



中外运空运发展股份有限公司
SINOTRANS AIR TRANSPORTATION DEVELOPMENT CO., LTD.

2015 年度企业社会责任报告

目 录

关于本报告.....	3
2015 责任大事记.....	4
关键绩效.....	5
一、责任概述.....	6
1.1 公司概况.....	6
1.2 企业文化建设.....	8
1.2.1 企业文化内涵.....	8
1.2.2 企业文化建设.....	10
1.3 企业发展战略.....	11
1.3.1 “十二五”规划目标及完成情况.....	11
1.3.2 中长期规划.....	11
1.3.3 2015 年战略目标.....	12
1.3.4 企业社会责任战略.....	12
1.4 发展风险与挑战.....	14
1.4.1 经济环境风险概述.....	14
1.4.2 2015 年企业经营风险识别.....	14
1.5 公司治理.....	16
1.5.1 决策流程与结构.....	16
1.5.2 公司治理机构与机制.....	16
1.5.3 董事会等治理机构运作机制.....	18
1.6 信息披露.....	19
1.6.1 信息披露机制说明.....	19
1.6.2 2015 年信息披露情况说明.....	19
1.7 内部控制与全面风险管理.....	20
1.7.1 内部控制体系说明与 2015 年执行情况.....	20
1.7.2 全面风险管理机制说明与 2015 年执行情况.....	20

二、成长之路.....	22
2.1 与股东共同成长.....	22
2.1.1 2015 年经营业绩.....	22
2.1.2 2015 年三大业务持续发展情况.....	22
2.1.3 股东权益保护.....	25
2.2 与员工共同成长.....	26
2.2.1 合规雇佣情况.....	26
2.2.2 促进员工职业发展.....	26
2.2.3 员工职业健康安全管理情况.....	28
2.2.4 建设职工之家.....	29
三、服务之路.....	31
3.1 服务创造价值.....	31
3.1.1 国际货运服务亮点.....	31
3.1.2 国际快件服务亮点.....	32
3.1.3 综合物流服务亮点.....	33
3.2 创新提升价值.....	34
四、合作之路.....	38
4.1 合作创新共赢未来.....	38
4.2 积极参与行业建设推动行业发展.....	39
4.3 反腐败反贿赂治理.....	41
五、公民之路.....	43
5.1 绿色公民.....	43
5.2 爱心公民.....	44
瞻前行之路.....	45
附件一 2015 年企业荣誉.....	46
读者意见反馈表.....	47
报告获取.....	48

关于本报告

欢迎阅读《中外运空运发展股份有限公司 2015 年度企业社会责任报告》。

➤ 报告结构和范围

报告参照了全球报告倡议组织（GRI）发布的国际最新版《可持续发展报告指南》（GRI4 标准）作为框架确认和回应可持续发展方面的挑战，并给予其优先权。与以往相同，我们选择就公司可持续管理系统的四个主要方面进行报告，即成长、服务、合作和企业公民。其范围涵盖所有领域和业务线，涉及日期为截止至 2015 年 12 月 31 日。

➤ 报告数据

报告数据中包括中外运空运发展股份有限公司（以下简称“外运发展”）所有正式员工和离岗员工，但不包括代表外运发展工作的分包商。除特别注明外，本报告中所涉金额以人民币作为计量币种。本报告做了一部分的规划和预测，但不排除对趋势预测有一定的不确定性。由于受外界可变因素的影响，事实的未来发展结果或者趋势有可能与该声明不同。任何个人或组织基于报告内容做出的投资行为和决定或影响投资的行为和决定，外运发展对此不承担责任。

本报告所有内容均来自外运发展且通过相关部门审核。保证报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，保证报告相关资料的真实性、可靠性。

本报告披露的所有内容和数据，已由外运发展董事会审议通过。

2015 责任大事记

2015 年 2 月，外运发展顺利通过北京市发改委能源审计。

2015 年 4 月，外运发展依托自身的仓储业务资源，深入发掘信息技术在仓储物流领域的应用潜力，依靠强有力的技术研究和创新能力，自主研发了基于物联网的全程供应链运营平台，并在 RFID 射频识别技术的应用领域取得了“一种基于 RFID 技术的仓储作业装置”国家专利，创新了自动化仓储管理的操作模式。

2015 年 5 月，杭州中外运电商跨境保税库（下沙）正式开仓运营。位于杭州出口加工区跨境电商产业园，面积近 6000 平米的 9 号库是外运发展首个大型跨境保税仓库。仓库的启动，将进一步提升公司跨境电商一站式服务的层次和水平，推进产业结构优化和经济转型升级、全面构建综合性物流服务新格局，将产生重大的带动和促进作用并带来深远的影响。

2015 年 8 月，沪台跨境直通虹桥首航正式开通。

2015 年 9 月，物联网+全程供应链物流系统平台华北项目成功上线。

2015 年外运发展各级公司积极开展捐助希望学校、贫困山区、孤老院等公益活动。外运发展公司团委与青年志愿者共同倡议向云南贫困地区捐赠过冬棉被、衣物、书籍。华东区域公司团委继续与安徽头墩小学开展手拉手爱心资助活动，并对以往资助的电脑设备进行维护，教授同学们电脑知识。西北分公司团支部组织了感恩暖冬活动，向蓝田县蓝桥镇政府捐赠冬衣。

关键绩效

经济指标

项目	2015 年	2014 年	2013 年
总资产（万元）	842,178.39	761,738.79	648,084.43
净利润（万元）	100,989.53	61,665.11	68,633.26

环境指标

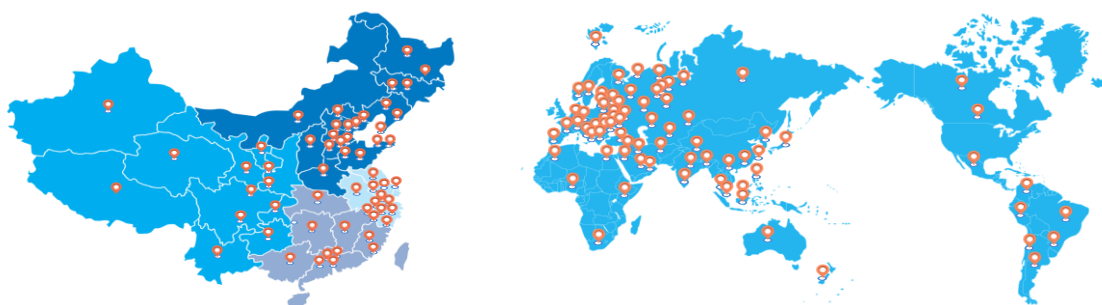
项目	2015 年	2014 年	2013 年
年度耗电量（千瓦时）	4825001.3004	4214994.98	4,681,651.3
年度用水量（立方米）	57318.0671	61766.64	71,515.316
外购热力（千元）	438.6268	418.73	258.24
天然气（立方米）	11.916	3517	2,360

项目	2015 年	2014 年	2013 年
员工总数	3190	3242	2516
员工人均培训时数	33.44	34.45	34.85

一、责任概述

1.1 公司概况

中外运空运发展股份有限公司成立于 1999 年 10 月 11 日，并于 2000 年在上交所上市，股票代码 600270，简称“外运发展”，是国内航空货运代理行业第一家上市股份有限公司。外运发展注册资本人民币 90548.172 万元，职工总数 3190 人。外运发展以专业化的航空物流为主营方向，主要经营航空货代、国际快件和与之密切相关的综合物流业务，同时积极开拓电商物流，并已开始探索物流的电商化，致力于成为具有专业能力的现代化物流网络运营商。



国内

公司下辖一百多家分支机构，覆盖境内几乎所有省份。

境外

公司在德国、美国、日本、阿联酋、香港、澳门设有分支机构，同时借助中国外运长航集团在 15 个国家设置的 40 余个办事处，利用自身遍布 65 个国家的强大代理网络，为客户提供覆盖全球的全程物流服务。

车辆

公司有六百余台专业运输车辆，其中，拖车、挂车、重型货车等专业营运车辆占近半数，专门用于精密仪器运输的减震车二十辆。

仓储

公司在长三角、珠三角、环渤海、中西部地区的重点城市及航空枢纽港布局现代化物流仓储设施，已建及在建海关快件监管中心、海关监管仓库、保税仓库和普通物流仓库面积三十余万平方米。



1.2 企业文化建设

1.2.1 企业文化内涵

外运发展的企业愿景是：成为客户首选的物流供应商。

作为以“综合物流 服务全球 天地人和 承载未来”为使命的物流企业，公司员工要想客户之所想，急客户之所急，做客户之所需，用更好的方案、更高的标准、更完整的服务体系、更周全的服务、更专业的水准，为客户提供“安全、迅速、准确、节省、方便”的一体化物流服务产品，与客户建立更好的合作关系，将成为客户首选的物流合作伙伴作为永远的目标追求。



