



中外运空运发展股份有限公司
SINOTRANS AIR TRANSPORTATION DEVELOPMENT CO.,LTD.

2010

企业

年度

社会责任报告



关于本报告

欢迎阅读《中外运空运发展股份有限公司 2010 年度企业社会责任报告》。这份报告包含了外运发展及旗下子公司有关企业社会责任战略的阐述，以及 2010 年 1 月至 2010 年 12 月期间企业社会责任绩效和运营状况。同时，本报告内容也涉及了外运发展参控股公司的部分情况。

外运发展每年一次公布企业社会责任报告。上期报告已于 2010 年 3 月发布。

本报告参照“全球报告倡议组织(GRI)”的 G3 可持续发展报告指南编写。

本报告内容汇集了一年来通过各方渠道所获得的反馈信息，这些信息帮助我们定义了企业责任报告中的实质内容。

报告中所披露的数据皆为在报告规定的时间期限内，根据企业实际运行所收集到的数据，且皆有原始记录。

本报告的数据收集工作按外运发展现有工作流程进行，数据范围涵盖集团所有业务系列，包括二级、三级机构及部分三级以下机构。但不排除，部分数据由于数据统计途径和口径的原因，有不完善的地方。外运发展已经计划在日后逐步完善数据指标统计系统，以为将来提供更加全面的信息提供基础。

除特别注明外，本报告中所涉金额以人民币作为计量币种。

本报告做了一部分的规划和预测，但不排除对趋势预测有一定的不确定性。由于受外界可变因素的影响，事实的未来发展结果或者趋势有可能与该声明不同，任何个人或组织基于报告内容做出的投资行为和决定或影响投资的行为和决定，外运发展概不负责，亦不承担法律责任。

本报告编制者为外运发展企业社会责任报告编制小组，小组由本企业相关部门及专业机构联合组成。本报告版权归外运发展所有。

本报告所有内容均来自外运发展公司且通过相关部门审核。保证报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，保证报告相关资料的真实性、可靠性。

本报告披露的所有内容和数据，已经中外运空运发展股份有限公司董事会审议通过。



董事长致辞



在中外运长航集团及中国外运股份有限公司的战略定位指导下，2010年，外运发展在坚持航空物流专业化经营主体方向的同时，积极拓展与航空物流密切相关的行业项目综合物流业务，打造支撑航空物流的承运优势，以期最终实现从天空到地面“天地合一”的航空物流专业化、立体化网络，将公司做优、做强、做大。

2010年，我们将“天地人和，承载未来”定位为我们的公司的愿景和使命。公司致力于成为整合航空运输与地面运输的专业化物流服务商，“天地人和，承载未来”体现了公司发展的战略思想和经营理念。

“天地”，是指整合航空运力与地面运输网络，其中蕴含着公司的战略构想，即成为专业化的航空物流运输公司。“人和”二字体现了“人是关键因素”这一服务行业的特点，我们将员工视为公司最大的财富，不仅要建设优秀的员工团队，也要培养卓越的领军人物，通过团结员工、凝聚员工、依靠员工推动公司的发展。“天地人和”四个字，一方面强调了人对于战略目标实现的重要性及核心作用，另一方面强调了天时、地利、人和的和谐发展理念。

“承载”二字蕴含了公司所在物流运输行业的产品特点，体现了公司成为航空货运承运人以及专业物流服务商的发展方向。

“未来”体现了着眼于未来发展的观念，公司存在的意义在于发展，我们不仅要公司将公司做优做强，更要做长久，成为有较高美誉度的百年公司。“承载未来”四个字，表明了面对激烈的市场竞争及瞬息万变的外部环境，我们承担着公司未来发展的使命，不能有丝毫的懈怠。

2011年，外运发展将继续承载，同时更关注我们的各个利益相关方，协同各方的力量一起创造未来！

董事长：



第一章 责任概述



关键数据

4 大区域

75 家分公司

投资参控股 12 家合资公司

股票市值 80.23 亿元

主营业务收入 3,397,218,223.19 元

总资产 6,142,061,941.03 元

员工总数 2356 人

纳税总额 36,501,570.13 元



中外运空运发展股份有限公司
SINOTRANS AIR TRANSPORTATION DEVELOPMENT CO.,LTD.

公司概况



中外运空运发展股份有限公司于 1999 年成立，主要经营普通货运业务、国际快递业务。一般经营项目包括：

- ✓ 国际航线或者香港、澳门、台湾地区航线的航空客货运销售代理业务（危险品除外）；

- ✓ 国内航线除香港、澳门、台湾地区航线的航空货运销售代理业务（危险品除外）；

- ✓ 承办空运进出口货物和过境货物的国际运输代理业务，包括：揽货、分拨、订舱、包机、仓储、中转、物流服务、国际多式联运、集装箱拼装拆箱、结算运杂费、报关、报验、相关咨询业务；

- ✓ 寄递业务（信件和其他具有信件性质的物品除外）；

- ✓ 与以上业务相关的咨询、服务、展览、技术交流；资产管理；实业投资等。



外运发展在全国设 4 个区域，共有 75 家地方分公司。拥有 11 家全资子公司，并投资参控股 12 家合资公司。

至 2010 年，外运发展上市十周年，截至 2010 年 12 月 31 日收盘价为 8.86 元，股票市值约达 80.23 亿元。

外运发展基本信息一览表

公司名称	中外运空运发展股份有限公司
成立时间	1999 年 10 月 11 日
总部地址	北京市顺义区天竺空港工业区 A 区天柱路 20 号
注册资本	905,481,720
资产规模	6,142,061,941.03

2010 年，外运发展在各个方面取得了突飞猛进的发展：抓住了市场契机，积极开拓进取，全面超额完成年度各项经营预算指

标；继续坚持结构调整，勇于业务创新，在全面防范风险的前提下顽强探索空运科学发展之路；夯实基础管理，提升服务水平，以精益运营为推手着力提升核心服务能力；注重投资经营与网络扩张并举，为企业的长期可持续发展创造有利空间；锻造企业文

化，全面均衡提升团队思想业务素质，呈现了良好的企业形象。

2011 年，面临新的历史机遇与挑战，外运发展将继续向“成为国内外客户首选的具有国际竞争力的物流服务供应商”这一目标快速前进，善尽责任、追求卓越。

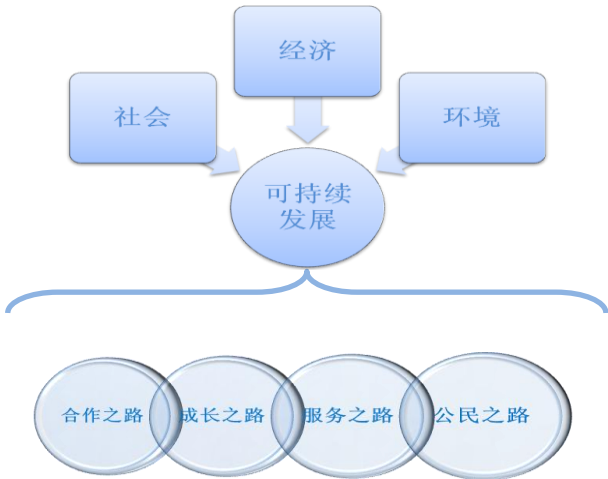
2010 外运发展关键数据概览

关键指标	主营业务收入	总资产	在职员工总数	纳税总额
绩效	3,397,218,223.19 元	6,142,061,941.03 元	2365 人	36,501,570.13 元

战略

作为“天地合一”的整合物流供应商，外运发展始终秉持经济、社会、环境全面可持续发展的理念，2010 年，围绕成为利润丰厚、员工满意、产业共赢、造福社会的可持

续发展型国际物流企业这一既定企业社会责任战略目标，继续坚持成长之路、服务之路、合作之路、公民之路四位一体可持续发展实现路径，在公司各个层级、各个业务序列进一步推进各类社会责任管理工作。



责任进阶

2010 年	2011 年	2012 年
1、确立符合企业发展战略的社会责任战略目标；	1、完善全面的社会责任管理体系形成有效的组织、制度和流程保障；	1、建成规范、系统与业务运营紧密结合的动态企业社会责任管理体系
2、探索出四位一体责任战略达成路径：成长之路、服务之路、合作之路、公民之路；并设立短期路标；	2、完善企业社会责任指标体系，完善定期检视和对标；	2、全面提升企业社会责任绩效，驱动提升外运发展的责任竞争力
3、梳理和界定经由董事会-管理层-区域-分公司的管理路径，对公司总部、各地分公司以及全资子公司的社会责任实施策略。	3、提升外运发展内部企业社会责任意识，在势力范围内推广企业社会责任，树立外运发展负责任的企业形象。	3、达到国内先进企业社会责任水平，在社会范围内扩大责任影响力。

挑战与机遇

2010 年，被外界称为中国物流元年，国家发改委发布的 2009 年-2011 年《物流业调整和振兴规划》实施一年有余，《规划》提出的十项主要任务，九项重点工程和九项政策措施的落实工作在各省市如火如荼地展开。中国物流业运行总体呈现回升向好的发展态势。国家在政策导向对大型物流集团企业的鼓励为外运发展的成长提供了优良的土壤，与此同时，社会与环境也在发生巨大的变化，对企业的可持续发展提出了多重命题，2011 年对于外运发展将继续是机遇与挑战并存的一年。

在股东层面，值外运发展上市 10 周年之际，公司面临调整主营业务与投资业务的盈利结构等挑战。在股东的充分信任和看好下，公司将持续完善治理结构，为全体股东持续创造价值。

在员工层面，通过员工忠诚度进一步提升、福利改善、薪酬调整、加大培训力度等为公司稳定发展创造良好条件；另一方面，如何应对更加激烈的行业人才竞争、提升外运发展的企业文化、打造留用员工的“软环境”是公司需要持续应对的课题。

