

# 中国民航信息集团公司 2011年社会责任报告



## 报告说明

本报告是中国民航信息集团公司发布的第三份社会责任报告。为了便于表述和方便阅读，“中国民航信息集团公司”在本报告中也以“中国航信”、“集团公司”、“集团”和“我们”表示。

### 报告范围

报告的组织范围：本报告范围涵盖中国民航信息集团公司总部及下属各单位。

报告的时间范围：2011年1月1日—12月31日，部分内容超出上述范围。

### 报告编制依据

本报告参照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南(2006年版)》，并结合中国民航信息集团公司的具体实践进行编写。

### 报告数据说明

本报告是中国民航信息集团公司积极履行经济、环境、社会责任，实现企业全面、协调、可持续发展的真实反映；信息数据均来自于集团公司正式文件和统计报告，以及所属企业社会责任实践情况汇总及统计。本报告为中文版本，包括纸质版和PDF版两种形式。PDF版可登录中国民航信息网络股份有限公司网站www.travelsky.net下载。

# 目录

致辞 02

## 04 关于我们

公司简介 04  
业务概况 08  
公司治理 08  
公司战略 09  
利益相关方参与 09

## 10 社会评价

## 12 稳健经营 助推产业快速发展

良好经营业绩 13  
提供优质服务 13  
服务行业建设 14  
方便公众出行 17

## 20 安全为本 保障民航健康运行

强化安全管理 21  
保障安全运行 22  
完成重保任务 26

## 28 绿色发展 践行低碳运营理念

注重低碳运营 29  
推行绿色办公 30  
倡导绿色出行 30  
强化节能意识 32

## 34 和谐共赢 致力社会共享价值

热心公益 35  
员工发展 38  
守法合规 41  
互利共赢 42

## 44 展望2012

## 45 术语解释



## 致辞

2011年是国家“十二五”战略规划的开局之年，中国航信按照国资委“建设具有国际竞争力的世界一流企业”的总体要求，以“四新”（建设新系统、推进新业务、建立新机制、探索新模式）、“两保”（人才队伍建设保障、企业文化建设保障）为抓手，积极推进技术创新、管理创新、服务改善等经营管理工作，进一步夯实了公司可持续发展基础。尤其在技术创新方面，公司先后与国内四大航空公司签署了新一代旅客服务系统战略合作协议，正式启动了新系统的研制工作，形成了“十二五”发展的良好开局。

2011年公司全年未发生影响行业正常运行的安全等级事故，系统处理旅客订座3.16亿航段，保障离港旅客出行2.92亿人次有效保障了行业的安全运行。

作为一家上市的中央企业，中国航信努力为国家、社会、股东创造财富和价值，并致力于服务国家经济社会的发展需要，努力参与并推进国民经济各行业的信息化进程，以更加智能便捷的手段降低经济运行成本，提高信息沟通效率，减少能源消耗，加强与利益相关方的沟通和交流，服务客户，关爱员工，并积极参与社会公益事业，实现了经济、环境和社会责任的有机统一。

面向未来，中国航信将以维护国家信息安全、鼎力支持中国民航乃至国民经济各方面信息化腾飞为己任，致力于成为“国际一流的综合信息服务企业”，不断提高技术水平，拓展服务领域，做强做优，为把中国早日建设成为民航强国铺路，为广大旅客带来更加现代、便捷的出行服务和体验。

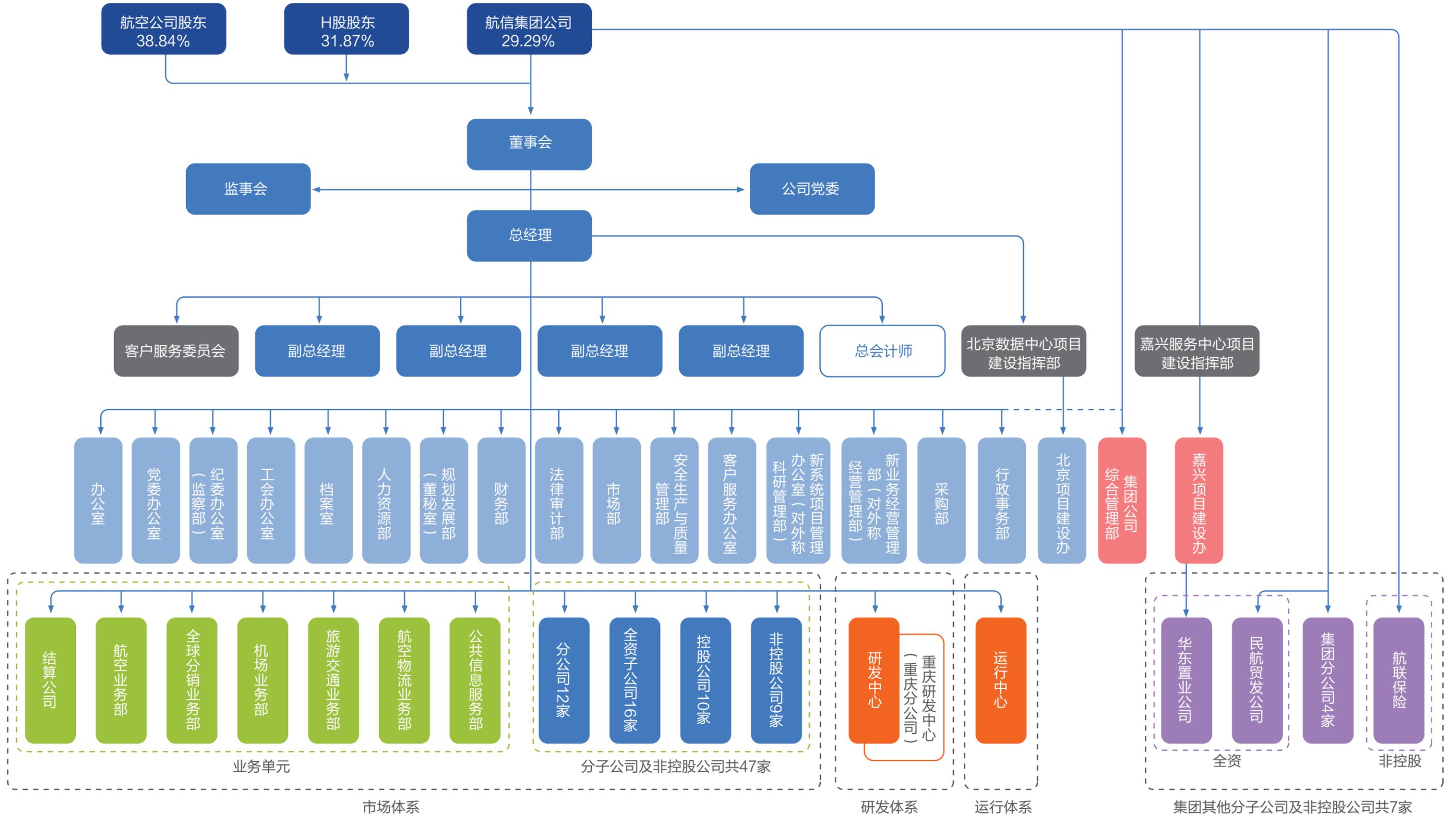
# 关于我们

## 公司简介

中国民航信息集团公司（简称“中国航信”）正式组建于2002年10月，隶属于国务院国资委管理，是专门从事航空运输旅游信息服务的大型国有独资高科技企业，前身为中国民航计算机信息中心。2001年2月中国民航信息网络股份有限公司在香港联交所主板挂牌上市，股票代码为0696.HK；2008年7月，中国民航信息集团公司以股份公司为主体，完成主营业务和资产重组并在香港实现整体上市。

