

世界因我们更亲近



2014

# 社会责任报告

中国国际航空股份有限公司



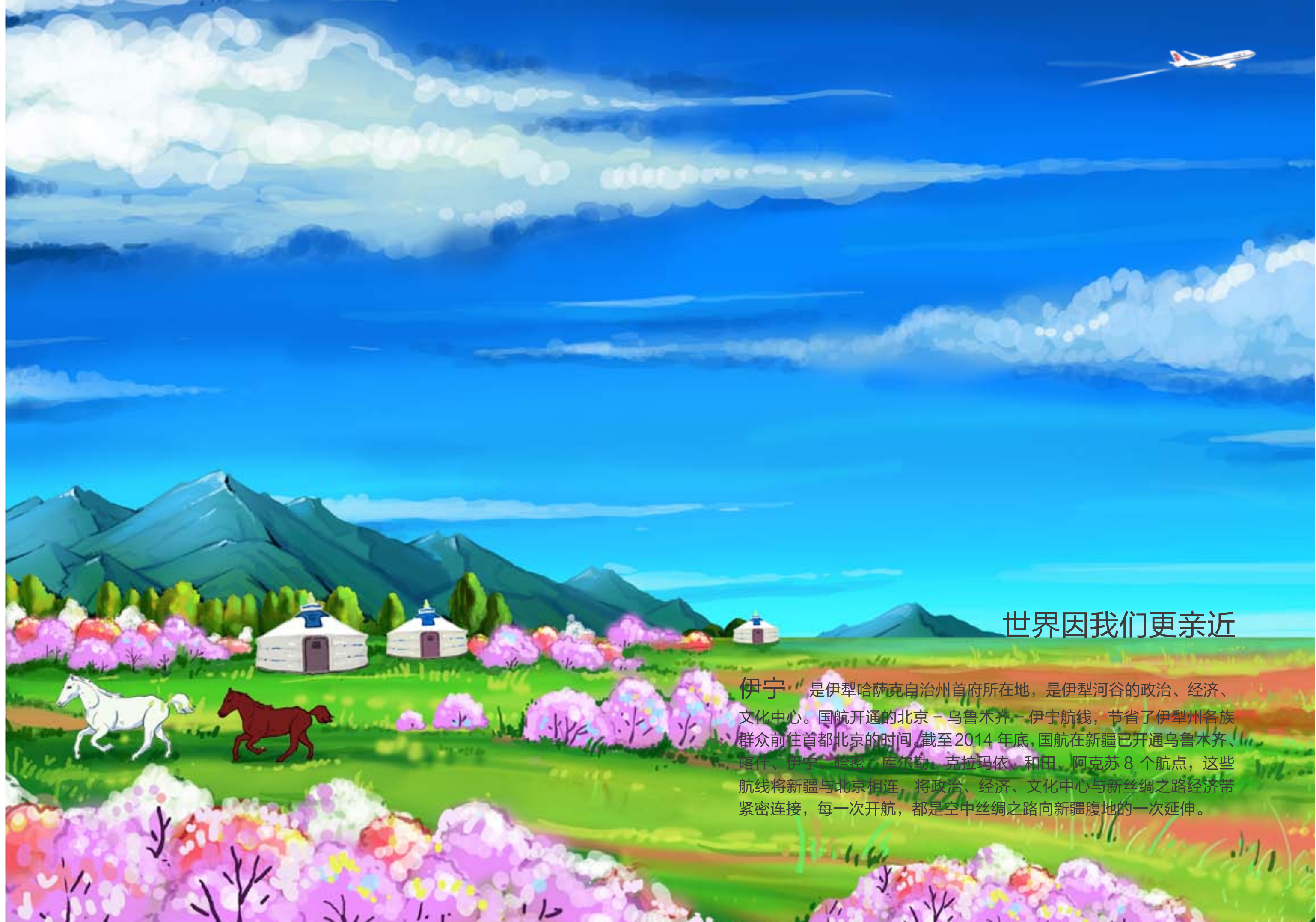
A STAR ALLIANCE MEMBER 



## 世界因我们更亲近

**华盛顿** 是美国的政治中心，是大多数美国联邦政府机关与各国驻美国大使馆的所在地，也是世界银行、国际货币基金、美洲国家组织等国际组织总部的所在地，拥有为数众多的博物馆与文化史迹。国航开通北京—华盛顿航线，进一步扩充国航北美地区的航线网络，提升国航在北美航空市场的竞争力，促进中美两国在政治、经贸和文化方面的交流，为两国首都乃至亚洲与美洲之间的往来搭起崭新的空中通道。





## 世界因我们更亲近

**伊宁** 是伊犁哈萨克自治州首府所在地，是伊犁河谷的政治、经济、文化中心。国航开通的北京－乌鲁木齐－伊宁航线，节省了伊犁州各族群众前往首都北京的时间。截至2014 年底，国航在新疆已开通乌鲁木齐、喀什、伊宁、哈密、库尔勒、克拉玛依、和田、阿克苏 8 个航点，这些航线将新疆与北京相连，将政治、经济、文化中心与新丝绸之路经济带紧密连接，每一次开航，都是空中丝绸之路向新疆腹地的一次延伸。



## 报告说明

亲爱的读者，这份报告反映了中国国际航空股份有限公司 2014 年履行社会责任的绩效。希望您藉此报告感受国航人的真情，继续支持、帮助中国国际航空股份有限公司的改革与发展。

### 时间范围

报告时间跨度为 2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。

### 报告边界

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

### 编制依据

本报告编制遵循国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作通知》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》（G4）、《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR3.0）、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）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七份社会责任报告。

### 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。

### 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、每一次运达，  
安全、可信赖。

### 客户责任

呵护你直到目的地，  
我们尊重你的需求，  
我们一直在努力。

### 环境责任

保护绿色星球，  
我们绿色飞翔。  
国航带你亲近  
更美丽的大自然。

### 员工责任

让员工感受真诚与温暖，  
我们和员工共同进取。

### 社会责任

不论远近，需要之时，  
我们就在你身边。  
国航的真挚与责任担当，  
你看得到。





# 目录

CONTENTS

|          |    |
|----------|----|
| 董事长致辞    | 02 |
| 难忘 2014  | 04 |
| 责任专题     | 06 |
| 关于国航     | 10 |
| 社会责任管理   | 16 |
| 经济篇：稳健发展 | 22 |
| 安全篇：值得放心 | 28 |
| 服务篇：乐享飞行 | 38 |
| 环境篇：蓝天绿地 | 48 |
| 员工篇：成就员工 | 56 |
| 社区篇：心系社会 | 62 |
| 2015 年展望 | 68 |
| 报告指标索引   | 69 |
| 第三方审验    | 71 |
| 读者反馈     | 73 |



## 董事长致辞



2014 年，在中国经济新常态下，中国民航业发展也进入新阶段。面对新常态、新特点、新责任，我们知责、守责、尽责，始终以履行社会责任、促进和谐发展使命，努力增创经济价值，保障安全运营，提升服务水平，强化环境保护，成就员工梦想，维护社会和谐，携手利益相关方，推动可持续发展。

我们认真履行经济责任，盈利水平保持行业领先地位。我们始终保持战略定力，继续优化机队结构，全年引进飞机 67 架，退出老旧飞机 24 架，机队规模达到 540 架；继续推进枢纽网络战略，匹配市场需求、运力供给和航线网络，共通航国际 32 个国家（地区）、56 个城市，国内 103 个城市；继续推进积极灵活的营销策略、强化成本管理、加强内部协同和外部合作。全年实现归属股东净利润 37.8 亿元、向国家和地区缴纳税款 42.57 亿元。在实现企业经济效益的同时，我们为国内各地区之间和国家间的交流与合作提供支持保障，为促进地区经济发展与融合做出新的贡献。

认真履行安全责任，努力筑牢企业长远发展基础。进一步完善安全管理体系，严格落实安全生产主体责任，坚持抓细节、抓苗头、抓重点、抓落实，提升安全裕度；持续强化风险管控，以防范未然为切入点，量化评估关键风险，提升安全防范效果，年度安全风险指数、飞行操作品质指数和飞机技术状态指数同比改善 5%、

10% 和 6%；加强针对性训练和培训，完成飞行理论和运行安全培训 14,872 课时，参训 11,697 人次，同比分别增长 18% 和 34%。全年安全飞行 170 万小时，安全指标达到历史上较好水平。

认真履行客户责任，努力提高全流程服务品质。秉承“放心、顺心、舒心、动心”的服务理念，从无缝隙服务入手，针对 59 个关键点制定具体措施，不断改善客户体验；集中优势资源，开展中转服务、餐饮品质、行李运输、会员服务、重点航线服务、航班延误等专项整治活动，着力提升服务短板；运用先进科技手段，拓展自助服务范围，开发、推广身份证一证过安检、网上购票预值机、航班延误自助改签等。2014 年 7 月，国航客舱部金凤乘务组获得中宣部授予的“时代楷模”称号，是对我们服务工作的肯定，也对我们提出了更高的要求。

认真履行环境责任，努力降低发展对环境的影响。把节约航油消耗、提高航油使用效率作为节能减排的重点，引进节油性能好、噪音低的新型 B747-8、B777-300ER、A330-300 飞机，淘汰油耗高、性能差的老旧飞机；通过提高运行控制水平、飞机性能监控、优化航线结构、发动机改造等精细化管理，不断提升能源利用效率。全年吨公里航油能耗下降 1.6%。

认真履行员工责任，让员工感受到尊重和关爱。推出 2014 版企业文化理念，发挥文化的引领作用，提升企业软实力。建立完善的职业发展和培训体系，注重员工职业规划设计，激发员工的事业心和工作热情；为员工做好后勤保障工作，启动了员工服务中心，提供一站式服务；为员工提供医疗保障和丰富多彩的文体娱乐活动，帮助员工平衡工作与生活，与公司共同成长。

认真履行央企社会责任，关注社会、社区发展。圆满完成十八届四中全会、青奥会等运输保障任务，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，并通过扶贫赈灾、公益慈善活动为社会做出更多贡献。

回顾过去的一年，我为国航履行社会责任、促进可持续发展所做的大量工作深感欣慰和荣耀。展望 2015 年，外部环境充满机遇和挑战。我们将按照市场化、专业化、产业化的思路，继续保持战略定力，继续加强能力建设，继续提升核心竞争力，努力实现对投资者、员工、客户、社区、环境和子孙后代的承诺，为经济社会发展做出新的贡献。

蔡剑江

中国国际航空股份有限公司 董事长

## 难忘 2014



3月 中国民航首家常旅客计划凤凰知音(原国航知音)举办 20 周年庆典



7月 国航与汉莎航空签订战略合作协议



7月 国航推出 2014 版企业文化理念



7月 金凤乘务组被中共中央宣传部授予“时代楷模”称号



9月 “AIR CHINA 爱 CHINA” 彩绘飞机投入航班运营



10月 中国首架全新波音 747-8 远程宽体客机入列国航机队



11月 国航发布国内航空公司首部机队发展白皮书



12月 国航庆祝在香港交易所上市十周年



12月 国航与儿基会联合举办关爱孤儿慈善活动



责任专题

“企业之魂”——国航企业文化（2014 版）

国航通过客户及员工层面调研和自上而下、自下而上反复征求意见，围绕社会主义核心价值观，从国际、社会以及企业三个层面提炼国航关键文化要素，整理成系统的理念阐释，推出 2014 版企业文化理念，以发挥文化引领作用，提升竞争软实力，努力形成“一个愿景，一个声音，一个形象”，推动公司实现卓越运营。

国航企业文化理念结合社会主义核心价值观，聚焦凤凰精神即“传递吉祥，引领群伦，超越自我”，重点诠释了国航的发展目标和价值取向。国航愿景是“全球领先的航空公司”，使命是“安全第一，四心服务，稳健发展，成就员工，履行责任”，价值观是“人本，担当，进取，乐享飞行”，品牌定位是“专业信赖，国际品质，中国风范”。作为企业发展软实力和品质凝结，国航企业文化展示了国航在可持续发展道路中的坚守、底色与责任信念。



- 愿景

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

**安全第一：**安全是航空公司运营的生命线，是国航最基本的责任

**四心服务：**使客户放心、顺心、舒心、动心，是国航对客户的责任

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

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

**履行责任：**积极履行政治责任、经济责任、社会责任，报效国家，奉献社会

- 价值观

**人本：**以员工为本，以客户为本，这是我们一切工作的出发点和落脚点

**担当：**愿担当、能担当、会担当、团结协作，积极主动承担责任

**进取：**变革革新激发活力，超越自我引领群伦

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

**专业信赖：**精于航空运输主业，致力成为行业引领者，备受信任与依赖

**国际品质：**具有国际知名度和美誉度，备受瞩目与赞赏

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

“没错，我是国航人”

国航企业文化建设不仅仅是对宏观层面的挖掘和提炼，更将视角落到每一个平凡而精彩的国航人身上。因为是他们创造了国航的历史，也将由他们抒写国航打造百年老店的美好未来。2014 年，国航开展“我是国航人”个性宣言征集活动，开启关注身边人、挖掘身边事、聆听员工心声、展示职业理想的人文之旅。



我是国航人

传承国航精神血脉

2014 年，国航出版《传承国航精神血脉》一书，记录国航与共和国共同成长，展现国航厚重的发展轨迹，积极传导公司文化。书中数十个故事跨越 59 年，蕴含国航的光荣传统和文化魅力，体现国航长期积淀形成的关键文化要素——不管国航的规模、经营方式如何变化，唯一不变和传承的是我们对国家、社会、旅客的责任与担当。



“安全第一”被奉为国航的使命，打造和传承安全理念是一代代国航人的使命，周殿卓、周大宁父子两代机长都把“保证安全第一”时刻放在心头，让安全责任意识代代传承。

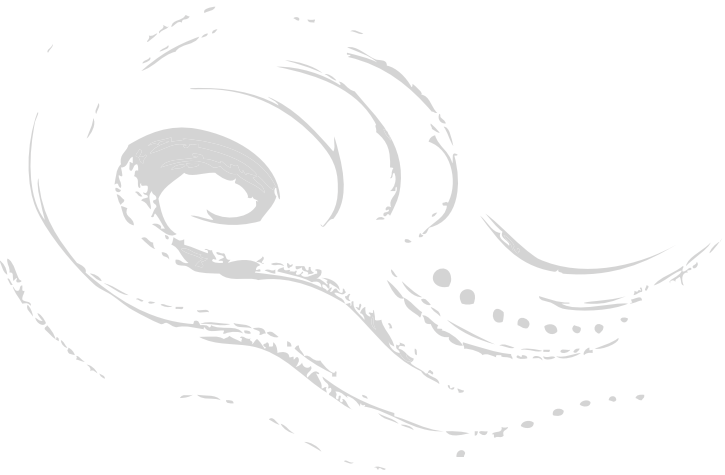
国航韵味 中国风范

作为唯一载国旗的国内民用航空公司，以及世界最大的航空联盟——星空联盟成员，国航代表了中国形象，更是展示中国文化底蕴与时代魅力的载体。我们在为全球旅客出行提供更多选择和美好体验的同时，自觉、积极地承担起传播中国文化、促进中外文化交流的使命，为中华文明和世界多彩文明的交汇融合飞架友好的文化之桥。

5 月 5 日，国航 CA841 航班飞架中欧，将相隔万里、相差 6 个时区的北京、维也纳、巴塞罗那三座国际文化名城一线贯通。国航员工合唱团在首航万米高空，在维也纳列支敦士登皇宫歌剧院，深情演绎优美、典雅、澎湃的中国雅歌，以“凤凰知音•中国雅歌”主题文化艺术之旅，第一次将国航人的艺术气质展现给国际社会。



国航员工合唱团唱响维也纳



金凤乘务组——时代楷模

时代楷模

凤凰，寓意着美丽和吉祥，是国航的标志。国航也有一只属于自己的凤凰，那就是金凤乘务组。金凤乘务组，作为国航的空中服务优质品牌，自 1994 年开始创建以来，已经走过了 20 年的风雨历程。

她们以蓝天为舞台，以客舱为阵地，以雷锋精神为榜样，把“爱国、敬业、诚信、友善”融入服务理念之中，用行动谱写着社会主义核心价值观的美丽华章。“平时看得出来，关键时刻站得出来，危险时刻豁得出来”，是金凤乘务组的真实写照。不论是在万米高空的航班上，还是在日常平凡的生活里，不论是在执行重大任务的关键时刻，还是在服务万千旅客的工作之中，“金凤”用执著的信念、诚挚的情怀、精湛的技艺，奉献着爱、传递着善，以实际行动践行和传播社会主义核心价值观，充分展示了爱国、敬业、诚信、友善的精神风貌，生动展示了载国旗飞行的航空公司风采。2014 年 7 月 28 日，中宣部授予金凤乘务组“时代楷模”荣誉称号。