在与各方的合作层面，合作伙伴的增加和良好合作关系的深入，为外运发展在产业链上下游良好地发展提供了优良的条件；如何更好地保障各方利益，平衡合作关系，创

新性地优化资源，改善产业环境是外运发展愿意与各合作方不懈探索的方向。

在客户层面，面临着市场环境变化，客户需求多元化，客户满意度提升空间缩小等挑战，外运发展将始终秉持“客户第一”的理念，以客户需求为导向，开拓服务与产品创新，增加多元化服务手段，提供智能化解决方案。

在环境层面，气候变化与外运发展作为综合物流企业息息相关，在现有科学技术条件下，外运发展的业务运营对环境不可避免地造成影响，外运发展也努力探寻最大化降低这种影响的可能性与途径，但这将会是一个相对漫长的过程。在这个过程中，外运发展也将不遗余力地通过参与外界适合的、积极的环保行动来消减自身的影响。

在社会公益层面，外运发展近年来一直积极探索战略型公益路径，希望能将企业专业资源与专长更好地与社会需求相结合，提高回馈社会的科学性与合理性是外运发展在社会公益道路上严峻的挑战。

因此，2011 年，外运发展将通过增加与利益相关者的互动与沟通，与利益相关者共同更客观与科学地应对各种可能存在的机遇与挑战。

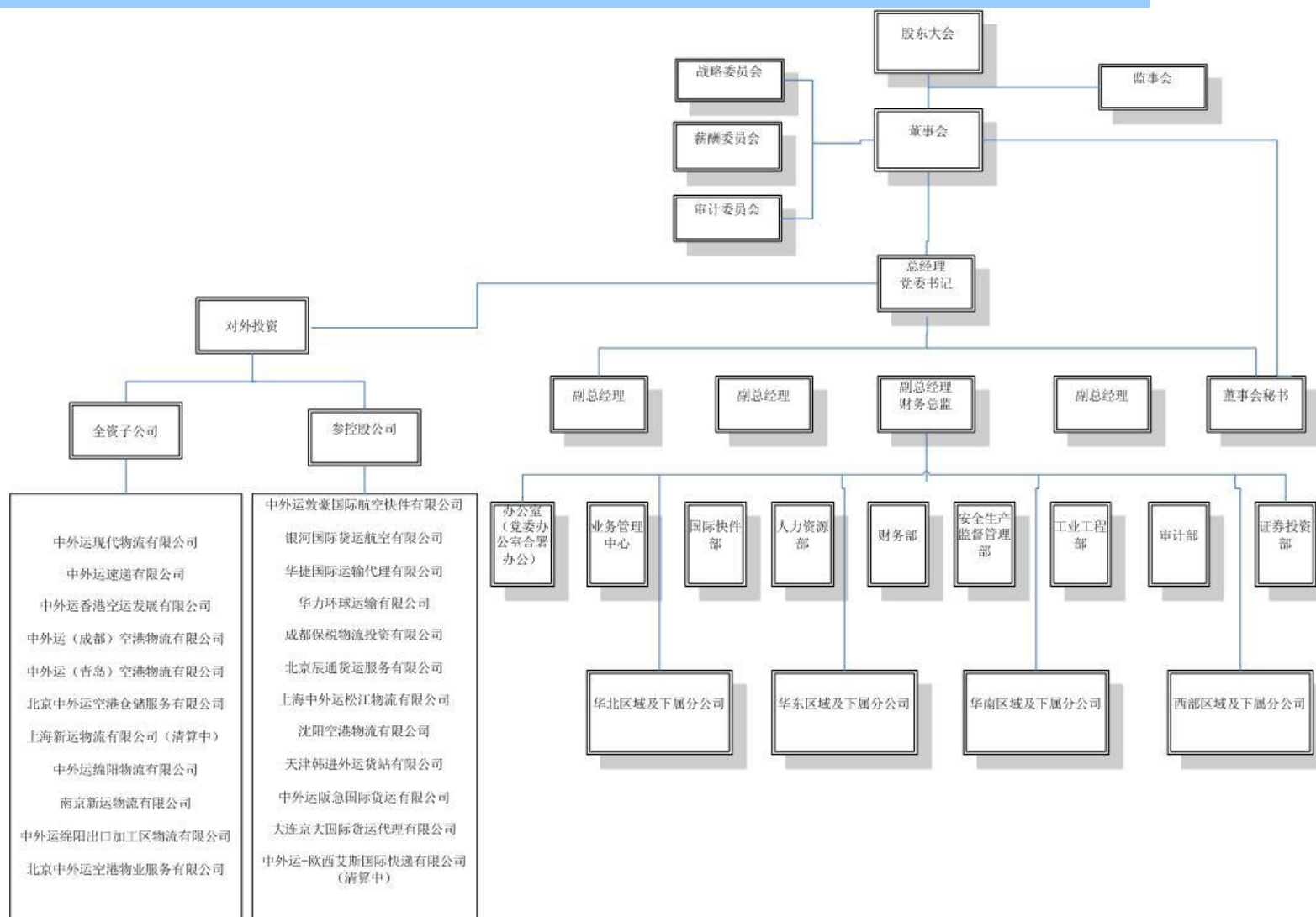
价值观与行为准则

外运发展重视企业生态圈，秉承与各方共同可持续发展理念，积极履责。

服务第一	客户中心
以人为本	关爱员工
保障权益	保护股东
合作共赢	尊重伙伴
减少污染	保护环境
多重贡献	回馈社会

决策流程与结构

外运发展根据《公司法》、《证券法》、《公司章程》以及上海证券交易所《上市公司治理准则》等有关法律法规，不断完善公司治理，加强内部各项管理制度的建立健全。形成了股东大会、董事会及监事会“三会”相互制衡的管理体制，并不断促进公司内部治理结构的完善和规范运作。



公司设董事会，对股东大会负责。公司董事会下设：

1)、战略委员会、主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议

2)、审计委员会，主要负责公司内外审计的沟通、监督和核查工作

3)、薪酬委员会，主要负责研究公司董事及经理人员的考核标准，进行考核并提出建议，负责研究公司董事及经理人员的薪酬政策与方案。

公司总经理对董事会负责并汇报工作，公司各业务和职能部门均设置专职管理人员进行管理，由其对总经理负责并汇报工作。

公司设监事会，监事会向全体股东负责，对公司财务以及公司董事、经理和其他高级管理人员履行职责的合法合规性进行监督，对董事会编制的定期报告进行审核并提出书面审核意见，并向股东大会报告监事会履行职责的情况，维护公司及广大股东的合法权益。

公司通过股东大会、董事会、监事会进行公司治理，并分别按照《中外运空运发展股份有限公司章程》和各机构议事规则的相关规定组织会议、行使权利和义务。

公司各业务和职能部门均设置专职管理人员进行直接管理，由其对总经理负责并

汇报工作。公司采用三级管理的方式，即总部、区域公司，三级分公司。对下属区域公司及三级分公司实行预算控制和管理制度逐级分解逐级落实、各下级公司总经理对上一级公司总经理负责并汇报工作的管理模式，公司各业务部门和职能部门从各自的管理领域对下属分公司进行纵向管理。

信息披露

公司制定了《中外运空运发展股份有限公司信息披露制度》及《信息披露及重大信息归集制度》，在制度上建立健全，执行效果良好。公司董事会秘书负责组织和协调公司内部重大信息汇总上报董事会的工作，是公司重大信息内部报告的总负责人，公司证券事务代表及证券部协助董事会秘书履行职责。公司信息汇总后，对外披露的程序均参照公司上述制度执行。

完善治理

2010年，根据证监会相关规定，公司制定了《内幕信息及知情人管理制度》、《关联方资金往来管理制度》以及《年报信息披露重大差错责任追究制度》等多项制度，公司通过加强制度建设，完善公司相关管理。2010年7月，北京证监局对公司进行为期两周的监管常规检查，并针对公司存在的募集资金多年未使用完毕以及与大股东存在同

业竞争等问题出具了监管意见，公司对证监局提出的问题进行了认真的整改，制定整改计划，严格按计划开展相关工作，并在 2010 年末解决了募集资金多年未使用完毕的问题。通过整改，公司进一步完善了相关治理。

风险管理

2010 年，公司推进全面风险管理工作，在内部风险防控方面，持续对下属分公司进行风险自评工作检查，对风险的关键控制点进行梳理检查，查明内部控制相对薄弱的高风险领域，协助促进公司传统业务及新兴业务的管理水平和风险防范能力的提高。进一步加强公司内部审工作，扩大审计范围，审计时点前移，重点对工程项目投资进行事前、加强公司内部控审计工作，重点对工程项目投资进行事前、事中、事后全过程的监督管理。

在证券投资方面，公司严格控制风险，力求资金安全，不参与股票二级市场买卖。在理财产品方面，严格执行第四届董事会第十七次会议审议通过的《关于审议公司中短期金融产品投资计划的议案》。

在法律风险方面，国家政治、法律环境未发生重大变化，但外运发展“走出去”面临着政治、经济、文化、法律制度等方面的重大变化，公司始终使法律风险防范机制贯穿于投资并购重组的全过程，以最大程度规避可能出现的法律风险。外运发展总部牵头

启动公司统一保险工作，对相关保险信息进行梳理，做好投保的准备工作，为公司争取更加全面的保险保障。年度内制订公司《2010 年度全面风险管理报告》。

腐败防治

2010 年外运发展公司纪委为贯彻落实集团党代会精神，认真抓好反腐倡廉宣传教育，重点开展了《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》和《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》的学习宣传教育，加强落实“三重一大”决策制度；加强纪检监察组织建设；按照上级公司的要求参与了对“小金库”的专项治理工作。

公司党委、纪委把党风廉政建设教育工作与干部培养、使用、考核等紧密结合，将“廉洁自律”作为公司管理人员识别、培养的重要素养之一，并通过述职管理、考核评价等方式进行管理。公司在领导干部年度述职和业绩考核及能力评价中纳入“廉洁自律”评价指标，具体评价内容为：严格遵守党纪国法、党的方针政策和公司的各项规章制度；能够严格要求自己，不谋私利；无违法违纪问题。

