



**中国民航信息集团有限公司**  
China TravelSky Holding Company Limited

可持续发展报告  
**2019**





# 目录

关于本报告	2
编制依据	2
报告范围	2
联系方式	2
管理层致辞	3
01 走进中国航信	5
公司概况	5
公司业务	5
企业文化	8
年度获奖	8
公司治理	9
公司战略	10
02 党建引领 履行央企责任	11
03 沟通为先 倾听各方声音	14
04 坚守责任 恪守商业道德	17
加强反腐倡廉	17
保护商业机密	17
提升用户体验	18
完善供应链管理	20
推动可持续发展	21
05 创新致远 倡导智慧城市	23
推动技术创新	23
保护知识产权	25
维护信息安全	26
06 人才为本 培育发展沃土	27
规范雇佣	27
发展培训	28
健康安全	29
人才吸引	31
07 和谐发展 助力生态文明	33
绿色经营	33
节能高效	35
08 扶志扶智 共建小康社会	37
教育扶贫，为孩子们插上筑梦未来的翅膀	38
智力帮扶，大力提升神池县领导干部工作能力	39
电商扶贫，提升神池县自我造血能力	42
附录	44
附录一 国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》内容索引	44
附录二 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引	44
附录三 读者反馈	47

## 关于本报告

欢迎您阅读中国民航信息集团有限公司(以下简称“中国航信”或“本集团”或“我们”)发布的2019年度《可持续发展报告》(以下简称“本报告”)。本报告披露了中国航信于2019年紧密结合中国共产党中央委员会(以下简称“党中央”)、国务院国有资产监督管理委员会(以下简称“国资委”)有关社会责任工作的各项指示和要求,积极落实国家相关战略措施的同时履行企业社会责任,大力推进生态文明建设、积极落实精准扶贫战略,夯实全面建成小康社会的基石,同时在保证生产安全的前提下进一步提升员工的幸福感和归属感。我们拟通过本报告向各利益相关方阐述本集团的可持续发展理念,并旨在披露2019年度履行环境及社会责任的情况和成效,且本报告已经过本集团的董事会审阅及批准。

### 编制依据

香港联合交易所有限公司(以下简称“香港联交所”)《环境、社会及管治报告指引》  
国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》

### 报告范围

本报告时间覆盖2019年1月1日至2019年12月31日(以下简称“本报告期”)。除特殊说明外,本报告组织范围覆盖中国航信总部及下属经营单位。

### 联系方式

如读者对本集团的《可持续发展报告》工作有任何意见,欢迎通过以下方式与本集团取得联系:  
office@travelsky.com



## 管理层致辞

2019年9月25日，习近平总书记出席北京大兴国际机场投运仪式，站在明亮崭新的国际出发大厅，总书记紧握拳头，铿锵有力地指出：中国人民一定能！中国一定行！这极大振奋了全体民航人的精神。习近平总书记指出，民航业是重要的战略产业，要始终坚持安全第一，严格行业管理，强化科技支撑，着力提升运输质量和国际竞争力，更好服务国家发展战略，更好满足广大人民群众需求。一年来，本集团认真贯彻总书记的指示批示精神，在国资委和民航局的坚强领导下，围绕“六稳”工作总要求，迎难而上、奋力拼搏，在生产经营、改革发展和党的建设等工作中都取得一定成效。

2019年，是中华人民共和国成立70周年，是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年。面对宏观环境的复杂变化，本集团始终坚持安全第一，严格企业管理，强化科技支撑，生产经营稳中有进，业务推动进展顺利，深化改革实现突破，科技创新再上台阶，人才强企不断深化，社会责任彰显担当，实现了各项经营指标的良好增长，并圆满完成庆祝中华人民共和国成立70周年、庆祝澳门回归祖国20周年、第二届“一带一路”国际合作高峰论坛、第二届中国国际进口博览会期间民航旅客客信息系统保障任务。

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，是实现第一个百年奋斗目标、为“十四五”发展和实现第二个百年奋斗目标打好基础的关键之年。我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，全面落实中央经济工作会议、中央企业负责人会议和全国民航工作会议部署，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持以改革为动力，推动高质量发展，全面加强企业党的建设，统筹推进稳增长、促改革、强创新、调结构、严监管、防风险，做强做优做大，不断增强公司竞争力、创新力、控制力、影响力、抗风险能力，为确保全面建成小康社会和“十三五”规划圆满收官



作出应有的贡献。

站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，本集团亦面临更加复杂的国内外环境，挑战与机遇并存：世界经济增速放缓，国内经济下行压力加大，新型冠状病毒肺炎疫情蔓延，拖累全球民航市场发展，但中国民航业持续向好的总趋势没有变。国家在打造智慧交通、智慧民航、智慧机场等方面持续发力，重点部署云计算、大数据、人工智能、5G等新技术在民航领域的应用，航空公司数字化转型需求迫切，机场信息化投入逐年加大，都为本集团提供了宝贵的历史发展机遇，而国内分销市场开放的风险，航空公司新分销能力的建设，国内外竞争者机场产品的推出，都对本集团技术、商务、产品、服务等方面形成挑战。

面对新形势，迎接新挑战，抓住新机遇，我们将更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不惧风雨、不畏险阻、只争朝夕、不负韶华，扎扎实实做好各项工作，瞄准同行世界一流，坚持创新发展理念，在注重自身发展的同时，也致力于实现环境和社会的可持续发展，切实扛起我们中央企业的社会责任，为民航强国建设作出新的更大贡献！

**崔志雄**  
董事

## 走进中国航信

### 公司概况

中国民航信息集团有限公司正式组建于2002年10月，是专业从事航空运输旅游信息服务的大型国有独资高科技企业，是隶属于国务院国资委管理的中央企业。其前身为中国民航计算机信息中心，至今已有40余年的发展历史。中国民航信息网络股份有限公司是在2000年10月，由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，2001年2月在香港联交所主板挂牌上市交易，股票代码为00696.HK。2008年7月，中国航信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并在香港成功整体上市。中国航信在中国内地以及美国、欧洲、澳洲、新加坡、日本、韩国、香港、台湾等国家和地区均设立了二级和三级分子公司共60多家，服务的客户包括30多家国内航空公司、300多家外国及地区航空公司，200多家国内机场、100多家海外机场以及超过8,000家机票代理人，服务范围覆盖超过400个国内城市，并通过互联网进入社会公众服务领域。

### 公司业务

2019年，中国航信深入领会中央精神，立足服务国家战略，持续强化本集团实业主业。作为中国航空旅游业信息技术解决方案的主导供应商，中国航信处于中国航空旅游分销价值链的核心环节，面向商营航空公司、机场、旅游产品和服务供应商、旅行社、旅游分销代理人、机构客户、旅客、货运商，以及国际航空运输协会(以下简称“IATA”)等大型国际组织，乃至政府机构等所有行业参与者的需求，围绕航班控制、座位分销、值机配载、结算清算系统等关键信息系统，经过四十余年的不断研发，逐步打造了完整的航空旅游业信息技术服务产业链，并已跻身全球GDS(航空旅游分销系统提供商)企业前三强，形成了相对丰富的、功能强大的、价格优惠的航空旅游业信息技术服务产品线，从而协助所有行业参与者拓展业务、改善服务、降本增效，最终惠及各类用户。同时，公司运营的航空物流货运系统，为航空公司、机场货站和广大物流企业提供了信息交换、基础应用和专业业务处理的行业级信息化服务和集成解决方案。国务院信息化工作办公室将中国航信所运营的信息网络系统列为国内对公服务的八个重要信息系统之一，纳入国家信息生产安全管理体系。中国航信的运维安全为中央企业的信息系统安全做出了榜样，未来将逐步延伸业务范围，逐步为央企提供共用灾备服务。

### 航空业务

2019年，中国航信支持海南航空控股股份有限公司(以下简称“海航”) 在长沙黄花机场率先实现全国首家洲际航班(长沙直飞悉尼HU7997)“无纸化”工作；支持中国东方航空股份有限公司(以下简称“东航”)在昆明长水机场完成数条国际航班“无纸化”测试工作，并成功测试全国首家电子边检验讫章技术；支持中国国际航空股份有限公司(以下简称“国航”)在北京首都国际机场T3航站楼始发的澳洲国际航班办理“无纸化”工作。

2019年12月，“航易行”1.0版本正式发布，平台已实现十余家千万级机场行李处理数据接入，完成三大航平台对接，推进航司海外行李数据授权并与香港机场、澳洲机场进行回传测试与对接。

走进中国航信

渠道业务

2019年，中国航信成功中标中国中化集团有限公司(以下简称“中化集团”)差旅平台建设项目。这是第一家驻场支持的央企差旅系统投产项目，中国航信差旅各部门面对企业个性化程度极高的需求，在兼容现有用户产品功能的前提下，圆满实现了中化集团不同成员单位的差异诉求，对航信差旅产品针对国企、央企的个性化部署具有重大意义。

2019年9月，航空公司直连销售平台(CDP, Carrier Direct Platform)通过国际航协NDC-IT Provider和Aggregator两项最高级别Level 4认证，协助山东航空股份有限公司(以下简称“山航”)、海航、四川航空股份有限公司(以下简称“川航”)、深圳航空有限责任公司(以下简称“深航”)通过NDC (New Distribution Capability, 新分销能力)最高级别认证，使中国航信成为全球第四家同时获得两项NDC最高级别认证的技术供应商；使山航、海航、川航、深航成为国内前5家获得NDC最高级别认证的航空公司。



机场业务

2019年，习近平总书记出席北京大兴国际机场投运仪式时，对民航工作作出重要指示，要求建设以“平安、绿色、智慧、人文”为核心的四型机场，为中国机场未来发展指明了方向。中国航信机场业务围绕“四型机场”建设，在推广面向未来出行的智慧机场解决方案上持续发力。逐步梳理产品线，构建智慧机场产品体系，推广以A-CDM(机场协同决策)为核心的机场运营系统和机场旅客服务系统等产品。

同时，中国航信用实际行动践行民航“真情服务”，推出国内首家人工/自助可切换的行李托运设备，便于机场员工操作，提升旅客出行体验；充分体现对特殊旅客的人文关怀，残疾人导航按键、“儿童模式”、“便捷模式”、盲文贴膜、中英文语音播报功能等，为特殊旅客提供无差异化的出行体验。

## 结算清算业务

### 开展航空公司UATP(UNIVERSAL AIR TRAVEL PLAN)发卡合作项目

中国航信下属保理公司成立后，通过积极围绕航空公司大客户销售开展UATP发卡合作，在深化与航空公司的合作力度的同时，突破市场瓶颈，进一步拓展了保理公司差旅账户业务的应用场景，有效提升保理公司客户服务能力和市场竞争力。

### 机场服务费现时结算项目

创新结算模式解决行业痛点，使机场收入结算的模式由“收付实现制”转变为“权责发生制”，改变行业的财务模式，并大幅提升结算效率和安全性。为行业创立新型结算模式，引导行业确立并制定现实结算规则，建立行业统一清结算规范。

