

世界因我们更亲近



2017 社会责任报告

中国国际航空股份有限公司



A STAR ALLIANCE MEMBER 

报告说明

亲爱的读者，这份报告反映了中国国际航空股份有限公司 2017 年履行社会责任的行动和绩效。希望您藉此报告感受国航人的真情，继续支持、帮助中国国际航空股份有限公司的改革与发展。

时间范围

报告时间跨度为 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。

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、管理支持部门和中国国际货运航空有限公司（国货航）及深圳航空有限责任公司（深圳航空）等主要子公司。

编制依据

本报告编制遵循国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作通知》《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，参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G4）、GB/T 36001《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份社会责任报告。

数据来源

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

指代说明

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

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：

联系人：杨征

地址：中国北京顺义区空港工业区天柱路 30 号

电话：86-10-61462794

传真：86-10-61462805

电子信箱：yangzheng@airchina.com



经济责任

盈利保持行业领先，与价值链伙伴携手，促进区域经济发展，推进不同经济体的融合。

环境责任

保护绿色星球，我们绿色飞翔。国航带你亲近更美丽的大自然。

安全责任

每一次相聚、每一次运送，安全、可信赖。

员工责任

让员工感受真诚与温暖，我们和员工共同进取。

客户责任

呵护你直到目的地，我们尊重你的需求，我们一直在努力。

社会责任

不论远近，需要之时，我们就在你身边。国航的真挚与责任担当你看得见。



目录

提升发展质量/20



优化服务品质/34



成就员工梦想/50



筑牢安全基础/26



呵护碧水蓝天/42



共享和谐社区/58



董事长致辞 /02

关于我们 /04

- 公司概况 /04
- 组织架构 /05
- 公司治理与风险防范/06
- 企业文化/07

社会责任管理 /08

- 社会责任观 /08
- 可持续发展战略 /08
- 社会责任工作管理架构 /09
- 社会责任履责重点 /09
- 实质性议题识别 /10
- 利益相关方沟通参与 /11

专题 /12

- 以十九大精神为引领, 谱写高质量发展新篇章 /12
- 精准扶贫, 共同筑梦 /16

关键绩效表 /64

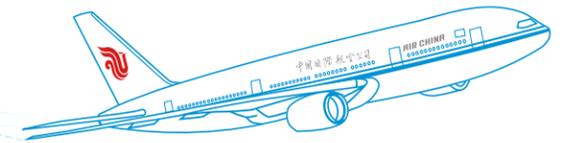
主要荣誉 /66

2018年展望 /67

联交所ESG 指标索引表/68

GRI G4指标索引表/70

第三方审验/72



董事长致辞

不忘初心，牢记使命。中国国航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，积极践行“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，全力抓好安全管理，努力提升经济效益，稳步推进深化改革，积极改善服务品质，着力加强党的建设，各方面工作取得积极稳健进展。

我们坚持两个“一以贯之”，将党的建设和企业发展紧密结合，把党的建设写入公司章程，融入公司治理。持续深化改革，以规范董事会建设为抓手完善现代企业制度，着力推动实现建设具有全球竞争力的世界一流航空公司的战略目标。



燕剑江

——中国国际航空股份有限公司
董事长、党委书记

聚焦 精准扶贫

我们坚决贯彻落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的重大部署，积极承担定点扶贫责任，全面加强扶贫工作组织领导力量，创新帮扶思路，统筹各方力量形成合力，聚焦提高贫困地区和贫困群众的自我发展能力，打造具有国航特点的扶贫工作新模式、新举措，助力扶贫攻坚战。

提升 发展质量

我们不断创新运营模式，持续提升经营水平，全年营业总收入 1,213.63 亿元，实现利润总额 114.81 亿元，盈利能力得到进一步增强；积极推进“一带一路”倡议和“提升国际竞争能力”战略，充分发挥枢纽网络优势，着力完善航线网络与市场布局。2017 年，公司新开通了 61 条航线，通航 40 个国家和地区，进一步优化全球运营格局。

筑牢 安全基础

我们秉承“安全第一、预防为主、综合治理”的理念，认真落实安全生产责任制，将保证安全运行放在各项工作的首位，不断强化风险管控与应急能力，扎实培育企业安全文化，让“安全”成为飞行的常态，全方位保障运营的持续安全。2017 年，集团安全飞行 211.52 万小时，运送旅客 1.02 亿人。

优化 服务品质

我们秉承“四心服务”的理念，坚持完善旅客服务管理体系，不断改善服务品质，加大设施设备优化及更新投入，进一步优化服务流程，充分利用互联网技术，创新服务工作方式方法，关注旅客需求与期望，确保服务体验升级，增进旅客的出行满意度。2017 年，公司旅客总体满意度稳步提升。

呵护 碧水蓝天

我们树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，深入贯彻落实国家节能环保政策，将自身发展与社会生态文明建设相结合，不断加强节能减排制度的建设，持续深挖节能减排潜力，优化资源配置，打造绿色机队，切实将节能减排融入企业发展进程中，进一步加大环保宣传活动，培育员工与旅客的环保意识，共同铸就绿色、健康的可持续发展未来。

成就 员工梦想

我们坚持“以人为本”的理念，充分保障员工合法权益，不断创新人才管理机制，完善人才培养体系，拓宽员工成长渠道，积极营造包容、多元文化的和谐氛围，关爱员工生活与健康，不断激发员工创新、进取的活力，与员工共享企业的发展成果。

共享 和谐社区

我们始终坚持责任担当，认真履行抗震救灾、人员紧急撤离、重要活动专包机等重大紧急航空运输任务。积极参与社会公益实践，传承志愿者精神，营造稳定和谐的社会环境。

2018 年，我们将全面贯彻落实党的十九大精神，不忘初心，继续前进，以质量和效益为中心，提升服务品质，履行好社会责任，为实现中国梦，实现人类美好理想做出新的更大的贡献。

关于我们

股票代码
 上海证券交易所：601111
 香港联合交易所：00753
 伦敦证券交易所：AIRC



公司概况

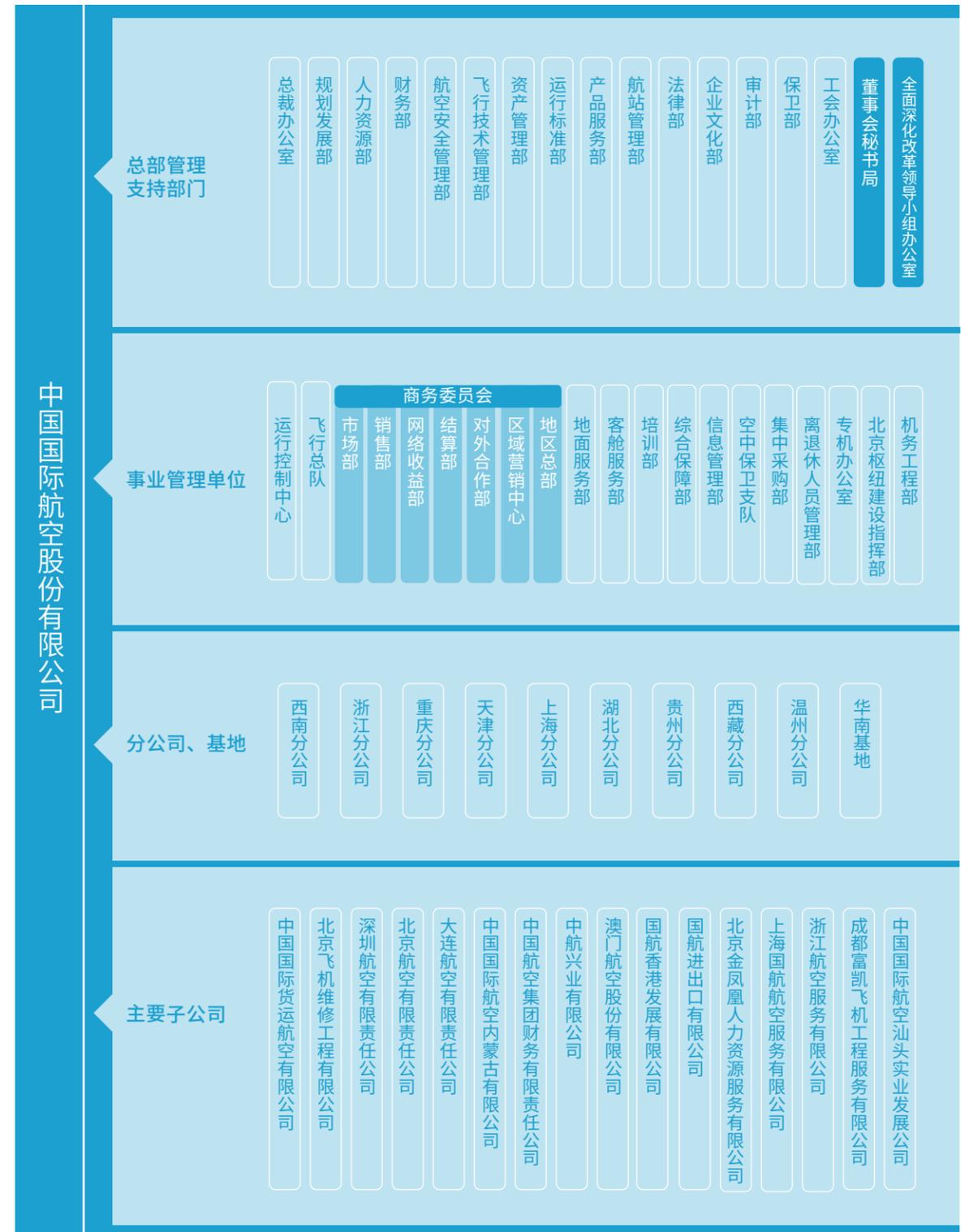
中国国际航空股份有限公司的前身是中国国际航空公司，成立于 1988 年。2002 年 10 月，中国国际航空公司联合原中国西南航空公司和中国航空总公司的航空运输资源，组建了新的中国国际航空公司。2004 年 9 月 30 日，中国国际航空股份有限公司在北京正式成立。2004 年 12 月 15 日，国航在香港和伦敦挂牌上市，2006 年 8 月 18 日，又成功登陆国内 A 股市场。

国航在航空客运、货运及相关服务诸方面均居于国内领先地位，是全球最大的航空联盟——星空联盟（以下简称星盟）的成员及中国民航唯一一家进入“世界品牌 500 强”的企业。作为中国唯一载国旗飞行的航空公司，国航承担着政府专机、要客包机、紧急飞行、外国国家领导人到访等国内外专包机保障任务。

2017 年，国航完成运输总周转量 253.85 亿吨公里、旅客运输量 1.02 亿人次、货邮运输量 184.16 万吨，实现营业收入 1,213.63 亿元，利润总额 114.81 亿元，经营业绩继续保持行业领先。



组织架构



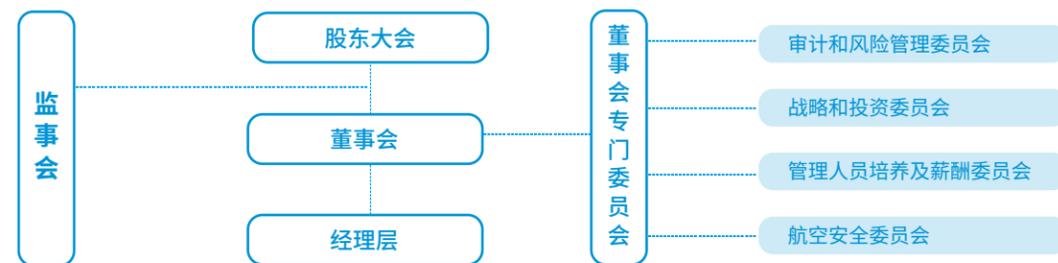
公司治理与风险防范

国航深知只有基于良好的公司治理、严密的风险防范，并遵从高尚商业道德的企业才能够基业长青。因此，我们严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》以及其他相关的法律、法规及条例的要求，规范运作，不断完善现代企业制度，提升公司治理水平，力求建立起规范的内控体系与制度，打造具有职业操守、廉洁奉公的团队。

公司治理

国航坚决落实党中央、国务院关于国有企业改革的决策部署和要求，遵守境内外上市规则和相关法规、法规的有关要求，以新发展理念为引领，围绕战略目标以及需要着力破解的矛盾和问题，持续优化顶层设计，强化组织领导与机制保证，不断完善法人治理结构，深入推进现代企业制度建设。

2017年，国航积极推进党建进章程工作，推动了公司党的建设与完善公司治理结构的有机统一，明确了党组织在公司治理结构中的法定地位，使党组织在上市公司中发挥的作用更加组织化、制度化、具体化。



国航深入推进现代企业制度建设，根据国资委建设规范董事会工作的总体要求，成立了新一届国航董事会，使国航董事会结构得到了优化、外部董事比例加大、董事会内部制衡约束加强，建立起了权责对等、运转协调、有效制衡的法人治理结构，提升了董事会的独立性和权威性。

为了独立董事能够尽快熟悉情况、开展工作，国航建立董秘汇报会制度，保证在董事会和各专业委员会审议前，独立董事有充分的时间发表意见；建立独董调研制度，确保独立董事全面深入掌握公司相关情况，更好地参与公司决策。



独立董事调研飞机制造商

内部控制

国航以防范风险和高效益为重点，积极推进公司内部控制建设，将分公司、重要的事业管理单位和管理支持部门以及投资企业纳入评价范围。按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求，我们对发现的问题进行了积极整改，保持了内部控制的有效性。2017年，国航无财务报告和财务报告内部控制重大或重要缺陷。

