

世界因我们更亲近



2018 社会责任报告

中国国际航空股份有限公司



A STAR ALLIANCE MEMBER ☆

世界因我们更亲近



扫一扫 报告报告



A STAR ALLIANCE MEMBER ☆

05

董事长致辞

19

关于我们

- 19 公司概况
- 20 组织架构
- 21 党的建设
- 23 公司治理与风险防范
- 25 反腐倡廉
- 26 企业文化

07

专题：聚力脱贫攻坚，彰显责任担当

27

责任引领可持续发展

- 27 责任理念
- 28 责任融入
- 29 责任沟通

31

安全责任·保驾护航

- 33 完善安全管理
- 35 保障安全运行
- 36 培育安全文化

37

经济责任·共享价值

- 39 创造经济价值
- 40 携手伙伴共赢

41

环境责任·绿色航空

- 43 建立健全管理体系
- 44 打造绿色运营模式
- 46 加大绿色保障投入
- 47 参与绿色机制设计
- 48 推进环保公益项目

49

社会责任·美好生活

- 51 提升服务质量
- 55 助力员工发展
- 58 参与社区建设

目录

- 63 关键绩效表
- 65 主要荣誉
- 66 展望
- 67 联交所 ESG 指标索引表
- 69 GRI standards 指标索引表
- 71 第三方审验
- 73 我们的倾听

报告说明

履行社会责任已成为企业实现可持续发展的内在要求，也是满足利益相关方期望与诉求的重要方式。本报告为中国国际航空股份有限公司年度报告，反映了中国国际航空股份有限公司 2018 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、帮助国航的改革与发展。

时间范围

报告时间跨度为 2018 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，参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、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十一份社会责任报告。

数据来源

本报告所引用的财务数据来源于经过中国会计准则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。

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，“中航”“中航集团公司”指代中国航空集团有限公司。

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：白晶

联系地址：中国北京顺义区空港工业区天柱路 30 号

电话：86-10-61462152

传真：86-10-61462805

电子邮箱：baixiao@airchina.com



扫码下载报告

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
飞行，安全、可信赖。

服务责任

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，
与员工共同进步。

社会责任

不论远近，需要之时，
我们就在你身边。
国航的真挚与担当，
你看得到。



董事长致辞



亲爱的各位朋友：

2018年是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年。国航以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面加强党的领导和党的建设，不断完善现代企业制度和公司治理，认真做好安全、生产、效益、服务等各项工作，全面履行央企社会责任，为实现高质量发展奠定了良好基础。

国航深入贯彻习近平总书记关于民航工作的重要批示精神，认真落实“两个一以贯之”要求，扎实推进“三大攻坚战”。我们积极防范金融风险，加强资金流动性管理，资产负债率下降到58.74%。持续优化债务结构，压缩存量美元带息负债，汇兑风险得到有效控制；扩展融资渠道，灵活进行债务置换，有效控制债务规模，降低资金成本。强化全面风险和内控体系建设，确保各项业务开展依法合规。推进扶贫攻坚，深入落实扶贫实施意见和“8+2”推进方案，帮助定点扶贫地区顺利推进脱贫攻坚工作。积极推动环保攻坚，实施“打赢蓝天保卫战三年行动计划”，完善节能环保管理体系，努力提高资源能源利用率，减少生产经营对环境的影响。深入落实国企改革“双百行动”要求，积极推动航空货运物流混合所有制改革。

国航认真履行社会责任，推动利益相关方协调可持续发展。我们服务国家战略与企业发展有机统一，在践行央企责任中优化发展格局。已开通航线754条，通过星空联盟航线网络可以覆盖193个国家的1317个目的地。在“一带一路”沿线19个国家开通56条国际航线，通航目的地城市28个，着力构建“一带一路”空中通道，为国家新一轮高水平对外开放贡献力量。积极参与京津冀一体化、粤港澳大湾区、长江经济带等国家战略建设，加快打造北京世界级航空枢纽，将北京航空转型为公务航空和公共运输航空同步运营，推动香港“过路湾”大湾区跨境电商合资项目。先后与重庆市、浙江省、四川省地方政府签署战略合作协议，积极服务地方经济社会发展。圆满完成平昌冬奥会和冬残奥会、中非合作论坛北京峰会、首届中国国际进口博览会、宁夏回族自治区和广西壮族自治区成立60周年大庆等重要航班和专包机任务。全年实现安全飞行224.52万小时，同比增长6.14%。运输总周转量275.18亿吨公里、旅客运输量1.10亿人次、货邮运输量190.84万吨，同比分别增长8.4%、8.02%和3.62%。实现营业收入1367.74亿元，利润总额99.58亿元；归属于上市公司股东净利润73.36亿元，同比提升1.33%。航班正常率达到80.36%，总体旅客满意度达到90.6分，同比上升2.6分；旅客万人次投诉量1.35件，同比下降17%。2018年，公司荣获中国2018上市公司“百强企业奖”。

2019年是新中国成立70周年，是全面建成小康社会关键之年。中国国航将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，继续遵循“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，全面深化改革、激发内生动力，以高质量可持续发展为导向，展现央企使命担当，发挥在经济、安全、服务、环境、员工、社区、精准扶贫等方面的社会责任影响力，努力打造具有全球竞争力的世界一流航空运输产业集团。

蔡剑江

—— 中国国际航空股份有限公司
董事长、党委书记

专题

聚力脱贫攻坚，彰显责任担当



推进落实精准扶贫，减少贫困人口

自2012年承担内蒙古自治区苏尼特右旗和广西壮族自治区昭平县的定点扶贫工作以来，国航始终把脱贫攻坚作为企业的重要政治责任扛在肩上，坚决落实中央关于打赢脱贫攻坚战的各项决策部署要求，积极探索契合国航特色的“8+2”帮扶模式，通过直接帮扶、产业帮扶、智力帮扶和中长期合作项目支持的形式，以真情实感的付出、真帮实扶的举措，深化重点帮扶任务，精准落实成效，确保打好脱贫攻坚战，有力支持定点扶贫所在地经济发展。

扶贫寄语

“要感谢中央给予我们参与脱贫攻坚这一伟大事业的机会，要感谢帮扶县（旗）委、县（旗）政府及当地人民对国航的信任支持。在这些并肩奋斗的过程中，两地人民表现出来的顽强意志和扎实作风，令国航全体干部职工备受感动、深受教育，也为推动企业自身改革发展汇聚了强劲正能量。我们将始终珍惜在脱贫攻坚事业中与帮扶地区结下的深厚情谊，继续并肩携手奔小康。”

——董事长、党委书记 蔡剑江

3077 万元

携手协作单位购买定点扶贫地区农产品

317 万元

帮助销售贫困地区农产品

112 万公里

通过“凤凰知音商城”使用知音里程兑换扶贫地区特色产品

21.62 万元

在“凤凰优购”扶贫专区销售扶贫地区特色产品

1000 万元

为苏尼特右旗发展村级光伏电站扶贫项目无偿投资

180 名

携手协作单位培训扶贫地区技术人员

2018 年扶贫工作格局

贯穿“领导线”，压实帮扶责任
织密“对接线”，密切沟通协调
引好“政策线”，明确帮扶思路

拓展“覆盖面”，扩大“协作面”
触动“心里面”

聚焦“需求点”，精准施策解难题
深挖“优势点”，空地联动促双赢
筑牢“支撑点”，健全制度保长效

抓好三条线



拓宽三个面



找准三个点



抓好“三条线”，坚决贯彻落实中央部署

贯穿“领导线”，压实帮扶责任

国航深入贯彻落实中央关于打赢脱贫攻坚战的重大部署，把打赢脱贫攻坚战作为重大政治任务来抓。成立扶贫工作领导小组办公室，配备专职人员，进一步强化扶贫工作力量，加强对扶贫工作的组织领导。2018年，国航主要领导分赴扶贫点开展调研，并两次同来京交流的扶贫县党政主要领导进行对接；开展常态化研究，布置扶贫工作 18 次，下属各单位均制定了扶贫工作方案，把扶贫任务落实成效列入绩效考核项，真正把脱贫攻坚作为一项“硬责任”扛起来。



董事长、党委书记解剑江在苏尼特右旗深入调研脱贫攻坚工作



副董事长、总裁宋志勇和支教志愿者在广西昭平县

专项研究
专项部署

在重要会议上专题研究、专项部署扶贫工作，召开年度扶贫工作会

深化扶
贫理论

将定点扶贫工作的入发展战略层面推进，通过集体学习领会习近平总书记扶贫开发重要论述精神和中央最新扶贫工作部署等，强化各级党组织和广大党员对脱贫攻坚重要性、艰巨性和紧迫性的认识

织密“对接线”，密切沟通协调

国航把加强交流、加深理解作为精准扶贫的重要前提。2018年，国航副总裁、党委副书记曹建雄先后七次调研扶贫攻坚工作，现场听取帮扶需求，实地了解当地贫困群众生产生活和产业发展情况，共商精准扶贫举措，为扶贫县（旗）落实脱贫攻坚主体责任贡献智慧。



副总裁、党委副书记曹建雄与扶贫地区干部交流

“连线线”沟通常态化

利用电话会商等渠道，与两地保持常态化的沟通联络，情况第一时间通报、问题第一时间解决

扶贫深入
交流

“县帮县”经验分享

发挥平台优势，牵线昭平县领导赴苏尼特右旗开展交流，牵线昭平县有关同志赴浙江安吉县开展竹产业考察，向发达县学习先进经营理念

“面对面”精准摸实情

公司领导先后多次赴扶贫两地实地查看帮扶项目落实情况，邀请当地主要领导来国航交流

引好“政策线”，明确帮扶思路

国航坚持可持续发展理念，统筹帮扶地区需求和企业自身资源，把制度建设作为重中之重，进一步优化和完善“8+2”工作体系，将具体项目和牵头单位扩充到16个，进一步提升帮扶体系的指导性、适应性、统筹性。



“8+2”帮扶工作机制

小链接：解读“8+2”帮扶工作机制

“8+2”帮扶工作机制中的“8”是指：直接帮扶、志愿帮扶、特色产品开发、职工自用采购、品牌宣传推广、特色旅游合作、扶贫专项招聘、人员交流培训；“2”是指：协助规划发展、争取政策支持，国航及协作单位帮扶。

找准“三个点”，扎实推进定点扶贫各项任务

聚焦“需求点”，精准施策解难题

国航坚持问题导向，努力对两地扶到点、帮到位。针对紧急纾困需求，直接拨付资金救助特殊贫困群体；针对产业发展需求，积极动员国航与协作单位员工自愿采购两地农产品；针对队伍建设需求，采取“请进来”与“走出去”的方式，为两地培养多类人才；针对发展资金需求，为定点扶贫地区无偿拨付款项，助力当地发展。

直接帮扶，授人以鱼

国航建立对特殊贫困群体精准“输血”的长效工作机制。努力从实处着眼、从小处着手，为当地贫困群众解决在医疗救助、上学扶助、生产补助、交通、饮水、用电等方面遇到的切身难题。

产业帮扶，授人以渔

国航携手协作公司大力推进产业帮扶，注重提升贫困地区和贫困群众的自我发展能力，进一步创新扶贫地区特色旅游及农牧产品的合作开发方式，增强当地“造血”能力，致力于实现可持续长远脱贫。



