

世界因我们更亲近



2015

社会责任报告

中国国际航空股份有限公司





北京-蒙特利尔-哈瓦那航线

蒙特利尔是加拿大第二大城市，也是著名的工商业和金融中心，拥有浓厚的欧洲文化底蕴，被誉为北美的“浪漫之都”；古巴首都哈瓦那，风光秀美、气候宜人，一直享有“加勒比海明珠”的美誉。国航北京-蒙特利尔-哈瓦那航线的开通，满足了中国与加拿大、古巴航空市场日渐上升的客运需求，为往来于亚洲与美洲、中国和古巴以及加勒比地区乃至全球的国际联程客源提供更多出行的便利和选择，进一步推动了中国与加拿大、古巴之间经贸、文化、旅游等领域的交流合作，实现共同发展和共同繁荣。



非洲航线

北京-约翰内斯堡航线的开通，在中非之间架设“空中丝路”，惠及日本、韩国、新加坡等亚太地区的旅客，为其前往非洲提供更多航班选择。随着非洲直航的实现，国航成为中国首家航线网络覆盖六大洲的航空公司。这条航线的开通，为中非旅客提供了更多的选择，为中非之间贸易、投资和旅游业的发展带来了便利，进一步促进了中非之间的交流与合作。

关于本报告

亲爱的读者，本报告反映了中国国际航空股份有限公司 2015 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 2015 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。

报告边界

G4 实质性披露:
G4-17、G4-22

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）、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）、GB/T 36001-2015《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八份社会责任报告。

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

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

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

02 董事长致辞

04 责任专题

助力“一带一路”战略 编制国航“世界版图”
中国之翼展风华——飞行总队建队60周年

08 关于我们

公司概况
组织架构
航线与机队
企业文化
公司治理与风险防范

14 社会责任管理

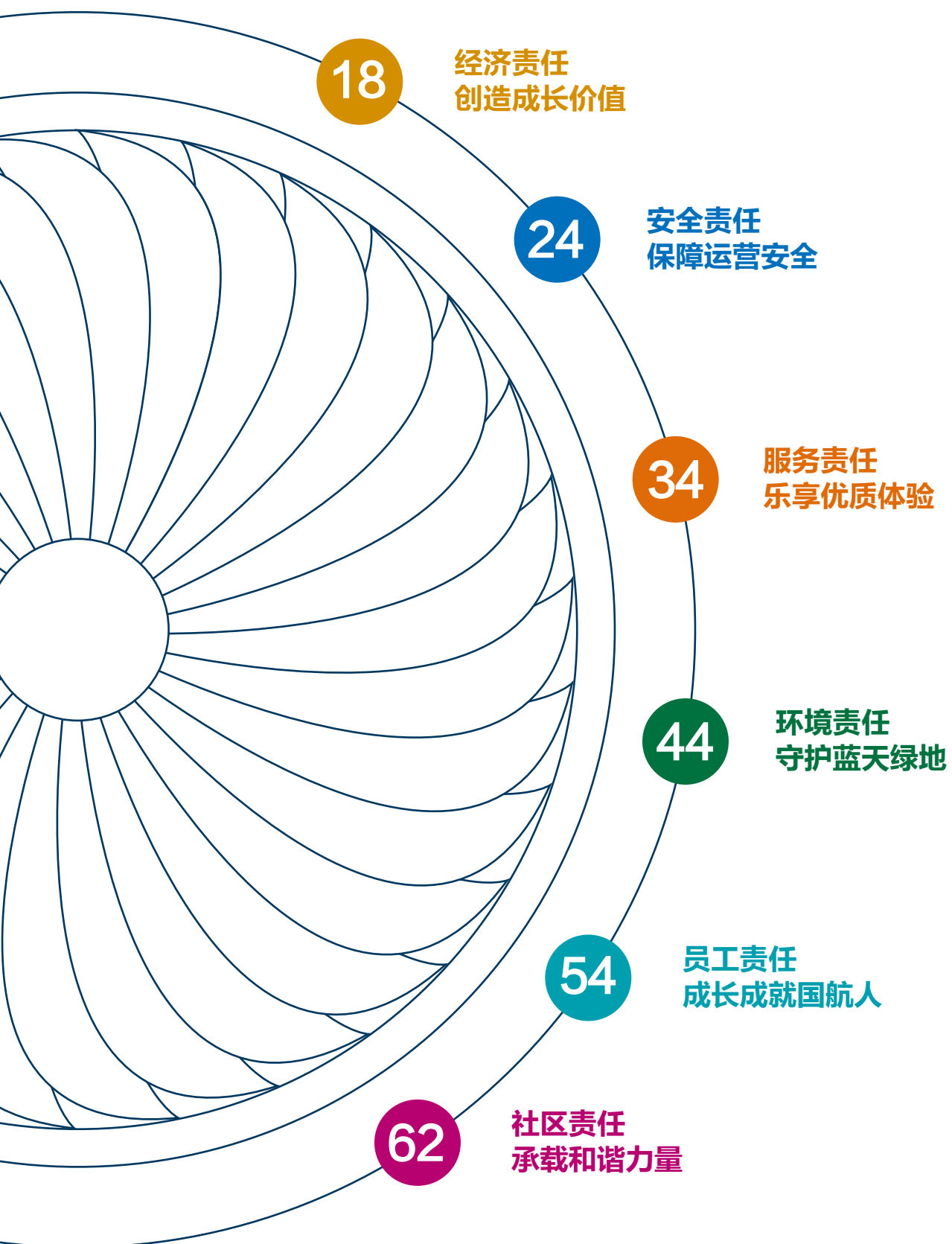
社会责任观
可持续发展战略
社会责任工作管理架构
实质性议题识别
利益相关方沟通参与

70 2015年主要荣誉

71 2016年展望

72 报告指标索引

76 第三方审验



董事长致辞



2015 年，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，着力提升综合竞争能力，着力提升服务经济社会发展的能力，各项工作取得圆满成果。成绩来之不易，责任重于泰山。

创造经济价值。我们坚持不断提升经济引领能力，全年实现营业收入 1,089.3 亿元，归属上市公司股东的净利润 67.7 亿元，继续保持行业领先。国内航线收益水平稳步提升，国际航线网络不断扩大，国内、国际航班衔接更趋合理。落实国家“一带一路”和“走出去”发展战略，着力完善航线网络与市场布局。截至 12 月 31 日，通航国家及地区 40 个，通航城市 174 个，其中国际及地区城市 68 个，国内城市 106 个，形成了全球运营格局，成为中国首家航线网络覆盖六大洲的航空公司。

打造安全品牌。我们坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，全年安全飞行 187.59 万小时，获得中国民航“飞行安全钻石奖”。以风险管控为核心，强化安全监督检查，努力实现安全关口前移。以安全管理为重点，努力提升飞行品质、维修能力、运行管控能力。开展安全文化宣传活动，提高旅客的安全意识，共建航空安全。

提供优质服务。我们坚持不断改善服务质量，旅客满意度保持较高水平。“放心、顺心、舒心、动心”的“四心服务”理念是国航对旅客的责任和承诺。在地面，努力保障航班正常，推动全旅程自助服务，提供全流程、一体化的服务。在空中，努力改善机上餐食品质，升级娱乐系统，加快推进空中互联网建设，为旅客创造舒适、愉悦、温馨的空中旅行环境。注重倾听旅客需求，完善服务标准，优化服务流程，提升旅客个性化体验。

守护蓝天绿地。我们坚持“绿色营运，可持续发展”的理念，完成了《节能减排管理手册》和《节能减排“十三五”规划》编制工作。持续关注全球气候变化，倡导低碳飞行，推进飞行资源机队化管理，通过开展“宽体机瘦身”、辅助动力装置（APU）节油、运行电子化等项目，实现节油减排。通过形式多样的宣传活动，提升员工节能意识和广大旅客环保意识，共建绿色、可持续的未来。

促进共同发展和社会和谐。我们坚持“以人为本”的理念，追求企业与员工共同的可持续发展；不断创新人才管理机制，完善人才培养体系，助力员工实现职业梦想；完善员工服务中心功能，提升员工综合满意度。我们坚持以公共责任为己任，认真履行国内外抗震救灾、人员紧急撤离、重要活动专包机等重大紧急航空运输任务；延伸志愿服务精神，支持员工开展形式多样的志愿者活动，让公益力量的深度和广度得以全面辐射。

2016 年是“十三五”的开局之年，也是国航把握机遇、创新变革的新起点。我们将更加自觉地融入到经济转型和社会进步的大局之中，继续发挥国航在经济、安全、服务、环境、员工、社区方面的社会责任影响力，努力打造“专业信赖、国际品质、中国风范”的世界一流航空公司。

蔡剑江

——中国国际航空股份有限公司 董事长

责任专题

助力“一带一路”战略 编制国航“世界版图”

国航是中国唯一载国旗飞行的航空公司，拥有广泛、均衡的国际、国内航线网络。国航积极配合“一带一路”战略，推动飞往“一带一路”中间广大腹地以及飞往南亚、东欧、非洲等地区的直航航班，通过开通沿线市场新航点打造空中丝绸之路，以责任为动力，用心编制着带有国航责任基因的“世界版图”。

2015 年，国航开通成都 - 科伦坡、北京 - 明斯克 - 布达佩斯、杭州 - 曼谷、兰州 - 北京 - 吉隆坡、北京 - 孟买、北京 - 伊斯兰堡 - 卡拉奇、北京 - 科伦坡、北京 - 约翰内斯堡、北京 - 亚的斯亚贝巴、成都 - 巴黎等航线，成为中国第一家通达六大洲的航空公司，构建成以北京、成都、上海和深圳为节点，较为完善的“四角菱型”航线网络，为国航布局全球网络提供了最强有力的支撑。

未来，国航将积极把握市场机遇，进一步完善航线网络，更好地服务“一带一路”国家发展战略。



中国之翼展风华——飞行总队建队 60 周年

国航飞行总队的历史可追溯至 1955 年 1 月 1 日，到 2015 年，国航飞行总队已成立 60 周年。这支翱翔了整整一个甲子的队伍，有着光荣的发展史，创造过中国民航历史上多个第一，是中国民航诸多先进理念的积淀者和总结者。

传承一种精神：敢为人先

1955 年 1 月 1 日，以空军飞行员、“两航”起义人员以及中苏民用航空股份公司飞行员为基础的中国民航北京管理处飞行大队正式成立。从 1965 年 3 月 23 日周恩来总理乘坐中国民航的飞机出访坦桑尼亚开始，国航飞行总队就承担起了执行国家领导人专包机的飞行任务。伴随着新中国民航的发展，飞行总队在开通定期航班航线上承担着越来越多的任务。突破青藏高原空中禁区、开通北欧航线、完成香港回归专包机保障、见证海峡两岸直航、奥运火炬传递……飞行总队的 60 年，见证了中国民航发展的每一个精彩瞬间，也在每一次祖国和人民有需要时挺身而出，担负起了中国民航的责任。

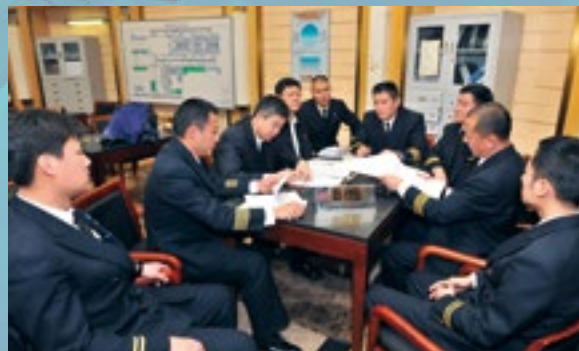
锻造一支队伍：全面培养

飞行总队自身的素养、文化和境界，赋予了这支队伍绵延不绝的生命力。从老式仪表到先进的电子屏，从飞机操纵者变成飞机计算机的管理者，国航飞行总队的飞行员们根据飞机技术的发展不断提升自身水平，增强新机型适应能力，始终保持在飞机操作技术的前列。

飞行总队致力于专业化人才队伍建设，形成了认真细致、一丝不苟的严细作风，刻苦学习、努力钻研的进取作风，吃苦耐劳、敢打硬仗的实干作风，真正造就了一支技术过硬、作风精良的人才队伍，为实现持续安全发展提供力量源泉。



奥运圣火境内外传递



严谨的航前准备



规范的模拟机训练



乐享飞行

打牢一个基础：安全第一

飞行总队 60 年光荣历史的背后是其扎扎实实开展的安全工作以及越夯越实的安全基础，中国民航的许多安全经验就来自于飞行总队。飞行总队提出的“三坚持四严一保证”的安全管理工作经验，经过了近 30 年的沉淀，现在仍是飞行总队安全工作的宝贵财富，被代代传承。

进入新世纪，面对复杂的运行环境，飞行总队安全理念也在不断深化和升华。2006 年，提出努力实现安全管理逐步由严格管理向科学管理的转变；2009 年，推进运行控制中心（SOC）、安全管理体系（SMS）建设与应用；2012 年，快速存取记录器（QAR）数据分析及飞行品质评估系统项目验收；如今，“科学安排，细致调整；尽力而为，量力而行”成为飞行总队坚持的航班生产组织原则。

形成一种文化：乐享飞行

飞行总队倡导“乐享飞行”的飞行文化，借助飞行总队的自豪感和责任感激励每位员工产生自发动力，不断学习、不断进步。飞行员们将飞行作为职业追求，在实现理想的过程中收获着职业快乐。他们从每一天、每一个航班做起，不但保证飞行安全，还站在总队的高度、站在国航的高度来做一名出色的职业飞行员。

六十年筚路蓝缕，六十年风雨沧桑，六十年传承跨越，一代代总队人谨记责任，他们将责任和使命融入急、难、险、重任务中，飞出了国航品质，飞出了民航标准，飞出了国家荣誉。未来，掌握现代飞行技术、操纵世界最先进机型的飞行总队人必将使中国之翼展翅国际舞台，朝着世界民航明星飞行队的理想高飞。

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



公司概况

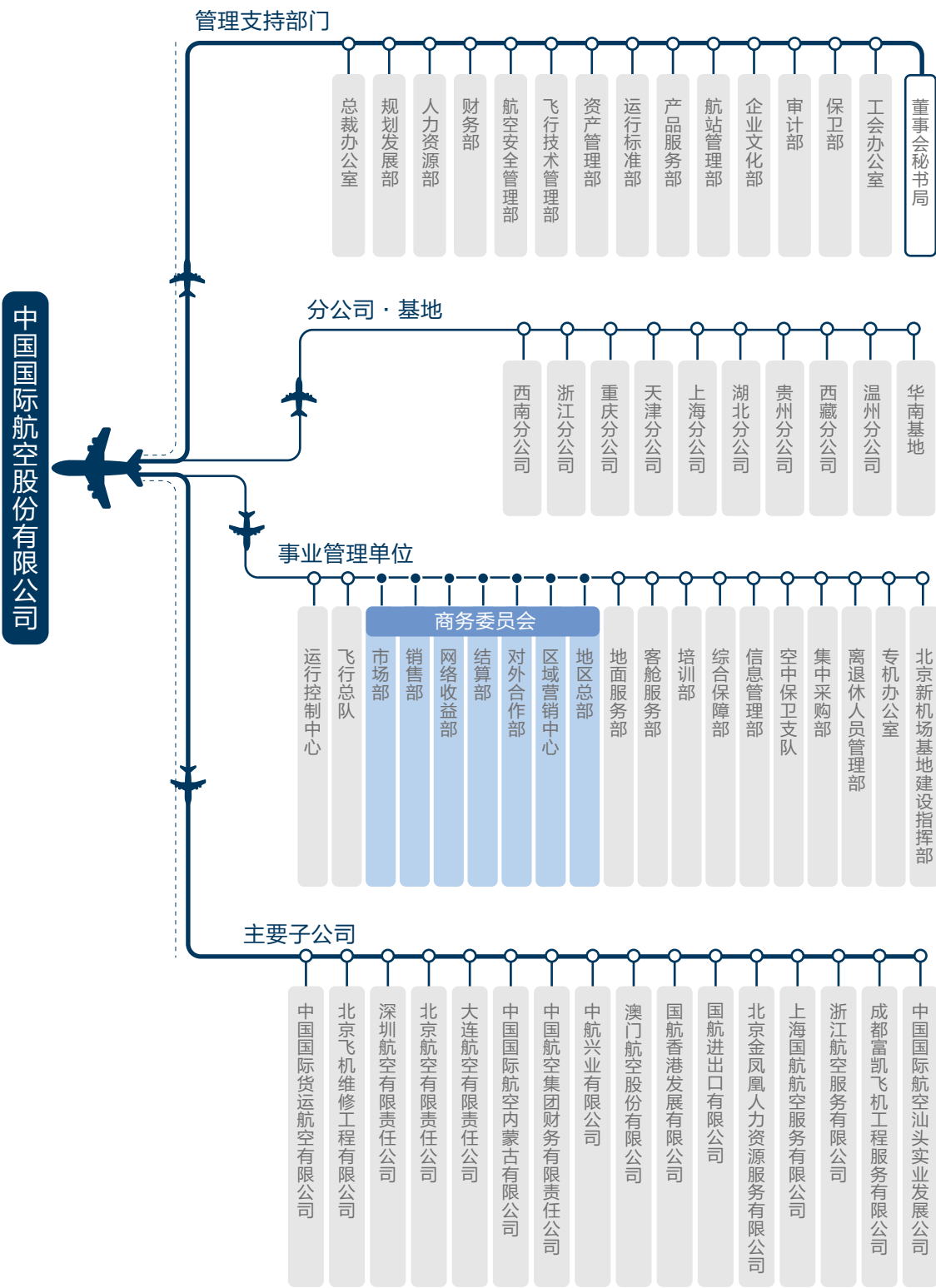
中国国际航空股份有限公司的前身是中国国际航空公司，成立于 1988 年。2002 年 10 月，中国国际航空公司联合原中国西南航空公司和中国航空总公司的航空运输资源，组建了新的中国国际航空公司。2004 年 9 月 30 日，中国国际航空股份有限公司在北京正式成立。2004 年 12 月 15 日，国航在香港和伦敦挂牌上市，2006 年 8 月 18 日，又成功登陆国内 A 股市场。

