

中国民航信息集团公司
CSR2013
社会责任报告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT/2013

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”）第五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版编制，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2013年1月1日至2013年12月31日。如无特别说明，报告中的数据 and 案例均源自于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的指导意见》作为主要编制依据，同时参考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相关性、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公司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。

随着我们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。

01 关于本报告 03 管理层致辞

关于我们

- 05 公司概况
- 10 企业文化
- 10 社会责任管理
- 13 企业荣誉

守法合规，打造诚信企业

- 15 完善公司治理
- 16 加强风险管控
- 17 推进纪检监察

稳健经营，持续创造价值

- 19 资产保值增值
- 20 开展管理提升
- 21 贴心服务客户

安全为本，保障健康运行

- 24 完善安全体系
- 25 加强日常管理
- 26 注重产品安全

科技创新，引领行业发展

- 28 完善创新体系
- 29 创新产品业务
- 30 助推行业发展

心系员工，创造幸福环境

- 33 维护员工权益
- 34 促进员工成长
- 37 关爱员工生活

绿色发展，促进环境保护

- 42 助力行业环保
- 42 注重低碳运营
- 43 推行绿色办公

热心公益，构建和谐社区

- 45 开展定点扶贫
- 45 关爱弱势群体
- 47 扩大志愿服务

- 49 未来展望
- 50 报告指标索引
- 54 信息反馈



总经理
徐强



党委书记
崔志雄

管理层致辞

2013年中国航信认真贯彻落实中央和国资委各项决策部署，积极应对复杂多变的外部形势，围绕重点战略任务，着力推进技术升级和管理转型，在新系统、新基地建设以及母子公司体制改革方面都取得了较好的成绩，收入利润连续五年保持稳定增长，公司发展质量不断提高。

过去五年，公司在基础设施、人员规模、收入和利润规模等方面都有了较大的增长，技术开发能力、基础设施保障能力、人才引进能力也都有了长足的进步。公司顺义、嘉兴两大基础设施建设稳步推进并将陆续建成投入使用，北京、上海、广州、重庆、亚特兰大研发基地正在逐步到位，格局明确、蓄势待发，为公司未来开拓市场、加速发展奠定了基础。

在快速发展的同时，我们也一直将履行社会责任作为中央企业肩负的重要使命。我们坚持将履行社会责任与企业经营发展相结合。2013年，我们加强科技创新，加快开拓海外业务，参与国际化经营，增强综合实力；我们积极参与行业标准制定，改进产品与服

务，推动旅客便捷出行；我们加大技术改造，提供持续稳定的系统，保障行业安全运行；我们不断完善公司治理，加强风险防范，为公司业务稳步发展提供坚实保障。

我们坚持将履行社会责任与构建和谐社会相统一。2013年，我们不断完善安全生产体系，全面开展安全生产大检查；我们积极推动集体协商，进一步落实职代会职权，提升科学民主管理水平；我们把保障员工权益放在重要位置，与员工共享企业发展成果，营造和谐劳动关系；我们遵循开放、合作、共赢的原则，深化与政府、客户、社区的合作关系，实现与利益相关方的共同发展；我们不断致力于慈善公益事业，继续加大定点扶贫力度，促进当地经济发展和民生改善。

未来，中国航信将始终牢记肩负的使命，不断完善社会责任管理，坚持可持续发展，以高度社会责任感经营企业，回馈社会。



关于我们

公司概况

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2013年底，公司资产总额143亿元人民币，拥有近6000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 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。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7000家机票销售代理提供技术支持和服务。



