



A STAR ALLIANCE MEMBER 



中国国际航空股份有限公司2009年度社会责任报告

Air China Limited Corporate Social Responsibility Report 2009



本公司董事会及全体董事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

董事长致辞	4
第一部分 关于国航及国航企业社会责任战略	6
I. 关于报告	6
II. 关于国航	7
III. 公司治理	10
3.1 公司组织架构	10
3.2 董事会管治架构	11
3.3 高级管理人员考评	11
3.4 风险管控	12
3.5 竞争合规	13
IV. 企业社会责任管理	13
4.1 企业社会责任观	13
4.2 企业社会责任管理体制	14
4.3 社会责任工作推进方案	15
V. 利益相关方沟通	16
VI. 2009 年获得的荣誉	18
第二部分 国航企业社会责任实践	19
VII. 持续发展	19
7.1 枢纽网络	20
7.2 成本优势	21
7.3 资源聚合	21
VIII. 安全飞行	21
8.1 夯实安全管理基础	22
8.2 引用航空安全管理新技术	22
8.3 提高机务安全保障水平	23
8.4 加强安全监督检查	24
8.5 强化飞行训练	24
IX. 客户体验	24
9.1 快捷高效的服务	24
9.2 服务多元化	26
9.3 持续提升顾客满意度	28
X. 绿色营运	29
10.1 完善节能减排管理机制	31
10.2 管理创新，绿色飞行	31
10.3 全员参与，推进环保	34
10.4 积极参与全球航空业应对气候变化行动	36
XI. 员工保护	37
11.1 保障就业	38

11.2 劳资关系..... 38

11.3 劳动保护..... 39

11.4 员工关怀..... 40

11.5 培训与教育..... 41

11.6 多元化用工与平等机会..... 42

XII. 和谐社区..... 42

12.1 公益慈善..... 42

12.2 社区活动..... 43

XIII. 展望..... 46

第三部分 附件..... 47

XIV. 报告评价..... 47

XV. 信息反馈..... 49

XVI. GRI 索引..... 50

董事长致辞

2009 年，受全球经济危机影响，航空运输业进入了行业的“严冬”。面对严峻的经营形势，国航积极平衡战略推进和应对危机的关系，统筹经济发展与社会和环境责任，在实现经营业绩行业领先的同时，公司的安全运营品质达到历史最好水平，服务质量得到持续改善，“节能减排”取得新的进展，员工及利益相关方的价值得以提升，较好地履行了社会责任。

国航于 2009 年确立了“满足社会需求，创造共有价值”的企业社会责任感，成立了企业社会责任工作的专门机构，构建了企业社会责任管理体系，完善了利益相关方参与机制，并逐渐将社会责任管理体系与公司的运营管理体系紧密融合，共同提升公司的管理水平和社会责任影响力。



国航坚持持续安全的理念，把航空安全和空防安全放在各项工作的首位。2009 年，国航通过建立新的安全管理体系，进一步夯实了安全管理基础；通过引用更加先进的航空安全管理技术，提高了公司安全管理水平；通过运行保障能力的增强，公司机队的可靠性和运营效率进一步提高。2009 年国航安全飞行共计 88.8 万小时、航班 31.9 万班。

国航坚持稳健经营，实施可持续发展的战略方针。针对 2009 年国内国际市场的变化，国航积极优化投放结构，改善经营效率；资源及时向优势市场集聚，进一步巩固在主要枢纽的市场地位；针对不同客户需求，推行精细化营销管理；强化成本管理，挖掘成本潜力，继续保持成本领先优势。2009 年，公司实现净利润 50.29 亿元，盈利能力行业领先。

提供“放心、顺心、舒心、动心”的服务是国航对广大旅客的一贯承诺。为进一步提升服务品质，2009 年，国航提出打造全流程服务体系计划，以实现服务产品和标准的统一。通过大力发展电子商务、推出更多快线航班、提升中转服务品质等措施，使旅客出行更加快捷便利。2009 年，国航逐步建立了旅客满意度调查、内外部监督和评价相结合的服务质量评估体系，从客户角度获取更多的服务信息，支撑公司加快改进服务品质，提升旅客满意度。

国航始终遵循“以人为本”的理念，将人才战略视为公司发展的根本保证。国航坚持依法公平地处理好劳资关系，切实维护员工权益；努力打造良好的企业文化，营造和谐融

洽的工作氛围，提升公司的凝聚力；积极为员工提供多渠道多层次的培训机会，拓宽员工职业成长空间和发展通道，最终实现企业价值与员工价值的共同成长。

围绕“节能减排，科学发展”这一主题，2009年，国航完善了节能减排的管理机制，全面推进“绿色运营”。公司通过调整机队结构、优化航路、飞机瘦身等措施降低油耗、减少废气排放；注重空、地废弃物回收，促进资源的循环再利用；通过全员节能意识的培养，减少能源消耗。

国航在关注自身发展的同时，始终关注并支持社会公益事业，支持社区建设，关心下一代成长，赈灾救危，为国家分忧，为社会尽力。2009年，国航作为创始发起人之一参与了“中国儿童保险专项基金”项目，将筹募的善款用于救助贫困地区儿童。国航成立了青年志愿者协会，积极参与社区活动。

展望2010年，国航的社会责任工作任重而道远。国航将再接再厉，在持续提升竞争能力的同时，更好地履行社会责任，努力促进企业发展与社会和环境的和谐，为国家经济及社会发展作出更大贡献。

中国国际航空股份有限公司董事长

A handwritten signature in black ink, appearing to read '孔栋' (Kong Dong), which is the name of the Chairman of China International Travel Service Company Limited.

第一部分 关于国航及国航企业社会责任战略

I. 关于报告

报告的范围

本报告以中国国际航空股份有限公司为主体，部分内容涵盖境内外附属公司。

信息汇报期

2009 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

上一份报告的日期

公司于 2009 年 4 月发布了首份企业社会责任报告。

汇报周期

本报告为年度报告。

报告分中、英文版本。

查询报告的联系方式

联系人姓名: 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@mail.airchina.com.cn

界定报告内容的过程

本报告参照《全球报告倡议组织 (GRI) 可持续发展报告指南 2006 版》标准要求编写。

报告的变化

本报告为国航的第二份企业社会责任报告。

本报告中新增了国航的企业社会责任观及社会责任工作推进方案、利益相关方的识别及报告评价等内容。

报告数据说明

报告中的数据以 2009 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

II. 关于国航

（截至 2009 年 12 月 31 日）

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	122.51 亿股
总资产	1,061.63 亿元
营业收入	510.95 亿元
员工总数	39,984 人
公司网址	www.airchina.com.cn

中国国际航空股份有限公司（以下简称“国航”或“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）。2009 年 12 月 31 日，国航的市值达 997 亿人民币，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，国航承担着政府专机、要客包机、紧急飞行、外国国家领导人到访的国内专机的保障任务。多年来，国航以优质的服务赢得政府的信任和嘉奖。

2009 年，国航及中国国际货运航空有限公司（以下简称“国货航”）共拥有以波音、空中客车为主的各型飞机 262 架，定期航班通航全球 32 个国家和地区，其中包括 63 个国际城市、90 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 175 个国家的 1,077 个目的地。

表 2.1 运营机队情况

类型	机型	架数
客机		
	A319	33
	A320 系列	33
	A330	20
	A340	6
	B737 系列	119
	B747 系列	10
	B757	13
	B767	6
	B777	10
货机		
	B747 货机	9
	TU204	1
公务机		
	A318	1
	G450	1
合计	262	

注：数据为国航及国货航机队情况



图 2.1 国际航线图



图 2.2 国内地区航线图

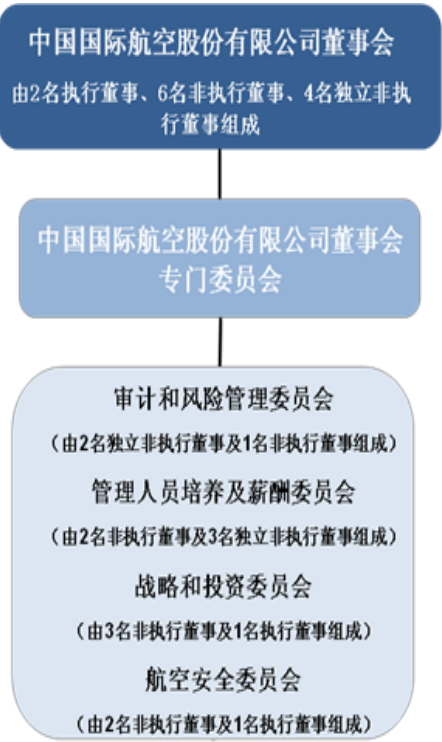


3.2 董事会管治架构

表 3.1 国航董事及监事名单

姓名	职务	性别
孔 栋	董事长、非执行董事	男
王银香	副董事长、非执行董事	女
王世翔	副董事长、非执行董事	男
曹建雄	非执行董事	男
白纪图 (Christopher Dale Pratt)	非执行董事	男
陈南禄	非执行董事	男
蔡剑江	执行董事、总裁	男
樊 澄	执行董事、副总裁、总会计师	男
胡鸿烈	独立非执行董事	男
张 克	独立非执行董事	男
贾 康	独立非执行董事	男
付 洋	独立非执行董事	男
孙玉德	监事会主席	男
何超凡	监事	男
周国友	监事	男
陈邦茂	监事	男
苏志永	监事	男

图 3.2 董事会管治架构图



3.3 高级管理人员考评

根据公司发展需要，国航对高级管理人员的任职条件有明确要求，对符合任职条件的人员进行公开选择和综合考评，由董事会讨论决定高级管理人员的聘任。建立了以安全、经营业绩为重点的年度考核和重大事项考核评价制度，对不同岗位确定不同的考核指标和考核方式，将考核结果以定性与定量相结合的方式描述。通过《公司章程》、《劳动合同》以及各项内部规章制度对高级管理人员的履职行为、权限、职责等作相应约束。

3.4 风险管控

1. 风险管理

国航自 2006 年起开始推进全面风险管理工作，对公司面临的关键风险进行了识别和评估，根据各种风险的驱动因素建立了风险指标体系。针对主要风险实施了相应的风险管理措施。为进一步提高风险管理水平，国航于 2009 年成立了公司风险管理委员会和相应的工作小组，完善了风险管理的组织架构，明确了工作职责，系统性地统筹国航风险管理工作的开展，并制定了下一步的风险管理工作计划。各部门对相关风险进行持续评估、控制、监督，并定期向风险管理委员会上报各部门的风险状况，切实有效地把握和控制国航所面临的各种风险。



2. 内部控制

在内部控制的检查监督方面，国航审计部严格按照《公司内部审计制度》的规定和流程进行内部审计活动；2009 年开展了内控自我评估项目，对国航和下属主要分公司的公司层面（包括控制环境、风险管理、控制活动、信息与沟通、监督五个方面）和流程层面（如财务报表关账流程）进行了内部控制的设计有效性及操作有效性评估，并针对内部控制的缺陷提出了提升建议、制定了相应的改进计划。

