



2024

环境、社会及公司治理(ESG)报告
中国国际货运航空股份有限公司



目录

- 02 关于本报告
- 04 董事长致辞
- 06 走进国货航
- 08 2024 年度荣誉奖项
- 10 2024 年亮点绩效
- 12 联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs) 响应

01

秉纲执本 责任治理

- 16 企业治理
- 26 风险防控
- 29 商业道德
- 31 信息安全

02

安全至上 放心起航

- 34 安全运输
- 42 优质服务
- 47 创新驱动
- 49 稳定供应

03

共生共融 绿色经营

- 54 气候变化
- 58 环境管理
- 62 资源管理
- 65 守护生态环境

04

以人为本 关爱员工

- 68 员工雇佣
- 71 人才培养
- 75 权益保障
- 79 职业健康

05

蓝天筑梦 公益远行

- 82 响应国家战略
- 85 社区参与
- 87 公益慈善

- 88 ESG 绩效表
- 92 深交所 ESG 指引索引表
- 98 独立鉴证声明
- 101 意见反馈

关于本报告

报告简介

本报告为中国国际货运航空股份有限公司首份环境、社会及公司治理（以下简称“ESG”）报告，旨在披露 2024 年度公司在环境、社会责任和公司治理方面的表现及成果。本报告依据公司战略目标和业务活动进行编制，为股东、投资者及其他利益相关方提供有价值的参考信息。

报告范围

本报告所述内容包括中国国际货运航空股份有限公司及其下属全资和控股公司，涵盖民航快递有限责任公司（以下简称“民航快递”）、北京国凤航空旅游服务有限公司等子公司。报告范围与年报保持一致，尤其专注于公司在环境、社会责任和公司治理方面的相关活动与成效。本报告的覆盖期为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容有所延伸以增强报告的连续性与前瞻性。

报告获取

本报告同时提供中英文版本。如在理解两种文本时存在歧义，以中文版本为准。您可以在国货航官网下载本报告的中英文电子版。如需纸质版报告或有任何建议与意见，请通过以下方式与我们联系。

地址：北京市顺义区天柱路 29 号院 1 幢 1 至 9 层
联系部门：中国国际货运航空股份有限公司董事会办公室
电话：010-61465888
邮箱：accdongmi@airchinacargo.com

报告称谓

为方便表述和阅读，中国国际货运航空股份有限公司在报告中简称“国货航”“公司”或“我们”。

编制依据

本报告参考深圳证券交易所（以下简称“深交所”）《上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》、国务院国有资产监督管理委员会办公厅《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》、联合国可持续发展目标（UN SDGs）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、《国际财务报告准则 S2 号——气候相关披露》（IFRS S2）等依据，并按照国务院国有资产监督管理委员会有关社会责任工作的各项指示要求等进行编制。

信息来源

本报告中的所有信息来源于公司内部数据和公开资料，经过严格审核和核实。所有信息均基于公司运营及其相关的各项管理措施，确保其真实性与可靠性。部分行业数据与对标分析亦来自第三方的行业研究报告和统计资料。如无特别说明，本报告中的金额类数据单位均为人民币。

报告原则

本报告遵循全面性、透明性、一致性、可靠性等国际报告原则，旨在确保所有相关方能够准确了解公司在环境、社会责任和公司治理方面的工作成果与挑战。公司将根据全球市场及行业的最新发展动态，定期更新和改进报告内容。

董事会声明

国货航董事会是公司 ESG 事务的最高负责和决策机构，致力于将可持续发展理念融入公司重大事项的审议和决策过程中。董事会通过定期会议听取管理层对 ESG 工作的汇报，监察可能影响公司业务、股东及其他利益相关方的 ESG 相关事宜，确保 ESG 理念与公司战略的深度融合。董事会负责审批利益相关方沟通结果和重要性议题审议结果，并负责审核和批准本报告所披露的信息。董事会安全与战略委员会负责 ESG 工作的研究、指导、监督及审批。公司组建 ESG 工作领导小组作为 ESG 事项管理机构，下设 ESG 工作组，全面统筹推进 ESG 相关工作的实施与落地。

本报告详尽披露了公司在 2024 年 ESG 工作方面的进展与成效，并于 2025 年 4 月 8 日经董事会审议通过。



董事长致辞

日月如梭，岁序更新。国货航自 2003 年成立以来，始终肩负着载旗货运航空公司的使命与担当，见证了中国航空货运业从筚路蓝缕到星辰大海的壮丽征程。国货航伴随着中国经济的腾飞不断发展，通过自有货机运力和货站资源，并依托于中国国际航空股份有限公司（以下简称“中国国航”）客机腹舱及与全球重要航空枢纽货站的紧密合作，将航线网络拓展到全球主要国家和地区。我们以卓越的服务、高效的运营和绿色的理念，为中国与世界的物流运输搭建起坚实的桥梁。

● 党建引领，创新发展。

国货航坚决贯彻党的二十大及二十届二中、三中全会精神，不断强化党建引领，牢固树立高质量发展理念，践行中国航空集团有限公司（以下简称“中航集团”）“客货并举”战略，立足于公司打造“采运销一体化”的世界一流全链

条航空物流综合服务商的发展目标，加快战略转型，持续改革创新，于 2024 年成功登陆资本市场。面对全球经济格局的深度调整与科技变革的汹涌浪潮，国货航于挑战中谋机遇，于变革中求发展，全力书写可持续发展的崭新篇章。

● 依规而治，规范运行。

我们将党的领导融入公司治理，建立自上而下、权责分明的治理架构，有效发挥党委在公司治理中的“把管保”作用，并严格遵循上市公司治理准则，不断完善公司治理基础制度，将 ESG 治理融入企业发展战略及日常运营管理之中，

建立起 ESG 治理架构和组织体系；我们高度重视风险和合规管理，并将商业道德建设和廉洁文化管理根植于公司日常工作之中。

● 安全为本，服务至上。

我们深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产和民航工作的重要指示批示精神，秉持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以政策与承诺、风险管理、安全保证、安全促进为四大支柱，不断完善以风险管理和安全保证为核心功能的航空安全管理体系，全年安全飞行 68,080 小时，未发生重大安全责任事故，用实际行动诠释了对安全的敬畏与坚

守。在此基础上，我们以客户需求为导向提高服务水平，强化客户权益保障，年度客户满意度得分为 95.96 分；以创新助力服务质量提升，年度公司内共申报 7 个创新项目，其中“民航货物 X 射线安检图像人工智能识别技术及示范应用创新项目”入选国家科技部 NQI¹ 项目名单。

● 绿色发展，赋能未来。

我们锚定国家“双碳”目标，将应对气候变化融入企业战略与运营管理，以守护生态家园为核心使命，全力推进绿色低碳转型。国货航深入推进绿色物流体系建设，加速“油改电”项目落地，推动运输车辆全面电动化，同时积极探

索可持续航空燃料应用，提升可再生能源使用比例。2024 年，公司制定节能降碳指标，通过运行节油措施实现航油节油量约 5,605 吨，碳排放总量指标基本完成。

● 员工关怀，凝聚力量。

我们始终坚持以“以人为本”的发展理念，为员工提供公平、公正的发展机会，完善薪酬福利体系，激发员工积极性；持续深化人才培养战略，助力员工成长成才；切实关注员工需求，提升公司凝聚力。此外，我们优化职业晋升体系，

打破职业发展“天花板”，为每一位有才华、有抱负的员工提供广阔的发展空间。以员工的幸福为基石，凝聚起推动企业发展的强大合力，共同书写国货航更加辉煌的未来。

● 社会公益，彰显担当。

我们积极响应国家战略号召，投身乡村振兴，助力定点帮扶地区产业发展；服务于国家区域发展战略，加强在粤港澳大湾区的市场开拓；参与“一带一路”建设，开通深圳-布达佩斯等航线，促进沿线国家贸易畅通；开展社区支教、

志愿帮扶等活动，为社会传递温暖与力量。国货航全年在社会共建方面累计投入资金超百万元，用实际行动诠释了企业的社会责任与担当精神。

展望未来，我们将继续秉持“为客户创造价值，为员工创造机遇，为股东创造回报，为社会创造财富”的企业使命，以更高的标准、更严的要求，推动企业高质量发展。让我们携手共进，以更加坚定的信念、更加务实的行动，书写国货航可持续发展的新篇章，为建设美丽中国、推动全球可持续发展贡献更大的力量！

中国国际货运航空股份有限公司
董事长



¹ National Quality Infrastructure (国家质量基础设施)。

走进国货航

中国国际航空货运航空股份有限公司于 2003 年正式挂牌成立，成为国内唯一载国旗飞行的货运航空公司，标志着航空货运开始真正行程于“产业化、专业化、集约化”之路。2011 年，中国国航与国泰航空有限公司（以下简称“国泰航空”）货运合资项目正式完成。2017 年，中航集团正式启动航空货物流混合所有制改革，确定以国货航为混改平台，整合中航集团旗下货物流资源。2024 年 12 月 30 日，国货航成功在深圳证券交易所 A 股挂牌上市，成为中航集团的第二家上市公司。

主营业务

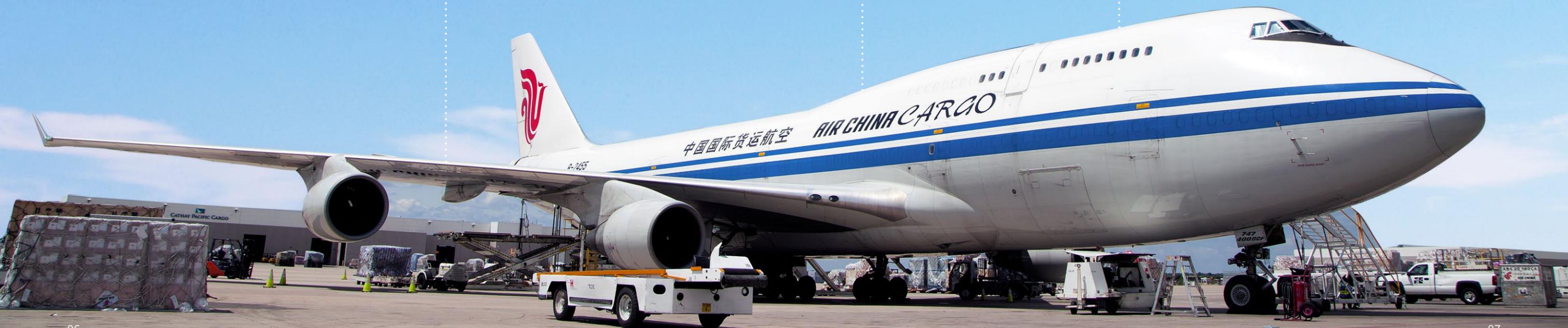
国货航的主营业务涵盖航空货运服务、航空货站服务和综合物流解决方案三大核心领域。在航空货运服务方面，截止 2024 年底，公司共计拥有 22 架全货机，其中 17 架全货机正在执飞，货机航线网络遍布欧洲、北美、亚太等地区，覆盖了 12 个国家的 21 个主要城市。同时，国货航独家经营中国国航客机腹舱业务。航空货站服务方面，公司提供包括货邮仓储、库区操作以及站坪保障等全方位地面处理服务，以确保物流效率与安全。综合物流解决方案方面，公司致力于提供合同物流、跨境电商和货运代理等服务，并开展商贸物流和电商零售业务，满足不同客户在全球供应链和产业链中的多样化需求。



使命与愿景

国货航以“为客户创造价值，为员工创造机遇，为股东创造回报，为社会创造财富”为企业使命，秉承安全运行、高品质运行、低碳运行的理念，加快建设“航空物流综合服务商”。

未来，国货航将结合中国经济转型特点，发挥“载旗飞行”的品牌价值，抓住中国产业升级、跨境电子商务机会和社会消费升级契机，坚持以客户需求为导向，以航空运输为核心，以枢纽货站为支撑，积极拓展全球空地物流服务链条。我们致力于打造具有全球竞争力，集“采运销”能力于一体的世界一流全链条航空物流综合服务商。



2024 年度荣誉奖项



获奖名称：2024 年度汽车零部件入厂物流 KPI 标杆企业

颁发机构：中国物流与采购联合会



获奖名称：汽车售后服务备件物流 KPI 标杆企业

颁发机构：中国物流与采购联合会



获奖名称：首届中国民航货运员职业技能大赛冠军

颁发机构：中国民航工会全国委员会等



获奖名称：2024 物流业航空货运企业 TOP10

颁发机构：物流时代周刊、中国国际物流节组委会



获奖名称：2024 年度杭州萧山机场海关诚信 A 类企业称号

颁发机构：杭州萧山机场海关



2024 年亮点绩效

环境

构建科学的环境管理体系，公司及下属民航快递处于

ISO 14001 认证有效期内

温室气体排放总量（范围一、二）为

1,687,088.97 吨二氧化碳当量

中水取用量达

43,277 吨

水资源取用强度为

0.14 吨 / 万元营收

废弃物排放密度为

0.0015 吨 / 万元营收

废弃物管理实现

100% 合规处置

通过运行节油措施累计节约航空燃油约

5,605 吨

减少二氧化碳排放量约

17,656 吨

可降解塑料膜替换量达

19.05%

增购环保循环箱

300 个

减少一次性塑料使用



社会

安全飞行

68,080 小时

7,547 架次

未发生重大安全责任事故

员工培训累计覆盖

18,774 人次

完成培训学时²

293,992 小时

全年采购定点帮扶产品约

612 万元

同比增加

36.27 万元

治理

董事会中外部董事和独立董事占比达

80%

建立“治理层 - 管理层 - 执行层”
高效运行的三级 ESG 治理架构，明确
各层级职能分工及工作内容

全体高级管理人员及普通员工均已接受反
商业贿赂及反贪污培训，覆盖率均达

100%

² 员工培训覆盖人次及培训学时包含民航快递的数据。

联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs) 响应

目标	对应章节	2024 年我们的行动
	响应国家策略 公益慈善	积极为定点帮扶企业提供高效运输服务，共计完成 43 票 2,064 件货物的运输，运输货物总重达 26 吨。 全年共采购定点帮扶产品约 612 万元，同比增加 36.27 万元，有力促进了帮扶地区的经济发展和群众增收。
	社区参与	自费购买文具用品、书籍水果慰问困难儿童，助力孩子健康成长。
	职业健康	员工健康体检覆盖率为 100%。 下属民航快递已通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。
	响应国家策略 公益慈善	3 名青年员工分两批次相继前往苏尼特右旗开启短期支教活动。 16 名志愿者相继前往四川大学空港幼儿园开展志愿活动。
	员工雇佣	严格遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，制定《公开招聘管理规定》《公开招聘工作程序》等内部制度，并禁止设置任何歧视性条件，以确保招聘过程的公开性、公正性及透明性。
	资源管理	引进中水用于绿化灌溉及景观喷泉，并张贴标识倡导员工节约用水。
	资源管理	国货航货站整体电动化率达 55%，新能源车保有量达 462 辆，自建充电桩数量 98 台。
	员工雇佣	形成以“绩效计划、绩效辅导、绩效评价及绩效激励”为闭环的岗位绩效管理流程，同时明确对执行任期制和契约化制度人员的管理方式，确保员工绩效评价结果和薪酬待遇公平公正。

目标	对应章节	2024 年我们的行动
	创新驱动	搭建研发创新管理体系，制定一系列制度规范创新管理工作，加强研发团队建设。
	员工雇佣	在招聘与用工过程中遵守平等与多元化原则，明确要求不得在招聘广告中限制性别、宗教、地域等内容，确保任何背景的员工都能获得公平的职业发展机会，坚决保障员工的各项合法权益。2024 年，国货航未发生使用童工、强制劳工事件。
	社区参与	将公益理念深植于心，鼓励员工参与社区建设，为社区发展贡献力量。公司深入社区开展支教及帮扶活动，定期开展形式多样的公益项目。
	优质服务	坚持“高品质运行”的运营理念，搭建全面的质量管理体系，多措并举提升航空货运服务、航空货站服务和综合物流解决方案三大业务板块的服务质量。
	气候变化	将守护绿色生态作为高质量发展的核心使命，主动扛起绿色发展责任，坚决落实“碳达峰、碳中和”重大决策。公司持续深化“节能减碳、绿色飞行”实践，升级运营策略，全力推动自身绿色低碳发展，促进人与自然和谐共生。
	守护生态环境	重视生物多样性保护，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国野生动物保护法》等法律法规，将生态保护理念融入日常运营之中。
	守护生态环境	在业务开展过程中，国货航严格落实生态保护红线、环境质量底线和资源利用上线要求，确保运营活动符合环境准入负面清单规定。
	风险防控 商业道德	构建风险管理体系，确保业务的合规性，遵守商业道德标准，推进反腐倡廉工作的开展，禁止任何形式的贪腐行为。
	稳定供应	坚持合规采购，重视供应商在商业道德方面的表现与承诺，要求所有供应商签署《供应商反商业贿赂承诺书》，并定期为供应商提供专业培训。



01



秉纲执本 责任治理

·企业治理 ·风险防控 ·商业道德 ·信息安全

作为载国旗飞行的航空物流企业，国货航始终将高标准的公司治理、全面的风险管理与有效的商业道德实践结合，以规范利益相关方合作机制，回应投资者关切，塑造诚信廉洁的营商环境。

企业治理

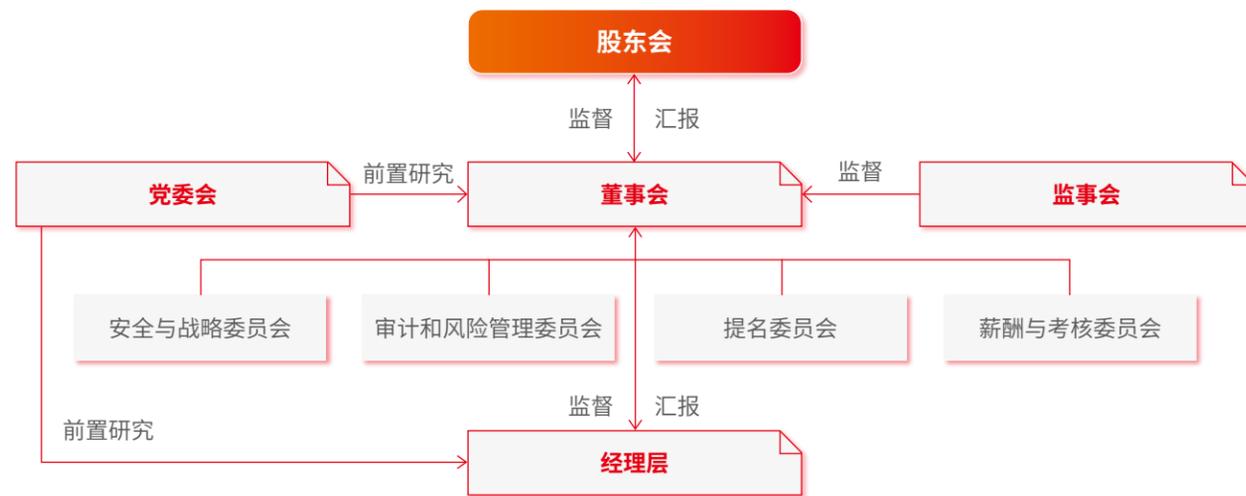
科学高效的治理架构是保障企业稳健发展的基石。国货航通过完善的治理架构、科学规范的董事会运行机制，以及全面的ESG治理体系，确保公司决策的科学性与有效性。同时，公司积极拓宽利益相关方沟通与反馈渠道，倾听各方声音，并系统开展双重重要性判定工作，全面推进公司高质量、可持续发展。