员工自用采购品鉴活动

智力帮扶，增强“造血”机能

国航深入推进贫困家庭应届毕业生招聘及培养管理工作，深化干部培训交流，选派挂职扶贫干部支持当地发展，增强当地贫困群众发展生产、脱贫致富的本领。

33

招聘 33 名人员
进入国航空地勤
岗位工作

5

选派 5 名优秀扶
贫招录员工赴香
港开展为期 2 个
月的见习

122

培训优秀基层干
部和青年干部
122 人

180

协助两地培训技
术人员 180 人



邀请扶贫两地的青年干部参与 3 期国航后备干部培训班，并在当地组织 2 期青年干部培训



举办酒店管理培训、电子商务技能培训、教师进修、西式糕点技能培训，协助扶贫两地培训业务骨干

深挖“优势点”，“空地联动”促双赢

国航以资源优势带动两地特色资源的开发。统筹航空配餐资源，在部分航线配备以苏尼特羊肉为原材料的航空餐食 11 款，采购昭平县有机茶叶，用于客舱服务，打造了“牛羊上蓝天”“茶香飘客舱”品牌活动；协调媒体宣传资源，聚焦乌兰牧骑、苏尼特羊、龙舟赛、长寿乡等特色亮点，在机上媒体、营业网点、微信公众号宣传定点扶贫地区自然风光、人文风貌；统筹航线网络资源，开发旅游产品，积极引导游客前往两地旅游观光。



在国航机上媒体推广两地自然风光、人文风貌



内蒙古苏尼特右旗特色文化旅游项目



广西昭平县丰富多彩旅游资源

筑牢“支撑点”，健全制度保长效

国航在资金管理、志愿服务、督促检查、工作作风等方面制定了相关制度，与内蒙古苏尼特右旗和广西昭平县签署了《三年扶贫合作框架协议》，明确定点帮扶工作方向，把行之有效的实践经验固化为可长期遵循的制度安排，确保脱贫成效可持续。



拓宽“三个面”，积极汇聚各方面帮扶力量

拓展“覆盖面”

国航积极动员广大员工参与帮扶工作，制定和实施了结对帮扶方案，确定了各单位与两地贫困户的结对帮扶关系，形成了集群式攻坚格局。常态化推动“蓝天课堂”志愿支教活动，2018 年共计开展 17 批次，153 人次志愿者到两地支教共计 887 课时，作为央企积极履行社会责任的典型，支教活动已在国家博物馆“庆祝改革开放 40 周年大型展览”中进行图文展览。

案例 载初心起航，伴梦想着陆

为响应国家精准扶贫方略，国航于 2017 年发起“蓝天课堂”志愿支教活动，将扶贫与扶志相结合，志愿者们秉承着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，用实际行动践行着国航人的责任与担当，为贫困地区孩子们架起了一座希望的桥梁，也收获了成长的爱与力量。

每一朵浪花都一样澎湃

广西昭平地处祖国南端，那里山清水秀，民风淳朴。志愿者们为那里的孩子教授英语、音乐、美术等课程，陪伴他们唱歌、跳舞、画画、游戏……看似简单的小事，却收获了孩子们真挚的笑容。志愿者们的到来，为这些从未出过远门的孩子打开了一扇通往精彩世界的小窗，让他们的视野更加宽广。



小小的手画出多彩的世界

每一种色彩都应该盛开

从彩绘飞机到凤凰精神，一个个精彩的故事，加深了孩子们对国航的了解；从急救常识到拓展训练，让孩子们懂得强身健体才能飞得更高更远；从中国文化到世界之窗，历史的深厚厚重与文化的交流碰撞，让孩子们迸发出从未有过的思想“火花”；从文学到电影、从手工到实验，从地面到空中，从身体到心灵，我们深切地期望孩子们的未来有无限种可能。



学习急救知识，关键时刻派用场

每一份耕耘都有所收获

支教的路，漫长而艰辛，是奉献之路，更是成长之路；教书育人，传道授业解惑，是“送教育”，更是“受教育”。志愿者们在短暂的教学经历中，与孩子们共同成长，也点燃了孩子们心中那份爱与希望的光芒。



志愿者和孩子们一起放飞梦想

2019 年，“蓝天课堂”依然是定点扶贫工作“6+2”项目的重要内容，国航将继续大力开展志愿扶贫服务活动，不断探索新形式的志愿支教模式，切实推进志愿扶贫工作，用责任与担当诠释青春大爱。



扩大“协作面”

国航坚持“汇众智、聚众力”，积极引入合作伙伴参与扶贫，发挥各自专业特长与资源优势，重点解决贫困地区脱贫难题。

1

与中国红十字基金会达成协议，在广西昭平县建立两所博爱卫生站

2

与空中客车公司合作，邀请两地 17 名优秀青少年代表及乌兰牧骑队员前往法国参加接机仪式和交流活动

3

邀请新华网、人民网等 21 家主流媒体前往苏尼特右旗采访宣传，着力把目光引过去，把影响带出来

4

率领“百度地图”团队到苏尼特右旗采集地理信息并成功上线，为农牧民生产生活及旅游扶贫“精准导航”

5

协调中华环保基金会、中国林业科学研究院前往苏尼特右旗进行调研，探索生态扶贫方案

6

与广州金马国际旅行社等旅游企业签订合作备忘录，共同推进旅游扶贫项目

携手合作伙伴，共助扶贫攻坚

触动“心里面”

国航人用真情实感拉近了南北两地的时空距离，用真心实意书写了脱贫攻坚的国航篇章，用真抓实干践行着精忠报国的使命担当。

每一个国航人都是扶贫人，或奋斗在脱贫攻坚第一线，或坚守在脱贫攻坚大后方，或为脱贫攻坚出谋划策贡献智慧，或为脱贫攻坚捐款捐物奉献力量，凝聚大爱、汇聚力量。



组织贫困地区优秀青少年代表前往法国空中客车总部开展科技文化交流，公司领导为孩子们进行亲切寄语

坚守一线脱贫攻坚，尽心竭力惠及民生

国航贯彻落实习近平总书记“打好攻坚战关键在人”的要求，积极做好新一轮扶贫干部选派安排工作，选派业务素质高、组织领导能力强、身体素质好、富有开拓创新精神的优秀人才到贫困地区挂职锻炼。

扶贫人语录：

扶贫工作是一种责任和使命，不忘初心，继续前行，希望在定点帮扶工作中继续见证温暖、美好和感动！

——内蒙古苏尼特右旗扶贫挂职干部 汪峻峰

越千山万水，历千辛万苦，谋千方百计，为千家万户。脱贫攻坚整有我们一份力！

——广西昭平县扶贫挂职干部 钱江

扶贫路上，时时刻刻都感受着党给人民群众无限温暖；在脱贫攻坚中，国航人一项项举措扎实开展，江口村民满怀期待，信心满满！

——广西昭平县江口村“第一书记” 室岩

结束语

2018 年，国航人通过实实在在的帮扶，帮助内蒙古苏尼特右旗贫困发生率降至 0.21%，34 个贫困村全部顺利通过了贫困旗退出县级初审和自治区第三方评估验收工作；昭平县实现 20 个贫困村出列、4513 户 20063 人脱贫，贫困发生率降至 7.69%。

2019 年，国航人将心存感恩，继续前行。未来，国航人将继续参与到脱贫攻坚中，让“传递吉祥 引领群伦”的凤凰带给更多人幸福和吉祥。国航将始终珍惜在脱贫攻坚事业中与帮扶地区结下的深厚情谊，携手两地人民一道奔小康。

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

美国 ADR OTC: AIRYY



A STAR ALLIANCE MEMBER

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。

2018 年，国航集团完成运输总周转量 275.18 亿吨公里、旅客运输量 1.10 亿人次、货邮运输量 190.84 万吨，实现营业收入 1367.74 亿元，归属于上市公司股东的净利润 73.36 亿元，经营业绩继续保持行业领先。



组织架构

中国国际航空股份有限公司



※注：2016 年 12 月 28 日，中国国际货运航空公司完成变更登记，2019 年不再成为国航组织机构成员

党的建设

作为载国旗航空企业，国航始终把“坚持党的领导、加强党的建设”作为企业的重大政治原则和独特发展优势。2018年，国航深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，以巩固深化全国国企党建工作会议30项重点任务为抓手，抓引领、抓责任、抓创新、抓质量、抓人心，着力推动落实中央全面从严治党各方面工作取得新进展、新成效、新提升，努力为谋改革、促发展、创一流的宏大事业提供坚强的政治和组织保证。

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神

国航以学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为主线，坚持以政治建设为统领，全面推进党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设，把制度建设贯穿其中，全面落实管党治党责任。



全面深入贯彻党的十九大精神

落实党建工作责任

国航围绕落实国企党建工作重点任务，持续健全党建工作责任制，研究制定党建工作责任制实施方案和考核评价办法，完善述评考用机制，开展党建责任制年度考核，促进各级党员领导干部知责、明责、履责、尽责，推动全面从严治党各项举措落地见效。

全面加强“三基”建设

国航以提升组织力、增强政治功能为着力点，创新探索基层党组织建设新方法新举措，不断提高基层党组织质量和水平，建强基本组织、基本队伍、基本制度，推动全面从严治党向纵深发展。



公司治理与风险防范

在新的发展关键期，国航严格遵守境内外上市规则和相关法规、法规的有关要求，不断完善现代企业制度，推进治理体系建设，提升治理能力，维护全体股东和公司的整体利益，进一步加强合规管理，助推“建设具有全球竞争力的世界一流航空运输产业集团”这一战略目标的实现。

完善董事会建设

国航深入推进现代企业制度建设，根据国资委建设规范董事会的总体要求，优化董事会结构，完善董事会议案管理，健全董事会决议执行反馈机制，梳理完善规章制度和优化工作流程，夯实了公司治理规范化、流程化管理的基础。

为积极发挥专门委员会、董事的支持决策职能，国航强化董秘汇报机制和独立董事调研工作，组织专题、定期汇报，协调各联合工作组与各专门委员会对接，确保独立董事和专门委员会深入了解公司相关情况，更好地履行职责。



独立董事调研客舱服务

建立健全中国特色现代企业制度

国航坚决落实党中央、国务院关于国有企业改革的决策部署和要求，以新发展理念为引领，持续优化顶层设计，推动“两个一以贯之”落地，完成党的领导和公司治理中国特色现代企业制度的有机统一，明确了党组织在公司治理结构中的法定地位，使党组织在上市公司中发挥的作用更加组织化、制度化、具体化。

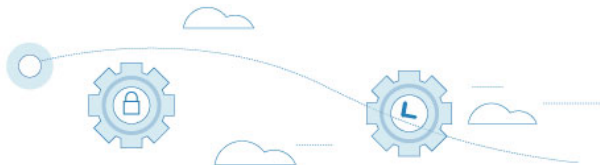
提升风险管控能力

国航以防范风险和提质增效为重点，积极推进公司风险管控建设，健全风险内控制度，制定并下发公司内控管理规定，修订风险管理办法。按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求，对发现的问题进行积极整改，保持内部控制的有效性。2018年，国航不存在财务报告和非财务报告内部控制重大或重要缺陷。

