


世界因我们更亲近



中国国际航空股份有限公司  
2012年度社会责任报告



A STAR ALLIANCE MEMBER 



世界因我们更亲近





# 报告说明

## 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》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 2012 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五份社会责任报告。

## 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（国货航）及深圳航空有限责任公司（深圳航空）等主要子公司。

## 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。

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](http://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：86-10-61461959

传真：86-10-61462805

电子信箱：[raoxinyu@airchina.com](mailto:raoxinyu@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，每一次抵达，  
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。



世界因我们  
更亲近



## 董事长致辞 02

## 1. 关于国航 04

- 05 公司概况
- 05 国航机队
- 06 公司治理与风险防范
- 09 组织架构
- 09 国航航线图
- 12 主要荣誉

## 2. 社会责任管理 14

- 15 社会责任观
- 15 可持续发展战略
- 16 社会责任管理机制
- 17 利益相关方沟通参与
- 19 企业社会责任综合绩效

## 3. 创造经济价值 20

- 21 促进经济融合
- 23 为股东创造价值
- 24 携手价值链伙伴

## 4. 让安全成为一种信仰 26

## 5. 以至诚做服务 32

## 6. 舞动绿色之翼 42

## 7. 助飞员工未来 50

# CONTENTS

# 目录

- 27 推进安全管理体系建设
- 28 提高专业人员素质与能力
- 30 更安全的设施与技术
- 31 维护安全要靠你我他

- 33 赢取客户认同
- 35 对更高标准的不懈追求
- 36 360度全方位服务
- 40 科技带来新享受

- 43 深化环保理念
- 44 节能减排精细化管理
- 45 降低能源消耗
- 49 削减环境负荷

- 51 “和谐温度计”
- 52 凝聚力工程
- 55 成就职业发展

8. 承载和谐力量 58

- 59 支持文体事业
- 60 保障特殊飞行
- 61 发扬志愿精神
- 62 呵护儿童成长

9. 2013年展望 64

10. 报告指标索引 66

11. 第三方审验 69

## 董事长致辞



2012年，国际经济形势错综复杂，回升乏力，中国经济发展增速趋缓，航空运输业面临着市场需求疲软、经营成本上升、行业竞争加剧等多重压力。在充满挑战的环境中，国航积极践行企业社会责任，谋求与利益相关方的共同发展。在恪守安全与服务承诺、努力提升企业盈利能力的基础上，强化环境保护、维护社会和谐、增强员工关爱，不遗余力地开展企业文化建设，在健康、可持续发展的征程中又迈出了坚实的一步。

我们以“成为具有国际竞争力的大型网络型航空公司”为战略目标，努力增创经济价值。2012年，我们继续推进枢纽网络战略，大幅度优化机队结构和资源配置，强化外部合作及与子企业的业务协同，实现归属于股东净利润49.48亿元、向国家和地区缴纳税金及民航基金83.44亿元。在股东价值持续提升的同时，与价值链伙伴方的沟通和合作亦进一步加强，极大地促进了区域经济发展和世界经济融合。

我们以保证持续安全为己任，努力筑牢企业长远发展之基。我们完善安全管理体系，加快安全管理制度和理念向基层的延伸，重视先进技术、设备的研发与引进，将人的因素置于安全工作的首位，在多层次、高



标准的工作和训练中强化安全意识和责任心。在全体员工的努力和旅客的配合下，我们圆满完成 2012 年度的安全飞行任务。全年安全飞行 146.24 万小时，运输旅客 7,241.58 万人次、货邮 146.09 万吨。

我们坚持“服务至上”，持续改善客户体验。我们加大服务管理体系建设，不断统一、完善全流程的服务标准。加大服务投入，加快服务硬件升级改造，我们的机上娱乐系统、核心市场的地面服务设施已达到国内领先水平。我们始终尊重客户的需求，积极创新服务产品。整合常旅客服务计划，形成全国航系（包含深航、山航）的“凤凰知音”平台；“快速通关”、“畅行地空”、“贵宾车接送”等产品的推出，为广大旅客提供了更为便捷、贴心的服务。2012 年，我们的服务品质和旅客综合满意度又上了一个新水平。

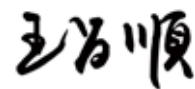
我们坚持绿色运营，努力降低发展对社会环境的影响。航空运输业属于高耗能的行业，近 99% 的能耗为航油消耗，我们始终将节约航油消耗作为节能减排的重点。着重引进节油性能好、噪音低的新飞机，淘汰油耗高、性能差的老旧飞机，投资引进各种先进的节能技术，推进节能减排精细化管理，不断提升能源利用效率，为发展低碳经济、改善环境积极贡献自身力量。

我们对内服务员工，对外服务客户与社会。我们全面开展凝聚力工程，让员工感受到尊重与关爱，我们注重员工职业规划设计，不断激发员工干事业的潜能。我们关注社区发展，开展多种形式的志愿者服务活动，关爱儿童，扶贫济困。2012 年，我们还圆满完成中国十八大、中国奥运代表团参加伦敦奥运会活动的运输保障任务，在一系列急难险重任务面前挺身而出，彰显了载国旗航空公司的庄严使命与优良公民形象。

经过持续快速发展，我国已成为运输规模世界第二的民航大国。作为航空运输业龙头企业之一，我们清醒地认识到自身肩负的责任和承担的历史使命，企业的发展不能以破坏环境、透支未来为代价，我们追求与相关利益各方稳步提升，在经济、环境、社会各方面实现科学、可持续的发展。2013 年的大幕已经开启，我们将以“国航梦”践行“中国梦”，继续强化战略发展，不断提升企业竞争实力，增强共有价值创造，力求在履行企业社会责任方面成为行业表率。

中国国际航空股份有限公司

董事长



2013 年 3 月



# 1 关于国航

## 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（股票代码 00753）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）。

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的国内外专机保障任务。

2012 年，国航集团完成运输总周转量 165.74 亿吨公里、旅客运输量 7,241.58 万人次、货邮运输量 146.09 万吨；实现营业收入 998.41 亿元，归属于上市公司股东的净利润 49.48 亿元，经营业绩继续保持行业领先。

## 国航机队

截至 2012 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 461 架。

<b>客机</b>		<b>441</b>	
空客系列	209	波音系列	232
A319	40	B737	191
A320/A321	129	B747	9
A330	34	B757	8
A340	6	B767	3
		B777	21
<b>货机</b>	<b>11</b>	<b>公务机</b>	<b>9</b>
B747F	11		

收到温馨短信提示

去机场途中

打印电子登机牌

行李托运

候机

特殊乘客

95383



国航热线



宝马车接送



旅客值机服务



国航行李运送



休息室



特殊旅客照顾



开通新航线



机务维修与检查



飞前准备



检查飞机



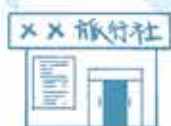
运行控制



交通运输合作伙伴



票务代理商



旅行社



中航信等供应商



“凤凰知音”卡签约合作伙伴200多家



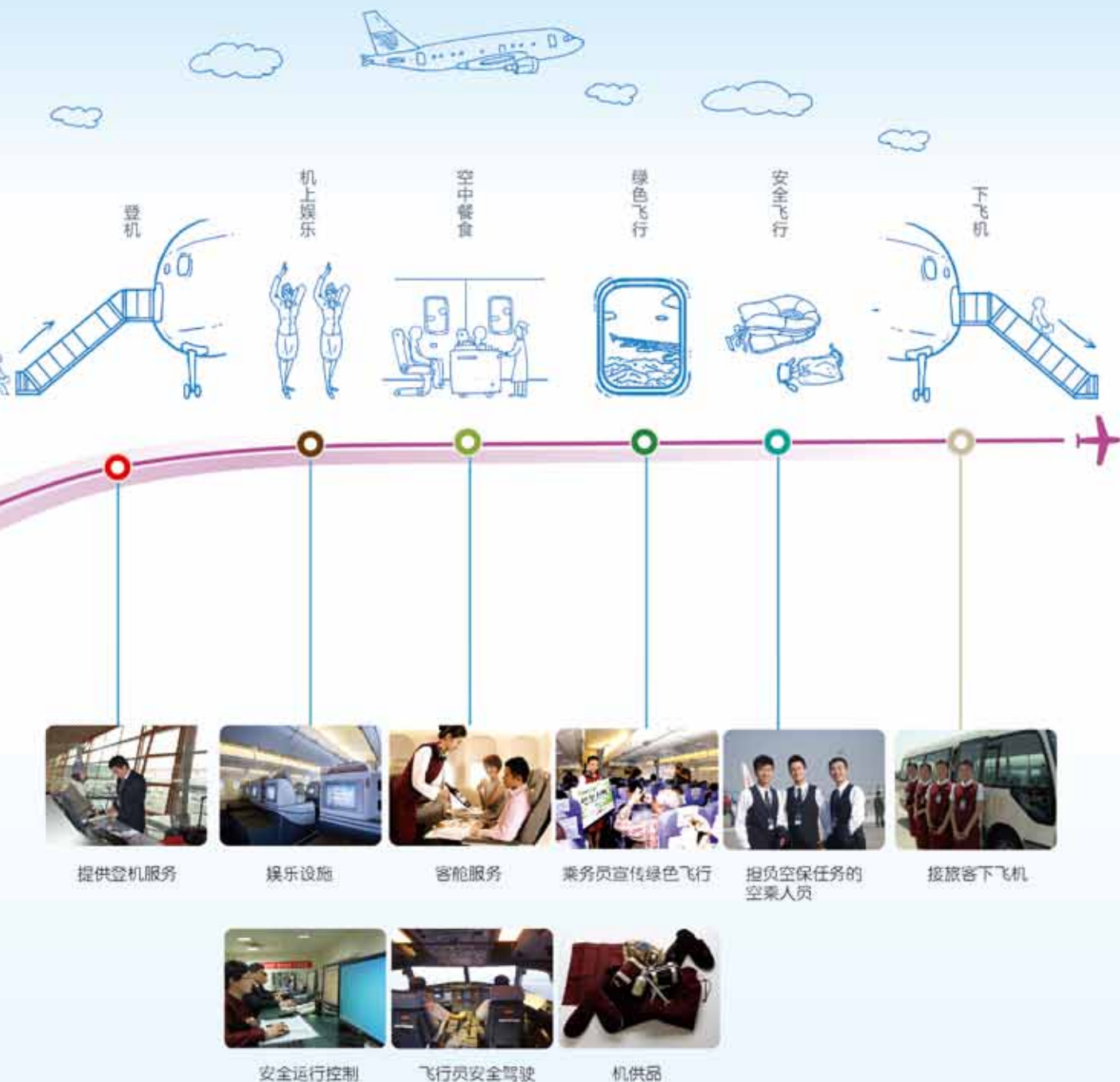
机场



空管



安检



海关



银行等投资  
贷款机构



保险公司



航材生产商



航油供应商



维修供应商



机供品供应商

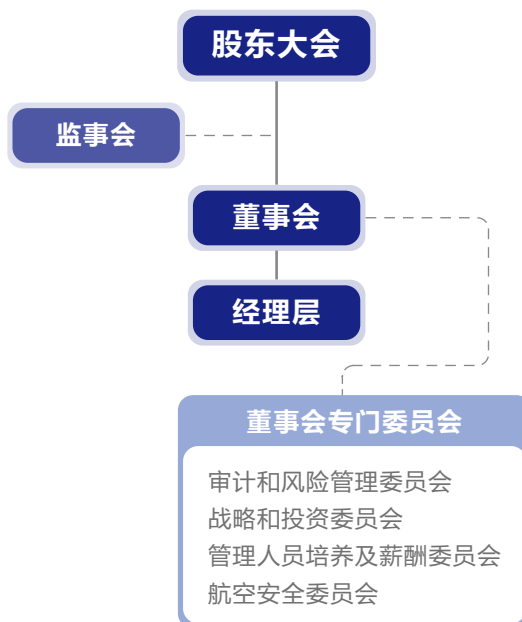


## 公司治理与风险防范

我们认为，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，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 多项制度履行职责，增强信息透明度，实现对股东的长远回报。



### 内部控制

内部控制建设是国航一项系统而长期的工作。内控建设不仅是上市公司外部监管的需要、企业经营目标和经营战略得以实现的保证，也是公司稳健经营、可持续发展的基础。2012 年，国航建立内控建设推进办公室，明确内控建设三年计划，完成内控与风险管理机构设置方案及内控与风险管理五套方案。进一步夯实了风险管理及内部控制的管理基础，公司的风险防范能力不断提高。

