



A STAR ALLIANCE MEMBER 



社会责任报告

中国国际航空股份有限公司

2016



北京—华沙航线

在“一带一路”战略中，波兰是中国通向欧洲的大门，拥有举足轻重的地缘区位优势，坐落在维斯瓦河畔的首都华沙是波兰政治、经济和文化中心。北京—华沙航线是国航继 2015 年开通北京—明斯克—布达佩斯航线以后，开通的第二条中国至中东欧地区的航线，此举不仅拓展了国航以北京为核心枢纽的全球航线网络，还丰富了中国至中东欧的航线网络布局。这条“空中丝路”为两国社会经济带来更大发展，为往返中欧两地的旅客提供更加多元化的出行选择。

上海—圣何塞航线

被誉为“硅谷大本营”的圣何塞是全球成功企业家和优秀创业者的聚集地，数百家世界知名的大公司都把总部、分公司或研发中心设在圣何塞市。上海—圣何塞直飞航线是国航在上海开通的首条连接至北美的空中通道，国航也成为目前国内唯一的一家提供上海—圣何塞直航服务的航空公司。该航线的开通给往来于两地的商务人士及观光旅客提供了一条全新且便捷的路线选择，航线在扩充国航美洲地区航线网络格局的同时，完善了国航以上海为国际门户的全球航线网络，进一步优化整合国航华东地区的航线网络布局。



报告说明

亲爱的读者，本报告反映了中国国际航空股份有限公司 2016 年履行社会责任的行动和绩效。希望您藉此报告感受国航人的真情，继续支持、帮助中国国际航空股份有限公司的改革与发展。

时间范围

报告时间跨度为 2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。

报告边界

本报告以中国国际航空股份有限公司为主体，涵盖公司所属分公司、事业管理单位、管理支持部门和中国国际货运航空有限公司（国货航）及深圳航空有限责任公司（深圳航空）等主要子公司。

编制依据

本报告编制遵循国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，以及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）等相关要求，参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G4）、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》及航空服务业相关补充指引等标准要求编写。

发布周期

本报告为年度报告，是中国国际航空股份有限公司连续发布的第九份社会责任报告。

数据来源

本报告所引用的财务数据来源于经过审计的中国国际航空股份有限公司年报，符合国内会计准则；其他数据来源于中国国际航空股份有限公司内部正式文件和相关统计。

指代说明

为便于表述，报告中“我们”“公司”“国航”指代中国国际航空股份有限公司。“国航集团”指代中国国际航空股份有限公司及其控股子公司。

报告获取

本报告以中英文两种文字发布，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

您可在国航网站下载本报告的中英文电子文档，网址为：www.airchina.com.cn

若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，您可按以下方式联系我们：

联系人：杨征

联系地址：中国北京顺义区空港工业区天柱路 30 号

电话：86-10-61462794

传真：86-10-61462805

电子信箱：yangzheng@airchina.com



经济责任

盈利保持行业领先，与价值链伙伴携手，促进区域经济发展，推进不同经济体的融合。

安全责任

每一次相聚、每一次运达，安全、可信赖。

客户责任

呵护你直到目的地，我们尊重你的需求，我们一直在努力。

环境责任

保护绿色星球，我们绿色飞翔。国航带你亲近更美丽的大自然。

员工责任

让员工感受真诚与温暖，我们和员工共同进取。

社会责任

不论远近，需要之时，我们就在你身边。国航的真挚与责任担当，你看得到。



目录

CONTENTS

02 董事长致辞

04 关于我们

04 公司概况

05 组织架构

06 航线与机队

08 企业文化

09 公司治理与风险防范

10 社会责任管理

10 社会责任观

10 可持续发展战略

11 社会责任工作管理架构

12 实质性议题分析

13 利益相关方沟通参与

60 关键绩效表

62 主要荣誉

63 展望

64 联交所ESG指标索引表

66 GRI G4指标索引表

68 第三方审验

 **14 经济引擎 创造价值**

 **20 安全第一 全力保障**

 **28 四心服务 乐享体验**

 **36 蓝天碧水 守护环境**

 **46 以人为本 幸福同行**

 **54 责任担当 奉献社会**

董事长致辞



2016年中国经济社会发展稳中有进、稳中有好，完成了全年主要目标任务，实现了“十三五”良好开局。中国国航不忘初心、牢记使命，以安全、发展、效益、环境、员工、社会责任为己任，知责，守责，尽责，携手利益相关方共同建设全球领先的航空公司。

我们始终把安全生产放在首位，牢固树立红线意识和底线思维，认真落实安全生产责任制；深入应用安全管理体系，加强对安全风险的识别、预警和防控，以对安全隐患“零容忍”的态度持续开展专项整治和安全大检查；完善应急管理体系，提高应急处理能力。我们持续提升经济引领能力，积极落实“一带一路”和“走出去”战略，坚持发挥枢纽网络优势，形成了国际国内均衡的航线网络布局；从客户、产品和渠道三条主线出发，围绕常旅客营销、附加收入产品和电子商务三个核心，推进商业模式转型；扎实推进提质增效，努力优化生产组织，提升运行效率，推动主专业协同发展。我们始终坚持以“四心服务”理念为服务方针，持续加大服务能力建设投入，充分发掘和利用互联网技术，努力提升旅客的满意度。我们不断创新人才管理机制，密切关注员工的成长与进步，与员工共享公司发展成果。我们秉持“绿色营运，可持续发展”的理念，深入贯彻落实国家

节能环保政策，将绿色发展的理念贯穿到日常运营的各个环节。我们认真履行央企社会责任，完成了抗震救灾、人员紧急撤离、重要活动专包机等重大紧急航空运输任务。

在全体员工的共同努力与各利益相关方的大力支持协作下，2016年我们取得了较好成绩：全年安全飞行202.87万小时，运送旅客9,660.59万人；全年营业总收入1,139.64亿元，实现归属于上市公司股东净利润68.14亿元；新开通45条航线，通航41个国家和地区，通航176个城市，经营客运航线378条；在《世界品牌500强排行榜》中以1,156.89亿元的品牌价值，排名第295位，较2015年上升5位；飞机燃油效率持续提升，客机货运每吨公里燃油消耗292克，全货机吨公里燃油消耗129克；顺利保障G20峰会、奥运残奥包机等重要航班运输任务，共计投入605万元用于精准扶贫……

2017年是国航实施“十三五”规划的重要一年，我们对未来充满信心，将继续遵循“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，携手利益相关方在履行社会责任方面取得更大的成绩。

蔡剑江

—— 中国国际航空股份有限公司 董事长

关于我们

股票代码

上海证券交易所：601111

香港联合交易所：00753

伦敦证券交易所：AIRC



公司概况

中国国际航空股份有限公司的前身是中国国际航空公司，成立于 1988 年。2002 年 10 月，中国国际航空公司联合原中国西南航空公司和中国航空总公司的航空运输资源，组建了新的中国国际航空公司。2004 年 9 月 30 日，中国国际航空股份有限公司在北京正式成立。2004 年 12 月 15 日，国航在香港和伦敦挂牌上市，2006 年 8 月 18 日，又成功登陆国内 A 股市场。

国航在航空客运、货运及相关服务诸方面均居于国内领先地位，是全球最大的航空联盟——星空联盟的成员及中国民航唯一一家进入“世界品牌 500 强”的企业。作为中国唯一载国旗飞行的航空公司，国航承担着政府专机、要客包机、紧急飞行、外国国家领导人到访等国内外专包机保障任务。

2016 年，国航集团完成运输总周转量 236.98 亿吨公里、旅客运输量 9,660.59 万人次、货邮运输量 176.91 万吨，实现营业收入 1,139.64 亿元，归属于上市公司股东的净利润 68.14 亿元，经营业绩继续保持行业领先。

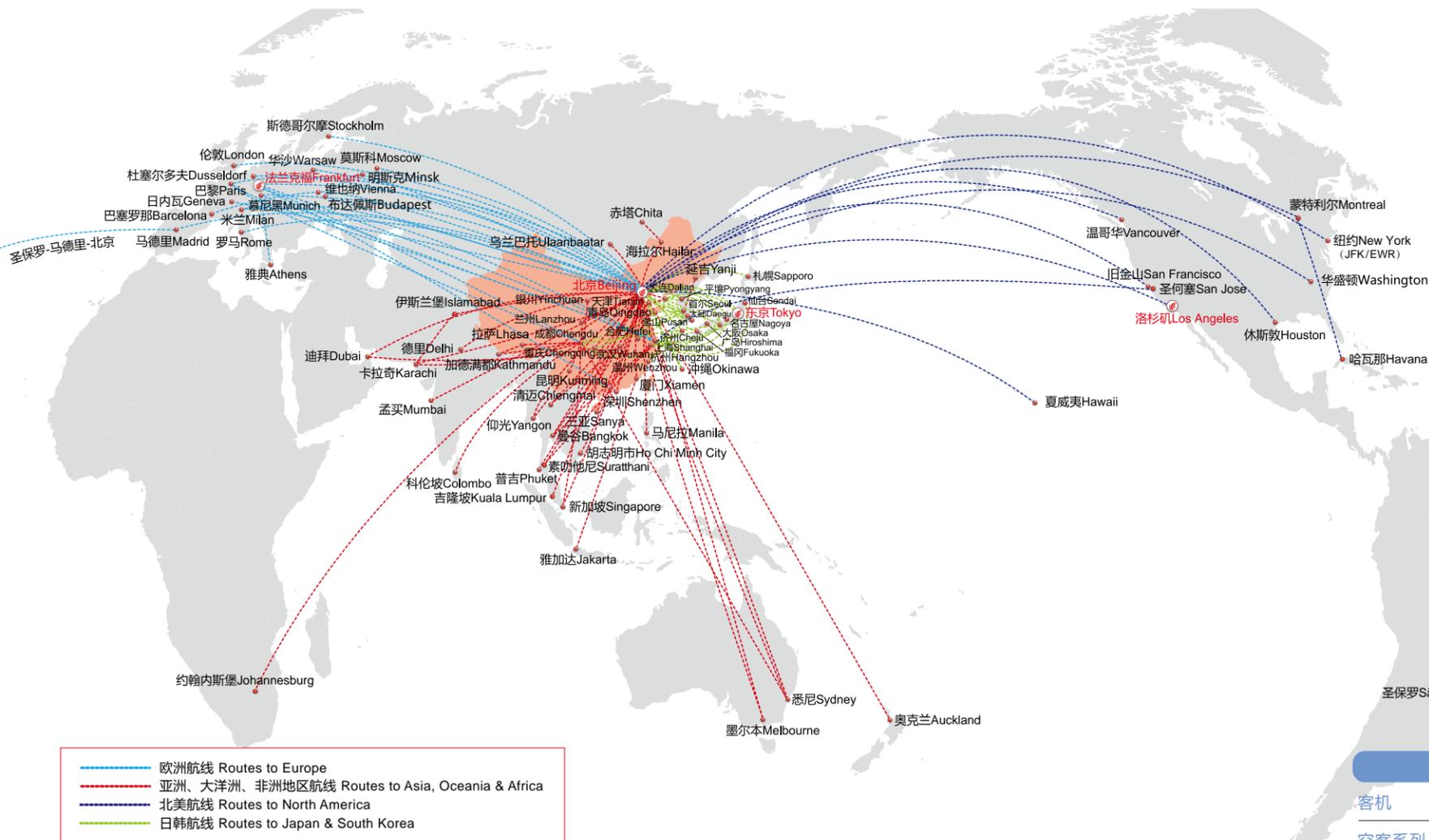


组织架构



航线与机队

截至 2016 年底，国航经营的客运航线达到 378 条，航线覆盖全球六大洲。其中国际航线 102 条，地区航线 14 条，国内航线 262 条，通航国家(地区)41 个，通航城市 176 个，其中国内 109 个，国际 64 个，地区 3 个。



- 欧洲航线 Routes to Europe
- 亚洲、大洋洲、非洲地区航线 Routes to Asia, Oceania & Africa
- 北美航线 Routes to North America
- 日韩航线 Routes to Japan & South Korea

	小计	自有	融资租赁	经营租赁	平均机龄	小计	自有	融资租赁	经营租赁	平均机龄	
客机	601	247	167	187	6.31	货机	15	10	5	9.54	
空客系列	290	114	91	85	6.20	B747F	3	3	0	14.53	
A319	42	31	5	6	10.90	B757F	4	4	0	20.35	
A320/A321	193	66	73	54	5.32	B777F	8	3	5	0	2.26
A330	55	17	13	25	5.67	公务机	7	1	0	6	4.28
波音系列	311	133	76	102	6.41						
B737	263	107	61	95	6.44						
B747	11	9	2	0	8.96						
B777	30	11	13	6	6.60						
B787	7	6	0	1	0.42						
合计	623	258	172	193	6.36						

国航集团机队信息 (包含国航、国货航、深圳航空、澳门航空、北京航空、大连航空、内蒙古航空)

注：扬州泰州共用同一机场
Note: The cities of Yangzhou and Taizhou share one airport.

企业文化

2016年，国航持续推进企业文化建设，以“全球领先的航空公司”为目标，稳步提升安全、运行、服务、效益等中心工作和重点任务，建立系统的企业文化传导平台，立体化传播公司声音，增强员工价值认同和自豪感，让外界感受到中国风范的品牌魅力。我们持续推进企业文化理念宣贯，深化安全文化建设，开展了“有你更精彩”等系列企业文化活动，聚焦以“时代楷模”金凤乘务组为代表的一线优秀员工，以真实的人物故事讲述国航及国航人在航线开辟、市场拓展等方面的努力，增强内部凝聚力，提升公司品牌形象，描绘出了国企走向世界的足迹，展现了企业的文化自信。



愿景 **全球领先的航空公司**：安全运营、服务能力、品牌影响，在全球民航业拥有强劲竞争力的航空公司

安全第一：安全是航空公司运营的生命线，是国航最基本的责任

四心服务：让客户放心、顺心、舒心、动心，是国航对客户的责任

稳健发展：战略引领，从容有序，卓越运营，实现科学、健康、可持续发展，是国航对各利益相关方的责任

成就员工：让员工享有实现价值的机会、人生出彩的机会、同企业一起成长与进步的机会，是国航对员工的责任

履行责任：积极履行政治责任、经济责任、社会责任，报效国家，奉献社会

价值观

人本：以员工为本，以客户为本，这是我们一切工作的出发点和落脚点

担当：愿担当、能担当、会担当、团结协作，积极主动承担责任

进取：创新变革激发活力，超越自我引领群伦

乐享飞行：使围绕飞行的全流程工作充满激情与快乐，也通过努力使客户尽享飞行快乐

品牌定位

专业信赖：精于航空运输主业，致力成为行业引领者，备受信任与依赖

国际品质：具有国际知名度和美誉度，备受瞩目与赞赏

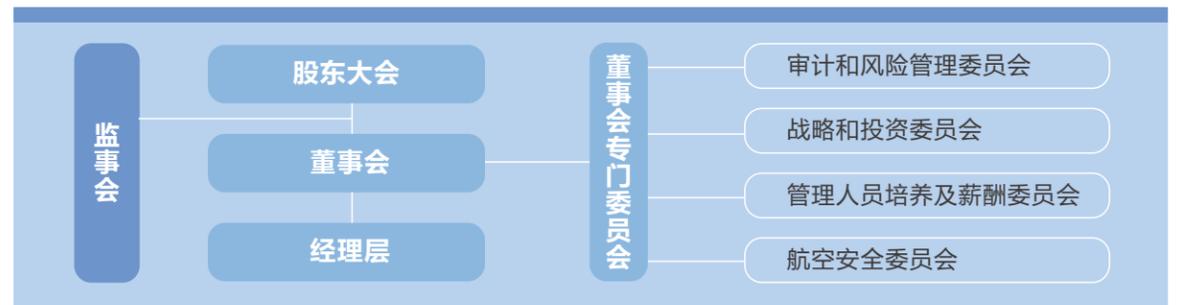
中国风范：展示中华文明深厚底蕴，展现美丽中国时代风采，尽显独特魅力，备受推崇与追随

