



# 中國民航信息網絡股份有限公司 TravelSky Technology Limited

(在中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)  
(股份代號：00696)



## 環境、社會及管治報告 2023



# 目錄

2	關於本報告
4	致利益相關方的一封信
6	董事會聲明
7	關於中國航信
	7 (一) 公司簡介
	8 (二) 業績摘要
	9 (三) 企業文化
	9 (四) 報告亮點
10	可持續發展管理
	10 (一) 責任理念與治理
	11 (二) 重要性議題分析
	13 (三) 利益相關方溝通
14	專題：賦能數字經濟，「鏈」通智慧民航
	15 (一) 跨界融合 構建航旅新生態
	16 (二) 鏈上產品 助力航旅合規發展
18	一、治理篇 以信立本 共謀基業長青
	19 (一) 穩健治理
	20 (二) 股東權益
	22 (三) 守法合規
	26 (四) 防範風險
28	二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖
	28 (一) 創新機制
	31 (二) 科技攻關
	31 (三) 產業賦能
	33 (四) 網絡安全
39	三、環境篇 以信煥綠 共創低碳世界
	39 (一) 環保經營
	40 (二) 節能減排
	46 (三) 低碳文化
	47 (四) 守護生態
51	四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來
	52 (一) 員工權益
	63 (二) 服務客戶
	68 (三) 攜手共贏
	72 (四) 社會貢獻
78	關鍵績效
80	指標索引
88	意見反饋

## 關於本報告

### 編製依據

本《環境、社會及管治報告》(「**ESG報告**」或「**報告**」)充分展現了中國民航信息網絡股份有限公司(「**本公司**」或連同附屬公司合稱「**本集團**」或「**中國航信**」或「**我們**」)2023年度內的環境及社會表現。本報告按照香港聯合交易所有限公司(「**聯交所**」)發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「**上市規則**」)附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「**ESG指引**」)編製，同時參考了全球可持續發展標準委員會《可持續發展報告指南》(「**GRI標準**」)和國務院國有資產監督管理委員會(「**國資委**」)發佈的《關於中央企業履行社會責任的指導意見》《央企控股上市公司ESG專項報告編製研究》，並經過本集團的董事會審閱及批准。

### 報告範圍

本報告時間覆蓋2023年1月1日至2023年12月31日(「**本報告期內**」或「**2023年**」)，部分內容超出上述時間範圍。除特殊說明外，本報告組織範圍覆蓋本公司及附屬公司。

### 匯報原則

本報告編製嚴格遵守聯交所《ESG指引》強制披露規定及「不遵守就解釋」條文，同時以重要性、量化、平衡性、一致性作為匯報原則，以確保報告內容真實可靠。

#### 重要性：

我們高度重視環境、社會及管治事宜對各利益相關方的影響。2023年，中國航信積極與各利益相關方展開溝通，了解利益相關方訴求，並結合宏觀趨勢與自身發展情況對重要性議題進行梳理，從而對產生重要影響的議題進行重點回應和披露。董事會亦參與重要性議題釐定過程。

#### 量化：

為展示中國航信2023年在環境及社會範疇的表現，我們已將關鍵績效指標2023年及歷史數據於可行性情況下以可計量的方式進行呈現。

#### 平衡：

在本報告編製過程中，我們注重以不偏不倚的方式呈現本公司的表現，從而避免對本報告讀者的決策或判斷產生影響。

#### 一致性：

除特別說明，在可行情況下，本報告採用與往年相同的統計方法，從而保證環境、社會及管治數據在日後做有意義的比較。



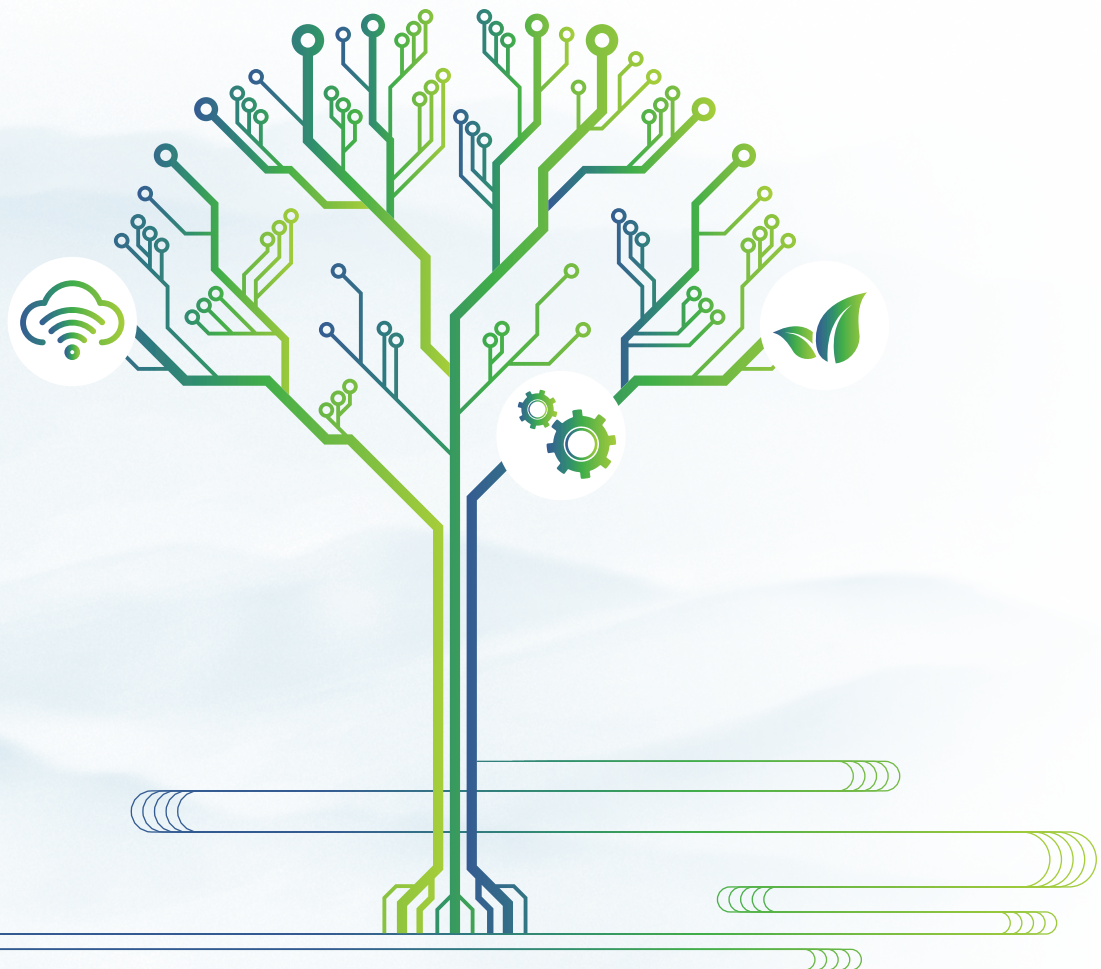
關於本報告

## 報告聲明

董事會負責評估及釐定本集團有關環境、社會及管治(「ESG」)的策略及匯報。本集團已就《ESG指引》中所有「不遵守就解釋」條文於本報告作信息披露。本報告以中文繁體和英文發佈，如您對兩種文本的理解有任何不同，以中文繁體版為準。

## 聯繫方式

本報告登載於聯交所披露易網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))及本公司網站([www.travelskyir.com](http://www.travelskyir.com))。請在本公司網站主頁選擇「投資者關係」欄目，再在「財務及ESG報告」項下選擇2023年度《環境、社會及管治報告》。如讀者對本集團的《ESG報告》工作有任何意見建議或需獲取紙質版報告，歡迎通過以下方式與本集團取得聯繫：  
[kcxzf@travelsky.com.cn](mailto:kcxzf@travelsky.com.cn)。



## 致利益相關方的一封信



黃榮順

(董事長、執行董事、總經理)

2023年，是中國航信接續奮鬥再出發的重要一年，也是充滿變化和不確定性的一年。在這樣的環境中，中國航信作為民航信息化建設的主力軍，堅定走綠色、低碳、負責任的發展之路，推動ESG理念融入日常管理運營之中。一年來，全力推動本集團在企業治理、科技創新、低碳運營、社會責任等各項工作取得新的更大成效。

致利益相關方的一封信

**改革深化提升，健全完善治理體系。**我們圍繞治理結構深化改革，切實提升本集團治理效能；圍繞活力效率深化改革，持續完善市場化經營機制；圍繞內控機制深化改革，加快提升精益化管理水平。

**邁開創新步伐，提升科技創新能力。**我們堅定不移實施創新驅動發展戰略，以重大關鍵技術自主創新為牽引，以重大科技項目和創新平台為依託，切實增強科技創新能力，取得了一批高水平科技成果；獲得各級科技獎項13項，開展科技成果評價十餘項，多項科技成果填補國內相關領域技術空白。

**堅持綠色運營，擦亮綠色發展底色。**我們不斷加快電子商務平台和電子招投標交易平台等信息化平台建設，實現無紙化、數字化、智能化管理，節約大量人力和物料成本；數據中心節能項目入圍北京市先進低碳技術試點項目，獲得中國節能協會科技創新獎二等獎。

**匯聚向善力量，實幹詮釋責任擔當。**我們貼近員工需求，開展「冬送溫暖夏送清涼」等慰問工作；熱心社會公益，開展甘肅臨夏震後援助工作；助力鄉村振興，為神池縣研發「零距離」數字鄉村治理服務平台。

2024年，中國航信將繼續秉持可持續發展理念，著力推動高質量發展，構建具有本集團特色的現代化治理體系，加快建設世界一流企業，以實際行動凝聚向上力量，為各利益相關方創造更多價值。



## 董事會聲明

本公司董事會對ESG策略及匯報承擔全部責任，董事會及其下設戰略及投資委員會（法治建設委員會）（「**戰略委員會**」）通過定期審議《ESG報告》、聽取ESG工作進度匯報和董事會決議落實情況通報等方式，對重要的ESG相關事宜進行評估、優次排列及管理，並對ESG關鍵績效和目標進行審議及進度檢討。

中國航信已經將ESG因素融入日常風險管理工作中。本報告期內，董事會及其下屬審核及風險管理委員會（監督委員會）（「**審核委員會**」）對風險（包括ESG風險）管理工作進展進行定期審閱，並對ESG風險管理工作提出指導性意見。本報告期內，董事會積極參與中國航信ESG主要目標的制定與審閱過程。

董事會於2024年3月27日審議通過本報告，確認報告詳盡披露了本集團本報告期內ESG工作的進展與成效，承諾報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並批准對外發佈。



## 關於中國航信

### (一) 公司簡介

本集團是中國航空旅遊業信息技術解決方案的主導供應商，一直致力於開發先進的產品及服務，滿足所有行業參與者（從商營航空公司、機場、航空旅遊產品和服務供應商到旅遊分銷代理人、機構客戶、旅客及貨運商）進行電子交易及管理與行程相關信息的需求，核心業務包括航空信息技術服務、航空結算及清算服務、機場信息技術服務、分銷信息技術服務等。

本公司於2000年10月18日在中華人民共和國（「中國」）註冊成立，於2001年2月7日在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市，股份代號：00696。2002年12月27日，本公司建立的第一級美國預託證券憑證計劃之美國預託證券在美國場外證券市場(OTC)開始交易。2015年起，本公司H股先後被納入MSCI新興市場指數、恆生綜合大中型股指數、滬港通及深港通名單等。

於2023年12月31日，本公司最大股東為中國民航信息集團有限公司，持有本公司約29.55%股份；本公司約38.58%股份由14家內資股股東持有，其中包括中國航空集團有限公司、中移資本控股有限責任公司、中國南方航空集團有限公司及中國東方航空集團有限公司；本公司其餘31.87%股份則由H股股東持有。

於2023年12月31日，本公司於中國境內擁有中國航空結算有限責任公司、深圳民航凱亞有限公司、青島民航凱亞系統集成有限公司等約30家附屬公司；於香港、新加坡、愛爾蘭等地區和國家擁有境外全資附屬公司；並於上海民航華東凱亞系統集成有限公司、成都民航西南凱亞有限責任公司、中航信移動科技有限公司等10餘家聯營公司中持有權益。

本集團於2023年12月31日擁有員工6,620名。



## (二) 業績摘要

2023年，全球經濟展現出一定韌性，保持溫和增長的態勢，中國經濟回升向好，大眾出行需求不斷釋放，為航空業復甦提供動力，為本集團業務發展奠定良好基礎。本集團把握航空業固本培元、恢復增長的關鍵期，科學謀劃，統籌推進，航空信息技術服務、結算及清算服務、分銷信息技術服務、機場信息技術服務，以及其他信息技術服務等主營業務均取得一定進展。

由於2023年度民航旅客量同比大幅增長，故而本公司盈利水平同比增加。本集團的收入及經營業績主要來自本集團在中國的營運。2023年，本集團稅前利潤約為人民幣1,612.1百萬元，較截至2022年12月31日止年度（「**2022年**」）增加了約119.3%。本公司歸屬於母公司股東的淨利潤約為人民幣1,399.0百萬元，較2022年度增加了約123.1%。本集團2023年度每股基本及攤薄盈利為人民幣0.48元。董事會建議派發2023年度以現金支付的末期股息每股人民幣0.16元（含稅）。

如需了解完整的業績及業務情況，請參閱本公司《2023年報》中的「財務摘要」和「業務回顧」部分。可登錄聯交所披露易網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))或本公司合規網站([www.travelskyir.com](http://www.travelskyir.com))「投資者關係」欄目之「財務ESG報告」項下查看《2023年報》。

關於中國航信

### (三) 企業文化

使命與願景	行業信息化建設主力軍 信息服務領域的國家隊 國際一流的信息服務商
發展路徑	構建大平台 匯聚大數據 開展大服務
核心價值觀	人才為本 安全強基 服務立信 創新致遠
經營理念	把安全放在首位 用服務贏得客戶 讓信息創造價值
行為準則	勇於進取 創新創造 敢於擔當 有所作為 善於合作 共贏共享 肯於實幹 提質增效

### (四) 報告亮點

本報告充分回應聯交所《ESG指引》及國資委《關於中央企業履行社會責任的指導意見》《央企控股上市公司ESG專項報告編製研究》中的內容，同時與國際ESG報告披露理念接軌，參考GRI標準中的相關指標，不僅滿足各監管機構對上市公司ESG報告的披露要求，也為各利益相關方了解本公司在環境、社會及管治方面的表現提供了更多參考。

