



北京2022年冬奥会和冬残奥会官方合作伙伴  
Official Partner of the Olympic and Paralympic Winter Games Beijing 2022



# 2021 CSR REPORT 社会责任报告

中国国际航空股份有限公司

## 报告说明

本报告反映了 2021 年中国国际航空股份有限公司贯彻落实党中央战略部署，按照国务院国资委有关社会责任工作各项指示要求，充分发挥航空主业优势，通过加强社会责任管理和社会责任信息披露，展现国航在落实国家战略、践行新发展理念、建设生态文明、保障安全生产、关爱员工成长等重点领域的担当与绩效。希望您藉此报告感受国航人的真情，继续支持、帮助中国国际航空股份有限公司的改革与发展。

**时间范围** 报告时间跨度为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，本报告部分内容适当溯及 2022 年工作成果。

**报告边界** 本报告以中国国际航空股份有限公司为主体，涵盖公司所属分公司、事业管理单位、管理支持部门及北京飞机维修工程有限公司（Ameco）、深圳航空有限责任公司（深圳航空）等主要子公司。

**编制依据** 本报告编制遵循国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作通知》《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，以及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）等相关要求，参照全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、GB/T36001《社会责任报告编写指南》及航空服务业相关补充指引等标准要求编写。

**发布周期** 本报告为年度报告，是中国国际航空股份有限公司连续发布的第十四份社会责任报告。每年三月底之前发布上一年度报告。

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

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

**报告获取** 本报告以中英文两种文字发布，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。您可在国航网站下载本报告的中英文电子文档。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：

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

地址：中国北京顺义区空港工业区天柱路 30 号

联系单位：董事会办公室

电话：86-10-61462152

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



# 目 录

董事长致辞	06
董事会ESG声明	08
走进国航	10

## 专题

坚定信心——打好疫情防控攻坚战	18
全力以赴——高水准冬奥服务保障	28

## 34 优化治理 迈向新阶段

可持续发展管理	34
公司治理	38
党建引领	42
反腐败与商业道德	47
全面风险管理	49
数字化建设	51

## 72 优化布局 汇聚新优势

效益攻坚	74
加强枢纽网络建设	76
行业协同发展	78

## 82 真诚服务 实现新突破

服务质量管理	84
打造真情服务	87
维护旅客权益	90

## 56 安全发展 再上新台阶

持续安全发展有担当	58
保障安全运行	58
安全运行体系建设	59
弘扬安全文化	60
夯实安保管理基础	60

## 62 绿色低碳 展现新作为

服务国家“双碳”战略	64
完善环境管理体系	68
深化绿色运营模式	69
践行企业绿色责任	71

## 94 回馈社会 共创新生活

致力员工发展	96
倾情回馈社会	107

## 附录

2022年展望	117
关键绩效表	118
联交所ESG报告指引索引	120
GRI索引表	123
主要政策法规及公司制度	125
第三方审验	129
我们的倾听	132



## 董事长致辞

2021年，中国共产党迎来了百年华诞，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，我国全面建成小康社会，开启了向第二个百年奋斗目标进军的新征程。一年来，中国国航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入坚决贯彻落实党中央、国务院各项决策部署，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务新发展格局，保持安全平稳态势，努力应对疫情影响，奋力开展效益攻坚，提速加力深化改革，不断改进服务质量，统筹推进战略重点，持续提升合规经营水平，党的领导和党的建设不断加强，高质量发展进入新阶段。

**坚持安全发展，履行安全责任。**中国国航坚决贯彻落实习近平总书记关于民航安全工作的重要指示批示，严格落实安全责任，系统加强安全管理，强化安全过程管控，深化作风纪律建设。2021年，公司安全飞行159万小时、57.2万架次。完成了建党100周年系列庆祝活动、东京奥运会、北京冬奥会等重要航空运输保障任务，展现了载旗航空公司的使命担当与良好形象。

**坚决服从大局，履行疫情防控责任。**中国国航持续强化组织领导，完善疫情防控常态化管控机制和体系。全力

抓好“外防输入、内防反弹、人物同防”，做好国际航班输入风险防范，快速应对国内散发疫情。高标准、严要求做好国际航班机组管理，累计隔离医学观察空勤人员15.8万人次。加强货运防疫管理，累计运送援外新冠肺炎疫苗641吨，为全球抗疫贡献力量。

**确保安全畅通，履行经济责任。**全年公司客运投入1524.4亿座公里、货运投入107.6亿吨公里；完成运输总周转量136亿吨公里、旅客运输量6904.5万人、货邮运输量118.7万吨。针对疫情影响，及时调整航线航班策略，与2019年相比，国内投入恢复率为87%、客流量恢复率73%。保障国际“空中桥梁”畅通，全年执行国际航班1.8万班，其中客运航班2266班，运输旅客30万人次；客机货班1.6万班，运送货物36.5万吨。

**制定“十四五”规划，落实中长期发展责任。**完成公司“十四五”规划编制工作，明确“一个目标、四个战略方向、增强五种能力”发展思路和八个关键领域，建立“十四五”规划指标体系；服从服务京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、成渝地区双城经济圈建设、

东北振兴等重大战略，加大资源投入，打造精品快线，优化网络布局；深化枢纽战略，扎实推进首都机场枢纽功能改造、大兴机场基地和天府国航基地建设；高质量完成首都机场T2转场、天府国际机场转场、北京航空转场大兴机场。

**践行绿色低碳，落实环境保护责任。**深入学习贯彻党中央、国务院关于做好“碳达峰、碳中和”的工作意见和行动方案，立足行业节能减排特点难点，加快绿色低碳转型。主动服务国家“双碳”战略，强化顶层设计，编制“十四五”绿色发展规划；深化运行节油，提升运行效率；深入打好污染防治攻坚战，持续打好蓝天保卫战；科学管理碳排放，完成履约工作、参与机制研究与制定；积极推进环保公益，彰显社会责任。2021年，启动环境管理体系认证项目，搭建环境管理体系，取得环境管理体系（ISO14001）认证证书，成为中国大陆首家全面通过环境管理体系认证的航空公司。

**履行社会、社区和员工责任。**认真贯彻落实党中央决策部署，继续发扬脱贫攻坚精神，围绕乡村振兴战略新部署，聚焦乡村产业、人才、文化、生态、组织等全面振兴，巩固提升帮扶效果。自2017年中央单位定点扶贫考核以来，连续4年获得最高评价。2021年，

集团扶贫办获得“全国脱贫攻坚先进集体”“民航打赢脱贫攻坚战先进集体”荣誉称号。积极开展社区回馈活动，满足职工群众美好生活需要。关注各类员工群体需求，保证队伍健康稳定。落实员工心理关爱、职工互助金等项目，积极为职工群众办实事、做好事、解难事。

展望2022年，我们将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的中共中央周围，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快融入和服务构建新发展格局，推进高质量发展，团结带领广大干部职工攻坚克难、努力拼搏，着力抓好安全生产、疫情防控、经济效益、服务质量和风险防范，全面完成改革三年行动，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

中国国际航空股份有限公司  
董事长、党委书记

## 董事会 ESG 声明

国航董事会是环境、社会、管治（ESG）事宜的最高负责及决策机构，通过定期沟通会议听取 ESG 工作执行层汇报，监察可能影响公司业务或运作、股东与其他利益相关方的 ESG 相关事宜，以确保 ESG 理念与公司策略的融合。董事会负责审批确定利益相关方沟通结果及重大性议题审议结果，并对公司 ESG 报告进行审阅批复。2021 年，国航在《董事会战略和投资委员会工作细则》中纳入 ESG 职责，将 ESG 事项正式纳入公司战略和投资委员会管理职责中，实现董事会层面 ESG 管理制度化、常态化。

董事会下设社会责任工作领导小组，负责社会责任战略制定及规划审批，指导社会责任工作的推进实施；设置社会责任领导小组办公室，负责制定社会责任工作年度计划，组织协调社会责任工作计划的实施和各项工作推进。

国航定期进行 ESG 议题的重要性评估，讨论并确定公司在 ESG 方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为 ESG 年度战略工作。董事会审阅并确认重要性评估结果，将重点议题作为公司整体战略的一部分，并监督这些议题的管理与绩效。

2021 年，公司董事会审议通过公司“十四五”战略，其中包括环境战略及目标，并通过权责清单落实董事会责任。2021 年，公司通过 ISO14001 认证，识别环境风险，并制定包括温室气体排放、废气排放、安全生产等多个 ESG 目标，并对 ESG 目标进行日常监控，由董事会对目标的完成情况进行定期审阅并对年度目标的实现策略与行动计划进行审核。

本报告详尽披露国航 2021 年 ESG 工作的进展与成效，并于 2022 年 3 月 30 日由董事会审议通过。



## 走进国航

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 A 股市场。

国航是中国唯一载国旗飞行的民用航空公司以及世界最大的航空联盟——星空联盟成员、2008 年北京奥运会和残奥会官方航空客运合作伙伴、2022 年北京冬奥会和冬残奥会官方航空客运合作伙伴，在航空客运及相关服务诸方面，均处于国内领先地位，同时承担着要客包机、紧急飞行、外国国家领导人到访等国内外重要航班保障任务。



2021 年，经世界品牌实验室测评，国航的品牌价值为人民币

**1,972.36** 亿元

### 价值观

#### 人本

以员工为本，以客户为本，这是我们一切工作的出发点和落脚点

#### 担当

愿担当、能担当、会担当，团结协作，积极主动承担责任

#### 进取

创新变革激发活力，超越自我引领群伦

#### 乐享飞行

使围绕飞行的全流程工作充满激情与快乐，也通过努力使客户尽享飞行快乐

### 品牌定位

#### 专业信赖

精于航空运输主业，致力成为行业引领者，备受信任与依赖

#### 国际品质

具有国际知名度和美誉度，备受瞩目与赞赏

#### 中国风范

展示中华文明深厚底蕴，展现美丽中国时代风采，尽显独特魅力，备受推崇与追随





### 创造社会价值



## 获得荣誉与认可



顺利实现 2021 年飞行安全年。董事长、党委书记宋志勇，副总裁陈志勇在首都国际机场慰问归航机组、乘务组



连续第 15 年被世界品牌实验室评为

# “世界品牌 500 强”

1 月 15 日，国航启用北京首都国际机场 T2 航站楼，形成了“一场两区”运营国内航班新布局；5 月 28 日，成都天府机场投运，开启了成都国际枢纽建设新阶段



7 月 30 日，广东分公司在广州正式挂牌成立

中国品牌年度大奖  
**NO.1**  
(航空服务行业)

  
中国年度  
文化品牌大奖



发布  
**“十四五”**  
发展规划纲要



中央单位定点扶贫绩效考核  
连续 4 年获得  
最高等次 **“好”**

9 月 10 日，新疆分公司在乌鲁木齐正式挂牌成立



2021 年《商旅》杂志评选的亚太商务旅行者大奖  
(Business Traveller Asia-Pacific Awards)  
**“最佳中国航空公司”**

荣获第十一届上市公司口碑榜  
**“大消费产业最具成长上市公司”**



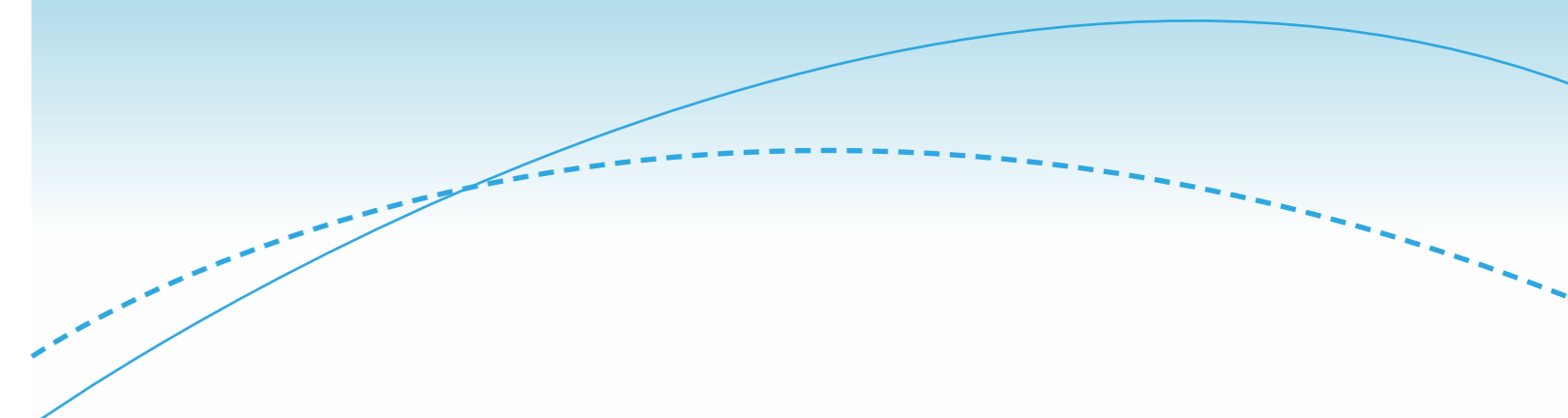
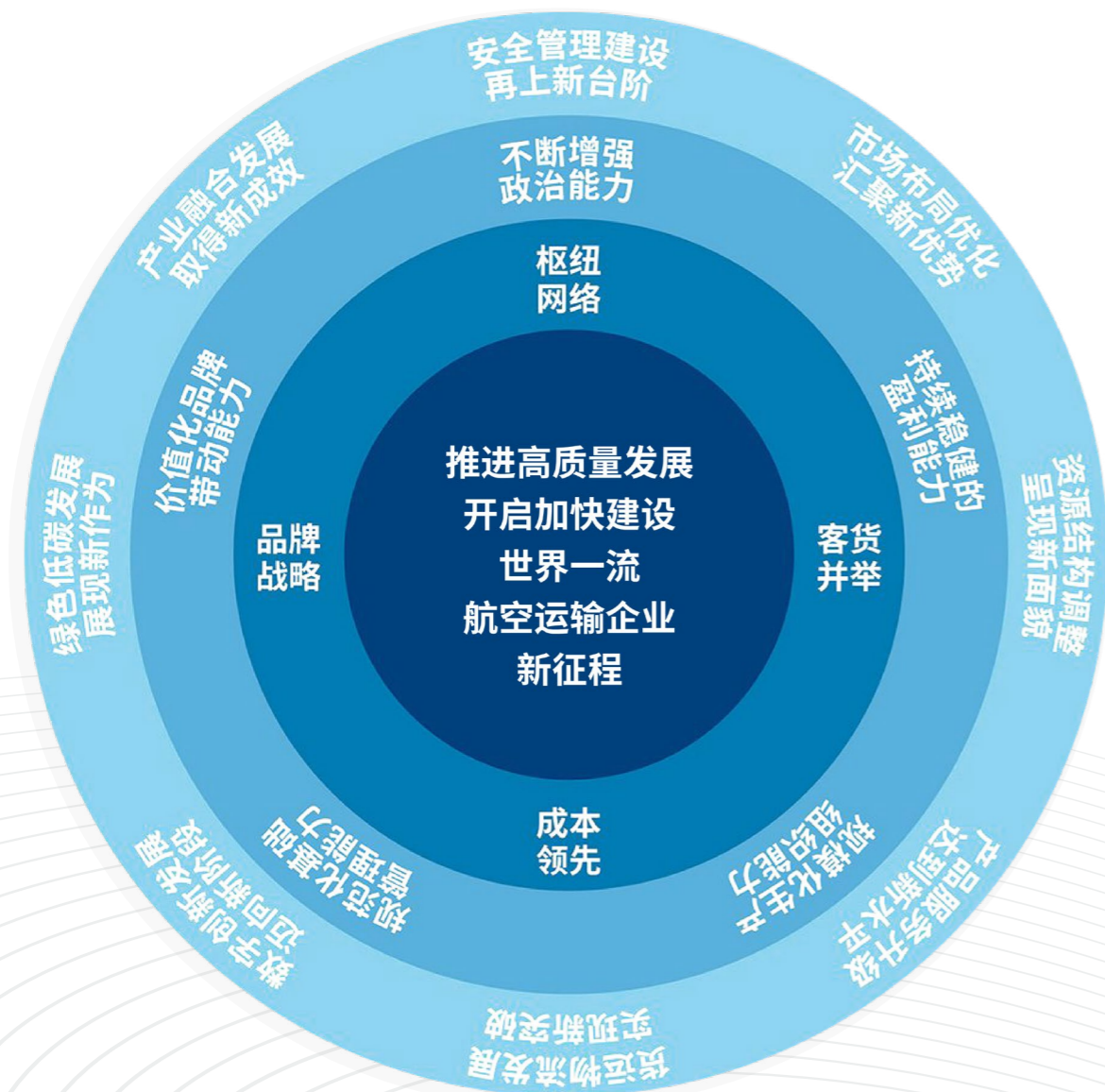


## 十四五规划

2021 年，站在“十四五”规划开局的新起点，国航始终坚持与践行质量变革、效率变革、动力变革的“三

个变革”要求，为企业“十四五”目标与规划提供了理论指引和实践推动，并对目标与规划的战略性的、

科学性与时代性提出了更高的要求，推动全面建成具有全球竞争力的世界一流航空运输企业。



### 1 个目标

推进高质量发展  
开启加快建设世界一流航空运输企业新征程

### 4 个战略方向

枢纽网络 客货并举  
成本领先 品牌战略

### 5 种能力

不断增强政治能力  
持续稳健的盈利能力  
规模化生产组织能力  
规范化基础管理能力  
价值化品牌带动能力

### 8 个关键领域

安全管理建设再上新台阶	市场布局优化汇聚新优势
资源结构调整呈现新面貌	产品服务升级达到新水平
货运物流发展实现新突破	数字创新发展迈向新阶段
绿色低碳发展展现新作为	产业融合发展取得新成效



# 坚定信心 打好疫情防控攻坚战

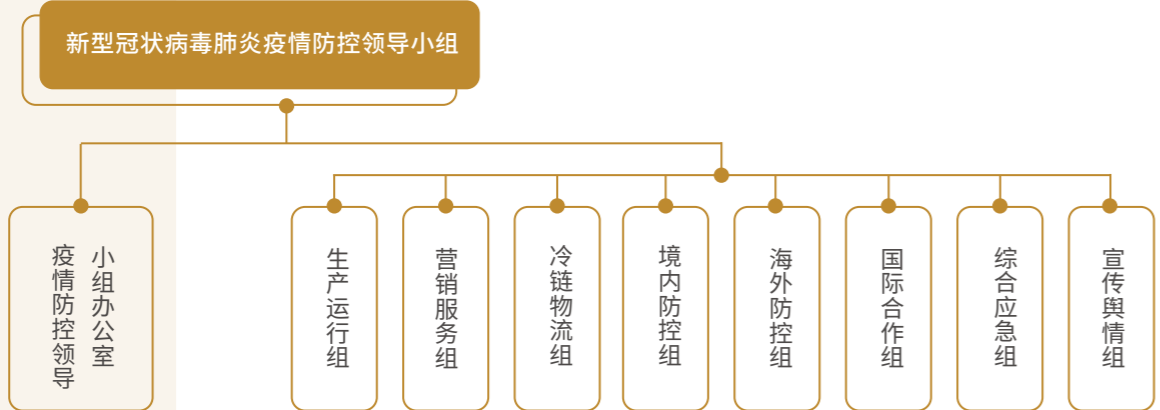
2021年，全球疫情持续蔓延，身处“外防输入”第一线，国航始终着眼于党和国家的发展大局，坚持把疫情防控工作摆在重中之重，忠诚履行载旗航空公司的政治责任和社会责任。