公司治理与风险防范

国航深知只有基于良好的公司治理、严密的风险防范，并遵从高尚商业道德的企业才能够基业长青。因此，我们不断提升公司治理水平，力求建立起规范的内控体系与制度，打造具有职业操守、廉洁奉公的团队。

公司治理

国航严格按照境内外上市规则和相关法律、法规的有关要求，构建和完善法人治理结构，积极发挥独立董事和董事会各专门委员会的作用，不断提高公司治理水平。



内部控制

国航以防范风险和提高效益为重点，积极推进公司内部控制建设，将分公司、重要的事业管理单位和管理支持部门以及投资企业纳入评价范围。按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求，我们对发现的问题进行了积极整改，保持了内部控制的有效性。2016年，国航不存在财务报告和财务报告内部控制重大或重要缺陷。

商业道德

国航一直以来崇尚高标准的商业道德，在致力于维护良好企业形象的同时，为建设公平、秩序、和谐的社会氛围贡献力量。我们持续推进反腐倡廉工作，认真落实党风廉政建设责任制，进行领导干部述职述廉工作，组织廉洁从业教育宣讲，做好信访处置和效能监察，形成了较完善的廉洁风险防控网络和管控格局。2016年我们继续清理信访举报线索、排查廉洁风险、督促问题整改，对相关违纪违法人员，严格按照程序，依法依规进行严肃处置。

社会责任管理

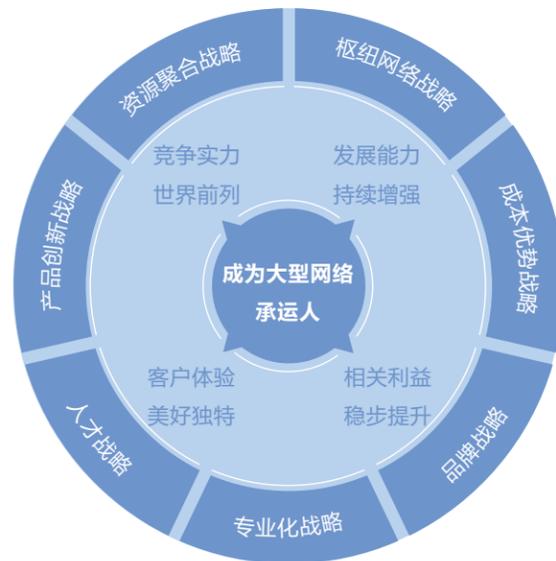
国航始终贯彻将社会责任理念与企业战略部署相结合的方针，制定全面的可持续发展计划，积极履行企业社会责任，推动企业与社会的和谐共进。

社会责任观



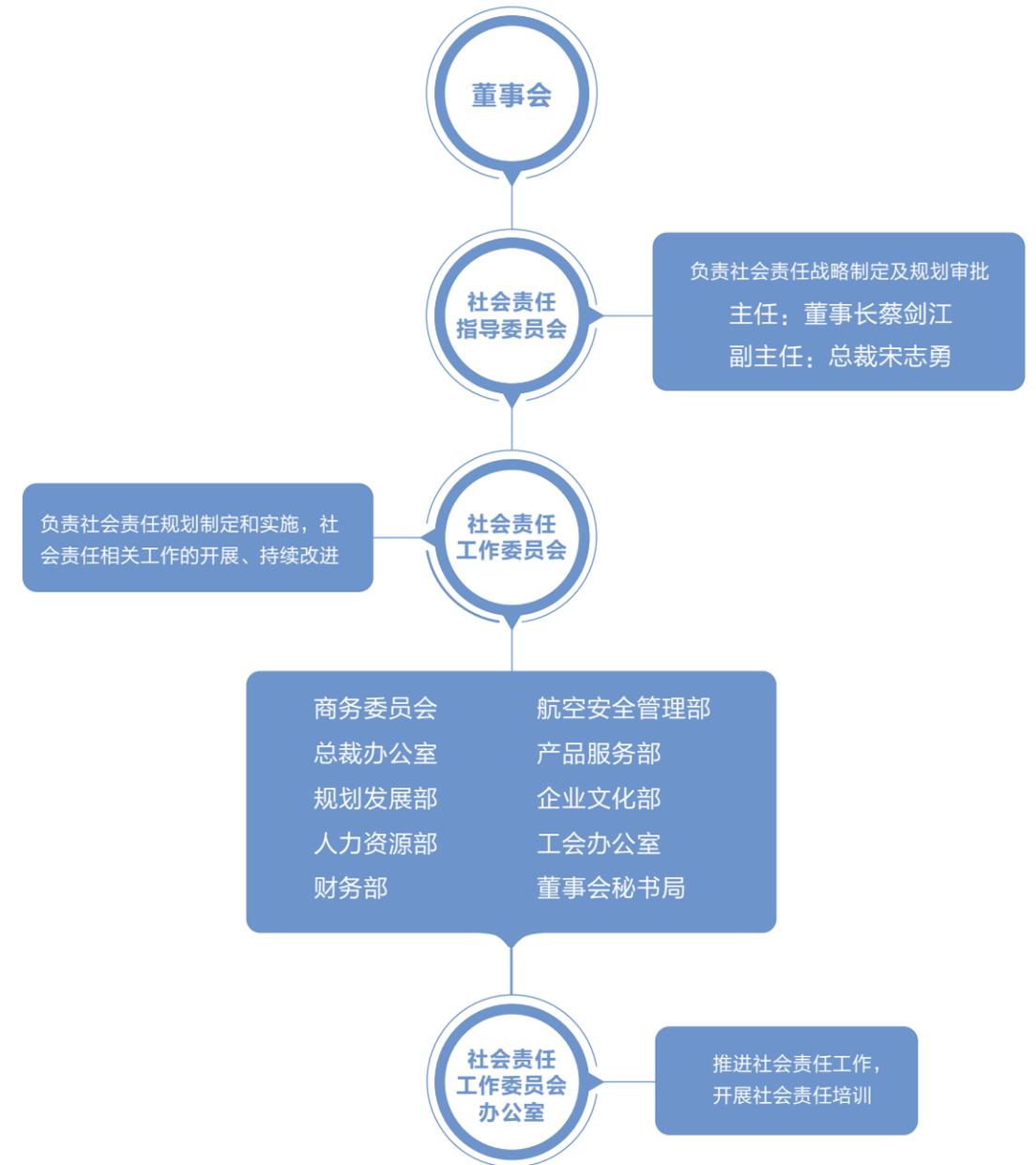
可持续发展战略

企业社会责任管理不仅给社会带来巨大回馈，也给企业带来难得的发展机遇。通过履行企业社会责任，国航增进了与利益相关方之间的交流，深化了对潜在市场的认知，提升了业务的服务水平，为实现公司经济、环境与社会价值的最大化奠定了坚实基础。



社会责任工作管理架构

科学的社会责任管理架构是社会责任管理工作运行的保障，国航持续完善社会责任的管理架构，在全公司内部，自上而下地全面贯彻落实各项社会责任管理制度和工作。



实质性议题分析

我们将利益相关方的期望与中国国情国策、行业特性、公司业务特点相结合，识别并筛选出对公司和利益相关方都重要的实质性议题，并加以排序，绘制实质性矩阵，帮助公司有的放矢地开展社会责任工作，推动公司的各项业务稳步发展。

议题识别

我们通过深入分析国家政策、国内外社会责任标准和行业发展需求等内容，并根据对业务运营的影响来识别实质性议题，识别出对公司可持续发展以及利益相关方都重要的议题。

国家宏观政策导向

深入解读中国宏观政策及航空业相关政策法规，领会中国可持续发展的宏观政策导向及趋势。

国内外社会责任标准研究分析

分析全球和中国社会责任议题及信息披露的最新要求，对航空业社会责任管理战略及实质性议题、指标进行全面对标，研究确定行业热点议题。参考如下标准：

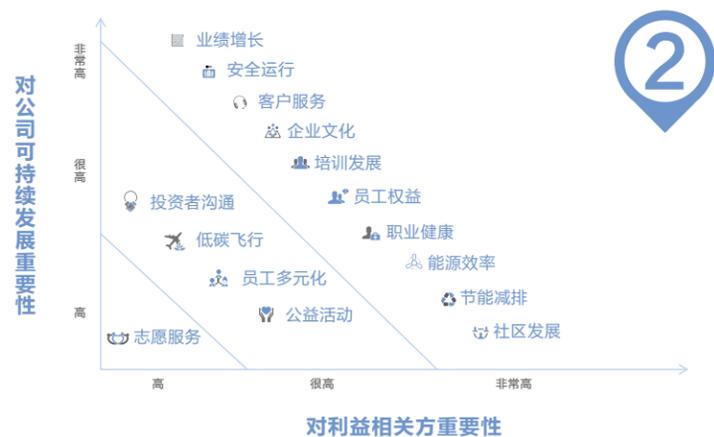
- 国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》
- 上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)
- GB/T 36001《社会责任报告编写指南》
- 全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G4)
- 国际标准化组织《ISO 26000:社会责任指南(2010)》

企业战略与运营重点

结合国航战略规划，识别对公司实现战略目标意义重大的实质性议题。

议题排序

按照“对公司可持续发展的重要性”以及“对利益相关方的重要性”两个维度，对实质性议题进行重要性排序。



议题审核

将实质性议题内容转化为报告内容，对报告内容进行内外审核。

内部审核

由董事会和企业责任委员会审核
总裁办公会审核
各业务部门审核

外部审核

报告第三方审计
外部机构的参与

议题回顾

设立新的绩效目标
启动新项目或制定新政策
与利益相关方进行沟通

利益相关方沟通参与

利益相关方的参与沟通是国航可持续发展的基础，我们通过与利益相关方的各种对话渠道，了解利益相关方对国航的期望，并将国航的发展与运营情况与各方进行沟通，推动国航社会责任管理工作的持续改进与提升。

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	国航回应
政府 / 境内外监管机构	工作会议及汇报	诚信合规，有序经营	参与政策规划、调研和制定
	信息披露	重大活动保障工作	专题汇报
	与政府合作	不发生安全运营事故	接受监督和考核
		良好的企业形象	保障特殊飞行
投资人 / 股东	信息披露	实现规范化的公司治理	完善公司内控体系
	股东大会	保障投资人 / 股东利益	强化效益领先优势
	投资人大会	可持续盈利能力	定期发布业绩报告
客户	客户满意度调查	飞行安全、正点	打造品牌休息室
	投诉处理	提供全方位、高品质服务	开展亲和自画像活动
	新媒体		开展餐食品质提升专项行动
			提供智能服务
员工	员工满意度调查	权益保障	建立多层次人才培养通道与学习路径
	内部论坛、杂志、邮件、微信	关注公司发展战略	推进员工服务中心工作
	职代会	参与公司管理和经营	开展“幸福·心计划”心理咨询项目
	工会、班组建设	良好的职业发展通道	帮扶困难员工
合作伙伴 / 供应商	日常业务交流	诚信经营	加强供应商管理
	合作伙伴会议	阳光采购	修订、完善采购政策
		共同发展	提高供应商的环境保护意识和能力
同行企业	行业论坛	关注行业发展及趋势	实施联合采购
	行业会议	维护市场公平秩序	机务资源整合 开展代码共享合作 签署合作备忘录
社区	公益慈善活动	带动社区经济发展	开展公益慈善活动
	志愿者服务	支持公益事业	开展扶贫赈灾 深化精准扶贫
媒体	新闻发布	公司重要事件	发布社会责任报告
	媒体走访	公众形象和影响力	及时更新微博、微信动态
	官方新媒体平台	未来规划	开展媒体开放日活动



经济引擎 创造价值

航空运输是联通国家和地区间人员和货物流动的重要方式，具有促进世界经济融合与国际交往的重要意义。国航不断创新经营模式，在实现自身可持续发展的同时，保障投资者权益，携手价值链伙伴，共同推进经济发展。



我们的策略

国航坚持可持续发展理念，扎实推进提质增效，核心盈利能力进一步增强，通过优化生产组织和枢纽网络布局，稳步提升运营效率；通过强化市场营销，保持收益水平稳定；通过落实一系列效益管理措施，为利益相关方创造共同价值，为促进世界的交往与沟通、经济发展与社会进步贡献自身的力量。

我们的行动

保障投资者价值

国航扩大生产规模，落实国家“一带一路”和“走出去”发展战略，着力完善航线网络与市场布局，2016年投入可用座公里 2,332.18 亿，同比增长 8.56%；实现收入客公里 1,881.58 亿，同比增长 9.58%。2012-2016 年，国航集团净利润、净资产、年度分红总额数据如下：



强化效益领先优势

国航持续巩固基础优势，强化生产运营组织，提高运力资源效率，提升收益管理水平；推进商业模式转型，提升创新能力。同时，国航修订下发《知识产权管理办法》，进一步优化公司知识产权结构。截至 2016 年底，公司知识产权储备注册数量达 2,587 件（国际 745 件，国内 1,842 件）。

巩固基础优势

国航聚焦市场需求，持续优化自身业务，坚定不移地推进枢纽战略，新开、加密一批国内、国际航线，不断扩展航线网络；紧密跟踪市场波动，优化运力配置，灵活把控生产节奏，提高运力效率；关注优势机型投放，提高飞机利用效率；坚持价格稳健策略，保持国内收益优势；调整营销思路，加强过程监控，提升两舱营销效果；实现国际航线收益管理系统全覆盖，提高收益管控能力。

推进商业模式转型

2016年，国航围绕常旅客营销、附加收入产品和电子商务三个核心，从客户、产品和渠道三条主线，推进商业模式转型，从“位移提供商”转变为“综合服务提供商”。



案例：网络科技提升渠道功能 电商发展助力营销转型

国航基于用户视角创新营销模式，推动大数据挖掘和个性化服务产品项目的实施，开发手机APP切入移动互联网业务，通过客户关系管理系统（CRM）归集管理客户信息及基本分类，分析客户行为数据及偏好数据后，通过线上客户界面接触点，配合全流程线下接触点，统一系统间信息传递，进行精准标签化管理，为自身创造效益的同时满足了旅客需求。2016年，国航手机APP销售额近40亿，同比增长147%，用户数突破460万，其中高价值常旅客用户占比达70%。

带动经济发展

航线的拓展和枢纽的加强能够增加衔接机会、扩大网络规模、提高竞争优势。国航夯实战略发展的基础，持续巩固枢纽战略，拓展航线网络，增加航班频次，2016年，国航新开通航线45条（国际航线35条，国内航线10条），经营的客运航线总数达378条（国际航线102条，地区航线14条，国内航线262条），通航国家（地区）41个，通航城市176个（国际64个，地区3个，国内109个）。

