



2010

社会责任报告

social responsibility report

Contents

目录



• 关于本报告	01--02
• 总经理致辞	03--06
• 关于我们	07--11
1. 企业简介	
2. 企业管治	
3. 经营情况	
4. 从业人员	
5. 社会评价	
• 低碳行动	12--15
• 持续安全生产	16--17
• 促进行业发展	18--21
1. 航空业务	
2. 机场业务	
3. 分销业务	
4. 结算业务	
5. 海外业务	
6. 新一代系统建设	
7. 旅游交通业务	
8. 航空物流业务	
9. 公共信息服务业务	
• 关注员工成长	22--25
• 积极回馈社会	26
• 展望2011	27
• 术语解释	28-29

关于本报告

本报告是中国民航信息集团公司2010年度履行经济、环境和社会三大责任的真实反映。

我们对相关情况做出如下说明：

报告主体：中国民航信息集团公司

指代说明：“中国民航信息集团公司”在本报告中也以“中国航信”、“公司”和“我们”表示。

时间范围：2010年1月1日至12月31日。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容适当向前后延伸。

编写原则：客观、规范、诚信、透明。

内容范畴：公司履行经济、环境和社会责任情况。

信息来源：公司正式文件、统计报告及所属单位履责情况汇总和统计，所有信息内容均经过公司管理层、主管部门和各所属单位审核。

指南参照：本报告按照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》相关要求，并遵循联合国全球契约（UN Global Compact）十项原则以及全球报告倡议组织（GRI）的G3可持续发展报告编写指南和标准，同时突出中国航信的企业特点和行业特色。





关于本报告

基本信息

公司名称: 中国民航信息集团公司

实收资本: 19.5亿元人民币

成立时间: 2002年10月

资产规模: 105亿元人民币

法定代理人: 徐强

总部地址: 北京市东城区东四西大街157号

注册地址: 北京市顺义区后沙峪镇裕民大街7号

联系方式

邮寄地址: 北京市东城区东四西大街157号

邮政编码: 100010

联系电话: 010-57650188

传真: 010-57650189



总经理致辞

General Manager Oration

2010年，是中国航信圆满实现“十一五”战略规划的关键之年。中国航信抓住宏观经济回升、消费升级推动旅游业市场增长的有利时机，继续从安全保障、市场开拓、服务提升、产品研发和管理改革等方面积极推进“做强做大走出去”战略，团结一心，真抓实干，深入贯彻科学发展观，大力开展生产经营活动，全面完成年度目标任务，主要业绩大幅提升，生产经营发展势头持续向好，各项工作取得良好成绩。

面对复杂多变的经济环境和快速发展的行业走势，中国航信始终坚持科学发展，积极推动改革创新，在巩固传统业务的同时，大力拓展新兴业务市场，不断开发适应市场、富有竞争力的产品应用，取得了良好的成绩。2010年，集团公司实现营业收入30.55亿元，同比增长16.6%；利润总额10.86亿元。同时，作为一家中央企业、上市公司，在努力创造财富和价值，实现企业经济效益和发展目标的同时，我们也始终牢记责任，努力服务于国家经济社会发展需要，全力保障民航信息系统安全，努力推进民航信息化进程，加强与利益相关方的沟通和交流，实现经济、环境和社会责任的有机统一。

继成功完成2008年奥运保障任务，2009年国庆60周年重点保障任务后，2010年中国航信继续坚持稳定与发展并重、安全与效益同抓原则，拓宽安全保障新思路，圆满完成上海世博会、广州亚运会重点保障任务，实现了保障不间断、生产不间断、业务不间断的目标；在市场开拓上，充分发挥公司总部与分子公司前后联动的优势，不断巩固传统业务市场优势，继续大力拓展新兴业务市场，开发适应市场、富有竞争力的产品应用，夯实公司业务基础；在客户服务方面，启动“客户服务满意年”活动，确立了“聆听在心，服务在行”的公司服务口号，深入宣传、树立全员服务意识。进一步落实以树立服务观念，研究服务对象，执行服务战略，检察服务质量为核心的“4S”服务战略，从客户当前与未来需求中开辟服务提升新途径；在产品研发方面，紧紧围绕公司战略、环境变化，积极转变思路、加大投入、产学研结合、激发创新，开拓出研发工作新局面；在内部管理上，积极创新管理方式，稳妥地推进各项改革，保障了生产经营和各项业务的顺利开展。



