

本公司及董事会全体成员保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

目录

报告说明	2	第四章 客户服务	26
董事长致辞	4	1. 服务管理	
第一章 公司概况和战略	6	1.1 服务质量管理	
1. 公司概况		1.2 客户满意度调查	
1.1 公司简介		1.3 客户关系维护	
1.2 公司组织架构		2. 营销服务	
1.3 机型和航线		3. 地面服务	
2. 公司治理		3.1 电子化地面服务	
2.1 公司治理架构		3.2 中转服务	
2.2 风险管理及内部控制		3.3 行李服务	
2.3 反腐倡廉		3.4 不正常航班服务	
2.4 反垄断		4. 空中服务	
2.5 关联交易管理		4.1 食品安全管理	
3. 社会责任战略		4.2 机上娱乐	
3.1 社会责任价值观		4.3 特色服务	
3.2 战略目标和重点		4.4 应急处置	
3.3 社会责任管理机制			
3.4 利益相关方参与和沟通			
4. 2010年获得荣誉			
第二章 经济责任	16	第五章 环保责任	32
1. 枢纽网络		1. 环保理念和政策	
2. 成本控制		2. 节能减排管理	
3. 资源整合		2.1 能源使用绩效	
4. 品牌建设		2.2 节能降耗措施	
5. 和谐经营		2.3 应对气候变化	
5.1 供应商管理		3. 控制污染物排放	
5.2 当地采购促进经济发展		4. 未来环境管理规划	
6. 公司可持续经营风险和挑战分析			
第三章 安全责任	20	第六章 关爱员工	36
1. 安全方针和绩效		1. 我们的员工	
1.1 安全方针		1.1 用工多元化	
1.2 国航安全绩效		1.2 薪资福利	
2. 安全管理		2. 培训和职业发展	
2.1 安全管理体系 (SMS)		2.1 员工培训管理	
2.2 安全生产责任制		2.2 员工职业规划	
2.3 管理平台		3. 员工权益保护	
2.4 飞行训练		3.1 健康和安	
2.5 运行控制系统		3.2 参与和沟通	
2.6 机务维修		4. 关爱员工	
3. 应急演练			
		第七章 社会公益	42
		1. 特殊保障飞行	
		1.1 重大活动	
		1.2 国内外救援	
		2. 公益慈善活动	
		2.1 心系灾区，抗震救灾	
		2.2 捐资助学，真爱无限	
		2.3 扶贫帮困，敬老助残	
		3. 志愿者活动	
		3.1 公益宣传活动	
		3.2 环保志愿活动	
		附录	49

报告说明

编制原则

本报告遵循联合国全球契约(UN Global Compact)十项原则、参考《全球报告倡议组织(GRI)可持续发展报告指南2006版》及航空服务业相关补充指引等标准要求编写。

1. 报告范围

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、管理支援部门和中国国际货运航空有限公司。报告时间范围为2010年1月1日至2010年12月31日。

2. 编制原则

本报告遵循联合国全球契约（UN Global Compact）十项原则、参考《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南2006版》及航空服务业相关补充指引等标准要求编写，同时满足上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境资讯披露指引》和国资委关于发布社会责任报告的相关要求。

3. 报告缩略语说明

报告中的中国国际航空股份有限公司简称为「国航」或「公司」，中国国际货运航空有限公司简称「国货航」。

4. 报告评价

为保证和提高报告品质，本报告提请必维国际检验集团按照GRI(3.0)要求进行书面报告内容和报告品质的评价，提供评价报告。

5. 报告发布方式

报告以印刷版和网路版两种形式发布。网路版可在本公司网站查阅（网址：www.airchina.com.cn）。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，以中文文本为准。

6. 联系方式

连络人: 黄斌（董事会秘书）

联系地址: 中国北京天竺空港经济开发区天柱路30号

电话: 86-10-61461959

传真: 86-10-61462805

电子信箱: ben_huang@airchina.com

董事长致辞

业绩

国航坚持稳健经营和可持续发展的指导方针，抓住机遇，在保证安全运行的情况下，2010年创造了全球行业领先的业绩。

2010年，中国经济继续保持了快速稳健的增长，全球经济呈现恢复性增长态势。特别是上海世博会、广州亚运会的举办，为中国航空业的增长带来了前所未有的机遇。

国航坚持稳健经营和可持续发展的指导方针，抓住机遇，在保证安全运行的情况下，创造了全球行业领先的业绩，全年实现盈利122.08亿元。较好地维护了各利益相关方的利益，进一步巩固了国航的可持续发展基础。

国航继续坚持「安全发展、可持续发展」的理念，以强化基础管理为安全保障的核心，持续推进安全管理体系的建设与应用，全面提升安全管理水准。2010年实现安全飞行96万小时，累计安全飞行超过560万小时，获得民航局颁发的「安全飞行五星奖」。

面对2010年强劲增长的航空市场需求，公司加大运力投入，今年净增飞机20架，新增国内外航线31条。至2010年末，公司运营航线达266条，通达29个国家136个城市，公司市场地位不断巩固。

稳步推进战略资源聚合，可持续发展能力显著增强。控股深航弥补了国航在华南市场的空缺，枢纽网路战略取得突破性进展，市场地位得到进一步巩固。成功完成了国航股票非公开增发，通过市场获得了65亿元资金，进一步优化了资本结构，增强了公司的发展实力。

规范服务标准，持续改善服务品质。公司以客户需求为导向，强化产品和服务的一致性；加大服务资源的投入，增强公司的服务能力；推进电子商务建设，丰富服务手段，提高服务效率；推广运用服务品质评价体系，量化服务，激发持续改进服务的内生动力。2010年，公司在11个航站新增了通程登机业务，新开通了18个境内外城市的网上值机业务，行李查询系统已覆盖至全球73个城市。



赈灾救危，爱心无国界。国航凭藉多次参与国内外重大救灾活动积累的经验以及高效的救灾应急体系，出色地完成了赴青海玉树、海地、智利和巴基斯坦等地的救灾救援任务。

国航一贯坚持「绿色营运」的理念，严格执行国家节能减排的各项政策。2010年，公司通过引进高燃油效率的飞机、改善机型与市场的匹配度以及提升载运率，提高公司的燃油利用效率。2010年6月，国航率先尝试运行了国内首个「绿色航班」，通过碳中和实现零排放，推广了「绿色营运」理念。

2011年，公司将继续以「满足社会需求，创造共有价值」的企业社会责任观为引领，加快构建企业社会责任管理体系，完善利益相关方参与机制，提升管理水准、巩固发展优势，更好地履行社会责任，把国航打造成为一个优秀的企业公民。

孔栋

中国国际航空股份有限公司董事长

公司概况和战略

领先地位

国航在航空客运、货运及相关服务诸方面均处于国内领先地位，是全球最大的航空联盟一星空联盟成员及中国民航唯一一家进入「世界品牌500强」的企业。

1. 公司概况

1.1 公司简介

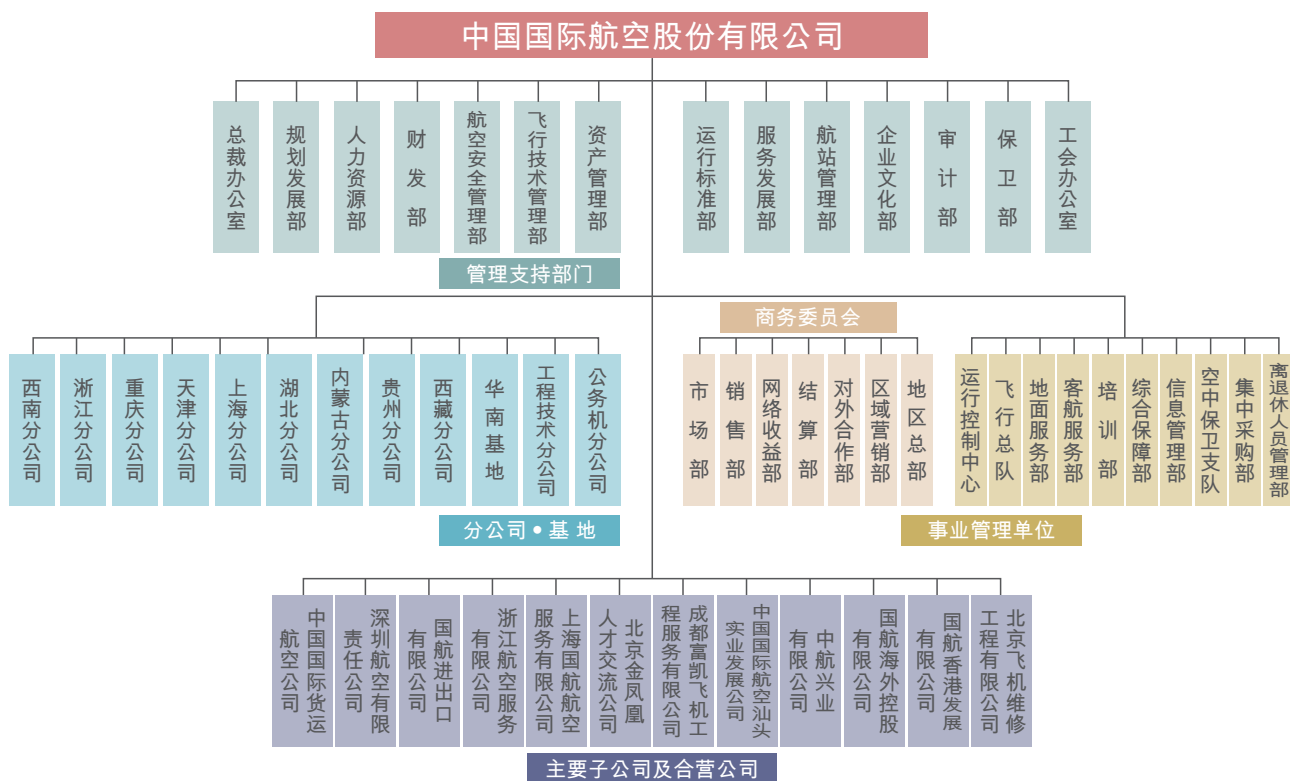
公司名称	中国国际航空股份有限公司
注册时间	2004年9月30日
总部地址	中国北京天竺空港经济开发区 天柱路30号
所有权性质	股份有限公司
总股本	128.92亿股
总资产	1552.20亿元
营业收入	809.63亿元
员工总数	52,108 人
公司网址	www.airchina.com

