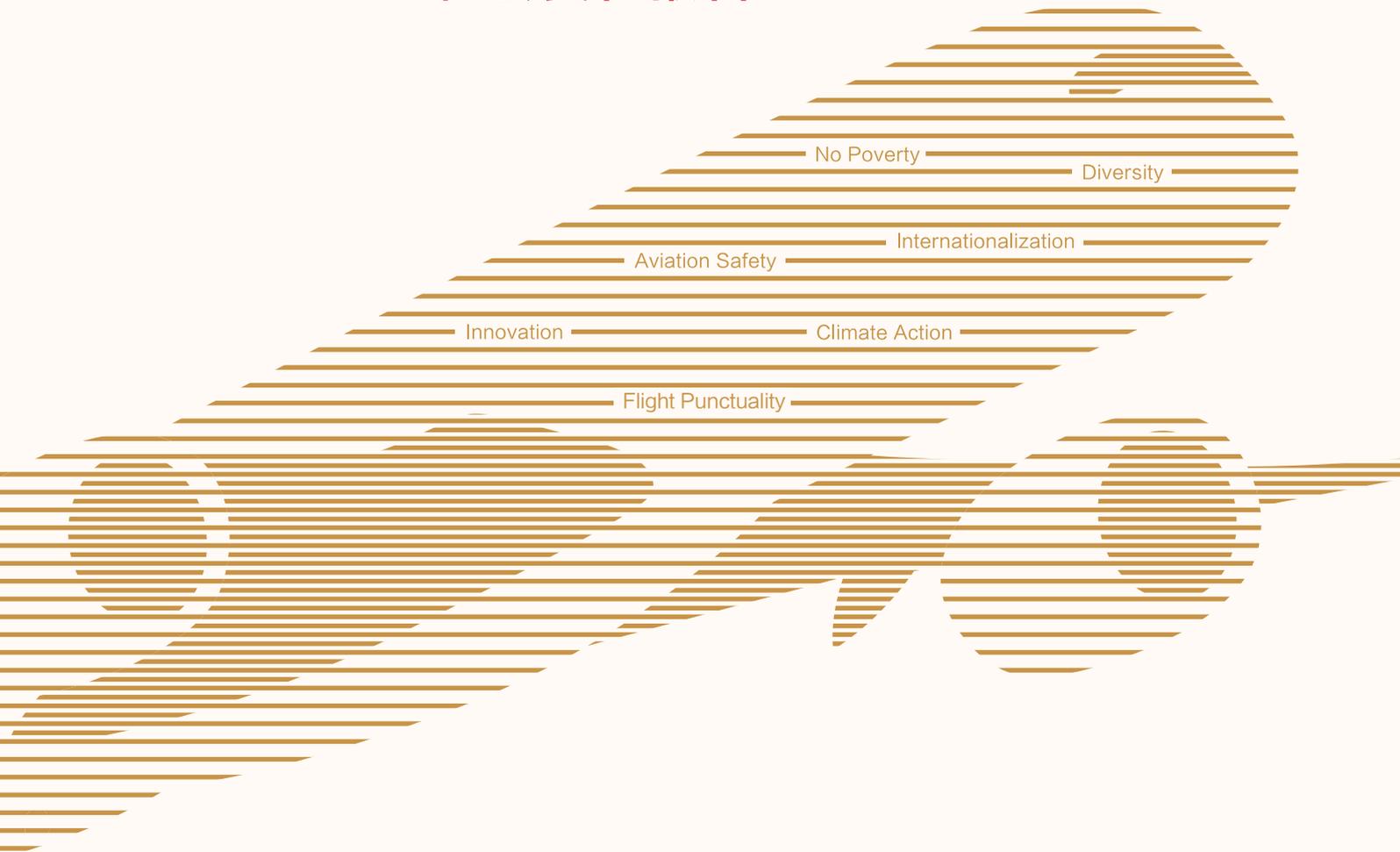


高质量发展 可持续未来

中国东方航空股份有限公司 **CHINA EASTERN**

2019企业社会责任报告



可持续发展对东航意味着什么

航空运输业承载着促进人文交流、经贸往来、文化传播的重要使命，也重构着人们的生活方式和企业生态。航空运输业的可持续发展需要平衡航空资源、社会需求、环境因素和经济利益，如何减少对社会和环境的负面影响，并最大限度地发挥正面影响，来推动可持续发展是我们一直在思考的重要问题。我们相信以负责任和可持续的方式运营，为可持续发展作出更多积极贡献的同时，也能为我们带来更多创新的机会、更稳固的合作关系和更可持续的成长。



目录

- 04 董事长致辞
- 06 关于本报告
- 08 走进东航
- 20 相伴 2019

- 可持续之旅
 - 34 可持续发展“专机”
 - 36 实质性议题管理
 - 40 利益相关方参与

- 附录
 - 92 绩效数据
 - 97 GRI 内容索引
 - 102 HK-ESG 内容索引
 - 106 审验报告
 - 108 读者反馈

- 安全** 燕启东方
 - 44 严守航空安全
 - 50 呵护旅客健康
 - 52 关爱员工健康

- 高效** 翱翔东方
 - 56 保障航班正点
 - 58 打造真情服务
 - 64 智能出行体验
 - 66 客户隐私保护
 - 67 构建全球互联

- 协调** 美好东方
 - 70 开启低碳飞行
 - 72 守护碧水蓝天
 - 73 资源可持续利用
 - 75 可持续价值链

- 共享** 幸福东方
 - 78 精准扶贫
 - 81 多元化与机会平等
 - 82 工作条件与社会保护
 - 84 培训与发展
 - 86 保障特殊飞行
 - 87 融入当地社区
 - 91 贡献行业发展

董事长致辞



当今世界正经历百年未有之大变局，保护主义、单边主义抬头，多边主义、经济全球化遭遇挑战，全球治理面临着复杂形势，气候变化、不平等不均衡等可持续发展相关挑战更加突显，不确定不稳定因素明显增多。然而，经济全球化的脚步不可阻挡，和平与发展仍然是当今时代的主题。2019年是新中国成立70周年，也是全面建成小康社会的关键之年。面对严峻的全球性挑战，中国坚定不移地推进全面深化改革，加快创新发展、绿色发展、高质量发展。

东航深知改革发展的重要性，并矢志不移地追求更高质量、更有效率、更加公平、更可持续的发展。在这一年，东航全面经历了中央巡视组对公司开展的常规巡视和“不忘初心、牢记使命”主题教育“两场政治洗礼”，以更加坚定的信念和决心开启新时代高质量发展新阶段。

高质量发展是打造成为具有全球竞争力的世界一流企业的必由之路，而安全是实现高质量、有效益、可持续发展最重要的基础。多年来，东航深入贯彻落实党中央对民航安全工作的重要指示批示精神，始终把安全当作头等大事来抓，按照最高的安全标准，推行最严苛的安全训练，持续提高安全系统管理水平。2019年，东航安全飞行239.4万小时、起降98.8万架次，运输航空重大事故率十年滚动值为零，实现飞行安全和空防安全。针对B737MAX重大安全隐患，东航率先在国内提出停飞建议，推动中国民航率先停飞，并引发全球B737MAX机队的停飞响应，充分展现了我们对安全隐患零容忍的决心，体现了我们在安全治理体系和治理能力上取得的进步，体现了中央企业应有的责任与担当，得到了国际国内社会各界的高度认可。

在全球经济一体化的大浪潮中，航空运输在促进世界互联互通、推动全球经济发展中的作用愈发显著。东航始终以高度责任感与使命感，服务国家乃至世界发展大局。作为联通世界的空中桥梁和纽带，我们加快布局全球网络，打造“空中丝绸之路”，2019年先后开通布达佩斯、仰光、曼德勒等“一带一路”新航线。我们肩负起重大政治使命，高质量完成北京大兴国际机场建设投运任务，并创造了“大兴机场第一个通过验收的基地航空公司”“国内唯一一家参与全阶段验证试飞的航空公司”“第一家转场并正式运营的航空公司”等多项第一。随着上海浦东国际机场卫星厅正式投运，东航开启“京沪两市四场双核心枢纽”的运营模式，翻开了服务“一带一路”倡议、京津冀协同发展、长三角一体化高质量发展和雄安新区建设的崭新篇章，这也为我们高质量发展提供了强大动力。

切实让人民共享发展成果、更好地满足人民对美好生活的向往，是高质量发展的根本目的，也是我们的不懈追求。我们坚持推行供给侧结构性改革，做有感情的航空公司，在更高水平上实现供给和需求的动态平衡，不断增强旅客的安全感、获得感和幸福感。当前，新一轮科技革命和产业变革加速演进，人工智能、大数据、物联网等新技术新应用新业态方兴未艾，一定程度上加速了航空业的创新变革。2019年，东航推出智慧出行集成服务系统，成为全球首家推广“5G+AI”新技术的航空公司，人脸识别值机、无源型永久电子行李牌等全球首发，重新定义航空服务的智能化、场景化、便捷化新标准，开启航空智慧出行的无限可能。借助第二届中国国际进口博览会平台，我们以主基地航司的东道主姿态做好航班保障服务，与来自9个国家和地区的供应商完成14场签约，真正做到“飞全球、买全球、服务全球”。

新时代高质量发展让“绿色”成为发展的普遍形态，我们全力以赴打好污染防治攻坚战，扛起“绿色担当”。2019年，我们继续发力“蓝天保卫战”，以降低单位能耗为重点，持续加大节能减排力度，投入近500亿元引进更环保、更高效的新飞机，同时完善节能降耗管理系统，全年节油19.55万吨、减少碳排放约61万吨。我们积极履行央企责任，坚决打好打赢脱贫攻坚战，推动脱贫攻坚战向帮扶持久战转变，实现“高质量、高水平、可持续”扶贫。不仅是加大资金投入、项目投入，东航航线网络还覆盖68个扶贫地区机场及所辐射的贫困县，“航空扶贫”为贫困地区对外开放和经济社会发展插上腾飞的翅膀。2019年，我们对口帮扶的云南省双江、沧源两县均提前脱贫摘帽；此外，我们对口帮扶的位于陕西、山西、江西、甘肃、云南、安徽、江苏等地的9个村全部脱贫出列。

步入二十一世纪20年代，面对突如其来的“新冠肺炎疫情”，中国政府采取了最坚决、最彻底的防控举措，全力阻止疫情在全球范围的蔓延，尽最大努力保护人民

健康、挽救生命。东航坚决按照党中央、国务院的决策部署，始终把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，聚焦“一手抓防疫抗疫，一手抓复工复产”的重大政治责任，风雨无阻、艰险无惧，采取坚决有力举措。我们在客座率较低的情况下，全力保障国内航线和重要国际航线“不断航”，全面做好旅客防护和服务保障，全力做好员工关爱行动。“只要祖国需要，东航随时起飞”，我们执行了全民航首个医护人员驰援武汉包机任务，驰援包机运输量占全民航40%以上，打通全球驰援疫区的“空中生命通道”。奋斗在国家和人民最需要的地方，是东航作为中央企业的光荣传统，是东航人的血脉灵魂，我们在抓好疫情防控的前提下，科学有序推动复工复产，与全社会一起，集聚众志成城、共克时艰的强大力量，坚决打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战，为构建人类命运共同体作出积极贡献。

习近平主席指出，可持续发展是破解当前全球性问题的“金钥匙”。中国迎来全面建成小康社会收官之年和“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点，2020的新征程、新挑战、新变革、新机遇、新动力都蕴含着经济社会发展发展的新希望。

迈入新时代高质量发展新阶段，东航进一步将自身发展置身于全球可持续发展背景中，坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，在实现“世界一流、幸福东航”奋斗目标的同时，推动交通强国、民航强国建设，助力中国落实2030年可持续发展议程，进一步贡献全球可持续发展！

中国东方航空股份有限公司 董事长
2020年3月11日

关于本报告

报告目的

自 2009 年起，东航每年定期向社会发布社会责任报告，披露公司的社会责任理念和实践，促进公司与利益相关方之间的深度了解、全面沟通与良性互动，推动建立基于价值认同的信任与合作关系，共同推进公司与社会的可持续发展。本报告是中国东方航空股份有限公司发布的第 12 份企业社会责任报告。

报告时间范围

以 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主，部分内容及数据超出以上时间范围。

报告发布周期

本报告为年度报告，上一次报告发布时间为 2019 年 4 月。

报告边界

公司整体（含分公司及全资子公司），部分实践涉及东航集团、控股子公司。

编制依据

报告编写按照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的有关要求，参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）、上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引和《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards），参考国际标准化组织 ISO《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》、联合国《2030 年可持续发展议程》以及航空服务业相关补充指引来协助确定报告内容，系统整合相关的关键性指南和标准要求，回应利益相关方的各项期望和要求，突出行业特色和公司特点。

信息来源

相关资料、数据和案例均来源于东航及分、子公司，且通过相关部门审核。

指代说明

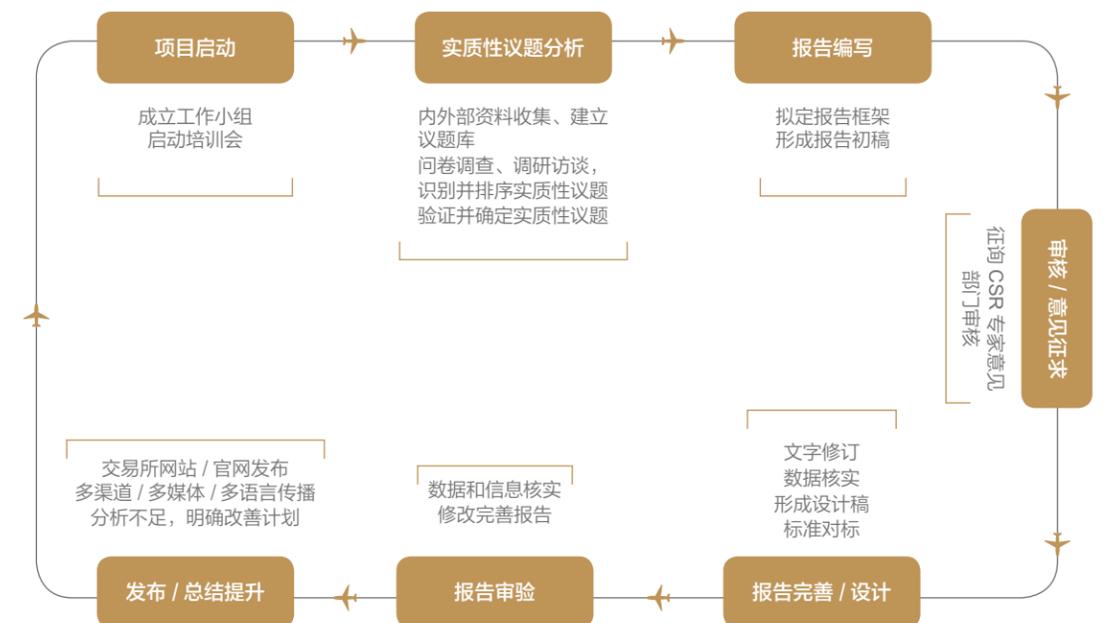
为便于表述和阅读，“中国东方航空股份有限公司”在本报告中还以“东航”“公司”“我们”表示。“中国东方航空集团有限公司”简称为“东航集团”，下属“上海航空有限公司”简称“上航”，“中国联合航空有限公司”简称“中国联合航空”，“东方航空技术有限公司”简称“东航技术”，“东航技术应用研发中心有限公司”简称“研发中心”，“上海航空国际旅游（集团）有限公司”简称“上航国旅”，各分公司均用“地区名 + 分公司”形式指代。

相关信息获取

报告语言为中文和英文，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。报告以印刷品和电子文档两种方式发布，其中电子文档可在上海证券交易所和东航网站（www.ceair.com）下载阅读。若需获取纸质报告，或对报告有任何建议，请按以下方式联系我们：

联系：东航企业文化与品牌管理部
电话：021-22331435
传真：021-62686883
地址：中国上海市闵行区虹翔三路 36 号
邮编：201100

报告编制流程



走进东航

关于东航

中国东方航空股份有限公司总部位于上海，是中国三大国有骨干航空公司之一，其前身最早可追溯到1957年1月上海第一支民航飞行中队的成立，是首家在纽约、香港、上海三地上市的中国航企。经过62年的发展，东航现已成为全球前十大航空公司，机队规模730余架，平均机龄6.4年，是全球规模航企中最年轻的机队之一，拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队。

近年来，东航以全面深化改革为主线，以国际化、互联网化为引

领，围绕转型发展、品牌建设、能力提升，实现跨越式发展，开启了从2009年到2018年的东航发展“黄金十年”。东航致力于实现“打造世界一流、建设幸福东航”的发展愿景，加快从传统航空承运人向现代航空综合服务集成商转型。公司在中国已拥有上海、北京、西安、昆明“四大枢纽”，业务范围实现中国省会城市及千万级以上机场的全覆盖，全球拥有109个营业部（国内46家、国外63家），依托天合联盟构建起延伸至175个国家和地区、1,150个目的地的航空运输网络，年旅客运输量超过1.3亿人次，

位列全球前十，为全球旅客和客户提供优质便捷的航空运输及延伸服务。

东航关注高品质航空出行服务，致力于成为智慧航旅服务商。近年来荣获中国民航飞行安全最高奖——“飞行安全钻石奖”，连续8年获评全球品牌传播集团WPP“最具价值中国品牌”前50强，连续4年入选英国品牌评级机构Brand Finance“全球品牌价值500强”，在运营品质、服务体验、社会责任等领域屡获国际国内殊荣。

2019年机队构成

| 机型 | 2019年 | 2018年 | 2017年 |
|--------|-------|-------|-------|
| B777系列 | 20 | 20 | 20 |
| B787系列 | 10 | 4 | 0 |
| A350系列 | 7 | 2 | 0 |
| A330系列 | 56 | 57 | 58 |
| A320系列 | 328 | 307 | 291 |
| B737系列 | 302 | 290 | 254 |
| B767 | 0 | 0 | 4 |
| 公务机 | 11 | 12 | 10 |
| 总计 | 734 | 692 | 637 |

注：不含东航集团旗下公司的货机

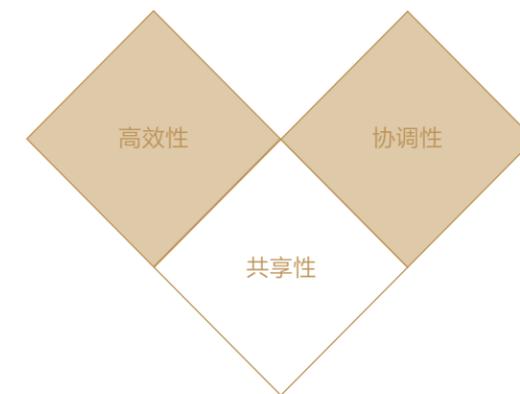
公司战略

东航坚持新发展理念，持续推进“以全面深化改革为主线，以国际化、互联网化为引领，以打赢转型发展、品牌建设、能力提升新三场战役为保障，以实现‘世界一流、幸福东航’为发展愿景”的“1232”发展新思路落地实施。2019年，随着中国经济从高速增长阶段转向高质量发展阶段，东航以打造成为具有全球竞争力的世界一流企业的战略目标为引领，基于东航“黄金十年”的新成就，全面开启新时代高质量发展新阶段。

东航高质量发展的内涵

高质量发展是效率更高、效益更好、效果更实、效应更佳的发展

高质量发展是更加全面、更加协调、更可持续的发展



高质量发展是更加突出以人民为中心的发展思想、切实让人民共享发展成果、更好地满足人民对美好生活向往的发展

公司治理

东航严格按照境内外上市规则和法律法规要求，不断完善公司治理。2019 年，根据《上市公司治理准则》和《上市公司章程指引》的修订要求，公司系统修订了《公司章程》《股东大会议事规则》《监事会议事规则》等重要规章，完成董事会各专门委员会议事规则的修订工作，稳步推进董事会、监事会换届工作，进一步提升公司治理水平。公司董事会重视 ESG 管理，下设航空安全与环境委员会负责贯彻和落实国家航空安全及环境保护相关法律法规，对

