



航旅聚合微信号



航旅纵横微信二维码



航旅纵横客户端下载



中国航信集团（资讯服务）

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

中国民航信息集团公司
CSR2014
社会责任报告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT/2014

关于本报告 About Report

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”）第六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2014年1月1日至2014年12月31日。如无特别说明，报告中的数据和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（G4.0）。

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。

CONTENTS 目录

01 关于本报告 02 管理层致辞

3 关于我们

公司概况.....	03
公司治理.....	09
企业文化.....	13
社会责任管理.....	15
企业荣誉.....	17

4

落实责任，确保安全运行

加强安全绩效管理.....	19
提升安全运行水平.....	21
注重产品质量安全.....	23

5

稳健经营，创造行业价值

资产保值增值.....	25
优化业务布局.....	26
加强对外合作.....	28
加快海外拓展.....	29

6

技术创新，助推行业发展

加大创新投入.....	31
注重成果转化.....	31
助推行业发展.....	32

7

关爱员工，增添企业活力

保护员工权益.....	35
促进员工成长.....	35
营造和谐氛围.....	38
改善员工生活.....	39

8

注重环保，坚持绿色发展

加大节能创新.....	43
施行低碳运营.....	44
倡导绿色办公.....	44

9

服务社会，促进和谐发展

重大任务保障.....	45
便捷旅客出行.....	47
热心社会公益.....	49

10

2015年展望

11

GRI索引

12

信息反馈

管理层致辞



执行董事、党委书记 崔志雄



面向未来，中国航信将继续坚持负责任运营，坚持可持续发展，主动适应经济发展新常态，持续改进各项工作，为建设国际一流的综合信息服务企业不懈奋斗，为全面建成小康社会、实现“中国梦”作出新的更大的贡献！



2014年，面对复杂的市场环境和艰巨的发展任务，中国航信认真贯彻落实国资委、民航局等上级单位的部署，围绕重点战略任务，积极推进改革创新，加快业务转型，提升管理水平，各项工作均取得了较好的成绩，收入利润连续六年保持稳定增长，实现了国有资产的保值增值，公司发展质量进一步提高。

过去的一年，我们履行央企责任，通过构建多级保障体系、落实安全隐患排查、加强应急预案演练、开展信息安全专项治理等多项保障措施，切实保障了民航信息系统的安全平稳运营；我们完善商务机制、加快产品创新，不断提升服务支撑能力，市场竞争力不断增强；我们重视创新驱动发展，以新系统建设为牵引，持续推进技术创新工作；我们进一步深化改革，加强基础管理，管理质量、工作效率和发展活力得到明显提升。

在自身发展的同时，中国航信真情回馈社会，发挥企业正能量，积极

践行中央企业社会责任。我们贯彻落实党的十八届四中全会精神和中央企业法制工作会议要求，大力推进法治央企建设，制定新五年规划实施方案，守法合规打造诚信央企；我们坚持低碳运营理念，通过升级改造三大主机系统架构、应用云计算平台等一系列项目，优化流程与系统结构，改进工作方法，提升系统性能，收入与利润综合能耗不断下降，机房耗电量降低到了国际先进水平；我们把保障员工权益放在重要位置，重视、关心退休人员的生活和身心健康，营造企业和谐氛围；我们不断致力于慈善公益事业，发挥公司优势和特点，加大定点帮扶力度，促进当地经济发展和民生改善。

面向未来，中国航信将继续坚持负责任运营，坚持可持续发展，主动适应经济发展新常态，持续改进各项工作，为建设国际一流的综合信息服务企业不懈奋斗，为全面建成小康社会、实现“中国梦”作出新的更大的贡献！

关于我们



+ 公司概况

历史沿革

中国民航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民航信息网络股份有限公司，2001年2月在香港联合交易所有限公司（联交所）主板挂牌上市交易，股份代号为00696.HK。2008年7月，中国民航信息集团公司以中国民航信息网络股份有限公司为主体，完成主营业务和资产重组。

截至2014年底，公司资产总额155.4亿元人民币，拥有超过6000人的高素质员工队伍，超过60家分子公司及联营公司遍布全国及海外地区。

公司资产总额



155.4 亿元

拥有高素质
员工队伍



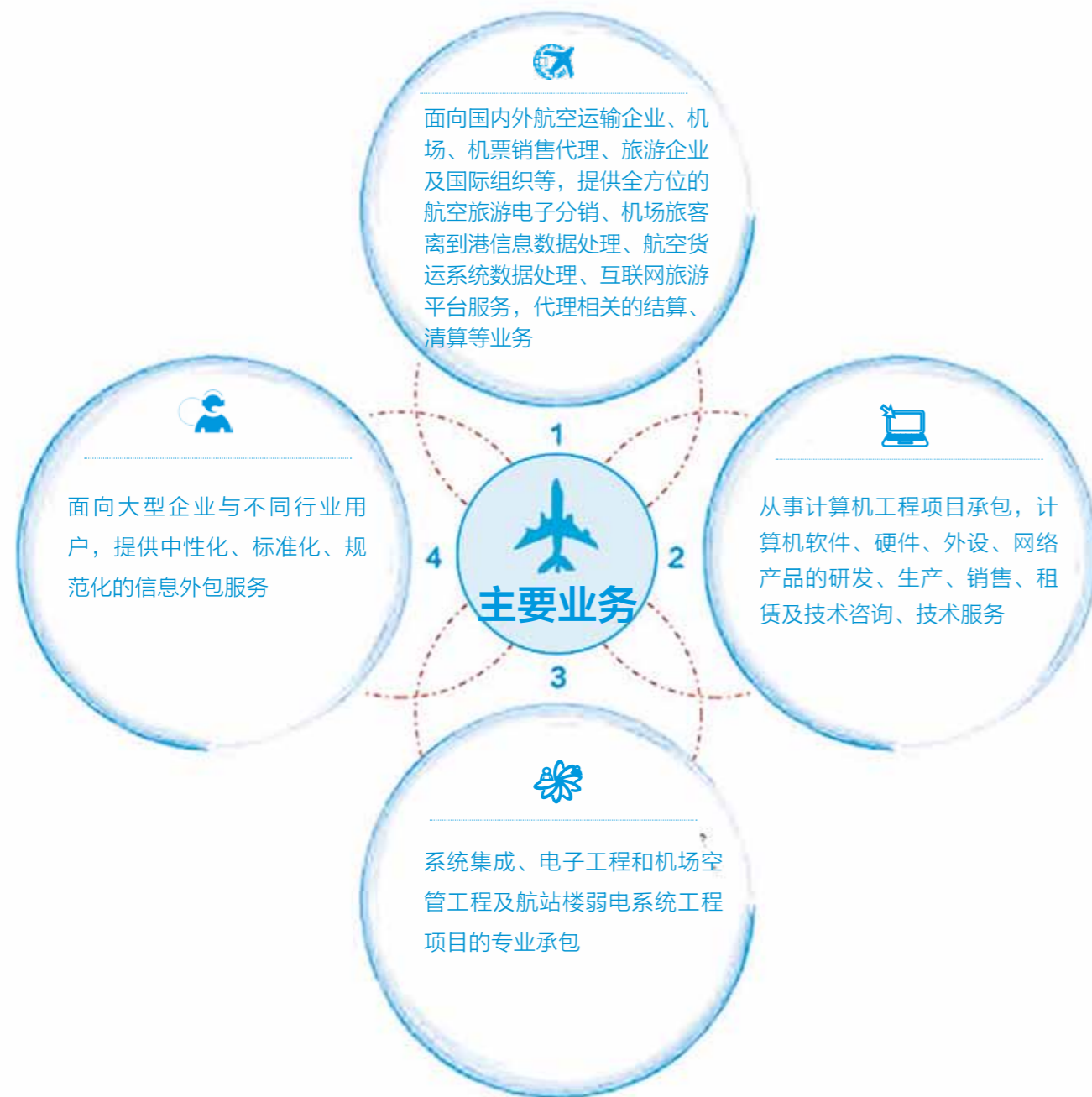
超过 **6000** 余人

超过60家
分子公司



60 余家

业务概览



业务分布

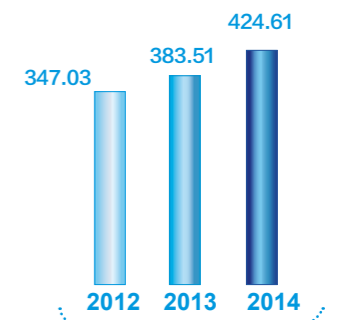
经过三十多年的发展，中国航信形成了相对完整、丰富、功能强大的信息服务产品线 and 面向不同对象的多级系统服务产品体系，极大地提高了行业参与者的生产效率。服务范围目前涵盖300多个国内城市、100多个国际城市，为国内30多家航空公司、170多个机场、近7000家机票销售代理提供技术支持和服务，在香港、台湾、新加坡、韩国、日本、美国、欧洲、澳洲多个国家或地区设立海外公司，发展海外业务。



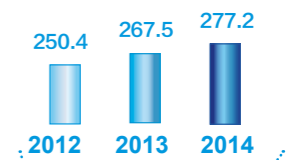
服务范围

- 目前涵盖**300**多个国内城市
- 目前涵盖**100**多个国际城市
- 为国内**30**多家航空公司、**170**多个机场、近**7000**家机票销售代理提供技术支持和服务

