



**2025**

# 可持续发展暨ESG报告

中国国际航空股份有限公司

# 目录

02	关于本报告
04	董事长致辞
06	董事会 ESG 声明
08	走进国航
14	2025 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
110	2026 年展望
112	关键绩效表 *
114	联交所指标索引表
118	上交所索引表
119	GRI 索引表
122	主要政策法规及公司制度
126	第三方审验
129	读者调查问卷

## 01 可持续发展管理

22	ESG 治理
28	公司治理
33	风险管理与内控合规
37	商业道德
39	可持续价值链
41	科技创新
43	数字化建设

## 02 安全运营

46	航空安全
52	保障员工安全
53	安全文化建设

## 03 低碳发展

58	应对气候变化
63	能源与资源可持续利用
64	污染防治
68	环境管理与生态保护

## 04 品质服务

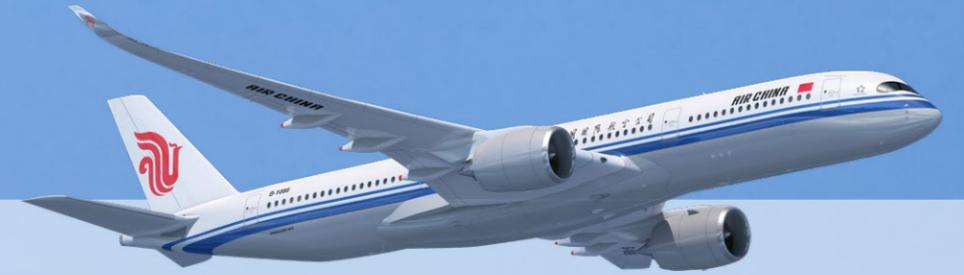
72	服务质量管理
74	客户体验优化
77	信息安全与隐私保护
80	服务品质提升

## 05 员工发展

84	员工权益与沟通
88	员工培训与发展
93	员工激励与关爱

## 06 社会贡献

98	乡村振兴
104	海外履责
105	共促行业发展
107	支持社区





## 关于本报告

本年度报告全面展示了中国国际航空股份有限公司在 2025 年落实党中央战略部署、深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神、严格执行国务院国资委社会责任工作要求所取得的显著成就。报告重点突出了公司在充分发挥航空主业核心优势的同时，持续完善可持续发展管理体系，在对接国家战略、确保安全运营、应对气候变化、推动绿色低碳转型、提升产品责任、保护客户隐私、促进员工发展以及参与社区公益等方面的责任担当与实际行动。

## 时间范围



报告时间跨度为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

## 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/T 36001《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十八份社会责任（ESG）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。

**平衡性原则：**本报告客观披露公司在 ESG 方面的正面成果与改进方向，确保信息呈现的完整性和平衡性。

## 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](http://www.airchina.com.cn)

地址：中国北京市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](mailto:baixiao@airchina.com)





## 董事长致辞

2025 年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”规划谋篇布局之年。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，深刻领悟党的二十大及二十届历次全会精神，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，牢牢把握载旗航企职责使命，统筹抓好安全生产、旅客服务、低碳转型、服务国家战略和党的建设等中心任务，各项工作取得积极成效，实现“十四五”圆满收官。

**坚持安全第一，安全态势保持平稳。**本集团始终以习近平总书记关于安全生产的重要论述和对民航工作的重要指示批示精神为根本遵循，把保证安全作为首要政治任务和头等大事抓牢抓实，以实际行动确保“两个绝对安全”。全年实现安全飞行 301.33 万小时，同比增长 2.1%，圆满完成上合组织峰会、亚冬会、世运会及缅甸地震救援等重要任务，彰显央企担当。

**坚持以人为本，服务质效不断提升。**本集团坚持“以客户为中心”，围绕“放心、顺心、舒心、动心”的“四心”服务目标，全面推动客户服务转型。持续打造“航空+”生态圈，推出多元场景跨界产品，上线“国航机舱 360 度全景图”，推进“智慧客舱”等智能系统，优化旅客服务体验。2025 年，“凤凰知音”常旅客会员规模突破 1 亿人，旅客满意度达 88.1 分。优化航班运行精细化管控，航班正常率达 91.8%，同比提升 3.7%；航班执行率达 99.2%，切实提升运行效率。

**推进低碳转型，践行生态文明建设。**本集团深入践行生态文明理念，制定碳达峰专项行动方案，积极落实“双碳”目标。在应对气候变化方面，参与国内可持续航空燃料（SAF）应用试点工作，累计使用可持续航空燃料（SAF）1,501 吨，并于年内完成首次绿电交易。在环境管理方面，保持 ISO 14001 体系认证全覆盖，实现地面电源替代率 100%、新引进车辆电动化率超 90%。在推动资源循环利用方面，全面实施航班减塑降废行动，实现机上餐具 100% 可降解，积极参与长江生态保护项目，促进资源循环与生态保护协同发展。

**服务国家战略，履行央企责任。**本集团全力服务高水平对外开放，2025 年国航新开复航 12 条国际航线，航线网络覆盖六大洲；积极助力践行“一带一路”倡议，“一带一路”航线达 74 条，覆盖 32 个国家。全力支持国产民机发展，引进 35 架 C909、9 架 C919 飞机并安全运营，深度参与 C929 机型研究。在乡村振兴方面，精准实施“5+N”重点帮扶项目，开展项目 18 个，投入资金 4,662 万元，连续八年在中央单位定点帮扶工作成效考核中获得最高等次“好”。同时，深入参与星空联盟、国际航协等国际组织治理，拓展与汉莎航空、阿联酋航空等深度合作，成功推动人民币纳入国际航协清算货币，行业影响力不断增强。

**加强党建引领，提升公司治理效能。**本集团坚持“两个一以贯之”，不断完善党的领导融入公司治理。推动党建与生产经营深度融合，隆重举办“国航 C919 重飞‘两航起义’北飞光辉航程”系列主题宣传活动，思想引领力有效提升。严格落实“第一议题”制度，巩固深化中央巡视整改成果，深入贯彻中央八项规定精神，推进作风建设常态化长效化，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，不断巩固风清气正的良好政治生态，为建设世界一流企业保驾护航。

2026 年是“十五五”开局之年，也是承前启后、继往开来的关键节点。本集团将深入开展“提质、增效、调结构”，加快推动从数量规模型向质量效率型转变，实现质的有效提升和量的合理增长，切实增强核心功能、提升核心竞争力，守正创新、真抓实干，在建设世界一流企业的新征程上努力拼搏、勇毅向前，为中国式现代化贡献新的更大力量！

中国国际航空股份有限公司  
董事长、党委书记





## 董事会 ESG 声明

2025 年，国航董事会作为环境、社会及管治（ESG）事宜的最高负责与决策机构，持续将可持续发展理念深度融入重大事项的审议与决策。董事会通过定期会议听取管理层 ESG 工作汇报，监督可能影响公司运营、股东及各利益相关方的 ESG 相关议题，确保 ESG 战略与公司整体发展紧密结合。董事会负责审批确定利益相关方沟通结果、重大议题审议结论，并对公司年度可持续发展暨 ESG 报告进行审议。

公司依据国家相关监管部门对中央企业上市公司的发展要求，以及上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》等规定，持续完善 ESG 治理机制，积极构建系统化、科学化的 ESG 管理体系，全面提升

ESG 专业治理与风险管理能力，致力于推动经济、环境与社会效益的协同发展。董事会已将重大 ESG 风险纳入公司整体风险管理框架，并针对风险可能性、影响程度及演变趋势制定了相应应对策略。董事会定期评估 ESG 目标推进情况，并对需改进事项提出明确要求与建议。董事会下设社会责任工作领导小组，负责拟定及审议公司 ESG 战略、目标与年度实施计划，并向董事会汇报。领导小组办公室具体推动相关工作的落实与执行。

本报告系统呈现公司在 2025 年 ESG 领域的实践与绩效，已于 2026 年 3 月经董事会审议通过。



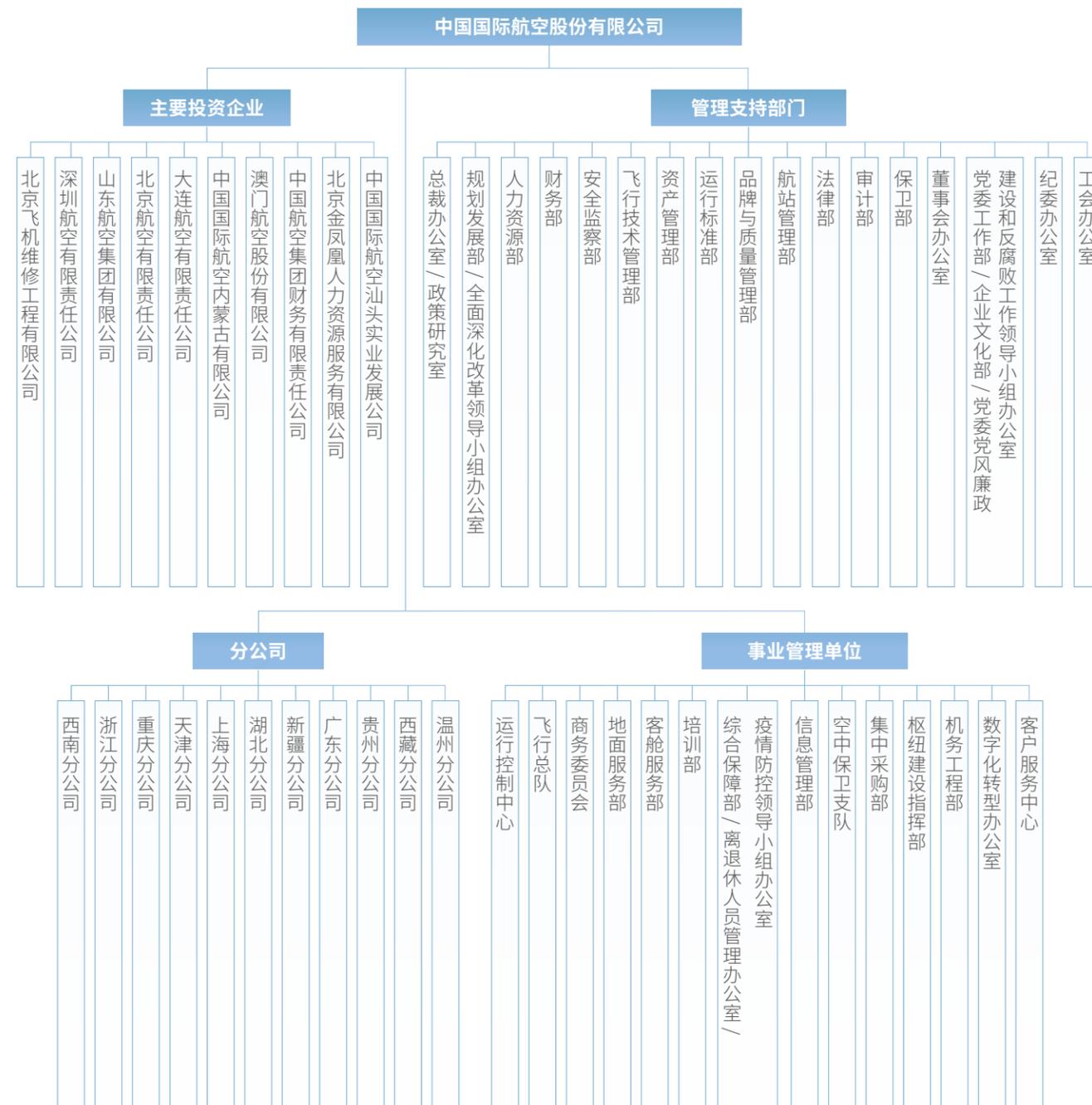


# 走进国航

## 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。

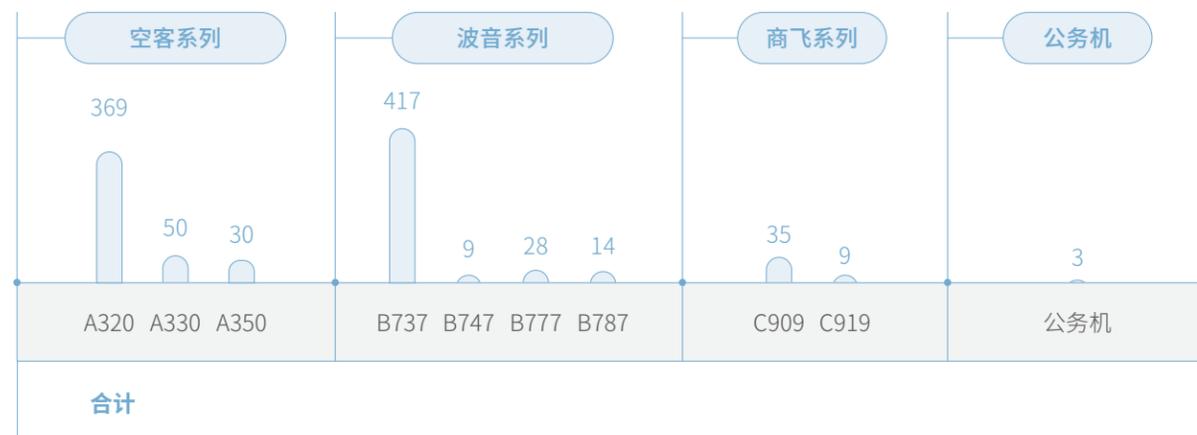
国航是中国唯一载国旗飞行的民用航空公司以及世界最大的航空联盟——星空联盟成员，2008 年北京奥运会和残奥会官方航空客运合作伙伴、2022 年北京冬奥会和冬残奥会官方航空客运合作伙伴，在航空客运等相关服务方面处于国内领先地位，同时承担着要客包机、紧急飞行、外国国家领导人到访等国内外重要航班保障任务。





## 机队结构

截至 2025 年末，本集团机队共有飞机 964 架，平均机龄 10.36 年。



## 航线网络

2025 年

国航累计经营国际及地区客运航线

131 条

国内客运航线

394 条

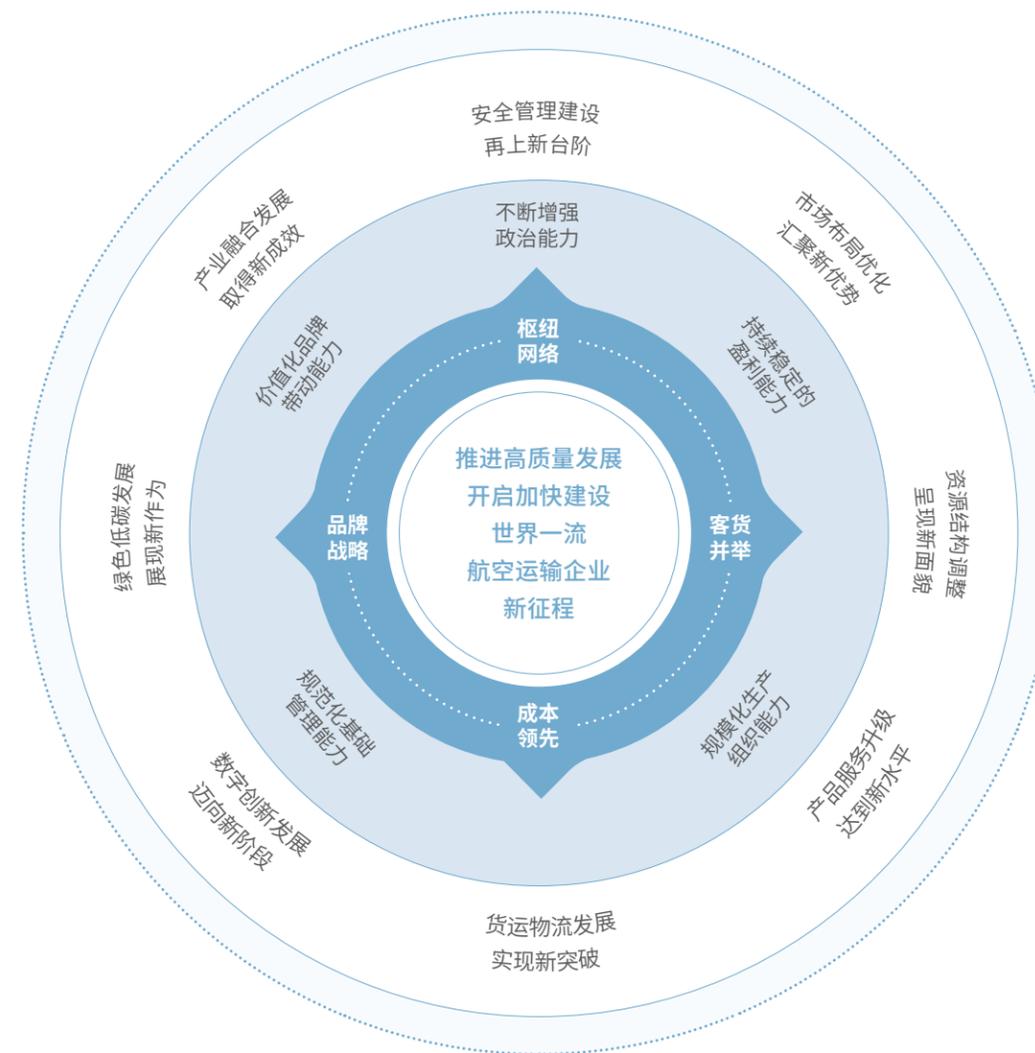
通航国家及地区

46 个

## 责任理念



## “十四五”规划



### “十四五”规划主要发展目标

旅客运输量

1.67 亿人次

客户满意度

83.5 分

年度运输航空征候万时率

<0.11



## “十四五”期间重点工作

### 持续创新

- 2021 年底, Ameco 获得国内首个在空客 A321 上加改装 Ka 卫星通信系统自主可控方案的民航局补充型号合格证 (STC)。
- 2022 年起, 适配 C909 的安装结构及线缆组件陆续交付。
- 2024 年底, 实现国产相控阵 Ka 卫通系统在 B737-800 飞机的国内首次装机, 并获得民航局适航批准。

### 绿色航空

- “十四五”期间, 可持续航空燃料累计使用量超 10,000 吨。
- 2025 年, 持续开展地面电源替代 APU, 降低飞机地面停靠阶段燃油消耗, 累计节油 17 万吨, 地面电源替代使用率达 100%。
- 截至 2025 年, 推动车辆油改电, 车辆电动化率达 43%, 新引进车辆电动化率超 90%。
- “十四五”期间, 从空中到地面实现全面减塑降废, 机上餐具等产品 100% 替换为可降解材质, 推出净享飞行绿色出行产品, 旅客参与自愿碳抵消超 3 万人次, 碳抵消总量超过 6,400 吨。
- “十四五”期间, 在四川、湖北、上海、重庆 4 地开展生态保护项目。
- 2024 年, 国航世纪大厦获得 LEED 绿色建筑认证体系最高级别铂金级认证。

### 数字赋能

- 全球地面航班保障平台。集航班生产指挥、地面生产资源配置和信息传递于一体, 有效提升地面保障领域运行效率与决策水平。
- 运行监控平台。构建了放行监控、动态监控、空中特情处置全流程管理闭环, 是国航保障航班安全、提升运行效率的“智慧中枢”。
- 商业模式创新项目二期。通过创新航旅商业模式、整合电商平台资源、优化业务流程、提升服务品质扩大电子商务销售规模, 推动国航实现从位移服务商向航旅综合服务商的数字化转型。

### 安全运行

- 2025 年, 安全飞行 3.01 亿小时, 旅客运输量 1.61 亿人次。
- 2025 年, 责任原因运输航空征候万时率为 0.01, “十四五”期间表现均好于目标。

### 聚力向前

- 在客运板块, 国深山深度融合, 航线网络优势互补, 营销机构优化整合, 区域资源集约共享, 国航系协同规模效应和集聚效应得到释放。
- 在产业板块, 机务维修遵循“一个站点一支队伍”原则, 持续推动航线资源整合及业务互委。
- 在保障支持方面, 采购管理全覆盖持续深化, 采购管理平台上线并进一步推广至深航、山航; 国深山空勤公寓一体化持续推进, 资源利用率进一步提高。

### 枢纽发展

- 形成“四极组群立本、六条主轴畅通、多点中心支撑、多廊互通融合”的基地市场格局。以北京为核心枢纽, 辐射全球; 在长三角与粤港澳双翼联动, 助力经济龙头发展; 从成渝西拓, 打开亚欧新门户; 以新疆为支点, 贯通“一带一路”空中走廊, 为服务国家区域发展战略注入力量。