在今后的工作中，在实际工作中总结企业不同发展阶段开展纪律检查工作的规律，把警示教育作为反腐倡廉教育的重要措施，努力提高警示教育工作的针对性和实效性，充分发挥警示教育在反腐倡廉建设中的独

特作用。帮助和提高企业各级领导人员坚定理想信念，做廉洁务实的表率，把企业党风廉政建设和反腐败工作做实做好。

2010 年，外运发展无违规经营，无商业贿赂情况发生。

推行社会责任管理

外运发展继续深入推行经由董事会-管理层-区域-分公司的管理路径，从公司总部到各地分公司以及全资子公司的社会责任实施策略。2010 年，通过意识提升与专项行动相结合的方式，在公司内部全员动员，各个层级推进社会责任管理，取得良好成效：

意识提升	专项行动
全面防范风险	探索空运科学发展之路
重视安全生产	成立安监部，启动全面安全管理
“不求最好，但求更好” 工业工程	精益运营促发展

商、投资者、员工等各个利益相关方，公司的发展需要投资者和客户的支持；公司供应商的产品质量在一定程度上决定着公司产品和服务质量的高低，而好的产品和服务质量正是赢得客户信任的关键；而员工是组成公司的细胞，充满活力、战斗力和责任感的员工是公司能够长足发展和取得更大进步的动力来源。

客户期望得到准时、高效、高质量的服务，投资者期望公司的业绩能有较大的增长，从而使得资金保值增值，供应商期望稳定的产品需求和及时的回款，员工期望有愉快安全的工作环境，合理的薪酬和一定的职业晋升空间。利益各方的期望相当于一个链条上的不同环节，需要企业通过提高经营管理水平、扩大市场份额、增加营业效益、制定合理的股利政策、薪酬政策、绩效政策和长短期融资政策等来实现。

长期与利益方的双向沟通需要公司各部门协同合作，如公司业务管理部门负责与客户和供应商的联系和沟通，人力资源部门负责员工管理，证券与投资部负责投资者关系，公司在组织结构分工中通过明确各部门的职责，从而，实现与利益相关方沟通。

利益相关方

外运发展的长足发展离不开客户、供应

利益 相关方	核心关注	沟通和互动机制	责任回应	关键指标
股东与 投资者	提升公司价值，保障良好的公司治理。	股东大会、新闻发布会、实地参观调研、来访来函等。	努力通过长期稳定的发展来提高企业价值；及时有效的信息披露；合理的股利政策。	分红政策 市值
员工	企业安全与健康保障；提供满意的待遇和发展机会。	员工代表大会、工会活动、女工委员会、员工意见征集等活动。	尊重员工，为每个人的成长提供协助；努力维持、提高安全健康的劳动环境；努力创造员工与公司共同可持续发展的环境，合理的薪酬绩效政策。	工资增长率 员工男女比例 工伤事件数 培训总投入 安全教育培训次数
客户	准确、高效、高质量服务和便利的渠道。	客户满意度调查、定期拜访、了解客户反馈、客户会议等。	提供优质、稳定的货运和速递服务，完善查询系统，提高便捷度和透明度。	客户数量 无故障运行率
上下游 合作伙伴	保持长期、稳定、共赢的合作关系。	供应商定期会议、谈判、信息定期反馈机制；合作伙伴不定期拜访、商谈、来函等。	尊重供应商、经销商等贸易伙伴，从长远的角度努力实现以相互信赖为基础的共存共荣；遵守法律法规，维持公正且自由的交易。	合作机构数量 合作业务量
环保代 言机构	节能减排，与自然和谐发展。	环境达标情况公示、接待来访、来函。	持续推进节能减排措施，从根本上降低能源消耗，推进运输线路优化减排，同时还与广泛的社会各界携	环保投入

			手合作，致力于防止全球温室效应、保护生物多样性等，力求实现与环境相协调的发展。	
社区与社会公益	造福社区、热心公益，创造社会服务价值。	新闻发布、网站信息发布、与公益组织定期沟通。	为了满足社会所期望的可持续发展的运输需求，不懈追求安全、环保且能够满足社会需求的优秀运输服务与技术；积极参与与战略相关的社会公益事业，利用自身优势为社会贡献价值。	捐赠数额
各级政府	国有资产保值增值，推动社会和谐发展；保障经济社会可持续发展的运输需要。	日常工作汇报，参与制定有关政策，参加行业协会、政策调研等。	守法经营，实现国有资产保值增值，推进产业和社会和谐发展。	纳税总额



成长之路

——与股东共同成长 关键数据

每 10 股派送现金红利 1 元

发布临时公告 31 个



稳健经营 提升效益

公司于 2000 年上市。自上市以来，一直努力做好经营管理工作。2010 年，外运发展重点加强全国运力营销和采购管理，在全国范围内与国航、东航、南航、大韩、汉莎等多家航空公司开展业务合作，掌控运力资源，着力提高营业利润。全年累计进出口国际货物近 30 万吨，其中，集货运力贡献值达半数以上，优势效果明显，效益显著提升。

✓ 拓展

2010，外运发展继续坚持“大客户”营销战略，拓展进口 FCA 业务规模，积极进行运力营销。2010 年，全年进口 FCA 业务货量比去年同期增长 134%。公司抓准全球经济复苏、运力供不应求的时机，全国集中采购了

✓ 调整

2010 年，外运发展在高科技制造、汽车零部件、新能源、医药化工四大主要行业市场内，抓住机会加速拓展高端物流业务，提供包括大型工程项目物流及“E2E”项目物流服务，成绩突出：成功开发合肥京东方 TFT-LCD6 代线、武汉天马 TFT-LCD4.5 代线、上海天马 OLED、北京京东方 TFT-LCD8.5 代线等工程物流项目，以及华锐风电和博世进口超大件设备物流运输项目。通过对北京京东方、成都京东方、成都天马、绵阳长虹、合肥京东方、武汉天马、上海天马等项目的物流业务操作，对 TFT 行业的进口设备操作需求建立更深入了解，借助上述案例的成功经验，有效在 TFT 行业中树立“外运发展”品牌形象。



多家航空公司固定运力。外运发展携手其中近十家全国性重点合作航空公司，运力采购及合作的集中力度超过 72%。

在自主开发自有品牌国际快件专线业务的同时，继续在二三线城市拓展代理品牌国际快件业务。

合资经营 完善业务链

外运发展现有参控股合资公司 12 家，主要经营快递、货代和保税物流业务，均与公司主营业务密切相关，2010 年实现良好的投资回报。

2010 年，通过深入的市场调研，外运发

展拟参与投资设立中外合资企业中外运—安迈世（上海）速递有限公司。公司将通过与 ARAMEX 的合资合作，提高在中东及其他阿拉伯国家的业务能力，扩大在上述地区的影响，同时也为公司的国际快递业务提供新的发展方式和新的利润来源。

相关案例

aramex-SINOTRANS
中 外 运 安 迈 世

- 2010年，公司尝试借助ARAMEX公司在中东地区的影响力拓展中东市场，华东区域浙江分公司率先启动国际快件自有品牌中东专线直飞业务，同时开通采用港龙航班KA621经香港国泰CX111中转悉尼的澳大利亚专线及开通印度专线。出口专线产品全程使用“中外运”运单，所有信息可在公司网站查询；中东专线进口快件由浙江分公司自主清关及采购航空运力，国内关键转运环节全部自主掌握，营销网络以杭州为中心辐射绍兴、嘉兴、台州等二三级城市市场，为今后开展其他专线业务的扩展打下基础。

自有品牌 自主经营

随 2010 年 12 月末外运发展与日本 OCS 公司合作终止，公司决心开始打造独立的自有国际快件品牌。以中外运欧西爱斯部分原班人马成立“中外运速递有限公司”，并已取得国家邮政局的行政许可。该公司以中日快线业务为切入点，成为打造自主经营国际快递专线业务的里程碑，今后全面经营覆盖全球的国际快件业务。

保障股东权益 保持对话

公司本着对股东负责的态度，每年度均对股东进行利润分配。2010 年度公司上下精诚合作，不断努力，提高内部管理和服务水平，同比出现大幅度增长。2010 年度归属于母公司的净资产为 51.69 亿元，比 2009 年度增长 13.03%，实现了与股东共同成长。

公司按照《公司法》、《证券法》、《公司章程》以及上海证券交易所《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求，在会计年度结束后的 6 个月内，定期召开年度股东大会。出现《公司章程》等所规定的需召开临时股东大会的情形时，公司按要求召集并召开临时股东大会。股东大会的召集、召开和表决程序规范、透明，确保所有股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。

公司与关联方之间的关联交易遵循公开、公平、公正的原则，控股股东没有利用

关联交易、利润分配、资产重组、对外投资等方式损害公司和社会公众股东的合法权益。公司控股股东行为规范，严格依法行使股东的权利和义务，没有利用其控制地位损害公司和社会公众股东的利益，没有直接或间接干预公司的决策和生产经营活动，公司与控股股东在人员、资产、财务、机构、业务方面完全独立分开，做到“五独立”。

公司股东按其所持有的股份行使自己的权利，并承担相应的义务，公司确保公平的对待所有股东，保证所有股东，特别是中小股东享有平等的合法权益。

自 2000 年上市起，至 2009 年，外运发展累计现金分红 4.9 亿元（含税）。2010 年，公司预计每 10 股派送现金 1 元。



年度股东大会情况

届次	召开日期	决议刊登	决议刊登信息披露日期	审议事项
2009 年 度股东大会	2010-05-18	《上海证券报》《中国证券报》	2010-05-19	公司 2009 年度董监事会工作报告、财务报告、关联交易、对外担保，对外投资、董事变更等事项。

