



中国民航信息集团公司
CSR2012
社会责任报告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT/2012

中国民航信息集团公司

地址：中国北京市东城区东四西大街157号
邮编：100010
电话：(8610) - 57650188

关于本报告

本报告是中国民航信息集团公司（以下简称“中国航信”、“公司”或“我们”）第四次向社会公开发布的年度企业社会责任报告。本报告印刷版以中文编制，报告电子版可在中国民航信息集团公司网站（www.travelsky.net）在线浏览或下载。

报告范围

本报告的时间跨度是2012年1月1日至2012年12月31日。如无特别说明，报告中的数据 and 案例均源自公司总部及各下属经营单位。

编写标准

本报告以2008年1月国务院国有资产监督管理委员会（简称“国资委”）发布的《关于中央企业履行社会责任指导意见》作为主要编制依据，同时参照了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的可持续发展报告指南（G3.1）。

内容选择与安排

本报告内容范围的选择遵循GRI的实质性、利益相关方参与、可持续发展背景及完整性原则，并结合企业实际情况，通过

行业对标研究、企业发展战略分析、关键责任议题识别和利益相关方沟通，确定报告的具体内容。

指标选择与收集

在披露指标的选择方面，本报告主要考虑了与关键议题绩效相关的各具体指标的关联性、实质性以及可获得性。所采用的指标既与社会责任主要议题高度相关，又能够有效反映出中国航信在相应议题的绩效表现，同时能够通过现有的管理体系进行收集。

本报告的数据和案例来源于中国航信正式文件和统计报告，以及所属企业履行社会责任情况汇总及统计。为增强报告的可比性，一些指标包括历史数据。

随着中国航信社会责任管理工作进一步提升与精细化，我们将会在今后的报告中逐步对披露指标进行优化和完善。

如无特别注明，本报告中所提及的货币单位均为人民币。

如无特别说明，本报告所示数据均未经审计。

目录 CONTENTS

01 关于本报告

03 管理层致辞

关于我们

- 05 公司概况
- 10 企业战略
- 11 企业社会责任管理
- 13 企业荣誉

对股东的承诺

- 14 业务稳健经营
- 16 全新战略布局
- 16 完善公司治理

对客户的承诺

- 20 全方位服务平台
- 24 保障安全运行
- 27 强化客户服务

对员工的承诺

- 32 维护员工权益
- 33 促进员工发展
- 37 关爱员工生活

对行业的承诺

- 45 46 助力行业发展
- 48 专注民航科技

对环境的承诺

- 50 51 助推行业环保
- 51 注重低碳运营
- 53 推行绿色办公

对社会的承诺

- 55 56 发挥专长服务
- 59 热心公益事业

62 展望未来

- 63 GRI索引
- 67 信息反馈

管理层致辞



总经理
徐强



党委书记
崔志雄

过去三十多年中，中国航信见证了中国民航业从小到大，由弱到强，逐渐成长为年运输旅客3.2亿人次，规模跃居世界第二的发展历程。伴随着民航业的快速发展，新机场在全国各地纷纷落成，新的航空公司不断出现，航空客运、物流、旅游等行业之间的联系也越来越紧密。中国航信身处发展浪潮中，始终坚持以前沿的科技和用心的服务，致力于为整个民航系统提供安全稳定的运行保障，成为民航体系中不可或缺的一环。

随着中国社会的快速发展，民航业界、社会公众、政府机构等利益相关方对民航业的期望也越来越高——期望实现民航强国梦想、期望旅客便捷出行、期望

航班高准点率、期望系统零故障、期望人性化服务、期望打造绿色民航……中国航信肩负着来自不同利益相关方的重托，将这些责任融入到我们的战略、产品和服务中，努力建设中国民航业和中国航信共同的可持续发展之路，是我们不可推卸的责任。

我们坚守“做强做大走出去”的战略，以国际一流标准积极改进产品与服务，在巩固国内市场的同时开拓国际市场。我们建立了包括日常风险收集、管理、防范等机制在内的全面风险管理体系，在公司内部加快建设反腐倡廉制度，以严谨的公司治理为业务稳步增长保驾护航。

我们严守“聆听在心，服务在行”的承诺，认真倾听客户需求，以不竭的创新能力和研发实力为客户带来业内领先的信息产品与服务。我们秉承全流程服务理念，推行多元化客户服务机制，为客户创造优秀的用户体验。

我们努力为行业和员工创造共享价值，促进中国民航业和民航人才的全面发展。我们与民航科研机构通力合作，解决行业理论性和实践性难题，推动中国民航在标准化、规范化的道路上快速前进。

我们爱护每一位员工，致力于为他们打造和谐民主的工作环境，激发他们的工作热情，帮助他们成长，使他们能够健康愉快地工作。

我们热心环保与公益事业。通过电子客票、电子运单等绿色环保产品，致力于减小民航业的环境影响，为实现绿色民航不懈努力；通过自助值机、移动应用等新型产品，为旅客提供便捷出行服务，提升公众的出行体验。我们还在公司内部倡导公益环保理念，鼓励员工践行绿色办公、参与社会公益活动和志愿服务，为环境和社会做出贡献。

面向未来，中国航信将继续秉承“信息助航”的社会责任理念，完善社会责任管理，增强企业公民意识，贯彻可持续发展原则，以助力民航发展为使命，以开创信息化时代为愿景，同所有利益相关方一起迈向更美好的未来。



关于我们

公司概况

公司简介

129

亿元

公司资产总额约129亿元人民币

4,300

余名员工

拥有4,300余人的高素质员工队伍

50

家分支机构

超过50家分子公司及非控股公司遍布全国及海外地区。

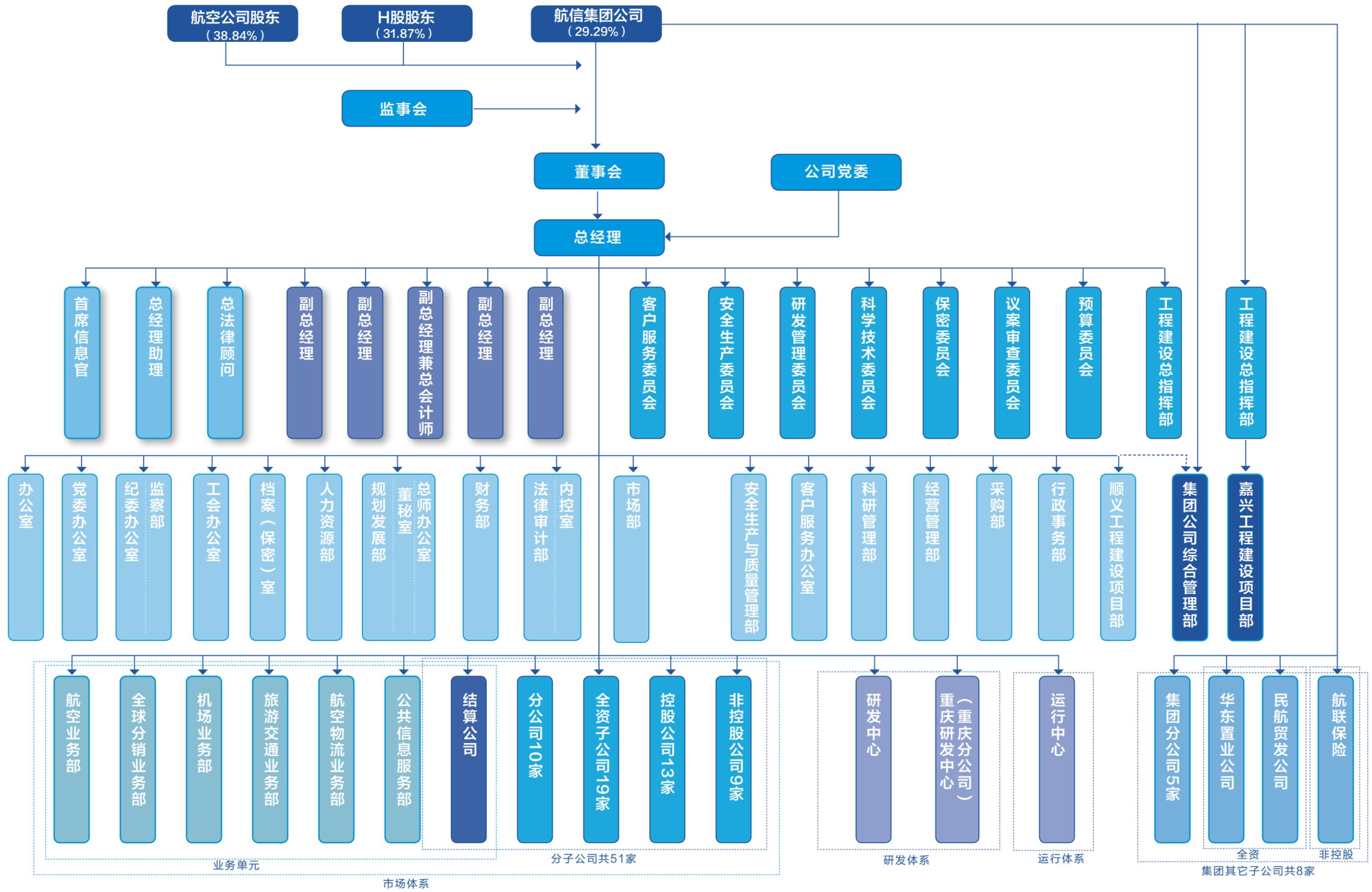
中国航信信息集团公司正式组建于2002年10月，隶属于国务院国资委管理，是专门从事航空运输旅游信息服务的大型国有独资高科技企业，前身为中国民航计算机信息中心，总部设在北京。2000年10月，中国民航计算机信息中心联合当时所有国内航空公司发起成立中国航信信息网络股份有限公司，2001年2月在香港联合交易所（联交所）主板挂牌上市交易，股票代码为0696.HK。2008年7月，中国航信信息集团公司以中国航信信息网络股份有限公司为主体，完成主营业务和资产重组并在香港成功整体上市。截至2012年底，公司资产总额约129亿元人民币，拥有4,300余人的高素质员工队伍，超过50家分子公司及联营公司遍布全国及海外地区。

作为国资委监管的唯一从事信息服务的企业，中国航信所运营的民航订座（ICS）、离港（DCS）、分销（CRS）、结算（RA）系统是国内航空公司、机场直接面向旅客的基础业务管理系统，为国内对公服务的八大重要信息系统之一，被纳入国家信息生产安全管理体系。

经过近三十年的发展，中国航信形成了相对完整、丰富、功能强大的信息服务产品线和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。服务范围目前涵盖300多个国内城市、100多个国际城市，为国内30家航空公司、174个机场、近7,000家机票销售代理提供技术支持和服务，成为全球唯一在发展中国独立运营并保持持续发展的大型民航商务信息系统网络。