商业道德

国航一直以来崇尚高标准的商业道德，持续推进反腐倡廉工作，认真落实党风廉政建设责任制，组织廉洁从业教育宣讲，着力完善监督体制机制，形成了较完善的廉洁风险防控网络和管控格局。2017年，国航清理信访举报线索，排查廉洁风险，督促问题整改，对相关违纪违法人员，严格按照程序，依法依规依例进行严肃处置。

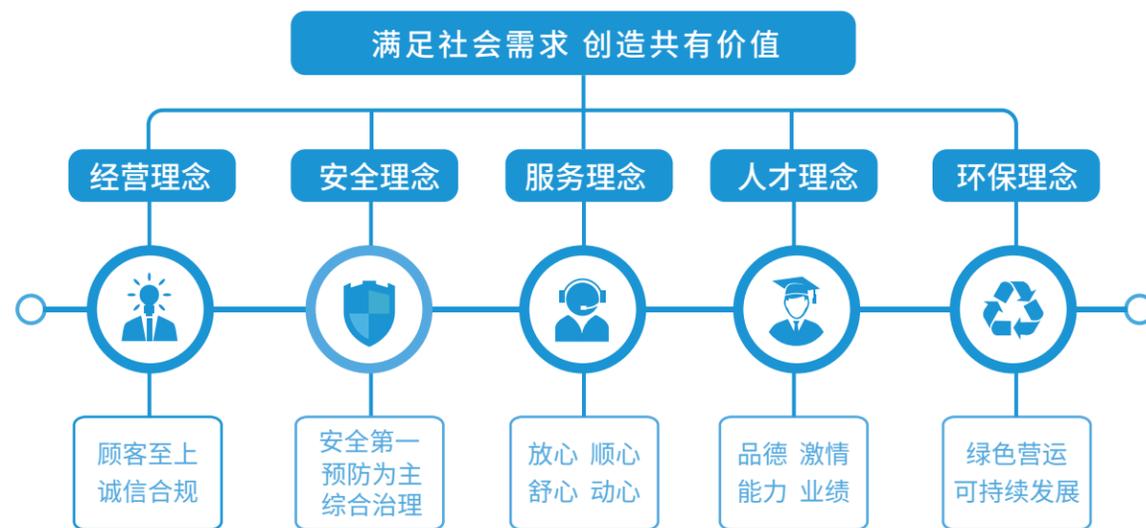
企业文化

2017年，国航企业文化工作围绕以建设社会主义核心价值体系为根本，深化安全和服务文化建设，策划组织“大小记者进国航”等系列活动，深化安全文化在公司的落地和践行，提升公司安全品牌形象；开展“企业文化大讲堂”活动，倡导岗位职业精神；开展微视频大赛，聚焦服务文化践行，挖掘和提炼服务典型与服务故事，加强在公司内部的对标和推广；通过文化长廊等多种载体，展现全流程岗位服务精神面貌；启动社会责任系统建设，创新文化传导，塑造品牌形象，强化企业使命意识，营造全员积极进取的文化氛围，努力为公司整体发展和战略推进提供思想动力。

社会责任管理

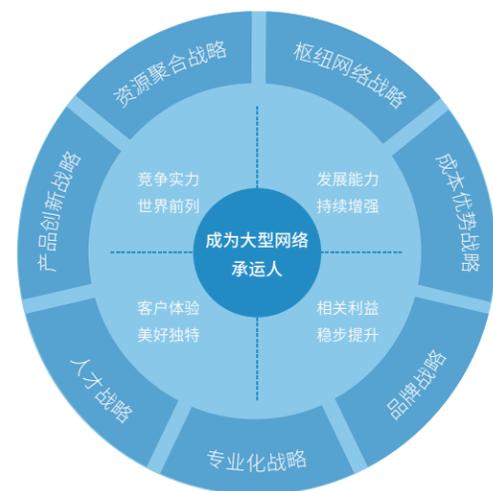
国航始终贯彻将社会责任理念与企业战略部署相结合的方针，制定全面的可持续发展计划，积极履行企业社会责任，推动企业与社会的和谐共进。

社会责任观



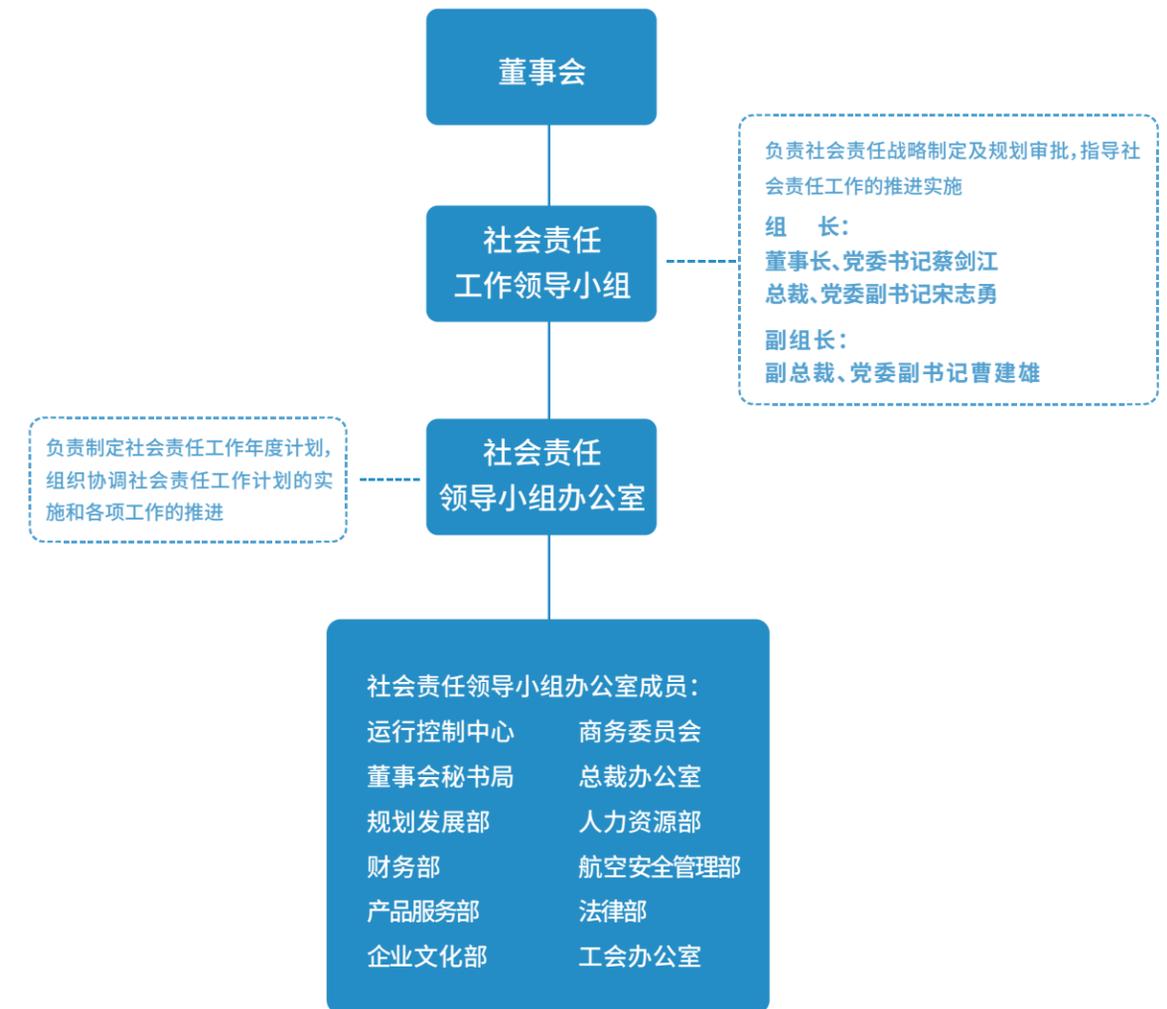
可持续发展战略

企业社会责任管理不仅给社会带来巨大回馈，也给企业带来难得的发展机遇。通过履行企业社会责任，国航增进了与利益相关方之间的交流，深化了对潜在市场的认知，提升了业务的服务水平，为实现公司经济、环境与社会价值的最大化奠定了坚实基础。



社会责任工作管理架构

科学的社会责任管理架构是社会责任管理工作运行的保障。2017年，国航进一步深化社会责任管理体系，调整和完善社会责任工作管理架构，推进社会责任工作顺利开展和有效落实。



社会责任履责重点

国航立足习近平新时代中国特色社会主义思想的新目标、新要求，聚焦社会对航空企业的主要关注和期待，结合国航社会责任工作的整体情况和优势所在，确定社会责任的履责重点：

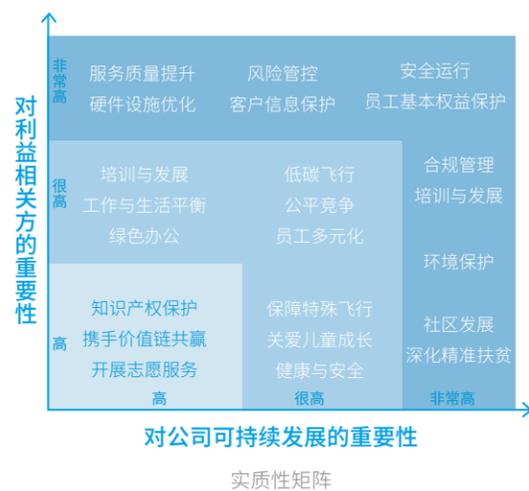
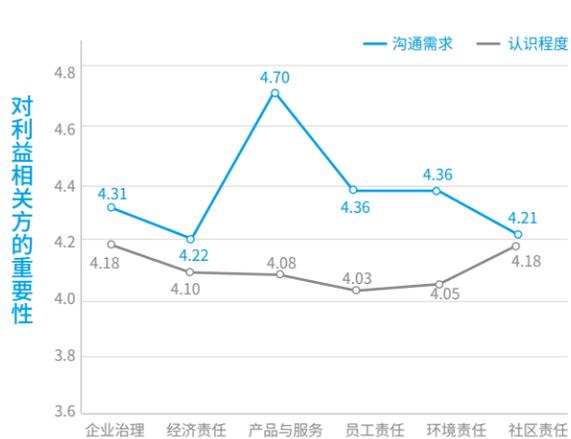
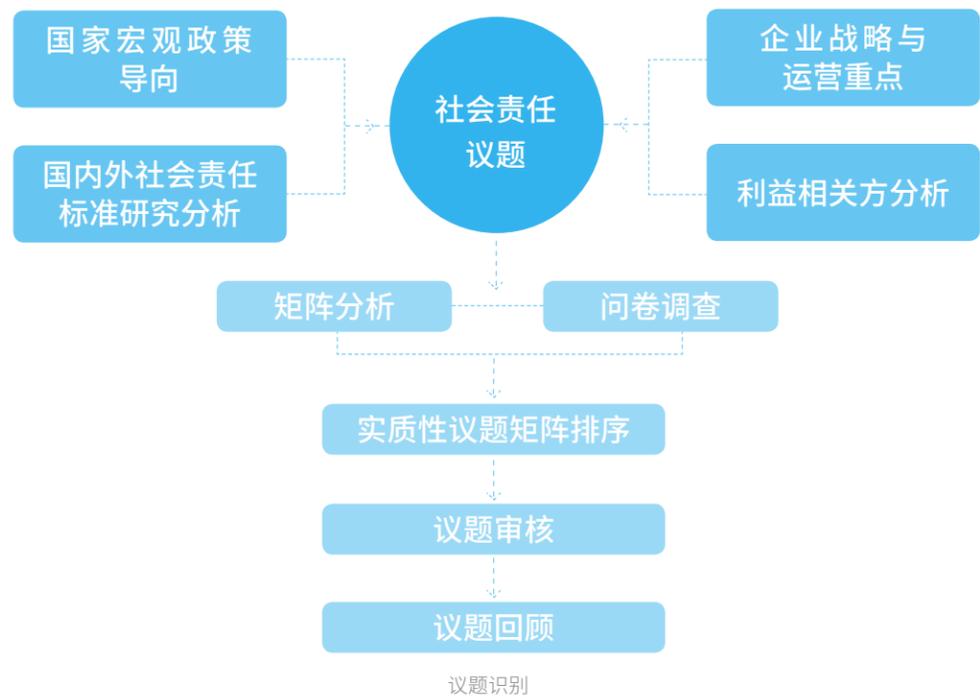
传播中国文化 讲好中国故事

落实扶贫政策 实现扶贫目标

倡导可持续发展 共享发展成果

实质性议题识别

我们将利益相关方的期望与中国国情国策、行业特性、公司业务特点相结合，通过汇总、筛选、评估、验证、回顾等环节，识别出对公司和利益相关方都重要的实质性议题，从“对公司可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度进行排序。