金凤乘务组获得“时代楷模”荣誉称号

肩负使命

20 年间，金凤乘务组承担着重要专包机服务的光荣使命，在无数次急难险重任务中，在祖国和人民需要之时，金凤乘务组都是第一时间主动请缨，勇挑重担，为祖国分忧解难。

1999 年在战火纷飞中从南斯拉夫运回伤员和遇难者遗体；2003 年非典疫情肆虐时，坚持不停航线，为旅客服务；2004 年赴巴基斯坦迎接人质归国；2005 年赴印度洋海啸救灾；2008 年北京奥运会前，执飞“圣火号”包机，在外连续飞行达 33 天，完成有史以来行程最长的奥运圣火传递；2008 年参与汶川地震救援；2011 年参加中国史上最大规模的利比亚撤侨行动 ……

创新服务

金凤乘务组始终坚持让旅客“放心、顺心、舒心、动心”的服务理念，以真诚的态度、优雅呈现、睿智的行为和创新的产品奉献着爱、传递着善，着力打造“空中服务的标杆，国航服务的名片”，引领服务发展潮流，给万千旅客带去美好独特的体验。



她们在平凡的服务岗位上创造卓越的业绩，用心思索，以情动人，抢救危急的病人、背送伤残的旅客、看护体弱的老者、接送无人陪伴的小朋友……金凤乘务组默默地把爱奉献给每一位国航的客人，用行动见证着对国航事业的追求、凤凰精神的传承和社会责任的担当。

对于我们金凤乘务组组员来说，客舱便是我们的家。一年 365 天，我们约有三分之二的时间是在客舱里度过的。每当看到怀抱初生婴儿的旅客，我们的爱便会油然而生，立即帮她们放好行李，带位坐好，为母亲冲好牛奶，帮宝宝盖好毛毯；每当看到年迈的老人，坐着轮椅来到客舱，我们就感觉他们就是我们的长辈和亲人，我们会立刻递上一块湿巾和一杯温水。

—— 金凤乘务组乘务员 吕小飞

金凤乘务组是国航优秀企业文化的缩影，是国航凤凰精神的体现。她们发扬国航凤凰精神，向社会传递吉祥，主动担当企业与社会赋予她们的责任，为社会公益尽一份力量。

**“金凤妈妈”**——金凤乘务组还有另外一个名字“金凤妈妈”。首都机场南竺园社区有一位姜思然小朋友，3 岁的时候，一场意外夺走了她的父母，从 2006 年至今，已经 9 年时间，金凤乘务组人员几经更替，对小思然的照顾却从来没有间断。

**“绿丝带” 志愿者团体**——2011 年，一些金凤乘务组组员牵头成立了“绿丝带”志愿者团体，并通过微博的力量向外传播，让更多的人参与到公益事业中来。金凤乘务组多次参加河北省涞源县斜山村的留守老弱妇孺扶贫活动、北京东方儿童福利院救助活动、“绿丝带 50 元在行动” 筹款募捐等志愿活动。



“绿丝带 50 元在行动” 筹款募捐



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。

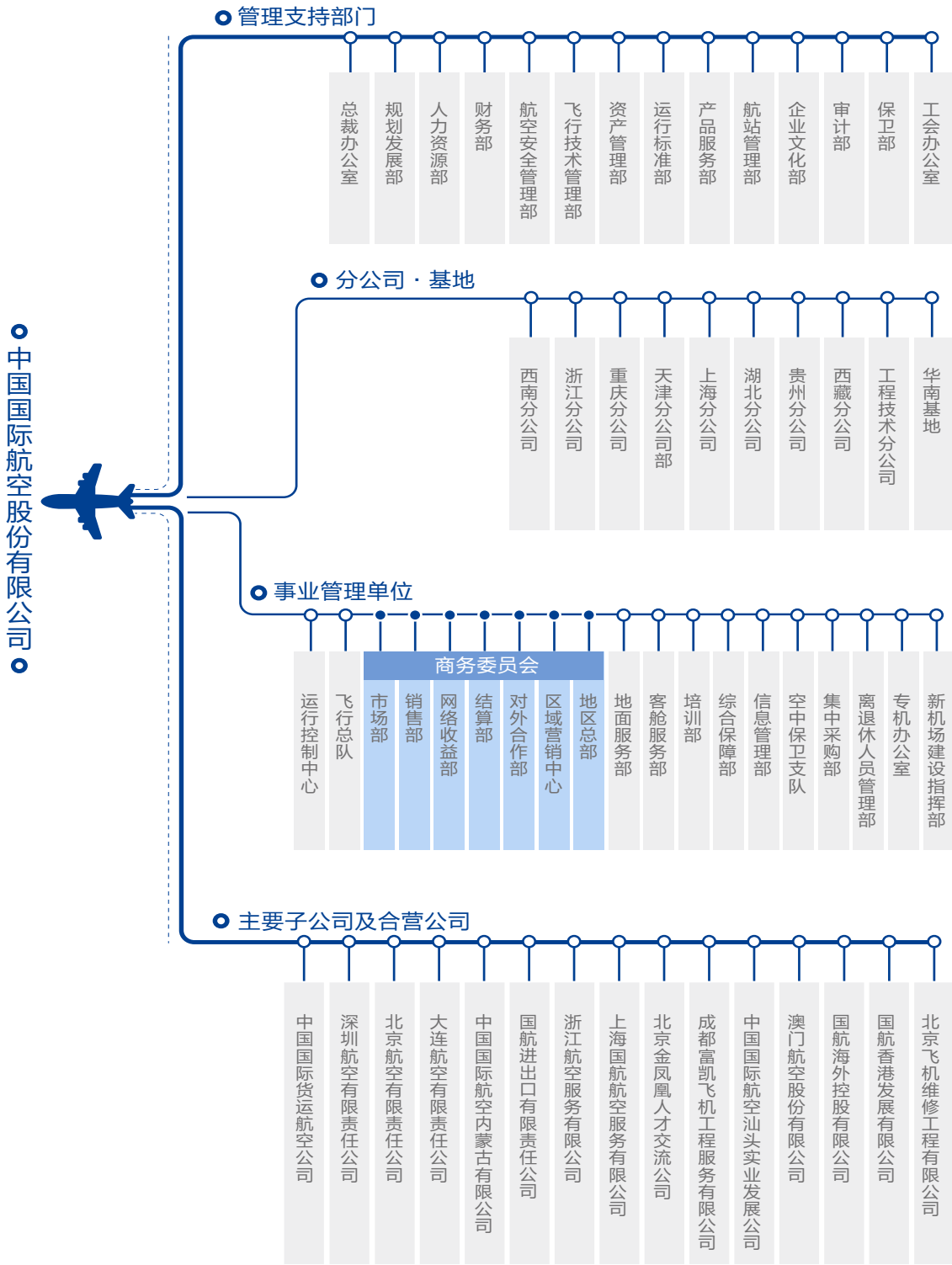
国航在航空客运、货运及相关服务诸方面均居于国内领先地位，是全球最大的航空联盟——星空联盟

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。

2014 年，国航集团完成运输总周转量 194.4 亿吨公里、旅客运输量 8,301 万人次、货邮运输量 155.3 万吨，实现营业收入 1,048.3 亿元，归属于上市公司股东的净利润 37.8 亿元，经营业绩继续保持行业领先。

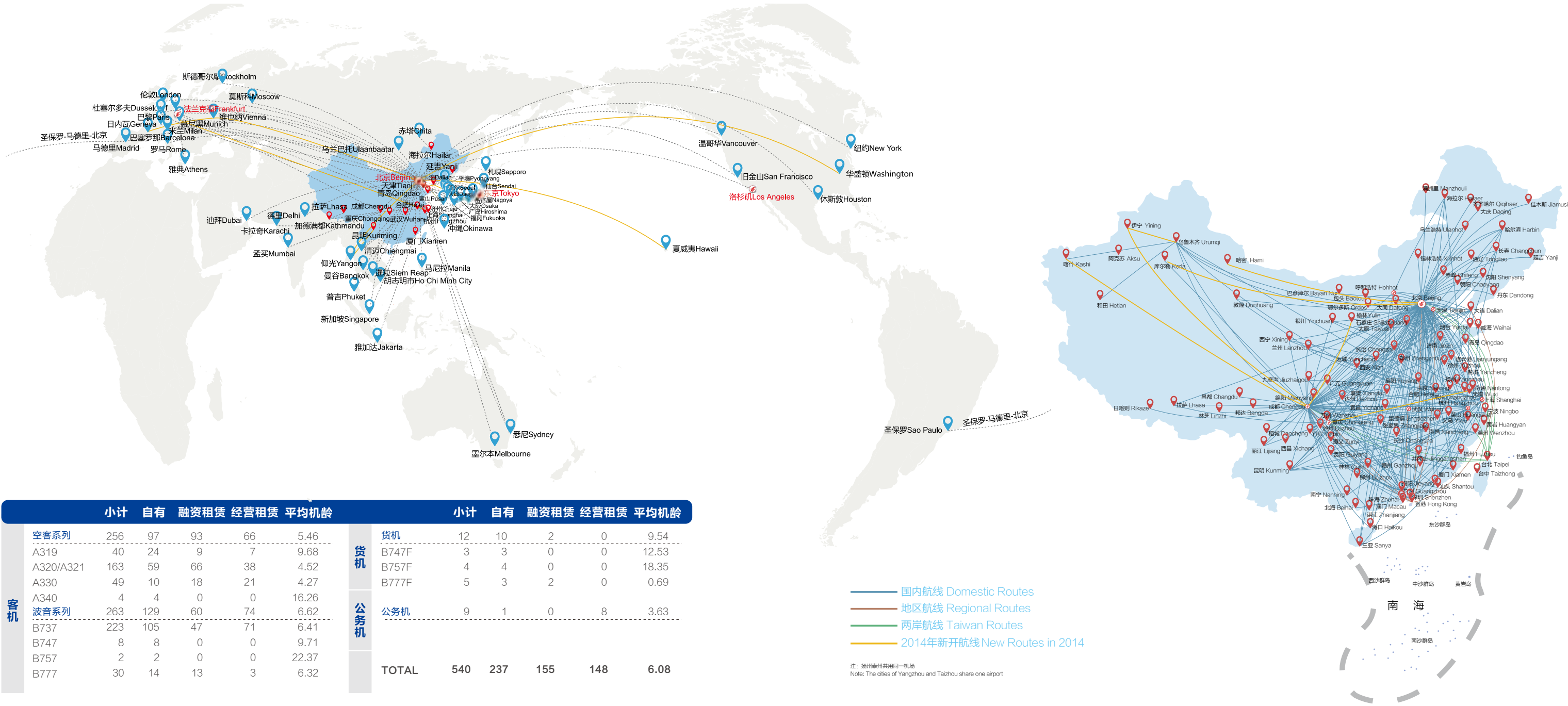


组织架构



航线与机队

截至 2014 年 12 月 31 日，国航经营的客运航线条数已达到 322 条，其中国际航线 82 条，地区航线 15 条，国内航线 225 条，通航国家（地区）32 个，通航城市 159 个，其中国际 53 个，地区 3 个，国内 103 个。



| 客 机 |           |     |      |      |      |       | 货 机   |       |     |      |      |      |       |
|-----|-----------|-----|------|------|------|-------|-------|-------|-----|------|------|------|-------|
|     | 小计        | 自有  | 融资租赁 | 经营租赁 | 平均机龄 |       |       | 小计    | 自有  | 融资租赁 | 经营租赁 | 平均机龄 |       |
| 客 机 | 空客系列      | 256 | 97   | 93   | 66   | 5.46  | 货 机   | 货机    | 12  | 10   | 2    | 0    | 9.54  |
|     | A319      | 40  | 24   | 9    | 7    | 9.68  |       | B747F | 3   | 3    | 0    | 0    | 12.53 |
|     | A320/A321 | 163 | 59   | 66   | 38   | 4.52  |       | B757F | 4   | 4    | 0    | 0    | 18.35 |
|     | A330      | 49  | 10   | 18   | 21   | 4.27  |       | B777F | 5   | 3    | 2    | 0    | 0.69  |
|     | A340      | 4   | 4    | 0    | 0    | 16.26 | 公 务 机 | 公务机   | 9   | 1    | 0    | 8    | 3.63  |
|     | 波音系列      | 263 | 129  | 60   | 74   | 6.62  |       |       |     |      |      |      |       |
|     | B737      | 223 | 105  | 47   | 71   | 6.41  |       |       |     |      |      |      |       |
|     | B747      | 8   | 8    | 0    | 0    | 9.71  |       |       |     |      |      |      |       |
|     | B757      | 2   | 2    | 0    | 0    | 22.37 |       |       |     |      |      |      |       |
|     | B777      | 30  | 14   | 13   | 3    | 6.32  |       | TOTAL | 540 | 237  | 155  | 148  | 6.08  |

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

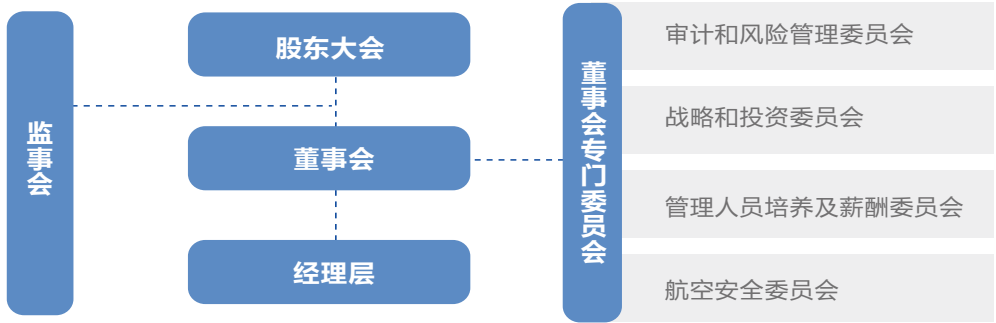


公司治理与风险防范

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。2014 年国航进一步梳理了《公司章程》、《股东大会议事规则》和《董事会议事规则》等制度，保证规章制度的适用性。同时，优化三会会议组织流程，举行董事长与非执行董事的会谈，借助调研和参加管理层会议等形式充分发挥独立董事和董事会专业委员会的作用，取得了良好的效果，公司治理水平进一步完善。



内部控制

2014 年，国航积极推动内控体系建设。一是严格执行《公司内部控制评价管理办法（试行）》，满足了《企业内部控制基本规范》和《企业内部控制评价指引》对上市公司内部控制自我评价的要求，规范了公司内部控制评价工作。二是出台《公司规章制度管理暂行规定》，规范公司规章制度的制定、执行、修订和废止，完善规章制度管理体系，保障公司依法合规经营。三是通过修订和下发一系列业务层面的管理制度，进一步完善公司制度体系，加强内部控制，实现“权责统一，管控结合”的管理目标。

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。我们持续推进反腐倡廉工作，认真落实《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。2014 年，制定并下发《关于落实党风廉政建设主体责任和监督责任的实施办法（试行）》，健全了监督执纪问责保障机制，全面推进廉洁风险防控工作，有效加强廉洁防控机制建设。

主要荣誉

3月

西中理事基金会在马德里向国航颁发了第五届“西中理事基金会奖”，以表彰国航营运中西之间唯一直飞航线，为促进两国经济和文化交流所做的贡献。

4月

在韩国仁川机场2013年度最佳服务航空公司评比活动中，国航系所属的国航、深航、澳航分别获得各自组别的最佳服务航空公司奖。

5月

第十二届华人企业领袖（上海）峰会暨大中华服务业大会在上海举行，国航荣获“华人服务业创新标杆飞马奖”，是本次唯一获得该荣誉的航空公司。

6月

国航拥有的凤凰图形商标被国家工商行政管理总局商标局和商评委双重认定为中国驰名商标。

在世界品牌实验室召开第十一届世界品牌大会上，国航以918.99亿元的品牌价值再次荣列“2014年中国500最具价值品牌排行榜”，品牌价值较去年增加153亿元，名列第24位，为中国民航第一名。

