

致各位股東：

二零零三年是本集團發展歷史上非常困難的一年。突如其來的嚴重急性呼吸系統綜合症（「非典型肺炎」）疫情沖擊了中國的航空旅遊業，進而影響了本集團的各項主營業務。隨著於二零零二年十月開始運作的三大航空運輸集團內部的進一步整合，使本公司ETD、APP業務的平均單價，同歷史相比，有較大幅度地下降。中國加入WTO、民航業重組後正在進行的產業政策調整，給本集團的發展增添了不確定性因素。商營航空公司、機場等用戶對資訊科技產品和服務質量的日益增長的要求，在給本集團帶來發展機遇的同時，也在不斷地推高本集團的營運成本。開放平台技術、無線網絡與移動計算技術、網絡計算技術等新技術的迅速發展和日漸擴大的應用，潛在地對本集團現有的商務模式構成挑戰。

面對上述種種不利的經營形勢，本集團沉著應對，精心組織，周密安排，全面推進各項工作：ETD和APP系統的處理量繼續保持了增長勢頭，市場、產品和保障綜合服務體系繼續完善，新一代ETD、APP計劃、電子商務、電子客票、數據服務等重點項目建設取得了進展，航空人身意外保險電子銷售等旅遊產品分銷、航空公司及機場用戶的資訊科技解決方案外包服務有所突破，為本集團整體業務發展戰略服務的基礎設施得到了加強，系統的處理能力、安全性能和抗干擾能力得到了提升。另外，本集團收入、息稅前盈餘（EBITDA）、淨利潤和每股收益均取得了令人滿意的成績。

二零零三年，中國民航業已經絕大部分地完成了各項戰略性重組目標，初步實現了政企分開和行業管理體制的再造，行業格局發生了翻天覆地的變化。展望二零零四年，中國經濟的持續繁榮和全球經濟的復蘇以及航空旅客信心的恢復和行業內各參與者市場營銷計劃的實施，預計中國航空旅遊業將恢復快速增長的勢頭，這將為本集團核心業務的發展奠定堅實的市場基礎。同時，伴隨著各航空運輸集團公司、機場管理公司的進一步深化重組和業務整合，將不斷地對資訊科技解決方案提出更高的要求，以滿足他們拓展業務、應對競爭、提高運營效率的個性化需求，這將為本集團電子商務、航空公司、機場資訊科技解決方案等新興業務的發展提供廣闊的市場空間。另外，預計二零零四年，中國旅遊業將全面恢復到非典型肺炎前的水平，外資、民企將繼續加快對世界最具發展潛力的旅遊市場的戰略佈局，分享這塊高速成長的蛋糕，這將為本集團發展包括航空人身意外險電子銷售、酒店預定等旅遊產品電子分銷業務創造難得的市場機遇。

為了應對挑戰，抓住新的增長機會，把本集團建設成一個有國際影響力和核心競爭力的公司，並在中國乃至亞洲地區佔有重要的一席之地，本集團將充分發揮在市場、技術、人才和資源等方面的優勢，緊貼用戶需求，重點做好以下幾個方面的工作：

- 將繼續堅持面向市場、提升服務、直面競爭，全面加強商務能力和核心技術能力，推進市場、產品、保障綜合服務體系建設，努力擴大和提高核心業務的市場規模和佔有率；



▶ 馬鐵生先生
董事長

- 將伴隨股東航空公司國際市場的延伸，積極發展海外業務，在滿足股東航空公司業務發展需求的同時，積極探索能夠增強核心競爭能力、充分發揮競爭優勢的國際化途徑；
- 將積極參與航空公司、機場等行業參與者的信息化進程，採取有效的商務、技術、資本等組合策略，為行業參與者提供增值服務；
- 將把握旅遊業的發展機會，加速旅遊產品分銷平台建設，開發具有組合優勢的旅遊產品，積極介入旅遊產品分銷的商務環節，大力發展旅遊產品分銷業務；
- 將抓住目前全球生產要素優化重組和產業轉移的重大機遇，跟隨航空旅遊業結構調整的步伐，充分利用中國加入WTO的有利時機，積極探索與全球一流的公司建立戰略性聯盟，為本集團的快速發展創造條件；
- 將繼續強化企業管治，逐步建立薪酬、投資等委員會，積極發揮獨立董事的作用，完善公司法人治理結構；亦將繼續健全企業管理制度，規範工作流程，完善崗位為基礎的責權利相結合的責任體系，進一步提升本集團的運營效率。

董事長報告

6

第一屆董事會已於2003年年底屆滿，本公司已經按照公司章程選舉產生了第二屆董事會。謹此衷心感謝第一屆董事會各董事的辛勤工作。相信在新一屆的董事會的領導下，本集團將繼續以保持長期持續的盈利能力和企業價值最大化為原則，積極把握市場機遇，以客戶為中心，堅持技術和管理創新，不斷地提升服務水平，持續保持競爭優勢和健康發展，為股東提供滿意的回報。

本集團能取得今日之成績，全賴於管理團隊和全體員工精誠合作，艱苦創業，以及股東的關愛與支持。謹此代表董事會表示衷心感謝。



董事長

二零零四年三月十一日