作为国内市场主要的民航运输旅游业信息技术和商务服务提供商，中国航信所运营的信息系统被列为国务院监管的八大重点系统之一，被纳入国家信息生产安全管理体系。中国航信是全球第四大GDS航空旅游分销系统提供商，拥有全球最大的BSP数据处理中心。经过30余年的发展建设，中国航信构建起了支撑民航信息化发展的订座、离港、分销、结算四大商务信息系统，服务范围延伸至300多个国内城市、100多个国际城市，为国内30家航空公司、174个机场、10000多家机票销售代理商提供技术支持和本地服务，被称为中国民航的“神经网络”。





## 业务概况

中国航信的主要业务包括：面向国内外航空运输企业、机场、机票销售代理等提供全方位的航空旅游电子分销、机场旅客离/到港信息数据处理、航空货运系统数据处理、互联网旅游平台服务，代理相关的结算、清算等业务；从事计算机工程项目承

包，计算机软/硬件、外设、网络产品的研发、生产、销售、租赁及技术咨询、技术服务等。面向中央企业与社会各行业用户，提供中性化、标准化、规范化的信息外包服务。

## 公司治理

公司董事会（「董事会」）、监事会及高级管理人员致力于实施有效的企业管治政策，确保所有决定均恪守诚信、贯彻公开、公平和公正的原则，并发挥必要、有效地制衡作用，达到各位股东及有关人士对本集团的期望。本公司按照《中华人民共和国公司法》及本公司公司章程（「公司章程」）之规定规范公司运营，并向所有市场参加者和监管部门提供及时、准确、完整、可靠的讯息，努力提高公司透明度。本公司董事会依据中国《公司法》及公司章程设立，由九名董事组成，各董事任期为三年，任期届满，可连选连任。董事会下设审核委员会、战略委员会、薪酬与考核委员会、执行委员会。本公司第四届

董事会成员均分别拥有航空、信息科技、企业管理或财经等方面的丰富经验，独立非执行董事符合《上市规则》第3.10(1)及(2)条的规定。

本公司监事会依据中国《公司法》及公司章程设立，由五名监事组成，包括两名股东代表监事、一名独立监事及两名职工代表监事，各监事任期三年。二零一一年度，第四届监事会共召开了两次会议，审阅了二零一零年度业绩及二零一一年中期业绩的财务数据，对董事会及高级管理人员的经营管理行为进行了监督，讨论了监事换届选举事宜，并向管理层提出建议。二零一一年，全体监事亦完全遵守《标准守则》的全部规定。

## 公司战略

“十二五”时期中国航信的企业发展目标是：建设国际一流的综合IT服务企业。到2015年，初步形成多元化主业结构；传统主业继续主导国内市场，海外市场取得实质性突破，新业务在国内市场名列前茅。

“十二五”时期公司发展的总体战略是：继续坚定不移地落实“做强做大走出去”的基本战略，通过新一代系统的研发和技术创新来做强主营业

务；通过“四个转变”（变“客运为主”为“客货运并举”，变“国内经营”为“跨国经营”，变“技术服务”为“技术商务双服务”，变“服务航空”为“服务航空运输、旅游和其他行业”。）和服务模式创新来做大新兴业务、拓展海外市场；通过体制机制创新来激活公司内部活力与全员积极性，努力实现新时期跨越式的发展。

## 利益相关方参与

利益相关方	对集团的期望	沟通与回应方式
政府	积极落实国家宏观调控政策，促进就业，助推中国民航信息化产业健康发展	参与制定相关行业规范、政策文件，参加会议，专题汇报，上报统计报表
国务院国资委	确保国有资产保值、增值，做大做强做优主业，全面加强风险管理	强化EVA考核力度，制定规章制度，提出工作目标，工作汇报
客户	诚信经营，提供优质价廉的产品和服务，建立良好的品牌形象	与客户密切沟通，严格履行合同条款，提供丰富的产品和解决方案
员工	维护员工合法权益，制定合理的薪酬激励机制，拓宽员工职业发展通道，健康安全的工作环境	定期召开职工代表大会，努力推进工资集体协商，搭建员工成长平台，提供健康安全的工作环境
社区	创造良好的社区生活环境，促进社区繁荣	定期与社区沟通，参与社区建设
非政府组织	支持社会团体组织发展，加强信息披露，参与公益事业	积极参与社团活动，主动建言献策

# 社会评价



2011中国软件收入前百家企业第24位



荣获交通运输部“十一五”信息化优秀项目奖



荣获“创先争优”优秀基层党组织称号



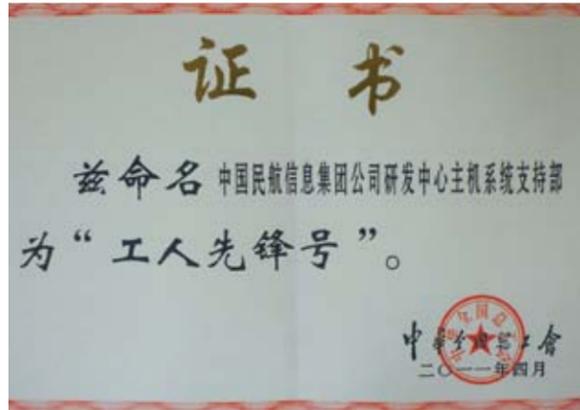
2011中国十大创新软件企业



2011中国软件和信息服务业最有价值品牌



荣获2011年度中国品牌100强



荣获2011年工人先锋号称号



北京软件25周年突出贡献企业及突出创新应用



# 1 稳健经营 助推产业快速发展

作为中国民航信息化的先行者与领导者，中国航信以服务民航、服务社会为己任，努力提高民航信息化水平，不断推出方便旅客出行的信息服务产品，为促进中国民航业的健康发展做出了重要贡献。

## 良好经营业绩

中国航信在连续十年盈利的基础上，以建设国际一流的综合IT服务企业为引导，积极引入国际视角向世界一流企业学习。在努力做强做大业务的同时，注重应用信息化手段服务行业发展和便捷旅客出行。在获得行业认可的同时也为自身的发展赢得

了良好契机。2011年面对全球金融危机带来的复杂经济形势，集团公司广大员工团结努力，奋发拼搏，取得了良好的经营业绩。全年集团公司营业收入36.73亿元，同比增长20.2%；缴纳税收4.02亿元，同比增长5.5%。

## 提供优质服务

中国航信将工作的每一部分、每一环节都看作是服务，秉持“服务赢得客户”的理念，把提高服务的实施过程贯穿于公司业务的方方面面，通过前台人员挖掘并完整传递客户需求，后台人员提供技术支持实现与技术支持，尽最大努力满足客户需求。2011年，集团公司全面启动服务体系建设咨询项

