



2024

可持续发展暨ESG报告

中国国际航空股份有限公司

目录

| | |
|----------------------------|----|
| 关于本报告 | 02 |
| 董事长致辞 | 04 |
| 董事会 ESG 声明 | 06 |
| C919 引进大事记 | 08 |
| 走进国航 | 10 |
| 2024 ESG 核心绩效 | 16 |
| 荣誉奖项 | 18 |
| 联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs) 响应 | 20 |

01 可持续发展管理

| | |
|----------|----|
| ESG 治理体系 | 24 |
| 利益相关方沟通 | 26 |
| 重要性议题判定 | 29 |
| 公司治理 | 30 |
| 风险管理 | 35 |
| 反贪腐与商业道德 | 39 |
| 责任供应链 | 42 |
| 创新驱动 | 44 |
| 知识产权保护 | 46 |
| 平等对待中小企业 | 46 |
| 数字化转型 | 46 |

02 安全运营

| | |
|--------|----|
| 安全管理 | 50 |
| 保障旅客安全 | 56 |
| 安全文化 | 58 |

03 低碳发展

| | |
|-----------|----|
| 环境管理与生态保护 | 62 |
| 应对气候变化 | 64 |
| 资源利用 | 75 |
| 污染防治 | 78 |

04 品质服务

| | |
|--------|----|
| 服务质量管理 | 84 |
| 客户体验优化 | 84 |
| 品质提升 | 89 |

05 员工发展

| | |
|---------|-----|
| 员工雇佣与权益 | 94 |
| 员工培训与发展 | 97 |
| 员工健康与安全 | 103 |
| 员工激励与关爱 | 106 |

06 社会贡献

| | |
|-------------|-----|
| 乡村振兴 | 114 |
| “一带一路”与行业共建 | 120 |
| 支持社区 | 126 |

附录

| | |
|-------------|-----|
| 2025 年展望 | 134 |
| 关键绩效表 | 136 |
| 联交所指标索引表 | 138 |
| 气候相关披露 | 141 |
| GRI 索引表 | 142 |
| 上交所索引表 | 145 |
| 主要政策法规及公司制度 | 146 |
| 第三方审验 | 150 |
| 读者调查问卷 | 152 |

关于本报告

本报告全面反映了 2024 年中国国际航空股份有限公司在贯彻落实党中央战略部署、深入践行党的二十大精神、按照国务院国资委有关社会责任工作各项指示要求方面所取得的显著成果。展示公司充分发挥航空主业优势，不断加强可持续发展管理，在紧跟国家战略、保障安全发展、应对气候变化、践行低碳发展、提升产品责任、注重数字化转型与创新、关注员工发展、聚焦社区公益等重点领域的担当和作为。



时间范围

报告时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，本报告部分内容适当溯及 2025 年工作成果。



报告边界

本报告以中国国际航空股份有限公司为主体，涵盖公司所属分公司、事业管理单位、管理支持部门及北京飞机维修工程有限公司 (Ameco)、深圳航空有限责任公司 (深圳航空)、山东航空集团有限公司 (山航集团)、北京航空有限责任公司 (北京航空)、大连航空有限责任公司 (大连航空)、中国国际航空内蒙古有限公司 (国航内蒙古公司) 等主要子公司。



编制依据

本报告编制遵循国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》《央企控股上市公司 ESG 专项报告编制研究》，上海证券交易所《上市公司自律监管指引 第 14 号——可持续发展报告（试行）》，以及香港交易所上市规则与指引附录 C2《环境、社会及管治报告守则》等相关要求，参照全球可持续发展标准委员会 (GSSB)《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)、GB/T36001《社会责任报告编写指南》及航空服务业相关补充指引等标准要求编写。



发布周期

本报告为年度报告，是中国国际航空股份有限公司连续发布的第十七份社会责任（可持续发展）报告。每年三月发布上一年度中文版报告，四月发布英文版报告。



数据来源

本报告所引用的财务数据来源于经过审计的符合中国企业会计准则的中国国际航空股份有限公司年报，其他数据来源于中国国际航空股份有限公司内部正式文件和相关统计。



指代说明

为便于表述，报告中“公司”“中国国航”“国航”“我们”指代中国国际航空股份有限公司。“本集团”指代中国国际航空股份有限公司及其控股子公司。“中航”“中航集团”指代中国航空集团有限公司。



报告原则

量化原则：制定覆盖公司总部管理支持部门、事业管理单位、分公司、主要子公司的标准化 ESG 指标管理工具，对包括报告指引中所有“环境”范畴及“社会”范畴的量化关键披露指标进行定期统计和披露。本报告中的“环境”范畴量化数据将配有计算方法及引用标准说明，详见本报告相关章节。

一致性原则：本报告相对往年报告披露范围并无重大调整，且使用一致的披露统计方法。

重要性原则：为编制本报告，开展议题重要性评估程序，以确定报告的披露内容及各议题内容的翔实程度。



报告获取

本报告以中英文两种文字发布，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。您可在国航网站下载本报告的中英文电子文档。若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，可按以下方式联系我们：

网址：www.airchina.com.cn

地址：中国北京顺义区空港工业区天柱路 30 号

联系单位：董事会办公室

电话：86-10-61462152

电子信箱：baixiao@airchina.com

董事长致辞



2024 年是新中国成立 75 周年，也是实现“十四五”规划目标任务的关键之年。本集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大及二十届二中、三中全会精神和党中央、国务院决策部署，围绕增强核心功能、提高核心竞争力，坚持党的全面领导，坚持深化改革，坚持高质量发展，切实履行载旗航空公司经济责任、政治责任、社会责任，各项工作取得新成效，建设世界一流企业迈出新步伐。

牢记载旗航空使命，确保“两个绝对安全”。深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产和民航工作的重要指示批示精神，以实际行动确保公司安全平稳运行。制定专项加强安全生产工作方案，扎实推进治本攻坚三年行动，深入开展重大安全隐患自查自纠，推动安全隐患动态清零。不断深化安全管理、飞行训练、机务维修、运行管理、风险识别和隐患排查五大体系建设，持续夯实安全基础、提升安全能力。严密生产运行组织，加强安全生产过程管控，确保航班运行与保障能力动态匹配。2024 年，本集团安全飞行 295 万小时，同比增长 17%，圆满完成重要专包机任务和巴黎奥运会、中非合作论坛、黎巴嫩撤侨等重大航空运输保障任务。

开展效益攻坚，经营绩效持续提升。本集团全力推进效益攻坚，生产经营实现量增质升。以“巩固存量、做大

增量”扩大有效投入，全年本集团投入 3,561 亿座公里，同比增长 22%。建立最大化利用飞机资源管理机制，努力提升飞机使用效率，飞机日利用率同比提升。加大营销创新力度，建立季度产品发布机制，完善入境游产品体系，举办“凤凰知音”成立三十周年等系列活动，进一步提升品牌影响力。在行业竞争加剧的形势下，加强收益管控，收益水平保持领先。深入开展效益管理和成本管控，持续拓展融资渠道，财务精细化管控效果明显。

改善服务水平，打造世界一流服务。坚持“客户导向、问题导向、价值观导向”服务理念，集中资源组建客户服务中心，进一步完善专业化的服务管理体系。全流程服务信息旅客告知、机上餐饮预订等关键系统上线运行，服务数字化水平稳步提升。健全客户服务机制，更加精准感知客户需求、设计和推送产品，促进客户价值持续增长。加强员工健康管理，重视员工成长与发展，通过完善培训体系、拓宽晋升渠道，为员工搭建施展才华的广阔舞台，共谋员工与企业长远发展。

推进绿色发展，培育新质生产力。本集团深入践行绿色发展与生态文明理念，积极布局实施绿色发展行动计划。高度重视气候变化带来的风险与机遇，根据双碳工作总体目标，科学规划温室气体减排进程。深化绿色运营模

式，落实绿色发展责任，保护生态环境和生物多样性。以节能降耗为主线，推进减塑降废行动，坚持低碳环保资源管理理念，努力创建资源节约型、环境友好型绿色航企。

履行央企责任，服务“国之大事”。全力支持国产民机发展，国产大飞机规模化运营迈上新台阶，C909、C919 飞机身披国旗翱翔蓝天，意向成为 C929 全球首家用户。稳步推进国际航线航班，重点加快“一带一路”相关航线开拓恢复，“一带一路”航点已通航 29 个国家，执飞航线 65 条。全面贯彻落实党中央乡村振兴战略部署，持续优化“航空+”帮扶模式，聚焦产业、人才、文化、生态、组织“五个振兴”，用心用情用力助力定点帮扶的广西昭平县、内蒙古苏尼特右旗巩固拓展脱贫成果，帮扶成效连续七年获得国务院国资委最高等次评价。

加强党建引领，提升公司治理效能。坚持以高质量党建引领保障高质量发展，自觉领悟载旗航空职责使命。贯彻落实“两个一以贯之”，在完善公司治理中全面加强党的领导。深入实施重点领域组织优化，加强干部人才梯队建设，队伍活力不断提升。坚定不移纵深推进全面从严治党，着力营造风清气正良好政治生态，为推进高质量发展、加快建设世界一流企业提供坚强保障。

2025 年是“十四五”规划收官之年，也是谋篇“十五五”规划的承上启下之年。本集团将坚持稳中求进工作总基调，持续推进可持续发展，以实际行动践行企业责任、回应公众期待，以高质量发展和加快建设世界一流企业的实际成效，为强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献！

中国国际航空股份有限公司
董事长、执行董事、党委书记

董事会 ESG 声明

国航董事会是环境、社会、管治（ESG）事宜的最高负责及决策机构，将可持续发展理念融入公司重大事项的审议决策过程中，通过定期会议听取 ESG 工作执行层汇报，监察可能影响公司业务、股东与其他利益相关方的 ESG 相关事宜，以确保 ESG 理念与公司战略的融合。董事会负责审批确定利益相关方沟通结果及重大议题审议结果，并对公司可持续发展暨 ESG 报告进行审议。

2024 年，公司根据国资委提高央企控股上市公司质量、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》等监管要求，持续完善 ESG 工作机制，积极探索建立科学化、系统化的 ESG 管理体系，全面提升 ESG 专业治理能力和风险管理水平，为实现经济、环境与社会的和谐发展而不懈努力。

董事会已将 ESG 重大风险纳入公司整体风险评估及管理框架，就重大 ESG 风险、风险可能性、影响程度以及风险趋势制定应对计划。董事会已就 ESG 风险评估结果及应对计划进行审阅并给予指导意见。定期检讨 ESG 目标达成进度，并就需改善的项目给予行动要求与建议。

董事会下设社会责任工作领导小组，负责制定和审议公司社会责任（ESG）战略、目标及年度工作规划，并向董事会汇报。社会责任工作领导小组办公室负责社会责任（ESG）工作计划的实施和落地。

本报告详尽披露了公司在 2024 年 ESG 工作方面的进展与成效，并于 2025 年 3 月 27 日经董事会审议通过。



C919 引进大事记

“C919”是我国首款按照国际通行适航标准自行研制、具有自主知识产权的喷气式干线客机。它是一款全新的、世界一流的单通道商用飞机，符合适航审定最新要求，采用最新制造技术，开展全新设计。

自 2010 年 11 月国航与商飞签署 C919 启动用户协议以来，便以高度的责任感和使命感，积极参与到 C919 飞机商业化运营筹备工作中。国航不仅见证了 C919 飞机从图纸变为现实，更通过订购 100 架 C919 飞机、成立专门的 C919 机队、组织各岗位人员接受专业培训等一系列举措，为 C919 飞机的商业化运营打下了坚实的基础。特别是在 C919 飞机正式交付并投入运营后，国航更是以专业的飞行团队、优质的服务水平和高效的运营管理能力，赢得了广大旅客的认可和信赖。

未来，随着更多 C919 飞机的交付和运营，国航在航空运输市场的竞争将进一步获得提升。C919 飞机的加入，不仅丰富了国航的机型结构，提升了航线网络的覆盖面和运营效率，更将助力国航在节能减排、绿色飞行等方面取得新的突破。



2010.11

国航与商飞签署 C919 启动用户协议，标志着国航正式成为 C919 飞机的早期用户之一



2017.5.5

国产 C919 实现首飞



2024.4.26

国航订购 100 架 C919



2024.5.21

国航飞行总队第七飞行大队 C919 机队成立，为 C919 飞机的运营做好了人员准备



2024.7

国航各岗位人员完成商飞培训，为 C919 飞机的正式运营奠定了坚实基础



2024.9.10

国航首架 C919 飞机正式首航，执飞北京 - 上海航线，标志着 C919 飞机正式进入商业运营阶段



2024.9.5

国航首架 C919 飞机在大同开展本场飞行训练，并完成应急撤离程序验证，进一步提升了机组人员的应急处置能力



2024.8.29

国航首架 C919 飞抵北京，为后续的航线运营做好了准备



2024.8.28

商飞向国航交付首架 C919



2024.8.9

国航首架 C919 在上海试飞，标志着 C919 飞机即将进入正式运营阶段



走进国航

公司概况

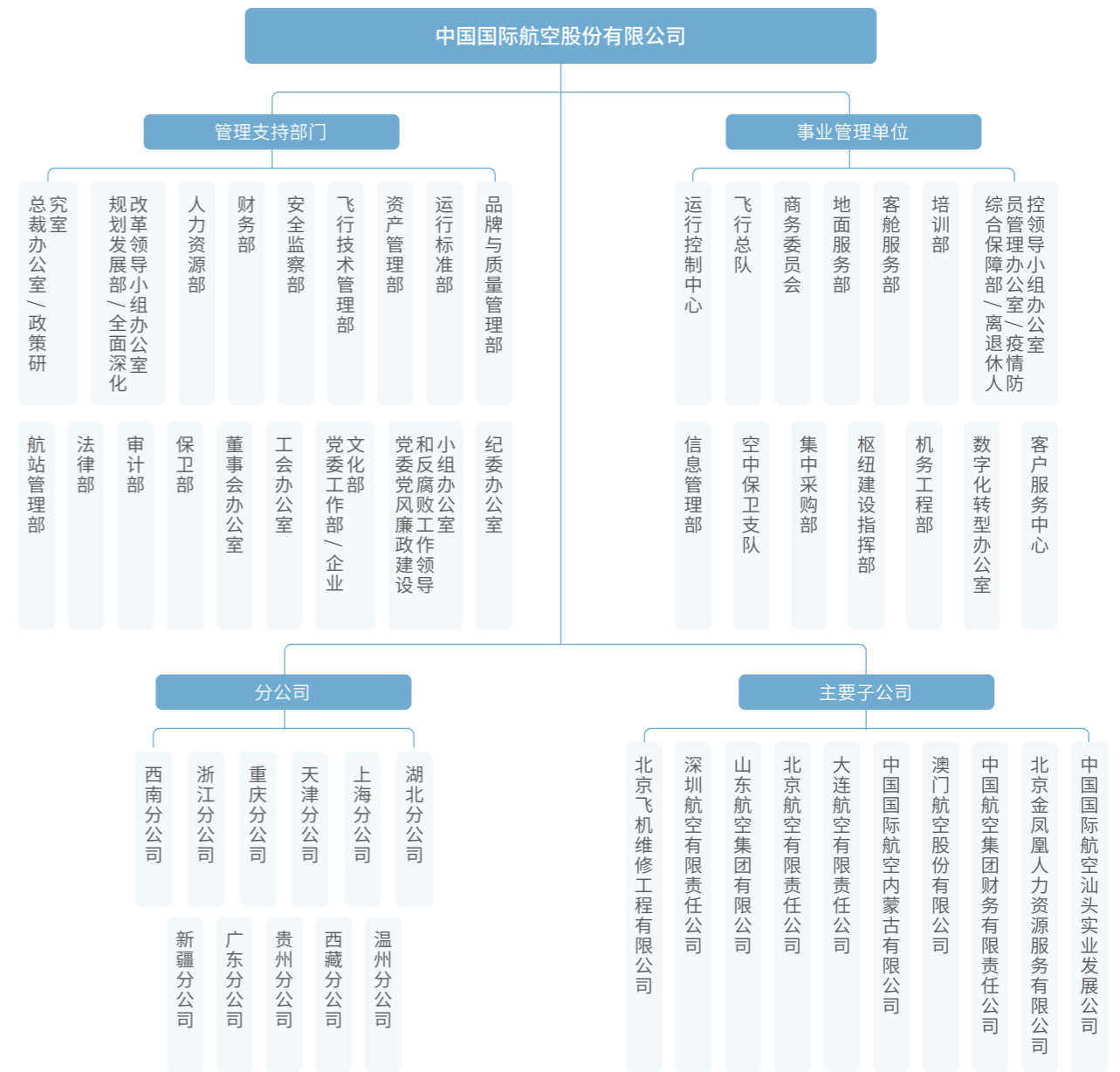
中国国际航空股份有限公司的前身是中国国际航空公司，成立于 1988 年。2002 年 10 月，中国国际航空公司联合原中国西南航空公司和中国航空总公司的航空运输资源，组建了新的中国国际航空公司。2004 年 9 月 30 日，中国国际航空股份有限公司在北京正式成立。2004 年 12 月 15 日，国航在香港和伦敦挂牌上市，2006 年 8 月 18 日，又成功登陆国内 A 股市场。

国航是中国唯一载国旗飞行的民用航空公司以及世界最大的航空联盟——星空联盟成员，2008 年北京奥运会和残奥会官方航空客运合作伙伴、2022 年北京冬奥会和冬残奥会官方航空客运合作伙伴，在航空客运等相关服务方面，均处于国内领先地位，同时承担着要客包机、紧急飞行、外国国家领导人到访等国内外重要航班保障任务。2024 年，经世界品牌实验室测评，国航的品牌价值为人民币 2,596.95 亿元，在国内航空服务业保持领先。

组织机构

2024 年国航开展组织体系改革，聚焦高质量发展的关键领域，以组织体系和干部管理体制改革为突破口，推动构建新型生产关系，更加有力支撑创建世界一流战略目标的有效落地。

- 坚持“大安全”站位，推动安全监察组织机构建设**
 - 将航空安全管理部更名为安全监察部，按照“横向到边、纵向到底”的原则，进一步健全安全生产管理体系，将飞行安全、空防安全、交通安全、消防安全、网络安全、数据安全、保密安全、工程安全等纳入生产运行全过程管控，从源头上防范化解重大安全风险，建立安全生产长效机制。
- 坚持创新驱动发展，推动数字化组织体系改革**
 - 成立数字化转型办公室，明确“管办结合、存增衔接、建用分开”的功能定位，完善项目制、市场化机制配套，落实自上而下的责任体系建设，以“一揽子”改革举措集中优势兵力，加快打赢数字化转型攻坚战。
- 坚持以人民为中心，推动客户服务组织体系改革**
 - 整合客户服务资源和职能，成立一级机构客户服务中心，实现对客服务渠道、服务产品管理的总体统筹，全流程改进旅客体验。
 - 推动商务委员会职能向营销管理进一步聚焦，深化营销模式转型，强化营销与服务协同，全方位压实收益责任。
- 坚持品牌价值引领，推动品牌管理组织体系改革**
 - 将品牌、质量、产品服务管理职能整合至品牌与质量管理部，树立以质量为核心的品牌理念，构建“统一管理、横向协同、纵向联动”的品牌管理体制，实现品牌与生产经营的深度融合，切实提升品牌传播力和国际影响力，以品牌建设引领公司高质量发展。
- 准确把握“国之大者”，推动政策研究组织体系优化**
 - 将政策研究职能整体纳入总裁办公室，强化政策研究专业能力建设，为公司重大决策提供有效支持。
 - 由规划发展部统筹战略规划与深化改革职能，精简从战略规划到执行落地的工作链条，确保改革发展任务高度协同、推进有力。



机队结构

截至 2024 年末，本集团机队共有飞机 930 架，平均机龄 9.90 年。

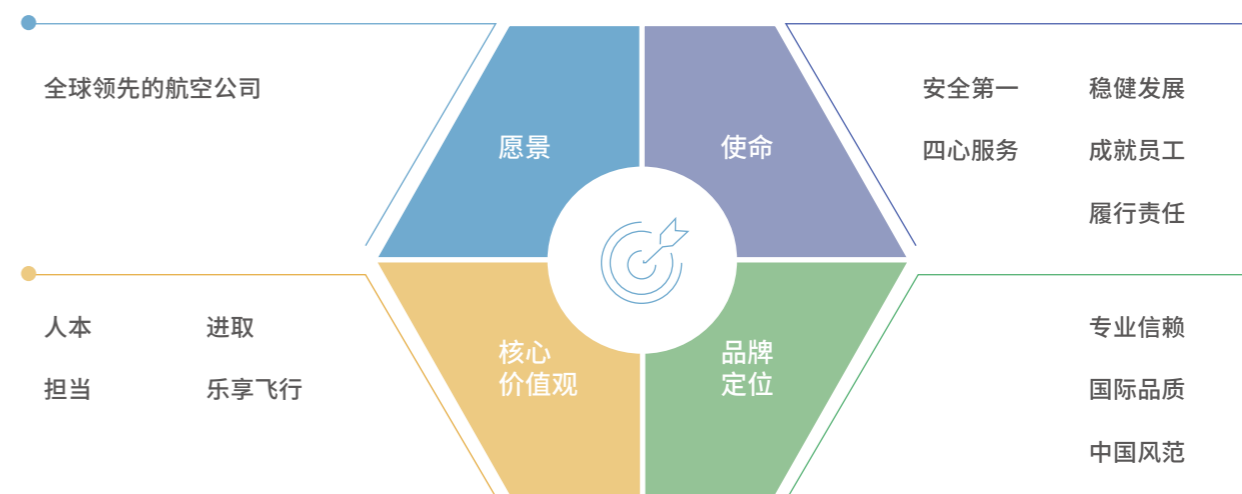


航线网络

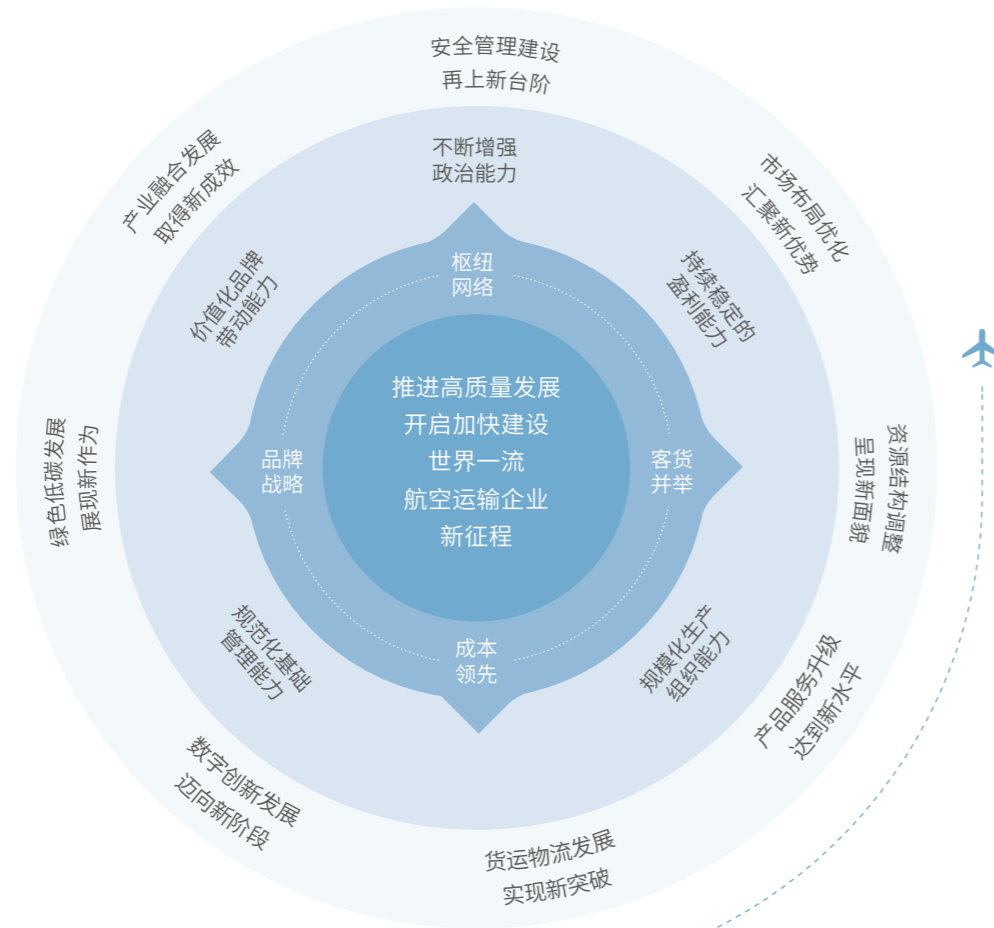
截至 2024 年底



责任理念



“十四五” 规划



“十四五” 规划主要发展目标

| | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <p>旅客运输量</p> <p>1.67 亿人次</p> | <p>客户满意度</p> <p>83.5 分</p> | <p>年度运输航空征候万时率</p> <p><0.11</p> |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---|

始终保持战略定力，坚定攻坚克难信心决心

- 顺利完成山航股权重组，机队规模跃居世界前列。
- 聚焦航线网络、收益管理、客户资源、营销机构、地面保障等五大领域，推动各领域强化集约管控、深化协同发展、优化精细管理，发展质效显著提升。

坚决守住安全生产底线，以高水平安全保障高质量发展

- 跟踪研判航班快速恢复期的阶段性安全风险，全面强化航班运行监控，实现航班安全有序恢复。
- 坚持以“零容忍”的态度抓安全隐患排查整治，第一时间停航检查全部 PW1100G 发动机，坚决防止风险发生。
- 以“三个敬畏”为重点抓安全作风长效机制建设，责任原因征候万时率和人为原因差错万时率较 2019 年实现“双降”。

树牢正确政绩观，紧扣“实”字抓好贯彻落实

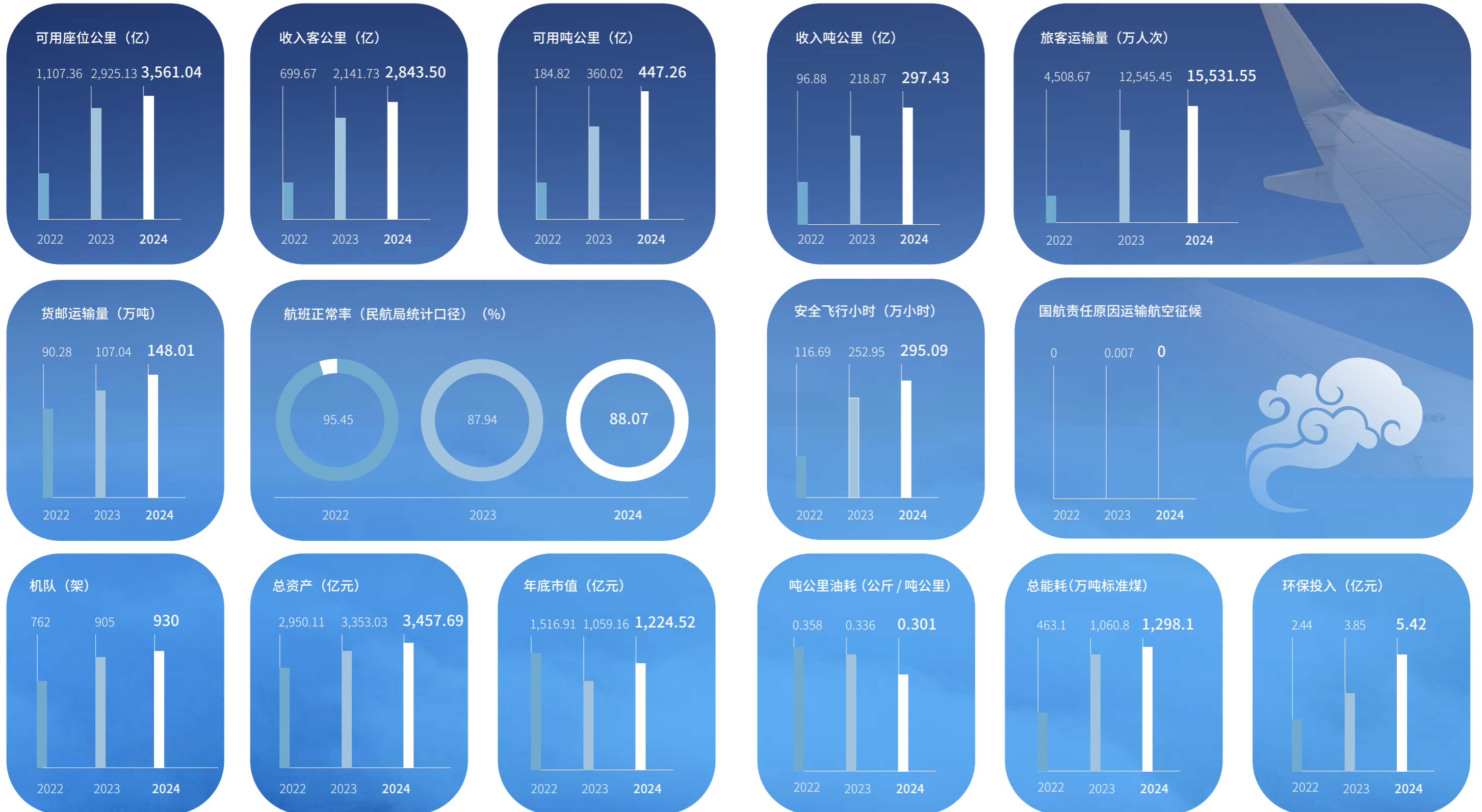
- 聚焦发展所需、旅客所愁、职工所盼，全级次整改问题。
- 狠抓机场靠桥率提升；狠抓“客票退改签”标准优化。

