



A STAR ALLIANCE MEMBER 

世界因我们而亲近



**2019 社会责任报告**

中国国际航空股份有限公司

# 报告说明

2019年是中华人民共和国建国70周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年目标的关键之年。本报告反映了2019年中国国际航空股份有限公司紧密结合党中央、国务院国资委有关社会责任工作各项指示要求，充分发挥航空主业优势，通过加强社会责任管理和社会责任信息披露，在落实国家战略、践行新发展理念、建设生态文明、保障安全生产、关爱员工成长等重点领域的担当与绩效。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2019年1月1日至12月31日，部分内容超出以上范围。

## 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、管理支持部门及北京飞机维修工程有限公司（Ameco）、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》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，以及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）等相关要求，参照全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）、GB/T36001《社会责任报告编写指南》及航空服务业相关补充指引等标准要求编写。

## 发布周期

本报告为年度报告，是中国国际航空股份有限公司连续发布的第十二份社会责任报告。

## 数据来源

本报告所引用的财务数据来源于经过审计的采用中国企业会计准则的中国国际航空股份有限公司年报，其他数据来源于中国国际航空股份有限公司内部正式文件和相关统计。

## 指代说明

为便于表述，报告中“我们”“公司”“国航”指代中国国际航空股份有限公司。“国航集团”指代中国国际航空股份有限公司及其控股子公司。“中航”“中航集团”指代中国航空集团有限公司。

## 报告获取

本报告以中英文两种文字发布，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

您可在国航网站下载本报告的中英文电子文档。

网址：[www.airchina.com.cn](http://www.airchina.com.cn)

若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，您可按以下方式联系我们：

联系单位：董事会办公室

地址：中国北京顺义区空港工业区天柱路30号

电话：86-10-61462152

传真：86-10-61462805

电子信箱：[baixiao@airchina.com](mailto:baixiao@airchina.com)



# CONTENTS

## 目录

### 概览

董事长致辞 / 4  
公司简介 / 6  
2019国航印象 / 8  
可持续发展管理 / 10  
党建引领 / 14  
公司治理 / 16

### 专题

决胜脱贫攻坚，勇担社会责任 / 22  
疫情就是命令，防控就是责任 / 30

### 绩效

2020展望 / 73  
关键绩效表 / 74  
指标索引表 / 76  
第三方审验 / 78  
我们的倾听 / 80

### 安全 筑牢发展底线

夯实安全管理 / 36  
保障安全运行 / 37  
弘扬安全文化 / 41

### 服务 真心温暖旅程

强化服务管理 / 44  
提升服务体验 / 46

### 经济 建设世界一流

共创经济价值 / 50  
共促伙伴发展 / 52

### 环境 共建美丽家园

建立节能环保管理体系 / 56  
打造绿色运营模式 / 57  
加大绿色保障投入 / 58  
气候变化应对 / 60  
环境保护宣传 / 61

### 社会 共创美好生活

致力员工发展 / 64  
倾情回馈社会 / 70



# 董事长致辞



2019年，中国国航以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神，坚决贯彻落实党中央国务院决策部署，切实履行央企政治责任和社会责任，落实建设世界一流企业要求，安全、服务、效益、员工、社会、环境等各方面工作取得新的进展。

**我们坚持高质量发展理念，努力建设世界一流航空企业。**实现安全飞行 228.5 万小时，同比增长 4.12%；实现安全飞行 14.54 亿公里，同比增长 4.87%。运输总周转量 253.64 亿吨公里，同比增长 3.50%；运送旅客 1.15 亿人次，同比增加 4.81%；货邮运输量 143.42 万吨，同比下降 1.83%。实现营业收入 1361.81 亿元，利润总额 91.05 亿元，归属于上市公司股东净利润 64.09 亿元，主业竞争能力得到巩固和提升。旅客总体服务满意度达到 81.4 分，航班正常率达到 81.83%。积极响应国家“一带一路”倡议，新开北京—尼斯、上海—伦敦等国际航线。周密组织大兴机场首航与投运，北京“一市两场”运行顺畅有序。坚持把党的领导融入公司治理和管理，做好公司安全、发展、改革、队伍、党建等影响未来发展的五件大事以及与员工利益密切相关的九件实事。

**我们深入推进“三大攻坚战”，积极树立负责任中央企业形象。**帮扶对象苏尼特右旗退出贫困旗县，昭平县完成年度脱贫攻坚任务，连续两年荣获中央单位定点扶贫工作考核最高等次“好”。积极防控重大风险，提升风险合规管理能力，夯实制度管理基础。将自身发展与社会生态文明建设相结合，不断加快绿色发展的脚步，落实“污染防治攻坚战”“打赢蓝天保卫战”各项工作，在空中、地面全方位开展节能减排工作的同时，积极投身环保公益活动，传递环保理念。2019年，国航荣获“第十届中华环境奖”企业环保类优秀奖。

岁末年初，发生了新型冠状病毒肺炎疫情。危机时刻，我们不忘初心，牢记使命，迎难而上。采取有效措施做好疫情防控工作，确保旅客与员工的健康和安全；积极履行社会责任，截至 2020 年 3 月 23 日，本公司执行救援运输包机累计 65 班，利用包机运送防疫人员 6596 人，运输防疫物资近 454 吨；并利用正常航班和货机 2344 班，运送防疫物资 3030 吨，为战胜疫情贡献力量。通过调整运力结构，优化收益管理，强化成本控制，突出风险管控，努力将疫情影响降至最低。

2020年，中国将全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标。中国国航将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实新发展理念和高质量发展要求，努力创建世界一流航空运输企业。

蔡剑江

中国国际航空股份有限公司  
董事长、党委书记

# 公司简介

## 股票代码

上海证券交易所：601111

香港联合交易所：00753

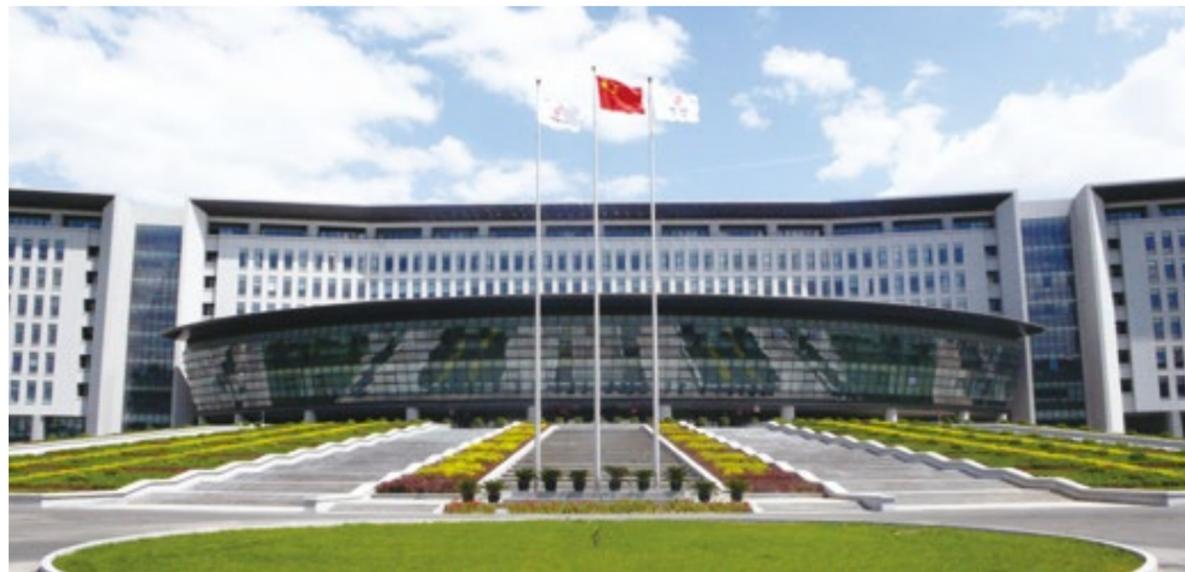
伦敦证券交易所：AIRC

美国 ADR OTC：AIRYY

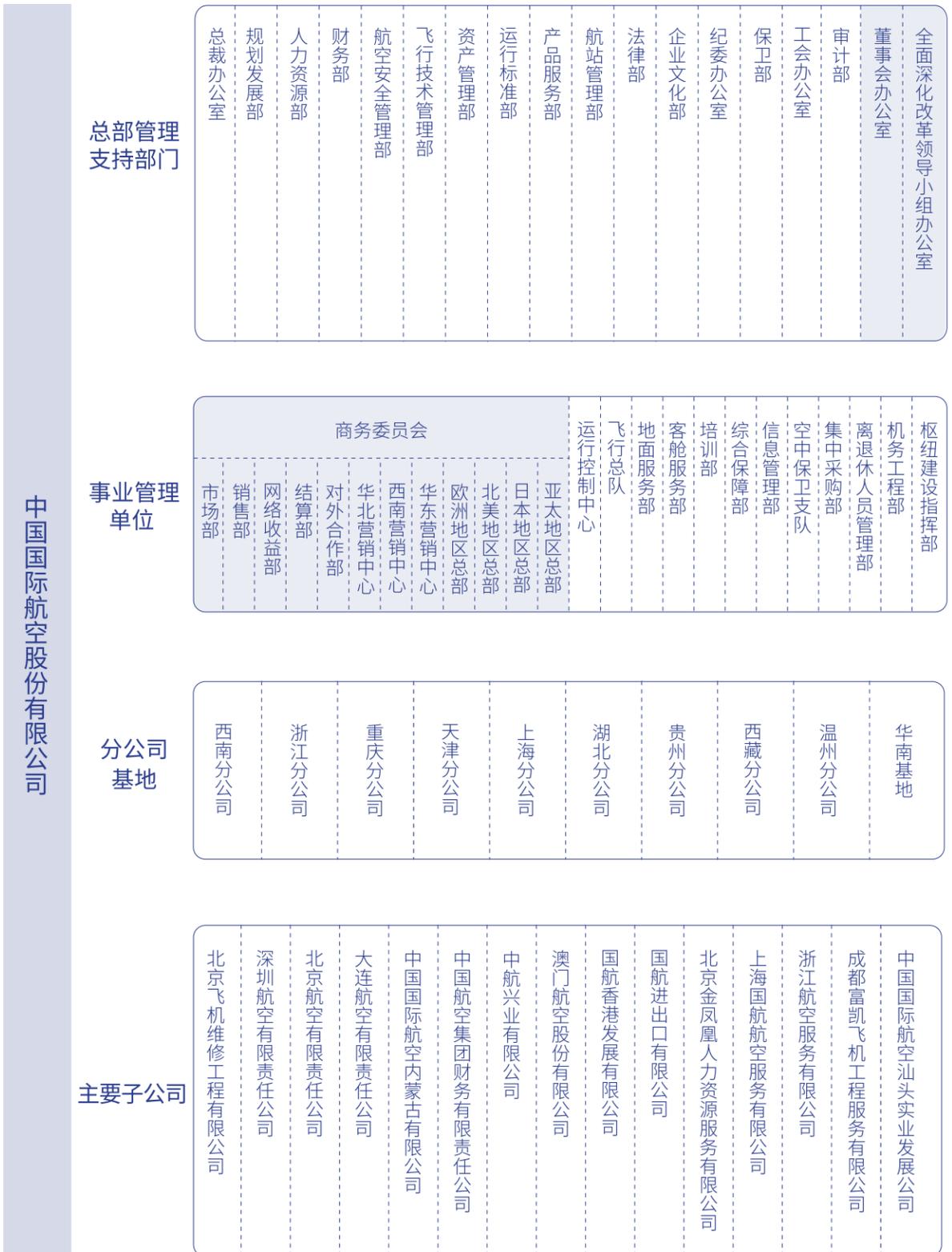


中国国际航空股份有限公司的前身是中国国际航空公司，成立于 1988 年。2002 年 10 月，中国国际航空公司联合原中国西南航空公司和中国航空总公司的航空运输资源，组建了新的中国国际航空公司。2004 年 9 月 30 日，中国国际航空股份有限公司在北京正式成立。2004 年 12 月 15 日，国航在香港和伦敦挂牌上市，2006 年 8 月 18 日，又成功登陆国内 A 股市场。

国航是中国唯一载国旗飞行的民用航空公司以及世界最大的航空联盟——星空联盟成员、2008 年北京奥运会和残奥会官方航空客运合作伙伴、2022 年北京冬奥会和冬残奥会官方航空客运合作伙伴，具有国内航空公司第一的品牌价值（世界品牌实验室 2019 年 6 月评测为 1678.76 亿元），在航空客运及相关服务诸方面，均处于国内领先地位，同时承担着要客包机、紧急飞行、外国国家领导人到访等国内外重要航班保障任务。2019 年，国航完成运输总周转量 253.64 亿吨公里、旅客运输量 1.15 亿人次、货邮运输量 143.42 万吨，实现营业收入 1361.81 亿元，利润总额 91.05 亿元，归属于上市公司股东净利润 64.09 亿元，主业竞争能力得到巩固和提升。



# 组织架构



# 国航印象

## 2019

2019年是中华人民共和国成立70周年，国航以建设具有全球竞争力的世界一流航空公司为目标，把握历史机遇，推动安全、运行、服务、环保等各项工作的全面展开，取得令人欣喜的成绩。

### 一月

公司新开北京—金边航线。国航积极响应国家“一带一路”战略，为中柬两国搭建起全新的“空中丝路”。国航持续拓展以北京为枢纽的全球航线网络，在加速拓展中国与东南亚之间的空中通道的同时，兼顾地区重点城市的航线网络覆盖。

### 三月

春暖花开之际，“中航蓝天课堂”新学期开学。作为公司精准扶贫中的重要一环，“中航蓝天课堂”自2017年开展以来，收获了积极的社会反响，深受定点扶贫地区孩子们的喜爱。



### 五月

国航以49.65亿美元的品牌价值入围“BrandZ 2019 最具价值中国品牌100强”排行榜，位列中国航企首位。

5月13日，国航一架波音747-8型宽体客机平稳降落在北京大兴国际机场东跑道，国航顺利完成北京大兴国际机场试飞工作。

### 八月

作为2008年北京夏季奥林匹克运动会及2022年北京冬季奥林匹克运动会的官方合作伙伴，国航于2019年8月举办“助力绿色冬奥，共建美丽家园”主题活动，纪念冬奥会签约2周年。



### 十月

10月18日，在以“致敬新中国70华诞 寻找经济增长新动能”为主题的第十四届中国上市公司竞争力公信力调查评选颁奖高峰论坛上，中国国航荣获“最佳主板上市公司”。

### 十一月

11月7日，公司杭州萧山国际机场自营休息室正式启用。新落成的休息室面积总计332.19平方米，设有近百个座位。休息室功能布局更加优化，将为旅客提供休闲、餐饮、娱乐等更优质服务体验。

### 十二月

12月31日，董事长、党委书记蔡剑江，副董事长、总裁、党委副书记宋志勇分别前往北京大兴国际机场和北京首都国际机场迎接归航机组，国航圆满实现2019年飞行安全年。国航全年实现安全飞行228.5万小时，安全运输旅客1.15亿人次。