- 1 积极落实国资委中央企业境外风险防控专项会议精神，实现公司海外风险全链条常态化，深入识别“一带一路”相关项目风险，重点加强对境外重大投资项目的风险评估
- 2 有效落实投资经营监管要求，完善“三重一大”以及重大投资、重大并购、重大重组、重大改革等重要事项的风险评估机制，建立风险提示机制
- 3 完善风险管理监测手段，扩大风险月报监测业务覆盖面

加强合规管理

国航推进合规管理体系建设，恪守商业道德，持续提升依法治企与合规管理能力，有效控制经营风险，确保企业健康发展。初步形成公司内部全面、共享、常态化的合规培训体系，制作并下发《海外合规培训手册》等重点领域的合规指引及培训手册。积极开展公司规章制度“立、改、废”工作，不断健全完善公司规章制度体系。顺应民航行业监管模式调整改革，公司积极开展法定自查工作，确保公司运行依法合规。



强化知识产权管理

国航全面盘点知识产权储备，提升公司品牌价值，持续加大对于商标侵权、不正当竞争以及商标淡化等知识产权维权工作的投入力度。2018 年，国航持续完善知识产权台账管理，对 3000 余件注册商标和注册专利实现了动态化管理。

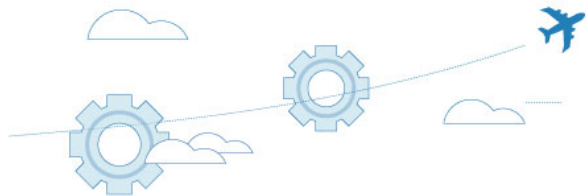
加强市值管理

国航积极完善信息披露工作制度，加强精细化管理，以公司年度重点事项为抓手，深化市值管理研究，积极探索市值管理路径，加强与投资者和媒体沟通，传播国航价值，打造上市公司信息披露合规典范。2018 年，国航共组织召开股东大会 3 次，董事会 6 次、监事会 5 次、董事会各专门委员会会议 11 次；举行了 2017 年度、2018 半年度业绩发布会、路演活动及一季报、三季报全球业绩发布会；参加 10 余场中国峰会及投资策略会，并完成了境内外机构公司 100 余场调研及电话会。

反腐倡廉

国航不断完善党风廉政建设和反腐败制度体系建设，构建反腐倡廉长效机制，贯彻落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任，以典型违纪案件为反面教材开展警示教育，督促引导广大党员干部以案为鉴，努力为企业健康发展提供有力保证。

国航组织安排学习中央纪委国家监委有关会议和文件精神，加强对领导干部的管理监督，对领导干部建立廉政档案，坚持约谈常态化和干部任职廉洁谈话制度化，组织反腐专题学习培训，提升反腐意识。2018 年，组织开展任职廉洁谈话共 2099 人次，召开党风廉政建设和反腐败工作专题学习培训 1416 次，开展党风廉政建设党纪教育 3306 次，完成 17 家单位落实中央八项规定精神情况专项检查。



企业文化

2018 年，国航企业文化工作围绕贯彻落实党的十九大提出的“坚定文化自信，推动社会主义文化繁荣兴盛”开展，结合企业发展优势和实际需求，制定下发《关于坚定文化自信 加强文化传导的实施意见》，明确文化传导的重点内容和方式，国航频道、展馆、文化长廊等企业文化立体传导平台持续发力，有效推动文化落地。

国航始终坚持以文化为内涵，推动中华优秀传统文化的创造性转化，提升与一流航空产业集团相匹配的人文内涵、人文素养。2018 年，国航组织开展“人文中航”系列主题活动，举办 5 期“人文中航”文化讲堂，积极推进礼学文化建设项目，录制“人文中航”系列访谈节目，开展企业文化自信专题演讲、企业文化系列表情包创意征集等活动，拍摄以“感动”为主题的一线员工纪录片，转化为员工思想自觉和行动指引，为建设世界一流航空运输产业集团凝心聚力。

案例 “人文中航”讲堂弘扬传统文化

国航始终坚持以文化为内涵，推动中华优秀传统文化的创造性转化，塑造与一流航空产业集团相匹配的人文内涵、人文素养，并运用自身优势，做好新形势下思想宣传工作，自觉承担起举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务。

国航组织开展“人文中航”文化讲堂，陆续邀请名家走进国航，讲授系列人文课程，立足中华优秀传统文化，培育和弘扬社会主义核心价值观，积极营造探索人文科学、崇尚人文思想、追求人文关怀的良好氛围，促进国航文化软实力的提升。

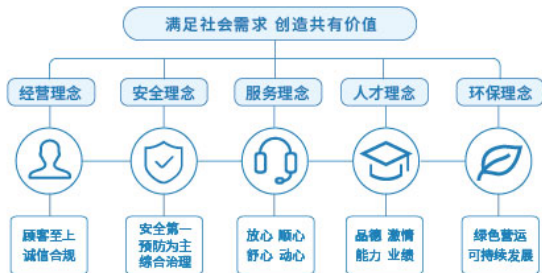


2018 年“人文中航”文化讲堂活动现场

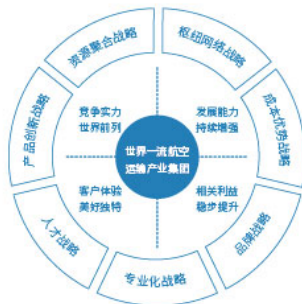
责任引领可持续发展

责任理念

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，将社会责任与企业战略制定、管理运营相结合，夯实社会责任管理基础，不断提升社会责任履责能力，促进经济效益与环境效益、社会效益的和谐统一。



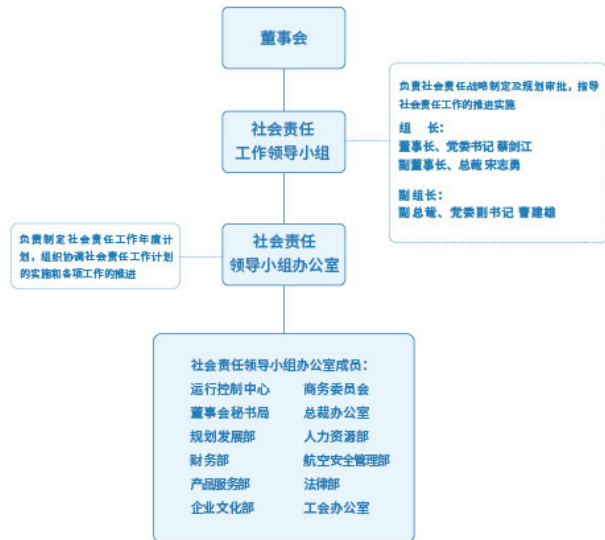
国航秉承“满足社会需求 创造共有价值”的社会责任观，不断强化社会责任管理，建立健全社会责任管理体系，增进与利益相关方之间的交流，深化对潜在市场的认知，提升服务水平，系统化推进社会责任工作落实到位，为实现公司经济、环境与社会价值的最大化奠定了坚实基础。



责任融入

国航建立健全社会责任工作领导小组，形成层次清晰、分工明确的社会责任工作领导小组机制，明确领导机构设置、工作职责划分与主要负责部门和人员，加强社会责任工作的战略决策和规划部署，指导和推动企业社会责任工作，使社会责任工作层层有承接、层层有负责、层层有落实。

国航设立社会责任工作领导小组，负责社会责任战略制定及规划审批，指导社会责任工作的推进实施。加强企业社会责任规划、治理、融合、沟通等常态工作机制建设，连续两年积极参与国资委社会责任课题项目，深度挖掘履责典型案例，优秀案例通过入选国资委发布的《中央企业社会责任蓝皮书》被广泛传播；2018年，结合航空主业属性开展了“凝聚你我之力 铸就责任品牌”社会责任活动，激发全员履责意识，弘扬履责精神，树立负责任的良好社会形象。



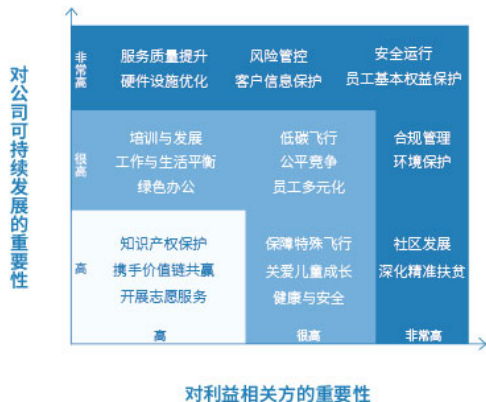
国航社会责任工作管理架构

责任沟通

国航致力于与利益相关方构建常态化沟通机制，结合公司的责任实践议题，在满足政府、股东及债权人、客户、员工、合作伙伴、同行企业、社区、媒体等内外部利益相关方的期望与需求的基础上，创新沟通渠道和方式，精准传播公司的社会责任理念及履责动态，打造负责任的品牌形象，提升责任竞争力。

实质性议题识别

国航从利益相关方角度出发，结合中国国情国策、行业特性和公司业务特点，通过识别、排序、审核、回顾等环节筛选出对公司和利益相关方都重要的实质性议题，从“对公司可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度进行排序。



利益相关方沟通

国航积极回应利益相关方的期望和诉求，争取利益相关方的信任和支持，推动社会责任工作的持续改进。

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	诚信经营，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
投资人 / 股东	信息披露	良好的企业形象	保障特殊飞行
	股东大会	节能环保与环境保护	完善公司治理及内控体系
	投资者大会	实现规范化的公司治理	强化双证领先优势
客户	客户满意度调查	保障投资人 / 股东利益	定期发布业绩报告
	投诉处理	可持续盈利能力	打造品牌休息室
	新媒体	客户满意度调查	开展余和自修公益活动
员工	员工满意度调查	飞行安全、正点	开展餐食品质提升专项行动
	内部论坛、杂志、邮件、微信	提供全方位、高品质服务	提供航班服务
	职代会	完善不正常航班信息发布机制	权益保障
合作伙伴 / 供应商	工会、班组建设	员工满意度调查	建立多层次人才培养通道与学习路径
	日常业务交流	内部论坛、杂志、邮件、微信	推进员工服务中心工作
	合作伙伴会议	职代会	开展“幸福·心计划”心理关怀项目
同行企业	行业论坛	工会、班组建设	精准扶贫项目
	行业会议	日常业务交流	阳光采购
	行业论坛	合作伙伴会议	修订、完善采购政策
社区	公益慈善活动	行业论坛	提升供应链的环境保护意识和能力
	志愿者服务	行业会议	加强联盟合作
	公共慈善活动	公益慈善活动	开展联盟合作
媒体	新闻发布	志愿者服务	签署合作备忘录
	媒体专访	公共慈善活动	深化精准扶贫
	官方微博媒体平台	新闻发布	开展公益慈善活动

安全责任 保驾护航

国航学习贯彻习近平总书记关于民航安全工作的重要批示精神，秉承“安全第一、预防为主、综合治理”的方针和安全原则，不断完善航空安全管理体系，深化安全管理体系应用，持续增强安全监管能力，全方位保障持续安全运营。

