务竞争力。

2025年度，民航局统计山航航班正常率92.51%，列国内主要航空公司第2位，持续保持航班正常性领先优势，同时，全年旅客投诉均得到及时妥善解决，山航在民航局受理投诉率、投诉综合考核、违规投诉率均排名主要航司第1位。

民航局统计

山航航班正常率

92.51%



国内主要航空公司中位列第2位

民航局旅客投诉率排名主要航司第1位

4.加快推进创新创效

山东航空以创新驱动发展战略为核心引领，围绕制度体系完善、科研经费规范管理、创新实验室建设及创新项目集中立项等重点工作，系统发力、精准施策，全面推动集团科技创新能力稳步提升。发布《山东航空集团有限公司暨山东航空股份有限公司科研创新经费管理细则》，明确科研经费申报、使用及统计全流程规范，为研发投入合规化管理提供坚实制度支撑；任命15个创新实验室主任，进一步明确创新实验室管理责任，有效激发实验室创新工作效能；统筹推进科技创新项目集中立项工作，规范立项流程、强化过程管理，确保各类创新项目有序启动、高效落地。

截至2025年底，山航拥有有效专利130件，拥有软件著作权95件。



山东航空围绕“全面打造智慧航空，赋能价值创造”的总体目标，夯实“1+3+5+N”的智慧山航体系架构。统筹安全运行、服务营销、管理协同等业务领域系统建设，秉承“业务驱动、IT赋能、融合创新”的原则，遵循“点线面体、分级推进”的实施路径，深入挖掘数字化业务场景，推动数智创新，各项工作取得新进展。

一是全面统筹规划、推进重点项目，确保落地见效。编制“十五五”智慧山航发展规划，深入安全运行、营销服务、管理协同各业务领域进行业务调研与系统摸排，聚焦核心业务，研讨未来“十五五”期间数字化发展建设业务需求，分领域、分类型、分批次梳理清晰集团信息系统未来集成、新建、迭代、下线等实施路径，形成智慧山航发展规划，全年有序推进57个信息化项目建设落地。其中重点项目16个：EFB二期项目完成上线试运行，实现降本增效、提升飞行运行安全；发动机价值管理完成项目验收，实现发动机全流程全寿命健康管理；国内运价二期、智能收益管控升级完成上线试运行，实现灵活动态调价、增强收益管控能力以捕捉市场机会，助力增加航班收益；OA系统完成重构，实现国产化替代、功能扩展与性能优化，强化管理协同能力。



数字化转型推进会现场

二是深化流程梳理与数据治理，夯实转型根基。聚焦流程梳理优化，组织流程优化实战培训，同步制订发布《信息化项目业务流程优化实施细则》，结合数字化项目建设，进行流程梳理与优化，建立标准和流程，并选取项目验证，已梳理业务流程、形成优化方案，确保数字化项目建设能够有针对性地解决业务痛点，提升建设效率和质量。结合983专项梳理的核心业务指标编制数据字典，上线数据资产管理系统二期与主数据管理系统，夯实数据管理底座，助力数据价值释放。

三是AI赋能业务，提速数字化转型落地。从组织架构、调度推进、人才培养三方面入手搭建AI工作机制，成立AI研究应用小组，聚焦收益、运价、机组派遣等6大研究方向开展研究，定期召开AI专项调度会，组织6场AI相关培训，按照“1+1+2+3+N”的思路完成国产GPU算力及智能体开发平台搭建，落地AI知识问答、航行通告智能解析等40余项AI场景实践。

四是增强数字能力，巩固转型基本盘。依据《信息系统管理标准》，对信息系统进行整合与梳理，开展分级评估与定级，实现规范化、数字化管理。持续挖掘创新案例，完成25篇案例宣发并形成案例集，组织18场IT沙龙，举办山航集团第二届数据分析大赛，以赛促训培养业务人员数字技能，营造数字文化氛围。



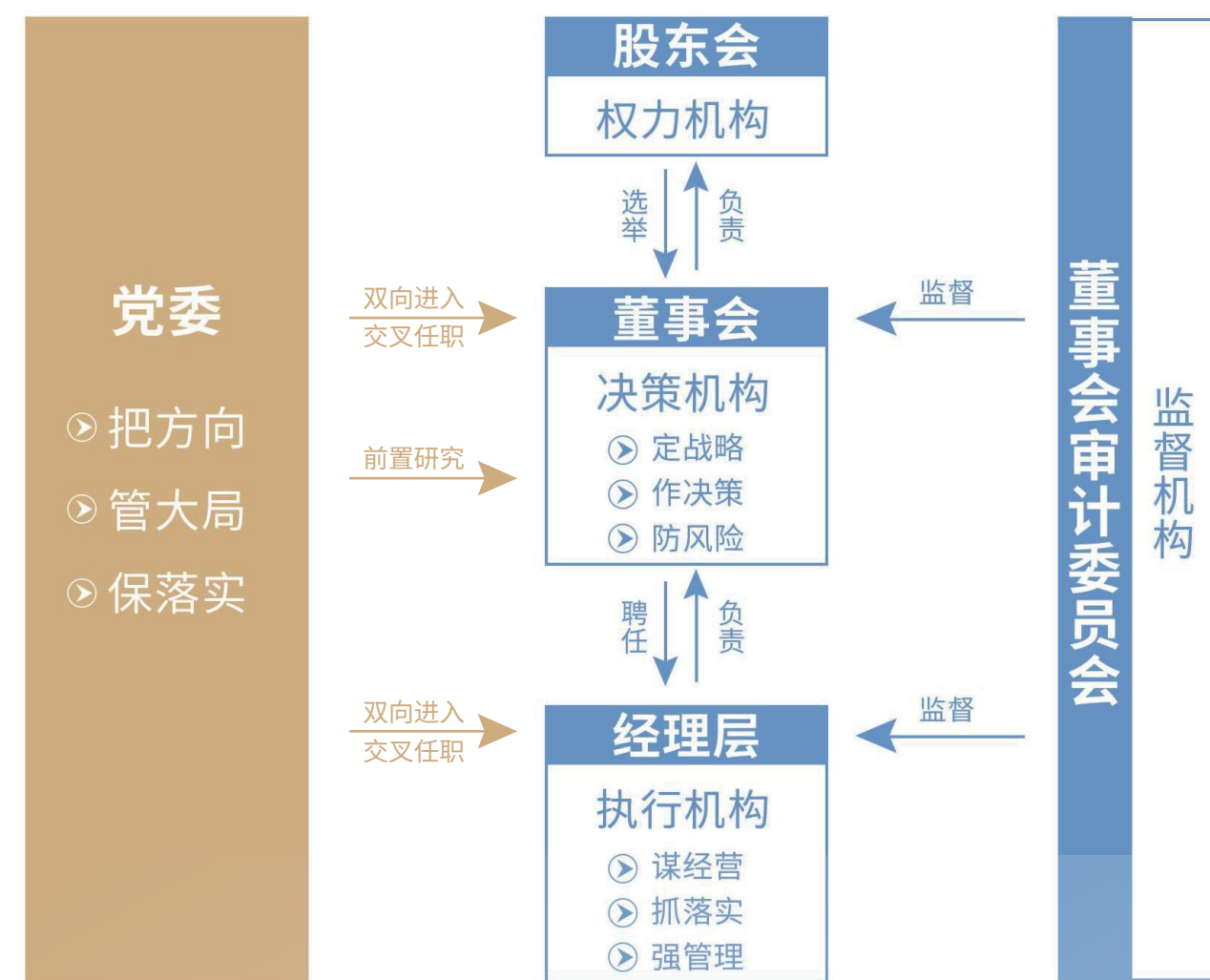
山航集团第二届数据分析大赛

五是进一步加强与国航协同发展。按照中航集团规划编制工作部署要求，结合实际情况，与国航数转办、信息管理部协同，编制形成“十五五”智慧山航发展规划；大力推广空勤公寓一体化系统、落实采购管理平台集团全覆盖、对接QBD系统为后续飞行数据管理与应用奠定基础；积极落实中航云资源交付推进会要求，顺利完成首个系统上云，成功对接中航DEEPSEEK大模型，开展多领域的AI应用场景搭建，并在2025年11月完成中航集团首届数智协同会的承办工作，进一步推动国航系各单位围绕价值落地，聚焦执行见效，共同构建集团新发展格局。