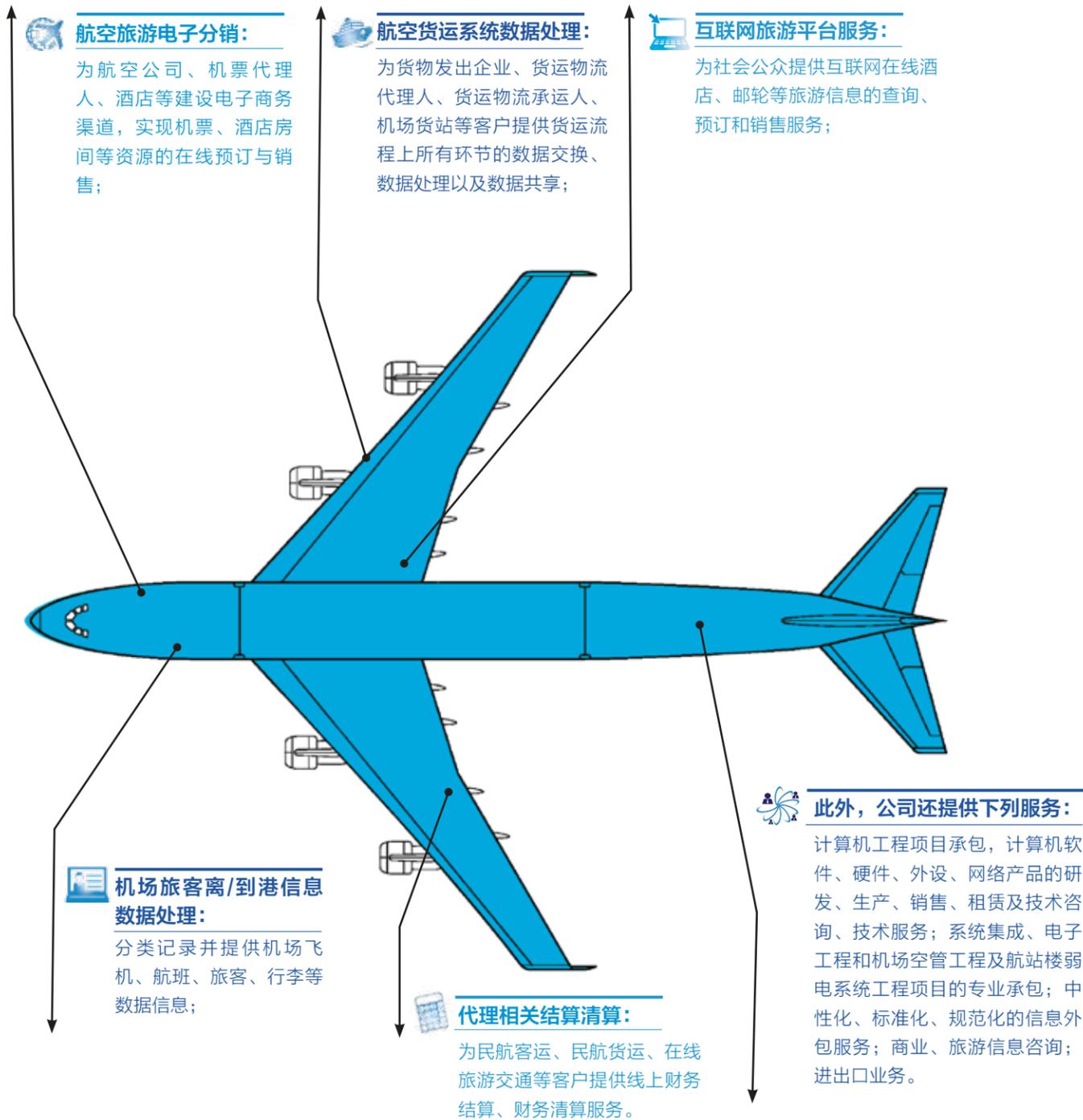


组织架构

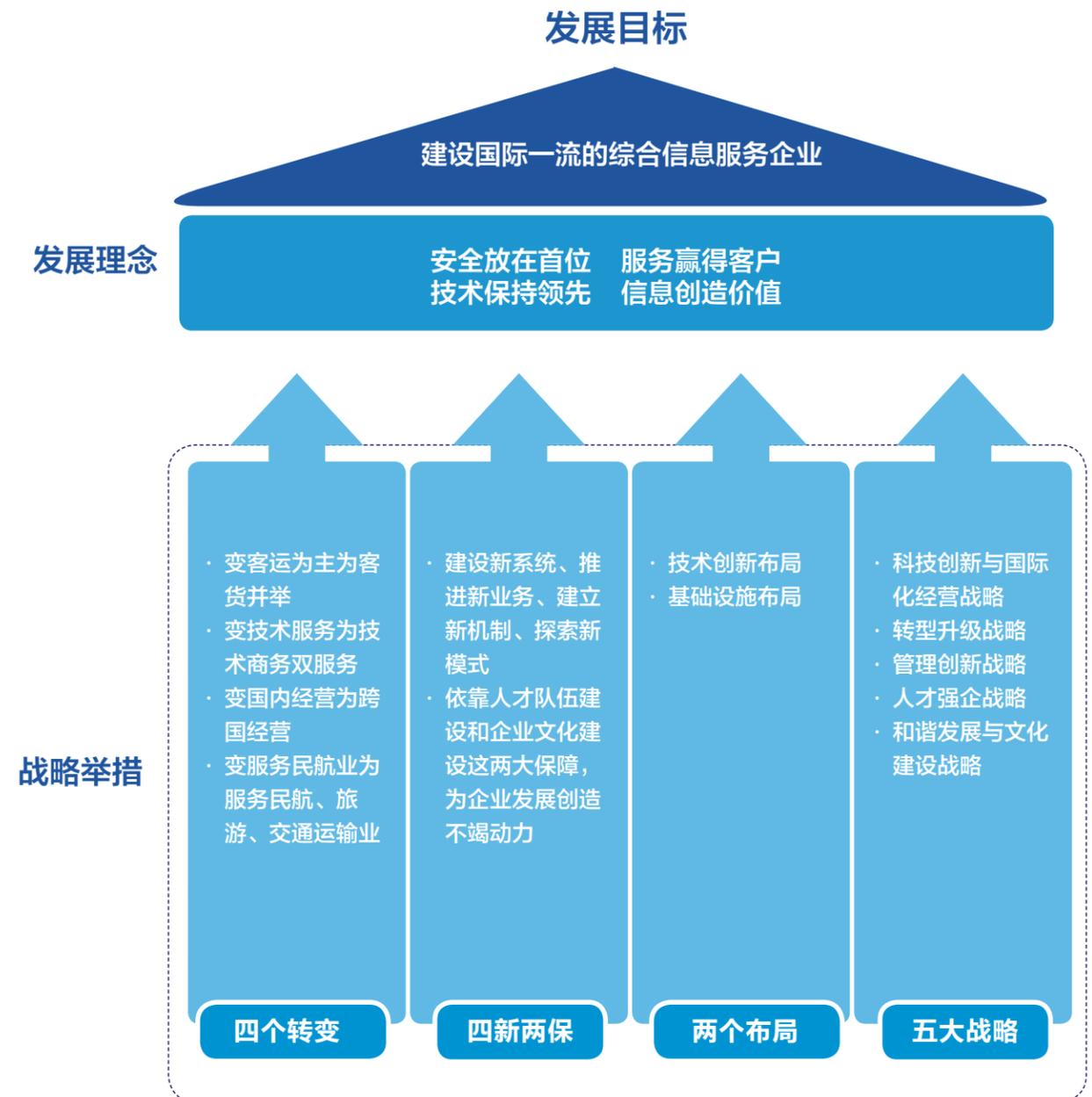


业务概览

中国航信的主要业务是通过计算机网络为国内外客户提供航空、旅游信息及财务清算服务,具体包括面向航空公司、机场、机票销售代理、旅游企业及民航相关机构和国际组织,提供全方位信息服务:



企业战略



企业社会责任管理

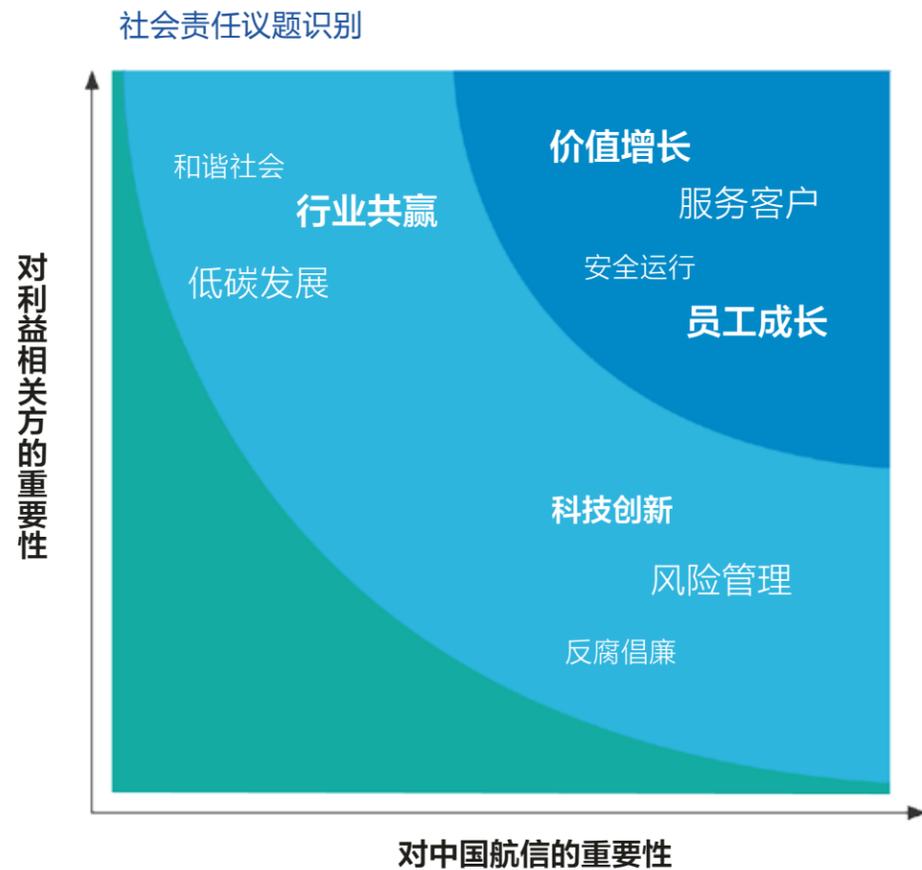
社会责任管理体系

“信息助航”

中国航信社会责任理念

中国航信始终将履行社会责任视为企业可持续发展的关键。我们秉承“信息助航”的社会责任理念，将社会责任充分融入公司运营战略，利用公司信息技术优势为社会创造共享价值，带动社会、民航业和中国航信三者共同发展。我们成立了专门的社会责任领导小组和工作组，由公司主要领导担任组长，

明确了社会责任管理工作的牵头部门和配合部门，形成了从上至下的社会责任工作管理体系。同时，我们通过不断对标国内外先进社会责任管理体系，加强社会责任管理专项工作，持续提升社会责任管理水平。



利益相关方参与

利益相关方	需求与期望	沟通与回应方式
政府和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 贡献社会经济 	<ul style="list-style-type: none"> 工作汇报 公司调研 座谈会
股东	<ul style="list-style-type: none"> 良好经营业绩 公司治理 风险管理与廉洁从业 	<ul style="list-style-type: none"> 公司年报 业绩发布会 股东大会
客户	<ul style="list-style-type: none"> 满意产品 高效服务 安全稳定运行 满足客户需求 	<ul style="list-style-type: none"> 客户经理与驻场客户代表 客户座谈会 客户拜访 客户通讯期刊 满意度调查
员工	<ul style="list-style-type: none"> 权益保护 民主参与 职业发展 职业健康安全 和谐工作环境 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工投诉
行业	<ul style="list-style-type: none"> 创新技术研发 推动行业进步 	<ul style="list-style-type: none"> 行业标准制定 开展合作 研讨交流 加入行业协会
环境	<ul style="list-style-type: none"> 减少碳排放 资源节约 环保理念普及 	<ul style="list-style-type: none"> 开发低碳环保产品 低碳建筑运营 环保意识宣传 员工环境保护活动
社会	<ul style="list-style-type: none"> 安全便捷出行 帮扶弱势群体 	<ul style="list-style-type: none"> 保障民航安全 服务广大旅客 志愿者活动 社会公益活动



企业荣誉



1月

1月7日，中国航信在“第7届亚洲品牌年会暨2011亚洲品牌年度总评榜”颁奖典礼上荣获“2011亚洲品牌成长100强”、“2011中国品牌100强”、“亚洲航空旅游品牌年度大奖”等奖项，徐强董事长荣膺“亚洲（行业）品牌十大创新人物”、同时荣获“亚洲品牌年度领军人物大奖”。

1月13日，中国航信被民航局在“2011年民航企业财经信息报表”布置会上通报表彰为“2010-2011年度报表编报先进单位”。



2月

2月，中国航信获得中华人民共和国商务部颁发的“2010、2011年度对外直接投资统计工作先进集体”荣誉证书。



3月

3月5日，中国航信工会获中央企业项目管理创新技能大赛二等奖。



7月

7月10日，中国航信在“2012年（第十一届）中国软件业务收入前百家企业发布会暨龙头企业培育工作”座谈会上连续第六年荣获“2012年中国软件业务收入前百家企业”称号，位列排行榜第29名。