3. 反舞弊

在反舞弊工作方面，为强化各级领导人员的廉洁从业意识，国航依据《国有企业领导人员廉洁从业若干规定（试行）》和中航集团公司《领导人员廉洁从业承诺规定》，结合公司实际制定了《中国国际航空股份有限公司领导人员廉洁从业承诺规定》，各级领导人员每年年初由纪检监察部门组织签定廉洁从业承诺书。同时，审计部和风险管理委员会负责有关舞弊行为揭发检举情况的收集及汇报工作。

4. 供应商管理

在供应商管理方面，为了规范采购行为，整合采购资源，降低采购成本，防范采购风险，国航制定并颁发一系列采购管理的规章制度，加强采购管理的体系建设，完善采购监督的管理机制并逐步实现采购业务的信息化操作。2009 年国航颁发了《关于进一步加强采购业务

内部控制的指导意见》，以进一步推进集中采购、绿色采购和责任采购的方针，要求在采购过程中优先加入星空联盟采购、联合采购和统一议价的集中采购；鼓励在同等条件下，优先采购低能耗、低污染的产品和工程以及国家产业政策扶持发展的新兴产业产品；推广采购招投标以促进公平竞争，杜绝歧视和腐败，将企业社会责任向产业价值链全面推进。

5. 关联方管理

在关联方管理方面，为确保关联交易的公允性，维护中小投资者的利益，提高公司治理水平，国航根据国家相关法律、法规及《公司章程》制定了《中国国际航空股份有限公司关联交易决策制度》。该制度规定了关联交易的基本原则、决策权限和决策程序，从机制上保障关联方交易的诚实信用、公平公允及符合国航股东的整体利益。

3.5 竞争合规

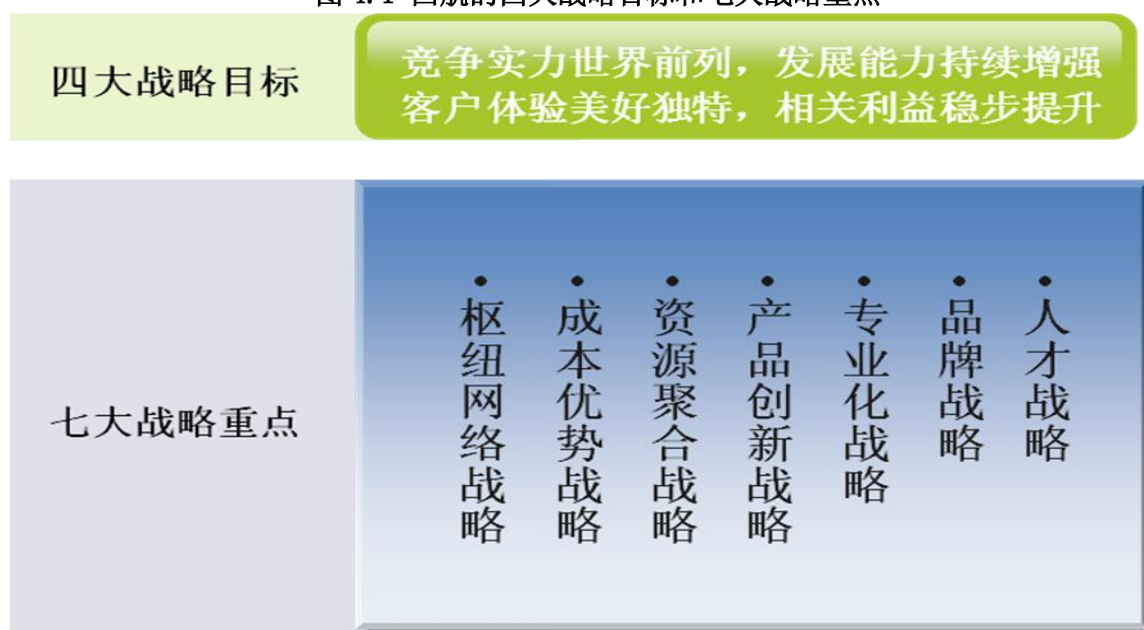
随着国家《反垄断法》的实施，2009 年国航对《国航反垄断法培训手册》进行了修订。在全公司范围内开展了三次反垄断培训，深入普及《反垄断法》，切实加强员工的竞争合规意识。同时，国航重视重大事项的反垄断评估，针对与国泰航空合作等事项进行了全面的反垄断评估与审查工作，不断提升竞争合规及管治水平。涉及国外的业务，国航一贯严格要求公司的派出机构执行当地的反垄断法律法规。

IV. 企业社会责任管理

4.1 企业社会责任观

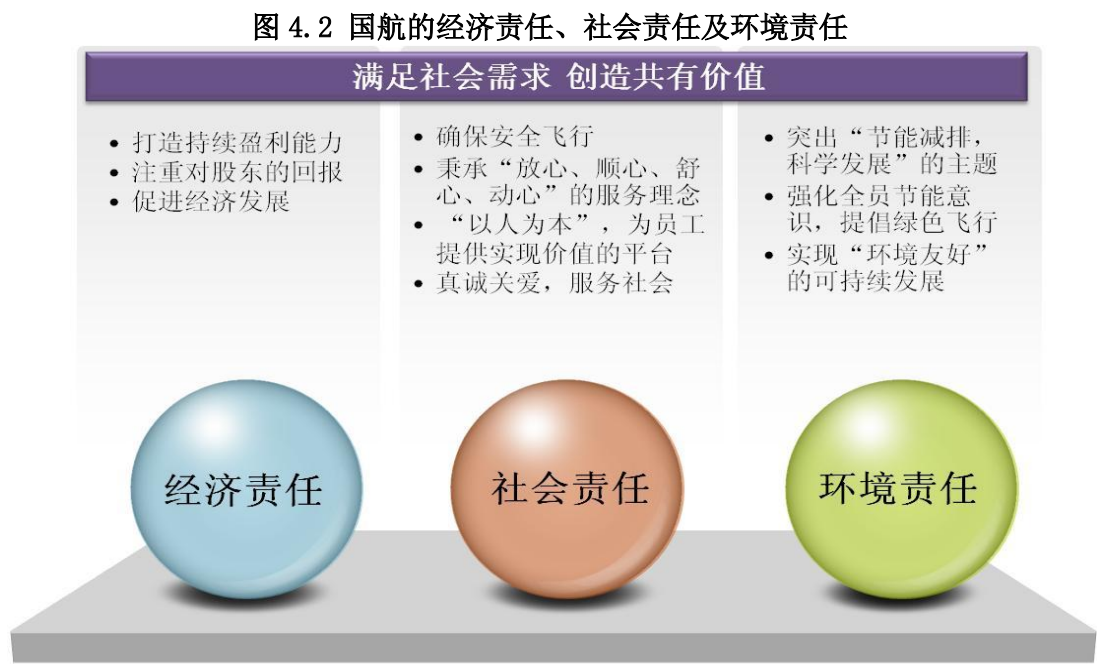
国航以成为“大型网络型承运人”作为公司未来的发展方向。根据这一发展定位，国航制定了可持续发展的四大战略目标和七大战略重点。

图 4.1 国航的四大战略目标和七大战略重点



国航深信，履行企业社会责任是国航提升竞争力的关键，将企业社会责任纳入国航长期的战略规划中，有助于创造国航和社会的“共有价值”，与社会共生共赢，健康发展。企业战略是指导企业长远发展、实现企业使命的根本保障。只有把履行企业社会责任的内容有机融入企业的发展战略，关注和管理企业经营对国家、社会和环境的影响，才能实现国航的可持续发展。国航积极探索企业社会责任与战略目标的融合点，有计划、有步骤地承担对股东、客户、员工、社会和环境的责任，以全面提升国航的战略竞争优势。

国航将“满足社会需求，创造共有价值”作为自身的企业社会责任观，并通过履行经济责任、社会责任和环境责任，努力实现国航与利益相关方的共同可持续发展。



4.2 企业社会责任管理体制

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公司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。

图 4.3 企业社会责任管理机制



4.3 社会责任工作推进方案

为全面开展国航企业社会责任建设工作，持续改进和提升国航实践企业社会责任的能力，国航于 2009 年构建了企业社会责任组织体系，并计划在未来的 3 至 5 年内循序渐进地完善国航社会责任全方位管理体系的建设工作：将企业社会责任的理念与整体战略发展规划及企业文化相融合；将全方位社会责任工作与日常业务工作相结合；将社会责任工作的监督及评价与企业业绩考核相挂钩。通过社会责任管理工作，提升国航品牌价值，实现企业相关方利益的最大化。

图 4.4 国航的社会责任工作推进方案



第一阶段：构建国航企业社会责任管理体系

- 根据国航的发展战略确定公司的企业社会责任感，并作为今后开展工作的指导思想和出发点；
- 成立社会责任工作管理机构，主要负责制定国航企业社会责任工作的战略方针，统一领导并组织开展日常的企业社会责任工作；
- 开展企业社会责任的广泛培训，在全公司范围内加强企业社会责任的文化建设，促进全员树立履行企业社会的理念。

第二阶段：完善利益相关方参与机制和社会责任日常管理体系

- 建立国航利益相关方参与机制，制定具体实施规则和方案，建立通畅的沟通渠道；

- 建立日常管理体系，确定社会责任相关工作流程、管理制度、组织保障，明确报告信息收集与编制的职责与步骤，进一步提升国航企业社会责任报告的信息质量；
- 初步搭建国航企业社会责任指标，根据各部门职能的特点，设定企业社会责任指标。

第三阶段：推进国航企业社会责任的监督及评价考核机制

- 进一步推进国航企业社会责任指标体系建设，整合涉及安全、质量、环境等方面的管理认证体系；
- 配合企业社会责任的指标体系，建立国航企业社会责任监督、评价的考核机制，发挥监督评价对公司履行社会责任工作的促进作用，全面体现国航经济、社会和环境的综合价值最大化的公司目标。

V. 利益相关方沟通

在加强企业社会责任体制建设的同时，国航始终将与各利益相关方的良好沟通作为社会责任工作的一个重点。针对不同的利益相关方群体，逐步建立了稳定的沟通机制。

表 5.1 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	遵守国家法律法规 落实政府及境内外监管机构的各项政策法规要求 确保公司合法合规有序经营	P10-13 P27-29 P38-40 P42
投资人/股东	信息披露 股东大会 投资人大会 路演 接待来访	实现规范化的公司治理 保障投资人/股东利益	P7 P10-13 P19-21
媒体	新闻发布 媒体采访及互动	就公司战略、重要事件、未来规划等方面增强信息沟通 共同合作参与公益及环保活动的宣传	P26 P43
客户	客户满意度调查 投诉及管理制度	提供高质量的服务 提高客户的满意度	P21-24 P24-28

利益相关方	沟通与交流方式	期望与关注点	国航回应
员工	培训 日常沟通 工会工作 职工代表大会	职业发展 权益保护 价值体现 安全健康 和谐氛围	P37-42 P43-45
供应商	供应商管理 招投标管理	公平竞争 守信经营加强合作及业务拓展	P12-13
社区	公益慈善活动 志愿者工作	参与社区建设 保护社区环境 支持社会公益事业 带动社区经济增长	P29-36 P42-45
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	P21 P24 P27 P36
合作伙伴	日常业务交流 合作伙伴会议	平等合作 努力创造共有价值	P21 P24