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。

2015 年，国航集团完成运输总周转量 218.1 亿吨公里、旅客运输量 8,981.6 万人次、货邮运输量 166.4 万吨，实现营业收入 1,089.3 亿元，归属于上市公司股东的净利润 67.7 亿元，经营业绩继续保持行业领先。

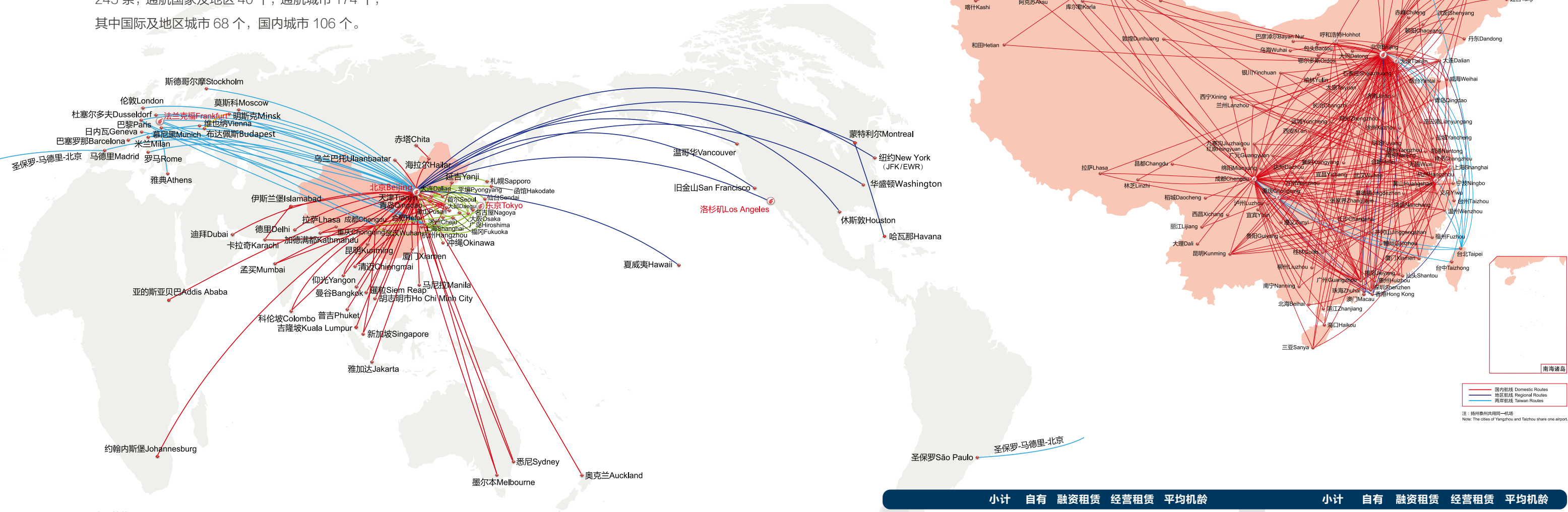


组织架构



航线与机队

截至 2015 年 12 月 31 日，国航经营的客运航线达到 360 条，其中国际及地区航线 115 条，国内航线 245 条，通航国家及地区 40 个，通航城市 174 个，其中国际及地区城市 68 个，国内城市 106 个。



		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	273	101	97	75	5.8	货机	货机	15	10	5	0	8.5
	A319	42	26	10	6	9.9		B747F	3	3	0	0	13.5
	A320/A321	177	63	68	46	5.1		B757F	4	4	0	0	19.4
	A330	53	11	19	23	4.9		B777F	8	3	5	0	1.3
	A340	1	1	0	0	16.8	公务机	公务机	8	1	0	7	4.1
	波音系列	294	128	78	88	6.4		合计	590	240	180	170	6.2
	B737	252	104	63	85	6.2							
	B747	11	9	2	0	8.0							
	B757	1	1	0	0	23.4							
	B777	30	14	13	3	7.3							

G4 实质性披露: G4-17、G4-20

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

企业文化

国航持续推进企业文化建设，进行系统的企业文化理念宣贯，首次将巡讲延伸至海外地区总部，覆盖度大幅提升；推动文化理念向安全、服务、商务等业务单元渗透，展现深厚安全文化内涵，增强内部凝聚力，提塑公司品牌形象。2015 年，国航通过媒体开放日、招飞招乘、航线开通、产品推广、文化交流等多种活动，展示公司形象，传递中国声音，借助“一馆（国航展馆）、一网（公司内网）、一刊（《国航》内刊）、一报（手机报）、两微（‘青春国航’微信平台、‘中国国际航空’官方微博）、一视频（国航频道）”的企业文化立体传导平台同步传播公司声音，增强员工价值认同和自豪感，也让外界感受到中国风范的品牌魅力和卓越风采。

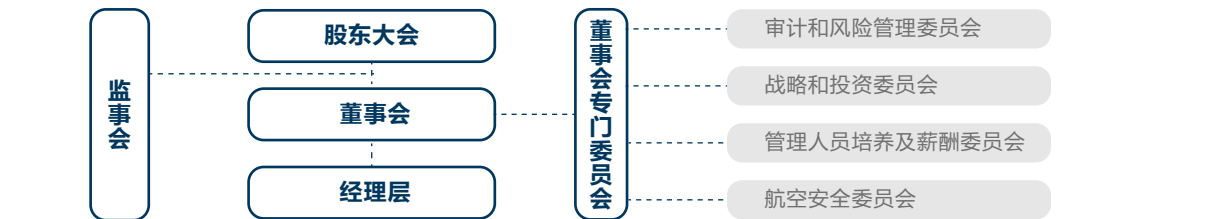


公司治理与风险防范

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，不断提高公司治理水平。2015 年进一步修订了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》，首次对《董事会审计和风险管理委员会工作细则》进行了合规对照并修订，保证了规章制度的及时更新和适用。同时，继续优化三会会议组织程序，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。



内部控制

2015 年，公司以防范风险和提高效益为重点，全面筹划，重点突破，积极推进公司内部控制建设。严格执行《公司内部控制评价管理办法》，满足《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，为公司稳健经营、可持续发展奠定了基础。全面开展公司及下属单位规章制度制定、修订、废止工作。修订了《中国国际航空股份有限公司财务内控手册》，补充完善了《中国国际航空股份有限公司内部审计实施细则》等检查监督制度，进一步确保了内控工作的标准化、规范化和科学化。在历年内控自评范围基础上，首次将部分投资企业纳入内控测评范围，同时将自评工作下沉到营销机构，进一步提高了内部控制工作的全面性和完整性。

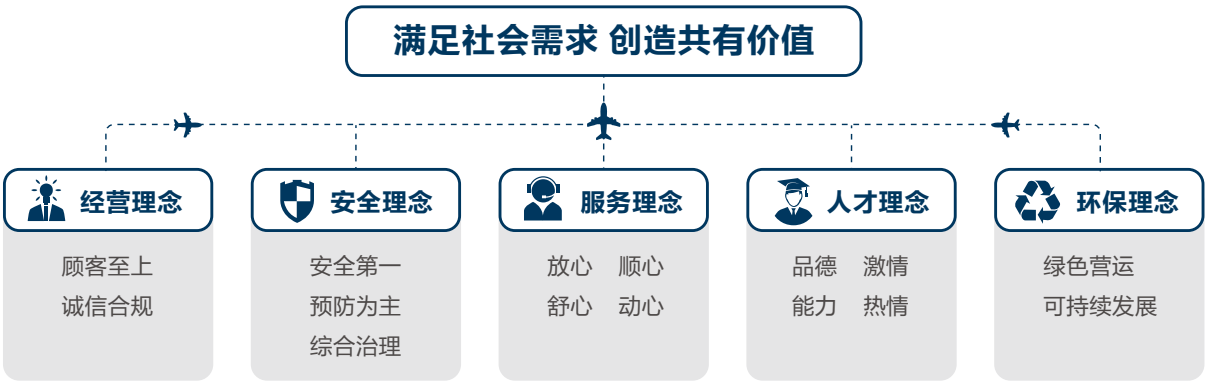
商业道德

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，认真落实党风廉政建设责任制，进行领导干部述职述廉工作，组织廉洁从业教育宣讲，颁发《中国国际航空股份有限公司廉洁风险防控管理手册》、《中国国际航空股份有限公司贯彻落实〈国有企业领导人员廉洁从业若干规定〉实施细则》等制度和标准，做好信访处置和效能监察，形成了较完善的廉洁风险防控网络和管控格局。2015 年我们全面清理信访举报线索、排查廉洁风险、督促问题整改，对相关违纪违法人员，严格按照程序，依法依规依例进行严肃处置。

社会责任管理

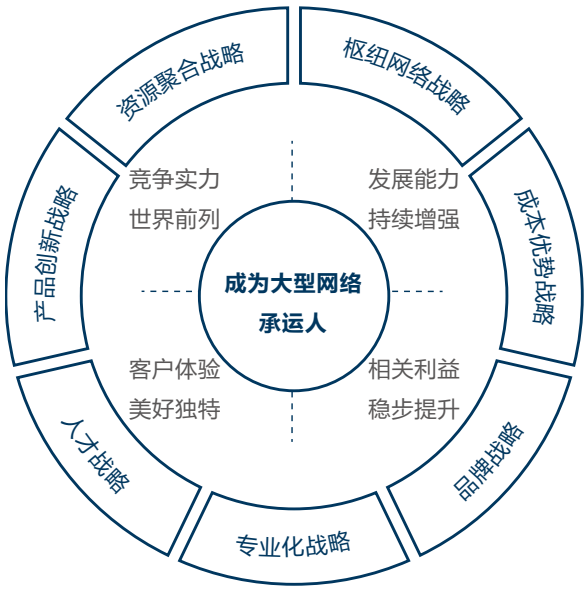
社会责任管理已成为全球企业公民推进企业自身发展的重要管理机制之一，社会责任的履行情况也是企业利益相关方关注和了解企业发展状况的重要依据之一。国航始终贯彻将社会责任理念与企业战略部署相结合的方针，制定全面的可持续发展计划，积极履行企业社会责任，推动企业与社会和谐共进。

社会责任观

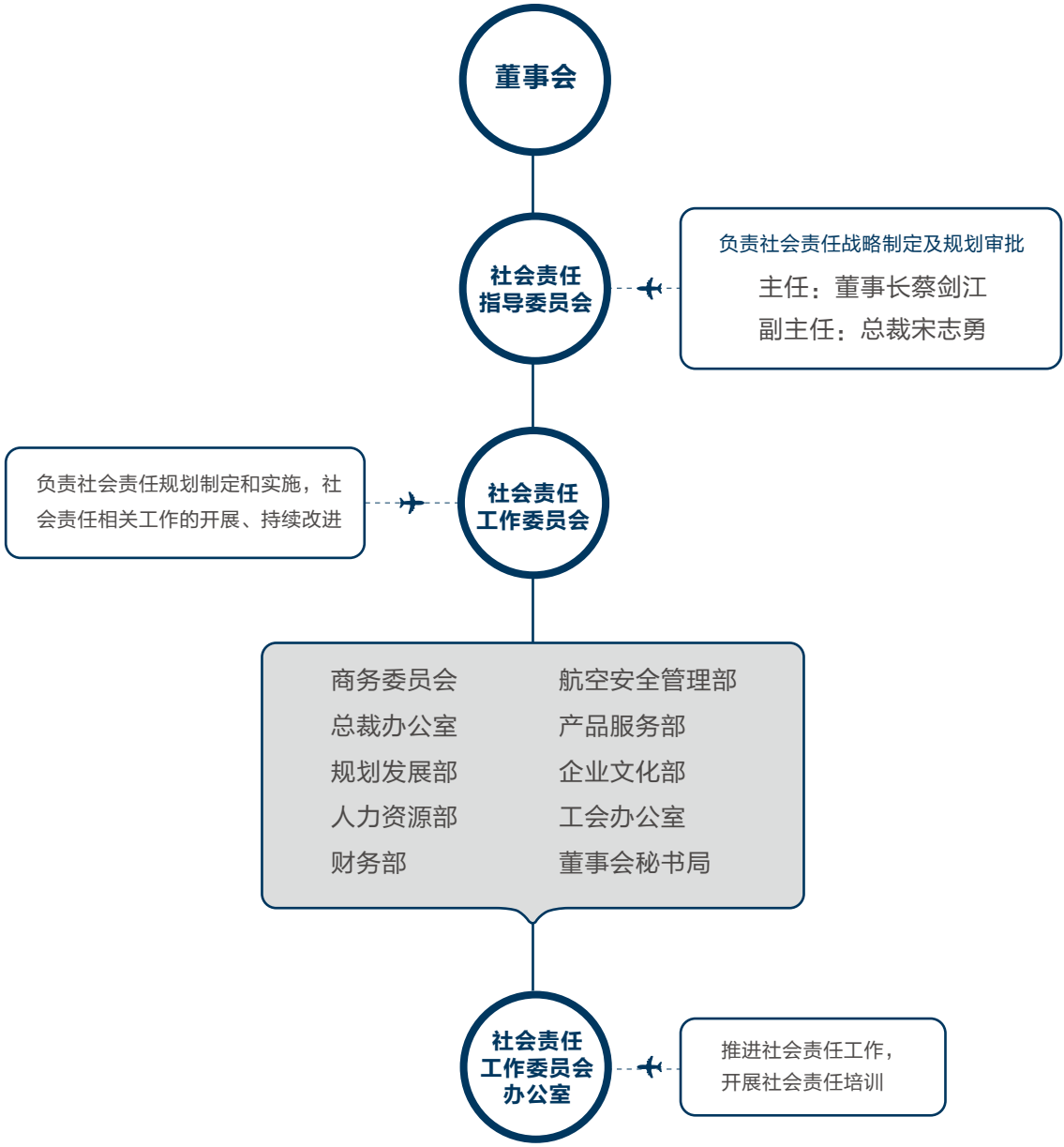


可持续发展战略

企业社会责任管理不仅给社会带来巨大回馈，也给企业带来难得的发展机遇。通过履行企业社会责任，国航增进了与利益相关方之间的交流，深化了对潜在市场的认知，提升了业务的服务水平，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。



社会责任工作管理架构



实质性议题识别

G4 实质性披露:
G4-18、G4-19、G4-23

国航根据“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。

第一步 识别相关事项

主要依据

利益相关方：

- 客户调查
- 员工座谈会
- 外部标准审核
- 社区沟通
- 与政府部门沟通
- 参与行业会议

政策和自愿性标准：

国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》

GB/T 36001《社会责任报告编写指南》

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G4）

国际标准化组织《ISO 26000:社会责任指南（2010）》国际标准

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）

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》

相关议题

- 业绩增长
- 低碳飞行
- 客户服务
- 能源效率
- 企业文化
- 节能减排
- 安全运行
- 社区发展
- 职业健康
- 志愿者活动
- 培训发展
- 公益行动
- 员工多元化
- 投资者沟通

第二步 确定优先级别

确定依据

- 对当前和未来的财务影响
- 对竞争优势和管理卓越性的影响
- 对国航战略、政策、流程和承诺的影响
- 对运营所在地区的影响

第三步 批准报告内容

内部审核

- 由董事会和企业责任委员会审核
- 总裁办公会审核
- 各业务部门审核

外部审核

- 报告第三方审验
- 外部机构的参与

第四步 回顾

- 设立新的绩效目标
- 启动新项目或制定新政策
- 与利益相关方进行沟通

利益相关方沟通参与

G4 实质性披露:
G4-24、G4-25
G4-26、G4-27

利益相关方的参与沟通是国航可持续发展的基础，我们通过与利益相关方的各种对话渠道，了解利益相关方对国航的期望，并将国航的发展和运营情况与各方进行沟通，推动国航社会责任管理工作的持续改进。

利益相关方	沟通渠道	期望与关注点	国航回应
政府/ 境内外监管机构	工作会议及汇报 信息披露 与政府合作	诚信合规，有序经营 重大活动保障工作 不发生安全运营事故 良好的企业形象 节能减排与环境保护	参与政策规划、调研和制定 专题汇报 接受监督和考核 保障特殊飞行
投资人/股东	信息披露 股东大会 投资人大会	实现规范化的公司治理 保障投资人/股东利益 持续盈利能力	完善公司内控体系 强化效益领先优势 实施八大效益管理点项目 定期发布业绩报告
客户	客户满意度调查 投诉处理 新媒体	飞行安全、正点 提供全方位、高品质服务	打造高端自营休息室 完成全机队内饰改装 推出全新特色餐食 推进机上网络建设 修订航班延误服务应急保障预案
员工	员工满意度调查 内部论坛、杂志、邮件、手机报、微信 职代会 工会、班组建设	关注公司发展战略 参与公司管理和经营 良好的职业发展通道 薪酬福利待遇 权益保障	建立多层次人才培养通道与学习路径 开展文化娱乐活动 推进员工服务中心工作 开展“幸福·心计划”心理咨询项目 组织员工开展建言献策活动
合作伙伴/ 供应商	日常业务交流 合作伙伴会议	诚信经营 阳光采购 共同发展	加强供应商管理 修订、完善采购政策 提高供应商的环境保护意识和能力
同行企业	行业论坛 行业会议	关注行业发展及趋势 维护市场公平秩序	实施联合采购 机务资源整合 开展代码共享合作 签署合作备忘录 召开“空中互联网产业联盟”第一届联盟大会
社区	公益慈善活动 志愿者工作	带动社区经济发展 支持公益事业	开展公益慈善活动 开展扶贫赈灾
媒体	新闻发布 媒体走访 官方新媒体平台	公司重要事件 公众形象和影响力 未来规划	每年发布社会责任报告 及时更新微博、微信动态 开展媒体开放日活动