### 中标国航货运收入结算系统项目

面对国航货运结算系统采购的重大市场机会，中国航信摸清客户需求和其难点痛点，完成标书制作、应答演示和竞标谈判，取得竞标成功。实现了货运结算产品的重大市场突破，有效巩固现有市场避免竞品侵入，为货运业务、产品和市场的拓展起到至关重要的作用。

### 中国航空结算有限公司(以下简称“结算公司”)首次参加IATA WFS(国际航协世界金融研讨会)的布展和专题研讨

通过展示，让结算公司的产品推广走向世界，为跟踪和了解国际航空业最新发展提供条件，促进结算公司与各大航司的交流。

## 其他业务

“易通航”平台已实现通航短途运输市场全覆盖，填补了国内通航信息化领域的市场空白。累计签约投产十多家通航公司，通航短途运输航线80多条，分布于全国十余个省市自治区，2019年全年客票处理量突破7万张，同比增长3倍。

通用机场信息化产品已投产通用机场30多家。通用航空管理系统作为民航局通航数据的权威性发布出口，已覆盖民航局、地区管理局、监管局、通航企业等通航相关单位，成为局方落实“简政放权”、加强行业监管的自动化工具。

2019年11月，由中国航信航空物流业务部自主研发、国内首创的智能货运安检系统在北京大兴国际机场投入使用。该系统实现了货运安检全流程业务信息化链条与货物、安检、监管全流程业务数据和管理闭环，且首次将人工智能技术应用到国内民航领域的货物安检系统中。

2018年底，中国航信着手开始进行新一代大中型机场货站生产系统(CFPS6.0)建设。2019年，该系统在国际国内进出港、中转、航班、计费结算、电报、海关、消息引擎、自助服务等功能模块方面均取得了实质性进展，并开始青岛流亭国际机场、广州白云国际机场以及宁波栎社国际机场三个大型项目上应用。

走进中国航信

## 企业文化

### 我们的使命愿景

行业信息化建设的主力军  
信息服务领域的国家队  
国际一流综合信息服务企业

### 我们的发展格局

“夯实主业，相关多元”

### 我们的发展目标

建设国际一流的综合信息服务企业

### 我们的核心价值观

人才为本  
安全强基  
服务立信  
创新致远

## 年度获奖

- ✓ 2019年1月，中国航信荣获“2018中国软件行业最具影响力企业”。
- ✓ 2019年1月，中国航信荣获IATA颁发的“2019年度杰出技术支持单位”奖项。
- ✓ 2019年1月，中国航信荣膺美国达美航空最佳战略合作伙伴。
- ✓ 2019年1月，中国航信“中国BSP在线支付平台”项目荣获“民航科学技术奖”。
- ✓ 2019年3月，中国航信董事长、党委书记、总经理崔志雄，作为全国政协委员参会接受央视采访，就“一带一路”建设和民航信息化建言献策。
- ✓ 2019年3月，中国航信全球销售渠道事业部外航业务部荣获“全国民航五一巾帼标兵岗”。
- ✓ 2019年4月，中国航信后沙峪数据中心荣获“企业级数据中心十大样板工程”。
- ✓ 2019年5月，中国航信运行中心基础设施保障部“中航信后沙峪数据中心节能项目”获得中国电子节能技术协会数据中心节能技术委员会组织的“云计算中心科技奖-卓越奖-技术开发”奖项”。
- ✓ 2019年10月，中国航信首次摘得PMI(中国)优秀PMO大奖。
- ✓ 2019年12月，中国航信荣获第十九届中国上市公司百强高峰论坛“中国百强企业奖”。

## 公司治理

本集团高度重视公司治理和风险控制体系建设，持续完善公司治理结构和风险防范措施。2019年，本集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 中国共产党(以下简称“党”)的十九大精神为指导，切实履行《中华人民共和国公司法》等相关法律、法规的要求，规范公司运营，完善治理结构，推进治理体系建设，提高公司治理水平。

## 风险控制体系

本集团董事会负责风险管理及内部监控系统的建立健全和有效实施，管理层负责组织领导风险管理及内部监控的日常运行，并负责定期向董事会汇报有关工作效果。董事会下设立审核委员会，履行其风险管理及内部监控系统建设及执行有效性的监督职责，包括负责审查风险管理及内部监控系统的范围、充足性及有效性，并提出改进此类监控的建议。

本集团每年至少一次对上一年度风险管理和内部监控系统进行检讨和确认并形成风险和内控年度报告上报董事会审核委员会，以协助董事会评价本集团的内控管理及风险管理的有效程度。

## 风险辨识、评估及管理程序

根据本集团面临的内外部环境变化，组织各部门查找各项重要经营活动及业务流程存在的风险，对原有风险事件描述和分类进行补充和修订，更新风险库。由各责任部门选择重点风险事件，结合本集团运营管理重点关注领域，汇总整理并确定本次评估范围，以定性和定量相结合的问卷形式，面向公司各级人员开展风险评估工作，在公司战略、市场、财务、法律、运营五大类风险领域形成风险评估结论，提交给管理层给予关注。

对评出的重大重要风险，本集团组织相关责任单位充分分析风险源及风险成因，及时提出风险管理策略和风险应对方案，并给予持续监控和关注，确保应对措施的有效执行。

## 风险管理及内部监控系统检讨程序

首先由各单位自评价，然后由内控室牵头组成检查组进行复核性检查，针对检查发现的问题与被检查单位沟通确认，并提出整改建议。本集团对风险管理及内部监控系统进行持续优化及改进，每年组织内控矩阵与内控手册的修订和完善工作，根据本集团业务管理需要和外部监管要求，梳理目前的制度体系、业务流程、控制措施和风险事件，修订完善本集团内控手册和风险库，并建立持续更新优化的工作机制，提升内控手册和风险库的实效性。

本集团每年至少开展一次内部监控系统有效性检查评价和风险评估工作，针对发现的内部监控缺陷和重大风险，组织相关单位开展整改及应对工作，并给予持续监督与评价。

走进中国航信

## 公司战略

中国航信高度重视企业战略制定及管理工作，全面贯彻党的十九大和中央经济工作会议精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持以供给侧结构性改革为主线，按照高质量发展的要求，围绕成为国际一流综合信息服务企业的目标，以行业系统安全和信息安全为基础，以满足、引领客户需求为中心，以优化行业信息化解决方案、整合行业数据为主线，巩固发展优势，创新发展方式，提升发展能力，增强发展活力，努力构建大平台，汇聚大数据，开展大服务，实现大发展。本集团制定了《中国民航信息集团有限公司2019-2021年发展规划》和《中国民航信息集团公司暨中国民航信息网络股份有限公司发展战略纲要(2016-2025年)》，详细地确定了本集团的发展路径，为本集团的持续稳定发展提供了基础保障。

### 我们的战略定位

依托民航信息化建设优势，致力成为行业信息化建设的主力军、信息服务领域的国家队、国际一流综合信息服务企业。

### 我们的战略描述

做精做优航空信息服务业，创新“技术+资本”的双轮驱动发展模式，以“四个提升”为主线：

- 加强业务拓展，推进新系统建设，提升客户满意度；
- 加强四维一体的运营体系建设，提升核心竞争力；
- 创新体制机制、加快国际经营、开展资本运作，提升发展质量；
- 打造大平台，汇聚大数据，开展大服务，提升在国家信息服务领域的战略地位，推动中国航信由单一行业平台运营向跨行业大平台运营的转变，实现跨越式大发展。

## 党建引领 履行央企责任

2019年，中国航信始终牢记“央企姓党”政治属性，坚持以党的政治建设为统领，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，积极落实国资委各项工作部署，从严从实做好本集团各项工作，全面开启中国航信赶超跨越的新征程。

2019年，中国航信坚决落实习近平总书记关于民航安全的重要指示精神，圆满完成全年民航旅客信息系统保障任务，顺利保障“第二届一带一路高峰论坛”、“国庆70周年”、“第二届进博会”、“澳门回归20周年”等国家重大政治活动，全年民航旅客信息系统保障任务期达133天，实现连续13年无重大安全生产事故。此外，本集团积极落实习近平总书记关于北京大兴国际机场建设的重要指示精神，积极承担大兴机场离港系统、安检系统、旅客运行管理相关系统三大建设任务，顺利通过项目验收，获得了中国民用航空局的肯定。

### 强化理论武装，牢牢坚持党对国有企业的领导

本集团党委紧密结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，把学深悟透习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要任务。本集团结合主题教育专项整治，从全面从严治党、深化供给侧改革、加强安全生产、加大创新力度、推进依法治企等方面，对贯彻落实党中央重大决策部署中存在问题逐条进行评估，制定18项具体措施，并完善督查检查工作制度，逐项推动落实。

**持续跟进学**，2019年集团党委领导班子集中学习习近平总书记重要讲话21篇，围绕总书记在不同领域的重要讲话开展专题研讨12次，主题教育期间领导班子成员到基层讲授专题党课13人次，授课人数1,400余人。

**带着问题学**，班子成员着眼解决实际问题，到基层开展调研，调研课题涵盖8类11个专题，调研走访有关单位、部门、客户和地方政府40余个，召开座谈会29场次，完成调研报告11份，累计字数达45,000字，并召开专门会议交流调研成果。

**结合实际学**，主题教育期间，集团党委通过印发实施方案、召开动员部署会议、派出巡回指导组等方式，对基层学习研讨进行部署指导，要求各级党组织紧密结合实际，提高学习效果。

党建引领 履行央企责任



### 案例：巩固拓展主题教育成果 推动中国航信改革发展再上新台阶

2019年9月10日，中国航信党委召开“不忘初心、牢记使命”主题教育总结会。本集团党委书记、董事长、总经理崔志雄出席会议并讲话强调，要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，更加紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，严格执行党中央和国资委党委各项要求，以主题教育的新成效汇聚起推动公司改革发展的正能量，推动中国航信各项工作再上新台阶，以优异成绩迎接中华人民共和国成立70周年。



#### 夯实党建基层基础，巩固“三基建设”成果

本集团党委高度重视基层党建工作，以“中央企业基层党建推进年”专项行动为契机，以规范党支部工作为切入点，全面提高基层党建质量。

**加强基本组织基本队伍建设。**以提升组织力为重点，严格落实“四同步四对接”要求，做到行政机构设在哪里，党组织就建到哪里，党的工作就开展到哪里，实现党组织应建尽建、应换尽换，确保基层党建“全覆盖”、“无死角”。

**集中整治软弱涣散党组织。**围绕重点问题对基层党组织进行综合研判、逐一排查，组织专门力量及时跟踪督导整改进展情况。

**配齐配强党务工作力量。**严格落实两个“1%”要求，2019年从行政经费列支党组织工作经费预算约为人民币1900万元，占2019年度工资总额的1.4%左右，集团总部党建部门共有人员46人，全集团专职党务工作人员85人，占职工总数的1.1%左右。落实同职级同待遇政策，党务工作人员薪酬水平不低于同职级经营管理人员。35个直属党组织中，8个直属党委全部设立党务工作机构，32个党组织配备专职党务工作人员，其余党组织均配备了兼职党务工作人员。

