



2011 年度社会责任报告

报告说明

编制依据

本报告编制遵循国务院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》及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》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》（G3.1）、《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR2.0）及航空服务业相关补充指引等标准要求编写。

时间范围

报告时间跨度为2011年1月1日至12月31日，部分内容追溯以往年份。

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四份社会责任报告。

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，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。

报告范围

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及深圳航空有限责任公司。

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全资、控股子公司的合称。

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。本报告以网络版和印刷版两种形式发布。

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

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：饶昕瑜（董事会秘书）

联系地址：中国北京天竺空港经济开发区天柱路30号

电话：86-10-61462777

传真：86-10-61462805

电子信箱：raoxinyu@airchina.com



世界因我们 更亲近

经济责任

盈利保持行业领先，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、放心。

旅客责任

我们将千千万万个你送达目的地，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。
我们带你亲近更美丽的大自然。

员工责任

我们让员工感受真诚与温暖，与员工共同进取。

社会责任

不论远近，需要之时，我们就在你身边。

目 录

CONTENTS

1

董事长致辞	4
-------	---

1.关于我们	6
--------	---

1.1.公司概况	7
----------	---

1.2.公司战略	12
----------	----

1.2.1.发展环境	12
------------	----

1.2.2.战略目标和重点	13
---------------	----

1.3.公司治理	13
----------	----

1.3.1.治理结构	13
------------	----

1.3.2.守法合规	14
------------	----

1.3.3.商业道德	14
------------	----

1.4.社会责任管理	14
------------	----

1.4.1.社会责任价值观	14
---------------	----

1.4.2.社会责任管理机制	15
----------------	----

1.4.3.利益相关方沟通	16
---------------	----

1.4.4.企业社会责任综合绩效	17
------------------	----

2

2.创造经济价值	18
----------	----

2.1.构筑全球网络	20
------------	----

2.1.1.推进国内枢纽建设	20
----------------	----

2.1.2.均衡发展国际国内航线网络	21
--------------------	----

2.2.推动产业化发展	22
-------------	----

2.3.优化生产运营	23
------------	----

2.3.1.提高运行效率	23
--------------	----

2.3.2.保持成本领先优势	23
----------------	----

2.3.3.提升供应链的可持续性	23
------------------	----

3	3.持续安全发展	24	6	6.促进员工成长	44
	3.1.完善安全管理体系	26		6.1.保障员工权益	46
	3.1.1.安全管理机制	26		6.1.1.薪酬福利	46
	3.1.2.应用新技术	26		6.1.2.民主参与	47
	3.1.3.应对突发事件	26		6.2.深化人文关怀	47
	3.2.提升专业人员资质能力	27		6.2.1.坦诚沟通	47
	3.3.打造可靠的机队	28		6.2.2.丰富文体活动	48
	3.3.1.优化机队结构	28		6.2.3.关心员工生活	49
	3.3.2.提升机务维修水平	28		6.3.促进员工发展	50
4	4.提升旅客体验	30		6.3.1.人才培养路径	50
	4.1.倾听客户需求	33		6.3.2.职业发展通道	51
	4.2.规范服务管理	33		6.4.提升职业健康水平	51
	4.3.打造美好旅程	35		6.4.1.改善工作条件	51
	4.3.1.提供便捷购票	35		6.4.2.加强心理疏导	51
	4.3.2.实现顺畅登机	36	7	7.贡献社会和谐	52
	4.3.3.享受空中时光	37		7.1.保障特殊飞行	54
5	5.追求低碳环保	38		7.1.1.重大活动保障	54
	5.1.优化环境管理	39		7.1.2.紧急救援先行	54
	5.2.积极应对气候变化	40		7.2.关注儿童成长	55
	5.3.推进节能发展	41		7.2.1.支持教育事业	55
	5.3.1.节约航油	41		7.2.2.关心儿童健康	56
	5.3.2.降低车辆油耗	43		7.3.扶贫济困	56
	5.3.3.地面节水节电	43		7.4.开展志愿活动	56
	5.4.降低环境影响	43		2012年展望	58
				GRI指标索引	60
				第三方审验	67

董事长致辞



坚守责任承诺，服务社会需求。2011年，国航坚持稳健经营、实施可持续发展方针，把社会责任理念融入公司运营与管理中，取得了令人满意的业绩。作为中国航空运输市场的重要的承运人，围绕成为“具有国际竞争力的大型网络型航空公司”目标，在过去一年里，国航安全飞行138.6万小时，运输旅客6969.2万人次，货邮142.6万吨，使安全、通畅、便捷的航空旅行日益成为大众化交通工具，极大地促进了商业活动和区域经济的发展。

我们重视企业的多维共同价值，以理念和实践的统一，不断增强公司推进可持续发展的社会责任意识。我们把责任管理作为实现公司可持续发展的有效路径之一，综合经济、社会、环境等相关诸多因子，持续促进战略规划、资源配置、系统创新、国际化经营、和谐发展五种核心能力的成长，不断增加迎接机遇和应对挑战的价值创造力，夯实可持续发展的基础。

我们一贯坚持“安全发展、可持续发展”的理念，持续推进安全管理体系的建设与应用，全面提升安全管理水准。2011年国航安全形势总体平稳，各项安全指标持续向好。

我们始终尊重客户需求，持续改善客户体验。把服务上升到战略高度，建立的服务管理体系(CSM)全球首家通过英国BSI公司评审；国际权威评价机构SKYTRAX授予服务四星认证。不断引进更为安全、环保、舒适、高效的新型宽体飞机，国内首家在部分航线提供空中无线局域网服务。通过创新和提升，为旅客提供全流程、高品质、个性化的服务。

我们一直高度关注利益相关方的利益，并通过企业的优秀运作和强化公司价值创造能力来体现和维护。2011年，国航营业收入同比增长19.98%，实现利润74.77亿元，上缴利税、基金75.09亿元，为国家经济运行和行业发展做出了积极贡献。我们尊重股东的权利、注重股东回报，上市后已累计向股东分红31.89亿元。

我们愿意通过专注自身节能环保的努力，为发展低碳经济、改善地球环境奉献力量。国航燃油效率持续提高。2008年，在国内航空公司中首家建立环境事务管理体系；2010年，在国内首推“绿色航班”，倡导节能减排，绿色出行；2011年，在中国首次实施航空生物燃料试飞，获得圆满成功，成为航空运输业节能环保事业发展的里程碑。

我们积极履行企业的公民责任，在急难险重任务面前挺身而出。在斯里兰卡洪灾、埃及、利比亚撤侨和日本地震救援等紧急包机工作中，国航顾全大局，率先行动，出色完成了保障任务。国航始终热心参与社会公益事业，支持教育发展，帮扶弱势群体，开展志愿服务，促进企业与社会和谐发展。

我们始终坚持以人为本，视员工为国航最宝贵的财富，真诚地关爱员工，珍视每一位员工的劳动。我们不断改善员工工作条件，为员工提供各层次的培训与发展通道。我们相信，国航过去、现在和将来的点滴进步与优秀业绩都来自于全体员工的辛勤付出。

今天，国航已经站在新的发展起点上。2012年，我们在履行社会责任、推动公司可持续发展方面将会面对更新的发展机遇和更大的风险挑战。持续树立社会责任意识，不断强化共有价值创造，准确把握利益相关方在经济、环境、社会等领域的更高要求、更高标准，将成为推动公司可持续发展的不懈动力。我们将强化战略发展，不断从安全、效益、服务、管理和人才五个方面加以全面提升，创出优秀的社会责任成果，为构建和谐社

中国国际航空股份有限公司

董事长 王为顺

2012年3月

1 关于我们



1.1.公司概况

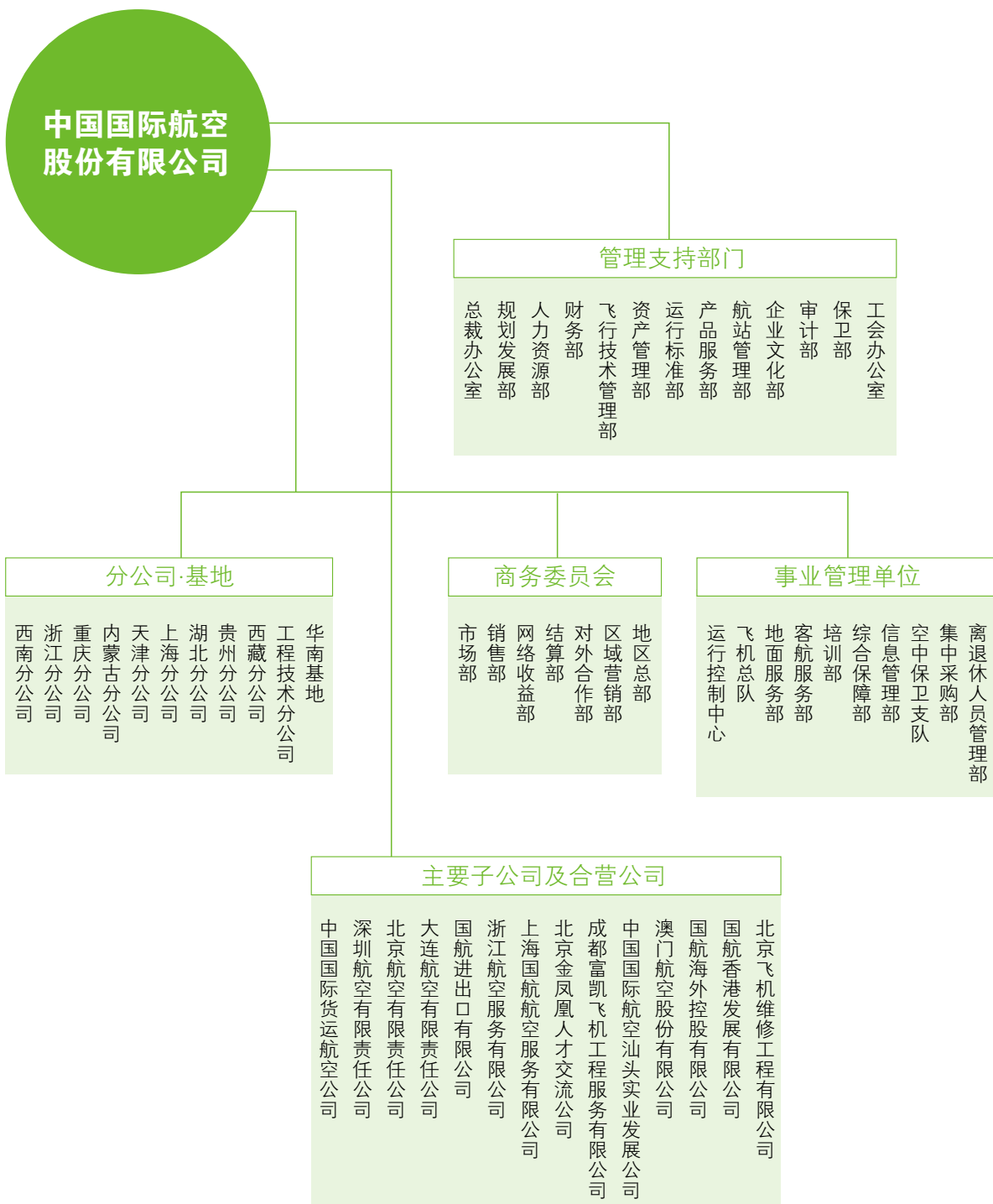
中国国际航空股份有限公司的前身是中国国际航空公司，成立于1988年。2002年10月，中国国际航空公司联合原中国航空总公司和中国西南航空公司的航空运输资源，组建了新的中国国际航空公司。2004年9月30日，中国国际航空股份有限公司在北京正式成立。2004年12月15日，国航在香港（股票代码0753）和伦敦（交易代码AIRC）挂牌上市，2006年8月8日，又成功登陆国内A股市场（股票代码：601111）。2011年12月31日，国航市值超过740亿元，在全球上市航空公司市值排名中位居第一。

国航在航空客运、货运及相关服务诸方面均处于国内领先地位，是全球最大的航空联盟——星空联盟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的国内外专机的保障任务。