公司治理

国货航始终秉持卓越的治理理念，将公司治理和党的领导、董事会建设深度融合，精心构建起权责清晰、协同高效的治理体系。

公司治理架构

国货航根据《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等法律法规，修订了《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《董事会提案管理办法》《外部董监事履职保障工作细则》等12项公司治理有关制度，确保公司规范运作。公司建立自上而下、权责分明的治理架构，公司党委发挥领导作用，把方向、管大局、保落实，股东会为最高决策机构，董事会为核心决策和执行平台，监事会对董事会进行监督。董事会下设安全与战略委员会、审计和风险管理委员会、提名委员会以及薪酬与考核委员会。



国货航企业治理架构

党建引领

- 始终把党的政治建设摆在首位，坚持和加强党对公司工作的全面领导。公司党委共开展“第一议题”学习44次156篇，形成82项跟踪问效事项。把落实中央巡视整改作为重大政治责任抓紧抓实。扎实开展党纪学习教育，把党纪学习教育成果转化为推动公司高质量发展的强大动力。有效发挥党委“把管保”作用，党委常委会研究事项208项，其中前置研究54项。
- 夯实基层战斗堡垒，增强基层党组织政治功能和组织功能。制定下发《“三会一课”正面清单》，发布领导干部应知应会党内法规和国家法律三张清单，抓好党的二十届三中全会精神学习党员全覆盖，推动基层党组织全面进步、全面过硬，飞行部二大队一中队党支部被评为“中央企业先进基层党组织”。
- 坚持以彻底的自我革命精神，一以贯之推进全面从严治党。出台健全全面从严治党体系三年行动计划方案，大力

- 开展落实中央八项规定精神自查自纠，深入推进整治形式主义为基层减负。严格落实政治监督具体化精准化常态化工作要求，开展飞机引进、客改货、改革上市等专项监督检查。发挥政治巡察利剑作用，对4个直属党委开展了巡察。
- 筑牢意识形态阵地，巩固改革发展良好氛围。开展公司党委理论学习中心组学习18次、专题读书班6次。聚焦讲好货航故事，全年内宣推送256篇，外宣刊发稿件66篇。常态化开展“我为群众办实事”，筑牢高质量发展思想根基。
- 坚持党对群团工作的领导，凝聚企业发展合力。以职工代表大会为主线，将维护职工民主权益贯穿始终。积极推进“五小”创新工作，举办“班组大讲堂”，以先进典型经验促进班组建设工作提升。持续开展“青年大学习”行动，发挥“青”字品牌作用，激励青年强化理论武装，立足岗位建功立业。在首届中国民航货运员职业技能大赛中，公司代表队斩获佳绩，包揽了团体、个人两项冠军。

董事会建设

为保障董事会决策质量及有效性，国货航建立多层次审议机制。在董事会审议决策之前，相关议案先由专门委员会进行研究和审议，主任委员随后向董事会汇报审议结果及独立董事的意见和建议，为董事会的科学、理性和高效决策提供有力支持。我们严格遵循《公司法》及证券监管的相关规定，定期召开会议审议公司重大决策和运营事项。2024年，董事会共开展两次董事交流研讨会以及一次线下调研活动，跟踪落实董事会重点关注工作的推进情况。

公司高度重视董事会独立性，通过优化成员结构强化监督制衡机制。当前董事会由15名成员组成，其中外部董事和独立董事占比达80%，形成有效的权力制衡与决策监督体系，确保董事会能够客观审议重大事项，防范利益冲

突。此外，公司落实独立董事履职保障机制，就关联交易等重大事项发表独立意见，为战略决策的公正性提供了制度支撑。

国货航致力于打造多元化、专业化的董事会，在选择董事会候选人时充分考虑包括教育背景、专业能力和任职资质及经历在内的多方面条件与表现。公司董事会成员具有丰富的专业背景及从业经验，专业背景涉及交通运输、法律、财务及金融等领域，从业经验包括担任国企、外企、民企管理者或高校专家学者等，实现董事会专业结构多元化和决策能力专业化。2024年，公司董事会中具有财务审计和法律背景的董事占比达40%，有效提升董事会决策的专业性和风险防范能力。

序号	姓名	专业背景类型
①	阎非	民航业专业背景
②	张华	法律专业背景
③	肖烽	会计学专业背景
④	李军	民航飞行运行专业背景
⑤	李萌	人力资源专业背景
⑥	邓健荣	工商管理、民航业专业背景
⑦	林绍波	工商管理、民航业专业背景
⑧	熊伟	工商管理专业背景

董事会成员专业背景

序号	姓名	专业背景类型
⑨	革非	铁道工程专业背景
⑩	陆涛	工商管理、民航业专业背景
⑪	刘航	经济学、金融学专业背景
⑫	杨武	财政专业背景
⑬	任自力	民商法学专业背景
⑭	张晓东	交通运输管理专业背景
⑮	祝继高	会计学、财务管理专业背景



ESG 治理

国货航坚持将 ESG 理念深度融入企业发展战略及日常运营管理之中，建立“治理层 - 管理层 - 执行层”高效运行的三级 ESG 治理架构，明确各层级职能分工及工作内容，系统推进 ESG 相关事宜的开展与落实。董事会作为 ESG 相关工作的最高决策机构，承担 ESG 事项监督与推进的全部责任，下属安全与战略委员会负责 ESG 工作的研究、指导、监督及审批。在管理层，组建 ESG 工作领导小组作为 ESG 事项管理机构；在执行层，设置 ESG 工作组全面统筹推进 ESG 相关工作的实施与落地，并增设 ESG 协调办公室强化协调与沟通。



国货航 ESG 治理架构与各层级职能

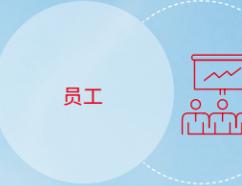
利益相关方沟通

国货航高度重视与股东、政府及监管机构、员工、客户和合作伙伴等各利益相关方的沟通，积极畅通沟通机制，确保所有利益相关方的声音能够被充分听取并纳入决策过程。通过全面分析公司自身情况和外部环境的变化，我们识别关键议题，并主动回应各方的需求。



利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	国货航回应
 <p>政府 境内外 监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 工作会议及汇报 信息披露 政府合作 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信合规，有序经营 重大活动保障工作 不发生安全事故 良好的企业形象 	<ul style="list-style-type: none"> 落实监管要求 接受监督和考核 参与政策规划和专题汇报
 <p>股东</p>	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 信息披露 投资者关系活动 公司官网 	<ul style="list-style-type: none"> 保障股东利益 可持续发展能力 公司治理规范化 	<ul style="list-style-type: none"> 完善内控体系 强化核心竞争力 定期发布业绩报告
 <p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 投诉处理 	<ul style="list-style-type: none"> 运输安全 提供高品质服务 客户隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理认证 优化客户服务

利益相关方沟通回应情况

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	国货航回应
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 邮箱 员工满意度调查 工会活动 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利待遇 良好的职业发展路径 参与公司管理经营 	<ul style="list-style-type: none"> 员工关怀活动 多层次的人才培养体系 技能竞赛
 <p>合作伙伴 供应商</p>	<ul style="list-style-type: none"> 合作会议 日常交流 	<ul style="list-style-type: none"> 阳光采购 诚信经营 共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> 完善采购政策 加强供应商管理 加强沟通合作
 <p>同行企业</p>	<ul style="list-style-type: none"> 行业论坛 行业会议 	<ul style="list-style-type: none"> 行业进步 维护市场公平 	<ul style="list-style-type: none"> 加强合作
 <p>社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活动 志愿者服务 	<ul style="list-style-type: none"> 带动社区经济发展 支持公益事业 	<ul style="list-style-type: none"> 完成重要运输任务 助力乡村振兴

双重重要性判定

国货航响应深交所要求，采取系统化的双重重要性识别方法，结合内部审计及外部市场反馈，识别出对公司及其利益相关方具有重要影响的议题。我们通过定期的 ESG 审议会和风险评估流程，确保这些议题得到及时有效的应对和管理。议题识别的结果和相关措施会及时反馈给董事会，确保公司战略与可持续发展目标一致。

初步筛选 ESG 议题清单

通过梳理监管机构、资本市场关注点，并结合国内外同行对标分析，我们初步筛选出潜在的 ESG 议题，形成适用于国货航的 ESG 议题清单。

影响重要性议题排序

基于去年工作总结和公司战略规划，并对标同行企业、结合外部趋势，我们全面梳理 2024 年 ESG 议题的影响情况并根据其重要性进行议题排序。

财务重要性判定排序

通过梳理外部监管要求，我们选取“总资产”作为财务重要性评估的关键指标，并结合公司业务特点和财务状况，识别对经营具有财务重要性的议题。在此基础上，公司参照外部投资者意见，通过内部管理层与员工的调研，综合分析各议题的潜在财务影响，最终确认财务重要性等级。

确认双重重要性排序

基于上述分析结果，结合利益相关方意见，我们确认 ESG 议题的双重重要性排序并形成矩阵。该矩阵将作为今后战略判定、目标设置与信息披露的重要参考。

双重重要性判定流程

本年度，国货航识别了 18 项双重重要性议题，在报告中进行了重点回应。通过内部访谈、过往实践与历史数据调查，国货航结合国内外同行的双重重要性议题矩阵，从“财务重要性”和“影响重要性”两个维度，绘制了 2024 年的双重重要性议题矩阵。



国货航 2024 年双重重要性议题矩阵

风险防控

有效的风险防范是企业稳步发展的前提。国货航通过构建全方位、多层次的风险管理体系及内控机制，不断规范风险识别、评估与应对方法，以“三道防线”为核心，层层筑牢风险管理屏障，确保运营合规、稳健发展。

风险管理

国货航将风险管理深度融入核心业务与管理流程，构建了科学有效的风险管理体系，并制定《全面风险管理规定》《风险评估及报告实施细则》等内部制度，全面防范各类风险，确保业务经营活动稳健合规。公司全面风险管理体系包括董事会、审计与风险管理委员会、公司管理层、法治建设领导小组及其下设办公室、各类风险牵头部门、审计监督部门及各相关单位，各单位协同合作，共同支持风险管理体系规范运行。此外，国货航持续强化“三道防线”风险管理框架，确保各层级责任落实，构建全方位的风险防控机制。



风险管理三道防线

国货航持续强化风险管理能力，采用系统化的流程来识别、评估并应对各类风险，确保企业长期稳健发展。

风险识别	<ul style="list-style-type: none"> 定期进行风险可能性评估，识别经营、财务、法律等方面的潜在风险，并强化 ESG 相关风险的识别，特别是涉及气候变化、资源消耗、供应链中断等领域的风险。
风险评估	<ul style="list-style-type: none"> 制定完善的《风险评估及报告实施细则》，采用定量与定性相结合的方法对各类风险进行评估，并通过风险可能性及影响程度评分，确定相应的风险等级和后续的基本管理原则。
风险应对	<ul style="list-style-type: none"> 风险事件发生后，各单位应在规定时间内及时上报，公司根据风险评估结果启动应急程序，并及时通报相关单位。通过现场会议、视频会议、电话会议等多种方式，相关单位将协同处理风险事件。 设立明确的风险事件报告流程，包括首报、续报和终报，确保在各个阶段清晰描述事件的情况及处理进展。
风险预警	<ul style="list-style-type: none"> 各类风险牵头部门需及时向相关单位预警和通报重大风险，做到早发现、早预警、早处置。公司明确了迟报、漏报、瞒报和谎报的定义，并要求各单位负责人对报告的真实性、及时性负最终责任。

风险管理相关工作规范与流程

国货航根据经营环境和公司实际情况，着力加强对改革上市、质量与效益提升以及国际化经营等方面风险的评估，并制定了相应的风险清单。同时，国货航高度重视与 ESG 相关的风险，包括合规风险、信息与网络安全风险等，并致力于采取积极措施应对这些挑战。



2024 年，公司通过线下和线上相结合的方式，围绕《关于规范中央企业贸易管理严禁各类虚假贸易的通知》《关于加快内外贸一体化发展的若干措施》开展风险类培训，并结合案例明确了商贸业务中的关键流程和重要环节，有效防范和化解风险。

合规经营

国货航全面落实《中央企业合规管理办法》，制定《合规管理规定》《合规行为准则》《境外合规管理实施细则》等制度文件，以加强对关键领域的风险控制，确保公司运营的透明性和规范性。

制度制定环节

- 公司强化了对规章制度、操作手册及改革方案等重要文件的合规审查，确保所有文件符合国家法律法规和监管要求，推动公司各项业务合法合规。

经营决策环节

- 公司严格落实“三重一大”决策制度，明确各层级的决策事项及权限，强化对决策的合规性论证，确保所有重大决策依法合规，保障公司长期稳定发展。

生产运营环节

- 公司坚决执行合规制度，严格监督和检查重点生产流程，确保生产经营活动按章操作，做到合法合规。

国货航合规内控机制

2024年，国货航不断强化员工合规意识，对新《公司法》、合规管理系列制度、《中华人民共和国反垄断法》及出口贸易规定等进行解读宣贯培训，并推出“普法微课堂”加强员工八小时外法治教育，累计培训3,800余人次。培训对象涵盖公司各级领导、项目经理、骨干员工、合规管理

员及相关业务人员等，范围覆盖欧洲大区、北美大区、国内各事业部及职能部门。培训内容方面，涵盖了《公司法》解读、《合规管理规定》和反垄断合规、虚假贸易风险及规章制度管理等，通过丰富的课程和多元的培训方式提升员工的合规意识和业务能力。



《合规管理规定》《境外合规管理实施细则》解读培训现场



新《公司法》解读培训现场

商业道德

国货航通过建立健全反商业贿赂和反贪污等相关制度，明确商业道德底线和行为规范，积极推动公平交易，致力于维护市场公平秩序和商业道德标准。

商业道德治理

国货航严格遵守国内外法律法规，依据《中央企业合规管理办法》等规范性文件，制定并发布《合规管理规定》《合规行为准则》等管理规定，杜绝贿赂、腐败、舞弊、洗钱及不正当竞争等行为的发生。2024年，公司未涉及贪污腐败相关诉讼的案件。

国货航高度重视商业贿赂及贪污风险的评估工作，建立并运行了一套全面的风险管理机制，定期对各业务环节中的潜在风险进行识别、分析和评估。该机制主要考察企业在思想道德、员工行为、制度建设及外部环境等方

面的风险。公司设立了违规举报平台，由法律部负责日常管理，通过法律部邮箱接收举报信息，并根据权限移交相关部门处理。纪委办公室和审计部等监督追责部门依据职责权限受理举报并调查处理相关问题。对于造成财产损失或严重后果的，监督追责部门将移交责任追究部门处理，涉嫌违纪违法的情况则移交纪委办公室或相关机构。同时，公司建立了举报者保护政策，严格保密举报人身份和举报事项，并对举报属实的人员给予适当奖励，严禁任何形式的打击报复。

倡导公平竞争

国货航致力于完善交易管理制度，依据《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》及欧盟、美国、香港等地的相关法律法规，制定了《反垄断政策及行为指南》《反垄断行为守则》，明确禁止垄断协议、滥用市场支配地位及反竞争经营者集中等行为。国货航始终尊重当地反垄断和公平竞争的法律法规，致力于与市场参与者共同维护公平竞争的商业环境。

国货航禁止员工从具有竞争关系的航空公司处获得或交换任何竞争性或商业性的市场敏感信息，确保公司业务活动的合规性与公正性。此外，我们还通过定期评估反垄断合规管理机制的有效性，开展针对员工的反垄断合规培训，进一步提升反垄断合规管理能力。报告期内，公司未发生因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚。



廉洁文化建设

国货航高度重视员工商业道德意识培养，全体高级管理层人员及普通员工均已接受反商业贿赂及反贪污培训，覆盖率均达 100%。同时，我们通过党委理论学习中心组开展制度宣贯学习，积极组织商业道德和党风廉政建设相关培训，以强化公司领导班子的道德意识和廉洁自律能力。2024 年，公司共组织中心组学习 18 次，其中 6 次聚焦党风廉政建设专题，重点学习和研讨《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党章程》以及习近平总书记关于党的纪律建设的重要论述精神。为提升学习成效，国货航党委创新实施“随堂考”机制，通过“以考促学”方式检验学习

成果，激发学习的主动性和自觉性，进一步推动商业道德和党风廉政理念深植于日常工作中。

此外，公司积极开展反垄断相关宣传教育与培训工作，定期组织覆盖全员的反垄断专项培训，内容包括法律法规要求、常见违规行为及防范措施、处理与竞争对手及客户关系的注意事项等。通过案例分析与实际操作指导，确保员工在日常业务中能够准确识别和避免不正当竞争行为。2024 年，公司就反垄断合规在境内外对重点业务单位和子公司共开展 4 次培训。

2024 年

公司共组织中心组学习

聚焦党风廉政建设专题

公司就反垄断合规在境内外对重点业务单位和子公司共开展培训

18 次

6 次

4 次



反垄断相关法律合规培训现场

信息安全

国货航遵守其业务运营所在司法管辖区适用的所有法律法规，包括但不限于全球领先的隐私法例、数据隐私及个人信息保护标准，并通过完善的数据安全管理制度和技术措施，实现数据全生命周期保护，保障客户隐私不受侵犯。报告期内，公司未发生数据安全和隐私侵犯事件。

数据安全

公司高度重视网络安全和数据管理，严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《一般数据保护条例》等法律法规，制定《信息安全政策内部数据处理政策》《数据主体权利处理政策》等制度文件，确保公司产品和服务在用户隐私、数据安全和透明度方面符合国际最佳实践标准。

为了防止信息泄露，公司建立严格的信息保护管理机制，并定期审查风险、平衡安全控制与业务需求。同时，公司内部系统访问必须经相关部门授权，员工和第三方有责任保护公司信息资产。可移动设备和媒体需按照合规指引进行使用，

信息的分类、处理及销毁必须遵循保留政策，引入恶意软件被严格禁止。此外，公司有权监控系统办公场所区域，以确保信息安全体系的有效性。

在发生数据泄露等安全事件时，公司规定员工严格保密，禁止以社交媒体等任何方式对外宣扬、传播，并立即通知数据保护相关部门的负责人。同时，员工应随时配合公司应对数据泄露的工作，并对整个事件和处理经过进行完整记录。2024 年，国货航通过定期审计和法定自查，确保各项数据安全保护措施有效实施。

隐私保护

国货航始终将保护客户隐私视为首要责任，致力于为客户和合作伙伴提供安全可靠的服务。公司制定《数据主体权利处理政策》等内部政策，建立严格的信息保护机制，保障客户隐私信息的安全与保密性。

信息保密

- 隐藏运单上的发件人和收件人信息，防止敏感数据泄露。
- 与开发商和供应商签订保密协议，加强信息保护责任的落实。
- 除法律要求和另有约定外，未经客户书面同意不会向第三方披露客户信息。