总经理致辞

General Manager Oration

中国航信充分发挥技术优势，紧紧围绕主营业务，通过加强合作、自主创新等多种方式，积极开展节能降耗活动，倡导低碳生活。2010年中国航信运营维护的民航信息系统均实现了零故障停机，有力地保障了民航信息系统的安全和稳定；通过加强自主创新与技术合作，采取多种方式，全面节约主机资源消耗，有效降低机房能耗。在支持行业发展方面，继续推进简化商务项目，丰富完善电子客票功能，制订中电子客票行业标准，有效的保障了电子客票的全面普及和使用，为社会节约至少50亿元人民币的成本；加快便捷旅行项目开展，推出旅客自助行李托运服务，使行李投放柜台的操作效率大为提高，大大加快了旅客在机场办理行李托运的速度；加强航空物流信息化建设，逐步实现电子货运，进一步提高运输效率，降低行业成本，使中国成为第26个提供无纸化航空货运的电子货运目的地国家，更好的满足客户对航空运输“更可靠、更快捷、更低成本”的要求。

我们一直视人才资源为第一资源，不断探索先进的人力资源管理与开发道路。2010年，我们完成了干部的岗位交流和调整补充，拓宽干部选拔渠道。分层级组织实施干部教育和员工培训，梯队人才培养工作不断完善。积极解决员工关心的问题。加强人工成本预算管理和工资总额管控与调配，稳步推进岗位薪酬绩效体系改革。积极开展各项公益事业，为灾区捐款捐物，推进和谐社会建设。



总经理致辞

General Manager Oration

展望2011年，是中国航信“十二五”规划的开局之年，也是承上启下、继往开来的关键之年。2011年国内经济形势将保持强劲增长势头，国外经济形势有望恢复性增长。随着国家将旅游业定为战略性支柱产业，旅游产业信息化也被提高到前所未有的高度，航空公司和航空旅游市场对信息化的需求迅猛增长。这些对于我们做好“十二五”开局之年的工作开展是难得的历史机遇。同时，我们也清醒的认识到，商营航空公司重组深化和对国际化发展的迫切需求、高铁等运输工具对航空运输市场格局的冲击、GDS市场的开放趋向，以及技术发展带来的IT服务行业边界消融等因素都使公司发展面临的外部挑战明显增多。

我们要深入贯彻科学发展观，继续落实“做强做大走出去”的基本战略，以公司“十二五”规划和发展战略为统领，以提升业绩为中心，全面提高安全保障能力、管理支持能力、市场驾驭能力、客户服务能力、科技创新能力、发展突破能力，以人才强企、和谐发展文化为保障，真抓实干、科学发展，努力建设国际一流综合信息服务企业。

关于我们 About US



关于我们 About Us

企业简介

中国航信的主营业务是面向航空公司、机场、机票销售代理、旅游企业及民航相关机构和国际组织，全方位提供航空客运业务处理、航空旅游电子分销、机场旅客处理、航空货运数据处理、互联网旅游平台、国际国内客货运收入管理系统应用和代理结算清算等服务，是目前航空旅游行业领先的信息技术及商务服务提供商。经过近三十年的不断开发和完善，形成了相对完整的、丰富的、功能强大的信息服务产品线 and 面向不同对象的多级系统服务产品体系，极大地提高了行业参与者的生产效率。

2008年，根据国资委与民航局的批复，以香港上市的航信股份为主体，通过向集团公司定向增发股票，将集团公司所属全资子公司结算公司的资产与业务注入股份公司，实现了中国航信主营业务和资产重组并境外整体上市。2009年初，实现了集团公司和股份公司的管理一体化。

到目前为止，中国航信下属15家分公司、24家附属公司（包括香港、日本、新加坡、韩国、欧洲、美国公司）、9家联营公司，服务的客户包括近30家国内航空公司以及近200家地区及海外航空公司，国内169家机场以及近7000家机票代理人，服务范围覆盖到300个国内城市、80个国际城市，并通过互联网进入社会公众服务领域。