国资委副主任黄淑和来中国航信视察指导工作

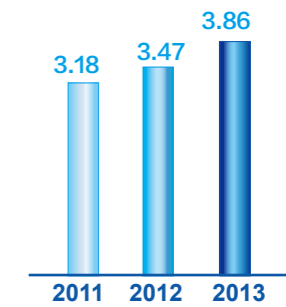
截至2013年底，
公司资产总额

143亿元

拥有高素质员工
队伍

5939人

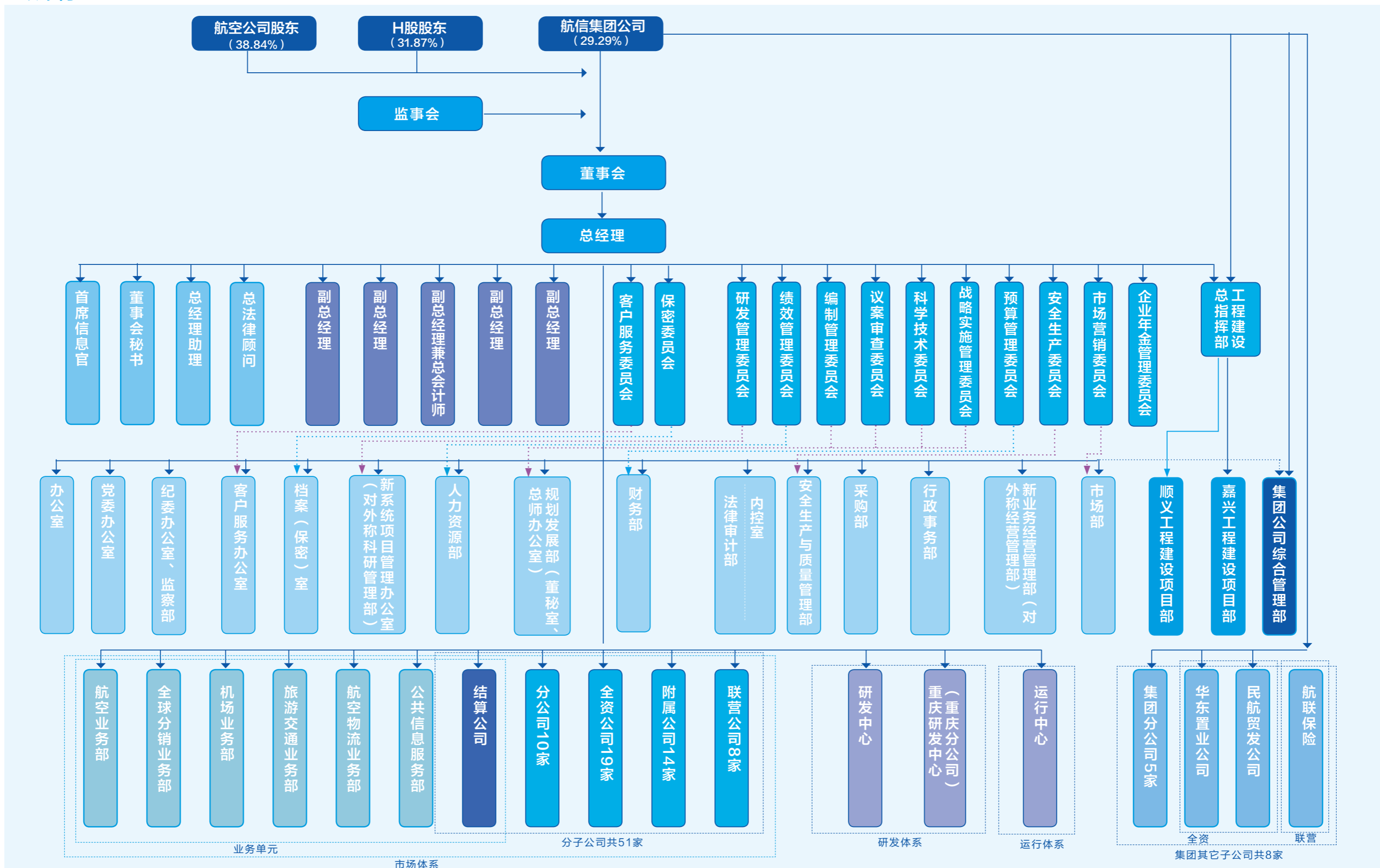
订座系统处理旅客量（亿人次）：



结算系统服务业务量（百万张）：



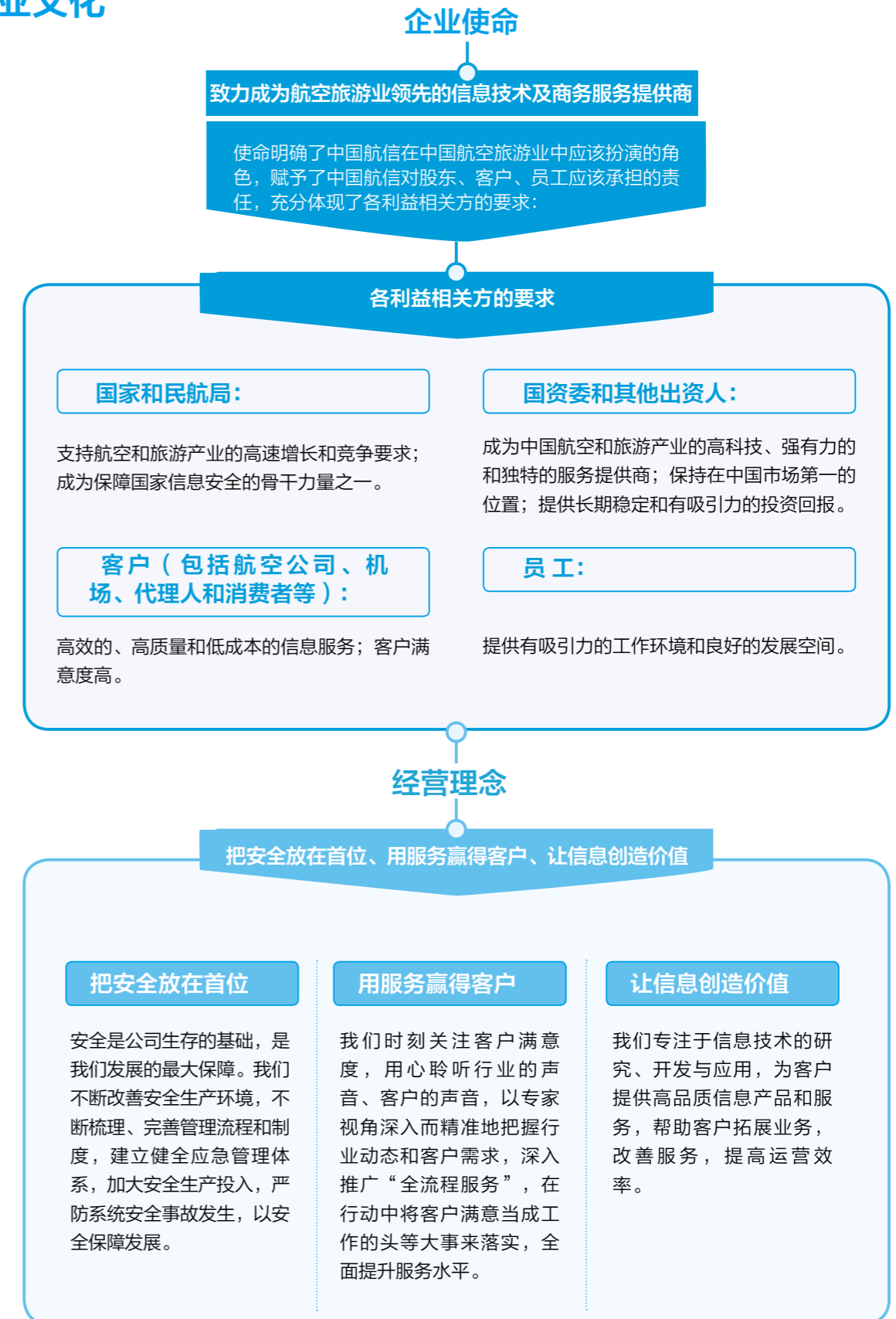
组织架构



业务概览

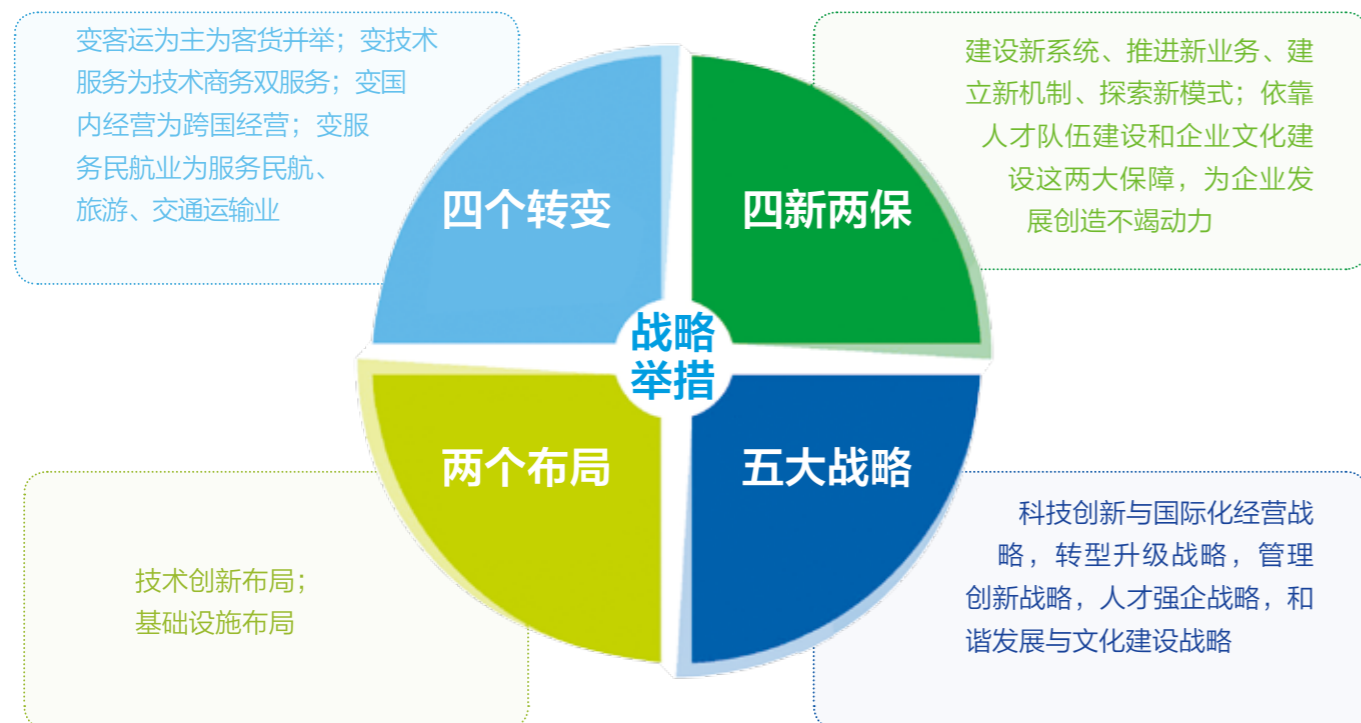


企业文化



社会责任管理

公司战略



社会责任管理架构

为进一步完善社会责任管理架构，中国航信成立了社会责任领导小组和工作组，领导小组由公司党委书记崔志雄担任组长，其他领导担任成员，主要职责是负责领导、推进公司社会责任工作，负责审批公司社会责任规划和工作计划，负责处理公司社会责任工作中的重大问题。领导小组

下设工作组，日常办事机构设在公司办公室。主要职责是负责落实公司社会责任工作领导小组的各项决议，负责编制公司年度社会责任报告，负责协调公司社会责任相关工作。

利益相关方参与

	<ul style="list-style-type: none"> 中国政府及经营活动所在地政府 	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 提供就业岗位 贡献社会经济 	<ul style="list-style-type: none"> 政策指示发布 国家部委和地方政府会议 专题汇报 报告与拜访
	<ul style="list-style-type: none"> 国务院国资委为出资者代表 	<ul style="list-style-type: none"> 提高盈利能力和核心竞争力 确保国有资产保值增值 发挥国有企业社会经济价值 	<ul style="list-style-type: none"> 参加会议 汇报 与主管部门日常沟通
	<ul style="list-style-type: none"> 购买公司股票的股东 	<ul style="list-style-type: none"> 良好的经营业绩 降低企业经营风险 提高公司价值和市值 公开披露公司的重要信息 保护股东利益 	<ul style="list-style-type: none"> 公司年报 业绩发布会 股东大会 路演 推介活动 股东对话与反馈
	<ul style="list-style-type: none"> 与公司签署战略合作协议、组建联合公司的企业 	<ul style="list-style-type: none"> 提高战略合作领域的盈利能力 提升联营公司的盈利能力 保证合作伙伴的共同利益 	<ul style="list-style-type: none"> 合同执行 定期会议 高层会晤 文件函电来往 日常联络
	<ul style="list-style-type: none"> 使用公司产品和服务的客户 	<ul style="list-style-type: none"> 提供质量出众、价格合理的产品 提供高效、优质的服务 为客户创造价值 	<ul style="list-style-type: none"> 客户会 客户经理与驻场客户代表 客户拜访 客户通讯期刊 满意度调查
	<ul style="list-style-type: none"> 集团及下属公司所有员工 	<ul style="list-style-type: none"> 提供安全、健康的工作环境 尊重员工权益 广阔的职业发展空间 民主参与 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 工会 团委
	<ul style="list-style-type: none"> 公司所在的航空运输旅游信息服务行业 	<ul style="list-style-type: none"> 创新技术研发 推动行业进步 	<ul style="list-style-type: none"> 制定行业标准 加入行业协会 研讨交流 开展合作
	<ul style="list-style-type: none"> 公司业务开展所在地区，包括本土和海外 	<ul style="list-style-type: none"> 促进社区的繁荣和发展 保障安全、环保的环境 	<ul style="list-style-type: none"> 参加社区活动 在社区需要的时候提供援助 开发低碳环保产品 环保意识宣传 志愿者活动 社区公益活动