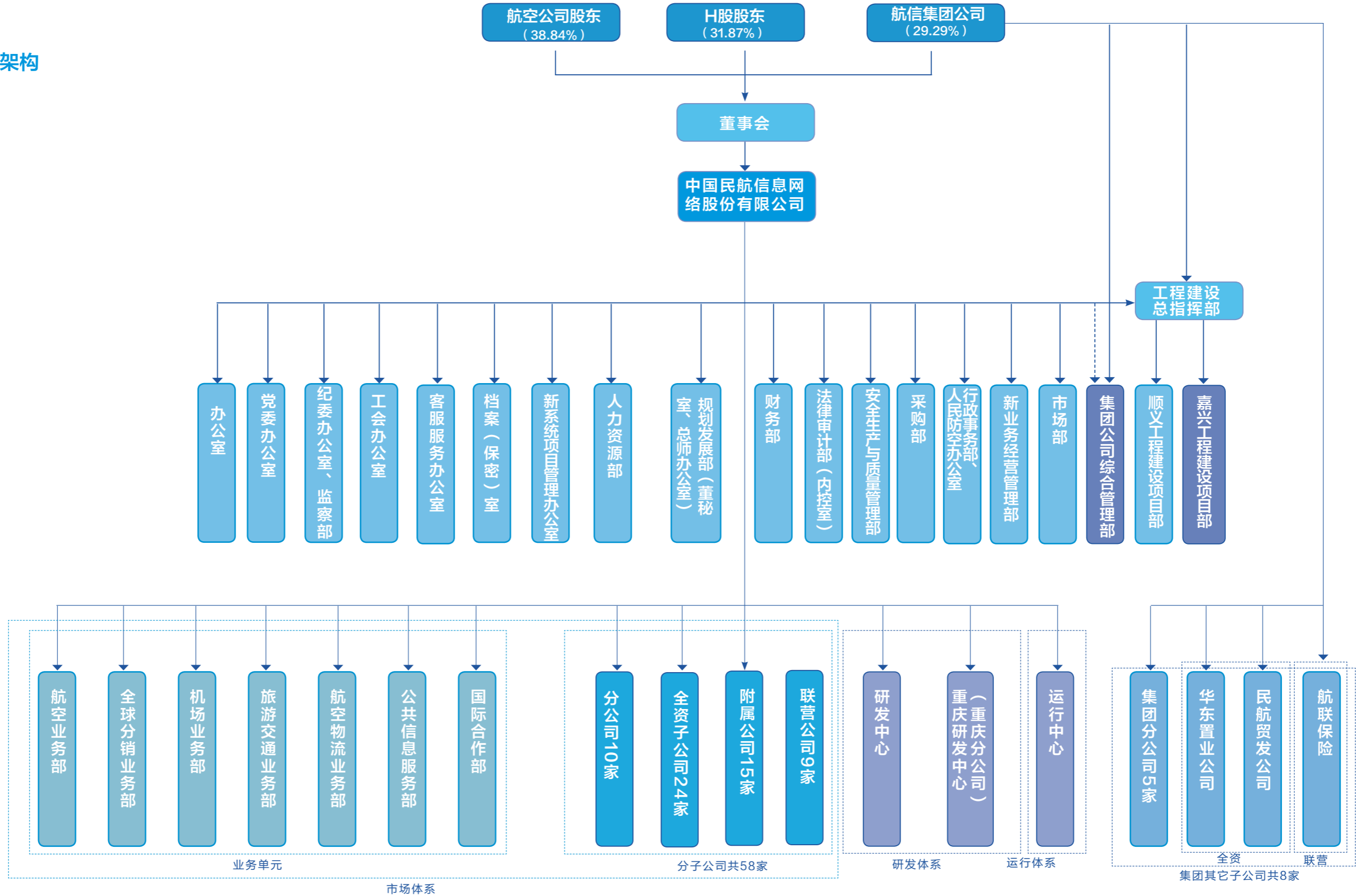
订座系统近三年处理量
订座系统处理旅客量（百万人次）：



结算系统近三年处理量
结算系统BSP客票处理量（百万张）：



组织架构



✈ 公司治理

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，目前董事会共由八位董事组成。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

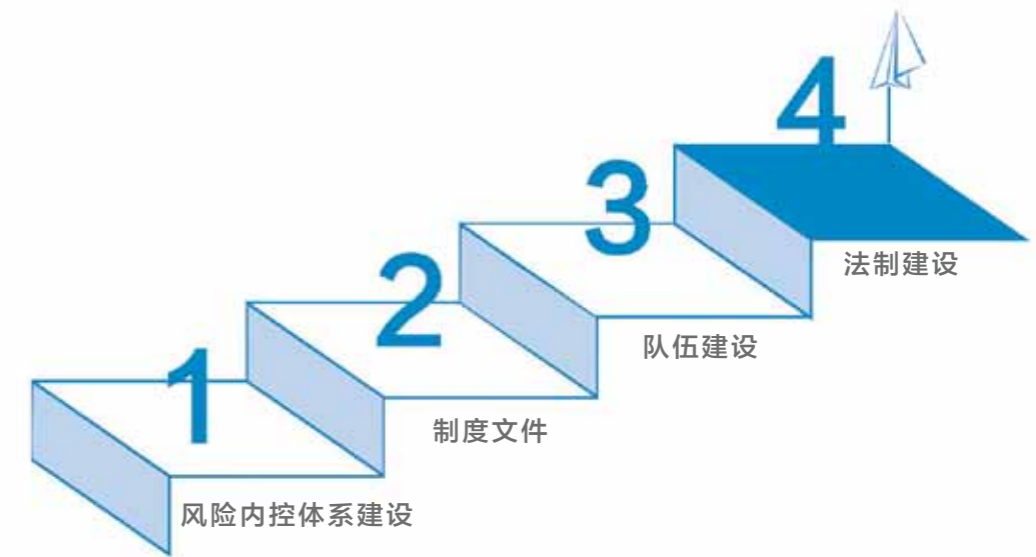
章程规定设立了监事会。目前，监事会由五名监事组成，包括两名股东代表监事、两名职工代表监事和一名独立监事。

二零一四年度，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



注重风险防控



风险内控体系建设

在2014年初制定
《中国航信内
控风险管理工作
中期规划》



建立健全内控与风险闭环管理体系。建立了系统的、覆盖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，持续推进内控与风险信息化建设，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，并通过风险应对及内控整改等方式改进风险处置方法。

推进各层级的风险内控体系建设。在2014年初制定《中国航信内控风险管理工作中期规划》，目标是建立系统的、覆盖全公司各级子企业、各层次责任主体的内控机制，建立常态化的风险评估和内控评价机制，促进信息化建设和升级，着力提升内部控制的健全性与有效性，不断提升内控机制的运行效率。公司根据规划已开展了分子公司内控与全面风险管理体系建设工作，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。

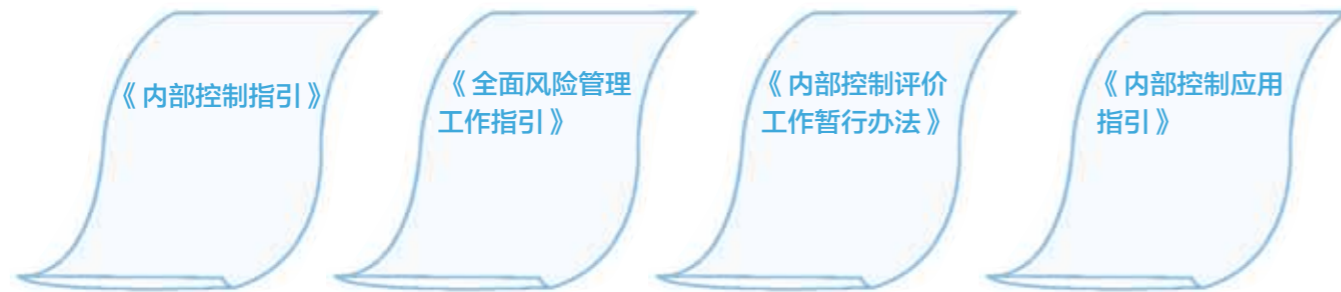
结合内外部审计监督，形成监管合力。中国航信始终坚持合规、效益、风险审计并举，重点关注分支机构重大决策和重要事项、内部控制的有效性和公司经营风险，分别开展经济责任审计、财务收支与内部管理审计、整改落实跟踪审计和工程决算审计工作，力求发挥内部审计在及时发现问题、明确经济责任、纠正违规行为、完善内控制度、规范经营活动、改进财务工作、强化资产管理、防范和控制经营风险等方面的作用。配合国资委等外部监管机构对公司开展的各项监督检查工作，根据外部监管要求和政策改进内部检查工作方法，确定下一步内部检查的工作重点，并积极落实整改工作。

制度文件

制定《内部控制指引》、《全面风险管理工作指引》、《内部控制评价工作暂行办法》、《内部控制应用指引》等内部控制和全面风险管理制度，详细说明内部控制和全面风险管理体系的性质和任务，实施的原则、方法和步骤以及对各相关责任人的要求，力图开展科学的内控评价和风险评估工作，实现全面风险管理工作规范化、标准化，以指导各相关部门和分支

机构的内部控制和全面风险管理工作。

在“中航信内控与风险管理信息系统”中建立制度库，将公司现有的业务制度、工作手册等进行汇编整理，为整理内控矩阵奠定设计基础，并通过系统将制度库、内控矩阵和工作手册进行关联，强化了风险与内控一体化管理。



