
公司代码：601021

公司简称：春秋航空

春秋航空股份有限公司
2019 年半年度报告摘要

一 重要提示

- 1 本半年度报告摘要来自半年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站等中国证监会指定媒体上仔细阅读半年度报告全文。
- 2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证半年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 3 公司全体董事出席董事会会议。
- 4 本半年度报告未经审计。
- 5 经董事会审议的报告期利润分配预案或公积金转增股本预案
无

二 公司基本情况

2.1 公司简介

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
A股	上海证券交易所	春秋航空	601021	无

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	陈可	赵志琴、徐亮
电话	021-22353088	021-22353088
办公地址	上海市长宁区空港一路528号二号楼	上海市长宁区空港一路528号二号楼
电子信箱	ir@ch.com	ir@ch.com

2.2 公司主要财务数据

单位：元 币种：人民币

	本报告期末	上年度末	本报告期末比上年度末增减(%)
总资产	27,847,341,300	26,575,393,475	4.79
归属于上市公司股东的净资产	14,109,599,825	13,324,678,277	5.89

	本报告期 (1-6月)	上年同期	本报告期比上年同 期增减(%)
经营活动产生的现金流量净额	1,604,142,145	1,442,024,786	11.24
营业收入	7,149,162,055	6,332,105,519	12.90
归属于上市公司股东的净利润	854,073,941	726,742,750	17.52
归属于上市公司股东的扣除非 经常性损益的净利润	724,839,207	628,640,804	15.30
加权平均净资产收益率(%)	6.20	6.54	减少0.34个百分点
基本每股收益(元/股)	0.93	0.83	12.05
稀释每股收益(元/股)	0.93	0.83	12.05

2.3 前十名股东持股情况表

单位：股

截止报告期末股东总数(户)		18,808					
截止报告期末表决权恢复的优先股股东总数(户)		-					
前10名股东持股情况							
股东名称	股东性质	持股比例(%)	持股数量	持有有限 售条件的 股份数量	质押或冻结的股 份数量		
上海春秋国际旅行社(集团) 有限公司	境内非 国有法 人	54.97	504,000,000	-	无	-	
上海春秋包机旅行社有限公 司	境内非 国有法 人	3.74	34,295,661	-	无	-	
香港中央结算有限公司	其他	3.42	31,402,860	-	无	-	
上海春翔投资有限公司	境内非 国有法 人	2.61	23,907,711	-	无	-	
民生加银基金—平安银行— 民生加银鑫牛定向增发82 号资产管理计划	其他	2.20	20,216,857	-	无	-	
中国证券金融股份有限公司	其他	1.84	16,892,789	-	无	-	
上海春翼投资有限公司	境内非 国有法 人	1.55	14,241,639	-	无	-	
诺德基金—招商银行—诺德 千金217号特定客户资产管 理计划	其他	1.16	10,670,272	-	无	-	
华宝(上海)股权投资基金 管理有限公司—华宝新趋势 私募股权投资基金	其他	0.92	8,391,771	-	无	-	
鹏华资产—浦发银行—鹏华	其他	0.73	6,737,407	-	无	-	