临时股东大会情况

届次	召开日期	决议刊登	决议刊登信息披露日期	审议事项
2010 年第一次临时股东大会	2010-02-08	《上海证券报》 《中国证券报》	2010-02-09	关于收购中国外运股份有限公司持有的中国外运大件物流有限公司 51%股权的议案
2010 年第二次临时股东大会	2010-09-16	《上海证券报》 《中国证券报》	2010-09-17	关于变更公司经营范围及修改〈公司章程〉相关条款的议案
2010 年第三次临时股东大会	2010-11-15	《上海证券报》 《中国证券报》	2010-11-16	关于取消收购中国外运股份有限公司持有的中国外运大件物流有限公司 51%股权的议案

公司按照有关法律法规和《公司章程》的规定，制定了《中外运空运发展股份有限公司信息披露及重大信息归集制度》和《投资者关系管理办法》，真实、准确、完整、及时地披露公司信息，确保所有股东享有平等机会获得公司信息。

公司重视投资者关系管理，与投资者建立良好的关系。2010 年度，公司通过接待投资者的来访来函、接听股民专线电话等方式向广大投资者介绍公司的财务状况及经营情况，并就重大事项向广大投资者介绍未来长期或短期发展战略及目标，保证公平的对待所有投资者，确保信息披露的透明性；同

时广泛听取投资者意见及建议。公司平时保证投资者咨询电话畅通，认真解答股民关心和希望了解的已对外公开披露过的公司经营管理等重大相关事项。在股东大会上，公司主要领导也会对股民的提问进行细致地解答。

2010 年度，公司多次接待机构投资者的调研，积极回答投资者所提出的问题，并向投资者征求对公司管理方面的意见。

2010 年度公司共发布临时公告 31 个，具体可参阅公司外网（www.sinoair.com）或上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）。

2010 年主要经济绩效指标表见下页：

2010 年主要经济绩效指标表 (1)

单位：万元 币种：人民币

主要会计数据	2010 年	2009 年	本期比上年同期 增减 (%)	2008 年
营业收入	339,721.82	219,886.24	54.5	328,824.78
利润总额	42,540.07	23,673.11	79.7	70,300.10
归属于上市公司股东的 净利润	44,611.80	22,907.80	94.75	62,779.63
归属于上市公司股东的 扣除非经常性 损益的净利润	40,747.49	21,777.90	87.1	22,642.09
经营活动产生的现 金流量净额	2,203.69	-5,793.97	不适用	-19,390.45
	2010 年末	2009 年末	本期末比上年同 期末增减 (%)	2008 年末
总资产	614,206.19	537,575.99	14.25	465,415.55
所有者权益 (或股 东权益)	517,324.94	457,344.72	13.11	401,026.68



2010 年主要经济绩效指标表 (2)

单位：万元 币种：人民币

主要财务指标	2010 年	2009 年	本期比上年同 期增减 (%)	2008 年
基本每股收益 (元 / 股)	0.4927	0.2530	94.74	0.6933
稀释每股收益 (元 / 股)	0.4927	0.2530	94.74	0.6933
扣除非经常性损益后的基 本每股收益 (元 / 股)	0.45	0.2405	87.11	0.2501
加权平均净资产收益率 (%)	9.03	5.41	增加 3.62 个百 分点	16.29
扣除非经常性损益后的加 权平均净资产收益率 (%)	8.25	5.14	增加 3.11 个百 分点	5.87
每股经营活动产生的现金 流量净额 (元 / 股)	0.02	-0.06	不适用	-0.21
	2010 年末	2009 年末	本期末比上年 同期末增减 (%)	2008 年末
归属于上市公司股东的每 股净资产 (元 / 股)	5.71	5.05	13.07	4.43



成长之路

——与员工共同成长

关键数据

员工民族构成：67/2365

男女员工比例：934/1431

员工学历构成：

硕士 44 人、大学本科 822 人、
大学专科 872 人、大学专科以下 627 人

员工离职流失率：9.2%

员工培训费用总投入：277.99 万元

安全教育与培训：115 次

员工工资增长 8.89%



外运发展坚持“以人为本，尊重员工”的原则，严格遵守《劳动法》等法律法规，十分重视实现和保障职工的合法权益，在企业发展中关注员工成长，关心员工生活，提高员工福利，共享公司发展成果，为员工的职业发展创造了良好的环境。

合规雇佣

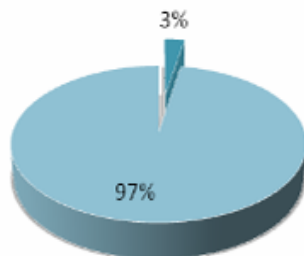
外运发展恪守法律法规，坚持合规雇佣。

- ✓ 尊重儿童权益，坚决不使用童工；
- ✓ 支持男女平等，实行同工同酬，女性高管比例达到 1: 6；
- ✓ 尊重民族多元化，少数民族员工同比上升比例：9.8%。

为社会广大就业人口提供了充分平等的就业机会。截至 2010 年 12 月，公司在职员工 2365 人，年度员工主动离职流失率控制在 9.2%。

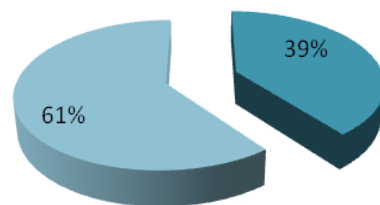
员工民族构成

■ 少数民族 ■ 非少数民族



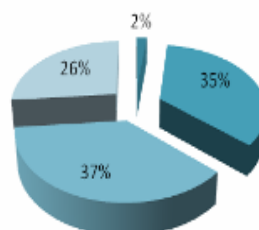
男女员工比例

■ 男 ■ 女



员工学历构成

■ 硕士 ■ 大学本科 ■ 大学专科 ■ 大学专科以下



重视员工职业发展

2010 年，结合外部通货膨胀和内部人员职业发展的需要，公司修改和完善了《薪酬管理实施细则》。为了开展仓单质押业务，规避业务风险，结合用工实际，公司及时下达《质押监管人员劳动用工指导意见》，并为质押人员的劳动保护（健康）、劳动福利、劳动时间、劳动安全等各方面工作向下级分公司提出具体的指导意见，并进行检查，对不能全面履行总部要求的个别分公司提出整改意见。

2010 年度，公司全面加大对员工培训的投入。一方面，通过积极举办危险品认证培训、国际货运代理人等各类专业业务培训，提升专业人员从业资质；截至 2010 年 12 月 31 日，全公司取得各种资质证书 726 个。另一方面，开发客服岗位、操作岗位、报关岗位等序列课程，提升全员业务水平。

为满足工作需要，实现全方位人才培养，2010 年全公司实现 463 人的轮岗培养计划，约占公司员工人数的 20.72%。

员工培训关键指标	2010 年度绩效
员工培训费用总投入	277.99 万元
人均培训费用	0.1 万元
参加培训人员比例	100%
人均培训时数	45 小时
高级管理者培训班	49 学时
销售经理培训班	112 学时
中基层管理人员培训班	56 学时

落实健康管理

公司秉承一贯作风，坚持以人为本，奉行劳动合同相关法律法规的同时，结合业务发展需要，强化内部制度建设，加强用工管理和监督检查，在保障业务顺利开展的同时，兼顾员工健康和安全管理，保障员工的利益。

2010年7月，外运发展在公司总部正式设立安全生产监督管理部，全面深入管理公

司安全生产，与每位员工签订员工安全承诺书。同时，公司积极投资改善生产工作环境，按照国家有关规定对女性员工采取特殊劳动保护，定期举行安全教育与培训。

2010年度，所有工伤事件均得到及时上报与妥善处理，及时理赔，保障员工权益。

为强化全员安全意识，公司积极举办安全教育与培训，各分公司年均2-3次，共计115次。



相关案例

•外运发展举办消防安全演练

•为贯彻落实中外运长航集团关于2010年“安全生产月”活动的工作部署，巩固外运发展天竺物流园消防安全工作，外运发展下属物业公司于2010年6月22日10:00举办了一次消防安全演练。此次演练主要围绕在发生火警后，从火情控制、人员疏散到救助伤员等一系列应急处置预案展开。参加演练的物业公司员工被分为监控组、灭火组、救护组、疏散组和设备组。监控组接到模拟起火的报警后，演练正式开始，从确认起火位置到组织灭火、控制火势再到抢救伤员、安全撤离，各组成员反应迅速、紧密配合，顺利完成了救人灭火的任务。通过本次消防安全演练，提高了员工的消防安全意识及自救逃生技能，检验了消防安全应急预案的科学有效性，达到举办此次消防安全演练的预期效果。

按照集团统一部署，
全国所有分支机构
进行安全生产大检查



关爱员工

公司建立了完善的企业用人机制；建立具有内部公平性和外部竞争性的薪酬体系，基于岗位绩效的薪酬分配体系基本实现了按岗付酬、岗变薪变的薪酬支付理念；根据公司整体经营情况，按照员工实际工作表现、绩效考核结果制定相应的奖金政策；真正实现员工双通道发展，实现企业和员工的共赢。

公司全面贯彻《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，规范劳动关系管理。公司严格遵守《保险条例》、《职工带薪年休假条例》等相关规定，依法为员工建立各项社会保险，为员工购买补充医疗等险种；为一线员工发放劳动防护用品，保护员工身体健康，不断提高员工福利待遇水平；及时制定员工年休假计划，贯彻落实员工带薪休假制度，保障员工享受社会保险和福利的权利和休息休假的权利。

2010 年度，实现员工工资增长 8.89%。



贴在总部及所有分公司办公区的安全提示

公司建立了员工慰问制度与救助困难员工机制，及时了解职工家庭生活情况和动态，帮助解决职工在工作、生活中的困难；在节日期间组织公司党政工团走访慰问在职和离退休人员、特困员工；组织完成员工体检；认真贯彻执行《女职工劳动保护规定》，做好女职工“五期”保护。2010 年，各级公司多次探望患病职工，并组织春节慰问员工活动。