目，通过引进先进的服务管理经验和方法，建设适合航信的服务管理架构和服务质量考核体系；成立了客户服务办公室，将主要从启动服务体系建设、加强服务意识宣贯、打通服务渠道，优化服务流程等方面开展工作，从全局考虑，提升公司整体的服务质量。

### 全员参与服务大讨论

2011年公司开展了服务大讨论系列活动，收到服务征文350多篇，评选出优秀奖21篇。召开服务研讨会110场，形成会议纪要108份，服务改进项目备案材料98份，参加研讨会人员1343人次。通过在报纸和内网连载服务大讨论的有关成果和稿件，实现了对服务工作的持续宣传和动员，拓宽了员工的服务教育渠道，调动了广大员工的积极性，强化了全员服务意识。通过召开服务宣贯年表彰大会，对全年服务工作优秀个人和团体进行嘉奖，巩固服务宣贯年成果。

### 助力客舱服务

中国航信开发的移动客舱系统，通过使用移动平板终端，乘务人员在航班起飞前，可从后台得到完整的旅客座位图，重要旅客、特殊旅客、中转旅客等信息，用信息化手段助力客舱服务质量的提升。

## 服务行业建设

### 降低行业运营成本

中国航信始终坚持通过降低航空公司运营成本来降低全行业成本，促进市场整体繁荣。与国际同行相比，中国航信仅用了约行业成本的0.5%，帮助中国航空公司分销了94%的票量，而欧美航空公司

用在计算机分销上的费用，约占行业成本的2%。据初步估算，20年间中国航信共为行业节省了约48亿美元。

### “手机电子登机牌二维条码”标准规范被民航局采纳为中国行业标准

2009年4月，中国航信与航空公司、机场和民航大学共同成立了项目组，对中国民航旅客运输服务登机牌二维条码标准和手机登机服务推广应用技术标准进行软科学研究。经过两年时间的深入研究和不断实验，于2011年顺利通过行业专家评审，并被民航局采纳为中国行业标准。

该标准填补了我国民航旅客航空运输服务登机牌二维条码应用领域的一项空白。它的制定与实施将促进降低行业整体成本，吸引更多航空公司和机场参与和利用二维条码技术，并使我国在这一领域与国际标准接轨，将进一步促进我国航空运输向信息化、电子化方向发展。



民航强国之路开幕式后李家祥局长参观中国航信展台



中国航信展台



自助值机设备



向访客演示民航信息化产品



在“2011中国IT两会”上中国航信获得“推动中国信息化进程突出贡献奖”。

### 完成简化清算(SIS)系统开发

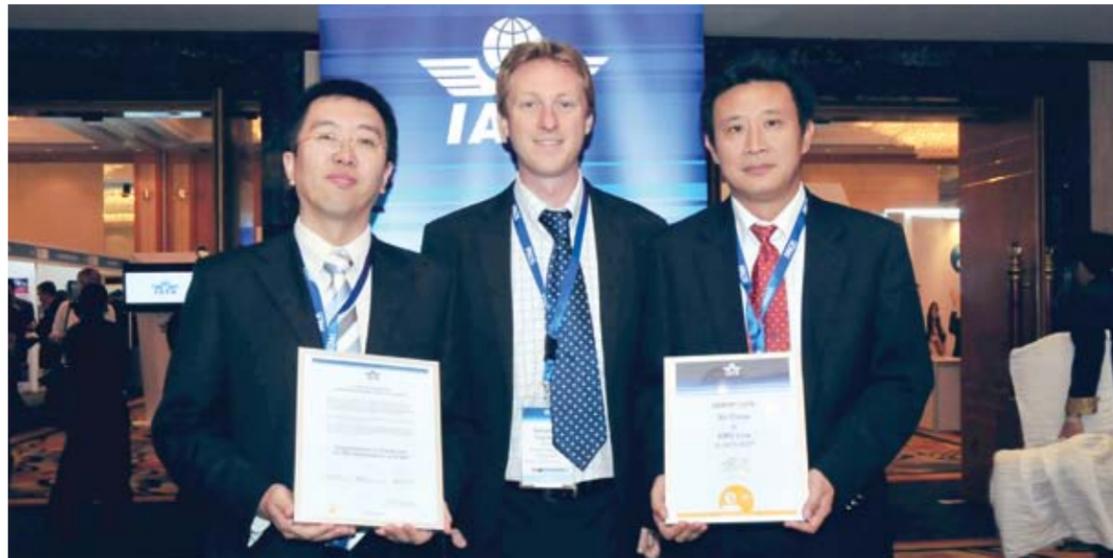
国际航协提出的简化联运清算项目 (Simplified Interline Settlement, 以下简称SIS), 目标是实现客运、货运、服务费、UATP无纸化开帐, 通过严格的系统校验, 确保电子账单的数据质量和可靠性。

集团所属的结算公司是民航结算清算领域主要系统供应商, 也是国际航协清算所合伙人组织之一。2011年, 结算公司针对IPRA、EPOC、货运开帐系统等完成了SIS功能开发, 并帮助行业客户成功通过了上线测试。结算公司也成为了全球首批实现SIS标准的系统供应商之一。

在第45届国际航空运输协会收入会计大会上, 国际航协对结算公司在SIS项目中的突出表现授予“特殊贡献奖”。

### 国内EMD产品标准建设通过国际航协 (IATA) 认证

2011年国际航协官方宣布中国航信BSP EMD通过认证, 并于2011年10月12日为中国航信颁发了证书。11月28日中国航信附加费改期收费产品成功投产, 国内首张中性电子杂费单 (BSP EMD) 诞生。这是中国航信继全球分销系统在100%支持航空公司电子客票后, 在航空公司EMDS类附加服务业务中取得的又一突破。



## 助力航空物流产业发展

中国航信整合航空物流产业链上各参与方的信息化需求及资源, 为航空物流参与者与监管者提供一站式、行业级的应用与服务, 并于2011年上半年启动了“航空物流信息平台”基础建设, 此平台是

现有在建的公共、中性、资源共享的唯一国家级、行业级的物流信息平台。平台建成后将为航空公司、机场货站、代理人、货主以及政府监管部门等物流链各参与方提供全流程、一站式的解决方案。

## 新一代系统建设

为加强自主创新, 逐步摆脱当前民航业核心信息系统主要依赖国外技术的被动局面, 中国航信于2011年正式启动了新一代旅客服务系统建设项目, 为此成立了专门的项目管理办公室, 组建了包括北

京、上海、广州、重庆在内的670人的研发队伍。截至2011年底, 中国航信已初步完成系统的总体规划和总体设计, 并且与国内主要的航空公司签署了新一代系统合作研发协议。

## 方便公众出行

实行电子客票后, 中国航信开始研发面向旅客的自助服务产品, 已陆续实现自助值机、网上值机、手机值机、行李自助托运、二代身份证快速通关、自助登机等一系列多渠道自助服务产品的投产应用。在方便旅客出行的同时, 强调全程无纸化体验, 并不断更新系统支持, 提供多种网络连接方式, 让简化商务、便捷出行成为了现实。

全球80多个机场投入了自助值机服务, 近百家机场投产了网上值机服务, 国内吞吐量排名前五十机场已经全部具备了自助服务能力, 各种自助设备投放近千台。

2011年自助服务处理旅客3400万人次, 占国内旅客总数的12.6%, 相当于在不新增基建投资的情况下, 每年为国家新增一个大型机场候机楼。

截至2011年, 中国航信已支持国内航空公司在



中国航信旅客自助值机系统 (CUSS)