发扬自我革命精神，把全面从严治党引向深入

- 深入贯彻落实习近平总书记关于党的建设的重要思想，树立重实干、重实绩的鲜明导向，优化领导班子和干部队伍的年龄、专业、能力结构，队伍活力持续增强。
- 大力弘扬“一个传统、六种精神”，在攻坚克难第一线筑牢战斗堡垒；推动全面从严治党向基层延伸，一体推进“三不腐”。

2024 年“十四五” 发展重点工作

2024 ESG 核心绩效



荣誉奖项



“央企 ESG·先锋 100 指数 (2024)”
评级杰出级别

国务院国资委

在中央企业党建工作责任制考核中
获评“5 连 A”，2023 年度考核排
名进入央企前 10

国务院国资委

连续 7 年在中央单位定点帮扶工作
绩效考核中获得
最高等次
“好”

中央农村工作领导小组

《飞机地面燃油交输系统
(简称 ACFS)》
荣获全国设备管理与技术创新成果
民航科学技术二等奖



中国航空运输协会

《高原机场 RNP AR 运行
安全风险监控》荣获
民航科学技术奖
二等奖



中国航空运输协会

《飞机地面燃油交输系统
(简称 ACFS)》
荣获全国设备管理与技术创新成果
一等奖



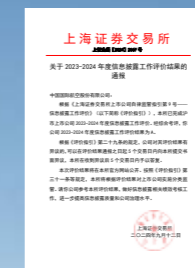
中国设备管理协会

产业帮扶项目《“中国之翼”助力“一
片叶子”兴业惠民》入选《中央企
业助力乡村振兴蓝皮书 (2023)》
优秀案例



国务院国资委

信息披露工作连续十一年获得
上海证券交易所年度信息披露工作
评价 A 级



上海证券交易所

信息披露工作获得上市公司
金牛奖“金信披奖”



中国证券报

中国 500 最具价值品牌



世界品牌实验室

世界品牌 500 强



第七届中国青年志愿服务项目大赛
金奖



共青团中央、中央社会工作部等

绿色消费典型
创新案例



中华环境保护基金会

2024 上市公司董事会
最佳实践案例



中国上市公司协会

国航飞行总队、北京航空荣获
中央企业先进集体



人力资源和社会保障部
国务院国资委

联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs) 响应

1 无贫穷

对应章节：乡村振兴

2024 年我们的行动

回应内容：紧密遵循习近平总书记关于“三农”工作的核心指导方针，深入贯彻党的二十大精神，充分发挥自身优势，结合帮扶地区的实际需求，通过多种帮扶方式高质量推进乡村振兴工作，助力帮扶地区巩固拓展脱贫攻坚成果。

6 清洁饮水和卫生设施

对应章节：资源利用

2024 年我们的行动

回应内容：致力于水资源的节约与循环利用，积极研发并应用节水环保技术。在日常运营中，严格执行各项节水措施，全方位提高水资源的综合利用率，以实际行动践行绿色发展理念。

10 减少不平等

对应章节：员工雇佣与权益

2024 年我们的行动

回应内容：明确禁止任何形式的强迫劳工和使用童工，反对基于种族、国籍、性别等因素的职场歧视，反对职场骚扰及霸凌，确保每位员工的合法权益得到充分保护与尊重。

3 良好健康与福祉

对应章节：员工健康与安全

2024 年我们的行动

回应内容：将员工的身心健康与安全保护工作作为企业发展的基础，坚决执行职业健康与安全管理准则，维护员工在安全、健康工作环境中的合法权益，持续加强员工健康与安全体系的全面建设，为员工筑起安全屏障。

7 经济适用的清洁能源

对应章节：资源利用

2024 年我们的行动

回应内容：积极推行节能减排和资源循环利用，探索使用可持续航空燃料，努力成为环保型航空公司。目标是负责任地管理环境，可持续地利用资源，为建设绿色航空业贡献力量。

11 可持续城市和社区

对应章节：环境管理与生态保护

2024 年我们的行动

回应内容：积极参与生物多样性保护监测，通过识别可能对生物多样性产生影响的潜在风险，制定了相应的应对策略，以确保生态环境的平衡与稳定。

4 优质教育

对应章节：员工培训与发展

2024 年我们的行动

回应内容：构建了完备的培训管理架构与制度体系，提供丰富多彩的培训项目，精准匹配不同员工队伍的发展需求。持续完善职业发展路径，鼓励员工提升学历和专业技能水平，力求实现人才与企业的同步提升。

8 体面工作和经济增长

对应章节：员工激励与关爱

2024 年我们的行动

回应内容：持续推行员工激励政策，建立多元丰富的员工薪酬绩效与福利体系，致力于为员工提供完善且具有竞争力的薪酬和福利，关心员工需求，举办丰富多样的活动，营造良好氛围，充分调动员工的积极性和创造性。

12 负责任消费和生产

对应章节：ESG 治理体系

2024 年我们的行动

回应内容：完善 ESG 治理体系，推动高质量可持续发展工作。

5 性别平等

对应章节：员工雇佣与权益

2024 年我们的行动

回应内容：明确禁止任何形式的强迫劳工和使用童工，反对基于种族、国籍、性别等因素的职场歧视，反对职场骚扰及霸凌，确保每位员工的合法权益得到充分保护与尊重。

9 产业、创新和基础设施

对应章节：共促行业发展

2024 年我们的行动

回应内容：积极参与行业共建，通过资源共享和技术交流促进航空业的协同发展，致力于构建合作共赢的行业生态，推动整个航空领域的持续进步。

13 气候行动

对应章节：应对气候变化

2024 年我们的行动

回应内容：致力于提升气候管理能力，积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标，将应对气候变化作为公司战略规划、全面风险管理和日常运营的重要组成部分，全力以赴为全球气候行动贡献国航的智慧和力量。

14 水下生物

对应章节：环境管理与生态保护

2024 年我们的行动

回应内容：积极参与生物多样性保护监测，通过识别可能对生物多样性产生影响的潜在风险，制定了相应的应对策略，以确保生态环境的平衡与稳定。

15 陆地生物

对应章节：环境管理与生态保护

2024 年我们的行动

回应内容：秉持尊重、顺应和保护自然的理念，致力于生态文明建设。主动开展生物多样性监测和宣传活动，通过一系列公益行动，为提高公众环保意识和促进生态保护贡献力量。

16 和平、正义与强大机构

对应章节：公司治理

2024 年我们的行动

回应内容：完善社会责任管理体系与治理结构，加强风险管理，深化廉洁文化建设，推动责任采购，推进数字化转型等举措，为构建公平、透明、可持续的企业运营环境奠定了坚实基础。

17 促进目标实现的伙伴关系

对应章节：“一带一路”与行业共建

2024 年我们的行动

回应内容：紧跟国家“一带一路”的步伐，加速打造“一带一路”沿线国家的空中桥梁，促进互联互通及经贸合作，为增进民心相通的目标添砖加瓦，充分展现国企携手共进、互助发展的责任感。



可持续发展管理

中国国航坚定不移地将贯彻落实习近平总书记的重要批示精神和党中央的重大决策部署作为引领全部工作的核心主线，将自身的发展融入服务国家大局之中，致力于推动高质量发展、可持续发展，打造世界一流航空运输企业，积极携手利益相关方，为构建更加绿色、和谐、繁荣的航空未来贡献力量。



ESG 治理体系

国航高度重视企业 ESG 工作，严格遵循监管要求，构建完善的 ESG 治理体系。在《董事会战略和投资委员会工作细则》《审计和风险管理委员会（监督委员会）工作细则》中明确董事会 ESG 管理及监督职责，实现了董事会层面 ESG 管理职责的常态化。结合高质量发展、加快建设世界一流企业部署，根据《中航集团关于新时代高标准履行社会责任的实施办法》，进一步明确各项重点工作，为扎实推进相关工作落实落地打下坚实基础。



董事会

- 董事会是 ESG 事宜的最高负责及决策机构，承担 ESG 工作的整体规划及统筹。

- 全面监督和审批 ESG 短中长期规划以及 ESG 相关政策制定和执行情况。
- 2024 年回顾公司包括航空安全、风险管控等 ESG 重大议题工作表现情况及目标达成进度。



审计和风险管理委员会（监督委员会）

- 召开会议 7 次，审议内部审计 2023 年工作报告和 2024 年工作计划、2023 年度内控评价报告，听取 2023 年下半年规范运作情况的汇报，并对内控、审计工作数字化、落实中央巡视、审计发现问题整改、责任追究等提出意见。
- 审议通过 2023 年审计和风险管理委员会（监督委员会）履职报告，并提交董事会。
- 听取审计和风险管理委员会（监督委员会）举报邮件信息汇报。

战略和投资委员会

- 召开 7 次会议，研究部署公司战略和 2024 年重点项目推进，审议 2024 年投资计划、社会责任报告暨 ESG 报告。
- 听取公司战略解码会汇报。

薪酬与考核委员会

- 召开 3 次会议，审议经理层 2023 年度经营绩效考核方案、工资总额预算及清算方案。

提名委员会

- 召开 3 次会议，提名公司副总裁、董事会秘书及联席公司秘书人选。

航空安全委员会

- 召开 3 次会议，落实董事会安全第一提案要求，压实安全全责任。



社会责任工作领导小组

由公司董事长担任组长，负责制定和审议公司社会责任（ESG）战略、目标及年度工作规划，并向董事会汇报工作执行成果。

- 制定《2024 年社会责任工作要点》，将各项重要工作落实到责任部门，并推进相关工作。
- 编制 2023 年度社会责任暨 ESG 报告，并提交董事会审议批准后对外进行披露。
- 参加 2024 年最新发布的上交所及联交所信息披露指引相关培训活动，开展新规指引对标，持续提升报告编制水平。
- 组织董事会成员 ESG 专题培训，了解国内、国际 ESG 最新发展趋势和监管要求。
- 下发《关于新时代高标准履行社会责任的实施办法》。
- 编制并汇报《2024 年社会责任工作总结和 2025 年社会责任工作计划》。

社会责任工作领导小组办公室

由各职能部门组成，根据公司社会责任（ESG）管理制度、总体规划及任务目标，负责社会责任（ESG）工作计划的实施和落地。

社会责任治理架构

利益相关方沟通

国航始终重视来自监管机构、股东、旅客、员工、合作伙伴等社会各界利益相关方的意见和建议，不断拓宽和优化沟通渠道，精准识别关键议题，积极回应各方关切。

信息披露

国航有关生产经营和对股价产生重大影响的信息，均真实、准确、完整、及时地披露，确保全部股东能够平等获得公司信息，维护投资者权益。2024 年，公司按照上市规则，高质量完成上海、香港、日本三种版本定期报告及临时公告、股东通函的编制与披露工作。

2024 年完成披露境内临时公告

57 份

境外临时公告

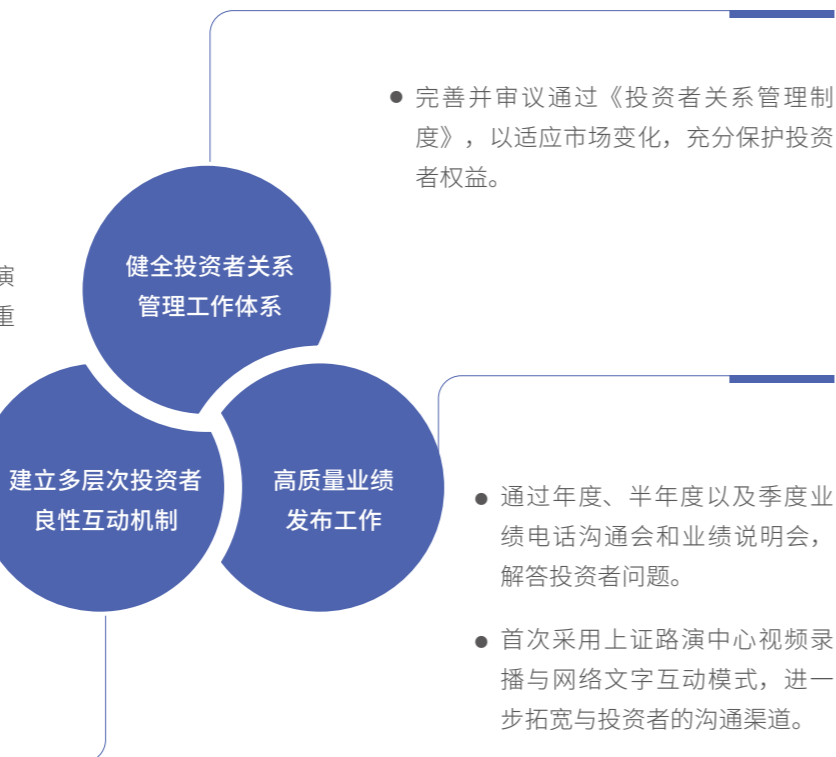
65 份

通函

4 份

投资者关系

- 在香港、上海开展 2023 年度业绩路演及 2024 半年度业绩路演活动，走访重要机构投资者。
- 积极参加机构峰会和策略会，合计组织参加投资大会及电话调研会议逾 30 场。
- 充分注重中小投资者需求，通过多渠道加强与中小投资者交流。



召开暑运产品发布会

2024 年 6 月 26 日，国航举办“瞰见·更美世界——国航 2024 年暑运产品发布会”，重点介绍国航暑期运力投放及相关服务产品。在暑运期间，国航以更通达的航线网络、更充足的运力投入、更优质的产品服务迎接暑运高峰，满足暑期旅客的出行需求。本次发布会邀请到北京市文化和旅游局、首都机场集团等单位领导，以及旅行社、合作伙伴、新闻媒体等 120 余人出席活动。



瞰见·更美世界——国航 2024 年暑运产品发布会

人生旅途知音相伴 | “凤凰知音”常旅客计划三十周年活动隆重举行

2024 年 11 月 27 日，国航“人生旅途知音相伴——‘凤凰知音’常旅客计划三十周年活动”在京隆重举行。活动重点介绍“凤凰知音”相关服务产品，与来宾共同回首“凤凰知音”三十年的发展历程，并发布了“凤凰知音”贵宾会员激励计划。本次活动邀请中国民用航空局等单位领导，以及知音会员代表、合作伙伴、新闻媒体等 300 余人出席。



人生旅途知音相伴——“凤凰知音”常旅客计划三十周年发布会

回应利益相关方

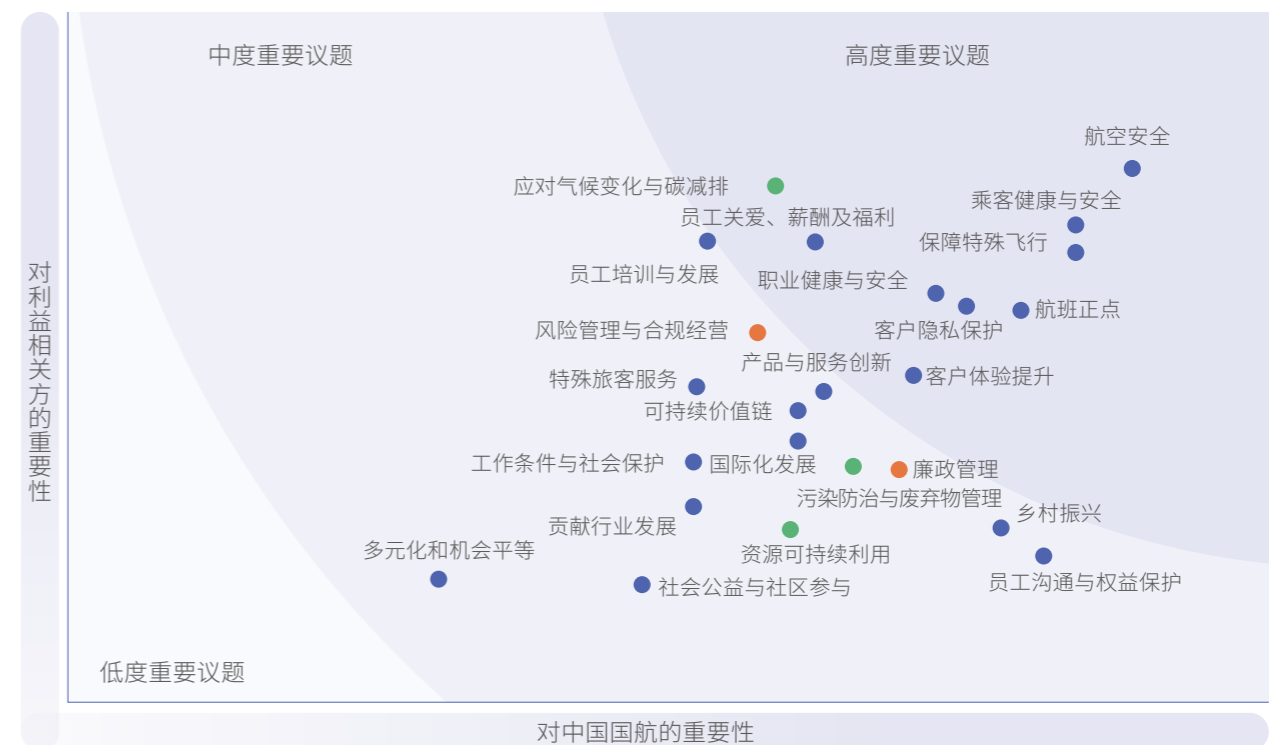
国航通过梳理公司自身特点和外部环境变化，识别重要议题并积极回应各方的需求。

| 利益相关方 | 沟通渠道 | 期望与诉求 | 国航回应 |
|-------------------|---|--|--|
| 政府 境内外 监管机构 | <ul style="list-style-type: none"> 工作会议及汇报 信息披露 与政府合作 蓝皮书发布会 | <ul style="list-style-type: none"> 诚信合规，有序经营 重大活动保障工作 不发生安全运营事故 良好的企业形象 节能减排与环境保护 | <ul style="list-style-type: none"> 参与政策规划、调研和制定专题汇报 落实监管要求 接受监督和考核 参加专题培训 |
| 股东 | <ul style="list-style-type: none"> 信息披露 股东大会 投资人大会 公司官网 | <ul style="list-style-type: none"> 实现规范化的公司治理 保障投资人 / 股东利益 可持续发展能力 | <ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理及内控体系 开展投资者关系工作 强化核心竞争力 定期发布业绩报告 |
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 投诉处理 新媒体 | <ul style="list-style-type: none"> 飞行安全、正点 提供全方位、高品质服务 个人隐私保护 | <ul style="list-style-type: none"> 打造品牌休息室 食品安全管理认证 提供智能服务 完善不正常航班信息发布机制 旅客信息保护 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 员工满意度调查 内部论坛、杂志、邮件、微信 职代会 工会活动 班组建设 | <ul style="list-style-type: none"> 权益保障 关注公司发展战略 参与公司管理和经营 良好的职业发展通道 薪酬福利待遇 | <ul style="list-style-type: none"> 建立多层次人才培养通道与学习路径 推进员工服务中心工作 开展心理咨询项目 劳模和工匠人才创新工作室 文体活动 技能竞赛 帮扶困难员工 |
| 合作伙伴 供应商 | <ul style="list-style-type: none"> 开展金融、保险、采购等业务 日常业务交流 合作伙伴会议 | <ul style="list-style-type: none"> 诚信经营 提升偿债能力 降低经营风险 阳光采购 共同发展 | <ul style="list-style-type: none"> 加强商业沟通、合作 加强供应商管理 修订、完善采购政策 提高供应商的环境保护能力和意识 |
| 同行企业 | <ul style="list-style-type: none"> 行业论坛 行业会议 | <ul style="list-style-type: none"> 行业可持续发展 维护市场公平秩序 | <ul style="list-style-type: none"> 加强联盟合作 开展联营合作 签署合作备忘录 |
| 社区 | <ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活动 志愿者服务 | <ul style="list-style-type: none"> 带动社区经济发展 支持公益事业 | <ul style="list-style-type: none"> 接续乡村振兴 开展公益慈善活动 完成重要运输任务 |
| 媒体 | <ul style="list-style-type: none"> 新闻发布 媒体走访 官方新媒体平台 | <ul style="list-style-type: none"> 公司重要事件回应 良好的公共形象和影响力 未来规划 | <ul style="list-style-type: none"> 发布社会责任报告、定期业绩报告 及时更新微博、微信、抖音等动态 开展开放日活动 举办产品发布会等活动 |

重要性议题判定

国航定期开展可持续发展重大性议题评估工作，明确可持续发展工作重点领域，有效回应各利益相关方期望与诉求，持续提升 ESG 管理水平。2024 年，公司综合自身和利益相关方观点，审议重大性议题清单，内容相较 2023 年无重大变化。

| 高度重要议题 | 中度重要议题 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 航空安全 乘客健康与安全 保障特殊飞行 航班正点 客户隐私保护 职业健康与安全 员工关爱、薪酬及福利 客户体验提升 应对气候变化与碳减排 | <ul style="list-style-type: none"> 员工沟通与权益保护 乡村振兴 廉政管理 产品与服务创新 风险管理与合规经营 可持续价值链 国际化发展 资源可持续利用 特殊旅客服务 工作条件与社会保护 污染防治与废弃物管理 贡献行业发展 员工培训与发展 社会公益与社区参与 多元化与机会平等 |



重大性议题矩阵

● 社会议题 ● 管治议题 ● 环境议题

公司治理

国航打造健全的治理体系，秉持诚信经营、合规为先的理念，持续提升公司治理效能与风险抵御能力，确保廉洁从业环境，全力打造集质量、合规、绿色于一体的供应链管理体系，同时积极推动科技创新，为企业高质量发展注入强劲动力。

公司治理体系

国航严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》以及《上市公司治理准则》等相关法律法规，结合自身实际，建立了权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制。优化完善以《公司章程》为核心的“1+3+N”治理制度体系，动态修订《重大事项权责清单》，进一步明确党委、董事会、经理层等治理主体的权责边界与决策流程。党委发挥领导作用，把方向、管大局、保落实；董事会是公司经营决策主体，定战略、作决策、防风险；经理层发挥经营管理作用，谋经营、抓落实、强管理。

党建引领

2024 年，国航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神和党的二十届二中、三中全会精神，持续推动党的领导融入公司治理，以高质量党建引领高质量发展。



高站位部署推动党纪学习教育走深走实

2024 年 4 月 12 日正式启动党纪学习教育。国航党委深入学习贯彻习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述以及关于党纪学习教育的重要讲话精神，认真落实国资委党委部署安排，把党纪学习教育作为重要政治任务，紧扣目标要求，层层压实责任，扎实推进《中国共产党纪律处分条例》学习、警示教育、培训宣贯等重点任务，推动全体党员牢牢把握开展党纪学习教育的重大意义，切实做到学纪、知纪、明纪、守纪，为高质量发展、加快建设世界一流企业提供坚强保障。



开展党纪学习教育专题辅导讲座

▶ **坚持党的领导。**健全落实“两个维护”制度，不断深化“第一议题”全链条落实机制，常态化做好党中央重大决策部署落实督办。深化落实“两个一以贯之”，持续完善党委议事决策制度机制，修订党委常委会议事规则及清单，创新优化“四个是否”前置研究政治把关机制，分类指导有关子企业更新完善议事决策制度及清单，指导非独立法人单位党委优化议事决策工作，不断推动党的领导融入公司治理各环节，把党组织内嵌到公司治理结构之中，着力将党的领导优势充分转化为公司治理效能。

▶ **加强政治建设。**全力推动二十届中央第二轮巡视整改工作，以巡视整改进一步推动国航服务国家重大战略、建设世界一流企业。

▶ **加强思想建设。**推动开展党的二十届三中全会精神学习，进一步引导广大党员干部守正创新、攻坚克难、担当作为，把学习成果转化为全面深化改革、推动国航高质量发展的活力动力和实绩实效。

▶ **加强组织建设。**深化实施基层党建提质增效“七抓”工程，持续加强基层党组织、党务队伍、党员队伍建设，发挥先进典型示范引领作用。

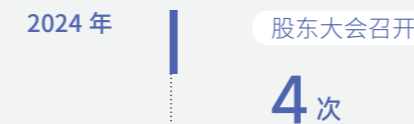
▶ **坚持党管干部人才。**系统优化干部队伍结构和职务体系，强化选才、用才和人才激励，推动造就一支堪当重任的高素质干部人才队伍。

▶ **推动全面从严治党。**贯彻落实新时代党的建设总要求，进一步压实全面从严治党主体责任、监督责任，推动国航全面从严治党向基层延伸、向纵深发展。

▶ **做好统一战线工作。**持续加强与党外人士的联谊交友，充分发挥统战成员建言献策重要作用。

股东大会

股东大会是公司的权力机构，由全体股东组成，负责对公司重大事项如经营方针、投资决策、人事任免、财务审议及监督评估等进行决策，确保公司运营符合法律法规与股东利益。



董事会

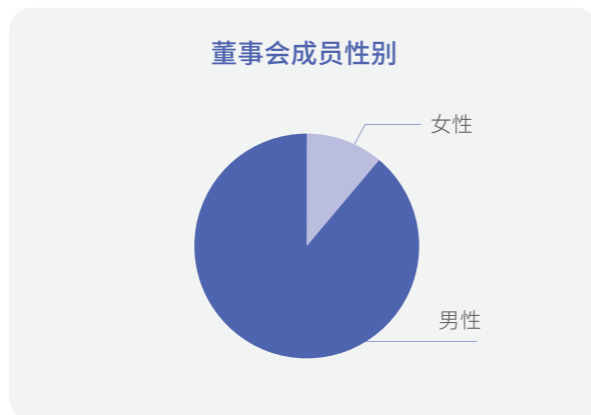
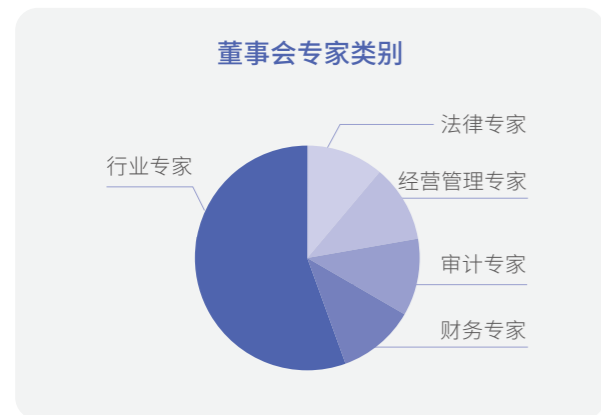
国航董事会是经营决策主体，负责本公司的整体战略、财务管理、内部监管及风险管理等。董事会肩负确定战略方向及制定整体策略政策的责任，依照法定程序及公司章程行使相关职权并对股东大会负责，监督经理层的工作，引领公司稳步发展。