11月

在法国巴黎举行的2014“法中优秀企业奖”颁奖仪式上，国航被授予“中法合作奖”，以表彰国航在促进两国交往中做出的杰出贡献。

国航凭借对希望工程的长期投入以及探索创新的公益新模式被中国青少年发展基金会授予“希望工程25年杰出贡献奖”，成为中国民航唯一获此殊荣的企业。

12月

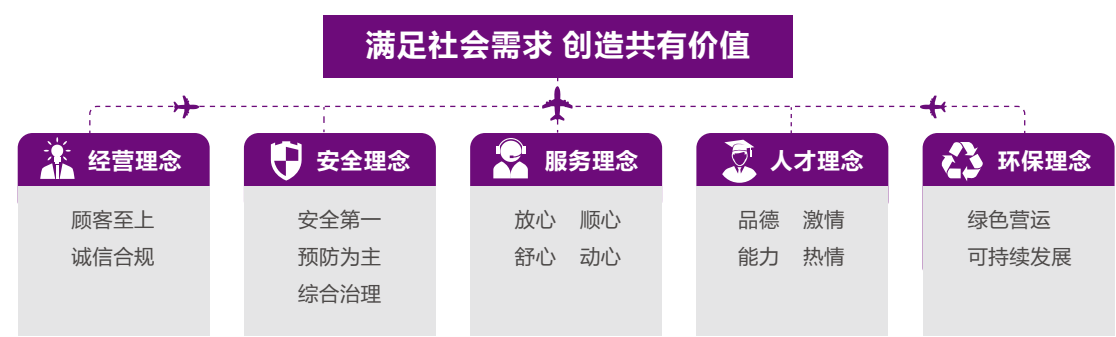
在《环球时报·环球旅游》周刊第六届“最受中国家庭欢迎的出境游评选”颁奖典礼上，国航连续六年获评“最受中国家庭欢迎的境内航空公司”。

国航获评中国上市公司协会“2014最受投资者尊重的上市公司百强奖”。

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，推动企业与社会和谐发展。

社会责任观



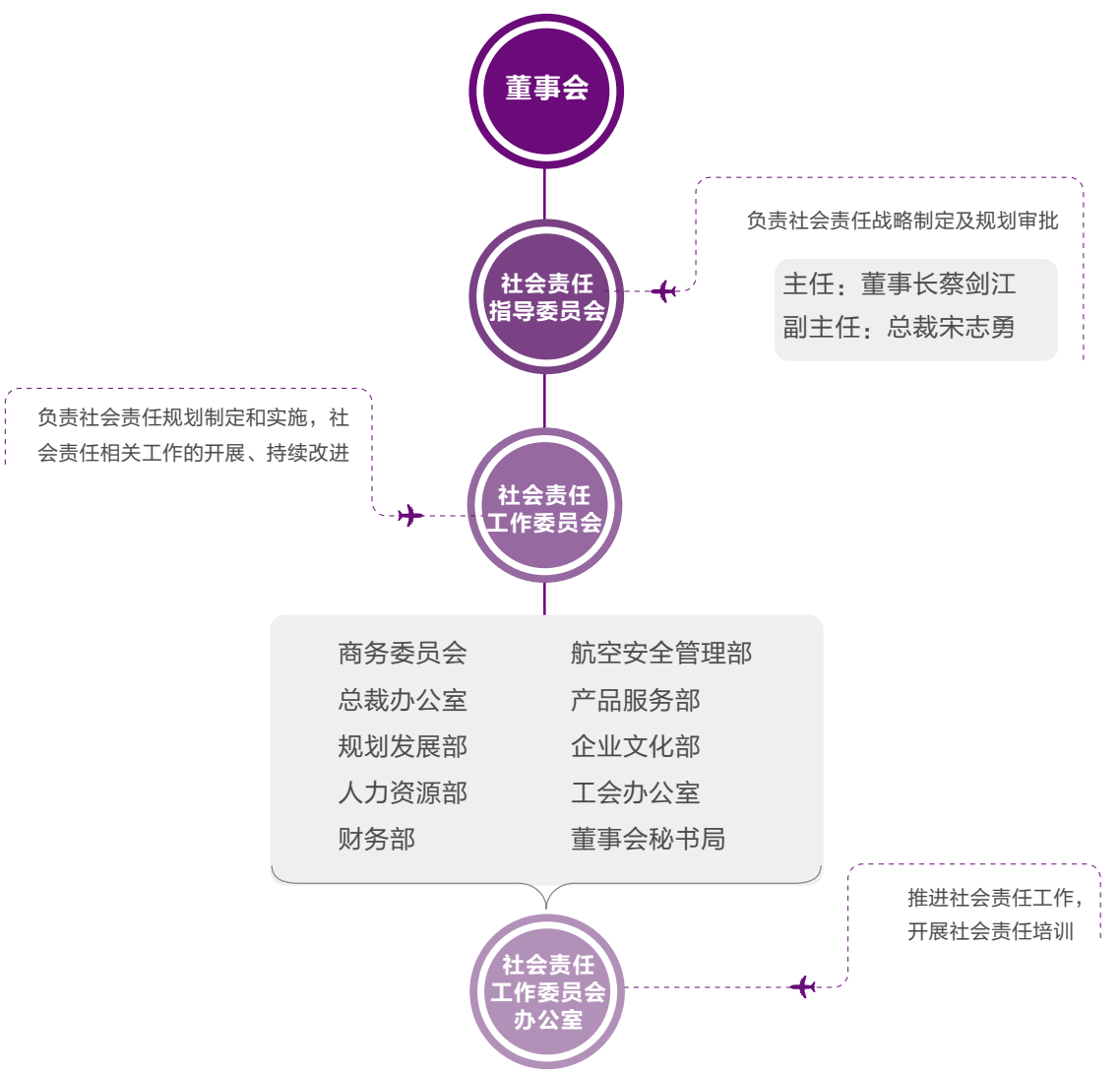
可持续发展战略

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。



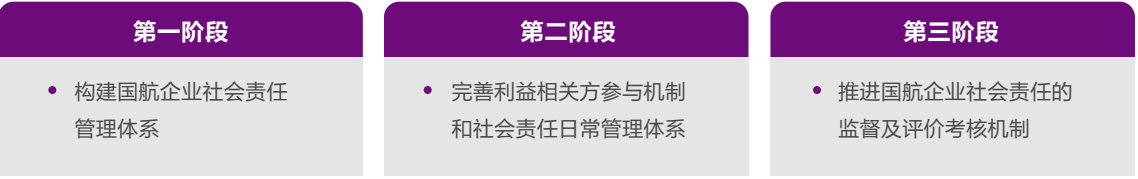
社会责任管理架构

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，推动企业与社会和谐发展。



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:





实质性议题识别

公司根据“识别相关事项、确定优先级别、批准报告内容和回顾”四个步骤，通过可持续发展背景、利益相关方参与、实质性和完整性原则，进行实质性议题识别。



利益相关方沟通参与

利益相关方的沟通参与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           | 诚信合规，有序经营   | 参与政策规划、调研和制定        |
|            | 信息披露              | 重大活动保障工作    | 专题汇报                |
|            | 与地方政府合作           | 不发生安全运营事故   | 接受监督和考核             |
|            |                   | 良好的企业形象     | 保障特殊飞行              |
|            |                   | 节能减排与环境保护   | 开展扶贫赈灾              |
| 投资人/股东     | 信息披露              | 实现规范化的公司治理  | 完善公司内控体系            |
|            | 股东大会              | 保障投资人/股东利益  | 强化效益领先优势            |
|            | 投资人大会             | 可持续盈利能力     | 实施六大效益管理点项目         |
|            |                   |             | 定期发布业绩报告            |
| 客户         | 客户满意度调查           | 飞行安全、正点     | 打造高端自营休息室           |
|            | 投诉处理              | 提供全方位、高品质服务 | 开通“精品快线”            |
|            | 微博、微信             |             | 完成宽体机内饰改装           |
|            |                   |             | 推出全新特色餐食            |
|            |                   |             | 制定航班延误服务应急保障预案      |
| 员工         | 员工满意度调查           | 关注公司发展战略    | 建立Y型学习发展通道与学习路径     |
|            | 内部论坛、杂志、邮件、手机报、微信 | 参与公司管理和经营   | 开展文化娱乐活动            |
|            | 职代会               | 良好的职业发展通道   | 开展“群情直通”满意度调查       |
|            | 工会、班组建设           | 薪酬福利待遇      | 开展“EAP幸福大使”项目       |
|            |                   | 权益保障        |                     |
| 合作伙伴/供应商   | 日常业务交流            | 诚信经营        | 加强供应商管理             |
|            | 合作伙伴会议            | 阳光采购        | 制定公平、透明的采购政策        |
|            |                   | 共同发展        | 提高供应商的环境保护意识和能力     |
| 同行企业       | 行业论坛              | 关注行业发展及趋势   | 实施联合采购              |
|            | 行业会议              | 维护市场公平秩序    | 机务资源整合              |
|            |                   |             | 开展代码共享合作            |
|            |                   |             | 签署合作备忘录             |
|            |                   |             | 缔约创建中国首个“空中互联网产业联盟” |
| 社区         | 公益慈善活动            | 带动社区经济发展    | 本地化采购               |
|            | 志愿者工作             | 支持公益事业      | 开展公益慈善活动            |
|            |                   |             | 推进扶贫赈灾              |
| 媒体         | 新闻发布              | 公司重要事件      | 每年发布社会责任报告          |
|            | 媒体走访              | 公众形象和影响力    | 及时更新微博、微信动态         |
|            | 微博                | 未来规划        | 开展媒体开放日活动           |

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。

2014 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 2.107 元，比上一年增长 14.39%。

| 项目            | 2010年    | 2011年    | 2012年    | 2013年    | 2014年    |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 总资产（亿元）       | 1,552.20 | 1,733.24 | 1,857.11 | 2,053.62 | 2,096.43 |
| 营业收入（亿元）      | 809.63   | 971.39   | 998.41   | 976.28   | 1,048.26 |
| 利润总额（亿元）      | 150.25   | 101.22   | 70.38    | 45.83    | 50.18    |
| 应缴税款（亿元）      | 65.00    | 75.09    | 55.13    | 43.30    | 42.57    |
| 吨公里油耗（公斤/吨公里） | 0.2826   | 0.2822   | 0.2836   | 0.2832   | 0.2787   |
| 员工总数（人）       | 52,108   | 54,912   | 59,328   | 64,854   | 68,553   |
| 在册飞机数量（架）     | 393      | 432      | 461      | 497      | 540      |
| 运输总周转量（亿吨公里）  | 142.94   | 158.69   | 165.74   | 176.51   | 194.38   |
| 旅客运输量（万人次）    | 6,000.62 | 6,969.17 | 7,241.58 | 7,767.69 | 8,300.96 |
| 货邮运输量（万吨）     | 134.73   | 142.61   | 146.09   | 145.68   | 155.29   |

以上数据范围为国航集团，但吨公里油耗数据不包括澳门航空和北京航空







## 保障投资者价值

2014 年，国航把握市场特点，灵活调整生产营销策略，巩固优势，创新变革，通过提升盈利能力、运营能力和管理能力，全面提高效率与品质，打造新的竞争优势，实现健康可持续发展，保障投资者价值。

### 强化效益领先优势

国航采取各种措施，开源节流，强化效益领先优势。客运方面，通过积极推进枢纽网络战略、稳定主基地市场收益水平、加快营销转型创新，主营业务盈利能力持续增强；货运方面，通过调整优化远程机队、大力推进货机网络建设和腹舱增收，实现了扭亏为盈。2014 年，国航通过效率提升、结构优化、重点成本专项管理三方面强化成本管理意识和效果，实施六大效益管理点项目，实现公司成本水平的下降，全年实现增收节支 12.88 亿元。

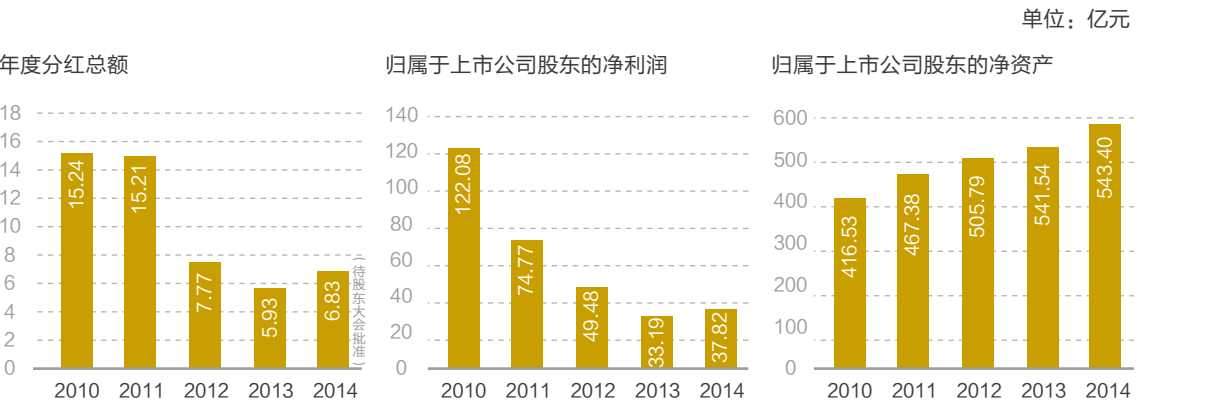


#### 案例：边际贡献管理

国航重视边际贡献项目管理，从运力调整改善和提升优势机型利用率方面提升公司经营能力。2014 年，根据市场变化特点，我们主动优化调整运力投入结构，控制东南亚航线投入，调整澳洲航线结构，增加日本、韩国市场投入。在欧美航线重点提升优势宽体机利用率，除夏威夷航线外，美国航线以及北京-法兰克福/伦敦/巴黎 3 条公商务客人相对集中的欧洲航线全部升级为 B777-300ER 机型，成本优势较高的 B777-300ER 机队和 A330-300 机队日利用率分别达到 13.68 小时和 11.11 小时。

### 投资者收益

2014 年，国航集团实现营业收入 1,048.26 亿元，归属上市公司股东的净利润 37.82 亿元，盈利规模继续保持行业领先。2010 年 - 2014 年，国航集团净利润、净资产、年度分红总额数据如下：



# 4

## 经济篇 ——稳健发展

航空运输业能够联通世界各地的人员和货物，便捷世界的交通往来，促进世界经济融合。国航不断创新运营模式，在实现自身可持续发展的同时，携手价值链伙伴，共同推动经济发展，持续创造领先的经营业绩，保持行业领先地位，为股东及价值链伙伴创造价值。

带动经济发展

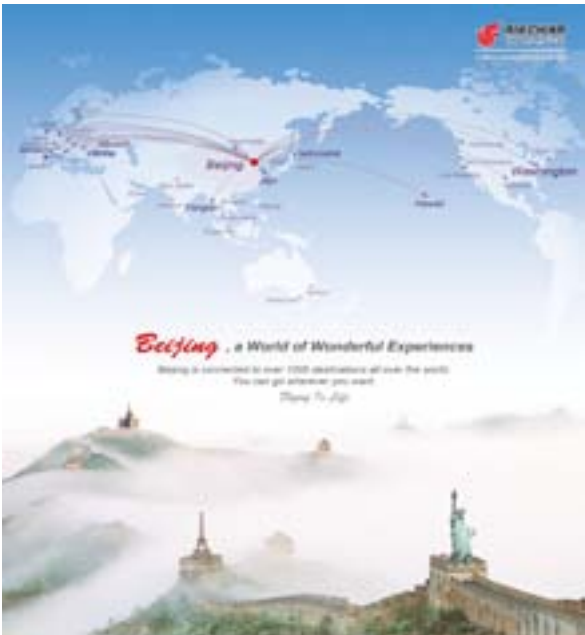
航线网络的辐射范围能够带来倍增经济效益。国航重视网络枢纽建设，不断优化航线网络，通过拓宽航线网络，增加航班频次，每周可衔接的出发地与目的地数量已增至 5,294 个。2014 年，国航新开通国内航线 32 条，国际航线 10 条。国内航线覆盖 103 个城市，国际航线覆盖了全世界 32 个国家（地区）的 56 个城市。

随着国民收入水平提升以及签证政策的放宽，出境游市场快速增长，国航加大国际航线投入力度，尤其是欧美远程航线。2014 年国航保持中欧航线第一大承运人地位，由中国通往欧洲的航线已达 20 条，每周提供 90 余个航班，可便捷到达伦敦、巴黎、法兰克福、罗马、莫斯科、马德里等欧洲主要城市。作为中美航线主要承运人之一，国航飞往美国航线已增至 6 条（北京 - 纽约、华盛顿、旧金山、洛杉矶、休斯顿、夏威夷），航线网络分布于美国本土的西部、南部和东海岸地区，以及位于太平洋中部的夏威夷。

推进客运枢纽网络战略

航空枢纽建设对于区域经济发展起到积极的作用，国航坚持和发挥枢纽网络优势，巩固枢纽布局，与欧洲、北美、日韩为重点的国际航线网络互为支持，依靠广泛、高效的网络优势，提高在国内国际两个市场上的竞争力。