旅客自助值机座位图



网上自助值机产品



手机自助值机产品

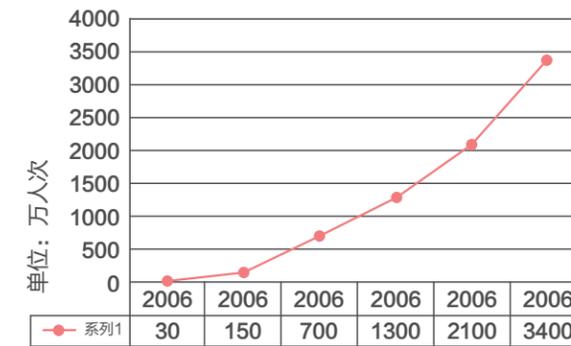


中国航信推出的移动服务产品“航旅纵横”



香港 法兰克福 东京成田

- 覆盖25个海外机场，88个国内机场
- 自助值机设备1000台
- 年自助旅客3400万，年增62%



自助服务年处理旅客量



多渠道自助值机及电子登机牌



自助交运行李

自助行程单



## 2 安全为本 保障民航健康运行

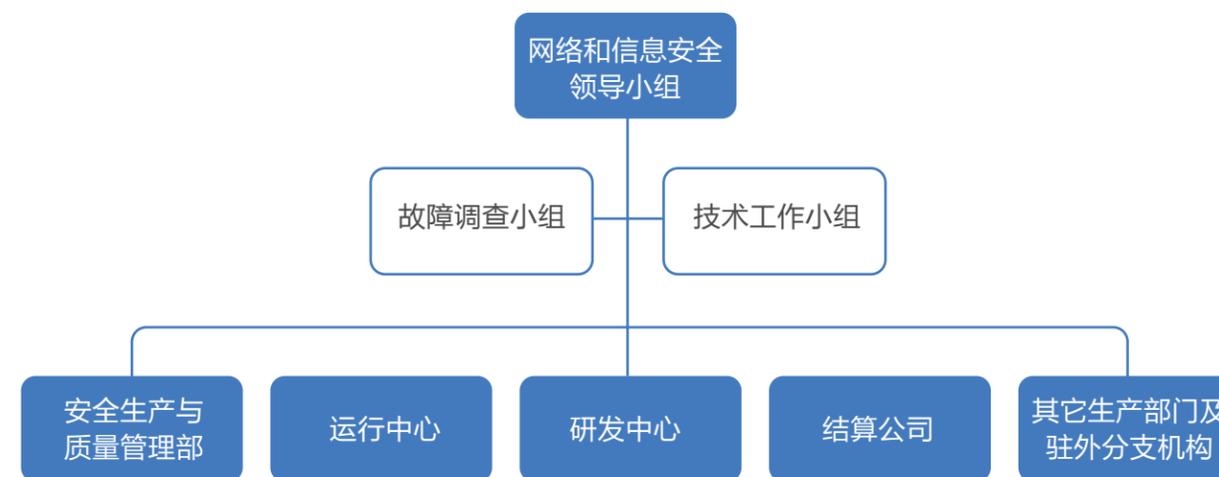
中国航信始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，秉承持续安全的理念，强化安全管理，在自身安全发展的同时，为保障中国民航健康运行做出了突出贡献。



### 强化安全管理

随着民航信息化的快速发展，民航信息系统已全面支撑起民航业务开展和各项生产保障工作，信息安全也成为民航安全的重要组成部分。中国航信作为中国民航商务系统的主力运营商，被称为民航业的“神经网络”，是各家航空公司、机场进行日常民航生产运行工作的基础保障，直接关系到行业的平稳

运营和旅客的出行体验，这是我们作为央企的责任与荣耀。在三十年运营实践的基础上，建立了全国“三级”服务保障体系，即“故障现场技术支持迅速，远程监控诊断和电话支持畅通，后台技术排查和程序上线修复便捷”。力求最大限度降低系统故障发生率，最大程度降低故障影响力，最快速度恢复系统应用。



2011年成立了以公司主要领导、分管领导及相关责任部门负责人、技术专家组成的网络和信息安全领导小组，负责从专业技术角度对安全生产相关的制度，安全技术改造方案进行审定，并负责重大安全事故的调查工作，它的设立将进一步推动公司安全生产工作高效、有序的开展。

中国航信高度重视应急管理，将应急演练情况

加入安全生产年度考核指标体系，2011年开展了“安全生产年”和“安全生产大检查”活动，公司总部生产部门共进行应急演练288次，各分子公司开展离港前端系统大规模应急演练68次，航班主动切转演练2300多班。同时聘请公安部信息安全等级保护评估中心对离港系统开展年度等级测评，并根据测评报告开展安全整改，提高了系统安全防护水平。

## 保障安全运行

中国航信努力满足和支持国内民航业飞速发展对信息化系统的需要，为人民群众出行提供更安全的保障。2011年中国航信CRS、DCS主机系统及核心网络实现了零故障停机，ICS、接入网络及核心开放系统的可利用率超过了99.99%，结算系统运行平稳，未发生三级以上故障和重大信息系

统安全事件。

2011年9月30日，中国民航旅客服务系统单日销售旅客量达到101万人次，首次突破百万，意味着未来中国航信离港系统全年旅客处理总量将超过3亿人次，在全球同类企业中屈指可数。



中国民航旅客服务系统单日销售旅客量突破100万发布会



突发事件应急协调指挥工作组



保证系统稳定，旅客安全出行



技术隐患排查检查



民航局党组书记、局长李家祥视察中国航信运行监控中心

### 助力中国首架“空中巨无霸”A380首航

2011年10月17日，中国航信为实现中国首架空客A380的首航进行了大量系统改造，并实现平稳运营，快速反应。中国航信的技术水平和运营保障能力经受住了实践的考验。

贵公司研发中心、运行中心联合广州分公司支持小组凭借雄厚的技术实力承担了多项需求开发、流程保障、个性化改造等工作，与我部密切配合，攻克难关，为保障A380正常运输和地面服务高效运转做出了不懈的努力，取得了可喜的成果。