丰富员工业余文化生活

外运发展倡导“以人为本”，鼓励员工重视工作与生活的平衡健康，常年组织员工合唱、摄影、羽毛球、篮球、游泳等丰富多样的业余活动。

2010 年，公司积极组织开展一系列有益于身心健康、陶冶情操的文体活动。如外运发展总部组织“红色之旅”等，加强了公司内部的沟通 and 交流，增强了公司凝聚力和向心力。



保障员工民主管理

公司依据《公司法》和公司章程的规定，选举了职工监事，确保了员工在公司治理中享有话语权。同时，公司积极支持工会按照《工会法》开展工作，参与民主决策、民主管理和民主监督。实施职工代表大会制度，公司生产经营、安全生产、重组改制等重大决策，通过职代会听取员工的意见和建议，对改制安置方案、重要规章制度、涉及员工切身利益的重要问题，经职代会讨论通过后实施，充分尊重员工的意愿和要求，保护员工的合法权益。

2010年，公司工会工作顺利开展，取得一定成效，受到员工好评。在公司各层级管理干部选拔过程中公司充分听取各级人员的民主意见，通过调查问卷、民主访谈等方式全面、客观、立体展现被考核人选的德、能、勤、绩、廉情况，并将其作为任免考核的重要内容，在对领导干部胜任能力的评价过程中，也采用360度的评价方式，充分发挥民主机制的作用，真正实现“能者上，平者让，庸者下”。调查问卷一般覆盖被考核人选所在公司全体员工，并随机抽取20%的基层员工、一级部经理及以上人员进行民主访谈。

调查问卷			
填表说明： 一. 请您就考核人以下项目进行满意度评价，评价结果采用5分制，各分值代表含义如下： 1、不认同；2、比较不认同；3、一般；4、比较认同；5、非常认同 二. 注意事项 (1) 调查问卷中所有评价项目均需评价，遗漏评价项目的问卷无效； (2) 调查问卷为不记名填写，请直接交给考核小组成员，勿让他人转交； (3) 对被考核人不了解的可以不填问卷，直接交回。 (4) 如有其他需要向考核小组反映的情况，可以另附页说明。			
首先，请您选择您的所属层级：(1) 领导班子成员；(2) 一级部经理；(3) 二级部经理；(4) 员工。			
	行为	满意度得分	如果没有表现出该素质请简述事例举证说明
思想政治	重思想、讲政治，讲正气，讲团结，不断加强理论学习，在公司内部弘扬高尚的思想品质； 理论联系实际，密切联系群众，不断开展批评与自我批评； 严格遵守党纪国法、党的方针政策和公司的各项规章制度； 具有一定的政治敏锐性和政治责任感，能妥善处理员工关系；		
道德品质	用高尚的道德品质标准正身正己，严格要求自己，谨慎、严明，克己为公，摒弃私心； 无论任何情况下，都能坚持正确的价值观和坚定向上的信念； 不利用职权和职务上的影响谋取不正当利益；		
廉洁自律	不私自从事营利性活动； 不违反公司财物管理和使用的规定，不假公济私、化公为私； 不违反规定选拔任用管理人员； 不利用职权和职务上的影响为亲属及身边工作人员谋取利益； 不讲排场、不比阔气，不挥霍公款、不铺张浪费；		

外运发展干部考核问卷



服务之路

关键数据

国际货运客户达到约 6000 个

业务系统全年无故障运行率 99.98%

单票单业务环节生产效率提高 20%

全国专线无故障运行率 99.97%



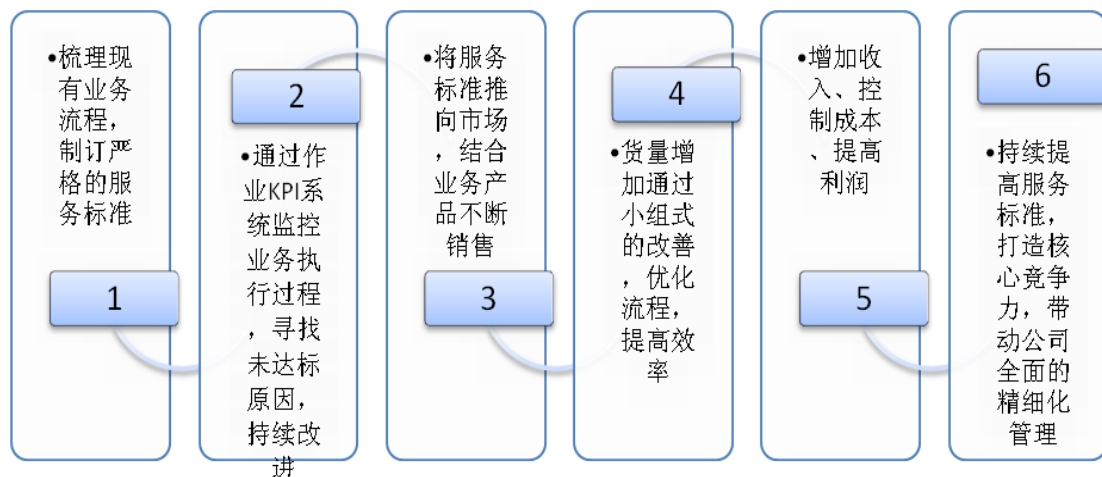
精益运营 为客户竭诚服务

近年，外运发展上下团结合作、坚定信心、苦练内功，持续推进精益运营项目，全面提升客户服务质量，为客户竭诚服务。

外运发展精益运营整体思路是将差异化的物流需求整合成标准化的服务产品，

即以工业工程思想为指导，结合精益生产和质量控制的方法，从提升服务质量入手，结合企业实际，促进精细化管理。

精益运营六步走：



精益运营是长期的过程，在这个过程中，外运发展通过建立体系，解决问题，改善财务，实现以人为本。具体而言：

航空货代行业是劳动力密集型的服务行业，公司通过对客服人员进行关务知识的培训，提高了报关单证的准确性和报关效率。外运发展华北分公司通过推行出口操作计划，加强业务操作的计划性，提高了出口操作人员的效率。操作人员由12人减少到8人，仍然保持了95%以上的交货及时率。创新打破组织界限，临时、合理调配人员，“一

个萝卜多个坑”，提高了整体操作效率。

同时积极运用科技手段，通过自动短信、邮件等技术手段，将业务操作的关键点信息自动传递给销售人员，减少内部沟通环节，提高效率。

追求利润是企业经营的目标，但不是唯一的目标。企业经营的最终目标应该是以人为本，这也是企业的责任所在。同样，精益运营工作并不是单纯的降低成本、追求利润，更重要的是，建立一种勇于突破、敢于

创新的企业文化，一种适合员工发展的工作氛围。

外运发展精益运营历程

时间	进程
2008 年 6 月	总部推行精益运营成本优化项目
2008 年 10 月	天津分公司试点
2009 年 1 月	西北分公司关务环节试点
2009 年 3 月	项目组结合试点项目、IE 现场检查和作业 KPI 系统实施经验，总结出打造标准化服务产品的整体思路
2009 年 6 月	华北分公司项目启动
2009 年 9 月	华南分公司项目启动
2010 年 4 月	华东分公司项目启动
2010 年 4 月	山东分公司项目启动

外运发展将秉承“不求最好，但求更好”的工业工程思想，持续推进精益运营工作，不断摸索，不断前进，致力于为客户提高更好的服务。

打造客户管理体系

2010 年度，外运发展国际货运客户达到大约 6000 个，优良的客户管理体系，是支撑公司发展业务的有力保障。

在日常服务中高效运用公司建立的客户反馈沟通渠道，包括：公司信息系统、网站、热线电话等，及时解决客户反映的问题，确保客户满意放心，并根据客户的意见和建议不断完善反馈沟通渠道，充分听取客户的意见和建议，力争进一步完善日常运输服务工作。

同时，公司不断完善客户服务体系。在 2008 年制订的《国际快件客户服务流程手册》的基础上，在全国范围内定期组织业务培训，对相关岗位人员采用课堂讲授、现场互动、分享客服神秘客户调查结果与点评、现场测试等方式，对客户服务相关知识进行了培训，培训效果良好，进一步完善了公司国际快件客户服务体系。

优化核心业务系统 维护客户信息安全

在技术层面，2010 年，外运发展优化核心业务系统的系统架构，升级数据库版本，将系统备份级别由每天备份提升至实时备份，提高了系统的稳定性和可靠性。业务系统全年无故障运行率为 99.98%。