作为“中国第一国门”的北京首都国际机场是中国最繁忙的大型国际航空港之一，也是世界三大航空联盟的重要中转枢纽，旅客吞吐量已经连续四年稳居世界第二位。国航积极推动北京首都机场国际枢纽建设，新开北京 - 夏威夷、华盛顿、维也纳（巴塞罗那）、仰光、济州等国际航线，拓展了以北京为枢纽的航线网络覆盖。2014 年，国航在北京首都国际机场的时刻份额达到 40.5%，至国内外通航点达到 128 个，运送旅客 3,289.66 万人次。



2014 年，国航成都区域枢纽新开经昆明至仰光的国际航线，新开成都 - 伊宁、成都 - 榆林航线，进一步向纵深拓展航线网络，为西部经济发展和民族团结做出贡献，截至 2014 年底，成都至国内外通航点达到 63 个，运送旅客 1,089.24 万人次。

国航不断优化运力，配合区域市场发展和飞行队伍建设，形成稳定运力保障，推动上海国际门户建设。2014 年，国航新开上海 - 慕尼黑远程航线，使上海直达欧洲的通航点达到 4 个。

改善全球货运网络

截至 2014 年底，国货航拥有 3 架波音 747-400 货机，5 架波音 777 货机和 4 架波音 757 货机，经营货机航线 19 条，其中国内航线 5 条，国际航线 13 条，地区航线 1 条。通航国家（地区）7 个，通航城市 22 个，其中国内 10 个，国际 11 个，地区 1 个。

为进一步满足欧美之间贸易和航空市场不断发展的需求，优化航线收益，国货航以纽约和芝加哥为基点，开通由 B777-200F 货机执行的上海浦东 - 安克雷奇 - 纽约 - 哈恩 - 上海浦东和上海浦东 - 安克雷奇 - 芝加哥 - 哈恩 - 上海浦东两条环球货运航线，不但可以增加中美、欧中航线运力，提供美欧运输解决方案，还能为美国当地货主和货代提供更加有效的服务。

2014 年，国货航把握货运市场复苏机遇，通过优化远程机队结构、提高优势机型日利用率、推动腹舱增收、开展货站增效、加强与中国邮政航空货运包机合作等有利措施，实现盈利 0.69 亿元。



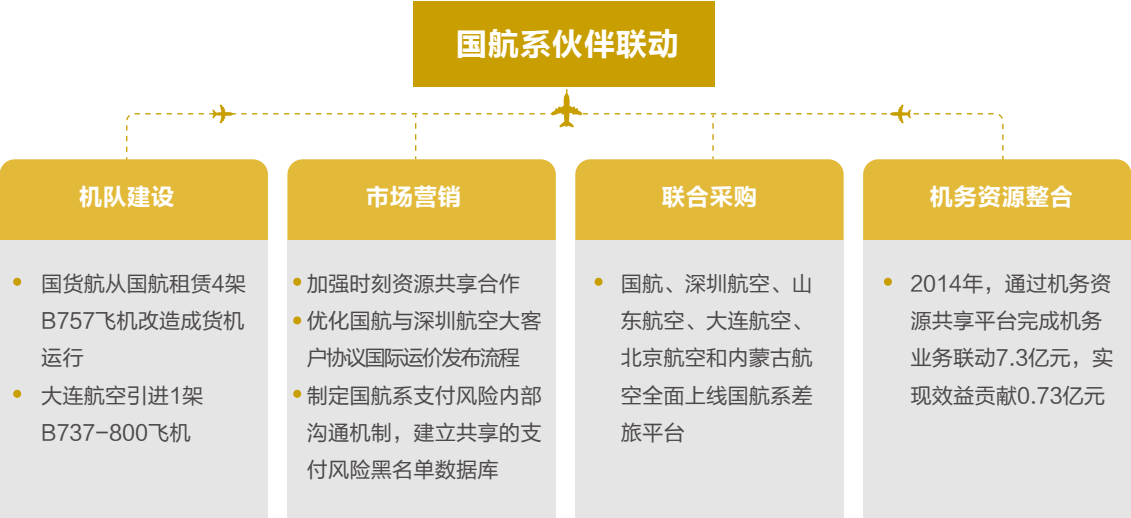


携手合作共赢

国航注重与上下游合作伙伴共同分享彼此的成功，持续优化资源配置、加强多边合作和供应商管理，提升可持续发展能力，与利益相关方携手共创价值。

深化国航系伙伴联动

国航加强与国航系伙伴在机队建设、市场营销、机务资源整合和联合采购方面的协同合作，实现资源共享，共同发展。



推进同业伙伴合作

国航重视与同业伙伴的合作，促进资源要素合理配置，实现整个产业链的共同增值。2014 年，国航积极推进航空合作，分别与汉莎航空、加拿大航空和新西兰航空签署客运联营合作备忘录，继续加强与国泰航空互动交流，扩大与美国联合航空、奥地利航空合作范围，将合作延伸至休斯顿、华盛顿、夏威夷和维也纳，并与韩亚航空、长荣航空开展代码共享合作。在星空联盟内，国航逐步完善联盟销售产品、推动品牌和常旅客互惠，2014 年联盟综合贡献收入累计达到 27.1 亿元。



国航与新西兰航空签署战略合作协议

加强供应商管理

供应商是国航价值链中的重要一环，国航强化供应商的责任管理，期望供应商能够遵循共同的原则，建立更为紧密的合作关系，提升供应商的可持续发展能力，共同实现环境、社会的可持续发展。

**加强供应商管理。**国航全面梳理公司范围内采购制度流程文件，构建采购管理制度、标准采购流程、各专项采购管理与实施规程的三级制度流程体系。同时，根据业务发展情况，持续更新完善自身采购制度流程，梳理供应商管理、准入、考察、遴选、日常评价和年度评价等规程。2014 年，国航供应商数量 6,222 家，在重要运营地点，当地供应商采购的比例为 16%。

**实施绿色采购。**环保是国航选择供应商的必要条件之一，国航关注供应商在生产过程中对粉尘、污水等处理是否具有完善的设备系统，是否有对不可再生资源的破坏现象，将《国航供应商企业社会责任与环境行为准则》作为合同附件，如果环保不达标，采取一票否决制。

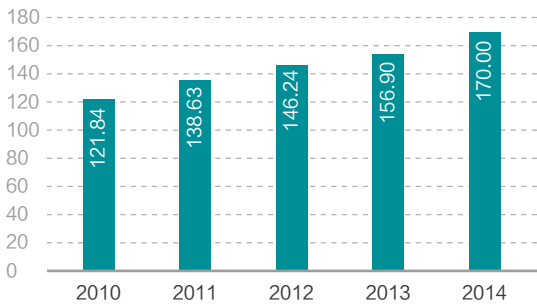


## 强化安全管理

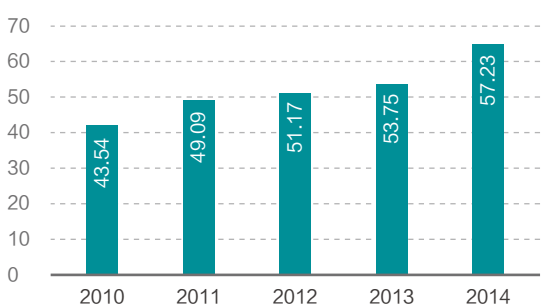
国航将保证安全运行放在各项工作的首位，推进以风险管理为核心的安全管理体系（SMS）应用，创新安全管理手段，细化关键风险管控，严格航空安全管理和空防安全管理，强化安全应急管理，提升国航安全运行品质。

2014 年，国航集团安全飞行 170.00 万小时，执行航班 57.23 万班，安全态势整体平稳，安全品质持续提升。

国航集团安全飞行时间（万小时）



国航集团执行航班（万班）



国航实现 2014 年飞行安全年，12 月 31 日，公司领导迎接夜航归来的机组

# 5

## 安全篇 ——值得放心

安全是航空公司运营的生命线。国航始终秉持“安全第一、预防为主、综合治理”的理念，强化安全管理，提升设备运行可靠性，创新科技应用，强化员工安全技能，培养旅客安全意识，保障可持续安全运营，安全品质得到公众的普遍认同。





深化风险管理

国航坚持预防为主、关口前移的理念，结合运行和管理实际，率先建立起以风险管理为核心的安全品质评估体系（SQA），量化评估安全运行风险，持续推进风险管理的深化应用，形成多层次风险防控体系，有效防范生产运行风险。





案例：国航极地航线运行

国航是中国民航第一家开辟极地航路的航空公司。2014 年国航新开通北京—华盛顿直飞航线，此航线是国航又一条复杂的极地运行航线。

极地运行中存在诸多挑战：极寒天气下燃油易凝固、地磁活动干扰飞机通讯导航、备降机场稀少、机场保障条件差等。国航遵循“安全第一”的理念，针对极地航路运行的困难，制定相应的低温燃油管理程序、宇宙辐射等级评估分析、地空通讯保障程序、航路备降场和紧急救援方案来最大限度的发挥极地运行的优势，保障极地的安全飞行和正常运行，体现国航在飞行技术、风险管控和安全保障方面的卓越能力。

希望在安全工作岗位上，竭尽所能做好飞行签派工作，保证每一次飞机运行安全顺畅，做好飞行员的助手，确保公司运行控制持续安全。

—— 北京航空运控中心高级经理、飞行签派工程师 马超

优化安全闭环

针对发现的安全隐患和识别出的风险，国航组织各业务系统围绕“系统安全”六大属性，从职责界定、流程衔接、教育培训以及队伍管理等方面进行分析，从组织管理层面解决问题，完善安全管理体系。针对薄弱环节，国航采取有效的防控措施，优化管理流程，加强安全管理过程的监控和考核，优化和提升安全闭环管理。国航连续 3 年安全隐患排查整改率保持 95% 以上，人为原因不安全事件万时率逐年下降，有效防范重大不安全事件的发生。

空防安全管理

国航秉持持续安全理念，积极应对当前的反恐和空防安全形势，坚持内控外防并举，持续强化安保工作，增强国航空防安全保障能力，优化国航航空安保管理体系，夯实空防安全基础。



机舱安全检查

安全应急管理

国航重视安全应急管理，持续提升安全应急管理水平，增强相关人员的应对处置能力，协调组织飞行、机务、运控和地服等各单位，强化应急处置能力，提高响应速度，保障持续安全运行。2014 年，国航在北京总部应急指挥中心开展应急演练，模拟航班在空中出现火警后备降第三地机场的情景，覆盖空中处置、地空联动、航班备降、地面救援、调派包机、新闻发布等多个应急科目，体现较强的专业素质，达到预期目的。



国货航站坪工作人员冒雪保障货物装舱



Ameco 除冰车实施慢车除冰



案例：亚洲首台 A320 全动陆上撤离训练舱落户国航西南分公司

2014 年 10 月，亚洲首台空客 A320 全动陆上紧急撤离训练舱在国航西南分公司正式投入使用，其按照 1:1 比例仿真空客 A320，能够模拟飞机起降、颠簸、遇险等各种状态下的场景，给航空模拟训练带来新的突破。

该设备的使用能够让更多的空勤人员得以在更逼真的空中服务环境中，增强应急情况处理能力和实战经验，亦可针对性地进行重点训练，消除不安全因素。



机组人员正在模拟迫降紧急撤离

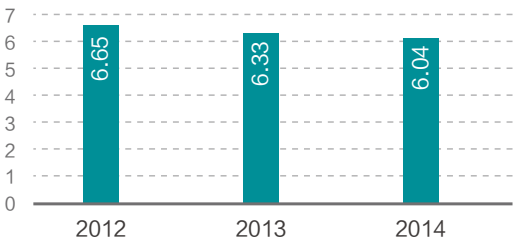
保障设施安全运行

飞机是最安全的交通运输工具，这不仅归功于其先进可靠的设施设备，亦有赖于高新科技的发展应用。国航充分发挥新设备、新技术的整体作用和系统功效，提高安全裕度，确保设施安全运行。

飞机更新换代

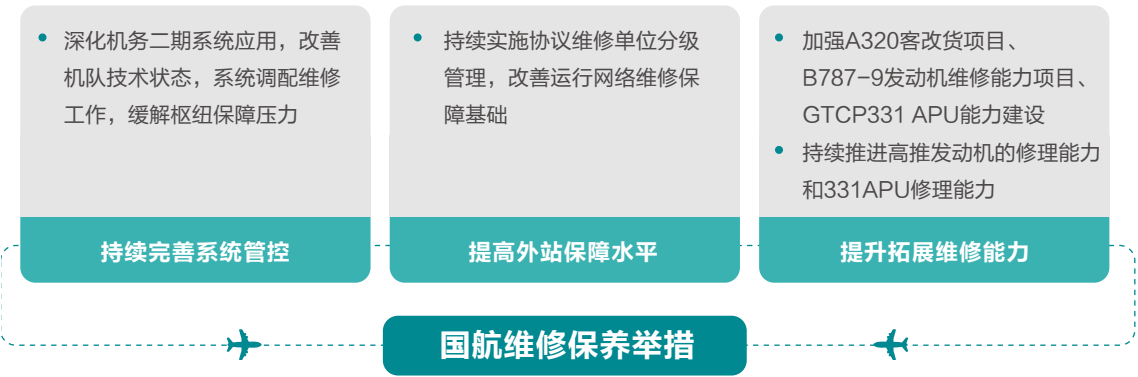
国航及时更换老旧机型，积极投入新设备，保障运行安全可靠。2014 年，引进飞机 40 架，包括 A320、A330、B737-800、B777-300ER、B747-8 等机型，退出 B737-300、B767-300、B747-400F 等老旧飞机 22 架，平均机龄下降至 6.04 年。

平均机龄（单位：年）



重视维修保养

飞机的维修与保养是飞行安全的重要保障。国航在机务方面采取多项举措，推进发动机全寿命管理系统、飞机健康管理系统（AHM）、飞机维修分析软件系统（AIRMAN）和航材管理系统（SAP）的深化应用，提高飞机的排故效率，有效提升了航班保障能力。







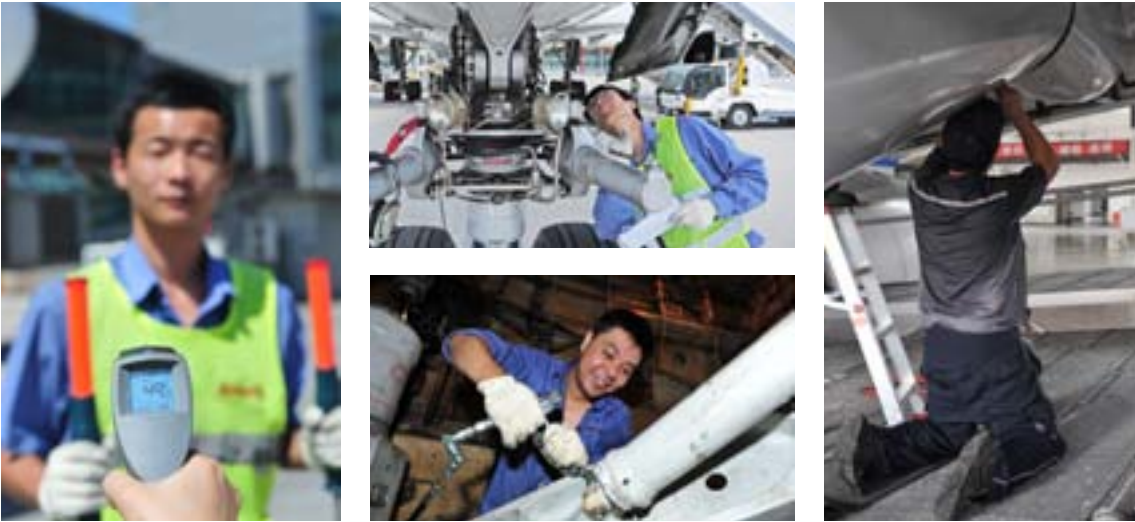
案例：B757-200 客机改货机项目

2014 年 5 月，国航工程技术分公司成都维修基地（简称“成都维修基地”）完成国航首架客机改货机 B757-200 型货机重大改装项目，正式交付国货航。

成都维修基地采取突破性的施工风险全过程控制办法和技术领班负责的模块化生产模式，保证改装质量和周期，确保首架飞机客改货仅用 138 天就高品质出厂。客机改货机项目不仅是国航的首次，更是国内无合资背景的国有飞机维修企业的首次，实现了国航飞机维修能力和改装实力的提升和突破，为飞机安全运行提供了强大保障。



Ameco 大修现场工作站由 7 个功能不同的半封闭区域组成，将原来飞机大修环节分散在各地的资源统一至现场，为机成员提供一站式支援服务，提高工作效率，创造更多的有效工时。