推进客运枢纽网络战略

国航将航空枢纽建设长期发展和航线经营效益紧密结合，加强网络枢纽建设，拓展航线网络规模，增加衔接机会，扩大了网络覆盖，提高竞争优势。2016年，国航通程登机业务覆盖至151个航站，中转联程旅客量达到551万人；加强国际联程营销，国际转国际联程旅客流量大幅增长49%。



改善全球货运网络

截至2016年底，国货航共拥有15架货机，经营货机航线22条（国内航线5条，国际航线16条，地区航线1条），通航国家（地区）8个，通航城市22个（国际11个，地区1个，国内10个）。国货航国内自营货站新增成都和重庆两地，有力增强航空物流服务，形成更为优化的网络布局、产品服务优势和品牌集聚效应，有效促进整体发展动力。

携手价值链伙伴

国航注重与上下游价值链伙伴共同分享成功，不断优化资源配置，加强多边合作和提高供应商管理水平，提升可持续发展能力，与价值链伙伴携手共创价值。

提升国航系品牌价值

国航以立足于协同的战略性资源共享作为实施路径，在国航系成员内落实安全管理责任，努力建设“宽平台、大市场”，不断促进国航系成员在市场营销、机队建设、机务资源整合、联合采购等方面的协同合作，优化资源配置，降本节支，共享价值，形成竞争合力，实现聚合发展。

推进同业伙伴合作

国航根据自身发展需要，在星空联盟伙伴中开展联营合作，加强与汉莎航空、新西兰航空、美国联合航空、新加坡航空等的联营、代码共享和“同一屋檐下”项目等，为提升公司国际竞争力奠定基础。2016年，国航与汉莎航空签署航线联营合作协议，通过拓展中欧航线网络、提升以远点航班衔接、优化航班时刻，为旅客带来更多、更灵活的航班选择以及更优惠的票价产品和无缝衔接的旅行体验，显著增强国航在欧洲市场的整体竞争实力。国航与国泰航空战略合作已达十年，并将持续深化。



国航与汉莎航空航线联营签约仪式

链接：

“同一屋檐下”项目旨在通过联盟成员共享机场设施节约成本，力争较短的中转时间，确保旅客和行李的顺利衔接。实现“同一屋檐下”后，联盟伙伴公司更可联合推进发展新的产品和服务，从而为旅客缔造无缝隙的旅行经验。

加强供应商管理

国航将社会责任理念融入供应链管理体系，与供应商建立友好的合作关系，共同实现可持续发展。2016年，公司从供应商准入、绩效考核与评价、黑名单管理、供应商信息库等方面明确了具体的管理与控制要求。国航坚定推进公开采购、阳光采购，利用公司官网“采购平台”栏目和中国采购与招标网，以采购公告方式邀请不特定的潜在供应商参与采购项目竞争，逐步提高公开采购率，提升公开透明度。



国航在重要运营地点实施本地采购模式，确保与供应商更好的高效协同与互动。截至2016年底，国航供应商总数为2,665个（国内2,575个，国外供应商90个），向本集团前五大供货商的采购额为375.47亿元，占本集团总采购额的45.08%。

我们的故事



国航与汉莎航空集团深化战略合作

9月20日，国航与汉莎航空集团正式在北京签署航线联营合作协议，双方将联合运营中国至欧洲之间的航线，这意味着双方将根据2014年夏季签署的谅解备忘录开展联营合作。

开展联营合作后，国航与汉莎航空集团将相互协调航班时刻，为旅客提供更多便捷、实惠的出行选择，从而更好地提升旅客的出行体验；推出更丰富的票价组合，实施联合大客户计划，从而为企业客户提供更具吸引力的产品，并进一步优化常客奖励计划，回馈双方常旅客会员；同时通过扩大代码共享航班衔接，国航的旅客能够方便地利用法兰克福、慕尼黑、苏黎世和维也纳航空枢纽，搭乘往返奥地利、比利时、德国和瑞士不同目的地的代码共享航班。汉莎航空集团也将通过国航有效地进入全球第二大航空市场——中国市场。

未来，国航将进一步与汉莎航空集团进行联营工作商谈，不断提升销售、收益及网络等不同业务领域的合作，为旅客带来更多的利益，保持和提升国航与汉莎航空集团在中欧市场的竞争地位，从而实现“客户、国航、汉莎”三赢目标。

倾听利益相关方声音

开通的北京—华沙航线是国航顺应新时期大背景，努力实施并推动“空中丝路”建设的重要举措。在“一带一路”战略中，波兰是中国通向欧洲的大门，拥有举足轻重的地缘区位优势。期待这条“空中丝路”为两国社会经济带来更大发展，为往返于中欧两地的旅客提供更加多元化的出行选择。

中航集团副总经理
侯绪伦

国航作为中国的载旗航空公司，是汉莎航空集团在中国的理想合作伙伴。这一突破性的联营合作将从根本上增强我们在中欧航线上的竞争地位，并且能为旅客带来更多便利与实惠。中国航空市场是全球最重要的增长型市场之一，我们希望与星空联盟合作伙伴国航一道受益于这一增长。

汉莎航空集团执行委员会主席兼首席执行官
卡斯滕·施波尔 (Carsten Spohn)



安全第一 全力保障

安全是航空业赖以生存和发展的永恒主题。国航严格遵守民用航空法和民航相关规章要求，以维护旅客生命财产安全为宗旨，不断夯实安全管理基础，提升安全管控能力，积极推进安全文化建设，确保公司安全运行品质稳固推进。



我们的策略

国航一直将保证安全运行放在各项工作的首位，秉承“安全第一、预防为主、综合治理”的理念，持续加强航空安全管理，创新科技应用，统筹资源调配，组织开展多种形式的员工安全技能培训，培育企业安全文化，提升旅客安全意识，全方位保障持续安全运营，积极打造安全高品质的航空品牌形象。

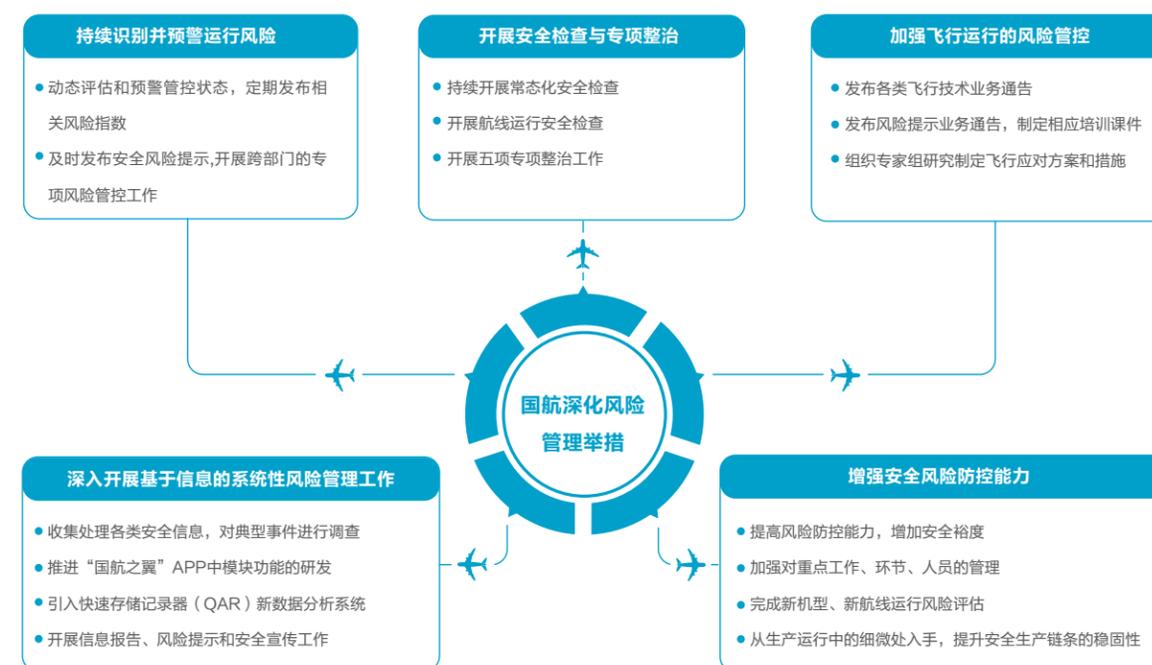
我们的行动

强化安全管控

国航通过完善以风险管理为核心的安全管理体系，持续加强风险管理，落实各级安全生产责任，创新空防安全工作方式，不断推进应急能力建设的举措，为企业的安全发展提供坚实堡垒。

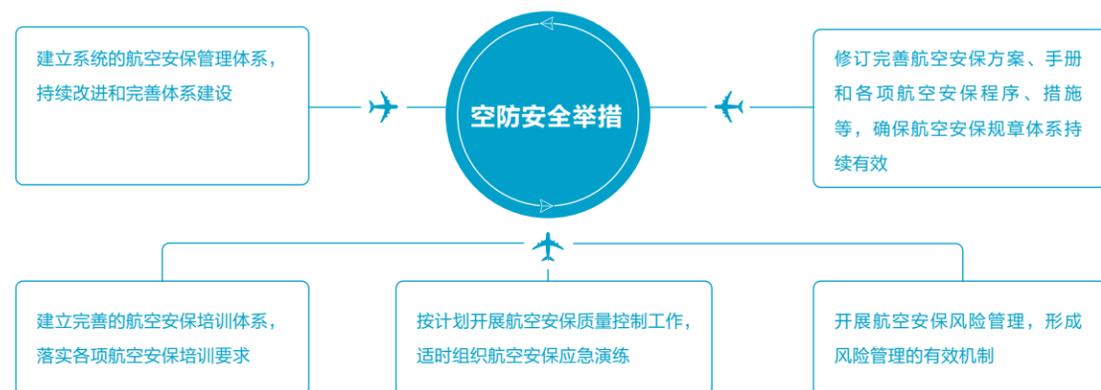
加强风险管理

国航持续深入推进风险管理，强化组织风险管控能力，积极开展专项检查整治活动，识别组织管理层面的危险源，建立基于大数据、航班全流程的运行风险动态评估系统，实现运行风险量化评估，确保飞行运输工作安全可靠。



确保空防安全

国航成立空防安全委员会，与各大队、部门签定《安全保卫责任书》，落实安保责任，及时发布空防预警，加大空防措施落实力度，细化应急处置预案，加强值班备勤和信息报送，开展直接准备安保协同检查；修订驻外管理规定，实施驻外检查单制度，明确驻外期间机长的安全管理和行政管理职责，进一步加强反恐维稳等工作，确保空防驻外安全和内部稳定。

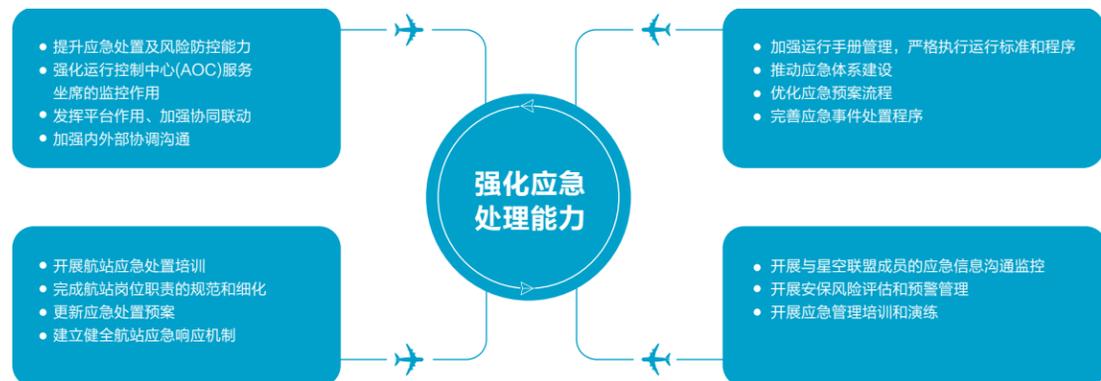


案例：国航严格执行规定 保障飞机运行安全

为避免航空运输过程中可能出现的安全风险，切实维护航班运行和旅客（货主）人身、财产安全，9月19日，国航及国航系成员公司根据中国民航局最新安全警示，《民用航空危险品运输管理规定》、国际民航组织《危险物品安全航空运输技术细则》中关于禁止运输由制造商查明在安全方面存在缺陷的锂电池的要求，严格执行限制运输潜藏危险隐患手机的规定，加强安全风险提示提醒，严格执行标准程序，确保飞机运行安全。

提升应急能力

国航严格遵守应急机制的相关法律法规，持续完善应急管理流程，优化突发事件处置程序，开展多样化应急培训演练，不断增进各单位之间的协同联动效率，加强组织配合力度，充分保障公司应急管理水平的稳步提升。



保障运行安全

国航将“安全第一”的理念深入到每一个运营环节，识别并预警运行风险，动态监控危险源变化情况，推进机型设备的更新换代与保养维修，以先进可靠的设施设备、高科技应用为依托，不断提高安全裕度，确保持续安全运行。

加快机型更新

国航及时更换老旧机型，积极投入新机型设备，严格保障飞机运行安全需求。2016年，国航启动飞机全生命周期价值研究项目，对飞机的全生命周期关键管控点、管控指标进行梳理，完成梳理飞机引进操作流程、编制宽体机引进需求建议书（RFP）范本、完善机队统一视图系统等项目，引进全新飞机54架，退出老旧飞机21架，全机队平均机龄6.36年。



中国首架波音787-9客机入列国航机队

创新技术发展

国航坚持以技术创新为发展导向，加大技术革新以及研发支持，实现全机队无线快速存储记录器（WQAR）改装，推进国航运行电子化项目建设，加快电子飞行包在各机队的应用，完善数字化风险评估系统，降低了机队运行风险。

案例：数字化风险评估系统为飞行安全保驾护航

随着机队规模的不断扩大，航线不断拓展，大规模的网络运营对航班运行管控、风险防控能力提出了更高要求。国航数字化风险评估系统项目涵盖全部运行关键岗位，结合飞行、机务、运行等领域专家经验，通过对机组、飞机、环境三个环节风险要素进行赋值和参数设定，运用数学模型等分析方法对量化后的风险进行综合风险评价，实现对运行风险的可视化、可量化处理，为飞行运行人员提供辅助分析和决策支持，完成运行风险从定性到定量的转变，从而达到对航班运行全流程的风险控制，全面保证航班运行安全。

推进维修建设

国航积极推进维修技术创新，自主研发飞机状态预测与维修作业管理平台（APCM），使国航实现了以故障预测为基础的主动维修，将飞机故障消灭在萌芽状态。同时 APCM 平台还提供了移动互联网维修管理解决方案，有效提高了信息传递准确度，降低安全风险。2016 年，国航飞机技术状态风险指数同比下降 14%，机务原因不正常千次率同比下降 9.5%。



飞机发动机检修



夜雨中的排查维护

培育安全文化

国航坚持“严”字当头，持续强化责任担当，将“强作风、反违章、控风险、抓落实”作为安全工作的主线，开展系统性、针对性的安全教育培训，组织多种活动向旅客普及航空安全知识，提升旅客安全认知，共筑航空安全大环境。

开展安全培训

国航积极开展形式多样的安全培训教育，组织各生产运行单位、职能部门及投资企业的安全管理人员，在重点安全工作推进、组织风险管控、安全绩效管理、投资企业安全监管等方面进行了培训和研讨，进一步提升安全管理人员对于安全管理方法的掌握程度。