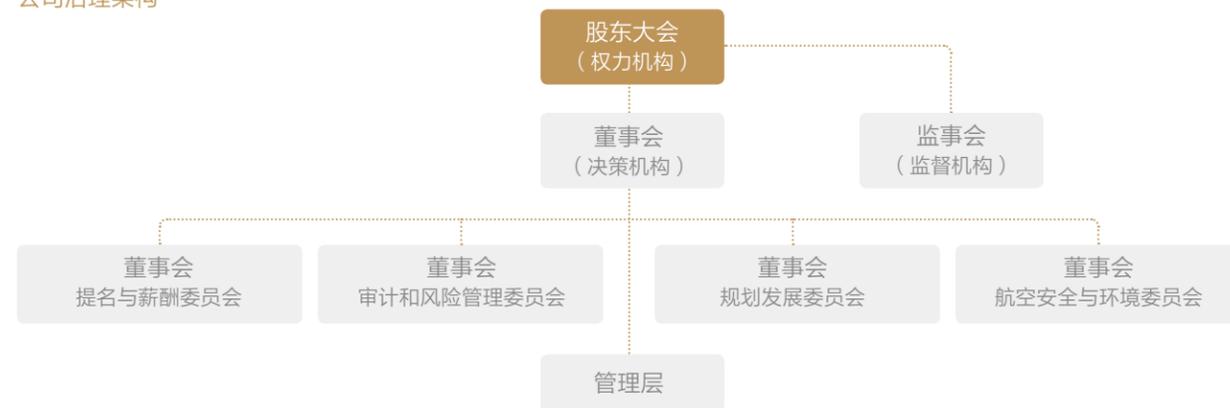
公司航空安全管理进行检查和监督，对公司航空安全工作规划及有关安全工作的重大问题进行研究、审议、提出建议并监督实施，对国内、国际与航空碳排放相关的环境保护重大问题进行研究、审议、提出建议并监督实施；审计和风险管理委员会负责检查及监督公司的财务报告、风险管理及内部控制、内部法治建设等，检查、评估公司整体风险管理，特别是重大决策、重大事件和重要业务的风险管理及风险控制制度，并监督实施。

2019 年，公司共组织 14 次公司董事会会议，包括 5 次董事会例会；2 次股东大会，22 次专门委员会会议。为进一步提升公司治理水平，加强董事、监事、高管的履职能力，东航组织独立董事赴北京大兴国际机场东航基地、中国联合航空以及研发中心等地开展境内外调研共计 5 次，组织董事、监事、高管参加上市公司各类履职培训 22 次。

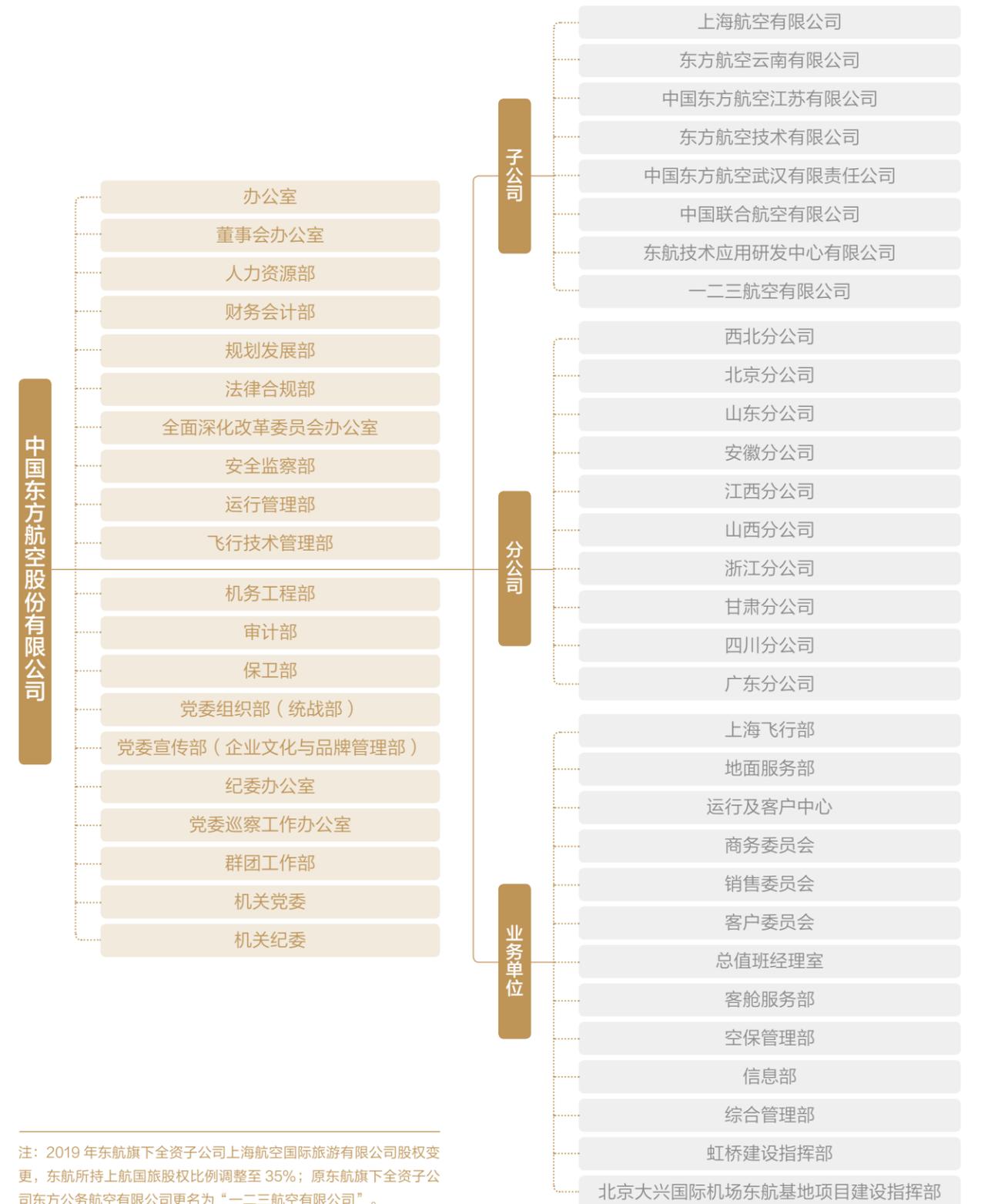
公司董事会及核心管理层

| 姓名 | 职务 |
|-----|----------------|
| 刘绍勇 | 董事长、党委书记 |
| 李养民 | 副董事长、总经理、党委副书记 |
| 唐兵 | 董事、党委副书记 |
| 王均金 | 董事 |
| 林万里 | 独立董事 |
| 邵瑞庆 | 独立董事 |
| 蔡洪平 | 独立董事 |
| 董学博 | 独立董事 |
| 袁骏 | 职工董事 |

公司治理架构



公司组织架构



注：2019 年东航旗下全资子公司上海航空国际旅游有限公司股权变更，东航所持上航国旅股权比例调整至 35%；原东航旗下全资子公司东方公务航空有限公司更名为“一二三航空有限公司”。

党建工作

2019年，东航股份党委坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为贯穿全部工作的主线，充分发挥“把方向、管大局、保落实”领导作用，将党的领导融入公司治理，以高质量党建引领企业高质量发展。

东航股份党委持续提升党建工作质量和水平，切实将党的政治优势和组织优势转化为推动企业改革发展的强大动力；突出融入生产经营抓党建，把提高企业效益、增强企业竞争实力作为党建工作的出发点和落脚点，全面履行党中央赋予的使命责任，以企业生产经营业绩和改革发展成果检验党建工作成效。

东航股份党委以中央巡视和“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，把解决“大企业大党建”问题与落实党建工作责任制紧密结合，构建党建工作新格局。针对中央巡视反馈的4大类51个具体问题、20条意见建议，公司整改完成率达到94.8%。在主题教育方面，东航通过开展中心组学习15次，举办主题教育读书班，灵活使用“两端一微”（在PC端和手机移动端开发运行党建网，在微信平台运行东航党建微信公众号）线上资源等方式，认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，引领公司改革发展始终沿着正确的政治方向进行。

东航股份党委坚持把基层党建与公司生产运营相结合，持续打造基层坚强战斗堡垒。2019年，“蓝天党小组”项目组织学习交流183次，1,980名机组成员参与，项目获得中央企业党建思想政治工作研究会优秀课题一等奖，入选全国基层党支部书记案例；持续提升干部队伍质量，出台《关于进一步激励广大干部新时代新担当新作为的意见》，坚定不移推动全面从严治党向纵深发展。



反腐败

东航认真贯彻落实中央企业党风廉政建设和反腐败工作要求，围绕中央巡视组专项巡视反馈意见，结合实际制定《纪检监察组关于对中央第十三巡视组专项巡视反馈意见整改加强监督的工作方案》《纪检监察组关于落实中央第十三巡视组反馈意见整改的工作方案》《关于持续做好督促推动巡视整改工作要点》，将巡视整改监督纳入日常监督工作范围，通过调研督导、发函督办、抽查暗访、提出纪检监察建议等方式，推动党风廉政建设与反腐败工作落实落细。同时，公司成立东航党风廉政建设和反腐败工作协调小组，由纪检监察组组长担任协调小组组长，促进监督资源共享，加强反腐倡廉工作建设。

公司反腐败工作措施

| 廉洁监督 | 廉洁培训 | 廉洁体检 | 廉洁约谈 | 廉洁提醒 |
|--|--|--|--|--|
| 聚焦重大工程、重点领域、关键岗位，强化对权力集中、资金密集、资源富集单位（部门）的监督，加强廉洁风险管控 | 组织纪检监察干部及有关人员参加业务培训、专案工作、内部培训、实岗轮训等，派员参加中央巡视组等实岗锻炼工作 | 对拟提拔任用干部、拟评优对象进行“廉政体检”，在干部选拔任用、评先评优等工作中，开展廉政审查 | 围绕履行“两个责任”（党委主体责任、纪委监督责任），落实中央八项规定精神，做好“涉机、涉票、涉运、涉航、涉IT”重点领域廉洁风险防控等方面，共约谈66人 | 在重要节点印发通知，发送提醒短信、微信，发送提醒邮件，并开展警示教育和现场检查、专项治理 |



东航技术公司各直属单位党委（支部）组织开展“我与祖国共奋进 我为民航保安全”宣誓仪式



东航客舱部举办“不忘初心、牢记使命”主题教育之红色故事会



投资者关系管理

东航严格按照上市公司的监管要求，合规履行信息披露职责，持续加强信息披露质量。2019年，公司进一步加强基础管理，组织完成国资监管、上市公司运作方面的监管法规及内部规章制度汇编，全面系统地梳理公司2020-2022年日常关联交易事项，合规履行决策程序和公告程序。根据上市三地的监管规则，公司2019年共发布104份公告，其中包括年度报告和中期报告、重大资本项目公告、飞机购买权转让相关公告、日常关联交易相关公告等。

公司加强市值管理工作，组织召开市值管理委员会第一次工作会议，审议通过了市值管理委员会工作细则、市值管理工作方案及2019年市值管理工作计划，围绕公司非公开发行股票项目，统筹推进公司市值管理及投资者关系工作。为加强同境内外资本市场专业投资机构和投资者的交流和沟通，不断提升投资者关系管理，公司2019年组织2次境内外电话分析师会议；组织4次海外路演，与70名机构投资者进行沟通交流，接待投行分析师及机构投资者20批146人次的调研和交流；参加证券机构策略会26次；通过上证E互动平台，与投资者进行有效交流沟通，不断提升公司资本市场形象。

守法合规

守法合规是公司稳健经营的基石。公司始终恪守商业道德，稳步推进“法治东航”建设，确保企业依法合规运作。根据国资委“三重一大”（重大事项决策、重要干部任免、重大项目投资决策、大额资金使用）决策事项工作要求，公司制定有关“三重一大”决策事项法律审核暂行办法，修改完善《关于全面推进法治东航建设的实施方案（2019年修订版）》《法律纠纷案件管理规定》《法治建设工作考核暂行办法》等制度，加强法律合规顶层设计。围绕公司国际化战略，东航严格遵守中国法律法规及相关国家和地区有关反垄断、反不正当竞争的法律法规，强化境外法律合规管理，共同维护良好的市场秩序与竞争环境。同时，东航持续加强合同管理和诉讼案件管理，维护公司合法权益。2019年，东航合同履行率100%，未发生涉及垄断及不正当竞争行为的法律诉讼纠纷。

科技创新

东航特别注重以科技创新引领高质量发展。2019年，东航秉持以研发引领培训，以业务驱动研发的工作思路，着力搭建研发创新平台，提升研发创新能力，推动科研成果转化。

建立科研管理制度

公司出台研发中心科研项目管理规定和实施细则；成立高市场价值项目评审委员会，评审通过5个项目；加强知识产权保护和管理，获得3项软件著作权和1项商标注册，申请2项发明专利及1项作品登记。

加强自主创新

公司促进大数据技术深度应用，东航安全分析平台（MSAP）项目的开发有效提升了数据安全性，摆脱航空大数据分析对国外分析软件的依赖；坚持与业务发展深度融合，推出首款面向航空服务人员的在线英语学习平台。

推动科研成果转化

在技术攻关方面，公司完成8个特殊机场视景数据库的开发与应用；实施低成本航材替代及航材维修项目；在课题研究方面，完成“起飞擦机尾风险分析”等13篇课题分析。其中，针对两起波音737MAX客机坠毁事故，“大迎角异常机动分析报告”分析研究了东航同机型的飞机数据，在波音公司还未采取任何措施和发布事故原因前，为东航成为全球首家宣布停飞波音737MAX飞机的航空公司的决策提供数据基础。



风险管控

东航重视全面风险管理工作，全力打好防范化解重大风险攻坚战，提高全面风险管理能力和水平，为加快建设具有全球竞争力的世界一流企业提供坚实保障。根据国务院国资委《关于做好 2019 年中央企业全面风险管理工作有关事项的通知》以及《关于开展 2019 年度东航集团全面风险管理工作的通知》，公司开展了 2019 年度风险评估工作，并从风险发生可能性和假设风险发生后产生的影响程度两个维度确定安全运营风险、经营风险、网络信息安全风险、法律合规风险和重大工程项目管控风险五项重大风险领域，绘制重大风险坐标图谱并采取针对性管控举措，持续增强抗风险能力，护航公司稳健经营与发展。

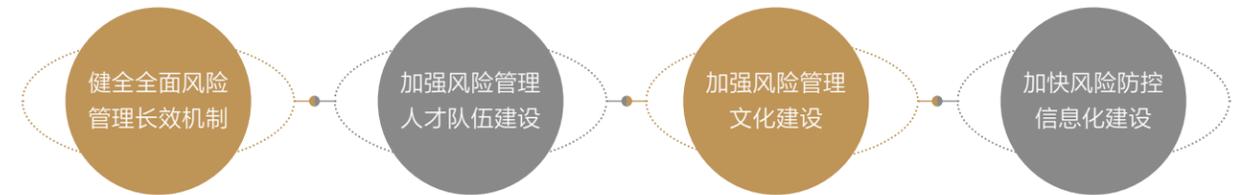
信息化建设

东航致力于成为集信息化、数字化和互联网化为一体的智慧航旅服务商。公司建立健全信息化工作机制和组织管理体系，进一步完善信息基础设施，推动信息技术与企业经营进一步融合，持续提升网络安全保障能力，增强信息化引领创新发展能力，赋能东航高质量发展。

东航在推进信息化建设过程中，坚持创新驱动发展，注重知识产权及专利保护，培育创新文化，持续提升企业创新能力，维护公平的竞争环境。自 2018 年 11 月东航将新兴技术应用于生产以来，开展了“东东”三代机器人、东航智能客服、AI 能力平台、AI 航空专业票据识别等项目的自主研发。2019 年，东航共完成 48 个软件著作权方面的系统认证。



公司强化风险管理措施



东航信息化建设措施

助力智能枢纽建设

- 全面助力浦东机场枢纽建设：协同发挥 S1 卫星厅中转功能，推出人脸值机、静音贵宾室等服务；利用算法对浦东机场停机位资源进行合理分配，使得航班靠桥率大幅提升
- 全力保障北京大兴国际机场顺利投运：首家投产具备“刷脸办登机牌”功能且拥有自主知识产权的自助值机设备；全球首推无源型永久电子行李牌，助力打造绿色机场、智慧机场；首家与大兴机场确认交互数据项并获取机场人脸数据，创造民航业内人脸数据交互的先例

服务旅客智慧出行

- 打造全新全球版官网、APP，彰显东航服务新形象
- 重构空中 WiFi 运营管理平台，具备商业化空中上网产品销售的技术支持能力
- 国内首家实现智能客服、12 个业务场景的机器人自助服务流程
- 新分销能力(NDC)建设获得国际航空运输协会(IATA)最高级别 Level 4 认证

保障安全运营

- 扎实推进新一代运控系统建设，航班调度模块全面上线，支撑每天近 3,000 班的大航班量运行
- 完成符合 R5 审定要求的排班系统开发测试、培训试运行，确保飞行员、乘务员和空保人员依法合规飞行
- 上线运行安全分析平台(MSAP)系统，通过飞行参数数据的分析应用，提升飞行安全与品质
- 机务三期项目上线试运行，覆盖财务、人力、合同、采购、销售、资产等 6 大领域，支撑核心生产业务的安全运行

提升企业治理能力

- 建设集团级数据共享交换平台，有效保障东航国资监管数据的标准化、程序化、自动化管理
- 完成数据中台架构设计，为实现跨域数据打通与整合、开展智能化数据分析、促进跨部门数据共享开放、提升数据管理能力打下基础
- 打造法定自查系统，成为第一家完成法定自查全流程覆盖的航司；持续消除安全风险，初步建立集网络安全与业务安全于一体的态势感知平台
- 上线初版幸福网厅 PC 及移动门户，构建一网通办平台，完成幸福积分上线

全球抗疫 东航在行动

截至 2020 年 3 月 25 日，公司累计执行抗疫专项包机 154 班，运送医护人员 15,937 人次，运送疫情防控应急物资 3,634.54 吨；公司控股股东东航集团向疫情灾区捐赠 1,000 万元用于疫情防控。

- 1月24日除夕夜，东航执行民航首班援鄂包机，运送上海首批 136 名医护人员驰援武汉
- 1月26日大年初二，东航全货机从海外急运 316 万只口罩直飞武汉



- 1月30日，东航携手阿里巴巴共建“抗疫医疗物资全球采购+全球运输无缝对接”直达通道驰援武汉
- 1月31日，公司领导向疫情防控一线员工及隔离员工送去关怀和慰问



- 东航包机飞往越南胡志明市、新加坡和印尼巴厘岛接滞留海外的湖北籍同胞回家



- 2月21日，142人搭乘东航首班定制复工复产包机从贵州兴义抵达宁波
- 2月24日，东航首班“上海复工包机”助力城市复工复产

- 3月9日，东航全货机运送近70吨应对蝗灾和疫情物资，从上海直飞卡拉奇
- 3月12日，东航执行中国首班援外抗疫医疗专家组包机、9名“逆行者”和抗疫物资飞往罗马
- 3月18日、3月25日，东航包机运送第二批、第三批援意医疗专家组和物资飞赴米兰

- 1月28日，东航开通绿色通道，全程保障海外防控物资运输
- 1月28日，东航1天内从4个城市执行4个医护人员包机驰援武汉



- 2月5日，东航首家将纸笔录入的旅客健康信息填报方式变成网上“云申报”，提升通行效率、避免接触感染风险，在全行业得到推广
- 2月9日，18班包机火速集结，2,146名医护人员乘坐东航包机从6地赶赴武汉



- 2月13日，东航7架医疗包机从上海起飞，分别前往徐州、扬州、合肥，接运当地医疗队直飞武汉
- 2月17日，东航集团向上海市捐赠400万只医用防护手套支援抗疫



- 2月26日，统筹疫情防控和经济社会发展，东航一二三航空正式起飞



- 自3月17日起，东航派出多架包机，接“白衣战士”回家



相伴
2019



CHINA EASTERN

我们的高光时刻

大国门 兴未来

2019年9月25日，北京大兴国际机场正式投运。作为主基地航空公司，东航全程参与了北京大兴国际机场的建设和投运工作。东航以扎扎实实的工作和实实在在的成效，为中华人民共和国70华诞献上最诚挚的美好祝愿。

北京大兴国际机场是新时代中国特色社会主义伟大实践的生动样本，是展示“中国之治”、中国实力、中国潜力的重要窗口。东航全力打造“精品工程、样板工程、平安工程、廉洁工程”，落实民航局“四型机场”（平安机场、绿色机场、智慧机场、人文机场）建设目标，以“严之又严”“细之又细”“精之又精”的要求，参与项目规划、工程建设、运营筹备、通航运行等各项工作，创造多项第一，并获得民航局“入场最晚、速度最快、成效最显、特色最亮”好评。



- 北京大兴国际机场首家全部通过竣工验收的基地航空公司
- 国内唯一一家参与全阶段验证试飞的航空公司
- 中国联合航空从南苑机场整建制进驻大兴，做到“一夜转场，无缝衔接”，成为在北京大兴国际机场首家正式运营的航空公司、2019冬春航季前唯一在北京大兴国际机场运行的航空公司
- 推出智慧出行集成服务系统，成为全球首家推广5G、AI等新技术的航空公司，成为全球首家推出人脸识别值机、无源型永久电子行李牌服务的航空公司
- 成为唯一一家在北京大兴国际机场提供“全服务+大众经济型+联盟伙伴”最全产品的航空公司
- 一家坐拥京沪双亿级吞吐量的主基地航空公司