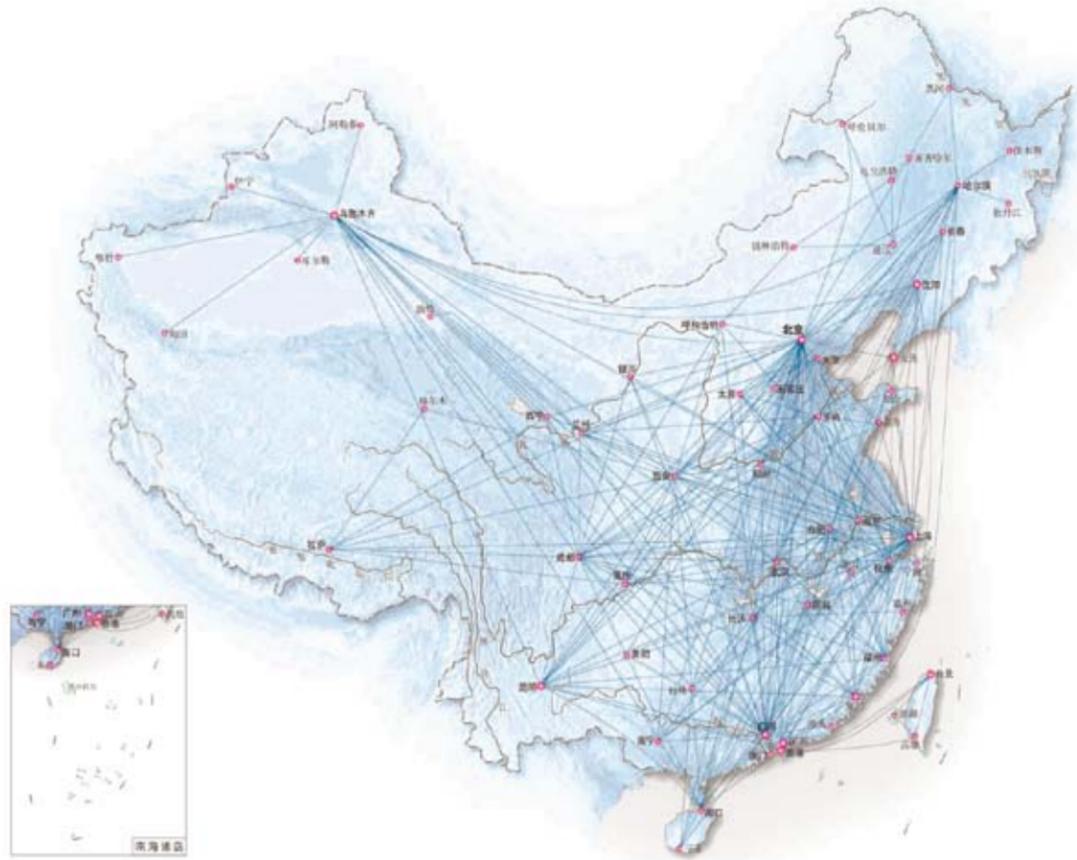
——中国南方航空股份有限公司地面服务保障部



中国南航对中国航信的信息保障表示感谢

### 保障全国机场的系统运行安全

中国航信的系统覆盖全国所有机场，除了重视对大中型机场的安全保障，对于地处边远地区的小型机场也丝毫不减弱维护的力度。像新疆、西藏、内蒙、黑龙江及云南省内的所有机场都有航信的节点机房和驻守人员。以新疆为例，负责全疆15个支线机场的离港、弱电及安检信息系统的安全运行，派驻技术人员长期驻守在工作、生活条件非常艰苦的支线机场，并为全疆支线机场弱电维护提供充分的技术支持。



2011年三大主机系统历经6次升档转移，成功实现主机热备改造，使系统处理能力、安全性、可靠性及可扩展性都得到了大幅的提升。升级后系

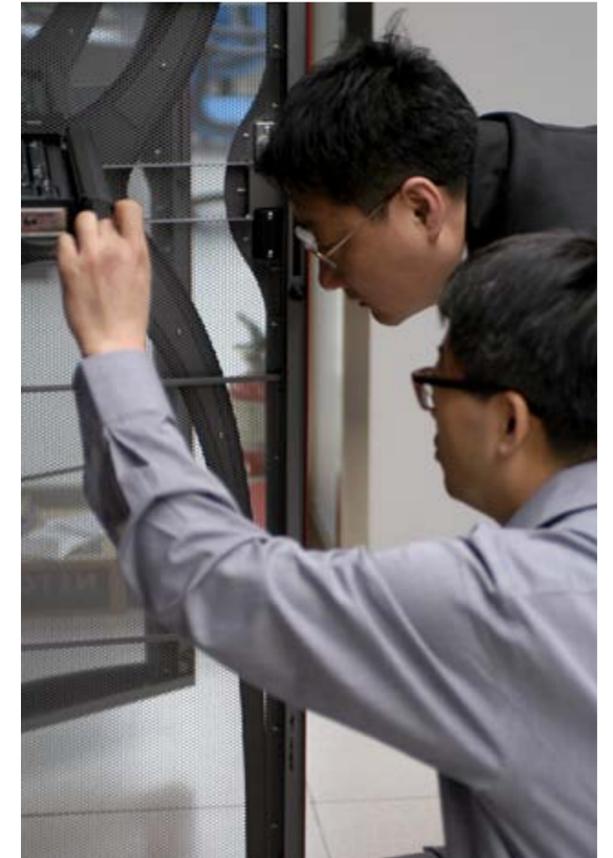
统处理能力较原来提升了84%，年旅客处理能力由2.8亿提升到5亿，为未来几年民航旅客系统的稳定运行打下了坚实基础。



设备安装



设备调试



设备巡检

## 完成重保任务

继2010年圆满完成上海世博会、广州亚运会重点保障任务之后，2011年中国航信继续坚持“科学发展、安全发展”的方针，不断加强安全管理和技术革新，圆满完成了建党90周年、深圳“大运会”、西安“世园会”、“中国-亚欧博览会”、十七届六中全会、中央经济工作会议等重点保障任

务。全年生产安全持续向好，CRS、DCS主机系统及核心网络实现了零故障停机，ICS、接入网络及核心开放系统的可利用率超过了99.99%，结算系统运行平稳，未发生三级以上故障和重大信息系统安全事件，有力地保障了民航信息系统的安全和稳定。



全年全天候值班



全国系统实时监控中心

### 3 绿色发展 践行低碳运营理念

中国航信坚持把建设资源节约型、环境友好型社会作为加快转变经济发展方式的重要着力点，大力推进节能减排，在实现自身低碳运营的同时，积极倡导绿色出行理念，共同建立环保节约型社会。

### 注重低碳运营

中国航信坚持贯彻低碳运营理念，结合多年大型IT系统运营经验，通过技术创新实现降本增效，进一步促进节能环保。2011年集团公司万元营业收入综合能耗（现价）0.0115吨标煤/万元，同比减少10.1562%，万元营业收入综合能耗（可比价）0.0121吨标煤/万元，同比减少5.4688%；万元增加值综合能耗（现价）0.0175吨标煤/万元，同比减少10.2564%，万元增加值综合能耗（可比价）0.0183吨标煤/万元，同比减少6.1538%，节

能量-0.0243万吨标煤（负值为节能），同比降低43.8799%。

在减少主机资源消耗方面，公司通过升级改造三大主机系统架构，优化离港系统应用计划停机流程，实行企业数据生命周期管理，投产跨平台作业计划和调度管理系统（TASK）、大型主机性能实时分析系统（OMAP）、虚拟化、云计算平台等措施大幅提升了系统性能，节约了主机资源，有效地降低了能耗。



节能型机房

在数据中心节能降耗改造方面，将湿膜加湿技术成功应用在航信现有机房，使加湿系统总能耗降低70%以上；通过对机房机柜布局 and 气流组织的合理规划，将空调出风温度进行动态调整，从而减少了空调压缩机的工作时间，降低了电力消耗，实现

了年节约能耗203410度；利用虚拟化技术及正在建设的云计算服务平台，使系统利用率、空间利用率、人工效率等方面得到了很大的提升，与此同时将耗电量降低到了国际先进水平。

