



北欧航空翱翔蓝天 70 载

北欧航空 (Scandinavian Airlines , 简称 SAS) , 是北欧地区最大的航空公司 , 无论是航线网络、旅客以及航班起降数量等 , 均最具规模。此外 , 北欧航空借助与其商业合作伙伴以及星空联盟的紧密合作 , 搭建了一个更为庞大的航线网络。

我们的 DNA

我们拥有纯正的斯堪的纳维亚血统 , 我们的首要任务是 :

- 安全
- 准点
- 关爱

我们的承诺

- 让您的旅行更加轻松便捷

我们拥有斯堪的纳维亚血统 , 兼具斯堪的纳维亚人的特质

在北欧航空悠久的历史中 , 我们一直追求创新、引领行业潮流。早在 20 世纪 50 年代 , 北欧航空就成为全球首家飞越极地航线的商业航空公司。自此以后 , 我们不断地在全球构建联盟合作网络 , 并在其中发挥着至关重要的作用 , 将越来越多的人安全可靠地带往全球更多目的地 , 并在整个航空业确立了一个可衡量可靠性和旅客满意度的标准 : 航班准点。

我们所做的每一件事都代表着斯堪的纳维亚人的 DNA - 简约明了、考虑周到、高质量和十分可靠 , 会不遗余力地展现我们的忠诚并对此感到无比骄傲。北欧航空的员工也是与众不同的 , 我们简单 , 不刻板 , 会用眼睛和心灵与遇到的每个人真诚交流 , 我们为此十分骄傲。无论您在北欧航空遇到谁 , 他都会让您坚信 , 安全、准点和关爱客户是我们北欧航空人的头等大事。

在北欧航空 , 我们会继续努力来超越自我 , 发展航空事业 , 塑造企业和整个航空业 , 令所有视旅行作为生活重要组成部分的旅客能在旅程中尊享更加轻松便捷的服务。这 , 就是我们的承诺。



更多航线和更多航点选择。全年极具竞争力的价格意味着，更多客户现在会选择搭乘北欧航空出行。在2014年，北欧航空启动机队升级计划，并相继推出多项服务，让旅行变得更加轻松便捷。

北欧航空在中国

北欧航空自1988年8月使用道格拉斯DC-10客机开通北京至哥本哈根航线开始，已经服务中国市场27年。北欧航空分别于2012年使用空客A340-300客机复航上海至哥本哈根航线，2015年9月11日开通香港至斯德哥尔摩航线。至此，北欧航空已经通航中国三个城市，每周提供19个往返北欧的直飞航班服务。

从始至终的便捷、准点和规律性

北欧航空希望旅客在旅行规划、行程预订和旅行过程中能享受便捷服务，也一直在为此而努力。无论是商务旅行或是休闲旅行，今天的旅客都能尊享同样的轻松、高效和价格透明度。2013年，北欧航空把自助服务选项延伸遍及至旅行的各个环节，因而荣获国际航空运输协会颁发“高效旅行铂金奖（IATA Fast Travel Platinum Award）”，也是全球首家获得此殊荣的航空公司。

2013/2014年度，北欧航空的准点率达到88.4%，与去年同期相比有所改善。在该财年的某些月份中，北欧航空的准点率在亚洲和世界其他地区各大航空公司中排名第一，其规律性在相同年度高达99%。

全新产品理念

2013年6月，北欧航空推出了全新产品理念：SAS Go经济舱和SAS Plus超值经济舱。该产品是我们与北欧航空的客户共同开发，其目的是，满足人们对更便捷、更具时效性的商务旅行及休闲旅行日益增长的需求。该产品理念建立在轻松便捷及价格透明的基础上。

旅客必须知道他们将得到何种服务，以及相应的服务价格，这其中不应存在任何隐性报价及收费。基础产品SAS Go经济舱包括旅客所需的一切，价格实惠且具竞争力。SAS Plus超值经济舱涵盖了一系列额外惠益，例如Fast Track快速通道、机场休息室使用权、额外行李和免费退票。北欧航空洲际航线将继续提供SAS Business商务舱。



多年来，北欧航空还推出了多款可供智能手机和平板电脑设备使用的 App 应用程序。通过这些 App 应用程序，旅客可自主预订和更改航班、办理值机手续、下载登机牌、查看航班状态，以及尊享多项服务。此举，为北欧航空的旅客节约了时间，也让他们的旅行生活更轻松、愉快。

机队规模

北欧航空拥有一个覆盖广泛的目的地航线网络，覆盖不同的客流量及航行距离，因而需要建立一支由不同载客量及航程客机组成的机队，以应对不同客流量及飞行航点之间的高效运作。在 2014 年 10 月，北欧航空（包括旗下 Blue1 蓝壹航空），拥有一支由 138 架现役客机组成的机队，其中包括 12 架长途客机，114 架短途客机和 12 架支线客机。

北欧航空将继续升级并打造一支现代化的机队。为了应对不同客流量，北欧航空正在更新机队，这将增强其在市场中的竞争力。

北欧航空为各基地机场规划执管了单一机型，从而降低了保障成本，提高了航班准点率和规律性。与此同时，北欧航空还将引进全新机型建立现代化的长途机队。北欧航空已签署数份订购新客机的订单，包括 30 架空客 A320 NEO，4 架空客 A330 Enhanced 和 8 架空客 A350，与此同时，还升级机队的客舱内部设施，让旅客获得更加舒适的旅行体验。