- 16 -

- 17 -

经济责任 创造成长价值

我们的策略

航空运输是综合交通运输的组成部分，是联通世界各地的人员和货物最快速便捷的方式。航空公司在创造自身经济效益的同时，为促进世界的交往与沟通，促进经济发展与社会进步贡献自身的力量。

国航坚持可持续发展理念，不断完善运营模式，不断提升核心竞争力，连续多年创造国内领先的经营业绩。通过优化机队结构，扩大生产规模，加强产品开发等措施，实现增投增产和增收。通过优化资源配置，提高成本效率，降低大项成本，实现降本增效。通过完善全球航线网络与市场布局，提升枢纽商业价值，为利益相关方创造共同价值。

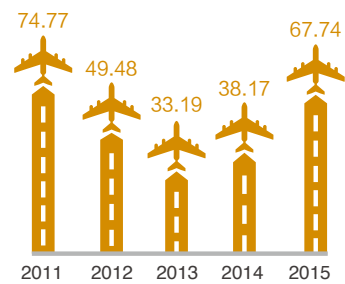
我们的行动

保障投资者价值

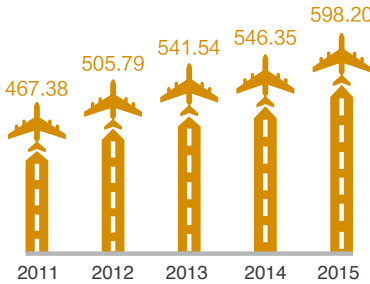
G4 实质性披露：
G4-21

国航围绕扩大生产规模、加强生产资源统筹、加强市场把控和加强成本管控四个方面，巩固优势，创新变革，全面提高效率与品质，实现健康可持续发展，保障投资者价值。扩大生产规模方面，落实国家“一带一路”和“走出去”发展战略，着力完善航线网络与市场布局，投入可用座公里 2,148.29 亿，同比增长 10.95%；实现收入客公里 1,717.14 亿，同比增长 11.01%。加强生产资源统筹方面，借助科学训练、合理组织等管理手段，充分利用有限的机组资源，稳步提升保障能力。加强市场把控方面，结合市场变化，灵活调整运力的投入结构和节奏，做好运力与市场、成本的匹配。加强成本管控方面，主动采取措施调整债务结构，减少汇兑损失；推进“提直降代”降低代理手续费。2011-2015 年，国航集团净利润、净资产、年度分红总额数据如下：

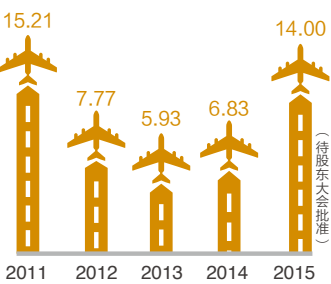
归属于上市公司股东的净利润（亿元）



归属于上市公司股东的净资产（亿元）



年度分红总额（亿元）



G4 实质性披露：
G4-22

注：部分数据进行了重述

带动经济发展

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。2015 年，国航新开（含复航）航线 65 条，其中国际及地区航线 29 条，航线网络覆盖六大洲，开航数量创历年之最，通航国家及地区 40 个，通航城市 174 个，其中国际及地区城市 68 个，国内城市 106 个。

提升枢纽商业价值

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，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。

加强北京枢纽建设。国航大力拓展航线网络，新开（含调整）北京－莫斯科－布达佩斯、奥克兰、哈瓦那等 13 条国际航线，加密北京－纽约、温哥华、杜塞尔多夫和悉尼等远程国际干线航班，增投北京－马尼拉、曼谷和普吉等网络贡献突出的航线。在国内市场方面，新开北京－大理、六盘水等 5 条航线，通过优化航班波结构、增加国际通航点和加强边际贡献管理等方法，每周可衔接出发地和目的地数量达 5,500 个，中转联程旅客达 553.2 万人，同比增长 13.3%，枢纽商业价值持续提升，实现枢纽商业价值 35.93 亿元，同比提高 70%。

拓展成都区域枢纽网络。关注西部航空市场格局变化，积极开发潜力大和差异化航空市场。新开（含调整）成都－科伦坡、巴黎、大理等 17 条航线，将成都－法兰克福、新加坡航线分别延伸至兰州、银川，加密成都－上海、贵阳等国内航线，国际及地区航线达到 12 条。通过优化和拓展航线网络，加大联程支持力度，持续巩固成都区域枢纽地位，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。

优化上海门户网络结构。新开上海－哈尔滨、福州和海口等 5 条国内航线，扩大网络覆盖面，加密上海－兰州、银川等航班，提高国内重点干线市场份额，将成都－上海－名古屋、北京－上海－墨尔本航线调整为上海始发直飞，上海－福州航线实现每日一班运营，国际及地区航线共计 13 条，中转联程旅客达 28.8 万人，同比增长 8%，上海门户建设得到进一步加强。

加强深圳枢纽建设。通过深圳航空，争取更多资源以提升深圳市场份额，确保市场控制力。大力发展国际市场，加密东南亚等市场的航班量。

改善全球货运网络

截至 2015 年底，国货航共拥有 3 架波音 747-400F 货机，8 架波音 777-200F 货机和 4 架波音 757-200SF 货机，经营货机航线 21 条，其中国内航线 5 条，国际航线 15 条，地区航线 1 条。通航国家（地区）8 个，通航城市 22 个，其中国内 10 个，国际 11 个，地区 1 个。

为拓展航线网络，国货航开通上海浦东－埃德蒙顿－达拉斯往返定期货运航线，使国货航在加拿大拥有了首个定期航班直达通航点。通过优化的航线结构，为客户提供更加丰富的北美地区运输解决方案，协助中国与北美两大经济区域间建立更加稳固和重要的贸易联系。

携手价值链伙伴

G4 实质性披露: 国航注重与上下游价值链伙伴共同分享成功，不断优化资源配置，加强多边合作和提高供应商管理水平，提升可持续发展能力，与价值链伙伴携手共创价值。
G4-21

提升国航系品牌价值

国航以立足于协同的战略性资源共享作为实施路径，在国航系成员内落实安全管理责任，努力建立“宽平台、大市场”，不断促进国航系成员协同合作，优化资源配置，降本节支，共享价值，形成竞争合力，实现聚合发展。



推进联营工作

G4 实质性披露:
G4-21

国航根据自身发展需要，在星空联盟伙伴中开展联营合作，为提升公司国际竞争力奠定基础。与新西兰航空实施联营合作，与汉莎航空联营工作取得实质性进展，与加拿大航空就联营协议进行磋商和确认，与北欧航空签署简版谅解备忘录。

2015 年，国航积极与星盟主要成员开展代码共享合作，充分利用合作伙伴航线网络和销售渠道提升联盟收入，全力推进北京 T3 航站楼无缝隙中转、同一屋檐下等重点项目，通过与星盟成员合作，国航将网络拓展至 193 个国家的 1,330 个目的地，联盟综合收入达 31 亿元，同比增长 15%。

加强供应商管理

G4 实质性披露:
G4-21

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。2015 年，国航完成全新采购管理制度文件的修订工作，作为供应链管理的指导性文件，对供应商寻源、准入管理及年度绩效考评作出明确规定。

在供应商准入管理环节，国航一直在积极地寻找并选择能够将社会、环境准则和其商业行为高度整合的供应商，要求所有供应商填写《中国国际航空股份有限公司供应商社会准则符合性自审问卷》，对其遵守法律法规、环境友好的经营方式、尊重员工权利等方面进行自审。

在供应商年度绩效考核评价方面，考核评价范围为该年度与国航签署了持续性采购合同或协议提供货物和服务类供应商。供应商需要每年更新有关其经营状态的证明材料，由国航进行考核和评价。

在重要运营地点，国航尽量选择当地供应商，以确保供应链的高效。截至 2015 年底，国航供应商类型包括货物、服务及工程类，供应商总数约 5,804 个，向集团前五大供应商的采购额为 336.80 亿元，占本集团总采购额的 48.48%。

我们的绩效

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 2014 年为 2.182（重述后），2015 年为 2.589 元，同比增长 18.65%。

指标名称	2013 年	2014 年	2015 年
总资产（亿元）	2,053.62	2,120.02	2,137.04
营业收入（亿元）	976.28	1,048.88	1,089.29
利润总额（亿元）	45.83	50.88	90.43
应缴税款（亿元）	43.30	42.57	58.78
在册飞机数量（架）	497	540	590
运输总周转量（亿吨公里）	176.51	194.38	218.07
旅客运输量（万人次）	7,767.69	8,300.96	8,981.59
货邮运输量（万吨）	145.68	155.29	166.44
前五大供应商采购额（亿元）	443.78	436.27	336.80

G4 实质性披露:
G4-22

注：部分数据进行了重述

倾听各方声音

北京－哈瓦那航线开通正值中古建交 55 周年，通过几代人的努力，目前两国关系处在最好阶段。新航线的开通不仅将推动两国的旅游以及教育和文化发展，也将推动中国和拉美及加勒比地区之间的交流，为两国人民友好往来带来更多便利，为社会经济发展带来更大空间。

2015 年，是国航新开航线最多的一年，密度之大、范围之广、节奏之快前所未有，目前我们的全球航线网络已经拓展至全球六大洲，北京－哈瓦那航线更因源远流长的中古友谊而具有不可忽视的重要意义，对于中古关系发展、对于中国与加勒比地区各国未来发展，都具有更加深远的意义和影响。

——古巴驻华大使 白诗德

——中国国际航空股份有限公司副董事长 王银香



安全责任 保障运营安全

我们的策略

安全是国航的生命线，是国航最基本的责任。国航始终将“安全第一”作为一切工作的基础，严格遵守国家相关安全法律法规，深化安全管理体系应用，推进数字化运行风险系统建设，提高安全管控能力，统筹资源调配，全力保障持续安全运营，打造国航安全品牌。

在公司运营中，我们将安全发展的理念贯彻到各个运行环节：加强风险管控、常态化安全检查，组织应急演练，提升安全管理水平；加快飞机及机载设备更新换代，利用先进技术强化运行监控，拓展维修保养能力，保障运行安全；对内深入开展员工安全培训教育，对外积极开展安全文化宣传活动，培养员工及旅客安全意识，共建航空安全大环境。

我们的行动

深化安全管理

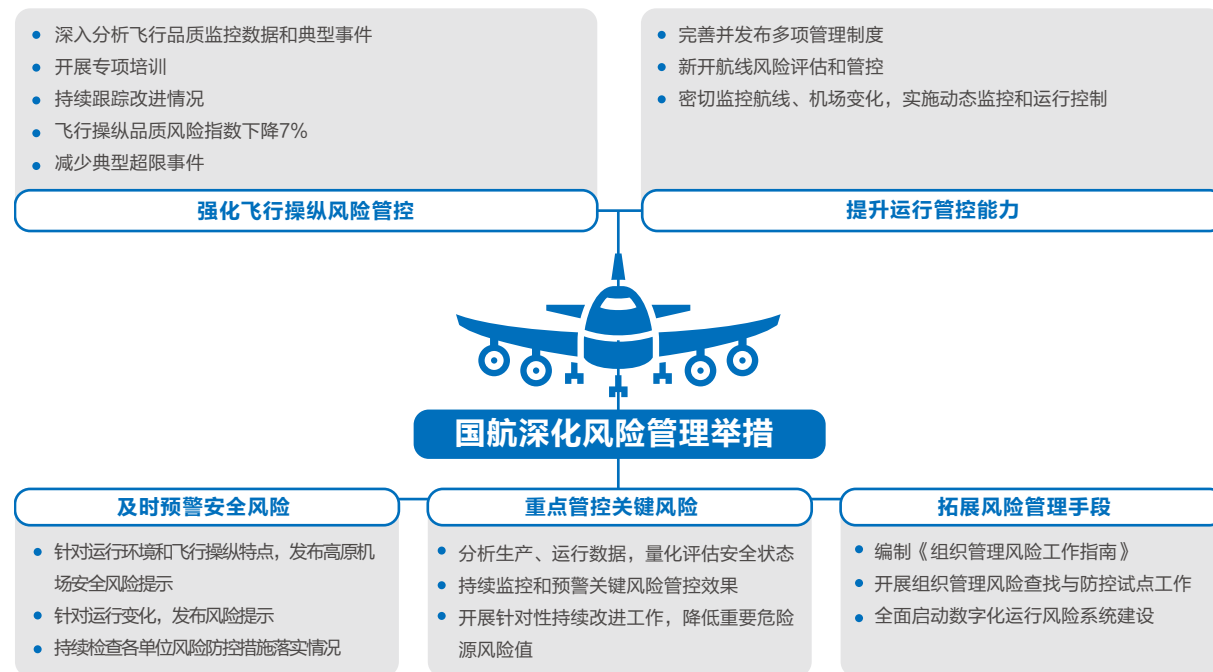
国航严格遵守新《安全生产法》等相关安全法律法规，落实各层级的安全生产责任，细化关键风险管控，突出安全管理重点，落实空防安全管理，保障国航持续安全运营。

强化风险管控

风险管控是国航安全管理的核心。我们坚持安全关口前移，提升风险管理水平，深化安全管理体系应用，持续强化运行管控能力，积极防范运行风险，及时消除安全风险隐患。针对“一带一路”战略下的新开国际航线，我们预先开展新开航线风险评估，加强开航准备，保障新开航线的安全运行。



国航实现 2015 飞行安全年，公司领导慰问奋战在一线的员工，送上鲜花和祝福



国航数字化运行风险系统通过对飞行前和飞行中的风险因素监控和数字化计算，人工干预风险情况，有效缓解风险的发生，提升安全运行能力。



安全现场检查

为确保安全管理举措的实施，国航深入开展安全现场检查工作，及时发现、处理安全隐患。2015 年，国航加大安全现场检查力度，通过高频次、常态化的检查持续加强安全责任落实。结合安全形势和阶段性生产特点，我们针对新开航线、新引进飞机、不安全事件等开展了 138 次专项检查，督促、监控、验证安全工作实施情况，明确安全责任。同时，我们通过对运行现场、飞行前准备、机务维修、机坪作业等情况开展常态化安全监督检查，从细节入手强化员工安全意识和岗位责任。

注重空防安全

国航密切关注国际、国内安保形势，稳步推进“平安民航”建设，持续修订安保规章制度，完善安保管理体系。2015年，我们继续开展安保风险评估，强化安保防范措施，组织机上非法干扰处置专业化联合演练，提升空防应急能力，确保空防安全，实现安全形势平稳。



深圳航空成功处置机上纵火事件

7月26日，深圳航空ZH9648台州至广州航班突发一起纵火事件，机上9名年轻机组成员临危不惧、协同配合、果断处置，及时防止火势扩大，并制服纵火歹徒，保证了旅客安全。飞机着陆后机组成员迅速组织旅客紧急撤离，仅用1分钟时间就将97名旅客全部安全撤离完毕，比平时演练还快。本次机上纵火事件的成功处置不仅体现了国航人过硬的心理素质和杰出的安全保障能力，更彰显了国航安全培训和应急演练的成效。



深圳航空 ZH9648 机组成员接受表彰

练兵千日，用在一时。公司每年组织的年度复训及机组联合演练，每月的安全培训和情景再现等训练科目，就像是给我们披上了战衣一般。作为空勤人员，我们有责任，更有能力保护好我们的旅客。

——深圳航空 ZH9648 航班乘务长周晨菲

保障运行安全

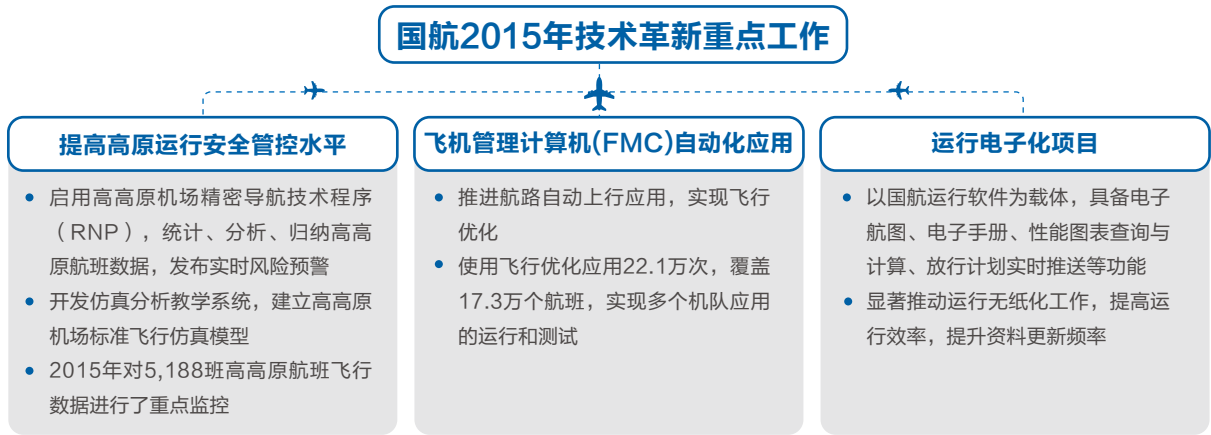
国航将“安全第一”的理念深入到每一个运行环节，在日常安全工作的基础上，依托先进可靠的设施设备、高科技技术应用、创新研发能力和应急处置能力，不断提高安全裕度，确保持续安全运行。