队伍建设

中国航信内设专职职能部门，负责统一协调、组织公司及分支机构的风控体系建设；对公司内控体系健全性、合理性、有效性进行检查、评价和意见反馈；开展公司全面风险评估和风险应对等工作。

2014年，中国航信各分支机构分别安排专（兼）职人员负责内控风险管理工作。公司定期组织开展业务培训，提升专兼职工业务水平，提升员工内控风险管理意识。

法制建设

完善法律制度建设。在已有法律制度的基础上，进行了部分制度的整理修订工作，建立工作流程，力争风险控制以事前防范、事中控制为主，事后补救为辅。为加强航信国际化经营中法律风险防范，发挥企业法制工作对航信国际化经营快速发展的支撑保障作用，出台了《关于加强国际化经营中法律风险防范的管理办法》。

完善法律风险防范体系。继续推进法律工作从被动受理向主动介入转变、法律风险防范机制从零散型向体系化转变，将法律风险防范关口前移。

案例

2014年，对河北空港、浙江航信、台湾公司、深圳凯亚、广西分公司、中航信旅行社、厦门凯亚等下属企业进行了法律风险检查，对被检查单位的公司治理、合同管理、公章管理、产权管理、重大决策、规章制度、诉讼管理等方面的合法合规性进行了检查，出具内部检查报告和管理建议书。通过查摆法律风险防范中存在的问题，力求全面准确评估公司法律风险防范状况，制订出相应的风险防范措施，并督促被检查单位整改。

加强党风廉政建设

2014年，中国航信按照中央纪委、国资委纪委的统一部署，认真贯彻中央纪委关于落实“两个责任”、深化“三转”的要求，积极落实党委主体责任和纪委监督责任，进一步加强党风廉政建设，完善反腐败工作相关制度，积极开展贯彻落实情况的监督检查。制定出台了《中国航信党委关于落实党风廉政建设主体责任的措施》《中国航信纪委关于落实党风廉政建设监督责任的措施》，对29家单位组织开展了调研，进一步明确了监督重点和监督方法，堵漏了腐败发生的“风险点”。



公司纪委定期开展对执行“八项规定”情况的监督检查，共开展“会所中的歪风”、“以公司名义办理各种会员、消费卡”等两次专项检查活动。专项治理自查工作覆盖公司中层以上干部共计225人，单位和部门共计59家，并成立巡视工作领导小组和工作组，启动了巡视试点工作。对4个试点单位开展巡视，并初步完成了对试点单位的巡视任务。



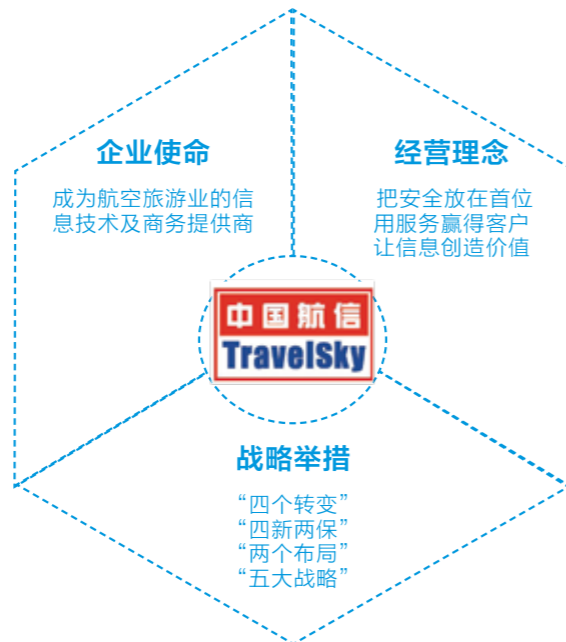
中国航信认真贯彻落实上级有关案件管理的要求，强化对信访举报和案件检查工作程序、工作纪律的管理，对反映领导干部问题线索的处置方式进行调整，修订了公司纪委检查信访举报和案件检查工作实施细则。

中国航信完善教育、监督和管理工作。结合公司业务特点和各单位实际，分类分层制定具有针对性的监督检查措施，初步形成了一套符合公司实际的监督工作指引。积极发挥二级单位纪委的作用，各单位根据自身实际，选择经营管理工作中的重点领域、关键环节和涉及职工切身利益的重要事项，开展效能监察。



中国航信2014年反腐倡廉建设工作会议

✈ 企业文化



企业使命

致力成为航空旅游业领先的信息技术及商务服务提供商。

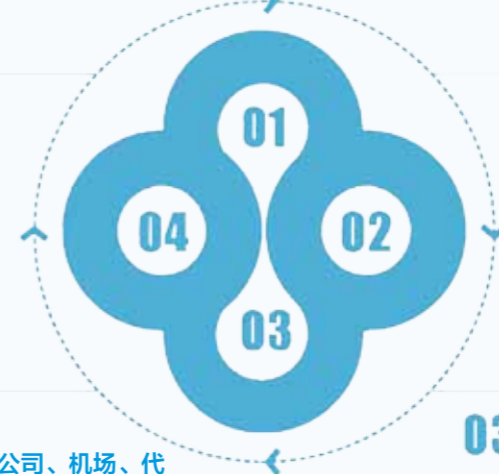
使命明确了中国航信在中国航空旅游业中应该扮演的角色，赋予了中国航信对股东、客户、员工应该承担的责任，充分体现了各利益相关者的要求。

01 国家和民航局的要求

支持航空和旅游产业的高速增长和竞争要求；成为保障国家信息安全的骨干力量之一。

02 国资委和其他出资人的要求

成为中国航空和旅游产业的高科技、强有力的和独特的服务提供商；保持在中国市场第一的位置；提供长期稳定和具有吸引力的投资回报。



04 客户（包括航空公司、机场、代理人 and 消费者等）的要求

高效的、高质量和低成本的信息服务；客户满意度高。

03 员工的要求

提供有吸引力的工作环境和良好的发展空间。

把安全放在首位

安全是航信生存的基础，是航信发展的最大保障。我们不断改善安全生产环境，不断梳理、完善管理流程和制度，建立健全应急管理体系，加大安全生产投入，严防系统安全事故发生，以安全保障发展。

用服务赢得客户

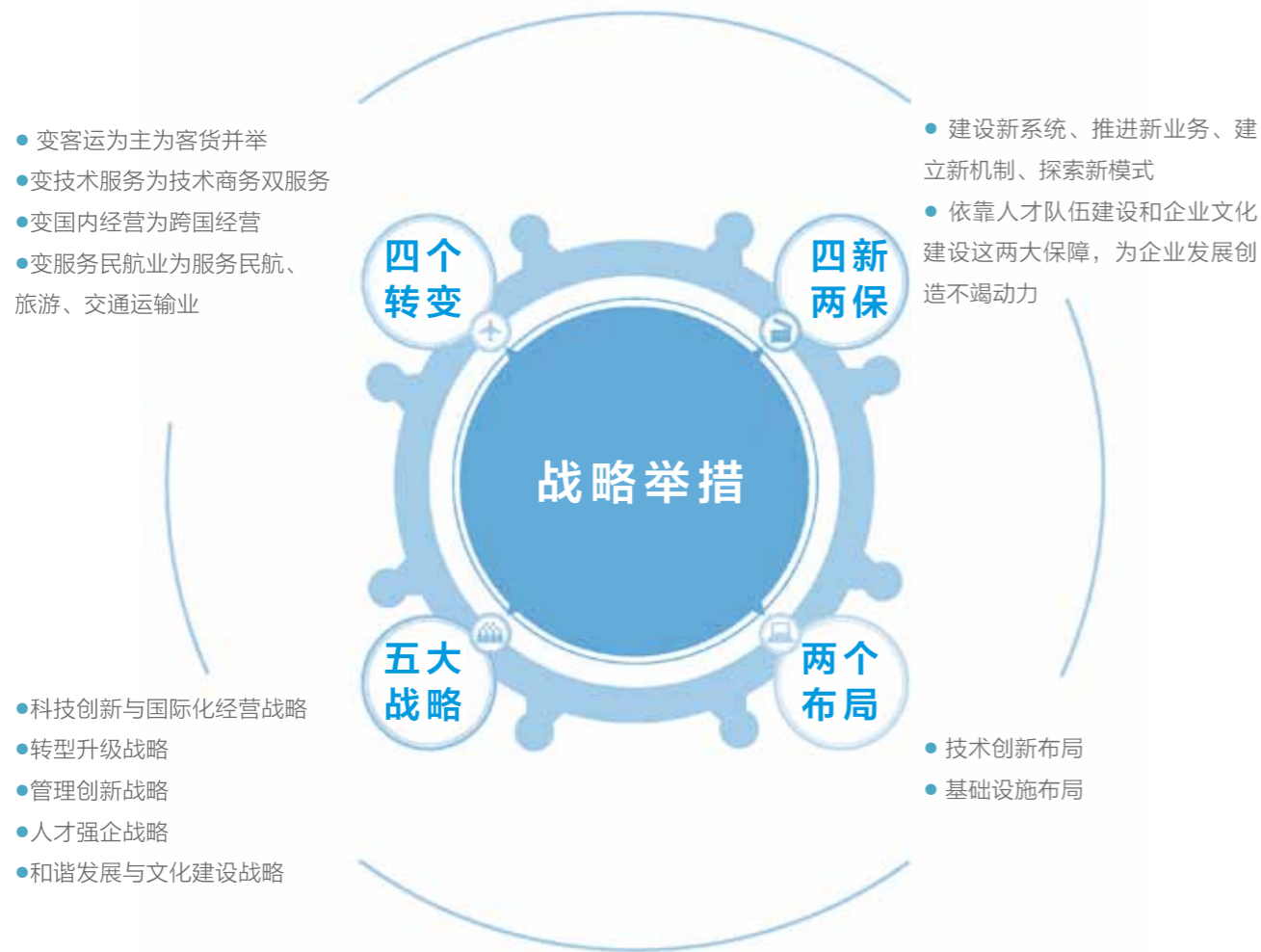
我们时刻关注客户满意度，用心聆听行业的声音、客户的声音，以专家视角深入而精准地把握行业动态和客户需求，深入推广“全流程服务”，在行动中将客户满意当成工作的头等大事来落实，全面提升服务水平。