责任治理

2025年度, 公司根据《中华人民共和国公司法》及相关法律法规、行政规章和规范性文件, 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神, 全面落实“两个一以贯之”要求, 聚焦主责主业、完善治理机制、强化决策监督, 充分发挥各治理主体作用, 体现党委作为治理结构的法定核心, 发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用; 体现董事会作为公司经营决策主体, 发挥“定战略、作决策、防风险”的重要作用; 体现经理层作为公司的执行机构, 发挥“谋经营、抓落实、强管理”的积极作用; 体现董事会审计委员会作为公司的监督机构, 发挥公司内、外部审计工作的监督、审核、沟通及协调作用, 持续构建“权责法定、权责透明、有效制衡、运转高效”的公司治理体系。



可持续发展管理

SUSTAINABLE DEVELOPMENT MANAGEMENT

03

党委

党委是党在公司设立的领导机构，在公司治理结构中具有法定地位，发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用。集团党委将坚持和加强党的全面领导与完善公司治理统一起来，谋全局、议大事、抓重点，推动党的主张和重大决策转化为公司的战略目标、工作举措、广大职工的自觉行动和公司改革发展实际成效，确保党中央决策部署和习近平总书记重要指示批示在公司贯彻落实，确保公司改革发展的社会主义方向，确保公司全面履行经济责任、政治责任、社会责任，为公司高质量发展提供坚强保证。

2025年度，集团党委会前置研究讨论22次，议题项目数量41个。

董事会

董事会依照公司章程及法定程序行使相关职权，负责公司的整体战略，财产监管、内部监管及风险管理，对股东会负责，指导监督经理层工作，引领公司合规经营稳健发展。

·董事会成员

董事会目前由9位董事组成，包括4位内部董事（含职工董事1名）、5位外部董事，董事会成员工作履历丰富，年龄结构合理，知识背景多元，能力结构互补，团队搭配完善，满足董事会构成多元互补和外部董事占多数的要求，为董事会科学高效履职和公司发展决策提供了坚实基础。



·董事会履职

2025年，董事会始终坚持党对国有企业的全面领导，严格按照国资监管要求和公司章程规定，持续完善内控合规体系建设，督促经营管理层健全风险分级管控和隐患排查治理机制，牢牢守住不发生系统性经营风险的底线，保障公司整体运营平稳有序、安全可控；优化议题预审、决策咨询、会议组织、跟踪落实全流程机制，确保董事会运行规范、权责清晰、决策高效；组织专职外部董事听取年度预决算、投资计划、工资总额预决算等董事会议题专题汇报，深入北京分公司、乌鲁木齐基地等单位调研，认真督导董事会决议和授权事项落实。

2025年度，召开董事会会议6次，审议通过议案23项。



·董事会审计委员会

2024年12月，公司董事会设置审计委员会，行使监事会职权，3名委员均由外部董事担任，其中1名任主任委员。根据《董事会审计委员会议事规则》，在董事会审议决策前，召开董事会审计委员会会议，研究审议相关议案，为董事会科学高效决策提供专业支撑和监督把关。

2025年度，召开董事会审计委员会会议3次，审议通过议案9项。

股东会

股东会是公司最高权力机构。公司保障所有股东的平等地位和合法权益，通过制定和遵循股东沟通政策，畅通沟通渠道，建立协调机制，及时向股东通报生产经营情况、提供公司财务数据等信息，充分保证股东的知情权；通过股东会会议等方式保证股东的议事权和表决权，积极听取、及时响应股东诉求。

2025年度，召开股东会会议2次，审议通过4项议案。

经理层

2025年度，经理层对照《总裁办公会议事规则》及议事清单，严格依法履行职权，执行落实董事会决议，定期向董事会报告工作。

2025年度，召开总裁办公会26次，审会议题82项。

知识产权

山东航空注重对商标、专利等知识产权知识的宣传工作，鼓励具备条件的部门主动申请具有创新性的商标或专利，主动做好申请和保护工作；对于将要到期的商标，及时完成商标续展，加强公司知识产权的保护。

截至2025年底

山航集团拥有有效专利

130件

国内外注册商标

167件

著作权

100件

绿色采购

山东航空始终坚持以“绿色采购”为理念，以“绿色采购”为远景目标，不断改进和完善采购标准，推动公司绿色、低碳、可循环转型。

一是从采购计划和需求端融入绿色采购理念。在2026年计划编报通知中，明确要求各单位严禁申购国家明令淘汰用能设备，各单位在制定采购需求时需充分考虑节能减排、环境保护、可持续发展等因素。二是从采购实施端贯彻落实绿色环保要求。坚持采购可降解塑料制品，优先采购符合环保标准和节能要求的、低污染、低能耗的产品。对于禁止、限制使用的塑料制品及高污染、高排放、高能耗的产品，采用相关节能环保产品替代。家具类物资基材均采用国家强制性标准E1级以上环保等级，确保甲醛、TVOC等挥发性有机物处于安全范围内；使用水性漆替代传统油性漆，从源头减少重金属和苯的污染；坚持将具有ISO14001环境管理体系认证、中国环境标志产品认证、绿色卫士认证的供应商作为优先合作单位，打造低碳、健康、环保的办公空间。三是加强供应商资格及准入审核。要求采购人员主动了解供应商是否具备环境方面的相关资质认证，如环境管理体系、质量管理体系或能源管理体系认证等；了解供应商在其产品的研发和生产过程中，是否严格落实禁限塑要求，并考虑节能环保、清洁生产、循环低碳等因素，吸纳更多符合条件且环境友好的绿色供应商作为山航集团准入供应商。

全面风险管理

风险管理

2025年度，山东航空坚决贯彻落实习近平总书记关于防范化解重大风险重要论述综述，加强集团党委对风险防控工作的全面领导，切实履行董事会“防风险”职责，着力防范化解重大风险、管控系统风险。坚持把把握全面、突出重点，广泛开展调研评估，围绕统筹高质量发展和高水平安全核心主线，年初确定航空、信息、现金流等安全风险指标以及客货营销、航油汇率等关键效益风险指标。年度重点监控的前五大经营风险，基本取得预期成效：安全形势稳中有升、客货收益品质持续向好。坚持底线思维、动态调整，积极应对新形势新变化，及时将供应链情况、债务率指标纳入监控，守牢发展底线。

2026年，山东航空将着力保安全、稳经营、提质效，进一步持续提升公司风险防控水平。

内控工作机制建设

2025年，山东航空持续深化内控体制机制建设，强化各级党组织对内控体系建设与监督工作的全面领导，提升管控效能。突出全面参与，结合商务委员会、货运部等部门改革调整，开展内控手册修订工作；加强子企业管控，全面推进子企业内控体系建设；覆盖全集团范围组织开展“内控有效性自查”，加大培训力度，巩固内控体系建设成果。聚焦重点领域，围绕驻境外人员管理、支付审批、经费管理、代理人管理等重点环节，完善制度流程、优化业务程序，支撑国际业务持续健康发展。坚持建评结合，深入构建纪检、巡察、审计、法律、规划、财务等部门“大监督”协同机制，发挥内控第三道防线“以评促建”作用，完成年度内控自评，督促缺陷按时整改、滚动清零，推动内控交互式前进。

合规管理

2025年，山东航空持续优化管理制度体系，增强合规管控能力。下发了2025年公司级规章制度“立改废”计划，紧紧围绕公司发展战略、核心任务，督促各单位结合监管要求及业务实际，认真落实规章制度“立改废”工作，将规章制度建设作为提升工作规范化、制度化、科学化水平的重要抓手，确保各项工作有章可循、有规可依，为公司高质量发展提供坚实制度保障。2025年新增17项公司级规章制度，修订16项公司级规章制度，废止2项公司级规章制度。

公司通过多种形式的普法教育，进一步增强全员依法合规意识。组织开展全集团范围法治合规党课及培训，集团党委书记带头讲、带头用，以上率下带动提升全员法治意识、合规作风；开展“合规宣传月”“宪法宣传周”等活动，让合规意识入脑入心；邀请内外部专家开展专题培训，加深相关干部职工对“法律风险内控合规”管理体系理解和认识；充分利用企业微信公众号“法治山航”平台，发布了习近平法治思想、应知应会法律知识、合规资讯、民法典宣传、以案说法等专题文章60余篇，组织公司全员学习相关法律知识。

山航集团积极组织参与宪法宣传周系列普法活动

为深入学习贯彻习近平法治思想，弘扬宪法精神，在全国宪法宣传周期间，山航集团按照中航集团统一部署，组织各单位广泛开展参与主题党课、知识答题、普法直播、多元宣传等各类普法活动，推动法治理念融入航空运营全链条各领域。



