

60th ANNIVERSARY
辉煌甲子 追梦百年



为了共同的可持续发展

中国东方航空股份有限公司 CHINA EASTERN

2016 企业社会责任报告

企业社会责任对东航意味着什么

责任，与东航的诞生同步，也伴随着我们一路走来。

我们履行企业社会责任，是贡献中国和世界可持续发展的途径，也是东航获得可持续发展、实现基业长青的源泉。

面向 2030 年世界可持续发展的蓝图已经绘就，为了共同的可持续发展，我们与利益相关方携手向前。



目录

02 / 关于本报告

04 / 董事长致辞

06 / 专题：辉煌甲子 追梦百年

12 / 走进东航

12 / 关于我们

16 / 我们的2016

19 / 战略与治理

24 / 社会责任管理

24 / 可持续发展分析

25 / 社会责任融入组织

25 / 实质性议题识别

29 / 利益相关方参与

30 / 安全

安全为基 行稳致远

32 / 安全管理体系

34 / 优化飞行品质

36 / 飞行队伍建设

38 / 创新

开拓立新 引领发展

40 / 创新管理

42 / 推动改革转型

43 / 商业模式创新

44 / 智能化创新

46 / 协调

统筹兼顾 平衡发展

48 / 夯实管理基础

49 / 提升客户体验

54 / 统筹人才发展

56 / 区域协同发展

58 / 开放

深度融合 共赢发展

60 / 国际化加速

62 / 丰富开放内涵

64 / 绿色

尊重自然 永续发展

66 / 健全环境管理

66 / 应对气候变化

68 / 污染防治

69 / 资源可持续利用

69 / 提升环保意识

70 / 共享

携手前行 和谐发展

72 / 精准扶贫

74 / 员工共享幸福

76 / 携手伙伴共赢

77 / 助推行业发展

78 / 共享社区和谐

80 / 附录

80 / 绩效指标

83 / GRI (G4) 指标索引

86 / HK-ESG指标索引

88 / 审验报告

90 / 意见反馈表

CHINA EASTERN

为了共同的可持续发展

Corporate Social Responsibility Report



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 9 份企业社会责任报告，本期报告以“为了共同的可持续发展”为主题。

报告变化

十八届五中全会明确提出的“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，构成了“十三五”期间的核心思想。本报告以“创新、协调、绿色、开放、共享”及行业核心议题“安全”为框架，并回应联合国 17 个可持续发展目标，更加突出体现东航的可持续发展能力。

报告时间范围

以 2016 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 2016 年 3 月。

报告边界 G4 实质性披露：G4-17、G4-22

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》、全球报告倡议组织《可持续发展报告编写指南（G4）》，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编制指南（CASS-CSR3.0）》、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。

外部验证

为了确保信息的准确性，东航委托独立工作、无任何利益冲突的外部审验机构对本次中文报告提供独立验证服务，并出具独立的审验报告。此外，东航完成了全球报告倡议组织（GRI）的实质性披露服务，进一步提升报告的实质性。

指代说明

为便于表述和阅读，“中国东方航空股份有限公司”在本报告还以“东航”“公司”“我们”表示。“中国东方航空集团公司”简称“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“中联航”，“东方航空技术有限公司”简称“东航技术”，“上海东方飞行培训有限公司”简称“上海飞培”，“东方航空物流有限

公司”简称“东航物流”，“东方航空电子商务有限公司”简称“东航电商”，“中国东方航空江苏有限公司”简称“东航江苏”，“中国东方航空武汉有限责任公司”简称“东航武汉”，各分公司均用“地区名+分公司”的形式指代。

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：

联系人：东航党委宣传部

电话：021-22331435

传真：021-62686883

地址：上海市长宁区空港三路 92 号

邮编：200335



董事长致辞



如今，世界格局正在经历前所未有的历史性变革。虽然面临经济复苏乏力、贸易保护主义抬头和各种逆全球化思潮涌动以及气候变化、恐怖主义等全球性问题，但得益于十八大以来确立的适应经济发展新常态的经济政策框架，得益于“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念的引领，得益于“一带一路”宏伟战略构想，2016年中国实现了“十三五”良好开局，经济社会保持平稳健康发展。

这更让我们坚信，唯有发展才是解决全球性挑战的根本途径；唯有坚持经济、社会、环境协调发展，企业才能更好地贡献于国家和社会的可持续发展。联合国2030可持续发展目标(SDGs)涵盖了世界可持续发展进程中广泛并相互关联的经济、社会和环境维度议题，为企业的可持续发展指明了方向。正因如此，贯彻落实“五大发展理念”构成了“十三五”期间有志于贡献可持续发展企业的主基调。

中央企业是国民经济的重要支柱，是“一带一路”建设的骨干力量。东航始终牢记中央企业的使命和职责，坚持在国家战略框架下谋划企业改革发展，紧紧围绕“一带一路”建设积极探索打造空中丝绸之路的有效办法，在服务国家战略中使企业面貌发生了巨变。目前，东航经营效益大幅提升，投入产出比等关键指标在行业中领先，正在加快从传统航空运输企业向现代航空集成服务商转型。

民航业是国家重要的战略性产业，我们在追求可持续发展的过程中，坚持从“国家战略和国家安全”的高度谋划安全工作，始终把安全作为我们发展的根基，矢志不移、无比坚定地把人民的生命财产安全放在首位。我们对安全隐患零容忍，严格落实安全责任制，运用科技手段不断提升安全管理水平，大力弘扬安全文化建设，保证了飞行安全和空防安全，顺利实现2016安全年。

“

唯有发展才是解决全球性挑战的根本途径；唯有坚持经济、社会、环境协调发展，企业才能更好地贡献于国家和社会的可持续发展。

”

面临不断变化的发展形势，我们秉持改革创新精神，厚植创新基因，全面深化改革，让创新成为我们持续推进转型发展、持续推进供给侧改革的第一动力。正是因为始终坚持在实践中探索、在改革中创新、在突破中发展，我们的创造活力才得以释放，并不断塑造我们的企业气质，也决定我们企业的未来。

作为一家航空服务企业，我们始终把旅客的根本利益和重大关切放在首要位置。我们坚持做有温度的航空公司，打造有温度的航空服务，让东航走进人们的生活，成为人们生活的重要元素，成为人们解决生活问题、提高生活品质的重要渠道。我们积极参与应对全球气候变化的有关行动，推进绿色飞行和节能减排。我们积极响应国家号召，倾力精准扶贫、精准脱贫。同时，我们把东航的发展融入社会进程，与行业内外、产业链上下游的众多利益相关方实现互利共赢，一同携手更广泛地服务人们的生产生活，共同推动社会发展进步，也让人民群众共享更多发展成果。

随着“一带一路”战略广泛深入推进，必将极大地拓展我国对外开放的战略视野，为中国企业参与全球竞争提供广阔空间，也给我们航空企业带来了新的机遇。我们将

开放作为实现繁荣发展的必由之路，以全球化的视野布局全球化发展，努力吸引全球优秀人才，在更大舞台、更高水平、更广层面上，积极服务全球航空运输需求，倡导国际商业伦理，展示中国企业的国际影响力。

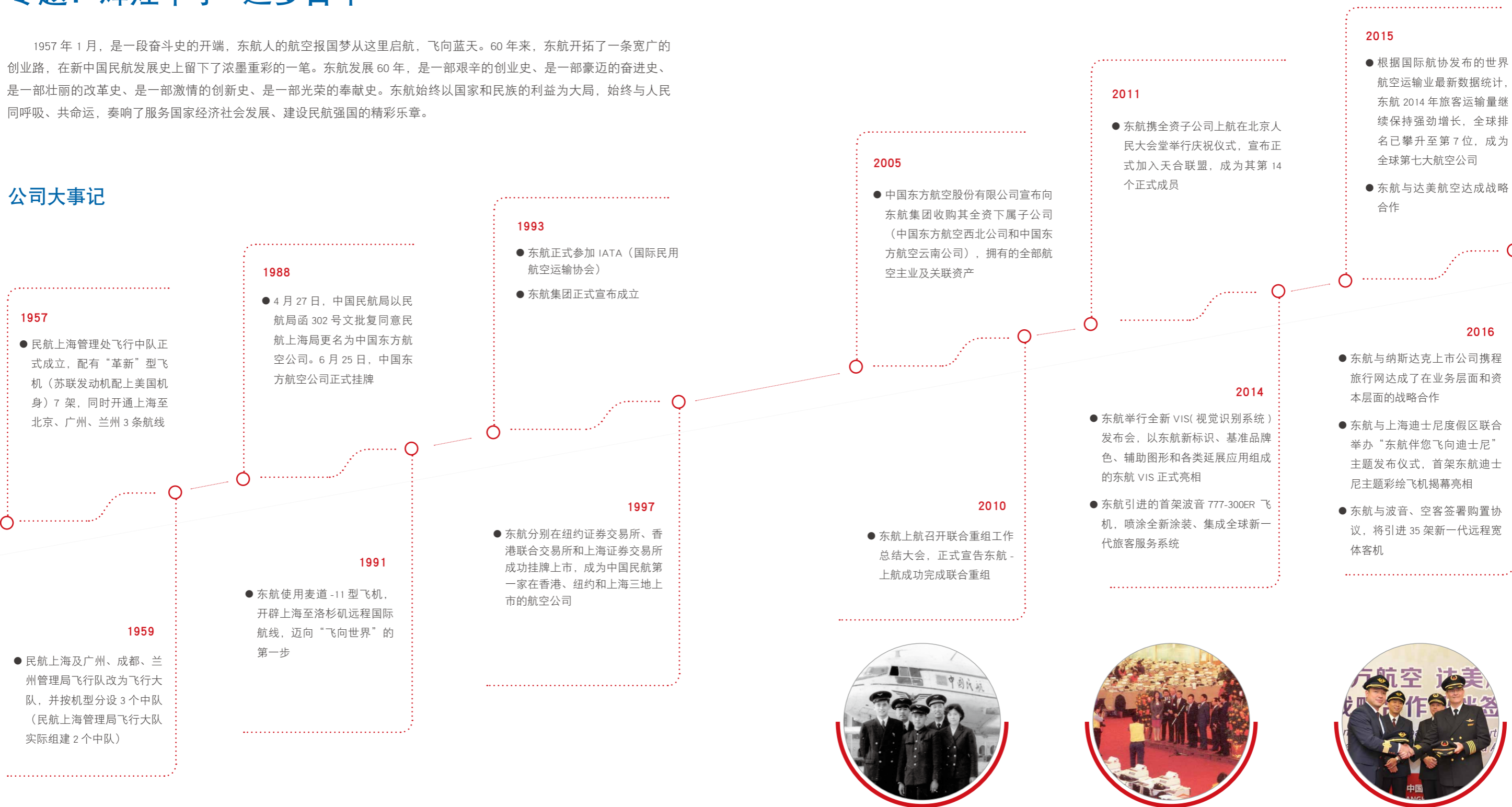
“风雨兼程一甲子，春华秋实六十年”。2017年正值东航发展60周年，在东航栉风沐雨的奋斗史上，每一个重要的历史节点，都是我们事业不断奋进、开辟新境界的起点。站在新的历史起点上，我们相信，东航的事业是服务于国家建设和人民福祉的事业，我们将保留一颗赤子之心，不辜负利益相关方的信任，以神圣的使命感和崇高的责任感，把东航的百年梦想融入中华民族伟大复兴的百年梦想中，把东航建设成为受人尊敬的企业，为实现“打造世界一流，建设幸福东航”战略目标而不懈努力，为共同的可持续发展贡献智慧和力量。

中国东方航空股份有限公司董事长

专题：辉煌甲子 追梦百年

1957年1月，是一段奋斗史的开端，东航人的航空报国梦从这里启航，飞向蓝天。60年来，东航开拓了一条宽广的创业路，在新中国民航发展史上留下了浓墨重彩的一笔。东航发展60年，是一部艰辛的创业史、是一部豪迈的奋进史、是一部壮丽的改革史、是一部激情的创新史、是一部光荣的奉献史。东航始终以国家和民族的利益为大局，始终与人民同呼吸、共命运，奏响了服务国家经济社会发展、建设民航强国的精彩乐章。

公司大事记



建队之初乘务人员合影



东航H股在香港成功挂牌上市



东航与达美航空缔结全球战略合作伙伴关系

社会责任大事记

1957

- 国民经济困难的年代，上海飞行中队用“革新”型飞机保障了国家急需的航空运力

- 坚持救死扶伤，发扬人道主义精神，执行送医送药飞行 42 班次，其中将近一半是夜航
- 响应“植树造林、绿化祖国”号召，开始飞播造林，30 年中作业面积超过 1,300 万亩

1960

1976

- 唐山发生强烈地震后，连续 10 天投入抗震救灾工作

- 对云南双江、沧源两个边疆少数民族贫困县进行定点扶贫至今

2003

2008

- 在汶川地震的抗震救灾中，共执行抗震救灾飞行 498 架次，运送救灾人员和伤员 13,175 人

2011

- 日本福岛大地震发生后，东航物流下属中国货运航空有限公司 B777 全货机承运 100 吨救灾物资赴灾区

- 完成利比亚紧急撤离运输保障任务，共投入各类大型飞机 26 架次，安全接回同胞 6,722 人，获得民航局“执行国家大规模从利比亚撤离我方人员紧急航空运输任务突出贡献单位”荣誉表彰

- 四位一体（赞助商、承运人、参展商、服务商）服务上海世博会，被中共中央、国务院授予“上海世博会先进集体”荣誉称号
- 举行“爱在东航”公益志愿服务活动启动仪式，系统开展社区服务、助学等公益活动至今

- 青海玉树 7.1 级强震发生后，立即启动应急处置预案，参与抗震救灾工作，第一时间进入灾区，把第一批消防救援人员送进灾区，运送了第一批医护人员，接送了第一批伤员，获“全国抗震救灾英雄集体”称号

- 海地地震发生后，东航包机 66 小时完成撤侨任务，撤回中国地震救援队和 48 名滞留海地的中国公民
- 首飞上海 - 喀什航线，架起援疆的空中桥梁

2010

2012

- 获国资委“中央企业扶贫开发工作先进单位”
- 首飞西安 - 喀什 - 阿里航线，标志着连接陕西、新疆、西藏“天路”航线开通

- 跻身《财富》杂志社会责任排行榜前十强，位列业内第一
- 中国民航首家企业研究院—东航飞行安全技术应用研究院成立

2013

- 获民航局飞行安全最高奖“飞行安全钻石奖”
- 响应国家抗击埃博拉病毒的号召，紧急执行援非抗疫航班运输保障任务
- 尼泊尔地震发生后，执行 7 个航班，接回 888 名同胞
- 成为国内首家开通空中互联的航空公司

2015

2016

- 成为 C919 大型客机的全球首家用户
- 东航集团获评世界公益慈善论坛“精准扶贫典范企业”

1957 年

2016 年



通航城市

3 条航线

全球 177 个国家和地区
 1,062 个目的地



员工队伍

28 名空勤人员

近 8 万名员工



机队规模

7 架“革新”型飞机

以国际先进机型为主的
 近 600 架飞机



总运输量

6,179 人次

年旅客运输量过亿，
 位于全球第七位



“东航 60 年的发展历程，是新中国民航从小到大、从民航弱国成长为民航大国的缩影。期待东航作为中国民航的骨干航空企业主动服务国家重大战略布局、对标世界一流航空公司，着力增强核心竞争力、不断提高国际竞争实力。”

中国民航局局长 冯正霖

“东航 60 年发展历程为推动上海经济社会发展和国际航运中心建设、迈向现代化国际大都市作出了重要的贡献，衷心希望东航继续秉持严谨高效、激情超越的精神，扎根上海、服务华东、辐射全球、飞向世界，祝愿东航在未来发展中展翅高飞、再创辉煌。”

上海市人民政府副市长 陈寅

“60 年来，东航以党和人民的事业为己任，艰辛创业、艰苦奋斗，在服务国家战略、服务经济社会发展、服务人民群众等方面认真践行中央企业崇高使命和神圣责任，企业规模实力不断壮大，发展质量和效益持续提升，为国家现代化建设和改革开放作出了重要贡献，衷心祝愿东航明天更美好。”

国务院国有资产监督管理委员会副秘书长 周渝波

“宝武集团是东航的集团客户，多年的交流合作建立了深厚的友谊。东航经过 60 年的发展，为下一步做强做优做大奠定了非常坚实的基础，有了这种历史的底蕴和坚实的基础，东航在未来的航程中一定能取得新的更大的辉煌。”

中国宝武钢铁集团有限公司总经理 陈德荣

“东航是中国最大、最为成功的航空公司之一。东航如今已成为全球的知名品牌，代表中国为世界各国旅客提供高质量服务。东航如同天合联盟中的一颗宝钻，为全联盟增加价值。”

天合联盟主席 迈克·威斯布朗

走进东航

关于我们

公司概况

中国东方航空股份有限公司总部位于上海，从1957年在上海成立的第一支飞行中队发展而来，为中国东方航空集团公司独家发起的中外合资经营企业，是中国三大国有骨干航空公司之一。主要经营国内和经批准的国际、地区航空客、货、邮、行李运输业务及延伸服务，通用航空业务，航空器维修，航空设备制造与维修，国内外航空公司的代理业务，保险兼代理服务，电子商务，空中超市，商品批发、零售及与航空运输有关的其他业务。东航年旅客运输量超过1亿人次，位列全球第七。

机队构成

	机型	数量 (架)		
		2016年	2015年	2014年
客机	B777	16	9	4
	B767	6	6	6
	B757	0	0	5
	B737	234	211	190
	A340	0	0	4
	A330	51	51	44
	A321	66	48	39
	A320	163	160	154
	A319	36	35	29
EMB	0	6	10	
货机	B777	6	6	6
	B757	0	0	2
	B747	3	3	4

