AIR CHINA
中国国际航空公司

A STAR ALLIANCE MEMBER

2020
社会责任报告
中国国际航空股份有限公司

报告说明

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。本报告反映了2020年中国国际航空股份有限公司贯彻落实党中央战略部署，按照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2020年1月1日至12月31日。

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十三份社会责任报告。每年三月底之前发布上一年度报告。

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

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：中国北京市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

概览 04

董事长致辞 04
公司简介 06
可持续发展管理 12
公司治理 15
董事会ESG声明 18

专题 24

机场就是战场、航线就是火线、客舱就是方舱 24
决战决胜脱贫攻坚 积极履行社会责任 35

安全 筑牢发展底线 40

夯实安全管理 42
保障安全运行 44
弘扬安全文化 46

服务 真心温暖旅程 48

服务质量管理 50
打造真情服务 51
维护旅客权益 54

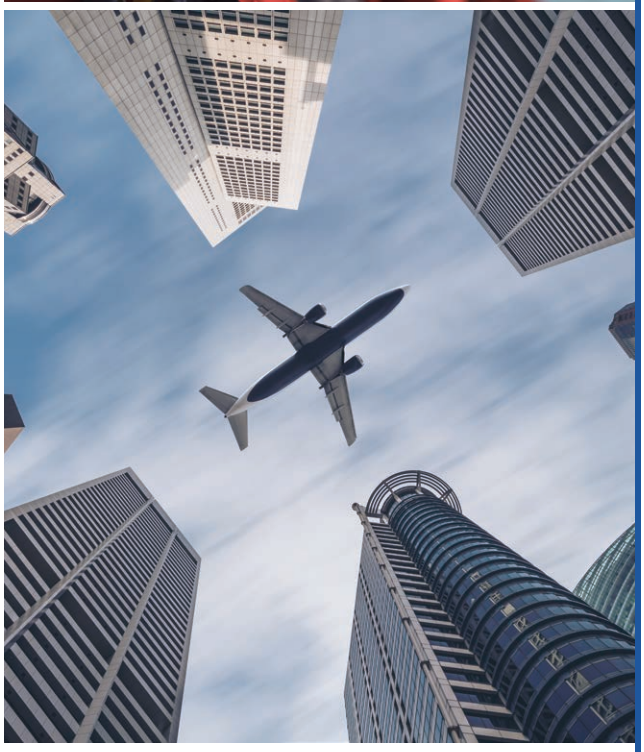
经济 建设世界一流 56

共创经济价值 58
共促行业发展 60

环境 共建美丽家园 64

健全管理体系 66
坚持低碳运行 67
强化污染防治 70
环境保护宣传 72

目录 CONTENTS



74 社会 共创美好生活

76 致力员工发展

83 倾情回馈社区

86 2021展望

87 关键绩效表

89 指标索引表

91 第三方审验

94 我们的倾听

董事长致辞

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。在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，国航坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，把政治责任和社会责任理念融入企业发展，统筹疫情防控、安全生产、经营效益等重点工作，最大限度降低疫情影响。

我们全力以赴履行政治责任和抗疫责任。面对突如其来的疫情，国航坚决贯彻党中央决策部署，履行载国旗航空公司和骨干央企的责任使命，打赢打好疫情防控、安全生产和经营效益“三场硬仗”，全力以赴抓好疫情防控、运输保障等工作。空勤队伍临危不惧、挺身而出，穿梭疫区“战场”、勇担急难险重任务、发扬担当奉献精神，隔离医学观察超过9.8万人次（其中飞行员达6.8万人次）、人均隔离2.6次、时长超过36天。我们认真贯彻落实三大攻坚战各项要求部署。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。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。

我们一如既往的认真履行安全、经济、服务、员工责任，推动可持续发展。安全方面，我们始终不忘安全是民航业的生命线，在落实安全生产责任制、安全体系建设、提升安全管理能力、巩固安全管理基础等方面采取了一系列举措，狠抓安全风险防控，在复杂的疫情环境下依然保持了平稳的安全态势，实现安全飞行155.3万小时，保证了各类重大运输任务安全。经济效益方面，疫情给行业带来了史无前例的严重冲击。面对严峻形势，我们加强研判和生产组织，紧盯国内市场恢复节奏，动态调控运力投向和运力结构，精心组织营销与产品投入，确保边际贡献总量最大化，自8月扭亏为盈后，连

续4个月保持盈利。把握货运供需趋势，加强客货联动，率先实施“客机货班”经营模式。实施最严格的成本管控，匹配成本与生产节奏，重置成本结构体系。服务方面，我们始终坚持以客户为中心的价值导向，把握旅客需求变化、科学调整服务流程，不断增强旅客的安全感和获得感；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。有序推进冬奥会、冬残奥会服务准备工作，圆满完成各项准备任务，展示了公司“双奥”伙伴形象。员工方面，我们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。

2021年是“十四五”开局之年，立足新发展阶段，我们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，把握机遇、迎接挑战、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，为可持续发展作出新的更大贡献！

中国国际航空股份有限公司
董事长、党委书记

公司简介

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。

COMPANY PROFILE

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，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。2020年，主要受新冠疫情影响，国航整体经营业绩不及往期。截至2020年12月31日，公司总市值为人民币980.41亿元。本报告期内，公司规模、架构、所有权情况无重大变化。

世界品牌实验室2020年《世界品牌500强排行榜》国航品牌价值为人民币

1865.19

亿元

完成运输总周转量

132.85 亿吨公里

旅客运输量

0.69 亿人次

货邮运输量

111.37 万吨

归属于上市公司股东净利润

-144.09 亿元

实现营业收入

695.04 亿元

利润总额

-184.75 亿元

中国国际航空股份有限公司

总部管理支持部门

全面深化改革领导小组办公室
董事会办公室
工会办公室
纪委办公室
企业文化部
保卫部
审计部
法律部
航站管理部
产品服务部
运行标准部
资产管理部
飞行技术管理部
航空安全管理部
财务部
人力资源部
规划发展部
总裁办公室

事业管理单位

亚太地区总部
日本地区总部
北美地区总部
欧洲地区总部
华东营销中心
西南营销中心
华北营销中心
对外合作部
结算部
网络收益部
销售部
市场部
商务委员会

枢纽建设指挥部
机务工程部
离退休人员管理部
集中采购部
空中保卫支队
信息管理部
综合保障部
培训部
客舱服务部
地面服务部
飞行总队
运行控制中心

分公司基地

华南基地
温州分公司
西藏分公司
贵州分公司
湖北分公司
上海分公司
天津分公司
重庆分公司
浙江分公司
西南分公司

主要子公司

中国国际航空汕头实业发展公司
成都富凯飞机工程服务有限公司
浙江航空服务有限公司
上海国航航空服务有限公司
北京金凤凰人力资源服务有限公司
国航进出口有限公司
国航香港发展有限公司
澳门航空股份有限公司
中航兴业有限公司
中国航空集团财务有限责任公司
中国国际航空内蒙古有限公司
大连航空有限责任公司
北京航空有限责任公司
深圳航空有限责任公司
北京飞机维修工程有限公司

责任理念

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

使命 |
安全第一：安全是航空公司运营的生命线，是国航最基本的责任。
四心服务：使客户放心、顺心、舒心、动心，是国航对客户的责任。
稳健发展：战略引领，从容有序，卓越运营，实现科学、健康、可持续发展，是国航对各利益相关方的责任。
成就员工：让员工享有实现价值的机会、人生出彩的机会、同企业一起成长与进步的机会，是国航对员工的责任。
履行责任：积极履行政治责任、经济责任、社会责任，报效国家，奉献社会。

价值观 |
人本：以员工为本，以客户为本，这是我们一切工作的出发点和落脚点。
担当：愿担当、能担当、会担当，团结协作，积极主动承担责任。
进取：创新变革激发活力，超越自我引领群伦。
乐享飞行：使围绕飞行的全流程工作充满激情与快乐，也通过努力使客户尽享飞行快乐。

品牌定位 |
专业信赖：精于航空运输主业，致力成为行业引领者，备受信任与依赖。
国际品质：具有国际知名度和美誉度，备受瞩目与赞赏。
中国风范：展示中华文明深厚底蕴，展现美丽中国时代风采，尽显独特魅力，备受推崇与追随。

经营理念	安全理念	服务理念	人才理念	环保理念
顾客至上 诚信合规	安全第一 预防为主 综合治理	放心 顺心 舒心 动心	品德 激情 能力 业绩	绿色营运 可持续发展

公司战略

国航本着成为全球领先的航空公司的愿景，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。

“十四五”规划思路

2021年是“十四五”开局之年，国航全面贯彻习近平总书记对民航的系列重要指示批示精神，研究制订自己的十四五规划，未来五年我们将持续提高发展质量，巩固疫情防控成果，统筹抓好安全与发展，努力在经营效益上打翻身仗，稳妥有序推进“十四五”规划的实施，推动全面建成具有全球竞争力的世界一流航空运输企业。

01

完善区域市场布局，聚焦主业构建双循环新格局

围绕国家区域发展战略，优化国内市场布局，深化国航集团航线战略协同；调整国内国际运力结构，巩固在国内大循环中的主体地位，根据疫情恢复情况逐步增投欧美传统优势市场和一带一路市场，塑造在国际大循环中的新动能；加速世界级枢纽建设，把握京蓉“一市两场”重大发展机遇，进一步提升枢纽竞争力。

02

坚持创新驱动发展，推动转型创新落地

加速商业模式转型，实现优化体验、降低成本、提升收益、技术创新；围绕旅客体验、员工能力与资产运行效率，以业务转型驱动数字化转型；通过完善创新配套机制、推进创新实验室、加快创新成果转化应用、推进科改示范企业建设等加快科技创新。

- 牢固树立安全发展理念，确保持续安全
- 加强员工队伍建设，培养知识型、技能型、创新型员工，增加员工归属感和获得感
- 推动高质量发展，在创建世界一流企业方面取得新突破
- 持续推进深化改革，在重要领域和关键环节取得新进展
- 落实国企党建会议精神，推进党建取得新成效

创建“世界一流”聚焦5件大事

03

坚持系统治理思维，持续改善客户体验

围绕一个目标，运用两个抓手，推动三个转变，打造六个支柱。

04

推进深化改革2.0版，不断增强内生动力

聚焦中国特色现代企业制度、供给侧结构性改革、市场化经营机制建设及混合所有制改革四大重点领域，推动全面深化改革再上新台阶。

围绕1个目标

运用2个抓手

推动3个转变

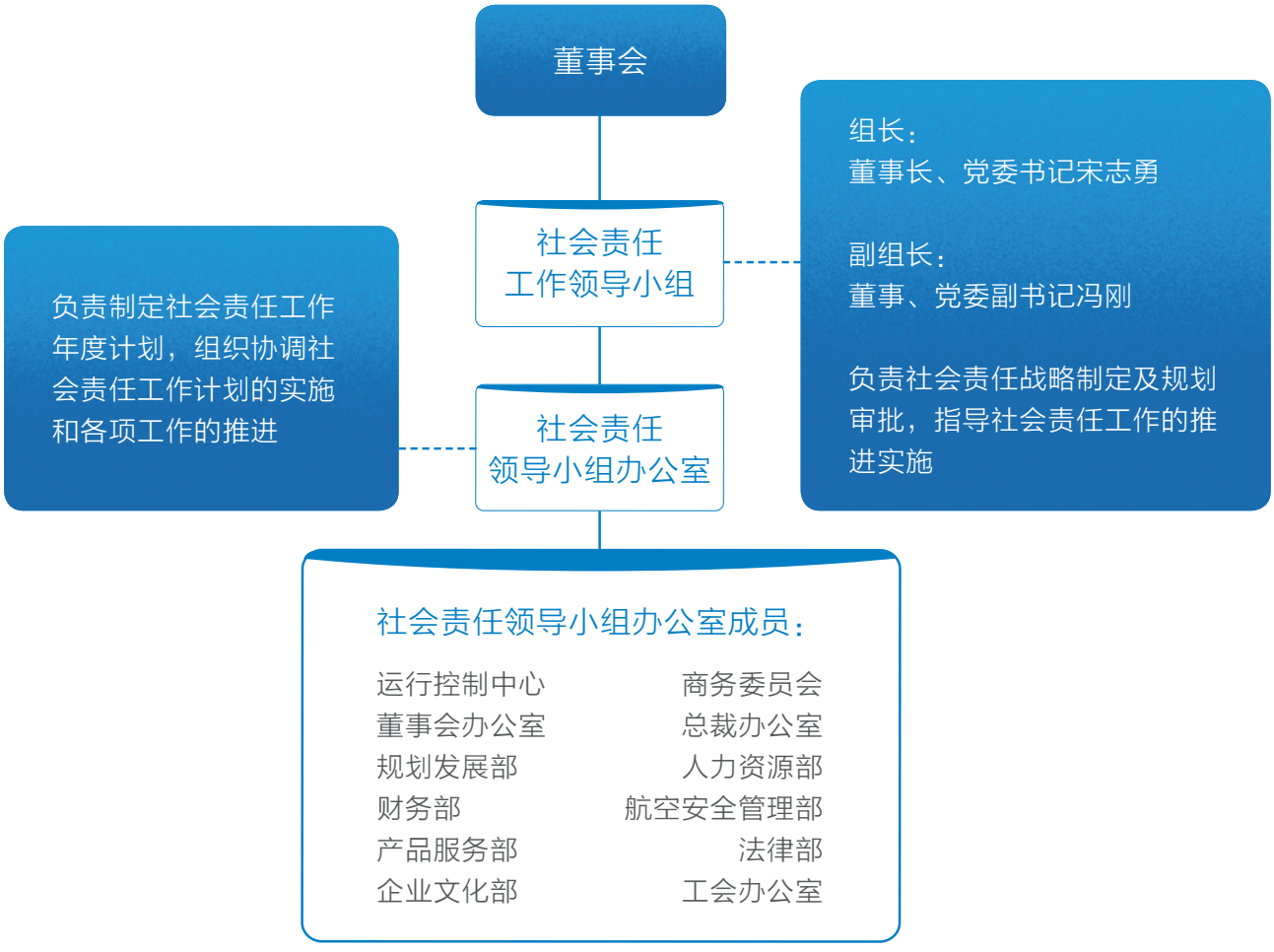
打造6个支柱

可持续发展管理

国航持续完善公司社会责任治理体系，将社会责任治理融入公司整体治理与经营，优化社会责任治理架构，细化社会责任管理职能，综合提升公司社会责任表现。公司重视与利益相关方的交流沟通，回应不同利益相关方需求，持续推进国航和各利益相关方的协同可持续发展。

社会责任工作

国航始终坚持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，建立较为完善的社会责任管理体系。公司设置社会责任工作领导小组及社会责任领导小组办公室，分别负责公司社会责任工作的战略制定与落实推进，职责清晰，共同有效提升国航社会责任表现。