资产白泽 1 号资产管理计划						
上述股东关联关系或一致行动的说明	<p>截止报告期末：</p> <p>春秋国旅持有公司 54.97%的股份，为公司的控股股东。王正华先生持有春秋国旅 35.70%的股权，为春秋国旅的第一大股东、董事长；春秋国旅其他股权由上海天山资产经营有限公司和其余 23 名自然人股东持有。王正华先生对春秋国旅的持股比例远大于春秋国旅的任何其他股东，通过与春秋国旅的其他 23 名自然人股东签订《一致行动人协议》的方式加强了其控制地位，以形成能够持续性主导春秋国旅以及公司的董事会和股东大会决策的能力，进而能够持续性地实际控制春秋国旅和春秋航空。因此，王正华先生为公司的实际控制人。</p> <p>春秋包机持有公司 3.74%的股份，为公司第二大股东。春秋包机的股权同样由持有春秋国旅的 24 名自然人股东持有，其中第一大股东王正华先生持有春秋包机 48.91%股权。</p> <p>春翔投资系春秋航空的部分员工为投资春秋航空而设立的公司，其唯一对外投资为持有春秋航空 2.61%股份，不从事其他业务。春翔投资第一大股东为张秀智女士（春秋航空副董事长），持有春翔投资 28.33%股权。</p> <p>春翼投资系春秋航空和春秋国旅的部分员工为投资春秋航空而设立的公司，其唯一对外投资为持有公司 1.55%股份，不从事其他业务。春翼投资第一大股东为王煜先生（春秋航空董事长，与王正华为父子关系），持有春翼投资 41.29%股权。</p> <p>考虑到春秋国旅的董事中，张秀智女士兼任春秋包机的执行董事和春翔投资的董事长，王煜先生兼任春翼投资的董事长，王炜先生兼任春翼投资的董事、总经理，根据《上市公司收购管理办法》第八十三条第二款第三项规定，春秋国旅、春秋包机、春翔投资和春翼投资构成一致行动关系。</p> <p>除上述情况外，公司未知上述其他无限售条件股东是否属于《上市公司收购管理办法》中规定的一致行动人，公司也未知其关联关系。</p>					
表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明	无					

2.4 截止报告期末的优先股股东总数、前十名优先股股东情况表

适用 不适用

2.5 控股股东或实际控制人变更情况

适用 不适用

2.6 未到期及逾期未兑付公司债情况

√适用□不适用

单位:元 币种:人民币

债券名称	简称	代码	发行日	到期日	债券余额	利率(%)
春秋航空股份有限公司公开发行2016年公司债券(第一期)	16春秋01	136421	2016年6月2日	2021年6月2日	192,200,000	3.80

反映发行人偿债能力的指标:

√适用□不适用

主要指标	本报告期末	上年度末
资产负债率	49.31	49.86
	本报告期(1-6月)	上年同期
EBITDA 利息保障倍数	9.42	10.59

关于逾期债项的说明

□适用√不适用

三 经营情况讨论与分析

3.1 经营情况的讨论与分析

项目	2019年1至6月	2018年1至6月	变动(%)
可用吨位公里数(ATK)(万吨公里)	198,492.52	182,307.22	8.88%
其中:国内航线	130,044.23	119,961.89	8.40%
国际航线	61,539.85	56,654.52	8.62%
港澳台航线	6,908.44	5,690.81	21.40%
运输总周转量(RTK)(万吨公里)	172,754.07	153,951.83	12.21%
其中:国内航线	115,394.29	104,967.85	9.93%
国际航线	51,504.55	44,411.83	15.97%
港澳台航线	5,855.23	4,572.15	28.06%
飞机日平均利用率小时	11.19	11.11	0.7%
可用座位公里数(ASK)(万人公里)	2,079,740.49	1,903,282.37	9.27%
其中:国内航线	1,360,164.33	1,249,174.09	8.89%
国际航线	647,309.44	594,752.58	8.84%
港澳台航线	72,266.72	59,355.70	21.75%
旅客周转量(RPK)(万人公里)	1,907,199.66	1,699,833.48	12.20%
其中:国内航线	1,257,743.12	1,141,891.80	10.15%
国际航线	583,169.49	506,594.67	15.12%
港澳台航线	66,287.05	51,347.01	29.10%