企业荣誉

2013年所获得的主要奖项和荣誉

- 2013年6月，荣获“2012年度中国软件业务收入前百家企业”
- 2013年7月，航旅纵横获“商业创新先锋奖”
- 2013年7月，荣获“2012-2013年度集团企业满意的云计算解决方案奖”
- 2013年8月，荣获第二届全国大学生软件设计大赛“企业突出贡献奖”
- 2013年8月，荣获“2013中国计算机用户首选品牌，徐强董事长被评为2013中国计算机行业领军人物”
- 2013年9月，荣获“2013年度中国行业信息化最具影响力企业奖”
- 2013年9月，获2013中国软件服务业企业信用3A级评价
- 2013年10月，荣获2013中国十大创新软件企业
- 2013年10月，航旅纵横荣获“2013年度中国行业信息化创新产品奖”
- 2013年11月，新一代机场旅客前端处理系统被评为“2013中国年度创新软件产品”
- 2013年12月，获批“2013-2014年国家规划布局内重点软件企业”



14

守法合规，打造诚信企业

完善公司治理
加强风险管控
推进纪检监察



守法合规，打造诚信企业

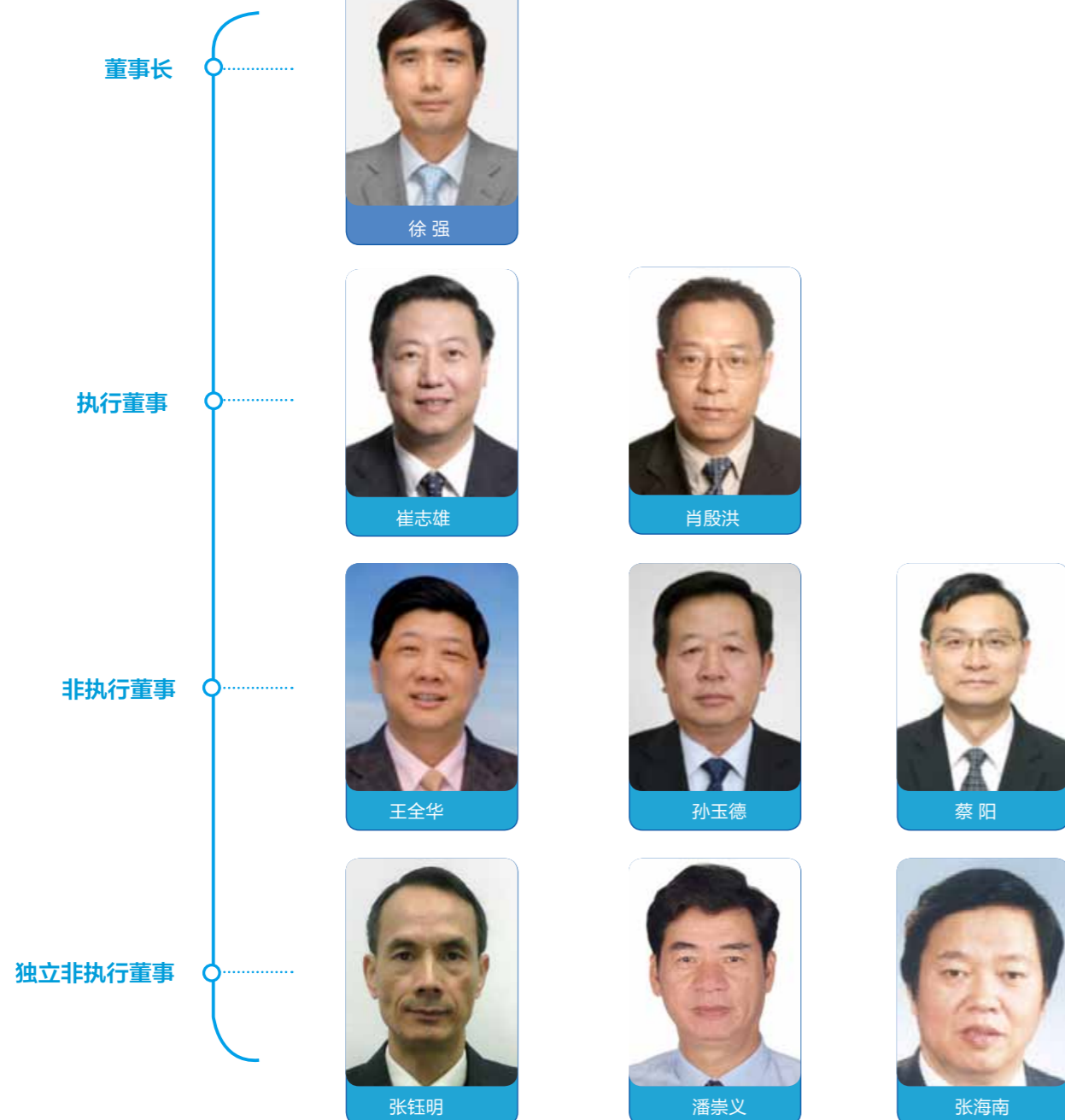
完善公司治理

中国民航信息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。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。

二〇一三年度，本公司董事会、监事会均根据法律法规履行了各自职责。

董事会结构图



加强风险管控

建立内控与风险闭环管理体系

为保证公司经营管理合规合法、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，公司建立了系统的、涉及各层次责任主体的内控机制，梳理出供公司开展内控复核工作的内控矩阵和开展内控优化工作的内控审计矩阵。

通过开展内控与风险信息化建设，固化内控体系成果和风险控制管理流程。公司风险管理部门定期通过信息系统发起风险识别、风险评估、内控测试等工作，检验公司风险内控体系的执行情况，并通过风险应对及内控整改等方式，有效改进风险处置方法，使风险管理及内控工作通过信息系统形成长期有效的闭环管理。

推进分子公司内控与全面风险管理体系建设

公司制定了分子公司内控与全面风险管理体系建设推进方案，按照“全面覆盖、上下联动、分层分类、各有侧重”的建设思路，分步骤、分侧重地全面推进各分子公司内控与全面风险管理体系建设。



开展内部审计监督评价

公司始终坚持合规、效益、风险审计并举，重点关注分支机构重大决策和重要事项、内部控制的有效性和公司经营风险，分别开展了经济离任审计、财务收支与内部管理审计、整改落实跟踪审计和工程决算审计工作，发挥内部审计在及时发现问题、明确经济责任、纠正违规行为、完善内控制度、规范经营活动、改进财务工作、强化资产管理、防范和控制经营风险等方面的作用。



建设法律风险防范机制

我们不断创新法律风险管理模式，通过借鉴财务审计的成熟经验，实施法律风险检查制度，进行离任审计和经营管理审计的同时开展法律风险检查，从法律的角度审计分支机构的经营管理活动。2013年，公司率先在顺义高科技产业园区项目引入了争议评审机制，建立了全程覆盖的法律风险管理机制。

我们把法律风险防范体系融入全面风险管理体系建设，融入内部控制规范体系建设，对上抓参与决策，对下抓内部控制，对内抓制度建设，对外抓合同管理，实现法律风险防范体系的全员、全方位、全过程覆盖。

推进纪检监察

公司严格执行、层层落实党风廉政建设责任制，将反腐倡廉建设纳入公司各项管理工作之中，不断强化权力运行的制约和监督体系。

2013年，公司采取有效措施加强作风建设，相继制定和完善了多项具体措施和管理办法，并积极开展贯彻落实情况的监督检查。

加强了重点建设项目和分支机构党风廉政建设责任制落实情况的检查，公司加强了对监事会、纪检、监察、审计、内控等部门的组织协调，做到重要信息共享、重要情况会商、办理情况相互反馈。

对重点建设项目和分支机构党风廉政建设责任制落实情况进行检查，及时掌握情况，及早发现问题，早提醒早解决。各部门不断完善并严格执行公司各项管理制度；各分子公司认真遵守公司反腐倡廉建设的各项规定和要求，积极开展廉洁从业教育。对55个单位和122名干部开展了党风廉政建设责任制考核。