社会责任工作管治架构

社会责任沟通

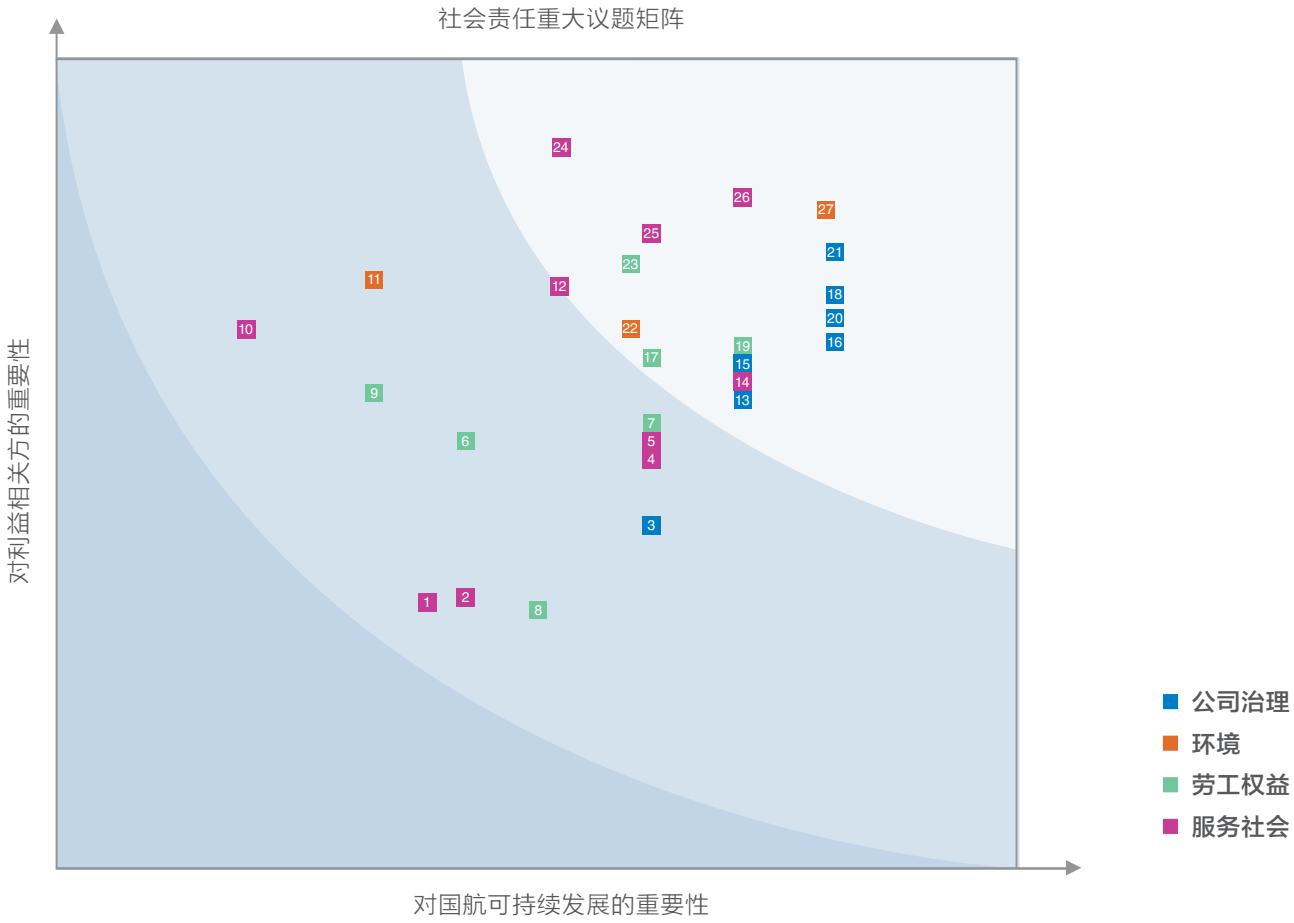
国航重视利益相关方沟通，建立高效的利益相关方沟通反馈机制，借助不同渠道听取监管机构、股东、旅客、员工、合作伙伴等利益相关方的意见和建议，识别各利益相关方对公司的反馈与期望，有针对性地回应各方需求。

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 蓝皮书发布会	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 落实监管要求 接受监督和考核 参加专题培训
投资人 股东	信息披露 股东大会 投资人大会 公司官网	实现规范化的公司治理 保障投资人／股东利益 可持续发展能力	完善公司治理及内控体系 开展投资者关系工作 强化核心竞争力 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 旅客信息保护
员工	员工满意度调查 内部论坛、杂志、 邮件、微信 职代会 工会活动 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 劳模工作室 文体活动 技能竞赛 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	加强商业沟通、合作 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	行业可持续发展 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	开展抗疫保障 深化精准扶贫 开展公益慈善活动 完成重要运输任务
媒体	新闻发布 媒体走访 官方新媒体平台	公司重要事件回应 良好的公共形象和影响力 未来规划	发布社会责任报告、定期业绩报告 及时更新微博、微信、抖音等动态 开展开放日活动

披露原则

重要性原则：国航结合中国国情国策、自身行业特性及业务特点，按照上交所《上海证券交易所上市公司环境、社会责任和公司治理信息披露指引》、联交所《环境、社会及管治报告指引》等相关监管要求，结合资本市场关注重点，通过与各类利益相关方不同形式的沟通与交流，对同行业企业社会责任报告披露议题进行对标分析，最终识别并筛选出国航可持续发展重大议题。

我们按照“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，对重大议题进行重要性排序，产生国航社会责任重大议题矩阵。



中度重要性议题

1	融入当地社区	7	员工沟通
2	特殊旅客服务	8	员工关爱政策
3	ESG管治	9	工作条件与社会保护
4	保障特殊飞行	10	贡献行业发展
5	航班正点	11	污染防治
6	多元化和机会平等	12	客户隐私保护

高度重要性议题

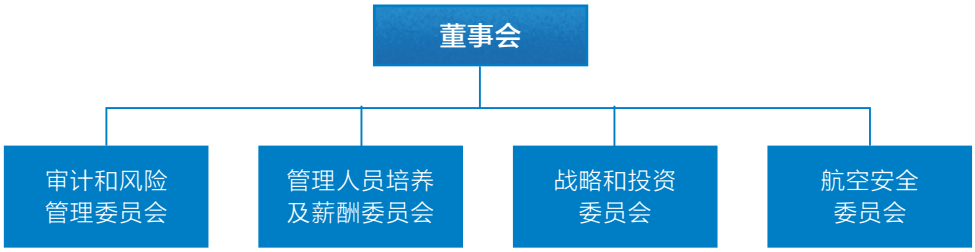
13	国际化发展	21	合法合规经营
14	客户体验提升	22	资源可持续利用
15	产品与服务创新	23	员工权益保护
16	风险内控	24	精准扶贫
17	职业健康与安全	25	乘客健康与安全
18	可持续价值链	26	航空安全
19	员工培训与发展	27	应对气候变化
20	廉政管理		

量化原则：国航制定覆盖公司总部管理支持部门、事业管理单位、分公司基地、主要子公司的标准化ESG指标管理工具，对包括社会责任报告指引中所有“环境”范畴及部分“社会”范畴的量化关键披露指标进行定期统计，并于年末汇总、披露。本报告中的“环境”范畴量化数据将配有计算方法及引用标准说明，详见本报告相关章节。

一致性原则：本报告相对往年社会责任报告披露范围并无重大调整，且使用一致的披露统计方法。

公司治理

国航持续提升公司治理水平，推动合规管理体系建设，规范内控体系与制度建设，强化公司抵御风险的能力。公司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多项建议，发挥专业优势，对董事会的科学决策发挥了支持作用。



提升董事会运行效率

依法依规组织股东大会、董事会和各专门委员会、监事会、利用独董汇报会、董秘汇报会加强议案沟通；完善董事会议案征集和信息公开内控体系，增加董监高到离任、公司治理网页资源管理等12份流程。

深化公司治理理论探索和实践

深入开展课题研究，发表提高上市公司质量、董事会建设等3篇文章；参与《公司法》修订，向证监会提出意见和建议；全年共形成12篇董事会报告、报道和4篇董事调研报告、报道，开展公司治理专项培训，普及治理理念和培育治理文化。

提升信息披露质量

完善信息披露事务管理制度，确保所有股东能够平等获得公司信息，维护投资者权益；2020年，高质量完成上海、香港、日本定期报告及临时公告、股东通函的编制与披露工作。

强化投资者关系

参加多场国内外峰会及投资策略会，共举办一对一会议和小组会议近50场；接待境内外机构公司80余场的调研及电话会；召开年度及半年度业绩网上说明会，及时更新解答投资人关注问题。

董事赴广西昭平县开展调研

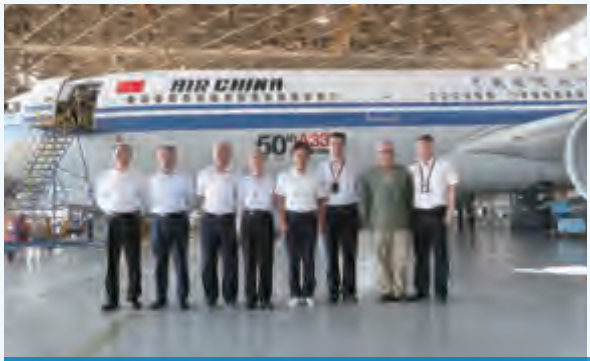
11月25－27日，独立董事王小康、段洪义、李大进赴公司定点帮扶单位广西昭平县开展扶贫调研。调研组一行深入昭平县蜜蜂产业蜂蜜加工基地、生态茶示范基地、百香果种植基地及博爱卫生站等地，实地考察了解国航对口帮扶、援建项目建设及帮扶成效等工作情况，与当地干部深度交流，并进行了专题座谈会。

调研组一行来到江口村生态茶示范基地

调研组一行来到昭平镇江口村党群服务中心

董事赴北京飞机维修工程有限公司调研

9月22日，独立董事王小康、段洪义、李大进、职工董事薛亚松赴北京飞机维修工程有限公司（以下简称Ameco）调研，独立董事许汉忠通过电话参会。通过调研，董事对Ameco发展概况、组织架构、机务安全体系建设、市场拓展和业务开展、科技创新等相关情况有了充分了解，有助于董事更好地履职。



国航董事赴 Ameco 调研

股东大会 2 次

董事会 7 次

2020年董事履责绩效

审计和风险管理委员会 8 次

管理人员培养及薪酬委员会 4 次

战略和投资委员会 3 次

航空安全委员会 2 次

2020年治理荣誉与奖项

- 2020 年中国上市公司百强排行榜
- 金蜜蜂 2020 优秀企业社会责任报告 · 长青企业二星级
- 央广网第二届“最值得投资者信任的上市公司”
- “主板最佳新媒体运营”大奖
- “最佳上市公司”“最佳上市公司董事会秘书”奖项

董事会 ESG 声明

国航董事会是ESG事宜的最高负责及决策机构，通过定期沟通会议听取ESG工作执行层汇报，监察可能影响公司业务或运作、股东与其他利益相关方的ESG相关事宜，以确保ESG理念与公司策略的融合。董事会需负责审批确定利益相关方沟通结果及重大性议题判定结果，并对公司ESG报告进行审阅批复。

董事会下设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；设置社会责任领导小组办公室负责制定社会责任工作年度计划，组织协调社会责任工作计划的实施和各项工作推进。

基于外部社会经济宏观环境和公司发展战略，国航定期进行ESG议题的重要性评估，讨论并确定公司在ESG方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为ESG年度战略工作。董事会审阅并确认重要性评估结果，将重点议题作为公司整体战略制定的一部分，并监督这些议题的管理与绩效。

2020年，公司设定了包括温室气体排放、废气排放、安全生产等多个ESG目标，并对ESG目标进行日常监控，由董事会对目标的完成情况进行定期审阅并对年度目标的实现策略与行动计划进行审核。

本报告详尽披露国航2020年ESG工作的进展与成效，并于2021年3月30日由董事会审议通过。

党建引领

2020年，面对全面小康决胜战、疫情防控阻击战、“十三五”收官战，国航党委深入贯彻落实习近平总书记重要讲话精神和党中央重大决策部署，带领广大干部职工统筹打好疫情防控、安全生产和经营效益三场硬仗。国航各级党组织和广大党员干部在大战大考中守初心、担使命，充分发挥了战斗堡垒作用和先锋模范作用。

强化党委领导力

党的坚强领导是应对风险挑战的根本保证，必须充分发挥党委的领导作用、强化领导责任，为国航发展掌舵领航。

一是坚决做到“两个维护”。完善“第一议题”制度，完善党委理论学习中心组制度，建立疫情简报制度，着力确保党中央重大决策部署“事事有着落、件件有回音”。

二是着力强化理论武装。将学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神和党的十九届五中全会精神作为重要政治任务，持续健全学习教育培训体系，推进习近平新时代中国特色社会主义思想走深走心走实。

三是落实落细党的领导。修订国航股份党委常委会《议事规则》，明确前置讨论事项，制定“三重一大”决策议事清单，基本理清各治理主体职责界面，推动“两个一以贯之”进一步具体化制度化。

四是贯彻落实主体责任。制定责任清单，完善落实机制，逐级压紧压实主体责任，推动全面从严治党向基层延伸、向纵深发展。强化政治担当，抓好巡视“后半篇文章”，巩固拓展巡视成果。持续纠治“四风”，开展“党风廉政建设宣教月”活动，营造廉政氛围。

五是压紧压实党建责任。优化党建责任考核评价体系，把班子、干部在大战大考中的实际表现纳入考核重点内容，树立正确导向，强化“指挥棒”作用。制定关于加强垂直化管理属地单位党建工作的管理办法，构建责任明确、边界清晰、协调运转的区域党建工作格局。

强化基层党组织组织力

基层党组织是全部工作和战斗力的基础，是攻坚一线的战斗堡垒，必须突出政治功能抓基层、夯基础，切实把组织力转变为战斗力。

一是抓主动性。把激发基层党组织、党员的主动性、积极性、创造性摆在突出重要位置，组建党员突击队冲锋在前，稳妥有序推进火线入党工作，发出捐款号召，党员、职工群众自愿为支持疫情防控捐款。

二是抓规范性。贯彻落实《中国共产党国有企业基层组织工作条例》、《中国共产党基层组织选举工作条例》，组织开展基层党务人员队伍专项调研，开展发展党员工作专项督查，上线应用中央企业党建信息化系统，推动各级党组织全面补短板、强弱项。

三是抓凝聚力。关心关爱员工，下拨专项党费，支持基层单位做好疫情防控工作。激发青年活力，围绕服务大局，组建青年突击队，做好抗疫志愿服务工作，充分发挥国航青年生力军作用。做好统战工作，进一步健全统一战线工作制度机制，广泛凝聚工作合力。