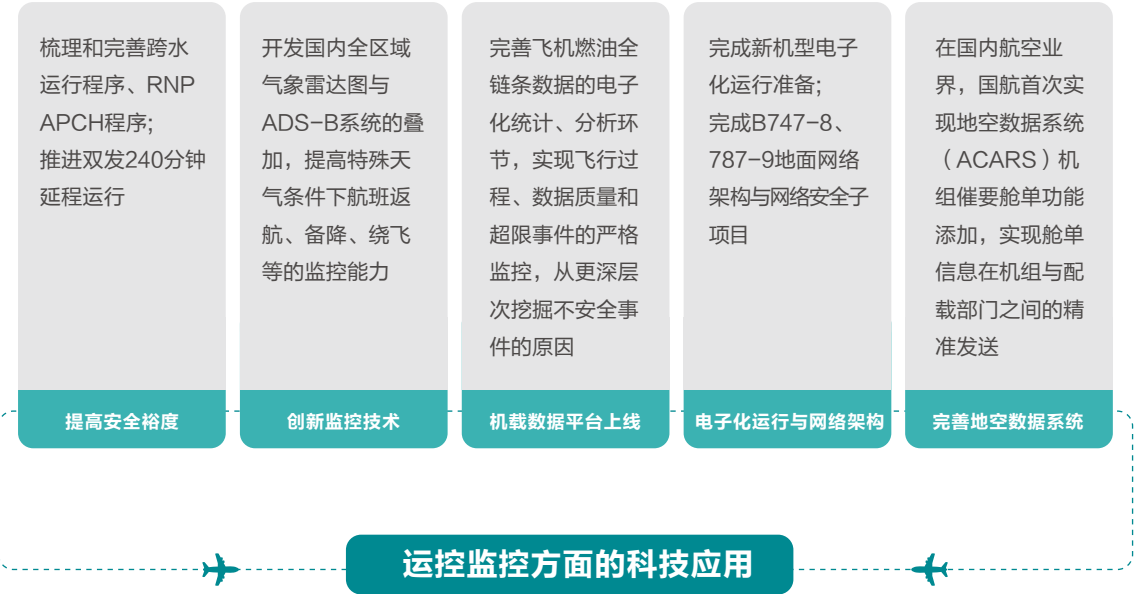
Ameco 工程师进行飞机检查维修工作

希望每一次起飞都伴有平安稳健的降落，愿我们的维修质量固若金汤。

——Ameco 附件部起落架车间班组长 戎凯

科技创新应用

随着国航机队规模的迅速扩大和市场规模的不断拓展，国航将科技创新作为降低运行风险、保障安全运行的有效途径和重要保障，持续强化运行监控方面的科技创新，全面提升新技术、新工艺的研发能力与效率，从而降低安全运行风险，提高安全裕度，保障飞行安全。



**链接：**

所需导航性能（Required Navigation Performance, RNP）：利用飞机自身机载导航设备和全球定位系统，引导飞机起降，与传统导航技术相比，飞行员不必依赖地面导航设施，而是沿着精准定位的航迹飞行，使飞机在能见度极差的条件下安全、精确地着陆，极大提高飞行的精确度和安全水平，并能大幅减少天气原因导致航班延误、返航的现象，增强机场航空客货运输能力。2014 年，国航投入 3,000 余万元，对近 110 架飞机实施了 RNP 改装。



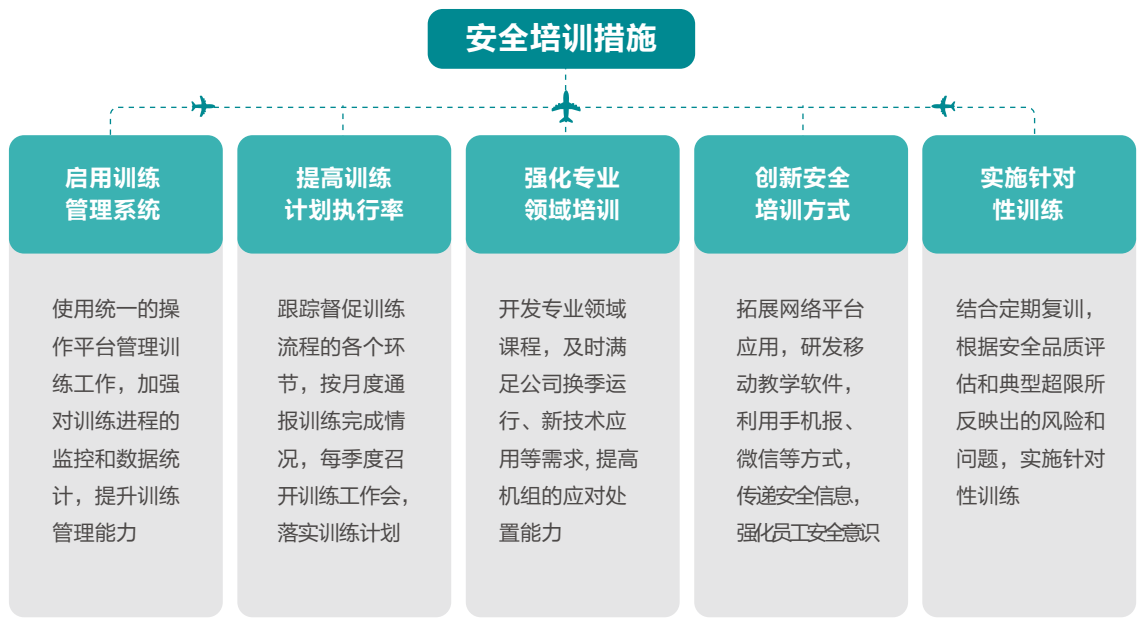
案例：空地宽带网络的前舱应用开发

国航积极推进基于空地宽带网络的前舱应用开发项目，重点研究与航空公司运营相关的机上宽带专业应用。通过建立机上专业应用平台和地面支持平台，实现运营中飞机与地面控制中心之间的实时气象云图、空地多方视频信息传送等大数据交换，提高飞行安全技术和航班营运效率。2014 年，已改装 3 架飞机，相关系统开发正在进行。

提升内外安全意识

国航始终将人员管理作为航空安全最根本和最核心的要素，通过开展系统的安全培训和针对性培训，打造高素质的安全队伍，提升安全意识，为旅客筑牢安全防线，并积极向旅客普及航空安全常识，树立正确的航空安全观念，培养旅客安全意识，共同维护航空安全。

2014 年，国航开展飞行员模拟机培训 20,784 人次，飞行理论和运行安全培训 11,697 人次。



安全咨询日活动



安全演讲比赛



案例：国航工程技术分公司“安康杯”技能大赛

为推进公司的安全生产工作和安全文化建设，提高安全生产意识，保障安全生产运行，国航工程技术分公司每一届“安康杯”都力图突出特色，有所创新，给参赛员工带来更多的体验和竞技机会。

2014 年，“安康杯”竞赛以查询手册、设计排故方案为主题内容，涉及知识问答、实际操作等环节，充分强化维修手册在飞机维护工作中的主体作用，激发员工的参与热情，加强员工对安全生产的重视，提高员工的安全意识，提升员工整体素质，使“安全第一”的理念更加深入人心。



案例：“迎春运平安行”旅客互动活动

2014 年春运首日，国航天津分公司的“津风乘务组”在天津至成都的 CA1427 航班特别开展“迎春运平安行”旅客互动活动。在万米高空的客舱里，互动活动围绕安全乘机知识、氧气面罩的使用操作、指认紧急出口位置等开展进行，让旅客在游戏中熟悉安全知识，在趣味中了解安全知识，从而达到让旅客懂安全、会安全、守安全的目的。



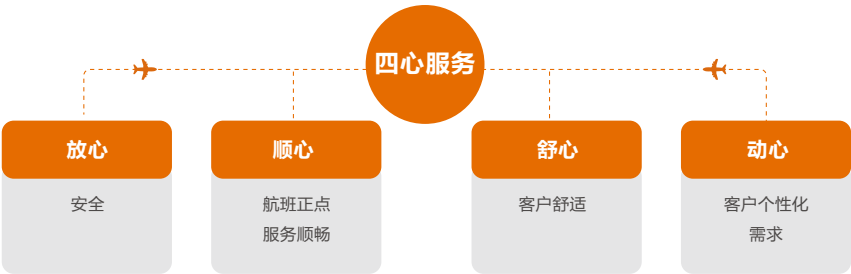
“迎春运平安行”旅客互动





## 服务体系：四心服务

为旅客提供“四心服务”是国航对旅客的责任，也是国航的使命之一。我们秉持“四心服务”理念，持续深化客户服务管理（CSM）体系，不断夯实管理基础，改进服务细则，关注并满足客户需求，与客户开展良性互动，持续提升服务品质，使旅客享受全流程的优质服务。



国航“四心服务”

CSM体系是国航基于ISO 9001质量管理体系，持续进行整合与完善，形成的以流程为基础的持续改进机制，包括纵向5个层级以及横向11个模块，汇集服务管理的方针、目标、政策、制度、资源、标准，形成国航自下而上与自上而下贯穿全流程服务领域的管理根基。



客户服务管理体系

2014 年，国航通过整合内部服务生产管理信息系统，减少服务环节与流程，为旅客带来更加便捷、高效的出行体验，针对 38 个旅客接触点，梳理出航班正点率、机上餐饮服务、行李运输服务、中转服务以及会员服务等旅客最为关注的点，进行重点专项治理，持续提升服务水平和品质。截至 2014 年底，国航对旗下 9 个分公司、9 个事业管理单位、4 个管理支持部门及部分营业部、航站实现 CSM 的覆盖，深化体系协同，确保服务管理的规范性和一致性。



# 6

## 服务篇 ——乐享飞行

国航秉承“放心、顺心、舒心、动心”的服务理念，深化服务管理机制，及时了解旅客需求，打通全流程服务链，运用新技术与网络智能，提供高效舒适的体验和智慧便捷的个性化服务，满足移动互联网时代旅客的新需求。

高效舒适体验

国航打通全流程服务链，重点提升产品和服务的交付能力，从地面服务、空中服务和空地联合服务各个层面与环节，保证旅客在旅行过程中享有舒适、惬意和愉快的体验。

便捷地面服务

国航不断创新服务理念，提升和优化地面服务，保障航班正点运行，给旅客带来便捷的地面服务体验。



京沪快线休息室



贵宾乘机休息区

希望我细心的工作能保障旅客的安全，我温暖的话语能缓解旅客的压力，我优质的服务能带给旅客一丝温暖，我微笑的面容能带给旅客更多快乐。

—— 地面服务部旅客服务中心票务服务经理 姚京丽

愉悦空中旅途

国航全面感知旅客需求，创新服务与产品，提升客舱舒适度，改善机上餐食品质，升级机上娱乐系统，为旅客带来丰富多彩的娱乐视听体验，创造愉悦、舒适、温馨的空中旅行。

提升客舱舒适度

为提高旅客在客舱内的舒适度，国航完成全部宽体机的客舱内饰改装，以及约 50% 窄体机的新内饰改装。客舱新内饰融合“天地人和”的中国传统图案元素，采用具有国际审美的色彩设计，同时配套设计开发亲肤性佳、透气性好、并且防静电的环保材质寝具，与客舱新内饰设计融为一体，带给旅客舒适愉悦的旅行体验。



案例：国航波音 747-8 远程宽体客机全新客舱设计

2014 年，国航对新引进的波音 747-8 远程宽体客机客舱整体环境进行了精心设计，以祥云、陶土、瑞凤的纹饰为主体，将中国传统文化元素融入客舱环境，力求让旅客踏入机舱即可感受中国文化与中国风范；首次采用头等、公务、超级经济及经济舱四舱全配客机格局，运用符合人体工程学的全舱座椅设计；客舱的曲线优美流畅，高高的天花板和全新的照明系统进一步增加了宽敞的感觉；从整体到细节、从造型到配色、从用料到工艺各方面，全面体现国航优雅、时尚、人性化的独特设计，为旅客创造美好飞行体验。



曲线优美流畅的全新客舱

改善机上餐食品质

2014 年 4 月，国航客舱部针对广州航线推出全新特色餐食，搭建京穗空中桥梁、锻造客舱服务精品，全力打造国航“穗粤京品”（岁月精品）标杆航线，以满足旅客更多元化的选择。

2014 年 8 月，国航与餐饮供应商召开首次配餐管理沟通交流会，针对餐食、餐用具制定更加公平合理的综合指标来考核配餐公司，全力提升国航机上餐食品质，提高旅客机上餐食满意度。



案例：北京航食荣获第三届航空美食厨艺大奖赛金奖

2014 年 9 月，第三届航空美食厨艺大奖赛在郑州机场举行，来自全国各地的 17 家航空配餐企业组队参赛。北京航空食品有限公司由 6 名厨师组成的参赛队取得优异成绩，获得厨艺大奖赛团体金奖、最佳展台奖两项大奖，并获得个人三个金奖、两个银奖、一个铜奖。



北京航食厨艺比赛参赛展台



## 空中娱乐更丰富

国航通过科学地测度旅客喜好，分析机上娱乐移动平台的实际使用数据，了解旅客需求与期望，致力于为旅客提供更加优质、丰富、自主的空中娱乐体验。

2014 年，国航加大对机上娱乐系统投入，宽体机全舱配备个人娱乐系统，每位乘客都拥有一台“个人电视”，为旅客营造个性化专属空间，成就最佳视听盛宴。在最新引进的波音 747-8 远程宽体客机上，国航安装了先进的航空娱乐系统，给乘客前所未有的舒适体验。



波音 747-8 远程宽体客机上安装的航空娱乐系统

## 空地紧密联合

国航全面提升服务品质，加强空地联合，在地面服务和空中服务统一引入餐饮专家机制，提升餐食品质；统一地面自营休息室与客舱新内饰设计方案，为旅客提供空地一体的视觉体验；推行新聘乘务员到地面服务岗位实习三个月制度，为旅客出行提供方便，改善候机楼内的服务形象，实现空地联动；创新推广“凤凰知音”常旅客计划，积极推进“飞行管家”系统，开发“国航移动客舱”，实现个性化全流程服务。



新聘乘务员在地面服务岗位为旅客提供导引、咨询服务

## “凤凰知音” 20 年

1994 年，国航推出常旅客计划，成为中国大陆首家推出常旅客计划的航空公司，2013 年更名为“凤凰知音”，成为亚洲第一个拥有多家航空公司加盟的常旅客计划，全面实现“在国际牵手星空联盟伙伴公司、在国内牵手国航系成员公司”的常旅客计划一体化目标，通过一体化平台，常旅客计划得到了最大限度的延展和增值。2014 年，“凤凰知音”会员已达 3,296 万，签约合作伙伴多达 257 家，处于业内领先地位，拥有最多非航空合作伙伴，将服务延伸至餐饮娱乐、旅游休闲、银行理财及时尚、运动、健康等众多领域。



国航凤凰知音 20 周年庆典



## 案例：空铁联运，一票畅行德国

国航积极拓展“畅行地空”产品范围，1 月 2 日推出“飞机 + 德国境内铁路联运”产品，实现飞机与境外铁路的一票通达，为旅客出行提供更为便捷无忧、多元化的选择，使旅客可以通过乘坐国航航班，一票畅行德国。



空铁联运 一票通达

## 智慧创新服务

国航不断创新网络智能服务与产品，加快推进空中宽带互联网的建设，提升移动互联网应用和云端服务能力，满足旅客个性化需求，为旅客带来更加便捷、快速、动心的个性化服务体验。

## 空中宽带互联

国航迎合互联网时代的旅客需求，为旅客提供速度更快、范围更广的机上互联网服务。

- 加速推进 WIFI 改装，以 A330 和 B777 机型为主的 16 架网络飞机已投放在沪、广、深和新加坡、夏威夷等国际国内重点航线上，为旅客提供机上网络服务。
- 国航积极创新跨界联合，缔约创建中国首个“空中互联网产业联盟”（Air China WiFi Alliance），共同致力于提升机上网络技术和应用水平，探索全新发展模式，为旅客带去更美好的航空旅行体验。



案例：国航机上宽带互联网服务

2014 年 4 月 16 日，国航进行空地基站模式（ATG，Air To Ground）“宽带互联网航班”的体验飞行，成为国内首家同时实现地面基站宽带互联技术及卫星通讯技术应用的航空公司。

国航通过这项技术可以创造一个安全、高效、经济的空中网络运行环境，为乘客提供空中互联网接入、实时电视、网络视频电话等服务。与国外同类地空网络比较，国航此次使用的是最新的 4G 技术，速度更快，网带更宽，视频音频质量更加清晰。国航拥有机上互联网应用软件系统的自主知识产权，可以按照个性化需求对系统进行优化开发，既能满足旅客需求，又能根据发展趋势进行灵活变化，能够极大丰富旅客的空中旅途生活。