外运发展的企业使命是：综合物流 服务全球 天地人和 承载未来

“综合物流 服务全球”秉承于中国外运长航集团的企业使命。

“综合物流”：中国外运长航集团是一个综合物流产业集群，以物流服务为核心主业、以航运产业为重要支柱业务、以船舶重工为重要配套业务。

“服务全球”：蔚蓝色的星球是我们珍爱的家园，中国外运长航集团专注于为全球客户提供铁、水、公、空、仓、码、港等物流和船舶重工相关配套的专业服务，以诚信、包容、

务实、创新的价值取向，报效国家，回馈社会，成就客户和员工梦想。

“综合物流，服务全球”充分反映了中国外运长航集团最具国际竞争力的综合物流企业的明确定位。展现了集团专注于综合物流产业，立足国内，放眼全球，最大程度满足股东、客户、员工、社会等各方利益的责任感和宏伟远大的理想追求。展示了中国外运长航集团全新的经营理念、极强的发展能力，永不止步的创新精神。显示了集团是全球客户可以信任、值得尊敬和忠诚的良好形象。

“天地人和 承载未来”体现了外运发展的作为集团内企业的子愿景。

“天地人和”：“天地”，蕴含着公司发展涵盖航空及地面运输的战略领域，“人和”体现了“人是关键因素”的服务行业产品特点，“天地人和”四个字，一方面强调了人对于战略目标实现的重要性及核心作用，另一方面强调了天时、地利、人和的和谐发展理想。

“承载未来”：面对激烈的市场竞争及瞬息万变的外部环境，外运发展将承担起国有控股企业未来在航空物流行业内持续、高效发展的使命。“承载”二字蕴含了公司将着力打造先进的物流运输网络及信息平台，以国际航空货代业务和快递业务为核心，向客户提供涵盖货物流、资金流、信息流的端到端的全程运输服务。“未来”体现了着眼于未来的发展理念，公司要做优、做强、做久，成为国内航空物流的领先者，通过自身的发展推动行业及社会的发展。

“天地人和 承载未来”充分体现了外运发展在航空物流行业领域内的企业定位。展现了外运发展专注于航空物流领域，立足国内，放眼国际，整合航空与地面运输资源，努力提升客户的物流服务体验，降低客户物流服务成本。为各行业客户的发展提供卓越的物流服务。

外运发展的核心价值观是：诚信、包容、务实、创新。

“诚信”是公司的立企之本、发展之基。公司坚持以诚待人、以诚取信，以诚信恪守人格，以诚信赢得客户。做人，讲信义、守信用、重然诺、言行一致；做事，讲契约、重合同、守规则、诚实无欺。

“包容”是公司宏伟气魄和博大胸襟的体现。公司以有容乃大，海纳百川的气度，尊重不同国家、不同地域、不同宗教信仰、不同组织、不同企业的历史和文化；尊重客户的个性需求和意见，积极与客户良性互动。公司客观看待不同业务板块和所属企业的个性特征和

发展特点；鼓励不同业务板块、所属企业之间资源共享，相互支持，协同推进，协调发展。公司尊重员工个性发展，提倡员工之间相互包容，相互帮助，以宽广的胸怀和开放的心态，促进个性和共性的融合，构建和谐的企业发展生态。

“务实”是公司的行事风格和组织氛围。公司反对形式主义、官僚主义等虚假浮夸的工作作风；坚持以市场化为原则，以业绩为导向，讲求实际，注重实效；鼓励员工脚踏实地、真抓实干，敢于担当，面对现实不逃避，不急功近利，不好高骛远。

“创新”是公司持续发展的动力源泉。公司视创新为企业的生存之本，提倡突破常规思维，不因循守旧，勇于开拓，不断进取。公司尊重员工的创新热情，支持所属企业和员工大力开展创新创造活动，推广国内外同行业创新成果，积极应用创新技术，营造敢于变革、宽容失败的环境，使企业的产品不断提升，服务水准、竞争能力持续提升。

公司以“诚信、包容、务实、创新”作为企业及其员工共同的价值追求、价值评判标准和所崇尚的精神；作为一把标尺，衡量着其自身的存在意义和行为方式；作为解决企业在发展中处理内外矛盾的准则，不仅能够统一员工的思想认识，价值理念，而且能够引导员工的行为方式，形成企业的核心竞争力。

1.2.2 企业文化建设

外运发展在 2011 年 4 月启动企业文化建设工作，并在 2013 年末公布实施了《中外运空运发展股份有限公司企业文化管理办法》以制度的形式对企业文化建设工作进行了规范。2015 年 11 月，外运发展根据中国外运长航集团企业文化建设工作的最新要求，对原有企业文化制度进行了修订，颁布了《中外运空运发展股份有限公司企业文化管理办法(修订版)》，更加系统地完善了公司的企业文化理念。

结合“阿米巴管理”推广工作，外运发展将企业文化核心内容与阿米巴管理理念融合，继续深入推广公司企业文化核心内容，使其通过阿米巴管理方式、方法，进一步与经营实践相结合，将企业文化理念内化为全体员工的实际行动。

1.3 企业发展战略

1.3.1 “十二五”规划目标及完成情况

外运发展“十二五”规划提出，抓紧全球经济复苏的市场机遇，积极拓展，坚持业务结构调整，全面提高管理水平和服务水平，以高素质、专业化的物流团队和资源优势为基础，坚持航空物流专业化经营的主体方向；以公司现有核心主业为基础（包括航空货代业务、快递业务），积极拓展与航空物流密切相关的行业项目综合物流业务；以公司现有地面网络为依托；以适度规模的航空承运业务为重要支撑；以机场周边仓储物流设施为相关配套；构建立体化航空快速物流网络，把外运发展打造成为在全国范围内具有广泛影响力的“天地一体化”现代航空物流企业。从业务板块看，航空货代业务（主要包括航空货运代理业务、与航空物流相关的以供应链为核心的高端综合物流业务等）成为全国具有广泛影响力的公共航空货运代理服务供应商；快递业务（主要包括自有品牌、合资公司、国际快件代理业务等）自有品牌国际快件业务成为全国具有广泛影响力的国际专线快递服务供应商。

“十二五”期间，外运发展盈利指标持续增长，主营业务收入规模基本稳定，利润总额整体呈现上升趋势。2015 年具体经营情况如下：

年份	主营业务收入（万元）			利润总额（万元）		
	目标	实际	完成率	目标	实际	完成率
2015 年	844,000	435,280	52%	79,253	101,039	127%

1.3.2 中长期规划

未来，外运发展将致力于成为具有专业能力的现代化物流网络运营商。面对国际国内经济出现的新形势，公司传统业务将向着精细化、专业化的方向发展，借助现有优势完成转型升级，依靠创新获得比较优势和核心竞争力；同时公司将抓住跨境电商行业以及移动互联网带来的机会，全力打造跨境电商物流和物流电商业务。

从外运发展几大业务板块来看：国际货代业务板块，公司将牢牢抓住提升空运业务的专业能力这个核心，继续对传统的空运货代业务进行全面转型升级；在“十三五”期间，通过

服务效率和服务质量的全面提升，完成从业务到产品，从产品到精品的升华；通过运营集约化、流程规范化、物流网络化，整合服务链和提升价值链，实现“两端拓展、空地一体”；通过核心口岸和枢纽平台的建设，辅以与集团各公司的业务对接与协调，打造集团综合物流大网络中高效、优质的空运专业化平台。专业物流板块，该业务是针对微电子、医药、汽车等专业行业的供应链物流业务；未来将通过对目标行业和市场进行细分，锁定相关市场和客户，结合客户特点设计服务产品。跨境电商业务板块，公司将在“十三五”期间集合线上交易平台与支付平台、线下的物流平台与交付平台，中间用干线运输空中通道相连，完善海外仓布局，对接海外仓与国内仓，整合海外及国内的提派系统资源，最终完成跨境电商物流的创新。

1.3.3 2015 年战略目标

2015 年，面对世界经济深度转型与中国经济进入“新常态”，外运发展以改革和发展为主线，突出创新驱动，加大经营模式的创新力度，在严控风险的前提下，做大做强物流核心主业，具体包括以下几个方面：强化经营质量提升，重视新市场、新客户和新业务开发，确保业务稳定增长；扎实推动系统性创新，做好跨境电商线下物流的创新工作，完善海外仓布局以进一步提高公司跨境电商业务的市场地位；以人才战略为引领，全面提升专业化能力；在加强企业内控管理的基础上，坚持管理产生效益的思路，通过精细化的流程管理和成本管控，形成现代物流大企业的成本比较优势；确保安全生产，维护公司经营成果。

1.3.4 企业社会责任战略

自成立以来，外运发展始终坚持“诚信 包容 务实 创新”的核心价值观和“综合物流 服务全球 天地人和 承载未来”的使命，建立全球客户可以信任、值得尊敬和忠诚的良好形象，为各行业客户的发展提供卓越的物流服务。同时，公司始终秉承经济、社会、环境可持续发展的理念，践行“企业公民”责任，在生产经营活动中紧紧围绕利润丰厚、员工满意、产业共赢、造福社会的社会责任战略目标，在公司各个层级、各个业务序列推进各类社会责任管理落实工作。