在客货营销领域，山航法律事务部选派专人赴国航培训部，与国航、深航法务及外聘律师团队联合开展“恪守航空法规，筑牢运营保障”主题普法直播，活动聚焦航空旅客运输纠纷相关话题，精准对接行业法治痛点难点。在生产运行领域，运行风险控制中心组织部门全员参加法律知识答题，集中观看普法直播，将学习成果转化为保障航班安全、防范运行风险的实践能力；工程技术公司通过企业微信面向全员推送宪法宣传周学习素材。

围绕法治文化涵养，集团法律事务部和山航传媒等单位通过电视、海报等媒介将法治元素有机融入日常办公环境，使广大员工在耳濡目染中增强对宪法的认同感；组织对“法治山航”宪法知识集中学习，巩固学习成效。

围绕丰富法治实践，厦门分公司、北京分公司等单位创新组织形式，坚持理论与实践相结合提高普法教育活动的针对性、实效性。厦门分公司举办宪法知识宣贯活动，从我国宪法的发展历程、地位作用、结构内容等方面开展讲解，并设置“以案释法”环节，选取与工作生活紧密相关的典型案例剖析；北京分公司结合周例会开展集中学习宣讲，并邀请首都机场公安分局警官以《治安管理处罚法》为核心剖析违法法律责任，强化全员敬法守法意识，增强依法办事、依法维权的自觉性。



本次宪法宣传周系列活动是山航集团深化法治企业建设的一次重要实践。下一步，山航集团法律事务部将以此次活动为契机，不断创新普法形式，持续推动法治宣传教育常态化长效化，切实将宪法精神与法治理念转化为企业合规经营、风险防控的实际成效，为企业高质量发展提供坚实法治保障。



安全发展

SAFE DEVELOPMENT

04

安全管理

安全管理数据

2025年, 山东航空坚决贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神, 坚持贯彻落实党中央、山东省、民航局、中航集团安全工作部署要求, 持续健全安全运行体系, 着力提升安全运行品质。2025年, 运输主业共保障安全飞行46.6万小时、20.91万架次, 同比分别增长2.82%、0.52%, 全年未发生责任原因二类及以上等级不安全事件, 安全形势稳中向好。



安全管理架构

山东航空持续加强安全管理体系建设, 扎实推进安全生产治本攻坚三年行动, 明确以“1+2+3+4+5+6+7+N”为主线的安全管理思路; 完成集团总体应急预案全面修订, 建立健全11个专项应急预案, 集团应急管理体系日趋完善; 发挥飞行岗位核心胜任力“5+5”风险管理体系作用, 全年未发生“非技术五防”类突出事件; 制定发布《发动机防空停工作机制》, 从信息共享、技术研讨、风险防范、应急处置、复盘分析五个方面强化发动机空停风险管控; 深化重点难点风险隐患排查整治, 聚焦重点风险, 开展典型机械原因不安全事件系统性防控、环境原因不安全事件人为因素防范和外委原因不安全事件管控“三大难点”专项治理; 聚焦安全管理关键环节, 加大对重复性、顽固性问题的监察频次和力度, 对检查发现的问题制定针对性整改措施, 推动问题整改到位、闭环清零。

安全管控体系制度

“1+2+3+4+5+N”安全管控体系制度机制

“1”是坚持一个理念，安全第一不动摇的理念。

“2”是打造两个平台，安全风险管理平台、全员安全绩效考核平台。

“3”是创建三个支撑，机组派遣风险防控“绿蓝橙”制度、全员及关键队伍法规手册知识考试制度、安全品质及自愿报告监测评估制度。

“4”是建立四个机制，关键队伍训练质量进度管理评审机制、飞机发动机防空停及核心系统可靠性管理系统性防控机制、安保风险联动预警机制、放行风险控制分析评估和日会商机制。

“5”是优化五大体系，安全管理体系、训练培训体系、维修管理体系、运行管理体系、综合安全体系。

“N”是制定N个工作方案。包含《飞行岗位核心胜任力“5+5”风险管控方案》《典型机械原因不安全事件管控方案》《环境原因不安全事件人为因素防范工作方案》《外委原因不安全事件防控制度体系和工作机制建设方案》《飞行重点人员管控评估工作方案》《优化国际/地区航线英语通信人员资质管控方案》《PLM训练管理标杆实施方案》《飞行教员履职评价方案》《山东航空股份有限公司从业人员安全工作作风建设方案》《山东航空股份有限公司“三大三小”关键风险专项管控工作方案》《关于开展飞行员日常飞行活动“五严”行为规范教育培训进一步提升飞行作风胜任力的专项工作方案》《山东航空股份有限公司维修人员典型违规违章行为专项治理工作方案》《机坪运行安全专项整治工作方案》《山东航空集团有限公司暨山东航空股份有限公司综合安全领域重点治理专项方案》。



一 坚持一个理念

三 创建三个支撑

五 优化五大体系

二 打造两个平台

四 建立四个机制

N 制定N个工作方案

“5+5”风险管控体系

技术五防	非技术五防
防复杂天气不稳定进近风险	防飞错高度风险
防偏差大盲目蛮干风险	防飞错进/离场程序风险
防冲偏出跑道风险	防飞错航路/航线风险
防跳重着陆擦碰风险	防地面滑错路线风险
防跑道外接地风险	防通信失去联系风险

对易发生严重不安全事件的核心风险和发生频次较高的传统“五防”类风险，进行全面系统梳理，共识别出64项风险点，制定231项管控措施，为飞行队伍安全风险防控、核心胜任力提升提供了有效抓手。

安全文化

2025年度，山东航空扎实推进安全文化建设，结合新时代民航安全文化，修订完善公司安全文化，将安全文化融入安全运行各环节，归纳形成“生命至上、安全第一、遵章履责、崇严求实”“强化责任落实，强化隐患治理，强化体系建设”“坚持思想文化引领，坚持系统思维，坚持问题导向，坚持闭环管理，坚持严管厚爱，坚持数智赋能”的公司安全理念。组织开展安全文化学习研讨和分享交流，对新时代民航安全文化和公司安全文化开展学习教育，以文化建设为抓手，不断推动全员从“要我安全”到“我要安全”转变。持续推进安全作风宣教培训，通过持续的安全作风学习和交流研讨活动，不断增强全员对安全作风建设重要性的认识，切实推动安全作风建设不断走深走实。



保障旅客安全

1.飞行安全

2025年度，山东航空紧密围绕局方政策要求和公司安全发展需要，严格落实规章标准，强化飞行训练体系建设，狠抓训练落实，严格技术检查标准，持续抓好关键队伍建设，把控飞行训练系统运行风险，为公司安全运行提供有力支撑。

一是稳步推进EBT训练，组织8期EBT教员/检查员自主培训，62人参训。实施EBT复训686人次，通过率97.4%；扎实推进CBTA课程标准化和PLM数字化平台建设，完善课程开发标准操作流程，完成“课程一体化开发工作站”和“ADDIE全流程线上管控”相关功能开发。

二是积极开展PLM训练标杆建设，以“敢于争先、勇于争先”的机队文化为驱动，通过飞行训练标杆激励机制，系统推进机队技术能力提升，形成积极向上的训练文化；坚持开展不安全事件人为因素分析，制定《基于飞行员岗位胜任力综合判断的能力提升管控工作方案》，深入复盘分析事件中的人为因素，从知识类、作风类、CRM类和技能类四个维度制定针对性提升方案，完善“训练-改进-预防”闭环管控机制。

三是发挥FDA对飞行训练的支持作用，制定《山航飞行数据分析方案》，建立数据查看、调用、授权机制，落实定期报告制度，全年译码监控率99.92%。

四是强化国际（地区）运行通信风险管控能力，编制《通信训练管理手册》和《通信培训手册》；完善通信资质管理、通信能力提升、通信风险管控等章节内容；健全飞行通信全流程管理机制，制定《英语通信资质“绿蓝橙”分级管控工作方案》，建立飞行员通信能力和机场风险等级“双维管控”机制，实现动态匹配。

2.客舱安全

山东航空通过持续夯实安全责任，压实客舱安全责任体系，细化各岗位安全责任清单，强化绩效管理的预警与激励作用，实现客舱安全责任闭环管理。不断提高客舱风险管理工作成效，持续做好重点风险管控，充分发挥双重预防机制与SMS融合效能，将颠簸防伤人纳入环境原因不安全事件人为因素防范工作重点，从案例分析与应用、加强航前协同准备、落实颠簸处置程序、客舱处置四方面开展风险管控；针对营销售票、宣传值机、机组协同、应急预案、信息传递、操作程序、机上广播、检查巡视、业务培训、监督检查等环节系统识别锂电池运输安全风险；通过航医进大队健康宣教、航前体检及抽检、停复飞管理等管控手段严防因带病带伤飞行导致的乘务员空中失能风险。持续强化客舱安全监督检查工作，以“对标标准、聚焦风险、闭环整改、长效管控”为工作目标，提升隐患排查治理能力，全面开展自查自纠，确保隐患排查无死角、无盲区。