经营理念

把安全放在首位、
用服务赢得客户、
让信息创造价值。

让信息创造价值

我们专注于信息技术的研究、开发与应用，为客户提供高品质信息产品和服务，帮助客户拓展业务，改善服务，提高运营效率。



✈ 社会责任管理

社会责任管理架构

中国航信社会责任管理工作由社会责任领导小组和工作组牵头，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

利益相关方	范畴	要求与期望	沟通与回应方式
政府和监管机构	<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
出资人	<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
投资者	<ul style="list-style-type: none"> 购买公司股票的投资人 	<ul style="list-style-type: none"> 及时合规的信息披露 降低企业经营风险 提高公司价值和市值 良好的经营业绩 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 投资者对话与反馈
合作伙伴	<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
客户	<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
员工	<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
行业	<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
社区	<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

公司2014年获主要奖项和荣誉

- “国家规划布局内**重点软件企业**”
- 继续保持“计算机信息系统集成”（一级）资质和“**高新技术企业**”资质
- 通过了“ISO9001/ISO20000” **双体系监督审核**
- 通过了ISO27001**信息安全**管理体系认证
- 入选“2014年度中国服务业企业**500**强”和“2014中国方案商百强”
- 荣获“中国软件服务业企业**信用评价AAA级**（最高级）”
- 荣获“2014中国**十大创新**软件企业”
- 荣获“2014中国行业信息化**首选服务商**”
- 荣获第三届全国大学生软件设计大赛“**企业突出贡献奖**”
- “自助值机系统”被评为“2014中国年度**创新软件产品**”
- “机场旅客服务软件”荣获“2014年度中国民航**信息化最佳产品奖**”
- “航旅纵横”荣获“**中国电子商务集成创新奖**”、“中国旅业互联网风云榜最佳航旅APP奖”、“2014年度中国企业**新媒体最佳运营奖**”以及“2014年度中央企业最具影响力**十大新媒体账号**”奖
- 2014年组织申报**44项**发明专利申请，**6项**技术发明专利获得授权，登记了几十项计算机软件著作权，完成了**25项**软件产品登记



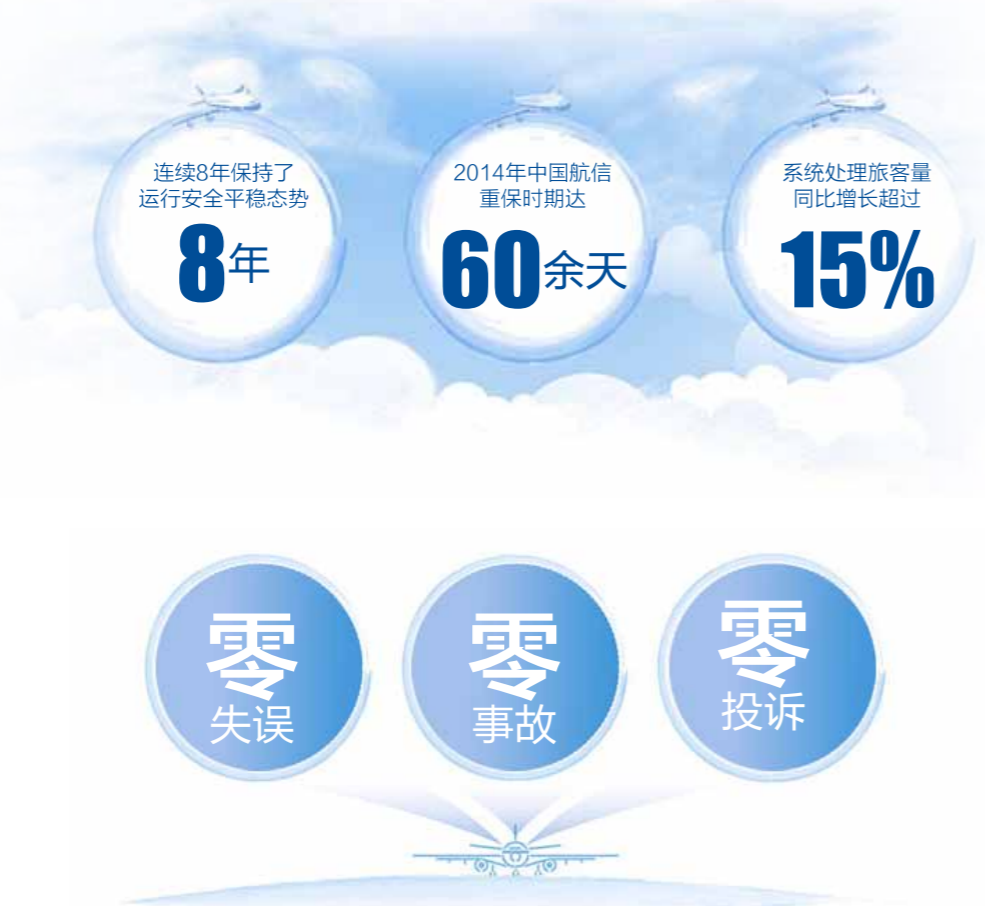
落实责任，
确保安全运行

- 加强安全绩效管理
- 提升安全运行水平
- 注重产品质量安全



落实责任，确保安全运行

航信人始终以保障安全生产为己任，摸索探索、研究积累，不断取得阶段性成果，连续8年保持了运行安全平稳态势。2014年中国航信重保时期达60余天，系统处理旅客量同比增长超过15%，在做好“春运”、“两会”等常规重保的同时，以“零失误、零事故、零投诉”的优异成绩完成了“青奥会”、“APEC峰会”等特殊时期的重点保障任务。



以“零失误、零事故、零投诉”的优异成绩完成了“青奥会”、“APEC峰会”等特殊时期的重点保障任务。

✈ 加强安全绩效管理

提高安全意识，
秉承安全第一的思想理念

中国航信历届领导班子始终坚持“把安全放在首位”的理念，将安全生产视为航信的立司之本和社会责任，依规治安、全员重安、责任强安、科技兴安，各单位积极发挥安全文化建设在生产中的主体作用，逐步形成了安全第一的“红线”意识、全员重安的企业氛围和“如履薄冰”的工作态度。

面对内外部安全威胁长期存在的新常态和民

航业高速发展而产生的运营压力的新特点，中国航信与时俱进，深入贯彻国务院全国安全生产电视电话会议和“新安全生产法”的总要求，不断完善安全生产的组织管理体系、制度流程体系和技术支撑体系，使安全能力、保障水平、产品质量和队伍建设再上新台阶，为中国航信在新常态下的持续、健康、稳定发展提供坚强的安全保障。

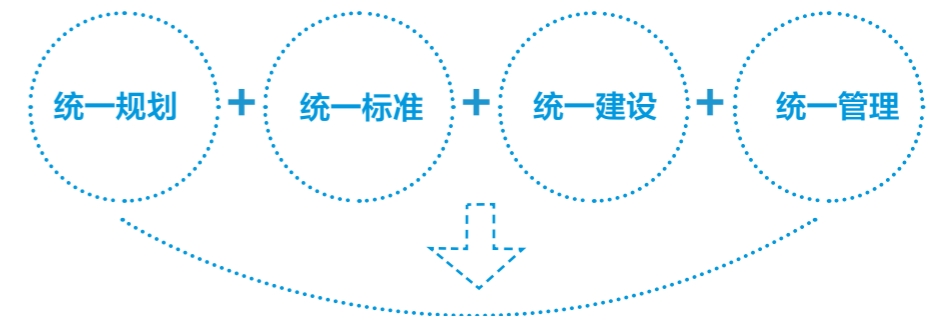
完善规章制度， 形成日臻完善的工作流程

在航信安全生产的历史上有经验，也有“血的教训”，航信人从中总结出了一套符合航信生产实际的工作机制、管理规范 and 运行流程，有效保证了安全生产在制度化轨道上良性运行。

2014年，中国航信一手抓运行安全，一手抓信息安全，重点推进安全制度流程体系建设。制定、修订了《安全生产委员会章程》、《安全生产制度》、《网站安全测试实施规范》等一批制度流程文件；尤其在信息安全方面，不断健全信息安全管理

制度、标准和流程，梳理、完善制度流

程文件100余份，构建起管理与技术相辅相成的安全机制。
2014年，中国航信完成公司信息安全纲领性制度《中国航信信息安全方针》的制定，从公司层面明确了信息安全总体方针、组织架构、岗位职责、管理方法及总体策略要求；编制了公司《信息安全总体框架设计》，在“统一规划、统一标准、统一建设、统一管理”的方针指导下，形成了适合公司信息化战略发展的信息技术安全保障体系。