**推进党的建设与生产经营深度融合。**本集团党委坚持党建工作服务生产经营不偏离，与公司年度改革任务同谋划、同部署。以“学习强国”为主体搭建集中学习平台，采取中心组学习、“三会一课”等形式，贯彻落实党的理论和路线方针政策，把握企业改革发展的正确方向。

### 落实党管干部、党管人才原则，着力建强干部人才队伍

本集团党委认真贯彻新时代党的组织路线，大力实施人才强企战略，不断深化干部人才体制机制改革，为企业发展提供坚实的人才保证。为完善干部管理制度体系，本集团修订了《干部职位职级职数管理规定》和《领导班子和干部综合考核评价办法》等；为加大选人用人力度，本集团修订了《干部选拔任用工作规定》；为加强干部管理监督，本集团修订了《领导干部报告个人有关事项工作规定》；为激励干部担当作为，本集团印发了《关于进一步激励中国航信干部新时代新担当新作为的工作意见》和《关于贯彻落实“三个区分开来”重要思想实施办法》。

### 持续做好宣传思想工作，汇聚强大精神力量

2019年，本集团各级党组织认真落实公司宣传工作管理规定，严格执行意识形态工作责任制，统一思想、振奋精神、鼓舞士气，自觉承担起宣传思想工作使命任务，加强政治理论学习。

2019年，以隆重庆祝新中国成立70周年为主线，本集团开展了专题学习研讨活动、“歌唱祖国”群众歌咏活动、“我与航信共奋进”故事会、升国旗唱国歌仪式等系列宣传活动，营造共庆祖国华诞、共享伟大荣光、共筑伟大复兴的浓厚氛围。

此外，以集团近年来科技创新成果为主题，本集团联合《中国民航报》等行业媒体，推出《让飞行更智慧——中国航信助力智慧民航建设》专栏，展现智慧民航建设成就，涵盖民航业信息化变革、民航信息安全、智慧机场建设、大数据应用、“一带一路”业务等内容，全面展现中国航信的业务体系和产品特色，体现中国航信在民航强国建设进程中的努力成果，增进广大受众对中国航信的了解和认知。

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，是实现第一个百年奋斗目标、为“十四五”发展和实现第二个百年奋斗目标打好基础的关键之年，是“中央企业党建巩固深化年”，也是中国航信开启赶超跨越新征程的起步之年。

本集团各级党组织将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，全面落实中央经济工作会议、中央企业负责人会议和全国民航工作会议部署，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持以改革为动力，推动高质量发展，全面加强企业党的领导党的建设，统筹推进稳增长、促改革、强创新、调结构、严监管、防风险，做强做优做大，不断增强公司竞争力、创新力、控制力、影响力、抗风险能力，为确保全面建成小康社会和“十三五”规划圆满收官、努力实现中国航信赶超跨越作出应有的贡献。

## 沟通为先 倾听各方声音

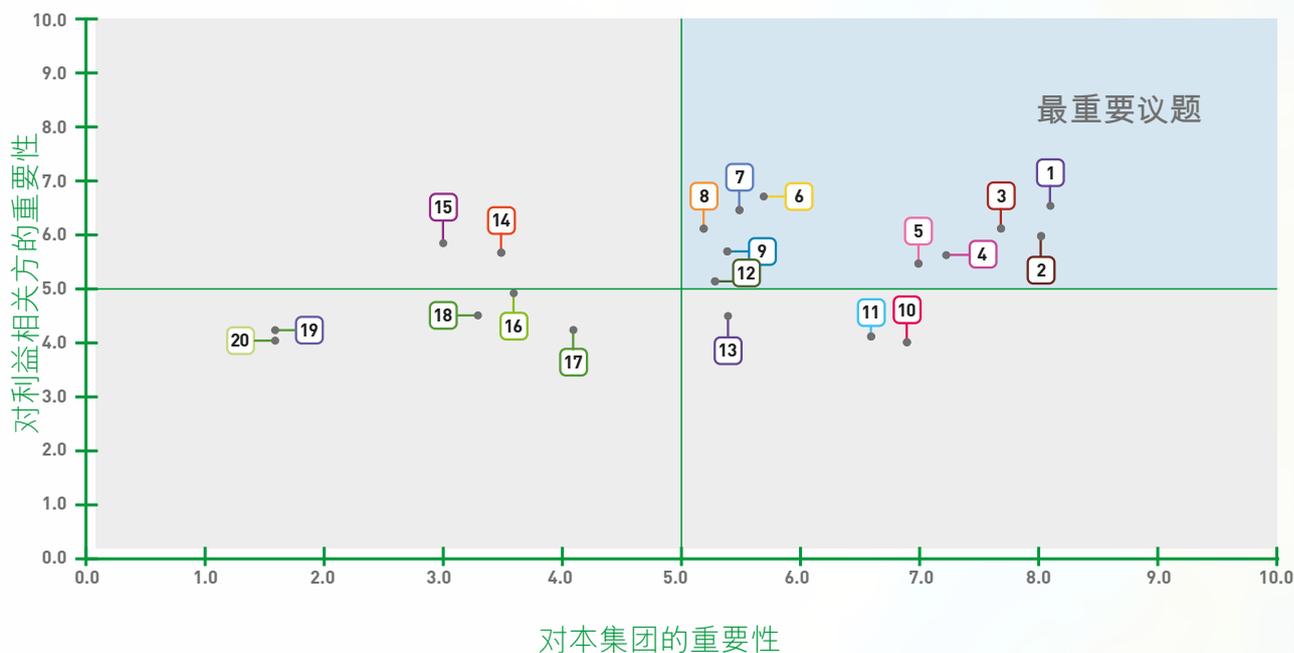
2019年，本集团持续坚持与各利益相关方保持长期有效沟通，倾听各利益相关方的意见是本集团可持续发展管理中的重要环节。本集团一直以来坚持通过多元化的沟通渠道与利益相关方保持良好互动。同时，利益相关方的意见对于本集团的可持续发展工作有重要的参考意义。目前，本集团的利益相关方主要包括投资者、政府及监管机构、客户、员工、供应商、同行业公司等。接下来，本集团将会进一步扩展和加深与利益相关方的沟通。

于本报告期内，本集团与各利益相关方的沟通如下：

利益相关方	期望与需求	回应渠道
投资者	良好投资回报 透明的信息披露	定期举办业绩发布会议和股东大会 及时进行信息披露
政府及监管机构	遵守法律法规 加强民航信息系统研发	参与行业标准制定 定期信息汇报
客户	提供优质高效的航空旅游业信息技术服务 不断提高服务质量	客户服务中心及热线 客户满意度调查 微信公众号
员工	提供良好事业发展平台 提供健康安全的工作环境	与员工举行会议 培训及研讨会 员工邮箱
供应商	合作共赢	招标会 研讨会、交流会
同行业公司	公平竞争 推动行业进步	考察互访 参与行业发展论坛

为了有效地回应各利益相关方的期望与需求，识别本报告期内重要性议题，本集团继续采用调查问卷的方法向利益相关方调查其对可持续发展议题的关切程度。本次调查共收到有效回复5,179份，包括：公司管理层、公司员工、政府或监管机构、用户四类利益相关方群体。未来，本集团将逐步完善利益相关方沟通体系，并考虑日后包含更多利益相关方参与重要性分析。本集团根据“对利益相关方的重要性”和“对本集团的重要性”两个维度分析各议题得分，在两个维度均得分在5分或以上(满分10分)的议题被识别为最重要议题。同时，本报告期内识别的重要性议题已经董事会审阅，并将作为本集团未来可持续发展工作开展的基础，逐步推进本集团可持续发展进程。

### 中国民航信息集团有限公司可持续发展议题重要性分析



- |              |           |             |            |
|--------------|-----------|-------------|------------|
| 1 生产安全       | 2 企业战略管理  | 3 自主创新和技术进步 | 4 信息安全管理   |
| 5 产品质量和服务水平  | 6 员工健康与安全 | 7 产品责任      | 8 维护职工合法权益 |
| 9 产业、创新和基础设施 | 10 加强党建   | 11 加强企业改革   | 12 员工培训与发展 |
| 13 风险防控      | 14 客户隐私   | 15 推动智慧城市建设 | 16 雇佣管理    |
| 17 反贪污       | 18 供应链管理  | 19 低碳运营     | 20 排放物及其管理 |

沟通为先 倾听各方声音

本报告对识别出的最重要议题进行重点汇报，对应披露章节如下：

最重要议题(重要性按高至低排序)	本报告回应章节
1. 生产安全	人才为本 培育发展沃土
2. 企业战略管理	走进中国航信
3. 自主创新和技术进步	创新致远 倡导智慧城市
4. 信息安全管理	创新致远 倡导智慧城市
5. 产品质量和服务水平	坚守责任 恪守商业道德
6. 员工健康与安全	人才为本 培育发展沃土
7. 产品责任	坚守责任 恪守商业道德
8. 维护职工合法权益	人才为本 培育发展沃土
9. 产业、创新和基础设施	创新致远 倡导智慧城市
10. 员工培训与发展	人才为本 培育发展沃土

## 坚守责任 恪守商业道德

2019年，本集团持续完善各项责任治理内容，加强合规管理，持续提升用户体验，推进商业机密保护体系的构建，提升企业抗风险能力，持续保障股东合法权益。此外，本集团致力于加强反腐败建设，打造具有商业道德、廉洁奉公的团队，全面保障本集团的稳定运营。同时，本集团高度重视企业可持续发展，不断提升企业可持续发展管理水平，完善企业可持续发展机制，为企业健康发展提供基础保障。此外，藉助全面覆盖航司、机场、渠道的系统服务优势，本集团创新的供应链管理体系也将持续提升本集团与伙伴的合作能力，促进整个航空业的发展。

### 加强反腐倡廉

本集团党委始终把主体责任扛在肩上、抓在手上，领导和支持纪委履行监督执纪问责职责，完善工作机制，持续整治“四风”，深化内部巡视，深入推进反腐败工作。近年来，本集团不断完善反腐败体系建设，培育廉洁从业的发展氛围，防止管理层及员工出现贪污受贿、勒索、欺诈和洗钱等违法行为。本集团严格遵守《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国刑法》、《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国反洗钱法》、《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等法律法规。同时，本集团修订各部门相关制度并对相关制度进行审核，确保公司在参与重大项目投资、收购等重大决策时依法合规。本集团认真落实三不腐的体制机制建设工作要求，构建完善涉及三重一大、选人用人、物资采购等重点领域和关键环节的管理制度体系；建立完善包括纪律监督、巡视监督、审计监督、派驻监督、群众监督等多种监督形式协调衔接的大监督格局。本报告期内，本集团并不涉及任何与贪污诉讼有关的案件。