利益相关方对社会责任议题的沟通需求和认识程度*

* 沟通需求与认识程度之间的差距，即为利益相关方与公司关于社会责任沟通的未来改进和提升方向。

利益相关方沟通参与

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

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	国航回应
政府 / 境内外监管机构	工作会议及汇报	诚信合规，有序经营	参与政策规划、调研和制定
	信息披露	重大活动保障工作	专题汇报
	与政府合作	不发生安全运营事故	接受监督和考核
投资人 / 股东	信息披露	良好的企业形象	保障特殊飞行
	股东大会	节能减排与环境保护	完善公司治理及内控体系
	投资人大会	实现规范化的公司治理	强化效益领先优势
客户	客户满意度调查	保障投资人 / 股东利益	定期发布业绩报告
	投诉处理	可持续盈利能力	打造品牌休息室
	新媒体	飞行安全、正点	开展亲和自画像活动
员工	员工满意度调查	提供全方位、高品质服务	开展餐食品质提升专项行动
	内部论坛、杂志、邮件、微信	权益保障	提供智能服务
	职代会	关注公司发展战略	完善不正常航班信息发布机制
合作伙伴 / 供应商	工会、班组建设	参与公司管理和经营	建立多层次人才培养通道与学习路径
	日常业务交流	良好的职业发展通道	推进员工服务中心工作
	合作伙伴会议	薪酬福利待遇	开展“幸福·心计划”心理咨询项目
同行企业	诚信经营	加强供应商管理	帮扶困难员工
	阳光采购	修订、完善采购政策	
	共同发展	提高供应商的环境保护意识和能力	
社区	行业论坛	关注行业发展及趋势	加强联盟合作
	行业会议	维护市场公平秩序	开展联合合作
	公益慈善活动	带动社区经济发展	签署合作备忘录
媒体	志愿者服务	支持公益事业	开展公益慈善活动
	新闻发布	公司重要事件	开展精准扶贫
	媒体走访	公众形象和影响力	开展公益慈善活动
	官方新媒体平台	未来规划	开展扶贫救灾

专题

以十九大精神为引领 谱写高质量发展新篇章

党的战略与目标

★党的初心和使命

党的十九大报告开宗明义：中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴

★新时代战略安排

从现在到 2020 年：全面建成小康社会
2020 年到 2035 年：基本实现社会主义现代化
2035 年到 2050 年：建设成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国

★实现伟大梦想的决定性因素

伟大斗争，伟大工程，伟大事业，伟大梦想，紧密联系、相互贯通、相互作用，其中起决定性作用的是党的建设新的伟大工程

新时代党的建设总要求



十九大的胜利召开，进一步指明了国企改革发展方向。作为载国旗航空企业，旗帜鲜明讲政治是企业改革发展的根本原则，国航坚持把政治建设作为统领，摆在首位。



深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神

召开党委会，学习传达大会精神，研究部署学习宣贯工作 8 项举措

把学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神作为主线，贯穿到公司各层级、全年度的政治理论学习中去

全球领先的航空公司

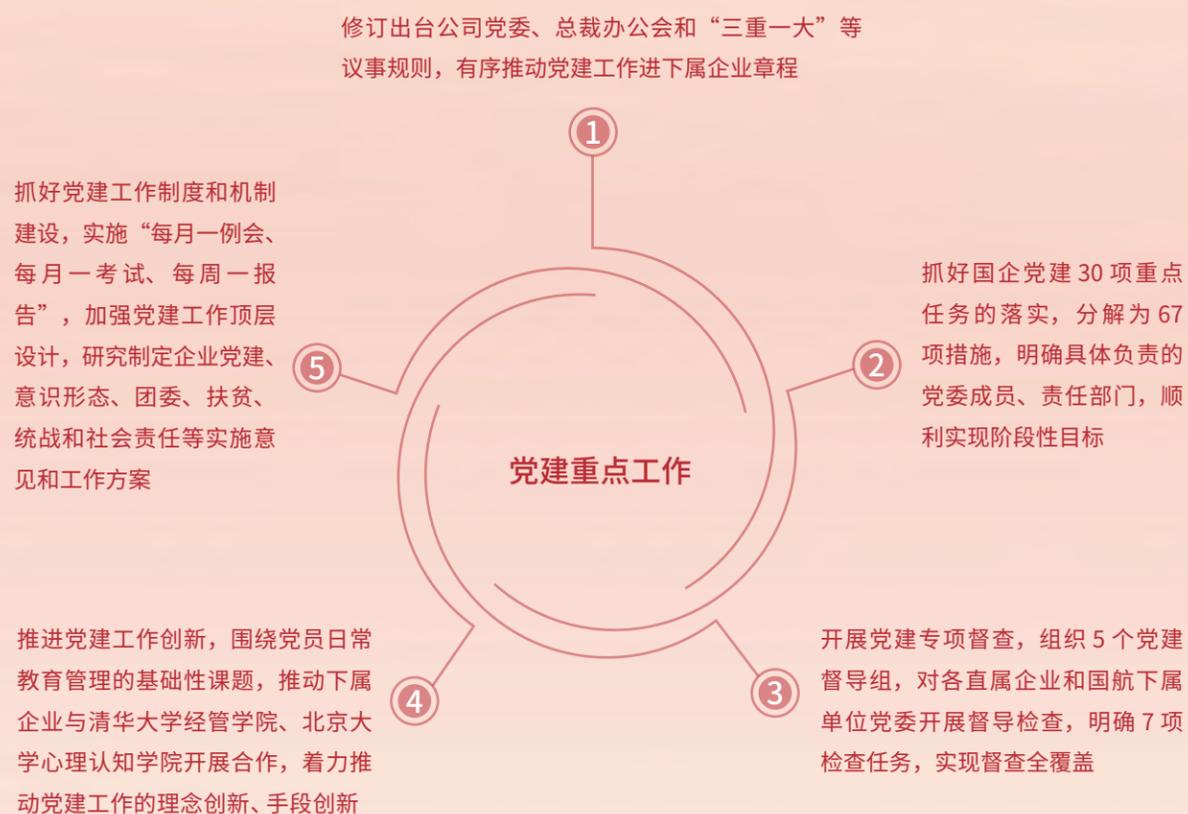
开展 10 次集中学习研讨，以公司党委带头学，带动各级党委和基层党组织深入学

全年党委理论中心组学习 20 次，在中央党校举办 4 期高管培训，在公司战略解码会上专题研究部署党建工作



党委中心组学习

加强党的领导，管党治党责任逐级压实



组织干部职工集中收看党的十九大开幕会



董事长、党委书记蔡剑江传达党的十九大精神

夯实党建基础工作



抓好意识形态和宣传文化

- ★明确各级党委的具体责任，制定党员干部网络行为“十个不准”，提高舆情管理能力，完善公司新闻发布、新媒体使用及舆情风险防控管理规定，规范工作流程
- ★以春运保障、新航线开通、新产品推广、运营保障能力提升和国航成为北京冬奥会合作伙伴等为契机，组织策划系列主题宣传活动，切实提高企业形象和社会影响力

发挥工会和共青团凝心聚力作用

- ★加强对工会工作的领导，围绕打造“知识型、技术型、创新型”职工队伍的要求，团结服务凝聚职工，推动和谐企业建设
- ★高度重视青年工作，召开2次青年工作座谈会，积极推动青年创新工作，组织开展“青年创新大赛”，征集204个创新项目，竞选产生10个优秀项目，推动孵化落地

专题 | 精准扶贫，共同筑梦

十八大以来，党中央高度重视扶贫工作，把扶贫开发摆到更加突出的位置。国航积极响应国家号召，坚决贯彻落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的重大部署，积极承担定点扶贫，于2012年起承担内蒙古自治区苏尼特右旗和广西壮族自治区昭平县的定点扶贫工作。2017年，国航及所属单位投入扶贫资金570.75万元；引导职工采购帮扶地区特色农牧产品近2,000万元，累计派出定点扶贫挂职干部2批4人。

扶贫寄语

精准扶贫是党中央的大事、是全国的大事，各级党组织要深入学习领会党的十九大精神，坚决贯彻落实习近平总书记关于扶贫开发重要论述要求精神，讲政治，重大局，采取实实在在的举措，下更大力气，推动企业帮扶工作取得新进展，真正展现出央企的政治责任和社会责任。

——国航董事长、党委书记 蔡剑江

强化组织领导

坚决落实中央部署
主要领导亲自抓
健全机构用力推

深入一线调研

夯实精准施策基础
多番实地考察
开展精准对接

立柱架梁完善机制
整章建制强化管理
四梁八柱基本成型

健全帮扶机制

2017 扶贫重点工作

强化组织领导，坚决落实中央部署

国航党委深入贯彻落实中央关于打赢脱贫攻坚战的重大部署，董事长、党委书记蔡剑江，总裁、党委副书记宋志勇先后就定点扶贫工作做出部署、提出要求，调整加强了公司扶贫工作领导小组，进一步强化了对扶贫工作的组织领导。



召开扶贫工作领导小组会



与来访的苏尼特右旗委、旗政府领导座谈



与来访的昭平县委、县政府领导座谈

健全帮扶机制，构建“8+2”工作体系



深入一线调研，夯实精准施策基础

与苏尼特右旗和昭平县两地政府领导召开了超过20次交流会、对接会、现场办公会，多次听取扶贫挂职干部述职工作，实地了解当地贫困群众生产生活和产业发展情况，加强对公司扶贫资金使用、帮扶项目实施等方面的监督力度，为更好地精准扶贫、干净扶贫夯实了基础。



走访“救急难”家庭并送上救助金



与昭平县对口扶贫交流及项目洽谈会

开发式帮扶：授人以鱼，不如授人以渔

国航携手各专业公司大力推进开发式帮扶，聚焦提高贫困地区和贫困群众的自我发展能力，坚持把自身的资源优势、品牌优势、航线网络优势和社会公众影响力同苏尼特右旗和昭平县两地的特色资源有机对接起来，帮助两地深挖山川之美、物产之富、人文之醇，做到“授之以渔”，努力引导当地增强“造血”功能，促进相关产业快速发展，实现可持续长远脱贫。

采购特色农牧产品

- 组织采购“苏尼特牛羊肉”“昭平生态有机茶”等特色农牧产品
- 举办“苏尼特牛羊肉”品鉴会
- 采购优质茶叶用于北京候机楼休息室和部分航线两舱服务

开发特色农牧产品

- 组织苏尼特右旗特色牛羊肉餐食试餐会
- 援建苏尼特右旗肉牛育肥基地
- 援建昭平县江口村木耳养殖场

开发文化旅游资源

- 《中国之翼》刊登专栏宣传昭平县黄姚古镇旅游
- 《中国之翼》刊登《秀美昭平福寿长》和《苏尼特右旗，闪耀“丝路”的草原明珠》
- 组织采编团队赴昭平考察，并在《国际航空报》刊登《金秋昭平寻梦揽胜》

发展特色旅游项目

- 开展旅游项目专项考察，对旅游定位、宣传推广、可持续发展提供新思路 and 举措
- 在国庆、中秋双节推出“走‘南’闯‘北’特色优惠国内游”旅游产品



组织餐食研发团队、联合利华等专业供应商，赶赴苏尼特右旗进行调研，采购苏尼特右旗牛羊肉，精心设计特色牛羊肉机上餐食，逐步向航线投放

智力帮扶：扶贫先扶志，扶贫必扶智

坚持扶贫同扶智、扶志相结合，创新帮扶思路，丰富针对性解决方案，积极调动贫困群众的积极性、主动性、创造性，帮助他们摆脱“等靠要”思想，激发内生动力，促进从“要我脱贫”向“我要脱贫”的观念转变，以精神思想脱贫助推物质脱贫。



邀请定点帮扶地区的6名基层干部和4名团干部参加公司新任班组长培训和团委组织的青年干部培训，使他们进一步开拓了眼界、增长了知识，提高带领贫困群众脱贫致富的本领



在苏尼特右旗和昭平县举办2场扶贫专项招聘，把贫困家庭的优秀子女带入国航大家庭，为更广大的贫困群众树立起依靠劳动技能的典范和榜样，坚定贫困群众勤劳致富的信心和决心

直接帮扶：同一个梦想，同一个航班

针对帮扶地区的特殊贫困群体，通过直接捐款捐物，组织青年志愿者下乡服务等活动，给予必要的“输血”，努力帮助他们改善生活、渡过难关。



“国航蓝天课堂”走进昭平



志愿者和孩子们

国航全面加强扶贫工作组织领导力量，统筹各方力量形成合力，定期召开扶贫工作领导小组办公室工作会议，借助“互联网+”，搭建扶贫“8+2”项目联络平台，打造具有自身特点的扶贫工作新模式、新举措。

未来，国航将深入贯彻落实党的十九大关于脱贫攻坚的精神，上下求索、聚合力量，为解决苏尼特右旗和昭平县群众困难，打赢脱贫攻坚战贡献一份力量。

AIR CHINA

Corporate Social Responsibility Report

提升发展质量

经济 责任



我们的策略

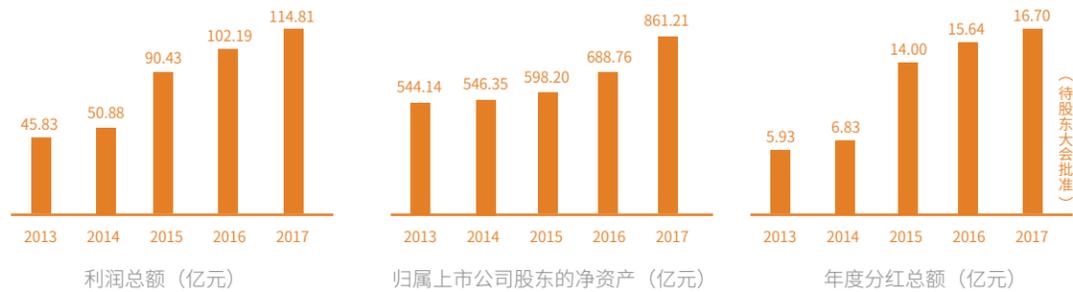
国航坚持可持续发展理念，深入贯彻落实供给侧改革要求，优化调整经营策略，深入开展降本增效，为股东和价值链伙伴创造商业价值，为利益相关方创造共同价值。

我们的行动

保障投资者价值

国航加强客运市场研判，动态调整运力投入规模；优化生产组织，改善宽体机运营效益；推进商业模式转型，提高客户贡献价值；全面实施“瘦身健体、提质增效”工作，实现生产经营质量提升和效益增长。