形成了适合公司信息化战略发展的信息技术安全保障体系。

落实安全责任， 强化层层落实的责任体系

随着信息安全形势日趋严峻，信息安全已成为国家安全的重要组成部分。2014年，中国航信从组织、责任、管理、技术等方面重点提升信息安全管理水平，制定和完善信息安全管理制度、标准和流程，推动安全防御技术手段研究应用，强化信息安全专项治理，认证通过了ISO27001信息安全管理体系，逐步构建管理与技术相辅相成、安全、有效、可控的安全机制。

在贯彻新“安全生产法”的“三个必须”重要要求基础上，中国航信本着“谁主管、谁负责，谁经营、谁负责”的指导原则，各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。由领导带头，重预防强约束，坚持以落实安全主体责任为重点，提高责任意识，规范责任分解，严格责任追究，持续强化了安全生产责任制。另外，中国航信坚持人才是第一生产力，初步完成信息安全考核办法的设计，将信息安全工作和安全事件纳入安全生产考核；组织各单位制定了信息安全责任分解方案，确定各部门信息安全责任，分解信息安全责任到人。着力构建了教育培训、选人用人、能力提升等机制，打造出了一支思想素质过硬、能力水平过硬、作风纪律过硬的安全生产管理队伍和技术队伍。

✈ 提升安全运行水平

加大培训力度

中国航信一贯高度重视安全培训，以此促进公司整体安全保障能力不断提升。2014年，集中举办了二期安全生产教育培训，组织邀请了民航局、公安部、民航大学等相关领域专家，对150余名生产一线管理人员和骨干员工进行安全管理和技术实操专项培训；通过组织开展“大讲堂”活动，邀请公司内部技术专家，从安全生产的理论方法、技术手段、故障处理、经验心得等方面开展培训和知识交流。



定期安全检查

中国航信不断探索以问题为导向的安全生产治理体系。2014年，在运行安全常态化管理上，按季度定期开展安全大检查，平均每季度完成的深入治理或提升达到50余项；在信息安全专项工作中，发现并完成了组织机构、责任落实、管理制度、技术能力等4个方面653项工作的治理和提升；在隐患管控方面，中国航信建立了定期检测和实时监测相结合的隐患管控体系，全年主动监测发现多个系统存在高中级别安全风险，并组织对近1/3的网站系统进行了加固；在系统账户安全管理方面，中国航信组织开展了涉及旅客信息、公司生产数据的各类账号审计和清理，研发完成的ICSPNR访问权限管控产品，每年约可为国内航空公司挽回收益漏洞损失2.6亿元。

平均每季度完成的深入治理或提升达到

50

 余项

并组织对近

1/3

的网站系统进行了加固

发现并完成了组织机构、责任落实、管理制度、技术能力等

4个 方面 653 项工作的
治理和提升

每年约可为国内航空公司挽回收益漏洞损失

2.6

 亿元

加强应急演练

中国航信一贯重视安全事故的应急管理工作。2014年，面对民航业常态化的保障压力，及“亚信峰会”、“亚欧博览会”、“南京青奥会”、“十八届四中全会”、“APEC峰会”等多个重点保障任务，公司进一步优化应急演练方式，研究系统灾备策略，科学有效的推进了安全事故应急管理工作。



针对离港前端问题多发的情况，组织内部基层单位对现有应急预案进行了完善，补充了应急情境及处置措施，有效提升了离港前端运行保障能力。2014年全年，共组织总部各部门完成应急演练236次，分支机构共实施机场大规模应急演练69次，切换本地备份航班2769个，充分保障了应急体系的科学化运转。

中国航信根据业务服务范围及行业地位、社会责任，通过对风险、成本、业务需求等分析，重点探讨了同城、异地和两地三中心3个灾备方案，以实现公司信息化基础设施和信息系统抵御数据中心级和城市级两类灾难的目标，供公司领导团队决策。

共组织总部各部门完成应急演练

236

 次

分支机构共实施机场大规模应急演练

69

 次

切换本地备份航班

2769

 个

重点探讨了同城、异地和两地三中心

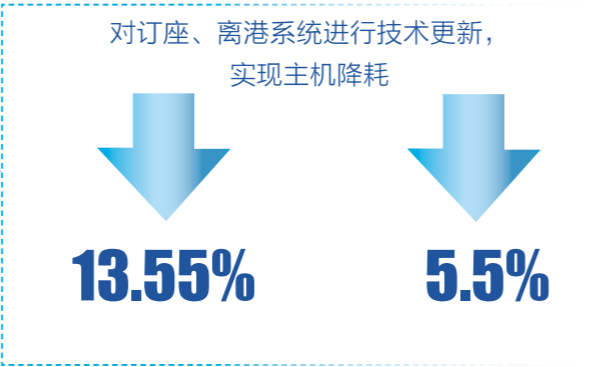
3

 个灾备方案


✈ 注重产品质量安全

中国航信十分注重产品质量安全，通过技术创新进一步提高产品安全性能，2014年完成了全球首创的“主机松耦合系统架构升级建设”工作，对订座、离港系统进行技术更新，实现主机降耗13.55%和5.5%，保证了系统运行稳定；陆续投产了新一代订座、国际运价搜索等新系统，并完成了面向行业客户的用户安全管控平台（TIAM），实现对系统用户及账号安全的全局管控。

主机松耦合
系统架构
升级建设



案例

中国航信启动老旧主机替换项目。随着为三大业务系统服役了近十年的两台主机生命服务周期结束的临近，出于对离港系统的生产安全和为客户提供更好的服务考虑，本次项目可使三大业务系统在资源、处理能力等方面得到较大提升；在民航逐年保持旅客量高增长的情况下，为保障春运、节假日高峰时的信息服务提早做好准备；替换下来的两台主机还可以为机房的灾备及测试系统扩容，为研发部门提供更多测试资源。中国航信2014年4月15日凌晨1点钟，随着各项指标通过测试，离港系统顺利完成了主机迁移工作。



5

稳健经营，
创造行业价值

- 资产保值增值
- 优化业务布局
- 加快海外拓展

稳健经营，创造行业价值

✈ 实现保值增值

中国航信2014年继续保持良好的经营情况，在整体关键指标以及各业务板块市场业绩均保持稳步增长。2014年，实现营业收入533,464万元，利润总额193,232万元，资产总计1,553,712万元，纳税总额44,197万元。

实现营业收入

533,464万元

利润总额

193,232万元

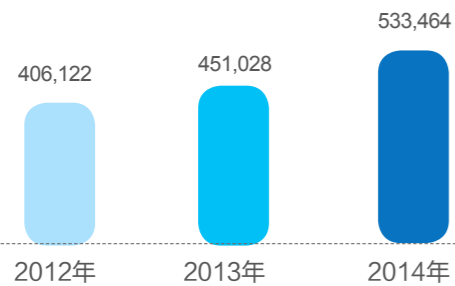
资产总计

1,553,712万元

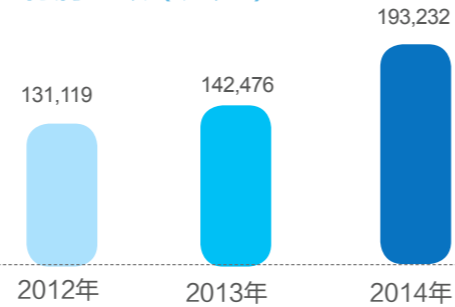
纳税总额

44,197万元

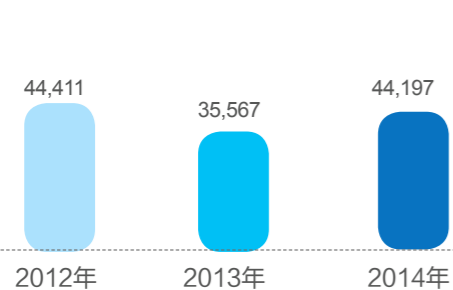
收入（万元）



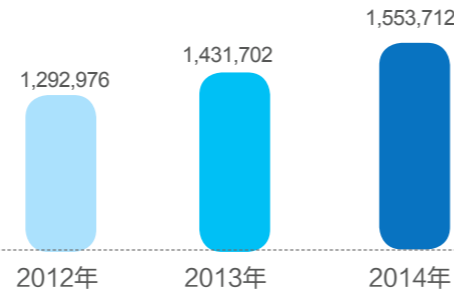
利润总额（万元）



纳税额（万元）



资产总额（万元）



✈ 优化业务布局

业务布局

✈ 航空信息技术服务

承担航空公司业务产品线（含ICS、DCS、电子票、航空公司网站等）项目。

截至2014年底，拥有业务托管

航空公司客户**46**家，

其中大陆地区**33**家，

港澳台地区**3**家，

海外地区**10**家。

✈ 分销信息技术服务

承担全球分销业务产品线（含主机分销产品线、代理人产品线、面向代理人的商务系统等）项目。

案例

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”。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。2014年底，第五次共翔会议参会人员近**50**人，参会航空公司国航、东航、南航、海航、厦航、深航共**6**家。



业务布局

✈️ 结算及清算服务

向商营航空公司及其它航空企业提供结算及清算服务和信息系统开发及支持服务，作为本公司主营的航空旅游分销及销售业务的下游业务，有力加强了本公司在航空运输旅游业信息技术的产业链。