## 抗疫组织领导



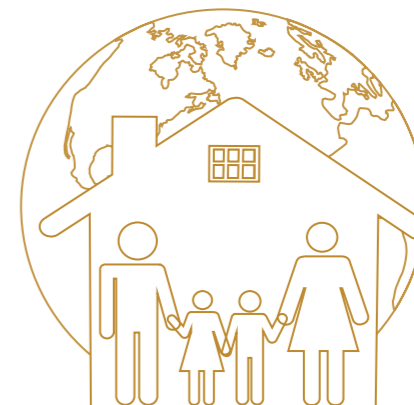
四方责任

根据党中央疫情防控总体要求，成立防疫专班，落实“四方责任”，综合协调疫情防控日常事务，及时应对疫情防控风险，在做好旅客和员工疫情防控工作的同时，确保生产运行稳定有序。



## 抗疫行动

面对严峻复杂的疫情形势，国航坚持生命至上、人民至上、国家至上，以强烈的责任感和使命感架起“空中桥梁”，为打赢疫情阻击战贡献力量。



保证对外交往“空中桥梁”畅通

国际客运航班  
2,266 班  
运输旅客超  
30 万人次

保证国际供应链稳定

客机货班  
1.6 万班  
运输货物  
36.5 万吨

冷链运输服务体系

运输新冠疫苗  
641 吨

3月28日，圆满完成中国援助萨尔瓦多共和国的新冠疫苗运输保障任务。



泰国疫苗运输保障任务



印尼疫苗运输保障任务



缅甸疫苗运输保障任务



在满洲里疫情告急的关键时刻，  
先后执行驰援呼伦贝尔往返  
运输包机 **5** 班  
紧急运送医疗人员和核酸检测人员  
**633** 名



紧急运送赤峰市  
**260** 名  
医护人员，通辽市  
**3.79** 吨  
防疫物资，驰援额济  
纳旗抗疫一线



## 精准防控



### 飞行中防控主要措施

- 全程佩戴非呼吸阀型口罩，非必要情况下不摘口罩
- 减少舱内不必要的走动，非特殊情况下禁止换座
- 个人废弃的防护用品应置于座椅前方口袋中的清洁袋内并密封

### 机上服务防控主要措施

- 尽量安排旅客分散就坐或隔座而坐
- 旅客按单双列分批次用餐
- 有序使用盥洗室，等候时保持适当距离
- 客舱区域划分为旅客乘坐区和隔离区
- 为有症状的旅客提供口罩、消毒湿巾、一次性医用橡胶手套等必要防疫物资

### 登机前准备

- 国内航班旅客需配合查验健康码、核酸检测阴性证明；国际及地区航班乘客需提供中国驻当地使领馆审核通过的 HS/HDC 健康“绿码”及“中国海关健康申报码”
- 引导使用自助值机、手机 APP 值机、扫码登机等非接触式登机方式
- 手部清洁消毒
- 体温检测等

### 机组人员防控主要措施

- 执行航班任务前，需完成全程新冠疫苗接种
- 根据航班风险分级，采取不同防护措施

## 抗疫担当

### 抗疫物资保障



累计向员工发口罩、测温仪、防护套装、洗消毒液等 **33** 类  
防疫物资 **3,613** 万件

### 落实隔离政策

公司员工累计隔离医学观察  
**16.3** 万人次

空勤人员累计隔离医学观察  
**15.8** 万人次

### 疫苗“应接尽接”

• 员工全程接种率为 **97%**



• 员工加强免疫接种率为 **91%**

• 空勤人员全程接种率为 **98%**

• 空勤人员加强免疫接种率为 **96%**



• 重点一线岗位人员，疫苗接种比率 **100%**

### 筑牢地面防护

北京地区集中隔离点累计实施核酸检测

**10.5** 万人次

北京地区地面人员实施核酸检测

**81.1** 万人次

### 疫情防控演练

9月27日，在国航总部大楼办公区域开展了疫情防控的突发情况演练。



## 旅客服务

### 落实客票处置响应机制

- 电话中心共完成国内 **52** 地疫情及国际航班熔断、熔断的客票处置工作，以外呼及短信形式通知防疫信息 **63** 万余人次，变更客票 **2.7** 万余张
- 电子商务平台及时发布出行注意事项、航班变更、免费退改疫情相关政策公告等信息近 **200** 条
- 通过微信平台向旅客发送《关于国内客票特殊处置的提示》等信息

### 升级电商平台功能

- 优化疫情退票功能，协助旅客自助办理疫情退票 **27898** 张
- 远程值机功能覆盖 **139** 个航站
- 上线多项特殊服务自助预订功能，服务旅客约 **9.4** 万人次
- 提供畅通、透明、高效的国际航班机票预约通道，为约 **2.1** 万名旅客完成客票销售及改期服务
- 上线各地疫情出行动态提示功能，提示旅客约 **370** 万次，提供查询服务约 **6.1** 万次
- 推出“旅客告知书与承诺书”电子签署功能，旅客完成线上签署《旅客告知书与承诺书》约 **14.2** 万份

### 疫情期间退改票服务

- 认真履行联防联控责任，落实旅客免费退票政策，退票约 **120** 亿元

## 做好“六稳”工作、落实“六保”任务

确保高校毕业生既定招聘计划不调，规模不减。

招聘人员 **2,842** 人

将“助力人才振兴”纳入公司定点帮扶工作重点项目。

招聘人员 **69** 人

畅通  
招聘渠道

强化  
校企合作

巩固一体化校园招聘模式，打造稳定的人才供应链。

开展  
就业帮扶

推行  
共享员工

在公司范围内挖掘就业机会，为员工提供更多职业选择。

## 员工抗疫关怀

### 开展活动

- 开展“别聚疫隔、快乐生活”主题线上活动、“七天运动打卡”活动，丰富员工隔离生活

### 关注健康

- 通过心理课堂、24 小时聊心声热线、微信互动、视频连线等方式持续做好隔离期空勤人员心理健康关爱工作

### 考察环境

- 加大对驻组酒店疫情防控工作的监督，做好隔离人员的关心关爱

### 发放慰问金

- 形成常态化慰问机制，向 19 家基层工会下拨专项慰问金 **1,257** 万元

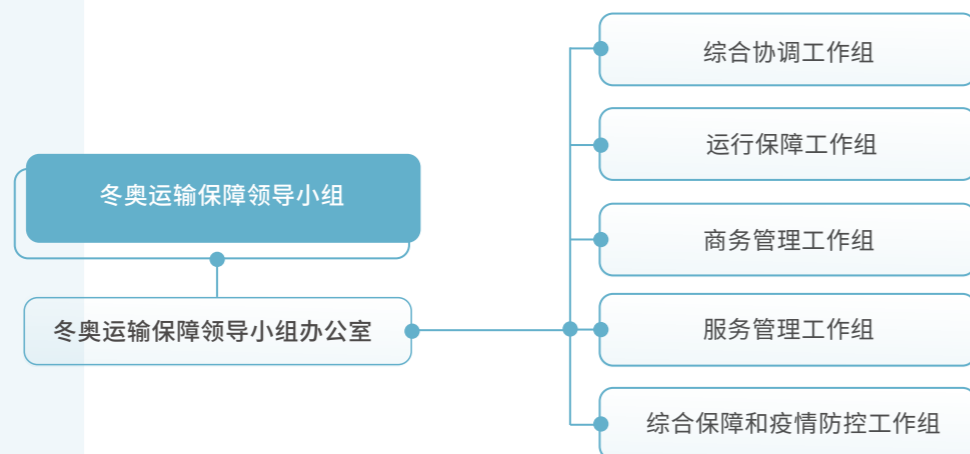
# 全力以赴 高标准冬奥服务保障

国航作为北京 2022 年冬奥会和冬残奥会官方航空客运服务合作伙伴，为切实做好冬奥保障工作，国航按照“简约、安全、精彩”“如期办赛”的要求，制定冬奥航班运行保障方案，严格做好涉奥航班运行组织保障工作，确保冬奥运输顺利完成。



## 冬奥组织保障

国航冬奥运输保障领导小组于 2019 年 12 月成立，下设办公室和专项工作组，建立健全相关管理制度，确保各项工作有序推进。



## 冬奥疫情防控



制定了《2022 年冬奥会和冬残奥会新冠肺炎疫情防控指南》《冬奥出港地面保障人员集中居住工作方案》，对冬奥会期间疫情防控工作作出详细要求。

空勤隔离人员与地勤“两集中”人员共

**4,058** 人次

核酸检测

**24,332** 人次

## 统筹航班运行

设立 24 小时冬奥运行保障专席，确保冬奥航班“班班盯、时时盯”。制定 6 个涉奥航班运行保障方案、19 条涉奥航班运行保障工作流程、2 项涉奥保障备忘录，按照“一案一案”原则制定了 313 个备机方案。



## 开展冬奥培训

### 制定培训工作方案

建立冬奥培训专项工作小组，面向乘务人员、地面保障人员、票务柜台服务人员、公司选派冬奥服务人员等 4 类冬奥服务保障人员共约 16,000 人开展培训。

### 培养无障碍培训种子教员

邀请中国助残志愿者协会专家，为地面服务部、客舱服务部、商委和培训部的 50 余名种子教员开展残疾人服务技巧的培训。

### 开展行业培训

将国航冬奥保障示范航线北京 - 法兰克福航线的保障要求，向各航空公司推介并开展行业培训，助力民航冬奥运输保障水平的提升。

## 冬奥服务保障

### 制定保障制度

发布《冬奥航班运行保障工作方案》《北京 2022 年冬奥会和冬残奥会测试赛地面服务抵离保障方案》《冬奥会和冬残奥会运动器械器具收运标准》，梳理《重要旅客航班保障流程》，有效指导冬奥航班运行保障工作。

### 冬奥及冬残奥阶段票务保障

搭建全球票务保障体系，设立国航冬奥网站及冬奥服务专线。冬奥及冬残奥会阶段，累计完成票务保障 5,032 张。



## 冬奥驻会服务

冬奥赛事期间，派出工作人员进驻北京、延庆、张家口三个冬奥村和主媒体中心，提供航空机票购买、退改签以及航空咨询等服务。



三个冬奥村值机前移专区内，为代表团提供乘机登记、行李收运等服务。



张家口冬奥村值机柜台



张家口冬奥村测试旅客展示首张登机牌





## 助力冬奥宣传

### “冬奥运动号”彩绘飞机首航

2月26日，由国航携手北京冬奥组委设计涂装的冬奥主题彩绘飞机“冬奥运动号”从北京首都国际机场飞往武汉，这是国航继“冬奥冰雪号”之后喷涂的第二架冬奥主题彩绘飞机。



### 开展“开启新航程 相聚在北京”活动

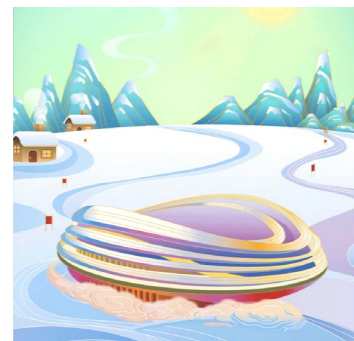
3月4日，北京冬残奥会倒计时一周年“开启新航程 相聚在北京”活动拉开序幕。



- 上线冬奥版机上《安全须知》，让旅客在学习机上安全知识的同时了解北京冬奥会，助力“让三亿人上冰雪”



- 在《中国之翼》、国航官方微信服务号、微信订阅号、微博、抖音等各平台发表冬奥相关报道 **100** 余份；在《国航频道》滚动播放冬奥会、冬残奥会各运动项目宣传片，在公司内部普及冬奥知识



- 5月份，国航与中国石化联合开展了“点亮希望行动”冬奥+扶贫活动，在宣传冬奥会的同时，展现中央企业的政治担当和社会担当。



## 冬奥及冬残奥奥运会保障期间

参与冬奥保障人员共

**17,794** 人

投入各类保障设备车辆约

**330** 台

保障国航及其他航企涉奥航班

**532** 班

旅客

**22,452** 人

行李

**61,315** 件

货物

**1,001** 件 **133** 吨

国航涉奥飞机

**38** 架

执飞

**203** 班次

飞行

**1,691.8** 小时

执飞空勤人员

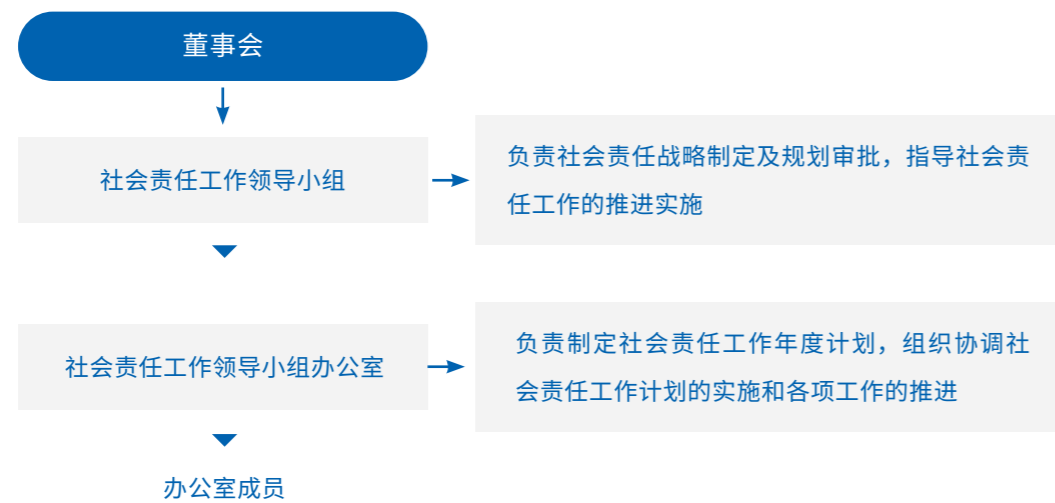
**2,892** 人次

# 优化治理 迈向新阶段

## 可持续发展管理

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

## 社会责任组织架构



- 运行控制中心
- 商务委员会
- 总裁办公室
- 规划发展部
- 人力资源部
- 财务部
- 航空安全管理部
- 产品服务部
- 法律部
- 企业文化部
- 董事会办公室
- 工会办公室

## 社会责任沟通

国航借助不同渠道听取监管机构、股东、旅客、员工、合作伙伴等利益相关方的意见和建议，识别各利益相关方对公司的反馈与期望，积极回应各方需求。

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	国航回应
政府 境内外监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作会议及汇报</li> <li>信息披露</li> <li>与政府合作</li> <li>蓝皮书发布会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信合规，有序经营</li> <li>重大活动保障工作</li> <li>良好的企业形象</li> <li>节能减排与环境保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与政策规划、调研和制定专题汇报</li> <li>落实监管要求</li> <li>接受监督和考核</li> <li>参加专题培训</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露</li> <li>股东大会</li> <li>投资人大会</li> <li>公司官网</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现规范化的公司治理</li> <li>保障投资人/股东利益</li> <li>可持续发展能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理及内控体系</li> <li>开展投资者关系工作</li> <li>强化核心竞争力</li> <li>定期发布业绩报告</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户满意度调查</li> <li>投诉处理</li> <li>新媒体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>飞行安全、正点</li> <li>提供全方位、高品质服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造品牌休息室</li> <li>开展餐食品质提升专项行动</li> <li>提供旅客问询等智能服务</li> <li>完善不正常航班信息发布机制</li> <li>旅客信息保护</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工满意度调查</li> <li>内部论坛、杂志</li> <li>邮件、微信</li> <li>职代会</li> <li>工会活动</li> <li>班组建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>权益保障</li> <li>关注公司发展战略</li> <li>参与公司管理和经营</li> <li>良好的职业发展通道</li> <li>薪酬福利待遇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立多层次人才培养通道与学习路径</li> <li>推进员工服务中心工作</li> <li>开展“幸福·心计划”心理咨询项目</li> <li>劳模工作室</li> <li>文体活动</li> <li>技能竞赛</li> <li>帮扶困难员工</li> </ul>
合作伙伴 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常业务交流</li> <li>合作伙伴会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信经营</li> <li>阳光采购</li> <li>共同发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强商业沟通、合作</li> <li>加强供应商管理</li> <li>修订、完善采购政策</li> <li>提高供应商的环境保护能力和意识</li> </ul>
同行企业	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业论坛</li> <li>行业会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业可持续发展</li> <li>维护市场公平秩序</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强联盟合作</li> <li>开展联营合作</li> <li>签署合作备忘录</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益慈善活动</li> <li>志愿者服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>带动社区经济发展</li> <li>支持公益事业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展抗疫保障</li> <li>开展乡村振兴</li> <li>开展公益慈善活动</li> <li>完成重要运输任务</li> </ul>
媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>新闻发布</li> <li>媒体走访</li> <li>官方新媒体平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司重要事件回应</li> <li>良好的公共形象和影响力</li> <li>未来规划</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布社会责任报告、定期业绩报告</li> <li>及时更新微博、微信、抖音等动态</li> <li>开展开放日活动</li> <li>发布“十四五”规划</li> </ul>

## 披露原则

### 重要性原则

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

为进一步提升社会责任报告回应的针对性，国航组织开展重大议题识别，面向公司内外部利益相关方开展调查，并从“对公司的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度进行筛选，经管理层审核后，最终确定 28 个实质性议题。针对高度重要议题，国航在报告中分章节进行了回应。



### 量化原则

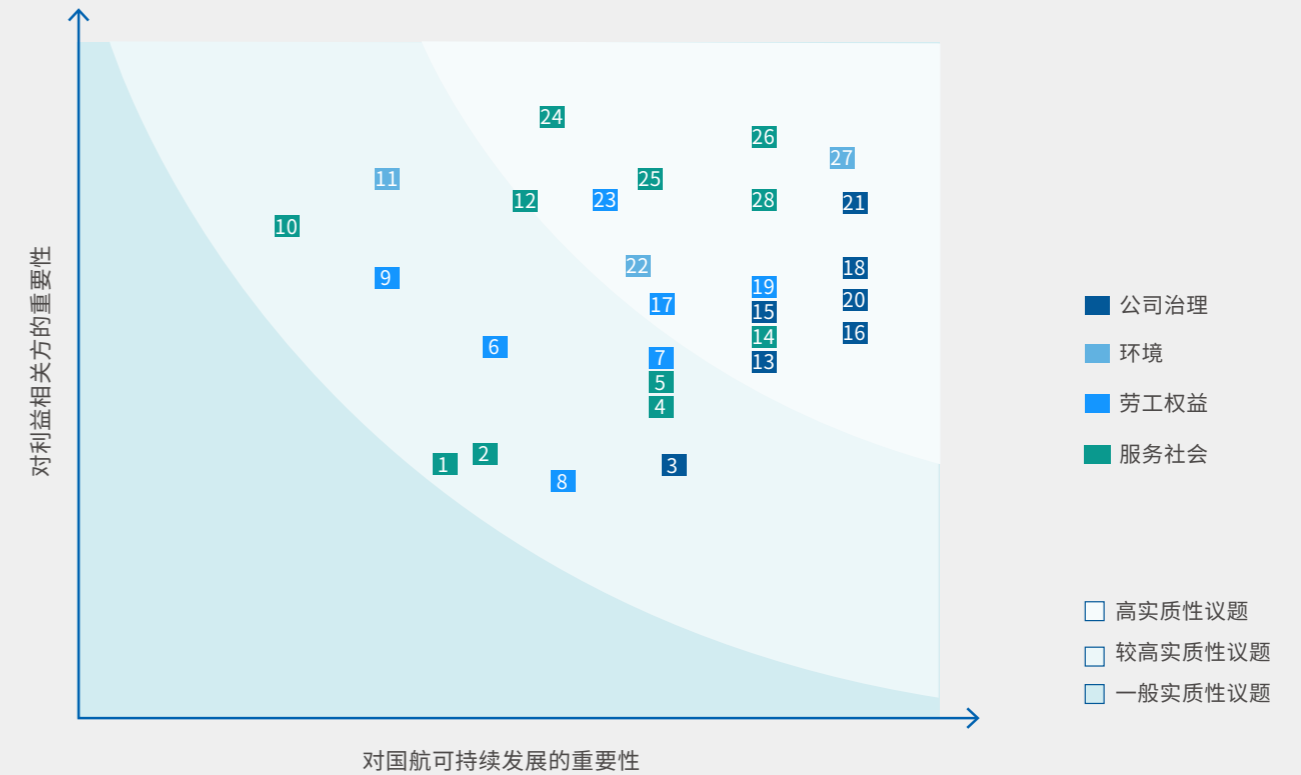
国航制定覆盖公司总部管理支持部门、事业管理单位、分公司、主要子公司的标准化 ESG 指标管理工具，对包括社会责任报告指引中所有“环境”范畴及“社会”范畴的量化关键披露指标进行定期统计，并于年末汇总、披露。本报告中的“环境”范畴量化数据将配有计算方法及引用标准说明，详见本报告相关章节。