总计

581架 **535**架 **497**架



近3年 B757、A340 和 EMB 机型已经逐步退役

177 个国家和地区

10 家分公司

75,333 名员工

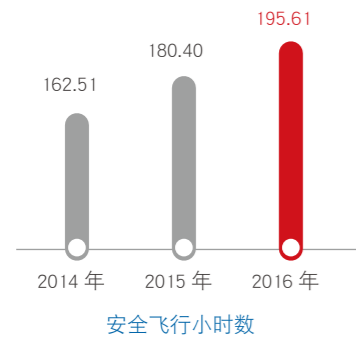
1,062 个目的地

21 家分子公司

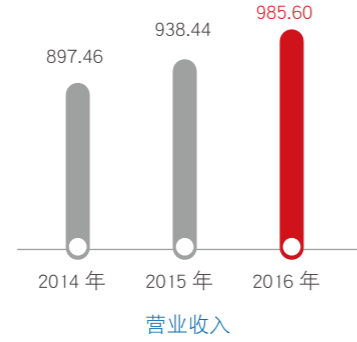
59 家海外营业部

关键绩效

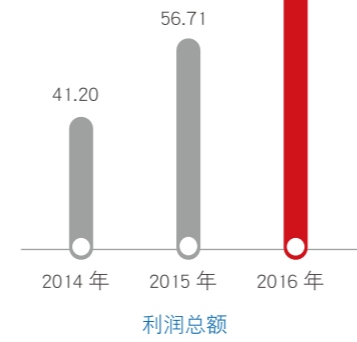
单位：万小时



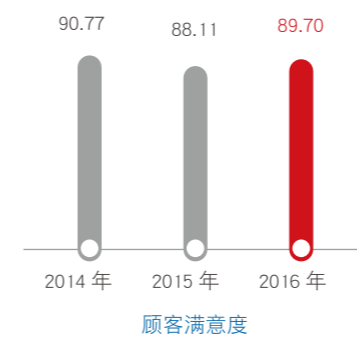
单位：亿元



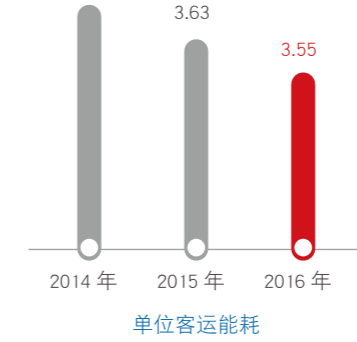
单位：亿元



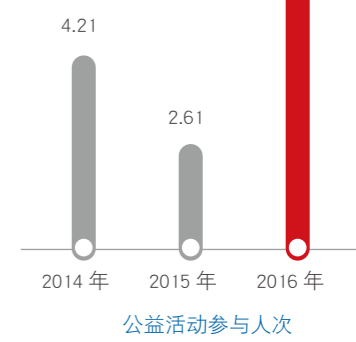
单位：分



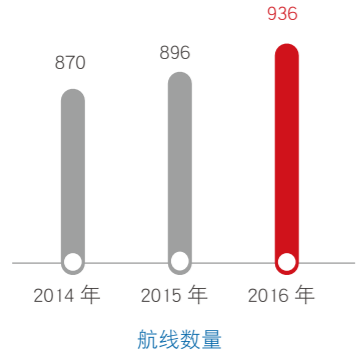
单位：公斤/百客公里



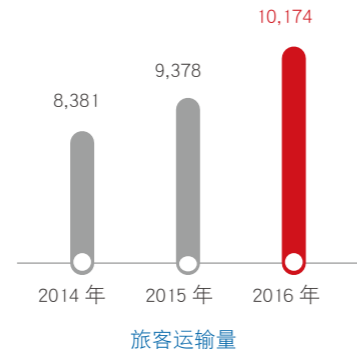
单位：万人次



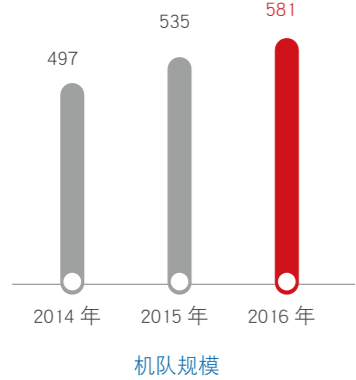
单位：条



单位：万人次



单位：架



我们的 2016

精彩 2016

2016 年 1 月

- 东航服务系统职业精神宣讲会在上海举行。围绕“倾心服务，铸就品牌”的主题，来自服务系统基层一线的干部员工走上舞台中央，将先进的服务理念、宝贵的服务精神、饱满的服务内涵、真挚的服务情怀深情演绎，展示和释放出东航服务系统强大凝聚力和满满正能量。（图⑥）

2016 年 4 月

- 东航与携程共同启动最具开创意义的战略合作，双方在业务、股权、资本市场等领域展开全方位合作。
- 东航迪士尼主题彩绘飞机亮相，东航与上海迪士尼缔结战略联盟合作伙伴关系。
- 东航与波音、空客签署购置协议，将引进 15 架 B787 和 20 架 A350 等新一代远程宽体客机，标志着东航将成为全球为数不多的同时运营当前最先进两种远程宽体飞机的航空公司。（图②）

- 东航“蓝天党团小组”项目首航启动，这是一条极富民航特点、东航特色的党建创新路径。（图⑦）

2016 年 5 月

- 东航举行“白金之巅，闪耀东方”——白金会员卡发布仪式，宣布于 2016 年 6 月 18 日正式推出“东方万里行”白金卡会员等级。东航集成优势资源，创新打造专属服务价值链，为会员带来“随心、随行、随享”的旅行体验。

2016 年 6 月

- 上海—圣彼得堡、上海—布拉格、上海—阿姆斯特丹、上海—马德里 4 条欧洲新开航线首航，欧洲通航点从 5 个增加到 9 个，其中，还创造了“8 天内开通 4 条欧洲远程航线”的纪录。据统计，东航 2016 年国际（地区）航线运力增幅为历年之最。（图③）

2016 年 9 月

- 东航召开国际化战略研讨会。这次会议着眼于实现“世界一流”的宏伟目标，聚焦国际化战略进行前瞻性创新谋划和较为系统的“顶层设计”，绘就了新时期东航发展的新航向。
- 国内单体最大的候机楼贵宾室——东航浦东旗舰贵宾室开幕。这是东航优化旅客体验、推进服务升级、打造国际化服务品牌的一个新的里程碑。（图⑧）

2016 年 10 月

- 广东分公司挂牌成立。东航以广东分公司为主体，抢抓机遇，强化华南地区航线布局，形成新的战略支撑点，由此完善和优化东航在全国乃至全球的航空枢纽网络体系。（图①）

- 民用航空器机械维护员技能竞赛总决赛和东航第二届民航乘务员职业技能竞赛先后成功举办，两项职业技能竞赛都被列为国家级二类竞赛。（图③）

2016 年 11 月

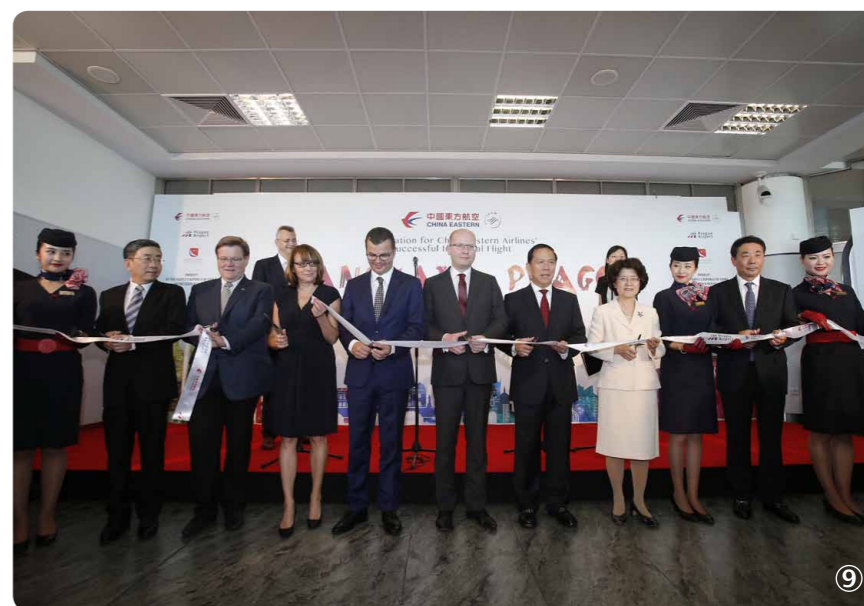
- 央视、人民日报、新华社等数十家主流媒体以“改革样本”为题，深入报道东航深化改革的做法和成就。国有企业是壮大综合国力、促进经济社会发展、保障和改善民生的重要力量。东航不等不靠、主动作为，在诸多重要领域取得新突破，被中宣部确定为国企改革典型宣传单位。（图⑤）

- 东航率先开通中国-秘鲁空中货运航线，推动两国双边贸易增长和优化，是两国全面战略伙伴关系获得更大发展的一项标志性成果。

- 东航与中国商用飞机有限责任公司（以下简称“商飞”）签署合作框架协议，成为 C919 大型客机的全球首家用户。东航牵手商飞，以发展民族航空工业为己任，不断推动产业链上的合作与创新，助力 C919 飞向更广阔的航空市场，为国产大飞机的大规模应用和未来发展贡献力量。

2016 年 12 月

- 旅客刘先生成为东航承运的第 1 亿名旅客。这是东航年旅客承运量首次超过 1 亿人次，是东航作为全球第七大航空公司的一次新跨越，标志着中国的航空企业正在国际民航中扮演越来越重要的角色，民航强国建设及其国际影响力进一步显现。（图④）



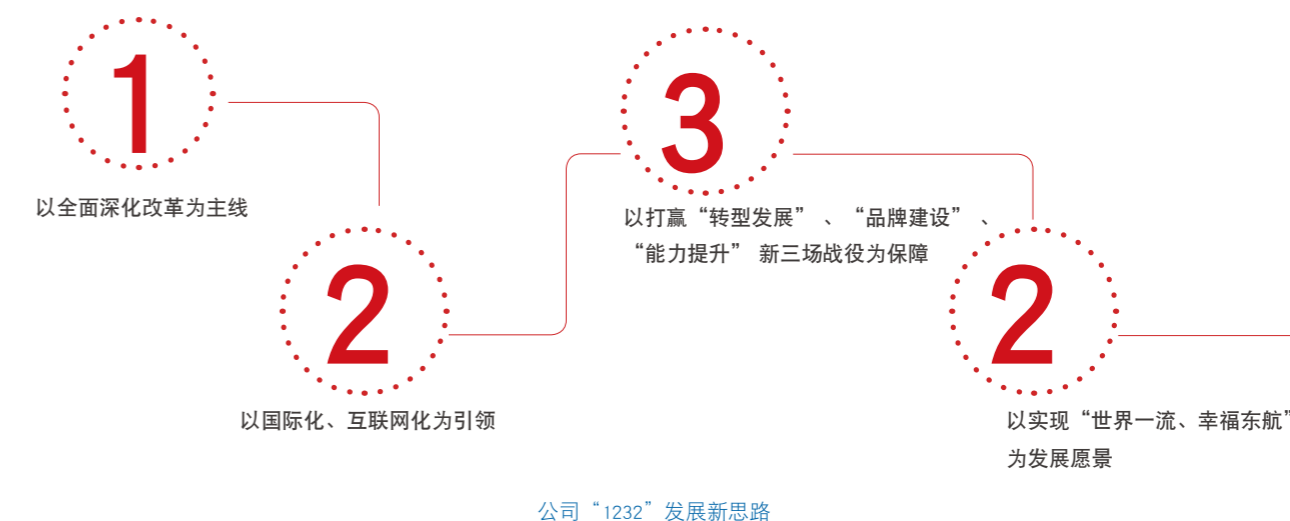
重要荣誉

奖项名称	颁发机构
2016 全球品牌价值 500 强	国际品牌机构 Brand Finance
"BRANDZ 最具价值中国品牌" 榜单前 30 强	国际品牌机构 WPP
香港 "金紫荆奖" "十三五最具投资价值上市公司"	北京上市公司协会、香港中国企业协会、香港大公文汇传媒集团
亚太地区 2016 年度卓越航空大奖	CAPA 亚洲航空峰会
"人民企业社会责任奖年度扶贫奖"	人民网
"金蜜蜂·领袖型企业" 奖	商务部《WTO 经济导刊》
"最佳中国航空公司" 大奖	《TTG 旅业报》
"精准扶贫典范企业"	世界公益慈善论坛
国际碳金奖——社会公民奖	世界环保（经济与环境）大会
第十四届中国最受尊敬企业年会 "最受尊敬企业"	《经济观察报》
亚洲旅游 "红珊瑚奖" "最受欢迎航空公司"	2016 亚洲旅游产业年会
2016 民航传播峰会 "最具品牌价值奖" "最佳海外传播奖"	航联传播
"公益典范奖"	中国（上海）上市公司企业社会责任峰会（新华网、上海市上市公司协会、上海市经济团体联合会、上海市浦东新区金融服务局、中国金融信息中心主办）
"年度员工关爱" 最佳案例奖	"绿色发展共享未来" 高峰论坛（解放日报·上海观察》《上海日报》和东方网主办）
"2016 年度民航互联网技术应用优秀实践单位奖"	民航互联网大会

战略与治理

公司战略

2016 是 "十三五" 开局之年，东航贯彻国有企业深化改革有关精神，根据新任务、新要求，结合行业发展规律，基于公司转型发展定位，提出落实深化改革的新目标和新途径，形成了 "1232" 发展新思路。



公司治理

东航严格按照境内外上市规则和相关法规的有关要求，不断完善由股东大会、董事会、监事会和管理层构成的现代法人治理架构，形成权力机构、决策机构、监督机构和经营管理者之间的制衡机制。2016 年，公司配合上海证券交易所完成《上市公司行业信息披露指引第十九号-航空运输》编制与意见征求工作。

股东大会、董事会、监事会和管理层按照《公司章程》赋予的职责，依法独立运行。董事会下设提名与薪酬委员会、审计和风险管理委员会、规划发展委员会和航空安全与环境委员会，协助和支持董事会运作。2016 年，公司董事会由 11 名董事构成，其中有 4 名独立董事。公司组织召开了

2 次股东大会，9 次董事会例会和普通会议，16 次董事会下属各专门委员会会议，全年共审议通过 48 项重大事项，保障了公司发展改革重大项目的顺利推进。公司组织董事和高管参加业务、履职等培训；安排部分独立董事实地调研，对公司职能部门和境外营业部进行财务管理、风险内控、市场营销、航班运行保障等多方面考察。

公司通过现场交流、电话、传真、网络等方式与投资者开展公开透明的沟通交流。2016 年，公司在国际国内多地多次路演，与 16 家媒体进行现场沟通，与 157 名境内外分析师进行了电话会交流，与 78 家机构投资者进行了现场沟通。

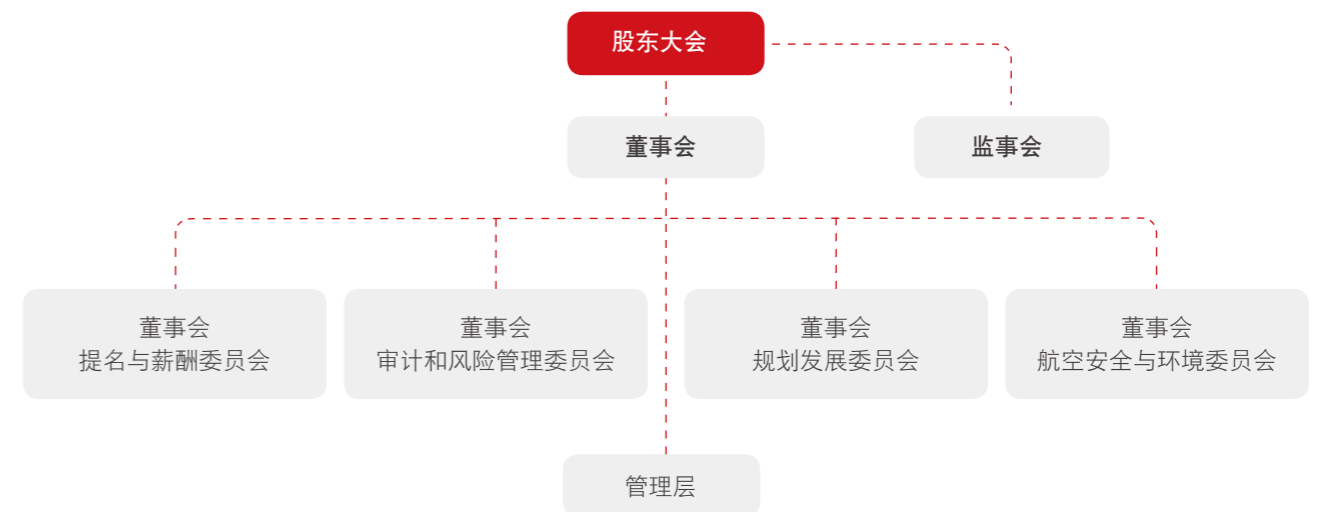
G4 实质性披露: G4-17



公司组织机构图

姓名	职务
刘绍勇	董事长
马须伦	副董事长、总经理
李养民	董事、党委书记、副总经理
徐 昭	董事
顾佳丹	董事
唐 兵	董事、副总经理
田留文	董事、副总经理
李若山	独立董事
马蔚华	独立董事
邵瑞庆	独立董事
蔡洪平	独立董事

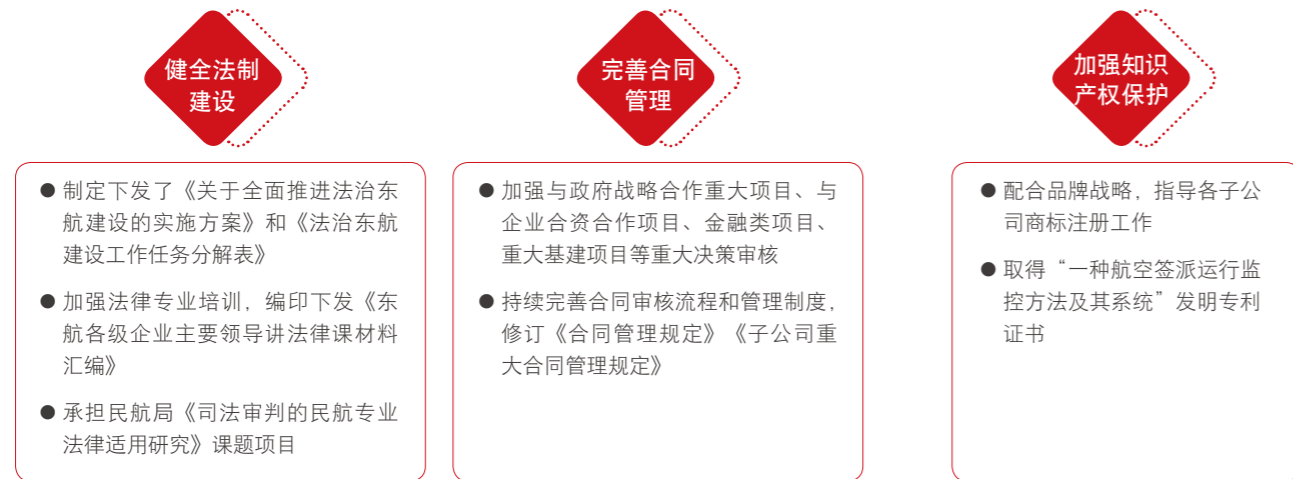
公司董事会组成



公司治理架构

守法合规

依法合规、诚实守信是企业实现可持续发展的必要前提。东航始终恪守商业道德，持续完善公司合规治理，注重提升员工法律意识，培育廉洁和具有合规经营原则的文化。公司遵守相关国家和地区有关反垄断、反不正当竞争的法律法规，公平、公正、透明地参与市场竞争。2016年，公司合同履约率100%，未发生涉及垄断及不正当竞争行为的法律诉讼以及知识产权纠纷。



公司持续推进法治合规工作

反腐倡廉

公司传达学习贯彻中央重要会议精神，2016年，公司持续推进反腐制度完善，开展落实党风建设和反腐败工作责任约谈，开展综合监督检查工作，持续推动作风建设。

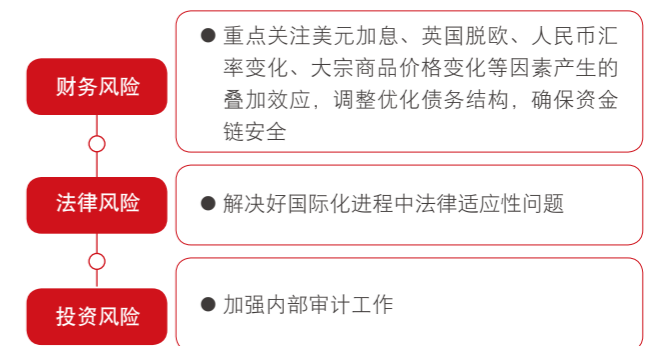


公司持续推进反腐倡廉工作

风险管控

公司坚持以风险为导向，持续加强风险内控管理，完善内控体系建设，完成风险梳理工作。公司加大对高风险业务和事项的审计监督；建立境外审计常态化机制；探索风险管控与传统审计相结合的有效途径；组织开展针对性风控培训。