上表中总资产、营业收入、员工总数为国航及其附属公司截至2010年12月31日的资料。

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航空总公司和中国西南航空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（股票代码0753）和伦敦（交易代码AIRC）挂牌上市，2006年8月8日，又成功登陆国内A股市场（股票代码：601111）。2010年12月31日，国航的市值达1,478亿元人民币，在全球上市航空公司市值排名中位居第一。

国航在航空客运、货运及相关服务诸方面均处于国内领先地位，是全球最大的航空联盟—星空联盟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，国航承担著政府专机、要客包机、紧急飞行、外国国家领导人到访的国内外专机的保障任务。多年来，国航以优质的服务赢得政府的信任和嘉奖。

1.2 公司组织架构



1.3 机型和航线

2010年，国航及国货航共拥有以波音、空中客车为主的各型飞机282架，定期航班通航全球32个国家和地区，其中包括47个国际城市、91个国内城市和3个地区；通过与星空联盟成员等航空公司的合作，将服务进一步拓展到181个国家的1160个目的地。2010年运输乘客4624.26万人次，货物及邮件114.82万吨，飞行航班33.19万班。

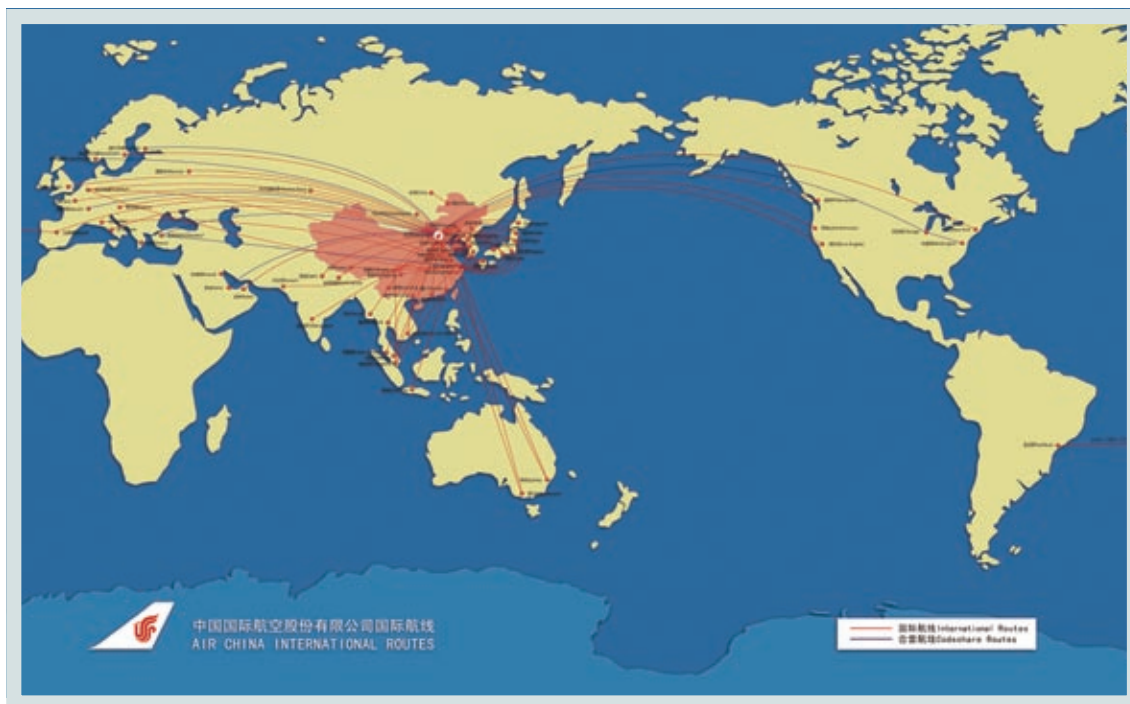
运营机队情况

类型	机型	2008	2009	2010
客机	A319	33	33	33
	A320/A321	17	33	44
	A330	20	20	23
	A340	6	6	6
	B737系列	113	119	127
	B747系列	10	10	9
	B757	13	13	11
	B767	9	6	5
	B777	10	10	10
货机	B747货机	10	9	9
	TU204	1	1	1
公务机	GIV	1	1	2
	A318	0	1	1
	Falcon7X	0	0	1
合计		243	262	282

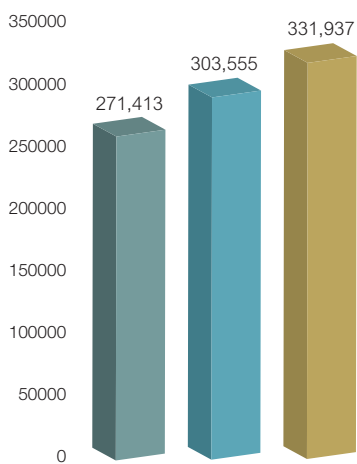
国内航线图



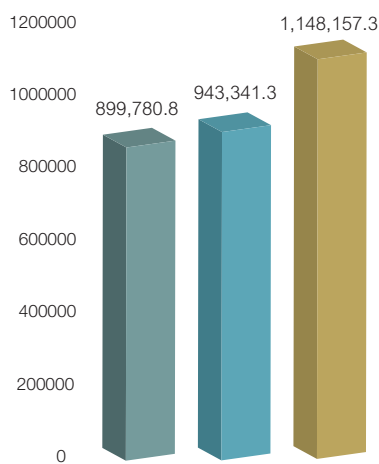
国际航线图



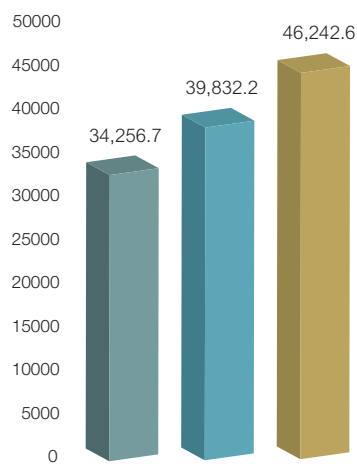
航班数目



货物及邮件(吨)



乘客人数(千)



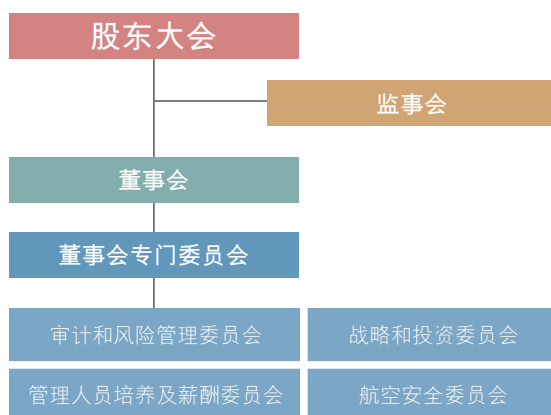
■ 2008 ■ 2009 ■ 2010

2. 公司治理

2.1 公司治理架构

国航严格遵守境内外上市规则及相关法律、法规要求，不断完善法人治理结构。除《公司章程》外，国航制定和完善了「三会」（股东大会、董事会、监事会）运作、资讯披露、投资者关系管理等方面的一系列管理制度，力争提升公司治理水准，增强资讯透明度，实现对股东的长远回报。

董事会管治架构图



董事长孔栋慰问一线员工



副董事长王银香参加公司文艺活动

股东大会

公司股东大会严格按照《公司章程》和《股东大会议事规则》规定的程式进行，确保所有股东尤其是中小股东享有平等地位、充分行使自己的权利。

董事会

公司董事会共有12名董事，包括4名独立董事、2名执行董事和6名非执行董事，董事会下设审计和风险管理委员会、管理人员培养及薪酬委员会、战略和投资委员会和航空安全委员会。所有董事均根据《公司章程》赋予的职责，按照《董事会议事规则》规定的程式和要求，勤勉尽责、科学决策。