## 推行绿色办公

2011年中国航信实现OA（办公自动化）建设升级改造，将合同管理向集中化、规范化、信息化方向发展。自合同管理信息系统上线后，合同承办人无需打印纸质合同流转单、呈批件和合同正文送

审，降低了纸张消耗的同时也节省了交通及时间成本。以平均一件合同100页A4纸计算，仅合同一项即为公司每年节约办公用纸超过10万张，为公司后续绿色办公措施的实施奠定了良好基础。

## 倡导绿色出行

中国航信作为中央企业中唯一一家以IT信息服务为主业的企业，多年来一直走在民航信息化的前沿，特别是在倡导绿色便捷出行、提倡低碳环保、降低全行业运营成本方面取得了良好的社会效益。

2008年，中国航信助推中国在全球率先实现了100%的中性电子客票普及率，成为全世界电子客票普及率最高的国家，处于全行业领先地位。电子客票

代替纸质机票，为民航业节约了大量成本，减少了对运输、纸张、储存等各种社会资源的浪费。

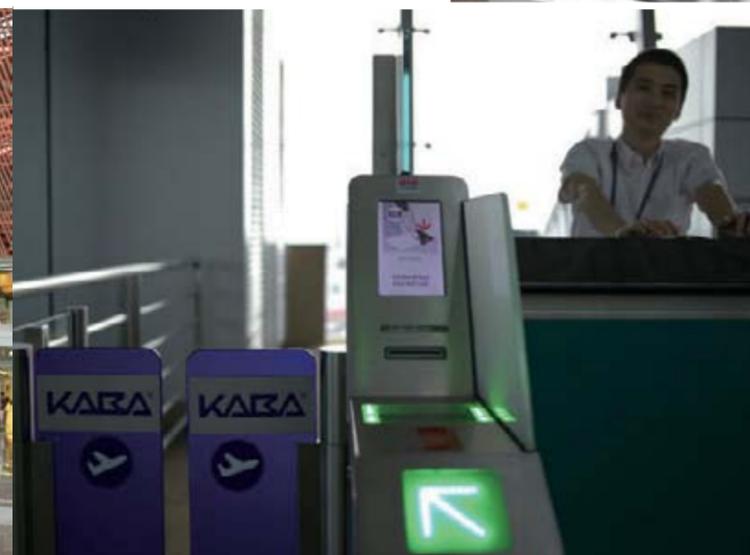
2011年中国民航旅客服务系统单日销售旅客量突破100万，全年销售电子客票冲破3亿张，以一张纸票的综合成本20元计算，电子客票全年节约成本超过60亿元人民币，为国家节约木材100多万立方米。

### 推行电子客票行程单

电子客票行程单是中国民航所特有的专用票据形式。2011年中国航信开始推出行程单自助打印系统，该项目主要是通过机场（或市内）布设自助打印柜机，使旅客在出行时，可以通过机场的自助设备领取到自己的行程单，从而大大减少航空销售机构通过人工为旅客打印、邮寄的情况，改变了现有的行业运作方式，简化了机票购销环节，降低了行业整体运营成本。据统计，该项目全面实施后将节约5亿公里的交通成本，为全社会节能减排工作做出积极贡献。



自助登机

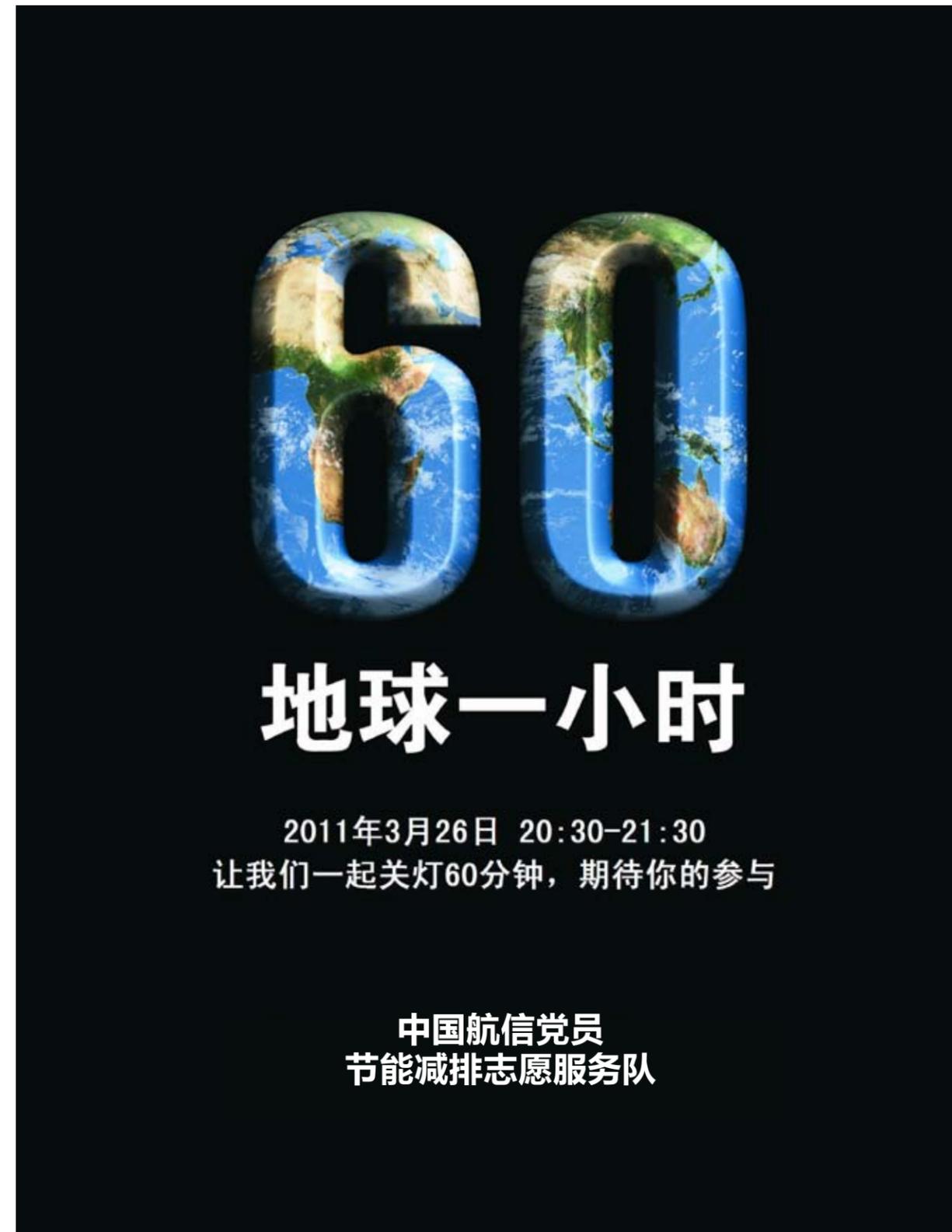


自助登机

## 强化节能意识

2011年中国航信围绕“节能我行动，低碳新生活”的宣传主题，开展了“节能宣传周”活动。中国航信自发组织成立了节能减排志愿服务队，开展了丰富多彩的宣传宣传活动。推出低碳生活系列电子周刊，通过对生活细节中低碳生活技巧的介绍，普及合理用能、提高能效的节能理念，进一步提高全