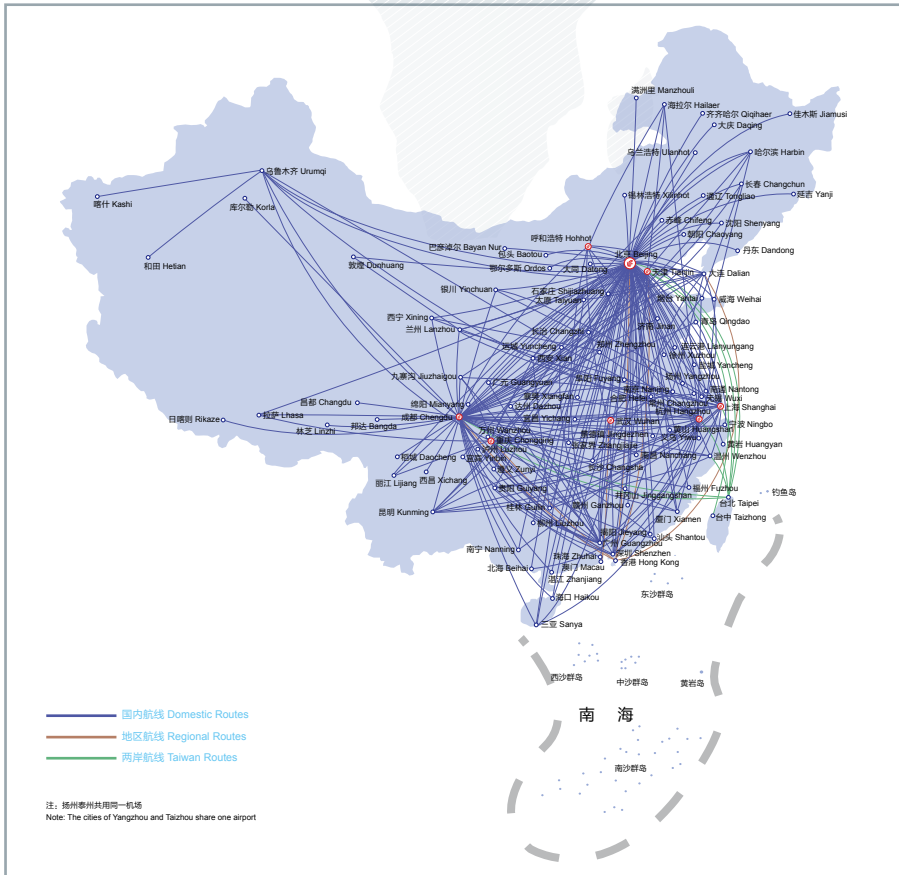
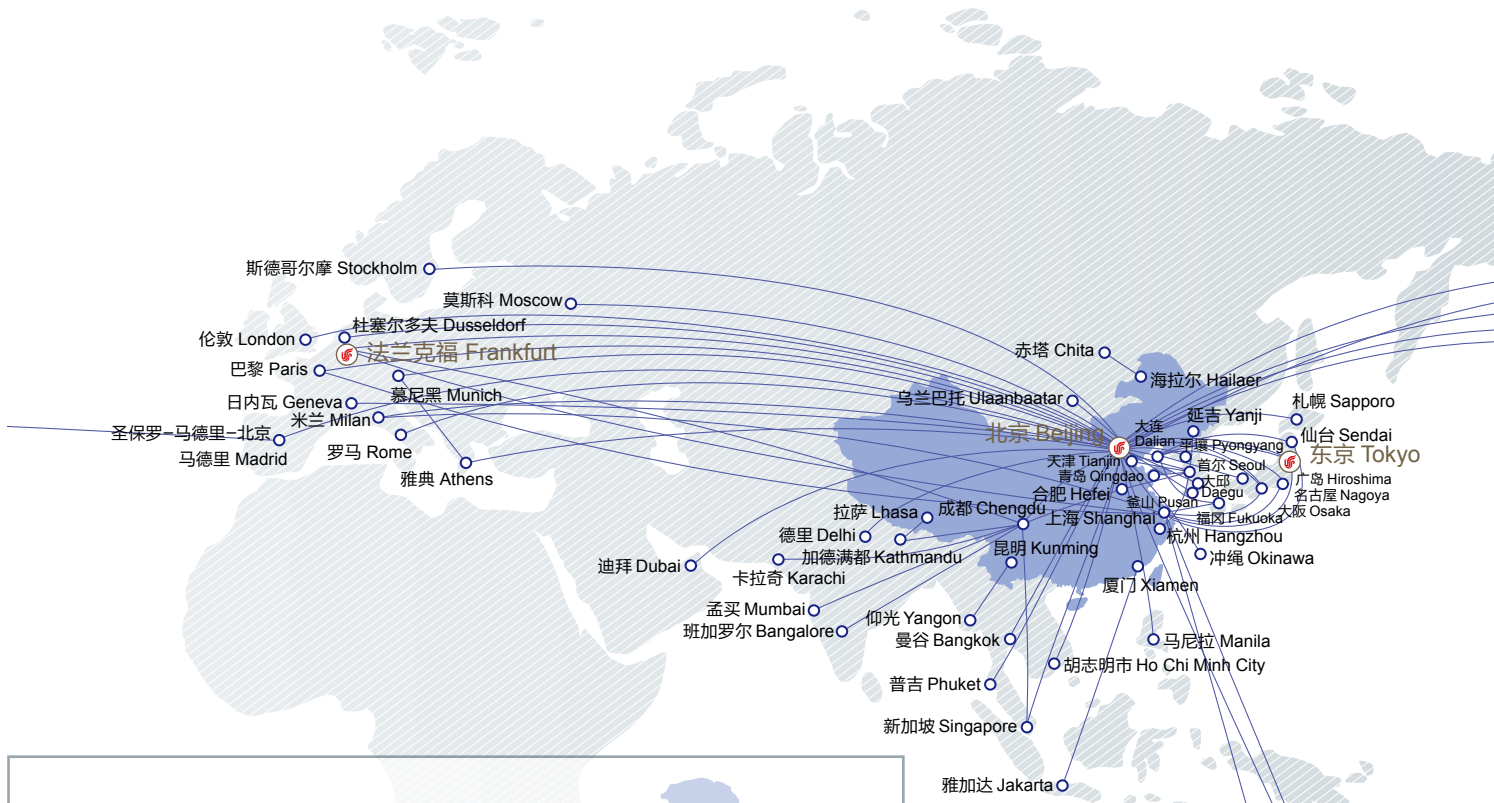
### 商业道德

我们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。2012 年，国航发布《员工行为守则》，旨在为员工从事业务活动或与公司利益密切相关的日常活动时，对其所应遵守的法律和道德规范提供明确的指引和要求，引导员工根据公司允许的准则开展工作，确保员工的业务行为和日常活动符合公司要求。

我们持续推进反腐倡廉工作。2012 年，我们制定《廉洁文化体系建设 2012—2015 年工作方案》，构建廉洁文化教育网络，制定廉洁文化教育培训计划；利用《国航》内刊、行业媒体等平台，开展警示教育、案例教育等多种反腐倡廉宣传，收到了良好的教育效果。

# 组织架构









## 国航航线图 ✈

截至2012年12月31日，国航经营的客运航线条数已达到284条，其中国际航线72条，地区航线15条，国内航线197条，通航国家（地区）29个，通航城市145个。通过星空联盟，国航与27个成员航空公司共享软硬件资源、航线网及全球990多个贵宾候机室，使旅客可一票到底畅飞194个国家1,329个目的地。

## 主要荣誉



### 2012年12月

以618.85亿元的品牌价值连续六年荣登“世界品牌500强”，位列榜单第331位，较2011年上升14位，是中国民航唯一入选企业；同时连续七年获得“中国品牌年度大奖NO.1（航空）”，并获得“2012中国文化品牌大奖”特别奖。



### 2012年11月

凭借多年来在公益事业领域的突出贡献，获得“2012健康中国·公益项目媒体推荐奖”。在业内最具影响力的商务旅游杂志《商旅》举办的2012年度《商旅》读者评选活动中，获“中国最佳中国籍航空公司”称号。



### 2012年9月

在香港举行的亚洲品牌盛典上，获第七届“亚洲品牌500强大奖”，位居中国民航第一。



### 2012年7月

在国务院召开的全国就业创业工作表彰大会上受到表彰。深圳航空获航空运输研究认证机构SKYTRAX颁发的“中国最佳地区性航空公司奖”。



### 2012年6月

再次荣列2012年（第九届）《中国500最具价值品牌排行榜》，位列第24位，为中国民航第一名。

荣获第七届企业社会责任国际论坛暨“2011金蜜蜂企业社会责任·中国榜”“领袖型企业奖”，案例“先进导航技术带来综合价值”入选《2011金蜜蜂责任竞争力案例集》。

“国航”商标被国家工商行政管理总局商标局认定为中国驰名商标并被授予牌匾。



### 2012年5月

获得2012年度“最受中国人喜爱的品牌奖”。



### 2012年4月

获得中国电子商务协会颁发的“中国互联网电子商务诚信示范企业”荣誉牌匾，国航官网www.airchina.com.cn获

“诚信网站”荣誉签章标识认证。

连续第五次获得“TTG 最佳中国航空公司”大奖。



### 2012年3月

荣列2012年度《财富》(中文版)“中国企业社会责任25强”排行榜第17位。



# 2

## 社会责任管理

社会责任管理正在被全球越来越多的企业关注、探索和研究。企业社会责任已成为国航战略发展的核心，我们通过持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入战略目标，制定可持续发展战略，推动企业与社会的和谐发展。

## 社会责任观

### 满足社会需求 创造共有价值

经营理念 顾客至上 诚信合规

安全理念 安全第一 预防为主 综合治理

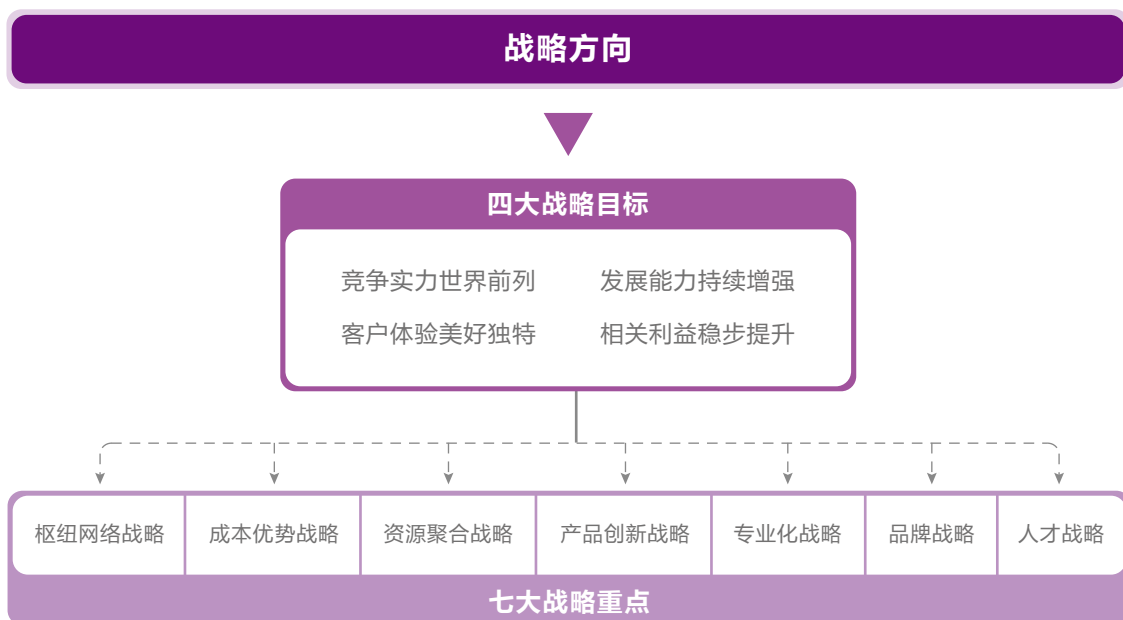
服务理念 放心 顺心 舒心 动心

人才理念 品德 激情 能力 业绩

环保理念 绿色营运 可持续发展

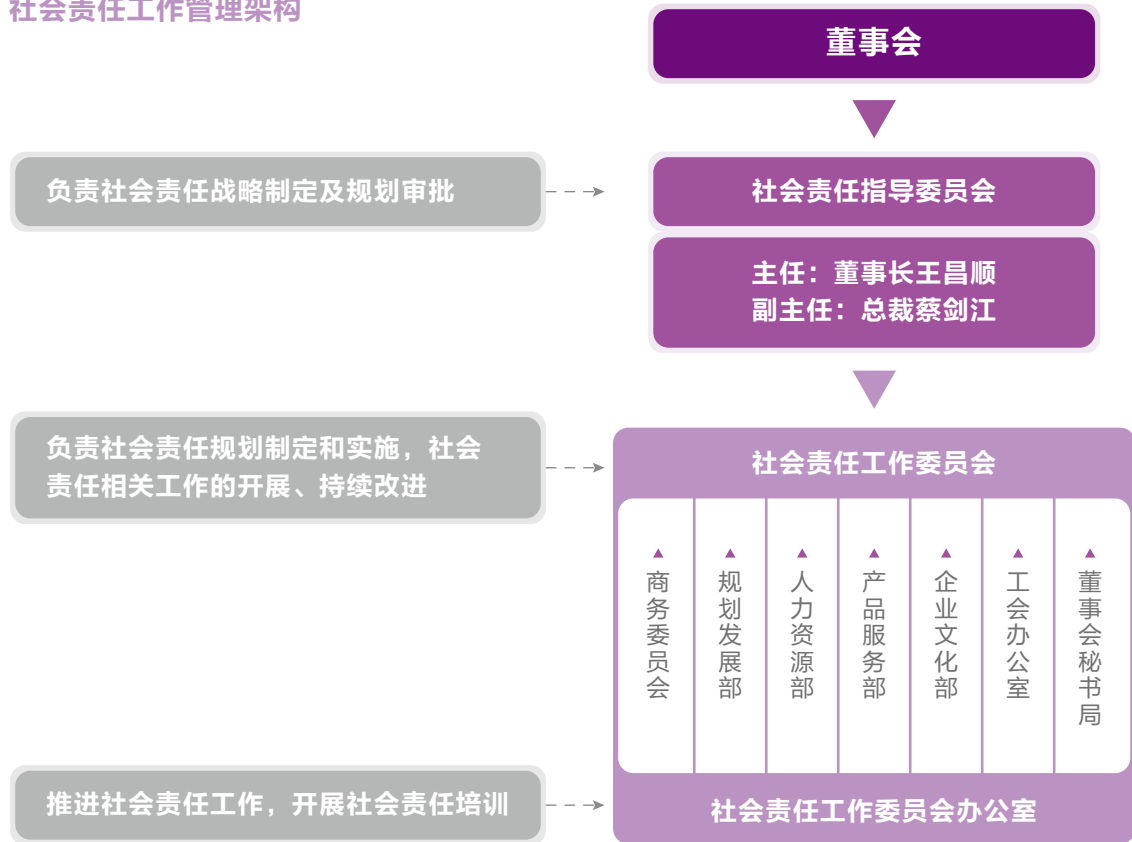
## 可持续发展战略

全球经济正面临重大的变化，社会责任管理可给企业带来难得的发展机遇。通过履行社会责任，与利益相关方保持沟通和良性发展，国航不仅能主动迎接社会挑战，而且可以利用社会需求开拓更大的市场，实现公司的可持续发展，不断创造综合价值。



## 社会责任管理机制

### 社会责任工作管理架构



### 国航社会责任管理规划：

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。

### 2012 年社会责任管理推进：

- ▶ 聘请社会责任领域的专家，开展相关培训工作，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。
- ▶ 逐步完善国航利益相关方参与机制。
- ▶ 完善社会责任报告信息收集体系。
- ▶ 聘请国航企业社会责任监督员。

## 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。

利益相关方	沟通渠道	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 与地方政府合作	诚信合规，有序经营 重大活动保障工作 不发生安全事故 良好的企业形象 节能减排与环境保护	强化安全飞行 落实节能减排工作 反垄断 廉洁教育，道德运营 关联交易管理
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/股东利益 可持续盈利能力	完善公司内控体系 强化经营管理
客户	客户满意度调查 投诉处理 微博	飞行安全、正点 提供全方位、高品质服务	产品与服务开发和管理 地面与空中服务 网站与移动服务
员工	员工满意度调查 内部论坛、杂志、 邮件、手机报 职代会 工会、班组建设	关注公司发展战略 参与公司管理和经营 良好的职业发展通道 薪酬福利待遇 权益保障	解决发展中员工 关注的问题 加强员工培训 关爱员工
合作伙伴/ 供应商	日常业务交流 合作伙伴会议	诚信经营 阳光采购 共同发展	供应商管理 反腐倡廉
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	率先使用先进技术 引领行业发展 反垄断 枢纽网络建设 资源整合
社区	公益慈善活动 志愿者工作	带动社区经济发展 支持公益事业	本地化采购 开展公益慈善活动
媒体	新闻发布 媒体走访 微博	公司重要事件 公众形象和影响力 未来规划	保障特殊飞行 公益慈善活动