监事会

公司监事会由5人组成，其中职工代表监事2人。公司监事认真履行职责，依法、独立地对公司生产经营情况、财务状况以及公司董事和其他高级管理人员履行职责的合法性、合规性进行监督，充分维护公司及股东的合法权益。

2.2 风险管理及内部控制

国航开展全面风险管理工作。制定了《中国国际航空股份有限公司风险管理委员会章程（试行）》、《中国国际航空股份有限公司风险管理工作基本流程（试行）》等一系列制度，并围绕完善组织架构、梳理管理流程来不断推进各项制度的落实并定期进行风险识别，从而为实现公司总体经营目标提供合理保证。

公司以保证经营管理合法合规、财务报告及相关资讯真实完整，经营效率和效果逐步提高为目标，一直致力于以风险管理为导向的，分步骤、渐进式地内部控制体系构建和优化，并不断强化内部控制在经营管理中的作用。2010年，公司进一步健全内控体系，梳理和优化了资金管理、集中采购、收入管理和机务管理流程，内控体系建设实现了阶段性目标。

2.3 反腐倡廉

国航制定了预防职务犯罪、廉洁从业等方面的一系列反腐倡廉制度及《建立健全惩治和预防腐败体系2008-2012年工作规划》，按计划、分阶段、有步骤地推进落实。此外，为提高管理人员意识，国航开展了多种廉洁从业教育和反腐倡廉培训，确保公司惩防体系建设顺利完成并有效实施。

2.4 反垄断

配合国家《反垄断法》及配套规定的陆续出台，公司对《反垄断法培训手册》进行了修订和补充，并加强宣传和培训，进一步提高员工对反垄断法的认识和理解。在执行过程中，公司严格事先审查，保证相关专案的合法、合规。2010年公司完成的增持深航股权、国货航合资、原四川斯奈克玛航空发动机维修有限公司股权收购等项目获得了国家反垄断监管部门的审批。

2.5 关联交易管理

根据《中国国际航空股份有限公司关联交易管理规定（暂行）》，公司对关联交易实施集中管理，并从协定、资料和风险防范三方面指导和规范各单位关联交易行为，控制关联交易风险。严格遵守关联交易决策程式，从机制上确保关联交易资讯披露及时准确，关联交易公平公允。2010年，公司组织了全公司范围的关联交易业务培训，通过培训进一步提高了员工的意识，为规范关联交易的管理夯实了基础。

3. 社会责任战略

3.1 社会责任价值观

公司以「满足社会需求，创造共有价值」作为社会责任观，通过履行安全责任、经济责任、服务责任、环境责任等社会责任，努力实现国航与各利益相关方的共同可持续发展。

满足社会需求 创造共有价值

经营理念	顾客至上	诚信合规
安全理念	安全第一	预防为主
	完善体系	科学严谨
服务理念	放心 顺心	舒心 动心
人才理念	品德 激情	能力 业绩
环保理念	绿色营运	和谐发展

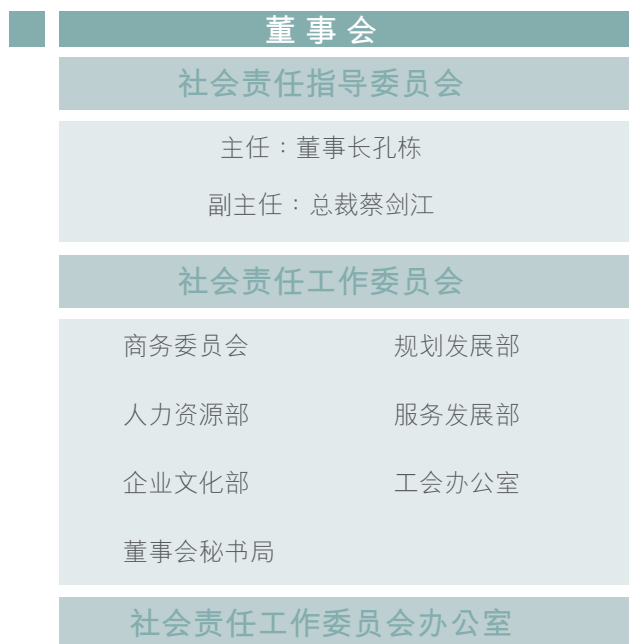
3.2 战略目标和重点

「满足社会需求，创造共有价值」是国航人普遍认同的原则和遵守的信条，企业发展战略是指导国航长远发展、实现企业使命的根本保障。国航把社会责任价值观融入企业发展战略，在运营过程中关注公司运营对国家、社会和环境的影响；在制定发展战略过程中，有计划、有步骤地与各利益相关方展开沟通，获取利益相关方对公司的关注点，并将其纳入战略发展规划中，探索企业社会责任与战略目标的融合点，实现国航的可持续发展。

国航的四大战略目标和七大战略重点

战略	重点
四大战略目标	<ul style="list-style-type: none"> • 竞争实力世界前列 • 发展能力持续增强 • 客户体验美好独特 • 相关利益稳步提升
七大战略重点	<ul style="list-style-type: none"> • 人才战略 • 品牌战略 • 专业化战略 • 产品创新战略 • 资源聚合战略 • 成本优势战略 • 枢纽网络战略

3.3 社会责任管理机制



国航于2009年成立了企业社会责任管理机构。最高机构为社会责任指导委员会，向董事会负责。董事长孔栋先生担任社会责任指导委员会的主任，总裁蔡剑江先生担任副主任。

社会责任指导委员会全面负责公司社会责任相关工作的开展、持续改进和监督评价。

社会责任工作委员会是社会责任工作的执行机构；目前，由商务委员会、规划发展部、人力资源部、服务发展部、企业文化部、工会办公室和董事会秘书局组成。

社会责任工作委员会办公室是社会责任工作委员会的具体承办机构。

国航将在此基础上，逐步完善社会责任管理体系与公司运营管理体系的融合，以提升公司的管理水准和社会责任影响力。

3.4 利益相关方参与和沟通

与利益相关方沟通与回应是国航社会责任管理的重要组成部分。系统的利益相关方沟通机制有助于国航深入地了解利益相关方的关注重点与诉求，及时发现问题，从而在社会责任实践中有针对性地回应；也有助于国航更加深入地参与到社会责任关键议题的解决中，分享经验、交流做法，共同寻求解决方案。

国航的九大类关键利益相关方分别是政府/境内外监管机构、投资人/股东、媒体、客户、员工、供应商、社区、同行企业和合作夥伴。2010年，国航针对不同的相关方群体，形成了系统、多方式的沟通机制。对于利益相关方关注的 key 问题，国航在报告中进行了重点回应。

利益相关方沟通机制及期望

利益相关方	沟通与交流方式	期望与关注点	国航回应
政府/境内外监管机构	工作会议及 汇报信息披露	遵守相关法律法规 合法合规有序经营	反垄断 反腐倡廉 关连交易管理 安全飞行
投资人/股东	信息披露 股东大会 投资人大会	实现规范化的公司治理 保障投资人/股东的利益	经济指标 公司治理架构
媒体	新闻发布 媒体采访	公司重要事件 未来规划 公众形象和影响力	特殊保障飞行 慈善公益活动
客户	客户满意度调查 投诉处理	提供高品质的服务 让客户满意	服务管理 地面服务 空中服务
员工	工会 职工代表大会	良好的职业发展 薪酬福利待遇 员工权益保护	关爱员工
供应商/合作 夥伴	日常业务交流 合作夥伴会议	公平竞争和守信经营	供应商管理 反腐倡廉
社区	公益慈善活动 志愿者工作	带动社区经济增长 支持公益事业	当地采购促进经济发展 慈善公益
同行企业	行业论坛 行业会议	关注行业发展及趋势 维护市场公平秩序	反垄断 枢纽网路 资源整合

2010年，国航围绕社会责任工作推进方案，在安全、效益、服务、环保、社会公益等方面均取得了较大进展，并进一步完善了利益相关方沟通机制。持续贯彻将社会责任理念与公司整体发展规划相合的思路，继续推进社会责任各项工作，提升国航品牌价值、实现利益相关方价值的最大化。

4. 2010年获得荣誉

2010年2月

- 搜狐「2009最佳企业公众形象奖」

2010年4月

- 「TTG最佳中国航空公司」大奖

2010年6月

- 世界品牌实验室（World Brand Lab）名列25位，为中国民航第一名

2010年7月

- 国家授予国航西南分公司「抗震救灾先进基层党组织」荣誉称号。

2010年8月

- 民航局颁发「飞行安全五星奖」
- 国航公务机公司获「中国民航最佳公务机托管方奖」

2010年9月

- 《商旅（亚太）》「最佳中国籍航空公司奖」
- 「2010亚洲品牌500强排行榜」

2010年10月

- 「中国企业（国企组）十大气候公益行销活动案例奖」

2010年11月

- 证券日报第六届中国证券市场年会「金凤凰奖」
- 国货航获「2010中国物流十大影响力企业」和「2010中国物流品牌价值百强企业」

2010年12月

- 以406.29亿元的品牌价值再次荣列「世界品牌500强」排行榜
- 年度旅游服务大奖「最佳国内航空公司」
- 西班牙旅游业最高奖项「西班牙旅游企业优秀奖」

经济责任

经济

2010年，国航在确保安全运行的前提下，进一步完善枢纽网络，强化生产组织和市场销，深化成本控制，强化资源整合，创造了企业历史最好和行业领先的效益水平。

指标	2008年	2009年	2010年
总收入	529.70亿元	510.95亿元	809.63亿元
利润	-91.49亿元	50.29亿元	122.08亿元
纳税额	25.05亿元	33.45亿元	65亿元
总市值	415亿元	997亿元	1,478亿元
每股收益	-0.77元	0.42元	1.05元