2016年，公司继续推进风控制度建设，印发了《2016年风险内控手册更新维护工作方案》，并起草了《审计外包管理实施细则》《审计问题线索移送管理办法》等规章制度。

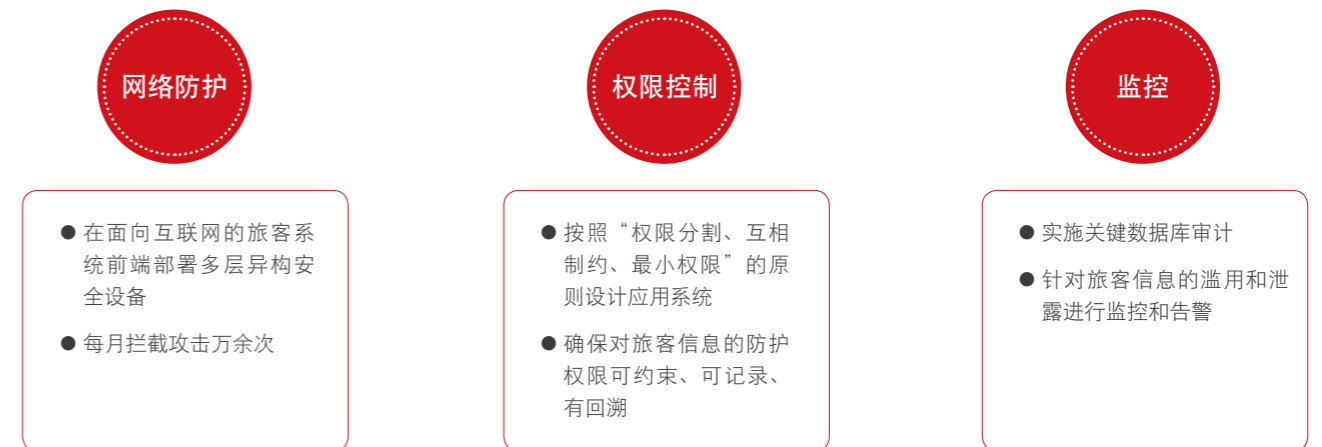


公司风险分类及防控措施

信息安全

2016年，公司持续推进信息化基础建设，搭建基础保障与全球化服务体系，确保信息系统稳定；建立立体安全防护体系，阻止网络入侵等安全威胁。10月，东航信息团队在首届民航网络安全攻防技能竞赛中获得一等奖。

作为掌握大量旅客信息的航空企业，公司遵守法律法规恪守职业规范，重视旅客信息保护工作，制定《常旅客信息使用及操作风险管理规定》《访问控制管理办法》等规章制度，保障相关业务操作的合理性、合规性及准确性，提高数据及相关信息使用和保存的安全性及规范性，有效控制旅客信息安全风险。2016年，公司未发生与旅客隐私信息相关的投诉。



公司旅客信息保护措施

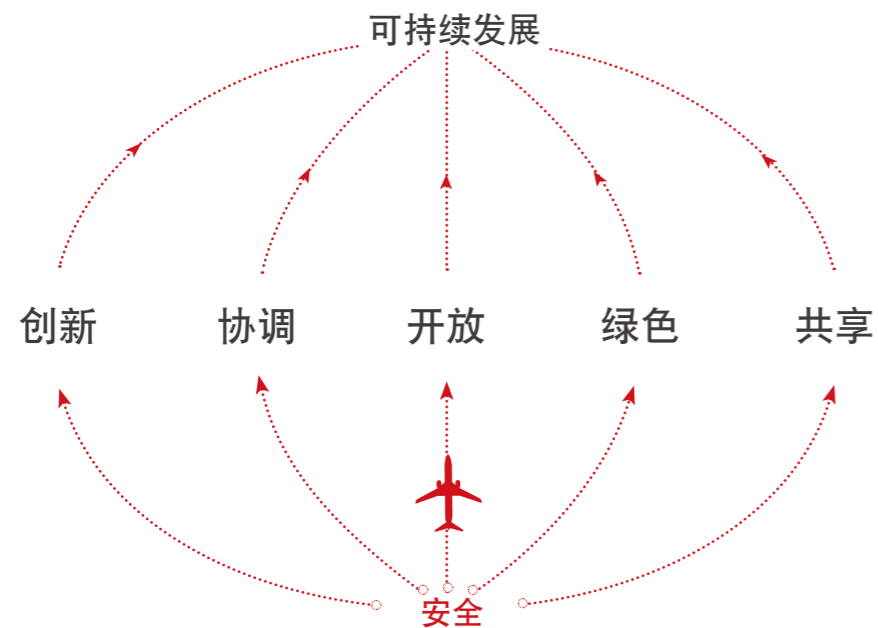
社会责任管理

东航积极回应国家五大发展理念，顺应全球航空业发展趋势，统筹兼顾顾客、股东、员工及社会等利益相关方的期望，将经济、社会和环境责任融入组织和经营活动中，回应利益相关方的诉求，努力创造综合价值最大化。

可持续发展分析

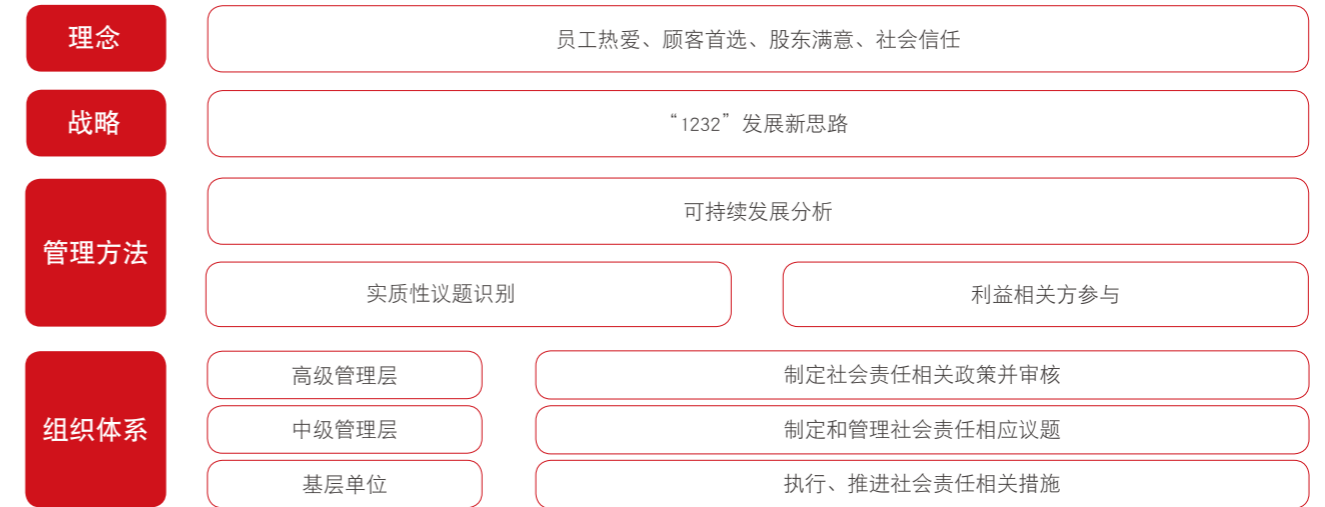
近年，航空客运需求保持稳健增长，未来 15 年全球航班数预计将翻一番。随着中国的对外开放、“一带一路”战略以及区域发展新战略的深化，城市和机场的集群化发展、“大众旅游”时代的兴起更是为中国民航发展带来重大发展机遇。然而，国际格局复杂多变，影响民航发展的不确定因素增多，安全压力依旧突出。同时，航空减排问题备受关注，继《巴黎协定》所缔结的全球气候治理框架后，2016 年国际民航组织第 39 届大会形成了第一个全球性行业减排市场机制，中国民航已经将绿色发展纳入民航“十三五”规划。此外，在面临道路交通和众多航空公司的选择下，旅客更加重视航空运输服务的创新和结构优化，对安全性、航班正常性、舒适性、便捷性等方面提出更高要求。

中国一直以来将可持续发展作为基本国策，于 2016 年向联合国提交《中国落实 2030 年可持续发展议程国别方案》，围绕联合国《2030 年可持续发展议程》提出中国主张和中国方法，基本思路与贯穿“十三五”的五大发展理念相辅相成。因此，东航 2016 年报告在呼应联合国可持续发展 17 个目标、国家五大发展理念的基础上，融合公司“1232”发展新思路，围绕发展核心，积极回应可持续发展议题：始终将“安全”视作东航企业发展的基石；通过“创新”“协调”“开放”反映东航在企业自身发展中的不同重点；以“绿色”体现东航回应气候问题、节约资源能源的积极实践；“共享”对应东航与员工、客户、伙伴、行业及社区等不同利益相关方同生共赢的发展路径。



东航 2016 年企业社会责任报告逻辑框架

社会责任融入组织



公司社会责任管理架构

我们秉持“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的理念，持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入“打造世界一流，建设幸福东航”的发展愿景；我们把社会责任工作进行分解，融入组织体系，与管理部门日常经营管理工作一一对应，建立并完善社会责任管理和信息披露制度。

2016 年，东航在梳理和分析社会责任工作的基础上，系统建立了社会责任指标体系，并以此作为社会责任工作开展和评估的重要工具。以编制公司 2016 年企业社会责任报告为契机，我们还对各部门和分子公司的社会责任工作接口人组织开展了社会责任专项培训。

实质性议题识别

G4 实质性披露：G4-18、G4-19、G4-23

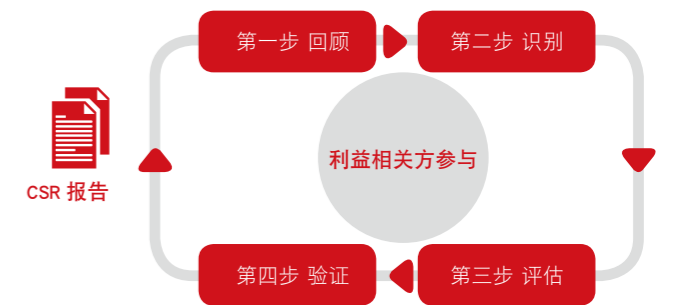
公司依据 GRI《可持续发展报告指南（G4）》，在 2015 年实质性议题识别和分析的基础上，结合 2016 年重要战略方向和利益相关方诉求，对实质性议题进行了分析和调整。

回顾和识别

G4 实质性披露：G4-18、G4-19、G4-23

我们基于公司 2015 年企业社会责任报告中主要披露的 18 项实质性议题，结合报告期内获得的内外部利益相关方反馈，增补重要议题，突出和细化核心议题，为 2016 年实质性议题分析提供参考依据。

在此基础上，我们深入分析 2016 年全球可持续发展的宏观政策导向与趋势，对标航空业可持续发展的要求和实践，根据 2016 年公司战略及发展重点，梳理和形成了包含 39 项议题的议题库。



界定实质性议题的流程

评估

遵照实质性原则和利益相关方参与原则，我们对备选实质性议题进行了排序。

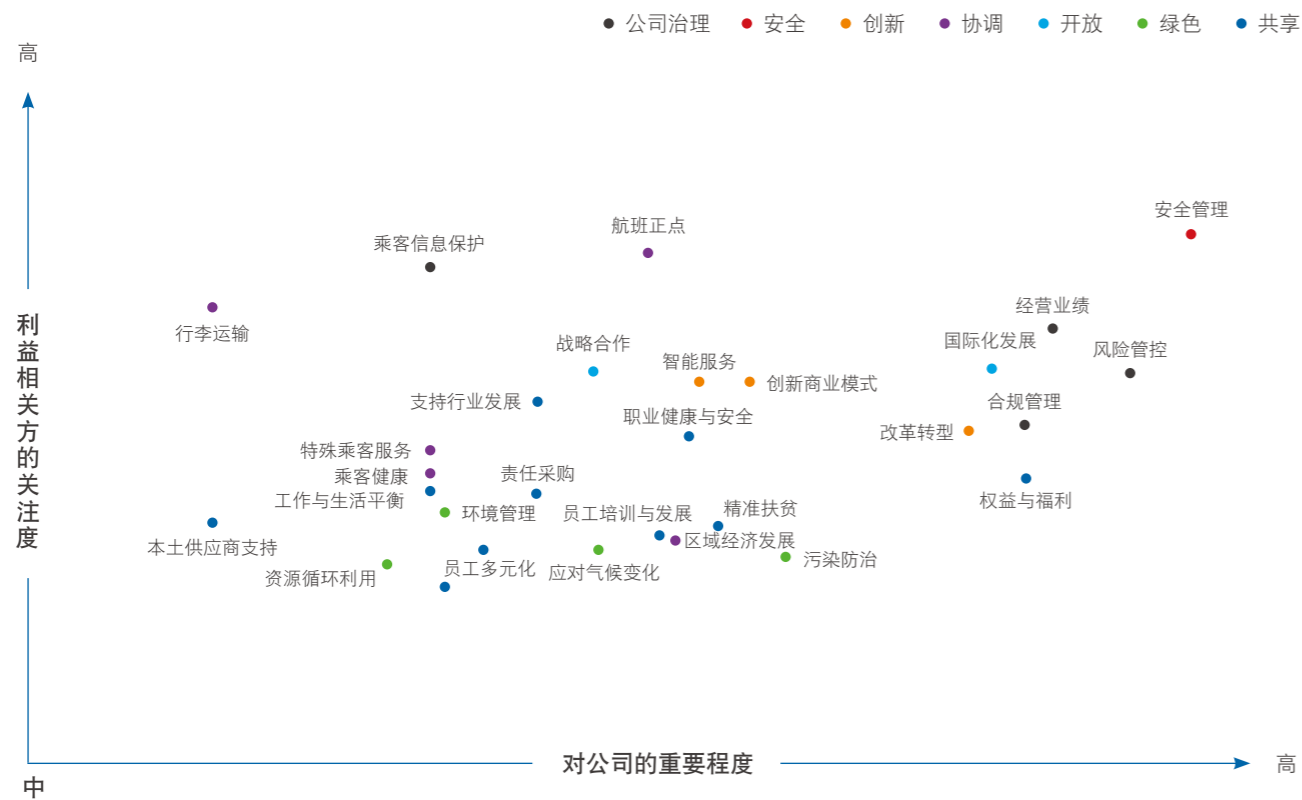
我们在识别出国资委、民航局、证券交易所 / 投资者、地方政府、客户、员工、同行 / 行业协会、经销商、供应商、产业合作伙伴、社区 / 公益组织 / 媒体等 11 类内外部利益相关方的基础上，通过分析东航与不同利益相关方在经济、社会（包括安全议题）和环境三大方面的相互影响程度，

进行利益相关方排序，以确定不同利益相关方对议题实质性评分的不同权重。

我们以调查问卷和深度访谈（现场访谈和电话访谈）的形式对 63 名内外部利益相关方进行了调查，通过定量和定性方法分析出各方对于议题的重要度评分，从利益相关方的关注度和对公司发展的重要程度两个维度对议题进行综合排序，形成实质性议题的初步评估结果。

验证

我们结合公司的战略和经营方针，对实质性议题的初步评估结果进行审核，综合分析出对于公司和利益相关方都更为重要的 29 项实质性议题和优先级别。



东航 2016 年实质性议题矩阵

公司 2016 年企业社会责任报告重点围绕上述 29 项实质性议题的管理方法和指标进行收集和信息披露。对于无法获得管理或绩效信息的议题，公司将其作为社会责任管理的改进方向，在今后的报告期内将建立相关管理和信息收集机制，进一步提升社会责任信息披露的质量。

实质性议题在报告中的披露

实质性议题	对应 G4 标准披露项方面	对应报告标题
经营业绩	经济绩效	关于我们
合规管理	经济绩效	战略与治理
风险管控	治理	战略与治理 安全管理体系
乘客信息保护	客户隐私	战略与治理
安全管理	间接经济影响 客户健康与安全 职业健康与安全	安全管理体系 优化飞行品质 管理飞行人才
改革转型	经济绩效	推动改革转型
创新商业模式	经济绩效	创新商业模式
智能服务	产品及服务标识	智能化创新
航班正点	产品及服务标识	提升客户体验
行李运输	产品及服务标识	提升客户体验
乘客健康	客户健康与安全	提升客户体验
特殊乘客服务	客户健康与安全 产品及服务标识	提升客户体验
员工多元化	多元化与机会平等	统筹人才发展
区域经济发展	当地社区	区域协同发展
国际化发展	间接经济影响	国际化加速
战略合作	间接经济影响	丰富开放内涵
环境管理	环境	健全环境管理
应对气候变化	能源	应对气候变化
资源循环利用	能源	应对气候变化
污染防治	废气排放 污水和废弃物排放	污染防治
培训与发展	培训与教育	员工共享幸福
权益与福利	雇佣	员工共享幸福
职业健康与安全	职业健康与安全	员工共享幸福
工作与生活平衡	职业健康与安全	员工共享幸福
责任采购	供应商环境、劳工实践、人权及社会影响评估	携手伙伴共赢
支持行业发展	间接经济影响	助推行业发展
社区参与	当地社区	共享社区和谐
精准扶贫	当地社区	共享社区和谐
本土供应商支持	间接经济影响	共享社区和谐

2016 年实质性议题对应的联合国可持续发展目标 (SDGs)



利益相关方参与

G4 实质性披露: G4-24、G4-25、G4-26、G4-27

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	经营业绩 风险管控 创新商业模式 应对气候变化 区域经济发展	合规管理 改革转型 国际化发展 精准扶贫 社区参与	工作会议 定期汇报	业务考核 巡视	P14、P22-23、P40-42、P56-57、P60-63、P66-68、P72-73、P78-79
民航局	安全管理 航班正点 合规经营	服务质量提升 应对气候变化 支持行业发展	工作会议 文件通知	监督检查 业务指导	P22-23、P32-37、P48-53、P66-68、P77
证券交易所 / 投资者	经营业绩 合规管理	风险管控	公司公告 股东大会 业绩路演	定期信息披露 独立董事 审计制度	P14、P22-23
地方政府	合规经营 污染防治 精准扶贫	应对气候变化 社区参与 区域经济发展	日常沟通 工作会议 政企合作	统计报表上报	P14、P22-23、P56、P66-68、P78-79
客户	安全管理 硬件设施优化 行李运输 乘客健康 特殊乘客服务	航班正点 服务质量提升 乘客信息保护 智能服务	会员活动 客户热线 微博、微信网络平台	旅客满意度调查 旅客投诉管理 外部督查员制度	P32-37、P44-45、P48-53
员工	基本权益保护 培训与发展	职业健康与安全 工作与生活平衡	员工代表大会 网络交流、座谈会 培训、竞聘	内部监事 服务满意度调查 工会组织	P40-41、P54-56、P74-75
同行 / 行业协会	合规管理 战略合作	支持行业发展	沟通会议 行业交流 项目合作	社会监督	P22-23、P60-63、P77
经销商	战略合作 合规管理		项目合作 日常业务交流 商务会见与洽谈	举报机制 审计 / 审验	P60-63、P76
供应商	合规管理 风险管控 供应链管理 本土供应商支持		项目合作 日常业务交流 商务会见与洽谈	举报机制 审计 / 审验	P22-23、P76
产业合作伙伴	合规管理 风险管控 改革转型 国际化发展		项目合作 商务会见与洽谈	业务交流	P22-23、P42、P60-63
社区 / 公益组织 / 媒体	污染防治 社区参与 精准扶贫 区域经济发展	合规管理 改革转型	志愿者服务活动 社区项目合作 新闻发布会 媒体采访 新媒体互动	社会监督 媒体监督	P22-23、P42、P56-57、P68、P72-73、P78-79

60th ANNIVERSARY
辉煌甲子 追梦百年

安全为基 行稳致远

航空安全事关国家安全、国家战略，是航空公司的第一要务，高品质的安全铸就了东航可持续发展的基石。我们始终把人民的生命财产安全放在首位，把保障航空安全作为最重要的使命和第一责任来履行，妥善应对安全风险，确保飞行安全、航空地面安全以及空防安全。我们立志做最安全的航空公司，让安心伴随着公众的每一次飞行。

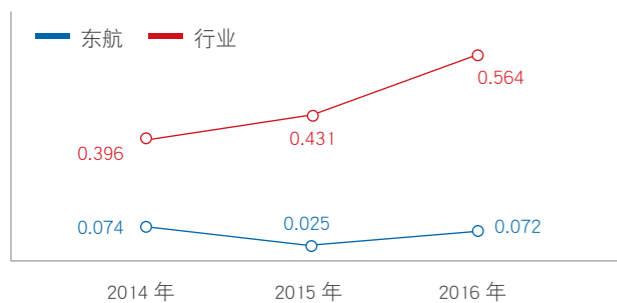
安全

CHINA EASTERN

Corporate Social Responsibility Report

安全管理体系

SMS（安全管理体系）是一种管理安全的系统化方法，是实现航空安全的基本保障。我们以《安全生产法》为准绳，以《全面加强安全工作的决定》为行动纲要，以体制机制建设为基础，将监督审查融入整个飞行环节，让安全意识扎根员工心中，全面防控安全风险，筑牢每一次安全飞行的根基。