## 责任沟通活动掠影

2012年，国航参加金蜜蜂第七届企业社会责任国际论坛，与各方就一系列紧贴国家发展战略和反映社会发展需要的课题，如员工关爱、生态保护、信息化建设等进行讨论。

2012年，国航作为东道主承办第68届国际航协（IATA）年会暨全球航空运输峰会，国际航协年会是全球航空业规模最大、规格最高的业界盛会。会议发布了全球航空运输业的重要经济数据和发展情况、趋势预测，审议通过了年度行业重大决策，并以论坛形式对在中国开展业务、航空公司的未来、航空业的价值、公共媒体与航空、生物燃料的商业化等主题展开了深入探讨。

2012年，国航引进的第10架波音777-300ER型“微笑中国”号彩绘飞机，承载着40个灿烂的中国笑脸起航了，向全世界呈现一个从容自信、真诚友善、乐观向上的中国。这40张笑脸由20名国航一线优秀员工代表和20名通过网络在线活动甄选出的优胜者所组成，他们每个人都有着与国航的不解之缘。

“这次有幸参加‘微笑中国，感动国航’的活动，再一次加深了我对旅行的热爱。我能想到最浪漫的事，就是我的笑脸和你们一起环游世界，踏遍世界每一个角落。”

——国航客户，“微笑中国”笑脸，张媛



国航一线员工入选“微笑中国”笑脸



## 企业社会责任综合绩效

国航关注决策与运营对经济、环境和社会的影响，以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，不断完善责任落实的管理机制。

2012年，遵照上海证券交易所每股社会贡献值计算方式，国航每股社会贡献值为2.312元，比上一年提升3.45%。

项目	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
总资产（亿元）	988.999	1,061.63	1,552.20	1,733.24	1,857.11
营业收入（亿元）	529.70	510.95	809.63	971.39	998.41
利润总额（亿元）	-108.52	53.15	150.25	101.22	70.38
应缴税款（亿元）	25.05	33.45	65	75.09	55.13
万元收入综合能耗 （吨标煤/万元）	0.8419	0.9038	0.7579	0.6730	0.7187
员工总数（人）	32,764	39,984	52,108	54,912	59,328
在册飞机数量（架）	256	274	393	432	461
运输总周转量（亿吨公里）	97.87	102.94	142.94	158.69	165.74
旅客运输量（万人次）	3,613.64	4,127.87	6,000.62	6,969.17	7,241.58
货邮运输量（万吨）	98.01	97.40	134.73	142.61	146.09

以上数据（除万元收入综合能耗外）范围为国航集团



# 3

## 创造经济价值

民航业可优化地区经济结构、带动产业结构升级，催生科技创新和高科技产业发展。国航适应中国经济全球化和国际航空运输发展的新趋势，为世界各地的人员交往与货物往来提供大规模流量的现实通道，促进世界经济融合。国航不断提升竞争力，在实现自身可持续运营的同时，为利益相关方创造价值。这是我们履行社会责任的根基。

2012年，国航发挥国航系多品牌战略协同效应，携手价值链伙伴，着力打造世界级航空枢纽，助力中西部经济发展，持续创造领先的经营业绩。

## 促进经济融合

航空运输业与经济发展密切相关，国航致力于为区域经济发展提供高效便捷的航空运输。2012年，国航继续推进枢纽网络战略，均衡发展国内、国际航线网络，为旅客出行提供更多选择和便利，提升城市竞争力，推动区域经济发展及世界经济融合。

### 客运网络建设

国航持续提升**北京复合枢纽**的运行品质和商业价值。2012年北京枢纽航班规模不断扩大，航线网络持续拓展——加密至武汉、杭州和重庆等地航班，新开北京至伦敦（盖特威克）、赣州和扬州等航线，增加枢纽网络覆盖宽度；国航围绕北京枢纽运营的飞机达到181架，同比增加13架，单日航班量达到650余班；通航点127个，国际通航点拓展到48个；在首都国际机场运送旅客3,131万人次，使北京成为与全国各地及世界各国交往的重要桥梁。

2012年，国航在**上海国际门户**的建设侧重于优化机型和航线结构，新开上海—巴黎航线，使用优势机型A330-200加密米兰航线，进一步完善国内航班与国际航班的衔接，加强上海国际门户的远程能力，提高旅客出行的效率，促进长三角经济圈的发展与交流，并于此通达世界。

**成都区域枢纽**新开至加德满都、孟买等航线，通航城市达61个，航班衔接机会大大增加。

在国际市场上，国航抓住美国经济向好、放宽对华签证政策等有利时机，及时调整机型和增加航班，为大量旅客赴美公务及旅游、留学提供更多选择和便利，在美国市场实现大幅减亏增利。



“汉京城市快线”启动仪式



## 货运全球网络

截至2012年12月31日，国货航拥有11架波音747-400货机，经营货机航线14条，其中国内航线2条，国际航线10条，地区航线2条。通航国家（地区）9个，通航城市17个。此外，国货航在欧洲、美国、日本、亚太等国家和地区，还拥有497条国际地面卡车航线、80多条国内地面卡车航线作为货机和客机腹舱网络的补充，使货物快速通达全球各地。

2012年，在货运市场低迷情况下，国货航深度服务中西部地区产业升级和经济发展转型，为促进区域经济发展及融入国际市场提供了更加便捷的条件。开通上海-成都/重庆-阿姆斯特丹货运航线（经停天津）及郑州-上海-芝加哥货运航线，为重庆、成都、天津、郑州等地开辟直达欧洲和美洲的货运快速通道，同时天津、郑州市市场的货物也可借助国货航上海货机枢纽和全球航线网络，快速中转至北美、欧洲、日本、亚太等国家和地区。

## 为股东创造价值

我们认为，只有能够持续盈利的企业，才能更好地满足利益相关方的期望。2012年，国航集团在国际经济形势依旧低迷、全球航空业需求疲弱的大背景下，经营业绩继续保持行业领先，实现营业收入 998.41 亿元，归属于上市公司股东的净利润 49.48 亿元。

2008~2012年间，国航集团净利润、净资产、年度分红总额数据如下

单位：亿元

项目	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
归属于上市公司股东的净利润	-91.49	50.29	122.08	74.77	49.48
归属于上市公司股东的净资产	197.74	239.23	416.53	467.38	505.79
年度分红总额	-	-	15.24	15.21	7.77 (待股东大会批准)

### 提高运营效率

为提高对核心资源的获取、配置和驾驭能力，国航结合发展战略优化各类资源的分配与使用效率，保证资源的高效配置，追求整体效益最大化。

2012年，国航继续优化机队结构，退出边际效益低下的老旧飞机 19 架，平均机龄由 7.03 年降至 6.65 年。针对国内市场稳步增长、欧洲市场下行、美国市场转旺、日本市场骤降等区域性特点，结合伦敦奥运会等机会市场和反季节热点市场，我们及时调整国内、国际运力投入结构，将波音 777、空客 330 等双通道宽体机投放美国部分航线及北京、上海、广州、深圳等航线，实现运力与市场、机型、航线的较好匹配。

信息系统对于资源的高效分配起着重要的推进作用。2012年国航加强信息化建设，生产计划管理系统(二期)正式上线运行。该系统涉及航班计划、飞机维修计划、机组排班、航班运行控制等航空公司主要生产运营环节，进一步优化运营资源，提高运营效率。

国航进一步完善飞行资源管理体系，飞行资源的统筹管理水平和使用效率明显提升；通过推行运行效益提升、机务维修优化、资金与财税节支等五大类 13 个效益管理点，实现了增收节支；全面加大成本管控力度，通过拓展融资渠道、调整债务结构等措施，节约财务费用，提高资金使用效率。2012年国航在行业中继续保持较低的运输成本水平。

## “国航系”成员协同联动

我们以多品牌战略努力创造协同效应，使国航参股及控股航空公司资源高度共享、市场适度细分、业务紧密融合、形成竞争合力。2012年国航系内各公司签订《国航系机务资源共享平台章程及执行细则》，旨在实现提高机务保障及维修效率，降低维修成本，在航材、维修保障等方面相互支持、支援，为国航系各航空公司的安全运营、航班正点率提供更加有力的支持。



国航“大家庭”

- ▶ 依托大连航空，改进国航在东北市场的布局，加强东北与其他地区的人员、物资交流。
- ▶ 与深圳航空加强运力资源的协调，增强国航在华南区域的影响力。
- ▶ 组建内蒙古航空公司，扩大内蒙古自治区内干、支线航空运力，增进自治区与其他地区的经济、社会、文化交流。
- ▶ 在国货航继续推进“空中网络 + 枢纽货站 + 卡车网络”的运营模式，同时逐步向上下游延伸产业链。
- ▶ 推进北京飞机维修工程有限公司( Ameco )的资源整合工作，打造高附加值和高技术维修含量的核心能力，使之成为国航旗下具有世界竞争力的独立航空维修企业。

## 携手价值链伙伴

同一个价值链上的企业是利益与价值的共同体，我们在服务质量、企业品牌声誉等方面的进步，均有赖于价值链伙伴的合作和支持。国航践行“满足社会需求，创造共有价值”的社会责任观，致力于与业务伙伴的通力合作，并以新技术应用、标准制定等多种形式，推动行业的进步与发展。

我们致力于推动供应商伙伴承担社会责任，并以此为我们的客户及环境带来更多共享价值。2012年，国航制定有关健康与安全、环境保护等方面的供应商行为准则，将其作为国航选择供应商的参考条件，并在未来的合作中监督其遵守情况。在9个国航系联合采购项目及部分机供品集中采购项目当中，我们要求供应商填写《国航供应商行为准则和自审问卷》，并要求供应商在采购活动中提供其相关环境责任的资质材料。



2012年，国航因购置飞机发生资本性开支 160.17 亿元，向航油供应商支付航油费用 252.60 亿元，支付机场起降及地面服务费用 62.46 亿元。

- ▶ 国航常旅客计划——“凤凰知音”卡签约合作伙伴达 200 多家，涉及餐饮娱乐、旅游休闲、银行理财、时尚、运动健康等多领域。
- ▶ 国航依靠多年飞行经验，推动飞机及相关设备制造厂商的技术改进，提高飞行的可靠性及提升服务品质，并促进了制造厂商的业务发展及科技进步。
- ▶ 2012 年，国航携手上海机场（集团）有限公司、上海国际机场股份有限公司和香港机场地勤服务公司成立了“上海国际机场地面服务有限公司”。该公司的成立，能够整合各方的资源及管理优势，促进上海机场地面服务品质的提升，为上海机场的枢纽建设做出积极贡献。

### 星盟座椅客户体验活动

星盟长航线经济舱座椅项目是由包括国航、汉莎、美联航等 11 家星空联盟成员航空公司参与的战略采购项目，旨在打造拥有星盟知识产权的经济舱座椅。国航作为亚太地区牵头航空公司全程参与了项目实施，邀请公司常旅客参与座椅体验，并将体验结果作为确定最终座椅规格的重要依据。



国航代表参与星盟经济舱座椅的讨论会议



# 4 让安全成为一种信仰

安全是航空运输企业的永恒主题和生命线，是乘客信赖航空公司的第一标准。航空安全保障是一项巨大的系统工程，每一次安全飞行都包含着无数国航人的汗水和努力。国航秉持“安全第一，预防为主，综合治理”的安全管理理念，不断夯实安全基础，与政府、航站、旅客等相关方开展积极有效的合作，向着持续安全迈进。

2012年，国航构建全方位、多层次、全网化保护的的安全管理和监控体系，实现以总部为中心、以分公司和各航站为节点的全面安全管理。国航加强人员的责任心建设，继续推进新的安全技术的应用，保持了较好的安全绩效。



## 推进安全管理体系建设

国航将持续安全理念作为安全工作的指导思想，全力推进以风险管理为核心的航空安全管理体系（SMS）建设，以安全风险防范和事前预防作为安全管理工作的主要内容，实现安全管理的持续性、全面性和系统性。

### 深化安全管理体系应用

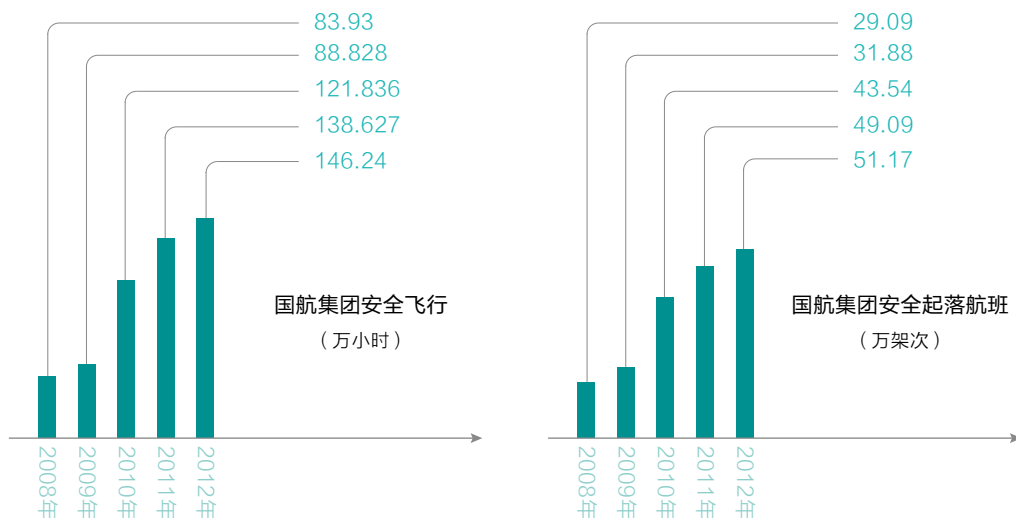
2012年，国航依靠SMS强化风险源识别，结合国内外安全信息和季节特点，全面识别风险，完善危险源数据库，制定完善各项风险控制和缓解的预案；推进SMS管理方法在公司各层级的应用，加强典型事件、易发风险的防控；加快安全管理工作闭环管理进程，通过监督、追踪和量化实现安全工作的落实与持续改进。

### 链接：SMS 的基本内容

安全管理体系（SMS）是以风险管理为核心的系统、清晰和全面的安全管理方法，目标是提高对安全的主观认识、促进安全软、硬件基础建设、提高风险分析和评估能力、切实落实风险缓解措施、持续对内部进行监控并纠正所有不符合标准的方面。