我们注重教育、制度、监督并重，积极推进惩防体系建设。通过正面引导、警示案例教育等多种手段，分层次、有重点地开展了宣传教育活动。

我们不断完善反腐倡廉制度。公司纪委对各单位各部门整章建制工作提出要求，特别强调对决策的权限、议事的规则进行规范化管理。制订了公司廉洁风险防控工作方案，面向公司各级领导和廉洁风险防控相关人员打造一个高效、协同的工作信息平台，形成具有公司特点的廉洁风险防控体系管理机制。

我们深入开展专项检查，重点加强了对招投标、采购和工程建设领域的监督检查。进一步拓宽监督渠道和增强信息共享，定期分析研究问题，及早发现党员干部中存在的苗头性、倾向性问题，抓早抓小、防微杜渐。



18

稳健经营，持续创造价值

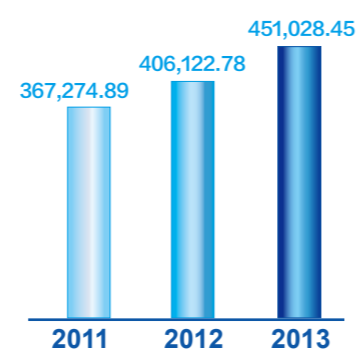
资产保值增值
开展管理提升
贴心服务客户



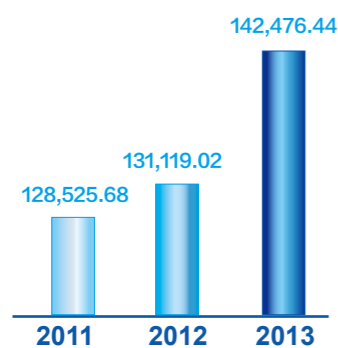
资产保值增值

中国民航信息集团在2013年继续保持良好的经营情况，整体关键指标以及各业务板块市场业绩均保持稳步增长。2013年，公司实现营业收入451,028.45万元，利润总额为142,476.44万元，资产总计1,431,702.9万元，纳税总额为35,567.30万元，国有资产保值增值率为111.42%。

营业收入 (万元)



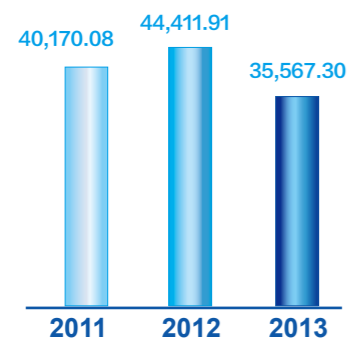
利润总额 (万元)



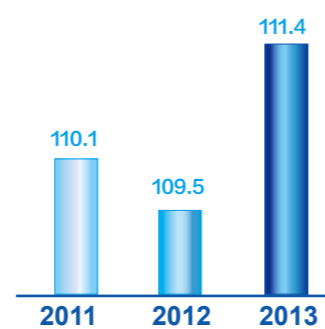
资产总额 (万元)



纳税总额 (万元)



国有资产保值增值率 (%)



开展管理提升

为贯彻落实国资委要求，进一步提升公司管理水平，中国航信成立了管理提升活动领导小组、工作组、工作专项小组、活动办公室等层次清晰的专职组织机构。召开不同层面的专题研讨会32场，涵盖19个职能部门、6个业务部门和3个成员单位，共查找出各层面问题974个；研究确定了制约和影响公司发展的6个主要管理问题，同时明确了19个重点领域各自存在的管理问题和负责整改的责任部门；选

取2家基层单位开展管理提升先行先试工作。

形成了111项整改提升措施；同时选取6家基层单位开展管理诊断下基层工作，总结形成5篇工作操作指引、6个诊断工具模版，协同推进各基层单位完成基础管理问题整改465项。

32场

召开不同层面的专题研讨会32场

19个

涵盖19个职能部门

6个

6个业务部门

3个

3个成员单位

974个

共查找出各层面问题974个

6个

研究确定了制约和影响公司发展的6个主要管理问题

111项

形成了111项整改提升措施

19个

同时明确了19个重点领域各自存在的管理问题和负责整改的责任部门

2家

选取2家基层单位开展管理提升先行先试工作。

6家

同时选取6家基层单位开展管理诊断下基层工作

5篇

总结形成5篇工作操作指引

6个

6个诊断工具模版

465项

协同推进各基层单位完成基础管理问题整改465项

贴心服务客户

为进一步提升客户服务水平，我们提出了树立服务观念（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。

通过研究客户需求、创新管理模式、推动客户服务信息化，逐步建立完善的客户服务体系与制度流程；通过驻场代表、客户服务通讯、客户会议与培训等方式搭建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，有效的提升客户服务水平。



客户服务体系

公司的客户服务体系建设以服务管理信息化和全面实现服务量化考核为核心。2013年实现了客户服务系统在业务部门、后台部门、分支机构和重点客户的投产实施，达成主营业务客户需求100%电子化管理、也实现了客户问题

故障、客户投诉索赔、以及系统和网络需求、数据提取申请网上受理等工作，2013年客服系统受理需求和故障工单共计9861个，需求处理满意度99%，故障处理满意度95.9%，实现了服务工作的透明监控和考核。



我们努力实现客户管理信息化。服务管理从务虚到务实、服务监控从人工到自动化转变，实现了主营业务客户需求全面电子化管理、客户问题故障网上受理、客户投诉索赔电子化管理、分支机构系统和网络配置网上受理。

我们注重服务质量的监督，发挥客户服务顾问和监督员制

度的积极作用。通过客户顾问和监督员，公司第一时间掌握客户意见，及时调整相关工作，有效提升客户满意度。我们注重对客户服务指标的考核。在部门尤其是后台部门的全年考核成绩中增加客户服务满意度指标比重，通过客户评价一线、前台评价后台的方式，促进相关部门主动提升服务工作质量。

案例

共翔社区

在中国航信的倡议下，本着“平等、开放、协作”的精神，由中国国际航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司、海南航空股份有限公司四家国内大型航空公司共同建立了业务交流社区“共翔社区”，“共翔社区”由国航、东航、南航、海航四个常务会员组成并行使议案提交和表决权，中航信作为秘书处负责社区的日常组织和议案的技术实现。社区以定期召开的专家业务研讨会为载体，发挥具有丰富经验的本地区业务专家的优势，为“共翔社区”会员提供专业的交流讨论平台，提出可供各个航空公司决策层参考的解决方案建议，用团队的力量推动行业信息化管理水平的提升。



中国航信
秘书处负责社区的日常组织和议案的技术实现

“共翔社区”创立至今，先后召开专家研讨会三次，通过会前议案准备、会中研讨表决、会后方案制定以及方案实施反馈，规范的工作流程让共翔社区务实精神得以充分体现。参会人员由第一次会议的24人增加到第三次会议的近50人，围绕21个议案进行充分研讨，其中90%的议案涉及的问题得以解决。专家研讨会以其权威、专业、务实、高效的特点在业内树立了良好的口碑，专业化的社区交流平台，促使国内主流航空公司的行业专家携手共同协商决定中国民航旅客服务系统的未来发展。

截至2013年底，
参会人员

24人 → 50人

围绕21个议案进行充分研讨

21个

23

安全为本，保障健康运行

完善安全体系
加强日常管理
注重产品安全



安全为本，保障健康运行

2013年，我们完成了春运、“两会”、十一黄金周、十八届三中全会等民航信息安全保障任务，并顺利完成沈阳“十二运”、新疆“亚博会”等区域重保任务，得到了民航局和民航华北局的表彰，政协会议总务组授予了中国航信“安全稳定、服务创新”的锦旗。



完善安全体系 设立安全生产委员会

我们严格遵照中央及上级主管部门的安全生产要求，调整设立了安全生产委员会，进一步完善了安全生产及信息安全组织机构。安委会作为网络和信息安全工作领导机构，对中国航信整体生产和网络、信息安全负主要责任。

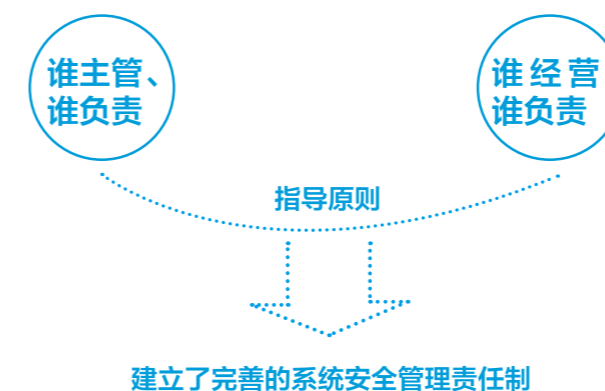
完善安全管理责任制

我们本着“谁主管、谁负责，谁经营、谁负责”的指导原则，建立了完善的系统安全管理责任制。中国航信法人作为系统安全工作第一责任人，下属生产单位的主要行政负责人，为所辖系统安全运行的第一责任人，成员企业及节点维护单位的主要行政负责人，为本单位所辖系统安全运行的第一责任人。各生产单位逐级分解安全责任，签署安全责任书，将安全责任落实到人。2013年，按照合理配备生产资源，提高安全生产管理科学性的要求，制定并发布了《中国航信生产系统分级管理办法》。