董事会多元化建设

国航持续打造多元化、专业化的董事会。2025 年 2 月 25 日，完成第七届董事会换届选举，董事会成员为 9 名。其中独立董事 4 名、女性董事 1 名，专业背景覆盖民航、财务、审计、经营管理、法律与风控多个领域，保障了董事会决策的全面性与科学性。

董事会成员

| | | |
|---|--|--|
|  <p>马崇贤 董事长 执行董事 党委书记</p> |  <p>王明远 副董事长 执行董事 总裁 党委副书记</p> |  <p>崔晓峰 非执行董事 党委副书记</p> |
|  <p>贺以礼 非执行董事</p> |  <p>肖鹏 职工董事</p> |  <p>徐念沙 独立非执行董事</p> |
|  <p>禾云 独立非执行董事</p> |  <p>谭允芝 独立非执行董事</p> |  <p>高春雷 独立非执行董事</p> |



董事薪酬

国航根据国资委等监管要求，制定《经理层成员经营业绩考核及薪酬管理办法》《公司经营业绩考核管理办法》等制度，规定董事等公司管理层薪酬与业绩挂钩，并将公司 ESG 绩效融入薪酬考评中。董事“报告期内从公司领取的应付报酬总额”包括税前薪酬及社会保险、住房

公积金、企业年金等福利保障项目的企业缴费部分。其中，独立董事酬金依据国家相关政策执行。本年度，公司已全面完成企业负责人 ESG 绩效相关考核，并在经营业绩中予以体现，与负责人绩效年薪挂钩。

董事会履职

2024 年，国航深化董事会建设，落实董事会职权，优化董事会运行机制，充分发挥董事会经营决策主体功能，促进公司治理效能不断提升。公司落实重大决策事项提前向独立董事汇报机制，确保独立董事提前获知决策信息，并充分听取独立董事意见建议，实现董事会科学高效决策；同时，公司加强对独立董事在战略执行、市场营销、数字化转型、风险防范、内控审计、航空安全和

队伍建设等 8 个方面 69 项意见建议的落实，支撑公司高质量发展。

公司独立董事紧贴公司战略和董事会决策，深入一线调查研究，了解掌握企情和实际；参加国资委、中国证监会北京监管局、上海证券交易所等机构组织的培训，提升履职能力。

2024 年董事会会议召开

9 次

审议通过议案

37 项

听取专题报告

20 项

独立董事开展调研

4 次

撰写调研报告

4 份



独立董事赴客舱服务部调研



独立董事赴浙江分公司调研

董事会专门委员会

国航董事会下设 5 个专门委员会，在董事会正式审议与表决之前，各董事会专门委员会向董事会详尽汇报对所审议议案的研究分析情况及独立董事的专业见解与建议，以支持董事会高效、专业决策。此外，各专门委员会均设有联合工作小组，为委员会的决策提供全面有力的支持与辅助。

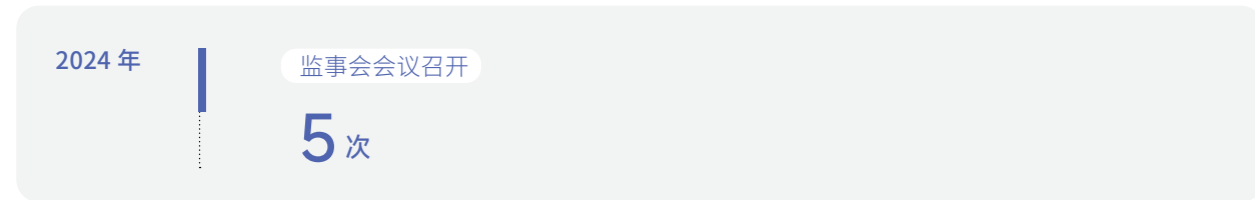
子企业董事会

为着力提升子企业治理水平，国航完善制度体系建设，制定并下发《子企业公司章程指引》及《未设董事会的投资企业董事履职管理办法》，夯实管理根基。持续推进子企业董事会规范运作，确保董事会应建尽建、权责明晰。优化调整子企业董事会结构，推进子企业董事会

专门委员会建设，充分发挥专门委员会作用。此外，公司高度重视外部董事队伍建设，持续优化董事队伍的配置。通过举办外部董事 2024 年度专题培训及《中华人民共和国公司法》学习，有效提升了董事的业务能力与履职水平。

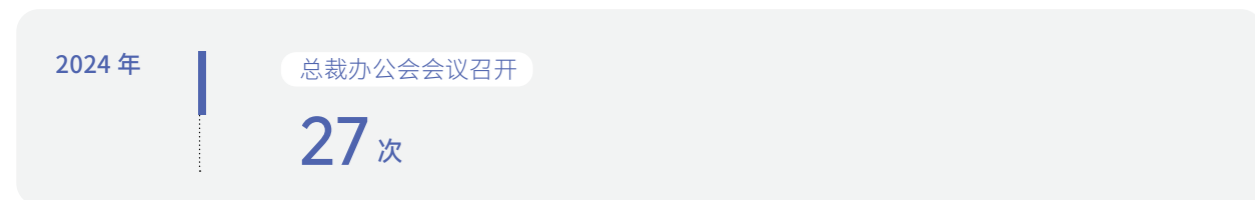
监事会

监事会负责监督公司财务、董事及高级管理人员的行为，确保其合法合规，维护公司及股东的合法权益。



经理层

经理层负责执行董事会决议并定期向董事会报告工作进展，组织公司的生产经营管理工作。国航已制定《总裁办公会议事规则》，并得到董事会授权。

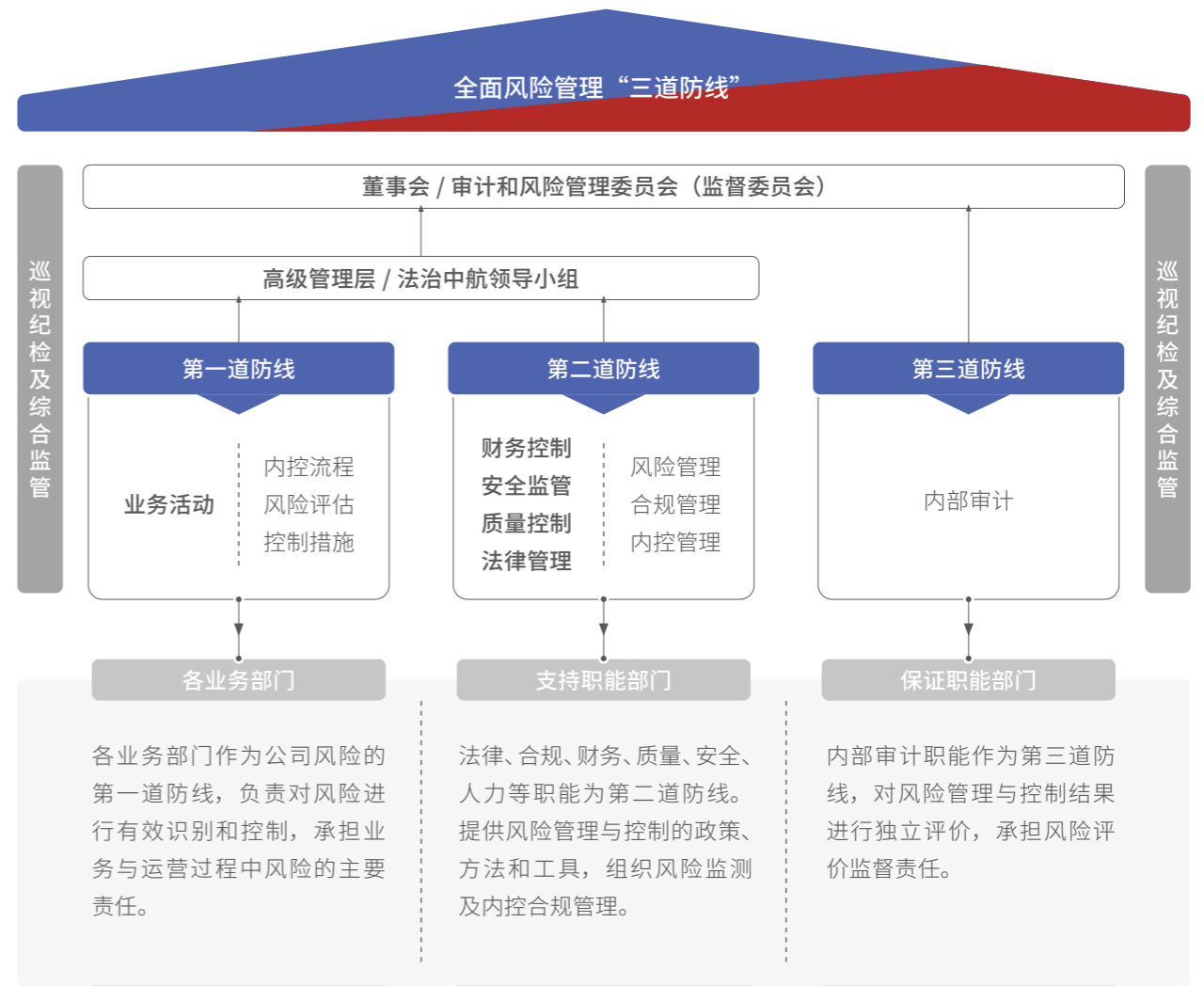


风险管理

国航深化“重法治、强内控、防风险、促合规”机制，实施全链条风险防控，全面加强安全运营与经营风险管控，健全风险管理体系，提升合规水平，为公司稳健发展护航。

风险管理体系

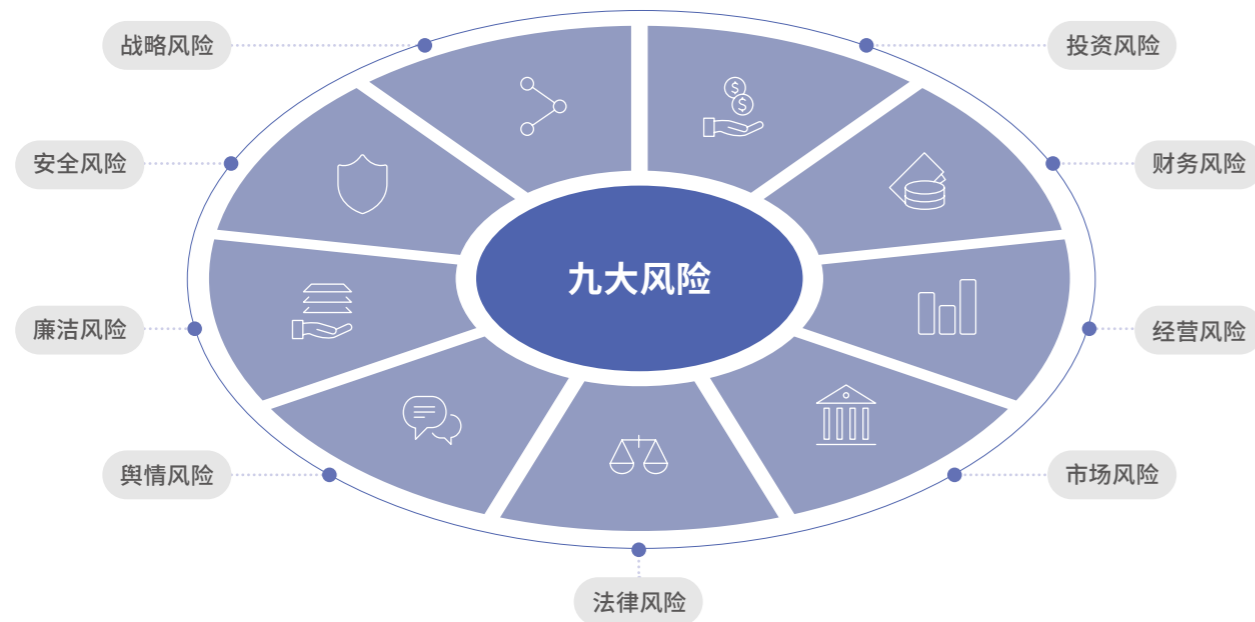
国航建立了由董事会领导、党委会前置把关、经理层部署、监事会监督的风控合规管理体系。此外，公司下设法治中航领导小组，统筹风险、内控、合规、法律的建设工作，明确实行稳健的风险偏好，以“安全隐患零容忍、资金安全不断流、合理风险敞口”为核心，构建了风控合规管理三道防线。



全面风险管理“三道防线”

风险识别与防控

2024 年，国航结合外部监管政策和公司实际运营情况，制定《风险评估及报告实施细则》，细化风险框架。识别风险包括 9 大类一级风险，以及结合实际业务细分的百余项二级风险，保障风险识别和管控职责的有效运行。



九大一级风险

企业合规

- ▶ 健全合规管理机制。推进合规内控提升项目，通过健全合规管理制度文件、编拟合规管理“三张清单”等举措，切实发挥合规管理实效。
- ▶ 强化合规重点领域研究。数据保护方面，深度参与北京自贸区数据出境“负面清单”，研提意见建议；出口管制与制裁方面，开展专题研究并加强风险防范；竞争法方面，深入分析研究《经营者反垄断合规指南》《公平竞争审查条例》等规范要求。
- ▶ 做好规章制度全周期管理。制定规章制度后评估指引，促进制度有效实施和科学改进，提升规章制度规范化管理。

举办合规宣传活动

- 推动领导干部带头尊法、学法、守法、用法。制定应知应会国家法律清单学习重点，通过“法治中航”推送“一期一法”系列解读栏目，将应知应会国家法律纳入干部研学班课程。
- 用好“法治中航”宣传平台。汇集全公司法治宣传资源，形成上下联动合力，推送普法文章 60 余篇；制作涉及治安处罚突出问题普法案例，累计学习量近 40 万次。
- 做好合规文化建设。开展“合规宣传月”主题活动，组织全员签署合规承诺书、征集合规宣传作品、发布多语种合规行为准则、讲授“合规第一课”，推动合规理念入脑入心。
- 开展多领域法治培训。遵循针对性、有效性、精益化的原则，组织合规人员开展出口管制与制裁培训；组织合同人员开展民法典及合同管理系统培训；组织科技创新人员开展知识产权培训。

风险控制与追踪

稳固风险研判机制

遵循治理决策程序，通过深度调研和专题诊断，积极稳妥研判年度重大风险并综合施策；提高风险量化精细程度，量化关键风险指标，对重要风险事项分级分类滚动监测并开展闭环管理；夯实年报、季报、月报为主，突发情况报告、专项报告为辅的风险报告机制，突出涉外法律合规风险管控重点。

延伸决策风险评估机制

以确保合规为前提，实现重大事项决策风险应评尽评，主动防范化解风险；推动风险评估工作深入融入改革发展、中心任务和重大项目管理。

健全风险防控协同机制

管理层督导重点任务进度，集中研判风控管理难点，推广风控管理实践经验；持续夯实风控合规与纪检、巡视、审计的信息共享机制，在协同管理中构筑风险管理三道防线。

全面夯实风险防控责任机制

严格风险分级分层管理，压实风险消减责任到岗到人，增强风险管理全过程的驾驭能力。

内部审计

国航搭建三级内部审计制度体系，制定国航本级审计制度 18 个，各级审计机构审计制度 62 个。2024 年，为进一步提升内审质量，公司修订《审计整改跟踪管理办法》，编制完成《内部控制监督评价工作手册》。



公司内审工作在董事会、审计和风险管理委员会（监督委员会）的领导下扎实履行监督责任。2024 年，各级审计机构开展了经济责任审计、专项审计、工程项目审计、内部控制监督评价项目 4 类共 120 个审计项目，在推动公司完善制度体系、堵塞管理漏洞、提高经营管理质效、规范权力运行等方面发挥了重要作用，为公司稳健运营和可持续发展筑牢基础。

反贪腐与商业道德

国航恪守国内及国际法律法规，依法合规开展企业经营活动，依据《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》，编制出台《各国航空业反垄断案例动态汇编》《反商业贿赂合规手册（2022 版）》《各法域数据合规手册》等制度政策，对贿赂、腐败、舞弊、洗钱、不正当竞争等行为持“零容忍”态度。2024 年，国航未涉及贪污、贿赂、欺诈及洗钱诉讼案件。

反贪腐工作

- 针对监督检查、审查调查发现问题加强纪检监察建议运用，以案促改促治不断深化。
- 提交 2023 年违规、违纪、违法案件分析报告，提出针对性预防建议并推动落实。
- 印发《禁止交易企业名单（2024）》，严防领导人员亲属违规与公司发生业务往来。
- 对总部管理支持部门廉洁风险防控情况开展专项检查，筑牢“廉洁风险”防火墙。

巡视巡察工作

- 1 组织开展两轮巡视。**分两轮对山航集团等单位党委进行常规巡视，同步开展招标采购及工程建设领域廉洁风险防控、整治职工群众身边的不正之风和腐败问题等专项检查。
- 2 统筹开展违反中央八项规定精神问题专项治理。**建立健全“明确任务安排、定期督导推进、严肃追责问责、以案促改促治”的推进机制；印发专项治理《文件摘录汇编》，出台落实中央八项规定精神《负面清单》，推动下属单位全级次开展学习宣贯和自查自纠。
- 3 统筹深化廉洁风险防控“1+4”专项治理。**印发《工作方案》，协同开展 1 个专项治理和采购、工程建设、客运销售、货运销售等 4 个领域专项整治，推动下属单位全级次开展自查自纠；编制《重点领域廉洁风险防控措施汇总表》，形成 11 类领域、77 个重点廉洁风险点、308 条防控措施并持续督促整改落实。
- 4 深化“回头看”问题整改。**围绕十九届中央巡视整改“回头看”指出的“推进作风建设常态化长效化、四风问题、干部违规吃喝、收受礼品礼金、文山会海”等 5 个问题，研究制定《工作方案》，明确 4 方面 11 项工作任务，并与作风建设工作有序统筹、一体落实。

举报机制

国航严格遵守《纪检监察机关处理检举控告工作规则》《最高人民检察院关于保护公民举报权利的规定》等相关规定，制定《纪检监察机构处理信访举报工作细则（试行）》，构建了涵盖信件、电话、网络等多渠道的信访接收体系。公司坚决禁止任何形式的威胁、打击报复举报人行为，全力保障举报人的合法权益不受侵害。

举报人保护措施

- 对举报人的姓名、工作单位、住址等有关情况以及举报内容必须严格保密。
- 严禁将信访举报材料、举报人信息转给或者告知被举报的组织、人员。
- 处理信访举报或者开展核查工作，应当在不暴露举报人身份的情况下进行。
- 宣传报道信访举报有功人员，涉及公开其姓名、单位等个人信息的，应当征得本人同意。

廉洁队伍建设

加强整体谋划。出台《巡视巡察干部教育培训规划（2023—2027 年）》，研究制定《巡视干部队伍建设实施办法》《巡视骨干人才库管理办法》，加强巡视骨干人员的选育管用；修订《巡视工作人员管理办法》，建立 14 种“负面行为”清单，全面开展作风纪律后评估工作。

畅通人员交流。全年交流输送干部 4 人，选拔新进干部 4 人。

加强对下指导。围绕“两个责任”贯通协同、加强作风建设等内容开发课程 2 门，开展“送课”下基层、巡察工作授课指导 12 次。

廉洁文化建设

国航深化廉洁教育，营造崇廉尚洁氛围。制定《2024 年廉洁教育工作计划》，并印发 4 期《廉洁教育工作动态清单》，通过组织召开警示教育大会、第五个党风廉政建设宣传教育月系列活动，有效强化全员反腐败意识，营造风清气正的廉洁氛围，实现董事会及员工廉洁教育覆盖率达 100%。

反贪腐培训及宣传活动



湖北分公司打造廉洁文化和纪律教育活动室



山航客舱部开展孔子诞辰机上特色服务活动，与旅客共同感悟传统文化中“廉”的思想



重庆分公司廉洁文化课程展示



深圳航空开展廉洁文化案例评选活动



客舱服务部开展宣教月廉洁教育精品课程及优秀讲师评选大赛

责任供应链

国航致力于将可持续发展的理念融入供应链上下游企业的合作中，与供应商紧密合作，共同打造透明、共赢且负责任的供应链体系，携手推动航空运输行业的可持续发展。

供应链管理

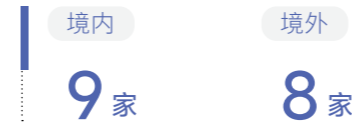
国航打造稳定高效、高品质、负责任的供应链，严格遵守招标采购等相关法律法规及公司制度，完善采购管理体系。公司依托采购管理平台，对所有供应商进行分类分级与全生命周期精细化管理。在准入环节，公司对供应商进行严格筛选与评估，确保其资质、信誉及产品质量

均符合国航的高标准，并对所有供应商履行环境责任和社会责任的情况予以关注。在管理环节，公司强化风险控制，确保供应链的稳定性和可靠性。通过持续的质量监控与改进机制，公司与供应商共同推动供应链质量的不断提升。

供应商管理体系



截至 2024 年 12 月 31 日，飞机采购供应商数量



采购业务供应商数量



廉洁采购

国航坚持与供应商携手共建廉洁供应生态，持续完善供应商廉洁管理体制建设。在报告期内，公司所有供应商均已签署《反商业贿赂承诺书》，确保商业活动的清廉与高效运作。同时，严格管控《禁止交易企业名单》中供应商违规参与采购活动，保障采购的廉洁合规。

绿色采购

国航将“绿色低碳”理念融入公司产品采购，制定《关于推行绿色采购的通知》作为绿色采购的指导原则，明确优先选用环境负面影响较小的原材料、包装材料、设备及办公用品，以此推动供应商不断提升环境管理效能，共同减少供应链的生态影响。

持续开展可持续航空燃料商业应用

国航将绿色理念融入航班飞行，2024 年积极推进常态化可持续航空燃料商业应用，年度使用 446.6 吨。



创新驱动

国航以创新驱动为核心，致力于科技创新与产业创新融合发展，通过培养、激励具备专业技能、丰富实践经验和前瞻创新思维的人才，以及实施具有前瞻性的项目，推动公司科技创新迈向全新的发展阶段。

2024 年

研发投入达

4.97 亿元

占营业收入比例为

0.30%

研发人员数量达

3,296 人

占公司总人数比例

3.14%

坚决服务“国之大者”

切实履行载旗航空使命担当，实现 C909 飞机规模化运营，正式引进 C919 飞机并投入运营。持续强化国产民机运营保障能力，意向成为 C929 全球首家用户并参与设计研发，助力国产大飞机更加贴合乘客需求，更具市场竞争力。

打造民航创新高地

优化“3+8”创新实验室/工程技术中心体系，重组建立数字赋能创新实验室，推动人工智能、大数据等新兴信息技术，赋能营销服务、安全运行、管理协同等业务场景。

积极培育创新生态

加速科技人才培养与激励，涌现出一批杰出创新人才，包括入选国家级人才培养工程的专家。强化科技创新激励保障措施，通过实施多元化激励保障方案，拓宽奖励范围，优化绩效评价，以激发员工创新活力。

Ameco 完成 A330 客改货

2024 年，Ameco 正式交付中国首架 A330 型客改货飞机。此次改装是中国民航 CAAC 证件体系下的首架 A330 客改货工程，该架货机于本年度顺利完成“成都—巴黎”货运航线首航及商业运营。

富凯获“小巨人”资质

2024 年，国航子公司成都富凯飞机工程服务有限公司凭借细分领域突出优势，通过第六批国家级专精特新“小巨人”企业资质认定，本年度完成国内首架 B747-400 飞机海事卫星通信系统改装，成为国内唯一一家提供 B737 和 B747 飞机海事卫星通信系统改装方案的厂家。

“创客训练营”聚焦科技服务，培育青年创新人才

2024 年 11 月，国航参与了由中航集团举办的“创客训练营”。青年创新人才代表系统学习了新质生产力与民航高质量发展等课程，并围绕“数智化时代航空公司服务产品管理”“人工智能技术在机务维修领域的应用及价值”等课题进行深入研讨并形成汇报成果。



第二届创新颁奖活动

2024 年 5 月，国航及子公司“大天线结构加装研发”等 6 个技术项目，在中航集团举办的第二届创新奖等颁奖活动中获得表彰和奖励，进一步引领广大青年员工增强创新意识、提升创新能力、投身创新实践。



知识产权保护

国航严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国商标法实施条例》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国专利法实施细则》《中华人民共和国著作权法》《商标国际注册马德里协定》等一系列国际公约与法律法规，并在此基础上制定《法律事务管理规定》《知识产权管理办法》，完善知识产权管理制度体系，加强对商标、专利、著作权等各类知识产权的保护工作。

截至 2024 年底

境内外专利拥有量

310 余件

境内外注册商标

2,780 件

著作权

15 件

平等对待中小企业

国航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大及二十届二中、三中全会精神和党中央、国务院有关决策部署，自觉将及时足额支付企业账款纳入构建新发展格局、实现高质量发展工作中统筹考虑，积极发挥中央企业责任担当，坚持“应付尽付，应付快付”原则。公司持续完善制度建设、做好日常管理以及强化考核约束等方面工作，确保及时偿还应付款项，切实保障中小企业合法权益，2024 年不存在逾期未支付中小企业款项情况。

数字化转型

2024 年，国航全面推动数字化转型。优化数字化转型组织体系，完善工作机制，围绕安全运行、营销服务、管理协同三大业务领域重点发力，持续提升安全运行水平、精准营销能力、旅客出行全流程体验和管理协同效率，促进“技术、业务、管理”三方融合，发挥数据价值，为公司数字化转型奠定了坚实的基础。

2024 年数字化重点任务

28 项

数字化重点项目

46 项

涉及关键里程碑

77 个

数字化工作完成率

100%

数字化建设成果

安全运行领域

- 全球地面航班保障平台加速推广与深化应用，实现航班监控保障可视化、排班调度智能化、一线作业移动化，大幅提升航班地面保障能力。
- 加快推进运行监控平台建设，优化全链条运行监控与特情处置流程。

营销服务领域

- 以客户为中心，数字化赋能营销模式创新、商业模式创新、服务品质提升。商业模式创新二期项目全面升级网站销售和服务的友好度、便捷度、流畅度，打造一站式数字化航空出行平台，提升精准营销与产品多元化管理能力。
- 旅客机上餐饮预订系统提供新服务，9 月起在北京 - 三亚、北京 - 重庆等六条航线试运行，为旅客提供点餐、选餐、弃餐的个性化服务。
- 全流程旅客信息告知系统扩展告知服务新场景；推进智能客服建设，提升旅客服务效率。

管理协同领域

- 大力推进人力、财务、内控等管理领域的数字化建设工作，提升内部管理效能。

数字化人才提升

构建数字化培训体系

- 广泛调研公司数字化培训需求，在此基础上制定数字化培训方案，建立多层次、多场景数字化培训体系。

推进数字化专项培训

- 组织开展包括中高层领导、数字化骨干在内的数字化线上培训，增强数字化思维。
- 制作和下发“数字化调研工作交付物说明”“业务流程管理与优化”和“数字化项目建设”三段培训视频，帮助专、兼职人员学习相关工具及方法论，支撑业务数字化规划精准落地。



安全运营

中国国航立足于“十四五”发展规划，牢固树立以人民为中心的思想，深刻认识载旗航空承担的特殊使命，统筹安全管理、安全运行、安全文化建设等工作，巩固安全发展成果，牢牢守住安全发展底线，确保航空运行绝对安全，确保人民生命绝对安全。