强化干部人才支撑力

认真贯彻新时代党的组织路线，不断健全党管干部、党管人才制度机制，围绕事业发展需要建设忠诚干净担当的高素质专业化干部队伍，培养造就德才兼备的高素质人才，为高质量发展提供强有力的干部、人才支撑。

一是严格干部选拔任用。健全管理制度，围绕“三项制度”改革搭建“1+N”制度框架：横向上聚焦干部管理五大体系，健全管理办法；纵向上完成干部管理政策备案，分层分类的差异化管理体系更加完善。

二是选优配强领导班子。加强干部队伍建设统筹规划，完善工作机制，专题研讨盘点各二、三级班子和年轻干部储备情况，明确年轻干部使用原则，持续优化班子结构、年龄搭配，工作合力进一步增强。

三是从严开展干部监督。推动监督常态化，健全四项信息联合清查机制，开展摸底清查，把“管住关键人、管到关键处、管住关键事、管在关键时”落在实处。

四是抓好人才队伍建设。加强顶层设计，进一步打通人才发展通道；激发人才活力，加强内部交流平台建设，人才交流范围、深度、广度显著拓展，交流质量显著提升。科学精准谋划人力资源配置，盘活内部存量，提升人力资源效率。疫情期间创新搭建“共享员工”管理模式，为打赢疫情防控阻击战强化力量支撑。

强化党员干部职工向心力

团结广大干部职工同心同德、顽强奋斗是战胜一切风险挑战的最大底气，必须切实履行好新形势下宣传思想工作使命任务，为攻坚克难汇聚强劲能量。

一是思想引领。严格落实意识形态责任制，认真落实疫情防控宣传舆论工作，抓好年度宣传思想工作重点，突出正面宣传导向，不断建强宣传思想工作主阵地。

二是凝聚人心。抓好思想政治工作，聚焦打好“三场硬仗”，及时部署形势教育、思想动员工作，引导员工与企业共进退、为企业排忧解难。加强典型宣传，展现国航人在抗击疫情一线不畏艰险、迎难而上的精神风貌，凝聚起共克时艰的强大正能量。

三是文化传导。加强对企业文化、品牌发展的整体谋划和力量整合。加强文化传导平台建设，以职工广泛参与促文化深度“浸润”。

四是提升形象。聚焦国航外防输入、落实重大运输保障任务、定点扶贫等工作，围绕“国产飞机载国旗飞上蓝天”“冬奥冰雪号喷涂、首航、串飞”等热点亮点，组织策划系列主题宣传活动，推出“机长暖音广播”“飞往春天的航班”等感人作品，企业品牌形象得到有效提升。

强化落实执行力

面对风险挑战，国航持续保持定力，克服疫情影响，扎实推进各项任务如期保质完成。

一是尽心尽责决胜脱贫攻坚。落实“四不摘”要求，力度不减、责任不变地抓好定点扶贫，国航帮扶地区全部正式脱贫摘帽。

二是扎实做好冬奥筹备保障。加强对冬奥运输保障工作的组织领导，完成一系列重要运输保障，获得冬奥组委、北京市政府及服务对象高度认可。

三是坚定落实中央巡视整改。以高度负责的态度、务实过硬的措施抓好整改落实，持续做好中央巡视“后半篇文章”。

全面风险管理

2020年，受新冠肺炎疫情影响，航空业相关上下游产业受到冲击，风险防控面临巨大压力。国航加快推进公司风险防控治理体系建设。修订公司重大经营风险事件报告工作机制，督促各投资企业细化风险等级标准及重大风险事件报告工作制度；利用信息化手段，上线试运行内控手册统一管理平台，内控手册进行统一管理，维护公司内控手册版本的标准化和效力。持续提升防范化解重大风险能力，推进公司稳健经营和可持续发展。

反腐败与商业道德

国航严格遵守国家相关法律法规，内部制定《监督执纪工作办法》《廉洁风险防控工作指引》《关于加强纪检监察机构日常监督的意见》等规章制度，强化“不敢腐、不能腐、不想腐”体制机制建设，建立全方位监督体系，确保廉洁高效。2020年，国航未涉及贪污腐败诉讼案件。

纪检监察业务骨干专题培训班

- 9月，开展党纪法规知识线上测试等5个党风廉政建设宣传教育月系列主题活动
- 全年共开展各类党风廉政建设宣传教育活动1755次，覆盖83295人次
- 发挥“廉洁中航”微信公众号作用，面向全体党员组织开展“党纪法规知识”线上测试活动
- 开展廉洁微视频征集活动，共征集作品76部、评选出优秀作品29部

2020年国航廉洁文化宣教活动

知识产权管理

国航贯彻落实国资委《关于推进中央企业知识产权工作高质量发展的指导意见》，提升企业自主创新能力，强化内部知识产权管理，同时尊重外部知识产权。2020年，公司成立数字化转型创新实验室，实施全流程知识产权保护支持，加大对创新项目的知识产权挖掘力度。

累计知识产权

境内外注册商标
2750 余件

注册专利
310 余件

企业文化

2020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和党的十九大精神为指引，深入践行社会主义核心价值观，紧密围绕疫情防控工作，多渠道、多形式做好疫情防控期间的文化传导。开展“践责、见心、建未来”主题文化传导活动，多角度呈现公司在坚决执行国家战略、稳步推进三大攻坚战、打赢打好“三场硬仗”等方面的履责成效，充分发挥文化引领作用，突出“文化建设”与“责任履行”，为公司整体发展和战略推进提供思想动力。

国航展馆企业社会责任主题展览

抗疫专题

机场就是战场、航线就是火线、客舱就是方舱

国航抗疫大事记

1月22日

成立由党委主要负责同志担任组长的国航疫情防控领导小组

1月25日

国航执行国家卫健委包机任务，四川首批医疗队由成都飞往武汉

1月26日

国航执行国家卫健委包机任务，北京首批医疗队乘坐二架包机，天津首批医疗队乘坐一架包机，由北京、天津飞往武汉

2月5日

国航 CA081 包机从北京前往日本大阪，接回滞留当地的 223 名湖北籍旅客返回武汉

2月7日

率先开展“客机货班”运作模式，使用客机执行货运航班，确保国际货运畅通、供应链“不断流”，为国际物流产业链运行通畅提供有力支撑

10月23日

国航地面服务部旅客服务中心等 4 个集体，信息管理部葛鹏、Ameco 卢彦等 9 人，分别荣获全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情先进集体和先进个人荣誉称号

10月22日

国航湖北分公司及商务委员会陈红兵、地面服务部程旭、综合保障部任红红、空保支队王彦东 4 人分别荣获国资委授予的中央企业抗击新冠肺炎疫情先进集体和先进个人荣誉称号

9月8日

全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会在北京人民大会堂隆重举行，飞行总队荣获全国抗疫先进集体、客舱服务部主任乘务长刘婷婷荣获全国抗疫先进个人荣誉称号

9月3日

国航执飞的 CA746 航班从柬埔寨金边飞抵北京，标志着北京国际客运直航航班正式恢复

面对新冠肺炎疫情带来的困难与挑战，国航坚决贯彻习近平总书记关于统筹抓好常态化疫情防控和经济社会发展、推进复工复产的重要讲话精神，落实党中央决策部署以及上级单位要求，统筹打赢打好疫情防控、安全生产和经营效益三场硬仗。严密生产组织，持续加强关键环节把控，广大干部职工不畏艰险、迎难而上，忠诚履行了载旗航空公司的政治责任和社会使命。

2 月 7 日

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

2 月 26 日

提供加班包机定制化航空服务，执行 CA4011 航班将西藏自治区一家工程技术公司的 124 名复工人员，从成都运送到昌都邦达高原机场

2 月 28 日

成都—法兰克福 CA431 从双流国际机场直飞欧洲，这是受疫情影响后西南地区恢复执行的第一条洲际航线

3 月 31 日

截止当日，国航已执行离鄂医疗队包机任务 31 班，累计向四川、内蒙古、江苏、山东、辽宁、北京等省市运送超过 3500 名医护人员

4 月 8 日

CA8221 航班载着 105 名旅客从湖北武汉飞往四川成都，标志着武汉封城 76 天后，国航武汉地区客运航线正式复航

4 月 15 日

国航调派 CA042 航班从武汉接运最后一批 185 名国家援鄂医疗队员回京

4 月 17 日

国航顺利完成首班实施旅客登机前核酸检测的 CA910 莫斯科－北京航班任务

5 月 11 日

印发《中航集团“两会”期间航空运输疫情防控工作方案和应急预案》，成立“两会”期间航空运输防疫防控领导小组

抗疫组织领导

1月22日，国航成立由党委主要负责同志担任组长的疫情防控领导小组，建立了贯穿上下的疫情防控领导机制，随疫情发展逐步细化设立了生产运行、市场营销、资金保障、内部防控、综合应急、宣传舆情、海外疫情、国际合作8个专项工作小组，迅速作出部署，以“不讲条件、最优先级”的标准，打好疫情防控空地协同阻击战。

党员发挥先锋模范带头作用

国航党委充分发挥党的干部、组织、队伍作用，45名员工火线入党，组建205支党员突击队和141支青年突击队，为疫情防控提供了坚强保证。

全球抗疫行动

面对疫情大考，国航牢记航空使命，坚持生命至上、人民至上、国家至上，战斗在外防输入、内防扩散第一线，为保安全、援战疫、护同胞、稳供应、助复产付出了艰辛努力。

自疫情发生以来，国航主动担当作为，面对重大运输任务“不讲条件、不讲代价、最优先级”保障，从日本、意大利等地平安接回近万名中国同胞。

累计执行抗疫运输任务包机

216 班

运送人员

3.1 万人次

防疫物资

1403 吨

累计执行撤侨任务

40 余架次

争分夺秒运送抗疫人员和物资

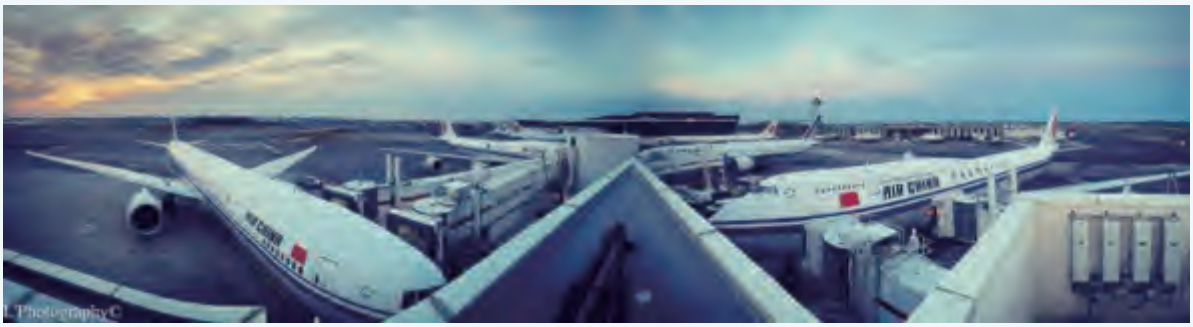
1月25日，大年初一，由国航承运的载有四川首批医疗队138名医护人员和500余件医疗用品的第一架包机从成都双流机场起飞前往武汉，这也标志着国航开启了与疫情争分夺秒的“空中防疫之战”。

1月26日，国航执行CA043、CA041航班，运送北京首批医疗队和医疗物资驰援武汉。

深圳航空、内蒙古公司、山东航空分别执行包机，运送江苏、内蒙古和山东多地医疗队齐援武汉。

“串飞”保障国际航线运营

为满足中美两国间正常的人员交往，国航分别于2月11日、12日开始，采取“串飞”方式运营北京－洛杉矶－旧金山和北京－纽约－华盛顿两条航线。这是在外国航空公司暂停中国航线运营，国航努力应对巨大市场压力的同时，坚决履行政治责任、社会责任的举措之一。



护送赴英国联合工作组

3月28日上午11时26分，国航CA085航班搭载山东省赴英国联合工作组15名成员从济南遥墙机场出发，飞抵伦敦希斯罗机场。除护送工作组成员，此趟航班还携带17.5吨防疫物资。

海外“国航人”的抗疫行动

国航向境外单位发出通知，为防疫物资驰援祖国提供优先保障服务，优先运输捐赠的口罩、防护服等医疗、防疫物资用品。通知一经发出就获得了海外地区营业部和航站的响应和全力支持，日本、巴黎等境外营业部和航站积极提供境外捐赠抗疫物资的免费运输服务。

“客机货班”运作模式

为满足疫情期间的航空货运需求，保障全球供应链顺畅稳定，国航充分利用客机资源和航班网络优势，率先开展“客机货班”运作模式，使用客机执行货运航班。

为在疫情期间保障旅客出行体验，维护旅客基本权益，国航从旅客的需求出发持续改进服务内容，对线上信息展示、机票退改签服务、机上用品及餐食配备进行全面升级，致力于打造让旅客放心、安心的空中之旅。

官网信息升级

在官网和APP平台上线“疫情防控专栏”，向广大旅客宣传国航在疫情防控常态化条件下所采取的各项有效措施。专栏包括安心举措、中国国内航班旅行须知、国际/地区航班旅行须知、国航服务政策调整、乘飞机携带疫情防控物品须知和了解APP辅助功能6个板块。

疫情期间退改签服务升级

国航始终关注旅客健康出行，严格落实减少人员流动等防控政策，在服务全流程中认真落实疫情防控要求，确保旅客出行安全。根据防控形势，及时调整客票退改规则，退票款总额达159亿元。

推出国际机票购票/变更新功能

面对国际疫情形势不断变化，国际航班运行“五个一”政策出台，以及国际航班运行变化较大等情况，国航严格落实民航局《关于进一步明确疫情期间国际机票销售有关问题的通知》要求，及时调整国际机票销售办法。

4月27日，国航在APP上推出国际机票购票预约和变更候补功能。在旅客自助填报出行需求的基础上，APP系统自动排序并安排座位，进一步提高了满足旅客出行需求的能力。

做好“六稳”工作 落实“六保”任务

国航深入贯彻落实党中央、国务院关于做好“六稳”工作，落实“六保”任务的部署要求，科学研判行业走势，变压力为动力，以扎实推进复工复产，稳岗扩就业的实际工作成效，体现出为党分忧、为国尽责的使命担当。

稳就业

积极响应国资委“抗疫稳岗扩就业”专项行动，在稳定现有人员就业的基础上，重点保障高校毕业生、农民工及贫困地区劳动力等重点群体招聘工作。

参加“春暖花开，国聘行动”活动，继续在对口帮扶地区组织专项招聘会，切实帮助贫困地区劳动力解决就业问题。

复工复产

积极推动下属企业复工复产。利用航线网络多点发力，保障物流、人流畅通，做好抗疫的“护航队”，疫情期间累计执行复工、复产、复学航班154个，为企事业单位及学校运输人员共计1.8万人次。