### 二月

公司圆满完成40天春运保障工作，顺利实现安全、顺畅、优质的既定目标。春运期间公司累计保障航班34343架次，运送旅客590.72万人次，同比增长4.01%。



### 四月

伴随着2019北京世界园艺博览会正式开园，国航“梦之翼”展厅正式开幕。



### 六月

国航与清华大学国家形象传播中心签署战略合作协议，双方将在国家形象、公益传播、企业品牌和中国文化“走出去”等领域深化合作交流。

### 七月

公司与空中客车公司签订合同，购买20架空客A350-900客机。国航A350-900客机公务舱选用1-2-1布局，首次配备“反鱼骨”布局全平躺式座椅。全新引进的A350-900型客机将投放于多条国内外航线，为旅客带来更多舒适飞行体验。

### 九月

公司推出“千万会员千万礼，1000万不能没有你”主题营销活动，庆祝中国国航APP注册用户突破1000万。活动期间，用户点击次数高达222.6万次。

9月25日，国航CA9597次航班从北京大兴国际机场腾空而起，圆满完成北京大兴国际机场运营筹备和首航任务。随着北京大兴国际机场投入使用，公司将借助“一市两场”运营，拓展更多航线网络。



落实关爱  
员工9件实事

1

推进派遣制  
员工转制

2

加强员工  
住宿保障

3

解决一线员工  
上下班通勤

4

满足职工文体  
活动需求

5

改善办公  
场所环境

6

改善员工  
就餐条件

7

落实管理人员  
年假制度

8

完善异地工作  
人员住宿补贴

9

加强职业  
健康管理

# 可持续发展管理

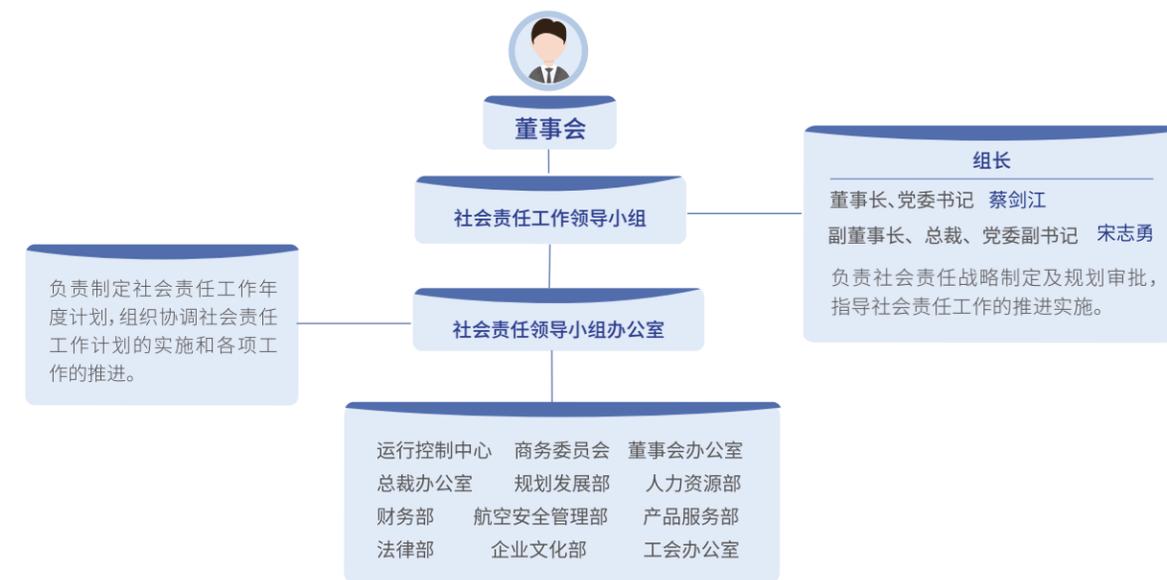
## 责任理念

国航始终秉承满足社会需求、创造共有价值的社会责任感，将社会责任与企业战略制定、管理运营相结合，在制定全面可持续发展计划的同时，夯实社会责任管理基础，不断提升履责能力，促进经济效益与环境效益、社会效益的和谐统一。



## 责任融入

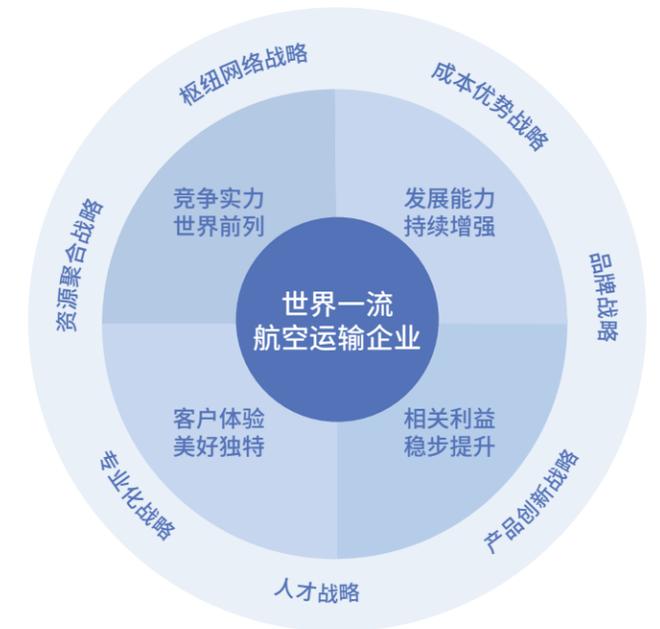
国航设立社会责任工作领导小组，负责社会责任战略制定及规划审批，指导社会责任工作的推进实施。2019年，国航加强社会责任工作的统筹部署和规划，全面加强各社会责任工作牵头部门的责任意识和履责能力的提升，结合国资委创建世界一流企业社会责任典范的要求，结合航空企业特点，形成国航履责指标体系和阶段性目标任务。



国航社会责任工作管理架构

## 公司战略

国航深入贯彻高质量发展理念，力争在安全运营、枢纽建设等方面实现世界领先，进一步优化国际资源配置，保持效益领先优势，服务品质再上一层楼，提高国际影响力，为建成具有全球竞争力的世界一流航空运输企业奠定坚实基础。



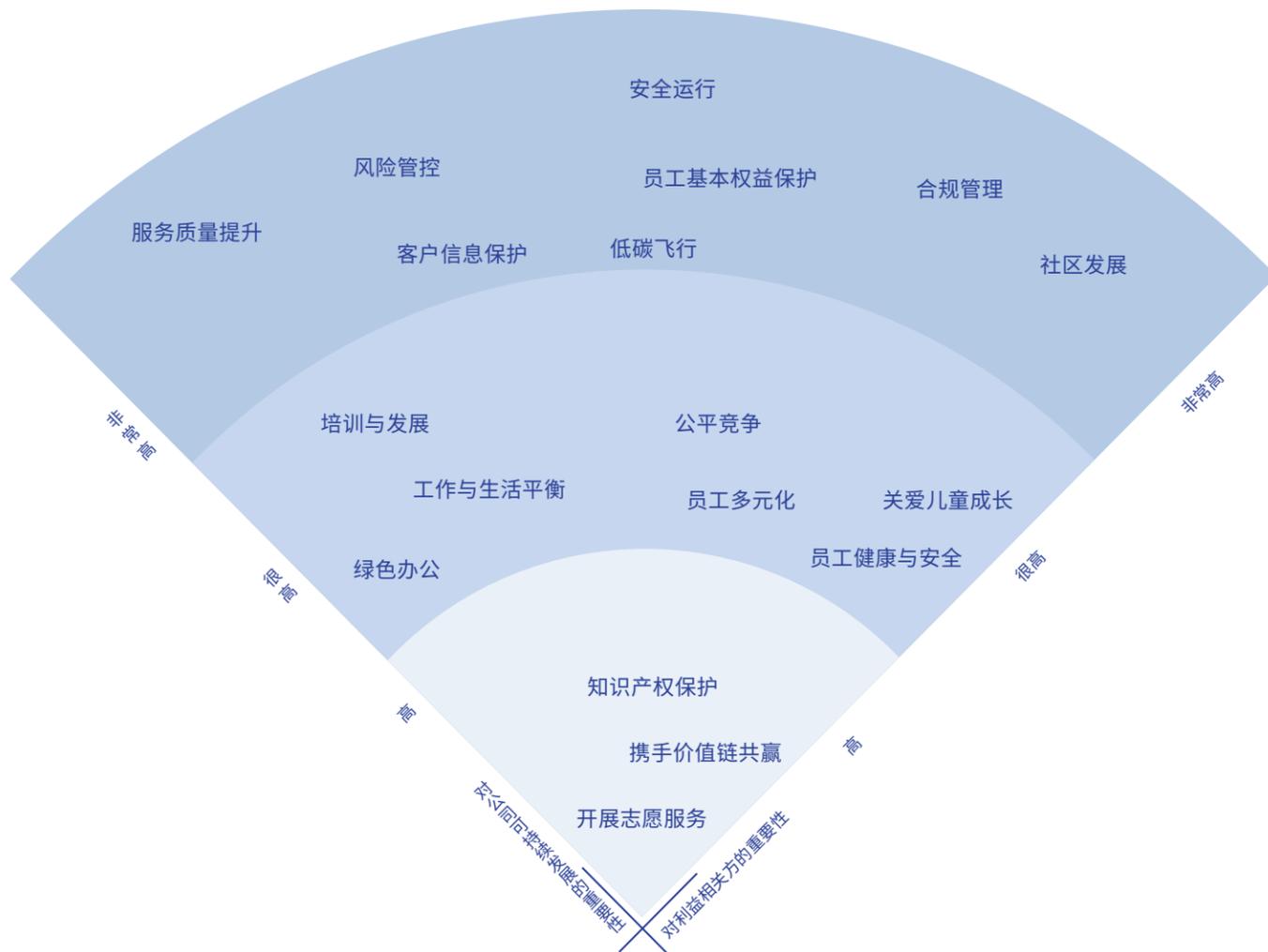
创建“世界一流”未来5年聚焦5件大事

## 责任沟通

国航致力于与利益相关方构建常态化沟通机制，结合公司的责任实践议题，了解不同利益相关方的要求、期望及建议，努力获得利益相关方的理解、认可和支持，并通过创新沟通渠道和方式，精准传播公司的社会责任理念及履责动态，打造负责任的品牌形象，提升责任竞争力。

## 实质性议题识别

我们将中国国情国策、行业特性、公司业务特点与利益相关方期望相结合，根据国内外社会责任标准、企业战略与运营重点，识别并筛选出对国航及利益相关方都重要的实质性议题，并按照“对公司可持续发展的重要性”以及“对利益相关方的重要性”两个维度，对实质性议题进行重要性排序。



实质性议题矩阵

## 利益相关方沟通

利益相关方参与是国航可持续发展的重要基础，我们通过维护和创新各种沟通渠道，与利益相关方进行有效的双向交流，推动国航社会责任管理工作的持续改进与提升。

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	国航回应
政府 境内外监管机构	工作会议及汇报 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 可持续盈利能力	完善公司治理及内控体系 强化效益领先优势 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	打造品牌休息室 开展餐食品质提升专项行动 提供智能服务 完善不正常航班信息发布机制
员工	员工满意度调查 内部论坛、杂志、邮件、微信 职代会 工会、班组建设	权益保障 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	建立多层次人才培养通道与学习路径 推进员工服务中心工作 开展“幸福·心计划”心理咨询项目 帮扶困难员工
合作伙伴 供应商	日常业务交流 合作伙伴会议	诚信经营 阳光采购 共同发展	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能力和意识
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	加强联盟合作 开展联营合作 签署合作备忘录
社区	公益慈善活动 志愿者服务	带动社区经济发展 支持公益事业	深化精准扶贫 开展公益慈善活动 开展赈灾保障
媒体	新闻发布 媒体走访 官方新媒体平台	公司重要事件 公共形象和影响力 未来规划	发布社会责任报告 及时更新微博、微信、抖音等动态 开展媒体开放日活动

# 党建引领

2019年，国航深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真贯彻落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，认真落实中央巡视整改任务，深入推进全面从严治党，以“中央企业基层党建推进年”为工作主线，推动领导班子、基层党组织和党员队伍建设取得新成效。

## 以党的政治建设为统领，加强党的领导

建立健全贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央重大决策部署的管理机制

### 健全学习机制

全年组织党委中心组学习27次，开展集体研讨15次。

### 健全研究机制

全年召开党委会62次，研究议题147个，研究制定了贯彻落实习近平总书记关于民航安全重要指示批示精神30条措施和创建世界一流企业工作方案。

### 健全监督机制

建立工作台帐，对照梳理监督检查清单，逐条逐项跟踪问效，形成闭环管理。

深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育。制定1个工作方案、1张推进表以及多份具体安排构成的“1+1+N”行动框架；围绕“抓大事、办实事”的主线，开展专题调研，推动理论与实践紧密结合。

全力配合中央巡视工作。刀刃向内自查问题、精心准备，梳理建立相关台账资料，为做好巡视配合工作奠定坚实基础；坚持边查边改，主动研究制定“今后5年要做的5件大事”和“关爱员工9件实事”，推动公司发展迈上新台阶、职工获得感达到新高度。



7月5日、9日、10日，董事长、党委书记蔡剑江分别走进飞行总队和客舱服务部等单位，开展专题调研



7月9日至11日，副董事长、总裁、党委副书记宋志勇率调研组先后走进运行控制中心、Ameco北京基地等单位，开展专题调研

## 坚持抓基层打基础，增强基层党组织政治功能和组织力

夯实基本组织，推动基层党组织全面进步、全面过硬

建强基本队伍，进一步彰显党员先锋模范作用

完善基本制度，强化党建工作有章可循、有规可依

## 加强党的干部人才培养工作，建设忠诚干净担当的干部队伍

### 选优配强领导班子

- ★ 统筹班子建设
- ★ 优化班子结构
- ★ 提升政治素质

### 加强年轻干部培养

- ★ 健全选育管用机制
- ★ 开展年轻干部调研
- ★ 加强年轻干部培训

### 强化干部激励监督

- ★ 完善制度建设
- ★ 创新人才机制
- ★ 强化分层管理
- ★ 严格干部监督

## 强化思想文化宣传工作，为企业高质量发展加油鼓劲

- ✎ 坚持守正创新，新形势下的宣传思想工作扎实开展
- ✎ 突出灵活应对，舆情风险管控有效增强
- ✎ 厚植人文内涵，公司内部文化氛围更加浓厚

## 持之以恒正风肃纪反腐，推动全面从严治党向纵深发展

### 落实主体责任，推进管党治党全面从严

- ★ 加强工作领导
- ★ 推进体制改革
- ★ 强化执纪问责
- ★ 持续纠治“四风”

### 深化政治巡视，完善巡视巡察战略格局

- ★ 做好中央巡视“后半篇文章”
- ★ 推进内部巡视全覆盖

## 做好统战群团工作，凝聚推动改革发展的广泛力量

- ✎ 加强统战工作，努力画出最大同心圆。
- ✎ 加强群团工作，推动广大青年和职工建功立业。

# 公司治理

国航始终将完善的公司治理和审慎的风险防范措施作为企业发展的基础。公司严格按照相关法律、法规及条例的要求，规范日常运作，不断完善现代企业制度，推进治理体系建设，提高公司治理水平。