1. 枢纽网络

公司持续加大北京枢纽的运力投入，运行的飞机同比增加19架。增强航班衔接能力，突出国际、国内网络的中转联程优势。新开北京至马尼拉、乌兰浩特、九寨沟等五条国内外航线，拓展北京枢纽的网络覆盖能力。

不断强化上海国际门户建设。公司充分把握「世博会」契机，新开上海至台北松山、银川等3条航线，恢复上海至桂林、宜昌、武汉航线，增加了至成都、青岛航线上的运力投入。通过完善上海市场航线布局，增加上海始发的航班密度，提升航班衔接能力，以期巩固公司在上海的市场基础。

在稳定成都枢纽航线网络的基础上，新开了成都至班加罗尔、名古屋、阿里等6条国内外航线，国内干线、区内航线及国际航线相互联接、相互依托，打造更具市场竞争力的网络枢纽。

2010年控股深航后，构建了以北京、深圳、成都和上海门户为支点的菱形布局，国内、国际互为依托，相互支持，有力支持和巩固了公司的市场地位。

2. 成本控制

2010年公司通过确定成本目标、制定和实施节能降耗管理制度、强化业绩考核等方法，深化过程管理，不断巩固成本优势。

一是合理组织生产，提升飞机等关键资源的使用效率，相应提升固定成本的效率；二是继续推行二次放行、航路直飞与优选等节油措施，并精细化维修管理，航油、维修等大项运营成本得到了有效控制；三是创新融资渠道，首次采用无增信欧洲出口信贷，并推进美元融资，改善债务结构，有效降低了公司的金融风险；四是深挖管理潜力，稳步推进28个效益管理点，增收节支效果明显。公司综合成本水平在国内行业中继续保持领先。

2010年公司完成A股和H股股票的增发，进一步降低了公司资金成本，增强了公司的抗风险能力和发展实力。

3. 资源整合

实现了对深航的控股，弥补了公司华南市场的空缺，完善了公司的网络布局，巩固了市场地位。通过市场、维修、采购、IT等方面资源的共享，发挥协同效应。

与国泰航空合资组建货运公司项目进展顺利，新的货运合资公司将有利于公司货运业务的专业化经营。

完成了对原四川斯奈克玛航空发动机维修有限公司的股权收购并实现控股，对完善公司维修资源布局 and 维修产业链的形成具有重要意义。

4. 品牌建设

品牌战略是国航的重要战略之一。多年来，国航在安全运营的基础上，保持了稳定的盈利能力和良好的资本市场表现，积极参与公益慈善活动，国航品牌的内涵不断丰富和充实，社会认知度和影响力不断增强。

通过强化枢纽网络建设、推进战略合作和加入星空联盟等，市场影响力持续提升；推进服务产品创新和服务模式多元化，优化电子商务和电子值机服务，改善了旅客出行效率，提高客户满意度。

2010年国航荣列第七届世界品牌500强排行榜第383位，同时荣列上升最快品牌榜单第5位。

5. 和谐经营

5.1 供应商管理

在供应商管理方面，国航建立了系统的管理方法，陆续颁布了《机供品采购程序文件》、《应急采购程序文件》以及多种专项标准采购合同文本，明确采购责任和供应商应遵守的法规和道德行为准则。公司推行供应商准入、评估、认证制度，以公正、公平、公开的原则，选择和评估供应商。通过与供应商战略夥伴关系的确定，实现供需双赢。国航每年定期对供应商进行评价，并据此结果作为调整供应商管理策略的重要依据。

国航西南分公司在采购实施过程中，重点关注「绿色采购」，在家具、机电设备等采购项目中，对供应商提出环保标准等要求，充分考虑在运营过程中对环境的影响。

5.2 当地采购促进经济发展

国航航线网络和业务遍布全球，公司稳健的运营为服务当地经济，促进区域经济可持续发展提供了有力的支持。各分公司在采购资源的选择方面，从推动地方经济角度出发，优先选择在售后服务、物流配送等方面具有较大优势的本地供应商，大大促进了当地经济的发展，尤其是在经济不发达地区，国航的当地采购政策为当地居民提供了较多的就业机会，获得了当地政府和公众的认可。据估算，各分公司2010年当地采购金额约占采购总额的50-80%之间。

6. 公司可持续经营风险和挑战分析

国航本着科学严谨的态度，系统的辨识和分析2010-2011年面临和可能面临的风险和机遇，以确定未来采取的可持续发展策略。



蔡剑江总裁在公司战略会议上讲话

机遇：	风险：
1) 全球经济的复苏和中国经济的平稳较快发展，为航空运输业营造了良好的发展环境；	1) 国内外航空市场竞争加剧、竞争环境更复杂；
2) 国家「十二五规划」确立的民生优先原则将进一步拉动中国航空运输市场的需求；	2) 基础设施容量、空域资源不足、专业技术人才紧缺；
3) 公司在国内市场取得的优势为国际业务的拓展提供有力支撑；	3) 能源价格与人民币汇率的波动性；
4) 成本优势为参与全球市场竞争带来动力；	4) 高速铁路对航空客、货运影响的不确定性；
5) 人才战略推动国际业务管理水平的提升。	5) 温室气态排放控制使环保成本进一步上升。

公司以「大型网络型承运人，实现可持续发展」为发展方向，坚持四大战略目标，贯彻七大战略重点，2011年主要从以下几个方面来应对机遇和挑战：

第一，完善网络布局。坚持国内、国际均衡发展，以国内支撑国际，保持并扩大在国际市场的领先优势。

第二，提高资源使用效率。重点围绕提升机队、机组、运行以及资产等核心资源的使用效率，实现资源优化、整体联动和内涵式增长。

第三，打造全流程产品和服务。建立和完善服务体系，认真、扎实地把服务推向新的水平。

第四，强化战略协同。加强与控股、参股公司的战略协同和市场协同，以市场为基本驱动因素，探索新的管控模式。

安全责任

安全

保障旅客的生命财产安全，是国航最基本的任务和职责，也是国航生存和发展的基础。



国航领导与机组人员合影

1. 安全方针和绩效

1.1 安全方针

国航一直秉持「安全第一、预防为主、综合治理」的安全方针，确保公司安全运行。

1.2 国航安全绩效

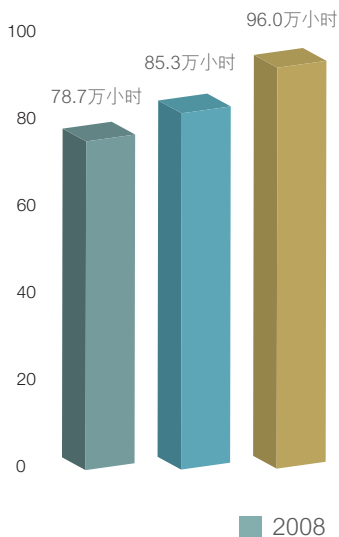
国航在2010年取得了较好的安全绩效。飞行安全方面获得民航总局颁发的「飞行安全五星奖」。空防安全形势平稳。航空地面安全运行通过了国际航协对北京

总部的审计，并作为中国大陆首家公司获得了ISAGO注册。公司总体运行规范性和安全性进一步提高。

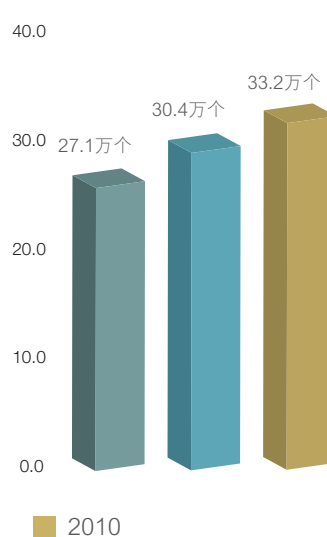
- 飞行安全——全年共安全运输飞行96万小时，累计连续安全飞行560万小时。
- 空防安全——2010年劫机、炸机事件等恐怖事故发生次数为0。
- 地面安全——2010年未发生重大航空地面事故和等级航空器维修事故；未发生火灾事故和地面交通事故。

以下数据包括国航和国货航

飞行小时



航班数量



2. 安全管理

2.1 安全管理体系(SMS)

公司以安全方针为指导，正确处理安全与生产、安全与效益、安全与发展的关系；实施安全生产责任制，建立以风险管理为核心的安全管理体系；确保应急响应系统的有效可靠；落实安全管理评审工作；完善内外部信息沟通渠道；强化员工培训，提高员工安全意识。2010年，国航作为华北地区第一家接受SMS补充运行合格审定的单位，通过了中国民航局的补充运行合格审定，标志着国航安全管理的科学化、规范化又迈上了新台阶。