外运发展通过制定完善企业内部控制制度，对各项生产经营活动加以规范和监督，确保符合相关法律、规则的要求，全面防控风险；结合行业及公司特点，针对道路运输、仓库消

防和现场操作三个主要风险领域，落实安全生产责任制，切实加强安全生产管理，保障公司及人员生命财产安全；近年来不断加大节能减排力度，编制能源审计报告，保持能源使用总量稳步下降；充分调动员工爱心和积极性，积极投身环保、扶贫等公益活动，践行社会责任。



图为外运发展助力 2015 世界一级电动方程式锦标赛，成为该赛事中国区指定物流服务商

1.4 发展风险与挑战

1.4.1 经济环境风险概述

美、欧、日及新兴经济体两极分化严重，资本市场强烈震荡，汇率市场大幅波动，大宗商品价格持续下跌，经济运行整体下行，部分经济体面临通缩压力。

中国经济进入新常态，内外需求不旺盛，产能过剩和资源错配的矛盾依然严重。在全球经济整体复苏动能不足、国内外需求持续低迷等因素影响下，企业经营困难。我国经济结构正在发生深刻变化，传统经济增长引擎正在减弱，外贸面临前所未有的困难，进出口贸易负增长形势难以扭转。但同时我国对电子商务、海外网购的需求不断扩大。自贸区建立可给金融贸易、转口贸易、保税业务以及第三方维修业务带来很多突破性政策，使得物流服务可以向这些方面进行拓展。

在空运市场，近十几年来第一次出现严重的“三低”。

第一，运价低。以前年份曾出现运价短期上下波动超过 50%甚至 80%的情况，但像今年这样欧线美线全年持续低迷、旺季不旺的情况极为罕见。尤其是日韩和欧线运价，与上年同期相比平均降幅接近 20%。

第二，汇率低，且航线分布不平衡。公司业务集中在欧线、美线，而欧元汇率低，对公司持续影响不利。

第三，油价低。油价虽低却未能弥补低运价和低汇率的缺口。

1.4.2 2015 年企业经营风险识别

战略风险——核心资源风险

人才是公司可持续健康发展的核心资源，目前公司所需的具有管理能力、技术水平、业务经验的复合型人才匮乏。无论是创新人才还是传统人才，无论是高管还是普通员工，都存在人才匮乏的情况。同时又有结构性的冗员，造成公司创新能力不足、发展步伐迈不开，特别是公司在向物流综合运营商转型的关键时期，此风险最为突出。

此风险是公司系统性风险，存在于总部、分公司、海外网点建设上的各个层面，可能不能一蹴而就，但没有突破就没有继续走下去、走稳的保证。

财务风险

随着公司业务规模逐渐增大，特别是一些供应链物流领域中标的大客户，账期较长，应收账款累积的风险增大。一旦客户所在领域的市场综合情况发生不利变化，对公司资金安全将产生重大风险。

运营风险

采用外包或采购供应商服务的方式进行物流业务操作是公司主要的运作模式之一，对供应商及关键业务节点的综合管控水平将决定公司盈利能力，如若失控将丧失信誉、流失客户，并对打造公司核心竞争力造成负面影响。

1.5 公司治理

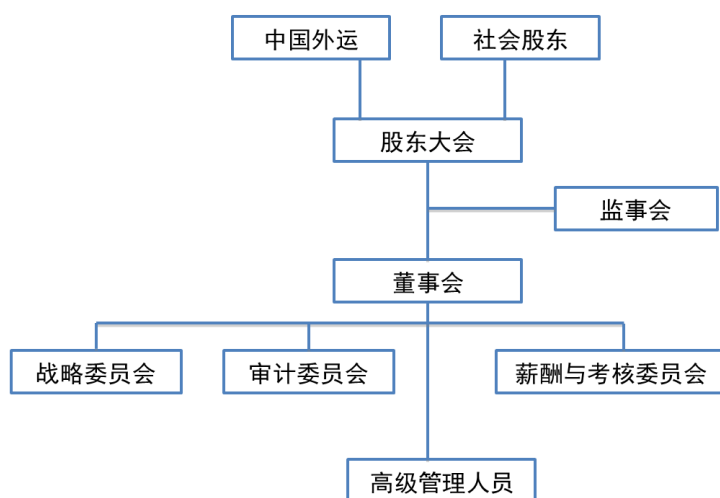
1.5.1 决策流程与结构

外运发展根据《公司法》、《证券法》、《上市公司章程指引》以及上海证券交易所《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求，不断完善公司治理，建立了以《公司章程》为核心，以《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事制度》等为主要架构的治理结构规章体系，形成了股东大会、董事会及监事会“三会”相互制衡的管理体系。

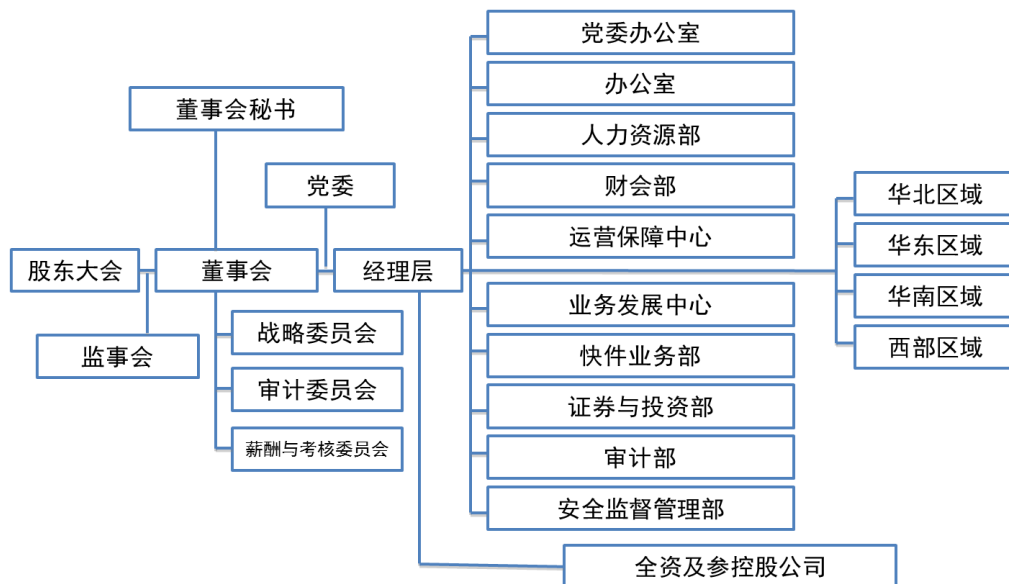
1.5.2 公司治理机构与机制

外运发展董事会成员共 8 人，其中内部董事 2 人，控股股东单位派出董事 2 人，其他股东单位派出董事 1 人，独立董事 3 人。董事会下设 3 个专门委员会，包括：战略委员会，主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议；薪酬与考核委员会，主要负责研究公司董事及经理人员的考核标准，进行考核并提出建议，负责研究和审查公司董事及经理人员的薪酬政策与方案；审计委员会，主要负责公司内外部审计的沟通、监督和核查工作，并在定期报告的编制过程中负责核查与监督。公司独立董事均具备较强的专业能力，在以上 3 个专门委员会中担任相应的职务，并在薪酬与考核委员会及审计委员会中担任主任委员，各委员会按照职责要求，充分发挥专门委员会的积极促进作用。

2015 年度，外运发展董事会共召开 8 次会议，其中现场表决会议 3 次，通讯表决会议 5 次，董事会审议的内容主要涉及定期报告、重大对外投资、对外担保、关联交易、设立分支机构、设立全资子公司与合资企业、利润分配、选举独立董事等事项，共计 32 项。



图为外运发展治理结构



图为外运发展组织架构

1.5.3 董事会等治理机构运作机制

当公司发生重大对外担保、关联交易、重大对外投资事项、财务预算、决算报告、聘请年审会计机构、利润分配方案等需股东大会审议的重大事项时，公司董事会均按照《公司法》及其他相关法律法规的要求按时按规召开公司年度股东大会或临时股东大会。董事会依据《公司法》的规定，在股东大会的授权范围内，对上述重大事项进行决策及后续执行，经营层在董事会授权范围内认真负责地完成日常工作，保证了公司经营决策的科学性和有效性。

外运发展监事会按照《监事会议事规则》中监事会行使职权的规定，履行其相应的监督职责，列席董事会听取审议事项，并对董事会的召集召开是否符合《公司章程》及其他相关法律法规、是否经法定程序作出决议等情况进行合理有效的监督；此外，公司监事会定期或不定期地对公司的财务收支和内部控制制度的执行情况进行了解、检查和监督；涉及公司重大事项时，董事会及时向监事会报告，接受监事会的检查，保证公司经营管理的高效运作，完整充分地发挥监事会的监督职能作用，在更好地维护公司及全体股东合法权益的同时，也有效地保证了公司治理的合法合规性。