2019年，本集团召开2019年党风廉政建设和反腐败工作会议，全面总结本集团2018年党风廉政建设和反腐败工作，部署2019年重点工作任务，落实管党治党政治责任，扎实推进公司全面从严治党向纵深发展；工作会议现场向相关单位下达《2019年度党风廉政建设责任书》，分解党风廉政建设目标责任。此外，本集团充分利用工作会、干部培训等机会开展反腐倡廉警示教育，确保教育不断、警钟长鸣。

本集团设立完善的信访举报流程、畅通的举报渠道，并且在处理信访举报等有关问题上严格遵守保密及安全制度。相关执行及监察方法：采取“一级抓一级、层层抓落实”的部署安排，确保各单位执行相关措施；通过常规巡视、专项检查、纪委日常监督、年终专项考核等多种形式对相关工作开展监督检查。

### 保护商业机密

本集团的商业机密保护工作开展已久，本集团自2013年成立了商业秘密防护系统建设项目小组，全面开展以加解密技术为核心的商业秘密防护系统建设，针对公司数据、网络和移动存储媒介等安全要求提出解决方案。加解密技术是当前数据泄密防护行业中最主要的信息安全和数据防护手段之一，也是目前国资委第一批试点中央企业采用的主要保密技术之一。

## 坚守责任 恪守商业道德

为建立起严格的商业机密保障体系，本集团近年来持续深化各类商业信息保密工作，持续加大对客户和自身商业机密的保障强度，进一步完善公司商业机密管理工作，加强各部门商业机密管理意识，防范、杜绝各类商业机密泄密事件发生。本集团严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中央企业商业秘密保护暂行规定》等相关法律法规，相应地制定了《中国民航信息集团公司暨中国民航信息网络股份有限公司商业秘密保护实施细则(试行)》(以下简称“细则”)，系统化、制度化地保证了本集团各类商业机密的保护工作，细则中同时也将重要客户隐私信息归属于本公司的商业机密，保障了本集团利益及客户重要隐私等不受侵害，本集团自2013年至2019年间连续六年未发生泄密事件。细则从商业机密的确定、变更、期限、管理责任人、保护措施、惩罚制度等对确定成为商业机密的各类信息予以全方位的保护，同时也对本集团保护商业机密的工作继续进行了制度化的规范。本报告期内，本集团并未违反任何与商业机密、客户隐私、广告和商标相关的对本集团有重大影响的相关法律及规则。

## 提升用户体验

“以客户需求为导向”是本集团始终贯彻的用户服务方针。2019年，本集团持续致力于提供满足客户需求的产品及服务。作为信息服务企业，在我们的经营管理工作中，本集团始终把提供优秀的信息服务作为核心理念树立起来。通过以客户需求为导向的全流程服务，本集团致力于全面提升用户的满意度和忠诚度。本集团服务战略定位为客户为先，服务为本，以专业的服务成为用户永远的伙伴。

同时，我们致力于从两大方面满足用户需求：通过制定一系列全流程的制度规范，逐步完善服务管理水平和监督机制；同时，为提升客户服务满意度，2019年我们开展了客户满意度调研工作，积极收集客户满意度数据，并进行科学研究分析，对存在的问题进行整改。此外，为积极响应用户相关的投诉和索赔案件，提升客户满意度，本集团制定了一系列规范投诉索赔流程、保障客户正常权益的制度或规范。本报告期内，本集团未收到任何关于提供的服务及产品投诉案件。另外，作为航空旅游业信息技术解决方案的供应商，本集团所提供的产品及服务并不涉及健康与安全(信息安全除外)问题。

## 全流程的制度保障

本集团在客户服务中秉承全流程服务的理念，制定了一系列规范服务标准、提升管理水平的制度或规范：

- 为规范客户服务工作中的基本行为制定了《中国民航信息网络股份有限公司服务规范》；
- 为规范客户需求受理、问题故障解决以及投诉处理工作，有效提升客户服务工作效率制定了《中国民航信息网络股份有限公司航空公司标准服务流程管理规范》；
- 为实现对各地客户走访工作的规范化管理制定了《中国民航信息网络股份有限公司客户走访工作管理要求》；
- 为实现客户产品服务对接工作规范化、标准化，有效推动相关部门切实提升对各类客户的产品服务支持工作质量制定了《中国民航信息网络股份有限公司客户产品服务分级对接体系管理制度》。

以上四份文件系统化、制度化地提供全流程的服务质量保证，力求保证用户权益不受损害。

## 提升客户满意度

本集团为更好地提供产品服务，及时地了解用户需求，制定了一套完整的《客户满意度调研流程》，客户满意度调研主要以结构化问卷采集满意度数据，同时根据受访者的配合度与客户的重要性采用电话访问和网上调研为主、预约面访为辅的方式，收集客户对业务产品和服务的满意度数据，满意度调查实施流程如下：

1. 电话访问，收集数据和资料
2. 被访者预约与抽样
3. 预约面访
4. 资料和数据分析整理

2019年，本集团完成年度客户满意度调研和对41家航空公司约580人、145家机场约450人的客户满意度独立调研工作。梳理责任单位重点整改任务63项，一般整改任务157项，正在逐一督办落实，持续跟进直至客户满意。

此外，本集团为了加强对本公司客户投诉和赔付问题的管理提升客户满意度，维护本集团相关业务正常进行，确保投诉和赔付问题处理的规范性、及时性和有效性，特制定了《中国民航信息网络股份有限公司航空公司投诉和赔付问题处理流程》、《业务关系管理流程手册》、《代理人投诉和赔付问题处理流程》三套流程文件，全流程、制度化地保证本公司相关投诉索赔流程的正常进行，最大程度地维护了用户和本公司的正常利益。



### 案例一：2019年中国航信举办客户服务工作年会

2019年11月6日，由中国航信主办的2019年中国航信客户服务工作年会在广东湛江举行，中国交通运输协会副会长张春枝、机场协会副秘书长孙德富、中国航协收入会计工委主任杜国洪、中国南方航空股份有限公司(以下简称“南航”)副总信息师黄文强等嘉宾，以及航空公司、机场、代理人客户等共计350余人参加了本次会议。中国航信副总经理荣刚、纪委书记陈汉清也出席了本次会议。本次大会以“服务只有起点，满意没有终点”为主题。中国航信近年来服务提升工作的显著成绩，特别是在服务理念、服务需求响应方面的大幅度提升得到了行业领导的肯定。



中国航信副总经理荣刚致欢迎辞

湛江是国家首批“一带一路”合作的支点城市，中国航信在湛江召开航信客户服务工作年会，正是要学习“一带一路”开放、包容、合作的精神，搭建民航业的交流平台，与行业伙伴一起探讨如何进一步提升产品服务能力，帮助广大用户加速提高旅客服务水平，推升行业整体服务质量。

坚守责任 恪守商业道德



## 案例二：中国航信“三级服务体系”

为切实提升国航、东航、南航(以下简称“三大航”)需求处理效率,提升三大航服务水平,中国航信在2019年重点打造“三级服务体系”。2019年,中国航信正式发布《客户产品服务分级对接体系管理制度》,致力于解决客户反映较为集中的服务过程不透明、服务过程不可控、难点任务无法解决等问题。同时,与三大航完成建立三级服务对接体系,并在内部建立三大航重点任务协调月会机制,有效推动三大航的疑难重点任务处理进度,全年完成协调推进三大航重点任务192个。

打造优质服务是我们赢得客户信任的基础,中国航信将会不断发展完善自己,持续提升服务能力,以客户满意为向导,更加贴近客户需求,加强对客户需求的快速响应和解决能力,坚持“用服务赢得客户”的发展理念,与用户一起创新技术和服务应对当前市场的快速变化,打造一体化的市场服务体系。

## 完善供应链管理

本集团严格遵守《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《政府采购非招标采购方式管理办法》等法律法规,制定了《中国民航信息集团公司暨中国民航信息网络股份有限公司采购管理办法》(以下简称“采购管理办法”)。本集团严密监控各类日常采购运作活动,对供应商管理遵循市场准入制,以价格、质量、技术、诚信程度等条件选择优秀的供应商,本集团引进的供应商须符合下列条件:

1. 具有独立承担民事责任的能力;
2. 具有良好的商务信誉和健全的财务会计制度;
3. 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力;
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
5. 在经营活动没有违法记录符合相关法律、法规规定的其他条件。

同时,根据本集团采购管理办法的规定,本集团的采购行为包含招标和非招标两类,在国家法定招标范围内的,必须采用公开招标采购方式。因特殊情况无法采用公开招标采购的,须报请总经理办公会审批后,方可采用非招标采购方式。为此,本集团制定了《中国民航信息集团公司暨中国民航信息网络股份有限公司公开招标采购管理办法》和《中国民航信息集团公司暨中国民航信息网络股份有限公司非公开招标采购管理办法》。

此外,为保证本集团采购过程的公开、透明,采购管理办法设置采购监督流程,规定采购人员应接受各方监督、检查,任何人有权对采购中的违纪、违法行为进行检举和控告,同时本集团制定了《采购监督办法》,对违纪的采购人员进行调查处理。本报告期内,本集团在采购监督工作中未有发现任何实际构成违纪、违法的行为。截至2019年12月31日,本集团一共聘有662家供应商,供应商按地区划分为:华北地区:554家;华东地区:40家;华南地区:66家;华中地区:2家。

本集团将会持续完善对供应商环境和社会风险的识别能力以及监管力度,同时我们鼓励供应商共同提升其可持续发展绩效。



## 推动可持续发展

作为行业的领导者，我们注重自身业务发展的同时，也致力于实现环境和社会的长期可持续发展，同时肩负企业社会责任，期望为利益相关方和社会带来长远的价值。为此，我们视可持续发展为本集团的核心价值。

2019年是中华人民共和国建国70周年，也是决胜全面建成小康社会第一个百年目标的关键之年。进入新时代，本集团进一步坚持和加强党的全面领导，贯彻“人才为本、安全强基、服务立信、创新致远”的核心价值观，致力于发挥中央企业在落实国家宏观发展战略、促进经济社会转型升级、改善民生和推动社会和谐发展等方面的独特优势，本集团致力于将社会责任与日常管理运营相结合，不断夯实社会责任管理基础，不断提升社会责任实施水平，始终坚持“绿水青山就是金山银山”、坚持实现经济效益与生态环境的和谐统一。

## 持续加强董事会参与

2019年，本集团董事会继续对本可持续发展报告以及本集团的可持续发展工作负责且承担全部责任，同时负责评估及厘定有关可持续发展风险的相关事宜，持续对本集团可持续发展重大议题进行审议和决策，推进可持续发展理念与公司发展战略和经营管理融合。此外，报告期内，本集团进一步加强董事会对可持续发展事宜的管理职责，通过加深公司董事会对可持续发展工作的参与深度，持续完善治理和管理机制，以积极应对可持续发展风险并抓住与风险伴生的商业机遇。