定制航班助力复工复产

6月6日，中冶集团78名技术骨干，乘坐国航CA553包机，从成都双流国际机场直飞巴基斯坦卡拉奇。这是从成都始发的首架复工复产国际客运包机。

员工抗疫关怀

国航多措并举助力公司疫情防控，保障员工健康与安全，给予员工抗疫关怀。广泛开展员工心理关爱工作，举办疫情防控、情绪管理主题微课，持续提供网络视频咨询服务，帮助员工做好心理调试。

2020年

公司共开展线下、线上一对一咨询

47 场

举办主题微课

78 场

参与人数

32342 人次

开展团体辅导及隔离区空勤人员团体辅导

116 场

国航下拨抗疫专项经费为员工复工返岗提供支持

01 按照经费向疫情防控关键地区、关键岗位倾斜的原则，下拨防控疫情专项资金957.85万元

02 向基层单位下拨疫情防控特殊慰问金1450万元，并向多名生活困难职工下拨临时救助慰问金

03 为全体员工增加新冠雇主责任险，及时提供防疫物资支持

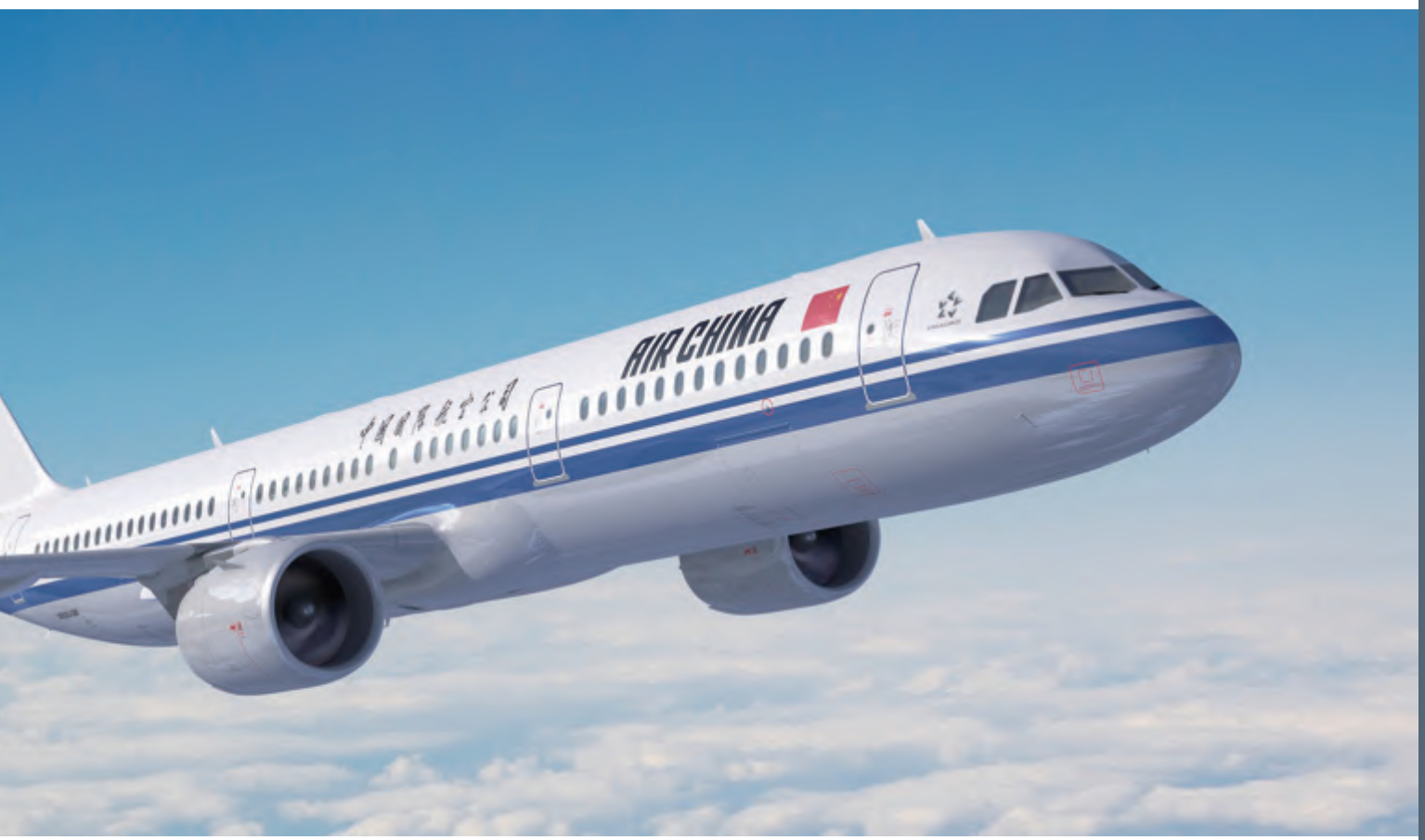
抗疫行动期间

用于疫情防控投入共计

5 亿元

核酸检测超过

17.2 万人次



国航抗疫有担当

向武汉市捐赠现金**1000**万元，
为**149**户中小微企业减免租金约**2000**万元，
员工自愿捐款约**574**万元。

飞行总队荣获全国抗疫先进集体、客舱服务部主任乘务长刘婷婷荣获全国抗疫先进个人，**7**个集体和**17**名个人获得国资委、交通运输系统的先进通报表彰。

空勤队伍发扬担当奉献精神，
医学隔离观察人数超过**9.8**万人次，
其中飞行员达**6.8**万人次，
人均隔离**2.6**次，时长超过**36**天，
其中飞行总队宽体机大队人均累计隔离超过
100天。

扶贫专题

决战决胜脱贫攻坚 积极履行社会责任

2020年，国航深入贯彻落实习近平总书记关于决战决胜脱贫攻坚的重要指示精神，紧扣决战决胜冲刺期目标任务，发挥专长优势，深化“航空+扶贫 8+2”模式，协助定点帮扶地区打赢打好脱贫攻坚战。在国航与扶贫地区干部群众共同努力下，苏尼特右旗和昭平县均如期完成脱贫摘帽任务。在中央单位定点扶贫成效考核中，中航集团连续三年荣获最高等次“好”。中航集团“航空+扶贫8+2”模式入选原国务院扶贫办“企业精准扶贫综合案例50佳”。中航集团扶贫办荣获“全国脱贫攻坚先进集体”称号。

2020年累计向定点帮扶地区投入各类帮扶资金

4003 万元

引入帮扶资金

1036 万元

培训基层干部

814 名

培训技术人员

4076 名

购买扶贫地区农牧产品

5628 万元

帮助销售扶贫地区农牧产品

1073 万元

领导带头凝聚共识

2020年，国航确定了“工作力度不减，工作标准不降，工作劲头不松，工作队伍不撤”的工作要求，领导以上率下，带头凝聚共识，落实各项工作。

召开扶贫工作领导小组会议 **2** 次

前往定点扶贫地区调研督导 **6** 次

与扶贫地区主要领导召开交流会、电话会 **15** 次

董事长、党委书记宋志勇与苏尼特右旗牧民交流

整章建制聚焦长效

完善扶贫相关制度规范管理，制定下发《2020年定点扶贫工作“8+2”重点项目推进方案》《定点扶贫项目管理办法》，修订完善《定点帮扶地区特色农牧产品采购管理规定》，进一步加强扶贫领域过程管理。

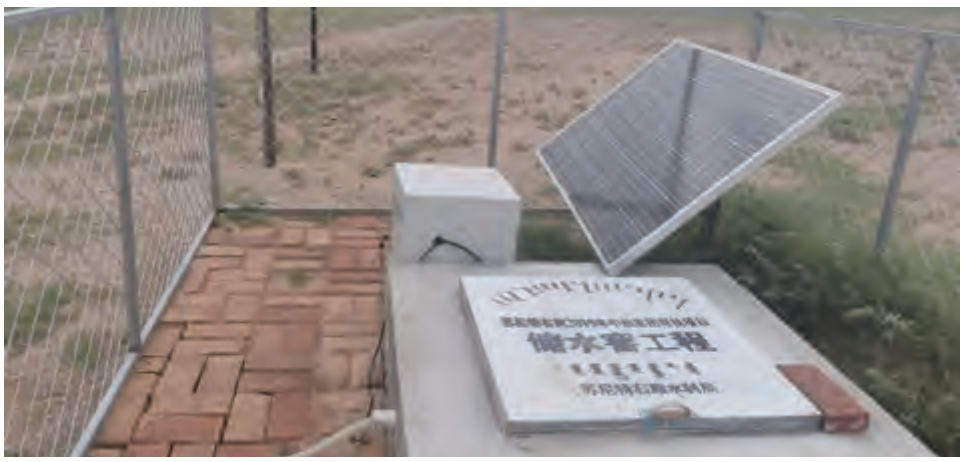
2020年9月，国航开展专项审计监督，赴现场开展扶贫领域专项监督检查及扶贫资金支出和扶贫项目管理专项审计工作，重点关注扶贫资金和项目管理情况以及各项目扶贫效果评估，督促定点帮扶地区落实脱贫攻坚主体责任，为扶贫工作保驾护航。

多措并举精准发力

授人以“鱼”，紧盯民生短板助力全面脱贫

2020年，国航助力解决民生短板问题，在苏尼特右旗协助开展安全饮水、提高农牧区居住条件、提升社区卫生服务中心诊疗能力等民生工程；在昭平县江口村开展基础设施建设项目，开展村屯道路硬化、路灯照明、安全饮水工程、水渠改造及公共文化服务场所建设，推进农村人居环境整治。

捐建红十字博爱卫生站

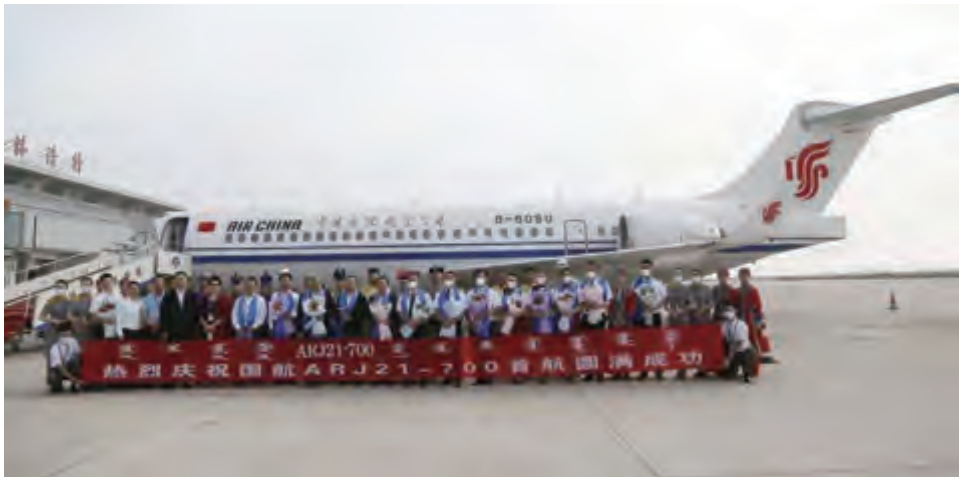


捐建储水窖工程

授人以“渔”，深化“航空+”扶贫模式

架设空中桥梁

7月10日，国航全新引进的ARJ21-700新型客机从北京飞抵锡林郭勒盟锡林浩特，并加密航班密度，通过架设空中桥梁，为锡林郭勒盟苏尼特右旗旅游提供交通支持。



ARJ21-700 客机首航执飞北京至锡林浩特航线

广泛宣传推广

国航利用机上杂志和视频、候机楼休息室、酒店前台、微信公众号、抖音平台等渠道，开辟扶贫专栏、展播扶贫节目、增加扶贫元素，组织媒体团赴扶贫地区开展专题报道，有力提升了当地知名度、美誉度。

国航产品分享会推广昭平特产

注重产业培育

2020年，国航在苏尼特右旗建设苏尼特羊核心育种基地、骆驼基地，在昭平县建设全自动化茶叶生产加工基地，打造特色支柱产业。2020年5月，因为经济效益突出，示范效应明显，江口村村民合作社获评广西壮族自治区首批示范性农村集体经济组织，曾经的“空心村”变成如今远近闻名的“示范村”。

广西昭平茶山

苏尼特羊核心育种基地

加大消费扶贫力度

坚持以购代捐，以买代帮，依托企业工会组织、自有电商平台、航食配餐，号召职工采购、带动客户采购、面向旅客推介，协助两地建设推广“昭平优品”“苏尼特优品”等当地自营电商平台，创新“青春国航”抖音平台扶贫直播带货形式，开展“我在草原有只羊”特色直播活动。

探索生态扶贫方式 聚焦绿色脱贫

携手中国环保基金会、中国林科院在苏尼特右旗试点种植“野牛草”，用科技解决草原退化问题，填补了国内野牛草育种的技术空白，增加农民收入，进一步推进生态链、产业链、价值链深度融合。

国航探索生态扶贫

授人以“宇”，激发脱贫内生动力

推动基层党建与脱贫攻坚互促共进，在苏尼特右旗，与草原上的“红色文艺轻骑兵”结对共建，帮助乌兰牧骑完善演出乐器、服装等，助力乌兰牧骑创作更多更好的作品，满足农牧民群众多样文化需求。在昭平江口村协助建设党群服务中心，为村级基层组织凝聚群众提供了必要支持。

扶贫专题文艺晚会

开展多类型培训，为扶贫当地企业组织运营管理培训、电子商务技能、农牧业种养殖技术、致富带头人、就业技能等培训。

昭平县旅游从业者参与国航酒店管理业务培训班

开展丰富的扶贫志愿支教活动，扩展长期驻校支教模式，优选7名青年志愿者在昭平江口村开展长期支教；以美育教育为切入口，在昭平县江口小学组建“中航江口凤之音少儿合唱团”，帮助当地培养多名音乐骨干教师；积极引入帮扶合作伙伴，为帮扶地区孩子们送网课，送去助学金，汇聚扶贫合力。

国航董事、党委副书记冯刚为“中航江口凤之音少儿合唱团”授牌

昭平县“中航江口凤之音少儿合唱团”受邀参加央视特别节目录制

安全

筑牢发展底线

安全是航空公司的立身之本，国航将“牢固树立安全发展理念，确保持续安全”确立为“今后5年要做的5件大事”的第一件大事。面对新冠肺炎疫情带来的困难与挑战，国航始终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，持续巩固安全管理基础，积极推进安全文化建设，保障安全运行。

支持联合国 2030 年可持续发展目标

Ameco Beijing
飞机大修
A/C Overhaul

夯实安全管理

国航牢固树立安全发展理念，严格遵守国家相关法律法规和《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR121部），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，全年未发生国航责任原因航空运输征候事件，保持领先的安全业绩。