2015 年董事会等治理机构运作情况

股东大会	年度会议	2 次	审议议案	12 项
董事会	年度会议/临时会议	8 次	审议议案	32 项
监事会	年度会议/临时会议	4 次	审议议案	7 项

1.6 信息披露

1.6.1 信息披露机制说明

近两年来，监管机构将监管重心从事前监管转向事中事后监管，并不断扩大“信息披露直通车”的范围，启动多时段信息披露制度，这对上市公司信息披露的及时性、完整性、准确性、有效性提出了更高的要求。信息披露是监管机构和投资者关注的重点，直接关系到公司在资本市场的形象及投资者对公司价值的判断。作为公司治理工作的重要组成部分，外运发展力求及时、完整、准确地将公司信息有效输出，使得公司领导能够及时得到资本市场的反馈，站在投资者的角度来发现自身所存在的问题。为保障公司信息披露工作有序开展，公司制定并严格执行《中外运空运发展股份有限公司信息披露及重大信息归集制度》以及《中外运空运发展股份有限公司年报信息披露重大差错责任追究制度》等制度。公司董事会秘书负责组织和协调公司内部重大信息汇总上报董事会的工作，是公司重大信息内部报告的总负责人，公司证券事务代表及证券与投资部协助董事会秘书做好信息披露工作。

自上市以来，外运发展一直高度重视信息披露工作，通过认真学习并执行信息披露各项规章制度，严格督促与核查，不断提高信息披露质量，以便投资者能够及时了解公司整体经营状况。

1.6.2 2015 年信息披露情况说明

2015 年度，外运发展对外披露定期报告 4 份，临时公告 38 份，股东大会相关文件 2 份，共计对外披露信息 44 份，涉及公司业绩、关联交易、限售股解禁、稳定公司股价、收购华运公司股权、控股股东增持、集团战略重组等事项，确保投资者能够及时有效地获得公司重大信息。报告期内，公司未出现因信息披露而被监管部门质疑或者谴责的情况。

1.7 内部控制与全面风险管理

1.7.1 内部控制体系说明与 2015 年执行情况

外运发展在已建立的财务报告相关内控体系基础之上，2015 年积极推进和完善全面内控体系建设，开展了内控流程的新增补充以及内控手册的更新完善等工作，共计修订 9 项内控制度、新增 26 个内控流程、补充完善 13 个内控流程，形成公司 2015 版内控手册，不断巩固内控体系建设成果，使其更好的规范公司管理，解决实际问题；同时继续将内控有效性指标纳入年度绩效考核，促进内控的落地实施。

本年度外运发展继续以开展测试检查的方式监督内控体系的落实，选取了包括总部、各级分公司、子公司在内共计 12 家单位进行了内控评价测试，对发现的控制差异，已要求并督促各单位及时整改，未发现重大、重要的内控缺陷，有效性评价促进了内控设计和执行的不断完善。同时，通过内网内刊、日常工作交流等方式进行专题宣讲，营造良好的内控文化，内控人才队伍逐步成长，在内控建设及评价工作中发挥了重要作用。

1.7.2 全面风险管理机制说明与 2015 年执行情况

外运发展总部办公室作为全面风险管理的牵头部门，组织协调总部各部门、各区域公司在上一年度风险事件库的基础上，结合下一年经济形势、公司经营实际和重点领域发展情况，通过风险自查，提出新的风险事件，对汇总的风险事件进行筛选，针对风险事件进行成因分析，由责任部门制定控制措施和解决方案，使风险管理责任落实到人，风险管理常态化。

2015 年针对重大风险公司制定了应对措施和解决方案，并且重点抓了落实工作。

应对战略定位风险

公司努力从传统货代向全面供应链物流服务商转型，把与航空物流业务相关的供应链服务作为创新型业务优先发展。在重点领域利用自身资金、网络、信息化优势为客户提供全方位的增值服务，并通过客户挖潜、服务升级逐步渗透到客户的原材料采购、上线产品生产、销售渠道和售后服务等环节，与客户结成长期稳定的战略伙伴关系。

目前公司已经具备为满足客户需要而对商品、服务以及相关信息从产地到消费地的高效、低成本流动和储存进行的规划、实施与控制的初步能力，为公司最终形成在特定行业中提供

全产业链综合服务解决方案的核心能力提供了必要条件。

应对行业风险

在传统固定运力产品的基础上进一步拓宽产品线条，正式开通了欧线包机。

公司继续将提高直接客户收入比重作为各级公司领导年度绩效考核指标，鼓励各级公司积极开发直客。同时基于运力捆绑的优势，开发了一批中等规模的直客，对出口贡献不小。

应对核心竞争力风险

勇于打破陈规，突破行为惯性，适应多变的市场环境。

找准战略转型突破口，打造适应市场有竞争力的航线产品。

打造中外运电子商务物流平台，使其成为业务创新的技术抓手。

应对市场风险

公司继续开发特定行业（微电子、汽车、石油等）的市场，扩大行业市场占有率，并取得较好成绩。2015 年成功中标的项目包括：京东方、华星光电、天马和 LG 项目等。

加快跨境电商物流业务的创新，针对大型电商平台客户、传统商业零售企业以及中小电商、微商等不同客户群体制定服务方案。外运发展目前合作的电商平台包括菜鸟、阿里、网易、苏宁、京东、ebay 等，

应对运营风险

2015 年公司继续清理退出质押监管业务，对于未终结的项目严格执行检查措施，包括项目抽查，分公司独立巡查，异常项目每周上报制度。对于风险项目通过起诉等法律手段退出，同时防控退出时的交接风险，尽最大限度将风险事件的损失降低到最低。

开发基于物联网技术的综合物流信息化系统，利用物联网核心技术，为全程供应链物流业务提供整体的系统解决方案，实现了货物流与信息流的实时同步，物流服务全程透明化，流程可视，防控运营环节风险。

二、成长之路

2.1 与股东共同成长

2.1.1 2015 年经营业绩

2011 年-2015 年经营业绩一览表

单位：万元

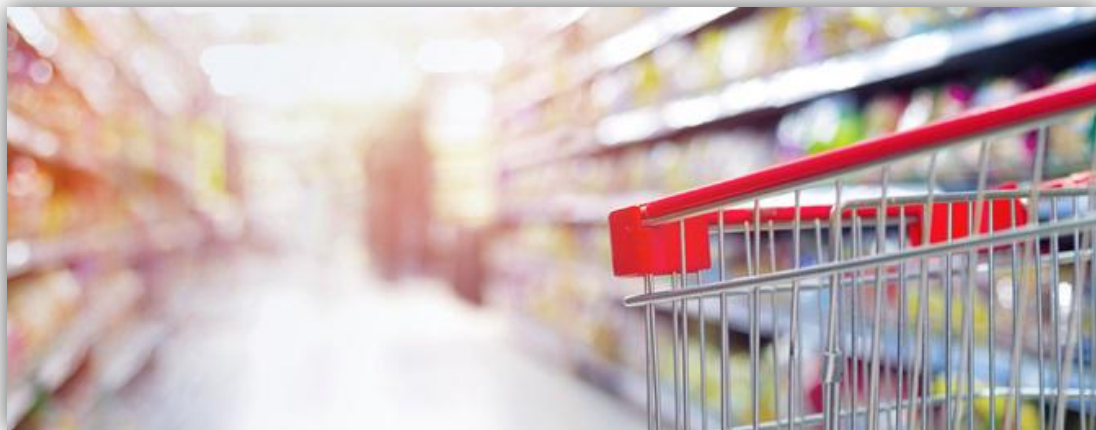
年度	2011	2012	2013	2014	2015
营业收入	389,129.18	394,650.67	398,466.19	417,113.11	435,279.54
归属于上市公司股东的 公司股东净 利润	45,227.10	56,720.33	68,624.66	61,743.89	101,029.03

2.1.2 2015 年三大业务持续发展情况

国际货运

2015 年由于受国际、国内经济大环境影响，我国进出口贸易出现双降，并直接导致货运进出口货量、收入的大幅度下滑。面对不利局面，外运发展在继续深挖传统产品潜力的同时，不断调整市场战略和产品结构，紧紧抓住市场需求，找准跨境电商物流和专业物流两个关键切入点，开拓跨境电商业务及国内综合物流项目。目前，电商平台已初具规模，综合物流项目也如雨后春笋般发展，后劲十足，给企业未来发展带来了勃勃生机。

国际货运进出口业务是外运发展的传统业务。2015 年，外运发展顶住市场压力，优化产品结构和服务质量，完成货量 44.5 万吨，超过年初设定的考核目标线。



国际快件

2008 年以来，外运发展不遗余力地推动“中外运速递”民族品牌国际快递业务。通过近 7 年的持续发展，公司自有品牌国际快递服务从无到有，目前已在北京、上海、广州等全国多个口岸开设快件进出口专线操作中心，服务范围已覆盖到北美、欧洲、中东、澳洲、非洲等全球主要国家和地区，自有品牌业务营业收入年增长率达到 43%，在公司全部快递收入中的比重达到 38%，已基本建成了公司自有的国际快递销售网络及口岸核心操作能力。外运发展在国际快递业务板块的核心竞争力如下：