## 不断完善沟通机制

本集团在2019年持续加强与各利益相关方的沟通，透过本年度重要性议题分析结果以及积极响应联合国可持续发展目标的具体行动计划，不断加强本集团可持续发展工作进程。未来，本集团将会继续深化、细化自身的可持续发展治理和管理机制，确保董事会在公司有关环境和社会影响的评估上发挥监督作用，加强汇报过程，以确保相关政策确切及持续地执行和实施，真正将可持续发展理念纳入业务决策流程，为本集团于实现经济、环境和社会各方面可持续增长提供保障。

坚守责任 恪守商业道德



### 案例：依托自身业务特色，不断惠及利益相关方

2019年，中国航信主办的2019年度航信机场用户产品体验交流会在四川省西昌市召开。本次大会以“智慧出行·共建共享”为主题，聚集了全国800万级以上机场客户、航信分支机构代表共计170余人。本次会议以大中型机场的智慧化信息服务为关注点，聚焦行业发展趋势、市场政策、行业经验，围绕机场智慧运营、智慧出行、智慧服务等方面，汇同用户体验及机场项目建设案例开展分享和探讨，携手机场用户共同赋能未来智慧机场建设。本次会议，中国航信重点推介了面向机场的智慧运营产品、智慧出行产品和智慧服务产品，其中基于生物识别的全流程通关、差异化服务平台、航易行行李全流程追踪、机坪可视化、智慧安检通道和机场行APP等明星产品是亮点。这些产品既传承了航信原有产品线的服务，又融入了时代和科技特色。机场可以借助这些产品大大提升机场管理效率，并带给旅客更加舒适的出行体验，赋能机场真情服务。中国航信将会议地点安排在西昌市，体现了央企对民族地区的特别关心，为西昌市建设国际口岸机场提供了宝贵的学习机会，是对西昌航空产业跨越发展最有力的支持，为促进西昌航空业、文化旅游产业的发展发挥重要作用。



中国航信依托本次产品体验交流会，推动了自身的技术创新步伐，同时在传播自身智慧产品的同时，惠及机场、用户和当地社区等利益相关方，体现了可持续发展理念，积极践行了央企社会责任。



## 创新致远 倡导智慧城市

如今，信息技术是民航业快速发展的重要引擎，习近平总书记指出，“新一轮科技革命和产业变革加速演进，人工智能、大数据、物联网等新技术新应用新业态方兴未艾”，而中国航信正是民航信息化建设的践行者。为此，本集团也适时地采取技术创新和管理创新方法，创新“技术+资本”的双轮驱动发展模式，致力于成为行业信息化建设的“国际一流综合信息服务企业”。此外，中国航信一直以来致力于通过技术创新，提升航空公司的竞争实力，助力智慧机场发展新阶段。中国航信将始终站在行业角度去思考、去创新，依靠科技进步，服务好整个民航业。

### 推动技术创新

本集团致力于依靠创新推动中国航空业信息化的发展，编制了《科技研发三年滚动规划大纲(2017年—2019年)》和《公司科技创新战略纲要》，全面实施自身在科技创新领域的战略纲要；同时制定并出台了《公司承担上级单位下达科技项目管理暂行办法》、《公司科技研发项目管理办法》、《公司外部技术服务管理办法》以推进科技研发项目的规范化管理。

本集团近年来认真贯彻落实创新驱动发展战略，积极提升科技创新能力，取得了多项科技创新成果。本报告期内，本集团专利申请118项，专利授权3项，并经过多年不断的研发及改进，逐步打造航空旅游业信息技术产业链。本集团积极拓展国内外商营航空公司客户，并进一步完善航空信息技术及其延伸服务，大力支持商营航空公司在便捷旅客、电子商务、辅助服务及国际化等方面信息技术解决方案的需求。

**2019年研发投入资金：**人民币757.73百万元，较2018年上升99.23百万元

**2019年研发团队总人数：**5,460名，较2018年增多1,948人



**案例一：新一代航班管理系统、国际客票运价计算系统及旅客全流程无纸化解决方案(航信通)3项成果成功通过中国航协组织的科技成果评价。**





## 案例二：中国航信亮相2019中国国际智能产业博览会

2019中国国际智能产业博览会(智博会)于8月26日在重庆国际博览中心拉开帷幕，作为市场领先的民航运输旅游业信息技术和商务服务提供商、国家规划布局内重点软件企业，中国航信受邀于重庆机场集团有限公司，以“智慧机场、城市未来”为主题联合参展。通过大数据分析，旅客出行安全一直是机场服务流中最耗时也是最关键的部分，中国航信依托行业经验和技術优势对此环节进行了全面升级，将先进的生物识别技术贯穿于机场出行的所有必要环节之中，让旅客的“脸”成为所有服务节点的通行凭证。



便捷是民航真情服务中旅客体验最直接最重要的因素，中国航信将继续致力于提高旅客的通关效率和出行体验。目前，航信人脸识别技术“人证合一”机场安检解决方案已与207家机场签约和实施；人脸登机已在全国大规模应用；人脸自助值机、自助行李托运、基于人脸识别的旅客服务项目也已在国内机场开展试点。基于国际航空运输协会(IATA)的“OneID”(单一生物识别标识)理念，中国航信也在积极探索通过整合旅客身份信息、出行信息和生物识别信息，在确保旅客隐私、数据安全和合规授权的前提下逐步实现旅客的全流程免凭证无感化出行。





### 案例三：中国航信让北京大兴国际机场航站楼“更聪明”

作为一家以信息服务为主业的央企，中国航信为我国智慧民航发展提供了强有力的保障。在北京大兴国际机场建设过程中，中国航信延续了“把安全放在首位，用服务赢得客户，让信息创造价值”的理念，通过建设离港、安检、旅客服务三大系统，从技术出发，从服务入手，让数据多跑路，让旅客少跑腿，只为让机场内部运营的管控系统更加可控可调，为旅客提供便捷、高效、温馨的出行体验。

《中国民航报》北京大兴国际机场特刊以《科技感+人情味：中国航信为大兴机场打造智慧之翼》为题对中国航信进行了专版报道。



## 保护知识产权

本集团鼓励员工积极开展科研创新，同时持续强化知识产权保护，致力维护和保护自主科研成果，推动和指导技术部门进行创新。

为规范公司专利管理工作，切实维护本集团的研发成果，本集团根据《中华人民共和国专利法》和《中华人民共和国专利法实施细则》等法律法规，结合实际情况制定了《中国民航信息网络股份有限公司专利管理暂行办法》。此外，本集团设立了专利管理委员会和专利管理部门，对本集团的专利工作进行管理，以下展示其职责：

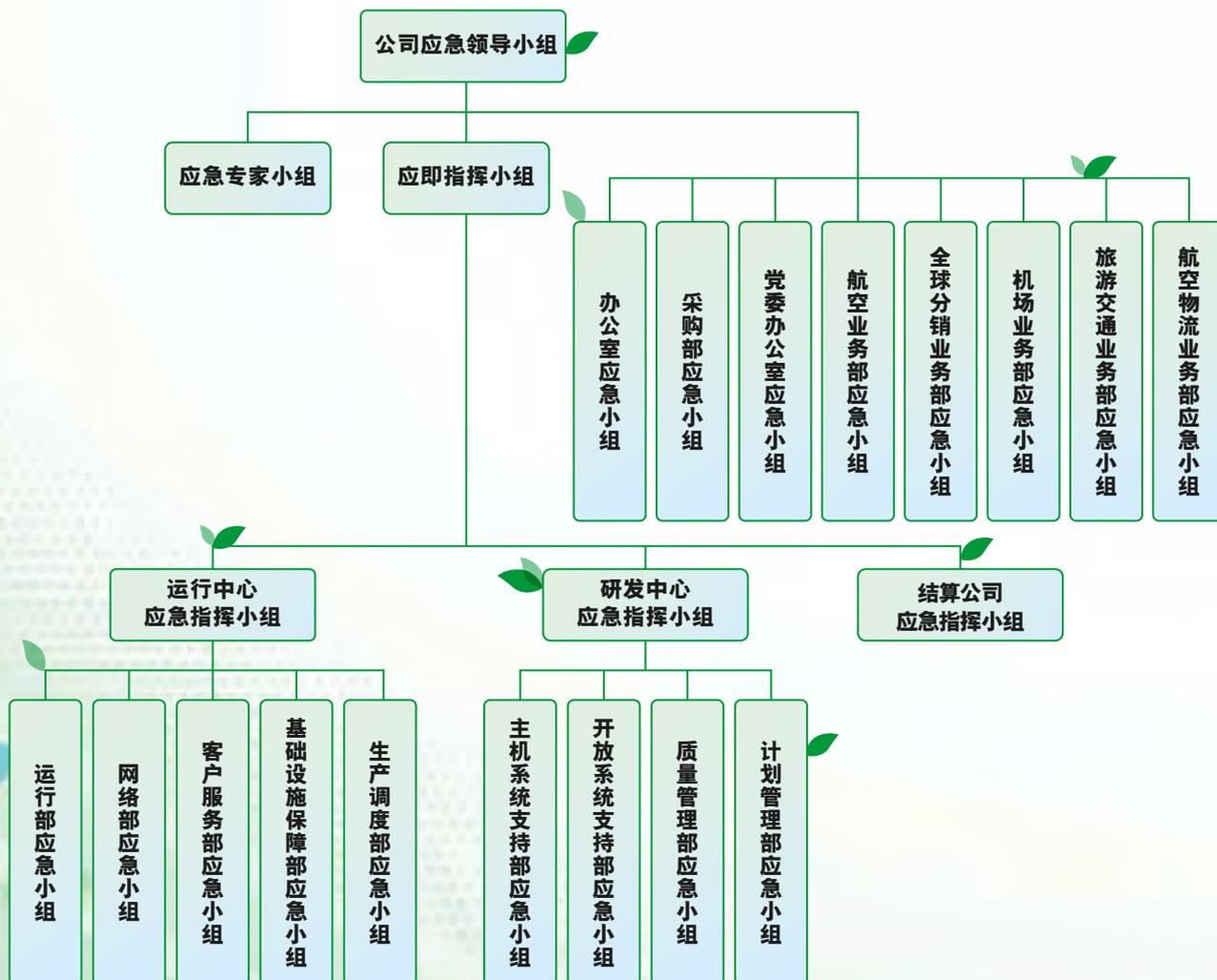
专利管理委员会	专利管理部门
对专利管理工作进行全面的监督指导；	起草专利管理工作的规范性文件；
指导选聘专利代理机构；	组织，协调下属单位的专利管理工作；
审核专利申请；	办理选聘专利代理机构的相关事宜，并监督执行；
审核专利奖惩事宜；	组织公司专利宣传，培训；
审核专利的变更、中止、撤销等相关事宜；	管理公司专利文献；
对专利管理中的重大问题进行决策。	组织公司专利申报工作；
	负责落实公司专利奖惩措施；
	办理公司专利的变更、中止、撤销等相关事宜；
	委托专利代理机构办理专利申请、检索、维权、转让、专利实施、专利许可、处理或者协助处理专利纠纷防患与应对等事务。