飞机更新

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。2015年，国航引进飞机35架，退出老旧飞机9架，平均机龄6.3年。

技术革新

国航积极引进新设备、应用新技术，将科技创新作为降低运行风险、保障安全运行的重要手段。国航每年投入大量资金支持自主研发项目和新设备、新技术的引进，提升先进技术应用能力，发挥科技优势提高安全裕度，保障飞行安全。



2015 年，国航自主开发的适用于波音 737NG、空客 A320 系列、空客 A330 系列的飞机健康管理系统全面投入使用。该系统是一个集成化飞机健康管理平台，具备实时故障管理、系统性能管理、滑油消耗监控等功能，可以替代原有的近 10 个监控系统，为国航节省至少 400 万元服务费用。同时，该系统已应用于山东航空、深圳航空、澳门航空等航空公司，提高了整体安全保障水平。

北京飞机维修工程有限公司（简称 Ameco）进一步整合机务资源，着力打造专业化、产业化、市场化的机务保障体系，通过优势资源整合、软硬件设施优化、合作伙伴拓展等方式，开发出多项新型维修服务，拓展优质航线维修网络化服务，提升维修能力和维修品质。



车辆定位和监控系统保障地面安全

国航地面服务部积极推动地面设备安全技防装置的研究与改造，完善、创新安全管理手段，利用电子控制技术，自动识别车辆变速器挡位状态。当操作人员违章操作、离开车辆驾驶位置时，系统自动实现发动机熄火，防止车辆非正常运动，从而起到安全防护作用，防止因人为操作差错而导致不安全事件的发生，提升航班保障作业的安全运行品质。



“国航之眼”搭建安全沟通新渠道

2015 年国航持续完善“国航之眼”内部微信平台建设，实现航班动态、个人排班、天气预报、实时统计、航行通告、计算机飞行计划的实时查询，方便外场工作的空勤、地服、机务人员掌握航班运行信息。“国航之眼”自上线运行以来，使用员工超过 4 万人，显著降低因生产信息沟通不畅而产生的安全风险。



国航和汉莎航空增资的新北京飞机维修工程有限公司揭牌成立



Ameco 夺得国际飞机维修技能大赛六项大奖

4 月 14 日至 16 日，在美国迈阿密举办的第八届国际飞机维修技能大赛中，Ameco 的五位参赛选手取得总成绩第三、两个团体奖及四个单项第一的优异成绩。Ameco 的队伍凭借着对航空法规的深入理解、过硬的专业技术和临危不惧的自信，展现了国航机务人的个人能力和综合素质，也为中国机务在国际维修领域赢得了良好的声誉。



Ameco 参赛选手紧张比赛中

比赛的成绩增强了我们的信心，这份自信来自于我们的实力。我们会继续努力，在以后的工作中不断学习和积累，为航空维修工程的专业化和产业化发展贡献我们的力量。

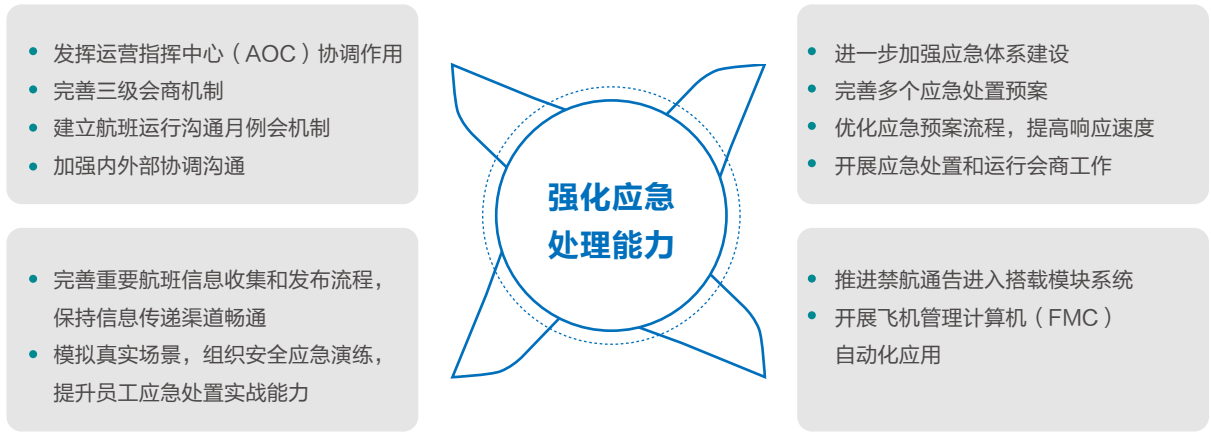
——Ameco 参赛队员 王瀛

维修能力提升和拓展

飞机的维修与保养是保障飞行安全的重要方面。国航持续整合机务资源，完善维修管理手册，深化多项维修系统和技术的应用，提高飞机的排故效率，提升航班保障能力。

应急处理能力持续强化

国航重视安全生产应急处置能力的提升，进一步加强应急体系建设，推出并完善一系列的应急处置预案，加强应急培训，全面提高应急处置能力，增强员工敏感性，提高各单位响应速度，为国航实现持续安全运行提供保障。



提升安全意识

国航深知员工是保障航空安全最根本、最核心的要素。国航开展系统性、针对性的安全培训，打造高素质的安全队伍。国航也将旅客作为安全保障的重要部分，开展多种活动向旅客普及航空安全知识，培养旅客安全意识，共筑航空安全大环境。

安全培训

国航重视员工安全培训，持续推进和深化各单位的安全培训项目，通过多种创新形式，提升培训效果，为安全生产运营奠定良好基础。针对新《安全生产法》的发布，结合实际工作，国航开展了负责人安全培训以及多项、多次的专项培训，确保各层级安全责任落实到位。



北京首都机场应对冰雪挑战

冰雪天气严重影响航班的正常运营和安全。11月20日至22日，北京的一场大雪对国航所有部门提出了全面考验。收到大雪航空气象预报之后，国航运控中心迅速向各相关部门发布天气预警，召开应急会商会议，启动冰雪天气应急预案。接下来，国航机务部、客舱服务部、地面服务部、相关营业部、国货航以及国航官方网站、微博、电话中心等各部门协同联动，有序开展应急保障工作，疏导安抚旅客，确保运营安全和旅客满意。两天时间里，国航累计调整航班892架次，全力缓解了冰雪对航班运行造成的影响。



除冰雪保障安全



在中国民航局主办的“法治民航 安全民航”知识竞赛活动中，国航代表队获得笔试“优胜单位”称号，并夺得辩论赛冠军，国航飞行员刘斯颖获“最佳辩手”称号



举办“天空第一课”活动，为新招飞行学员发放录取通知书，并邀请学员及其家长与国航优秀飞行员代表交流互动。这是国航将安全关口前移，从学员的学生阶段即强化“安全第一”意识和职业精神的积极尝试



国航引入 2D 模拟训练器

2015 年，国航机务培训中心引进机型培训维护模拟训练器（简称 2D 模拟训练器），并首次应用于喜马拉雅航空机务培训班的尼泊尔学员的第一阶段实习课中，收获了良好的教学效果。凭借各种系统故障模拟、学员维修操作逼真还原等功能，2D 模拟训练器可以帮助学员深入理解各系统部件，迅速掌握实际维修操作方法。通过引入 2D 模拟训练器，培训中心在培训设施和手段上实现与国际先进水平接轨，同时学员的学习兴趣显著提高，为提升维修能力打下基础。

安全宣传

旅客是保障飞行安全的重要部分，国航积极开展创新、丰富的安全宣传活动，向旅客普及航空安全常识，帮助旅客提升安全出行意识，共同维护航空安全。

2015 年，国航多次开展安全主题航班活动，通过宣传、讲解、问答等形式与旅客进行互动，向旅客普及民航法律法规、宣传安全乘机常识、演示紧急情况处置程序，并配发安全图册，为旅客们搭建了航空安全知识学习的平台，扩大了空中服务的体验，有效提升旅客乘机安全意识，形成正确的安全导向。



安全新视频 尽显国航风范

2015 年，国航与时俱进、从细节出发，推出富有中国传统文化特色的新版安全宣传视频。新版安全宣传视频采用中国传统剪纸元素，主打中国风，结合真人与电脑 CG 技术，以动画熊猫为主角解释安全规则，实用性与艺术性并存，令观众耳目一新。目前新版安全宣传视频已在国航全面投放，覆盖国航波音 747-8、波音 777-300ER、空客 A330-200 等 10 种机型，且根据不同航线配备不同语言播出，提高了旅客对安全飞行的关注度，普及了民航安全常识。



国航新版安全宣传视频



完整视频扫一扫

我们的绩效

指标名称	2013 年	2014 年	2015 年
安全飞行（万小时）	156.90	170.00	187.59
执行航班（万班）	53.75	57.23	61.59

G4 实质性披露：
G4-17、G4-20

注：安全飞行数据统计口径为国航集团数据

倾听各方声音

9 月 23 日，我在执行国航 CA112 香港至北京航班的途中，突然闻到客舱中有电器烧焦的味道，便马上与机组对客舱开展了检查，发现异味的来源是行李架中的一个短路充电宝。我们迅速将充电宝进行安全处置，并安排专人监控，直至飞机在北京机场安全降落。

在这起事件中，携带充电宝的旅客并没有在机上使用充电宝，但它还是在行李架中发生了短路和自燃。为了旅客朋友们自身的安全，我们真诚期望旅客可以自觉遵守中国民航局对于携带充电宝乘机的相关规定，不在托运行李中夹带充电宝、不携带超过 160Wh 的充电宝、不携带标识不清的充电宝、不在飞机上使用充电宝，对于超过 100Wh 但不超过 160Wh 的充电宝提前向航空公司申请。

——国航 CA112 航班乘务长 赵丹

作为一名发动机性能监控（EHM）工程师，我和同事们每天都要监控国航 160 多架飞机的发动机数据，以确保飞机飞行安全。今年 8 月，我在发动机厂家预警之前，及时发现、处理了一起发动机安全隐患，避免了安全风险，这让我感到十分满足和自豪。尽管监控数据看起来是单调、枯燥的，但我深知这其中的意义，也热爱这份工作。明年我就要退休了，心里其实很舍不得。现在我回家也要看上一、二遍数据，既为了多看两眼心里踏实，也为了再多干一会儿。

——Ameco 北京基地发动机监控工程师 井永豹

服务责任
乐享优质体验

我们的策略

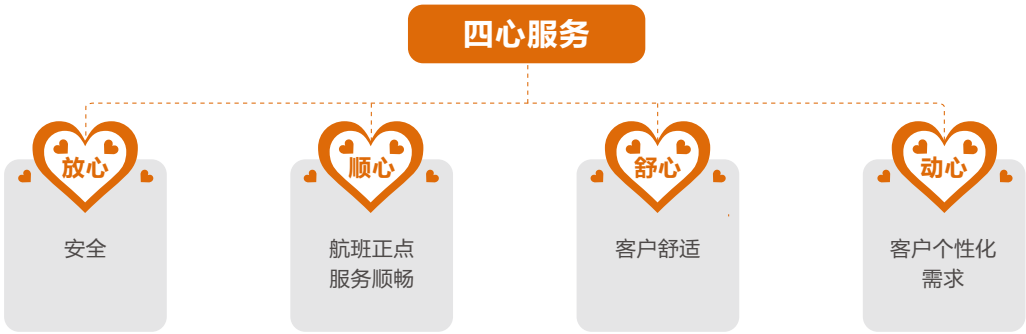
“放心、顺心、舒心、动心”的“四心服务”理念是国航对旅客的责任，也是国航对旅客的承诺。国航不断优化服务管理体系，强化管理基础，提升服务体系有效性，力求为旅客提供舒适、便捷的旅途体验，打造“专业信赖、国际品质、中国风范”的高品质国航形象。

秉承“四心服务”理念，我们不断完善服务标准，持续优化服务流程，在日常的工作和监管中发现服务重点改进方面，循环推进服务水平和品质的提升；新建休息室，保障航班正常运行，打造便捷服务流程，提升地面服务水平；改进餐食品质，优化客舱设计，升级机上娱乐系统，提升空中服务水平；大力开发空中互联网，改进设备设施功能，推动全程自助服务的建设；倾听旅客需求，关注旅客个性化体验，制定完备的应急服务保障体系，充分满足特殊旅客的需要。

我们的行动

“四心服务”体系

国航致力于为旅客提供“放心、顺心、舒心、动心”的“四心服务”，履行对旅客的责任。我们持续强化服务管理基础，优化内审机制，确保“四心服务”理念的落实。



国航“四心服务”

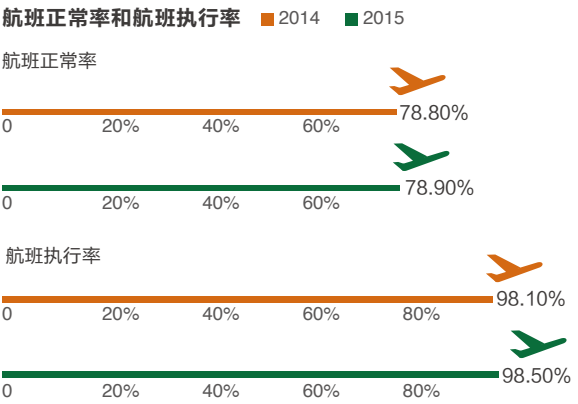
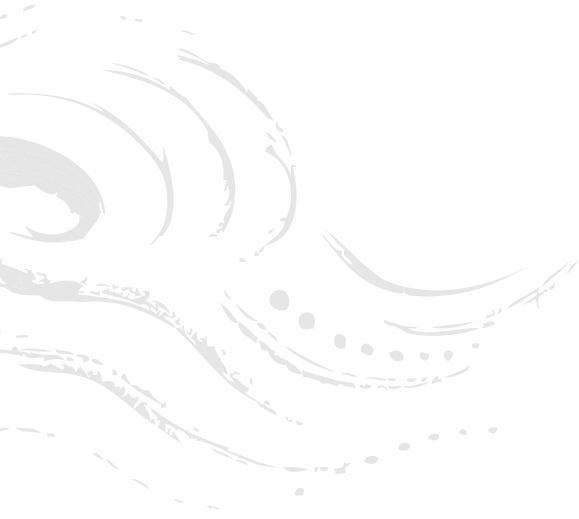
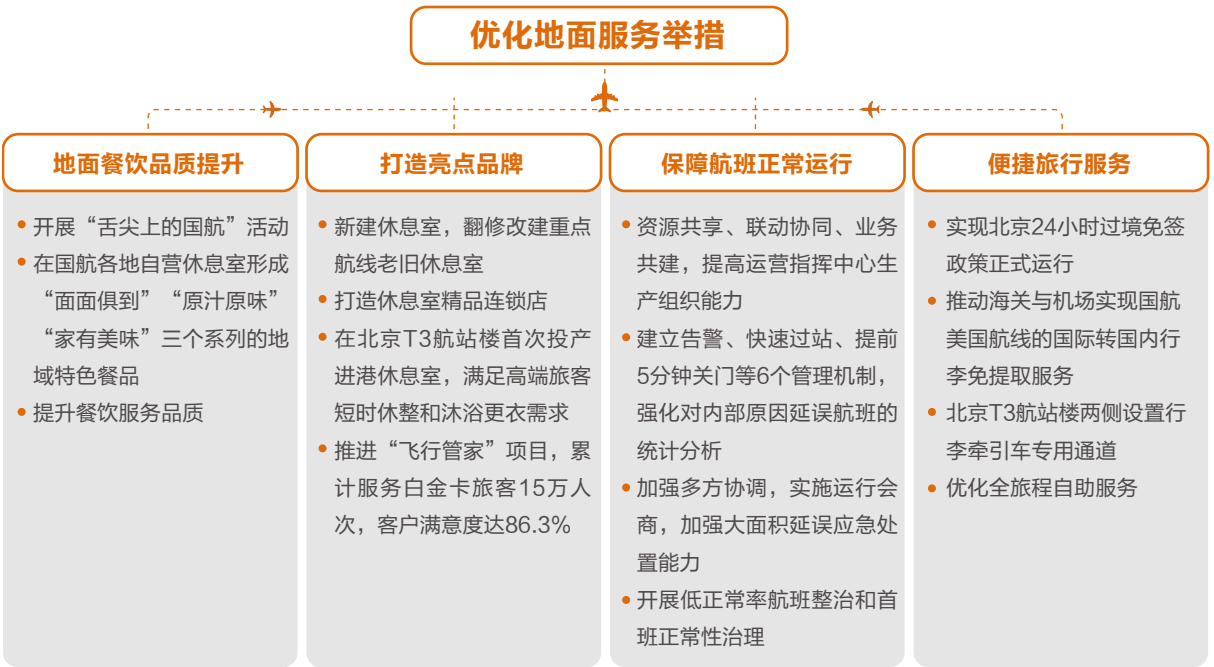
自2012年服务管理体系(CSM)上线以来,国航一直致力于深化CSM建设,推进服务标准在全旅程中的落地。2015年,国航继续深化管理基础,加强内审和流程监控,形成从客户界面服务交付到后台管理流程、再到顶层规则标准的递进式监管模式,有效改善服务盲点,优化服务水平。国航修订并发布《特殊旅客服务标准》、《中国国际航空股份有限公司服务补救标准(试行)》、《中国国际航空股份有限公司不正常航班服务标准》等多个服务标准,努力提高一线服务响应能力,提升服务品质。

便捷舒心旅程

国航致力于打通全流程服务链，通过保障航班正常运行、改进基础设施、优化服务流程、提升服务水平等方式，为广大旅客提供从地面到空中的全方位舒适体验。

优化地面服务

国航重视地面服务品质的优化，努力保障航班正常运行，不断推进基础设施改进和服务水平提升，积极与机场、航站楼开展空地合作、协同联动，搭建旅客服务提升合作平台，发挥各自资源优势，全面提升服务品质，进一步打造国航地面服务新形象。