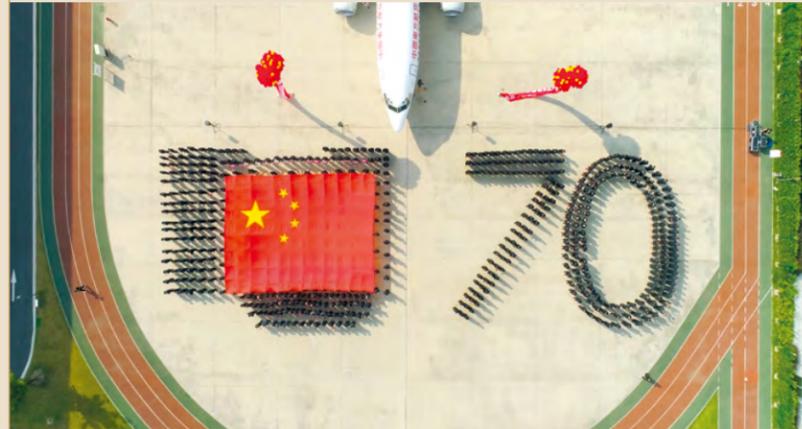
东航将充分发挥主场优势，携手天合联盟伙伴，把北京大兴国际机场打造成为天合联盟在亚太地区的核心枢纽，从大兴出发，就能连接全球175个国家和地区的1,150个目的地。

东航依托北京大兴国际机场这个国家发展新的“动力源”，形成京沪双枢纽、四大机场联动的战略格局，全面谋划技术引领智能服务、临空产业配套的新升级，打造出更高水平的全球网络，服务京津冀协同发展、长三角一体化高质量发展等国家战略，为雄安新区建设作出新的更大贡献。



年度大事记

庆祝新中国成立 70 周年



在新中国成立 70 周年之际，东航推出“大国顶梁柱，阔步新时代”“我与祖国共成长”等系列宣传，并发起系列短视频、漫画、互动 H5 等多种创意形式的庆祝活动，表达对伟大祖国的深情赞颂与祝福，奏响爱国主旋律。



两场政治洗礼



3 月至 6 月，中央第十三巡视组在东航开展常规巡视，东航自上而下开展“不忘初心，牢记使命”主题教育，以“两场政治洗礼”强“基”固“魂”，大力培养争创世界一流航空运输企业的“精气神”，切实推动高质量发展。

建言发声，广泛交流



3 月，全国政协委员、东航集团董事长、党组书记、东航股份董事长、党委书记刘绍勇在 2019 年“两会”上提交了关于“支持国产客机健康发展，提高国产客机核心竞争力”和“完善空中旅客急救体系”两项提案，并于 5 月 8 日走进华东师范大学作“从东航发展看国企改革”的专题报告；11 月，在第二届进博会上与中外企业家同台《对话》。



东航集团总经理、党组书记、东航股份总经理、党委副书记李养民分别在中国民航发展论坛、“国企领导上讲台”专场报告会上作了“东航如何实现国际化、互联网化”和“在全球竞争中锤炼央企品质”的重要演讲，做客央视《对话》栏目讲述东航大兴机场建设投运亮点。



首家停飞 B737MAX 并提出索赔



3 月，东航科学研判 B737MAX 机型重大隐患，果断建议停飞该机型，成为全球首家停止该机型商业运营的航空公司，及时消除东航、中国民航乃至全球民航业的重大安全隐患。5 月，在国内率先向波音公司正式提出索赔要求。

脱贫攻坚，决战决胜



2019 年，东航定点扶贫的资源投入和脱贫成效均超出预期，航线网络实现扶贫地区全覆盖，航空扶贫为贫困地区 GDP 增长发挥了重要作用，全年投入帮扶资金 1,825.17 万元，对口帮扶的双江、沧源两县均在 4 月底提前脱贫摘帽。

飞全球、买全球、服务全球



11月，东航高标准保障第二届中国国际进口博览会，在专包机保障、旅客服务、展品运输、志愿者服务等多方面积极作为，成功签约14笔订单，充分展现“飞全球、买全球、服务全球”的央企品牌形象，并以独特视野与企业实践，诠释了“中国机遇、开放合作、开放创新、开放共享”。



世界最大单体卫星厅来了



9月16日，世界最大单体卫星厅——上海浦东国际机场卫星厅正式启用，作为上海最大的主基地航空公司，东航深度参与到这一全球最大单体卫星厅的整体规划、基建工程、流程设计、科技应用等各个环节，第一个停靠卫星厅桥位并执飞了首个始发航班，这标志着东航同步开启“T1航站楼+S1卫星厅”新运行模式，未来将依托覆盖全球的航线网络优势和枢纽保障能力，为全球旅客带来更智慧、更便捷、更高品质的出行体验，合力推进上海打造世界级航空枢纽。

百年南苑，元年大兴



9月，已经109岁高龄的中国历史上第一座机场——南苑机场正式关停。同日，中国联合航空全面转场北京大兴国际机场运营并顺利首航，成为北京大兴国际机场首家入驻、首家运营的航空公司。

打造“空中丝绸之路”



2019年，东航积极融入“一带一路”建设，在打造空中丝绸之路中取得新拓展。3月，启用A350-900宽体客机执飞上海-罗马航线；6月，开通国内首条直达匈牙利的航线；12月，增开上海浦东-成都-布达佩斯、上海浦东-西安-布达佩斯2条“一带一路”新航线。



创新改革，合作共赢



2019年，东航与多家单位达成战略合作，在深化国企混改方面取得重大进展。3月，与绿地集团就上航国旅股权比例达成合作；9月，完成与均瑶集团的交叉持股，双方互为重要战略股东，合作资金总额超过130亿元，成为国有资本与民营资本融合发展的典范；10月，与法航、荷航及维珍航空等三家世界一流航空公司签署深化联合合作意向备忘录。

守护安全希望，奏响生命乐章



2019年东航坚定不移地践行“生命至上”的理念，用行动谱写出生命的续章。2月13日，东航紧急运送身患重病、出生不满3天的藏族新生儿前往西安儿童医院进行医治；3月和7月两次空中紧急放油备降救人成为热点传播事件，央视《面对面》栏目专题播出“紧急备降”，引起公众的一致好评；11月26日，东航开通“绿色通道”，保障人体捐献器官运输。



实力出众，履获殊荣



12月，东航获评“2019中国品牌强国盛典榜样100品牌”“中国企业海外形象20强（交通运输行业首位）”等一系列重要荣誉，入选中宣部、国资委跨文化传播试点企业。众多荣誉的获得推动了东航品牌价值的增长与积累，也体现了社会各界对东航持续健康快速发展的肯定和认可。

我们的履责成绩

营业收入 (亿元)



利润总额 (亿元)



机队规模 (架)



旅客运输量 (亿人次)



安全飞行小时 (万小时)



事故征候万时率



航班正点率 (%)



定点扶贫投入 (万元)



可用吨公里油耗 (吨/万吨公里)



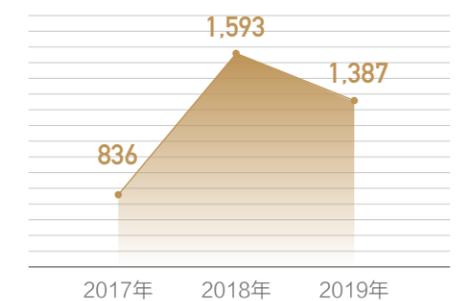
吨公里二氧化碳排放 (吨/万吨公里)



培训总投入 (万元)



公益活动项目数 (个)



外部认可与荣誉



| 奖项名称 | 颁奖机构 |
|---|-------------------------------|
| 全球品牌价值 500 强 (连续 4 年) | 英国 Brand Finance |
| “中国企业海外形象 20 强” (交通运输行业第一) | 中国报道杂志社、当代中国与世界研究院和国际知名调查机构凯度 |
| “中国出海品牌 50 强” 第 15 位 | 全球品牌传播集团 WPP |
| “最具价值中国品牌前 50 强” (连续 8 年) | 全球品牌传播集团 WPP |
| 2019 年中国品牌强国盛典榜样 100 品牌 | 中央广播电视总台 |
| “出海者——中国企业海外形象建设优秀案例” | 国家外文局 |
| 2018 年度中央企业经典品牌故事 (微电影《心跳》和 MU 往事 H5) | 国资委 |
| “大国顶梁柱 阔步新时代” 中央企业优秀形象宣传片之最佳故事片、最佳剪辑宣传片和最佳 Vlog | 国资委 |
| 2019 年度中央企业最具影响力新媒体账号、中国企业最具影响力新媒体账号、中央企业最具影响力短视频账号 | 国资委新闻中心 |
| “中国梦 劳动美” 第六届全国职工微影视大赛金奖 | 中华全国总工会 |
| 第二十五届全国企业管理现代化创新成果一等奖 (东航国际直销支付风险管理项目) | 全国企业管理现代化创新成果审定委员会 |
| 第二届全国民航青年志愿服务项目大赛第一名 | 全国民航团委 |
| 第 26 届中国国际广告节影视广告银奖 (宣传片《为爱飞翔》) | 中国广告协会 |
| 最佳中国航空公司 (连续 5 年) | TTG China |
| 2019 年度中国创新领军企业 | 中国经济传媒协会 |
| 2019 上市公司“金质量·公司治理奖” | 上海证券报 |
| 金蜜蜂 2019 优秀企业社会责任报告·社区责任信息披露奖 | 可持续发展经济导刊 |
| 2019 “金责奖” 最佳环境 (E) 责任奖 | 新浪财经 |
| 民航新闻传播·最具影响力奖 | 中国民航宣传教育中心、中国民航报社 |

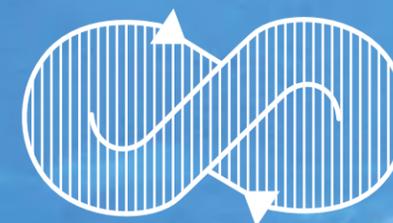


| 奖项名称 | 颁奖机构 |
|--|---|
| 第十三届党员教育电视片观摩交流二等奖 | 上海市委组织部 |
| 机场运行沙盘系统成果入围“世界互联网大会”成果发布手册 | 国家互联网信息办公室、浙江省人民政府主办第六届世界互联网大会 |
| 中央企业优秀形象宣传片网络展播系列活动——“最佳剪辑宣传片”“最佳故事片”“最佳摄影视频日志”奖 | 人民网 |
| 国际 ARC 年报评选——“年报封面金奖”“内文设计荣誉奖”“传统年报铜奖” | 美国传媒专业联盟 (LACP) |
| “城市的荣光”微电影金奖 | 上海市委宣传部 |
| 第七届全国品牌故事大赛征文一等奖 (“东航那碗面”品牌故事) | 中国质量协会 |
| 2018-2019 年度国家优质工程奖 | 中国施工企业管理协会 |
| 中国项目管理发展二十年 (1999-2019) · 最佳企业实践奖 | 中国国际人才交流基金会 |
| 2018-2019 年度中国最佳客户联络中心 | 中国计算机用户协会客户关系管理分会、CCCS 客户联络中心标准委员会主办的第十七届中国客户联络中心产业大会 |
| “2018 年上海市企业管理现代化创新成果”一等奖 (《超大型航空公司过夜基地投资决策与应用实践》) | 上海市企业管理现代化创新成果评审委员会 |
| 2019 航空公司“金凤奖”评选“最佳友好关怀奖”TOP10 | 新浪财经、黑猫投诉、微博航空 |
| 第五届“国企好新闻”三微作品三等奖 | 国资委新闻中心 |
| 第四届“五个一百”网络正能量精选: 正能量文字作品奖 | 国家互联网信息办公室 |
| 2018 年度民航创新传播奖 | 航联传播 |
| 中国年度最佳雇主全国 30 强雇主 | 智联招聘 |
| 2019 中国典范雇主、2019 人力资源战略典范 | 前程无忧 |
| 第 17 届中国大学生最佳雇主五十强、中国大学生最佳雇主航空航天行业十强、海外留学生最佳雇主十强 | 58 中华英才网 |

CHINA EASTERN

可持续

之旅



可持续发展“专机”

民航改变着人们的时空观念，改变着世界的面貌，改变着人们的生活。在人类社会、资源环境等面临严峻发展挑战的背景下，履行社会责任、践行可持续发展成为中国民航业实现高质量发展、向民航强国跨越的必然要求。

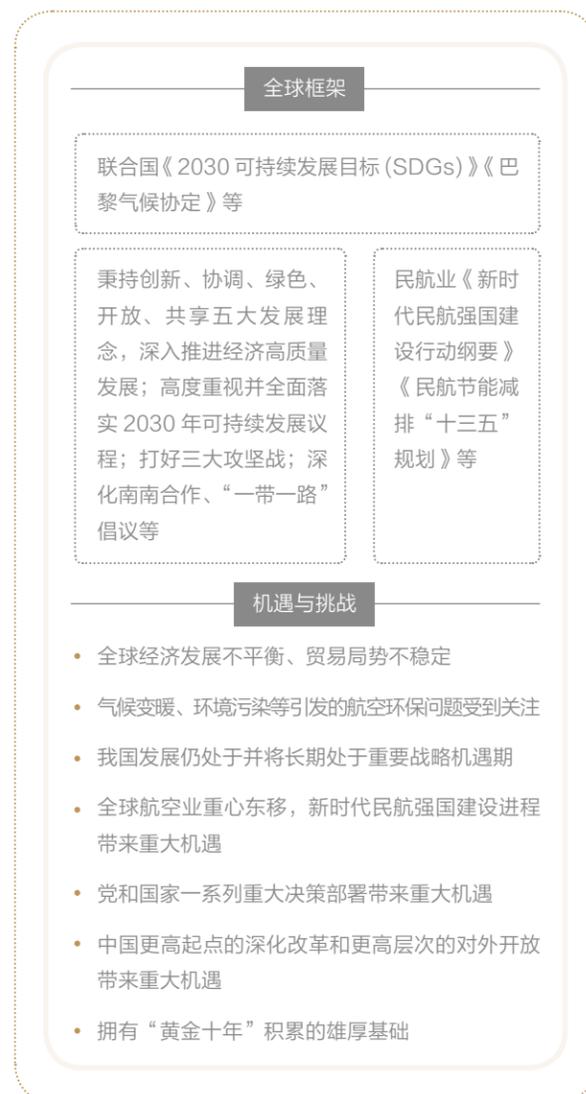
作为中央企业，履行社会责任是东航天然的使命。东航将社会责任理念融入公司理念愿景和发展战略，将社会责任相关工作内容进行分解，并与公司管理体系相结合，与管理部门日常经营管理工作一一对应。

十余年来，东航已经逐步形成了专业化及常态化的社会责任信息披露及沟通机制，对社会责任实质性议题开展动态管理，员工的社会责任意识和能力水平持续提升。

社会责任融入



可持续发展背景



东航优势



贡献可持续发展的重点领域



实质性议题管理

公司依据《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards), 在 2018 年实质性议题识别和分析的基础上, 结合 2019 年全球可持续发展的宏观政策趋势导向以及公司重要战略方向, 向关键利益相关方发放调研问卷, 对实质性议题进行了分析和调整, 最终形成 20 个实质性议题。

| 实质性议题 | 对应 GRI 议题 | 2019 年进展 | 2020 年计划 |
|---------|-----------------|--|---|
| 航空安全 | | <ul style="list-style-type: none"> 出台《领导干部安全生产责任制规定实施细则》, 明确各级管理人员的安全生产责任 探索大机队安全运行管理, 防范重大安全风险 研发东航安全分析平台等数据应用平台, 完善基于大数据的飞行安全管理闭环 完成《安全白皮书》及全领域安全专业课件编制, 提升全员安全能力和意识 | <ul style="list-style-type: none"> 完善人员问责制度、安全监察体系及安全绩效指标 挖掘大数据价值, 强化分析应用能力 深化新技术对大机队安全运营的支撑 强化安全队伍作风建设 |
| 乘客健康与安全 | GRI 416 客户健康与安全 | <ul style="list-style-type: none"> 全面推广“SAFE520”安全作法 规范和清查机上食品包装标识 规范空中颠簸等专项安全风险, 提升人员安全保障能力 | <ul style="list-style-type: none"> 完善大机队运行下的客舱系统安全体系建设 |
| 职业健康与安全 | GRI 403 职业健康与安全 | <ul style="list-style-type: none"> 通过民航局 R5 运行合规验证审定, 完善飞行人员排班, 防范疲劳安全风险 扩大内部心理疏导员培养 | <ul style="list-style-type: none"> 加强航前体检管理 做好员工健康驿站、EAP 讲堂、阳光课堂、员工心影院等活动 推进员工健康计划项目落地 |
| 航班正点 | GRI 417 营销与标识 | <ul style="list-style-type: none"> 修订航班正常性管理办法, 优化绩效考核指标, 营造“航班正常、人人有责”的氛围, 提升航班运行品质 通过信息化建设提升航班节点监控自动化能力 积极应对大面积延误, 高效应对空中特情 | <ul style="list-style-type: none"> 加快新一代运控系统建设, 航班恢复模块(RM)和运行监控模块(FE)等核心模块投入试运行 完善签派自动排班系统功能 打造运行预决策团队(SPT), 强化运行及客户中心(OCC)客户服务功能的建设 |
| 产品与服务创新 | GRI 417 营销与标识 | <ul style="list-style-type: none"> 东航“凌燕”服务品牌获上海品牌认证 投入使用第一款无源型永久电子行李牌, 结合射频识别技术(RFID)实现动态追踪每件行李的运输状态 合作开发有自主知识产权的“刷脸办登机牌”功能的自助值机设备 整合东航 APP 功能, 有效提升旅客出行效率, 助力实现为旅客提供出行一站式服务平台的目标 | <ul style="list-style-type: none"> 增强新技术应用能力, 构建全新的商业模式, 为客户带来更智能的出行体验 做大会员规模, 切实推动会员体系改革 继续推动全流程自助服务和全流程服务信息整合, 为客户提供一站式出行服务平台 |

| 实质性议题 | 对应 GRI 议题 | 2019 年进展 | 2020 年计划 |
|--------|-----------------|---|--|
| 客户体验提升 | | <ul style="list-style-type: none"> 推出 8 条国内商务精品航线运行质量标准, 初步建立起全航线运行监测体系 在浦东机场开展“全面通程”项目, 为旅客带来“一票到底、行李直挂”中转体验 推出基础经济舱和品牌运价产品, 为不同需求的旅客提供更多样化的选择和更精准的服务 | <ul style="list-style-type: none"> 持续推进“精品快线”项目 继续开展“全面通程”航班项目, 推动更多国际站点加入 优化客舱服务, 创新改进餐饮产品 |
| 特殊旅客服务 | GRI 416 客户健康与安全 | <ul style="list-style-type: none"> 完善特殊旅客申请标准和优化特殊旅客信息交接传递流程, 加强特殊旅客服务团队资质审核、技能培训 推出国内首款航空手语 APP, 为听障旅客提供更精准的智能服务 全力保障人体捐献器官运输、特殊旅客及机上伤病旅客服务等小众比例客群服务 | <ul style="list-style-type: none"> 持续改进和提升小众比例客群服务品质, 通过升级服务标准、优化联动响应机制、加大现场特殊服务保障力度 |
| 客户隐私保护 | GRI 418 客户隐私 | <ul style="list-style-type: none"> 发布《中国东方航空股份有限公司旅客信息保护管理办法》 成立旅客信息保护委员会, 下设办公室, 作为旅客信息保护工作的职能机构 制定旅客个人信息保护的六大标准流程 | <ul style="list-style-type: none"> 建立公司级旅客信息保护工作手册, 并将其纳入公司级的管理程序 明确各相关部门根据责任分工, 制定部门级业务流程, 确保旅客个人信息保护六大标准流程切实落地 加大旅客个人信息保护和旅客信息保护培训力度, 切实提升员工保护旅客信息的意识 |
| 国际化发展 | | <ul style="list-style-type: none"> 开辟多条国际远程航线 优化海外直销渠道, 提升国际化运营能力和海外运行保障管理水平 深入研究国际化品牌传播沟通方案, 提升国际化发展软实力 与法航、荷航、维珍航空签署联合运营合作意向备忘录 | <ul style="list-style-type: none"> 继续深化天合联盟及其他伙伴的合作, 增强国际航线经营能力, 扩大代号共享双边合作 落实国家“一带一路”倡议, 积极打造“空中丝绸之路”, 增加沿线地区的国际航线布局 提升国际化运作能力与水平, 加强国际化运行保障管理水平建设 |
| 应对气候变化 | GRI 305 排放 | <ul style="list-style-type: none"> 完善能源环保体系建设, 成立能源节约与生态环境保护领导小组和办公室 完善碳排放数据监测及管理规定 | <ul style="list-style-type: none"> 推进能源管理和环境管理体系建设 持续开展节约精细化管控措施 回顾总结并开展“十四五”节能减排规划编制 |