### 深耕服务

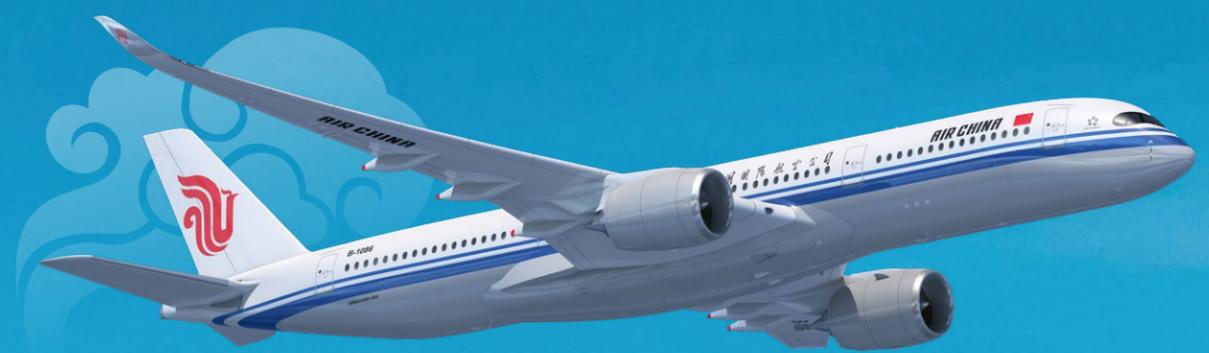
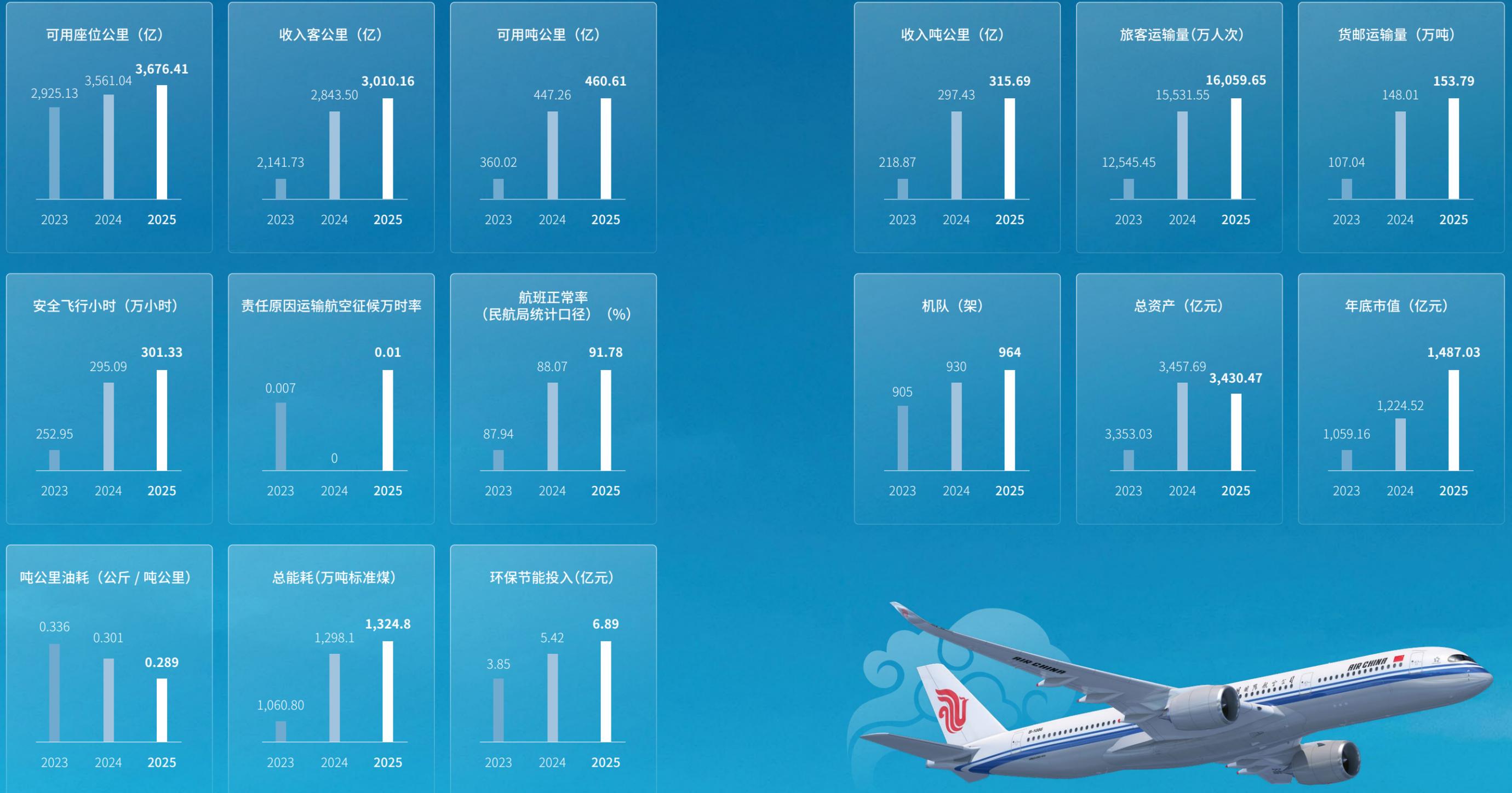
- 坚持客户导向, 持续提升服务品质与旅客体验, 让“快线”更快, 让“首乘”无忧, 让“空铁联运”更便捷, 让“航空+”服务更贴心。2025 年, 旅客满意度 88.1 分, “十四五”期间表现好于目标。
- 深入实施品牌引领行动, 构建统一管理、协同联动的品牌管理体系, 让品牌传播更广, 让市场推广更高效, 让国航品牌在海外更受认可。

### 降本增效

- 持续优化生产组织, 挖潜可用飞机资源确保有效投入。
- 动态把握市场流向, 科学平衡量价关系稳定收益品质。
- 全面升级成本管控, 强化“过紧日子”意识压降成本水平。
- 全力以赴促生产、强经营、稳增长, 经营效益整体呈现增投增收降本特点, 巩固了经营质量持续向优态势。



# 2025 ESG 核心绩效





# 荣誉奖项

获评 MSCI ESG 评级 A 级

摩根士丹利  
资本国际公司 (MSCI)



第二届中欧企业 ESG  
最佳案例大会 ESG  
教育培训最佳案例奖

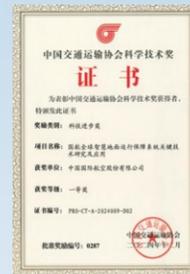
中国驻法兰克福  
总领馆



《全球地面航班保障平台、民航飞行安全运行数智管理关键技术研究与应用》荣获科学技术奖一等奖

深圳航空、成都富凯《PSU (旅客服务组件) PMA 项目》荣获第八届中国航空维修冠军奖之“技术突破奖”

地面服务部“微风”青年志愿者协会获评首都最佳志愿服务组织



中国交通运输协会



中国航空维修产业 (MRO China) 发展大会



首都志愿服务“四个 100”先进典型宣传活动组委会

“国内收益管理系统、以飞行数据管理及应用系统 (QBD) 赋能航空安全管理数字化转型”实践案例入选第八届中国企业论坛国资国企智慧决策实践应用案例集 (2025)

中国企业论坛

产业帮扶项目《“中国之翼”赋能“一片叶子”的振兴蝶变》入选国务院国资委中央企业定点帮扶工作典型案例

国务院国资委

2025 年全国民航“蓝天奖状”

中国民用航空局

定点帮扶工作连续 8 年在中央单位定点帮扶工作成效考核中获得最高等次“好”

2025 上市公司董事会  
最佳实践案例



中国上市公司协会

2024—2025 年度信息披露工作评价 A 级



上海证券交易所

上市公司金牛奖——  
金信披奖项



《中国证券报》

黎巴嫩撤侨包机机组荣获  
“2025 年度中国青年五四奖章  
集体”荣誉称号



共青团中央  
全国青联

定点帮扶工作领导小组办公室  
荣获“乡村振兴驻村帮扶先进集体”荣誉称号



广西壮族自治区

“中航蓝天课堂”教育帮扶项目  
入选“第六届全球减贫案例征集  
活动”最佳减贫案例



中国国际减贫中心

# 联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs) 响应



**1 无贫穷**  
**2 零饥饿**

**对应章节：乡村振兴**

回应内容：以习近平总书记对“三农”及乡村振兴工作的重要讲话和指示精神为根本遵循，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，聚焦帮扶地区所需，发挥自身优势，多措并举推进乡村振兴，助力当地巩固拓展脱贫攻坚成果。

**3 良好健康与福祉**

**对应章节：保障员工安全**

回应内容：严守员工健康保障底线，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。

**10 减少不平等**

**对应章节：乡村振兴**

回应内容：致力于推动教育公平，通过打破城乡区域发展壁垒，保障人人享有平等的教育机会与发展权益。

**11 可持续城市和社区**

**对应章节：能源与资源可持续利用**

回应内容：致力于打造绿色、智慧的航空运输体系，并推广可持续航空燃料 (SAF) 等清洁能源应用，助力构建更环保、高效的城市交通网络，促进社区的可持续发展与互联互通。

**4 优质教育**

**对应章节：员工培训与发展**

回应内容：搭建系统化培训体系，围绕员工职业发展提供针对性学习资源，支持学历与技能双提升，推动人才与公司共同成长。

**5 性别平等**

**对应章节：员工权益与沟通**

回应内容：坚决杜绝强迫劳动与童工使用，严防歧视、骚扰与霸凌，保障员工权益，营造公平、尊重、包容的职场环境。

**12 负责任消费和生产**

**对应章节：服务质量管理**

回应内容：将服务质量管理与客户体验优化作为驱动品质提升的核心路径，将服务标准与客户反馈融入运营全流程。2025 年，由中国质量认证中心对公司质量管理体系内的 10 家单位开展审核工作，验证公司服务质量管理体系运行的符合性和有效性。

**13 气候行动**

**对应章节：应对气候变化**

回应内容：持续强化气候治理能力，积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，把应对气候变化全面融入公司战略规划、风险管控与日常运营，以实际行动，为全球气候治理贡献企业的力量。

**6 清洁饮水和卫生设施**

**对应章节：能源与资源可持续利用**

回应内容：推动水资源的节约与高效循环利用，持续研发并推广应用节水型技术和环保工艺。在日常运营中，严格执行节水管理制度，落实全方位、多环节的节水举措，系统性提升水资源利用效率。

**7 经济适用的清洁能源**

**对应章节：能源与资源可持续利用**

回应内容：积极推行节能减排与资源循环利用措施，并积极探索应用可持续航空燃料，打造绿色、低碳的现代化航空公司，通过优化资源配置与技术创新，实现资源的高效、可持续利用。

**14 水下生物**

**对应章节：环境管理与生态保护 污染防治**

回应内容：通过系统性减少污水及废弃物的排放，从源头控制污染物产生，有效减轻对水生生态系统的直接负荷，从而提升水环境保护的整体效能。

**15 陆地生物**

**对应章节：环境管理与生态保护**

回应内容：积极面向公众开展生物多样性监测体验与主题宣传活动，推广绿色出行服务，倡导低碳交通方式，并通过系列公益行动，引导公众参与生态保护，共同守护自然家园。

**8 体面工作和经济增长**

**对应章节：员工激励与关爱**

回应内容：持续完善薪酬绩效与福利体系，为员工提供具有竞争力的待遇保障。通过丰富的员工活动与良好的工作氛围，充分激发员工的积极性与创造力。

**9 产业、创新和基础设施**

**对应章节：共促行业发展**

回应内容：深耕行业协同发展，以资源共享与技术交流为纽带，深化产业链上下游合作，共创互利共赢生态，助力航空业整体跃升。

**16 和平、正义与强大机构**

**对应章节：可持续发展管理**

回应内容：建立权责清晰的公司治理与风险管理体系，通过强化董事会职能、健全内控合规机制、培育廉洁文化，构建公平、负责任的供应链，致力于维护公正的商业环境，建设强大、透明、负责任的企业机构。

**17 促进目标实现的伙伴关系**

**对应章节：海外履责**

回应内容：积极融入国家“一带一路”倡议，持续拓展沿线航线网络，架设互联互通的空中桥梁，深化经贸合作与文化交流，彰显责任担当。



# 01 | 可持续发展管理

中国国航深刻把握新时代高质量发展要求，将可持续发展理念全面融入公司战略与日常运营，构建了系统完善、运行有效的 ESG 治理体系。我们坚持以制度为基、以创新为擎、以合作为桥，持续深化风险管理、合规经营，携手供应链伙伴及各利益相关方，共同推动航空业向着更安全、更低碳、更包容的未来迈进，为建设美丽中国，奋力谱写交通强国建设民航新篇章贡献国航力量。





# ESG 治理

国航致力于将 ESG 理念融入公司治理与战略发展，构建了权责清晰、运行有效的 ESG 治理体系，通过多层次沟通机制与各利益相关方保持互动，并开展双重重要性评估识别重大性议题，确保 ESG 管理融入日常运营与长期战略。

## 治理架构

国航严格遵循监管要求，构建完善的 ESG 治理体系，推进 ESG 工作落实落地。在《董事会战略和投资委员会工作细则》中明确 ESG 管理及监督职责，通过定期对重要议题的研讨、决策等活动，实现了董事会履行 ESG 管理职责的常态化。公司下设社会责任 (ESG) 工作专门机构，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。



### 社会责任 (ESG) 治理架构

#### 管理层级

#### 主要职能

##### 董事会

董事会是 ESG 事宜的最高负责及决策机构，将可持续发展理念融入重大事项的审议与决策。

##### 审计和风险管理委员会 (监督委员会)

- 召开会议 9 次，专注于监督内部控制、风险管控 (包括 ESG 及气候相关风险) 及审计工作。

##### 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。

##### 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。

#### 工作绩效

- 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。
- 2025 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，审议批准 2024 年可持续发展暨 ESG 报告。

##### 战略和投资委员会

- 召开会议 4 次，研究部署公司战略，审议包括飞机引进、对澳门航空及深圳航空增资在内的重大投资事项，听取 ESG 专项汇报等。

##### 薪酬与考核委员会

- 召开会议 5 次，审议与公司及经理层绩效相关的考核与薪酬方案。

##### 提名委员会

- 召开会议 3 次，专注于董事及高级管理人员的提名与资质审核。

##### 航空安全委员会

- 召开会议 2 次，专项监督航空安全政策与责任的落实情况。

- 制定《2025 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《2024 年可持续发展暨 ESG 报告》，并提交董事会审议批准后对外进行披露。

- 组织 ESG 专项培训，开展双重重要性议题识别，并对标行业优秀报告开展复盘总结。

- 加强与交易所、协会的沟通，积极参与外部 ESG 交流活动，拓展 ESG 报告发放渠道，增进与利益相关方沟通。



## 利益相关方沟通

国航重视与各利益相关方的沟通，通过持续优化多元沟通渠道，积极回应利益相关方的意见和建议，及时、合规披露信息，满足各方知情权。

### 信息披露

国航严格遵守上市规则，确保所有可能对股价产生重大影响的信息均得到真实、准确、完整、及时地披露，以保障所有投资者公平获取信息。2025 年，我们在上海、香港、伦敦交易所顺利完成各版定期报告与各类临时文件的披露工作，并荣获监管机构与市场的高度认可。

截至 2025 年底

披露上市公司境内临时公告

63 份

境外临时公告

86 份

通函

2 份

### 举办“云端无界 凤启耀星河‘国航+’生态主题发布会”



2025 年 12 月 5 日，国航在北京举办“云端无界 凤启耀星河‘国航+’生态主题发布会”。以构建开放协同的航空服务生态为主题，通过发布“凤凰知音”数字资产、宣布与一汽大众及理想汽车的“航空+车企”合作、联合央视及瑞幸咖啡打造文化体验等举措，系统展示了公司在科技、出行、文化等领域的跨界融合成果。此次发布会有效推动“航空里程”成为连接多场景权益的核心纽带，提升了会员价值与品牌影响力，为国航构建“资源互补、价值共创”的生态化发展模式奠定了坚实基础。



“国航+”生态矩阵启动仪式

## 投资者关系



### 业绩发布与沟通

- 在定期业绩报告发布后，及时召开年度、半年度、季度业绩电话及网络业绩说明会，回应境内外投资者问询，巩固资本市场形象。



### 资本市场跟踪

- 建立市场舆情每日监控机制，编制监测日报与周报，紧密跟踪股价、研报及媒体报道动态。
- 在业绩发布及重大事项公告后，及时汇总分析市场与舆情反馈。



### 投资者互动

- 在香港、上海组织 2024 年度及 2025 年半年度业绩路演，走访 26 家重要机构投资者，进行深入沟通。
- 积极参与投行与券商峰会及策略会，与机构投资者保持紧密交流，全年组织参加投资会议近 50 场。
- 保持与卖方分析师沟通公司发展战略、生产经营等情况。2025 年，市场发布关于公司的研究报告近 30 篇。



## 回应利益相关方

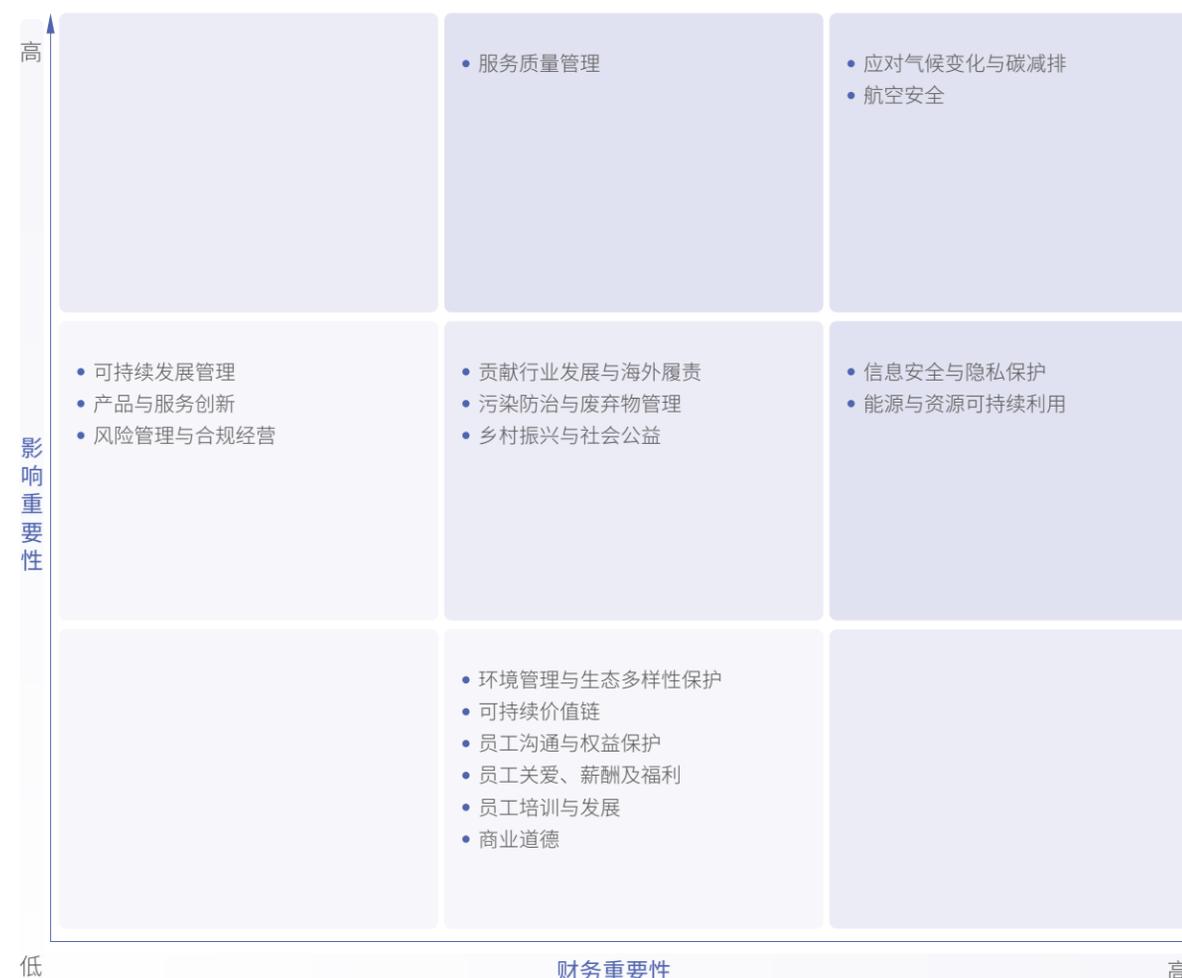
国航通过梳理公司自身特点和外部环境变化，识别重要议题并积极回应各方的需求。

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

## 双重重要性议题判定

2025 年，国航开展了 ESG 议题双重重要性评估工作，从议题对经济、社会和环境重要性及对公司经营和财务表现的财务重要性两个维度，系统识别和评估 ESG 相关议题。基于过往重大性议题矩阵、内部管理实践及利益相关方关注重点，我们更新可持续发展议题清单，根据风险敞口、公司适应能力评估议题的影响重要性。同时，根据议题对公司收入、成本、资产及估值的潜在风险、机遇和影响确定财务重要性，最终形成双重重要性议题矩阵。

本年度，国航共识别 17 项重要议题，其中“应对气候变化与碳减排、航空安全、信息安全与隐私保护、能源与资源可持续利用”<sup>1</sup>属于财务重要性高议题，并分别于报告“安全管理”“低碳发展”及“品质服务”章节中，以“四支柱”<sup>2</sup>披露方式做出重点回应。下图展示了国航双重重要性评估形成的重要性矩阵结果。



双重重要性矩阵

<sup>1</sup> 因能源与资源可持续利用议题与应对气候变化与碳减排在“治理”“战略”“目标”内容相一致，故不重复披露。该议题四支柱内容以应对气候变化与碳减排为准。  
<sup>2</sup> 四支柱：治理 - 战略 - 影响、风险和机遇管理 - 指标与目标。



## 公司治理

国航遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规及国资、证券监管要求，深入落实“两个一以贯之”，持续优化完善权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，将制度优势转化为公司高质量发展的竞争优势、发展优势。

## 党建引领

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和二十届历次全会精神，持续落实新时代党的建设总要求，以高质量党建引领保障公司高质量发展。

2025 年

党委常委会会议召开

42 次

前置研究事项

49 项

- 加强政治建设。推动“第一议题”提质强效，健全工作机制，进一步强化经常性、系统性与习近平总书记重要指示批示对标对表，不折不扣抓好贯彻落实。坚持在完善公司治理中加强党的领导，更好发挥党委实质性把关作用，优化重大经营管理事项决策流程，修订完善党委常委会议事规则及议事清单，规范高效开展议事决策工作，不断提升治理效能。常态化推进中央巡视整改并配合巡视整改情况“回头看”，推动公司各领域工作不断取得新成效，连续 6 年获央企党建责任制考核“A”级评价。
- 加强思想建设。深入开展基层党组织落实基本培训机制工作，推动党的创新理论穿透到基层一线，直达每名党员。
- 加强组织建设。坚持大抓基层，持续强化基层党组织政治功能和组织功能，深化党建与业务互融互促。
- 坚持党管干部人才。加强干部队伍建设，提升选人用人工作质量和水平，为打造世界一流企业提供人才支撑。
- 做好统一战线工作。组织开展年度统战主题活动，推动党外人士为公司高质量发展建言献策、凝心聚力。

### 从严从实推进深入贯彻中央八项规定精神学习教育

国航党委深入学习领会习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述以及关于学习教育的重要讲话精神，认真落实国资委党委部署安排，把学习教育作为全年党建工作的重点任务，紧扣目标要求、层层压实责任，一体推进学、查、改各项工作，推动各级党组织和广大党员干部锲而不舍落实中央八项规定精神，以作风建设新成效为公司高质量发展、加快建设世界一流企业提供坚强保障。

### 开展基层党组织书记轮训班

2025 年 6 月，国航连续开展 3 期“大抓基层，增强基层党组织政治功能和组织功能”基层党组织书记轮训班，范围覆盖公司近 1,700 名基层党组织书记和部分基层党务骨干。通过此次轮训，推动基层党组织书记进一步加强党的创新理论武装，持续增强基层党组织政治功能和组织功能，为公司高质量发展、建设世界一流企业提供坚强的政治保证、思想保证和组织保证。





## 董事会

### 董事会多元化和专业化

国航持续打造多元化董事会。2025 年 2 月 25 日，完成第七届董事会换届选举。第七届董事会成员为 9 名，其中独立董事 4 名、女性董事 1 名，董事会建设进一步加强。调优新一届董事会结构，董事分别具有民航飞行、民航管理、央企负责人经验、财务、审计、法律背景和国际视野，增强了董事会专业经验的多元化和能力结构的互补性。