信息隔离

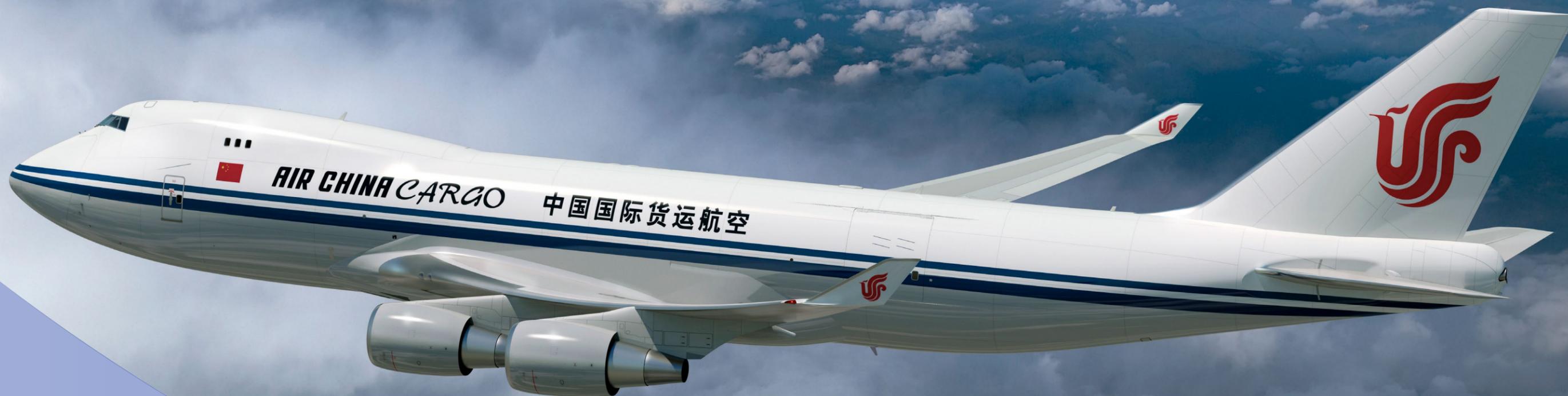
- 根据员工岗位设置不同的国际国内业务系统操作账号权限，确保信息隔离。
- 严格限定只有履行职务所需的人员才能接触客户信息，严禁其用于协议约定之外的任何用途。
- 对信息的复制、传播和使用实施严格控制，确保信息不被滥用。

信息销毁

- 在客户信息不再需要时，按照协议要求及时销毁或返还信息，确保信息的安全性。

国货航客户隐私保护机制

此外，公司每年度开展一次全员信息安全培训工作，并不定期通过邮件及 OA 形式进行信息安全风险提示。



02



安全至上 放心起航

·安全运输 ·优质服务 ·创新驱动 ·稳定供应

国货航将保障航空安全作为公司发展过程中的第一要务，持续完善安全管理体系，加强安全管理能力，培养安全文化。国货航追求卓越服务品质，打造可持续供应链，为客户提供专业可靠、高质量的运输解决方案。

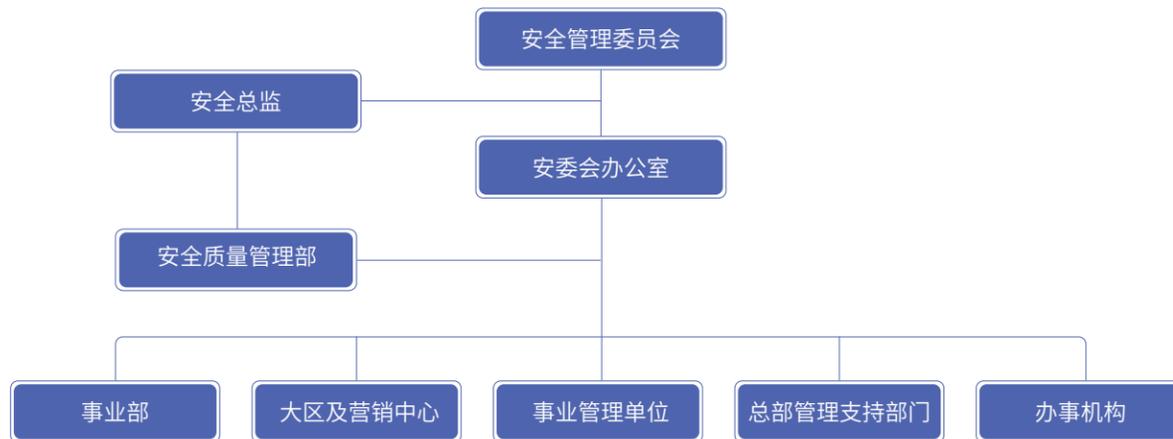
安全运输

国货航贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，不断提高安全运行水平，建立全面系统的安全管理体系，优化安全管理流程，确保货物安全、快速、合理运送，为客户提供高标准的服务。

安全管理

公司遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国民用航空法》等法律法规和《关于落实民航安全责任的管理办法》《航空运营人安全管理体系 (SMS) 建设要求》等民航局规章，制定并发布《安全管理手册》《全员安全生产责任制落实管理程序》等内部制度，明确全员全系统全面安全生产工作要求、责任体系及落实流程，并建立了安全生产工作报告和安全生产考核与奖惩机制，细化安全责任内涵及落实流程。同时，公司要求相关人员签订《安全生产责任书》，压实安全生产责任和年度安全生产工作目标任务，并根据各单位的安全职责履行和安全生产目标任务完成情况进行年度考核。此外，公司编制关键岗位安全责任清单，完善责任追究条件、考核要求，确保安全责任贯通及落实。

公司积极完善董事会、总裁办公会及安全管理委员会权责清单及决策流程，搭建了自上而下、权责分明的安全管理组织架构，为安全责任落实提供有效组织保证。公司安全管理委员会是安全生产工作的领导机构，负责统筹公司安全生产工作，研究决策安全生产重大问题。安全管理委员会下设安委会办公室，对公司安全工作实施监督管理，组织开展安全监察、检查、审计、不安全事件调查、安全评价和绩效考核、安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防、应急管理体系建设等各项安全管理工作。公司安全质量管理部负责组织执行公司安全管理要求，统筹、协调、指导各安全生产单位及管理支持部门的安全生产管理工作。各职能管理单位结合自身职责，落实本领域各项安全管理工作。



国货航安全管理组织架构

公司依托局方³监管、上级单位安全审计及内部检查审核，对发现的问题及时实施组织管理改进，完善安全管理体系，夯实双重预防机制，提升安全运行品质和本质安全水平。



落实安全举措

国货航将“保证安全运行，有效支撑生产”作为公司2024年的重点工作，采取了一系列切实有效的安全管理强化措施。公司针对航空安全、地面安全和危险品运输安全等重点安全领域，通过完善管理体系、加强信息化管理、应用新型技术、更新制度流程等举措强化安全管理，护航安全运输。

2024 年关键绩效

安全飞行

68,080 小时

7,547 架次

未发生 重大安全责任事故

完成货邮安检总量

3,227 万件

查获违规交运危险品、违禁品

203 起

203 件

国货航责任原因征候万时率

0



³ 中国民用航空局 (CAAC) 及其下属的地方管理局、监管局。

航空安全

国货航高度重视航空安全，以政策与承诺、风险管理、安全保证、安全促进为四大支柱，建立以风险管理和安全保证为核心功能的航空安全管理体系，并定期进行管理评审，通过持续改进提高公司安全运行水平。同时，我们制定五年安全规划，设定了明确的航空安全目标。

国货航航空安全目标

- 杜绝公司责任原因的飞行事故；
- 杜绝公司责任原因的重、特大航空地面事故；
- 在确保人、机安全的前提下，杜绝公司责任劫机、炸机事件发生；
- 通过持续改进，控制和减少航空地面事故、航空器维修事故、征候的发生，使不安全事件发生率不断下降，满足局方要求和公众日益增长的安全需求，安全业绩处于行业领先，实现公司的持续安全。

政策与承诺

- 制定《航空安全管理手册》《航空安全管理培训大纲》及航空安全管理程序文件，完善公司“政策 - 管理程序 - 工作程序 - 质量记录”四级航空安全管理程序体系。

风险管理

- 对航空安全运行及管理过程进行系统分析，识别危险源并评估安全风险，制定相应控制措施。
- 遵循“依法合规、务实高效、闭环管控”原则，将航空安全风险融入公司分级管控机制，落实各层级岗位的风险管理责任，实现全过程动态安全风险管控。

安全保证

- 为监测公司航空安全管理工作的有效性，开展安全绩效管理、安全报告及信息管理、事件调查、飞行数据分析、安全信息综合分析评价、SMS 持续改进、变更管理等工作。

安全促进

- 依据公司《航空安全管理培训大纲》《安全教育和培训管理程序》，为全体员工开展与其岗位相适宜的安全教育培训，使员工了解自己在航空安全管理体系中的职责和责任，并掌握相关安全操作技能。

国货航航空安全管理体系

强化信息驱动

- 引入“国航之翼 3.0”数字化航空安全自愿报告系统，使全体员工可便捷地以实名或匿名的方式报告航空安全问题，并随时查询处理情况。“国航之翼 3.0”的引入优化了报告流程及激励政策，2024 年自愿报告数量同比增幅 117%，使航空安全问题的发现与解决更加及时有效。



“国航之翼 3.0”航空安全自愿报告系统

提升风险管控

- 建立货机运行品质评价模型，优化预警规则；
- 发布新机型投运、变更管理、新航线开航等风险识别指南，并动态更新风险评价报告，确保措施匹配运行变化。

提升飞行与训练品质

- 针对新引进的机组人员，加强人员能力评估和异地驻组管理，细化融合管理措施；
- 细化新开航线运行准备，落实重点航线梯次进入的派遣原则；
- 通过机组资源管理 (CRM)、全天候运行补充运行合格审定，有序推进机组培训，拓展运行能力；
- 优化飞行训练大纲，实施复飞等专项训练，完善标准操作程序 (SOP)，修订管控流程。

提高维修效率品质

- 拓展外站 A 检等维修资源，强化专家团队及厂家支持，提高维修响应效率；
- 完善工程管理、维修计划管控、质量监督等制度流程，适应机队规模及运行变化；
- 规范空地定期协调和发动机防空停跨体系管控机制。

2024 年航空安全管理重点工作

地面安全

国货航将地面安全管理作为保障航空运输安全的重要环节，围绕货站航站楼运行、地面物流管理、安全检查强化、消防隐患排查等方面，通过多维度、系统化的措施全面提升地面安全保障水平，筑牢地面安全防线。



提高地面保障品质

- 推进新货站系统应用和代理拼装库运行，优化生产流程；
- 加强外站及新机型运行航站楼保障监控和风险控制；
- 实现货机航站楼载重平衡集中管理，全面开展装卸机监控系统应用，推广载重平衡系统报载，提升装载差错防范能力。



强化地面物流安全

- 完善 G7 智能监控平台功能及管控制度，完成专项整顿，实现地面运输事故万时率持续下降；
- 推广网格化管理制度和安全管理标准化建设。



加强安全检查管理

- 结合手册、管理程序以及各岗位说明书对安检站各岗位进行责任梳理，结合工作实际编制安全责任清单，突出管理岗位与关键岗位的领导责任和监管责任，推动安全生产任务有效落地；
- 规范重点单位安检员资质培训，提升收运前端危险品识别能力。



提升消防管理能力

- 开展消防安全集中攻坚等行动，排查治理消防隐患 81 项，并完成相应整改；
- 北京货站安消智能平台等系统上线运行；
- 多次开展消防应急演练，提升员工应急意识，增强消防应急响应水平。



消防应急演练现场

2024 年地面安全管理重点工作

危险品运输安全

危险品运输是公司管控的重点领域。国货航遵守《中华人民共和国民用航空法》《民用航空危险品运输规定》等法律法规的要求，制定《危险品运输手册》《预防未申报危险品运输管理程序》《航站危险品运输资质管理程序》，建立危险品运输安全管理体系（SMS-DG），从危险品的识别、包装、标记与标签、收运、装载等方面对危险品运输进行规范性管理，并明确规定相关管理职责，保障危险品运输工作的合规性。

公司开展危险品航空运输隐患排查及风险量化管理，并定期发布危险源清单，实施长期监控。同时，我们深化应用危险品全流程风险管控系统（SafeDG 系统），通过系统手段提升危险品安全风险管理水平。该系统的应用已纳入局方《智慧物流发展典型实践案例》，将为行业带来示范效应，

推动整个物流行业向智慧化、高效化方向发展。

国货航注重落实危险品运输安全审计检查工作，不断加强危险品运输操作规范管理及日常检查，精准查找并及时纠正现有体系运行过程中存在的不足。2024 年，公司完成了 ICAO⁴ USOAP⁵ 危险品审计工作，并开展航站危险品运输资质动态管理，发布《国货航危险品许可机场危险品运输清单》7 次，保证航站危险品运输资质实时、有效。

此外，为提升员工危险品运输安全意识和专业操作技能，报告期内，我们组织开展全公司危险品航空安全管理体系复训，并推动海外人员危险品 CBTA⁶ 培训类别转换，确保航站危险品操作人员资质持续有效。

中科院“微笑”卫星运输项目

2024 年 12 月，国货航顺利完成为期近半年的“微笑”卫星“赴欧”运输工作。在卫星运输过程中，国货航结合卫星及其配套危险品的特殊属性，制定了专属运输方案，并成立专项工作组解决运输中的技术问题。同时，公司积极与国内外民航管理机构沟通，获取危险品运输批准文件，确保全程符合国内外法规要求。此次卫星运输项目的成功实施，不仅实现了国内航天卫星商业运输的突破，也展现了国货航在危险品运输领域的高标准专业能力。



“微笑”卫星运输现场

⁴ International Civil Aviation Organization（国际民用航空组织）。

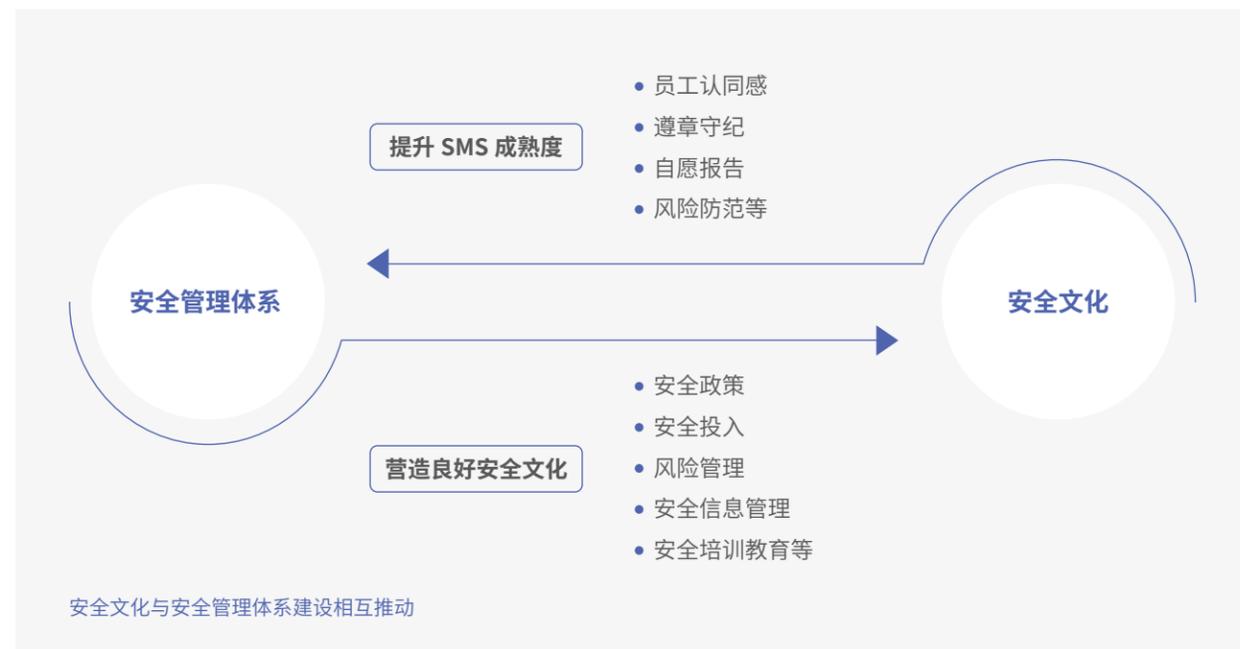
⁵ Universal Safety Oversight Audit Programme（普遍安全监督审计计划）。

⁶ Competency-Based Training and Assessment（能力为本模式的培训与评估）。

培养安全文化

国货航倡导积极安全文化，通过加强安全教育培训，开展形式多样的安全宣传活动，提高全体员工的安全意识，根植“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”理念，落实新时代民航安全“生命至上、安全第一、遵章履责、崇严求实”的核心价值观，形成全员重视、全员参与的安全生产氛围。

公司安全管理体系的贯彻实施是营造积极安全文化的有效途径。我们通过安全管理体系建设，明确安全理念、安全承诺和安全文化内涵，建立全体员工的安全行为规范，并开展安全生产宣传教育提高全体员工对安全工作的重视，增强员工“主人翁”意识，推动全员在日常工作主动发现、报告、管控安全风险隐患，筑牢安全屏障。



安全作风建设

公司制定《安全从业人员工作作风建设管理程序》，完善“党政工团纪”齐抓共管、同向发力的工作格局，建立安全作风建设责任机制、养成机制及问题识别评估机制等，将安全作风建设全面融入全员安全生产责任制和安全管理体系，贯穿风险识别和隐患排查全过程，确保公司安全作风建设常治长效。

公司定期组织开展针对国家安全生产重要论述、民航安全规章制度的宣贯活动。同时，我们通过完善飞行、机务、运控作风养成培训大纲、负面清单和考核标准，细化安全作风建设，对不同员工类型针对性开展安全作风提升行动，有效落实安全作风建设工作任务。

国家安全生产要求学习活动

2024 年，公司组织开展国家安全生产要求学习活动，深入理解并贯彻总书记关于安全生产重要论述和对于民航安全工作的重要指示批示精神，推动全员强化“人民至上、生命至上”的安全生产理念，树牢红线意识，提升做好安全生产工作的行为自觉。通过此次学习，公司进一步深化安全文化作风建设，强化安全发展战略实施，为推动企业安全生产管理水平提升奠定了坚实基础。



国货航组织学习国家安全生产要求

促进安全交流

公司致力于促进安全交流和共享，通过安全经验分享与技术交流活动、各类安全性会议、安全信息通报等多种安全交流与沟通的途径，传播安全管理理念、知识、经验和做法，向员工及相关方传达安全关键信息，提高其对安全管理体系及责任的了解。此外，公司定期对安全交流沟通效果进行评估，以确保安全沟通渠道通畅、内容有针对性、交流有实效性。

安全培训活动

公司制定《航空安全管理培训大纲》《安全教育和培训管理程序》等内部制度，通过面授、内训、网上学习及发放学习资料的方式，对不同岗位、不同层级的员工开展适合其特点的安全培训，提升员工程序意识及应急处置和避险能力。

为提升员工参与热情，公司不断丰富宣教培训形式，开展“安全生产月”“安康杯”“百日安全竞赛”等安全宣传活动，传递安全文化，深化安全理念。

“人人讲安全，个个会应急”安全生产月专项活动

2024 年 6 月，国货航紧扣“人人讲安全、个个会应急 -- 畅通生命通道”主题开展安全生产月专项活动，夯实安全生产根基。我们加强安全生产的理论学习工作，运用新媒体平台、海报、横幅等方式广泛开展主题宣传，及时将航空安全常识、民航规章等进行推送，并组织全员观看《安全生产，责任在肩》警示片。同时，开展货机飞行中发动机滑油量下降、消防疏散、危险品运输、安检遇非法干扰等应急演练，提升员工程序意识和处置能力。我们还邀请北京首都国际机场公安分局内保空防监管支队的警官为员工进行安保教育专题培训，内容包含国家安全、空防安全、反恐、法制、禁毒、防盗和防范电信诈骗等七个方面，显著提升了员工的安全防范意识和法律意识。