（1）进口业务能力：在北京、上海、广州、深圳、杭州、厦门、成都、郑州等多个口岸拥有快件报关资质，能独立完成私人物品、商业快件、D 类货物等各种快件货物的清关、转运、派送等全程进口操作。

（2）出口业务能力：在多个口岸自有清关、订舱及出口操作能力。能够独立完成各类快件货物、D 类货物的出口清关及操作，在海外段主要采取和代理合作的方式，由核心代理负责海外的清关及末端派送。2015 年外运发展与菜鸟物流合作，为速卖通电商平台设计开发的西班牙专线和英国专线，于 6 月 10 日正式上线，6-12 月累计发运西班牙小包 118 万票，实现结算收入 2682 万元。目前正在进一步与菜鸟物流合作，积极设计开发法国，南美等地的专线产品，以期在 2016 年进一步扩大专线规模。

（3）IT 信息系统资源：拥有 IEMIS 国际快件信息管理系统，能够满足国际快件自有品牌业务录单、转运、配舱、发预报等全程信息录入要求。自有品牌业务已全部实现与海外代理轨迹对接，可实时查询每票快件的全程操作轨迹，同时在公司网站 www.sinoair.com 为客户提供轨迹查询服务。自主研发的 IWMS 海外仓信息管理系统为多家电子商务企业、机械制造类企业提供海外仓储管理、物流配送的数据库管理及操作支持。2015 年通过外购系统解决了客户网上下单、在线支付、在线跟踪等系统需求，搭建了 express.sinoair.com 中外运电商快递平台。

(4) 自有品牌核心产品：外运发展的自有品牌业务核心产品，已经形成了以网络专线为依托，特色专线为亮点，经济快递，电商进口产品为补充的多元产品结构。

自有品牌产品类型	专线名称	操作口岸	覆盖国家地区
网络专线出口	中东专线	杭州，广州，厦门	中东，非洲主要国家
	LINEX 专线	北京，郑州，成都	欧洲，东南亚等主要国家
特色专线出口	英国专线	杭州，深圳	英国
	西班牙专线	杭州，深圳	西班牙
	美国专线	成都	美国
	澳洲专线	杭州	澳大利亚全境
	台湾专线	北京，厦门	台湾全境
	韩国专线	北京，天津	韩国全境
	南非专线	杭州，厦门	南非全境
经济快递出口	经济快递	北京，郑州，成都，西安	日本，韩国，台湾，中东，欧洲，美国等主要国家地区
电商进口	SINOEX 进口	天津，成都，广州	自美国，欧洲，澳洲等地出发至中国

综合物流

2015 年，外运发展综合物流板块收入和利润均保持稳步增长态势。

	单位	2013 年	2014 年	2015 年	2015 年 同比增速 (%)
综合物流 主营业务 收入	元	669,091,519.51	722,560,450.68	829,901,438.56	14.9%
综合物流 主营业务 利润	元	96,843,381.67	89,735,178.30	98,929,017.34	10.2%

2015 年外运发展综合物流主营业务收入累计完成 8.3 亿元，完成预算进度 112%，主营业务利润累计完成 9892 万元，较上一年度增长 10.2%。今年综合物流业务收入规模的大幅增长主要源于公司在 TFT 行业市场规模的扩大，2015 年中标京东方、华星光电、天马和 LG 等多个项目。

2.1.3 股东权益保护

股东权益保护机制

股东大会是公司的最高权力机构。外运发展根据《公司法》、《证券法》、《上市公司章程指引》以及上海证券交易所《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求，在《公司章程》及《股东大会议事规则》中明确规定了股东大会的召开、依法行使的职权等内容，在会计年度结束后的 6 个月内召开年度股东大会，必要时按要求召开临时股东大会。股东大会的召集、召开和表决程序规范、透明，确保所有股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。为方便股东参加股东大会，公司股东大会全面采取现场加网络的方式召开。在审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决进行单独计票并公开披露。报告期内，公司召开了 2014 年年度股东大会及一次临时股东大会，审议通过了选举公司独立董事、2014 年年度报告、2014 年财务决算及 2015 年财务预算、利润分配、续聘会计师事务所、关联交易、为公司所属企业提供担保等 12 个议案。

外运发展监事会按照《监事会议事规则》中监事会行使职权的规定，履行其相应的监督职责，完整充分地发挥监事会的监督职能作用；公司独立董事按照《独立董事制度》的相关规定，对公司重大事项发表独立意见或进行事前认可，进一步保证了公司合法合规经营，切实维护了全体股东的合法权益。

外运发展严格执行《投资者关系管理办法》，通过接待现场调研和电话咨询、上证 e 互动等方式与股东和潜在投资者之间建立了通畅、稳定的双向沟通渠道，加深了投资者对公司的了解和认同。报告期内，公司接待机构投资者现场调研 10 余次，共 20 余人。

年度分红政策

公司 2014 年度利润分配方案经公司 2014 年度股东大会审议批准，以 2014 年末股本总额 905,481,720 股为基数，每 10 股派发现金 4 元（含税）。总计派发现金 362,192,688 元（含税），该分配方案于 2015 年 7 月 9 日实施完毕。利润分配后，公司股本总额保持不变。

违纪监管情况

2015 年度，公司董监事及高级管理人员无违规违纪情况。

2.2 与员工共同成长

2.2.1 合规雇佣情况

关键指标\年份	2015 年	2014 年	2013 年
员工总数(人)	3190	3242	2516
女性员工占比(%)	38%	42%	39%
少数民族员工占比(%)	3%	3%	3%

2.2.2 促进员工职业发展

职位管理

外运发展按照职位管理体系推广项目工作计划,在四大区域进行职位序列体系管理经验试点推广。本年度修订并下发了《中外运空运发展股份有限公司职位管理指导意见》,进一步对职位晋升调整条件进行优化,通过统一建立职位层级、职级、薪酬的动态组织调整机制达到人才保留、激励的作用,实现宽带薪酬管理。同时,公司积极探索多种人才培养模式,将轮岗工作作为一种年度工作机制纳入常态工作管理。

培训管理

针对外运发展业务进行多元化、系统化的业务培训,着力针对不同级别的人员开展阿米巴经营管理培训,同时,逐步落实企业大学建设,不断完善“学科”系统和“教辅”系统,促进公司培训工作良性发展。



图为外运发展中基层培训课堂

干部管理

为加强外运发展中层业务管理人员培养，公司推出了《“领带计划”——2015 年中层业务管理干部交流方案》，从华北、华东、华南选拔 4 名业务骨干进行跨公司交流培养，探索中层干部培养新方式。此外，为扎实稳步落实干部考核的规范化管理，加强管理团队制度化建设，完善了《中外运空运发展股份有限公司中高级管理人员管理暂行规定》，从干部选拔任用、考核评价、交流调配、教育培训、后备干部管理等进行制度性规范。

校园招聘

通过校园招聘工作，外运发展引进一批具有专业知识技能的应届高校毕业生，充实各公司的人员队伍。在校园招聘过程中，借助微信公众号等新媒体传播方式，通过在北京交通大学、同济大学、广东外语外贸大学等多所高校的大力宣讲，充分展示了公司背景、业务产品等优势，在学生中树立良好的企业形象，扩大公司的社会影响力。

人工成本管理

为保障公司人工成本投入与经营效益产出相匹配，发挥人工成本的激励功能，结合外部市场水平、企业的效益及承受能力，外运发展制订了《2015 年度各区域人工成本动态管控方案》，各区域公司具体组织实施对区域人工成本动态管控，逐步形成了“坚持效率优先、兼顾公平”的企业内部分配与约束机制。

劳动关系管理

外运发展以实现劳动关系平稳运行、公司经营正常运转、劳动效率、人均创收、创利水平不下降为工作目标，开展了劳务派遣用工自查和监督、检查等一系列有针对性的工作，规范劳务用工管理，促进劳动关系的和谐。

员工培训关键指标

关键指标\年份	2015 年	2014 年	2013 年
员工培训费用总投入（万元）	307.92	333.19	194.93

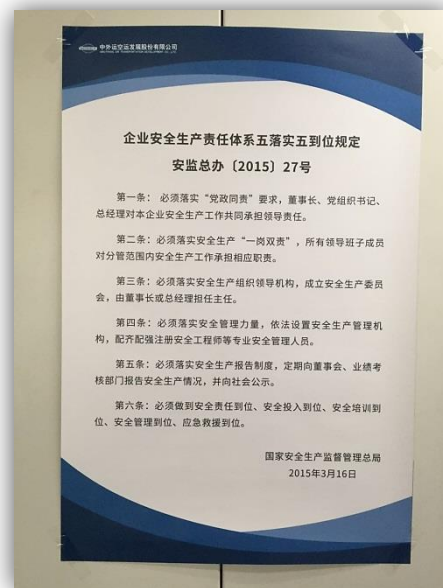
参加培训人员人数	3005	2871	2516
人均培训时数	33.44	34.45	34.85