配强董事会专门委员会人员，审计和风险管理委员会（监督委员会）、薪酬与考核委员会全部由外部董事组成并担任主任，战略和投资委员会、提名委员会中外部董事占多数，提升了独立性和专业性。充分发挥独立董事参与决策、监督制衡、专业咨询作用，推动董事会科学、理性、高效决策，维护公司整体利益，保护中小股东合法权益。

### 第七届董事会成员

姓名	性别	年龄	职务	专家类型	照片
刘铁祥	男	59	董事长 执行董事 党委书记	行业专家	
曲光吉	男	55	副董事长 执行董事 总裁 党委副书记	行业专家	
崔晓峰	男	56	非执行董事 党委副书记	行业专家	
贺以礼	男	60	非执行董事	行业专家	
肖鹏	男	60	职工董事	行业专家	

### 董事会履责

国航董事会严格依据法律法规和《公司章程》行使职权，充分发挥“定战略、作决策、防风险”的职责作用，并对股东会负责，监督经理层工作，引领公司实现稳步发展。董事会持续优化科学决策机制，并加强临时提案管理，提升工作的计划性与规范性。在决策过程中，董事会严格落实重大决策事项提前向外部董事汇报机制，在决策前充分听取专业意见，并组织外部董事深入一线开展专题调研，确保决策的科学性。同时，董事会强化决议和授权执行管理闭环，通过发布执行反馈通知、督促落实并报告情况，保障决策的有效落地。通过专项培训、合规提示等方式加强董事履职保障，提升董事会的科学决策能效。2025 年，董事会共召开会议 12 次，审议通过议案 73 项，组织独立董事专题会议 6 次。



独立董事赴马德里调研

通过专项培训、合规提示等方式加强董事履职保障，提升董事会的科学决策能效。2025 年，董事会共召开会议 12 次，审议通过议案 73 项，组织独立董事专题会议 6 次。

姓名	性别	年龄	职务	专家类型	照片
徐念沙	男	68	独立非执行董事	经营管理	
禾云	男	64	独立非执行董事	审计专家	
谭允芝	女	64	独立非执行董事	法律专家	
高春雷	男	59	独立非执行董事	财务专家	

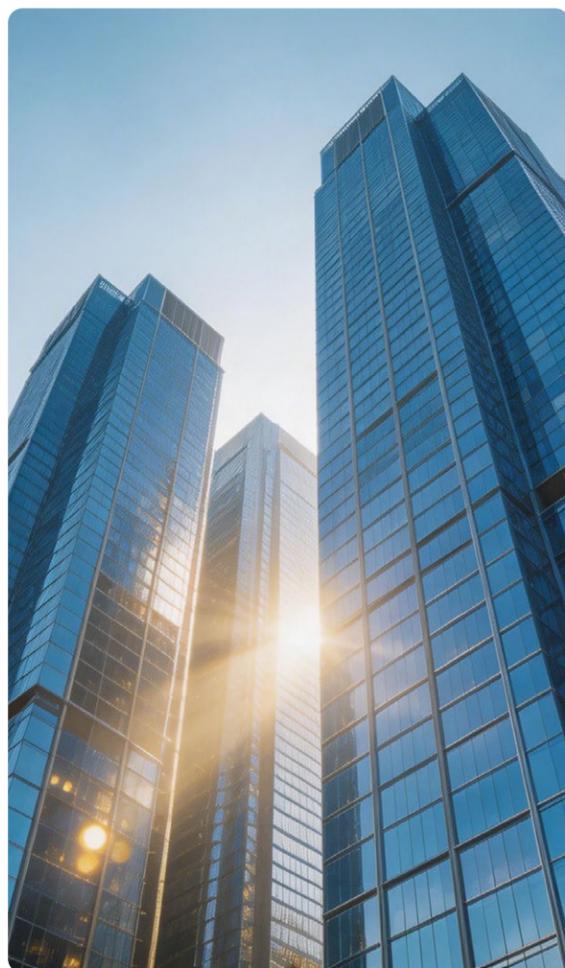


## 董事薪酬

依据监管要求，国航制定了《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》等相关制度，将董事等高级管理人员的薪酬与业绩相挂钩，并将航空安全、节能环保、员工发展等领域 ESG 指标纳入考核体系。董事和高级管理人员“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，税前薪酬包括 2025 年任职期内实际领取的税前薪酬及 2024 年年薪兑现。报告期内，公司已全面落实企业负责人 ESG 绩效考核内容，根据完成情况核定考核结果，并挂钩绩效年薪兑现系数。此外，独立董事酬金依据国家相关政策执行。

## 子企业董事会

国航建立投资企业“三会”议案分类审批管理机制并有效实施，提升投资企业“三会”精细化管理水平，提高公司决策效率；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；重视外部董事队伍建设，动态调整投资企业外部董事，开展外部董事 2025 年度专题培训，不断提升董事履职能力；指导各级子企业落实监事会改革相关工作，具备条件的子企业设立董事会专门委员会且规范运行，充分发挥专门委员会作用。



## 经理层

经理层作为公司经营管理的执行主体，负责组织实施董事会决议，并定期向董事会汇报工作进展。公司通过建立健全《重大事项权责清单》与《经理层工作规则》等制度文件，进一步明确权责、简化流程，保障经理层依法规范、高效履职。2025 年，总裁办公会全年召开 24 次，审议题 63 项。

## 股东会

国航股东会是公司最高权力机构，由全体股东构成，审议选举和更换董事、董事会工作报告、利润分配、增加或者减少注册资本、修改公司章程、发行债券等重大事项，维护全体股东的利益。2025 年召开股东会 4 次，审议通过修改《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》、选举刘铁祥为公司执行董事等议案。

# 风险管理与内控合规

国航持续深化风控合规体系建设，全面加强安全运营与经营风险管控，通过法律、风险、内控、合规“四位一体”协同管理机制，实施全链条风险防控，不断提升风险防控能力，加强内控建设和合规管理，为国航建设世界一流企业提供坚实保障。

## 风险管理体系

国航实行统一领导、分工负责的风险管理体系。党委全面领导风险管理工作，董事会就全面风险管理工作的有效性对出资人负责，经理层负责按照董事会要求和授权组织领导风险管理的落地实施。董事会下设审计和风险管理委员会（监督委员会），指导、监督、评价风险管理相关工作。法治中航领导小组负责建立健全风险管理工作机制，协调相关资源，防范重大风险；法律部承担风险管理办公室职责，负责风险管理的日常组织、协调和督办；各单位是相关业务领域风险管理的建设、实施和责任主体。各单位、风险管理办公室和各类风险牵头部门、审计监督部门组成全面风险管理“三道防线”，层层压实风险管理职责。



全面风险管理“三道防线”



## 风险识别与防控

国航制定《风险评估及报告实施细则》，明确风险框架，将风险分为 9 大类一级风险，再结合实际业务细分为百余项二级风险，保障公司风险识别和管控职责有效运行。每年度开展重大经营风险预测评估工作，结合公司风险框架及实际情况，通过多种方法（如事项清单、问卷调查、数据分析、尽职调查等）对经营管理中各种潜在的市场、安全、财务、法律合规、公共卫生等相关风险进行识别、分析与评估，锚定重点风险领域，积极制定与开展风险应对行动。



## 风险追踪与报告

国航加强对经济环境、市场形势、产业政策、行业发展趋势等各类风险的超前研究，根据对 2025 年面临重大经营风险的形势预测，通过定性定量相结合的方式，细化 26 项风险监测预警指标，并制定具体可行的风险防控措施，明确责任部门和人员，确保防控措施得到有效实施。通过重大经营风险防控台账，实现风险的有效监测和闭环管理。

国航通过制定《风险等级标准及风险事件报告机制》，实现了对日常经营风险的报告工作。任何员工发现并初步评估风险等级后，均有责任按照各级风险管理原则逐级上报，逐级判断，报至相应等级风险的责任人及监督者。公司任何风险的责任人均应根据公司或风险监督者的要求、设置的检查频率或工作实际定期对所负责的风险进行监控，将监控情况报送风险监督者。

## 内控合规

国航持续完善内控合规管理体系，通过强化制度构建、完善运行机制、厚植法治文化，系统提升公司合规经营管理水平。

公司以《中央企业合规管理办法》为遵循，构建以《合规管理规定》和《合规行为准则》为核心的“2+N”合规制度体系，针对反垄断、数据保护、出口管制等高风险领域制定专项制度与操作指引。公司持续夯实内控管理，推动全级次内控体系建设，健全内控制度，强化内控执行，打造标准化、全覆盖、闭环管理的内控手册；开展重点领域内控穿行测试，检查内控制度的合规性及各业务环节运行的有效性；落实穿透式监管，强化对“小、

偏、散、远”单位的管控，推动重点领域内控合规融合，构建全覆盖、强约束的内控体系；组织内控建设实操培训，进一步提高业务操作规范性，提升全员内控标准化、规范化意识，切实增强公司依法合规经营和抗风险能力。

同时，国航着力加强涉外法治建设，持续健全涉外制度体系，深化涉外工作机制运行。发布多语种合规行为准则并开展常态化境外制度培训；强化涉外风险防控，组织开展境外机构应对政府调查应急演练；完善涉外重大项目法务全流程参与机制；加强涉外重点合规领域国际规则研究，为国际化运营提供合规保障。



### 2025 年法治合规培训



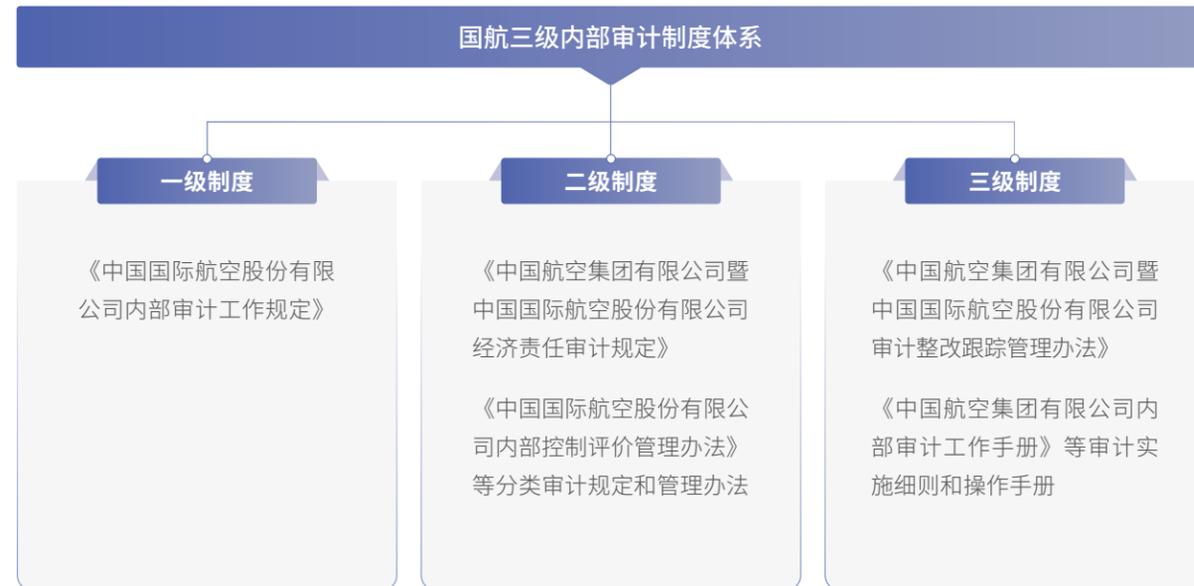
- 持续开展“合规宣传月”活动，组织全员签署合规承诺书，展播合规优秀作品，征集“我身边的合规故事”，发布多语种合规行为准则，宣传合规文化，提升员工合规意识。
- 持续开展宪法宣传周活动，组织开展法律知识答题，航空旅客运输法律问题网络研讨直播，通过内部平台发布系列推文。
- 举办反垄断、反不正当竞争、反商业贿赂等重点领域专项培训，提升业务人员的合规履职能力。
- 全年开展普法、合规微课堂 10 期，发布普法文章与法治信息 75 篇，推动合规理念深入人心。





## 审计监督

国航搭建三级内部审计制度体系，2025 年制定《信息系统审计工作手册》和《专项审计工作手册》，现行审计制度共计 72 个。2025 年，公司开展经济责任审计、专项审计、工程项目审计、内部控制监督评价项目 4 类、共 121 个审计项目，在推动公司规范权力运行、完善制度体系、堵塞管理漏洞、提质增效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。



## 商业道德

国航以商业道德为经营基石，构建反腐败与合规管理体系，持续培育诚信文化，对违规行为“零容忍”，营造公平竞争、依法合规的商业环境。

### 管理体系

国航持续深化反腐败机制建设，强化廉洁风险防控，巩固风清气正的政治生态。公司完善全面从严治党与反腐败制度体系，根据《健全中航集团全面从严治党体系行动计划（2024—2026 年）》，修订《党组巡视组工作规则》《巡视工作流程》，推动构建监督工作体系。

国航严格遵守《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》等法律法规，制定《各国航空业反垄断案例动态汇编》《反商业贿赂合规手册》《各法域数据合规手册》等制度，对贿赂、腐败、舞弊、洗钱及不正当竞争等行为持“零容忍”态度。公司积极参与反不正当竞争领域行业研究，持续更新境外法规指引，促进境内外业务公平参与市场竞争。2025 年，公司未发生贪污、贿赂、欺诈或洗钱等相关诉讼案件。

### 廉洁文化建设

国航重视廉洁文化建设，制定《2025 年廉洁教育工作计划》并印发 4 期《廉洁教育工作动态清单》，通过召开警示教育大会、编印典型案例汇编等形式强化员工纪律意识。公司开展以“五抓五强”为核心的“五个一”清廉家风建设系列活动，实施分层分类警示教育。同时，开展廉洁培训，举办反商业贿赂专题微课堂，覆盖 6,000 余人次；组织《反不正当竞争法》等线上培训，提升员工合规履职能力。





2025 年

开展警示教育活动

6,571 次

公司董事会成员、管理层、员工积极参与相关警示教育活动，覆盖率

100%

警示教育活动参与人数

26.5 万人次



### 廉洁文化警示教育系列活动



2025 年，国航通过分层分类、贯穿全年的警示教育持续深化廉洁文化建设。4 月，向全体党员、干部播放内部警示教育专题片；6 月，编印违反中央八项规定精神典型案例集，推动各单位开展剖析反思；11 月，组织 M4 级以上党员干部观看专题警示教育片。这一系列活动以真实案例引导干部职工以案为鉴、以案明纪，切实增强纪律意识，提升“以案促改、以案促治”实效，进一步筑牢了拒腐防变的思想防线。

## 举报管理

国航严格遵守《纪检监察机关处理检举控告工作规则》《最高人民法院关于保护公民举报权利的规定》等规定，制定《纪检监察机构处理信访举报工作细则（试行）》，建立涵盖信件、电话、网络的立体化信访渠道。公司对任何形式的打击报复行为持“零容忍”态度，坚决保障举报人合法权益。

### 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。

## 可持续价值链

国航将 ESG 理念全面融入供应链管理体系，通过严格的供应商准入与绩效评估机制，推动廉洁运营与公平合作，携手合作伙伴共同促进行业高质量、可持续发展。

## 供应链管理

国航致力于构建稳定、可靠、负责任的供应链体系，建立《供应商管理规程》，依托中航集团采购管理平台，对供应商实施从准入、分类、分级、绩效评估、风险监控到退出的全周期精细化管理。通过建立明确退出机制与风险分类管控，不断优化供应商结构，共同构建长期稳定、负责任、可共赢的供应链生态。

### 供应商管理流程





截至 2025 年 12 月 31 日

境内飞机供应商

9 家

境外飞机供应商

5 家

境内采购业务供应商

11,739 家

境外采购业务供应商

1,129 家

### 采购管理平台升级与数字化智能应用



2025 年，国航持续推进供应链数字化转型，目前采购管理平台已实现国航、深航、山航和 Ameco 上线覆盖，采购业务系统统一底座基本成型。公司积极探索 AI 智能应用，围绕智能文件编制等场景制定实施方案，并开发智能预警子系统以强化数字化监管与风险防控。同时，公司稳步推进采购平台与财务、法务及纪检监察系统的数据互联，逐步构建协同高效、透明智能的供应链数字化管理体系。

## 廉洁采购

国航将廉洁管控全面嵌入供应商准入与评价体系，要求所有供应商在资格审查阶段签署《供应商反商业贿赂承诺书》，经审核通过后方可进入后续流程，从源头筑牢廉洁防线。公司印发《受限供应商管理指引》，对商业贿赂等各类负面供应商进行分类精细化管理，防范采购风险，有效提升供应链稳定与安全。

## 平等对待中小企业

国航深入贯彻国家关于清理拖欠企业账款的决策部署，将“应付尽付、应付快付”原则纳入管理制度，通过完善内部流程、强化考核约束，切实保障中小企业合法权益。2025 年，公司未发生任何逾期支付中小企业款项的情况。

## 科技创新

国航以创新驱动发展，通过制定科技创新规划明确攻关方向，联合攻克核心技术，共建创新平台，完善创新机制，切实提升自主创新能力与产业竞争力。

## 科创管理

国航坚持创新驱动发展战略，以系统规划引领技术攻关与产业升级，制定《“十五五”科技创新与战略性新兴产业规划征求意见稿》，明确未来五年核心技术突破方向与重点产业布局路径。2025 年，持续推进科技体制机制改革，建设科研管理系统，修订科技创新管理制度，系统完善从战略规划、资金保障到项目管理的全链条创新机制。

2025 年

国航研发投入

6.64 亿元

研发投入占营业收入比例

0.39%

研发人员数量

3,145 人

研发人员占公司总人数比例

2.92%

### 构建创新共同体

- 与商飞建立了战略合作关系，成立 C929 联合设计工作组，构建“市场+技术”双轮驱动创新合作新模式。
- 与厦门大学共建联合实验室，拓展产学研合作网络。

### 优化创新体系

- 启动科研管理系统建设，系统完善科技创新管理制度文件，推进 2025 年创新实验室集中立项及专项督查。

### 荣获民航科教创新成果展“最佳展示奖”



2025 年 5 月，国航以“智启新程 创翼无界”为主题，在北京国家会议中心参加了第三届民航科教创新成果展。通过设置六大展区，以人工智能、虚拟现实等前沿科技进行互动演示，集中展示了在国产民机配套设备、地空互联技术、智慧物流、旅客全流程服务等近 30 项自主创新成果，并荣获展会“最佳展示奖”。



国航民机“C919”展示区



### 人工智能创新应用大赛

2025 年 6 月，中航集团启动人工智能创新应用大赛。本次大赛吸引了来自清华大学、北京大学等 63 家顶尖高校、科研院所以及中航集团内部 37 家单位的 239 支团队参赛，经过严格评审与角逐，最终产生一批优秀获奖项目与团队。通过此次竞赛，公司成功发掘出一批具备高商业转化价值的潜力项目，为后续技术落地与业务赋能奠定了基础。

### “创客训练营”培训项目

2025 年 10 月，国航组织 35 名创新应用大赛优秀成员及青年创新骨干，参与中航集团“创客训练营”培训项目。通过课程讲授、实践工作坊与项目孵化相结合的模式，系统性提升创新人才的创新思维与实操能力，为企业持续创新储备了关键人才，提升了文化活力。



创客训练营

## 知识产权保护

国航严格遵循《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，修订公司《知识产权管理办法》，印发《专利知识产权保护指引》《软件知识产权保护指引》，强化对创新成果的知识产权保护。截至 2025 年底，国航境内外专利拥有量 310 余件，境内外注册商标 2,775 件，著作权 15 件。

## 科技伦理

根据业务性质，公司报告期内未涉及生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究或技术开发活动，因此不涉及相关科技伦理管理情况的披露。

## 数字化建设

国航持续推进“十四五”数字化转型收官与“十五五”战略谋划，以价值创造为导向，聚焦安全运行、营销服务、管理协同三大业务领域推进数字化建设，不断推动数据治理，打造集约共享的 IT 基础设施，全面释放数字化赋能可持续发展潜力。

### 数字化建设成果

#### 安全运行数字化 筑牢安全与效率双基石

- 推进数字化航空安全管理平台建设，强化安全风险防控。
- 建设数字化签派放行系统，打造人机协同的签派放行能力。
- 打造“智慧飞行”门户，提升空勤任务全链路效率。
- 上线智慧工程师平台，基于大语言模型实现专业翻译能力，构建维修手册与排故经验知识图谱，提升维修效率。

#### 营销服务智能化 提质增效，优化旅客体验

- 商业模式创新二期系统构建国航新零售体系，官网焕新升级、呼叫中心能力重构、多元产品体系不断丰富，支持数据驱动的精准营销，提升旅客体验。
- 上线 AI 客服辅助坐席，应用准确率约 90%，显著提升旅客服务响应能力。

#### 管理协同一体化 赋能治理现代化

- 加大统筹管理，推动财务共享平台等中航集团级平台建设，促进价值融合。
- 国资监管数字化能力获国资委评审满分，不断推动国资监管信息化建设与智能化升级，满足合规监管要求。

#### 基础设施集约化 筑牢数字化技术底座

- 持续构建“一朵云”，支持各单位系统上云，推动云资源集中管理与高效利用。
- 构建统一、自主可控的 AI+ 技术底座，实现人工智能资源集约共享，支撑各领域 AI 应用。



## 02 | 安全运营

中国国航牢固树立以人民为中心的发展思想，深刻认识载旗航空承担的特殊使命，统筹安全管理工作，巩固安全发展成果，牢牢守住安全发展底线，确保人民生命绝对安全。





# 航空安全

## 治理

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，构建完善的安全管理架构，不断深化安全运行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“事事心中有数”的行动力。

### 国航安全管理组织架构

<p><b>安全委员会</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全管理最高决策机构，负责明确管理层和员工安全管理的职责、指导并审批安全管理方案与举措、为安全管理提供必要的人力和财务资源保证，定期审议管理评审报告，监测航空安全管理系统的有效性。</li> <li>以每月不低于一次的频率开展会议评估公司安全状况，研究安全生产重大问题并向职工代表大会、股东会报告安全生产情况。</li> </ul>
<p><b>安委会办公室</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全管理重要机构，负责组织安委会会议，起草安委会文件。</li> <li>收集航空安全信息，分析公司安全生产形势和安全生产工作，落实安全绩效考核，并定期向安委会提交分析报告。</li> <li>对安委会审批的事项进行研究和协调，并提出建议。</li> <li>传达安委会工作要求，监督安委会各项决策的执行和落实情况。</li> <li>组织各单位和行业内外安全管理工作经验交流，协调公司各单位之间的安全工作。</li> </ul>
<p><b>安全总监</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立于公司的运行和管理，协助主要负责人履行安全监管职责，负责组织开展运行现状、安全预测、改进需求、安全绩效管理研究，并提供安全生产管理建议等。</li> </ul>
<p><b>安全管理部门</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全监察部负责组织开展公司的安全管理工作。各生产运行单位安全管理部门在公司安全监察部指导下，对本单位实施安全管理，开展作风建设。</li> </ul>