### 多系统全面对接

2012年，国航推进航安系统三期工程建设，将系统框架由三层增加到四层，重点推进SMS风险管理在基层的应用。依托系统全面实施不安全事件收集与上报、员工报告、事件调查等安全管理各项工作，形成安全信息库、危险源数据库、措施控制库，通过深入应用航安系统，带动安全管理工作的提升。2012年，航安系统三期重点工程——机务安全管理系统上线，深化航安、SOC、QAR系统安全和运行数据的共享和应用，使安全管理工作趋向标准化、规范化、系统化。

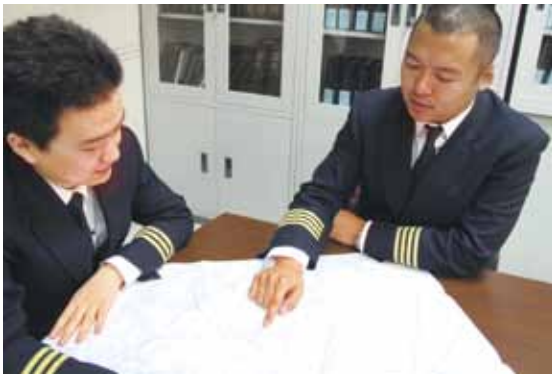


## 提高专业人员素质与能力

国航始终将人的因素看作航空安全的根本要素。合格的航空人才需要具备过硬的专业技术能力和时刻将安全放在心上的责任感。国航开展有针对性的责任心培养活动，将责任理念落实到每一位员工；在安全管理体系指导下构建科学的人才培养系统，促进专业技术人才成长。

### 责任心培养

规范操作流程、落实安全管理制度是责任心培养的基础。2012年，国航从飞行纪律作风、重要岗位人员资质能力、运行控制风险防范和监控能力、飞行准备质量和机组合理搭配以及异地过夜机组管理五个安全工作重点内容进行排查，纠正现存的安全疏漏，修改完善安全管理规定，细化相关管理制度29项。



飞前准备



安全生产讲评

### 十二年的执着守候

外站机务代表霍俊平进驻莫斯科航站已有12年，是所有外站机务代表派驻时间最长的一位。4000多个日日夜夜，霍俊平每一次都是以同样严格的工作标准放行飞机。对航站的工具设备，他如数家珍，确保用时“不掉链子”。2012年，霍俊平和同事圆满完成航班维护295架次，未发生一起因机务原因造成的航班延误或返航情况，航班出港正常率为100%。

### 国航推进安全文化建设

2012年，国航举办了“安康杯”竞赛、演讲比赛、“安全生产月”活动，举行了航空安全教育图片巡展外，还在飞行、机务、地面服务等各专业系统开展技术大比武等技能竞赛活动，有力地带动各单位参与安全文化建设。

## 提高保障安全的能力

加大专业技能培训力度，改进培训方式方法，注重新技术引进和培训的及时跟进是国航人员专业技术能力培养的重要举措。2012年，实现飞行员培训19,544人次，总课时117,264小时，转机型人数较上一年度增长23%；完成模拟机复训3,052人次、应急复训1,655人次。

2012年，国航实施新版飞行训练大纲，进一步明确和细化飞行人员训练科目和技术标准；国航将新技术和新机型的培训作为飞行人员专业技术能力升级的要点，全面启用新的飞行运行培训中心，并完成模拟机视景系统、MMR（多模式接收机）等五项升级工作，为飞行训练强度和模拟训练真实度的提升提供卓有成效的支持。国航建立了以QAR系统的数据收集能力为依托的培训评价和监督管理机制，对飞行员技术状况和运行品质进行分析，有效提升飞行训练工作的针对性和成效。



模拟机训练评估与检查

2012年，国航新的乘务培训中心全面启用。国航将机上旅客急救课程列入空乘人员复训的重要内容，务必使空乘人员掌握机上急救的基本知识，同时在飞机上配备基本医疗设备，确保旅客能够获得及时的医疗救助。2012年，国航机上急救事件共发生160起，由于空乘人员的及时抢救，未发生一起责任原因旅客死亡事件和机上严重受伤事故。

面对不断变化的安全形势，国航抓住重点、热点安全问题，采取一系列预防性措施，应对突发安全事件和危机，力求依靠高密度、多层次、全面的安全网络，防患于未然。我们开展“尖刀·2012”反恐演习，以国际、国内严峻的空防形势变化为背景，以暴力劫机的手段、新特点为着眼点，以反劫防炸、实战应用为主要内容，全面检验了空保支队的反恐应急力量和处置各种突发暴力恐怖袭击的能力，提高了一线队员的实战水平。

## 更安全的设施与技术

航空运输之所以成为当今最安全的交通运输方式，一个重要原因就是广泛应用了高新科技和先进的设施设备。国航发挥新设备、新技术的整体作用和系统功效，积极防范传统技术与新技术转换过程中的安全风险，确保安全工作万无一失。

飞机的维护与保养是飞行安全的保证，2012年是国航优化机队结构幅度最大的一年，国航着力打造技术领先、性能优良的机队，全年共引进飞机32架、退出老旧飞机19架，平均机龄下降至6.65年。2012年，国航借助发动机全寿命管理系统、飞机健康管理系统（AHM）和飞机维修分析软件系统（AIRMAN）对飞机故障、系统缺陷等问题进行统计分析，及时发现问题、制订方案，缩短故障排除时间，通过SAP系统实施装机附件持续监控，确保飞机保持良好状态。



机务维修

新技术的应用对提高民航安全裕度作用明显。国航注重发挥先进技术的有效性，及时提升技术应用能力，实现多项技术的自主研发。2012年，借助飞机通信寻址与报告系统（ACARS）的深入应用，国航与每架飞机建立起独立、实时、可靠的双向数据通信联系，实现飞行全程跟踪，有效保证飞行安全。除北京等大型枢纽外，国航大力推进ACARS系统在西南分公司及内蒙古分公司的应用。

### 链接：

飞机通信寻址与报告系统（ACARS）是在航空器和地面站之间通过无线电或卫星传输短消息的数字数据链系统，能够有效提升飞机与地面间的信息交流，保障航空安全。

## 维护安全要靠你我他

面对日趋复杂的安全环境和不断出现的新风险，国航不仅将自身的安全保障能力提升至更高水准，同时主动将乘客纳入安全管理工作。国航积极拓展与旅客的沟通渠道，普及安全知识，帮助乘客树立安全理念，使乘客与国航共同应对安全风险。

当客舱服务与安全相冲突的时候，应该无条件地服从安全要求。例如飞机滑行期间、起飞后 20 分钟之内及落地前半小时内是安全事故易发、高发时段，旅客及空乘人员应当做好各类安全措施，避免意外事故发生。

作为重要的参与者，旅客同样有义务维护航空安全环境，遵守安全管理条例。在飞行中，一些无意的行为都可能成为航空安全的隐患。

- ▶ 在飞行途中，将手机调到飞行模式会存在飞行安全隐患。如果旅客在飞机未停稳前使用手机，会干扰飞机雷达系统正常运转，可能导致飞机无法与地面保持正常联系，致使飞行偏离预定航道，发生碰撞等事故。
- ▶ 飞机在飞行过程中必须维持载重平衡，货物、行李及航油在飞机中的位置是固定的，所以为使飞机保持平衡，就要对旅客的座位进行安排，严格测算飞机载重平衡。如果发生旅客纠纷或肢体冲突，引来劝架和围观，就有可能打破飞行平衡，严重时可能导致飞机失事。私自换座的后果是引起飞机重心发生变化，甚至可能导致飞机无法正常起飞。
- ▶ 特殊物品运输管理是关乎航空安全的重要内容，国航严格防控，杜绝将存在安全隐患的物品带上飞机。国航还通过有效途径提前告知旅客，排除旅客因无意携带违规物品造成的出行障碍。

### 锂电池的携带与运输

锂是不稳定的金属，锂电池在高空环境下遇热后很容易自燃，根据国际民航组织《危险品航空安全运输技术细则》、国际航协《危险品规则》和我国民用航空行业标准《锂电池航空运输规范》（MH/T1020-2009）有关规定，锂电池应作为手提行李携带登机。鉴于电子产品中锂电池使用范围的不断扩大和多数旅客在出行中没有留意到锂电池运输相关要求的情况，国航一方面积极开展锂电池行李运输操作规范专项培训，加强员工锂电池行李运输的业务知识；另一方面通过网络、展板等多种渠道，广泛宣传锂电池航空运输规定，确保旅客顺利安全出行。



## 5 以至诚做服务

服务品质是航空公司的核心竞争力。我们以客户需求为中心，将“爱心服务世界、创新导航未来”的企业精神融入到服务的每一个环节。我们关注每一位客户的感受，重视每一位客户的需求，为客户提供放心、顺心、舒心、动心的服务。

2012年，国航更加关注客户心声，正式启动旅客反馈意见管理系统，开通内部24小时服务应急值班电话，支持一线员工正确处理特殊应急状况。为提高服务品质，国航在北京首都机场开通国际国内中转行李直挂服务，简化旅客中转服务流程；在首都机场T3航站楼、成都双流国际机场新增贵宾旅客休息室及贵宾旅客专属乘机登记区；同时还以一系列科技创新带给客户新的服务。

## 赢取客户认同

国航成长的过程中，有挫折、有困惑，但一直伴随我们的还有客户的支持与理解。2012年我们继续开展旅客满意度问卷调查，共收到有效问卷 192,653 份，旅客满意度综合评价指数达到 79.6 分。每一份问卷都承载着客户对国航的关注与期待，我们仔细分析阅读这些问卷，根据客户的期待和需求，持续改进和提高服务，始终把目光聚焦到客户服务和感受上。

### 倾听客户心声

国航在与旅客沟通渠道的建设上投入更多努力。2012年国航旅客反馈意见管理系统正式上线。该系统涵盖了电话呼叫中心、境内外营业部、航站、各分公司及国航官网旅客意见信息，更加有利于数据的收集、整合、分析，厘清旅客的关注点和服务的关键点，确保国航更有效地改进服务工作。

我们推出 95583 国航小秘书短信信息平台，旅客足不出户，轻触指尖即可掌握最新信息，告诉国航自己的需求。国航还开通了内部 24 小时服务应急值班电话，这是公司除安全、运行全天候值班电话之后开通的第三辆信息“直通车”。

国航开通“中国国际航空”、“国航小秘书”、“凤凰知音”等多个微博账户，并积极在平台上和各方进行互动，面对大家的各种留言和评论，我们竭诚用心回复，仔细思考每一条建议，为客户提供更好的体验。

#### 国航全球英文呼叫中心上线试运行

国航统一服务热线号码为 95583，提供中、英、法、德、俄、韩、日和西班牙等八种语言服务，业务范围涵盖客票销售、客票变更、服务咨询等。

为使国际航线旅客享受到更加方便、快捷的购票服务，2012年国航全球英文呼叫中心上线试运行。国航北美呼叫中心作为国航全球英文呼叫中心，负责承接澳大利亚、新加坡、香港地区、菲律宾新开通的 800-86-100-999 热线的英文呼入电话，进行电话咨询、购票、客票改期等各项服务。

## 努力保障正点

航班延误是困扰行业的难题。常见的晚点原因除公司内部情况外，还有航空管制、流量控制、天气以及乘客等。面对晚点，国航按照“提前准备，提前运筹，提前通知”的原则积极面对解决。

当晚点情况发生时，国航会通过各种方式在第一时间将晚点信息通知到旅客。在大面积延误时，启动航空延误联动处置预案，简化退改签手续，让旅客在家中就可改签，对已到机场的旅客，帮助他们以最短时间完成改签。另外，为缓解由于天气原因造成的航班延误，国航在2012年试运行备份航路，有效缩短航班的整体运行时间。以上海虹桥飞往北京的CA1532航班为例，在3月份使用正常航路时，飞机实际落地时间比计划平均晚到1.5小时，而4月份使用备份航路后，航班基本按计划时间落地。

2012年，国航航班执行为98.6%，同比提高0.9个百分点，平均延误时间缩短0.6%，四小时以上航班延误量减少0.8个百分点。

### 7·21 特大暴雨时的汉堡包

2012年7月21日的北京特大暴雨，让国航姬红乘务组收获了意外感动。在香港至北京CA112航班6个多小时的等待中，乘务员全身心投入陪伴200多名旅客，其间没有停下来休息。在航班被取消、送最后一名旅客下机后，当她们列队走到候机楼时，CA112航班的旅客们迎在那里，纷纷递来汉堡和饮料——乘务员的忙碌和真情让旅客备受感动。

“那个场面我们永远不会忘记，我们感到一种特别的满足。”留给乘务员的不仅是温暖一幕，更多的是职业动力。

## 勇于承担过失

多年来，国航在处置、应对涉及公众利益的突发事件时，始终将保护公众利益放在首位。

2012年7月9日，国航官方网站上出现北京到曼谷、墨尔本等多条国际航线零元票价，一些顾客毫不犹豫，纷纷抢票。在确认存在系统故障后，我们核查了零元机票旅客的订单，决定承担责任，并在官方微博上发布了消息：

“由于系统短时故障，部分旅客通过国航网站以零元票价成功购得了国际航线客票。不管错出在哪儿，国航决定承担损失，因为我们认为诚信最重要。我们会继续为这些旅客提供服务，并祝他们旅途愉快。”

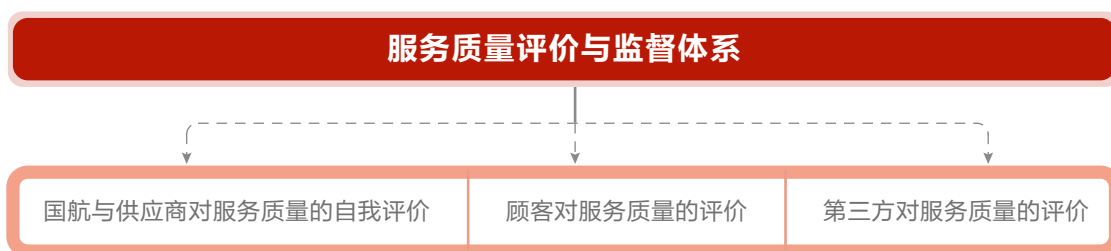


## 对更高标准的不懈追求

国航将服务工作作为公司发展战略的重点，探索建立高效管理体系，并力求通过更为智能化的手段，为客户与企业带来巨大价值。国航的服务体系共包括三个层面：（CSM）服务管理体系、服务质量评价体系以及未来的服务产品研发。

2012年，国航CSM正式投入运行，为国航旅客服务能力的快速提升奠定了坚实基础。CSM是国航服务精细化管理与可持续发展的需要，2012年国航完成CSM《产品管理分册》及相关管理规程、培训教材的编写，同时召开服务管理体系研讨会，并通过服务管理体系内审和外审不断改进体系建设中的不足。