员节能意识；在全公司内发布倡议书，号召全体员工积极参加“地球一小时”活动日活动。发出“地球一小时”、“善待地球、低碳乐活行动”等倡议，积极宣传绿色环保理念；制作了“节能减排，从我做起”的专栏板报，用生动有趣的漫画形式将节能减排的概念普及到群众中。



## 4 和谐共赢 致力社会共享价值

中国航信将利益相关方需求与自身发展紧密结合，依靠他们的理解和支持持续创造社会共享价值，实现企业和利益相关方共成长，助力和谐社会构建。



### 热心公益

中国航信在自身发展的同时，时刻不忘回馈社会，积极开展社会慈善和捐资助学活动，热心支持文化教育、卫生环保等社会公益事业。

#### 中国航信希望小学正式落成

“5.12”地震中属于重灾区，四川广汉市三水镇中心小学校舍受损严重。中国航信捐款200万元支持灾后重建，帮助重建综合楼和食堂综合楼。2011年公司援建的中国航信希望小学正式落成。



公司与全国多所孤儿学校建立互助关系，鼓励员工参与定期组织的慰问活动，帮助员工将有限的个人能力投入到无限的社会爱心活动上来，感受自身爱的力量为他人带来的温暖。



通过“传递爱心，你我同在”的爱心公益活动，为北京市太阳村的贫困孤儿捐赠衣物和生活用品1300余件。



运行中心慰问光爱学校



采购部慰问东方博爱儿童福利院



北京分公司慰问光爱学校



重庆研发中心慰问武隆偏远山区希望小学

### 河北航信空港帮扶脑瘫儿

自2010年起，河北航信空港每年自发的捐款捐物及学习用品，为脑瘫儿童和贫困山区的孩子带去了温暖和关爱，通过奉献爱心捐助活动，改善了河北省宁晋县边村黎明之家脑瘫儿童救助站和平山县朱豪小学的孩子们的学习和生活环境。

### 积极组织志愿者活动

公司成立了“中国航信青年志愿者协会”，参与了由中组部、团中央组织的“博士服务团”赴四川九寨沟机场锻炼服务、“幸福工程—救助贫困母亲活动”、“真情助困进万家，爱心奉献促和谐”等活动，为青年员工分享爱心提供了组织和制度保障。



节能减排志愿服务队进行顺义区泥河村义务植树活动

## 员工发展

截至2011年底，全集团公司员工总数达4700余人，平均年龄为30.5岁，具有大学本科以上学历人员占比达到74%，为公司快速发展注入无限动力。

## 权益保护

2011年公司召开了二届一次职工代表大会暨工会会员代表大会，审议通过了《公司不定时工作制和综合计算工时工作制暂行办法》等多项涉及职工切身利益的重要制度和事项。

工会就职工劳动报酬、工作时间、休息休假、

劳动安全卫生、保险福利等事项与公司进行协商并达成协议，签订了集体合同，依法维护了员工的合法权益。同时，组织员工参与领导干部民主评议等，帮助员工履行民主管理和民主监督的权利。



## 职业培训

中国民航组织实施“航信学堂”员工培训工作，审核了39项外部培训课程，共计培训员工357人次；组织103项内部业务、技术培训课程，共计培训员工2143人次，地提高了员工的职业素养和工作技能，增强了员工的归属感和向心力。

## 企业文化

2011年中国民航为员工提供形式多样的文体活动；鼓励员工参加组织文体俱乐部，截至2011年底，文体俱乐部数量达到11个，会员覆盖员工总数的50%。



2011年公司以“航信杯”年度系列比赛为主线，先后组织了足球、羽毛球、乒乓球、篮球、网球等五项赛事，全年比赛124场，共610名运动员参加了比赛，近6000人次员工到现场观看比赛。



公司关爱员工成长，丰富业余文体生活，通过积极组织青年职工联谊会，参加北京电视台最强阵容等活动展现员工多姿多彩的一面。



## 守法合规

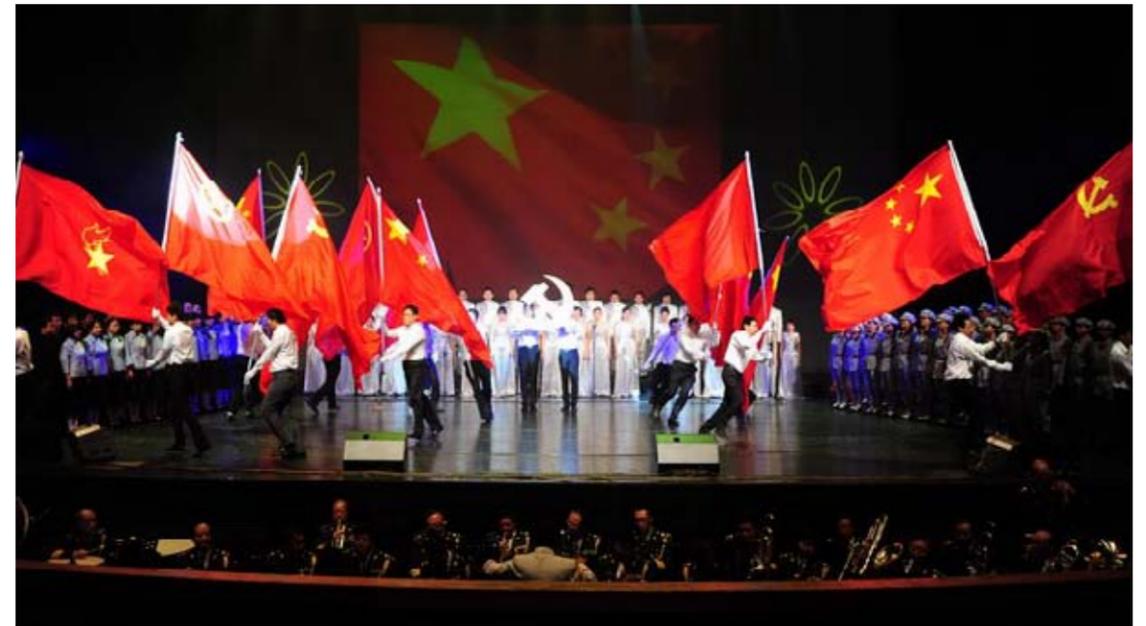
中国航信始终重视合法合规机制建设，持续推进党风廉政建设和反腐败各项工作，夯实企业健康发展的基础。

2011年公司以落实《国有企业领导人员廉洁从

业若干规定》为重点，采用多种形式和手段，深入开展廉洁从业教育，大力加强廉洁文化建设，建立健全反腐倡廉各项制度和企业内部管理制度，基本形成了以制约和监督权力运行为核心的制度体系，。