安全咨询日活动



危险品应急演练



消防演习

优质服务

国货航坚持“高品质运行”的运营理念，为客户提供优质、可靠的航空运输服务，通过规范服务流程、创新业务模式等方式持续提升服务质量，做好售后服务与投诉处理工作，及时响应客户诉求，与客户建立长期互信的关系。

品质服务

国货航追求卓越的服务品质，遵守民航局发布的《民用航空货物运输管理规定》，搭建全面的质量管理体系，多措并举提升航空货运服务、航空货站服务和综合物流解决方案三大业务板块的服务质量。

航空货运服务

公司制定并发布《货物运输业务手册》《货物装载手册》《危险品运输手册》《活体动物运输手册》等业务手册和《国内水产品运输管理程序》《航空危险品运输资质管理程序》等程序文件，形成全面、系统的制度体系，严格规范航空货物运输操作流程，针对不同货物采取符合其特点的运输程序，确保运输安全，保障运输服务质量。

完善制度体系

- 结合公司货物运输的最新动态，制定并更新业务规定及流程，确保运输标准与生产运营同步，共修订9部手册程序，发布业务规定、运输限制共29份；
- 针对卫星运输、熊猫运输等重要项目，提供货物装载、危险品运输、活体动物运输等方面的技术文件支持，确保重大包机、重要货物运输的安全顺畅。

建立长效机制

- 落实服务质量月例会及海外航站管理月例会制度，对重点工作要求、安全及服务质量案例进行宣贯，及时掌握各单位服务运行态势及服务质量情况，针对性给予支持及指导，改善境内外航站质量管理水平。

开展质量考核

- 每月对重点产品运输的货机及客机航站进行关键服务指标考核，指标包含订舱率、货物操作达标率、货物提取按时率等，根据考核结果制定整改方案并跟进落实；
- 追踪监督考核低点，调查分析运输服务质量事件，实施奖惩或处罚，发布操作及管理风险提示。



航空货站服务

国货航服务于国家发展战略，在京津地区、长三角、成渝经济圈等最具实力和发展潜力的核心区域布局，拥有北京、成都双流、成都天府、天津、杭州和重庆六个货站。公司基于货库和站坪资源，凭借专业的服务团队、地面设备、货运设施以及遍布各大机场的合作伙伴网络，为客户航空公司提供全方位的航空货站服务，涵盖国际、国内进出港货物的收运、交接、计重、仓储、操作、交付、中转、文件处理及信息处理等货库服务，以及客运和货运航站的站坪服务、飞机勤务服务、航务服务和机组支持等。为持续提升服务能力，我们实施了一系列服务保障措施，确保为客户提供优质、可靠的航空货站服务。

构建运营管理体系

- 构建全方位运营管理体系，全面加强质量管理、设备管理、安全管理、货库操作及文件管理、站坪操作管理、特种货物管理、货运信息及系统管理。

强化设施资源配置

- 库区操作面积超20万平方米，配备1,500余人的专业团队和1万余辆平台车、牵引车、无动力拖车等专业设备，具备活体动物、危险品、冷链产品、大型异形货物操作资质和能力，为国际援助物资、奥运会、国家保护动物及大型展会等提供保障。

拓展客户合作网络

- 服务中国国航、德国汉莎货运航空公司、国泰航空有限公司等42家国内外航空公司，与顺丰速运有限公司、中国邮政速递物流股份有限公司等国内多家物流领军企业开展合作，建立伙伴关系。

推进数字化转型

- 依托数字化系统平台，实现航空货邮从货库操作到站坪操作全流程信息管理，逐步推进货物处理和信息处理的自动化、数智化，持续优化效率和效益，保障服务安全性与时效性。

2024 年航空货运服务质量提升重点工作

航空货站服务保障措施

定制化综合物流解决方案

国货航整合航空运输、地面配送和供应链管理资源，以客户需求为中心，利用多层次的服务产品、丰富的增值服务组合，为客户提供定制化综合物流解决方案。公司在物流运输方面制定《标准化操作手册》《国际航空货物运输流程》《国际航空货物运输操作流程》《服务标识使用控制程序》《货物包装管理规定》《重点项目货物运输流程管理规程》《民航快递新系统操作 SOP》等内部制度，对物流服务过程进行有效控制，以确保各过程在受控状态下进行，从而提升操作规范性，保证服务质量，公司下属民航快递已通过 ISO 9001 质量管理体系认证。



定制化综合物流解决方案

民航快递 ISO 9001 质量管理体系认证证书

全程可视化运输管理

- 信息系统：民航快递新一代核心业务系统、定制化客户系统对接、便携式数据终端 (PDA)、实时反馈、手机应用软件、订舱查询系统；
- 在途监控：操作监控客户端、G7 易流 GPS 监控、机坪监管卸卸；
- 库房安全：CCTV24 小时监控、消防实时监控、温湿度实时监控；
- 运行控制中心：视频互联网平台、消防运营平台、车辆管理平台、天气预警平台。

数字化操作运营

- 订单可查、货物信息可查、运输任务可查、运输轨迹可查。

项目制管理

- 管理架构：实行“总一分”式项目组织架构，确保业务标准统一、指令传达及时高效、工作执行有力；
- 项目管理制度：针对重要客户，推行项目制管理，设立专业管理团队，实行专项专管，为客户提供全方位服务；
- 服务质量控制：针对各类产品和服务，建立内部产品质量控制目标，并按照 PDCA⁷ 循环管理，持续跟进；
- 应急响应体系：针对项目运作中可能发生的异常情况，制定快速有效的应急预案，对旺季、重大节日、事件等特殊时段，定制专属保障方案。

综合物流服务保障措施

⁷ Plan-Do-Check-Act (计划 - 执行 - 检查 - 处理)。



民航快递仓储物流项目管理团队



民航快递安消一体化平台库房监控视频截图



民航快递仓储基地



民航快递安消一体化平台实时温湿度、视频、天气信息监控

事故与差错

针对可能发生的服务质量事故和服务差错事件，公司制定《预防与纠正措施管理程序》《货物运输服务质量考核管理程序》，要求各职能部门与单位对服务质量差错进行控制，统计全年平均差错率，建立预防与纠正机制，降低服务质量风险。针对已经发生的服务质量问题，公司根据赔付相关制度进行处理，包括安排二次配送、支付赔偿金等。报告期内，公司未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。

报告期内

公司

未发生

产品和服务相关的安全与质量重大责任事故

客户满意度

国货航以客户需求为先，加强全流程的客户服务体系建设。公司制定《客户查询管理程序》《投诉管理程序》《货物赔偿管理程序》《货物运输服务质量奖惩管理程序》等，规范售后服务工作流程，提高服务水平，保障客户权益。公司组建专业的客户服务团队，并建立完善的客户投诉处理途径与流程，以确保客户的诉求得到及时有效的回应与处理。2024 年，公司共处理有效客户投诉 26 起，均已及时完成处理。

受理途径

投诉电话：
10100999

投诉邮箱：
ts.callcenter@airchinacargo.com

民航局、中航集团等
单位批转

受理流程

受理客户投诉后，通过客服管理系统派发工单，按照管理程序调查处理并回复投诉人，对发现问题进行整改并跟进整改落实情况。

公司高度重视客户的意见与建议，每年通过向货主及销售代理人发放问卷的形式开展客户满意度调查，问卷分为服务现场、服务态度、订舱操作、出港操作、进港操作、跟踪服务六大板块、26 个小项。我们通过问卷分析了解客户对公司产品及服务的感受，并对客户满意状况和服务水平进行综合评价。2024 年，公司满意度得分为 95.96 分，相较 2023 年提高 0.37 分。此外，公司开展多次客户回访、客户服务沟通会等活动，充分了解客户需求，根据客户反馈情况采取整改措施，提升客户满意度。

民航快递举办客户服务沟通会

2024 年 11 月，民航快递与客户面对面沟通交流备件专项库房交付保障工作，详细了解客户对相关工作的需求与建议，记录并落实多项工作要求，包括做好台账记录工作、变更交付指令报备等。沟通会使客户需求得到了及时有效的落实，有力保障了客户权益和我们的服务质量。



民航快递客户服务沟通会现场

创新驱动

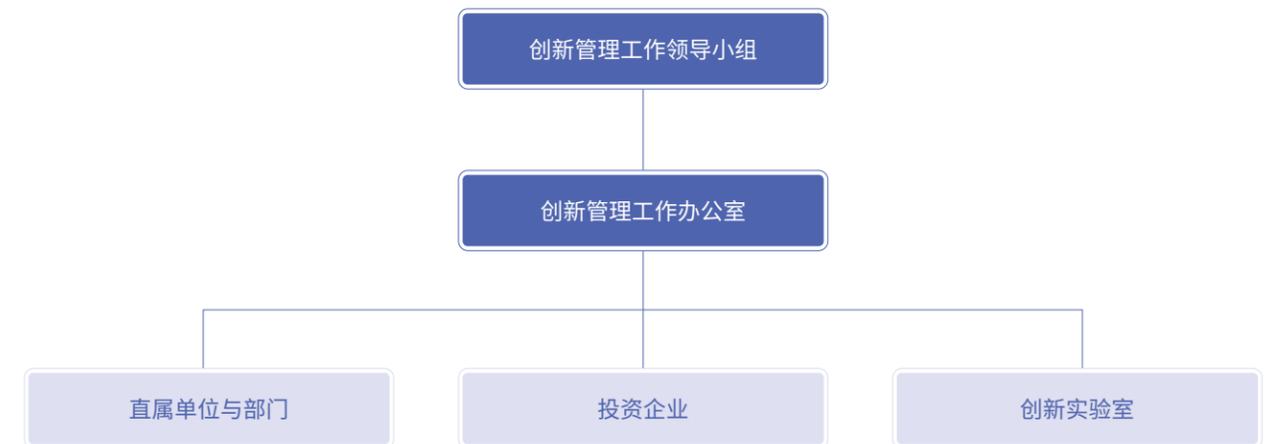
国货航坚信科技创新是企业发展的不竭动力，注重提升自主创新能力，提高航空货运的安全性和效率。公司推动智能化、数字化技术在货物运输、地面保障和安全管理等领域的应用，打造智慧物流体系。同时，国货航重视知识产权管理，启动知识产权制度制定相关工作，鼓励创新成果的转化与应用，确保技术创新的可持续性。

创新管理

国货航搭建研发创新管理体系，为研发创新工作提供支持和保障。公司制定《创新管理暂行办法》《创新实验室管理暂行办法》，规范创新管理工作，包括创新实验室及创新项目的职责分工、研发流程和创新管理机制等。

公司设立创新管理工作领导小组统筹创新管理工作，贯彻落实创新发展理念，实施创新驱动发展战略，审议国货航

创新发展战略规划、年度计划和经费预算。创新管理工作办公室负责统筹协调研发资源，制定创新管理政策，推动创新项目落地实施。此外，各直属单位、部门、投资企业以及创新实验室作为创新工作的主体，积极参与创新项目的策划与执行。



创新管理组织架构

公司持续推进创新实验室建设，成立信息技术创新实验室、机务创新实验室与安检创新实验室。2024 年，三个创新实验室共申报了 7 个创新项目。其中，安检创新实验室的“民航货物 X 射线安检图像人工智能识别技术及示范应用创新项目”入选国家科技部 NQI 项目名单。

主要研发项目名称	项目目的	项目进展	拟达到的目标	预计对公司未来发展的影响
销售竞价系统研发	完善竞价系统功能, 探索线上竞价销售业务模式	已成功 完成研发	1. 实现竞价过程的公平、公正、公开 2. 打通上下游数据, 减少人工操作 3. 为营销业务提供辅助决策依据 4. 探索新的竞价模式, 提高竞争力	竞价销售系统将引领营销模式的创新, 促进国货航转变经营机制, 提高生产效率和服务质量, 提升国货航市场信誉和竞争力, 是国货航电子商务进程的一次重要探索
物流数据治理方案研究	初步建立一套数据治理规范, 探索一条适合公司的数据治理路径	已成功 完成研发	本次课题围绕构建支撑国货航数字化转型的数字技术能力, 探索数字化应用场景对业务的赋能展开。通过试点场景的落地, 结合 DAMA ⁸ 数据管理, 探索国货航数字化转型的建设方法与路径, 搭建数字化组织体系, 培养数字化人才, 为后续的国货航全面数字化转型打下基础	为国货航数据治理积累经验、探索技术、储备人才。该项目经验可以以点及面推广到国货航其他业务板块的数据治理过程中, 结合具体业务特点, 实现国货航数字化转型水平的逐步提升
国际航协 One Record ⁹ 数据交换验证	搭建基于 1R 标准的服务器, 实现基于 1R 标准的数据交换验证	已成功 完成研发	根据国货航现状制定未来 1R 推进路径和实施规划	完成了对电报、邮件等多种现有数据交互方式的兼容, 体验并实现了 1R 即插即用的特性以及两个场景的实际应用, 将加大对数据质量和全链条监控自主权, 实现货物物流数据全流程可视化和透明度

主要创新项目成果

国货航将继续加大研发创新投入力度, 激发全员创新活力, 助力服务质量提升, 为公司的可持续发展注入动力。

报告期内

公司科技创新研发投入金额

2,459.71 万元

研发人员数量

124 人

知识产权管理

国货航充分认识到知识产权管理对企业经营安全的重要性, 努力通过完善的知识产权管理保护自身科技创新成果, 巩固公司竞争优势, 同时避免侵犯他人知识产权。我们严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规, 开展知识产权制度制定工作, 制度内容将涵盖公司对知识产权的保护措施、侵权应对、知识产权培训等。

为增强员工对知识产权相关知识的了解, 我们通过在“最美货航人”公众号上发布推送的形式开展知识产权培训宣贯。

⁸ Data Management Association International (国际数据管理协会)。

⁹ One Record (1R) 是国际航空运输协会 (IATA) 推出的数字货运解决方案, 可实现航空货运生态圈内数据的高效交换, 提升数据隐私和安全性。

稳定供应

国货航注重打造安全、稳定、可持续的供应链, 完善采购管理体系和供应商管理机制, 强化供应链可持续发展管理能力, 增进与供应商的沟通交流, 携手供应商及各合作伙伴共同推动全行业可持续发展。

采购管理

国货航为规范采购管理工作, 建立了“1+8+n”三级采购管理制度体系, 以《采购管理规定》为核心, 制定《供应商管理程序》《采购管理程序》《应急采购程序》等 8 项二级采购程序, 并依照采购程序制定多项采购实操细则, 严控采购操作流程, 围绕供应商全流程管理, 做好供应链风险防控, 保障供应链安全。报告期内, 公司践行诚信采购, 未发生任何逾期未付款事件。

筛选与准入

- 遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则, 平等对待各潜在竞标供应商;
- 供应商资质符合性审核小组负责对通过资格审查的潜在供应商进行供应商准入审核, 包括资质证明文件审查、专业技术及行业资质证明材料检查等。

评估与审核

- 对供应商进行日常绩效考核, 根据供应商供货、验收、服务、收付款等情况建立合同台账, 对供应商履约情况进行动态管理, 并通过绩效改进函、约谈供应商、定期回顾等方式督促供应商绩效持续改进, 建立供应商日常绩效档案;
- 落实中航集团统一部署, 开展供应商年度绩效评价工作, 参照《供应商年度绩效评分表》确定供应商年度绩效考核指标及打分办法, 考核维度包含供应商基本情况、成本、创新、客户满意度、质量、供货保证、安全和绿色环保等, 形成《公司年度供应商绩效评估报告》。

淘汰与退出

- 对年度绩效评价分数 60 分以下的供应商实行淘汰机制, 2 年内禁止公司采购实施单位与其发生任何新项目的采购行为;
- 对出现不良行为的供应商进行界定、整改和处理, 根据不良行为严重程度分别采取不同的淘汰与退出机制。

供应商全流程管理



按地区划分的供应商数量¹⁰

¹⁰ 供应商数量为 2023 年绩效考评的合同供应商总数, 2024 年的合同供应商数量正在统计中, 预计与 2023 年相比不会有显著差异。

供应商 ESG 管理

国货航将 ESG 理念融入供应链管理机制，从供应质量、环境保护、安全管理、商业道德等方面对供应商的 ESG 表现进行评估，督促供应商提升 ESG 管理水平，共同构建可持续供应链。

公司在对供应商进行资质符合性审核时，要求供应商提交《供应商社会准则符合性自审问卷》，其中规定供应商须承诺遵守国家法律法规、保护员工权利及健康和安、做好环境保护工作、坚持反歧视原则等。对于不符合上述要

求的供应商，不予通过资质符合性审核。2024 年，公司所有准入供应商均已提供符合性自审问卷。

我们坚持合规采购，重视供应商在商业道德方面的表现与承诺，要求所有供应商签署《供应商反商业贿赂承诺书》，并提供《3 年内在经营活动中无重大违法记录书面声明》，要求供应商确保商业行为规范，严禁任何商业贿赂行为，违反廉洁承诺的供应商将被列为不与合作供应商黑名单，并追究其法律责任。

ESG 维度	要求
 <p>劳工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在招聘和雇佣中以个人能力为考查目标，反对任何形式的歧视行为； 不雇佣童工和任何类型的强制性的或非自愿劳工，不在惩罚性威胁下获取员工的利益和强迫员工工作； 遵守所有适用的工资和工时法律法规； 尊重所有员工并维护其合法权益。
 <p>健康与安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立安全管理体系； 为员工提供符合法律法规的安全且健康的工作场所。
 <p>环境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 遵守环境法律法规和标准； 建立有效的环境管理体系； 遵守国货航对相关产品或服务的附加环境要求。
 <p>商业道德</p>	<ul style="list-style-type: none"> 不以金钱、实物、消费等任何方式贿赂采购相关业务人员，维护公平、公正、公开的竞争环境； 近三年无任何违法、违规行为。

供应商 ESG 准入审核评估

此外，公司践行绿色采购，优先选择实施节能减排措施、具有良好环境管理体系的合作伙伴，积极采购符合环保标准、采用清洁能源的产品，贯彻落实民航局印发的《“十四五”民航绿色发展专项规划》。

集中采购电动牵引车

2024 年，公司集中采购 84 辆电动牵引车替代原有的老旧柴油车辆，加速推进公司车辆结构升级，助力落实公司“油改电”节能降碳专项工作，通过绿色采购减少公司运营对环境的影响，为构建可持续未来贡献力量。



国货航进行电车采购

交流培训

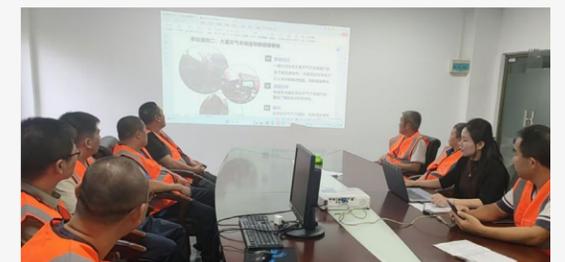
国货航深知供应商是公司实现高质量服务与运营的重要合作伙伴，注重与供应商协同发展，积极开展供应商交流与培训活动，通过及时有效的需求沟通和反馈，与供应商建立长期、稳定、互利的合作关系。