东航和行业事故征候万时率对比

注：数据来源《中国民航安全信息统计分析报告》

体制机制建设

东航建立完善的安全管理架构，包括董事会层面的航空安全与环境委员会、公司层面的安全管理委员会、部门层面的安全监察部、分子公司层面的安全监管机构，对安全工作实施管理。我们制定《公司安全管理体系持续改进方案》，在安全责任、管理能力等方面改进 SMS，并从安保规章、安保应急管控、空防情报信息等方面，改进 SeMS（航空安保管理体系）。我们与中国民用航空华东地区管理局建立合作机制，及时了解合格审定、统一运行、机务一体化等方面的规范，确保符合其安全监管要求。

随着行业和技术发展变化，公司不断对规章制度等进行丰富和完善，完成《地面安全管理手册》《危险品手册》《客舱安全设备检查单》等的修订，保证其与地面安全、客舱安全等生产运营实际相适应。我们以规章制度为抓手，完善安全机制，将逐级报告安全工作机制形成常态化，确保安全生产主体责任的落实，同时建立安全免责评估机制，使安全奖惩更加实事求是、公正公平。

加强监督审查

2016年，在出现安全事件后，东航成立督导组对分子公司开展安全督导，对专业人员的资质进行排查，建立过程控制要素清单和检查问题库，对运行过程控制关键节点进行现场检查。

公司聚焦不按检查单执行、不执行标准喊话等常见违章违规行为，建立“违章违规整治清单”，并通过抽查 QAR（快速存取记录器）、CVR（驾驶舱语音记录器）等方式，确保完成整治。我们还在飞机上加装增强型通话录音设备，避免驾驶舱内的违章违规。

公司主动预防和辨识风险，优化 MORCS（运行风险控制系统），更新机场风险数据库，并建立标准化气象工作程序的增强型系统工作平台，以及台风、雷雨、大雾三个标准程序平台，强化气象预测、预报和预警。我们还针对特殊航线、高高原航线运行中存在高风险的情况，定期开展 LOSA（航线安全审计）。

安全文化建设

安全文化反映每一个人、每一个单位、每一个群体对安全的态度。良好的安全文化氛围能促使人们在生产活动中，自觉、主动地采取安全行为。东航树立全体员工安全风险意识和底线思维，通过加强培训、开展安全生产月活动、员工主动安全报告等措施，不断提高员工的安全意识，营造浓厚的安全氛围。



安徽分公司举办“安全与我同行”知识竞赛

- 加强培训**
 - 加强规章违规方面的教育和培训
- 安全生产月**
 - 制作海报宣传材料，如安全红线海报、卡片、小手册等
- 员工主动安全报告**
 - 加大对主动报告安全风险或建议的激励，并固化到安全手册中

公司提高员工安全意识的措施



优化飞行品质

飞行品质关系着飞行安全，低的飞行品质会加大飞行事故的概率。我们高度重视飞行安全，加强对机队结构、机务维护等方面的管控，并充分利用科技创新手段，提高飞行品质，降低安全运行风险，确保飞行安全。

优化机队结构

为了保障飞机的安全与稳定，提升机队运营效率，东航在扩大机队规模时，将老旧机型更换为最新的机型，客机机队已经形成以 B737 系列、A320 系列、A330 系列、B777 系列为四大主力机型的高效精简机队。2016 年，公司又订购了 35 架新一代远程宽体客机（波音 B787-9 和空客 A350-900），机型结构得到进一步优化。



东航机队平均机龄

注：东航是全球平均机龄最年轻的航空公司之一

提升维修水平

定期对机队进行维修保养，降低维修事故和维修差错发生率，是保障飞行品质的重要方面。在机队规模不断扩大对维修保养能力提出更高要求的形势下，公司修订《维修工程管理手册》《飞机维修方案》等文件，加强对发动机、

空调引气等飞机关键系统及特殊运行维修工作关键节点的检查，创新技术手段对飞机技术状态进行实时跟踪，全面提升维修保养能力。2016 年，东航发生 2 起严重维修差错事件。

发挥工匠精神，助力航班生产安全

2016 年，东航与中国就业培训技术指导中心共同主办民用航空器机械维护员技能竞赛。此次竞赛被列为国家二类竞赛，是对东航机务系统业务技能水平的一次全方位展示和检阅，旨在激励和引导机务系统广大员工立足岗位、钻研技术、不断提升维修能力，为航空安全提供有力的保障。比赛内容涵盖基本业务技能、故障检修、按章操作等多个方面，决赛共有来自东航机务系统 16 个单位 48 名选手参加，竞赛个人前三名获得“全国技术能手”称号。

科技保障

科技创新的应用是飞行运行方式的重要变革，是安全运行的有效途径和重要支撑。东航结合自身运营实际，在积极推进航行新技术应用的同时，监控新技术应用的有序性、正常性，发挥科技优势提高安全裕度，保障飞行安全。



将电子飞行包 (EFB) 推广到 B777/A320/B737 机型	推进平视显示器 (HUD) 补充运行合格审定	获得卫星着陆系统 (GLS) 试运行批准	推进民航局基于性能的导航 (PBN) 路线图计划	开展例行航空器追踪区域演示验证
------------------------------------	------------------------	----------------------	--------------------------	-----------------

公司开展的主要科技创新项目

东航成为中国首家无纸化驾驶舱航空公司

传统纸质的机载航行资料重达数十公斤，同时在人工翻阅过程中会发生疏漏，也无法保证材料的及时更新。东航从 2011 年开始推进基于移动端的 EFB 的应用，并于 2013 年成为民航首家获批使用 EFB 的公司。2016 年，东航实现了全机型获批使用 EFB，成为全球第五家，也是北美以外第一家实现全机型、全机型机载航行资料“无纸化”的航空公司，应用 EFB 的客机数量规模居亚洲之首。



2016 年 8 月，东航纸质航行资料撤机仪式

来自利益相关方的声音

从纸质时代向电子时代的变革，在提升运行效率的同时，大大弥补人脑可能的疏漏，进一步确保航班安全正常运行。同时，更换为 EFB 之后，意味着每个航班都少了一名旅客的重量，对节约油耗、节约企业成本同样有积极意义。

东航运控中心总经理 侯建军（时任）

“智慧签派”助力机队规避火山灰

位于俄罗斯的舍维留奇火山，是非常活跃的活火山，在 2016 年 12 月喷发时产生的火山灰严重影响了东航数个航班的飞行。东航自主研发的签派运行监控系统，拥有气象告警展示、解析气象报文、图形化展示等功能，能够实时监控航班动态。当火山喷发时，该系统在第一时间给出了告警级别、告警时间和告警的详细内容，根据各个航班的实际状态制定绕行方案，帮助各个航班规避了火山灰影响区域，顺利抵达目的地。

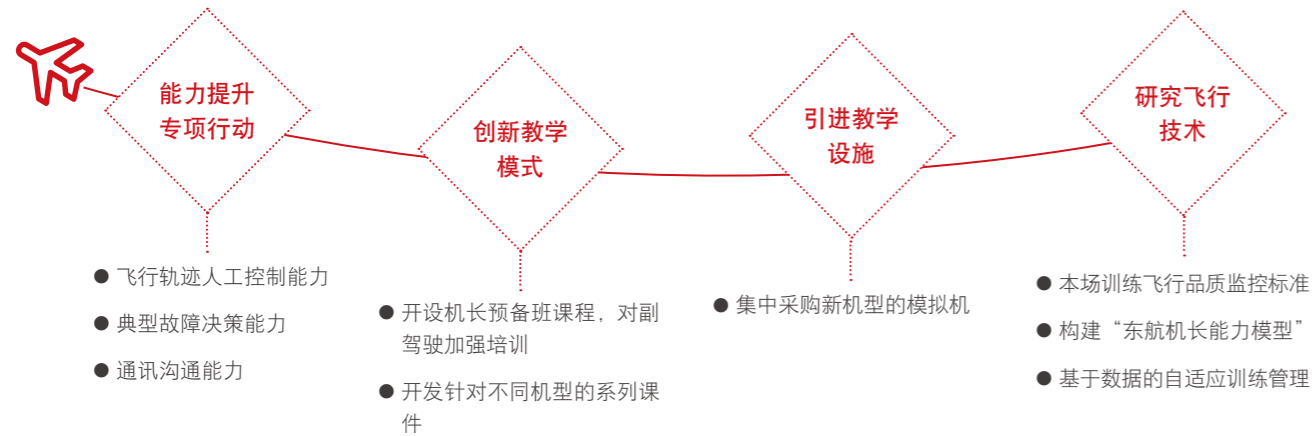
东航的签派运行监控系统于 2011 年开始研发，在 2016 年 7 月获得由国家知识产权局颁布的专利证书，成为公司首例成功获得软件专利的自主开发类信息系统，提升了签派人员高效放行与精细监控两大业务流程的自动化程度，提高了安全运行水平。

飞行队伍建设

飞行队伍是完成每一次飞行的中坚力量，其资质能力、健康对确保民航持续安全意义重大。我们始终将飞行队伍管理作为航空安全最根本的要素之一，不断提升飞行队伍的技能，让飞行队伍成为安全飞行的守护者。

能力提升

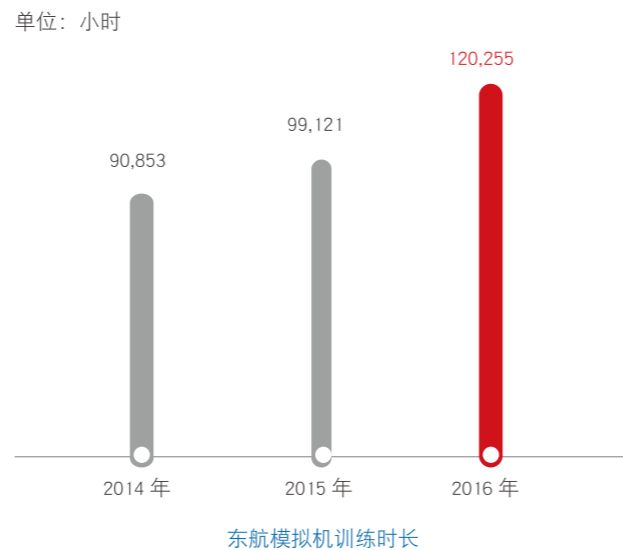
高水平的飞行能力是安全飞行的基本条件。我们秉持确保训练质量的方针，依托上海飞培加强对飞行队伍的培养，通过开展能力提升专项行动、创新教学模式、引进教学硬件、飞行技术研究等措施，培育一支高素质的飞行队伍。



公司提高飞行队伍能力的主要措施

“机长预备班”加强高素质机长的培养

机长是一架飞机的灵魂人物，其职业道德品质、安全意识、操作技能、工作作风等与飞行安全紧密相关。一般民用中型飞机机长的最低经历时间要求为 2,700 小时。为快速提升副驾驶能力，提高副驾驶升级训练质量，公司在 2016 年开设机长预备班课程，对经历时间在 1,500 至 2,000 小时的副驾驶进行集中训练，使其充分了解作为一名机长应该需要掌握的知识和能力，并对其后续运行进行持续监督、评价和训练。2016 年，公司共开设了 5 期机长预备班，共对 127 名副驾驶进行了培训，其中 112 人合格完成了训练。



果断处置，化危为安

2016 年 10 月 11 日，上海虹桥机场两客机发生飞行冲突，东航机长何超临危不乱、果断决策、准确处置，避免了可能发生的特别重大飞行事故，避免了 443 条生命和重大国有资产损失，获得民航局一等功表彰和社会的普遍赞誉。

健康管理

不同的飞行航线、飞行时间和气象条件都要求飞行队伍有着良好的身体素质。东航积极关注飞行队伍的身体健康，开展航前体检，检查飞行人员的身体指数，确保飞行人员身体处于良好状态。

东航深化 EAP（员工帮助计划）项目，编制 EAP 相关书籍，邀请知名学者开展心理健康安全讲座，组织“人的自我认识”“心理危机的识别与应对”“我们的人生体验”“情绪管理和压力管理”“探索三个不同的‘我’”等相关主题培训，并引进集身体、心理健康于一体的 V 健康平台，为飞行人员提供生理、心理咨询服务，帮助飞行人员舒缓释放心理压力，提高情绪调节、沟通交流和应急处置的能力。

1,398 人次
2016 年 EAP 参与人数，同比增加 2 倍

60th ANNIVERSARY
辉煌甲子 追梦百年

开拓立新 引领发展

创新是引领发展的第一动力。公司始终以创新驱动发展，又在创新中不断释放新的活力。东航适应新的形势，深植创新基因，加快转型步伐，全面深化国有企业改革，提供新的供给，满足新的社会需求。公司通过技术革新和开放合作，实现脱胎换骨式的变化，建立东航发展新的生态系统，将更优质、更智能的服务带给全球客户。

创新

CHINA EASTERN

Corporate Social Responsibility Report

创新管理

创新制度管理是推动公司不断创新发展的起点。东航依据“1232”发展新思路，推进供给侧结构性改革，汇聚优势资源，打造创新机制基础，培育创新的良好氛围，以管理创新推动经营业务可持续进步。

创新组织结构

搭建转型业务平台

为有效推动转型业务的快速发展，2013年，东航成立转型办公室（以下简称“转型办”），研究制定客运转型规划顶层设计方案，明确转型发展的三条业务路径——发展航空增值服务业务、出行集成服务业务、多元平台价值变现业务。作为探索全面深化改革的尝试，全球首家具备航空产业背景东航电商于2014年成立，成为东航推进航空客运“现代航空服务集成商”转型战略的实施者。

东航一方面依托市场化的东航电商，灵活挖掘和开发创新业务；另一方面通过转型办利用国企资源优势推进业务开展——“一体两面”的组织设计使得东航能够灵活调动资源，对市场机遇及时作出反应，激活公司发展潜力。

构建转型业务推动机制

2016年，公司制定并发布了《中国东方航空股份有限公司转型业务推动办法（暂行）》，完成公司创新孵化平台管理草案制定，从制度上保障转型创新业务开展，提升创新管理质量。

公司结合“行动学习法”等先进工具与东航自身转型创新项目发展情况，建立一系列管理机制，为推动创新项目实施奠定了制度保障。2016年，公司出台《公司工作坊项目管理办法》，构建中高管工作坊创新项目群管理制度，推动创新项目和管理提升项目的开展，完成包含31个高管及180个中管工作坊项目的年度计划制定与项目立项。

培养创新领导力

公司组织推进高管和中管工作坊项目，为83名项目管理者及负责人提供项目综合方法论培训，为136名重要项目执行人提供了长达3周的项目推进知识培训，帮助中高层管理人员能够熟练掌握精益和六西格玛方法推动日常管理工作。

激发员工创新潜力

员工创新能力和创新行为日益成为促使企业业务拓展、效率提升及工作流程优化的重要因素之一。公司持续推动“赢在青春”系列比赛，不断创新比赛形式和内容；完善和夯实“锐启创业孵化服务平台”的内部创业机制。在此过程中，公司为青年员工提供商业策划等针对性培训，激发青年员工创新意识，提升创新能力。2016年，公司举办“赢在青春·众筹”大赛，共征集43个创新项目，在经过集中评审和路演等环节后，5个创新项目最终进入孵化实施。

此外，公司还定期组织青年创新沙龙，开展“双创”工作实践调研，推进创新联盟建设，营造良好“双创”氛围，持续提升公司整体发展动力。

创新信息技术

航空业的数字化业态正在形成。公司以打造“互联网化东航”为信息化总体发展目标，搭建基础保障与全球化信息服务体系，以信息技术作为撬动东航业务创新发展的重要手段之一，不断夯实核心研发能力与系统交付能力，提升运营效率和服务质量。

<h4>营销</h4> <ul style="list-style-type: none"> ● 航线网络收益预测准确率提升至97%，实现代码共享航班自动化管理 ● 推进“三个智能、三个循环”（智能排班、智能定价、智能控舱和循环航班发布、循环舱位开放、循环运价发布），全面提升航班营销效率 	<h4>物流</h4> <ul style="list-style-type: none"> ● 航空货运销售支持系统，覆盖所有东航货运销售责任区 ● 舱位控制系统实现智能预测 	<h4>机务</h4> <ul style="list-style-type: none"> ● 建成集成式机务维修管理平台 ● 工卡电子签署被总局列为试点工程 	<h4>飞行</h4> <ul style="list-style-type: none"> ● 国内首家获得全机型EFB正式运行的大型航空公司 ● 飞行资源管理系统实现了飞行员从培训至入职工作的全过程管理
<h4>运行</h4> <ul style="list-style-type: none"> ● 签派运行监控系统通过国家知识产权局认证 	<h4>管控</h4> <ul style="list-style-type: none"> ● 首家实现针对每天每个航班的变动成本实时管理 	<h4>客舱空保</h4> <ul style="list-style-type: none"> ● 开发乘务员业绩档案库系统、乘务长评价系统、视频会议系统，实现信息的高度集成和快速传达 ● 优化升级乘务员排班系统，获得国家版权局计算机软件著作权 	<h4>地服</h4> <ul style="list-style-type: none"> ● 完成中转决策系统模型优化 ● 实现公司不正常航班预警 ● 国内航线自助值机率突破60%

实现对人机环 **3** 大维度 **39** 类放行校验，**24** 小时实时监控运行航班

公司八大业务领域信息化应用亮点

283 项

2016年“赢在青春”项目数，同比增加5.58倍

相关荣誉

- 2016 上海市优秀首席信息官优秀团队
- 中国交通运输优秀新技术创新应用奖
- 民航业独家国家“两化”融合试点企业
- 东航副总信息师王斯嘉获“2016年度民航互联网技术应用突出贡献人物奖”、蝉联全国十佳CIO

97 %

2016年总体IT自动化覆盖率，同比提升2%

推动改革转型

G4 实质性披露: G4-21

国家不断推进和深化国有企业改革,提高国有经济竞争力,提升传统国企可持续发展能力。与此同时,航空业信息化发展趋势也促使航空公司不断突破原有发展格局,重塑企业发展道路。2016年,东航主动承接国企改革转型任务,调整出台2016年版的全面深化改革意见,确定19项具体工作任务和5项保障措施,通过转变企业机制体制,建立和完善现代企业制度,全面提高公司发展的质量、效益和可持续性。

合作新模式,开创新业态

航空运输与OTA(在线旅行社)在产业链、供应链和价值链上具有天然的互补性。2016年4月,东航与携程达成战略合作,共同打造商业新模式 OOTA(Online Offline Travel Agent),打通航空客运产业链,充分利用各自优势资源,通过数据共享、旅游产品研发、技术对接、业务整合等合作,为客户提供集成化综合性产品,满足客户多层次出行需求。

东航与携程的创新合作,是对航空公司与OTA合作模式的探索,开创传统企业与现代互联网企业共生共荣的业态新路径,建立健康可持续的大航空生态圈。



4月21日,东航与携程签署战略合作协议,刘绍勇董事长在仪式上致辞

优化产业结构

- 创新发展航空核心主业,将航空主业打造为引领行业发展的骨干力量
- 推进中联航转型低成本航空公司,全面建立“多层次、差异化”的航空产品与服务能力,推进资源配置市场化,开启公司“混合经营制”、多品牌经营的创新之路
- 持续推进中联航与河北分公司、东航物流与集团相关板块的重组整合

混合所有制改革

- 引入外部战略投资,激活企业发展动力
- 2015年,达美航空以4.5亿美元入股东航,成为东航第一大境外股东
- 2016年,与携程达成战略合作协议,在业务、股权、资本市场等领域展开全方位合作