在华东、华南、深圳、厦门、江苏和青岛 6 家分公司开展桌面治理工作，使共计 715 台电脑加入到安全体系监控中，通过技



技术手段改善分公司的 IT 运行环境，提高设备工作效率。单票单业务环节生产效率提高 20%。

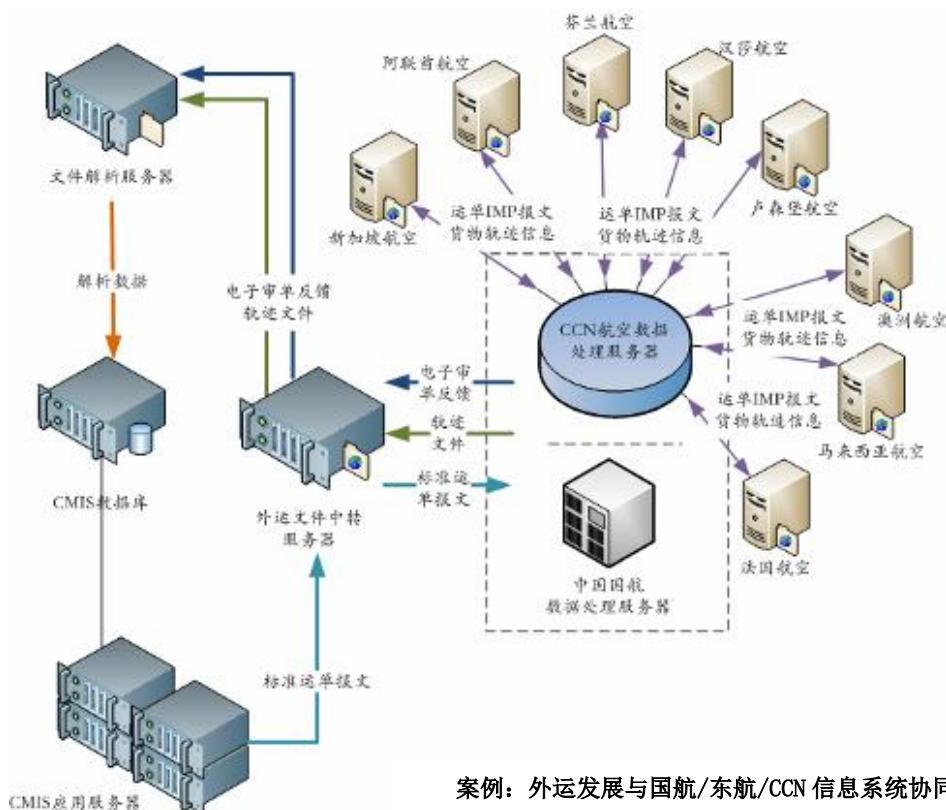
对三家分公司的网络核心设备进行更换，提高网络的稳定性和可靠性。日常邮件系统,AD 域账号系统等全年无故障运行率为 99.98%，全国专线无故障运行率为 99.97%（数据来源于第三方监控公司—中企通信）。

2010 年，外运发展更部署了企业安全准入系统，通过完成企业内部安全准入系统的部署，在提高了企业信息系统的安全防护能力，进一步通过技术手段保证了企业业务系统数据和客户资料的安全。

在制度层面，外运发展一贯严格执行客户信息安全规定，客户信息录入系统以后，公司工程部严格按照相关规定从技术角度保障数据安全。同时，每年请独立第三方审计公司审核信息安全性，并出具审计报告，从而有效规避安全风险，保障客户利益不受损。

科技创新 引领行业发展

外运发展在这一年里创新思维，初步尝试将系统运维与研发分开，通过研发团队，将已有的技术成果产品化，提升 IT 研发对外的服务能力。从而促进行业信息化应用水平的提升。



案例：外运发展与国航/东航/CCN 信息系统协同

✓ 建立质押业务视频监控平台

外运发展采用第三代移动通讯技术（3G），实现了对质押货物“任何时间、任何地点、任何终端”的无缝式视频监控，摆脱了传统质押监管业务中企业投入大量人力对进行货物监管的模式。降低了业务风险，减少了企业人员、资金的投入，提升了企业在仓单质押领域的竞争力。

✓ 研发货物影像系统

为提高客户服务质量，外运发展通过研发货物影像系统，可以随时查阅货物相关文档影印件和货物图片。客户通过外网在查询货物状态的同时，还可以通过网页按照业务编码、总单号、分单号等多种条件对货物影像进行检索和查看。在为公司节省网络资源的同时提升了客户满意度。

相关案例

•外运发展积极推动e-freight电子货运

•2010年，外运发展作为中国最大的航空货代企业之一积极参与国际航协IATA的e-freight电子货运项目，旨在推动e-freight电子货运在中国的发展。e-freight电子货运概念最先由国际航协（IATA）在2005年提出，概括来说即通过取消包括出口舱单、出口报关单在内的三大类16种纸质文件，实现航空货运的无纸化运营，以达到优化服务、提高服务时效和降低成本的目标。截至2010年11月，全球已有31个国家345家机场及30家航空公司1132家货代参与该项目。2010年，公司积极同航空货运产业链的各相关方进行接触，希望依托公司丰富的航空货代行业经验和信息技术整合能力，实现对e-freight电子货运项目有力和必要的支持，并希望借助该项目优化行业标准，推动货代行业的运营模式升级。根据国际航协（IATA）提供的数据和已实施电子货运成果，随着e-freight电子货运项目的实施和成熟，航空货运成本将大大降低，货物处理效率将大大提高；货主、货代、地面代理、航空公司等机构之间的信息有望实现无缝交互，所有数据将以电子化的方式共享，同时为政府监管提供更丰富的手段，使得监管能力得到强有力的支持。





合作之路

关键数据

与 40 余家航空公司紧密合作

近 10 家重点航空公司运力

累计进出口货物近 30 万吨



携手各方 合作共赢

2010年,外运发展继续与国航、东航、南航、大韩、汉莎等多家航空公司等40余家航空公司保持着紧密的合作关系,全年累计进出口货物近30万吨。同时,外运发展积极打造产业合作平台,与更多伙伴携手共赢,提高效益。

2010年12月13日,京东方科技集团股份有限公司与中外运空运发展股份有限公司在北京签署物流战略合作协议,双方就物流供应和投融资合作达成共识。至此,两家公司的关系由多年来的业务伙伴,转变为立足长远,互惠互利的战略盟友。根据协议,京东方与外运发展建立战略物流合作伙伴关系,同等条件下,优先选择外运发展作为



京东方参与各项目的物流供应商。

公平采购 合规经营

外运发展总部集中采购运力,各主要分公司结合所在地出口市场特点,综合考虑服务和价格选择当地优势航空公司合作,作为合作航空公司的销售代理。航空公司根据公司销售货量提供相应级别的价格。

除运力采购外,外运发展在电脑等办公设备和软硬件、车辆、保险等方面均实行集中采购,过程遵循严格的采购规范。

公司将“遵纪守法”作为开展经营工作的第一要务,在经营活动中坚持诚信原则,往与不正当交易行为的界限,坚决纠正在经

坚决反对欺诈行为和商业贿赂行为。公司坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针,认真研究和制定在市场经济发展的新形势下反商业贿赂的具体措施,既抓住当前,着力解决具体问题,又立足长远,从体制、机制和制度上堵塞漏洞。

在日常经营工作中,公司通过加强思想教育,使各级干部职工树立社会主义人生观、价值观、荣辱观,从思想上杜绝各类违法违纪情况的发生并以反商业贿赂报告、反商业贿赂讲座等形式不断加强员工意识。公司要求员工必须严格遵守有关反商业贿赂的法律法规及监管规定,区分正常的商业经营活动中违反商业道德和市场规则、影响公

平竞争的不正当交易行为。同时通过完善法人治理结构，建立健全各项管理制度，进一步加强财务资金管理、合同管理、内部稽核管理、风险控制管理等工作，形成长效监督

管理机制，构筑坚固有效的防治商业贿赂的城墙。

2010年，外运发展无违规经营，无商业贿赂情况发生。

相关案例

- 公司和东航建立了战略合作。2010年落实了IT信息对接的工作，2010-01-25实现了接收东航总单状态信息，为客户及时提供了航空公司段的货物信息跟踪，并将东航的服务延伸到了最终客户。2010-12-28实现了向东航发送总单信息的工作，对内减少了重复录入的工作、降低了错误率，提高了速度；更加及时的将客户的货物交付航空公司；东航获得了总单的电子数据，从而在中性运单实施、减少运单印刷，节省成本，进而在按照航线实施e-freight无纸化运输收益。
- 2010年4月，公司配合华东分公司和Panalpina（Panalpina World Transport (PRC) Ltd.）的进一步合作，实现了和Panalpina EDI数据对接，为Panalpina提供了快速、准确的服务，同时减少了自身的人工操作成本，提高了和国际化货代公司IT信息对接的能力。



公民之路

关键数据

更新老旧车辆 **49** 辆

更新车辆支出 **800** 万

753 名干部职工参与爱心捐助

筹得捐款 **30** 余万元

全年累计承运大熊猫 **13** 批次，共计 **22** 只



低碳运营 降低环境影响

外运发展在努力为客户提供优质的货运和速递服务的同时，不忘自身担负的社会责任感，在生产经营过程中强调节能减排，低碳运营。

2010年，公司通过虚拟化技术的应用在生产系统中尝试使用虚拟化技术，实现企业节能减排目标，完成了对部分业务和应用系统进行虚拟化的工作，不仅有利于企业节约能源，还帮助企业有效的降低了IT基础设施资金投入方面的风险。

为有效降低业务运营对环境造成的影响：

相关案例

• 积极参加“地球一小时”活动

✓ 外运发展倡导所有分公司参加、鼓励全体员工及其家庭参加，并鼓励员工向合作伙伴等其他机构宣传这一活动。此外，活动期间，公司也通过在外部网站首页醒目位置放置“地球一小时”logo等方式，加大对活动的宣传。这一活动得到了公司总部及各分支机构的大力支持，在员工中也得到了积极的响应。3月27日晚上8:30起，公司总部及其在全国的各分公司，都同时关闭了办公场所及园区照明灯。公司还将通过不同方式，继续担当环境保护的维护者和倡导者。



求，更新老旧车辆 49 辆；

- ✓ 按最严格的排放标准执行采购车辆；
- ✓ 对所有运输车辆逐步安装GPS导航及监控设备，防止空转；
- ✓ 2010年更新车辆支出800万；
- ✓ 有效利用视频会议、电话会议系统；2010年1月至12月21日，外运发展总部召开视频会议82次。平均每月召开电话会议10次以上。

公司在日常工作中始终宣传贯彻环境保护政策，提高所有员工的环境意识，倡导人人保护环境，建设节约型社会。

同时，公司积极参加社会环保倡议活动，用实际行动诠释绿色企业公民的含义。



上图为“地球一小时”活动中，外运发展华东区域园区关灯前后对比图

多重贡献 回馈社区

外运发展为构建和谐社会的良好环境，主动承担社会责任，积极参与社会公益事业，支持社会公益事业的发展。



发挥专长 助力世博

中国外运长航集团是中国 2010 年上海世博会指定物流服务提供商。外运发展作为航空货运企业，积极参与上海世博会物流项目。期间，曾助力丹麦美人鱼、智利矿难救生舱来华展出。