公司与供应商保持公开透明的交流，在确保供应商按规履

约的基础上，优化合作模式，尽最大努力为双方创造商业价值。此外，公司定期为供应商提供专业培训，涵盖安全教育、操作规范、质量标准等内容，帮助供应商提升管理能力与服务水平，共同推动行业的可持续发展，为客户提供优质的服务体验。

开展极端天气运输保障工作要求培训

2024 年 9 月，公司组织相关供应商开展了极端天气运输保障工作要求培训，结合各种不同恶劣天气的特点，针对极端天气条件下的行车技巧和应对措施进行培训，提高驾驶员的快速反应和响应能力，并同时宣贯公司对火灾发生时的应急处置措施、灭火器使用演示、模拟火灾应急处置演练的相关要求，提高供应商运输服务过程中的应急处置能力。



极端天气运输保障工作要求培训现场

为提升公司供应商管理水平，增强采购人员专业素养，公司长期开展多渠道、多层次的采购人员业务培训。我们以线上培训的形式开展供应商准入专题培训、采购实施案例培训和采购管理培训，并通过外送面授的形式，组织采购管理和实施人员完成本年度招标采购系列专题培训。



03



共生共融 绿色经营

- 气候变化
- 环境管理
- 资源管理
- 守护生态环境

国货航将守护绿色生态作为高质量发展的核心使命，主动扛起绿色发展责任，坚决落实“碳达峰、碳中和”重大决策。公司持续深化“节能减碳、绿色飞行”实践，升级运营策略，全力推动自身绿色低碳发展，促进人与自然和谐共生。

气候变化

气候变化是 21 世纪人类面临的重大全球性挑战之一。国货航积极投身国家生态文明建设，秉持国家创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，提升气候变化治理能力。国货航参考国际可持续发展准则理事会 (ISSB) 发布的《国际财务报告可持续披露准则第 2 号 (IFRS S2) —— 气候相关披露》，主动识别气候变化带来的风险与机遇，通过一系列切实行动，为实现国家“碳达峰、碳中和”目标贡献力量，推动企业可持续发展。

气候变化治理

国货航搭建了完善的 ESG 架构，将应对气候变化议题融入公司管理体系，由董事会作为最高决策机构，并由安全与战略委员会负责具体工作的研究、指导、监督及审批。执行层面，ESG 工作领导小组及 ESG 协调办公室负责保障工作高效推进。同时，公司专门设立生态环境保护工作办公室，针对应对气候变化议题开展专项管理。



气候变化策略

国货航将“绿色营运，可持续发展”理念贯穿运营全程，持续提升管理精细化水平。公司着力优化航线网络和机队结构，提高运输组织能力与载运率，同时提升地面和机队燃油效率，以此降低污染物排放。同时，国货航积极践行和倡导绿色航空，为客户提供优质航空货运服务，助力社会和谐发展。面对气候变化，国货航主动识别运营中的实体风险与转型风险，制定全方位应对策略，提升应对能力，确保公司稳健运营，为守护蓝天贡献力量。

风险类型	潜在风险	应对措施
实体风险	急性风险 极端天气（如暴雨、飓风、暴雪等）导致航班延误、取消，影响飞行安全和运营效率	<ul style="list-style-type: none"> 加强气象监测与预警系统，与气象部门紧密合作； 制定应急预案，合理调整航班计划； 加强飞机维护和检查，确保设备在极端天气下正常运行。
	慢性风险 气候变化导致的航路环境变化，影响飞行安全与燃油消耗	<ul style="list-style-type: none"> 与空中交通管理部门密切协作，实时掌握航路环境动态； 优化飞行路径规划，依据气候变化调整飞行策略； 持续评估飞机性能，适时升级设备以适应变化。
转型风险	政策风险 欧盟已对航空业碳排放提出要求，如征收碳排放税等，增加运营成本，限制航班数量，影响国货航在欧洲市场的业务拓展	<ul style="list-style-type: none"> 深入研究欧盟碳排放政策，提前制定应对方案； 参与中欧航空领域环保政策交流活动，积极表达国货航立场； 与欧盟认可的企业开展减排技术和运营模式上的合作。
	法规风险 环保法规趋严，对飞机排放标准、噪音污染等提出更高要求	<ul style="list-style-type: none"> 跟踪法规动态，及时更新飞机设备，确保符合最新法规； 加强与监管部门沟通，争取政策支持。
	技术风险 新能源技术发展缓慢，无法满足国货航绿色转型需求	<ul style="list-style-type: none"> 探索国货航业务与新能源技术结合的可能性。
	市场风险 客户环保意识增强，更倾向选择绿色航空公司，影响国货航市场份额	<ul style="list-style-type: none"> 加强品牌宣传，突出国货航的环保举措和成果； 推出绿色飞行产品和服务，吸引环保型客户。
	声誉风险 因气候变化相关问题处理不当，引发公众负面舆论	<ul style="list-style-type: none"> 建立完善的舆情监测机制，及时回应公众关切； 积极参与公益活动，树立良好的企业形象。

气候变化风险识别及应对

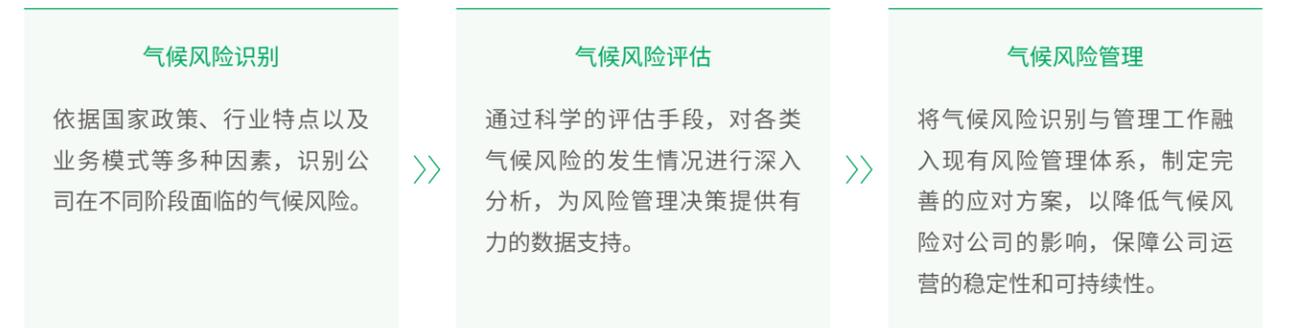
国货航在识别、应对气候变化风险的同时，积极探索机遇，将气候变化因素融入货运航线规划、飞机选型等业务策略，实现可持续发展。

机遇类型	具体机遇	应对措施
技术创新机遇	<p>可持续航空燃料 (SAF) 技术不断成熟，使用 SAF 可显著降低碳排放，有望成为未来航空主要燃料；</p> <p>提高燃油效率，降低单位运输周转量的能耗</p>	<ul style="list-style-type: none"> 逐步提升 SAF 在燃料使用中的占比。
市场拓展机遇	<p>国内外客户对绿色航空需求上升，客户更倾向选择碳排放低的航空公司；</p> <p>电商行业发展，对航空货运需求增长，国货航可借此推广绿色物流服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> 打造绿色航空品牌形象，通过广告、社交媒体等渠道宣传国货航在节能减排方面的努力和成果。
政策支持机遇	<p>各国政府为推动绿色航空发展，出台补贴、税收优惠等政策；</p> <p>国际航空组织制定有利于绿色航空发展的行业标准和规范</p>	<ul style="list-style-type: none"> 跟踪国内外政策动态，及时解读政策要点； 积极申请政府补贴和税收优惠，用政策红利降低运营成本； 按照国际航空组织的标准和规范，优化国货航的运营流程和管理体系。
行业合作机遇	<p>为应对气候变化，需加强与同行的合作，共享技术和资源；</p> <p>应与上下游企业合作，共同推动航空产业链的绿色发展</p>	<ul style="list-style-type: none"> 参与行业协会组织的技术交流会议和合作项目，与其他航空公司分享节能减排经验。

气候变化机遇

气候风险管理

在风险管理体系建设中，国货航充分考量气候风险对公司运营及可持续发展的影响，将气候风险的识别、评估与管理全面纳入公司整体风险管理范畴，对气候风险实施分类、分级的有效管控。



国货航风险管理流程

气候相关目标与成效

面对全球气候变化带来的挑战与机遇，国货航积极布局，围绕技术、市场、政策及行业合作等维度，明确了应对方向及规划。此外，公司十分重视温室气体管理，不断关注并跟踪报告自身温室气体排放数据，以寻求机会实现温室气体减排。

环境目标：

每年二氧化碳排放强度与上年相比同比下降，持续减少对环境的负面影响。



国货航自 2014 年加入北京市碳排放市场，积极履行相关责任。严格按照要求，每年均圆满完成 MRV¹¹ 及履约工作。2019 年免费配额核算方式调整后，因实际排放量少于免费核发配额，公司此后未开展采购交易，截至报告期末，北京市绿交所碳交易账户尚存 2,714 吨碳配额。

在欧盟碳排放交易方面，受其政策影响，免费配额削减政策自 2021 年逐步实施，到 2026 年免费配额将全部取消。国货航 2025 年履约期在 EU-ETS¹² 报告范围内二氧化碳排放量预计达 25,000 余吨，与免费配额存量间存在约 6,000 吨配额缺口，缺口部分将向市场进行采购。未来国货航将进一步积极探索节能减排新路径，优化运营流程，提升能源利用效率，以降低碳排放，减少对外部碳配额的依赖，应对欧盟碳排放政策带来的挑战。

指标	单位	2024 年
温室气体直接排放量 (范围一)	吨二氧化碳当量	1,672,669.79
温室气体间接排放量 (范围二)	吨二氧化碳当量	14,419.18
温室气体排放总量 (范围一、二)	吨二氧化碳当量	1,687,088.97
温室气体排放强度 (范围一、二)	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.82

温室气体排放量¹³

¹¹ Monitoring, Report and Verification (监测、报告与核查)。

¹² EU Emission Trading System (欧盟碳排放交易体系)。

¹³ 国货航温室气体排放数据由专业外部机构核查计算。

环境管理

国货航深刻认识到环境管理的重要性，致力于构建科学完善的环境管理体系，全方位推进环境管理工作，以实现可持续发展。

环境管理体系

国货航严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，确保运营符合环保规范。2024年，公司修订《环境管理手册》，明确环境管理要求、方针和目标，通过《2024年国货航环境管理综合指标考核方案》设定考核指标、规则及各单位考核目标，推动环境管理工作落实。同时，国货航设立由

公司党委书记、总裁任组长的生态环境保护工作领导小组，由生态环境保护工作办公室负责日常工作，并依据各单位属性、能耗和污染物排放情况将其分为重点类、关注类和一般类，明确节能环保职责，构建起全面的环境管理网络。报告期内，公司未发生重大环境违规事件，国货航及下属民航快递均处于环境管理体系 GB/T 24001 - 2016/ISO 14001:2015 认证有效期内。



国货航环境管理架构



环境管理体系认证证书

环境风险管理

国货航高度重视环境风险管理，制定《总体应急预案》《突发环境事件应急预案》等内部制度。在风险预防上，各单位根据自身情况开展风险分析评估，排查环境风险因素，对重大环境风险登记建档并监控。针对不同类型突发环境事件，如大气、水、土壤污染等，制定了相应的处置措施。公司已建立应急组织体系，明确各层级职责，从人力资源、资金、物资等多方面提供保障。同时，定期进行预案演练和培训，检验和提升应急能力，确保在突发环境事件发生时能迅速、有效地响应，降低环境危害。

排放管理

国货航积极践行社会责任，将排放物管理作为关键任务。对污水、废气、废弃物、噪声等排放物实施精细化管控，从源头到末端，优化管理策略，力求降低环境影响，全力打造绿色航空货运企业，为生态环境改善贡献力量。

废气排放管理

国货航严格遵循《中华人民共和国大气污染防治法》《大气污染物综合排放标准》《生活垃圾焚烧污染物控制标准》等国家及地方的环保法规，切实履行环保责任，于内部制定《废气排放管理程序》，明确各单位职责和不同类型废气的管理要求，为废气管理工作提供规范。在管理举措上，各区域建筑物、场区管理单位负责设备设施的日常维护保养，飞机和车辆管理单位确保尾气达标排放，针对废气收集和油烟分离装置故障等突发情况制定应急措施，并定期委托专业机构进行检测。对于审核、监督检查中发现的不合格项，按《环境管理体系纠正预防管理程序》执行，以持续改进废气管理工作，有效降低废气排放风险。2024年，公司下属各单位均已申领排污许可证或排污许可登记表，严格按照许可信息实施废气排放管理，所有废气均达标排放。

废气类型	管理要求	执行标准
食堂油烟排放	油烟经分离装置处理后排放，相关单位定期点检并维护保养分离装置、烟囱和烟道，并将废油作为餐厨废弃物处置	《饮食业油烟排放标准》(GB18483-2001)、《餐饮业大气污染物排放标准》DB11/1488-2018
锅炉废气	按照排污许可证要求执行	《锅炉大气污染物排放标准》(GB13271-2014)、《锅炉大气污染物排放标准》DB11/139-2015
飞机、各类车辆尾气排放	燃料选用清洁能源，定期维护保养，确保燃烧充分，执行无组织排放	《非道路移动柴油机械排放烟度限值及测量方法》GB 36886-2018、《北京市机动车和非道路移动机械排放污染防治条例》

国货航废气处理举措

废水排放管理

国货航废水排放主要涉及雨水排放、生活污水排放、食堂废水及锅炉浓水排放。公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《水污染综合排放标准》及《城镇排水与污水处理条例》等国家及地方的法律法规。公司内部制定《废水排放管理程序》，明确各部门职责与废水处理流程，从制度层面为环境保护提供有力支撑。公司已取得城镇污水排入排水管网许可证，公司各区域建筑物、场区管理单位每年委托有资质的环境检测机构对污水排口进行检测，每年对雨水和生活污水管道进行检查，防止泄漏、渗漏，防止雨污混流。

为确保废水管理机制的有序开展，公司定期检查、维护和更新处理设备，建立严格的检测控制体系，监测多项指标，制定应急预案并开展演练。

2024 年

国货航严格落实各项管理措施，各项污染物排放均符合国家和地方标准，实现了废水合规排放

100%



废弃物排放管理

国货航严格遵循《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物污染防治技术政策》《北京市危险废物污染防治条例》等法律法规，制定《固体废物管理程序》等内部制度文件，并下发《关于规范处置废旧硒鼓墨盒等固体废弃物的通知》，明确了废弃物管理的流程、标准与各部门职责，确保废弃物处理的各个环节都符合法定要求。

在有害废弃物管理方面，国货航主要涉及有害废弃物类型包括废有机溶剂、含有机溶剂废弃物、涉辐废弃物等。公司要求各单位将产生的有害废弃物收集后存放在指定场所，产危废单位必须委托有资质的单位进行处理，并每年签订处理协议，依法办理危险废物转移审批手续。在保障机制上，公司每年结合体系内审或合规性评价，对废弃物处理单位的资质和协议内容进行检查。

在无害废弃物管理方面，国货航主要涉及废纸、废塑料等可回用废弃物及生活垃圾、建筑垃圾等不可回用废弃物。公司各区域建筑物、场区管理单位负责对这些无害废弃物进行分类收集、存放。对于可回用废弃物，公司交由相应回收利用公司进行处理；生活垃圾则交由垃圾清运公司负责清运；建筑垃圾方面，公司要求施工方交给有资质的单位进行清运。

2024 年，国货航严格按照既定的废弃物管理制度和流程开展工作，对各类废弃物进行规范分类、收集和处置，切实做到了废弃物管理的合规化。

指标	单位	2024 年
日常生活垃圾	吨	2,656.92
餐厨废弃物	吨	488.19
无害废弃物	吨	3,145.11
医疗废物	吨	0.032
废硒鼓 / 废墨盒	吨	0.27
有害废弃物	吨	6.95
废弃物总量	吨	3,152.36
废弃物排放密度	吨 / 万元营收	0.0015

国货航 2024 年度废弃物排放情况

噪声管理

国货航高度重视噪声污染防治与管控工作，严格遵循《中华人民共和国噪声污染防治法》等法律法规，执行《机场周围区域飞机噪声环境标准》，结合自身实际运营情况，定期对下属货站进行噪声监测，控制噪音排放，力求将噪音对周边环境、居民生活以及员工健康安全的影响降到最低限度。2024 年，天津货站进行噪声检测，检测结果合格。

资源管理

在“双碳”目标引领的绿色发展浪潮中，国货航立足航空运输主业，勇担责任，积极拓展节能减排、资源循环利用等领域，全力减少资源消耗与浪费，以实际行动践行可持续发展战略。

能源管理

国货航严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国可再生能源法》以及《中华人民共和国电力法》等法律法规，并将其作为能源管理工作的重要依据和行动指南。公司已将能源管理相关内容纳入整体环境管理体系中，通过制造工艺优化、设备升级等措施，提升资源利用效率，将节能减排理念贯彻到生产经营各方面。2024 年，公司制定节能降碳指标，碳排放总量指标基本完成，通过运行节油措施实现航油节油量约 5,605 吨。

通过运行节油措施

实现航油节油量约

5,605 吨

环节	节能举措及成效
空中节油	<p>针对航空运输板块，公司秉承节能环保理念，大力推行各项飞行节油技术。持续通过航路优选、优化计算机飞行计划参数、合理控制额外油量等技术手段，2024 年累计节省燃油约 4,320 吨，通过以上措施减少二氧化碳排放量 13,608 吨。</p>
地面降耗	<p>公司持续推进“APU¹⁴替代”的“应签尽签”与“应用尽用”。2024 年，公司共使用 APU 替代设施设备 1,209 次，使用时长 5,006 小时，减少航油消耗约 1,285 吨，减少二氧化碳排放量 4,048 吨。</p> <p>公司积极推进、大力投资“油改电”专项工作，力争做到“应废尽废”、“应改尽改”。截至报告期末，国货航货站整体电动化率达 55%，新能源车保有量达 462 辆，自建充电桩数量 98 台。</p> <p>淘汰高耗能设备：</p> <ul style="list-style-type: none"> 持续淘汰高耗能落后设备，提升能源使用效率。



油改电车辆更新



高耗能装置整改

环节	节能举措及成效
地面降耗	<p>提升用能设备能效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 推广高效能产品设备，促进能源绿色升级。
	<p>应用新技术与新材料：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通过新技术、新材料减少地面设备设施碳排放。 实施绿色施工，实现节材、节水、节能、节地目标。

国货航运营环节节能措施

指标	单位	2024 年
汽油	吨	364.58
柴油	吨	1,720.07
外购电力	千瓦时	21,010,666.86
外购热力	百万千焦	20,108.95
天然气	立方米	499,611.23
航空煤油	吨	528,634.27
综合能源消耗量	吨标准煤	784,807.62
综合能源消耗强度	吨标煤 / 万元营收	0.38

国货航 2024 年能源消耗情况

水资源管理

国货航严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国水法》等法律法规，持续开展节水工艺改造及创新，节水效益和水资源管理水平持续提升。公司引进中水用于绿化灌溉及景观喷泉，同时，公司通过在水龙头附近张贴节约用水标识，有效提升员工的节水意识。