## 维护信息安全

本集团的信息系统是国家计算机信息系统安全和民航信息安全的重要组成部分，因此信息安全保障是本集团发展和运营的根本保障。本集团严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》等相关法律法规。本集团根据国际信息安全管理标准ISO17799、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等国际、国家信息安全的有关法律法规制定了《中国民航信息网络股份有限公司信息系统安全管理体系》，指导本集团信息系统具体安全策略的制定、安全方案的规划和安全建设的实施。本报告期内，本集团并无违反任何对本集团有重大影响信息安全相关的法律及法规。

此外，本集团为提高处置信息安全相关突发事件的能力，形成统一指挥、协调有序、运转高效的应急管理机制，制定了《中国民航信息网络股份有限公司信息系统应急管理体系》，主要包括了应急管理原则、应急组织机构、应急管理流程以及应急预案及其演练。当由于自然灾害、设备软硬件故障、人为失误或破坏等原因影响到网络与信息系统的正常运行，出现业务中断、系统瘫痪、数据破坏或信息失泄密或窃密等现象，从而对公共安全、社会经济秩序造成不良影响的事件发生时，通过本集团制定的应急管理体系中实施事先制定、演练和评审的应急预案，最大程度地降低故障造成的损失，尽量保证业务可持续的运营。

### 中国航信应急组织结构图



## 人才为本 培育发展沃土

本集团始终认为，员工是公司最宝贵的财富也是本集团实现可持续发展的重要环节。本集团注重员工关怀及其发展成长，为员工创造平等、安全、健康的工作环境的同时，亦制定了完善的薪酬体系及福利政策以保障所有员工获得公平及合理的待遇。

### 规范雇佣

报告期内，本集团始终严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国劳动合同法实施条例》等有关法律法规，保障员工的权益和福利待遇，规范本集团劳动合同管理，完善劳动合同管理制度，保证良好的雇佣关系。

同时，本集团参照以上相关法律法规制定了一系列符合本集团实际情况的内部雇佣管理制度，包括《中国民航信息网络股份有限公司劳动合同管理规定》、《中国航信薪酬管理办法》、《中国航信考勤管理规定》、《中国航信股份公司员工手册(纪律分册)》等制度文件。本集团通过制定考勤管理制度合理安排雇员工作时间，保障雇员休假福利；通过优化岗位薪酬绩效体系，不断完善薪酬激励和岗位晋升制度，促进雇员工作积极性，保证雇佣发展。此外，本集团制定了雇员解除或终止劳动合同的办理流程，保障雇员依法解除或终止劳动合同的权利。

报告期内，本集团共有员工7,520人，比2018年增加了66人，员工结构相关统计情况如下：

#### 按性别划分：

男性员工4,812人，女性员工2,708人

#### 按年龄划分：

50岁及以上员工215人，40-49岁员工887人，30-39岁员工2,315人，30岁以下员工4,103人。

由于信息科技行业中的男性和女性工作者数量比例并不均等，因此本集团所能招聘的员工以男性相对较多。

本集团在雇佣管理中提倡平等机会、多元化和反歧视，确保员工不会因种族、年龄、性别等因素受到歧视。本集团严格遵守《禁止使用童工规定》，对拟录用员工的年龄信息进行详细筛查和核实，禁止招用未满十六周岁的未成年人，防止出现招聘童工。报告期内，本集团未违反任何与防止童工和强制劳工相关的法律法规。

此外，本集团根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》、《集体合同规定》等相关法律法规，出台了《中国民航信息集团公司集体合同》、《中国民航信息集团公司女职工权益保护专项集体合同》、《中国民航信息集团公司劳动安全卫生专项集体合同》依法保障员工各项权益落实到位。报告期内，本集团积极推进集体合同签订工作，不断扩大集体协商覆盖范围，维护了员工的合法权益，最大程度上调动了员工的积极性。

报告期内，本集团并无违反薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的相关法律法规。

人才为本 培育发展沃土

## 发展培训

本集团高度重视员工发展，积极拓宽员工发展空间，为员工提供符合自身发展的工作机会和晋升渠道，同时开展多样化的培训活动，助力员工成就自我。2019年，本集团为提高员工培训工作的效率和质量，进一步提升干部职工对培训工作的满意度，充分完善本集团培训体系，本集团结合业务发展需要、员工岗位工作需求和2019年培训热点，制定了《公司总部2019年培训计划》。按照计划，本集团总部于2019年开展了丰富多彩的干部、员工培训活动，培训内容涉及面广泛，包括：经营管理高级研修班、新选拔任用干部培训、党组织书记培训、支部书记轮训等8项公司党委组织的干部培训，以及海外业务及服务管理信息化培训、保密相关培训、采购监督培训、2019年新员工入职培训等14项公司组织的员工培训。

2019年，本集团总部的培训费预算人民币741.6万元，较2018年增长1.7%，其中，干部培训费预算人民币293万元，员工培训费预算人民币448.6万元。报告期内，本集团总部员工培训相关情况概列如下：

参加培训总人数：1,764人，受训人数比率76%，其中：

### 按性别划分：

男员工953人，女员工811人。

### 按级别划分：

普通员工1,604人，中级及以上管理层160人。

### 员工平均受训时数：9.73小时/每人，其中：

男员工平均受训时数为9.5小时/每人，女员工平均受训时数为10小时/每人



## 案例：中国航信2019年新员工入职培训

中国航信组织实施了为期两周的新员工入职培训，以教育引导2019年新员工了解公司文化，掌握公司概况、制度流程、基本业务和安全常识，并培养新员工的团队合作意识，知晓职场礼仪，适应岗位工作，完成从学生到职场人的角色转变。

本集团开展的入职培训用最短的时间帮助新员工度过适应期，建立起对公司核心价值观的认同感，作为新员工入职的必经程序，入职培训是新员工了解企业文化、熟悉公司业务、掌握岗位知识的最优途径。



## 健康安全

本集团注重员工的身心健康和工作安全，致力于为员工提供符合健康安全要求的工作环境。本集团严格遵循《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国消防法》、《生产安全事故应急条例》等相关法律法规，推进安全运营及员工健康管理。本报告期内，本集团未发生违反与职业安全相关的任何对本集团有重大影响的法律法规，且本集团并未发生员工因工作导致死亡事件。

本集团亦与员工签订《劳动安全卫生专项集体合同》，为员工提供具法律约束力的保障。本集团切实关心员工身体健康，2019年在本集团总部后沙峪办公园区投资人民币25.2万元设立的专为本集团员工服务的医务室，由本集团无偿提供医疗场地、医疗设备、办公设施、水、电等相关服务支持，并每年与医疗机构签署有偿医疗服务协议，由其派驻专业医护人员为本集团员工提供基本医疗服务。

此外，本集团认为办公场所的消防安全是安全生产的重要组成部分，本集团为防范火灾事故的发生，确保本集团安全生产环境及办公环境，保护员工的健康和安全，根据《中华人民共和国消防法》及《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》，结合本集团实际情况，制定了《中国民航信息集团公司暨中国民航信息网络股份有限公司消防安全管理规定》。



### 案例一：“心健康 新旅程”

“心健康，新旅程”职工关爱计划持续为职工提供心理咨询服务。于2019年上半年，本集团一共500多名员工接受了心理健康咨询。



### 案例二：开展丰富多彩的体育活动

本集团注重员工健康，于本报告期举办多场员工体育活动，如：“悦健跑 越健康”第三届中国航信职工健步走活动、“航信杯”足球比赛、“航信杯”钓鱼比赛、“航信杯”游泳比赛、2019年中国航信职工体育大会等丰富多彩的体育活动。



“悦健跑 越健康”第三届中国航信职工健步走活动

人才为本 培育发展沃土



“航信杯”足球比赛



“航信杯”钓鱼比赛



2019年中国航信职工体育大会



### 案例三：开展消防安全培训

为了进一步加强本集团全体员工的消防安全意识，普及消防安全知识，本集团总部于2019年组织后沙峪园区义务消防队员及园区中控人员80人在园区内进行了消防相关安全培训。



## 人才吸引

为了更好地吸引更高层次人才，落实本集团人才强企的战略，增强本集团在外部市场的竞争力，根据国家人才引进工作相关政策和本集团实际情况，本集团制定并出台了《中国民航信息集团公司暨中国民航信息网络股份有限公司引进海外高层次人才暂行办法》，创新体制机制，搭建事业平台，营造适合海外高层次人才发挥作用的良好工作环境，完善薪酬待遇，使人才引得进、留得住、用得好。此外，本集团党委坚决落实中央企业人才工作会议部署，修订了《集团人才强企战略纲要》，按季度推进人才发展、经营管理人才队伍建设、科技领军人才队伍建设、薪酬激励和保障措施等目标任务落地实施。

2019年，本集团总部新招人员素质有较大提升，本科及以上学历占全集团的87.5%，校招硕士占比同比提高60%，985院校毕业生占比同比提高近200%，全年提拔干部23人、交流调整39人，组织全国264名骨干参加专项业务轮训。同时，本集团不断完善人才激励保障措施，坚持实施一线技术骨干、青年后备人才津贴，落实股票增值权、科技型子企业股权和分红激励，提高员工补充医疗保障水平，进一步健全多层次福利保障体系。2019年，本集团高级岗位以上员工离职率同比下降50%。

本集团引进的海外高层次人才作为公司特聘专家，享受为其提供的相应工作条件和特殊生活待遇。同时，本集团为保留公司优秀人才，推动本集团人才队伍建设，营造尊重知识、鼓励创新、重视人才的良好氛围，强化市场化激励机制，鼓励一线核心技术人才在工作中发挥骨干带头作用，增强核心竞争力，制定了《中国民航信息网络股份有限公司一线技术骨干津贴制度》，一线技术骨干的确定过程实行统一标准、分级管理办法，由本集团提出人数指标、名额分配方案、基本条件及实施要求，由各二级单位根据着眼能力、注重业绩、强调贡献原则确定技术骨干人选，一线技术骨干津贴除正常薪酬福利外，按月向技术骨干提供现金激励。此外，本集团还为各类优秀人才提供各类奖金和企业分红，特制定了《中国民航信息集团有限公司科技型企业股权和分红激励工作总体方案》和《中国民航信息网络股份有限公司总经理奖励基金管理办法》。

此外，本集团为建立和谐融洽的工作气氛，除了提供完善的雇佣管理体系及有竞争性的薪资福利外，我们亦举办各式各样的文娱活动提升员工的凝聚力，丰富员工的业余生活。此外，我们还向困难员工提供必要的关怀和帮助，特别地制定了《中国航信员工慰问管理办法》，积极推进解决职工生活与工作的切实问题。