### 一致性原则

本报告披露范围覆盖以往年度社会责任报告范围，员工类定量数据进一步扩大，与年报口径一致。

社会责任重大议题矩阵



### ★ 中度重要议题

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

### ★ 高度重要议题

- 13 国际化发展
- 14 客户体验提升
- 15 产品与服务创新
- 16 风险内控
- 17 职业健康与安全
- 18 可持续价值链
- 19 员工培训与发展
- 20 廉政管理
- 21 合法合规经营
- 22 资源可持续利用
- 23 员工权益保护
- 24 乡村振兴
- 25 乘客健康与安全
- 26 航空安全
- 27 节能减排
- 28 疫情防控

## 公司治理

国航致力于持续完善公司治理体系，建立健全内部控制体系与制度，不断提升公司整体规范运作水平，降低公司治理风险。2021 年，国航积极发挥董事会战略引领作用，履行 ESG 监管职责，将可持续理念融入公司治理各个环节。

## 董事会成员



宋志勇先生  
董事长、党委书记



马崇贤先生  
执行董事、副董事长



冯刚先生  
非执行董事



贺以礼先生  
非执行董事



李福申先生  
独立非执行董事



禾云先生  
独立非执行董事



徐俊新先生  
独立非执行董事



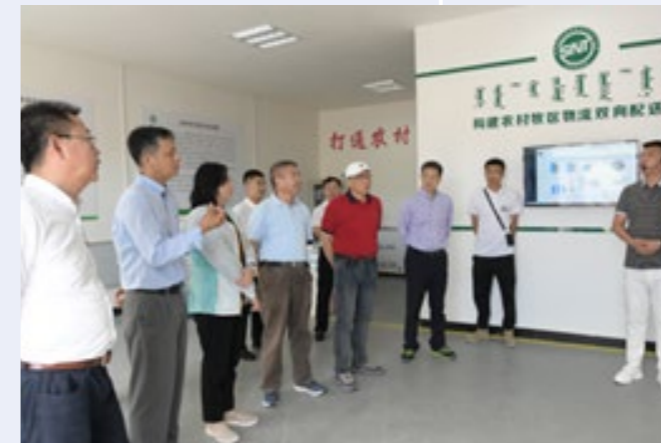
谭允芝女士  
独立非执行董事

## 公司治理架构



### 董事会履责绩效

- 审计和风险管理委员会 8 次
- 管理人员培养及薪酬委员会 7 次
- 战略和投资委员会 6 次
- 航空安全委员会 2 次



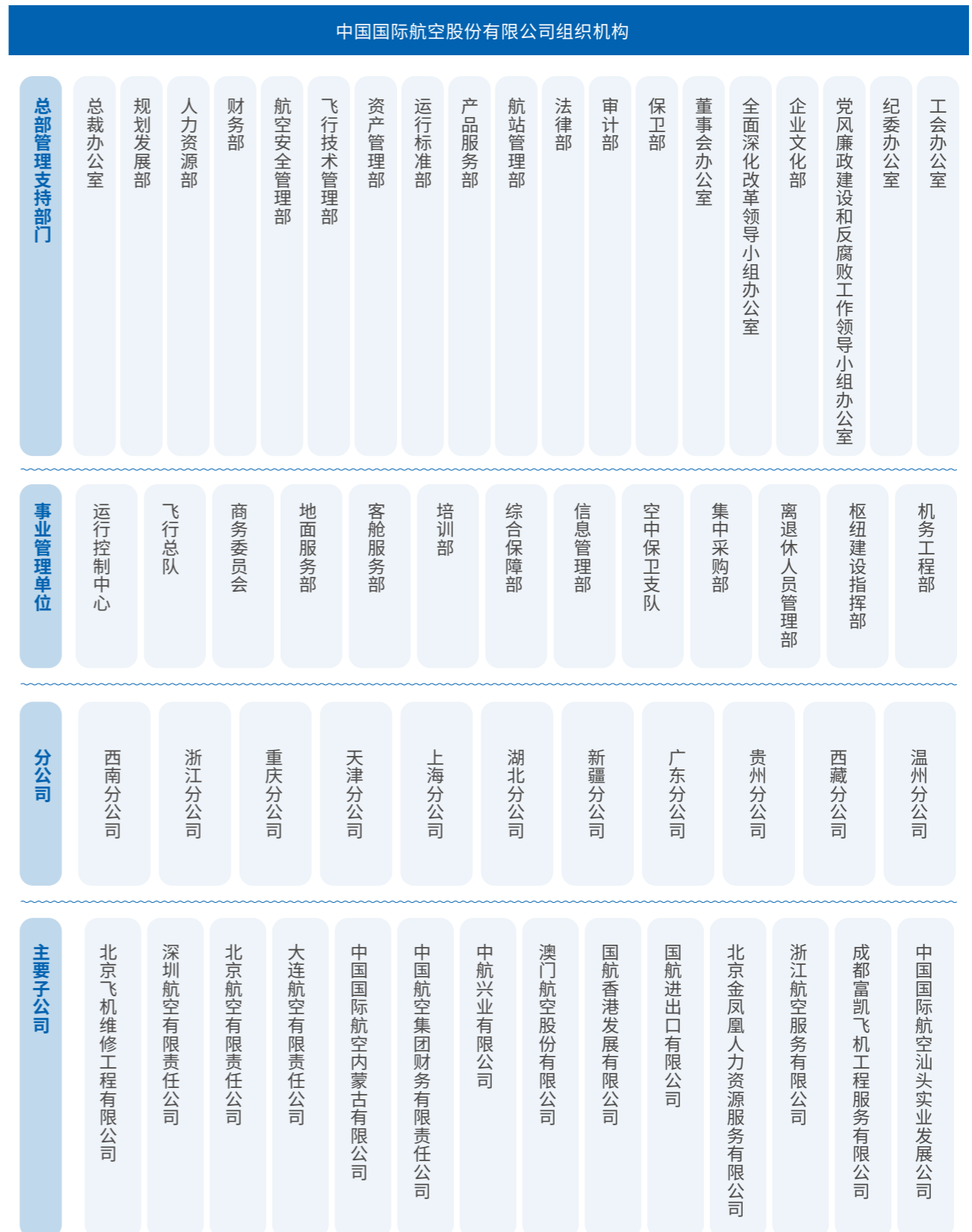
董事监事赴苏尼特右旗调研



董事监事赴西南分公司、成都富凯调研



中国国际航空股份有限公司组织机构



## 党建引领

2021 年是我国全面建设社会主义现代化国家新征程和“十四五”开局之年，是我们党成立 100 周年。公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务构建新发展格局，促进党建工作与改革发展高质量、全方位、系统性融合，为创建世界一流航空运输企业提供坚强保证。

## 开展党史学习教育

成立党史学习教育领导小组及其工作机构，制定下发工作方案，明确 20 个大类、41 项具体重点任务，推动党史学习教育在全公司全面铺开，确保学习取得成效。



召开党史学习教育动员部署大会

## 多种方式学

坚持  
以上率下学

- 全年开展“第一议题”学习 **28** 次
- 邀请中央宣讲团成员作 **3** 次专题宣讲
- 组织开展 **5** 场“百年党史”专题读书班
- 组织开展 **16** 次党委理论学习中心组学习，策划开展 **6** 次专题学习研讨

坚持  
全面覆盖学

- 各级党委累计开展专题学习研讨 **2,940** 次，组织专题读书班 **812** 次
- 各级领导干部讲专题党课 **2,800** 余次，覆盖 **47,913** 人次
- 通过中央党校、中组部、公司党校及公司各线下线上学习平台，实现从上至下的全贯通学习

坚持  
基层创新学

- 采取“三会一课”、主题党日活动、读书会等方式学习
- 空勤党员通过“班前会”集中学、“群推送”随手学、“微课堂”线上学
- 退休党员与社区街道党组织协同共建开展学习



党史专题培训班

## 建党百年庆祝活动

### 举办迎庆建党百年主题党日活动

“七一”前夕，董事长、党委书记宋志勇以《学习百年党史 传承光荣传统 弘扬优良作风 为创建世界一流企业凝聚强大智慧和力量》为主题，面向党员干部讲授专题党课。组织新党员向党旗宣誓，参会党员重温入党誓词，对“十佳”先进典型、“两优一先”和“脱贫攻坚先进”进行表彰，为老党员代表佩戴中共中央颁发的“光荣在党 50 年”纪念章。

董事长、党委书记宋志勇讲授专题党课



### 组织“永远跟党走”群众性主题宣传教育系列活动

举办“永远跟党走 奋进新征程”职工艺术节，72,000 多人在线观看



总裁、党委副书记马崇贤宣读表彰通报

党委副书记冯刚为“十佳”先进代表颁奖



纪检监察组组长谭焕民为“两优一先”代表颁奖

副总裁王明远为“脱贫攻坚”先进代表颁奖



开展“党的光辉照云端”主题航班活动，与旅客一起共同迎庆中国共产党成立 100 周年



### 组织收看“七一”庆祝大会直播

2 万多名党员干部职工通过电视、网络、广播等收看收听“七一”庆祝大会直播



开展“学党史、强信念、跟党走”青年学习教育，组织团干部宣讲 **955** 次，开展各种活动 **988** 场，参与团员青年 **21,380** 人次



### 建设红色教育基地

授牌公司内部第一批爱国主义教育基地，开展“传承红色基因 永续奋进航程”主题展，共接待 150 余场次、近 4000 人次的参观学习。



### 开展红色特色教育

在清明节、五四青年节，组织党员、团员青年前往烈士陵园、纪念馆等地，开展“清明祭英烈”、“循红色足迹 忆英烈壮举 续红色血脉”等活动

组织员工观看中国共产党历史展览馆“不忘初心、牢记使命”大型主题展



## 反腐败与商业道德

### 反腐败

制定出台《纪检监察机构处理信访举报工作实施细则》等 18 项规章制度，持之以恒正风肃纪反腐，强化“不敢腐、不能腐、不想腐”体制机制建设，建立全方位监督体系，确保公司运营的廉洁高效。



• 构建公司“大监督”工作格局，加强对问题易发多发领域经常性监督，扎实做好廉洁风险防控工作。



• 畅通内外部沟通渠道，通过信件、电话、邮件、来访等方式反映涉腐相关问题线索，严格依规依纪依法处置。



• 9 月份，以“学党史·严纪律·守法规·强作风”为主题，组织开展公司党风廉政建设宣传教育月，安排学习党纪国法、开展廉洁谈话、强化警示教育、培育家教家风等 4 项内容。全年共开展廉洁文化宣教活动 **1,000** 余次，覆盖人员 **6.3** 万人。

• 持续发挥“廉洁中航”微信公众号宣传阵地作用。



• 出台《纪检监察干部教育培训工作规划（2021—2023 年）》，组织各类培训班 10 期，基本实现公司专兼职纪检监察干部全员培训目标。





纪检委员培训班

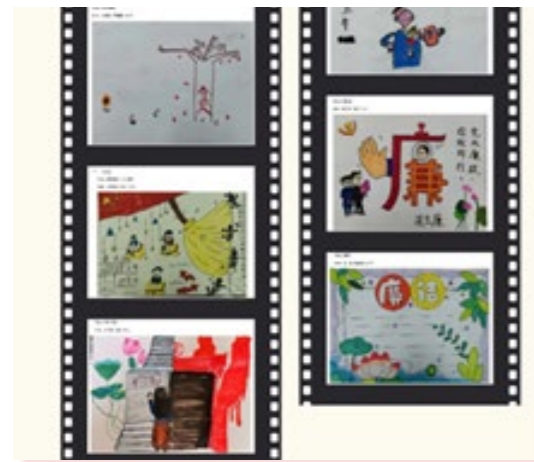


纪检监察业务骨干培训班



参观警示教育基地

2021年，国航未涉及贪污  
腐败诉讼案件



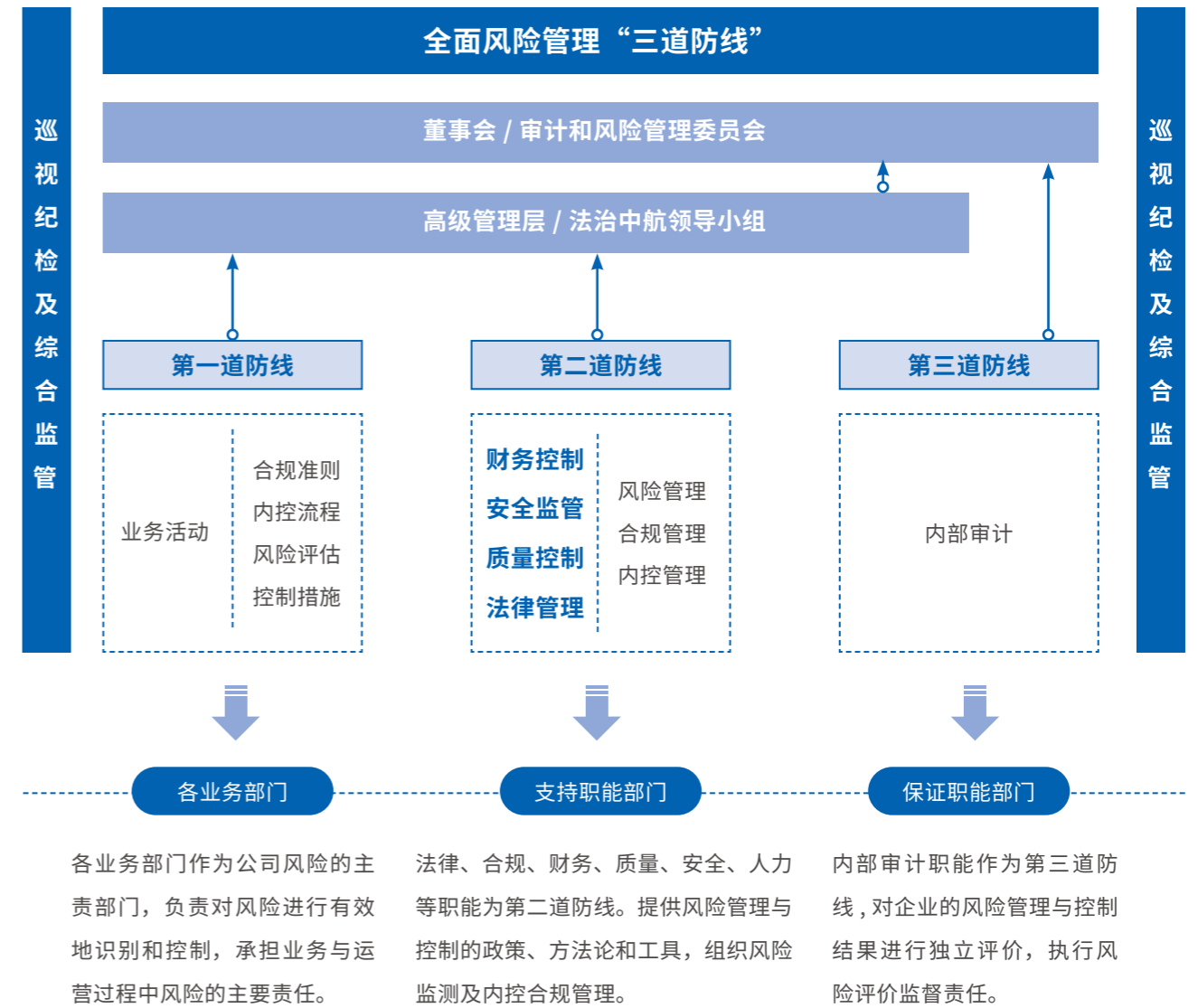
开展家庭助廉书画作品征集活动

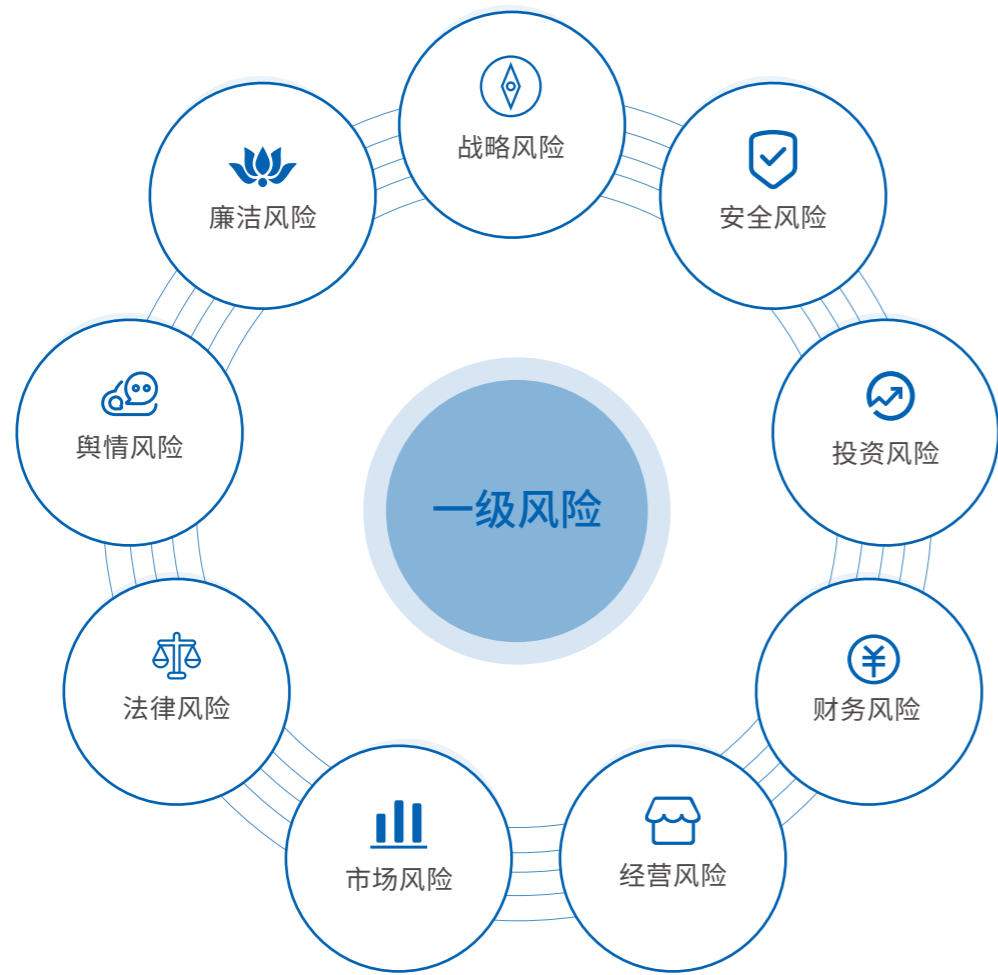


组织开展党规党纪知识线上答题

## 全面风险管理

国航建立了董事会全面负责，党委会履行前置程序，经理层负责组织建设实施，监事会进行监督的公司顶层风控合规框架。由法治中航领导小组统筹风险、内控、合规、法律的建设工作，实行“统筹管理、分工负责”，构建了风险内控管理三道防线。