相关案例

•2010年除夕，外运发展华北分公司接到包机运输共计分为5票，总计约有80吨货物的任务，货物分别发往保定和沈阳，抵达北京时间为12日凌晨，也是春节前最后一个工作日，通常情况下，已无完成清关工作可能。在华北分公司领导的直接指挥下，公司与客户共同商定可行的操作方案，并与北京海关和机场海关的相关领导进行沟通，保证货物的清关工作。最终克服重重困难，在年三十下午5点胜利的完成货物的清关工作，所有货物均按时安全的抵达了货主的手中。圆满完成世博会供电项目的清关任务。

情系灾区 积极捐赠

在玉树藏族同胞遭受自然灾害的打击时，外运发展积极组织员工捐款帮助受灾同胞度过难关，重建家园。玉树地震发生后，外运发展第一时间向全体员工发出倡议：立即行动起来，伸出我们的援助之手，帮助灾区人民渡过难关，重建家园！公司领导、广大员工积极响应，共计 753 名干部职



工参与了爱心捐助活动，筹得捐款 30 余万元。

2010 年，我国一些省区特别是西南地区遭遇历史罕见的特大旱灾，给人民群众生产生活带来很大影响。外运发展积极组织各下属团组织积极参与对口支持重庆的抗旱救灾工作。外运发展人迅速响应，踊跃参与到“每人捐赠一瓶饮用水”的活动中。

外运发展所有捐款均交由中国外运长航集团公司统一支配。2010 年度，外运发展协助集团公司与青海取得联系，捐助青海玉树地震灾区教育基金项目。

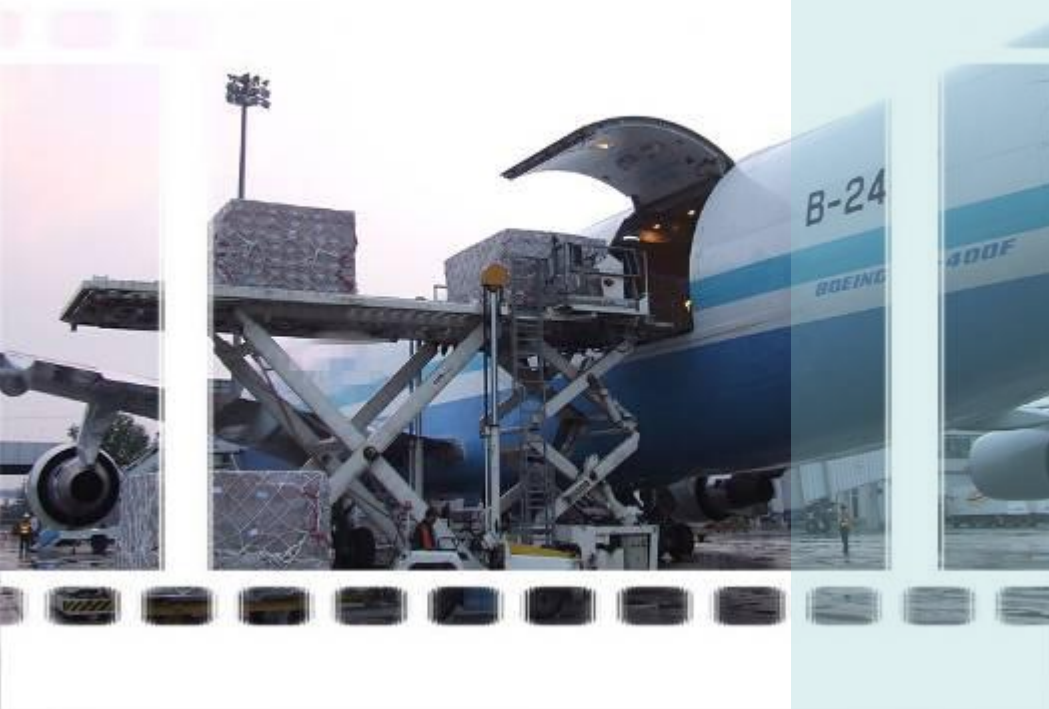
承运国宝 光荣使命

长期以来一直作为国家承运大熊猫的指定运输商，自 2010 年 3 月份以来通过国内运输和国际运输，全年累计承运大熊猫 13 批次，共计 22 只，顺利地完成了国家交予的光荣使命。



第六章

瞻前行之路



2011 成长路标**对股东负责**

- ✓ 保持优良投资回报率，保持良好的信息披露与互动沟通，进一步提升股东收益；
- ✓ 建立健全全面信用风险管理制度，在现有管理制度和技术手段为基础，加强对客户进行资信评估、信用评级及应收账款的回收管理，同时根据业务规模的变化设定公司内部授信规模，以控制公司经营的系统风险，最终达到提高公司客户资源管理水平、促进公司经营健康发展的目的。

对员工负责

- ✓ 完成管理类、业务类、销售类等各职能序列培训课程体系的建设、内部培训师队伍建设工作，进一步完善公司培训体系；
- ✓ 根据年度经营计划，积极制订和实施年度培训计划，着重提升各级管理者和关键岗位骨干员工的业务素质和管理能力。丰富人才培养方式，加强异地人才流动和实践锻炼；
- ✓ 规范基层人员的培训，全面提升公司从业人员素质；
- ✓ 加强工伤、职业病管理和甄别，加

强作业保护，保障健康、安全的工作环境；进一步提升员工幸福感；

- ✓ 通过公司战略性的调整、经营结构的转变、精益运营管理和创新能力，提高企业的竞争力，做到员工劳动报酬增长与企业竞争力的提高统筹协调，适当提高员工收入，实现员工能够分享公司发展成果。

2011 服务路标**对客户负责**

- ✓ 坚持航空专业化物流经营主体方向的同时，积极拓展与空运密切相关的行业及项目的综合物流业务；
- ✓ 持续推广精益运营，坚持业务与产品创新，依托于“智能物流”的发展平台，从客户角度出发，设计符合市场需求和发展的业务产品，在继续保持专业化经营的基础上，通过提高服务的技术含量、提高产品内涵和提高产品附加值。

2011 合作路标**对合作伙伴负责**

- ✓ 坚持合作共赢；
- ✓ 未来五年内走出国门，加强海外自有网点的建设，真正实现国际化运作，为国际业务的开发提供平台；
- ✓ 配合公司海外战略的实施，在主要

国家如德国、日本建设自有网点；

- ✓ 通过网点整合或收购境外公司的方式，拓展国际网络资源。

2011 公民路标

对环境负责

- ✓ 从体系建设入手，不断完善节能减排各项规章制度，加强节能减排科技投入；
- ✓ 鼓励科技创新，通过科技创新推动公司的节能减排工作；
- ✓ 加强节能宣传，营造浓厚的节能减排工作氛围，切实做好节能减排的各项工作，确保完成“十二五”

节能减排工作目标。

对社区负责

- ✓ 逐步建立企业战略公益，发挥作为交通运输企业的专业资源与专长，积极探索创新性应对社会问题与社会需求的企业公益可持续发展策略和方法；
- ✓ 逐步建立应对社会突发事件、自然灾害的应急反应机制，在第一时间支援社区，先出企业爱心；
- ✓ 积极建设和谐文化，在企业内部形成良好的社会责任氛围，鼓励和倡导员工参加社会各类志愿服务与活动。



附件

附件一 GRI3.0 索引

GRI	ID		指标描述	披露情况
战略与分析		1.1	机构决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	F
		1.2	重大影响、风险和机遇的描述	F
机构简介		2.1	组织机构名称	F
		2.2	主要品牌、产品、服务	F
		2.3	机构的营运构架，包括主要部门、营运公司、附属及合营机构	F
		2.4	机构总部地址	F
		2.5	机构在多少个国家营运，在哪些国家有主要业务，哪些国家与报告所诉的可持续发展事宜特别相关	F
		2.6	所有权的性质及其法律形式	F
		2.7	机构所供应的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户所受惠者的类型）	P
		2.8	汇报机构的规模	F
		2.9	汇报期内机构规模、架构或所有权方面的重大改变	P
		2.10	汇报期内所获得的奖项	P
报告参数		3.1	信息汇报期（如财政年度/西历年）	F

		3.2	上一份报告的日期（如果有的话）	F
		3.3	汇报周期（如每年、每两年一次）	F
		3.4	查询报告或报告内容的联络点	F
		3.5	界定报告内容的过程	P
		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）	F
		3.7	指出有关报告范围及界限的限制	F
		3.8	根据什么基础，汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期及（或）不同机构间可比性的实体	F
		3.9	数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧	F
		3.10	解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并/收购、基准年份/年期有变、业务性质、计算方法）	F
		3.11	报告的范围、界限及所有计算方法与以往报告的重大区别	F
		3.12	列表各类标准披露在报告中的位置	F
		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外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。	N/A
公司治理		4.1	机构的治理架构	F

		4.2	指出最高治理机关的主席有否兼任其他行政职务	N/A
		4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理层中独立及（或）执行成员的人数	P
		4.4	股东及雇员最高治理层提出建议或经营方向的机制	F
		4.5	最高治理层成员、高层经理及行政人员的赔偿（包括离职安排），与机构绩效（包括社会和环境绩效）之间的关系	N/A
		4.6	避免最高治理层出现利益冲突的程序	F
		4.7	如何决定最高治理层成员应具备什么资格及经验，以领导机构的经济、环境及社会项目战略	P
		4.8	机构内部定订的使命或价值观、行为守则及关乎经济、环境及社会绩效的原则，及其实施现状	F
		4.9	最高管治机构对回报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、道德守则及原则的监督程序	F
		4.10	评估最高治理层本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会绩效	F
		4.11	解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	F