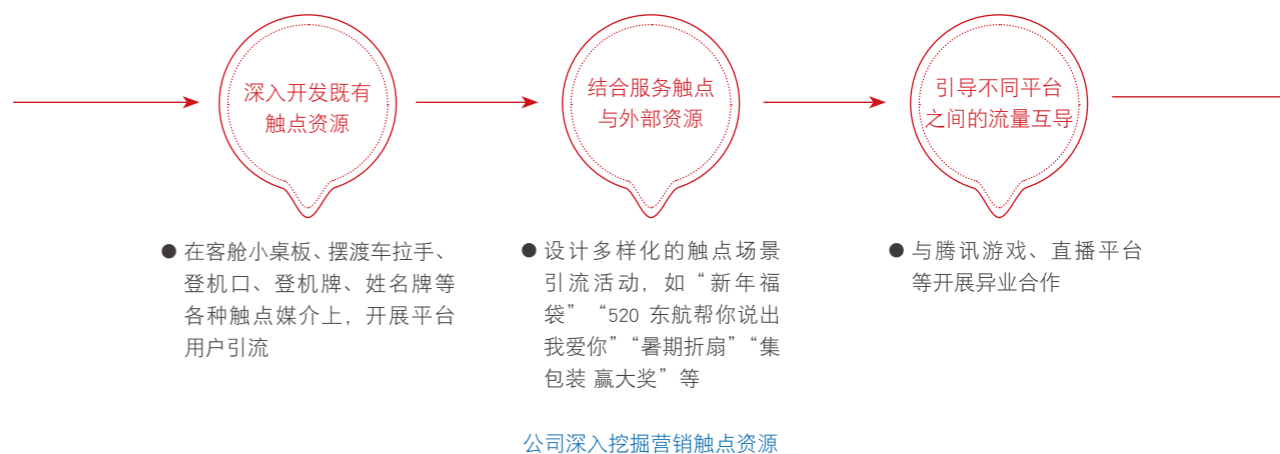
公司改革转型主要方向

商业模式创新

G4 实质性披露: G4-21

受互联网技术革命、消费需求升级和生产方式变革的影响,航空业面临着升级传统运输服务,提升综合价值创造能力的机遇和挑战。东航积极回应国际国内市场需求,依托技术革新和人才储备,主动转变公司商业模式,拓展跨领域业务,不断提升自身产业链竞争力和客户价值。

拓展平台,加强客户黏性



完善一站式出行方案平台搭建

东航在稳固客运服务核心业务的同时,持续完善一站式出行方案平台搭建,将客户服务从客运服务扩展到出行方案设计。针对不断升级的旅游消费需求,2016年,东航进一步发挥资源型企业的优势,与当地的酒店和地面交通服务商合作,为乘客提供定制化的旅游服务产品,如香港自由行、欧洲小镇的团队旅游服务,并同时实现在东航APP上下单的功能。

创新货运业务发展

东航以“成为最具创新力的物流服务集成商”为货运转型发展目标,为客户提供安全、高效、精准、便捷的全程综合物流服务,利用遍布全国、辐射全球的航线网络,依靠“一个平台,两个服务提供商”(“快供应链平台”“高端物流解决方案服务提供商”“航空物流地面服务综合提供商”)战略,为公司转型发展的深入推进提供方向和持续动力。

智能化创新

传统机场柜台服务已无法满足乘客不断增长的需求。智能技术与服务行业的互嵌程度持续加深，对航空服务智能化提出了更高要求。东航持续推进互联网化战略，依托信息化技术促进服务能力提升，不断为客户提供更智能、更优质、更全面的服务体验和价值，更在激烈市场竞争中获得差异化优势。

改善乘客自助体验

公司以移动互联等创新技术为驱动，推动全流程服务链的转型升级。2016年，公司逐步完善以智能为主、人工为辅的在线服务模式，初步建立“电话+网络平台”服务运营体系。公司进一步优化自助值机、自助打印航班信息证明等原有自助功能，同时新增线上全渠道非自愿退改签、特殊乘客服务全面实现线上办理功能，为旅客创造和提供更便利、更快捷的出行方式。

1,253.5 万人

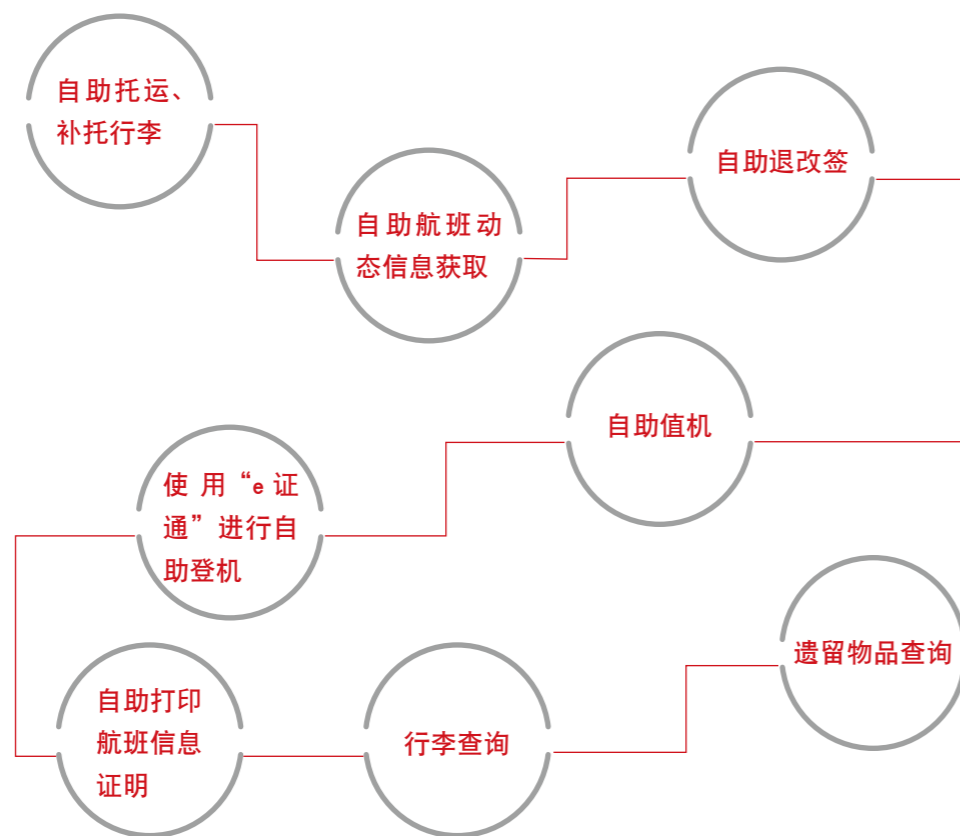
2016年移动客户端新增用户数，同比增加7.2倍

16.68%

2016年国际航班全渠道总自助值机率，同比提升11.98%

62.81%

2016年国内航班全渠道总自助值机率，同比提升15.71%



东航提供的乘客自助服务功能

注：目前仅部分机场到达航班可以实现遗漏物品查询

相关链接

国际民航组织调查发现，70%的乘客希望能够远程打印登机牌，81%的乘客想要在旅程中获取行李信息，93%的乘客需要实时更新的航班信息。

来源：《国际民航组织 2016 年度报告》



东航与上海虹桥机场合作实现乘客 e 证通服务，免去无托运行李旅客办理登机牌的等候时间

推进空中互联

自 2015 年在部分航线上推出空中互联业务之后，公司所有具备空中互联服务能力的飞机都获得了商业运行的测试许可。东航已成为大中华地区首家规模化运营空中互联网络服务的航空公司，在机队规模、服务航线、服务人数等方面均位居大中华地区行业第一。

空中互联不仅为乘客提供更多乘机娱乐休闲选择，也帮助公司全面提升和保障服务质量和效率。基于空中互联自行开发的云视频会议系统为客舱经理、机组人员及乘务值班随时召开会议提供了便利，能够保障机上紧急事件的及时有效处理。2016年的珠海航展上，民航局局长冯正霖通过空地互联技术，与执飞洛杉矶 - 上海浦东的 MU586 航班机组进行了视频通话。

空中互联母子心

2016年5月，一对美籍华人母子在上海浦东机场即将乘坐东航 MU717 航班飞往芝加哥。由于儿子突发心脏病，母亲年事已高，乘务组紧急联系救护车将患病乘客送往上海医院接受相关治疗，同时建议并协助母亲先行飞往芝加哥。东航利用空中互联技术将患病乘客的实时状况告知尚在飞行途中的母亲，缓解了母亲担忧的心情。此次事件既彰显了东航过硬的应急救援能力和水平，也体现出空中互联技术在应急救助方面的价值。

相关荣誉

2016年，东航 APP 获评“最受常旅客喜爱航空公司移动应用”

53 架

2016年具有空中互联功能的飞机数量

13,901 个

2016年提供空中互联服务的国际国内航班数量

25 万人次

2016年空中互联服务人次

60th ANNIVERSARY

辉煌甲子 追梦百年

统筹兼顾 平衡发展

协调是实现全面发展的内在要求，也是实现可持续发展的必由之路。特别在航空业规模迅速扩大的背景下，东航面临管控能力和公司发展速度之间、服务保障能力和客户对服务要求之间的一系列矛盾和挑战。我们正视发展中的不平衡问题，统筹兼顾、综合平衡、正确处理发展中的重大关系，并努力推动区域同步发展，让公司和社会实现更加公平、更高质量的协调可持续发展。

协调



CHINA EASTERN

Corporate Social Responsibility Report

夯实管理基础

管理提升是实现公司的管理水平与业务发展相协调的有力保障，也是巩固发展成果、增强发展后劲的重要途径。公司围绕价值链的关键领域，追求更高水平的发展，努力提升发展质量。

853 小时

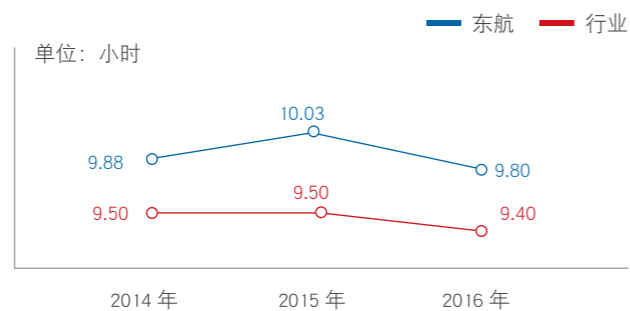
2016年飞行员人均年飞行时间，同比提升2%

125:1

2016年人机比，同比降低4%



2016年公司管理提升主要措施



东航和行业飞机日利用率对比

数据来源：《2015年民航航班运行效率报告》《民航2016年12月份主要运输生产指标统计》

信息化优化飞行管理水平

飞行资源管理系统 (FRMS) 作为公司飞行员的电子档案库、自动化排班的数据源，在飞行管理领域发挥着重要的作用。2016年，公司依托信息技术优势，优化该系统信息维护的准确性，修订并发布FRMS使用规定；同时，我们将飞行培训资源平台与FRMS平台的数据进行互联对接，确保飞行员各项资质信息及时更新，及时高效满足飞行管理不断变化的需求。

提升客户体验

2016年是民航局提出真情服务的第一年。我们深刻认识到，改善客户体验既是满足日益增长的高品质社会服务需求的必然要求，也是深化供给侧改革、提升公司核心竞争力的题中之义。东航以客户体验为导向，深入分析和改善服务中的问题，丰富客户服务的内涵和价值，让服务“硬实力”和“软实力”实现同步提升，也让客户和公司的关系更加协调。

来自利益相关方的声音

我的家在香港，平时工作生活多在上海，从1999年就开始坐东航，现在几乎每一到两个星期就要搭乘东航航班，往返京沪尤其频繁。十多年间，我亲身体会到了东航的服务水平不断进步，越来越出色，热情亲切的东航工作人员最让我印象深刻。

2016年东航承运的第1亿名旅客 刘景佳

管理航班正常

航班正常是旅客利用航空运输服务最为关心的问题，也是近年民航局重点治理的领域。航班延误由多种复杂因素导致，2015年航班延误的三大原因是空中管制、天气和航空公司，分别占比30.68%、29.5%和19.1%*。为了改善由于公司原因造成的延误，我们将航班正常性管理作为公司工作的重点，分析运行中存在的问题和延误高风险的航班，并让旅客第一时间获取延误信息，提升我们的航空服务。

- 决策管理**
 - 高级别领导到现场进行指挥，对天气等条件进行综合判断，进行放飞指示
- 体制机制**
 - 运行控制系统与地面保障、技术支持和航线编排团队共同成立九大机场高延误航班治理小组，通过四方联合会议机制，每月召开专项研讨会，动态调整航班计划编排，分析和调整航线500余条
- 各环节联动**
 - **地面保障**：执行“早出发、早到、早准备、早上客、早关闭”的五早措施，各保障节点均向前移5分钟
 - **飞行故障**：对飞机故障的可控原因进行管控、加强考核
 - **空勤**：明确空勤人员最少衔接时间标准

89.7 分

2016年客户满意度得分，同比提升1.8%

421,690 份

2016年客户满意度问卷数，同比增加28.9%

2,920 万

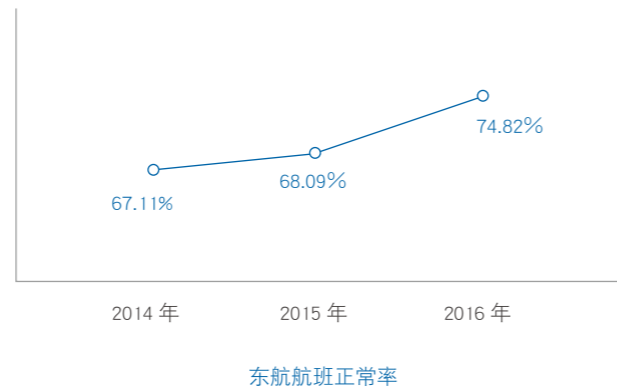
2016年东航常旅客人数，同比增加12.3%

2016年公司提升航班正常性举措

*数据来源：《2015年民航航班运行效率报告》

先行先试，为提升航班正常率提供途径

在公司统一开展的航班正常性管理的基础上，各分公司发挥主动性，比如四川分公司组建“提高航班关舱门正常率”项目团队，使首发航班正常率同比上升 8%，非首发航班正常率同比上升 5%；江西分公司运控系统联合飞行部飞行员、当地空管局管制员开展了以“共建跨界班组，倾情正点服务”为主题的三员交流活动，共同探讨航班保障问题，为提升航班正点服务建言献策。



注：民航局统计数据，不包括上航、中联航

在无法避免的航班不正常情况发生之后，我们依托公司信息化方面的优势，让旅客及时获取相关航班变化信息，并支持旅客在行程变动后的相关诉求。2016年，东航不正常航班的有效通知率达到 99%。

扩展信息通知的范围

- 完成国内所有 161 个站点和海外 3 个站点的计划性延误航班的短信变更通知
- 严格要求经销商准确提供旅客信息

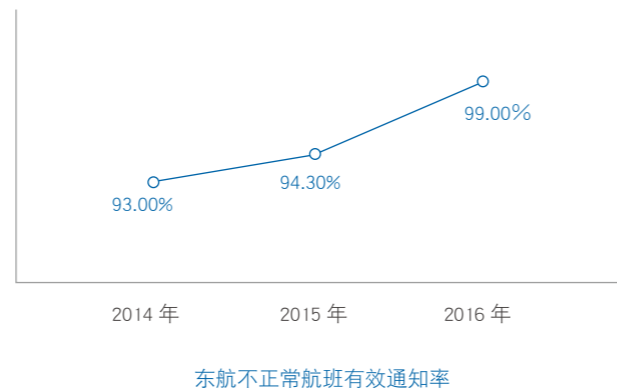
提升延误证明发放效率

- 航班信息证明（航班延误证明）可自助在网络获取，并可通过唯一的序列号查证

不正常航班全渠道退改签

- 无论在何种渠道购买机票，发生航班不正常时可在 M 网、手机应用和自助机器退票，款项可退银行卡和在线支付渠道，实现秒级到账

2016 年公司提升不正常航班服务举措



改进客舱服务

围绕客舱服务的短板项目，2016年，我们对客舱环境、广播、餐食等方面进行了改善，根据旅客满意度调查反馈，客户体验获得较为明显的提升。

客舱环境

- 修订《深度清洁检查单》等工作流程工具
- 及时修理和维护客舱设施设备，提升三天内修复率
- 客舱洗手间清洁专项提升

广播

- 使用预录广播替代人工广播
- 精简广播内容、降低广播次数
- 丰富广播语种

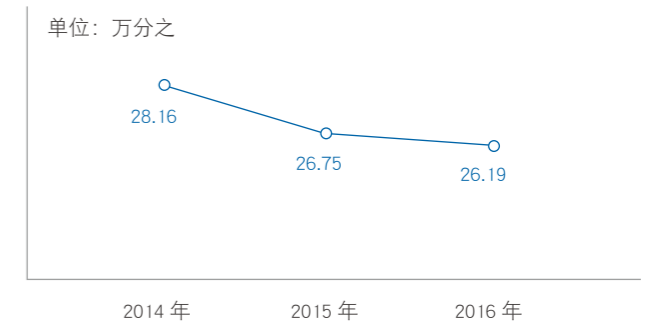
餐食

- 注重新品研发、境内外试餐改进
- 丰富餐食选择方式、增加远程点餐
- 餐具优化改良

2016 年公司改善客舱服务举措

改善行李运输质量

行李的运输质量同样是旅客关注的核心问题。2016年，公司修订行李不正常运输赔偿规定，建立行李不正常运输问责制度；建设东航行李全流程管控 IT 系统方案，开发行李运输管理系统，以期通过实现全流程扫描减少行李的错装、错运、漏装、漏运情况，提升行李运输质量。同时，我们以问题为导向，对西安、成都、昆明、广州四个航站行李迟运问题以及北京、武汉、兰州、天津、拉萨、哈尔滨六个航站行李破损问题进行集中整治。



东航行李不正常运输差错率

注：数据不包括上航、中联航

在无可避免的行李不正常运输情况发生之后，我们加强行李不正常后续处置服务，用真诚的服务最大程度降低旅客的不满情绪。针对旅客遗失的行李物品，我们利用旅客座位信息，查找机上贵重遗留物，提升了遗留物的整体返回率。

“巧燕组”巧服务

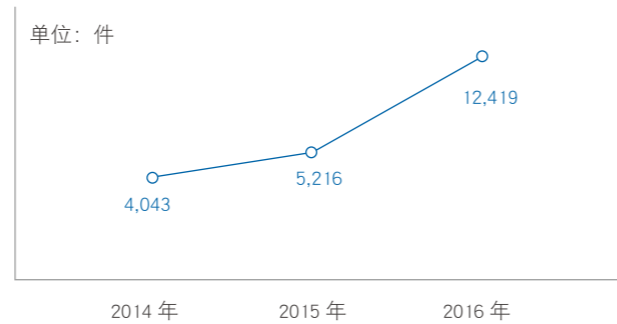
“巧燕组”（东航服务班组名称）利用替换下的坏箱上的完好部件（如把手、拉杆、轮子等），及时为发生行李部件损坏的旅客提供替换、修补服务，为旅客节约等待箱包公司繁琐维修过程花费的时间。

加快客户响应

G4 实质性披露: G4-17、G4-20

及时有效的客户响应是客户体验改善的基础和重要保障。2016年,我们提升呼叫中心业务受理能力和服务能力,旅客平均等待时长 22.5 秒,同比缩短 50%;在线客服人工服务进线量 19,261 人次,人工处理率 95.71%,智能机器人问答优化 2,505,927 条,智能应答准确率从年初的 85% 提升至 96%。

客户投诉和客户表扬是我们获取客户反馈的重要渠道。为提高公司投诉与快速处置案件的处理质量和管理水平,2016年,公司发布《东航股份公司投诉结案率与快速处置案件升级量管理规定(2016版)》,及时妥善处理客户投诉,全年未发生引起公众关注的重大影响的投诉事件。根据民航局的统计数据,2016 年全年公司共接到投诉 1,096 起(不包括中联航),其中一半来自航班延误,其次为票务、退款和行李问题。针对这些问题,我们在深入分析原因的基础上,制定改进对策,进一步改善客户服务管理,提升服务质量。