2011荣誉及品牌影响

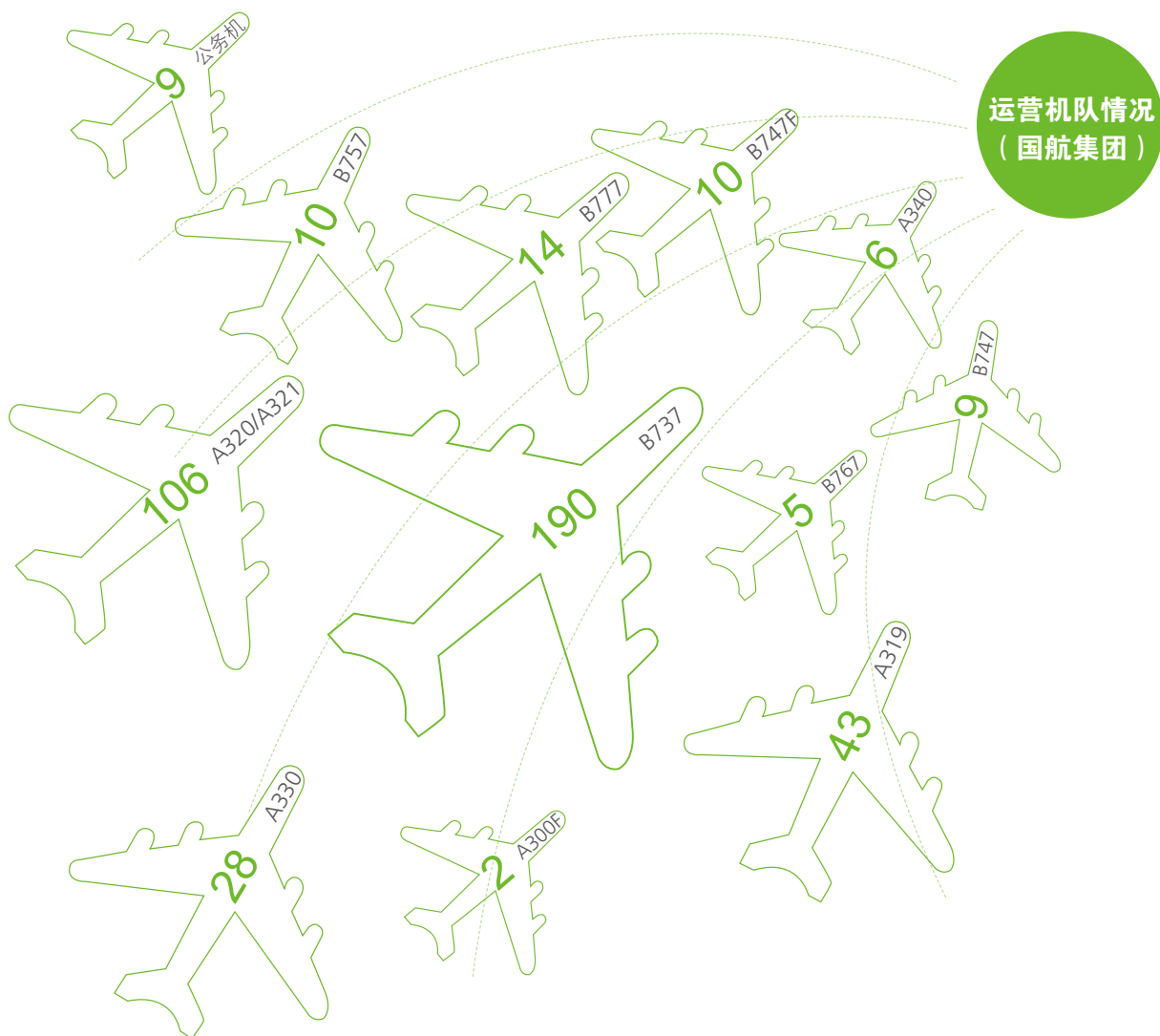
- 在由中华网旅游主办、中国旅游协会教育分会支持的“2010年度旅游消费信誉度调查”活动中，国航荣获2010年度全球最佳航空公司奖。
- 在第五届中国品牌节，国航获称“叱咤全球的国家名片”荣誉。
- 2011年度TTG China中国旅游大奖颁奖典礼中，国航再次荣获年度“TTG最佳中国航空公司”（Best China Airlines）大奖，这是国航自2009年以来连续四年获此殊荣。
- 国航荣列世界品牌实验室2011年（第八届）《中国500最具价值品牌排行榜》排行第24位，为中国民航第一名。
- 国航连续五年荣登“世界品牌500强”，2011年位列榜单第345位，是中国民航唯一入选企业。
- 国航连续六年获得“2011中国品牌年度大奖NO.1（航空）”，并获得“2011中国文化品牌大奖”特别奖。

组织架构



机队和航线

截至2011年12月31日，国航集团共拥有以波音、空中客车为主的各型飞机432架。



截至2011年12月31日，国航经营的客运航线条数已达到282条，其中国际航线71条，地区航线14条，国内航线197条，通航30个国家（地区）、143个城市，其中国际43个，地区4个，国内96个。

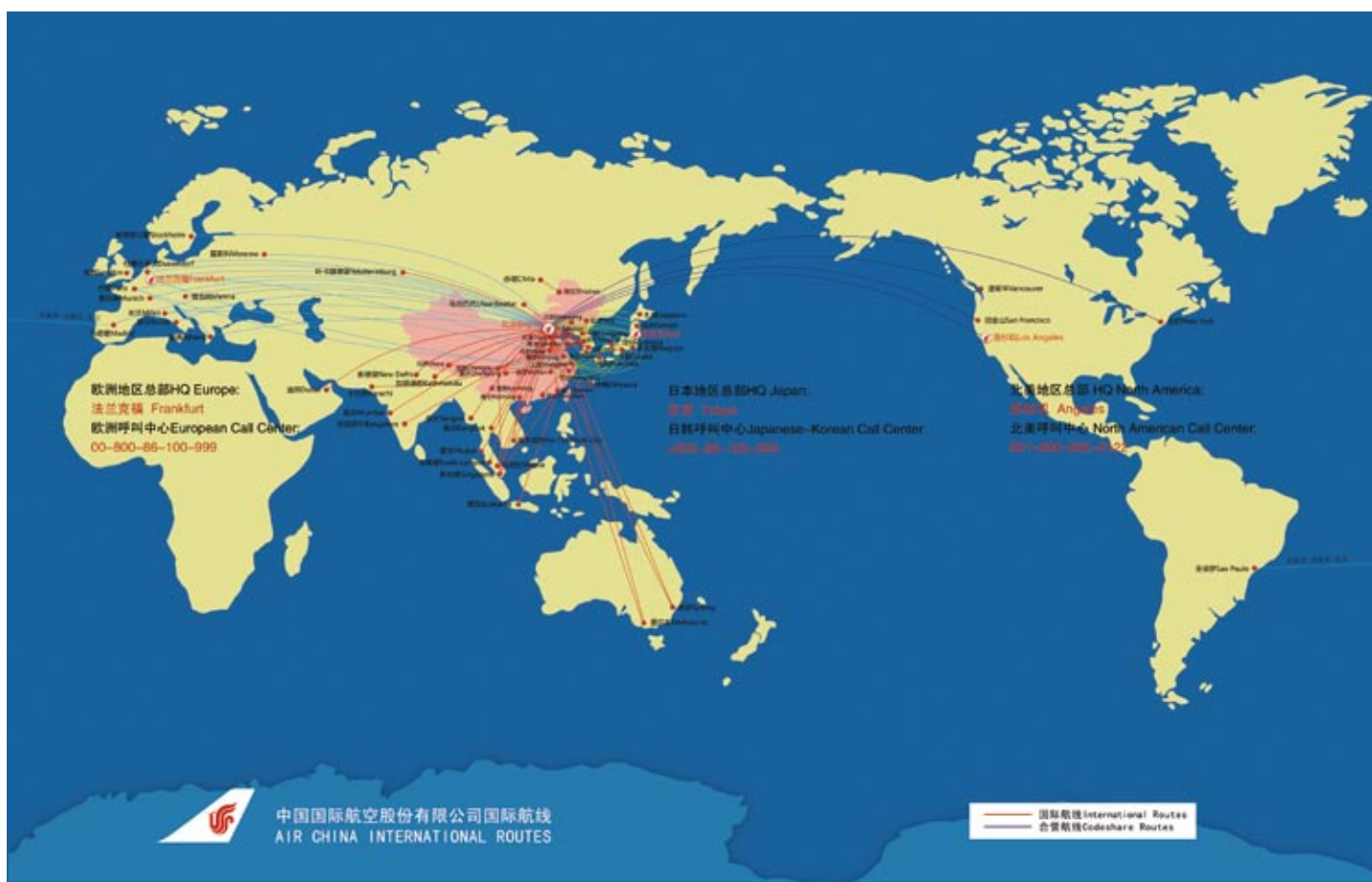
国内航线（国航）



www.airchina.com
国航热线 Service Hotline : 95583



国际航线(国航)



www.airchina.com
国航热线 Service Hotline: 95583

AIR CHINA
中国国际航空公司
A STAR ALLIANCE MEMBER

1.2. 公司战略

◎1.2.1. 发展环境

	挑战	机遇
世界经济社会发展形势	- 国际政治环境复杂多变，国际金融危机影响深远，世界经济增长速度减缓。 - 部分地区的节能减排政策，原油价格上浮，限制了发展中国家航空公司的发展空间。 - 区域性灾害天气频发，自然灾害日趋增多。	- 和平、发展、合作仍是时代潮流。欧盟成员国全部开放成为中国旅游目的地国。 - 伴随着经济全球化进一步加深，“天空开放”进程将深入推进，航空自由化进入新的发展阶段。
中国经济社会发展形势	- 宏观调控的变化、货币政策的走向、利率上调和汇率浮动、使航空业成本控制面临巨大挑战。 - 国内经济增长的资源环境约束强化，自然灾害、公共安全事件等影响民航持续稳定增长的不确定因素增加。 - 高铁网络迅速发展，对国内中短程航线构成重大影响。	- 中国经济发展基础稳固，国内居民收入增长，消费结构升级为航空需求提供了坚实的基础。 - 国家区域发展总体战略深入实施，将进一步促进民航资源配置优化。 - 城市化布局和形态更趋完善。 - 民航关联产业继续保持快速增长。旅游市场规模进一步扩大，进出口贸易总额快速增长，快递业务年均增幅达20%以上。
航空运输业发展形势	- 航空业自身存在着空域、时刻、运力、人才等诸多瓶颈。 - 行业投资收益率低，且易受到经济萧条、地区政治影响、自然灾害、行业周期的冲击。 - 安检、飞机自身安全和系统安全的压力越来越大。 - 旅客对航班正点的要求高，旅客需要更好的服务质量。	- 航空运输在国际、长距离和地面交通不便地区以及应急救援运输中优势明显，机场综合枢纽的地位和作用凸显。 - 全面推进民航强国战略带来的发展契机。 “十二五”交通发展思路强调“一体化综合联运”，城轨网络、高速公路网络和机场资源整合，实现各种出行人流快速接驳。

◎1.2.2. 战略目标和重点

国航以建设民航强国为责任和光荣使命，以“成为大型网络型承运人，并实现可持续发展”为战略方向，进入全面提升国际竞争力的历史新起点。公司将履行社会责任融入发展战略，指导企业长远发展、实现企业使命。依托责任管理促进战略规划、资源配置、系统创新、国际化经营、和谐发展五种核心能力的提升，促进公司的可持续发展。



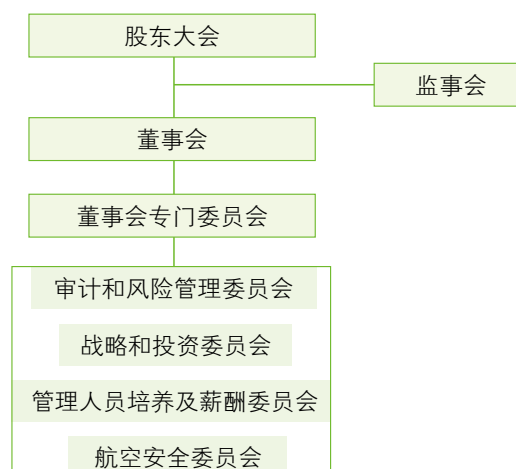
1.3. 公司治理

◎1.3.1. 治理结构

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，建立现代企业制度。股东大会、董事会、监事会和经理层严格按照《公司章程》等20多个制度履行职责。国航股东大会能够规范有效召开；董事会及其下设专门委员会能够发挥应有的作用；监事会能够正确履行职责；公司对经理层的权力有必要的监督和约束机制。股东大会、董事会和监事会各司其职、各负其责。

2011年，董事会审议批准了《对外担保管理规定（暂行）》、《内幕信息管理制度》和《董事会秘书工作制度》，不断提升公司治理水平，增强信息透明度，以实现对股东的回报。

公司治理架构图



◎1.3.2. 守法合规

守法合规是国航可持续发展的基础，作为全球化运营的航空企业，公司在全球范围内要求员工遵循国际以及业务所在地的相关法律法规，诚信经营。

●内控管理

公司致力于建立符合内控要求的控制规范体系，通过内控指引文件，指导相关单位按照流程要求执行控制，保证内控有效。2011年，公司重点对9大类业务的内控流程进行了重新梳理和规范，完成了业务流程描述、流程图和风险矩阵，识别了关键控制点，各业务单位按流程要求履行控制职责。

●关联交易管理

公司遵守关联交易决策制度，规范关联交易行为，从机制上保障关联交易公正公平、诚实信用。同时加强对关联交易风险监控，按照上市规则及时签署关联交易框架协议，修订和申报关联交易上限，防范关联交易风险，树立良好的上市公司形象。

●反垄断

公司坚持公平运营，加强反垄断法的研究工作，开展反垄断法律风险管控研究。2011年，公司加强《中国国际航空股份有限公司反垄断法培训手册》的执行力度，从细处防范反垄断法违规风险，严格对外投资、股权收购、资产交易、合作等项目评估，按照法律规定向相关政府部门进行申报。

◎1.3.3. 商业道德

国航崇尚高标准的商业道德，不论高管或基层员工，皆须为自己的行为负责，以维护国航良好的企业形象。公司开展多种形式培训、教育活动，使员工准确理解公司的政策、制度，确保道德运营。公司从源头上防控经营风险和廉洁风险，进一步完善惩防体系建设，初步形成惩防体系基本制度框架。实施过程跟踪与效能监察和专项治理工作，探索开展廉洁风险防控管理试点工作。

1.4. 社会责任管理

◎1.4.1. 社会责任价值观



◎1.4.2. 社会责任管理机制

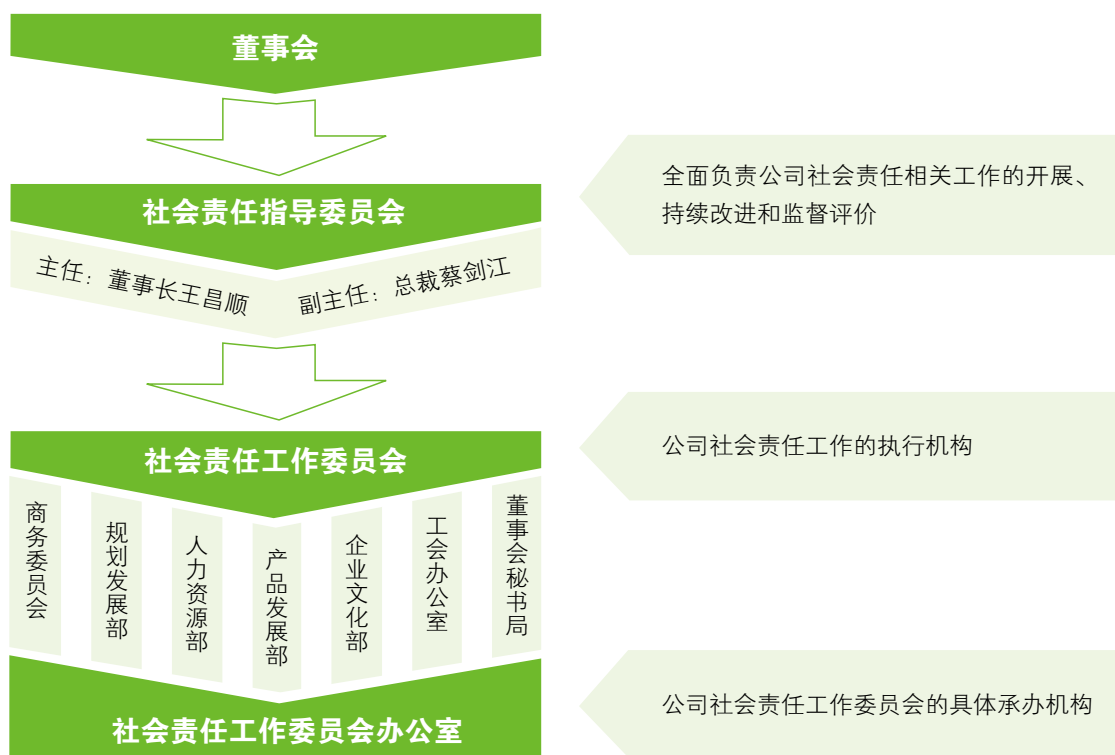
2009年，公司制定了社会责任管理工作推进方案，计划在未来的3至5年内循序渐进完善国航社会责任全方位管理体系的建设工作：