国航建立严格的服务质量评价与监督体系，对服务质量获取真实、客观、全面的了解，并对结果进行量化分析，便于更好的管理和后续服务质量的提升。国航在2012年开展了两次内部质量审核，严格按照CSM准则要求，有效识别服务问题，明确改进的方向和重点。国航还与SKYTRAX公司展开全面合作，启动质量与品牌发展审计（QBDA）项目，以旅客服务体验为出发点，贯穿全流程服务链条，确定服务提升项目，并制定相应整改措施，确保服务的专业性、一致性，努力推进服务水平上“五星”。



我们力求建立以单一客户需求为中心、主动响应客户全流程需求的服务体系。在此服务模式，国航将旅客在旅途中的每一个喜好、特点、旅行计划的点点滴滴，都纳入到服务系统中进行一站式管理，犹如为每一位旅客配置了智能的“贴心管家”。为此，自2012年起，我们与中航信公司合作建设新一代旅客服务体系，该体系的建设目前处于起步阶段，建成后将以智能化的服务带给旅客全新的体验，这也是中国航空业对开发智能化服务项目的首次尝试。国航还着手建立“数据仓库”，使员工能够灵活、快速找到服务客户所需信息，为客户提供即刻响应的服务。

在努力经营快捷服务平台的同时，国航在对消费者个人隐私权益的保护上不遗余力，保证绝不会把网站上的客户信息透露给第三方。除中国官方网站，国航还在29个国家建立了国际网站，为保证网站运作符合当地法律对消费者隐私权保护的规定，特别聘请国际律师审核条款，以维护消费者的权益。

## 360 度全方位服务

对于国航来说，家的舒适与温暖是我们最想带给旅客的。无论是航线的拓展、机队的升级、还是全流程服务产品的不断丰富，我们都是在为这一目标而努力。国航希望能够将贴心服务覆盖机舱至地面，让旅客在旅途全程都能够享受到高品质的服务。

### 特殊旅客的照顾

为给旅客提供贴心的服务，国航推出了《特殊旅客服务标准》，为特殊旅客建立一套统一的涵盖售票、机场服务及机上服务标准。

为服务好残障旅客，国航特别聘请了专业教员，在全公司范围内开展残障旅客服务技巧、方法、礼仪、心理等一系列的专业培训。在残障旅客保障流程上，国航根据不同残障旅客的生理特点、心理特征和服务需求进行了深入的研究，定做个性化的全流程服务。

国航专门挑选服务好、经验丰富的员工，成立了“爸爸妈妈亲子服务队”，投入到“无成人陪伴”儿童的服务中。自此服务实施以来，国航已安全搭乘符合条件的儿童数万人次，大大方便了那些因工作繁忙无法脱身、而孩子又必须乘坐飞机旅行的家长，节约了家长陪伴儿童外出的额外交通费用。



照顾无成人陪伴的小旅客



服务残障旅客

### 链接：飞机上的“特殊旅客”

国货航、国航运输过许多“特殊旅客”——大熊猫、中华龙鸟化石、奥运火炬等。在特殊货物和危险货物的运输方面，国航开辟了中国航空运输业的先河，牵头拟定诸多行业标准。

## 空中旅途更加舒适

我们力求使旅客在空中也能够有舒适体验，得到放松与享受，树立空中舒适旅行的新风向。

### 娱乐休闲很惬意

2012年，国航累计投入10.8亿元对A321、A330-200和B777-200飞机进行客舱改造，升级、扩容机载娱乐系统，客舱设备完好率与客舱清洁品质稳步提升。

#### 机上瑜伽操

为缓解旅客在飞行途中的身体疲劳感，2012年深航推出机上瑜伽操，以受过训练的乘务员真人引领和视频示范相结合的形式，以更加专业、更富感染力的形式与旅客见面。飞行时间在2小时30分钟以上的深航航班上，旅客与乘务员共同进入宁静的瑜伽世界，为漫长的旅途带来全新的体验。

### 新宽体庞最舒适

国航将波音777、空客330等双通道宽体机投放北京、上海、广州、深圳等15个城市17条航线，还进行客舱布局改造，为旅客提供更宽的座位和过道、更大的头顶空间以及更灵活的座位安排。

#### 让旅途成为一种享受

国航充分考虑远程旅客的需求，以B777-300ER为旅客提供最为优化的个人空间。B777-300ER装配最先进的娱乐系统和厨房系统，头等、公务舱座椅可实现180度全平躺，经济舱座椅设计充分贴合人体功能学原理，并且将横排座椅由10个调整为9个，空间更为宽敞。

全舱采用情景灯光系统，并配置空中吧台、无障碍盥洗室等人性化设计，即使经历超过10小时的跨洋飞行，旅客也能感受到舒适享受。



## 万米高空享美食

国航极为重视机上餐食的卫生，还重视餐食的美味。我们在机上厨房的配置、吧台的设计充分考虑旅客长途旅行的身心需求。我们在沪、广、深航线经济舱的餐食做到 10 天一轮换，增加餐食配备的种类，如中式点心、火烧、黄桥烧饼，还增加了中式拌菜。

## 优质地面服务

地面服务也是国航服务环节中的重要组成部分。国航在国内首家推出了行李中转直挂服务，并改善地面休息厅的环境。

航班在中转过程中，旅客拖着行李办手续非常不便。在国航的推动下，首都机场海关、首都机场和国航签署合作协议，国航旅客从米兰、法兰克福和斯德哥尔摩三个城市，经北京首都机场中转到中国大陆其他城市，只需办结入关手续，无需提取行李再次安检。3 个月内，国航完成了 334 个航班的试运行操作，日均服务通程旅客 200 余人次。

2012 年，国航累计投入 1.23 亿元，建设、改造北京、成都、上海、重庆、拉萨等地的两舱旅客休息室。国航在首都机场 T3 航站楼、成都双流国际机场新增贵宾旅客休息室及贵宾旅客专属乘机登记区。此外，国航在成都双流国际机场的国内出港航班已全面转入全新装修建设的 T2 航站楼，拥有更多的专属资源，极大改善国航的地面服务水平。



国航首都机场 T3 航站楼贵宾休息室



休息室里精美的餐食



开通旅客中转通程航班服务

国航还进一步扩大通程登机及急转行李业务，将通程登机业务实施范围扩大至国内外 109 个站点。完成名古屋、福冈、仙台等地行李急转业务上线工作，实现该业务的航站增加至 19 个。

### 地空联运，“畅行地空”

国航是中国大陆最先推出“畅行地空”服务的航空公司。2012 年，国航新开北京 - 唐山、宁波 - 上海、宁波 - 杭州三条区间地空联运线路。“畅行地空”服务是在航空公司的订座系统中开通长途汽车班次的查询、预订和购买功能，票价自动计算。旅客可以通过订票系统一次性购买通往目的地的机票和客车票，凭借联程行程单或购票证件即可办理乘车手续，大大提高了购票和出行的效率。

国航及国航系成员公司的常旅客计划——“凤凰知音”卡签约合作伙伴达 200 多家，是国内拥有最多非航空合作伙伴的航空公司。国航“凤凰知音”常旅客均可以用里程消费合作伙伴推出的产品和服务，涵盖餐饮娱乐、旅游休闲、银行理财、时尚、运动健康等多领域，遍及北京、上海、成都、广州及港澳台等主要城市和地区。

## 科技带来新享受

在提升服务的道路上，国航以创新的思维方式，不断地将新科技带来的惊喜融入服务之中，极大便捷人们的生活。不论在哪里，客户都能够感受到国航的至诚服务。

### 云端上的互联

一直以来，我们为旅客保持“亲情在线、成功在线、喜悦在线”，不断向着机上的地空网络互联、万米高空“冲浪”实现而努力。2012年，国航顺利通过机上地空联接移动通信系统试飞验证，此业务获得审批后，旅客乘坐为此项业务专门改装的飞机时，只要打开便携移动电子终端，搜索到飞机上的Wi-Fi接入点，就能享受高空网上冲浪。



空中互联网

### 移动新服务

移动互联网使旅客在信息的获取、交流方面有了更加及时高效的平台。国航是国内首家推出移动客户端的航空公司，移动服务极大提升客户的旅行体验。



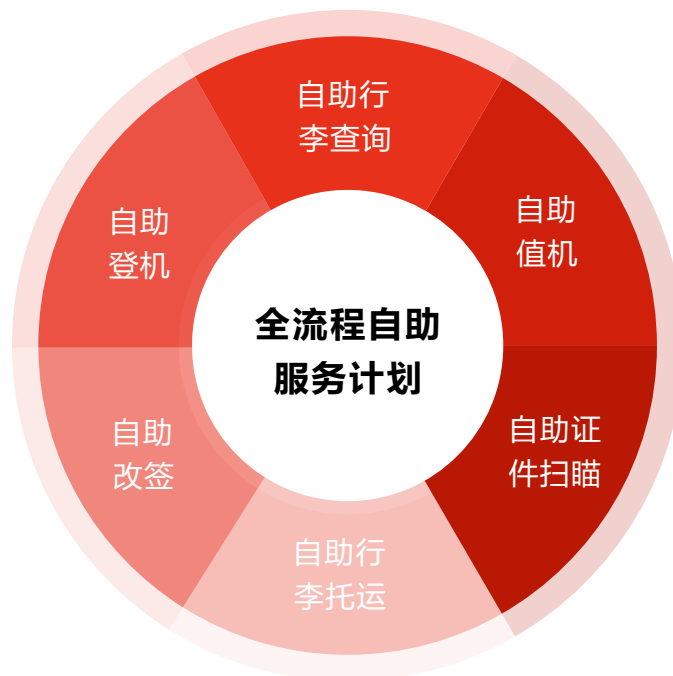
2012年，国航移动全面覆盖了IOS、Android、Symbian、Blackberry、Windows Phone、iPad等智能移动平台。国航iPad客户端更具个性化色彩，不仅为用户提供航班动态查询、机票预订、办理乘机等服务，还囊括全国范围内各家机场的服务指南，包括巴士、轨道交通信息并兼顾GPS和实时交通路况的叠加功能。2012年，国航官网对国内网站按旅客全流程服务顺序进行了栏目改版，推出在线客服和全网内容搜索功能；国际网站增加支持英国、瑞典、韩国、德国的本地银行卡在线支付等功能。

## 全流程自助服务

2012年，国航作为北亚首家达到国际航协（IATA）倡导的旅客全流程自助项目标准的航空公司，获得IATA“便捷旅行”项目金奖。在未来一段时间内，国航将逐步推出全流程自助服务，使旅客出行更加方便。



自助值机



全流程自助服务计划



## 6 舞动绿色之翼

航空飞行使人们看到全然不同的地球，也使人们更加意识到人类的生存与环境保护息息相关。在国航，我们一贯秉持“绿色营运，可持续发展”的理念，引进和开发先进的节能技术，提升能源利用效率、减少环境污染，推动绿色运营在企业 and 行业内的开展。同时，国航密切关注国际航空与气候变化的新进展，尽管遵照政府指令不参与欧盟碳排放交易，但始终积极采取有力措施开展节能减排工作。

2012年，公司首次开展能源审计，获得北京市财政奖励；启动并建成能源与环境监测系统二期，实现全公司能源消耗的标准化统计和监测功能；获得中国上市公司环境责任奖单项奖之一——“绿色标准奖”。



## 深化环保理念

国航意识到节能与环保理念的广泛传播对企业和社会带来的价值，有效利用自身的资源，面向全体员工和旅客开展环保宣传，使员工和旅客更加关注环境问题，参与环保节能。

### 节能宣传

2012年，国航加强环保培训、交流工作。组织上海、西安和杭州等地运行控制人员参加节油知识业务培训；飞行总队在近几年节油技术方案进行归纳整理的基础上，组织全员培训，并将节油的重要性通过海报、课件等多种形式进行宣传。重庆分公司组织节油政策宣讲和技术研讨。

### 绿色总动员

2012年6月30日，国航配合世界环境日中国主题“绿色消费，你参与了吗？”，推出“低碳节能、绿色飞行”主题航班。在航班上，乘务组为每一位旅客送上象征希望与环保的绿色手环丝带，并开展以“绿色消费”为主题的节能环保知识互动活动。活动获得旅客的支持与响应，使绿色消费理念广泛传播。

深航开展“爱我深圳、停用少用、绿色出行”活动，并在公司内网发布活动倡议书，获得较好反响。

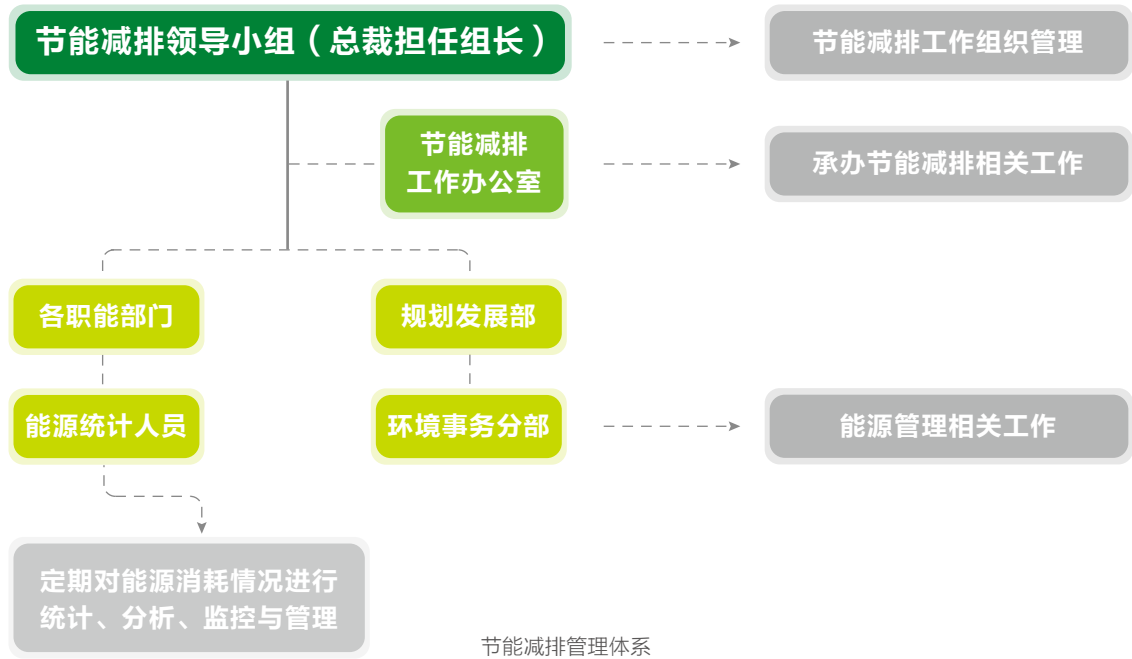


### 绿色办公

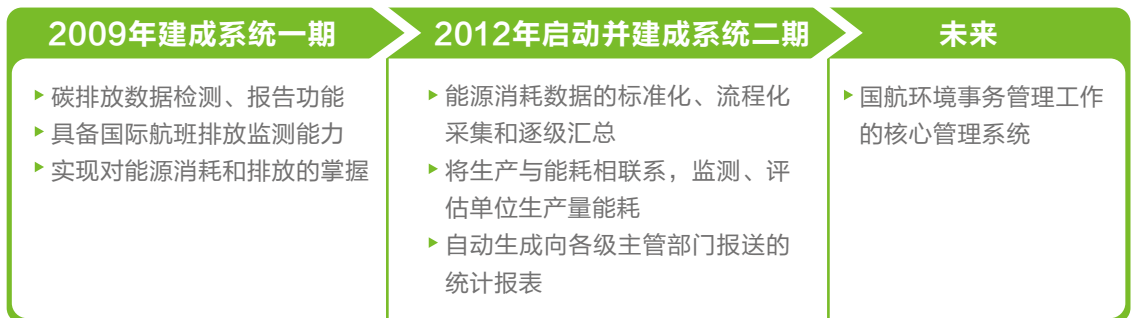
虽然办公能耗量占航空公司总体能耗的比例甚微，但由于绿色办公影响范围更加广泛，更加贴近员工日常工作，对员工节能环保意识的养成具有重要意义。2012年，国航绿色办公工作在总部及各分公司得到有效落实。