中央电视台记者机上连线直播



链接：

ATG（Air To Ground），空地基站模式，其基本工作原理是利用布设在沿飞机飞行航线或指定空域的地面基站对空发射的无线电信号，形成空地通信链路，向空中的飞机提供高带宽通信服务。

网络智能服务

国航借力电子商务数据应用和移动互联新趋势，运用新技术，更新设备及软件，推进自助值机和移动平台开发、运用，改善服务流程，促进旅客更加快捷、灵活的出行。

希望可以将移动互联新技术应用到我们的旅客服务、生产运营中，无论是旅客还是公司员工都可以用上方便、快捷的移动应用。

—— 信息管理部应用开发中心移动应用项目负责人 李玉森



关注旅客需求

旅客沟通互动

国航重视旅客满意程度，加强与旅客交流沟通，积极响应旅客对服务品质的期望和要求，提高产品质量和服务水平，以真诚的服务回报旅客的信任。



举办旅客沟通会，聚焦国航服务，倾听旅客声音，了解旅客需求，寻找服务提升点，增进理解，促进友谊，提升服务品质。



整合管理后台，开通 95583 热线，升级旅客意见管理系统，通畅旅客意见与建议反馈渠道，增加机上旅客服务调查问卷的发放，搜集第一手信息，及时了解旅客需求。



开展机上座椅产品展示活动，邀请凤凰知音会员真正参与到公司产品设计中来。通过座椅体验与意见征集，更好地了解座椅市场最新动态，满足旅客对舒适度的需求。

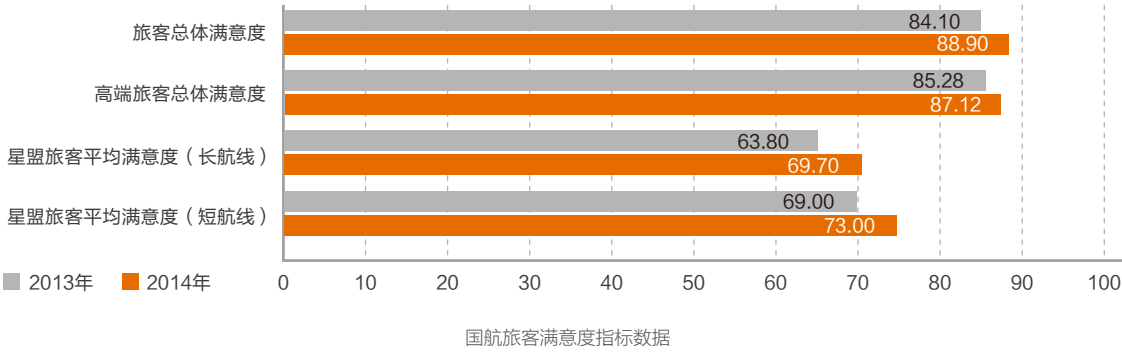
国航创新评价指标体系，从内外部六个维度对公司服务质量的整体状况进行多渠道、全方位的综合评价，并对服务质量及评价数据进行整合、分析，找到服务薄弱环节，加强重点管理。





2014 年，公司共回收旅客满意度有效问卷 125,689 份，旅客总体满意度 88.9 分；旅客忠诚度 75.2%，推荐度 72.2%，同比分别上升 8.3 和 9.6 个百分点；行李运输差错率国内 1.44 件 / 千人次，同比下降 0.18 个千分点；国际 4.17 件 / 千人次，优于同期 0.90 个千分点。

公司拓宽与旅客沟通渠道，全年共收到旅客反馈意见 18,193 条，同比上升 107.6%，通过整合后台旅客意见管理资源，提高处理效率，旅客投诉处理率达到 100%。



应急服务保障

面对台风、雷雨等外界不确定因素对航班正常性带来的影响，公司重视旅客对于保障航班正点和航班延误服务的诉求，制定航班延误服务应急保障预案，提升应急服务保障能力，改善航班延误服务质量，保障旅客顺利出行。



案例：雷雨中的国航人

航班延误造成大量旅客滞留，为旅客提供及时、优质的服务，保障航班尽早出发成为航班大面积延误期间的首要任务。9 月 1 日傍晚，北京地区迎来最强降雨，航班出现大面积延误。国航运行控制中心细致梳理航班，保持与机场、油料部门、塔台以及相关保障单位的信息互通，同时牵头飞行、乘务、地服、机务、航食、货站等单位，启动应对航班大面积延误的预案。当天，北京航站共保障航班 305 架次，取消 44 架次，备降 23 班。



忙碌的改签柜台



地面人员顶风冒雨搬运行李和货物

特殊旅客需求

国航针对特殊旅客推出更多人性化服务措施，为旅客出行提供更贴心的优质服务，满足特殊旅客的需求。

- 国航在波音 747-8 远程宽体客机上安装便于残疾人旅客使用的机上厕所，全舱均保障一定数量的靠近过道的座椅可放下扶手，方便残疾人进出座椅。
- 国航推出电商渠道办理无成人陪伴儿童服务申请业务。年满 5 周岁未满 18 周岁，单独乘坐北京始发、由国航实际承运且挂国航航班号的国内单程直达航班的小旅客，可以通过国航官网在线申请该项服务，足不出户即可完成无成人陪伴儿童业务的购票及服务申请等全部手续。



国航无成人陪伴儿童服务



国航贵州分公司保障腰椎骨折担架旅客出行



案例：国航西安营业部保障残疾旅客团队顺利成行

2014 年 3 月，针对一个 17 人的残疾人旅客团队在同一航班上申请 4 位机上轮椅的特殊需求，国航商委西安营业部与国航运行指挥中心（AOC）、西南 AOC、产品服务部等部门共同协调，合理分配国航资源，逐一落实保障服务细节，满足残疾人旅客需求，保障旅客团队的顺利成行。国航周到、细心的服务受到残疾人旅客的认可和赞许。



保障旅客顺利出行



案例：一次迎接生命的爱心航班

2014 年 7 月，国航 CA1877 航班在从北京飞往湛江途中，孕妇旅客陈妹在空中突然早产。国航重庆分公司乘务组密切配合，分工协作，帮助孕妇顺利产下一对双胞胎女儿，母女平安。为了产妇与早产儿的健康和安全，机长果断处置，在国航华南基地的通力配合下，顺利备降距航班位置最近的广州机场，空地接力，让空中的“小凤凰”一降生，就被国航人和旅客的爱所包围。



成功救助早产孕妇的乘务组和医生





# 7

## 环境篇

### ——蓝天绿地

作为世界主流航空公司之一，国航始终秉持“绿色营运、可持续发展”的方针，通过科技和管理创新，不断提升能源利用效率，以更清洁、更环保的方式，满足日益增长的航空业发展需求，服务经济社会发展，为减缓全球气候变化做出贡献。

## 环境管理

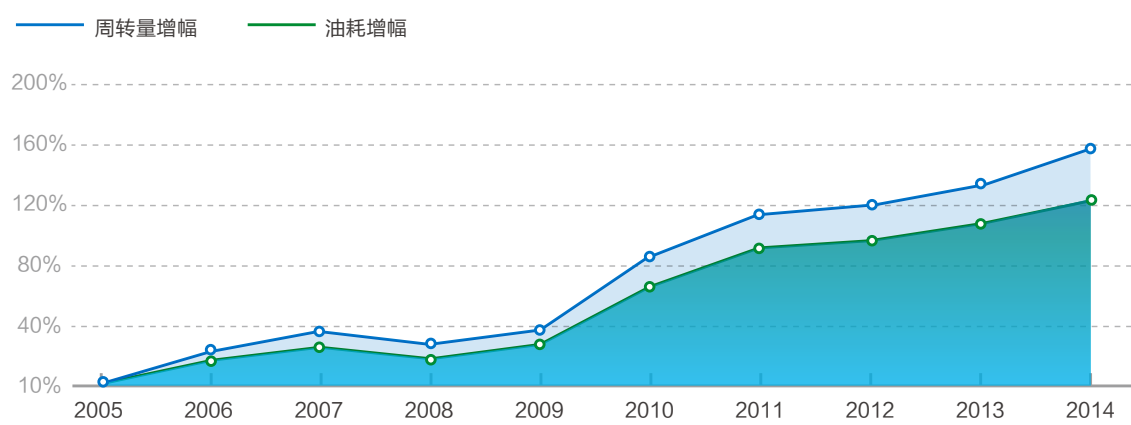
国航根据全球应对气候变化形势与国家政策法规，按照公司中长期发展规划，启动《国航“十三五”节能减排规划》编制，把节能减排工作纳入到公司的运营之中，旨在行业内形成示范作用，提升公司的核心竞争力与行业领导力。2014 年 12 月，国航启动能源管理体系建设和认证工作，将通过能源评审、体系建设、运行指导、检查监控等阶段，从能源使用全过程出发，在公司内建立起一套完整有效的标准和规范体系。2014 年，国航每万元收入消耗 0.749 吨标准煤。

2010–2014 年国航集团能耗指标数据表

| 指标    | 单位     | 2010年  | 2011年  | 2012年  | 2013年  | 2014年  |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 总能耗   | 万吨标准煤  | 583.7  | 654.0  | 686.2  | 728.5  | 786.8  |
| 航空煤油  | 万吨     | 392.6  | 440.5  | 462.1  | 490.7  | 530.5  |
| 电力    | 万千瓦时   | 9,142  | 9,515  | 10,866 | 11,748 | 12,938 |
| 汽油    | 吨      | 1,925  | 2,038  | 2,013  | 1,948  | 1,908  |
| 柴油    | 吨      | 6,486  | 6,730  | 6,427  | 6,676  | 6,476  |
| 水     | 万吨     | 251    | 292    | 261    | 287    | 343    |
| 吨公里油耗 | 公斤/吨公里 | 0.2826 | 0.2822 | 0.2836 | 0.2832 | 0.2787 |

以上数据包括国航、国货航、深圳航空、大连航空、内蒙古航空，其中深圳航空 2010 年并入，大连航空 2012 年并入，内蒙古航空 2014 年并入

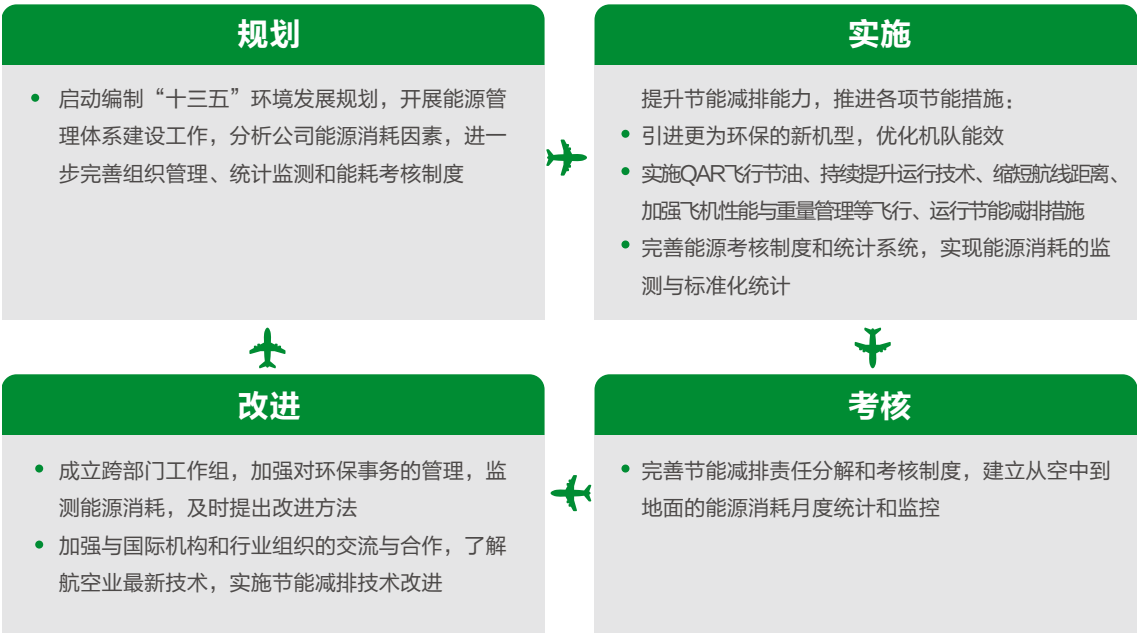
2005–2014 年国航集团燃油效率提升



2014 年比 2005 年周转量增幅 156%，油耗增幅仅为 123%



● 国航环境管理体系



国航为员工发放特制环保袋



国航员工签字承诺践行低碳环保



呵护蓝天

面对持续增长的航空运输业务，国航继续深挖节能减排潜力，提高能源使用效率，引进更为环保的新机型，优化机队能效，在飞行、运行、机务维修等运营环节降低能耗，节能减排工作已形成卓有成效的常态机制。2014 年，国航通过飞行、运行节油管理措施累计节约燃油约 42,000 吨，降低二氧化碳排放 132,300 吨。

高效节能

燃油效率是决定飞行碳排放和公司运营成本的关键性要素，据统计，航空煤油消耗量占国航每年能源消耗总量的 99% 以上。国航将提高燃油效率作为节能减排工作的重中之重，优化机队建设，打造绿色机队。

● 机队更新

国航通过引进更为节能环保的新机型，淘汰油耗高、性能差的老旧机型，为飞机加装精密导航设备和翼尖小翼等措施，提升机队燃油效率，打造结构优化、机龄年轻、技术先进的机队。



案例：全新波音 747-8 远程宽体客机

国航于 2014 年引进的全新波音 747-8 远程宽体客机，是 100% 数字化集成机型，在高效、安静、环保等方面表现突出。全新的驾驶舱工具促进了飞行效率的提升，相较于传统的波音 747-400，具有更高效的发动机及机翼设计，使燃油效率提高 16%，并且采用全新的降噪技术，噪声印迹降低 30%，更加环保节能。

● 发动机改造

发动机是飞机运行的动力来源，也是航空运输领域实现节能减排的重要着力点。国航每年投入大量资金对发动机实施加改装，以此提高飞行燃油效率。



案例：A330-200 发动机改装节油分析

2014 年国航选取了一架 A330-200 飞机，同时安装一台普通发动机和实施节能改造的发动机，对比分析测试燃油消耗数据。经过三个月的航班巡航阶段验证，实施节能改造的发动机平均每小时少消耗燃油 58 公斤。按照 2014 年国航 A330-200 飞机 4,000 小时 / 架的使用时间来测算，单台发动机每年可节省燃油量约 232 吨，降低碳排放约 731 吨。

● 飞机减重

国航通过监控各机型飞机重量与重心静态数据，加强新引进飞机基础数据库的管理，严格落实飞机加改装和维修称重结果的管理与监控，从餐车、座椅、地毯以及毛巾碟等诸多细节着手，对飞机实施减重优化。

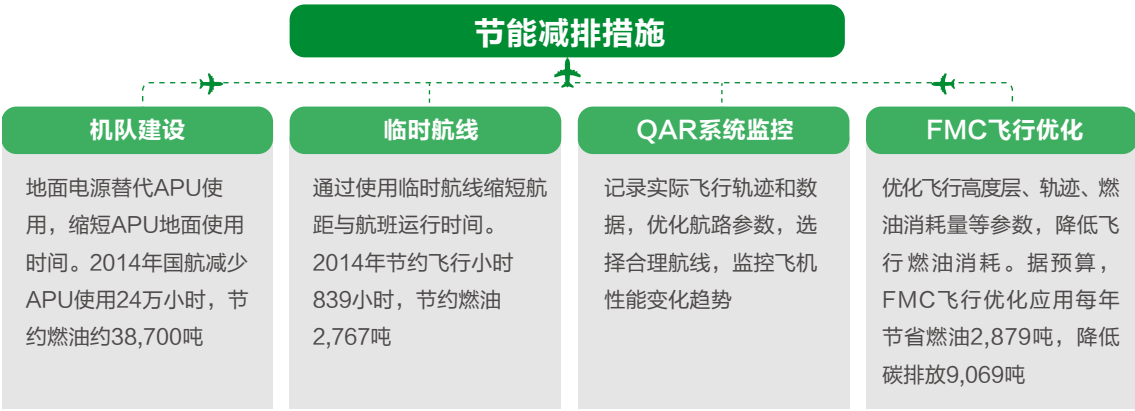
2014 年，国航飞机减重举措：

减轻 777-300ER 航班北京出港时的饮料车配备，每个航班减少 120 公斤

推出的新款毛巾碟较老款单个轻 100 克，自 2014 年 4 月 1 日开始上线运行以来，共计减重 2,260 公斤

低碳减排

2014 年，国航在传统节油措施领域精耕细作的同时，还通过提高航班运行控制水平、深化飞机性能监控、优化国内航路结构等主要技术操作手段，在低碳减排方面取得了显著成效。