| 实质性议题 | 对应 GRI 议题 | 2019 年进展 | 2020 年计划 |
|-----------|---------------------------------|---|--|
| 污染防治 | GRI 306 污水与废弃物 | <ul style="list-style-type: none"> 发布《打赢蓝天保卫战工作方案》，搭建各级管理体系，开展工作任务落地 持续推进节油精细化管控措施 开展能源节约与生态环境保护培训及自查工作 | <ul style="list-style-type: none"> 全面推进民航蓝天保卫战 |
| 资源可持续利用 | GRI 302 能源 GRI 306 污水与废弃物 | <ul style="list-style-type: none"> 规范及推广新能源车辆的使用 依托信息应用系统，推进全流程“无纸化” 开展机上垃圾分类 | <ul style="list-style-type: none"> 探索机供品等资源再利用的方式途径 |
| 可持续价值链 | GRI 308 供应商环境评估 | <ul style="list-style-type: none"> 上线集中采购实施平台，推动采购透明化 | <ul style="list-style-type: none"> 制定采购管理的制度规范，建立采购管理信息平台 |
| 精准扶贫 | GRI 413 当地社区 | <ul style="list-style-type: none"> 定点扶贫的双江、沧源两县提前脱贫摘帽 持续开展教育帮扶、医疗帮扶、产业帮扶、基础设施建设 开展扶贫项目审计 出台《中国东方航空集团有限公司关爱扶贫挂职干部实施细则》 选派扶贫干部 | <ul style="list-style-type: none"> 紧紧围绕解决“两不愁三保障”和农村饮用水安全问题，补短板，强产业，加大帮扶力度，提高脱贫质量，巩固脱贫成效 |
| 多元化和机会平等 | GRI 405 多元化与平等机会 GRI 406 反歧视 | <ul style="list-style-type: none"> 续签《中国东方航空股份有限公司女职工权益保护专项集体合同》 持续开展女性员工关爱活动 持续在云南、西藏等地区招收少数民族员工 | <ul style="list-style-type: none"> 进一步规范外籍员工管理 持续招收少数民族员工 开展女性员工、少数民族员工和外籍员工关爱活动 |
| 工作条件与社会保护 | GRI 408 童工 GRI 409 强迫或强制劳动 | <ul style="list-style-type: none"> 续签《中国东方航空股份有限公司集体合同》《中国东方航空股份有限公司劳动安全卫生专项集体合同》 制定《员工幸福积分激励制度》 | <ul style="list-style-type: none"> 持续推动“幸福积分”项目落地 制定东航幸福能力提升计划 创新打造职工服务体系 创新举措保障员工合法权益 |

| 实质性议题 | 对应 GRI 议题 | 2019 年进展 | 2020 年计划 |
|--------|---------------|---|--|
| 培训与发展 | GRI 404 培训与教育 | <ul style="list-style-type: none"> 全面修订《培训管理手册》 构建教员能力模型，打造从初级教员到专家教员的 5 级教员人才梯队 研发涉及乘务、地面服务、空防安全、运控等各专业 89 门课程 提升培训信息化支撑能力 建立项目管理人才培养体系，初步覆盖从基层到中层范围的项目管理机制 制定《中国东方航空股份有限公司内部调动管理办法（2019 版）》 | <ul style="list-style-type: none"> 加快已有培训研发项目成果转化，持续推进课程体系建设和优化 与外部科研院所和一流院校开展校企合作 加强信息化建设，实现各类培训业务全流程标准化、平台化和数字化 |
| 保障特殊飞行 | GRI 413 当地社区 | <ul style="list-style-type: none"> 完善应急体系建设 开展国际合作，提升公司在海外运行的运行协调、备降保障、应急响应能力 规范特殊航班勤务保障工作 保障重大活动运输 保障海外应急救援 | <ul style="list-style-type: none"> 加强国家重大活动、重要节假日期间勤务工作部署 编制《签派应急处置手册》 持续做好国家重大活动运输、应急救援运输保障 |
| 融入当地社区 | GRI 413 当地社区 | <ul style="list-style-type: none"> 持续开展“爱在东航”志愿活动 整合社会资源，共同开展公益活动 与地方政府签订合作备忘录，进一步助推当地经济发展 | <ul style="list-style-type: none"> 以发达的航线网络和运营枢纽为依托，进一步参与和推动区域经济、社会发展 持续优化“爱在东航”项目机制，整合更多优质社会资源，拓展延伸公益理念和行动 |
| 贡献行业发展 | | <ul style="list-style-type: none"> 与高校开展产学研合作，培养航空人才 积极参与行业交流与战略合作 推进天合联盟事务发展 | <ul style="list-style-type: none"> 深化校企合作，推动行业人才培养 积极参与行业交流，并拓展合作机会 加强天合联盟盟内事务参与 |

利益相关方参与

我们重视利益相关方的参与，通过常态化的沟通与监督机制，识别和回应利益相关方的关注点，进而构建更为紧密的关系。同时，我们围绕各利益相关方关注的重要议题，不断改进管理，更好地回应他们的期望。

| 利益相关方 | 主要关注议题 | 参与方式 | | 回应方式 |
|----------------|---|--|--|-------------------------|
| | | 沟通 | 监督 | |
| 国资委 | <ul style="list-style-type: none"> 合规管理 风险管控 国际化发展 应对气候变化 精准扶贫 社区参与 | <ul style="list-style-type: none"> 工作会议 定期汇报 | <ul style="list-style-type: none"> 业务考核 巡视 | P14、P16、P67、P70、P78、P87 |
| 民航局 | <ul style="list-style-type: none"> 航空安全 航班正点 乘客体验提升 应对气候变化 行业发展促进 | <ul style="list-style-type: none"> 工作会议 文件通知 | <ul style="list-style-type: none"> 监督检查 业务指导 | P44、P56、P58-65、P70、P91 |
| 证券交易所 / 投资者 | <ul style="list-style-type: none"> 经营业绩 风险管控 合规管理 | <ul style="list-style-type: none"> 公司公告 股东大会 业绩路演 | <ul style="list-style-type: none"> 定期信息披露 独立董事 审计制度 | P92、P16、P14 |
| 地方政府 | <ul style="list-style-type: none"> 合规经营 应对气候变化 污染防治 资源可持续利用 社区参与 精准扶贫 | <ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 工作会议 政企合作 | <ul style="list-style-type: none"> 统计报表上报 | P14、P70、P72、P73、P87、P78 |
| 同行 / 行业协会 / 机场 | <ul style="list-style-type: none"> 合规管理 航班正点 行业发展促进 | <ul style="list-style-type: none"> 沟通会议 行业交流 项目合作 | <ul style="list-style-type: none"> 社会监督 监督 / 审查 | P14、P56、P91 |

| 利益相关方 | 主要关注议题 | 参与方式 | | 回应方式 |
|--------------|---|---|---|-------------|
| | | 沟通 | 监督 | |
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> 航班正点 产品与服务创新 客户体验提升 客户隐私保护 乘客健康安全 特殊旅客服务 | <ul style="list-style-type: none"> 会员活动 客户热线 微博、微信网络平台 | <ul style="list-style-type: none"> 旅客满意度调查 旅客投诉管理 | P50、P56-66 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 职业健康安全 员工培训与发展 多元化与机会平等 工作条件及社会保护 | <ul style="list-style-type: none"> 员工代表大会 网络交流、座谈会 培训、竞聘 | <ul style="list-style-type: none"> 内部监事 服务满意度调查 工会组织 | P52、P81-85 |
| 经销商 | <ul style="list-style-type: none"> 合规管理 可持续价值链 | <ul style="list-style-type: none"> 项目合作 日常业务交流 商务会见与洽谈 | <ul style="list-style-type: none"> 举报机制 审计 / 审验 | P14、P75 |
| 供应商 / 其他合作伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> 合规管理 风险管控 可持续价值链 | <ul style="list-style-type: none"> 项目合作 日常业务交流 商务会见与洽谈 | <ul style="list-style-type: none"> 举报机制 审计 / 审验 | P14、P16、P75 |
| 社区 / 公益组织 | <ul style="list-style-type: none"> 污染防治 社区参与 精准扶贫 | <ul style="list-style-type: none"> 志愿者服务活动 社区项目合作 | <ul style="list-style-type: none"> 社会监督 | P72、P87、P78 |
| 媒体 | <ul style="list-style-type: none"> 合规管理 产品与服务创新 客户体验提升 | <ul style="list-style-type: none"> 新闻发布会 媒体采访 新媒体互动 | <ul style="list-style-type: none"> 媒体监督 | P14、P58-65 |

安全

燕启东方

安全是航空业的基石，
维持社会稳定和经济发展的
保障。高品质的安全带来高
质量的发展。我们立志成为
最安全的航空公司，不断增
强旅客的安全感、获得感、
幸福感，让安心伴随旅客的
每一次飞行。



严守航空安全

东航始终把安全作为生命线，牢固树立“生命至上、安全第一”的发展理念，为开启新时代东航高质量发展新阶段夯实安全基础。2019 年，东航实现飞行安全和空防安全，安全形势总体平稳。

安全管理体系

东航遵守《民用航空法》《民用航空安全管理规定》等关于航空安全的法律法规，坚持“安全第一、预防为主、综合治理、持续改进”的安全工作指导方针，全面深化安全管理体系建设。

在安全制度建设方面，2019 年东航出台《领导干部安全生产责任制规定实施细则》，明确各级管理人员的安全生产责任；制定并发布《安全生产委员会工作规则》，确立安全主管部门的主要职责。东航针对《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121-R5）的政策调整进行系统性的建设筹备，并于 2019 年 10 月通过民航局运行合格验证审定。

在安全监督检查方面，东航对各单位开展专项安全督查、安全管理体系评估，通过交叉检查等方式进行运行安全审计，开展安全大检查、大整顿。2019 年，公司完成 10 家单位、27 家航站的安全运行审计，组织现场检查 19 次、专项检查 16 次。

东航安全管理组织架构



2019 年

安全飞行

239.4 万小时

同比增长

8.5%

起降

98.8 万架次

同比增长

7%

连续实现十年滚动事故率为 0

事故征候万时率



强化风险管控

东航推进运行风险控制系统建设，针对不同运行和发展阶段的风险源进行识别和管控，进一步消除航空安全隐患。

优化大机队管理

为应对快速扩张的机队规模和日益增长的运行总量带来的安全风险，东航成立大机队安全运行管理领导小组和工作组，形成大机队安全运行应对管理方案，持续探索大机队的安全运行管理建设。

东航推动大机队安全运行的部分举措

| 完善顶层设计 | 推动一体化运行 | 深化大数据应用 | 提升专业队伍素质 |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 组建专项领导小组及工作组 调整制度方案及绩效指标 | <ul style="list-style-type: none"> 协调各运行系统的一体化运行 建立统一的专业标准及管理流程 | <ul style="list-style-type: none"> 建立完善数据应用平台 增强安全信息分析能力 | <ul style="list-style-type: none"> 强化人员作风建设 提高专业技能水平 |



航前酒精测试及疲劳管理

2019 年，东航持续推进航前酒精检测的全覆盖工作，完成酒精检测 26.17 万人次（上海地区）。同时，通过属地化人员配置等方式合理排班，保障机组人员获得充分的休息时间，降低因疲劳引发的安全风险。

案例

消除重大安全隐患，向行业贡献东航智慧

针对 A320NEO 机型后重心限制问题，东航召开多次专题会议，确定管控方案，公司 A320NEO 飞机全部完成货舱配平钢板改装，并修改相关系统参数，有效管控了后重心限制对安全飞行带来的风险。空客公司在制定 A320NEO 机型货舱配平临时方案时，借鉴了公司的改装方案。

科技赋能安全

随着信息技术快速发展，数字化转型已经成为当前航空公司转型的最大趋势之一。东航深挖安全数据价值，为机队安全高效运行提供数据支撑，加强信息技术应用对航空安全的保障，不断夯实安全发展基础。

航行新技术

民航航行新技术的应用能够帮助飞机在大雾等低能见度的天气条件下安全地起降，同时也能保证航班的正常和准点率。东航积极推进各类新技术标准的验证试飞，新技术运行能力不断加强。公司还协同国内各地机场建立运行标准，为航行新技术在中国民航的应用扩大建立基础。

仪表着陆系统 (ILS)

根据跑道视程和决断高度分为 CATI、CATII 和 CATIII 三类。其中最高等级的 CATIII 又分为 A、B、C 三种，CATIII B 指决断高度低于 100 英尺或无决断高度、跑道视程在 50 米和 200 米之间。



东航 A320 机型在北京大兴国际机场试飞 III 类 B 仪表系统 (CATIII B) 着陆、平视显示器跑道视程 (HUD RVR) 75 米起飞等低能见度程序，是国内首家具备 HUD 最低天气标准起飞能力的航空公司。此次验证试飞科目极具含金量，为大兴机场正式启用运行之后实现高标准运行、高水平航班正常性、保障旅客顺畅出行打下更坚实的基础

RNP AR

即“要求授权的所需导航性能”，是近年来中国民航大力推广的应用创新，以空域概念为基础，利用可重复的最佳飞行航径，增强飞行程序设计灵活性，从而提高飞行效率。

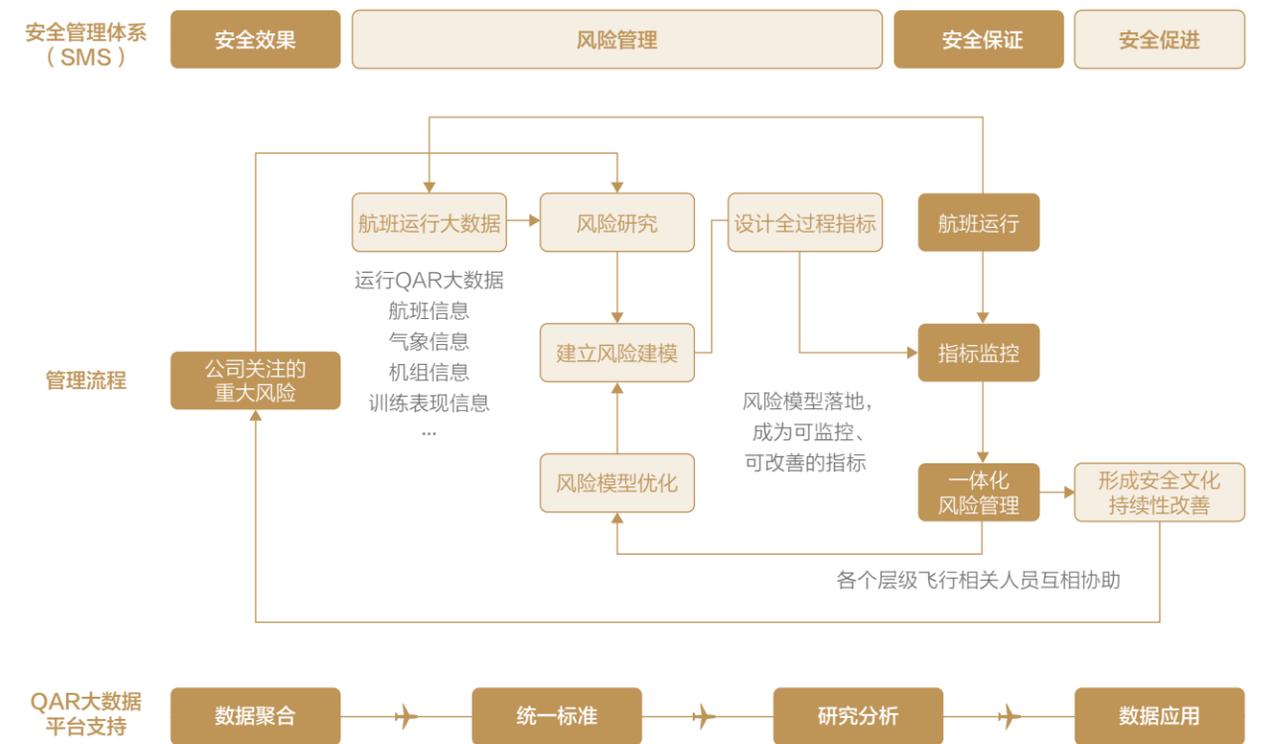


东航完成日本静冈机场 RNP AR 进近的程序审定及运行，开创了我国民航境外公共 RNP AR 程序补充运行合格审定的先河

安全大数据应用

航空企业在每一次飞行中都会产生海量数据，如何提取高质量及高价值数据、增强数据分析能力是航空企业数字化转型中的重要挑战。东航成立飞行大数据应用领导小组，建立基于飞行大数据的飞行安全管理，深化飞行大数据在各个业务场景中的应用。2019 年，东航在建立 QAR 大数据多维分析参数的基础上，进一步强化大数据分析能力，可纳入分析的多维参数量较上年增加 50%。

东航基于大数据飞行运行安全管理闭环



QAR (Quick access recorder) 数据：是指机载飞行数据记录设备在飞机飞行过程中，飞机各部位传感器采集到的飞行参数数据，被航空公司广泛应用于日常机务维护、飞行检查、性能监护及飞行品质监控等。

东航数据应用平台 2019 年进展



培育安全文化

良好的安全氛围能促使人们在生产活动中自觉、主动采取安全行为。东航注重以安全活动带动良好安全文化的形成，开展形式多样的主题安全教育及交流活动，激励员工主动报告安全风险，营造浓厚安全氛围。

2019 年，东航建立各级安全管理人员 SMS 信息处理和考核机制，强化分析应用系统，加强基层安全管理能力，激励一线员工每日反馈自愿报告的安全信息，主动监控安全信息并及时反馈。

2019 年

公司共收集自愿报告 **23,000** 余条

奖励信息 **1,325** 条



提升安全能力

东航将理论学习及实践训练相结合，聚焦深化新老“三长”（机长、乘务长、班组长）队伍的“三基”（基层、基础、基本功）建设，将安全素养及能力提升逐步向全员延伸。

2019 年

参加安全基础知识培训的运行人员和管理人员超过 **37,000** 名



2019 年东航安全能力提升措施

- 全员宣贯：发布《安全白皮书》，向全员阐述公司的安全方针、政策、理念和安全管理方法；开展包括海外雇员在内的全范围的安全基础知识培训
- 全领域包含：完成安全通用类课件和飞行运行、机务维修、运行控制、地面保障、客舱安全等专业课件的编制
- 全机型覆盖：建立公司全机型、全训练类型的模拟机科目库

强化
理论基础

- 岗位大练兵：增强情景意识训练，改进短板和薄弱项
- 新投运机场模拟演练：参与北京大兴国际机场、上海浦东国际机场 S1 卫星厅的大规模综合演练及专项演练
- 航空安全应急演练：模拟故障和突发事件开展实战演练

提升
实践能力

呵护旅客健康

保障旅客的生命安全、身体健康及财产安全是旅客对航空运输服务最基础的诉求之一。东航始终以旅客利益为先，积极采取行动为旅客健康与安全提供预防与保障。2019年，东航持续创新安全工作方法，加强客舱安全风险防范；推广“空中医疗专家”项目，提升机组人员的应急处置能力；坚持严格的餐食供应商审计监察体系，并开发探索信息化手段在食品全流程跟踪上的管理与应用。

2019年东航在乘客安全与健康方面的主要措施



东航“SAFE 520 安全工作法”

| | |
|---|---|
| <p>S Security 严格清舱防隐患</p> <p>A no Alcohol 航前驻外全面禁酒</p> <p>F Fasten seat belt 防颠簸全程系好安全带</p> <p>E Equipment 规范机上应急设备检查</p> | <p>520安全工作法，谐音“我爱你”，寓意对生命的敬畏、对旅客的关爱。</p> <p>5 50℃热饮 严防旅客烫伤</p> <p>2 两人制机门操作 做好二次确认，严防误放滑梯</p> <p>0 安全隐患零容忍 确保安全零事故、零差错</p> |
|---|---|

事件回应

2018年11月20日MU2007上海-澳门航班上有旅客在餐食中发现异物并进行投诉。接到投诉后，东航立即依据相关规定对该事件进行系统备案，并对责任部门进行情况调查。2019年1月，公司派出代表上门向旅客致歉，并反馈相应的整改意见，最终与旅客就投诉解决方案达成一致。东航将严格遵照《食品安全国家标准航空食品卫生规范》等要求，持续关注生食果蔬等航空食品的安全质量，避免类似事件的发生。

案例

推动“空中旅客急救体系”建设，护航旅客生命安全

近年来空中紧急医学事件呈逐年上升趋势，造成航班备降和返航事件时有发生，通过征集机上医务志愿者开展急救的传统方式存在诸多短板，旅客在空中突发疾病难以得到及时的专业救治。