指标	单位	2024 年
中水取用量	吨	43,277
自来水取用量	吨	246,564.23
水资源取用强度	吨 / 万元营收	0.14

国货航 2024 年水资源使用情况

¹⁴ APU: Auxiliary Power Unit (辅助动力装置)。

包材管理

国货航积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略方针，深入贯彻绿色低碳发展理念，在航空货运领域积极践行绿色发展责任。公司遵循“绿色化、减量化、循环化”原则，对限塑相关材料设定了明确目标，2024年，公司的可降解塑料膜替换量达到19.05%，同时大力降低不可降解的塑料胶带使用量，并在全公司范围持续加大投放绿色可循环包装箱，目前相关目标已顺利完成。



对符合运输条件的包材、填充辅料进行重复利用



使用可降解塑料膜

- 持续推广使用“瘦身”胶带（规格45MM*60M），共集采29,520卷。公司通过使用“瘦身”胶带，替换原普通胶带（60MM*60M），单卷同比减少0.9m²塑料制品消耗，全年累计可减少26,568m²塑料制品消耗。
- 持续开展使用环保循环箱代替一次性纸箱，2024年度增购300个环保循环箱。



国货航所使用循环箱

国货航2024年包材节约举措

种类	单位	2024年
纸制品	吨	182
木材	吨	253
塑料	吨	1,432
总量	吨	1,867

国货航2024年包装材料使用情况

绿色办公

国货航大力倡导员工节约用电、节约用水、限塑降塑等绿色低碳行为，持续提高节能环保意识，共创美好生态环境。

节约用纸

持续推动线上信息化管理平台的开发及使用，加快推进无纸化办公，使用双面打印方式以节约纸张。

节约用电

科学制定用电计划，推进用电设备节能技改和高耗能设备改造，计划开展总部大楼节能低碳改造。

节约用水

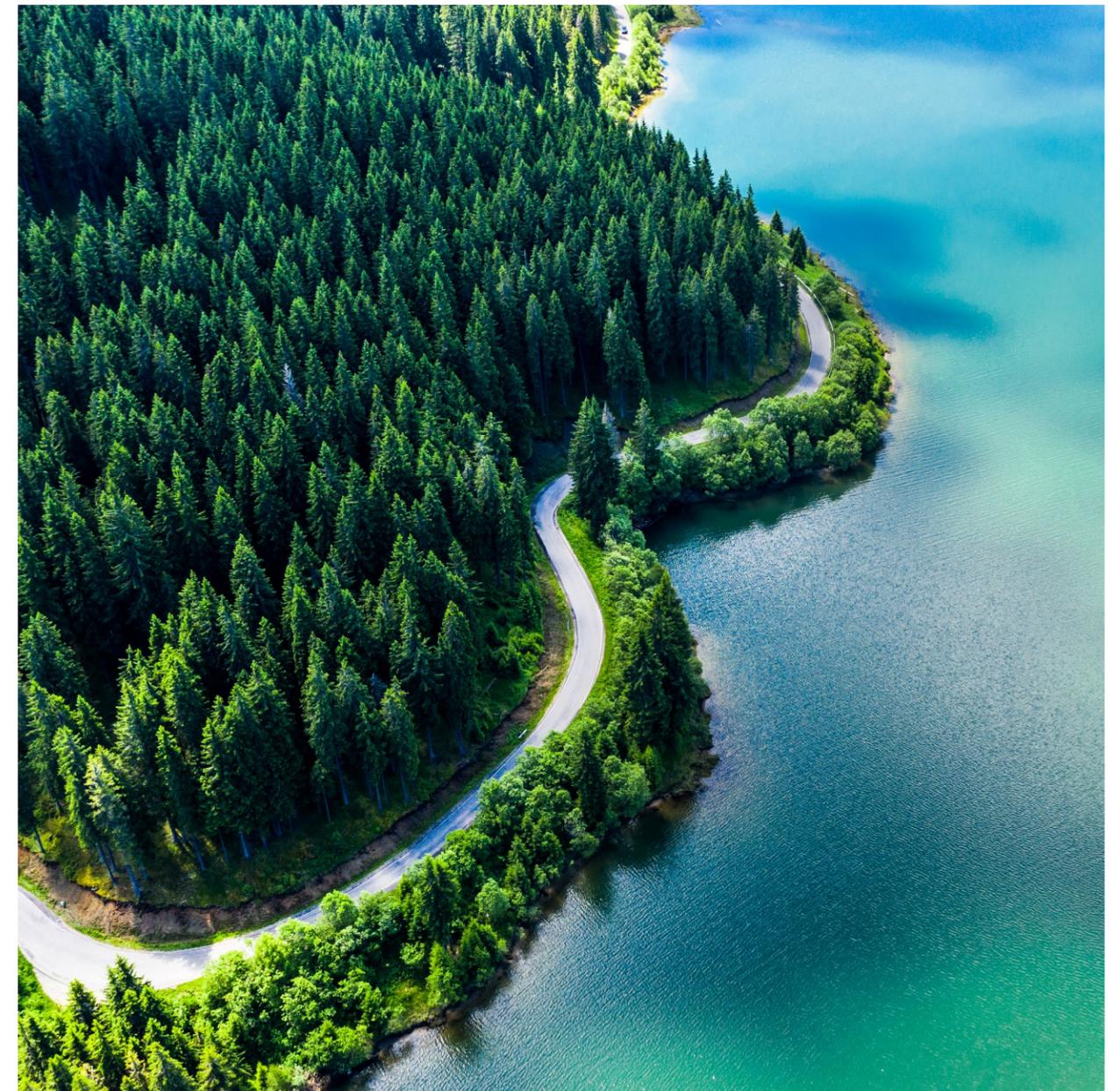
使用中水浇灌园区绿化带，减少绿化新鲜水用量，提高员工节水意识。

限塑降塑

国货航总部大楼食堂完成可降解塑料袋和餐盒对一次性塑料制品的替换，同时禁止购买一次性纸杯和塑料杯，并下发倡议书倡导员工会议自带水杯。

守护生态环境

国货航深刻认识到业务运营与生态环境的紧密联系，将生物多样性保护作为企业可持续发展的重要环节。我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国野生动物保护法》等法律法规，积极响应国家生态文明建设要求，将生态保护理念融入日常运营中。在业务开展过程中，国货航严格落实生态保护红线、环境质量底线和资源利用上线要求，确保运营活动符合环境准入负面清单规定。截至报告期末，国货航运营场景中未发生任何损害生物多样性的事件，以实际行动筑牢生态屏障。





04



以人为本 关爱员工

· 员工雇佣

· 人才培养

· 权益保障

· 职业健康

国货航坚持以人为本的雇佣理念，保障每位员工的权益，打造高质量的人才队伍，关注员工的健康，与全体员工携手共进，致力于实现共同成长。

员工雇佣

国货航注重为员工提供公平、公正的工作环境和机会，不断规范员工招聘流程，完善雇佣管理制度，搭建科学的薪酬管理体系及绩效考核机制，并全力营造平等、包容、多元的工作氛围，为引进优秀人才、充分发挥员工价值奠定坚实基础。

平等雇佣

国货航坚持依法平等雇佣，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《公开招聘管理规定》《公开招聘工作程序》等内部制度，明确公平、平等、竞争、择优的招聘原则。此外，我们严格抵制使用童工及强制劳工，禁止设置任何歧视性条件、与岗位要求无关的条件等，以确保招聘过程的公开性、公正性及透明性。2024年，国货航未发生使用童工、强制劳工事件。

国货航在招聘与用工过程中遵守平等与多元化原则，明确要求不得在招聘广告中限制性别、宗教、地域等内容，确保任何背景的员工都能获得公平的职业发展机会，打造包容、平等的工作环境。公司鼓励不同文化背景的员工进行

交流与合作，在日常工作中注重提升员工的文化敏感性和包容性，持续推动企业文化的多样性与包容性发展。此外，我们关注当地社区的就业形势，助力运营地所在城市的招聘工作，促进当地就业市场的稳定与发展。2024年，国货航共有员工 5,739 人，未发生违规雇佣情况。

我们亦注重高素质人才的引进，在人才招聘环节保持多元化策略和开放姿态，以吸引更多优质人才。此外，为确保人力资源管理的精准性和高效性，我们针对不同的员工雇佣类型，采用多样化的雇佣渠道。

员工类型	雇佣渠道
空勤人员	<ul style="list-style-type: none"> 与中国国航和院校合作，雇佣高素质空勤岗位员工。
地勤人员	<ul style="list-style-type: none"> 通过校园招聘和社会招聘等渠道进行招聘。

国货航员工雇佣渠道

2024 年

按雇员类型划分的员工人数

员工总人数

5,739 人

全职员工

5,739 人

兼职员工

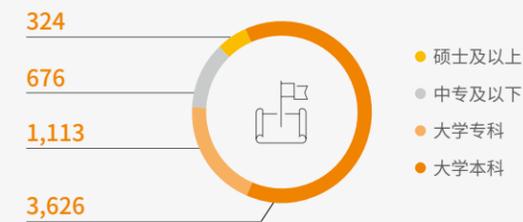
0 人



按专业构成类别划分的员工人数 (人)



按教育程度类别划分的员工人数 (人)



按性别划分的员工人数 (包括高级管理人员) (人)



按年龄划分的员工人数 (人)



国货航员工雇佣关键绩效指标



参与留学服务中心的海外人才招聘会

2024 年，国货航积极参与留学服务中心组织的海外人才招聘会，面向海外优秀人才开放多个技术与管理岗位，以吸引具有国际视野和先进专业技能的海外毕业生，进一步优化人才结构，提升公司的国际化水平。



海外人才招聘会国货航展位

薪酬与绩效

国货航严格遵循国家及地方与薪资相关的法律法规，持续优化薪酬与绩效管理体系，制定《地面人员薪酬福利管理规定》《飞行人员薪酬福利管理规定》《干部任期制和契约化管理办法》《员工岗位绩效管理办法（试行）》等内部制度，针对公司职业经理人、执行任期制和契约化制度人员、飞行生产人员以及其他员工等不同岗位群体，实施差异化的薪酬和绩效管理策略，以确保薪酬与岗位价值、个人能力表现相匹配。

在员工岗位绩效管理方面，公司形成以“绩效计划、绩效辅导、绩效评价及绩效激励”为闭环的岗位绩效管理流程，同时明确对执行任期制和契约化制度人员的管理方式。若员工对绩效评价结果存在异议，可按照申诉流程对绩效评价结果进行申诉，确保员工绩效评价结果和薪酬待遇公平公正。

人才培养

国货航持续深化人才培养战略，致力于通过多元化的培训项目和系统的职业发展规划，提升员工的综合素质与专业能力。我们全面实施员工技能提升计划，从新员工入职培训到高级管理层的领导力培养，均通过精准的课程设计与实战演练，帮助员工不断拓展职业发展空间。

员工发展

国货航全面提升员工与岗位的匹配度，助力员工发展。公司制定了《岗位序列与职级管理规定（试行）》《岗位编制管理规定（试行）》《管理支持序列岗位聘用管理办法（试行）》《业务、技术岗位聘用管理办法（试行）》4 个内部基础制度文件，对各类别岗位及晋升条件进行详细规定。2024 年，公司制定颁布了专业、业务岗位共 16 份岗位聘用标准制度文件，完善对员工在各岗位从业经验、专业任职资格、专业成果等方面的要求，全面确保岗位要求、晋升及调整的公开

性与透明性，为员工提供清晰的职业发展路径。

公司于每季度及每年度选拔岗位明星，开展并鼓励员工参与一系列员工技能学习或提升类活动，以激励员工持续提升专业能力，推动个人与企业的共同发展。此外，我们有效开展员工岗位调整工作，通过科学规划和精准实施，盘活内部人力资源市场，拓宽员工职业发展路径，确保员工成长与业务发展紧密结合。

货运员业务技能竞赛

2024 年 10 月，国货航代表中航集团参与首届中国民航货运员职业技能大赛，参与选手共计 100 人，经过 4 天角逐，由国货航 8 名员工组成的中航集团代表队荣获团体、个人双冠军，以优异成绩彰显了国货航员工扎实的职业技能和良好的专业素养。



货运员职业技能大赛合影

“凤凰杯”飞行员职业技能比赛

2024 年，国货航举办首届“凤凰杯”飞行员职业技能比赛，比赛以“思想先进、知识丰富、技术过硬、作风扎实、遵章守纪，为民航事业高质量发展贡献力量”为主题，试题涉及各种机型通用飞行理论，如飞行原理、法规规章、气象知识、航空通信等基本知识点，结合飞行理论等内容，共计 200 余题，对飞行员的理论基础和知识运用能力进行考核。



“凤凰杯”飞行员职业技能比赛

跨一级机构人员岗位调配

2024年，国货航依据“先内后外”的人员补充原则，基于公司内部岗位选聘形式，对40余人次进行跨一级机构人员调配，优化人力资源配置，提升整体运营效率。

员工培训

国货航不断强化人才队伍建设，制定《培训管理手册》内部制度，构建适用于不同层级员工的培训体系，并设定青年人才课题培训与干部教育培训两种人才发展战略，以满足员工职业发展需求，推动企业高质量发展。2024年，我们结合“线上”与“线下”的形式，持续开展不同类型的培训以促进员工的专业技能提升及个人职业的发展。



2024年国货航员工培训亮点项目

- 领导力培训，增强员工领导效能及团队协作能力

与民航管理干部学院合作进行新任经理培训班

2024年7月，国货航与民航管理干部学院合作开展线下新任经理培训班。培训内容涵盖团队沟通与协助、管理者的大局意识、管理沟通与跨部门合作等团队领导力相关课程，以加强新任经理的团队管理能力，助力新任经理快速适应岗位要求，提升管理效能。



新任经理培训班现场

与中国人民大学合作进行高级经理级以上管理人员轮训班

2024年10月，国货航与中国人民大学合作，采用封闭式管理方式，举办高级经理级以上管理人员轮训班。培训以干部政治品格的锤炼和专业能力的提升为主线，聚焦党的理论教育、党性教育、履职能力以及知识培训四个重点内容展开。授课形式灵活多样，既有专家学者授课，也有情景模拟、案例分析、分组讨论等环节。培训旨在进一步提升干部能力素质、增强干事创业本领，在新起点、新征程上以改革创新为动力不断开创公司高质量发展新局面。



高级经理级以上管理人员轮训班现场

• 员工内外部培训，增强员工专业技能，提升企业认同感

营销人员谈判技巧培训班

2024年6月，国货航市场部邀请第三方机构教员，线下开展谈判技巧的课程培训，内容包括市场销售、有效沟通，参与培训人员共20人。



营销人员谈判技巧培训班合影

新员工入职培训

2024年9月，国货航为新入职员工举办了系统化、多元化的入职培训，培训内容包括介绍公司企业文化战略、团队拓展、职业素养与技能等，旨在帮助新员工快速融入公司，提升专业能力素质，增强对公司的认同感和归属感。

截至 2024 年年底

国货航全年培训累计覆盖人次

18,774 人次



累计完成培训学时¹⁵

293,992 小时



¹⁵ 员工培训覆盖人次及培训学时包含民航快递的数据。

权益保障

国货航始终将员工权益放在首位，不断完善民主管理机制，持续关注并积极响应员工需求，采取多元化福利与关爱行动，致力于为员工创造放松、充满关怀与支持的工作环境。

员工沟通

国货航重视员工沟通，及时、深入地了解员工的需求、想法和意见建议，维护员工和公司的利益。我们依托于《员工行为管理办法（试行）》等内部文件，建立多元化的员工沟通申诉渠道，包括但不限于保密面谈、热线电话等。我们鼓励员工按规定对有异议的工作处理决定进行申诉，并给出有效且及时的反馈，坚决保障员工合法权益并促进企业内部的公平与透明。

国货航尊重并重视员工提出的意见与建议，制定《职工代表大会工作管理办法》《职工代表大会及其代表团长联席会议审议事项清单》等制度文件，明确职工代表大会的职权、组织形式、运行程序和职工代表的权利与义务。通过集体协商的形式，企业方与职工方签订《集体合同》，以保证员工相应的基本权利。按照职代会制度要求，公司职代会行使职权，对涉及职工切身利益的重大事项进行投票表决，增强员工在企业管理中的主体地位，推动企业决策的民主化与科学化。



每月度开展“我为群众办实事”活动

- 设立专门的意见、建议收集单位，通过书面征集、召开座谈会、基层调研等多种方式，按月度向全体员工收集并更新建议和意见；
- 设立督办单位对意见建议进行分类梳理，根据问题的紧急程度和重要性制定解决方案，并通过立项、交办、反馈、督办、催办、呈报、关闭等程序，确保每一项建议都能得到及时、有效的处理。



每季度召开员工思想动态分析会

- 听取各直属党委汇报员工思想状况，分享优秀案例，讨论员工关心的重点难点问题，明确下阶段工作思路；
- 对意见建议进行汇总分类整理，制定改进措施并监督相关部门落实。



每年度进行员工满意度调查反馈

- 满意度调查通过在线问卷、纸质问卷、面对面访谈等方式进行；
- 对调查结果进行统计分析，作为制定下一年度工作计划和改进措施的重要依据。

国货航员工沟通交流举措

为进一步了解并掌握员工的关注和诉求，国货航每年开展员工满意度调查，并依据《员工意见征集及督办工作管理规定》内部文件要求对员工满意度调查进行督办落实，以确保员工的意见和建议能够得到及时响应和有效解决。

员工福利

国货航关注员工的福祉与需求，通过制定《综合医疗保障计划管理规定》《企业年金实施细则》以及员工各类津补贴管理规定等内部制度，明确员工除基本的福利待遇外，额外享有的医疗保障福利、企业年金福利等项目以及员工享有的各类津补贴项目；同时国货航工会积极贯彻落实上级工会经费收支管理要求，全方位开展会员关爱、组织会员慰问等活动，为员工提供多方面的福利支持，营造和谐的工作环境。凡承认《中国工会章程》并自愿申请，均可成为国货航工会会员，享受会员权利、履行会员义务。

国货航工会开展一系列员工文体活动

2024 年，国货航组织开展羽毛球比赛、趣味运动会、健步行、春秋游等活动，以丰富员工的业余生活，提升员工的身心健康水平。



国货航羽毛球比赛合影

员工关爱

国货航持续关注员工需求，制定《工会经费收支管理实施办法（试行）》等内部文件，明确工会对会员慰问的范围、慰问标准等，包括法定节假日慰问、生日慰问、困难员工慰问等项目，向会员传递组织关怀，提升公司凝聚力。2024 年，我们开展一系列员工关爱举措，以帮助解决员工的困难及需求。

“春到神州 暖在货航”小年夜联欢活动

- 为关爱异地员工、单身员工，机关工会举办“春到神州 暖在货航”小年夜联欢活动，活动内容包括多种趣味互动游戏及文艺节目表演，并为参加者发放纪念品，旨在增强员工间的交流，让每一位员工感受到来自工会的关怀。



“春到神州 暖在货航”小年夜联欢活动

“送温暖”“送清凉”活动

- 聚焦员工的“急难愁盼”问题，通过困难员工帮扶、节日慰问、异地员工关爱为员工送温暖；
- 关注员工在高温天气下的健康与安全，通过为一线员工发放防暑降温用品、现场慰问高温作业员工、改善员工工作环境为员工送清凉。