落实安全主体责任

- 健全安全生产责任制体系，细化安全责任追究
- 明确各级领导干部职责

落实安全指标绩效

- 将公司安全指标按照职能分工分解到各单位，具体落实到工作岗位
- 明确各岗位的责任人员、责任范围和考核标准等内容，落实横向到边、纵向到底、责任到人

强化风险防控

实施风险量化分析安全品质评价体系，定期评估预警关键风险及重要危险源，完善安全风险管控机制。

提高应急水平

为深入贯彻《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国安全生产法》，落实习近平总书记关于做好应急管理工作的重要指示精神，推进应急管理高质量发展，国航持续完善应急管理体系，全面提升应急管理能力，完善应急指挥体系，推进应急机制建设。升级应急管理系统，提升应急处置能力。加强应急管理工作正面宣传，创新推进安全宣传教育。

01
- 持续修订完善应急预案和检查单

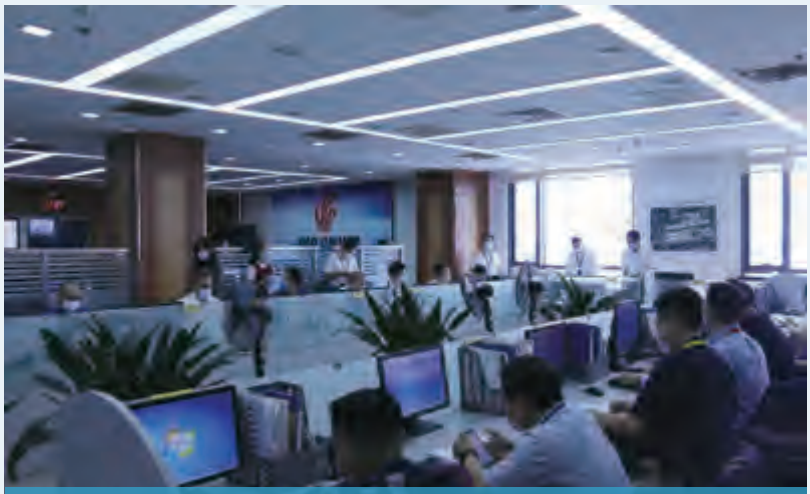
02
- 加强应急处置人员队伍建设

03
- 开展有针对性的应急培训活动，实施应急演练

04
- 加强应急管理信息统计，完善应急管理信息报告机制

应急演练

根据《应急处置手册》规定，结合2020年安全生产月的相关要求，国航运行控制中心于6月29日，组织公司相关运行保障单位在北京运控应急指挥室开展了2020年度应急演练，对于发现问题提出切实可行的改进措施，为做好应急管理工作，提升公司应急处置水平打下基础。



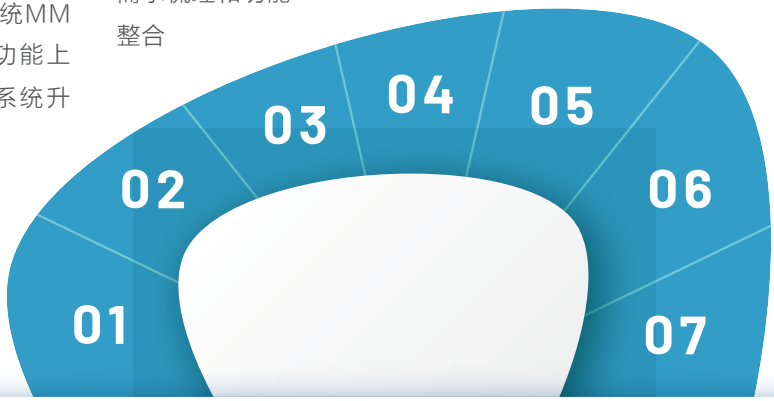
飞机空中右发火警处置桌面应急演练

加强常态化管理

在日常运行过程中，建立日报和周报制度，及时掌握公司安全动态，每月召开航空安全委员会，根据公司及各单位的安全运行状况和行业阶段性安全形势特点，及时部署针对性安全工作，不断改进和提升安全管理能力。

保障安全运行

运行管理



- 加强数字化运行管理、风险评估与防控
- 完成SOC系统MM模块智能决策功能上线和签派放行系统升级方案的编写
- 推进运行监控平台建设，完成需求梳理和功能整合
- 实现A320和B737NG系列飞机11类故障报文信息与飞行监控系统融合
- 针对客机执行货运航班的运行模式改变进行专题研讨
- 对飞机客舱布局进行设计和调整，针对重心变化、货物冲撞、客舱火情等风险制定防控措施
- 明确机组分工，加强航前集体准备和技术讲解

飞行训练管理

01 开展机长技能熟练性巩固专项训练，梳理重点机型多发的不安全事件，结合机长复训开展技术排查和重新评估

02 通过机型师岗位的设置和管理职能优化，持续加强飞行检查员和教员队伍建设，完善专职模拟机教员和地面教员队伍建设

03 推进飞行员资质系统建设与应用，通过各类评价数据开展针对性训练

04 针对航班换季特点，梳理换季风险，开展换季学习和考试

机务维修

推进机务维修统一标准流程，以信息化建设为抓手，提升管理水平、减少维修差错。上线安全质量管理数字化系统Q-smart，正式开启智能化、模块化管理。

2020年
Ameco位列全球十大机体维修供应商第七位

机务维修板块以人才发展为核心，设置包含工程师、技术员、管理岗位在内的人才梯队储备，从业绩表现、成就动机、管理潜能及语言水平等层面对人员进行全方位考察及培养。

机队管理

2020年，在复杂的生产运行环境中，国航及时更换老旧飞机，积极投入新机型设备，继续保持平稳的安全态势，全年未发生国航责任原因航空运输征候，保证了各类重大运输任务安全。

2020年安全运行

安全飞行时长

155.3万小时

国航责任原因航空运输征候

0

公司保证新机型安全运行，在扎实做好ARJ21引进前期准备的基础上，制定专项措施严控运行风险。2020年，3架ARJ21飞机入列机队、安全飞行**1198**小时。

弘扬安全文化

强化安全文化的正面引导，通过日常安全教育、专业培训、职业技能竞赛等工作，引导员工确立正确的安全理念和行为习惯，营造积极向上的安全文化和工作氛围。

强化安全文化宣传

开展了为期三个月的“抓作风、强三基、守底线”专项整顿，组织以“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”为内核的专题学习。

- 通过安全生产月、安康杯技能竞赛、多主题征文等活动，巩固强化员工安全意识
- 在学习强国、今日头条等媒体报道员工先进事迹，大力弘扬和践行当代民航精神
- 利用全国安全宣传咨询日、中国国航APP、官方微博、微信公众号、民航资源网等渠道发布新闻、普及民航安全知识，向公众宣传航空安全文化

举办职业技能竞赛

2020年11月，举办第十七届职工岗位（民航飞行员）职业技能竞赛。竞赛以“提升飞行技能 筑牢安全基础”为主题，以提升飞行人员业务技能和综合素养为目标，共有6000余名飞行员参与培训和学习。最终，2人获得“全国民航技术能手”称号，10人获得“中航集团技术能手”称号。

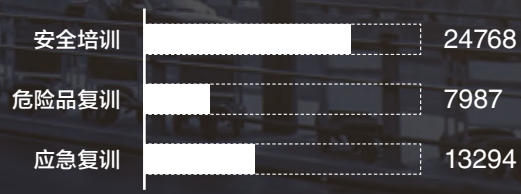
职工岗位（民航飞行员）职业技能竞赛

按专业类型划分资格类培训总小时数 人小时

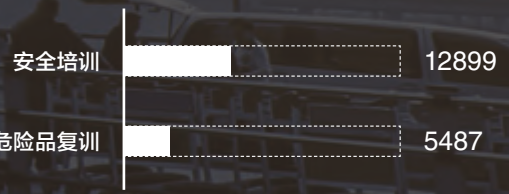
飞行员 人次

员工特定资格*保持培训费 2.3 亿元

乘务员 人次



地面人员 人次



疫情期间，开发制作资质类培训在线课程119门，通过在线学习、网上直播教学等形式开展各类理论培训。

*注：员工特定资格为飞行员、乘务员、地面服务人员及签派员等资格

服务
真心温暖旅程

国航始终不忘“服务至上”的初心，时刻牢记真情服务理念，对标全球，不断努力创新，致力于从全流程提升旅客服务体验，提供世界一流的客户服务，力求为每一名旅客打造“放心、顺心、舒心、动心”的温暖旅程。

支持联合国 2030 年可持续发展目标

服务质量管理

为进一步规范旅客服务管理，巩固、提升以航班正常性为基础的服务质量，国航持续开展服务管理体系建设。2020年，在《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》及《关于中央企业开展质量提升行动的实施意见》的指导下，国航制定“服务质量品牌建设”专项行动方案，全面提升服务品质。

服务管理体系

全流程产品服务标准化

修订《会员服务标准》《托运行李通用标准》《产品服务补偿标准》等标准 34 个，新增标准 1 个

行李运输

修订《旅客行李运输服务手册》，围绕航班超售处置、行李不正常处置及行李赔偿等方面作出规范

客舱服务

制定《客舱服务操作规范》，统一客舱服务流程，规范机上乘务员操作

标准释义

编制《标准释义说明》，对全流程产品服务标准确定场景清单进行梳理并提供释义

服务职业队伍建设

通过多种形式开展资质类、在岗类服务培训，为丰富培训模式，依托e-Learning学习平台开发线上《危机服务》培训视频，培训覆盖服务领域全部员工，全面提升员工服务意识、服务态度与服务技巧。

2020 年国航服务领域员工培训情况

培训人数

高级经理级以上 507 人次

其他员工 27369 人次

总学时 52.35 万小时

注：服务领域包含销售、地面、客舱、航站等领域

打造真情服务

通过保障航班准点，动态追踪旅客需求，不断提升服务质量，践行国家“质量发展是兴国之道、强国之策”的号召，全方位提升服务质量品牌建设。

保障航班正常性

航班正点是航班服务质量的核心，也是客户满意度提升的关键。国航在严格遵守民航局《关于把控运行总量调整航班结构，提升航班正点率的若干政策措施》等相关行业规章制度的基础上，持续完善航班准点管理流程，推进全球地面航班保障平台建设，提升航班正点率。

提升航班监控预判能力，加强对低正常率重点航班监控及预警

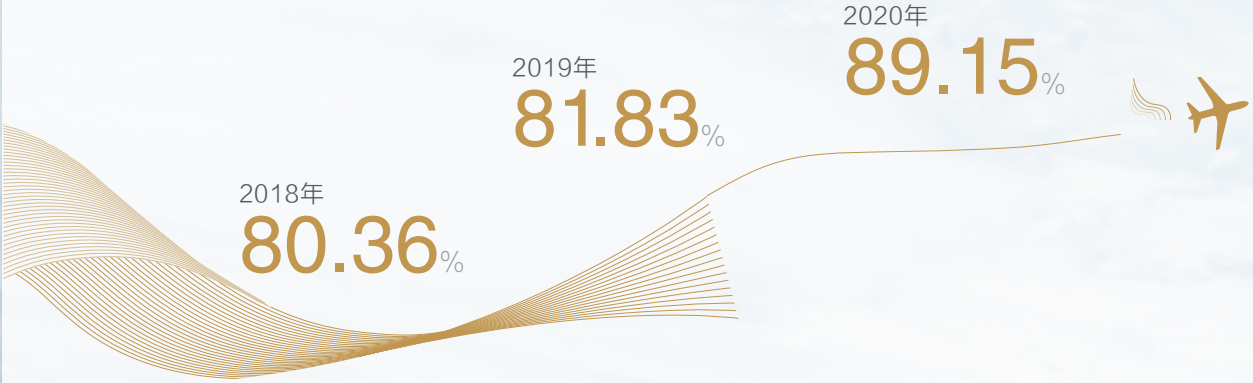
完善地面运行实时状态显示功能和航班数据统计系统功能

按月度对航班放行正常率、快速过站成功率进行考核

完善航班地面生产指挥系统功能，开展地空互联功能测试

针对汛期制定应急预案，保障航班正常运行

航班正点率保障措施



航班正点率（民航局统计口径）

提升客户体验

以旅客体验为核心追求，以旅客需求为导向，积极创新优化服务内容和模式，为旅客提供多元卓越的服务。

行李全流程管控

- 加快行李全流程追踪，持续推广行李再确认系统（Baggage Reconciliation System，简称BRS）
- 上线旅客在线查询行李全流程跟踪功能，目前已开通8个航站行李信息采集功能

智能出行服务

- 拓展“无纸化”服务，在首都机场试行“面部识别+自助登机”，共计107个国内航站支持二维码登机牌服务
- 推广自助值机和行李托运，全自助行李托运办理率达到58%
- 电子化赔偿实现生产一线全覆盖
- 开发中转旅客航延酒店预订系统
- 完成全自助行李托运逾重行李费自助收取功能的升级优化

特殊旅客服务

国航秉承“生命至上”的理念，不断提升特殊旅客服务质量，为特殊旅客、特殊事件提供绿色通道

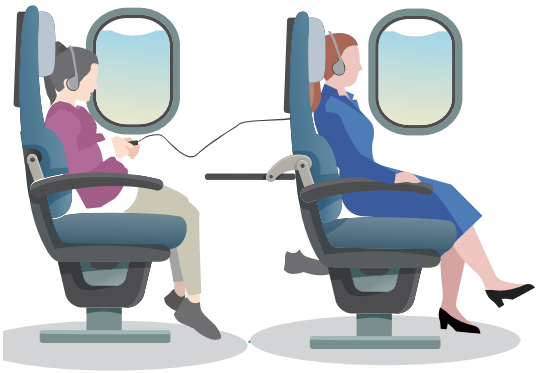
管理标准更新

结合ARJ21新机型投产需要，对婴儿、儿童、残疾人以及伤病旅客的运输数量、座位安排提出要求；

调整儿童及无成人陪伴儿童适用运价的规定、修订担架旅客退票要求

机上娱乐系统

- 梳理修订完善媒体出版、审校、考核流程制度，动态更新机上娱乐节目内容审核标准
- 持续推进客舱无线局域网改装
- 根据航线运力调整，增加适合国内短途旅客欣赏的节目种类及数量
- 机舱视频配合国航冬奥主题航班制作全新包装、开设特别栏目
- 机上娱乐产品旅客满意度平均分达到78.5分