6月，国航开启安全文化第一课，由高管亲自为大家授课，引导大家从概念、功能、评价三个角度加深对安全文化的理解，把安全文化渗透到思想观念里，落实到具体行动中



10月，以“客舱安全运营精细化管理”为主题的国航第五届客舱安全论坛在京举行，大力推进了安全生产专业化、规范化、精细化的进程

2016 年，国航培训飞行员 33,067 人次，总课时 124,242 小时（含模拟机训练小时及理论学习）；完成模拟机复训 9,163 人次，实施应急复训 11,647 人次；对 600 余名安全管理人员进行了航安系统应用和航空安全移动 APP 软件的培训和研讨；组织 12 个典型项目针对性训练，确保飞行品质稳步提升。



案例：国航开展公司飞行员、签派员网上学习

2016 年，国航组织飞行员、签派员开展了两门网上课程的集中学习，课程分别为《高原运行》和《一级电子飞行包 -EFB》。期间，国航培训部会同飞行技术管理部、运行控制中心、西南分公司共同制作了相关课程，每周发送学习情况统计报表至平台培训管理员，及时提供学员学习情况，以协助一线人员管理部门督促学员学习，保证了两次在线课程培训从课程实施、平台运行到学员督促的顺利进行。



案例：打造安全链条 兄弟姐妹一家亲

7月29日，来自公司飞行总队和各个分公司飞行部的27名飞行员集结在一起，奔赴机务、运行控制、地面服务和电话销售服务等各个地面服务保障岗位，与地面一线生产部门的兄弟姐妹们开展交流，沟通生产保障的每个环节，共同探寻扣紧保障旅客全流程安全链条之道。

此次活动推进了飞行队伍的思想文化建设与职业道德建设，传递了国航一家人的责任、使命和担当，让大家有机会了解并体验各岗位为保证航班安全运营做出的努力，从而强化全员协作意识，促进全流程安全，将企业的安全文化落到实处。



兄弟姐妹一家亲

推进安全宣传

国航重视安全宣传工作，兼顾传承与创新，开展以安全为主题的多样化宣传活动，帮助员工和旅客增长安全常识，提升安全意识，共同致力于航空安全工作的建设与维护。

2016年，国航组织编写典型不安全事件案例集，制作了安全宣传展板，举办安全生产知识有奖竞答、安康杯技能竞赛、安全讲坛、安全漫画创作大赛、公众开放日等各类活动，推动员工和旅客塑造安全价值观，构建积极主动的安全文化，确保安全意识深入人心。



案例：前置安全关口 开启“天空第一课”

“天空第一课”是公司前移安全关口，从学生阶段强化“安全第一”的使命意识和职业精神所开展的专题企业文化交流活动。7月30日，国航的学员们参加他们飞行生涯的“天空第一课”，通过交流学习，他们对自己未来的道路有了更清晰的认识，也从内心深处增强了对公司的归属感，为四年之后成为一名具有责任感和使命感的合格飞行员铺垫了坚实基础。



天空第一课

我们的故事



一切从安全出发 严把低能见关口

天气是航空安全最重要的影响因素之一。国航严格遵循《民用航空机场运行最低标准制定与实施准则》，将运行安全作为所有工作的重中之重，切实做好机器设备及航油储存情况检查，不断提升机组与机场之间的配合密切度，实时反馈飞机航线全段天气状况，全心全意保障旅客生命财产安全。

冬季的西北，风雪气象多变。12月12日，CA1477机组执行喀什—乌鲁木齐航班任务，为应对季节性特殊天气状况，确保飞机运行可靠安全，机组进行了细致周到的航前准备。在航行过程中，由于乌鲁木齐天气条件持续恶化，考虑到航行安全因素，机组果断决策实施备降克拉玛依机场方案，并依据备降机场天气条件，严格执行相应盲降进近标准，最终顺利着陆。在备降机场完成各项后续安排之后，机组重新起飞前往乌鲁木齐，圆满地完成了本次航班任务，将旅客平安地送达目的地，兑现了国航保障旅客安全的坚定承诺。

倾听利益相关方声音

原以为航空公司只有地服、乘务和飞行员，感觉“乘机提示”“安全演示”等规则程序挺“矫情”，但通过这次媒体、公众开放日活动才真正认识到，航空公司的运行系统多么复杂、庞大，保障一个航班要有那么多环节的衔接，需要那么多人辛苦的努力，看到了国航在守护旅客出行安全方面的努力与付出。

作为一名飞行员，专业的技术是旅客信赖的源泉，因此我们必须积淀扎实的理论基础、练就精湛的业务技术、树立严谨的工作作风，持续扩充航空飞行知识，认真完成每一次应急撤离指挥训练、仔细对待每一场模拟机训练、高标准严要求地飞好每一项训练科目，不断积累飞行经验，才能守住安全，保障旅客和全体机组成员身后的每一个家庭的幸福。

参与公众开放日旅客代表

飞行员 汪洋



四心服务 乐享体验

旅客的满意体验是航空业品质服务的不懈追求。国航以“锲而不舍，务实创新”的精神为指引，持续加大服务能力建设方面的投入，积极拓展培训交流形式，充分发掘和利用互联网技术，创新服务工作方法，确保服务品质全方位稳步提升。



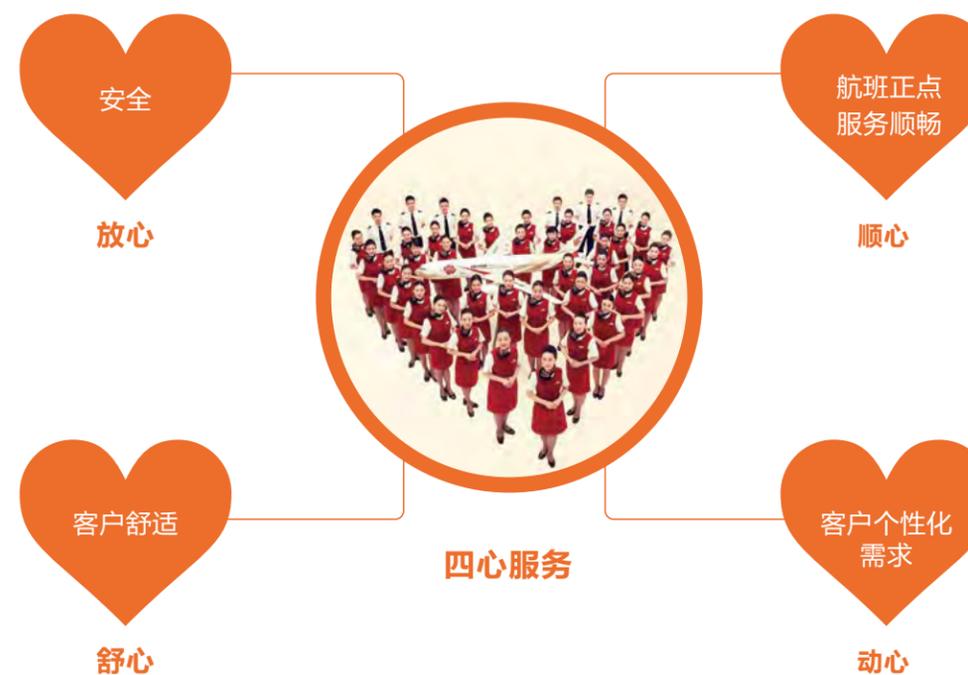
我们的策略

国航秉承“四心服务”理念，全面识别旅客需求，不断改进旅客服务管理体系，完善分层次的持续改进机制，积极优化服务工作流程，强化服务质量管控效力，创新提升设施设备功能，加强服务风险管控，充分发挥服务运行监控坐席作用，制定完备的应急服务保障体系，满足旅客多样化出行需求。

我们的行动

完善服务体系

国航持续深化服务管理体系，加强服务品质监控，畅通旅客意见反馈渠道，确保服务质量信息反馈的真实性，建立长效回应机制，整合全流程质量监控记录，提升分析整合能力，探索建立以旅客反馈意见为导向的绩效考核机制，积极推进服务管理体系重构，系统性提升服务管理水平，切实做好服务管理体系运行维护。



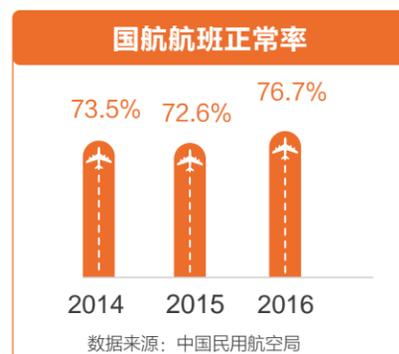
2016年，国航强化自助值机系统（CUSS）的巡检保障力度，建设设施设备日常巡视及维修的长效机制；颁布《自营休息室设施设备维护保养要求》和《国航机队旅客服务类标牌铭牌设计规范》文件，组织开展休息室设施设备专项普查及整改工作，发现并解决问题44项；持续提升机上清洁品质，系统地梳理出七大类23项问题，修订驾驶舱、客舱清洁手册规范，明确责任单位及职责，建立清洁工卡管理模式，满足旅客多样化服务需求。

创建品质服务

国航打通全流程服务链，强化旅客意识和竞争意识，聚合公司内外部专家资源，提升专业能力，发挥创新引领作用，不断优化服务流程，完善基础设施建设，促进服务水平升级，为广大旅客提供从地面到空中的全方位舒适体验。

愉悦空中旅途

国航切实关注旅客的感受体验，创新开发服务改进提升项目，编写完善新款厨房插件使用、灯光操作、机上设备使用等 14 个业务规范，发布 8 期“1 服务视频”；重视机上餐食菜品开发，开展餐食品质提升专项行动，完成 62 个国际、57 个国内站点的航线配餐梳理和 13 条国际、14 条国内航线的改餐工作。



案例：多样化机上情景灯光设计

为进一步提高旅客乘机环境的舒适度，特别是降低时差对旅客的影响，国航联合波音和英国知名设计公司，对自 2016 年 5 月最新交付的 B787-9 飞机的情景灯光进行了客户化设计，共设计了 13 个场景，26 种情景灯光的方案配置，为旅客整体打造舒适、愉悦的乘机环境。



登机 / 离机灯光

案例：全新“客舱名片”沟通卡彰显服务新模式

为更好地拉近航空公司与旅客的距离，增强航空公司与旅客的互动沟通，让每一位旅客感受到航空公司无微不至的关心，国航通过与中国邮政合作，在“客舱名片”沟通卡领域深耕细作，推出一款全新升级版“客舱名片”沟通卡。沟通卡创新增加信息传递功能，可以方便旅客把对爱人、亲人、朋友的挂念写在明信片上，国航会将这份沉甸甸的情意通过邮寄方式传送给对方，让旅程不再孤单寂寞。



“客舱名片”沟通卡

优化地面服务

国航注重部门间的联动协同，积极发挥各自资源优势，加强排队过检旅客的疏导，充分利用广播、媒体的宣传作用，提高航班关门正常性；持续打造品牌休息室，有序开展自营休息室新建、改扩建工作，保障旅客出行顺畅、舒心。



优化智能服务

国航积极创新服务方式，充分发挥多方管理协同作用，推进软件平台迭代更新，加强机上网络建设，引进新技术、新设备应用，构建优质化运营体系，助力服务品质升级，促进旅行业务建设，确保旅客享有优质、便捷的出行体验。

便捷旅行业务建设

国航以“方便旅客出行、践行真情服务”为宗旨，大力开展便捷旅行业务建设，完善手机 APP、官网、官微服务渠道。我们推出优化家庭自助值机功能，不断扩展 CUSS 自助设备、自助值机的服务覆盖范围，实现国航网站、手机 APP 统筹联动，完成北京“一站式”自助值机 + 自助行李托运设备穿行测试和功能验证，极大推进了旅客业务办理的智能一体化建设。2016 年，CUSS 值机服务覆盖全球 84 家机场、远程自助值机（电脑、手机）覆盖 143 个机场。



指导旅客使用 CUSS 自助值机设备

案例：深航引入智能机器人为旅客服务

12月5日，深航引入16台智能机器人“上岗”，代替部分人工在旅客休息室进行对客服务，成为了首家引入智能机器人应用的国内航空公司。这些机器人可以播音乐、跳舞，会讲故事、逗趣旅客，还能解答旅客出行过程中的各类乘机问题，提供咨询、指引、娱乐互动等系列服务，带给旅客更为多样化、智能化、人性化的候机服务体验。



旅客与智能机器人互动沟通

空中宽带互联网

国航持续推进机上“互联网”建设工作，进一步优化并完善机上网络平台生态系统，更新网络平台的功能和页面展示，丰富平台内容，增开六个全新频道，充分保障旅客多样化需求得到满足。2016年，国航继续推动机上WiFi改装工作，其中3架飞机具备地空互联功能，每天为近80个航班旅客提供机上WiFi服务。

案例：机上看春晚

2016年的除夕晚上，国航在三架“央视春晚号”航班上，首次实现了万米高空与地面同步收看央视春晚节目，共462名旅客通过客舱大屏及自带移动设备与地面同步观看了央视春节联欢晚会。其中，在CA9696航班上还同步进行了客舱内网络直播，并且跟地面进行了抢红包、送祝福、跨洋亲情视频连线等互动，以多样化的服务与互动让旅客感受浓浓的中国年味。



高空大拜年

关注旅客需求

国航为旅客开设多种反馈渠道，认真倾听旅客心声，了解旅客需求，积极应对旅客意见反馈，以亲切的沟通赢得旅客理解，以真诚的服务回报旅客信任。

提升旅客满意度

国航以旅客体验为导向，扎实推进航班正常化管理，组建行李投诉专项小组，极大提升了行李迟运、行李丢失及行李内物品丢失处理的效率，为旅客提供便捷、可靠的出行选择，保障旅客享受愉悦的飞行体验。



案例：国航治理票价乱象，登机牌首次打印票价

1月15日，国航华北营销中心下发给机票代理人一则通知，要求各销售代理人必须严格按照规定销售客票。旅客对登机牌显示的票价产生疑问时，有权通过致电国航服务热线95583的方式进行咨询，或直接咨询国航直属售票处（包含机场售票处）了解具体票价。这是继机票代理平台被爆出卖“假机票”，承认对供应商存在监管漏洞之后，航空公司所作出的第一项应对措施，有利于规范机票代理市场，让消费者成为最终受益者。

国航深知个人隐私的重要性，竭力确保旅客的个人信息安全，严格控制旅客个人信息使用范围。国航在官方网站、手机APP上公布详细的《隐私保护政策》供旅客了解，并采用信息加密技术传输个人信息，确保个人信息不会被泄露。

应急服务保障

国航坚持服务与运行深度联动，强化运行控制中心（AOC）服务坐席对服务运行的过程监控，及时处理服务应急事件，完善不正常航班信息发布机制，优化航班延误应急保障预案与服务标准，积极组织开展专项培训及演练，推进应急服务能力建设，改善综合应急服务品质，全力确保旅客享有舒心的出行体验。



案例：国航应对雷雨难题让旅客感觉好一点

7月20日，持续性降雨导致首都机场通行能力下降50%以上，航班大面积延误，国航被迫取消航班180架次。国航依据《北京航站大面积航班延误应急处置预案》标准要求，及时为旅客提供体贴服务，尽可能“让旅客感觉好一点”。通过员工引导、设置提示板等手段，对不同需求的旅客进行区分，提供针对性旅客服务。同时，国航地服管理团队在30分钟内赶到候机楼，根据各自特长，投入到不同的一线岗位，充分保障旅客需求得到满足，使航班运行始终处在“平稳”状态之中。