- 第一阶段：构建国航企业社会责任管理体系
- 第二阶段：完善利益相关方参与机制和社会责任日常管理体系
- 第三阶段：推进国航企业社会责任的监督及评价考核机制

截至2011年，公司在社会责任管理方面已完成以下工作：

- 成立社会责任工作管理机构，开展相关社会责任培训工作，加强企业社会责任文化建设，引导员工树立履行企业社会责任的理念。
- 与国际先进航空公司开展企业社会责任对标。
- 逐步建立国航利益相关方参与机制，明确报告信息收集与编制的职责与步骤，进一步提升国航企业社会责任报告的信息质量。
- 聘请国航企业社会责任监督员。

社会责任工作管理架构



◎1.4.3. 利益相关方沟通

利益相关方	沟通与交流方式	期望与关注点	国航回应
政府/境内外监管机构	工作会议及汇报信息披露	遵守相关法律法规 合法合规有序经营	反垄断 反腐倡廉 关连交易管理 安全飞行
投资人/股东	信息披露 股东大会 投资人大会	实现规范化的公司治理 保障投资人/股东的利益	经济指标 公司治理架构
媒体	新闻发布 媒体走访	公司重要事件 未来规划 公众形象和影响力	特殊保障飞行 慈善公益活动
客户	客户满意度调查 投诉处理	提供高品质的服务 让客户满意	服务管理 地面服务 空中服务
员工	工会 职工代表大会	良好的职业发展 薪酬福利待遇 员工权益保护	关爱员工
供应链/合作伙伴	日常业务交流 合作伙伴会议	公平竞争和守信经营	供应商管理 反腐倡廉
社区	公益慈善活动 志愿者工作	带动社区经济增长 支持公益事业	当地采购促进经济发展 慈善公益
同行企业	行业论坛 行业会议	关注行业发展及趋势 维护市场公平秩序	反垄断 枢纽网路 资源整合

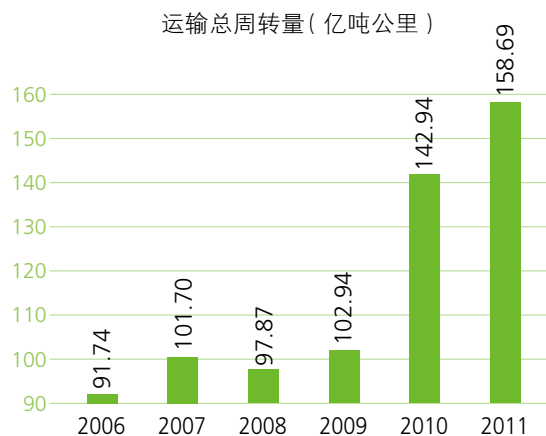
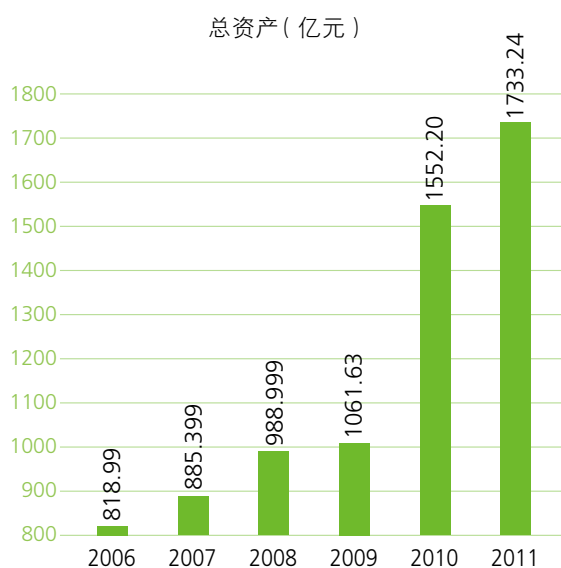
◎1.4.4. 企业社会责任综合绩效

国航关注决策与运营对经济、环境和社会生产的影响，以经济、环境、社会综合价值的创造能力作为反映企业可持续发展能力的风向标。通过一系列综合指标的设定，衡量和监测公司回应利益相关方要求、创造综合价值的进展与结果，及时发现问题与挑战，不断完善确保责任落实的管理机制。

2011年，遵照上交所每股社会贡献值计算方式，国航每股社会贡献值为2.235元。

项目	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年
净资产(亿元)	320.14	306.83	202.88	239.61	416.99	467.38
归属于上市公司股东的每股净资产(元/股)	2.53	2.57	1.67	2.02	3.58	3.84
营业收入(亿元)	434.11	494.90	529.70	510.95	809.63	971.39
应缴税款(亿元)	29.43	33.21	25.05	33.45	65	75.09
员工总数(人)	34895	35803	32764	39984	52108	54912
在册飞机数量(架)	225	234	256	274	393	432
旅客运输量(万人次)	3397.12	3725.62	3613.64	4127.871	6000.62	6969.17
货邮运输量(万吨)	101.94	110.39	98.01	97.40	134.73	142.61

(统计数据范围为国航集团)



2 创造经济价值



在经济全球化背景下，航空运输成为区域经济融入全球经济的最佳通道，是现代经济中心城市迅速崛起的重要依托。航空运输可以改善地区投资环境，优化地区经济结构，带动产业升级，推动旅游、外贸的发展，增加地区的就业机会，促进各地区、各民族间政治、经济、文化联系。

作为中国载旗航空公司，国航不断创新发展模式，在为客户提供多元便利出行方案的同时，成为区域经济发展和城市竞争力提升的重要推动力。国航以此谋求公司的可持续发展，持续为利益相关方创造经济价值。

2011年，国航立足航空主业整体发展，进一步完善枢纽网络和市场布局，优化生产组织模式，强化市场营销，深化成本控制，取得了快速发展，创造了行业领先的效益水平。

2011年履责亮点

议题	主要行动
为旅客提供更多出行选择	努力打造国内枢纽网络，提供旅客更多出行选择和中转、联程方案，2011年北京复合枢纽中转旅客人数450万。
助力区域经济发展	- 成立北京航空、设立大连航空、参股西藏航空，推动地方经济发展。 - 在二三线城市加密航线网络，在欠发达地区新开航线，加强干线航班与支线航班的衔接，为地区繁荣提供通道。
供应链管理	启动绿色供应链管理，编制《国航供应商社会职责与环境行为准则》。

2.1. 构筑全球网络

航空公司国际化的服务网络是生产、流通、投资和消费全球化得以实现的重要交通工具，是世界不同文明沟通交流的重要桥梁。国航定位于发展成为世界级的大型网络型航空公司，这既是不断提升公司国际竞争力和影响力的需要，也是服务旅客出行、国际经济贸易发展的必然选择。

◎2.1.1. 推进国内枢纽建设

国航打造以北京复合枢纽、成都区域枢纽、上海国际门户和深圳为节点的菱形网络结构，为地区参与国际竞争、融入世界经济循环提供高效途径和理想平台。

作为首都机场的基地航空公司，国航力求将北京枢纽打造成为连接欧洲、北美地区及东北亚地区的复合枢纽，推动华北地区经济的发展。2011年，公司增加北京始发的国际航线，在首都机场投放飞机173架，为旅客提供更多的中转机会和出行选择，中转旅客量达450万人次。

为保障中转旅客顺利登机，公司开展通程登机服务，减少中转时取行李的手续。2011年，经北京中转的通程旅客人数突破173万人次。国航还以斯德哥尔摩航站楼作为试点，尝试开办国际转国内中转行李在京免提业务。

案例

国航与北京顺义区共发展

北京市顺义区围绕首都国际机场发展临空经济，作为北京六大高端产业功能区之一的北京临空经济区，拉动了整个北京地区相关产业的升级，成为区域经济发展的“发动机”。临空经济作为北京顺义区的主导产业，贡献顺义区85%的GDP。

国航连续多年为顺义区财税贡献第一大户，同时也为扩大顺义区劳动力就业尽己所能。2011年，国航获北京市顺义区人民政府颁发的“区域经

济百强企业”，为顺义区“打造临空经济区，建设世界空港城”目标继续贡献力量。

国航在上海通过增开新航线、增加新航班，完善国内航班与国际航班的衔接，加强上海国际门户建设，重点建设从浦东机场始发的国际远程航线和日韩航线，推动华东地区发展。

公司在对深圳航空完成增资控股后，通过加大业务协同，在华南地区的市场影响力进一步扩大，为华南地区的经济发展发挥更大作用。

案例

城市快线

利用自身在航线网络方面的优势，国航陆续开通航班密集的京沪、京深、京广、京蓉等城市快线。国航在城市快线所涉及的机场航站楼设置专属服务区域，有效缩短旅客地面流程所需时间；旅客可享受通程登机服务，行李直接托运至目的地；旅客无需办理签转手续，可随到随走，还能在机场任意改期至当日同航线所有航班。

◎2.1.2. 均衡发展国际国内航线网络

2011年，国航新开国际、国内航线共28条，包括北京直达米兰等地的国际航线8条，并增开了每日第二班北京—洛杉矶直达往返航班，国航的航线网络进一步扩展。国航航线中约40%是国际航线，在中国承运人经营的国际航线上占约50%的市场份额，2011年定期航班通航30个国家（地区）、143个城市，承运国际及地区乘客834.65万人次，是中欧之间最大的承运人。

国航注重国际、国内航线的接驳性和通畅性，努力搭建中转、联程航线网络，为旅客提供顺畅、通达的旅程。为更好地贴近旅客，公司共设立了国内外营销机构185家，其中海外营销机构91家。



图注：2011年，国航开通至德国杜塞尔多夫航线

作为国际化战略的重要步骤，加入航空联盟是公司航空运输主业提升核心竞争力的战略选择。国航通过加入全球最大的航空联盟——星空联盟，与27个成员航空公司共享软硬件资源、航线网及全球超过990个贵宾候机室，使旅客一票到底畅飞189个国家1290个目的地。2011年，来自星盟的贡献收入同比增长6.9%。国航与美国联合航空、德国汉莎航空、日本全日空航空等开展合作，提供旅客所需的“无缝隙”旅行服务。

案例

国航连结法兰克福

国航是中国最早开通德国航线的航空公司，2011年继法兰克福和慕尼黑后，杜塞尔多夫成为国航在德国成功开通的第三个直达航点，中德之间航线每周可达30班。这不仅有利于公司从德国辐射到欧洲更多城市，同时更为中德旅客提供了出行选择的便利，促进了中德两国经贸往来和文化交流。



图注：法兰克福是星空联盟总部，也是国航欧洲总部所在地，法兰克福机场国际候机厅使用汉语广播

国航在新增航点时，也关注新兴经济城市和交通欠发达地区，力求通过有效的航空运输服务，带动该地区经济社会的发展。2011年，国航新开航了至义乌、日喀则、阜阳、巴彦淖尔、满洲里等地的20条国内航线。

案例

保障西藏航线通达

国航能够适航自然条件恶劣的高原机场、高高原机场，陆续开通了至西藏昌都、阿里、日喀则、林芝等地的航线，从1965年至今，保障西藏航线46年安全运行，结束了拉萨43年无夜航的历史。这使身处医疗资源相对有限的高原地区的民众，在遭遇突发恶性疾病与意外事故时，多了一重生命保障，并有力促进了当地旅游业的发展，加强了民族团结。

- 与北京市政府合资组建了北京航空，提升公务机的对外销售业务能力，以满足北京逐渐增长的公务机服务需求。

- 参股西藏航空，增强国航在该地区的竞争能力。

◎航空货运

2011年，国航与国泰航空以国货航为平台的货运合资工作已经完成，新的国货航扩大了机队规模，调整了货运业务的运营管控模式，并根据货运业务发展趋向，开设了中国西部至欧美、以及通达印度等新兴市场的航班，力求将国货航打造为国际一流的专业化货运航空公司。

◎机务维修

国航着力培育客户认可、具备卓越信誉和世界竞争力的航空维修业务。国航工程技术分公司下辖10个维修基地和4家关联企业，拥有88个国内维修站点和73个国际维修站点，形成了辐射国内外的维修网络，可为全球80多家航空公司的波音、空客系列的大部分机型提供所有级别的检修。2011年，国航推动机务维修资源整合，逐步完善机务维修的组织架构和大运行、大保障模式。

◎地面服务

国航地面服务部是国内民航规模最大、保障能力最强的航空地面运输保障服务机构，是国内首家使用旅客自助办理乘机手续、旅客自助办理托运行李手续及自主分配航站楼部分机位，首家推行中心配载业务，和国内首家获得国际航协地面运行安全审计（ISAGO）站坪安全认证的地面保障单位，同时拥有国际航协营运安全审核（IOSA）运行安全管理认证、ISO 9000产品质量认证、国际航协地勤代理质量认证（AHM）804代理服务认证资质。

2.2. 推动产业化发展

国航在立足主业发展的同时，积极优化战略布局，实现相关业务对主业的有力支撑，增加公司的盈利来源，增强抗风险能力。

◎航空客运

2011年，国航发挥投资企业各自优势和特色，加强与投资企业在市场布局、资源布局、成本管理等方面的战略协同，提高合作效益和投资收益，提高国航服务的覆盖能力，使大众能够享受到便捷、经济的航空服务。