董事会各专门委员会依据各工作细则行使职权，通过定期召开会议、听取专项汇报、检查调研等方式，深入了解公司生产运行、财务运作等情况，对公司发展战略、风险控制、规范经营以及提名聘任董事和高级管理人员等方面提出了多项建议，较好地发挥了专业优势，对董事会的科学决策发挥了支持作用。

2019年1月，国航在国内最具权威公司治理学术和评价机构《董事会》杂志社发起主办的第十四届中国上市公司董事会“金圆桌奖”荣获“最佳董事会”奖项。2019年10月，在以“致敬新中国70华诞寻找经济增长新动能”为主题的第十四届中国上市公司竞争力公信力调查评选颁奖高峰论坛，中国国航荣获“最佳主板上市公司”。2019年12月，国航荣获由香港大公报、北京上市公司协会及香港中国企业协会举办的金紫荆“最佳公司治理上市公司”和“最具投资价值上市公司”两项大奖。



公司治理架构

## 公司治理制度建设

2019年，董事会高度关注公司风险防控体系建设，审议批准了《中国国际航空股份有限公司全面风险管理规定》《中国国际航空股份有限公司合规管理规定》和《中国国际航空股份有限公司合规行为准则》，为公司风险防控体系建设打下坚实的制度根基。同时全面对照修订的法律法规、境内外上市规则，梳理现行公司治理制度，以保证治理制度的合规性和有效性。依据规章制度，不定期修订和完善公司治理、信息披露、投资者关系、信息研究、股权管理工作手册和 workflows，业务制度化、规范化和程序化更趋完善。

## 提升信息披露质量

2019年，公司按照上市规则，高质量完成沪、港、日三种版本定期报告及临时公告、股东通函的编制与披露工作。报告期内，披露临时公告境内49份、境外58份、通函1份。

## 投资者关系管理

通过路演、召开电话会议、开设投资者关系网页、设立热线电话、接待投资者来访、参加投资者会议等多种方式加强与投资者交流与沟通，增强公司透明度，树立公司在资本市场的良好形象。每月发布业务运营数据，及时更新投资人关注问题解答信息，为中小投资人做好信息传递工作。2019年6月，国航获得由香港《中国融资》举办的2019年中国融资大奖“中国最佳投资者关系奖”以及“2019年中国融资大奖最佳董事会秘书”奖项。

## 规范董事会建设

国航根据国资委建设规范董事会的总体要求，优化董事会结构，梳理完善规章制度和 workflow，完善董事会议案管理，健全董事会决议执行反馈机制，夯实了公司治理规范化、流程化管理的基础。国航第五届董事会成员增至9名，董事会人员结构更加科学和多元化。

### 优化董事会结构

进一步将加强党的领导融入公司治理，2019年国航完成专职副书记进入董事会，董事会结构更加优化。

### 完善董事会制度体系

梳理公司章程中与现行法律法规和上市规则不相适应的条款，同步修订股东大会议事规则、董事会议事规则等公司治理制度，保障董事会制度的合规性和可行性。

### 提升董事会运行效率

建立董事会议案征集制度；完善科学决策机制，强化监督；强化董秘汇报机制；建立决议跟踪反馈机制以及后评估制度。

### 加强董事履职保障

加大董事检查调研的力度；探索建立独立董事激励机制；组织董事参加学习培训8人次。

### 培育公司治理文化

2019年成立公司治理课题研究项目组，加强公司治理理论系统性学习和研究，培育治理文化基因。



董事会定期讨论公司的社会责任策略，承担 ESG 风险管理和内部监控责任，董事会办公室负责 ESG 信息披露和相关咨询的回复，确保企业运营中的透明度。

2019 年



## 独立董事履责情况

公司持续加强董事检查调研，支持保障董事决策。公司独立董事严格按照《公司法》、上市地上市规则、《关于在上市公司建立独立董事制度的指导意见》等有关规定及《公司章程》《公司独立董事制度》等公司制度规定，恪守独立董事职责。

2019 年，公司独立董事先后到国航信息管理部及培训部、大兴机场、深航、浙江分公司开展 4 次境内检查调研；赴“一带一路”航线的明斯克 - 布达佩斯 - 莫斯科开展境外调研 1 次。在深入了解公司经营现状的基础上，运用专业知识和经验对公司规范运营和业务发展提出意见和建议，发挥了独立董事作用，最大程度维护了全体股东利益。

### 国航独立董事赴深航开展调研



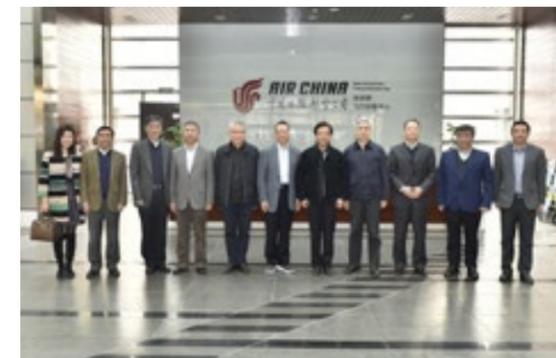
5 月 30 日，国航独立董事赴深航调研参观了深航运行控制中心指挥大厅、员工活动中心、乘务培训中心，对深航在生产运行专业性、业务培训设施先进性等方面给予高度评价，调研活动加深了独立董事对深航的了解，有助于提高董事会工作的科学性和高效性。



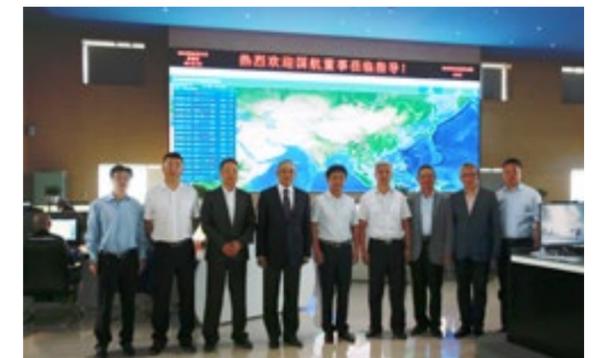
独立董事在大兴机场调研



独立董事与中国驻俄罗斯大使馆经济商务参赞交流



独立董事在国航培训部飞行训练中心调研



独立董事在深航培训部调研

## 董事会 ESG 管治声明

国航董事会承诺本公司严格遵守上市地交易所的环境、社会及管治（ESG）报告的披露要求。

公司董事会负责监管国航 ESG 关键议题的承诺和表现。我们将通过定期召开会议等形式，讨论、明确董事会的监管责任，并完善董事会监管流程，将 ESG 纳入公司业务运营和长远发展的目标之中，确保 ESG 真正融入公司企业文化。

2019 年，公司根据联交所下发的 ESG 指引及上市规则等文件，积极学习探讨，增进对新规的理解；对标气候相关财务信息披露工作组（TCFD）研究，为创建一流示范企业做足工作。

2020 年，公司董事会将进一步完善 ESG 风险管理、信息收集和汇报制度，制定可持续发展战略和目标，加强 ESG 培训，将可持续发展战略和目标融入企业日常工作中。

## 内控与风险防范

国航在长期的发展过程中，不断完善自身的风险应对能力，积极推进公司风险管控和应对风险的制度建设，企业内部就风险防范项目，制定了严密的管理规定和要求，强化舆情风险防控处置能力，发现问题立即整改，严阵以待。2019年，国航未发生内部控制的重大问题或重要缺陷，始终保持高标准发展态势。

## 恪守商业道德

国航作为国内行业先驱，始终将规范行业道德、建立高标准的商业道德体系奉为己任，我们遵守法律法规，重视员工安全健康，反对性别歧视，平衡企业内部员工性别比例，制定人性化的工作时间与合理的工资福利制度，切实保护环境，在促进自身发展的同时，致力于高标准的商业道德体系建设。

## 反腐倡廉

国航不断强化党风廉政建设和反腐败工作，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”体制机制建设，构建反腐倡廉长效机制，坚定不移正风肃纪反腐。2019年，公司贯彻落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任，制定出台《廉洁风险防控工作指引》，开展廉洁风险防控工作专项整治，以典型违纪案件为反面教材开展警示教育，努力为企业健康发展提供有力保证。

### 强化政治监督

开展安全领域监督执纪；对2个定点扶贫县（旗）扶贫工作开展专项监督检查

### 推进纪检监察体制改革

加强纪检监察机构人员配置，成立党风廉政建设和反腐败工作协调小组，增强监督合力

### 聚焦监督第一职责

出台《关于加强纪检监察机构日常监督的意见》

### 深化政治巡视

开展2轮内部巡视，对12家单位开展巡视和巡视“回头看”

### 落实中央八项规定精神

对违反中央八项规定精神问题共52人进行查处并通报

### 防范利益输送

出台《禁止与领导人员亲属所办企业发生业务往来暂行规定》，建立《禁止交易企业名单》制度

### 加强党风廉政教育

开展党风廉政教育3800余次，覆盖75500人次

## 推进合规管理

国航推进合规管理体系建设，提升依法治企与合规管理能力，有效控制经营风险，确保企业健康发展。2019年，国航建立了包含组织体系、制度体系、运行机制和文化建设四大方面共十二要素的合规管理体系，初步形成内部全面、共享、常态化的合规培训体系，积极开展规章制度“立、改、废”工作，完善规章制度体系。顺应民航业监管模式调整改革，国航积极开展法定自查工作，促进生产运行依法合规。

## 知识产权管理

国航持续提升公司品牌价值，完善知识产权全流程管理，鼓励创新创造，加大知识产权新申请挖掘力度，维护合法权益，对侵权目标进行打击。2019年，对境内外2700余件注册商标和320余件注册专利进行动态化管理。

## 企业文化

2019年，国航企业文化工作以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定文化自信，加强文化传导，以“人文中航”建设为主线，建立人文讲堂常态化机制，举办系列人文讲堂，拍摄“感动”系列纪录片，开展主题演说、征文活动和礼学文化建设项目，全面落实中央提出的增强文化自信的总体要求，为公司的整体发展和战略推进提供思想动力。

### 开展文化传播活动

全年举办文化讲堂10期，4000余人次走进学堂，培育以文兴企的土壤；聚焦商务驻外员工群体，拍摄“感动”系列纪录片。

### 推进文化平台建设

统筹推进《国航频道》、国航展馆、文化长廊等文化平台建设，编印企业文化书籍，设计制作企业文化产品，多形式、多渠道加强企业文化传导，全年制作播放视频节目120余个，国航展馆参观接待100余场。

### 人文中航思政课培养新时代的奋斗者

5月25日，公司举办“人文中航思政课”活动，邀请近30名中国社会科学院大学的师生到北京飞机维修工程有限公司(Ameco)进行参观交流。



中国社会科学院大学师生走进 Ameco

### “人文中航” 传承文化薪火

国航始终坚持以文化为内涵，推动中华优秀传统文化的创造性转化，提升与一流航空企业相匹配的人文内涵与素养。“人文中航”文化讲堂，立足中华优秀传统文化培育和弘扬社会主义核心价值观，营造探索人文科学、崇尚人文思想、追求人文关怀的良好氛围，促进国航提升文化软实力。



## 决胜脱贫攻坚 勇担社会责任

在脱贫攻坚工作中，国航认真落实中央关于打赢脱贫攻坚战三年行动的决策部署，坚持可持续发展理念，将企业优势与贫困地区实际相结合，围绕责任抓落实，聚焦精准促深化，坚持推进和优化“8+2”特色扶贫模式，全力协助定点扶贫地区如期保质完成脱贫攻坚任务，做好与乡村振兴战略的有效衔接。在国航的大力帮扶下，两地脱贫攻坚成效显著，内蒙古苏尼特右旗已于2019年4月正式退出国家级贫困县序列，广西昭平县计划于2020年实现脱贫摘帽。



- 向定点扶贫县投入无偿帮扶资金 **3851 万元**
- 动员公司员工采购定点扶贫地区农牧产品 **4537 万元**
- 协助定点帮扶县培训干部、技能人才累计 **1100 人次**

### 强化领导凝共识

2019年国航确定了“围绕责任抓落实，聚焦精准促深化”的扶贫工作总体思路，聚焦全力支持内蒙古苏尼特右旗、广西昭平县完成脱贫攻坚目标，以科学、高效、现代化的项目管理手段推动定点扶贫工作，扛稳、抓牢、做实脱贫攻坚“硬责任”。



国航分管扶贫工作领导小组前往昭平县考察调研

### 积极对接，凝聚帮扶共识

会见苏尼特右旗、昭平县等主要领导以及锡林郭勒盟党政考察团等，与两地就脱贫攻坚工作深入交换意见，凝聚共识，全力以赴打赢脱贫攻坚战

### 深入调研，考察脱贫实效

坚持问题导向、结果导向，公司领导先后11次深入苏尼特右旗、昭平县考察调研，对接扶贫工作，聚焦两地困难群众可持续发展问题

### 三方交流，共商攻坚良策

邀请苏尼特右旗、昭平县领导赴对方县（旗）考察交流，牵线两县（旗）赴浙江省安吉县调研，实地考察学习脱贫经验，先后召开三次三方交流会，共商脱贫攻坚良策

### 对接交流

### 健全“8+2”帮扶体系

从直接帮扶、开发式帮扶、智力帮扶3个层面扩充产业扶贫、消费扶贫、教育扶贫、旅游扶贫、生态扶贫、医疗扶贫等领域具体项目至23个

### 完善扶贫领域制度

修订完善《定点扶贫资金管理规定》，从预算管理、资金管理、日常管理、资金监督等方面明确定点扶贫资金的使用与管理，确保扶贫工作精准、高效

### 完善制度

## 聚焦精准谋创新

国航坚持将精准作为开展帮扶工作的标准和前提，重点定点扶贫项目必须经扶贫工作领导小组会讨论决议后实施，确保在精准施策上出实招、在精准推进上下实功、在精准落地上见实效。通过多重创新方式，紧盯“两不愁三保障”核心指标，帮助苏尼特右旗、昭平县做到“扶真贫，真扶贫”。

### 产业帮扶，授人以渔

为了更好地开发当地独特的自然资源，国航积极与专业机构建立合作关系，帮助贫困地区谋划长远发展路径，编制产业发展规划，确保公司帮扶工作成效行稳致远。

### 生态帮扶，创新探索

因地制宜发展产业，针对苏尼特右旗干旱少雨，生态环境恶劣情况，国航出资159万元携手中华环保基金会、中国林业科学院在苏尼特右旗开展“生态修复及生态扶贫”试点项目。

针对昭平县自然资源优越，农林资源开发利用滞后、生产基础薄弱情况，国航出资288万元，携手中国林业科学院、中国农业科学院在昭平县开展油茶种植示范区、林下经济作物种植示范区、蜂蜜加工厂等项目。



苏尼特右旗“生态修复及生态扶贫项目”