安全领域“十四五”规划

| | | | |
|----------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| 3 良好健康与福祉 | 9 产业、创新和基础设施 | 11 可持续城市和社区 | 12 负责任消费和生产 |
|----------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|

安全管理

国航严格贯彻落实总体国家安全观和“两个绝对安全”政治要求，始终秉持“安全第一、预防为主、综合治理”工作方针，全力完成安全生产治本攻坚三年行动“隐患攻坚年”各项工作任务，不断深化安全运行五大体系建设和安全从业人员工作作风长效机制建设，完善安全监察职能定位和机构职责，健全“大安全”工作格局，切实把“时时放心不下”的责任感转化为“事事心中有底”的行动力。

安全目标

2024 年，国航持续改进安全品质，年度运输航空征候万时率目标值较“十四五”规划目标提升，确定为 0.08，且未发生责任原因运输航空征候事件，较好实现 2024 年飞行安全年。

实现 2024 年飞行安全年



国航



深圳航空



大连航空



北京航空



国航内蒙古公司



澳门航空

安全管理架构



- 国航严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国民用航空法》《中央企业安全生产监督管理办法》《民航安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制管理规定》等法律法规，规范公司、各生产运行单位安全管理工作以及重大风险隐患排查治理工作，以有效防范化解安全风险。

- 国航设立安全委员会，负责研究、解决与安全政策、资源分配和安全绩效相关的重大问题，组织协调、动员部署、督促落实各项安全管理措施。航空安全委员会主任由公司主要负责人担任，成员包括安全总监、各分管领导、各单位负责人等。通过党委议安全、安委会讲安全、公司领导周例会布置安全工作机制，认真研究分析安全问题，坚持举一反三。

安全运行体系建设

国航打造安全运行五大体系，以卓越的安全管理体系为核心，集严格飞行训练、高效运行控制管理、严谨机务维修与前瞻风险隐患识别于一体，构筑空中安全防线，确保安全理念贯穿至航空运行的每一个环节。



- 依据新版《航空运营人安全管理体系（SMS）建设要求》，编写《航空安全管理手册》及工作程序，顺利通过民航华北地区管理局北京监管局 SMS 补充运行合格审定。
- 开展 QBD（飞行数据监控大数据）《高原机场 RNP AR 运行安全风险监控》项目研究。
- 组建安全审计团队，开展航空安全管理体系（SMS）内部审计和高高原航班运行安全审计工作。

- 根据民航局规章及公司运行需求，修订各机型标准操作程序（SOP）以及各机型复训课程、教员教案，为飞行员提供规范有效的程序指南。
- 结合 C919 新机型引进进度和投产总体部署，持续为机队保障转机型计划人员提供运行政策保障。
- 开展初始学员素质评估研究，加强航司与航校联动协作，提升公司对航校训练质量的管理水平。
- 加强飞行人员职业作风和心理健康建设，提升飞行人员三大胜任能力，确保飞行运行安全顺畅。



飞行训练体系



运行控制体系

- 积极推进运行监控平台建设，完成系统调优、功能优化工作及云生产环境部署，不断提升运营效率。
- 系统深入研究民航局流量与航班正常性管理政策，发布《航班动态调时工作程序》《国内航班临时改航协同机制》《航班流量管理席位工作流程》等工作程序。
- 发布《国航航班正常管理办法》，提升航班保障水平与公司运行品质，响应民航局航班正常管理要求。

- 开发“飞机维修计划数据沙盘推演平台”，运用数字化技术解决维修计划预测及资源匹配等难题，推动统一标准与管控。
- 质量管理体系深化完善安全风险管控措施，结合业务特点制定重点及分级管控清单，强化关键风险防范机制。
- 融合创新，研发构建“安全质量动态评估监控机制”，开展 10 个领域的大数据量化分析并建模。



机务维修体系



风险识别和隐患排查体系

- 全力推进全员自愿报告工作，制定奖励方案、优化国航之翼移动端报告模块，确保信息随时上报、处理“不过夜”。及时奖励通报，员工自愿报告积极性显著提高。
- 结合公司管理实际，修订危险源项目，持续做好趋势监控和关键风险管理，紧盯日常安全运行态势，发布充电宝起火冒烟、擦机尾等 35 份针对性风险警示提示，并闭环管控。

应急管理

国航依据《民用航空重特大突发事件信息报送办法》《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司重大突发事件信息报告工作细则》《关于进一步明确集团重大突发事件信息归口报告职责的通知》等要求，修订《应急处置手册》《航空安全保卫方案》，发布《AOC 重大突发事件信息报送流程》《AOC 突发事件处置管理程序》，进一步明确 AOC（航空承运人运行中心，Airlines Operation Center）各席位应急处置职责、突发事件的分类、分级以及相应的应急处置程序和措施，提高应急响应效率和准确性。深入贯彻并执行隐患排查与治理的详细计划，确保在面对各类紧急情况时都能迅速、有效地采取行动。我们定期接受国际航协的 IOSA 安全审计、国际航协的地面服务安全运行审计（ISAGO）等外部审计，按照审计计划和审计单逐项完成各专业系统的外部审计，历次审计发现的问题均已整改。报告期内，IOSA 和 ISAGO 的注册资质持续有效。



2024 年，国航在“安全生产月”组织公司相关单位开展了科目为“航空器空中受爆炸物威胁的应急处置”公司级应急演练，全面检验公司在应对突发事件中的应急响应能力、决策能力和协调能力。本年度，公司组织开展 4 次 AOC 空中特情处置演练，包括风挡破裂、首都机场大面积雷雨等，推动 AOC 特情处置能力的持续提升。



2024 年，国航依托《国航、深航、山航运控部门 AOC 建设沟通共享机制》，携手深航与山航的运行控制部门，通过对本年度特情事件处置案例进行分享和研讨，有效提升国航、深航及山航运行控制部门的应急响应速度和航班特情处理能力。



安全管理重点工作

推动安全生产三年行动

根据《中航集团安全生产治本攻坚三年行动实施方案（2024-2026 年）》，系统开展安全管理自查自纠与风险隐患排查，确保隐患动态清零，重大风险可控。

压实全员安全生产责任制

全面对标中央企业安全生产办法，持续推进安全治理体系，健全责任管理体系，确保责任到人。在日常运营中，完善安全生产责任链条，确保“三管三必须”原则有效执行。

落实中央巡视整改工作

开展习近平总书记关于安全生产重要论述的全级次学习，推进安全生产管理薄弱问题专项整治，完成飞行、运控、机务三支安全保障关键队伍专项排查，完成集中整治期各项工作任务。

深化安全从业人员工作作风长效机制建设

强化“党政工团纪齐抓共管”工作效能，针对不安全事件和常出易出的安全作风问题，强化制度约束，加强员工“八小时外”管理，提升全员责任感和敬畏意识。

做好国产大飞机风险管控工作

与中国商用飞机有限责任公司共同编制《ARJ21-700 飞机飞行安全监控信息共享报告》，推动国产飞机性能优化；高质量完成 C919 飞机引进和运行保障，建立运行保障方案和专项风险管理工作方案，不断完善各专业领域保障能力建设。

提升安全管理的数字化运用

积极引入先进的数字化技术，集中管理并分析飞行技术数据。运用 QBD 系统多维度深挖飞行数据价值，专题分析以提供智能化决策支持，及时预防处置风险，提升飞行安全可靠性。

重大安全隐患排查整治工作

2024 年，国航主要领导每季度带队实地督导检查重大安全隐患排查整治工作开展情况，坚持清单式管理，坚持立行立改，坚持隐患动态清零，确保安全督导检查工作取得实效。2024 年，公司发现的安全隐患均按计划落实整改。



董事长、党委书记马崇贤带队赴浙江分公司开展安全督导检查 and 基建调研工作



职工董事肖鹏赴 Ameco 西南航线中心重庆分公司开展安全督导检查



副总裁、党委成员倪继良带队赴 Ameco 成都区域开展安全督导检查

保障旅客安全

国航深知航空安全是每一位旅客出行的基石，也是企业信誉与责任的体现。我们致力于构建全方位的安全防护体系，确保每一位旅客的出行安全无忧。从飞行安全到地面安全，从客舱安全到航食安全，每一环节都凝聚着我们对旅客安全承诺的坚守与实践。

飞行安全

飞行安全管理举措

- 制定航空安保风险隐患排查治理清单，全面、系统地排查和治理安保风险隐患。
- 开展能力提升培训，严格检查考核，建好建强检查员、教员队伍。
- 运用 FOQA 监控系统、大数据分析工具以及 QAR 数据资源，对各类机型的飞行品质实施不间断的监测。
- 协助调查潜在的不安全事件，并通过数字化手段强化安全管理，实现管理的智能化升级。
- 秉承筑牢“三个敬畏”精神，坚持作风和技术同步养成，每季度开展安全管理大讲堂、作风先进案例分享活动。

客舱安全

客舱安全管理举措

- 不断推进 SMS 管理体系的优化升级、完善客舱安全标准操作流程（SOP），并严格执行“三超”（超重、超大、超件）行李进客舱的专项管理要求，使客舱安全管理更加系统化、科学化，有效预防各类安全事故。
- 积极响应并持续推进“依法整治机闹行为、维护航空安全秩序”专项行动，深入开展安全隐患的专项排查与整治工作，确保航空安全。
- 发布风险预警，优化乘务组登离机设备检查、救助处置、航班数客等，并强化锂电池安全、颠簸防控、舱门操作及机上伤害等重点风险管控。
- 制定《客舱部航空安全自愿报告及奖励方案》，规范安全信息上报全流程机制，鼓励员工自愿上报风险隐患。
- 优化《客舱服务部安全从业人员工作作风长效机制建设实施方案》，编制《乘务检查员、教员典型工作作风问题清单》《空勤管理人员作风量化清单》《客舱安全典型事件案例集》。

地面安全

地面安全管理举措

- 梳理完善《地面服务部航空安全管理手册》《地面服务部航空安全管理程序》等制度，建立健全地面安全管理体系。
- 制定《地面服务部航空安全自愿报告奖励方案》，完善奖励标准与力度，充分调动员工主动报告风险隐患积极性。
- 在 C919 新机型引进过程中，对客舱和机下保障作业环节进行实机测试与危险源识别，并发布安全风险提示，强化风险管理，确保其在首都机场的地面保障及站坪作业运行平稳顺畅。
- 依据 2024 年度 SMS 审核要求，分阶段实施文件审核、文件与实际操作对照审核、自我评估审核等工作。
- 依照 BGS 地面代理监管方案，落实安全监管责任及主体责任，加强重点领域、关键环节安全检查工作。

航食安全

积极开展航食安全评估工作，通过引入先进的风险评估体系与食品安全管理标准，加强对生产、加工、储存及运输等关键环节的监控力度，确保每一份航食均达到安全标准。2024 年，公司持续推进 ISO 9001 质量管理体系、FSSC 22000 食品安全管理体系、HACCP 体系认证，保障机上餐食的食品安全。

提升监督效能，筑牢航延餐饮服务防线

2024 年 7 月 17 日，国航针对供应商提供的航延餐饮服务展开针对性的专项监督检查。本次检查包括供应商的原材料采购与储存、生产制作流程、运输配送以及管理规范等关键环节，所有检查项目均符合行业标准。



专项检查现场

安全文化

安全文化建设是夯实安全运行的基础。国航结合当前安全作风建设和宣传教育工作情况，制定印发《2024 年安全文化作风建设和宣教培训工作方案》，修订典型工作作风问题清单，完善安全从业人员工作作风长效机制。2024 年，公司组织《安全生产责任在肩》警示教育、全员安全意识直播、优秀案例征集、安全文化示范评选、安全作风表彰等活动，营造安全文化氛围，增强安全从业人员“三个敬畏”意识及风险防范能力。



模拟机应急撤离演练



重庆分公司大风天气应急演练



国航飞行总队举办成立 70 周年活动



Ameco 武汉分公司活动



广东分公司学习消防员应急操作



国航地面服务部如翼班组原创歌曲《如翼旅途》节目在新时代民航机组安全文化建设优秀成果汇演中精彩亮相



湖北分公司组织机闹演练

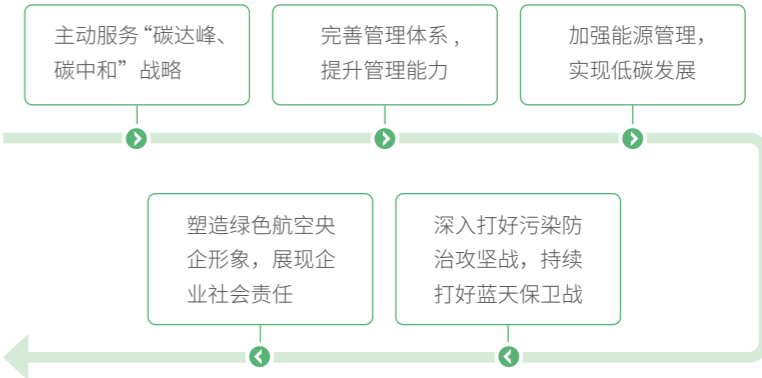


安全生产月“领导讲安全”



低碳发展

中国国航坚守“绿色运行，可持续发展”的理念，积极回应国家低碳环保的政策导向。我们关注气候变化及相关影响，着力于环境管理体系的优化与完善，加强能源资源的管控力度，严格管理污染物排放，探索并践行绿色低碳的发展路径，达成经济效益与生态效益的平衡与双赢。



环境领域“十四五”规划



环境管理与生态保护

国航严格执行环保相关法律法规，积极推进节能与环境管理体系建设，增强公司环境管理的全面性、整体性与协调性，深度融合环保理念于运营，提升环保水平与管理效能。我们依据《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国循环经济促进法》等有关法律法规及国资委要求，制定了《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司能源节约与生态环境保护管理办法》，从专项资金管理、督查实施、考核与奖惩、教育培训、碳排放管理、统计检测等不同维度，规范日常环境管理流程。

提升环境管理能力



- 按照集中规划、分级管理模式，建立生态环境保护工作领导小组、节能环保办公室和各下属企业生态环境工作机构的管理体系，按照单位属性、能耗和污染物排放情况，实行分类动态管理机制。



- 2024 年，生态环境保护工作领导小组办公室组织召开绿色发展工作会，汇报“十四五”绿色发展规划工作及碳达峰专项工作进展，并对未来绿色发展重点工作进行了详细部署。



- 将节能环保工作融入公司绩效考核管理，推动各分子公司签署《2024 年节能环保责任书》，明确节能环保工作目标及碳排放考核指标；将环境保护纳入先进评选标准，激励员工和组织增强环保意识。



- 发布《环境管理体系管理实施方案》，识别重要环境因素；制定《环境法律法规及其他要求清单（2024 版）》；对北京地区 13 个重点部门及 11 个分公司开展 2024 年度内审工作，出具内审报告，并持续关注整改进度。2024 年，国航通过 ISO 14001 环境管理体系再认证。

保护生物多样性

国航依照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国水土保持法》等相关法律法规开展工作，维护生态环境质量与生物多样性。



- 在生物多样性保护监测行动中，识别可能影响生物多样性的各类潜在风险，制定应对策略。
- 在国航 App 推出了“净享飞行生态行”项目，面向旅客推出各项公益活动。
- 在新改扩建项目上开展环境影响评价工作，确保项目从规划设计阶段就融入生态保护理念。对于可能涉及的生态扰动，明确环保设施与主体工程“同步设计、同步施工、同步使用”原则，减少运营活动对周边自然生态和生物多样性的潜在冲击。

上海松江区生物多样性与栖息地保护行动

2024 年，国航长江生态保护基金在上海市松江区建立生物多样性和栖息地保护公益平台，投资 45 万元，助力环境和生物保护。组织 122 名志愿者参加栖息地安全巡护活动 10 次；组织 67 名志愿者参加科学监测活动 5 次，观测包括獾、东北刺猬、黄鼬等兽类 5 种，记录植物 57 种、鸟类 29 种；组织 54 名志愿者参与栖息地生态建设活动 5 次，提高了公众对生物多样性保护的认识和参与热情。



应对气候变化

国航积极贯彻落实国家“碳达峰、碳中和”的目标，参照《国家“十四五”规划》《中国应对气候变化的政策与行动2024 年度报告》等相关政策纲领与行动指南，把应对气候变化要素融入公司战略规划体系、风险管理框架以及日常运营管理，为全球应对气候变化贡献国航力量。

气候治理



组织架构

持续优化应对气候变化的治理架构。碳达峰碳中和领导小组由生态环境保护工作领导小组兼任，董事长和总裁任组长，成员包含主要单位负责人及业务骨干。领导小组负责决策应对气候变化、节能减排、生态环境保护、碳达峰碳中和相关事项。我们持续完善环境管理汇报机制，专项工作组按季度向领导小组办公室报送工作台账，按需召开推进会，办公室定期汇报上一年度总结及本年度重点工作。



行动方案

参照《“十四五”民航绿色发展专项规划》制定“十四五”绿色发展规划蓝图，全力推动绿色低碳战略融入实践。我们编制《碳达峰专项行动方案》，以航空运行节油、航空减碳、地面节能技改、碳资产储备、绿色前沿技术探索、全员绿色实践参与六大关键维度为支撑，致力于成为集约型绿色企业典范，实现绿色发展与高品质运营协同共进。

碳达峰行动原则



我们的策略

遵循国家政策导向与行业发展潮流，国航分析自身运营以及价值链上下游潜在的气候风险与机遇，结合公司战略布局与长远发展规划，制定气候变化风险应对预案及行动策略，致力于将气候变化风险的负面影响降至最低限度，以稳健姿态应对气候挑战。

气候变化风险识别清单及应对措施

| 风险类型 | 具体风险 | 风险描述 | 应对措施 |
|------|---------|---|--|
| 转型风险 | 政策及法律风险 | <ul style="list-style-type: none"> 随着国家气候变化相关法律法规及政策的陆续出台，逐渐细化对行业的管理要求，可能限制航空排放，增加成本传递，并改变民众出行模式，导致航企营业收入及预期客运量的减少。 国家“双碳”目标的提出以及全国碳排放权交易市场开市，将导致碳排放要求提高。若未来公司被纳入碳交易体系，可能因碳配额不足需支出额外成本。 | <ul style="list-style-type: none"> 持续更新环境相关法律法规，将重要条款纳入自查清单，开展合规性评价。 探索并优化温室气体减排路径，设立短、中、长期碳达峰、碳中和目标及策略，定期披露温室气体减排目标完成进展。 持续关注国家、地方碳排政策，加强与各监管部门的沟通联系，为相关部门提供行业建议和实践经验。 制定碳交易管理策略，建立碳价格监测和预警机制，实施碳资产集中管理，优化碳资产布局。 组织开展节能环保专题培训，课程涵盖航空碳达峰碳中和形势及应对策略、国家节能环保法律法规解读及案例分析。 |
| | 技术风险 | <ul style="list-style-type: none"> 在国家“双碳”目标背景下，为降低碳排放水平，公司需部署应用更节能环保的技术与设施，并加大节能减排专项投资。 | <ul style="list-style-type: none"> 提升飞行区内电动化率，协调资源智能化分配，提升新能源车运行保障效率。 开展节能减排实践，完善现有技术，引进并研发新技术。 |

| 风险类型 | 具体风险 | 风险描述 | 应对措施 |
|------|------|--|--|
| 转型风险 | 市场风险 | <ul style="list-style-type: none"> 民航“十四五”规划中明确了可持续航空燃料使用目标，但国内可持续航空燃料尚未形成成熟产业链，可持续航空燃料价格远高于传统航空煤油，会给公司带来成本压力。 中国民航产业处于发展阶段，人均出行次数远低于国际水平，未来市场需求和发展潜力较大，会导致能源消耗和碳排放增加。 | <ul style="list-style-type: none"> 持续拓展 SAF¹ 应用成效，配合民航局和中国航协参与标准制定，联合产业链上下游及科研院所，推动 SAF 在航空业的应用发展。 聚焦航空主业，把控飞机引进退役、优化机型航线匹配及节油措施，以多维度指标推进节能减碳，持续开展地面电源替代 APU² 工作，降低地面排放。 |
| | 声誉风险 | <ul style="list-style-type: none"> 在气候变化备受关注的背景下，作为航空业，其低碳减排工作受到各利益相关方的密切关注，如若未能及时有效开展低碳减排工作，将会对公司的公众形象及营业收入产生负面影响。 | <ul style="list-style-type: none"> 以相关方偏好与需求为导向，完善相关方沟通机制，定期开展评估调研。 在官网、App 等多个公开渠道中均设有沟通方式，可接受利益相关方的投诉和反馈。 |
| 实体风险 | 急性风险 | <ul style="list-style-type: none"> 台风、极端降雨、洪水等极端天气，将增加日常业务的突发风险，可能导致航班延误、迫降或取消，影响航线安全性和可行性，以及削弱供应链及运输网络的货运量与载客量。 极端天气可能会影响飞机性能，以及破坏航空器等基础设施，从而影响航班安全性和可靠性。 极热天气可能会增加飞机的燃油消耗，影响燃油效率。 极热天气与极冷天气的发生可能会增加员工健康安全风险概率。 | <ul style="list-style-type: none"> 制定防汛、防雷、防寒、台风以及高温中暑等应对极端天气的专项应急救援预案，提升应急响应速度。 及时调整航线规划，严密监控放行后的航班，及时对运行条件变化进行评估及预分析，采取有效措施控制航班发生返航备降，并在地面对机组进行有效支援。 采用优势机型，及时调整维护策略，确保机队的正常运行。 |
| | 慢性风险 | <ul style="list-style-type: none"> 全球气温变暖、海平面上升和潮汐侵扰等情景可能会导致临时运营中断、维修和维护活动的频率、成本、持续时间的增加。 | <ul style="list-style-type: none"> 配置专业的维护及故障修复团队。 投入更多的研发资金以提高自身维修和维护效率，降低能耗比。 |

¹ SAF 即为 Sustainable Aviation Fuel，可持续航空燃料。

² APU 即为 Auxiliary Power Unit，辅助动力装置。

风险管理

国航构建完善的风险管理流程，将气候风险的识别、评估与管理流程融入公司风险管理体系，对气候风险开展分级管控，定期审查各层级风险状况。

气候风险管理流程



环境绩效数据

国航对标《巴黎协定》中全球气温升幅控制在 2°C 以内的目标，立足自身运营实际，确立了科学严谨的减碳目标。围绕《中共中央 国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》以及《国务院 2030 年前碳达峰行动方案》，严格落实各级政府与行业主管部门的相关要求，编制《国航绿色发展暨“双碳”重点任务清单》《碳达峰专项行动方案》，明确“双碳”工作的总体蓝图，以科学规划引领温室气体减排工作稳步推进。2024 年，实现碳排放强度同比下降目标。

2024 年温室气体排放量数据³

| 温室气体排放范畴 | 单位 | 2024 年 |
|-----------------------|--------------------|---------|
| 范畴一 | 二氧化碳排放 (万吨) | 2,767.7 |
| 范畴二 | 二氧化碳排放 (万吨) | 20.4 |
| 温室气体排放总量 | 二氧化碳排放 (万吨) | 2,788.2 |
| 温室气体排放密度 ⁴ | 二氧化碳排放密度 (克 / 吨公里) | 946.8 |

| 指标名称 | 单位 | 2024 年 |
|--------|----------|--------|
| 现役机队 | 架 | 930 |
| 引进飞机 | 架 | 36 |
| 退出飞机 | 架 | 11 |
| 飞机平均机龄 | 年 | 9.9 |
| 吨公里油耗 | 公斤 / 吨公里 | 0.301 |

³ 航油计算标准采用民航碳排放管理规定《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测、报告和核查管理暂行办法》（民航规〔2018〕3号）。地面能源计算标准采用国资委低碳环保综合管理系统数据，包含生态环境部 2022 年度全国电网平均排放因子 0.5703t CO₂/MWh 等。范围一为化石能源燃烧的二氧化碳排放，范围二为使用电力和热力产生的二氧化碳排放。

⁴ 2024 年温室气体排放密度计算中，使用航油碳排放总量作为分子。

我们的行动

国航全力推进《碳达峰专项行动方案》落地，积极探索减碳路径，完善碳排放管控体系，深化碳资产管理，稳步迈向绿色低碳发展，为“双碳”目标贡献力量，展现行业担当。

开展碳交易工作

2024 年 3 月，国航顺利完成了欧盟碳交易相关事宜。4 月，完成了民航飞行活动产生的二氧化碳排放报告及其核查工作。6 月，完成了北京市碳核查报告，并通过了第三方机构的核查。11 月，成功履行了所有碳排放履约义务。

推行绿色出行服务

自 2021 年起，国航通过一站式碳抵消平台“净享飞行低碳行”，为旅客提供飞行碳足迹计算及国家核证减排量碳抵消服务。旅客可以自愿选择通过兑换飞行里程或现金支付的方式，参与国内植树造林等项目。2024 年，共计 9,895 人次参与“净享飞行低碳行”项目，抵消 1,993 吨二氧化碳。



飞行节油降碳举措

有效控制返航备降

- 在航班起飞前对气象、航线、飞机状态等放行条件进行评估，对放行后未起飞航班实时监控，一旦运行条件有变，立即预分析并采取措施。
- 航班起飞后，地面监控团队持续关注，利用空地通讯为机组提供支援，助其应对突发状况，避免返航备降。2024 年，成功减少 237 个航班的返航备降。

计算机飞行计划燃油优化

- 分析飞行数据，闭环调整计算机飞行计划参数，重点聚焦窄体机航班，优化飞行计划高度，提升实际飞行高度与计划的契合度。
- 梳理公司各航线运行控制签批管理系统后台额外油量政策，关注实际落地剩油低于 80 分钟的航班，实现 80% 航班落地剩油可飞行 115 分钟。
- 修订机型油量表，削减备降段额外油量，筛查并删除特定航线额外油量，多管齐下实现节油。2024 年，共节油 5,215.8 吨。

飞机重量持续管理与控制

- 评估计算 109 架改装及常规飞机的使用空重与重心，为飞行配载提供关键依据。
- C909 机型最小飞行重量限制降低后，安排专人密切跟踪航班压舱物使用情况，杜绝非必要配重。
- 推进 C919 运行保障，成立专项工作组，完善 6 大类 32 项准备工作，运行中监控航班，禁用压舱物，全方位管控飞机重量实现节油。2024 年，累计节油 318 吨。

国际航路优化

- 研究全球航路布局，结合气象、空域管制等因素，完成 87 条国际及地区航线优化。
- 首都机场 - 伊斯兰堡航线避开繁忙空域，利用高空风场，单班节约 431 公里用油量。
- 雅加达 - 首都机场、罗马 - 杭州等航线精准规划调整，大幅缩短航程。2024 年，优化航线累计执行 3,161 班次，节省 2,072.9 吨燃油。

国内航路结构优化

- 完成沪昆大通道空域 160 条航路调整，涉及 91 个城市、39 个航点、12 个机场，优化东西部空中走廊航路。
- 完成京津三场飞行程序调整，施行飞机进场分流、使用临时航路程序，实现首都、大兴机场跑道全向离港，离场航程缩短。
- 调整临时航路使用，乌鲁木齐机场多航线受益，减少飞行距离，多方发力实现节油。2024 年，实现节省 1,308.9 吨燃油。

2024 年绿色低碳行动

← 国航总部

6月5日世界环境日，国航在北京飞往南宁的CA1935航班上举办“美丽中国 心随翼动”绿色公益主题航班活动。在北京始发站，为搭乘主题航班的旅客送上以石头和矿泉水瓶为原材料制作的环保笔记本套装，并在登机口积极倡导旅客使用电子登机牌登机，践行无纸化出行。航班上所配备的餐具、包装袋均采用可降解或可循环材质。航班落地后，运用国家核证自愿减排量（CCER），成功为旅客抵消航班产生的二氧化碳，实现航班“零排放”。