图 5.1 利益相关方

VI. 2009 年获得的荣誉



第二部分 国航企业社会责任实践

VII. 持续发展

2009 年，国航立足战略，引领发展。进一步提升枢纽网络的运营能力，增强关键市场的控制力，巩固公司的市场地位；改善成本管控模式，保持成本优势；把握市场变化趋势，提高资源配置效率。在金融危机的逆境中实现了业绩大幅提升，可持续发展能力不断增强。

表 7.1 财务及经营数据

	2006 年 (经重述)	2007 年 (经重述)	2008 年 (经重述)	2009 年
总资产(千元)	82,170,994	88,539,239	98,899,079	106,163,207
股东净权益(千元)	29,440,779	30,545,158	19,773,890	23,922,872
营业收入(千元)	42,971,764	49,490,046	52,969,998	51,095,369
股东净利润(千元)	2,751,385	3,698,564	-9,149,080	5,029,451
旅客运输量(万人次)	3,397.12	3,725.62	3,613.64	4,127.87
货邮运输量(万吨)	101.94	110.39	98.01	97.40
客座率(%)	75.89	78.47	74.88	76.53
货邮载运率(%)	54.30	56.43	56.81	54.23
运输总周转量(亿吨公里)	91.74	101.70	97.87	102.94

注：有关国航 2009 年详细的财务数据，请参阅国航《2009 年年度报告》

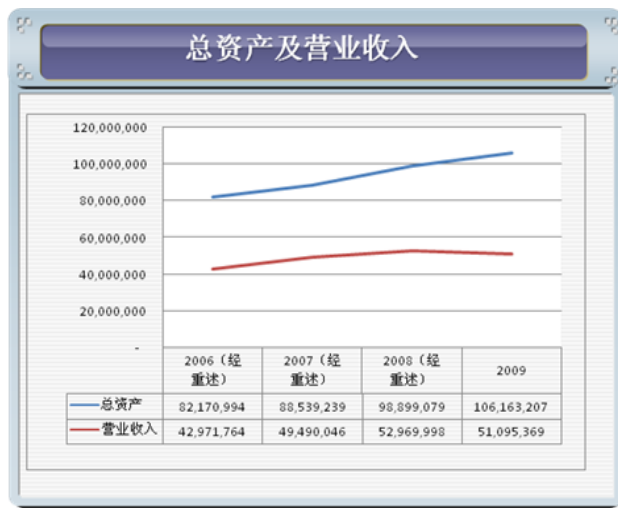


图 7.1 总资产及营业收入



图 7.2 旅客运输量

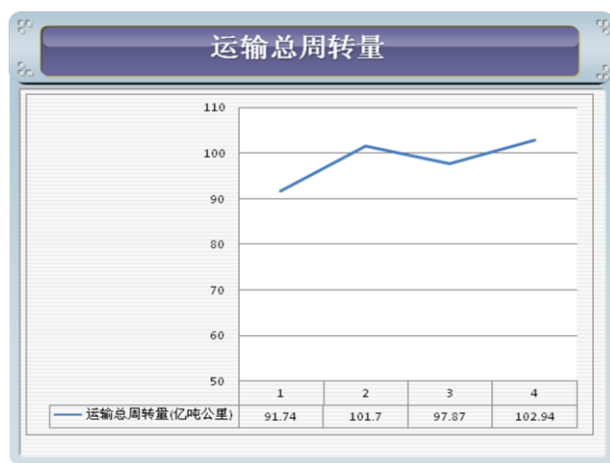


图 7.3 运输总周转量



图 7.4 员工薪酬与福利总额



图 7.5 纳税总额



图 7.6 捐赠总额

注：以上捐赠总额不含员工捐赠额。2008 年公司员工捐款、缴纳特殊党团费共计超过 1,400 万元

7.1 枢纽网络

国航稳步推进枢纽网络战略，采取集中运力资源、调整机队结构、改善航班衔接和优化中转流程等措施，使北京主要枢纽、成都区域枢纽、上海国际门户的枢纽网络建设初见成效。2009 年，国航在亚洲第一枢纽——北京首都国际机场的客公里份额达到 52.2%，成都的份额稳中有升，上海的份额保持稳定。三地的中转旅客同比分别增长了 34%、74%和 10%；北京枢纽的航班衔接质量明显提升，2 至 4 小时内有效衔接数达 3 万个，航班衔接更趋合理，枢纽优势日趋增强。

2009 年，国航统筹国际、国内两个市场，努力把握市场机会，优化投入结构，全力提升经营效率。针对国内市场需求快速增长的特点，国航及时加大国内市场的投入，国内市场投入占总体投入比重的 60%；适度减投国际市场以应对需求的低迷，改善需求与投入的匹

配。国际、国内均衡的航线网络有利于平抑来自不同市场的风险，减少市场波动对公司经营带来的影响，同时也为旅客提供更多的服务选择。

7.2 成本优势

成本优势战略是国航的战略支点之一。多年来成本潜力的挖掘确保了国航的盈利能力和竞争优势。面对严峻的行业形势，2009 年国航全面推行了以过程管理和控制为中心的成本节约思路。通过市场预警机制的建立，有效缩短效益管理的周期，提升国航对市场变化和成本趋势的反应速度。根据国内市场快速复苏、稳定增长的特点，国航通过及时平衡国内外市场的供给，保持在国内市场较大规模的运力投放，有效降低了单位营运成本水平；通过航线航路资源优化和航路优选等方式，缩短飞行时间，大力推广飞机辅助动力装置(APU)节油措施，降低运营成本；通过加强融资和债务筹划，降低财务成本；通过推行人员总量的零增长的管理目标，有效控制人工成本的增长。

7.3 资源聚合

2009 年，国航积极推进资源聚合战略，准确把握市场变化，向优势市场集聚运力，确保有效资源的高效配置；通过回购国货航少数股东权益，为国航货运资源的整合创造条件；高效组建了湖北分公司，为国航进入华中市场及完善航线网络搭建了平台；正式组建了上海分公司，着手实施华东区域的发展规划；同时，国航抓住金融危机中的战略机遇，增持国泰航空股权至 29.9%，巩固了与国泰航空的战略协作基础；此外，国航利用星空联盟的平台，积极拓展网络空间，延伸网络触角，提升品牌影响力。



VIII. 安全飞行

保证安全是国航生存和发展的基础，也是相关方利益的根本体现。国航始终坚持“安全第一”的管理理念，通过管理手段和方法的不断改进，确保持续飞行安全。2009 年 8 月，国航顺利通过国际航空协会（IATA）运行安全审计（IOSA）复审，获得新的国际航协 IOSA 审计注册证书，完成 IOSA 注册更新。2009 年，国航安全指标创近年来最好水平。

图 8.1 安全飞行数据



图 8.2 航班数量



注：以上数据为国航、国货航及澳门航空相关数据总和

8.1 夯实安全管理基础

2009 年，国航全力推进以风险管理为核心的航空安全管理体系(SMS)建设，完成安全管理体系手册和相关管理程序、标准规范的编写和修订工作； 修订各机型的标准化流程；完善飞行训练管理规章，改善飞行训练质量；投资开发安全管理系统，为安全管理和决策提供量化的数据支持，提升安全管理的标准化、流程化和规范化；健全和完善应急预案和机制，建立了应急处置培训制度。

8.2 引用航空安全管理新技术

1. 精密导航技术(RNP)

截至 2009 年底，国航已先后对 20 架客机进行了“精密导航技术”改装。此项技术主要利用飞机自身机载导航设备及全球定位系统引导飞机精确起降，从而提高安全飞行的水平。国航在拉萨、邦达、林芝、九寨等地形条件特殊和复杂的高原航线上实施 RNP 运行，更好地保障了高原航线的飞行安全。



2. 快速存取记录器技术 (QAR)

国航大力引进全球领先的无线 QAR 技术，以提高飞行数据的完整性和时效性，整体监控率达到 94% 以上。2009



年，通过技术升级，国航完成了对各分公司飞行数据的统一收集和分析，加强了安全监控的及时性和有效性。

3. 机场泊位引导系统

为保障运行安全，国航 2009 年与北京首都机场股份有限公司共同投入对北京首都国际机场 T3 航站楼泊位引导系统的试运行工作。泊位引导系统能够精确显示飞机入位滑行的角度及距离，在飞机停泊过程中为飞行员提供精确的引导信息，以保证飞机滑行入位的安全。由于该系统的使用，国航的飞机在北京首都国际机场 T3 航站楼的停靠入位精度有了明显提升，更好地保证了运行安全。

8.3 提高机务安全保障水平

2009 年，国航在机务保障方面实施“持续安全改进行动计划”，修订相关工作程序，加强各级管理人员的培训。通过以上措施，进一步增强了安全管理力度，提高了风险防范能力。同时，国航加强了机队的可靠性分析，建立故障日报，加大重复疑难故障排除的力度，工作实效明显。飞机可用率达 94.85%，同比提高 0.62 个百分点。

图 8.3 飞机可用率



图 8.4 机务原因航班延误千次率



8.4 加强安全监督检查

2009 年，国航针对重点时期和重点部门实施持续安全检查及专项检查，共计开展跟班检查、机坪现场检查、航班检查等各类安全检查 1,240 次，搜集安全信息 1,028 条，强化了安全监督，提高了安全管理效能。

8.5 强化飞行训练

2009 年，国航统筹飞行训练资源，提升飞行训练质量，加快飞行员的培养，共完成 224 名飞行员学员训练，培养机长 114 人。针对复杂天气、颠簸等典型问题，国航组织了多次业务培训，累计培训 8,184 人次，切实提高了飞行人员应对各种特殊情况的能力。

IX. 客户体验

2009 年，针对“客户体验美好独特”的战略目标，国航进一步加强服务管理体系建设，推进服务产品创新和服务多元化，加大服务质量监督的力度，努力为旅客提供更优质、更便捷的服务。

9.1 快捷高效的服务

1. 完善航线网络

2009 年，为适应市场的变化及旅客的出行需求，国航对部分航线结构进行了优化，继续增加经营效率较高的干线航班，拓展新航点，提升航线网络覆盖能力，为旅客出行提供更多选择。同时，国航充分利用星空联盟的广阔平台，通过代号共享等方式加强与国内外航空公司的合作，为旅客提供更为方便快捷的服务。

2. 打造全流程电子商务“快捷之旅”

电子商务购票

2009 年，国航完成了国内门户网站

(www.airchina.com) 和常旅客网站

(ffp.airchina.com.cn) 的改版，进一步改进机票实时查询、在线机票预订、航班状态查询等服务。

电话销售服务

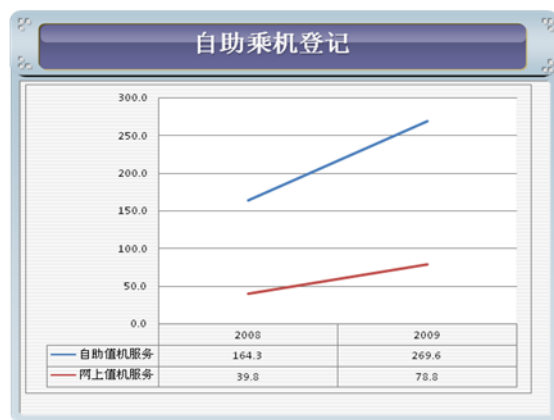
国航通过电话销售服务中心为旅客提供机票销售、客票服务和酒店预订三大业务模块的服务。2009 年 5 月，国航电话服务中心将座席工位数量由原来的 98 个扩充到了 408 个，进一步提升了电话销售的接听能力。