建立上岗考核制度

针对近年来公司安全生产活动中发现的一线运维人员技术能力不足的问题，公司大力加强安全生产教育培训工作，2013年对10个驻外分支机构进行了安全意识宣贯和安全生产管理、技术培训，并于9月份组织所有驻外分支机构，集中开展了生产运维培训和考核，内容涵盖基础设施、网络、系统、应用和安全管理等各个方面。

2013年，公司投产安全生产岗位人员资质管理系统，对所有一线岗位人员进行信息登记，初步建立一线岗位必备知识库，首次全面开展公司一线生产岗位的上岗资质认证考核。



按照合理配备生产资源，提高安全生产管理科学性的要求，制定并发布了

《中国航信生产系统分级管理办法》

加强日常管理

部署安全生产大检查

我们成立安全生产大检查领导小组，制定并下发《中国航信安全生产大检查实施方案》，在所有生产单位广泛深入地开展了安全生产自查、督查。

开展信息安全治理

我们成立了中国航信信息安全专项大检查领导小组，所有成员企业和各生产单位按照《网络及信息安全专项大检查实施方案》实施了自查；与民航大学合作开展了第三方安全检测，并对成员企业进行了信息安全督查。

开展安全应急演练

2013年共进行应急演练210次，各成员企业开展离港前端系统大规模应急演练66次，航班主动切转演练2559班，有力地保障了系统安全运行。

210次

进行应急演练210次

66次

开展离港前端系统大规模应急演练66次

2559班

航班主动切转演练2559班

提高安全管理水平

2013年启动了ISO27001信息安全管理体系建设，通过了ISO9001/ISO20000 双体系监督审核。

成立安全生产大检查领导小组，制定并下发

《中国航信安全生产大检查实施方案》

所有成员企业和各生产单位按照

《网络及信息安全专项大检查实施方案》

实施自查

注重产品安全

构建安全检测长效机制

我们发布了《中国航信网站安全测试实施规范》，建立起了系统上线前安全测试、例行安全测试、重保期安全测试和紧急安全测试4个层面的信息安全检测体系。

我们以每年定期开展2次例行安全测试为切入点，逐步探索出网站系统信息安全监测、检测、防范的技术手段，并针对发现存在漏洞的网站系统，督促相关责任单位全部及时进行了落实整改，有效保障了产品信息安全。

积极推动国产化进程

我们注重软硬件的国产化，搭建完成了基于国产化硬件平台及开源虚拟化软件的航信移动互联私有云环境；完成了在一些核心生产系统中部署国产化路由器、交换机和防火墙设备，加快网络设备国产化进程。

加快安全生产技术改造

2013年完成了老旧主机替换工作，降低老旧设备给生产安全带来的风险隐患，同时，通过对离港系统核心调度程序进行技术改造，缩短了离港系统应用变更的停机时间。启动了集中监控项目，对设备统一进行管理，提高了运维效率，降低了整体运维成本、延长数据中心的使用寿命。通过更新供配电及控制系统、精密空调系统，不断提高系统安全保障能力。

我们与中国电子集团等战略合作协议，在应用安全开发、国产数据库和操作系统、新一代信息安全规划设计等方面开展了全面合作。

案例

公司与中科曙光和中国电子签署战略合作协议

我们通过与曙光信息产业(北京)有限公司在京签订战略合作协议，在共建联合实验室、市场营销、方案融合、云服务、大数据挖掘及应用等领域展开合作，有望实现公司业务系统的优化升级，并通过云计算、大数据对信息应用模式的重大革新，提升公司“新一代旅客服务系统”的服务能力和水平，为后续创新应用搭建更好的基础平台。更为重要的是，通过特定应用的全国产化、自主可控服务平台的研发和示范应用，将实现相关应用的完全自主可控，从而更好地提升民航系统的信息安全水平。

我们与中国电子信息产业集团有限公司签署战略合作协议，共同关注企业在信息服务可靠性、安全性上所承担的社会责任，努力打造具备本质安全能力的新一代民航信息服务系统。



27

科技创新，引领行业发展

完善创新体系
创新产品业务
助推行业发展

完善创新体系

我们成立了科学技术委员会，出台了《中国航信科学技术委员会章程》，全年共组织召开了8次科技委员会会议，发挥科技委的科技咨询、参谋作用。

我们积极加快重大科研基地基建工程建设步伐，加速生产、研发和市场资源布局，为可持续发展增添动力，建立了北京、上海、广州、重庆四大研发基地，使区域研发中心发挥起重要配套研发作用。

我们出台了《中国航信科技创新奖励基金管理暂行办法》，完成公司“科技创新奖”评选工作，共有24个科技创新团队获得表彰及奖励。

我们与清华大学、北京交通大学、中国民航大学等院校充分交流、深入合作。通过建设企业科技创新机构，申报民航信息工程技术中心，以航空运输商务信息关键技术和系统研发为方向，建设行业创新应用研发中心、民航信息服务支持中心、高技术人才培养中心，促进新产品、新技术产业化推广，引领行业不断进步。



出台了

《中国航信科学技术委员会章程》



全年共组织召开了
科技委员会会议

8次



24⁺

科技创新团队获得
表彰及奖励

四大
研发基地

北京

+

上海

+

广州

+

重庆

创新产品业务

2013年, 我们不断加大在产品研发方面的投入, 积极开发并完善产品, 从客户实际需要出发, 力求满足航空公司在电子商务、常旅客系统、运价系统等方面对信息技术解决方案的需求。

我们作为国际航空运输协会 (IATA) “便捷旅行” 项目的合作伙伴, 完成了符合IATA标准的自助行李处理、自助签转等项目, 支持航空公司在IATA “便捷旅行” 领域行业标准的领先地位。

我们支持航空公司进行精细化渠道管理的系统为15家航空公司提供电子商务支撑平台产品或相关整体解决方案, 支持6家中国及地区航空公司在地区或海外市场投产B2C和B2B网站, 并继续技术支持加入航空联盟的中国航空公司

与航空联盟日新月异的国际标准实现对接。

我们不断丰富系统分销内容, 提供包括机票、酒店、旅游产品、租车、游轮、保险等在内的一切旅游相关产品分销, 整合丰富的航空和非航空的内容, 实现统一销售入口, 拓展代理人分销业务范围。

我们的订座系统直接联接的外国和地区商营航空公司达到113家, 旅游分销系统覆盖了国内外400多个城市, 并通过遍布全国的40余个分支机构和分布在亚洲、欧洲、北美洲的7个海外分支机构, 为旅行社、旅游分销代理人提供技术支持和本地化服务。

为15家航空公司提供电子商务支撑平台产品或相关整体解决方案
15家

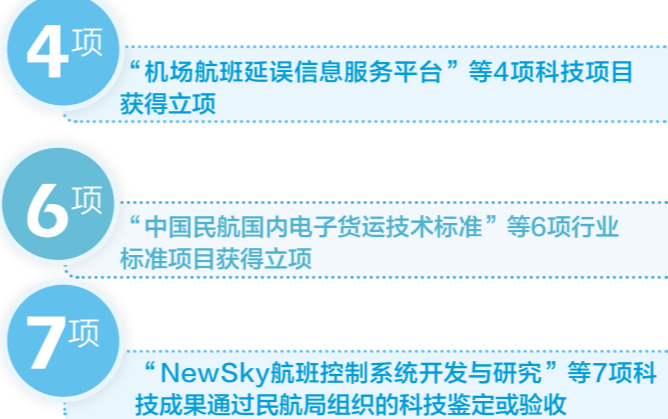
支持6家中国及地区航空公司在地区或海外市场投产B2C和B2B网站
6家



助推行业发展

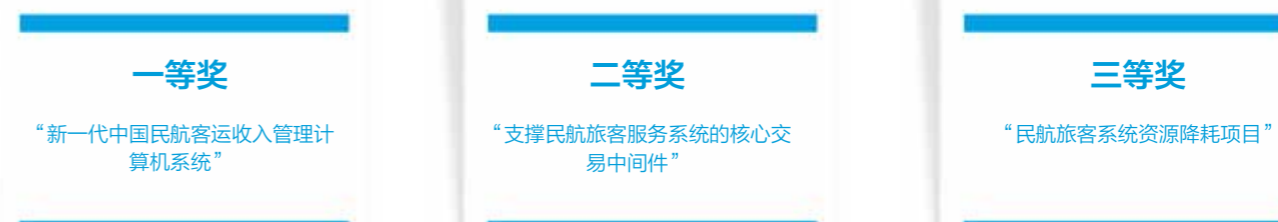
我们的“机场航班延误信息服务平台”等4项科技项目和“中国民航国内电子货运技术标准”等6项行业标准项目获得立项; “NewSky航班控制系统开发与研究”等7项科技成果通过民航局组织的科技鉴定或验收, 我们与中国民航大学合作完成的“附加服务中联运电子杂费单数据交换”等两个标准被正式发布为行业标准, 我们“新一代中国民航客运收入管理计算机系统”、“支撑民航旅客服务系统的核心交易中间件”和“民航旅客系统资源降耗项目”分别获得中国民航科学技术一、二、三等奖。