← 山航集团

在5月15日全国低碳日之际，山航集团积极行动，于济南、青岛、烟台、厦门、北京、乌鲁木齐的六个出港航班上，开展了“绿色低碳，美丽中国”主题航班活动。航班飞行过程中，乘务长借助机上广播，向旅客普及节能宣传周与低碳日的基础常识，开展互动问答及节能经验分享活动，激发旅客热情参与，积极倡导旅客从自身点滴做起，投身绿色低碳行动。



← 国航西南分公司

2024年5月16日，国航西南分公司示范班组“蓝色旅途”乘务组，在成都双流飞往上海浦东的CA4503航班上，成功举办“绿色转型 节能攻坚”绿色主题航班活动。活动中，乘务组积极展示国航在节能减排领域的实践成果，组织丰富的机上活动，宣传绿色发展理念，有效增强旅客的环境保护意识。



← 国航广东分公司

在节能宣传周期间，国航广东分公司组织了“一起‘绿’动”节能环保主题诗歌和“以身作则 微小改变”绿色办公措施征集活动。活动旨在鼓励员工结合工作实际，充分发挥创意与智慧，营造绿色低碳文化氛围，有力推动办公环节的节能降耗工作。活动共收集到14位员工创作的15首诗歌作品，以及22条切实可行的绿色办公措施建议，为公司的绿色发展注入了新的活力与动力。



← 国航湖北分公司

2024年5月17日，为积极响应国家节能宣传周号召，国航湖北分公司携手东航武汉分公司、湖北监管局等单位，联合举办了“City Cycling”绿色低碳骑行活动。活动以“骑行漫游，绿色出行”为主题，通过组织职工亲身参与骑行，以实际行动倡导绿色低碳出行方式，广泛传播节能降碳环保理念，引领追求绿色健康的生活方式。



← 国航浙江分公司

2024年5月16日，国航浙江分公司在员工餐厅举办以“减少使用一次性餐具”为主题的节能环保知识科普活动。活动现场设置了知识抽取和朗读、签名支持环节，让员工在轻松愉快的氛围中学习环保知识，深化环保理念。



举办中国大学生可持续航空燃料生产路径大赛



2024 年 5 月至 10 月，国航携手空客中国、中国民用航空第二研究所联合举办中国大学生可持续航空燃料生产路径大赛，大赛旨在激发大学生创新创造热情，探索符合国情的 SAF 新技术生产路径及商业模式，推动 SAF 产业链产学研融合。



资源利用

国航致力于将节能降耗、资源节约理念融入经营各个环节中，高度重视能源和资源节约，提倡循环利用，探索新能源的应用路径，铸就资源节约型标杆航空企业。

用能管理

国航严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《重点用能单位节能管理办法》等相关法律及规定，编制《碳达峰专项行动方案》，促进能源管理的体系化建设。我们在碳达峰碳中和专项工作小组中设置了绿色低碳专项组，围绕生物汽柴油应用、车辆“油改电”、光伏光热利用、清洁电力使用、建筑效能提升、航材循环利用和能源回收利用等任务推进基础设施低碳建设。2024 年，实现 APU 替代设施使用率 100% 目标。

用能管理主要措施

- 推行绿色飞行程序，聚焦运行节油关键环节，优化节油策略，激发机组人员节油主动性，提升飞行燃油利用效率。截至 2024 年 12 月 31 日，累计实现节油约 31.58 万吨。
- 推进 APU 替代设施常态化应用工作，完善配套激励机制，强化人员操作培训，确保飞机在地面停靠阶段，APU 替代设备得以充分启用，最大程度降低能耗。
- 更新生产保障车辆管理模式，深度融合前沿智能技术，搭建车辆智能管控平台，精准调度、实时监测，全面提升车辆运行效能。截至 2024 年 12 月 31 日，地面保障车辆电动化比例升至 39%，同步削减二氧化碳排放量达 27,479 吨，绿色效益显著。
- 持续优化能源计量能力，引入前沿信息化手段，打造节能管理智能中枢，对能源流向、设备能耗精准把控，切实提升资源综合利用率。
- 围绕航材循环利用，持续优化无故障发现（NFF）部件管控流程标准，减少航材误拆，2024 年将 6 项消耗件转为可修件，降低了采购新件数量，并间接降低制造带来的碳排放。



国航世纪大厦获得权威认可

国航世纪大厦以建立绿色低碳、零废弃的可持续运营与管理模式为目标，践行零废弃楼宇办公，在高质量、可持续发展及产业绿色转型升级方面取得成效，打造北京城市中心及 CBD 商务区的绿色名片。2024 年，国航世纪大厦荣获基于商务楼宇零碳运营标准与 WorldGBC 亚太净零就绪框架的零碳运营示范项目称号，并获得 LEED-EB V4.1 O+M 最高级别——铂金级认证。



持续开展可持续航空燃料宣传活动

2024 年 9 月 19 日，国航在成都 - 武汉 CA4043 航班开展“绿色未来 SAF 启航”主题航班活动。在成都双流机场，用图文展板、宣传手册打造吸睛的主题宣传区，积极向旅客普及 SAF 知识。



用水管理

国航严守《中华人民共和国水法》等法规要求，制定《用水管理规定》，致力于减少水资源使用，以促进水资源的高效利用为目标导向，不断优化水资源管理路径。

用水管理主要措施

- 强化楼宇用水管控力度，通过定期巡检以及不定期抽查的方式，对供水管线进行全方位巡视，及时修复“跑、冒、滴、漏”问题，从源头上遏制用水浪费现象。
- 周期性对消防水箱与自来水水箱开展严密防漏检测工作，优化消防泄水管理流程，严格把控泄水必要性，最大程度降低消防泄水频次。
- 提升冷却系统冷却水的循环复用效能，依托科学调控，确保冷却水循环利用率稳固维持在不低于经济运行参数的合理区间。
- 推进食堂节水改造工程，将 137 个传统水龙头统一更换为节能款，精准控制水流，以硬件升级助力食堂日常用水减量。
- 引入市政中水资源，对接园区绿化用水需求，通过中水灌溉滋养绿植，拓展非传统水源利用途径。

用水情况

| 指标名称 | 单位 | 2024 年 |
|--------|-----|--------|
| 办公用水量 | 万吨 | 542.4 |
| 办公用水密度 | 吨/人 | 51.7 |



污染防治

国航严格把控污染物排放管理，梳理排放管理流程与标准，不断夯实排放物管理体系，积极推进污染治理的各个关键任务，稳步朝着深入打好污染防治攻坚战的目标迈进。

废气管理

国航严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《大气污染物综合排放标准》和《生活垃圾焚烧污染物控制标准》等法律法规，并依据《国航环境管理手册》，制定了《废气排放管理程序》。我们实施有效的减排策略，对运营过程中产生的废气进行严格的管理，确保各项措施到位。2024 年，实现新增新能源生产保障车辆占比 80% 的目标。

废气减排主要措施

- 针对锅炉废气、食堂油烟以及工业废气，构建常态化监测机制，严格依循排放标准，定期进行监测，确保各类废气稳定达标排放。
- 配备先进的大气污染物处理设备，并同步引入在线监控设施，实现对废气处理全程的实时监控与精准调节。
- 靠廊桥飞机优先接入廊桥电源与空调，降低飞机辅助动力装置 (APU) 启用频率。截至 2024 年 12 月 31 日，国航按照“应签尽签”原则，与国内具备相应条件的机场签署了 APU 替代使用协议，减少航空器地面废气排放。
- 聚焦场内车辆尾气问题，强化尾气排放改造力度，推进柴油车辆尾气自查自纠专项行动，保障技术改造后的柴油车辆尾气合规排放。
- 提速“油改电”进程，广泛布局新能源车型，力求实现车型全覆盖，同时秉持车桩协同推进理念，自建充电桩并实现公司范围内共享充电，助力绿色交通转型。

截至 2024 年 12 月 31 日，完成场内柴油车尾气改造

1,742 辆

新能源车保有量为

1,402 辆

自建充电桩

465 台

废水管理

国航恪守《中华人民共和国水污染防治法》《水污染物综合排放标准》以及《城镇排水与污水处理条例》等相关法律法规，严格遵循《国航环境管理手册》所设定的规范与准则，制定了《废水排放管理程序》，对废水排放进行全流程管理。



废水减排
主要措施

- 针对生活污水与工业废水开展定期监测，保障污水排放稳定达标，严守环保底线。
- 配备先进的污水处理设施，引入智能在线监控设备，实现污水处理全流程的实时数据采集、传输与分析，确保设施高效稳定运行。

2024 年

处理工业废水

66.7 万吨

工业废水处理率

100%



废弃物管理

国航遵循《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物污染防治技术政策》及《城市建筑垃圾管理规定》等相关法律法规，制定《固体废弃物管理程序》《地面服务部危险废弃物事故应急处置预案》等内部制度，对各类废弃物进行严格管控。公司与有资质第三方签订《危废处置协议》，让维修废弃物从收集、贮存、转移到处置均依规操作，实现全流程规范化管理，达成废弃物 100% 合规排放目标。此外，公司组织开展危险废物泄漏应急演练，有效提高员工对突发环境事件的应急救援反应速度和协调水平。2024 年，国航未发生任何危险废物泄漏事件，未受到任何因污染问题而引发的行政处罚。

危险废物处理量（吨）⁵

| 序号 | 指标名称 | 2024 年 |
|----|---------------------|----------|
| 1 | 废有机溶剂与含有机溶剂废物 | 156.71 |
| 2 | 废矿物油与含矿物油废物 | 291.50 |
| 3 | 油 / 水、烃 / 水混合物或者乳化液 | 1.18 |
| 4 | 染料、涂料废物 | 68.46 |
| 5 | 有机树脂类废物 | 2.67 |
| 6 | 感光材料废物 | 1.20 |
| 7 | 表面处理废物 | 269.64 |
| 8 | 含汞废物 | 2.07 |
| 9 | 含铅废物 | 3.27 |
| 10 | 废酸 | 42.30 |
| 11 | 废碱 | 30.00 |
| 12 | 其他废物 | 631.45 |
| | 合计 | 1,500.45 |

⁵ 危险废物数据仅涉及国航、Ameco、山航集团、深圳航空。较 2023 年，统计口径新增国航、山航、深航。

废弃物减排主要措施

- **“无纸化”便捷出行：**2024 年借助“无纸化”出行服务平台成功订票、自主选座、高效值机以及自助托运行李的旅客总数累计升至 4,272.4 万人次，提升了出行效率与环保体验。
- **餐食个性化定制：**对按需弃餐旅客进行奖励，有效减少了餐饮浪费。2024 年，按需弃餐旅客达 8,828 人次。
- **减塑降废环保行动：**自 2022 年起始，国航在国内航班及自营休息室实现一次性塑料制品的全面淘汰，将其无缝替换为可循环或可降解环保材质。至 2024 年，这一环保举措的覆盖范围进一步拓展至国际航班，公司实现国内国际航班、机场区域休息室刀叉勺、杯具、搅拌棒等产品全部替换为可循环或可降解材质的目标。
- **绿色办公理念践行：**积极引导员工树立勤俭节约、低碳环保的办公意识，针对办公区域的空调系统、照明设施、打印机等各类办公设备实施标准化、绿色化管控策略，规范员工用水用电习惯，倡导绿色出行模式与绿色消费理念，全力营造绿色低碳的办公新生态。
- **对生活垃圾⁶、厨余垃圾等废弃物，**进行分类并运送至指定的废弃物存放区内，由第三方统一回收处理。2024 年，国航处置厨余垃圾 5,065.84 吨。
- **对机上垃圾，**运送到机场指定区域，交由机场统一回收处理。

噪声管理

国航高度关注噪声污染防治事务。在飞机选型方面，优先选择采用先进降噪技术的飞机型号。定期检查和维修发动机，确保飞机发动机处于良好状态，减少因发动机故障或老化导致的异常噪声。在飞行操作上，采用优化的起飞和降落程序，与机场合作，合理安排航班起降时间和跑道使用，以减少对周边居民集中区域的噪声影响。在飞机地面停靠阶段，使用地面电源和空调替代飞机 APU，减少飞机地面噪声排放。

⁶ 生活垃圾数据不含航空餐食的厨余垃圾。



品质服务

中国国航将真情服务贯穿始终，深入推进服务质量管理，不断创新服务产品，推动服务数字化建设，提升服务能力，积极打造世界一流航空服务新标杆。



服务领域“十四五”规划



服务质量管理

国航以质量控制为核心，建立健全涵盖服务管理全周期及公司全价值链的质量管理体系，制定《服务质量检查管理规程》《服务质量风险与隐患管理规程》《服务质量预防与纠正措施管理规程》等相关制度。建立分级管理机制，明确有关部门职责与标准，通过一系列严格的流程管理以及定期检查与评估，及时发现服务薄弱环节、纠正潜在问题，推动服务管理完善与品质提升。

质量管理体系



质量控制

国航明确界定服务质量风险与隐患的定义，制定“事前”服务风险防控到“事后”服务隐患整改的系统性预防及纠正机制，健全服务质量管理闭环体系。针对事前风险识别、事中质量监控及事后隐患排查等环节发现的服务风险和服务隐患，公司一级质量管理部门将负责确定并实施服务风险管理项目或服务隐患管理，对风险缓解、控制措施和服务整改措施进行闭环管理，明确职责分工和控制流程，以确保服务质量持续改进和提升。2024 年，公司未发生与生产和服务相关的安全与质量重大责任事故、未产生涉及影响及损失的金额。



审计

国航聘请中国质量认证中心开展本年度第三方质量审核工作，依据民航局《公共航空运输旅客服务质量管理体系建设指南》等相关法律法规、ISO 9001:2015 版质量管理体系标准、公司服务质量管理体系文件及其他适用标准文件，通过访谈、抽样等方式，收集了充分的证据，以验证公司服务质量管理体系运行的符合性和有效性。报告期内，国航具备审核资格的三家分公司、六家事业管理单位及三家管理支持部门通过了全面的文件评审和现场审核。

客户体验优化

国航以旅客需求为工作导向，全力保障航班正常运行，我们积极倾听旅客意见、严格保护旅客个人信息安全，持续优化服务品质。同时，秉承责任营销理念，在服务过程中始终把维护旅客权益作为首要任务。

保障航班正常性

航班正常性管理

- 发布《航班正常管理办法》，规范组织架构、明确工作职责、健全管理制度、优化工作评价和强化培训，提升航班正常管理工作效率。
- 协同相关业务部门，开展换季航班计划评估工作，针对冬春季已执行航班的航段时间进行统计分析，为制定 2024 年冬春季航班计划编排提供数据参考。
- 规范航班正常奖惩工作，根据实际运行情况对相关保障单位开具《生产运行奖惩单》并留存事件经过，定期发布航班正常奖惩通报。

航班正常性考核与统计

- 完成航班正常性考核项目目标值设定。
- 制定监控程序，持续监控航班正常率、延误率等指标并发布相关通报。
- 建立数据核对工作程序，每日核对民航局航班正常管理系统数据，提高公司航班数据准确性。

不正常航班分析

- 以问题为导向，从返航备降、提前 6 小时调整、飞机故障、天气原因延误等多个维度，梳理民航局统计的国航不正常航班情况。报告期末，制定了 41 个不正常航班简报。

强化运控中心内部正常性管理

- 开展 2024 年旺季航班正常提升专项活动，对参赛单元和个人给予表彰奖励，促进航班正常性提升。

航班正常性绩效⁷

2024 年航班正常率

88.07%

2024 年航班执行率

99.0%

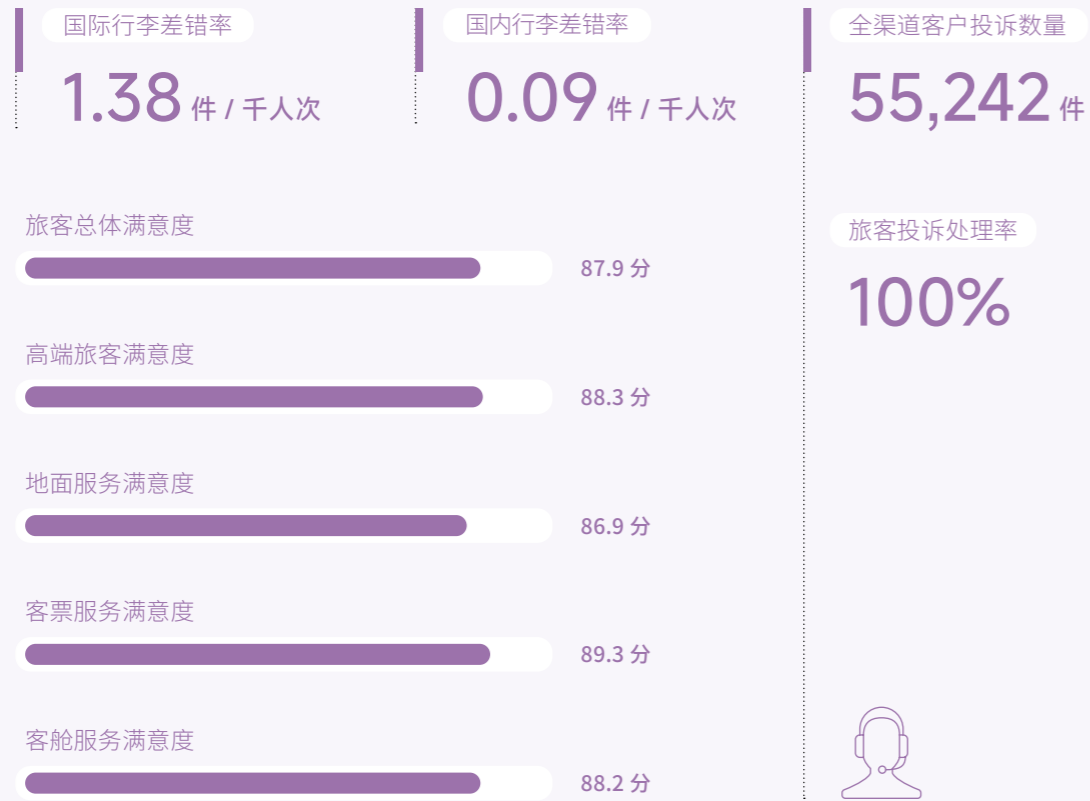


⁷ 航班正常性绩效数据涵盖国航、北京航空、大连航空、国航内蒙古公司。

客户诉求响应

- 制定《服务补救授权管理规程》《旅客满意度调查管理规程》等内部管理制度，建立清晰有序、及时高效的客户服务保障响应体系，充分保障客户需求响应度。
- 制定《服务奖惩管理规程》，设立服务奖惩机制，以保障客户问题的有效回应与解决。同时，设计线上旅客调查问卷，构建和持续完善旅客满意度评价体系，推动产品和服务的不断改进与优化。
- 重视客户意见反馈，制定《投诉管理规程》等内部管理制度，完善投诉响应及反馈机制。建立客户投诉响应及反馈三级体系，畅通客户服务投诉渠道，保障服务的可靠度。
- 建立典型服务案例分析讲评等工作机制，针对不正常航班、投诉形势、备降航班保障、机上餐食品质等 9 项问题开展专题分析，并据此下发 10 项动态服务整改措施并完成整改。

2024 年服务绩效数据⁸



⁸ 2024 年服务绩效数据涵盖国航、北京航空、大连航空、国航内蒙古公司。

隐私与数据安全

国航严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等运营地相关法律法规，制定并发布覆盖所有业务、子公司及供应商的《隐私条款》《数据管理规定》《网络安全管理办法》《数据安全实施细则》《旅客个人信息管理规定》等内部管理制度，持续规范隐私保护与信息安全工作，防止数据遭到未经授权的访问、公开

披露、使用、修改、损坏或损失。我们依据《供应商管理规程》，将客户隐私与数据安全评估管理要求纳入所有供应商准入、考核等阶段。我们承诺不会向第三方出租、出售用户个人信息，仅在用于完成交易及服务的情况下，在确认获得用户主观同意后，向第三方提供用户个人信息。

组织机制建设

国航发布《关于调整国航网络安全管理委员会的通知》，实现隐私与数据安全的统一规范管理。网络安全管理委员会是公司网络安全最高决策机构，由管理层担任负责人，负责统筹信息安全与数据合规管理工作；委员会下设领导小组负责公司安全决策事宜；领导小组下设办公室负责安全机制的建立；各成员单位负责网络安全的日常运营工作。此外，公司每年定期开展旅客隐私风险评估，以确保公司网络安全管理的有效性。

2024 年，公司网络安全 / 信息安全方面认证比例达 100%，取得 ISO/IEC 27001 续证，完成 PCI-DSS 认证复审，11 套系统完成等级保护三级测评，未发生数据泄露事件及相关损失。

技术保障

- 完成内网准入、互联网多层次化纵深防护、应用和系统漏洞扫描、WEB 应用防护、数据集中存储备份等技术保障。
- 使用集中监控管理平台，实时监控网内各类信息安全设备，并对重点信息系统和人员使用的设备进行重点管控。
- 基于专业网络安全威胁情报，对各类外部安全事件以及漏洞信息进行及时通报和处置。
- 每年针对存有敏感数据的核心业务系统开展渗透测试工作，及时修补各类应用漏洞，逐步提高信息系统的安全防护能力。

信息收集程序

- 通过《隐私政策》等文件向用户说明个人信息的收集、使用、删除、留存与保护等相关事宜，并告知用户如何行使相关权利，确保旅客知情权。

信息安全存储

- 遵守关于个人信息存储地、存储方式、存储期限等法定要求，采用加密、去标签化等技术进行信息存储。其中，旅客信息存储方面，我们保证最短时间内存储旅客信息，超出时限将删除或匿名化处理旅客的个人信息。

突发事件响应

- 制定个人信息安全事件应急预案、漏洞通报与响应机制等相关应急处理办法，明确信息安全事件的处理流程，积极防范信息安全风险。
- 开展安全应急演练与攻防演练，防范突发事件的发生。

信息安全审计

- 聘请外部审计机构，审核信息系统安全与管理合规性。报告期内，针对公司信息系统和政策共计开展一次内审和一次外审，同时开展民航局航空安保审计、网络安全等级保护测评、国际航协 IOSA 审计等，风险整改比例达 100%。

隐私保护培训

- 2024 年，开展国航全体员工数据安全培训。举办系列专题线上培训活动，包括网络安全政策法规、关键信息基础设施网络安全保护、数据安全、个人信息保护、电信网络诈骗等。
- 对系统开发供应商开展全员岗前数据安全培训。

责任营销

国航坚持负责任营销，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，制定并发布《关于进一步规范营销推广物料应用的业务通告》等内部管理制度，持续优化内部制度体系，夯实管理基础，在产品营销过程中杜绝一切形式的夸大或虚假宣传。在展现公司、品牌和服务的过程中，我们公开披露法律风险、活动条款等相关信息，清晰阐述项目当前存在的风险，确保客户的知情权得到充分保障，减少因信息通报不充分可能引发的矛盾、纠纷乃至法律诉讼。



品质提升

国航致力于为广大旅客提供全面细致服务，确保每一位旅客尽享飞行体验。我们紧跟时代步伐，大力推动数字化服务的升级与应用，提供更加便捷、高效的出行解决方案。



智能出行

- 持续推广“自动值机”产品，航线覆盖范围扩大至 5 条。
- 完成香港、新加坡航站楼自助值机服务的投产上线，已在 8 个国际、地区站点提供自助值机服务。
- 确定首都机场始发国际及地区航线电子登机牌通关服务推广方案，开通亚太地区 10 条航线的电子登机牌通关服务。



机上娱乐

- 从品牌辨识度、视觉效果、交互体验、旅客访问路径等方面对机上网络平台界面栏目结构进行全面升级，为旅客带来全新的机上娱乐体验。
- 结合时事热点，推出“漫游丝路之韵”“北京中轴线，一起 City Walk”“新中国成立 75 周年”等专题活动。
- 打造核心拳头产品——“非常影院”，专注遴选线上主流平台鲜见的外语小语种佳作，打造丰富多元、独具匠心的影片库。



机上餐食

- 上线旅客机上餐饮预订管理系统，满足旅客个性化选择餐饮的需求。
- 推出低卡、低糖、低脂的健康餐食——“云飧轻食”，及多款地方特色餐食。
- 研发上线国航专属的“万尺鲟鲜”餐谱。



地面服务

- 行李全流程追踪在 12 个新开海外站点推广，截至报告期末，已覆盖 65 个航点。实现国航、深圳航空、山东航空行李跟踪数据共享，及在国航移动端的查询。
- 加快拓展国际航班离港集中控制业务。截至报告期末，集中控制航班业务已覆盖 129 个国内、51 个国际在飞航点，集中控制航班量日均达 1,450 班，占公司航班总量的 93%。

- 开展“端午节”“国庆”休息室特色主题活动，建立“凤庭荟”品牌合作管理机制，推出两期“凤庭荟”文化展览，提高品牌影响力。
- 新增“成都-深圳”快线。截至报告期末，已建立 8 条快线，其中 4 条为国深、国山联合快线。
- 为“首乘旅客”打造出行有指南、地面有指引、机上有指导的全覆盖服务，为“首乘旅客”打造定制化产品。
- 在 C919 上配置具有国航专属设计的公务舱、经济舱旅客座椅和客舱内饰设计，以及专属的客舱广播词、机上娱乐节目和 8 款机上供应品。
- 推出一系列特色产品，包括在北京快线往返航班推出“金玉满堂”两舱餐具，及爱心置物袋、儿童拼图杯垫两款“爱心随行”产品。
- 首次在武汉机场启用“行李传送倒计时”特色服务。



服务产品

- 上线原渠道退款管理系统，实现了原渠道退款业务全流程系统化闭环管理。
- 在国航移动端，无理由退票券的使用范围大幅拓宽，国内所有渠道销售的客票均可适用；“2 小时免费退、优惠退服务”全面升级，进一步完善规则并实现国内国际全航线覆盖；针对分开购买国航机票遇到航班取消等不正常情况，实现一站式办理免费退票的服务，旅客退票流程更加简化。



退票退款服务



无成人陪伴儿童服务

- 国航 App 上线无成人陪伴儿童预订服务。
- 对选餐标准进行优化，以确保在常规配餐中包含适宜儿童食用的免辣餐食。

机上轮椅

- 为身体适宜乘机但没有独立行动能力的旅客免费提供机上轮椅服务，协助旅客移入或移出机上座椅、往返卫生间等。

婴儿摇篮

- 在部分机型执行的国际航线公务舱、超级经济舱、经济舱提供免费婴儿摇篮服务。

特殊人群服务

- 为具有听觉、视觉障碍的旅客提供办理乘机登记手续、协助托运 / 提取行李等服务。

小动物运输

- 国航 App 及国航官网可办理国航实际承运且挂国航航班号的点到点航程小动物运输预订服务。

协助红十字会医疗救助团行动

国航积极协助中国红十字援外医疗队赴蒙古国首都乌兰巴托开展的“天使之旅——‘一带一路’大病患者人道救助行动”。2024 年 11 月 17 日，国航保障患儿、家属及领队合计 50 人乘坐 CA902 航班抵京进行手术治疗，展现国航担当。

临时担架服务

2024 年 4 月 21 日，旦增索朗小朋友遭遇车祸事故，留在当地治疗存在截肢风险，急需赶往成都救治。本着生命至上原则，国航在当日 CA2764 航班采用临时担架方式将小旅客安全、及时送往目的地。





员工发展

中国国航秉持人本理念，尊重并维护每一位员工的合法权益，保障员工健康与福祉，不断深化人才培养体系构建与战略规划，助力员工职业生涯发展，实现员工与企业并肩前行。

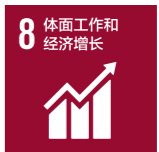
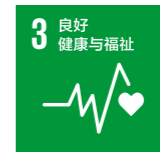
加强组织管理，优化公司管理体系和组织体系