2013-2017年，国航集团利润总额、净资产、年度分红总额数据如下：



带动经济发展

截至2017年底，国航经营的客运航线达到420条，其中国际航线101条、地区航线16条、国内航线303条；通航国家（地区）40个，通航城市185个，其中国际66个、地区3个、国内116个。

推进客运枢纽网络战略

国航巩固以北京、成都、上海和深圳为节点的网络结构，开通北京-阿斯塔纳等12条国际地区航线，开通北京-茅台等49条国内航线，加密北京-伊斯兰堡-卡拉奇等航线的频次，枢纽竞争能力稳步提升。

案例 | 北京 - 阿斯塔纳航线

6月1日，国航北京-阿斯塔纳直飞航线正式开通，这对于促进中国与哈萨克斯坦双边关系发展具有重要意义，将为两国在能源、交通、旅游、文化、经贸等领域的深入合作提供便利，为两国共建绿色丝路添砖加瓦，也将为中国与中亚之间搭建起一条“空中丝路”。



北京 - 阿斯塔纳开航名片

改善全球货运网络

截至2017年底，国货航共拥有15架货机，经营货机航线18条（国际航线12条、地区航线1条、国内航线5条），通航国家（地区）8个，通航城市21个（国际11个、地区1个、国内9个）。

2017年，国货航开通上海-阿姆斯特丹-列日-上海货运航线服务客户。比利时列日市号称“欧洲之门”，是欧洲第二大港口城市，拥有先进的机场和物流设施，在交通、物流等方面可以辐射整个欧洲。列日是国货航的新航点，且机场允许夜间操作，将与国货航既有的邻近航点阿姆斯特丹、法兰克福发挥协同效应，进一步加强国货航往返中欧的航空货运网络。



推进货运经营管理

携手价值链伙伴

国航注重与上下游价值链伙伴共享成功，不断优化资源配置，拓展营销能力，强化联营合作，持续增进星空联盟内外的双边合作，提升供应链管理水平和与价值链伙伴携手共创价值。

推进同业伙伴合作

国航深入落实联营合作，加快拓展双边合作，促进国航系内各公司的市场与运力协同，形成了以双边联营为重点、双边合作和国航系内协同为辅助的合作基本框架，为提升公司的国际竞争力奠定基础。



国航与星空联盟、北京首都国际机场签署了“同一屋檐下”合作备忘录（MOU），深化建设北京首都国际机场，提升未来乘客体验



国航、北京首都国际机场、法兰克福机场三方共同推出了国航北京-法兰克福国际快线，成为中国通往欧洲的首条国际快线

健全供应商管理

国航制定了《集中采购一体化实施方案》，构建了集中、高效、透明的采购管理体系，建立了供应商信息库定期发布制度，加强了公司年度供应商绩效评价工作，新增了绩效复审工作机制，完善了绩效评价体系。2017年，国航完成供应商准入551家，供应商总数为3,261个（国内3,150个、国外111个），前五大供应商的采购额为350.59亿元，占本集团总采购额的38.12%。



加强知识产权保护

2017年，公司持续提升创新能力，进一步优化公司知识产权结构，结合航线分部、核心服务内容及知识产权项目重要性等因素，夯实知识产权基础，稳步推进商标、专利、著作权等在国内外申请，同时注重防范知识产权风险、加大知识产权维权力度，提升国航品牌价值。

我们的故事

国航成为2022年冬奥会官方航空客运服务合作伙伴

8月23日，一场充满冬奥元素的签约仪式在北京飞机维修工程有限公司举行，这标志着国航正式成为北京2022年冬奥会和冬残奥会官方航空客运服务合作伙伴，跻身北京冬奥组委市场开发计划中赞助级别最高的企业之一。



为服务好奥运盛会，国航将动员全部最具价值的资源，提供最高水准、最全面可靠的航空服务保障，还将设计、喷涂冬奥主题彩绘飞机，开展线下系列活动，吸引更多人关注并参与到奥林匹克运动中来，促进冰雪运动的普及，推动冬季运动、冬季体育产业的发展。

倾听利益相关方声音

2017年是国航加入星盟十周年，也是星盟成立二十周年。十年中，我们积极助力星盟在中国的发展，为星盟注入了更多的活力。作为“同一屋檐”下的成员，国航将星盟强大的国际航线网络与中国这个巨大的市场连接在一起，与星盟的伙伴共享“中国机遇”，共迎“中国挑战”，实现了双赢和多赢。

——国航董事长、党委书记
蔡剑江

中德两国位于丝绸之路经济带的两端，“一带一路”建设为中德经济的合作发展创造了更大的机遇，国航北京-法兰克福国际快线的开通，是国航持续加强世界级大型枢纽网络航空公司建设、不断推进航线布局国际化的重要举措，更是“一带一路”框架下，中德双方共商、共建、共享的成果。

——德国法兰克福机场执行总监
安可·吉森



AIR CHINA

Corporate Social Responsibility Report

筑牢安全基础

安全
责任

我们的策略

国航学习贯彻党中央国务院关于加强安全生产工作的要求，深化安全管理体系应用，推动安全技术创新与应用，持续增强安全管控能力，提升旅客安全意识，共筑航空安全大环境。

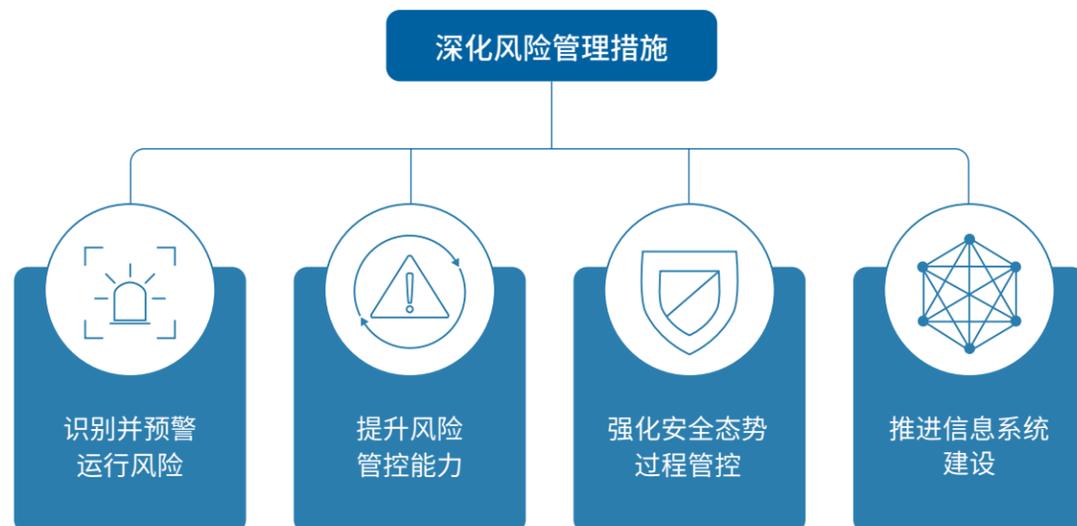
我们的行动

强化安全管控

国航严格遵守民用航空法等法律法规，严格落实安全生产责任制，持续完善安全管理体系，提升风险控制能力，强化应急体系建设，为企业的安全发展提供坚实基础。

加强风险管理

国航将风险管理作为安全体系的核心工作，坚持安全关口前移，深入开展安全大检查，持续强化运行管控能力，加快推进数字化运行风险评估系统建设，为航班运行风险管控提供实时决策支持，提升运行安全风险管控能力，保障航班安全可靠运行。



注重空防安全

国航持续改进和完善航空安保管理体系，开发航空安保管理体系（SeMS）电子平台系统，组织航空安保应急演练，提升空防安全应急处置能力；开展专项检查和质量控制计划，实施风险源普查与薄弱点整治相结合的长期隐患治理工作，确保安全形势平稳。



提升应急能力

国航持续完善应急体系建设和应急启动机制，积极推进应急处置过程可视化，开展多样化应急演练，提高应急预案的可操作性，增进各单位的协同联动效率，不断强化应急处置能力。



保障运行安全

国航将“安全第一”的理念深入到每一个运营环节，通过先进可靠的设施设备、高科技应用、创新技术发展等方式，加强应急处置能力，不断提高安全裕度，确保持续安全运行。

加快机型更新

国航及时更换老旧飞机，积极投入新机型设备，提升飞行安全裕度，保障运行安全可靠。

国航集团 2017 年全年共引进 56 架飞机，退出飞机 24 架，截至 2017 年底，平均机龄 6.53 年。



空客 320NEO 采用新一代 PW1100G/LEAP-1A 发动机，发动机风扇尺寸更大，加装新一代鲨鳍小翼，增加了飞行安全裕度

推进技术革新

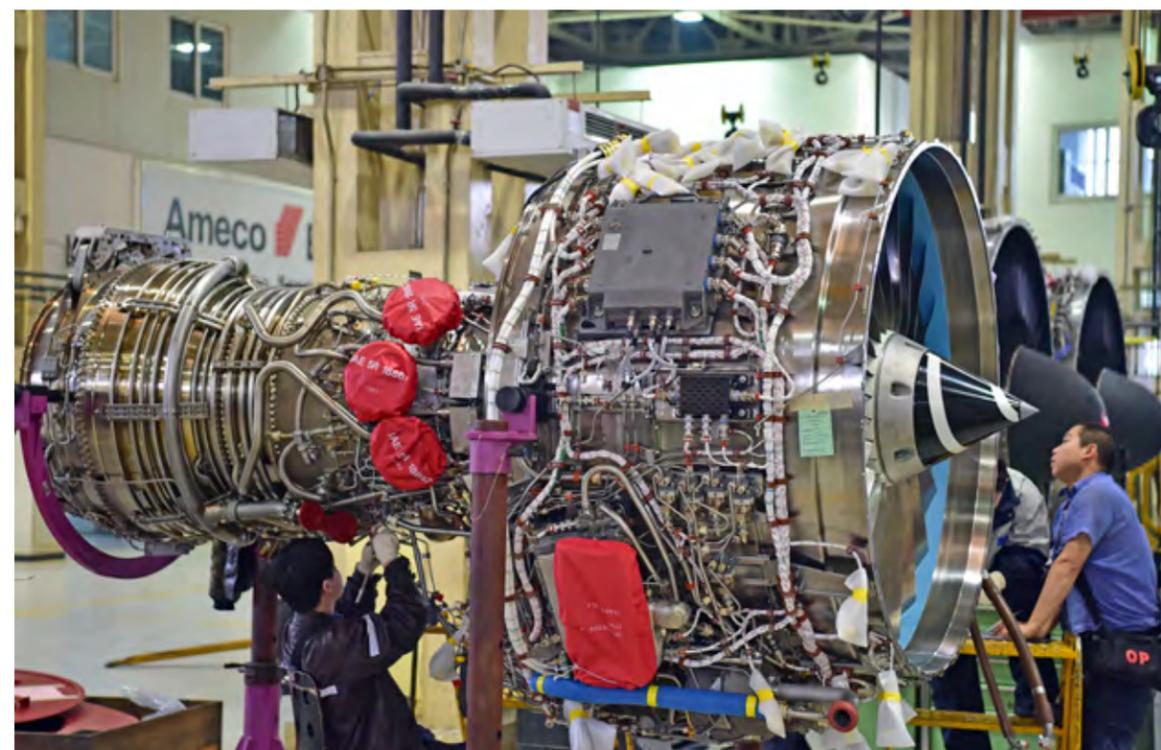
国航加大技术革新以及研发支持，积极利用航行新技术提升飞机性能、优化航线，推进全球气象导航混合运算应用与运行预测分析应用，将科技创新作为降低运行风险、保障安全运行的重要手段。

推进维修能力建设

国航积极推进维修技术创新，深化维修系统和技术应用，提高排故效率，提升航班保障能力。2017 年，国航推进机务维修组织变革，建立新的运行控制管理体系，提升和强化生产指挥中心职能，初步建立从维修计划、人员调配、应急处置、工作分配到资源共享、协调和统筹的工作协同机制。

案例 | 电子飞行包打造少纸化驾驶舱

国航 1 级电子飞行包 (EFB) 以移动设备为载体，采用分散管理模式，通过装载国航运行、JeppFD-Pro 等软件，实现对移动设备端到端的管理，确保系统运行环境安全。电子飞行包的应用构建了飞行数据少纸化、智能化解决方案，实现了地面运行人员与空中飞行人员沟通协调的无缝链接，改善数据和资料维护程序，提供更高效的空中飞行服务及乘客体验，大幅增加了飞行安全裕度。



首台 V2500 发动机大修

培育安全文化

国航建立健全覆盖全员的安全教育体系，开展系统性、针对性和形式多样的安全培训教育，全面增强各级人员的安全责任意识，为安全生产运营奠定良好基础；组织丰富的安全宣传活动，向旅客普及航空安全知识，帮助旅客提升安全出行意识，共同维护航空安全。

2017年，国航共培训飞行员33,569人次，总课时150,746小时，完成模拟机复训12,918人次，应急复训5,686人，危险品复训7,286人。



开展以“安全培训提素质、班组管理强基础”为主题的“安康杯”竞赛，推动安全文化建设



第六届客舱安全论坛就客舱安全管理实践、风险管控、SMS安全管理系统等话题进行分享与交流

案例 | 大小记者探秘国航，体验安全文化

6月1日，由年龄为6到13岁的小朋友组成的“科学小记者”采访团在父母的陪伴下，带着对“蓝天工作者”的好奇，与来自新华社、中央电视台、北京电视台等媒体的“大记者”们一起，踏上了一场“探秘国航”的奇妙旅程，零距离观摩、体验国航安全保障、航班运行、旅客服务等多个工作环节和业务流程，了解国航安全文化和航空安全知识。