2013年公司注册了“航旅纵横”等三十余项商标, 登记了几十项计算机软件著作权, “系统配置智能管理系统及其管理方法”等八项技术发明专利获得国家知识产权局的授权。



八项技术发明专利获得国家知识产权局的授权。

8项



• 2013年5月27日, 首张预付费座位票在中国航信电子杂费单系统诞生。

• 2013年7月16日, 中国航信与曙光信息产业(北京)有限公司在京签订战略合作协议。

• 2013年10月18日, 中国首本嵌入指纹信息的公务普通护照在中国航信诞生。

通过整合资源、技术和市场优势, 形成有效互补和增值合力, 推动高新科技成果在我国民生服务等重要领域的应用和商业化转换进程。

案例

《基于社会网络挖掘与分析技术的民航旅客价值发现研究》通过验收

2013年10月16日, 由中国航信牵头, 联合北京交通大学、中国民航大学共同完成的《基于社会网络挖掘与分析技术的民航旅客价值发现研究》科技项目, 通过了民航局、国航、首都机场等行业领域的专家评审验收。

该项目主要研究大规模民航旅客社会网络构建技术、基于多类别民航旅客行为数据的数据融合与关系建模技术、大规模民航旅客社会网络中的社区发现技术、民航旅客社会网络中的个体角色、影响力模型与算法, 并在此基础上设计实现基于社会网络挖掘与分析技术的民航旅客价值发现原型系统, 基于社会网络挖掘与分析技术提出了民航旅客价值分析解决方案。

该项目的实施将产生的积极作用

对于整个民航领域

基于传统的数据挖掘技术所开展的一些旅客价值分析项目, 无法捕捉到旅客间关系对于旅客行为模式及其价值所带来的影响, 而本项目的研究填补了基于用户行为的社会网络挖掘与分析技术在民航领域的应用研究的空白, 为今后在民航领域的应用打下基础。

对于航空公司

构建大规模旅客关系网络, 通过基于社会网络的旅客价值模型, 发现各公司旅客社会网络中的潜在高价值旅客和旅客相关的行为模式动态信息, 推出针对不同类型个体的营销和服务作品, 竞争客户资源, 提高服务目标的准确性, 从而提高服务质量, 降低营销成本, 能够帮助航空公司进一步发展, 提升国际竞争力。

对于旅客来说

通过基于社会网络挖掘与分析技术对旅客价值的分析, 各航空公司可以更好的掌握旅客及旅客团体的行为模式, 提供更有针对性的服务, 因而旅客可以从中获得更高质量的航空服务。

32

心系员工, 创造幸福环境

维护员工权益
促进员工成长
关爱员工生活



心系员工，创造幸福环境

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。

维护员工权益

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，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%。

我们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，我们为员工提供补充医疗、人身意外保险保障，持续丰富员工福利。



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。除此以外，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、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。

促进员工成长

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。

绩效管理规范化

我们不断深化全员业绩考核，提高绩效指标设置的科学性与精细化，优化绩效辅导操作，加强员工个人绩效与部门绩效、公司绩效的联动，进一步提高员工绩效管理的规范化程度。

员工发展科学化

我们注重建设多通道的人才职业发展路径，搭建人员交流平台，进一步促进人员内部流动。

建设多通道的人才职业发展路径



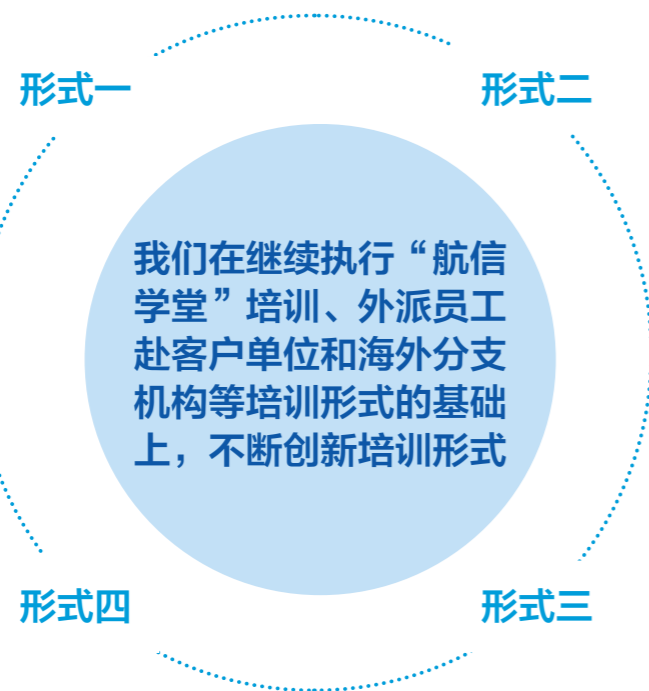
培训形式多样化

我们注重员工培训，逐步形成了一个系统的、与公司发展以及人力资源管理相配套的培训管理体系和培训课程体系，并在此基础上逐步建立健全培训制度，确保各级培训工作有法可依、有章可循、依法实施、落到实处。

我们在继续执行“航信学堂”培训、外派员工赴客户单位和海外分支机构等培训形式的基础上，不断创新培训形式：一是建立在线（E-Learning）知识管理平台，面向全体员工提供一个强大的知识管理门户，搭建出知识整合与增值场所，让企业各级员工有一个共同上传下载、学习

借鉴、交流共享的平台。二是针对中层及以上管理人员，组织统一的干部轮训和特定人群参加的各类长期培养培训班。三是针对专业技术职务人员组织有针对性的培训，以达到打破已有固化思维、引发思考和创新、为企业发展提出建议、最终能够提高企业竞争力的目的。四是逐渐形成以部门负责人和工作经验丰富、技术业务能力较强的专家建立的讲师队伍，帮助其他同事在“干中学”，通过“师带徒”、“带着问题去学”等形式，为公司持续健康发展提供充足的人力资源保证。

建立在线（E-Learning）知识管理平台，面向全体员工提供一个强大的知识管理门户，搭建出知识整合与增值场所，让企业各级员工有一个共同上传下载、学习借鉴、交流共享的平台。



逐渐形成以部门负责人和工作经验丰富、技术业务能力较强的专家建立的讲师队伍，帮助其他同事在“干中学”，通过“师带徒”、“带着问题去学”等形式，为公司持续健康发展提供充足的人力资源保证。

针对中层及以上管理人员，组织统一的干部轮训和特定人群参加的各类长期培养培训班。

针对专业技术职务人员组织有针对性的培训，以达到打破已有固化思维、引发思考和创新、为企业发展提出建议、最终能够提高企业竞争力的目的。

我们设立了“资深大讲堂”，加强内部交流，鼓励知识共享，部门鼓励资深员工进行业务研究，根据自己的工作内容、业务方向和知识积累，立足、结合工作实际，自行拟定题目来进行宣讲，与员工们进行互动交流。



开展职工技能竞赛和劳动竞赛

我们组织开展了民航网络技术人员技能竞赛、客户服务劳动竞赛等职工经济技术创新活动，引导职工岗位建功，为职工搭建交流学习、切磋技艺的平台。



中国航信“民航收入结算员”岗位技能邀请赛

关爱员工生活

开设“航信职工大讲堂”

公司工会围绕宏观形势、生产经营、职工身心健康、业余文化生活等主题，开展大型讲座和专题课堂，拓展职工眼界，丰富职工知识，回应职工关切。2013年举办了《云计算与大数据应用》、《职工子女教育》等大型讲座和《女性专题课堂——玩转丝巾讲座》。