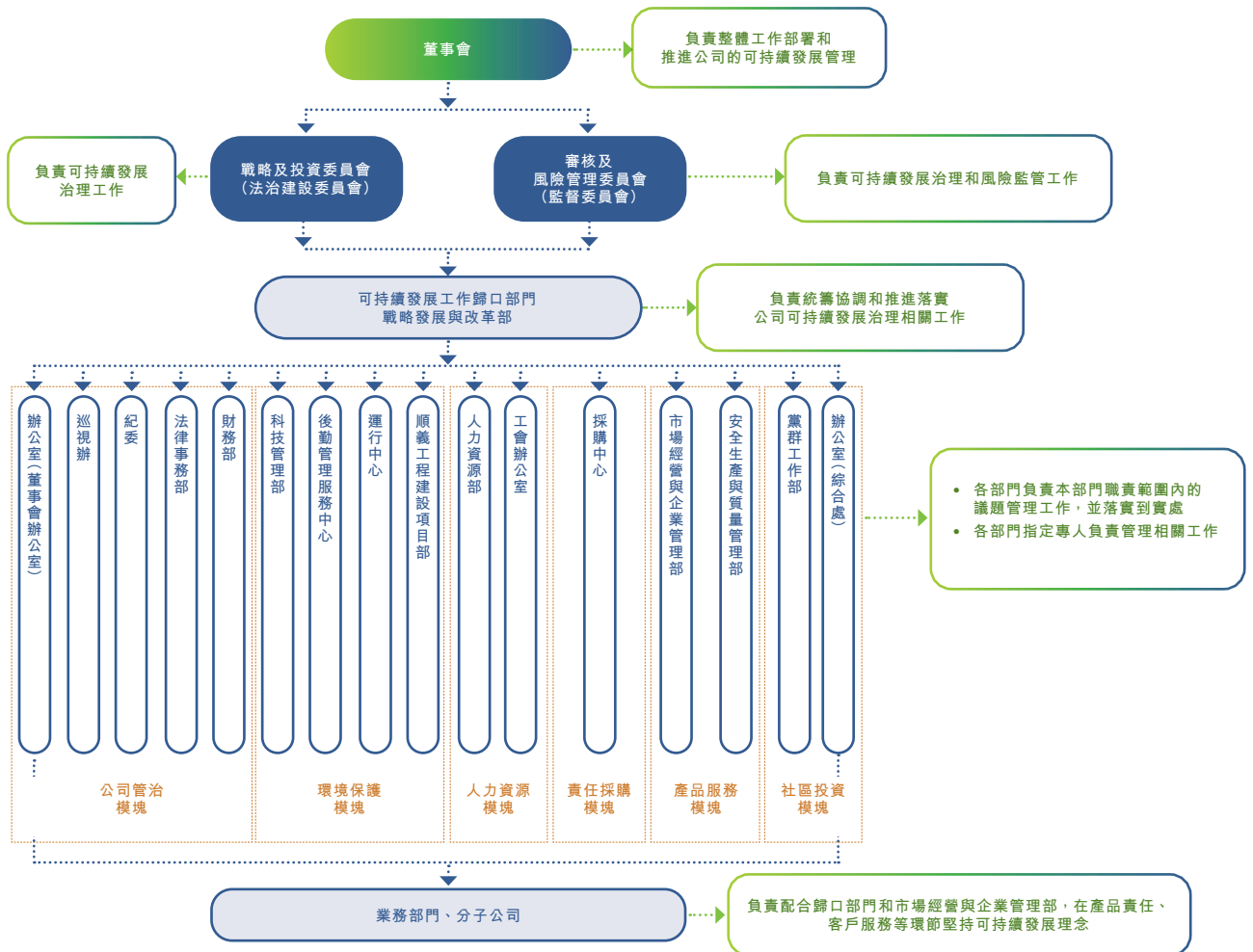
本報告設置了「賦能數字經濟，『鏈』通智慧民航」的專題章節，更好展示中國航信在智慧產品創新方面的績效表現；設置知識科普、利益相關方證言等板塊，提升報告可讀性；圍繞完善企業管理、堅持科技創新、踐行低碳發展、承擔社會責任等領域充分展示中國航信2023年在環境、社會及管治方面的亮點實踐與績效；以中英文版、電子版、長圖版、印刷品的形式呈現報告，增強ESG信息披露的傳播價值。

## 可持續發展管理

中國航信遵循國資委、聯交所相關工作指引，以全球企業可持續發展管理的通用標準和優秀實踐為參考，充分結合企業實際情況，將ESG因素導入企業管理，逐步實現以更負責任的方式開展企業運營。

### (一) 責任理念與治理

中國航信不斷完善可持續發展管理體系，建立分級管理結構。董事會作為最高管理層級，負責中國航信的可持續發展整體工作部署和推進；董事會下設的戰略委員會負責可持續發展治理工作，審核委員會負責可持續發展治理和風險監管工作；戰略發展與改革部作為中國航信可持續發展工作歸口部門，負責統籌協調和推動落實本公司可持續發展治理相關工作；各職能部門按照本公司管治、環境保護、人力資源、責任採購、產品服務、社區投資六大模塊進行劃分，各部門負責本部門職責範圍內的議題管理工作；各業務部門及分子公司負責配合歸口部門和市場經營與企業管理部在產品責任、客戶服務等環節堅持可持續發展理念。



圖：中國航信可持續發展工作組織機構



可持續發展管理

2023年，中國航信審議通過了《中國民航信息網絡股份有限公司環境、社會及管治管理辦法(試行)》，建立起有效的ESG管理機制；持續做好可持續發展相關目標管理工作，逐步將可持續發展理念融入到日常管理運營之中；面向董事會、本公司高管開展ESG管理工作相關培訓，進一步提升了高管的ESG工作管理水平。

**2023 • 榮譽見證**

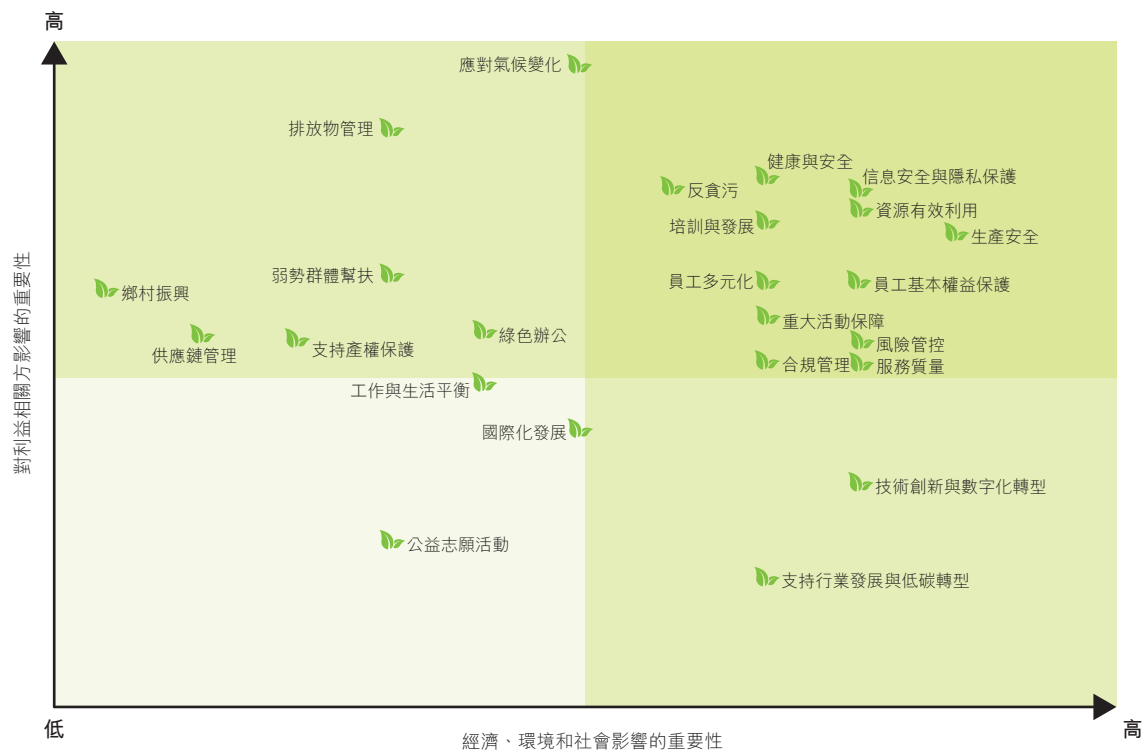
- 入選國資委「央企ESG • 先鋒100指數」，位列第42名
- 入選「恒生港股通中國央企ESG領先指數」，位列第20大權重股
- 萬得(Wind)ESG表現由2022年的BBB提升至A
- 獲評「第七屆中國卓越IR評選」之「最佳ESG獎」

**(二) 重要性議題分析**

中國航信2023年度重要性議題

環境層面	社會層面	管治層面
資源有效利用 應對氣候變化 排放物管理 綠色辦公	安全生產 信息安全與隱私保護 員工基本權益保護 服務質量 工作與生活平衡 健康與安全 培訓與發展 員工多元化 技術創新與數字化轉型	公益志願服務 知識產權保護 供應鏈管理 重大活動保障 弱勢群體幫扶 支持行業發展與低碳轉型 鄉村振興 國際化發展
		合規管理 風險管理 反腐敗

中國航信基於國內外經濟環境的重大變化及中國航信自身發展特點，結合聯交所《ESG指引》、GRI標準，以及資本市場主流ESG評級指數，從「對經濟、環境和社會影響的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度繪製了重要性議題矩陣。



圖：中國航信2023年度重要性議題矩陣

### (三) 利益相關方溝通

中國航信高度重視與政府、投資者、客戶、員工、夥伴、社區等利益相關方的互動交流，以座談會、社區活動等形式，建立常態化溝通機制，回應相關方的期望和關切。

利益相關方類型	期望與訴求	溝通渠道	我們的回應
政府及監管機構	遵紀守法 依法納稅 加強民航信息系統研發 碳達峰碳中和政策落實	會議 工作匯報 例行檢查 公開報告	加強合規運營管理 參與行業標準制定 開展戰略合作 完善政策制定與管理機制
投資者	穩健經營 收益回報 信息暢通	報表、公告 日常溝通 投資者會議	提升企業競爭力和盈利能力 加強市值管理 及時披露信息，加強投資者關係管理
客戶	誠信履約 質量保證 優質服務	客戶服務熱線 客戶滿意度調查 客戶溝通平台	完善客戶投訴管理機制 對客戶投訴進行回訪
員工	薪酬福利 職業發展 健康與安全	總經理信箱 職工代表大會	權益保障 完善人才培養體系，建立職稱考核機制 健康防護
供應商	商業道德 透明採購 互利共贏	業務溝通 座談或討論	協議合同誠信執行 公開採購、電子採購 業務交流合作、專題研討會
社區	重大活動保障 鄉村振興 志願服務 人道主義救援	社區公益活動 社會共建活動	提供安全周到的信息保障服務 支持神池縣鄉村振興 開展愛心公益活動
同行業	公平競爭 促進行業進步	業務溝通 開展經驗交流	拒絕惡性競爭 積極參與行業交流



## 專題：賦能數字經濟，「鏈」通智慧民航

當今世界以數字化為主要特徵的科技革命和產業變革加速演進，如何在新時代抓住數字化新機遇，對於民航業至關重要。中國航信緊抓數字經濟新機遇，在航空旅遊業積極探索，自主打造踐行大商旅、大消費、大服務核心理念的區塊鏈服務平台——「航旅鏈」。「航旅鏈」是中國航信以「長安鏈」和Fabric為區塊鏈底層引擎支撐，為民航業務開發者提供的統一的區塊鏈運行環境和底層技術服務平台，基於該區塊鏈服務平台，中國航信同時推出多款創新應用產品如「申報通」「電子票據分發平台產品」等，幫助民航參與者實現關鍵節點上鏈，打通數據孤島，實現數據要素可信共享。此外，中國航信還打造了數字人民幣聚合平台，聚合數字人民幣各參與方，在航旅場景提供數字人民幣消費紅包服務。

### 速讀 • 了解中國航信「航旅鏈」

- **平台優勢：**「航旅鏈」基於中央網信辦聯合十六部委下發國家區塊鏈創新應用試點項目打造，是面向全民航業的區塊鏈基礎服務平台
- **權威認證：**「航旅鏈」通過中國信息通信研究院六項測評，參與五項區塊鏈國家標準
- **底層支持：**以「長安鏈」和Fabric為區塊鏈底層引擎支撐
- **安全可控：**「航旅鏈」採用安全自主可控的密碼算法、共識算法以及隱私計算技術等進行數據保護，確保鏈上數據安全
- **榮譽獎項：**「航旅鏈」入選中央網信辦2023年區塊鏈創新應用案例，獲評國家區塊鏈技術创新中心優秀應用案例，榮獲中國產業區塊鏈峰會頒發的「2023產業區塊鏈十大傑出案例」「2023產業區塊鏈企業50強」



「航旅鏈」監控大屏

## (一) 跨界融合 構建航旅新生態

中國航信以前沿信息技術服務智慧民航建設，利用區塊鏈、數字人民幣、人工智能等技術在數鏈一體、幣鏈聯動、智鏈融合方面進行了探索與搶先佈局。在數鏈一體應用方面，中國航信利用區塊鏈技術提供基於「航旅鏈」的服務產品；在幣鏈聯動應用方面，聚焦數字人民幣的企業數字化特性，在民航場景落地數字人民幣紅包促銷系統；在智鏈融合應用方面，正在逐漸探索通用人工智能及機器人技術在民航領域內的落地。中國航信將以前沿信息技術為航空旅遊業發展探索新的發展空間，為航空旅遊業創造新的資源稟賦，打造有利於航空旅遊業轉型發展的新業務生態。

### 1. 區塊鏈

區塊鏈技術具有去中心化、不可篡改、共識信任機制、開放性、匿名性、跨平台等特性，是一種新型的數據管理解決方案和應用模式。民航業具有系統性強、參與協同主體多、數據量大、安全要求高、業務鏈條長且耦合性強等特徵，與區塊鏈有很強的契合性。

為推進民航領域區塊鏈技術應用，2022年中國航信承接了中央網信辦聯合十六部委下發國家區塊鏈創新應用試點任務，積極開展試點任務技術平台搭建與場景落地。2023年末，圓滿完成了「航旅鏈」平台試點任務的驗收工作，「航旅鏈」入選中央網信辦2023年區塊鏈創新應用案例。

### 2. 數字人民幣

數字人民幣是數字法幣，是國內唯一合法的數字化貨幣。貨幣是支付手段，支付對交易至關重要，「航旅鏈」作為數字化交易平台，必須高度關注數字化貨幣。中國航信的數字人民幣探索工作於2021年展開，並與中國人民銀行數字貨幣研究所（「數研所」）簽署戰略合作協議，共同開展數字人民幣在民航領域的研發試點工作。截至2023年，中國航信加入數研所數字人民幣專利聯盟，共享專利技術成果，豐富數字人民幣生態體系創新資源，並通過加載智能合約，充分發揮數字人民幣智能化特性，落地民航中轉旅客服務平台。2023年，中國航信在湖南長沙黃花國際機場、昆明長水機場、珠海金灣機場落地數字人民幣紅包應用，拉動臨空區域經濟消費，完成數字人民幣推廣，服務民航旅客精準需求。

## 案例：

### 中國航信舉辦數字人民幣落地民航中轉旅客服務平台發佈會

2023年4月，中國航信聯合湖南省機場管理集團有限公司、交通銀行股份有限公司舉辦「數字人民幣·智慧新場景」— 長沙機場數字人民幣落地民航中轉旅客服務平台發佈會。中轉旅客服務平台是中國民用航空局（「民航局」）與中國航信圍繞「十四五」期間「智慧民航」建設的主線打造的機場綜合服務樞紐系統，實現數字人民幣與民航中轉旅客服務平台的融合，將數字化、智慧化、品質化服務融入旅客出行全場景，助力「人享其行」的智慧出行。



圖：發佈會現場

## (二) 鏈上產品 助力航旅合規發展

智慧民航建設是「十四五」期間我國民航發展的主線。中國航信積極響應民航局號召，深化基於區塊鏈的核心業務場景應用，推動區塊鏈與民航深度融合，實現區塊鏈和民航應用場景落地，推出「申報通」等多款創新應用產品。