2019年全国“两会”期间，全国政协委员刘绍勇在“完善空中旅客急救体系”的提案中，就相关问题的“痛点”提出建议，包括加大宣传教育，提高全民健康乘机意识；加强对机组人员的培训，提升航空公司机上急救处置能力；扩大空中医疗志愿者队伍，开展机上远程医疗；推广登机前医疗咨询，减少空中紧急医学事件；提升机场急救处置能力，加强机场与航空公司之间的衔接；建立“常旅客医疗信息”系统，为旅客提供全流程安全服务等。

早在2017年，东航就与上海医师志愿者联盟合作，开展“空中医疗专家”项目，2018年编写发布了国内首部《空中医疗急救手册》，为空中医疗救助提供详细的执行规范和操作标准，提高了空中救助的质量与效率。

2019年

因旅客意外伤害病返航备降共

39起



2019年3月27日，由上海飞往伦敦的东航MU551航班上，一位旅客突发疾病，机组决定返航备降，空中放油，让旅客得到及时救治。4月14日，中央电视台新闻频道《面对面》节目报道了“紧急备降——东航飞机空中放油39吨备降救人的背后故事”，还原了东航为紧急救助旅客所付出的各方面努力，获得社会好评。

关爱员工健康

在航空运输中，飞行员的健康状态可能对飞行安全造成影响，因此机组人员的职业健康安全对于航空运输企业来说尤为重要。同时，机务维修等地面活动也可能存在职业健康与安全风险。东航尊重员工依法享有的健康权利，不断提升职业健康管理水平。

2019年，公司针对《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121-R5)对机组成员执勤期限制、飞行时间限制和休息要求的新规定，设计开发了R5机组排班系统，在兼顾机组人员职业健康安全的基础上，提升人员运行效率。

东航主要的职业健康与安全风险及管理措施



空中飞行机组

疲劳风险、心理健康、空中应急事件、传染病、乘客不文明行为等

- 合理优化机组排班
- 创建飞行员健康促进室
- 深化EAP心理咨询，培育内部心理疏导员
- 规范航前及健康体检
- 加强空中保卫团队支持



地面保障服务及机务维修队伍

户外高低温、极端天气、废气、噪音影响等

- 提供户外保暖/降温防护用具
- 组织场外医疗巡诊
- 配备噪音防护耳罩等防护设备



全体员工

交通安全、食品安全、办公职业病等

- 提供员工日常就诊配药/医疗救助热线
- 组织健康讲座、普及安全健康知识
- 严格管控食品安全
- 配备减压放松设备



CHINA EASTERN

高效

翱翔东方

高效性是东航高质量发展的根本特征。对东航而言，高效意味着效率更高、效益更好、效果更实、效应更佳的发展，而这一切立足于我们为全球旅客提供优质便捷的航空运输及延伸服务，与卓越的合作伙伴携手实现共赢发展。



保障航班正点

航班正点是民航服务质量的重要体现，也是旅客最为关注的重点议题之一。由于航空公司的运营管理水平是影响航班正点的重要因素，航班正常性管理是航空公司提升客户服务品质的核心内容。

东航认真落实民航局《关于把控运行总量调整航班结构，提升航班正点率的若干政策措施》的要求，持续强化精细运行，提升航班运行品质。2019年，东航围绕“航班正常率高于全民航平均水平”的总体目标，修订航班正常性管理办法，优化绩效考核指标，制定《航班正常考核规定（2019版）》《航班不正常原因界定规范》《2019年航班正常绩效考核相关说明》等制度，营造“航班正常、人人有责”的氛围。

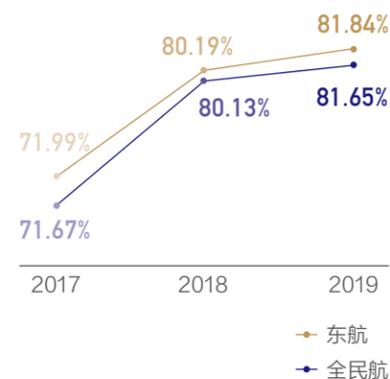
东航积极应对大面积延误，2019年共处置大面积航班延误黄色响应81次、橙色响应5次，成功应对台风22个。在迎战“利奇马”台风过程中，在保障飞行安全的前提下，公司实现了台风过境后在虹桥、浦东两个机场第一个起飞、第一个着陆的保障记录。同时，公司高效应对空中特殊情况，搭建飞行、机务、签派地空支持平台，全年共提供飞行专业支援137次，实现对各类航班空中特殊情况的快速响应。



公司通过信息化建设提升航班正点率举措

- 利用GPS定位技术、接入机场数据、系统数据对接等方式，提升航班监控节点自动化能力，提高航班保障节点数据的准确性，确保航班运行保障管控指挥的有效性
- 建立航班计划时刻更改调配流程，支持航班计划时刻、动态时刻调整，利用局方计划动态时刻调整规则进一步提升公司航班正常率
- 实施电子放行，建立从签派员放行资料一键发布到飞行员一键签收的快速通道，提升航班放行效率
- 优化航前准备流程，精确计算机组发车时间，减少机组到位延误，为提升航班正常性提供了有力保障
- 启动CATIIIB补充运行合格审定，大幅提升机队在低能见条件下运行能力，保证航班正常和准点率

2019年航班正常率



案例

“飞行一体化”，让旅客出行更顺畅



随着机队规模不断扩大、飞行量的持续增长，东航通过大力推进“飞行一体化”项目，提升信息化应用能力，优化资源配置，保障旅客顺畅出行。“飞行一体化”项目通过打破飞行员资源的条块分割，优化应用机组排班系统（CECS），建立更加智慧、高效的机组资源调配体系，最大限度避免“飞机没机组飞”“机组没飞机飞”的资源错配，进一步提升航班正点率。

打造真情服务

真情服务是民航作为服务行业的本质要求，也是建设新时代民航强国的重要内容。随着民航国际化、大众化的推进，航空公司在满足人民群众对美好航空出行的新需要、促进民航高质量发展过程中扮演着重要角色。东航始终践行民航局真情服务理念，为旅客带来美好的出行体验。

服务质量管理

东航持续完善服务标准，2019 年制订并发布新版《服务手册》《国内商务精品航线服务标准》《加强分子公司服务质量管理组织体系建设》《“东方万里行”体验卡管理规定》等服务标准性文件，促进公司服务标准规范化、章程化。同时，公司还通过换季检查、专项调研等形式督查服务标准落地实施情况，实现制定、落地、复查、固化的管理闭环。东航积极对标最新政策，根据上海市实施垃圾分类、欧盟 GDPR 隐私数据保护、加拿大延误航班处置等政策变化，结合客舱运行实际，实时推出机上垃圾分装、空地互联、北美加拿大延误服务等业务标准和规则，并进行相应宣贯培训，保证服务质量。

公司提升服务质量管理措施

| | |
|---|--|
| <p>完善服务质量管理制度</p> <p>进一步提升航班运行标准与质量监测，推进机供品餐食管理体系改革，建立贵宾室标准体系，持续完善公司各项服务标准</p> | <p>加强服务质量组织体系建设</p> <p>建立“总部管总、条线主建、分子公司和各驻外机构主战”的服务管控模式，明确分子公司服务质量管理组织机构建设要求</p> |
| <p>开展服务质量提升专项行动</p> <p>围绕运行和服务两大板块，有序推进 12 个专项任务、33 个子项目，持续提升服务质量</p> | <p>加强服务品质管控</p> <p>有序推进服务审计工作，实施空中服务检查、餐食质量检查、机组航前准备检查、客舱清洁等专项检查，有效监控服务质量和标准落地情况；搭建服务系统与运行系统联动机制，加强运行服务事件的调查与点评</p> |

倾听客户心声

东航秉承“以客为尊，倾心服务”的理念，充分调研行业情况和客户需求，动态跟进旅客满意度数据变化，以旅客服务全流程接触点为导向，加大各服务链管控力度，有效提升旅客满意度水平。同时，公司强化客服中心能力建设，积极推动智能客服项目建设，有效提升客户服务响应效率。2019 年，公司在北美、欧洲、日本、韩国、中国台湾的五大呼叫中心全部落地完成，进一步提升公司服务全球客户的能力与水平。



刘绍勇董事长在上海虹桥国际机场 T2 航站楼开展旅客调研

在客户投诉处理方面，东航通过搭建服务质量督察中心、建立服务督察员队伍，积极推进投诉集中处置，实施“五个统一”，包括统一身份、统一呼叫、统一标准、统一认证、统一推行，规范投诉处理流程，提高处置效率。



东航客服中心获评“2018-2019 年度中国最佳客户联络中心”

案例

回应客户期待，优化大件乐器运输服务



东航与上海交响乐团实测商讨乐器占座运输标准和流程

2019 年 8 月，知名音乐家在朋友圈表达对东航占座行李运输规定的不满，引起东航高度关注。通过调研现有标准制定依据及公司安全规定，并对机上占座行李尺寸标准问题投诉进行系统分析，公司发现大提琴、小提琴、古筝等大件乐器在运输过程中引发多起客户投诉。东航主动邀请上海交响乐团到公司研发中心开展实地研讨，在模拟客舱内共同试验占座乐器高度上限和摆放方式，积极优化服务标准流程，发布新版乐器占座行李的服务标准，获得旅客一致认可。



利益相关方感言

“安全规定本就没有问题，安全和服务两不误这才叫水平，东航处理的很完美。”

——网友“空塑料瓶儿”

“航空公司把大提琴安排在衣帽间也是为了不影响大众安全，同时能这么重视小众群体的诉求，不得不说东航的服务太好了。”

——网友“娱乐圈儿”



多元优质服务

东航以旅客安全为前提，以旅客需求为导向，顺应公司大机队、大营销、大服务的组织模式，为客户提供超越期待的优质服务。

精品快线服务

精品快线服务是东航推出的优化旅客飞行体验的重要举措，具有航班正常率、航站靠桥率和航线完航率高的特点。2019年，东航推出8条国内商务精品航线运行质量标准，初步建立起全航线运行监测体系，通过对航线运行质量持续性、数据化、可视化监测，助力航班保障单位找到服务发力点，促进航班运行品质持续提升。

“全面通程”服务

“通程航班”是深受旅客欢迎的中转模式之一，这种让旅客在始发地一次性办理始发站及所有经停站的乘机手续，并可直接在目的地站提取托运行李的“通程航班”模式，为旅客在中转站转机搭乘后续航班提供更多便捷。2019年，东航在浦东机场引入“全面通程”航班项目，使旅客可以在浦东机场中转享受“一票到底、行李直挂”的舒适体验，有效提升客户中转满意度。

品牌运价产品

为满足旅客多样化的需求，提供更精准的服务，东航在国内率先推出基础经济舱和品牌运价产品，构建全新的产品运价体系。东航品牌运价包括经济舱的四种细分产品以及现有的头等、公务舱产品。各档产品在价格、退改签、选座、升舱、免费行李额等权益方面有差异，方便旅客根据自身需求选择。

2019年

东航会员规模已超

4,200万

会员服务

为满足现代航空会员服务诉求，东航不断提升会员服务质量，推出“东方万里行”新会员体系再造方案，计划结合未来系统改造、政策优化、东航钱包功能提升、会员卡与银联支付绑定等功能，创新性打造东航会员增值服务生态圈。

优化客舱服务

2019年，东航发布《客舱耳机配备新标准》《机上餐食更新标准（2019年10月版）》《豪华公务舱旅客服务标准（2019版）》《客舱清洁整新规范》等制度，就旅客关心的餐食标准、机上耳机配备、客舱卫生状况等服务进行优化提升，为旅客提供温暖有爱的客舱服务。

东航优化客舱服务举措

打造“Care&Love”服务

以“关爱服务，温暖客舱”作为2019年度服务愿景，优化客舱服务标准

营造“安静客舱”

从客舱广播优化、乘务员自身“三轻”（说话轻、脚步轻、动作轻）等方面进行标准优化，为旅客提供“安心、安静、安逸”的服务体验

创新餐饮产品

新研发日式“六宫格”冷荤菜品，打造“花式面点”“暖心粥点”“悠享小点”“轻颜甜点”全新产品，为旅客带来味蕾享受



东航推出“六一”童趣儿童餐

特殊旅客服务

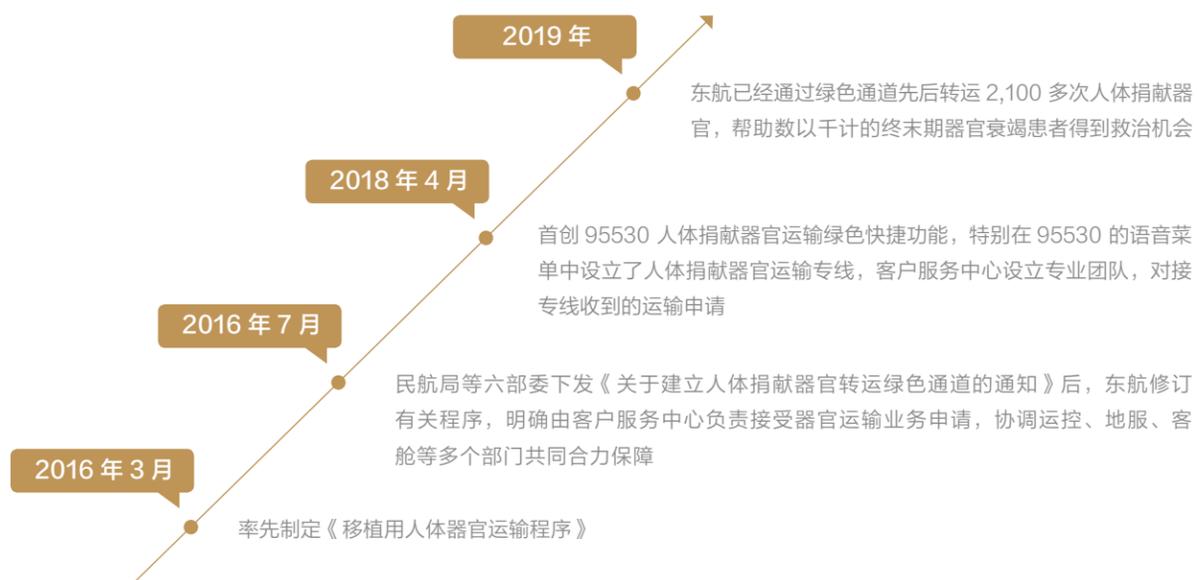
服务特殊旅客是提升航空服务可及性的重要内容。东航为不同类别的特殊旅客提供个性化与人性化服务，为其提供便捷、舒适的出行体验。

2019年，东航贯彻落实“民航服务质量重点攻坚”专项行动，修改特殊旅客服务相关规定并及时公布。公司还进一步完善特殊旅客申请标准和优化特殊旅客信息交接传递流程，加强特殊旅客服务团队资质审核、技能培训，不断提升服务特殊旅客的能力与水平。

· 案 例 ·

搭建人体捐献器官绿色转运通道，助力生命与时间的赛跑

近年来，人体捐献器官数量快速增长，据《中国器官移植发展报告（2015-2018）》显示，2018年中国公民完成器官捐献6,302例，位居世界第二位。不同的人体器官有不同的可容忍缺血时间上限，尽可能地缩短人体捐献器官的转运时间至关重要。自2016年来，东航全力完善人体捐献器官转运服务体系，开通人体捐献器官转运绿色通道，全力护航每一次“生命希望”的起飞。如今，东航不仅成为人体捐献器官的重要承运人，也开展了造血干细胞、便携式氧气压缩器等更多保障健康的特殊运输业务，为守护、传递生命希望，提供越来越完善的支撑。



· 案 例 ·

国内首款航空手语APP为听障旅客提供更精准的智能服务

在航空出行中，沟通障碍一直是听障服务的痛点。东航积极探索智慧出行服务在特殊旅客中的创新应用。通过充分聆听旅客需求，对特殊旅客出行服务环境进行专业评估与考量，东航率先推出国内首款航空手语服务APP，为提升听障旅客服务体验提供“智能化”选项。



智能出行体验

数字化技术的发展正深刻地改变着人们的生活和出行方式，并势不可挡地推动着民航业进行网络化和数字化转型升级。互联网化是公司向现代航空服务集成商转型的关键抓手。东航持续增强新技术应用能力，构建全新的商业模式，为客户带来更智能、更便捷、更舒适的出行体验。

全球首发“5G+AI”智慧出行集成服务系统

东航在北京大兴国际机场打造智慧出行集成服务系统，立足航空出行全流程，综合运用“5G+AI”最新科技，围绕“一张脸走遍机场”“一张网智能体验”“一颗芯行李管控”三个维度构筑立体化的智慧出行服务，重新定义航空服务智能化、场景化、便捷化新标准，开启航空智慧出行的无限可能。



东航推出“人脸识别自助值机”，旅客不需出示任何身份证件即可完成“扫脸办票”

一张脸走遍机场

- 旅客只需要通过人脸识别，就可以完成购票、值机、托运、安检、登机各个出行流程
- 携带婴儿出行的旅客在刷脸办理值机后，系统会自动识别同行的婴儿旅客客票，总人数会自动增加一个婴儿人数，无需旅客另行操作
- 在静音贵宾室配备便携式人脸识别装置设备，地服人员可快速自动识别旅客，智能提醒旅客登机信息，避免旅客误机
- 客舱乘务员可通过机舱口人脸识别系统进行旅客复验、旅客清点确认、座位引导等每个环节工作，有效提升服务精准度，使旅客感受“智慧出行”的轻松便捷
- 联合大兴机场推出智慧航显终端，旅客可以通过刷脸，直接查询了解航班信息、登机口信息、目的地天气，掌握从所处位置至登机口的路线和时间估算



东航全球首家推广 5G、AR 眼镜等新技术在民航领域运用，以“智慧”助力旅客美好出行

一张网智能体验

基于东航 APP 推出“5G+东航服务网”系统，为旅客智能推送覆盖出行的行前、行中、行后、航班变动等各个场景的全流程服务信息，并新增了到登机口预计用时提醒、行李装机提醒、行李上转盘提醒、无人陪伴儿童登机、交接通知等，帮助旅客实现出行无忧



旅客使用无源型永久电子行李牌，体验“无纸化”智慧出行

一颗芯行李管控

- 在国内首家应用 RFID 技术跟踪行李、全球首发无源型永久行李牌的基础上，与华为公司合作开发 5G 行李跟踪解决方案，让行李运输全程可视化，旅客可以随时在东航 APP 查询自己托运的行李状态
- 旅客通过东航 APP 完成自助值机并选择行李托运后，将电子行李牌贴近手机进行数据感应，几秒钟就能完成航班号、行李目的地等信息录入。随后，旅客前往专柜激活即可完成行李交付
- 东航工作人员可以实时快速查询旅客行李，提升行李处理工作效率

空中互联（机上 WIFI）

东航推动完成空中 WIFI 运营管理项目 2.0 升级，通过规划空中 portal（门户网站）迭代更新，持续推进全机队软硬件升级改造，进一步提高旅客上网速度，持续优化旅客空中上网体验，满足旅客对数据连接的需求。截至 2019 年 12 月，东航拥有空地互联机队规模 93 架，覆盖所有宽体机。空中互联机队规模、航班数量、用户人数均保持“中国第一、亚洲领先”。

2019 年

东航拥有空地互联机队规模

93 架





构建全球互联

民航业承载的客流、物流、资金流、信息流具有天然的国际化属性，是促进人才交流、经贸往来、技术传播的重要途径。中国全面深化改革、扩大对外开放以及“一带一路”倡议为民航业发展打开更广阔的全球合作空间，建设民航强国的奋斗目标进一步为民航业国际化发展指明方向。2019年，东航携手全球合作伙伴，进一步拓展和完善全球航线网络布局。

2019年
东航共经营“一带一路”沿线国家航线
137条
覆盖“一带一路”
18个国家 **40**座城市

东航国际化发展举措

| 提升国际化运营能力 | 创新国际化服务 | 培养国际化人才 | 打造国际化品牌 |
|---|---|--|---|
| 优化海外直销渠道，提升市场竞争能力与经营水平；推动传统管理职能向业务伙伴职能转型，提高专业管理服务能力；加速拓展符合东航海外保障需求的代理方，研究优化海外各类资源配置方案与业务流程管控，提升海外运行保障管理水平 | 加快推动出行体验数字化、智能化发展，在自助化服务、线上服务功能拓展、托运行李实时跟踪、高端旅客主动服务监控方面均有创新，加速多渠道融合，加速海外呼叫中心建设，提升海外用户体验 | 加快海外人力资源的规范化、高效化管理，研究试点适合各业务领域内外部国际化人才发展需求的激励方案及管理制度，降低国际化人才的用工风险，为未来国际化人才引进培育提供机制保障 | 深入研究国际化品牌传播沟通方案，设计品牌评估体系，通过专题研究关注国际化发展带来的文化差异与融合，通过强化品牌国际市场辨识度，推动企业文化多样性融合，运营海外 Facebook、Instagram，提升公司国际化发展软实力 |