企业管治

公司管理层一直致力于实施有效的企业管治政策，以确保所有决定均恪守诚信，贯彻公开、公平和公正的原则，并发挥必要、有效的制衡作用，不断完善企业管治架构，以提高监督管理质量，达到各位股东及有关人士对公司的期望。

公司按照《中华人民共和国公司法》及公司章程的规定规范公司运营，并向所有市场参加者和监管部门提供及时、准确、完整、可靠的信息，努力提高公司透明度。

经营情况

2010年,公司生产经营发展势头持续向好，各项工作取得良好成绩：

从业务量看，订座系统处理国内航空公司订座量 2.81 亿航段，外航订座1111.46万航段，同

比分别增长16.75 %和29.65 %；离港系统处理旅客量2.66 亿人次，同比增长15.82 %。酒店业务完成219.7万间夜，同比增长109 %。货运系统处理订单数1059.1万张，同比增长10%，公共信息服务合同收入3110万元。结算系统处理交易量4.34亿张，同比增长24.99%； BSP数据处理2.16亿张，同比增长68.18%。

从财务指标看，集团公司实现营业收入30.55亿元，同比增长16.6%；实

现利润总额10.86亿元,净资产收益率9.37%，成本费用总额占主营业务收入的比重为65.54%。股份公司实现营业收入 30.54亿元，同比增长16.6%；营业成本及费用支出19.97亿元，同比增长14.25%；实现净利润9.52亿元，同比增长20.25%。公司每股盈利0.46元,每股净资产3.52元(含少数股东权益)。



About Us

关于我们 About Us

从业人员

截止2010年12月31日，中国航信共有从业人员4324人。具有大学专科及以上学历的员工约占总数的90%以上；全员平均年龄约29岁。

近五年，中国航信共安排从业人员1200余人，其中应届毕业生800余人、有工作经验的人才400余人、海外留学归国人才10余人。



社会评价

2010年1月，中国航信《以“零停机”为目标的民航旅客信息系统再造与运维管理》获得国家级管理创新成果二等奖。



2010年4月，中国航信北京分公司客户服务部被授予“民航五一劳动奖状”荣誉称号，运行中心基础保障部动力电源部和青岛凯亚系统运行部被授予民航“工人先锋号”荣誉称号，旅游交通业务部郝立平同志被授予“民航五一劳动奖章”荣誉称号。





关于我们

About Us

社会评价

2010年5月，中国航信荣获2010年中国软件业务收入前百家企业称号。

2010年7月，中国航信被授予“中国红十字人道服务奖章”

2010年7月，中国航信荣膺“2010中国电脑商500强之方案商200强”第七位。

2010年7月，中国航信获国资委“管理进步特别奖”

2010年9月，中国航信“跨平台监控虚拟中心”等6项目通过民航局科技成果鉴定，并分获民航科学技术奖一等奖、二等奖。

2010年9月，中国航信首获中国软件服务业3A级信用企业评价

2010年9月，中国航信荣获2010中国十大创新软件企业称号

2010年11月，在中国计算机用户协会主办的首届“信息技术应用大奖表彰会”上，中国航信“中国民航电子客票系统”荣获“信息技术应用大奖”

2010年12月，中国航信荣获“2010年中国软件行业（交通运输旅游领域）领军企业奖”和“2010年中国软件行业（交通运输旅游领域）优秀研发中心奖”。



◆ 安全放在首位 ◆ 服务赢得客户 ◆

◆ 技术保持领先 ◆ 信息创造价值 ◆



社会责任报告

Social responsibility report

低碳行动 Low - Carbon Action

中国航信始终关注本地航空公司、机场客户的实际需求，并与国内航空公司形成股东+客户的稳定协作关系，从而使系统建设得以有序实施。另外，相对统一的ICS/CRS/APP/商务数据网络的一体化架构和中性化运作，为中国民航的发展创造了一个高效率、低成本、高安全系数的信息保障环境，也为奥运信息保障、电子客票推广、航空公司入盟等国家级、行业级战略任务打下坚实的技术应用和商务运作基础，避免了信息资源浪费和低水平重复建设。