3.航食安全

一是严格遵循ISO22000：2018食品安全管理体系、GB 31614《航空食品卫生规范》、GB 14881《食品生产通用卫生规范》等国家及行业标准，覆盖全流程的食品安全管理制度体系，实现从原料采购、加工制作、储存运输到成品配送的全链条标准化管控，做到每个环节有标准、有规范、有监督。二是引入ISO22000食品安全管理体系，以HACCP（危害分析与关键控制点）原理为基础，通过对食品生产过程中的各个环节进行危害分析，进一步确保食品安全。自2007年引入该体系以来，山航严格按照体系要求运作，对生产过程中的人、机、料、法、环等因素进行全面管控，不断优化生产流程，提高食品安全管理的科学性和有效性。三是山东金平航空食品有限公司成功取得多项食品安全认证（国境口岸卫生许可、食品生产许可、食品安全管理体系认证），进一步夯实公司食品安全基础。山东航空将以此为基准，不断完善食品安全管理体系，为广大旅客提供更加安全可靠的航空食品。



品质服务

QUALITY SERVICE

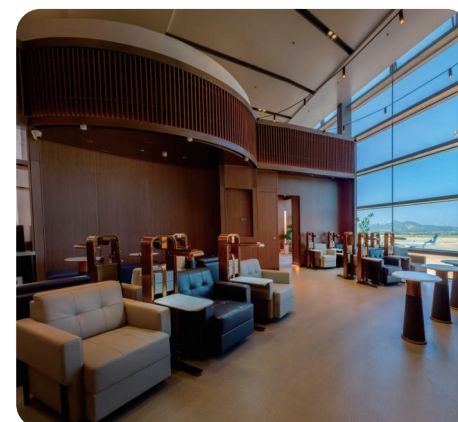
05

产品责任

1.服务质量管理

(1) 推进“山航快线”服务升级。统一“山航快线”服务全流程标准，优化保障流程和旅客权益。通过特色标识、专属服务、宣传视频等举措，推动服务与品牌深度融合，为旅客提供高效、优质的出行体验。

(2) 提升地面服务保障水平。深化国航系协同，完善自营休息室管理规范，持续提升地面服务规范化、标准化水平。烟台“鲁雁阁”自营休息室于9月26日顺利投运，济南、厦门等地休息室规划建设同步推进，不断完善地面服务设施，增强地面服务保障能力。



(3) 强化服务数智化管控能力。创新上线服务品质管理系统（SQS），整合多系统数据资源，打通运行服务全链条数据，实现服务数据集成、自动分析、全过程监测与风险预警，提升服务管控精准化、智能化水平，整体达到行业较为先进水平。

(4) 数智赋能提升一线服务效率。自主研发服务随手查AI应用，实现“手机随时查、秒级精准答、信息全覆盖”三大核心功能，有效支撑一线服务保障工作，提升服务响应效率与旅客服务体验。

2.维护旅客权益

全链条贯彻落实“班班盯、环环抓”航班正常管理理念，大力推进运行体系建设。强化空中特情处置能力，完善复杂天气运行控制策略，从严加强72小时内航班计划动态管控、机上延误管控，深化全过程管控与闭环管理，持续提升航班运行控制能力和正常性管理质效。2025年航班正常率92.51%，列国内主要航空公司第2位，持续保持航班正常性领先优势。

2025年航班正常率 92.51%

列国内主要航空公司 第二位

3.满意度调查及客户投诉

(1) 持续优化旅客满意度调查工作。通过自我调查和第三方调查组合方式开展旅客满意度调查，定期修订《旅客满意度调查管理办法》，保障调查数据客观、全面。在数据分析应用方面，将旅客满意度作为“1+2+7+1”服务质量管控体系的核心牵引指标，按月开展满意度等数据分析，编制《服务质量报告》，依托服务质量例会等机制聚焦问题、闭环改进，不断提升服务品质与旅客出行体验。

(2) 切实强化旅客投诉管理工作。创新提出投诉“处置零违规”工作目标，锚定目标，协同发力，筑牢违规风险防控意识；严格落实“1+5”投诉处置机制，强化投诉调查、处置、回复、改进全过程闭环管理。全年旅客投诉均得到及时妥善解决。2025年，公司在民航局受理投诉率、投诉综合考核、违规投诉率均排名主要航司第1位。

4. 责任营销

(1) 推动“经鲁飞”等中转产品提质升级。2025年山航通程平台新增符合备案标准的航班组合近2000个，实际执行通程航班组合达3.1万班。新增呼和浩特、泉州、台州、库尔勒等9个通程始发航点，并将喀什、库尔勒、阿克苏等西北关键航点成功纳入国内通程中转网络。截至目前，国内通程航点总数达65个，航点覆盖率提升至93%，网络布局更趋完善。全年保障国内通程旅客14.7万人次，业务规模稳步增长。

(2) 实现青岛国际枢纽全场景通程中转服务。以青岛枢纽为核心，全面开通D+I（国内转国际）、I+D（国际转国内）、I+I（国际转国际）全场景通程登机业务，“通程登机、行李直挂”服务在青岛主基地全面落地，实现国际国内中转流程的顺畅衔接，极大提升了旅客跨境出行的便捷性与体验。全年累计保障国际及地区通程旅客5.9万人次，有力支撑区域枢纽战略实施与民航服务高水平对外开放。

(3) 创新上线“伴宠飞”特色服务。2025年12月试点推出济青烟出港宠物客舱运输服务，坚持服务营销一体化理念，累计销售228单，有效拓展服务边界，提升辅营收入与服务竞争力。



产品创新

1. 服务创新案例

(1) “青未了”空勤制服引领人文关怀新风尚。2025年7月，山航空勤制服全面焕新，将汉服交领、山海纹样等传统文化元素与现代职业装融合，打造兼具文化自信与实用功能的制服体系，有效增强品牌辨识度。凭借鲜明文化特色，以及裤裙自选、平底鞋、毛衫等人性化设计广受好评，全网曝光超4亿次，获得百家主流媒体关注报道。



(2) 山航知食节——“二十四节气养生餐食”。以中国传统文化二十四节气为时间轴，结合节气特点、地方特色食材与养生理念，搭配时令绿色养生食材，打造独具齐鲁饮食文化特色的地空全方位健康养生餐食体验，让旅客感受齐鲁饮食文化的魅力，体验山航厚道餐饮服务。2025年，“二十四节气养生餐食”产品持续丰富，完成清明、谷雨等18个节气养生餐活动，获得广大旅客认可与好评。



(3) “雁之馥”山航专属香氛机上全面上线。2025年10月“雁之馥”机上香氛覆盖全机队，构建起了软硬件协同、多维度发力的客舱环境治理体系，打造山航专属品牌印记。12月在济南、青岛、烟台等主要基地开展“机上香氛绕，云端悦享行”机上特色活动，取得良好反响。



2.营销创新

(1) 首发行业标准，升级首乘服务

山航深入贯彻落实民航局《关于首次乘机旅客服务便利化的指导意见》，系统构建首乘旅客服务标准与权益体系，全面提升旅客出行体验。

2025年10月11日，山航联合山东机场、航旅纵横共同举办首次乘机旅客服务标准及权益联合发布会，服务内容覆盖机票预订、机场出行、客舱服务三大场景，为首乘旅客提供专属机票优惠，以及济南、烟台等机场与客舱的无忧畅行服务。信息服务方面，在山航官网、山东航空APP及小程序上线“首乘旅客服务指南”与国际航班出行提示，方便旅客提前获知乘机相关注意事项。



(2) 研学走遍天下，航教融合发展

山航“莘行·研学游”深度融合航空服务与研学教育，围绕“地面+空中”场景，为研学客群提供集“便捷出行+沉浸体验+增值权益”于一体的一站式服务。

该服务产品围绕机场全流程保障、成行团专属礼遇、沉浸式文化体验三大核心，在机场设置专人引导、专属值机、集中托运及座位统筹等全流程服务，保障师生顺畅、高效、便捷出行。为成行团队提供富含山航元素与优秀传统文化的定制伴手礼，并可享受升舱、贵宾休息室等专属权益，全面提升旅途舒适度与仪式感。同时，以机场、客舱为载体打造“空中文化学堂”，通过专属广播、国学诵读、有奖问答等形式与旅客互动，营造浓厚的研学氛围，让万米高空成为传承文化、启迪思想的生动课堂。