愉悦空中旅途

国航创新服务与产品，持续提升客舱舒适度，改善机上餐食品质，升级机上娱乐系统，全力打造“专业信赖、国际品质、中国风范”的服务品牌，为旅客创造舒适、愉悦、温馨的空中旅行环境。2015年，国航全面完成全机队航空新内饰换装工作，配套上线12种机供品，设计了从登机到下机共8个环节的21个场景的灯光配色，丰富旅客的空中体验，进一步提升国航的品牌形象。



国航机上新内饰

国航持续提升机上餐食品质，引入本土饮食文化与餐饮潮流元素，打造国内精品航线特色餐食。针对国际新开航线，国航充分融合当地餐饮特点，与当地名厨、名店合作，开发出14条新开航线餐食，为旅客带去全新美食感受。同时，我们推出机上节日食品和乘务员私房菜，着力提升机上餐食的丰富性。



乘务员私房菜获奖产品上航班

国航深入分析旅客对机上娱乐产品的需求与期望，进一步深化合作伙伴关系，丰富机上娱乐产品，努力打造“丰富度和新鲜度”，提升机上娱乐媒体节目的旅客满意度。旅客测评和国航旅客满意度调查显示，2015年国航娱乐产品的满意度持续向好，连续多个季度在国内航空公司中排名第一。



创新智能服务

国航深刻认识到在互联网时代背景下，旅客对于创新智能服务产品的高度需求。我们不断开发空中互联网、全程自助服务等创新智能产品，优化移动客户端体验，加快推进空中互联网建设，为旅客创造便捷、舒适的移动互联服务体验。

空中宽带互联

国航坚持“打造开放 e 平台”的理念，加速推进机上网络建设，积极推动空中互联网产业联盟发展。

10月，项目启动	11月，国内首架无线局域网飞机首航	1月，项目组正式成立 12月，中国民航局批准国航“新一代机上Wi-Fi网络”验证飞行	7月，全球卫星通讯互联网航班体验飞行圆满成功 8月，确定“优先宽体机，优先机上Wi-Fi”的现阶段重点	4月，地空基站模式（ATG）“宽带互联网航班”首航成功 11月，“空中互联网产业联盟”在珠海成立	3月，KU卫星宽带航班首航 9月，CA1369航班在空中直播阅兵式 12月，Wi-Fi卫星电视直播航班进行验收
2010	2011	2012	2013	2014	2015
启动期	探索期			决策推广期	

国航空中互联网项目推进进程

2015 年，我们全面启动 KA 波段验证、软件平台第二阶段建设、APP 业务规划等项目，初步构建起机上网络平台生态系统；完成 24 架飞机的机上 Wi-Fi 改装工作，实现每天近 80 个航班为乘客提供 Wi-Fi 服务；成功组织召开“空中互联网产业联盟”第一届联盟大会，与京东、VIVA、新华社等合作伙伴开展商务拓展项目，进一步加速空中互联网的建设和推广。



国航组织召开“空中互联网产业联盟”第一届联盟大会



国航 Wi-Fi 卫星电视直播航班验收



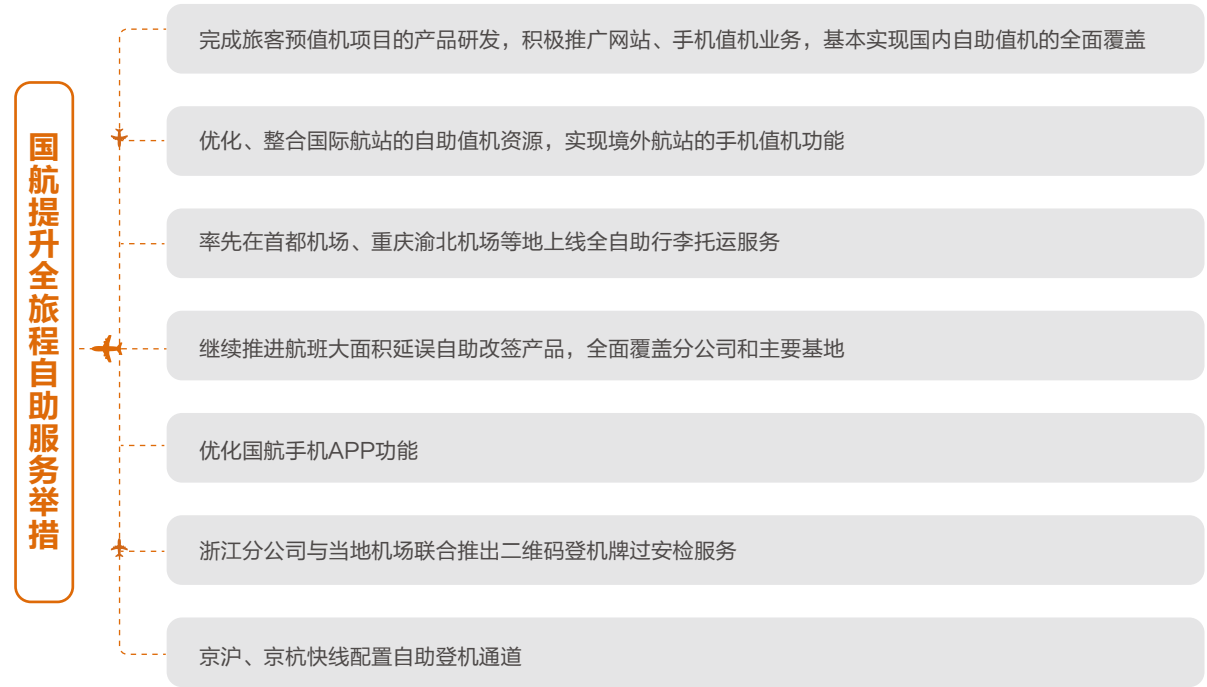
机上看“两会”

3月10日，国航 CA1303 航班上的旅客通过机上网络观看了“两会”的实时电视画面和丰富的文体节目，新华社也首次实现空中视频新闻直播连线，在祖国万米高空地空连线报道了“两会”特别节目。自此，国航成为中国民航首家可以提供客舱直播卫星电视节目的航空公司，再次改变了中国航空旅客的生活方式。

本次电视节目空中直播是通过 KU 波段卫星实现的，采用国内自主研发的“东方红四号”平台卫星，以及自主可控的测控系统。通过对中国卫星资源的整合应用，国航的 KU 卫星航班不但能为旅客提供更加便捷、丰富的空中体验，也助力中国通讯卫星在航空领域的应用跨入全新时代。

全程自助服务

国航紧随 IT 技术及行业发展潮流，全力推进便捷旅行产品，加速全程自助服务产品的推广与创新，积极尝试创新项目的试点工作，为旅客提供行业内领先的便捷旅行体验。



注重旅客需求

国航为旅客开设多种反馈渠道，认真倾听旅客心声，了解旅客需求，以沟通赢得旅客理解，以真诚的服务回报旅客的信任。

提升旅客满意度

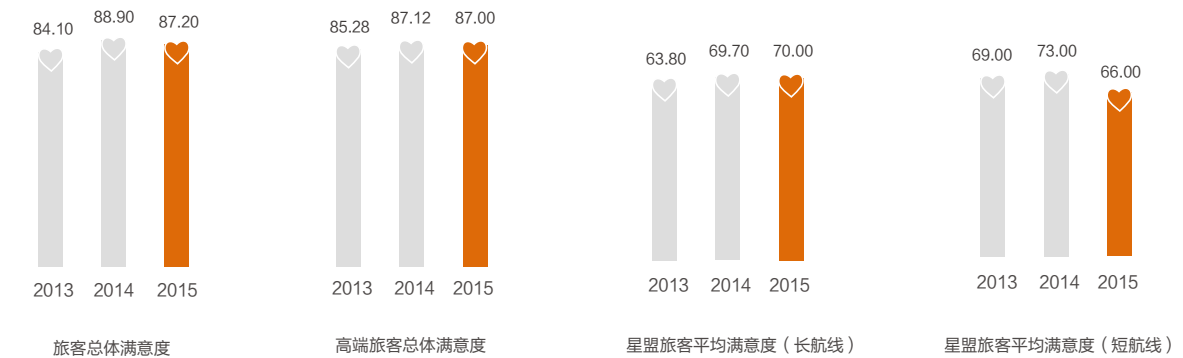
国航充分利用新媒体等手段，开展旅客交流与沟通，用心倾听旅客对服务品质的期望和诉求，通过不断提升产品质量和服务水平，回应旅客需求，提升旅客满意度。

国航创新调查方式，改版旅客满意度调查问卷，使内容更贴近旅客需求与体验，增强调查结果的真实性。丰富定点、定向旅客调查模式，邀请“凤凰知音”高端旅客及内部员工参与机上座椅展示与体验活动，充分收集旅客偏好信息；加强与合作伙伴的联动配合，扎实推进旅客满意度问卷电子化进程，稳步扩大电子化问卷覆盖范围；启用微信版调查问卷，方便旅客及时填写。



高端旅客和国航员工体验机上座椅

国航客户满意度指标数据



国航深知个人隐私的重要性，竭力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。国航在官方网站、手机 APP 上公布详细的《隐私保护政策》供旅客了解，并采用具有最高安全等级的安全加密技术传输个人信息，确保个人信息不会被其他人读取。

应急服务保障

保障航班正点运行是满足旅客需求的重要方面，但在运营过程中，因恶劣天气、突发状况等不确定因素导致航班延误也在所难免。为提升不正常航班的服务品质，我们完善不正常航班信息发布机制，修订航班延误应急保障预案和服务标准，开展专项培训，提升应急服务能力，改善服务质量，尽力为旅客提供舒心旅程。对于因国航原因长时间延误航班的旅客，我们会免费提供餐食、饮用水、宾馆休息、地面交通、通讯服务以及经济上的补偿。即使对于非因国航原因引起的长时间航班延误情况，国航也会根据旅客需要，协助旅客解决餐饮、休息、地面交通等需求。



台风中的坚守

每年的七、八月份都是台风高发时节，也是国航人最紧张的时候。2015 年 7 月，“灿鸿”超强台风登陆华北，国货航、浙江分公司、上海分公司、Ameco、华南基地等单位提前准备应急预案，及时调整航班安排，全力保障后续航班的正常运行。国航浦东机场售票处、成都电话中心稳步落实应急预案要求，积极与旅客沟通、协调，耐心安抚旅客情绪，妥善处理柜台服务事件，赢得了旅客的理解。

照顾特殊旅客

国航遵循“四心服务”理念，为有特殊需求的旅客提供更多人性化服务，保证特殊旅客的出行安全和旅途愉悦。2015 年，国航修订并发布中英文版的《特殊旅客服务标准》，对残疾旅客承运限制及信息传递方式提出明确要求，进一步提升特殊旅客的服务体验。



贵州分公司服务受伤旅客

5 月 25 日，国航贵州分公司 CA4563 航班迎来一位特殊的轮椅旅客。该旅客因在旅游过程中腿部骨折而申请了国航的轮椅承运业务，飞往上海治疗。执行本次航班的“黔凤”乘务组不仅协助家属妥善安置了受伤旅客，还为受伤旅客找来毛毯和枕头，帮助固定伤腿，让受伤旅客尽量享受到更舒适的旅程。飞机落地后，乘务组又协助家属将受伤旅客交予前来接机的地面服务人员，直接送往医院治疗。

今天乘坐国航感觉真好，空乘人员像家人般对待我们。登机后，空姐照顾周到，蹲在地上为我妻子盖毛毯、垫枕头，让我们非常感动。虽然我们出门旅游遇到了些许不幸，但还是因为在困难时受到热心服务和帮助而感到安慰和幸福。

——受伤旅客家属 李先生



“黔凤”乘务组协助受伤旅客登机



重庆分公司护送重病旅客

6 月 25 日，一位车祸后正在康复的特殊旅客搭乘重庆分公司 CA4164 航班，因其身体原因需要平躺。机组得到消息后，立即与天津地面服务和机组沟通，为该旅客腾出 12 排的三个座位，并制定相应的保障预案，确保该旅客在飞行过程中的舒适和安全。在飞机下降阶段，机组及时向重庆机场地面申请担架，联系机场救护车。重庆机场也为该旅客开辟绿色通道，第一时间将其免费送往医院。



机组成员与重病旅客合影

第一次感受到这么细心、温暖的服务。你们的服务做得很棒，很有爱心，这是一段难忘的旅程。

——陪送该特殊旅客的外国医生

我们的绩效

指标名称	2014 年	2015 年
航班正常率	78.8%	78.9%
回收旅客满意度有效问卷	125,689	102,886
旅客总体满意度	88.90	87.20
高端旅客总体满意度	87.12	87.00
星盟旅客平均满意度（长航线）	69.70	70.00
星盟旅客平均满意度（短航线）	73.00	66.00
境内行李差错率	1.44‰	1.71‰
境外行李差错率	4.17‰	4.85‰
旅客投诉处理率	100%	100%

G4 实质性披露：
G4-22

注：部分数据进行了重述

倾听各方声音

19 年的乘务工作为我留下了很多感动回忆。记得在一次慕尼黑至北京的航班中，我发现一名非洲小伙子略有不安，便与他聊天了解情况。原来他只有 16 岁，是从非洲到德国转机再到北京看望妈妈的，他担心语言不通，在机场联系不上妈妈。我先安慰他好好休息，又在飞机落地后，带着他排队过边防、乘火车、等托运行李、打电话联系他的妈妈。当久别的母子俩拥抱在一起的时候，我十分感动，也正是这样的温情画面不断促使我们为旅客提供更好、更贴心的服务，让旅客的每一次出行都成为一段美好的回忆。

——国航“金凤乘务组”乘务员 杜丽萍

1944 年，我在“驼峰航线”上执行了 156 次飞行任务，与中国人民结下了深厚的友谊。今年我已经 92 岁了，也许这是我最后一次来中国，但中国人民的友好情谊让我深深感动。很开心能乘坐国航的航班，我为能感受到如此精致的服务而荣幸。

——美国“飞虎队”成员 吉·温阿德



环境责任 守护蓝天绿地

我们的策略

保护地球、绿色发展是国航义不容辞的责任。秉持“绿色营运，可持续发展”的理念，国航深入贯彻落实国家节能环保政策，自主深化企业节能减排工作，根据企业的特色加强环境管理体系的建设，通过综合性、全方位、多角度的环境管理举措，最大限度地减少公司运营活动为环境带来的负面影响，为航空业的环保运营树立标杆。

我们将绿色发展的理念贯穿到日常运营的各个环节：持续关注全球气候变化，倡导低碳飞行，践行低碳减排；引进和开发先进的节能技术，形成低消耗、低排放和高效率的运营模式；科学管理，持续降低细节能耗；通过形式多样的宣传活动，提升员工节能意识，并积极发挥服务窗口作用，向广大旅客宣传绿色环保理念。我们与社会各界携手合作，以实际行动努力打造绿色国航，贡献行业可持续发展，推动资源节约型、环境友好型社会的建设。

我们的行动

绿色管理

2015 年，国航从能源使用全过程出发，根据《能源管理体系 要求》、《能源管理体系 交通运输企业认证要求》，开展能源管理体系建设及认证工作，下发《国航股份节能减排管理手册》，对飞行运行、地面保障的各用能环节进行梳理，建立能源基准与指标考核体系并接受了内外部审核获得体系证书，制定能源管理提升方案，为国航对能源开展系统化管控打下了坚实的基础。同时，通过建立健全组织管理体系，国航提升了能源管理水平，基本建成节能减排工作组织管理体系，节能减排基础工作得到显著加强。

国航还完成《节能减排“十三五”规划》编制，通过系统分析公司内外部环境 and 节能减排现状，把握行业节能减排发展趋势，合理制定公司“十三五”节能减排工作指导思想和原则，确定主要工作目标和任务，建立节能减排考核指标体系，形成相关工作行动计划，以全面提升公司节能减排管理能力。

呵护蓝天

国航坚持节能环保，持续关注全球气候变化和温室气体排放，优化机队能效，在飞行、运行、机务维修等运营环节降低能耗，致力于提高能效、降低排放、节约资源等领域的持续改进。

绿色机队

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。国航通过更新机队、飞机改造、飞机减重等方式，持续提升燃油效率，打造绿色机队。

机队更新

国航持续引进更为环保的新机型，淘汰油耗高、性能差的老旧机型，实现机队结构优化。2015 年，国航平均机龄达到 6.3 年。

翼尖小翼

通过对飞机加装翼尖小翼，有效地减少油耗和废气排放，降低起降噪音。2015 年，国航对 14 架波音 737-800 型飞机选装翼尖小翼，对 4 架空客 A320、5 架 A321 型飞机选装鲨鳍小翼。

发动机改装

国航每年对 TRENT700 发动机执行燃油喷嘴封严改装、中压压气机叶片改装和高压压气机叶片改装，从而进一步提高发动机性能，降低发动机燃油消耗，减少二氧化碳排放。2015 年，有 16 台发动机进厂执行上述改装，项目实施 4 年来共有 45 台发动机进厂执行上述改装。



发动机孔探技术

发动机孔探技术是维修工程中不可或缺的关键技术手段。2015 年，Ameco 在业内率先建立了完整的发动机孔探分析和评估机制、数据库和管理平台，制定了发动机孔探检查标准和标准化视频，提高了发动机孔探报告的质量，有力地支持了维修工程的管理决策，使机队的安全性和可靠性得到提高，降低了发动机的燃油消耗率，减少了发动机污染物的排放。

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。通过开展“宽体机瘦身”项目，公司根据航程远近，将宽体机执飞航班分为远程、短途飞行，制定不同的供应品配备、水箱加水标准，2015 年共节省燃油 1,261.3 吨。