为有效降低航空公司的运营成本，简化商务流程，为旅客出行提供更为便捷的服务，国际航协在2004年提出了“简化商务”的倡议，并在“世界航空运输峰会”上得到与会航空公司的一致通过。该业务主要措施包括：电子客票



（ET）、旅客自助值机服务系统(CUSS)、标准登机牌条码(BCBP)和行李无线射频识别技术(RFID)，其中电子客票是“简化商务”的重中之重。2005 - 2008年，在民航局统一部署下，中国航信与国际航协（IATA）通力配合，研究制订方案，并提供技术支持，协助国内航空公司推广电子客票，使中国提前在2008年底实现BSP电子客票普及率100%的目标。此后，中国航信继续专注于电子客票系统的研发和保障工作，在功能上实现了空白票证管理，为航空公司的票证管理提供统一的解决方案；实

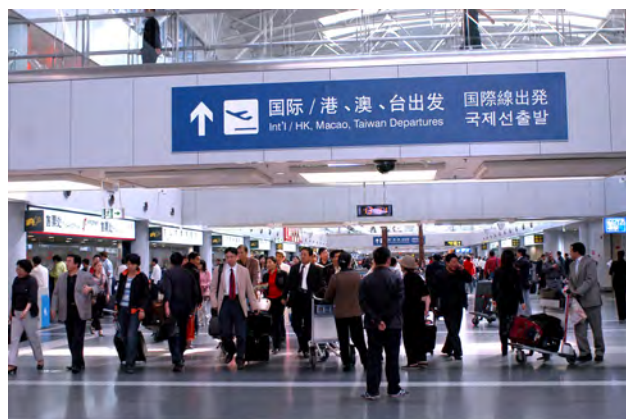
现了自动退改签服务，将航空公司的产品运价发布与客票业务相绑定，堵住了航空公司的收益漏洞。在系统上实现了在开放平台保存所有电子客票数据，用户层面完成所有HOST航空公司的投产，应用功能层面完成所有客票的数据同步以及所有国内客票的出票转移。在标准上，以IATA针对BSP ET发布的722g Resolution为基础，制定中国民航业《电子客票中性票》行业标准，并通过了民航局行业标准审查会，正式发布为中国民航行业标准。2010年，全民航旅客运输量2.68亿人次，以一张纸票的综合成本20元计算，仅此一项，电子客票全年节约人民币50多亿元。

“便捷旅行”项目是国际航协2009年在简化商务项目中推出的新行动目标之一，也是未来几年在全球行业内推行的重点项目，预计每年为行业节省成本达10亿美元以上。2008年起，中国航信与国际航协再度协手，为旅客提供自购票到出行的所有环节的电子自助服务。2010年，中国航信继续加强在此领域的建设与推广，4月28日，由中国航信提供的符合国际标准的旅客自助行李托运服务解决方案由国航首家向公众发布，自发布之日起，国航国内旅客行李投放柜台的操作效率大为提高，比常规办理行李托运要节省50~70%的时间，大大加快了旅客在机场办理行李托运的速度。该项目的成功实施，标志着中国航信作为技术供应商在国际航协FAST TRAVEL（捷旅）领域跻身先进厂商之列。

“电子货运”是继“电子客票”之后，又一个旨在减少纸质文件，提高运输效率、降低企业成本的民航业“简化商务”项目。其目的在于更好地满足客户对航空运输“更可靠、更快捷、更低成本”的要求。2010年，IATA电子货运项目可以有效取消航空货运所需的20种重要纸质文件，获得了全球航空行业的广泛支持，航空货运公司、货运代理、地面处理商、承运商和海关均参与其中。为顺利推进电子货运，IATA同时推出了信息提升计划，以确保替代纸质文件的电子信息的完整性和准确性。自2007年起，中国航信开始为东航量身定制nCargo货运系统，目前，系统已经在东航，包括中货航、东远物流及东航各分子公司全面应用。2010年，使用“电子货运”系统的中国货运航空公司通过国际航协（IATA）认定，成为内地首家按照电子货运国际标准运营的中国航空公司。这也表明，中国航信承建的东航集团新一代货运系统运转良好，为客户顺利实现电子货运奠定了坚实基础。由此，中国已经成为第26个提供无纸化航空货运的电子货运目的地国家。