### 案例一：“送温暖、送清凉”活动

以“送温暖、送清凉”活动为载体，关心慰问一线职工、偏远地区职工和困难职工。共向基层单位和64名困难职工下拨专项慰问款共计人民币约160万元。在“送温暖、送清凉”活动中，本集团领导深入一线机场，特别是高原地区、偏远地区、条件艰苦地区的机场，走访慰问了18家单位的600多名职工，了解他们在生产生活方面的意见、建议，并积极推动解决有关问题。

人才为本 培育发展沃土



### 案例二：组织各类员工关爱活动

将“节假日慰问一线职工”制度化，全年五个节日慰问职工800多人次。做到“十慰问三探望”，全年慰问探望职工近千人次。组织职工3,414人参加第四期“中国航信职工爱心互助金”，全年补助10人。组织女职工1,491人参加第七期“民航女职工大病互助金”关爱活动。



### 案例三：中国航信召开庆祝新中国成立70周年劳模座谈会

2019年9月29日，在喜迎祖国七十周年华诞之际，中国航信召开劳模座谈会，此次会议的召开，是在祖国70年华诞到来之际，把党和国家对劳模的亲切关怀落到实处，关心慰问各级劳模。会议中，13位劳模代表分别就各自岗位取得的成绩和工作心得在会上进行了交流，并对公司提供的成长平台和给予的劳模褒奖表达了感激之情。



## 和谐发展 助力生态文明

“绿水青山就是金山银山”。保护生态环境已经成为当今社会关注的热点议题之一，自党的十八大，国家提出“大力推进生态文明建设”的战略决策以来，如何保持可持续发展，确保经济发展与环境保护相结合，对每一个负责任的企业来说至关重要。尽管本集团自身的业务和产品服务对环境及自然资源使用相关的影响较小，但本集团在运营发展过程中始终坚持绿色发展理念，高度重视环境保护，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》以及关于大气、水、土壤污染防治的法律法规。为深刻贯彻落实绿色发展的理念，本集团对生产经营活动中的能源消耗量及其大气排放物、物料及水资源使用及污水废弃物均进行重点监督、测量和管理，为建设环境友好型企业奠定基础。本集团严格落实国家绿色发展、环境保护的各项政策法规，积极构建绿色发展模式、开展环保宣传活动，将环保理念和实践有效融入公司运营的各个环节，尽量降低运营过程对环境的影响。

### 绿色经营

报告期内，本集团主要的排放物为：

1. 公务用车产生的大气污染物(主要为CO、NO<sub>x</sub>、SO<sub>x</sub>、PM<sub>2.5</sub>和PM<sub>10</sub>)；
2. 能耗产生的温室气体排放；
3. 办公用品及各类电子设备废弃物；
4. 生活污水排放。

报告期内，本集团已严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国水法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《废弃电器电子产品回收处理管理条例》等国家及地区性法律法规，针对大气污染物、温室气体、有害及无害废弃物和生活污水在积极贯彻国家相关政策及要求的同时，努力加强自身排放物管理制度及措施，提高应对环境风险的应对能力。报告期内，本集团并无接获违反相关法律法规的事宜。

为针对性地管理各种污染物排放并减少其排放量，本集团在日常运营过程中严格按照下述方法执行上述主要排放物的各项处理工作：

大气污染物	根据国家关于企业公务用车的相关规定，结合本集团的实际情况，制定有《中国民航信息集团公司公务用车制度改革方案》，同时全面修订了《中国民航信息集团公司暨中国民航信息网络股份有限公司公务用车管理办法》，严格管理公务用车，定期车检，排放量超标或不符合国家规定的车辆及时整改或报废。
温室气体	根据《中华人民共和国节约能源法》，结合本集团实际情况，制定并执行提升能源利用效率降低能耗的管理办法，涉及：监测、新技术及设备引进、运营效率优化等多个方面(详见“节能高效”一节)。
有害及无害废弃物	废旧计算机、服务器和计算机屏幕等电子设备报废后交由持有电子产品及废旧金属回收执照的回收商进行分类处置。
生活污水	针对办公运营过程中产生的生活污水，经由市政管道输送至当地市政或持有专业执照的第三方进行集中处置。

## 和谐发展 助力生态文明

此外，本集团还通过不断减少资源使用和提升资源使用效率，来降低各类排放物的排放量：

1. 在办公区的生活用水方面，本集团在办公区域张贴节水标贴，时刻提醒员工注意节水；
2. 在节约汽油方面，本集团采用车辆集中管理，员工乘车出勤前需规划路线以降低燃油使用量；
3. 在节约纸张方面，持续采用OA系统进行日常运营管理，同时设有行政信息平台，实现会议室及办公用品等行政类工作申请与审批工作电子化，逐步实现无纸化办公；
4. 在减少其他有害及无害废弃物方面，本集团计划在2020年及未来的时间内继续完善并推行有针对性的减少排放物措施。

同时，本集团将在2020年及未来的报告时间内监测各项举措的实施情况和结果，对降低纸张使用量及其他有害及无害废弃物排放量所得成效数据进行收集，并在2020年及以后的可持续发展报告中披露。

以下展示本集团2019年各项排放物的统计数据：

	2019年	单位
<b>温室气体排放(范围一和范围二)</b>		
汽车排放(范围一)	188.8	吨
电力使用排放(范围二)	57,777.3	吨
外购热力使用排放(范围二)	902.2	吨
总温室气体排放量	58,868.3	吨
总温室气体排放密度	0.07	吨/万元收入
<b>大气污染物排放</b>		
CO排放量	6,241.4	千克
NOx排放量	513.2	千克
SOx排放量	1.1	千克
PM <sub>2.5</sub> 排放量	34.2	千克
PM <sub>10</sub> 排放量	37.8	千克
<b>污水排放</b>		
生活污水排放总量 <sup>(注)</sup>	84,376.8	吨
<b>无害废物产生量</b>		
办公室生活垃圾	584,675	千克
办公室生活垃圾产生密度	0.72	千克/万元收入
厨余垃圾	27,000	千克
厨余垃圾产生密度	0.03	千克/万元收入
无害电子废弃物	1,678	个
无害电子废弃物产生密度	0.002	个/万元收入

	2019年	单位
<b>有害废物产生量</b>		
有害电子废弃物	432	个
有害电子废弃物产生密度	0.0005	个/万元收入

注：本报告期生活污水排放总量为市政用水量按照《城市排水工程规划规范GB 50318-2017》标准计算。

## 节能高效

作为一家提供信息技术解决方案的企业，本集团在运营过程中并未对环境和天然资源构成重大影响。在报告期的运营过程中，本集团的资源消耗主要包括：外购电力、市政用水、汽车使用的汽油、天然气和外购热力。本集团致力于将环保意识融入平时办公中，积极开展绿色办公活动、普及绿色办公理念，不断探索节能、环保的办公模式，采取多样化的措施确保绿色办公理念能够落到实处，倡导资源节约，帮助员工培养良好的环保意识。

倡导节能高效是本集团降低温室气体排放，同时应对气候变化的一项重要工作。在本集团的生产运营中，温室气体排放主要来源于生产和日常办公中能源的消耗，因此提升能源利用效率，降低能耗是本集团控制温室气体排放最重要的方式。2019年，本集团严格遵守《中华人民共和国节约能源法》，并不断完善节能减排的组织管理工作，同时，对于节能减排数据的统计监测工作，本集团要求各下属单位确定节能减排工作人员，对能耗指标体系进行筛选并收集各单位能耗数据，不断完善能耗统计监测体系。在保障生产安全和业务拓展的基础上，力求加强节能的管理，通过对节能新技术的引进和应用，淘汰落后产能，提高资源使用效率。2019年，本集团对后沙峪信息中心空调系统节能优化项目投入资金人民币49.75万元。

2019年，本集团在保证安全生产的基础上，对生产区、办公区及生活区采取不同的节能措施，减少资源与能源的消耗，为企业降低成本，提高资源的使用效率：

**生产区：**在保障安全生产的基础上，优化系统运行架构，探索设备节能特性，降低设备运行能耗，实现绿色节能。在能耗管理工作中，2019年在冷却水电加热系统改造项目中投入资金人民币49.95万元。通过各项节能技术，2019年后沙峪数据中心年PUE达到1.356，较2018年降低14.07%，有效节约电费人民币1,048万元。在短期内迅速满足了北京市数据中心最新能效标准，并入选2019年度第一批北京绿色数据中心。

**办公区和生活区：**在后沙峪园区推行燃气节能措施，2019年全年燃气消耗总量(2,214,409立方米)，较2018年全年消耗量(2,547,435立方米)减少333,026立方米，为公司节约成本人民币89.917万元。

## 和谐发展 助力生态文明

此外，本集团业务性质不涉及包装材料的使用，同时，本集团运营地未覆盖水资源短缺地区，不涉及采取适用水源的问题，因此不适用于相关披露项目。本集团在日常运营和办公中，注重自身资源使用管理工作，从日常运营中节约资源使用。

以下展示本集团2019年各类资源使用的统计数据：

	2019年	单位
<b>资源消耗量</b>		
电力消耗总量	69,171,519.41	千瓦时
电力消耗密度	85.2	千瓦时/万元收入
汽油消耗总量(汽车)	71,058	升
汽油消耗密度(汽车)	1,268.9	升/每辆汽车
天然气消耗总量	2,214,429.3	立方米
天然气消耗密度	2.7	立方米/万元收入
外购热力消耗总量	8,202.6	吉焦
外购热力消耗密度	0.01	吉焦/万元收入
总耗水量 <sup>(注)</sup>	93,752	吨
总耗水密度	0.12	吨/万元收入

注：本报告期，总耗水量包含市政用水量。

## 扶志扶智 共建小康社会

自党的十八大以来，党中央从全面建成小康社会全局出发，积极推动脱贫攻坚工作。2019年是打赢脱贫攻坚战攻坚拔寨之年，习近平总书记在年内多次做出重要指示，提出“到2020年稳定实现农村贫困人口不愁吃、不愁穿，义务教育、基本医疗、住房安全有保障，是贫困人口脱贫的基本要求和核心指标，直接关系攻坚战质量”。

今年以来，作为中国航信“不忘初心、牢记使命”主题教育重要活动之一，公司党委号召各直属党组织大力开展对神池县的结对帮扶工作。以全员关注扶贫、全员参与扶贫为指导思想，公司广泛动员并要求各单位开展教育结对帮扶和深度贫困户结对帮扶工作。同时，中国航信在积极践行央企社会责任的道路上，不断坚持探索和创新扶贫方法和帮扶理念，从简单的捐款、捐物，到以提升扶贫对象自我造血能力为特征的可持续发展式扶贫，“扶志”与“扶智”相结合，激活贫困地区的可持续发展。

本集团按照中央政府发布的《中国农村扶贫开发纲要(2011-2020)》文件，于2015年制定了《中国航信定点帮扶神池县工作规划(2015-2020)》扶贫计划，积极承担企业社会责任，有规划地向神池县开展定点扶贫工作。2019年，中国航信出台了《2019年定点扶贫工作责任书》，本集团35家直属单位均来到神池县，对点帮扶全部17所中小学和分布在10个乡镇的174户深度贫困户，惠及贫困人口4,300余人。