项目	2019年1至6月	2018年1至6月	变动(%)
旅客运输量(万人次)	1,076.98	953.20	12.99%
其中:国内航线	784.21	709.43	10.54%
国际航线	249.80	210.20	18.84%
港澳台航线	42.97	33.57	28.00%
平均客座率(%)	91.70	89.31	上升2.39个百分点
其中:国内航线	92.47	91.41	上升1.06个百分点
国际航线	90.09	85.18	上升4.91个百分点
港澳台航线	91.73	86.51	上升5.22个百分点
客运人公里收益(元)	0.364	0.362	0.73%
其中:国内航线	0.353	0.349	0.91%
国际航线	0.383	0.384	-0.09%
港澳台航线	0.414	0.412	0.65%
可用货邮吨公里(AFTK)(万吨公里)	11,315.88	11,011.80	2.76%
其中:国内航线	7,629.45	7,536.21	1.24%
国际航线	3,282.00	3,126.79	4.96%
港澳台航线	404.43	348.80	15.95%
货邮周转量(RFTK)(万吨公里)	5,224.38	4,654.46	12.24%
其中:国内航线	4,334.73	4,218.77	2.75%
国际航线	826.41	365.69	125.99%
港澳台航线	63.24	70.00	-9.65%
货邮运输量(吨)	28,950.90	27,054.68	7.01%
其中:国内航线	25,205.18	24,720.86	1.96%
国际航线	3,296.91	1,821.32	81.02%
港澳台航线	448.81	512.50	-12.43%
经营航线数目(截至各期末)	191	208	-8.17%
通航城市(截至各期末)	89	86	3.49%
定期航班班次(每周航班数目)	2,711	2,427	11.70%

注:1、各项目分项数字因小计数包含尾差调整,变动项数据包含尾差;

2、通航城市和经营航线数目不包含已开通但未于当期末经营的通航城市及航线;定期航班班次(每周航班数目)为各期末最后一个完整周的计划执行航班数量。

2019年上半年,在中美贸易和技术摩擦紧张局势扩大化、长期化以及英国脱欧不确定性长期持续的背景下,全球经济活动总体依旧低迷,虽然发达经济体如美国、日本,包括欧元区等发达经济体表现出了不同程度达到或优于预期的增长表现,但新兴市场和发展中经济体的经济活动弱于预期。同时,全球经济活动还表现出了国际贸易疲软、通胀和需求低迷、政策信号不一致以及风险偏好转变等特征。国际货币基金组织于2019年7月将2019年全球经济增长预期下调至3.2%,比今年1月份和4月份的预测分别低0.3和0.1个百分点,2020年回升至3.5%。

2019年上半年,面对错综复杂的国际国内形势,我国延续总体平稳、稳中有进的发展态势,

GDP 增速达到 6.3%，经济运行继续保持在合理区间。CPI 上涨 2.2%，物价水平保持温和上涨的趋势；PPI 上涨 0.3%，涨势较弱，主要是因为国内外需求趋弱。产业结构方面，第三产业持续发展，第三产业对经济增长贡献率高于第二产业 23.2 个百分点，产业结构持续优化。需求结构方面，上半年消费对经济增长的贡献率为 60.1%，较上年同期下降了 18.4 个百分点，而净出口对 GDP 增长的贡献则显著上升，主要由于贸易摩擦、国内消费增速放缓、尤其是投资增速低迷导致进口增速低迷。2019 年下半年中国经济短期内增速仍面临较大下行压力，作为应对，今年中央出台了逆周期财政政策，主要包括企业减税降费等措施，已经并将持续对整体经济形成较为有效的支撑。