国航制定《风险框架》和《风险等级标准及风险事件报告机制》。将风险分为 9 大类一级风险，细分为 100 个二级风险。

## 合规管理

国航认真贯彻中央全面依法治国基本方略、习总书记关于加强企业合规管理的重要指示精神，根据国资委进一步深化法治央企建设的具体要求，着力健全合规管理体系，提升重点领域合规管理水平，强化境外合规保障能力，大力培育合规文化，合规管理水平稳步夯实。

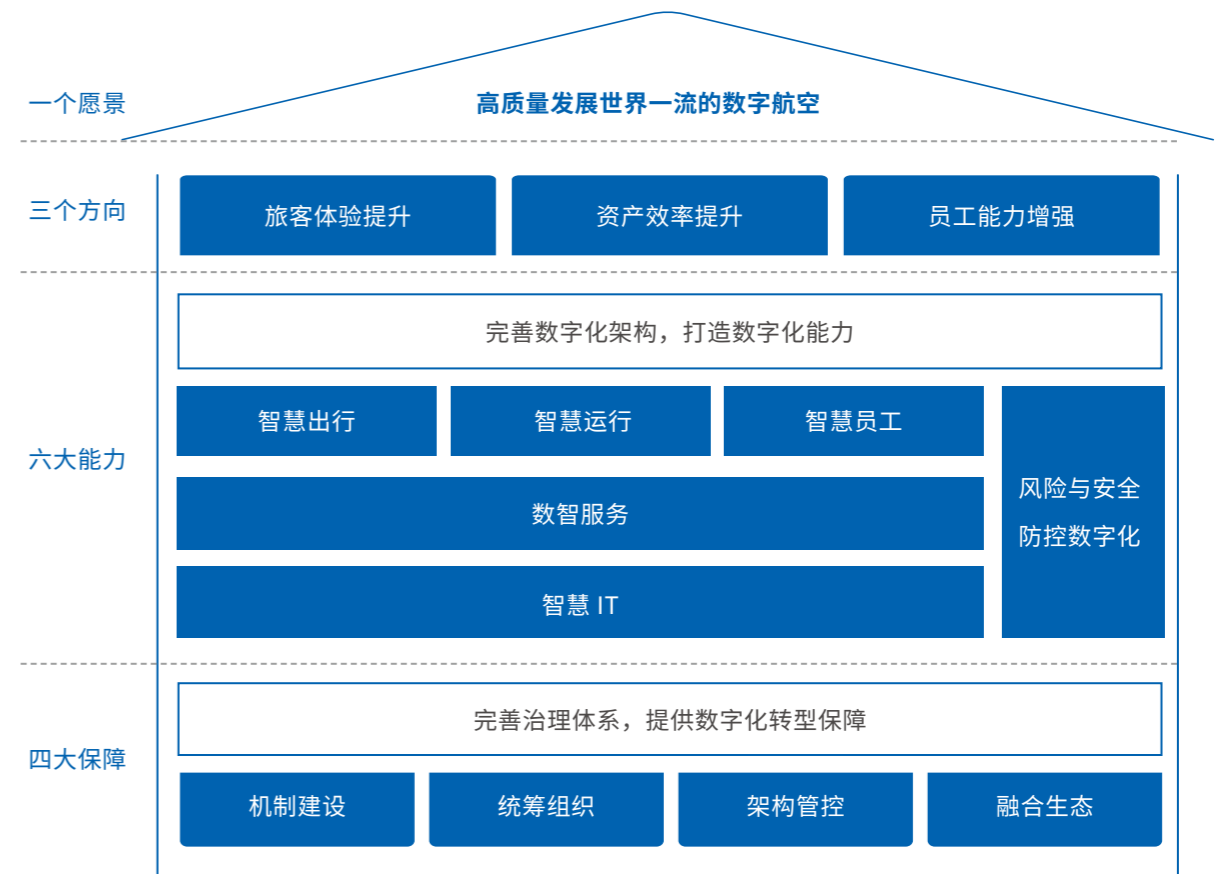
积极开展合规宣传月活动，制作合规宣传片，组织签署合规承诺书约覆盖 37000 人，宣贯合规理念。

## 数字化建设

数字化转型是公司建设世界一流企业，实现高质量发展的重要举措。公司大力推进数字化建设，强化信息化、智能化在产品营销、旅客服务、航班运行、维修保障等环节的建设及应用，推动公司从传统航空承运人向综合服务集成商转变，助推智慧民航建设和高质量发展。

### ↑

## 数字化顶层设计



## 打造智慧出行服务

### 商业模式转型

打造客户、产品、交易、营销、支付结算和运营六大业务能力中心以及数据中台，进行统一的客户管理，实现营销智慧化、运营生态化

### 服务模式转型

推广自助值机、自助行李托运、自助登机等服务

### 智能技术应用

推进人工智能、人脸识别等新技术应用及机上网络建设

### 数字赋能支持

建立公司级全球地面保障平台，实现地面员工和管理者的“数字化赋能”；打造旅客质量管理体系与服务赔付系统等后台管理系统，实现旅客服务的精细化闭环管理

## 推进智慧运行建设



以运行控制系统（SOC）为核心，加强对航班、飞机、机组三大运行核心资源的管控能力

以运行管理信息系统（OMIS）、SOC 外围整合系统等为支持，为全流程运行管理提供有力支撑

通过数字化运行风险评估系统，对运行阶段实施安全风险管控

通过电子飞行包（EFB）、快速存取记录器（QAR）解析应用等系统，提升数据共享及分析能力，改善飞行和运行品质

## 构建智慧维修平台



### 飞机健康管理系统（APCM）

利用数据模型分析飞机系统性能，实现飞机系统状态的故障预测与分析

### 设计并开发生产指挥系统

将维修生产中的各个要素和资源清晰呈现

### 搭建飞机机身上表面机器人检查平台

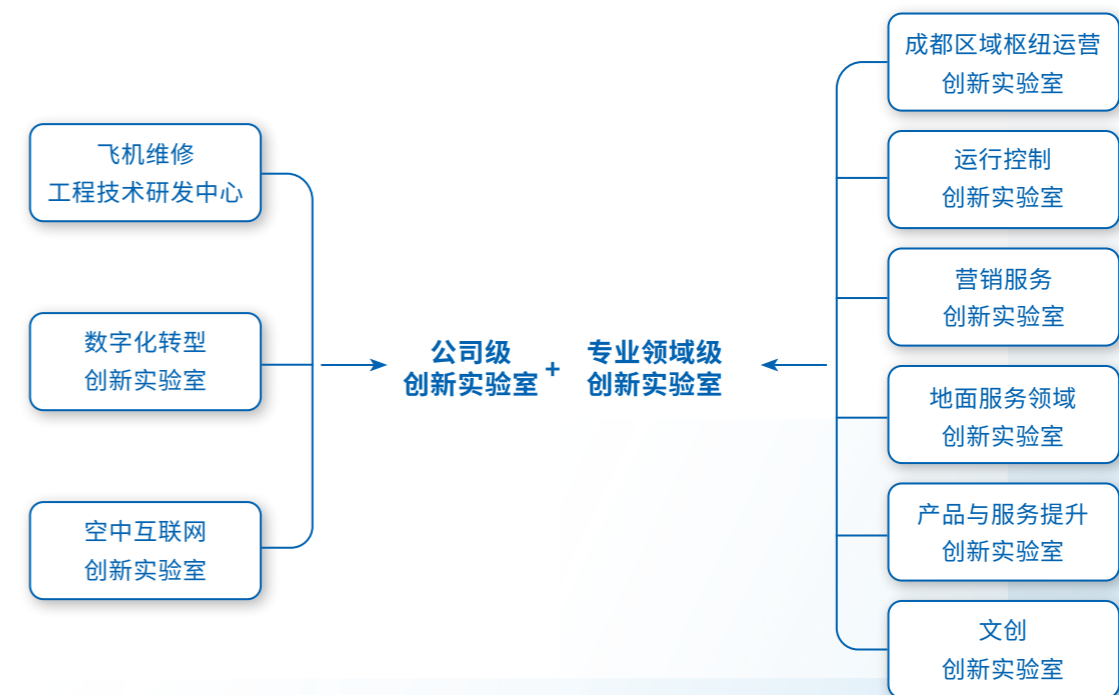
利用无人机进行机身上表面自动巡检，检测效率提升 4 倍

### 建立飞机结构“数字孪生”档案

建设飞机物理结构的数字化模型，保障飞机持续适航及安全运行

## 推动科技创新

设计科技创新管理体系，设立创新实验室，加速智慧国航建设。



### 前沿技术应用于航空运输主业创新成果



### 拓展产业链合作

加入“国家技术标准创新基地（民航）”、“民航机场群综合交通产业技术创新战略联盟”。

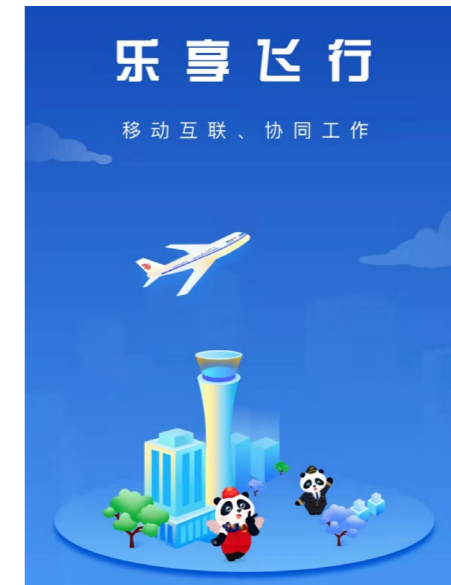
### 构建新一代移动协同工作平台——国航之翼 3.0

打造员工生产移动端应用，改善连接手段，提高信息传递及时性、准确性，将一线生产资源真正纳入业务管理闭环。

覆盖公司所有单位

上线 **5** 大类，

共计 **30** 余个应用。



### 上线全球地面航班保障平台

2021 年成功打造地面保障数据平台，实现数据治理，整合飞机保障、旅客服务、行李服务、保障资源等内外部数据，实现航站内部及不同航站间的数据共享。



### 知识产权

公司制定产品研发制度，梳理产品研发全周期流程细节，明确职责和协同工作重点，推进产品研发流程化、标准化，为研发创新工作顺利开展提供机制保障。公司巩固和增强对知识产权的创造、保护、运用和管理能力，依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，对公司商标、专利、著作权等进行规范管理。





# 安全发展 再上新台阶

国航牢固树立总体国家安全观和民航总体安全观，强化“人民至上、生命至上”的理念，统筹发展和安全，筑牢安全发展根基，坚守安全发展底线。



## 安全领域“十四五”战略

## 持续安全发展有担当

国航始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，牢固树立安全发展理念，坚持安全底线，对安全隐患零容忍。



## 保障安全运行

围绕疫情防控形势和运行环境变化，公司动态分析运行特点和形势，坚持运行控制一体化管理，紧盯关键环节和重要部位，狠抓安全工作落实。

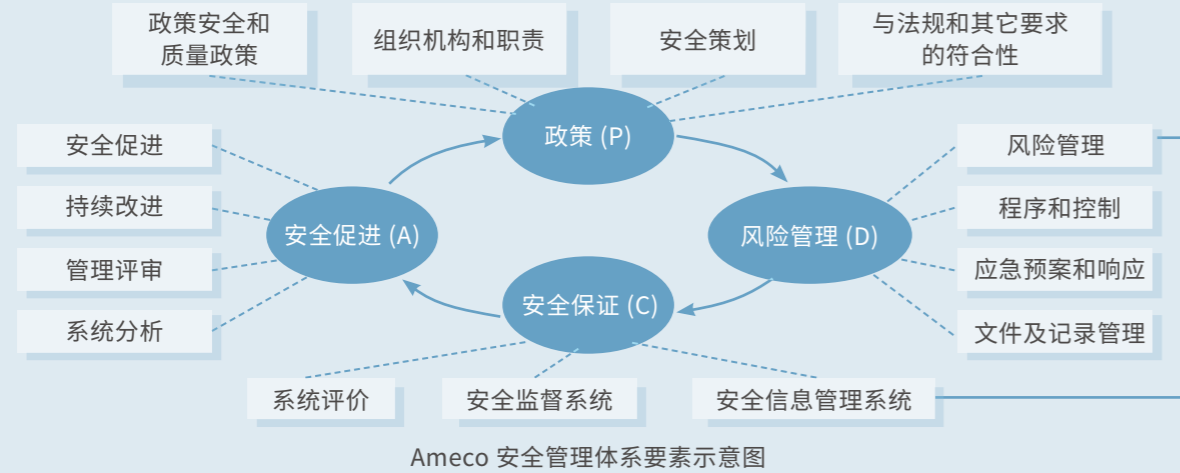


## 安全运行体系建设





Ameco 采取了由政策 (P)、风险管理 (D)、安全保证 (C) 和安全促进 (A) 四大部分组成的安全管理体系 (SMS)，通过开展危险源辨识、风险评价和风险控制活动，有效降低人员伤害和财产损失的风险，推进实现公司的安全目标。



## 弘扬安全文化



- 完成新《安全生产法》的解读学习，增强各级人员安全意识和法律意识
- 组织开展“安康杯”、安全生产月、安全生产咨询日等宣传教育活动
- 根据专项治理方案制作专业培训课件，对境内外 217 个营业部 / 航站的从业人员开展专项培训
- 为安全从业人员多维度拟定典型负面行为清单和量化考核指标，不断提高专业队伍的职业素养、岗位责任和安全运行理念



## 夯实安保管理基础

全面深化航空安保管理体系和安保能力建设，顺利完成全年航空安全保障任务，持续保持了整体平稳的安保态势。

- 2021 年，未发生责任原因的  
空防安全事件和消防安全事件
- 开展专项安保演练 8 次、  
安保测试 23 次
- 发布空防预警和安保风险提示 13 期，完成 7 个国内新机场航线安保评估和 15 个国际航线安保评估



员工特定资格保持培训费 **2.1** 亿元

按专业类型划分资格类培训人均培训时间



飞行员资格类培训小时数



乘务员资格类培训小时数



地面人员资格类培训小时数



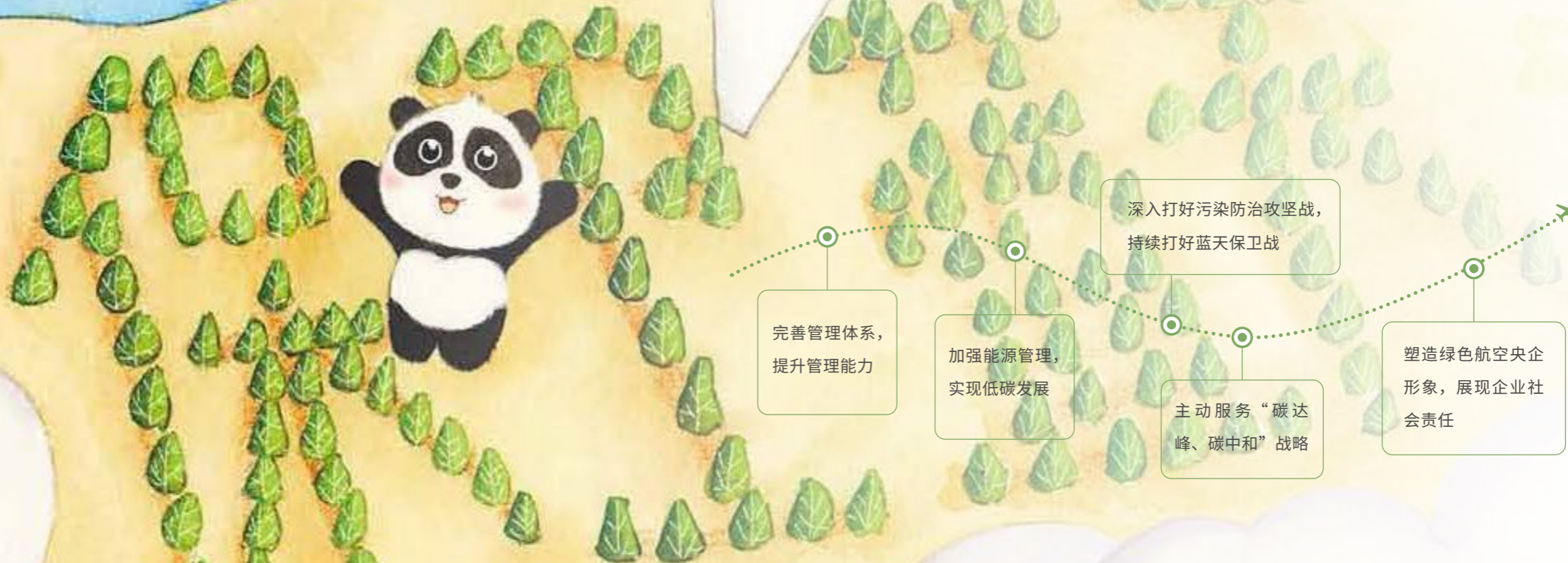
2021 年，公司自主开发、修订涉及空勤人员、地面人员资质类等培训课程 **284** 个，课时 **803** 小时，有效保障公司各类员工的培训资质获取和学习提升。

注：员工特定资格为飞行员、乘务员、地面服务人员及签派员等资格，数据口径为国航、北京航、大连航、内蒙航空



# 绿色低碳 展现新作为

在“碳达峰、碳中和”国家战略目标下，国航秉承“绿色运行，可持续发展”的理念，关注全球气候变化和温室气体排放，坚持绿色发展，服务“双碳”战略，采取各种措施提高能源使用效率、降低污染物排放。



## 环境领域“十四五”战略



## 服务国家“双碳”战略

为帮助实现本世纪末全球气温升幅控制在 2°C 以内的气候变化目标，积极响应国家节能减排的号召，国航将气候变化风险指标融入现有的风险管理体系，坚持绿色低碳营运，以实际行动助力国家“碳达峰、碳中和”目标的达成。

## 气候变化总体目标

到 2025 年，公司能源节约与生态环境保护管理体系和管理能力更加完善，绿色低碳运行水平和污染防治能力明显提升，成为世界一流绿色发展航空企业，保持在国内行业中生态环境保护方面的领先水平。

### 2021 年温室气体排放量



\* 气候变化相关内容参考气候相关财务信息披露工作组的建议 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 进行披露。

\* 航油计算标准采用民航碳排放管理规定《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测、报告和核查管理暂行办法》的通知 (民航规 [2018]3 号)，地面能源计算标准采用北京市生环局发布的《北京市碳排放单位二氧化碳排放核算和报告指南》。

\* 未来公司将锚定《“十四五”民航绿色发展专项规划》航司主要指标，逐步细化各类环境绩效目标，并对完成情况予以连续披露。

## 环境风险

环境风险被认定为国航经营风险之一，公司的应对方案结合了实际运行要求、监管部门要求及市场变化情况，分析内外部因素的优势和劣势，运用各种可行的方式收集与环境有关的相关方的信息，理解相关方的需求和期望，着力提升风险应对能力，实现环境持续改善。

风险来源	风险描述	应对措施
 极端天气	航班延误、迫降或取消	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立专项应急预案，提升应急响应速度。</li> <li>有效控制返航备降，通过放行后航班的监控，对运行条件变化进行及时评估及预分析，采取有效措施控制航班发生返航备降，在地面对机组进行有效支援，避免航班发生返航备降。</li> </ul>
 新冠肺炎疫情	因疫情影响，导致航班运行效率下降，航班燃油效率下降	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格落实疫情防控政策，配合相关政策措施落地。</li> <li>实施客机货班，持续深化运行节油措施。</li> </ul>
 相关方	满足政府机关、股东、顾客、员工、供应商等相关方变化的要求，可能会增加成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善相关方沟通机制，优化沟通管理，关注相关方需求变化原因，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。</li> </ul>
 财务成本	公司面临环境治理及多重碳减排压力，管理成本及碳减排成本不断增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极参与政策研究，推进绿色新技术应用，明确环境治理和碳减排技术路径，制定环境治理、“碳达峰、碳中和”实施方案。</li> </ul>