- 持续推进与深圳航空、澳门航空、山东航空的业务合作，强化各公司间的资源共享和业务互动。
- 与大连市政府合资设立大连航空，通过大连的辐射能力带动整个东北航空运输市场的发展，构建以大连为基地的区域航线网络。

2.3. 优化生产运营

国航精细组织生产运行，持续提升资源使用效率，稳步提高资源配置水平，追求整体效益最大化。

◎2.3.1. 提高运行效率

国航持续提升航班、机队、机组、运行以及资产等核心资源的使用效率，推进机型与航线结构优化，增强航班计划与市场需求的匹配，保障运行的顺畅。2011年，国航将先进的宽体机波音777-300ER机型投入到北京—法兰克福远程航线运营，大大提高了运行效率，并使旅客能够享受绿色环保、舒适安全的航程。

◎2.3.2. 保持成本领先优势

国航持续加强成本控制，2011年吨公里成本保持国内行业领先水平。

- 优化机队结构，控制结构性成本；
- 采取多种节油措施，降低吨公里燃油消耗量；
- 建立重点航材周转件零库存监控和沟通机制，提升航材使用效率；
- 深化与投资企业联动、推行联合采购，节约机务维修等支出；
- 加强资金融通，降低资金成本。

◎2.3.3. 提升供应链的可持续性

国航加强与供应商的合作，努力建立一条稳定、经济、可靠的供应链，为公司可持续发展提供坚实的保障。

2011年，国航启动绿色供应链管理，编制《国航供应商社会职责与环境行为准则》（以下简称《行为准则》），向所有供应商表明公司愿以正直、诚信的商业行为与遵守相似行为准则的供应商一同实现可持续发展的意愿。《行为准则》还明确了国航选择供应商、对其社会责任和环境行为表现进行监督和追踪的参考标准。2011年，国航已向计算机服务器和服装供应商发放并回收《国航供应商行为准则和自审问卷》，将《行为准则》的相关要求落实在计算机服务器的采购中。

国航还通过与本地供应商签订长期框架协议、集中采购确定本地年度供应商等形式支持本地中小供应商的成长。在采购标准同等的条件下，优先考虑使用本地供应商。

3 持续安全发展

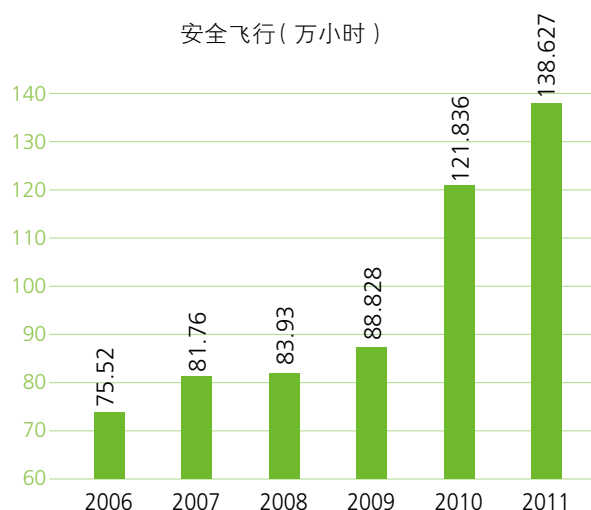


安全是实现每一次相聚、每一次运达的基础和保障。安全是航空公司的生命线，是客户选择航空公司最重要的标准和前提。航空公司只有实现持续安全，才能为实现效益最大化奠定基础，才能为经济发展和社会稳定作出应有的贡献。

国航秉承“安全第一、预防为主、综合治理”的安全工作方针，通过持续的危险识别和风险管理，形成持续的安全发展。

国航深化安全管理体系应用，严格落实安全责任，增强安全风险防范能力和安全保障能力。注重安全运行技术创新和管理创新，加强员工安全能力培养，提升机务保障能力。2011年，国航事故征候万时率为0.031，继续保持了较好的安全绩效。

安全飞行(万小时)



航班数量
(单位：万架次)



2011年履责亮点

议题	主要行动
更完善的管理体系	- 突出“预防为主”，全面实施以风险管理为核心的航空安全管理体系，有效防范运行风险。 - 安全运行系统(SOC)四大模块全面上线，生产运行管控能力明显提升。 - 应对突发事件能力强，是日本震后第一家起飞的国内航空公司。 - 在国内航空公司中首家引入广播式自动相关监视(ADS-B)系统辅助运行管理。 - 以零发现项顺利通过国际航空运输协会营运安全审核(IOSA)复审。
更专业的人员技术能力	- 深化飞行、机务、运控、地面等一系列关键岗位特别是机长的安全责任落实。 - 投入新机型模拟机，加强飞行员培训力度。
更可靠的机队	持续引进新飞机，及时退役老旧飞机，2011年机队平均机龄6.77年。

3.1. 完善安全管理体系

国航全力推进以风险管理为核心的航空安全管理体系 (SMS) 建设, 增强公司自我诊断、自我改善的能力, 提高安全管理的科学性和规范性, 提高安全工作全过程的系统化程度, 安全管理水平进一步提升。

◎3.1.1. 安全管理机制

国航把风险管理作为实现“预防为主”安全工作方针的重要手段。2011年, 国航梳理生产运行的关键工作流程, 识别潜在危险源, 提前制定风险控制措施。通过多种渠道收集安全数据进行分析, 研究安全规律。同时针对公司组织机构变化、新引进飞机、新开航线等重大变化, 建立了规范的风险分析和评估制度, 更好地控制重大变化所带来的风险。为确保安全责任落实, 2011年, 公司设定了包括生产运行结果、安全运行过程和安全管理体系的安全绩效指标体系。公司还加强对控股子企业的安全监管, 加大与投资企业的安全管理交流。

◎3.1.2. 应用新技术

国航在安全管理中加大了新技术的推广和应用。2011年, 安全运行系统 (SOC) 四大模块全面上线, 公司机组资源实现统一调配, 提高了机组日利用率和飞机的载量以及航班稳定性, 实现了计算机飞行计划的本地化管理, 生产运行管控能力明显提升。公司改进无线QAR (数据存取记忆) 监控系统, 拓展QAR数据的应用, 重点加强对高原机场、复杂机场和新开航线和机场的数据分析; 推进PBN (基于性能的导航) 路线图的实施和RNP技术 (精密导航技术) 的应用, 实现更安全飞行。

案例

提升航班动态监控水平

国航在国内航空公司中首家引入广播式自动相关监视 (ADS-B) 系统辅助运行管理, 可以接收以北京机场为中心300公里中高空范围的航班位置信息, 使国航在北京区域的飞机位置监控达到了秒级, 标志着国航航班动态监控水平跨上新台阶。2011年, 在其它保障单位的通力配合下, 国航成功在成都 — 拉萨航线实施ADS-B实验运行, 为航线加大航班密度做出有益探索。

◎3.1.3. 应对突发事件

2011年, 公司有效应对突发事件。日本地震和海啸发生后, 公司严密监控机场和航路运行条件变化, 加强飞行机组准备, 制定多套预案, 及时调整航班的航线走向, 成为日本震后第一家起飞的国内航空公司。面对冰岛、俄罗斯堪察加、智利普耶韦火山喷发及热带风暴和台风对航班的影响, 及时制定安全预案和绕飞方案, 加强对飞机的检查和信息通报, 保障航班的正常运行。

3.2. 提升专业人员资质能力

2011年，国航针对飞行、机务和运控等关键岗位专业技术人员，开展专业人员资质排查和能力评估，持续实施针对性技术培训，进一步匹配岗位能力，确保飞行安全。

公司成立了“机长职责培训、机长能力评估”专项工作组，完成所有机长的能力评估检查；针对重点问题、趋势问题展开针对性训练和专题教学研讨；投入新机型模拟机，加强飞行员培训力度，实现飞行员培训总课时数162500小时，人均46课时，不断提高飞行操作品质。

案例

乘务员安全培训进入3D时代

2011年，国航针对B777、A330飞机采用3D交互式培训课件，对乘务员进行培训。这一方式可以打破操作局限，模拟各种场景，特别是现实生活中无法还原的灾难场景，例如机上烟雾、火灾、飞机释压、飞机排烟和应急撤离等，乘务员可以分别进入交互漫游模式完成处置任务，提升处理突发安全事件的意识和能力。



3.3. 打造可靠的机队

飞机是飞行的物质基础，飞机的保养维修是飞行安全的基石。国航集团拥有性能优良、结构合理和年轻化的机队，机队平均机龄6.77年，有代表中国民航技术水平最高的机务维修队伍和规模最大的民用飞机综合维修企业，保持着优良的安全飞行记录。

◎3.3.1. 优化机队结构

国航持续引进新飞机，及时退役老旧飞机，保持机队的年轻化。2011年，国航集团引进58架新飞机，其中包括4架最先进的B777-300ER、19架B737-800、5架A330以及23架A320系列飞机，退出B757-200、B737-300等老旧飞机19架，优化了机队结构。

◎3.3.2. 提升机务维修水平

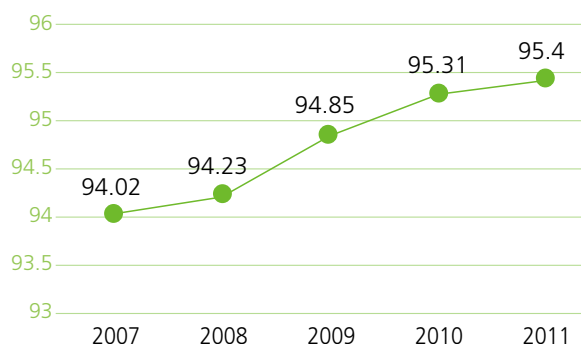
国航注重飞机的保养维修，确保飞机持续适航。国航拥有完整的维修网络，维修人员持有齐全的飞机维修执照，维修对象涵盖波音和空客系列大部分机型，能够进行飞机维修、大修、发动机维修、附件维修、计量检测等工作。



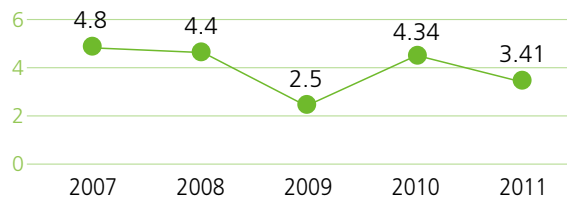
图注：紧张地维修飞机

2011年，公司深化飞机健康系统应用，改进系统运行监测和评价标准，加强定检监管力度，针对容易出现的问题，及时采取预防和纠正措施，提升故障监控能力和维修排故效率；投入大量资金，对飞机实施系统加改装，提高安全裕度及飞机固有可靠性；加强重复性故障监控，增强飞机保养维修能力。

飞机可用率(单位：%)



机务原因航班延误千次率(单位：‰)





4 提升旅客体验



民航具有运输速度快、网络全球化的特点，体现了公众对时间、效率和服务质量追求的价值取向。旅客服务是航空公司在竞争中取胜的重要因素。随着经济的发展和人们生活水平的提高，旅客对服务的要求越来越高，并呈现出个性化的趋势。

服务是国航的核心竞争力之一，我们从战略高度抓服务，倡导服务从“心”开始，拉近与客户之间的距离，使客户体验美好独特。

国航尊重旅客意见，根据旅客需求改进服务，对标国内外航空公司，统一服务标准，优化服务流程。创新产品服务，拓宽服务领域，改进硬件设施，提供满足广大旅客需求的服务。





95583热线集销售、咨询、常旅客服务和旅客投诉等功能于一身，提供订票、改期、签转、订旅馆等相关服务。



改版公司门户网站，完备支持查询、购票、乘机手续办理等。



在首都机场、成都T2航站楼建设全新的休息室。



建立不正常航班信息传递平台，通过短信功能在员工内部传递航班不正常信息，及时向旅客传递延误信息。



将部分两舱座椅改为可180°平躺，提升旅客舒适度。



创新客舱餐饮，增加餐食样式，京沪广航线全舱位餐谱改为10天更换一次。



建设新一代机上E系统项目，成为首家在飞机上开通无线局域网的航空公司。



机上娱乐节目更新周期缩短为一个月，电影、电视短剧、音乐、游戏数量倍增。



购票



到机场的交通



值机



行李拖运



休息室



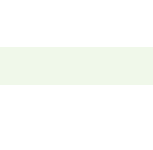
登机



客舱内服务



下飞机



离开机场的交通

中转

4.1. 倾听客户需求

国航重视旅客感受，通过电话、面谈、答谢会等形式，倾听旅客诉求。结合客户满意度调查结果，改进薄弱环节。2011年，累计完成18.7万份旅客满意度调查，满意度为82.28分，同比提升1.45分。公司有效处理15592件客户投诉数量，投诉处理率为100%。

公司通过与旅客沟通，建立旅客数据库模型。2011年，数据库增加旅客“服务关注点”内容，收录白金卡及高

端旅客信息达6661条。同时国航对数据库设置访问权限，严格保密旅客信息。

国货航定期开展服务质量调查工作，征集货主对公司产品与服务意见，并通过客服中心受理货主投诉。2011年，国货航客户满意度为92.3分，投诉答复率达到100%。

案例

积极应对航班延误

航班延误会给旅客带来较大的不便，我们除努力减少自身原因造成的航班延误外，也力争将真实、准确的信息尽快传递给旅客。2011年，公司在北京运行控制中心和西南分公司设立生产指挥中心，通过短信向员工传递不正常信息，便于员工将延误信息及时告知旅客。12月5日-6日，由于北京大雾，公司共取消航班553班次，向旅客发送短信27555条。