## 文化帮扶，拓宽思路

国航聚焦定点帮扶地区脱贫历程，在中央电视台《手挽手——精准扶贫 央企在行动》大型扶贫电视节目中讲述国航帮助苏尼特右旗、昭平县脱贫故事，推广两地独特的自然风光和人文资源，并邀请两地县（旗）委主要领导到现场参与“手挽手”环节，以全方位、立体式宣传方式，助力提升苏尼特右旗、昭平县知名度。截至 2019 年底，已输送 2 万多名游客赴两地观光游览。

## 消费帮扶，共促双赢

国航以自身资源优势带动两地特色资源的开发。在自愿自选的基础上，组织员工采购苏尼特右旗和昭平县两地的农牧产品。同时，通过自有电商平台“凤凰优购”“凤凰知音商城”上线了扶贫专区，在线助力两地推广、销售特色农牧产品。2019 年，国航在合作伙伴空中客车公司举办“慈善集市”活动中，向空中客车公司展销苏尼特右旗、昭平县特色农牧产品，进一步拓展销售渠道。



国航员工通过购买农产品助力脱贫

## 合力帮扶，凝心聚力

国航以真心实意凝聚合力。2019 年 7 月，国航与空中客车公司携手组织贫困地区 16 名优秀青少年在北京开展了为期一周的“伴梦想着陆”航空夏令营活动。国航与空客公司充分挖掘双方在科技、人文领域的优势资源，帮助贫困地区优秀青少年拓宽眼界、筑梦宏志。

自 2018 年国航引入空中客车公司、中国红十字总会共同参与扶贫工作以来，包括中国扶贫基金会、中国林科院、中华环保基金会、霍尼韦尔公司、顶新国际集团等十余家企业及机构将资源优势对接苏尼特右旗、昭平县脱贫攻坚需求，为两地可持续发展提供助力。

### 携手中国红十字会，助力昭平健康扶贫

2019 年，公司聚焦江口村群众“看病难”的民生问题，携手中国红十字会精准实施健康扶贫工程，投入 48 万余元在江口村建设两所卫生站。建成后可以为昭平县江口村的近 5000 名群众提供便利、优质的初级诊疗服务，让当地群众在家门口就能看病开药。



修建中的江口村卫生室



村民在江口村卫生室就诊



波音公司高管与昭平县江口村幼儿园师生合影



扶贫地优秀青少年代表参观空中客车公司北京园区

中国扶贫基金会向昭平县捐 **21000** 个  
爱心书包，总价值 **210 万元**



奔驰公司为昭平县职教中心捐赠专业设备、为  
江口小学捐赠钢琴等总价值 **18 万元**

姜昆基金会分别向苏尼特右  
旗、昭平县捐赠图书及手风  
琴总价值 **29 万元**



霍尼韦尔公司出资 **50 万元** 为  
昭平县援建首家青少年航空馆



空中客车公司分别向苏尼特  
右旗、昭平县捐赠了 **500 件**  
T 恤衫，总价值 **8 万元**



### 国航携手霍尼韦尔共同助力精准扶贫

为了让偏远地区的青少年有机会了解航空知识，激  
发学习兴趣，国航携手合作伙伴霍尼韦尔航空航  
天集团在广西昭平援建了当地第一家青少年航空  
馆。6月18日，航空馆正式揭牌，为昭平当地青  
少年推开了探索世界的门窗。



援建航空馆揭幕活动

### 跨越上千公里，共赴一场爱与温暖的聚会

6月20日至22日，国航联合北京梅赛德斯-奔驰  
在广西昭平举办了“星航汇聚 宇爱同行”公益活  
动。国航大客户、合作伙伴、金卡白金卡会员以  
及奔驰车主代表 50 余人深入贫困一线，在昭平县  
江口村江口小学为孩子们送上丰富的互动课程。  
各方在参与扶贫事业的同时，将昭平县带入更多  
人的视野，激发社会各界热心公益、参与扶贫的  
爱心。



嘉宾为江口小学带来互动课程

### 与顶新国际集团携手共促社会公益与扶贫

6月25日，公司与顶新国际集团签署合作协议，双  
方将携手在社会公益事业、精准扶贫、人道主义援  
助、培养青少年发展等方面展开合作，充分发挥各  
自在产业、品牌、技术等方面的资源优势 and 现代企  
业管理制度优势，助力当地困难群众提升自我发展  
能力。



与顶新国际集团签约仪式

## 智力帮扶，梦想启航

国航在帮扶过程中始终坚持“志智双扶”，将智力帮扶作为阻断贫困代际传递重要途径。

### 培养扶贫 招聘员工

坚持“管得好、关注好、培养好、引导好”的培养发展思路，从工作、学习、生活等方面对扶贫招聘员工实施全过程跟踪管理。来自昭平县及苏尼特右旗的乘务员完成了初始培训，已经开始独立飞行。

### 培养党政领导干部 技能人才

采取“请进来学”与“送上门教”相结合的方式，帮助贫困地区培养党政领导干部及技能人才，在中共中央党校举办了首次脱贫攻坚专题培训班，组织培训两地酒店及服务行业从业者等。

### 帮助贫困地区提升 教育水平

以“专家+支教志愿者”模式在昭平县江口村江口小学试点开展音乐课程体系建设项目，提升贫困地区少年儿童的综合素质。

持续向苏尼特右旗、昭平县江口村选派青年志愿者担任短期支教教师，为当地英语、音乐、美术等科目补充师资力量。

### 凝聚帮扶力量，助力美育教育起航

为解决江口村小学学生美育教育缺失问题，国航与昭平县政府合作，在江口村小学以“科研课题研究”的模式开展“江口村小学建立和完善美育教育-音乐课项目”。该项目以建立适用性强、符合义务教育大纲要求和当地特点的音乐课程体系为目标，通过音乐专家团队授课，当地教师、国航志愿者参与课题研究与教学实施过程，帮助当地培养村级音乐教师，并组建江口村少儿合唱团，全年共完成9次音乐授课。希望通过这个项目，提升孩子们的审美水平，为孩子们提供一个积极的情感出口，培养阳光心态，促进孩子们健康全面成长。



老师与孩子们教学互动场景



支教老师的到来让孩子们满心欢喜



国航聘请专家开展美育教育



伴梦想着陆 暑期夏令营



扶贫支教志愿者为孩子们上美术课

培训党政领导干部 **365 人**

培训技能人才 **763 人**

开展支教超过 **20 期**

志愿者累计支教超过 **1300 课时**

## 疫情就是命令，防控就是责任

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，国航坚决贯彻落实习近平总书记关于打赢疫情防控阻击战的重要指示精神和党中央、国务院重大决策部署，树牢“疫情就是命令，防控就是责任”理念，以对人民高度负责的态度，坚决履行载国旗航空公司和骨干央企的责任使命，强化领导、全面动员、周密部署、扎实行动，在战斗一线筑起坚强堡垒，坚持发挥党的领导优势，推动各级党组织、党员、干部保持战时状态、严明战时纪律，全力以赴抓好疫情防控、救援运输保障、生产经营等工作，最大限度阻断疫情通过航空运输途径传播，捍卫人民群众生命安全和身体健康，维护社会经济运行秩序，为夺取防控疫情斗争胜利贡献力量。

### 空地接力，创造国航战“疫”速度

时间就是战机，防疫物资和医护人员早一分投入前线战场，战胜病魔就多一分希望，国航举全公司之力抢运防疫物资和人员、打好疫情防控后勤保障战。

由国航党委直接领导，商务、货运、飞行、客舱、地服、空保、机务以及各地分支机构等运行保障单位全系统、全链条、全区域纳入，建立起全国航统一的重大任务运输保障领导机制，以“不讲条件、最优优先级”的标准，加强组织动员，密切协同联动，确保重大运输保障任务使命必达、万无一失。

截至2020年3月23日，国航执行救援运输包机累计65班，利用包机运送防疫人员6596人，运输防疫物资近454吨；并利用正常航班和货机2344班，运送防疫物资3030吨。践行了载旗航空“精忠报国”的使命担当。

#### 国航赴日接回滞留的湖北同胞

国航按照外交部、中国民航局的统一部署，于2月5日派出一架A330-300客机执行CA081包机从日本大阪直飞武汉，接回滞留当地的223名湖北籍旅客，同时还将日本社会各界和华人华侨捐赠的200余件近2.5吨的防疫物资一同运抵。



日本地区员工与机组成员合力完成保障任务

#### 国航3天执行8次救援包机任务

2020年1月27日，大年初三20时47分，国航CA043航班搭载着150名医疗人员和1476件合计超过13吨的医用物资，从北京首都国际机场顺利起飞前往武汉。这是国航在3天中执行的第8次救援包机任务。



国航CA043航班搭载医疗人员和医用物资前往武汉

### 严防死守，筑牢疫情防控“空中防线”

国航认真落实联防联控责任，强化协同作战，通过制定科学的疫情防控航班运行保障方案，全力保证一线队伍的健康安全等，严把防控关口，严防疫情扩散。

#### 密织安全防护网

为有效阻断疫情通过空运传播，国航采取多种措施严格将防控工作落实到每个航班、每个环节、每名旅客，全力保障地空安全。

- ★ 提供旅客餐食保障计划、分隔就坐服务
- ★ 严格消毒、为旅客测温、引导旅客间隔排队
- ★ 筛查数据，使用电话沟通，劝退不宜出行旅客
- ★ 在登机口做好旅客筛查工作
- ★ 为改变出行计划的旅客，办理退改签业务并协调座位，为中转旅客设计新行程
- ★ 为特殊航班增配卫生防疫包，配备N95口罩、手消毒剂、测温枪、护目镜、隔离防护服等疫情防控物品

2020年2月3日，公司向武汉市捐赠**1000万元**用于疫情防控

## 尽心尽责，当好救援工作“护航队”

国航勇担央企使命，调动机组、航班等一切生产资源，全力执行救援运输保障任务。优先保障防疫物资驰援祖国，为捐赠物资开辟专用值机柜台，提供免费运送服务，在系统中提前预留舱位，严把海关通关、货物运转流程，协调腹舱舱位，合理合并物资，使救援物资在安全前提下，能更高效地运送回国。

### “关键时刻，还是得看国航”

疫情爆发后，中国驻白俄罗斯大使馆组织中国企业商会迅速采购了大量急需的医用口罩、防护服及手套等防疫用品，准备运往湖北。为了能迅速将物资运抵前线，国航明斯克营业部启动紧急运输预案，采用由企业商会人员购票回国，免费托运行李的方式对防疫物资进行运送。为保障物资一次性运出，明斯克营业部在国航欧洲地区总部统一指挥和布拉佩斯营业部的配合下，协调好舱位，通过纸箱开封、合并物资的方式最大限度利用空间。2月4日，236件、1300公斤的物资顺利抵达国内。



明斯克营业部紧急部署企业商会人员捐赠物资运送工作

“关键时刻，还是得看国航。”

——海外华人华侨

### 国航再送 668 名医疗人员、28 吨物资驰援武汉

2月7日，国航派出 CA041、CA045 两架包机搭载 668 名医疗人员、28 吨防疫物资飞赴武汉。这是国航在抗击疫情过程中执行包机任务单批次运输人员最多的一次。飞机上机长的一段广播温暖了所有医护人员的心。



国航机长为驰援武汉医护人员加油

## 强化统筹，确保战疫情、抓生产两不误

国航强化工作统筹、沉着冷静应对，将疫情防控、救援运输保障与安全服务效益工作紧密结合，多措并举，力保经营平稳正常，力推社会经济系统正常运转。

### 主动作为，力保重要航线不断航

国航旗帜鲜明讲政治、顾大局、算大账，主动谋划、积极作为、建言献策，在背负巨大经营压力的情况下，全力确保“一带一路”、中美、中欧等重要航线不断航。



成都 - 法兰克福航线复航，8 吨电子产品正在装舱

### 严防死守，拱卫首都

国航作为交通运输行业和在京中央企业，处在首都疫情防控网络的关口要隘，坚决落实联防联控、群防群控责任要求，坚决抓好外防输入、内防扩散两大环节，坚决守住空中入京通道第一道防线。



工作人员为旅客测体温

### 多措并举，支持有序复工

国航积极发挥航空运输龙头企业作用，落实“员工回得来、原料供得上、产品出得去”要求，打通经济社会运行“大动脉”。客运方面，积极发挥北京、成都等国际航空枢纽和地区枢纽作用，利用航线网络多点发力，保障人流畅通，精准有序推动复工复产和改革发展各项工作。货运方面，恢复、新增多条国际货运航线，满足疫情期间货运需求，维护全球供应链正常运行、贸易健康发展。



国航为西藏丹珠工程公司的 124 名复工人员提供包机定制化服务



中国水电九局进藏复工团队乘坐国航 CA4401 航班飞往拉萨

# 安全 筑牢发展底线

“安全第一”是航空运输企业的立身之本。国航提高政治站位，深化体系建设，严格遵守国家相关法律法规，全力以赴保障乘客、员工和飞机的安全，不断夯实安全管理基础，提升安全管控能力，积极推进安全文化建设，确保公司安全运行品质稳步提升。

支持联合国2030年  
可持续发展目标



## 夯实安全管理

国航牢固树立安全发展理念，对安全隐患零容忍，严格落实安全生产责任制，全力推动以数据为驱动、以风险为核心、以绩效为标准的安全管理体系建设，提升风险管控能力，强化应急体系建设，为安全发展打下坚实基础。

## 强化风险防控

国航完善安全风险管控机制，实施风险量化分析的安全品质评价体系，定期评估预警关键风险及重要危险源，及时采取管控措施，总体风险值进一步下降。推进三级风险管控，以飞行系统为试点，建立了新型危险源管控机制。



## 提高应急水平

国航持续完善应急管理体系，推进应急机制建设，升级应急管理系统，持续修订完善应急预案和检查单，加强应急处置人员队伍建设，提升应急处置能力。优化突发事件处置程序，充分发挥信息监控平台作用，提高应急处置过程的可视化；开展多样化应急培训演练，完善改进应急预案，多措并举提高应急水平。

### 浙江分公司实战演练航班迫降前后的故事

12月3日，国航浙江分公司参加了在萧山机场举行的2019年航空器应急救援实战演练。此次演练浙江分公司共计71人参加，内容是机组人员发现飞机故障后成功紧急迫降的故事。活动有效提升了员工的航空应急救援能力。