2.2 安全生产责任制

为实现安全目标，公司建立安全生产责任制体系，将公司安全指标按照职能分工分解到各单位，再通过层层分解落实到工作岗位，实现横向到边、纵向到底、责任到人的安全生产责任制。

2.3 管理平台

2010年国航投资建设了「飞行安全管理系统」，该系统在国航各生产单位全面推广使用，通过对系统积累的上万条信息进行统计和分析，为安全管理和决策提供了量化数据支持。



成功试飞西藏阿里机场，支持当地经济发展

2.4 飞行训练

国航十分重视飞行员的安全教育和训练，并形成一套成熟的飞行安全培训体系。2010年，国航的飞行训练全面应用SMS飞行训练管理模块，以技术升

级带动管理升级，提高飞行训练质量和飞行训练能力，确保飞行安全绩效不断提高。



模拟机训练



2010年「安康杯」飞行业务知识竞赛



培训部新飞行模拟训练大楼

2.5 运行控制系统

2010年，公司运行控制系统(SOC)的应用取得进一步拓展，应用深度和覆盖范围均显著提高，有力促进了公司运行质量的提升，逐步实现技术升级带动管理升级，生产运行管控能力有效提升。



运行控制人员对航班进行监控

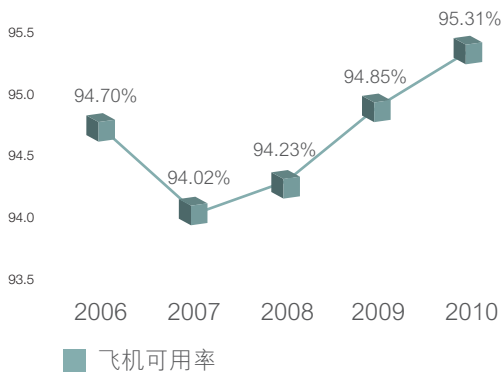
2.6 机务维修

2010年国航继续加强和完善机务维修安全管理体系建设，在维修过程中大力推进风险管理，加强质量审核和现场监督，确保安全要求和措施的落实。公司加大飞机加改装的投入，提高飞机固有可靠性。2010年推广运用了B747/B777机队实时故障监控平台，提升了该机队故障监控能力和维修排故效率。



机务员工仔细检查飞机起落架

飞机可用率



机务原因航班延误千次率(%)



3. 应急演练



参加应急演练

针对航空运行过程中可能出现的突发紧急情况，国航制定了多项紧急情况应急预案，并组织专业人员开展应急演练和培训，提高应急响应速度和处理有效性。2010年公司协调和组织了「机上发现爆炸物应急演练」，积极配合首都机场圆满完成了「蓝盾2010反恐怖、反劫机演习」。全年共开展空防突发事件处置演练24次，空防应急处置能力得到进一步提升。

客户服务

服务

「以客户为导向」是国航作为服务性企业的生命力所在。国航以「完善产品和服务体系」作为2010年战略管理重点，以此强化客户服务理念，全面提升服务管控能力，力求为客户打造全方位、无缝隙的全流程服务产品。

1. 服务管理

1.1 服务质量管理

为完善产品和服务体系，国航继续按照国际质量标准ISO9001:2008的要求实施管理和监控，在落实《国航服务质量管理手册》和《国航旅客运输服务质量监督管理办法》等文件的基础上，进一步规范和细化服务标准。2010年公司颁布了售票柜台、乘机登记、自营休息室、登/离机、机上两舱餐饮、

客舱巡视7类服务规范以及客舱餐饮、机上娱乐和机供品配备等标准，提高质量管理的规范性和一致性。

2010年公司通过了ISO9001:2008质量管理体系第三方监督审核，保证了质量管理体系的有效运行。



1.2 客户满意度调查

为不断提高服务质量，国航每年定期进行顾客满意度调查。2010年采用英、日、韩等多种语言，通过问卷、短信、邮件等多种方式，共收集了161条航线的13万份有效调查问卷。调查结果显示，休息室服务、机长广播、行李服务等满意度有了一定的提升，但是在电话销售服务的接听效率、航班不正常信息传递、硬件设备的升级工作等方面还有待进一步的改进。

国货航通过客户服务平台和内、外部监控点的设置，收集货主对货运服务质量的意见，并对存在的问题及时整改，持续提升货主满意度。

1.3 客户关系维护

公司「客户关系维护中心」于2010年7月1日正式运行，确保接到旅客投诉后能够及时答覆，有效提高了投诉处理效率和处理满意率，相应地拓宽了投诉渠道，完善了客户投诉评价机制。

2. 营销服务

国航努力推进订、购票系统电子化，为旅客提供更方便快捷服务。2010年公司建立了手机电子商务平台，通过手机终端实现机票预订、支付、值机等系列化自助服务；根据旅客需求，对国际网站进行改版，增加了国际网站支付和退款功能。

公司持续提升对常旅客的服务，2010年进一步丰富会员服务产品，会员中心提供7X24小时服务；投产电子代金券和登机口里程升舱等产品。针对高端会员，将客户经理服务推广实施至全球71个航站，实现了全流程服务全面覆盖。

3. 地面服务

3.1 电子化地面服务

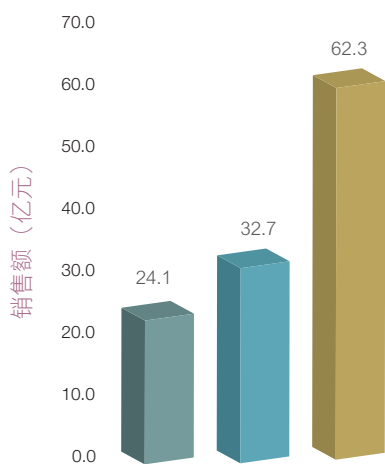
2010年国航不断优化网上值机、手机值机、机场自助值机等电子值机服务产品，为更多旅客提供便捷的服务。2010年各地新增自助值机设备26台，在东京和香港也开通了自助值机服务。自助值机服务已覆盖国内45个城市。

据统计，2010年共有815.77万名旅客使用国航网上值机和机场自助值机系统，比2009年增长41%。

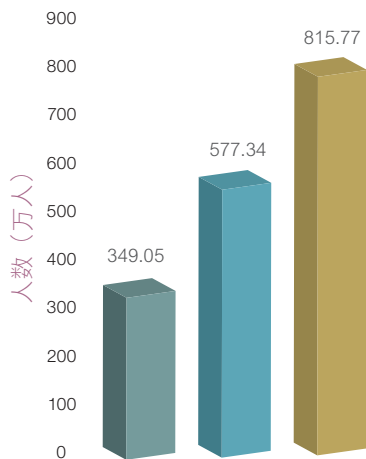
3.2 中转服务

航班中转的保障能力和效率始终是客户关注的问题。截止2010年底，公司已开通35个国际航站及61个国内航站的通程登机业务。以「地空数据链系统」(ACARS)为基础，部份机型实现了飞机机载娱乐系统显示中转航班信息的功能。地面人员对中转旅客实时引导，缩短了中转旅客的地面转机时间，提高了中转效率。

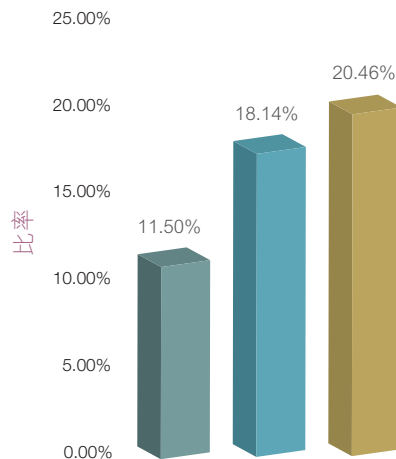
电子商务销售额



自助/网上值机人次 (万)



自助/网上值机客户自助服务率



■ 2008 ■ 2009 ■ 2010

3.3 行李服务

2010年，国航在改进旅客服务的同时，对提升行李运输服务进行了重点关注。公司通过设施保障、规范操作、严格监督和责任追究等措施，切实降低了行李差错率。通过全球行李查询系统(world tracer)实现国航外网旅客自助查询行李功能，该系统已在全球73个航站推广使用。

3.4 不正常航班服务

2010年公司继续完善信息发布流程，加强信息传递环节监控，以求提高不正常航班信息的时效和质量，提升旅客满意度。



大雪航班保障

2010年5月8日冰岛埃亚菲亚德拉冰盖火山喷发。针对突发事件，国航制定了应对航班延误保障预案，积极做好航班取消、延误的旅客服务工作。为避免大批旅客滞留机场，国航及时通过候机楼内的电子显示屏通报航班变更信息，协助滞留旅客改变行程或转签其他航班。9日、10日两天国航北京地面服务部门为2000多名旅客改签了客票。



耐心做好客票改签工作



向旅客做好解释工作

4. 空中服务

4.1 食品安全管理

多年来，国航始终遵守国家食品安全卫生法规及航空食品行业相关要求，严格执行公司的餐饮配备计划和食品采购流程，持续对所辖供应商进行年度评审和考核，并批批抽查检验，实施对餐饮服务的预前控制、过程监督和质量评价，建立了行之有效的应急处置预案。2010年未发生重大餐食投诉，食品安全事故发生率为零，符合国家对航空食品安全的管控要求。