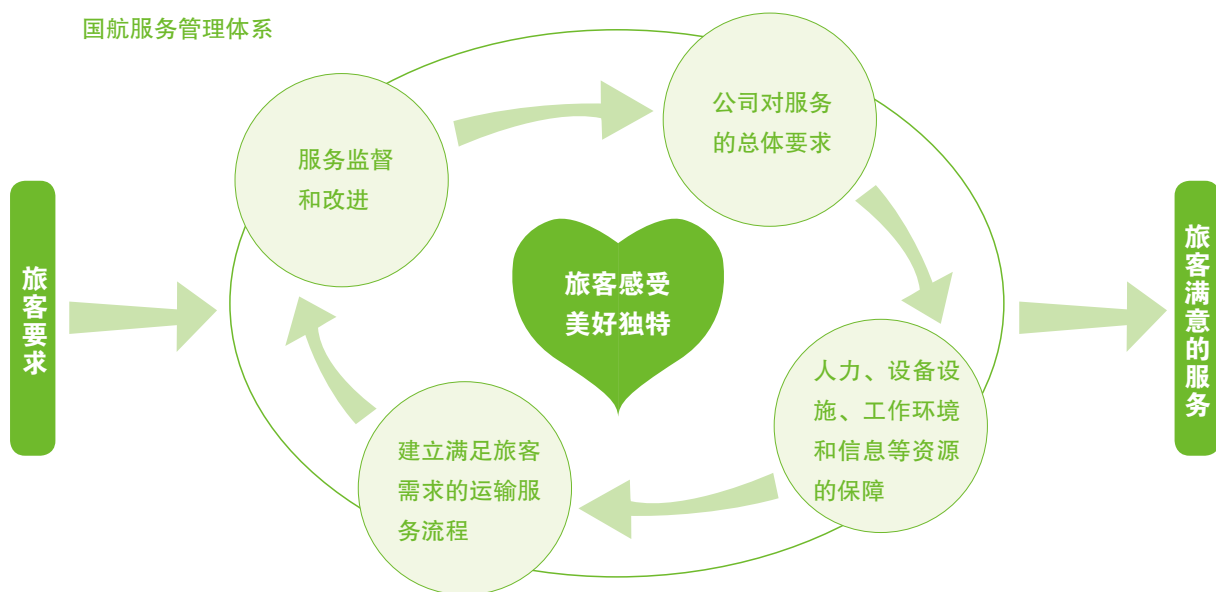
针对过长延误的航班，公司启动大面积延误预警预案，增加地面服务力量，设置不正常航班服务台，为滞留旅客及时办理签转、退票等相关事宜。由于国航原因引起的延误，为旅客提供餐饮、宾馆住宿等服务。2011年，在航班延误方面投入补偿资金为2422.89万元。

2011年国航加强运行控制中心会商机制，促进枢纽控制中心与运行控制中心的联动，完善信息传递流程。通过我们的努力，2011年公司航班正常率同比提高1.9个百分点，总体航班延误时间同比缩短9%，延误4小时以上的航班同比下降27%。

4.2. 规范服务管理

国航规范服务标准，统一服务呈现，为旅客带来全流程的美好体验。2011年，公司依托ISO 9001质量管理体系，结合航空运输的特点及国航运输服务系统的服务流程，建立覆盖全国航的服务管理体系（CSM）。公司CSM服务管理体系通过英国标准协会审核，并获得ISO 9001

认证证书。公司初步建立了一体化的服务管控模式，逐步实现服务的规范性和一致性。国航员工以高度的责任心和热情，关注特殊旅客的需求，给予老人、儿童和生病旅客更多的关爱。



图注：

2011年6月22日，国航获得国际权威服务评级机构SKYTRAX四星航空公司认证

案例

用心承运骨折旅客

西南地面服务部承运一位多处骨折的旅客，考虑旅客无法移动的特殊情况，西南地面服务部积极协调双流机场有关部门，为该旅客提供手工安全检查，简化行李托运手续，安排该旅客优先登机，提供全程无缝隙的服务。由于用心的工作，西南地面服务部得到该旅客及家属的赞扬。

案例

规范服务热线

2011年，国航开通95583热线，热线整合了原有多种热线服务内容，为旅客提供订票、改期、签转、订旅馆等全天候服务，使旅客获得更多的信息、更周到的服务及更佳的问题解决方案。在北美地区开通0018002808122，欧洲和日韩地区开通80086100999服务热线。截至2011年，公司电话系统覆盖全球20个国家，能提供8种语言服务。



图注：地面服务部工作人员为骨折旅客系好担架安全带

4.3. 打造美好旅程

AIR CHINA 中国国际航空公司
PRINTED UNDER THE SUPERVISION OF AIR CHINA

贵宾姓名 VIP NAME							
目的地 DESTINATION	承办人 UNDERTAKER	座位等级 CLASS	日期 DATE	时间 TIME	用餐方式 FORM OF MEAL	贵宾用餐种类 VARIETY MEAL	有效日期 NOT VALID BEFORE
● 提供通达世界的航线 ● 提供一票通达、空地联运服务 ● 电话、网站、营业点等多种购票方式		● 多种值机方式 ● 便捷行李托运 ● 改善休息室环境	● 用心服务 ● 延误航班 ● 确保旅客尽快成行	● 提供良好的客舱环境 ● 开发娱乐产品和服务 ● 完善餐食，满足旅客需求	● 提供便捷的中转手续	凭此票入内 NO OTHER TICKETS WELCOME	
填开单位 ISSUED BY							填开日期 ISSUED DATE

查询网站: WWW.AIRCHINA.COM.CN 查询电话: 95583 敬请您莅临现场 WELCOME

这是一张普通的飞机票，但在国航人看来，它并不是一张普通的机票，（由于电子机票的普及，许多旅客并不手持这样的机票）而是国航为您服务的约定。为履行这份约定，国航全体员工时刻处于备战状态，全身心地投入，只为载您安全、正点、舒适地到达目的地。

◎4.3.1. 提供便捷购票

国航优化购票方式，丰富旅客购票选择。2011年，公司门户网站全新改版，从查询、购票、乘机手续办理等方面向旅客提供全面的服务，具备国际票价自动计算、支付步骤简化等全新服务功能。旅客在网上购票后，只要持身份证件就可到机场办理登机。公司改进手机购票系统，上线适用于综合智能手机的客户端新版本。旅客利用手机发送短信或登陆手机购票软件，依照提示，几分钟即可完成机票购买的全过程。在华北营销中心呼和浩特营业部，考虑当地蒙古族旅客较多，公司设立蒙语服务柜台。

案例

地空联运服务产品

2011年，在成都、广州、上海三地同时推出地空联运服务产品，旅客只需拨打一个订票电话将同时完成机票和车票的购买，凭个人身份证即可乘坐飞机和汽车，实现空中、地面交通一站式解决。

案例

我的航班我做主

借助新浪微博平台和国航电子支付平台，国航于2011年7月1日开通飞往西安世界园艺博览会的“微航班”。在微博购票成功的旅客，投票选出了波音737-800型飞机和“金凤组”乘务员共同执行此次飞行任务。这是国内民航首次基于微博特性量身打造的航班产品，给旅客带来购票的新体验。

◎4.3.2. 实现顺畅登机

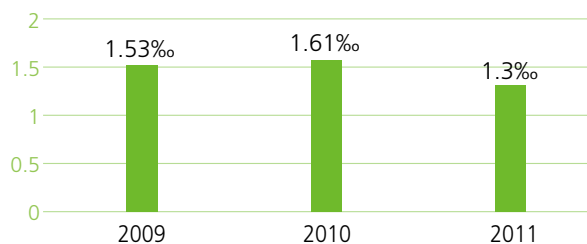
国航引用先进设备，提供良好的休息环境，通过加强与机场等相关方的沟通，减少旅客排队等候的时间，助力旅客顺利成行。

●推广自助服务

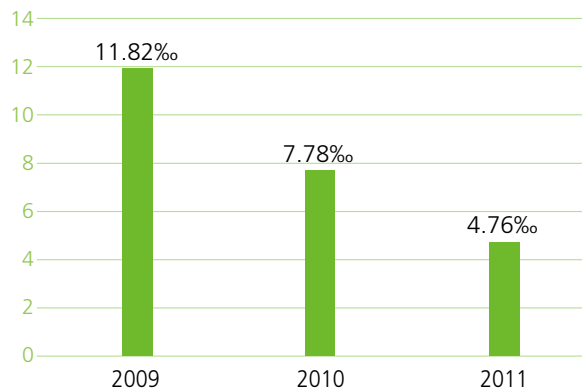
公司在机场增加自助值机设备的数量，安排地面服务人员指导旅客使用自助值机。截至2011年底，公司已在24个境内和5个境外航站安装自助值机(CUSS)设备，在67个境内和24个境外航站开通网上值机(WEBCKI)。2011年，在北京航站使用自助服务的旅客达到529.4万人次，同比增长14.2%。

以往旅客办理行李托运业务需要往返于不同的柜台，办理行李托运需要较长时间。2011年，公司在国内航空界首推逾重行李电子收费凭证(EMD)，用于国航承运的国内航班逾重行李收费操作，缩短旅客办理逾重行李收费业务的时间。

行李差错率(国内航线)



行李差错率(国际航线)



●改善休息室

国航加强对地面休息室环境的改善。自2011年以来，公司在首都机场、成都T2航站楼建设全新的休息室，在整体设计、装饰装修等方面均有较大的改观。国航在首都机场T3航站楼国际休息室推出了全新的“沙拉吧”，并增加宵夜服务。

◎4.3.3. 享受空中时光

●乘坐舒适

2011年，公司根据乘客意见制定经济舱座椅的选择标准，完成13架A330-200飞机客舱改造升级，将部分两舱座椅改为可180°平躺。根据航线时间、机型舱位制定客舱和卫生间清洁标准，缩短椅套、地毯等客舱设施的更换周期。



图注：在中德航线上，德籍乘务员正在与旅客进行母语交流

●餐食多样

为保证机上餐食的卫生安全，国航严格检测食品原材料，保障成品卫生要求。2011年，航空食品安全及卫生合格率100%。

为满足旅客对机上餐食的需求，公司缩短餐食更换的时间，京沪广航线全舱位餐谱改为10天循环一次。增加餐食样式，在国内主干线的两舱上推出了法国酒庄酒和多种中国茶饮。在京沪广航线推出“知名酒店推荐菜肴”、“民族特色菜肴”和“国家特色菜肴”等餐饮。以CA931和CA937航班为试点，为两舱旅客提供“点餐式服务——Dine on demand”，满足旅客个性化餐饮需求。我们还提供糖尿病餐、素餐、婴儿餐、低脂肪餐等特殊餐食，以适应旅客的不同需求。



图注：CA1301实施“金凤展翅 国航天厨777-300ER航班献美食”主题航班，乘务员与航食厨师共同向旅客展示介绍每日精选菜品

●娱乐方式丰富

国航丰富客舱娱乐内容，机舱报纸增加到六大类26种，杂志增加到七大类23种。改善客舱娱乐系统，增加功能模块，完成娱乐内容升级，节目更新周期由三个月缩短为一个月，电影、电视短剧、音乐、游戏数量倍增。

公司创新机上娱乐方式。2011年，开创新一代机上E系统项目建设，在飞机上首家开通无线局域网，旅客借助具有无线功能的便携设备，通过机载无线局域网访问机上网络系统。改造老旧机型娱乐系统，在国内两舱首家推出机舱便携式娱乐设备——“乐PAD”。



图注：改造后的机舱娱乐系统配备触摸式AVOD设备

5 追求低碳环保



环境问题是当今世界面临的重大挑战，需要所有企业的不懈努力。航空业积极应对气候变化，达成全球减排共识，共同努力稳定碳排放，实现行业可持续发展。

国航亲善环境、珍爱绿色，秉承“绿色营运、可持续发展”的理念，践行低碳发展之路，建设资源节约型和环境友好型航空公司。

国航积极应对环境挑战，倡导绿色飞行，提高资源和能源利用效率，致力于在提高能效、降低排放、节约资源等领域持续改进。

2011年履责亮点

议题	主要行动
应用生物燃料	使用现役波音747-400型客机执行中国首次航空生物燃料本场验证飞行，获得圆满成功。
节约航油	- 持续采用新技术、新设备，节约航油使用，吨公里燃油消耗量持续下降。 - 选择最优的飞行航路，在飞行中使用X航路，全年同比节约350飞行小时。
节约车辆用油	持续推进地面车辆节油措施，较计划节约车辆用油约24.5万升。

5.1. 优化环境管理

国航建立多层次的节能减排组织管理体系，通过跨部门合作系统管理环保事务，对生产运营过程产生的环境影响进行综合评估，对能源使用情况进行监测，并对节能指标完成情况进行考核管理。开展多种培训宣传活动，持续提升员工的环保意识。

2011年，国航启动节能减排管理制度编制工作，开发了全面能源统计与管理模块，落实节能考核指标的分解，滚动跟进节能指标完成情况。

万元收入综合能耗（单位：吨标煤/万元）



5.2. 积极应对气候变化

国航支持“绿色民航”发展，通过广泛的沟通合作，探索解决环境问题的最佳方法。2011年10月28日，公司在中国首次实施航空生物燃料试飞，获得圆满成功，有利于推动生物燃料的产业化生产和全球范围的应用。



图注：国航与中国石油、波音公司和霍尼韦尔UOP公司共同合作，在北京首都国际机场实施中国首次航空可持续生物燃料验证飞行。

链接

国航本次试飞的航空生物燃料原料来源于小桐子，这种原料具有不与民争粮，不与粮争地的优势。同时，航空生物燃料的开发还将考虑保持生物多样性，促进区域经济发展、创造就业机会等多方面。因此，包括航空公司、飞机制造商、发动机公司、石油公司在内的各行业现共同致力于推动可持续航空生物燃料的开发及产业化。

国航应对气候变化路线图

2008

- 环境事务管理体系
国内航空业首家建立

2009

- 能减排数据库管理系统
投入使用自主开发的节

2010

- 启动生物燃料的试飞项目
倡导节能减排
- 在国内首推“绿色航班”，

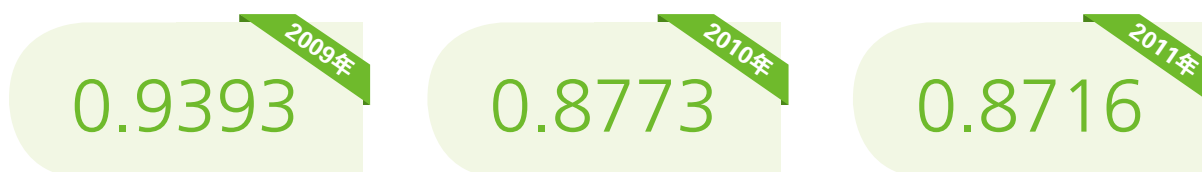
2011

- 生物燃料本场试飞成功
- 公司加入国际航空生物燃料组织

在未来

- 生物燃料的推广使用
载客试点飞行
- 使用可持续生物燃料进行越洋飞行及

收入吨公里二氧化碳排放(单位:公斤/吨公里)