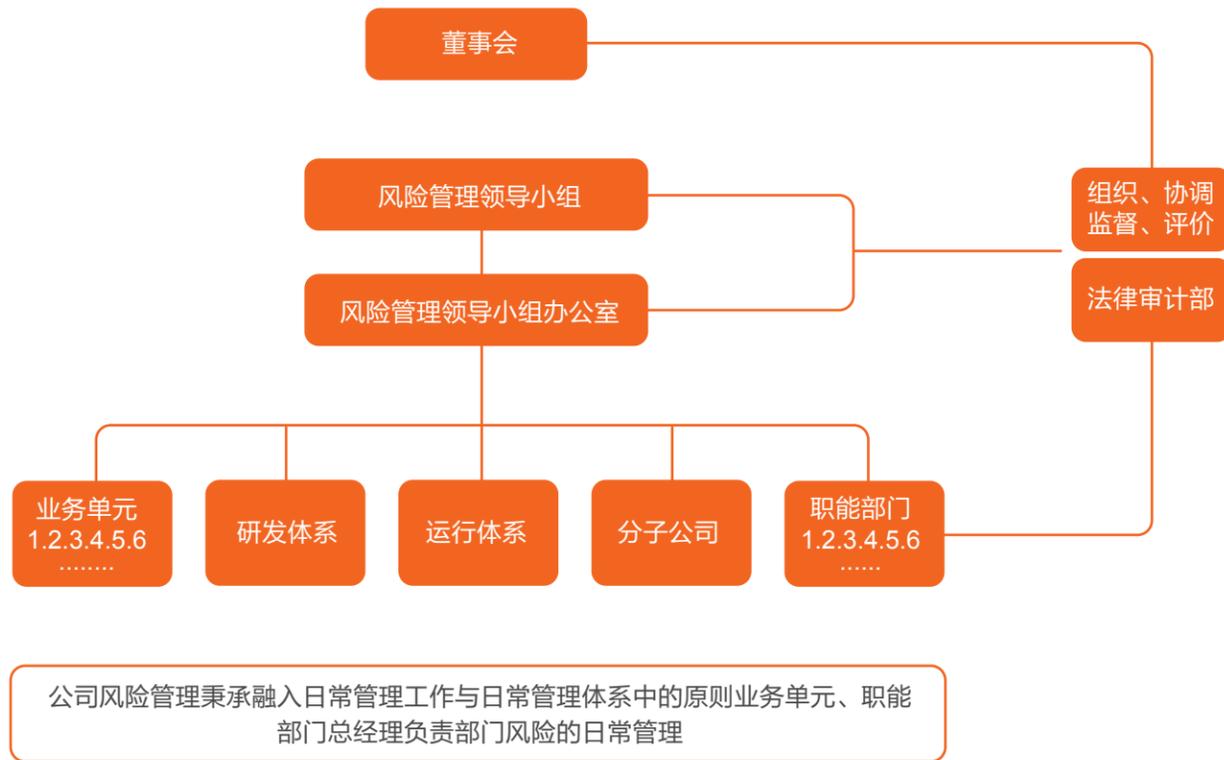
### 完善纪检监察工作机制

2011年公司加强纪检监察组织建设和干部队伍建设，开展纪检监察业务培训和调研工作，不断提高纪检监察工作水平和队伍素质。



公司建立并积极完善全面风险管理体系，健全风险防范机制，改进风险管理流程，提升公司的风险管理水平。截至2011年底，已建立了全面风险管理

组织架构及执行体系，明确了风险管理体系中各单位、领导及各岗位的职责分工，能够发现、纠正运营风险，保障公司目标的顺利实现。



## 互利共赢

2011年公司与中国联合网络通信有限公司签署战略合作协议，双方将在基础通信服务、资源共享等领域展开合作。公司将借助中国联通在电信领域的资源与技术优势，利用3G技术与数据通信技术共同推进行业应用，为海内外旅客、航空公司及代理人提供基于3G技术及数据通信技术的全方位服务，不断提升客户价值，实现多方共赢。



2011年中国航信与国内大型在线旅行服务公司签署战略合作协议，致力于在航空机票分销、酒店等多领域开展全方位的深入合作，共同开发运营更适合客户需要的产品和服务，实现互利共赢。



2011年公司与民航管理干部学院经过深入协商，决定合作开办“计算机应用技术专业（民航信息技术）”定向培养大专班，并于2011年开始面向社会招生，全面培养具有实际操作能力和丰富开发经验的大专毕业生，为公司和民航IT企业培养软件基础编程和测试类人才，为整体产业链健康可持续发展培养专业人才，增强中国民航信息技术产业的民族竞争力。

## 展望2012

2012年是国家“十二五”规划实施承上启下的重要一年，在国家相关政策的支持下，信息技术应用前景广阔，各行业信息化建设的提速为公司业务发展创造了有利时机。但国内外经济形势总体上仍将十分严峻复杂，国际金融危机的深层次影响还在不断显露，各种不利因素仍将影响国际航空运输业的发展。为进一步提升公司可持续发展能力，我们将以科学发展观为指导，深入贯彻落实上级指示精神，加快战略转型，努力打造国际一流综合信息服务企业。在新的一年里我们寄希望于以下重点工作的完成：

加快转变经济发展方式，以新系统建设为契机，全面强化市场能力、产品能力、管理能力、服务能力、风险管控能力，不断提升企业经营业绩，切实提升公司核心竞争力。

强化危机处理能力，用科学的方法构建安全保障机制，注重新技术应用，增强自主创新能力，努力构建科学的安全保障长效机制。

注重技术创新，努力实现降本增效，同时在全集团范围内进一步加大节能宣传力度，推广绿色办公，倡导绿色出行，打造绿色企业形象。

推进岗位薪酬绩效体系建设工作，健全人才市场化激励机制，坚持以人为本，努力构建劳动关系和谐企业，同时将继续加强企业文化工作，加大与利益相关方沟通力度，努力实现公司可持续发展。

## 术语解释

### 电子客票 (ET)

——Electronic Ticket, 是普通纸制机票的一种电子替代产品。指的是一种电子号码记录，由数字和字母组成的记录号码，旅客凭身份证和这个号码就可以在机场直接办理登机手续。

### 自助值机 (CUSS)

——Common Use Self Service, 自助值机是区别于传统机场柜台值机的一种全新办理乘机手续的方式。使用自助值机的旅客可以通过特定的值机凭证在自助值机设备获全部乘机信息，并根据屏幕提示操作选择座位、确认信息并最终获得登机牌、发票。整个过程完全由旅客自行操作，是一种全新的DIY值机方式。

### 标准登机牌条码 (BCBP)

——Bar Coded Boarding Passes, 是一种新型登机牌，与传统登机牌最大的不同之处在于，它用条形码替代了以往的磁条。二维条形码登机牌为旅客提供的方便表现在，乘客可以在家或者办公室打印，这样就可省去在机场排队等候的时间，并且整个旅途无需更换其他登机牌；机场方面也可以由此降低硬件成本，提高服务水平。

### GDS

——Global Distribution System, 全球分销系统，是应用于民用航空运输及整个旅游业的大型计算机信息服务系统。通过互联网，依托开放平台，GDS与旅游等领域商务运作，实现了民航和旅游等信息的整合，从而能够为出行者提供全方位快捷、便利、服务。

### ICS

——Inventory Control System, 航班控制系统。是中央控制的多主机系统，载有航空公司主要原始资料，如飞行服务、航班时刻，票价、出发/到达时刻、预订信息等记录。

### CRS

——Computer Reservation System, 计算机分销系统。通过遍布全国7000家民航销售代理人分销中国几乎所有航空公司的机票。

## 中国民航信息集团公司

地址：中国北京市东城区东四西大街157号

邮编：100010

电话：(8610)-57650188

