

世界因我们更亲近



2018 社会责任报告

中国国际航空股份有限公司



A STAR ALLIANCE MEMBER ☆

世界因我们更亲近



扫一扫 报告报告



A STAR ALLIANCE MEMBER ☆

05

董事长致辞

19

关于我们

- 19 公司概况
- 20 组织架构
- 21 党的建设
- 23 公司治理与风险防范
- 25 反腐倡廉
- 26 企业文化

07

专题：聚力脱贫攻坚，彰显责任担当

27

责任引领可持续发展

- 27 责任理念
- 28 责任融入
- 29 责任沟通

31

安全责任·保驾护航

- 33 完善安全管理
- 35 保障安全运行
- 36 培育安全文化

37

经济责任·共享价值

- 39 创造经济价值
- 40 携手伙伴共赢

41

环境责任·绿色航空

- 43 建立健全管理体系
- 44 打造绿色运营模式
- 46 加大绿色保障投入
- 47 参与绿色机制设计
- 48 推进环保公益项目

49

社会责任·美好生活

- 51 提升服务质量
- 55 助力员工发展
- 58 参与社区建设

目录

- 63 关键绩效表
- 65 主要荣誉
- 66 展望
- 67 联交所 ESG 指标索引表
- 69 GRI standards 指标索引表
- 71 第三方审验
- 73 我们的倾听

报告说明

履行社会责任已成为企业实现可持续发展的内在要求，也是满足利益相关方期望与诉求的重要方式。本报告为中国国际航空股份有限公司年度报告，反映了中国国际航空股份有限公司 2018 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、帮助国航的改革与发展。

时间范围

报告时间跨度为 2018 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（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、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十一份社会责任报告。

数据来源

本报告所引用的财务数据来源于经过中国会计准则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，“中航”“中航集团公司”指代中国航空集团有限公司。

报告获取

本报告以中英文两种文字发布，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

您可在国航网站下载本报告的中英文电子文档，网址为：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：白晶

联系地址：中国北京顺义区空港工业区天柱路 30 号

电话：86-10-61462152

传真：86-10-61462805

电子邮箱：baixiao@airchina.com



扫码下载报告

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。

安全责任

每一次相聚、每一次
飞行，安全、可信赖。

服务责任

呵护你直到目的地，
我们尊重你的需求，
我们一直在努力。

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。

员工责任

让员工感受真诚与温暖，
与员工共同进步。

社会责任

不论远近，需要之时，
我们就在你身边。
国航的真挚与担当，
你看得到。



董事长致辞



亲爱的各位朋友：

2018年是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年。国航以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面加强党的领导和党的建设，不断完善现代企业制度和公司治理，认真做好安全、生产、效益、服务等各项工作，全面履行央企社会责任，为实现高质量发展奠定了良好基础。

国航深入贯彻习近平总书记关于民航工作的重要批示精神，认真落实“两个一以贯之”要求，扎实推进“三大攻坚战”。我们积极防范金融风险，加强资金流动性管理，资产负债率下降到58.74%。持续优化债务结构，压缩存量美元带息负债，汇兑风险得到有效控制；扩展融资渠道，灵活进行债务置换，有效控制债务规模，降低资金成本。强化全面风险和内控体系建设，确保各项业务开展依法合规。推进扶贫攻坚，深入落实扶贫实施意见和“8+2”推进方案，帮助定点扶贫地区顺利推进脱贫攻坚工作。积极推动环保攻坚，实施“打赢蓝天保卫战三年行动计划”，完善节能环保管理体系，努力提高资源能源利用率，减少生产经营对环境的影响。深入落实国企改革“双百行动”要求，积极推动航空货运物流混合所有制改革。

国航认真履行社会责任，推动利益相关方协调可持续发展。我们服务国家战略与企业发展有机统一，在践行央企责任中优化发展格局。已开通航线754条，通过星空联盟航线网络可以覆盖193个国家的1317个目的地。在“一带一路”沿线19个国家开通56条国际航线，通航目的地城市28个，着力构建“一带一路”空中通道，为国家新一轮高水平对外开放贡献力量。积极参与京津冀一体化、粤港澳大湾区、长江经济带等国家战略建设，加快打造北京世界级航空枢纽，将北京航空转型为公务航空和公共运输航空同步运营，推动香港“过路湾”大湾区跨境电商合资项目。先后与重庆市、浙江省、四川省地方政府签署战略合作协议，积极服务地方经济社会发展。圆满完成平昌冬奥会和冬残奥会、中非合作论坛北京峰会、首届中国国际进口博览会、宁夏回族自治区和广西壮族自治区成立60周年大庆等重要航班和专包机任务。全年实现安全飞行224.52万小时，同比增长6.14%。运输总周转量275.18亿吨公里、旅客运输量1.10亿人次、货邮运输量190.84万吨，同比分别增长8.4%、8.02%和3.62%。实现营业收入1367.74亿元，利润总额99.58亿元；归属于上市公司股东净利润73.36亿元，同比提升1.33%。航班正常率达到80.36%，总体旅客满意度达到90.6分，同比上升2.6分；旅客万人次投诉量1.35件，同比下降17%。2018年，公司荣获中国2018上市公司“百强企业奖”。

2019年是新中国成立70周年，是全面建成小康社会关键之年。中国国航将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，继续遵循“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，全面深化改革、激发内生动力，以高质量可持续发展为导向，展现央企使命担当，发挥在经济、安全、服务、环境、员工、社区、精准扶贫等方面的社会责任影响力，努力打造具有全球竞争力的世界一流航空运输产业集团。

蔡剑江

—— 中国国际航空股份有限公司
董事长、党委书记



拓宽“三个面”，积极汇聚各方面帮扶力量

拓展“覆盖面”