7月16日，中国航信在“2012中国企业能源及可持续性管理领导力”峰会上荣获“最佳基础设施能效管理奖”和“最佳数据中心关键设施设计战略奖”。



9月

9月6日，中国航信获“2012中国十大创新软件企业”和“2012中国年度创新软件产品”奖项。



10月

10月24日，中国航信因为在企业财务管理方面的突出表现，被国资委授予“2011年度财务决算管理先进单位”称号。



11月

11月3日，中国软件行业协会“2012年(第五届)中国软件和信息服务业企业信用评价”发布会上，中国航信再次获得中国软件服务业企业信用评价3A级（最高级）。

02 对股东的承诺

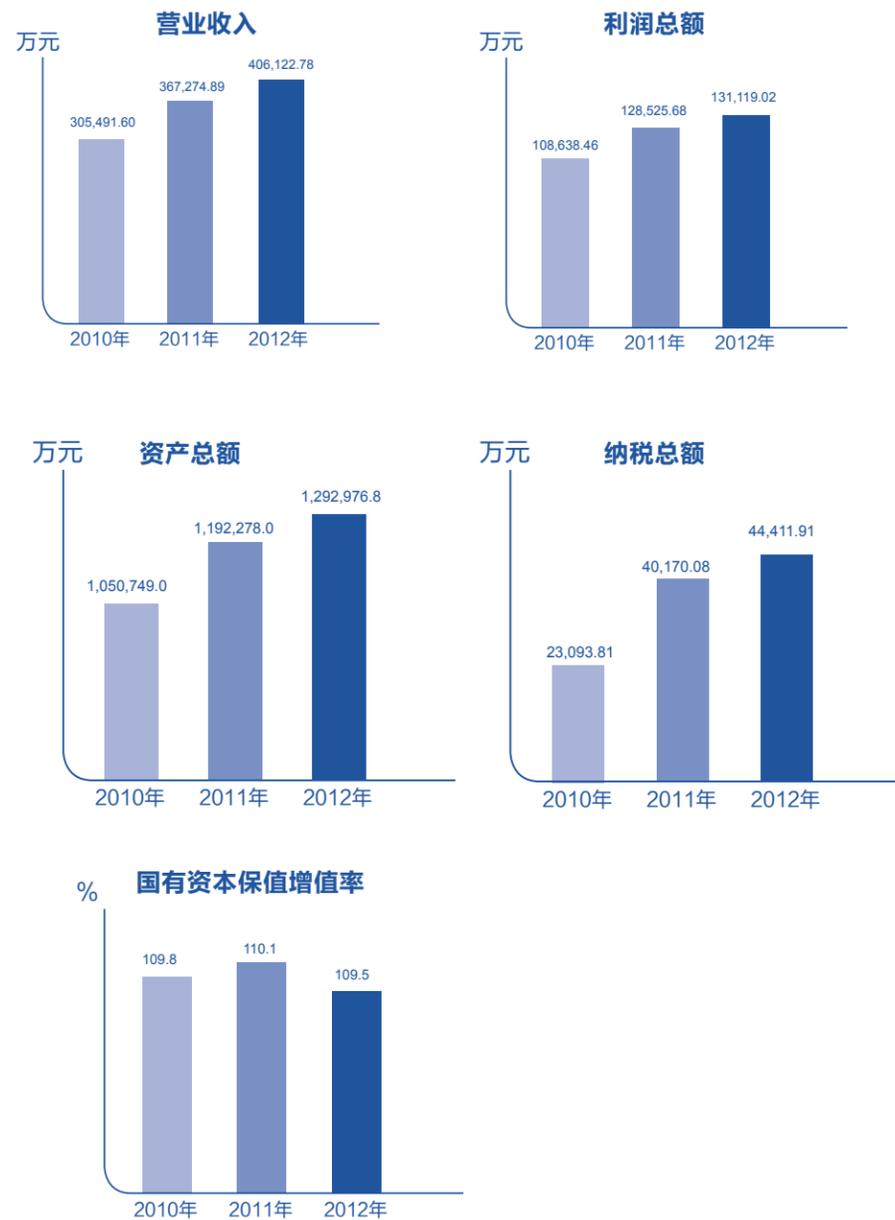
经营业绩稳健，运营守法合规，是我们对股东不变的承诺，也是中国航信作为一家央企的立身之本。我们以丰富的信息科技服务经验开拓全新战略布局，力求稳步发展业务，同时致力于完善公司治理结构与体系，全面管控公司经营相关风险，为股东创造最大价值。

对股东的承诺

业务稳健经营

中国航信在2012年的经营情况良好，营业收入、利润总额等整体关键指标以及各业务板块市场业绩均保持稳步增长。

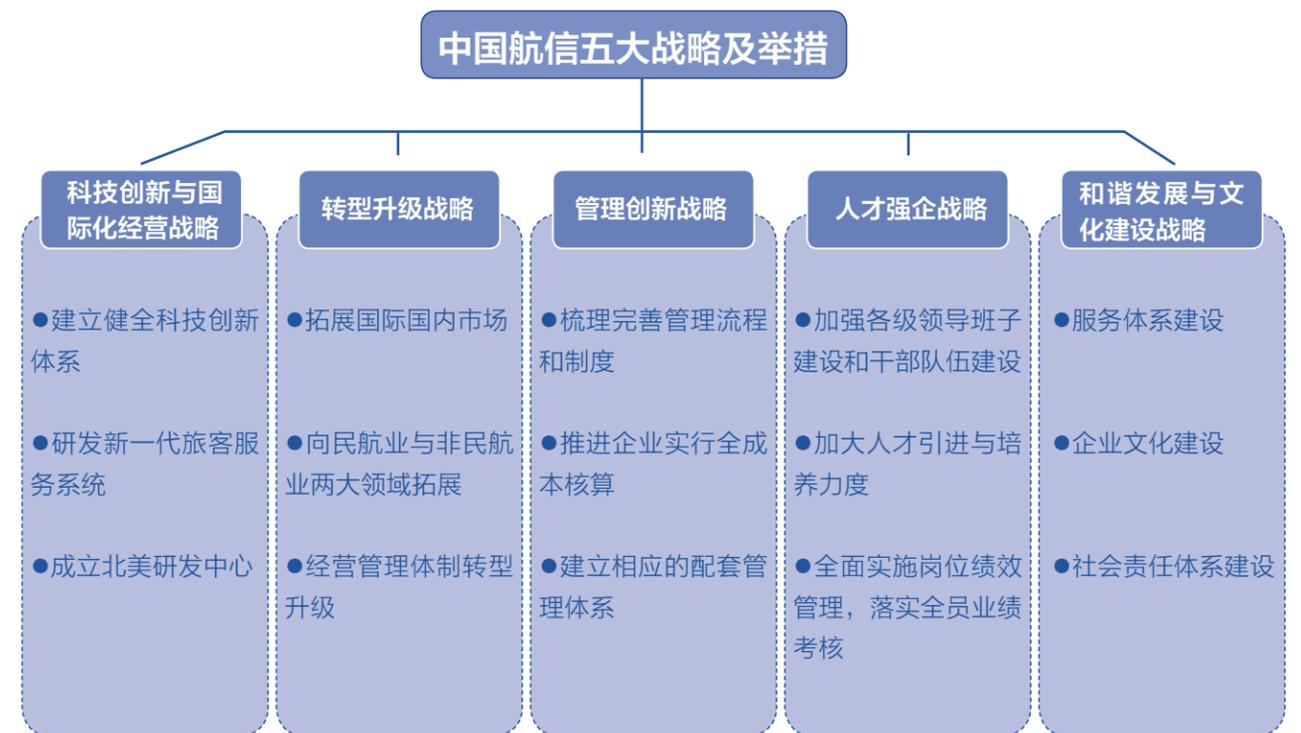
中国航信总体经济绩效



全新战略布局

自加入世界贸易组织 (WTO) 以来，中国经济全球化程度日益加深，对中国航信来说，这既是一个全新市场的大好机遇，同时也是对我们的技术水平、服务质量的挑战和考验。为此，中国航信确立了“做强做大走出去”的国际化发展战略，将“建设国际一流的综合信息服务企业”作为未来发展目标，致力于用世界一流的标准来提升公司的管

理、技术、服务等全方面能力。公司明确了全方位服务、全流程服务的理念，加速实施技术创新和基础设施布局。此外，我们积极响应国资委对央企的五大战略要求，并根据中国航信实际情况进行了补充与调整，形成了具有航信特色的“中国航信五大战略”，全面推动公司可持续发展，不断提升公司国际化竞争力。



完善公司治理

中国航信遵循各项法律法规的要求，全方位构建并加强公司治理体系，通过完善的治理结构、科学的管理方法来降低公司经营过程中可能发生的各种风险。

健全治理结构

作为一家在香港联交所上市的企业，中国航信始终将严谨合规经营视为实现可持续发展的基石。自公司成立以来，我们就严格按照《公司法》和联交所的相关规定，构建了一套完整严密的公司治理架构，实现了对企业公平、公正、公开的管理与监控。

董事会结构图:



中国航信网络股份有限公司的核心决策机构是董事会，目前董事会共由九位董事组成。董事会下设的五个委员会中，审核委员会成员均为独立非执行董事，薪酬与考核委员会成员均为非执行董事，通过发挥制衡作用，有效确保董事会在公司各项重大决策上的领导作用、监控作用与决策作用。2012年，公司董事会共召开了两次全体董事会议。

2012年，公司为所有董事提供了有关《上市规则》及其他监管法律法规的更新以及修订的相关资料，并安排了有关《上市规则》的培训及研讨会，部分董事还参加了由专业机构组织的法律监管、公司治理及财务监控等方面的专题培训讲座。

公司按照《公司法》和公司章程规定设立了监事会。目前，监事会由五名监事组成，包括两名股东代表监事、两名职工代表监事和一名独立监事。2012年，公司监事会按照规定职责审阅了公司财务情况，并对董事会成员和公司高级管理人员的履责情况进行了监督，尽职履行了对公司的监察责任。

全面风险管理

为了确保公司日常经营遵从监管机构的有关规定，降低公司运作的不确定性，公司实行了全面风险管理制度，构建了一套网状全面风险管理体系。通过建立日常风险信息收集机制，定期对收集的风险信息进行评估与分析，制定相应风险应对与管理策略，组织相关部门和业务单元实施相应风险管理解决方案，实现对风险的有效控制。

同时，我们启动了内部控制与全面风险管理信息系统的建设工作，建立了内部控制、全面风险、内部审计相结合的一体化工作平台，形成了风险管理和内控工作的闭环管理流程，提高了公司在风险管理和内控方面的效率。公司还通过整理分析，修订细化工作流程，明确控制点和控制程序以及责任部门，对识别的风险进行分析，搭建中国航信风险框架，形成风险内控矩阵。

2012年，公司建立了法律风险防范机制，并全面启动了法律风险检查工作，对下属公

司进行了包括公司治理、合同管理、公章管理、产权管理、重大决策、规章制度、诉讼管理等方面的法律风险检查，全面评估了公司法律风险防范状况。公司启用了合同管理信息系统，加强并规范合同审核、审批、管理流程，防范法律风险。

在强化内部审计方面，我们建立了审计问题和管理建议的跟踪落实工作机制，将审计结果落实整改情况作为审计检查的重点，注重对审计结果落实情况的动态跟踪，不断促进审计成果转化为企业管理成果。

网状全面风险管理体系

法律风险防范机制



推进廉洁从业

中国航信领导班子重视党风建设和反腐倡廉建设，按照《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》的要求，建立并落实党风廉政建设责任制，不断完善反腐倡廉的领导体制和工作机制；注重对监事会、纪检、监察、审计、内控等部门的组织协调，构建大监督格局；加强效能监察，针对招投标、工程建设和采购等腐败易发的环节持续开展监督检查；严格职务消费、公务用车等方面制度和要求；加强反腐倡廉宣传教育，巩固宣传教育平台。积极营造风清气正的文化氛围，努力培育廉洁从业的制度环境。

2012年，中国航信进一步健全党风廉政建设责任制考核制度，考核实行指标量化、分类考核和区别评价，形成考核对象的全覆盖，共涉及单位和部门56个，干部127名。强化考核结果的运用，考核结果按照一定比例，计入班子考核和干部个人考核的成绩。中国航信坚持开展述廉议廉，组织群众测评，职工群众对公司领导班子党风建设和反腐倡廉情况的评议意见认为“好”或“较好”的占到了96.7%。2012年，中国航信开展了效能监察和工程建设领域突出问题专项治理等工作。重点选取了“三重一大”制度执行情况和工程建设项目，开展效能监察。专项清理检查工作由纪委领导带队，分别对5个工程建设项目进行重点检查。公司纪委组织200余名公司领导和中层干部，参观预防职务犯罪警示教育基地，集中观看警示教育片。公司纪委

案例

除了对各级领导人员和企业负责人进行任中经济责任审计外，我们还坚持“离任必审”原则，对每一位离任领导人员进行离任经济责任审计，重点审计离任领导人员在任职期间的企业资产、企业负债和经营成果的真实性，财务收支的合规性，企业资产质量变动状况和重大经营决策等。



书记还对中层以上干部做了两批次的党风廉政建设党课专题讲座。中国航信全面梳理了近三年来的信访举报信息，结合巡查情况，认真研究分析，有针对性地加强预防工作，深入推进惩治和预防腐败体系建设。

03 对客户的承诺

中国航信的客户遍布民航业内上下游各个环节。作为中国民航日常运转的核心节点，我们自身系统能否安全正常运行，提供的产品能否稳定有效，关系到整个民航系统的可靠运行。同时，为航空公司和机场提供创新便利的产品也直接影响客户对旅客的服务质量。因此，我们从不松懈对产品价值、科技水准、安全性的把控，积极为行业、客户、旅客提供值得信赖的IT信息解决方案，创造信息科技共享价值。