支持联合国 2030 年可持续发展目标



提供安全的交通运输系统，改善航空安全情况



完善安全管理

强化安全责任落实

国航加强对安全生产的组织领导，坚持预防为主，以问题为导向，以安全数据分析为抓手，切实解决生产运行中存在的问题。加强安全能力建设，从严问责违章违纪、管理责任不落实的行为，确保安全责任层层落实。

针对 7 月份发生的典型不安全事件，公司成立由党政一把手任组长的安全整顿和大检查工作领导小组，开展为期 4 个月的安全整顿和检查工作，并认真配合民航局督查工作，建立安全隐患清单和整改清单，全部完成整改。自 9 月份以来，公司安全风险指数、飞行操纵风险指数和飞机技术状态风险指数三个安全指标均处于绿色区域，各项安全指标明显向好。

加强风险管理

国航深化安全风险防控体系建设，前移安全关口，推进安全管理体系建设与深度应用，推进数字化运行风险评估体系深化应用，强化风险识别与事前管控，对安全运行品质及关键风险进行量化评估，持续提升运行安全风险管控能力，为企业的安全发展奠定坚实基础。



应用航安系统分析安全运行数据，并结合行业安全状况，深入开展日常运行风险防控、关键风险管控、重大变化风险以及组织风险管理

01

02

开展偏离管制指令专项整治行动，有效降低不安全事件发生率

开展组织管理风险识别和管控

03

04

积极落实新机、新航线、新人员的风险防控措施

加强数字化风险评估系统的应用，增强运行过程管控能力和应急处置能力

05

深化风险管控措施



注重空防安全

国航持续改进和完善航空安保管理体系，不断强化反恐思维和底线意识，组织航空安保应急演练，全面提升空防安全应急处置能力，妥善应对紧急突发事件，确保安保形势总体平稳。



案例 成功处置航班非法干扰事件

4月15日，CA1350（长沙—北京）航班发生机上劫持事件，国航及时启动应急处置程序，组织指挥应急处置工作，机组临危不惧、忠诚履职，切实有效维护客舱秩序，将航班备降郑州机场，积极配合有关部门做好应对处置工作，确保了机上150名旅客生命财产安全和航空器安全。

提升应急能力

国航完善应急管理工作的组织领导，分层分级压实工作任务和责任，开展多样化应急演练，增加各单位之间的协调联动效率，健全应急预案，不断提升应急管理工作整体水平和应急处置能力。

- 1 加强应急管理工作组织领导，分层分级压实工作任务和责任
- 2 统筹兼顾应急工作重点难点，细化应急处置程序、预案和检查单，完善应急培训手册修订
- 3 健全应急预案，明确工作流程、岗位职责、处置方法，不断加强预案的系统性、科学性、完备性，提高应急管理工作整体水平

强化应急处置能力

保障安全运行

国航将“安全第一”的理念深入到每一个运营环节，推进机型设备更新、技术创新，加强维修能力建设，确保持续安全运行。

加快机型更新

国航及时更换老旧飞机，积极投入新机型设备，提升安全裕度，保障飞行安全可靠。2018年，国航集团共引进50架飞机，退出飞机21架。



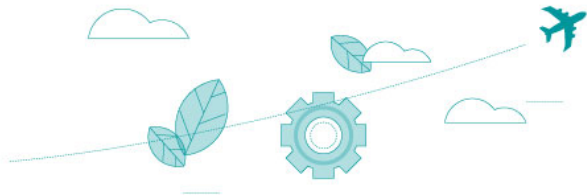
国航在法国图卢兹举行飞机交付仪式，标志着国航成为中国大陆首家运营空客A350系列飞机的航空公司

669架
客机（含公务机）数量

6.62年
平均机龄

推进维修能力建设

国航加大技术创新以及研发支持，推进机务维修系统深度融合工作，建立质量管理体系行动计划，启动质量管理体系融合工作，夯实安全质量管理基础，深化维修系统和技术应用，提高排故效率，提升航班保障能力。



案例 发动机全寿命周期工程管理的优化设计

大连航空在发动机全寿命周期工程管理中，始终坚持用创新的方式和发展的眼光，推进管理工作的改进和提升。通过发动机置换使用及大修原则调整等项目，以点带面，集中发动机日常管理的各项工作，抽丝剥茧，深挖各项工作间的内在联系，从而打破现有的视情管理模式，全面建立科学的发动机全寿命周期的工程管理，夯实工作基础，积极梳理现有工作中的不足，从而提升发动机工程管理相关工作的前瞻性，并为公司培养储备发动机工程管理相关人才，为企业的健康发展带来有效保障。



工作人员检修发动机

培育安全文化

国航开展形式多样的安全培训教育和安全宣传，全面增强各级人员的安全责任意识，进一步提升安全管理人员对于安全管理方法的掌握程度，建立《飞行员作风技术档案》；扎实开展针对飞行人员和运控人员关于飞行操纵能力的专项安全宣讲活动；积极向旅客普及航空安全知识，帮助旅客提升安全出行意识，共同致力于航空安全工作的建设与维护。

2018年，国航对飞行员进行安全培训48867人次，总课时207551小时，完成模拟机复训12890人次，应急演练5910人次，危险品复训2077人次。



客舱乘务员组织空乘人员进行安全培训

经济责任 共享价值

国航坚持可持续发展理念，优化调整经营策略，注重价值创造，保障投资者权益，携手价值链上下游利益相关方，努力实现企业稳健、优质、高效运营，创造共享价值。

支持联合国 2030 年可持续发展目标



高质量发展，保障投资者权益，全年实现营业收入 1367.74 亿元，同比增长 12.70%



参加首届中国国际进口博览会，召开供货商沟通会，增强伙伴之间的沟通，与 7 家供应商签署 8 份交易意向书



创造经济价值

国航坚持以新发展理念为引领, 聚焦高质量发展要求, 提高资源配置水平; 持续通过扩展枢纽网络推动各地经济联动融通, 坚持同舟共渡共享, 建设开放型共享经济。

保障投资者收益

公司严格按照法律法规及相关监管要求, 维护投资者知情权、决策权、利润分配权, 努力做投资者可信、可托付的伙伴。2018 年, 公司实现收入 1367.74 亿元, 同比增长 12.70%, 利润总额 99.58 亿元。国航连续现金分红能力优异, 2018 年在中国证监会“上市公司丰厚回报榜单”排名第 66 位。



带动经济发展

国航不断提高枢纽运营效率和品质, 为旅客增加中转机会和便捷服务, 带动地方经济发展。截至 2018 年底, 公司、深圳航空 (含昆明航空)、澳门航空、北京航空、大连航空、内蒙航空经营的客运航线条数达到 754 条, 其中国际航线 138 条, 地区航线 27 条, 国内航线 589 条; 通航国家及地区 42 个, 通航城市 184 个, 其中国际 66 个, 地区 3 个, 国内 115 个。

拓展枢纽网络

积极践行“一带一路”倡议, 参与京津冀一体化、粤港澳大湾区、长江经济带等国家战略建设, 加快打造北京世界级航空枢纽, 将北京航空转型为公务航空和公共运输航空同步运营, 推动香港“过路湾”大湾区跨境电商合资项目。2018 年, 北京枢纽新开哥本哈根等国际航线, 北京-惠州等国内航线, 加密北京-伦敦等航线的频次, 北京枢纽航班规模不断扩大, 航线网络持续拓展。



4 月 5 日, 北京-休斯顿-巴塞罗那航线正式开通

丰富中转产品

国航通过增加和提升中转产品, 提升枢纽中转服务品质。2018 年, 国航丰富了中转住宿产品, 满足中转旅客的差异化住宿需求; 新增北京-慕尼黑和北京-香港快线产品; 扩展上海浦东中转休息室产品覆盖范围; 在天津、西安等 10 个城市推广同城接送服务, 开通北京、深圳、上海和成都 4 个城市跨城接送服务。



11 月 2 日, 北京-慕尼黑国际快线产品、北京-香港快线产品同期上线

携手伙伴共赢

国航紧跟全球航空业发展趋势, 立足公司业务发展和商业模式转型, 努力开拓相关业务发展机会, 树立共赢理念, 以开放促发展, 深化与上下游的战略联盟关系, 持续释放发展活力。

推进同业伙伴合作

国航积极参与行业交流, 与同业伙伴资源互补, 互惠互鉴、互利共赢, 不断实现共同成长。2018 年, 国航与加拿大航空签署联盟协议, 加入冬奥会合作伙伴俱乐部, 发挥各方优势, 提升核心竞争力, 共同发展。



5 月 10 日, 国航精彩亮相首届中国自主品牌博览会



6 月 6 日, 国航与加拿大航空签署中国与北美航空承运人间的第一个联盟协议

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, 坚定推进公开采购、阳光采购, 进一步完善供应商来源、准入管理、年度绩效考评规定, 切实做好供应商信息库的运维工作, 与供应商建立友好的合作关系, 共同实现可持续发展。

截至 2018 年底, 国航股份共完成供应商准入共 2451 家; 共对 1924 家供应商进行了供应商年度绩效评价, 其中国内供应商 1590 家, 国外供应商 334 家。



11 月 7 日, 国航在首届中国国际进口博览会上, 与国际知名企业签订了采购交易意向书, 签约额达 3.96 亿美元

环境责任 绿色航空

公司坚持绿色发展理念，制定“打赢蓝天保卫战三年行动计划”，通过建立健全管理体系、打造绿色运营模式、加大绿色保障投入、参与绿色机队设计、推进环保公益项目等措施，努力提高资源能源利用率、减少生产经营对环境的影响。

支持联合国 2030 年可持续发展目标



打造绿色运营模式，
2018 年，吨公里油耗
2.74 吨 / 万公里



通过“油改电”、光
伏发电，提高新能源
的使用比例



资源的可持续管理和
高效利用，减少废弃
物的产生



建立健全管理体系

十五

燃油节支管理

- 成立燃油节支管理委员会
- 颁布燃油节支暂行规范
- 开展燃油节支工作

十一五

节能减排管理

- 配备节能减排办公室专职人员
- 建立能源统计、监测、报告制度
- 接受国资委考核指标
- 深化推广燃油节支措施

十二五

环境事务管理

- 建立环境事务专业部门
- 建立能源管理体系，完成能源管理体系认证
- 参与 EU-ETS 和北京市碳交易
- 开展节能减排技改项目
- 航空生物燃油试飞
- 参与国际减排抵消机制专家工作组

十三五

环境事务管理

- 启动公司“打赢蓝天保卫战三年行动计划”
- 成立公司生态环境保护工作领导小组
- 开展公司污染防治全面排查和治理
- 建立健全公司节能减排与生态环境保护管理办法
- 作为专家组成员参与国内外减排机制制定相关工作
- 推进公司碳资产集中管理能力建设
- 完成能源管理体系升级再认证



打造绿色运营模式

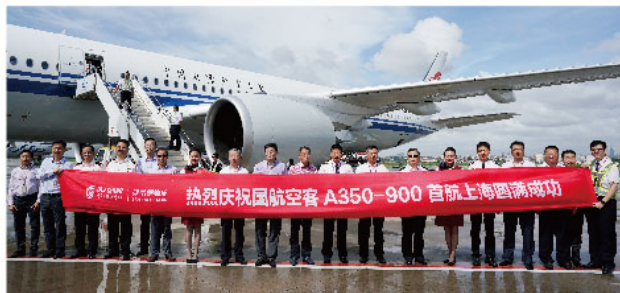
公司从持续优化机队和航线网络结构、实践并挖掘节油措施、提升客机运行效率等多方面，着手降低航空排放、提升航空能效，积极打造绿色运营模式。