5.3. 推进节能发展

航空公司能源使用效率的高低直接决定运营成本和温室气体排放总量。国航利用新技术、新设备、新流程，加强能源消耗管控，实现全运行流程的节能减排。

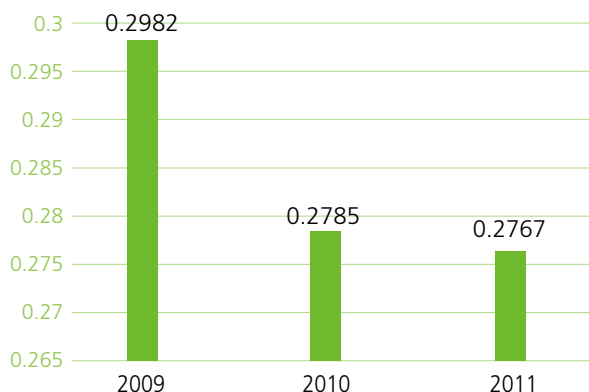
◎5.3.1. 节约航油

在国航全部能源消耗中，航空燃料占98%以上。公司通过精细化管理、引入新技术、更新机队，提升燃油的使用效率。参照IATA的节油措施，完善节能政策，制定各部门的节油计划。

● 国航持续开展节约燃油措施

措施类别	2011年主要行动	进展与成果
计算机飞行计划	共有140条航线实施系统放行和计算机计划油量	国内除昆明机场外，计算机计划使用率已经达到100%，全年实现同比节油约960吨
加强飞机性能监控	- 细化和完善飞行性能监控分析和计算 - 加强对重型、远程飞机的重点监控 - 积极尝试飞机健康管理系统的應用，提高性能监控效率	全年同比节油约200吨
加强飞机重量管理	- 监控飞机重量变化情况，建立飞机的重量档案 - 加强对客舱布局改造	全年同比节油约530吨
二次放行	- 监控二次放行方案的应用情况，及时进行调整 - 对新引进机型、新开航航线以及新增航路，实施二次放行分析	新增二次放行方案30个，涉及航线12条，洲际航线(除北京至莫斯科外)均已实施二次放行。全年同比节油约3200吨
X航路使用	优化航路选择，新建X航路，调研X航路的使用	全年同比节约350飞行小时
APU节油、加快推进桥载设备的使用	- 完善北京、上海和广州机场桥载设备使用的数据分析 - 建立对北京T3航站楼桥载设备保障作业季度现场操作情况联合检查机制	全年同比节省APU地面使用时间12万小时，节约航油约1200吨

收入吨公里油耗(单位:公斤/吨公里)



◎5.3.2. 降低车辆油耗

国航推进地面车辆燃油使用计划,加强地面车辆管理,禁止车辆空驶,减少因车辆与飞机不匹配造成的长距离调动;坚持开展加油车场内定点加油制度,减少车辆行驶至油站加油带来的油料损耗。2011年较计划节约耗油约24.5万升。

案例

北京地区机组车节油措施

北京地区加强车辆油耗统计核算,对于油耗超标的车辆及时查明原因予以改进。合理调配车辆,机组车单次任务平均行驶里程同比降低3.5%。2011年,北京地区机组车平均油耗降低至18.48升/百公里,同比降幅1.3%。

◎5.3.3. 地面节水节电

国航实施严格管控,加强建筑物节能,使用节能环保建筑材料;推广应用节能器具,防止发生“跑、冒、滴、漏”现象。

- 内蒙古分公司机库消防泵试车采用内循环法试车,每次试车可节省10吨水。
- 西南分公司在2008-2011期间,分批次对高耗能设备区域内1046台单体空调进行了节能技术改造,平均节电率达到20%以上。

5.4. 降低环境影响

国航努力实现对环境影响的最小化,加强对污染物的回收处理。公司建立严格的废油回收和处理制度,对维修产生的废弃沉淀燃油进行回收利用,2011年回收废弃沉淀燃油约50余吨。

在建设机库时,国航按照国际标准建立污水处理站等配套设施,处理飞机维修和清洗过程中产生的污水,确保污水达标排放。

公司加强发动机故障监控和排除力度,设置专用试车机坪,减少噪音带来的危害。

6 促进员工成长



员工是公司事业的建设者和创造者，是公司发展的内生动力。为旅客提供的每一次服务都离不开员工的付出与奉献。员工个人的成就和职业满足感将促进公司整体的成功。

公司坚持以人为本，秉持“品德、激情、能力、业绩”的人才理念，加强人文关怀，让员工感受到真诚与温暖。

国航用心选才、合理用才、精心育才、悉心爱才。公司深化向基层员工倾斜的薪酬福利体系改革，加强与员工的沟通与交流；为员工提供展示自我风采、实现自我价值的职业发展平台；改善员工工作环境，保护员工身心健康。

2011年履责亮点

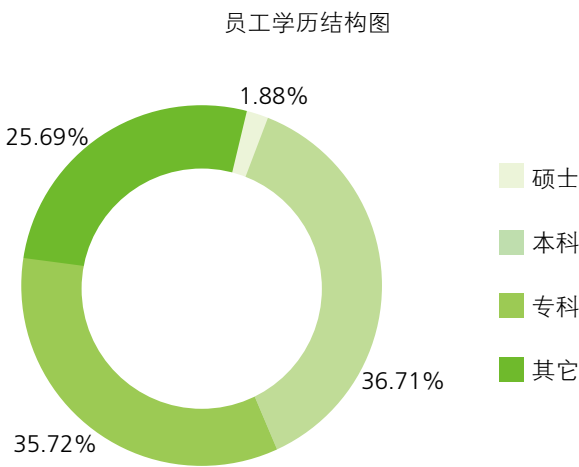
议题	主要行动
薪酬福利	- 推行向一线和基层员工倾斜的薪酬福利体系改革。 - 全面实行企业年金制度，员工参加率达93%。
人文关怀	- 加强与一线员工的沟通交流，关注员工心态。 - 成立困难员工帮扶基金，并投入38.4万元用于困难员工帮扶。
培训与发展	- 采用“问卷调查”与“集中访谈”的方法展开培训需求调研，访谈覆盖面达到83%。 - 绘制并充实各序列员工学习地图，明确员工学习发展路径。 - 启动了派遣制用工劳动关系转换工作，促进员工队伍的和谐稳定。
健康安全	专门开通空勤、地服员工绿色就医通道。

6.1. 保障员工权益

国航严格遵守国内外相关法律法规，关注员工的切身利益，维护各类用工形式员工的合法权益。公司坚持多元化的用工政策，杜绝民族、种族、性别等方面的歧视，杜绝强迫劳动和童工。2011年，公司上线国航招聘官方网站，为公司引进优秀人才提供高效的网络管理平台。员工劳动合同签订率为100%，受集体谈判保护的员工比例为100%，员工本地化雇佣比例为67.32%。

◎6.1.1. 薪酬福利

国航逐步建立吸引和稳定人才的长效激励机制，建立了以岗位价值为基础的岗位级别体系和支持发展战略的薪酬福利体系。2011年，启动薪酬福利制度调整工作，在制度设计中注重内部公平性，关注基层一线员工的利益诉求，向核心技术岗位和一线基层岗位倾斜。建立起多层次的养老保障体系，全面实施企业年金制度，2011年员工加入率达93%。国航按国家法律和法规的要求为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险和住房公积金，并为员工提补充医疗保障。对于港澳台地区及国外分支机构的当地雇员，社会保险按照所在地区或国家的法律执行。



指标	数据值
员工总数 ¹	40202人
女性员工比例	43.06%
男性员工比例	56.94%
女性高级管理人员比例	10.99%
少数民族员工比例	4.51%
外籍员工比例	2.4%
员工流失率 ²	3.15%

1. 含国航和国货航员工。
2. 按2011年年度离职总人数除以2011年12月31日员工总数计算。

◎6.1.2. 民主参与

国航通过职工代表大会制度保证员工参与公司管理和决策，凡是涉及员工切身利益的重大事项均提交职工代表大会审议通过。2011年，职工代表在职代会中针对公司发展的热点、焦点、难点等问题，积极参与讨论，并提出了建设性的意见和可行性的建议。

公司建立各级工会组织，员工入会率100%，各级工会代表员工与公司就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事宜进行集体协商，维护员工合法权益。

6.2. 深化人文关怀

国航尊重员工思想，满足员工精神诉求，关爱员工工作生活，努力营造人与人融洽协调、富有爱心、相互尊重、互相帮助和关怀激励的和谐氛围。

◎6.2.1. 坦诚沟通

国航注重内部沟通和文化融合，坚持推行有效、持续的沟通，开放员工心灵，感知员工心声，关注员工诉求，吸纳员工建议，努力营造和谐融洽的工作氛围，提升员工的归属感和凝聚力。2011年，公司各级管理人员深入基层与一线员工开展广泛交流，“接地气、交朋友、搞调研、解困难”；并在传统沟通渠道的基础上，利用年轻员工更易接受的电子邮件、博客等形式倾听员工的心声。

案例

一名普通员工与公司党委书记樊澄的亲切对话

2011年8月11日，国航党委书记樊澄与普通员工老牛通过电子邮件进行了坦诚交流。

普通员工老牛：

老樊好，假如某一天，在国航那个辉煌的大楼里，每个见到您的普通员工都像我这么叫您“老樊好”，可能国航的企业文化是真的有了生命了…

党委书记樊澄：

老牛，你好。

谢谢你的来信，非常感谢你用真的情感与我沟通和交流。…我们共同努力，把国航的先进文化建设从我们每个人员的点滴行为上认真地加以推进。

普通员工老牛：

您的效率好高，对您重视我的信表示真诚的谢意！…

党委书记樊澄：

好。我让有关部门推进你的建议。

◎6.2.2. 丰富文体活动

国航注重培养和发展员工的兴趣和爱好，成立各种员工活动团体，举办各类文化体育活动。2011年，举办了摄影展、书法展、文学创作交流、篮球比赛、足球比赛等活动，组织员工参加中华全国总工会举办的《劳动颂歌》大型文艺晚会、首都职工文化艺术节及北京国际马拉松比赛，并取得佳绩。



图注：参加中央电视台心连心演出



图注：国航浙江分公司健身长走活动



图注：组织员工重阳节登山

◎6.2.3. 关心员工生活

国航关心员工生活，让员工感受到家的温暖。

国航关心青年员工。2011年，公司启动北京地区单身宿舍建设的前期准备工作，逐步落实对青年员工的生活保障；适时举行青年员工联谊活动，关注员工的婚恋生活。

国航关爱困难职工，对困难员工子女升学提供经济帮扶。2011年，公司成立困难员工帮扶基金，并投入38.4万元用于困难员工的帮扶。西南分公司连续11年向赴省外就学的困难职工子女捐赠机票，截至2011年，共赠免费机票303张，价值48万余元。

国航加强员工利益互助保障机制，分别于2009年和2010年启动第三期女职工互助互利基金和国航职工互助互利基金，每期三年。2011年有63人次因大病获得补助共计63万元。

国航关怀退休员工，看望慰问离退休员工，为他们解决生活的难题。2011年，公司调整离退休人员的补贴标准，提高离退休人员的生活质量。

案例

国航“三送”活动制度

国航坚持关爱员工的“送祝福”“送温暖”和“送清凉”的“三送”活动制度。

“送祝福”活动制度：对员工的生日祝福、结婚祝福和生育祝福；

“送温暖”活动制度：对员工重大节日慰问、先进个人慰问、伤病探望慰问、特困特情慰问、直系亲属离世慰问；

“送清凉”活动制度：为每位工会会员“送清凉”、一线员工集体“送清凉”和高温预警“送清凉”。

案例

Ameco幼儿园

近几年，幼儿入园难、入园贵的问题成了家长们面临的一道难题，但这对于Ameco(北京飞机维修工程有限公司)的员工来说变得简单多了，只需递交申请就可以让自己的孩子轻松进入Ameco幼儿园。今年9月份刚刚入园的一位孩子的家长在给公司的感谢信中写道：“作为Ameco的一名员工，谢谢公司从人性化角度出发，解决员工的实际困难，办了一所这么好的幼儿园！”

6.3. 促进员工发展

国航致力于建立符合生产组织模式和具有市场竞争力的人员管理体系。通过系统培训、国际交流，培养员工业务技能，提升员工综合价值；打通员工职业发展通道，引导员工成长发展。2011年，公司投入培训资金62440万元。