### 国航安全体系

<p><b>安全管理 体系建设</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>编制《安全生产责任追究管理办法》，明确追责情形、标准、程序，严惩违规违章行为。</li> <li>飞行数据管理及应用系统（QBD）二期项目在深航、山航、北京航、大连航、国航内蒙古公司调研推广。该项目荣获 2025 年中国交通运输协会科学技术奖一等奖。</li> <li>参与制定行业《运输航空公司一般事件判定指南》，统一一、二类事件判定标准。</li> <li>引入民航局绿色 QAR 管理理念，修订《飞行数据分析管理工作程序》，构建精准数据模型。</li> <li>国航安全管理案例入选民航局《安全管理体系先进经验汇编》。</li> </ul>
<p><b>飞行训练 体系建设</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>强化公司飞行教员和检查员队伍管理，规范关键飞行岗位技术评审的管理流程。2025 年，建立 A320 机型基于胜任力的训练和评估（CBTA）训练体系。</li> <li>发布公司飞行技术评审委员会工作机制和检查流程，升级技术检查。</li> <li>完成《飞行驾驶员训练大纲》复训、初始和转机型训练大纲新编工作；CRM 训练实现全员覆盖。</li> <li>审议通过并发布《中国国际航空股份有限公司培训部合作航校安全质量评估管理办法》，完成航校训练质量控制指引、2025 年度合作航校分级评价、10 所航校安全质量评估报告。</li> <li>修订发布《中国国际航空股份有限公司新雇飞行员入队教育培训大纲》。</li> </ul>
<p><b>机务维修 体系建设</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全国航机队维修计划统一管控体系，推进“统一标准、集中管理、分散实施”战略。</li> <li>完善发动机防空停管理机制，制定年度防空停检查方案；开发“一型一策”发动机管控模型，制定机械原因不安全事件管控方案，对深航维修工程系统开展针对性帮扶工作。</li> <li>编写可靠性管理系统功能扩展立项报告，飞机健康管理要求纳入国航可靠性方案已获局方批准。</li> <li>优化 A320S/A330/B737 等机型 CQMP（持续资格与监控计划），提升机队技术管理品质。</li> </ul>
<p><b>生产运行 体系建设</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修订航班监控工作程序和特殊条件航班保障工作流程，严格监控生产运行值班和航班全程运行。</li> <li>结合应急演练的情况和应急手册体系搭建工作，修订《应急处置手册》。</li> <li>国航运行监控平台系统正式投产，加强航班运行监控、特情处置、信息传递能力。</li> <li>完成飞行签派员三地交流工作总结以及全体飞行签派员履职能力检查工作。</li> </ul>

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》《民用航空安全管理规定》及运营地相关法律法规，不断优化安全管理体系的表现与效能。2025 年，公司接受了 IOSA（国际航空运输协会运行安全审计）现场复审，是自 2023 年 IATA 实施 RBI（基于风险的 IOSA）模式以来的首次审计，并获得优异成绩。历次 IOSA 审计发现问题均整改完毕，IOSA 注册资质始终有效。



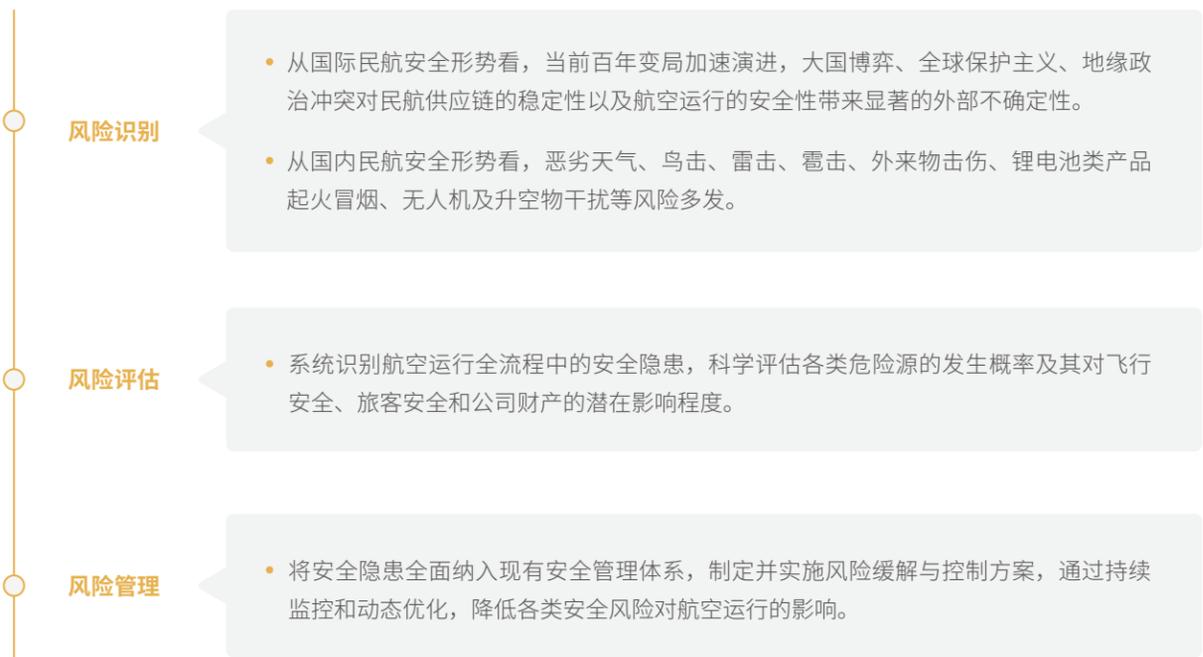
## 战略

国航建立安全领域“十四五”规划，围绕深化安全管理体系建设等六个关键领域，驱动公司安全治理能力的现代化转型与系统性提升。



## 影响、风险与机遇管理

国航以安全为立足之本，积极开展安全风险管理，通过风险识别、风险评估和风险管理，将公司安全风险控制在可接受水平，确保公司运行安全。结合自身业务特点和管理需求、内外部发展环境、专家意见，公司持续修订《风险管理工作程序》，筑牢安全发展根基。



## 保障运行安全

国航牢固树立安全发展理念，锚定“强基固本年”目标，扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，在生产组织中强化运行管控质效，旨在将各项行动要求深度融入日常运行与管理流程。

### 国航 2025 年安全管理重点工作

**坚持政治引领与统筹部署**

- 公司主要领导带队赴深航、西南分公司等单位开展安全督导调研，对 33 家单位进行督导检查。
- 全面完成中央巡视整改安全领域各项任务，按期完成整改销号，高效配合上级单位调研督导和巡视“回头看”工作。
- 积极响应民航局工作建议，根据《切实加强中航集团安全生产工作实施方案》，清单化推动落实安全生产工作。
- 修订总体应急预案，健全“大安全”应急管理体系。

**坚持过程管控与风险防治**

- 抓实关键节点航班生产保障，完善雷雨季、冬季运行保障方案，细化工作职责和保障流程，提前做好航班换季资源准备和风险防控，统筹季节性复杂环境和航班换季的生产组织。
- 深化隐患排查与监督检查，扎实开展暑运检查、“雷霆行动”及常态化隐患排查，及时纠正发现问题。
- 加强动态风险评估与应对，围绕运行环境变化动态开展风险评估与警示，识别管控风险 1,018 项，顺利保障乌鲁木齐转场、C909 执飞乌兰巴托等重点任务的安全平稳。

**坚持治本攻坚与重点整治**

- 危险品航空运输安全不断升级，优化完善 SMS-DG 体系文件，推动危险品安全管理 IT 系统建设，开展境外航站人员资质培训，完成全机队航空运输锂电池防护设备配备，针对性开展培训实施和手册修订，切实提升机队锂电池事件应急处置能力。
- 空防安保持续强化，修订航空安保方案，推动安全员统一派遣，妥善处置 12 起航班威胁信息，制定紧急措施应对境外恐怖袭击和骚乱等突发状况，认真落实航线安保评估与协议管理，成立专业迎审团队，开展系统性安保审计。
- 消防安全防线更加牢固，排查 457 处办公楼宇、宿舍、食堂等重点场所，立行立改消防隐患 60 余项，规范电动自行车管理，强化微型消防站人员技能训练。
- 建筑施工安全闭环管理更加有力，健全建筑施工安全责任体系和履职清单，建立新建、大修项目投运前安全评估机制，推动施工现场智能监控建设。

国航持续完善应急管理顶层设计，依据《应急管理手册》《应急处置手册》以及 IOSA 和 ISAGO 审计要求，制度化应急响应框架，确保运行标准与国际最佳实践的全面接轨。国航组建专项应急演练小组，高效完成应急管理专项检查与年度应急演练活动，巩固公司整体应急响应水平。报告期内，公司参与应急培训共计 5,848 人次。

## 保障旅客安全

国航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。从客舱安全、航食安全到地面安全，每一环节都凝聚着我们对旅客安全承诺的坚守与实践。

### 客舱安全管理举措

- 编制《客舱部全员安全生产责任清单》，完善全员安全生产责任。
- 全年接受各类境内外检查 248 次，顺利通过 IOSA 客舱安全运行审计。
- 持续开展安全隐患排查治理，共计排查隐患 46 条，实现动态清零。
- 结合天气及运行特点，强化颠簸防控、舱门操作等关键风险管控；严格执行锂电池冒烟失火处置程序，成功处置 6 起机上冒烟 / 失火事件。
- 编制《违法违规案例汇编》，强化安全底线思维与红线意识。
- 加强日常空防桌面演练，妥善处置“机闹”等机上扰乱行为 134 起，确保客舱秩序平稳有序。

### 地面安全管理举措

- 强化员工警示教育 and 地面设施设备检查维护工作。
- 依照 BGS 地面代理监管方案，加强安全监督检查，对 BGS 安全管理及实际操作符合性开展审计，并完成安全问题整改。
- 制定不安全事件调查整改工作指导意见，规范事件调查、整改及追责问责工作。
- 组织“安全标兵员工”“安全标兵主管”评选活动，营造安全文化氛围。
- 开展 SMS 内部审核自查工作，促进 SMS 体系持续改进和效能提升。

### 航食安全管理举措

- 积极引入前沿的风险管控理念与成熟的食品安全管理体系，对从原料采购、生产加工到机上配送的每一个环节进行严密监控，筑牢餐食安全防线。2025 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 体系认证审核，保障机上餐食的食品安全。



## 指标与目标

为进一步推动安全管理的持续改进与卓越发展，国航明确设立安全管理相关的战略目标并持续追踪目标达成情况。

- 杜绝重大运输航空责任事故 已达成
- 杜绝劫机、炸机等机上恐怖事件，防止空防安全严重责任事故 已达成
- 防止重大航空地面事故和特大航空维修事故 已达成
- 运输航空征候万时率不超过 0.06，其中严重征候万时率不超过 0.05 已达成

2025 年  
责任原因  
运输航空征候万时率  
**0.01**



## 保障员工安全

国航致力于为员工打造安全、健康、舒适、便捷的工作环境。公司严格遵守《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，着手编制《职业健康管理手册》等内部管理制度，完善职业健康管理体系，切实保障广大员工健康安全。

- 针对存在职业病危害因素的重点领域开展职业健康专项评估，系统排查潜在的职业健康隐患。对于识别出的问题，我们会及时开展调查并推动整改落实，针对难以完全消除的职业危害因素，利用增设工程防护设施、为相关岗位配置劳动保护用品等方式，实现职业健康安全管理有效提升。
- 持续推进工作场所的智能化改造与技术升级，从源头降低职业健康风险，为全体员工建立一个更安全、更安心的工作环境。
- 综合保障部航卫中心作为员工健康管理牵头组织和实施单位，借助第三方医疗机构医疗资源，打造健康管理平台，为每一位员工提供覆盖体检全流程的个性化健康管理服务。

### 2025 年

员工特定资格保持培训费用

2.64 亿元

工伤保险人员覆盖率

100%

因工伤损失工作日

20,197 天

因工亡故人数

2 人

因工亡故员工比例

0.002%

员工体检覆盖率

100%

## 安全文化建设

国航将安全理念融入每位员工的工作日常，我们定期开展安全生产应急演练、安全知识培训、警示教育等覆盖全员且形式多样的安全文化活动，坚持齐抓共管与作风锤炼，强化员工安全生产责任意识和健康安全意识，提升员工应急处置能力。

### 安全作风宣教

- 严格落实深入贯彻中央八项规定精神学习教育要求，党政工团纪协同发力，以班组为单位深入开展作风宣教与问题查摆，全力打通安全作风建设“最后一公里”。
- 完成安全生产责任追究办法，健全追责情形、追责标准及程序，强化从严管理导向。
- 丰富安全宣教形式，开展安全生产月系列活动，通过专题教育片、主题征文、查找身边隐患直播课等多元载体，持续提升全员安全意识与责任意识。2025 年，国航荣获民航局安全生产月先进单位称号。

### 健康宣传教育

- 定期开展健康讲座，授课结束后推送课程健康笔记，帮助员工强化对讲座要点的记忆。
- 定期推送个性化的健康资讯，通过多种方式进行健康宣教，使员工能够更便捷地了解健康知识。2025 年，完成健康资讯推送 59 篇。
- 开展“健康体重管理年”活动，通过运动功能测评、人体成分分析等检测，为员工制定个性化的健康体重管理方案，建立可持续的健康生活方式。





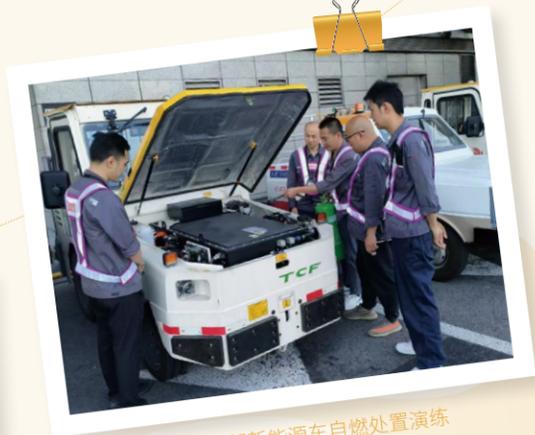
山航安全宣传日



西南分公司飞行公寓消防演练



浙江分公司安全咨询日



地面服务部新能源车自然处置演练



Ameco 成都分公司 MPW-安康杯活动



Ameco 重庆分公司开展大风应急演练和飞机系留培训



飞行总队与运控中心安全月交流共建



培训部模拟机应急撤离



广东分公司客舱服务部安全月培训



Ameco 大连分公司开展安全生产月主题签字活动



Ameco 发动机大修产品事业部开展书记讲安全活动



Ameco 飞机大修产品事业部悬挂主题标语



## 03 | 低碳发展

中国国航积极响应国家“双碳”战略，关注气候影响，不断完善环境管理体系，加强能源资源管理，严控污染物排放，积极探索绿色低碳发展新模式，推动经济效益与生态效益协同共赢。





# 应对气候变化

国航为保障低碳转型过程中的业务持续性，积极应对气候变化带来的风险与机遇。公司参照《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》等政策文件，借鉴国际可持续准则理事会（ISSB）气候披露准则（IFRS S2）、TCFD 框架等国际标准，将气候变化议题系统融入战略规划、风险管理与日常运营体系，以务实行动为全球应对气候变化贡献国航力量。

## 治理

国航持续优化应对气候变化的治理架构，成立碳达峰碳中和、生态环境保护工作领导小组及下属执行小组，确保各项部署有序衔接、闭环管理。

### 国航应对气候变化治理架构



国航建立节能环保暨碳达峰碳中和考核体系，依据《能源节约与生态环境保护工作考核与奖罚办法》，将考核指标划分为环境合规、重点任务落实及节能降碳数值型指标三类，全面纳入各单位组织绩效管理体系。公司通过月度跟踪与季度通报，有效监控指标完成进度，确保管理要求与责任落实到位。同时，公司每两年开展一次先进评选，持续强化正向激励与责任约束。

## 战略

国航参照《“十四五”民航绿色发展专项规划》，制定相应的绿色发展规划蓝图，系统推动绿色低碳战略落地。国航依据《碳达峰专项行动方案》，围绕航空运行节油、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展开行动，致力于打造集约型绿色企业典范，实现绿色发展与高品质运营的协同共进。

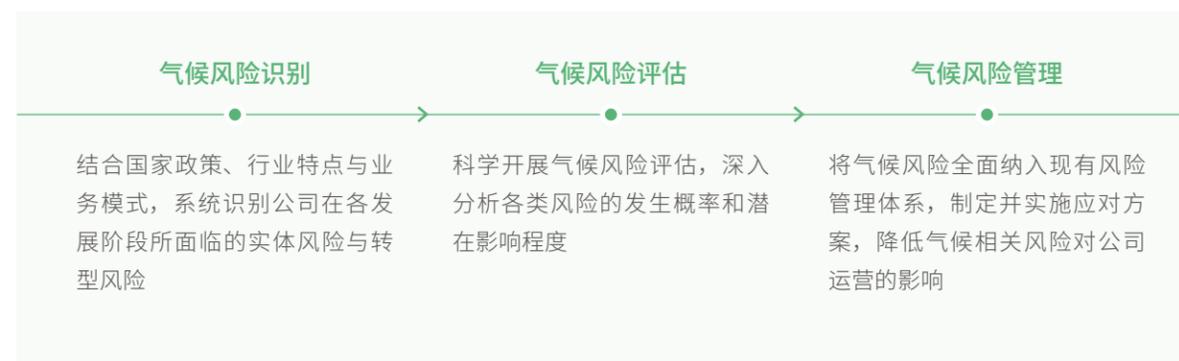
国航积极响应国家政策与行业趋势，开展气候变化情景分析，以系统识别并评估自身运营及价值链各环节的气候风险与机遇。其中，物理风险以高排放情景（即 SSP5-8.5）为基准，转型风险则参照低排放情景（即 SSP1-2.6）进行评估。在此基础上，我们结合公司战略规划，制定气候变化风险应对预案与行动策略，着力降低气候相关负面影响，以稳健姿态积极应对气候挑战。



## 风险管理

国航建立了完善的风险管理流程，将气候风险识别、评估与管控全面纳入公司风险管理体系，实施分级动态管控，并定期对各层级气候风险状况进行系统性审查与更新。

### 气候变化风险管理流程





### 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	潜在财务影响
实体风险	急性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>台风、强降雨、洪水等极端天气易引发航班延误、改降或取消，影响航线安全与运行稳定性，并对供应链及客货运网络造成冲击。</li> <li>极端天气可能损伤航空器及相关基础设施，影响飞机性能与航班安全。</li> <li>持续高温天气会增加飞机燃油消耗，降低燃油效率。</li> <li>极端高温或严寒天气可能加大一线作业人员的健康与安全风险。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善针对防汛、防台、防雷、防寒及高温中暑等极端天气的专项应急预案，提升应急响应能力。</li> <li>动态优化航线规划，实时监控航班运行状态，加强条件变化评估与预判，采取有效措施控制返航备降风险，并提供地面协同支持。</li> <li>合理配置优势机型，及时优化维护策略，保障机队运行安全可靠。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>运营成本增加</li> <li>营业收入减少</li> </ul>
	慢性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球变暖、海平面上升及潮汐影响等气候情景，可能引发运营临时中断，并增加维修维护的频率、成本与时长。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>组建专业化的维护与排障团队，提升现场响应与修复能力。</li> <li>加大研发投入，优化维修维护流程，提升效率并降低能耗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>航空器运维成本增加</li> <li>营业收入减少</li> </ul>
转型风险	政策及法律风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>国家气候变化法规政策持续完善，对航空业排放约束趋严，可能推高运营成本、改变出行结构，进而影响航企收入和客运量预期。</li> <li>在“双碳”目标和全国碳市场建设背景下，若公司被纳入碳交易体系，可能因配额不足而承担额外成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立法规动态更新机制，将重要条款纳入合规自查清单，定期开展合规性评价。</li> <li>系统规划温室气体减排路径，分阶段制定碳达峰、碳中和目标与策略，定期披露进展。</li> <li>密切关注国家与地方碳排放政策动态，加强与监管部门的沟通协作，积极反馈行业实践。</li> <li>制定碳交易管理策略，建立碳价监测与预警机制，推动碳资产集中管理与优化配置。</li> <li>组织节能环保专题培训，内容涵盖航空“双碳”形势与策略、国家法规解读及实践案例。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>运营成本增加</li> <li>碳排放交易成本增加</li> </ul>
	技术风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司将加快节能环保技术与设施的部署应用，并增加节能减排相关投入。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进飞行区内车辆电动化，优化资源智能调配机制，提升新能源车运行保障效能。</li> <li>持续开展节能减排实践，完善现有技术体系，积极引进并研发低碳新技术。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地面保障成本增加</li> <li>研发成本增加</li> </ul>

风险类型	具体风险	风险描述	应对措施	潜在财务影响
转型风险	市场风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>民航“十四五”规划明确 SAF<sup>3</sup> 使用目标，但国内 SAF 产业链尚未成熟，价格显著高于传统航空煤油，将给公司带来持续成本压力。</li> <li>中国民航仍处于发展阶段，人均乘机次数低于国际水平，未来市场需求和增长潜力较大，将推动能源消耗和碳排放持续上升。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续拓展 SAF 应用成效，配合民航局、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。</li> <li>聚焦航空主业，优化机队与航线匹配，加强节油管理，推动地面电源替代 APU<sup>4</sup>，系统降低碳排放。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>燃油成本增加</li> </ul>
	声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>在气候变化备受关注的背景下，航空业低碳减排工作受到各界高度关注，若低碳减排工作推进不力，将可能影响公司公众形象与营业收入。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立以相关方偏好与需求为导向的定期评估与沟通机制，在官网、App 等公开渠道设置反馈入口，接受各方意见与建议。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营业收入下降</li> </ul>

### 指标与目标

国航对标《巴黎协定》全球温控目标，结合自身运营实际，设定了科学的减碳目标。围绕国家“双碳”政策与行业要求，编制了《绿色发展暨“双碳”重点任务清单》和《碳达峰专项行动方案》，明确“双碳”实施路径。