2019年是本集团定点扶贫帮扶神池县的第六年。六年来，本集团累计投入定点帮扶资金人民币2,063万元，助力神池县脱贫。六年来，神池县实现了137个村11,764户28,728人的脱贫成果。2019年，本集团大力推进产业扶贫、就业扶贫、医疗扶贫、电商扶贫、教育扶贫、智力扶贫、文化扶贫、专项扶贫、深度扶贫和全员扶贫十项精准扶贫措施，2019年底脱贫158户347人，将实现全县人口100%脱贫。



中国航信召开定点扶贫工作会议



本集团领导看望神池县三山村老干部

扶志扶智 共建小康社会

## 教育扶贫，为孩子们插上筑梦未来的翅膀

百年大计在教育，2019年以来，中国航信发动全体党组织所有单位力量，结对帮扶神池县全部17所中小学校。尊师重教、扶困助学，中国航信自定点帮扶神池县以来，一直开展着以教育扶贫为武器，目标直指脱贫攻坚战的全面胜利。



### 案例一：以书之名，助力神池

中国航信广州分公司(以下简称“广州航信”)积极响应国家号召，根据上级党委关于扶贫工作的部署，与神池县贺职联校建立了长期帮扶联系，持续为学校 and 师生提供物资、知识、资金等方面的帮助。贺职联校是位于山西省忻州市神池县，地处晋西北黄土高原。为让贺职联校的孩子们拥有更多的图书资源，加强文化底蕴，广州航信团委在党委的指导下，在公司范围内组织开展“以书之名，助力神池”募捐书籍活动。



### 案例二：中国航信广西分公司“六一”组织慰问神池烈堡联校

为让结对帮扶的神池烈堡联校的孩子们度过一个开心的节日，中国航信广西分公司党支部开展“让我向你介绍神池”宣传动员活动，呼吁大家帮扶捐助，组织了“六一”儿童节节日慰问。党员志愿服务者们用大家的爱心捐款为烈堡联校的孩子们，采购了文具套装、书包和手抄报；并将大家用心挑选捐赠的作文、故事书籍19本，衣服30件，字帖、毛笔、墨水等物品整理打包，邮寄至神池小学。





### 案例三：学生课堂：航信业务与旅客出行的千丝万缕

在神池一中，中国航信的青年员工独立授课，通过生活化的语言和新媒体技术，为同学们讲解中国航信的基本情况与航空业务的基础知识，受到了同学们的热烈欢迎。



### 智力帮扶，大力提升神池县领导干部工作能力

2017年以来中国航信注重扶贫同扶志扶智相结合，有力构建上下联动、多管齐下、综合发力的脱贫攻坚工作新格局，累计投入资金人民币80余万元，以江苏江阴党校、浙江嘉兴中航信党员教育培训基地为依托组织开展神池县领导干部能力提升“走出去”培训，通过智力帮扶充分发挥人的主观能动性和积极性，突出解决精神脱贫和物质脱贫的矛盾，以精神脱贫带动物质脱贫，促进脱贫攻坚工作不断深入，步伐加快，从根子上彻底斩断穷根。

为加快适应干部教育培训的新形势、新任务，进一步落实党的十九大作出的新部署、新要求。2019年以来，中国航信紧紧围绕神池县发展思路，持续开展智力帮扶举措，采取“走出去和请进来”的方式，使神池县的领导干部进一步坚定理想信念、深化思想认识、提升理论素养、改进工作方法、扩宽认知视野，在日后工作中能有新思路、新成果。2019年7月30日-8月5日，由中国航信挂职副县长刘崑带队，神池县人大常委会主任刘国强，神池县委常委、组织部长、宣传部长闫晓东，神池县政府副县长罗文才、张杰、郭鹏飞，神池县政协副主席、龙泉镇党委书记冯建华以及部分乡镇党委书记、乡镇长和部分单位“一把手”共计60余人，参加了在浙江省嘉兴市中航信党员教育培训基地举办为期5天的“一把手”能力提升培训班。此次培训活动是中国航信继2017年“神池县领导干部能力提升(江阴)培训班”之后又一次针对“扶志扶智”的务实举措。

扶志扶智 共建小康社会



此次培训班采取专家讲授、现场教学、专题研讨、学员与专家互动的教学形式，共开设了7场现场考察教学，5节政策理论授课，邀请了5位专家组成讲课团，多层次、多角度讲授相关教学内容。此次培训活动紧紧围绕增强神池县党员干部使命担当，紧跟时代发展脉搏，紧盯神池县委中心工作，紧贴人民群众需求，推动神池高标准要求、高水平开放、高质量发展的现实需要，通过培训学习、积累经验、增长才干，提升履职尽责能力和业务工作本领。

为使参训学员加深对相关内容的具体认识，现场教学环节组织学员赴嘉兴南湖中共一大会议址—南湖革命纪念馆



中国航信红色文化教育基地—中国航信党员教育培训基地



农村二三产融合发展的典范—组织学员对歌斐颂巧克力甜蜜小镇、秀洲区高新技术产业园区等地进行了实地观摩、学习、考察，并安排专人进行现场授课。



扶志扶智 共建小康社会

## 电商扶贫，提升神池县自我造血能力

神池县地处晋西北黄土高原，境内群山绵亘，沟壑纵横，气候高寒冷凉、干旱缺水，是山西省唯一没有地表河流的县，是山西省海拔最高的县城。全县没有任何工业污染，莜麦、胡麻、胡油、羊肉、黑豆、黍子获国家六大地标认证。



海拔1,500米的高寒旱地高原，造就了神池县农产品不打农药、不用化肥的天然有机特点，但是多年来养在深闺人不识，只能坐等厂商上门收购卖到周边地区，品牌少有树立，销路需要打开。2019年以来，中国航信利用信息服务业的主业优势，依托多年的技术和经验积累，为神池县开发本土公益电商平台。平台设计以APP、微信小程序、网站3个客户端为接入载体，囊括数据、展示、销售、公益、分享等功能为一体，通过“电商平台+扶贫企业+贫困户”模式，将神池的优质农产品直接销售到消费者手中。





“大美神池”小程序

“大美神池”微信小程序采用“电商+农户”的形式，不仅支持个人购物，也支持单位集采。通过一县一品、书记推荐，农户自营等模式，帮助“小农户”对接“大市场”。“大美神池”微信小程序，为神池县优质特色产品走出深山、走进都市搭建“快车道”，为贫困群众稳定增收插上“信息化翅膀”，今后随着电商公益平台的逐期上线完善，相信能够助推神池县改造农业销售链，提升农业价值链，升级农业产业链。

## 附录

### 附录一 国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》内容索引

中央企业履行社会责任的主要内容	回应章节
(八)坚持依法经营诚实守信	本报告各章节
(九)不断提高持续盈利能力	公司治理 公司战略 推动可持续发展
(十)切实提高产品质量和服务水平	提升用户体验
(十一)加强资源节约和环境保护	绿色经营 节能高效
(十二)推进自主创新和科技进步	推动技术创新
(十三)保障生产安全	健康安全
(十四)维护职工合法权益	人才为本 培育发展沃土
(十五)参与社会公益事业	扶志扶智 共建小康社会

### 附录二 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

一般披露及 关键绩效指标	描述	本报告有关章节 或其他说明
<b>A. 环境</b>		
<b>层面A1：排放物</b>		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	绿色经营
关键绩效指标A1.1	排放物种类及相关排放数据	绿色经营
关键绩效指标A1.2	温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	绿色经营
关键绩效指标A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	绿色经营
关键绩效指标A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	绿色经营
关键绩效指标A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	绿色经营
关键绩效指标A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	绿色经营

一般披露及 关键绩效指标	描述	本报告有关章节 或其他说明
<b>层面A2：资源使用</b>		
一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策	绿色经营 节能高效
关键绩效指标A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	节能高效
关键绩效指标A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	节能高效
关键绩效指标A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	节能高效
关键绩效指标A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	本集团未有任何摄取水源的问题
关键绩效指标A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量	本集团业务不涉及包装材料的使用
<b>层面A3：环境及天然资源</b>		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	节能高效
关键绩效指标A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	节能高效
<b>B. 社会</b>		
<b>层面B1：雇佣</b>		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	规范雇佣
关键绩效指标B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	规范雇佣
<b>层面B2：健康与安全</b>		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	健康安全
关键绩效指标B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	健康安全
关键绩效指标B2.2	因工伤损失工作日数	健康安全
<b>层面B3：发展及培训</b>		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。 描述培训活动	发展培训
关键绩效指标B3.1	按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比	发展培训
关键绩效指标B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	发展培训

附录

一般披露及 关键绩效指标	描述	本报告有关章节 或其他说明
<b>层面B4：劳工准则</b>		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	规范雇佣
关键绩效指标B4.1	描述检讨招聘管理的措施及避免童工及强制劳工	规范雇佣
<b>层面B5：供应链管理</b>		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	完善供应链管理
关键绩效指标B5.1	按地区划分的供应商数目	完善供应链管理
<b>层面B6：产品责任</b>		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	提升用户体验
关键绩效指标B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	本集团所提供的产品和服务不涉及健康与安全
关键绩效指标B6.2	接获关于产品及服务的投诉数据以及应对方法	提升用户体验
关键绩效指标B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	保护知识产权
关键绩效指标B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	保护商业机密
<b>层面B7：反贪污</b>		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	加强反腐倡廉
关键绩效指标B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	加强反腐倡廉
关键绩效指标B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	加强反腐倡廉
<b>层面B8：社区投资</b>		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	扶志扶智 共建小康社会
关键绩效指标B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文体、体育)	扶志扶智 共建小康社会



## 附录三 读者反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《中国民航信息集团有限公司2019年度可持续发展报告》。我们非常重视并期望聆听您对中国航信可持续发展工作和可持续发展报告的回馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进企业社会责任管理和实践的重要依据。您可以填写下表，通过电子邮件回馈给我们，我们非常欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

1. 您认为本报告是否能反映中国航信对经济、社会 and 环境的重大影响？  
是  一般  否
2. 您认为本报告识别出的利益相关方及其与中国航信关系的分析是否准确、全面？  
是  一般  否
3. 您认为本报告披露的信息是否全面？  
是  一般  否
4. 您认为本报告披露的信息是否具有可读性？  
是  一般  否

### 开放性问题

1. 您认为还有哪些您关注的资讯未在本报告中披露？
2. 您认为本报告还有哪些可以改进的地方

我们的联系方式如下：

office@travelsky.com





电话: (8610) 5765 0188

传真: (8610) 5765 0018

电邮: office@travelsky.com

地址: 中国北京顺义区后沙峪镇中国航信高科技产业园区

邮编: 101318

网址: www.travelsky.cn