东航获得客户表扬信数量

服务特殊旅客

我们重视特殊旅客的旅程舒适体验,持续为特殊旅客提供更多人性化 and 个性化专业服务,完善特殊服务申请渠道,提高应对突发情况的能力。2016 年暑运旺季,东航虹桥旅客服务中心针对特殊旅客运输,打造 C18 号爱心服务专柜、爱心专区、爱心专车真情服务三部曲,为特殊旅客提供温馨、暖心的真情服务。

207,782 人次

2016 年特殊旅客乘机人次,同比增加 58%

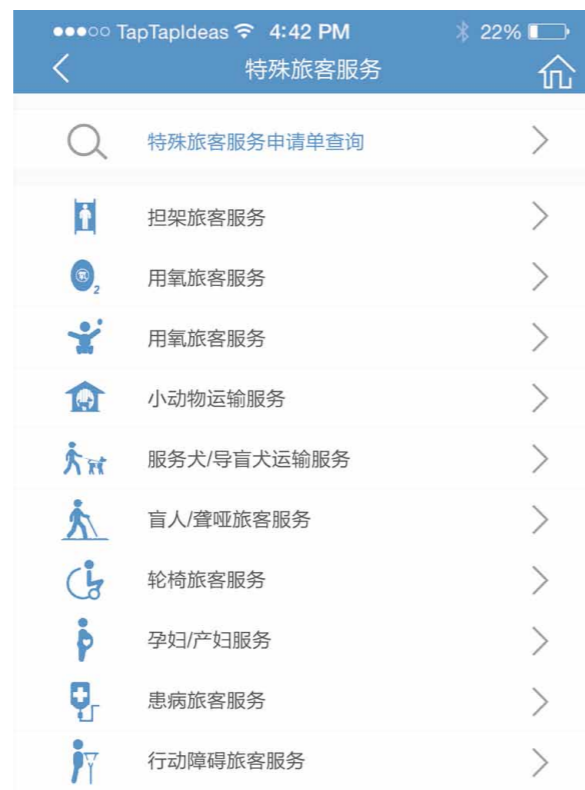
95530 热线

东航官网

东航 M 网站

东航 APP

4 种线上特殊服务申请渠道



暂时开通中国境内出发的国际航线的特殊旅客服务申请

东航服务的特殊乘客类型

来自利益相关方的声音

东航提供的特殊服务主要有四个特点:一是航线覆盖范围广;二是特殊服务种类多,达到 11 项,超过国内其他航空公司;三是申请便捷,在线申请省时省力;四是申请办理工作效率高,当天即可获得回复。

一位经常申请特殊服务的客户

为了提升保障乘客生命健康安全的能力,公司积极组织乘务人员参加中国红十字会的救护培训,同时还开展空中急救培训项目,不断提高空中急救能力。2016 年,公司开展 6 个空中急救培训项目(不含子公司),约 4,000 人次参与。

空中救助孕妇 飞机紧急返航

2016 年 2 月 25 日,山西分公司 MU2363 航班起飞 5 分钟后,乘务长收到一名孕妇旅客出现呼吸困难、缺氧等状况的紧急呼叫,需马上救治。乘务人员立即对孕妇的生命体征进行监测,同时按程序进行紧急救治。但旅客仍未好转,极易引发流产。危急之时,机长果断决定返航,并通知地面人员做好救护准备。飞机在空中盘旋耗油之后,安全降落,孕妇及时得到救治。

来自利益相关方的声音

没想到在国内能亲眼见证不计成本的‘以人为本’;没想到国企能有如此高效的运行管理水平;没想到机组人员如此训练有素;没想到落地后有如此专业的衔接和重视,保证旅客的后续治疗。对生命的尊重,让我感到深深的震撼和感动!

2016 年 2 月 25 日 MU2363 航班旅客 严先生

统筹人才发展

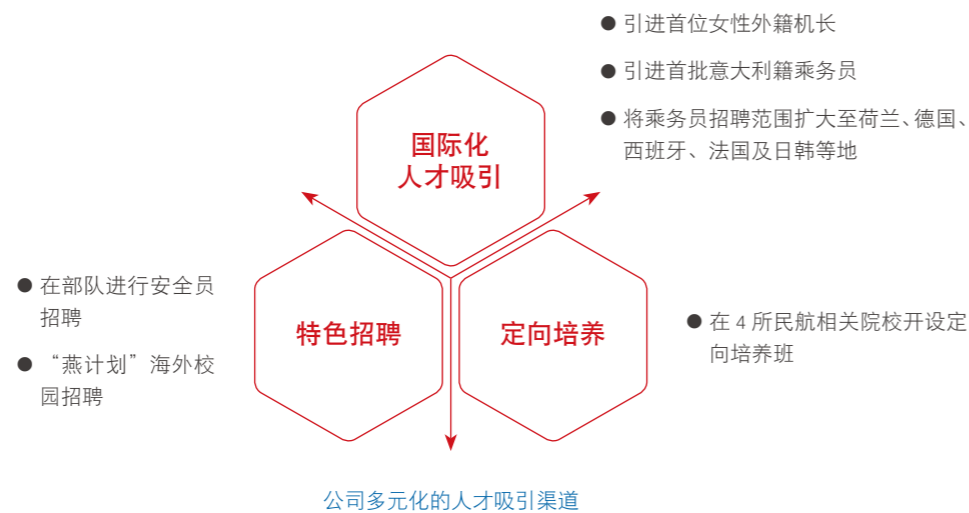
人才是企业获得长期发展的基础和动力。特别在航空业整体面临大发展、东航转型和业务快速发展的背景下，系统性地培养高质量的专业人才梯队是公司持续健康和快速发展的关键。我们以“让员工与公司获得共同发展”为宗旨，吸引和培育人才，为公司的长期发展提供有力支撑。

扩大人才储备

为满足公司的战略目标，需要进行系统、有针对性的人才吸引和激励。2016年，公司规范和优化招聘流程、利用多种渠道引贤纳士，并持续依托“燕翼翔鹰”计划进行各梯队人才的培养，在部分岗位采用市场化的激励方式，激发组织活力，提升员工的积极性和效率。

5,355人

2016年新进员工数量



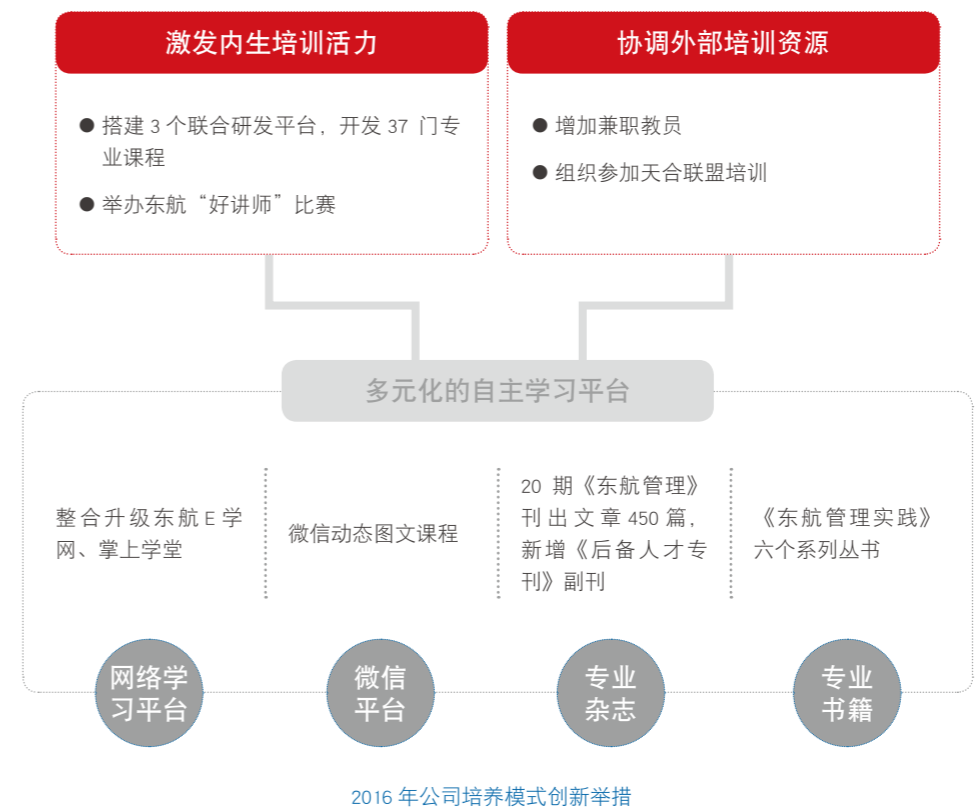
“燕翼翔鹰”后备人才培养体系作为具有航空特色、企业特点的人才培养机制，按照“分层进阶、快速培养、梯次成长”的原则，为优秀人才搭建快速成长通道。结合东航国际化发展战略，2016年，“燕计划”第三期首次举办海外招聘专场，先后在伦敦、洛杉矶、纽约、上海四地开展“燕计划”国际班选拔测评，共有2,900余人报名。

此外，2016年在后备人才培养计划中首次引入了导师制，新增IDP(个人发展计划)内容，优化行动学习项目，突出项目与公司战略的相关性，加强燕、翼、翔、鹰项目之间的联动，组成跨层级、跨专业的项目团队，促进项目产出的同时让个人能力获得快速成长。

* 面向应届毕业生招募的“燕计划”学员，通过高管带教、集中培训、深度轮岗等快速培养方式，使其快速成长为东航职能部门、业务单位、分(子)公司内设部门负责人。

创新培养模式

在公司“国际化”“互联网化”战略的指导下，我们在建立和完善企业大学培训和管理体系的基础上，发挥公司信息化优势，进行内部和外部培训资源的整合，为公司人才队伍的整体协调发展奠定基础、提供支持。2016年，公司启动编写了《东航企业大学管理手册》《东航企业大学运营手册》；同步修订《培训管理规定汇编》，对其中28个相关管理制度进行了完善和修订。



超过 4,000 万元

2016年培训投入

G4 实质性披露：G4-17、G4-20

1,253 个

2016年培训项目数量

注：不含东航技术和上海飞培

G4 实质性披露：G4-17、G4-20

287,870 人次

2016年培训总人次

注：不含东航技术和上海飞培

约 39 小时

2016年人均培训小时数

智能园区建设

2016年，即将建成的东航应用技术研发中心持续推进智能化园区建设，在硬件方面，引进园区内设施设备，包括乘务及航空安保类模拟机和各类教学设备；在软件方面，进行包括运营平台、一卡通、云桌面技术、网络通讯等建设。同时，公司逐步将东航E学网、掌上学堂等网络学习平台与智能化园区运营平台并轨，为学员打通各种学习渠道。

64 人次

2016年赴通用和罗尔斯·罗伊斯研修班的人次

发展高级人才

不断变化的发展环境对公司高级人才的能力和素质提出了更高要求。我们为技术类和管理类的高级人才提供不断成长和发展的平台，共同迎接新的机会和挑战。



技术人才

- 借助职业技能鉴定平台，将培训与技能考核相结合
- 高技能人才基地建设



管理人才

- 举办“管理论坛”
- 优化新晋管理者“扬帆计划”
- 将精益和六西格玛方法论导入中高管工作坊
- 通用（GE）和罗尔斯·罗伊斯（Rolls-Royce）高管研修班

公司高级人才培养举措

区域协同发展

中国国土辽阔，不同地区之间自然条件不同、资源禀赋各异、历史基础有别，因而长期存在较大发展差距。东航响应国家统筹东中西、协调南北方区域发展总体战略以及“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带三大战略，通过提供便捷的航空服务，加快生产要素的流动，促进经济和文化交流，推动区域协调发展。



东航促进区域发展途径

作为国家骨干航空公司之一，我们综合考虑各区域经济发展的不协调问题，在西部等经济欠发达地区，尽最大努力开通航线，支持当地发展。截至2016年12月，东航在国内共开通698条航线，其中在西部省市（青海、甘肃、内蒙古、新疆、西藏）的航线295条。同时，我们促进“一带一路”建设，在沿线国家新开昆明-悉尼、北京-曼谷等20条航线，打造空中丝绸之路。



在新开航线的基础上，我们根据“全网全通”战略，巩固上海核心枢纽、北京隐性枢纽、昆明和西安区域枢纽的航线网络，助力区域性枢纽建设，提高枢纽运行稳定性和效率，建立聚合优势。2016年，作为服务国家战略、服务地方经济发展、服务企业自身发展的重大战略举措，我们成立广东分公司。

1,337.83 万

2016年全网全通人数，同比增长24.4%

独创性地建立“青海模式”

2011年8月，东航与青海省政府签署了《共同推进青海航空运输发展战略合作（框架）协议》，同年底，东航与青海航投开展合作经营，由青海出资引进飞机，委托东航管理，航线编排均由青海航投提出并与东航协商后实施，创造性建立了航空业界“青海模式”，在青海航空业、旅游业、立体化交通网络等经济社会发展方面发挥了重要作用。

截至2016年12月，合作项目执行超过2.58万个航班，承运旅客329.98万人次，平均客座率79.28%。合作以来，东航在西宁机场相继开飞北京、上海、深圳、昆明、成都、香港等航线，组织试飞、验证飞行6个高原机场，保障花土沟、果洛机场顺利通航；喷涂“大美青海号”彩绘飞机，进一步宣传青海形象。



60th ANNIVERSARY
辉煌甲子 追梦百年

深度融合 共赢发展

随着世界多极化、经济全球化深入发展，社会信息化、文化多样化持续推进，各国在开放中分享机会和利益、实现互利共赢已经成为趋势，中国也提出了“一带一路”等战略，构建开放新格局。东航在中国发展站在新起点、全球增长谋划新蓝图的时代大背景下，坚持开放理念，全面布局国际化战略，加强对外合作交流，实现与各方的共赢，推动公司继续向“世界一流、幸福东航”的愿景迈进。

开放

CHINA EASTERN

Corporate Social Responsibility Report

国际化加速

国际化是一种开放的思维，有利于企业的生产要素在国际市场自由流动，帮助企业在各国获得比较优势。东航不断开阔国际化视野，开展跨国经营，加深与航空业伙伴之间的合作，加快公司的国际化进程，实现由大到强的内生动力，并为顺利承接国家战略提供保障。

国际化经营

东航持续推进“太平洋计划”“欧洲盈利计划”，匹配市场需求，布局日韩市场、北美市场、欧洲市场、澳洲市场和东南亚市场等国际航线，新开昆明-南京-温哥华、上海-马德里、北京-杭州-悉尼等多条航线，全面优化航线网络结构，提升全网全通能力和经营品质，帮助客户通达世界。

为进一步优化市场、更好地服务国外市场，东航成立日本、韩国、欧洲、澳洲、北美5大海外营销中心及59个海外营业部，结合客户的需求，定制一系列海外服务，提升海外客户的服务品质。

2016年公司国际运力增长

28.8%

2016年北美运力增长

62.3%

2016年欧洲运力增长

25.5%

2016年澳洲运力增长

39.5%



扩展海外服务

- 将“畅行专享”接送服务扩展至洛杉矶、纽约、旧金山和芝加哥



会员门户网站

- 韩文版上线



呼叫中心

- 北美海外呼叫中心

公司海外服务的措施

2015年，东航收购墨尔本飞行培训有限公司（以下简称“墨尔本飞培”）50%股权。公司合理管控墨尔本飞培，编制五年发展规划，筹建第二飞行基地，保障墨尔本飞培长远发展，贡献更多的飞行人才，助力国际化进程。2016年，墨尔本飞培的首批东航飞行学员顺利毕业。

国际行业合作

G4 实质性披露：G4-21

开展行业合作，有利于扩大资源供给和有效配置，助力企业“走出去”。东航与航空业伙伴深入开展合作，充分利用合作伙伴资源，不断扩展和深化代号共享合作，加深与达美、法荷航、澳航等世界一流航空公司的战略合作，固化“大中华携手飞”常态化合作机制，拓展航线枢纽网络、市场营销网络、服务保障网络，为公司国际化战略奠定坚实基础。



代号共享

- 在天合联盟内，拓展、新增代号共享合作关系
- 在天合联盟外，与英航等开展代号共享



战略合作

- 与达美明确双百计划实施内容
- 与法荷航增加航线的联营合作
- 推动与澳航联营合作
- 与捷克的捷航控股集团建立战略合作伙伴关系



大中华携手飞

- 携手华航、南航、厦航，在台湾地区发行四航联名卡

2016年东航与行业伙伴开展合作



天合联盟成员航空公司乘务员合影

2016年洛杉矶市场的品牌知名度提升

19%

2016年纽约市场的品牌知名度提升

20%

2016年巴黎市场的品牌知名度提升

20%

2016年澳洲市场的品牌知名度提升

19%

数据来源：第三方市场调研公司尼尔森

国际品牌提升

树立良好的国际化品牌形象，可以对公司进行有效的国际传播和推广，有利于公司的国际化进程。东航不断加大国际品牌推广，以新开航线为契机，在芝加哥、马德里、阿姆斯特丹、布拉格等地举行产品推介会，在新加坡举办“发现中国”文化旅游讲座，在台北举办校园音乐会，通过创新推广模式，提升东航的品牌知名度。2016年，东航首次入选英国品牌机构 Brand Finance 2016 全球品牌价值 500 强。

丰富开放内涵

提升对外开放水平，有利于丰富对外开放内涵，实现合作共赢。东航以开放的心态，与产业链伙伴、政府以及其他组织加强合作，应对行业发展面临的挑战，与各方共享合作成果，增添企业发展的新动力。

产业链合作

东航与产业链上下游伙伴开展深入合作，充分发挥各自的资源优势，实现优势互补、资源共享，提升产业链的竞争力，促进产业链的健康发展。



航空业

- 与商飞签署协议，成为 C919 大型客机的全球首家用户
- 与通用电气公司合作举办中高管培训项目、开发智能手环



旅游业

- 与携程签署协议，在低成本出行、IT 服务、电子商务等领域开展合作
- 与上海迪士尼度假区达成战略合作协议，设计主题彩绘飞机、赞助景点
- 与喜达屋酒店集团推出悦享东方计划
- 与 Booking (缤客) 启动战略合作，方便旅客预订酒店



交通运输业

- 与滴滴出行达成战略合作，在产品、市场营销等方面开展合作
- 与中远海运集团签署协议，在客流、物流领域开展合作
- 与首都机场集团签署协议，参与北京新机场建设
- 与铁路、公路合作，推出空铁通、空巴通产品

东航与各产业开展合作

携手赛峰，打造世界级起落架维护中心

中国越来越多的飞机投入运营为起落架相关业务提供了广阔的市场空间。2016 年 11 月，东航与法国赛峰起落架系统公司共同组建中国规模最大的起落架系统合资公司，打造世界级起落架维护中心，在产业链、价值链上获得更大发展。



来自利益相关方的声音

东航成为 C919 全球首家用户，能够帮助我们及时获取和吸收建议和意见，落实客户的想法，帮助其尽早熟悉新的飞机产品，为我们产品的后期推出提供宝贵的经验，也为后续用户的市场开发起到推广和宣传作用，这也是贡献民航业发展的一项重要合作。

中国商飞市场部副部长 党铁红

政府合作

东航积极与地方政府开展合作，共同推动地方的综合交通体系建设和民航事业发展，助力地方产业结构升级，为地方改善投资环境、促进对外开放作出贡献。2016 年，东航与日喀则市、烟台市、青岛市、西安市、无锡市、宜昌市等多个地方政府签署多项合作协议，促进当地的文化旅游、经贸往来、交通运输网络建设等发展。

政企合作共建“空中丝绸之路”

随着“一带一路”战略的实施推进，西安市成为“一带一路”的中心区域和重要节点，其物流枢纽地位重要性更加凸显。

东航积极与陕西省政府、西安市政府签署战略合作框架协议，共同推动“空中丝绸之路”建设。2016 年 12 月，东航率先开通从西安直飞阿姆斯特丹的西北地区首条国际货运航线。该航线成为东航与陕西省政府、西安市政府合作的首个标志性成果，实现西安与国际市场的直接对接，推动西安发展外向型经济。