自助乘机登记

国航通过力推自助乘机登记，为客户提供高效的服务。旅客可以通过机场的自助值机设备（CUSS 机），也可以登陆国航网站在办公室、家中自主办理乘机手续。2009 年 5 月，国航在北京首都国际机场 T3 航站楼正式开通手机乘机登记服务。北京地区 2009 年自助值机服务旅客达到 269.6 万人次，同比增长 64.12%；网上值机达到 78.8 万人次，同比上升 98.18%。

图 9.1 自助乘机登记人次



3. 推出多条“国航快线”产品

2009 年，国航前后推出了北京至成都、重庆、广州、深圳、上海、杭州以及香港的“国航快线”。以航班密集、时刻齐整为特点的“国航快线”，不仅提升了国航的航线运营能力和网络辐射能力，更有利于为旅客提供方便和快捷的航空运输服务。

4. 航班正常性

为提升运行能力，国航已投资 1.36 亿引入先进的运行控制系统（SOC）。截至 2009 年底，共 182 条航线的 SOC 系统上线投产。通过 SOC 系统的使用，国航能够最大限度地整合和调配航班保障资源，实现运行控制的整体化目标，对航班正常性的改善提供强有力的支持。

2009 年，北京枢纽运行控制中心（HCC）正式运行，通过强化席位协调机制和制定重点航班监控程序，北京枢纽的航班正常率显著提升。

为提升不正常航班的处置能力，国航特别修订《北京大面积延误应急程序》和《复杂天气运行组织和保障方案》，建立航班延误处置协调机制，并组织应急演练；有力地保证了恶劣天气、航班换季、“7.5”事件、甲型 H1N1 流感疫情、国庆 60 周年、冬季罕见大雪等特殊情况下的航班运行。



2009 年，国航航班正常率达到 82%，高于行业平均正常率水平。

2009 年 11 月 1 日凌晨，北京突降大雪，造成北京首都国际机场进出港航班大面积不正常。长时间的延误及大量航班的取消给旅客出行造成了严重影响。11 月 1 日至 3 日航班正常率为 2.1%、33.2%、50.7%。针对此次降雪对航班起降造成的影响，国航及时总结保障经验，进一步完善了特殊天气状况下的应急预案和处置流程。

2009 年 11 月 10 日北京再次降雪时，国航根据天气变化，及时调整航班，并通过社会媒体滚动播放航班动态信息，让旅客及时掌握航班动态，调整出行计划，减少在机场的滞留时间。对没有取消的航班，优化除冰除雪工作计划，尽可能缩短航班延误的时间。对于延误航班的滞留旅客，国航地面服务人员及时提供餐食和饮用水。

通过对特殊天气情况下运行管理的改进，航班的正常性得到了明显改善，旅客满意度逐步提高。



5、提升中转服务品质

为加快北京枢纽的转机效率，国航特别推出“地空数据链系统”（ACARS）空中接收中转信息。客舱乘务人员空中进行中转信息广播服务、个别急转和衔接错失旅客一对一信息告知服务，将中转旅客地面信息沟通服务环节提前至空中完成。对于急转和中转衔接错失旅客，国航推出了引导服务，加快旅客北京转机效率，提升中转服务品质。



9.2 服务多元化

1. “国航知音”常旅客计划

针对“国航知音”常旅客计划，国航努力从各方面提高对常旅客的服务水平。2009 年，在北京、上海、成都、广州等 9 地陆续推出白金卡旅客全流程服务产品，包括代办值机手续、中转引导服务、行李包装服务等。截至 2009 年底，国航已拥有常旅客会员 1,147 万人。



2. 机上娱乐及个性服务

在客舱产品服务方面，2009 年国航在不同航班上推出一系列主题活动，如“六一儿童节”、“欢庆国庆”、“新人团乘机”等，使旅客倍感温馨和愉快；在机上娱乐产品方面，国航对机上杂志和娱乐产品的内容持续改进，提升机上娱乐水准和质量；在旅客信息管理方面，为了能够及时有效地了解旅客的相关信息，国航特别启用旅客服务信息系统，提供超前及个性化服务，提升服务满意度。

机上娱乐产品：

- 完成《入境指南》改版工作，以给旅客提供正确的指导，同时增加目的地城市介绍，拍摄了部分城市的风光片，在航班落地前播放
- 为加快 AVOD 更新速度，解决节目少、更新慢、操作难等问题，国航 2009 年顺利完成了系统升级和新界面的使用，同时完成 5 次节目更新，内存节目增至 60 部电影、12 部短片、100 张音乐 CD，12 个游戏，比改造前的节目增加了 2 倍多

3. 航空食品的安全与健康

国航以“国际感觉、本土特色、中餐为主、绿色健康”的配餐理念，为旅客提供优质、安全、绿色、健康、多元化的机上餐饮服务。在坚持航空饮食的适航性和安全卫生的同时，从原料选择着手，科学安排营养配比，建立了严格的餐饮配备计划标准和工作流程。根据国家食品安全卫生法规以及航空食品行业相关要求，选择具备 HACCP 体系认证的供应商并对供应商执行年度评审，制定并落实航空食品供应商的进入和退出机制。



国航在提供机上餐食时关注不同旅客的特殊需求，特别烹制素餐、穆斯林餐、犹太餐、儿童餐、低糖餐等保证航食的多元化。在选餐时还注重对飞行始发地地方食品的引入，突出航餐的本土化特色。在各类节日期间，国航开发应时应季产品，如饺子、粽子、月饼等。

4. 首家推出儿童票价新政策

根据民航行业规定，年龄在 2 岁至 12 岁儿童购买机票的票价为成人票价的 50%。为了维护儿童旅客的利益，2009 年 3 月，国航在国内首推儿童票价新政策，即：既可以选择按原有儿童票价政策购买儿童机票，也可以在市场竞争激烈而导致市场价低于儿童票价时，按市场价格购买。该项新政策得到了社会广泛好评。

5. 切实保障特殊旅客运输

国航一直非常关注病残旅客和儿童等特殊群体的需求，为了保障他们的权益，提供更好的服务，国航做出了一系列努力，如：协助办理乘机手续；协助候机与登离机服务；协助使用特

殊辅助设备服务；协助安排座位、摆放行李及餐饮、使用卫生间等服务，使特殊旅客群体在乘坐国航的航班时能够处处体会到国航尽心的关怀。

此外，国航在特殊旅客服务标准方面也不断改进与国际接轨，例如，为适应美国运输部残疾旅客运输规定，制定了《中国国际航空股份有限公司美国航线航班特殊旅客运输服务标准及流程》，并于 2009 年 11 月正式执行。

9.3 持续提升顾客满意度

1. 客户满意度调查

国航持续开展客户满意度调查并据此改进服务质量，提升服务水平。除了在航班上正常发放的旅客问卷外，2009 年，国航在机上发放 12,000 份满意度调查问卷，共回收 11,000 份有效问卷。同时，一万多人次填写了国航网站主页刊登的调查问卷，为国航提供了大量的意见和建议。国航对收集的数据进行月度整理、分析，并向相关服务单位提供分析数据作为质量监控、绩效考核、改进服务的依据。2009 年总体客户满意度比 2008 年提高 0.9 分，高端旅客（白金卡、金卡、银卡、头等舱、公务舱）满意度也比 2008 年有大幅上升。

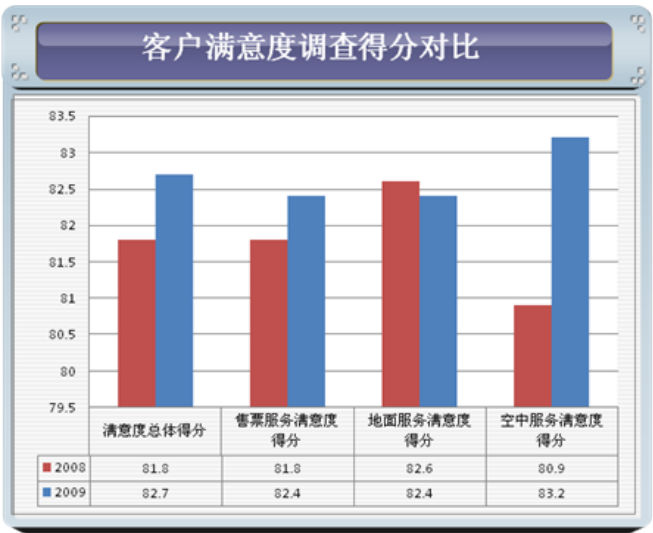


图 9.2 客户满意度调查得分对比

2. 顾客投诉的响应

为了维护顾客的权益，及时有效地处理好顾客投诉，国航在 2009 年进一步规范了投诉处理的管理,修订了《顾客投诉管理规程》，对投诉管理的基本原则、投诉部门的职责、投诉管理流程、质量记录等进行了明确的要求和规定。2010 年 2 月，国航开始试运行“客户关系维护中心”，该中心有助于提升对投诉的接收能力和反应速度，提高投诉管理水平。

X. 绿色营运

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，国航始终坚持绿色营运的理念，积极参与全球应对气候变化的活动，严格执行中国政府节能减排的各项政策，不断提高燃油效率，努力降低温室气体排放和各种废弃物排放，推动低碳经济的发展，保护人类共有的地球。

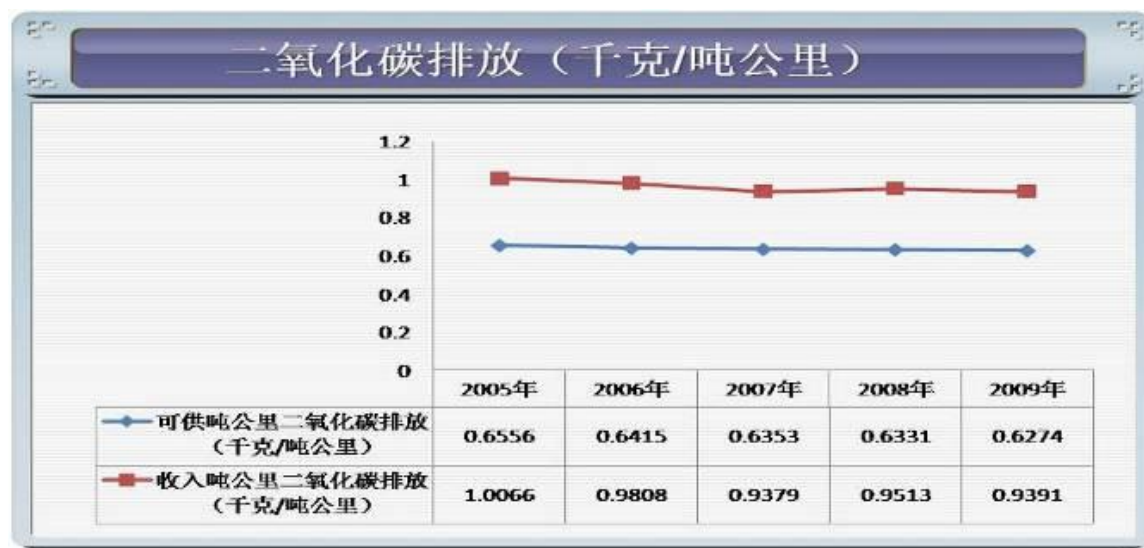
航空运输不仅是时间效率最高也是能源效率最高的一种运输方式。2009 年，国航每收入吨公里燃油效率为 0.2981 千克，比 2008 年降低 1.29%；2009 年，每收入吨公里的二氧化碳排放量为 0.9391 千克，比 2008 年降低 1.28%，在国内航空公司中处于领先地位。