## 坚持低碳运行

为应对碳排放带来的气候变化影响，国航多措并举，以减少二氧化碳排放，积极应对气候变化。

### 完成碳排放履约

严格落实外部碳排放管理要求，分别完成欧盟、全国、北京市以及民航四套碳排放体系的监测、核查、报告及履约工作。2021年10月，国航碳排放报告数据质量被民航局评为优秀。

### 深化运行节油

有效控制返航备降、合理控制飞机重量、动态监控飞机性能、优化航路、精细化管理计算机计划油量、提高预配业载精确度。2021年较上年节约航空燃油2万吨，减少二氧化碳排放6.3万吨。

### 推进辅助动力装置（Auxiliary Power Unit）替代

当飞机停泊时，使用替代APU的地面设备进行供电。2021年，国航使用APU替代设施减少二氧化碳排放22.6万吨。

### 参加国际事务

在民航局的统一领导下，通过参与国际民航组织航空环境保护委员会工作组（ICAO-CAEP）、国际航空运输协会可持续与环境顾问委员会（IATA-SEAC）、星空联盟可持续发展委员会，为行业积极发声。

### 国航自主创新研发的“飞机地面燃油交输系统”荣获第四届中国航空维修（MRO CHINA）红冠奖之“创新项目奖”

“飞机地面燃油交输系统”属于行业重点支持的新一代民用航空运行保障系统，实现地面飞机之间的燃油直接传输，可有效降低飞机定检、油箱维护和航线调整等抽油浪费，在生态保护和节能减排上具有创新性。

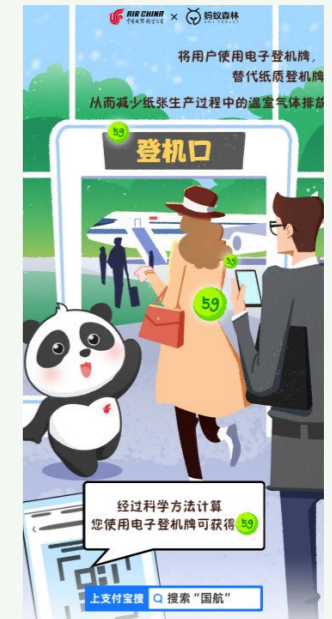


### 推出绿色出行服务

在国航APP推出全新绿色出行服务——“净享飞行低碳行”，旅客可以自愿选择通过飞行里程或现金支付的方式，参与国内植树造林等碳减排项目，自主实现“碳中和”飞行，降低航空出行碳排放对于环境的影响。



2021年12月，在国航支付宝小程序推出了全新的手机值机低碳场景，旅客使用国航支付宝小程序值机即可获得蚂蚁森林能量。



### 优化用能结构

2021年“油改电”投资金额

**1.8** 亿元

自建配套充电桩

**240** 套

减少车辆用油

**355.5** 吨

新能源车保有量

**925** 台

场内燃油车尾气改造

**1,056** 台

减少二氧化碳排放

**1,075.8** 吨

## 完善环境管理体系

### 健全管理体系

编制并发布《“十四五”绿色发展规划》，依据《环境管理体系要求及使用指南》编写国航《环境管理手册》。

取得环境管理体系（ISO14001）认证证书，成为中国大陆首家全面通过环境管理体系认证的航空公司。

自主研发节能环保管理平台，优化碳排放监测分析平台，全面提升工作效率和数据质量。

规范应急管理，进行水污染、辐射事故、危险废物事故等突发环境事件应急演练。



国航环境管理体系证书



危险废物综合演练



收集泄漏至地面的危险废物演练



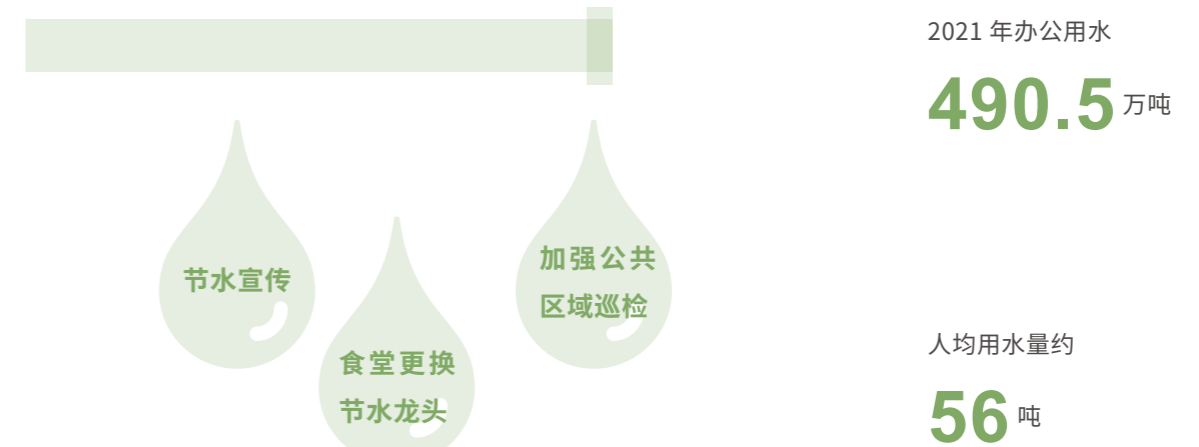
收集误排入排水系统的危险化学品演练

## 深化绿色运营模式

### 培养环保意识

为提高全员环境保护意识，国航通过多种形式培训、宣传交流，确保员工理解国家“双碳”目标及公司绿色发展政策，丰富职工节能环保知识体系，强化员工责任意识、风险意识，为公司绿色高质量发展新格局打下坚实基础。

### 节约办公用水



### 稳步推进禁限塑

#### “自带水杯”行动

2021 年国航北京总部率先开展了拒绝使用一次性杯子项目，通过限制使用、近零使用，于 7 月实现“零使用”目标。



拒绝使用一次性杯子宣传海报

## 规范废物处理

制定《废物处置管理程序》《危险废物事故专项应急预案》等危险废物现场收集管理规定、危险废弃物暂存库管理规定及意外事故现场应急处臵措施，并与有处理能力的、有资质的第三方单位签署《危废处臵协议》，确保危险废弃物管理合法合规。2021年，公司有害废弃物产生总量为1,089.1吨，全部交由合格的第三方单位进行无害化处理。

### 机务维修生产危废 处理量 (吨)

#### 废容器、沾染物



#### 废清洗液



#### 废活性炭



#### 废酸



#### 废含汞荧光灯管



#### 废电池



#### 废树脂、废胶



#### 废油



#### 废漆料、褪漆液 / 渣



#### 废水处理污泥



#### 废碱



#### 试剂、检测废液



#### 废定影液



## 加强垃圾分类

严格执行垃圾分类要求，实行垃圾分类管理，公司在运营中产生的厨余垃圾和有害垃圾均交由专业公司进行无害化处理。2021年国航股份北京地区厨余垃圾累计处臵3011.2吨。

## 危险化学品使用

对危险化学品进行选型审核，选择使用环境危害低的危险化学品，并加强危险化学品的使用管理以减少报废。

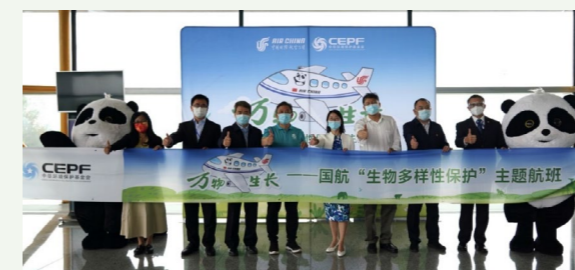
## 践行企业绿色责任

### 践行绿色企业文化

将“全国低碳日”与“节能宣传周”相结合，开展“节能降碳，绿色发展”主题活动，引导全体员工形成勤俭节约风尚。

#### 举办“生物多样性保护”主题航班

携手中华环境保护基金会，以“万物生长”为主题，在10月9日-15日北京至昆明的航班上举办主题航班活动，倡导旅客共同保护生物多样性，共建地球生命共同体，共谋人与自然和谐共生之道。



《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议主题航班首航



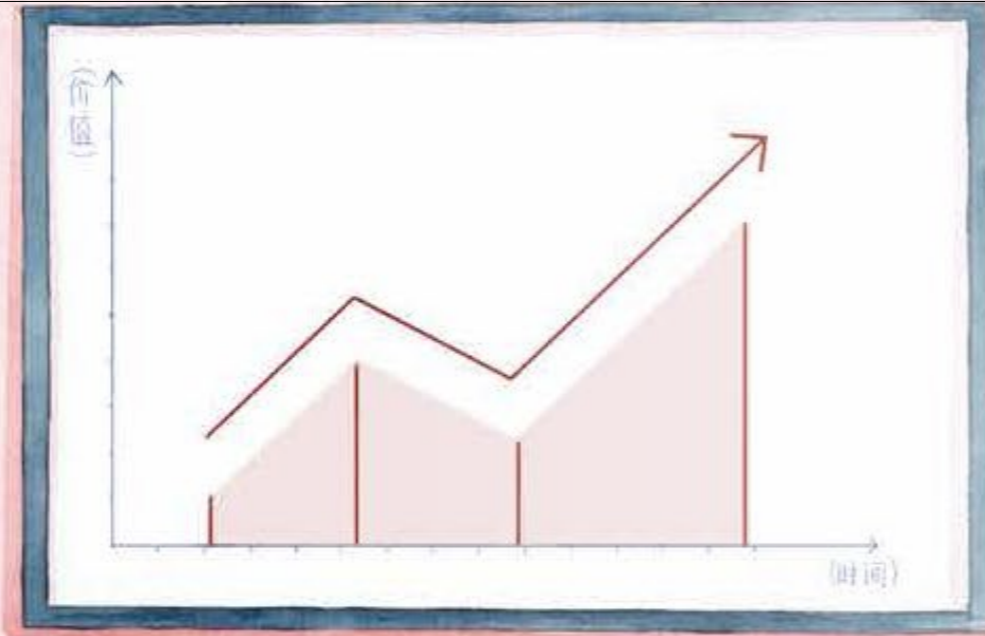
主题航班客舱活动

### 积极参与绿色公益

2021年，国航携手中华环境保护基金会，设立了“国航长江生态保护基金”，旨在围绕生态系统保护及濒危物种守护，开展物种保护、巡护保护站点建设、巡护员物资保障等公益活动。通过实际行动，为构建人与自然和谐共生贡献力量。



\* 本报告中无害废弃物产生量统计范围为国航股份北京地区办公运营过程中产生的厨余垃圾。未来公司将扩大无害废弃物产生量统计范围，逐步扩展至全公司。



# 优化布局 汇聚新优势

国航坚持做具有责任感的企业公民，始终以可持续发展理念引领企业发展方向，不仅重视企业经济高质量发展，更与行业共同繁荣进步，用自身优势带领合作伙伴，共同打造可持续价值链，努力实现建设世界一流航空企业的目标。



## 经济领域“十四五”战略

## 效益攻坚

面对疫情常态化压力，国航坚决打好效益攻坚战，严格成本管控，狠抓效能挖潜，推动效益提升。



## 加强枢纽网络建设

国航坚定把握在新时代、新征程下的发展机遇，十四五期间公司主动服务国家战略，优化内外市场布局，积极投身于航空枢纽建设，助力新时代民航强国战略。

### 优化航线网络



- 落实以国内大循环为主体，国际国内双循环的发展思路，合理调整运力投入结构，在全球抗疫背景下，增投国内市场，保障重要国际航空市场不停航
- 打造北京枢纽市场领导者地位，新开北京首都 - 上饶、北京大兴 - 衢州等国内航线，提升北京首都 - 上海虹桥、广州、深圳、成都双流、重庆、杭州等国内干线竞争力
- 建立客货联动机制，增投增收效果显著



建立客货联动机制，全年执行

客机货班 **1.6** 万班次

全年国内运力同比增加

**7.66%**

截至报告期末



境内营销中心

**4** 家



境内营业部

**50** 家



境外地区总部

**4** 家



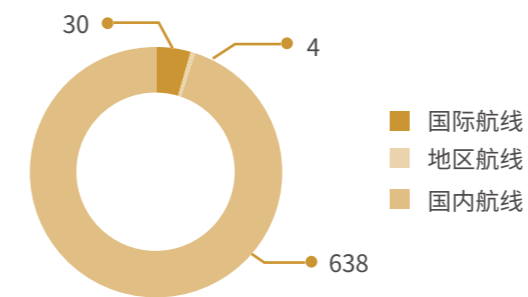
境外营业部

**85** 家

截至报告期末，本公司、深圳航空（含昆明航空）、澳门航空、北京航空、大连航空、内蒙航空经营客运航线达

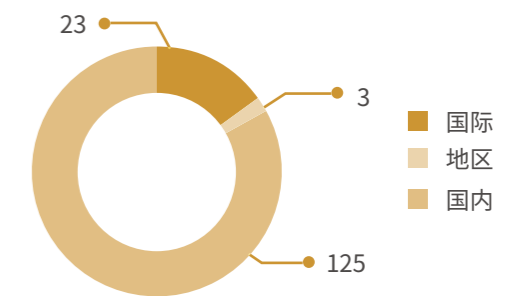
**672** 条

国航经营的客运航线条数（条）



2021 年公司通航国家及地区 **25** 个，通航城市 **151** 个

通航城市（个）



通过与星空联盟成员的合作，将服务进一步拓展到 **195** 个国家（地区）的 **1,300** 个目的地。

开启北京首都国际机场“一场两区”运营模式

国航在北京首都国际机场 T2 和 T3 航站楼开启“一场两区”运营模式，逐步增投运力，提高运行效能，优化旅客出行体验，加快世界级枢纽建设步伐。



北京首都国际机场 T2 和 T3 航站楼“一场两区”正式运营

服务粤港澳大湾区

7月30日，广东分公司正式挂牌成立。公司与广东省机场管理集团有限公司签署战略合作协议，全方位推动产业合作。



国航广东分公司成立

建设成都国际航空枢纽

5月28日，国航天府基地在成都宣告正式竣工启用，为成都国际航空枢纽的发展建设奠定坚实基础。6月27日，国航 CA4195 航班从成都天府国际机场首飞北京首都国际机场。



国航成都天府基地

助力“空中丝绸之路”建设

9月10日，国航新疆分公司在乌鲁木齐正式挂牌成立，这是贯彻落实“一带一路”倡议，服务新疆区域发展，构建新疆空中运输大通道的重要举措。



国航新疆分公司成立

## 行业协同发展

国航始终坚持与行业共发展，致力于通过供应链责任管理，和行业伙伴共同打造可持续价值链，积极开展交流与合作，造就互惠互利的新局面，翻开合作共赢的新篇章。

## 加强供应链管理

国航始终严格遵循“公开、公平、公正和诚实守信”的采购原则，将环境、社会及管治理理念融入供应链管理中，逐步向责任采购转型，积极构建可持续供应链。构建架构完整、层次清晰的“1（一级管理性文件）+9（二级程序性文件）+N（三级操作性文件）”三级采购制度体系。2021年，编制《供应商不良行为管理办法（暂行）》，持续完善制度体系。

在绿色采购层面，公司下发《关于推行绿色采购的通知》并推行至公司全范围实施，进一步强调在采购环节应选择环境友好、绿色环保的供应商。在采购活动中，国航在保证采购合规的前提下，充分考虑环境效益，在同等情况下优先采购环境友好、节能降耗和易于资源综合利用的产品和服务。公司通过合理运用供应商绩效评价结果，对供应商在环境保护、资源节约、企业社会责任及可持续发展方面进行监督，推动供应商持续提高环境管理水平及其社会责任表现。

### 供应商准入及退出机制

- 从供应商准入阶段开始严格规范供应商管理工作，贯彻落实《供应商管理规程》，要求供应商如实填报《供应商信息登记表》《供应商社会准则符合性自审问卷》并提交相应资质证明材料
- 成立资质符合性审核小组，负责对潜在供应商进行供应商资质符合性审核

### 绩效管理

- 将“质量、安全、客户满意度、成本、供货保障、创新”作为核心维度，建立考核机制，并将供应商考核评价结果对应至采购环节，从而实现闭环管理
- 以约谈供应商、定期回顾等方式，在日常绩效考核结果的基础上，为供应商制定改进措施并督促整改，同时建立供应商日常绩效档案

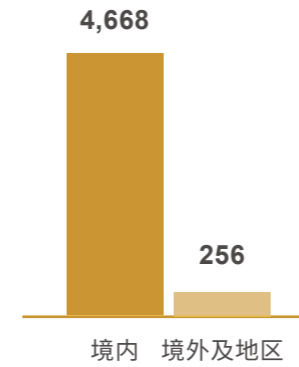
### 分级管理

- 将供应商分为 A 级、B 级、C 级和不合格四个级别，实施分级管理
- 鼓励与 A 级供应商建立长期合作伙伴关系，督促 B 级供应商进行整改，跟进 C 级供应商的整改进度，淘汰不合格供应商，停止继续合作
- 对供应商进行实时规范化管理，建立并定期更新公司供应商信息库

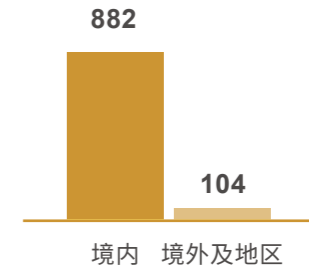
### 责任采购

- 从社会、环境等多重维度规范与供应商的合作，制定《供应商社会准则符合性自审问卷》，落实责任采购
- 供应商的 ESG 风险及表现被纳入评审范围，并要求供应商的一级供应商认同包含以上指标在内的《供应商社会准则符合性自审问卷》
- 涉及环境友好、绿色发展采购项目的供应商须根据国家法定环保要求提供相关资质认证材料

### 采购业务供应商数量



### 2021 年新增 供应商数量



1月1日，正式上线采购管理平台，通过电子化系统加强采购业务标准化、规范化，推进供应链建设。



国航树立绿色采购理念，推动供应商持续提高环境管理水平。2022年1月发布《关于推行绿色采购的通知》制度文件，推广绿色低碳理念，推进优先采购和使用节能、节水、节材等有利于环境保护的产品和服务。





## 持续对外合作

积极深化与行业和联盟伙伴的交流与合作，以可持续发展理念引领行业发展，在后疫情时代保持与合作伙伴间的沟通渠道畅通，与行业内优秀同行携手共创行业生态稳定、可持续发展的新局面。



9月28日-10月3日，参展第十三届中国国际航空航天博览会（珠海航展），全方位展现国航的运营实力、服务产品和履责故事。获评本届珠海航展民航展区“最佳品牌传播奖”和“优秀组织奖”。

## 对外合作主要进展



5月20日至23日，国航作为指定航空合作伙伴在重庆参展第三届中国西部国际投资贸易洽谈会，围绕“走进西部，洽谈未来”的展会主题，以“新航程心期待”的崭新面貌亮相。

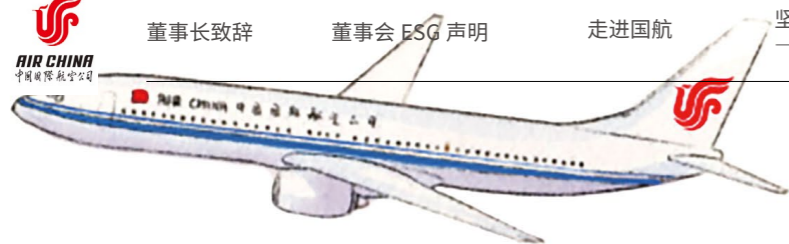


9月8日至11日，国航以唯一航空战略合作伙伴身份参展第二十一届中国国际投资贸易洽谈会，全方位展示国航的运营、服务和履责故事，获评“创意特色展台”银奖。



10月12日，第十二届中国旅客机场体验高峰会议在上海举行。国航发表了题为《关于国际健康通行证的应用探索》的主题演讲，就国际旅行重启的非接触式、数字化解决方案分享了国航经验。