4.2 机上娱乐

国航进一步提升机上娱乐设备和节目品质。2010年完成和更新65个国际、国内目的地城市的视频宣传；加快AVOD节目更新频率，缩短电影、电视短片、音乐等节目的调整间隔；增加海外首轮影片和日本、韩国、法国、印度小语种电影，努力丰富乘客的机上娱乐生活。



迎春、奥运、端午节特色服务



2010年1月30日CA1230银川—北京航班起飞30分钟后，一名中年男性旅客突发心脏病。乘务长立刻采取急救措施，并安排乘务员广播寻找机上医护人员。由于病人已完全失去知觉，机长当机立断，立即决定备降到最近的呼和浩特机场。由于乘务组沟通及时、机组处置果断，病人的生命得以挽救。旅客及其家人深受感动，特意将「人民利益重，危难见真情」的锦旗送到了国航。



4.3 特色服务

为满足不同时期、不同旅客的服务需求，更好地适应服务需求的变化，2010年国航策划并推出系列特色服务活动。公司组织策划了虎年迎春、世博会主题、绿色减排及亚运主题航班等活动，体现服务贴近市场的特点；在头等舱推出「紫金茗香」茶文化、「阳光咖啡屋」现煮意式咖啡、「空中酒廊」自制迎宾鸡尾酒等特色服务，增加服务产品的可选性，为旅途增添乐趣。

4.4 应急处置

国航始终以保护旅客生命财产安全为己任，以最大的努力对旅客施予援助。2010年初，国航机组为抢救一名昏迷旅客而紧急备降呼和浩特，为旅客的抢救赢得宝贵的时间。

环保责任

环保

为了更好地保护人类赖以生存的地球，共同创建可持续发展的社会，本公司始终坚持「绿色营运、可持续发展」的理念，严格执行中国政府节能减排的各项政策，积极参与应对气候变化的活动。

1. 环保理念和政策

理念：绿色营运，可持续发展

为了建设成为世界排名前列、国内领先的环境友好型航空公司，公司承诺贯彻以下环境政策：

- 以国家方针为指导，遵守国家及各运营地的环境保护法律、法规；
- 公司各业务环节开展节能环保工作，确保任何可能对环境保护造成负面影响的工作均得到监督与规范；
- 逐步加强对环境保护工作的资金、人员投入；
- 制定具挑战性的公司环保工作远期目标；
- 以「提升能源效率，减少温室气体排放」为原则，制定各项降低污染，减少能源物资消耗量的措施；
- 加强内、外部的环保宣传，以提升员工及社会大众的环保意识；

- 关注航空新能源，推进其开发与应用；
- 积极参与行业和国际合作，推进航空业低碳发展的相关研究及应用；
- 保持与供应商、客户、社会群体等各利益相关方的联系与沟通，确保公司自身及合作伙伴在环保事业上的共识及工作效果。

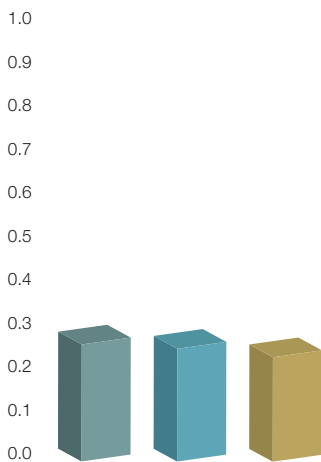
2. 节能减排管理

2.1 能源使用绩效

节能减排是国航环境管理工作的重点。航空公司能源使用效率的高低直接决定运营成本和温室气体排放总量。国航积极响应政府和国际民航组织节能降耗的要求，承担绿色环保责任，在节能降耗方面采取了多种技术改进和管理方法，取得了明显效果，2010年收入吨公里油耗比2009年降低了6.6%。

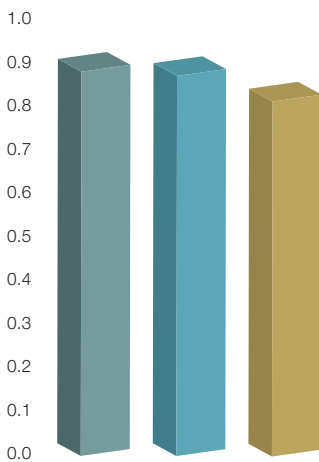
收入吨公里油耗

公斤/吨公里



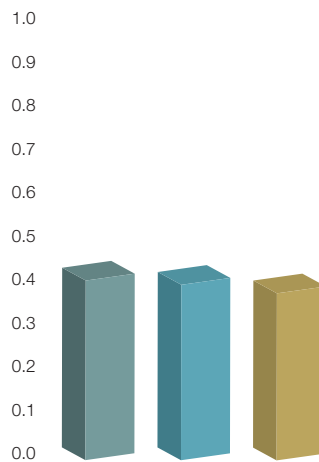
收入吨公里二氧化碳排放

公斤/吨公里



收入吨公里综合能耗

公斤标准煤/吨公里



■ 2008 ■ 2009 ■ 2010

2.2 节能降耗措施

● 持续机队更新

2010年国航和国货航新引进燃油效率更高的飞机30架，退出老旧飞机10架，机队规模达到282架。目前整体机队机龄为7.5年，更年轻的机队，使得国航飞机的燃油效率得到持续改善。

● 通过二次放行、备降场优化降低起飞加油量

国航继续推行「二次放行」、备降场优化及航路优选工作，通过各种技术手段，优化起飞油量和航段耗油量，从而提高航油的使用效率。2010年国航全年客机航线的二次放行总执行率约为77%；完成了12种机型，7700多个机型/航线组合的备降场的梳理和优选排序；通过从多条航路中选择最经济的航路飞行，从而达到缩短航班飞行时间。以上措施有效地节省了燃油消耗。

2.3 应对气候变化

温室效应导致的气候变化是全球面临的环境问题。中国政府积极采取措施应对全球气候变化，在哥本哈根国际气候会议上首次提出具体温室气体减排目标，并作为约束性指标纳入国民经济和社会发展中长期规划。

2010年10月，国际民航组织的第37届大会确定全球航空业中长期燃油效率年均提高2%的目标。为了应对气候变化，国航在节能降耗管理的基础上，采取了以下措施：

- 1) 逐步实施温室气体监测计划和核查计划；
- 2) 通过多项节能降耗管理措施和技术革新；
- 3) 计划实施生物燃油试飞，推动行业可替代能源发展；
- 4) 通过「绿色航班」倡导和推动企业能源减排。

生物燃油试飞

航空生物燃油是目前航空业唯一可选择的替代燃料。生物燃料的使用对于航空公司降低温室气体排放、应对全球气候变化、实现可持续性发展具有重要意义。

2010年5月26日，中国国航与中国石油、波音公司和霍尼韦尔UOP公司签订合作备忘录，计划2011年在中国实施首次航空生物燃油验证飞行。国航将采用一架装有普惠发动机的波音747-400飞机实施生物燃油验证飞行，为生物燃油的推广和使用收集数据、积累经验。



生物燃油原料之一——小桐子

绿色航班

2010年6月12日，国航在北京至广州航线上，实施了国内首个「绿色航班」。国航选用燃油效率最高的A330-300飞机，购买二氧化碳自愿减排量57吨，对该航班碳排放进行抵消中和，实现「零排放」。碳交易资金用于资助黑龙江省桦南横岱山东风电场项目。此次「绿色航班」虽然减排量只有57吨，但对于中国航空业尝试自愿减排，实现碳中和，具有重要意义。



「绿色飞行 从我做起」客舱低碳之旅活动

3. 控制污染物排放

对于运行过程中产生的固体废弃物，国航一方面从源头管理，尽量减少消耗数量，另一方面，严格按照航空垃圾处理规定和方法，由机场垃圾处理厂统一处理，尽量减小对环境的污染影响。

4. 未来环境管理规划

秉承「绿色营运、可持续发展」的理念，国航将逐步加强和完善环境管理。到2015年，公司将完善节能环保标准、监管和技术支持体系；加强节能环保技术、管理措施的研究与应用；节能减排意识和公司环保文化深入人心；能源节约取得明显成效，收入吨公里综合能耗保持国内行业领先水平；飞机噪声监测和控制开始实施。

关爱员工

关爱

国航始终遵循「以人为本」的理念，重视维护员工权益，积极为员工创造职业发展机会，努力实现企业价值与员工价值的共同成长。

1. 我们的员工

1.1 用工多元化

国航严格遵守国家相关劳动法规要求，规范劳动合同管理，维护各类用工形式员工的合法权益。

国航坚持多元化的用工政策，杜绝民族、种族、性

别等方面的歧视，杜绝强迫劳动和童工。截至到2010年底，国航在职员工共37,638人，男女职工比例为58:42，少数民族员工占总人数的4.52%；外籍员工占总数的2.21%。

指标	单位	数据值
员工总数 ¹	人	37.638
港澳台地区及国外分支机构当地雇员	人	824
男员工比例	%	57.58
女员工比例	%	42.42
女性高级管理人员比例	%	15.84
少数民族员工比例	%	4.52
外籍员工比例	%	2.21
国外分支机构雇佣当地员工比例	%	66.94
员工流失率 ²	%	2.33