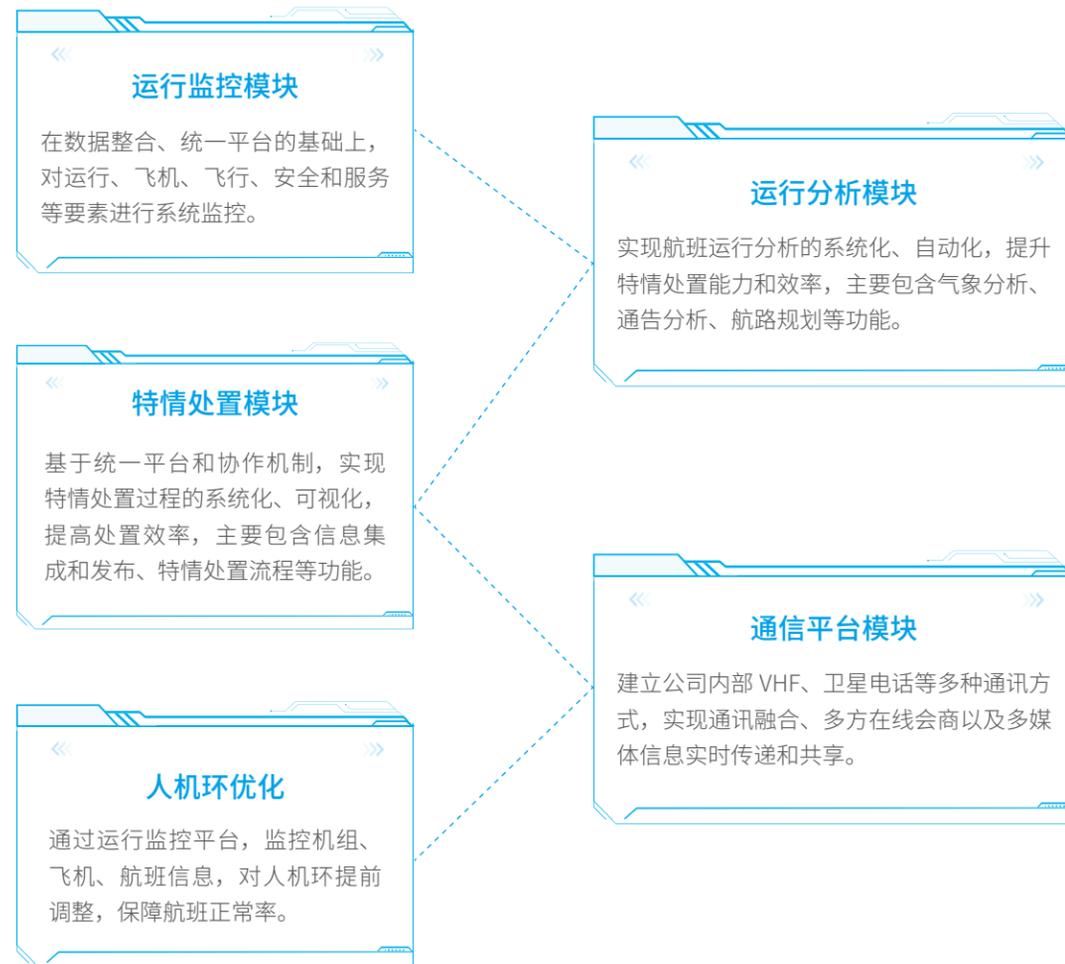
医护人员进入机舱，开始组织确认伤亡情况

## 保障安全运行

国航将“牢固树立安全发展理念，确保公司持续安全”确立为“今后5年要做的5件大事”的第一件大事，确立了安全管理、飞行训练、机务维修和运行管理四大安全运行体系的发展目标、能力提升计划和具体措施，并将“持续安全发展30项措施”作为各单位重点工作，以实际行动深化安全运行体系建设，持续巩固安全基础。2019年，公司实现安全飞行228.5万小时。

## 提升运行管理

国航依据统一平台、信息共享、系统辅助的思路，建成包含运行监控、运行分析、特情处置、通信平台四大模块的多视角运行监控平台，有效监控机组、飞机、航班信息，实现对人机环提前调整，科学落实运行管理，全力提升安全运行水平。



在飞行训练中，国航针对发现的安全风险节点及不安全事件，结合飞行安全数据，制定训练方案。针对航空安全隐患，加强引导，开展专题教学研讨，开展飞行、乘务安全培训及联合演练。同时，国航修订飞行学员培养协议，清晰明确包括安全在内的责任义务，制定《航校训练应急管理制度》，明确应急预案的适用范围、基本原则，达到增强学员安全意识和应急处置能力的目的。



全动模拟机训练



固定模拟机训练

## 加快机型更新

国航及时更换老旧飞机，积极投入新机型设备，在提升安全裕度，保障飞行安全可靠的同时，补充飞机运力，进一步完善公司的整体航线网络布局，增强市场竞争力，满足旅客多样化出行需求。

## 优化训练体系

国航以严格的飞行训练作为提升飞行操纵水平的重要手段，通过规范飞行技术管理、严把飞行训练质量关和技术标准关、启用飞行品质监控新系统三大举措，全面优化飞行训练体系，提高训练针对性，全力以赴为安全运行保驾护航。



### 规范飞行技术管理

通过实施各机型新版飞行标准程序手册(SOP)，统一机队飞行操作程序和操纵标准，修订完善《教员工作手册》《飞行检查员工作手册》《飞行驾驶员训练大纲》，提升了飞行技术管理的规范性



### 严把飞行训练质量关和技术标准关

开展各类飞行理论培训 17500 人次，各类飞行技术检查 990 人次，定期 / 不定期航线飞行和模拟机检查 58 场次



### 启用飞行品质监控新系统

启用飞行品质监控系统，并实施新版监控标准，大幅提升处理速度和监控的时效性，及时发布各机队风险预警。各飞行单位深入分析、研讨技术问题，开展针对性训练



与空中客车公司于 2019 年 7 月 11 日签订协议，向空中客车公司购买 20 架空中客车 A350-900 飞机

## 改进维修管理

国航积极改进维修管理，持续巩固信息技术基础，促进业务整合，不断加强对新机型研究和维修能力建设，并注重各层面系统审核，强化维修质量控制，深化维修系统和技术应用，提升航班保障能力。2019年，Ameco 位列全球十大机体维修供应商第六位。



### 巩固信息技术基础

构建统一系统平台，消除“信息孤岛”，促进业务整合。重点推进 SAP HANA 系统整合，积极响应各业务需求，开展培训与授权系统、工程系统整合、绩效管理等项目，为各项业务管理打造坚实的信息技术基础。



### 整合维修质量管理体系

统一质量管理手册，建立标准化流程结构，以生产运行为中心，持续优化标准化流程。



### 加强新机型维修能力建设

建立新机型技术研究模型，识别机队运行中的技术问题和风险，并制定相应维修工程管控措施。对 A320Neo、A350 等新机型，完成航站能力批准、维修能力建立、人员培训等各项工作。



5月20日，公司获民航局颁发的首张“多证合一”维修许可证。实现了公司“十证合一”，同时推进统一标准、流程，优化资源共享等工作



9月25日，在以“聚力创新 聚焦未来”为主题的2019年中国航空维修峰会（MRO China 2019）上，Ameco 获得了第二届中国航空维修（MRO China）红冠奖之年度 MRO 奖

## 弘扬安全文化

国航持续强化责任担当，将对内严抓安全教育培训和检查监督、组织安全文化交流，对外加强航空安全宣传作为弘扬安全文化的主要方式，通过增强各级人员的安全责任意识、帮助旅客提升安全出行意识，全面加强内外部联动，共同维护航空安全环境。

## 注重安全培训

国航开展多种形式的安全培训和安全文化宣传，加强经验分享与互动交流，进一步提升安全管理人员对于安全管理方法的掌握程度，全面增强安全工作的专业化和规范化，为安全生产运营奠定良好基础。



10月18日，国航以“树牢安全责任，强化风险管控”为主旨，组织召开第八届客舱安全论坛，为客舱乘务员队伍更加的职业化、专业化和规范化起到积极的推动和促进作用

2019年

员工培训总课时

**210701** 小时

员工参训人数

**110206** 人次

飞行员培训绩效

安全培训

**50170** 人次

模拟机复训

**13652** 人次

危险品复训

**4965** 人次

应急复训

**7126** 人次

## 加强安全宣传

国航将安全宣传融入日常工作当中，借助安全生产月、安康杯技能竞赛等契机，广泛开展安全咨询活动，并在内部刊物、民航资源网等渠道发布新闻，向公众宣传航空安全文化。



8月10日，国航举办2019级新飞行学员“天空第一课”主题活动，向学员们提出要牢记“安全第一”的国航使命，不忘责任与担当



6月16日，深圳航空开展航空安全生产宣传咨询日活动，提升了旅客的安全意识



# 服务 真心温暖旅程

良好的服务体验和口碑，是国航对旅客的责任与努力方向。国航始终不忘初心与使命，强化管理基础、优化服务流程，不断提升服务水平，力求为旅客提供舒适、便捷的旅途体验。

支持联合国2030年  
可持续发展目标

12 负责任  
消费和生产



## 强化服务管理

2019年,国航服务领域围绕建设“世界一流航空运输企业”的目标,从完善服务体系标准、提升服务硬件品质、升级软性服务产品、打造职业化服务队伍等方面细化举措,落实责任,积极回应社会各方对服务的期待,切实改善旅客体验,抓好服务品质提升。

## 健全服务管理体系

公司持续对服务管理体系进行修订,并推进质量管理体系构建。2019年国航颁布全流程服务标准手册和客运服务指南,明确106个标准,提升全流程服务能力。此外,不断完善全流程服务信息,推动签署《机上网络平台委托服务协议》。截至2019年底,在国航机队中,共有90架飞机正在为旅客提供机上网络服务,包括具备地空互联功能的10架A350飞机和80架舱内Wi-Fi飞机。

### 全球化对标

- 对标星盟提升国际化水平
- 提升“三大根产品”核心竞争力
- 改善飞机内外部清洁状况

### 明确发展目标

- 打造“世界一流”服务

### 全链条发力

- 航食供应一体化
- 创建机上文化娱乐场景
- 打造亲和服务品牌
- 提升航班监控预判能力

### 全流程治理

- 推进质量管理体系构建
- 强化产品服务标准管理
- 打通全流程服务信息流



国航服务领域的主要目标

### 坚持变革创新

- 推广便捷旅行
- 行李全流程追踪
- 提升枢纽运营品质

## 加强特殊群体服务

2019年,国航对特殊旅客群体的轮椅需求加强服务保障。对于近年来乘机旅客出行过程中突发疾病等意外情况不断增多的趋势,推动与专业机构开展合作,实施机上医疗援助服务,提升旅客突发身体状况时处置的专业性及效率,降低因医疗事件给旅客造成的伤害。

## 推动服务创新发展

国航持续创新服务手段,努力提升旅客体验,着力打造良好的服务口碑。



### 借力“智慧机场” 加强枢纽建设

在首都机场全面部署40台国内全自助托运行李设备,配备基于人脸识别技术的自助登机设备,打造国内出行自助服务区,实现北京枢纽自助为主、人工为辅的服务模式,国内旅客自助行李托运率达到30%;全面推进“无纸化”便捷出行服务,在100个国内站点开通二维码电子登机牌通关服务,首次在北京—澳洲航线开通国际航线出行“无纸化”服务,自助值机办理率达到75%。



### 强化信息系统对 服务质量提升的支撑

完成境内外59个航站的行李再确认系统推广、24个航站的行李处理报文和全航站楼行李源报文发送星盟的工作,国际行李差错率4.24件/千人次,国内行李差错率0.77件/千人次;上线航班动态信息发布管理系统,提升旅客信息的告知服务能力,优化语音导航功能。



### 完善电商平台功能 贯通APP服务链条

梳理APP全流程产品,完成迭代更新18次;上线国航钱包信用付、非自愿自助签转、国内国际团购、空铁空巴联运、国深互售、不正常航班服务等多项功能。

9月26日,“中国国际航空公司”官方抖音号正式上线,通过短视频的方式,以行业故事展现企业风貌,以人物传播折射企业形象,以产品和服务传播国航品牌。



### 精准识别旅客需求,助力客舱服务水平提升



为持续强化后台信息保障能力、快速精准识别客户需求,公司对旅客画像平台数据进行梳理,整合国内6条精品航线旅客画像数据,上传至客舱航前准备模块,为一线员工机上服务工作提供最大化支持。同时,为提升机上软性服务能力,与旅客建立良好的沟通关系,完成国际(地区)各航点人文特色信息储备库的搭建,发布共计45条国际(地区)航线人文特色简介,丰富一线员工的知识储备,助力提升客舱服务水平。

## 提升服务体验

国航通过多种方式保障航班正常性，并为旅客开设多种反馈渠道，倾听旅客心声，满足旅客需求，保障旅客的合法权益。

## 保障航班正常性

保障航班正常性是提升旅客满意度的关键。为进一步提升航班正常率，国航不断加强管理，采取多种措施保障航班正常。2019年，国航的航班正常率为81.83%，同比上升1.47个百分点。



## 旅客权益保护

国航始终将提升旅客满意度和获得感放在重要位置。为了保护旅客权益，国航参照《民航局公共航空运输消费者投诉管理办法》等相关要求，修订了《国航投诉管理规程》，明确要求须在规定时间内给予旅客实质性回复；国航建立健全“现场服务应急”机制，确保及时解决旅客遇到的问题。

**投诉处理**

2019年旅客投诉量12373件，投诉处理率100%。

**客户满意度**

2019年旅客总体服务满意度达到81.4分，高端旅客总体满意度82分。

**隐私保护**

国航确保旅客的个人信息安全，严格控制旅客个人信息使用范围，在官方网站、手机APP上公布详细的《隐私保护政策》供旅客了解，并采用信息加密技术传输个人信息，确保个人信息不会被泄露。

**窗外寒风凛冽，舱内温暖救助**

2月14日，国航CA1846航班顺利启程由合肥飞往北京，在落地前45分钟左右，乘务员发现座位号为29K的旅客身体不适，乘务组立即启动了应急救援预案和急救流程，并通过客舱广播寻找医生帮助。经过紧急救助，该乘客慢慢恢复了呼吸，脱离了危险。乘务组认真负责的举动展现了国航人的责任与担当。

**有国旗的地方，就是回家的方向**

5月2日，年近七旬的中国夫妇与亲友前往意大利罗马旅行，在抵达罗马的第二天不幸遭遇抢劫，证照财物药品尽失。5月11日，几位老人拿到临时旅行证件后想立刻返回祖国，但其购买的机票是无法改签、无法退票的特价机票。国航工作人员根据公司服务补救相关标准，为几位老人改签了机票、办理了乘机手续并提供快速通关卡，把老人安全送上航班。

“感谢国航员工在我们身处困境时援手相助，由于您们的努力，让我们感受到了祖国大家庭的温暖。”