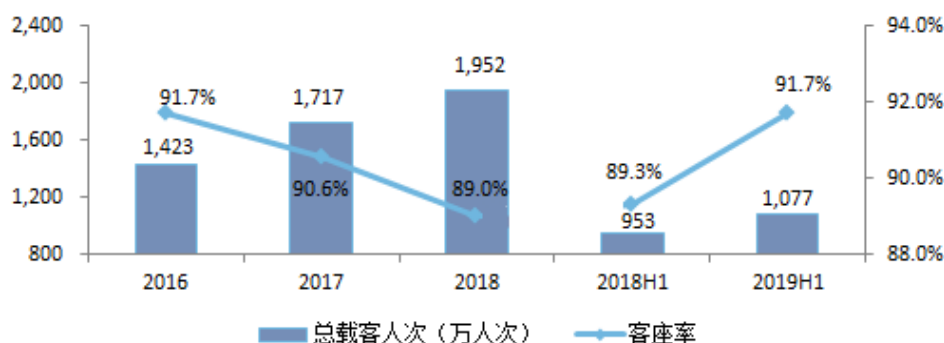
2019 年上半年，中国航空运输业发展态势良好，稳中有进、稳中向好。根据 2019 年全国民航年中会议报告，上半年全行业完成运输总周转量 627.6 亿吨公里、旅客运输量 3.2 亿人次、货邮运输量 351.2 万吨，同比分别增长 7.4%、8.5%和-1.3%；民航旅客周转量在综合交通运输体系中的比重达到 32.8%，较 2018 年上升 1.5 个百分点，在综合交通运输体系中的地位和作用逐步提高。

2019 年上半年，公司完成运输总周转量 172,754.1 万吨公里，同比增长 12.2%；完成旅客周转量 1,907,199.7 万人公里，同比增长 12.2%；运输旅客 1,077.0 万人次，同比增长 13.0%；客座率为 91.7%，同比上升 2.4 个百分点；实现营业收入 7,149,162,055 元，同比增长 12.9%；实现归属于母公司普通股股东净利润为 854,073,941 元，同比增长 17.5%。

2016-2019年上半年春秋航空运输总周转量与旅客周转量统计



2016-2019年上半年春秋航空总载客人次与客座率统计



- 安全运营

报告期内，公司高度重视安全规范化管理，严格执行《安全管理手册》，实际运输飞行百万小时重大事故率为 0，用于安全生产的相关支出为 111,495 万元，安全飞行小时 168,691 小时。

- 机队发展和飞行员保障

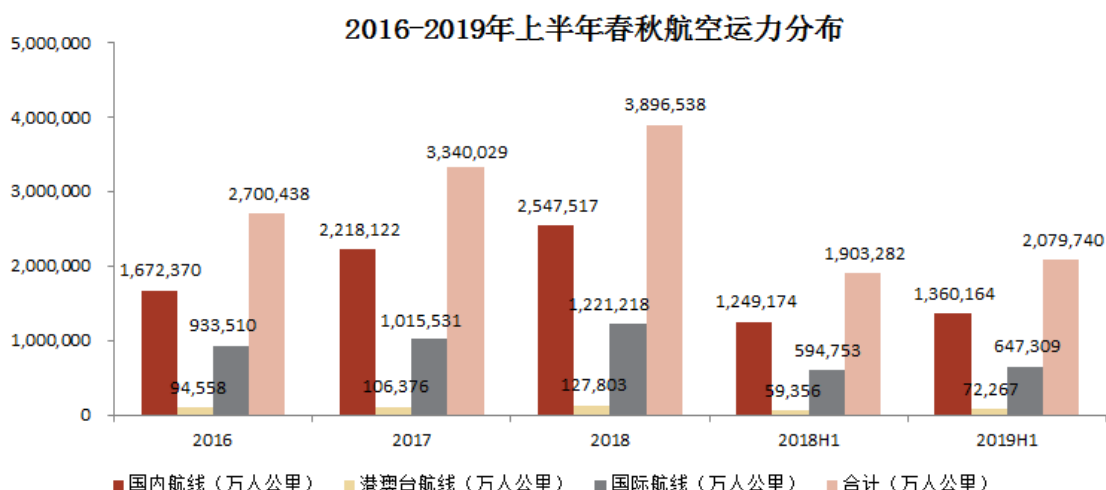
2019 年上半年，公司共引进 5 架空客 A320 NEO 机型飞机，其中 1 架为自购引进，其余 4 架通过经营性租赁方式引进，客舱布局均为 186 座，无退出飞机。截至 2019 年上半年末，公司拥有空客 A320 机型机队共 86 架，其中自购飞机 41 架，融资性租赁飞机 1 架，经营性租赁飞机 44 架，平均机龄 5.0 年；其中 A320 NEO 机型飞机 6 架，A320 CEO 机型 80 架；186 座客舱布局 46 架，180 座客舱布局 40 架；春秋航空日本拥有波音 B737-800NG 机队共 6 架，客舱布局均为 189 座，全部为经营性租赁方式引进。