專題：賦能數字經濟，「鏈」通智慧民航

「申報通」是服務民航數據出境安全評估申報工作的區塊鏈應用，具備可信存證、防篡改、可追溯的保障能力，為民航數據出境信息安全評估申報提供了一套全方位、協同化的整體解決方案。「申報通」作為全國第一個民航數據出境合規產品，獲得2023年中國國際服務貿易會「業態創新服務示範案例」獎項和「空中絲綢之路」建設服務示範案例獎項，助力航空公司提高數據安全管理水平、防範數據出境合規風險，促進民航業務安全合規發展，獲得了業內普遍認可。

「申報通」的作用：

- **自助申報**：標準化數據出境風險場景，幫助航空公司實現企業自檢，智能化生成風險評估報告
- **智能監控**：可視化數據監控體系，輔助航空公司制定符合自身發展的信息安全管理策略並提出整改建議，打造全流程閉環數據出境風險管控體系
- **存證溯源**：鏈上存證數據處理人員對申報材料的填寫、保存、下載、更新等操作記錄，實現企業合規化管控
- **新規速遞**：實時關注監管動向及合規要求，提取關鍵執行重點，設置提醒機制，讓企業時刻享受安心、省心、貼心服務

面向數字時代，中國航信「航旅鏈」平台將繼續充分發揮在民航領域的資源優勢，依託與合作夥伴共建的生態網絡，鏈接國內乃至全球的航空、物流、貿易、消費等相關信息資源，共同構築可信民航區塊鏈基礎設施，建立面向全球的大商旅數字經濟服務新模式，提升民航服務核心競爭力，助力國際數字經濟繁榮發展。

## 一、治理篇 以信立本 共謀基業長青

### 聯合國可持續發展目標SDGs:



### 我們的回應：

管理至精，引領可持續發展。中國航信重視公司治理工作，逐步建立一系列公司治理的管理機制和流程，並持續優化內部合規和風險管理體系，不斷提高公司規範運作水平和治理水平，促進公司穩健高效運轉，為投資者帶來良好回報。

### 我們的績效：

- 營業收入**6,983,847**人民幣千元

---

- 利潤總額**1,612,136**人民幣千元

---

- 每股股息**0.16**人民幣元(含稅)

---

- 中英文合規信息披露**98**次

---

- 境內外投資者溝通量近**900**人次

一、治理篇 以信立本 共謀基業長青

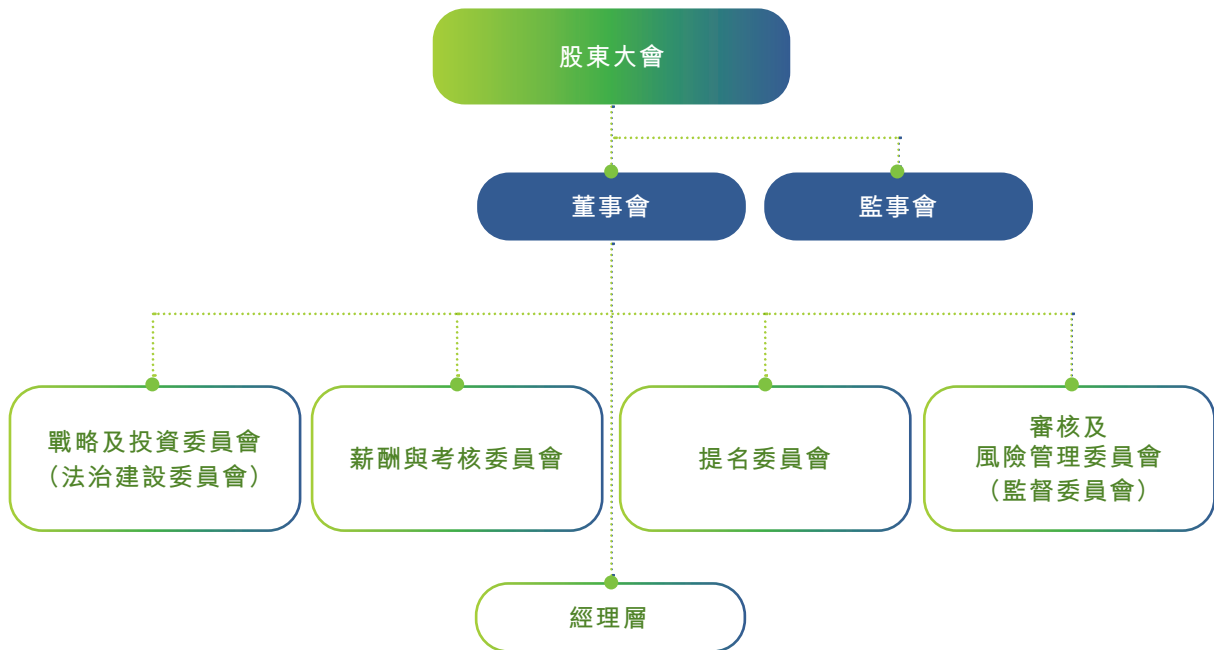
(一) 穩健治理

完善的公司管治架構既是公司發展的前提，更是創造更大價值的必由之舉。中國航信按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《公司章程》和香港《上市規則》等一系列法律法規要求，建立了由股東大會、董事會、監事會和經理層組成的治理架構，形成了權力機構、決策機構、監督機構和經營層之間權責明確、運作規範的相互協調和相互制衡機制。2023年，本公司共召開股東大會1次，董事會會議5次，監事會會議2次。有關治理的詳細內容，請參閱本公司《2023年報》中的《企業管治報告》。



董事會構成

- **人員構成：**根據公司章程規定本公司董事會由9名董事構成，外部董事佔全體董事總數的二分之一以上，並且其中至少包括3名獨立非執行董事。
- **組織構成：**董事會設立4個專門委員會，包括審核及風險管理委員會（監督委員會）、薪酬與考核委員會、提名委員會、戰略及投資委員會（法治建設委員會）。



圖：本公司治理架構

## (二) 股東權益

良好的股東關係是企業生存和發展的基礎。中國航信高度重視投資者關係管理，秉持真實、準確、完整、及時、公平披露的原則，向市場及投資者傳遞更多有效信息，並通過業績發佈會、股東大會、見面會等多種形式的交流活動，加強與股東的溝通互動，增加其對本公司發展戰略的理解與支持。

本公司通過不斷提升穩健的經營能力保障投資者權益，每年度以現金方式派發一次年度末期股息。2024年3月27日，本公司董事會建議派發2023年度以現金支付的末期股息每股人民幣0.16元(含稅)。

本公司獲得《機構投資者》頒發的「2023年度亞洲最佳管理團隊」，路演中頒發的「第七屆中國卓越IR評選」之「最佳資本市場溝通獎」「最佳ESG獎」以及香港投資者關係協會頒發的「第九屆香港投資者關係卓越獎」，並入選「恒生港股通中國央企ESG領先指數」。

### 1. 規範信息披露

為使投資者更清楚地了解本公司發展情況，中國航信遵照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市規則》和香港《證券及期貨條例》等相關法律法規，以合規、充分的信息披露為基礎，高質量履行真實、準確、完整的信息披露義務，向市場及投資者傳遞更多有效信息，務求股東可以在知情情況下行使其權利，信息披露質量得到監管部門及投資者的認可。

#### 2023年

- 中英文合規信息披露**98**次
- 中英文自願信息發佈**38**份
- 境內外券商發表研報近**30**篇



一、治理篇 以信立本 共謀基業長青

2. 開展多元溝通

中國航信在符合監管規定的情況下，通過股東大會、見面會、熱線電話、網絡平台等交流方式，與股東及投資者保持積極的溝通，幫助其充分了解本公司運營和發展狀況，真誠回應利益相關方的訴求和期望。如您需要與本公司投資者關係團隊取得聯繫，歡迎發送電郵至 [ir@travelsky.com.cn](mailto:ir@travelsky.com.cn)，或致電[8610]57650696。

2023年

- 響應投資者來電來郵近**3,500**次／封
- 本公司諮詢電郵推送量近**9萬**人次
- 本公司合規網站訪問量超**13萬**人次
- 境內外投資者溝通量近**900**人次

## 案例：

### 中國航信首次召開年度業績全球投資者視頻直播線上發佈會

2023年3月24日，中國航信首次採用全球網絡視頻直播和電話會議相結合的形式，召開2022年度業績全球投資者線上發佈會。會上，董事長對長期以來關心、支持本集團發展的投資者、分析師等各方表示衷心感謝，本公司管理層就行業恢復、ESG、發展戰略、業務拓展、財務業績、股權激勵、重點項目等方面與參會的投資者和分析師，共計110餘人進行深入交流。會後，本集團向參會投資者發出觀感調查問卷，徵詢對於本次業績發佈會的提升意見和建議，並於後續就2022年度業績、2023年度中期業績進一步召開一系列線上及線下會議，與來自不同地域、風格、類型的投資者及分析師交流探討，共建投資者關係管理的良性生態，讓更多投資者參與進來，對公司走得近、聽得懂、看得清、有信心。



圖：發佈會現場

### (三) 守法合規

守法合規是企業面對機遇和挑戰行穩致遠的基石。中國航信始終堅持依法治企，將合規管理與高質量發展緊密結合，持續完善合規管理體系、積極推進廉潔治理，確保企業經營符合法律法規和道德規範，為高質量發展築牢根基。

一、治理篇 以信立本 共謀基業長青

1. 堅守合規之道

中國航信堅持穩健經營、合規經營的導向，通過強化隊伍建設、完善合規管理體系、加強合規文化建設、依託科技賦能等舉措，將合規理念貫穿於企業經營全過程，為本公司可持續發展保駕護航。

2023年

- 開展合規培訓數量**2**場
- 合規培訓參與員工人數**260**人次
- 合規監督評價開展次數**16**次

2023年，多措並舉強化合規建設

- **組織建設方面**：本集團黨委理論學習中心組開展合規專題學習，頂層推動力持續強化。
- **制度建設方面**：通過全面修訂出台合規管理基本制度，印發重點領域合規指引及清單，為合規管理工作提供制度依據。
- **運行機制方面**：在OA系統中設置合規審查流程，實現各類事項在主辦部門層面強制發表合規審查意見，推動落實第一道防線的合規主體責任。
- **監督評價方面**：以「三年全覆蓋」為目標，組織開展分子公司合規監督評價工作，全面健全完善合規管理體系。
- **合規文化方面**：通過開展合規管理體系建設專項培訓，加強合規宣傳教育，強化全員守法誠信、合規經營意識。
- **信息化建設方面**：不斷優化完善合規管理系統的功能模塊，並結合實際情況對系統進行升級改造。

## 案例：

### 中國航信開展合規管理能力提升專項培訓

2023年11月22日，中國航信組織開展主題為「強化合規管理」的合規管理能力提升專項培訓，參加培訓人員200餘人。本次培訓邀請外部專家對中央企業合規管理監管趨勢、中國航信合規管理體系建設進展、合規審查要點及工作要求、當前分子公司合規管理工作要點等內容進行講解，進一步提升企業合規管理能力水平，助力企業高質量發展。



圖：合規管理能力提升專項培訓現場

## 2. 推進廉潔治理

中國航信嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反洗錢法》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關法律法規，建立並持續健全反腐敗政策制度體系，制定印發《中國民航信息網絡股份有限公司黨委關於落實黨風廉政建設主體責任的措施》等內部管理制度，為本公司長期穩健發展提供堅實保障。2023年，尚未發現有違反相關法律的情況。



一、治理篇 以信立本 共謀基業長青

同時，中國航信設置完善透明的投訴舉報管理處置流程，設置並公佈郵件地址、舉報郵箱和電話，暢通黨員群眾反映情況、開展監督的渠道；由專門部門統一受理問題線索，嚴格登記、呈批、移交、查辦程序；對舉報信息嚴格保密，確保舉報人不會因經合法途徑舉報而受到報復行為。

- **正風肅紀**：修訂《關於深入貫徹落實中央八項規定精神進一步加強作風建設的實施意見》，進一步規範八個方面的工作要求。
- **反腐培訓**：聚焦「一把手」、班子成員、年輕幹部等「關鍵少數」開展反腐敗培訓。
- **警示教育**：編製《中國航信違紀違法典型案例警示教育錄》，用身邊案警示身邊人，持續增強「不想腐」的思想自覺。
- **清廉文化**：舉辦「敬廉崇潔揚正氣、清風徐來潤初心」廉潔文化主題作品展覽，共展出中國航信職工及家屬創作的作品113件。



圖：「敬廉崇潔揚正氣、清風徐來潤初心」廉潔文化主題作品展覽

## (四) 防範風險

有效防範風險對企業實現可持續發展至關重要。中國航信堅持防範化解風險與提升公司治理能力共同推進，重視加強內部控制體系建設與監督，持續健全風險管理體系，不斷提高防範化解風險的能力。2023年，我們將ESG因素融入風險管理工作，更新風險庫中環保風險與社會風險並完善相關風險事件描述；深化法律、合規、審計、風控、追責一體化運行模式，創新工作方式，加強協同聯動，積極推動各單位防範經營風險。



### 加強內控體系建設

- **開展內控評價：**定期開展內控有效性評價，深入排查內控制度缺陷，對16家分子公司開展內控監督評價，編製年度制度匯編，持續完善內部控制制度體系。
- **加強內部審計：**組織開展內部審計35次，共涉及29家單位，推動源頭治理，守住不發生重大風險的底線；按照整改長效機制要求，強化審計整改責任落實，推動審計整改工作落到實處。
- **強化內控監督：**對內部審計、內控檢查等監督工作中發現的問題印發風險提示通知和監督提醒函，督促各單位加強內部控制，並根據實際情況移交追責，發揮以追責促落實、促整改、促發展的監督效能。

一、治理篇 以信立本 共謀基業長青



防控企業經營風險



優化責任追究體系

- **事前風險防範**：對8家分子公司開展法律風險檢查，發現問題並督促各單位進行整改，減少法律糾紛的發生。
- **風險監測評估**：結合實際情況完善風險庫；加強風險管理，組織開展重大風險年度評估和季度監測。
- **厚植風控文化**：開設風險管理宣傳專欄，多次開展風險管理能力提升專項培訓，提升員工風險挑戰應對能力。
- **信息化管理**：對重大風險季度監測和重大經營風險事件線上實時報送，提升本公司風險監測和報告工作的及時性、便捷化和規範化。
- **責任追究協同化**：健全完善責任追究工作體系建設和工作運行機制，有效發揮監督管理協同作用，督促子企業開展內部責任追究工作。
- **監督追責信息化**：持續做實監督追責信息化工作，全面完成與國資委系統對接要求，開發監督追責的全流程模塊。

## 二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖

聯合國可持續發展目標SDGs:



我們的回應：

創新是企業永恒的主題。中國航信堅持實施創新驅動發展戰略，完善科技創新體制機制，狠抓核心技術攻關，推進科技自立自強；積極參與行業標準制定，不斷培育本公司高質量發展新動能；高度重視網絡安全工作，不斷強化安全體系建設，防止重大安全事故發生。

我們的績效：

- 新申請專利**233**項

---

- 研發費用**863,039**人民幣千元

---

- 制定及參與制定行業標準**5**項、國家標準**8**項

---

- 建成國家級、省部級、公司級科研創新平台**15**個

### (一) 創新機制

抓創新就是抓發展，謀創新就是謀未來。中國航信把科技創新作為重要戰略任務，以重大關鍵技術自主創新為牽引，紮實推進科技創新能力提升，構建起一流的研發體系，鍛造出一支勇擔當、善作為的科技攻堅隊伍。