链接：

“APU”（Auxiliary Power Units），辅助动力装置，一般装在机身最后段的尾锥之内向飞机独立地提供电力和压缩空气，也有少量的APU可以向飞机提供附加推力，但作为飞机地面的辅助动力设备，燃油消耗很大。

“QAR”（Quick Access Recorder），快速存取记录器，是飞机记录飞行数据的设备，涵盖了飞行操作和品质监控的绝大部分参数。

“FMC”（Flight Management Computer），飞机管理计算机，实时获取飞行所需的每个航路点的高空风和温度数据，计算出当前环境下最优化的飞行高度层、轨迹、燃油消耗量、飞行时间等参数，降低飞机燃油消耗。

案例：国航机组飞行节油实践

国航在全体飞行员中提倡“意识节油”理念，把节油作为一种飞行职业态度和自觉行为，切实落到每条航线和每次航班上。下图为国航在执飞“曼谷-北京”CA980航线B777-200机型中的具体节油操作流程。

准备阶段

分析航路天气及空中风的影响。根据飞机重量分析，优化航线，初步选定FL370为有利高度层

地面滑行

保持合理滑行速度与间隔，尽可能少加、猛加油门

爬升阶段

选择经济速度爬升，使飞机在较短时间内尽快达到飞机性能所要求的有利高度，降低了燃油消耗

巡航阶段

提前申请绕飞，利用直飞办法，减少不必要绕飞距离飞行。一小时后，有利高度变为FL390，但FL390的顺风风速较FL370小，机组查阅《远程巡航性能分析》，综合判断FL370较为有利，决定保持FL370的飞行高度

下降进近阶段

严格按照标准数据执行进场、进近、离场程序，调整好速度与放襟翼和起落架时机，缩短阻力形态时间

通过执行对各个飞行阶段、每个关关节点的节油举措，该航班比飞行计划时间缩短 10 分钟，落地剩油节省 2.5 吨，航段平均油耗降低 0.3 吨 / 小时。

美化绿地

国航秉持从空中到地面的立体式全方位环保理念，努力实现对环境影响的最小化，优化资源配置，通过对废弃物的回收与再循环利用、绿色办公以及宣传倡导等一系列有效的方案和措施，探索消减环境负荷的路径，实现可持续发展。

新能源运输车

新能源车是推进节能减排、实现绿色发展的重要途径。国航积极响应国家号召，将自身需求与该领域的相关技术及商业模式相结合，制定了《2014 年至 2016 年国航地面车辆“油改电”规划方案》，并与东风汽车、中国普天、中国国药签署《央企联合推广应用新能源汽车合作框架协议》。未来，国航将进一步加大对新能源车的投入，推进车辆的节能环保。

案例：湖北分公司引进电动通勤车

2014 年，国航湖北分公司作为首个示范运营单位，引进 4 辆电动通勤车和纯电动场内清洁人员通勤用车，成为武汉天河机场第一批纯电动通勤车。

纯电动通勤车可以提供多重保护预警措施，在足够完成全天航班保障任务的前提下，可减少 92%—98% 的汽车废气排放，节省能源费用 50% 以上，并且在噪音控制方面，该电动车噪音分贝控制在 30 分贝以下，远低于国家正常汽车的噪音标准，这将为机场工作人员和周边居民，提供更为健康的工作与生活环境。



纯电动通勤车

资源回收利用

国航在注重新能源研发与推广的同时，加强对资源的回收再利用，精简一次性消耗品的配备，增加使用周转品，制定对客舱垃圾的分类处理回收等措施，提高了资源利用效率。2014 年，国航持续推进针对耳机、牙具包、休闲服等重点周转品的回收管理工作。

绿色办公

国航将环保理念深入到工作中的每一个环节，号召全体员工坚持低碳生活、绿色办公。2014 年，国航进一步推动电子化办公，控制空调设备冬夏季的温度设置，废旧办公设备回收，使用环保购物袋等一系列举措，将低碳融入日常工作和生活，让环保成为一种习惯。

52

53



## 宣传倡导

国航通过形式多样的主题活动和节能培训，不断提高公司员工的环保意识。2014 年，国航开展“低碳节能、乐享飞行”节能宣传周活动，让环保成为一种“进行时”，把节能减排作为公司的一项常态机制，发挥国航自身的责任影响力，推动环保理念的普及，带动更多的旅客和社会公众一起加入到低碳行动中。



### 案例：国航客舱部开展世界地球日主题航班

为响应世界地球日的主题，4 月 22 日，国航在 CA1315 北京至广州“穗粤京品”航线上，开展“珍惜地球资源，共同保护自然生态空间”的环保主题航班。

乘务员向旅客介绍世界地球日和“穗粤京品”航线的相关内容，邀请旅客分享自己的节约小窍门、环保心得和对“穗粤京品”航线的乘机感受，通过知识问答形式的互动方式，普及和宣传环保理念，对优胜者赠予精美的纪念礼品，旅客纷纷在宣传板上按下手印作为纪念，并承诺：从今天做起，呵护、爱护、保护我们的地球母亲，一起留下一片蓝天，留下环保的爱心。



旅客在宣传板上签名承诺



### 案例：湖北分公司开展百人环保公益行活动

4 月 23 日，国航湖北分公司发起“徒步走健康、行动促环保”百人环保公益行活动，以实际行动宣扬环境保护、提倡全民参与健康运动。

此次公益性环保活动共有 160 余名志愿者参与，在全程 7 公里的长江沿岸风景区，开展“捡垃圾比赛”、“徒步比赛”等多项有趣的环保定向任务，在培养员工团队精神、倡导健康向上的生活方式的同时，沿路宣传环保理念，唤起广大市民对长江污染现状的忧患意识和危机意识，并号召更多的人和企加入自觉保护城市环境的队伍中来。



### 案例：国航引进塑料瓶智能回收机

11 月，国航总部大楼、运行大楼引进了 4 台塑料瓶智能回收机。员工将喝完的饮料瓶放入这款机器，经过投瓶口的摄像头扫描瓶身的条形码辨认容积后，可获得 0.15~0.5 元至手机、公交一卡通或支付宝账户。

国航作为第一家响应北京市号召，引进智能回收机的中央企业，通过正规渠道回收塑料瓶，再经过密闭化、专业化、无害清洁的再生处理后，将废弃物对环境的影响降至最低。此举将有助于员工提升节能环保意识，培养资源回收利用习惯，将对环境的关爱化成具体的行动。



塑料瓶智能回收机



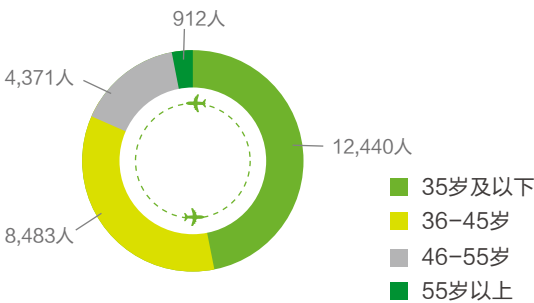


汇聚人才

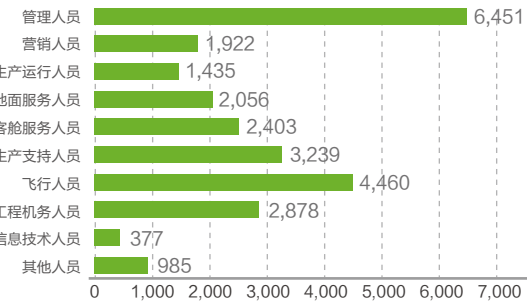
国航一直秉持兼容并蓄、多元创新的原则，拓宽人才招聘渠道，汇聚各方人才，努力打造一个互融共生的和谐大家庭。

2014 年，国航在岗员工 26,206 人，其中，女性员工占比为 36.3%，并在公司管理层占比 16%；员工中硕士及以上 990 名，本科 13,902 名，专科及以下 11,314 名。为进一步优化公司员工结构，我们通过多元化的渠道招揽人才，国航 2014 年共招聘新员工 2,855 人，加速了员工队伍的发展。

员工年龄结构图



员工专业类别人员数量



国航严格遵守国家《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律规定，劳动合同签订率为 100%，积极促进平等就业，反对歧视，坚持同工同酬，杜绝童工，规范用工。为保障员工健康权益，我们建立了多层次的社保体系，其中，社会保险和商业补充医疗保险覆盖全体员工，并为员工子女建立员工子女医疗保险。

多层次的社保体系



国航 2014 年优化员工薪酬体系大事记：

- 完成全公司企业年金缴费环节个人所得税计税办法调整
- 组织实施 2014 年岗位考核、岗位晋档工作，强化薪酬激励作用
- 完善国外营销机构内派员工及外籍雇员薪酬管理制度，提升国外营销机构员工向心力
- 妥善解决公司退休人员企业补充养老费用问题，规避企业风险，保障公司退休人员养老制度的有效衔接
- 对飞行员进行薪酬调整，进一步提升关键核心人才薪酬外部竞争力，有力促进了飞行员队伍稳定

8

员工篇  
——成就员工

“成就员工”是国航使命之一，也是国航坚持“人本”价值观的体现，让员工享有实现价值的机会、人生出彩的机会和同企业一起成长与进步的机会，是国航对员工的责任。





尊重沟通

尊重与沟通是工作开展的前提，国航坚持民主公平的管理机制，建立了员工思想形势分析制度、集体协商制度和劳动争议调解委员会，为员工提供广阔交流平台，激发员工的参与感和主人翁意识，鼓励员工建言献策，悉心关注员工诉求，感知员工心声，提升员工的归属感和凝聚力。



国航广开言路，鼓励员工集思广益，发挥主人翁精神，让每一个人的智慧与力量都凝聚到公司的发展前行中。2014 年，国航组织员工参加民航局工会开展的“我为航班正常建言献策”合理化建议活动，期间共收集建议 41 条，其中 5 条建议获奖，为促进全行业航班正常做出积极贡献。除此之外，我们还组织了“创新创效”合理化建议活动，收到合理化建议 220 条，为公司的创新性发展和效益提升提供了有效帮助。

要让每个员工感受到，只要你做了，就会得到公司的认可。要将所有的员工都动员起来，手拉起手，参与到公司发展的推动中，这是一个非常巨大的能量。

——国航工会主席 王燕塘

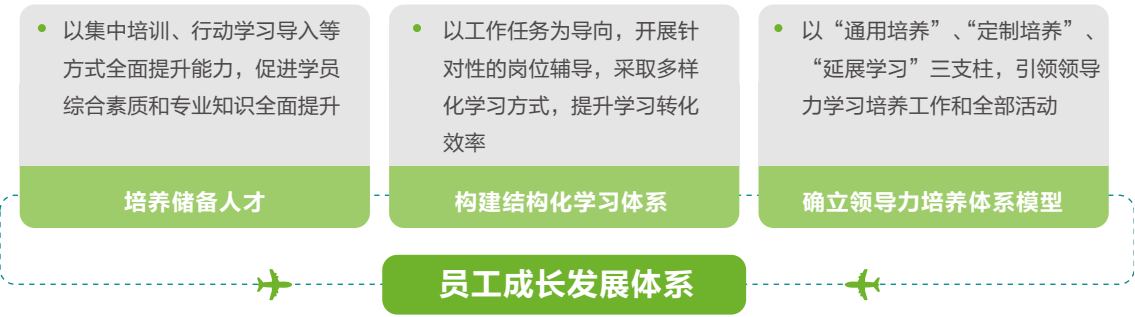
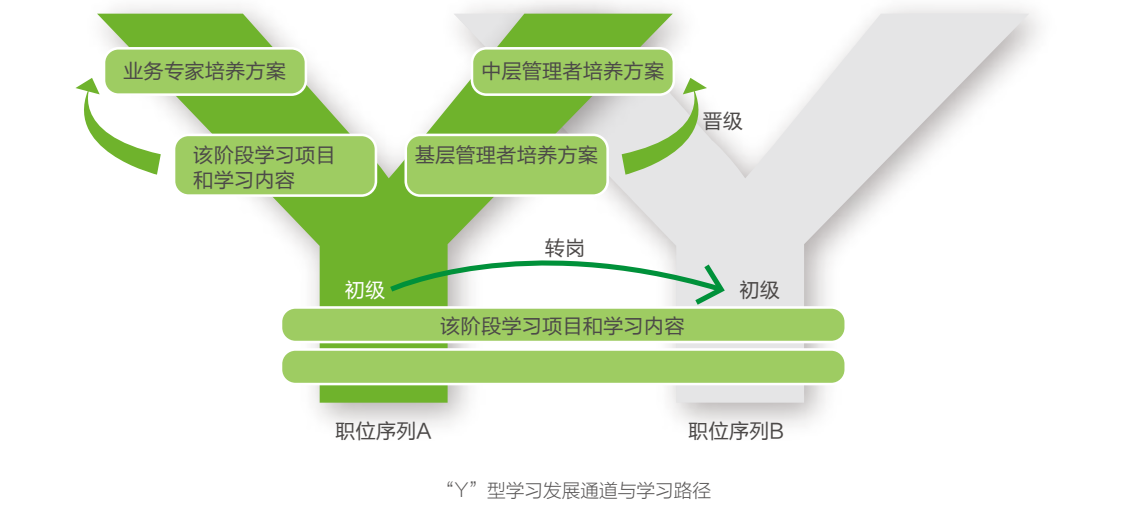
为适应新时代趋势，我们也在不断地创新沟通方式，增加沟通渠道。2014 年，国航通过国航展馆、内网、《国航》内刊、手机报、“青春国航”微信平台、“中国国际航空”官方微博以及“国航频道”视频平台，联合打造“一馆、一网、一刊、一报、两微、一视频”的全方位、多角度的文化立体沟通平台，及时向员工传递公司声音，取得了积极的效果。



企业文化立体传导平台

激励成长

员工成长为企业发展注入生生不息的活力。国航为员工提供平等的发展机遇和顺畅的职业发展通道，充分挖掘员工潜力，为每一位员工搭建实现梦想的舞台，确保人尽其才，才尽其用。2014 年，国航共计投入培训资金 3,385 万元，培训人数 7.98 万人次。



2014 年，国航通过开设文化讲堂、英语培训等方式，努力为员工的综合素质能力提升提供便利。同时，我们结合移动化的学习趋势，建设并开发了 E-learning 和领导力微信公众号，作为员工分享、互动与自助学习的平台。我们还制定了学习地图，让员工明晰在不同职业发展阶段公司所提供的多样化学习机会，构建三位一体的员工成长与职业发展体系。



国航女机长开展职业交流对话



#### 案例：金色星期五讲坛

为丰富员工的精神文化生活，提升员工文化素养，国航开设金色星期五讲坛，每月邀请国内知名专家学者为员工授课，帮助员工了解和关注当前社会和经济热点，完善员工知识结构和拓宽员工文化视野，在促进员工综合素质整体提升的同时，也及时准确地为员工提供各方面最新最具价值的信息。

## 真情关爱

国航秉持“双服务 双满意”的理念，在关心员工身心健康、帮扶困难员工与家庭以及组织丰富多彩的文体活动等几个方面来打造和合共进、意气风发的卓越团队，使员工享有企业发展的成果，激发职业自豪感，共同推动国航事业的蓬勃发展。

### 服务员工

我们在为员工创造良好工作环境的同时，更关心员工身心健康，针对航空运输的特殊行业属性，加强对员工的职业健康管理和心理疏导，定期组织员工进行体检，并建立健康档案和年休假制度，更好地改善综合医疗保障服务，为员工解决实际困难和后顾之忧。

2014 年 12 月 22 日，国航启动员工服务中心新综合楼服务站，将原本分散在各部门的员工界面业务进行梳理、整合，设立一站式服务柜台，为员工提供 21 项人事类、13 项财务类、5 项商务类、10 项综合保障类共计 49 项业务的现场咨询和办理。同时，为给员工提供全方位、多元化的服务形式，员工服务中心还开通了热线电话、企业 QQ 客服、微信平台、触摸屏查询机、员工服务中心网站等共计 7 种形式，为员工提供服务。



国航员工服务中心启动



耐心解答员工问题



#### 案例：“EAP 幸福大使”项目

面对繁忙的航空服务工作，国航员工所承受的高强度的工作和心理压力不言而喻，2014 年，公司继续推动“幸福·心计划”项目，并开展“EAP 幸福大使”队伍招募及培训工作，作为公司内部兼职心理健康服务团队，为员工提供更贴心的心理健康咨询服务。

2014 年，国航招募并培训幸福大使 123 人，5,652 名员工参加了心理健康体检，接待员工电话 1,585 个，形成个案 1,088 个，提供网络服务 10,313 人次，完成一对一咨询 75 场，心理健康专题培训 51 场，并发送 EAP 电子月报 12 期。