国航积极动员广大员工参与帮扶工作，制定和实施了结对帮扶方案，确定了各单位与两地贫困户的结对帮扶关系，形成了集群式攻坚格局。常态化推动“蓝天课堂”志愿支教活动，2018 年共计开展 17 批次，153 人次志愿者到两地支教共计 887 课时，作为央企积极履行社会责任的典型，支教活动已在国家博物馆“庆祝改革开放 40 周年大型展览”中进行图文展览。

案例 载初心起航，伴梦想着陆

为响应国家精准扶贫方略，国航于 2017 年发起“蓝天课堂”志愿支教活动，将扶贫与扶志相结合，志愿者们秉承着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，用实际行动践行着国航人的责任与担当，为贫困地区孩子们架起了一座希望的桥梁，也收获了成长的爱与力量。

每一朵浪花都一样澎湃

广西昭平地处祖国南端，那里山清水秀，民风淳朴。志愿者们为那里的孩子教授英语、音乐、美术等课程，陪伴他们唱歌、跳舞、画画、游戏……看似简单的小事，却收获了孩子们真挚的笑容。志愿者们的到来，为这些从未出过远门的孩子打开了一扇通往精彩世界的小窗，让他们的视野更加宽广。



小小的手画出多彩的世界

每一种色彩都应该盛开

从彩绘飞机到凤凰精神，一个个精彩的故事，加深了孩子们对国航的了解；从急救常识到拓展训练，让孩子们懂得强身健体才能飞得更高更远；从中国文化到世界之窗，历史的深厚厚重与文化的交流碰撞，让孩子们迸发出从未有过的思想“火花”；从文学到电影、从手工到实验，从地面到空中，从身体到心灵，我们深切地期望孩子们的未来有无限种可能。



学习急救知识，关键时刻派用场

每一份耕耘都有所收获

支教的路，漫长而艰辛，是奉献之路，更是成长之路；教书育人，传道授业解惑，是“送教育”，更是“受教育”。志愿者们在短暂的教学经历中，与孩子们共同成长，也点燃了孩子们心中那份爱与希望的光芒。



志愿者和孩子们一起放飞梦想

2019 年，“蓝天课堂”依然是定点扶贫工作“6+2”项目的重要内容，国航将继续大力开展志愿扶贫服务活动，不断探索新形式的志愿支教模式，切实推进志愿扶贫工作，用责任与担当诠释青春大爱。



扩大“协作面”

国航坚持“汇众智、聚众力”，积极引入合作伙伴参与扶贫，发挥各自专业特长与资源优势，重点解决贫困地区脱贫难题。

1

与中国红十字基金会达成协议，在广西昭平县建立两所博爱卫生站

2

与空中客车公司合作，邀请两地 17 名优秀青少年代表及乌兰牧骑队员前往法国参加接机仪式和交流互动

3

邀请新华网、人民网等 21 家主流媒体前往苏尼特右旗采访宣传，着力把目光引过去，把影响带出来

4

率领“百度地图”团队到苏尼特右旗采集地理信息并成功上线，为农牧民生产生活及旅游扶贫“精准导航”

5

协调中华环保基金会、中国林业科学研究院前往苏尼特右旗进行调研，探索生态扶贫方案

6

与广州金马国际旅行社等旅游企业签订合作备忘录，共同推进旅游扶贫项目

携手合作伙伴，共助扶贫攻坚

触动“心里面”

国航人用真情实感拉近了南北两地的时空距离，用真心实意书写了脱贫攻坚的国航篇章，用真抓实干践行着精忠报国的使命担当。

每一个国航人都是扶贫人，或奋斗在脱贫攻坚第一线，或坚守在脱贫攻坚大后方，或为脱贫攻坚出谋划策贡献智慧，或为脱贫攻坚捐款捐物奉献力量，凝聚大爱、汇聚力量。



组织贫困地区优秀青少年代表前往法国空中客车总部开展科技文化交流，公司领导为孩子们进行亲切寄语

坚守一线脱贫攻坚，尽心竭力惠及民生

国航贯彻落实习近平总书记“打好攻坚战关键在人”的要求，积极做好新一轮扶贫干部选派安排工作，选派业务素质高、组织领导能力强、身体素质好、富有开拓创新精神的优秀人才到贫困地区挂职锻炼。

扶贫人语录：

扶贫工作是一种责任和使命，不忘初心，继续前行，希望在定点帮扶工作中继续见证温暖、美好和感动！

——内蒙古苏尼特右旗扶贫挂职干部 汪峻峰

越千山万水，历千辛万苦，谋千方百计，为千家万户。脱贫攻坚整有我们一份力！

——广西昭平县扶贫挂职干部 钱江

扶贫路上，时时刻刻都感受着党给人民群众无限温暖；在脱贫攻坚中，国航人一项项举措扎实开展，江口村民满怀期待，信心满满！

——广西昭平县江口村“第一书记” 室岩

结束语

2018 年，国航人通过实实在在的帮扶，帮助内蒙古苏尼特右旗贫困发生率降至 0.21%，34 个贫困村全部顺利通过了贫困旗退出县级初审和自治区第三方评估验收工作；昭平县实现 20 个贫困村出列、4513 户 20063 人脱贫，贫困发生率降至 7.69%。

2019 年，国航人将心存感恩，继续前行。未来，国航人将继续参与到脱贫攻坚中，让“传递吉祥 引领群伦”的凤凰带给更多人幸福和吉祥。国航将始终珍惜在脱贫攻坚事业中与帮扶地区结下的深厚情谊，携手两地人民一道奔小康。