56
个部门

考核对象的全覆盖，共涉及单位和部门56个部门，127名干部。

127
名干部

96.7%

职工群众对公司领导班子党风建设和反腐倡廉情况的评议意见认为“好”或“较好”的占到了96.7%。

200
领导干部

公司纪委组织200名领导干部参观预防职务犯罪警示教育基地。



对客户的承诺

全方位服务平台

在当今信息技术向智能化、一体化发展的趋势下，我们的产品也从过往的注重单个系统功能向信息化平台方向发展，努力打通平台间壁垒，为客户提供全方位的服务。



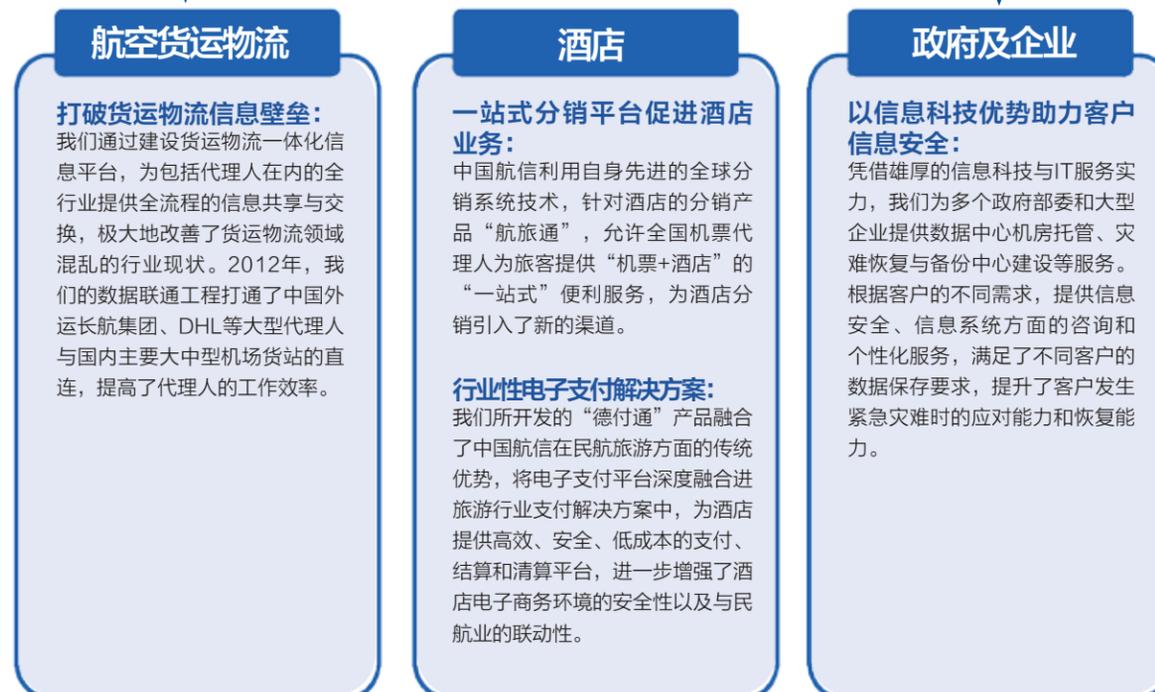
民航信息专家

我们不断推陈出新，利用业界最前沿的科技为航空公司、机场、民航代理人等客户群体带来更便利、更高效的产品，改善客户体验，为客户创造价值。

案例

中国航信下属子公司深圳凯亚为深圳航空公司开发的“移动指南针”产品，允许包括婴儿、儿童、担架旅客在内的全体旅客通过地面服务人员手中的平板电脑办理值机，旅客持便携式登机牌即可过安检并实现登机口快速登机。该产品通过为旅客提供便捷贴心服务，帮助深圳航空公司展现了其“任何时候、自然体贴”的服务文化。

广泛的信息解决方案



信息解决方案

我们充分利用公司在信息科技领域的丰富经验，研究最前沿的信息技术发展趋势，为民航业企业之外的客户提供广泛的信息解决方案，带动这些行业信息科技水平和运营效率的提升。

案例

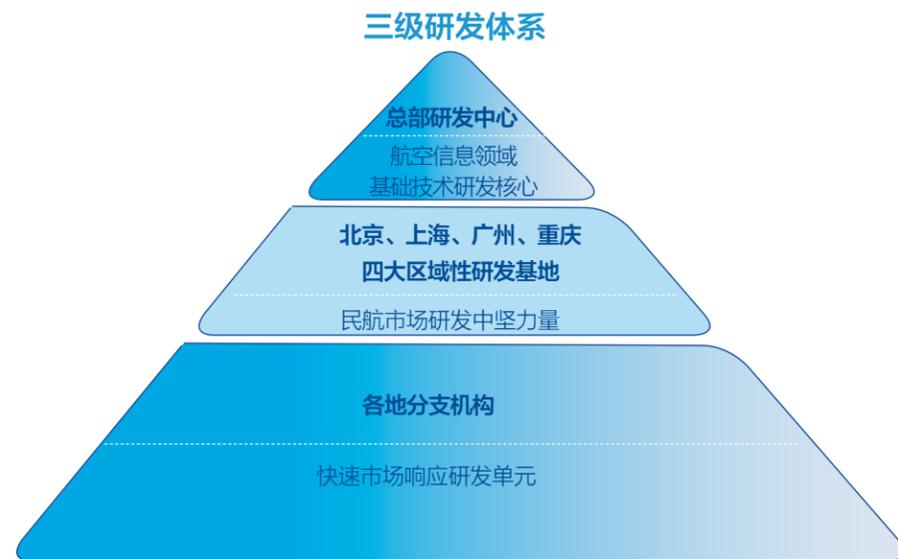
在差旅专家（BLUESKY）原有产品架构基础上，我们推出了更加适应企业客户需求的BLUESKY移动客户端，并且开发出了服务于企业客户代理人的差旅系统开发引擎（BDE），进一步完善了差旅专家对企业及代理人客户的技术服务支持。

加强科技创新

7.3
亿元

2012年，公司科技创新投入为7.3亿元

2012年，中国航信正式成立了研发管理委员会，与已有的科学技术委员会一起对公司的整体科技研发创新工作进行统筹规划与管理。公司建立了从上至下，覆盖从基础研发到市场需求响应研发的三级研发体系，通过快速反馈需求、创新成果应用和细化等方式相互支持、相互分享，为公司各个方面的研发需求提供有力的支持保障。



加强客户创新

作为中国航信“做强做大走出去”国际化发展战略的重要一环，我们正在筹备成立中国航信北美研发中心。该中心落成以后，将对中国航信的各项业务起到科技牵引作用，为公司培养熟悉国外先进技术的科技人才，成为公司全球科技创新体系中的重要研发基地。

人才储备是决定企业科技创新工作水平高低的核心因素。长期以来，中国航信坚持通过建立科技创新体系、加大研发创新投入、完善科技人才培养机制等措施增强公司对科技人才的吸引力。公司目前已形成一套配置合理的成熟科研人才体系，成为我们创新力量的源泉。

公司科技研发人才情况



保障安全运行

多年来，中国民航运送旅客数量持续增长，航班架次快速攀升，对中国航信的系统稳定与安全运行提出了严格的要求。得益于我们在安全生产方面的不懈努力，中国航信在2012年未发生一起重大安全事故，分销系统、离港主机系统及核心网络均实现了零故障停机，三大主机系统、核心网络、接入网络和其他核心业务系统的可利用率保持在99.99%，有力保障了民航系统的顺利运行。

0
起事故

中国航信在2012年未发生一起重大安全事故

0
次停机

分销系统、离港主机系统及核心网络均实现了零故障停机

99.99%

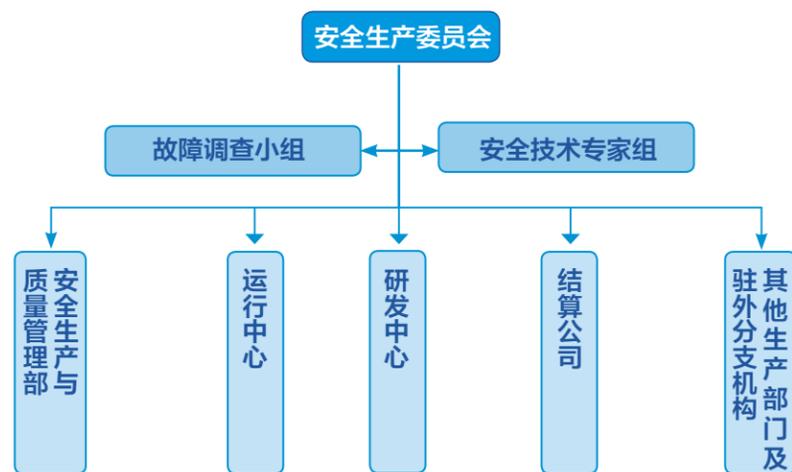
三大主机系统、核心网络、接入网络和其他核心业务系统的可利用率保持在99.99%



安全制度体系

我们始终将保障民航安全作为公司的根本义务，将安全生产、稳定运行作为公司日常运转的头等大事，中国航信安全生产委员会是公司整体安全体系和保障策略的领导决策机构。公司在2012年继续建设“持续安全”的长效机制，制定了多个公司级安全标准，修订优化了

多项安全流程制度，并结合“安全生产年”专项行动，针对生产管理和网络、主机系统、数据库等方面开展了安全生产大检查活动，借此提高全体部门和员工的安全防范、安全操作意识，为安全生产打牢基础。安全生产委员会作为安全生产能力的重要部分，



案例

我们对离港系统开展了全面等级保护测评工作，有效提升了重点系统的安全运维能力。通过修改主机核心程序，引入备份系统，创建海外离港系统上线切换流程，我们将离港系统最长停机时间从4个小时以上缩短到20分钟以内，减小了切换系统的不确定性，达到了国际先进水平，提升了航空公司用户满意度。

离港系统最长停机时间 **240** 分钟以上 → **20** 分钟以内

229
次总部应急演练

2012年，中国航信总部共进行了229次应急演练

2,270
次分支机构应急演练

各分支机构共进行了2,270次应急演练

公司建立了全国“三级”服务保障体系，即“故障现场技术支持迅速--远程监控诊断和电话支持畅通--后台技术排查和程序上线修复便捷”，能够最大程度降低故障影响，最快速度恢复系统应用。同时我们加强了安全生产应急管理，制定了多项应急预案并进行了多次应急演练以提高跨部门、跨单位协同处理突发事件能力。2012年，中国航信总部共进行了229次应急演练，各分支机构共进行了2,270次应急演练。



案例

- 中国航信下属子公司华东凯亚与上海虹桥、浦东机场紧密协作，组织了大规模的集中演练，提高了处置故障的能力；
- 广州航信联合广州空港公司，针对广州白云机场离港系统进行了联合演练，并总结出了“故障处理黄金十分钟”的法则和操作指南；
- 中国航信深圳凯亚成立了保障小组，详细部署、深入动员，多方面落实保障工作；
- 此外，中国航信下属广西分公司、河南分公司、西安凯亚、重庆凯亚、重庆研发中心等多家单位均从组织、制度、值班、演练、流程等方面，全面落实安全保障任务。



民航局党组书记、局长李家祥视察中国航信运行监控中心



加强质量管理

中国航信坚持对标国际先进标准，致力于打造符合标准的质量管理体系与流程。2012年，我们的质量管理体系以符合全部审核项目的成绩，通过了ISO9001质量管理认证资质的年度监督审核。公司于今年首次获得获得由中国安全信息认证中心（ISCCC）颁发的ISO20000:2005的IT服务管理体系资质，

充分发挥IT服务持续改进的能力，为客户提供连续性的服务。

为了保证质量管理体系的持续改进，我们在2012年7月至9月开展了质量管理流程梳理工作，对重点制度、流程进行全面自查和必要修订，确保了质量管理体系的及时性和有效性。

案例

中国航信研发中心专门设立了质量管理部，负责研究并在研发中心内推广质量管理的先进方法和工具，并持续组织员工学习考取项目管理专业人员资格认证（PMP认证），截至2012年底共有65名员工获得PMP认证资格。

截至2012年底共有65名员工获得PMP认证资格



此外，研发中心还建立了一套先进的质量管理体系作为工作基础，通过了软件能力成熟度模型CMMI3级评估认证，达到行业先进的质量管理水平。中心还建立了符合ISO9000和CMMI3标准的《产品项目研发规范》，并配备专门的质量保证人员进行指导和检查，保证标准化和专业化质量管理过程。

强化客户服务

2012年是“中国航信客户服务产品年”，我们从树立服务观念（Standpoint），研究服务对象（Study），执行服务战略（Strategy），检查监督服务质量（Survey）的4S客户服务战略出发，通过研究客户需求、创新管理模式、推动客户服务信息化，逐步建立了完善的客户服务体系与制度流程；通过驻场客服代表、客户服务通讯、客户会议与培训等方式搭建了多元化的客户沟通渠道；通过客户满意度调查获取了客户对公司产品和服务的感知状况及改进建议，有效地提升了客户服务水平。



客户服务体系

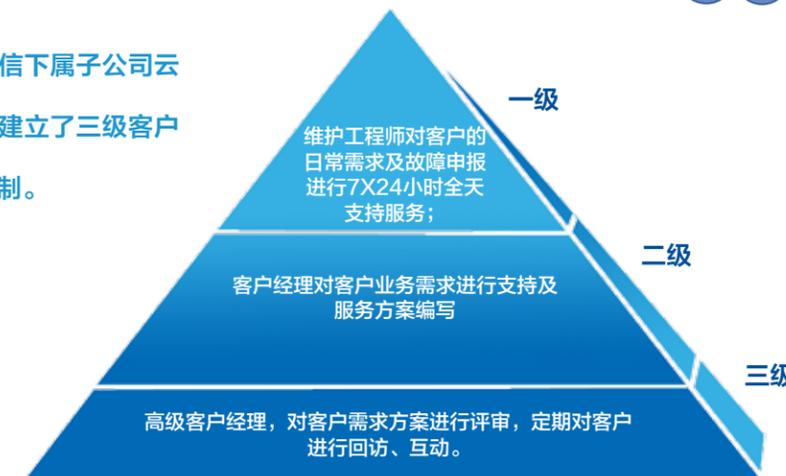
“聆听在心，服务在行”