跨界合作

东航通过与不同领域的企业开展跨界合作，挖掘各自的资源优势，凸显协同效应，巩固和扩大各自在原有领域的优势，共同做强做大市场。2016 年，公司与中国银行、中国银联等金融机构发布联名信用卡，与中国普天信息产业集团公司开展信息通信、节能减排、新能源汽车等领域的合作，与光明食品（集团）有限公司在食品供应链方面开展合作，通过与各方深化产业联动，推动产业升级发展。

60th ANNIVERSARY
辉煌甲子 追梦百年

尊重自然 永续发展

在绿色低碳发展成为全球共识的大背景下，东航肩负着实现自身快速发展与保护生态环境的双重任务。我们将绿色发展理念融入企业发展的各方面，正视企业发展运营过程中可能对环境造成的不利影响，自主深化企业节能减排工作，实现公司绿色可持续发展的同时，贡献行业可持续发展，助推社会生态文明建设。

绿色

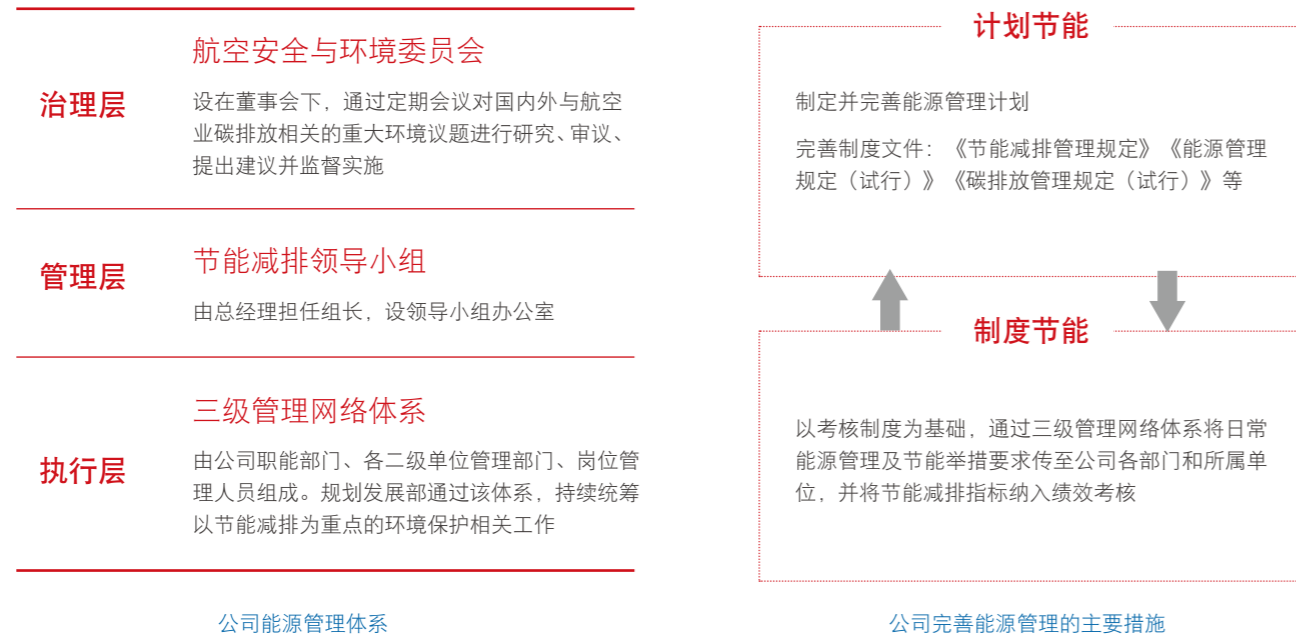


CHINA EASTERN

Corporate Social Responsibility Report

健全环境管理

环境管理体系是绿色发展的基础。公司从环境管理全过程出发，持续健全环境管理组织体系，完善能源管理计划和制度，加强能源管理技术平台建设，积极推进碳排放管理等工作，引领全行业节能减排，促进公司绿色可持续发展。



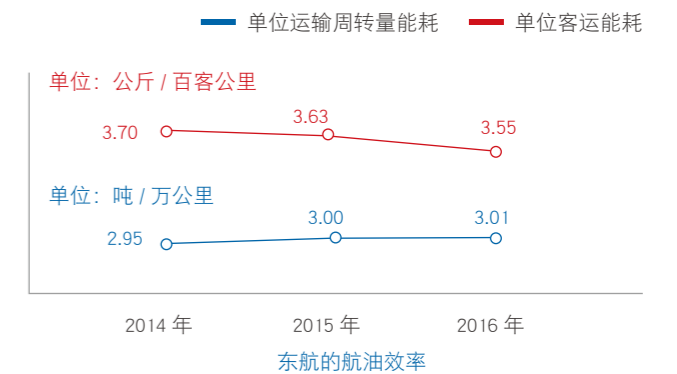
作为第一批被纳入上海市碳交易试点的民航运输企业，公司认真履行企业碳排放控制责任，不断完善碳排放管理制度，连续三年主动完成碳排放配额清缴任务，聘请第三方核查机构出具碳排放核查报告，并积极配合民航局开展全国碳交易调研。

应对气候变化

在运营过程中，航空公司使用航空燃料产生的二氧化碳等排放物，不可避免地对气候造成一定影响。东航作为行业领先的航空企业，一贯秉承“绿色飞行、科技环保”的生态发展理念，坚持走科技节能、结构减排之路，在充分保障飞行安全的前提下，不断探索低碳飞行和绿色运营的方式，注重运营能耗管控，推进绿色航空发展，为应对气候变化作出贡献。

提高航油效率

提高燃油效率是航空公司减排的关键措施。公司持续通过技术优化、机队优化、运行优化等措施，提高燃油效率，达到节能减排的效果。由于公司的机队构成中客机的比重不断上升，2014至2016年，公司整体机队的吨公里油耗略有上升；单位客运油耗呈持续下降的趋势，符合国际民航组织提出的年平均燃油效率改进2%的目标。



技术优化	机队优化	运行优化
<ul style="list-style-type: none"> ● 加装翼尖小翼和鲨鳍小翼 ● 发送机改造 ● 水洗发动机 ● 地面移动源替代APU(飞机发动机辅助动力装置) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 老旧飞机有序退出 ● 根据航程有效匹配机型 ● 减少机型种类 	<ul style="list-style-type: none"> ● 直接运行成本控制和CI(成本指数)飞行政策 ● 提高国内临时航线使用率，缩短飞行距离 ● 航路优化 ● 大数据分析管控运行情况
<p>20,000 吨</p> <p>2016年节约航油</p>	<p>26 架</p> <p>2016年淘汰老旧飞机</p>	<p>成本控制和CI飞行政策</p> <p>8.2 吨 25.8 吨</p> <p>2016年节约航油 2016年二氧化碳减排量</p>
<p>6.3 万吨</p> <p>2016年二氧化碳减排量</p>		<p>航路优化项目</p> <p>0.87 万吨 2.7 万吨</p> <p>2016年节约航油 2016年二氧化碳减排量</p>

公司提升航油效率的方式

管控运营能耗

能耗监测与管控是能源管理的基础，也是最重要的工作。2016年，公司完善地面固定源能耗监测平台、地面移动源检测平台、航油消耗统计平台等环境管理技术平台，重点推进地面能耗监测系统建设，该系统采用上海市市级监测平台构架，最终将建设成集建筑能耗监测、移动源（车辆、飞机）能耗监测、环境（空气、排污）监测于一体的集团级监测平台。

相关荣誉

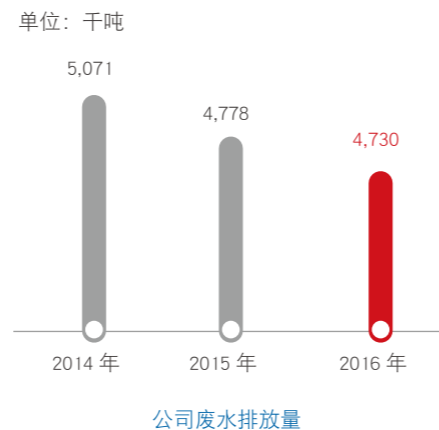
东航能耗监测平台项目被评为“十二五”上海市交通行业节能减排示范项目

污染防治

污染防治是实现绿色发展的重要措施。我们重视环境污染造成的危害,妥善处理废弃物,对排放物进行严格管控,最大程度地减少运营环节对环境造成的影响,营造良好的生态环境。

废弃物管理

公司对生产运营环节中产生的废弃物进行严格管理,根据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险化学品安全管理条例》《国家危废品名录(2016)》《中华人民共和国水污染防治法》《城镇排水与污水处理条例》等文件,妥善处理废弃物。2016年,公司配合市政污水处理,对上海虹桥国际机场东区公司所属及使用的12幅地块进行截污纳管改造,铺设管道约9.5公里,新建17座检测井。



30.5 吨

2016年处置有害(危险)废弃物量(包括化学品包装物、液压油及润滑油等废液、蓄电池、日光灯管)

废水: 市政管网处理

废弃物处理

危险废弃物: 由有资质的第三方处理

废油(航空煤油)、机上垃圾与机供品包装: 回收处理

公司废弃物处理方式

高污染车辆处置

公司根据《上海市清洁空气行动计划(2013-2017)》《上海市大气污染防治条例》和《关于推进本市非道路移动机械大气污染防治工作的实施意见》等文件要求,成立场内专用高污染车辆处置专项领导小组和工作小组,推进高污染车辆处置等相关工作。2016年,公司完成所有144辆黄标车的报废工作,完成4辆高污染特种车辆处置、2辆货物升降平台车的技术改造,使车辆排放达到上海标准。

资源可持续利用

我们在日常运营中秉承资源节约利用理念,节约水、电、办公用纸等资源,促进资源的可持续利用。2016年,北京分公司在位于首都机场西的机务维修区内修建雨水回收设施,主要包含透水路面、下凹式绿地、雨水调蓄设施、中水浇洒系统等,蓄水池总量为677立方米;东航技术针对宽体机使用水蜡干洗方式替代水洗方式,每架次年节水约70吨。

5,256.2 千吨
 2016年耗水量, 同比降低约1%

提升环保意识

节能环保与日常工作和生活息息相关。东航在全公司倡导和践行绿色环保理念,号召全体员工坚持低碳生活、绿色办公,同时也向旅客和社会公众传播环保理念,共同营造绿色环境。2016年,公司利用节能宣传周(6月12日-6月18日),以“绿色飞行、低碳创新”为主题,提高员工的节能减排意识。



“世界地球日”公益快闪活动

2016年4月22日“世界地球日”当天,山东分公司青岛飞行部、客舱服务部的青年员工在青岛流亭国际机场为旅客带来一场“绿色生活 珍爱生命”公益快闪表演,通过环保制服秀、赠送低碳环保购物袋等方式,倡议大家珍惜资源、绿色生活。

60th ANNIVERSARY

辉煌甲子 追梦百年

携手前行 和谐发展

企业是社会公民，其出发点和落脚点是增进人民福祉、促进社会的全面发展。东航六十年来，发展与辉煌有赖于员工的无私奉献、伙伴的鼎力相助，以及社会的全力支持，我们始终心怀感恩，将与内外部利益相关方互利共赢、创造共同价值视作义不容辞的责任和使命，共赴可持续未来。

共 享 可 持 续 未 来

CHINA EASTERN

Corporate Social Responsibility Report

精准扶贫

公司按照中央扶贫开发工作会议、中央单位定点扶贫工作会议精神，坚持精准扶贫精准脱贫，坚持发挥航空优势与立足定点扶贫县实际相结合，完善科学帮扶体系，创新帮扶方式，统筹资源配置，加大资金投入、智力支持、技术服务以及信息与政策指导，多形式、多层次、全方位帮助贫困地区脱贫。



G4 实质性披露: G4-17、G4-20

马须伦总经理赴云南双江自治县开展精准扶贫

相关荣誉

2016年9月5日，在世界公益慈善论坛·企业精准扶贫分论坛上，东航集团被评为

“精准扶贫典范企业”

1,033.6 万元

2016年东航集团投入扶贫资金（包括物资）

扶贫基地模式开创可持续脱贫之路

东航联合中国残疾人福利基金会，在定点扶贫两县打造“集善工程-农村残疾人扶贫基地”项目，包括扶持生态养殖场、茶叶初制所、盲人按摩中心、残疾人康复中心以及双江宏源养殖场，创新经营模式，开拓了残疾人勇于创业和主动就业的新局面。

目前，基地建设项目的沧源自治县尼门生态养殖场、沧源自治县育明茶叶初制所及生态养殖场、沧源自治县盲人按摩中心解决了21名残障人士就业；沧源县勐董社区居家养老服务中心服务残疾人、老年人达2,420人次，为当地人民开创了一条可持续脱贫之路。



公司扶贫措施



公司总部与分（子）公司对口扶贫点

东航承担起对沧源佤族自治县的新建机场进行校对、试飞验证等专业任务，积极协调机场开航后的各项事宜。10月25日，东航云南圆满完成沧源佤山机场试飞任务，对实现区域经济又好又快发展具有重要意义。



员工共享幸福

员工是企业发展的建设者和贡献者，我们始终致力于增进员工福祉、维护员工利益，让员工充满归属感和幸福感，充分调动员工的积极性和创造力，把智慧和力量凝聚起来，形成更加磅礴的发展之力，促进企业可持续发展。

乐享权益与福利

最大限度地维护员工的合法权益，提供相应的福利保障，有利于和谐劳动关系的构建。我们严格遵守《劳动法》等法律法规以及国际人权公约和劳工标准，始终坚持公平、平等的就业政策，尊重和保护人权，杜绝使用童工和强迫劳动。

89,453 条

2016年员工合理化建议数量，同比增加 13.77%

89.6%

2016年合理化建议采纳比例，同比上升 15.37%

职代会



- 提案征集
- 组长联席会

社交平台



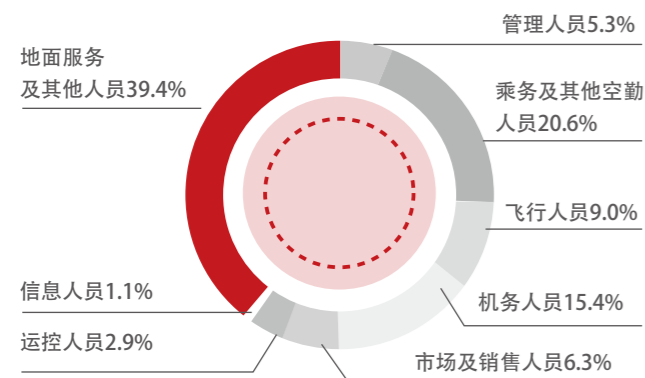
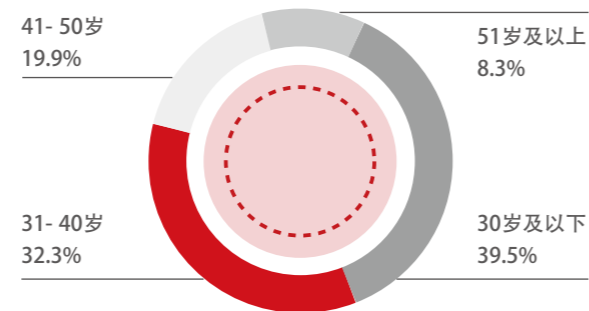
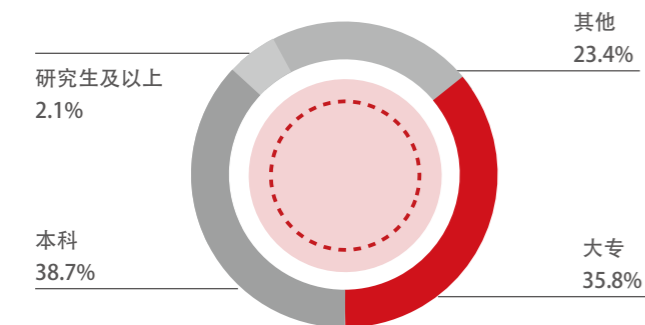
- 青年之声
- “青春东航”微信公众号

合理化建议

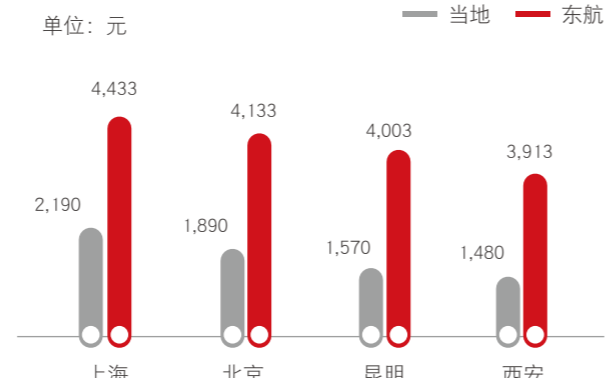


- 合理化建议评审专家库

倾听员工心声的途径



员工各专业类别构成



合同制员工起薪标准与当地最低工资标准对比

2016年，为了提升服务质量和能力，职工服务中心在全公司范围内推广职工服务满意度电子评价系统，并完成职工服务微信平台建设框架，后续可为员工提供更为多元化的线上服务。职工服务中心为员工提供各类优惠活动和“幸福东航”系列产品，并主动与苏宁、建行等外部企业合作为员工提供各类增值服务。此外，我们在浦东建立派遣中心，实行定时定点送机组模式，为机组人员往返提供便利，持续提升员工服务体验。

乐享健康与安全

我们严格执行法律法规和集体协议中对工作条件和工作时限的规定，合理安排员工调休，持续完善《飞行员健康分层管理办法》《空勤人员体检档案管理规定》等文件，并按照国家规定在工作场所为员工提供防辐射的衣物等劳动保护用品，积极组织飞行员和乘务员进行健康疗养，开展职业病宣传活动，定期组织健康体检，为员工建立健康档案。

2016年，公司设有包括部分短途疗养点在内的8个疗养点，组织疗养 22,538 人次。



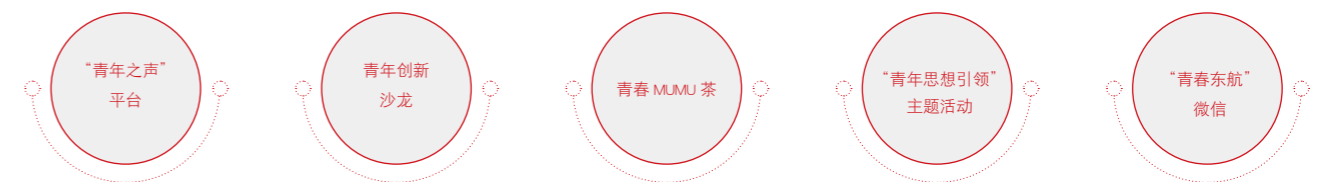
公司提升员工心理健康的方式

乐享精彩与温暖

2016年，围绕“幸福东航”建设，公司通过组织读书会、书法笔会、羽毛球比赛、歌唱比赛等丰富多彩的员工文体活动，为员工塑造多彩的生活，让更多的员工享受幸福成果。

288 万元

2016年困难员工帮扶投入的金额，同比增加 13.26%



公司对青年员工关爱举措

携手伙伴共赢

G4 实质性披露: G4-21

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。公司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。

责任供应链

东航积极推进责任采购，制定《中国东方航空股份有限公司采购管理规定》《中国东方航空股份有限公司采购管理细则》等制度，完善严格准入和评估机制，加强对供应商的环境保护、社会贡献和用工制度等方面的要求和资质审核。公司要求新注册供应商签署《社会责任承诺书》，对于积极履行社会责任的供应商在评估过程中给予相应加分。公司与长期合作供应商建立沟通机制，通过高层互访、绩效评估等方式，帮助供应商成长，拓展合作空间。

公司积极支持本土采购，为规模较小供应商提供合作机会和管理经验，扶持本土供应商健康成长。

来自利益相关方的声音

东航针对产品等制定的标准合理，管理水平相对较高，虽然对供应商管理要求也高一些，但是能促进供应商提高。

绍兴金阳纺织品销售代表 刘卫平

1,459 个

2016 年公司供货供应商总数

注：以上数据统计不包括飞机供应商、基建、药品等供应商

单位：个

公司按地区划分的供货供应商数量

中联航和河北	浙江	云南	西北	武汉	四川	山西	山东	江西	江苏	甘肃	北京	安徽	上海
87	83	89	88	72	72	69	103	68	63	81	98	64	422