2.2.3 员工职业健康安全管理工作

安全生产机制与 2015 年执行情况

作为以航空货代为主营业务的综合物流公司，外运发展安全生产的主要风险源有三个方
面：一是仓库消防，二是道路运输，三是现场操作。公司坚持贯彻“安全第一，预防为主，
综合治理”的理念，根据国家法律法规的要求，
成立安全生产各级管理机构，建立健全安全生
产责任制，制定安全生产操作流程，保证安全
生产有效投入，建立隐患排查机制、培训机制、
应急机制等。

外运发展根据自身生产经营特点，在隐患
排查及风险评估的基础上，重点加大对道路交
通的安全管理，提出了“不发生人员伤亡是道
路交通安全管理的核心”理念，制定了加强对
特殊驾驶员管理、对特殊时间段管理和对长途
业务管理的工作模式，促进了公司安全生产管
理秩序、稳定的良好局面。



图为外运发展在全国重点公司张贴安全生产宣传海报

员工保险及权益保障情况

为了保障员工合法权益，外运发展根据分、子公司所在地区相关要求为本单位员工参保
基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险等各项基本保险项目。

为了保障员工休息休假权利，规范员工休假行为，外运发展根据国家《劳动法》、《劳动

合同法》、《职工带薪年休假条例》、《企业职工带薪年休假实施办法》等有关法律法规，制定考勤与请休假管理规定和年休假规定，贯彻落实员工带薪休假制度，保障员工享受休息休假的权利。

外运发展组织有条件的分、子公司在参保基本保险的基础上，为员工购买补充商业类医疗、人身安全等各类保险项目。

2.2.4 建设职工之家

完善工会组织架构，加强队伍建设和会费管理

2015 年 1-2 月，外运发展严格按照《工会法》、《工会章程》的有关规定和上级工会相关文件精神，进行了公司第二届工会换届选举，选举产生公司工会主席 1 人，工会委员会委员 9 人，经费审查委员会委员 3 人，职代会代表 80 人。一年以来，在公司工会的指导下，各区域严格按照《工会法》、《工会章程》及《基层组织选举条例》等有关政策规定，有序地组织开展了各区域工会及下设分会的换届选举或工会委员的补选工作，完善了工会组织。

在完善工会组织建设的同时，外运发展各级工会注重工作能力的建设，加强工会管理工作业务学习，形成了一支能力提升、响应迅速的工作队伍。

在工会会费管理方面，外运发展各级工会一贯坚持工会经费收支遵纪守法、经费独立、预算管理、依法收缴、服务职工、勤俭节约、民主管理的原则。本年度，尤其加强了对中央精神和全总多次发文精神的学习，坚决杜绝奢靡浪费和滥用会费。

参与企业民主管理，维护职工合法权益

外运发展在企业经营管理过程中，鼓励工会参与企业民主管理。公司总部在薪酬制度调整、企业年金比例调整时均先取得职代会同意。各区域在讨论公司重大经营决策、劳动合同、职工工资、女职工权益保护、劳动安全等问题时，都及时向工会征求意见，必要时召开会员代表大会讨论通过。华东区域还开展了以“忠诚企业、承担责任、艰苦奋斗、清廉奉献”为主要内容的教育活动，激发了员工工作热情，紧迫感、责任感、使命感普遍增强。

外运发展各级工会敢为职工说话办事，坚持听取会员意见，尊重职工的民主权利。华南区域工会对涉及职工的切身利益的具体问题，实行平等协商机制，建立了企业劳动纪律、监

督小组和劳动争议调解委员会等组织，尽心尽力进行劳动纠纷调解、劳动保护监督、确保劳动时间、维护《劳动法》，落实加班费，按时发放慰问金，完善工伤认定，建立职业健康安全体系，维护职工利益，还对违纪职工，消除歧视，加强引导，积极帮助，做好说服教育工作，增强遵章守纪的自觉性。

广泛开展员工关爱活动，增强企业凝聚力

外运发展各级工会密切关注广大职工的工作生活，尽责尽力为职工排忧解难，合理合规使用经费，切实做到关爱走心，帮扶到家。在春节、端午节、中秋节等传统节日发放适量节日传统食品，在妇女节、儿童节对女职工和有子女的职工发放节日慰问品。各级工会上门慰问生病、生育职工，加强食堂饮食卫生安全，宣传预防疾病和防暑降温知识。各级工会认真组织职工体检，关注职工的防寒保暖和防暑降温问题，部分工会还组织了亚健康咨询及理疗等关爱员工健康的活动。更有华北、西部区域工会组织了对困难职工的帮扶，把关心做到“家”，利用节假日及晚上的时间，和公司干部、员工进行谈心，认真了解员工家庭的生活、工作情况，努力为员工排忧解难。

康体健身贯穿全年，文体活动丰富多彩

2015 年，外运发展各地工会组织开展了各种类型的康体健身活动。总部工会春季尝试组织了北京奥林匹克公园健步活动，受到职工欢迎，之后自第二季度起与万步网合作，开展了长期的健步活动，收到了很好的效果，提高了职工的健身意识，职工健身的频次和强度也有很大提升。华北区域利用休息日组织职工野外郊游。华东区域常年开展羽毛球、篮球活动，并新增健身、跳操活动。此外，各区域还组织职工进行劳动技能比赛、有奖征文等活动。各级工会通过开展丰富多彩的文化娱乐活动，充实了职工精神生活，激发了职工的团队意识和积极向上的工作热情。

三、服务之路

3.1 服务创造价值

3.1.1 国际货运服务亮点

优化并整合运力资源、打造并完善运力产品是外运发展 2015 年度工作重心之一。公司努力将国内外网络更加稳定、流畅地串联起来，提升货物集散效率、保证时效，促进供应链中各环节间的联动性。2015 年，外运发展集中与国货航、南航、大韩航空等国内外主流航空公司努力协商，围绕运力产品签署了一系列战略合作协议以实现互利共赢。外运发展发挥行业“领头羊”作用，通过对现有业务形式和流程的转型升级，增强与国内外供应商合作的深度和广度，提高客户满意度，最终实现股东利益最大化。



3.1.2 国际快件服务亮点

外运发展在提升口岸清关服务方面，制定了严格的 KPI 考核指标，狠抓口岸服务质量，每周向口岸公布 KPI 考核结果。2015 年，北京、上海、广州等重点口岸的进口清关服务质量得到进一步提升，其中当日进口总单放行率、查验完成及时率都能达到 100%，当日进口分单放行率基本上能达到 99% 以上。80% 以上未放行分单出关时效在 1—7 天以内，末端派送时效和 POD 更新时效均能满足客户的要求。目前公司在北京、上海、广州三大口岸的进口快件操作能力已经处于同业上游。



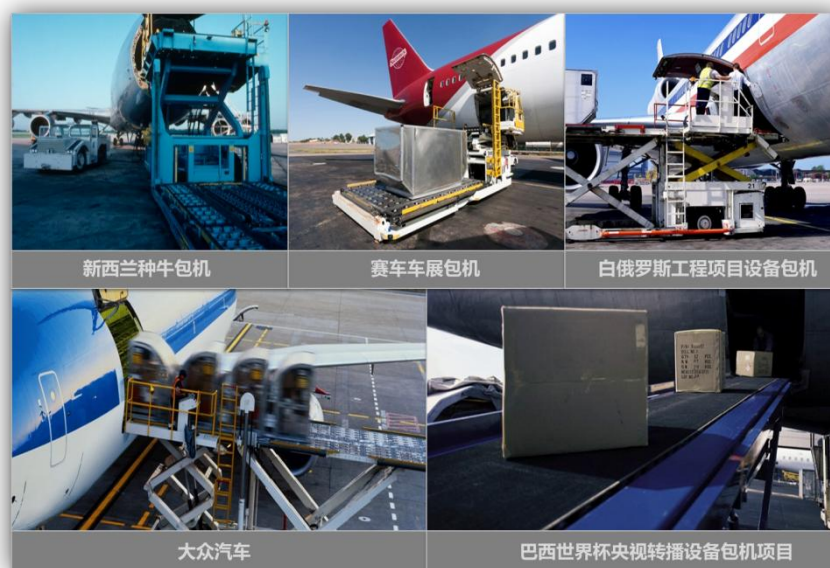
图为外运发展电商业务先后斩获网易、苏宁、敦煌网、宜花等大客户

3.1.3 综合物流服务亮点

精密设备工程项目物流方面，成功中标武汉华星光电 T2 的 8.5 带线设备进口项目、广州 LG8.5 代线扩产项目、广州 LGD30K 扩产设备进口项目、厦门天马 OLED 柔性项目设备进口、厦门天马 6 代线 LTPS/OLED 进口设备项目、武汉华星光电 6.5 代线设备进口项目等。