“莘行·研学游”产品自推出以来，市场反响热烈，累计服务师生超1100人次，成功入选国家级“中国文化旅游产业博览会”，并在文化和旅游部与民航局联合设立的航文旅主题展区亮相，获得了行业主管部门领导及参观者的高度关注。产品成效先后被报道在《中国旅游报》《大众日报》等官方媒体，展现了公司良好的品牌形象与服务创新实力。



(3) 抖音直播营销创新

为贯彻落实公司数字化转型战略，探索新型营销模式，自2025年4月起，山航正式启动抖音直播业务。该项目作为公司直销渠道创新与数字化营销突破的重要尝试，旨在直接触达用户、挖掘销售潜力、提升品牌影响力。经过近一年的探索与实践，项目已取得阶段性成果，并初步建立起常态化运营机制。

2025年山航直播业务从零起步，实现了“从无到有、从有到优”的跨越式发展：

业绩表现亮眼：截至2025年12月底，抖音直播间累计实现销售额1.41亿元，累计核销1047万元，平均核销率7.7%。累计曝光超5320万人次，观看人数达389.34万。

用户资产沉淀：成功打造“山东航空官方旗舰店”抖音账号，积累粉丝13.7万。用户画像显示，购买用户以女性（67%）和年轻客群（18-30岁占69%）为主，老客复购占比高达60%。粉丝地域分布以山东省为主，同时涵盖北京、深圳、广州等城市。



运营能力提升：通过山东航空APP升级引入兑换环节实名认证，有效遏制“黄牛”行为；产品线从机票次卡扩展至升舱券、“航空+文旅”套票等；精准匹配低效航线支持销售；成功开展与山东机场集团、山东省文旅厅、香港旅发局等的跨界实景直播。

里程碑事件频出：首播登顶带货榜、济南机场“走播”开创行业先例、“好客山东·泉聚天下”多航司联合文旅直播夺得全国团购日榜第一、与香港旅发局联动促进航线销售等。

直播项目的探索具有多重战略意义：一是开辟直面消费者的前沿阵地，推动营销数字化转型；二是构建低成本、高效率的客户获取与沉淀通道；三是助力公司直销比例提升；四是构建品牌沟通新桥梁，增强品牌亲和力；五是探索收益增长新路径，提升辅营收入；六是积累跨界合作新经验，建立可复制的联合营销模式。

对消费者和客户的责任

1.产品质量与权益保障

2025年，山东航空各项服务保障工作顺利完成。全年承运旅客2777.40万人，保障航班20.91万架次。保障重要任务航班116班，保障VIP旅客5613人次，保障人体捐献器官运输332例。妥善处置各类服务特情97起，意外伤亡事件47起，未发生群体性投诉及以上服务事件，有力保障服务运行平稳有序。

持续优化旅客服务体系。聚焦首乘与特殊旅客需求，提升出行体验。联合济南机场与航旅纵横平台发布首乘旅客服务标准及权益，覆盖全场景并推出专属优惠与畅行服务。规范特殊旅客保障流程，对标行业要求完善标准、简化手续，创新推出“无障碍沟通笔记”，获评“2024CAPSE创新提名奖”。

积极探索航旅融合宣传新路径。常态化开展“航空+旅游”主题直播，与省市文旅部门、山东机场集团及香港旅发局合作推广特色航线，牵头国航系换季直播，有效提升品牌影响力与产品转化率。

打造研学旅行专属产品。2025年6月正式上线“莘行·研学游”产品，配套购票、机场、客舱全场景专属服务，为研学团队量身打造“便捷出行+沉浸体验+增值权益”一站式解决方案。成功入选第二届中国文化旅游产业博览会，亮相“航文旅融合”主题展区，彰显服务创新示范成效。

2.产品营销理念、售后服务

（1）不断拓展主辅营产品体系。针对不同旅客需求持续探索细分产品线，完成促销、增值、品牌运营3大类40子类营销产品体系搭建。持续投放学生、青年及银发特惠产品，创新推出“伴宠飞”、常旅客“里程加享”“奖励客票挑战赛”等系列产品。开发推出有礼经济舱及伴手礼，拓展国内通程航点，上线国际及地区航线高级经济舱产品，新增国内经济舱选座、团队保险、“机票+辅营”等产品，通过满足不同客群的差异化产品需求，建立旅客需求-产品创新-价值提升的服务提升机制。

（2）攻坚移动端生态建设。实现从“出行工具”向“行程服务”转变，完成升舱、付费选座等五大类辅营产品的移动端全覆盖支持，贯通购票、订单、值机、行程卡片及单独购买等多类销售场景。

（3）做实渠道管控，降低渠道风险。通过日常监控、违规处罚等举措，督促代理人切实履行服务职责，实现代理人违规行为同比降低27.98%。

绿色运营

GREEN OPERATIONS



山航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻习近平生态文明思想，完整、准确、全面贯彻新发展理念，牢固树立“绿水青山就是金山银山”理念，推动运行节油、污染防治、碳排放管控等各项绿色工作落地见效，持续提升能源利用效率，2025年公司吨公里油耗2.940吨/万吨公里，同比降低2%，创近十年来最优水平。



环境管理体系

1. 锚定碳达峰目标，细化行动举措

根据集团“25、30”碳达峰行动方案，发布《山航集团2025年绿色发展暨“双碳”工作计划》，主动服务碳达峰碳中和战略，定期召开公司运行节油工作会议，加强运行节油项目过程管控，重点做好航路优化、APU项目管控等工作，新推1500英尺场高增速收襟翼及单发滑行项目，燃油精细化管控水平进一步提升，积极落实民航SAF第二阶段试点工作，健全MRV机制，修订公司2024年度碳排放监测计划。

2. 完善管理体系，加强政策引领

为有效预防、正确应对和有序处置公司可能发生的环境事件，编制公司《突发环境事件应急预案》；发布《运行节油工作管理办法》，进一步完善运行节油考核奖惩实施过程，重点对APU使用管控和考核等工作进行优化；升级公司《生态环保节能工作手册》为《节能环保工作手册》，增加大气污染、废水污染、固体废弃物、民航禁限塑等工作内容。逐级签订节能环保责任书，压实节能环保职责，开展节能环保督查工作，对20个重点类节能环保单位的法定自查、节能降碳、环境保护等工作实施督导检查。

节能降耗和综合治理

1. 严控地面能耗，深化节能实效

聚焦APU替代设施协议签署以及APU替代设施使用率提升。“应签尽签”率、“应用尽用”率均为100%，有效降低航空器地面排放；同时进一步梳理管理制度，加强APU及替代设施“超长”及“双开”使用，将APU替代



设施超长使用纳入运行节油工作监控指标。加强对济南区域地面能耗管控，降低能耗成本，开展老旧用能设备更新改造，对山航大厦老旧约克空调机组实施改造更换多联机系统，济南地区用电成本较去年同期降低4.8%。

2. 实施污染管控，推进防治攻坚

继续推进机场场内新能源车辆设备引进和应用，场内新增或更新车辆设备优先使用新能源，全年引进的通用型车辆电动化率为100%，公司场内车辆电动化率达48%，同比提升9%。严格落实污染防治要求，组织开展两次污染风险点集中排查、一次节能环保自查及一次环境保护提升专项排查整治工作，切实保障污染风险点持续合规；组织开展危废处置、高耗能落后设备使用、环境保护提升专项排查整治等工作；持续全面实施减塑降废，确保塑料污染治理工作持续合规。

绿色运营工作目标

2025年公司吨公里油耗2.940吨/万吨公里，同比降低2%，创近十年来最优水平。“应签尽签”率、“应用尽用”率均为100%。全年引进的通用型车辆电动化率为100%，公司场内车辆电动化率达48%，同比提升9%。济南地区用电成本较去年同期降低4.8%。

绿色运营主题活动

树立节能环保先进典范，开展公司2024-2025年度节能环保先进集体、先进个人评选活动，以标杆引领凝聚绿色发展合力，聚焦航班运行、地面保障、技术创新等场景，发掘在节能减排、污染防治、低碳转型中成效突出的集体与个人，推动全员主动参与环保行动，以点带面筑牢绿色发展根基。