### 2025 年温室气体排放量数据<sup>5</sup>

温室气体排放范畴	单位	2025 年
范畴一	二氧化碳排放 (万吨)	2,825
范畴二	二氧化碳排放 (万吨)	19.4
温室气体排放总量	二氧化碳排放 (万吨)	2,844.36
温室气体排放密度 <sup>6</sup>	二氧化碳排放密度 (克/吨公里)	909.6

<sup>3</sup> SAF 即为 Sustainable Aviation Fuel，可持续航空燃料。

<sup>4</sup> APU 即为 Auxiliary Power Unit，辅助动力装置。

<sup>5</sup> 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 2023 年电力二氧化碳排放因子的最新数据（0.5306t CO<sub>2</sub>/kWh）等。范畴一为化石能源燃烧的二氧化碳排放，范畴二为使用电力和热力产生的二氧化碳排放。

报告期内，公司已预备开展碳盘查工作，但因业务体系庞大、数据收集与核算流程复杂，预计将于未来两年内完成范畴三数据披露。

<sup>6</sup> 2025 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

<b>优化机队结构</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化资源结构和布局，机队高燃效机型占比达到 31%</li> </ul>
<b>优化航线网络</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化核心资源的配置，加快国际航班恢复和新开等，载运率提升至 69%</li> </ul>
<b>实施绿色飞行程序</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推广目视进近，建立各机型节油成本测算标准，实施单发滑行</li> </ul>
<b>优化飞机运行节油措施</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过签派放行优化、飞行计划燃油优化、落地剩油管理等措施，提高燃效水平</li> <li>2025 年节约燃油消耗 15.88 万吨，减少二氧化碳排放 50.03 万吨</li> </ul>
<b>推进 APU 替代专项工作</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按照局方“应用尽用”要求，APU 替代率达到 100%</li> </ul>
<b>使用可持续航空燃料</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与民航局 SAF 试点工作</li> <li>遵守欧盟 Refuel EU 法规，欧盟境内起飞航班自 2025 年起按 2% 比例加注 SAF</li> <li>积极研判新加坡、加拿大等 SAF 碳税政策</li> <li>完善内部规章制度，建立采购保障程序，强化技术验证和机务保障能力，并深入开展 SAF 应用影响分析</li> <li>加入中国可持续航空燃料产业联盟、全球可持续交通创新联盟，参与 SAF 技术交流</li> <li>携手空客中国参加中法环境月等活动，发布 SAF 多元化技术发展倡议及 SAF 客户计划倡议</li> </ul>
<b>提升双碳数字化水平</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成双碳智慧平台建设，平台入选国资委 2025 年绿色低碳优秀实践案例，获评北京市 2025 年度优秀低碳技术项目，为航空业碳管理提供了可复制、可推广的实践经验</li> </ul>
<b>履行碳市场责任</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 月完成民航碳核查，5 月完成北京市碳核查，所有数据均聘请第三方独立机构进行审核</li> <li>9 月完成欧盟碳排放履约，10 月完成北京市碳排放履约</li> </ul>
<b>加强专业队伍建设</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在国际化人才、青年干部及高管培训中增设双碳课程</li> <li>组织实施年度节能环保培训</li> </ul>
<b>绿色低碳科技创新</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动绿色机务维修实践，在 A330、B747 等多个机型和多个系统中推广“基于状态的维修条目”应用，提高现有机型性能预警的可靠性和准确性，进一步降低维修成本</li> </ul>

## 能源与资源可持续利用

国航将绿色发展理念深度融入经营管理，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》《中华人民共和国水法》等相关要求，以节能降耗和资源高效利用为核心，系统推进循环经济实践与新能源探索，全力打造资源节约型航空标杆。

2025 年

国航在节能降耗方面共计投入

**59,462.9** 万元

<b>智能管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过引入智能技术，国航升级了生产保障车辆管理模式，构建车辆智能管控平台，实现精准调度与实时监控，全面提升车辆运行效率</li> <li>建设国航智慧物业运营平台，集成“运营中心、综合安防、智慧消防、智慧通行、智慧能源、报事报修、品质管理、设备设施物联”等 8 大核心应用，推动达成“降本增效、节能减碳、提升服务”的数字化转型目标</li> </ul>
<b>用水管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成飞训基地中水系统改造</li> <li>对消防水箱、自来水水箱开展定期防漏检测，优化消防泄水管理流程</li> <li>提升冷却水循环利用效率</li> <li>引入市政中水进行绿化灌溉</li> </ul>
<b>循环利用</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推行绿色机务维修，持续降低无故障发现（NFF）部件拆换率，2025 年第四季度同比减少 7%，并提高合格二手航材使用比例，新增 3 家供应商</li> </ul>
<b>可再生能源利用</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成首笔 100 万度绿电交易、消纳并获取绿证，布局绿证抵消地面减排成本</li> <li>推进首个光伏项目，北京地区屋顶分布式光伏项目获批</li> </ul>
<b>近零建筑工程建设</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进大兴生产保障综合业务楼近零碳设计</li> </ul>
<b>建筑节能改造</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有序推进锅炉、电机、照明等地面设备更新改造</li> <li>严格落实能耗、排放、安全强制性标准，依法淘汰不达标设备</li> </ul>
<b>优化车队结构</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源车保有量 1,531 台，新引进车电动化率超 90%，已有车辆电动化率增长至 43%</li> </ul>

### 用水数据

指标名称	单位	2025 年
办公用水量	万吨	505.4
办公用水密度	吨 / 人	48.89



## 污染防治

国航将污染防治作为公司战略重点，系统性地完善环境管理体系并严格执行，确保各项减排措施有效落地。

2025 年  
环境治理投入  
**9,452**万元

## 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》修订《废气排放管理程序》，系统实施减排策略，强化运营过程中废气排放管控，确保各项治理措施落实到位。

“十四五”期间，公司逐步推进地面车辆电动化进程，新增车辆中新能源车占比 80%。2025 年新引进车电动化率超 90%。

### 废气减排主要措施

梳理排放口并形成污水排口清单，严格依据许可信息对废气排放实施规范化管理。

对 VOC 气体吸收处理装置定期点检，落实维护保养计划，并按规范定期更换活性炭，完整记录于台账。

飞机靠桥时优先使用桥载电源，减少 APU 运行。2025 年，已与国内适用机场全面签署 APU 替代协议，降低地面排放。

通过配备先进治理设施和在线监控系统，对锅炉废气、食堂油烟及工业废气实施常态化监测与全过程实时管控，确保排放持续稳定达标。

推进场内车辆“油改电”，扩大新能源车使用，配套建设共享充电设施。同时开展柴油车尾气改造自查，确保车辆排放合规。

## 废水管理

国航严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《水污染物综合排放标准》等法律法规，依据《国航环境管理手册》相关规范，制定并执行《废水排放管理程序》，实现对废水排放的全流程管控。

配备先进污水处理设施，引入智能在线监测系统，实现处理全流程数据的实时采集、传输与分析，保障系统稳定高效运行。

系统梳理排放口并建立污水排口清单，依据排污许可要求严格执行分类管理，对生活污水和工业废水实施定期监测，确保排放持续稳定达标。

### 废水减排主要措施

完善雨水管网系统，开展雨污水管网的定期检查与清理。

委托具备资质的单位对污水处理设施进行专业巡检和清理，并规范记录巡检情况。

### 废水数据

类别	单位	2025 年
处理工业废水	万吨	66.2
工业废水处理率	%	100



## 废弃物管理

国航严格遵循《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》等相关法规，制定了《固体废物管理程序》等内部制度，对废弃物实施全流程管控。公司与具备资质的第三方签订危废处置协议，确保维修废弃物从收集、贮存、转运到处置各环节规范操作，实现废弃物 100% 合规处理。通过开展危险废物泄漏应急演练，提升员工对突发环境事件的应急处置能力。2025 年，国航未发生危险废弃物泄漏事件，未因污染问题受到行政处罚。

### 废弃物减排主要措施

#### “无纸化”便捷出行

2025 年，累计 4,589 万人次旅客通过“无纸化”平台完成购票、选座、值机及托运，有效提升出行效率与环保体验。

#### 餐食个性化定制

2025 年，共 58 万人次旅客参与“按需弃餐”激励措施，显著减少机上餐饮浪费。

#### 绿色办公

持续推广无纸化和办公用品预算管理，对空调、照明、打印等设备实施绿色管控，规范水电使用，鼓励绿色出行与消费，营造低碳办公生态。

#### 减塑降废环保行动

自 2022 年起，国航在国内航班及自营休息室全面停用一次性塑料制品，逐步替换为可循环或可降解材质。截至 2025 年，已覆盖国际航班，实现机上及休息室相关用品全面环保替换。

#### 垃圾分类处理

全面推行垃圾分类管理，对生活垃圾、厨余垃圾等实施分类投放并统一运送至指定存放区，由具备资质的第三方规范回收处置；其中，机上垃圾交由机场集中处理。2025 年全年累计处理厨余垃圾 4,347.09 吨。

### 危险废物处理量<sup>7</sup>

指标名称	单位	2025 年
废容器、沾染物	吨	397.7
废油	吨	299.3
废有机溶剂	吨	181.0
废漆料、褪漆液 / 渣	吨	57.8
废活性炭	吨	132.7
废水处理污泥	吨	296.3
废酸	吨	46.8
废碱	吨	29.8
含汞废物	吨	1.6
试剂、检测废液	吨	4.0
废铅蓄电池	吨	0.2
含铅废物	吨	0.4
废镉镍电池	吨	3.4
废定影液	吨	0.7
废树脂、废胶	吨	1.5
其他废物	吨	127.7
有机树脂类废物	吨	1.8
油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液	吨	2.4
废催化剂	吨	4.4
合计	吨	1,589.5

## 噪声管理

国航制定并实施《噪声排放管理程序》，对噪声排放实施从源头控制、过程管理到末端治理的全过程管控，以降低运行对环境的影响，落实环境保护的方针与目标。在新设备和新工艺引进时，国航优先选择低噪声排放和符合环保规定条件的设备和工艺。在飞机选型阶段，国航优先引进采用先进降噪技术的机型，通过定期检查与维修发动机，确保其处于良好技术状态，避免因设备老化或故障产生异常噪声。在飞行运行中，通过优化起降程序、与机场协同规划航班时刻与跑道资源配置，有效减少对居民集中区域的噪声干扰。此外，在飞机地面作业期间，推广使用地面电源与空调系统替代飞机辅助动力装置（APU），降低地面噪声排放。

<sup>7</sup> 危险废物数据仅涉及国航、Ameco、山航集团、深圳航空。

## 环境管理与生态保护

国航构建三级生态环境保护管理体系，生态环境保护工作领导小组负责顶层规划与重大决策，节能环保办公室承担政策协调与日常督导，各下属单位生态环境工作机构负责具体执行。整体依据单位属性、能耗与排放水平实施分类动态管理，实现权责清晰、精准管控。2025 年 3 月，公司召开绿色发展工作会，明确年度重点任务，推动节能降碳目标有序落地。会议专题部署了燃油效率提升和可持续航空燃料应用，并通过年度计划、专项跟踪与体系协同，有效支撑碳达峰行动稳步推进。2025 年，国航已通过 ISO 14001 环境管理体系监督审核，覆盖国航总部及 11 家分公司。

### 国航节能环保能力与意识提升行动

为深入推进绿色转型，国航于 2025 年 6 月组织开展了“节能增效，焕‘新’引领”主题宣传周活动，通过倡议发布、知识答题与实践作品征集等形式，覆盖员工超 4.2 万人次，有效普及了绿色低碳理念。同年 7 月，国航聚焦行业前沿与“两重两新”要求，举办节能环保专题培训，邀请专家围绕可持续航空等重点领域开展深度授课，覆盖骨干人员 200 人，累计培训 8 学时，显著提升了专业管理能力。



## 助力旅客绿色出行

国航创新绿色科普传播，立足民航窗口优势，推出“净享飞行低碳行”绿色出行服务，旅客可自主选择使用飞行里程或现金方式参与碳减排项目，通过严选林业碳汇项目、精准测算航线碳排放、第三方核证抵消量并出具专属证书等举措，让绿色飞行可感、可及、可信，推动形成全民参与低碳发展的共识。

## 绿色采购

国航将绿色环保理念系统融入供应链管理，制定《关于推行绿色采购的通知》，要求供应商在准入环节提供法定环保证明材料，并对环境绩效进行评价。在日常采购中，国航坚持环境效益与经济效益并重，优先选择环境友好、节能低碳的产品与服务。同时，公司贯彻《关于规范中央企业供应商“黑名单”管理的通知》要求，对有负面环境、环保事件相关的供应商实施受限管理。

国航参与国内可持续航空燃料 (SAF) 应用试点工作，累计加注 SAF

**1,501** 吨

## 保护生物多样性

国航严格遵守《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，切实维护生态环境质量与生物多样性。

### 国航长江生态保护基金·渝你同行生物多样性保护公益活动成功举办

国航长江生态保护基金持续在长江流域建设系统性生态保护网络。2025 年 7 月，“渝你同行”公益项目落地重庆金佛山国家级自然保护区，布设了 AI 红外相机、声纹监测等智能设备，结合科普体验与公众参与，打造科技赋能、全民参与的生物多样性保护示范案例。活动中，专家介绍了保护区内的旗舰物种国家一级保护野生动物黑叶猴的生存状况，并开展了生物多样性趣味问答，提升公众生态认知。

同日，国航联合中华环境保护基金会在重庆 - 北京航线上推出“美丽中国，渝你同行”主题航班。航班通过客舱与餐食的主题装饰、多媒体展示及互动宣传，向旅客生动呈现生物多样性保护成果，让旅客在万米高空沉浸式感受重庆“山水之城”的生态魅力。



### 国航携手空客共促绿色飞行，发布 SAF 发展倡议引领可持续未来

10 月 24 日，国航参加法国驻华大使馆举办的“中法环境月”可持续航空燃料 (SAF) 主题活动。为进一步凝聚行业共识，国航与空客等合作伙伴现场发布了《中国 SAF 生产技术路径多样化发展倡议书》，呼吁各方共建更具韧性的燃料供应链。同时，国航与空客携手发布“SAF 企业客户计划”试点倡议，旨在探索构建多方协同的 SAF 应用商业模式，建设 SAF 产业共享共担的良性生态。





## 04 | 品质服务

中国国航将服务质量管理与客户体验优化作为驱动品质提升的核心路径，将服务标准与客户反馈融入运营全流程。公司通过精准洞察旅客需求与持续迭代产品服务，致力于将高品质的出行体验转化为公司的品牌基石，从而实现服务质量与客户满意度的双向提升。





# 服务质量管理

国航建立服务领域“十四五”规划，按年度分解目标、统筹推进规划落地实施，制定《服务质量管理手册》《服务质量风险与隐患管理规程》《服务质量检查管理规程》《服务督办工作管理规程》《服务奖惩管理规程》等内部管理制度，下发新版《产品服务补偿与损害赔偿操作规范》，规范公司服务质量管理的总体要求，有效防控质量风险，提升质量管理水平。公司总裁是服务质量管理负责人，对质量体系相关事宜进行监督、指导及检讨。



服务领域“十四五”规划

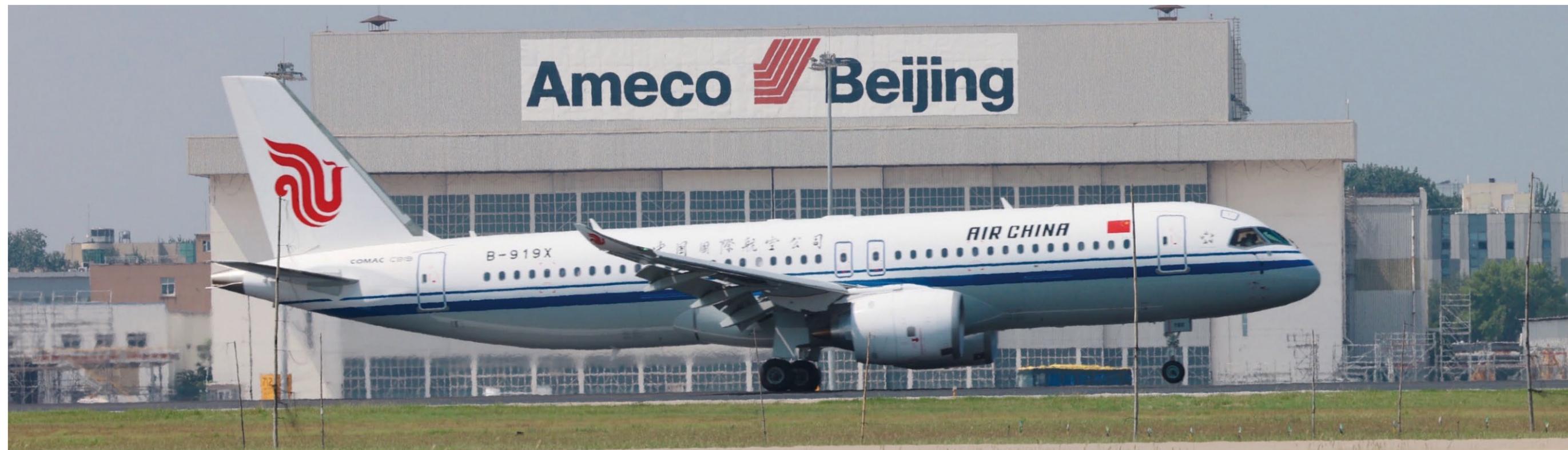
# 质量管理体系

## 质量控制

为持续提升服务品质，国航制定《服务质量风险与隐患管理规程》，实现服务质量管理从“事前”服务风险防控到“事后”服务隐患整改的全流程预防纠正机制。质量管理部门负责服务隐患排查工作，针对事前识别、事中监控、事后排查各环节发现的风险与隐患，设立专项管理项目，通过明确职责、制定措施并执行严格的闭环管控，确保所有服务问题得到有效解决。2025 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、未产生涉及的赔偿金额。

## 质量审计

国航已取得由中国质量认证中心颁发的《质量管理体系认证证书》，认证范围为航空运输旅客服务，认证场所覆盖北京总部及相关分公司。2025 年，由中国质量认证中心对公司服务质量管理体系内的 10 家单位开展了第三方审核工作，依据民航局法律法规（《公共航空运输旅客服务质量管理体系建设指南》）、ISO 9001:2015 版质量管理体系标准、公司服务质量管理体系文件，验证公司服务质量管理体系运行的符合性和有效性。





# 客户体验优化

国航始终将旅客体验与权益保障置于核心位置，通过系统化提升航班正常性、高效响应客户诉求以及践行负责任营销，构建以客户为中心的卓越服务体系。

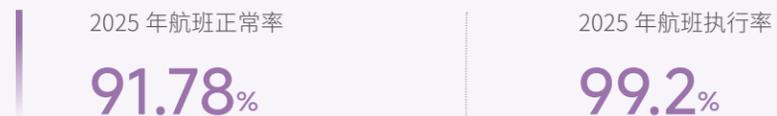
## 保障航班正常性

为确保航班准点运行，公司采取一系列全面而高效的保障措施减少延误风险，灵活调配资源应对突发情况，确保旅客能够按时、安全地抵达目的地。

### 航班正常性保障举措

<p><b>航班正常性管理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布《中国国际航空股份有限公司航班正常奖励和处罚管理办法》《国航航班快速过站工作方案（试行）》，按月发布《航班正常管理工作情况通报》10 份，召开航班运行例会 4 次。</li> <li>发布《中国国际航空股份有限公司航班正常类数据字典（第一版）》，从数据定义、计算规则、命名方式等方面强化数据管理工作。</li> <li>持续开展不正常航班分析工作，制定《不正常航班分析程序》，对“不正常原因分类规则”进行梳理，将不正常原因分类细化、拓展到 179 条。</li> <li>完善不正常航班申诉流程，加强与局方沟通协调，合理申诉不正常航班。报告期内，共计发布航班正常奖惩单项奖励 198 个，航班正常单项处罚 39 个。</li> </ul>
<p><b>航班正常性考核与统计</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据民航局下发的《2025 年航班正常考核指标和调控措施》，完成运行类指标考核项目及目标值设定，并向各单位传达文件精神并解读相关指标。</li> <li>建立航班运行态势跟踪机制，分析航班不正常原因，评估实际航段时间与计划差异，优化航班时刻计划编排。同时，按照要求上报数据，每日核对民航局航班正常管理系统数据，确保公司航班数据准确性不断提高。</li> </ul>
<p><b>航班运行管理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续监控航班运行动向，按需发布快速过站预警，恢复不正常航班。</li> <li>监控分析早出港不正常航班，结合实际航班生产信息和系统操作记录，针对每个延误航班开展分析与定期通报，持续监督提高地面保障水平。</li> </ul>

### 航班正常性绩效<sup>8</sup>



<p><b>公司延误原因航班控制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过合理调整航班计划，督促保障单位重点保障，降低公司原因 4 小时以上航班延误，减少旅客延误赔偿成本。报告期内，针对不正常情况共组织 130 次会商，公司原因 4 小时以上航班延误比率较行业平均水平降低 0.019 个百分点，较 2024 年同期水平降低 0.044 个百分点。</li> </ul>
<p><b>建立改航机制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在航班原航路受到流控限制时，通过实施改航操作，避免或减少航班延误，争取航班运行正常。</li> <li>拟定发布《国航受限航班改航工作流程（试行）》，明确各席位职责划分及处置流程，确保做到全流程顺畅有效。</li> </ul>
<p><b>制定协同管理办法</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立《国航协同运行机制》，切实提升公司三级运行管控体系的协同效能。</li> <li>全面摸排整合公司现有的协同资源及开展情况。</li> </ul>
<p><b>制定雷雨季及冰雪季运行针对性保障方案</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>为加强运控中心对雷雨季和冰雪季航班运行保障工作的统筹管理，建立保障方案，充分发挥各部门职能，为航班顺畅运行夯实基础。</li> <li>在雷雨季生产旺季每日跟踪国航航班正常性指标，开展考核指标完成情况风险评估与治理工作。</li> </ul>
<p><b>短延误航班协调机制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对临时出现短延误的航班及时进行协调，争取航班正常。</li> </ul>

<sup>8</sup> 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

国航通过多元渠道全方位构建稳固的客户关系。制定并执行《投诉管理规程》、投诉一站式闭环处置机制，明确各层级投诉管理部门职责和响应时间，提升客诉问题处理效率。2025 年，国航将公司原因不正常航班旅客投诉处置时长由 7 个工作日缩短至 72 小时内。

公司制定《旅客满意度调查管理规程》，每年开展客户满意度调查，对客户反馈进行复盘分析，落实相关整改与提升举措。2025 年，设定明确的考核指标，促进提高服务质量与客户满意度。