注：上海地区供应商含上航、上海飞培、东航物流

支持经销商发展

2016 年，公司新成立销售支持分部，持续完善经销商管理制度，制定发布《东航 B2B 网站电子客票销售合作协议》（2016 版）、《国内航空旅客运输销售代理协议》（2016 版）等文，建立经销商激励机制，对经销商进行分级管理，推行经销属地化管理制度，规范民航业经销商服务市场秩序，同时助推经销商可持续发展。

业内首家推出客户救援计划

2016 年，东航借鉴国际同行先进经验，制定实施《客户救援计划的管理规定》（以下简称《救援计划》），成为国内首家推出经销商积分激励管理措施的航空公司。公司通过《救援计划》为经销商提供更全面的销售支持，共同为客户提供更精细化、更符合需求的产品和服务。

3,587 家

2016 年境内经销商数量

692 家

2016 年境外经销商数量

助推行业发展

G4 实质性披露: G4-21

民航业的健康持续发展关乎每个业内企业的利益。作为中国民航业的领军企业之一，东航不仅仅关注自身成长，更关心行业整体的发展步伐，利用自身优势资源推动行业进步。

行业人才培养

行业人才是助推行业发展的驱动力。公司作为上海市高级人才基地，着力打造行业人才培养交流平台，营造技能人才成长的良好环境。公司利用自身培训资质，与商飞等产业链伙伴合作开展技能培训，帮助行业储备专业人才，推动行业技术水平提升。2016 年，公司实施对外培训共计 448 批次、9,048 人次，第三方客户满意度 99.7%。

公司推行校企合作的行业人才培养模式，通过建设航空教育基地及东方航空飞行实验室、设立“东方航空文来中学飞行实验班”、开设航空知识特色课程等多元化方式，培养行业人才，积蓄行业发展源动力。

校企合作 培养行业人才

2016 年 2 月，东航武汉与武汉城市职业学院正式签署战略合作协议，开展联合办学。学校将东航武汉设为校外实践教学基地，同时东航武汉将学校作为员工继续教育等各类培训的基地，并在学校设立“东航班”定向培养乘务航空安全员。双方联合成立“专业教学指导委员会”，创造“双师型”教师实习实践及培养机会，培养适应企业发展需要的空乘服务及民航运输所需人才。

行业标准建设

公司积极加入国际航空运输协会、中国航空运输协会等众多行业协会，投身行业标准制定和试点工作，为行业有序良性发展作出贡献。2016 年，公司承担民航局《司法审判的民航专业法律适用研究》等课题项目；开展航班时刻市场化配置改革、国内航空群体性事件等航空业专题研究；联合国内各大航空公司，完成《中国民航法律案例精解》编辑出版。

来自利益相关方的声音

东航是中国第一家通过 ICAO(国际民航组织)标准和中国民航局 SMS 审定的大型航空公司，拥有一批与国际接轨的安全管理专家和高管，在行业内享有声誉。东航为进一步夯实安全基础，还专门成立了飞行安全研究院，依据大数据和云技术研究运行难题和化解运行风险。行业内很多有关安全新技术的试点项目都由东航先试先行，在率先获得创新成果和先发优势的同时，也为行业标准的制定和实施提供了经验，为推动民航事业的改革发展作出了贡献。

华东管理局合格证管理办公室主任 顾青

共享社区和谐

东航的长远稳定发展离不开各利益相关方及社会各界的信任、理解和支持。我们积极投身于社会公益，传递爱心，促进公司与社会共享和谐发展。

14.53 万小时

2016年“爱在东航”服务小时数，同比上升49.3%

“爱在东航”公益活动

公司加强公益项目和流程管理，制定并完善《“爱在东航”公益志愿活动项目申报管理办法》《“爱在东航”注册志愿者章程》等管理制度，全面推进志愿者管理和公益工作。公司现已形成社区服务、助学服务、公益事业服务、交通出行服务及重大任务保障等5大类18小类较为成熟的活动模式，持续为社会弱势群体提供关怀和帮助。

90,999 人次

2016年“爱在东航”受助人次数，同比增加1.27倍

“爱在东航·诚信机票”

2016年3月，东航“爱在东航·诚信机票”项目与团中央“西部计划”正式签署合作协议，东航将在三年内为西部计划志愿者提供2,700套往返“诚信机票”，帮助青年学子实现服务祖国的理想。

“爱在东航·校园行诚信机票”项目获第三届中国青年志愿服务项目大赛铜奖，被列入由中央和国家51部委联合签署印发的《关于实施优秀青年志愿者守信联合激励加快推进青年信用体系建设的行动计划》激励措施清单。东航被授予“中国青年诚信行动支持伙伴”。



来自利益相关方的声音

“诚信机票”对有志到祖国各地去了解这个国家的青年人来说，解决了经济条件问题，也教会了我们学会奉献和感恩。

一位来自新疆的复旦大学学生



“爱在东航·圆梦助学”五大教育扶贫形式



烟台营业部举办第二期“爱在东航·一起飞”公益活动



“凌燕”公益行之花样年希望小学十周年校庆

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不可或缺的组成部分，对保障重大活动顺利开展、保证社会稳定发展起到至关重要的作用。东航勇担国家使命，积极执行重要运输和应急救援等各项特殊飞行任务，为国家地区发展、社会和谐贡献力量。

204 架次

2016年特殊飞行任务次数，同比上升92.4%

全力保障 G20 峰会飞行

2016年9月4日至5日，G20峰会在杭州举行。峰会期间，公司圆满完成要客航班127班、专机（群）48架次、要客695人次保障任务，受到外交部及委托国使领馆好评。

附录

绩效指标

所属板块	指标名称	单位	数据		
			2014	2015	2016
运行概况	运营飞机总数	架	497	535	581
	平均机龄	年	6.10	5.42	5.39
	运输总周转量	亿吨公里	161.2	178.2	197.1
	旅客运输量	万人次	8,381.1	9,378.0	10,174
	货邮运输量	万吨	136.3	139.9	139.5
	航线数	条	870	896	936
	航线网络通达国家和地区数	个	177	179	177
	航线网络通达目的地数	个	1,052	1,057	1,062
经济	总资产	亿元	1,635.42	1,957.09	2,100.51
	总营业收入	亿元	897.46	938.44	985.60
	利润总额	亿元	41.20	56.71	65.07
	飞机利用率	小时	9.88	10.03	9.80
	上缴税费	亿元	68.32	90.38	110.13
	利息支出	亿元	25.80	32.05	34.48
	合同履约率	%	100%	100%	100%
	供应商数量	个	-	747	1,459
经销商数量	个	-	-	2,998	
安全	安全飞行时间	万小时	162.50	180.40	195.61
	事故征候万时率	-	0.074	0.025	0.072
	模拟机训练时间	小时	90,853	99,121	120,255
	严重维修差错事件	起	-	0	2
服务	常旅客会员人数	万人	2,300	2,600	2,920
	旅客表扬信件数	件	4,043	5,216	12,419
	行李不正常运输差错率	% ₀₀₀	28.16	26.75	26.19
	航班正点率	%	67.11	68.09	74.82
	不正常航班有效通知率	%	93.0	94.3	99.0
	旅客满意度	分	90.77	88.11	89.70

所属板块	指标名称	单位	数据		
			2014	2015	2016
服务	旅客满意度问卷数量	万件	15.6	32.7	42.1
	旅客投诉件数	件	264	415	1,096
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	智能科技投入	万元	-	-	8,710.3
	特殊旅客乘机人次	人次	105,077	131,302	207,782
	国内自助值机航站楼覆盖率	%	86.9	90	90.60
	国内全渠道总自助值机率	%	-	47.10	62.81
	国际全渠道总自助值机率	%	-	4.70	16.68
	通程航班国内站点数量	个	-	37	37
	通程航班国际站点数量	个	-	32	32
环境	二氧化碳排放量	千吨	14,986	16,740	18,714
	单位客运能耗	公斤/百客公里	3.72	3.63	3.55
	万元营业收入综合能耗	标准煤/万元	0.79	0.84	0.89
	单位运输周转量能耗	吨(航油)/万公里	2.95	3.00	3.01
	航空煤油使用量	千吨	4,757.4	5,314.2	5,941.1
	人工煤气使用量	千立方米	292.9	281.2	67.6
	天然气使用量	千立方米	2,989.6	2,984.0	4,729.1
	汽油使用量	千升	3,429.7	2,704.2	2,656.9
	柴油使用量	千升	13,694.0	13,323.7	13,056.1
	液化石油气使用量	千立方米	108.9	82.5	141.5
	其他石油制品使用量	吨	684.2	406.0	326.4
	用电量	万千瓦时	146,465.5	150,358.0	162,347.5
	耗水量	千吨	5,634.2	5,309.2	5,256.2
	总能耗	吨标准煤	7,085,339	7,904,416	8,816,308
	废水排放量	千吨	5,071	4,778	4,730
废油循环使用量	吨	73.85	44.73	38.92	
有害废弃物排放量	吨	0.3	0.8	30.5	



GRI (G4) 指标索引

本报告依据 GRI 可持续发展报告指南 (G4) 的核心方案编写。

所属板块	指标名称	单位	数据		
			2014	2015	2016
员工	员工总数	人	69,849	71,033	75,333
	外籍员工数量	人	870	911	1,140
	女性高管比例	%	6.89	6.99	8.68
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	新进员工	人	-	3,168	5,355
	员工流失率	%	4.3%	管理人员 0.65%	管理人员 0.09%
				专业技术人员 0.75%	飞行人员 0.26%
				飞行人员 1.2%	乘务空保人员 0.62%
				乘务人员 0.68%	专业技术人员 0.46%
				销售人员 7.1%	销售人员 0.29%
				财务人员 2%	其他岗位人员 0.41%
				地服等其他人员 6.2%	
	参加工会的员工比例	%	99.08	98.40	96.50
	参加体检的员工比例	%	68.60	73.56	76.50
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	企业年金覆盖率	%	-	91.26	87.20
	员工培训总投入	万元	5,300	4,755	4,000
	人均培训时长	小时	-	48.0	39.0
	培训参与人次	人次	-	481,205	287,870
	员工工伤件数	件	90	102	70
员工因工死亡人数	人	0	1	0	
合理化建议采纳比例	%	65.7	74.2	89.6	
EAP 参与人次	人次	-	450	1,300	
社会	公益项目数	个	620	530	1,257
	公益活动参与人次	人次	42,147	26,119	48,440
	公益受助人数量	人	40,034	40,166	90,999
	注册志愿者人数	人	-	451	4,694
	公益活动服务时间	万小时	11	9.73	14.53
	定点扶贫投入金额 (东航集团)	万元	470.0	566.2	1,033.6
	特殊飞行任务次数	架次	-	106	204

勘误：2015 年企业社会责任报告中废水排放量的单位为千吨

指标	页码
战略与分析	
G4-1 机构最高决策者的声明	P4-5
G4-2 描述主要影响、风险及机遇	P4-5、P24
机构概况	
G4-3 机构名称	P12
G4-4 主要品牌、产品和 / 或服务	P12
G4-5 机构总部的地点	P12
G4-6 机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	P12-13
G4-7 所有权的性质及法律形式	P12-13
G4-8 机构所服务的市场 (包括地区细分、所服务的行业、客户 / 受益者的类型)	P12-13
G4-9 机构规模	P12-15
G4-10 按员工构成分类统计	P74
G4-11 集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	P75
G4-12 机构的供应链情况	P76
G4-13 报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化	P76
G4-14 机构是否及如何按预警方针及原则行事	P22-23
G4-15 机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	P24
G4-16 机构加入的协会 (如行业协会) 和国家或国际性倡议机构	P77
确定的实质性方面与边界	
G4-17 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体，说明在上述实体中是否有未纳入可持续发展报告的实体	P2、P20、P52、P55、P72
G4-18 说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P3、P25
G4-19 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面	P25
G4-20 对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P52、P55、P72
G4-21 对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界	P42、P43、P60、P76、P77
G4-22 说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因	P2
G4-23 说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	P25
利益相关方参与	
G4-24 机构的利益相关方列表	P29
G4-25 就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P29
G4-26 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	P29
G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P29
报告概况	
G4-28 所提供信息的报告期	P2
G4-29 上一份报告的日期 (如有)	P2
G4-30 报告周期 (如每年一次、两年一次)	P2
G4-31 关于报告或报告内容的联络人	P3

指标	页码
报告概况	
G4-32 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。说明针对所选方案的 GRI 内容索引如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告	P83
G4-33 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。说明报告机构与鉴证服务方之间的关系。说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	P2
治理	
G4-34 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	P19、P21
商业伦理与诚信	
G4-56 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	P19
经济	
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	P39-45、P47-57、P59-63
方面：经济绩效	
G4-EC1 说明机构产生及分配的直接经济价值	P12
方面：市场表现	
G4-EC5 不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	P74
方面：间接经济影响	
G4-EC7 开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P57
G4-EC8 重要间接经济影响，包括影响的程度	P32-37、P60-63、P76、P77
环境	
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	P64-P69
方面：物料	
G4-EN1 所用物料的重量或体积	P67
G4-EN2 采用经循环再造物料的百分比	P69
方面：能源	
G4-EN3 机构内部的能源消耗量	P81
G4-EN5 能源强度	P81
G4-EN6 减少的能源消耗量	P67
G4-EN7 产品和服务所需能源的降低	P67
方面：水	
G4-EN8 按源头说明的总耗水量	P69
方面：废气排放	
G4-EN15 直接温室气体排放量（范畴一）	P81
G4-EN19 减少的温室气体排放量	P67
方面：污水和废弃物	
G4-EN22 按水质及排放目的地分类的污水排放总量	P68
G4-EN23 按类别及处理方法分类的废弃物总重	P68
方面：产品和服务	
G4-EN27 降低产品和服务环境影响的程度	P67-69
方面：供应商环境评估	
G4-EN32 使用环境标准筛选的新供应商的比例	P76

指标	页码
社会	
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	P74-75
方面：雇佣	
G4-LA1 按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	P54、P74-75、P81
方面：职业健康与安全	
G4-LA6 按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及和因公死亡人数	P81
G4-LA8 与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P75
方面：培训与教育	
G4-LA9 按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	P55
G4-LA10 为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	P54-56
方面：多元化与机会平等	
G4-LA12 按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	P74
方面：供应商劳工实践评估	
G4-LA14 使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	P76
人权	
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	P74
方面：供应商人权评估	
G4-HR10 使用人权标准筛选的新供应商的比例	P76
社会	
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	P70-P73、P78-79
方面：当地社区	
G4-SO1 实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	P70-P73、P78-79
方面：反腐败	
G4-SO4 反腐败政策和程序的传达及培训	P22
G4-SO7 涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	P22
方面：供应商社会影响评估	
G4-SO9 使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	P76
产品责任	
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	P30-P37、P44-53
方面：客户健康与安全	
G4-PR1 为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	P30-P37
方面：产品及服务标识	
G4-PR5 客户满意度调查的结果	P49
方面：客户隐私	
G4-PR8 经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	P23

HK-ESG 指标索引

指标	页码	说明
环境		
层面 A1: 排放物		
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政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P66-69	
A1.1: 排放物种类及相关排放数据	/	暂无统计
A1.2: 温室气体总排放量及密度	P81	
A1.3: 所产生有害废弃物总量及密度	P68	
A1.4: 所产生无害废弃物总量及密度	/	暂无统计
A1.5: 描述减低排放量的措施及所得成果	P67	
A1.6: 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	P68	
层面 A2: 资源使用		
一般披露: 有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策	P66-69	
A2.1: 按类型划分的直接及 / 或间接能源 (如电、气或油) 总耗量及密度	P67、P81	
A2.2: 总耗水量及密度	P69	
A2.3: 描述能源使用效益计划及所得成果	P67-69	
A2.4: 描述求取适用水源上是否有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果	P69	
A2.5: 制成品所用包装材料的总量及每生产单位用量	/	不适用
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	P34、P66-69	
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	P34、P67	
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、工作时长、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P54-55、P74	
B1.1: 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	P74	
B1.2: 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P82	
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政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P74	
B2.1: 因工作而死亡的人数及比率	P82	
B2.2: 因工伤损失工作日数	/	暂无统计
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	P37、P74	
层面 B3: 发展与培训		
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。描述培训活动	P74-P75	
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	/	暂无统计

指标	页码	说明
B3.2: 按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时长	P55	
层面 B4: 劳工准则		
一般披露: 有关防止儿童或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P74	
B4.1: 议定招聘制度的措施以避免童工及强制劳工	P74	
B4.2: 在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	/	无违规情况
营运惯例		
层面 B5: 供应商管理		
一般披露: 管理供应链的环境及社会风险政策	P76	
B5.1: 按地区划分的供应商数目	P76	
B5.2: 按描述有关聘用供应商的规章制度, 向其执行有关管理的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	P76	
层面 B6: 产品责任		
一般披露: 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P23、P32	
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
B6.2: 接获关于产品及服务的投诉数目以及对应方法	P52	
B6.3: 描述与维权及保障知识产权有关的规章制度	P52	
B6.4: 描述质量检定过程及产品回收程序	/	不适用
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	P23	
层面 B7: 反贪污		
一般披露: 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P22	
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	/	无贪污诉讼案件
B7.2: 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	P22	
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	P72、P78	
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)	P72-73、P78-79	
B8.2: 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	P72、P78	

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 2016 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 2016 年度社会责任报告,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九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 2016 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长宁区空港三路 99 号,即东方航空总部所在地,没有访问东方航空其它下属单位、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 2017 年 3 月 15-17 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《可持续发展报告指南》(G4)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;
- 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 2016 年度社会责任报告客观反映了公司在 2016 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 G4 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“为了共同的可持续发展”为主题,以“创新、协调、绿色、开放、共享”以及行业核心议题“安全”为框架,全面披露了东方航空在 2016 年度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;
- 公司通过内外部调研确定了实质性议题并在报告中予以重点披露,较好地回应了利益相

关方的期望与关注点。

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的实践和管理方面有以下改进的建议:

- 针对港交所《环境、社会及管治报告指引》中的关键绩效指标,宜建立明确的责任目标、责任人及履责方案;
 - 建议进一步披露组织海外履责实践;
 - 建议进一步加强对关键绩效数据的分析。
- 注:其它改进建议将在《审验报告》中进行详细阐述。

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

日期:2017年3月23日

审验组长:黄莉

日期:2017年3月23日

注:当声明的中文和英文版本有冲突时,请以中文为准。

意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《2016 中国东方航空股份有限公司企业社会责任报告》。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。

您可填写反馈表，并通过以下任意方式反馈给我们。

联系部门：东航党委宣传部

电话：021-22331435

传真：021-62686883

电子邮箱：ceanews@163.com

邮寄地址：上海市长宁区空港三路 92 号（200335）

1. 您的身份是：

A. 乘客 B. 股东 C. 政府 D. 社区 E. 合作伙伴 F. 媒体 G. 社会团体 H. 其他（请填写）_____

2. 您对东航社会责任报告的总体评价：

A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

3. 您对东航履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任	A. 好	B. 较好	C. 一般	D. 较差	E. 差
社会责任	A. 好	B. 较好	C. 一般	D. 较差	E. 差
环境责任	A. 好	B. 较好	C. 一般	D. 较差	E. 差

4. 您认为本报告对利益相关方关注的问题的回应和披露程度如何？

A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度	A. 好	B. 较好	C. 一般	D. 较差	E. 差
准确度	A. 好	B. 较好	C. 一般	D. 较差	E. 差
完整性	A. 好	B. 较好	C. 一般	D. 较差	E. 差

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

内容安排	A. 方便	B. 一般	C. 不方便
版式设计	A. 方便	B. 一般	C. 不方便

7. 您对东航社会责任工作和本报告的其他意见和建议：

.....

.....

感谢您的热情反馈和宝贵时间！

辉煌甲子 追梦百年



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