积极组织世界环境日、节能宣传周等节能环保宣传活动。在山航大厦、临港办公园区等地号召全体员工积极践行简约适度、绿色低碳的工作和生活方式；6月25日全国低碳日，在济南、青岛、烟台、厦门等基地的出港航班上组织全国低碳日机上活动，向旅客介绍节能宣传周、低碳日的基本知识，号召大家从自己做起，践行绿色低碳，共建美丽中国。

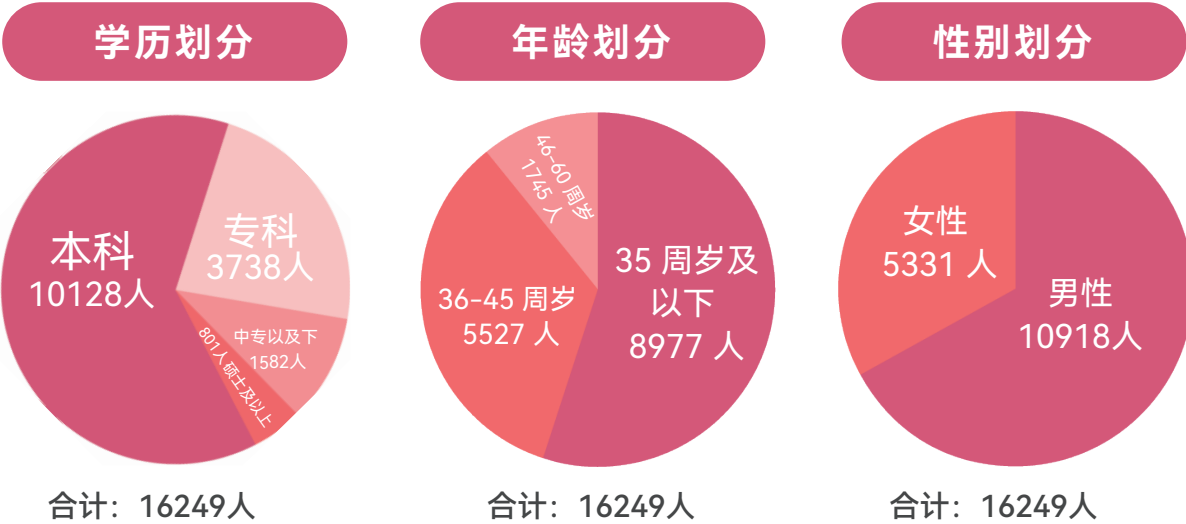


员工关爱

EMPLOYEE CARE

07

队伍建设



人员基本情况



员工健康和安

1.劳动安全保障

为切实维护职工的劳动安全健康权益，把公司党委和工会组织的关爱送到广大职工的心坎上，进一步鼓舞干劲、凝聚力量，常态化开展“冬送温暖、夏送清凉”活动。



2.“安康杯”竞赛

根据中华全国总工会“安康杯”竞赛活动要求和民航工会工作部署，结合山航集团安全生产目标和任务，经征求相关职能部门意见，制定“安康杯”竞赛活动实施方案，督导基层工会做好宣传落实。

3.员工健康关怀活动

结合“安康杯”竞赛，集团工会组织山航安全飞行31周年百日健步走活动，引导员工积极锻炼身体，不断提高健身意识和健康水平，以健康体魄保障飞行安全，为公司持续安全运行奠定坚实基础。

员工权益

1.民主管理与职代会制度

坚持和完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，切实保障职工知情权、参与权、表达权、监督权。年内通过线上线下结合方式，成功召开四次职代会，审议通过了职工休假管理、员工不胜任管理、违纪违规处理、人员划转安置、岗位体系优化等一系列事关职工切身利益的重要制度与方案。

2.集体合同制度

为维护职工和企业的合法权益、积极推行集体协商和集体合同制度，进一步完善企业民主管理建设，构建和谐稳定的劳动关系，根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》、人力资源和社会保障部关于《集体合同规定》等有关法律法规，集团工会牵头起草《山东航空集团有限公司集体合同》，经山东航空集团三届十八次职工代表大会审议，并报济南市人力资源和社会保障局审查通过，在公司内网发布。

3.员工保护与救助

管好用好员工互助金，帮扶大病职工，组织4723名职工参加中航集团暨国航股份在职职工大病互助、1493名女职工参加在职女职工大病互助等活动，有效缓解职工实际困难。2025年元旦春节“送温暖”活动帮扶救助困难职工32人。

员工发展

1.人才培养与素质提升

2025年，根据公司战略发展需要，完成对培训部的组织架构和职能改造，整合了公司内部的培训资源；采用举办专题培训班、外部调训、内部培养、线上学习等多种形式开展培训，高效完成各类干部、员工培训，党团工会培训及生产运行相关培训。强化履职担当，依托干部学院资源，在革命老区组织6期干部培训，191名干部参加；组织3期《习近平经济文选》第一卷联学培训，218名干部参加；组织1期党组织书记培训班、3期基层党组织书记轮训班，提升干部抓党建工作能力；选调38名中高层管理人员参加民航局、中航集团等上级单位参加培训；强化专业技能，按要求组织机务维修、安全管理、运行保障等领域员工岗位资质培训，依托中国民航大学举办2期运价管理培训班、邀请国航资深专家讲授专题课程；依托山航移动学习平台开展638项培训，新增网络课程698门，学习总人数15,260人，累计学习时长77.6万小时，推动干部、员工学习业内先进理念，拓宽管理视野。

实施素质提升工程，举办第七期优秀班组长浙大培训班，组织56名一线骨干参与培训，并分享优秀学习心得；协同培训部、人力资源部开展多期班组长管理培训，强化基层管理队伍建设。完成“民航职工圆梦大学”招生，助力职工学历与能力双提升。



2. 创新工作室建设

高质量推进创新工作室建设，新批备案8个项目，2个获中航集团授牌。专门印发通知、划拨专项经费，推动创新工作聚焦安全、效益、运行、服务等关键领域。

3. 激励体系与先进评选

公司收入分配遵循三个基本原则：坚持激励与约束相统一的原则；坚持效益增长与工资增长相匹配的原则；坚持以岗位价值为基础，体现“向岗位价值付薪、向个人能力付薪、向绩效贡献付薪”理念的原则。公司建立了适合地面岗位员工、飞行员、乘务（安全）员三类人员、内部有公平性、外部有竞争力的收入分配体系；公司搭建了“1+3+N”的绩效管理体系，落实市场化收入分配改革要求，持续强化薪酬绩效的激励和约束作用。公司实行与劳动力市场基本适应、与企业经济效益和劳动生产率挂钩的工资决定和正常增长机制，构建了工资效益联动、激励约束相统一的收入分配机制。

为表彰先进，激励职工干事创业，营造创先争优的企业氛围，根据《山东航空集团有限公司先进评选表彰管理办法》规定，开展2025年度山航集团先进评选、中航集团和国航股份先进集体及个人推荐评选工作。



4. 飞行训练质量提升

飞行训练作为飞行员技能提升和飞行安全的重要保障，其质量直接关系到航空公司的运营效率和品牌形象。培训部通过研发和应用多项新技术、新设备，持续提升飞行训练质量：

TRS（基于视频记录的训练再现系统）

针对传统模拟机训练中讲评环节缺乏场景还原和数据支持的痛点，培训部自主开发TRS系统，实现训练场景的完整再现，为教员讲评和学员复盘提供实证支持，助力模拟机训练质量提升。



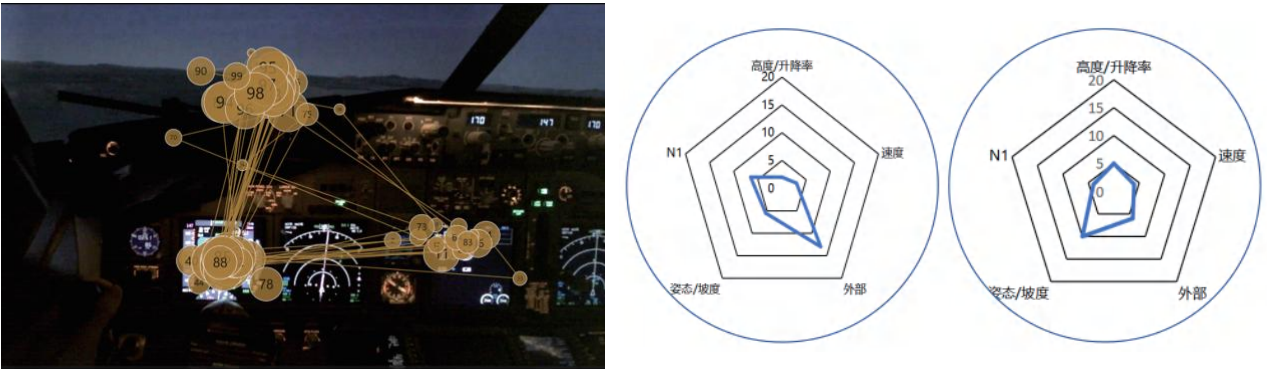
SCT（模拟驾驶舱训练器）

为解决学员在进入模拟机训练前程序不熟练的问题，培训部自主开发基于XPLANE的模拟驾驶舱程序训练器（SCT），采用触摸屏显示驾驶舱面板，配以仿真部件，使学员能够更高效地进行程序练习，释放模拟机训练时间，增强训练效果。