## 帮扶共济

国航加强对员工的关爱帮扶，帮助员工解决后顾之忧。国航开展了“送温暖、送清凉”活动，并成立了员工互助基金和女职工大病互助基金。



国航书画展现场



青春正能量 国航好声音

## 文体活动

国航积极组织员工开展各项文体活动，全年共向基层工会发放文化活动经费补助 160 余万元，补助项目 267 个，在文学、摄影、书画以及各类协会活动等方面，推动基层职工文化建设，展现了国航职工良好的文化底蕴，营造健康向上的企业文化氛围。



国航在京单位员工参加第五届北京国际山地徒步活动



千人万米健步走活动





## 社区篇 ——心系社会

国航积极履行企业社会责任，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。

## 保障特殊飞行

航空运输业可以在偏远地区或在人类面临灾难的情况下，提供及时便利的交通途径，是社会公共服务体系和应急救援体系的重要组成部分。作为唯一载国旗航空公司，国航积极履行央企社会责任，承担着重大活动保障工作。



### 案例：国货航帮助利比里亚政府应对埃博拉病毒

国货航积极承担社会责任，以其专业的运输实力，承担使命，不负重托。2014 年 10 月，为帮助利比里亚政府建立紧急诊疗救护中心应对埃博拉病毒，国货航快速启动重大运输事件保障预案，召开包机准备会，通过地面操作、空中飞行、运控、机务、航班计划、服务等多部门的高效协作，确保中国援助利比里亚人道主义救援物资运输任务圆满完成。



中国援建利比里亚诊疗中心首批物资集结待运



### 案例：国航青奥会保障实现“零事故、零事件、零投诉”

9 月 4 日，国航南京—北京 CA1848 航班起飞，最后一名搭乘国航航班的青奥旅客踏上了归程，标志着南京营业部圆满完成了国航南京地区青奥代表的运输保障工作。

青奥会期间，国航精心组织，圆满完成国航南京地区青奥代表的运输保障工作。8 月 9 日至 9 月 4 日，国航共保障涉奥进港航班 86 班，1,276 人，总行李 1,083 件；出港航班 88 班，1,527 人，总行李 2,017 件，中转行李 1,330 件，特殊行李 160 件，实现“零事故、零事件、零投诉”的目标。

此次保障任务的顺利完成，展示了国航的良好形象，获得青奥会组委会的好评和业内同行的赞赏。

感谢国航对青奥会的重视和帮助，更加感谢国航南京航站对青奥会每一位运动员和官员的细心周到服务。（国航的服务）让他们一踏入南京就感受到了中国的热情与友好。

——青奥会组委会机场联络方



乐于慈善公益

国航坚持发展与奉献并重，通过全球公益捐赠，将爱心行动延伸至国外，倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，关注儿童成长，履行企业公民责任。

呵护儿童成长

国航一直以各种形式的公益活动关爱儿童学习与生活，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。



案例：国航与儿基会联合举办关爱孤儿慈善活动

国航关注儿童的生活，特别是孤儿、身患疾病以及家庭生活困难的儿童，与中国儿童少年基金会（以下简称“儿基会”）等发起成立的“中国儿童保险专项基金”，为他们提供力所能及的帮扶。12月20日，国航联合儿基会举办的“手拉手、齐飞翔”活动，旨在呼吁更多爱心人士关注孤儿群体的生存现状，200名小朋友和他们的爸爸妈妈获邀参加。2014年，“中国儿童保险专项基金”筹集善款163.87万。

| 善款来源            | 捐赠金额（元）      |
|-----------------|--------------|
| 公司直接捐赠          | 500,000.00   |
| 网上购票旅客捐赠        | 542,438.00   |
| 机上零钱旅客捐赠（含主题航班） | 578,656.09   |
| 其他捐赠            | 17,610.00    |
| 合计              | 1,638,704.09 |



案例：举办空中安全知识讲堂

8月20日，“楚翊”乘务组在CA8203武汉飞往敦煌的航班上，组织小朋友们开展“暑期航空安全小讲堂”的机上特色活动。通过安全带的实物操作演示、“乘坐飞机是否能用手机”等安全小知识抢答，在欢乐的氛围中，让航空知识得到更加广泛的普及。



航空安全知识小讲堂互动



案例：捐建国航希望小学

9月10日，国航在北京总部与中国青少年发展基金会举行签约仪式，将在河北省捐建一所国航希望小学。国航希望小学的捐赠款项来自于国航广大员工对患病职工余茜及其孩子的捐款，余茜受助康复后，提出将剩余款项用于继续传递爱心。此次国航希望小学项目的启动，既圆了国航一名普通员工的心愿，也是国航全体员工爱心的汇聚和延续。



案例：深航宝宝与自闭症儿童共度“六一”

5月28日，在深圳航空工会的组织下，近20名深航宝宝及家属前往深圳市自闭症研究会，开展面对面的游戏互动，并走进人群中表演舞蹈、唱歌等节目，与研究会的孩子一起过节。



深航宝宝为研究会孩子表演节目

链接：

深航宝宝成立于2010年，由深航员工6~12岁的子女组建而成。近年来深航宝宝作为深航的亮点品牌，在公司内部凝聚了人心，还积极走向社会，秉承“为爱传递”的宗旨，参与社会公益活动，向社会撒播温暖。



## 推进扶贫赈灾

在原有公益基地的基础上，国航增加新的长期帮扶对象，完善公益帮扶机制，拓展公益帮扶范围，变“输血”为“造血”，提升定点帮扶对象的自我发展能力。作为国家级定点扶贫项目，国航积极推进内蒙古苏尼特右旗产业扶贫项目，成立了两级扶贫领导小组，在充分调研的基础上，根据当地贫困状况和发展潜力，立足长远发展，积极采取措施增加农牧民收入。2014 年，国航向苏尼特右旗无偿捐赠 200 万扶贫资金，启动苏尼特右旗肉羊集中育肥示范基地建设。扶贫项目将发挥示范带动作用，帮助当地贫困农牧民尽早脱贫致富。

国航积极参与各类救灾援助活动，灾难面前与社会携手共度。2014 年 8 月 3 日，云南省昭通市鲁甸县发生 6.5 级地震，给当地造成重大人员伤亡和财产损失。地震发生后，国航迅速做出部署，认真做好抗震救灾的航空运输服务保障工作，并向灾区人民捐款 300 万元，用实际行动支援灾区人民，送上一份真情，表达一份爱意。

## 开展志愿活动

国航积极发扬和传承志愿服务精神，广泛开展形式多样的志愿者活动。国航志愿者以优异的工作赢得了诸多荣誉，国航青年志愿者协会成为中国青年志愿者协会会员，国航金凤乘务组获得北京市委宣传部、首都文明办联合会联合颁发的“首都学雷锋志愿服务岗”荣誉称号，湖北分公司青年志愿者服务队获得第十届全国青年志愿者优秀组织奖，重庆分公司被评为重庆市志愿服务优秀组织单位。



### 案例：暖冬行动，为留守儿童圆梦

1 月 23 日，重庆分公司参与以关爱留守儿童为主题的“暖冬行动”，为来自重庆开县的 50 位留守儿童家长提供免费返乡机票。

重庆分公司在出票、地面服务、空中服务等各环节都精心布置和周密安排，力求把国航的安全可靠、优质服务呈现给每一位留守儿童家长，并特意准备了一份礼物送给他们，让每一位留守儿童家长感受到国航人的热情与温暖，让他们这一次的返乡之旅充满浓浓的温情。



暖冬行动 关爱留守儿童



### 案例：敬老爱老活动

2014 年重阳节，天津分公司“津风”乘务组和团委共同组织了一场别开生面的“津门重阳，有凤来仪”的敬老、爱老主题活动，20 余名空姐和空哥前往天津“马三立老人院”为老人们送去节日的礼物，与老人一起联欢，让老人们感受到社会的温暖和关爱。



敬老、爱老主题活动



### 案例：青奥会志愿服务

8 月 15 日，上海分公司举办“志愿青奥、激扬青春”青奥会志愿者活动，开展“寻福、互动、聚福、宣誓”誓师活动，安排志愿者实行 24 小时值班制，在特殊情况下直接现场参与航班保障，并在青奥会期间，选派业务骨干前往南京支援。



青奥会志愿者活动

2015 年展望

经济篇

- 提升运行管控能力，提高运行组织效率。国航、国货航、深航计划完成运输飞行 181.5 万小时，总周转量 224 亿吨公里，运送旅客 8.849.2 万人次，货邮周转量 70.4 亿吨公里。
- 围绕枢纽价值，不断完善航线网络，进一步巩固欧美航线，完善国际中远程航线布局，提升远程航线运营品质，加强新开国际航线的营销把控，坚持客户导向，推动营销创新。计划新开北京－蒙特利尔－哈瓦那、北京－约翰内斯堡、北京－阿斯塔纳和成都－科伦坡等国际航线。
- 加强国航系成员企业协同联动，提高收益品质和经营能力，打造可持续发展核心竞争力。

安全篇

- 杜绝运输飞行事故、重特大航空地面事故和特大航空器维修事故；在确保人、机安全的前提下，杜绝劫机、炸机事件的发生。
- 持续深化 SMS 安全管理体系，强化以风险管控为核心的运行评估体系建设，建立安全绩效管理体系，强化应急、应变工作，提高应急响应速度和处置能力。
- 加强公司安全文化培育和资质能力建设，营造积极、进取、诚信、担当的安全文化氛围，保持平稳安全态势。

服务篇

- 夯实服务管理基础，抓好全流程服务过程管理。
- 潜心打造服务品牌，弘扬金凤精神。
- 着力推进服务责任体系建设，完善质量监督检查和考核评价。
- 创新服务模式，有效推动空中互联网产品联盟发展，深化空地产品品牌合作。

环境篇

- 持续推进能源管理体系建设，规范环境管理标准和监督检查机制。
- 深化落实从空中到地面的全方位节能减排措施与技术应用。
- 提高员工的节能环保意识，加大在新能源领域的研发、推广与应用力度，确保公司发展与自然环境的和谐统一。

员工篇

- 坚持以人为本，拓宽员工沟通渠道，增进员工与公司之间信息、建议的上通下达。
- 进一步贯彻“双服务双满意”，深化员工幸福工程，为员工提供全方位的服务保障。
- 在员工的培训、职业发展领域，助力职业发展，提升员工综合素质，努力实现企业与员工的共同发展。

社区篇

- 继续与社会共享发展成果，做好重大活动保障工作，支持公益事业，推进定点扶贫工作的开展。
- 以“国航希望小学”建设为契机，规范国航“青年志愿者”活动，形成不同层级的志愿者服务队伍，发挥国航青年志愿者在服务社会、服务旅客、服务企业中的作用，通过负责任的运营方式造福社会。

报告指标索引

| 报告内容                            | 全球报告倡议组织<br>《可持续报告发展指南》(G4)                     | 香港联合交易所<br>《环境、社会及管治报告指引》 | 中国企业社会责任报告<br>编写指南 (CASS-CSR 3.0) |
|---------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 报告说明                            | G4-17/G4-18<br>G4-28/G4-29<br>G4-30/G4-31       |                           | P1.1, P1.2, P1.3, P1.4            |
| 董事长致辞                           | G4-1/G4-2                                       |                           | P3.1, P3.2                        |
| 难忘2014                          |                                                 |                           | P5.1                              |
| 责任专题                            |                                                 |                           |                                   |
| “企业之魂”<br>——解读国航企业文化<br>(2014版) |                                                 |                           |                                   |
| 金凤乘务组<br>——时代楷模                 |                                                 |                           | S1.5                              |
| 关于国航                            |                                                 |                           |                                   |
| 公司概况                            | G4-3, G4-4, G4-5,<br>G4-6, G4-7, G4-9,<br>G4-16 |                           | P4.1, P4.2, P4.3, M1.4            |
| 组织架构                            | G4-34                                           |                           |                                   |
| 航线与机队                           | G4-8                                            |                           |                                   |
| 公司治理与风险防范                       | G4-56, G4-57                                    | C3, C3.2                  | S1.1, S1.3                        |
| 主要荣誉                            |                                                 |                           | P5.3                              |
| 社会责任管理                          |                                                 |                           |                                   |
| 社会责任观                           | G4-56                                           |                           | G1.1                              |
| 可持续发展战略                         | G4-2                                            |                           |                                   |
| 社会责任管理架构                        | G4-34, G4-36,<br>G4-38, G4-42                   |                           | G2.1                              |
| 实质性议题识别                         | G4-19                                           |                           | P2.1, G1.2                        |
| 利益相关方沟通参与                       | G4-24, G4-26, G4-27                             |                           | G5.1, G5.2, G5.4                  |
| 企业社会责任综合绩效                      |                                                 |                           | P5.2                              |
| 经济篇——稳健发展                       |                                                 |                           |                                   |
| 保障投资者价值                         | G4-EC1                                          |                           | M1.2, M1.5                        |
| 带动经济发展                          |                                                 |                           |                                   |
| 携手合作共赢                          | G4-EC9, G4-LA15,<br>G4-HR11                     |                           | M3.1, M3.2                        |



| 报告内容      | 全球报告倡议组织<br>《可持续报告发展指南》(G4)                    | 香港联合交易所<br>《环境、社会及管治报告指引》     | 中国企业社会责任报告<br>编写指南 (CASS-CSR 3.0) |
|-----------|------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 安全篇——值得放心 |                                                |                               |                                   |
| 强化安全管理    |                                                | C2                            | S3.1, S3.2                        |
| 保障设施安全运行  |                                                |                               |                                   |
| 提升内外安全意识  |                                                | A2, A2.3, A3, A3.1            | S3.3, S3.4                        |
| 服务篇——乐享飞行 |                                                |                               |                                   |
| 服务体系：四心服务 |                                                | C2                            | M2.5                              |
| 高效舒适体验    |                                                |                               |                                   |
| 智慧创新服务    |                                                |                               | M2.7                              |
| 关注旅客诉求    | G4-PR5, G4-PR8                                 | C2.2                          | M2.1, M2.8, M2.9                  |
| 环境篇——蓝天绿地 |                                                |                               |                                   |
| 环境管理      | G4-EN1, G4-EN3,<br>G4-EN5, G4-EN8              | B2, B2.1, B2.2, B2.3          | E1.1, E2.2, E2.3                  |
| 呵护蓝天      | G4-EN6, G4-EN7,<br>G4-EN19, G4-EN27<br>G4-EN30 | B1, B1.5, B1.6                | E2.1, E2.4, E2.5, E2.15           |
| 美好绿地      |                                                | B1.5, B1.6, B3,<br>B3.3, C2.5 | E1.4, E1.6, E2.8, E2.9            |
| 员工篇——成就员工 |                                                |                               |                                   |
| 汇聚人才      | G4-10, G4-EC6,<br>G4-LA1                       | A1, A1.1, A4                  | P4.5, S1.6, S1.7, S2.1            |
| 尊重沟通      |                                                |                               | S2.2, S2.5, S2.10                 |
| 激励成长      | G4-LA9, G4-LA10                                | A1, A3                        | S2.11, S2.12, S2.13               |
| 关爱温暖      |                                                |                               | S2.14                             |
| 社区篇——奉献社会 |                                                |                               |                                   |
| 保障特殊飞行    |                                                |                               | S1.5                              |
| 乐于慈善公益    | G4-EC7, G4-EC8,<br>G4-SO2                      | D1, D1.1, D1.2                | S4.2, S4.3, E4.2                  |
| 开展志愿活动    |                                                |                               | S4.4, S4.5                        |
| 2015年展望   |                                                |                               | A1                                |
| 第三方审验     | G4-33                                          |                               | A2                                |
| 报告指标索引    | G4-32                                          |                               | A3                                |
| 读者反馈表     |                                                |                               | A4                                |





# 读者反馈

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《中国国际航空股份有限公司 2014 年社会责任报告》。为使报告更系统科学地反映国航创造经济、社会、环境综合价值的意愿、行为和绩效，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。

您的信息：

姓 名：\_\_\_\_\_ 工作单位：\_\_\_\_\_ 职 务：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 传 真：\_\_\_\_\_ E-mail：\_\_\_\_\_

您的反馈意见：

- 您对国航履行社会责任的总体评价是：  
☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐差
- 您对本报告的总体评价是：  
☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐差
- 您认为国航在创造经济价值方面，履行社会责任情况如何：  
☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐差
- 您认为国航在创造社会价值方面，履行社会责任情况如何：  
☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐差
- 您认为国航在创造环境价值方面，履行社会责任情况如何：  
☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐差
- 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整：  
☐是 ☐否
- 您认为本报告的内容安排和版式设计是否便于阅读：  
☐是 ☐否
- 您对国航社会责任工作的意见和建议：
- 您对国航企业社会责任报告的意见和建议：





A STAR ALLIANCE MEMBER 