表 10.1 油耗及二氧化碳排放量统计表

	2005 年	2006 年	2007 年	2008 年	2009 年
可供吨公里油耗（千克/吨公里）	0.2081	0.2037	0.2017	0.2010	0.1992
可供吨公里二氧化碳排放（千克/吨公里）	0.6556	0.6415	0.6353	0.6331	0.6274
可供吨公里二氧化碳排放比 2005 年降幅		2.15%	3.10%	3.43%	4.30%
收入吨公里油耗（千克/吨公里）	0.3195	0.3114	0.2977	0.3020	0.2981
收入吨公里二氧化碳排放（千克/吨公里）	1.0066	0.9808	0.9379	0.9513	0.9391
收入吨公里二氧化碳排放比 2005 年降幅		2.56%	6.82%	5.49%	6.71%

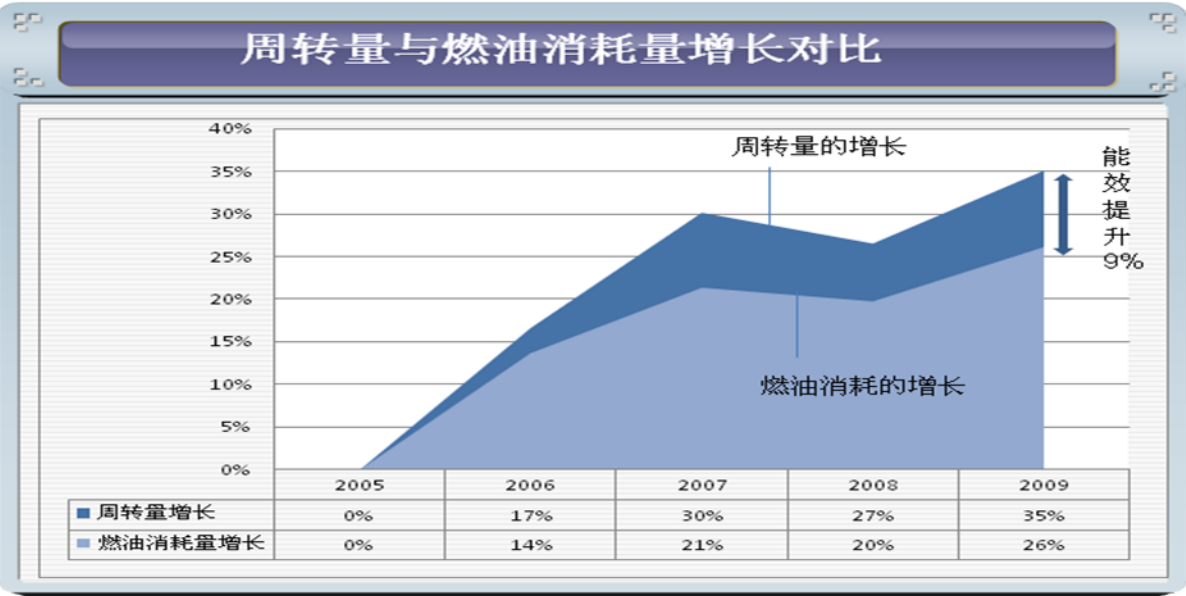
注：以上油耗及二氧化碳排放量为国航及国货航相关数据的总和

图 10.1 可供吨公里、收入吨公里二氧化碳的排放量



国航 2005 年至 2009 年间，总周转量由 74.40 亿吨公里增长至 100.49 亿吨公里；航油消耗由 237.74 万吨增长至 299.66 万吨；以 2005 年为基准，总体周转量增长了 35%，而燃油消耗量仅增长了 26%，能效提升达 9%。

图 10.2 总周转量与燃油消耗量的增长对比



注：以上总周转量及燃油消耗量数据为国航及国货航相关数据的总和

2009 年，国航各种能源消耗折合标准煤共 445.08 万吨。其中，航空煤油是最主要的能源品种，2009 年共消耗航空煤油 299.66 万吨，折合标准煤为 440.97 万吨，占有能源消耗的 99.08%。

图 10.3 能源消耗结构

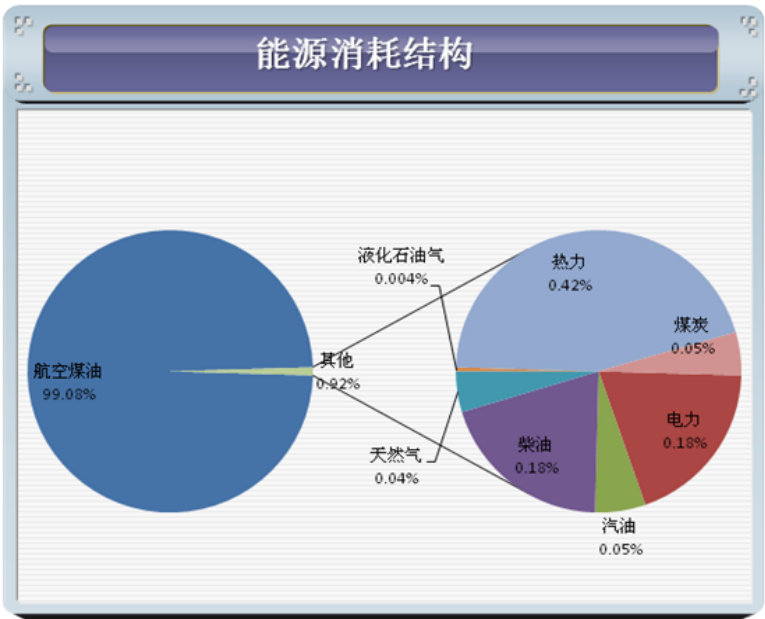


表 10.2 能源消耗的类型统计

能源品种	单位	消耗量	比重
航空煤油	万吨	299.66	99.08%
电力	万千瓦时	6,425.67	0.18%
汽油	吨	1,587.22	0.05%
柴油	吨	5,607.42	0.18%
天然气	万立方米	160.36	0.04%
液化石油气	吨	105.46	0.004%
热力	百万千焦	542,093.44	0.42%
煤炭	吨	2,846.00	0.05%

注：以上能源消耗量数据为国航及国货航相关数据的总和

10.1 完善节能减排管理机制

为了更系统、广泛地开展节能减排工作，国航于 2009 年正式批准在规划发展部设立三个环境事务专职岗位。同时，国航在重点能耗部门，配备了兼职能源统计人员，负责定期对能源消耗情况进行统计、分析、监控和管理，进一步完善了从上至下的管理机制。

2009 年，国航自行开发建设了“能源与环境监测系统”，以监测飞机运行过程中的燃油消耗和温室气体排放，目前主要用于采集航班活动数据、旅客货邮数据和燃油消耗数据等。在今后的几年间，该系统的应用将扩展至全公司的能源消耗与污染物排放的统计监测，并最终成为支持国航环境事务管理工作的核心系统平台。

10.2 管理创新，绿色飞行

1. 节能机型的引进

新进飞机使用多项新技术、新材料以及新型发动机，对整体燃油效率的提升和单位排放的减少具有非常重要的实质性作用。2009 年，国航共购进和租赁使用新飞机 27 架，其中包括 A321 机型 9 架，A320 机型 5 架，B738 机型 13 架；共出售和退租飞机 12 架，退出飞机平均机龄为 14.5 年。

2. “飞机瘦身”

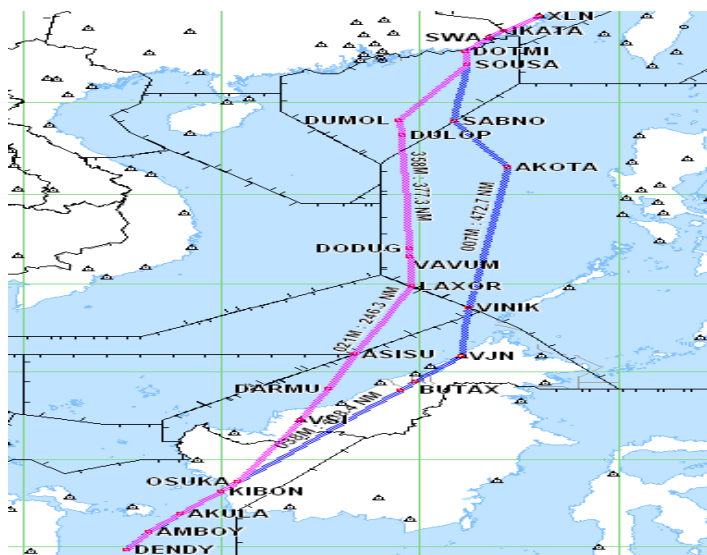
飞机减重是减少燃油消耗最直接的方式，在 2008 年“飞机瘦身”工作的基础上，国航在 2009 年组织了多点联动开展工作：首先，通过减少飞机饮用水加注量进行减重，北京、成都和杭州出港航班共少加注饮用水 4,364 吨；同时，通过明确配餐标准，先后协调各分公司的客舱部门，梳理配餐标准与计划，完善机上饮料配备标准，共对各分公司所属的 55 架飞机实施标准配餐的瘦身工作，根据新的配餐标准，共减少飞机使用空重 12,834 公斤；此

外，国航对 27 架 737-300 飞机自备梯进行了拆除，总共减重 4,752 公斤。通过以上措施，成功地减少了飞机营运的冗余重量，有效地降低了油耗和温室气体的排放。

3. 航路优选和优化

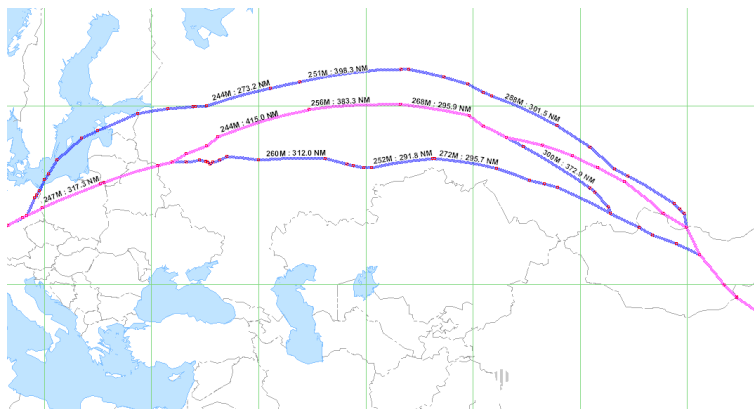
在对航班运行时间精细化管理的基础上，国航在航路的选择、进离场的优化和固定航路的截弯取直等方面开展优化工作，并继续推行国际长航线航路优选工作。2009 年，国航新增 23 条优选航路，确保每次放行均可以选择成本最低、载量最大的航路方案。通过航路优选和优化，共计节省飞行时间 4,000 小时以上，减少了大量燃油消耗及废气排放。