优化机队结构

公司通过持续引进高效机型，淘汰老旧飞机，打造机龄年轻、技术先进的机队，促进机队燃油效率提升。截至 2018 年末，公司机队情况如下：

	小计	自有	融资租赁	经营租赁	平均机龄 (年)		小计	自有	融资租赁	经营租赁	平均机龄 (年)
客机	664	276	188	200	6.62	客机	15	10	5	0	11.54
空客系列	329	136	94	99	7.04	B747F	3	3	0	0	16.53
A319	45	32	6	7	11.64	B757F	4	4	0	0	22.35
A320/A321	214	76	75	63	6.35	B777F	8	3	5	0	4.26
A330	64	28	7	29	6.75	公务机	5	1	0	4	6.41
A350	6	0	6	0	0.23						
波音系列	335	140	94	101	6.21						
B737	283	116	74	93	6.46						
B747	10	8	2	0	9.47						
B777	28	4	18	6	4.71						
B787	14	12	0	2	1.86	合计	684	287	193	204	6.73

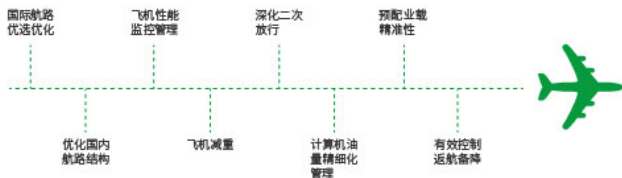
注：12 月 28 日，公司完成向中国航空资本控股有限公司出售国货航 51% 股权事项，故自该日起公司不再持有列表中的 15 架货机。



国航空客 A350-900 飞机首航成功

优化节油措施

公司自 2004 年开展燃油节支项目以来，运行节油已成为日常运营管理的重要组成部分。2018 年，通过持续深化实施运行节油措施，有效节约燃油约 9205 吨，降低燃油成本超过 4000 万元。



提升客机运行效率

为提高客机整体运行效率，拉动燃油效率进一步提升，国航启动提升腹舱盈利能力专项工作，采取了一系列有效措施，包括推广宽体客机候补货业务、提升行李和货物装载效率、提高业载预配准确性和有针对性的腹舱销售等，实现腹舱载运率提升并保持了历史较好水平，持续提升客机燃油效率，吨公里油耗连续三年同比下降。

提升桥载设备使用率

国航自 2006 年起，大力推进利用桥载设备替代空器 APU 运行相关工作，通过提高桥载设备使用率减少燃油消耗和地面排放。截至目前，已先后在国内 24 个航站使用桥载设备，包括北京、上海虹桥、上海浦东、广州、深圳、成都、重庆、武汉、贵阳、温州、杭州、西安、昆明、九寨、珠海、汕头、南宁、海口、西宁、兰州、沈阳、桂林、运城、乌鲁木齐。



加大绿色保障投入

相对于生产型企业，航空企业产生的地面污染物排放较少，但生产运营中各项工作所产生的废气、废水以及机务维修产生的有害废弃物等仍不可避免地对环境造成影响。公司主动对运营中所产生的污染物进行识别、预防和管理，以促进环境合规并履行环境保护义务。

车辆污染防治

2018 年，公司重点聚焦在现有柴油车排放治理及通过批量推广“油改电”促进车辆用能结构转换，实现降低车辆尾气排放。车辆排放治理方面，公司计划投资 2400 万元对首都机场场内柴油车加装车辆污染控制装置（DPF），以实现柴油车排放全部达标。“油改电”方面，2016—2017 年，公司“油改电”示范运营取得了良好效果，验证了场内特种车“油改电”的可行性及保障能力。2018 年，公司积极克服各机场充电基础设施普遍不足的瓶颈，通过自建充电基础设施，加快“油改电”速度，加快老旧车辆更新。



2018 年国航新能源车管理情况

案例 | 携手共建绿色民航，打赢蓝天保卫战

11 月 6 日，中航集团与四川省机场集团签署《绿色民航节能减排合作框架协议》，双方在成都双流机场和天府新机场地面特种车辆“油改电”、促进机场地面运行保障节能、APU 电能替代、探索试用民航节能减排新技术等方面深入合作，携手打赢蓝天保卫战。



废弃物管理

公司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，这些废弃物均按危险废物管理有关规定，交付有资质的危险废物处置单位进行处理。同时，公司建立了有害废弃物管理制度，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。针对航班飞行过程中产生的无害废弃物，如报纸杂志、餐具、耳机等客舱垃圾，国航进行回收再利用或者找专业的废弃物处理公司进行无害化处理。

案例 Ameco 节能改造见成效

2018 年，北京飞机维修工程有限公司 (Ameco) 对机库的照明设备进行改造，将老化的金卤灯具替换为 LED 灯具，每年可节省用电约 30—33 万千瓦时。此外，Ameco 投入 260 多万元改造员工浴室，以热泵回收的形式降低制冷能耗，预计减少天然气用量 29.2 万立方米/年，减少二氧化碳排放 457.89 吨/年。

水资源管理

公司将食堂废水经过隔油、生化处理后达标排放；将工业废水收集排入废水处理站处理后达标排放，并每月邀请有资质的第三方检测机构对公司总排口进行污水检测，截至 2018 年底，检测结果均合格。

参与绿色机制设计

公司在民航局领导下持续密切关注并深入参与国内外碳市场前期工作，充分发挥领先航空公司在行业规则制定的辅助决策作用，为中国民航碳交易机制设计以及应对国际航空碳排放做出了积极贡献。

积累了丰富的国内外碳交易工作经验

欧盟碳交易：自 2007 年起，公司积极配合民航局应对欧盟碳交易。通过深入研究欧盟碳交易法律、法规，国航独立自主制定监测计划、实施监测、编制监测报告，积累了大量经验，是国内少数具备欧盟碳交易实操能力的企业，为进一步参与全球航空碳排放机制奠定基础。

北京市碳交易：国航集团共有三家企业列入 2017 年北京市重点排放单位名单，控排企业合计获得碳配额 10.29 万吨，公司通过集中管理的方式，顺利完成履约工作的同时，持续推进公司碳资产集中管理能力建设。

积极参与国内外碳减排机制设计

国际减排方面：为应对国际航空减排，在民航局统一领导下，国航派员参加了国际民航组织 (ICAO) 全球市场化减排机制专家组，并积极配合中方项目工作组深度参与国际航空减排机制制定相关工作。

国内航空减排管理方面：国航派员加入了中国民航局碳排放专家工作组，深度参与减排管理文件的编制，包括核算、报告与核查 (MRV)、可持续航空燃料等重要部分，对未来航空业节能减排工作的开展有着深远影响。

推进环保公益项目

保护地球环境是人类永恒的主题。公司秉承“绿色运营，可持续发展”的环保理念，实践绿色办公以及环保培训，通过生态扶贫行动、光伏产业、绿色主题航班等环保公益活动，支持国家绿色环保事业。

案例 苏尼特右旗光伏扶贫电站项目

苏尼特右旗首座村级光伏扶贫电站项目为国航重点帮扶项目。国航在当地建立了装机容量 7.759 兆瓦的村级光伏扶贫电站过程中资助了 1207.06 万元，该项目已实现并网发电。



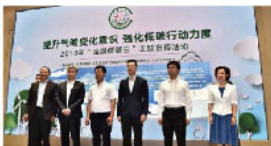
案例 用行动共建“绿色生活美丽家园”

4 月 23 日，为庆祝 2019 年北京世界园艺博览会 (简称“北京世园会”) 倒计时一周年，国航在喷涂完半的“多彩世园号”彩绘飞机上举办了“传递绿色梦想”的主题航班活动，向旅客发放了“梦想种子”及世园会纪念品，以实际行动传递北京世园会“绿色生活美丽家园”的美好愿景。



案例 2018 “全国低碳日”主题宣传

6 月 13 日，作为北京 2022 年冬奥会和冬残奥会官方合作伙伴，国航参加了由生态环境部、北京冬奥组委、北京市政府联合主办的 2018 年“全国低碳日”主题宣传活动，签署“低碳倡议书”，与其他冬奥官方合作伙伴企业共同发起低碳冬奥行动倡议，彰显了国航低碳环保的负责任形象。



社会责任 美好生活

国航不忘初心，牢记使命，不断提升服务水平，关注员工成长与权益保障，积极承担社会责任，坚持不懈地为满足人民日益增长的美好生活需要，为实现民族伟大复兴的中国梦，为实现人民对美好生活的向往而努力。

支持联合国 2030 年可持续发展目标



关注员工身心健康，持续推进员工“幸福·心计划”



制定《女职工权益保护专项集体合同》



保护劳工权利，反对歧视，杜绝使用童工和强迫劳动



确保机会均等，实现同工同酬



提升服务质量

国航不断完善管理制度，聚焦旅客体验，推进创新服务，落实“全球对标、全流程治理、全链条发力”的方针，以新技术应用为引领，保障航班正常性，提升旅客满意度，维护旅客权益，持续推进产品服务水平，打造一流服务。

健全服务管理体系

公司持续对服务管理体系进行修订，梳理全流程产品服务接触点并制定相关服务标准，召开推进案例分析会，完善服务相关制度，推广完善服务授权机制，完善服务规则等，提升服务管理水平。



国航 2018 年提升服务管理水平的主要措施

推动服务创新发展

创新是国航向旅客传递贴心服务、提升服务口碑的重要手段。2018 年，公司进一步扩大智能、自助服务应用，提升旅客乘机体验。

地面服务

智能

在官网和移动平台上线智能交互机器人，上线无人陪伴儿童、特殊餐食和婴儿摇篮等特殊服务的自动化预定功能，在移动平台上线 Apple Pay 支付功能

自助

成为国内首个推出一站式自助行李托运服务区的航空公司；在国内 45 个国内站点、8 个国际（地区）站点提供电子登机牌服务；在行业内首次实现自助渠道非自愿变更改期，提升全渠道退改签能力

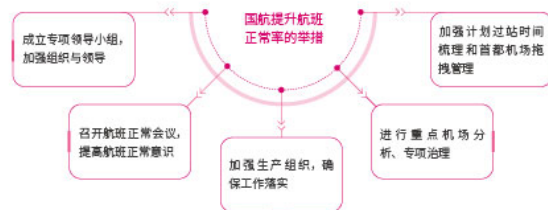
客舱服务



- 成立餐饮专家委员会，推出“一带一路”“淮阳风情”等地域菜式；推出金凤之歌《让爱永在旅途》专属音乐，从味觉、听觉、视觉多维度拓展机上产品
- 结合 A350 新机型引进和航线安排，推进各层级人员资质满足生产需求，确保航班运行顺畅
- 深化应用现有移动端“国航之翼”，打造电子化业务流程，开发旅客偏好信息收集模块，推出涵盖 29 项各类手册规章的客舱电子飞行包 C-EFB，搭建“国航宝贝”系统平台，启动 CIP 旅客名单电子化运行，畅通空地服务信息交互渠道。整合 APP 及“空地同声”服务数据，形成“互联网+”与全流程服务融合，形成旅客服务“云数据库”，完善服务流程监控，实现精准服务。持续推进餐车扫码项目，设立专门台帐