## 节能减排精细化管理

节能减排是环境管理工作的重要内容，在《中国民用航空发展第十二个五年规划》中，国家明确要求航空企业加强环保和节能减排体系建设，以应对资源短缺和气候变化。国航将节能减排工作列为绿色运营工作的重点目标，建立节能减排管理体系和严密的节能减排奖惩体系，将年度节能减排目标值落实到责任人，对指标值完成情况进行月度监控。



能源与环境监测系统建设是国航环境管理工作推进的重要内容，旨在实现能耗信息监测、评估、信息报送的精细化管理，最终建设成为支持国航环境事务管理工作的核心系统平台。2012年，国航开展首次能源审计并提交了《能源审计报告》，通过开展能源审计工作，及时掌握自身能源管理水平及用能情况，加快节能减排工作的规范化和科学化转变，有效提升能源管理工作的信息化水平。



能源与环境监测系统建设流程

## 降低能源消耗 ✈

中国民用航空局明确提出，2020年单位吨公里能耗和二氧化碳排放比2005年下降22%的目标。国航以高效利用航油为目标，通过燃油节支管理委员会，加强薄弱环节管控，推进节能减排工作的深入落实。

2012年能源消耗分类统计

种类	折合标准煤（吨）	比例
航油	5,306,323.93	98.86%
汽油	2,477.59	0.05%
柴油	7,565.92	0.14%
煤	2,355.05	0.04%
天然气	9,564.93	0.18%
电	11,304.92	0.21%
液化气	112.96	0.0021%
其他	22,655.63	0.42%
合计	5,362,360.93	100%

2008~2012年节能减排数据统计

统计数据	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
航油消耗量（吨）	284.31	299.66	340.58	351.74	360.63
吨公里航油消耗（吨）	0.3020	0.2981	0.2785	0.2767	0.2771
万元收入综合能耗 （吨标准煤/万元）	0.8419	0.9038	0.7579	0.6730	0.7187

（统计数据范围涵盖国航与国货航）

## 运行控制管理

国航不断提升燃油管理效率，加强薄弱环节管控，并采取各种方法持续降低飞机燃油消耗量。2012年，仅在运行控制节油方面，国航全年同比共计节约燃油 2,135 吨、节约飞行时间 590 小时；通过节约燃油和缩减飞行时间，减少 CO<sub>2</sub> 排放 1.48 万吨，节省成本 3,188 万元。

计算机飞行计划精细化管理 -- 节油

**89 吨**

深化航路优选 -- 节约飞行时间

**386 小时**

推进 X 航路优化 -- 节约飞行时间

**204 小时**

深化二次放行 -- 节油

**1,022 吨**

放行条件优化 -- 节油

**206 吨**

飞机重量数据统计与监控 -- 节油

**608 吨**

深化飞机性能监控 -- 节油

**210 吨**

运行控制过程节油措施及成效

## 更新机队促节能

新飞机在燃油效率提升上具有明显优势。国航不断引进新机型，淘汰油耗高、性能差的老旧飞机，优化机队结构。例如，2012 年国航启用 B777-300ER 执飞北京 - 洛杉矶航线，逐步替换 B747-400。与 B747-400 相比，B777-300ER 的小时燃油消耗降低约四分之一，节油性能好、噪音低，符合国航倡导的绿色飞行理念。

## 减少 APU 应用

APU 全称辅助动力装置，是大中型飞机不可缺少的小型动力装置。但使用 APU 提供动力存在能耗高的缺点，国航通过使用地面充电、廊桥充电等各项改善措施，APU 节油管理工作不断取得新的进展。2012 年国航共减少 APU 地面使用时间约 17.8 万小时。

## 加装翼尖小翼

至 2012 年底，国航加装翼尖小翼的飞机占机队总量的 60%，新引进的 B737NG 系列和 A320 系列飞机都加装了翼尖小翼。在未来几年，国航将继续关注制造商在节能减排方面的技术改进趋势，及时跟进，践行“绿色飞行”。

• **2-3%**  
飞机污染物排放量降低

### 链接：翼尖小翼技术

翼尖小翼技术是指在飞机翼尖加装一块向上翘起的小翼。飞机加装翼尖小翼可有效减少诱导阻力，提高起飞性能，从而减少油耗、增加业载，并减少起飞噪音。加装翼尖小翼还可以使飞机污染物排放量降低 2-3%。

## 加强飞机重量管理

燃油消耗与飞行重量之间的关系极为密切，降低空载重量是减少燃油消耗的重要手段。国航建立飞机重量档案以加强飞机重量管理，提升燃油效率。另外，国航还采用更换便携式氧气瓶、拆除货舱滑梯、改变飞机水箱加装水方式等手段为飞机“瘦身”。

• **0.238 公斤**  
需要消耗燃油

### 链接：节能减排与轻便出行的联系

当您乘坐飞机旅行的时候，或许少带一瓶水、一件衣服就能为节能减排做出大贡献。

假设 A330-300 的吨公里油耗为 2.38 吨 / 万吨公里，北京至广州的距离约为 2000 公里，则使用 A330-300 从北京运送一瓶 500 毫升的矿泉水到广州需要消耗燃油 0.238 千克。如果每一个人都能够在乘坐飞机出行时减少随身携带的非必需品，就能为应对气候变化做出巨大贡献。

## 推进“缩滑”降能耗

2012年，国航着力推进“缩滑”工作，提升设备与能源利用率，实现经济效益与环境效益的统一。



推进“缩滑”项目措施

### 链接：1分钟 = 3个亿

“缩滑”即缩短飞机在地面的滑行时间，地面滑行时间的增加导致设备资源利用率降低，能源消耗增加，同时也加大了生产、收益和服务压力。如果国航每个航班能够缩短地面滑行时间1分钟，一年可增加5000小时左右的运力，3个亿的收入。

### 贯彻建筑节能理念

天津分公司贯彻建筑节能理念，实现基础设施环保节能。改造国航大厦供水系统，减少二次供水环节，降低跑冒滴漏造成的浪费，全年节约14.9万元。

浙江分公司在2011年油改气项目的基础上，对一台中央空调和一台锅炉增加烟气余热回收装置，按热能回收率8~10%计算，全年节约天然气3万立方。

## 削减环境负荷

国航努力控制生产运营带来的环境影响，探索削减环境负荷的路径。

### 退役飞机的处理

国航在对老旧飞机退役的具体处置中，严格遵照飞机处置程序，将淘汰飞机的环境影响降到最低。

2012年，与GA TELESIS（GAT）合资成立北京集安航空资产管理有限公司，专注于老旧飞机和航材的价值管理，发掘老旧飞机及航材剩余价值，这也是中国首家从事该项业务的公司。借助GAT在航材分销以及贸易、飞机和发动机拆解与租赁等业务的丰富经验，国航在老旧飞机的处理中将实现经济与环境的平衡。



北京集安航空资产管理有限公司签约仪式

### 废弃物排放管理

国航严格管理生产运营中产生的废旧物品，确保资源统筹管理和分类回收利用，降低对环境的负面影响。北京地面服务部针对可回收的13项物品加强管控，配置专门的回收队伍对可重复使用的13项物品进行回收、整理、再封装、再配送等工作。2012年4月1日起，客舱服务部取消纸质饮料杯的配备，统一使用由进口食品级PP材料制成的、可降解的新型耐热杯。

### 废水处理工作

国航将废水处理作为削减环境负荷的重要内容。国航在各分公司和场站加强水资源管理，提高水资源利用率，控制废水产生量；与专业的废水处理单位密切合作，推进废水的净化与再利用，杜绝废水随意排放造成水污染。



# 7

## 助飞员工未来

优质、贴心服务的提供离不开有爱心、乐合作、愿给与、好服务的国航员工，员工是连接企业与客户桥梁，是营造客户美好体验的关键点。我们认为，和谐的温度由内而外地传递，只有幸福的员工才能给旅客提供温暖的服务。我们珍惜每一位员工的付出，构筑成就员工事业发展的平台，将员工的全面发展与国航的价值紧密联系起来。

2012年，我们开展“和谐温度计”员工满意度调查，倾听全体员工的心声，针对调查结果，以凝聚力工程战略项目，努力为员工提供全方位、立体式关爱。2012年国航全面实施薪酬调整方案，全体员工平均实现薪酬增长9%。



## “和谐温度计” ✈

2012年，国航开展“和谐温度计”活动，倾听员工诉求，更好地服务员工。参与“和谐温度计”活动的员工人数达到30,285人，参与率达98.4%，调查结果表明国航整体劳动关系处于绿色和谐区，员工认同公司的理念和企业文化。国航对员工普遍关心的问题给予认真、详细解答并制定200余项措施加以整改。

### 珍惜沟通机会

“和谐温度计”满意度调查获得广大员工的肯定和信任，员工也倍加珍惜这次机会。在地面服务部组织的答题现场，一位老员工认真阅读题目，每一次点鼠标都小心谨慎。他说：“这些题目都是公司在问我的意见啊，要认真回答才算负责！这事儿可不能糊弄，否则公司找不准问题的切入点，到最后还不成糊弄自己吗！”

借助“和谐温度计”活动的开展，国航进一步拓宽员工与公司之间的沟通渠道，创建包括论坛、杂志、邮件等五大类沟通渠道，积极推动工会手机平台建设，使员工能够及时知晓公司发生的大情小事，对公司的发展建设与管理工作的畅所欲言。对员工普遍反映的问题，国航通过沟通平台面向全体员工做出及时回应，加强互信与理解。

2012年，国航召开职工代表大会，广泛征求员工意见。职工代表认真听取并审议了公司年度工作报告、财务报告、招待费使用情况报告等，并针对公司经营管理、企业发展、文化建设、生活福利和民主管理等方面提出了建议和意见，充分发挥职工代表民主管理与民主监督职能。



“和谐温度计”调查报告宣讲会

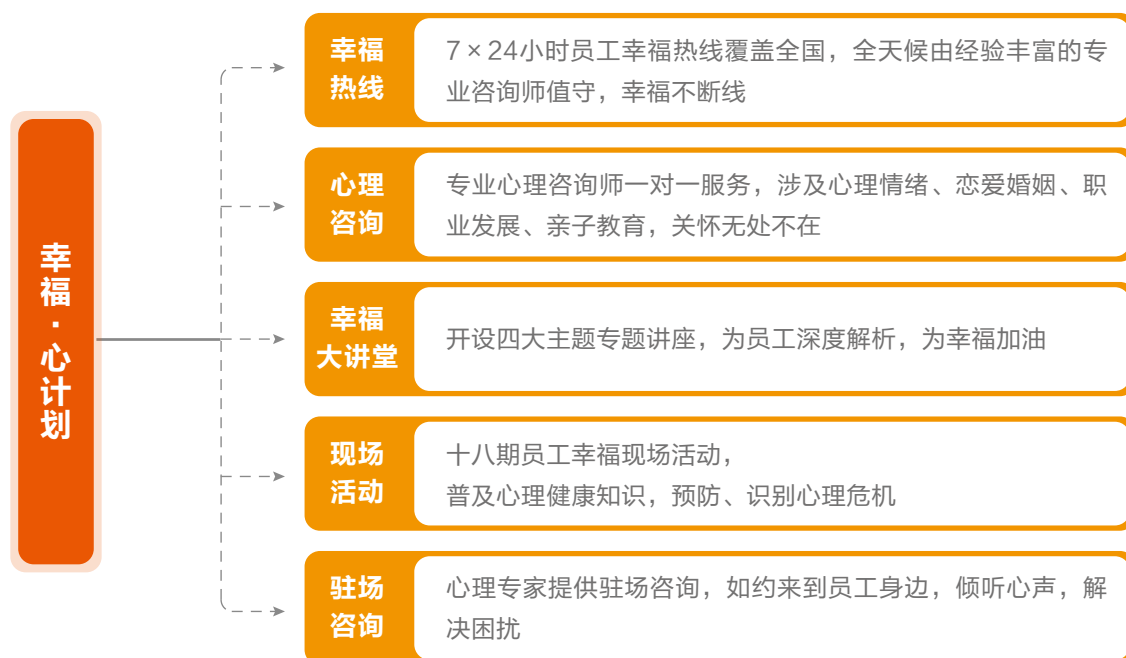


## 凝聚力工程

我们认为，有快乐的员工才有快乐的客人。国航秉持员工与客户的“双服务、双满意”理念，努力从管理员工转变为服务员工，使我们的员工感受到尊重、关注和幸福，让员工将爱的感受传递给国航的每一位客户。

### 给心灵做按摩

国航员工尤其是飞行、乘务、地面服务等一线员工需要承担的不仅是高强度的工作，还有多种不确定因素带来的心理负担。2012年，国航开展“幸福·心计划”心理健康服务，缓解员工心理压力，帮助员工从容应对工作和生活中的问题。



“幸福·心计划”为员工提供多种形式的心理辅导

### 激发正向能量

处理投诉的客户关系维护中心是心理压力的重灾区。“幸福·心计划”精心为员工制定有针对性的心理疏导和培训方案，对员工进行情绪管理、沟通绩效两方面的培训，帮助他们阻抗负面情绪，激发正向能量。一位员工接受辅导后说：“与老师交流的40分钟，竟然解决了困惑我多年的问题，免费、保密、专业的服务让我放心地去倾诉想法和感受，如同把心事和烦恼放入一个安全的盒子。”