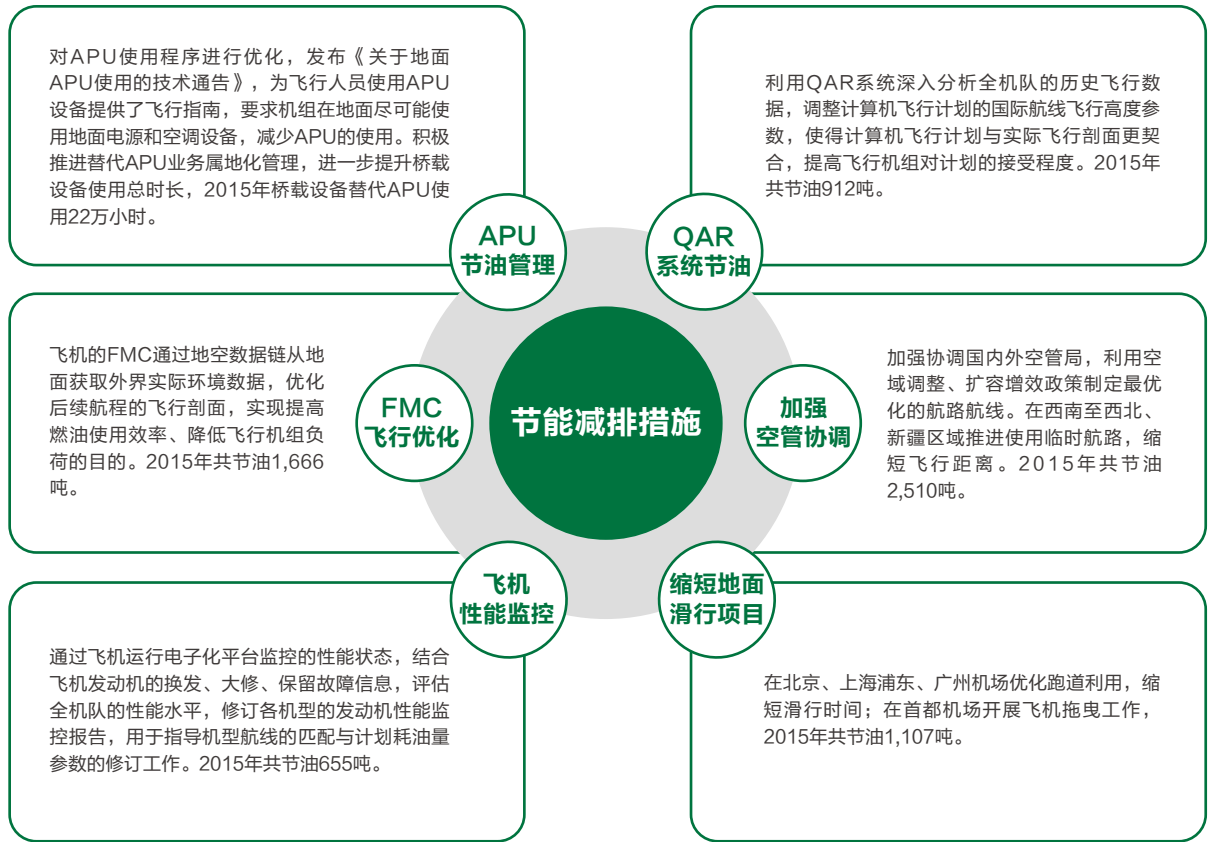
运行电子化项目

国航推进运行电子化项目，以运行软件为载体，涵盖电子航图、电子手册、性能图表查询与计算、放行计划实时推送等功能，在推动公司无纸化运行、节能减排、提高运行效率、减轻飞行机组工作负荷和提升资料更新效率等方面发挥重要作用。



运行减排

在保证飞行安全的前提下，国航坚持通过加强运行节油管理、提高航班运行控制水平、优化国内航路结构、使用新技术手段等，加强节能减排管理，保障低碳飞行，不断提升节能减排的成效。



单发滑行绿色程序助力节能减排

航油在飞行成本中占很大比重。国航坚持在飞行技术、飞机维护、运行管理等各方面，以保证飞行安全为前提，积极倡导新技术应用，加强节能减排管理。2015 年，国航推广单发滑行绿色程序，即飞机落地后在不影响安全前提下，使用单台发动机地面滑行（四发的波音 747 飞机使用三发滑行），通过修订《运行手册》的飞行运行章节，为广大飞行员实施单发滑行的节能举措提供了政策依据和制度支持，制定各类型飞机的单发滑行程序，培训每一名飞行员掌握相关飞行技术和重要环节，建立飞行节能的数据和效益分析数据库，评价单发滑行技术的实施并量化考核指标，以减少飞机的滑行耗油、降低碳排放。

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，通过引进新能源车、对废弃物的回收与再循环利用等一系列有效的方案和措施，优化资源配置。同时注重生物多样性的保护，促进整个生态系统的和谐发展。

新能源应用

国航逐步将节能减排工作深入到生产领域中，通过地面车辆“油改电”项目，探索新能源车辆和设备的使用。2015 年，国航组织关于新能源汽车在运行原理、使用操作、维修保养和应急处理等方面的培训，全面提升车辆使用单位及维修单位人员的认识，推广使用新能源车辆。同时，在基建项目的设计中关注节能减排，尽量使用再生能源、清洁能源，减少不必要的、过度的能源消耗。



充电中的新能源汽车



国航全面引进新能源电动车

作为中国民航新能源电动车示范运营单位，国航通过加强新能源电动车动态管理，细化数据统计分析和日常维护，确保了新能源电动车运行顺畅。2015 年，国航扩大新能源电动车的运营工作，涉及 3 种电动车型（E30、电动东风御风、电动皮卡）共 58 辆车和 3 辆试用电动车辆（1 辆电动客梯车与 2 辆电动行李牵引车）。电动车型总采购金额高于燃油车辆，但对比目前的电价、油价，以及车辆百公里耗电 / 油量，按照车辆全生命周期 10 年评估，电动车辆在节约能源、降低碳排放等方面比传统燃油车辆有明显优势，远期经济效益也显著高于传统燃油车辆。2015 年，国航湖北分公司 4 台示范新能源车辆累计运营里程超过 4.6 万公里，单车最高达 1.9 万公里，累计充电 1.3 万千瓦时。经过统计分析，4 台新能源车辆对比传统燃油车，使用成本降低约 50%，二氧化碳排放减少 12.9 吨，减排效果明显。

地面资源管理

国航通过安装能源监控设备，对资源使用和效率进行有效的监控。2015 年，国航开展北京地区的电、气、水、热等一级、二级计量器具的配置，逐步实现对各类能源和水资源利用数据的准确计量、实时采集、智能化管理和分析应用，为公司整体的节能减排工作提供投资保障。



国货航节能减排项目

2015 年，国货航完成北京 T3 国际库区电能在线监测控制系统二期项目和 LED 节能灯更换项目，基本实现 T3 国际区域库内棚顶灯和外部高杆灯远程开关控制，部分区域可以实现光感自动控制，并能实施监测耗能情况，利用后台分析软件可有效对日、周、月的用能情况进行统计分析，提供用电改善建议，合理进行开关灯。项目全部实施后，按照每天开灯时间 13 小时计算（暂不考虑雾霾、阴雨天气），更换后的 LED 节能灯每年节电 105 万千瓦时。

废弃物管理

国航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。2015 年，国航持续推进针对耳机、休闲服等重点周转品的回收管理工作。针对供应品餐食配备情况，持续加强监督回收清理工作。

生物多样性

生物多样性是人类社会赖以生存和发展的基础。一直以来，国航都十分注重生物多样性的保护。11 月 28 日，深圳航空主办了深圳首届“绿动鹏城”环保公益跑活动，把健康运动与奉献大爱融为一体，参加者跑步里程全部转化为捐赠资金，定向捐助给绿源滨海湿地生态保护项目，用于在当地种植红树，修复湿地生态。

倡导环保

国航为员工和管理人员举办提高环保意识的培训，包括环境管理体系、环保知识的培训，此外，通过举办各种宣传活动，带动旅客、大众关注环境保护，促进全民范围的环境保护行动。

绿色办公

国航将环保理念深入到工作中的每一个环节，利用海报、微信公众号、QQ 群、节能贴纸、视频等方式广泛宣传节能低碳生活环保知识，引导广大员工形成节约能源和保护生态环境的生活理念、消费模式。在公司内部建立“节省每一滴油，每一滴水，每一度电，每一张纸”的绿色办公理念，推动全体员工低碳环保的积极性，提高员工节能减排意识。



商委员工志愿担当低碳环保宣传员



学习节能环保生活小贴士



国航客舱服务部开通环保微信公众号

2015 年，客舱服务部创建了“环保小达人 cabin”微信公众号，普及生活中环保知识和分享机上环保妙招，推广低碳出行、绿色客舱理念，在乘务一线队伍中获得广泛好评。微信公众号信息推送内容涵盖机上环保创新举措、热门环保议题讨论、环保榜样推荐、旧衣物爱心捐赠等方面，全面助力客舱服务部节能减排、绿色客舱工作的开展。



上海分公司细节入手，助力环保

上海分公司在能源管理方面，关注细节减少能源消耗。根据上海气温特点，上海分公司选择性地调整浦东机场、虹桥机场办公区域的“能耗大户”中央空调机组的启闭；发出节能减排倡议书，倡导“少开一盏灯、空调高一度，相邻楼层走楼梯”的节能好习惯；在办公场所，积极推行双面打印，减少纸张浪费。此外，上海分公司连续五年开展“健康低碳行，快乐健步走”活动，在员工中积极倡导绿色出行，推动低碳环保理念深入人心。

环保宣传

国航积极响应国家号召，以“节俭于内，树德于外，绿色发展，乐享飞行”作为 2015 年节能宣传周活动主题，加大节能低碳、环境保护的宣传力度，通过丰富多彩的活动，向旅客传播环保理念，共同营造绿色环境。



国航“凤之舞”乘务组开展机上“世界地球日”主题活动

4 月 22 日，国航“凤之舞”乘务组在北京飞往重庆的 CA1431 航班上开展以“绿色生活、畅想云端”为主题的机上活动，向广大旅客宣传环保知识。“凤之舞”乘务组以宣讲的方式向旅客们普及了各种环保知识，倡议大家加入到爱护地球、保护家园的环保队伍中来，并向旅客们宣传国航为环保所作出的种种努力。为了加深旅客对环保知识的印象，乘务组以有奖竞猜的方式与旅客积极互动。旅客们纷纷在留言板上留言，写下了自己的环保心愿，在留言板上构成了一棵特殊的环保心愿树，延续环保理念和行动。



写满留言的环保心愿树

我们的绩效

指标名称	2013 年	2014 年	2015 年
总能耗（万吨标准煤）	728.5	786.8	904.2
航空煤油消耗（万吨）	490.7	530.5	610.8
电力消耗（万千瓦时）	11,748	12,938	13,390.8
汽油消耗（吨）	1,948	1,908	1,889.3
柴油消耗（吨）	6,676	6,476	6,472.4
水消耗（万吨）	287	343	331.0
吨公里油耗（公斤 / 吨公里）	0.2832	0.2787	0.2801
环保投入（万元）	14,890	64,700	36,349
二氧化碳排放量（万吨）	1,545.7	1,671.1	1,924.0
万元收入综合能耗（吨标准煤 / 万元）	0.729	0.749	0.830

G4 实质性披露：
G4-17、G4-20

注：1. 绩效数据包括国航、国货航、深圳航空、大连航空、内蒙古航空、澳门航空，其中内蒙古航空 2014 年并入、澳门航空 2015 年并入
2. 环保投入仅包括“民航节能减排专项资金支持项目”的投资
3. 二氧化碳排放量仅包括航空煤油消耗所产生的排放量

倾听各方声音

中国民航大学与国航合作编制“十三五”节能减排战略规划，我很荣幸参与项目相关研究工作。在合作过程中，国航的能耗数据统计基础、相关数据整理分析能力以及相关人员的专业素养都给我留下了深刻印象，同时在符合管理要求的前提下提供了详实的数据、资料，体现了项目双方的充分信任。

国航积极响应国家号召，开展节能减排工作，不仅是从企业自身发展角度降低能源成本以及对环境影响，更是体现央企牢固树立并切实贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。

希望国航能够保持并逐步提高对环境事务工作的重视程度，进一步夯实环境事务工作基础，提高环境事务工作的管理水平，为民航低碳发展、绿色发展和促进生态文明建设做出积极的贡献。

——中国民航大学节能减排技术研究推广中心教授 赵凤彩



员工责任
成长成就国航人

我们的策略

“成就员工”是国航使命之一，国航始终坚持“以人为本”的用人理念，关注员工的成长与进步，将员工自我价值的实现同企业发展的愿景相结合，不断创新人才管理机制，完善人才培养体系，致力于营造健康、安全的工作环境和开放、多元的交流互动平台，促进团队建设，追求企业与员工共同的可持续发展。

我们严格遵守《劳动法》及相关法律法规，奉行公开、公平、平等的用工政策，优化薪酬福利体系，汇聚多元人才；创新沟通方式，保障员工合法权益，鼓励员工建言献策，持续推进员工与企业的互动交流；拓宽员工晋升渠道，健全培训保障措施，加强领导力培训体系建设，推进国际化交流学习，促进多层次人才的成长与发展；关注员工健康安全，组织开展各种文体活动，充分发挥员工服务中心的作用，成就员工精彩人生。

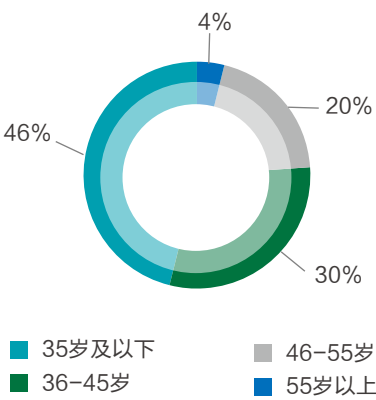
我们的行动

汇聚多元人才

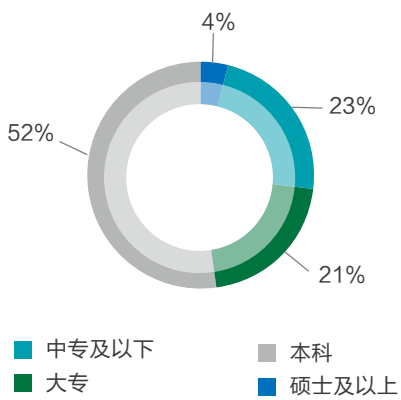
汇聚人才是企业发展的命脉依据。国航始终秉承兼容并蓄、多元创新的人才理念，积极拓展招聘渠道，平衡员工分配结构，不断完善薪酬福利体系和社会保障体系，努力营造一个制度健全、保障周到、充满朝气的和谐之家。

2015 年，国航在岗员工 27,104 人，其中，女员工 9,843 人，外籍员工 1,062 人，少数民族员工 1,009 人；高级管理人员 331 人，其中女性高级管理人员 41 人，占比 12.4%。为进一步优化公司员工结构，国航 2015 年共招聘新员工 1,967 人，加速了员工队伍的建设。

员工年龄分布图



员工学历分布图



保障员工权益

国航严格遵守国家《劳动合同法》等相关法律法规，劳动合同签约率为 100%，积极推进平等就业，反对歧视，坚持同工同酬，杜绝童工，规范用工。为保障员工的健康权益，国航建立了完善的五险一金、综合医疗保障计划和企业年金制度，覆盖率均达到 100%。2015 年，国航优化升级薪酬体系，实现薪酬总体增长与效益挂钩，进一步向低收入群体倾斜，其中地面人员整体收入实现 5.1% 的增幅，乘务（安全）人员人均收入实现 5.3% 的增幅。同时，国航还调整员工病假处理机制，优化女性员工假期待遇，进一步提升公司薪酬的外部竞争力。

国航遵守民主公平的管理机制，健全员工思想形式分析制度和集体协商制度，鼓励员工建言献策，关心员工职业诉求，了解员工生活所需，切实保障员工各项合法权益。2015 年，国航坚持和完善职工代表大会制度，继续夯实民主管理各项基础工作，组织职工代表提案征集工作，共收到职工代表提案 67 件，立案 9 件。

国航广开言路，集思广益，充分发挥员工的主人翁精神，倡导各层级交流，形成多维度立体式交流格局，将员工个人的良谋善策融合到国航大家庭的发展成长之中。2015 年，国航开展建言献策“金点子”活动，通过采用动态监控、及时指导、阶段奖励、及时兑现的工作方式，保证了建议的质量，激发了员工的参与热情，共收到员工建议 414 条，其中采纳建议 205 条，并评选出优秀金点子 40 条给予奖励。



一线管理人员座谈会

12 月 9 日，国航召开一线管理人员座谈会，一线管理人员与公司领导及职能部门负责人，围绕员工关心的热点问题、“十三五”规划和国航未来建设发展等议题进行了面对面交流，形成各项建议共计 24 条，充分体现出员工对企业的认同感和归属感，体现出员工对本职工作的热爱和对国航长远发展的密切关注，也体现出国航以人为本、服务员工的文化理念。



征求意见座谈会现场

激励员工成长

员工的成长与进步是企业持续发展的源动力。国航坚持人才发展和管理的原则，为员工提供平等的发展机遇和顺畅的职业发展通道，大力开展培训学习活动，充分挖掘员工潜力，以确保人尽其才，才尽其用，成就每一位国航人的职业梦想。