客户隐私保护

随着移动互联网的发展，航空公司及其代理商通常会掌握大量的客户隐私信息。保护客户隐私及信息安全是航空公司及其代理公司必须要履行的责任。面对客户隐私及信息安全风险，东航加强旅客个人信息保护制度建设，全力推进旅客个人信息保护工作。

2019年，东航正式发布《中国东方航空股份有限公司旅客信息保护管理办法》，进一步明确旅客个人信息分类所适用的规则，细化旅客信息处理、旅客信息安全影响评估工作与安全事件应对机制的具体要求，厘清数据保护官、数据保护专员的职责。

东航成立旅客信息保护委员会；制定旅客个人信息保护的六大标准流程，涵盖数据存储限制、数据主体的权利、数据泄露报告、分包管理、数据保护影响评估、与监管机构的合作等主要的信息处理场景。

东航的海外直销支付渠道已取得了全球金融行业 PCI-DSS（支付卡产业数据安全标准）信息安全认证体系最高级别的 LEVEL1 认证

东航上海——罗马航线 8 周年启用新型 A350-900，打造“一带一路”文化交融之旅

东航开通首条西安直飞迪拜航线

东航旗下上海航空开通上海直飞匈牙利首都布达佩斯航线

东航开通成都直飞布达佩斯航线

CHINA EASTERN

HONGQIAO INTERNATIONAL AIRPORT 虹桥机场



协调 美好东方

协调性是实现高质量发展的内在要求。航空业高度的系统性和关联性，要求航空企业统筹兼顾经济发展、社会公平、生态环境，关注产业协同发展，共建可持续的航空生态链。





推进航空减排

航空公司的二氧化碳排放主要来源于航空燃油的使用。东航严格遵守国际国内有关的航空业碳减排规定，加强全环节考核管理。2019年，东航制定《碳排放数据管理规定》，持续碳排放航油监测系统的开发，编制民航二氧化碳监测计划，并针对子公司开展系统培训。

在节能减排方面，公司通过应用系统数据分析提升系统化管控能力，进一步挖掘节油潜能，通过机型航线匹配、精细化管控非运行油耗、优化短程航班占比、精准飞行计划控制落地剩油以及专项优化等一系列措施促进燃油节约。

在市场化减排方面，东航持续参与上海、全国以及欧盟碳交易工作。2019年，公司参与第75届国际航协(IATA)理事会年会，就国际航空碳减排抵消机制的决议草案进行研究，并传达中国航空公司的态度诉求。

开启低碳飞行

全球范围内的气候变化与人们的生产生活紧密相关，航空出行的碳足迹所引发的环境影响和成本问题也成为了航空企业亟需应对的挑战。东航积极探索以信息化及市场化手段相结合的节油减排管理方法，持续探索燃油使用效率的提升，为旅客创造更加绿色的飞行选择。

完善环境管理

东航遵守国家和地方能源节约与生态环境保护相关的法律法规，深入贯彻国家生态文明建设方针及新形势、新时代下民航绿色发展的新要求。2019年，公司进一步完善能源环保体系建设，成立全面推进公司能源节约与生态环境保护领导小组和办公室，全面推进开展能源环保工作。

2019年东航能源环保体系建设进展



2019年

节能减排投资累计

7.45 亿元

节油

19.55 万吨

减少碳排放

约 61 万吨

2019年东航节能减排措施及成效(部分)



守护碧水蓝天

污染防治是党的十九大提出的“三大攻坚战”之一。东航在发展中坚持贯彻环境保护的基本国策，主动承担绿色发展的社会责任，坚决打好蓝天保卫战。

公司坚持预防为主方针，遵照《水污染防治法》《大气污染防治法》《贯彻落实〈打赢蓝天保卫战三年行动计划〉工作方案》以及《上海市大气污染防治条例》等相关规定，制定《环境保护管理规定》，落实源头部门的污染防治责任。2019年，东航发布《打赢蓝天保卫战工作方案》，完成各级组织架构搭建及工作任务分解，以车辆“油改电”及APU替代专项工作开展为重要抓手，落实民航局打赢蓝天保卫战三年行动计划。

2019年东航推进污染防治的主要措施

废气

- “打赢蓝天保卫战”：扩大与各地机场廊桥服务协议签署
- 开展地面车辆尾气达标改造
- 开展上海虹桥及浦东机场锅炉改造方案制定

废水

- 落实各地区雨水管道与污水管道分离及整改

废弃物

- 启动固体废弃物线上报送机制
- 完善维修产生的危险废弃物处置程序

东航有害废物分类及处理方式

| 类别 | 处理方式 | 2019年产生量 |
|----------------|---|----------------|
| 废药品 | 根据《医疗废物分类目录》进行分类管理、存放，定期交由医疗废物代处置协议单位合规处理 | 0.17 吨 |
| 废有机溶剂与含有机溶剂废物 | | 34.56 吨 |
| 废矿物油与含矿物油废物 | | 159.30 吨 |
| 油/水、烃/水混合物或乳化液 | 委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理 | 35.33 吨 |
| 染料、涂料废物 | | 16.247 吨 |
| 有机树脂类废物 | | 2.34 吨 |
| 含汞废物 | | 1.67 吨 |
| 处理的电子废弃物 | 进行统一回收并交由具有电子废弃物处理资质且通过 ISO 14001 (环境管理体系) 认证的供应商处理 | 1,838 件 (上海地区) |

资源可持续利用

提高能源、机供品等资源材料的可持续利用率，降低不可再生资源消耗，是航空企业提升环境绩效，统筹短期需求与长远发展的有效途径。东航遵守《环境保护法》《循环经济促进法》《节约能源法》等，坚持绿色发展，秉承资源节约利用的理念，制定《环境保护管理规定》《能源计量管理规定》等，提升能源效率，推动资源可持续利用。

东航资源可持续利用的措施

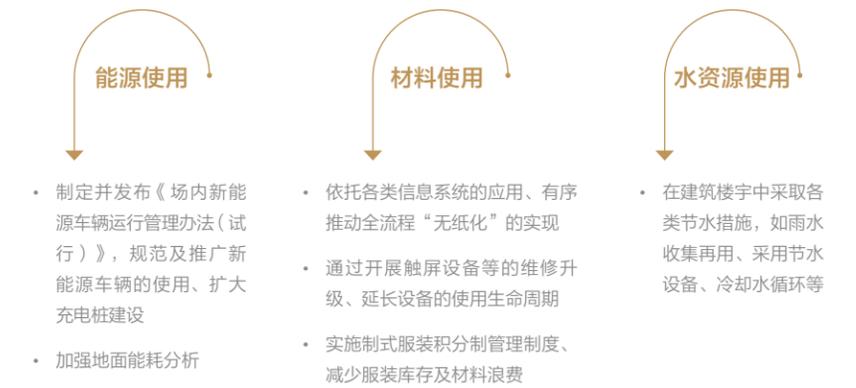
2019年

东航在北京大兴国际机场共投入 536 辆自带动力的地面运行保障车辆，新能源车占比为

57%

其中通用类车辆实现

100% 新能源



案例

北京大兴国际机场东航基地，打造更可持续的标志性工程



北京大兴国际机场东航基地项目在设计阶段就融入绿色、生态及信息智能化指标，在工程建设中大量运用新型环保材料和节能型设备。例如运用地源热泵系统、屋面集中太阳能热水系统等可再生能源供暖系统，安装充电桩 713 个，建设屋顶设置分布式光伏发电系统 24,600 平方米。东航基地项目一期中核心工作区、生活服务区、航空食品及地面服务区获得“北京市绿色安全样板工地”，核心工作区获得“全国建筑业绿色施工示范工程”，核心工作区一期、生活服务区一期获得绿色建筑“三星”设计认证。

东航无害废物分类及处理方式

| 类别 | 处理方式 | 2019年产生量 |
|------|-------------------------|--------------|
| 机上垃圾 | 收集分类后交由有资质的第三方机构进行分类回收 | 39,331.018 吨 |
| 生活垃圾 | 收集分类后交由有资质的第三方机构统一回收、处理 | 5,474.73 吨 |
| 餐厨垃圾 | 收集分类交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧 | 1,302.48 吨 |

· 案 例 ·

垃圾分类进机舱，三色袋助力东航每日分类 30 吨机上垃圾



2019 年 7 月，上海市发布《上海市生活垃圾管理条例》，引发社会环保热潮。东航航线每日有约 30 多吨机上生活垃圾从上海虹桥、浦东两大机场的航班上卸下。为此，公司制定机上生活垃圾分类措施，为虹桥、浦东两大机场始发航班配发三色垃圾袋，在确保航班正常服务流程的前提下，由乘务员首先在客舱里完成初步分装，最终由客舱清洁工完成垃圾清运。东航还在地面新建及设置符合分类功能的垃圾分类设施，积极开展人员的垃圾分类培训和宣传，持续探索垃圾减量化、资源化、无害化处理。

此外，东航积极开展节能环保宣传活动，充分调动各单位及分、子公司的参与，开展形式多样的节能周和蓝天保卫战专项宣传活动，向公众传递环保理念。

每段旅程, 都有爱的意义。
#为爱飞翔#

中國東方航空 CHINA EASTERN

2019 年 4 月，东航发布由胡歌主演的公益宣传片《为爱飞翔》与绿色 IP “瞰·东方”，向公众传递东航的绿色主张：从关注斑头雁开始，保护长江源，呼吁全人类关注生态文明并为之付出努力，让绿水青山永相传，共享和谐生态。

可持续价值链

可持续发展是价值链上包括东航在内所有企业的共同责任。东航以前瞻性视野构建公平互利的合作关系，在确保自身履责的前提下发挥影响力，将自身的经验传递给供应商、经销商等合作伙伴，与之共同践行责任承诺，共享发展成果。

供应链管理

东航将社会责任的具体要求纳入到供应商评审体系和管理体系中，制定并不断完善《采购管理规定》《采购管理细则》等相关规定，严格供应商准入和评估机制。公司要求新注册的合作供应商签署《供应商社会责任承诺书》《供应商廉洁承诺书》，告知供应商在环境保护、社会责任和劳工保护等方面应尽的义务。

公司还将社会责任的具体要求转化为指标纳入到供应商绩效评估体系中，对于积极履行环境、社会责任，带动地区发展的供应商给予相应加分，并加强与战略供应商的合作与发展。同时，公司支持中小型供应商发展，为其提供合作平台和管理经验，积极扶持本土供应商有序、良性发展。2019 年，东航集团开发上线集中采购实施平台，成立合规管理、信息化、集中采购三个工作组，实现采购信息公开化，进一步提升采购及招投标的效率与透明度。

2019 年东航新签订合同的供货供应商数量（单位：家）

| | | | | | | |
|-----------|----|----|----|-----|----|----|
| 中国联合航空和河北 | 浙江 | 云南 | 四川 | 山西 | 山东 | 江西 |
| 9 | 31 | 62 | 24 | 51 | 43 | 14 |
| 江苏 | 甘肃 | 北京 | 安徽 | 上海 | 广东 | 武汉 |
| 36 | 10 | 50 | 28 | 452 | 8 | 37 |
| | | | | | | 58 |

注：按东航分、子公司区域划分

2019 年

境内经销商

3,433 家

境外经销商

11,551 家

经销商管理

东航制定并实施《东航 B2B 网站电子客票销售合作协议》《国内航空旅客运输销售代理协议》，将对代理人责任和义务的规定、违约条款等明文写入协议当中。公司严禁经销商对东航产品进行捆绑销售，严格监控代理人产品的真实性、对东航售价政策的执行情况等，并设置专业团队处理违约事件。2019 年，东航制定并发布《东航差旅管理服务商管理办法和操作手册》《国内 BSP 代理管理规定》，加强和规范经销商的管理及定期检查。

CHINA EASTERN

共享 幸福东方

共享性是高质量发展的根本目的。东航秉承以人民为中心的发展思想，通过全面推进精准扶贫、精准脱贫，积极投身社区发展，坚持与员工共建共享，助推行业发展等措施，切实让人民共享发展成果，更好地满足人民对美好生活的向往。



精准扶贫

消除贫困、改善民生、逐步实现共同富裕，是社会主义的本质要求，“无贫穷”也是联合国可持续发展目标（SDGs）的首要任务。打好脱贫攻坚战是中央企业履行政治责任和社会责任，强化央企责任担当的一项重要任务。东航积极发挥行业优势，奉献社会、回馈社会，在打赢脱贫攻坚战中争当表率。

东航严格执行《中共中央国务院关于打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见》的要求，高质量、高水平、可持续地开展对云南省临沧市双江、沧源两县的定点扶贫工作。2019年，东航按照《中国东方航空集团有限公司关于扎实推进精准扶贫工作的实施意见（2018-2020）》，全面推进落实定点扶贫工作。

| | | |
|---|---|--|
| <h3>确保责任落实</h3> <ul style="list-style-type: none"> 2019年初，东航集团与中央签订精准扶贫责任书，在双江、沧源两县宣布脱贫摘帽后，仍按照“摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶、摘帽不摘监管”的要求，持续推进定点扶贫工作，并按时向国务院国资委、国务院扶贫办上报扶贫信息。 | <h3>健全工作机制</h3> <ul style="list-style-type: none"> 完善组织机构：2019年，东航集团扶贫开发领导小组继续维持董事长、总经理双组长格局，制定出台《中国东方航空集团有限公司关爱扶贫挂职干部实施细则》等制度。 加强实地调研：2019年，东航集团多位领导率队实地调研督促检查，通过走村入户、实地走访、查阅台账，与贫困户、村乡干部、县领导座谈，督促检查脱贫攻坚工作。 选派挂职干部：2019年，东航集团持续向定点扶贫地区选派挂职干部，在当地分管或协助脱贫攻坚工作。 | <h3>加强扶贫审计</h3> <ul style="list-style-type: none"> 东航集团严格扶贫资金监督管理，2019年组织地方审计局对2013年1月-2019年6月的扶贫资金使用情况进行专项调查。坚持问题导向，重点关注扶贫政策落实和扶贫资金阳光化管理情况，促进公司扶贫制度健全、项目精准、资金安全。 |
|---|---|--|

2019年东航集团扶贫成效

| | | |
|--|---|--|
| <h3>定点帮扶</h3> <p>临沧市 双江县 沧源县</p> <p>提前摘帽</p> | <p>一年来，实际投入帮扶资金 1,825.17 万元，引进帮扶资金 253.26 万元，培养贫困县基层干部 423 名，培训技术人员 583 人次，完成消费扶贫（农副产品）近千万元。</p> <p>牵线全球商业合作伙伴共同扶贫</p> | |
| <h3>航空扶贫</h3> <p>涉及临沧、沧源航班 4,839 架次 运输旅客 47.86 万人次 航线带动 GDP 8.6 亿元 解决就业 13,065 人</p> | <h3>产业扶贫</h3> <p>党建引领，创新机制，带动贫困人口 10,689 人，成立沧源残疾人产业扶贫基地</p> | <h3>安全饮用水</h3> <p>投入 877.92 万元，援建沧源农村饮用水工程，惠及 3,862 名当地百姓</p> |
| <p>放眼全国，东航航班飞跃 68 个贫困地区机场及所辐射的贫困县</p> | <h3>教育扶贫</h3> <p>“援建、助学双投入”办好东航双江宏志班：“圆梦助学”惠及 5,500 名学生</p> | <h3>医疗扶贫</h3> <p>对接上海医疗资源开展义诊带教，全年开展手术 57 台，带教培训 382 人次，义诊患者 218 人</p> |

航空扶贫

东航发挥国有骨干航空公司优势，努力打通山区与全国、世界联通的桥梁，带动当地经济社会发展整体提升。东航不仅开通了昆明到临沧、沧源的航班，而且不断优化航线布局，把十几个小时的颠簸之路变成 50 分钟的空中之旅。2019年，根据当地需求，东航增加昆明至沧源航班，并开通临沧-昆明-深圳的定期航线。依托“扶贫航线”，旅游业成为当地支柱产业，并帮助贫困地区的优质农产品走出大山。

利益相关方感言

“东航的飞机一趟趟飞进佧乡，为临沧的人民群众带来了理想与远方！”

——临沧市委书记 杨浩东

产业扶贫

人才培养：为双江、沧源两县 65 名县乡村三级干部和产业致富带头人组织开展乡村产业扶贫培训班。

消费扶贫：与贫困地区建立起“中央企业 + 政府 + 龙头企业 + 合作社 + 农户”的帮扶机制，通过建立有效的带贫机制，积极推进消费扶贫，帮助当地茶叶产业发展。

产业培育：联合当地政府，持续推进双江南宋村农机专业合作社建设，自正式运营以来，使 160 户建档立卡贫困户 644 人受益；对接上海证券交易所，实施沧源橡胶“期货 + 保险”项目，共有胶农 1,155 户 4,613 人（其中建档立卡贫困户 334 户 1,299 人）获益。





教育扶贫

2019年，东航继续对接北京宏志中学，紧扣“扶智+扶志”，办好东航双江宏志班；投入870万元，援助双江县中学教学楼建设；开展“爱在东航·圆梦助学”活动，组织员工结对建档立卡贫困学生开展定向帮扶；联合阿基米德传媒、山西证券公司等社会资源，在双江、沧源两县开展教育公益活动。

2019年

援助双江县中学教学楼建设

870万元



刘绍勇董事长与荷兰皇家航空、美国航空租赁公司等国外商业合作伙伴赴沧源开展扶贫活动



李养民总经理参加东航援建双江县一中教学楼封顶仪式

多元化与机会平等

多元化对于打造成功企业和创造朝气蓬勃的企业文化至关重要，有利于激发企业创新，提升企业效率。对东航而言，多元化的员工队伍能够帮助公司从更个性化的角度看待全球顾客的需求。保障机会平等，是东航实现高质量发展、争创“世界一流”的重要基础。

东航严格遵守国家相关法律规定，在各类政策和方案的制定中，体现各类员工、不同群体之间的平等，为所有员工提供平等的就业和发展机会。公司致力于培育多元化和包容性文化，旨在建立一个不同背景的员工可以平等发展的工作场所。



东航联合中国扶贫志愿服务促进会将“光明扶贫工程项目”引入云南沧源县

医疗扶贫

2019年，东航持续在双江、沧源两县实施18-60岁建档立卡贫困人口的住院医疗补充保险“顶梁柱计划”，共有47,421名建档立卡贫困人口直接受益；对接上海新华医院、上海公共卫生临床中心、上海第十人民医院等社会资源，在沧源开展义诊和带教活动。

2019年

建档立卡直接受益贫困人口

47,421名

2019年公司关爱外籍员工和女性员工措施



外籍员工

- 制定《中国东方航空股份有限公司外籍乘务员招聘及管理规定（暂行）》，规范外籍乘务员招聘及管理
- 结合海外当地习俗与法律，制定发放本地特别奖励
- 推行个性化海外员工绩效考核方案
- 开展专项慰问、“四海同心、回家看看”外籍员工探访总部活动等

女性员工

- 签订《中国东方航空股份有限公司女职工权益保护专项集体合同》
- 严格执行国家有关女性员工生育的有关规定
- 开展女性员工先进交流、培训、健步走、“幸福东航·家庭日”等主题系列活动
- 开展阳光课堂系列培训，内容涉及亲子教育、儿童急救、名医送诊、婚姻家庭等
- 为大病女性员工提供互助金



工作条件与社会保护

为员工提供良好的工作条件与完善的社会保护，有助于提升员工的归属感，激发员工的创造性。营造和谐融洽的雇佣关系也有助于实现社会稳定。对东航而言，员工是实现高质量发展的主力军，为员工提供具有竞争力的工作条件与社会保护，让员工共享发展成果，既是东航的责任，也将推动东航更好、更快地实现高质量发展。

东航严格遵守我国《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》《就业促进法》等法律法规，确保为员工提供的工作条件和社会保护符合国内法律法规和国际劳工标准。自2011年起，东航与保险公司签订相关保险协议，为飞行员量身定制职业风险保障方案。2014年起，实施企业年金制度，使员工能够共享企业的改革发展成果。

幸福东航

2019年，东航创新员工服务模式，制定《“幸福东航”幸福积分项目实施方案(试行)》，旨在更好地推进“幸福东航”落地，以增进员工福祉和促进员工全面发展为目标，进一步提高员工获得感、归属感和幸福感。

民主管理

2019年，公司职工代表大会审议通过《中国东方航空股份有限公司集体合同》《中国东方航空股份有限公司劳动安全卫生专项集体合同》，为全体员工筑起持续维权的屏障，推进公司民主管理工作的进步。