# 真诚服务 实现新突破

本着“服务至上”的经营理念，以“品质服务”为切入点，始终将“真情服务”思想贯穿始终，革新服务领域管理思维，不懈创新，提升产品服务供给能力，竭诚提供世界一流的旅客服务。

## 打造世界一流服务产品

深化“三个导向”

践行“三全方略”

客户导向、问题导向、价值观导向

全流程对标、全流程治理、全链条发力

静态规划→动态管理

碎片化场景→全流程贯通

被动跟随→积极引领

一流品质  
突出特色

统筹管理  
策略灵活

全员服务  
目标一致

积极迅捷  
主动贴心

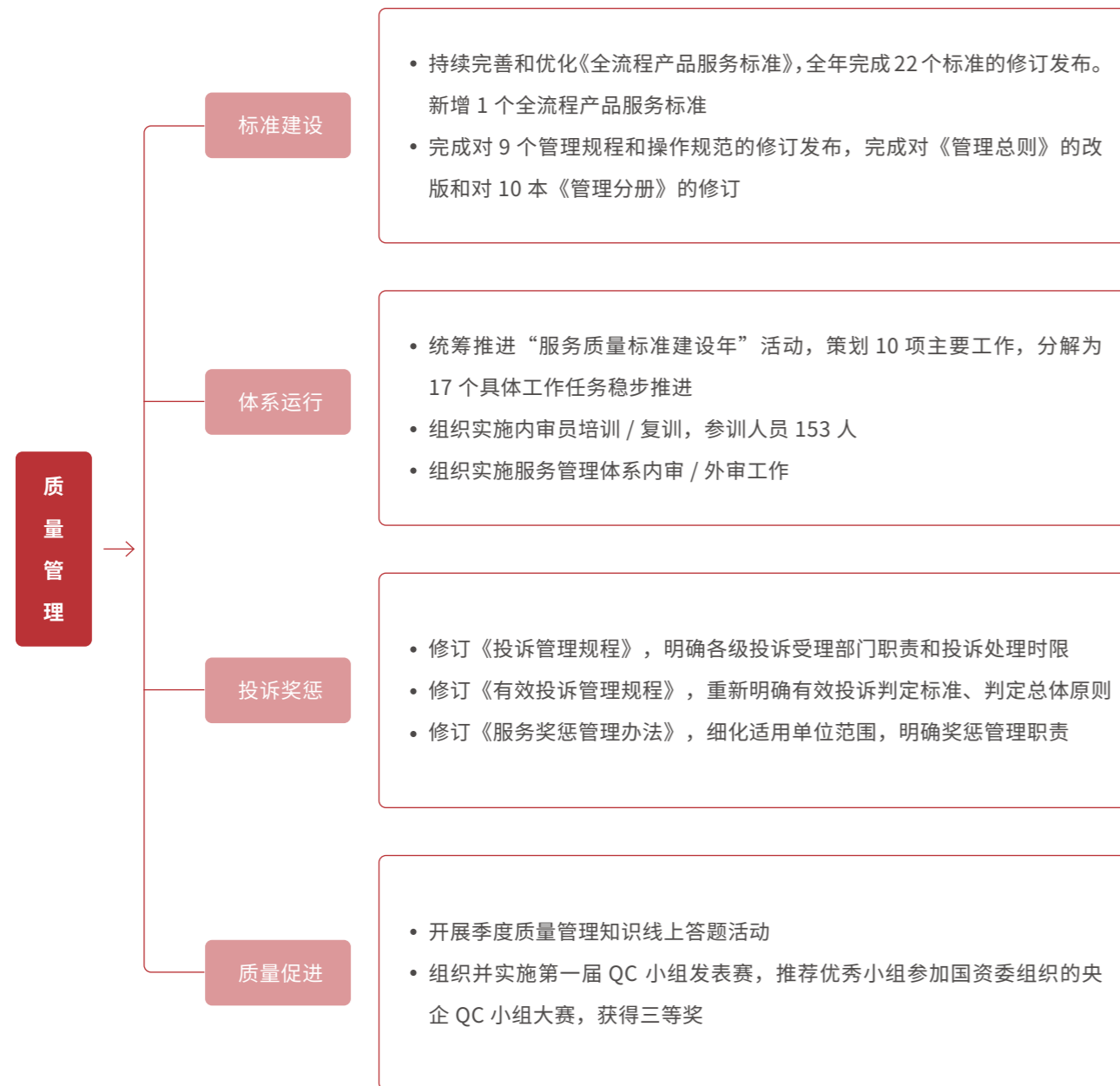
系统完善  
前瞻创新

业务精湛  
凝心聚力

## 服务领域“十四五”战略

## 服务质量管理

规范健全旅客服务管理，进一步加强服务质量管理的顶层设计，坚持“以人民为中心”的发展理念，坚持“三个导向”思想引领，从标准建设、体系完善、投诉与奖惩、质量促进四个方面，持续优化服务管理体系建设。



## 服务能力建设

### 开发全新服务意识素质类培训课程

开展主任研修班、尖兵训练营等服务质量提升专项培训，提升专业化和职业化

### 聚焦服务短板，提升“两长”现场处置能力

开设《乘务长实战》培训课程，提升主任乘务长和乘务长现场处置能力。

### 开发新型课件

开发了“豆豆电台”、“玩转知识库”等音频、视频课件，课程点击量达 12,360 次。持续分析旅客满意度数据，动态挖掘旅客需求，开发了《国航服务队伍职业化塑造》《关于职业化队伍建设五问五答》专题课程。



《服务队伍职业化塑造》已在全公司范围内展开网上培训，超过

**8,000** 人完成了该项课程的学习。

## 服务创新

### Wifi 网络平台

- 359 架飞机实现舱内无线局域网全面运营，16 架 A350 飞机提供空地互联服务
- 修订平台运营、管理和安全三大类 17 个流程管理制度，改版和优化旅客呈现界面应用产品
- 机上网络平台访问人数 5,260,860 人，平均平台打开率为 20.15%

### 创新实验室

- 投产“国航机上餐饮满意度分析可视化平台”
- 投产“智能助手”，完成“传统娱乐系统媒体内容更新模式创新”
- “飞机客舱消杀产品创新与研究项目”“第三方服务商国航旅客信息确认服务系统”通过验收

### 电商平台

- 完成国航 APP 机上餐饮预订方案
- 上线 E 飞讯功能，优化服务流程
- 优化 APP 行李全流程追踪功能，优化数据接口获取逻辑，支持航站、航线服务拓展
- 完成 APP 云环境搭建、云服务迁移，APP 架构全面升级

### 智能知识库

- 完成智能知识库 FAQ 优化数量 2,773 条，在线客服准确率保持在 80% 的较高水平



## 打造真情服务

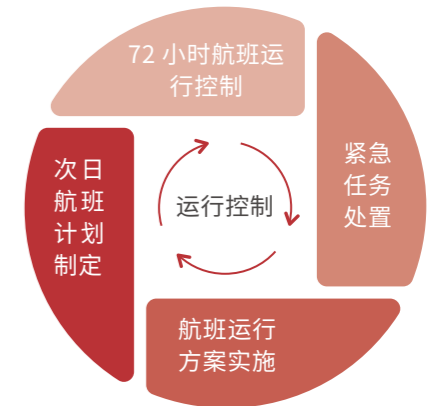
“真情服务”是民航作为服务行业的重要价值体现之一。国航以满足旅客需求为出发点，探索创新科技服务产品，提升服务质量，为旅客打造贴心、便捷的美好航空出行新体验。

## 保障航班正点

航班正点是航班服务质量的核心，也是客户满意度提升的关键。国航持续完善航班正点管理流程，建立保障航班正点工作目标，推进全球地面航班保障平台建设，全方位全流程落实日常航班保障工作。

2021 年国航航班正点率为  
(民航局统计国航数据口径)

# 88.96%



## 提升客户体验

国航以旅客需求为出发点，持续加强服务创新，深化探索信息化、智能化应用，竭力为旅客提供多元卓越服务。

### APP 升级

- 启用“自动候补”功能，最大限度满足在旺季出行时的购票需求



- 推出老人版 APP，帮助解决老年旅客运用智能技术的困扰



- 上线华为钱包国航电子登机牌、应用华为 eID 进行用户身份认证

- 首度亮出“冬奥冰雪权益券”特色产品，并开设“红色之旅”专区

- 上线星盟中转信息服务，为有星盟联程行程的旅客，提供了更加丰富清晰的中转衔接信息

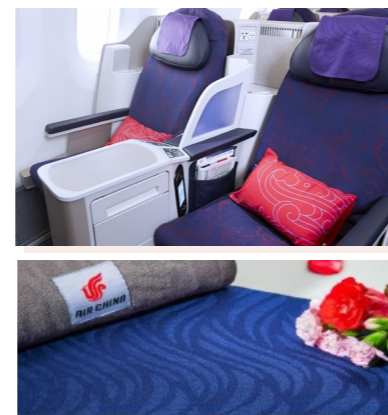
- 智能出行服务**
- ▶ 持续推进“无纸化”便捷出行，2021 年支持“无纸化”便捷出行的航站达 118 个
  - ▶ 强化中转服务保障能力，打造“智 - 中转”项目，实现中转航班信息的全渠道推送功能
  - ▶ 上线智慧中转服务，打造 AR/VR 中转引导

- 机上餐食**
- ▶ 深耕“盒你说”系列餐食服务
  - ▶ 推出春夏秋冬四款四季主题餐盒产品
  - ▶ 推出“袋你飞”系列餐食产品



- 行李全流程跟踪**
- ▶ 进一步完善行李状态跟踪服务，优化电子行李凭条和行李状态展示
  - ▶ 推进“智慧”服务，国内机场全面实现远程自助值机，开通 7 个站点的行李全流程跟踪查询服务，在 9 条航线开通对客查询服务

- 机上产品服务**
- ▶ 上线“凤羽霓裳”新盖毯产品
  - ▶ 上线“凤舞云端”等系列新内饰产品
  - ▶ 优化机上媒体内容品质，推出以传统文化为基调的“国风国品”等内容专区



## 特殊旅客服务

国航始终秉承“生命至上”的理念，持续优化特殊旅客服务质量，落实特殊旅客服务项目，为特殊旅客、特殊事件提供绿色通道，提升出行体验。



- 管理标准更新**
  - 修订伤病旅客退改等服务规章
  - 调整儿童及无成人陪伴儿童适用运价规定
  - 修订担架旅客退票服务要求
- 改善旅客体验**
  - 取消《免除责任书》，采用《风险告知书》，以风险提示的方式告知旅客出行风险
- 线上预定服务**
  - 官方网站及 APP 推出线上特殊旅客服务模块，实现机上轮椅等十类特殊服务自动化预订功能
- 机上轮椅配置**
  - 机上轮椅配置模式进一步变革，机上配置模式替代原有的地面配置模式
- 婴幼儿旅客服务**
  - 优化无成人陪伴儿童服务的自动化预定功能
  - 上线不正常航班婴儿旅客保护功能



推出两期“敬老权益卡”产品，用户每次有出行需求，即可用固定的价格购买国航实际承运的国内航班客票



1 月 14 日，搭载造血干细胞的 CA4235 航班由成都双流机场起飞，准点抵达南宁吴圩机场，成功保障了一例造血干细胞的运输任务，为旅客搭建起温暖的空中生命通道。

## 维护旅客权益

保障客户隐私、维护旅客权益是国航打造服务质量品牌的核心基础，国航始终将旅客隐私保护和旅客意见反馈放在首要位置，健全完善信息安全和旅客投诉反馈体系及机制，从而不断提高旅客出行满意度。

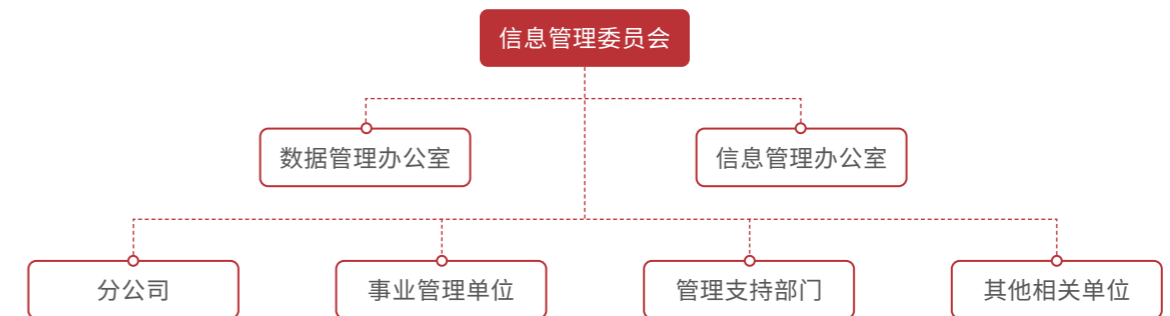
## 旅客隐私保护

为完善公司的信息安全保护体系，国航严格贯彻落实《个人信息保护法》《数据安全法》，建立完善《个人信息安全规范》《国航之翼旅客信息查看权限管理办法》等内部制度，规范旅客信息使用和保护。



## 信息安全管理组织架构

信息管理委员会是公司信息安全管理最高机构，履行数据管理审议职能，负责公司数据管理重大事项。



### 技术保障

- 国航数据存储通过了国家信息系统等级保护三级认证，同时获得了 ISO27001 认证和 PCI DSS 认证
- 完成国航 APP 系统等定级保级工作
- 采取强加密技术，对用户个人信息进行加密存储，并通过隔离技术确保数据安全

### 管理保障

- 对多语言隐私条款进行修订并及时在各平台进行更新
- 对数据查看人员进行详细归类，对旅客信息查看权限作进一步限制
- 建立数据需求确认单，逐级审批后台账形式记录，确保数据操作记录可查询、可追溯
- 持续开展法治宣传教育工作，针对《刑法》、《个人信息保护法》、《治安管理处罚法》等相关法律法规对员工开展信息安全和隐私保护专题培训，提升员工信息安全意识



### 全流程隐私信息保护

及时更新隐私政策条款，采集用户信息严格遵守最小必要原则



在服务办理流程中，对用户的个人信息做部分隐藏处理，防止用户个人信息意外泄漏



完善行程保护功能，开启行程保护后用户行程无法被他人获取，保障旅客行程不被恶意篡改



完善永久注销账户功能，旅客操作永久注销账户后，全部个人信息将从国航数据库中删除



在旅客相关数据传递的过程中，用户信息需加密传输，确保数据传输过程的安全性



## 旅客权益保护

国航高度重视旅客权益，搭建健全有效的旅客沟通反馈机制，及时跟踪与处理旅客的投诉反馈，动态跟踪与分析旅客出行满意度，根据客户意见持续改善服务与工作。

### 持续完善旅客投诉处理机制

完善《有效投诉管理规程》《服务补救及投诉处置管理规程》等制度，学习新版《投诉管理规程》，规范旅客投诉事件调查及回复标准。

### 提高旅客投诉反馈处理效率

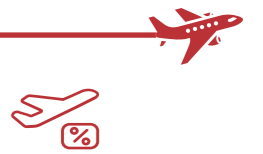
成立了全球客户服务中心，“95583”热线为全球旅客提供7\*24小时多渠道、智能化、全流程的沟通平台。

### 改善服务短板

出台《服务质量监控管理办法》，完善《服务情景模拟案例集》，以强化情景模拟演练、评估考核等形式，形成“教、导、查、考”闭环管理。

### 改进退款流程

疫情期间开发了线上电子化补偿和实物补偿项目系统，打造服务补偿自动申领“E飞迅”项目，退款处理时间大幅缩短。



2021年，总体旅客满意度达

**84.7**分



高端旅客总体满意度

**85.2**分



回收旅客满意度问卷

**164,372**份



旅客投诉量

**5,944**件



投诉处理率

**100%**



## 回馈社会 共创新生活

国航坚持以人为本的发展理念, 切实保障员工合法权益与身心健康, 开展多种类的员工培训, 畅通员工晋升渠道, 积极履行社会责任, 力求实现与员工共同发展。



## 致力员工发展

国航执行公开、公平、平等的用工政策，严禁抵制任何形式的雇佣童工、强制劳工行为，坚持同工同酬，承诺不因员工性别、种族、国籍、身体状况、宗教、婚姻状况等因素产生歧视行为，保障员工的合法权益。激励员工成长，打造多元培训体系，关爱员工身心健康，致力于为员工营造公平、开放、和谐、包容的工作和生活环境，携手员工共同进步。

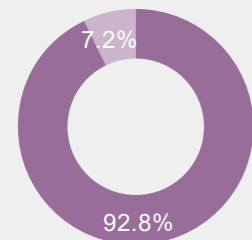
### 2021 年国航员工情况<sup>1</sup>

国航员工总数 **88,395**

按雇佣类型划分的员工人数

■ 劳动合同制员工 **82,061**

■ 劳务派遣制员工 / 实习生 **6,334**



按性别划分的员工人数

男性员工 **52,750**

女性员工 **35,645**



<sup>1</sup> 本报告中员工数据统计口径与年报口径保持一致，即包含国航股份、AMECO、深航、北京航、大连航、内蒙航等子公司。

按年龄划分的员工人数

35 周岁及以下员工 **54,587** 61.8%

36-45 周岁员工 **21,188** 24.0%

46-60 周岁员工 **12,620** 14.3%

按地区划分的员工人数

中国境内员工 **85,852** 97.1%

中国境外员工 **2,543** 2.9%

按专业类别划分的员工人数

管理及管理支持人员 **10,856** 12.3%

营销人员 **5,337** 6.0%

生产运行人员 **4,531** 5.1%

地面服务人员 **11,698** 13.2%

客舱服务人员 **23,382** 26.5%

生产支持人员 **6,964** 7.9%

飞行人员 **10,644** 12.0%

工程机务人员 **13,146** 14.9%

信息技术人员 **809** 0.9%

其他人员 **1,028** 1.2%

按学历划分的员工人数

硕士及以上 **3,877** 4.4%

本科 **47,458** 53.7%

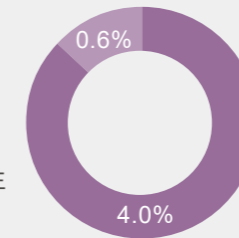
专科 **26,079** 29.5%

中专及以下 **10,981** 12.4%

按类型划分的员工流失比例

■ 劳动合同制用工

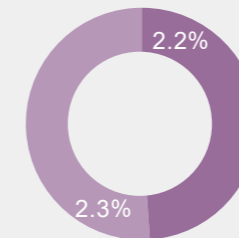
■ 劳务派遣制员工 / 实习生



按性别划分的员工流失比例

■ 男员工

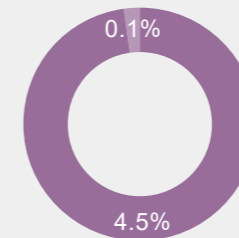
■ 女员工



按地区划分的员工人数

■ 境内

■ 境外

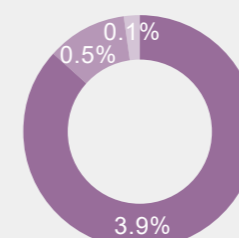


按年龄划分的员工流失比例

■ 35 周岁及以下员工

■ 36-45 周岁员工

■ 46-60 周岁员工



## 员工薪酬和福利

国航员工福利保障项目包括社会保险、住房公积金、企业年金、综合医疗保障等，2021 年公司员工企业年金覆盖率 94.5%。为了降低新冠疫情对员工的影响，公司及时采取应对措施，对涉疫风险较高的一线员工、驻外机构等员工以及隔离观察员工提供补助。