## 二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖

中國航信不斷完善科技創新機制，修訂《中國民航信息集團有限公司暨中國民航信息網絡股份有限公司科技創新成果獎勵暫行辦法》。2023年，中國航信成功獲批建立「國家企業技術中心」「國家級企業博士後科研工作站」，擁有「國家知識產權優勢企業」、工程系列高級職稱評審資質等國家級平台和資質，累計建成六個省部級科技創新平台和八個公司級科技創新平台，創新要素聚集能力大幅提升。

### 案例：

#### 中國航信獲得國家企業技術中心認定

2023年2月，中國民航信息網絡股份有限公司成功獲得第29批國家企業技術中心認定並名列榜首，成為民航行業首個國家企業技術中心。

國家企業技術中心由國家發展改革委、科技部、財政部、海關總署和稅務總局等五部委聯合授予，是目前國內規格最高、影響力最大的技術創新平台之一。近年來，中國航信加大科技創新投入、加速科技成果產出，國家企業技術中心的獲批，體現了本公司在創新投入、創新人才、技術積累、創新平台、技術產出和創新效益等方面具有顯著科技創新能力和地位。



圖：國家企業技術中心

### 案例：

#### 中國航信獲批設立國家博士後科研工作站

2023年4月，中國航信成功獲批設立國家級企業博士後科研工作站，國家級企業博士後工作站的成立，有效補充了企業引入和培養高水平科研人才的途徑，既是本集團現有科技實力的重要體現，也將成為未來推動高質量發展的重要動力。



圖：國家級博士後科研工作站

### 案例：

#### 中國航信召開第二屆科技創新大會

2023年12月28日，中國航信召開第二屆科技創新大會，針對未來一段時期中國航信科技創新重點工作，提出了「五個加快」的中國航信紮實落實高水平科技自立自強的新要求，圍繞發展戰略性新興產業和未來產業的總體目標，謀劃佈局了13項重點任務，並組織8家實施單位分別簽署了任務書，為中國航信進一步實施創新驅動發展戰略，優化產業佈局，實現高水平科技自立自強指明了方向。



圖：中國航信召開第二屆科技創新大會

## 二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖

### (二) 科技攻關

攻堅克難，勇攀科技高峰。作為信息化建設的國家隊，中國航信始終將科技創新放在公司經營的重要位置，紮實推進科技創新能力提升「登峰行動計劃」及「六個一」科技創新重點工作，集聚力量開展關鍵核心技術攻關，深度參與智慧民航建設，取得了一批高水平科技成果。2023年，中國航信獲得各級科技獎項13項，開展科技成果評價十餘項，多項科技成果填補國內空白。本公司積極承擔和參與科技部、民航局、工信部等重大科技專項，對接國家科技戰略和社會共性需求，相關任務取得重大進展。

#### 2023 • 科技成果

- 「民航大型商務關鍵信息基礎設施雲計算平台(TAP)的研發與應用項目」獲得中國航協科學技術一等獎
- 「中國民航旅客行李服務平台關鍵技術研究及應用項目」「民航客票運價系統關鍵技術研發及應用項目」「基於民航機場協同決策(A-CDM)綜合運行管理系統關鍵技術研發與應用項目」獲得中國交通運輸協會科技進步一等獎
- 「中國民航配載控制系統研製及規模化應用」等9項成果通過中國航協民航科技成果評價

### (三) 產業賦能

引領行業發展，同創共贏之路。中國航信始終關注著行業發展的動態，並高度重視知識產權保護，建立知識產權管理規範和流程；積極參與行業標準的制定，推動技術交流與合作，為產業的高質量發展貢獻力量。

### 1. 知識產權保護

中國航信堅決打贏關鍵核心技術攻堅戰，不斷提升科技創新水平，高度重視知識產權的創造、運用和保護，通過制定《中國民航信息網絡股份有限公司知識產權管理暫行辦法》《中國民航信息網絡股份有限公司專利管理實施細則》《中國民航信息網絡股份有限公司商標管理實施細則》《中國民航信息網絡股份有限公司計算機軟件著作權管理實施細則》進行知識產權管理，本集團知識產權創造、運用、保護、管理能力顯著增強。

#### 2023年

- 申請專利**233**件、其中發明專利**224**件
- 授權專利**118**件、其中發明專利**109**件
- 制定及參與制定行業標準**5**項、國家標準**8**項

### 2. 產業合作共贏

中國航信堅持創新引領，推動行業內外要素順暢流動，積極與國內技術領先的企業、高校和科研研究機構開展技術交流，建立技術「引入 — 融合 — 創新」的良性循環。2023年，與高校、科研院所、龍頭企業的交流合作顯著增加，與中國電子、中國聯通、中國移動、中國電信開展聯合創新，與中科曙光聯合實驗室正式掛牌，與北京大學、中國科學院、北京航空航天大學等開展產學研合作。



## 二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖

同時，中國航信充分發揮在大數據、雲計算、數據中心建設服務等方面的技術優勢，為政府及金融、能源、醫藥、製造等多個行業提供信息化服務，為行業各生產運行主體的創新應用，依法合規提供更多的數據服務和支持。

### 案例：

#### 中國航信攜手美團酒店實現合作共贏

2023年，中國航信攜手美團酒店，通過技術通道合作方式，完成系統無縫對接，實現美團酒店的房價、房態和訂單信息實時傳輸和全流程銷售。雙方合作不僅擴大了航信分銷系統平台酒店資源庫存覆蓋，也進一步打通差旅酒店上下游供應鏈，降低客戶預訂成本，提升客戶預訂效率和體驗，同時也為美團酒店拓展全新的分銷渠道，引入新增流量，實現雙方共贏。

## (四) 網絡安全

中國航信不斷強化運營安全、信息安全、數據安全等方向的安全保障能力，形成了職責明確、體系完備、技術過硬的具有中國航信特色的安全管理體系，強化安全頂層架構，完善安全制度體系，加強安全工具建設，提升從業人員培訓力度，為安全管理工作打下堅實基礎。

### 1. 築牢安全管理

中國航信持續建立健全安全生產管理制度體系，不斷提高安全生產能力，以安全賦能，助力智慧民航加速發展。2023年，中國航信未發生二級以上安全生產故障與造成社會影響的信息安全事件。

## 二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖

2023年，中國航信順利通過了ISO9001質量管理體系、ISO20000信息技術服務體系以及ISO27001信息安全管理体系的內、外部審核工作；完成信息安全服務資質證書（災難恢復類一級）的再認證工作。

## 2023 • 榮譽見證

- 通過並獲評GB/T 37988-2019數據安全能力成熟度模型(DSMM)等級三級，成為國內民航業首家通過該項國家標準評估三級認證的企業。
- 持續完善數據合規管理體系，通過GB/T 36073-2018數據管理能力成熟度評估模型(DCMM)四級評審，標誌著中國航信數據管理能力達到了民航業領先水平。
- 在第五屆國家網絡與信息安全信息通報機制中央企業網絡安全大賽中獲得「交通行業最強戰隊」稱號。
- 榮獲「2023十大數據管理名牌企業」稱號。
- 獲評「2023年百項數據管理優秀案例」獎項。

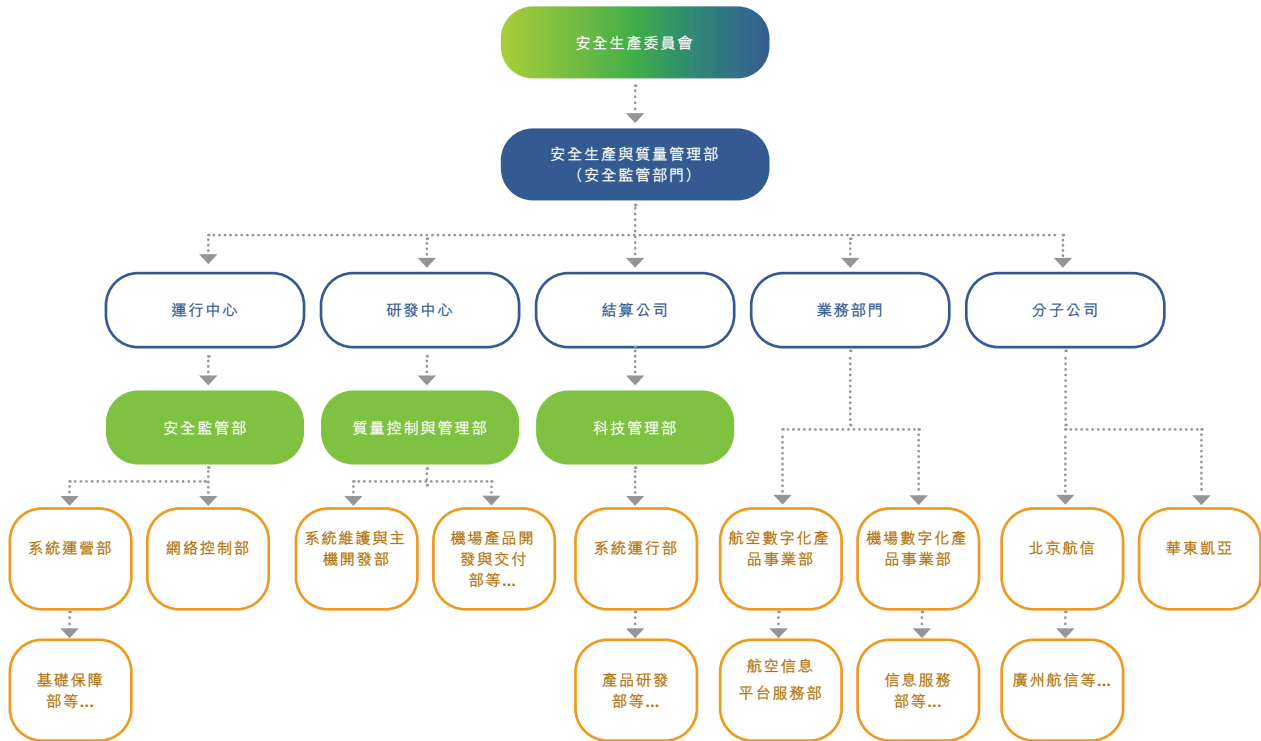


圖：中國航信榮獲「2023十大數據管理名牌企業」稱號

二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖

• 健全組織機構

2023年，中國航信不斷健全安全管理組織機構，設立自主可控辦公室專職機構和人員，明確工作職責和工作機制，加強保障措施，開展工作宣貫，確保各項工作機制的落實。



圖：中國航信運維體系組成架構

• 完善安全制度

在運營安全方面，落實運維體系六要素管理要求，制定並發佈《關鍵信息基礎設施運維保障標準（離港本地類軟件部分）》，發佈《中國航信安全風險分級管控和隱患排查治理雙重預防機制管理規定》《中國航信安全隱患吹哨人管理辦法》。

在信息安全方面，制定並發佈《旅客服務平台賬號管理辦法（試行）》，明確了賬號管理機制。

## 二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖

在數據安全方面，制定並發佈《旅客服務系統數據產品及服務管理規定》《日誌跟蹤帶數據管理細則》《統計數據管理細則》《旅客數據產品安全評估流程》《數據出境安全評估管理流程》，修訂並發佈《旅客數據安全管理規定》《關鍵信息基礎設施旅客數據安全管理細則》和《數據分級存儲管理流程》。

- **安全隱患排查**

2023年，中國航信制定《中國航信安全風險分級管控和隱患排查治理雙重預防機制管理規定》，明確重大隱患的判定標準；聚焦國務院安委會「安全生產十五條」、國資委「五個必須」、民航局「六查」等重點要求，開展安全大檢查工作，圍繞軟件、硬件、環境、組織、人員、工具運維六要素，全面開展排查整治，並組織專家小組對全國重點區域進行督導檢查。截至2023年底，對於排查發現的190項問題隱患，已全面完成整改清零。

## 2. 安全重點工作

中國航信通過提升信息安全攻防實戰能力、加強客戶數據隱私保障工作，持續提升安全保障水平。2023年整體安全方面取得卓有成效的進展。



提升信息安全  
攻防實戰能力

- 發佈《中國航信常態化攻防實戰演練實施辦法(試行)》明確內部信息安全攻防演練機制。
- 組織開展6次覆蓋全公司範圍的內部釣魚實戰演練。

二、創新篇 以信創智 共繪科技藍圖



高度重視客戶  
數據隱私保障



自主可控  
取得新進展

- 嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《關鍵信息基礎設施安全保護條例》等法律法規，制定《旅客數據安全管理規定》《關鍵信息基礎設施旅客數據安全管理細則》和《數據分級存儲管理流程》等內部配套管理制度。
- 系統替代方面，實現信息類產品自主可控採購佔比逾99%，高於2023年制定的採購自主可控產品比例不低於15%的目標。
- 辦公方面，100%進行自主可控替代適配改造。
- 生產方面，已完成自主可控技術棧選型，開展多種基礎軟硬件適配驗證，累計獲得31項適配證書。
- 行業交流方面，加入信創工委會，推動本集團與中國電子、中國電信簽署戰略協議，進一步深化與信創主流企業的戰略合作。

3. 夯實安全文化

中國航信重視安全文化建設工作，以「安全生產月」「網絡安全職業技能大賽」等活動為契機，持續加強安全文化、安全能力的培訓，全方位提高員工的安全意識，共同維護網絡的安全穩定。



**2023年，著力開展安全文化建設**

- 開展安全應急演練活動約**3,400+**次
- 安全應急演練活動參與員工約**13,000+**人次
- 安全培訓次數**11**次，覆蓋員工**5,000+**人次
- 安全培訓課時**30**小時
- 組織開展網絡安全系列培訓，從政策法規公司制度宣貫、實戰攻防技術、安全開發等多個維度進行網絡安全宣傳培訓。
- 組織本集團安全從業人員參加《個人信息保護法》與《數據安全法》重點規則解讀及數據合規新近趨勢探討、數據安全能力成熟度(DSM)評估內部宣貫等培訓內容。
- 組織本集團安全從業人員參加企業首席數據官素養能力培訓、DCMM (Datamanagement Capability Maturity Model)數據管理師認證培訓、數據評價師專業水平培訓、數據安全工程師培訓、數據資產研修班、數據資產管理師培訓等專業技能知識培訓。

**案例：****中國航信榮獲第二屆中國民航網絡安全職業技能大賽多項榮譽**

2023年12月，中國航信積極參與由中國民航工會聯合中國就業培訓技術指導中心、民航局人事科教司、全國民航團委共同主辦的第二屆中國民航網絡安全職業技能大賽全國賽。在此次大賽中，中國航信榮獲4項團體獎和最佳組織獎，12名職工獲得個人獎項；最終榮獲「全國技術能手」1個，「全國民航技術能手」1個，「全國民航青年崗位能手標兵」1個，「全國民航青年崗位能手」1個，「全國民航金牌員工」3個，全面證明中國航信在網絡安全領域的實力。

## 三、環境篇 以信煥綠 共創低碳世界

### 聯合國可持續發展目標SDGs:



### 我們的回應：

綠色低碳是企業可持續發展的必答題，關乎經濟高質量發展的成色，關乎最普惠的民生福祉。中國航信堅決貫徹國家碳達峰碳中和重大戰略決策，堅定不移地走生態優先、綠色低碳發展道路，通過加強環保經營、落實節能減排、培育低碳文化、守護綠色生態等措施，為共建繁榮、清潔、美麗的世界貢獻力量。