- 进行航线航路资源优化



2009 年 10 月，国航将雅加达至厦门的航路进行优化，航路距离缩短 65 海里，每班航班节省时间 10 分钟，节约燃油达 0.27 吨，增加业载 0.27 吨。

- 全力推进航路优选



2009 年 3 月，国航在北京至法兰克福航线上新增一条优选航路，使得北京至法兰克福航路总数增至 4 条，提升选取最节省时间和燃油的航路的概率，同时，还可避免因航路拥堵、管制延误造成的经济损失。

4. APU 节油

在飞机地面停留期间，使用地面电源、空调设备替代 APU，不仅有利于减少航油消耗及废气排放，还很大程度地减少了噪音污染。2009 年，国航与北京首都国际机场股份有限公司签订《T3 桥载设备安全使用协议》，逐步减少靠桥飞机的 APU 使用，自 8 月起，国航停靠北京首都国际机场 T3 航站楼近机位的过站航班、航后航班正式使用 T3 航站楼桥载设备。同时，国航不断挖掘各维修基地的现有潜力，尽量使用地面设备替代 APU，2009 年针对地面电源车和空调车的购置投资达 1,035 万元。为了保证



节油项目有效实施并持续推广，增强每个员工的节油意识和节油积极性，国航还制定了可执行的考核方法，建立了相应的激励机制。为加强外站 APU 的使用管理，各相关部门协作完成了所有航站的地面电源、空调设备保障能力和价格的评估。2009 年，国航节省使用 APU 共计 150,234 小时。

5. 成本指数的应用

成本指数是单位时间成本与航油价格的比值，最优成本指数可在飞行时间与航油消耗间取得一个最佳平衡。举例说明，B747-400 机型使用成本指数最佳值为 35 的经济巡航方式飞行与使用成本指数为 100 的经济巡航方式飞行相比较，将增加 2.3%左右的飞行时间，但每个飞行小时可以节省 70 公斤的燃油。根据这个原理，国航 2009 年计算完成了各机型与飞行时间直接相关的单位成本，并根据每月的航油价格、航班运行分布等情况核算了每月燃油成本数据，制定了各机型较为合理的成本指数并在航班运营中使用，减少了燃油消耗和温室气体的排放。

近年来，通过以上多种卓有成效的节油措施，国航在节能减排方面取得了较好的效果，可供吨公里油耗及二氧化碳排放保持了持续下降的趋势；收入吨公里油耗及二氧化碳排放虽因全球经济危机等因素有所震荡，但整体仍保持了良好的下降趋势。

10.3 全员参与，推进环保

1. 地面设备节能减排

2009 年，为响应国家政策，国航在北京地区共淘汰黄标车（高污染、高排放的车辆）45 辆，并以租车形式在北京总部开设 13 条线路的职工班车，每天运送职工 450 人次以上，为职工提供方便的同时，减少了大量私家车的燃油消耗及废气排放。



在建筑物节能方面，国航坚持以经济实用为原则，大力推广使用节能环保材料，推广应用节能灯具、节能器具、变频技术等，防止因建筑物的过度装饰而增加能耗。在不影响正常办公的前提下，国航对总部大楼的公共走廊及大厅的灯具进行了节能改造，改造后每日节电 1,050 度。

2009 年，国航飞行总队制冷站将已废弃的压力罐系统进行重新改造，用于收集蒸汽凝结水，供飞行训练中心模拟机、车队、总队、培训部二次供暖站及冷暖系统的用水，从而节约自来水的使用量，达到节约水资源的目的。经统计，这项举措一年可节水 14,592 吨。

图 10.4 万元收入水消耗量



注：水消耗量数据为国航及国货航相关数据的总和



2. 机上废弃物回收

国航的机上废弃物统一交由机场按当地的环保要求回收处理。在北京地区，国航机上垃圾均通过垃圾车运输到指定地点，由北京首都国际机场垃圾处理中心统一进行废弃物的二次分类、处理。2009 年，国航北京地区回收机上垃圾共计 11,680 吨。

3. 新建成都污水处理站

2009 年, 为了确保飞机维修和清洗过程中产生的污水符合国家排放标准, 国航在成都维修基地投资建设了日处理能力 400 立方米的污水处理站。经过 3 个月的施工, 污水处理站顺利竣工并通过验收。目前, 日处理污水量达到 300 立方米左右。该污水处理站的投入运行, 大幅减少和消除了污染物的排放, 切实削减了化学需氧量 (COD)、生化需氧量(BOD)以及悬浮物(SS)的排放量, 从根本上解决了成都维修基地生产污水的处理和排放问题, 预计在未来 15 年的时间内, 能够满足国家不断提高的环保标准。



4. 减少办公资源消耗

2009 年, 国航聘请文件管理外包公司, 以同等复印量计算, 文件管理外包服务可使国航年印量降低 20%。同时, 通过部署文件管理软件解决方案, 实施双面打印、多合一打印等节约纸张的措施, 并辅以相应的管理制度, 减少员工不当使用和不自觉的浪费。

国航的办公自动化系统 (OA) 自上线以来, 系统用户已达 9,400 人左右。经过对系统上线一年多来的生产实践检验, 传统纸质文件在日常办公中的收发数量同比有了大幅下降, 截至 2009 年底, 国航通过使用 OA 系统共节省纸张超过 1,300 万页、硒鼓 2,500 个。

文件管理外包服务大幅压缩了打印复印量, 降低了纸张消耗, 从而实现对森林资源和水资源的保护。以国航管理支持部门和商务委员会为例, 年印量总计约为 400 万印, 采用文件管理外包服务后, 按印量压缩 20% 计算, 五年即可减少印量 400 万印; 以每棵 8 米×0.16 米的原木可生产 A4 纸 11,500 张计算, 可避免砍伐约 348 棵大树, 并减少水资源的消耗。同时, 印量降低也可减少碳粉等打印耗材的消耗, 从而减少碳排放。此外, 国航对使用过的打印耗材等固体废弃物进行专业回收。根据行业经验, 办公室中每 10 万印量约产生 71 公斤固体废弃物, 国航机关、商委五年总计可避免约 2,840 公斤的硒鼓、碳粉盒、包装物等废弃物被随意处置。

2009 年, 国航推出网上学习交流平台, 同时, 大力推广视频会议和电话会议系统, 系统覆盖北京总部及各分公司。

通过以上措施, 减少了资源消耗和环境污染, 也降低了公司的运营成本。

5. 运输过程中对珍稀动物的保护

国货航在特殊货物运输, 尤其是动物运输方面经验丰富, 曾先后多次成功承运大熊猫、奥运赛马、海豚、丹顶鹤、藏獒等。为保证珍稀动物在运输过程中的健康及良好的生存状况, 国货航从多方面努力提升运输珍稀动物的能力。2009 年, 国货航先后成功空运了六只

海豚。由于海豚的生理条件特殊, 运输的难度非常大。国货航在货舱耗氧量、温度、笼子的选定、笼子摆放的位置、飞行时间、随行人员工作等方面进行了详尽的安排, 成功保障了承运安全。目前, 国货航保持着一次安全空运八只海豚的业界纪录, 为保护珍稀动物、维护人类与环境的和谐贡献了一份力量。

10.4 积极参与全球航空业应对气候变化行动

2009 年, 国航以观察员身份加入全球航空协定集团 (Aviation Global Deal Group)。该组织由法国航空、英国航空、国泰航空、芬兰航空、维珍航空等航空公司及气候组织 (The Climate Group) 组成, 目的是在《联合国气候变化框架公约》(UNFCCC) 之“共同但有区别的责任”原则下, 为国际民航组织 (ICAO) 等行业组织在后京都议定书时代制定航空业全球一致的减排方案提供建议机制。国航作为发展中国家航空公司参与到该组织中, 对实现“共同但有区别的责任”原则具有特殊作用, 是国航积极参与国际合作, 应对全球气候变化的重要行动。



XI. 员工保护

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。



表 11.1 综合数据表¹

指标	单位	数值
员工数量		
直接聘用制员工 ²	人	20,282
国外分支机构当地雇员 ³	人	747
员工总数	人	21,029
性别		
男	%	62.39
女	%	37.61
年龄组别		
小于 30 岁	%	26.91
30-45 岁	%	50.15
大于 45 岁	%	22.94
民族组别		
汉族	%	92.34
少数民族	%	4.13
国外民族	%	3.53
新进员工		
直接聘用制员工	人	943
国外分支机构当地雇员	人	68
离职情况		
离职率 ⁴	%	0.54

¹ 本数据表所统计的员工数据不包含子公司或其他投资企业的员工

² 指依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》，与国航建立劳动关系的员工，不含派遣制员工，也不含全资子公司或其他投资企业员工

³ 指依据所在国家或地区法律，与国航当地分支机构建立劳动关系的员工

⁴ 按 2009 年度离职总人数除以 2009 年 12 月 31 日员工总数计算

中层以上管理人员组别情况		
女	%	20.20
少数民族	%	3.50
国外民族	%	0.20
小于 30 岁	%	0.20
30-45 岁	%	52.90
大于 45 岁	%	46.90
国外分支机构雇员来源		
国内派出员工	%	25.67
当地招聘雇员	%	74.33
其他		
关于歧视事件的报告	件	0
接受过人权方面培训的安保人员比例	%	100

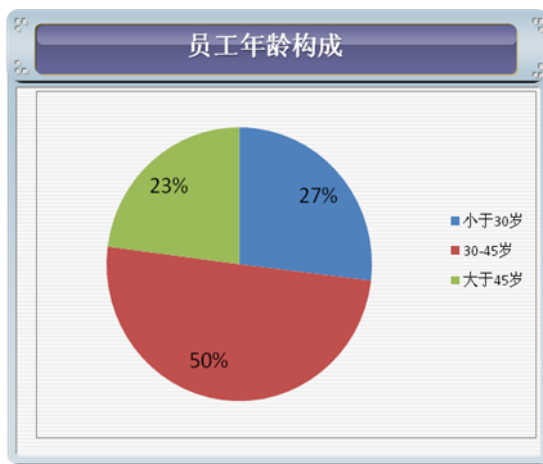


图 11.1 员工年龄构成

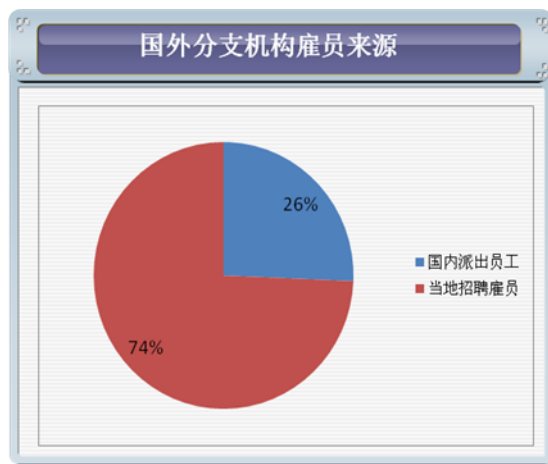


图 11.2 国外分支机构雇员来源

11.1 保障就业

作为大型国有控股上市公司，国航一直坚决执行国家的政策方针，主动承担企业的社会责任。近年来，随着公司的发展壮大，国航积极提供就业机会，为提高社会就业率做贡献。

面对 2009 年初严峻的金融危机，国航在不裁员的前提下，及时出台了应对危机的各种措施，保障了广大员工的利益。在组建湖北分公司的过程中，国航吸收了当地破产公司的员工，解决了员工再就业问题，维护了社会稳定。