✈️ 机场信息技术服务

承担机场业务（含航空公司在机场所使用的）产品线及机场信息集成产品线的业务拓展与产品开发等项目，由四条主要产品线组成，包括18种主要产品服务。

✈️ 旅游产品分销服务

承担旅游交通业务产品线（含酒店业务、B2C业务、搜索引擎业务、保险业务以及相关新业务等）项目。

✈️ 航空货运物流信息技术服务

面向航空公司（提供航班、舱位控制、运价发布、订舱、销售管理、数据采集等物流信息产品与服务）、机场货站（提供货物的进出港、中转等地面操作、装机报载、机坪装卸、智能报文及货运安检等产品与服务）、代理人及民航相关机构，提供全方位的航空物流产品与服务。截至2014年底，航空物流信息平台（CCSP）注册代理人用户1600多家，为国货航、中货航、英航、美航等16家中外航空公司、30多个国内机场货站、代理人、货主、海关、税务、检验检疫等提供全流程、行业级的产品与服务。

✈️ 公共信息服务业务

承担为政府、交通、电力、能源、医药、彩票等行业客户提供包括数据中心外包、运维管理、系统容灾、云平台建设、系统开发集成等多类型专业信息化服务业务。

✈️ 国际业务

开展国际化经营，拓展国际市场空间，立足全球配置资本、技术、市场等各类资源，积极参与国际竞争，对行业发展趋势进行研判。

✈️ 移动科技业务

以“航旅纵横”App为重点的，为航空公司、机场及互联网等公司提供移动互联网民航信息服务。“航旅纵横”是中国航信官方推出的唯一一款民航出行服务软件，是目前国内最权威、功能最强大的民航信息服务产品，可为用户提供全方位民航出行信息服务。2014年，航旅纵横成为服务航空出行的国有第一品牌，高端航空用户数量突破**1000万**，产品知名度、社会美誉度均占据行业领先优势。

✈️ 加强对外合作



2014年3月3日，中国航信与东方航空公司签署合作协议。



2014年9月12日，中国航信与机械总院在京签署战略合作框架协议。



2014年8月27日，中国航信与中国铁道科学研究院在京签署战略合作框架协议。



2014年12月18日，中国航信与北京外国语大学在京签署战略合作框架协议。

✈️ 加快海外拓展

2014年，中国航信进一步加快国际市场开拓步伐，支持股东航空公司开展国际经营，加大海外旅客服务系统推广，提升国际竞争能力与经验，成立国际合作部，对海外业务进行有效管理。与此同时，澳洲公司、北美研发中心正式运营。截至目前，已在香港、台湾、新加坡、韩国、日本、美国、欧洲、澳洲多个国家或地区设立海外公司，拓展海外业务。



技术创新，
助推行业发展

- 加大创新投入
- 注重成果转化
- 助推行业发展

技术创新，助推行业发展

✈ 加大创新投入



2014年新一代旅客服务系统建设项目进入逐步交付阶段。公司调整了项目管理体系，统筹安排资源，在技术引进的基础上，加大集成创新力度，年均人力投入700余人，资本开支3360万元，项目建设取得了阶段性成果。

中国航信推出了一系列鼓励团队创新的措施，在“科技创新奖”的基础上，大力开展产学研合作，充分利用科研院所和高校的力量，弥补公司在基础研究和创新管理方面的不足，实现产学研相结合，形成共

同投入、优势互补、利益共享、风险共担的合作创新机制。

中国航信加快海外布局，初步形成了以总部研发中心为核心、北美研发中心为牵引、重庆研发中心为延伸、分子公司研发机构为补充的分布式协同研发体系。同时，中国航信积极争取国家科技创新资金支持，组织了国家核高基重大专项、民航科技创新重大专项等国家及行业重大科研项目的立项工作，推动公司技术创新成果纳入国家科技创新体系。

✈ 注重成果转化

中国航信以新系统项目建设为抓手，逐步形成了一套面向互联网的敏捷研发方法论。2014年，中国航信推出的大数据集成软件和比对软件，解决了灾备数据与生产数据的一致性检测、灾备系统集成到大数据平台等技术难题。

中国航信“基于安全可靠基础软件的民航客票交易应用研究与示范工程”被工信部确立

为国家科技重大专项——核高基专项。“面向民航信息服务的公共云计算平台建设”被国家发改委确立为国家战略性新兴产业项目，安全可靠信息系统技术支持公共服务平台以及大规模分布式旅客服务信息系统高可用关键技术研究都被列入国家重点专项。

2014年，中国航信获得6项技术发明专利授权和29项计算机软件著作权。

基于安全可靠基础软件的民航客票交易应用研究与示范工程

国家科技重大专项——核高基专项

面向民航信息服务的公共云计算平台建设

国家战略性新兴产业项目

安全可靠信息系统技术支持公共服务平台以及大规模分布式旅客服务信息系统高可用关键技术研究

被列入国家重点专项



✈ 助推行业发展

中国航信注重加强行业内外合作，与中国民航大学一起承担民航发展“十三五”规划前期研究项目和“中国民航信息化发展战略研究”项目。积极响应国家政策，与国内低成本航空公司、空管、卫星通信、气象、租车等单位在大数据、航空增值服务等业务方面寻求广泛合作。

2014年，中国航信主持起草制定行业标准4项，参与起草制定行业标准3项，经中国民航局批准正式发布为民航行业标准。



案例

新一代BSP数据处理系统成为国际航协全球唯一BSP数据处理系统。国际航协新一代BSP数据处理系统（以下简称新BSP系统）在北亚区包括中国、蒙古等**5**家BSP正式投产，这标志着结算公司研发的新BSP系统上线成功。新BSP系统是国际航协全球唯一BSP数据处理系统，用于处理中国、澳大利亚、加拿大、日本、俄罗斯、德国、英国、法国等上百个国家和地区的**60000**多家代理人和**400**余家航空公司之间的结算业务。该系统与国际航协、GDS、航空公司、代理人，银行等周边系统



新一代BSP数据处理系统通过国际航协验收，并于2015年开始全球实施

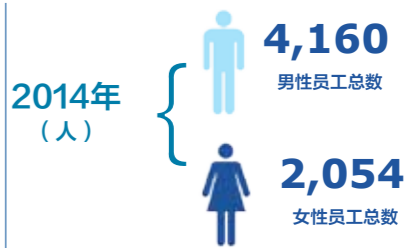
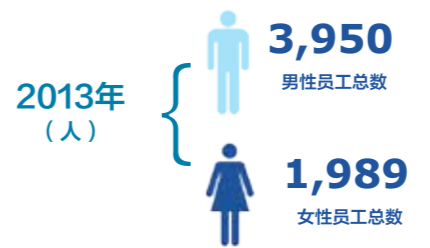
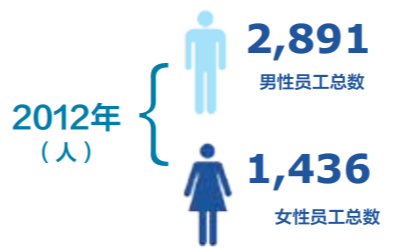
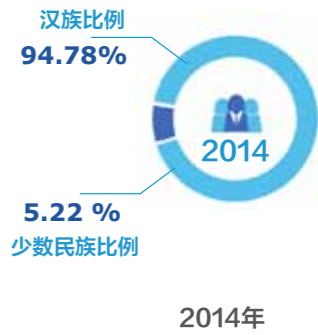
连接正常，日均处理交易**41**余万宗，所有上线BSP已顺利完成多个结算周期的业务处理，所有开账数据计算准确无误。新系统的性能和自动化程度比老系统有了显著提升，主要作业性能提升**30%**以上。新一代BSP数据处理系统2011年8月正式启动，历经**37**个月的开发周期，项目于2014年8月31日顺利通过验收测试。此次系统的成功交付对中国航信和国际航协具有重大意义，按照目前国际航协的计划，明年三月将开启ISIS2全球实施计划，到2018年，ISIS2将成为国际航协BSP数据处理系统全球唯一统一版本，服务于近百家BSP，年处理金额将高达**1880**亿美元。