——杨先生和方女士

# 经济 建设世界一流

国航始终坚持高质量发展，持续优化发展战略，加强枢纽网络建设，推进商业模式转型，提升收益品质，提高经济效益，保障投资者利益，努力建设世界一流航空企业。

支持联合国2030年  
可持续发展目标

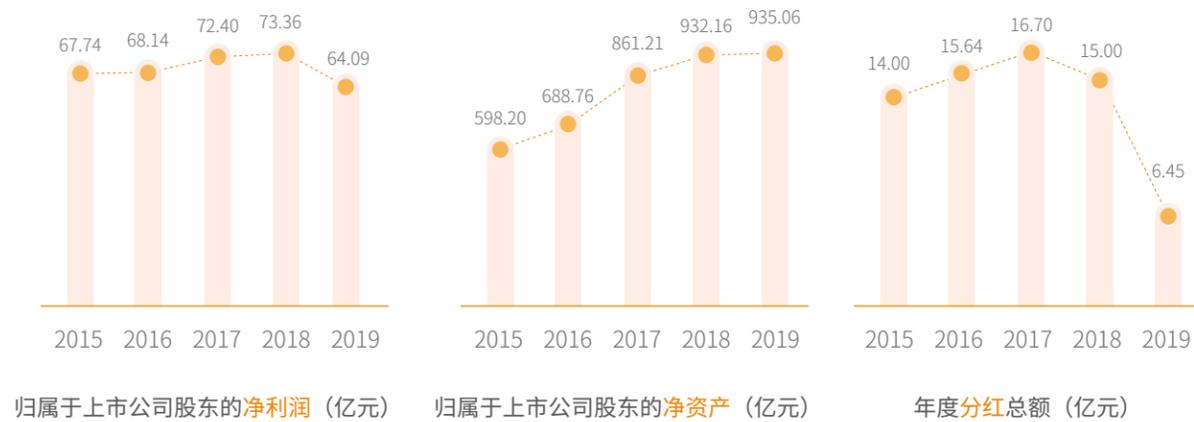


## 共创经济价值

国航始终将可持续发展理念融入到公司经济建设实践中，坚持贯彻落实供给侧改革要求，不断提高资源配置水平，密切关注行业动态，制定切实可行的发展战略，建设稳固枢纽网络，营造和谐高效的经济联动局面，创造共同价值。

## 保障投资者利益

公司通过不断提升经营能力保障投资者的收益。2019年，公司继续坚持稳定的现金分红政策，归属股东的净利润64.09亿元，年度分红总金额6.45亿元。



## 加强枢纽网络布局

国航完善“十三五”航线网络规划，更新国际远程航线布局；完成首都机场“一场两区”航线划分方案；制定北京世界级枢纽指标体系和未来三至五年的发展目标；积极响应国家“一带一路”倡议，在加强北京主基地复合枢纽建设的同时，拓展全球航线网络。

公司航线网络规模、宽度和厚度不断拓展。截至报告期末，本公司、深圳航空（含昆明航空）、澳门航空、北京航空、大连航空、内蒙古航空经营客运航线达770条，其中国际航线137条，地区航线27条，国内航线606条。公司通航国家（地区）43个，通航城市187个，其中国际65个，地区3个，国内119个；通过与星空联盟成员的合作，将服务进一步拓展到195个国家（地区）的1317个目的地。



### 国航进驻大兴机场



国航大兴机场真机试飞成功

2019年5月13日  
根据民航局部署，国航启动进驻大兴机场运行筹备工作

北京大兴机场正式投入运营，国航完成飞往四川成都的首航任务  
2019年9月25日

2019年7月19日  
国航完成大兴机场首次综合演练，7-9月共进行7次综合演练



2019年10月27日

国航CA8187航班从大兴机场飞往重庆，顺利完成新航季的首航任务。截至2019年底，国航在大兴机场共计执飞11条航线

## 共促伙伴发展

国航在发展过程中，注重与同业伙伴的沟通交流，全面保障股东及价值链伙伴的利益，不断加强供应链管理，用稳健、优质、高效、创新的理念，铸就互惠互利、合作共赢、持续发展新局面。

### 友好伙伴关系

国航致力于将可持续理念融入到行业发展之中，促进构建和谐、高效的行业发展秩序，积极落实与联盟伙伴的交流与合作，相互促进，互学互鉴。

#### 国航成为 ITB China 的合作伙伴

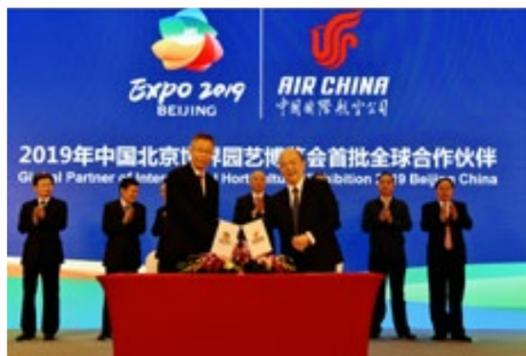


2019 年，国航与全球领先国际旅游交易会（简称 ITB China 2019）签署合作协议，成为 ITB China 官方航空公司合作伙伴，友好合作，共商旅游业发展新趋势，创新产品，提升服务，共同发展。

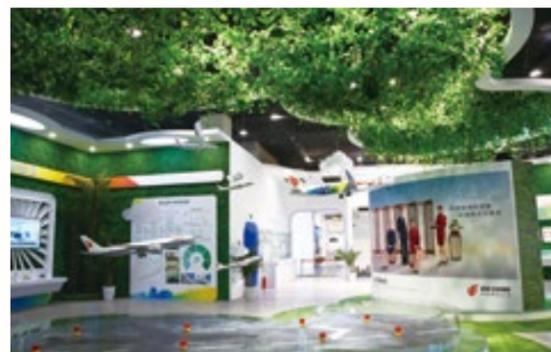
#### 国航助力“北京世园会”取得圆满成功



2017 年 4 月，国航成为北京世园会全球合作伙伴，国航以优质的服务保障、广泛的世园营销宣传、高效的世园国航展厅运营，助力 2019 北京世园会取得圆满成功。



国航成为 2019 年北京世园会全球合作伙伴



2019 北京世园会国航展馆

## 加强供应链管理

国航严格遵守《中国国际航空股份有限公司供应商行为准则》，致力于寻找并选择能够将社会和环境准则及其商业行为高度整合的供应商。公司从供应商准入、绩效考核与评价、供应商关系管理三个方面，明确规范与要求，实现供应链的精细化和差异化管理。



### 供应商准入机制

为提高供应商库内资源的质量，国航重点对供应商信息的真实有效性、行业资质、经营状况等 8 个主要维度进行审核把关，并按物料品类对其进行分类，每周更新发布供应商信息库，便于实时查询。

2019 年 4 月 12 日，国航发布《采购管理规定》，遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，要求供应商填报《符合性自审问卷》，遵守适用的法律、法规和标准，并建立有效的环境管理体系，承诺以环境友好的方式经营。



### 供应商绩效考核与评价

公司以“质量、安全、客户满意度、成本、供货保障、创新”为核心维度，考核标准贯穿日常绩效、年度绩效和采购评审，并且将供应商日常和年度绩效评价结果充分应用到采购环节，实现了闭环管理。此外，公司发布年度供应商绩效评价工作报告及分级供应商名单，督促各单位按照供应商分级进行管理，根据年度绩效评价结果，进行绩效约谈和整改。



### 供应商关系管理

国航始终致力于与资质优秀、实力雄厚、质量可靠的重要战略物资供应商建立长期稳定的战略伙伴关系，提升对战略物资的获取能力和供应风险防控能力，确保飞机、航油等战略物资的安全、及时和经济供应。同时，公司利用自身与供应商双方良好的品牌和行业资源，推动在机上供应品、“凤凰知音”商城及票务出行等领域开展强强合作，建立密切、长久、融洽的合作伙伴关系。

截至 2019 年（不含机务类供应商）



通过公开招投标方式完成采购项目

67 个



公司官网发布采购项目公告

2221 个



国内供应商  
3287 个  
国际和地区供应商  
105 个  
供应商总数为  
3392 个

# 环境 共建美丽家园

国航按照“绿色、低碳、循环、可持续”的发展方式，建立健全节能环保管理体系，构建绿色低碳循环运营模式，推进落实“污染防治攻坚战”“打赢蓝天保卫战”各项工作，探索以生态优先、绿色发展为导向的高质量发展新路径。

支持联合国2030年  
可持续发展目标

7 经济适用的  
清洁能源



12 负责任  
消费和生产



13 气候行动



## 建立节能环保管理体系

国航深入贯彻落实国家节能环保政策，严格遵守环境法律法规要求，落实《中航集团打赢蓝天保卫战三年行动计划》各项重点工作，建立环境管理组织体系和制度体系，成立公司生态环境保护工作领导小组和办公室，出台公司《节能减排与生态环境保护管理办法》和《节能环保教育培训实施细则》，以明确主体责任、工作要求、奖惩制度，有效推进相关工作，通过将能源节约和生态环境保护与绩效合约相挂钩，以及开展公司首轮节能环保专项督查，有效推进节能环保各项工作。2019 年公司在国资委生态环境保护专项调研和民航局“打赢蓝天保卫战”专项督查中获得好评。

### 开展节能环保督查，为打赢蓝天保卫战提供有力保障

2019 年 9 月，国航开展了首轮内部节能环保专项督查，对各分子公司及重点事业部节能减排和污染防治情况进行了摸底和检查，首轮督查对于各单位切实加强污染防治管控工作起到了“再次动员、重新认识、再次排查、重新出发”的重要作用，为公司打赢蓝天保卫战的各项任务提供了有力保障。

### 在民航打赢蓝天保卫战首轮专项督查中被评为首批示范单位

2019 年 6 月，民航局开展“民航打赢蓝天保卫战首轮专项督查”工作，以打赢蓝天保卫战组织推进情况、地面车辆“油改电”和使用地面设备替代飞机辅助动力装置工作情况为重点对全国主要机场和基地航司进行了督查。在本轮督查中，国航（北京总部）被评为首批示范单位，三个信息系统项目被评为首批亮点项目。

### 荣获“第十届中华环境奖”企业环保类优秀奖

11 月 14 日，以“生态兴则文明兴”为主题的第十届中华环境奖颁奖典礼在人民大会堂隆重举行。国航荣获中华环境奖企业环保类优秀奖，成为荣获该奖项的首家航空公司，这也是中国环境保护领域最高的社会性奖项。多年来，国航遵循生态文明理念、严格遵守环保法律法规，通过多种方式践行企业环保责任，赢得利益相关方的广泛认可。



国航荣获“第十届中华环境奖”企业环保类优秀奖

## 打造绿色运营模式

作为航空企业，国航的排放物主要包括空中排放和地面排放，空中排放以航油消耗产生的二氧化碳为主，地面排放包括地面运营产生的废水、废气及有害、无害废弃物等，国航主动对业务运营中所产生的污染物进行管理、识别和预防，并进行合规处理，履行环保义务。

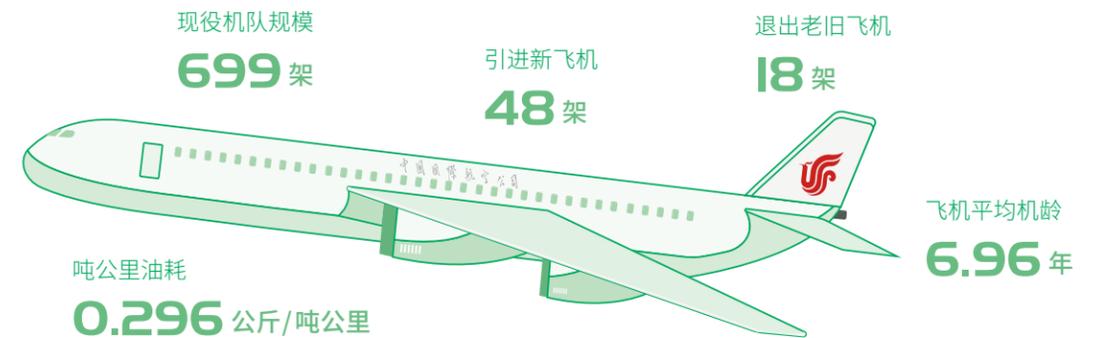


2019 年  
二氧化碳排放量  
**2324.8** 万吨

## 优化机队结构

国航通过持续引进高效能机型，淘汰老旧飞机，打造机龄年轻、技术先进的机队，促进燃油效率进一步提升。

截至 2019 年底



## 实施节油措施

自国航开展燃油节支管理以来，运行节油已成为国航日常运营管理的重要组成部分，通过持续推广及优化航班放行、优化飞行时间、推进飞机减重、飞机性能监控管理、计算机油量精细化管理、航路优选、地面电源替代辅助动力装置等一系列措施，有效地节约了燃油消耗、控制了燃油成本。

### 积极推进使用地面设备替代飞机辅助动力装置的应用

国航持续推进利用地面设备替代飞机辅助动力装置保障专项工作，通过推广使用 400 赫兹静变电源和地面空调设备为停靠廊桥的飞机供电，以减少飞机过站期间燃油消耗和地面排放，节能环保效果显著。截至目前，国航股份在国内已有北京、上海、广州、深圳、成都等 46 个航站先后启用桥载设备供电模式。

## 加大绿色保障投入

国航持续强化地面污染风险管控，落实生态环保污染防治相关工作，提升能源管理效能，在地面保障车辆运行和飞机维修过程中，最大限度减小生产运营对环境的影响。

### 能源管理

国航注重能源节约和资源保护，2015年起，国航（北京总部）每年开展能源管理体系认证工作，并于2019年将西南分公司纳入能源管理体系框架，扩大能源管理体系覆盖范围，以进一步提升公司能源管理水平，提高能源使用效率。

2019年

能源总耗量

**1078.8** 万吨标准煤

航空煤油消耗

**728.9** 万吨

电力消耗

**195539.2** 兆瓦时

其他能源消耗

**4.8** 吨标准煤

### 能源结构优化

通过加快推进地面保障车辆“油改电”专项工作，优化用能结构，减少地面排放和污染。截至年末，国航股份已拥有231台新能源车；为配套新能源车保障，自主投资826.7万元建设380集中式充电站，安装充电桩26台，可满足8台特种车、3台大型摆渡车及19台通用车辆同时充电，该充电站已投入使用。

#### 推行车辆“油改电”，有效降低生产运营对环境的影响



国航积极与所在地各机场对接，参与各机场联合工作组工作，共同推进落实“油改电”各项任务。2019年，国航投资1.48亿元用于新能源车辆和设备引进，基本做到了车型全覆盖；同时，国航积极推进现有汽柴油车辆淘汰更新工作，已投资4.67亿元，用于车辆更新、充电基础设施建设及尾气后处理加装。



公司引进新能源车辆和设备

## 废弃物管理

国航主要在飞机维修过程中产生废弃物，包括废弃油料、矿物油、喷漆产生的化学品等物质，这些废弃物均按有关危险废物排放规定交指定机构处理。国航建立有害废弃物管理制度，通过采用先进的设备、技术和工艺，减少生产运营环节有害废弃物的产生和使用。