夏季高温“送清凉”活动

EAP¹⁶ 心理健康活动

- 利用 EAP 主题微课、一对一心理咨询、热线电话、团体辅导等服务资源，开展职工情绪管理和心理疏导工作，2024 年各基层工会共组织心理健康活动 29 次。



EAP 心理健康活动现场

职工大病互助

- 动员职工参加中航集团女职工、民航女职工大病互助金计划，2024 年为 10 名患病职工发放大病互助金，共计金额 260,000 元。

国货航员工关爱举措

¹⁶ Employee Assistance Program（员工援助计划）。

国货航关注女性员工的权益及需求，根据《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，公司工会代表全体女职工与公司签订《女职工权益保护专项集体合同》，涵盖同工同酬、女性员工孕期与哺乳期保护、享有的经期、产期等福利待遇及保障，为女性员工提供全方位的保护与支持，进一步维护女性员工的福祉。此外，我们为女性员工划拨专款用于开展女性职工活动，划拨资金 378,600 元，开展三八妇女节女职工活动，组织员工参加中国民航发起的“家是安全的港湾”女性职工相关征文活动，并推报 8 篇作品，展现女性员工的风采。

我们为女性员工划拨专款用于开展女性职工活动，划拨资金

378,600 元

组织员工参加女性职工相关征文活动，并推报作品

8 篇



三八妇女节活动

在妇女节，国货航组织女职工参与户外健步走及室内手工制作等活动，活动过程中女职工们充分发挥积极向上的精神，交流思想工作、畅谈健康生活，在欢声笑语间放松身心。



三八妇女节女职工活动合影



职业健康

国货航重视职业病危害的预防与控制，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《放射工作人员职业健康管理办法》等法律法规要求，不断加强员工职业健康管理，采取多项职业病防治措施，组织员工进行体检，保护员工职业健康。报告期内，国货航下属民航快递已通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

公司根据业务特点，严格做好放射职业危害的辨识、检测、防治等工作，定期检测放射工作场所辐射水平和放射工作人员个人剂量水平，并组织放射工作人员进行职业健康体检。2024 年，所有放射工作场所辐射水平检测结果均符合《X 射线行李包检查系统卫生防护标准》的要求，员工健康体检覆盖率为 100%。此外，国货航每年按照法律及卫生行政部门的要求，完成职业病危害项目变更申报、年度备案等工作，并定期接受运营地卫生行政部门对公司职业健康管理工作的检查。

为增强员工对职业病相关知识的了解，提升员工职业病防护意识，公司多次开展针对接触放射职业危害因素的劳动者、相关职业卫生管理人员的职业健康培训和宣传活动。培训内容包括职业健康基础管理知识、职业卫生形势与政策、放射工作人员职业健康监护和放射防护、放射工作人员个人剂量监测管理等。



民航快递 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证证书

工伤保险总投入金额

673.83 万元

人员覆盖率

100%

员工健康体检覆盖率为

100%



国家职业病防治法宣传周活动

2024 年 4 月，公司开展国家职业病防治法宣传周活动，通过在放射工作场所张贴海报、组织接触放射职业病危害因素的员工观看职业健康大讲堂系列讲座等方式，为员工普及职业健康知识，宣传职业病防治法。



05



蓝天筑梦 公益远行

· 响应国家战略

· 社区参与

· 公益慈善

国货航努力践行企业社会责任，致力于推动公司与社会共同进步。我们积极参与社区建设，发挥企业和社会公益领域的影响力，响应国家战略，积极投身乡村振兴和“一带一路”建设。通过多样化的公益活动，我们用心回馈社会，促进社会和谐发展。

响应国家战略

国货航作为国内领先的货运航空公司，始终坚持以服务国家发展大局为己任，将公司运营与国家战略紧密结合，积极响应国家各项战略、方针的号召，充分发挥航空运输业务优势，做好乡村振兴帮扶工作，助力粤港澳大湾区建设，响应“一带一路”倡议，努力为推动国家重要战略落地、实现经济和社会的高质量发展贡献力量。

乡村振兴

国货航响应国家关于“三农”工作的重要战略部署，以巩固脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴、推动共同富裕为目标，持续完善乡村振兴帮扶机制，坚持企业特色与乡村振兴帮扶相结合，建立“航空+”帮扶模式，充分发挥全产业链条的赋能作用，全面开展乡村振兴帮扶工作。

2024年，为进一步有效管理、落实乡村振兴相关工作，公司结合自身业务特点和定点帮扶地区需要，制定并发布《关于落实国货航2024年定点帮扶工作安排的通知》，明确从物流帮扶、电商帮扶、消费帮扶、文化振兴等方面积极推动公司定点帮扶工作。公司不断深化优化帮扶模式，做好顶层设计和统筹协调工作，以实际行动确保帮扶工作取得实效，确保帮扶地民众获得实惠。

物流帮扶

- 深入挖潜产业帮扶，结合物流资源整合与混改工作，发挥自身货运物流联动优势，聚焦昭平县物流痛点，成立项目组，系统化收集昭平县各帮扶产业物流需求及现有业务量，对当地物流设施、设备及相关企业进行全面走访，围绕综合物流解决方案等进一步细化帮扶举措；
- 积极为定点帮扶地企业提供高效运输服务，2024年共计完成43票2,064件帮扶地货物的运输，运输货物总重达26吨。



为定点帮扶地企业提供高效运输服务

电商帮扶

- 依托中航集团资源深化电商帮扶，持续强化与帮扶地区电商业务的协同合作，积极发挥国货航凤凰优购电商平台作用，成功引进14家帮扶企业入驻平台，根据帮扶地需求进行系统调整和适配，不断拓宽帮扶地区特色产品销售渠道；
- 将帮扶地区产品纳入公司相关展会，加大帮扶地特色产品宣传推介力度。

消费帮扶

- 结合公司工会“送清凉”、“送温暖”活动，组织开展定点帮扶地区产品的采买工作，并举办“爱心帮扶健步走”消费帮扶展销会活动，汇聚了来自广西昭平和苏尼特右旗的7家帮扶企业；
- 2024年全年采购定点帮扶产品约612万元，同比增加36.27万元，有力促进了帮扶地区的经济发展和群众增收。

文化振兴

- 积极引领青年参与乡村振兴工作，持续助力“中航蓝天课堂”，引领青年深度参与中航集团志愿活动，营造货航青年积极投身乡村振兴的良好氛围；
- 加大参与志愿工作人员的培训、指导和支持，建立定期沟通联系机制，提升志愿工作参与度。

国货航定点帮扶举措

此外，公司积极参与中航集团组织的教育帮扶活动，引导广大青年员工主动担当作为，踊跃投身乡村振兴一线，增强乡村地区的“造血”功能，巩固脱贫攻坚成果。

苏尼特支教活动

2024年，公司3名青年员工分两批次相继前往苏尼特右旗开启短期支教活动。课堂上，他们将抽象的伯努利原理化作趣味十足的科学实验，点亮孩子们眼中求知的光；巧用超轻黏土，带着孩子们用双手勾勒五彩斑斓的梦想画卷，学习基本的色彩搭配、形状组合和立体构造技巧，让孩子们在轻松愉快的氛围中享受艺术创作的乐趣。这一趟支教旅程，为苏尼特右旗的当地教育事业注入了蓬勃的青春活力，书写下动人的爱心篇章，也让知识的种子在这片土地生根发芽。



短期支教前往苏尼特

大湾区建设

作为我国开放程度最高、经济活力最强的区域之一，大湾区在外贸进出口及航空客货运活跃度均居世界前列。其高端制造基础扎实，电子信息产业集群优势明显，是航空货运传统货源地和门户口岸。该区域交通物流基础建设成熟，拥有世界级机场群、陆路交通网和港口群，也为航空货运物流发展提供了有利条件。

国货航积极服务于国家重大区域发展战略，立足自身货运航空业务优势，加强粤港澳市场联动机制，形成大湾区市场的一体化建设，加强大湾区直飞业务，持续开发大湾区远程跨洲货运航线。公司积极推进航空枢纽规划落地，加快大湾区航空货运枢纽项目立项、实施、建设工作；结合中航集团在华南地区的货运发展整体战略和客货机运力投放计划，积极研究大湾区货运枢纽布局方案设计，稳步推进广深两地货站合作项目。物流运输方面研究大湾区货运物流资源整合方案，以优化货物处置和拓展增值服务为目标，进一步提升管理效率，实现大湾区物流业务增长。

国货航开通“广州—墨西哥城”货运航线

2024年10月2日，国货航成功开通“广州-墨西哥城”全货机航线，这是国货航在广州首条直飞美洲的货运航线，每周三班，由波音B777货机执飞。此次新航线的开辟体现了公司在中航集团的统一部署下，服务国家粤港澳大湾区发展战略、深耕大湾区空运市场，助力国家高质量发展的信心和决心。



“广州—墨西哥城”货运航线正式通航

截至报告期末，国货航已在粤港澳大湾区开通五条远程跨洲货运航线¹⁷，目的地包括马德里、米兰、布达佩斯等地。未来，国货航将继续在大湾区统筹优化货机、物流和货站的整体布局，提升航空物流全链条资源配置与服务能力，深度融入全球产业链供应链，为大湾区建设成为世界一流的现代化国际化创新型城市贡献力量。

一带一路

国货航积极服务于“一带一路”建设工作，充分发挥货运物流专业优势，助力“一带一路”航线互联互通。“十四五”期间积极强化国际货运物流能力建设，优化业务布局，拓展“一带一路”地区的航线，开通深圳-布达佩斯航线。此外，国货航积极拓展海外物流网络服务，通过合作、自营等方式，逐步搭建覆盖欧洲、亚洲、南美洲等区域内的物流服务网络。通过与涵盖“一带一路”国家海外供应商的稳定合作，为核心客户提供了“取、派、转”等综合服务。

¹⁷ 广州-马德里、广州-米兰、广州-墨西哥城、深圳-墨西哥城、深圳-布达佩斯。

社区参与

国货航鼓励员工参与社区建设，为社区发展贡献力量。本年度，公司基层团组织结合自身工作，深入社区开展支教及帮扶活动。

慰问困难儿童

2024年6月，国货航杭州安检站呈祥班组自费购买文具用品、书籍、水果慰问困难儿童，助力儿童健康成长。



慰问困难儿童活动

中航蓝天课堂支教活动

为进一步推动教育帮扶事业的发展，“中航蓝天课堂”在2024年春秋学期再次开启志愿支教之旅。2024年，3名身穿鲜艳红马甲的志愿者，怀揣着满腔热情，来到了孩子们的身边，为他们带去知识与希望。



张又灵
国货航

青春不以山海为远，志愿只向国家未来。“他们都是在草原上长大的孩子，自由快乐，积极开朗”。我教会他们新的知识，他们也教会我乐观积极的求知精神。祝愿苏尼特右旗与中航集团一如既往书写时代华章。期待我们下一次相见。

很高兴能够以“老师”的身份走进苏尼特右旗。支教活动不仅为孩子们打开了一扇认识世界的窗，也为我提供了一次成长和历练的机会。希望我们讲授的课程能在孩子们的心中埋下一颗小小的种子，未来能够看到更广阔的世界，愿他们历尽千帆，归来仍是少年！



高原
国货航

国货航员工支教感受（供参考）

应对极端天气的保障工作

2024年7月，暴雨、大风等极端天气频发，国货航货站事业部北京货站、天津货站迅速启动特殊天气应急预案，提前填装并铺设防汛沙袋，加强重点区域防护。青年员工们迅速行动，及时苫盖卸机货邮、避免货物受潮，并对易受损货物进行转移，全力确保特殊天气下货运生产的安全稳定。国货航青年用行动诠释了“保障有我，保障有国”的责任担当。



苫盖卸机货邮避免货物受潮

暑运、春运保障志愿活动

暑运、春运期间，为保障旅客出行安全有序，国货航组织28名青年到首都机场T3航站楼开展志愿服务，28名青年到广州白云机场T1航站楼开展志愿服务。他们以耐心的态度引导旅客完成值机手续，并在航班高峰时段协助疏导旅客，指导他们使用自助值机和行李托运设备，有效减轻了人工柜台的工作压力。青年志愿者通过实际行动践行雷锋精神，展现责任与担当。



暑运、春运保障志愿现场

公益慈善

国货航将公益理念深植于心，积极投身各类公益志愿活动。公司内部组建志愿者团队，定期开展形式多样的公益项目，致力于让更多人感受到温暖和关怀。

四川大学空港幼儿园志愿活动

2024年，国货航组织志愿者前往四川大学空港幼儿园开展志愿服务，参与活动志愿者共计16人。志愿者们向小朋友们生动形象讲解并展示民航知识，为小朋友们正确认识民航安全和文化起到引导作用。



国货航开展志愿服务活动



国货航志愿活动关键绩效指标

2024年

志愿活动服务总小时数¹⁸

271小时

参与志愿活动服务的总人次¹⁹

168人次



¹⁸ 统计口径为团委青年员工。

¹⁹ 统计口径为团委青年员工。

ESG 绩效表

维度	指标	单位	2024 年	
环境	温室气体排放	温室气体直接排放量 (范围一)	吨二氧化碳当量	1,672,669.79
		温室气体间接排放量 (范围二)	吨二氧化碳当量	14,419.18
		温室气体排放总量 (范围一、二)	吨二氧化碳当量	1,687,088.97
		温室气体排放强度 (范围一、二)	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.82
	废弃物排放	日常生活垃圾	吨	2,656.92
		餐厨废弃物	吨	488.19
		无害废弃物	吨	3,145.11
		医疗废物	吨	0.032
		废硒鼓 / 废墨盒	吨	0.27
		有害废弃物	吨	6.95
		废弃物总量	吨	3,152.36
		废弃物排放密度	吨 / 万元营收	0.0015
	能源消耗	汽油	吨	364.58
		柴油	吨	1,720.07
		外购电力	千瓦时	21,010,666.86
		外购热力	百万千焦	20,108.95
		天然气	立方米	499,611.23
		航空煤油	吨	528,634.27
		综合能源消耗量	吨标准煤	784,807.62
综合能源消耗强度		吨标准煤 / 万元营收	0.38	

维度	指标	单位	2024 年		
环境	水资源消耗	中水取用量	吨	43,277	
		取水量	吨	246,564.23	
		水资源取用强度	吨 / 万元营收	0.14	
	包材使用	纸制品	吨	182	
		木材	吨	253	
		塑料	吨	1,432	
		总量	吨	1,867	
	社会	员工总数	人	5,739	
		按雇佣类型划分的员工数量	全职员工总数	人	5,739
			兼职员工总数	人	0
按性别划分的全职员工数量		男性员工总数	人	3,875	
		女性员工总数	人	1,864	
按年龄划分的全职员工数量		30 岁以下员工总数	人	809	
		30-50 岁员工总数	人	4,089	
		50 岁以上员工总数	人	841	
按专业构成类别划分的员工数量		管理人员总数	人	400	
		专业技术人员总数	人	1,260	
		营销服务人员总数	人	635	
		飞行员总数	人	490	
按教育程度类别划分的员工数量		操作人员总数	人	2,954	
		硕士及以上员工总数	人	324	
		大学本科员工总数	人	3,626	
	大学专科员工总数	人	1,113		
女性员工占比	中专及以下员工总数	人	676		
	女性员工占比	%	32.48		
	全职员工流失率	全职员工总流失数	人	96	
全职员工总流失率		%	1.67		

维度	指标	单位	2024 年	
社会	罢工 / 停工事件	过去三年发生过的罢工 / 停工事件	件	0
	员工培训 ²⁰	员工培训的投入总额	万元	584.47
		员工培训累计时长	小时	293,992
		员工培训覆盖人次	人次	18,774
		员工申诉	劳工问题申诉总数	件
	员工申诉	得到处理的申诉数量	件	0
		得到解决的申诉数量	件	0
		劳动纠纷案件数量	件	0
	员工关爱与帮扶	员工帮扶投入	元	328,000
		员工慰问金投入	元	23,999,108.1
	员工满意度调查	参与员工满意度调查的全职员工总数	人	5,028
		参与员工满意度调查的全职员工比例	%	90
	员工集体协议	员工集体协议覆盖的员工比例	%	100
	社会公益 / 志愿活动 ²¹	参与社会公益 / 志愿活动的总人次	人次	168
		员工参与社会公益 / 志愿活动的总时长	小时	271
	职业健康	工伤保险投入金额	万元	673.83
		工伤保险人员覆盖率	%	100
	安全绩效	安全飞行	小时	68,080
		安全起落	架次	7,547

²⁰ 员工培训覆盖人次及培训时长包含民航快递的数据。

²¹ 社会公益 / 志愿活动指标统计口径为团委青年员工。

维度	指标	单位	2024 年	
社会	客户满意度	客户满意度得分	分	95.96
	科技创新	科技创新研发投入金额	万元	2,459.71
		科技创新研发投入金额占主营业务收入比例	%	0.12
		研发人员数量	人	124
		研发人员占比	%	2.16
	知识产权	年度专利申请数	个	0
		年度获得授权专利	个	0
		累计获授权专利	个	0
	供应商数量 ²²	内地供应商数量	家	803
		港澳台及海外供应商数量	家	96
供应商总数量		家	899	
治理	反商业贿赂及反贪污培训	受训员工占比	%	100
		受训高级管理层人员占比	%	100
	董事会独立性指标	董事会外部董事和独立董事占比	%	80

²² 供应商数量为 2023 年经绩效考评的合同供应商总数，2024 年的合同供应商数量正在统计中，预计与 2023 年相比不会有显著差异。

深交所 ESG 指引索引表

序号	指标详情	对应章节
环境信息披露		
	第二十一条 披露主体除按照本指引第二章的规定披露应对气候变化相关治理, 战略, 影响、风险和机遇管理, 指标与目标等内容外, 还应当按照本节规定披露应对气候变化的相关信息。	气候变化
	第二十二条 (一) 公司关于气候变化对其战略和商业模式影响的评估情况, 以及应对相关影响的方法。	气候变化
	第二十二条 (二) 公司在评估其气候适应性时考虑的重大不确定性因素。	气候变化
	第二十二条 (三) 公司在短期、中期和长期内为适应气候变化调整其战略和商业模式的能力。	气候变化
	第二十三条 (一) 公司为应对气候相关风险和机遇而对当前和未来战略、商业模式和资源分配进行调整的情况。	气候变化
	第二十三条 (二) 公司已经或者计划为直接或间接应对气候相关风险和机遇所采取的改进生产工艺、更新设备等措施。	气候变化
	第二十三条 (三) 公司为应对气候相关风险和机遇所制定的转型计划, 及制定该计划所依赖的基本假设。	气候变化
第一节 应对气候变化	第二十三条 (四) 公司为实施转型计划提供的资源。	气候变化
	第二十三条 (五) 公司实施转型计划的进展情况。	气候变化
	第二十四条 披露主体应当核算并披露报告期内的温室气体排放总量, 并将不同温室气体排放量换算成二氧化碳当量公吨数。披露主体应当披露温室气体范围 1 排放量、范围 2 排放量, 鼓励有条件的披露主体披露温室气体范围 3 排放量。 披露主体涉及使用碳信用额度的, 应当披露所使用的碳信用额度的来源与数量。披露主体参与碳排放权交易的, 应当披露报告期内是否完成清缴以及是否存在被有关部门要求整改或立案调查的情形。 本所鼓励有条件的披露主体聘请第三方机构对公司温室气体排放等数据进行核查或鉴证。	气候变化
	第二十五条 (一) 公司按照业务单位或设施分类下不同范围温室气体排放情况。	气候变化
	第二十五条 (二) 公司按照国家或地区分类下不同范围温室气体排放情况。	气候变化
	第二十五条 (三) 公司按照来源类型 (燃烧、加工、电力、供暖、制冷和蒸汽等) 分类下不同范围温室气体排放情况。	气候变化