1. 含中国国际航空股份有限公司和中国国际货运航空有限公司的员工。
2. 按2010年年度离职总人数除以2010年12月31日员工总数计算。

1.2 薪资福利

通过薪酬制度改革，国航基本建立了体现企业竞争力和活力、具有激励和约束力的薪酬体系。2010年国航继续贯彻「为岗位价值付薪，为个人能力付薪、为绩效结果付薪」，全面实行三级考核的薪酬政策，在按劳分配、同工同酬的原则下，提高员工的薪酬待遇，进一步调动了广大员工的工作热情和积极性。

国航按国家法律和法规的要求为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险和住房公积金，并为员工提供补充医疗保障。对于港澳台地区及国外分支机构的当地雇员，社会保险按照所在地区或国家的法律执行。



德籍乘务员完成初始训练取得合格证

2. 培训和职业发展

2.1 员工培训管理

国航建立了系统的人才培养体系，特别在员工培训方面，制定了科学的培训管理流程，设计了各业务岗位训练大纲，对教员和学员管理制定了管理规范，强化培训监督与评估，提升全员职业技能与专业素质。

据初步统计，2010年国航各类培训数据汇总如下所示：

指标	单位	数据
2010年培训投入总数	万元（人民币）	62,440
空勤员工培训投入	万元（人民币）	58,280
机务员工培训投入	万元（人民币）	900
其他地面员工培训投入	万元（人民币）	3,260

2.2 员工职业规划

2010年国航继续推进和完善人力资源管理体系，建立了飞行运行、工程技术、信息技术、财务、行政保障等素质模型，为各类员工的选拔、晋升、发展提供标准和参考依据。依据不同发展阶段岗位能力的要求，公司设计了体系化、科学化的员工培养发展方案，与岗位任职资格紧密对接，形成未来三年员工学习发展规划，通过课程开发、教员培养和培训项目的实施促进员工职业发展。

3. 员工权益保护

3.1 健康和安

为了保障员工的健康安全，国航依法每年组织员工进行健康体检和女职工妇科体检，实现对员工健康状况的动态管理。对于职业禁忌情况，适当调整员工工作岗位，确保员工安全和健康。2010年员工体检覆盖率达98.65%，职业病死亡人数为0。

国航严格遵守中国民航局《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》中关于机组成员值勤期和飞行时间的要求，有效保障了空勤人员的职业健康。

3.2 参与和沟通

职工代表大会制度保证员工能够参与公司管理和决策。职代会审议公司经营方针、中长期发展规划、财务制度、年度总结报告等重大问题，各项决议以超过半数的职工代表通过为有效，非经职工代表大会同意，公司任何组织和个人无权修改。

公司各级工会代表员工与公司就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事宜进行集体协商，维护员工合法权益。在国航，员工有多种沟通渠道可以维护和申诉自己的权益，内部沟通渠道包括：管理会议、员工代表、工会、工作面谈、工作讨论和会议、Email、职员申诉通道等。



湖北分公司召开职工座谈会听取职工意见和建议



第六次职工代表大会

4. 关爱员工

为了丰富员工文化生活，提高公司凝聚力，建立团结协作、充满活力的国航团队，2010年国航及各分公司组织了丰富多彩的文化活动。

职工之家

国航响应中华全国总工会的号召，积极协助工会工作，帮助基层工会开展职工之家建设活动。近几年来国航获得全国模范职工之家的单位有1个，获得北京市模范职工之家的单位有4个，获得全国民航模范职工之家的单位有3个。



副董事长王银香慰问一线员工

文体活动

为丰富职工精神文化生活，国航成立了集邮、文学、钓鱼、摄影、合唱、书画协会，开展了丰富多彩的活动。集邮协会制作了反映国航发展的8枚首日封；文学协会会员为摄影作品配诗，编辑出版了《国航职工美术、书法、摄影作品集》，展示了国航服务奥运、抗震救灾、爱岗敬业、无私奉献的精神风貌。



国航合唱团荣获第十届中国合唱节暨第二届星海国际合唱节比赛银奖第一名



国航举办第三届「红凤凰」杯职工歌手比赛



国航职工参加2010年北京国际马拉松比赛

社会公益

公益

2010年，国航继续深入推进社会公益慈善活动，系统落实企业社会责任，参与推进和谐社会发展进程。



慰问太阳村

1. 特殊保障飞行

1.1 重大活动

针对重要节日和重大活动期间旅客流量大、航班任务重的特点，国航从航班运行、资源保障、信息传递和应急处置等方面精心组织，充分准备，确保航班正常。2010年，公司除了完成春节和国庆等重大

节日的航班保障外，「世博会」期间保障了进出上海的航班达19800班，运输旅客316万人次；亚运期间圆满完成了公司广州航班的保障任务；另外还执行了朝觐包机56架次。



服务上海世博会



保障广州亚运会

1.2 国内外救援

在2010年4月14日青海玉树发生7.1级强烈地震后，国货航迅速部署空中运输紧急救灾物资的各环节，充分发挥航空运输「绿色通道，生命方舟」的特有优势，为空运玉树地震灾区救援物资提供地面保

障。此外，国航、国货航还参与了在海地、巴基斯坦、智利发生地震等自然灾害期间的救援活动，全年共执行救援客、货包机28架次。



国货航参与运送玉树救灾物资



运送玉树救灾队员



国货航运送巴基斯坦救灾物资

2. 公益慈善活动

国航在发展主营业务的同时，扶贫帮困、赈灾救危、促进企业与社会和谐发展。2010年公司 and 员工慈善捐款总额380万元。



浙江分公司向青海玉树地震灾区捐款献爱心

2.1 心系灾区，抗震救灾



天津分公司帮助玉树灾区儿童赴天津欢度六一儿童节

2.2 捐资助学，真爱无限



内蒙古分公司开展了「国航送你看亚运」活动，运送20名内蒙古赤峰、乌兰察布两地平安希望小学的优秀学生和当地支教志愿者前往广州观摩亚运赛事，感受亚运氛围。

国航作为「中国儿童保险专项基金」的创始发起人之一，非常关注儿童健康成长，积极开展网上购票捐款和机上捐赠活动。自基金2009年4月成立以来，国航及爱心旅客已为基金捐赠了180多万元人民币。

2010年5月，国货航与中国青少年发展基金会合作，顺利完成了第二批希望工程海外捐赠图书空运马来

西亚吉隆坡。这是国货航继2009年免费运送希望工程首次海外捐赠图书之后，关心青少年儿童成长发展，热心支持社会公益活动的又一举措。

2010年9月，国航在联合国儿童基金会四川省凉山彝族自治州亲善探访活动中提供了免费运送慈善捐助物资的支持。



西南分公司连续10年向四川省困难职工子女捐赠机票赴省外高校求学，累计捐助达273人次



湖北分公司爱心助学，捐赠盘龙城第一中学

2.3 扶贫帮困，敬老助残

扶贫帮困，敬老助残也是国航长期坚持的社会活动之一。浙江、重庆、内蒙古等分公司长期以来坚持定点扶贫工作。通过帮助帮扶对象建设生产基础设施、教育帮扶等方式，改善其生产、生活条件。



团员青年代表到武汉市儿童福利院，开展「大手牵小手」活动



向内蒙古自治区聋儿康复中心的孩子们捐赠书包、铅笔等学习用品

3. 志愿者活动

国航已有500余名员工加入到国航志愿者协会，2010年积极开展了为世博会服务、航空安全知识普及、公益及环保宣传等活动。

3.1 公益宣传活动

在上海虹桥T2航站楼转场和世博会重大任务中，公司志愿者队伍发挥了巨大作用。

湖北分公司志愿者开展了丰富多彩的公益宣传活动。组织参与了「交通系统大联动，优质服务伴世博」启动仪式，开展了志愿者世博会与亚运会知识的培训及有奖问答活动。



虹桥T2航站楼转场期间，青年志愿者连续24小时为旅客提供引导服务



志愿者为旅客进行引导服务



浙江分公司成立青年志愿者协会

3.2 环保志愿活动

湖北、浙江等分公司组织开展「共倡环保」主题签名等活动，通过活动提高公众的环保意识。



「交通系统大联动，优质服务伴世博」启动仪式



重庆分公司为「绿化长江，重庆行动」活动捐款



湖北分公司「共倡环保」主题签名活动



浙江分公司员工充当绿色使者，倡导低碳环保

附录





信息回馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读《中国国际航空股份有限公司2010年度社会责任报告》。国航非常欢迎您的意见和建议，您可以将您的回馈意见发送至csr@airchina.com，国航将认真对待您的意见和建议，并妥善保护您的个人信息。