供应链物流方面，为中兴通讯和华为提供的备品备件物流及服务网点增至 132 个，覆盖全国 103 个城市；2015 年起成为全球知名汽车零配件供应商——MAGNA 天津镜像工厂国内唯一的物流供应商；2015 年在斯伦贝谢物流成本的份额已经从去年的 25% 增长到 40%，成为目前斯伦贝谢在大中华区最大物流供应商。此外，今年与世界第二大的石油服务公司贝克休斯也签订了国内物流合同。

会展赛事物流方面，为中国人民解放军相关单位提供援助尼泊尔军事物资、马里维和部队物资、872 船调运调查测量装备军事物资、援助尼汤加军事后勤物资物流服务项目。



图为外运发展综合物流项目包机业务

3.2 创新提升价值



图为外运发展航空货运技术平台



图为外运发展综合物流技术平台

关务集成平台（CIS）

外运发展从 2014 年下半年开始，在海关、商检信息化战略的指引下，积极响应海关“三个一”工程（一次录入、一次申报、一次放行）的规划部署，在北京电子口岸、数据分中心的关心和帮助下，不断攻克技术难题并探索其在企业端的落地模式。作为首批“三个一”试点企业，外运发展自 2015 年 3 月份开始进行关务集成平台（CIS）的自主研发，并在年内成功上线。



图为北京市程红副市长、马林副秘书长及北京海关高融昆关长等一行赴外运发展现场调研“三个一”通关模式工作情况

关务集成平台以提供报关协同为起点，逐步延伸到企业的全程供应链，在与各类信息平台的合作基础上，通过提供全程的协同服务，帮助企业打通从订单、订舱、运输、舱单、报检等物流链上各个环节的流程。为客户提供优质关务服务的同时，在操作层面大大缩减了通关时间，有效减少了数据的重复录入，同时也为货主、制造企业、供应商等大幅降低了报关、报检环节成本。

关务集成平台利用电子口岸遍布全国的数据交换系统和先进的电子认证系统，基于行业通用的数据标准，通过灵活简易的前端服务，可实现各类企业之间、企业与管理单位之间的数据无缝集成，从而推动企业之间业务协作的自动化、企业与管理单位之间的业务处理的自动化，帮助各方优化贸易、物流与通关的业务流程，消除进出口业务链上的数据鸿沟，增强业务的透视度，提高运作效率，降低运作成本，全面提升其在全球供应链下的竞争水平。外运发展关务集成平台（CIS）不仅提升了外运发展的通关效率，而且配合海关、检验检疫、

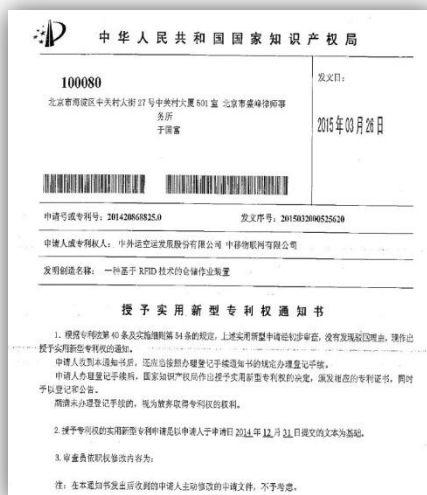
机场等各方，加快了口岸货代信息化建设的步伐。

查验监管场库业务系统

2015 年，广州机场检验检疫局建设了集国家级水产品检测重点实验室、广东省公共技术服务示范平台、检验检疫集中查验监管区为一体的进境水生动物指定口岸暨跨境生鲜电商检验检疫便利一体化平台。外运发展华南分公司作为经营方之一，参与了集中查验监管场库相关设施及信息系统的建设，该平台已于 8 月 31 日正式投入运营。外运发展自主研发的这套监管场库系统，不仅具备了从国检系统获取报检单数据、放行、扣货等关键环节的信息，实现对检验检疫货物入仓监管等电子化操作支持，同时也实现了对监管区域出入闸口的监管功能，达到对空港物流检验检疫货物的全过程监控。

“一种基于 RFID 技术的仓储作业装置”专利获批

外运发展依托自身的仓储业务资源，深入发掘信息技术在仓储物流领域的应用潜力，依靠强有力的技术研究和创新能力，凭借自主研发打造出了基于物联网的全程供应链运营平台，并在 RFID 射频识别技术的应用领域取得了国家专利，创新了自动化仓储管理的操作模式。该成果在外运发展天津分公司仓储项目、华北分公司索尼 VMI 项目、湖北武汉东湖综保区综合物流项目上的成功应用，不仅提高了公司自身的仓储物流的专业化水平和仓储作业效率，还拓宽了面向客户的服务渠道，改善了服务交付质量。



图为“一种基于 RFID 技术的仓储作业装置”专利证书

跨境电商物流成功迎战双十一

2015年，外运发展与菜鸟物流合作，积极协调海内外代理资源，针对菜鸟跨境电子商务的货物提出了在杭州跨境电商园以9610方式出口报关，空运直航到英国，通过在英国进行商业清关，然后经英国至西班牙的卡车公司转邮政渠道派送的物流方案。外运发展为速卖通电商平台设计开发了西班牙专线和英国专线。双十一期间，外运发展最高一天处理速卖通订单71,742票，平均每天接单21,928票，累计处理卖家订单422,535票。目前正在进一步与菜鸟物流合作，积极设计开发法国，南美等地的专线产品，以期在2016年进一步扩大专线规模。



图为2015年11月外运发展与菜鸟物流合作的跨境电商快件票量统计

四、合作之路

4.1 合作创新共赢未来

与航空公司之间继续加强合作

2015 年 8 月，外运发展与国货航成功续签了 2015-2016 年度德线包机协议。该协议的签署象征着双方战略合作伙伴关系得到进一步巩固和深化。项目经过一年多的顺利运行，合作双方非但没有在同一航线上产生相互竞争局面，反而形成了相互依靠、相互帮助、资源共享的互补态势。自 2014 年 8 月合作以来，双方在德国乃至欧洲的货源结构不断优化，极大地降低物流成本，为客户带来了更多实惠。同时，进一步强化了外运发展各地分公司对海外市场的开拓和渗透能力。

2015 年外运发展在与国货航、大韩航空成功续签总对总合作协议的基础上与南航展开合作协商并顺利签署总部级大框架协议。一方面密切了外运发展与航空公司的合作关系，另一方面降低了运力采购成本和运价水平，将实惠转化给最终客户，同时为分公司提供了长期稳定的运力资源，减轻了资金压力。

开创“跨境 O2O+一站式外贸服务”新模式

2015 年 12 月 4 日，外运发展与敦煌网签署战略合作协议，通过网上和陆路的丝绸之路的驿站联合互动，共同打造升级版的跨境 O2O。此次合作，敦煌网联合外运发展，针对中国批发市场和国外批发市场，提出了“跨境 O2O+一站式外贸服务”的解决方案，利用线上的跨境电商平台和海外展示中心+海外仓，盘活国内批发市场的货源，对接线上线下的海外批发市场，实现线上线下融合互动，内外贸一体。升级版的跨境 O2O 将实现线上、线下、移动、社交，互相引流，通过线下体验店，打入新兴市场。海外展示中心还承载退换货、售后等服务内容，方便、快捷，提升买家体验。此外以前只能走一般贸易的大宗物件，现在可以先囤货到海外仓，有了订单后直接发货，轻松实现了全品类的跨境网上交易。

4.2 积极参与行业建设推动行业发展

推动实施 IATA 电子运单

外运发展作为中国境内航空货代龙头企业，一直以来与国际航协(IATA)保持密切联系，积极参与航协推动的各项工作。

“电子运单”(e-Awb)项目是国际航协近几年来推行的一项长期而重要的工作，为了推动电子运单的实施，实现航空单证无纸化，国际航协在中国邀请各家大型航空公司、海关、检验检疫、航空口岸管理机构、航空公司地面代理以及航空货代等各界人士参与其项目工作，外运发展自始至终一直是其核心成员之一。2015 年，外运发展积极配合国际航协的工作计划，参与其在北京、广州、上海等口岸的调研、测试以及实施工作，成为各航空公司在当地实施电子运单的首选企业。不仅如此，外运发展还是第一批参与签署《多边电子运单协议》的中国境内航空货代企业之一，有力地配合了国际航协电子运单项目在中国境内的推进。

作为国际性物流供应商，外运发展不但积极引领国内物流业建设，同时也在为全球物流行业的健康发展做出应有贡献。2015 年 3 月，外运发展派员参加了由中国外运股份有限公司举办的全球货运代理人大会，为来自世界各国的行业合作伙伴创造了直接有效的交流平台。借此，外运发展与数家海外供应商开始着手建立长期合作关系并顺利促成紧密的业务往来，实现互利共赢健康交流模式。