## 员工服务与沟通

2021 年为有效应对疫情防控新常态，公司聚焦服务升级优化及业务模式创新，全面提升人力资源信息化建设能力。聚焦于业务线上化转型，实现了人员调动转单电子化办理，以及员工移动服务平台的开发应用，提升了员工服务体验。持续对京内外员工服务中心开展业务指导，分享疫情期间的全新工作方法，全方位升级微信公众号平台服务能力并拓展线上化业务办理范围，有效提升内部服务满意度。

## 民主管理

- 完成国航股份第七期《集体合同》、第三期《女职工权益保护专项集体合同》和《劳动安全卫生专项集体合同》签订，进一步提升公司劳动用工制度法制水平。
- 建立正常监督检查工作机制，由公司方和职工方各选派 5 名代表成立公司集体合同监督检查小组。

## 职工代表大会绩效

征集职工代表提案 **48** 项

一般性意见处理提案 **35** 项

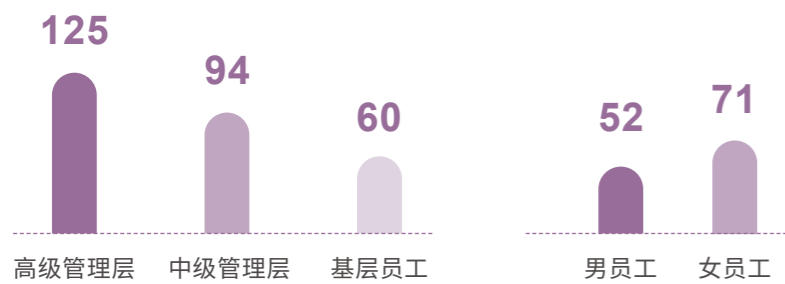
立案提案 **11** 项

员工加入工会组织的比例 **92%**

## 员工培训

持续完善《培训管理手册》，下发《新员工培训管理规定》等培训规定，针对与公司飞行安全、运行保障密切相关的配载、监装监卸、现场指挥、生产调度等关键岗位业务人员，制定并完善培训大纲，并通过现场及网络形式制作相关课程及培训管理操作工具，使员工培训体系具备可操作性，着力提升员工素质。

人均培训小时数 (小时)



## 培训体系建设



## 管理人员培训

### 上级组织调训

- 结合公司新时代高素质专业化干部人才队伍建设要求，组织选派 37 人次中高级以上管理人员参加上级单位组织调训班 32 个。

### 高级经理培训

- 首次与中国人民大学合作，依托高校师资平台优势开展高级经理“国企经营管理”培训项目，共计 38 名学员参训。
- 继续组织高级经理“卓越运营”培训项目，共计 33 名学员参训。

### 年轻干部及基层管理人员培训

- 采用在线学习平台线上直播方式，组织实施高效能人士的七个习惯专题网络脱产培训，共计 35 名年轻干部参训。
- 组织实施 3 期年轻干部基础轮训班，共计 72 名年轻干部参训。
- 构建公司基层管理培训体系，组织实施基层干部培训 22 期，共计 440 名基层干部参训。其中，经理领导力训练营 8 期，主管研修班培训 7 期，四长提升班 7 期。

### 网络培训

- 上新“七一”讲话、管理创新、国企简史等 13 个系列网络专题课程，累计更新课程资源共计 105 门 268 节；
- 迭代提升在线学习平台，全年共策划发送推文 28 篇，推文点击量达 101,549 人次。



【上新】提升“七种能力”，牛年共创佳绩！  
锤炼“七种能力”，新年更有动力！

## 民航职工圆梦大学

7月23日，中国民航工会与国家开放大学合作的“民航职工圆梦大学”项目首届毕业典礼圆满举办。公司共有174名职工顺利毕业，3名职工获得“优秀毕业生”荣誉称号，3名职工获得“2020年优秀学生”荣誉称号，公司工会获得“助学先进单位”荣誉称号，8名基层工会干部获得“助学先进个人”荣誉称号。



• 2018年以来，“民航职工圆梦大学”项目累计在读人数

**1,039**人



其中2018级学员**312**人，2019级学员**425**人，2020级学员**302**人

• 共**4**位国家级、民航级荣誉获得者和**8**位民航工会立档困难职工获得了全免或半免入学补助



共**1,579**人次获得了民航工会发放的学期奖学金**106.01**万元

• 公司报读人数、毕业人数和获奖人数均排名民航系统**第一**

## 员工健康

完善职业健康与安全管理体系及员工健康档案管理机制，拟定《职业健康安全手册》并全面组织宣贯培训。下发《劳动防护用品管理规定》，切实保障员工健康与安全。

## 幸福心计划（EAP）项目

• 举办微课

**32**场

• 主题培训

**136**场

• 新员工团队辅导

**20**场

• 团体辅导

**94**场

• EAP服务热线接听员工来电总数

**2,925**个

• 热线咨询

**3,001**小时

• 开展线上线下驻场咨询

**45**场

• 走进心世界活动

**42**场



## 开展职业病危害防控

4月25日至5月1日，开展第19个职业病防治法宣传周系列活动。

12月10日，召开职业健康管理线上视频培训会，27家单位70余名专兼职管理人员参加培训。

2021年，公司因工伤损失工作日为10,337天。

## 落实员工健康体检

12月1日

携手北京大学第三医院在国航之翼3.0平台上线了国航员工健康管理计划，为员工打造了优质、高效、专业，具有前瞻性、持续性预防作用的健康管理平台

2021年

国航股份共完成空勤人员体检鉴定**14,600**人次  
其中飞行员**4,712**人次

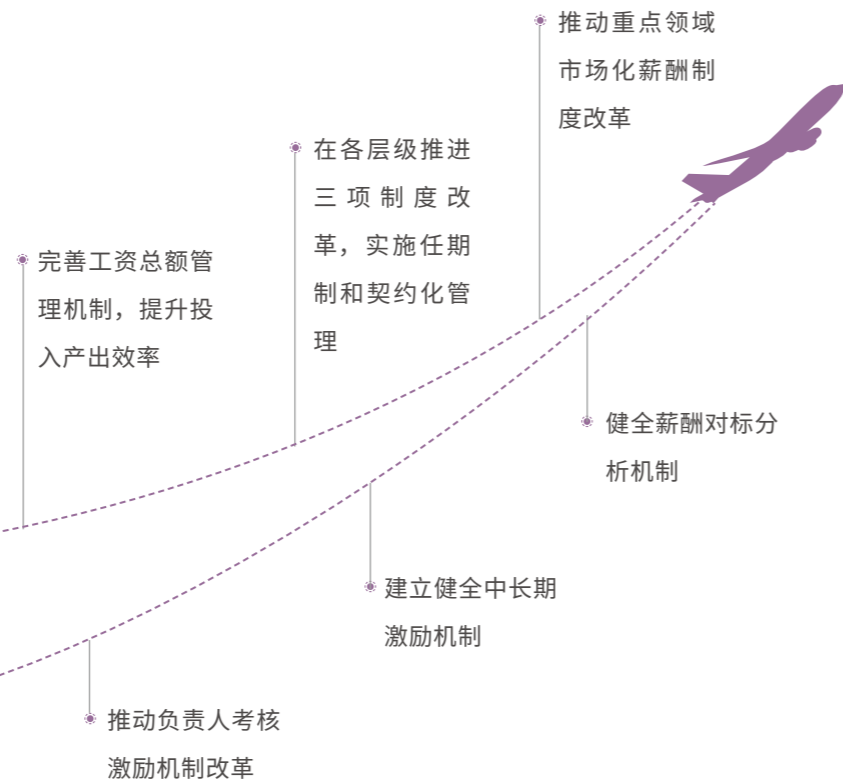
2021年

国航股份北京地区共完成空勤人员总部“一站式”体检**1.41**万人

## 员工激励与关爱

公司坚持“为岗位价值付薪、为个人能力付薪、为绩效结果付薪”的理念，为员工提供具有竞争力的薪酬和激励，制定《员工岗位绩效管理实施办法》等一系列绩效管理制度文件，不断建立健全薪酬分配工效联动机制，实行工资总额预算的差异化化管理，为全体员工提供更广阔的发展空间。

### 改进绩效考核体系



### 先进表彰及劳模工匠宣传月活动

- 培树先进典型，评选表彰公司级劳动模范 50 人，先进个人 120 人，先进集体 80 个
- 结合庆祝中国共产党成立 100 周年主题，对公司各时期、各项重大任务中荣获表彰的 21 个集体和个人的典型事迹进行广泛宣传
- 加强对劳模工匠和领衔创新人才激励力度，推荐段黄科创新工作室参加首届大国工匠创新交流大会
- 加强职工创新领域专利推广，Ameco《检测飞机部件的性能进入衰退期的方法及飞机的维修方法》被推荐为第二十三届“中国专利奖”候选对象

### “五小”技术创新活动

以“降本增效”为主题开展“小发明、小创造、小革新、小设计、小建议”活动。鼓励员工在降本增效、效益攻坚中发挥作用。活动共收集“五小”方案 441 件，并进行评优表彰。



## 职业技能竞赛

组织 2020-2021 年度“安康杯”竞赛

组织第十八届职工岗位（民航空中警察、航空安全员）职业技能竞赛

组织参加第二届中国民航网络安全职业技能大赛



## 关爱职工生活

春节及暑运期间，对基层

**40** 余家

单位进行现场慰问，共拨付送温暖、送清凉资金

**1,854** 万元。

开展困难职工精准关爱，向

**256** 人次

民航级、公司级困难职工发放慰问金

**55** 万元

第六期职工互助金补助

**154** 人次

**308** 万元

补充互助金

**300** 万元

确保患病职工受保障的水平不降

发放第七期女职工互助金补助

**93** 人次

**186** 万元。

民航第七期女职工互助金补助

**85** 人次

**104** 万元。



春运送温暖活动现场

举办“青春同行 伴梦起航”青年联谊活动

## 丰富员工文化

### ✈️ 举办第二届职工艺术节

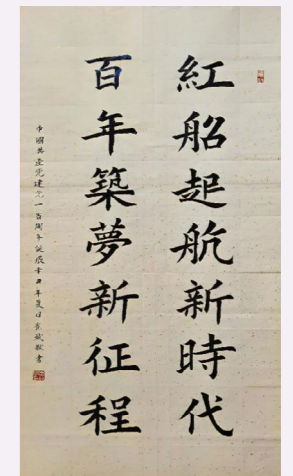
以“永远跟党走 奋进新征程”为主题，举行线上书、画、影展示和线下文艺汇演等活动。



摄影作品《心之所向》



绘画作品《百年征程》



书法作品

### ✈️ 开展“民航人的除夕夜”主题微摄影活动

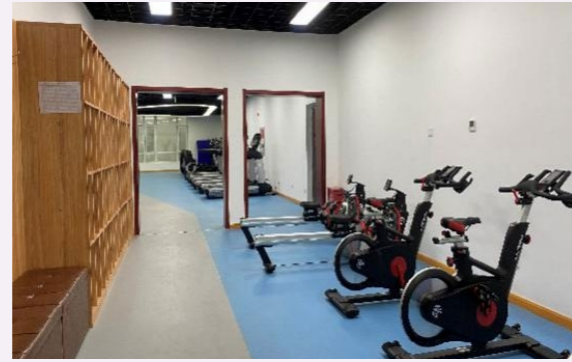
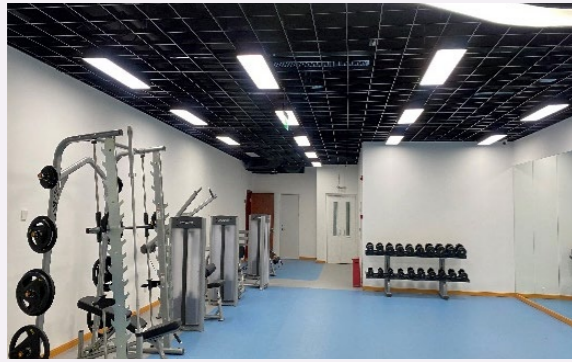
员工通过“民航人的除夕夜”主题微摄影活动，共投稿 3964 件，记录员工自己的春节故事，展现出员工生活中的精彩。



“民航人的除夕夜”主题微摄影活动作品

## 成立职工文体活动中心

2021年4月，向员工开放职工文体活动中心，营造健康生活、快乐工作的良好氛围。



职工文体活动中心

## 开展“我的职场故事”征文活动

“我的职场故事”主题征文活动共征集30个基层单位153篇投稿，通过不同时期、不同岗位女职工的成长故事，展现职工爱岗敬业的精神。



活动现场

## 倾情回馈社会

公司在致力于企业发展的同时，用心用情用力履行定点帮扶责任，积极参与社会公益活动，为社会的发展贡献一份力量。

### 乡村振兴

公司贯彻落实习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果、推进实施乡村振兴战略有关重要讲话和指示批示精神，坚决扛起定点帮扶政治责任，用心用情用力助力广西昭平县、内蒙古苏尼特右旗在脱贫摘帽的基础上巩固拓展脱贫成果，接续推进乡村振兴。



荣获“全国脱贫攻坚先进集体”荣誉称号

● 全年投入无偿帮扶资金 **4,077.3** 万元，开展帮扶项目 **21** 个

● 组织员工购买帮扶地区农牧产品 **5,407** 万元

● 帮助销售农牧产品 **1,088** 万元；引进帮扶资金 **67.7** 万元

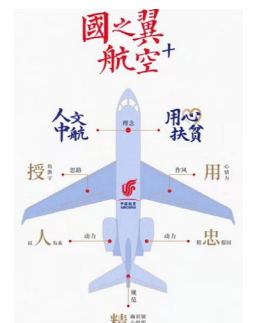
● 培训基层干部 **1,314** 人，技术人员 **1,275** 人

完成 **3** 名定点帮扶地区挂职干部工作交接

增派 **2** 名优秀团干部赴帮扶地区工作锻炼

### 弘扬脱贫攻坚精神

- ▶ 系统总结在脱贫攻坚期间的工作经验，创新构建“航空+帮扶”模式。开展精准扶贫专题展，设计制作“扶贫图鉴”，汇聚接续乡村振兴力量。



“国之翼 航空+帮扶”模式

## 乡村产业振兴

- 自主研发航空餐食，在国航部分航线、休息室提供，并在部分航线配备昭平有机茶，推动“牛羊上蓝天”“茶香飘客舱”，助力提升苏尼特右旗“熊猫羊”和昭平茶的知名度。



- 积极帮助当地企业搭建自有电商平台，拓宽产品销售渠道。



打造“苏尼特优品”“昭平优品”电商平台

- 在公司的帮扶下，昭平将军峰集团坚持以科技创新引领茶产业高质量发展，旗下子公司被认定为“国家高新技术企业”，为当地茶产业转型升级起到了示范引领作用。



在广西昭平县援建茶叶生产加工基地

- 苏尼特右旗“苏尼特羊”“苏尼特双峰驼”成为中国地理标志商标，对有效打造畜产业链和畜产品品牌提供了有力支撑。



## 乡村人才振兴

- 持续开展“中航蓝天”青少年研学，“中航蓝天教育发展基金”等项目，惠及当地 150 名优秀教师和 300 名品学兼优学生。



“中航蓝天教育发展基金”表彰大会在内蒙古苏尼特右旗举办

- 在昭平开展特殊学校建设项目，惠及昭平县全部残障孩子。



在建广西昭平县特殊教育学校

## 美育教育

- 2021 年，持续开展音乐帮扶项目，新编写的音乐帮扶项目实验教材已投入使用。广西昭平县江口小学全年共开展 15 节音乐面授课，12 节网络课程。



► 开展各类培训项目、引进北京师范大学教育培训中心开展教师培训合作，培养一批能够引领一方、带动一片的教育教学带头人。



在广西昭平县开展油茶  
高产栽培技术培训班



在广西昭平县开展领导干部  
生态文明建设专题培训班



在内蒙古苏尼特右旗开  
展厨师职业认证培训

## 乡村文化振兴



在内蒙古苏尼特右旗建设新牧区文化服务点，打  
造具有综合文化服务能力的特色文化活动阵地

与苏尼特右旗乌兰牧骑开展交流共建，发挥草原  
上“红色文艺轻骑兵”文化传播重要作用



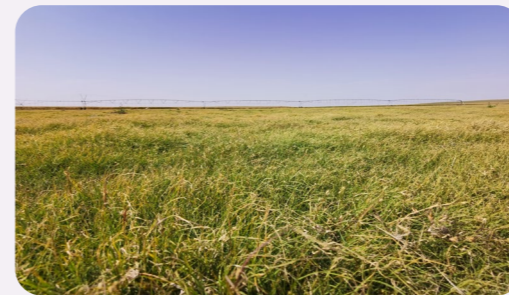
邀请妈妈哲学创始人韩谨老师及其团队开展“妈妈课堂”  
培训，引导当地家长学技能、变思维、拓眼界，建设良  
好家风，塑造乡村振兴“精气神”

## 乡村生态振兴

积极引导定点帮扶地区坚持生态优先、绿色发展，在帮助当地布局产业发展时，充分考虑生态效应，深入挖掘绿色资源，进一步推进生态链、产业链、价值链深度融合、多元转化。



携手中华环境保护基金会设立“苏尼特右旗生态扶  
贫基金”，项目团队先后获批国家审定野牛草良种  
3个，获梁希林业科学技术奖二等奖



在昭平县江口村持续开展基础设施建设项目，改善  
5000余名村民居住环境，打造美丽乡村



## 乡村组织振兴



开展国航金凤乘务  
组与帮扶地区三方  
党组织共建，将载  
旗航空红色基因转  
化为乡村振兴坚定  
动力



## 圆满完成重大运输保障任务

### 全力保障中国健儿出征东京奥运会及残奥会

7月10日-9月6日，作为2021年东京奥运会中国体育代表团官方航空客运服务合作伙伴，国航积极部署，严格疫情防控，保证服务品质，圆满完成2021年东京奥运会及残奥会中国代表团的运输保障工作。



东京奥运会期间，组织包机

**26** 班次，运送旅客

**1,906** 人次；

东京残奥会期间组织包机

**7** 班次，运送旅客

**896** 人次。

### 全力支持河南救灾

7月，河南等地持续遭遇强降雨，郑州等城市发生严重内涝，防汛形势十分严峻。国航第一时间启动应急处置预案，积极调配运力，确保人员救治、物资运输等空中通道畅通。



7月22日，向河南省慈善总会捐款

**2,000** 万元，

用于特大暴雨造成的灾情救助和灾后重建工作，全力为灾区人民提供支持和帮助。

### 护送西藏先天性心脏病患儿赴郑州就医

12月3日-8日，与中国红十字基金会、郑州市第七人民医院紧密配合，国航为西藏赴河南郑州接受检查和手术治疗的22名西藏先心病患儿和25位随行家属提供免费的往返运输保障服务，顺利完成“天使之旅——西藏先心病患儿筛查救助行动”先心病儿童治疗团的接力行动。



### 保障大骨节病项目受助藏族同胞乘机

3月2日，重庆分公司成功完成了12名大骨节病项目受助藏族同胞由重庆飞往北京的运输保障任务。此项目为中国留学人才发展基金会的公益项目，重庆分公司在接到需求后，精心制定保障预案，为这些特殊旅客提供了细致温暖的乘机服务保障。