序号	指标详情	对应章节
	第二十六条 披露主体应当披露核算温室气体排放量所依据的标准、方法、假设或计算工具, 并说明排放量的合并方法 (如股权比例、财务控制、运营控制等)。报告期内核算标准、方法、假设等发生变化的, 应当说明原因并披露具体影响。	气候变化
第一节 应对气候变化	第二十七条 披露主体应当披露温室气体减排实践的相关信息, 包括参与各项减排机制的情况、减排目标、减排措施 (如管理措施、资金投入、技术开发等) 及其成效等。 披露主体应当按照不同温室气体排放范围分类披露因重新设计生产流程、改造设备、改进工艺、更换燃料等减排措施直接减少的温室气体排放量, 并换算成二氧化碳当量公吨数, 披露主体可以按照不同减排措施分别披露减排情况。披露主体应当披露其在全国温室气体自愿减排项目和核证自愿减排量 (CCER) 的登记与交易情况、参与其他减排机制的项目和减排量登记与交易情况等内容 (如有)。	气候变化
	第二十八条 披露主体披露有利于减少碳排放、实现碳中和的新技术、新产品、新服务以及相关研发进展的, 应当客观、审慎地披露相关工艺技术形成的产品或服务的具体情况、相关业务的研发投入及进度、已取得的审批或认证、已具备的规模化生产能力、已取得的订单情况等, 鼓励说明对披露主体当期及未来财务状况和经营成果的影响, 以及可能存在的不确定性和风险等。	气候变化
第二节 污染防治与 生态系统保护	第三十条 (一) 排污信息, 包括但不限于主要污染物、特征污染物以及国际环境公约规定的受控物质的种类、名称、排放总量、核定的排放总量、超标排放情况、环保绩效等级情况 (如有) 等, 鼓励披露主体按照业务单位或设施、来源类型、活动类型等分类披露污染物排放的具体情况。	环境管理
	第三十条 (二) 对污染物的处理技术和处理方式, 污染防治设施的建设、运行情况和实施成果 (例如排放浓度、强度或排放总量的降幅)。	环境管理
	第三十条 (三) 主要污染物减排目标及为达到相关目标所采取的具体措施。	环境管理
	第三十条 (四) 污染物排放对员工、当地社区居民等群体的影响。	环境管理
	第三十条 (五) 报告期内因污染物排放受到重大行政处罚或被追究刑事责任的情况, 以及公司环境监测方案和风险管理措施是否存在重大缺陷。	环境管理
	第三十一条 (一) 产生的有害废弃物、无害废弃物的总量 (以吨计算) 及密度 (如以单位营收、单位产量、每项设施计算)。	环境管理
	第三十一条 (二) 有害废弃物、无害废弃物的处理方法、处置情况。	环境管理
	第三十一条 (三) 废弃物减排目标及为达到目标所采取的具体措施。	环境管理

序号	指标详情	对应章节
第二节 污染防治与 生态系统保护	第三十二条(一)生态保护红线范围内,退出生产经营活动、处置相关设施等情况。	守护生态环境
	第三十二条(二)在生产经营场所周边和陆地、海洋重点生态功能区、生态保护红线、自然保护地,以及其他具有重要生态功能或生态环境敏感脆弱区域的保护和恢复等方面采取的措施与取得的效果。	守护生态环境
	第三十二条(三)在野生动植物保护、自然栖息地保护恢复等方面采取的措施与取得的效果。	守护生态环境
	第三十二条(四)在生物遗传资源的保护、可持续利用、获取与惠益分享、监测预警和风险管理等方面采取的措施与取得的效果。	守护生态环境
	第三十二条(五)为降低产品全生命周期等对生态系统、生物物种及其栖息地、生物遗传资源等的影响和依赖,采取的行动与取得的效果。	守护生态环境
	第三十三条(一)针对环境事件的风险评估、预防相关风险的管理措施和针对突发环境事件的应急预案总体情况。	环境管理
	第三十三条(二)报告期内突发重大环境事件的发生日期、地点和持续时间,事件等级、事件处理方式和处理结果,对公司、社会公众的影响以及整改措施。	环境管理
第三节 资源利用与 循环经济	第三十三条(三)报告期内因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况,包括但不限于违规情形、处罚原因、处罚金额、对披露主体生产经营的影响以及公司的整改措施等。	环境管理
	第三十五条(一)能源使用的基本情况,包括但不限于按类型划分的直接及间接能源(如煤、电、气或油)总能耗量(以吨标准煤计算)、结构及总能耗强度(如以每产量单位计算)等。	资源管理
	第三十五条(二)清洁能源使用情况,包括但不限于风能、太阳能、水能、地热能、生物质资源、海洋能、天然气等清洁能源的种类、总量、比例等。	资源管理
	第三十五条(三)能源节约目标以及具体措施,包括但不限于采购节能生产设备、节能照明设备、节能温控设备,采用余热余压利用、能源梯级利用等措施,能源使用存在的具体困难(如有)。	资源管理
	第三十六条(一)报告期内水资源使用的基本情况,包括但不限于总耗水量(以吨计算)及使用强度(如以每产量单位计算)等。	资源管理
	第三十六条(二)水资源节约目标以及具体措施,水资源回收利用情况及水资源使用存在的具体困难(如有)。	资源管理
	第三十七条(一)为实现循环经济而制定的具体目标和计划。	资源管理
第三十七条(二)报告期内为实现循环经济而采取的具体措施,包括节省资源、提高资源利用率、使用可再生资源、预防和减少废弃物的产生以及回收利用废弃物等。	资源管理	

序号	指标详情	对应章节
第三节 资源利用与 循环经济	第三十七条(三)报告期内公司在实现循环经济目标方面取得的具体进展及成效,包括废弃物的回收及综合利用情况(含废弃物循环利用率)、可再生资源消耗量及占相应资源总消耗量的比例等。	资源管理
社会信息披露		
第一节 乡村振兴与 社会贡献	第三十九条 披露主体应当披露报告期内支持乡村振兴的具体情况,包括但不限于下列内容:(一)披露主体在乡村和脱贫地区业务占比较高的,应当结合业务开展情况披露公司将支持乡村振兴、巩固拓展脱贫攻坚成果融入公司战略的具体情况。	响应国家战略
	第三十九条(二)结合在乡村和脱贫地区业务开展情况,披露支持乡村特色产业发展、支持当地就业等方面采取的具体措施,以及其他支持乡村振兴工作的具体措施。	响应国家战略
	第三十九条(三)具体工作成果,包括报告期内总投入金额、惠及群体范围及数量,对公司品牌和业务开展的影响等。	响应国家战略
第二节 创新驱动与 科技伦理	第四十条 披露主体应当披露报告期内对公众及社会作出贡献的基本情况,包括但不限于开展公益慈善、志愿活动等方面的具体情况,以及投入资金金额、人员、时间、取得的效果、对公司品牌和业务开展的影响等。	社区参与 公益慈善
	第四十二条(一)科技创新的战略和目标,涉及投入金额的,应当同时披露相关资金的筹措安排及保障措施。	创新驱动
	第四十二条(二)开展科技创新的具体情况,包括研发创新管理制度体系建设,参与研发创新、科技合作项目的情况,研发投入金额及占主营业务收入比例、研发人员数量及占比、应用于主营业务的发明专利数量等。	创新驱动
	第四十二条(三)取得的研发进展及成果、获得的专业资质和重要奖项等,包括报告期内发明专利的申请数和授权数、有效专利数,高新技术企业认定情况、国家科学技术奖项获奖情况等。	创新驱动
	第四十二条(四)科技创新成果及其应用对推动发展新质生产力的作用,以及对经济、社会、环境和利益相关方的影响等。	创新驱动
	第四十三条(一)从事科技研究、技术开发等科技活动的领域及遵守的科技伦理规范。	不涉及
	第四十三条(二)内部管理制度中关于科技伦理的规定及其落实情况,科技伦理(审查)委员会的设置及其运作情况(如有)。	不涉及
第四十三条(三)违反科技伦理的行为,包括相关行为的基本情况、被有权机关处罚的情况,内部调查处理与责任追究情况,以及采取的整改措施(如有)。	不涉及	
第四十三条(四)开展科技伦理内外部培训及科普宣传等情况。	不涉及	

序号	指标详情	对应章节
第三节 供应商与客户	第四十五条（一）供应链风险管理的基本情况，包括但不限于公司制定的供应链风险管理目标及具体计划、供应链风险应对机制、措施及实施效果。	稳定供应
	第四十五条（二）通过并购重组、科技创新等保障自身供应链安全、强化供应链优势等方面的举措和积极效果。	稳定供应
	第四十六条 披露主体报告期末应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50% 的，应当披露报告期末逾期未支付款项的金额，以及拟采取的解决方案。	稳定供应
	披露主体或者其控股子公司通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息的，应当披露逾期未支付中小企业款项的金额、对中小企业供应商的账期设置、逾期账款的形成原因、是否涉及诉讼仲裁等情况，并披露解决方案。	
	本所鼓励其他披露主体参照前两款规定进行披露。	
	第四十七条（一）产品和服务质量管理体系、制度的建设、执行情况以及具体措施。	优质服务
	第四十七条（二）公司获得的质量管理相关的认证、主要产品和服务质量管理体系认证情况。	优质服务
	第四十七条（三）报告期内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故，包括事件性质（如行政处罚等）、造成的影响及损害涉及的金额、采取的应对措施及进展（如有）。	安全运输 优质服务
	第四十七条（四）售后服务、产品召回制度的建立与执行情况，针对客户投诉的受理途径、处理流程及处理情况。	优质服务
	第四十八条（一）数据安全管理制度体系建立与运行情况及具体措施，获得的认证情况（如有）。	信息安全
第四十八条（二）报告期内发生的数据安全事件的具体情况，包括造成的影响、涉及的金额、采取的应对措施及进展（如有）。	信息安全	
第四十八条（三）客户隐私保护制度体系建设与运行情况。	信息安全	
第四十八条（四）报告期内发生的泄露客户隐私事件的具体情况，包括造成的影响、涉及的金额、采取的应对措施及进展（如有）。	信息安全	

序号	指标详情	对应章节
第四节 员工	第五十条（一）员工的聘用与待遇等方面的政策及执行情况，包括但不限于报告期内吸纳就业、创造灵活就业岗位的情况，期末在职员工的性别、年龄等构成情况，报告期内支付员工工资和缴纳员工社保、公司劳工纠纷、员工变动、对灵活就业人员的权益保障、招聘录用程序合规与公平透明情况等。	员工雇佣 权益保障
	第五十条（二）职业健康与安全的基本情况，包括但不限于针对公司职业安全风险及来源的识别与评估情况，职业健康安全管理体系的建立及实施情况、相应资质认证获得情况、相关培训情况，工伤保险、安全生产责任险的投入金额及人员覆盖率，报告期内安全事故的具体情况（如有）等。	职业健康
	第五十条（三）员工职业发展与培训的基本情况，包括但不限于公司职位体系设置情况，员工晋升、选拔与职业发展机制，员工培训类型、次数、开展情况，以及年度培训支出金额、员工培训覆盖率等。	人才培养
可持续发展相关治理信息披露		
第一节 可持续发展 相关治理机制	第五十二条 本所鼓励披露主体结合实际情况披露报告期内识别和应对可持续发展相关负面影响或风险的尽职调查情况，包括但不限于负责尽职调查的机构或人员、尽职调查的范围、识别可持续发展相关负面影响或风险的程序及应对相关负面影响和风险的具体情况。	企业治理
	第五十三条（一）利益相关方沟通制度的建设、执行情况。	企业治理
	第五十三条（二）听取、反馈利益相关方意见建议的渠道及执行情况，如沟通方式、沟通频率、沟通内容等。	企业治理
第二节 商业行为	第五十五条（一）反商业贿赂及反贪污风险管理制度体系建立与运行情况、是否建立举报者保护政策。	商业道德
	第五十五条（二）对商业贿赂及贪污风险进行评估的情况。	商业道德
	第五十五条（三）接受反商业贿赂及反贪污培训的董事、管理层人员、员工总数和百分比。	商业道德
	第五十五条（四）报告期内发生的商业贿赂及贪污事件的具体情况，包括董事、管理层人员、员工由于商业贿赂或贪污行为而被解雇或受到处分、被有权部门调查、与业务合作伙伴的合同被终止或未续约以及针对公司或其董事、管理层人员、员工商业贿赂或贪污行为的诉讼案件具体情况（如有）。	商业道德
	第五十六条（一）防范不正当竞争行为（如虚假宣传、实施垄断行为、侵犯商业秘密等）管理制度体系建立与运作情况及具体措施。	商业道德
第五十六条（二）报告期内因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的，应当披露具体诉讼情况、涉案金额、受到的行政处罚相关情况以及整改措施。	商业道德	

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131439 0001 Rev. 00

致国货航的管理层及利益相关方:

南德认证检测(中国)有限公司(以下简称TÜV SÜD)受中国国际货运航空股份有限公司(以下简称“国货航”或“公司”)之委托,对其《2024年度环境、社会及公司治理(ESG)报告》(以下简称“报告”)进行了独立的第三方鉴证工作。TÜV SÜD鉴证团队严格遵守与国货航的合同内容,按照双方认可的协议条款且仅在合同中认可的职权范围内执行了此次报告的鉴证工作。

本独立鉴证声明所基于的是国货航收集汇总并提供给TÜV SÜD的资料信息,鉴证范围仅限于这些信息内容,国货航对提供信息数据(包含假设、预测及/或历史事实)的真实性和完整性负责。

鉴证范围

本次鉴证时间范围:

- ❖ 报告中由国货航披露的在报告期2024年01月01日至2024年12月31日内的治理、环境、社会相关信息和数据,实质性议题的管理方法及行动措施,以及报告期内公司的可持续发展绩效表现。

本次鉴证物理范围:

- ❖ 现场鉴证抽样的物理场所为:
北京市顺义区天柱路29号院1幢1至9层。

本次鉴证数据和信息范围:

- ❖ 鉴证的范围限于“报告”涵盖的国货航及其运营控制权下所有公司的数据和信息。
- ❖ 报告标准:参考深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告(试行)。

以下信息和数据不在本次的鉴证范围内:

- ❖ 本报告报告期之外的任何相关信息和内容;
- ❖ 国货航的供应商、合作伙伴以及其他第三方的数据和信息;
- ❖ 本报告中披露的通过独立第三方机构审计的财务数据和信息,未进行重复鉴证。

局限性

- ❖ 此次鉴证过程是在上述范围内地点进行的,鉴证过程中TÜV SÜD对报告中的数据和信息采用了抽样鉴证的方式,仅对公司内部的利益相关方进行了抽样面谈;
- ❖ 公司的立场、观点、前瞻性声明、预测性信息及2024年01月01日以前的历史数据资料均不在本次鉴证工作的范围内。
- ❖ TÜV SÜD的鉴证结论是基于其采集的数据和信息的分析,可能不会发现所有的问题和状况,也不构成对鉴证对象信用或者状况的保证。

鉴证工作依据

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131439 0001 Rev. 00

本次鉴证过程由TÜV SÜD在经济、环境和社会相关议题等方面具有资深经验的专家团队实施并得出相关结论,鉴证符合如下标准:

- ❖ 《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)——除历史财务信息审核或复核之外的鉴证业务》(“ISAE3000”),鉴证类型为“有限保证”
- ❖ 《可持续发展报告鉴证/审验方案实施规则(CCB_EIV_GR_002E Rev02)》

为确保依照合同进行充分的鉴证活动并为结论提供合理保证,鉴证团队主要进行了以下鉴证活动:

- ❖ 鉴证前对相关信息进行前期调研活动;
- ❖ 确认高实质性议题及绩效已呈现在该报告中;
- ❖ 现场鉴证国货航所提供的所有支持性文件、数据和其他信息,对关键绩效信息数据执行抽样鉴证;
- ❖ 对国货航管理层代表进行专访,与披露信息的收集、整理和汇报有关的员工进行访谈;
- ❖ 其他经鉴证团队认定为必要的程序。

鉴证结论

经鉴证,我们认为国货航报告中呈现的数据和信息客观、真实可靠,无系统性问题。

具体结论如下:

包容性	国货航充分识别了组织的内部和外部利益相关方,如股东、政府及监管机构、员工、客户和合作伙伴、同行企业、社区等,并建立了利益相关方沟通机制,以定期收集利益相关方的真实诉求。
实质性	国货航确立了实质性议题的优先级确定流程,识别了与本行业高度相关的可持续发展议题并对议题优先级进行了区分,披露了公司可持续发展管理过程中的治理架构、管理行动和绩效数据,报告内容具有实质性。
回应性	围绕利益相关方关注的议题,国货航清晰披露了在低碳减排、健康与安全、公司治理、资源使用与循环利用、风险管控、应对气候变化等高实质性议题管理方法和绩效,并建立了沟通机制,以充分回应利益相关方的诉求和期望。
影响性	国货航董事会下设立了安全与战略委员会,以提升公司在环境、社会责任与公司治理方面的各项工作。公司执行了实质性议题评估的流程,基于全面和平衡的理解,衡量了对利益相关方和组织自身影响的情况,并披露了相关影响。

持续改进建议

- ❖ 鉴证组已经在现场执行过程中将提升建议传达给国货航管理层。

独立性和鉴证能力声明

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131439 0001 Rev. 00

作为一家安全、可靠和可持续发展解决方案等方面值得信赖的合作伙伴, TÜV南德意志集团提供测试、认证、审核及知识服务。自1866年以来, 集团始终致力于通过保护人类、环境和资产免受相关技术风险的影响, 从而实现进步。总部位于德国慕尼黑的TÜV南德意志集团在全球设立了1,000多个办事处, 并拥有超过26,000名员工, 通过实现市场准入和控制风险, 为客户和合作伙伴增加价值。TÜV南德意志集团积极参与到技术发展及设施更替的过程中, 激发对现实和数字世界的信任, 以创造更安全、更可持续发展的未来。

南德认证检测(中国)有限公司作为TÜV南德意志集团的全球分支机构之一, 拥有具有专业背景和丰富行业经验的专家团队。

TÜV SÜD和国货航互为完全独立的组织机构, 且TÜV SÜD与国货航及其分支机构或利益相关方不存在任何利益冲突, 所有鉴证团队成员与该公司没有业务往来, 鉴证完全中立。报告所有数据和信息皆由国货航提供, 除进行鉴证并出具鉴证声明外, TÜV SÜD没有参与到报告的准备和编写过程中。

签字:

代表南德认证检测(中国)有限公司

朱文珺

TÜV SÜD可持续发展授权签字官

2025年03月25日 中国, 上海

注: 本鉴证声明以简体中文版为准, 英文翻译版仅供参考

ID: CCB_EIV_F_1003CS Version: 2 Effective Date: 08 Feb 2025 Page 3 of 3

意见反馈

尊敬的读者:

非常感谢您对国货航可持续发展的关注和支持, 为向您提供我们更专业、更有价值的环境、社会及公司治理(ESG)信息, 进一步提升 ESG 报告的质量, 欢迎您回答意见反馈表中的相关问题。

1. 您对报告是否满意? 请作出您的评价。

2. 您认为我们履行社会责任的情况是否得到了完整披露?

3. 您希望了解的信息在报告中是否被完整披露?

4. 您对报告有哪些改进建议?

您的信息:

姓名:

工作单位:

职务:

传真:

联系电话:

电子邮件:

