

中国航信
TravelSky



2018

中国民航信息集团有限公司
企业社会责任报告



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”)发布的企业社会责任报告(以下简称“本报告”)。本报告面向中国航信的利益相关方,阐述本集团的可持续发展理念,并旨在提供于2018年度内履行环境及社会责任的情况和成效。本集团的环境及社会管理方针及策略将于本报告各章节作出披露。

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2018年1月1日至2018年12月31日(以下简称“本报告期”)。除特殊说明外,本报告组织范围与2018年报保持一致,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《企业社会责任报告》工作有任何意见,欢迎透过以下方式与本集团取得联系:
office@travelsky.com

关于本报告	01
目录	02
管理层致辞	04

01 关于中国航信

公司概况	08
企业文化	11
年度获奖	11

02 管治责任, 夯实稳健运营

公司治理结构	14
风险防控体系	15

03 沟通责任, 促进融入共赢

04 创新责任, 倡导科技向善

信息安全管理	22
创新发展体系	24
保护知识产权	27

05 员工责任, 凝聚航信人心

人力资源管理	30
员工培训	32
员工健康与安全	33
关爱员工	34

06 经营责任, 恪守商业道德

关注用户需求	38
商业机密保护	39
供应链管理	40
反腐倡廉	41

07 环境责任, 坚持绿色发展

排放物管理	44
资源使用管理	46
保护环境及天然资源	49

08 公益责任, 聚焦扶贫事业

09 附录

附录一:《关于中央企业履行社会责任的指导意见》内容索引	54
附录二:《环境、社会及管治报告》内容索引	55
附录三:术语表	58
附录四:读者反馈	59

目录 CONTENTS



管理层致辞

2018年，是贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年，是适逢改革开放四十周年、建设民航强国新征程的启航之年。面对错综复杂的经济形势和艰巨繁重的工作任务，我们坚持依法治企，推动转型升级，加快提质增效，实施创新驱动，安全基础持续牢固，风险防范不断增强，市场开拓取得进展，科技创新有所突破，改革重点任务有序推动，实现了各项经营指标的良好增长，并圆满完成博鳌亚洲论坛、上合组织青岛峰会、中非合作论坛北京峰会、第十二届达沃斯天津峰会、首届上海进博会和第十二届航展等多项重点保障任务。

中国航信十三五发展规划提出到“十三五”末期，公司转型升级打开新局面，提质增效形成新突破，管理提升获得新优势，经营活力进一步增强，发展动力进一步转换，成为“员工满意、股东满意、客户满意、社会满意的创新服务型企业”的总体发展目标。

2018年在国资委、民航局的正确领导下，在审计署的有力指导下，以落实“五四四”战略为中心，以构建“四抓”工作格局为导向，坚持依法治企，推动转型升级，加快提质增效，实施创新驱动，时刻牢记作为央企应履行的社会责任，圆满完成各项工作任务，一是强化责任担当，抓平时保重点，安全保障能力取得新提升，二是推进业务合作，助力民航真情服务，市场开拓取得新进展，三是创新驱动，产品技术研发多点突破，高质量发展迈向新台阶，四是新理念引领新发展，深化改革管理提升初见成效，五是持续加强党的领导和党的建设，党内政治生活有了新面貌。

2019年是中华人民共和国成立七十周年，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，为我们进一步巩固市场、拓展业务、发挥行业经验和技術优势，提供了宝贵的历史发展机遇。我们依然面临诸多挑战：世界经济增速放缓，不稳定不确定因素增加，外部环境复杂严峻。国内经济下行压力加大，消费增速减慢。另一方面，民航行业在出行安全、便捷、品质等方面的社会关注不断增强，在成本、质量、效率和环境等方面的要求持续提升。

为此，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神和中央经济工作会议精神，坚决落实党中央国务院的决策部署和国资委、民航局的工作要求，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持推动高质量发展，坚持以供给侧结构性改革为主线，全面推进生产经营、改革发展、从严治党等各项工作，聚焦人民群众的需求和关切，紧扣发展迫切需要解决的关键问题，大力破除制约公司高质量发展的体制机制障碍，为服务好国家战略做出新贡献，以优异成绩为中华人民共和国成立70周年献礼。

01

关于中国航信

- 公司概况
- 企业文化
- 年度获奖

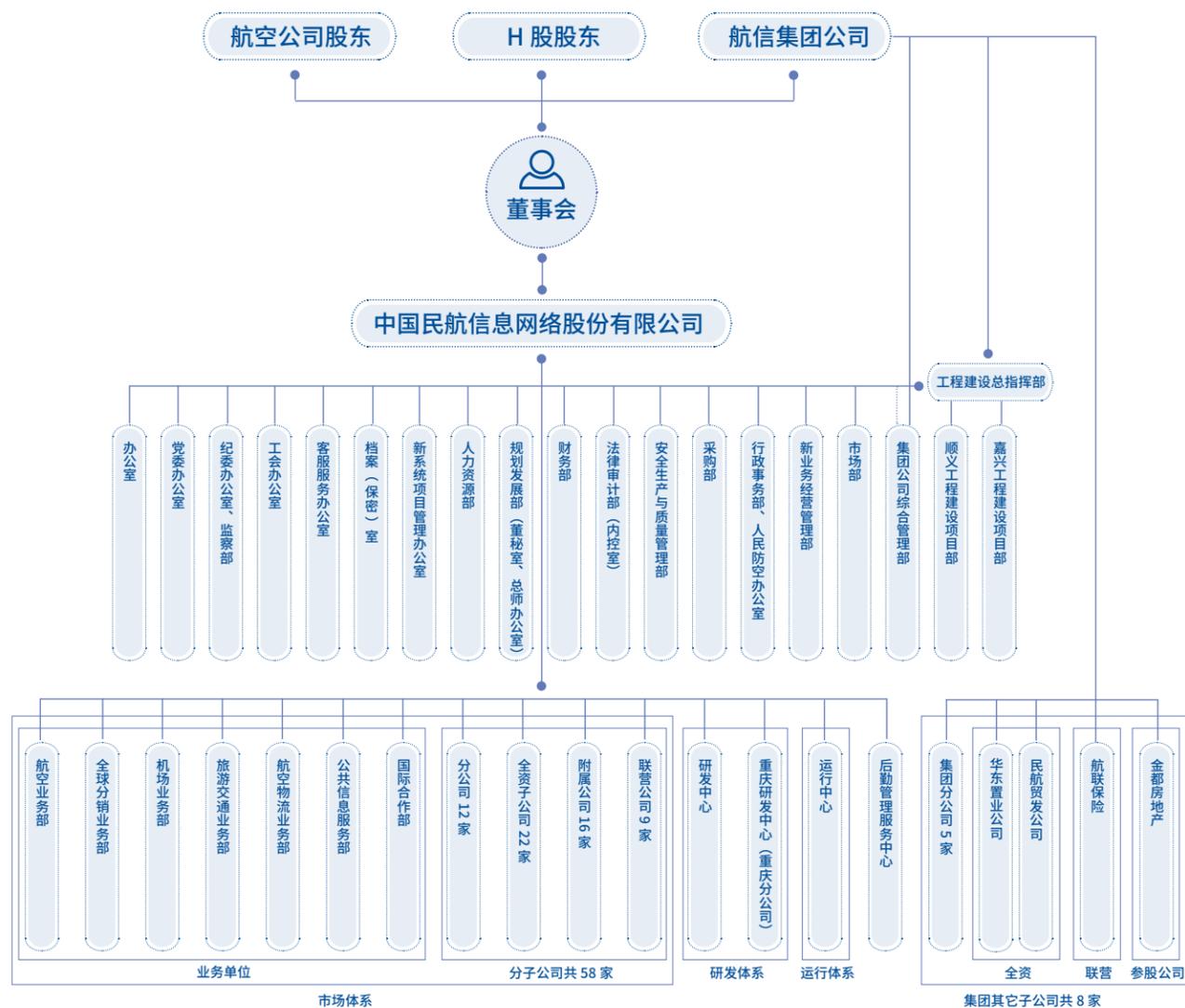


公司概况

中国航信正式组建于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30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0696.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。

作为市场领先的航空运输旅游业信息技术和商务服务提供商,中国航信被行业和媒体誉为“民航健康运行的神经”,所运营的信息系统列入国务院监管的八大重点系统之一。中国航信是全球第三大GDS(航空旅游分销系统提供商),拥有全球最大的BSP(开账与结算计划)数据处理中心。

组织架构



业务领域

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,立足于商营航空公司、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,经过三十余年的不断研发,逐步打造了完整的航空旅游业信息技术服务产业链,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,最终惠及旅客。



航空信息技术服务

本集团提供的航空信息技术服务由一系列的产品和解决方案组成,为41家中国商营航空公司和350多家外国及地区商营航空公司提供电子旅游分销服务,包括航班控制系统服务和计算机分销系统服务、机场旅客处理系统服务,以及与上述核心业务相关的延伸信息技术服务,包括但不限于:支持航空联盟的产品服务、发展电子客票和电子商务的解决方案、为商营航空公司提供决策支持的数据服务以及提高地面运营效率的信息管理系统等服务。



结算及清算服务

本集团通过全资附属公司中国航空结算有限责任公司(以下简称“结算公司”),向商营航空公司及其他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,作为本集团主营的航空旅游分销及销售业务的下游业务,有力加强了本集团在航空运输旅游业信息技术的产业链。结算公司不仅是全球第一大IATA开账与结算计划数据处理的服务提供商,也是中国航空运输业最大的结算清算外包服务及系统产品提供商,主要客户涵盖国内客货运航空公司、外国及地区商营航空公司,国内机场、政府机构及IATA。



分销信息技术服务

本集团的旅游分销网络是由八千余家旅行社及旅游分销代理人拥有的七万余台销售终端组成的,并通过SITA(国际航空电信公司)网络与国际所有全球分销系统和149家外国及地区商营航空公司实现高等级联接和直联,覆盖了国内外400多个城市,并通过遍布全国各地的40余个地区分销中心和分布在亚洲、欧洲、北美洲、澳洲的9个海外分销中心,为旅行社、旅游分销代理人提供技术支持和本地化服务。全年处理的交易量逾542.3亿宗,交易金额达人民币5,130亿元。



机场信息技术服务

2018年,本集团继续加强机场信息技术服务产品研发与推广,稳固传统离港前端服务产品市场占有率,积极参与国内机场信息系统建设项目。新一代机场旅客处理系统服务的离港前端系统在国内大中型机场占据主导地位,并在164个海外或地区机场协助商营航空公司为旅客提供办理登机手续、中转、联程等服务,处理的离港旅客量约43.9百万人次,占商营航空公司海外回程旅客量的比例约91.6%。北京大兴国际机场项目按照进度完成生产系统部署准备与实施工作。机场共用旅客处理系统推广覆盖至乌鲁木齐、上海虹桥、宁波、青岛等22家新建改扩建机场。推进安检“人证合一”产品建设,通过将生物识别技术与安检信息系统相结合,在安检通道实现旅客无感的人脸识别身份比对,大大提升了机场安检验证的准确性和专业性,提高了机场安检运营效率。机场运行指挥平台已在深圳、长沙、青岛、乌鲁木齐、大连、绵阳等多家机场推广使用,推动机场运营智慧化发展。



航空货运物流信息技术服务

2018年,本集团结合国家“一带一路”战略和航空运输安全政策要求,继续完善和推广航空货运物流信息技术服务产品。成功中标青岛机场、广州白云机场和北京大兴国际机场多个货运系统项目。2018年,系统处理的航空货运单约17.4百万张,同比增长0.6%。



公共信息技术服务

2018年,本集团以中央企业、政府部门、金融及互联网企业为重点,继续拓展公共信息技术服务客户,加快推进重点项目在北京顺义新数据中心的投产工作。

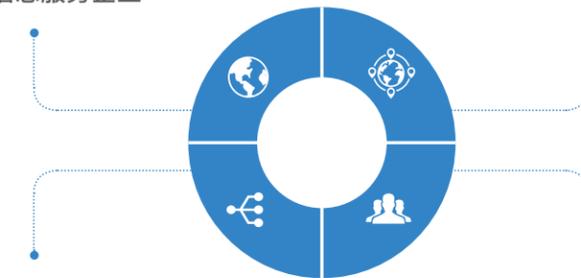
企业文化

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

发展格局

"夯实主业,相关多元"



发展目标

建设国际一流的综合信息服务企业

核心价值观

- 人才为本
- 服务立信
- 安全强基
- 创新致远

年度获奖

2019年1月



2019年1月



2018年9月



2018年11月



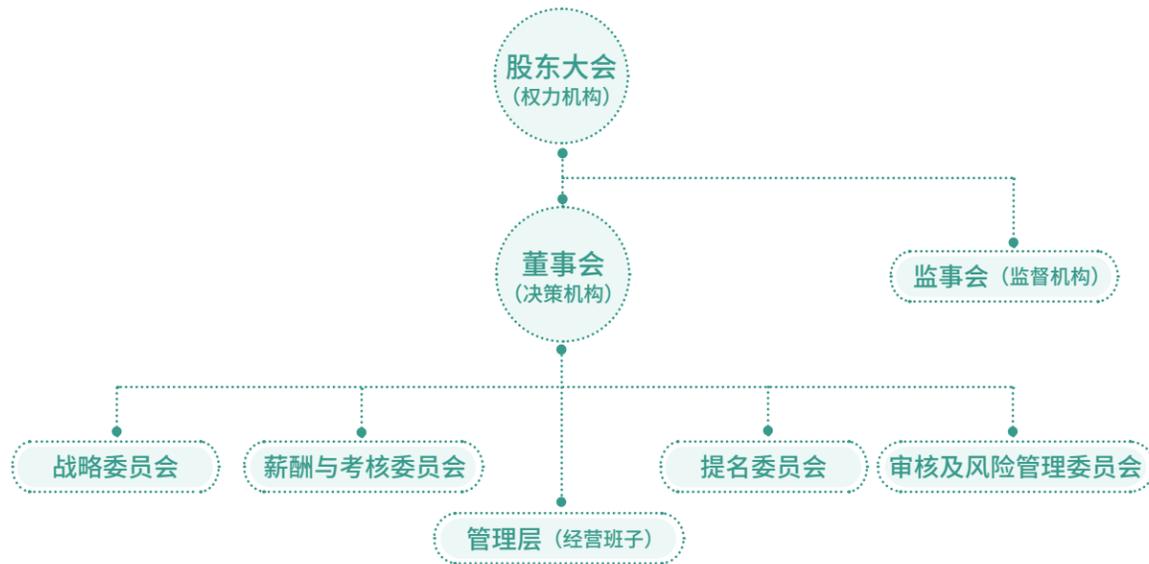
02

管治责任， 夯实稳健运营

- 公司治理结构
- 风险防控体系



公司治理结构



股东大会

股东大会是本集团的权力机构。股东大会依法对本集团的重大事项做出决策，包括决定本集团的经营方针和投资计划，审议批准年度财务预算方案、决算方案，审议批准利润分配方案和弥补亏损方案，选举和更换董事、监事并决定其薪酬，修订公司章程、股东大会、董事会和监事会议事规则等。

董事会及其专门委员会

中国航信设有董事会，是本集团的经营决策中心，董事会受股东大会的委托，负责经营和管理本集团的法人财产，对股东大会负责。本集团董事会由 9 名董事组成，执行董事、非执行董事、独立非执行董事各 3 名，设董事长 1 名，另设董事会秘书 1 名。本集团董事会下设审核及风险管理委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、战略委员会。公司董事会下设各委员会均制定了工作细则并严格按照工作细则开展工作。

监事会

本集团监事会由职工代表监事、股东代表监事、独立监事组成，股东代表监事由股东大会选举和罢免，职工代表监事由公司职工民主选举产生。监事会现有监事 5 人，职工代表监事 2 人、股东代表监事 2 人、独立监事 1 人，设主席 1 人，公司董事、总经理、副总经理和财务负责人等都没有兼任监事。

高级管理人员

总经理等高级管理人员负责组织本集团的经营管理活动。总经理主要依据法律、法规、规章和公司章程规定以及股东大会、董事会的授权行使职权。

风险防控体系

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重要风险，组织相关单位开展整改及应对工作，并给与持续监督与评价。

03



沟通责任，
促进融入共赢



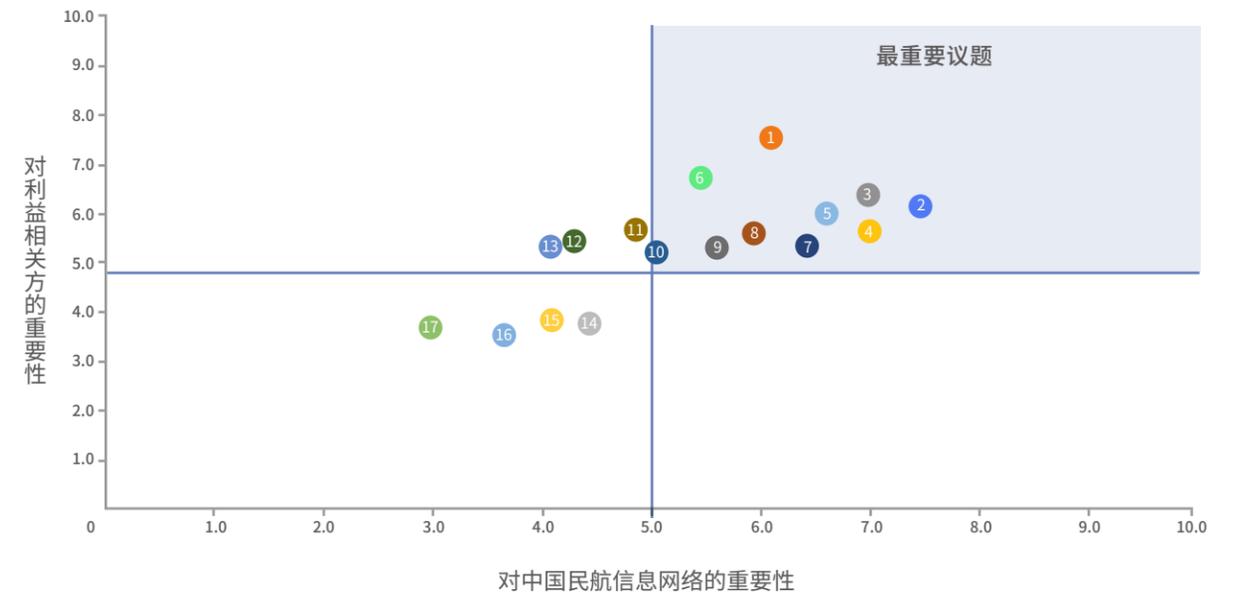
与利益相关方之间的有效沟通，有助本集团了解市场动态并规划发展策略，使本集团在企业可持续发展的道路上走得更好更远。本集团将各利益相关方之意见纳入企业可持续发展管理中，期望透过本报告回应不同利益相关方对本集团履行环境和社会责任的关注。目前，本集团的利益相关方主要包括投资者、员工、客户、合作伙伴和同业等。于本报告期，本集团与利益相关方透过多样化的沟通渠道及平台进行交流，并针对不同环境及社会议题展开了重要性分析，这将有助于本集团客观地审视在可持续发展工作中需要关注并解决的问题。

本集团于本报告期内透过多元渠道与不同利益相关方进行沟通，以了解他们的期望。



为了有效地回应利益相关方的期望与关切，本集团于本年度采用问卷调查的方式了解利益相关方对本集团各可持续发展议题的重视程度。本次问卷调查共有 4,482 名内部员工和管理层参与，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。经分析确认，各议题的重要性已按照数字从 1 至 17 依次进行排序，其中识别为高度重要性的议题将于随后各章节内进行重点披露。重要性分析结果除了用于编制本报告外，本集团亦参考用于规划未来可持续发展工作，针对性地处理对利益相关方和本集团均最重要的相关议题，有效推动企业的可持续发展进程。

中国民航信息网络 ESG 议题重要性分析



- 1 职业健康与安全
- 2 信息安全管理
- 3 自主技术创新
- 4 企业战略管理
- 5 提高持续盈利能力
- 6 雇员培训与发展
- 7 合规经营
- 8 产品责任
- 9 反腐倡廉
- 10 资源使用
- 11 雇佣管理
- 12 保护环境及天然资源
- 13 污染物排放管理
- 14 供货商管理
- 15 低碳运营
- 16 社区投资
- 17 防止童工与强制劳工

重要性议题 ¹ (重要性按高至低排序)	报告回应章节
1. 职业健康与安全	员工责任，凝聚航信人心
2. 信息安全管理	创新责任，倡导科技向善
3. 自主技术创新	创新责任，倡导科技向善
4. 企业战略管理	本报告各章节
5. 提高持续盈利能力	创新责任，倡导科技向善
6. 雇员培训与发展	员工责任，凝聚航信人心
7. 合规经营	本报告各章节
8. 产品责任	创新责任，倡导科技向善 经营责任，恪守商业道德
9. 反腐倡廉	经营责任，恪守商业道德
10. 资源使用	环境责任，坚持绿色发展

1. 仅包含最重要议题。

04

创新责任， 倡导科技向善

- 信息安全管理
- 创新发展体系
- 保护知识产权



本集团处于中国航空旅游分销价值链的核心环节，作为中国航空旅游业信息技术解决方案的主导供应商，自主研发为本集团的重要发展策略之一。本集团一直致力于开发先进的产品及服务，满足所有行业参与者如航空公司、机场、航空旅游产品和服务供应商等进行电子交易及管理行程相关信息的需求，最终惠及旅客。本集团通过以获取国际标准认证的 ISO9001 质量管理体系、ISO20000 信息技术服务管理体系和 ISO27001 信息安全管理体系统来规范业务运营。目前，本集团已实现各管理体系的“全覆盖”，使产品及服务质量管理保持在高水平。

信息安全管理

中国航信始终把信息安全放在重要位置，努力实现信息系统的安全和稳定运行，维护国家信息安全，促进行业发展，保障客户利益。信息安全是实现本集团稳健运营的根本保障，本集团严格遵守并贯彻《中华人民共和国网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规，建设信息安全管理体系统，制定《中国航信安全生产制度》、《中国航信生产系统分级管理办法》等管理制度，明确服务保障等级与保障要求，并通过签订安全责任书、安全指标考核等举措，保障产品服务的安全、高效及稳定运行。

本集团制定并严格遵循《中国航信管理信息化系统安全生产管理制度》、《中国航信信息系统信息安全分级管理办法》、《中国航信信息系统应急管理体系》等制度，从持续完善安全制度体系、健全安全管理组织、深化安全责任体系、提升安全保障能力以及加强日常管理力度等维度形成安全运行闭环管理机制，打造安全的运行环境。

本集团亦制定了《中国民航信息网络股份有限公司安全事件监控及处置流程》，以规范日常运营中信息安全的监控及一旦发生信息安全事件时的处置流程。本集团运行中心持续开展公司网站和主机系统的信息安全运维工作，其中包括信息安全态势监控、安全漏洞预警监控、网站敏感词监测、漏洞扫描和渗透测试等。运行中心透过信息化管理平台对有关信息进行监控，并规定员工需于值班时每小时检查信息安全状况，如发生任何形式的安全事件，需要追溯其发生源头并确认是否为正常情况，并将事件进行上报、备案或处置，确保系统性地开展信息安全管理。



主动承担国家民航信息安全项目

2018年5月，本集团主动承担中国民用航空局的一项民航专业项目，编制《民航关键信息基础设施网络安全接入规范》，从信息系统的接入方式、技术要求和管管理要求三个方面入手，建立相关标准，用于行业的信息安全管理。



基础设施和运维环境改善

2018年10月19日，中国航信“老旧主机替换项目”2018年系统转移工作正式进入实施阶段，历经5个半小时顺利完成。主机转移至后沙峪数据中心后，相关工作人员和业务集中在同一地方运营，访问控制措施高效严格，能够更好的实现统一运维和管理。



主机系统迁移——东四现场



主机系统迁移——后沙峪现场



中国航信在首届“网鼎杯”大赛中成绩出色获国资委通报表扬

2018年11月，国资委下发《关于通报表扬首届“网鼎杯”网络安全大赛中央企业参赛队伍的通知》，首届“网鼎杯”网络安全大赛由公安部牵头举办，中国航信参赛队伍在大赛中取得出色成绩，受到国资委的通报表扬。

中国航信将珍惜荣誉，再接再厉，加大对优秀网信人才的培养和使用力度，加强网络安全基础工作，努力促进网络安全建设，积极争取在中央企业网信工作领域再立新功。



创新发展体系

中国航信以民航信息化建设为己任，始终关注本地航空公司、机场客户的实际需求，不断研究、开发新产品，提供新服务，以中性化、网络化的信息技术服务和结算清算服务，支持中国航空旅游业的高速发展。

为保证中国航信的专业水平始终处在行业的前端，本集团的研发人员始终关注并跟踪着信息领域先进的技术和理念。本集团编制了《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》以推进科技研发项目的规范化管理。

本集团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，在研发的过程中，本集团充分考虑整个产业链的生命周期，从开发前考虑行业的需要，在运营前经过多重测试，确保运作流畅。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。



2018 年研发投入资金

人民币 **658.5** 百万元



2018 年研发团队总人数

3,512



民航科技创新应用技术开发基地

于本报告期，本集团初步形成了总部研发中心和东北、重庆研发中心在研发流程、交流平台及研发工具上统一的协同分布式研发体系，并获得中国民用航空局授牌“民航科技创新应用技术开发基地”。



民航局授予“民航科技创新应用技术开发基地”



机场信息系统研发

作为IATA“便捷旅行”（Fast Travel）项目的战略合作伙伴，中国航信自主研发的行李交运处理系统已在多个机场为中国商营航空公司投产。除此以外，本集团自主开发的符合IATA标准的通用自助值机系统（CUSS）在150个国内外主要机场使用。

机场全舱式自助行李托运系统（SBD）是中国航信自主研发的新一代旅客自助服务系统，是第一代自助行李托运系统结合自助值机功能创新开发的新系统，具有国际领先水平。中国航信首家机场全舱式SBD正式落地长沙黄花国际机场。自此，长沙黄花国际机场T2航站楼出港的旅客可以通过该系统享受自助办理登机牌、打印行李条、交送行李、领取行李牌等相关自助服务。该系统具有简化机场服务流程、提高旅客服务品质、节约人力成本等优点，同时为旅客提供自助值机、自助行李托运“一站式”全流程自助服务，深受机场、旅客的广泛好评，机场表示后期将加大此系统的投入数量。



首家机场全舱式自助行李托运系统落地长沙黄花国际机场



“航旅纵横”手机应用程序

“航旅纵横”是本集团推出的第一款基于出行的移动服务产品，能够为旅客提供从出行准备到抵达目的地全流程的完整信息服务，通过手机解决航班动态查询、登机牌获取等问题。该应用程序在本报告期内用户数持续上升，以创新技术为客户和市场提供便捷高效的产品和服务。



航旅纵横 “我们每天都在为用户出行更方便努力着”



中国航信 3 项成果成功通过中国航协组织的科技成果评价

2018年11月，中国航空运输协会在北京主持召开了民航科技成果评价会。评价委员会专家听取并审查了中国航信提交的“中国BSP在线支付平台”、“高性能国际机票运价搜索系统的设计与实现”、“高性能航班库存查询计算系统”等3项科技成果的研制报告、技术报告、查新报告和用户报告。与会专家经认真讨论、质询、研究、评审，最终给予上述科技成果高度认可，3项成果均成功通过中国航协组织的民航科技成果评价。



民航科技成果评价会

保护知识产权

本集团鼓励员工积极开展科研创新，强化知识产权保护意识，致力维护和保护自主科研成果。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》。在本制度下，本集团设立了专利管理委员会和专利管理办公室，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

- 对专利管理工作进行全面地监督指导；
- 指导选聘专利代理机构；
- 审核专利申请；
- 审核专利奖惩事宜；
- 审核专利的变更、中止、撤销等相关事宜；
- 对专利管理中的重大问题进行决策。



专利管理办公室

- 起草专利管理工作的规范性文件；
- 组织、协调下属单位的专利管理工作；
- 办理选聘专利代理机构的相关事宜，并监督执行；
- 组织公司专利宣传、培训；
- 管理公司专利文献；
- 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。

为培育本集团的自主创新能力，为转型升级提供强有力的科技支撑，努力突破更多核心技术，保护自主知识产权不受侵犯，中国航信近年来认真贯彻落实科技创新发展战略，积极提升科技创新能力，取得多项科技创新成果：



获授权专利总数

46 项



2018 年获授权专利数

7 项



中国航信参与编写的国家标准正式发布

2018年6月，由中国航信首次参与编写的国家标准《信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求》(GB/T 36463.1-2018)正式发布。在标准制定中，中国航信与专家共同研讨、编写了标准的总体框架和内容，参与了从形成草案、征求意见稿到标准发布的整个过程。本标准是我国专家信息技术服务-咨询设计领域第一个重要的国家标准成果，并于2019年1月1日正式实施。

05



员工责任， 凝聚航信人心

- 人力资源管理
- 员工培训
- 员工健康与安全
- 关爱员工



中国航信一直视人才资源为第一资源，不断探索先进的人力资源管理与开发道路，通过实行各个层面的岗位聘任制度和员工培训、考核制度，改革薪酬分配制度，逐步完善薪酬体系，持续优化企业的人才资源，激发员工的工作积极性和创造性，努力创新使人力资源工作不断满足企业改革和发展的需要，带领员工为公司和社会创造更良好的社会效益。

人力资源管理

一直以来，中国航信致力于多种渠道广泛吸纳人才，注重应届毕业生及有工作经验的高层次人才引进，健全人才引进的标准及长效机制。中国航信每年在全国40余所高校举办校园专场招聘会，有效地推动了公司在高校的整体影响力，凭借中国航信蓬勃发展的事业和有竞争力的激励机制，吸引了数万名优秀应届毕业生及有工作经验的高层次人才的应聘。

本集团始终严格贯彻雇佣相关的规定，于本年度内已遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，保障员工的权益、劳动报酬、工作环境、工时休假和福利待遇等。同时，本集团参照相关法律法规制定了一系列透明化的管理制度以管理人员招聘、薪酬、考勤及纪律管理和岗位晋升等工作，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》、《中国航信股份有限公司员工手册（纪律分册）》等制度文件，保障员工和雇主双方权益，建立平等的劳资关系。

在本集团各人力资源制度管理下，全面保障员工权益，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。本集团一般实行五天工作制，每天工作八小时，并享有国家法定假期和有薪年假的权利。本集团亦设有工会，用以保障员工的合法权益、关怀员工生活等。本集团严格遵守《禁止使用童工规定》，在招聘过程中对员工的年龄有明确的要求，通过审查应聘者的身份信息，杜绝聘用童工。员工与本集团签订《集体合同》、《女员工权益保护专项集体合同》，依法依规的为员工提供良好的权益保障，防止发生强制劳工的现象。于本报告期内，本集团与工会组织共同完成集体协商工作调研，稳妥推进基层工会签订《集体合同》工作。

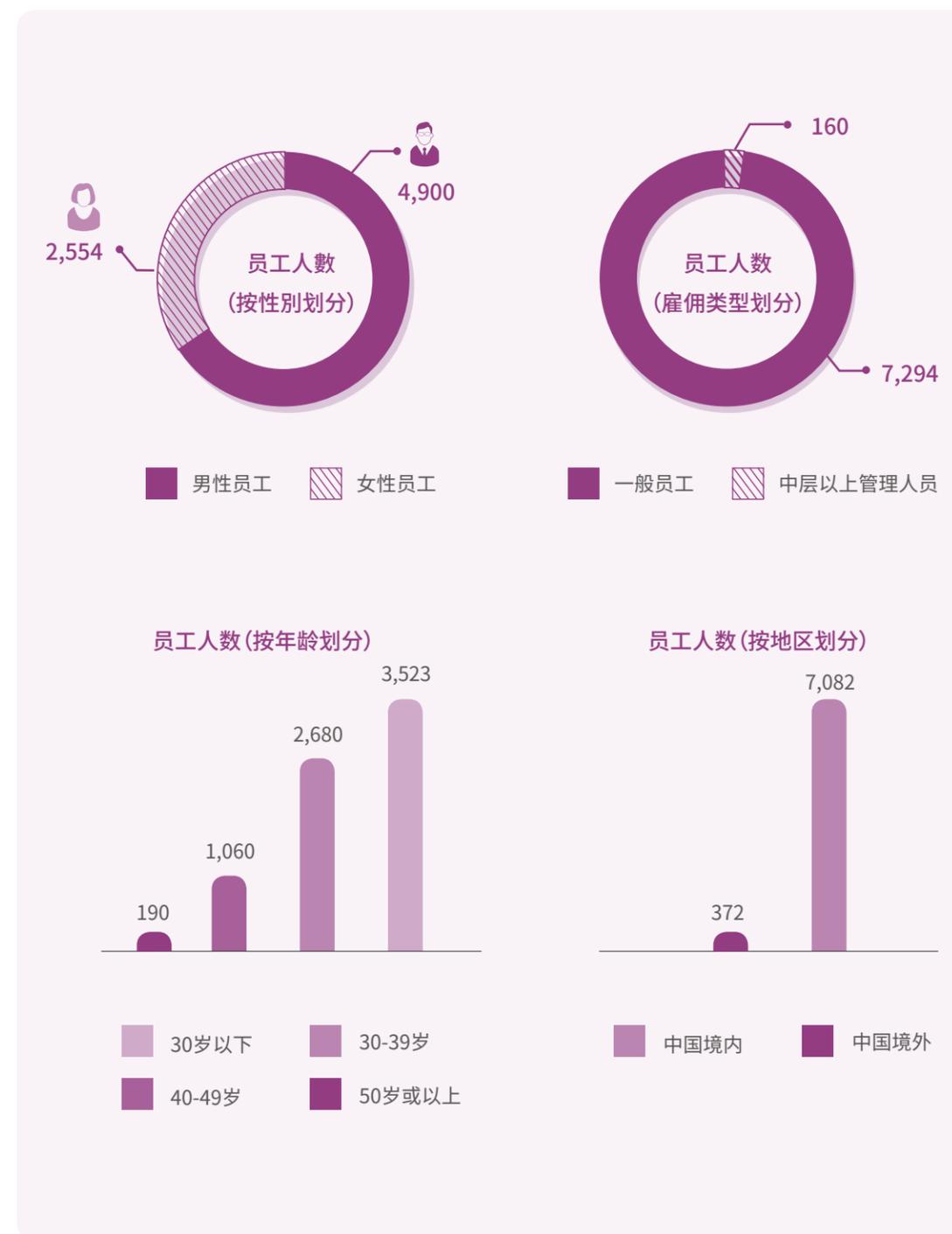
本集团遵守的员工法律法规 (包括但不限于)

- ☑ 《中华人民共和国劳动法》
- ☑ 《中华人民共和国劳动合同法》
- ☑ 《禁止使用童工规定》
- ☑ 《中华人民共和国工会法》
- ☑ 《中华人民共和国社会保险法》

本集团遵守的员工法律法规 (包括但不限于)

- ☑ 《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》
- ☑ 《中国航信股份有限公司员工手册（纪律分册）》

截至本报告期末，本集团员工总数为7,454名，员工结构相关统计情况概列如下：



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。



员工培训

人才培育与发展是企业发展的核心要素之一。中国航信非常注重人才的开发和培养，通过建设学习型组织来打造员工实现人生价值的平台。为助力员工成长，提升其业务及工作能力，本集团根据《集团中长期人才发展规划(2012-2020)》建立培训体系，制定了《企业内部培训师管理办法(试行)》、《员工教育培训管理暂行规定》等培训工作制度并贯彻落实。通过建立员工职业发展体系，不断提升员工的职业技能，以此保障员工面对公司战略调整所应具有适应性和执行力，继而满足公司长期发展所需人力资源的持续性和完整性需求。

本集团为员工提供丰富的学习资源，期望协助提升业务技能，因此根据业务实际情况建立了在线学习平台(e-learning)，全体员工均有建立了电子培训档案和通用的课程体系，方便员工随时在线学习。本集团认为内部培训最能符合业务发展需求，内部培训师学习交流平台的建立能鼓励员工一专多能。

员工培训总场次

198 场

员工培训总人次

9,531 人次

中高级管理人员

405 人次

普通员工

9,126 人次

2. 表格中数据范围仅包含本集团总部。

员工健康与安全

本集团切实维护职工健康安全权益，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》等相关法律法规，推进安全运营及员工健康管理工作。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。

本集团总部行政部下设安保组进行职业健康与安全管理，从上至下落实安全工作。本集团从消防安全、劳保用品发放、组织体检、食堂食品安全、优化办公环境、关注心理健康等方面出发，实施全方面的健康与安全保障措施。



本集团制定了《消防控制室值班员岗位职责》、《消防控制室工作守则》等制度来管理消防安全。通过普及加强员工消防知识、全面落实消防责任、定期组织消防演习，持续推行消防安全工作。



本集团每年为员工发放专业防雾霾口罩，降低雾霾天气给员工带来的身体伤害。



定期组织员工体检，派专人对体检工作进行全程监督，确保体检工作有序高效开展，做到及时通知、反复提醒、针对性跟进。于本报告期内，本集团员工体检覆盖率达到100%。



为保障本集团员工餐厅环境卫生状况，提升食品质量，本集团定期对后厨、操作间和保温消毒器材的卫生状况进行了定期检查，同时监督相关送餐公司对器具等设备进行定期清洁、消毒，以确保各相关环境卫生状况良好。



本公司工作区域摆放绿色植物及配备空气净化器，为员工打造良好的办公环境。同时，建设维护管理“爱心妈妈小屋”，本集团设有16个小屋，为女性员工提供服务。



本集团工会定期开展员工健康讲座、健康教育的活动，并为员工提供心理疏导服务，建立心理减压室以提高员工的心理健康水平。



关于做好 2018 年夏季职工防暑降温工作

2018年7月,为预防高温中暑和生产安全事故的发生,切实维护职工安全健康权益,本集团工会下发《关于做好2018年夏季职工防暑降温工作通知》,开展2018年职工防暑降温工作,通过下拨防暑降温工作专项款,协调领导到部分基层单位走访慰问,开展防暑降温工作的督促检查等方式,减少各种危害职工身体健康的事件发生,关注职工身心健康,构建和谐劳动关系。

关爱员工

为进一步丰富中国航信职工业余文化生活,提高职工身心健康水平,不断增强职工综合素质,营造积极和谐的企业文化氛围,本集团工会于本报告期内组织多项文娱活动,丰富员工业余文化生活和增加团队凝聚力。同时,本集团亦开展多项员工关怀活动,帮助有需要的员工度过难关。

本集团注重员工健康,于本报告期内举办多场员工体育活动,如“航信杯”体育比赛和2018年中国航信体育大会,组织了足球、篮球、赛跑、乒乓球、羽毛球和游泳等多项体育比赛,充分展现了本集团的体育精神。



慰问前线、偏远地区和有困难员工。向基层单位和133名困难员工下拨“送温暖”专项款共计人民币 **151.8** 万元,“送凉爽”防暑降温专项款人民币 **50.8** 万元。公司领导深入一线,走访慰问了28家单位的近千名员工。



修订《中国航信员工慰问管理办法》,将“节假日慰问前线员工”做到制度化、标准化、常态化,让前线值班员工在工作中感受到本集团的关怀。本集团于全年五个节日合共慰问员工 **600** 多人次。



深入实施“心健康·新旅程”员工关爱计划(EAP),培养义工成为EAP大使为员工提供心理咨询服务。本集团重视员工心理健康状况,建立心理减压室,增加驻场咨询服务,重点为外派干部员工、困难员工、女员工、新入职员工提供心理咨询服务。



“心健康·新旅程”
员工关爱计划

06



经营责任， 恪守商业道德

- 关注用户需求
- 商业机密保护
- 供应链管理
- 反腐倡廉



作为一家主动肩负社会责任的企业，本集团在持续完善自身经营管理，为市场创造持久价值的同时，积极向供应商宣导环境和社会责任，期望共同促进社会的可持续发展。

关注用户需求

中国航信以客户需求为导向，站在客户角度思考问题，始终以客户的需求为先，后台服务前台，前台服务客户，快速响应，解决得力，做客户长期的伙伴。本集团始终推进互联网与客户服务管理的结合，构建高效的客户服务工作管理平台。本集团已经搭建电子化客户服务系统，并覆盖全国范围用户进行使用。与传统客户服务系统相比，新系统彻底解决了稳定性问题，为各部门提供了一个更便捷和用户友好的服务工作处理界面，并且全面支持在手机端 APP 进行追踪处理，进一步提升用户体验。

为了提升客户体验，本集团的客户服务管理主要包括：



为进一步加深与客户之间的沟通交流，本集团通过多样化媒体平台传播公司的产品和服务。为了充分发挥新闻的宣传作用，正确宣扬企业文化，维护企业良好形象，本集团已严格遵守《中华人民共和国广告法》，并制定了《中国航信新闻宣传工作管理办法》对以下方面作出规范：

- 新闻宣传工作主管部门
- 突发事件、重大事件的宣传报道
- 新闻宣传工作主要范围和内容
- 公司内部新闻宣传媒介的构成及管理
- 新闻发言人和新闻工作负责人
- 新闻宣传工作纪律和保密规定
- 接待媒体采访和新闻信息发布



另外，作为航空旅游业信息技术解决方案的供应商，本集团所提供产品及服务并不涉及健康与安全问题。

商业机密保护

本集团高度重视客户和自身的机密信息保护，于近年来持续深化信息保密工作。本集团严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《最高人民法院、最高人民检察院关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若干问题的解释》等法律法规，制定了《中国航信公民个人信息及隐私数据保护管理规范》。本制度从数据的采集、信息发布、数据的使用等方面对本集团在公民个人信息及私隐数据保护的职责、方法及程序等方面进行了规范。

就本集团的商业机密保护工作，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。直至2018年，商业秘密防护系统构建完成。

2018 年保密委员会会议

2018年8月22日，本集团召开了2018年保密委员会会议。会议上就本集团所涉及的国家秘密、商业秘密、工作秘密和个人隐私四类机密保护工作进行汇报和指示。本集团亦对近年保密工作的成果进行梳理，随着本集团的商业秘密技术防护能力稳步提高，本集团自2013年至2018年间连续五年未发生泄密事件。



供应链管理



本集团持续完善自身供应商管理体系，重视与供应商伙伴的持续、友好合作，确保供应商的行业领先实力和高度社会责任感，以实现双方在合作过程中的守法合规、互惠互利，携手履行对环境和社会的责任。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》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公开招标采购管理办法》。该等制度用于规范本集团的采购行为，提高采购效益，保护本集团的合法权益，及保证采购行为的公开、公平和公正。

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之内的，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。《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》对采购关键流程进行了以下规范：



本集团制定了《供应商管理办法》对供应商聘用进行管理。秉持公平公开公正的采购原则，本集团实行严格的评审与监管。

反腐倡廉

为规范运营管理，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》、《行政机关公务员处分条例》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。于本报告期内，本集团并不涉及任何与贪污诉讼有关的案件。

本集团持续加强监督与约束，建立健全反贪污和反商业贿赂机制；完善涉及三重一大（重大事项决策、重要干部任免、重要项目安排、大额资金的使用）、选人用人、物资采购等重点领域和关键环节的监督管理制度；制定各部门领导的权力清单和责任清单，划分权利边界和明确责任主体，使权力集中、责任重大、资金密集等部门更加明确自身权限和职责。同时，本集团制定了《中国航信领导干部监督管理暂行办法》，建立廉政管理信息系统，以信息化方法强化对行权履职的监督约束。于报告期内，对公司下属单位及干部的廉洁建设责任制落实情况进行检查考核。另外，本集团设立了完善的信访举报流程、畅通的举报渠道，在处理信访举报等有关问题上严格遵守保密及安全制度。在廉洁教育方面，本集团通过会议传达、观看警示教育片、专家授课、专题培训等多种形式让员工深入领会反腐败的重要性，不断提升员工的纪律意识。

2018 年度党风廉政建设和反腐败工作会议

本集团于本报告期内召开2018年度党风廉政建设和反腐败工作会议，对相关工作进行全面总结，分析2018年形势和找出不足之处，并部署2019年重点工作任务。为强化警示教育，本集团召开警示教育大会，强化“有权必有责，失责必被追究”的反腐败意识。



07



环境责任， 坚持绿色发展

- 排放物管理
- 资源使用管理
- 保护环境及天然资源

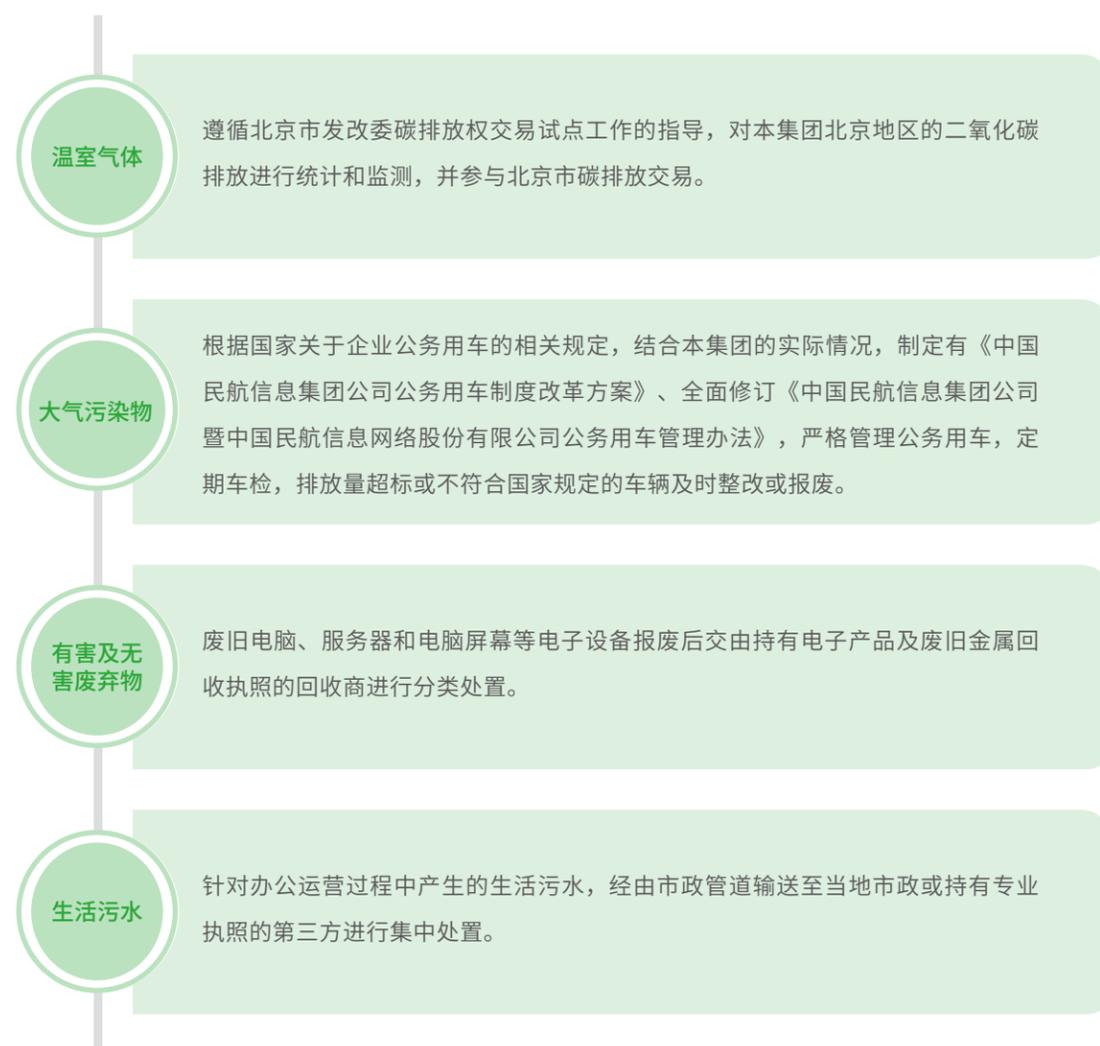


本集团深知环境保护对推动可持续发展的重要性。本集团的活动范围主要以办公室和机房为主，主要环境影响包括能源使用、汽车使用导致的空气污染物排放及燃油消耗、电子废弃物产生等。本集团在运营过程中实施多种环境保护措施，尽量降低运营过程对环境的影响。

排放物管理

于本报告期内，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、向水及土地排污、有害及无害废弃物等作出管理，并无接获违反相关法律法规事宜。

本集团持续推进排放物管理工作，在日常运营过程中实施各项减排工作，针对性地管理各种污染物排放：



以下展示本集团于本报告期内各项排放物的统计数据：

2018 年		单位
温室气体排放（范围一和范围二）		
汽车排放（范围一）	156.0	吨
电力使用排放（范围二）	52,769.3	吨
外购热力使用排放（范围二）	1,126.3	吨
总温室气体排放量	54,051.6	吨
总温室气体排放密度	0.07	吨/万元收入
大气污染物排放		
CO 排放量	422.7	千克
NO _x 排放量	30.4	千克
SO _x 排放量	1.0	千克
PM _{2.5} 排放量	2.4	千克
PM ₁₀ 排放量	2.6	千克
污水排放		
生活污水排放总量	139,480	吨
无害废物产生量		
办公室生活垃圾	547,500	千克
办公室生活垃圾产生密度	0.07	千克/万元收入
厨余垃圾	27,000	千克
厨余垃圾产生密度	0.04	千克/万元收入
无害电子废弃物	1,232	个
无害电子废弃物产生密度	0.002	个/万元收入
有害废物产生量		
有害电子废弃物	5	个
有害电子废弃物产生密度	0.000007	个/万元收入

3.除另有说明外，上表环境数据仅涵盖本集团在中国境内的主要运营场所，于海外的运营场所因对环境影响相对较小而不包括在内。

4.温室气体排放量计算方法参考《温室气体核算体系企业核算与报告标准2012（修订版）》；用于范围二计算的电网排放因子参考发改委最新发布的中国区域电网排放因子。

5.大气污染物排放的来源为本集团所拥有汽车的排放，其排放量的计算包括本集团所拥有并且运营的车辆，计算方法参照《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》。

6.本集团于本报告期内总收入约为人民币747,211万元，数据来源于中国民航信息网络股份有限公司2018年报。

7.电子废弃物均实现由持有执照回收公司100%回收。

8.参照《巴塞尔公约》将电子废弃物分类为有害和无害。其中有害电子废弃物包括含液晶屏幕的设备，如液晶显示器，液晶电视等。无害电子废弃物包含电脑、数码通讯线路设备、服务器、打印机等。

资源使用管理

本集团注重天然资源的有效使用，透过资金及技术的投入，最大限度地降低办公区域和机房的资源消耗。本集团通过持续完善绿色办公、电子化服务、办公室节水节能等措施，致力将资源节约落实至各运营环节中。

在运营过程中，本集团的资源消耗主要包括外购电力、市政供水、汽车使用的汽油和柴油、天然气和外购热力。本集团由于业务性质不涉及包装材料的使用，故此未对相关信息进行披露。另外，本集团不涉及在水资源短缺的地区运营，因此并不涉及求取适用水源的问题。

本集团在不断发展自身业务的同时，聚焦自身资源使用管理工作，从日常运营中节约能源使用，不断提升资源使用效率。以下展示本集团主要资源节约管理措施：



北京数据中心节能措施

本集团位于北京的后沙峪数据中心通过调整空调及照明运行模式、技术改造等节能优化措施，后沙峪数据中心能耗大幅下降。于本报告期，后沙峪数据中心的耗电量相比同年的能耗考核指标减少了1,071万千瓦时，节省成本约780万元人民币。

中国航信持续推出电子客票、网上值机、电子登机牌、电子货运单、电子报关等多种电子化服务产品，在为用户提供便捷服务的同时，大幅减少纸张原材料消耗，运用科技手段达到节约纸张的目的，进一步践行资源节约。

“航信通”助力行业开启全流程无纸化电子通关时代

本集团推出“航信通”手机服务平台，为用户提供便利的航空信息查询，包括：实时航班查询、航班信息定制、电子登记证等，减少了民航旅客登记证的打印，做到节约纸张之效。

为积极响应2018民航局发布的工作报告中“着眼服务品质，全力提升人民群众满意度”的要求，中国航信基于在民航业务及移动互联网领域独特的技术优势，结合行业服务需求，面向国内各家机场推出基于航信通的“无纸化”便捷出行业务。

截止2018年底，“航信通”产品已经与全国所有民用机场（231家）签署实施使用协议，完成229家机场的全通道部署实施。通过“航信通”产品中国民航已在几乎所有民用机场实现了电子登机牌通关流程。2018年2.25亿次的旅客使用航信通设备进行通关，随着旅客认知的普及，采用无纸化便捷通关方式的旅客正快速增长。在此过程中航信围绕技术升级改造、软件运维、部署实施、市场推广投入共计近1.5亿元人民币。

截止2018年底

229 家

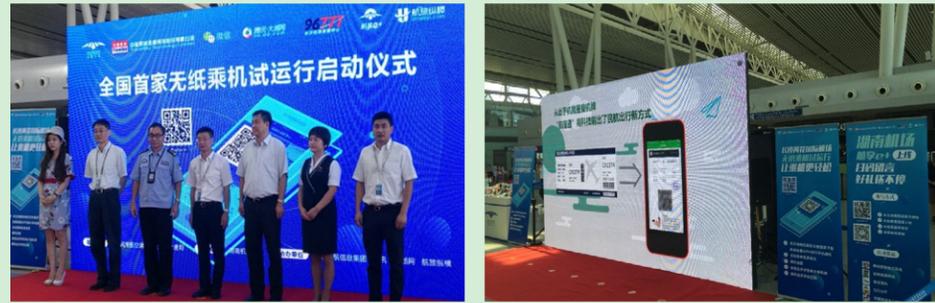
机场的全通道部署实施

借助航信所提供的科技手段，无纸化便捷通关正在逐渐变革人民的出行方式，成为旅客线上服务的抓手和入口、民航出行电子化的重要支撑点和突破口，为旅客出行服务的线上发展建立了一个坚实的生态基础，开辟了广阔的发展空间。

“航信通”解决方案也产生了巨大的社会效应和经济效益，基于当前民航旅客量测算，如果全民旅客使用无纸化通关：

- 为每人旅客节约通关时间7分钟，全年为旅客节约通关时间**6,000**万小时；
- 减少机场安检人员**5.4**亿次手工盖章操作，全年节约安检人员操作时间超过**450,000**小时，合计每年节约人工成本**2,700**万元人民币；
- 全年节约纸质登机牌**5.4**亿张，年节约登机牌成本**10,800**万元人民币，减少碳排放量约**6000**吨；
- 减少机场值机柜台、登机牌打印机设备、自助值机设备、楼内场地占用，保守估算能够节约机场建设和维护成本**30,000**万元人民币；