反对 IATA 缩短 CASS 结算周期

外运发展作为中国国际货运代理协会(CIFA，以下简称货代协会)理事单位及航空工委会长单位，长期以来一直在行业中起着重要的影响作用。2015 年年初 IATA 调整了中国境内货运代理人的 CASS 结算周期，实行 1 周的结算期，这一改变对本来就经营压力巨大的国内货代企业而言无疑是雪上加霜。针对这一不合理要求，外运发展一方面向 IATA 提出质疑，一方面积极向货代协会反馈问题，要求货代协会代表中国航空货代业向 IATA 进行交涉。经过各方面的共同努力，IATA 最终接受了申诉，维持原来的结算周期不变，从而减轻了因结算周期缩短给中国货代企业带来的资金压力，为同行业争取到了福利。

为国家邮政局快递电子运单提出具体意见

在国家邮政局《快递电子运单(征求意见稿)》标准项目征询意见过程中，外运发展对

电子运单核心内容和二维条码区提出具体意见。



图为外运发展通过官网、微信平台、楼宇屏幕等渠道开展资本市场“诚信助我行”宣传活动

4.3 反腐败反贿赂治理

2015 年，外运发展公司党委、纪委紧密结合公司实际，突出重点，精心组织，周密安排，认真贯彻中央和上级党委、纪委的工作要求，落实党风廉政建设和反腐倡廉工作，扎扎实实落实党委主体责任和纪委监督责任，全面推进党风廉政建设工作，加强反腐倡廉教育等活动重点工作，取得了较好成效。外运发展公司党委强调公司各级党委对职责范围内的党风廉政建设工作负有全面领导责任。始终坚持和完善反腐败领导体制和工作机制，发挥好公司纪检、审计等部门的监督职能作用，共同推进党风廉政建设和反腐败斗争。公司党委始终支持公司纪委开展各项工作，不断加强纪检干部队伍建设，提高其履行职责能力和水平，以更好地发挥公司纪委的监督检查作用。

2015 年，在公司党委的领导下，各级党组织认真开展“三严三实”教育，积极组织学习《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》，深入贯彻从严治党的精神。公司党委强调各级领导干部要树立和发扬好的作风，既要严以修身、严以用权、严以律己，又谋事要实、创业要实、做人要实，特别要脚踏实地地开展各项工作，把践行“三严三实”作为自己的思想自觉和行动自觉。



图为《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》学习海报

根据党中央八项规定精神，外运发展公司党委坚持以制度建设为抓手，领导干部严格要

求、以身作则、带头行动，反腐败、反贿赂，各项招待费用稳步下降。具体举措包括：

（1）及时修订完善了相关各项管理制度，让制度成为硬约束。先后制定和下发了《外运发展办公场所装修管理暂行规定》、《关于推行区域及以下领导用车改革的指导意见》、《外运发展总部国内差旅管理规定》。

（2）公司党委、纪委明确提出并表明将严格按照上市公司内控、审计等要求，对腐败行为始终保持高压态势，畅通举报言路，欢迎群众监督。

（3）加强公司内控体系建设，对涉及干部人事管理、基本建设、财务管理和物资设备采购等各方面的制度进一步完善；健全了制度体系，强化了制度落实，防控了公司管理和经营风险。

（4）继续对总经理进行离任审计监控，严查重要管理岗位的经济责任行为。

五、公民之路

5.1 绿色公民

外运发展自 2009 年开始按照集团及地方政府的要求开展节能减排工作。“十二五”期间，外运发展建立健全了能源管理机构，制定了能源管理规章制度，通过了北京市能源审计。外运发展与地方政府签订了“十二五”节能减排考核责任书，确定了“十二五”末的能源消耗总量和能源利用效率两项考核指标。外运发展主要能源消耗有三部分：办公用电、冷暖空调、车用燃料。公司下设分支机构遍布全国，用能分散，没有大规模改造的用能设备设施，节能减排工作要从一点一滴做起。公司要求办公用电方面要随手关灯，中午休息时关灯；冷暖空调要适当控制温度；车用燃料要单车考核，新购车辆要符合节能减排要求，及时更新老旧车辆等；开展地球一小时活动，开展节能周活动，将总部照明全部更换为 LED 灯具……通过上述一系列举措，实现了将分散的节省汇集成总量的降低。“十二五”期间，尽管自有物流园及仓库面积大幅增加，但总能源消耗依然保持在 5000 吨标煤/年的水平，万元收入综合能耗从 2010 年的 0.022 标煤吨/万元收入，降低到 0.014 标煤吨/万元收入，基本达到了“十二五”节能减排考核指标。

5.2 爱心公民

在公司团委的倡导下，2012 年 6 月 29 日，“中国外运长航集团青年志愿者协会外运发展服务队”正式授旗成立并宣誓，致力于开展社会公益活动，践行企业的社会责任。2015 年外运发展各级公司积极开展捐助希望学校、贫困山区、孤老院等公益活动。

外运发展公司团委与青年志愿者共同倡议向云南贫困地区捐赠过冬棉被、衣物、书籍。

华东区域公司团委继续向安徽头墩小学开展手拉手爱心资助活动。对以往资助的电脑设备进行维护，教授同学们电脑知识。

西北分公司团支部组织的感恩暖冬活动，向蓝田县蓝桥镇政府捐赠冬衣。



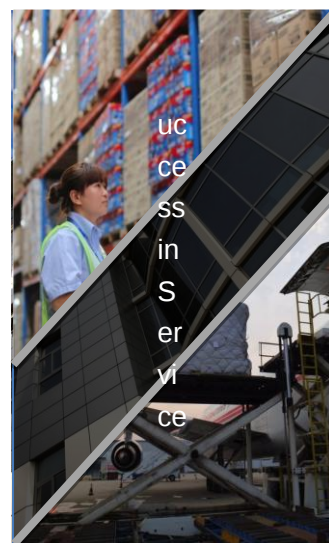
图为外运发展团委在公司内部发起爱心捐助的倡议书

（为保护未成年捐助对象，本图做适当遮盖处理）

瞻前行之路

面对严峻的进出口贸易形势和低运费、低汇率、低油价等市场条件，外运发展将继续不遗余力地苦练内功，提升核心竞争力，提高投资回报率，承担企业社会责任。

- 加强集约化运营能力，趋向扁平化管理，保持组织柔性，提高工作效率和整合资源的能力，提升核心竞争力。
- 提高透明度，接受上级监管和社会监督的约束，本着利益最大化的原则做决策，以真实的情况做判断，用数据说话，同时要把数据分析透彻，加强对标管理，提升竞争力。
- 无论业务板块还是职能板块，都要苦练内功，提升专业能力。
- 加强风险管理、内部控制、职能管理与安全管理，提升企业管理能力和抗风险能力。
- 在前几年试水成功的基础上，全面深入推进阿米巴管理，把市场机制导入到公司内部，将阿米巴管理理念渗入到企业理念之中。



附件一 2015 年企业荣誉

外运发展部分分公司 2015 年度获得的主要企业荣誉

序号	获奖单位	颁发单位	奖项
1	河北分公司	河北省快递行业协会	自律守信企业
2	山东分公司	山东省报关协会	中国百优报关企业
3	山东分公司	青岛国际机场物流发展有限公司	2015 年国际货运进港货运量第二名
4	华东分公司	上海市企业诚信创建活动组委会、上海市报关协会	上海市“五星级诚信创建企业”
5	华东分公司	上海浦东机场货运区“平安库区”建设活动领导小组	2014 年度上海浦东机场货运区“平安库区”建设活动先进集体、第一监管区平安库区建设先进单位
6	华东分公司	上海市公安局国际机场分局	上海机场地区消防安全重点单位
7	华东分公司	上海市公安局治安总队	治安安全合格单位
8	佛山分公司	佛山市快递行业协会	广东省“守合同重信用企业”
9	西北分公司	陕西省国际货运代理协会	2014 年度陕西省国际货代空运第一名，陆运第二名
10	重庆分公司	重庆空港航空地面服务有限公司	最佳贡献奖

读者意见反馈表

感谢您阅读本公司 2015 年《企业社会责任报告》，为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本公司提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心的欢迎您能够对报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

联系电话：010-80418861

联系地址：北京顺义区北京天竺空港工业区 A 区天柱路 20 号园区 1 号楼 5 层，101312

电子信箱：stock@sinoair.com

1、您属于以下哪类利益相关方？_____

- A 政府 B 监管机构 C 股东和投资者 D 客户
E 员工 F 供应商与合作伙伴 G 社区 H 公众与媒体

2、您认为本报告是否完整覆盖了您对外运发展的期望？_____

A 是 B 否，您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？

3、您认为外运发展是否很好地回应了您的期望？_____

A 是 B 否，您认为您的哪些期望没有得到很好地回应？

4、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？_____

A 好 B 较好 C 一般 D 差

5、您对外运发展社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

再次感谢您的参与！

报告获取

您可以通过公司网站 www.sinoair.com 浏览或下载本报告的电子文本,并了解关于公司的更多信息。

您可以通过以下途径对本报告提出您的宝贵意见:

电子信箱: stock@sinoair.com

联系电话: 010-80418861

传真: 010-80418933-8861

网址: www.sinoair.com

联系地址: 北京顺义区北京天竺空港工业区 A 区天柱路 20 号园区 1 号楼 5 层

邮政编码: 101312