举办了《云计算与大数据应用》



大型讲座

举办了《职工子女教育》



大型讲座

《女性专题课堂——玩转丝巾讲座》



专题课堂

启动“心健康 新旅程”职工关爱计划（EAP）

2013年10月，我们的“心健康·新旅程”职工关爱计划（EAP）试点项目在公司研发中心正式启动。该计划以“提升心理健康水平、开启全新生活旅程”为目的，聘请专业EAP机构为职工提供心理诊断、指导、培训和咨询等服务。并根据公司的行业和生产特点及各层面职工的需求，专门订制了“关爱指南针、关爱大本营、关爱福利

社、关爱面面观”等项目，涵盖了职工心检、心理咨询、培训讲座、危机干预、宣传促进等内容，用专业的手段帮助职工梳理价值观、社会观，提高自我认知、自我发现能力，帮助员工掌握情绪管理及压力应对技巧和方法，树立良好的职业心理健康意识，培养积极的工作生活态度，不断提升心理资本，创造和谐、健康的企业氛围。



心健康 新旅程”职工关爱计划



组织职工集体旅游活动

关注女职工特殊需求，维护女职工合法权益

我们以“香颂”为主题，以“品位书香、玩味墨香、体味馨香、感味芳香、寻味厨香”为主要内容，组织各基层女职委开展“三八”节庆祝活动。

我们不断完善女职工帮扶长效机制，组织动员女职工加入第五期“民航女职工大病互助基金”，共有983人加入该基金。

我们开展“航信女职工温暖关爱”活动，针对孕产妇、患病、困难、大龄单身等女职工不同群体需要开展专项慰问工作。



感味芬香

- 1、广西分公司感味油菜花的芬香
- 2、职能部门清新果香
- 3、结算公司插花活动

开展送温暖送凉爽活动

为进一步关爱职工群众，为职工群众解难题、办实事，我们开展了以“送爱心、送舒心、送欢心”为主题的送温暖活动和以“送凉爽、促健康、保安全”为主题的送凉爽活动。公司工会共筹集发放慰问金近50万，79名困难职工得到直接帮助，有效的解决了职工群众的实际困难。

公司工会共筹集发放慰问金近50万

50万

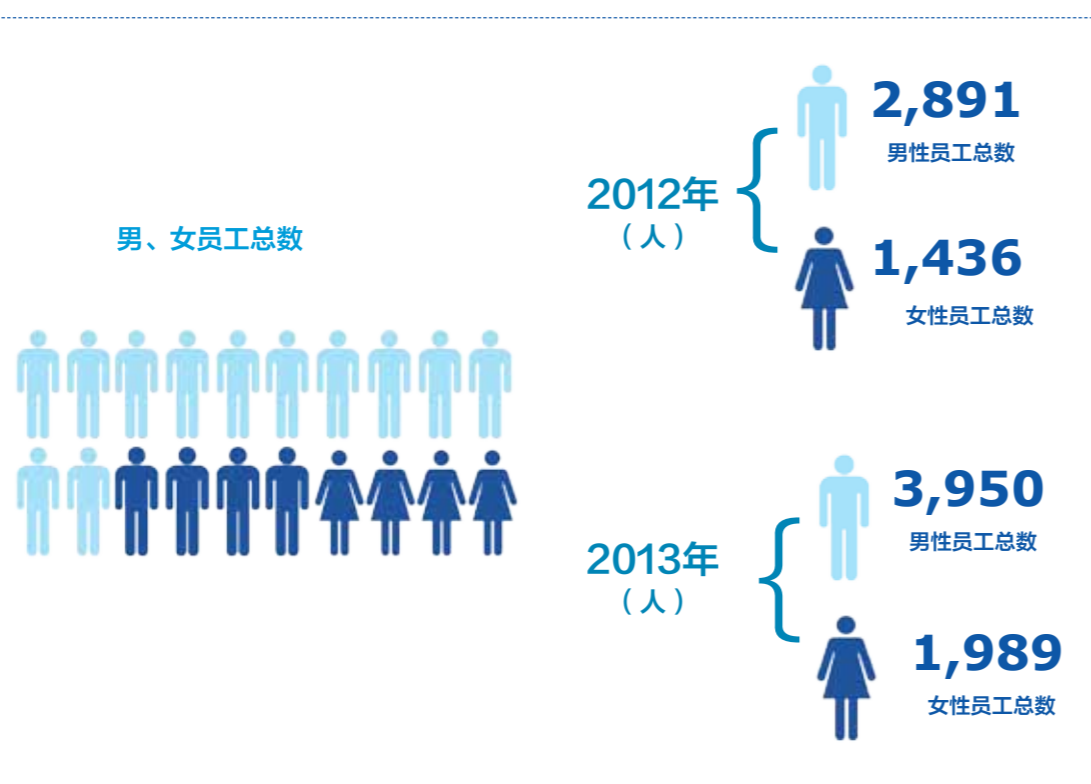
79名困难职工得到直接帮助

79名

改善员工就餐条件

我们十分关注员工的工作环境和身体健康。公司职工食堂自2013年3月起为员工提供加班工作餐，同时加强工作餐食品安全和卫生监管，对饮用水等设备定期进行维修、清洗，每月进行水质安全检测，检测过程全程跟管，并公示检测记录，保证职工饮水卫生、安全。

四、员工基本情况



2012年男、女管理层员工总数



2013年男、女管理层员工总数



员工培训

指标	单位	2011年	2012年	2013年
员工培训总人数	人次	2,928	10,715	7367
员工培训总支出	万元	130	215	331
普通员工培训平均时长	小时	44.3	16	64.7
管理层员工培训平均时长	小时	51.4	40	141.4

41

绿色发展，促进环境保护

助力行业环保
注重低碳运营
推行绿色办公



绿色发展，促进环境保护



助力行业环保

公司2008年推动实现了国内100%的中性电子客票普及，使得中国成为全世界电子客票普及率最高的国家。电子客票代替纸质机票，不仅使航空公司更专注于服务，简化了机场复杂的操作流程，缩短了民航结算流程，使得企业资金周转更加灵活，同时也节约了大量运输、纸张、储存等方面的成本，每年为国家节约100多万立方米木材，为航空公司节约60亿元左右的成本。

实行电子客票后，公司开始研发面向旅客的自助服务产

品，目前已陆续开发出自助值机、网上值机和手机值机、自助登机等一系列自助值机服务产品并投入使用。

公司推出的行程单自助打印系统，通过在机场（或市内）布设自助打印柜机，使旅客在出行时，可以通过机场的自助设备领取到自己的行程单，从而大大减少航空销售机构通过人工为旅客打印、邮寄的情况，改变了现有的行业运作方式，简化了机票购销环节，降低了行业整体运营成本。该项目全面实施后将节约5亿公里的交通成本。



注重低碳运营

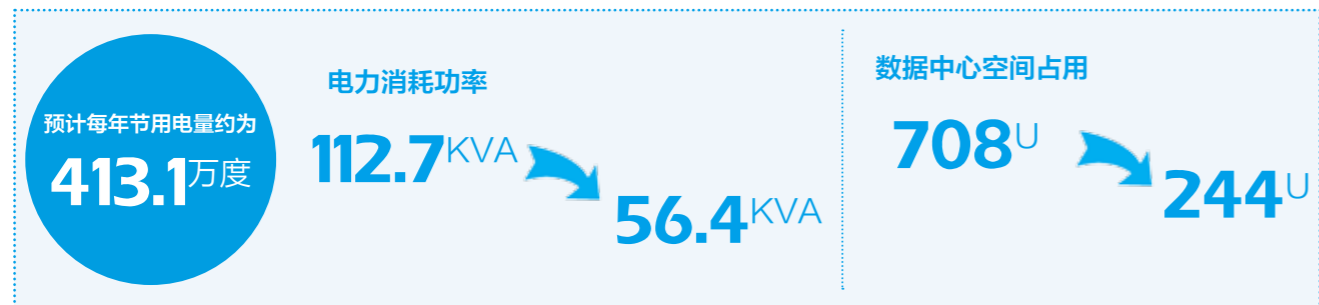
作为信息服务为主的企业，数据中心的能源消耗是中国航信节能减排的工作重点。为了建设绿色数据中心，减少数据中心空间和电力的消耗，达到节能降耗、科学发展的效果，公司针对现有的机房环境和IT系统及网络设备进行了大量的节能降耗改造工作。2013年推出了开放平台服务器资源优化改造项目，通过对底层基础架构的持续优化，对虚拟化技术的广泛应用，对老旧IT设备的更新替换等多重手段，在提高服务器利用率的同时，实现了数据中心电力及空间资源的节约。此项目实施完成后，电力消耗功率