保障航班正常性

保障航班正常性是提升旅客满意度的关键。为进一步提升航班正常率，国航加强管理，采取一系列举措，确保高于行业正常率水平。2018 年，国航的航班正常率为 80.36%，高于行业平均水平 0.23 个百分点。



简介 国航控制中心加大运行控制管理，保障航班运行正常

运控中心作为国航的“最强大脑”，在服务旅客过程中起着关键作用。其主要工作是编制、申报和发布公司航班运行计划，监控航班动态；分析运行不正常情况，综合飞机、机组以及客货源等因素，及时做出航班调整、推迟、取消等方案并组织实施。



运行控制系统



航班发生大面积延误或其他紧急状况，运控中心需要组织实施应急机制，通过分析评估、航班处置、航班恢复三个阶段采取相应的举措，提升航班正常性。



针对飞机延误或其它紧急状况启动应急方案

旅客权益保护



投诉处理

· 国航拥有完善的旅客投诉应对机制，确保旅客投诉得到快速、圆满解决。2018年，公司共处理旅客投诉 13450 件



客户满意度

· 2018年，未发生公司原因造成的群体性服务事件，旅客总体服务满意度达到 90.6 分，同比提高 2.6 分



隐私保护

· 国航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，在官方网站、手机 APP 上公布详细的《国航隐私政策》供旅客了解，并采用信息加密技术传输个人信息，确保个人信息安全

案例 为了一颗心脏和他的第二次生命！

5月22日，从牡丹江飞往北京 CA1682 航班已停止办理手续，航班旅客已开始正常登机。公司接到旅客求助信息：旅客郑玉仁为接受心脏移植手术，正在赶往机场的路上，预计晚到 30 分钟左右，希望航空公司可以本着人道主义救助精神予以协助。

国航工作人员根据旅客提供的医嘱信息及当时的实际情况，选择推迟 CA1682 航班的起飞时间，取得航班乘客谅解，等待郑玉仁到来，并做好现场实际保障准备工作。最终，CA1682 航班于 22:21 顺利从牡丹江起飞，虽然延误了 1 小时 6 分钟，但是为病人赢得了器官移植的宝贵时间。



国航工作人员积极协调安排航班

助力员工发展

国航始终坚持以人为本，充分保障员工合法权益，不断创新人才管理机制和人才培养体系，为员工提供广阔的晋升渠道和发展平台，关爱员工生活与健康，营造包容、多元的和諧氛围。2018 年，国航拥有员工 28302 人，招聘新员工 1147 人，女性管理者占比 17.07%。



保障基本权益

国航严格遵守《劳动合同法》等法律法规，坚持平等开放的多元化人才战略，反对歧视，坚持同工同酬，杜绝使用童工和强迫劳动，推进民主管理，保障员工权益自由，建立有竞争力的薪酬管理体系，确保员工高质量的生活。

为构建和谐稳定的劳动关系，促进企业发展，根据相关法律法规以及公司最新规章制度，国航制定第六期《集体合同》、第二期《女职工权益保护专项集体合同》和第二期《劳动安全卫生专项集体合同》。通过履行集体协商程序，广泛征求了协商代表和职工代表的意见，与员工开展平等对话，切实保障和维护了职工的合法权益。

激励员工成长

国航重视每一位员工的成长，致力于提升员工综合能力，激发员工创造力，畅通人才发展通道，为员工提供高层次、高视野的发展舞台，开展特色培训，有针对性地设计实施各类培训项目，通过线上线下相结合的方式，持续提升员工政治理论水平和综合素质能力，帮助员工实现个人价值。2018 年，国航首次在公司及行业内实现地面服务人员的统一培训，完成 8 期 283 人的培训，得到各单位及参训人员的一致好评。

领导力培训

- 总经理“变革创新”项目
- 高级经理“卓越运营”项目
- 青年干部培养项目
- 管理储备生培训项目

国际化人才交流

- 高级管理人员赴美航航培训交流
- 初中级管理人员赴国泰航空培训交流
- 青年干部赴新加坡培训交流
- 管理储备生赴国泰航空培训交流

领导力线上轻型培训

- 十九大党章公开课程线上学习
- 线上教学：每日时事、每周学党史、每月谈管理
- 线上直播讲堂项目
- 微信社群分享学习

助力员工素质提升

国航坚持以社会主义核心价值观引领职工，大力弘扬劳模精神和工匠精神，推动知识型、技能型、创新型员工队伍建设，激励和鼓舞员工积极投身公司改革发展。

案例 培育选树劳模工匠

2018 年，国航积极选树劳模和工匠人才，积极营造精益求精的敬业风气和崇尚劳动的工作氛围。通过举办报告会、座谈会、拍摄纪录片等多种形式，全方位宣传劳模精神和工匠精神，让劳模工匠典型立得住、叫得响，使职工身边有典型，学习有榜样，奋斗有目标。



全国五一劳动奖章获得者刘南婷（中间）和同事们分享工作经验

案例 积极创建劳模、工匠创新工作室

2018 年，国航以劳模和工匠人才为领衔，大力开展创新工作室创建活动。选树培育 30 个公司级劳模和工匠人才创新工作室，充分发挥劳模和工匠人才的示范引领作用，传播先进的劳动技能、创新方法和管理经验，为职工学习交流、攻坚克难筑平台，提高职工创新能力，促进优秀创新成果转化应用。



工匠型人才李平（中间）与她领衔的 I-Design 创新工作室

案例 系统开展职工岗位职业技能竞赛

2018 年，国航举办第十四届职工岗位（民航售票员）职业技能竞赛。客票销售领域近 4000 名员工积极参与，104 名志愿者参与，最终 10 人获得“中航集团技术能手”，3 人获得“中央企业技术能手”，2 人获得“全国民航技术能手”。组织在集团空管安全员、航空配餐岗位、全国民航机务维修岗位技能竞赛获奖员工共 26 人分别赴香港国泰航空、日本全日空、美国联合航空学习交流。



客货营销岗位职业技能竞赛决赛中选手做营销策划展示

案例 持续深化推进班组长建设

2018 年，国航持续加强班组长队伍建设和培养。组织开展示范班组长考评，评选表彰 100 名优秀班组长，发挥优秀群体示范引领作用。加大班组长交流共建，促进内部知识和经验分享推广。建立班组长素质模型，为班组长选拔、考评、培育提供依据，组织开展第八期优秀班组长培训和第四期新任班组长培训，共有 220 名基层班组长参加。



2018 年优秀班组长在交流培训中展示风采

关爱员工生活

国航坚持以人为本，关注员工身心健康，建立员工健康档案，明确职业病保护监督、抢救措施等制度，持续推进员工“幸福·心计划”，完善特殊群体帮扶机制，让困难员工、女性员工等感受公司的关怀，开展丰富多彩的文体活动，平衡员工的工作和生活，增强员工的凝聚力和归属感。



员工服务中心

- 持续深化共享服务平台
- 一体化建设，完成多项个性化定制
- 注册量 38287 人，满意度 94.6%



保障健康安全

- 持续推进员工“幸福·心计划”
- 开展心理健康培训 98 场
- 培训员工 4200 人次
- 满意度 98.5%



关怀特殊群体

- 困难员工建档 494 户
- 慰问困难员工 230 人
- 发放款物 74.6 万元
- 新增 4 间爱心妈妈小屋
- 女职工互助会发放 91 万元



多彩业余生活

- 组织职工运动会
- 组织篮球赛、游泳比赛、健身行活动
- 举办艺术节等活动



职工运动会



职工艺术节

案例 员工服务中心提升员工体验和满意度

国航持续深化员工服务中心建设工作，建立健全员服工作机制，完善服务标准，构建员工服务体系，规范服务内容、创新服务形式、简化业务流程，不断提升员工体验度和满意度。

本着“员工服务中心，心中服务员工”的原则，2018 年，员工服务中心微信平台运用品牌号召力，不断创新推送内容，提升推送文章质量，以员工需求为中心，以公司业务为重点，满足员工各类工作、生活需求，宣传公司政策制度，配合各单位做好宣传工作。截至 2018 年底，员工服务中心微信平台关注量增长至 38287 人，影响力和关注度持续提升，成为公司与员工之间沟通的桥梁，更好更快捷地为公司和员工服务。

参与社区建设

国航积极履行企业作为社会公民的各项职责，致力于构建和谐、美好、友爱的社会环境。国航发挥自身优势，通过遍布世界的航线网络搭建起与世界各国文化交流和传播公益的桥梁，作为 2022 年冬奥会和冬残奥会航空客运服务伙伴，积极践行和传播奥运精神。同时，立足社区发展，积极帮扶弱势群体，通过开展“中航进校园”系列活动、打造“中航蓝天课堂”志愿服务品牌等多种形式，实现公益事业和教育服务的可持续发展，为当地社区的和谐发展贡献力量。

传播奥运精神

作为 2022 年冬奥会和冬残奥会航空客运服务伙伴，国航积极践行和传播奥运精神，充分发挥自身优势，助力体育事业的蓬勃发展。

案例 开展“飞享冰雪初体验”活动

为响应北京 2022 年冬奥会助力“三亿人上冰雪”计划，国航开启了服务北京 2022 年冬奥会和冬残奥会的新征程。12 月 14—16 日，国航举办了“飞享冰雪初体验”活力冬奥学院滑雪体验活动，邀请了来自广州、重庆、上海、杭州、成都的近 80 名南方旅客乘坐国航班，开启一场冬日里的冰雪奇缘。



案例 伴梦想着陆之滑沙小子

9 岁的王志浩来自甘肃，家住腾格里沙漠边。这个在沙漠长大的男孩从来没有见过雪，却热爱滑雪运动，一直拿着自制的滑沙板在沙漠中练习。小朋友有一个心愿：他梦想着能成为滑雪运动员，参加冬奥会，拿到金牌，为国争光。2018 年初，国航助力王志浩来到了 2022 年冬奥会举办地，开启了他的圆梦之旅。小志浩实现在雪场练习滑雪的梦想，经过无数次的摔倒，他终于能顺利地地从雪山上滑而下。



开展校园公益

国航关心和爱护青年，全面整合内外部资源，为他们搭建舞台，与高校合作开展“中航进校园”系列活动，以立德树人为主线，帮助高校推动公益育人、实践育人、资助育人。

案例 中航进校园 传递爱与温暖

2018年，国航与清华大学、中国人民大学、北京外国语大学等高校合作开展了“中航进校园”系列活动，推出大学生一折候补机票产品，为在校学生的出行提供便利。



开通贫困地区新生入学绿色通道

在2018级新生入学之际，与中国人民大学和北京外国语大学合作开展“新生入学绿色通道”传递温暖活动，为两所学校2018级国家农村贫困地区定向招生专项计划的48名新生提供经济舱一折订购机票支持和出行帮助。



打造公益知识竞答节目

携手北京人民广播电台青年广播调频FM98.2打造《“中航进校园”之我爱我的国》公益知识竞答节目。通过目的地城市文明、生态、旅游等方面的答题，突出体现“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”的活动主题。