建设高素质干部队伍，强化公司战略发展的人才保障

加快转换经营机制，增强队伍内生动力

系统提升人力资源配置效率，推进高质量发展

人力领域“十四五”规划



员工雇佣与权益

国航严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等国家法律法规，致力于构建公正、合规、平等的工作环境。我们明确禁止任何形式的强迫劳工和使用童工，反对基于种族、国籍、性别等因素的职场歧视，反对职场骚扰及霸凌，确保每位员工的合法权益得到充分保护与尊重。报告期内，国航未发生雇佣童工、强制劳工以及歧视等违法违规事件。

雇佣管理

国航充分发掘、引进和使用人才资源，多措并举开展招聘工作，打通校园招聘、市场化人才招聘、普通社会招聘、就业见习、实习等各类招聘渠道。2024 年，公司持续完善能进、能出、市场化用工机制，打破传统人才流动壁垒，持续优化人才结构。

国航致力于与职工建立长期、和谐、稳定的劳动关系，充分尊重全体员工自由结社和集体谈判的权利，完成新一期《集体合同》《劳动安全卫生专项集体合同》《女职工权益保护专项集体合同》起草、协商与签订工作，提升公司劳动用工法治化水平。

我们制定《员工行为守则》，对员工行为道德标准提出明确要求。如发生违规事件，将依照法律法规以及《违反劳动纪律行为处罚规定》等相关规定进行处理。

2024 年

员工总数

104,909 人

劳动合同签订率

100%

受集体谈判协议保障的员工比例

100%

按雇佣类型划分的员工人数

| | | |
|---------|--------|----------|
| 劳动合同制员工 | 93.80% | 98,407 人 |
| 劳务派遣制员工 | 5.83% | 6,121 人 |
| 其他 | 0.37% | 381 人 |

按年龄划分的员工人数

| | | |
|------------|--------|----------|
| 35 周岁及以下员工 | 55.96% | 58,704 人 |
| 36-45 周岁员工 | 30.04% | 31,514 人 |
| 46 周岁及以上员工 | 14.00% | 14,691 人 |

按性别划分的员工人数

| | | |
|------|--------|----------|
| 男性员工 | 61.45% | 64,464 人 |
| 女性员工 | 38.55% | 40,445 人 |

按地区划分的员工人数

| | | |
|--------|--------|-----------|
| 中国境内员工 | 97.23% | 102,004 人 |
| 中国境外员工 | 2.77% | 2,905 人 |

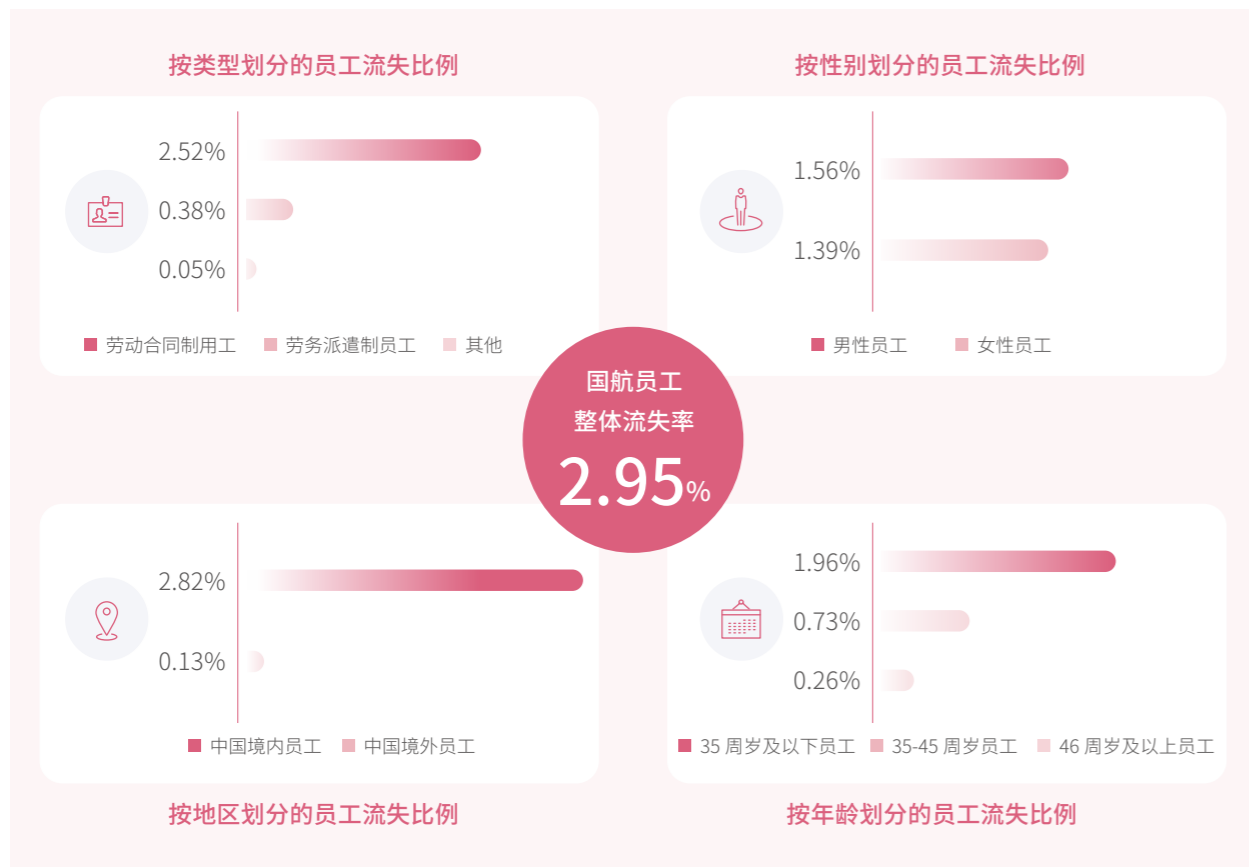
按专业类别划分的员工人数

| | | |
|--------|--------|----------|
| 管理人员 | 6.76% | 7,097 人 |
| 职能人员 | 5.42% | 5,676 人 |
| 营销人员 | 5.36% | 5,628 人 |
| 生产运行人员 | 5.52% | 5,789 人 |
| 地面服务人员 | 12.50% | 13,113 人 |
| 客舱服务人员 | 25.99% | 27,271 人 |
| 生产支持人员 | 6.41% | 6,720 人 |
| 飞行人员 | 12.92% | 13,550 人 |
| 工程机务人员 | 16.21% | 17,006 人 |
| 信息技术人员 | 1.16% | 1,215 人 |
| 其他人员 | 1.15% | 1,844 人 |

按学历划分的员工人数

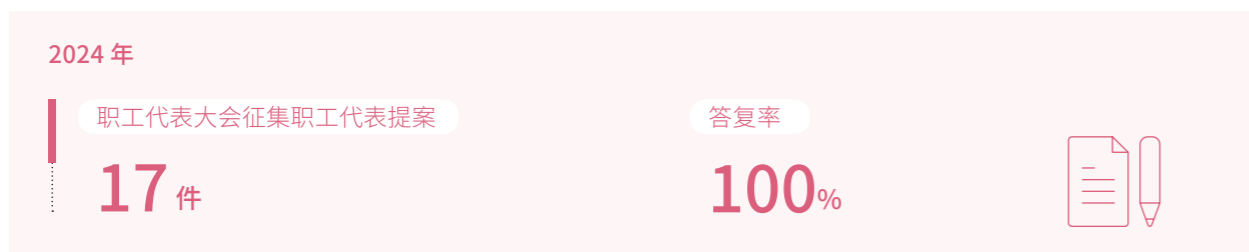
| | | |
|-------|--------|----------|
| 硕士及以上 | 4.75% | 4,980 人 |
| 本科 | 59.86% | 62,803 人 |
| 专科 | 25.98% | 27,259 人 |
| 中专及以下 | 9.41% | 9,867 人 |





民主管理

国航积极实践民主管理，切实保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。公司建立以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，持续健全以职工代表大会“1+M+N”制度为基本形式的管理体系。本年度，共召开 3 次职工代表大会，会议审议通过了公司工作报告、第八期《集体合同》、第四期《女职工权益保护专项集体合同》、第四期《劳动安全卫生专项集体合同》等议案，对《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司特殊工时工作制管理办法》进行审议建议；开展了职工代表提案工作，相关提案均在报告期内妥善解决。

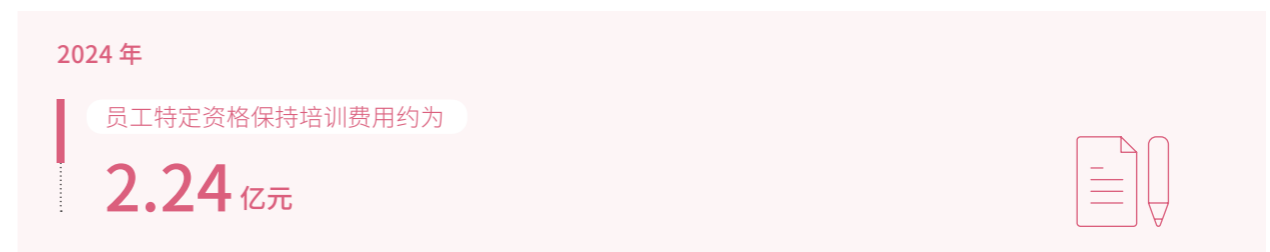
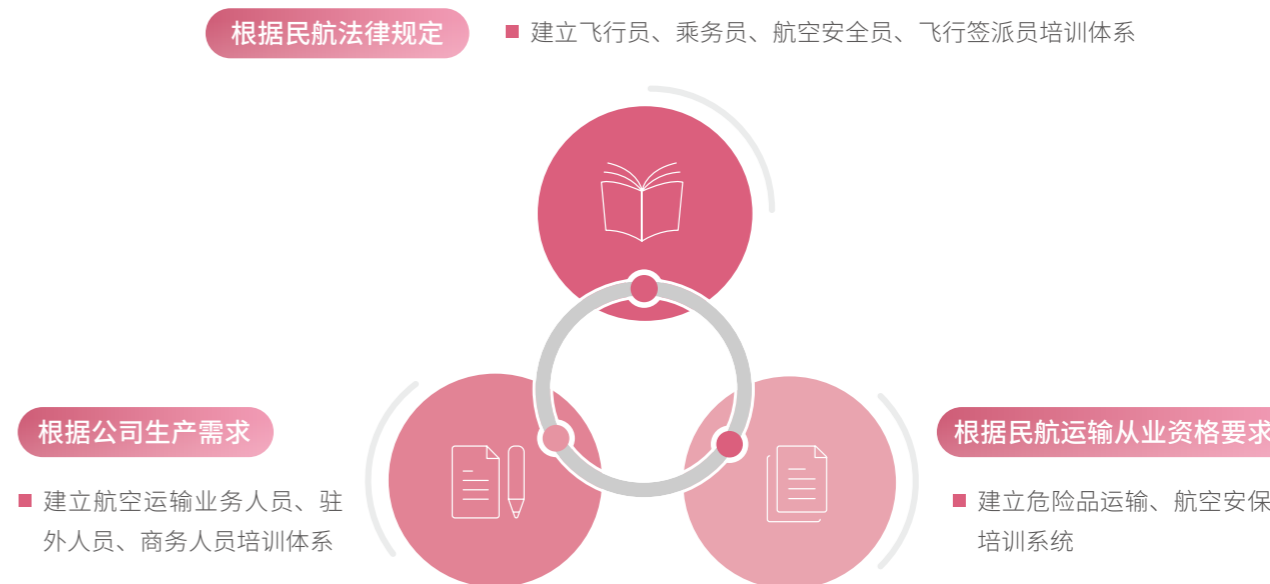


员工培训与发展

人才资源是国航推进可持续发展的有力支撑，我们构建了完备的培训管理架构与制度体系，提供丰富多彩的培训项目，精准匹配不同员工队伍的发展需求。持续完善职业发展路径，鼓励员工提升学历和专业技能水平，力求实现人才与企业的同步提升。

技术技能人才培训体系

国航关注创新型人才培养，专注于构建全方位、多层次的人才生态系统。基于“强基础、提能力、促发展”的培训理念，制定《合规培训大纲》《全体从业人员工作作风培训大纲》等内部培训制度，不仅覆盖了法律法规、行业规范的基础知识，还深入到了职业道德、风险管理、应急处理等多个维度，力求构建一个全方位、多层次的培训体系，满足员工在不同职业生涯阶段的多元化学习需求。



培训管理能力建设

完善关键领域培训体系建设

修订培训部《航空安全管理手册》。

危险品培训机构初步完成基于能力训练 (CBTA)⁹ 改革。

实现 C909 自主训练。



CCAR-142 部飞行训练中心完成 CRM 补充运行合格审定、设立重庆分部分支机构。

统一训练管理标准

修订 CCAR-142 部飞行训练中心、乘务培训机构、航空公司运输业务人员培训大纲等训练规范、规定等 **8** 次

修订《模拟机最低设备清单》。

发布教员授课资格

开发制作面授网络类课程

新增在线学习平台课程

3,986 人次

339 门

2,185 门

增强专业化师资力量

完成客舱兼职教员聘任

36 人

完成地面各类兼职教员聘任

44 人

完成兼职教员晋级

9 人

完成飞行模拟机教员选聘

4 人



落实 2023 年专职地面教员课时和教学质量评估以及考核激励工作。

⁹ CBTA: 基于胜任能力的训练和评估 (Competency-Based Training and Assessment, CBTA) 是民航领域一种以飞行员综合胜任力为核心的训练和评估方法。

领导力培训

2024 年, 国航着力培养造就对党忠诚、勇于创新、治企有方、兴企有为、清正廉洁的高素质干部队伍, 把深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为主题主线, 积极配合上级单位组织调训, 大力实施各类脱产培训项目, 定期在网络学院-领导力分院上新网络课程, 提升各级领导干部政治能力和履职能力, 全面增强推动企业高质量发展本领。

国际化培训交流



2024 年高级管理人员国际化培养项目暨赴英国罗罗交流培训



2024 年澳门航空交流实践项目



2024 年民航专业领域中、高级管理人员国际化培养项目暨赴法国空客交流



2024 年年轻干部国际化培养项目暨赴罗新加坡学习交流



2024 年年轻干部培训班



2024 年新任高级管理人员履职能力提升班



商飞交流实践



2024 年新任中级管理人员履职能力提升班

领导力分院 - 网络培训

网络学院“领导力分院”上新政策解读、新质生产力、安全生产、人工智能、高质量发展等 5 类课程，全年上新课程 26 门。

全年平台累计学时达

65,624.87 小时



班组建设

- 持续开展“五小”（小发明、小创造、小革新、小设计、小建议）创新活动。
- 开展 2023 年度示范班组和优秀班组长评选，积极选树标杆班组，发挥示范引领作用。
- 组织参加新时代民航班组安全文化建设优秀成果征集展示活动，推荐优秀作品百余个，参加线下文艺汇演。
- 举办第十一期优秀班组长培训班，114 名班组长和创新人才参加培训。

员工继续教育

民航职工圆梦大学项目

国航持续推进“民航职工圆梦大学”项目，以期实现职工在学历与专业技能上的“双提升”。该计划由中国民航工会携手国家开放大学共同发起，以网络教育为核心，融合线上互动与线下实践的教学模式，为学员打造一个集学历提升与职业技能锤炼于一体的综合性学习平台。“民航职工圆梦大学”的本科及专科学习计划为期 2.5 年，学员完成所有必修及选修课程的学分，并通过所有考试及能力鉴定之后，将获得国家权威认证的国民教育系列毕业证书及学位证书。

截至 2024 年底

在籍学员

682 名

累计毕业学员

992 名

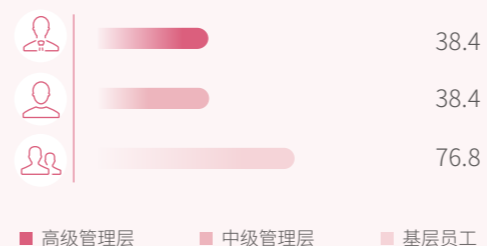
2023-2024 学年获得奖学金

1,007 人次

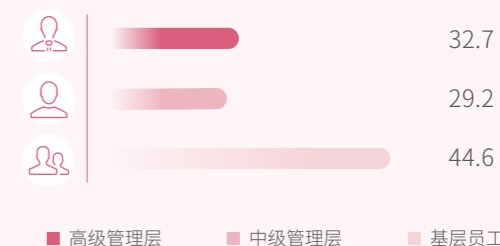
员工培训情况¹⁰

按类型划分的受训员工

受训员工百分比 (%)

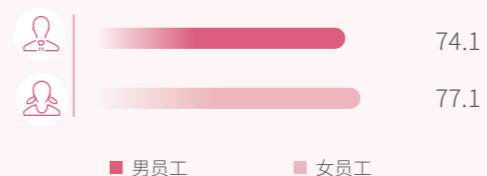


人均受训小时数 (小时)



按性别划分的受训员工

受训员工百分比 (%)



人均受训小时数 (小时)



员工职业发展

为打造一支更加高效、专业的人才队伍，国航推行细致的人才分类管理体系，并对人才的“选拔、培养、管理、任用”全过程机制进行全面革新。2024 年，国航纵深推进专业技术、职业技能人才职业资质能力等级体系，完成机组派遣领域和营销领域职级体系搭建，并在乘务、地面服务、运行签派等其他领域开展试点，畅通员工晋

升渠道，促进员工合理流动。同时，健全专业人才评聘管理机制，印发了《专业人才评聘管理办法》，以“简政放权、提高效率”为原则，对专业人才评聘程序进行了优化，提高管理效能，确保评聘工作的公正性和有效性。

2024 内部人才交流平台发布招聘岗位

124 ↑

定期接受绩效和职业发展考核的员工比率

100%

¹⁰ 员工培训情况数据涵盖国航、北京航空、大连航空、国航内蒙古公司。

岗位技能大赛活动

2024 年，国航深入落实新版《民航行业职工职业技能竞赛管理办法和激励机制》，围绕关键岗位工种，创新竞赛方式，积极参与中航集团组织的职工“安康杯”竞赛活动及职工岗位技能竞赛，展现员工风采。



- 1 参加中航集团承办的首届中国民航飞行员技能大赛
- 2 参加民航局举办的首届中国民航配载岗位职业技能大赛
- 3 参加中航集团第二十届职工岗位（民航收入结算员）职业技能竞赛
- 4 参加中航集团第十九届职工岗位（民航机务维修）职业技能竞赛

员工健康与安全

国航始终将保障员工健康与安全作为首要任务，我们恪守职业健康与安全管理标准，承诺尊重员工享有健康与安全工作条件的权利，积极开展员工健康与安全体系建设，全力保护员工远离健康和安全隐患。

职业病危害防控

国航严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《工作场所职业卫生管理规定》《国家卫生健康委办公厅关于进一步加强用人单位职业健康培训工作的通知》等法律法规和工作要求，持续完善职业健康制度管理体系，不断夯实职业健康管理。

国航每年按要求开展职业卫生专项评估，对可能造成职业病危害的隐患及时开展调查并实施整改，对无法消除的职业危害因素设置防护设施，并为相关岗位配置劳动

保护用品。同时，通过智能化技术改造，我们不断改善员工工作环境，降低职业病危害和安全事故风险，形成职业健康管理的闭环。

国航遵循《工伤保险条例》等政策，制定并发布《关于优化工伤保险业务处理流程的通知》，以确保员工权益得到充分保障。

2024 年，公司因工伤损失工作日共计 17,112 天。



员工健康关怀

国航制定《员工体检管理制度》，并定期组织员工进行健康体检。在为空勤人员及地面员工提供一般体检的基础上，还为空勤人员及女性职工提供差项、专项体检。为确保员工能够对体检结果有直观了解，公司建立员工健康档案，并组织由专业医生和医疗专家构成的团队，开展检后个性化的“一对一”咨询服务，提供针对性的健康指导方案及合理化建议。2024 年，依托优势医疗资源构建数字化员工健康管理新模式，成功入围“高质量职场健康管理先行试点”单位。同时，持续提供心理援助（EAP）服务，提升职工的心理健康。

举办基层管理人员心理培训

2024 年是开展“幸福·心计划”项目的第十二年。本年度我们开展基层管理人员 EAP 心理培训，通过普及心理健康知识、教授压力管理与沟通技巧，显著提升了管理人员的心理健康意识和团队协作能力。截至报告期末，“幸福·心计划”智慧心理平台累计活跃用户近 18,711 人次。



基层管理人员心理培训

健康宣传教育

国航依托“员工健康管理计划”，针对员工关心的健康问题，以慢性多发疾病、季节性疾病为宣传点，定期开展健康宣讲活动，进一步提高员工的主动健康意识。

组织健康知识宣教活动

结合疾病的季节性特点，国航积极采取行动，与知名三甲医院建立了深度的合作关系。我们定期开展专业的专家讲座，邀请权威医疗专家就当前季节高发的疾病进行深入浅出的讲解，内容涵盖疾病的预防、早期症状识别、科学治疗方法等多个方面。同时，还通过内部平台及时发布健康资讯，包含最新的医疗研究成果，以及针对季节性疾病的实用预防建议和健康小tips，旨在帮助员工全面提升对季节性疾病的认识水平。



发布季节性疾病健康资讯



季节性疾病防护专家讲座

截至 2024 年 12 月底，共开展心理健康团体辅导、新员工入职团体辅导、心理健康专题讲座、EAP 宣传活动共计

444 场

组织月度驻场咨询

72 场

处理危机个案

29 小时

一对一心理咨询个案

2,139 个

对存在危机风险的员工进行跟踪帮助

42 小时



员工激励与关爱

国航持续推行员工激励政策，建立多元丰富的员工薪酬绩效与福利体系，致力于为员工提供完善且具有竞争力的薪酬和福利，关心员工需求，举办丰富多样的活动，营造良好氛围，充分调动员工的积极性和创造性。

员工薪酬与绩效

国航秉承“为岗位价值付薪、为个人能力付薪、为绩效结果付薪”的理念，建立了以岗位价值、胜任力为基础的岗位体系及薪酬体系。本年度，国航进一步优化完善差异化考核分配机制，持续强化按业绩贡献决定薪酬的考核分配导向，推动薪酬分配向一线苦脏险累岗位、科技人才和绩优骨干倾斜，将员工、企业和单位负责人薪酬绩效与节能环保、员工保障满意度、特别重要投诉及严重服务事件、公司内部顾客满意度等考核指标挂钩，激励管理者和员工进一步深化 ESG 管理理念，提升 ESG 实践水平。

员工福利及关爱

国航严格按照法律法规要求为所有员工缴纳“五险一金”。在此基础上，还为员工提供养老金计划、补充商业保险、企业年金等。本年度，公司员工社会保险覆盖率为 100%，企业年金覆盖率为 100%。员工在公司可享受到法定带薪年假、病事假、婚假、产假、育儿假、探亲假等类型休假。我们深切关心关爱困难员工心声和需求，积极开展各类员工帮扶活动，让员工切身感受到国航大家庭带来的温暖。

2024 年，为 78 名患病职工提供大病互助金

156 万元

为 52 名患病女性职工提供女性职工大病互助金

104 万元

启动新一期女职工大病互助金，女职工参与人数

22,141 名

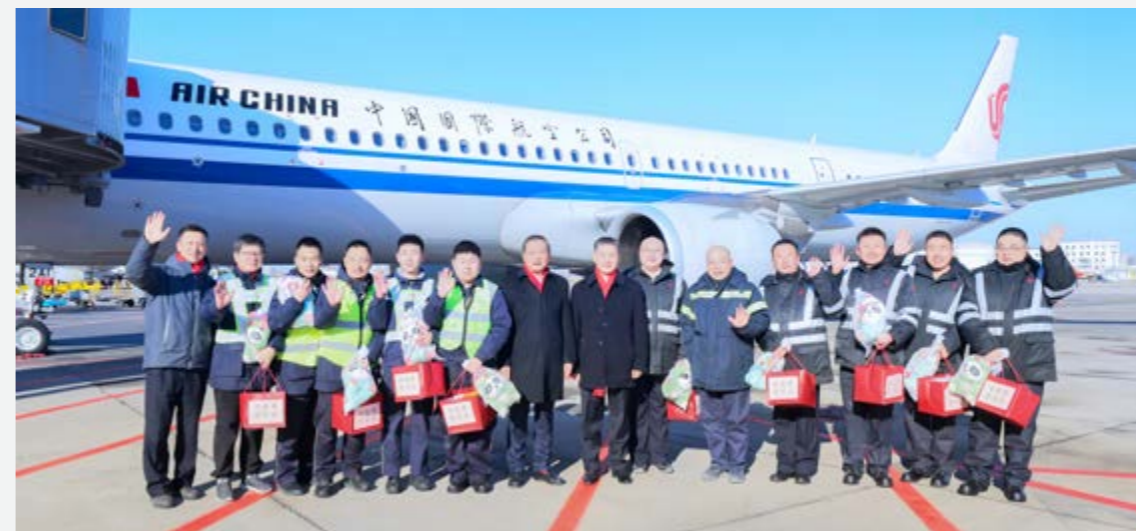
共募集互助金

221.5 万元



新春慰问一线员工活动

2024 年春节期间，董事长、党委书记马崇贤，总裁、党委副书记王明远一行分别前往各单位看望一线在岗员工，感谢大家节日期间坚守工作岗位，并代表公司向大家送上节日问候和新春祝福。



送清凉慰问活动

在本年度，国航持续开展“夏日送清凉”慰问活动。公司管理层亲自前往一线工作岗位，深入了解员工们的工作需求及现场作业的具体情况。将新鲜水果、清凉饮品等防暑物资，亲手送到在高温环境下仍坚守岗位的一线员工手中，以此表达对员工们无私奉献的深切敬意与关心关爱。



员工活动

国航深切关注员工需求，积极开展各类文体活动、先进评选和表彰活动，提升员工归属感、荣誉感。

巾帼风采



- 开展女职工普法宣传月活动。举办关于中国妇女第十三次全国代表大会精神学习的专题线上讲座，为深入开展女职工工作打下良好理论基础。
- 组织参加民航女职工创新工作室推进交流活动。国航工会和 Ameco 平莉工作室作为优秀代表发言，展示公司女职工创新工作成果。
- 组织推荐飞行总队黄赫为中华全国总工会第八届女职工委员会委员并参加相关会议，促进女职工高质量参政议政。
- 组织参加民航工会“家是安全的港湾”女职工征文活动，深化职业道德、家庭美德、个人品德建设，以和谐育家风、以和谐促安全。

职工运动会



2024 年 5 月，参加由中航集团举办的主题为“燃动赛场 一流中航”第三届职工运动会。国航运动员斗志昂扬，积极参赛，展现出国航人的集体荣誉感、团队凝聚力和拼搏精神。



职工运动会

民航运动会



2024 年 5 月，国航选派 97 名运动员及 14 名国旗护卫队员组成代表队，参加民航工会“强国复兴有我”第三届全国民航职工田径运动会，取得团体总成绩第一名。通过此次运动会，进一步凝聚了团队力量，提升了员工的集体荣誉感和归属感，为推动企业高质量发展注入了新的活力和动力。



民航运动会

职工健身行



职工健身行

2024 年 9 月，中航集团举办以“健行中航，礼赞祖国”为主题的第七届职工健身行活动，国航及各单位共计 900 余名职工参与其中。此次活动在积极营造健身氛围的同时，更激发职工的爱国热情和集体荣誉感，充分展示职工积极进取、追求卓越的精神风貌。

民航工会职工阅读活动



国航积极参加民航工会职工阅读活动，浙江分公司西子班组读书会被评为民航优秀职工阅读组织；上海分公司职工阅读活动被评为民航阅读示范活动。此次活动促进了公司企业文化建设，有效推动了全体职工建立起阅读新风尚。