我们高度重视客户服务工作，成立了客户服务委员会和客户服务办公室对整个公司的客户服务体系搭建工作进行规划管理，并且在业务部门、分支机构处设立了客户服务经理

与客户服务代表人员，形成从上至下完整的客户服务体系。将我们的客户服务口号“聆听在心，服务在行”落到实处。

案例

中国航信下属子公司云南空港建立了三级客户管理机制。



通过分级客户管理，云南空港的客户服务工作开展更具有针对性，客户管理机制得到了完善，客户满意度有效提升。

案例

全球分销业务部为在线分销产品建立了一套标准的在线分销产品客户服务体系，包括前期咨询、产品设计及开发、测试联调、生产对接方案及合作方案制定、运营维护、异常情况处理、内外部各方资源协调和后期产品持续跟进优化，实现了客户问题快速响应解决、全流程一体化的客户服务。

服务规模

4大区域 → 13个地区

全球分销业务部还建立了驻场客户服务机制。由公司向核心机票代理人派出客户服务代表，直接在当地与客户开展沟通，收集并跟踪解决客户问题。客户服务代表通过提交工作报告，反馈市场信息，与其他业务组建立联动机制等方式向公司及时反馈客户需求、客户问题等信息，是相应业务的改进和优化的重要参考依据。

服务对象

32家 → 100家

我们在2012年扩大了驻场客户服务规模，从北上广深四大区域，扩展至全国13个地区，服务对象从32家核心代理人扩增至100家，客户服务团队由14人增加到33人。

客户服务团队

14人 → 33人



我们制定了客户培训制度，针对不同客户类型、不同业务类型，由各业务部门和分支机构组织相关业务培训，帮助客户熟悉产品，提升客户体验。



加强交流沟通

50

名客户监督员

我们已在航空公司、机场、代理人客户群体中选聘了50名监督员

我们建立了客户服务顾问和客户服务监督员制度，在客户中选聘具有专业知识，工作经验丰富，对公司及客户业务合作有深入了解的员工担任中国航信服务监督员，向我们定期反馈对公司产品和服务的意见建议。截至2012年底，我们已在航空公司、机场、代理人客户群体中选聘了50名监督员，从客户角度为我们的产品和服务提供了宝贵的改进意见。

通过建立客户服务门户网站（cs.travelsky.com）、客户关系管理系统和客户服务工单

系统，公司在各个业务部门、分支机构间搭建了一套可共享使用的客户需求处理和跟踪系统，通过电子化的渠道保证客户问题的长期追踪，打破信息黑盒，打通后台服务流程。

我们向客户免费发送《中航信客户服务通讯》电子期刊。该通讯主要介绍民航业界最新发展动向，中国航信产品情况，以及对客户富有价值的其他相关资讯。同时，公司各个业务部门也根据自身和服务客户的实际需求，向客户发送具有业务特色的服务期刊。

案例

全球分销业务部于2012年创刊《航旅同行》，主要关注航空旅游分销领域，向上游航空公司客户、渠道代理人、政府相关部门、主流媒体、分子公司等客户进行发放。截至2012年底，《航旅同行》已以纸质期刊、电子刊和电子书三种模式发送正刊6期，航空公司特刊1期，收到客户合理化建议和意见240余条，与客户建立了良好的互动沟通关系。同时部门开通了《航旅同行》官方微博，进一步拓宽了与客户的交流渠道，强化了公司品牌。



案例

2012年6月7日-8日，航信2012年客户服务工作年会在西安举行，共有来自全国各航空公司、机场、代理人的客户服务顾问、监督员及代表以及航信总部和各地分支机构负责人代表200余人参会。



案例

航空业务部以“共同发展，一起飞翔”为愿景创办了“共翔社区”，邀请航空公司业务专家参与讨论行业热点问题。2012年，首届共翔社区研讨会围绕着“完善旅客信息”、“规范电子客票改期”、“加强儿童票管理”、“信息共享安全”等行业共性问题进行讨论，把选择权和决定权交给航空公司客户，公司负责各项方案落实并定期通报进展，帮助客户解决实际问题。





关心客户体验

从2009年起，我们开始对民航机票代理人、机场、酒店分销业务代理等三类客户在全国进行大范围的满意度调查，将客户调研结果作为我们改进产品服务、提升质量把控的主

要依据。2012年，我们对92家机场、999名机票代理人以及485名酒店代理人进行了调查。

客户服务绩效

指标	单位	2012年
客户服务网站年内接受电子工单	项	2,283
航空业务电子工单	项	1,512
机场业务电子工单 项	项	279
全球分销业务电子工单 项	项	492
客户服务网站电子工单完成率	%	94.8
航空业务电子工单完成率	%	93.7
机场业务电子工单完成率	%	97.1
全球分销业务电子工单完成率	%	97.2
客户服务网站电子工单满意度	%	93.9

04

对员工的承诺

员工是企业发展前进中最重要的因素，如何实现员工与企业的共同成长是公司持续发展所面临的重要问题。中国航信坚持“以人为本”，在保障员工基本权益的同时，不断推进企业民主管理，通过多种渠道倾听员工声音；持续完善员工职业发展体系和教育培训体系，营造积极创新的工作学习氛围；开展丰富多样的员工活动，帮助员工平衡工作与生活的关系，关怀员工身心健康，让员工在快乐、宽松的环境中实现事业进步与个人价值。



对员工的承诺

2012年，中国航信共招收新员工239人，包含214名高校毕业生，为历年招收毕业生最多的一年，帮助社会解决大学生就业问题，有力地补充了中国航信人才队伍。



维护员工权益

我们始终将员工的基本权益视为重要因素，严格遵守国家法律法规，并注重女员工权益保护。同时，我们通过设立多项渠道，让员工与公司保持畅通沟通，不断提升企业民主管理水平。

保障员工基本权益

中国航信依照《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》等法律法规，与员工签订并有效履行劳动合同，签订率达100%。我们公平对待所有员工，杜绝性别、民族、宗教、年龄等各种歧视现象，严禁雇佣童工。同时我们还聘请外部专家，针对一系列员工权益维护方面的法律法规进行宣讲与解读，培养员工的自我权益保护意识。

我们积极推进基层平等协商和集体合同工作，不断扩大集体协商的覆盖范围，同时持续将劳务派遣形式员工转换为劳动合同形式员工，劳务派遣员工数量逐年减少，维护了员工的合法权益，有效调动了员工的积极性。一直以来，中国航信新员工和续约员工的集体合同签订率均为100%。

公司不断改善员工薪酬待遇，努力实现同工同酬。我们按时、足额为员工缴纳各项社会保险，覆盖员工比例100%，并且健全了企业年金管理制度流程，为符合公司年金计划条件并自愿加入的员工缴纳企业年金。此外，我们为员工提供保险保障，持续丰富员工福利。



维护女性员工权益

在中国航信员工集体合同工作基础上，我们还推进了《女工专项集体合同》的相关工作。一直以来，中国航信女性新员工和续约员工的集体合同签订率均为100%，更好地保障了女员工的基本权益。同时我们开展了女员工权益保护普法活动，增强女性员工的自我保护意识和自主维权能力。此外我们还通过“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动，召开了基层女员工座谈

会，设立了女员工服务信箱，并组织了困难女员工走访活动、女员工专项体检和健康讲座，为女员工打造和谐的工作环境。公司设立了女员工大病互助基金，为患病女员工提供经济上的帮助。2012年，基金共为6名女员工提供了经济援助支持。

案例

中国航信下属子公司湖北凯亚于2012年第一次职代会上审议通过了重新修订的《湖北凯亚管理制度》，其中专门调整了女员工休产假的期限，将原规定的90天产假改为98天，并为晚育女员工另计30天假期，维护了女性员工的合法权益，践行对女性员工的关爱。

女员工休产假的期限



90天 → **98天** + **30天**
晚育女员工另计30天假期

加强员工民主参与

我们进一步落实职代会职权，完善职代会工作制度，提升公司的科学化、民主化管理水平。除此之外，我们还建立了邮箱和电话申诉等多样化的员工沟通渠道。通过在全公司范围内以发放书面调查问卷、以集体座谈会及一对一座谈等形式，倾听员工对企业经营的建议与诉求，并将相关建议和意见及时向相关部门反映，实现与员工的有效互动。

案例

60场职工座谈会，
走访**200名**职工

2012年，我们开展了“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动，组织了60场职工座谈会，走访了200余名职工，了解职工的困难和诉求，将职工普遍反映的薪酬福利、住房改革、办公环境等问题提交职代会讨论，并协调相关部门研究解决方案。

促进员工发展

我们视人才发展为企业成长的根本驱动力，为员工发展提供职业发展路径参考，通过绩效管理、开展培训、鼓励创新等举措，创造益于员工职业成长的发展环境。



打造员工发展路径

27 名员工 **12** 家客户

我们共派出27名员工分批进入12家航空公司客户、代理人客户、机场客户单位。

我们通过建立员工发展体系，编制中长期人才发展规划，开辟人才发展职业通道，创新人才使用与配置机制，不断完善员工职业发展平台。在梳理和明晰各岗位职责的基础上，通过实施岗位改革和岗位层次结构优化，公司明确了不同方向的员工职业发展路径，建立了与市场接轨的岗位价值平台。



同时，我们致力于打造畅通的科技人才发展通道，确定了10大领域26个民航信息技术专业名录，并设置了专家岗位，鼓励员工立足专业发展。通过建立内部人才流动机制，根据工作职责和员工个人意愿，公司实现了员工在部门内部、部门之间的岗位平级调整及岗位晋升调整。将高层次岗位向公司全体员工敞开，采取竞争上岗的工作方式，让员工可以在公平的环境中获得职业的快速的发展。

与此同时，为帮助员工深入了解公司业务以及客户情况，我们还定期选派员工来到客户单位进行轮岗实习。2012年，我们共派出27名员工分批进入12家航空公司客户、代理人 and 机场客户单位。

培训次数

指标	单位	2012年
“航信学堂”系列培训次数	次	75
“航信学堂”系列培训人次	人次	370
内部分享培训	次	369
内部分享培训人次	人次	9, 171
集中内训期	次	6
集中内训人次	人次	476
新员工入职培训人次	人次	214
入职一年员工辅导培训 人次	人次	184

提升员工业务水平

215 万元

2012年公司员工培训费用达215万元

我们在注重员工培训数量的同时，不断优化培训效率，通过调查各部门的实际需求，制定分层级、分类型的培训计划。2012年，公司共投入215万元，针对不同员工层次开展了高管培训、干部培训、员工培训和新员工入职培训，同时组织了“航信学堂”系列培训、内部分享培训、集中内训等形式多样的培训，提高了培训的针对性，切实加强了不同员工的业务水平。



案例

2012年，我们开展了为期8天的新员工入职培训，共有214名新员工参加。培训采取集中封闭的形式，内容包括拓展训练、职业成长课程、民航基础知识及业务、航信管理体系介绍、公司各业务单元介绍、安全生产意识教育、培训考试等，公司各部门教员授课共计15门课程。

214 名新员工

2012年，我们开展了为期8天的新员工入职培训，共有214名新员工参加。

15 门课程

公司各部门教员授课共计15门课程。

激励员工工作热情

我们积极组织员工参加包括全国“安康杯”竞赛、民航网络技术员技能大赛、客户服务劳动竞赛、IT项目管理技能竞赛在内的形式多样的竞赛活动，为员工提供交流学习、切磋技艺的平台。同时，我们特别针对女性员工，结合不同岗位要求开展劳动竞赛主题活动，提高了女性员工的专业能力和服务水平。

2012年，中国航信举办了行业级的民航网络技术员技能大赛，共有来自公司全国26家单位近五百名职工参加了比赛。

我们积极为员工创造行业交流机会，广泛开展了“航信职工大讲堂”活动，围绕员工生产生活中关心的热点问题，邀请业内专家举办了16期专题讲座，开阔了员工视野，并在一些下属单位组织了分课堂讲座。

关爱员工生活

我们关心员工身心健康，开展丰富多样的员工活动，为员工营造开放、轻松的氛围；关怀退休员工，为他们创造愉快的退休生活；关注困难员工的生活情况，尽己所能地帮助他们解决后顾之忧。

打造和谐环境

为更好地帮助员工平衡工作与生活，我们组织了体育比赛、歌唱比赛、团队建设、户外运动、联谊等丰富的员工团队活动，活跃了工作气氛。



“安康杯”竞赛

IT项目
管理技能竞赛

案例

作为“航信职工大讲堂”活动的一部分，我们特别开展了“航信职工大讲堂之女性专题课堂”，将其打造为针对女性员工素质提升的品牌活动。在专题课堂上，专家为女职工们讲解了女性修养、女性健康、子女教育等相关课题，受到了女职工们的好评。



丰富的员工
团队活动

案例

2012年，公司已组建12家职工文体俱乐部，经常参加活动的员工上千名。我们组织举办了游泳、羽毛球、足球、篮球、乒乓球、桥牌等六项“航信杯”体育比赛和民航职工健身游园活动，共有累计数千人次员工参与到这些活动中。我们组织员工参加保加利亚第十届国际职工体育节的游泳比赛，取得了女子团体第五、男子50米接力第六的好成绩。我们还组织员工参加了“华能杯”中央企业乒乓球比赛、“神华杯”国际