新生感言

“这是个充满爱与温暖的活动。感谢中国国际航空公司的老师们，有你们照顾，我是幸福的，是幸运的！”

——迪丽沙然，北京外国语大学2018级汉语语言文学系新生

“正在家琢磨着如何面对全新的环境，如何在不再依赖父母的情况下顺利到达学校的时候，一个电话，让一切变得明朗起来。不仅有学校的陪同，还有国航的工作人员帮助我们办理行李托运，送我们登机，又将我们拜托给温柔的空乘小姐姐好好照顾。幸得国航帮助，缩短了家校距离，从而开始一段新的旅程。”

——彭隆俊，北京外国语大学2018级西班牙语系新生

搭建文化桥梁

国航重视跨文化交流，发挥自身航空优势开展文化交流活动，依靠品牌力量扩大公益影响范围，在争做优秀企业公民的同时，积极带动社会各界推进文化交流事业的可持续发展。

案例 国航助力凡尔赛皇家跑

2018年，国航在第七届“法国凡尔赛皇家越野跑”期间，成为凡尔赛皇家跑官方合作伙伴，举办“中国—欧洲旅游年”框架下的中国文化旅游推介活动。通过现场布置长城背景照片墙、“美丽中国”和国航标识拱门、“中欧旅游年”标识横幅，以及国航和中国驻法旅游局的联合宣传展台，将中国文化旅游元素搬进法国富丽，将“美丽中国”的神韵与风采展示给法国民众，在提升法国公众对国航品牌的认知的同时，让他们充分感知中国文化和旅游的魅力。



案例 冬游西藏·共享地球第三极

12月14日，国航在拉萨举行“冬游西藏·共享地球第三极”国航与西藏青年旅行社签约仪式，确定“冬游西藏”期间，国航将通过加班或更换机型进行运力增投，并向组织参加“冬游西藏”活动的旅行社提供座位保障及优惠政策等，此次活动通过让文化与旅游巧妙结合，用文化擦亮西藏的旅游名片，为旅游注入文化灵魂，推动旅游发展新机遇，进一步促进西藏经济社会发展，推进民族交往、交流、交融，这也是国航践行十九大报告中提出的“坚定文化自信，推动社会主义文化繁荣兴盛”及“人文中航”建设的具体实践。



案例 伴梦想着陆之地图上的思念

4岁的小女孩果果跟着妈妈和奶奶住在上海，她的爸爸是驻巴基斯坦援外工程师，为巴基斯坦修建高速公路。由于爸爸长期在国外，果果最大的梦想是去巴基斯坦看爸爸，看看在外工作的爸爸每天都在做什么。2018年，在国航的帮助下，果果实现了自己的梦想，她和妈妈一起前往巴基斯坦，终于见到了长期在国外工作的爸爸和他努力修建的高速公路，她十分自豪和开心。



特殊航班保障

国航视承担公共责任为己任，积极承担多项急难险重航空运输任务，彰显国航航空公司的使命与责任。2018年，国航顺利完成春运、两会、平昌冬奥会和冬残奥会、中非合作论坛北京峰会、首届中国国际进口博览会、宁夏回族自治区和广西壮族自治区成立60周年大庆等重要航班和专包机任务，并积极参与社会公益实践，得到社会各界的广泛赞誉。

案例 携手中国红十字会，国航承载蒙古国先天性心脏病患儿来京治疗

为响应国家全面建成小康社会和积极参与“一带一路”建设，进一步加强国航在扶贫攻坚、国际人道援助、紧急救援、应急救援、公共卫生等领域的建设，10月15日上午，国航与中国红十字会在北京国航总部大楼举行战略合作协议签约仪式。

11月19日，58名蒙古国先天性心脏病患儿乘坐CA902航班从乌兰巴托到北京医治，国航全程派员人员、密切监控航班信息，为患儿和家人提供了从空中到地面的全流程优质服务保障，国航董事长、党委书记魏剑江等在首都机场迎接，并为蒙古国患儿送上鲜花。此次支持赞助蒙古国先天性心脏病患儿来京治疗是国航与中国红十字会签署战略合作协议开展“一带一路”人道救助行动后的首次实践。



董事长、党委书记魏剑江为患儿及家长送上贴心问候



国航与中国红十字会战略合作协议签约仪式

案例 国航大爱让生命焕发光彩

耿春岐是河北廊坊人，他6岁的孩子于一年前被查出患有肾衰竭，一年多来仅靠着透析艰难维持生命，11月2日下午4点42分，上海长海医院紧急通知，已找到合适的肾源，可以进行手术，但孩子必须在当晚12点前抵达医院。为了按时抵达医院，耿春岐向国航销售服务中心求助，公司各部门快速联动，制定保障方案。在北京地面办理乘机手续、协调安检通道、安排优先登机，飞行途中实时陪伴看护，抵达后第一时间送往车站，全流程安排人员引导。当晚，孩子安全抵达医院，并顺利进行手术。千里生命接力，国航人以自己的方式全力提供救助。



帮扶弱势群体

国航重视对弱势群体的关怀，凝聚力量改善弱势群体的生活环境，以爱心让他们感受来自国航人的温暖。

案例 西南客舱部开展助力乡村振兴志愿服务

北川县是5·12汶川特大地震重灾区，菁菁乡地处北川最偏远的地区，目前正处于脱贫攻坚阶段。4月28日，国航西南客舱部的青年志愿者经过近五小时的车程来到北川县菁菁乡，与当地小学开展爱心联谊活动，并探访当地羌族村寨。志愿者们以实际行动助力乡村振兴，陶冶青年团员情怀，履行央企青年的社会责任。



案例 地面服务部开展各项公益慈善活动

国航地面服务部通过开展各项公益慈善活动，以爱心和善行，提升自身社会价值，履行社会责任。定点帮扶北京市清红蓝打工子弟学校，多次带领青年、团员走入校园，通过授课、互动心理教学等方式，汇聚爱心力量。在“全国助残日”主动走入中国助残志愿者协会，在与伤残人士进行交流和体验式互动之余，还自主筹款，向中国盲文图书馆捐赠了导盲杖和轮椅，以实际行动表达深切关怀。



案例 九年爱心助学 深航为老区学子插上逐梦的翅膀

深圳航空保卫部（空警十三支队）自2010年以来，已连续9年对革命老区江西省于都县金山希望小学的贫困学生进行资助。11月22日，部门组织优秀员工代表再一次前往金山希望小学，带着全体干部员工深厚的情谊与殷切的期望，与教师代表及36名受资助学生深入交流，为孩子们送上学习书籍、文具和体育用品。通过实地考察，现场交流，真实深入地了解孩子们的需求与学校的困难，通过给予专项资助金，保障孩子们更好地接受教育。



关键绩效表

指标名称	2016年12月31日	2017年12月31日	2018年12月31日
总资产 (亿元)	2241.28	2357.18	2437.16
应缴税款 (亿元)	63.88	70.11	83.32
在册飞机数量 (架)	623	655	669
平均机龄 (年)	6.36	6.53	6.62

指标名称	2016年	2017年	2018年
营业收入 (亿元)	1126.77	1213.63	1367.74
利润总额 (亿元)	102.19	114.81	99.58
安全飞行 (万小时)	202.87	211.52	224.52
运输总周转量 (亿吨公里)	236.98	253.85	275.18
旅客运输量 (万人次)	9660.59	10157.67	10972.66
货邮运输量 (万吨)	176.91	184.16	190.84
每股社会贡献值 (元)	2.822	2.768	2.968
前五大供应商采购额 (亿元)	375.47	350.59	412.36
知识产权储备注册数量 (件)	2587	2819	3006

旅客总体满意度 (分)	87.32	88.00	90.6
高端旅客总体满意度 (分)	87.26	88.20	89.5
全年接获旅客投诉量 (件)	20638	16155	13450
旅客投诉处理率 (%)	100	100	100
境内行李差错率 (%)	1.22	0.80	0.98
境外行李差错率 (%)	4.90	3.75	3.93
航班正常率 (%)	76.7	70.9	80.36
航班执行率 (%)	98.3	98.0	98.4

总能耗 (万吨标准煤)	942.4	1006.9	1092.1
航空煤油消耗 (万吨)	636.8	680.4	738.1
电力消耗 (兆瓦时)	136559.7	147810.1	162964.4
汽油消耗 (吨)	1632	1584	2281.4
柴油消耗 (吨)	6986.6	7248.7	8075.8
天然气消耗 (万立方米)	884.9	945.4	975.0

指标名称	2016年	2017年	2018年
热力 (百万千焦)	381593.4	404549.9	370534.1
其它能源消耗 (吨标准煤)	68	26.9	24.5
吨公里油耗 (公斤 / 吨公里)	0.277	0.274	0.274
吨公里二氧化碳排放 (克 / 吨公里)	873	863	863
二氧化碳排放 (万吨)	2005.9	2143.3	2325.0
有害废弃物排放总量 (吨)	323.4	356.7	632.0
水消耗 (万吨)	347.8	367.9	412.1
环保投入 (万元)	18501	29000	21931.1

在岗员工人数 (人)	23258	25168	28302
外籍员工人数 (人)	1155	1113	983
少数民族员工数 (人)	1051	1074	1419
残疾人雇佣人数 (人)	19	20	15.5
女性员工占比率 (%)	40.3	45.2	43.56
管理序列及管理支持序列总人数 (人)	5719	6443	6721
劳动合同签订率 (%)	100	100	100

员工流失率 (%)	2.53	2.56	3.30	
			已流失员工统计分布	
			34岁及以下	42.24%
			35-44岁	14.12%
			45-54岁	14.82%
55岁及以上	28.82%			
			男性	45.74%
			女性	54.26%
			国内	94.52%
			国际及地区	5.48%

受集体谈判协议保障的员工比例 (%)	100	100	100
安全培训总课时 (小时)	143678	198919	207551
员工参训人数 (人次)	83997	94190	119707
职工教育经费总额 (万元)	1892.2	2121.0	2219

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；能源消耗口径为国航、国货航、深圳航空及昆明航空、大连航空、内蒙古航空，相关指标与以前年度有差异主要受热力指标单独拆分影响
2. 二氧化碳排放仅含航空油燃烧直接排放，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
4. 残疾人雇佣人数来源于北京市顺义区残疾人劳动就业服务中心《北京市用人单位安排残疾人就业情况审核认定书》
5. 12月28日，公司完成出售国货航51%股权事项，故自该日起公司机队不再有货航飞机

主要荣誉

2月-3月, 国航入选全球传播服务集团 WFP 与旗下调研机构共同发布“BrandZ 2018 最具价值中国品牌 100 强”排行榜, 国航名列榜内品牌价值第 21 位, 年度品牌价值增长 8%, 为中国航空业品牌力得分最高的企业。国航亦入选“BrandZ 中国出海品牌 50 强”“BrandZ 中国品牌海外收入十强”排行榜。

5月 21 日, 国航荣获由香港投资者关系协会 (HKIRA) 主办的第四届香港投资者关系大奖“投资者关系卓越表现奖”。

5月 25 日, 国航因良好的业绩表现, 连续年度的现金分红入选由中国上市公司协会联合上海证券交易所、深圳证券交易所共同发布的“上市公司丰厚回报榜单”前 100 家的第 66 位。公司将继续专注主业, 坚持稳健经营, 积极回馈股东。