先进表彰

选树劳模先进



- 2024 年，国航浙江分公司获得“全国五一劳动奖状”，地面服务部赫海英获得“全国五一劳动奖章”。
- 国航西南分公司汪峰、运行控制中心梁鹏、地面服务部袁文胜、客舱服务部张群茜，及 Ameco 邓宇鹏、深圳航空高飞、山东航空王洪战等 7 人获得“中央企业劳动模范”称号。
- Ameco 高建明获得“首都劳动奖章”，国航培训部飞行运行培训中心起点班组获得“2024 年北京市工人先锋号”荣誉称号。

工匠人才选树培育



- 国航运行控制中心段黄科被中华全国总工会评选为 2024 年大国工匠培育对象，并参加大国工匠培训。
- Ameco 倪泽军被中国民航工会授予“首届民航工匠”称号。

员工服务与沟通

- 搭建 AI 员工服务问答知识库，已入库 142 套。
- “线上转单”小程序实现国航“全覆盖”运行，入调离退手续实现员工“零跑腿”。
- 迭代员工服务中心公众号，建成北京、成都、武汉、上海、呼和浩特“分区管”的员工服务中心一体化平台，覆盖“线上员服”办事服务、生活服务、员工文化 3 个模块的 61 项子流程，向员工提供更精准、更高效、更全面的多元化员工服务。



2024 年员工服务满意度

98.09 分

同比提升

2.31 分



首届群众性创新交流暨先进表彰大会



五一国际劳动节前夕，中航集团举办了首届群众性创新交流暨先进表彰大会，并为以第六批全国民航劳模和工匠人才命名的创新工作室授牌。来自国航等各单位的劳模和工匠人才创新工作室、“五小”创新项目、基层工会等 10 名代表汇聚一堂，围绕积极推动群众性创新工作进行了经验宣讲活动。



群众性创新先进集体代表颁奖现场





社会贡献

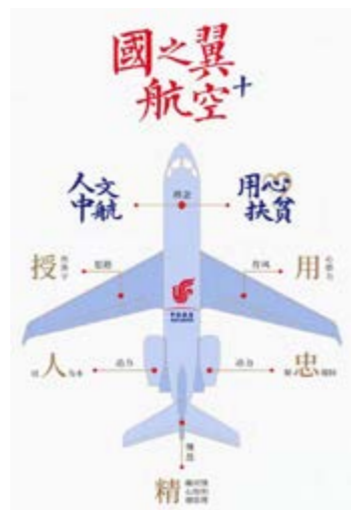
中国国航始终将履行企业社会责任视为己任，赋能社区公益事业的发展。我们亦积极响应国家乡村振兴的号召，助力欠发达地区经济发展，向社会传递国航温暖。



乡村振兴

2024 年，国航以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十届二中全会和二十届二中全会、三中全会精神，切实履行定点帮扶政治责任，充分发挥“航空+”帮扶模式优势，扎实推动广西壮族自治区昭平县、内蒙古自治区苏尼特右旗巩固拓展脱贫攻坚成果上台阶、乡村全面振兴见实效。

通过多年来的帮扶实践，国航逐步建立起了符合中央要求、满足地方需求、发挥央企优势、体现国航特色的“航空+”帮扶模式。在脱贫攻坚胜利后，继续围绕“产业、人才、生态、文化、组织”五大振兴，制定乡村振兴“5+N”重点项目方案，进一步深化航空餐食采购研发，推广里程积分兑换帮扶产品，借助航空媒体、各类博览会等契机加强宣传推广，将帮扶工作融入全产业链条。



“国之翼 航空+” 帮扶模式



巩固脱贫攻坚成果

在乡村基础教育方面投入帮扶资金，建设昭平县新高考标准实验室、开展教师培训和中航“新长城高中自强班”项目；在苏尼特右旗建立“中航蓝天教育发展基金”，并为全旗低年级学生发放“小学生爱心书包”及“科创包”。

在医疗保障方面投入帮扶资金，开展牧民健康医疗包、“中航蓝天救助”项目，帮助困难家庭，并向帮扶地区捐赠防疫物资。

为有效解决帮扶地区适老化服务水平偏低的现实问题，本年度国航在苏尼特右旗实施“助餐”服务项目。项目投入帮扶资金 27 万元，从餐饮设施改造、营养膳食搭配和送餐服务等方面改善和提升当地留守老人的餐饮条件。



昭平县新高考标准实验室



苏尼特右旗“助餐”服务项目



全面推进乡村振兴

乡村产业振兴

产业振兴是农业与农村持续发展的内在驱动力，也是实现乡村全面振兴的根本与核心要素。国航通过投入帮扶资金、实施产业项目和提供技术支持方式，助力乡村产业振兴。2024年，国航投入产业帮扶资金2,420万元。

- 本年度，国航在昭平县推行了多项产业扶持关键项目，涵盖茶科技小院升级、特色产业策划、京东云仓及供销体系构建，以及通过直播电商推动特色产业，旨在打破当地特色茶产业面临的深加工链条短缺、资源增值潜力有限、品牌知名度不足等瓶颈问题，促进脱贫区域的茶农与企业实现持续增产与增收。



在昭平县开展直播电商赋能特色产业项目

- 在苏尼特右旗，国航助力构建了智慧牧业平台，加速牧区的数字化与信息化进程，为当地传统畜牧业的现代化改造提供了强有力的支持。



昭平县茶科技小院项目

国航积极组织、引导、动员广大职工和凤凰知音会员参与消费帮扶，让“茶香飘客舱，牛羊（肉）上蓝天”。近年来，组织购买帮扶地区农特产品3.7亿元，2024年消费帮扶5,400余万元。其中，在国资委“央企消费帮扶迎春行动”活动期间，组织职工爱心助农消费达2,248.86万元。



携手帮扶地区企业参加“央企消费帮扶”活动现场



“凤舞蓝天促振兴”航班为旅客呈上昭平茶

乡村人才振兴

国航秉持“志智双扶”理念，连续7年开展“蓝天课堂”志愿帮扶项目，建立了支教志愿者选拔、培训机制，从理论和实践基础上完善志愿支教的体系化建设。2024年，国航、深航、山航总计20名支教志愿者在帮扶地区累计开展支教2,847课时。

辽阔草原上的“中航蓝天课堂”志愿服务项目

国航内蒙古公司倾力打造的辽阔草原上的“中航蓝天课堂”志愿服务项目在第七届中国青年志愿服务项目大赛中荣获金奖。该项目始于2017年，内蒙古公司利用自身资源优势，面向当地青少年量身打造多元化实践内容，开展涵盖航空科普教育、走访参观、现场“沉浸式”体验的夏令营活动。从地面到空中、从机下到机上、从机坪到机库，带领孩子们“零距离”接触国产民机、彩绘飞机、特种车辆，全方位增进青少年对航空产业、航空服务的认识，帮助帮扶地区青少年开阔眼界、增长见识。截至2024年，夏令营活动已开展5期，覆盖当地学生144名。



开展综合培训项目

国航携手教育部、中国乡村发展基金会及北京师范大学等单位，全年投入180万元培训资金，开展昭平县教师培训项目，提升帮扶地区基础教育水平。投入320万元开展涵盖基层管理人员、乡村振兴带头人和技术人员综合培训项目，为帮扶地区培养了一支“留得住”的人才队伍，激发了脱贫群众的内生发展动力。



农村就业技能培训



基层干部培训

乡村文化振兴

2024 年，国航投入帮扶资金 317 万元开展与苏尼特右旗乌兰牧骑共建项目，支持乌兰牧骑始终坚持以人民为中心、以铸牢中华民族共同体意识为主线的文艺创作，牢记习近平总书记回信嘱托，永远做草原上的“红色文艺轻骑兵”。

“传承非遗瑰宝·共促文化振兴”主题活动

开展“传承非遗瑰宝·共促文化振兴”主题活动，邀请内蒙古苏尼特右旗乌兰牧骑及非遗技艺传承人，乘坐 CA1940 “凤舞蓝天促振兴”主题航班，走进昭平县生态茶园，展示马头琴、长调、呼麦等传统非遗技艺。同时，演出活动讲述了国航与两地人民完成脱贫攻坚接续乡村振兴的奋斗故事，加强了内蒙古苏尼特右旗与广西昭平县两个少数民族地区人民的交流交往交融。



“凤舞蓝天促振兴”主题航班活动现场



“传承非遗瑰宝·共促文化振兴”暨从草原到茶园惠民演出

乡村生态振兴

生态振兴是推动乡村“五大振兴”的应有之义，是落实乡村“五位一体”战略布局、推进生态文明建设的重要内容。2024 年，国航投入 300 余万元在苏尼特右旗实施苏尼特右旗牧区风光互补升级改造，在昭平县江口村加大基础设施建设项目管护力度，助力帮扶地区打造生态宜居的美好家园。



昭平县昭平镇江口村村容村貌

乡村组织振兴

组织振兴是乡村振兴的目标之一和根本保证。国航坚持加强党对乡村振兴工作的领导，2024 年持续选派 3 名优秀干部，担任苏尼特右旗副旗长、昭平县副县长、昭平县江口村第一书记，增派 9 名优秀团员青年参与帮扶地区乡村振兴工作，助力帮扶地区基层党组织建设，履行好定点帮扶政治责任。

开展党建交流座谈会

“时代楷模”国航金凤乘务组党支部，联合内蒙古苏尼特右旗乌兰牧骑党支部以及广西昭平县江口村党支部，围绕“以组织振兴引领乡村振兴”主题，深入开展了组织共建与党建交流活动。进一步深化了基层党建提质增效的“七抓”工程，强化了“四强”示范党支部的示范引领作用，为扎实推进乡村振兴战略的各项工作打下了更加坚实的基础。



“时代楷模”金凤乘务组党支部、“四强”党支部与帮扶地区党支部结对共建

属地帮扶

国航下属分公司结合属地实际情况，因地制宜开展帮扶工作。

2024 年 10 月，在重庆市万州区甘宁镇仙云村，国航重庆分公司派驻乡村振兴工作队第一书记代彦入户慰问脱贫群众。



2024 年 8 月，在内蒙古自治区鄂伦春自治旗二根河村，国航内蒙古公司派驻乡村振兴干部任泉乐完善村边道路设施。

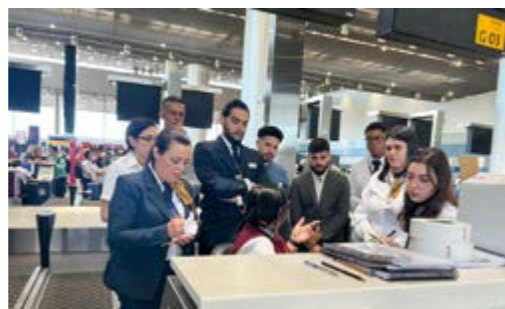


“一带一路”与行业共建

国航紧跟国家“一带一路”的步伐，加速打造“一带一路”沿线国家的空中桥梁，促进互联互通及经贸合作，为增进民心相通的目标添砖加瓦，充分展现国企携手共进、互助发展的责任感。

航线网络布局¹¹

国航稳步推进国际航班新开和恢复。全年新开国际航线 7 条、复航 7 条，国际 ASK 投入同比增长 93.6%，恢复至 2019 年的 87.3%。不断完善“一带一路”航线网络布局，通达国家 29 个、执行航线 65 条，班次量已超 2019 年，且高于国际整体恢复水平。



圣保罗营业部积极筹备复航



北京 - 利雅得首航



圆满完成北京—马德里—哈瓦那航线复航保障任务



¹¹ 航线网络布局数据涵盖国航、北京航空、大连航空、国航内蒙古公司。

共促行业发展

国航积极参与行业共建，通过资源共享和技术交流促进航空业的协同发展，致力于构建合作共赢的行业生态。

- 为贯彻落实现代综合交通运输体系和民航发展规划，国航加强与国铁集团的深度合作，推进旅客联程运输“一票制”专项试点工作，满足人民美好交通需求。截至 2024 年，国航空铁联运产品已覆盖国内 73 个中转城市、120 个中转火车站、525 个通达火车站、实际联通 1,024 条火车线路。
- 高效推动电子行程单各项工作落实。2024 年 5 月实现全渠道电子行程单开具功能，年度开具量行业领先。电子行程单以电子版形式发送到指定电子邮箱允许随时下载，有效避免行程单丢失，并助力低碳绿色出行。

参与国家 / 行业重点计划

- 推进同业友好合作潜力并创新合作形式**
实现深航、山航航班客票互售，支持改期、退票、选座、值机等内容的一站式办理，进一步深化协同效能。
实现使用国航票证销售东航和南航客票，提升旅客的购票体验。截至 2024 年底，销售深航、山航、东航和南航客票共计 17.2 万张。
- 提升行李全流程服务品质**
建立逾重行李现场缴费模式，开通成都天府、上海虹桥、上海浦东现场国内逾重行李功能，旅客可通过扫描二维码打开服务办理页完成支付、出票及订单查询。
开通“遗失行李线上申报”功能，简化旅客录入信息，提升地服工作效率。

对外交流合作

扩大星空联盟关键领域席位，积极参与星盟核心价值标准制定，强化联盟话语权。获得星盟管理层的联盟管理委员会，以及客户体验常委会、常旅客常委会、信息技术常委会和会员关系管理常委会 4 个关键业务领域常委会的战略组席位。

与土耳其航空、埃及航空扩大双边合作，与蒙古航空、沙特利雅得航空新建双边伙伴合作，主动服务国家战略和水平对外开放。建立与汉莎旗下多家航企的联运合作关系。与阿联酋航空公司开通通程值机业务，协同优化联运服务品质。

国航联运合作伙伴达到

145家

2024 年 4 月 20 日，正式开启抖音平台直播销售业务，用户可通过抖音平台“中国国航旗舰店”账号观看。

截至 2024 年底

累计直播 共吸引观看

95小时 **341**万人

成交金额

1.37亿元

深度参与联运付费选座等星盟重点项目，推动数字化改善旅客体验。

当选国际航协中国航空公司委员会（CAC）主席，成功竞选成为国际航协行业财务咨询委员会成员，提交在国际航协清算所增加人民币为清算货币的建议方案。

发挥中国 BSP 代理人计划（APJC）联合委员会主席的行业引领作用，联合东航、南航向国际航协提出《全面加强清算持有量（RHC）监控制度》提案。

作为国际航协中国航空公司委员会（CAC）委员，提出多项行业风险防控提案，保障航空公司资金安全，为行业风控树立标杆。

持续推进鸿蒙生态合作拓展。国航与华为在移动应用建设领域的合作始于 2016 年，目前双方已在多个航空出行场景实现数字化技术合作，包括应用商店、电子登机牌、eID 认证、HarmonyOS 元服务、实况窗等；同时，国航作为首批鸿蒙生态适配伙伴、OpenHarmony 生态委员会交通专委会副会长，在航空出行场景与华为国产系统 HarmonyOS 进行了更深度的融合。

参与行业大事件

出席纪念“两航起义”75周年专题展



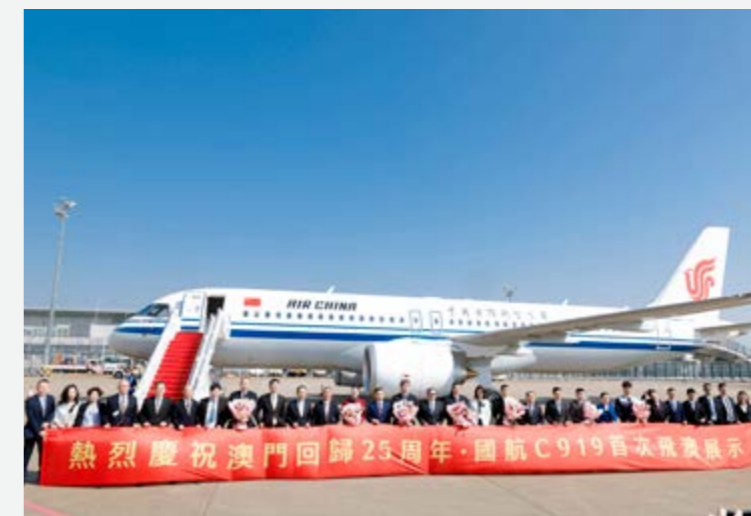
2024 年 11 月 6 日，“一个有重大意义的爱国举动——纪念两航起义 75 周年专题展”在民航博物馆开幕，重温两航起义的光辉历程，深切缅怀两航起义人员为民航事业发展作出的重大贡献，推动两航起义精神的弘扬和传承。董事长、党委书记马崇贤出席活动，国航劳模代表分享了传承两航起义精神的体会。会后，国航代表参加了纪念两航起义 75 周年研讨会，共同探讨两航起义精神的丰富内涵、时代价值和传播传承路径等议题。



参加第十三届澳门公务航空展



2024 年 11 月 7 日，一架国航 C919 客机身披五星红旗飞抵澳门，应邀参加第十三届澳门公务航空展。这是国产大飞机 C919 首次到访澳门，让澳门民众近距离感受到了国产大飞机的风采，这也是国航向澳门回归祖国 25 周年献上的一份特别礼物。



参展第十五届中国国际航空航天博览会



2024 年 11 月 12 日至 17 日，国航亮相第十五届中国国际航空航天博览会。国航展台以“新航程 心期待——瞰见更美中国·珠海”为主题，聚焦安全发展、航线运营、机队建设、产品服务等方面，特别设置了国航 C919 展示专区、科技创新成果专区，并带来了“凤凰知音”常旅客计划 30 周年庆系列产品等，全方位展示国航在加快建设世界一流企业进程中的品牌形象与综合实力。



与中国商飞签署 C929 客机首家用户框架协议



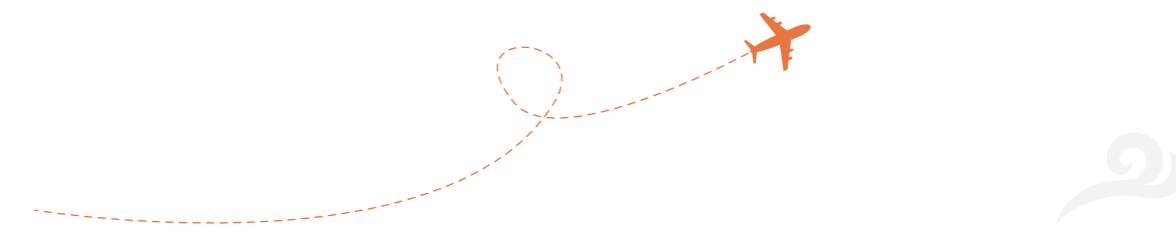
2024 年 11 月 12 日，在第十五届中国国际航空航天博览会上，国航与中国商用飞机有限责任公司签署 C929 客机首家用户框架协议，意向成为 C929 宽体客机的全球首家用户。国航引进并运营国产大飞机，让国产飞机身披国旗翱翔蓝天，是国航在新时代续写载旗使命、彰显载旗担当的生动实践，也是国航建设世界一流企业、推动高质量发展的重要一环。



支持社区

重大运输保障任务

依托在运输服务保障方面的深厚经验，国航积极承担重大航空运输保障任务，服务“国之大者”，充分彰显责任担当。



圆满完成巴黎奥运会及残奥会航班保障



2024 年 6 月至 9 月，国航出色地完成巴黎奥运会及残奥会中国代表团航空运输保障工作。在此期间，国航各部门紧密配合，凭借高品质的服务与专业的保障能力，为中国奥运健儿们保驾护航。



国航工作人员为奥运代表团办理托运

国航包机搭载内地奥运健儿赴港澳访问



2024 年 8 月，巴黎奥运会内地奥运健儿代表团一行 75 人乘坐 CA561 包机赴港澳进行访问。为表达对奥运健儿的祝贺与敬意，国航对飞机客舱进行了精心布置，并在飞行中由机长通过客舱广播对奥运健儿表达了热烈欢迎与衷心祝贺。通过精心组织、内外高效联动、地面空中各环节无缝衔接，国航圆满完成 CA561 包机航班的运输服务保障。



国航乘务人员协助奥运健儿乘机

执行黎巴嫩撤侨任务



2024 年 10 月 1 日，国航安排一架空客 A330-200 客机前往黎巴嫩贝鲁特国际机场执行撤侨任务。北京时间 10 月 2 日早晨 5 时左右，执行此次包机任务的 CA061 航班安全抵达北京首都国际机场，接回 146 名中国公民及 5 名外籍家属。



黎巴嫩撤侨包机

保障中非合作论坛峰会



2024 年中非合作论坛峰会于 9 月 4 日至 9 月 6 日在北京成功举办。国航周密安排部署，高效协同联动，以优质的服务保障会议航班 44 架次、人员 725 人次、行李 939 件，圆满完成了中非合作论坛北京峰会运输保障任务。



国航工作人员为中非合作论坛峰会提供服务保障

保障日喀则抗震救灾运输



2025 年 1 月 7 日，西藏日喀则市定日县发生 6.8 级地震。灾情发生后，国航第一时间启动应急机制，迅速调整航班计划，全力保障抗震救灾运输。国航于 1 月 7 日首家前往震区执行专项运输任务，运送西藏自治区 58 名政府工作人员赴震区开展工作。自 7 日至 12 日期间，共保障专项运输任务 6 班，运输 158 人次，救灾物资 342 件 /3,834 公斤。



进博会航班服务保障



2024 年 11 月，国航成功完成了第七届中国国际进口博览会的航班保障任务。国航上海分公司围绕安全与运行工作，周密制定了共计 27 项保障措施，同时加强区域协调配合，为博览会提供了坚实有力的航空保障。



“万米高空 为中国喝彩”主题航班活动



2024 年 7 月，国航在 CA1815 北京—厦门的航班上举办了以“万米高空，为中国喝彩”为主题的特别航班活动，为旅客们带来了一场别开生面的奥运赛事直播体验。国航在万米高空以独特且富有意义的方式，为中国奥运健儿加油鼓劲，传递对国家的热爱。



国航乘务人员精心准备主题航班活动

护航世界互联网大会



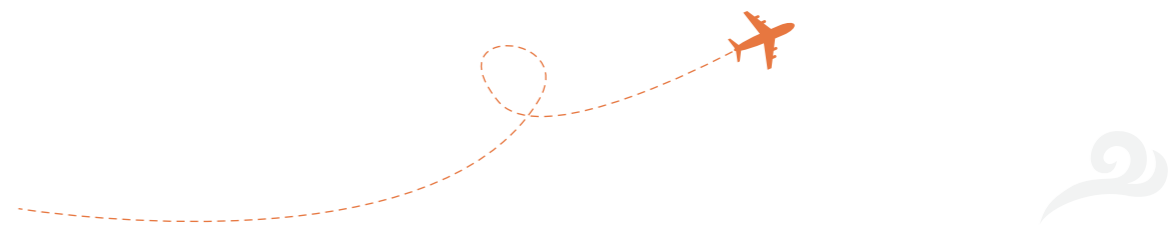
2024 年 11 月，国航圆满完成 2024 年世界互联网大会运输保障工作。国航浙江分公司按照“统一领导、各司其职、确保安全”的保障原则，精心组织安排，确保安全、优质、高效完成航班运输保障工作。



国航工作人员监测航班动态

温暖社区行动

国航通过参与社区建设、扶持公益事业以及提供志愿服务等多种方式，让更多的人感受到国航温暖，为创造和谐温暖的社区贡献力量。



护航急病旅客平安落地



2024 年 8 月，一名严重盆骨骨折的旅客急需搭乘山航 SC8858 航班从三亚转往济南接受医疗救治。面对紧急情况，山航迅速作出响应，由商务委员会客户服务中心携手运行风险控制中心、地面服务部、商务委员会三亚场站以及两地机场等多个部门高效联动，制订了周密的担架保障方案，最终确保旅客安全顺利地抵达济南。



山航工作人员护航担架旅客

暑运期间开设儿童自助值机区



2024 年 8 月，国航地面服务部旅客服务中心在首都机场 T3 航站楼创新性地设立了“国航儿童自助值机专区”。该专区设置专员协助小朋友们完成自助值机流程，有效缩短了携儿童出行家庭的排队时间，提升了客户服务满意度。



国航工作人员指导小朋友自助值机

保障残疾人运动员顺利乘机



2024 年 3 月，国家残疾人运动员一行 28 人乘机前往广州。面对登机时间紧张、航班停靠远机位、旅客均为特殊旅客等多重困难，国航地面服务部工作人员快速响应旅客需求，高效安排处置，积极热情提供服务，确保所有运动员顺利登机。



国航工作人员指引残疾人运动员登机

“时代楷模”金凤乘务组媒体开放日活动



2024 年是金凤乘务组被授予“时代楷模”荣誉称号十周年，也是金凤乘务组成立 30 年。国航在北京举办“时代楷模”金凤乘务组媒体开放日活动，邀请各界媒体 20 名代表走进国航，观摩模拟航前准备会，走进乘务培训中心观摩乘务员培训课程，体验航空颠簸、应急撤离等全动模拟舱应急处置。通过一系列活动生动展示了金凤乘务组的精神传承、品牌风范以及国航乘务队伍安全至上、乘客为先、专业热忱的价值理念。



国航工作人员向媒体介绍金凤乘务组

志愿活动

国航秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，倡导员工投身于志愿服务和社会公益活动之中，以爱心回馈社会，播撒温暖与关怀。

“青春正旺季” 志愿服务品牌活动

国航持续推进“青春正旺季”志愿服务品牌活动，彰显青年志愿者的蓬勃力量。青年志愿者们的满腔热忱与无私奉献，不仅赢得了广大旅客的高度认可与赞扬，也充分展现了国航志愿者队伍的良好风貌。

在春运期间，成功举办志愿服务活动

131 场

暑运期间，青年志愿者

4,353 名

在候机楼内累计开展志愿服务

15,194 小时



青年志愿者引导未成年旅客登机

惠及旅客

145 万人次



世界文化遗产走进国航重庆休息室

在大足石刻申报世界文化遗产 25 周年之际，国航重庆分公司携手重庆市文化和旅游发展委员会，于重庆两舱休息室推出了首期以“渝悦荟——牵手国航，石刻远颺”为主题的历史文化传承展示活动。此次活动不仅提升了旅客休息室的服务品质，更向旅客展示了中华传统文化的独特魅力，为推动中国优秀文化遗产的传承与弘扬贡献了国航力量。



工作人员为旅客介绍大足石刻

悦苗残障儿童志愿服务项目

国航上海分公司“微光”志愿公益团队，在上海悦苗残疾人寄养园持续开展了一系列充满爱心的志愿服务活动，为园内的孩子们送去温暖与关怀。自 2015 年项目启动以来，至今已历经 9 年，团队累计提供的志愿服务时长超过了 1,000 小时。2024 年，该团队成功开展了 8 次志愿服务，其卓越贡献赢得了上海残协的高度认可，多次被授予“智力助残优秀集体”的荣誉称号。



志愿者为残障儿童提供服务

“岩续爱” 爱心助童公益活动

2024 年 6 月，国航重庆分公司红岩乘务组的成员们开展“岩续爱”慰问活动，携手中铁成都局重庆客运段的工作人员，为重庆市爱心庄园的孩子们带去了节日的温馨祝福。他们不仅为孩子们生动讲解了航空与高铁的知识，还特别准备了美味的航空食品和饮料，让孩子们体验了一次客舱餐饮服务，感受飞行的乐趣。



国航乘务组人员为孩子们讲述航空知识

赴巴塘开展志愿支教活动

国航西南分公司组织开展属地帮扶地区短期志愿支教活动。2024 年 5 月、10 月，共选派两期共计 8 名支教志愿者走进巴塘中学、巴塘县松多乡中心小学，开展志愿支教活动，通过航空知识、趣味英语、美术手工、科技体育等课程，让爱与希望的种子在孩子心中生根发芽。



2025 年展望

展望 2025 年，国航将继续深入贯彻党的二十大精神，坚持稳中求进的工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务加快构建新发展格局，持续推进可持续发展，推动企业高质量发展。

在安全管理方面，我们将继续坚持安全第一的原则，坚定不移地贯彻总体国家安全观，牢固树立安全发展理念。持续提高安全管理水平，全面加强管理体系建设，把牢安全生产的关键环节，推进安全作风长效机制建设，坚决守牢安全底线，确保每一位乘客的安全。