		4.12	机构对外界发起经济、环境及社会约章、原则或其他提倡的参与或支持	F
		4.13	机构加入的一些协会（如业界联欢）及（或）全国/国际倡议组织	F
		4.14	机构引入的利益相关者群体清单	NR
		4.15	界定及挑选要引入的利益相关者的根据	F
		4.16	引入利益相关者的方针，包括按不同形式及组别引入利益相关者的频密程度	F
		4.17	利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注点，以及机构如何回应，包括以报告的回应	F
经济绩效		EC1	创造和分配的直接经济价值，包括总收入、利润、营运成本、员工薪酬、捐助和其他社会投资、留存收益、向政府和资本提供者支付的资金。	F
		EC2	机构因气候变化而采取的行动所带来的财务成本及其他风险和机会。	F
		EC3	机构固定福利计划的覆盖范围。	F
		EC4	政府给予机构的重大财务支持。	NR
	市场表现	EC5	在主要经营场所，工资的标准起薪点与当地最低工资标准的比率范围。	NR
		EC6	在主要经营场所对从当地供应商采购的政策、制度和比例。	F

		EC7	在主要经营场所雇用当地员工的程序和聘用当地高级管理人员的比例。	P
	间接经济影响	EC8	通过商业活动、通过实物或免费专业服务而开展的主要面对大众福利的基础设施投资与服务及其影响。	P
		EC9	对其间接重大经济影响的理解与说明，包括该影响的程度和范围。	P
环境绩效	原材料	EN1	按重量或体积细分的原料总用量。	NR
		EN2	所用原料中可循环再生材料的百分比。	NR
	能源	EN3	使用一次能源资源的直接能源消耗。	NR
		EN4	使用一次能源资源的非直接能源消耗。	NR
		EN5	通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源。	P
		EN6	为运用节能或可再生能源的产品和服务所进行的倡议活动，以及由于这些活动带来的能源需求减少量。	P
		EN7	减少间接能源耗用的措施，以及措施所取得的成效。	P
	水	EN8	按源头划分的总耗水量。	NR
		EN9	因耗用水而严重影响到的水源。	NR
		EN10	可循环再利用水所占的百分比和总量。	NR
	生物多样性	EN11	机构在环境保护区或保护区毗邻地区及保护区之外生物多样性丰富的区域拥有、租赁或管	N/A

	性		理的土地地理位置和面积。	
		EN12	描述机构活动、产品和服务对保护区内及保护区之外生物多样性价值高的地区的生物多样性的重要影响。	N/A
		EN13	受保护或已恢复的栖息地。	N/A
		EN14	管理影响生物多样性的战略、当前采取的行动和未来的计划。	NR
		EN15	按照生物濒临绝种的风险，依次列出处于受机构经营活动影响的、被列入国际自然及自然资源保护联盟濒危物种红色名录（IUCN Red List）和国家保护名录的物种数量。	NR
	排放物、 污水和废 弃物	EN16	按重量计算的直接或间接温室气体的排放。	NR
		EN17	按重量计算的其他相关间接温室气体排放。	NR
		EN18	减少温室气体排放的措施，以及其成效。	F
		EN19	按重量计算的臭氧消耗物质的排放量。	NR
		EN20	按照类型和重量计算的氮氧化物、硫氧化物以及其他对环境有重大影响的气体排放量。	NR
		EN21	按质量和目的地统计的总排水量。	NR
		EN22	按种类和处理方法统计的废物总量。	NR
		EN23	重大溢漏的总次数及漏量。	
		EN24	按照重量计算的根据《控制危险废物越境转移及其处置的巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII	NR

			条款被视为危险废弃物的运输、进口、出口或处理数量，及国际范围内运输废弃物的百分比。	
		EN25	受报告机构排放水和径流严重影响的水体的特征、规模、受保护的状态和生物多样化价值以及相关栖息地。	N/A
	产品和服务	EN26	减轻产品与服务对环境影响减轻的程度。	F
		EN27	可分类回收的售出产品及其包装材料。	NR
	法规遵守	EN28	因违反环境法律法规所受到重大经济罚款的数额和非经济制裁的次数。	N/A
	交通运输	EN29	机构经营活动中的产品、其他货品和原材料运输和劳动力运输对环境造成的重大影响。	F
	总体情况	EN30	按类型计算的环境保护的总支出和总投资。	NR
社会绩效	员工雇佣	LA1	按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数。	F
		LA2	按年龄组别、性别及地区划分的员工流失总量和比例。	P
		LA3	按主要业务划分，提供给予全职员工享受而临时或兼职员工享受不到的福利。	F
	劳工 / 管理层关系	LA4	受集体谈判协议保障的员工比例。	N/A
		LA5	向员工通报重大业务变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中注明。	N/A
		LA6	在协助监管和咨询职业健康与安全计划的正	N/A

			式的管理劳资卫生与安全委员会中，劳方代表的比例。	
		LA7	按照地区划分的工伤率、职业病率、误工率(损失工作日比例)、缺勤率，以及工伤事故和职业疾病死亡人数。	F
		LA8	为帮助员工及家人或社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、咨询辅导、预防和风险控制的项目。	F
		LA9	与工会达成的正式协议中涵盖的健康和安全议题。	F
	员工培训与教育	LA10	根据员工类别划分，每位员工每年接受的培训的平均时数。	F
		LA11	支持员工提高继续受聘能力，以及帮助员工处理好退职事宜的技能管理和终身学习计划。	NR
		LA12	接受定期绩效和职业发展考评的员工比例。	
	多元化与平等机会	LA13	按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，说明各管理机构的成员和各类员工的组成细分。	F
		LA14	按员工类别划分，男性与女性员工的基本工资比例。	F
	人权	HR1	包含人权条款或已经通过人权审查的重要投资协议的总数及比例。	N/A
		HR2	已通过人权审查的重要供应商和承包商的比例，及机构采取的行动。	N/A

		HR3	员工在工作所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的总时间，包括受培训的员工比例。	N/A
	非歧视	HR4	歧视个案的总数，和机构采取的行动。	N/A
	结社自由 与集体谈判权	HR5	已发现可能严重危害结社自由和集体谈判权的作业（运营活动），以及保障这些权利所采取的行动。	N/A
	童工	HR6	已发现可能会发生严重危害童工的作业（运营活动），以及有助于废除童工的措施。	N/A
	强制与强迫劳动	HR7	已发现可能会导致严重的强迫或强制劳动的作业（运营活动），以及有助于消除这类劳动的措施。	N/A
	保安措施	HR8	保安人员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的比例。	F
	本地员工	HR9	涉及侵犯土著人包括本地员工权利的个案总数，以及机构采取的措施。	N/A
	社区	S01	评估管理机构经营对社区所造成的影响（包括进、出社区及营运）的任何项目及行为的性质、范围及有效程度。	P
	贿赂	S02	已作腐败风险分析的经营单位的总数和比例。	NR
		S03	已接受机构的反腐败政策和程序培训的员工比例。	F
		S04	回应腐败所采取的行动。	F

	公共政策	S05	对公共政策的立场，以及参与公共政策的制定及游说的情况。	F
		S06	按国家划分，对政党、政治家和相关组织做出财务及实物捐赠的总值。	F
	反竞争行为	S07	涉及反竞争行为、反托拉斯和反垄断措施的法律诉讼的总数及其结果。	N/A
	遵守法规	S08	因违反法律及法规而被严重罚款的总额，以及非罚款的制裁总数。	N/A
	客户健康与安全	PR1	为改良而评估产品及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。	N/A
		PR2	按结果划分，在产品和服务的生命周期中，在健康和安全方面违反法规和自愿性守则的事件总数。	N/A
	产品及服务标签	PR3	按照程序要求的产品及服务的信息种类，以及属于此类信息规定的重要产品和服务的比例。	N/A
		PR4	按结果划分，违反产品及服务信息和标签的法规及自愿性守则的事件总数。	N/A
		PR5	有关的措施，包括客户满意度的调查结果。	P
	市场推广	PR6	为符合与市场沟通（包括广告、推销和赞助）相关的法律、标准和自愿性守则而开展的措施。	N/A
		PR7	按结果划分，违反与市场沟通（包括广告、推	N/A

			销及赞助) 相关的法规和自愿守则的次数。	
	客户隐私权	PR8	已被证实的关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	N/A
	遵守法规	PR9	违反涉及产品和服务的提供与使用的相关法律及规定所受到的重罚金额。	N/A
		注释	F: 披露; P: 部分披露; NR: 不报告; N/A: 不适用	

附件二 术语释义

- ✓ 直客：指针对企业性质不属于物流、货代等行业的客户开展的销售。
- ✓ 航空承运人：即航空公司，负责根据货运合同，用飞机将货物从起运港空运至目的港。
- ✓ 进口 FCA 业务：FCA 指“货交承运人（……指定地点）”，是指卖方只要将货物在指定的地点交给买方指定的承运人，并办理了出口清关手续，即完成交货。凡由外运公司与贸易代理公司直接签订的 FCA 运输合同，即属于外运系统内的 FCA 业务，其他情况均不属于 FCA 业务。FCA 的委托方一定是“直客”。
- ✓ 物流监管业务：指我司利用自身的物流服务能力，在为客户提供仓储、运输等物流服务的同时，接受银行委托，对客户质押给银行处于仓储、保管、运输等物流状态的货物（商品）进行监控，对出质人进行监督。

报告获取

您可以通过公司网站 www.sinoair.com 浏览或下载本报告的电子文本,并了解关于公司的更多信息。

您可以通过以下途径对本报告提出您的宝贵意见:

电子信箱: stock@sinoair.com

联系电话: 010-80418861

传 真: 010-80418933-8861

网 址: www.sinoair.com

联系地址: 北京顺义区北京天竺空港工业区 A 区天柱路 20 号办公楼 5 层

邮政编码: 101312