低碳行动

Low - Carbon Action



中国航信还结合多年大型IT系统运营经验，加强科技创新，深化技术改造，多层面开展节能降耗工作。

2010年，中国航信组织技术力量，对大型主机系统文件读取方式进行改造，这一方式在以往优利大型主机上

从未使用过。通过这一科技创新，减少主机系统资源消耗6%，节

约成本近千万元。中国航信大力推广绿色IT应用，加强虚拟化建

设，分别在东四机房与三里屯机房部署了生产运行虚拟化资源平

台与测试开发虚拟化资源平台，为机房节能降耗工作带来显著效

果。目前，虚拟化平台的平均整合比已经超过1：15，节省的机柜

空间超过360U，节省电能消耗大于145KW，节约网络交换机端口

数量300余个，为机房的未来发展增添了巨大的潜力。2010年，

中国航信顺利完成与H P公司合作的节能降耗项目，其中智能通

风地板及空调联动系统，已顺利通过测试，目前两项系统功能均

已正式运行，经实际测试，实现了预期节能目标，正在发挥其越来越重要的作用。完成两大场地机房温度设

定点调整的节能降耗措施，经实际测试，仅东四场地年节电约180723度。此外，东四场地机房空调冷凝器平

台水喷淋系统安装投产，在确保空调系统运转安全的前提下，空调有效运行制冷量提高20%。中国航信还对一

些高耗能落后设备进行淘汰，更新节能新设备，从而实现节能降耗的目标。

同时，公司在节能减排方面大力宣传，举办活动，倡议员工从自身做起，从点滴做起，为建设资源节约型、环境友好型社会作贡献。

Low - Carbon Action

持续安全生产 Safety In Production

继2008年圆满完成奥运相关保障任务，2009年成功完成60周年国庆重点保障任务后，2010年中国航信继续坚持稳定与发展并重、安全与效益同抓原则，拓宽安全保障新思路，圆满完成上海世博会、广州亚运会重点保障任务，实现了保障不间断、生产不间断、业务不间断的目标。全年生产安全持续向好，无三级以上重大生产事故。三大主机系统及核心网络、接入网络均实现了零故障停机。



加强安全监管，规范制度建设，提升持续安全管理能力。通过多种方式，积极落实安全管理和监督工作，提高安全管理水平。逐步建立安全生产评估体系，定期开展安全形势评估；组织多层面的安全审计，分析网络和系统的安全状况并提出改进措施；建立安全隐患跟踪机制，对各类重大故障和安全隐患进行监控、跟踪和整改；进一步加强制度建设，完善了各项安全生产制度和规范，制订了准生产业务系统管理规定，有效缓解了快速响应用户需求和保证系统安全运行之间的矛盾；组织开展各类应急演练工作，有效提升了应急处理能力。



Safety In Production

加大科技创新力度，加强技术改造，夯实技术基础。优化主机文件读取方式，减少主机资源消耗6%。运维自动化平台使故障排查时间缩短80%，配置查询时间缩短90%。实现全部CRS AV分流，DCP主机前端全面升级成OMSE；完成了北京、广州、上海虹桥机场离港网络热备份改造，提高了离港网络的可靠性。



社会责任报告 Social responsibility report



社会责任报告

Social responsibility report

促进行业发展

Safety In Production

中国航信担负着民航信息化的重任，以中性化、网络化的信息技术服务和结算清算服务，支持中国航空旅游业的高速发展，确保整个民航行业的信息安全和资金结算安全。2010年公司主营业务得到巩固，新兴业务得到拓展。

Promote Industrial Development



航空业务 关注行业发展，提升行业影响力。继全球首个实现100%电子客票应用后，又成为全球首批首家通过国际航协 EMD认证的系统提供商；符合国际标准的自助行李交运系统在首都机场投产。发挥综合优势，满足航空公司在电子商务、收益管理、旅客服务、海外市场等业务领域的系统建设需要。丰富产品，拓展新合作。推广 E-BUILDING、NewSky等平台产品，成为帮助航空公司提升收益、降低成本，开展旅客服务的重要平台。