职业发展通道

国航一直关注员工自身成长和职业发展，形成了独特的管理、业务、技术三大序列职业发展通道，为各类人才的发展打开培养通道，提供锻炼和成长的平台，帮助员工做好职业生涯规划。同时，国航建立了员工的跨序列流动机制，让每位员工都能根据自身能力素质选择适合自己的职业发展路径，从而达到自我价值的实现。

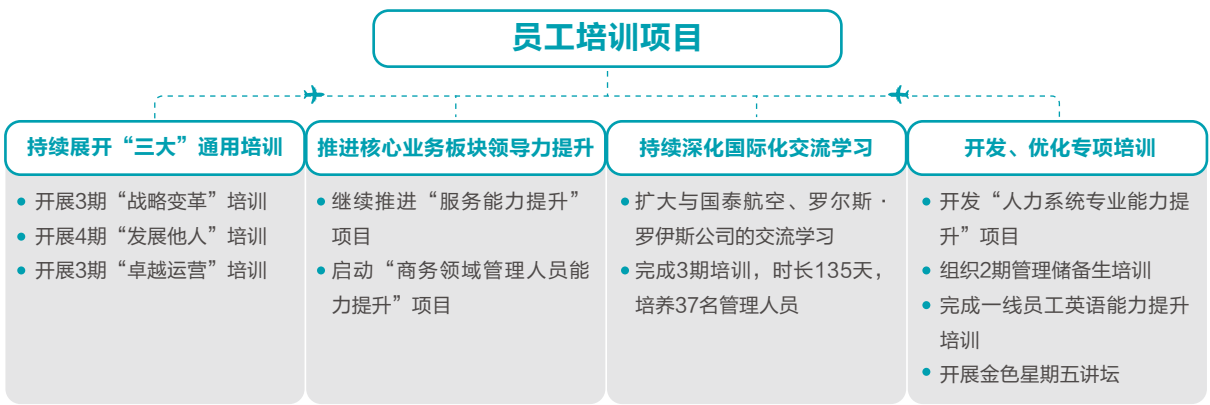


“四型”班组建设

国航通过持续加强班组建设，不断夯实管理根基，激发一线活力，为员工打造建功立业的平台。2015 年，公司深入总结“四型”班组建设三年阶段性成果，提炼形成以创建“四型”班组为核心，以构建“五大推进体系”为支撑，以“九大序列班组”分类开展班组建设为手段的国航班组建设模式，发布班组建设三年规划（2016-2018 年）。在“四型”班组创建过程中，广大基层班组和一线员工的学习能力、实践能力和创新能力得到显著增强，涌现了一批素质优良、管理精细、作风过硬、业绩显著的示范班组和一批思想作风好、管理能力强、群众威信高的优秀班组长。

员工培训

国航针对不同层级的员工，组织开展差异化、针对性的培训项目，积极推进国际化交流学习，以员工的发展期望为出发点，不断满足员工成长需求，努力实现企业和员工的共同进步。



国航培训课程明细表

项目名称	培训次数（场）	培训课时（小时）	参训人数（人次）
飞行理论培训	395	10,443	9,985
乘务培训	945	28,664	24,787
职业发展中心培训	1,425	11,298	45,468

真情关爱员工

秉持“服务好员工才能服务好客户”的理念，国航为员工提供良好的工作保障，切实维护员工的权益，构建和谐劳动关系，在身心健康、关怀帮扶和文体活动几个方面积极呵护员工的生活点滴。

健康安全

国航关心员工的健康安全，为员工构建和谐工作环境。国航积极开展安全教育活动，举办《安全管理手册》和《安全生产法》的培训讲座，加强对员工职业健康的管理和心理疏导，健全员工休假制度，定期组织体检并建立员工健康档案，改善综合医疗保障服务，为员工的生活安康提供保障和支持。



“幸福·心计划”心理咨询项目

国航以“双服务 双满意”为指导，为员工提供全方位的心理健康服务，缓解员工心理压力，帮助员工从容应对工作和生活中的问题。2015 年，国航开展心理健康主题培训 44 场，参与员工 1,593 人；团体辅导 48 场，参与员工 1,098 人；组织开展一对一驻场咨询 51 场，咨询员工 94 人；接听员工电话 1,101 个，提供咨询服务总时长 1,597.5 小时；员工登录网络平台学习 519 人；发放 EAP 宣传材料 12,435 份。国航还开展“EAP 幸福大使”中级培训班，提升内部 EAP 幸福大使的专业素质，构建起内部与外部、专业与兼职相结合的心理健康服务团队，为员工提供多角度的心理健康服务。

服务员工

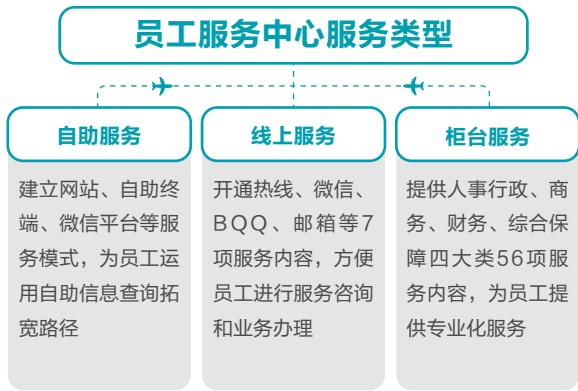
国航关心员工生活，积极应对员工诉求，努力为员工提供优质服务。2015 年，国航持续加大员工服务的投入力度，开展多层次、宽领域的员工服务活动，推进员工服务中心的运作，不断提升员工的综合满意度。



国航员工服务中心

员工服务中心成立一年以来，以员工的需求为出发点，不断扩大业务受理范围，创新业务办理模式，简化工作流程，采取席位派驻、联合办公的形式，让各业务经办人进驻员工服务中心联合办公，实现员工界面主要业务的归口管理，有效方便员工办理业务，进一步提升了服务员工层面的管理效率。

此外，员工服务中心与五矿集团、国泰航空和南方航空等多家企业进行交流与探讨，希望能够将员工服务中心深入员工心中，成为“员工之家”。截至 2015 年底，员工服务中心共受理业务 161,518 人次，柜台满意率已达到 96.5%。



员工服务中心的日常工作

国航加强对员工的关爱帮扶，帮助员工解决后顾之忧。开展“爱情头等舱——奔跑吧，爱情”单身青年联谊活动，提高了员工的幸福感并解决国航青年人的现实交友需求；开展“传递真感情、激发正能量”送温暖活动，为一线员工和困难员工送去真诚关怀；继续为京内员工办理服务卡，2013-2015 年期间，共计办卡 2 万余张，累计补助 20,442 人次，补助金额 4,508,713 元。

国航尊重和认可女员工的职业价值，针对她们的特殊需求采取一系列福利和关爱措施。2015 年，国航建立 12 个“爱心妈妈小屋”，为孕期、哺乳期女员工提供了更加人性化的温馨服务。



国航第五期女职工互助金启动

5月31日，国航启动第五期女职工互助金，得到女员工的积极响应，共有11,337人参与，占女员工总数的53.2%，共募集资金910,210元。女员工在自愿基础上，一次性交纳80元，即可加入互助金。此次启动的第五期互助金较之前有两大突破：一是补助范围从之前的7大病种增加到15大病种；二是补助金额从之前的1万元增加到2万元。

文体活动

国航积极践行企业文化理念，组织开展多姿多彩的文体活动，推动基层文化建设，丰富员工业余生活，让大家劳有所得，乐有所享，展现了国航人激情向上的文化精神风貌。



国航达人秀



国航合唱团闪耀央视舞台



34 届世界航空公路赛



北京山地徒步大赛

我们的绩效

指标名称	2014 年	2015 年
在岗员工人数（人）	26,568	27,104
外籍员工人数（人）	1,007	1,062
少数民族员工数（人）	774	1,009
残疾人雇佣人数（人）	20	20
女性员工占比率	36.3%	36.3%
管理层总人数（人）	6,451	6,519
劳动合同签订率	100%	100%
员工流失率	1.5%	2.7%
受集体谈判协议保障的员工比例	100%	100%
培训班数（个）	2,796	3,062
培训总课时（小时）	159,863	161,630
员工参训人数（人次）	98,249	109,212
职工教育经费总额（万元）	1,063	1,826.4

倾听各方声音

2015 年 12 月 22 日是国航员工服务中心成立一周年的日子。一年来，为满足员工的切身需求，我们联合公司工会发起“谢员工”赠书活动，推进学习型组织建设；完成“国航员工服务中心”公众号的改版升级，进一步优化操作界面，提高使用的便捷性。同时，我们开展 2015 年度员工服务中心服务现状及满意度调查，倾听员工心声，了解员工需求，热忱为员工服务。作为员工服务中心的一名工作者，当每一位员工的需求在我们这里得到满足时，我的内心充满了成就感。

——员工服务中心运营服务经理 贾涛

作为国航的管理储备生，我十分荣幸能够参加2015年国泰航空交流培训活动，从中我获益良多。通过轮岗见习，我对国航的业务流程、战略管理、企业文化都有了较为深刻的了解和认知。通过导师机制，让我能够更好、更快地融入到国航的大家庭中来。国航“以人为本”的工作氛围和对员工的悉心关爱让我对未来充满了信心，相信在国航我能够收获自己的精彩人生。

——国航管理储备生 傅宏远



社区责任
承载和谐力量

我们的策略

航空运输与人们工作生活息息相关，在构建和谐社会中承担重要的职责。国航坚持发展与奉献并重，发挥自身航空优势开展社会责任实践，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公益事业的可持续发展，共同实现中国社会的美好未来。

作为中国唯一载国旗航空公司，在面临国内外重大事件时，我们组织调配多方资源，完成特殊运输保障任务；完善公益帮扶机制，拓展公益帮扶范围，积极推进贫困地区的“造血”扶贫；关注儿童教育和成长，为孤儿、患病及家庭困难的儿童提供教育和生活帮扶；传承志愿服务精神，支持员工开展形式多样的志愿者活动，为建设和谐社会贡献力量。

我们的行动

保障特殊飞行

国航始终视承担公共责任为己任，多年来承担多项重大紧急航空运输任务，包括国内外抗震救灾、人员紧急撤离、重大活动专包机等，得到了社会各界的广泛认可。



承载申冬奥代表团凯旋

7月31日，北京获得2022年第24届冬季奥林匹克运动会举办权。国航同社会各界一道欢欣鼓舞的同时，承担起申冬奥代表团从马来西亚吉隆坡凯旋的包机运输任务。国航在接到任务的第一时间，立即召开动员会，协调各业务单位做好运输保障工作：飞行总队梳理航路、飞行计划，不放过任何一个风险点；机务系统启动飞机特检程序，安排随机技术专家确保航班任务万无一失；运控系统着手办理飞越申请等航前准备；新加坡营业部人员赶赴吉隆坡开展协助保障工作……一系列紧张而有序的包机保障工作确保申冬奥代表团顺利凯旋，并将祖国人民的欢庆热情第一时间传递给代表团成员。



国航乘务组迎接中国申冬奥代表团凯旋



助力尼泊尔应对地震救灾

国航始终将完成急难险重的运输保障任务作为自己的责任和使命。4 月 25 日，尼泊尔发生 8.1 级强震，造成巨大的人员伤亡和财产损失。灾难发生后，国航立即启动应急程序，紧急调配运力，执行紧急救援包机 2 架次，分批运输医护人员 126 名、救灾物资 35.5 吨抵达尼泊尔加德满都，第一时间为灾区人民带去温暖与力量。同时，国航执行 12 架次航班，紧急撤离 1,085 名滞留旅客回国。此外，国货航紧急调运 3 架货机，承运中国红十字会的 250 余吨救援物资，帮助尼泊尔早日渡过难关。



国航救援包机向尼泊尔输送医疗救护人员



国货航启运中国红十字会援助尼泊尔抗震救援物资

深化精准扶贫

扶贫开发是我国第一个百年奋斗目标的重点工作，也是国航公益事业的一个重要组成部分。2015 年，国航在原有公益基地的基础上，围绕精准扶贫，完善对口帮扶机制，加大“造血”扶贫力度，集中力量推动贫困地区早日脱贫致富。

西南分公司自 2012 年起对甘孜藏族自治州巴塘县进行对口扶贫，先后开展了牧民定居点道路硬化、村内环线建设、资助贫困藏族同胞自主创业等项目，成效显著，也对定点扶贫工作有了相对清晰的思路。2015 年，西南分公司扶贫考察小组再次实地走访，与当地扶贫移民局、乡政府座谈交流，全面了解藏区群众的迫切需求，并投资 30 万元修建一座横跨巴楚河的人行吊桥，解决了两岸 183 户、766 名群众出行难的困扰，更通过便利的交通推动巴塘县藏区农牧民生产生活的发展。

关爱下一代成长

国航关注儿童学习与生活，凝聚多方力量为儿童创造接受教育和健康成长的生活环境，并通过一系列寓教于乐的科普活动开拓孩子们的视野，让他们感受知识的魅力，体会成长中的快乐与美好。

开展扶贫助学

孤儿、患病以及家庭生活困难的儿童一直是国航重点帮扶的对象。国航搭建爱心平台，为贫困儿童提供物质支持，改善其生活水平，并为孩子们创造继续学习的机会，助力孩子成才。



国航“爱心协会”扶贫助学

8 月 4 日，国航“爱心协会”26 人驱车 4 个多小时，第 10 次走进河北省涞源县，为贫困学生送去文具用品、爱心人士捐助的衣物和每人 800 元的生活费用。自 2010 年成立以来，“爱心协会”由刚刚组建的 10 余人发展到现在的 300 余人，帮助的贫困学生也由起初的 30 余人到现在的近 200 人。未来，“爱心协会”还将继续扩大资助范围，帮助更多的贫困学生通过读书实现自己的梦想。



国航“爱心协会”与贫困学生合影

倡导科普教育

在儿童关爱行动中，国航充分发挥行业优势，结合自身业务特点，向孩子们普及民航知识，提升航空安全意识。



重庆分公司走进校园开展儿童安全文明乘机宣讲

6月5日，为让小旅客文明旅游、安全旅游，针对儿童乘机的安全隐患问题，结合儿童暑运集中出行较多的情况，重庆分公司组织飞行员、安全员、乘务员走进渝北星光小学，以图片纠错、实物演示的方式开展了儿童安全文明乘机的宣讲活动，同时以漫画形式和孩子们互动飞机起降过程，使孩子们在轻松愉悦的环境中掌握航空知识。“小小飞行设计师”画画比赛的举办也使孩子们化身为飞机设计师，发挥丰富的想象力，让快乐和梦想起飞。



画画比赛一等奖获奖同学合影



“小山鹰飞翔计划”为孩子们插上科技的翅膀

从2012年起，四川国际航空发动机维修有限公司（SSAMC）将四川省乐山市夹江县深山里的麻柳乡小学作为定点帮助对象，通过开展“小山鹰飞翔计划”，邀请孩子们到机务维修基地近距离参观实体飞机和航空发动机，为其耐心讲解航空知识，还带领孩子们参观科技馆，让其亲手参与科学小实验，学习科学知识。“小山鹰飞翔计划”不仅圆了山区孩子们接近飞机的梦想，更开阔了孩子们的眼界，为其插上科学的翅膀，激励其在科技领域不断探索。4年来，SSAMC及员工共捐款42万余元，帮助学校建设操场、电脑室，配置书柜、健身器材等，有效改善了学校的硬件设施和教学环境。



SSAMC 员工带领孩子们参观飞机发动机

传承志愿精神

国航秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务理念投身社会公益事业，并鼓励和支持员工开展形式多样的志愿者活动。



国航支持并参与“同心·共铸中国心”援藏医疗公益活动

7月7日，正值航空暑运的生产旺季，国航在力保日常航班运营的同时积极调配5架飞机，运送600余名来自全国各地的医疗专家赴藏区参加“同心·共铸中国心”援藏医疗公益活动。为确保此次大规模医疗队行程安全顺畅，国航安排专人与活动组织方对接，提前落实票务、值机、航班中转等各个环节，全力做好运行保障等筹备工作。

活动启动后，国航金凤及金凤姊妹组代表作为志愿者跟随医疗队深入藏区，充分发挥自身空中服务和空中紧急救护的专业特长，配合医疗专家为藏族同胞义诊，向患者发放药品和疾病防护宣传册。志愿者们还走进阿坝州小学，举办爱心课堂，讲授航空安全知识，与藏区少年儿童开展交流和互动活动，并为孩子们带去飞机模型、漫画书和玩偶等礼物。



志愿者在藏区医院发放健康手册



志愿者开展爱心课堂



空保支队“蓝盾”志愿团队实现孩子心愿

河北省滦平县长山峪镇大地小学是国航空保支队“蓝盾”志愿者的长期帮扶对象之一。1月8日，志愿者们为孩子们送去保温杯和棉手套，并与其一起制作“心愿树”，收集孩子们的新年愿望。“心愿树”带回空保支队后引起热烈响应，童话书、字典、书包、芭比娃娃等新年愿望很快变成了礼物送到孩子们的手上，在实现孩子们新年梦想的同时，也送去了浓浓的暖意。4月25日，志愿者们带着自己的孩子再次来到大地小学，与当地孩子结成对子、组成小组，开展了特别的趣味运动会，为孩子们带去欢乐。



“铁环接力”比赛



湖北分公司关爱孤寡老人

武汉市黄陂区福星院是湖北分公司的定点帮扶对象。9月24日，湖北分公司志愿者公益团队一行19人前往福星院慰问孤寡老人，为老人们送去月饼、水果等慰问品，与老人亲切交谈，提前送上节日的祝福。