机上餐食服务

- 利用大数据对旅客餐食习惯进行分析，创新推出“盒你说”系列餐食产品，持续提升机上餐饮质量

改善特殊旅客体验

取消《免除责任书》改为《风险告知书》，以风险提示的方式告知旅客出行风险

线上预定服务

在国航官方网站及APP上线特殊旅客服务模块，旅客乘坐国内航班时，可在线申请登机轮椅、婴儿摇篮等六项特殊旅客出行服务

机上轮椅配置

推进全机队固定配备机上窄型轮椅，2020年已完成全部宽体机配备工作，计划2021年完成剩余窄体机固定配备

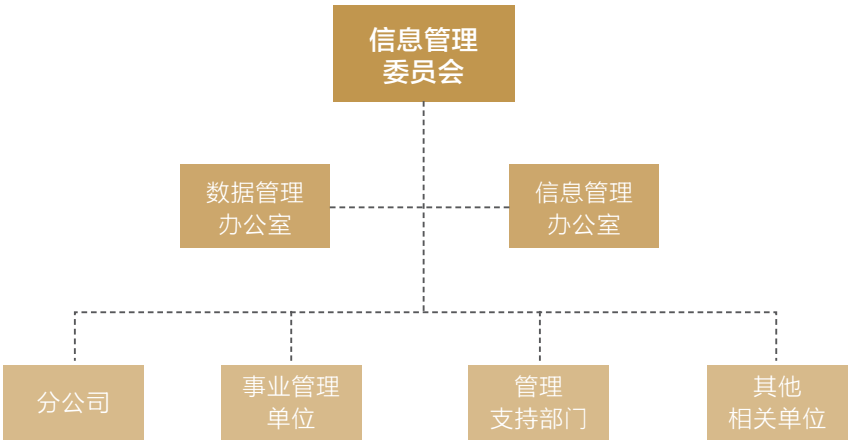
维护旅客权益

维护旅客权益是国航打造服务质量品牌的核心基础，我们始终将旅客隐私保护和旅客意见反馈放在首要位置，建立起完善的信息安全和旅客投诉反馈体系和机制，以不断提高旅客整体满意度。

旅客隐私保护

在信息化高速发展的时代背景下，航空公司有责任保护旅客的个人隐私和信息。为完善公司的信息安全保护体系，国航严格遵守《中华人民共和国网络安全法》，制定旅客信息查看权限管理办法等内部制度，对旅客个人信息使用和保护进行规范。同时，响应《欧盟通用数据保护条例》，开展数据保护条例专项工作，对《隐私政策》与《Cookie政策》进行补充更新和完善。

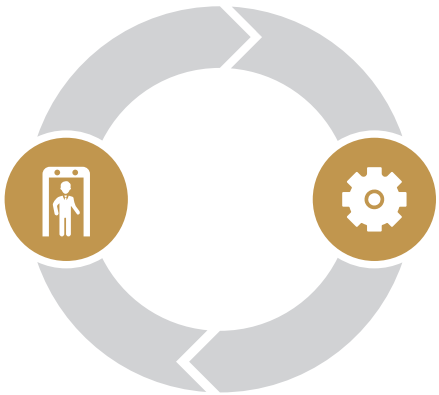
国航搭建了完善的信息安全管理组织架构，建立信息管理委员会作为信息安全管理最高机构，履行数据管理审议职能，负责公司数据管理重大事项预决策。



国航信息安全管理组织架构

技术保障

- 国航数据存储通过了中华人民共和国信息系统等级保护三级认证，同时获得了ISO27001认证和PCI DSS认证
- 使用业界常规的强加密技术对用户个人信息进行加密存储，并且通过隔离技术进行隔离，确保数据安全



管理保障

- 修订多语言隐私条款，及时在各平台进行更新
- 根据生产需求对数据查看人员进行细致分类，严格限制旅客信息查看权限
- 开展员工信息安全和隐私保护培训，提升员工信息安全意识

在服务办理流程中，对用户的个人信息做部分隐藏处理，防止用户个人信息的意外泄露

增加行程保护功能，保护旅客行程不被恶意篡改

进行旅客相关数据传递时，对用户信息进行加密传输，确保数据传输过程的安全性

会员有永久注销账户功能，会员操作永久注销账户后，全部个人信息将从国航业务系统中删除

旅客隐私保护

旅客权益保护

国航高度重视客户的体验感，将旅客的反馈纳入管理范畴，建立统一、完善的投诉处理机制，及时了解旅客的需求，对旅客满意度进行实时动态追踪了解，并根据意见持续改善服务和工作。

受理各类投诉
6287 件

旅客满意度
83 分

回收旅客满意度问卷
44618 份

投诉处理率达
100%

高端旅客总体满意度
82.1 分

经济

建设世界一流

作为具有责任感的企业公民，国航始终坚持可持续发展理念，重视企业经济高质量发展的同时，强调与行业共同繁荣进步，积极履责并发挥自身优势，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。

降本增效

2020年，疫情给行业带来了史无前例的冲击。国航的客运航班量、运力投入、旅客运输量、飞机日利用率、营业收入等指标同比均大幅下降。面对严峻的经济形势，公司加强研判和生产组织，狠抓提质增效，多措并举促经营、稳效益、防风险。

- 及时启动效益应急机制，在生产组织、市场营销、成本管理等方面采取一系列超常规举措，全力创收增效、扭转效益下滑态势
- 把握市场变化，动态调控运力投向和运力结构，精心组织营销与产品投入，确保边际贡献总量最大化
- 率先实施“客机货班”经营模式，创造边际贡献、分摊客机固定成本，为改善客机经营作出贡献。全年客机货班共执行

  13120 班

- 实施最严格的成本管控，科学匹配成本与生产节奏，重置成本结构体系，开展资金内部融通，确保资金流动安全稳定

加强枢纽网络建设

1.首都机场枢纽改造中短期速赢项目有序推进

2.首都机场“一场两区”运营有序推进

3.推进大兴机场国航基地建设项目

4.成都新机场国航基地建设竣工

5.筹建广东分公司

6.筹建新疆分公司

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、内蒙航空经营客运航线达 **674** 条，其中国际航线 **48** 条，地区航线 **6** 条，国内航线 **620** 条。2020 年公司通航国家及地区 **28** 个，通航城市 **147** 个，其中国际 **26** 个，地区 **3** 个，国内 **118** 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 **1300** 个目的地。

共促行业发展

国航在发展自身的同时，高度重视与行业伙伴的沟通和交流，携手供应商等合作伙伴共同成长，打造可持续价值链，铸就互惠互利、合作共赢的新局面。

加强供应链管理

国航深信良好、稳定的伙伴关系，是企业恒久发展的基石。在实现高质量发展的过程中，制定了《中国国际航空股份有限公司供应商管理规程》，从供应商准入管理、供应商绩效管理、供应商分级管理、供应商信息库等方面开展全流程的供应商管理，向责任采购转型，积极构建可持续供应链。

准入

- 为保障公开、公平、公正和诚实守信的采购原则，在供应商准入阶段，要求供应商如实填报《供应商信息登记表》《资质符合性自审问卷》并提交相应资质证明材料；
- 成立资质符合性审核小组负责对潜在供应商进行资质符合性审核，重点对供应商信息的真实有效性、行业资质证明、经营状况等8个主要维度进行审核把关。

绩效管理

- 以“质量、安全、客户满意度、成本、供货保障、创新”等为核心维度，制定相应考核标准对供应商进行日常绩效考核和年度绩效评价，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；
- 针对日常绩效考核结果，通过约谈供应商、定期回顾等方式督促供应商制定改进措施进行整改，并建立供应商日常绩效档案。

分级管理

- 根据年度绩效评价结果，将供应商分为A级、B级、C级和不合格供应商，实施分级管理；
- 鼓励与A级供应商建立长期合作伙伴关系，督促B级供应商进行整改，监督C级供应商的整改进展，淘汰不合格供应商，停止继续合作；
- 建立并定期更新公司供应商信息库，对供应商进行实时规范化管理。

国航将环境、社会及管治（ESG）理念融入供应链管理中，制定《供应商行为准则》，落实责任采购。将供应商的ESG风险及表现纳入评审范围，供应商需填写《供应商社会准则符合性自审问卷》，经营需符合健康和安全、环境、劳工权益等多项标准，其一级供应商需认同包含以上指标在内的《供应商行为准则》。此外，国航要求供应商提供涉及国家法定环保要求的相关证明材料及ISO等相关资质认证材料，多方面保证供应商的环境、社会及管治达标情况，从源头履行责任采购。

境内3786家
境外152家
采购业务管理范围内的供应商数量

境内8家
境外17家
飞机采购供应商数量

739家
新增准入供应商

持续对外合作

国航作为一家世界级的航空公司，将可持续理念融入行业发展中，与行业内优秀同行共建良好的行业生态，积极推进与联盟伙伴的交流与合作。

国航与中石化达成冬奥合作意向

11月20日，在冬奥合作伙伴俱乐部主题活动上，国航与中国石油化工集团公司达成合作意向，双方以服务保障冬奥会为共同目标，将在保障、联合营销、公益活动、权益保护及文化交流等方面开展交流合作。

国航与中石化达成冬奥合作意向

国航参展上海旅交会

11月16-18日，国航参展在上海举办的中国国际旅游交易会（以下简称“旅交会”）。在疫情有效防控、国内经济走向复苏的背景下，公司以此次展会为契机，结合疫情期间出台的各项举措，现场展示推介多款航空出行全流程服务产品，积极传递“品质飞行、放心出行”的理念，提升旅客出行的信心。

国航上海旅交会展台

与其他同行业公司或供应商进行交流

2020年，国航先后赴中国移动、国家电网等开展供应链建设对标交流活动。在交流活动中与对标企业就供应链体系顶层设计、建设与创新、智能采购、数字物流、全景质控等未来智慧供应链建设场景进行了交流探讨。结合对标工作，国航形成了以打造“现代智慧供应链”为目标，以“供应链管理”和“数字化转型”为主要抓手，推动采购业务由“招标采购”向“供应链管理”转型，由“交易型采购”向“战略生态构建”转型、由“集中管控”向“价值提升”转型、由“流程管理驱动”向“智能管理驱动”转型为实现路径的发展规划。

推进防疫联盟合作

成立疫情防控国际合作专项工作组，建立和完善工作程序和工作机制，并积极开展疫情防控国际合作

积极参与国际标准的建立，助力提升公司的国际话语权

积极参加星盟各层级会议和月度防疫交流会，向成员公司介绍中国抗疫进展、国航的防疫举措和中国政府监管政策等

加入星盟新成立的星空联盟生物安全工作组。响应星盟号召，与成员公司共同发声，做出保证旅客出行健康安全的六项承诺

落实星空联盟旅行信息中心的建立和完善，为联程旅客提供各成员公司及主要枢纽机场的防疫措施信息

参与探讨健康旅行证概念和可行性评估，在星盟中倡导以灵活机动的策略带领成员公司积极应对疫情

环境

共建美丽家园

国航以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，秉持“绿色营运，可持续发展”发展理念，按照“绿色、低碳、循环、可持续”的发展方式，以降低单位能耗来实现低碳增长、以优化用能结构来推进绿色升级、以实施体系管控来确保环保达标、以推进环保公益来体现央企担当。

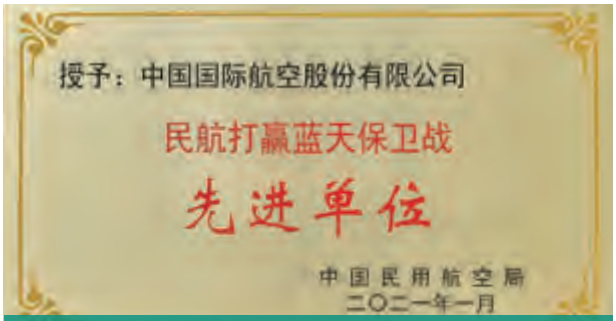
支持联合国 2030 年可持续发展目标

AIR CHINA

健全管理体系

国航全面贯彻习近平生态文明思想和党的十九大精神，认真落实党中央、国务院决策部署和全国生态环境保护大会要求。成立公司级生态环境保护工作领导小组，以“党政同责，一岗双责”的力度推进节能环保工作，建立重点工作简报机制，定期跟踪完成情况，形成了节能环保管理体系横向到边、纵向到底的闭环管理。

成立了公司绿色发展联动工作组，发布了《能源节约与生态环境环保专项资金管理实施细则》和《节能减排与生态环境环保督查实施细则》，开展了公司内部节能环保工作督查、组织交流学习，坚持日常办公节能，2020年国航北京地区和西南分公司完成能源管理体系认证。2020年国航荣获民航打赢蓝天保卫战先进单位。



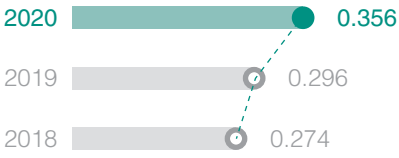
2020 年民航打赢蓝天保卫战先进单位奖牌

自建充电桩

飞机靠桥后使用 APU 替代设施供电

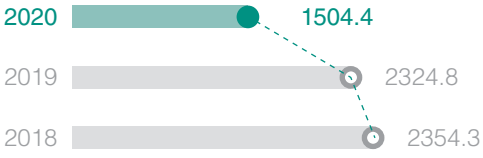
电动大型旅客摆渡车

吨公里油耗（公斤 / 吨公里）



吨公里二氧化碳排放（克 / 吨公里）

二氧化碳排放（万吨）



坚持低碳运行

低碳运行

气候变化为国航带来了严峻的挑战，国航积极响应国家节能减排的号召，践行绿色发展理念与低碳战略，助力中国碳达峰、碳中和目标的达成。

飞机节能减排

国航将飞机的节能减排作为降低碳排放的核心工作。通过把控飞机引进退出、飞机运行、飞机地面停靠三个关键进程的碳排放情况，持续提升航油使用效率，减少温室气体排放。2020 年，在新冠疫情的冲击下，国航加强客货联动，通过充分利用客机腹舱、改造宽体机客舱、执行客机货班，以提升宽体机利用率，带动燃油效率改善。

2020年，国航的二氧化碳排放量为

1504.4 万吨

范畴一 二氧化碳排放量为

1485.3 万吨

范畴二 二氧化碳排放量为

19.1 万吨

现役机队规模

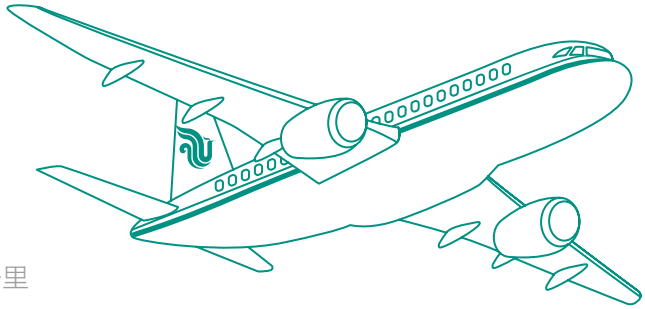
707 架

退出老旧飞机

6 架

引进新飞机

14 架



吨公里油耗

0.356 公斤 / 吨公里

飞机平均机龄

7.74 年

截至 2020 年底

飞机引进阶段

选用高效能机型，打造机龄年轻、技术先进的机队，从源头促进机队的燃油效率提升。

飞机运行阶段

采取控制返航备降、深化二次放行、计算机油量精准化管理、飞机减重、飞机性能监控、预配业载精准性、国内和国际航路优化等系列措施，节约燃油消耗，减少温室气体排放。

2020 年国航节约燃油

6514.0 吨

减少二氧化碳

2.1 万吨

飞机地面停靠阶段

国航致力于推广地面电源替代飞机的辅助动力装置(Auxiliary power unit, APU)，在飞机航前、短停、航后使用电来代替航油消耗。

2020 年 APU 替代设施使用

29.7 万次

使用

53.4 万小时

节约燃油

8.1 万吨

减少二氧化碳排放

25.6 万吨

飞机地面燃油交输系统

飞机地面燃油交输系统（简称ACFS）的主要科技内容是研究利用飞机自身的燃油泵动力，实现地面飞机间燃油的安全、清洁和高效的传输，达到缩短抽油时间和节省燃油的目的。

飞机地面燃油交输系统于2020年取得3项专利。2020年7月30日，该系统通过了中国民航维修协会组织的专家鉴定。鉴定意见为“该具备自主清洁功能的飞机间燃油传输系统的研发填补了民用航空相关领域的空白，实现了减少燃油浪费、缩短燃油传输时间、降低航空公司运行成本的目的，有重大经济和社会效益，在环保和节能减排上具有创新性，有很大的应用推广价值”。