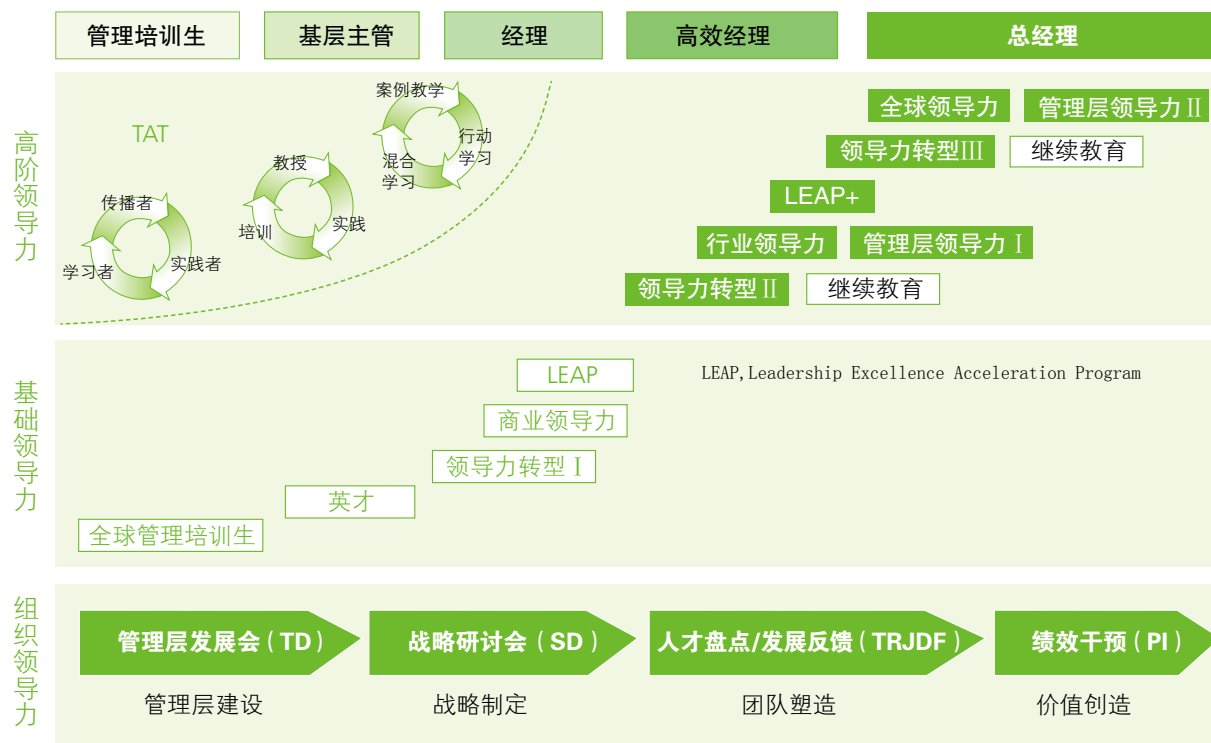
◎6.3.1. 人才培养路径

2011年，国航开展了“国航服务青年成长，青年服务国航发展”的双服务建设活动，积极引导青年员工成长和发展，激发青年员工的活力，实现员工与公司的“双促进”。

为有效帮助员工明晰学习发展路径，帮助管理者明确下属能力培养要求，2011年，公司绘制了机务、运行控制、人力资源等6大序列学习地图，形成不同层级员工胜任岗位所需的基础知识、技能和素质要求，并针对性地设计员工能力发展方案。

为使培训更为贴近员工需求，2011年公司成立培训需求专项调研组，采用“问卷调查”与“集中访谈”的方法对公司各单位展开培训需求调研，访谈覆盖面达到83%。

国航领导力学习地图



◎6.3.2. 职业发展通道

国航关注员工职业发展，对全员开展素质、能力、业绩考核，通过公开招聘、双向选择、择优上岗，为优秀员工提供岗位调动和晋升机会，拓宽员工职业发展通道。2011年，公司应用自主研发绩效管理系统进行员工考核，考核结果作为员工选拔、晋升、发展的标准和参考依据。

公司已建立较为完善的各专业类素质模型，将其作为识别人才、发展人才的标准和依据。素质模型已在转型专兼职教员选拔、派遣制用工劳动关系转换、乘务员招聘等人员的选拔中得到积极应用。

2011年，公司启动了派遣制用工劳动关系转换工作，9个分公司的140名派遣制员工进入公司直接聘用制队伍，打通优秀派遣制员工职业发展通道，建立和完善派遣制员工的保留、晋升等综合激励机制。

6.4. 提升职业健康水平

民航从业人员在生产中面临特殊的工作环境，国航注重员工职业健康安全，每年组织员工进行健康体检和女员工妇科体检，建立空勤员工健康档案，实现对员工健康状况的动态管理。2011年，公司专门开通空勤、地服员工绿色就医通道，并组织部分员工进行疗养，对飞往疫区空勤人员进行疫苗接种等，保障员工的健康。2011年，员工体检覆盖率为97.92%。

◎6.4.1. 改善工作条件

国航注重员工劳保用品的发放，在北方维修基地，公司在冬季为一线人员改发皮制工作服，现场量体裁衣。公司充分考虑机务维修时化学品对工作人员影响，在机库中配备通风、过滤等相关环保设施。在机坪增加机务车辆和梯架，减少员工体力支出；配备医药箱、移动休息车、空调车等辅助设备，提高员工工作间歇期的休息质量。

国航努力加强国内航班固定衔接，减少乘务员值勤期，较为均衡地安排乘务员驻外航班排班，并提供免费空勤公寓，为需要早出晚归的员工提供生活便利。

◎6.4.2. 加强心理疏导

乘务与地面服务人员每天和大量旅客面对面沟通，需要足够的耐心，有时还要安抚旅客的情绪波动。国航加强员工沟通能力培养，提高员工的心理素质和应变能力，并定期进行员工心理辅导和心理减压培训，教授员工心理调节方法，缓解员工心理压力。国航还利用多媒体、《客舱之窗》刊物、“职工之家”等载体，宣传普及健康、保健知识。

7 贡献社会和谐



对社会公众负责、为社会公众服务是企业可持续发展的出发点和落脚点。企业是社会的一份子，应积极承担责任，用爱心回馈社会。

国航作为国内唯一载旗航空公司，拥有全球强大的运营网络和快速高效的员工队伍，不论远近，需要之时，我们就在你身边。

国航在抢险救灾、应急救援等方面为社会和公众提供公共服务，热心社会公益，利用自身资源，贡献社会和谐发展。2011年公司慈善捐款总额284.3万元。

2011年履责亮点

议题	主要行动
重大活动保障	圆满完成特殊时期航空运输和专包机任务。
紧急救援	- 承担中国援助斯里兰卡洪灾的人道主义救灾物资运输。 - 作为唯一飞入利比亚境内接回中国公民的航空公司，被民航局授予“紧急撤侨突出贡献集体奖”。 - 向日本地震灾区民众运送急需的物资。
关爱儿童	连续三年向“中国儿童保险专项基金”捐款，持续支持儿童大病医疗保险专项慈善项目。

7.1. 保障特殊飞行

多年来国航不负众望，在执行重大运输任务、各类救灾、救援飞行以及应对火山灰、冰雪、雷雨等自然灾害影响中的突出表现，得到社会广泛好评。

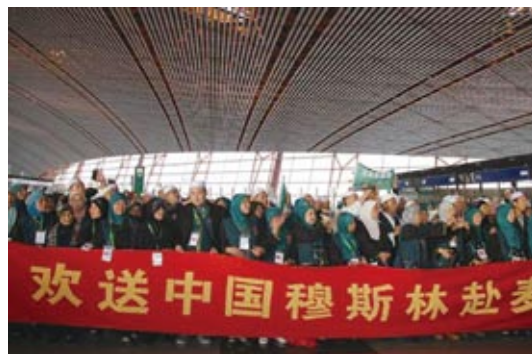
◎7.1.1. 重大活动保障

针对重要节日和重大活动期间旅客流量大、航班任务重的特点，国航精心准备，全力确保2011年两会、春运、大运会等特殊时期的航班正常，圆满完成重要专包机任务，出色地保障了中央代表团参加西藏和平解放60周年大庆的任务。

案例

为大运会提供全方位专业航空运输保障

2011年，深圳航空公司作为第26届世界大学生运动会唯一指定航空承运人，为大运会增添了别样的精彩。面对团队旅客为主、特殊行李较多、大运暑运重叠的实际情况，深航成立大运会专门委员会，从航班运行、资源调配、酒店住宿、餐食保证、礼仪服务等方面有序组织，保障涉大运航班875班，涉及城市19个，接待代表团国家51个，运输涉大运物资万余件，未出现任何人为差错和投诉，餐食供应实现“零断供”、“零事故”和“零投诉”，以“微笑大运”服务向各国参会人员展示深圳城市风采和精神风貌。深圳航空公司以优质的服务被大运村委员会授予“优质服务，铸就品牌”的牌匾。



图注：2011年，国航圆满完成沙特宗教朝觐包机54架次

◎7.1.2. 紧急救援先行

国航在国家需要的关键时刻，周密组织，高效运行，多次出色完成紧急救援的包机任务。

- 2011年1月，斯里兰卡遭受重大洪灾影响，国货航承担中国援助斯里兰卡人道主义救灾物资的运输。国货航快速启动重大运输事件保障预案，飞行、运行、机务、运力、服务等多部门高效协作，将毛毯、食品、净水设备等灾区人民生活急需物资顺利送抵受灾区。



图注：中国紧急援助斯里兰卡人道主义救灾物资启运现场

- 2011年2月，鉴于埃及、利比亚的紧张局势已危及中国在利比亚同胞的生命安全，中国政府决定开展撤离侨胞行动。国航在利比亚撤侨行动中，调动飞机28架次，接回侨胞8754人，作为唯一飞入利比亚境内接回中国公民的航空公司，投入运力最多，接回同胞最多，飞赴地点最多，被民航局授予“紧急撤侨突出贡献集体奖”。



图注：利比亚撤侨中，国航代表祖国接回同胞们

- 2011年3月，在日本遭遇强烈地震和海啸后，国货航投入日本地震救援活动，多次装载矿泉水、橡胶手套、简易厕所、运动鞋等灾区人民急需的物资，飞往日本。

7.2. 关注儿童成长

孩子是祖国的未来，是明天的希望，国航致力于为贫苦地区的孩子、残病儿童提供各类形式的帮助，关心孩子的成长与身心健康。

◎7.2.1. 支持教育事业

公司各分子公司为贫困地区的孩子送去温暖：

- 西南分公司开展双流县青松村煎茶小学“国航送真情、助学青松村”的扶贫助学活动，共捐助文具、体育用品等物资215件，价值13000多元；
- 西南分公司为地震灾区学生捐赠了500册《四川防灾减灾救护应急避险指南》爱心图书，价值12500元；
- 工程技术分公司天津维修基地定检车间开展“点亮希望 爱心助学”系列活动，组织附近学校学生参观晋察冀烈士陵园、白求恩烈士墓，募捐学费6400元；
- 杭州维修基地为四川省甘孜藏族自治州德格县温拖乡小学孩子们募捐大量衣服和鞋子。
- 浙江分公司看望家庭贫困、意志坚强的学生，为其送去生活、学习用品以及一千元帮扶助困基金。

◎7.2.2. 关心儿童健康

国航与中国儿童少年基金会共同发起“中国儿童保险专项基金”活动，旨在全国推广少年儿童大病医疗保险专项慈善项目，让少年儿童在患有重大疾病时，能够得到系统性的保障。公司从2009年9月1日启动该活动以来，已连续三年向基金会捐款。2011年国航与爱心旅客共捐款约98.74万元。



图注：国航爱心保险卡。2011年8月，国航、国航爱心旅客及其他渠道的爱心人士为40828名四川省孤儿捐赠续期重大疾病公益保险，全面覆盖12种少年儿童常发重大疾病

内蒙古分公司国家级“青年文明号”客舱服务部“百灵”连续十余年热心公益事业，乘务人员为聋儿康复中心的孩子们捐资捐物，并自发到康复中心看望慰问聋儿。浙江分公司参加第八届全国残运会城市志愿服务，志愿者与助残共建单位——杭州杨绫子学校的智障儿童一一结对，送去彩笔、玩具和体育器材，为他们的生活增添色彩。

7.3. 扶贫济困

国航利用自身资源优势，挥洒爱心，致力于弱势群体生活状况的改善。

- 西南分公司扶贫助老双流县三星镇敬老院五保老人，为老人们送去生活用品。
- 内蒙古分公司连续五年坚持为老区群众义诊，搭建临时体检中心，对患病的老区群众开展不间断送医送药，义务服务达360人次。

7.4. 开展志愿活动

国航鼓励员工奉献爱心，参与社区服务，开展志愿活动。公司于2009年成立志愿者协会，对志愿者进行制度化、专业化、规范化管理，参与全国“志愿者服务日”，积极开展志愿支教、环保公益等活动。



图注：内蒙古分公司开展植树活动



2012年展望

责任领域	主要措施
创造经济价值	- 持续巩固枢纽网络优势，拓展航线网络的覆盖范围。优化资源配置，合理安排运力。 - 加强国际国内联动，客运货运业务联动。加深与控股、投资航空企业间的业务协同。 - 提升客货运营营销能力，实现边际贡献最大。 - 抓好结构性成本管理，优化成本结构，提升成本效率。
持续安全发展	- 完善安全体系建设，创新安全管理手段，加强安全考核评价与监督管理。 - 加强系统应用与技术革新。 - 逐步推动安全工作从事后到事前、从个人到组织、从局部到系统的闭环管理。
提升旅客体验	- 加强服务队伍建设，全力提升员工的服务表现。 - 以服务质量和品牌开发为平台，完善客户服务体系，推进实用性标准的制定。 - 搭建产品设计架构，加强产品开发能力，着力改善旅客体验。
追求低碳环保	- 不断完善节能环保标准、监管和技术支持体系。 - 持续推进节能减排意识和公司环保文化。 - 加强节能环保技术、管理措施的研究与应用。 - 积极应对欧盟碳排放交易体系的实施。
促进员工成长	- 加强员工队伍建设，深入优化组织管理模式，关心引导员工成长发展。 - 搭建信息沟通、互动交流平台。 - 关爱员工，建立困难职工帮扶基金和职工文化建设基金。
贡献社会和谐	- 解危扶弱，关爱弱势群体。 - 执行重大活动、紧急活动等特殊飞行任务。 - 支持科教文卫等公益事业。



GRI 指标索引

	GRI指标内容	披露页码
1、战略及分析	1.1 机构最高决策者(如总裁、主席或相等的高位)就可持续发展与机构及其战略的关系的声明	P4-5
	1.2 主要影响、风险及机遇的描述	P1,P12
2、机构简介	2.1 机构名称	P7
	2.2 主要品牌、产品及(或)服务	P7,P9
	2.3 机构的营运架构,包括主要部门、营运公司、附属及合营机构	P6
	2.4 机构总部的位置	P7
	2.5 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	P10-11
	2.6 所有权的性质及法律形式	P6
	2.7 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)	P20-22
	2.8 汇报机构的规模	P6
	2.9 汇报期内机构规模、架构或所有权方面的重大改变	P8
	2.10 汇报期内所获得的奖项	P6
3、报告规范	3.1 信息汇报期(如财政年度/西历年)	封二
	3.2 上一份报告的日期(如有的话)	封二
	3.3 汇报周期(如每年、每两年一次)	封二
	3.4 查询报告或报告内容的联络点	封二
	3.5 界定报告内容的过程	封二
	3.6 报告的界限(如国家、部门、附属机构、租用设施、合营机构、供应商)	封二
	3.7 指出有关报告范围及界限的限制	封二