机场业务 全面支持机场改扩建工作，快速拓展机场业务和产品应用，完成了广州等6个机场的改扩建工作；机场信息服务产品在上海等5家机场投产；地面运营产品在北京等11家机场应用；API信息服务新增9家国内外航空公司客户。通过产品创新拓展机场新业务。机场旅客及行李信息总线平台顺利推广至重庆、南昌等机场,提高机场信息化整合度。统一消息服务平台使公司成为新的全面报文运营服务商，为客户显著节省报文费用。



分销业务 确保在外航分销市场的主导地位，外航订座量取得快速增长。开辟差旅市场，推广多家差旅代理人业务平台用户；完成与美运通、中航嘉信5年战略合作协议的签订；及国际SOS公司协议续约，实现对关键价值客户的长期绑定，提升航信的知名度；拓展销售渠道、丰富分销产品，航旅天空产品新增巴士、保险、票务、租车产品，优化机场贵宾室和酒店预订功能，实现内部产品间的关联销售。



结算业务 完成包括三大航在内的近20家主要客户代理结算服务协议签署；顺利完成亚太42家数据处理业务（BSP）的完全转移，并取得国际航协和各国客户的广泛认可；搭建BSP销售款清算订座费账款结算平台，加快两项业务的计算效率。积极开展电子支付业务，德付通产品在多家航空公司投产。开展酒店结算业务，尝试影院在线结算，并投标广电总局影院信息化建设项目。



海外业务 重点推动海外分支机构建设，加快国际业务和产品推广。完成台湾公司注册；承建澳门国际机场网站项目。以海外市场应用为目标搭建综合销售平台，集成国际本票结算、国际B2B产品、图形化eTerm和国际B2C产品，为航空公司提供面向海外市场的全渠道、低成本销售解决方案；成功吸引6家股东航空公司签约合作。并在海外4个地区实现投产推广，完成从产品试点到重点推广的转变过程。



新一代系统建设 与航空公司签署战略协议，开启了与客户共同开展新一代系统建设的进程。加快基础架构建设，完成运价基础开发建设，实现系统基础架构的主体功能，系统架构从主机整合阶段过渡到服务整合阶段。自主研发的交易中间件在性能和稳定性方面达到国际水平。完善服务系统建设，CRS、ICS、DCS使用的核心公共服务的建设与改造效果显著，实时数据平台将PNR数据实时同步到开放平台。增强核心系统建设。启动新一代航班控制系统和新一代航空公司前端系统的研发工作。



Promote Industrial Development

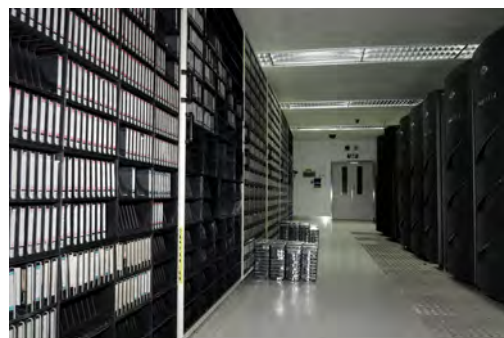
促进行业发展



旅游交通业务 加大从产品供应商向平台服务商的转变，形成差异化竞争优势。引入多种旅游供应商丰富产品，增厚平台；强化酒店平台建设，通过整合上下游分销渠道扩展酒店资源，实现GDS酒店集团直连平台与多家酒店集团的战略合作，将CRS酒店产品覆盖至全国50个城市。创新业务试点，在23家机场提供行程单打印服务。



航空物流业务 树立标杆项目，积极拓展物流业务。完成“东上”整合工作。扩大应用规模，日均处理量同比均提升了30%以上。数据交换平台在多家机场间实现“货物信息报文对做”；配合国际航协和东航，支持了“虹桥-厦门”航线通过平台实现电子货运；启动了欧盟海关平台项目，成为中国首家欧盟各国海关协作航空电子报关的公司。