### 2025 年服务绩效数据<sup>9</sup>

国际行李差错率

1.08 件 / 千人次

国内行李差错率

0.09 件 / 千人次



全渠道客户投诉数量

32,769 件

客户投诉解决数量

32,769 件

旅客投诉处理率

100%

• 旅客总体满意度

88.1 分

• 地面服务满意度

87.6 分

• 客票服务满意度

88.9 分

• 客舱服务满意度

88.4 分

## 责任营销

国航遵守《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》等相关法律法规，制定相关内部管理规范，持续完善制度体系、夯实管理基础，坚决杜绝产品营销中的任何夸大或虚假宣传行为。在向公众展示公司形象、品牌与服务时，我们主动、完整地披露包括法律风险、活动条款在内的关键信息，清晰说明相关项目可能存在的风险，充分保障客户的知情权，从而最大程度地避免因信息告知不足可能引发的争议、纠纷或法律风险。

<sup>9</sup> 2025 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。

## 信息安全与隐私保护

国航将信息安全与隐私保护视为公司可持续发展的重要基石。我们构建了权责清晰、执行严格的全流程数据管理体系，持续提升数据安全治理的专业水准与风险防控能力。

### 治理

国航设立网络安全管理委员会，作为网络安全工作的最高决策机构。网络安全管理委员会由公司管理层牵头负责，全面统筹信息安全与数据合规管理的战略规划与监督实施。委员会下设领导小组，承担具体安全决策职责。领导小组下设办公室，负责网络安全制度与机制的构建与完善。各相关业务单位则负责落实网络安全的日常运营与维护工作，形成自上而下、权责清晰的三层管理体系。网络安全管理委员会成员具备信息安全与隐私保护相关专业学历与丰富的工作经验，保障信息安全与隐私保护议题相关决策的专业性和有效性。

公司严格遵守《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《网络安全管理办法》《数据安全实施细则》等内部管理制度，全力保障信息安全。我们根据《供应商管理规程》，在供应商的准入、考核等全流程环节中，嵌入客户隐私与数据安全的专项评估与管理要求。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。

### 战略

国航以“数智赋能、体系筑基、价值引领”为核心战略，以“制度纲领、感知赋能、融合增效”为导向，加快科技创新步伐、推进数字智能转型，全面推进信息安全与隐私保护工作。





## 影响、风险与机遇管理

国航积极开展信息安全与隐私保护风险管理，并逐步将其纳入企业整体风险管理体系。



## 指标与目标

国航将信息安全与隐私保护关键指标纳入目标管理，通过定期追踪评估与绩效披露，提升管理能力。公司打造“安全管控平台”，实现安全可视化、防护主动化、内控系统化，逐步提升智能化安全管控水平。2025 年，信息管理部网络与信息安全类认证通过率 100%，取得 ISO/IEC 27001: 2022 认证，完成 PCI-DSS 认证，12 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。

**重大信息安全事件发生数量目标为 0 已达成**



# 服务品质提升

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。

## 常规服务

### 智能出行

- 正式上线“王牌飞型”系统升级版“国航机舱 360 度全景图”。该系统覆盖空客、波音、商飞三大品牌 11 款主流机型，精准还原 24 种不同机舱布局。
- 持续推进“智慧客舱”项目建设，自主研发“E 伴飞”信息推送、智能群呼、运行协调数字大屏、低配预警等 13 项系统功能。
- 开通“自动值机”服务，覆盖广州、杭州、武汉、成都天府 / 双流 5 个站点 16 条国内航线。

### 机上娱乐

- 焕新地空服务新体验。新 A320 机队装载国产 iWO 娱乐系统，上线 2025 版安全须知视频、新版登 / 离机音乐《远方的远方》等。

### 地面服务

- BSIS 系统迟运行李信息推送服务，目前应用范围已扩展至国内 125 个航站，并根据实际情况动态实现对国航国内航站的全覆盖。
- 建立行李延误全流程“一站式”服务模式，免除旅客联络航站环节。

### 机上餐食

- 上线“袋你飞”“云飨国航”系列机上餐饮。
- 上线“金玉满堂”新款餐具。

### 服务产品

- 积极推进空铁联运，实现 12306 平台互售，截至 2025 年底，该产品已支持 1,043 条火车线路。
- 上线“2+2+2”（2 张国内退票权益券 + 2 张国际退票权益券 + 购票后 2 小时免费退、优惠退机制）安心购票保障、机上餐食点选弃餐等系列功能，不断提升友好度。
- 持续深耕“凤凰知音”服务品牌，“凤凰知音”常旅客会员规模突破 1 亿人。
- 全面建设“国航快线”服务品牌，该服务品牌在中央企业品牌引领行动优秀成果评选中，成功入选中央企业品牌引领行动第二批创建成果。
- “首乘旅客”专属服务拓展至国内始发的国际及地区航线。
- 持续提升自营休息室品质，新开乌鲁木齐“紫宸”贵宾休息室；北京、上海等 9 地自营休息室上线“智响登机”服务；开展丰富多彩文化主题活动，春节、端午、中秋节的旅客体验互动活动受到欢迎。
- 建立基于区块链技术的国航数字资产发行平台，同时重磅推出“凤凰知音”31 周年礼遇数字资产，成为国内首批实现航空核心权益“可收藏、可使用、可交易”的航司。

## 特殊旅客服务

### 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。
- 优化选餐标准，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



- 为适宜乘机的听觉及视觉障碍旅客，依照旅客需求，协助办理乘机登记手续及交运 / 提取托运行李。

### 小动物运输



- 国航 App 及国航官网可办理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。



## “谢谢你们的手！”——29 名无声旅客的 110 分钟爱心中转



2025 年 7 月 5 日，国航保障团队在北京首都国际机场，以专业、高效的“无障碍服务模式”，成功协助聋哑旅客旅行团中的 16 人完成从国际抵达至国内转机的六重流程手续，比计划时间提前 42 分钟完成登机；其余 13 名抵京旅客也顺利完成行李提取流程。本次服务全程依靠手势、文字与图示进行“无声沟通”，生动诠释了公司“以客户为中心”、致力于让所有旅客旅程“顺畅无碍”的服务理念。



行李厅汇合



## 05 | 员工发展

国航以“成就员工”为使命，把保障员工权益、关心员工健康与幸福放在重要位置，加强产业工人队伍建设改革，为员工拓展多元发展路径，激励其在岗位上不断进步，从而实现员工与企业的携手共进、互利共赢。





## 员工权益与沟通

国航持续深化员工权益保障工作，坚持平等用工和员工多元化，关注员工诉求，积极营造和谐工作氛围。

### 合规雇佣

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》等法律法规，营造公正、合规、平等的职场环境，坚决杜绝强迫劳动、童工及职场歧视、骚扰和霸凌，切实保障员工合法权益。

结合公司人力领域“十四五”规划，国航系统落实人才发展规划，紧密围绕公司战略发展需求，科学制定并实施年度招聘计划。公司通过校园招聘、社会招聘、市场化人才引进等方式促进高质量就业，在招聘过程中，公司严把招聘质量，强化招聘监督机制，确保招聘工作依法依规、公平公正。2025 年，公司稳步推进“三地招聘”<sup>10</sup>计划、积极对接退役军人安置工作、积极参加残疾人专项招聘、为大湾区及台籍学生提供实习机会，彰显央企责任担当。同时，在公司内部人才交流平台发布招聘岗位 93 个，畅通员工发展渠道，盘活内部人力资源存量。



截至 2025 年底



<sup>10</sup> “三地招聘”活动是贯彻落实党中央关于西藏工作、新疆工作重大决策部署的重要工作安排，即面向西藏、青海、新疆三省区及四川、云南、甘肃涉藏州县高校毕业生（含当地学籍和入学前户籍所在地为当地的毕业生）。

### 2025 年员工情况

按雇佣类型划分的员工人数	劳动合同制员工	101,292	93.97%
	劳务派遣制员工	6,125	5.68%
	其他 <sup>11</sup>	378	0.35%
按性别划分的员工人数	男性员工	66,447	61.64%
	女性员工	41,348	38.36%
按年龄划分的员工人数	35 周岁及以下员工	58,653	54.41%
	36—45 周岁员工	33,810	31.37%
	46 周岁及以上员工	15,332	14.22%
按地区划分的员工人数	中国境内员工	104,787	97.2%
	中国境外员工	3,008	2.8%
按专业类别划分的员工人数	管理人员	7,245	6.72%
	职能人员	5,974	5.54%
	营销人员	5,470	5.07%
	生产运行人员	5,903	5.48%
	地面服务人员	13,133	12.18%
	客舱服务人员	28,625	26.56%
	生产支持人员	6,166	5.72%
	飞行人员	14,756	13.69%
	工程机务人员	17,421	16.16%
	信息技术人员	1,240	1.15%
按学历划分的员工人数	其他人员	1,862	1.73%
	硕士及以上	5,409	5.02%
	本科	65,315	60.59%
	专科	28,096	26.06%
	中专及以下	8,975	8.33%

<sup>11</sup> 其他类型员工包含空警及返聘人员。



类型	比例	
国航员工整体流失率	2.08%	
按类型划分的员工流失比例	劳动合同制用工	1.80%
	劳务派遣制员工	0.28%
按性别划分的员工流失比例	男性员工	1.09%
	女性员工	0.99%
按地区划分的员工流失比例	境内	1.99%
	境外	0.09%
按年龄划分的员工流失比例	35 周岁及以下员工	1.52%
	36—45 周岁员工	0.37%
	46 周岁及以上员工	0.19%

## 权益保障

国航重视员工的民主权利和合法权益，依照《中华人民共和国工会法》《企业民主管理规定》，制定第三版《国航股份职工代表大会及其代表团联席会议审议事项清单》等制度，成立各级工会组织，确保员工享有结社、集会及加入工会组织等自由，并发挥员工民主管理、民主参与和民主监督的作用。报告期内，国航组织召开三次职工代表大会，听取并审议公司年度工作报告，书面审议 8 个专项报告，选举产生新一届董事会职工董事，所有提案均妥善办理。同时，公司“构建多层次‘1+M+N’职代会制度体系”案例入选全国总工会民主管理典型经验。

2025 年

职工代表大会征集职工代表提案

15 件

答复率

100%

## 沟通服务

国航围绕员工实际需求，依托数智创新，落地智能体应用，优化服务流程，提升服务效率与员工体验。

### 沟通服务亮点举措

平台化服务升级

- 整合升级“中航员工服务平台”，划分业务查询、业务办理和综合服务三个模块，打造一站式员工服务入口。业务查询模块集成员工基本信息、薪酬查询、员工数字卡等 4 项查询功能，方便员工快速获取个人相关数据；业务办理模块涵盖内部招聘、考勤管理、劳动合同、证明开具等 7 项常用事务处理；综合服务模块汇聚生活服务、员工文化等多元化服务内容。
- 引入 AI 问答与知识库，实现智能问答、流程引导自助办理，提升效率与员工体验。
- 报告期内，平台累计访问量 197 万人次。

智能办公创新

- 围绕员工办公的高频需求，通过调研筛选出数智签发（如在职证明签发）、智能会议纪要撰写、智能知识库问答三个典型场景应用员工办公 Agent 智能体。
- 依托公司已有的数字化、智能化资源，快速落地“1+3”智能体应用，实现相关业务的自动化处理和即时响应。

2025 年，国航开展员工满意度线上+线下调查，共得到有效问卷近千份。线下调查地点包括国航总部大楼、西南分公司、浙江分公司、上海分公司等 10 地，员工服务满意度评分为 96.46 分。

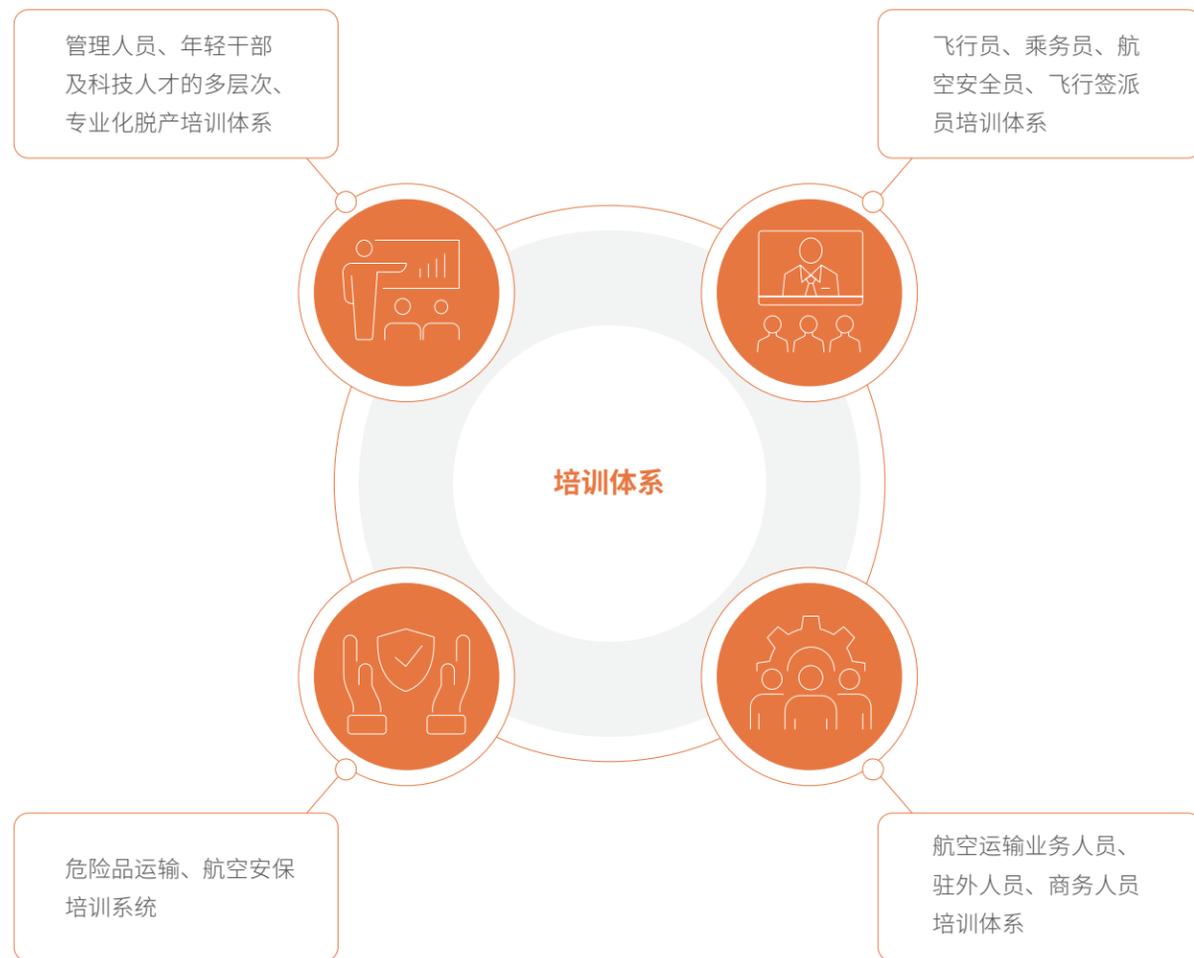


# 员工培训与发展

国航将人才发展视为企业进步与成功的核心驱动力，不断优化激励机制，拓宽内部晋升渠道，以激发员工潜能，保证组织稳健前行。此外，我们提供个性化、定制化学习资源，精准满足员工的成长需求。

## 人才培养

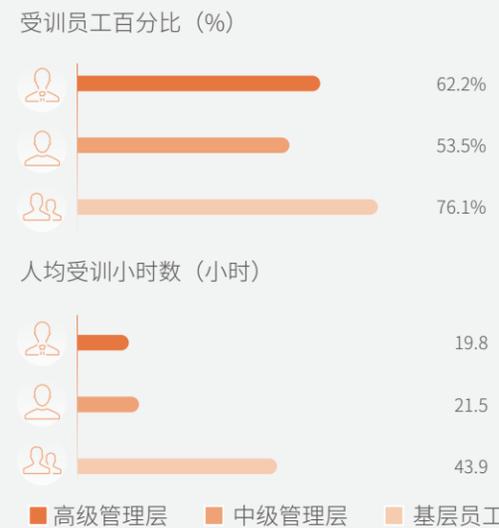
国航持续完善覆盖员工全职业周期的学习生态，以加强创新型人才培养力度。公司贯彻落实党中央关于教育科技人才体制机制一体改革的决策部署，按照新时代国有企业教育培训工作有关要求，制定并实施了《合规培训大纲》《全体从业人员工作作风培训大纲》《航空安全员训练大纲》《培训部教学管理标准》等内部制度，构建起从法律法规、行业标准的基础知识，到职业道德、风险防控、应急处置等深层技能，再到战略思维、科技创新、风险防控等履职能力的递进式培训体系，为不同岗位、不同发展阶段的员工提供有针对性的学习路径。



国航培训体系

## 员工培训情况<sup>12</sup>

### 按类型划分的受训员工



### 按性别划分的受训员工



## 领导力培养

国航构建了系统化的领导力培养模式，分层、分类提升干部能力。对高层管理者，注重战略引领与班子优化，通过契约化考核、轮岗交流强化决策与担当能力；对中层管理者，实施年轻干部专项计划，依托挂职锻炼、跨领域轮岗和专题培训，提升复合管理能力；对专业骨干，通过项目攻关、数字化培训强化专业纵深，打造科技人才与国际化人才等关键人才队伍的成长进阶路径，持续关注核心人才的建设。

2025 年，国航在认真落实上级单位调训任务的同时，首次依托自有资源举办中青年干部培训班、青年干部培训班、科技人才能力提升专项培训等重点培训项目，系统推进高素质干部队伍培养。



青年干部培训班



科技人才能力提升培训班



高级管理人员国际化培训班

<sup>12</sup> 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。

通用素质网络培训 

持续推进中航集团网络学院等网络培训建设。该网络学院平台包含党校分院、领导力分院、技术培训分院及外部专区四个分院专区。



学历提升

国航支持员工系统学习深造，在提升学历的同时增强综合能力，促进个人与企业共同成长。本年度，400 余名职工获得技能提升补助。

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。



素质提升

创新创效

职工创新平台建设与成果推广活动 

- 2025 年推荐国家级创新工作室 1 个、省部级工作室 1 个，均加入民航局 C919 飞机创新联盟；获得中航集团级创新联盟命名工作室 2 个，建立巾帼工作室 5 个、集团级工作室 14 个。
- 组织大国工匠及高技能人才参加第三届大国工匠展和民航科教创新成果展示，展现职工创新成果与专业实力。
- 组织参加 2025 年班组建设“五小”创新活动，基层单位共征集“五小”方案 704 项，向中航集团报送 101 项。其中，4 项五小创新成果在国家级平台展示。

劳模工匠宣讲暨先进表彰活动 

2025 年 5 月，国航参加中航集团“作风筑基、匠心铸能、创新助效”主题劳模工匠宣讲活动，300 余人现场参会。13 名获评国家级、省部级先进荣誉的代表，以及新授牌的中航集团首批创新工作室联盟、巾帼创新工作室和创新工作室代表作事迹宣讲并受到表彰。



劳模工匠主题宣讲暨表彰活动



## 技能提升

国航鼓励员工通过技能竞赛实现以赛促学、以赛促练，持续提升专业能力与综合素养。

### 中国民航机务维修岗位职业技能大赛



2025 年 11 月，国航参加第二届中国民航机务维修岗位职业技能大赛全国赛并取得优异成绩，其中 2 人获“全国民航技术能手”称号，4 人获“全国民航金牌员工”称号，1 人获“全国民航青年岗位能手标兵”称号，2 人获“全国民航青年岗位能手”称号。



中国民航机务维修岗位职业技能大赛

## 晋升发展

国航以“选拔、培养、管理、任用”全链条机制为主线，系统构建人才晋升与发展体系。在干部队伍建设方面，公司通过推动跨机构轮岗、优化公开招聘及强化实绩考察，精准识别与锻炼人才；同时，我们建立优秀年轻干部储备库，依托中青班培训及挂职锻炼等专项实践，持续夯实梯队基础。

在专业发展领域，国航搭建并完善了商务营销、机组派遣、乘务、航空安保等重要业务职级体系，向上增设资深与专家职级，并在地面服务、信息技术等领域拓展试点，同步健全以创新贡献为导向的评价机制，打通专业人才晋升“天花板”，形成管理与专业岗位“双通道”发展格局，全面激发人才创新活力。报告期内，定期接受绩效和职业发展考核的员工比例为 100%。



国航专业技术、职业技能人才职业资格能力等级

## 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。

## 薪酬绩效

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，国航持续建立健全按业绩贡献决定薪酬的分配机制，加强重点群体职工激励保障力度，推动薪酬分配向效益贡献突出单位、科技创新领域和基层一线苦脏险累岗位倾斜。2025 年，国航设立“岗位绩效等级评价绿色通道”，对在科技创新、乡村振兴等重点领域有突出贡献的员工实行提级评定，以强化员工激励。同时，公司将全员绩效薪酬与节能环保、旅客满意度、投诉处理万分率等关键 ESG 相关指标挂钩，结合组织绩效合约及负责人经营业绩考核责任书，按季度和年度开展综合评价，全面激发管理者与员工参与 ESG 实践的积极性。

## 福利关爱

国航全面构建良好的员工福利保障体系。公司依法为全体员工足额缴纳“五险一金”，并提供企业年金、补充商业保险等多元化补充福利。截至报告期末，员工社会保险覆盖率 100%，企业年金覆盖率 100%。公司严格落实考勤制度，确保员工享有法定带薪年假、产假、育儿假等各类休假。此外，公司通过开展帮扶项目，积极回应员工需求，增强员工的归属感。

国航第八期职工大病互助金 参与人数	2025 年，补助患病女员工	发放互助金
49,591 名	59 名	118 万元
帮助困难职工	为困难员工下拨慰问金	开展因强降雨受灾慰问工作， 向受灾职工发放慰问金
117 人次	416,000 元	25,000 元
开展重疾专项慰问，惠及职工本人或家庭成员	向生活困难职工发放专项慰问金	
111 名	222,000 元	



### 慰问一线岗位员工



2025 年春节期间，国航持续开展送温暖活动，重点慰问户外、站坪等艰苦岗位及承担重大运输保障任务的员工，并通过工会系统下拨专项慰问与困难帮扶资金，切实解决员工实际困难。夏季，持续推进“工会送清凉”活动，为高温及艰苦环境岗位拨付专项慰问金，发放防护用品、防暑药品等物资，并着力改善作业条件，保障一线员工安全健康。