11.2 劳资关系

国航关注发挥工会组织及职工代表大会的作用，充分保障员工的知情权、参与权、监督权，切实维护员工的民主权利。

2009 年度，国航与工会代表的全体直接聘用制员工进行了集体谈判，签订了《中国国际航空股份有限公司集体合同（第三期）》，覆盖了 100% 的直接聘用制员工。

涉及集体合同谈判事宜，国航严格遵守国家人力资源和社会保障部《集体合同规定》的要求，在收到工会集体协商要求之日起 20 日内回应启动集体协商工作。

在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等直接涉及员工切身利益的规章制度或者重大事项前，国航管理层均先征求工会和职工代表的意见，在双方平等协商后实施。

在保障离退休人员利益方面，国航设立专门的离退休人员管理部进行服务管理，定期组织离退休人员参观、疗养和体检，妥善解决离退休人员的实际生活困难。

11.3 劳动保护

1. 薪酬与福利

国航贯彻“为岗位价值付薪、为个人能力付薪、为绩效结果付薪”的薪酬理念，以岗位价值为基础，按劳分配，男女同工同酬，为员工提供符合国情与公司实际的福利与待遇。2009 年，国航调整了绩效考核框架，加大了绩效考核力度，将战略管理点和效益管理点纳入管理人员绩效合约考核范围。通过绩效合约的逐级签订和绩效指标的逐层分解，逐步树立起良好的绩效文化导向。

国航按国家规定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。对于国外分支机构当地雇员，公司医疗保障体系按照所在国家或地区的政策执行。

作为社会保险的补充，国航为员工投保了雇主责任商业保险，对因意外遭受人身伤害或患职业病的员工提供了进一步的保障；同时，国航还为员工提供补充医疗保障，范围涵盖员工及其未满 18 周岁的独生子女。

2. 保障职业健康安全

为保障员工的安全与健康，国航在与国航工会签订的《中国国际航空股份有限公司集体合同（第三期）》中明确了安全生产培训、职业健康体检等相关内容。此外，针对女职工，国航还签订了《女职工特殊权益保护专项协议》，维护女职工的合法权益和特殊利益，保障女职工的身体健康。



对于航空人员，国航严格按照中国民用航空局《中国民用航空人员医学标准和体检合格证管理规则》的规定，建立健康档案，并组织定期体检；对于其他员工，每年进行一次健康体检；对于女员工，每半年组织一次专科疾病检查，及时发现潜在疾病，保护员工健康。

2009 年，为促进国航的安全文化建设，国航开展了飞行技术技能竞赛等“安康杯”十周年纪念活动，提升员工的安全作业意识。



11.4 员工关怀

国航始终将员工的困难放在心上。每年春节，公司相关领导分别前往各基层单位，走访、探望困难职工，送去组织的关怀。在炎热的夏季，国航开展为一线职工“送清凉”活动，慰问高温工作下的一线员工。



国航通过建立员工互助基金等方式，帮助员工解决生活困难的实际问题，先后启动国航职工互助基金和女职工互助基金，截至 2009 年底，共为 34 人次的患病职工提供帮助。

此外，国航积极组织各种形式的文体活动以丰富员工的精神文化生活、提高员工的身体素质。2009 年国航举办了“国航职工庆祝建国 60 周年爱国歌曲演唱会”，组织员工参加了“北京市职工书画影民间手工艺品展览”、“全国总工会摄影展”、“2009 年国际马拉松比赛”等。



11.5 培训与教育

国航以强化核心业务和主体专业为突破口，明确了“多通道人才体系建设”的思路。本着“纵向有深度、横向有宽度、发展有空间”的原则，建立了管理、业务和专业技术三大岗位序列，拓宽了员工职业成长空间和发展通道。

国航的培训工作遵循“分类别、分层次、重投入、重实效”的原则，将培训作为一种战略性工具，集战略执行、思想融合、标杆学习、能力提升、持续发展为一体，完善体系的建设与平台的搭建。

2009 年，为提高中高级管理人员的战略思维、创新意识和大局观，国航选拔了 9 名中高级管理人员参加清华 EMBA 学习；组织了 25 名中高级管理人员参加中高级管理人员发展培训；派出了两批共 16 名中高层管理人员赴香港国泰航空有限公司进行培训交流；并举办了高级管理人员培训班。

2009 年，通过逐步推广网上学习交流平台（E-learning），国航建立完善了员工跨部门、跨



域、跨地域的全时培训平台，开发和引入了 63 门在线学习课程，提升了员工培训的效率和效果。



2009 年, 国航组织实施了管理支持部门综合能力提升培训班，启动并全力推进了“构建服务部门员工招聘、培训及发展体系”项目，多层次、多渠道、多方位展开了人员培训与综合素质提升工作，显著改善了管理支持部门的工作效率和服务意识。

表 11.2 培训情况表

指标	单位	数值
全年培训费支出 ⁵	人民币元	537, 903, 302
培训项目	项	917
员工培训总人次	人次	100, 556
外部培训人次	人次	5, 852
飞行技术培训人次	人次	2, 833
机务培训人次	人次	21, 967
客舱服务培训人次	人次	11, 743

⁵本数据未包含培训所占工时折合的人工成本

11.6 多元化用工与平等机会

国航尊重和维护中国政府签署的国际公约，严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《促进就业法》、《妇女权益保障法》、《劳动合同法实施条例》及《禁止使用童工规定》等法律法规，坚决杜绝使用童工和强迫劳动，反对任何形式的基于人种、肤色、国籍、性别、宗教信仰、职业、婚史、党派、年龄、身体残疾、疾病等方面的歧视。

XII. 和谐社区

国航始终关注和支持公益事业，通过一系列的志愿者服务行动，扶贫济困，赈灾救危，参与儿童福利事业，为建设和谐社会做出贡献。

12.1 公益慈善

1. 携手“中国儿童保险专项基金”，参与儿童福利事业

“中国儿童保险专项基金”是通过公益化的保险手段为中国 3 岁至 15 岁儿童的健康提供大病医疗专项保险的慈善项目。2009 年 4 月，国航作为创始发起人之一参与该活动，捐款人民币 100 万元。



2009 年 7 月，国航投入 75 万元在北京主要社区投放了公益广告，同时也通过媒体刊发公益广告，向北京广大市民宣传该专项基金的内容。

自 2009 年 9 月起，国航利用自有的空中和地面平台与资源，在部分航班上和购票网站上通过募捐信封和在线捐款的形式，向广大旅客筹募善款。募得善款主要用于为贫困地区儿童购置重大疾病保险卡，也用于同月启动的“孤儿保障大行动”。

2. 运送中国政府援助墨西哥物资

针对墨西哥发生的甲型 H1N1 流感疫情，2009 年 4 月 29 日，中国政府向墨西哥提供了 500 万美元的援助物资。5 月 1 日，国航货机及时飞抵墨西哥华雷斯国际机场，这是第一架抵达墨西哥的中国政府人道主义救援包机，带去了中国人民的真挚情谊，为祖国赢得了荣誉。



12.2 社区活动

1. 成立国航青年志愿者协会

2009 年 11 月，国航青年志愿者协会成立，这标志着国航青年志愿者工作迈上了一个新的台阶，走向制度化、规范化和常态化。随着

机上捐赠活动

国航与中国儿童少年基金会合作推出“为爱心插上翅膀”——国航“中国儿童保险专项基金”项目，并制定下发《机上服务规范》、《清点交接工作实施管理办法》。该项目得到旅客的极大支持，经 2009 年 10 月 28 日首次集中清点，自 9 月 1 日项目启动至 10 月 27 日，共有 538 次航班参与该项目，收到 2,653 封捐款信封，涉及人民币及 21 种外币，收到善款折合人民币共计 7.38 万元（此数额不包含银行不能汇兑的外币）。



3. 援助台湾“莫拉克”台风受灾地区

2009 年，台风“莫拉克”使台湾地区遭受了 50 年来最严重的水灾，灾情牵动两岸同胞。8 月 18 日，国航无偿承担了救援货运包机任务，将海峡两岸关系协会调集的 40 多吨紧急救援物资，包括睡袋、毛毯、消毒机等台湾同胞急需的物品运抵宝岛，这是祖国大陆第一次通过货运包机空运救灾物资到台湾地区。



2010 年上海世界博览会的临近，国航青年志愿者协会把“服务世博”作为重点活动内容，全力以赴保障世博、服务世博，进一步发挥国航青年“奉献、友爱、互助、进步”的风尚。

2. 国航空乘志愿者服务西博会

2009 年 10 月，第十届中国西部国际博览会在成都举办，国航作为西博会空乘志愿者合作单位，选拔了 29 名业务素质强、形象气质佳的空乘人员作为志愿者参与西博会的服务工作，受到广泛好评。



3. “扎根台湾，沟通两岸”

2009 年，国航成立台北办事处后，秉承“扎根台湾、沟通两岸”的主旨，展开了一系列社区公益活动：邀请了台湾嘉义县 100 名儿童赴台北市立木栅动物园观看大熊猫“团团”和“圆圆”表演；赞助了 32 名台湾地区的高中生赴四川峨眉山地区进行游览，领略祖国美好河山，并实地参观熊猫生活基地。

4. 援助受灾地区大学新生

2009 年 9 月，为切实帮助四川灾区高考新生顺利入学，国航向四川地震重灾区的优秀大学新生提供出川入学的免费机票。这是国航连续第二年向灾区大学新生提供入学免费机票，以鼓励大学生们发扬自强不息的精神，早日成才，回报社会。

5. “牵手世博、相约国航”

为了迎接上海世界博览会的召开，2009 年，国航提出“牵手世博、相约国航”的世博服务口号，广泛开展“迎世博”的一系列活动，其中包括“迎世博、展风采”岗位练兵、“与世博同行，献点滴爱心”无偿献血，“上海航空口岸迎世博文明礼仪风采展示”等活动。



6. 参加 60 年阅兵，展示国航风采

2009 年，为了庆祝祖国成立 60 周年，国航选派了三名女员工代表国航参加了国庆阅兵的女民兵方阵。经过 10 个月的封闭训练，她们克服了种种困难，以饱满的热情圆满完成了阅兵任务，展示了国航风采，为祖国的庆典贡献了一份力量。



XIII. 展望

展望 2010 年的企业社会责任工作，国航将秉承可持续发展的战略，以更大的热情、更切实的行动、更高远的使命感，推动企业、社会与环境的和谐，为发展低碳经济、实现可持续发展做出积极的贡献。

企业社会责任 管理体系建设

- 建立企业社会责任实践的日常工作信息收集机制，在2010年企业社会责任报告中更多纳入分子公司及关联公司的社会责任实践内容
- 完善利益相关方沟通机制，制度化、常态化推进利益相关方参与