谢谢！

中国国际航空股份有限公司
2011年3月

GRI索引

编号	GRI序号	GRI指标内容	披露页码
一、战略及分析			
1	1.1	机构最高决策者关于可持续发展与机构战略的声明	5
2	1.2	重大影响、风险及机遇的描述	18-19
二、机构简介			
3	2.1	机构名称	7
4	2.2	主要品牌、产品或服务	8-9
5	2.3	机构的组织结构	7
6	2.4	机构总部的地点	7
7	2.5	机构的业务所在国数量以及与机构业务及发展密切相关的国家	8-9
8	2.6	所有权的性质及法律形式	7
9	2.7	机构所服务的市场	8-9
10	2.8	机构的规模	7-8
11	2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大改变	—
12	2.10	报告期内所获得的奖项	15
三、报告规范			
13	3.1	报告的时间范围	3
14	3.2	上一份报告的时间	3
15	3.3	报告周期	3
16	3.4	查询报告内容的联系方式	3
17	3.5	界定报告内容的程序	3
18	3.6	报告的界限（如国家、部门、附属机构、租用设施、合营机构、供应商）	3
19	3.7	说明任何有关报告范围及界限的限制因素	3
20	3.8	披露合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务以及其他可能严重影响不同汇报期，以及不同机构之间可比性的实体的处理方式	—
21	3.9	数据测算的方法及依据	3
22	3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	—
23	3.11	报告在范围、界限或计算方法上的主要变化	—
24	3.12	列表标明报告中引用GRI指标出现的位置	51-55
25	3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策及现行措施。如没有列出，请解释任何外部认证的范围及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	3/52

编号	GRI序号	GRI指标内容	披露页码
四、公司管治			
26	4.1	机构的管治架构，包括最高管治机关辖下专责特定事务的各个委员会	10-11
27	4.2	指出最高管治机构的主席是否兼任行政职位	10-11
28	4.3	最高管治机构中独立董事和／或非执行董事的人数	11
29	4.4	股东及员工向最高管治机构提出建议或经营方向的机制	11
30	4.5	最高管理层与高级管理人员的薪酬与机构业绩的联系	—
31	4.6	最高管理层规避利益风险的程序	11
32	4.7	确定最高管理机构中成员资格和技能的程序	11
33	4.8	机构的使命、价值观、行为守则以及与经济、环境及社会绩效的相关原则	10-11
34	4.9	最高管理层监督和管理公司经济、环境和社会绩效的程序	13-14
35	4.10	评估最高管理层自身业绩的程序，特别是经济、环境和社会业绩	13-14
36	4.11	是否及如何按谨慎原则行事	11-12
37	4.12	机构对外界发起的经济、环境及社会方面的章程、原则或其它倡议的参与或支持	43-48
38	4.13	机构加入的主要协会和／或组织	14
39	4.14	机构的利益相关方名单	14
40	4.15	界定及选择利益相关方的依据	13-14
41	4.16	利益相关方参与的方式	13
42	4.17	利益相关方的关注点和期望，以及机构如何回应	13-14

编号	GRI序号	GRI指标内容	披露页码
五、经济绩效指标			
43	EC1	创造和分配的直接经济价值	17
44	EC2	由于市场环境变化，机构所面临的财务影响、风险和机遇	18-19
45	EC3	机构明确承诺的各种福利计划	37
46	EC4	政府给予机构的重大财政支持	—
47	EC5	在主要经营地区，机构工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	—
48	EC6	机构在主要业务经营地区对当地供应商的政策、措施以及支出比例	18
49	EC7	在主要经营地区，从当地社区雇用员工的程序和聘用高级管理人员的比例	37
50	EC8	通过商业活动、提供实物或公益活动等手段而开展的主要面向公众利益的基础设施投资与服务及其影响	45-47
51	EC9	对重大的间接经济影响的理解和说明，包括该影响的程度和范围	17-19

编号	GRI序号	GRI指标内容	披露页码
六、环境绩效指标			
52	EN1	按重量和体积计算的原材料总用量	33
53	EN2	使用的可再生原材料的比例	—
54	EN3	使用一次能源资源的直接能源消耗	33
55	EN4	使用一次能源资源的间接能源消耗	33
56	EN5	通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源	33-34
57	EN6	提供节能或基于再生能源的产品与服务的措施，及这些措施在降低能源需求方面的成果	33-34
58	EN7	减少间接能源消耗的措施及取得的成果	33-34
59	EN8	总耗水量	—
60	EN9	因机构耗水影响的水源	—
61	EN10	循环再利用水的比例及总量	—
62	EN11	在保护区内或在保护区毗邻地区及保护区外生物多样性价值高的地区拥有、租赁、经营土地的位置和面积	—
63	EN12	业务活动、产品和服务对保护区内及保护区外生物多样性价值高的生物的重要影响	—
64	EN13	受到保护或恢复的生物栖息地	—
65	EN14	机构对影响生物多样性的战略、措施及规划	33/35
66	EN15	机构所影响的列入世界自然保护联盟(IUCN)红色名录和国家保护名录中的濒危物种	—
67	EN16	按重量计的直接和间接温室气体排放总量	33-34
68	EN17	按重量计的其他相关间接温室气体排放量	—
69	EN18	减少温室气体排放的措施及取得的成效	34
70	EN19	按重量计的臭氧损耗物质排放量	—
71	EN20	按类型和重量计的氮氧化物、硫氧化物和其它重要气体排放量	—
72	EN21	按水质和排放地区统计的排水量	—
73	EN22	按类型和处理方法统计的废弃物总重量	35
74	EN23	严重泄漏的总次数与泄漏量	—
75	EN24	根据《控制危险废物越境转移及其处置的巴塞尔公约》附录条款被视为危险废物经运输、进口、出口或处理的重量，及国际范围内运输废弃物的比例	—
76	EN25	报告机构排水和径流对水体及相关动植物的影响	—
77	EN26	减轻产品与服务对环境影响的措施及成效	33-35
78	EN27	分类计算可回收产品及其包装材料的比例	—
79	EN28	因违反环境法规而受到大额罚款的货币价值及非货币制裁的总次数	—
80	EN29	产品和其它货品及用于单位经营活动的原材料运输和劳动力运输对环境造成的重要影响	—
81	EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	33-35

编号	GRI序号	GRI指标内容	披露页码
七、社会绩效指标：劳工			
82	LA1	按雇用类型、雇用合同和地区划分的员工总数	37
83	LA2	按年龄、性别和地区划分的员工流失总量及比例	37
84	LA3	在主要业务中向全职员工提供而不向临时和兼职员工提供的福利	37
85	LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例	38-40
86	LA5	向员工通报重大业务变化等事项的最短期限	38-40
87	LA6	在协助监督、指导职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中作为代表的员工比例	38
88	LA7	按地区划分的工伤率、职业病率、误工率、缺勤率、旷工率和因工死亡总人数	38
89	LA8	为帮助员工及其家人或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、咨询、预防和风险控制计划	37
90	LA9	与工会签署的正式协议中涉及健康和安全的內容	38-40
91	LA10	按员工类别统计的员工年培训时间	37-38
92	LA11	加强雇员的持续职业发展能力、提高技能和终生学习的计划	38-39
93	LA12	接受定期绩效考核和职业发展考评的员工比例	38
94	LA13	根据性别、年龄、少数民族成员和其它多元化指标划分的员工构成成份及管理结构	37
95	LA14	男女员工的基本薪酬比例	37
八、社会绩效指标：人权			
96	HR1	包括人权条款或经过人权审查的重要投资协议的总数量与比例	—
97	HR2	经过人权审查和在人权方面采取措施的重要供应商和承包商比例	—
98	HR3	接受人权有关政策培训的员工比例及培训时间	38
99	HR4	发生歧视事件的总次数及采取的措施	38
100	HR5	可能严重危害结社自由及集体议价权的方面的重大风险及措施	—
101	HR6	被确认具有使用童工风险的经营活劢及为消除童工所采取的措施	37
102	HR7	被确认具有强制与强迫劳动风险的经营活劢及为消除强制和强迫劳动所采取的措施	37
103	HR8	接受人权政策培训的安保人员比例	38
104	HR9	侵犯原住民权利事件的总次数及为防止此类事件所采取的措施	—

编号	GRI序号	GRI指标内容	披露页码
九、社会绩效指标：社会			
105	SO1	评估和管理经营活动对社区影响的任何计划和行动的性质、范围和有效性	45-48
106	SO2	接受腐败风险分析的业务部门比例和数量	11
107	SO3	接受反腐败政策和程序培训的员工比例	11
108	SO4	应对腐败现象采取的措施	11
109	SO5	公共政策的立场及参与公共政策制定与游说的情况	42-43
110	SO6	向政党、政治家和相关机构捐助资金和实物的总额	43-48
111	SO7	为反不正当竞争、反托拉斯和反垄断而采取法律措施的总次数及其结果	11
112	SO8	因违反法规而受到严重罚款的金额和非货币制裁的总次数	—
十、社会绩效指标：产品责任			
113	PR1	为改良而评估产品与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比例	21-25
114	PR2	产品与服务在使用期限内对消费者的安全和健康产生不良影响的事件数量	—
115	PR3	按评估要求提供产品与服务信息的比例及信息类别	21-25
116	PR4	在产品与服务的信息与商标方面违反相关法规和自觉行为规范的事件总数	—
117	PR5	客户满意度管理措施及客户满意度调查结果	28
118	PR6	在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中遵守法律、标准和自觉行为规范的计划	28
119	PR7	在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中违反法律、标准和自觉行为规范的事件总数	—
120	PR8	因泄露消费者隐私和丢失消费者资料而受到实质性投诉的总次数	28
121	PR9	因在产品和服务的提供和使用方面违反法规而遭受处罚的金额	—