2019年，公司优化合理化建议工作机制，拟定《新时期合理化建议工作实施办法》《东航创新工作专家库管理办法》等规定，并加快合理化建议新系统开发，完善合理化建议新流程。

员工关爱

东航职工服务中心实行“一体化办公、一站式服务”。2019年，职工服务中心已为员工提供214.21万人次服务。在员工满意度评议中，员工满意率达100%，非常满意率达99%。

东航持续关注员工心理健康，不断丰富EAP服务项目，为员工及其直系亲属提供专业的心理健康指导、培训和咨询。

东航2019年推出事关员工切实利益的“十件实事”全部按计划推进落实。10月26日，上海市71路T2公交专线正式运营，东航出资特别增设东航之车站，为员工上下班提供了交通便捷。

公司关心关爱员工，一直坚持开展“冬送温暖、夏送清凉”慰问活动。

2019年

为178名员工发放大病互助金

356万元



8月31日，在位于大兴机场的东航运行控制大厅，刘绍勇董事长和李养民总经理通过空地互联系统，与正在执行航班任务的机组进行了视频连线，介绍东航在北京新的发展前景，向大兴机场的东航建设者们表示慰问和感谢。

案例

联合办证中心让空勤人员实现“最多跑一次”

东航成立空勤人员联合办证中心，为公司空勤人员提供集中式、一站式的证照审核、申办、管理服务。通过联合办证中心，一名新入职空勤人员证照办理期限将由之前的近20天缩短到11天左右。

培训与发展

人才是第一资源，也是企业的核心竞争力。关注工作场所中人的发展，并通过健全培训体系提升人的能力，使人成为富有创造力和具有高生产效率的人才，是增强企业核心竞争力的关键。对东航而言，营造优质的发展环境，吸引、留住和培养高质量人才是实现“世界一流”目标的重要基础。

依托东航技术应用研发中心，东航不断完善分层次、分级别、多形式、重实效、充满活力的教育培训格局。公司建立并完善“燕翼翔鹰”后备人才培养体系，为公司高质量发展奠定坚实基础。公司努力为员工成长搭建各类平台，设立基于航空业主链的多个岗位序列通道，让不同专业、岗位的员工都有明确的岗位序列晋升通道，同时实施公开、公平、公正的人才竞聘选拔机制，使不同岗位序列的员工除了在本序列中垂直晋升外，还能实现跨岗位序列的流动。

2019年，东航全面修订《培训管理手册》，构建教员能力模型，打造从初级教员到专家教员的5级教员人才梯队；激发内在培训活力，研发涉及乘务、地面服务、空防安全、运控等各专业89门课程；开展多种形式的岗位练兵、技能比武活动，包括乘务、地服、飞行、信息等岗位技能大赛；建设一体化学习平台，新增直播课堂、语音识别、课件制作平台等功能，提升培训信息化支撑能力。同时，公司制定《中国东方航空股份有限公司内部调动管理办法（2019版）》，在满足员工发展需求的同时，实现公司人力资源的合理配置。

飞行人才培养



飞行教员

以创新教学模式为导向，建设创新课程实验室，方便教员快速地录制或直播课程，丰富移动学习的内容。

飞行员

自主创建 A350、B787 机型课程体系；研发《飞行人员职业操守》课件，用于飞行员新雇员训练，进一步提升飞行员安全意识。

飞行管理人员

构建飞行基层管理人员能力素质模型，确定飞行基层管理人员能力素质关键标准。
采取人格特质解析、课堂培训、行动学习、项目实践以及国际研修等方式培养和提升飞行管理人员管理技能和领导力。

管理人才培养

东航建立项目管理人才培养体系，初步覆盖了从基层到中高层的项目管理机制。2019年，公司选拔管理人员参加星火计划精益六西格玛绿带培训；选派项目领导及项目经理赴新加坡和英国参加罗罗（航空发动机公司：罗尔斯·罗伊斯）项目管理班；选派管理人员参加空客公司管理研修班。通过学习借鉴罗罗、空客等先进企业在国际化运营等方面的成功经验，提升管理人员国际化视野，提高综合管理能力。



为进一步提升客舱经理综合素养，为客舱队伍储备管理人才，客舱部联合研发中心共同打造高质量在职培训项目——客舱经理“优+”培训班



研发中心领导力创效项目旨在重点培养应用型、实战型人才，将管理人员职业化，将关键岗位人员专业化，填补东航、外部市场在实战应用型管理培训领域的空白



地面服务部与研发中心联合策划实施以“育金牌教员，创精品课程”为主题的地服教员能力提升训练营项目，旨在有效提升地服培训队伍教研能力



东航乘务员吴佳妮在第45届世界技能大赛餐厅服务项目中以第九名的成绩获得优胜奖，在亚洲选手中排名第二，是中国选手在此项目中获得的历史最好名次

| 2019年 | | | |
|---------|-----------|----------|----------|
| 培训总投入 | 培训覆盖 | 女性员工人均培训 | 男性员工人均培训 |
| 2.49 亿元 | 57.05 万人次 | 33.8 小时 | 42.0 小时 |

保障特殊飞行

民航是社会公共交通运输体系和应急救援体系的重要组成部分，执行重大航空运输保障任务是民航的重要职责之一。作为国有大型骨干航空运输企业，东航凭借丰富的运输经验和出众的综合实力，能够为重大航空运输任务提供有力保障。同时，通过积极参与重大航空运输保障任务，也能够不断提升东航内部协同和外部协作能力，激发东航的服务创新能力。

东航成立“集团公司（东航股份）国防动员、应急及重大运输管理领导小组”，统筹管理特殊飞行任务。2019年，东航着力完善应急体系建设，全面夯实应急救援能力。

保障重大活动运输

2019年，东航顺利完成“两会”、第二届“一带一路”高峰论坛、第七届世界军人运动会、第二届中国国际进口博览会等重要保障任务。

保障国防动员运输

2019年，东航积极履行保障国防动员运输的职责，并完成公安部“长城行动”电信诈骗犯罪嫌疑人特殊航班押运任务，以实际行动彰显公司作为央企的责任担当。



东航执行公安部“长城行动”押运任务

保障海外应急救援

在菲律宾马尼拉发生地震后，公司调整并增设航班，接回滞留旅客192名。

2019年

执行特殊飞行任务

75架次

融入当地社区

企业运营所在地为企业发展提供了支撑，企业在当地的运营也能够对所在社区发展产生影响。企业积极开展社区参与，一方面有助于增进社区福祉，另一方面也能帮助企业获得社区支持。随着东航航线网络的进一步扩大，社区参与的广度和深度也在不断扩展。积极参与社区事务，促进社区发展，是东航应履行的责任，同时也是获得社区支持的必要条件。

开展公益志愿服务

依托“爱在东航”公益志愿服务项目，公司结合行业特点和社区需求，提供多样化的项目，推动所在社区的发展。东航先后发布《“爱在东航”公益志愿服务活动管理制度》《“爱在东航”公益志愿服务活动项目申报管理办法》《“爱在东航”注册志愿者章程》，对公益志愿活动进行规范化管理。经过多年发展，“爱在东航”公益志愿服务已涵盖社区服务、帮困助学服务、公益事业服务、交通出行服务、重大自然灾害和国家紧急任务保障服务等5大类18小类服务。

社区服务

关爱孤寡老人、关爱病残人士、关爱失业下岗人士及城乡困难家庭、关爱农村留守儿童、关爱外来流动人员、关爱边缘青年

公益事业服务

大学生西部计划、社会团体扶贫接力、义务献血、环境保护、青年交友



重大自然灾害和国家紧急任务保障服务

台风、地震等自然灾害救援，国家紧急任务保障等

帮困助学服务

涵盖希望小学、城市农民工子弟学校、聋哑学校、高校

交通出行服务

航空出行志愿服务、地面交通道路疏导

· 案 例 ·

携手合作伙伴，为外卖骑手减轻春节回家负担



每年有很多外来务工人员因节日工作、路费贵等问题无法回家过年，外卖骑手是其中的典型代表。2019年春节前夕，为减轻外卖骑手春节回家的负担，东航联合信用飞和美团外卖为美团骑手发起一项春节团圆计划——里程助力计划。信用飞用户进入“里程助力计划”小程序，通过授权查询自己过去三年的全部飞行里程，即可获得跟里程形成一定比例数量的信用飞里程币，送出里程币，就能兑换成免费机票，每筹集 15 万里程币可为美团骑手兑换一张东航免费机票。活动共吸引 19,704 人参与，提前一周完成了活动目标所期望达到的 66 张免费机票的筹集任务。



东航携手达美航空、上海青聪泉儿童智能训练中心举办“爱在东航——星星的约会”大型公益活动，关爱自闭症儿童



东航携手壹基金、悠铠关爱协会开展“台儿庄区留守儿童赴上海四天三夜研学游”主题活动

2019 年

| 组织“爱在东航”公益志愿活动项目 | 员工参与 | 关爱 | 累计志愿服务 |
|------------------|-----------|-----------|-----------|
| 1,387 个 | 34,110 人次 | 78,080 人次 | 14.34 万小时 |



“爱在东航·爱晚亭”项目在第二届民航青年志愿服务项目大赛中 夺冠

助推区域经济发展

民航对区域发展具有显著的带动作用。一方面能够拓展上下游产业链，实现产业集聚、协同发展；另一方面能够促进区域商贸、旅游、物流、文化发展。东航依托发达的航线网络，为区域经济发展提供强有力的支撑。

· 案 例 ·

为祖国内地与澳门之间架起“空中桥梁”

2019 年是澳门回归祖国二十周年。二十年来，澳门在经济、文化、社会等方面与内地联系日益紧密。东航多年来不断拓展祖国内地与澳门间的航线网络，持续深耕澳门的航空市场，已成为澳门机场运力占比最大的内地航空公司。近十年，东航开辟的澳门航线累计承运旅客超过 266 万人次，累计执行航班超过 2.2 万班次，为内地与澳门开展深入的经贸文化交流架起了便捷的空中桥梁，为澳门发挥粤港澳大湾区区域发展核心引擎作用提供有力支持。





参加清华长三角论坛的知名企业家、学者近 200 名嘉宾走进东航之家进行考察与交流



东航与上海市文化和旅游局签署战略合作框架协议，助力上海文化旅游品牌“飞全球”



东航与青海省果洛藏族自治州政府签署合作备忘录，进一步加大帮扶力度，拓展和优化航线网络，更好地服务当地经济社会又好又快发展



2019 年国际乒联 T2 钻石联赛最后的收官站在新加坡举行，东航成为赛事唯一的航空企业官方合作伙伴



由中国日报社主办、东航合作参与的第二期“一带一路”国家精英媒体研修班的全体学员走进东航参观交流



由国家商务部主办、上海商学院国际商务官员研修基地承办的 2019 年发展中国家国企高管研修班参训学员来到东航进行考察与交流

贡献行业发展

企业的稳健发展有助于营造和谐繁荣的行业生态，良好的行业生态也将促进企业的长远健康发展。作为一家世界级的航空企业，东航有责任携手产业链伙伴及各界利益相关方实现资源共享、优势互补、互利共赢，为中国乃至世界航空业高质量发展贡献力量。

东航秉承开放共享、合作共赢的理念，携手国内外行业伙伴，不断强化在人才、技术、服务等领域的交流与合作，加强与优秀企业的战略合作，共同推动航空产业链、生态链、价值链的可持续发展。



东航参与行业协会情况（部分）

- 国际航空运输协会
- 中国航空运输协会
- 国际航空运输协会北亚区航空 IT 技术社区指导委员会
- 中国民用航空维修协会
- 中国计算机用户协会民航信息技术应用分会
- 工信部工业互联网产业联盟上海分联盟

附录

绩效数据

| 分类 | 指标名称 | 单位 | 2017年 | 2018年 | 2019年 |
|------|-----------|------|---|---|--|
| 经济 | 总资产 | 亿元 | 2,274.64 | 2,367.65 | 2,829.36 |
| | 总营业收入 | 亿元 | 1,017.21 | 1,149.30 | 1,208.60 |
| | 利润总额 | 亿元 | 86.20 | 38.67 | 43.02 |
| | 利息支出 | 亿元 | 39.77 | 45.77 | 58.56 |
| | 纳税总额 | 亿元 | 94.73 | 84.51 | 74.78 |
| | 合同履约率 | % | 100 | 100 | 100 |
| | 供应商数量 | 家 | 总: 1,030 (重述) 浙江 12、云南 29、四川 11、山西 11、山东 137、江西 11、江苏 9、甘肃 17、北京 14、安徽 10、上海 650、上航 13、公务航 10、飞培公司 5、广东 8、武汉 17、西北 17、中国联合航空 49 | 总: 1,032 (重述) 中国联合航空和河北 6、浙江 14、云南 152、四川 47、山西 12、山东 165、江西 12、江苏 12、甘肃 13、北京 25、安徽 18、上海 623、上航 6、广东 3、公务航 12、中国联合航空 31、四川 16、武汉 15、西北 20 | 总: 1,109 中国联合航空和河北 6、浙江 23、云南 62、四川 30、山西 20、山东 192、江西 9、江苏 17、甘肃 8、北京 32、安徽 23、上海 653、广东 6、武汉 19、西北 58、中国联合航空 30、一二三 0、飞培公司 0、西北 30 |
| 运行概况 | 飞机利用率 | 小时 | 9.68 | 9.43 (重述) | 9.55 |
| | 飞机平均机龄 | 年 | 5.55 | 5.70 | 6.40 |
| | 运输总周转量 | 亿吨公里 | 188.60 | 203.60 | 225.18 |
| | 旅客运输量 | 万人次 | 11,081.0 | 12,120.0 | 13,029.7 |
| | 航线数 | 条 | 1,219 | 1,386 | 1,668 |
| | 航线目的地国家数 | 个 | 177 | 175 | 175 |
| | 航线目的地数 | 个 | 1,074 | 1,150 | 1,150 |
| | 代码共享航线数 | 条 | 1,022 | 797 | 1,007 |
| 安全 | 飞行安全时间 | 万小时 | 211.1 | 220.6 | 239.4 |
| | 发生事故征候 | 起 | 11 | 4 | 7 |
| | 事故征候万时率 | - | 0.052 | 0.018 | 0.041 |
| | 严重维修差错事件 | 件 | 2 | 1 | 1 |
| | 模拟机训练时间 | 小时 | 137,384.0 | 146,700.0 | 155,367.3 |
| | 地面安全行驶总里程 | 万公里 | - | 354.46 | 597.54 |

| 分类 | 指标名称 | 单位 | 2017年 | 2018年 | 2019年 |
|------------|--------------|---------------|---------------|-------------------------------|---|
| 服务 | 航班正常率 | % | 71.99 | 80.19 (重述) | 81.84 |
| | 智能科技投入 | 万元 | 2,349.64 | 4,443.85 | 4,051.79 |
| | 空中互联机队数 | 架 | 74 | 82 | 93 |
| | 常旅客会员人数 | 万人 | 3,336 | 3,963 | 4,268 |
| | 旅客满意度问卷数量 | 万件 | 44.00 | 65.60 | 26.16 |
| | 旅客满意度 | 分 | 91.30 | 89.35 | 87.68 |
| | 旅客表扬信件数 | 件 | 16,293 | 13,931 | 11,664 |
| | 旅客投诉件数 | 件 | 929 | 3,167 受理量, 统计口径变更, 与往年无可比性 | 4,100 受理量, 2019年3月15日民航局消费者事务中心开通12326热线, 自4月起, 全行业投诉量陡增 |
| | 旅客投诉处理率 | % | 100 | 100 | 100 |
| | 旅客隐私投诉件数 | 件 | 367 | 308 (其中诈骗短信271件、积分盗刷37件) | 258 (其中诈骗短信229件、积分盗刷29件) |
| | 丢失客户资料的件数 | 件 | 0 | 0 | 0 |
| | 行李不正常运输差错率 | 千分之 | 1.854 | 1.713 (重述) | 1.702 |
| | 国内自助值机率 | % | 71.20 | 78.60 | 70.41 (2019年民航局统一统计口径, 此数据与往年不具可比性) |
| | 国内自助值机航站楼覆盖率 | % | 90.60 | 88.11 | 97.41 |
| | 通航航班国内站点数量 | 个 | 37 | 37 (重述) | 75 |
| | 通航航班国际站点数量 | 个 | 32 | 32 (重述) | 60 |
| | 环境 | 特殊旅客乘机人次 | 人次 | 251,089 | 127,926 (虹桥与浦东机场) |
| 耗水量 | | 千吨 | 4,740.00 | 5,142.80 | 4,456.01 |
| 航空煤油使用量 | | 千吨 | 6,216.7 | 6,606.8 | 7,156.0 |
| 天然气使用量 | | 千立方米 | 4,773.20 | 6,636.60 | 7,801.54 |
| 汽油使用量 | | 千升 | 2,345.00 | 2,266.40 | 2,368.23 |
| 柴油使用量 | | 千升 | 11,592.00 | 11,986.20 | 12,835.76 |
| 液化石油气使用量 | | 千立方米 | 81.30 | 68.20 | 42.62 |
| 其他石油制品使用量 | | 吨 | 276.9 | 344.0 | 413.0 |
| 用电量 | | 万千瓦时 | 143,883.0 | 174,824.5 | 176,639.2 |
| 万元营业收入综合能耗 | | 吨标准煤 / 万元 | 0.90 (重述) | 0.96 | 0.88 |
| 二氧化碳排放量 | 吨 | 19,528,730.00 | 20,811,518.51 | 22,493,251.43 | |

| 分类 | 指标名称 | 单位 | 2017年 | 2018年 | 2019年 |
|----------------|----------------|------------|--|---|---|
| 环境 | 单位运输周转油耗 | 吨(航油)/万吨公里 | 3.297 | 3.245 | 3.178 |
| | 可用吨公里油耗 | 吨/万吨公里 | 2.3057 | 2.2144 | 2.1506 |
| | 飞行小时油耗 | 吨/小时 | 2.49 | 2.99 | 3.47 |
| | 累计节油 | 万吨 | - | 20.07 | 19.55 |
| | 吨公里二氧化碳排放 | 吨/万吨公里 | 10.36 | 10.23 | 10.01 |
| | 废水排放量 | 吨 | 4,242 | 4,630 | 4,010 |
| | 按类别分无害废物数量 | 吨 | 5,302.00 | 总量 5,508.00 机上垃圾 1,387.00 生活垃圾 2,540.00 餐厨垃圾 1,581.00 | 总量 46,108.23 机上垃圾 39,331.02 生活垃圾 5,474.73 餐厨垃圾 1,302.48 |
| | 按类别分有害(危险)废物数量 | 吨 | 33.60 | 总量 36.5 废药品 0.5 废有机溶剂与含有机溶剂废物 10.0 废矿物油与含矿物油废物 5.0 油/水、烃/水混合物或乳化液 8.0 染料、涂料废物 6.0 有机树脂类废物 7.0 | 总量 249.74 废药品 0.17 废有机溶剂与含有机溶剂废物 34.56 废矿物油与含矿物油废物 159.30 油/水、烃/水混合物或乳化液 35.33 染料、涂料废物 16.247 有机树脂类废物 2.34 含汞废物 1.67 |
| | 回收电子设备数 | 件 | 266 | 1,696 | 1,838(上海地区) |
| | 员工 | 员工总数 | 人 | 75,277 | 77,005 |
| 员工薪酬总额 | | 亿元 | 115.83(重述) | 122.36(重述) | 132.58 |
| 女性员工比例 | | % | 39.90 | 39.30 | 39.12 |
| 高管中按性别、年龄分人数比例 | | % | 女性 10.3 男性 89.7 30岁及以下 0 31-40岁 4.8 41-50岁 51.0 51岁及以上 44.2 | 女性 10.4 男性 89.6 30岁及以下 0 31-40岁 3.9 41-50岁 49.8 51岁及以上 46.3 | 女性 11.2 男性 88.8 30岁及以下 0 31-40岁 2.2 41-50岁 49.8 51岁及以上 48.0 |
| 少数民族员工数量 | | 人 | 2,325 | 2,427 | 2,711 |
| 外籍员工数量 | | 人 | 1,324 | 1,466 | 1,257 |
| 集体合同签订率 | | % | 100 | 100 | 100 |
| 工会参加率 | | % | 97.36 | 94.93 | 97.89 |