### 我們的績效：

- 電力消耗密度**20.77**兆瓦時／百萬元收入
- 天然氣消耗密度**285.11**立方米／百萬元收入
- 總耗水密度**69.42**噸／百萬元收入

### (一) 環保經營

「共謀全球生態文明建設，深度參與全球環境治理。」中國航信根據《中共中央國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》和國務院《2030年前碳達峰行動方案》等文件，持續精益環保經營，將綠色低碳可持續理念融入企業日常經營，以實際行動詮釋央企責任與擔當。2023年，本集團未發生環保違法違規事件。

- **加強降碳管理：**統籌推進能源節約與生態環境保護工作，制定《中國民航信息集團有限公司暨中國民航信息網絡股份有限公司節能減排與雙碳工作管理辦法（試行）》，保障環保經營有序開展。積極推動民航信息服務低碳發展戰略，充分發揮科技創新和新技術應用對實現雙碳目標的關鍵支撐作用。
- **加強能源管理：**針對主要用能場地和設施，開展專項能源審計，主動排查用能問題，挖掘節能潛力；不斷健全本公司能源消耗計量體系，加強能源數據質量管理，有效提升能源管理水平。我們結合自身用能管理需要，建立起與促進企業高質量發展相匹配的能源管理體系。
- **加強污染管理：**通過智能配電系統改造等項目，推進監測統計工作常態化開展，嚴格控制和管理能源的使用和污染物的排放情況。開展噪音治理等專項治理工作，積極參與到各類污染防治中，為建設美麗中國貢獻力量。

## (二) 節能減排

綠色，是高質量發展的底色。中國航信強化減污降碳協同治理，減少生產經營活動對生態環境的影響；不斷完善排放、能耗監測體系，引導並帶動員工踐行低碳生產生活方式，為保護生態環境、推動經濟社會可持續發展做出積極貢獻。

### 1. 資源高效利用

中國航信注重資源的有效利用，通過實施智能配電系統改造、約克離心機組變頻升級改造、屋頂分佈式光伏發電等項目，能源利用效率明顯提高。

三、環境篇 以信煥綠 共創低碳世界

- **智能配電系統改造項目：**該項目提供WEB雲平台，可實時展示北京後沙峪園區辦公區辦公用電總量和碳排放情況、在線監測後沙峪園區辦公區每個樓層的辦公用電情況和空調設備用電情況。



圖：中國航信高科技產業園區能源管理平台

- **約克離心機組進行變頻升級改造項目：**項目變頻升級改造不僅減少設備佔地空間，也減少啟動櫃內接觸器裝置的衝擊和磨損，延長驅動裝置的使用壽命，每年運行費用可節約15%-30%，冷水機組經過改造預計可在整個製冷運行季節能約41%。



圖：約克離心機組進行變頻升級改造項目

- **園區屋頂分佈式光伏發電項目：**光伏項目利用後沙峪園區辦公區、運行中心樓和綜合樓建築物屋面，建設分佈式光伏，採用「自發自用，餘電上網」模式建設光伏發電項目。預計2024年項目建成後，每年可以為園區內部電網提供約100萬度綠色電力能源。

本集團堅持科學合理使用水、電等各種資源。2023年，中國航信水資源消耗主要為生產用水。根據相關標準文件，後沙峪園區設立自來水、中水和自備井水的年度指標，自來水年度用水指標為12萬噸／年，中水年度用水指標為182.90萬噸／年，自備井年度用水指標為9.50萬噸／年。本集團運營地未覆蓋水資源短缺地區，不涉及求取適用水源的問題，因此不適用於相關披露指標。



## 三、環境篇 以信煥綠 共創低碳世界

績效指標	單位	2023
<b>能源消耗<sup>1</sup></b>		
電力消耗總量	兆瓦時	145,045
電力消耗密度	兆瓦時/百萬元收入	20.77
汽油消耗總量(汽車)	升	146,232.90
汽油消耗密度(汽車)	升/每輛汽車	738.50
天然氣消耗總量	立方米	1,991,189.00
天然氣消耗密度	立方米/百萬元收入	285.11
外購熱力消耗總量	吉焦	4,927.00
外購熱力消耗密度	吉焦/百萬元收入	0.71
柴油	噸	10.70
直接能源消耗總量	兆瓦時	22,990
直接能源消耗密度	兆瓦時/百萬元收入	3.29
間接能源消耗總量	兆瓦時	146,413.60
間接能源消耗密度	兆瓦時/百萬元收入	20.96
<b>溫室氣體排放</b>		
汽車排放(範圍一)	噸	324.80
柴油排放(範圍一)	噸	33.60
天然氣排放(範圍一)	噸	4,305.30
電力使用排放(範圍二)	噸	82,719.20
外購熱力使用排放(範圍二)	噸	542
直接(範圍一)溫室氣體排放量 <sup>2</sup>	噸	4,663.70
直接(範圍一)溫室氣體排放密度	噸/百萬元收入	0.67
間接(範圍二)溫室氣體排放量	噸	83,261.10
間接(範圍二)溫室氣體排放密度 <sup>3</sup>	噸/百萬元收入	11.92
溫室氣體排放總量	噸	87,924.80
溫室氣體排放密度	噸/百萬元收入	12.59
<b>資源消耗<sup>4</sup></b>		
總耗水量	噸	484,828
總耗水密度	噸/百萬元收入	69.42
自來水	噸	97,802
自備井水	噸	4,551
中水	噸	382,475

<sup>1</sup> 能源消耗轉化為熱量路徑引自國際能源署(IEA)發佈的《能源數據手冊》。

<sup>2</sup> 汽油、柴油的溫室氣體計算參考《企業(單位)二氧化碳排放核算和報告指南》。

<sup>3</sup> 電力溫室氣體計算參考《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》；外購熱力溫室氣體計算參考《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》；天然氣的溫室氣體計算參考《企業(單位)二氧化碳排放核算和報告指南》。

<sup>4</sup> 數據包含中國航信後沙峪園區及東四數據中心。

## 2. 強化污染防治

中國航信深入打好污染防治攻堅戰，嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《廢棄電器電子產品回收處理管理條例》等法律法規。根據相關標準文件，後沙峪園區設立無害廢棄物和有害廢棄物的年度排放指標，無害廢棄物排放不超過830噸，有害廢棄物排放不超過1,000個。

本報告期內，我們設定了污染減排目標：

- 相較於2023年，到2025年底，園區無害廢棄物排放量下降5%；
- 相較於2023年，到2025年底，園區有害廢棄物產生總量控制在年均1,000個左右；
- 溫室氣體排放密度、人均溫室氣體排放量、民航單位旅客溫室氣體排放量進一步降低。

中國航信定期組織大氣污染物、廚房油煙、污水排放監測並對異常情況及時落實整改措施，中國航信按照下述方法開展污染物管理工作：

### 廢棄物管理

- 嚴格按照國家及各級政府頒佈實施的生活垃圾相關管理條例，對生活垃圾試行分類投放、清運。
- 對於自行管理的辦公場地，與當地專業生活垃圾清運單位簽訂清運協議，做到生活垃圾日產日清，並統一由生活垃圾清運服務單位轉運至政府指定的回收處理站。
- 通過舊物捐贈、交換等形式實現廢物利用。

氮氧化物管理

- 嚴格按照鍋爐《排污許可證》技術要求，每月定期組織第三方檢測單位對鍋爐污染排放物進行檢測。

- 適時根據氣溫變化和往年同期鍋爐運行數據參數及時調整鍋爐運行供回水溫度，利用鍋爐控制系統對主爐和輔爐的啟停溫度設定溫差，使鍋爐運轉達到穩定、高效、環保的運行狀態。

- 每年供暖季結束後，對鍋爐爐膛進行整體維護、清理，確保鍋爐系統安全、環保運行。

生活污水排放

- 針對辦公運營過程中產生的生活污水，通過管道流入室外化糞池進行水解流入大市政污水管道，最終流入污水處理廠，處理後形成中水供沖廁、綠化水等回用，從而節約水資源。

廚房油煙排放

- 嚴格按照《餐飲業大氣污染物排放標準》等有關要求，每年定期組織第三方檢測人員對餐飲廚房油煙進行檢測。

- 定期對廚房油煙設備維護保養、清理煙道油污，確保廚房油煙設備正常、環保運行。

績效指標	單位	2023
<b>無害廢棄物產生量</b>		
生活垃圾 <sup>5</sup>	噸	589.83
廚餘垃圾 <sup>6</sup>	噸	208
無害廢棄物總量	噸	797.93
無害廢棄物產生密度	噸/百萬元收入	0.11
<b>有害廢棄物產生量</b>		
有害廢棄物總量 <sup>7</sup>	個	1,300
有害廢棄物產生密度 <sup>8</sup>	個/百萬元收入	0.19

### (三) 低碳文化

低碳生活，綠色未來。中國航信將低碳文化融入企業經營建設之中，廣泛開展節能宣傳週、全國低碳日等活動，並通過倡導「雙面用紙」「人走燈滅」「光盤行動」等綠色行動，推行無紙數字化辦公、「中交碼」小程序報備等舉措，鼓勵員工從生產生活細節著手努力將綠色轉變為生存發展底色，努力打造綠色低碳、文明健康的工作氛圍。

<p>「中交碼」小程序報備</p> <p>數字化辦公</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在園區公共區域及辦公區域內張貼物業報修二維碼，員工可在微信中搜索「中交碼」小程序，掃描物業報修二維碼進行實時報修。</li> <li>本報告期內系統運行良好，各部門對於小程序使用率相對較高，物業維修處置效率得到了顯著提高。</li> <li>推行無紙化辦公的理念，對系統進行優化，採用小程序的方式進行報備、工卡申請。</li> </ul>
--------------------------------	--

<sup>5</sup> 數據包含中國航信後沙峪園區及東四數據中心。

<sup>6</sup> 數據包含中國航信後沙峪園區及東四數據中心。

<sup>7</sup> 數據包含中國航信後沙峪園區及東四數據中心。

<sup>8</sup> 數據包含中國航信後沙峪園區及東四數據中心。

三、環境篇 以信煥綠 共創低碳世界

光盤行動

- 發佈「節約糧食，反對浪費」倡議書、通知，進行節約糧食反對浪費宣傳工作，呼籲實行「光盤行動」。
- 在用餐期間，安排專人在現場監督，指導就餐員工多次少量取餐，在收餐處檢查殘食，提高餐飲公司員工節約以及垃圾分類意識，降低餐廳餐食製作工程中的廚餘垃圾浪費，最大程度減少餐食浪費。

案例：

「節能降碳，你我同行」節能宣傳週活動

2023年7月，中國航信開展「節能降碳，你我同行」節能宣傳週活動。活動旨在通過學習普及碳達峰、碳中和知識，通過組織節能降碳倡議，開展科普講座、知識競賽、綠色低碳作品徵集等活動，倡導職工踐行節能減排的生產生活方式，努力打造綠色低碳、文明健康的工作氛圍。



圖：節能宣傳週活動

(四) 守護生態

氣候變化是全人類的共同挑戰，關乎人類前途命運。中國航信進一步把握「雙碳」的總體要求，將氣候議題納入企業整體戰略中，加大綠色技術研發投入，與利益相關方一同為減緩氣候變化作出積極貢獻，守護萬物和諧共生的宜居家園。



## 1. 應對氣候變化

中國航信堅定維護《聯合國氣候變化框架公約》及《巴黎協定》，響應落實國家《2030年前碳達峰行動方案》《關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》等政策。為全面統籌「碳達峰碳中和」工作，本集團成立了碳達峰碳中和工作領導小組，由中國航信董事長擔任組長，相關分管領導擔任領導小組副組長，成員包括運行中心、後勤管理服務中心、信息服務部等主要用能單位以及科技管理部、戰略發展與改革部等管理部門的主要負責人。

同時，為積極應對氣候變化，中國航信基於氣候相關財務信息報告工作組(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)框架對氣候變化風險進行分析，識別出具體影響企業的風險，並制定相關應對舉措：

風險類型	具體風險	風險描述	應對舉措
轉型風險	政策及法規風險	「碳達峰碳中和」目標下的「1+N」政策體系已逐漸完善，對中國航信提出了更加綠色的發展要求；	加強內部管理，做好能耗管理及內部碳盤查工作；
		中國航信已被納入北京市碳交易試點，碳排放配額及碳交易履約已經成為中國航信數據中心日常運行中必須考慮的因素。	關注碳市場變動，積極開展碳市場機制等相關研究，在滿足監管要求的基礎上不斷提升內部管理水平。

三、環境篇 以信煥綠 共創低碳世界

風險類型	具體風險	風險描述	應對舉措
實體風險	市場及技術風險	<p>消費者與業務客戶的選擇逐漸轉向對氣候破壞較低的產品及服務；</p> <p>航空服務業作為較高碳排放的行業，如果不推行低碳出行方式可能在市場競爭中處於劣勢。</p>	<p>加快企業綠色轉型與綠色技術研發。</p>
	聲譽風險	<p>隨著社會及公眾對氣候變化等可持續發展議題的關注日益增加，企業若未針對此採取實質性行動可能會引起社會公眾質疑。</p>	<p>加快企業內部綠色運營，並定期將中國航信在可持續發展方面的績效對外披露。</p>
	急性風險	<p>颱風、暴雨等極端天氣可能造成數據中心運行中斷；</p> <p>極端天氣也會增加航空運輸的不確定性，對航空業產生影響，間接地對中國航信業務運行及收入產生影響。</p>	<p>制訂極端天氣應急預案，加強演習。</p>

2023年，中國航信開展了一系列碳減排行動，主要從技術降碳、管理降碳和碳交易三方面開展實踐：

技術降碳	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續開展「園區智能配電系統改造」「約克離心機組進行變頻升級改造」等項目。</li> </ul>
管理降碳	<ul style="list-style-type: none"> <li>精細化控制空調設備運行模式、運行時間及運行溫度；</li> </ul>
引入碳交易	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強全體員工節能意識，開展「節能降碳，你我同行」節能宣傳週活動。</li> <li>按照北京市生態環境局要求完成2022年度碳排放履約工作。</li> </ul>

## 2. 深耕綠色方案

中國航信作為唯一以信息服務為主業的央企，成立三十多年來，始終為國內外航空公司、機場、銷售代理、旅行社、民航組織等不同客戶提供各種信息化產品和解決方案，通過數字化、雲服務等方式減少資源消耗，助力經濟社會低碳轉型。

## 四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

### 聯合國可持續發展目標SDGs:



### 我們的回應：

以人為本，共建美好和諧社會。中國航信致力於與員工、客戶、夥伴、社區等利益相關方共創共生共贏，為社會的永續發展貢獻力量。通過建設高質量數智化人才隊伍，切實維護員工的合法權益；秉持「用服務贏得客戶」的經營理念，不斷提升服務質量與產品質量；堅守誠信經營底線，打造可持續供應鏈；在公益慈善、鄉村振興、重大活動保障等維度積極響應社會及國家的重大發展戰略，展現企業責任與擔當。

### 我們的績效：

- 員工總數**6,620**人
- 員工培訓投入**983.57**萬元
- 青年參與志願者活動**830**人次
- 提供青年志願者服務時長約**3,000**小時
- 青年社會公益活動投入資金約**100**萬元