## 开展“我为群众办实事”实践活动

### 大力打造推广红色航线

国航支持带动革命老区经济社会协调发展，打造北京-井冈山、北京-延安、北京-遵义等11条红色旅游精品航线，覆盖老区经济受益人数3,000万人。



国航官网红色旅游专区

▶ 浙江分公司在候机楼增加了夕阳e站“红马甲”服务点，为老年旅客提供一站式服务



重庆分公司红岩乘务组在“六一”国际儿童节来临之际，举办“岩续爱”孤残儿童画作工艺品爱心义卖活动



▲ 湖北分公司推出了“专属值机柜台、专属等候区、专属引导”等 16 条老年旅客服务新举措



◀ 为全面推进落实民航局关于“在登机口临时办理的托运行李必须经过二次安全检查后方可运输”的要求，地面服务部开展了志愿服务，将手提行李卡控前移至值机柜台和安检前，做实做好旅客手提行李卡控工作

## 志愿者服务及交流

国航秉持“奉献、有爱、互助、进步”志愿服务理念，积极鼓励员工参加志愿服务和社会公益活动，共享和谐社区。



国航志愿者为旅客提供引导服务



开展疫情防控、候机楼服务旅客等志愿服务活动

**136** 项

参与员工

**1,356** 人，

服务旅客超

**19** 万人次。



### “中航蓝天课堂”志愿支教活动

国航志愿者踊跃参与“蓝天课堂”志愿支教活动。全年派出长短期支教志愿者 35 人，开展志愿支教 1,413 课时。



## ✈️ 重庆分公司志愿者助力乡村振兴

8月29日到9月4日，重庆分公司组织红岩、银鹰、阳光、新青年等青年文明号的代表，与14名飞行学员，在重庆万州仙云村开展为期7天的乡村振兴志愿活动，开展了党史学习交流、道路隐患排查、航空课堂、义务理发、爱国电影展演、贫困户慰问、文艺演出等丰富多彩的志愿服务。



## ✈️ 天津分公司志愿者慰问老人

4月27日，天津分公司开展“青春暖夕阳，党史面对面”志愿服务活动。青年志愿者前往昆仑老人院，为老人送去防疫物资和温暖慰问。



## 2022 年展望

展望 2022，我们即将迎来党的二十大召开，做好公司安全运行、疫情防控、服务效益、改革发展、党的建设工作仍是重中之重。

**坚持稳字当头、做到稳中求进。**在行业恢复期抢先机、抓主动，创造更好经营业绩，不断做强做优做大，切实增强公司竞争力、抗风险能力。

**抓好安全生产、坚持系统管理。**安全是公司的生命线、是永恒的主题。要提高安全工作政治站位，提高安全管理能力，严格落实安全生产责任，抓好航班运行安全，切实把整治成果转化为安全生产治理成效。

**守牢疫情防控工作底线、落实防控举措。**严格落实防控主体责任，加强对外沟通、密切内部协作、精细抓好防控，依据防控要求及时调整完善运行模式，要做好员工关心关爱，保障员工健康与安全。

**提升航空服务质量、满足旅客美好航空出行需求。**要加强服务体系和系统建设，提高服务系统管控能力，完善全流程服务标准，推动各体系精准衔接，提升国航服务品质。

**科学推进绿色低碳发展、响应国家低碳战略。**深入学习贯彻党中央、国务院关于做好“碳达峰、碳中和”的工作意见和行动方案，立足行业节能减排特点难点，加快绿色低碳转型。

**加快实施信息化建设、促进数字化转型。**加强组织领导，设立信息化数字化建设领导小组，强化对转型工作的整体统筹，加快业务数字化、数字业务化、运营智能化升级，为实现公司高质量发展、建设智慧航空公司提供强大动力。

国航将更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，坚定信心、迎难而上，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！



## 关键绩效表

指标名称	2019 年	2020 年	2021 年
总资产 (亿元)	2,942.54	2,840.71	2,984.15
本年实际上交税费总额 (亿元)	64.17	29.05	33.39
在册飞机数量 (架)	699	707	746
平均机龄 (年)	6.96	7.74	8.23
安全飞行 (万小时)	228.50	155.30	159.02
运输总周转量 (亿吨公里)	253.64	132.85	135.99
旅客运输量 (亿人次)	1.15	0.69	0.69
货邮运输量 (万吨)	143.42	111.37	118.67
每股社会贡献值 (元)	3.01	0.93	1.08
前五大供应商采购额 (亿元)	361.32	177.05	178.52
旅客总体满意度 (分)	81.40	83.00	84.70
高端旅客总体满意度 (分)	82.00	82.10	85.2
全年接获旅客投诉量 (件)	12,373	6,287	5,944
旅客投诉处理量 (%)	100	100	100
航班正点率 (%)	81.83	89.15	88.96
航班执行率 (%)	98.19	98.90	99.03
总能耗 (万吨标准煤)	1,078.8	696.7	715.1
航空煤油消耗 (万吨)	728.9	469.3	481.3
电力消耗 (兆瓦时)	195,539.2	184,219.9	214,229.6
汽油消耗 (吨)	2,709.9	2,367.5	2,336.6

指标名称	2019 年	2020 年	2021 年
柴油消耗 (吨)	7,693.0	5,972.1	5,565.4
天然气消耗 (万立方米)	1,579.2	1,355.4	1,510.0
热力 (百万千焦)	244,341.1	258,610.4	311,688.4
其他能源消耗 (吨标准煤)	4.8	1.5	0.6
吨公里油耗 (公斤 / 吨公里)	0.296	0.356	0.357
吨公里二氧化碳排放 (克 / 吨公里)	931.5	1,121.2	1,124.7
二氧化碳排放 (万吨)	2,324.8	1,504.4	1,544.2
有害废弃物排放总量 (吨)	785.2	799.9	1,089.1
水消耗 (万吨)	492.4	439.9	490.5
环保投入 (万元)	26,984.5	20,475.6	46,779.8
在岗员工人数 (人)	89,824	89,373	88,395
管理序列及管理支持序列总人数 (人)	10,538	11,001	10,856
劳动合同签订率 (%)	100	100	100
受集体谈判协议保障的员工比例 (%)	100	100	100
社会保险覆盖率 (%)	100	100	100
因工亡故人数 (人)	0	1	0
职工教育经费总额 (万元)	1,787	1,122	1,121

备注:

1. 近三年财务、运营以及员工数据与年报口径一致。
2. 服务口径为国航股份。
3. 能源消耗口径含国航、深圳航空、昆明航空、大连航空、内蒙古航空、北京航空、Ameco。有害废弃物排放仅涉及 Ameco 危险废弃物排放。

## 联交所 ESG 报告指引索引

披露指标		回应
范畴：环境		
A1: 排放物		
一般披露		P68, P70
A1.1	排放物种类及相关排放数据	P70
A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P64
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P70
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P118
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	P66
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	P69-P71
A2: 资源使用		
一般披露		P64-P65
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P118
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P69
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	P66
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	P69
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用
A3: 环境及天然资源		
一般披露		P68
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	P68
A4: 气候变化		
一般披露		P64

披露指标		回应
A4.1	描述已经或可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	P65
范畴：社会		
雇佣与劳工准则		
B1: 雇佣		
一般披露		P96
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	P96
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P96
B2: 健康与安全		
一般披露		P101
B2.1	过去三年因工亡故的人数及比率	P118
B2.2	因工伤损失工作日数	P118
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	P101
B3: 发展及培训		
一般披露		P98
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	P118
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	P118
B4: 劳工准则		
一般披露		P96
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P96
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P96
运营惯例		
B5: 供应链管理		
一般披露		P78

## GRI 索引表

披露指标		回应
B5.1	按地区划分的供货商数目	P79
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	P78
B5.3	描述有关识别供应商每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	P78
B5.4	描述在挑选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	P78
<b>B6: 产品责任</b>		
一般披露		P84
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	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	P93
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P55
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	P90
<b>B7: 反贪污</b>		
一般披露		P47
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	P48
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P47
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P47
<b>社区</b>		
<b>B8: 社区投资</b>		
一般披露		P107-P116
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）	P107-P116
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P118

报告目录	GRI Standards 对标	
报告说明	102-45、102-46、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54	
董事长致辞	102-14、102-15	
董事会 ESG 声明	102-1、102-2、102-3、102-5、102-6、102-7、102-16、102-18	
走进国航	102-1、102-2、102-3、102-4、102-5、102-6、102-7、102-16、102-17、102-18、102-22、102-7、201-1、205-2、205-3	
坚定信心——打好疫情防控攻坚战	203-1、415-1、416-1	
全力以赴——高水准冬奥服务保障	203-1、413-1、415-1	
优化治理 迈向新阶段	可持续发展管理	102-16、102-18、102-19、102-20、102-21、102-22、102-23、102-24、102-26、102-29、102-31、201-33、102-34、102-42、102-43、102-44、102-46、102-47、103-1
	公司治理	102-15、102-16、102-17、102-29、102-30、103-1、103-2、206-1
	党建引领	-
	反腐败与商业道德	205-2、205-3
	全面风险管理	102-15、102-3、
	数字化建设	-
安全发展 再上新台阶	持续安全发展有担当	-
	保障安全运行	416-2
	安全运行体系建设	103-2、416-1
	弘扬安全文化	416-1
夯实安保管理基础	103-2	

## 主要政策法规及公司制度

报告目录	GRI Standards 对标
绿色低碳 展现新作为	服务国家“双碳”战略 103-2、201-2、302-3、302-4、302-5 完善环境管理体系 103-2、302-1、302-3、302-4、305-4 深化绿色运营模式 301-1、301-3、302-4、302-5、303-1、303-3、306-2 践行企业绿色责任 304-1、304-3
优化布局 汇聚新优势	效益攻坚 201-1、203-1 加强枢纽网络建设 102-7 行业协同发展 102-9、103-2、204-1、308-1、308-2、414-1、414-2
真诚服务 实现新突破	服务质量管理 103-1、103-2 打造真情服务 416-1、417-1 维护旅客权益 418-1
回馈社会 共创新生活	致力员工发展 102-8、102-35、102-36、102-37、102-41、103-2、401-1、401-2、403-2、404-2、405-1、406-1 倾情回馈社会 203-1、103-2、413-1
附录	2022 年展望 - 关键绩效表 301-1、302-3、305-4、305-5、306-2、404-1 指引索引表 102-55 第三方审验 102-56 我们的倾听 -

ESG 指标	遵守法律及规例	内部政策
<b>A1 排放物</b>	《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废物名录》 《关于做好 2021 年度民航飞行活动二氧化碳排放报告和核查有关工作的通知》	《废水排放管理程序》 《废气排放管理程序》 《噪音排放管理程序》 《固体废物管理程序》 《油品化学品管理程序》 《碳排放管理实施细则》
<b>A2 资源使用</b>	《中华人民共和国节约能源法》 《重点用能单位管理节能办法》 《高耗能落后机电设备（产品）淘汰目录（1-4 批）》 《国务院关于印发“十四五”节能减排综合工作方案的通知》	《国航节能减排管理手册》
<b>A3 环境及天然 资源</b>	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境影响评价法》	《国航环境管理手册》 《突发环境事件应急预案》 《水污染事故专项应急预案》 《大气污染事故专项应急预案》 《危险废物事故专项应急预案》 《辐射事故专项应急预案》
<b>A4 气候变化</b>	关于印发民航贯彻落实《打赢蓝天保卫战三年行动计划》工作方案的通知 《民航行业塑料污染治理工作计划（2021-2025 年）》 《中共中央 国务院关于深入打好污染防治攻坚战的意见》 《中共中央 国务院关于完整正确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》 《国务院关于印发 2030 年前碳达峰行动方案的通知》 关于印发《关于推进中央企业高质量发展做好碳达峰碳中和工作的指导意见》的通知	《打赢蓝天保卫战三年行动计划》 《塑料污染治理专项行动（2021-2025 年）》 《“十四五”绿色发展规划》 《能源节约与生态环境保护管理办法》 《节能环保教育培训实施细则》 《能源节约与生态环境保护专项资金管理实施细则》 《节能减排与生态环境保护督查实施细则》 《能源节约与生态环境保护工作考核与奖惩办法》
<b>B1 雇佣</b>	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国劳动法实施条例》	《员工招聘管理规定》 《集体合同》 《女职工权益保护专项集体合同》 《劳动合同制管理规定》 《员工岗位绩效管理实施办法》

ESG 指标	遵守法律及规例	内部政策
<b>B2</b> 健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国劳动法》</li> <li>《中华人民共和国职业病防治法》</li> <li>《中华人民共和国民用航空法》</li> <li>《中华人民共和国安全生产法》</li> <li>《中华人民共和国突发事件应对法》</li> <li>《中华人民共和国反恐怖主义法》</li> <li>《中华人民共和国消防法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《劳动安全卫生专项集体合同》</li> <li>《职业健康安全管理手册》</li> <li>《劳动防护用品管理规定》</li> <li>《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》</li> <li>《中国国际航空股份有限公司总体应急预案》</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>《培训管理手册》</li> <li>《新员工培训管理规定》</li> <li>《关于各单位认真落实“新员工一年内形成有效生产力”项目任务的通知》</li> <li>《航空运输业务（配载业务人员）培训大纲》</li> <li>《航空运输业务（监装监卸人员）培训大纲》</li> </ul>
<b>B3</b> 发展及培训		
<b>B4</b> 劳工准则	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国劳动法》</li> <li>《禁止使用童工规定》</li> <li>《中华人民共和国未成年人保护法》</li> <li>《中华人民共和国工会法》</li> <li>《中华人民共和国劳动合同法》</li> <li>《中华人民共和国社会保险法》</li> <li>《中华人民共和国就业促进法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《员工行为守则》</li> <li>《违反劳动纪律行为处罚规定》</li> <li>《员工医疗期及待遇有关规定》</li> <li>《考勤管理规定》</li> <li>《实习、就业见习管理规定》</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>《采购管理规定》</li> <li>《采购体系文件管理规程》</li> <li>《采购计划管理规程》</li> <li>《标准采购管理规程》</li> <li>《供应商管理规程》</li> <li>《应急采购管理规程》</li> <li>《采购项目文件材料归档管理规程》</li> <li>《采购业务检查管理规程》</li> <li>《采购评审管理规程》</li> <li>《采购管理平台运营管理规程（暂行）》</li> <li>《不良行为供应商管理办法（暂行）》等</li> </ul>
<b>B5</b> 供应链管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国招标投标法》</li> <li>《中华人民共和国招标投标法实施条例》</li> </ul>	

ESG 指标	遵守法律及规例	内部政策
<b>B6</b> 产品责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国民用航空法》</li> <li>《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》</li> <li>《民用航空器驾驶员合格审定规则》</li> <li>《关于把控运行总量调整航班结构，提升航班正点率的若干政策措施》</li> <li>《中国民航国内联运收入会计手册》</li> <li>《中华人民共和国网络安全法》</li> <li>《中华人民共和国个人信息保护法》</li> <li>《关键信息基础设施安全保护条例》</li> <li>《通用数据保护条例（GDPR）》</li> <li>《关于推进中央企业知识产权工作高质量发展的指导意见》</li> <li>《公共航空运输旅客服务管理规定》</li> <li>《公共航空运输旅客服务质量管理体系建设指南》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《运行手册》</li> <li>《航空安全管理手册》</li> <li>《飞行驾驶员训练大纲》</li> <li>《飞行训练管理手册》</li> <li>《危险品运输安全管理手册》</li> <li>《维修工程管理手册》</li> <li>《中国国际航空股份有限公司数据管理规定》</li> <li>《数据安全管理办法》</li> <li>《个人信息保护制度》</li> <li>《个人信息保护业务技术指引》</li> <li>《数据生命周期安全管理制度》</li> <li>《数据安全审计规范》</li> <li>《中国国际航空股份有限公司旅客行李运输总条件》</li> <li>《全流程产品服务标准》及服务质量管理体系等文件</li> </ul>
<b>B7</b> 反贪腐	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国刑法》</li> <li>《中华人民共和国公司法》</li> <li>《中华人民共和国反洗钱法》</li> <li>《中华人民共和国反不正当竞争法》</li> <li>《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》</li> <li>《中华人民共和国反垄断法》</li> <li>《中华人民共和国招标投标法》</li> <li>《中华人民共和国监察法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《纪检监察机构处理信访举报工作实施细则》</li> <li>《运用第一种形态实施办法》</li> <li>《纪检监察干部教育培训工作规划（2021—2023年）》</li> <li>《监督执纪工作办法》</li> <li>《廉洁风险防控工作指引》</li> <li>《关于加强纪检监察机构日常监督的意见》</li> </ul>
<b>B8</b> 社区投资	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国慈善法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《对外捐赠管理办法》</li> <li>《冬奥航班运行保障工作方案》</li> <li>《关于做好定点帮扶工作的实施意见》</li> <li>《青年志愿者协会章程》</li> <li>《青年志愿服务条例》</li> <li>《“中航蓝天课堂”志愿支教项目管理办法》</li> <li>《“中航蓝天课堂”志愿支教规划（2021—2023年）》</li> </ul>



## 第三方审验



### 验证声明

#### SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展验证报告-中国国际航空股份有限公司提交的中国国际航空股份有限公司2021社会责任报告

##### 查证/验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受中国国际航空股份有限公司（以下简称“国航”）的委托，对中国国际航空股份有限公司2021社会责任报告（以下简称“报告”）进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，验证范围包括本报告所含文本、2021年的数据和图表，其他披露的数据及信息不在验证范围之内。我们对位于中国北京顺义区空港工业区天柱路30号的中国国际航空股份有限公司（集团层面）的数据及信息进行了现场验证。

中国国际航空股份有限公司2021社会责任报告中的信息由其管理层以及相关职能部门负责。SGS并未参与国航2021社会责任报告任何材料的准备。

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

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

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

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

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

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

##### 独立性与能力声明

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

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括SGS认可的社会责任报告主任审验员，注册于CCAA的ISO 9001审核员、ISO 14001审核员和ISO 45001审核员等。

##### 查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，中国国际航空股份有限公司2021社会责任报告中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国国际航空股份有限公司在2021年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。验证团队认为，该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

SGS相信，该机构已在报告中选择了适当的符合性方案。

#### 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

SGS认为，中国国际航空股份有限公司2021社会责任报告符合GRI STANDARDS核心方案中所有关于内容和报告原则的要求。

##### 利益相关方参与

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

##### 可持续发展背景

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

##### 实质性

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

##### 完整性

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

##### 平衡性

国航的报告基本遵守了平衡性原则，对正面及非正面信息如实进行了披露。

##### 可比性

国航的报告中披露了中国国际航空股份有限公司 2021 年的各项相关绩效指标，在关键绩效表对其重要的绩效指标披露了二年的对比数据，这些数据可使利益相关方对其可持续发展绩效进行直观对比和了解。

##### 准确性

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

##### 时效性

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

##### 清晰性

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

##### 可靠性

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

##### 管理方法

国航的报告对所选择的专项议题进行了管理方法披露。

##### 一般披露

国航对一般披露符合GRI标准核心方案的要求。

### 专项议题披露

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

### 发现和建议

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

### 审验局限性

本次审验局限性在于仅对中国国际航空股份有限公司总部层面的相应数据和信息进行了溯源。访谈未涉及到外部利益相关方。

由于受新冠疫情影响，审验组人员未到现场走访，以在线方式对报告中披露的信息进行验证。

签字：

代表通标标准技术服务有限公司

辛斌 总监  
北京市阜成路73号 世纪裕惠大厦16层

2022-03-18  
[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)

## 我们的倾听

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《中国国际航空股份有限公司 2021 年社会责任报告》，这是国航向社会公开发布的第十四份社会责任报告。我们非常愿意倾听和采纳您这份报告的意见和建议，以便我们在今后的报告编制工作中持续改进以及提升公司社会责任管理和实践水平，我们真诚地期待您的宝贵意见和建议。

1. 您对本报告整体是否满意？

非常好      好      一般      差

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

非常好      好      一般      差

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

非常好      好      一般      差

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

非常好      好      一般      差

5. 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整？

非常好      好      一般      差

6. 您对我们今后社会责任工作及社会责任报告有何意见和建议？



邮编 101312

电话 86-10-61462152

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