大小记者探秘国航

我们的故事

飞跃高原，翱翔云霄

目前全世界有13座高高原机场（海拔超过1,500米的机场为高原机场，超过2,438米的机场为高高原机场），11座位于中国，这11座机场的试飞、校飞和首航任务全部由国航完成，国航西南分公司飞行部总经理李应完成了其中10座机场的试飞、校飞任务。

每一次试飞之前，李应都会带领试飞小组投入紧张的试飞程序调试工作，在模拟机上一遍又一遍模拟各种试飞科目，核实飞行程序的每一个数据。在试飞中，李应带领试飞小组飞足所有科目和程序，模拟飞行中可能遇到的每一种危险情况，从而找到最安全的路径。厚积才能薄发，多年如一日的认真态度，使得李应养成了良好的飞行作风，成就了他一连串高难度机场试飞的优异表现。



在“安全第一、预防为主”这一永恒追求的鞭策下，国航人将一如既往地坚守在高原，并不断向禁区进发，通过通航的高原航线将旅客平平安安地送达目的地。

倾听利益相关方声音

周恩来爷爷的三句题词“保证安全第一，改善服务工作，争取飞行正常”庄严而醒目。开通拉萨航线征服“空中禁区”西藏高原给我留下了深刻的印象，这样的奇迹离不开每位国航人的努力。机长哥哥在飞机上度过3,000多个起降，正是飞行员高超的驾驶水平和极高的专业素养，保障了我们的航班安全。

——参与公众开放日的“小记者”代表
周翟恩和

作为一名机长，有时候我会觉得自己就像一名旗手，每一次起飞就像升旗仪式一样，带着五星红旗走遍世界的每一个角落，让机身上的五星红旗在世界的各个机场冉冉升起。每一次起飞和降落都承载着数百人的安全和数百个家庭的幸福，因此我们必须刻苦训练，积累更多的飞行经验，才能为乘客们的安全飞行保驾护航。

——国航飞行总队总飞行员
吉学勇

AIR CHINA

Corporate Social Responsibility Report

优化服务品质

客户 责任



我们的策略

国航持续推进放心、顺心、舒心、动心的“四心”服务，不断完善旅客服务管理体系，依托互联网和信息化技术，进一步改进全流程服务的软硬件设施，从细节上精心营造舒适的飞行体验，保障航班正常性，维护旅客权益，满足旅客期待。

我们的行动

服务品质管理

完善体系建设

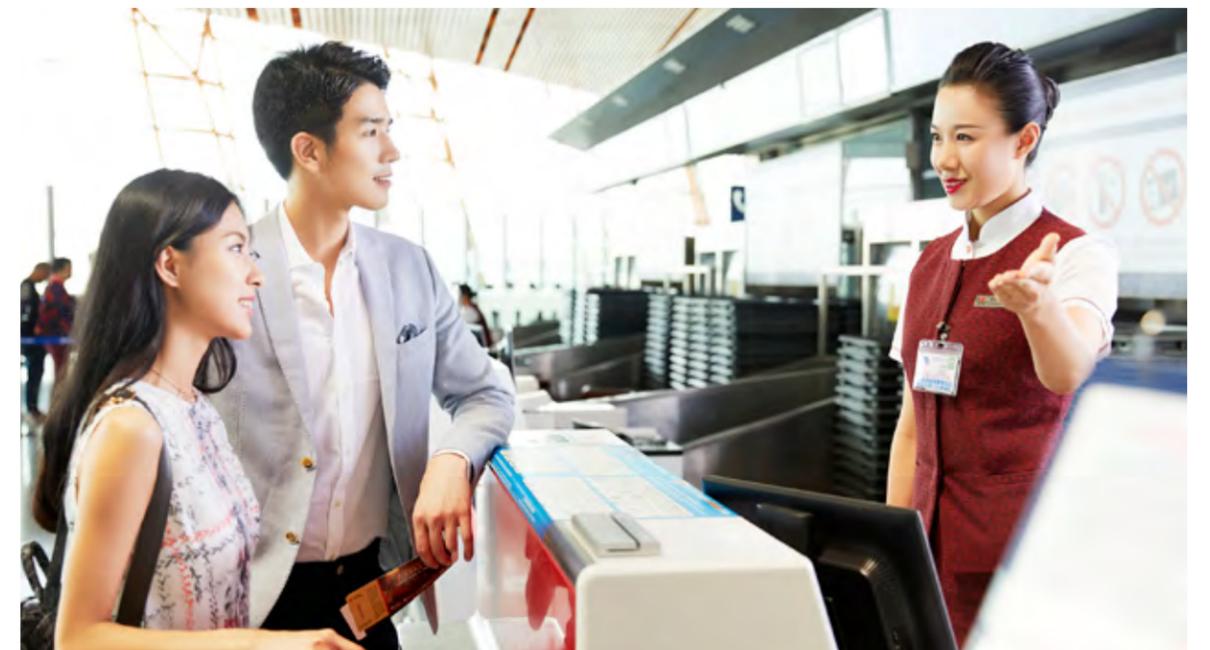
2017年，为确保服务管理体系（CSM）的有效性、适用性、合规性，国航推动服务管理体系升级，依据ISO9001:2015标准对CSM体系进行补充和完善；提高质量控制水平，完善服务闭环管理；加强对特殊旅客的关注；加强对不正常航班保障的风险监控、风险预警与应急管理；优化服务绩效考核体系。



完善服务管理体系建设的主要措施

保障航班正常性

2017年，我们修订了《中国国际航空股份有限公司不正常航班服务标准》，以降低因公司原因导致航班延误后旅客投诉的比例，进一步提升旅客满意度。为提升不正常航班的服务保障品质，我们通过国航官网、APP等自助渠道，为旅客提供航班延误、取消及调整证明等。



贴心服务，保障航班正常性

案例 | 提升航班正常性，上海分公司启用三色行李条

行李翻查是影响航班正常的一个重要因素，为减少由此造成的影响，上海分公司采用红、蓝、黄三种颜色的行李条对经济舱旅客的托运行李进行标识，有助于快速定位、缩小范围、高效查找。数据显示，启用三色行李条后，散货舱行李翻找时间缩短了27%-55%，大幅提升登机效率，从而提升航班正常性。

提升服务体验

在服务提升的道路上，国航从未停止脚步。我们依靠信息系统对服务领域的支撑，打通全旅程服务链，通过推出各式服务，不断为旅客提供更贴心、更便捷的服务。



客票

提升国航热线服务，95583整体接听率达91.61%；整合电商平台，提升退、改、签服务



值机

更换老旧自助值机设备，新增护照阅读、自助改签、行程单打印等功能；采用“凭登机牌托运行李”的新流程；国内主基地自助值机率由51%升至64%

候机

加强休息室的改建，推动新建、改扩建6个自营休息室，面积共8,500平米，其中新增4,600平米



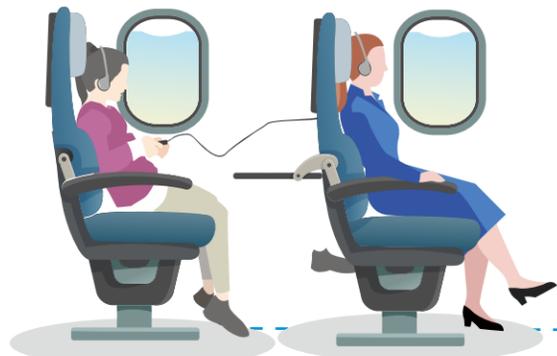
登机

提升航班延误服务品质；关注特殊旅客需求；积极推动二维码过检



机上娱乐

提升媒体节目装载、播放的运行水平，缩短更新周期；完善机上网络平台生态系统，打造人工智能主题航班



空中餐饮

推动航食供应一体化；通过调研，优化现有餐食成本结构；全面升级22条国际国内航线餐食品质；携手北京丽思卡尔顿酒店，共同设计新品航空餐食



客舱服务

6月颁布《国航机上寝具清洁标准》，规范寝具清洁要求；设计开发A350-900新型宽体飞机的座椅、盥洗室、灯光等关键服务设备的产品标准



中转服务

服务柜台，服务中转旅客317万人，同比增长9%；旅客中转成功率达94.32%，行李中转成功率达97.45%



特殊运输服务

国航关注新增服务需求及特殊旅客服务，推动落实民航局对军人依法优先以及残疾军人（警察）优惠客票网络销售要求；修订《中国国际航空股份有限公司特殊旅客服务标准》《无成人陪伴儿童乘机申请书》《人体捐献器官运输服务标准》等，加强对特殊旅客的帮扶；提升服务运行应急处置能力，发布《旅客伤亡、重病事件处置管理规程》。

案例 | 生命至上，国航爱心大返航

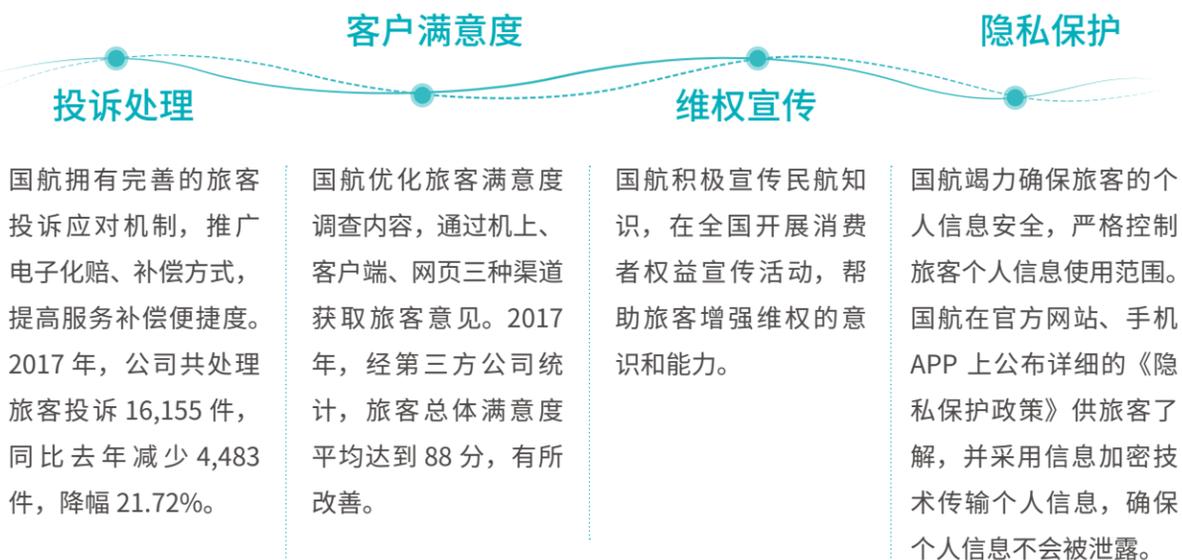
2月23日晚，在国航 CA8249（武汉 - 广州）航班上，一位旅客突发疾病，胸闷头晕，呼吸困难。国航机组人员沉着镇定，为旅客调节好通风器及座椅，并立即在客舱内寻找医生。武汉大学人民医院的沈吟医生主动配合开展救治工作，并诊断该旅客有可能发生心源性休克甚至猝死。综合考虑后，机组人员决定返航武汉天河机场，为患病旅客在第一时间接受救治争取了宝贵时间。



机上“爱心”进行时

旅客维权

国航重视保护旅客的合法权益，一方面站在旅客的角度思考如何提升服务品质，快速响应并解决旅客的问题；另一方面普及民航知识，宣传责任消费理念，提升客户满意度。



我们的故事

致敬，中国队长！

机场，一个充斥着快乐与悲伤，离别与希望的地方。作为国航的一名值机经理，杨海静就是在这样的环境下，用微笑迎纳锋芒，以智慧承载担当，诠释柔软的力量。

值机部门是第一个与旅客接触的部门，主要为旅客办理值机登记服务。杨海静每天早上的规定动作就是与部门开岗前会，然后进行现场巡视，迎接“早高峰”。国航平均每天值机的时长达 20 个小时，而早高峰的 3 个小时需要服务的旅客量达 16,000 人左右，也就是说，值机人员要用七分之一的完成三分之一的工作量，其中的压力可想而知。因此，杨海静在处理旅客问题时，总是注意精准地拿捏尺度。

知人善任是队长的基本功，多年的工作经验将杨海静打磨成一位用人高手。国际主管、两舱主管等需要什么类型的员工胜任，她最清楚。杨海静扎根一线的专业、敬业、乐业精神展现出“中国队长”的风采。



“服务不是讲道理，旅客更多在乎的是你给他提供的这种感受。”

——杨海静

倾听利益相关方声音

我是一个 76 岁的老太太，在无人陪伴的情况下，于 6 月 2 日乘坐 CA830 航班从美国回上海。飞机上全体工作人员无微不至的关怀和帮助，使我安全顺利地回到亲人家中，我体验到了不是亲人胜似亲人的难忘经历。

——国航 CA830 乘客
陶日平

1984 年，带着父母的期望和对航空事业的美好憧憬，我加入了国航这个大家庭。33 年的地面旅客服务工作，让我见证了国航的发展和壮大，我愿成为国航文化的传播者与践行者，为国航美誉度的进一步提升发挥自己的微薄之力！