照顾特殊旅客

国航充分保障特殊旅客需求，不断提升服务标准，优化服务体验，增强旅客特殊情况处理能力，以热忱和细心的工作态度，为旅客提供便捷人性化服务，保证特殊旅客的出行安全和旅途愉悦。

案例：5个半小时“生命肺”转运速航

5月9日，两位医疗人员携带活体肺器官乘坐CA4501航班，从成都飞往上海虹桥，再转乘火车奔赴无锡，为急病病人进行活体器官移植手术。通过国航各部门间的密切组织配合，历经5个半小时，从成都转运无锡的“生命肺”按时顺利地进入了手术室，活体移植手术取得了成功。器官转运负责医生刘东表示：“感谢国航为人体器官转运项目做出的努力，也看到国航为人民服务的热忱与真心。承载责任，勇于担当，国航，值得信赖！”

我们的故事



95583 服务热线十年砺金

服务是国航的使命与准则，更是对旅客的承诺与关爱。2006年，国航服务热线正式运营，至今已走过了十载光阴，从最初的4008-100-999号码升级为如今的95583综合服务平台，员工队伍由100多人扩充至1,577人，平均年龄仅为29岁，实现一个服务中心到两个自建中心、两个国内外包中心、五个国际中心的综合服务平台的巨大发展，以中、英、日、韩、德、法、意、俄、西班牙等多语种的服务满足旅客日常业务需求。2016年呼叫中心年呼入量14,624,527通。

十年时光，春华秋实。在漫漫的成长与发展过程中，国航服务热线也收获了许多许多的荣誉和奖项，印证着一路走来的流金岁月。95583服务热线先后获得国资委颁发的“优秀服务明星单位”奖、北京市总工会“工人先锋队”称号等多项荣誉。展望未来，国航服务热线将整合服务资源，优化服务渠道，提升综合服务能力，打造以互联网为依托的全球服务支持平台，让我们一起去为95583更加灿烂的明天努力耕耘！

倾听利益相关方声音

如果人生中必须有一段时光是金色的，那么进入呼叫中心这十年，便是我生命中金色的十年。在这十年的时光中，她承载着梦想，滋养了我的青春，我见证并同她一起茁壮成长，她和我都发生了美好而不可思议的变化。我会继续陪伴着她一同成长，期待着她的变化，为她的未来贡献自己微薄的力量。

电话销售服务中心质检员 徐征

机舱是冰冷的，话语是暖心的。客舱乘务员能以旅客为中心，展现出的尽职尽责、服务入微的高尚职业素养和优秀品德，实在是令人称赞！这才是内心最真实的表现，这才是中国该有的精神，正是因为最美丽的你们，让我对国航工作人员的无私、尽责、热情、友爱的高品质服务有了亲身体会，深深感受到了国航的温暖与周到。

国航旅客，中国水稻育种专家 周晓东



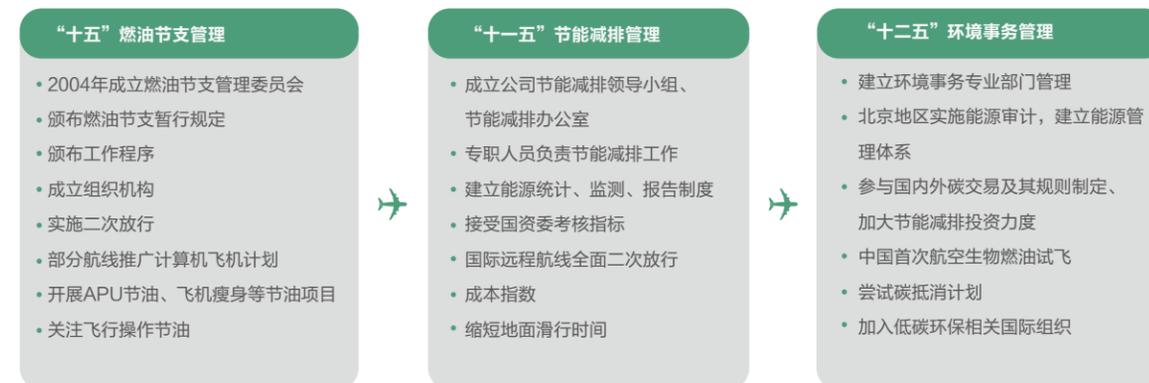
蓝天碧水 守护环境

随着中国经济的发展和消费结构升级，中国航空运输业步入快速发展阶段，成为中国战略新兴产业。社会对航空减排与应对气候变化的关注度越来越高，能耗与排放控制指标约束性持续增强，国航把握发展机遇，大量引进性能优异机型，不断加强节能减排制度的建设，切实将节能减排融入企业发展进程中。

我们的策略

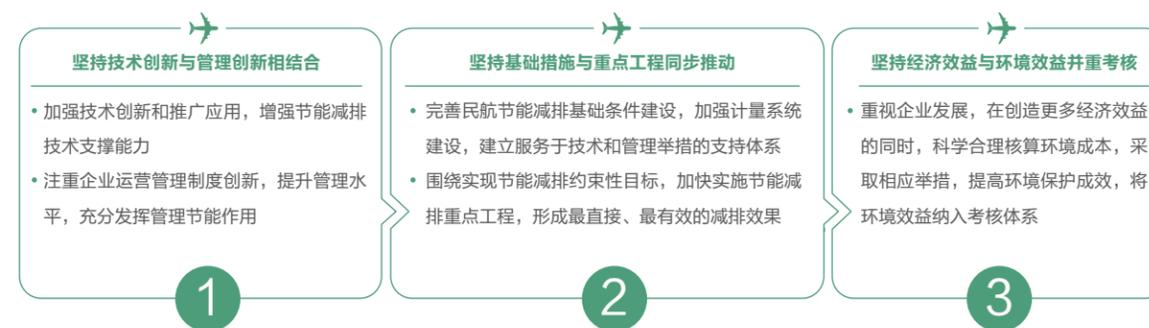
秉持“绿色营运，可持续发展”的理念，国航深入贯彻落实国家节能环保政策，严格遵守国家环境法律法规相关要求，建立并持续完善环境管理组织体系和制度体系，采取积极的减少废气、废水、固体废弃物措施，根据行业的特色加强能源管理体系的建设，自主深化企业节能减排工作。我们通过综合性、全方位、多角度的环境管理举措，最大限度地减少公司运营活动为环境带来的负面影响，为航空业的环保运营树立标杆。

我们将绿色发展的理念贯穿到日常运营的各个环节：持续关注全球气候变化，倡导低碳飞行，减少温室气体排放，严格监察和管控向水及土地的排污行为，践行节能减排、低碳发展；引进和开发先进的节能技术，形成低消耗、低排放和高效率的运营模式；通过形式多样的宣传活动，提升员工节能意识，并积极发挥服务窗口作用，向广大旅客宣传绿色环保理念。我们还与社会各界携手合作，以实际行动努力打造绿色国航，贡献行业可持续发展，推动资源节约型、环境友好型社会的建设。



国航节能减排工作推进进程

2016年，国航持续完善《节能减排“十三五”规划》，通过系统分析公司内外部环境和节能减排现状，把握行业节能减排发展趋势，合理制定公司“十三五”节能减排工作指导思想和原则；明确“十三五”期间燃油效率提升4%的目标；不断完善监控体系，持续优化机队结构，深入开展节油工作；完善能源管理体系，地面能源管理与燃油管理并举。



国航“十三五”节能减排工作原则

我们的行动

绿色机队 呵护蓝天

国航坚持节能环保，持续关注全球气候变化和温室气体排放，优化机队能效，在飞行、运行、机务维修等运营环节降低能耗，致力于提高能效、降低排放、节约资源等领域的持续改进。

航空燃油是航空公司最主要的能源，持续提升燃油效率是减少飞行能耗排放和航空公司运营成本的关键性要素。国航通过机队更新、飞机改造、飞机减重等方式，持续提升燃油效率，减少飞行能耗排放，打造绿色机队。我们通过不断提升运营效率，进一步精细化管理，充分平衡安全运行、服务质量、不可抗力、市场波动等多方面因素，减少能源消耗和对环境的影响。2016年，国航能源消耗总量980.0万吨标准煤，其中航空燃油消耗662.4万吨（换算为974.6万吨标准煤），占99.5%。

飞机是航空公司最主要的耗能设备和排放源，持续提升燃油效率是航空制造商和航空公司不断追求的目标。过去40年，全球航空燃油效率提升超过70%。



机队更新

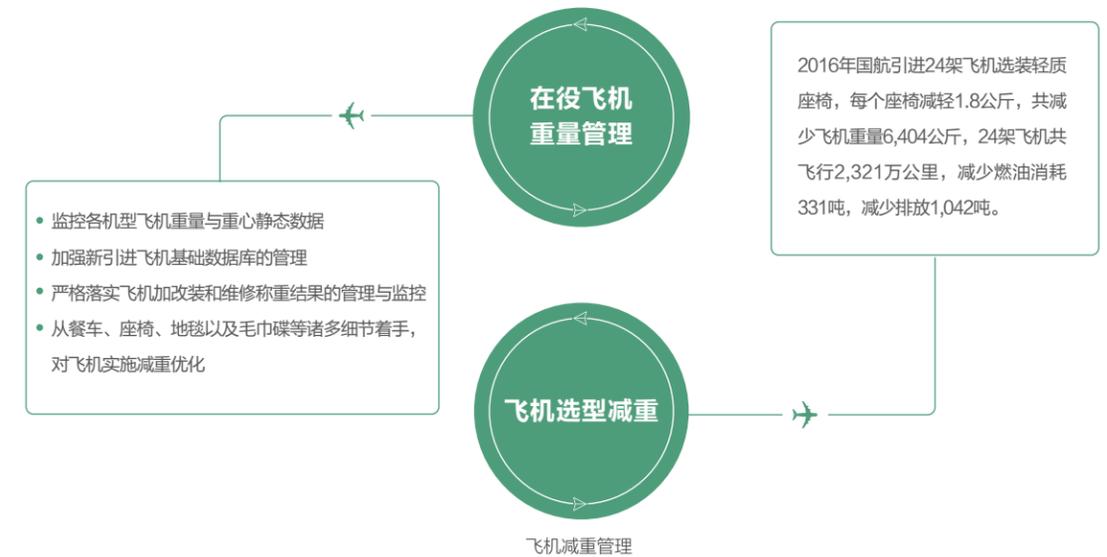
机队优化不仅直接影响航空公司的商业运营业绩，也对航空公司的燃油效率影响重大。航空公司的目标市场定位是机队规划的决定性因素，航空公司的机队结构一旦确定，其燃油效率水平也随之确定。在运营过程中，我们通过不断优化机队结构、机队与航线网络的匹配，达到更优的运营效果，同时也促进燃油效率的进一步提升。

案例：国航引进新 B787-9 节能机型

2016年，国航引进了首架波音 B787-9 梦想飞机，此次接收的 B787-9 客机是 B787-8 的加长型，机身长度加长了6米，载客量和载货量更大。由于机身大量采用复合材料制成，飞机整体重量减轻，可以实现更低的燃料消耗和污染排放，而较强的航程能力则可以实现更多的点对点不经停直飞航线，更加符合国航一贯倡导的“绿色飞行”理念。

重量管理

重量管理是航空公司燃油管理的最重要方面之一。飞机减重主要有两方面：飞机选型减重和在役飞机重量管理。国航尽可能减小飞机自身重量和燃油重量，增加有效载量，提升燃油效率。



提升载量

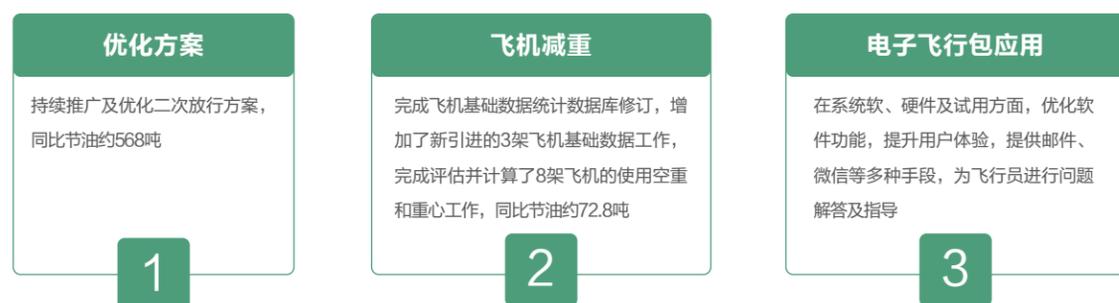
2016年，国航启动腹舱载量提升项目，加强客货销售联动、精细化配载预测、提高计算机飞行计划油量精度、提升腹舱装载能力，有效控制了货运市场的不利影响，使客机载运率止跌反弹的同时，有效地改善了燃油效率表现。经过努力，2016年下半年腹舱载运率同比提升2.0个百分点，环比提升3.8个百分点，其中宽体机腹舱载运率同比提升2.5个百分点，环比提升3.7个百分点，吨公里油耗指标改善明显。



运行节油措施

运行节油是航空公司燃油管理的核心环节，包括飞机性能、运行控制、飞行操作、地面支持等方面。国航自2004年开展燃油节支项目以来，运行节油已成为公司日常运营管理的重要组成部分。2016年公司重点在航班放行优化、飞行管理计算机(FMC)飞行优化应用、飞机性能监控管理、计算机油量精细化管理、电子飞行包应用、飞机辅助动力装置(APU)监控等方面开展工作。

国航深度挖掘航路中可使用的临时航线资源、科学总结机场起降规律、总结分析机场地面滑行时间和滑行油量，有效地控制了燃油成本。



珍惜资源 节能降耗

国航历来重视对资源与能源的管理工作，通过引进新能源车、对废弃物的回收与再循环利用等一系列有效的方案和措施，优化资源配置。

新能源利用

国航秉持从空中到地面的立体式全方位环保理念，努力实现对环境影响的最小化，通过引进新能源车等一系列有效的方案和措施，降低排放和污染。2016年，国航对公司潜在可利用太阳能资源进行调查分析，进行光伏发电方案的论证，计划实施太阳能光伏发电及制热项目建设，以便进一步减少电网电力消耗和燃气消耗，降低地面碳排放。

新能源车是推进节能减排、实现绿色发展的重要途径。“油改电”专项工作是民航局节能减排重点工作之一，作为中国民航新能源电动车示范运营单位，国航积极开展“油改电”项目，探索新能源车辆和设备的使用，通过加强新能源电动车动态管理，细化数据统计分析和日常维护，确保了新能源电动车运行顺畅。

链接：

“油改电”是指将特种车辆由传统的化石能源驱动改造或者替换为电能等清洁能源驱动。目前，国航使用的东风电动通勤车在使用过程中可减少92%-98%的汽车废气排放，节省能源费用50%以上，噪音分贝控制在30分贝以下。



案例：“油改电”融资租赁合作项目

6月2日，国航与中国医药集团、中国普天集团以及东风汽车公司在京召开国航机场“油改电”项目融资租赁项目洽谈会，国航股份与中航有限、东风特商、普天新能源等三方共同签署了国航机场“油改电”项目融资租赁合作项目意向书，推进相关领域“油改电”工作，提高民航业整体的绿色可持续发展能力。



为新能源汽车充电



案例：上海分公司安装新能源车充电桩

4月8日，国航上海分公司完成了虹桥国航大厦及浦东工作区停车场新能源车充电桩安装工作，并陆续投入试运行。员工可通过手机客户端扫描充电桩上的二维码，下载并安装手机充电APP，进行网上充值和使用，这一全新环保举措助力国航积极践行绿色发展理念。



国航上海分公司浦东业务楼新能源充电桩

大气污染控制

2016年，国航积极响应国家相关要求，对6台燃气锅炉进行低氮改造，对2台锅炉加装烟气回收装置，进一步降低大气排放物。

针对机库和车间等生产场所的气体排放，我们采取多种方法进行控制，主要包括在喷漆机库和喷漆间排风设施配备净化过滤装置，并对排放气体进行定期检测，严格控制喷漆、有机溶剂清洗场所可挥发性气体的排放。为提高机库喷漆间环保达标排放标准，2016年我们把北京地区6个喷漆间改造为具有喷漆、烘干一体的自动化控制喷漆房，改造后满足北京市《工业涂装工序大气污染物排放标准》(DB11/1226-2015)的要求。

水资源管理

国航将水资源管理作为环境保护工作的重点，建立降低水资源消耗的措施，通过管理或约束手段提升水资源利用效率，定期对水资源消耗情况进行统计，监测水资源利用情况，节约水资源。

飞机维修过程产生的工业废水是国航主要的水污染源，我们在工业废水排放处均安装化学需氧量（COD）在线检测远程监控系统，保证生产中产生的工业废水经处理后达标排放。2016年 AMECO 北京维修基地三个废水站共处理工业废水 44,334 吨，同时将一食堂、二食堂废水经过隔油、新增生化处理后达标排放。成都分公司的污水处理站处理生活污水和工业废水共计 151,925 吨。



案例：西南分公司节水宣传周

2016年5月，国航西南分公司开展了“节约用水宣传周”活动，通过例会、班组会议开展总结、培训，提升员工节水意识，强化节水技能，以总结促进日常节能减排，最大限度地做到水资源的循环使用，对水的使用有计划性，用实际行动节约资源。



西南分公司宣传海报



案例：AMECO 饮水机节能改造 废水回收利用

2016年 AMECO 将 100 台传统饮水机更新为即热式饮水机，解决了传统饮水机反复加热，浪费能源的问题，同时提高了饮用水质，受到员工的认可。据测算，每台即热式饮水机较传统式可节约电能 60%。同时，我们对饮水机的尾水系统进行二次改造，在平层使用尾水的地点，利用自稳压泵自动控制，将尾水通过管道引致同楼层临近拖布池，进一步提高了尾水的利用率。



即热式饮水机

废弃物管理

国航主要在飞机维修过程中产生废弃物，包括废弃油料、矿物油、喷漆产生的化学品等物质，这些废弃物均按有关危险废弃物排放规定交指定机构处理。公司建立有害废弃物管理制度，加强运营过程中有害废弃物管理，每年制定减排目标，通过采用先进的设备、技术和工艺，减少生产运营环节有害废弃物的产生和使用，严格控制排放，确保符合国家环境法律法规相关要求。

国航的危险废弃物主要集中在 AMECO，目前涉及危险废弃物 16 种。长期以来，我们与具备危废处置资质的环保公司签订危险废弃物的收集和处置协议，使产生的危险废弃物得以合规处置。2016 年，AMECO 北京基地和成都分公司处置危险废弃物共计 350 吨。

循环利用

国航对运营过程中产生的无害废弃物进行梳理，制定无害废弃物的回收与再利用措施，发展循环经济，尽量让废弃物都能物尽其用，减少对环境的负面影响。同时，国航加强对资源利用，精简一次性消耗品的配备，增加使用周转品，制定对客舱垃圾的分类处理回收等措施，提高了资源利用效率。2016 年，国航持续推进针对耳机、牙刷包、休闲服等重点周转品的回收管理工作，针对供应品餐食配备情况，持续加强监督回收清理工作。

国航积极鼓励广大员工从自身做起，循环利用身边资源，减少能源消耗及二次污染。为此，国航先后在总部、运行控制中心、客舱服务部等综合办公楼宇中添置智能饮料瓶回收机 9 台，2016 年共回收饮料瓶 72,680 个，相当于减少二氧化碳排放 43.6 吨。国航将继续结合员工实际需求，进一步拓展循环利用的途径，持续提升员工循环利用的意识。

倡导环保 传递绿色

国航为员工和管理人员举办提高环保意识的培训，包括环境管理体系、环保知识等内容，并通过举办各种宣传活动，带动乘客、大众关注环境保护，带动全民范围的环境保护行动。

生物多样性

生物多样性是人类社会赖以生存和发展的基础。一直以来，国航都十分注重对生态系统、生物多样性的保护，始终致力于为社会的可持续发展做出应有的贡献。我们深刻理解全社会对保护海洋资源的渴求，希望在打击濒危野生动物贸易方面扮演更重要的角色，2016 年国货航发布《关于禁止鲨鱼鱼翅运输的通知》，宣布对鲨鱼鱼翅实施禁止运输政策，成为中国大陆首家禁运鱼翅的航空公司，积极履行保护生物多样性的承诺。

绿色办公

国航将环保理念深入到工作中的每一个环节，号召全体员工坚持低碳生活、绿色办公、绿色出行，利用海报、微信公众号、QQ 群、节能贴纸、视频等方式广泛宣传节能低碳生活环保知识，引导广大员工形成节约能源和保护生态环境的生活理念、消费模式。国航在公司内部建立绿色办公理念，推动全体员工低碳环保的积极性，提高员工节能减排意识。

环保宣传培训

国航加大节能低碳、环境保护的宣传力度，通过丰富多彩的活动和环保培训，不断提高广大员工的节能环保意识。

案例：国航“同心飞翔”乘务组开展地球日主题活动

4月22日，是世界第47个地球日。为号召更多的人关爱地球，节约利用资源，绿色简约生活，国航金凤姊妹“同心飞翔”标杆乘务组，在北京飞往成都的CA1405航班上开展了“关爱地球、绿色生活！”的机上主题航班活动。

在飞机上，国航向旅客们展示地球正面临着物种减少、气候变暖、雪山融化、海平面上升等众多环境问题，还事先将10枚环保徽章随机放在了旅客的座椅口袋内，拿到徽章的旅客就成为了本次航班授予的“地球卫士”。旅客们也踊跃地在“关爱地球，从我做起”的宣传条幅上签名，以表示自己对环保的支持与决心。



国航旅客在“关爱地球、绿色生活！”活动中发表感言



在北京栽种“国航青年林”



在呼和浩特开展垃圾清理行动



在成都开展植树活动



在重庆开展“拥抱春天、播种绿色”行动

我们的故事



竭力提高燃油效率

保护地球、绿色发展是国航义不容辞的责任。现代大型航空器和喷气发动机始终处于人类工业能力的极限水平，在一切确保安全飞行的前提下，燃油效率的每一步提升都极为艰难。大面积使用地面电源设备代替飞机APU，可在为航空公司节省大量的燃油成本和维修维护成本的同时，大幅度减少大气污染和降低噪音水平，产生显著的经济效益和良好的社会效益，是航空公司实现节能减排及利益双赢的一项有效手段。

国航针对不同机场，以及近机位、远机位情况分级分类制定了飞机APU使用标准，利用大数据手段，针对不同机型制定客户化的APU和地面电源ACARS报文，实时监控飞机地面段APU、外电源使用状态等信息，同时通过多系统对接的方式，有效利用集成机场信息，飞机机场停靠位置信息、飞机APU使用状态，外电源使用状态等数据。在飞机监控管理系统中，国航对飞机APU使用状态和外电源使用状态进行可视化展现，对超出APU使用标准的飞机信息在PC端和移动端进行推送，辅助一线人员和工程师监督飞机地面段电源使用情况，推动节能减排工作整体向前发展。

倾听利益相关方声音

我今年69岁了，这是我第四次和我的老伴一起坐飞机，在飞机上开展“关爱地球、绿色生活！”这样的主题活动很有意义，让我们这辈人看到了环保的希望。

旅客代表 王宝柱

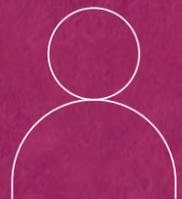
提高燃油效率，不仅可以节省航空燃油成本，也可以大幅减少大气污染，对旅客、对航空公司、对环境、对社会，都具有实实在在的好处和意义。国航一直致力于提高燃油效率，在节能减排方面走在行业的前面。

中国民航大学 李晓津教授



以人为本 幸福同行

国航始终坚持“以人为本、共同成长”的用人理念，不断创新人才管理机制，在不同的领域、平台、阶段都密切关注员工的成长与进步，努力打造和谐的工作氛围，让员工共享企业的发展成果。



我们的策略

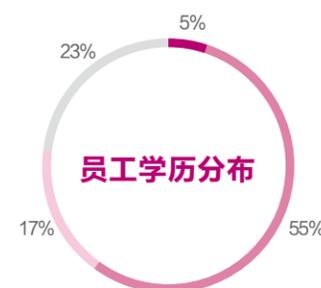
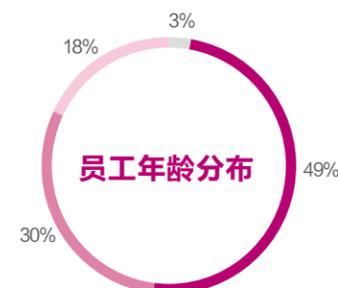
国航严格遵守《劳动法》等相关法律法规，建立灵活化的用工机制，加强人才队伍建设，不断完善人才培养机制；保障员工的基本权益，提升员工的薪酬与福利；打造开放透明的内部沟通机制，调动员工的工作积极性；关注员工需求，通过巩固完善员工服务中心的职能，让员工快乐工作、健康生活。

我们的行动

汇聚多元人才

汇聚多元化人才是企业实现可持续发展的必由之路。国航始终秉持兼容并蓄、多元化、国际化的理念，积极拓展招聘渠道，创新市场化人才引进，推动国际化人才招聘，努力营造包容多元文化、多语言互融共生的和谐氛围。

2016年，国航在岗员工 23,258* 人，其中女员工 9,365 人，外籍员工 1,155 人，少数民族员工 1,051 人，残疾员工人数 19 人；公司总经理级（含）以上管理人员 253 人，其中女性 35 人。为进一步优化公司员工结构，国航 2016 年共招聘新员工 1,092 人，加速员工队伍的建设。



● 35岁及以下 ● 36-45岁 ● 46-55岁 ● 55岁以上 ● 硕士及以上 ● 本科 ● 专科 ● 中专及以下

* 此数据不含原工程技术分公司

保障员工权益

国航严格遵守《劳动合同法》等相关法律法规，积极推进平等就业，反对用工歧视，坚持同工同酬，杜绝童工，规范用工，2016 年劳动合同签约率为 100%。为进一步规范劳动用工管理制度，国航建立了差异化分类劳动合同管理体系，明确公司和员工双方的合法权利和义务，保障员工基本权益。

劳动合同保障

国航制定了《中国国际航空股份有限公司劳动合同制管理规定》（2016 版），深入实施以岗位管理为基础的劳动用工管理制度，强化授权分级管理；建立了集体谈判协议制度，每三年举行一次集体合同、女职工权益保护专项集体合同以及劳动安全卫生专项集体合同的协商工作，集体合同覆盖全体员工。

社会保险及企业年金制度

国航严格按照国家社会保险政策，为员工缴纳五险一金，并为全体员工及其未成年子女建立综合医疗保障计划。此外，为保障员工退休后的生活，国航根据国家相关政策为员工建立企业年金制度。国航及下属投资企业累计完成 2016 年度企业年金个人缴费 11,696 万元，企业缴费计提 43,107 万元。截至 2016 年底，累计支付企业年金待遇 10,306 万元。

健康安全保障

国航关心员工的健康安全，积极开展安全教育活动，建立职工职业卫生和健康档案，明确职业病保护监督、抢救措施以及定期报告制度，采取有效措施防范劳动场所危及职工生命安全的伤害事故，以及危及职工身体健康的职业危害。2016 年国航与员工组织签订了第一期《劳动安全卫生集体合同》，有效保障了员工的生命安全和身体健康。

案例：“幸福·心计划”心理咨询项目

2016 年，国航“幸福·心计划”启动外派员工心理健康关爱平台，服务范围扩大至海外。为提升公司内部 EAP 幸福大使的专业素质，让员工享受多角度的心理健康服务，我们开办了“EAP 幸福大使”高阶培训班，2016 年“幸福·心计划”项目共培训 48 场次，团体辅导 76 场次，共计覆盖员工 4,620 人，开展驻场咨询 58 场，为 134 名员工提供了一对一咨询辅导，接听员工电话 1,452 个，登录网络平台学习的员工 438 人，发放 EAP 宣传材料 12,252 份。



“EAP 幸福大使”培训

案例：国航利用“互联网+”助推综合医疗保障服务提升

2016 年，国航全面推进“互联网+”助推综合医疗保障服务提升项目，努力实现员工医疗报销线上自助服务，全面提升服务效率和满意度，让员工真实感受公司的关爱和关怀。通过线上线下的宣传和讲解，近 3,000 人参与活动，超过 9,000 人下载了 APP。



综合医疗保障服务宣讲

民主沟通

国航不断完善职工代表大会审议制度，保障员工的知情权、表达权、参与权和监督权；与职工方友好协商并签订三项集体合同，不断推进落实职工代表提案；与员工开展平等对话，拓展沟通渠道，通过座谈会等方式倾听员工心声。

激励员工成长

国航重视每一位员工的职业发展，积极畅通职业发展通道，为员工提供平等的发展机遇和广阔的发展平台；完善职业培训体系，创造多种学习交流机会，全方位激发员工潜力，实现员工价值与企业价值的双赢。

职业发展通道

根据员工自身的能力素质，国航为员工提供了管理、业务、技术三大序列职业发展通道，最大限度发挥每位员工个人能力，助力员工快速成长。

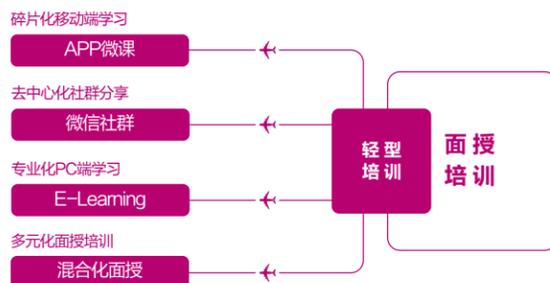


管理序列人才培养发展路径图

加强特色培训

国航不断完善培训机制，搭建丰富的学习平台，对不同层级的员工组织开展个性化、差异化的培训项目。2016年，我们持续加强“四型”班组建设，开展了B787-9新机型培训、“凤舞九天”新员工培训以及“领导力轻型培训”等具有国航特色的培训项目，助力员工快速成长。

“轻型培训”作为国航领导力培训互联网+模式的创新举措，涵盖APP微课、微信社群、E-Learning及混合化面授，未来将成为领导力面授培训的有效补充手段，使领导力培训更加轻巧、便捷，为国航的中高级管理人员提供更为广阔的学习空间和平台。2016年已初步进行32期试点培训，参训人数超过5,000人次。



创新人才选拔

国航不拘一格选用人才，采取更加灵活、创新的人才培养与选拔方式，充分发挥员工个人价值，确保人尽其才。

案例：“评价中心”促进关键岗位人才选拔

国航自主建设的“评价中心”是一种包含多种测评方法和技术的综合测评系统，系统结合候选人线上线下、模拟情景与真实情景的表现，对人才的特点、专长、潜力进行综合分析，并给出针对性的人才发展与选用指导建议，为促进公司战略实施提供了依据。2016年，国航对三个重点业务单位的关键岗位人才进行了全面的评价与盘点。

展现员工风采

国航以“成就员工”为使命，努力为员工提供展现风采的舞台，打造了《国航》期刊、“青春国航”微信公众号、“国航频道”视频系统三大立体化的传导平台，通过宣传优秀员工事迹，不断激发员工创新、进取的活力。

案例：“有你更精彩”企业文化互动交流活动

2016年，国航在北京、上海和成都三地开展了“有你更精彩”互动交流活动，通过故事分享、精彩对话、交流座谈的方式，为员工提供了一个全方位展现个人风采的舞台，总结和传递优秀员工经验，助力员工成长。活动现场还发布了企业文化丛书之《<国航>里的国航人》，集中展现了100多位中、外籍员工的成长故事，成为国航“成就员工”使命的具体诠释。



“有你更精彩”活动现场

关爱员工生活

在充分尊重和对待每一位员工，保障员工权益的基础上，国航注重关爱员工的生活，保障员工的身心健康，提供良好的办公环境，努力为员工营造一个“温馨”的家。

贴心服务员工

国航关心员工，积极应对员工诉求，持续加大员工服务的投入力度，推进员工服务中心(简称员服中心)的运转，不断提升员工的满意度。

员服中心被国航员工亲切地称为员“福”中心，这既是公司的服务中心，也是公司的福利中心。国航员工服务中心运营两年来，已辐射30,000余名国航集团员工，陆续完成国航总部大楼、飞行总队、客舱服务部、地面服务部、西南分公司、浙江分公司、上海分公司七个服务站点的建设工作，标志着“七位一体”的“一站式”员工服务中心已搭建完成，这成为国航服务员工的新起点。



员工在员服中心办理业务

2016年，员服中心以员工的需求为出发点，综合形成三大类78项服务内容，通过一站式、多元化、线上线下、内部外部并举的服务改善员工体验，有效方便员工办理业务，铸造了公司内部的服务品牌，员工对员服中心的满意度为90.8%。

关怀特殊群体

国航不断健全关爱帮扶体系和机制，努力构建和谐内部发展环境，针对困难员工、女性员工等给予个性化的关爱，为不同人群送去温暖。

公司不断完善职工互助金的管理，将帮扶精准化工作落到实处，加大帮扶的力度，让职工深切感受到公司的关怀。7月1日，国航启动第五期民航职工大病互助基金，共有27,095人参与，共募集资金2,714,150元。

公司关注女性员工的发展，加强女职工权益保护，设立“爱心妈妈小屋”、“女职工大病互助金”等，维护女职工的特殊利益。截至2016年底，国航集团共有21,140名女职工参与互助金，共募集资金716,160元。



案例：“爱心妈妈小屋”解救“背奶”妈妈

国航客舱服务部针对育龄女职工的人数不断上涨，很多处在哺乳期内的女职工当起了“背奶”妈妈的情况，为了满足她们的迫切需求，设立了“爱心妈妈小屋”，为女职工安然度过特殊生理阶段提供了更加人性化的温馨服务，助力哺乳妈妈较好地适应职业女性和妈妈两种角色的切换，增强女职工的幸福感和归属感。



爱心妈妈小屋

多彩业余生活

国航注重平衡员工的工作与生活，积极组织开展丰富多彩的文体活动，鼓励引导员工乐享生活，促进员工沟通交流，放松身心，增强员工的凝聚力和归属感。



第35届世界航空公司公路赛



国航健身嘉年华

我们的故事



绽放在云霄之巅的自由花——国航机长 蔺冠男

巾帼不让须眉，在国航飞行总队有一道亮丽的风景线，她们是一群活泼的女孩，她们爱说、爱笑、爱玩闹，在飞行员这个以男性为主的行业里，她们的出现为天空增添了几分柔美和绚丽，蔺冠男就是其中之一。

2004年我有幸成为国航招收的六位女飞行员中的其中一位，并通过层层考核，最终成为一名女机长。来到国航飞行总队已有八年了，这八年是我成长、蜕变、收获的八年。

记得我还是副驾驶的时候，机长对我们严格要求，不放过任何细节，他让我明白：坐在那个位置上，就担负着最重大的责任，不能出任何差错。带着这份责任，我已安全飞行七千多小时，平常也会把自己的经验和知识分享给其他飞行员，帮助更多的同事快速成长。

作为三大队七中队篮球队的成员，我经常跟队里的小伙伴一起打篮球，给身体充电；工作之余，我会抽出时间陪伴家人，或者参加国航的志愿活动。在国航，我感受到的不仅仅是工作获得认可的喜悦，还有丰富业余生活的满足，在这样的舞台上，我愿自由挥洒自己的热血与激情。

倾听利益相关方声音

我融入员工服务中心的大家庭已近一个月了，在这里最大的体会就是温暖。“员工服务中心”顾名思义就是为员工提供服务，但我认为并不仅仅是这样，更重要的是服务能够让员工感觉更贴心、更舒适。工作中同事们通力合作、互相补位、配合默契；工作之余我们还会像家人一样，共同讨论服务技巧，如何能够给员工带来家的感觉。我是国航人，我心系员服。

国航员工 韦钰

我生命里最重要的一段年华是在中国的土地上度过的。我在想，也许有一天我老了不能走了，坐在轮椅上，我会对我的子孙说，我在30多岁时曾在中国待过四年，那是我最美好的时光之一。现在我有时想起，或许有一天我会离开中国，离别的最后一天，我会去机库里看每架飞机，和每位中国同事告别，一想到这里就很伤心。

国航德籍员工 福克 (Dietmar Focke)



责任担当 奉献社会

国航以履行责任为重要使命，始终视承担公共责任为己任，积极参与社会公益实践，投身赈灾救灾，为国家和社会做贡献，加强同社区间的沟通与联系，为社会带去感动和正能量，彰显中国央企的风范。

我们的策略

国航坚持发展与奉献并重，发挥自身航空优势开展社会责任实践，与社区共享资源价值，将保障特殊飞行、精准扶贫、关爱儿童成长、传播中国文化、参与志愿服务等方面作为参与社区发展的重要内容，为社会问题的解决、社会生活的改善和提高以及文化的融合和持续发展贡献力量。

我们的行动

保障特殊飞行

在国内外各种重大自然灾害和紧急运输飞行任务中，国航始终冲在前面，力尽央企职责。2016年，国航顺利完成“救援物资空运”“奥运代表团包机”“残奥会代表团包机”“G20峰会保障”“朝觐包机”等重大航空运输任务，并积极参与社会公益实践，得到社会各界的广泛认可。



案例：国货航完成中国政府援助巴基斯坦救援物资包机任务

国航始终将完成急难险重的运输保障任务作为自己的责任和使命。2016年，为帮助巴基斯坦做好震后救灾工作，国货航受中国政府指派执行向巴基斯坦提供第二批人道主义救灾物资援助的包机运输任务，救灾物资全部为救援帐篷，共计9,000余件，分三个班次由B747-400F货机成功运抵灾区，为巴基斯坦早日渡过难关贡献出了自己的力量。



国货航完成救灾物资运输任务



案例：国航圆满完成 G20 峰会保障工作

保障国内外重大活动是国航义不容辞的责任。2016年G20峰会在杭州召开，国航成为了众多参会代表和媒体记者们在中国境内航段的出行首选，各专业系统各司其职、协作配合，圆满完成峰会航班运输保障，累计保障峰会航班290班，运输代表及工作人员2,700余人次，为会议的顺利召开提供有力支持。



浙江分公司进行保障 G20 峰会誓师大会

深化精准扶贫

国航深入贯彻国家政策，采取“授人以鱼不如授人以渔”的策略，不断深化精准扶贫理念，积极推进产业扶贫工作，实现公司业务经营、创新发展与扶贫帮困的协调统一。2016年，公司分别赴内蒙古苏尼特右旗、广西昭平县以及四川巴塘县开展调查研究，因地制宜结合当地的发展规划，努力通过项目落地、帮扶创新、产业支撑等方式促进贫困地区经济社会发展，做到“输血”与“造血”并重。2016年国航用于精准扶贫的资金共计605万元，此外向广西昭平县免费提供市场价值245万元的机上媒体宣传。



案例：西南分公司精准扶贫四川巴塘县麻顶村

四川省巴塘县麻顶村位于西南偏远山区，当地百姓生活环境恶劣，生产方式落后。为改善当地的状况，帮助百姓脱贫致富，2016年国航西南分公司成立了精准扶贫工作领导小组，充分发挥企业优势，制定精准扶贫项目和实施计划，通过派送挂职扶贫干部赴巴塘县麻顶村开展驻村工作和“扶贫日”活动，组织员工对当地农副产品进行扶贫认购，多种渠道援助当地经济建设，改善百姓的生活条件，有力助推了麻顶村脱贫步伐。



西南分公司赴麻顶村调研

关爱儿童成长

国航重视下一代的成长与教育，凝聚多方力量为儿童创造接受教育和健康成长的生活环境，并通过一系列寓教于乐的科普活动开拓孩子们的视野，让他们感受知识的魅力，体会成长中的快乐与美好。2016年国航将机上爱心旅客捐赠的426,299.67元善款悉数交予中国少年儿童基金会。



案例：爱在阳光下——2016中非儿童北京夏令营

8月1日，国航迎来了80位来自南非、津巴布韦、加纳等非洲国家以及中国云南、广西、湖南等省的小客人，他们都是受邀参加“爱在阳光下——2016年中非儿童北京夏令营”活动的小营员，国航精心准备的“走进国航”一日体验活动给国内外的小朋友留下了深刻的印象。



非洲小营员在国航司旗上签名



案例：国航蓝天韵乘务组普及航空安全小知识

在2016年六一国际儿童节来临之际，国航客舱服务部蓝天韵乘务组走进奥园幼儿园，寻找航空安全小天使，通过讲解提问、情景表演以及现场实践等一系列生动的环节，为小朋友们带去丰富的航空安全小知识，帮助他们从小树立航空安全意识。



与小朋友们互动活动现场



案例：内蒙古公司员工看望聋哑儿童

5月30日，内蒙古公司员工利用航休时间自发到康复中心看望慰问聋哑儿童，尽可能为孩子们的成长提供帮助。活动中，班组成员与小朋友们一起切开了精心准备的主题蛋糕，让孩子们尽享节日的甜蜜，感受不一样的儿童节。



内蒙古公司员工与孩子们一起活动

传播中国文化

国航积极响应国家“一带一路”和“走出去”战略，积极开展文化交流活动，充分发挥桥梁纽带作用，倡导“中国风范”，走文化自信之路。



案例：国航员工荣获“中国-匈牙利人民友谊贡献奖”

11月10日，国航布达佩斯营业部副总经理闫建淑荣获2016年度“中国-匈牙利人民友谊贡献奖”，由匈牙利外交与对外经济部部长西亚尔托、中国驻匈牙利大使段洁龙和“长城匈中友好协会”主席欧拉·洛约什为其颁奖。北京-布达佩斯直飞航线为中匈友谊架起了一座空中桥梁，便利中匈间的商务和旅游交流，促进两地的经济和社会发展。



国航员工获奖现场

案例：筑梦“一带一路”——支持壁画展 助力文化传播

文化交流不仅可以增强“一带一路”倡议的吸引力，促进各领域的合作共赢、互利共荣，也是对古丝绸之路精神的继承与发扬。2016年5月7日，国航作为官方合作航空公司赞助《敦煌莫高窟：中国丝绸之路上的佛教艺术》展，为活动提供机票及部分展品的运输服务，得到主办方的高度认可。这体现出国航在助力中国文化传播方面所做的不懈努力，展现了中国形象，增进了当地社会对中国的了解。



壁画展活动现场

传承志愿精神

国航秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务理念投身社会公益事业，并鼓励和支持员工开展形式多样的志愿者活动。

案例：西南分公司“国航，无陪儿童更爱飞”暑运志愿服务

2016年8月，来自西南公司、国货航共计36名青年志愿者投入到“国航，无陪儿童更爱飞”暑运志愿服务工作中，接送无陪儿童达280人次，志愿者们用行动践行着国航人的担当，彰显了爱心互助的国航志愿者精神。



参与暑运志愿服务

案例：天津分公司津凤组慰问孤寡老人

关爱老人是中华民族的优良传统，多年来，每逢佳节，天津分公司津凤组都会去看望孤寡老人，为他们送去慰问品和精彩的慰问演出，带去温暖与快乐，同时也为社会树立尊老敬老的榜样，让爱心与责任在周边社区得到传承。



慰问孤寡老人

我们的故事



里约之行 圆梦奥运

2016年的里约奥运会、残奥会期间，国航圆满的完成了持续82天，共计2,000余人次的包机运输保障任务。高性能、安全舒适的飞机，高品质、个性化的服务，高规格、全流程的协作配合，让奥运健儿赞不绝口。运动健儿在赛场上奋勇拼搏，为祖国赢得荣誉，国航人万里联动，为健儿们打造顺畅、舒适的旅途。

8月23日晚，随着CA604航班的平稳落地，为期一个月的奥运任务结束，飞行总队六大队执飞的B777-300ER飞机载着国家体育总局领导，国家女排队，艺术体操队、乒乓球队、自行车队及央视奥运记者团等212人光荣而归。9月19日，里约残奥会中国代表团乘坐国航飞机荣耀凯旋，地服部精心准备，热烈欢迎残奥健儿的归来。



倾听利益相关方声音

在历次的奥运航班运输保障中，国航都做出了突出贡献，奥运健儿在前方赛场竞技，民航员工全力运输服务，都在用不同的方式为国争光。

国航的乘务员热情地为中国残疾人体育代表团服务。你们的服务细致入微、耐心周到，使大家有种回到家里的感觉，帅哥美女长得美，心灵更美。你们的良好品德将激励我们在里约赛场取得好成绩，感谢你们！

国家体育总局局长 刘鹏

里约残奥会工作人员 杨冬平

关键绩效表

指标名称	2014年	2015年	2016年
 总资产 (亿元)	2,120.02	2,137.04	2,241.28
营业收入 (亿元)	1,048.88	1,089.29	1,139.64
利润总额 (亿元)	50.88	90.43	102.19
应缴税款 (亿元)	42.57	58.78	63.88
在册飞机数量 (架)	540	590	623
安全飞行 (万小时)	170	187.59	202.87
平均机龄 (年)	6.04	6.3	6.36
运输总周转量 (亿吨公里)	194.38	218.07	236.98
旅客运输量 (万人次)	8,300.96	8,981.59	9,660.59
货邮运输量 (万吨)	155.29	166.44	176.91
执行航班 (万班)	57.23	61.59	65.11
每股社会贡献值 (元)	2.182	2.589	2.822
前五大供应商采购额 (亿元)	436.27	336.80	375.47
 旅客总体满意度 (%)	88.9	87.2	87.32
高端旅客总体满意度 (%)	87.12	87	87.26
全年接获旅客投诉量 (件)	17,543	22,733	20,638
旅客投诉处理率 (%)	100	100	100
境内行李差错率 (‰)	1.44	1.71	1.22
境外行李差错率 (‰)	4.17	4.85	4.90
航班正常率 (%)	73.5	72.6	76.7
航班执行率 (%)	98.1	98.5	98.3
 总能耗 (万吨标准煤)	785.6	907.6	980.0
航空煤油消耗 (万吨)	543.3	613.1	662.4
电力消耗 (兆瓦时)	130,966.8	132,591.4	134,409.5
汽油消耗 (吨)	1,948.7	1,734.5	1,491.9
柴油消耗 (吨)	6,538.9	6,389.4	6,761.5

指标名称	2014年	2015年	2016年
天然气消耗 (万立方米)	830.8	841.4	900.3
其它能源消耗 (吨标准煤)	20,446.7	15,754.7	13,762.9
吨公里油耗 (公斤/吨公里)	0.2746	0.2750	0.2722
百客公里油耗 (升/百客公里)	3.41	3.49	3.44
百客公里排放 (公斤/百客公里)	8.6	8.8	8.7
吨公里二氧化碳排放 (克/吨公里)	865	866	857
二氧化碳排放 (万吨)	1,711.41	1,931.24	2,086.46
有害废弃物排放总量 (吨)	415.29	374.51	323.44
水消耗 (万吨)	318.6	330.9	340.4
环保投入 (万元)	64,700	36,349	18,501
 在岗员工人数 (人)	26,568	27,104	23,258
外籍员工人数 (人)	1,007	1,062	1,155
少数民族员工数 (人)	774	1,009	1,051
残疾人雇佣人数 (人)	20	20	19
女性员工占比率	36.3%	36.3%	40.3%
管理序列及管理支持序列总人数 (人)	6,451	6,519	5,719
劳动合同签订率	100%	100%	100%
员工流失率	1.5%	2.7%	2.53%
受集体谈判协议保障的员工比例	100%	100%	100%
培训总课时 (小时)	159,863	161,630	143,678
员工参训人数 (人次)	98,249	109,212	83,997
职工教育经费总额 (万元)	1,063	1,826.4	1,892.2

备注:

1. 数据口径为国航集团。其中, 服务、员工数据口径为国航股份
2. 二氧化碳排放仅含航油燃烧直接排放, 其他能源排放暂无国家统一标准计算
3. 有害废弃物排放包括 AMECO 危险废弃物排放

主要荣誉

时间	内容
3月	国航在第二届民航服务峰会上，荣获2015年度“最佳航空公司奖”。
6月	国航在第七届世界航空公司排行榜新闻发布会上荣获“世界十大综合竞争力航空公司”排名榜第四位。
6月	国航再次荣列《中国500最具价值品牌》排行榜第23位，品牌价值较去年增加141.53亿元，为中国民航第一名。
7月	国航入选《财富》2016年度中国500强榜单，位列第54位。
8月	国航荣获国资委2013-2015年任期“品牌建设优秀企业”荣誉称号。
9月	国航荣获“亚洲品牌500强奖”，位列88名，位居中国民航第一，并获得特别奖——“亚洲品牌十大公信力企业”。
9月	国航被国家体育总局授予“2016年里约残奥会中国体育代表团十大爱心伙伴”荣誉称号。
11月	国航在第七届民航传播峰会上，荣获“2016年度最佳品牌价值奖”。
12月	国航在京举行的第四届中国企业新媒体年会上，荣获“2016中央企业最具影响力新媒体账号”。
12月	国航在世界品牌实验室（World Brand Lab）第十三届世界品牌大会上，排名第295位，比2015年上升了5位。
12月	国航在“第十一届中国雇主品牌论坛”上，荣获“2016年度中国最佳雇主”奖。

展望

经济篇

提升运行管控能力，提高运行组织效率。完成运输飞行280.6万小时，可供总周转量363.4亿吨公里，旅客运输量1亿人次，货邮周转量74.8亿吨公里。

推进“十三五”规划落地，持续推进国航北京枢纽改造项目，不断提升枢纽竞争力，巩固并发展国内国际市场。

加快商业模式创新，以常旅客和电子商务为基础，丰富附加收入产品体系，深入推动营销创新，提高航班收益品质，积极培育新的利润增长点。

服务篇

坚持以“改善客户体验”为中心，深化体系建设，积极推进便捷旅行服务与移动互联新技术。

推进品牌休息室建设，开展休息室新建、改扩建工程，加强休息室设施设备管理品质，提升机上产品体验。

加快机上网络建设，强化IT建设，提升移动互联网条件下的产品与服务能力。

员工篇

坚持以人为本，拓宽员工沟通渠道，增进员工与公司之间信息、建议的上通下达。

持续推动人才机制建设工作，打造全面、立体的晋升通道，为员工提供广阔自主的学习空间和平台。

传承与创新职工建功立业平台，铸就企业与员工共同发展的新局面。

安全篇

杜绝运输飞行事故、重特大航空地面事故和特大航空器维修事故；在确保人、机安全的前提下，杜绝劫机、炸机事件的发生。

加强运行风险管控，推进数字化运行风险评估系统建设，提高应急响应速度和处置能力，优化危险源数据库，持续推进安全绩效管理。

持续加强安全文化培育建设，开展高频次安全检查，坚持把队伍作风建设作为安全管控的关键环节，强化督查考核，确保平稳安全态势。

环境篇

完善能源管理体系建设，规范环境管理标准和监督检查机制，提高公司的能源利用效率。

秉承“绿色航空”发展理念，加大绿色节能技术的研发与引入，积极推进减排降耗工作的落实。

推进环保宣传工作，提升员工与旅客的节能环保意识，确保公司发展与生态文明和谐统一。

社区篇

继续推进重大活动航空运输保障工作，围绕精准扶贫，完善对口帮扶机制。

坚持与社会共享发展成果，积极开展志愿服务，推进公益慈善事业发展。

联交所 ESG 指标索引表

指标	披露状态	页码	说明
环境			
A1: 排放物			
一般披露: 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	36,37	2016 年国航未发生重大环境污染或超标排放事件
A1.1 排放物种类及相关排放数据	部分包括	61	航空业排放物主要来自于航油, 占到排放总量的 99% 以上, 其他排放量极低, 不是国航管理和披露的重点
A1.2 温室气体总排放量及密度	包括	61	
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度	包括	61	
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度	包括	42,43	
A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	包括	38,39,40,41	
A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	包括	42,43	
A2: 资源使用			
一般披露: 有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策	包括	40,41,42	
A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以每千秒千瓦时计算) 及密度	包括	60	
A2.2 总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	包括	61	
A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	包括	40,41	
A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果	包括	42	
A2.5 制成品所用包装材料的重量及每生产单位占量	不适用		
A3: 环境及天然资源			
一般披露: 减低营运对环境及天然资源的重大影响的政策	包括	37,43,44	
A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	包括	43,44	
社会			
B1: 雇佣			
一般披露: 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化及其他待遇及福利的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	47	2016 年国航在人员招募及聘用方面无重大违规情况发生
B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	包括	47	
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	部分包括	61	
B2: 健康与安全			
一般披露: 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	48	2016 年国航未发生重大的雇员安全事件
B2.1 因工作相关的死亡人数及比率	未包括		
B2.2 因工伤损失工作日数	未包括		
B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法	包括	48	

指标	披露状态	页码	说明
B3: 发展及培训			
一般披露: 有关提升雇员工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	包括	49,50	
B3.1 按性别、雇员类别 (如高级管理层, 中级管理层等) 划分的受训雇员百分比	部分包括	61	
B3.2 按性别、雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数	部分包括	61	
B4: 劳工准则			
一般披露: 有关防止童工或强制劳工的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	47	2016 年国航未发现违反童工及强制劳工相关准则及规例的情况
B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	包括		2016 年, 国航未发生涉及违法用工事件
B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	包括		2016 年, 国航未发生涉及违法用工事件
B5: 供应链管理			
一般披露: 管理供应链环境及社会风险的政策	包括	18	
B5.1 按地区划分的供货商数目	包括	18	
B5.2 描述有关聘用供货商的惯例, 向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关惯例的执行及监察方法	包括	18	
B6: 产品责任			
一般披露: 有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	22,23,24, 27,30,33,34	2016 年国航未发生与提供服务相关的重大违规事件
B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	不适用		
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	包括	33,60	
B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	包括	15	
B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用		
B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法	包括	33	
B7: 反贪污			
一般披露: 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	9	
B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	未包括		
B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	包括	9	
B8: 社区投资			
一般披露: 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	包括	54,55	
B8.1 专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	包括	55	
B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	包括	55,56,57,58	

GRI G4 内容索引表

	GRI 指标内容	页码	
战略及分析	G4-1 机构最高决策者（如总裁、主席或相等的高位）就可可持续发展与机构及其战略的关系的声明	3	
	G4-2 主要影响、风险及机遇的描述	3,9	
机构概况	G4-3 机构名称	4	
	G4-4 主要品牌、产品及（或）服务	4	
	G4-5 机构总部的地点	4	
	G4-6 机构在多少个国家营运，在哪些国家有主要业务，哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	4,5,6,7	
	G4-7 所有权的性质及法律形式	4	
	G4-8 机构所供应的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户（受惠者）的类型）	4,5,6,7	
	G4-9 汇报机构的规模	4,5,6,7	
	G4-10 按雇用类型、雇用合约及地区划分的雇员总数	47,61	
	G4-11 受集体议价协议保障的雇员百分比	61	
	G4-12 描述组织的供应链	18	
	G4-13 汇报期内机构规模、架构、供应链或所有权方面的重大改变	5	
	G4-14 解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	9	
	G4-15 机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其它倡议的参与或支持	18,41,56,57,58	
	G4-16 机构加入的一些联合会（如业界联合会）及（或）全国/国际倡议组织	4	
	G4-17 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。说明在合并财务报表或同等文件包	7,18	
	确定的实质性方面及边界	括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	
		G4-18 说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	12
G4-19 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性议题。		12	
G4-20 每一个识别出的实质性议题，都标明它的范围及界限的限制		12	
G4-21 每一个识别出的实质性议题，都标明在组织之外的范围及界限的限制		7,15	
G4-22 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并/收购、基准年份/年期有变、业务性质、计算方法）		报告说明,15,60	
G4-23 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往的报告的重大分别		报告说明	
G4-24 机构的利益相关方列表		13	
G4-25 就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据		13	
G4-26 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行		13	
利益相关方参与	G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	13	
	G4-28 所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	报告说明	
	G4-29 上一份报告的日期（如有）	报告说明	
	G4-30 报告周期（如每年一次、两年一次）	报告说明	
	G4-31 关于报告或报告内容的联络人	报告说明	
	报告概况	G4-32 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。说明针对所选方案的 GRI 内容索引（见下表）。如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求。	66,67
		G4-33 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据。说明报告机构与鉴证服务方之间的关系。说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。	68,69
	治理	G4-34 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会。	11
G4-35 说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。		11	
G4-36 机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。		11	
G4-37 利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。		13	
G4-38 按以下分类，说明最高治理机构及其委员会的组成：		9,11	

	GRI 指标内容	页码
商业伦理与诚信	G4-56 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	8,9
	G4-57 寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	9
经济	G4-58 举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	9
	G4-EC1 按权责发生制，说明机构产生及分配的直接经济价值 (EVG&D)，包括机构全球业务中的下列基本要素。	15
	G4-EC3 机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	48
	G4-EC7 开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	56
	G4-EC8 重要间接经济影响，包括影响的程度	17,18,56
	G4-EC9 在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	18
	G4-EN1 所用物料的重量或体积	38,60
	G4-EN3 机构内部的能源消耗量	60
	G4-EN5 能源强度	38,60
	G4-EN6 减少的能源消耗量	39,40
环境	G4-EN7 产品和服务所需能源的降低	41,42
	G4-EN8 按源头说明的总耗水量	61
	G4-EN12 描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其它地区的重大影响	43
	G4-EN19 减少温室气体排放量	61
	G4-EN27 减低产品及服务的环境影响的措施及其成效	40,41,42
	G4-EN31 按总类划分的总环保开支及投资	61
	G4-LA1 按年龄组别、性别及地区划分的新员工及员工流失的总量和比率	47, 61
	G4-LA2 按主要业务划分，只提供予全职员工（不给予临时或兼职雇员）的福利	47,48,51,52,61
	G4-LA8 与工会达成的正式协议中的健康与安全项目	48
	G4-LA10 加强雇员的持续受聘能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	25,49,50
劳工实践和体面工作	G4-LA12 按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元性指标划分，各管治机关成员及各类雇员的细分	47,61
	G4-SO4 机构的反腐败政策及程序培训	9
社会	G4-PR1 为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全和健康的影响，以及必须接受这种评估的重要产品和服务类别的百分比	23
	G4-PR3 按照程序划分标签所需的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品及服务的百分比	30,31,32
	G4-PR5 有关满足客户需求的措施，包括调查客户满意程度的结果	33,34,60

第三方审验



社会责任报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

汉德技术监督服务(亚太)有限公司(以下简称 TUV NORD)受中国国际航空股份有限公司(以下简称“国航”)委托,对中国国际航空股份有限公司 2016 年企业社会责任报告(以下简称“报告”)进行了独立的第三方审验工作。

国航负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。TUV NORD 在与国航的协议范围中认可的职权范围内实施此项工作(报告审验)。国航是本声明的指定用户。

本声明书基于国航编制的 2016 年度社会责任报告,国航对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。此份报告是国航公开发布的第九份企业社会责任报告,并首次邀请 TUV NORD 进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2016 年度内的社会责任关键绩效及相关信息;
- 审验地点位于北京天竺空港经济开发区天柱路 30 号,即中国国际航空股份有限公司总部所在地,没有访问国航其它下属单位、分公司及项目现场;
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价;

本次现场审验时间为 2017 年 3 月 2-3 日。

审验方法

审验过程包括如下活动:

- 评审国航提供的文件信息;
- 访谈国航报告信息收集人员;
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息,通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实;
- 依据《可持续发展报告指南》(G4)对社会责任报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求,对报告进行了评估;
- 依据《AA1000 审验标准》(2008);
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

验证结论

中国国际航空股份有限公司编制的 2016 年度社会责任报告客观反映了公司在 2016 年度社会责任工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的, TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误,符合 G4 核心方案的披露要求。

- 报告整体结构完整,信息的披露是清晰的、可理解的、可获取的;
- 报告从“经济引擎,创造价值;千锤百炼,保障安全;细致入微,卓越服务;碧水蓝天,守护环境;以人为本,共同成长;和谐社区,贡献力量”六个维度对利益相关方的要求和期望进行了回应;
- 报告以责任绩效披露了国航三年的社会责任绩效,具有一定的可比性。



改进建议

通过审验和评价活动,我们对国航在社会责任的实践和管理方面有以下改进的建议:

- 建议在利益相关方调研时,能尽可能覆盖更多的利益相关方群体;
- 建议增加行业社会责任绩效对比,以体现报告的横向可比性;

特别声明:

本审验声明中不包括:

- 信息披露之外的活动;
- 关于国航的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述;
- 由于经济数据经第三方审计,故报告中不做重复验证。

独立性和能力的声明

德国汉德集团是世界领先的认证机构,在全球超过 70 个国家设有分支机构,提供检验、测试和验证服务,包括管理体系和产品认证;质量、环境、社会和道德的审核和培训;环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司作为德国汉德集团全球的分支机构之一是独立的,确保在实施本社会责任报告的审验过程中与中国国际航空股份有限公司或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由国航提供, TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司

机构授权人:宋海宁

日期: 2017 年 3 月 17 日

审验组长:贾宏伟

日期: 2017 年 3 月 17 日

注:当声明的中文和英文版本有冲突时,请以中文为准。



A STAR ALLIANCE MEMBER 