## 法律援助保护

在工作中，员工的微笑、耐心与宽容换来的未必都是理解和尊重，近年来，多次发生航空公司服务人员遭受乘客侵害的事件。国航一方面加强服务人员纪律和作风建设，严格服务规章制度，另一方面畅通员工权益保障渠道，建立健全员工法律援助机制，基于对事实的清晰判断，切实保护员工合法权利和尊严。



国航开展的法律援助项目

## 保障职业健康

健康是员工工作和生活的基本保障。2012年，国航提高体检标准，针对员工的年龄、性别、职能差异，确定不同的体检项目。国航根据岗位性质，通过配备必要的保护用具、发放劳保用品等对员工的健康安全予以保障；出台《客舱部乘务员职业健康与安全手册》，为乘务人员职业健康提供具体的操作指导；强化飞行人员健康管理，启动健康咨询月活动，安排“三高”人员康复治疗，开展特色医疗门诊，建立飞行人员健康风险预警机制；开发宣贯职业病防范项目，方便乘务人员职业病康复、预防。

### 温度在身上 温暖在心里

冬季的机坪现场环境非常艰苦，但是像平台车操作司机等员工需要长期在机坪上作业，不得不忍受零下十几度的低温和寒风。2012年，国航对工作棉服进行改进，加厚棉服，调整棉帽拉绳，改善工作服的保暖性和舒适性。针对机坪地面湿滑带来的作业安全和航班安全隐患，国航增加了现有工作鞋的透气性，提高防滑性能。

## 更好的工作条件

我们努力改善员工工作条件。2012年，国航为凌晨就投入工作的员工准备了外带的爱心早餐，并注重菜品搭配和营养均衡；经过多次沟通协调，克服T3航站楼资源紧张、施工难度大等困难，腾出3间工作室作为员工夜班时的临时休息室；继续推进过渡用房项目，做好空勤集体宿舍与T3北区集体宿舍开工建设前期准备工作；调整北京地区班车时刻，增加地铁摆渡线路。各项举措的开展，让员工感觉公司变得更有爱心了。

## 相亲相爱国航人

理念的更新带来生活方式的改变，国航倡导积极健康的工作生活理念，通过开展丰富多彩的文体活动，让员工在紧张的工作之余放松身心、舒缓压力、调节情绪、展现自我，培养员工健康、乐观、和谐的工作心态。

国航开办职工之家，组织开展了摄影、文学创作、书画、钓鱼、集邮、徒步、三人篮球赛等全方位多方面的文娱活动，国航合唱团在中国国际合唱节上喜获银奖。

国航关注特殊困难员工，建立困难员工档案，对困难员工及时提供帮助；关注女员工职业健康和发展，建立女员工互助基金，女员工参加人数10,428人，全年为23人次患病女员工提供了民航局、国航互助基金23万元；为员工办理“京卡”互助服务卡，为员工非工伤意外伤害和财产损失提供额外保障；贴近青年员工生活，与首都机场股份公司联合举办单身青年联谊活动。

国航努力在员工与家庭之间搭建信任和宽容的纽带。2012年，国航开展飞行员家访、“家庭日”等活动，使员工家属更多地了解国航员工工作的特殊性，从而给予更多的体谅和理解。

### 祈福，为了年轻的妈妈！

余茜，审计部的一位同事，正当她为孕育新生命而喜悦，却罹患脑部肿瘤，国航发出“让我们用爱支撑她走出困境”的倡议，一份份爱心捐款开始汇集，一张张写满祝福的爱心卡开始传递。同事们浓浓的情意与公司的温暖创造了生命的奇迹，余茜终于闯过了脑部手术与术后高烧的难关。

余茜的家人说：“在我们全家人最困难的时候，是国航人雪中送炭，温暖了我们的心，更是你们的帮助，让我们与病魔抗争的信心更加坚定，所以由衷地感谢大家，感谢国航！”

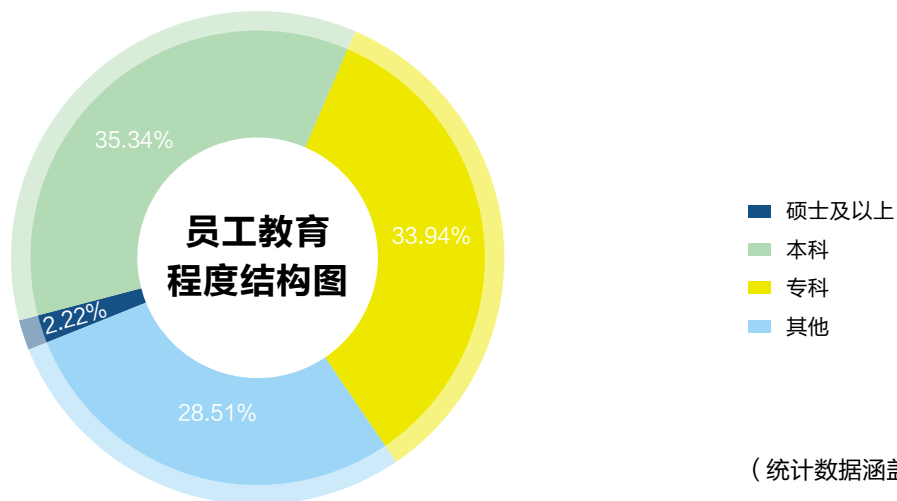
## 成就职业发展

能力提升和职业发展不仅是员工实现价值的需要，也是国航人才梯队建设和企业成长的重要内容。秉承“专业化、国际化、信息化、系统化”的发展思路，国航努力探索适合不同业务单元、文化背景员工的培养机制，使员工提升专业技能、开阔思维眼界，发展平台更广。

## 吸引多元化人才

国航是一个包容的大家庭，我们公平公正地对待不同国籍、肤色、性别、宗教信仰和文化背景的员工，促进相互间的沟通与融合。杜绝雇佣童工和强迫劳动，严格遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，与员工签署劳动合同率达到 100%。截至 2012 年，国航（含国货航）共有在岗员工 43,199 人，其中女性员工 18,706 人，占比 43.39%，其中女高管占高管比例的 11.89%，外籍员工 1,025 人，占比 2.38%；少数民族 1,880 人，占比 4.35%。

2012年员工教育程度结构图



### 员工多元化的国货航

随着员工队伍日益多元化，团队凝聚力建设成为国货航员工发展的重要内容。通过外籍员工业务培训、岗位明星评比、制作多元文化习俗手册等方式，国货航加强不同文化背景员工间的沟通和交流。2012年，7名外籍飞行员因工作出色先后被评为国货航季度或年度岗位明星，其中国货航首位外籍飞行员岗位明星 Rafael 的照片登上了公司内刊《国际货航》的封面。

## 搭建成长平台

国航调动优质的师资力量，开展多层次培训。2012年，国航完成培训总课时 129,660 小时，培训人数为 77,012 人次。在基层员工层面，国航注重专兼职教员队伍的建设，将最优秀的员工发展为专兼职教员，使培训更加贴近一线需求；在中高级管理人员层面，实现管理人员在发展他人中获得成长；建立在岗学习体系，通过岗位导师结构化辅导、班组技术交流会、职业技能竞赛等更加灵活的学习形式，促进员工的发展和业务改进与创新。

2012年，国航与中国民航大学联合培养航空工商管理硕士、物流工程硕士。国航通过校企合作、开放办学等方式，培养员工的持续学习能力。



国航的培训体系

### 晨星闪耀工程技术分公司

“晨星”班组是国航众多班组中的一个，12个班组成员从事飞机复合材料结构修理和客舱内饰整新工作。两年来，班组中先后 10 人考取了民用航空维修基础执照，11 人通过了国航机务英语考试。2012 年，“晨星”班组荣获“全国民航最具影响力班组”荣誉称号。

## 认可员工奉献

幸福感源于生活，更源于自我价值的实现及广阔的发展前景。2012年，国航重点研究各业务、专业技术岗位序列间横向交流问题，根据各序列岗位特点，区分各序列人员发展方向，并形成“分类发展、纵向畅通、横向互通”的各序列干部队伍协调发展格局。国航优化年终考评手段，实现“测评网络化、评价全面化、程序简洁化”，使人才选拔、晋升更加公平、公正、科学有效。

国航通过有竞争力的薪酬、各种形式的荣誉认可员工的奉献。国航坚持“为岗位价值付薪、为个人能力付薪、为绩效结果付薪”的原则，建立科学的岗位价值级别体系和适应企业发展、支持公司战略、体现人才价值的薪酬福利制度。

2012年，国航全面实施薪酬调整方案，这是国航历年来薪酬调整增量最多、增幅最大的一次。在人工成本可承受范围内，全体员工同比平均实现薪酬增长9%。本次薪酬调整注重外部竞争性和内部公平性的提升，实现对核心骨干队伍和关键人才的有效激励。以薪酬调整为契机，国航完善激励机制，增强员工凝聚力和企业活力。



获得五四表彰的青年代表和首届国航形象大使代表为国航展馆·展出季开幕式剪彩



劳动模范接受荣誉证书

2012年，国航探索制定更加人性化、更符合不同群体员工需求的福利制度。通过补充医疗保险制度解决各地区医疗保险水平差异问题，完成国航股份员工综合医疗保障方案；制定跨统筹地区基本养老、基本医疗保险转移接续办法，完善工伤保险管理办法。



## 8 承载和谐力量

社会是国航的生存之基，发展之源。国航积极履行央企社会责任，做好重大活动保障工作，并与政府、企业、公益组织合作，参与各项公益事业，开拓回馈社会的新途径，以一系列行动服务社会。

2012年，国航圆满完成“十八大”、伦敦奥运会的运输保障任务，并助力德国“中国文化年”活动的举办。国航在首届中央企业金牌志愿服务评选中，获得“金牌青年志愿服务项目”、“金牌青年志愿者”、“青年志愿服务优秀组织单位”3个奖项。



## 支持文体事业

国航遍及世界的通达网络，推动了旅游业的发展，促进了民族文化融合。人与人之间更快捷方便的沟通交流，使世界各地的人们生活在“地球村”，世界也因我们更亲近。

### 促进文化交流

国航为各种文化交流活动架起空中桥梁。

- ▶ 德国将 2012 年确定为“中国文化年”，全年举办超过 500 场中德文化交流会。国航加密中德航线，每周往返于中德之间的航班达到 56 班次，更好地满足两国民众日益增长的航空出行需求。
- ▶ 朝觐是伊斯兰教的五大功课之一。自 2002 年开始，国航连续十一年为朝觐旅客提供包机航班服务，共计执行 410 个往返航班，为近 13 万名旅客提供包机服务。

### 助力体育发展

国航始终关注和支持中国体育事业的发展，鼓励员工积极投身体育锻炼，在参与的过程中体会挑战自我、坚韧不拔的体育精神。

- ▶ 国航助力伦敦奥运会，开通北京直飞伦敦盖特威克机场航线，成为北京至伦敦班次量最大的航空公司，为中国人出国看奥运、一览英伦风情提供便利。国航圆满完成了 120 架次涉奥航班的运输服务保障工作，为 1,529 名奥运代表团成员提供了优质服务。
- ▶ 2012 年，环青海湖国际公路自行车赛迎来十一周年，历届环湖赛的成功举办不断推动着当地经济的发展。国航连续十一年赞助该项赛事，每年为来自五大洲的 20 多支队伍和超过几百人次的运动员和工作人员提供优质优惠的服务。
- ▶ 北京国际马拉松赛是中国最高水平的马拉松赛事，已发展成为影响较大的传统性国际比赛。2012 年，国航赞助北京国际马拉松比赛，为北京城市名片的推广，为中国体育事业的发展贡献自己的力量。



为奥运代表团提供优质服务



奥运健儿胜利归来



## 保障特殊飞行 ✈

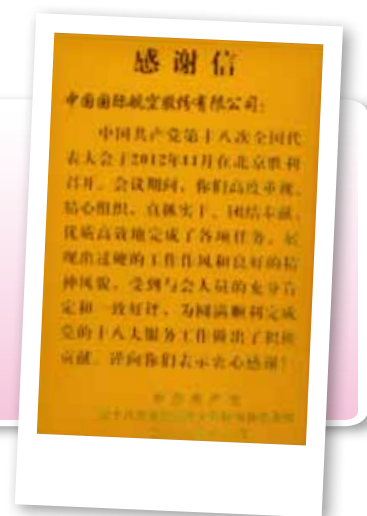
航空运输业不但能够促进社会融合、区域平衡、地区稳定和民族团结，更是社会公共服务体系和应急救援体系的重要组成部分。对于急难险重的运输任务，国航从来都是义不容辞。

春运、暑运、黄金周等特殊时期，国航积极做好客流高峰期的出行预案。2012年精心组织两会、神九发射、十八大期间的运行保障工作，既提供了安全服务，又保障了运行顺畅。

### 保障十八大

为迎接党的十八大，国航空中、地面通力协作，用实际行动确保圆满完成使命。

第十八次全国代表大会秘书处总务组向国航发来感谢信。



国航积极参与国际救援。2012年，飓风“桑迪”给古巴造成巨大损失，国航承担了中国政府向古巴援助人道主义物资的运输任务。多部门的高效协作，确保了此次救灾包机运输任务万无一失。



中国紧急援助古巴人道主义物资正在装机

### 微博救助西藏驴友

“4名驴友去拉萨旅行途中在昌都地区遭遇车祸，导致两死一重伤，如不及时手术，伤员可能导致终身残疾”。昌都邦达机场是世界上海拔高度最高的机场，国航关注到网上的微博求助信息，启动应急程序，空中、机场、医院、旅客通力合作，最终成功救助了一个年轻的生命，让这场紧急救助运输任务画上圆满的句号。



## 发扬志愿精神

国航广泛开展志愿者活动，传承弘扬志愿精神。2012年，在首届中央企业金牌志愿服务评选中，国航将“金牌青年志愿服务项目”、“金牌青年志愿者”、“青年志愿服务优秀组织单位”3个奖项全部收入囊中。

### 建立志愿者团队

用爱心传承文明、用真情奉献社会、用行动实现价值。国航积极参与志愿活动，组织志愿者团队，汇聚爱心力量，用最直接的方式，献出自己的爱心。

国航客舱服务部的“绿丝带”志愿者团体，成员有空乘人员、飞行员、管制员、安检员，还有国航的白金卡、金卡旅客，已吸引越来越多的人参与到社会公益事业中。2011年，“绿丝带”到河北斜山村12个自然村了解情况，最终确定38个贫困生进行结对帮扶，为每位学生每年提供800元的助学基金，直至他们中学毕业，还为低保户送去了食品、药品、衣服等生活必需品。2012年，“绿丝带”还发起了“50元在行动”爱心捐助活动，救助白血病患者。