职工体育交流大会等交流赛事，丰富了员工的业余生活。

中国航信同样关心员工亲属，每年都开展团队活动邀请员工和亲属们共同参与。2012年，我们开展了“长城踏青，田园交流”活动，员工们带上子女登上慕田峪长城，并进行了樱桃采摘等活动，温暖了员工家庭，提高了航信凝聚力。中秋节前夕，我们开展了外派干部家属慰问活动，为外派干部家庭送上保洁

卡，帮助家属们打扫清洁家居环境、减轻家务负担。

2012年，公司以“美丽绽放，扮靓航信”为主题，开展了32场主题活动，发出“关爱身边女性，共建和谐航信”倡议，号召男性员工为身边的女性同事和家属们办实事、送惊喜、献问候，为女性员工们送上一份独特的关爱。



关爱退休员工

我们通过开展讨论公司企业文化、企业文化理念征集、问卷调查、座谈会等形式多样的沟通活动，让退休员工能够及时了解公司的最新动态，与公司互动交流，并在生活上照顾、精神上对退休员工进行关怀。

我们为退休员工组织了健身舞蹈、合唱、书画摄影展、郊游等各种文体活动，同时每年组织退休员工进行全员体检和女性专项体检，并及时走访慰问生病的退休员工，让退休员工感受公司的关爱。



帮扶困难员工

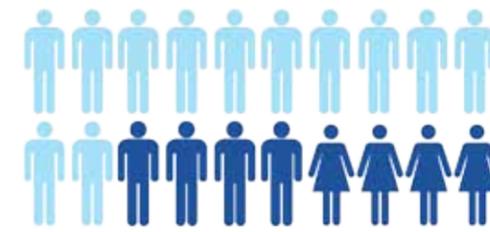
300
名员工

2012年，我们在薪酬福利、社保、安全生产等方面直接帮扶近300名员工。

我们关注员工的生活情况，通过健全帮扶体系，规范帮扶工作制度，建立了职工关爱互助基金，并积极开展送凉爽、送温暖活动，2012年走访慰问26家单位，在困难较多的地方召开现场协调会，解决员工实际问题。针对病患员工、孕产员工、困难员工、驻外员工等员工群体，我们开展了不同形式的慰问活动。2012年，我们在薪酬福利、社保、安全生产等方面直接帮扶近300名员工。

员工绩效

2012年男、女员工总数



2,891 男性员工总数
1,436 女性员工总数

2012年男、女管理层员工总数



183 名男性管理层员工
41 名女性管理层员工



>50岁
97人

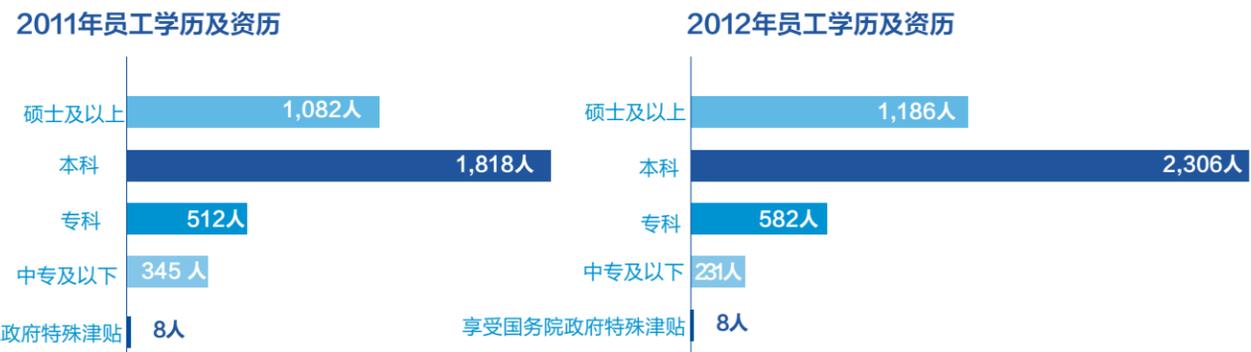
41-50岁
755人

31-40岁
1,781人

<30岁
1,694人



员工学历及资历



新进员工、退休员工和员工离职总数



海外员工本土化情况



员工权益



按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率

指标	单位	2011年	2012年
休完产假回到工作岗位的女员工数	人	39	43
休完产假回到工作岗位后1年仍在职的女员工数	人	39	43
休完产假后回到工作岗位的女员工比率	%	100	100
休完产假后保留工作岗位的女员工比率	%	100	100

员工培训



员工帮扶



05

对行业的承诺

中国航信伴随着中国民航业一起成长，见证并参与到民航业多年来的发展当中，做出了自己独特的一份贡献。中国民航现在尚处于起步腾飞的阶段，我们将更积极，更主动地参与到行业建设中，与行业伙伴共同推进民航业的标准化和规范化，为民航业带来创新科技成果。

对行业的承诺

助力行业发展

中国航信一直将引领行业前行，开拓行业发展新方向作为义不容辞的责任，我们与民航局积极沟通，加入国内和国际行业协会，推动行业内的交流以及行业规范化进程。

加快民航标准化建设

中国航信凭借多年来在航空信息领域的不断钻研与发展，如今已成长为全球领先的信息系统服务提供商。我们充分利用自己在航空信息服务方面的丰富理论知识、实践经验以及前瞻性的战略眼光，从需求驱动型研发向研究引领型研发转变，主导和参与了一系列航空信息化标准和航空市场规范的制定，加快速度确立中国民航业的标准化、规范化操作。

中国航信2012年所参与制定的标准

行业标准名称	2012年进度
中国民航航空公司附加服务中电子杂费单标准	已结项
中国民航附加服务中的联运电子杂费单数据交换标准	已结项
中国民航附加服务电子杂费单——代理人规范	起草中
中国民航机场共用旅客处理系统技术规范第一部分系统结构	起草中
中国民航客运简化联运开账数据标准	起草中
中国民航航空公司旅客资料数据交换规范	起草中
电子客票——第三方离港数据交换规范	起草中

案例

2012年，由中国航信结算公司牵头，联合民航业收入会计领域工作者一同成立了隶属于中国航空运输协会的中国航协收入会计工作委员会。该委员会旨在制定并维护民航行业有关收入会计领域的规则、标准和制度，推动航空收入会计标准化、规范化。

对于公司的新型业务所涉足的货运物流、旅游交通等领域，我们也运用专业信息技术背景参与到这些行业的发展中，推动这些行业的信息化程度进一步得到提升。

案例

中国航信联合中国民航科学技术研究院、中国民航大学一起制定了《航空货运电子信息标准》。该标准旨在：



- 规范并指导国内航空货运相关企业自有电子货运业务的开展与实施，
- 通过对国际通用标准进行本地化的修订及完善，形成适合中国民航在货运领域信息化发展的指导性框架与方针；
- 降低货运产业链的运营成本，促进行业发展；
- 扩大行业市场份额，提高航空货运业的盈利能力，吸引更多的国际客户，有助于中国航空企业发展国际市场。
- 同时打造低碳航空，实现我国绿色航空货运将对整个社会的环境保护和节能减排起到积极推动的作用。

中国航信与中国饭店协会共同制定发布了《中国饭店电子商务发布及预订接口规范》，从信息化领域着手，规范行业信息，打造包含住宿业从业者、供应商、销售渠道、旅客等各个环节的信息化平台，从而实现信息资源共享和交互，提高销售效率，减少人工干预，降低销售成本，提升经济效益。

推动行业信息沟通

2012年2月29日，中国航信在北京主办航空物流信息平台建设研讨会，邀请航空公司，机场集团和大型航空代理人代表参会，主要就加快航信所承担的民航物流信息平台建设目标、工作计划和重点任务进行讨论，并针对该平台的建设思路广泛听取行业重点参与者的意见和建议。

我们参加了由中国航协主办的2012第四届中国数字民航趋势发展峰会，在会上作了题为《打造基础支撑平台，助力互联网航空分销》的发言，并发表会议论文《互联网环境下航空分销发展的思考及基础支撑体系构建》。通过此次峰会，我们与航空公司、互联网企业以及代理人代表们讨论了推动航空公司和机场内部信息化发展并面向旅客的简捷、安全的航空信息服务手段，重点围绕机票在线分销的策略与手段进一步探讨电子商务环境下的直销与分销以及如何有效进行直线分销等话题。



2012年6月5日-7日，国际航空运输协会（IATA）第67届年会暨世界航空运输峰会在新加坡举行。中国航信作为国际航协的重要战略伙伴，受主办方邀约，以“航空信息化助力绿色出行”为主题，提出“Green Travel Clean Sky”的口号，寓意着航信与IATA携手推进简化商务的过程，就是推进中国民航乃至世界民航业信息化进程的过程，也是助力世界环保，实现绿色出行的进程。



2012年9月IATA首席信息官Pascal来访

促进行业健康发展

19

对盗用配置封停

及时发现并封停了19对被盗用配置，每天可帮助航空公司客户挽回经济损失数十万元。

我们不断努力维护行业秩序，坚决打击针对民航业的违法违规行为。

2012年，公司通过加强客户行为分析等措施为航空公司客户挽回了巨额经济损失。通过分析个别代理人的违规行为，我们建立了违规行为模型应用监控数据库，根据模型预测和实际监控数据相结合，及时发现并封停了19对被盗用配置，每天可帮助航空公司客户挽回经济损失数十万元。

为了遏制虚假机票等民航诈骗案件的发生，保护旅客的合法权益，我们自主设计开发并向全体社会公众提供了机票验真服务网站——信天游（www.travelsky.com）。旅客可以验证从航空公司、机票代理人处返回的机票预订信息是否为真。2012年，我们进一步完成了短信电子客票验真产品的设计、开发与优化，不断改善客户体验。

专注民航科技

中国航信始终引领着中国民航业在信息化的道路上不断前行，以自身创新性的科技研发以及与行业合作伙伴的共同努力，推动着民航业科技水平的不断提高。

引领科技民航趋势

1.5 亿元

2012年，中国航信共投资1.5亿元用于研发新一代旅客服务系统，完成了系统总体规划与架构设计。

近30年来中国民航业在服务旅客数量、服务水平、科技水平等各个方面获得了长足的进步。但是，在未来航空业界逐渐向智能化、一体化发展的趋势下，现有的中国民航信息系统已无法承担支持中国民航未来发展的需求。为了实现中国从民航大国迈向民航强国的目标，全面提升中国航空信息系统的营运水平和国际竞争力，支持国内航空公司增强航班管理能力和旅客服务能力，中国航信启动研发应用于整个民航系统的，具备世界最前沿科技水平的新一代旅客服务系统。2012年，中国航信共投资1.5亿元，完成了系统总体规划与架构设计，按进度推进了研发工作。





中国航信的新一代旅客服务系统（以下简称“新系统”）将围绕航空公司业务流程和服务需求，实现面向未来的智能化航班管理、查询、预订以及旅客值机、登机等一系列核心功能。以平台化和智能化为新系统开发方向，以开放架构和云平台为技术支持，提供高可靠、高性能、易扩展、低成本的海量信息处理平台，实现最佳的客户体验。新系统将把航空公司的产品、客户、渠道和合作伙伴、旅行资源等有效整合在一起，支持航空公司业务的进一步发展和转型，全面升级对旅客的服务能力。

促进行业合作创新

除了不断加强自身科技研发能力外，我们还积极与外部科研机构进行合作，共同研究攻克行业性技术难题，与行业伙伴共享创新成果。

2012年，我们与民航大学共同开展了包括《中国民航信息化发展战略研究》、《面向空铁联运的联程搜索系统关键技术研究》、《民航旅客附加服务系统关键技术研究》在内的多个研究项目，完成了多份具有战略性行业价值的研究报告与原型系统。我们还与民航大学、清华大学苏研院合作开展民航客机重大专项项目《大规模分布式旅客

服务系统关键技术研究》的研究，与北京交通大学、民航大学共同研究了《基于社会网络挖掘与分析技术的民航旅客价值发现研究》民航科技项目。

中国航信积极响应民航局“1516”工程（1个民航科技计划体系，5个行业重点实验室，10个科技重大项目,6个信息化工程），联合民航大学、北京航空航天大学等高校共同筹建民航信息化工程技术中心以及民航物联网应用技术实验室等科研机构，不断推动产学研合作探索行业科技创新的新形式。



06

对环境的承诺

中国航信长期以来将低碳环保放在公司运营的关键位置，凭借信息化上的专业优势，积极开发满足社会需求的环境友好型产品与服务，利用前端技术降低自身运营能耗，并注重将绿色环保理念贯穿于员工的日常工作与生活。



对环境的承诺

助推行业环保

我们凭借自身的信息化专业能力，结合社会和行业需求，开发出一系列具有环境效益的信息产品和服务。电子客票、手机值机等多行业、多样化的信息系统应用极大地减少了交通运输、纸张使用等方面的资源消耗，推动行业实现低碳发展与运营效率提升的双赢局面。