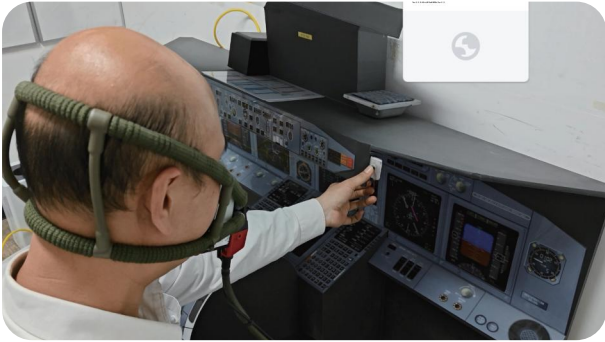
基于眼动仪的飞行员注意力分配能力提升训练

培训部利用眼动追踪技术，通过将眼动测量设备与飞行模拟相结合，真实记录飞行员的各项眼动指标，研究飞行员注意力品质优化方法，帮助飞行员提升注意力分配能力，降低运行风险。



氧气面罩练习设备

培训部使用真实氧气面罩航材备件，模拟真实气源感受，使学员能够在模拟机训练前熟练掌握氧气面罩操作，解决手册学习与实际操作脱节的问题，缩短模拟机占用时间，提高训练质量。



机组资源管理（CRM）训练

促进CRM训练与飞行训练体系整合，融入公司《飞行训练管理手册》。同时与齐鲁医院开展CRM跨行业交流学习，将NTS元素融入临床团队培训体系，跨领域综合教学，围绕威胁与差错管理、情景意识、沟通、决策、团队协作等多维度展开交流合作研究。

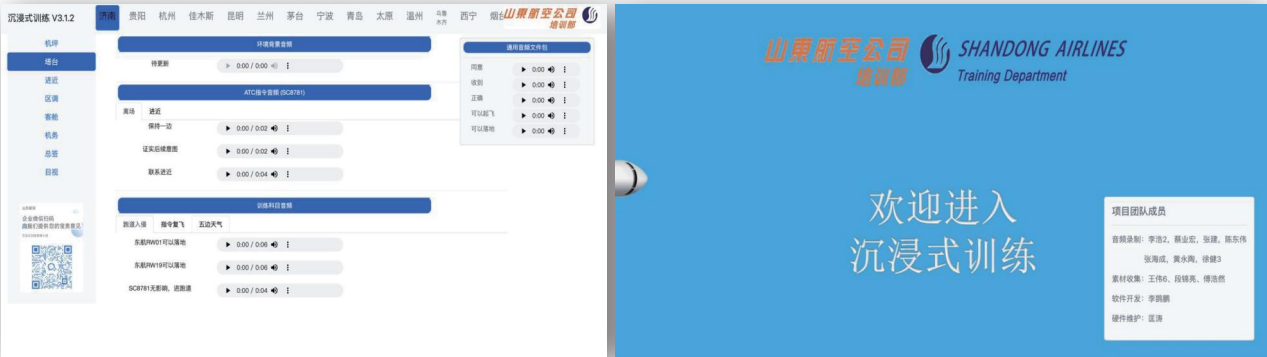
多维度模拟机状态全时监控系统

培训部自主开发该系统，实现对模拟机运行过程中温度、湿度、位置等数据的实时采集与异常预警，有效规避设备故障风险，提升设备运行稳定性与使用寿命。



飞行模拟机沉浸式训练系统

培训部通过自主开发软件，邀请青岛空管管制员录制指令、导入真实陆空通讯背景录音，与模拟机外放音响集成，提高训练真实体验，增强科目针对性，为解决“相似航班号”等训练目标提供助力。



危险品基于胜任力的训练和评估（CBTA）训练

2025年1月1日起，公司新版《危险品培训大纲》正式生效，危险品培训实现从传统理论授课向互动引导、模拟练习的转变，从重理论向理论与实操并重的转变，考核方式从单一理论考核向理论与实操双重考核的转变，培训实效性明显提升。

2025年培训运行数据

2025年，培训部在集团党委的坚强领导下，以“安全筑基、质效攻坚、创新驱动”为主线，聚焦主责主业，统筹推进各项工作：

理论培训授课：共开展理论培训20706课时，受训人数29852人次。

训练设备运行：七台B737模拟机总训练时间41182小时，平均可用率99.87%；CRJ模拟机总训练时间1434.1小时，可用率99.83%。所有模拟机平均可用率均远高于97%的质量目标。客舱训练设备共训练2938课时，平均可用率99.42%。

训练质量管控：模拟机训练监控及讲评抽查小时数14357小时，监控抽查覆盖率35%。开展三方联检27次，专项检查3次。利用TRS讲评系统对118位型别教员的训练进行了检查，记录观察项555项。

新学员管理：接收飞行学员128人，移交飞行部91人，目前在训207人。接收乘务初始新雇员141人，毕业106人。

语言考点运行：PLPEC语言考点接待考生1735人，同比增加29.67%，其中山航考生1107人，同比增加35.83%。



社会和谐

SOCIAL HARMONY

08

慈善帮扶

结合“送清凉”活动，采购中航集团定点扶贫地广西昭平县的防暑降温茶叶，向各分公司及一线岗位职工发放，以用心用情的方式做好帮扶工作，助力推动乡村振兴。

乡村振兴

山航大力支持乡村振兴事业。山航选派多轮次党员干部、青年员工参与对口帮扶、志愿支教工作，投入帮扶资金和物品折合人民币2000余万元，协调行业资金及社会资金超过1.67亿元。

1.助力中航集团“5+N”项目

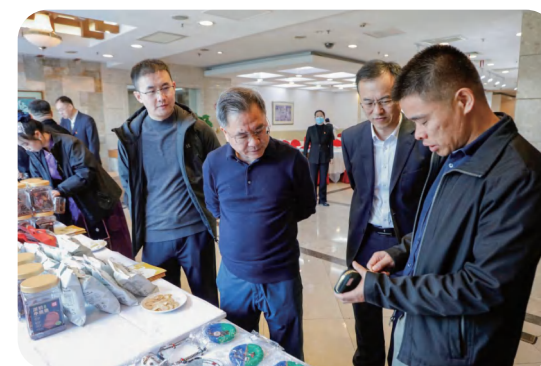
(1) “中航蓝天课堂”支教项目

山航集团团委积极响应中航集团团委号召，持续开展“中航蓝天课堂”长期驻校支教项目，目前已选派8名优秀青年赴广西昭平支教，选派1名优秀青年作为中航集团第一位长期支教教师赴内蒙古苏尼特右旗支教。支教中，志愿教师们结合实际当地实际情况和学生特点，精心设计教学方案，制定教学计划，激发学生学习动力。积极协助当地文化建设，积极参与“六一”文艺会演、艺术展演、协助拍摄剪辑“禁毒”主题视频、拍摄出品“昭平茶叶”乡村振兴主题视频、参与中航集团团委“青春国航”公众号编撰、脱贫户信息梳理等工作。



(2) 消费帮扶工作

按照中航集团定点帮扶工作“5+N”重点项目要求，结合公司实际情况，山航集团积极推进消费帮扶工作。2025年7月，山航集团工会采购中航集团定点帮扶的广西昭平县将军峰农业科技有限公司“送清凉”茶叶400斤，合计4.8万元，用于暑期走访慰问生产一线员工。2025年10月在济南山航大厦、临港和天宫办公区举办“印象苏尼特”品鉴推广活动，各部门员工对消费帮扶工作积极响应，活动营业额超3万元。同时，优化消费帮扶，持续依托内部销售平台、职工餐厅、头等舱休息室等渠道，加强品牌宣传推广，帮助苏尼特优质产品打开销路。