在服务品质方面，我们将持续提升服务标准和质量，全力打造服务品牌，不断强化服务质量控制，持续提升服务数字化能力，深化提升枢纽运行品质，推动服务高质量发展。通过创新服务模式和提升服务体验，我们将为乘客提供更加舒适、便捷的出行体验。

在绿色低碳发展方面，我们将依据《碳达峰专项行动方案》开展行动，加强可持续航空燃料的常态化应用，持续推进“净享飞行”项目，向绿色、循环、低碳发展迈出坚实步伐。我们将积极探索新能源飞机和绿色机场建设，减少航空业对环境的影响，推动行业可持续发展。

在提质增效方面，我们将多措并举提升运行组织效率和收益品质，提升飞机利用率，积极创收增利，构建精益成本管理体系，严格成本管控，着力防范风险。通过精细化管理，实现经济效益和社会效益的双赢。

在改革创新方面，我们将提速加力推进改革任务，加快推进战略重点任务，持续推动国航战略规划和改革方案落地实施，继续深化改革，创新管理模式，提升企业核心竞争力，加快建设世界一流航空运输企业。



关键绩效表

| 指标名称 | 2022 年 | 2023 年 | 2024 年 |
|-------------------|----------|----------|----------|
| 总资产 (亿元) | 2,950.11 | 3,353.03 | 3,457.69 |
| 本年实际上交税费总额 (亿元) | 32.23 | 57.84 | 66.31 |
| 在册飞机数量 (架) | 762 | 905 | 930 |
| 平均机龄 (年) | 8.59 | 9.36 | 9.90 |
| 安全飞行 (万小时) | 116.69 | 252.95 | 295.09 |
| 收入吨公里 (亿) | 96.88 | 218.87 | 297.43 |
| 旅客运输量 (亿人次) | 0.45 | 1.25 | 1.55 |
| 货邮运输量 (万吨) | 90.28 | 107.04 | 148.01 |
| 前五大供应商采购额 (亿元) | 245.98 | 426.84 | 487.80 |
| 旅客总体满意度 (分) | 87.5 | 88.4 | 87.9 |
| 高端旅客总体满意度 (分) | 87.6 | 89.4 | 88.3 |
| 地面服务满意度 (分) | 84.9 | 87 | 86.9 |
| 客票服务满意度 (分) | 89.8 | 90.6 | 89.3 |
| 客舱服务满意度 (分) | 85.7 | 88.1 | 88.2 |
| 国际行李差错率 (件 / 千人次) | 1.56 | 1.78 | 1.38 |
| 国内行李差错率 (件 / 千人次) | 0.2 | 0.12 | 0.09 |
| 全渠道旅客投诉量 (件) | 14,787 | 27,000 | 55,242 |
| 旅客投诉处理率 (%) | 100 | 100 | 100 |
| 航班正常率 (%) | 95.45 | 87.94 | 88.07 |
| 航班执行率 (%) | 99.2 | 99.2 | 99.0 |
| 总能耗 (万吨标准煤) | 463.1 | 1,060.80 | 1,298.11 |
| 航空煤油消耗 (万吨) | 310.2 | 715.7 | 876.61 |

| 指标名称 | 2022 年 | 2023 年 | 2024 年 |
|--------------------|------------|------------|------------|
| 电力消耗 (兆瓦时) | 227,952.30 | 274,869.50 | 308,279.21 |
| 汽油消耗 (吨) | 1,708.80 | 2,276.80 | 2,354.78 |
| 柴油消耗 (吨) | 3,945.50 | 5,830.70 | 5,966.68 |
| 天然气消耗 (万立方米) | 1,610.50 | 1,783.70 | 1,787.06 |
| 热力 (百万千焦) | 251,909.30 | 239,902.00 | 258,989.07 |
| 其他能源消耗 (吨标准煤) | 6.4 | 36.7 | 45.52 |
| 吨公里油耗 (公斤 / 吨公里) | 0.358 | 0.336 | 0.301 |
| 二氧化碳排放密度 (克 / 吨公里) | 1,126.50 | 1,058.70 | 946.8 |
| 二氧化碳排放总量 (万吨) | 1,005.30 | 2,279.10 | 2,788.2 |
| 办公用水消耗 (万吨) | 453.10 | 526.8 | 542.4 |
| 办公耗水密度 (吨 / 人) | 52 | 51.2 | 51.7 |
| 环保投入 (万元) | 24,415.90 | 38,501.00 | 54,199.73 |
| 在岗员工人数 (人) | 87,190 | 102,874 | 104,909 |
| 劳动合同签订率 (%) | 100 | 100 | 100 |
| 受集体谈判协议保障的员工比例 (%) | 100 | 100 | 100 |
| 社会保险覆盖率 (%) | 100 | 100 | 100 |
| 因工亡故人数 (人) | 1 | 0 | 2 |
| 因工亡故员工比例 (%) | 0.001 | 0 | 0.002 |

¹² 财务、运营、环境以及员工数据与年报口径一致。

¹³ 服务口径为国航、北京航空、大连航空、国航内蒙古公司。全渠道旅客投诉总量包含公司受理投诉和民航局批转投诉。

联交所指标索引表

| 指标 | 详情 | 对应章节 |
|------------|--|-------------|
| 强制披露指标 | | |
| 管治架构 | | |
| | 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管。 | 1.1ESG 治理体系 |
| | 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优先排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程。 | 1.1ESG 治理体系 |
| | 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关联。 | 1.1ESG 治理体系 |
| 汇报范围 | | |
| | 解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。 | 1.1ESG 治理体系 |
| 「不遵守就解释」指标 | | |
| A. 环境 | | |
| 层面 A1：排放物 | | |
| 一般披露 | | |
| A1.1 | 排放物种类及相关排放数据。 | 3.4 污染防治 |
| A1.2 | 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 3.2 应对气候变化 |
| 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）。 | 3.4 污染防治 |
| 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）。 | 3.4 污染防治 |
| A1.5 | 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | 3.4 污染防治 |
| A1.6 | 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | 3.4 污染防治 |
| 层面 A2：资源使用 | | |
| 一般披露 | | |
| 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）。 | 3.3 资源利用 |
| A2.2 | 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 3.3 资源利用 |
| A2.3 | 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | 3.3 资源利用 |
| A2.4 | 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | 3.3 资源利用 |

| 指标 | 详情 | 对应章节 |
|---------------|-----------------------------------|----------------------------|
| 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。 | 不适用。国航业务不涉及产品生产，因此不产生包装材料。 |
| 层面 A3：环境及天然资源 | | |
| 一般披露 | | |
| 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。 | 3.3 资源利用 |
| B. 社会 | | |
| 层面 B1：雇佣 | | |
| 一般披露 | | |
| B1.1 | 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。 | 5.1 员工雇佣与权益 |
| B1.2 | 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。 | 5.1 员工雇佣与权益 |
| 层面 B2：健康与安全 | | |
| 一般披露 | | |
| B2.1 | 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。 | 关键绩效表 |
| B2.2 | 因工伤损失工作日数。 | 5.3 员工健康与安全 |
| 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。 | 5.3 员工健康与安全 |
| 层面 B3：发展及培训 | | |
| 一般披露 | | |
| B3.1 | 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。 | 5.2 员工培训与发展 |
| 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。 | 5.2 员工培训与发展 |
| 层面 B4：劳工准则 | | |
| 一般披露 | | |
| B4.1 | 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。 | 5.1 员工雇佣与权益 |
| B4.2 | 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。 | 5.1 员工雇佣与权益 |
| 层面 B5：供应链管理 | | |
| 一般披露 | | |

| 指标 | 详情 | 对应章节 |
|-------------|--|------------------|
| B5.1 | 按地区划分的供货商数目。 | 1.7 责任供应链 |
| B5.2 | 描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法。 | 1.7 责任供应链 |
| B5.3 | 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。 | 1.7 责任供应链 |
| B5.4 | 描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。 | 1.7 责任供应链 |
| 层面 B6: 产品责任 | | |
| 一般披露 | | |
| 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。 | 不适用。国航业务不涉及产品生产。 |
| B6.2 | 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。 | 4.2 客户体验优化 |
| B6.3 | 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。 | 1.9 知识产权保护 |
| B6.4 | 描述质量检定过程及产品回收程序。 | 4.1 服务质量管理 |
| B6.5 | 描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。 | 4.2 客户体验优化 |
| 层面 B7: 反贪污 | | |
| 一般披露 | | |
| 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。 | 1.6 反贪污与商业道德 |
| B7.2 | 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。 | 1.6 反贪污与商业道德 |
| B7.3 | 描述向董事及员工提供的反贪污培训。 | 1.6 反贪污与商业道德 |
| 层面 B8: 社区投资 | | |
| 一般披露 | | |
| 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）。 | 6.3 支持社区 |
| B8.2 | 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。 | 6.3 支持社区 |

气候相关披露

| 气候相关披露 | 管治 | 管治 | 3.2 应对气候变化 |
|--------|-------|----------------|------------|
| | 策略 | 气候相关风险及机遇 | 3.2 应对气候变化 |
| | | 业务模式和价值链 | 3.2 应对气候变化 |
| | | 策略和决策 | 3.2 应对气候变化 |
| | | 财务状况，财务表现以现金流量 | / |
| | | 气候韧性 | / |
| | | 气候相关风险及机遇的财务影响 | / |
| | 风险管理 | 风险管理 | 3.2 应对气候变化 |
| | 指标及目标 | 温室气体排放 | 3.2 应对气候变化 |
| | | 气候相关转型风险 | 3.2 应对气候变化 |
| | | 气候相关物理风险 | 3.2 应对气候变化 |
| | | 气候相关机遇 | / |
| | | 资本运作 | / |
| | | 内部碳定价 | / |
| | | 薪酬 | / |
| | | 行业指标 | / |
| | | 气候相关目标 | / |
| | | 跨行业指标以及行业指标适用性 | / |

GRI 索引表

| 目录 | GRI 标准对应指标 |
|--------------|--|
| 关于本报告 | 2-1、2-3、2-4、2-5 |
| 董事长致辞 | / |
| 董事会 ESG 声明 | 2-22 |
| C919 引进大事记 | / |
| 走进国航 | 2-1、2-3 |
| 2024ESG 核心绩效 | / |
| ESG 治理体系 | 2-2、2-3、2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-17、2-23、2-24 |
| 利益相关方沟通 | 2-2、2-3、2-4、2-9、2-15、2-16、2-23、2-29 |
| 重要性议题判定 | 3-1、3-2、3-3 |
| 公司治理 | 2-2、2-4、2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-17、2-18、2-19、2-20、2-23、2-24、405-1 ¹⁴ |
| 风险管理 | 2-4、2-15、2-23、2-24、2-27 |
| 反贪污与商业道德 | 2-23、2-24、2-25、2-26、2-27、205-1、205-3、206-1 |
| 责任供应链 | 2-6、2-23、2-27、308-1、414-1 |
| 创新驱动 | / |
| 知识产权与保护 | / |
| 平等对待中小企业 | 2-23、2-27、203-2 |
| 数字化转型 | / |

¹⁴ 董事会成员年龄及其他信息详见年报。

| 目录 | GRI 标准对应指标 | |
|-----------|------------|-------------------------------------|
| 安全管理 | 安全目标 | 416-1、416-2 |
| | 安全管理架构 | 416-1 |
| | 应急管理 | 416-1 |
| | 安全管理重点工作 | 416-1 |
| 安全运营 | 飞行安全 | 416-1 |
| | 客舱安全 | 416-1 |
| | 地面安全 | 416-1 |
| | 航食安全 | 416-1 |
| 保障旅客安全 | | |
| 安全文化 | | 416-1 |
| 环境管理与生态保护 | 提升环境管理能力 | 103-2 |
| | 保护生物多样性 | 304-1 |
| 应对气候变化 | 气候治理 | 201-2 |
| | 我们的策略 | 201-2 |
| | 风险管理 | 201-2 |
| 低碳发展 | 环境绩效数据 | 305-1、305-2、305-4、305-5 |
| | 我们的行动 | 201-2 |
| 资源利用 | 用能管理 | 203-3、302-1、302-2、302-4 |
| | 用水管理 | 303-1、303-2 |
| 污染防治 | 废气管理 | / |
| | 废水管理 | 303-4、303-5、306-5 |
| | 废弃物管理 | 306-1、306-2、306-3、306-4、306-5、306-6 |
| | 噪声管理 | / |

上交所索引表

| 目录 | | GRI 标准对应指标 | |
|---------|-------------|--------------------------------------|-------------------|
| 品质服务 | 服务质量管理 | 质量管理体系 | 416-1、417-1 |
| | | 保障航班正常性 | 203-1 |
| | 客户体验优化 | 客户诉求响应 | 416-1、417-1 |
| | | 隐私与数据安全 | 418-1 |
| | | 责任营销 | 417-1、417-2、417-3 |
| 品质提升 | | 416-1、417-1 | |
| 员工雇佣与权益 | 雇佣管理 | 2-7、2-8、2-30、401-1、405-1、406-1、408-1 | |
| | 民主管理 | 2-30 | |
| 员工培训与发展 | 技术技能人才培训体系 | 404-1 | |
| | 员工职业发展 | 404-2 | |
| 员工健康与安全 | 职业病危害防控 | 403-1、403-2、403-3、403-8、403-9 | |
| | 员工健康关怀 | 403-3、403-6 | |
| | 健康宣传教育 | 403-3、403-6 | |
| 员工激励与关爱 | 员工薪酬与绩效 | 2-19、2-20、404-3 | |
| | 员工福利及关爱 | 201-3、401-2、401-3 | |
| | 员工活动 | 401-2 | |
| | 先进表彰 | 404-2 | |
| | 员工服务与沟通 | 201-3 | |
| 社会贡献 | 乡村振兴 | 203-1、203-2、413-1 | |
| | “一带一路”与行业共建 | 2-28、2-29、3-2 | |
| | 支持社区 | 203-1、203-2、413-1 | |

| 维度 | 序号 | 议题 | 对应条款 | 对应章节 | |
|----|-----------|--------------|-------------|---|--------------------------|
| 环境 | 1 | 应对气候变化 | 第二十一条至第二十八条 | 3. 低碳发展 -3.2 应对气候变化 | |
| | 2 | 污染物排放 | 第三十条 | 3. 低碳发展 -3.4 污染防治 | |
| | 3 | 废弃物处理 | 第三十一条 | 3. 低碳发展 -3.4 污染防治 | |
| | 4 | 生态系统和生物多样性保护 | 第三十二条 | 3. 低碳发展 -3.1 环境管理与生态保护 | |
| | 5 | 环境合规管理 | 第三十三条 | 3. 低碳发展 -3.1 环境管理与生态保护 | |
| | 6 | 能源利用 | 第三十五条 | 3. 低碳发展 -3.3 资源利用 | |
| | 7 | 水资源利用 | 第三十六条 | 3. 低碳发展 -3.3 资源利用 | |
| | 8 | 循环经济 | 第三十七条 | 3. 低碳发展 -3.3 资源利用 | |
| 社会 | 9 | 乡村振兴 | 第三十九条 | 6. 社会贡献 -6.1 乡村振兴 | |
| | 10 | 社会贡献 | 第四十条 | 6. 社会贡献 | |
| | 11 | 创新驱动 | 第四十二条 | 1. 可持续发展管理 -1.8 创新驱动 | |
| | 12 | 科技伦理 | 第四十三条 | 1. 可持续发展管理 -1.8 创新驱动 | |
| | 13 | 供应链安全 | 第四十五条 | 1. 可持续发展管理 -1.7 责任供应链 | |
| | 14 | 平等对待中小企业 | 第四十六条 | 1. 可持续发展管理 -1.10 平等对待中小企业 | |
| | 15 | 产品和服务安全与质量 | 第四十七条 | 2. 安全运营 -2.1 安全管理 4. 品质服务 -4.1 服务质量管理、4.2 客户体验优化 | |
| | 16 | 数据安全与客户隐私保护 | 第四十八条 | 4. 品质服务 -4.2 客户体验优化 | |
| | 17 | 员工 | 第五十条 | 5. 员工发展 | |
| | 18 | 尽职调查 | 第五十二条 | 1. 可持续发展管理 -1.5 风险管理 | |
| | 可持续发展相关治理 | 19 | 利益相关方沟通 | 第五十三条 | 1. 可持续发展管理 -1.2 利益相关方沟通 |
| | | 20 | 反商业贿赂及反贪污 | 第五十五条 | 1. 可持续发展管理 -1.6 反贪污与商业道德 |
| | | 21 | 反不正当竞争 | 第五十六条 | 1. 可持续发展管理 -1.6 反贪污与商业道德 |

主要政策法规及公司制度


| ESG 指标 | 遵守法律及规例 | 内部政策 |
|------------|--|---|
| A1 排放物 | <ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《大气污染物综合排放标准》 《生活垃圾焚烧污染物控制标准》 《水污染物综合排放标准》 《城镇排水与污水处理条例》 《危险废物污染防治技术政策》 《城市建筑垃圾管理规定》 | <ul style="list-style-type: none"> 《废物处置管理程序》 《固体废物管理程序》 《危险废物事故专项应急预案》 《危废处置协议》 《办公场所推进塑料污染治理工作的通知》 《废气排放管理程序》 《废水排放管理程序》 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国水法》 《中华人民共和国节约能源法》 《重点用能单位节能管理办法》 | <ul style="list-style-type: none"> 《用水管理规定》 《节能减排管理手册》 《节能环保管理办法》 |
| A3 环境及天然资源 | <ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境影响评价法》 《中华人民共和国水土保持法》 《中华人民共和国循环经济促进法》 | <ul style="list-style-type: none"> 《突发环境事件应急预案》 《节能环保责任书》 《国航环境管理手册》 《环境管理体系管理实施方案》 《环境法律法规及其他要求清单（2024 版）》 |
| A4 气候变化 | <ul style="list-style-type: none"> 《民航“十四五”绿色发展专项规划》 《国家“十四五”规划》 《中国应对气候变化的政策与行动 2024 年度报告》 《中共中央 国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》 《国务院 2030 年前碳达峰行动方案》 | <ul style="list-style-type: none"> 《国航绿色发展暨“双碳”重点任务清单》 《碳达峰专项行动方案》 |
| B1 雇佣 | <ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国就业促进法》 | <ul style="list-style-type: none"> 《员工招聘管理规定》 《集体合同》 《女职工权益保护专项集体合同》 《劳动合同管理规定》 《员工岗位绩效管理实施办法》 《职工代表大会及其代表团长联席会议审议事项清单》 |


| ESG 指标 | 遵守法律及规例 | 内部政策 |
|----------|--|--|
| B2 健康与安全 | <ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国民用航空法》 《中央企业安全生产监督管理暂行办法》 《民航安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制管理规定》 《中华人民共和国职业病防治法》 《工作场所职业卫生管理规定》 《国家卫生健康委办公厅关于进一步加强用人单位职业健康培训工作的通知》 《工伤保险条例》 | <ul style="list-style-type: none"> 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121） 《民用航空安全管理规定》（CCAR-398） 《飞行检查员工作手册》 《飞行教员手册》 《关于公司三层级风险管控机制在各业务领域实施的指导意见》 《基地机组备份实施办法》 《应急处置手册》 《安全类突发事件应急处置管理程序（试行版）》 《关于航站开展危险品航空运输专项整治通知》 《航站空防安全风险提示清单》 《国航 ARJ21-700 飞机航站保障操作指南》 《安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作程序》 《航班动态调时工作程序》 《国内航班临时改航协同机制》 《航班流量管理席位工作流程》 《航班正常性管理办法》 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司重大突发事件信息报告工作细则》 《关于进一步明确中国航空集团有限公司重大突发事件信息归口报告职责的通知》 《航空安全保卫方案》 《中国航空集团有限公司安全生产治本攻坚三年行动实施方案（2024-2026 年）》 《客舱服务部安全从业人员工作作风长效机制建设实施方案》 《地面服务部航空安全管理手册》 《地面服务部航空安全管理程序》 《地面服务部安全从业人员工作作风长效机制建设实施方案》 《航空安全管理手册》 《航空安全管理培训大纲》 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司职业病防治管理规定》 《强化乘务员职业健康与防护的安全提示》 《食品安全管理手册》 《公共卫生安全手册》 《关于优化工伤保险业务处理流程的通知》 《员工体检管理制度》 |

| ESG 指标 | 遵守法律及规例 | 内部政策 |
|-------------|--|--|
| B3 发展及培训 | 《关于深入推进市场化考核激励机制改革工作的通知》 | 《培训管理手册》 |
| | | 《关于搭建国航专业技术、职业技能人才职业资质能力等级体系的通知》 《合规培训大纲》 《全体从业人员工作作风培训大纲》 《专业人才评聘管理办法》 |
| B4 劳工准则 | 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国就业促进法》 《中华人民共和国妇女权益保障法》 | 《员工行为守则》 《违反劳动纪律行为处罚规定》 |
| | | 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司采购管理规定》 《中国航空集团有限公司标准采购管理规程》 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司采购计划管理规程》 |
| B5 供应链管理 | 《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》 《中华人民共和国民法典》 | 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司供应商管理规程》 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司采购评审管理规程》 《关于推行绿色采购的通知》 |
| | | 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国商标法实施条例》 《中华人民共和国专利法》 《中华人民共和国专利法实施细则》 《一般数据保护条例 (GDPR) 》 《中华人民共和国数据安全法》 《标准化工作指南》 《中华人民共和国著作权法》 《商标国际注册马德里协定》 |
| B6 产品责任 | | 《服务质量管理手册》 《服务质量管理系统使用管理规程》 《服务质量检查管理规程》 《服务质量风险与隐患管理规程》 《服务质量预防与纠正措施管理规程》 《国航航班运行保障标准》 《国航航班正常管理办法》 《特殊旅客服务标准》 《服务补救授权管理规程》 《隐私条款》 《数据管理规定》 《数据安全实施实施细则》 《网络安全管理办法》 《旅客个人信息管理规定》 《信息管理部数据安全管理制度体系》 《数字化转型行动计划 (2022-2025 年) 》 《数字化转型行动计划专项实施方案》 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司法律事务管理规定》 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司知识产权管理办法》 |

| ESG 指标 | 遵守法律及规例 | 内部政策 |
|------------|---|---|
| B7 反贪腐 | 《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国监察法》 《纪检监察机关处理检举控告工作规则》 《最高人民法院关于保护公民举报权利的规定》 《中华人民共和国证券法》 《上市公司治理准则》 《经营者反垄断合规指南》 《公平竞争审查条例》 | 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司合规管理规定》 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司合规行为准则》 《中国国际航空股份有限公司境外合规管理规程》 《海外合规培训手册 (中英文版本) 》 《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司审计整改跟踪管理办法》 《纪检监察机构处理信访举报工作实施细则》 《运用第一种形态实施办法》 《反商业贿赂合规手册 (2022 版) 》 《各国航空业反垄断案例动态汇编》 《各法域数据合规手册》 《纪检监察建议工作办法》 《禁止交易企业名单 (2024) 》 《重点领域廉洁风险防控措施汇总表》 《纪检监察机构处理信访举报工作细则 (试行) 》 《巡视巡察干部教育培训规划 (2023—2027 年) 》 《巡视干部队伍建设实施办法》 《巡视骨干人才库管理办法》 《巡视工作人员管理办法》 《董事会战略和投资委员会工作细则》 《审计和风险管理委员会 (监督委员会) 工作细则》 《中国航空集团有限公司关于新时代高标准履行社会责任的实施办法》 《公司章程》 《股东大会议事规则》 《董事会议事规则》 《独立董事工作细则》 《董事会决议执行情况统计表》 《董事会授权事项执行反馈单》 《子企业公司章程指引》 《未设董事会的投资企业董事履职管理办法》 《总裁办公会议事规则》 《风险评估及报告实施细则》 《内部控制监督评价工作手册》 |
| | | 《对外捐赠管理办法》 《关于做好定点帮扶工作的实施意见》 《青年志愿者协会章程》 《青年志愿服务条例》 《“中航蓝天课堂” 志愿支教项目管理办法》 |
| B8 社区投资 | | |

第三方审验





鉴证声明 CN25/00001820

SGS通标标准技术服务有限公司关于中国国际航空股份有限公司提交的《中国国际航空股份有限公司2024年可持续发展暨ESG报告》的鉴证报告

鉴证/验证的性质和范围
SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受中国国际航空股份有限公司（以下简称“国航”）的委托，对中国国际航空股份有限公司2024年可持续发展暨ESG报告中文版（以下简称“报告”）进行独立鉴证。

鉴证声明的使用者
本鉴证声明意图提供给所有国航的利益相关方。

责任声明
国航的2024年可持续发展报告中的信息及其报告由其董事会以及管理层负责。SGS并未参与该报告任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有国航的利益相关方，在以下规定的鉴证范围内对文本、数据、图表和声明的意见。

SGS对于任何由于使用本报告中的信息而引起的直接或间接损失不承担任何责任。

鉴证标准、类型与保证等级
SGS已根据AA1000系列标准和ISAE3000等国际公认的鉴证准则，为ESG&可持续发展报告鉴证（SRA）开发了一套规章。

本报告的鉴证依据下列鉴证标准开展：

| 鉴证标准 | 鉴证等级 |
|--------------------|------|
| AA1000AS v3 (类型 2) | 中度 |

鉴证范围和报告标准
鉴证的内容包括评估报告中可持续发展绩效的准确性和可靠性，评估报告内容遵循香港交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》以及参照GRI Standards 2021的情况。

鉴证方法
鉴证包括鉴证前调研，采访位于中国北京市顺义区天竺空港工业区天柱路30号国航总部大楼相关部门相关员工，包括进行必要的文档和记录审查和确认。

鉴证局限性
从独立审计的财务报告中提取的数据，并未作为本鉴证流程的组成部分与来源数据进行核对。

报告中温室气体排放相关数据未经独立第三方核查，本次鉴证过程仅做抽样验证。

本次鉴证未针对香港交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》“D部分：气候相关披露”进行符合性验证，气候相关验证仍遵循上一版本附录C2《环境、社会及管治报告指引》实施。

本次鉴证仅限于国航总部层面，未对所有下属机构进行原始数据的溯源。



独立性与能力声明
SGS集团是检验、检测和认证领域的全球领导者，在多个国家/地区开展业务。SGS申明与国航为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

本次鉴证团队由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成。

发现与结论

鉴证/验证意见
基于上述方法论和所进行的鉴证，《中国国际航空股份有限公司2024年可持续发展暨ESG报告》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对国航在2024年的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。

香港交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》结论、发现和建议
鉴证团队认为，国航遵循了香港交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》的绩效披露要求。

GRI Standards 2021结论、发现和建议
鉴证团队认为，国航参照了GRI Standards 2021的要求。

发现和建议
对于鉴证过程中发现的良好实践、可持续发展活动及其管理过程中的建议，均在《可持续发展报告鉴证内部管理报告》中进行了描述，并提交给了国航的相关管理部门，供其持续改进的参考。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

David Xin
Sr. Director – Business Assurance
北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2025年3月25日
WWW.SGS.COM



读者调查问卷

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《中国国际航空股份有限公司 2024 年可持续发展暨 ESG 报告》，这是国航向社会公开发布的第十七份社会责任（可持续发展）报告。我们非常愿意倾听和采纳您这份报告的意见和建议，以便我们在今后的报告编制工作中持续改进以及提升公司社会责任（ESG）管理和实践水平，我们真诚地期待您的宝贵意见和建议。

1. 您对本报告整体是否满意？

非常好 好 一般 差

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

非常好 好 一般 差

3. 您认为报告是否如实反映了国航在创造经济价值、社会价值和环境价值方面的履责情况？

非常好 好 一般 差

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

非常好 好 一般 差

5. 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整？

非常好 好 一般 差

6. 您对我们今后的社会责任（ESG）工作及报告有何意见和建议？