公共信息服务业务 初步搭建公共信息产品与服务体系，打造航信智能化、高可用、低成本的数据中心理念，推出航信公共信息服务品牌。积极组织参与信息化研讨和灾备论坛等市场活动。努力开辟政府部委及央企信息化建设项目，与东航、民政部等签署了合作协议，并中标体彩下一代系统架构咨询项目。在基础设施外包、IT运维管理、高可用系统架构咨询以及灾难恢复业务等方面取得初步成效。





关注员工成长

Concerned Staff Growth

员工是公司最宝贵的资源和财富，公司的发展和成功是全体员工共同努力的结果。公司始终秉承以人为本的理念，不断探索先进的人力资源管理与开发道路，为员工搭建良好的成长平台，关注员工职业健康，积极改善工作环境，促进员工和企业的共同进步与全面发展。



Concerned Staff Growth

薪酬福利

2010年，中国航信完成了干部的岗位交流和调整补充，拓宽干部选拔渠道。分层级组织实施干部教育和员工培训，梯队人才培养工作不断完善。积极解决员工关心的问题。加强人工成本预算管理和工资总额管控与调配，稳步推进岗位薪酬绩效体系改革。

公司按照国家建立多层次社会保险体系的总体要求，为员工足额办理法定社会保险，进一步健全企业年金和补充医疗保险制度，为员工提供健康体检、教育培训、困难帮扶、重大疾病救助等多项福利，切实提高员工的生活保障水平。

Concerned Staff Growth

关注员工成长

员工培训

中国航信非常注重人才的开发和培养，通过建设学习型组织来打造员工实现人生价值的平台。我们提倡以人为本，鼓励每一员工挑战个人能力、发挥主观能动性。通过建立员工职业发展体系，不断提升职业技能，以此保障员工面对公司战略调整所应具有适应性和执行力，继而满足公司长期发展所需人力资源的持续性和完整性需求。



中国航信的培训体系主要分为新员工入职培训、航信学堂员工系列培训、骨干员工系列培训、中层及高层经营管理者系列培训。除了提供面授、体验式培训、研讨班、讲座等形式的培训之外，为帮助员工更好发展，公司还提供其他培训方式，如拓展训练、境外机构交流、E - Learning及岗位轮换培训等。

Concerned Staff Growth



民主参与

公司建立健全了各级职工代表大会制度和工会组织。各级工会面向基层、面向员工，依法代表员工与公司就涉及员工切身利益事项进行沟通、协商。公司重视倾听员工的意见，建立了多种渠道增加与员工的联系。通过召开职工代表大会、职工代表座谈会、开通“总经理信箱”、“纪检监察信访举报”等形式，广泛征求员工意见，使决策更加科学合理，切合实际。

科技平台

为鼓励科技研究，促进技术创新，中国航信设立专项基金，并于2009年下发了《中国航信科技发展基金管理办法》（试行）。这是公司成立以来首次创设的以鼓励员工个人和基层单位科技创新为重点的基金，特别鼓励在研发、产品、服务、市场及管理各个岗位上有创新思维和创新成果的个人积极申请。2010年，科技发展基金资助27个项目，金额达126.48万元。公司还加快融入国家科技创新体系建设的步伐，5个项目获民航科学技术奖，“信息系统公用容灾备份服务项目”获国家资金支持。《电子客票中性票》和《机场旅客处理前端接入离港系统技术规范》两个行业标准获民航局批准。



关注员工成长

职业健康

中国航信关注员工的职业健康，每年定期组织员工到三级甲等医院进行健康检查。2010年，共有在京员工1500多人参加体检，公司为此专设预算80万元。工会还针对女职工的身体健康，组织了女职工专项体检，举办女性疾病预防知识讲座，受到女职工普遍欢迎。

文化活动

中国航信积极举办各项文体活动和主题竞赛，活跃职工文化生活。2010年，完善了职工业余文化团队建设和制度建设，健全文体俱乐部和协会组织。召开工会一届六次会议，举办系列体育比赛、趣味运动会，大力实施四项职工工程；团委继续援建希望小学，组织了新春联欢会、合唱比赛和青工技能赛。



Concerned Staff Growth

积极回馈社会

Redemption Social

中国航信一向热心参与慈善、捐助等社会公益事业，关心支持教育、文化、卫生、环境等公共福利事业。在发生重大自然灾害和突发事件的情况下，积极提供财力、物力和人力等方面的支持和援助。