#### 成立凤凰文创工作室，实现退役飞机循环利用



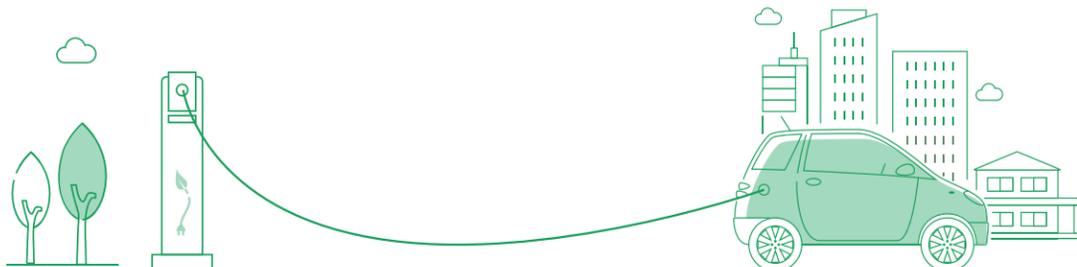
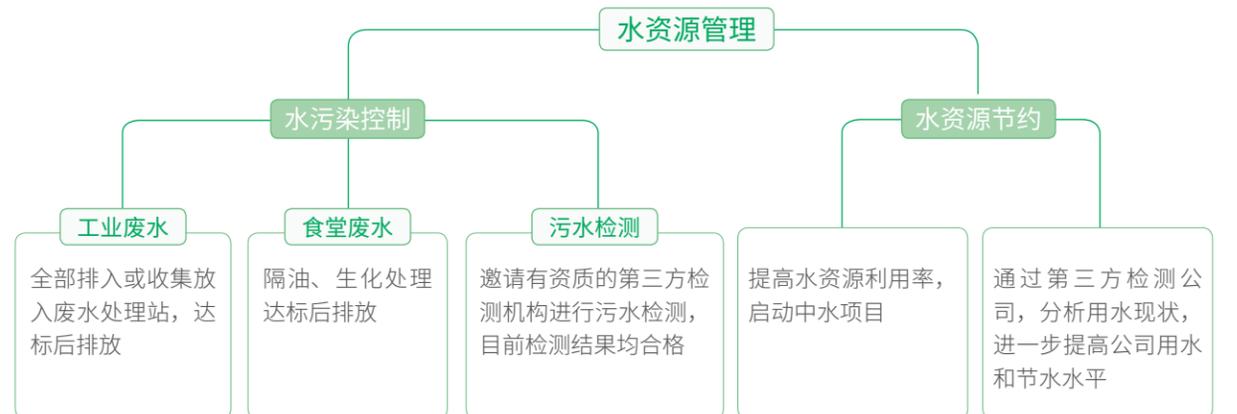
5月9日，由国航倡导，Ameco与中航传媒联合发起的凤凰文创工作室正式成立。文创工作室围绕航空主题，回收并利用飞机蒙皮、发动机叶片、座椅和零部件等报废航材，设计制作具有航空元素、与航空文化相关的绿色环保文创产品，助力国航环保公益事业。



“变废为宝”的凤凰文创产品

## 水资源管理

国航注重水资源节约与保护，建立多套废水处理设施，采取线上监测等多种有效措施加强水资源节约和水污染控制，密切同第三方检测机构合作，提高水污染的管控能力和节水技术，加快中水项目建设，确保废水达标排放，节约水资源。2019年，国航废水处理站处理量为57.6万吨。





## 气候变化应对

国航积极开展碳排放和碳资产管理，完善公司碳交易管理制度和流程，建立碳排放数据监测和管理系统，加强应对全球航空减排机制的能力建设；同时在民航局的统一领导下，积极参与国内外碳减排机制设计，发挥行业领先作用并履行企业责任。

### 国内外碳排放交易

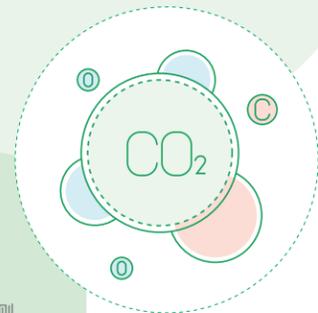
国航始终密切关注并深入参与国内外碳市场前期工作，充分发挥领先航空公司在行业规则制定方面的辅助参谋作用，积极参与碳市场交易，为未来中国民航碳交易机制设计及国际航空碳减排做出了积极贡献。

### 积极参与国际碳排放政策研究

在民航局的统一领导下，国航通过参与国际民航组织全球碳抵消和减排机制（ICAO - CORSIA）工作组、加入国际航空运输协会可持续与环境顾问委员会（IATA-SEAC），积极参与航空业可持续发展相关议题的政策研究，积极发声，维护国内航空公司利益。

### 碳资产集中管理

国航已经基本建立碳资产管理模式。2019年，公司碳排放监测和分析系统完成升级，新系统能够满足国内、国际多套碳排放、碳交易的监测、报告、核证等工作要求，数据范围覆盖国航、大连航空、内蒙古航空、北京航空的全部航空器碳排放数据，为碳资产集中化、信息化管理提供有力的系统保障。



## 环境保护宣传

国航支持国家环保事业，将绿色低碳理念融入世园会、冬奥会等国家重大项目中，同时积极倡导员工和旅客履行生态环境保护义务，践行《公民生态环境行为规范》，坚持简约适度、绿色低碳的生活与工作方式，自觉做生态环境保护的倡导者、行动者、示范者，共建天蓝、地绿、水清的美好家园。

### 举办“世界环境日”环保公益主题航班活动

6月5日，国航携手中华环境保护基金会，在运营的7条航线上举办以“蓝天保卫战，我是行动者”为主题的“世界环境日”环保公益主题航班活动。活动设计了寻找环保达人、有奖问答、征集环保寄语等多项与环保相关的旅客互动环节，通过多种形式向旅客传递“绿色运营，可持续发展”的发展理念，倡导旅客“节能降耗、低碳生活”。



国航工作人员在“世界环境日”环保公益主题活动中与旅客互动

# 社会 共创美好生活

国航关注员工成长与权益保障，关爱员工生活，参与社区建设，践行公益初心，促进员工、社区、企业共同发展。

支持联合国2030年  
可持续发展目标

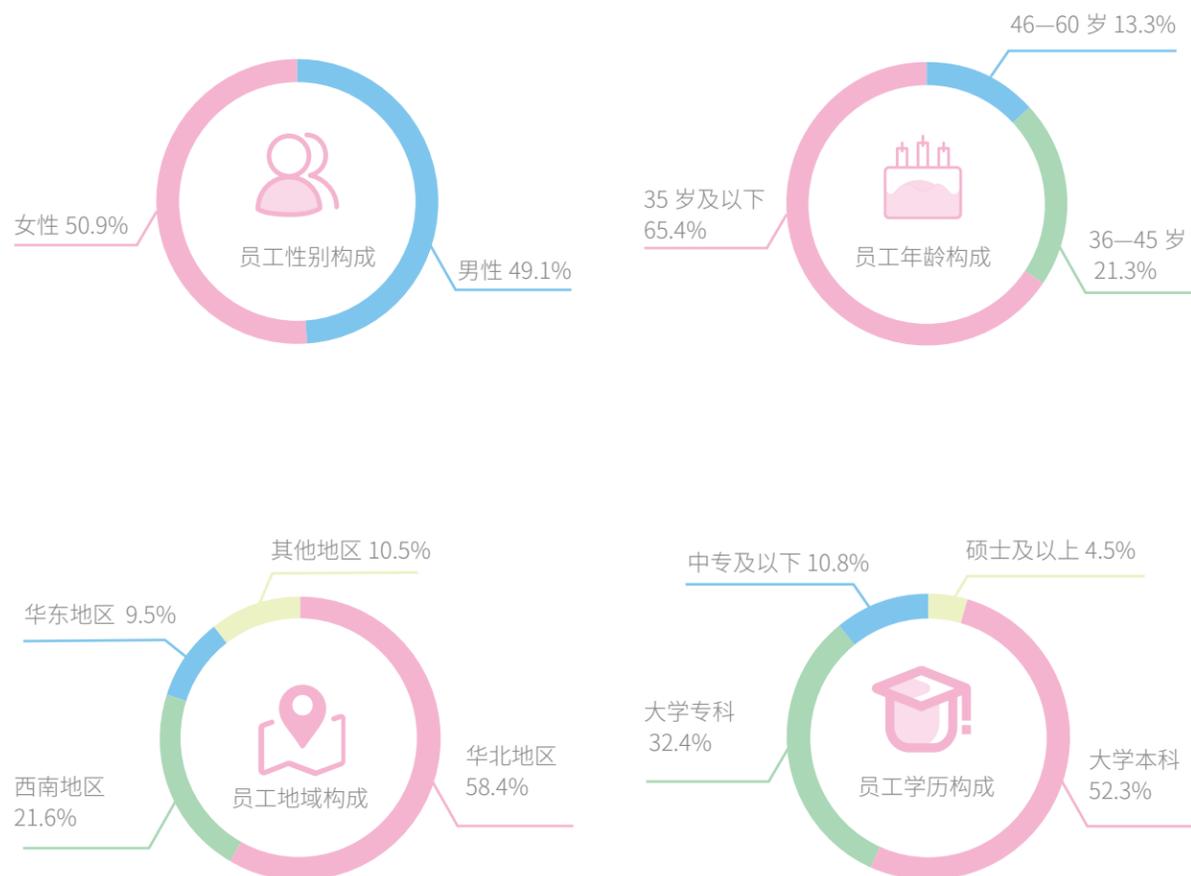


## 致力员工发展

国航始终坚持“以人为本”，充分保障员工合法权益，健全人才管理机制和培养体系，为员工的发展和晋升提供丰富多样的渠道与平台，重视员工生活与健康，打造和谐、包容与多元的工作氛围。

## 保障基本权益

国航严格遵守《劳动合同法》等法律法规，加强人力资源管理，建立健全以合同管理为核心、以岗位管理为基础的市场化用工制度体系，坚持平等开放的多元化人才战略，倡导公平及非歧视的用工政策，承诺不因员工性别、种族、国籍、身体状况、宗教、政治立场、婚姻状况等因素产生歧视行为，坚持同工同酬，杜绝使用童工和强迫劳动，着力构建和谐劳动关系，依法维护员工的合法权益。2019年，国航劳动合同签订率100%，无雇佣童工及强制劳工事件。



2019年



为构建和谐稳定的劳动关系，促进企业发展，国航积极落实第六期《集体合同》、第二期《女职工权益保护专项集体合同》和第二期《劳动安全卫生专项集体合同》。通过履行集体协商程序，广泛征求职工代表意见，积极与员工开展平等对话，召开两次国航职工代表大会，审议公司重大改革事项和涉及员工切身利益的重大事项14项；定期通报公司生产经营情况，鼓励员工参与民主管理，保障和维护员工的合法权益。



1月22日，国航召开2019年度工作会议暨职工代表大会

## 完善职业培训

公司积极响应国家“建设知识型、技能型、创新型劳动者大军”的号召，重视每一位员工的成长与发展，坚持“培训即服务”的工作理念，推动员工岗位职业技能体系建设，丰富员工职业技能培养及评价方式，努力为每个人提供培训学习的机会和平台。让培训学习成为广大干部员工职业生涯发展的重要支撑和有力保障。

### 员工层面

结合岗位特点开展特色培训，通过线上线下相结合的方式，持续提升员工政治理论水平和综合素质能力。2019年，组织实施“凤舞九天”新员工训练营、党务工作者与发展对象培训、兼职教员培训、航空运输业务配载人员及营销人员资质等培训。

### 管理者层面

分类分级组织实施中高级管理人员、优秀年轻干部、基层管理者等干部教育培训项目，深化拓展罗新加坡培训学习、美联航交流互访等国际化培养项目，大力推动线上轻型培训，不断完善干部教育培训资源库，培养造就忠诚干净担当的高素质专业化干部队伍。



“凤舞九天”新员工入职培训



项目经理培训



第十五届职工岗位（民航客运员）职业技能竞赛



第十六届职工岗位（民航乘务员）职业技能竞赛

### 选树引领标杆，推进班组建设



2019年，国航持续加强班组长队伍建设和培养，举行示范班组考评暨优秀班组长交流活动，分享班组建设经验和成果；评选表彰100名优秀班组长，发挥优秀班组的辐射引领作用。在清华大学举办第九期优秀班组长、第四期新任班组长培训班，249名基层班组长参加培训，培训班首次将劳模工匠人才、劳动竞赛技术能手纳入培训范围。



第九期优秀班组长培训



国航示范班组考评暨优秀班组长交流活动

## 打通职业通道

国航按照管理、业务、专业技术三大岗位序列及12个子序列，分别建立岗位晋升通道，搭建出“横向有宽度、纵向有深度”的职业发展通路，为员工的成长与发展提供了多种选择和路径。公司将技能型人才视为企业发展的重要组成部分，通过职工技能竞赛，为员工搭建展示和交流技术技能的舞台，进一步提升员工技术素养和职业能力。

### 时代先锋 弘扬劳模精神



为庆祝中华人民共和国成立70周年和“五一”国际劳动节，大力弘扬劳模精神和工匠精神，积极营造劳动光荣和精益求精的敬业风气，公司举办“时代先锋 中航脊梁”劳模工匠宣讲活动，并为劳模创新工作室授牌。通过活动，激发广大员工学习劳模工匠坚韧不拔的精神，为创建具有全球竞争力的世界一流航空企业做出自己的贡献。



劳模工匠宣讲活动

## 关爱员工生活

国航建立健全职业健康管理体系以及员工健康档案管理机制，拟定《职业健康安全管理手册》并全面组织宣贯培训；制定作业场所职业病危害因素检测计划，及作业人员职业健康体检计划。按计划完成全部作业场所检测工作，确保作业场所符合国家安全标准要求；按计划完成作业人员职业健康体检工作，保护员工身体健康。

国航紧紧围绕员工需求，不断深化员工服务，持续推进人力资源共享服务平台一体化建设工作，聚焦内部服务资源优化和升级，挖掘服务潜力，不断拓展业务能力和服务范围，建立健全新服务模式下的相关管理制度和工作标准，实现内部服务一体化平稳运行。同时，持续推进员工“幸福·心计划”，落实关爱员工九件实事，满足职工文体活动需求；健全特殊群体帮扶机制，为困难员工、女性员工等群体提供专业的帮助与温暖的关怀，积极开展丰富多彩的文体活动，平衡员工的工作和生活，让更多员工拥有归属感、幸福感和获得感。



董事长、党委书记蔡剑江慰问一线员工



副董事长、总裁、党委副书记宋志勇慰问一线员工



公司开展形式多样的“三八”妇女节活动



满足职工文体活动需求，落实关爱员工九件实事



## 倾情回馈社会

国航积极履行企业作为社会公民的各项职责，致力于创建和谐、美好、友爱的社会环境，发挥自身优势，保障特殊飞行，促进文化交流。同时，立足社区发展，积极帮扶弱势群体，与社区共享资源价值，为当地社区的和谐发展贡献力量。

## 保障重要运输任务

在国内外各种特殊飞行和重大自然灾害航班任务中，国航积极发挥航空主业优势，服务国家战略，传播中华文化，彰显载旗航空公司的使命和责任。2019年，国航顺利完成春运、两会、博鳌亚洲论坛、第二届“一带一路”国际合作高峰论坛、世园会和亚洲文明对话大会、第七届世界军人运动会、十九届四中全会、进博会等共计 17 个重大运输活动的保障任务。



为旅客发放进博会宣传品

### 国航湖北分公司圆满完成军运会运输保障任务

10月18日-27日，第七届世界军人运动会在武汉成功举行。军运会期间，湖北分公司保障军运会代表进出港航班共计 136 班，运送军运会代表 2852 人，运输行李 3532 件，其中枪弹行李 477 件。国航湖北分公司以昂扬的斗志和细致的组织，圆满完成了军运会航班运输保障工作。