10月 11 日, 在第三十二届国际年报大赛 (ARC Awards International) 上, 公司 2017 年度报告分别获得航空业传统年报类别金奖, 以及航空业封面图案 / 设计类别铜奖。

10月 19 日, 公司凭借在市值管理及积极回馈股东方面的努力和提升, 荣获《证券时报》2018“金翼奖”港股上市公司投资价值实力大奖。

11月 23 日, 由中国上市公司百强高峰论坛组委会、华顿经济研究院主办的第十八届中国上市公司百强高峰论坛, 国航以 114.81 亿元的利润总额居“2018 中国上市公司百强排行榜”第 55 位, 获“中国百强企业奖”。

12月 6 日, 公司 2017 年度社会责任报告荣获“金蜜蜂 2018 优秀企业社会责任报告·常青奖”。

12月 12 日, 由《环球时报·环球旅游》举办第十届“最受中国家庭欢迎的出境游评选”颁奖典礼上, 国航获评“最受中国家庭欢迎的境内航空公司”, 这是国航自 2009 年以来第十次获此荣誉。

12月 27 日, 在世界品牌实验室 (World Brand Lab) “第十五届世界品牌大会”上发布的 2018 年《世界品牌 500 强排行榜》, 国航以 1,452.95 亿元的品牌价值位列世界品牌排名第 287 位, 较去年上升 3 位。在荣誉榜单的 38 个中国企业中, 国航是中国民航唯一入选公司。国航同时荣获“2018 中国品牌年度大奖 NO.1 (航空)”, 并获得一项特别奖——“2018 中国年度文化品牌大奖”。

2019 年 1 月 11 日, 国航在国内最具权威公司治理学术和评价机构《董事会》杂志社发起主办的第十四届中国上市公司董事会“金圆桌奖”荣获“最佳董事会”奖项。

展望

经济篇

挖掘运力资源潜力, 提高运行组织效率, 完善航权资源储备。2019 年计划完成运输飞行 235.6 万小时, 运力投入 417 亿吨公里, 旅客运输量 1.2 亿人次, 货邮周转量 81.6 亿吨公里。

坚持枢纽网络战略, 立足国内市场, 积极拓展国际市场, 优化运力配置, 提升收益品质, 持续提升航线经济效益。

持续提升经营品质, 加快商业模式转型, 整合营销资源, 强化成本管控, 严控投资规模, 使资产价值与发展速度、经营效益相匹配。

安全篇

杜绝运输飞行事故、重大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; 人为原因事故征候万时率不超过 0.13。

提升安全风险防控能力, 落实安全生产责任制, 完善生产运行管理体系。

加强专业系统能力建设和队伍作风能力建设, 持续改进飞行品质, 加强日常安全教育和技能培训, 强化安全检查监督环节, 确保平稳安全态势。

员工篇

坚持以人为本, 完善服务员工工作体系, 持续加强心理关怀, 推进困难帮扶, 丰富员工文化生活。

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

持续优化劳动用工制度、干部人事制度、薪酬福利制度, 加强民主管理, 提升员工满意度。

服务篇

推动服务工作的转型升级, 完善产品服务管理体系, 持续提升服务队伍专业化水平, 提升服务能力。

构建质量管理体系, 设计一流服务产品, 推动全流程产品服务管理体系的全面落地, 完成全流程接触点产品服务标准的制定。

推进休息室管理, 开展休息室新建、改扩建工程, 提升机上产品体验。加快推广“智慧出行”项目, 重点推广远程值机、自助行李托运、自助登机等产品。推广“无纸化”便捷出行和个性化离港系统。

环境篇

持续完善节能环保管理体系建设, 深化飞行运行控制领域节能措施, 推进“提升腹舱载运率”专项工作。

继续推进地面保障车辆“油改电”专项工作, 促进地面用能结构转变; 推进地面电源替代 APU 节能措施; 推广地面保障设备新技术应用。

积极推进环保宣传工作, 培育旅客及员工的环保意识和习惯, 积极参与环保公益项目, 履行企业社会责任, 践行公司绿色发展理念。

社区篇

持续加强重大活动航空运输保障工作, 积极开展志愿服务, 推进公益慈善事业发展。

全力打赢脱贫攻坚战, 健全责任机制, 深化帮扶项目、探索长效模式, 全力协助扶贫县如期保质完成脱贫攻坚任务、夯实稳定脱贫基础, 有序推进乡村振兴战略。

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、有害及无有害气体产生等的政策及遵守及严重违反相关类别、规例及守则的资料	包括	44,47	2018 年国航未发生重大环境污染或减排排放事件
A1.1 排放物种类及相关排放数据	部分包括	63-64	航空业排放物主要来自于航线, 占所得总量的 99% 以上, 其他排放量较低, 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	64	
A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度	包括	64	
A1.4 所产生的无有害废弃物总量及密度	包括	47	
A1.5 描述减排排放物的措施及所得成果	包括	44-46	
A1.6 描述处理有害及无有害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	包括	47	
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	43,46	
A2.1 按地区划分的直接及 / 或间接能源 (如电、气或油) 总吨量 (以每千磅千瓦时计算) 及密度	包括	63-64	
A2.2 总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	包括	64	
A2.3 描述能源使用效率计划及所得成果	包括	45-46	
A2.4 描述获取取用水源上可有任何问题, 以及提升用水效率计划及所得成果	包括	47	
A2.5 制成品所用包装材料的质量和每生产单位占量	不适用		
A3: 环境及天然资源			
一般披露: 减轻营运对环境及天然资源的重大影响的政策	包括	47,48	
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	47,48	
社会			
B1: 雇佣			
一般披露: 有关薪酬及福利、招聘及晋升、工作时段、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类别、规例及守则的资料	包括	55	2018 年国航在人员招聘及聘用方面无重大违规情况发生
B1.1 按性别、雇佣类别、年龄组别及地区划分的雇员总数	包括	55	
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	包括	64	
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类别、规例及守则的资料	包括	57	2018 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 因工作损失工作日数	未包括		
B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监督方法	包括	57	

指标	披露状态	页码	说明
社会			
B3: 发展与培训			
一般披露: 有关提升雇员工作职责的知识及技能的措施。描述培训活动	包括	56	
B3.1 按性别、雇员类别 (如高级管理层、中级管理层等) 划分的培训雇员百分比	部分包括	64	
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	64	
B4: 劳工福利			
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类别、规例及守则的资料	包括	55	2018 年国航未发生违反童工及强制劳工相关类别及守则的情况
B4.1 描述针对招聘员工的措施以避免童工及强制劳工	包括		2018 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		2018 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	34	
B5.1 按地区划分的供应商数目	包括	34	
B5.2 描述有关供应商资质的审核, 向其执行有关审核的供应商数目, 以及有关审核的执行及监督方法	包括	34	
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、标签及隐私事宜以及补救方法的政策及遵守及严重违反相关类别、规例及守则的资料	包括	51	2018 年国航未发生与提供旅客服务的重大违规事件
B6.1 已销售或运往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 获取关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	包括	54, 63	
B6.4 描述与维护及保障知识产权有关的措施	包括	54	
B6.4 描述质量控制过程及产品回收程序	不适用		
B6.5 描述消费者数据保障及隐私政策, 以及相关执行及监督方法	包括	54	
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类别、规例及守则的资料	包括	25	
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, 以及相关执行及监督方法	包括	25	
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并确保其业务活动会考虑社区利益的政策	包括	58	
B8.1 专注志愿服务 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	包括	58	
B8.2 在专注志愿服务所用资源 (如金钱或时间)	包括	58-62	

GRI standards 指标索引表

报告目录	GRI Standards
董事长致辞	102-14
专题聚焦：聚力脱贫攻坚，彰显责任担当	
关于我们	
公司概况	102-1/102-2/102-3/102-5/102-6/102-7/102-18
组织架构	
党的建设	
公司治理与风险防范	102-15/102-17
反腐倡廉	205-1/205-2
企业文化	
责任引领可持续发展	
责任理念	102-16/102-19/102-20/102-22/102-23/102-24/102-26
责任融入	
责任沟通	102-21/102-31/201-33/102-34/102-40/102-42/102-43/ 102-44/102-46/102-47/103-1
安全责任·保驾护航	
完善安全管理	
保障安全运行	
培育安全文化	
经济责任·共享价值	
创造经济价值	201-1
携手伙伴共赢	102-9/204-1
环境责任·绿色航空	
建立健全管理体系	
打造绿色运营模式	
加大绿色保障投入	201-2/203-2/302-4/302-5/303-3
参与绿色机制设计	
推进环保公益项目	304-1/304-3

报告目录	GRI Standards
社会责任·美好生活	
提升服务质量	416-1/417-1
助力员工发展	102-8/102-35/102-36/102-37/102-41/401-1/401-2/ 404-2/405-1/406-1
参与社区建设	413-1/415-1
关键绩效表	301-1/302-3/305-4/305-5/306-2/404-1
主要荣誉	
展望	
联交所 ESG 指标索引表	
GRI Standards 指标索引	102-55
第三方审计	102-56
我们的倾听	





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 2018 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内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 2018 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十一份企业社会责任报告,并再次邀请 TUV NORD 进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2018 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 2019 年 3 月 5-6 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》(GRI Standards)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);
- 参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)对报告在重要性、量化、平衡、一致性方面的要求,对报告进行评估;
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

验结论

中国国际航空股份有限公司编制的 2018 年度社会责任报告客观反映了公司在 2018 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 GRI Standards 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;
- 报告以“世界因我们更亲近”为主题,披露了国航在 2018 年期间,履行的经济责任、安全责任、服务责任、环境责任、员工责任、社会责任;
- 报告主动披露 2018 年热点事件,具有一定的回应性。



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:

- 为满足香港联交所愈加严格的披露要求,建议在环境领域,建立进一步细化指标,能更加详细的披露环境关键绩效;
- 在报告编写过程中,能建立系统的报告素材收集系统,让报告编写过程能更高效完成;
- 关注报告编写标准中未披露指标,引领制定行业指标披露规范,以指标促进社会责任管理。

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: 2019 年 3 月 22 日

审验组长: 黄菁

日期: 2019 年 3 月 22 日

我们的倾听

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《中国国际航空股份有限公司 2018 年社会责任报告》，这是国航向社会公开发布的第十一份社会责任报告，我们非常愿意倾听和采纳您对此份报告的意见和建议，以便我们在今后的报告编制工作中持续改进以及提升公司社会责任管理和实践水平，我们真诚地期待您的宝贵意见和建议。

1. 您对本报告整体是否满意？

是 否 一般

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

是 否 一般

3. 您认为报告是否如实反映了国航在创造经济价值方面、创造社会价值方面和创造环境价值方面，履行社会责任如何？

是 否 一般

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

是 否 一般

5. 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整？

是 否 一般

6. 您对国航社会责任工作的意见和建议：

7. 您对国航企业社会责任报告的意见和建议：

如果愿意，请告诉我们关于您的信息

您属于国航的哪类利益相关方

政府及监管部门 投资者 社区居民 客户 金融机构

科研院校 供应商 媒体 社会团体 其他

姓 名：_____ 工作单位：_____

联系电话：_____ 联系地址：_____

电子邮件：_____