| 分类 | 指标名称 | 单位 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | | |
|----|-----------------|----|--|--|---|--|--|
| 员工 | 按性别、年龄分新进员工数量 | 人 | 女性 2,803 男性 2,795 30岁及以下 5,546 31-50岁 52 51岁及以上 0 | 女性 3,132 男性 2,765 30岁及以下 5,833 31-50岁 64 51岁及以上 0 | 女性 2,516 男性 2,744 30岁及以下 5,135 31-50岁 125 51岁及以上 0 | | |
| | | | 劳动合同签订率 | % | 100 | 100 | 100 |
| | | | 专业类别分布 | 人 | 管理人员 4,972 专业技术人员 13,904 飞行人员 6,718 乘务人员 15,067 空保人员 3,413 销售人员 4,378 财务人员 586 地面服务及其他人员 26,239 | 管理人员 3,605 专业技术人员 14,046 飞行人员 7,634 乘务人员 15,829 空保人员 4,080 销售人员 3,978 财务人员 544 地面服务及其他人员 27,289 | 管理人员 3,650 专业技术人员 14,837 飞行人员 8,284 乘务人员 17,430 空保人员 4,243 销售人员 4,009 财务人员 567 地面服务及其他人员 28,116 |
| | | | 年龄结构分布 | % | 30岁及以下 44.3 31-40岁 31.3 41-50岁 18.4 51岁及以上 6.0 | 30岁及以下 42.1 31-40岁 32.0 41-50岁 18.3 51岁及以上 7.6 | 30岁及以下 42.5 31-40岁 31.9 41-50岁 17.9 51岁及以上 7.7 |
| | 学历结构分布 | % | 专科及以下 56.8 本科 40.8 硕士及以上 2.4 | 专科及以下 55.3 本科 42.0 硕士及以上 2.7 | 专科及以下 52.2 本科 44.8 硕士及以上 3.0 | | |
| | 按主要运营地合同制员工起薪标准 | 元 | 上海 4,433 北京 4,133 昆明 4,003 西安 3,913 | 上海 4,433 北京 4,133 昆明 4,003 西安 3,913 | 上海 5,033 北京 4,733 昆明 4,153 西安 4,063 | | |
| | 社会保险覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 | | |
| | 企业年金覆盖率 | % | 93.40 | 87.50 | 90.71 | | |
| | 员工流失率 | % | 管理人员 0.05 飞行人员 0.09 乘务空保人员 1.52 专业技术人员 0.53 销售人员 0.48 其他岗位人员 2.82 | 管理人员 0.04 飞行人员 0.17 乘务空保人员 2.05 专业技术人员 0.72 销售人员 0.37 其他岗位人员 4.01 | 按性别分: 男性 2.60 女性 2.63 按国籍分: 国内 4.94 外籍 0.29 按年龄分: 30岁及以下 3.56 31-50岁 1.52 50岁及以上 0.15 按专业分: 管理人员 0.03 飞行人员 0.19 乘务空保人员 2.04 专业技术人员 0.55 销售人员 0.41 其他岗位人员 3.89 | | |

| 分类 | 指标名称 | 单位 | 2017年 | 2018年 | 2019年 |
|----|--------------------|-----|---|--|--|
| 员工 | 参加体检员工比例 | % | 78.4 | 72.1 | 2019年体检模式改变，体检时间更改为2019年10月-2020年5月，2019年员工体检率将在2020年5月底进行统计 |
| | 工伤数量 | 件 | 49 | 104 | 128 |
| | 因工死亡人数 | 人 | 0 | 4（1起为工作期间交通事故，其他3起为工作期间突发疾病） | 1（工作期间突发疾病） |
| | EAP咨询人次 | 人次 | 3,457 （包括会前宣教、心理异常识别预警技能培训、热线咨询、一对一面询） | 3,207 （包括会前教育、热线、一对一面询、危机心理干预） | 786 （包括会前教育、热线、一对一面询、危机心理干预） |
| | 培训总投入 | 万元 | 4,924.0 | 10,700.0 （统计范围新增培训差旅费用） | 24,862.9 （含研发中心组织的培训） |
| | 培训参与人次 | 人次 | 345,953 | 571,577 | 570,465 |
| | 人均培训时长 | 小时 | 女性 20.0 男性 18.9 | 女性 23.7 男性 22.0 | 女性 33.8 男性 42.0 |
| | 接受绩效考核和职业发展考核的员工比例 | % | - | 按性别分：女性 97.9 男性 98.8 按类别分：管理人员 96.2 普通员工 98.6 | 按性别分：女性 98.2 男性 99.0 按类别分：管理人员 97.3 普通员工 98.8 |
| | 歧视事件 | 件 | 0 | 0 | 0 |
| | 困难员工帮扶投入 | 万元 | 346.0 | 364.5 | 356.0 |
| 社区 | 定点扶贫投入 | 万元 | 1,329.16 | 1,383.00 | 1,825.17 |
| | 特殊飞行 | 架次 | 135 | 144 | 75 |
| | 注册志愿者人数 | 人 | 5,000 | 5,030 | 8,100 |
| | 公益活动项目数 | 个 | 836 | 1,593 | 1,387 |
| | 参与公益志愿者员工人次 | 人次 | 59,069 | 24,317 | 34,110 |
| | 公益受助人数量 | 人次 | 65,733 | 83,917 | 78,080 |
| | 公益活动服务时间 | 万小时 | 17.09 | 14.88 | 14.34 |

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

| 披露项目 | 描述 | 章节 | 页码 | 省略理由 |
|---------------------------|----------------|----------------|--------|-------|
| GRI 101: 基础 2016 | | | | |
| GRI 101 不包含任何披露 | | | | |
| GRI 102: 一般披露 2016 | | | | |
| 组织概况 | | | | |
| 102-1 | 组织名称 | 关于东航 | P8 | |
| 102-2 | 活动、品牌、产品和服务 | 关于东航 | P8 | |
| 102-3 | 总部位置 | 关于东航 | P8 | |
| 102-4 | 经营位置 | 关于东航 | P8 | |
| 102-5 | 所有权与法律形式 | 关于东航 | P8 | |
| 102-6 | 服务的市场 | 关于东航 | P8 | |
| 102-7 | 组织规模 | 关于东航 绩效数据 | P8、P92 | |
| 102-8 | 关于员工和其他工作者的信息 | 绩效数据 | P94-96 | |
| 102-9 | 供应链 | 绩效数据 | P92 | |
| 102-10 | 组织与其供应链的重大改变 | 关于本报告 | P6 | 无重大变化 |
| 102-11 | 预警原则或方针 | 风险管控 | P16 | |
| 102-12 | 外部倡议 | 可持续发展“专机” | P34 | |
| 102-13 | 协会的成员资格 | 贡献行业发展 | P91 | |
| 战略 | | | | |
| 102-14 | 高级决策者的声明 | 董事长致辞 | P4-5 | |
| 道德和诚信 | | | | |
| 102-16 | 价值观、原则、标准和行为规范 | 公司战略 可持续发展“专机” | P9、P34 | |
| 管治 | | | | |
| 102-18 | 管治架构 | 公司治理 | P10 | |
| 利益相关方参与 | | | | |
| 102-40 | 利益相关方群体列表 | 利益相关方参与 | P40-41 | |
| 102-41 | 集体谈判协议 | 绩效数据 | P94 | |
| 102-42 | 识别和遴选利益相关方 | 利益相关方参与 | P40 | |
| 102-43 | 利益相关方参与方针 | 利益相关方参与 | P40 | |
| 102-44 | 提出的主要议题和关切问题 | 利益相关方参与 | P40 | |

| 披露项目 | 描述 | 章节 | 页码 | 省略理由 |
|--|------------------|-------------------------------|----------|------|
| 报告实践 | | | | |
| 102-45 | 合并财务报表中所涵盖的实体 | 关于本报告 | P6 | |
| 102-46 | 界定报告内容和议题边界 | 关于本报告 | P6 | |
| 102-47 | 实质性议题列表 | 实质性议题管理 | P36-41 | |
| 102-48 | 信息重述 | 部分历年数据存在校正,以本报告“绩效数据”中的最新数据为准 | P92-96 | |
| 102-49 | 报告变化 | 东航 2019 年实质性议题新增“可持续价值链” | P36 | |
| 102-50 | 报告期 | 关于本报告 | P6 | |
| 102-51 | 最近报告的日期 | 关于本报告 | P6 | |
| 102-52 | 报告周期 | 关于本报告 | P6 | |
| 102-53 | 可回答报告相关的问题的联系人信息 | 关于本报告 | P7 | |
| 102-54 | 符合 GRI 标准进行报告的声明 | GRI 内容索引 | P97 | |
| 102-55 | GRI 内容索引 | GRI 内容索引 | P97 | |
| 102-56 | 外部鉴证 | 审验报告 | P106-107 | |
| 环境议题 | | | | |
| GRI 302: 能源 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 开启低碳飞行资源可持续利用 | P70、P73 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 开启低碳飞行资源可持续利用 | P70、P73 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 开启低碳飞行资源可持续利用 | P70、P73 | |
| 302-1 | 组织内部的能源消耗量 | 绩效数据 | P93 | |
| 302-3 | 能源强度 | 绩效数据 | P93 | |
| 302-4 | 减少能源消耗量 | 开启低碳飞行 | P71 | |
| 302-5 | 降低产品和服务的能源需求 | 开启低碳飞行资源可持续利用 | P70、P73 | |
| GRI 305: 排放 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 开启低碳飞行 | P70 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 开启低碳飞行 | P70 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 开启低碳飞行 | P70 | |

| 披露项目 | 描述 | 章节 | 页码 | 省略理由 |
|--|--------------------------|-----------|-----|------|
| 305-1 | 直接(范畴1)温室气体排放量 | 绩效数据 | P93 | |
| 305-4 | 温室气体排放强度 | 绩效数据 | P94 | |
| 305-5 | 温室气体减排量 | 开启低碳飞行 | P71 | |
| GRI 306: 污水和废弃物 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 守护碧水蓝天 | P72 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 守护碧水蓝天 | P72 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 守护碧水蓝天 | P72 | |
| 306-1 | 按水质及排放目的地分类的排水总量 | 绩效数据 | P94 | |
| 306-2 | 按类别及处理方法分类的废弃物总量 | 绩效数据 | P94 | |
| 社会议题 | | | | |
| GRI 401: 雇佣 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 401-1 | 新进员工和员工流动率 | 绩效数据 | P95 | |
| 401-2 | 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| GRI 403: 职业健康与安全 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 关爱员工健康 | P52 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 关爱员工健康 | P52 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 关爱员工健康 | P52 | |
| 403-2 | 工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率 | 绩效数据 | P96 | |
| GRI 404: 培训与教育 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 培训与发展 | P84 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 培训与发展 | P84 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 培训与发展 | P84 | |
| 404-1 | 每名员工每年接受培训的平均小时数 | 绩效数据 | P96 | |
| GRI 405: 多元化与平等机会 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 多元化与机会平等 | P81 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 多元化与机会平等 | P81 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 多元化与机会平等 | P81 | |
| 405-1 | 管治机构与员工的多元化 | 绩效数据 | P94 | |

| 披露项目 | 描述 | 章节 | 页码 | 省略理由 |
|---|-------------------------|----------------|---------|---------------------------|
| GRI 406: 反歧视 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 406-1 | 歧视事件及采取的纠正行动 | 绩效数据 | P96 | |
| GRI 408: 童工 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 408-1 | 具有重大童工事件风险的运营点和供应商 | | | 没有具有重大童工事件风险的运营点和供应商 |
| GRI 409: 强迫或强制劳动 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 工作条件与社会保护 | P82 | |
| 409-1 | 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商 | | | 没有具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商 |
| GRI 413: 当地社区 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 精准扶贫 融入当地社区 | P78、P87 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 精准扶贫 融入当地社区 | P78、P87 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 精准扶贫 融入当地社区 | P78、P87 | |
| 413-1 | 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点 | 精准扶贫 融入当地社区 | P78、P87 | |
| 413-2 | 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点 | | | 无实际或潜在重大负面影响的运营点 |

| 披露项目 | 描述 | 章节 | 页码 | 省略理由 |
|--|-------------------------|------------------|---------|---------|
| GRI 414: 供应商社会评估 2016/ GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 可持续价值链 | P75 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 可持续价值链 | P75 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 可持续价值链 | P75 | |
| 414-1 | 使用社会标准筛选的新供应商 | 可持续价值链 | P75 | |
| GRI 416: 客户健康与安全 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 呵护旅客健康 | P50 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 呵护旅客健康 | P50 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 呵护旅客健康 | P50 | |
| 416-1 | 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估 | 呵护旅客健康 | P50 | |
| GRI 417: 营销与标识 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 保障航班正点 打造真情服务 | P56、P58 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 保障航班正点 打造真情服务 | P56、P58 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 保障航班正点 打造真情服务 | P56、P58 | |
| 417-2 | 涉及产品和服务信息与标识的违规事件 | | | 未发生违规事件 |
| 417-3 | 涉及市场营销的违规事件 | | | 未发生违规事件 |
| GRI 418: 客户隐私 2016/GRI 103: 管理方法 2016 | | | | |
| 103-1 | 对实质性议题及其边界的说明 | 客户隐私保护 | P66 | |
| 103-2 | 管理方法与其组成部分 | 客户隐私保护 | P66 | |
| 103-3 | 管理方法的评估 | 客户隐私保护 | P66 | |
| 418-1 | 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉 | 绩效数据 | P93 | |

HK-ESG 内容索引

| 指标内容 | 披露情况 | 页码 |
|---|--|--------|
| A. 环境 | | |
| 一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 开启低碳飞行 守护碧水蓝天 资源可持续利用 | P70-73 |
| A1.1 排放物种类及相关排放数据。 | 说明：东航日常运营过程中产生的废气基本均由航油消耗产生，其他废气种类行业内折算系数标准尚不明确。 | |
| A1.2 直接（范畴 1）及能源间接（范畴 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 绩效数据 | P93 |
| 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）。 | 守护碧水蓝天 | P72 |
| 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）。 | 资源可持续利用 | P73 |
| 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。 | 说明：东航制定《打赢蓝天保卫战行动计划及任务分解表》，2018-2021 年逐步落实车辆“油改电”及 APU 替代专项工作。 | |
| 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。 | 守护碧水蓝天 资源可持续利用 | P72-73 |
| 一般披露项 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 | 资源可持续利用 | P73 |
| 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）。 | 绩效数据 | P93 |
| A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 绩效数据 | P93 |
| 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。 | 说明：报告期内东航暂未设立能源使用效益目标，接下来将开展相关工作。 | |
| 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。 | 说明：东航不存在求取适用水源的问题。 | |

| 指标内容 | 披露情况 | 页码 |
|---|---|--|
| A. 环境 | | |
| 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。 | 说明：不适用。东航业务不涉及生产制造环节。 | |
| 层面 A3： 环境及天然资源 | 一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。 | 开启低碳飞行 守护碧水蓝天 资源可持续利用 P70-73 |
| 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。 | 说明：东航遵守《中华人民共和国野生动物保护法》，禁止各类非法野生动物及其制品的运输。 | |
| 层面 A4： 气候变化 | 一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。 | 开启低碳飞行 P70-71 |
| A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动。 | 开启低碳飞行 P70-71 | |
| B. 社会 | | |
| 雇佣及劳工常规 | | |
| 层面 B1： 雇佣 | 一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 多元化与机会平等 工作条件与社会保护 培训与发展 P81-85 |
| 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佣总数。 | 绩效数据 | P94-95 |
| B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。 | 绩效数据 | P95 |
| 层面 B2： 健康与安全 | 一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 关爱员工健康 P52 |
| B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。 | 绩效数据 | P96 |
| B2.2 因工伤损失工作日数。 | 说明：2019 年度暂未统计。 | |
| 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。 | 关爱员工健康 | P52 |

| 指标内容 | | 披露情况 | 页码 |
|-----------------|--|----------------------------------|-----|
| B. 社会 | | | |
| 层面 B3: 发展及培训 | 一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。 | 培训与发展 | P84 |
| | B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层，中级管理层等）划分的受训雇员百分比。 | 绩效数据 | P96 |
| | 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。 | 绩效数据 | P96 |
| 层面 B4: 劳工准则 | 一般披露 有关防止童工或强制劳工的 (a) 政策；及 (b) 遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 工作条件与社会保护 | P82 |
| | B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。 | 工作条件与社会保护 | P82 |
| | B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。 | 说明：东航严格遵守国家法律法规，未发生过使用童工和强制劳工事件。 | |
| 营运惯例 | | | |
| 层面 B5: 供应链管理 | 一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。 | 可持续价值链 | P75 |
| | B5.1 按地区划分的供货商数目。 | 绩效数据 | P92 |
| | B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。 | 可持续价值链 | P75 |
| | 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。 | 可持续价值链 | P75 |
| | B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。 | 可持续价值链 | P75 |

| 指标内容 | | 披露情况 | 页码 |
|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| 营运惯例 | | | |
| 层面 B6: 产品责任 | 一般披露 有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 严守航空安全 呵护旅客健康 打造真情服务 智能出行体验 客户隐私保护 | P44、P50、 P58、P64、 P66 |
| | 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。 | 说明：不适用，东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。 | 呵护旅客健康 打造真情服务 | P51、P58-59 |
| | B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。 | 科技创新 信息化建设 | P15、P16 |
| | B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。 | 说明：不适用，东航业务不涉及产品生产。 | |
| B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。 | 客户隐私保护 | P66 | |
| 层面 B7: 反贪污 | 一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 反腐败 | P13 |
| | 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。 | 说明：报告期内未发生贪污诉讼案件。 | |
| | B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。 | 反腐败 | P13 |
| | B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。 | 反腐败 | P13 |
| 社区 | | | |
| 层面 B8: 社区投资 | 一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。 | 精准扶贫 融入当地社区 | P78-80 P87-90 |
| | 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）。 | 精准扶贫 融入当地社区 | P78-80 P87-90 |
| | B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。 | 精准扶贫 融入当地社区 | P78-80 P87-90 |

审验报告



社会责任报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

汉德技术监督服务(亚太)有限公司(以下简称 TUV NORD)受中国东方航空股份有限公司(以下简称“东方航空”)委托,对中国东方航空股份有限公司 2019 年企业社会责任报告(以下简称“报告”)进行了独立的第三方审验工作。

东方航空负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。TUV NORD 在与东方航空的协议范围中认可的职权范围内实施此项工作(报告审验)。东方航空是本声明的指定用户。

本声明书基于东方航空编制的 2019 年度企业社会责任报告,东方航空对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。此次报告是东方航空公开发布的第十二份企业社会责任报告,并再次邀请 TUV NORD 进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2019 年度内的社会责任关键绩效及相关信息;
- 审验地点位于上海市闵行区虹翔三路 36 号,即东方航空总部所在地,访问东方航空部分机关及职能部门,没有访问分公司及项目现场;
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价;
- 由于经济数据由第三方进行审计,故本次审验中不做重复审计。

本次现场审验时间为 2020 年 3 月 16-18 日。

审验方法

审验过程包括如下活动:

- 评审东方航空提供的文件信息;
- 访谈东方航空报告信息收集人员;
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息,通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实;
- 依据《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)对社会责任报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求,对报告进行了评估;
- 参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)对报告在重要性、量化、平衡、一致性方面的要求,对报告进行评估;
- 依据《AA1000 审验标准》(2008);
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

验证结论

中国东方航空股份有限公司编制的 2019 年度企业社会责任报告客观反映了公司在 2019 年度社会责任工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的, TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误,符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 报告整体结构完整,信息的披露是清晰的、可理解的、可获取的;
- 报告以“高质量发展,可持续未来”为主题,“燕启东方,翱翔东方,美好东方,幸福东方”四个章节全面披露了东方航空 2019 年度在经济、社会、环境领域履行社会责任



的行动和绩效,并附有三年定量绩效指标,具有一定的可比性;

- 报告中主动披露了航食投诉等案例,体现了报告的平衡性。

改进建议

通过审验和评价活动,我们对东方航空在社会责任实践和管理方面有以下改进的建议:

- 关注 ESG 指标中“不披露就解释”的指标,相关部门宜将其落实到部门的管理中,以便下一年报告能以绩效数据披露;
- 建议加强对数据变化大的绩效信息的研究。

特别声明:

本审验声明中不包括:

- 信息披露之外的活动;
- 关于东方航空的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述。

独立性和能力的声明

德国汉德集团是世界领先的认证机构,在全球超过 70 个国家设有分支机构,提供检验、测试和验证服务,包括管理体系和产品认证;质量、环境、社会和道德的审核和培训;环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司作为德国汉德集团全球的分支机构之一是独立的,确保在实施本社会责任报告的审验过程中与中国东方航空股份有限公司或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由东方航空提供, TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司

机构授权人:宋海宁 SONG Haining

日期: 2020 年 3 月 24 日

审验组长:黄莉 Huang Li

日期: 2020 年 3 月 24 日

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《中国东方航空股份有限公司 2019 企业社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对公司社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可通过扫描下方二维码对报告进行反馈，或通过以下任意方式与我们联系。

联系部门：东航企业文化与品牌管理部

电话：021-22331435

传真：021-62686883

电子邮箱：ceanews@163.com

地址：中国上海市闵行区虹翔三路 36 号（201100）





扫一扫，了解更多东航社会责任故事

 本报告采用环保再生纸制作