湖北分公司志愿者公益团队慰问孤寡老人

我们的绩效

2015年，国航深入探索扶贫工作的新思路和新经验，在充分调研的基础上，以可持续发展为目的，把有限的资金用在最有价值的事上，充分发挥企业与地方两个优势，共同做好定点扶贫与对口支援，抓好扶贫项目的落实，共计投入定点扶贫资金450,000元，其他慈善类捐赠490,702.60元。与此同时，国航积极搭建机上捐助平台，通过主题航班募款、微公益活动捐助等方式，携手爱心旅客为贫困儿童筹集善款，其中，机上爱心旅客捐赠610,859.79元，为贫困儿童送去更多温暖和帮扶。

倾听各方声音

朝觐是我们每年最重要的活动之一。2015年的朝觐比往年提前了1个多月，朝觐人员也增加了近400人，国航先后调集64架次航班运送9,400余名朝觐人员抵达了沙特麦地那，没有一次航班发生延误，而且在整个朝觐旅途中为我们提供了优质的服务。此外朝觐期间沙特持续出现50摄氏度以上的极端高温天气，但国航工作人员依然认真负责，在高温酷热环境下长时间坚守岗位，其中部分工作人员带病工作，给我们留下了深刻的印象。

国航应对紧急事件时敏捷高效的行动力和严谨细致的工作作风，让我们感受到了国航作为央企高度的社会责任感，感谢国航一直以来对中国伊斯兰教朝觐活动的鼎力支持。

——中国伊斯兰教协会

国航一直鼓励和支持员工开展志愿服务。5年前当我第一次走进涞源县时，贫困家庭缺医少药的生活状况、孩子们手上冻裂的口子给我很大的触动。于是我们利用网络和微博，组织同事、朋友一起加入爱心行动，定期为孩子们送去上学的费用以及生活必需品。当获得捐助而避免辍学的小女孩悄悄地告诉我“叔叔，我有一个梦想，就是以后努力学习走出大山，做一名空姐”的时候，内心是满满的幸福。

——国航客舱服务部“爱心协会”发起人 年方

2015 年主要荣誉

- 4 月

国航在第一届民航服务峰会上荣获“2014 年民航服务最佳航空公司奖”“2014 年航空公司服务最佳进步奖”“2014 年机上娱乐最佳进步奖”三项大奖。
- 5 月

国航新开北京－克拉玛依－伊宁（往返）航线，荣获 2015 年互联网产业联盟“2015 年最佳 Wi-Fi 航线奖”。
- 6 月

国航在国资委“在京中央企业首都精神文明创建工作推进会”上荣获“首都精神文明单位标兵”称号。
- 6 月

国航在“企业社会责任青年认可度调查（2014-2015）”中，获评“最受青年认可奖”。
- 7 月

国航荣获南非旅游局颁发的“2015 年最佳航空公司合作伙伴奖”，是唯一获此殊荣的航空公司。
- 11 月

国航获得国家工商行政管理总局与世界知识产权组织颁发的“中国商标金奖－商标创新奖”。
- 11 月

国航荣获中国民航局授予的“飞行安全钻石奖”。
- 11 月

国航“凤凰知音”常旅客计划在第五届中国客户忠诚计划高峰论坛暨“2015 中国最佳客户忠诚计划”颁奖典礼上荣获“2015 中国最佳客户体验奖”。
- 11 月

国航在第十一届中国证券市场年会上荣获“中国证券市场 2015 年卓越贡献龙鼎奖”。
- 12 月

国航在世界品牌实验室（World Brand Lab）第十二届世界品牌大会上，以 1,015.36 亿元的品牌价值，排名世界品牌第 300 位，比去年上升了 22 位，同时荣获“2015 中国品牌年度大奖 NO.1（航空）”，并获得一项特别奖——“2015 中国年度品牌大奖”。

2016 年展望

经济篇

- 提升运行管控能力，提高运行组织效率。完成运输飞行 197.8 万小时，总周转量 237.1 亿吨公里，旅客运输量 9,359.2 万人次，货邮周转量 70.4 亿吨公里。
- 配合“一带一路”“京津冀协同发展”和“长江经济带”三大国家发展战略，积极拓展国际市场，巩固国内市场，不断提升枢纽竞争力。
- 推进商业模式创新，以常旅客和电子商务为基础，丰富附加收入产品体系，大力发展非航空合作业务，加快里程价值化进程，深度挖掘客户价值，积极培育新的利润增长点。

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。
- 加强运行风险管控，推进数字化运行风险评估系统建设，实现风险状态、趋势的可视化管理与可量化评估。
- 持续加强队伍作风建设，坚持把队伍作风建设作为安全管控的关键环节，重点加强对重复性事件的管控，强化督查考核，严格队伍管理，严格执纪问责。

服务篇

- 全面识别服务风险，深刻剖析问题原因；深度优化整改机制，系统推进整改工作。
- 推广便捷旅行与移动互联新技术，提升休息室品牌与服务，实现机上产品升级。
- 整合全流程质量监控记录，助力提升服务附加价值，推动机上网络规模化运营。

环境篇

- 以能源管理体系为抓手，提高公司的能源利用效率。
- 通过国航地面车辆“油改电”项目，逐步将节能减排工作深入到生产领域中。
- 加强对碳排放的研究分析，建立公司及国航系碳资产管理能力。

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。
- 打造全面、立体的“轻型培训体系”，为管理人员提供广阔自主的学习空间和平台。
- 突出“四型”班组建设、服务员工和文化建设，打造成员工、关爱员工、凝聚员工的平台。

社区篇

- 做好重大活动航空运输保障工作，围绕精准扶贫，完善对口帮扶机制。
- 积极开展志愿服务，重点关注下一代儿童的生活和学习。

报告指标索引

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》

报告内容	香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》
关于本报告	
董事长致辞	
责任专题	
助力“一带一路”战略 编制国航“世界版图”	
中国之翼展风华——飞行总队建队 60 周年	
关于我们	
公司概况	
组织架构	
航线与机队	
企业文化	
公司治理与风险防范	B7, B7.2
社会责任管理	
社会责任观	
可持续发展战略	
社会责任工作管理架构	
实质性议题识别	
利益相关方沟通参与	
经济责任——创造成长价值	
我们的策略	
我们的行动	
保障投资者价值	
带动经济发展	
携手价值链伙伴	B5, B5.1, B5.2
我们的绩效	
倾听各方声音	

报告内容	香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》
安全责任——保障运营安全	
我们的策略	B6
我们的行动	
深化安全管理	
保障运行安全	
提升安全意识	B3
我们的绩效	
倾听各方声音	
服务责任——乐享优质体验	
我们的策略	B6
我们的行动	
“四心服务”体系	
便捷舒心旅程	
创新智能服务	
注重旅客需求	B6.2, B6.5
我们的绩效	
倾听各方声音	
环境责任——守护蓝天绿地	
我们的策略	A1, A2.3, A3
我们的行动	
绿色管理	A2.3
呵护蓝天	A1.5, A2.3
美化绿地	A1.1, A1.5, A1.6, A2, A2.3, A2.4, A3.1
倡导环保	
我们的绩效	A1.1, A1.2, A2.1, A2.2
倾听各方声音	

报告内容	香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》
员工责任——成长成就国航人	
我们的策略	B1
我们的行动	
汇聚多元人才	B1, B1.1
保障员工权益	B1, B4, B4.1, B4.2
激励员工成长	B3, B3.1, B3.2
真情关爱员工	B2, B2.3
我们的绩效	B1.1
倾听各方声音	
社区责任——承载和谐力量	
我们的策略	B8, B8.1
我们的行动	
保障特殊飞行	B8.1, B8.2
深化精准扶贫	B8, B8.1, B8.2
关爱下一代成长	B8.1, B8.2
传承志愿精神	B8.1, B8.2
我们的绩效	B8.2
倾听各方声音	
2015 年主要荣誉	
2016 年展望	
报告指标索引	
第三方审验	
读者反馈	

GB/T 36001–2015《社会责任报告编写指南》

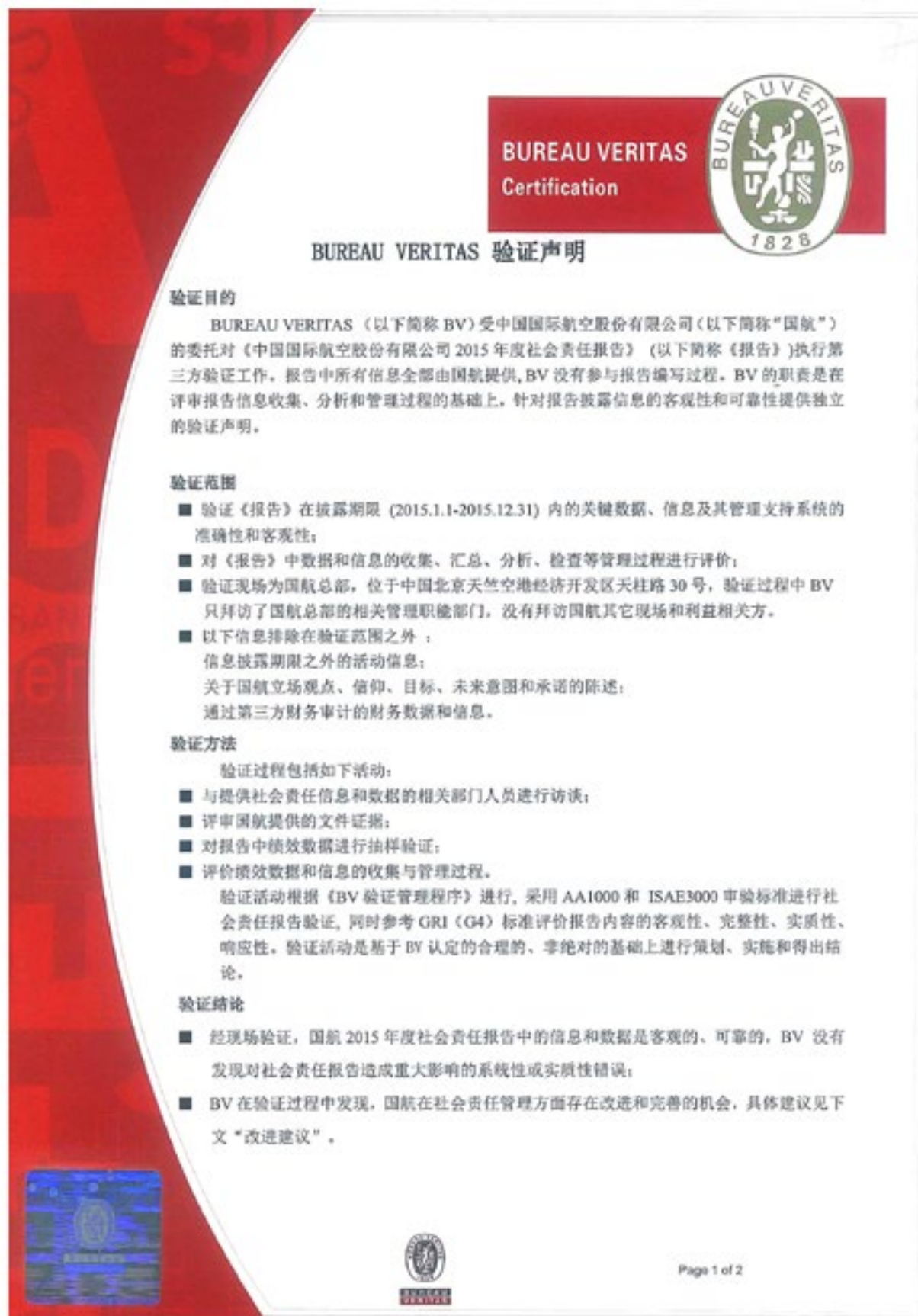
核心主题	议题	披露页码
组织治理	决策程序和结构	15
人权	1. 公民和政治权利	56
	2. 经济、社会和文化权利	57–60
	3. 工作中的基本原则和权利	56
劳工实践	1. 就业和劳动关系	55,56
	2. 工作条件和社会保护	56–60
	3. 民主管理和集体协商	56
	4. 职业健康安全	58–60
	5. 工作场所中人的发展与培训	57,58,61
环境	1. 污染预防	48–50
	2. 可持续资源利用	49
	3. 减缓并适应气候变化	46–48
	4. 环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	50
公平运行实践	1. 反腐败	13
	2. 公平竞争	17
	3. 在价值链中促进社会责任	21,22
	4. 尊重产权	70
消费者问题	1. 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	32
	2. 保护消费者健康安全	25–33
	3. 可持续消费	51
	4. 消费者服务、支持和投诉及争议处理	40–42
	5. 消费者信息保护与隐私	41
社区参与和发展	6. 基本服务获取	36,38,39,41
	7. 教育和意识	32
	1. 社区参与	64
	2. 教育和文化	65,66
	3. 就业创造和技能开发	64
	4. 技术开发与获取	27–29
	5. 财富与收入创造	22
	6. 健康	67
	7. 社会投资	64–69

GRI G4 内容索引表

本报告依据 GRI 可持续发展报告指南（G4）的核心方案编写。

	GRI 指标内容	页码
战略及分析	G4-1 机构最高决策者（如总裁、主席或相等的高位）就可持续发展与机构及其战略的关系的声明	2,3
	G4-2 主要影响、风险及机遇的描述	2,3
机构概况	G4-3 机构名称	8
	G4-4 主要品牌、产品及（或）服务	8
	G4-5 机构总部的地点	8
	G4-6 机构在多少个国家营运，在哪些国家有主要业务，哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	8,10,11
	G4-7 所有权的性质及法律形式	8
	G4-8 机构所供应的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户（受害者）的类型）	8,10,11
	G4-9 汇报机构的规模	8
	G4-10 按雇用类型、雇用合约及地区划分的雇员总数	55,61
	G4-11 受集体议价协议保障的雇员百分比	61
	G4-12 描述组织的供应链	22
	G4-13 汇报期内机构规模、架构、供应链或所有权方面的重大改变	22
	G4-14 解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	13
	G4-15 机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其它倡议的参与或支持	49,52,64
	G4-16 机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构	8,38
	G4-17 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	关于本报告，11,33,53
确定的实质性方面及边界	G4-18 说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	16
	G4-19 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性议题。	16
利益相关方参与	G4-20 每一个识别出的实质性议题，都标明它的范围及界限的限制	11,33,53
	G4-21 每一个识别出的实质性议题，都标明在组织之外的范围及界限的限制	19,21,22
报告概况	G4-22 解释重审旧报告所载信息的结果及原因（例如合并 / 收购、基准年份 / 年期有变、业务性质、计算方法）	关于本报告，19,23,43
	G4-23 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往的报告的重大分别	16
	G4-24 机构的利益相关方列表	17
	G4-25 就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	17
参与	G4-26 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	17
	G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	17
报告概况	G4-28 所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	关于本报告
	G4-29 上一份报告的日期（如有）	关于本报告
	G4-30 报告周期（如每年一次、两年一次）	关于本报告
	G4-31 关于报告或报告内容的联络人	关于本报告
	G4-32 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。说明针对所选方案的 GRI 内容索引（见下表）。如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求。	74,75
治理	G4-33 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据。说明报告机构与鉴证服务方之间的关系。说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。	76,77
	G4-34 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会。	15
	G4-35 说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	15

	GRI 指标内容	页码
治理	G4-36 机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。	15
	G4-37 利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	17
	G4-38 按以下分类，说明最高治理机构及其委员会的组成	13,15
商业	G4-56 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	12,13
伦理与诚信	G4-57 寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	13
	G4-58 举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	13
管理方法披露	G4-DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	19,25,35,45,55,63
经济	G4-EC1 按权责发生制，说明机构产生及分配的直接经济价值 (EVG&D)，包括机构全球业务中的下列基本要素。	19,
	G4-EC3 机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	56
	G4-EC7 开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	64
	G4-EC8 重要间接经济影响，包括影响的程度	22,64
	G4-EC9 在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	22
环境	G4-EN1 所用物料的重量或体积	53
	G4-EN3 机构内部的能源消耗量	53
	G4-EN5 能源强度	53
	G4-EN6 减少的能源消耗量	48,49,50
	G4-EN7 产品和服务所需能源的降低	48,49,50
	G4-EN8 按源头说明的总耗水量	53
	G4-EN11 机构在环境保护区或生物丰富多样的其他地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理的各运营点	50
	G4-EN12 描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其它地区的重大影响	50
	G4-EN13 受保护或经复修的栖息地	50
	G4-EN14 按其濒临绝种的风险度，依次列出栖息地受机构作业影响的物种的数量；列入国际自然及自然资源保护联盟（IUCN）辖下红色名册及全国保育名册的物种	50
	G4-EN19 减少温室气体排放量	49
	G4-EN27 减低产品及服务的环境影响的措施及其成效	48,50
	G4-EN31 按总类划分的总环保开支及投资	53
劳工实践和体面工作	G4-LA1 按年龄组别、性别及地区划分的新雇员工及员工流失的总量和比率	55,61
	G4-LA2 按主要业务划分，只提供予全职员工（不给予临时或兼职雇员）的福利	55,56
	G4-LA8 与工会达成的正式协议中的健康与安全项目	58,59,60
	G4-LA9 根据性别、雇员类别划分，每名雇员每年接受培训的平均时数	58,61
社会	G4-LA10 加强雇员的持续受聘能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	57
	G4-LA12 按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元性指标划分，各管治机关成员及各类雇员的细分	55,61
产品责任	G4-SO4 机构的反腐败政策及程序培训	13
	G4-SO5 回应腐败个案所采取的行动	13
	G4-PR5 客户满意度调查的结果	40,43
	G4-PR8 经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	41



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 2015 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：

1. 您对国航履行社会责任的总体评价是：

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐差

2. 您对本报告的总体评价是：

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐差

3. 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

4. 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

5. 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

6. 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整：

☐是 ☐否

7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否便于阅读：

☐是 ☐否

8. 您对国航社会责任工作的意见和建议：

.....

.....

9. 您对国航企业社会责任报告的意见和建议：

.....

.....