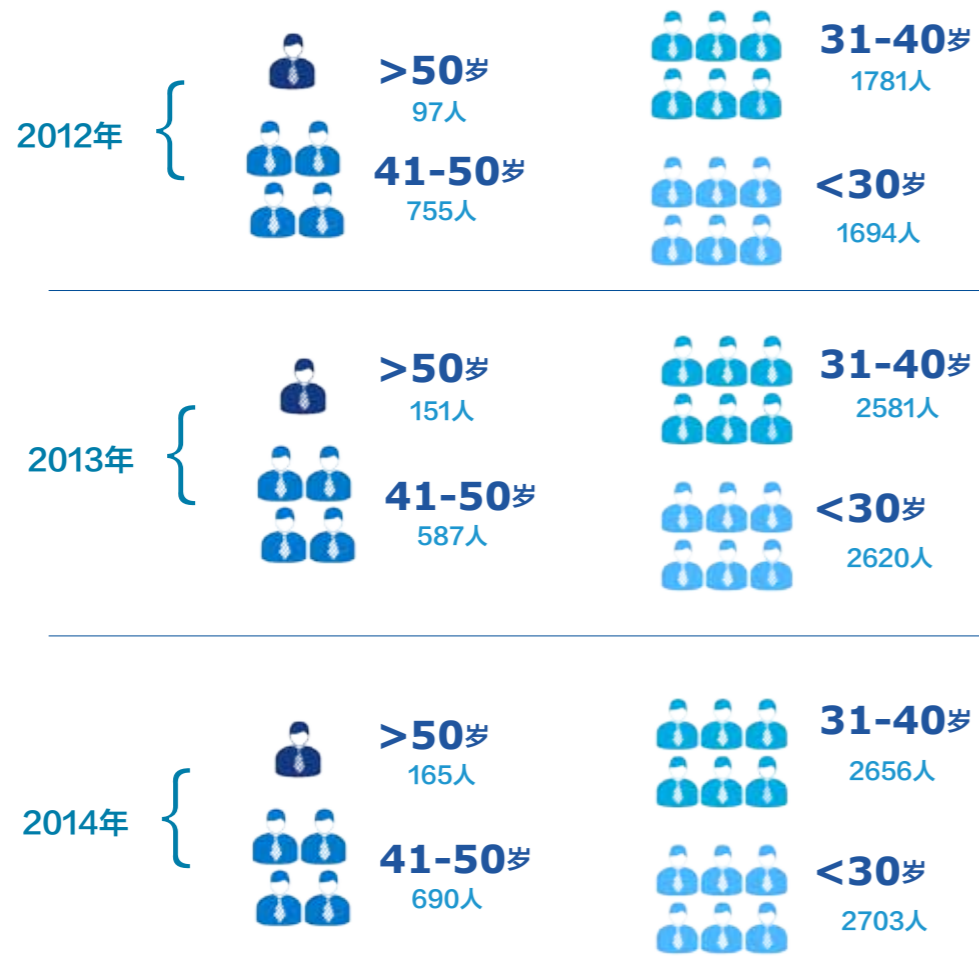
7

关爱员工，增添企业活力

- 保护员工权益
- 促进员工成长
- 营造和谐氛围
- 改善员工生活

航信员工情况





员工权益
2012年、2013、2014年

100%

劳动合同签订率100%。

100%

劳动保险覆盖率100%。

员工培训

		2012年	2013年	2014年
员工培训总人数	人	10715	7367	4846
员工培训总支出	万元	215	331	417
普通员工培训平均时长	小时	16	64.7	34.2
管理层员工培训平均时长	小时	40	141.4	27

✈ 保护员工权益

100%

中国航信新员工和
续约员工的集体
合同签订率均为
100%。

我们尊重人权，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%。

我们推进民主管理，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；召开了中国航信二届四次职工代表大会，基层单位也相继召开了职代会。

✈ 促进员工成长

我们积极搭建职业发展平台，深入开展班组建设活动，组织38个单位的285名班组长，参加了为期一年的中央企业第六期班组长岗位管理能力资格认证远程培训班；256名班组长参加了第五期班组长远程教育培训结业考试；专门为班组长定制举办了3期班组长管理培训班，来自各单位的143名班组长参加了培训。



38个单位



256名班组长



285名班组长



3期班组长管理培训班



143名班组长参加了培训。

我们努力完善绩效管理体系，提高绩效考核指标设置的科学性与精细化，完善绩效目标执行过程中的辅导，加强员工个人绩效与公司、部门绩效的联动，给予绩优员工相对更加优厚的薪酬回报，不断提高各级各类员工绩效管理的规范化程度。

我们注重培养国际化人才，以海外子公司为基地，建立起了一套成熟的外派干部和骨干员工赴海外公司实践锻炼的流程，并通过选拔人员外派海外公司进行锻炼，将员工培养成熟悉国际市场、具备国际化视野、精通公司技术、熟悉业务的国际化人才。目前，已先后向美国、欧洲、日本、韩国、新加坡、香港、台湾等海外公司派遣了干部和骨干员工进行实践锻炼。

✈ 营造和谐氛围

我们珍视员工奉献，建立了市场化的薪酬管理体系，确立了“以岗定薪、按绩取酬”的科学化薪酬管理机制，优化了员工薪酬结构，完善了员工薪酬长期增长机制，并采取了骨干津贴等多角度的薪酬激励手段。

我们关注女性员工发展，持续完善了女职工大病互助基金；开设了“爱心妈妈小屋”；开展了为期近5个月的“中国航信女性职业形象论坛”系列活动。



第二届中航信民航网络技术人员岗位职业技能大赛



2014年中国航信计算机软件开发岗位职业技能竞赛机考现场



2014年中国航信计算机软件开发岗位参赛选手认真培训



国资委群工局领导为一等奖选手颁发荣誉证书



2014年中国民航收入结算员职业技能大赛



公司关爱女性员工，举办“女性职业素养提升”专题讲座



我们重视新员工成长，从新员工入职开始就为他们安排了内容丰富、形式多样的培训，从培养团队合作精神的拓展训练到各部门负责人、资深专家负责授课的常识性、专业性培训，从各部门“师带徒”的工作技能培训

到入职一年后的完善自我管理、缓解工作压力、明确角色定位的再培训，这些都为新员工迅速适应企业环境并与所在团队成员展开良性互动打下了坚实的基础。

为改善办公区域用电环境，确保员工用电安全，中国航信于2014年底共历时35个工作日，累计工时840多个小时，完成部分办公区域实施配电改造。



✦ 改善员工生活

我们积极组织职工生日祝福、节日慰问等活动，并针对异地工作、延时工作、法定节假日值班、夜班工作人员和业务技术骨干等认真执行相关管理办法，全方位保障员工的生活质量和工作环境。

我们举办多项文体活动，开展了“航信职工大讲堂”系列活动，丰富职工生活，扩展职工视野，举办了首届中国航信职工田径运动会，组织了足球、篮球、乒乓球、羽毛球、游泳、钓鱼、桥牌等七项“航信杯”体育比赛，增强职工体质；举办了职工文体大会，开展了趣味健走等群众健身活动，展示了职工体育活动成果。

我们注重员工关怀，推进了“心健康·新旅程”职工关爱计划。聘请专业机构举办

了5场次心理健康培训讲座，近千人次参加培训；为632名职工提供了心理健康检查服务；为全国各地的职工提供了心理咨询服务，159名职工接受心理诊断和咨询，一个职工群体接受了心理健康危机干预。

我们帮扶困难员工，启动了中国航信“职工爱心互助金”，建立了帮扶病患职工的长效机制；开展了职工帮扶慰问工作；开展了以“解忧暖心增活力”为主题的送温暖活动和以“凉爽送一线、关爱到身边”为主题的送凉爽活动。

我们加强退休员工管理，继续做好退休人员的管理与服务工作，及时研究面临的新情况新问题，积极探索做好退休人员管理与服务工作的新途径新方法，不断完善退休人员管理与服务工作的体制、机制和制度。

航信组织篮球赛、足球赛、乒乓球赛以及田径运动会

丰富的员工活动

聘请专业机构举办了5场次心理健康培训讲座

5 场次

为632名职工提供了心理健康检查服务

632 名

159名职工接受心理诊断和咨询

159 名



为鼓励大家坚持体育运动，增强身体素质，倡导快乐工作，健康生活的理念，中国航信于2014年10月举办了“快乐五公里”长跑比赛

8

注重环保，
坚持绿色发展

- 加大节能创新
- 施行低碳运营
- 倡导绿色办公

注重环保，坚持绿色发展

中国航信认真贯彻落实党中央、国务院有关节能减排的方针政策，以科学发展观为指导，高度重视节能减排管理工作，把节能减排作为提升核心竞争力、履行社会责任的重要内容，积极推动节能减排工作的深入开展。

✈ 加大节能创新

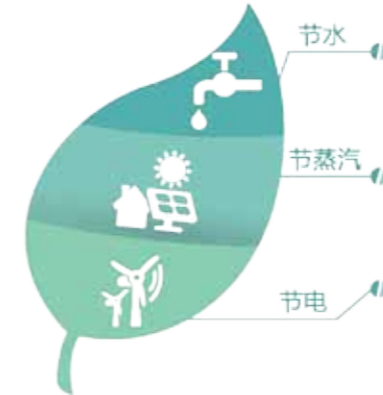


中国航信自主创新设计研发全自助行李处理系统ADOP产品在多个机场投产，成为北亚区首个完全按照IATA标准实现的全自助行李处理产品，极大方便旅客出行，节省了对社会资源的消耗。中国航信推出的行程单服务产品，使旅客在出行时，可以通过机场的自助设备或人工柜台领取到自己的行程单，据测算，行程单服务产品预期每年将减少6万吨碳排放，每年可节省配送成本数亿元，从而使旅客获得更环保、更优质的服务体验。

中国航信利用虚拟化技术及云计算服务平台，大力提升系统利用率、空间使用率、人工效率等，与此同时将耗电量降低到了国际先进水平。借助中央企业共用灾备中心的建设，中国航信为各类中央企业提供最优信息技术服务，促边际效益最大化，为社会整体信息化发展提供绿色低碳通道。



✈ 施行低碳运营



中国航信按照美国LEED绿色建筑认证标准要求，对北京顺义高科技产业园区总控中心进行绿色施工、文明施工。园区建设，通过采购循环材料、地方材料、高效节水型器具等方法，减低对原始材料的采伐和加工，减少材料运输产生的环境影响，减轻市政供水、排水系统负担，减少对区域微气候、人类和野生物种的环境影响。