2.省派第一书记和工作队帮扶情况

根据山东省委组织部要求，山航集团2025年度向山东省菏泽市定陶区孟海镇马楼村、北王村、万福集村派驻三名驻村第一书记，并向三个村各捐赠帮扶资金50万元，专项用于村庄基础建设、改善民生、美化环境等工作，助力3个村在乡村振兴道路上稳步前行。

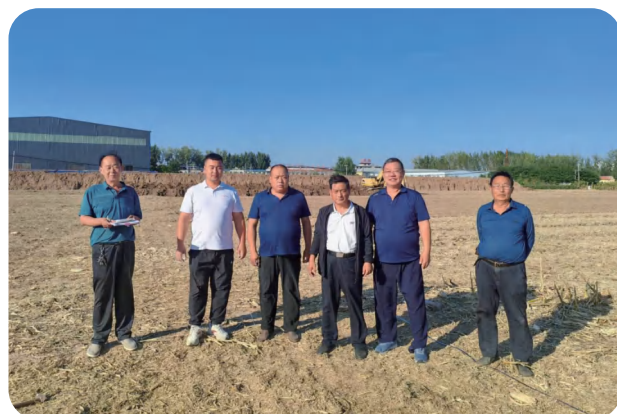
一是抓党建促振兴。协助完善基层党建制度，加强村级党组织带头人队伍及“两委”班子建设，新发展党员6名，切实激发党员队伍活力，为乡村振兴提供坚强组织保障。

二是抓产业促振兴。在定陶区投资建设5800m²创业车间（2024、2025年），吸引“种植能手”回乡投资，促进农民与村集体持续增收。

三是抓农业促振兴。新打7口灌溉机井，满足400余亩农田灌溉需求，保障农田增收增产。

四是抓基建促振兴。完成村内水泥路面硬化721米、沥青路面摊铺2500米，便利村民出行；建成农村污水排放系统2079米，提升乡村生态环境；新安装广播喇叭4个、监控设施36处，巩固网格治理和安全水平；翻修文化广场3200平方米和450平方米各一处，增添健身器材及篮球架、乒乓球台等体育器材31套，丰富村民文化生活。

五是抓服务促振兴。服务驻村机械加工企业，协助驻村企业加入山东太古飞机零部件生产供应链系统，扩大企业生产规模与效益，带动更多村民就业。开展“我为群众办实事”实践活动，春节、七一期间走访慰问困难群众60余户。



共促行业发展

连续十一年荣获CAPSE“国内最佳航空公司”

2025年6月5日，CAPSE2025年度峰会在厦门召开。山航与厦航、川航、南航、深航等五家公司一同获得“2024年度最佳航空公司”，连续第十一年获得该奖项。



在第十三届全国品牌故事大赛中斩获四项全国大奖

2025年11月21日，由中国质量协会主办的第十三届全国品牌故事大赛全国总决赛在青岛圆满落幕。山航在本次大赛中再创佳绩，斩获全国一等奖2项、二等奖2项，在演讲、微电影等四大类别均有亮眼表现，充分展现了“厚道山航，品质飞翔”的品牌魅力与文化软实力。



荣获第十二届民航传播“年度价值引领大奖”

2026年2月4日，由民航资源网主办的第十二届民航传播奖颁奖典礼在安徽合肥举行。山东航空凭借在行业品牌价值引领方面的杰出表现，与中国国际航空、中国东方航空、厦门航空一同荣获最高荣誉之一的“年度价值引领大奖”。

参与国航系国际主题日活动

2025年8月17日，国航系航空公司举办“用心相伴，与爱同行”主题日活动。活动充分展示了国航系品牌理念、核心航线网络、优质服务体系及创新发展成果，进一步提升国航系在国际市场的品牌影响力与行业认可度。



亮相第二届中国文化旅游产业博览会

2025年9月12至14日，第二届中国文化旅游产业博览会在湖北武汉成功举办。文化和旅游部与民航局首次联合设立“航文旅融合”主题展区，山航“莘行·研学游”成功入选并生动展示了公司的营销产品创新成果。同时重点推介了“山航快线”“经鲁飞”等核心产品，并集中展示了新一代空勤制服及系列文创产品。



国际交流合作

2025年12月9日，集团董事长朱松岩会见了马来西亚旅游局驻北京、上海办事处领事AARON GAN CHAI HENG一行，双方围绕资源共享、深化品牌联动等议题深入交换意见，共同探索“航空+文旅”融合发展的创新路径。



参加2025年中国国际旅游交易会

2025年12月19日至21日，山航出席由文化和旅游部主办的2025年中国国际旅游交易会（海南海口），对山航相关航线、产品与服务进行了推介，并与来自东南亚、洛杉矶、比利时等地的境外旅行商一对一沟通，提升了山航品牌的国际影响力。

组织境外渠道踩线团活动

2025年，山航携手山东省文旅部门，协同组织6场境外渠道踩线团活动，邀请境外旅行商和媒体代表深入探访齐鲁大地文化遗产与自然风光，高效打通了境外游客入鲁渠道，实现了文旅繁荣与航空高质量发展的同频共振、互利共赢。踩线团覆盖韩国、吉隆坡、新加坡、曼谷、越南、胡志明市等国家和地区。



志愿服务

山航集团团委于2025年7月中旬至8月底组织开展“青春绽暑运·志愿践初心”志愿服务一线活动。活动期间，共组织驻济青年志愿者96人次到生产一线开展累计48天、336小时生产支援，共服务旅客34874位旅客，人均服务363人次。青岛分公司团组织区域45名团员青年到生产一线开展了累计35天、175小时的志愿支援；厦门分公司团支部组织区域6名团员青年到生产一线开展了累计5天、20小时的志愿支援。重庆分公司团支部、北京分公司组织区域13名团员青年同国航、深航部分团组织团员青年一道参加了中航集团团委“青春正旺季”候机楼志愿服务，服务时长共52小时。



主流媒体传播

2025年，山东航空持续深耕主流媒体传播阵地，构建起覆盖100余家国家级及省市级媒体的全方位合作网络。依托权威平台发声传递企业责任温度，凭借优质内容彰显品牌使命担当，全年累计审批通过外宣稿件及视频386篇/条，推动外部媒体累计刊发报道9107篇/条，全方位展现出山航践行社会责任、守护民众出行美好体验、赋能民生发展的实干成效，持续擦亮“厚道山航，品质飞翔”的品牌名片。

1.深耕文化内核，筑牢品牌人文根基

山航始终坚持以人为本，深度挖掘传统文化内核，同步推进人文关怀落地与传承创新，围绕核心工作成果精准策划重点新闻传播选题，打造系列特色品牌活动，持续吸引各级主流媒体聚焦报道。一方面，创新孵化“山航知食节”“山航火腿包”等特色文化IP，以鲜活载体传递山航文化内涵，进一步拓宽品牌传播维度；另一方面，联合红十字会开展先天性心血管病患儿童救助公益行动，相关帮扶成果获得中央媒体重点刊发，充分彰显了山航的公益初心与社会责任感。

2.聚焦主责主业，彰显民航实干本色

在民生服务与航线运营方面，山航紧抓冬春航季机遇，新增并加密多条国内航线，河内等国际航线顺利首航，持续织密航线网络、拓宽旅客出行选择；人体捐献器官紧急承运、SC4877航班抢出“生命黄金时间”等暖心事迹接连涌现，生动诠释了山航守护生命、服务民生的使命初心；山航顺利实现2025安全年和安全飞行31周年，“黑科技修飞机”等产业创新成果稳步落地，相关工作先后获得《人民日报》、新华社、经济参考报等权威媒体集中刊发转发，全年在新华社客户端总端、新华财经、新华网、经济参考网及新华社《高管信息》纸媒等平台刊发稿件40余篇，有效扩大品牌传播覆盖面，全面提升山航品牌美誉度与社会公信力。

3.升级服务体验，放大品牌影响力

在服务升级与品牌传播层面，山航于7—10月完成制服全新迭代升级。本次升级紧扣“以人为本”核心理念，在保留传统文化元素的基础上，融入裤裙自选、平底鞋、毛衫等人性化设计，兼顾实用性与舒适性，精准契合员工工作需求与大众审美期待。该事件全网曝光量突破4亿次，收获《人民日报》《光明日报》和中国青年报等9家中央级媒体、69家省级媒体、51家地市级媒体及17家重点商业媒体的全覆盖式报道。10至11月，山航分两波次开展集中传播推广，相关话题累计阅读量超729万，成功登陆35个热搜榜单；东方卫视、工人日报等平台同步推出专题片及专访，进一步放大品牌传播声量，大幅提升山航的品牌影响力与责任口碑，充分展现了民航企业的责任担当与使命坚守。