国航湖北分公司员工服务军运会运输保障任务

## 参与社区建设

国航主动承担社区建设的社会责任，以共建和谐社会为使命，充分发挥自身专业优势，主动参与社区建设，促进跨文化传播。

### 中航进校园，关注青年群体成长发展

“中航进校园”活动由国航北京一地实施发展为北京、上海、成都、广州四地营销中心协同推进，在原有北京合作高校的基础上，新增华南理工大学、华南师范大学、上海交通大学、四川大学等高校。截至 2019 年底共有 12 所高校，共计 8048 名学生加入到活动中来，强化校企共建和资源共享，共同承担起立德树人的责任。



### 开辟新生入学“绿色通道”传递社会温暖

国航为贫困偏远地区学生开辟新生入学“绿色通道”。为来自国家、高校专项计划和边远少数民族地区涉及的 8 所合作高校 115 名本科新生提供国航一折机票，搭建起家庭与校园间的“空中桥梁”。

### 策划公益节目传递公益初心

国航携手北京青年广播策划《我爱我的国·新青年》校园专题节目，与 5 所知名高校联动推出 12 期节目，彰显新时代新青年的精神面貌，传递国航公益初心。节目在线观看、收听、点赞量超过 300 万人次，互动评论 2 万余条。



### 大学生走进国航开启“文化之旅”

“中航进校园”活动主动邀请青年学生走进国航，为学生群体开启央企“企业文化之旅”。邀请 7 所合作高校的 40 名凤凰知音青年会员走进国航，实地参观了解民航和国航发展历史，近距离接触模拟驾驶舱，为青年学生提供文化交流和社会实践的园地。



### “人文中航，走进内蒙古”文化传播



国航在中国驻日本大使馆举行“人文中航，走进内蒙古”大型推介活动，在台北开展“人文中航，走进内蒙古——美美与共的游牧文明”文化推广活动，为中华文化和扶贫地区非物质文化遗产保护和传播贡献了力量。



## 践行公益初心

国航倡导和谐的社会氛围、秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务理念，积极鼓励员工参加志愿服务和社会公益活动，努力用爱心回馈社会，传递幸福、奉献大爱。

2019年“青年与春运同行”活动



志愿者

2170人



活动时长

6236小时



受益旅客

43万人次

### 志愿服务永不停



4月2日，“世界自闭症关注日”之际，浙江分公司与浙江大喇叭特殊儿童关爱中心当天举办了“向温暖出发·启程活动”，旨在带领自闭症儿童体验不一样的经历，倡导社会大众消除对于自闭症的误区、关注自闭症儿童的社会融合。

5月31日，国航天津分公司客舱一分部祥翼班组、梦之翼班组、安翼班组以及飞行一中队联合走进天津市第一中学，举办“多彩少年，活力飞扬，快乐相伴，追逐梦想”的主题活动。

## 2020 展望

2020年是“十三五”规划收官之年，也是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的决胜之年。国航将深入贯彻新发展理念，坚持以供给侧结构性改革为主线，以改革开放为动力，全面落实打赢三大攻坚战，扎实推进治理体系和治理能力现代化，推动创建高质量的世界一流航空运输公司。

**筑牢高质量发展的安全基石。**中航集团正处在创建世界一流航空运输产业集团的关键时期，站在了“十三五”全面收官、承上启下的重要节点。安全是民航业的生命线，我们要持续深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要论述和重要指示批示精神，不断提高安全工作的政治站位，在更高层次、更高起点、更高目标上，为建设世界一流航空运输产业集团筑牢安全基石！

**着力打造国际一流的产品服务。**建立健全分层产品服务体系，加快全球地面保障平台建设，提高不正常情况下的快速响应、灵活决策能力，加快构建枢纽战略性产品，持续推广行李再确认系统和无线射频识别技术应用，打造便捷出行等数字化、智能化创新产品，推进服务创新实验室建设和成果应用。

**全面激发培养各类优秀国航人。**国航将坚持以人为本的理念，发挥工会的民主管理作用，立足员工实际需求，加强对优秀年轻干部的选育管用，激发各年龄段干部积极性。完善考核和容错机制，细化激励干部担当作为的制度、办法。加强知识型、技能型、创新型职工队伍建设。建强青年成长成才平台，实施青春助力计划。

**坚决确保打好三大攻坚战。**聚焦有利于当地可持续发展的领域和帮扶项目，确保脱贫稳得住、行得远。继续落实蓝天保卫战三年行动计划，加快碳排放系统、节能环保管理平台建设，推进“油改电”工作。健全风险、内控、合规、法律“四位一体”管理机制；推进内部审计体系建设，防范经营管理风险。

未来，我们将勠力同心、锐意进取，用一流的工作业绩为建设世界一流航空运输企业筑牢根基，为全面建成小康社会伟大胜利作出更大贡献！

# 关键绩效表

指标名称	2017年	2018年	2019年
总资产 (亿元)	2357.18	2437.16	2942.54
本年实际上交税费总额 (亿元)	67.71	88.85	64.17
在册飞机数量 (架)	655	669	699
平均机龄 (年)	6.53	6.62	6.96
营业收入 (亿元)	1213.63	1367.74	1361.81
利润总额 (亿元)	114.81	99.58	91.05
安全飞行 (万小时)	211.52	224.52	228.5
运输总周转量 (亿吨公里)	253.85	275.18	253.64
旅客运输量 (亿人次)	1.02	1.10	1.15
货邮运输量 (万吨)	184.16	190.84	143.42
每股社会贡献值 (元)	2.77	2.97	3.01
前五大供应商采购额 (亿元)	350.59	412.36	361.32
知识产权储备注册数量 (件)	2819	3006	3080
旅客总体满意度 (分)	88.00	90.6	81.4
高端旅客总体满意度 (分)	88.20	89.5	82
全年接获旅客投诉量 (件)	16155	13450	12373
旅客投诉处理率 (%)	100	100	100
国内行李差错率 (件/千人次)	0.80	0.98	0.77
国际行李差错率 (件/千人次)	3.75	3.93	4.24
航班正常率 (%)	70.9	80.36	81.83
航班执行率 (%)	98.0	98.4	98.19
总能耗 (万吨标准煤)	1008.9	1094.2	1078.8
航空煤油消耗 (万吨)	680.5	738.5	728.9
电力消耗 (兆瓦时)	152054.5	167299.6	195539.2
汽油消耗 (吨)	1917.8	2595.8	2709.9
柴油消耗 (吨)	8505.7	9363.2	7693.0
天然气消耗 (万立方米)	1732.9	1783.5	1579.2
热力 (百万千焦)	408225.0	378491.0	244341.1
其它能源消耗 (吨标准煤)	26.9	24.5	4.8

指标名称	2017年	2018年	2019年		
吨公里油耗 (公斤/吨公里)	0.274	0.274	0.296		
吨公里二氧化碳排放 (克/吨公里)	874.0	873.4	931.5		
二氧化碳排放 (万吨)	2170.7	2354.3	2324.8		
有害废弃物排放总量 (吨)	356.7	632.0	785.2		
水消耗 (万吨)	469.5	512.1	492.4		
环保投入 (万元)	29000.0	21931.1	26984.5		
在岗员工人数 (人)	25168	28302	46862		
外籍员工人数 (人)	1113	983	1247		
少数民族员工数 (人)	1074	1419	1972		
残疾人雇佣人数 (人)	20	15.5	17		
女性员工占比率 (%)	45.2	43.56	50.9		
管理序列及管理支持序列总人数 (人)	6443	6721	6871		
劳动合同签订率 (%)	100	100	100		
员工流失率 (%)	2.56	3.30		3.47	
		已流失员工统计分布		已流失员工统计分布	
		35岁及以下	5.25	35岁及以下	4.57
		36-45岁	0.84	36-45岁	2.0
		46-60岁	7.87	46-60岁	0.39
		男性	2.69	男性	2.33
		女性	4.07	女性	4.56
		国内	3.29	国内	3.51
国际及地区	3.42	国际及地区	2.16		
受集体谈判协议保障的员工比例 (%)	100	100	100		
培训总课时 (小时)	198919	207551	210701		
员工参训人数 (人次)	94190	119707	110206		
职工教育经费总额 (万元)	2121	2219	1787		

备注:

1. 本年度报告财务及运营数据与年报口径一致。其中, 财务数据合并口径发生变化, 国货航不再纳入合并范围。
2. 服务、员工数据口径为国航股份。其中, 员工总数因员工转制因素发生变化, 残疾人雇佣人数来源为北京市顺义区残疾人劳动就业服务中心《北京市用人单位安排残疾人就业情况审核确定书》。
3. 能源消耗口径含国航、深圳航空、昆明航空、大连航空、内蒙古航空、北京航空、Ameco。其中, 二氧化碳排放仅含航油燃烧直接排放, 其他能源排放暂无国家统一标准计算; 有害废弃物排放包括 Ameco 危险废弃物排放。

# 指标索引表

目录	联交所 ESG 指标	GRI Standards
关于本报告		102-45/102-46/102-50/102-51/102-52/102-53/102-54
概览		
董事长致辞		102-14
公司简介		102-1/102-2/102-3/102-5/102-6/102-7/102-18
2019 国航印象		102-56/103-3/401-2
可持续发展管理		102-16/102-18/102-19/102-20/102-21/102-22/102-23/102-24/102-26/102-29/102-31/201-33/102-34/102-42/102-43/102-44/102-46/102-47/103-1
党建引领		
公司治理	B6.3/ B7/B7.1/B7.2/B7.3	102-15/102-16/102-17/102-29/102-30/103-1/103-2/205-2/205-3/206-1/417-1
专题		
决胜脱贫攻坚，勇担社会责任	B8.1/B8.2	203-1/413-1/415-1
疫情就是命令，防控就是责任	B8.1/B8.2	203-1/415-1/416
安全 筑牢发展底线		
夯实安全管理	B2.3	103-1/103-2
保障安全运行	B2.3	103-1/103-2/103-3
弘扬安全文化		103-2/103-3
服务 真心温暖旅程		
强化服务管理	B6/B6.2	103-1/103-2
提升服务体验	B6.5	416-1/417-1
经济 建设世界一流		
共创经济价值		201-1
共促伙伴发展	B5/B5.1/B5.2/B5.3/B5.4	102-9

目录	联交所 ESG 指标	GRI Standards
环境 共建美丽家园		
建立节能环保管理体系	A3/A3.1	103-2
打造绿色运营模式	A1/A1.1/A1.6	103-2/302-4/302-5/305-7
加大绿色保障投入	A2/A2.1/A2.3/A2.4	103-2/201-2/203-1/302-1/302-4
气候变化应对	A3/A3.1/A4.1	103-2
环境保护宣传	A3/A3.1	103-2/304-1/304-3
社会 共创美好生活		
致力员工发展	B1/B1.1/B2/B2.3/B3/B4/B4.1/B4.2	102-8/102-35/102-36/102-37/102-41/401-1/401-2/404-2/405-1/406-1
倾情回馈社会	B8/B8.1/B8.2	413-1/415-1
绩效		
2020 展望		
关键绩效表		301-1/302-3/305-4/305-5/306-2/404-1
指标索引表		102-55
第三方审验		102-56
我们的倾听		

说明：

1. 航空业排放物主要来自于航油，占到排放总量的 99% 以上，其他排放量极低，不是国航管理和披露的重点
2. 国航 2019 年未发生重大环境污染或超标排放事件

# 第三方审验



## 社会责任报告审验声明书

### Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

汉德技术监督服务(亚太)有限公司(以下简称 TUV NORD)受中国国际航空股份有限公司(以下简称“国航”)委托,对中国国际航空股份有限公司 2019 年企业社会责任报告(以下简称“报告”)进行了独立的第三方审验工作。

国航负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。TUV NORD 在与国航的协议范围中认可的职权范围内实施此项工作(报告审验)。国航是本声明的指定用户。

本声明书基于国航编制的 2019 年度社会责任报告,国航对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。此份报告是国航公开发布的第十二份企业社会责任报告,并再次邀请 TUV NORD 进行独立审验。

#### 审验的范围

- 报告披露的 2019 年度内的社会责任关键绩效及相关信息;
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价;
- 由于经济数据由第三方进行审计,故本次审验中不做重复审计。

本次现场审验时间为 2020 年 03 月 13 日。

#### 审验方法

审验过程包括如下活动:

- 评审国航提供的文件信息;
- 为抗击新型冠状病毒疫情,选择线上审核,评审国航报告信息收集人员邮件沟通资料并通过即时通讯工具进行沟通;
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息,通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实;
- 依据《可持续发展报告指南》(GRI Standards)对社会责任报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求,对报告进行了评估;
- 依据《AA1000 审验标准》(2008);
- 参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)对报告在重要性、量化、平衡、一致性方面的要求,对报告进行评估;
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

#### 验证结论

中国国际航空股份有限公司编制的 2019 年度社会责任报告客观反映了公司在 2019 年度社会责任工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的, TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误,符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 报告整体结构完整,信息的披露是清晰的、可理解的、可获取的;
- 报告从“安全筑牢发展底线;服务真心温暖旅程;经济建设世界一流;环境共建美丽家园;社会共创美好生活”五个维度对利益相关方的要求和期望进行了回应;
- 报告以责任绩效披露了国航三年的社会责任绩效,具有一定的可比性。



#### 改进建议

通过审验和评价活动,我们对国航在社会责任的实践和管理方面有以下改进的建议:

- 建议进一步完善社会责任战略规划,设定明确的责任目标;
- 建议更全面地披露绩效数据,提高报告的平衡性。

#### 特别声明:

本审验声明中不包括:

- 信息披露之外的活动;
- 关于国航的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述;
- 由于经济数据经第三方审计,故报告中不做重复验证。

#### 独立性和能力的声明

德国汉德集团是世界领先的认证机构,在全球超过 70 个国家设有分支机构,提供检验、测试和验证服务,包括管理体系和产品认证;质量、环境、社会和道德的审核和培训;环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司作为德国汉德集团全球的分支机构之一是独立的,确保在实施本社会责任报告的审验过程中与中国国际航空股份有限公司或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由国航提供, TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司

机构授权人:宋海宁

日期:2020 年 3 月 30 日

审验组长:李雪梅

日期:2020 年 3 月 30 日

注:当声明的中文和英文版本有冲突时,请以中文为准。

# 我们的倾听

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《中国国际航空股份有限公司2019年社会责任报告》，这是国航向社会公开发布的第十二份社会责任报告。我们非常愿意倾听和采纳您在这份报告的意见和建议，以便我们在今后的报告编制工作中持续改进以及提升公司社会责任管理和实践水平，我们真诚地期待您的宝贵意见和建议。

1. 您对本报告整体是否满意？

非常好       好       一般       差

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

非常好       好       一般       差

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

非常好       好       一般       差

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

非常好       好       一般       差

5. 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整？

非常好       好       一般       差

6. 您对我们今后社会责任工作及社会责任报告有何意见和建议？

---

---

请留下您的信息，我们将对其严格保密：

姓名\_\_\_\_\_

单位 / 职业\_\_\_\_\_

联系电话\_\_\_\_\_

电子邮箱\_\_\_\_\_

通讯地址\_\_\_\_\_

邮政编码\_\_\_\_\_





---

A STAR ALLIANCE MEMBER 