探索“绿色饭店”

我们自2011年11月以副会长单位的身份加入中国饭店协会以来，一直致力于为中国饭店协会旗下的酒店业会员提供酒店建设及管理的信息化解决方案，探索“绿色饭店”的未来。在我们与中国饭店协会的共同努力下，基本实现了酒店的智能管理和服务，即从酒店预定、客人入住登记结账，到后台的财务管理系统、人事管理系统、采购管理系统、仓库管理系统都形成了网络化的管理，在提高工作效率的同时，大大降低了能源和资源消耗及运行成本，促进了酒店的低碳运营。

我们高度关注电子运单的发展趋势，在全产品线进行了电子货运eFeight和运输服务质量Cargo2000等各项标准的研究和应用，大力支持航空电子货运试点业务在一些航空公司开展，为中国国内电子运单业务进行了有益的探索与尝试，并为2013年广泛开展电子货运服务打下了良好基础。

注重低碳运营

通过先进技术的创新和应用，我们着力降低数据中心的能耗，并取得显著成效。在新建项目中，我们积极与国际认证标准接轨，充分考虑环境影响，力求打造环保效益明显的低碳工程。

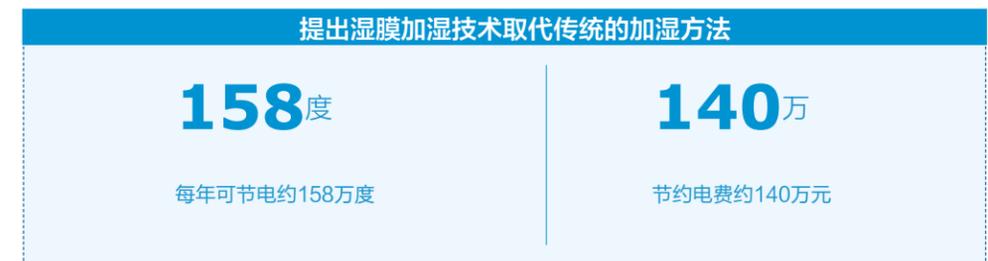
保障节能运转

机房运转是我们日常运营主要的温室气体排放源。为全面推进节能减排，我们充分应用虚拟化技术和湿膜加湿技术等前端技术，有效降低了环境影响。

2012年，我们共完成500余台虚拟机的资源分配与部署，在空间和电力方面仅相当于传统资源使用的10%，大大降低了机房电力及空间消耗，显著推进数据中心节能增效。预计每年可节约电费约157万人民币，节约机房空间折合费用约280万人民币。



我们对机房加湿技术进行了大胆探索和创新，提出湿膜加湿技术取代传统的加湿方法，其加湿效果及湿度分布情况优于传统的机房精密空调加湿，预计每年可节约约158万度，节约电费约140万元。



筑造低碳环保工程

我们按照美国LEED绿色建筑白金认证等标准要求，对北京顺义高科技产业园区的中国航信新数据中心进行规划和设计，在建筑节能降耗方面达到国际先进水平。我们在设备本身的节能、暖通空调系统、给排水系统、供配电系统、系统化管理、建筑节能等方面，充分考虑采用节能设计方案；通过采用热电冷联供、湿膜加湿、热回收等多项前沿技术，新数据中心的能源利用效率得到很大提升。

与此同时，我们在进行项目规划时全面考虑和评估了项目可能造成的环境影响，包括废水、废气、噪声、卫生防疫等方面，并提出相应的影响控制与治理措施。2012年，我们已经在环境影响评价、水资源、水土保持等方面完成了相关的行政审批手续，为未来深入开展项目奠定了良好的基础。

推行绿色办公

我们注重绿色环保理念的传播，开展一系列环保宣传活动，提升员工环保意识。此外，我们借助信息化优势不断推进电子化和无纸化办公，并开发出碳排放计算工具，传播低碳理念。



普及环保意识

我们持续关注节能环保，倡导员工在工作和生活中践行绿色理念，并热心支持环保事业。中国航信节能减排志愿者服务队通过报纸、网站、宣传板等宣传手段，为员工普及绿色数据中心的相关知识和概念，提高员工节能意识，倡导并鼓励员工将绿色理念和低碳生活方式落实在日常办公的各个环节，如减少机房灯带数量、控制空调温度、公共区域照明人走灯灭、少开一天车等。

2012年，我们组织了以“绿色航信我的家”为主题的植树活动，超过80名员工在活动中获得了绿色环保体验。节能减排志愿者服务队也在植树节组织员工开展义务植树活动，培养员工热爱自然、保护自然的意识。



实践绿色理念

借助信息化优势，我们不断促进日常办公低碳化发展，重点投入对办公流程的电子化、无纸化改造，以节约办公用纸。

除了在办公上建立和完善电子化办公系统，我们利用计算机、通讯、网络和多媒体处理等技术，建设了以数字储存与利用相结合为导向的档案管理系统，最大程度地实现了档案信息资源的有效利用和共享，减少了传统档案工作所需的大量纸张消耗。此外，我们在生产中针对IT基础架构的智能化资源管理和流程化资源部署等方面进行了积极的自主创新，研发出具备集中监控、配置管理及资源部署等

丰富功能的智能管理工具，在办公无纸化方面前进了一大步。

我们所开发的中国航信差旅管理整体解决方案（Bluesky）中的在线预订工具（OBT），可为所服务的企业及旅客提供碳排放计算服务。用户在利用OBT进行航班查询预订的时候，能够清晰地了解本次航班出行所产生的碳排放量。对于企业用户而言，OBT可导出差旅报表，从中能够了解每位员工出行所产生的碳排放及员工出行的碳排放总量，为企业制定未来差旅出行减排目标提供数据基础。该项工具是我们为贡献低碳经济和节能减排的有益尝试。



07 对社会的承诺

中国航信始终将促进民航发展与社会和谐作为不变的责任。我们努力为广大旅客提供更加优质便捷的服务，为重大社会活动提供全面可靠的保障，真正通过信息技术造福于民。在主业之外，我们也积极投身社会公益，为社会和谐贡献力量。

对社会的承诺

发挥专长服务

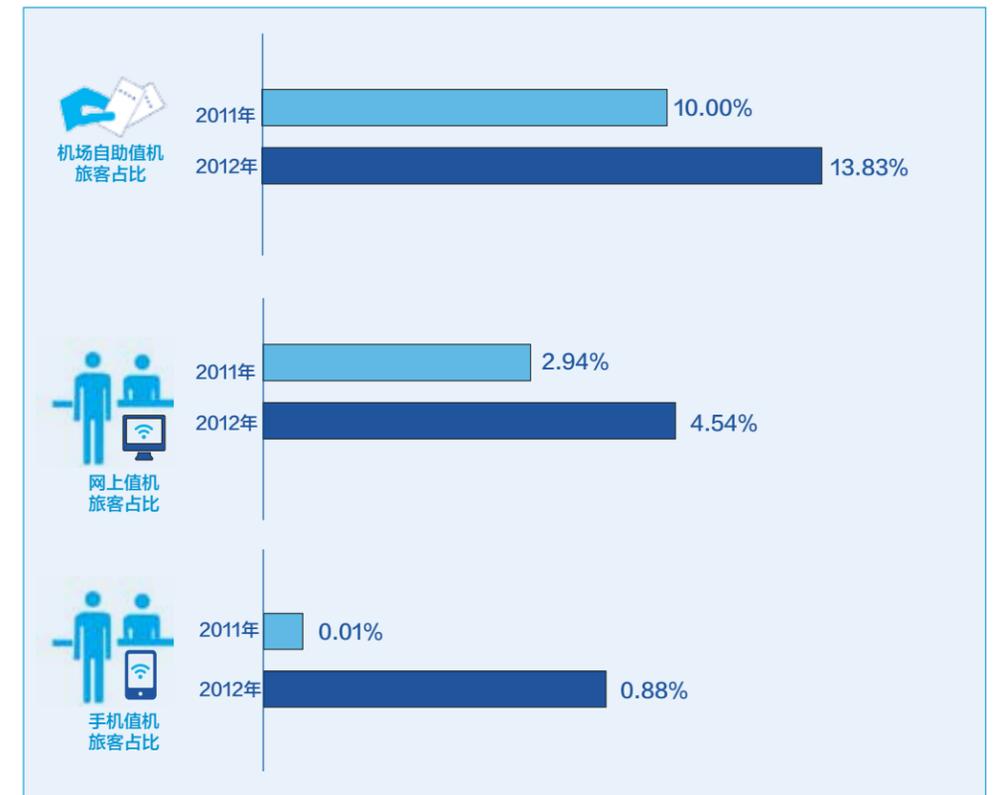
作为唯一以信息服务为主业的中央企业，我们努力发挥专长为社会创造价值。我们致力于提供最便捷的产品，使所有旅客都能体验最人性化的民航服务。2012年，我们承担了伦敦奥运会、春运、十八大等重大社会事件期间的民航系统运维保障任务，确保了高峰期间旅客的顺利出行。

旅客便捷出行

我们从旅客的角度出发，不断创新信息化产品、技术和服务，以满足广大旅客的需求。2012年，我们继续推进国际航空运输协会“便捷旅行”项目（IATA Fast Travel）的多渠道自助服务推广（机场、网站、手机、短信渠道），同时实现了自助服务类型的拓展，让旅客有更多机会享受自助服务，优化出行体验。

我们所提供的自助服务产品已从单一的自助值机扩展到自助签转、航班延误自助航班改期、自助打印行程单、自助常客服务、自助航班动态查询、自助登机，服务均处于IATA Fast Travel金奖水平。

自助值机旅客占比数据





40,000,000

各渠道自助值机旅客量

案例

航旅纵横是中国航信官方打造的第一款基于出行的移动服务产品，通过对行业资源的系统性整合，为旅客提供从出行准备到抵达目的地的全流程完整信息服务，实现“无纸化”出行。目前“航旅纵横”日均下载量超过5,000人次，使用人数超过300万，每天提供全球超过70,000班航班信息服务。

5,000
次

日均下载量超过5,000人次

3,000,000
人

使用人数超过300万

70,000
班

每天提供全球超过70,000班航班信息服务

主要功能

手机值机	航班动态	全程提示	行程记录
提供国内、国际航线在线值机，随时随地，操作简单	提供官方航班动态、登机口信息等最权威、及时、准确的数据信息	提供机票详情、出发时间、机场航站楼、目的地天气、机场地图导航、机场巴士线路等全方位出行信息	全渠道行程一键自动提取软件，无需添加，历史飞行记录自动导入，统计方便

独家功能

- 出票提醒：任何渠道购买都会发送提醒，行程最先知晓
- 机票验真：机票真假一看便知，保障旅客出行权利
- 电子登机：无需打印，无需排队，电子登机牌简单省时
- 同道中人：查找机场周边或同班机友人，在线聊天
- 行李限额：全球航空公司相关航线的免费托运行李信息以及收费信息

案例

航旅纵横还在移动应用程序之外打造了微博和微信功能，旅客可以直接在微博和微信平台上向航旅纵横发送航班查询信息，即可获知航班实时状态。通过两个社交平台，航旅纵横的服务范围得到了进一步扩大，为更多旅客带来了便捷出行体验。

凭借独特的功能和友好的操作设计，航旅纵横在中国互联网数据中心（DCCI）举办的Mworld2012移动互联世界大会上荣登“2012中国移动应用潜力榜”。2012年5月10日，航旅纵横荣获2012全球移动互联网大会（GMIC）“开发者星球——TOP50应用”奖，在IT技术网站DoNews联合云测试平台Testin发起的旅游类移动软件应用性能评比中，航旅纵横排名首位。9月12日，航旅纵横荣获第三届两岸互动数字内容设计大赛银奖。



中国航信推出的移动服务产品“航旅纵横”

特殊旅客关怀

由于在机票管理系统的婴儿申请功能中没有对于婴儿数量的限制，致使旅客与航空公司间存在信息不对称，婴儿座位管理存在一定困难。2012年，公司开发了婴儿座位方面的辅助产品管理，可根据航班可承载的婴儿座位量进行系统自动审批。

承担重大保障

中国航信一直积极承担重大社会活动的信息保障工作，协助维护社会秩序。在重大社会活动前，公司都会依据活动特点提前制定相应保障方案，进行安全隐患检查与排除，部署运营保障措施。在活动期间，我们密切监控网络和系统状况，严格执行信息通报、系统变更和上线管理流程。2012年内，中国航信在重大社会活动期间未发生任何故障，保障了春运、两会、伦敦奥运会、中秋国庆双节和党的十八大期间的民航安全。



案例

2012年7月21日下午，暴雨袭击北京首都机场，此次降雨为北京61年来最大一次降雨，对民航运营保障工作是一次严峻的考验。

2
小时

↓

1
小时

将机房的巡检频率，由原来的2小时巡检一次，调整为每半小时巡检1次，

暴雨来临之时，我们在第一时间作出了应急措施。首先，我们迅速与首都机场信息部值班经理进行沟通，及时了解航班当前运营情况及北京分公司的应急方案。其次，将机房的巡检频率，由原来的2小时巡检一次，调整为每半小时巡检1次，并针对线路进行监测，防止雷雨天气对线路通讯产生影响。此外，我们组织T1、T3航站楼的值班员全部到达现场，协助首都机场及各地服公司迅速处理设备故障，并为旅客提供信息帮助。