## (一) 員工權益

建設一流的企業離不開一流的人才隊伍。中國航信堅持人才是第一資源的發展理念，重視和維護員工的各項合法權益，積極推動人才隊伍建設工作，關注員工身心健康和員工生活，為本公司高質量發展提供堅實的人才保證和智力支持。

### 1. 保障員工權益

中國航信始終將員工視為企業發展的最大財富，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》和《禁止使用童工規定》等法律法規，並制定《勞動用工管理辦法》《招聘管理辦法》等內部管理制度，反對使用童工、強迫勞動、超時工作、騷擾虐待等行為，並保障員工享有平等就業權，不因民族、性別不同而受歧視，切實維護員工的合法權益。如有相關情況發生，中國航信將依據相關法律法規嚴肅處理。

中國航信致力讓員工享受平等、安全、健康、輕鬆的工作環境。本報告期內，中國航信無違反薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利任何相關的法律法規的情形，未發生童工或強制勞工事件、未發生員工停工或罷工事件。

- **人才引進**

2023年，中國航信積極響應國家擴崗促就業等有關號召，組織開展高校畢業生招聘工作，全年共招聘2023屆高校畢業生276人，較2022年招聘人數增長30.80%。

#### 2023 • 榮譽見證

- 榮獲智聯招聘「中國年度優選僱主」
- 榮獲前程無憂「中國大學生喜愛僱主」



圖：校招現場

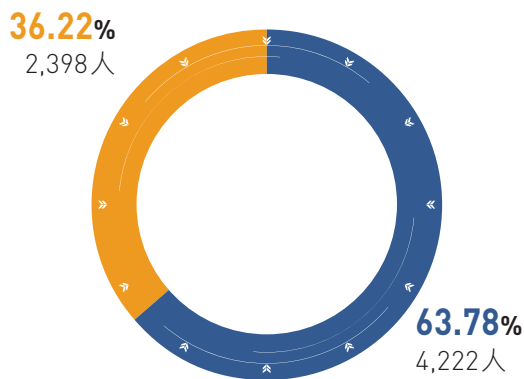


四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

• 員工構成

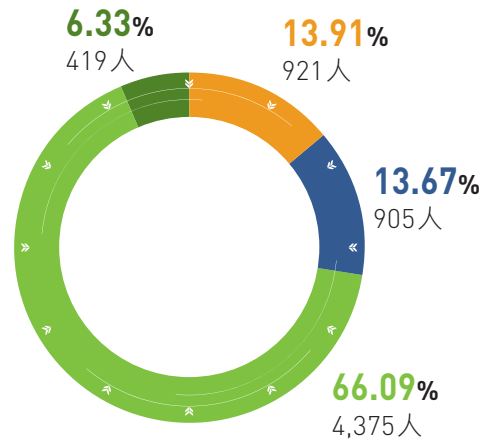
2023年，本集團擁有員工（包括高級管理人員）6,620人，均為全職員工，具體員工結構相關統計情況如下：

按性別劃分



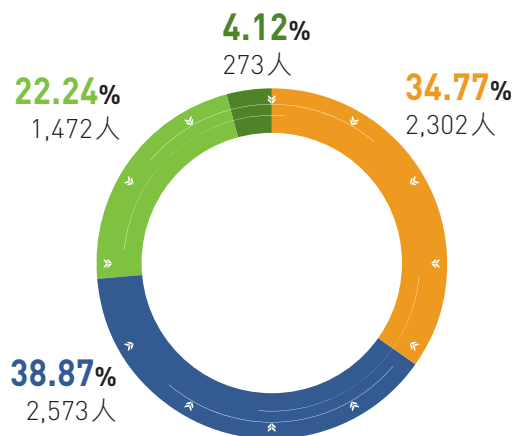
● 男性 ● 女性

按地域劃分



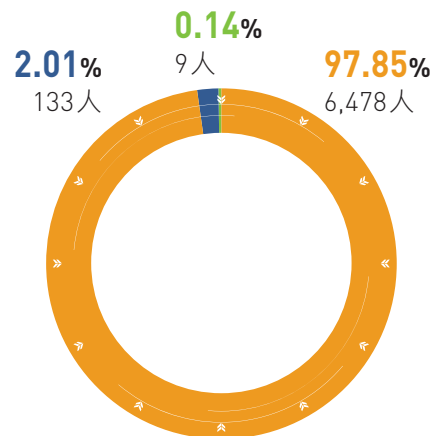
● 華東地區 ● 西南地區  
● 華北地區 ● 其他地區

按年齡劃分



● 30歲及以下 ● 30-39歲  
● 40-49歲 ● 50歲及以上

按員工類別劃分

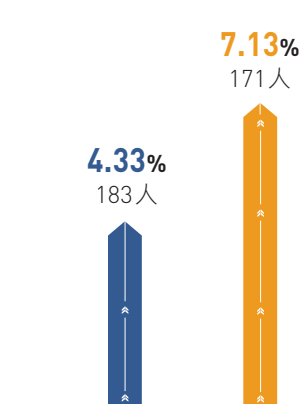


● 普通員工 ● 中級管理層  
● 高級管理層

• 員工流失

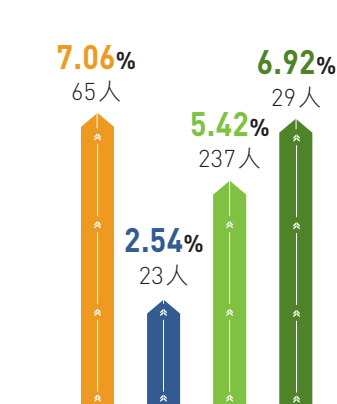
本報告期內，本集團員工流失率為5.30%，具體員工流失率相關統計情況如下：

按性別劃分



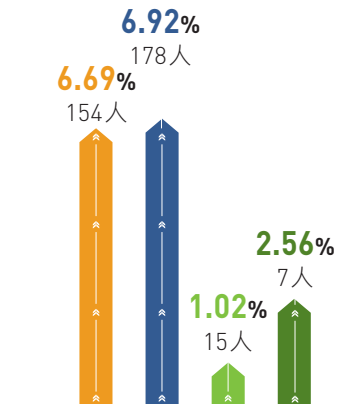
● 男性  
● 女性

按地域劃分



● 華東地區  
● 西南地區  
● 華北地區  
● 其他地區

按年齡劃分



● 30歲及以下  
● 30-39歲  
● 40-49歲  
● 50歲及以上

• 薪酬福利

中國航信持續完善薪酬福利體系，制定《工資總額管理辦法》《薪酬管理辦法》《社會保險及補充醫療保險服務指南》《考勤與請休假管理辦法》等管理制度，充分保障員工五險一金、帶薪年假等合法權益，並通過「科技創新人才專項津貼」等激勵政策為貢獻突出人員增添福利。

#### 四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

- **民主管理**

中國航信不斷深化健全民主管理體制機制，暢通職工訴求渠道，有效保障員工參與企業決策、管理和監督活動。2023年，中國航信積極推進以職代會為基本形式的企業民主管理工作，深化廠務公開，促進職代會規範、職權落實到位，切實保障員工知情權、參與權、表達權、監督權。

## 2. 助力員工成長

中國航信堅持「人才強企」，致力於打造科學、合理的職業晉升通道，為員工提供廣闊的發展平台和成長空間；不斷完善人才培訓體制機制，開展職工技能競賽，助力員工成長成才。

- **技能競賽**

2023年，中國航信開展「第二屆國產數據庫」「第三屆離港系統前端維護」「首屆雲計算」等5項職業技能競賽，共吸引2,233人次職工參賽，有13名職工受到民航工會表彰，獲「全國民航技術能手」稱號。

### 2023 • 榮譽見證

- 在中國民航國際化人才技能大賽中，中國航信榮獲「優秀組織獎」；2名員工分別獲得「個人綜合三等獎」「個人優秀獎」。
- 在第二屆中國民航網絡安全職業技能大賽中，中國航信榮獲最佳組織獎；12名職工獲得個人獎項。

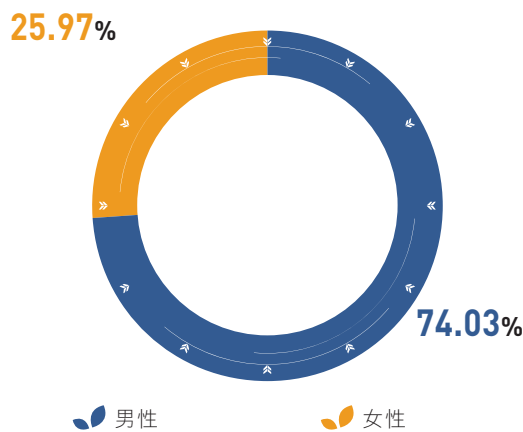
四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

• 培訓教育

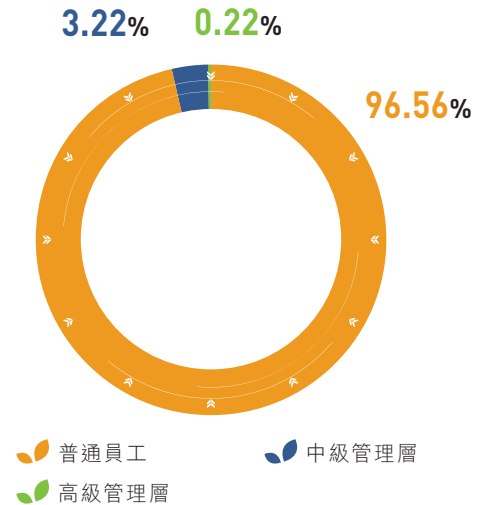
中國航信以「幹部業務培訓班」「創新管理賦能培訓」「應屆畢業生入職培訓」「專題培訓」等為載體，開展全員培訓計劃，進一步完善人才培養模式。2023年，共投入培訓費用983.57萬元，參加培訓總人數4,124人，受訓人數比例62.3%。

參加培訓總比例 62.3%

按性別劃分



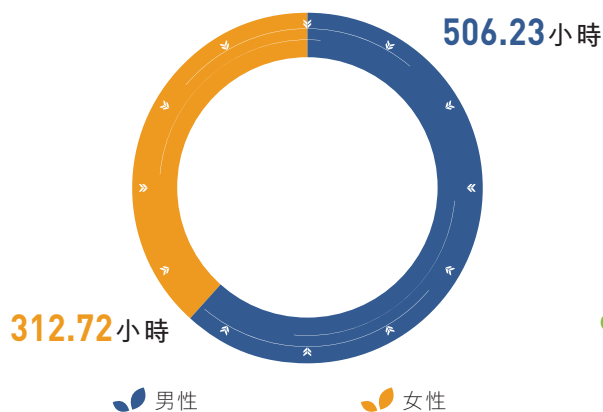
按員工類別劃分



接受培訓的平均小時數

436.13小時

按性別劃分



按員工類別劃分



培訓費用

983.57萬元

四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

案例：

**2023年中國航信舉辦第二期、第三期班組長賦能培訓班**

2023年12月，為進一步加強班組建設，提高班組長管理能力和水平，中國航信工會舉辦第二期項目管理、第三期創新管理賦能培訓班，引導本集團廣大班組長學習賦能、深入交流、學以致用，兩期培訓共有50家基層工會、分工會的90餘名班組長和骨幹職工參加，助推本公司和民航業高質量發展。



圖：班組長賦能培訓班



### 3. 守護員工健康

中國航信堅持企業經營與員工健康協調發展，悉心關愛員工的身心健康，定期組織健康體檢，及時關注員工的身體健康情況；提供心理健康諮詢與輔導服務，幫助員工心理釋壓和情緒疏導；重視應急機制建設與消防安全，打造安全放心的工作場所，全方位保障員工生命和財產安全。

#### • 護員工身心健康

中國航信牢固樹立「安全第一」思想，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《職業健康檢查管理辦法》等法律法規，高度重視員工健康，定期為員工提供健康體檢、心理諮詢等職業健康服務，持續提升員工安全感和幸福感。2023年，本集團擴展補充醫療保險報銷範圍，建立員工長期醫療保險方案；「心健康新旅程」職工關愛計劃(EAP)通過「關愛月」活動、「危機干預」服務等形式持續為員工身心健康保駕護航。

#### 2023年：

- 提供心理諮詢服務**223**小時，形成諮詢個案**317**個
- 完成視頻駐場諮詢**2**場、在線微課**3**場

四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

• 守安全生產底線

中國航信不斷強化安全風險管理，定期開展消防演練、消防安全專項檢查，打造安全、安心的工作環境。本報告期內，未發生員工傷亡事故，且連續三年未發生員工因工作導致的死亡事件，因工傷損失工作日數為0。

制定應急預案

- 制定《中國航信後勤管理服務中心突發事件應急預案》，對火災應急、重大交通事故、極端天氣等十六項應急響應事項做出處置方案，確保在緊急情況下，迅速、有效地實施應急救援工作，把影響和損失控制在最小範圍。

守護消防安全

- 制定有限空間作業安全管理制度，從制度層面預防有限空間作業安全事故發生，預防、控制中毒窒息等生產安全事故發生，切實保護從業人員的生命安全。
- **消防培訓演習**：開展3次消防疏散演習，參加演習人員共計500餘人；與屬地消防救援隊共同進行4次聯合消防演練，自行開展13次消防安全培訓及演練。
- **消防設施檢查**：完成後沙峪園區及東四辦公區的消防設備設施電消檢工作。
- **消防評估工作**：針對建築消防安全、消防設施、消防安全管理三個方面開展消防評估工作。

## 案例：

### 中國航信開展2023年「安全生產月」系列活動

2023年6月，中國航信為牢固樹立安全生產發展理念，進一步增強安全生產意識，緊緊圍繞「人人講安全，個個會應急」的活動主題制定方案，組織開展「安全生產月」系列活動，增強員工的安全意識和防範能力。

- **安全文化宣貫：**利用宣傳欄張貼安全生產相關知識，組織職工觀看安全生產月宣傳視頻、學習安全生產方面的法律知識，向職工進行宣傳教育。
- **安全生產培訓：**通過線上線下相結合的方式，組織開展「電焊等危險作業人員培訓」「安全生產專題線上培訓」「安全生產、消防安全培訓」等活動，提高職工的事故防範、應急處置和自我保護能力。
- **安全隱患排查：**主要對消防中控室、通道、防火門、地下空間、週轉房等區域進行逐一排查，切實把安全責任扛在肩上、落在行動上，並將排查問題通知相關部門進行整改。



圖：開展消防演習

#### 4. 關愛員工生活

中國航信情繫員工福祉，真情關愛員工，為女職工、困難員工等群體提供特別保護措施及充滿人文關懷的福利政策的同時，組織豐富多彩的文娛活動，充實員工業餘文化生活，進一步提升員工的歸屬感和幸福感。

##### 關愛女性員工

- 開展「2023年普法宣傳月知識競答活動」，多角度宣傳普及女職工權益保護重點法律法規知識。

- 修訂《女職工權益保護專項集體合同》，做好女職工「四期」保護工作，關愛困難和病患等特殊女職工群體。

- 第四、五期「航信愛心互助金」為37位患大病職工發放補助金149萬元，第一期「航信女職工大病互助金」為10位患病女職工發放補助金12萬元。

##### 關心困難員工

- 深入開展「冬送溫暖夏送清涼」等慰問工作，下撥專項慰問金105.21萬元，幫扶困難職工人數46人，發放慰問金18.40萬元。

- 開展「我為群眾辦實事」實踐活動，紮實推動解決「急難愁盼」問題，持續增強員工的幸福感、獲得感和歸屬感。

##### 關注退休員工

- 定制《退休人員綜合福利商業保險服務手冊》，便於退休人員補充醫保報銷。

- 做好退休人員各項慰問，包括春節、五一、十一節日慰問，以及80週歲以上、身患大病、長期臥床、家庭困難等專項慰問。

四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

豐富員工生活

- 中國航信工會開展趣味運動會、職工健步走等種類豐富的活動。
- 中國航信工會以15個職工文體協會為載體，組織有相同愛好的職工開展日常文體活動，持續提升職工歸屬感與凝聚力。