飞机地面燃油交输系统

强化碳资产管理

通过管理公司的碳排放配额、碳减排信用额及相关活动，完善碳排放管理机制，制定碳减排工作计划，加强应对全球航空减排机制的能力建设，完成科学合理规划碳资产管理工作。

碳资产管理工作

完善碳资产集中管理体系

修订完善碳排放管理制度文件，规范碳排放权交易业务，有效控制和防范碳交易风险。

建设碳排放监测分析系统

上线碳排放监测分析系统，对碳排放数据进行监测及分析；实现自动化数据收集和审核，满足国内外多套碳交易要求，有效提升航空碳排放数据管控能力。

参与多套碳排放体系工作

完成全国、北京市、欧盟及民航碳排放监测、核查、报送和履约工作。持续跟踪碳市场信息，定期发布碳市场简报，为企业碳资产管理提供决策支撑。

参与国际碳减排与环境治理研究

受民航局指派加入国际民航组织WG4工作组，持续参与碳排放MRV(Monitoring/Reporting/Verification)制度文件修订讨论工作。

国航上线旅客碳排放计算器

国航旅客碳排放计算器于2020年12月初陆续在国航APP、微信小程序及官网上线。该功能依据国航飞行大数据，根据出行的始发地、目的地、舱位、人数、单程/往返等具体数据计算旅客旅程中的碳足迹，帮助旅客了解飞行过程中的碳排放量。截至12月31日，共有近4000位旅客通过线上渠道查询碳排放数据。

碳排放计算器

强化污染防治

党的十九大报告把污染防治列入全面建成小康社会的三大攻坚战之一。国航在发展中坚持绿色发展理念，贯彻环境保护的基本国策，主动承担绿色发展的社会责任，坚决打好蓝天保卫战。

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。在运营过程中，公司积极主动地对生产运营过程中的污水、废气进行合规排放，对产生的废弃物规范处理，减少环境影响。

大气污染防治

优化场内车辆用能结构

推进“油改电”工作，有序扩大新能源车规模。截至2020年12月31日，国航拥有新能源车653台。

保障新能源车充电需求

在各主要机场运营区域，自建充电桩195台，打造高效的充电基础设施运营网络。

确保车辆尾气排放达标

关注场内柴油车辆尾气排放问题，按照“能改尽改”的原则在各主要机场完成了1431台柴油车车辆尾气处理装置（DPF）加装工作，成立尾气自检小组，确保柴油车的尾气排放持续达标。

机务维修污染防治

工业废水

- 机务维修所产工业废水全部排入或收集放入废水处理站，处理达标后排放，总排口安装了在线监测，并定期聘请有资质的第三方检测机构进行污水检测，检测结果符合国家及地方排放标准。2020年处理达标排放工业废水50.3吨。

工业废气

- 安装废气处理设施，每季度请有资质的第三方检测机构进行检测，检测结果符合国家及地方排放标准。对废气处理设施进行改造，加装了活性炭过滤装置，VOCs年排放量较改造前减少3.3吨。

危险废物

- 对于机务维修产生的危险废物，按照《国家危险废物名录》进行分类和集中回收，最终交由有资质的公司进行处理。2020年共处理危险废物799.9吨。

环境保护宣传

积极开展环境保护宣传，向公众传达环保理念，助力建设环境友好型社会。

倡导“光盘”新“食”尚

通过控制配餐差异率，2020年度，国航节约餐食近70万份，共节约3%的食物。

8月1日

通过线上线下渠道进行节约粮食的宣传：利用微信公众平台等渠道，向公司全体员工发出“避免餐食浪费培养员工节约意识”的倡议书，广泛宣传推广公司各单位例行节约的经验；在员工餐厅的醒目位置张贴“避免餐食浪费”的宣传标语，并利用电视屏滚动播放“避免餐食浪费”宣传片，提高全员节约粮食意识。

9月27日

优化经济舱餐食配置：进一步加强精细化配餐的研究，在满足旅客用餐需求的前提下，有针对性的调整部分航班配餐数量，使餐食配备数量更趋合理。

国航开展“节能宣传周”活动

9月27日

开展能耗设施大检查，要求所属各企业完成所辖设备设施节能自检自查活动，即时整改问题，对大能耗设施出具针对性管理办法。

8月15日

提供绿色产品和服务，在各酒店、各飞行员公寓积极引进绿色产品，引导客人绿色消费。

8月1日

利用酒店、物业大堂显示屏、员工宣传栏等明显的位置粘贴节能减排宣传画、标语等，提高全员资源忧患意识和节约意识。

6月1日

组织全员开展节能环保线上答题活动，培育和践行节约集约循环利用的资源观，提升资源利用率，深入推进全民节能低碳宣传教育，使节能环保做到“人人关注、人人参与、人人监督”。

社会
共创美好生活

国航持续关爱员工生活、参与社区建设、践行公益初心，为建设美好社会、满足人们对美好生活的向往贡献力量。

支持联合国 2030 年可持续发展目标

致力员工发展

员工是国航最重要的资产，公司致力于为员工营造良好的工作氛围，注重员工权益，为员工提供优质的培训和畅通的发展渠道。

保障员工基本权益

国航员工总数

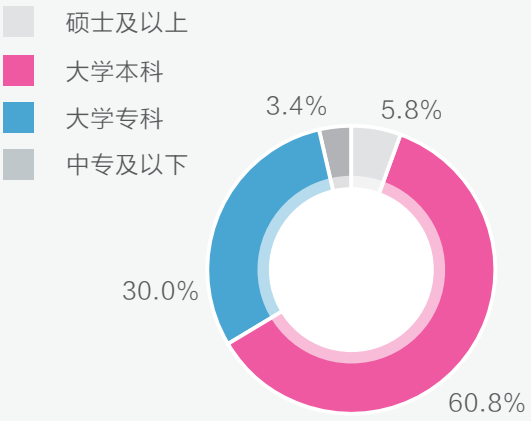
46819 人

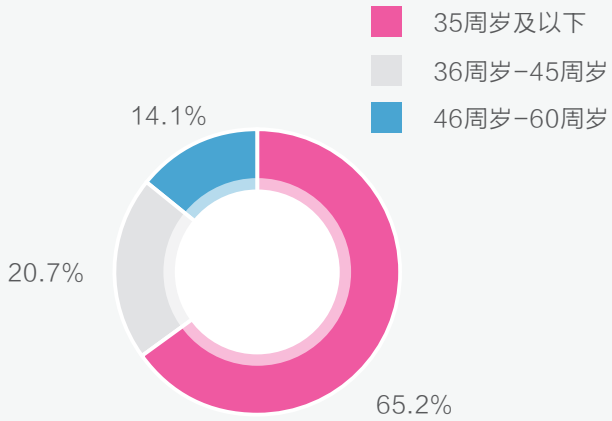
女性员工为

50.8 %

国航遵守《中华人民共和国劳动合同法》等相关的法律法规，在招聘过程中反对歧视，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。

国航股份第六期《集体合同》、第二期《女职工权益保护专项集体合同》、第二期《劳动安全卫生专项集体合同》将于2021年到期，公司于2020年底启动新一期三项集体合同起草工作，并征求职工代表对集体合同草案的意见和建议。2020年，国航劳动合同签订率100%。





民主管理

持续推进员工民主管理，通过职工代表大会聆听员工心声，维护职工合法权益。2020年，国航完成职代会和工会换届工作，进一步提高员工参与度与代表性。

征集职工代表提案 35 项

一般性意见处理提案 19 项

立案提案 16 项

员工加入工会组织的比例 95.61 %

国航股份首次被全国厂务公开协调小组授予“全国厂务公开民主管理先进单位”荣誉称号。

员工能力提升

培训体系建设

建立健全的培训体系，根据不同需求，因材施教，为不同岗位的员工提供丰富培训课程。

根据民航法律规定

建立飞行员、乘务员、航空安全员、飞行签派员培训体系

根据公司生产需求

建立航空运输业务人员、驻外人员、商务人员培训体系

根据民航运输从业资格要求

建立危险品运输、航空安保培训体系

卓越管理者工程之远航计划

新员工培训

通用素质培训

培训制度建设

制定《培训管理手册》，下发《新员工培训管理规定》《关于各单位认真落实“新员工一年内形成有效生产力”项目任务的通知》等培训规定，修订《航空运输业务（配载业务人员）培训大纲》，并制作相关课程及培训管理操作工具，使员工培训体系有理可循、具备可操作性。

完善职业培训

中高级管理人员领导力培训情况

脱产培训
345 人

脱产培训
14778 学时

网络培训
1411 人

网络培训共计
98022 学时

领导力提升培训

2020年10月，国航总经理领导力提升培训项目（总第十七期）在京举办，培训项目为期1周。通过该项目，公司管理团队综合素质得到了高度提升，同时也加强了团队凝聚力。

高级经理“国企经营管理”培训

2020年11月，国航高级经理“国企经营管理”培训项目（总第四十八期）在中国大连高级经理学院举办，培训项目时长2周。通过多样的课程形式和丰富的课程内容，帮助公司管理团队提升管理能力和个人全局观。

建设劳模和工匠人才创新工作室

2020年，国航积极建设劳模和工匠人才创新工作室，推进新时期产业工人队伍建设，为劳模和工匠人才发挥作用搭建平台。其中，段黄科创新工作室、智行创新工作室、Ameco北京基地附件维修技术创新工作室被民航工会授予“全国民航劳模（高技能人才）创新工作室”。

北京基地附件维修技术创新工作室

全国劳模倪泽军

北京飞机维修工程有限公司（Ameco）高级工程师倪泽军被授予“全国劳动模范”荣誉称号。

全国劳动模范倪泽军

班组建设工作有序进行

2020年，国航开展年度班组建设考核和示范班组考评，总结展示班组建设工作中的创新实践、选树标杆班组，发挥示范引领作用。

此外，公司开展班组建设安全主题活动，认真落实民航加强“三基”建设、践行“三个敬畏”工作要求，从安全行为标准制定、班组安全习惯养成、安全教育等方面开展活动，并以安全主题Vlog形式展现活动效果，促进CCAR-121-R5新规落地，把班组建设成为坚守安全底线的坚强堡垒。

绩效激励

国航致力于为员工提供具备竞争力的薪酬和激励，帮助更多员工实现工作成就。公司坚持“为岗位价值付薪、为个人能力付薪、为绩效结果付薪”的理念，以增强企业活力、提升效益效率为中心，不断建立健全薪酬分配工效联动机制，工资总额预算实行差异化管理。报告期内，公司持续深化薪酬福利制度改革。完善市场化薪酬对标体系，建立健全科学反映劳动力市场水平的工资决定和增长机制；实施差异化调薪，对绩效表现持续优秀的员工加大激励力度。制定《中国国际航空股份有限公司员工岗位绩效管理办法》等一系列绩效管理制度文件，以改进绩效考核，提高人力资源管理水平。

改进绩效考核体系

01 调整组织绩效考核方式，考核生产任务和成本收益两类指标，进一步增强绩效考核针对性

02 根据疫情等外部因素及时调整月度绩效工资发放标准

03 引导各所属企业做好疫情期间绩效考核，并清晰疫情期间的绩效考核重点

员工健康与安全

依据《中华人民共和国职业病防治法》以及其他有关法律、法规的规定管理员工健康与安全。公司建立了完善的职业健康与安全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。2020年8月，公司成立了职业健康安全服务室，参加了国家卫健委央企职业健康管理知识培训班，并在12月份召开公司职业健康管理工作培训会，公司在京20家单位管理人员参加了培训。重视员工心理健康，持续推进全员心理关爱计划（EAP）。

EAP 服务热线接听员工来电总数
3025 个

举办主题培训
166 场

新员工培训
34 场

团体辅导
150 场

隔离飞行员和乘务员心理健康专项辅导
7 场

进行主动心理干预
25 例

开展站坪区域户外作业职工及24小时运行值班岗职工“爱心驿站”建设。

推进北京市总工会职工之家建设工作，在生产一线建设11个暖心驿站。

员工关爱

打造员工服务中心和共享服务平台两大服务平台，倾听员工诉求帮助员工解决问题。

全面梳理线下及线上业务流程，提升员服中心整体运行效率。

设立智能客服，以员工服务中心公众号为平台，为员工提供移动即时的线上问询服务，做到业务咨询线上化。

民航职工圆梦大学

“民航职工圆梦大学”项目是由中国民航工会与国家开放大学合作发起的民航职工助学项目。助学项目以不脱产、不离岗、全天候的移动教学服务，面向民航职工开展全网络的本、专科学历教育；对劳模、困难职工及全体报读学员提供相应的助学补助，对品学兼优的学生提供奖学金支持。

“民航职工圆梦大学”项目2020年秋季招生及2018级、2019级奖学金发放工作圆满落幕。

国航学员代表发言

2020学年，国航股份共有220人报读大学，769人次获得奖学金。

丰富职工文化

为帮助平衡员工生活与工作，公司举办多项文体活动，提供团队沟通机会的同时加强团队凝聚力。

“民航人的除夕夜”微摄影活动

组织员工参加民航工会“民航人的除夕夜”微摄影活动，抓取基层一线职工尽职尽责、真情服务的瞬间。

第四届全国民航工会乒乓球赛

国航坚持以职工需求为导向，不断创新职工文化体育活动方式，打造线上线下相结合，全员参与、全面覆盖的丰富活动。

关爱职工生活

国航通过工会向生活困难职工下拨帮扶慰问金，帮助员工排难解忧。疫情期间，通过现场及线上慰问，为公司一线职工、重点疫情防控单位和艰苦地区职工送去慰问品及慰问金；对困难职工开展临时救助。每逢佳节，工会为员工采购并发放慰问品，给予员工节日的关怀。