国航郭明义爱心团队组建于2007年，团队每一年的志愿活动均有一个独特主题。2012年的“让心插上爱的翅膀——太阳村公益活动”，又一次播撒国航人的爱心。

## 建立公益基地

国航在多地建立公益基地，确定长期帮扶对象，用爱心温暖每一个角落。

### 我能听到爱的声音

内蒙古自治区聋儿听力语言康复中心是内蒙古分公司的定点帮扶对象。自1998年与中心开展共建活动以来，志愿者们一直利用假日去看望孩子们。内蒙古分公司为中心购买了一些设备及大量儿童光盘、运动服装等，为孩子们组建的“爱心图书室”已成为内蒙古残联的示范点。



内蒙古分公司员工到内蒙古聋儿康复中心进行慰问

## 呵护儿童成长

儿童，是祖国的希望与未来。我们一直以各种形式的活动让儿童受到良好的教育，通过寓教于乐的方式开拓孩子们的视野，让他们感受知识的魅力，体会成长中的快乐与美好。

### 爱心基金助健康

我们真诚的希望所有的孩子都能够健康、快乐的成长。国航携手爱心力量，连续多年为患病儿童提供帮助，并开展多种活动号召更多的人参与到其中。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，特别是让贫困家庭的少年儿童在患有重大疾病的时候能够得到系统的治疗。公司从2009年9月1日启动该活动以来，已连续四年向基金会捐款。2012年国航与爱心旅客共捐款约92.96万元。



国航员工宣传中国儿童少年基金会

## 幸福学习和生活

每当看到飞机从天空中划过，总会点燃孩子们纯真的蓝天梦想。国航浙江分公司来到茅以升小学，与同学们开展航空知识普及活动，为孩子们梦想插上翅膀。志愿者还为同学们提供飞机上的点心餐盒，像在航班上一样送到同学们的课桌上，请他们品尝，同学们吃着香甜的蛋糕，脸上溢满了甜甜的笑容。

为了让孩子们能够在关爱下更加自信、健康成长，国航员工组成的爱心团队前往顺义区李桥小学进行慰问。爱心团队每周为孩子们上半天口语课，为孩子们带去了属于自己的英文名，丰富多彩的课堂内容，让孩子们不仅提升了口语能力，更收获了快乐。

为改善农民工子女的就学环境和生活现状，国航捐助机票，为北京市第一所外来务工者子女中学——蒲公英中学筹集办学资金，还免费为师生提供平安夜“光荣绽放”大型音乐会演出票。深航利用“深航宝宝”的品牌影响力，在深圳欢乐海岸狂欢广场举行深航宝宝爱心集市，开展公益义卖活动，有近百名深航宝宝参与。

“蒲公英中学是支持农民工子女的学校，希望孩子通过学习成长为对国家有贡献的人。蒲公英项目的目标是促进社会和谐。非常感谢国航能支持蒲公英项目，这是将关爱行动落到实处的举措。”

——蒲公英项目理事长，叶小玮女士

### 喜迎六一

在“六一”国际儿童节到来之际，国货航前往打工子弟学校开展爱心志愿服务活动，为他们送去了书包、安全帽、粉笔等学习、生活用品；国航商委石家庄营业部与多家企业联合为河北省灵寿县漫山小学送去了衣服、书包、书籍等学习生活用品；内蒙古分公司客舱服务部为乌兰察布市凉城县曹碾乡小学的小朋友们送去了捐款和学习用品，和小朋友一起过“六一”。



乌兰察布市凉城县曹碾乡小学的捐赠仪式



# 9 2013年展望

2013年是贯彻落实党的十八大精神的开局之年，是国航发展极为重要的一年，也将是挑战多、压力大的一年。我们将以更好的工作状态、更昂扬的士气、更饱满的热情，积极迎接挑战，主动改革创新，努力提升能力，在新的发展阶段创造新的优势。

## 经济部分

- ▶ 准确把握生产节奏，加强飞行资源的管理能力，提高资源使用效率。国航、国货航、深航计划共完成运输飞行 157.6 万小时，总周转量 184.6 亿吨公里，运送旅客 8,097 万人次，货邮周转量 53 亿吨公里。
- ▶ 加快营销模式转型，创新效益管理思路和成本管理手段，巩固竞争优势。计划新开北京 - 日内瓦、成都 - 法兰克福、北京 - 休斯顿等国际航线。
- ▶ 提升战略协同能力，推进投资企业的协调发展。

## 安全部分

- ▶ 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。
- ▶ 抓好关键风险控制，提高各专业系统的风险防范能力。
- ▶ 落实对控股子企业的安全监管，实施统一的航空安全差错标准和飞行品质监控标准，建立统一的安全评估体系。

## 服务部分

- ▶ 深化服务管理，切实改善客户体验，健全机制，夯实服务发展基础。
- ▶ 创新产品，增强服务发展优势，提升品质，狠抓全流程服务落地。

## 环保部分

- ▶ 继续推进严密、高效的环境管理体系建设和制度建设。
- ▶ 强化能源监督检查机制，细化节能减排绩效评价。
- ▶ 继续加强节能减排技术、管理措施的研究与应用。
- ▶ 推进员工环保意识培养和公司环保文化建设。

## 员工部分

- ▶ 畅通上下沟通渠道，搭建互动交流平台。
- ▶ 继续深入推进凝聚力工程建设，建立、健全“双服务、双满意”长效工作机制。
- ▶ 加强员工培训力度与投入，做好“四型”班组建设，优化员工发展通道，打造“学习型、服务型、创新型”的组织和干部队伍。

## 社会部分

- ▶ 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。
- ▶ 加强志愿者队伍建设，支持儿童教育与发展，开展弱势群体帮扶活动。

# 报告指标索引

报告目录	GRI对标	中国社科院CASS-CSR指标对标
<b>封面</b>	2.1	
报告说明		P1.3
报告说明/编制依据	3.5	P1.5
报告说明/时间范围	3.1	P1.1
报告说明/发布周期	3.2/3.3	
报告说明/数据来源	3.10/3.11	P1.4/P1.6
报告说明/报告范围	3.6/3.7	P1.2
报告说明/指代说明		
报告说明/报告获取	2.4/3.4	P1.7/P1.8
责任框架	1.2/4.8	P3.1/G1.1/G1.2
董事长致辞	1.1/1.2/4.8	P2.1/P2.2
<b>关于国航</b>		
公司概况	2.1/2.2/2.4/4.13	P4.1/P4.2/P4.4
公司治理与风险防范	2.6/4.1/4.11	
公司治理与风险防范/公司治理	2.6/4.9	P4.5/P4.6
公司治理与风险防范/内部控制	4.6/4.9/4.11	
公司治理与风险防范/商业道德	4.7/4.8/4.9/SO2/SO3/ SO4/SO7	M3.5/M3.6/M3.7/S1.1/S1.2/S1.3
国航机队	2.2/2.5	
组织架构	2.3/2.9	P4.3
国航航线图	2.5	P4.3
主要荣誉	2.10	P5.3/G4.3
<b>社会责任管理</b>		
社会责任观	4.8	G1.1
可持续发展战略	1.2	G1.3
社会责任管理机制	4.15	G2.1/G2.2/G2.3/G2.4/G5.2/G6.2
利益相关方沟通参与	4.4/4.14/4.15/4.17	G3.3/G5.1/M1.1
利益相关方沟通参与/责任沟通活动掠影	4.12/4.13/EN6	G5.4/G6.1
企业社会责任综合绩效	EC1	P5.2/S1.6/S1.8



报告目录	GRI对标	中国社科院CASS-CSR指标对标
<b>创造经济价值</b>		
促进经济融合/客运网络建设	EC9	S1.5
促进经济融合/货运全球网络	EC9	
为股东创造价值		M1.2/M1.3
为股东创造价值/提高运营效率	EC9/SO1	M1.4
为股东创造价值/“国航系”成员协同联动	SO1	M3.2
携手价值链伙伴	HR6/HR7	M3.1/M3.3/S3.5/E1.7
<b>让安全成为一种信仰</b>		
推进安全管理体系建设	PR2	LOS3.1
提高专业人员素质与能力	EC9	
提高专业人员素质与能力/责任心培养		S3.3
提高专业人员素质与能力/提高保障安全的能力	HR8	S3.2/S3.4
更安全的设施与技术	PR1	LOM2.11
维护安全要靠你我他		
<b>以至诚做服务</b>		
赢取客户认同		M2.13/M2.14
赢取客户认同/倾听客户心声	PR4/PR5	M2.1/M2.2/M2.4/LOM2.5/ LOM2.10/M2.16
赢取客户认同/努力保障正点	EC1/EC9	LOM2.6/LOM2.7/M2.18
赢取客户认同/勇于承担过失		M2.15
对更高标准的不懈追求	PR6/PR8	M2.3/LOM2.5
360度全方位服务	PR5	
360度全方位服务/特殊旅客的照顾	PR5/PR6	LOM2.8
360度全方位服务/空中旅途更加舒适	PR3	
360度全方位服务/优质地面服务	PR5	
科技带来新享受		LOM2.12
科技带来新享受/云端上的互联	PR5/PR6	
科技带来新享受/移动新服务	EC9	
科技带来新享受/全流程自助服务	EC9	

报告目录	GRI对标	中国社科院CASS-CSR指标对标
<b>舞动绿色之翼</b>		S1.5
深化环保理念	EN6	E1.1/E1.2/E1.3
节能减排精细化管理	EC2	E2.1/E3.1
降低能源消耗	EN1/EC2/EN3/EN5/ EN7/EN16/EN18	LOE1.4/LOE1.6/LOE2.2/E2.6/ E2.8/E2.9/E2.12/E3.2/LOE3.4
削减环境负荷	EN26/EN27/SO9/SO10	LOE1.5/E2.4/E2.5/S4.1
<b>助飞员工未来</b>		
“和谐温度计”	4.4	G5.3/S2.8/S2.24/S2.25/S2.29
凝聚力工程	LA4/LA5	
凝聚力工程/给心灵做按摩		G3.1/S2.6/S2.19
凝聚力工程/法律援助保护	HR1	S2.7
凝聚力工程/保障职业健康	EC3/LA8/LA9	S2.16/S2.17/S2.20
凝聚力工程/更好的工作条件		S2.7
凝聚力工程/相亲相爱国航人		S2.26/S2.27/S2.28
成就职业发展		S2.23
成就职业发展/吸引多元化人才	LA1/LA13/HR7	S.19S2.1/S2.2/S2.5/S2.12/ S2.14/S4.4
成就职业发展/搭建成长平台	LA10/LA11	S2.21/S2.22/S2.23
成就职业发展/认可员工奉献	EC3	S2.3/S2.10/S2.13
<b>承载和谐力量</b>		
支持文体事业	EC1	
支持文体事业/促进文化交流	EC1/SO5	S1.5
支持文体事业/助力体育发展	EC8	S1.8
保障特殊飞行	EC1	S4.12
发扬志愿精神		
发扬志愿精神/建立志愿者团队	EC8	S4.10/S4.11
发扬志愿精神/建立公益基地	EC8	S4.11
呵护儿童成长	EC1	
呵护儿童成长/关注儿童健康	EC1	S4.2/S4.7/S4.8
呵护儿童成长/幸福学习和生活	EC1	S4.2
<b>2013年展望</b>	4.8	(A1)
第三方评价	3.13	(A2)
报告指标索引	3.12	(A3)
反馈意见表		(A4)
封底	2.1	



## BUREAU VERITAS 验证声明

### 验证目的

BUREAU VERITAS (以下简称 BV) 受中国国际航空股份有限公司 (以下简称“国航”) 的委托对《中国国际航空股份有限公司 2012 年度社会责任报告》(以下简称《报告》) 执行第三方验证工作。报告中所有信息全部由国航提供, BV 没有参与报告编写过程。BV 的职责是在评审报告信息收集、分析和过程的基础上, 针对报告披露信息的客观性和可靠性提供独立的验证声明。

### 验证范围

- 验证《报告》在披露期限 (2012.1.1-2012.12.31) 内的关键数据、信息及其管理支持系统的可靠性和客观性;
- 对《报告》中数据和信息的收集、汇总、分析、检查等管理过程进行评价;
- 验证现场为国航总部, 位于中国北京天竺空港经济开发区天柱路 30 号, 没有拜访国航其它现场和利益相关方;
- 以下信息排除在验证范围之外:  
信息披露期限之外的活动;  
关于国航立场观点、信仰、目标、未来意图和承诺的陈述;  
通过第三方财务审计的财务数据和信息。

### 验证方法

验证过程包括如下活动:

- 与国航安全、环保、人力资源、客户服务、社会责任管理的相关工作人员进行访谈;
- 对国航的相关文件证据进行抽样评价;
- 对报告中数据的收集、汇总进行抽样验证;
- 评价数据和信息的收集及相关管理系统。



BUREAU VERITAS  
Certification



验证活动根据《BV 验证管理程序》进行,同时参考 GRI G3 和 ISAE3000 进行验证和评价,包括评价报告内容的客观性、完整性、清晰性、可比性。验证活动是基于 BV 认定的合理的、非绝对的基础上进行策划、实施和得出结论。

#### 验证结论

- 经现场验证,报告中的信息和数据经调整后是客观的、可靠的, BV 没有发现系统性或实质性错误;
- BV 在验证过程中发现,国航在社会责任管理方面存在改进和完善的机会,具体建议见下文“改进建议”和 BV 提交的“管理层信函”。

#### 客观性

经验证,报告中披露的信息和数据是客观的、可靠的。国航通过不同的管理系统来采集、记录和分析社会责任的相关数据,各相关部门负责信息、数据以及相关证据的提供,国航董秘局负责信息的汇总。

#### 完整性

国航报告内容覆盖 2012 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和实践行动,报告以航空安全、客户服务、环境保护为重点,同时也披露了公司社会责任管理、经济责任、关爱员工、慈善公益等七个方面的内容。

#### 清晰性

报告框架比较合理,语言阐述比较简洁、清晰,适当采用技术术语和定义解释,能够为利益相关方所理解。

#### 可比性

报告中披露了连续 5 年的经济数据、安全数据和环保数据,并适当采用图表进行对比,具有可比性。

#### 改进建议

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:

为提高报告内容的完整性,建议国航逐步提高报告范围与数据汇总范围的一致性;并参考《GRI G3.1 可持续发展报告指南》的要求,增加客户服务、慈善公益等方面的量化数据披露。



BUREAU VERITAS  
Certification



为提高报告中数据的准确性，建议公司逐步完善量化数据管理系统，并建立社会责任非财务数据的内部核查机制。

#### 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**  
Director For Greater China Region  
Bureau Veritas Certification

2013-3-16

*May huang*

**May Huang**  
Assurance Team Leader  
Bureau Veritas Certification

2013-3-16



世界因我们更亲近



A STAR ALLIANCE MEMBER 