2010年03月 中国航信开展“每人捐献一瓶饮用水”——为西南地区旱灾捐款活动。航信员工充分发扬中华民族“一方有难，八方支援”的传统美德和航信人扶危济困的良好风气，踊跃捐款。共筹集捐款43583.09元。



2010年04月 中国航信积极参加情系玉树 大爱无疆——抗震救灾募捐活动，捐款合计50万元。公司还通过民航局向灾区捐款101,818.4元。



2010年12月 中国航信捐款200万元建设的汶川地震灾区——四川广汉市三水镇小学落成。在学校的落成典礼上，中国航信宣布将每年为学校做一件实事。2010年，为满足师生的阅读需求，中国航信出资为学校师生购买了图书近千册，航信员工捐书两千余册。



展望2011Prospect

2011年国内经济形势将继续保持增长势头，随着国家将旅游业定为战略性支柱产业，旅游产业信息化也被提高到前所未有的高度，航空公司和航空旅游市场对信息化的需求迅猛增长。公司“十二五”开局之年的工作既面临难得的机遇。同时，我们也清醒的认识到，国际经济形势仍面临诸多不确定性因素，中国商营航空公司重组深化和对国际化发展的迫切需求、高铁等运输工具对航空运输市场格局的冲击、GDS市场的开放趋向，以及技术发展带来的IT服务行业边界消融等因素都使公司发展面临的外部挑战明显增多。

2011年公司将继续深入贯彻科学发展观，继续落实“做强做大走出去”的基本战略，以公司“十二五”规划和发展战略为统领，以提升业绩为中心，全面提高安全保障能力、管理支持能力、市场驾驭能力、客户服务能力、科技创新能力、发展突破能力，以人才强企、和谐发展文化为保障，真抓实干、科学发展，努力建设国际一流综合信息服务企业。

2011

Explain jargon

术语解释

电子客票 (ET) — Electronic Ticket

是普通纸制机票的一种电子替代产品。指的是一种电子号码记录，由数字和字母组成的记录号码，旅客凭身份证和这个号码就可以在机场直接办理登机手续。

自助值机 (cuss) — Common Use Self Service

自助值机是区别于传统机场柜台值机的一种全新办理乘机手续的方式。使用自助值机的旅客可以通过特定的值机凭证在自助值机设备获全部乘机信息，并根据屏幕提示操作选择座位、确认信息并最终获得登机牌、发票。整个过程完全由旅客自行操作，是一种全新的DIY值机方式。

标准登机牌条码 (BCBP) — Bar Coded Boarding Passes

是一种新型登机牌，与传统登机牌最大的不同之处在于，它用条形码替代了以往的磁条。二维条形码登机牌为旅客提供的方便表现在，乘客可以在家或者办公室打印，这样就可省去在机场排队等候的时间，并且整个旅途无需更换其他登机牌；机场方面也可以由此降低硬件成本，提高服务水平。

Explain jargon

术语解释

行李无线射频识别技术（RFID）

— Radio Frequency Identification

是一种非接触式的自动识别技术，它通过射频信号自动识别目标对象并获取相关数据，识别工作无需人工干预，可工作于各种恶劣环境，RFID技术可识别高速运动物体并可同时识别多个标签。以无线电频率识别技术为基础，将行李包括上的标签、印刷的条形码，转变为无线识别标签，有利于运输并能够节约成本。

GDS — Global Distribution System

全球分销系统，是应用于民用航空运输及整个旅游业的大型计算机信息服务系统。通过互联网，依托开放平台，GDS与旅游等领域商务运作，实现了民航和旅游等信息的整合，从而能够为出行者提供全方位快捷、便利、服务。

ics — Inventory Control System

航班控制系统。是中央控制的多主机系统，载有航空公司主要原始资料，如飞行服务、航班时刻，票价、出发/到达时刻、预订信息等记录。

CRS — Computer Reservation System

计算机分销系统。通过遍布全国7000家民航销售代理人分销中国几乎所有航空公司的机票。

APP — Airport Passenger System

机场旅客处理系统。允许各航空公司和机场有效地管理旅客离港、行李和飞行信息。