顺义园区



嘉兴园区

✈ 倡导绿色办公



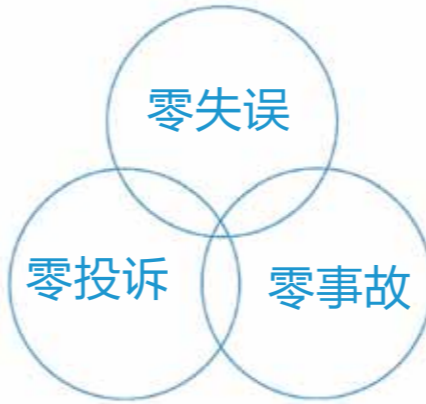
中国航信在办公活动中，倡导员工从身边的小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一升油。降低空调使用频率；提倡使用节能灯；自带水杯，减少使用一次性杯子；不使用大功率热水器；推行纸张双面打印，无纸化网络办公方式；加强公车使用管理，按照“立足国产、保障公务、经济安全、节能环保”的原则配备车辆，按照“合理调配、安全使用、节俭廉洁、责任明确”的原则对车辆进行日常管理，降低公车使用频率，减少公车油耗。

在全国节能宣传周和全国低碳日活动中，中国航信全体员工积极参与，活动推进有序、成效显著，形成了从我做起、马上做起、点滴做起的节能减排良好风气。

服务社会，促进和谐发展

✈ 重大任务保障

APEC峰会保障



2014年11月，举世瞩目的APEC峰会在北京举行，国家主席习近平及众多国际政要出席会议。

中国航信自上而下对APEC峰会保障工作高度重视，成立APEC峰会民航信息安全保障领导小组，加强组织领导、明确职责任务、细化工作措施，召开专门的保障会议，制定详尽的保障方案，确保APEC峰会各项保障工作协调有序、完善一致，以“零失误、零事故、零投诉”的成绩圆满完成了APEC峰会的重保任务。

中国航信北京分公司作为首都机场信息系统的重要服务商，配合首都机场完成重要紧急的工作任务，并派出技术骨干参与专机楼启用保障工作，确保了APEC会议期间首都机场地区民航信息系统安全稳定运行，鉴于北京航信在此次会议保障工作中的突出贡献，首都机场信息技术部特致信感谢，向北京航信参与具体工作的人员致以敬意。



服务社会， 促进和谐发展

- 重大任务保障
- 便捷旅客出行
- 参与社会公益



抗击埃博拉病毒

中国航信广州公司成立埃博拉防控领导小组和工作小组，制定了埃博拉应急预案，在总部各部门的支持和配合下，应地方政府和卫生防疫部门的要求，在提供西非相关航空公司航班旅客数据及开展埃博拉疫情应急防御等方面做了大量及时有效的工作，受到了广东省政府的肯定，为广东省疫情防控工作作出了积极的贡献。



广州公司学习埃博拉出血热防控知识

构筑安全可靠青奥会民航信息通道



2014年8月16日，第二届青年奥林匹克运动会（青奥会）在中国南京拉开序幕。中国航信高度重视、精心准备，成立青奥会信息保障领导小组，组织在上海虹桥、浦东以及南京禄口等重点机场的综合性应急演练，完成了T2航站楼离港、安检共计259套前端设备的安装、调试等一系列工作，开展了3次，共计7000名旅客规模的大型联合演练。青奥会举行期间，中国航信加派骨干人员全天候24小时值班，圆满完成青奥会重保任务。



中国航信圆满完成青奥会重保任务



✈ 便捷旅客出行

案例



航旅纵横便捷旅客出行。2014年，航旅纵横上线“延误猜一猜”功能，掀起了一股全民争赢旅豆、微博晒图分享的热潮。“延误猜一猜”将旅客航空出行中经常遇到的航班延误，通过旅豆的方式进行量化和积累。当飞机延迟起飞，旅客获得的旅豆数将随之增加。当旅豆数达到一定量级时，就可以兑换礼品，从而达到对旅客航班延误的“转移赔偿”。这一创新，被业界普遍看好，潜力空间巨大。上线短短两个月的吸粉能力和用户反馈，也印证了这样的判断。晒“旅豆明细截图”成为了流行。无害化的分享，代替了对于航班延误的吐槽和谩骂，显示出十足的正能量。

手机值机。2014年，移动科技目标在支持6家国内主要航空公司的手机值机功能的基础上，应用于海口、三亚、桂林、哈尔滨、漠河、伊春、大庆、鸡西、西宁曹家堡、湛江、丽江等60多家机场已开通手机值机，这让民航旅客实实在在地感受到电子化出行所带来的实惠、方便，使民航整体服务水平得到更大提升，也践行了绿色出行的服务理念。

案例 预选座位

2014年5月28日上午，在国航知音会员俱乐部贝塔斯曼营业部，一名旅客购买了机票后，为自己在飞机上选择了一个靠走道的座位，并为此支付了100元，获得了一张预选座位附加服务的电子杂费单票证（Electronic Miscellaneous Document，后统一简称EMD）。这是国航通过中国航信附加费系统出具的第一张预选座位附加服务产品的EMD，宣告此服务在国航正式启用。

✦ 热心社会公益

扶贫

中国航信高度重视定点帮扶工作，专门成立了扶贫工作领导小组，党委书记担任组长，直接部署开展扶贫工作。同时，中国航信选派1名部门副职级干部，于2014年初到神池县挂职扶贫，进行实地调研，着手制定扶贫规划，通过扶贫宣传，多方筹措扶贫资源，进行帮扶评估，努力探索发展问题，并创新帮扶思路，致力于神池中长远发展。



公司党委书记崔志雄一行走访考察定点扶贫
神池县当地农牧及养殖加工业

志愿活动

东铁匠营二小志愿活动

中国航信研发中心团委志愿服务团队一行**10人**走进了丰台区东铁匠营第二小学，开展志愿活动。东铁匠营第二小学中**70%**的学生是外来务工人员子女，家庭较为困难。由于学校师资力量有限，为了给孩子提供更好的关怀和教育，中国航信表示相关志愿活动将长期持续的开展下去，争取为孩子、为学校提供更多的帮助，让雷锋精神得到继承和发扬。

“学雷锋·我行动·我快乐”志愿服务

中国航信所属内蒙古公司团支部组织团员青年开展了“学习雷锋精神，关爱残疾儿童”活动，看望了呼和浩特市聆听听力语言训练中心正在进行听力语言训练的孩子们，让这些特殊的儿童在“异样”的世界里，感受我们充满爱心的温暖世界。



上海两团总支组织志愿服务活动

中国航信所属上海公司团总支组织志愿者，走进上海“颐养”养老院，在新年之际为养老院的老人们送去温暖。



志愿者正在为老人介绍外面发生的新鲜事

爱心捐衣活动

中国航信研发中心党支部举办了“衣加衣 送温暖”第三季爱心捐衣活动。用一个月的时间，将收集到的近240公斤重的物资，从北京分别传递到湘西武陵山区和四川大凉山，传递到需要帮助的人们手中，为他们带来温暖。



开展关爱老人主题活动

中国航信重庆研发中心开展“雷锋在我心中，用爱牵手你我”关爱老人主题活动，青年爱心小队一行**13人**，冒雨前往重庆市渝北区回兴街道社会福利院，为福利院里的老人们献上精心准备的爱心礼物，与老人们聊天唠嗑、拉起家常，为老人修剪指甲、擦洗身体。



关爱脑瘫儿童

组织全体党员群众为脑瘫儿童救助站自发捐款三次约**6000余元**，全部用于购买脑瘫儿童所需要的生活用品。受“黎明之家”脑瘫儿童救助站的邀请，参加了宁晋县民宗局举办的公益慈善演出。



关爱脑瘫儿童

地处高原，气候条件恶劣，人民生活条件较为艰苦。西藏阿里作为河北省对口支援地区，2014年5月由中国航信河北公司工会发起，号召全体员工开展了“向阿里地区人民捐赠衣物”的活动，一个月内募集了棉衣、外套、毛衣、毛裤、棉被等**327件**，共**15箱**衣物寄往西藏阿里地区。



向阿里地区人民捐赠衣物

一个月内募集了
棉衣、外套、毛
衣、毛裤、棉被等
327件

衣物
15箱

2015展望

2015年是全面完成“十二五”规划的收官之年，是全面深化公司改革的关键之年。中国航信将以提高发展质量和效益为中心，主动适应经济发展新常态，把加快改革创新和推进依法治企放在更加重要的位置，主动作为，乘势而上，全面提高新形势下的安全保障能力、市场开拓能力、服务支撑能力和风险防范能力，推动公司持续健康发展。

2015年，公司将进一步提高对安全生产“新常态”的认识水平和适应能力，坚持安全发展，着力加强信息安全建设，以“零容忍”的态度狠抓隐患整改，切实保障民航信息系统的安全平稳运营，为百姓提供便捷安全的出行服务。

2015年，公司将进一步调整业务布局，明晰市场定位，加强商业模式创新、管理创新、技术创新、产品创新，积极培育新的增长点；通过调整区域布局，在巩固国内市场的同时，不断加大对国际市场的拓展力度，加快“走出去”步伐。

2015年，公司将继续加快推进各项改革工作，切实解决管理上存在的突出问题，不断增强公司的发展活力；通过完善技术、商务、保密、财务等生产经营活动所需的规章制度，突出针对性，防止各类违法、违规现象的发生，依法依规从严治企。

2015年，公司将继续践行央企责任，继续落实《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》，维护员工权益、关爱员工生活，创造和谐氛围；通过技术创新促进低碳运营、助力行业环保；大力推行绿色出行、绿色办公；热心公益事业，开展定点扶贫，真情回馈社会。

展望未来，中国航信全体干部员工将凝心聚力，攻坚克难，不断推进改革创新步伐，不断提升依法治企水平，努力开创新常态下公司持续健康发展的新局面！

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	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2014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。



1 0 0 0 1 0

贴 票 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：