预计从传统的700KVA降低到约60KVA，节省比例高达85%，全年可节约用电量达1105万度。



通过对配电系统改造、空调系统进行改造, 预计每年节约用电量为413.1万度。

公司针对现有的机房环境和IT系统及网络设备进行大量的节能降耗改造, 电力消耗功率从原来的112.7KVA降低到56.4KVA, 节省比例高达50%, 数据中心空间占用从过去的708U削减至仅244U, 空间降幅高达65.5%, 预计全年可节约电量157.4万度。



2013年, 中国航信在系统资源管理方面全面采用行业先进的池化资源管理方法, 在保证业务正常开展的前提下, 有效的减少了机器设备的投入, 降低了对机房电力和空间的消耗; 在机房基础设施保障方面, 通过进一步推广机房湿膜加湿技术, 加装机房湿膜加湿设备, 显著降低机房加湿能耗, 进而有效的节约机房用电。

在中国航信顺义高科技产业园区的设计中, 在暖通系统、电气系统等方面, 充分考虑和使用节能方案及措施, 使新数据中心的能源利用得到很大提升。按照LEED绿色建筑评估体系标准要求, 对北京顺义高科技产业园区的总控中心进行规划设计。园区从规划、设计到筹备等各个阶段, 最大限度地节约资源(节能、节地、节水、节材), 保护环境和减少污染, 为人们提供健康、适用和高效的使用空间, 与自然和谐共生的建筑。

通过对电力资源的优化布局及高能耗设备的替换, 完成了东四及三里屯两个数据中心的PPC电源迁移工作, 降低了日常电力消耗。

推行绿色办公

公司在办公活动中使用节约资源、减少污染物产生和排放、可回收利用的产品。倡导员工从身边的小事做起, 珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一升油。降低空调使用频率; 提倡使用节能灯; 自带水杯, 减少使用一次性杯子; 不使用大功率热水器; 推行纸张双面打印, 无纸化网络办公方式。

为降低汽油消耗, 公司加强公车使用管理, 按照“立足国产、保障公务、经济安全、节能环保”的原则配备车辆, 按照“合理调配、安全使用、节俭廉洁、责任明确”的原则对车辆进行日常管理, 降低公车使用频率, 减少公车油耗。

公司积极响应建设“美丽中国”的号召, 组织近百名员工参与了2013年春季义务植树活动。



植树

44

热心公益, 筑建和谐社区

开展定点扶贫
关爱弱势群体
扩大志愿服务



热心公益，构建和谐社区

开展定点扶贫

2013年，中国航信定点帮扶山西省忻州市神池县（国家扶贫开发工作重点县）。通过全面了解神池县自然环境开发利用情况及种植业、养殖业、食品及农副产品加工业的情况，深入考察“神池羊肉”规模养殖业、“神池月饼”加工业、胡麻种植及油料加工业和设施果蔬业等当地重点扶持项目，深入当地贫困户了解农民生产生活情况，与神池县县委、县政府共同分析探讨脱贫致富的发展方向，就启智帮扶、技术帮扶、文化帮扶、资金帮扶、爱心帮扶等主要扶贫方向与县委县政府达成共识。



关爱弱势群体

中国航信希望小学、儿童希望之家、重庆武隆偏远山区希望小学、日喀则盲人技术学校、中国聋儿康复中心幼儿园、上海“颐养”养老院、广州百丈颐养中心等地都留下了我们关爱的足迹。

2013年，公司与希望小学贫困生继续开展一对一“结对”活动，结对贫困生从2012年的30人增加至58人。公司再次向学校图书馆捐赠价值20000元图书，公司直属临时党委为学校购置了新的乒乓球台。

中国航信希望小学2013年在六一儿童节前夕举办了第二届“航信杯”素质大赛活动，既培养了学生阅读的兴趣、锻炼了学生各方面的能力，又让学生学生怀着一颗感恩的心健康成长。

结对贫困生从
2012年的

30人 → 58人

公司再次向学校
图书馆捐赠价值

20000元

案例

爱心捐助活动

中国航信结算公司开展“大手牵小手爱心暖童心”为主题的爱心捐助活动，先后有200多人进行捐款捐物。活动共筹集到善款5549元，物资价值约2500元，受赠物品包含全新儿童服装、儿童生活用品以及儿童希望之家急需的药品、粮油、蛋奶、肉类等，共计30余箱。

先后有200多人
进行捐款捐物

200人

活动共筹集到
善款5549元

5549元

受赠物品包全部
打包

30余箱

案例

资助希望小学

2013年，按照每年为希望小学办一件实事的计划，公司继续资助广汉市三水镇中国航信希望小学。

2013年“六一”期间，公司发起“庆六一·献爱心·聚希望”义卖活动，通过义卖爱心卡贴为希望小学贫困生筹集助学金。义卖共筹得善款21550元，全部用于资助希望小学贫困生生活费用。

义卖共筹得善款

21550元



案例

开展“‘七彩小屋’关爱来沪务工子女”志愿活动

中国航信下属上海航信公司开展了“‘七彩小屋’关爱来沪务工子女”志愿活动，活动主要以两堂课的形式与小朋友一起度过下午的时光。第一堂课以“飞机”为主题，通过观看飞机视频、讲解模型等方式加深了小朋友们对飞机这一出行方式的印象；第二堂课以“心中的爸爸”为主题，让小朋友去回忆自己的爸爸，去感受爸爸那份“无声”的父爱，教会小朋友拥有一颗感恩的心。



扩大志愿服务

2013年，中国航信继续大力倡导志愿服务活动，“郭明义爱心团队”、“青年志愿服务团队”等各级志愿者组织开展了丰富多样的志愿服务活动，继续向社会传递关爱、传递正能量。

案例

向社会传递关爱、传递正能量

日喀则盲人学校位于日喀则市边雄乡，距拉萨市260公里，距日喀则市20公里，环境艰苦，师生学习生活面临着很大困难，中国航信下属西南凯亚获悉日喀则盲人技术学校师生的困难，前往学校送爱心，并带去各种日用品、食品、营养品等，在冬日的严寒中，带给全校师生来自社会帮扶的温暖。

资（食品、药品、生活用品等），并同员工们捐赠的70余件衣物，由志愿者直接驾车将救灾物资送至抚顺市受灾较重的清源县和红透山镇。

中国航信下属广州公司招募志愿者共计20余人，并利用业余时间广州市百丈颐养中心、广州康复学校开展了送温暖活动。

2013年夏季辽宁省抚顺地区遭受了严重洪灾。中国航信下属东北凯亚响应沈阳市志愿者协会倡议，购买相关救灾物



公司全球分销事业部团支部受邀参加中国聋儿康复研究中心“青春正能量，助力聋康梦”青年群众路线座谈会。

未来展望

2013年，中国航信坚持可持续发展战略，努力将企业经营与履行社会责任相结合，取得了显著的成效。未来，公司将继续落实《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》，以提高管理效率为保障，促进主营业务增收，实现新业务市场突破，加快新系统落地和新基地建设投产，解放思想，把握机遇，深化改革，推动公司业务持续发展。

2014年，公司将进一步加强参与市场竞争的主动性，增强市场策略的前瞻性，推进市场体系的整体系统，不断提升市场活力和竞争力；通过加大产品规划与创新力度，丰富产品功能，进一步为客户创造价值；通过加大科技创新投入，推动研发成果尽快落地，进一步提升行业地位。

2014年，公司将进一步完善公司治理，加强风险防控，坚持诚信经营，为公司可持续发展保驾护航；通过深化与利益相关方的战略合作，实现价值共享；通过加大安全生产投入，狠抓安全管理，完善信息安全体系，确保公司安全稳定运营。

2014年，公司将继续实施人才强企战略，不断打造一支高素质的员工队伍，加大职工权益保护力度，做好员工职业发展规划，促进企业和员工的共同发展；通过做好定点扶贫和志愿者活动，继续推动慈善公益事业。

2014年，公司将加大节能减排力度，通过技术创新，推进环保产品的设计和研发，大力提倡绿色出行、绿色办公，促进企业低碳运营，为环境保护和生态文明建设贡献力量。



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	49-53
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	15
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	15
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	36

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	26
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	19
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	中	40
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	37
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	43-44
EC9	机构对其重大间接经济影响的理解和说明	高	47-48

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百分比	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	40
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	40-41
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	37
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	38
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工的福利	高	35
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	高	31
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	38
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	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	37
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	31
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	31
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	31
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	17
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	17
SO4	针对腐败个案所采取的行动	高	17
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	43-44
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	26
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	21
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2013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				
守法合规				
稳健经营				
安全为本				
科技创新				
心系员工				
绿色发展				
热心公益				
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。

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