	GRI指标内容	披露页码
	3.8根据什么基础，汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期及(或)不同机构间可比性的实体	封二
	3.9数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧	封二
	3.10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)	封二
	3.11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	封二
	3.12表列各类标准披露在报告中的位置	P60-67
	3.13在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策及现行措施。如没有列出，请解释任何外部认证的范围及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	P68-69
4、管治、承诺及参与度	4.1机构的管治架构，包括最高管治机关辖下专责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会	P13
	4.2指出最高管治机关的主席有否兼任其他行政职位(如有，请说明其在机构管理层的功能及如此安排的原因)	P13
	4.3如机构属单一董事会架构，请指出最高管治机关中独立及(或)非执行成员的人数及性别	未涉及
	4.4股东及雇员向最高管治机关提出建议或经营方向的机制	P13
	4.5对最高管治机关成员、高层经理及行政人员的赔偿(包括离职安排)，与机构绩效(包括社会及环境绩效)之间的关系	P16,P51
	4.6避免最高管治机关出现利益冲突的程序	P13
	4.7如何决定最高管治机关及委员会成员应具备什么资格及经验，包括对性别及其它多元化因素的考虑	P14
	4.8机构内部订定的使命或价值观、行为守则及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施现况	P14

	GRI指标内容	披露页码
	4.9最高管治机关对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效(包括相关的风险、机遇),以及对机构有否遵守国际公认的标准、道德守则及原则的监督程序	P13-14
	4.10评估最高管治机关本身绩效的程序,特别是有关经济、环境及社会的绩效	P17
	4.11解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	P14
	4.12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	P41
	4.13机构加入的一些联会(如业界联会)及(或)全国/国际倡议组织	P7
	4.14机构引入的利益相关群体清单	P16
	4.15界定及挑选要引入的利益相关者的根据	P15-16
	4.16引入利益相关者的方针,包括按不同形式及组别引入利益相关者的频密程度	P15
	4.17引入利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注点,以及机构如何回应,包括以报告回应	P17,P33
5、经济	EC1机构产出及分发的直接经济价值,包括收入、营运成本、雇员赔偿、捐献及其它社区投资、留存盈利、支付给资本提供者及政府的款项	P17,P28,P33, P45,P50,P55
	EC2机构活动因气候转变而引起的财务负担及其它风险、机遇	P39
	EC3机构固定福利计划的覆盖范围	P46
	EC4政府给予机构的重大财务援助	未涉及
	EC5机构在各主要营运地点,按性别划分的工资的标准起薪点与当地最低工资标准的比例	未涉及
	EC6机构在各主要营运地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	P19,P23
	EC7机构在各主要营运地点聘用当地人员的程序,以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	P46
	EC8机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务,主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展及影响	P55-56
	EC9机构了解并说明其重大的间接经济影响,包括影响的程度	P20-33

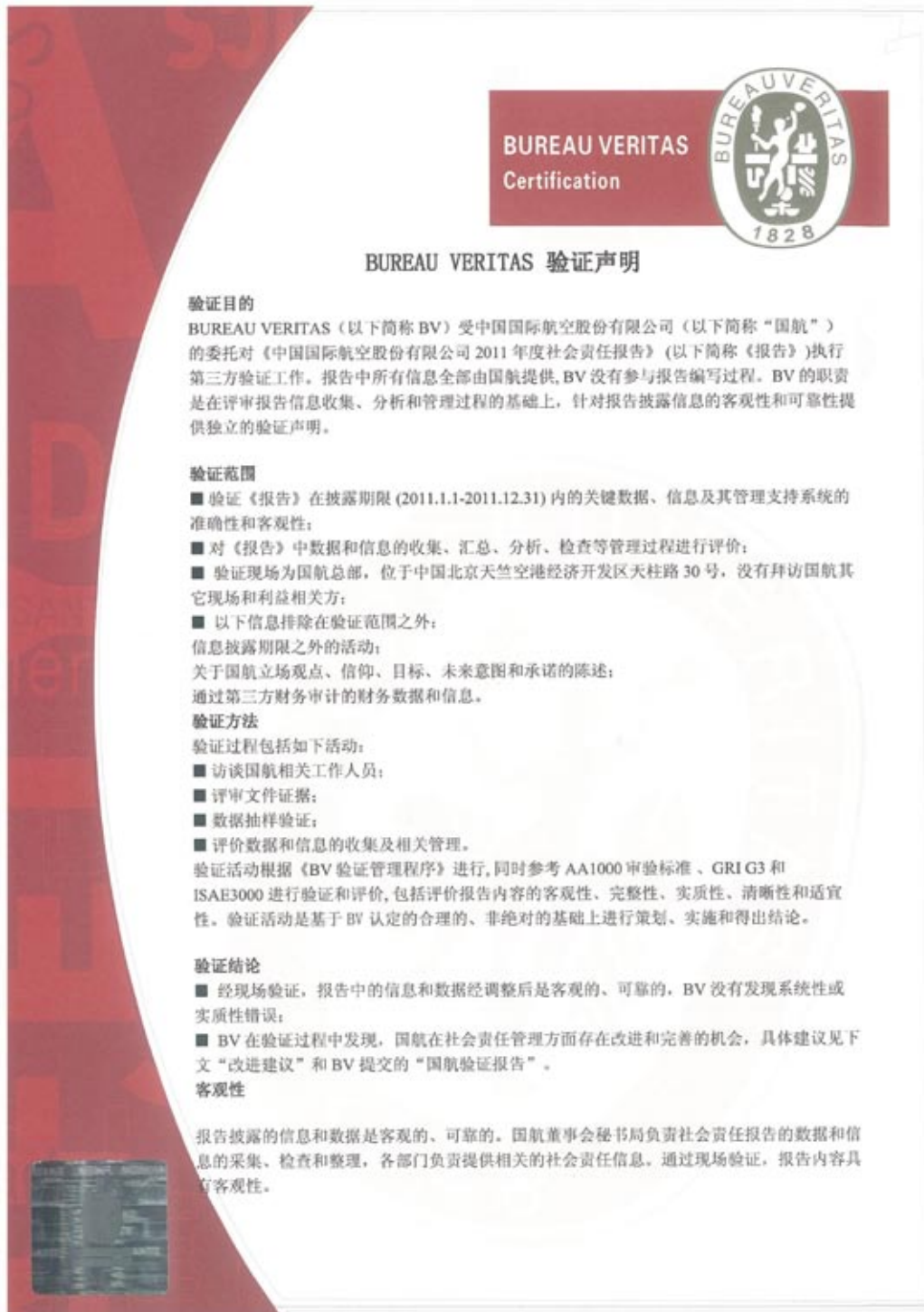
	GRI指标内容	披露页码
6、环境	EN1所用物料的重量或用量	P39
	EN2采用经循环再造的物料的百分比	P43
	EN3按主要源头划分的直接能源耗量	P39
	EN4按主要源头划分的间接能源耗量	P43
	EN5经环境保育及提高效益而节省的能源	P40-42
	EN6提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务的计划，以及计划的成效	P40-41
	EN7减少间接能源耗量的计划，以及计划的成效	P43
	EN8按源头划分的总耗水量	未涉及
	EN9因耗水而受严重影响的水源	无此类情况
	EN10循环再用及再用水的百分比及总用量	P43
	EN11机构在环境保护区或生物丰富多样的其他地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	无此类情况
	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	未涉及
	EN13受保护或经复修的栖息地	无此类情况
	EN14监控机构对生物多样性影响的战略、现行行动及未来计划	P39-41
	EN15按其濒临绝种的风险度，依次列出栖息地受机构作业影响的物种的数量；列入国际自然及自然资源保护联盟（IUCN）辖下红色名册及全国保育名册的物种	无此类情况
	EN16按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	P41
	EN17按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	未涉及
	EN18减少温室气体排放的措施及其成效	P40-42
	EN19按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	未涉及
	EN20按种类和重量划分的氮氧化物、硫氧化物以及其它重要气体的排放量	未涉及

	GRI指标内容	披露页码
	EN21按质量及目的地划分的总排水量	未涉及
	EN22按种类及排污法划分的废弃物总重量	P43
	EN23严重溢漏的总次数及漏量	无此类情况
	EN24按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为“有毒”的废弃物经运输、进口、出口或处理的重量，以及经国际船运输送的废弃物的百分比	未涉及
	EN25受机构排水和径流严重影响的的水源以及相关栖息地的位置、面积、受保护状况和生物多样性价值	无此类情况
	EN26减低产品及服务的环境影响的措施及其成效	P42
	EN27按类别划分，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	P43
	EN28违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	无此类情况
	EN29运输产品、其它货物及物料作营运用途，以及运输雇员所产生的重大环境影响	P39,P41
	EN30按总类划分的总环保开支及投资	未涉及
7、社会劳工措施和合理工作	LA1按雇用类型、雇用合约、地区及性别划分的雇员总数	P46
	LA2按年龄组别、性别及地区划分的新雇员工及员工流失的总量和比率	P46
	LA3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	P46,P51
	LA4受集体议价协议保障的雇员百分比	P46
	LA5有关各类作业改变的最短通知期，包括指出该通知期有否在集体协议中订明	P46
	LA6在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中，劳方代表的比重	P51
	LA7按照地区、性别划分的工伤、职业病、损失工作日及缺勤比率，以及工伤事故和职业疾病死亡人数	未涉及
	LA8为协助雇员、雇员家属或社区成员而推行，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	P51

	GRI指标内容	披露页码
	LA9与工会达成的正式协议中的健康与安全项目	P51
	LA10根据性别、雇员类别划分，每名雇员每年接受培训的平均时数	P50
	LA11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	P50
	LA12按性别划分的接受定期绩效和职业发展考评的雇员的百分比	P50-51
	LA13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	P46
	LA14按员工类别、主要营运地点划分，男性与女性雇员的基本薪金比率	P46
	LA15按性别划分的育婴假后雇员返岗率	未涉及
8、人权	HR1载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议与合同的总数及比例	未涉及
	HR2已通过人权审查的重要供应商、承包商和其它商业伙伴的比例，以及机构采取的行动	P22
	HR3雇员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的总时数，包括受训雇员的百分比	P46
	HR4歧视个案的总数，以及机构采取的改正行动	P51
	HR5已发现可能严重侵犯、危害结社自由和集体议价权的作业和重要供应商，以及保障这些权利所采取的行动	P22
	HR6已发现可能会严重危害童工的作业和重要供应商，以及有助废除使用童工的措施	P22
	HR7已发现可能会导致严重的强迫或强制劳动的作业和重要供应商，以及有助于消除这类劳动的措施	P22
	HR8保安雇员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的比例	P50
	HR9涉及侵犯本地雇员权利的个案总数，以及机构采取的行动	无此类情况
	HR10已经受到人权评论或影响评估影响的运营活动的总数和百分比	无此类情况
	HR11通过正式投诉机制解决人权领域不满情况的总数	无此类情况

	GRI指标内容	披露页码
9、社会	SO1实施了本地社区参与项目、影响评估与发展项目的运营活动比例	P22-23
	SO2已作腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	P14
	SO3已接受机构的反腐败政策及程序培训的比雇员的百分比	P14
	SO4回应腐败个案所采取的行动	P14
	SO5对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	P54-55
	SO6按国家划分，对政党、政客及相关组织作出财务及实物捐献的总值	无此类情况
	SO7涉及反竞争行为、反垄断和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	P14
	SO8违反法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	无此类情况
	SO9对本地社区具有重大潜在或实际负面影响的运营活动	P43
	SO10在运营活动中为预防和减轻对本地社区产生的重大潜在或实际负面影响所采取的措施	P43
10、产品 责任	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	P33
	PR2按结果类别划分，违反规管产品及服务在其生命周期影响健康与安全的法规及志愿守则的次数	P25,P28
	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	P33,P35
	PR4按结果类别划分，违反规管产品及服务信息标签的法规及自愿性守则的次数	P33
	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	P33-37
	PR6为符合规管市场推广传讯(包括广告、推销及赞助)的法律、标准和自愿性守则而制定的计划	P20,P35-36
	PR7按结果类别划分，违反规管市场推广传讯(包括广告、推销及赞助)的法规和自愿性守则的次数	无此类情况
	PR8已证实关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉的总数	无此类情况
	PR9违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处巨额罚款的总额	无此类情况

第三方审验



BUREAU VERITAS
Certification



完整性

国航报告的框架比较合理，内容覆盖 2011 年度国航总部和下属分支机构在社会责任方面的管理理念、措施行动和典型案例，报告以持续安全发展和提升旅客体验为披露重点，以及公司治理、社会责任管理、创造经济价值、追求低碳环保、促进员工成长、贡献社会和谐等八个方面的内容。

实质性

国航按照国资委《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》等相关要求，参考 GRI G3 的关键指标要求，识别国航环境、社会和经济方面的关键信息进行了披露。

清晰性

报告语言比较简洁、清晰，并适当采用技术术语和定义解释，能够为利益相关方所理解；关键数据连续披露了 3-5 年的数据进行对比并以图表展示，报告具有清晰性。

适宜性

报告以航空安全和顾客服务为关注重点，体现了航空运输业社会责任的特点、报告内容和排版方式体现了国航的企业文化和社会责任价值观，具有适宜性。

改进建议

BV 通过验证和评价活动，国航在社会责任报告管理方面有以下改进的机会：

- 为提高报告中信息披露的完整性和客观性，建议国航在现有运营指标的基础上，建立系统化的 CSR 量化指标，披露公司运营过程中能源消耗总量、温室气体和固体废弃物排放总量、恶性延误率等指标数据。
- 建议公司依据 ISO26000 国际标准的要求，建立和完善系统化的社会责任管理体系，建立社会责任非财务数据的内部核查机制，不断提高公司社会责任绩效和数据信息的准确性。

验证独立性、公正性及能力声明

BUREAU VERITAS 是一家拥有 180 多年历史，在质量、环境、职业健康安全和社会责任领域提供独立验证服务的机构。验证小组成员与委托方国航无任何利益或冲突关系，验证活动是独立的、公正的。

Fabien JOLY DE BRESILLON
中国区总监
BUREAU VERITAS 认证部
2012-3-26

黄敏
验证组组长
BUREAU VERITAS 认证部
2012-3-26