案例：

中國航信開展職工體育賽事，豐富員工業餘生活

2023年，中國航信舉辦了「航信杯」足球、籃球、乒乓球、羽毛球、台球、釣魚、游泳等7項職工體育賽事，共吸引2,000餘名員工參加，為員工提供展示自我、強身健體的舞台，進一步激發員工工作的激情和熱情。



圖：2023年「航信杯」籃球比賽



圖：2023年「航信杯」羽毛球團體賽



## (二) 服務客戶

客戶是企業賴以生存和持續發展的最重要基礎。中國航信秉持「用服務贏得客戶」的經營理念，持續深化產品管理水平，加強企業品牌建設，不斷提升服務質量與產品品質；積極探索為客戶創造價值的工作舉措，全力推進服務能力的數字化升級、加速推進客戶服務體系建設，切實優化客戶服務體驗。

### 1. 打造卓越品質

中國航信圍繞「產品卓越、品牌卓著、創新領先、治理現代」的目標，對標國際一流旅客服務系統(PSS)服務供應商，堅持目標導向，把客戶需求放在首位，為民航業健康發展作出積極貢獻。

持續完善產品  
管理體系

- 為滿足ISO9001、ISO20000和ISO27001要求，中國航信不斷完善《ISO質量管理手冊》，推進ISO體系正常運轉與持續改進。

全力實施品牌  
引領行動

- 制定詳細的績效考核指標，強化各部門對產品質量的主體責任，從而實現產品達到高質量交付要求。2023年度，未涉及產品回收事件。
- 制定《中國民航信息集團有限公司暨中國民航信息網絡股份有限公司品牌引領三年行動實施方案(2023-2025年)》《中國民航信息集團有限公司暨中國民航信息網絡股份有限公司品牌引領三年行動工作台賬》。
- 實施「智繪航信、創想未來」中國航信旅客服務系統品牌命名活動，收集119份創意方案。
- 完成品牌培訓、召開品牌工作會議，制定並發佈《中國航信2023年品牌工作重點任務》。

### 加速推動智慧 民航建設

- 在旅客服務、電子商務、市場營銷等核心領域共同探索民航數字化建設新模式，攜手推動智慧民航行業實踐，取得眾多優秀成果，助力客戶數字化轉型與智慧出行，積極組織參與民航局數據治理實踐案例申報，共8個案例成功入選，數量位列各民航單位之首。
- 民航中轉旅客服務平台、One ID生物識別服務平台、航空公司電子商務解決方案(TRP)、「航旅鏈」等智慧產品已廣泛應用。

#### 中國航信智慧產品更好滿足人民群眾的出行需求

- **中轉旅客服務平台**積極支持「干支通，全網聯」服務模式落地，於2023年4月獲得民航局授牌成為行業級數字化平台，累計在220餘家機場上線，中轉旅客服務通小程序在40餘家機場上線。中轉服務從被動響應轉變到主動，提高了出行便利性。
- 「**航易行**」行李全流程跟蹤系統已實現和國內主要航司的對接，構建行李門到門服務平台，打造行李服務新業態。
- **One ID生物識別服務平台**在30餘家機場應用，努力促進「旅客出行一張臉」智慧出行目標的快速達成。
- 中國航信「**易安檢**」解決方案在多家機場陸續上線，配合民航局推進「易安檢」工作高效落地。

四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

智慧民航•大家談

「在民航領域，央企是智慧民航建設的重要實踐主體，充分發揮了技術支撐和創新引領作用，不僅給廣大旅客帶來了更便捷的美好出行體驗，而且大大提升了民航安全運行效率，降低了運營成本，有力促進了民航高質量發展。」

— 中國航空運輸協會監事長 劉樹國

「國內各大航司我都體驗過，相比前些年，智慧民航的主要感受在飛行APP和機場服務中，現如今機場的智能安檢、智能託運等，讓出行體驗更舒心便捷。」

— 知名旅遊博主 勾文龍

科普進行時•One ID生物識別服務平台

中國航信在自助化和無紙化的基礎上，積極探索將人工智能應用與旅客出行場景結合，在民航業首先提出了人臉識別在機場應用的理念，建立一整套民航旅客全流程生物識別服務系統(以下簡稱「One ID平台」)。One ID平台利用人工智能、大數據、雲計算等多種先進技術，為旅客出行提供了高效一致的身份認證服務和信息服務，並實現機場、航空公司、政府部門間的協同，在確保系統和數據安全合規的前提下提高旅客出行體驗。

2023年，One ID平台已在西安、廣州、深圳、昆明、重慶、海口、哈爾濱等30餘家大中型機場投產，市場佔有率第一，社會影響力和公信力不斷提升，深受行業企事業單位高度重視和支持，得到行業主管部門信任與肯定。「暢行 — 基於生物識別技術的民航旅客全流程智慧出行應用」項目入選工信部2023年物聯網賦能行業發展典型案例。

## 2. 深化客戶服務

中國航信堅決捍衛消費者的合法權益，制定「十四五」客戶服務專項規劃，積極推進客戶服務體系建設，立足三級服務的對接模式增進客戶交流，增強服務宣傳推廣，促進與客戶的密切交互。

### 2023年

- 客戶服務滿意度得分**88.10**分

#### 健全客戶服務組織

#### 完善客戶服務體系

#### 提升客戶服務效率

#### 拓寬客戶溝通渠道

- 設立客戶服務委員會，由本集團領導作為最高領導人，負責審議客戶服務領域相關的戰略方針、工作計劃等，對客戶服務工作進行統籌協調，解決客戶服務中存在的重大問題。
- 組織三級服務體系開展，完成8家航司、8家機場、2家代理人、1家信息服務部客戶三級服務體系投產實施，召開47次三級會議，協助客戶落實265項重點任務需求。
- 搭建機場客戶信息動態收集機制，完成前20大機場客戶信息檔案收集。
- 通過推行問題工單自動化分揀，理順數據提取、程序開發需求、運行維護需求工單流程，實現研發中心問題工單平均處理時長同比壓降25%。
- 持續開拓新的產品培訓及客戶溝通渠道，通過「智航微課堂」「三級服務體系」例會等多種方式，提高與客戶聯繫頻次及產品推介的力度。

四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

深耕客戶滿意調研

- 完成基於2022年調研意見整理的293項整改任務。
- 完成2023年度客戶滿意度調研。



圖：中國航信客戶滿意度閉環管理體系

### 3. 積極應對客訴

為加強對客戶投訴和賠付問題的處理和管理，維護客戶的合法權益，我們制定了《客戶索賠管理辦法》《客戶投訴管理辦法》等制度文件，最大程度維護客戶和本集團的合法權益。本集團不涉及提供的產品和服務的廣告、標籤事宜以及補救等問題，因此不適用於此披露項目。

中國航信高度重視市場反饋，將本集團總部服務台設為本公司受理客戶投訴的統一官方渠道，設有專門投訴電話及郵箱，制定了清晰的投訴受理流程，以便及時妥善解決客戶反映的問題。同時，為增強內部約束，客戶投訴的定責情況也已納入對業務部門及相關分子公司的考核依據。

### (三) 攜手共贏

合作共贏是驅動企業可持續發展的重要引擎。中國航信堅守誠信經營底線，以協同發展、同心共贏為導向，與供應商共擔責任，與戰略夥伴共同成長，與海外市場攜手並進，共同構建開放、共享、合作、共贏的價值鏈條。

#### 1. 致力責任採購

中國航信秉持公平、公正、公開的原則，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》《政府採購非招標採購方式管理辦法》等法律法規，不斷優化和完善招標採購管理制度，制定了《招標採購管理辦法》《非招標採購管理辦法》《供應商管理辦法》等一系列內部管理制度，並要求參與採購的供應商提供「信用中國」和「國家企業信用資訊公示系統」的相關信用記錄的證明資料，有效識別和管理中國航信供應鏈各環節中的環境和社會相關風險。通過制度的不斷完善，中國航信形成了遵循市場准入機制，以綜合價格、質量、技術領先、誠信程度等條件作為選擇優秀供應商的採購原則，該原則覆蓋所有參與本集團採購的供應商。為提升增強供應鏈可持續發展能力，我們持續完善對供應商環境和社會風險的識別能力以及監管力度，鼓勵供應商共同提升可持續發展績效。



四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

2023 • 榮譽見證

- 「2023年民航大型數據中心綠色供應鏈發展技術研究及應用項目」獲得中國物流與採購聯合會科技進步二等獎

- **廉潔採購：**不斷提高採購人員依法招標和廉潔自律意識，築牢依法合規採購防線；要求招標代理公司與中國航信簽署《招標代理公司反腐敗協議》，從過程和制度上進行約束和防範，保證招標採購工作每個環節合法合規；所有招採信息都發佈到中國航信採購與招標網，便於全體員工對所有的招採信息進行監督，確保招採信息公開透明。
- **綠色採購：**為助力實現「碳達峰碳中和」目標，中國航信在採購計劃管理中詳細規劃綠色產品採購需求，要求需求部門綜合考慮環保、低碳等因素，在編寫採購文件、制定評審標準等方面體現「綠色採購」導向。
- **智慧採購：**加快電子商務平台和電子招投標交易平台等信息化平台建設，逐步將招標、開標、評標等全過程操作由線下轉移到線上平台，實現無紙化、數字化、智能化管理，在提升採購效率的同時，節約大量人力和物料成本。
- **安全採購：**通過合理有效的信息安全技術及管理流程，防止供應商的信息泄露、損毀、丟失；收集供應商信息時，僅收集必要的信息，且要求嚴禁將供應商及人員信息泄露。

供應商數據：

績效	單位	2021	2022	2023
集中採購的供應商數量	家	86	122	163
供應商本地化(北京)比例	%	86.0	77.0	53.4
按地區劃分的供應商數量 <sup>9</sup>	家	華北74	華北96	華北90
(包括公司易耗品、 辦公用品採購供應商)		華東4	華東13	華東44
		華南4	華南5	華南16
		西南1	西南2	西南8
		華中2	華中3	華中2
		港澳台地區1	港澳台地區3	西北3

## 2. 開展合作交流

中國航信持續深化開放合作戰略，加強與政府、企業的合作力度，開啟互信互信、合作共贏新征程；積極參加各類高端論壇、展會，展示發展成果、交流前沿信息，不斷深化行業影響力。

### 案例：

#### 中國航信召開「走進航信 共贏未來」航空公司用戶大會

2023年10月，中國航信2023年「走進航信 共贏未來」航空公司用戶大會在京召開。本次會議共有40家航空公司近400名業界同仁相聚在中國航信高科技產業園區，共話中國民航數字化轉型，共享民航業發展機遇，共創中國民航未來新繁榮。

<sup>9</sup> 本公司按照供應商經營商品所在地劃分其地區分佈，具體地區及城市如下：

華北地區：北京、石家莊、河北雄安；

華東地區：上海、濟南、蘇州、杭州、嘉興、青島；

華南地區：廣州、深圳、廈門、贛州；

西南地區：重慶、成都、昆明；

華中地區：武漢、鄭州；

西北地區：西安；

港澳台地區：香港。

四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

3. 深化海外履責

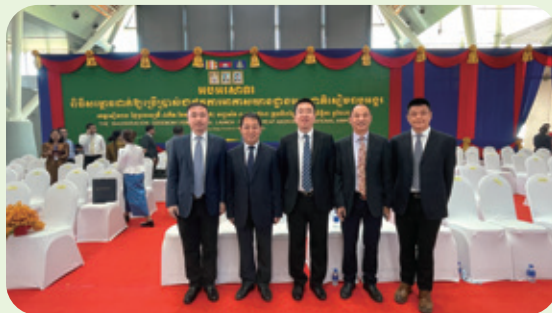
中國航信持續深化國際化發展，全面培育市場發展新動能，在國際化發展、支持「一帶一路」建設、推進海外數智機場建設等方面持續作為，彰顯企業的社會責任擔當。

- 2019年，中國航信加入「空中絲綢之路合作聯盟」，以「一帶一路」相關國家航空樞紐城市為服務對象，以民航運輸為基礎，建設中國與相關國家之間的航空運輸互聯及臨空產業聯通的經濟合作創新模式。
- 2023年，中國航信加入瀾湄聯盟。瀾湄聯盟是由中國政府於2016年3月發起成立並提供資金支持的新型次區域合作機制，旨在打造瀾湄流域經濟發展帶，促進次區域發展與繁榮，其願景目標是建立瀾湄國家命運共同體，使瀾湄合作成為亞洲命運共同體建設的一塊「金字招牌」和推動「一帶一路」建設的重要平台。

案例：

中國航信助力「一帶一路」建設柬埔寨暹粒新機場

中國航信高質量參與「一帶一路」沿線國家基礎設施建設和工程項目建設。2023年10月，作為「一帶一路」的標誌性工程之一的柬埔寨暹粒吳哥國際機場非商業試飛運行成功，為中國航信更加深入地融入「一帶一路」建設打開局面。暹粒吳哥國際機場離港共用平台項目是落實中國航信國際化戰略和海外機場業務產品策略規劃重要里程碑，是聚合資源、組成「聯合艦隊」實質性出海的首航項目，項目實施的經驗為中國航信未來海外機場業務拓展打下堅實的基礎，為推進「一帶一路」建設貢獻重要力量。



圖：柬埔寨暹粒吳哥機場通航典禮

## (四) 社會貢獻

積極履行社會責任是企業實現可持續發展的必由之路。中國航信堅持融入發展大局，用心用力保障社會民生，大力支持服務鄉村振興，堅決做好重大活動保障，努力讓更多更優發展成果惠及全社會，在紮實推進社會和諧發展中充分彰顯央企責任擔當。

### 1. 深耕公益慈善

中國航信始終牢記企業公民的責任，積極開展志願服務活動，用心服務社會、用愛回饋社會，支持社區蓬勃發展；主動承擔維護社會穩定的責任，以身作則勇赴應急搶險救災一線。

#### 2023年：

- 提供青年志願者服務時長約**3,000**小時
- 青年公益活動投入資金約**100**萬元

#### 緊急馳援受災地區

#### 員工志願服務活動

- **地震救援**：在甘肅臨夏1218地震發生的第一時間，中國航信號召各級黨團組織和廣大黨員團員提供當地缺乏的物資，並且及時在後沙峪園區設立固定接收點，將捐贈物資發往震後救援地區，全力馳援。
- **文化志願**：中國航信電影放映志願服務隊由9名團員青年組成。2023年已放映20餘場電影，極大地豐富了職工的精神文化生活。
- **知識科普**：中國航信運控指揮中心講解志願服務隊由7名青年團員組成，自2023年3月成立以來完成80餘場參觀講解，接待參觀者達1,500人次。

四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來



圖：黨員團員積極響應  
倡議書發起愛心捐助

圖：中國航信運控指揮中心講解  
志願服務隊開展講解培訓工作



## 2. 助力鄉村振興

中國航信堅決落實黨中央決策部署，充分發揮公司資源、技術優勢，不斷創新幫扶舉措，持續加大幫扶力度，以推動數字鄉村治理服務平台建設為抓手，全力提升山西省神池縣教育、醫療、電商、鄉村治理等領域的數字化水平，為當地經濟社會發展和百姓安居樂業做出貢獻。