受7.21暴雨影响，首都机场取消航班大约500余架次。我们通过采取有力的应对措施，有效保护了机房的安全，从而保证了首都机场航班平稳、网络运行安全，未出现生产安全故障，配合首都机场度过此次大暴雨带来的严峻考验。

热心公益事业

在不断经营壮大自身业务的同时，中国航信也积极回馈社会，将关爱传递到最需要的人群，用实际行动传播志愿精神。

关爱弱势儿童

公司将弱势儿童作为重点关爱对象，通过定期捐赠物资和面对面交流为他们提供力所能及的支持。来自中国航信的志愿者们带着善款、衣物、文具、体育用品、图书等物资在北京光爱学校、北京顺义太阳村、云南省丽江市玉龙纳西族自治县白沙乡富国寺小学、湖北省武汉市新洲区郝城街第四小学、广西省阳朔西塘小学等地留下了关爱的足迹。



案例

在2008年“5·12”汶川大地震中，四川广汉市三水镇中心小学校舍严重受损。为帮助孩子们尽快重返校园，公司出资200万元援建了中国航信三水希望小学。灾后重建是长期过程，三水希望小学的孩子无论在经济或精神上都需要持续的关爱，因此公司决心每年为该校办一件实事，以长期项目的形式陪伴希望小学的孩子们健康成长。

2012年2月，公司设计了向希望小学捐助图书、对贫困生进行资助、号召员工分别与贫困生进行“结对”的活动。公司各部门、各分公司积极响应公司号召，踊跃参与活动。公司分支机构为学校捐款30,000余元，对学校30名贫困生进行资助，并为学校购置了一个乒乓球台。志愿者团队前往学校捐助了价值20,000元的图书，还准备了30张结对卡与贫困生开展了一对一的结对活动，便于对孩子们长期帮扶。

30,000
余元

公司分支机构为学校捐款
30,000余元

30
名贫困生

对学校30名贫困生进行资助

20,000
元图书

志愿者团队前往学校捐助了
价值20,000元的图书



“六一”期间，公司资助学校开展了“中国航信杯”读书作品展示大赛，让学生们通过撰写读书心得、绘画、制作书签等形式积极参与，提升阅读兴趣，让图书能真正为孩子们带来知识和乐趣。结对的志愿者也通过电话慰问、邮寄文具和图书、庆祝生日等形式与结对的孩子们沟通，让他们感受到实实在在的关心。



开展志愿服务

中国航信大力倡导身体力行的社会参与，成立了“郭明义爱心团队”、“节约小组”、“青年志愿服务队”等30余个各级志愿者组织，开展了丰富多样的志愿服务，向社会传递来自中国航信的关爱。

案例

在中国航信下属湖南分公司，志愿者们在学雷锋月前往长沙市第一社会福利院，不仅打扫卫生、清理垃圾，还用心陪伴孤寡老人及残疾儿童，让他们感受到来自社会的关爱。

在中国航信下属子公司湖北凯亚，女职工们组成志愿者队伍，在三八妇女节前往新洲区邾城街第四小学，为留守儿童带去了新学习用品及课外书籍，还与孩子们亲切交流，为他们带来关怀。

在中国航信下属广西分公司，志愿者们在桂林市阳朔县西塘希望小学为孩子们带去了各种文具、体育用品等，给他们带去问候和关爱。女志愿者们还特意制作了爱心蛋糕和饼干供小朋友品尝。

2012年暑期，中国航信下属浙江分公司开展了“民航知识进校园”活动。向杭州长寿桥小学的小朋友及家长宣传了民用航空飞行原理、航空飞行安全等知识。公司志愿者们为听众讲解了包括飞行原理、飞机机构，机场值机、安检、客舱安全等方面内容，涵盖了旅客乘机的全过程。活动内容浅显易懂，形式轻松活泼，受到学生家长的一致好评。



展望未来

利益相关方	2012年回顾	2013年展望
对股东的承诺	中国GDS市场正式对外开放，公司制定国际化发展战略推动可持续发展	以新一代旅客服务系统为契机，开发国际市场，落实公司国际化发展战略
	启动建设内部控制与全面风险管理信息系统，建立一体化工作平台	正式上线内部控制与全面风险管理信息系统，检查运行情况进行优化与修改，并向子公司推广应用
	强化内部审计，将其由财务审计向管理审计提升、由查错纠弊向经营诊断提升、由事后监督向事前防范与服务提升	扩展内部审计范围至竣工工程审计
对客户的承诺	为航空公司、机场、代理人、酒店等客户提供创新性的便利产品与服务	深入挖掘客户需求，为客户开发更具有实用性和便利性的产品
	成立研发管理委员会，统筹公司的科技研发工作	完成北美研发中心筹备工作，推进北美研发中心建设
	保持系统安全运行，全年未发生三级以上事故，核心业务系统可利用率为99.99%	加强安全管理，以科技创新技术手段强化安全能力
对员工的承诺	定2012年为“客户服务产品年”，建设公司全流程服务理念	完善客户服务工作方法，探索更多客户服务方式
	开展“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”关怀员工活动	延续员工关怀，建立职工帮扶长效机制
	完善员工职业发展路径规划	丰富“航信职工大讲堂”等培训内容，帮助员工实现职业技能发展
对行业的承诺	制定航空货运、饭店电子商务的信息化标准	深度参与物流业、旅游业等行业建设，加快行业信息化建设步伐
	新一代旅客服务系统完成总体规划和总体架构设计	进入子系统全面开发建设阶段，航班控制领域相关的子系统测试版开发完成，为下一步系统转移实施做好准备
对环境的承诺	利用虚拟机、湿膜加湿等技术对机房和数据中心进行节能减排改造	在公司办公楼、机房、数据中心等地点应用更多低碳环保技术
	新建的公司数据中心按照LEED认证进行全方位低碳环保设计与施工	严格把控工程材料、施工过程按照LEED认证标准进行
对社会的承诺	开发“航旅纵横”移动应用程序	对航旅纵横应用进行功能升级，并探索其他应用程序开发
	开发针对婴儿、残疾人等特殊旅客的服务系统	完成针对特殊旅客的服务系统开发，与新一代系统结合上线
	资助三水希望小学	长期为希望小学发展提供支持



G3.1 内容索引表

战略与分析

编号	内容	相关性	披露页码
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	高	3-4
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	高	3-5
机构概况			
2.1	机构名称	高	5
2.2	主要品牌、产品和服务	高	9
2.3	机构的运营架构	高	7-8
2.4	机构总部的地点	高	封底
2.5	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	高	5
2.6	所有权的性质及法律形式	高	5
2.7	机构所服务的市场	高	5
2.8	报告机构的规模	高	5
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	高	-
2.1	报告期内所获得的奖项	高	13

报告参数

编号	内容	相关性	披露页码
3.1	所提供信息的报告期	高	1
3.2	上一份报告的日期	高	1
3.3	报告周期	高	1
3.4	查询报告或报告内容的联络方式	高	封底
3.5	界定报告内容的过程	高	1
3.6	报告的边界	高	1
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	高	1
3.8	对披露合资、附属机构、租用设施、国外采购业务等能够严重影响报告可比性的实体的处理方式	中	-
3.9	数据测量方法及计算基准	高	1
3.1	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因	高	-
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	中	-
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	高	63-67
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	高	-

治理、承诺和利益相关方参与

编号	内容	相关性	披露页码
4.1	机构的治理架构，包括最高治理机构下各个委员会	高	16-18
4.2	最高治理机构的主席是否兼任行政职位	高	17
4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理机构中独立和非执行成员的人数和性别	高	17
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	高	18,35

4.5	最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬与机构绩效之间的关系。	高	-
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	高	-
4.7	最高治理机构任职资格说明	高	-
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则和关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况	高	10-12
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效，以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	高	-
4.1	评估最高治理机构本身绩效的程序	高	-
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	高	25-27
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	高	-
4.13	在协会或国内、国际相关组织的成员资格	高	-
4.14	机构的利益相关方群体列表	高	12
4.15	识别及决定利益相关方的根据	高	1,12
4.16	利益相关方参与的方法	高	12
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式	高	12

经济绩效指标

编号	内容	相关性	披露页码
EC1	机构产生及分配的直接经济价值	高	15
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	中	51-52
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	高	-
EC4	政府给予的重大财政补贴	不适用	-
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围	高	-
EC6	机构在各重要运营地点对当地供应商的政策，措施及支出比例	不适用	-
EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例	高	42
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	高	57-61
EC9	机构对其重大间接经济影响的理解和说明	高	45-48,57-59

环境绩效指标

编号	内容	相关性	披露页码
EN1	所用物料的重量或体积	低	-
EN2	采用经循环再造的物料的比例	中	-
EN3	初级能源的直接能源消耗量	高	-
EN4	初级能源的间接能源消耗量	高	-
EN5	通过节约和提高能效节省的能源	高	52
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	高	51-52
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	高	51-54
EN8	按源头说明总耗水量	中	-
EN9	因取水而受重大影响的水源	低	-
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	低	-



EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用	-
EN12	描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区的重大影响	不适用	-
EN13	受保护或经修复的栖息地	不适用	-
EN14	管理对生物多样性影响的战略、目前的行动及未来计划	不适用	-
EN15	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响，列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种数量	不适用	-
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	中	-
EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	中	-
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	高	51-54
EN19	按质量说明，臭氧消耗性物质的排放量	不适用	-
EN20	按类别及质量说明，氮氧化物(NO)、硫氧化物(SO)及其它主要气体的排放量	不适用	-
EN21	按重量及排放目的地说明污水排放总量	不适用	-
EN22	按类别及处理方法说明废弃物总重量	高	-
EN23	严重泄露的总次数及总量	不适用	-
EN24	按照《巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII的条款视为有毒的废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往全世界的废弃物的百分比	不适用	-
EN25	受机构污水及其他径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	低	-
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	高	51-52
EN27	按类别说明，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用	-
EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	中	-
EN29	为机构运营目的而运输产品、其它货物及物料以及机构员工交通所产生的重大环境影响	低	-
EN30	按类别说明总环保开支及投资	高	-

社会绩效指标

编号	内容	相关性	披露页码
LA1	按雇佣类型、雇佣合约、性别及地区划分的劳动力总数	高	42
LA2	按年龄、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	高	34,42
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工的福利	高	34
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	高	42
LA5	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明	高	-
LA6	职工健康与安全委员会中员工代表在总职工人数中所占的百分比	高	-
LA7	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	中	-
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	高	-
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	高	-
LA10	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	高	43
LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	高	35-38
LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	高	-
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	高	41
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	高	-

LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率	高	43
HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	高	-
HR2	已进行人权审查的重要供应商、分包商、其他商业伙伴的百分比，以及采取的行动	中	-
HR3	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	高	-
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	高	34
HR5	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或主要供应商，以及保障这些权利的行动	低	-
HR6	已发现具有严重童工事件风险的运营点和主要供应商，以及有助于有效杜绝童工的措施。	低	34
HR7	已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和主要供应商，以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施。	低	-
HR8	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	不适用	-
HR9	涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动	不适用	-
HR10	接受人权审查和/或影响评估的运营点的百分比和总数	中	-
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。	高	-
SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	高	-
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	高	19
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	高	19
SO4	针对腐败个案所采取的行动	高	19
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	高	46-47
SO6	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值	不适用	-
SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	高	-
SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	高	-
SO9	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	不适用	-
SO10	在对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点实施的预防和消除措施	不适用	-
PR1	在生命周期阶段为改进产品和服务的在健康与安全上的影响而进行的评估，以及须接受这种评估的重要产品及服务类别的百分比	高	25-27
PR2	按后果类别说明，违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	中	-
PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	中	9
PR4	按后果类别说明，违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数	低	-
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	高	31-32
PR6	为遵守有关市场推广的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	中	-
PR7	按后果类别说明，违反有关市场推广的法规及自愿性准则的事件总数	低	-
PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	高	-
PR9	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规，说明相关重大罚款的总金额	高	-



信息反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《中国民航信息集团公司2012年企业社会责任报告》。报告在编写过程中难免存在瑕疵与疏漏之处，我们非常期待您的反馈和建议，以帮助我们未来进一步提升企业社会责任管理工作。

姓名

单位

电话

邮箱

报告评价	实质性	完整性	客观性	可读性
关于我们				
对股东的承诺				
对客户的承诺				
对员工的承诺				
对行业的承诺				
对环境的承诺				
对社会的承诺				
报告总体评价				

★ 每一评价指标为5级，1为最低分，5为最高分

您可以将您对报告的评价、意见与建议发送至office@travelsky.com，也可以寄往北京市东城区东四西大街157号，邮编100010。我们将认真对待您的反馈，并承诺保护您的信息不被第三方获取。



1 0 0 0 1 0

贴 票 处
邮 处

北京市东城区东四西大街157号

中国民航信息集团公司

邮政编码：