股东回报责任

- 根据市场变化，稳健经营，打造持续盈利能力
- 引入新的价值管理模式，实施“经济增加值”（EVA）考核体系，逐步提升股东价值

安全飞行责任

- 以持续安全的理念，进一步深化航空安全体系建设
- 持续开发及应用航空安全管理的新技术

优质服务责任

- 持续推进全流程服务改进计划，提高旅客服务满意度
- 利用“顾客关系维护呼叫中心”，加强与客户的信息沟通，提升客户关系管理的质量
- 加强航班正常性管理，改善旅客出行效率

员工发展责任

- 将企业社会责任培训纳入员工教育培训的整体规划中，进一步培养员工的社会责任意识
- 全力维护员工权益，确保员工安全健康

社会公益责任

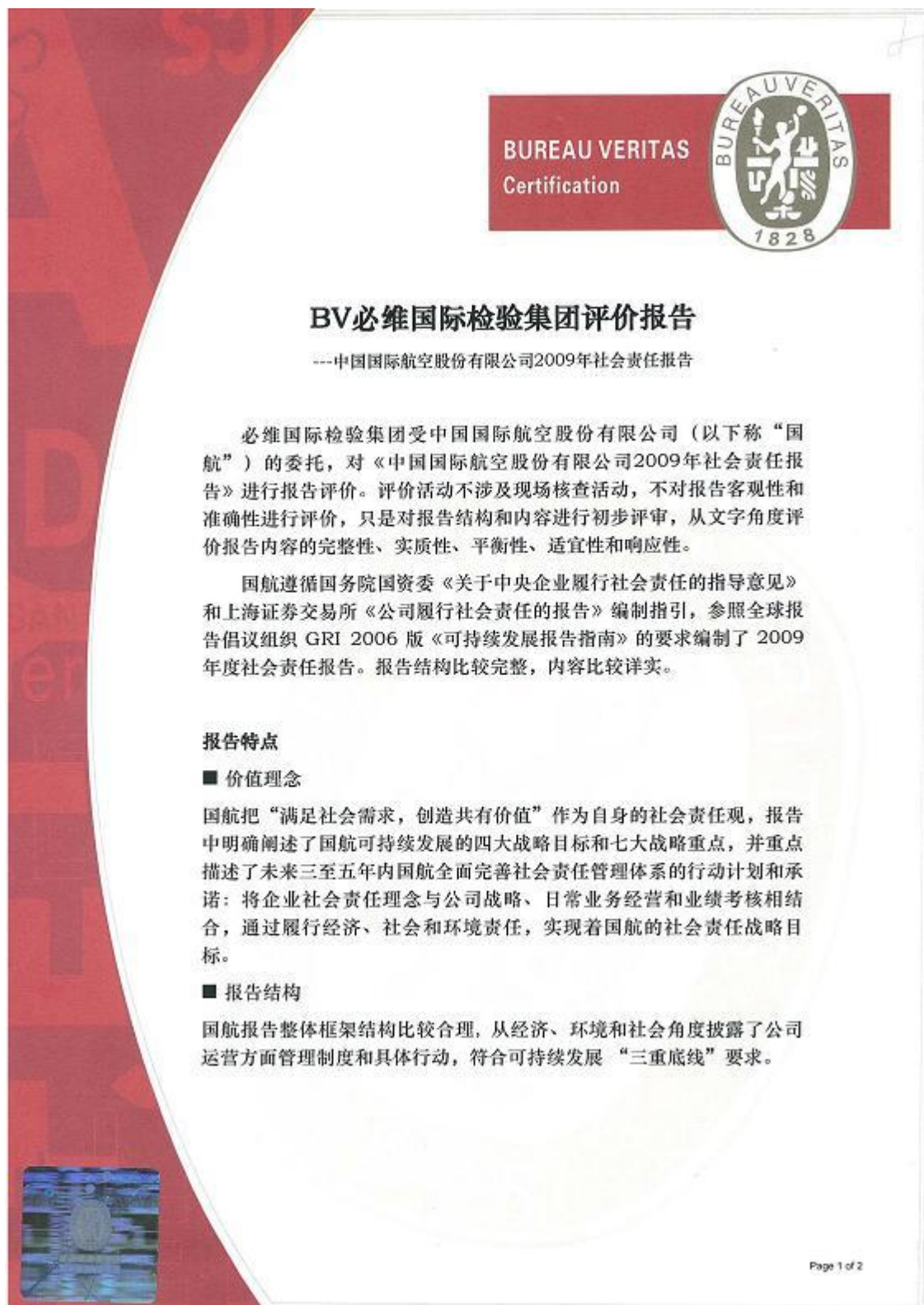
- 加强与当地社区的互动，推动社区的和谐发展
- 进一步健全公益慈善管理，将公益慈善活动制度化、规范化、专业化

环境保护责任

- 健全节能减排管理机制，探索环境保护的新方法、新手段，切实履行低碳运行和节能减排的责任
- 积极参与社会环保公益活动，向公众大力宣传环保理念

第三部分 附件

XIV. 报告评价





■ 适宜性

国航根据行业特点和公司规模,披露了与行业发展密切相关的关键问题,如:安全、环境保护、客户满意等内容,报告体现了公司文化和社会责任价值观,具有一定的适宜性。

■ 响应性

国航在与利益相关方进行沟通的基础上,获取并披露了利益相关方关注的关键问题,报告从持续发展、安全飞行、客户体验、员工保护、和谐社区和绿色运营六个方面进行阐述和回应,信息和数据比较翔实,具有一定的响应性。

改进建议

国航在社会责任管理和报告编制方面有以下改进的机会:

■ 公司考虑不断提高报告的实质性和完整性,考虑建立系统化实质性问题的判断准则和标准;对于利益相关方关注的实质性问题,公司考虑在报告覆盖范围内(包括下属海内外子公司和分公司)采用适当的量化指标进行全面披露。

■ 公司考虑在编制报告的基础上,不断完善社会责任管理体系,例如:完善相关的社会责任管理制度,加强量化数据和管理信息的收集、汇总和内部核查。

张万泽
中国区总监
必维国际检验集团认证部
2010-04-02

黄敏
验证组组长
必维国际检验集团认证部
2010-04-02

XV. 信息反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《中国国际航空股份有限公司 2009 年度社会责任报告》。国航非常欢迎您的意见和建议，请您不吝赐教！

谢谢！

国航 2009 年度社会责任报告编写组

2010 年 4 月

姓名						
联系方式	电子邮箱			电话		
报告评价*	平衡性	可比性	准确性	实效性	清晰性	可靠性
机构简介及公司治理						
企业社会责任管理						
利益相关方沟通						
持续发展						
安全飞行						
客户体验						
绿色运营						
员工保护						
和谐社区						
展望						
总体评价						

*评价指标分为 10 级，1 为最低分，10 为最高分

您可以将您的反馈意见发送至 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。

XVI. 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	P4-5
2	1.2	重大影响、风险及机遇的描述	P4-5
二、机构简介			
3	2.1	机构名称	P7
4	2.2	主要品牌、产品或服务	P7
5	2.3	机构的组织结构	P10
6	2.4	机构总部的地点	P7
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	P7 P9
8	2.6	所有权的性质及法律形式	P7
9	2.7	机构所服务的市场	P7 P9
10	2.8	机构的规模	P7-9
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	P18
三、报告规范			
13	3.1	报告的时间范围	P6
14	3.2	上一份报告的时间	P6
15	3.3	报告周期	P6
16	3.4	查询报告内容的联系方式	P6
17	3.5	界定报告内容的程序	P6
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）	P6
19	3.7	说明任何有关报告范围及界限的限制因素	-
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	P6
21	3.9	数据测算的方法及依据	P6
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	P6
24	3.12	列表标明报告中引用 GRI 指标出现的位置	P50-54
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	P47-48

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	P11
27	4.2	指出最高管治机构的主席是否兼任行政职位	P11
28	4.3	最高管治机构中独立董事和/或非执行董事的人数	P11
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	P10 P38-39
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	P11 P39
31	4.6	最高管理层规避利益风险的程序	P12
32	4.7	确定最高管理机构中成员资格和技能的程序	P11
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	P13-14
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	P14-16
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	P11 P16 P39
36	4.11	是否及如何按谨慎原则行事	P12-13 P21-24
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	P6 P36 P42
38	4.13	机构加入的主要协会和/或组织	P7 P36
39	4.14	机构的利益相关方名单	P16-17
40	4.15	界定及选择利益相关方的依据	P16-17
41	4.16	利益相关方参与的方式	P16-17
42	4.17	利益相关方的关注点和期望，以及机构如何回应	P16-17
五、经济绩效指标			
43	EC1	创造和分配的直接经济价值	P19
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	P4-5 P19-21
45	EC3	机构明确承诺的各种福利计划	P39
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	P39
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	P12-13

编号	GRI 序号	GRI 指标内容	披露页码
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	P37-38
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	P20-21 P24-28 P42-45
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	P37-38
六、环境绩效指标			
52	EN1	按重量和体积计算的原材料总用量	P29-31
53	EN2	使用的可再生原材料的比例	P30-31
54	EN3	使用一次能源资源的直接能源消耗	P29-31
55	EN4	使用一次能源资源的间接能源消耗	P29-31
56	EN5	通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源	P29-36
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	P29-36
58	EN7	减少间接能源消耗的措施及取得的成果	P29-36
59	EN8	总耗水量	P34
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	P34
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	P35-36
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	P35-36
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	P29
68	EN17	按重量计的有关其它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	P29-36
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	P35
73	EN22	按类型和处理方法统计的废弃物总重量	P34
74	EN23	严重泄漏的总次数与泄漏量	-

编号	GRI 序号	GRI 指标内容	披露页码
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弃物经运输、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	P29-36
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	P29-36
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	P37-38
83	LA2	按年龄、性别和地区划分的员工流失总量及比例	P37
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	P39
85	LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例	P39
86	LA5	向员工通报重大业务变化等事项的最短期限	P39
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	-
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	-
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	P39-40
90	LA9	与工会签署的正式协议中涉及健康和安全的內容	P39
91	LA10	按员工类别统计的员工年培训时间	P41
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	P41
93	LA12	接受定期绩效考核和职业发展考评的员工比例	P39
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层结构	P37-38 P42
95	LA14	男女员工的基本薪酬比例	P39
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	-
99	HR4	发生歧视事件的总次数及采取的措施	P38 P42

编号	GRI 序号	GRI 指标内容	披露页码
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及为消除童工所采取的措施	P42
102	HR7	被确认具有强制与强迫劳动风险的经营活及为消除强制和强迫劳动所采取的措施	P42
103	HR8	接受人权政策培训的安保人员比例	P38
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	-
九、社会绩效指标：社会			
105	S01	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	P42-45
106	S02	接受腐败风险分析的业务部门比例和数量	P12
107	S03	接受反腐败政策和程序培训的员工比例	P12
108	S04	应对腐败现象采取的措施	P12
109	S05	公共政策的立场及参与公共政策制定与游说的情况	P36 P42
110	S06	向政党、政治家和相关机构捐助资金和实物的总额	P20
111	S07	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	P13
112	S08	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	P21-24 P24-28
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	P24-28
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	P28
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	P27
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	-
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	-