### “幸福·心计划”心理关爱项目



2025 年，国航打造线上线下融合的心理健康服务矩阵，推动基层高效用好“幸福·心计划”资源。全年累计开展各类活动 434 场，其中主题讲座 146 场、团体辅导 175 场、新员工团体辅导 46 场、宣传活动 55 场、月度线上微课 12 场；提供一对一心理咨询 2,816 小时，服务 5,507 人次，个案 15 小时；平台活跃用户达 43,968 人次，取得了积极成效。



基层管理人员心理培训

## 员工活动

国航通过丰富多彩的文体活动，营造温馨和谐的工作氛围，让员工在参与活动的过程中增强对企业的认同感与凝聚力。

### 跨越山海，同心筑梦——国航境外属地员工中国行活动



2025 年 11 月，国航商务委员会成功举办“万里归家路·同心耀国航”境外属地员工中国行活动。来自世界各地的 43 名属地员工跨越山海齐聚北京，从战略蓝图的深度解读到核心业务的智慧解码，从中华文化的深入探寻到思想碰撞的强烈共鸣，境外属地员工在零距离的互动中增进认同、刷新认知，在暖心关怀的温情交融中聚力同行、共赴新程。



### 职工乒乓球比赛



2025 年 9 月，国航组织员工参加以“跃动乒乓·活力中航”为主题的中航集团第三届职工乒乓球赛，与 33 家单位的 160 余名选手同场竞技。活动中，国航运动员展现出良好的竞技风貌与团队精神。此次比赛不仅丰富了员工业余文化生活，也切实增强了团队凝聚力。



国航参与中航集团职工乒乓球比赛

### 职工健身行



2025 年 10 月，中航集团举办以“逐风飞翔 健行蓝天”为主题的第八届职工健身行活动，国航选派员工参加男女 5 公里及 10 公里共四个组别的竞赛。此次活动通过集体户外健行的形式，在增强员工体魄的同时，有效提升了员工的健康意识与集体归属感。



职工健身行活动

## 员工荣誉

国航持续弘扬劳模精神，营造崇尚先进、学习先进的良好氛围，涌现出一批爱岗敬业、争创一流的先进典型。

2025 年，国航高级飞行签派员段黄科荣获“全国劳动模范”称号。





## 06 | 社会贡献

中国国航始终将履行企业社会责任视为己任，赋能社区公益事业发展。我们积极响应国家战略，履行海外责任，助力乡村振兴，与行业携手前行，共建美好、和谐社会。





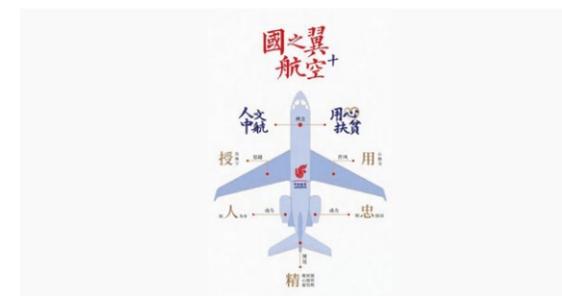
# 乡村振兴

国航以习近平总书记对“三农”及乡村振兴工作的重要讲话和指示精神为根本遵循，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，严格落实党中央及国务院国资委决策部署，践行载旗航空使命担当，发挥“航空+”帮扶模式优势，科学统筹资源，精准施策发力，有力有效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，高质量助推两地乡村全面振兴取得新进展。

全年累计投入无偿帮扶资金	开展帮扶项目	引进无偿帮扶资金
<b>4,662 万元</b>	<b>18 个</b>	<b>3,174 万元</b>
组织员工购买帮扶地区农特产品	帮助销售农特产品	
<b>5,482 万元</b>	<b>4,331 万元</b>	
培训基层干部、乡村振兴和致富带头人、技术人员等	定点帮扶工作连续 8 年在中央单位定点帮扶工作成效考核中获得最高等次“好”	
<b>17,594 人次</b>		
选派挂职帮扶干部	派遣驻村第一书记	
<b>2 名</b>	<b>1 名</b>	
选派青年开展“中航蓝天课堂”志愿支教工作	累计支教课时超过	
<b>52 名</b>	<b>2,100 小时</b>	
该项目获评第六届“全球减贫”最佳案例		



国航通过多年来的帮扶实践，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，国航继续围绕“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

国航持续巩固拓展广西壮族自治区昭平县、内蒙古自治区苏尼特右旗的脱贫攻坚成果。通过科学统筹资源，精准施策发力，切实防止规模性返贫。

国航以帮扶地区群众需求为导向，投入 194 万元为昭平县购置移动医疗体检车及配套设备，覆盖全县 12 个乡镇，为老年人和慢性病患者提供上门体检，累计服务近 2.5 万人次，提升基层医疗服务可及性。连续多年在苏尼特右旗实施“中航蓝天救助”项目，防范因病、因灾返贫致贫，针对当地人口老龄化问题，开展老年助餐服务，提升地方适老化服务水平。



国航援助昭平县移动医疗体检车



## 全面推进乡村振兴

### 乡村产业振兴

国航立足帮扶两地特色产业，科学谋划、精准投入超 2,000 万元实施补链强链项目，在苏尼特右旗支持建设饲草料三级储备；在昭平县前瞻性布局碾（抹）茶生产线、有机肥生产及功能型产品研发项目；为地方产业注入新质生产力。推动昭平茶进入客舱、机场休息室等渠道，助力茶叶出口多国，显著提升品牌影响力。助力“昭平茶”品牌价值达 58.42 亿元，连续 8 年入选“中国茶叶百强县”，以“航空+”赋能产业发展，实现“输血”到“造血”转变。

### 地区消费帮扶

国航积极组织帮扶地区优质企业参与“央企消费帮扶迎春行动”“央企消费帮扶兴农周”“央企消费聚力行动”等专项活动，通过现场售卖、直播带货等方式，拓展销售渠道。2025 年，国航持续开展“牛羊（肉）上蓝天、茶香飘客舱”消费帮扶，将特色农产品融入航空配餐，带动销售；同时加大对帮扶地区农产品的直接采买和幫助销售力度，有效解决脱贫地区农特产品滞销难题，助力产业发展和脱贫群众持续增收。



电商助力昭平特色农产品销售

累计直接采买帮扶地区农产品

**5,482** 万元

帮助销售农产品

**4,331** 万元



### 乡村人才振兴

国航秉承“志智双扶”理念，持续开展教育帮扶与人才培育工作，连续 8 年开展“蓝天课堂”志愿帮扶，系统构建了涵盖志愿者遴选与培训的长效机制。2025 年，选派国航、深航、山航 52 名青年赴昭平县、苏尼特右旗开展“中航蓝天课堂”长、短期志愿支教工作，累计授课超 2,100 小时，项目获评第六届“全球最佳减贫案例”并收录进南南合作知识库。

### 家校协同新实践

国航进一步拓展“中航蓝天课堂”项目实施内容，创新将帮扶重心从学校延伸至家庭，聚焦留守儿童家庭教育短板，构建起“家、校、社”协同育人新模式。投入 500 余万元开展实施教师培训、高级中学教研提升、音乐素养提升、新长城高中生自强班、蓝天教育发展基金等项目，持续改善教育资源分配不均衡问题。通过教师培训、支教服务等夯实校园教育基础，并拓展至家庭场景，建立“央企+专业机构+地方政府+学校+家庭”的五方协同机制，开展母亲素养提升、亲子互动等活动 80 余场，覆盖 1,500 余户家庭，获《中国妇女报》报道，并被推荐至全国妇联。



昭平县家庭教育支持活动

### 培育本土化人才队伍

国航聚焦乡村振兴人才短板，持续加大人才培养投入。采取“请进来+送过去”方式，通过线上线下融合培训，覆盖基层干部、带头人及技术人才超 17,594 人次。培训内容聚焦政策、产业、治理与数字技能，强化实用能力，推动培育“留得住”懂“三农”的本土人才，夯实乡村振兴人才基础。



基层干部培训



## 乡村文化振兴

国航累计投入超 600 万元，为苏尼特右旗乌兰牧骑发展提供助力，并为其搭建全国以及世界性的展示平台，向 14 国驻华使节及国际组织代表展示呼麦、长调等非遗技艺。创新性地将帮扶实践融入航空文化产品，由公司员工原创帮扶主题歌曲《远方的远方》改编的乐曲正式纳入国航客舱音乐。

### “匠美乡村 美美与共”中国农民丰收节乡村工匠国际交流推介会活动

国航邀请内蒙古苏尼特右旗乌兰牧骑，参加农业农村部主办的“匠美乡村 美美与共”2025 年中国农民丰收节乡村工匠国际交流推介会，并献上精彩的开幕演出。演出充分展现了草原民族的优秀传统文化，在向世界宣传中国和帮扶地区的同时，生动讲述了公司帮扶故事，凝聚起更广泛的帮扶力量。



农民丰收节乡村工匠国际交流推介会开幕演出

## 乡村生态振兴

国航发挥企业资源优势，贯彻“两山”理论，持续实施广西壮族自治区昭平县江口村基础设施与人居环境提升工程，涵盖村容整治、农田灌溉、道路建设、路灯照明、农业设施改造及党员活动中心升级，惠及 4,700 余名村民，为基层党建、农业生产和产业发展提供保障。2025 年，江口村已从全国贫困村跃升为自治区卫生村、新时代文明实践示范站、改革集成优秀试点村、清廉乡村示范村、计生协先进单位、全国示范性老年友好型社区，并荣获第七届“全国文明村”称号。



昭平县昭平镇江口村村容村貌



## 乡村组织振兴

国航发挥党建引领作用，组织“四强”示范党支部及“安全链”“服务链”“帮扶链”党组织代表，赴广西壮族自治区昭平县开展“四强”示范党支部建设暨链上党建赋能经验交流活动，并邀请苏尼特右旗乌兰牧骑党支部、将军峰集团党支部等帮扶地区基层党支部参与。以党建为纽带，拓展合作广度与深度，以组织振兴推动乡村振兴。



广西昭平县党建赋能经验交流活动

## 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。

- 国航浙江分公司深入贯彻“绿水青山就是金山银山”理念，于浙江省庆元县黄淤村实施屋顶光伏援建项目，助力当地人居环境改善与绿色能源发展。



浙江省庆元县黄淤村屋顶光伏援建项目



四川省巴塘县乡村小学师生代表赴国航飞行训练基地开展夏令营活动

- 国航西南分公司深入践行“志智双扶”理念，邀请四川省巴塘县乡村小学师生代表走进国航飞行训练基地，开展主题夏令营活动。学生们通过亲身参与航空训练、系统学习航空知识，有效拓宽了视野，激发了科学兴趣，为当地教育发展注入了新动能。

## 海外履责

国航积极响应“一带一路”倡议，加快布局沿线航线，构筑空中通道，推动区域互联互通与经贸交流，助力民心相通，彰显国有企业协同共赢的责任担当。

### 全力护航国际首航

2025 年，国航深入贯彻高质量共建“一带一路”倡议，全年新开北京—符拉迪沃斯托克、伊尔库茨克、开罗、塔什干、阿拉木图、乌鲁木齐—塔什干、杭州—河内、成都—阿拉木图共计 8 条“一带一路”航线。报告期内，国航“一带一路”相关航线达 74 条，覆盖 32 个国家，班次量已超过 2019 年水平，为国家高水平“走出去”战略搭建空中桥梁。



北京—阿拉木图首航保障任务



北京—开罗首航保障任务

积极响应习近平主席“五年五万人”美国青少年赴华交流倡议，2024 年国航北美地区总部与驻美国大使馆签署合作备忘录，成为首家为该项目提供支持合作的航空公司。2025 年，累计保障青少年交流团 860 人。



2025 年，国航北美地区总部荣获北美著名商旅杂志《Global Traveler》第 21 届评选活动“中国最佳航空公司”奖，及美国中国总商会颁发的 2025 年度“中美合作影响力大奖（US-China Cooperation Impact Award of the Year）”。

## 共促行业发展

国航主动投身行业协作，依托资源共享与技术互通，推动航空业形成互利共赢的发展格局，携手各方共建良性行业生态，助力航空领域迈向更高水平的持续发展。

### 参与国家 / 行业重点计划

#### 民航局电子行程单推广

国航落实民航局电子行程单项目和国税总局全电发票推广要求，推动国内客票电子行程单上线应用。2025 年 9 月，国航国内纸质行程单顺利下线。2025 年 12 月首批在业内实现国际电子行程单开具，获得国家税务总局、民航局一致认可。

#### 实现货币选择权的重大突破

在国航的牵头推动下，2025 年 11 月国际航协大会宣布人民币成为 ICH 第八种结算货币，为航企及合作伙伴搭建“人民币直接清结算”通道，我国民航运输业在国际航协结算体系中实现了货币选择权的重大突破。

#### 行业团体标准修订工作

根据民航局《“十四五”智慧民航建设规划》推动票证结算数字化的工作要求，国航配合中国航协收入会计工作委员会，牵头修订《中国境内始发航线逾重行李票证结算办法》团体标准，推进解决当前结算标准滞后、凭证混乱、跨航司通行行李结算梗阻以及代理手续费争议等核心痛点。目前已完成团标草案的编写，形成征求意见稿。

#### 国家数字人民币推广战略

2025 年 1 月，国航在官方 APP 正式上线数字人民币支付功能，持续拓展支付渠道，以数字化升级推动服务品质提升，全方位构建便捷、安全、多元的出行支付生态。

### 举办国航 C919 重飞“两航起义”北飞光辉航程系列主题活动

2025 年 11 月 9 日，为纪念“两航起义”76 周年，传承弘扬爱国主义精神，国航举办“翼展爱国光辉 载旗荣耀北飞——国航 C919 重飞‘两航起义’北飞光辉航程”系列主题活动，通过国航 C919 重飞“两航起义”航线主题航班和天津“两航起义”展馆首展“空地联动”，致敬“两航起义”爱国壮举，展现中国民航从筚路蓝缕到展翼高飞的光辉历程，为凝聚爱国爱港力量提供助力。



国航 C919 重飞“两航起义”北飞光辉航程主题活动

## 对外交流合作

### 星空联盟话语权提升

成功获得星空联盟关键领域席位，全面参与核心价值修订等重要管理事务，并成为多个联盟商业项目的牵头公司，盟内影响力持续增强。

### 国际航协规则制定取得突破

入选国际航协客运标准大会所有管理委员会，提出的 IOSA 语言障碍改进建议获通过，并在国际航协官网发布全球首部《标准手册》中文版，积极参与国际规则制定并取得实质成效。

### 星盟重点项目落地

上线国深联运付费选座等星盟重点项目，落实杭州萧山机场星盟快速通关（Gold Track）产品，显著提升客户出行体验。

### 常旅客规则参与

积极参与星盟常旅客各级别及类型会议，参与核心价值标准及常旅客相关规则制定，进一步提升国航在联盟中的话语权与影响力。

### 拓展常旅客合作

与汉莎城市航空新建常旅客合作，与汉莎航空开展铁路+巴士里程累积合作，探索异业合作模式；推进与意大利航空常旅客协议签署，并与阿联酋航空探讨合作可行性。

### 深化全球伙伴合作

与阿联酋航空签署深化合作备忘录，推动中东合作走深走实；恢复并扩大与南美航空、哥伦比亚航空、蒙古航空等的代码共享合作；联运合作伙伴增至 146 家，并在重点机场开通与南美航空的联运通程值机服务，助力无缝出行体验。

## 支持社区

国航依托自身专业与资源优势，高效完成各项关键运输保障工作。同时，公司积极履行社区责任，持续参与并推动公益、志愿行动，为社区送去关怀与支持。

### 完成伊朗撤侨航班保障任务

2025 年 6 月，国航先后派出 2 架航班，圆满完成自伊朗撤离中国公民的临时运输任务。任务中，国航快速响应、精密组织，依托成熟的重大紧急运输保障预案，形成环环相扣、无缝衔接的保障链条，彰显了载旗航空服务“国之大事”的使命担当。



伊朗撤侨包机

### 执行缅甸救援包机保障任务

2025 年 3 月，缅甸发生 7.9 级地震，国航 CA057 航班搭载中国救援队 83 名队员及通信、搜救、指挥、医疗、应急食品等近 22 吨救援物资飞赴缅甸，执行抗震救灾包机保障任务。各保障单位快速响应、高效协同，全力确保“空中生命线”畅通无阻。



缅甸救援包机

### 护送国宝《子弹库帛书》回国

2025 年 5 月，国航 CA818 航班从美国华盛顿起飞，护送 4 箱共 132 件珍贵文物——《子弹库帛书》第二卷《五行令》和第三卷《攻守占》，这批漂泊海外 79 年的文明瑰宝终归故里。国航与中国驻美大使馆、国家文物局紧密协作，在文物安检、登机、机上存放及安全监护等环节严格把控，凭借专业的运输保障能力，助力中美文化遗产保护合作。



护送国宝帛书回国

### 成都世运会运输保障任务

2025 年 8 月成都世运会期间，国航西南分公司圆满完成成都天府、双流两场涉赛航班保障任务，共保障进出港航班 704 班，运送参赛运动员、教练员、嘉宾及记者等涉赛旅客 6,056 人次，托运行李 6,762 件（含皮艇、自行车、船桨、高尔夫球包等大件行李 242 件），以专业高效的服务，实现“确保安全、优质服务、进出顺畅”的保障目标。



国航工作人员为世运会参会人员办理托运

### 护送重症新生儿旅客转运

2025年5月，拉萨至成都的CA2538航班承运一名出生仅19天、患多种严重疾病的新生儿担架旅客赴内地接受治疗。国航开启特别通道为婴儿旅客全程护航，西藏分公司积极协调机场保障资源，并联动西南分公司天府指挥中心和成都机务，确保救护车接驳万无一失，最终顺利完成婴儿转运。



国航工作人员护送重症新生儿旅客转运

### 保障全国残疾人艺术汇演参演旅客

2025年8月，国航湖北分公司圆满完成参加第十一届全国残疾人艺术汇演的77位特殊旅客及30位随行家人的保障任务。接到湖北省残联需求后，分公司迅速响应、内外联动，安排专人全流程引导，按需配备轮椅，并协调安检等部门开辟团队专属通道，确保各环节衔接顺畅，实现“无缝隙”爱心接力。



国航工作人员协助参加残疾人艺术汇演的特殊旅客安检

### 开展青年候机楼志愿服务活动

国航持续推进“青年与春运同行”“青春正旺季”候机楼志愿服务，缓解一线生产压力，保障旅客温暖出行，展现青年志愿者蓬勃力量。2025年，国航组织京内外31家单位、5,160人次志愿者，累计服务1.7万余小时，惠及旅客186万人次。



国航志愿者服务旅客

### 召开黄启东同志见义勇为事迹报告会

2025年10月，国航内蒙古公司黄启东同志为救落水父子英勇牺牲。公司召开黄启东同志见义勇为事迹报告会，追忆其英勇事迹，缅怀平凡岗位上的英雄，号召全体员工向黄启东同志学习，自觉践行社会主义核心价值观，弘扬社会正能量，把崇高精神融入日常工作，以实际行动践行载旗航空的责任与担当。



黄启东同志见义勇为事迹报告会

### 实现拉萨航线安全飞行60周年



庆祝拉萨航线安全飞行60周年

2025年3月1日10时13分，国航CA4125航班平稳降落在拉萨贡嘎机场，标志着国航拉萨航线顺利实现安全飞行60周年。至此，国航在拉萨航线上安全起降超过14万架次，运送中外旅客1,800余万人次，创造了中国民航在世界平均海拔最高、保障飞行难度最大地区的安全飞行时间新纪录。

### “繁星计划”公益课堂

2025年3月，山航集团团委联合共青团济南市济阳区委，赴济阳区仁风镇中学开展“益起飞·繁星计划”公益课堂活动。来自客舱服务部、飞行部等8个部门的30余名志愿者，为620余名乡村学子带来沉浸式航空知识课堂，通过情景模拟、趣味问答等形式，讲解乘机常识、安全知识及飞机飞行原理、放行知识等，拓宽学生视野，激发学习航空知识的兴趣和热情。



山航集团“繁星计划”公益课堂

### “微风相伴 同梦启航”青年志愿公益活动



国航志愿者组织开展主题爱心游园会

2025年，国航地面服务部团委组织开展“微风相伴 同梦启航”青年志愿公益活动，组织志愿者前往北京市朝阳区金盏乡皮村同心儿童友好空间开展主题爱心游园会，举办民航主题游学活动，通过长期爱心陪伴等形式，给孩子们带去温暖，让“微风”在他们心中播下希望的种子。



## 2026 年展望

站在“十四五”圆满收官与“十五五”规划启航的历史交汇点，国航将继续以服务国家战略、推动可持续发展为己任，围绕航空安全、绿色飞行、品质服务三大主线，谋划高质量发展新篇章，致力于打造更具韧性、更负责任的全球航空服务标杆。

**筑牢安全根基。** 我们将持续深化航空安全管理体系建设，强化全员安全责任意识与能力。重点推进安全生产治本攻坚三年行动，运用大数据与人工智能技术，构建更精准的风险预警与防控机制，实现对飞行、机务、地面全链条风险的动态感知与闭环管理。同时，持续优化应急管理体系，提升极端天气等复杂条件下的运行保障与快速恢复能力，确保旅客生命财产安全与航班运行平稳有序，夯实高质量发展的安全基石。

**锚定“双碳”目标。** 我们将气候韧性深度融入公司长期发展规划，持续优化机队结构与航线网络，提升运营能效。在践行《碳达峰专项行动方案》的基础上，积极探索碳市场机制参与、绿色金融工具等多元化创新手段，系统性降低全链条碳足迹。同时，我们将加速推进地面车辆电动化、航站楼光伏项目等新能源举措落地，深化水资源循环利用与废弃物减量管理，以技术创新与管理优化双轮驱动，推动航空业迈向更可持续、更具韧性的未来。

**深化数字赋能。** 我们将加速推进“十五五”数字化转型战略落地，建设更智能的运行监控、收益管理和客户洞察平台，提升运营决策效率与资源协同水平；持续深化“国航+”生态战略，拓展“航空+”多元场景融合，利用人工智能技术提升个性化服务与精准营销能力。同时，探索应用前沿科技，在保障数据安全的前提下提升数据利用效率与服务智能化水平，并深化供应链及合作伙伴的数据合规管理，持续强化全员隐私保护意识与能力，构建从内到外的坚实信任防线。