2018年12月26日,中国航信在“无纸化”工作中的杰出成果受到民航局表彰。2019全国民航工作报告中,“航信通”作为推进“民航服务质量体系建设”的重要构成,被民航局认可,作为显著增强真情服务旅客获得感的重要举措加以报告。



全国首家“航信通”无纸乘机方案
落地长沙机场

从此手机就是登机牌“航信通”
用科技刷出了民航出行新方式

2018 年		单位
资源消耗量		
电力消耗总量	62,270,702.2	千瓦时
电力消耗密度	83.3	千瓦时/万元收入
汽油消耗总量(汽车)	67,482.3	升
汽油消耗密度(汽车)	1,022.5	升/每辆汽车
天然气消耗总量	2,666,257.0	立方米
天然气消耗密度	3.6	立方米/万元收入
外购热力消耗总量	10,239.0	吉焦
外购热力消耗密度	0.01	吉焦/万元收入
总耗水量	97,504.0	吨
总耗水密度	0.13	吨/万元收入

9.除另有说明外,上表环境数据仅涵盖本集团在中国大陆的运营场所,于海外的运营场所因对环境影响相对较小而不包括在内。

🔄 保护环境及天然资源

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。本集团尽力将环保意识融入日常运营中,从多方面保护环境。例如,本集团持续践行环保纸张与环保印刷技术的运用。此年报的印刷用纸采用国际森林管理委员会(FSC)认证的环保纸张,并采取最新的印刷环保技术,使用植物油代替常规油墨,并已申请认证标志,以相对环境友好的方式作年度信息披露。



沙峪数据中心生态环境保护

本集团于本报告期内对北京后沙峪数据中心园区的裸露地面进行绿化,于年内种植1,452棵树苗,为减温室气体排放和保护生态环境作出努力。



08

公益责任，
聚焦扶贫事业



本集团持续关注民生，尽心履行企业公民责任，致力于透过企业的影响力帮助社会有需要的人士，积极回馈社会。

自中央政府发布《中国农村扶贫开发纲要“2000-2020”》，本集团了解到哪些农村地区最需要接受支援，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，有规划地落实一系列扶贫工作向神池县人民伸出援手，积极履行企业社会责任。于本报告期内，本集团累计投入项目资金303万元人民币，惠及贫困人口6,300余人。通过教育扶贫、人才培养、产业帮扶、就业促进和消费扶贫五个主要方面，持续推进各项扶贫工作的进行，并鼓励全体员工参与扶贫事业，聚集更多力量来帮助弱势社群。除此之外，本集团为更有效推行帮扶工作，设立了深度贫困帮扶基金，于本年度向基金会注资100万元人民币，使更多贫困群体获得帮助。

本集团累计投入项目资金

303 万元

惠及贫困人口

6,300 余人



教育扶贫

本集团扶贫项目和资金优先向教育倾斜，自2015年起设立教育扶贫基金，奖励优秀教师和帮助来自贫困家庭的大学生。2018年，本集团投入资金124.6万元人民币，奖励优秀教师89名，资助贫困大学生156名。



奖励优秀教师



人才培养

2018年，本集团投入30万元人民币用于贫困人士职业技能培育。2018年中举办了两期培训班，重点培训68人。本集团亦聘请专家教授开展专题讲座5次，累计培训干部2,450人次。



就业促进

根据神池县贫困人口平均年龄偏高、职业技能偏低、竞争力较弱的特点，本集团积极协调旗下供餐服务公司设置贫困劳动力公益岗位，并为神池县就业人士免费提供职前培训、技能提升培训和食宿。2018年，本集团帮助9人就业，人均年收入达到4万多元人民币。



产业帮扶

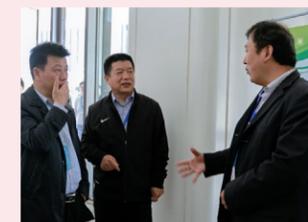
2018年，本集团投入42.5万元人民币实施有机旱作农业示范扶贫项目，推动农业供给侧结构性改革，项目惠及55户贫困户，带动了140名人士脱贫。



食用菌产业帮扶项目

消费扶贫

2018年，本集团利用春节、中秋节、扶贫日等重要时间节点，通过“平台+企业+贫困户”的发展模式，持续开展以“消费扶贫、共创和谐、厚德大爱、携手小康”为主题的神池贫困县农产品消费扶贫活动，发动全员参与、全员营销，并联络有关在京中央企业宣传购买神池产品，对神池县加快特色产业发展，打造特色农副产品品牌，增加贫困农户收入，起到了积极的助推作用。



消费扶贫活动



附录

附录一：《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	披露位置
(八) 坚持依法经营诚实守信	保护知识产权 商业机密保护 供应链管理 反腐倡廉
(九) 不断提高持续盈利能力	公司治理结构 风险防控体系
(十) 切实提高产品质量和服务水平	关注用户需求 商业机密保护
(十一) 加强资源节约和环境保护	排放物管理 资源使用管理 保护环境及天然资源
(十二) 推进自主创新和科技进步	创新责任, 倡导科技向善 创新发展体系 关注用户需求
(十三) 保障生产安全	员工健康及安全
(十四) 维护职工合法权益	人力资源管理 员工培训 员工健康与安全 关爱员工
(十五) 参与社会公益事业	公益责任, 聚焦扶贫事业

附录二：《环境、社会及管治报告》内容索引

A. 环境		
项目	描述	参考章节
层面A1: 排放物		
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	排放物管理
关键绩效指标	A1.1 排放物种类及相关排放数据	排放物管理
	A1.2 温室气体总排放量及(如适用)密度	排放物管理
	A1.3 所产生有害废弃物总量及(如适用)密度	排放物管理
	A1.4 所产生无害废弃物总量及(如适用)密度	排放物管理
	A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	排放物管理
	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	排放物管理
层面A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源的政策	资源使用管理
关键绩效指标	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	资源使用管理
	A2.2 总耗水量及密度	资源使用管理
	A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	资源使用管理
	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	资源使用管理
	A2.5 制成品所用包装材料的总量及(如适用)每生产单位占量	由于业务性质, 不涉及包装材料的消耗
层面A3: 环境及天然资源		
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	保护环境及天然资源
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	环境责任, 坚持绿色发展 保护环境及天然资源



B. 社会		
项目	描述	参考章节
层面B1: 雇佣		
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	人力资源管理
建议披露	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	人力资源管理
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	/
层面B2: 健康与安全		
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	员工健康与安全
建议披露	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	员工健康与安全
	B2.2 因工伤损失工作日数	/
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	员工健康与安全
层面B3: 发展及培训		
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	员工培训
建议披露	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	/
	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	/
层面B4: 劳工准则		
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	人力资源管理
建议披露	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	人力资源管理
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	/
层面B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	供应链管理

建议披露	B5.1	按地区划分的供应商数目	/
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	/
层面B6: 产品责任			
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	保护知识产权 关注用户需求 商业机密保护
建议披露	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	/
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	/
	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
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	/
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	商业机密保护
层面B7: 反贪污			
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	反腐倡廉
建议披露	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	反腐倡廉
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	反腐倡廉
层面B8: 社区投资			
一般披露		有关以社区参与来了解运营所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	公益责任，聚焦扶贫事业
建议披露	B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	公益责任，聚焦扶贫事业
	B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	公益责任，聚焦扶贫事业



附录三：术语表

英文	中文释义
GDS	航空旅游分销系统提供商
IATA	国际航空运输协会
SITA	国际航空电信公司
Fast Travel	便捷旅行
CUSS	自助值机系统
SBD	机场全舱式自助行李托运系统
e-learning	在线学习平台
EAP	员工关爱计划
FSC	国际森林管理委员会

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 2018 年度企业社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对中国航信社会责任工作和企业社会责任报告的回馈意见。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、社会和环境的重大影响？

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



中国民航信息集团有限公司

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

电邮 | office@travelsky.com