——地面服务部
李艳



AIR CHINA

Corporate Social Responsibility Report

呵护碧水蓝天

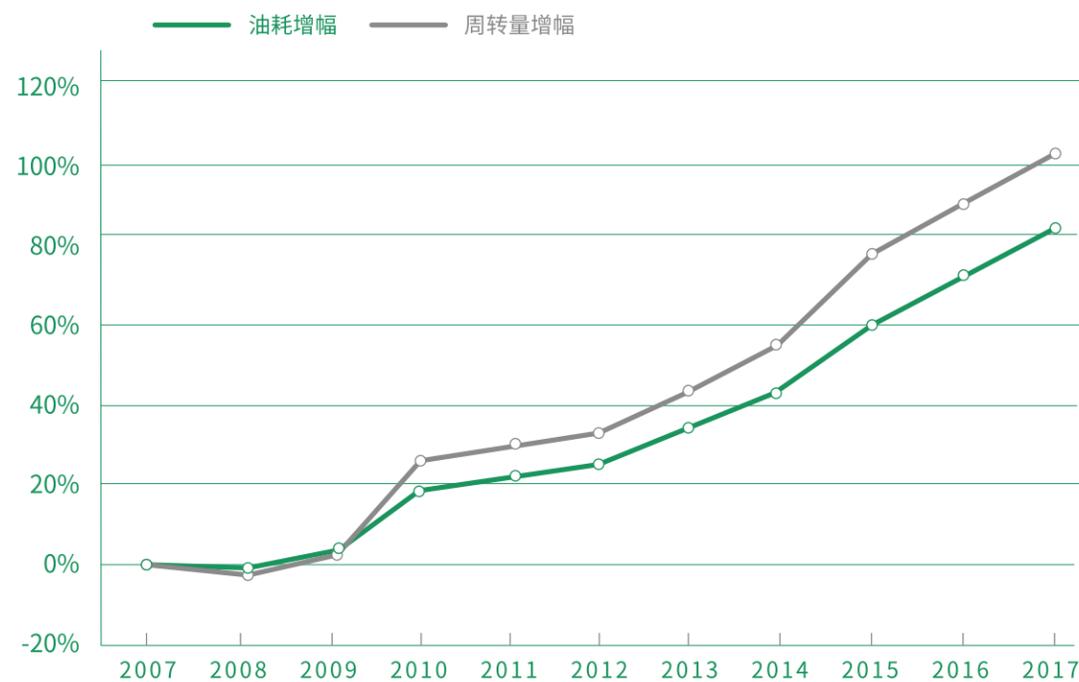
环境
责任

我们的策略

秉持“绿色营运，可持续发展”的理念，国航深入贯彻落实国家节能环保政策，严格遵守国家环境法律法规相关要求，建立环境管理组织体系和制度体系，根据行业特色加强能源管理体系的建设，深化节能减排工作。



“十三五”节能减排工作原则



2007-2017 年国航燃油效率提升

我们的行动

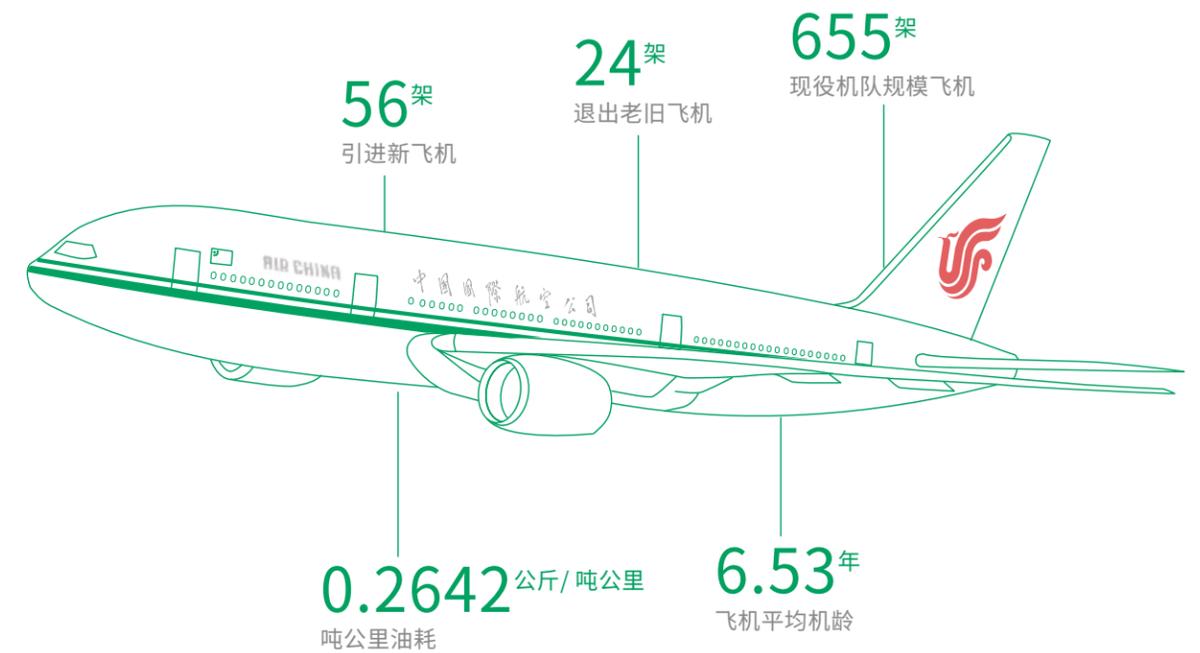
运行环节

打造绿色机队

2017 年，国航继续深挖节能减排潜力，引进更为环保的新机型，替代能耗高的老旧机型，以优化机队能效，减少能耗排放，打造绿色机队。

国航新引进的波音 737MAX8 及空客 320NEO 均采用了新一代发动机，加装了新一代小翼，燃油效率分别提升了 13%-14%、15%。

截至2017年底：



坚持节能降耗

国航从运行节油管理、使用新技术等方面着手，通过飞行优化、APU 节油、地面设备设施等措施持续降低细节能耗；高度关注新燃料发展，参与相关推广活动，通过“油改电”、光伏发电、锅炉低氮改造等项目的开展和研究，降低排放和污染。



案例 | 国航地面车辆“油改电”项目

2017 年，国航“油改电”工作聚焦特种车辆，试用电动特种车辆 32 台，积累了电动特种车辆的运营经验，验证了电动特种车在一定区域内可以替代燃油车辆。此外，在首都机场、成都双流机场自有区域、国航北京区域建立充电桩，提升地面车辆服务效率。

维修环节

大气污染控制

在大气污染控制方面，国航严格按照国家环保标准，控制废气排放。2017 年，国航投资 840 万元用于废气处理设施改造，不断提高废气处理效率，有效降低了废气排放。



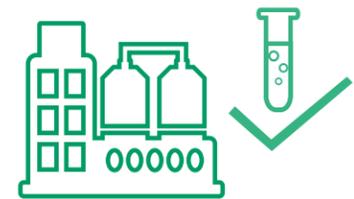
废弃物管理

国航主要在飞机维修过程中产生废弃物，包括废弃油料、矿物油、喷漆产生的化学品等物质，这些废弃物均按有关危险废物排放规定交指定机构处理。公司建立有害废弃物管理制度，通过采用先进的设备、技术和工艺，减少生产运营环节有害废弃物的产生和使用。针对航班飞行过程中产生的无害废弃物，如报纸杂志、餐具、耳机等客舱垃圾，国航进行回收再利用或者找专业的废弃物处理公司进行无害化处理。



水资源管理

国航将工业废水全部排入或收集至废水处理站，处理达标后排放，2017 年废水处理站处理量近 3 万吨；食堂废水经过隔油、生化处理后达标排放；每季度邀请有资质的第三方检测机构对公司总排口进行污水检测，检测结果均合格。



循环利用

2017 年，由北京飞机维修工程有限公司（简称 Ameco）开展了浴室热泵回收项目，通过回收淋浴污水和空压机产生的余热加温淋浴用水，使热能得到回收和循环利用，替代生活热水锅炉供热，能源费用节省率约 60%，每年节省能源费用约 90 万元。



倡导绿色环保

保护地球环境是人类永恒的主题。国航秉承“绿色，健康，积极向上”的环保理念，实施绿色办公以及环保培训，通过举办各种环保宣传活动，支持绿色环保事业。



绿色办公

国航利用海报、微信公众号、QQ群、节能贴纸、视频等方式宣传节能低碳生活环保知识，推动全体员工低碳环保的积极性



环保宣传培训

国航加强低碳环保的宣传力度，积极开展丰富多样的环保实践和培训活动，不断提升员工和大众的节能环保意识



生物多样性

国航积极履行保护生物多样性的承诺，禁运鲨鱼鱼翅，借助平台优势，提升旅客及合作伙伴的生态保护意识

案例 | 节能有我，绿色共享

6月13日“全国节能宣传周”期间，国航客舱服务部在CA1485北京-南宁的航班中，开展了“节能有我，绿色共享”主题航班活动，乘务员针对低碳环保的问题，向旅客收集飞行环保小妙招，倡导低碳生活的重要性。



环保主题航班

我们的故事

国航情报小王子

在国航北京运控中心航行情报室有一位情报小王子，他叫刘竞泽，是2012年入职的年轻员工，参加工作以来，他一心一意研究专业技能，很快熟练掌握了国内外航线制作、公司航路优选优化、生效日调整和换季等工作，成为了航线数据管理的骨干力量。

随着环境问题日益突出，在参与航线优化工作的过程中，刘竞泽意识到“创建绿色航线”的重要性和迫切性，他与同事一起研究数据、做航线影响分析，为后续的航路优化提供依据和支持，努力推进“绿色航线行动”，并取得了显著成效。



自2017年8月17日北京-旧金山绿色航线优化方案实施以来，国航已累计节约飞行时间40小时，减少耗油533吨。刘竞泽和同事还充分利用媒体报道等形式宣传节能减排工作和绿色航线成果，营造“创建绿色航线”的氛围，使节能减排、低碳经济的理念深入人心，把环保落实到行动中去。

倾听利益相关方声音

面对行业提升燃油效率愈加困难的现实和应对国际航空减排的巨大压力，国航人始终不忘初心，勇于担当，十年的努力取得了丰硕的成果。中美绿色航线，吹响了向业界领先企业冲锋的号角。

——中国民航大学教授
陈静杰

“世界地球日”那天，我乘坐国航CA1915航班从杭州飞往丽江，乘务人员组织了一场绿色环保宣传活动，有知识竞猜、环保故事分享等环节，旅客们都积极参与，大大提升了环保意识。

——国航旅客
杜雨欣

AIR CHINA

Corporate Social Responsibility Report

成就员工梦想

员工 责任



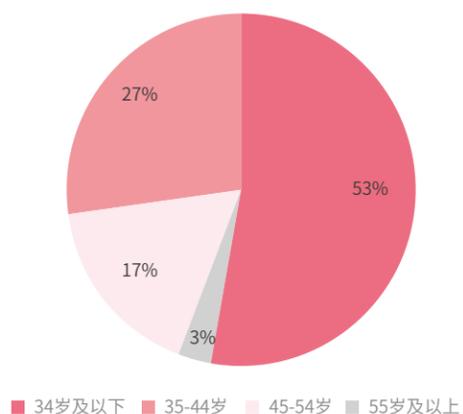
我们的策略

国航尊重和公平对待每一位员工，通过保障员工合法权益，拓宽员工成长渠道，关注员工职业健康，关爱员工生活，将公司的发展成果更多、更公平地惠及全体员工，增强员工的归属感，提升企业凝聚力。

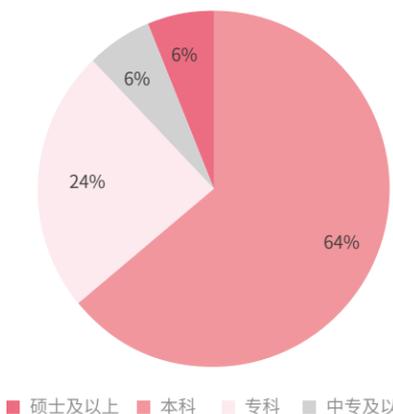
我们的行动

汇聚多元人才

作为一家跨国经营的国际化企业，国航坚持多元化人才招聘战略，将国际化人才看作国航的宝贵财富和资源，努力营造包容多元文化、多语言互融共生的和谐氛围。2017年，国航招聘新员工961人，其中含泰国籍乘务员58名、俄罗斯籍乘务员12名、日本籍乘务员61名等。



在职员工年龄分布



在职员工学历分布

案例 | 国航加强属地化招聘

国航以“一带一路”倡议为契机，开拓“空中丝绸之路”北京-伊斯兰堡-卡拉奇航线，并成立国航伊斯兰堡营业部。为满足当地用工需求，国航有计划的储备和培养国际化人才，加强属地化招聘，招聘巴基斯坦籍员工4名，积极融入当地文化，提升在当地市场的竞争力。

国航员工地区分布



国内

24,231人



国际及地区
(属地人员)

937人

保障员工权益

国航严格遵守“劳动合同法”等法律法规，积极推进平等就业，坚持同工同酬，杜绝童工，推进民主管理，完善员工薪酬福利制度，尊重和保护员工合法权益。



劳动合同管理

国航继续推进劳动合同差异化分类管理，全面夯实分层次、全链条的劳动合同制度体系，基本建立了以岗位管理为基础，分级授权的劳动差异化管理机制。



薪酬福利

国航严格按照国家社会保险政策，为员工缴纳五险一金，不断调整优化收入分配机制，增强公司竞争力，促进公司持续健康发展。2017年研究并制定了薪酬调整方案，实现员工收入与公司效益的同向增长。



民主沟通

国航不断完善职工代表大会制度体系，充分保障员工的知情权、表达权、参与权和监督权；与员工开展平等对话，健全集体谈判协议制度。2017年集体谈判协议覆盖率100%，受集体谈判协议保障的员工比例100%。