2019 年 1 月公司完成引进 1 台飞行模拟机，截止报告期末，飞行模拟机总数达到 5 台。2019 年下半年，根据目前已签署的购买与租赁飞机协议，同时考虑空客公司的实际交付能力，公司将于第三季度以经营租赁方式引进 3 架 A320 NEO 机型飞机，于第四季度以购买和经营租赁方式引进 6 架 A320 NEO 机型飞机。此外，飞行、客舱服务、维修及地面服务等生产直接相关部门人员满足生产运行需要，保障体系完备，确保公司安全可持续发展。

- 航线网络

截至 2019 年上半年末，公司在飞航线共 191 条，其中国内航线 126 条，国际航线 55 条，港澳台航线 10 条。

2019 年上半年，公司总体可用座位公里同比上升 9.3%，其中国内、国际和港澳台航线同比分别增长 8.9%、8.8%和 21.8%，国内外运力投放较为均衡，航线结构得到进一步稳固。国内、国际、港澳台航线可用座位公里占比分别为 65.4%、31.1%和 3.5%，较去年末分别小幅变化 0.0 个百分点、-0.2 个百分点和 0.2 个百分点。

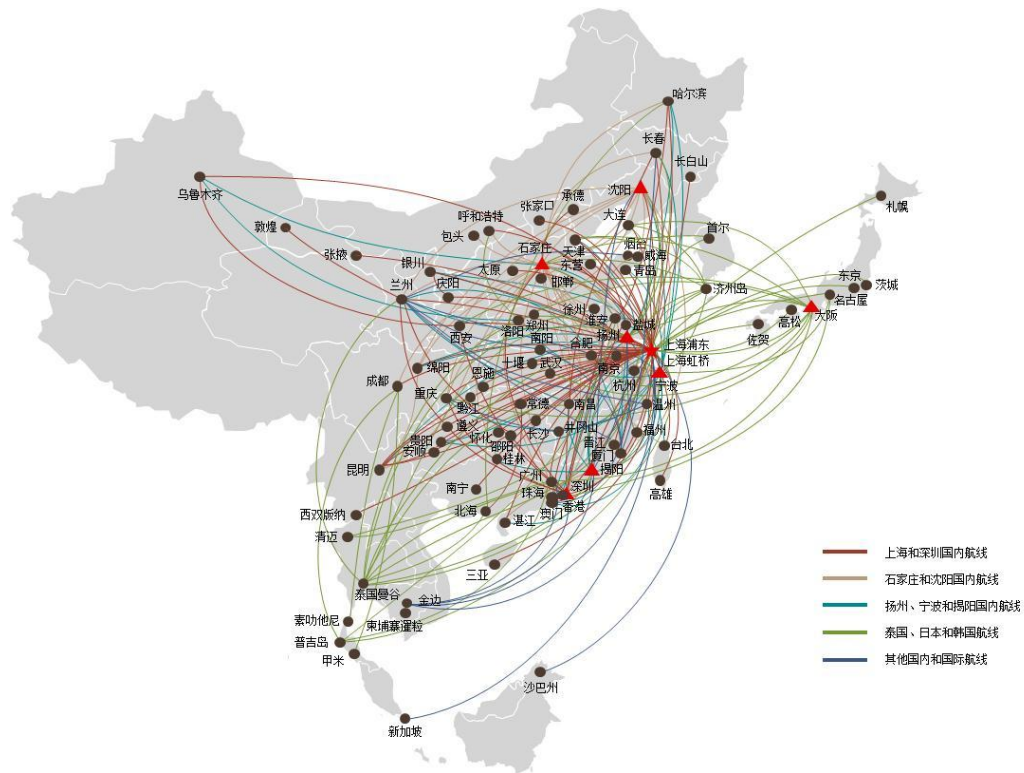


国内航线，在中国民航局“控总量、调结构”行业政策的延续下，2019年上半年一二线机场新增时刻仍然相当紧张。为缓解运力投放的瓶颈，构建更为立体和多元化的航线网络和基地结构，公司近年来逐步将运力下沉至三四线城市，于2016年、2017年和2018年相继在扬州扬泰机场、宁波栎社机场和揭阳潮汕机场设立战略发展基地，并于2019年上半年进入兰州中川国际机场，投入三架过夜飞机运力作为开拓西北市场的奠基石，提升西北区域的航网纵深，由此进一步完善国内基地布局和航线网络。

国际航线，2019年上半年，三大主力航线泰国、日本和韩国航线可用座公里合计较去年同期增长12.8%，占据国际航线比例达到83.7%，其运力分布结构有所调整。其中泰国航线仍是运力投放最大的目的地市场，但由于2018年较多的新增运力投放以及当年7月普吉沉船事件的持续影响，今年上半年运力增速明显放缓；而日本和韩国航线则进入运力快速增长阶段，上半年运力投放大幅提高，尤其日本航线随着中日关系改善以及2020年东京奥运会的举办，市场需求持续增长有比较好的确定性，韩国航线则通过济州航线带动，运力投放已接近萨德事件前的高峰。

地区航线于2019年上半年实现了运力快速增长，港澳台航线可用座位公里增长21.8%，新开扬州往返台北航线以及石家庄经停扬州往返香港，并加密宁波往返澳门航线。

截至2019年上半年末公司航线网络覆盖示意图



一 枢纽建设

目前，国内枢纽建设方面，公司已形成以服务长三角区域经济一体化建设的上海基地为核心，江苏扬州和浙江宁波为支撑的华东枢纽，以服务粤港澳大湾区建设的以深圳为核心、揭阳为支撑的华南机场枢纽，以服务京津冀一体化建设的以石家庄机场为核心的华北机场枢纽，和以服务“振兴东北”战略建设的以沈阳机场为核心的东北枢纽，同时以 2019 年新投入运力的兰州基地作为开拓西北区域的奠基石，亦将逐步增加西南重要城市的投入。国际航线则以泰国曼谷、日本大阪和韩国济州为主要的境外过夜航站，背靠国内各主要基地和目的地网络，聚焦东南亚重点市场，并向东北亚区域市场辐射发展，主动服务“一带一路”建设等其他国家重大战略。

近年来公司持续强化上海枢纽机场的基地优势以及与区域基地间的协作优势，并加快在其他战略性发展基地的建设和开发。虹桥机场和浦东机场作为主枢纽基地仍占据公司的主要运力分布，2019 年上半年以上海两场为出发或目的地的航线起降架次占公司总起降架次约 43.2%，运送旅客人次占上海两场旅客吞吐量合计比例约为 8.6%。继 2018 年 10 月公司成立首个航空分公司河北分公司后，2019 年 7 月深圳分公司正式揭牌成立，公司多年来将深圳机场作为重要战略市场，深圳分公司的设立标志着华南深圳基地的进一步升级，借助粤港澳大湾区发展的历史机遇，公司将持续投入运力，完善航线网络结构，为深圳国际机场区域航空枢纽建设贡献力量。

- 收益优化

近几年来，中国航空市场的增长归功于客源结构逐渐多元化，居民消费升级现象向三四线城市进一步渗透，大众化航空市场持续扩大，乘机旅客年龄进一步下探，并形成家庭出行市场。随着居民生活节奏的加快和生活观念的改变，越来越多的公商务和旅游人群愿意选择方便快捷的航空出行方式，即使在宏观经济下行和高铁提速等压力下，航空市场依然能够维持较高的景气度，而公司凭借更低的运营成本拥有更强的市场竞争能力，更好地把握住供需变化带来的市场机遇。

2019年上半年，中国民航局进一步推进国内航空运输价格市场化改革，扩大市场调节价航线范围，赋予航空公司更大的定价自主权。公司则加大力度落实收益管理政策，持续提升精细化管理水平，以综合收益为目标，通过建模尝试引入数字化定价体系，能够更为精准地根据不同基地市场的发展水平和供需情况优化运力投放，不断提高定价能力，实现客座率和客公里收益双升。2019年上半年，国内航线客公里收益较去年同期涨幅为0.9%，虽然客公里收益提升幅度较往年有所收窄，但客座率表现明显回升，同比上升1.1个百分点，达到92.5%，同时实现了除新设的兰州基地以外的其他七大基地国内航线客公里收益的全面提升。

2019年上半年，国际客公里收益较去年同期微降0.1%，同时客座率表现上佳，同比提升4.9个百分点，达到90.1%，重回90%以上的客座率水平，显示出境游市场需求依然强劲。三大主力航线泰国、日本和韩国航线出现不同程度客公里收益下降，其中泰国航线收益水平仍待复苏，日韩航线则由于运力增投较大且过往票价基数较高而出现回调，客座率水平较上年同期有较大幅度上升。

2019年上半年，地区航线客公里收益较去年同期涨幅为0.7%，客座率上升5.2个百分点，达到91.7%，港澳台航线均表现良好。

- 丰富机票产品及辅助业务

为加强差异化服务能力，满足旅客多元化需求，并提升对边缘旅客的竞争优势，公司近年来不断研究改良和丰富机票产品，在“会员专享座”和“商务经济座”的基础上，于今年3月推出提升市场竞争力、且能满足多数旅客出行行李需求的“经济座”机票产品；并于今年上半年完成与航旅出行强相关的辅助收入产品服务政策的初步调整，推出符合商旅用户出行的例如升级手提行李等定制化服务，尝试利用大数据分析推出个性化组合优惠套餐。

2019年上半年，公司辅助业务收入3.2亿元，在不断开拓机票衍生类辅助收入产品的同时，尝试不断创新。在航空传媒领域，于2019年继续深入以航媒投放+新闻发布+事件营销+

明星/知名 IP+产品销售渠道开放等多维度整体广告投放方案的合作，例如完成与衡水老白干酒业旗下高端品牌河北承德板城酒业的主题航班合作。

此外，公司于 2019 年上半年大力发展跨境电商业务，通过组合营销、产品包装、产品加速迭代等方式，实现跨境电商业务销售额超 30%以上增长；同时与腾讯合作，推出行业内首个客舱无网络环境下的微信支付服务，开通服务的旅客可在客舱无网络环境中开启现货交易，为有效解决客舱销售场景中的非现金支付环节提供了解决方案。

- 渠道建设

目前公司网站注册用户数已近 4,000 万名。2019 年上半年，公司除包机包座业务以外的销售渠道占比中，电子商务直销（含 OTA 旗舰店）占比达到 90.8%，其中移动端占电子商务直销比例达到 42.5%，同比提升 10.5 个百分点，其中微信小程序同比增长 68.0%，是增幅最快的渠道。

2019 年上半年，公司进一步升级常旅客计划，提供金银卡会员分级权益，并为实名制会员提供了购票立减、短途巴士、机场泊车、酒店特权等新增会员权益。在常旅客计划的带动下，上半年绿翼会员整体复购率达 30.4%，同比提升约 9 个百分点。

- 提升航班准点率

航班准点率是每位旅客的核心需求之一，提升航班准点率亦是公司一直以来的重点工作。公司建立了“三位一体，鉴古监今，自上而下，统筹分析”的战略方针，通过航前、航中和航后各阶段相互协作，实现对航班运行的全方位实时监控，做到及时干预，精确预警。另外收集并丰富运行数据库，进行数据挖掘分析，通过优化航班编排等方式提高航班准点率，减少因公司原因产生的航班不正常率。

根据第三方数据公司 VariFlight 最新发布的《2019 年上半年全球机场和航空公司准点率报告》，公司以 89.4%的到港准点率名列亚太中型航空公司 TOP10 行列，成为亚太区中国最准点的中型航空公司，比去年同期准点率再提升 1.5 个百分点。

- 外币资产负债管理

公司拥有较大金额的美元负债和一定金额的日元负债，由于外币负债规模较大，公司通过匹配足量外币资产严格管理外币资产负债敞口。2019 年上半年，公司净汇兑损失为 806 万元，基本实现汇率对利润表影响中性的管理目标。下半年公司仍将严格管理外币资产负债敞口，全年管理目标不变。

- 成本控制

2019 年上半年，公司单位营业成本为 0.30 元，较去年同期上升 1.9%，上升原因主要由于机场起降相关收费标准上涨使得单位起降费（起降费/可用座位公里）上升 13.0%，以及飞机及发动机租赁费由于空客 A320 NEO 机型飞机租赁价格较 CEO 机型飞机更高和人民币兑美元汇率同比贬值双重因素使得单位该项租赁成本（飞机及发动机租赁费/可用座位公里）上升 14.7%。

2019 年上半年，公司单位油耗（航油油耗/可用吨公里）较去年同期下降 0.6%。公司成立节油委员会，通过自行开发的大数据预测模型进一步加强节油精细化管理；设立科学的节油减排奖励，对飞行员进行适当的激励；此外，2019 年上半年公司引进飞机均为 A320 NEO 机型飞机，该机型较上一代 A320 CEO 机型飞机大约能节省油耗 15%，上半年共 6 架 A320 NEO 机型飞机已经一定程度改善了全机队整体油耗情况。而航油价格方面，上半年公司航油采购均价（含税，简单平均）较去年同期下降 0.9%，综合单位油耗水平后，单位航油成本（航油成本/可用座位公里）达到 0.096 元，与去年同期基本持平，略有下降。

公司一贯坚持严格的成本控制经营理念，扣除航油及起降费成本以外，2019 年上半年单位营业成本较去年同期下降 0.6%，主要由于飞机日利用率小时同比提升 0.7%和部分主要成本项目改善。

2019 年上半年，公司单位销售费用为 0.0060 元，较去年同期下降 21.7%，主要由于对数字营销和广告费用支出的控制，转为更注重性价比的投放策略；单位管理费用为 0.0039 元，公司进一步提升管理能力，并严格管理预算，使得该指标较去年同期下降 1.5%。

— 服务品质

2019 年上半年，公司全面落实民航真情服务工作要求，继续推进中国民航局“九项便民服务举措”，分别成立了“运行”、“市场”、“地面”、“标准”、“亲和力”5 大服务质量攻坚小组，提升一线员工处理能力并充分授权，从政策、体系源头上切实有效解决服务顽症。例如，国内特价机票从“一律不予退改签”放宽至起飞前 2 小时以外皆可退改；在小程序应用生态的大环境下，公司利用小程序扫码即用即走的优势，通过扫码值机、登机牌扫码、客舱授信支付、行程服务通知等方式，构建服务闭环；此外，公司还进一步开放了老人、无陪儿童等限制，提供配套的旅客服务，持续提升旅客体验。

2019 年上半年，公司购票旅客满意度为 98.1%，同比去年提升了 0.9 个百分点；客票退改签服务类投诉较去年同期下降 35.0%，民航局投诉率同比去年下降 59.7%，在中国民航局公布的航空运输消费者投诉情况通报中，春秋航空已连续 5 个月保持 A 档排名。

3.2 与上一会计期间相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况、原因及其影响

适用 不适用

详见本报告“第十节 财务报告”之“五、重要会计政策及会计估计”之“41. 重要会计政策和会计估计的变更”。

3.3 报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的情况、更正金额、原因及其影响。

适用 不适用