新征程上，国航将坚守初心，以卓越的安全纪录、绿色的发展实践、智慧的出行体验，持续向着“全球领先的航空公司”的愿景稳步前行。





## 关键绩效表 \*

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年
总资产 (亿元)	3,353.03	3,457.69	3,430.47
本年实际上交税费总额 (亿元)	57.84	66.31	65.94
在册飞机数量 (架)	905	930	964
平均机龄 (年)	9.36	9.90	10.36
安全飞行 (万小时)	252.95	295.09	301.33
收入吨公里 (亿)	218.87	297.43	315.69
旅客运输量 (亿人次)	1.25	1.55	1.61
货邮运输量 (万吨)	107.04	148.01	153.79
前五大供应商采购额 (亿元)	426.84	487.80	512.77
旅客总体满意度 (分)	88.4	87.9	88.1
地面服务满意度 (分)	87	86.9	87.6
客票服务满意度 (分)	90.6	89.3	88.9
客舱服务满意度 (分)	88.1	88.2	88.4
国际行李差错率 (件 / 千人次)	1.78	1.38	1.08
国内行李差错率 (件 / 千人次)	0.12	0.09	0.09
全渠道旅客投诉量 (件)	27,000	55,242	32,769
旅客投诉处理率 (%)	100	100	100
航班正常率 (%)	87.94	88.07	91.78
航班执行率 (%)	99.2	99.0	99.2
总能耗 (万吨标准煤)	1,060.8	1,298.1	1,324.8

<sup>13</sup> 财务、运营、环境以及员工数据与年报口径一致。

<sup>14</sup> 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。

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年
航空煤油消耗 (万吨)	715.7	876.61	894.9
电力消耗 (兆瓦时)	274,869.50	308,279.21	316,576.9
汽油消耗 (吨)	2,276.80	2,354.78	2,237.4
柴油消耗 (吨)	5,830.70	5,966.68	5,374.1
天然气消耗 (万立方米)	1,783.70	1,787.06	1,737.7
热力 (百万千焦)	239,902.00	258,989.07	232,781.7
其他能源消耗 (吨标准煤)	36.7	45.52	41.1
吨公里油耗 (公斤 / 吨公里)	0.336	0.301	0.289
二氧化碳排放密度 (克 / 吨公里)	1,058.7	946.8	909.6
二氧化碳排放 (万吨)	2,279.1	2,788.2	2,844.4
办公用水消耗 (万吨)	526.8	542.4	505.4
办公耗水密度 (吨 / 人)	51.2	51.7	48.9
环保节能投入 (万元)	38,501.0	54,199.73	68,914.8
在岗员工人数 (人)	102,874	104,909	107,795
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)	0	2	2
因工亡故员工比例 (%)	0	0.002	0.002



## 联交所指标索引表

指标	详情	对应章节
<b>强制披露指标</b>		
<b>管治架构</b>		
	披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管。	1.1 ESG 治理
	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。	1.1 ESG 治理
	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。	1.1 ESG 治理
<b>汇报范围</b>		
	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。	关于本报告
<b>「不遵守就解释」指标</b>		
<b>A. 环境</b>		
层面 A1: 排放物		
一般披露		
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	3.3 污染防治
A1.2	于 2025 年 1 月 1 日删除。	
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）。	3.3 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）。	3.3 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。	3.3 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。	3.3 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）。	3.2 能源与资源可持续利用
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	3.2 能源与资源可持续利用

指标	详情	对应章节
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。	3.2 能源与资源可持续利用
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。	3.2 能源与资源可持续利用
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。	3.4 环境管理与生态保护
<b>B. 社会</b>		
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 员工权益与沟通
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	5.1 员工权益与沟通
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。	2.2 保障员工安全
B2.2	因工伤损失工作日数。	2.2 保障员工安全
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。	2.2 保障员工安全
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



指标	详情	对应章节
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 员工权益与沟通
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 员工权益与沟通
层面 B5: 供应链管理		
一般披露		
B5.1	按地区划分的供货商数目。	1.5 可持续价值链
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。	1.5 可持续价值链
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。	1.5 可持续价值链
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。	1.5 可持续价值链
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。	1.6 科技创新
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。	4.3 信息安全与隐私保护
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。	1.4 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。	1.4 商业道德
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	1.4 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)。	6.1 乡村振兴 6.4 社区支持
B8.2	在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。	6.1 乡村振兴 6.4 社区支持

## 气候相关披露

气候相 关披露	管治	管治	3.1 应对气候变化
	策略	气候相关风险及机遇	3.1 应对气候变化
		业务模式和价值链	3.1 应对气候变化
		策略和决策	3.1 应对气候变化
		财务状况, 财务表现与现金流量	/
		气候韧性	3.1 应对气候变化
		气候相关风险及机遇的财务影响	3.1 应对气候变化
	风险管理	风险管理	3.1 应对气候变化
	指标及目标	温室气体排放	3.1 应对气候变化
		气候相关转型风险	3.1 应对气候变化
		气候相关物理风险	3.1 应对气候变化
		气候相关机遇	/
		资本运作	/
		内部碳定价	/
		薪酬	3.1 应对气候变化
行业指标		3.1 应对气候变化	
气候相关目标	3.1 应对气候变化		
跨行业指标以及行业指标适用性	/		

## 上交所索引表

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	3.1 应对气候变化	
	2	污染物排放	第三十条	3.3 污染防治	
	3	废弃物处理	第三十一条	3.3 污染防治	
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	3.4 环境管理与生态保护	
	5	环境合规管理	第三十三条	3.2 能源与资源可持续利用	
	6	能源利用	第三十五条	3.2 能源与资源可持续利用	
	7	水资源利用	第三十六条	3.2 能源与资源可持续利用	
	8	循环经济	第三十七条	3.2 能源与资源可持续利用	
社会	9	乡村振兴	第三十九条	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	1.6 科技创新	
	12	科技伦理	第四十三条	1.6 科技创新	
	13	供应链安全	第四十五条	1.5 可持续价值链	
	14	平等对待中小企业	第四十六条	1.5 可持续价值链	
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	4.1 服务质量管理、4.2 客户体验优化、4.4 服务品质提升	
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	4.3 信息安全与隐私保护	
	17	员工	第五十条	5. 员工发展 2.2 保障员工安全	
	18	尽职调查	第五十二条	1.3 风险管理与内控合规	
	可持续发展相关治理	19	利益相关方沟通	第五十三条	1.1 ESG 治理
		20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	1.4 商业道德
		21	反不正当竞争	第五十六条	1.4 商业道德

## 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
走进国航	2-1、2-3
2025 ESG 核心绩效	/
ESG 治理	2-2、2-3、2-4、2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-15、2-16、2-17、2-23、2-24、2-29、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 <sup>15</sup>
可持续发展管理	风险管理与内控合规 2-4、2-15、2-23、2-24、2-27 商业道德 2-23、2-24、2-25、2-26、2-27、205-1、205-3、206-1 可持续价值链 2-6、2-23、2-27、203-2、308-1、414-1 科技创新 / 数字化建设 /
航空安全	治理 416-1 战略 416-1
安全运营	影响、风险与机遇管理 416-1 指标与目标 416-1、416-2 保障员工安全 416-1 安全文化建设 416-1

<sup>15</sup> 董事会成员其他信息详见年报。



目录	GRI 标准对应指标	
应对气候变化	治理	201-2
	战略	201-2
	风险管理	201-2
	指标与目标	305-1、305-2、305-4、305-5
	我们的行动	201-2
能源与资源可持续利用	203-3、302-1、302-2、302-4、303-1、303-2	
低碳发展	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	/
环境管理与生态保护	保护生物多样性	101-1、101-2、101-3、101-4、101-5、101-6、101-7、101-8
	助力旅客绿色出行	/
	绿色采购	308-1、308-2
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	416-1、417-1
品质服务	客户诉求响应	416-1、417-1
	责任营销	417-1、417-2、417-3
	治理	/
	信息安全与隐私保护	/
信息安全与隐私保护	影响、风险与机遇管理	/
	指标与目标	418-1
服务品质提升	416-1、417-1	

目录	GRI 标准对应指标	
员工权益与沟通	合规雇佣	2-7、2-8、2-30、401-1、405-1、406-1、408-1、409-1
	权益保障	2-30、407-1
	沟通服务	201-3
员工培训与发展	人才培养	404-1
	素质提升	404-2
	晋升发展	404-3
员工发展	薪酬绩效	2-19、2-20、404-3
	福利关爱	201-3、401-2、401-3
	员工激励与关爱	401-2
	员工荣誉	404-2
乡村振兴	203-1、203-2、413-1	
海外履责	2-28、2-29	
共促行业发展	2-28	
支持社区	203-1、203-2、413-1	



## 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"> <li>《中华人民共和国大气污染防治法》</li> <li>《中华人民共和国水污染防治法》</li> <li>《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》</li> <li>《大气污染物综合排放标准》</li> <li>《生活垃圾焚烧污染物控制标准》</li> <li>《水污染物综合排放标准》</li> <li>《危险废物污染防治技术政策》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《国航环境管理手册》</li> <li>《废气排放管理程序》</li> <li>《废水排放管理程序》</li> <li>《噪声排放管理程序》</li> </ul>
A2 资源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国水法》</li> <li>《中华人民共和国节约能源法》</li> <li>《重点用能单位节能管理办法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《用水管理规定》</li> </ul>
A3 环境及天然资源	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国环境保护法》</li> <li>《中华人民共和国环境影响评价法》</li> <li>《中华人民共和国水土保持法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《国航环境管理手册》</li> </ul>
气候相关披露	<ul style="list-style-type: none"> <li>《国家“十四五”规划》</li> <li>《中国应对气候变化的政策与行动 2024 年度报告》</li> <li>《“十四五”民航绿色发展专项规划》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《碳达峰专项行动方案》</li> <li>《能源节约与生态环境保护工作考核与奖罚办法》</li> <li>《绿色发展暨“双碳”重点任务清单》</li> </ul>
B1 雇佣	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国劳动法》</li> <li>《中华人民共和国劳动合同法》</li> <li>《中华人民共和国就业促进法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《员工招聘管理规定》</li> <li>《集体合同》</li> <li>《女职工权益保护专项集体合同》</li> <li>《劳动合同管理规定》</li> <li>《员工岗位绩效管理实施办法》</li> <li>《职工代表大会及其代表团长联席会议审议事项清单》</li> </ul>

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"> <li>《中华人民共和国安全生产法》</li> <li>《中华人民共和国民用航空法》</li> <li>《中央企业安全生产监督管理办法》</li> <li>《民航安全管理规定》</li> <li>《中华人民共和国职业病防治法》</li> <li>《工作场所职业卫生管理规定》</li> <li>《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》</li> <li>《工伤保险条例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《应急处置手册》</li> <li>《应急管理手册》</li> <li>《安全类突发事件应急处置管理程序（试行版）》</li> <li>《安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作程序》</li> <li>《航班动态调时工作程序》</li> <li>《国内航班临时改航协同机制》</li> <li>《航班流量管理席位工作流程》</li> <li>《航班正常性管理办法》</li> <li>《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》</li> <li>《航空安全保卫方案》</li> <li>《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）》</li> <li>《航空安全管理手册》</li> <li>《航空安全管理培训大纲》</li> <li>《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》</li> <li>《关于优化工伤保险业务处理流程的通知》</li> <li>《员工体检管理制度》</li> <li>《职业健康管理手册》</li> </ul>
B3 发展及培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>《关于深入推进市场化考核激励机制改革工作的通知》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《培训管理手册》</li> <li>《关于搭建国航专业技术、职业技能人才职业资格等级体系的通知》</li> <li>《合规培训大纲》</li> <li>《全体从业人员工作作风培训大纲》</li> <li>《专业人才评聘管理办法》</li> </ul>
B4 劳工准则	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国劳动法》</li> <li>《中华人民共和国劳动合同法》</li> <li>《中华人民共和国就业促进法》</li> <li>《中华人民共和国妇女权益保障法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《员工行为守则》</li> <li>《违反劳动纪律行为处罚规定》</li> </ul>



ESG 指标	遵守法律及规例	内部政策
B4 供应链管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国招标投标法》</li> <li>《中华人民共和国招标投标法实施条例》</li> <li>《中华人民共和国民法典》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《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》</li> <li>《中国航空集团有限公司标准采购管理规程》</li> <li>《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》</li> <li>《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》</li> <li>《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》</li> <li>《关于推行绿色采购的通知》</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国网络安全法》</li> <li>《中华人民共和国个人信息保护法》</li> <li>《中华人民共和国商标法》</li> <li>《中华人民共和国商标法实施条例》</li> <li>《中华人民共和国专利法》</li> <li>《中华人民共和国专利法实施细则》</li> <li>《一般数据保护条例 (GDPR) 》</li> <li>《中华人民共和国数据安全法》</li> <li>《中华人民共和国著作权法》</li> <li>《商标国际注册马德里协定》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《服务质量管理手册》</li> <li>《服务质量检查管理规程》</li> <li>《服务质量风险与隐患管理规程》</li> <li>《服务质量预防与纠正措施管理规程》</li> <li>《服务督办工作管理规程》</li> <li>《产品服务补偿与损害赔偿操作规范》</li> <li>《航班正常奖励和处罚管理办法》</li> <li>《国航航班运行保障标准》</li> <li>《国航航班正常管理办法》</li> <li>《特殊旅客服务操作规范》</li> <li>《服务补救授权管理规程》</li> <li>《投诉管理规程》</li> <li>《旅客满意度调查管理规程》</li> <li>《数据管理规定》</li> <li>《数据安全实施实施细则》</li> <li>《网络安全管理办法》</li> <li>《旅客个人信息管理规定》</li> <li>《数字化转型行动计划 (2022—2025 年) 》</li> <li>《数字化转型行动计划专项实施方案》</li> <li>《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》</li> <li>《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》</li> </ul>
B6 产品责任		

ESG 指标	遵守法律及规例	内部政策
B7 反贪腐	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国刑法》</li> <li>《中华人民共和国公司法》</li> <li>《中华人民共和国反洗钱法》</li> <li>《中华人民共和国反不正当竞争法》</li> <li>《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》</li> <li>《中华人民共和国反垄断法》</li> <li>《中华人民共和国招标投标法》</li> <li>《中华人民共和国监察法》</li> <li>《纪检监察机关处理检举控告工作规则》</li> <li>《最高人民检察院关于保护公民举报权利的规定》</li> <li>《中华人民共和国证券法》</li> <li>《上市公司治理准则》</li> <li>《经营者反垄断合规指南》</li> <li>《公平竞争审查条例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《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》</li> <li>《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》</li> <li>《中国航空集团有限公司境外合规管理办法》</li> <li>《境外合规管理规程》</li> <li>《海外合规培训手册 (中英文版本) 》</li> <li>《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》</li> <li>《重点领域廉洁风险防控措施汇总表》</li> <li>《纪检监察机构处理信访举报工作细则 (试行) 》</li> <li>《巡视巡察干部教育培训规划 (2023—2027 年) 》</li> <li>《董事会战略和投资委员会工作细则》</li> <li>《审计和风险管理委员会 (监督委员会) 工作细则》</li> <li>《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》</li> <li>《公司章程》</li> <li>《股东会议事规则》</li> <li>《董事会议事规则》</li> <li>《独立董事工作细则》</li> <li>《子企业公司章程指引》</li> <li>《经理层工作规则》</li> <li>《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司全面风险管理规定》</li> <li>《中国航空集团有限公司暨中国国际航空股份有限公司风险评估及报告实施细则》</li> <li>《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事项风险管理管理办法》</li> <li>《内部控制监督评价工作手册》</li> </ul>
	B8 社区投资	

# 第三方审验

ATTESTATION  
ATTESTATO  
ATTESTACIÓN  
BESCHEINIGUNG  
ATTESTATION

## 独立鉴证声明



声明编号: EIV2 136922 0001 Rev. 00

### 致中国国际航空股份有限公司的管理层及利益相关方:

南德认证检测(中国)有限公司(以下简称“TUV南德”)受中国国际航空股份有限公司(以下简称“中国国航”或“公司”)之委托,对《中国国际航空股份有限公司2025年可持续发展暨ESG报告》以下简称“报告”)进行了独立的第三方鉴证工作。TUV南德鉴证团队严格遵守与中国国航的合同内容,按照双方认可的协议条款且仅在合同认可的职权范围内执行了本次报告鉴证工作。

本独立鉴证声明所基于的是中国国航收集汇总并提供给TUV南德的数据与信息资料,鉴证范围仅限于这些数据与信息内容。中国国航对所提供的数据与信息内容(包含假设、预测和/或历史事实)的真实性和完整性负责。

### 鉴证范围

本次鉴证时间范围:

- ❖ 报告中由中国国航披露的在报告期2025年1月1日至2025年12月31日内的环境、社会、治理相关数据与信息,实质性议题的管理方法和行动措施,以及报告期内公司的可持续发展绩效表现。

本次鉴证物理范围:

- ❖ 现场鉴证抽样的物理场所为:  
中国国航总部,地址:中国北京顺义区空港工业区天柱路30号。

本次鉴证数据与信息范围:

- ❖ 鉴证的范围限于报告所涵盖的中国国航及其运营控制权范围内所有实体的数据与信息。

以下数据与信息不在本次鉴证范围内:

- ❖ 报告中的报告期之外的任何相关数据与信息;
- ❖ 中国国航的供应商、合作伙伴以及其他第三方的数据与信息;
- ❖ 本报告中披露的经独立第三方机构审计的财务数据与信息,未进行重复鉴证。

### 局限性

- ❖ 本次鉴证是在上述范围内进行的,鉴证过程中TUV南德对报告中的数据与信息采用了抽样鉴证的方式,仅对公司内部的利益相关方进行了抽样面谈。
- ❖ 公司的立场、观点、前瞻性声明、预测性信息及2025年1月1日以前的历史数据与信息,均不在本次鉴证范围内。
- ❖ 本次鉴证结论是TUV南德基于所采集的数据与信息分析得出,可能不会发现所有的问题与状况,也不构成对鉴证对象信用或者状况的任何保证。

### 鉴证方法

第1页共3页

南德认证检测(中国)有限公司 中国江苏省无锡市锡山经济技术开发区团结中路37号B栋1-4层



ID: CCB\_EIV\_F\_10.030CS Version: 4 Effective Date: 02 Mar 2026 Page 1 of 3

ATTESTATION  
ATTESTATO  
ATTESTACIÓN  
BESCHEINIGUNG  
ATTESTATION

## 独立鉴证声明



声明编号: EIV2 136922 0001 Rev. 00

本次鉴证过程由TUV南德在环境、社会和治理相关议题等领域具有资深经验的专家团队实施,并得出相关结论,鉴证符合如下要求:

- ❖ 《AA1000 审验标准(第三版)》(“AA1000AS v3”),审验类型和深度为“类型2,中度审验”
- ❖ 《可持续发展报告鉴证实施规则(CCB\_EIV\_GR\_002E Rev04)》

为确保依照合同约定及鉴证标准要求进行充分的鉴证活动,并为鉴证结论提供可靠保证,鉴证团队主要进行了以下鉴证活动:

- ❖ 现场鉴证前对相关信息公开前期调研活动;
- ❖ 确认高实质性议题及绩效已呈现在该报告中;
- ❖ 现场鉴证中国国航所提供的支持性文件、数据与信息,并对关键绩效数据与信息实施抽样鉴证;
- ❖ 对中国国航管理层代表进行专访,并与披露信息的收集、整理和汇报有关的员工进行访谈;
- ❖ 其他经鉴证团队认定为必要的程序。

### 鉴证结论

经鉴证,我们认为中国国航报告中呈现的数据与信息客观、真实可靠,无系统性问题。

具体结论如下:

包容性	中国国航已识别了组织的内部和外部利益相关方,如政府及境内外监管机构、股东、客户、员工、合作伙伴及供应商、同行企业、社区、媒体等,并建立了利益相关方沟通机制,以收集利益相关方的真实诉求。
实质性	中国国航确立了实质性议题的优先级确定流程,识别了与本行业高度相关的可持续发展议题并对议题优先级进行了区分,披露了公司可持续发展管理过程中的治理架构、管理行动和绩效数据,报告内容具有实质性。
回应性	围绕利益相关方关注的议题,中国国航清晰披露了在应对气候变化与碳减排、航空安全、信息安全与隐私保护、能源与资源可持续利用等高实质性议题管理方法和绩效,并建立了沟通机制,以充分回应利益相关方的诉求和期望。
影响性	中国国航以董事会为ESG事宜的最高负责及决策机构,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。公司执行了部分实质性议题的影响评估流程,并基于其全面和平衡的理解,衡量了这些议题对利益相关方和组织自身影响的情况。报告中对相关影响进行了针对性的披露。

### 持续改进建议

- ❖ 鉴证人员已经在现场执行过程中将提升建议传达给中国国航管理层。

### 独立性和鉴证能力声明

第2页共3页

南德认证检测(中国)有限公司 中国江苏省无锡市锡山经济技术开发区团结中路37号B栋1-4层



ID: CCB\_EIV\_F\_10.030CS Version: 4 Effective Date: 02 Mar 2026 Page 2 of 3



ATTESTATION

ATTESTATO

ATTESTACIÓN

BESCHEINIGUNG

ATTESTATION

## 独立鉴证声明



声明编号: EIV2 136922 0001 Rev. 00

作为一家安全、可靠和可持续发展解决方案等方面值得信赖的合作伙伴, TÜV南德意志集团提供测试、认证、审核及知识服务。自1866年以来, 集团始终致力于通过保护人类、环境和资产免受相关技术风险的影响, 从而实现进步。总部位于德国慕尼黑的TÜV南德意志集团在全球设立了1,000多个办事处, 并拥有超过28,000名员工, 通过实现市场准入和控制风险, 为客户和合作伙伴增加价值。TUV南德意志集团正积极参与到技术发展及设施更替的过程中, 激发对现实和数字世界的信任, 以创造更安全、更可持续发展的未来。

南德认证检测(中国)有限公司作为TÜV南德意志集团的全球分支机构之一, 拥有具有专业背景和丰富行业经验的专家团队。

TÜV南德和中国国航互为完全独立的组织机构, 且TÜV南德与中国国航及其分支机构或利益相关方不存在任何利益冲突, 所有鉴证团队成员与该公司没有业务往来, 鉴证完全中立。报告中所有数据与信息皆由中国国航提供, 除进行鉴证并出具独立鉴证声明外, TÜV南德没有参与到该报告的准备和编写过程中。

签字:   
代表南德认证检测(中国)有限公司



朱文培  
南德认证检测(中国)有限公司 技术鉴证官  
中国 上海, 2026年03月20日

注: 本独立鉴证声明以简体中文版为准, 英文翻译版仅供参考。

ID: CCB\_EIV\_F\_10\_03CS Version: 4 Effective Date: 02 Mar 2026 Page 3 of 3

## 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 2025 年可持续发展暨 ESG 报告》, 这是国航向社会公开发布第十八份社会责任(ESG)报告。我们非常愿意倾听和采纳您在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?

---

---

---

---

---