激励员工成长

国航重视每一位员工的成长，致力于提升员工综合能力，开展特色培训，激发员工创造力，畅通人才发展通道，为员工提供高层次、高视野的发展舞台，帮助员工实现个人价值。



青年创新大赛

加强多样化培训

为促进员工健康发展、提升员工综合素质、支撑人才强企战略，国航结合员工培训需求，制定培训计划，提供丰富的培训项目和多元化的培训方式，形成国航特有的培训体系。



青年员工培训



畅通职业发展通道

国航打造岗位管理体系，形成管理、业务、技术三大序列职业发展通道，为各类人才搭建成长渠道，助力员工成长。

聚力人才培养

国航拓宽人才选拔渠道，完善选拔人才机制，发现和培养更多优秀员工。2017年，国航通过自主建设的“人才评价中心”对公司青年干部和两个重点业务单位的关键人才进行了全面的评价与盘点。

关爱员工生活

国航坚持以人为本，平衡员工的工作和生活，保障员工的职业健康，开展多彩的业余活动，为员工营造良好的工作环境。

贴心服务员工

2017年，国航不断完善服务平台和员工服务体系，增加服务内容、创新服务形式、简化业务流程，提升员工服务能力和服务体验，全力推进京外服务站点建设工作，拓展员工服务覆盖范围，员工服务中心微信平台关注量达3万人，员工对员工服务中心的满意度平均为92.8%。



致力于打造“一站式”员工服务平台

案例 | 员工服务中心微信平台

国航以“员工服务中心，心中服务员工”为理念，打造员工服务中心微信平台，开设自助服务、员工专享、信息查询等功能，推送内部新闻、优惠活动、业务办理等贴切工作生活的内容，提供便利的在线咨询等服务。



健康安全保障

国航关注员工健康安全，建立员工健康档案，明确职业病保护监督、抢救措施等制度，保障员工职业卫生健康；持续推进员工“幸福·心计划”，招募及培训“幸福大使”，搭建员工心理健康服务团队，为员工提供心理健康服务。2017年，国航培训“幸福大使”89名。



关怀特殊群体

国航持续优化并完善特殊群体帮扶体系和机制，通过建立困难员工档案，走访慰问等方式，帮助员工解决生活困难；设立爱心妈妈小屋，为孕期、哺乳期女员工提供休息场所，让困难员工、女性员工等特殊群体感受到公司关怀，营造和谐的内部氛围。



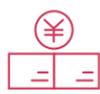
建立困难员工档案

621^户



慰问困难员工

482^人



向困难员工发送款物

83.3^{万元}

多彩业余生活

国航积极开展缤纷多彩的文体活动，组织职业技能大赛、篮球赛、健身行、徒步大会、艺术节等活动，鼓励引导员工乐享生活，促进员工沟通交流，增强员工的凝聚力和归属感。



民航空警安全员职业技能竞赛



徒步大赛

我们的故事

金风玉露一相逢，便胜却人间无数——爱在国航

10月，正处中秋、国庆期间，空气中处处散发着思念的味道，人们翘首以盼，期待与家人相聚。但对飞行员而言，在众人团聚之时，正是他们最忙碌的时刻，他们需要坚守岗位，保障更多旅客顺利出行。

国航从家庭的角度出发，开展有温度的“团·聚”活动，邀请飞行员的妻子来到国航与家人相聚，通过召开座谈会，促进家庭之间的交流；邀请飞行员分享自己的家庭故事，增进飞行员与家人彼此的了解；举办参观活动，提升家属对飞行工作的理解，关心关爱每一个飞行员家庭，增强员工的企业归属感。

国航感谢每一位飞行员为飞行事业的付出，感谢飞行员牺牲小家成全千千万万家庭的团聚，更感谢飞行员家属们在背后的默默支持！



倾听利益相关方声音

从象牙塔来到国航，管理储备生项目让我有机会接受一系列业内顶级的培训，见证一线全流程工作的环环相扣，在岗位轮换中不断学习并挑战自己，实现自身价值的升华，为国航“全球领先的航空公司”的愿景奋斗终身。

——国航管理储备生
黄明生

当我在上大学的时候就非常期待能够从事航空领域工作，非常感谢国航为当地人提供工作机会，在这里我能够获得宽广的职业发展空间和较高的收入，我为能够进入国航工作而自豪，祝福中国和巴基斯坦友谊长存。

——国航伊斯兰堡营业部员工
萨巴汗

AIR CHINA

Corporate Social Responsibility Report

共享和谐社区

社会责任



我们的策略

企业作为社会公民的主体，以造福社会作为终极目标。国航发挥自身资源优势开展社会责任实践，协助解决运营所在地社会问题，保障特殊飞行、促进国际交流、参与志愿服务，为社区发展贡献力量。

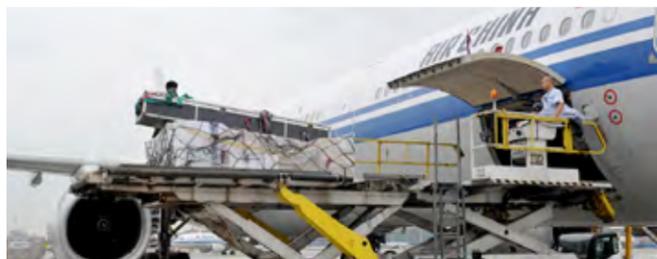
我们的行动

保障特殊飞行

国航在国内外各种特殊飞行和重大自然灾害航班任务中，不畏艰难，不计得失，彰显载旗航空公司的使命和责任。2017年，国航顺利完成十九大、“一带一路”国际合作高峰论坛、《联合国防治荒漠化公约》第十三次缔约方大会、第十三届全运会等重大活动运输保障，斯里兰卡、九寨沟等救灾航班保障，得到社会各界的广泛赞誉。

案例 | 九寨地震救援

8月，四川省阿坝州九寨沟县发生7.0级地震。国航第一时间成立了应急指挥和保障小组，全力保障北京、成都、广州至九寨往返航班，协助完成救援人员、滞留旅客及救援物资航班运输保障任务，确保应急救援各环节运行顺畅。



九寨沟救援物资运输

案例 | 斯里兰卡救灾

5月，持续性强风和暴雨袭击斯里兰卡引发洪水和山体滑坡。为帮助斯里兰卡抗洪救灾，国航迅速启动重大运输保障预案，抽调B747-400型货机执飞，快速完成救灾物资的运输保障。



斯里兰卡救援物资启运

促进国际交流

国航积极响应国家“一带一路”倡议，相继开通了北京至明斯克、布达佩斯、华沙、吉隆坡、孟买、科伦坡、伊斯兰堡、阿斯塔纳、苏黎世等多条“一带一路”沿线航线，运用自身优势，积极为中国与世界各地架起友谊的桥梁，促进中外人民的友好交往，推动国际之间的政治、经济和文化交流。

案例 | 国航欧洲地区总经理荣获法兰克福“荣誉市民”

国航作为中欧之间第一大承运人，坚持把促进中欧经济繁荣，推动双边关系建设作为己任。12月，法兰克福市长彼得·菲尔德曼向国航欧洲地区总经理田玉岐颁发了“荣誉市民”证书，旨在表彰国航对法兰克福市的国际化和多元化发展进程中作出的突出贡献。



法兰克福市长为国航欧洲地区总经理颁发荣誉证书

“国航在法兰克福地区创造就业、增加税收，在中德合作中做出了重要的贡献”

——法兰克福市长 彼得·菲尔德曼

案例 | “国航杯”旅日华侨华人子女中文演讲大赛

12月2日，国航日本地区总部与日语版《人民日报海外版》月刊及中文版《日本新华侨报》在东京共同举办了“国航杯”旅日华侨华人子女中文演讲大赛。此次活动增进了海外华侨华人子女与祖国的血脉联系，扩大汉语文化的国际影响力，有助于推动中华文化在海外传承与弘扬的“留根工程”。



“国航杯”演讲大赛

传承志愿精神

国航秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务理念，鼓励和支持员工开展形式多样的志愿者活动，促进社会和谐共融。2017年，国航注册志愿者人数共计2,195名，开展“青年志愿者”活动250场次，服务内部员工及外部客户人数达29,800人。

案例 | 保障第十三届全运会

为保障第十三届全运会的顺利召开，国航启动“国航青年助力天津全运会”保障工作，增设全运会专用值机柜台，组织基层单位和管理支持部门的青年志愿者担当值机引导，与全运会志愿者无缝对接，助力全运会成功召开。



志愿者服务第十三届全运会

案例 | “星星航线”关爱自闭症儿童

国航开展“星星航线”青年爱心帮扶行动，关注自闭症儿童。2017年共组织自闭症儿童看护活动10次，自闭症知识宣讲活动8场，户外交流活动1次，爱心义卖活动6场。志愿者服务达到400人次，服务时长1,600小时，募集善款50,000元，补贴贫困自闭症家庭10个。



“星星航线”关注自闭症儿童活动

我们的故事

志愿支教，用爱点燃梦想

10月，国航志愿者们走进广西江口小学、利步小学和古站小学，开展“蓝天课堂”义务支教活动，为同学们带去艺术文化、科学、飞机知识等丰富多彩的课程。

国航志愿者们认真做好志愿支教活动的各项准备工作，与学校沟通协商课程安排，精心准备各类教学用具并组织教学培训，同时，还选购了适合孩子们阅读的精品书籍300多册，通过互动式教学，激发学生兴趣，培养孩子们的学习积极性和主动性。



支教带给孩子们的是丰富的课程，留给志愿者们的是难忘的记忆，此次支教活动如星星之火，点燃了志愿者们内心的激情，大家讨论着支教，关注着扶贫，形成了“人人愿为、人人可为、人人能为”的浓厚志愿服务氛围。

倾听利益相关方声音

国航作为中欧之间第一大承运人，为中德友谊和共同发展做出了卓越的贡献。国航通过不断开通新航线、改进旅客服务体验、提升旅客流量，进一步加强了法兰克福的国际化地位。法兰克福已经成为国航在海外最大的门户枢纽，也必将成为中德友谊和贸易往来的重要窗口和桥梁。

——中国驻德国大使
史明德

回想起一周的支教生活，心中有着说不完的喜悦与感动。我为自己能在这次支教体验而感到庆幸，这段不平凡的、充满收获的支教生活，已经在我的生命中写下浓墨重彩的一笔，定会是我生命中无与伦比的财富，支教生活所焕发的光芒将照亮我今后在国航的工作之路。

——国航员工
高超

关键绩效表

指标名称	2015 年	2016 年	2017 年
总资产 (亿元)	2,137.04	2,241.28	2,357.18
营业收入 (亿元)	1,089.29	1,126.77	1,213.63
利润总额 (亿元)	90.43	102.19	114.81
应缴税款 (亿元)	58.78	63.88	70.11
在册飞机数量 (架)	590	623	655
平均机龄 (年)	6.30	6.36	6.53
安全飞行 (万小时)	187.59	202.87	211.52
运输总周转量 (亿吨公里)	218.07	236.98	253.85
旅客运输量 (万人次)	8,981.59	9,660.59	10,157.67
货邮运输量 (万吨)	166.44	176.91	184.16
每股社会贡献值 (元)	2.589	2.822	2.768
前五大供应商采购额 (亿元)	336.80	375.47	350.59
知识产权储备注册数量 (件)	—	2,587	2,819
旅客总体满意度 (分)	87.20	87.32	88.00
高端旅客总体满意度 (分)	87.00	87.26	88.20
全年接获旅客投诉量 (件)	22,733	20,638	16,155
旅客投诉处理率 (%)	100	100	100
境内行李差错率 (‰)	1.71	1.22	0.80
境外行李差错率 (‰)	4.85	4.90	3.75
航班正常率 (%)	72.6	76.7	70.9
航班执行率 (%)	98.5	98.3	98.0
总能耗 (万吨标准煤)	907.6	980.0	1,029.8
航空煤油消耗 (万吨)	613.1	662.4	696.0
电力消耗 (兆瓦时)	132,591.4	134,409.5	150,229.9
汽油消耗 (吨)	1,734.5	1,491.9	1,603.6
柴油消耗 (吨)	6,389.4	6,761.5	7,276.5
天然气消耗 (万立方米)	841.4	900.3	939.8

指标名称	2015 年	2016 年	2017 年
其它能源消耗 (吨标准煤)	15,754.7	13,762.9	13,827.3
吨公里油耗 (公斤 / 吨公里)	0.2750	0.2722	0.2642
百客公里油耗 (升 / 百客公里)	3.49	3.44	3.31
百客公里排放 (公斤 / 百客公里)	8.8	8.7	8.4
吨公里二氧化碳排放 (克 / 吨公里)	866	857	832
二氧化碳排放 (万吨)	1,931.24	2,086.46	2,143.26
有害废弃物排放总量 (吨)	374.51	323.44	356.69
水消耗 (万吨)	330.9	340.4	373.15
环保投入 (万元)	36,349	18,501	29,000

指标名称	2015 年	2016 年	2017 年
在岗员工人数 (人)	27,104	23,258	25,168
外籍员工人数 (人)	1,062	1,155	1,113
少数民族员工数 (人)	1,009	1,051	1,074
残疾人雇佣人数 (人)	20	19	20
女性员工占比 (%)	36.3	40.3	45.2
管理序列及管理支持序列总人数 (人)	6,519	5,719	6,443
劳动合同签订率 (%)	100	100	100
员工流失率 (%)	2.7	2.53	2.56
			已流失员工统计分布
			34 岁及以下 46.36
			35-44 岁 11.47
			45-54 岁 11.78
			55 岁及以上 30.39
			男性 50.54
			女性 49.46
			国内 94.57
			国际及地区 5.43
受集体谈判协议保障的员工比例 (%)	100	100	100
培训总课时 (小时)	161,630	143,678	198,919
员工参训人数 (人次)	109,212	83,997	94,190
职工教育经费总额 (万元)	1,826.4	1,892.2	2,121.0