1. 女职工互助金补助57人，补助金额114万元
2. 职工互助金补助106人，补助金额212万元
3. 春节期间送温暖为困难职工送去慰问金64.32万元
4. 疫情期间为困难职工送去慰问金22.70万元

12月31日，董事长、党委书记宋志勇前往北京首都国际机场迎接归航机组，国航圆满实现2020年飞行安全年。

倾情回馈社区

国航长期致力于共建美好社区，发挥自身优势，保障特殊飞行，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。

社区贡献

积极履行企业作为社会公民的各项职责，实践企业社会责任，致力于创建和谐、美好、友爱的社会环境。

慰问抗战老兵

9月2日，董事、党委副书记冯刚代表公司慰问老兵李树藩，向老人家送去祝福。

国航开展抗战老兵慰问活动

“梧桐”班组向玉树藏区学校捐资助学

西南分公司客舱部“梧桐”班组，向青海省玉树藏区巴干乡寄宿小学捐赠书包、文具盒、教材。

西南梧桐乘务班组向玉树藏区学校捐资助学

浙江分公司接力完成残疾人运动员运输保障

11月18日，备战东京残奥会、全国十一届残运会的国家残疾人游泳队（浙江组）和浙江省残疾人游泳队运动员、教练员、工作人员共39名，在杭州营业部“蜂鸟”班组和浙江分公司“禾沐”“祥云”“爱in”班组的爱心接力下，成功搭乘CA1753航班从杭州出发，前往云南昆明开展集训。

“感谢国航的爱心支援，助我们顺利出行。”——国家残疾人游泳队（浙江组）和浙江省残疾人游泳队

残疾人运动员运输保障

“我与冬奥零距离”北京冬奥宣讲团国航专场活动

9月25日，北京冬奥会倒计时500天系列宣讲活动－北京冬奥宣讲团国航专场宣讲会在国航总部大楼举行，来自不同行业的七名宣讲员和国航员工代表从不同的视角，分享了他们的奥运故事。北京冬奥组委、北京市委讲师团和中航集团各单位近200名干部员工参加此次宣讲会，此外还有1051人在线观看此次宣讲会的“青春国航”抖音直播。

冬奥宣讲团宣讲员郭丹丹讲述感言

志愿者服务

国航秉持“奉献、有爱、互助、进步”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，共享和谐社区。

2020年，国航志愿者踊跃参与“蓝天课堂”志愿扶贫支教活动，7名长期支教志愿者前往广西昭平，有序推动春季和秋季长期支教，全年共开展各类教学966课时。通过志愿者与地方学校的互相协作，学生们的课业水平得到了显著提升，小学英语成绩平均分实现全县名列前茅。

“中航蓝天课堂”

“中航蓝天课堂”已成为公司回馈社会、志愿者活动的一个标杆项目。通过“中航蓝天课堂”，志愿者们为学生尽心尽力准备国学、思想道德、文化艺术、英语等课程，作为学校教学的有力补充，协助地方教育升级。根据帮扶地需求，为来自昭平91所中小学的310名老师提供了专项培训，为帮扶地培养师资队伍。

“中航蓝天课堂”志愿支教

疫情防控志愿服务

为有效防控疫情，国航组织广大团员青年组建青年突击队和志愿服务队。地面服务部志愿者把候机楼作为志愿服务阵地，耐心解答旅客疑问，主动解决旅客困难。

疫情期间组织青年突击队和志愿服务队
544 支

疫情防控青年志愿者
3309 名

志愿者荣誉

中航集团志愿者协会荣获2020年“首都最佳志愿服务组织”；“中航蓝天课堂”志愿支教被评为“首都最佳志愿服务项目”

4个志愿服务项目与4个抗疫志愿工作突出集体工作成果，亮相全国民航团委开展的“青春志愿行”成果示范展示交流活动

2021 展望

2021年是“十四五”开局之年，是我国继2020年率先在世界主要经济体中实现正增长后，乘势而上、巩固发展成果、进一步彰显制度优势的重要一年。国航将坚持稳中求进工作总基调，认真落实“六稳”“六保”任务，持续提高发展质量，巩固疫情防控成果，统筹抓好安全与发展，努力在经营效益上打翻身仗，以优异成绩迎接建党100周年。

继续推进党建高质量发展。坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，持续完善坚持党的领导的体制机制，进一步做到“两个维护”的思想自觉政治自觉行动自觉。

慎终如始抓好疫情防控。坚持常态化精准防控和局部应急处置相结合，梳理完善特殊情况应对预案，不断强化外防输入，严格按高标准落实专业队伍防护要求，持续做好防疫物资保障工作，持续深入开展防疫检查督导，加强教育引导，增强员工个人防护意识。

扎实抓好安全生产工作。安全是航空公司的生命线，是公司改革发展的前提和基础。要牢牢守住安全底线，严格落实安全生产责任制，狠抓持续安全专项整治三年行动重点任务落地，增强安全意识，提高技术能力，打牢安全基础。

全力打赢效益翻身仗。密切关注经营环境变化，深入做好市场研判，把握市场机遇，加强生产组织，统筹好国内国际、客运货运市场。

持续提升产品服务质量。继续严格做好服务环节的疫情防控工作，做好旅客信息告知，优化服务程序，及时响应旅客对卫生保障、无接触服务的需求，切实保证旅客健康安全。

坚定推进深化改革工作。全面实施改革三年行动方案，持续健全完善公司治理体系，推进管理体系和管理能力现代化。推进产业布局和结构调整，深化主专业融合。

关键绩效表

指标名称	2018 年	2019 年	2020 年
总资产（亿元）	2437.16	2942.54	2840.71
本年实际上交税费总额（亿元）	88.85	64.17	29.05
在册飞机数量（架）	669	699	707
平均机龄（年）	6.62	6.96	7.74
利润总额（亿元）	99.58	91.05	−184.75
安全飞行（万小时）	224.52	228.5	155.3
运输总周转量（亿吨公里）	275.18	253.64	132.85
旅客运输量（亿人次）	1.10	1.15	0.69
货邮运输量（万吨）	190.84	143.42	111.37
每股社会贡献值（元）	2.97	3.01	0.93
前五大供应商采购额（亿元）	412.36	361.32	177.06
知识产权储备注册数量（件）	3006	3080	3060
旅客总体满意度（分）	90.6	81.4	83
高端旅客总体满意度（分）	89.5	82	82.1
全年接获旅客投诉量（件）	13450	12373	6287
旅客投诉处理量（%）	100	100	100
航班正常率（%）	80.36	81.83	89.15
航班执行率（%）	98.4	98.19	98.9
总能耗（万吨标准煤）	1094.2	1078.8	696.7
航空煤油消耗（万吨）	738.5	728.9	469.3
电力消耗（兆瓦时）	167299.6	195539.2	184219.9
汽油消耗（吨）	2595.8	2709.9	2367.5
柴油消耗（吨）	9363.2	7693.0	5972.1
天然气消耗（万立方米）	1783.5	1579.2	1355.4
热力（百万千焦）	378491.0	244341.1	258610.4
其他能源消耗（吨标准煤）	24.5	4.8	1.5

指标名称		2018 年	2019 年	2020 年
吨公里油耗（公斤/吨公里）		0.274	0.296	0.356
吨公里二氧化碳排放（克/吨公里）		873.4	931.5	1121.2
二氧化碳排放（万吨）		2354.3	2324.8	1504.4
有害废弃物排放总量（吨）		632.0	785.2	799.9
水消耗（万吨）		512.1	492.4	439.9
环保投入（万元）		21931.1	26984.5	20475.6
在岗员工人数（人）		28302	46862	46819
外籍员工人数（人）		983	1247	1022
少数民族员工数（人）		1419	1972	1845
残疾人雇佣人数（人）		15.5	17	16
女性员工占比率（%）		43.56	50.9	50.8
管理序列及管理支持序列总人数（人）		6721	6871	6770
劳动合同签订率（%）		100	100	100
已流失员工分布比例（%）	35岁及以下	5.25	4.57	1.52
	36-45岁	0.84	2.0	0.09
	46-60岁	7.87	0.39	0.01
	男性	2.69	2.33	0.44
	女性	4.07	4.56	1.18
	境内	3.29	3.51	1.62
	境外	3.42	2.16	0.004
受集体谈判协议保障的员工比例（%）		100	100	100
员工特定资格保持培训总课时（小时）		207551	210701	862487*
员工特定资格保持培训人数（人次）		119707	110206	106897
职工教育经费总额（万元）		2219	1787	1122

备注：

1. 本年度报告财务及运营数据与年报口径一致。
2. 服务、员工数据口径为国航股份。其中，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。有害废弃物排放仅涉及Ameco危险废弃物排放。
4. *2020年由于疫情原因，国航培训主要采取在线形式完成，总训练量统计单位变更为人*小时，较往期数据口径有差异。

指标索引表

HK-ESG内容索引，根据联交所指标制定指标内容、披露情况、所在页码的索引表。

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
	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
	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	机场就是战场、航线就是火线、客舱就是方舱	B8.1/B8.2	203-1/415-1/416
	决战决胜脱贫攻坚 积极履行社会责任	B8.1/B8.2	203-1/413-1/415-1
安全 牢著发展底线	夯实安全管理	B6.4	416-1
	保障安全运行	B6.4	416-2
	弘扬安全文化	B3	416-1

目录		联交所 ESG 指标	GRI Standards
服务 真心温暖旅程	服务质量管理	B6	103-1/103-2
	打造真情服务	B6	416-1/417-1
	维护旅客权益	B6/B6.2/B6.5	418-1
经济 建设世界一流	共创经济价值		201-1/203-1
	共促行业发展	B5/B5.1/B5.2/B5.3/B5.4	103-2/102-9/204-1/308-1/ 308-2/414-1/414-2
环境 共建美丽家园	加强组织领导	A3/A3.1	307
	坚持低碳运行	A1/A1.1/A1.2/A1.6	302-4/302-5/305-7
	强化污染防治	A1/A1.3/A1.4/A2/A2.1/A2.2/A2.3/ A2.4/ A3/A3.1/A4.1	302-1/302-4/306-2
	环境保护宣传	A3/A3.1	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
	倾情回馈社区	B8/B8.1/B8.2	413-1
绩效	2021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		

第三方审验

验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展验证报告 -中国国际航空股份有限公司提交的中国国际航空股份有限公司2020社会责任报告

查证/验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受中国国际航空股份有限公司（以下简称“国航”）的委托，对中国国际航空股份有限公司2020社会责任报告（以下简称“报告”）进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，验证范围包括本报告所含文本、2020年的数据和图表，其他披露的数据及信息不在验证范围之内。我们对位于中国北京顺义区空港工业区天柱路30号的中国国际航空股份有限公司（集团层面）的数据及信息进行了现场验证。

中国国际航空股份有限公司2020社会责任报告中的信息由其管理层以及相关职能部门负责。SGS并未参与国航2020社会责任报告任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有中国国际航空股份有限公司的利益相关方，在以下规定的审验范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

SGS已根据国际公认标准和指南，包括全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI STANDARDS）的准确性和可靠性原则，以及AA1000系列标准中的验证等级，为可持续发展报告验证开发了一套规章。

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；
- 根据可持续发展报告标准（GRI Standards）核心方案评估报告。

验证包括验证前调研、现场采访位于北京顺义区空港工业区天柱路30号的中国国际航空股份有限公司(集团层面）的相关员工，必要时与其子公司的相关员工进行文档和记录的审查和确认。

报告中的财务数据由其他第三方独立审计，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准，拥有遍及全球的服务网络。SGS申明与中国国际航空股份有限公司为完全独立之组织，对该企业、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括SGS认可的社会责任报告主任审验员，注册于CCAA的ISO 14001审核员、ISO 45001审核员和ISO 50001审核员等。

查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，中国国际航空股份有限公司2020社会责任报告中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国国际航空股份有限公司在2020年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。验证团队认为，该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

SGS相信，该机构已在报告中选择了适当的符合性方案。

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

SGS认为，中国国际航空股份有限公司2020社会责任报告符合GRI STANDARDS核心方案中所有关于内容和报告原则的要求。

利益相关方参与
国航识别了与其自身活动相关的利益相关方，考虑了利益相关方的合理期望和利益，建立了利益相关方参与的渠道和平台，并采取了一定的方式进行沟通和交流。SGS建议国航更加丰富利益相关方的参与方式，以便进一步识别利益相关方的期望。

可持续发展背景
国航从经济、环境与社会方面展现了其在可持续发展上所做出的努力，并将这些绩效结合可持续发展的背景进行了展现。

实质性
国航根据利益相关方的关注议题，基本反映了组织对经济、环境和社会的重要影响，同时合理地披露了对利益相关方的评价和决策有实质性影响的重要议题和指标。

完整性
国航的报告基本涵盖了所识别的实质性方面及其边界，反映了对经济、环境和社会的重要影响，使利益相关方可评估国航在报告期间的绩效。SGS建议国航进一步丰富下属子公司的相关信息。

平衡性
国航的报告基本遵守了平衡性原则，对正面及非正面信息如实进行了披露。

可比性
国航的报告中披露了中国国际航空股份有限公司 2020 年的各项相关绩效指标，在关键绩效表对其重要的绩效指标披露了三年的对比数据，这些数据可使利益相关方对其可持续发展绩效进行直观对比和了解。

准确性
国航的报告中的信息是准确的，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。

时效性
验证显示报告的数据和信息在报告周期中是及时有效的。国航每年按时发布社会责任报告，具备良好的时效性。

清晰性
报告采用文字描述、数据表、图形、照片等多种表达方式，并结合案例分析叙述，能让利益相关方易于理解。

可靠性
国航基本建立了社会责任报告的管理流程，并及时对报告中的信息及数据进行了收集、记录和分析，报告中披露的信息和数据是真实可靠的。

管理方法
国航的报告对所选择的专项议题进行了管理方法披露。

一般披露
国航对一般披露符合GRI标准核心方案的要求。

专项议题披露
国航对所确定的重要经济、环境和社会的实质性议题所涉及的专项议题按照GRI标准核心方案的要求进行了披露。

发现和建议
对于审验过程中发现的良好实践、可持续发展报告及其管理过程中的建议，均在可持续发展报告验证内部管理报告中进行了描述，并提交给了国航的相关管理部门，作为其持续改进的参考。

审验局限性
本次审验局限性在于仅对中国国际航空股份有限公司总部层面的相应数据和信息进行了溯源。

签字：

代表通标标准技术服务有限公司

辛斌
总监，知识与管理
北京市阜成路73号 世纪裕惠大厦16层

2021年3月22日
WWW.SGS.COM

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2020年社会责任报告》，这是国航向社会公开发布的第十三份社会责任报告。我们非常愿意倾听和采纳您对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_____

中国北京市顺义区空港工业区天柱路 30 号
邮编 101312
电话 86-10-61462152
传真 86-10-61462805
www.airchina.com.cn