### 2012年以來

- 累計投入幫扶資金**8,507.68**萬元

### 2023年：

- 累計派出幫扶幹部**2**名
- 直接投入幫扶資金**1,877.31**萬元，同比增長**20.78%**
- 引入無償幫扶資金**40.70**萬元，同比增長**714%**
- 引進有償幫扶資金實現「**0**」的突破，達到**1.35**億元
- 開展幫扶項目**13**個，惠及人口**13,213**人
- 就業幫扶惠及人口**587**人
- 幫助銷售脫貧地區農產品**1,332.83**萬元
- 直接購買脫貧地區農產品**423.66**萬元
- 直接購買神池縣農產品**344.66**萬元

## 產業振興

- **電商產業扶持項目**：通過幫助建設神池縣電商公共服務中心、組織舉辦「青耘中國」系列帶貨等活動，進一步激發神池縣電商發展潛力。2023年，神池縣網絡零售額達到2,508.80萬餘元，較去年同期環比增長238%。

- **大力推廣科學種植**：以農機作業補貼的方式推廣科學種植MAP模式，吸引7,000畝左右土地參與合作；打造玉米高產示範田進行品種篩選和種植方案優化，推動規模種植和效益提升，示範田增產達200至300斤／畝，可帶動戶均增收300元／畝。

- **糧食倉儲物流中心項目**：發揮央企平台作用，引入有償幫扶資金開展神池縣糧食倉儲物流中心項目建設。

- 組織神池縣幹部、電商從業者到產業發達地區參與數字轉型實訓。

## 人才振興

- 以「農」為本持續培養「三農」人才，累計培訓基層幹部1,099人次，培訓鄉村振興帶頭人583人次。



四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

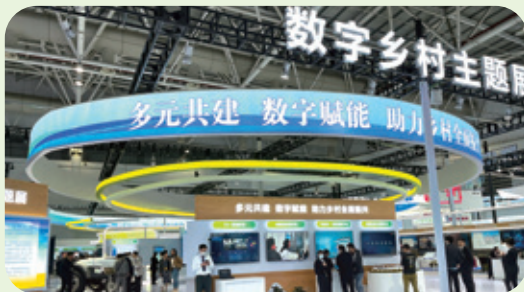
文化振興	<ul style="list-style-type: none"><li>• 建成標準化村民委員會，建立規範化黨群服務中心、圖書室以及文化活動室，為群眾提供便捷舒適的文化生活場所。</li></ul>
生態振興	<ul style="list-style-type: none"><li>• 修建人民舞台，為幫扶村打造現代化人民劇院。</li></ul>
組織振興	<ul style="list-style-type: none"><li>• 開展移風易俗宣傳和文明戶評比等工作，倡導獎勵新理念新方式新生活。</li><li>• 以「零距離」數字鄉村治理服務平台為基礎，新增垃圾清運一鍵呼叫、垃圾滿溢程度實時監控功能，便捷管理垃圾清運。</li><li>• 結對幫扶神池縣全部17所中小學，向神池縣中小學校捐款捐物價值42.41萬元；195個黨支部紮實開展結對共建，實現幫扶縣122個困難學生全覆蓋。</li></ul>

## 案例：

### 中國航信援建神池縣「零距離」數字鄉村治理服務平台亮相數字中國建設峰會

2023年4月，中國航信「零距離」數字鄉村治理服務平台成功入選「數字鄉村建設應用場景實踐案例」。中國航信「零距離」數字鄉村治理服務平台自2022年9月在神池縣推廣使用以來，大力助推神池鄉村的治理模式、生產關係、生活方式等產生一系列深刻變革，促進鄉村發展難題的解決，切實提升鄉村治理效能，為鄉村振興實現良好開局提供有力支撐。

- **信息上報小程序**：突破時空限制，縮小服務距離，利於村民積極參與社會共治，增強政府回應性，讓弱勢群體與老年人也享受到智能化服務帶來的便利。
- **「重點事項清單」**：令基層治理精準化、透明化、有序化，構建鄉村協同治理新格局，進一步滿足群眾對新時代鄉村治理的需求。
- **「智慧安防」**：減輕基層負擔，有效保障人居環境安全、國土資源安全、生態安全等，實時守護鄉村平安，切實提高老百姓獲得感、幸福感與安全感。



● ■ 圖：「零距離」數字鄉村治理服務平台在數字鄉村主題展廳展出



● ■ 圖：「零距離」數字鄉村治理服務平台截圖



● ■ 圖：「零距離」數字鄉村治理服務平台成功入選「數字鄉村建設應用場景實踐案例」、2023鄉村振興與美麗鄉村高峰論壇優秀技術解決方案典型案例



● ■ 圖：電商產業人才培訓

四、社會篇 以信致遠 共赴美好未來

3. 重大活動保障

作為行業信息化建設的主力軍和信息服務領域國家隊，2023年度中國航信切實發揮中國民航「神經中樞」的作用，圓滿完成了「全國兩會」「中亞峰會」「成都大運會」「杭州亞運會」「一帶一路峰會」等一系列重大保障任務，連續十七年保持安全形勢穩定，為本公司高質量發展、民航業正常運營提供了有力保障與支撐。2023年，本集團累計重大活動保障時長達151天。

案例：

中國航信助力杭州亞運會圓滿召開

2023年9月23日至10月8日舉辦杭州第19屆亞運會，中國航信主動擔當、積極作為，派出專業團隊開展技術支持、運維保障等工作，為大會的圓滿召開保駕護航，獲得各方充分肯定與好評。

## 關鍵績效

績效指標	單位	2021	2022	2023
<b>經濟</b>				
營業收入	人民幣千元	5,476,177	5,210,106	<b>6,983,847</b>
利潤總額	人民幣千元	663,883	735,139	<b>1,612,136</b>
總資產	人民幣千元	24,111,139	25,237,623	<b>27,500,129</b>
每股盈利(基本及攤薄)	人民幣元	0.19	0.21	<b>0.48</b>
每股股息	人民幣元(含税)	0.055	0.053	<b>0.16</b>
研發費用	人民幣千元	973,807	701,714	<b>863,039</b>
新申請專利	項	169	223	<b>233</b>
<b>環境</b>				
汽車排放(範圍一)	噸	549.90	288.50	<b>324.80</b>
柴油排放(範圍一)	噸	57.90	88.80	<b>33.60</b>
天然氣排放(範圍一)	噸	3,846.30	3,888.10	<b>4,305.30</b>
電力使用排放(範圍二)	噸	30,409.70	111,452.90	<b>82,719.20</b>
外購熱力使用排放(範圍二)	噸	746.30	629.70	<b>542.00</b>
總溫室氣體排放量	噸	35,610.10	116,348.10	<b>87,924.80</b>
總溫室氣體排放密度	噸/百萬元收入	6.50	22.30	<b>12.59</b>
無害廢棄物產生量	噸	787.00	603.00	<b>797.93</b>
無害廢棄物產生密度	噸/百萬元收入	0.10	0.10	<b>0.11</b>
有害廢棄物產生量	個	917	1,200	<b>1,300</b>
有害廢棄物產生密度	個/百萬元收入	0.20	0.20	<b>0.19</b>
電力消耗總量	兆瓦時	50,169.70	191,829.50	<b>145,045</b>
電力消耗密度	兆瓦時/百萬元收入	9.20	36.80	<b>20.77</b>
汽油消耗總量(汽車)	升	242,616.40	129,905.00	<b>146,232.90</b>
汽油消耗密度(汽車)	升/每輛汽車	1,076.70	593.10	<b>738.50</b>
天然氣消耗總量	立方米	1,779,000	1,798,230	<b>1,991,189</b>
天然氣消耗密度	立方米/百萬元收入	324.90	345.10	<b>285.11</b>
外購熱力消耗總量	吉焦	6,785.00	5,724.60	<b>4,927.00</b>
外購熱力消耗密度	吉焦/百萬元收入	1.20	1.10	<b>0.71</b>
柴油	噸	18.40	28.30	<b>10.70</b>
總耗水量	噸	456,696.00	483,323.00	<b>484,828</b>
總耗水密度	噸/百萬元收入	83.40	92.80	<b>69.42</b>

## 關鍵績效

績效指標	單位	2021	2022	2023
<b>社會</b>				
員工總數	人	6,608	6,570	<b>6,620</b>
本公司員工流失率	%	6.70	8.70	<b>5.30</b>
本公司培訓總人數	人	1,660	4,862	<b>4,124</b>
本公司受訓人數比率	%	73.40	74.00	<b>62.30</b>
因傷損失工作日數	天	0	0	<b>0</b>
因工作導致死亡數	人	0	0	<b>0</b>
直接投入幫扶資金	人民幣千元	13,462.90	15,460.00	<b>18,773.10</b>
鄉村振興項目惠及人口	人	2,782	9,564	<b>13,213</b>
青年參與志願者活動	人次	800	800	<b>830</b>
青年志願者服務時長	小時	800	5,500	<b>3,000</b>
安全培訓覆蓋員工	人次	28,000	5,000+	<b>5,000+</b>
發生二級以上安全生產故障 與造成社會影響的信息 安全事件	起	0	0	<b>0</b>
集中採購的供應商數量	家	86	122	<b>163</b>
供應商本地化(北京)比例	%	86.00	77.00	<b>53.40</b>

# 指標索引

## 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
<b>A. 環境</b>		
層面A1：排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	40-46
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	排放物佔比較小，2023年暫未披露，本集團將逐步完善排放數據披露體系
	A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	43
	A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	46
	A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	46
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	44
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	44-45



指標索引

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
層面A2：資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源，水及其他原材料)的政策。	40-42
	A2.1按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	43
	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	43
	A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	40-43
	A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	42
	A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	本集團業務性質不涉及包裝材料的使用
層面A3：環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	39-47
	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	47-50
層面A4：氣候轉變	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	47-50
	A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	47-50

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭與勞工實踐</b>		
層面B1：僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	52
	B1.1按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	53
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	54
層面B2：健康與安全	一般披露：披露有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	59
	B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	59
	B2.2因工傷損失工作日數。	59
	B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	58-60
層面B3：發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	55, 57
	B3.1按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	56
	B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	56

指標索引

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
層面B4：勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	52
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	52
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	52
<b>運營慣例</b>		
層面B5：供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	68
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	70
	B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	68
	B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	68
	B5.4描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	68

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
層面B6：產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	63
	B6.1已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	本集團所提供的產品和服務不涉及因安全健康理由而導致的回收
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	67
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	32
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	本集團所提供的產品和服務不涉及回收
	B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	36
層面B7：反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	24
	B7.1於本報告期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	24
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	25
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	25
<b>社區</b>		
層面B8：社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	72
	B8.1專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	72-77
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	42, 73

## GRI可持續發展報告標準

GRI標準	披露項	頁碼／備註
GRI2：組織及其報告做法	2-1組織詳細情況	7
	2-2納入組織可持續發展報告的實體	2
	2-3本報告期內、報告頻率和聯繫人	2, 3
	2-4信息重述	69, 77, 78
GRI2：活動和工作者	2-6活動、價值鏈和其他業務關係	7
	2-7員工	7
GRI2：管治	2-9管治架構和組成	19
	2-11最高管治機構主席	19
	2-12在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	10, 11, 19
	2-13為管理影響的責任授權	10, 11
	2-14最高管治機構在可持續發展報告中的作用	6, 10, 11
GRI2：戰略、政策和實踐	2-22關於可持續發展戰略的聲明	6
	2-23政策承諾	10, 11, 19, 20, 32, 35, 36, 44, 48, 52, 67, 68
	2-24融合政策承諾	10, 11, 19, 20, 24, 32, 35, 36, 39, 44, 48, 52, 54, 67, 68
	2-25補救負面影響的程序	11-13
	2-26尋求建議和提出關切的機制	11-13
GRI2：利益相關方參與	2-29利益相關方參與的辦法	11-13
	2-30集體談判協議	55
GRI3：實質性議題的披露項	3-1確定實質性議題的過程	11, 12
	3-2實質性議題清單	11, 12
	3-3實質性議題的管理	11, 12

GRI標準	披露項	頁碼／備註
<b>環境</b>		
<b>資源有效利用</b>		
GRI302：能源	302-1組織內部的能源消耗	43
	302-2組織外部的能源消耗量	43
	302-3能源強度	43
	302-4減少能源消耗量	50
	302-5降低產品和服務的能源需求	50
GRI303：水資源與污水	303-1組織與水(作為共有資源)的相互影響	42, 43
	303-2管理與排水相關的影響	42, 43
	303-4排水	43
	303-5耗水	43
GRI305：廢氣排放	305-1直接溫室氣體排放(範疇一)	43
	305-2能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	43
	305-4溫室氣體排放強度	43
GRI306：污水和廢棄物	306-2按類別及處理方法分類的廢棄物總重量	46
<b>社會</b>		
<b>基本權益保護</b>		
GRI401：僱傭	401-1新進員工和員工流動率	52, 54
	401-2提供全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	54



指標索引

GRI標準	披露項	頁碼／備註
<b>健康與安全</b>		
GRI403：職業健康與安全	403-1職業健康安全管理體系	58-60
	403-3職業健康服務	58
	403-4職業健康安全事務：工作者的參與、協商與溝通	58-60
	403-5工作者職業健康安全培訓	60
	403-6促進工作者健康	58
	403-7預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	58-60
	403-8職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	58-60
	403-9工傷	59
	403-10工作相關的健康問題	59
	<b>培訓與發展</b>	
GRI404：培訓與教育	404-1每名員工每年接受培訓的平均小時數	56
	404-2員工技能提升方案和過渡協助方案	55-57
<b>員工多元化</b>		
GRI405：多元化與平等機會	405-1管制機構員工的多元化	52
GRI406：反歧視	406-1歧視事件及採取的糾正行動	52
<b>管治</b>		
<b>經濟績效</b>		
GRI201：經濟績效	201-1機構產生和分配的直接經濟價值	18
<b>反貪污</b>		
GRI205：反腐敗	205-1已進行腐敗風險評估的運營點	24, 25
	205-2反腐敗政策和程序的傳達及培訓	25
	205-3經確認的腐敗事件和採取的行動	24, 25

## 意見反饋

尊敬的讀者：

您好！非常感謝您閱讀《中國航信2023環境、社會及管治(ESG)報告》。為持續改進報告編製工作，提升中國航信ESG管理及實踐水平，我們真誠希望傾聽您的意見和建議，懇請您協助完成意見反饋表中提出的相關問題。

### • 選擇題

1. 本報告全面、準確地反映了中國航信對經濟、社會、環境的重大影響。  
 很好     較好     一般     較差     很差
2. 本報告對利益相關方所關心問題的回應和披露。  
 很好     較好     一般     較差     很差
3. 本報告披露的信息、指標、數據清晰、準確、完整。  
 很好     較好     一般     較差     很差
4. 本報告的可讀性，即報告的邏輯主線、內容設計、語言文字和版式設計。  
 很好     較好     一般     較差     很差

### • 開放性問題

1. 您認為本報告最讓您滿意的方面是什麼？
2. 您認為還有哪些您需要了解的信息在本報告中沒有反映？
3. 您對我們今後發佈《ESG報告》有何建議？



掃一掃二維碼反饋意見