备注:

1. 数据口径为国航集团, 部分往期财务数据有调整。其中, 服务、员工数据口径为国航股份
2. 二氧化碳排放仅含航油燃烧直接排放, 其他能源排放暂无国家统一标准计算
3. 有害废弃物排放包括 AMECO 危险废弃物排放

主要荣誉

- 5月
 - 国航在香港投资者关系协会（HKIRA）主办的第三届香港投资者关系大奖中荣获“投资者关系飞跃进步奖”。
- 6月
 - 国航运营的“国航职工之家”微信公众号被中华全国总工会、中央网信办授予“全国最有影响力工会新媒体”称号。
- 7月
 - 《国航数据安全 - 旅客敏感信息防护项目实施方案》荣获 2017 中央企业优秀网络安全综合解决方案十佳创新解决方案奖。
 - 国航在“全国企业文化年”上荣获“全国企业文化优秀成果”奖。
- 8月
 - 国航在上海证券交易所年度信息披露工作评价中获得 A 级评级。
- 11月
 - 国航获“2017 民航传播奖——年度民航业最具影响力官方公众号”。
 - 国航《“微笑启航” AI 主题航班》获“2017 民航传播奖——年度传播创新奖”。
- 12月
 - 国航 2016 年度企业社会责任报告荣获“金蜜蜂 2017 优秀企业社会责任报告·常青奖”。
 - 国航入选 2017 年“融绿 - 财新 ESG 美好 50 指数”榜单 50 家公司之一。
 - 国航在世界品牌实验室（World Brand Lab）第十四届世界品牌大会上，排名第 290 位，比 2016 年上升了 5 位。

2018 年展望

经济篇

挖掘运力资源潜力，推动机型更新换代，提高生产组织效率，完善航权资源储备；2018 年计划完成运输飞行 224.1 万小时，可供总周转量 392.7 亿吨公里，旅客运输量 1.09 亿人次，货邮周转量 80.0 亿吨公里。

坚持枢纽网络战略，重点巩固北京枢纽，拓展航线网络竞争能力；优化运力配置，提升收益品质，持续提高航线经营效益。

坚持客户导向，加速营销创新，加快商业模式转型；系统推进品牌推广，丰富品牌营销手段，实现核心市场品牌提升。

安全篇

坚决杜绝运输飞行事故、重特大航空地面事故和特大航空器维修事故；在确保人、机安全的前提下，杜绝劫机、炸机事件的发生。

把握规律，持续完善安全管理体系，优化生产组织与安全管理方式；抓住重点，提升风险管控水平，对航班高风险项目采取针对性措施，有效降低运行风险。

加强专业系统能力建设，落实年度训练计划，满足生产保障需求。

服务篇

优化服务管理，加强对特殊旅客运输、新增服务需求以及不正常航班保障的风险监控、风险预警与应急管理，优化服务绩效考核体系。

提升旅客服务，通过信息系统对服务领域的支撑，打通全旅程服务信息链，实现“聪明服务”。

驱动产品升级，搭建并完善产品管理体系，加强对五大核心产品及航线网络支持产品的统筹管理与全生命周期管理，全面提升全流程服务呈现水平，切实改善旅客体验。

环境篇

持续完善能源管理体系建设，完成 2018 年公司能源管理体系认证工作，推进“腹舱业载提升”“太阳能光伏利用”等重点节能减排项目，提高公司能源利用效率。

深入参与国内外航空碳交易规则制定，建立公司碳交易管理制度和流程，加大绿色节能技术的研发与引入，积极推进减排降耗工作的落实。

积极推进环保宣传工作，培育旅客及员工的环保意识和习惯，构建生态文明的航空运输大环境。

员工篇

坚持以人为本，完善服务员工工作体系，持续加强心理关怀，推进困难帮扶，丰富员工文化生活。

不断加强人才机制建设，畅通的晋升通道，开展员工职业技能竞赛，为员工提供广阔自主的学习空间和平台，激励员工成长。

持续优化劳动用工制度、干部人事制度、薪酬福利制度，加强民主管理，增强员工队伍活力及发展动力。

社区篇

持续加强重大活动航空运输保障工作，积极开展志愿服务，推进公益慈善事业发展。

深化精准扶贫，加强与扶贫点的项目合作，推动相关产业的可持续发展，激发和厚植扶贫点发展的内生动力。

联交所 ESG 指标索引表

指标	披露状态	页码	说明
环境			
A1: 排放物			
一般披露: 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	44,47	2017 年国航未发生重大环境污染或超标排放事件
A1.1 排放物种类及相关排放数据	部分包括	64,65	航空业排放物主要来自于航油, 占到排放总量的 99% 以上, 其他排放量极低, 不是国航管理和披露的重点
A1.2 温室气体总排放量及密度	包括	64,65	
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度	包括	65	
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度	包括	47	
A1.5 描述减排排放量的措施及所得成果	包括	44,45,46	
A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	包括	47,65	
A2: 资源使用			
一般披露: 有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策	包括	44,45,46,47	
A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以每千秒千瓦时计算) 及密度	包括	64,65	
A2.2 总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	包括	65	
A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	包括	44,46	
A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果	包括	47	
A2.5 制成品所用包装材料的重量及每生产单位占量	不适用		
A3: 环境及天然资源			
一般披露: 减低营运对环境及天然资源的重大影响的政策	包括	47,48	
A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	包括	47,48	
社会			
B1: 雇佣			
一般披露: 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化及其他待遇及福利的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	52,53	2017 年国航在人员招募及聘用方面无重大违规情况发生
B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	包括	52,65	
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	包括	65	
B2: 健康与安全			
一般披露: 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	56	2017 年国航未发生重大的雇员安全事件
B2.1 因工作相关的死亡人数及比率	未包括		
B2.2 因工伤损失工作日数	未包括		
B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法	包括	56	

指标	披露状态	页码	说明
社会			
B3: 发展及培训			
一般披露: 有关提升雇员工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	包括	54	
B3.1 按性别、雇员类别 (如高级管理层, 中级管理层等) 划分的受训雇员百分比	部分包括	65	
B3.2 按性别、雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数	部分包括	65	
B4: 劳工准则			
一般披露: 有关防止童工或强制劳工的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	53	2017 年国航未发现违反童工及强制劳工相关准则及规例的情况
B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	包括		2017 年国航未发生涉及违法用工事件
B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	包括		2017 年国航未发生涉及违法用工事件
B5: 供应链管理			
一般披露: 管理供应链环境及社会风险的政策	包括	24	
B5.1 按地区划分的供货商数目	包括	24	
B5.2 描述有关聘用供货商的惯例, 向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关惯例的执行及监察方法	包括	24	
B6: 产品责任			
一般披露: 有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	36,40	2017 年国航未发生与提供服务相关的重大违规事件
B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	不适用		
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	包括	40	
B6.4 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	包括	22	
B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用		
B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法	包括	40	
B7: 反贪污			
一般披露: 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	7	
B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	未包括		
B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	包括	7	
B8: 社区投资			
一般披露: 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	包括	60	
B8.1 专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	包括	60	
B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	包括	60,61,62,63	

GRI G4 指标索引表

	GRI 指标内容	页码	备注
战略及分析	G4-1 机构最高决策者（如总裁、主席或相等的高位）就可持续发展与机构及其战略的关系的声明	3	
	G4-2 主要影响、风险及机遇的描述	3,16	
机构概况	G4-3 机构名称	4	
	G4-4 主要品牌、产品及（或）服务	4	
	G4-5 机构总部的地点	4	
	G4-6 机构在多少个国家营运，在哪些国家有主要业务，哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	4,5	
	G4-7 所有权的性质及法律形式	4	
	G4-8 机构所供应的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户（受害者）的类型）	4,5	
	G4-9 汇报机构的规模	4,5	
	G4-10 按雇用类型、雇用合约及地区划分的雇员总数	52,65	
	G4-11 受集体议价协议保障的雇员百分比	53,65	
	G4-12 描述组织的供应链	24	
	G4-13 汇报期内机构规模、架构、供应链或所有权方面的重大改变	4	
	G4-14 解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	7	
	G4-15 机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其它倡议的参与或支持	20,48,60 61,62	
	G4-16 机构加入的一些联合会（如业界联合会）及（或）全国/国际倡议组织	4	
确定的实质性方面及边界	G4-17 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	4,22	
	G4-18 说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	10	
	G4-19 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性议题	10	
	G4-20 每一个识别出的实质性议题，都标明它的范围及界限的限制	10	
	G4-21 每一个识别出的实质性议题，都标明在组织之外的范围及界限的限制	4	
	G4-22 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并/收购、基准年份/年期有变、业务性质、计算方法）	报告说明	
	G4-23 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往的报告的重大分别	报告说明	
利益相关方参与	G4-24 机构的利益相关方列表	11	
	G4-25 就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	11	
	G4-26 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	11	
确定的实质性方面及边界	G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	11	
	G4-28 所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	报告说明	
	G4-29 上一份报告的日期（如有）	报告说明	
	G4-30 报告周期（如每年一次、两年一次）	报告说明	
	G4-31 关于报告或报告内容的联络人	报告说明	
	G4-32 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。说明针对所选方案的 GRI 内容索引（见下表）。如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求	70,71	
G4-33 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据。说明报告机构与鉴证服务方之间的关系。说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	74,75		

	GRI 指标内容	页码	备注
治理	G4-34 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	9	
	G4-35 说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程	9	
	G4-36 机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	9	
机构概况	G4-37 利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	11	
	G4-56 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	6	
	G4-57 寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	7	
	G4-58 举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	7	
	G4-EC1 按权责发生制，说明机构产生及分配的直接经济价值 (EVG&D)，包括机构全球业务中的下列基本要素	22	
	G4-EC7 开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	4,16,17 18,19	
	G4-EC8 重要间接经济影响，包括影响的程度	22,23	
	G4-EC9 在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比	24	
	环境	G4-EN1 所用物料的重量或体积	46
G4-EN3 机构内部的能源消耗量		44,64,65	
G4-EN6 较少的能源消耗量		46	
G4-EN7 产品和服务所需能源的降低		45,46	
G4-EN8 按源头说明的总耗水量		65	
G4-EN12 描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其它地区的重大影响		48	
G4-EN19 减少温室气体排放量		45	
G4-EN27 减低产品及服务的环境影响的措施及其成效		46,47,48	
GG4-EN31 按总类划分的总环保开支及投资		65	
劳工实践和体面工作		G4-LA1 按年龄组别、性别及地区划分的新雇员工及员工流失的总量和比率	52,65
	G4-LA2 按主要业务划分，只提供予全职员工（不给予临时或兼职雇员）的福利	53,54,55 56,65	
	G4-LA8 与工会达成的正式协议中的健康与安全项目	56	
	G4-LA10 加强雇员的持续受聘能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	53,54	
	G4-LA12 按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元性指标划分，各管治机关成员及各类雇员的细分	52,65	
社会	G4-SO4 机构的反腐败政策及程序培训	7,14	
产品责任	4G4-PR1 为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全和健康的影响，以及必须接受这种评估的重要产品和服务类别的百分比	36	
	G4-PR3 按照程序划分标签所需的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品及服务的百分比	38,39,40	
	G4-PR5 有关满足客户需求的措施，包括调查客户满意程度的结果	40	

第三方审验



社会责任报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

汉德技术监督服务(亚太)有限公司(以下简称 TUV NORD)受中国国际航空股份有限公司(以下简称“国航”)委托,对中国国际航空股份有限公司 2017 年企业社会责任报告(以下简称“报告”)进行了独立的第三方审验工作。

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

本声明书基于国航编制的 2017 年度社会责任报告,国航对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。此份报告是国航公开发布的第十份企业社会责任报告,并再次邀请 TUV NORD 进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2017 年度内的社会责任关键绩效及相关信息;
- 审验地点位于北京天竺空港经济开发区天柱路 30 号,即中国国际航空股份有限公司总部所在地,没有访问国航其它下属单位、分公司及项目现场;
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价。

本次现场审验时间为 2018 年 3 月 8-9 日。

审验方法

审验过程包括如下活动:

- 评审国航提供的文件信息;
- 访谈国航报告信息收集人员;
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息,通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实;
- 依据《可持续发展报告指南》(G4)对社会责任报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求,对报告进行了评估;
- 依据《AA1000 审验标准》(2008);
- 参考港交所 HK-ESG 指引
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

验证结论

中国国际航空股份有限公司编制的 2017 年度社会责任报告客观反映了公司在 2017 年度社会责任工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的, TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误,符合 G4 核心方案的披露要求。

- 报告整体结构完整,信息的披露是清晰的、可理解的、可获取的;
- 报告从“社会责任管理;提升发展质量;筑牢安全基础;优化服务品质;呵护碧水蓝天;成就员工梦想;共享和谐社区”七个维度对利益相关方的要求和期望进行了回应;
- 报告以责任绩效披露了国航三年的社会责任绩效,具有一定的可比性。



改进建议

通过审验和评价活动,我们对国航在社会责任的实践和管理方面有以下改进的建议:

- 建议进一步完善社会责任管理体系建设,宜建立明确的责任重点、责任部门及履责方案;
- 建议在现有的数据披露基础上,明确公益慈善数据的归口管理部门,进一步披露相关信息。

特别声明:

本审验声明中不包括:

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

独立性和能力的声明

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

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

汉德技术监督服务(亚太)有限公司

机构授权人:宋海宁

日期:2018年3月19日

审验组长:李雪梅

日期:2018年3月19日

注:当声明的中文和英文版本有冲突时,请以中文为准。



A STAR ALLIANCE MEMBER 