截至目前，北欧航空已在所有长途航班上装配新客舱，并提供机上 WiFi 无线网络服务。

具竞争力的航线网络，可提供更多目的地选择

北欧航空在 2013/2014 年度日均起降航班约为 806 架次，飞往全球 125 个目的地。它构建了一个最佳航线网络，是旅客往返斯堪的纳维亚地区的最佳选择。特别是那些热门航点，北欧航空提供了丰富且密集的航班服务，为商务和观光旅客提供灵活的航班时刻选择。

北欧航空通过提高飞机的利用率从而扩充了更多的航线。也随客流变化开辟季节性航线，满足旅客出行的需求。北欧航空的航线规划原则是 - 在斯堪的纳维亚地区提供往返于欧洲、美国和亚洲各目的地的高密度的航班服务。

北欧航空是星空联盟创始成员航空公司之一。星空联盟于 1997 年 5 月正式成立，是全球首个真正意义上的航空联盟。



每天，星空联盟 28 家成员航空公司共运营约 18,500 个航班，遍及全球 192 个国家/地区的 1,330 个目的地。这使得星空联盟成为全球最大的航空运输联盟。

作为星空联盟成员，北欧航空的旅客可借助星空联盟庞大的全球航线网络，协作保障顺畅的航班中转。旅客可获得舒适的旅行体验，共享遍及全球的机场休息室并获取飞行里程奖励并用于兑换。

扩大忠诚计划，改善客户满意度

北欧航空一直在积极制定和改善旅行各环节间的服务。在从预订机票到最终抵达目的地的整个流程中，我们的旅客看重的是更便捷、更准点的旅行。北欧航空 EuroBonus 常旅客计划在创建伊始只是一个飞行常旅客计划。如今，它已发展成为一个覆盖广泛的积分平台，会员可将其应用于无论是旅行还是居家的日常生活中。在各合作伙伴的支持下，旅客无论是乘坐飞机、入住酒店、租车，还是购物、购买保险、购买电子产品和杂货时都有机会获取 EuroBonus 积分。截止目前，北欧航空 EuroBonus 常旅客计划拥有超过 450 万名会员，极富吸引力的全新合作伙伴也在源源不断地加入 EuroBonus。

品质与安全

强化安全保障意识是成功运营的关键。北欧航空已系统地开展了各项工作，来改善企业各层级的安全意识。

北欧航空的目标是争当成为航空业界的先行者，构建高度发达的安全保障意识。这应视为北欧航空客户和员工的雄心壮志。北欧航空在改善安全保障意识方面已做出了不懈努力，这种努力的基石是，始终从积极和消极的体验中吸取经验，借此，个人和组织就能不断为降低北欧航空的运营风险做出贡献。定期开展的调研显示，北欧航空已成功构建了高标准的安全保障意识。

北欧航空将安全工作视为重中之重，它是企业 DNA 不可分割的组成部分。在北欧航空内部，安全保障基于企业所有员工的价值，技能和经验。安全保障包括积极学习，适应和调整个人和组织行为，以不断改善运营效率和降低风险。为此，人们已付出了努力，以不断取得进步，共同理解飞行安全对旅客和北欧航空的重要性。北欧航空的管理始终涉及建立在安全政策基础之上的安全议题，而这一安全政策已记录在案，它经过人们的探讨及沟通，已在北欧航空的运营环节中实施。2014 年春季，安全政策在一个信息宣传活动中付诸实践，其间强调了所有员工需



遵守的 10 个关键安全行为。2014 年，一系列针对飞行安全的全新管理要求正式出台，其中包括更为详尽的安全管理系统（SMS）。为了响应这些新的指导方针，一个可兼容飞行员 iPad 的全新安全报告系统在同年秋季实施。与此同时，北欧航空也在继续努力，以期在评估安全性能指标的同时识别和管理安全议题，这些重要安全数据和指标是从航班运营，机组成员，地面保障，技术维护及航空安全领域搜集而来，并在一个关乎客观安全性能指标的分级系统中收录。该系统可说明，在实现北欧航空安全目标的过程中，日常运营是如何取得进步的。

北欧航空积极参与疲劳风险管理的发展进程，它是航空公司降低疲劳研究项目的合作伙伴，该项目是一个与政府及行业机构及大学合作展开的研究课题，旨在加强基于疲劳程度检测及航班机组人员评估的科学模型。该模型的首个版本在 2013 年末进入测试阶段，其用于日程安排的更新版在 2014 年开始试运行。多年来，北欧航空已订立了多项执行航班数据分析的服务。航空数据管理系统可增强人们识别日常航班经营趋势和差异的能力。

2014 年，北欧航空通过了国际航空运输协会的 IOSA 认证（IATA Operational Safety Audit），该认证等同于 ISO 9000 认证。这是北欧航空在 12 年里第 6 次顺利通过这一航班安全性审计认证，在之前的 6 次审计中，北欧航空也从未出现过任何偏差。为了保持该项认证，各航空公司必须在初次审计后的每隔两年内，再次获得国际航空运输协会的认证。北欧航空只与取得 IOSA 认证或通过同等认证的航空公司进行代码共享。

环保行动

2013/2014 财年，北欧航空已成功将航班运营的每公里碳排放量降低了 3.4%，主要得益于机队更新，以及使用率和燃油效率的提升。北欧航空的各个工作流程均符合和依照 ISO 14001 认证的环境管理系统框架构建而成。

有关北欧航空的更多详情，请浏览 www.sasgroup.net。