



No Poverty

Climate Action

Rural Revitalization

Flight Punctuality

Aviation Safety

Diversity

Innovation

Internationalization

融入新发展格局  
迈向可持续未来

中国东方航空股份有限公司 CHINA EASTERN

2020 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 \_ 走进东航

## 战略与治理

- 26 \_ 公司战略
- 28 \_ 公司治理
- 30 \_ 党建工作
- 30 \_ 科技创新
- 32 \_ 反腐败
- 33 \_ 投资者关系
- 33 \_ 守法合规
- 33 \_ 风险管控
- 34 \_ 信息化建设

## 极不平凡的 2020

- 08 \_ 我们的共同记忆
- 10 \_ 我们的履责成绩

## 专题:

- 12 \_ 东方战“疫”
- 22 \_ “十三五”的东航答卷

## 附录

- 88 \_ 绩效表
- 93 \_ GRI 内容索引
- 98 \_ HK-ESG 内容索引
- 102 \_ 关于本报告
- 104 \_ 审验报告
- 106 \_ 读者反馈



## 可持续之旅

- 38 \_ 可持续发展旅程
- 39 \_ 实质性议题管理
- 42 \_ 利益相关方参与

## 安全发展新高地

- 46 \_ 坚守航空安全
- 50 \_ 呵护旅客健康
- 51 \_ 关爱员工健康与安全

## 智慧服务新篇章

- 54 \_ 保障航班正点
- 56 \_ 打造真情服务
- 58 \_ 智慧出行体验
- 62 \_ 客户隐私保护
- 63 \_ 构建全球互联
- 63 \_ 贡献行业发展

## 绿色发展新征程

- 66 \_ 应对气候变化
- 69 \_ 守护碧水蓝天
- 71 \_ 资源可持续利用
- 73 \_ 可持续价值链

## 美好生活新期待

- 76 \_ 决战脱贫攻坚
- 81 \_ 关爱员工发展
- 85 \_ 融入当地社区
- 86 \_ 助力区域发展
- 87 \_ 保障特殊飞行



# 董事长致辞



极不平凡的 2020 年过去了，人类经历了一场前所未有的挑战，世界面临着大变局、大疫情、大调整叠加碰撞。与此同时，新冠肺炎疫情触发了对人与自然关系的深刻反思，可持续发展受到了前所未有的关注，更具包容性的复苏成为共同期盼。

面对世纪疫情带来的“大考”，我们坚持人民至上、生命至上，围绕“国家决策部署、旅客服务保障、员工关爱防护”这“三条战线”，全面投入疫情防控人民战争，在行业内实现多项第一：执行中国民航第一班抗疫运输航班，执行中国第一班援外包机，承担全民航 1/3 以上的防疫运送任务，率先推出“定制包机”和“客改货”等举措保通保畅全球产业链供应链。我们身边涌现出一大批可敬可爱的“逆行者”“坚守者”“幕后英雄”，2020 年确保了 6000 余万名旅客无一人客舱感染确诊，获得“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”“全国先进基层党组织”称号。在战“疫”同时，我们继续守牢飞行安全底线，不断强化“全球最安全航空公司”的整体安全品质和安全治理能力。2020 年，我们稳定保持连续十年滚动事故率为零的安全记录。

疫情重创全球航空业，中国航空市场恢复最快、运行最好。我们努力通过改革在市场冲击中“突围”，以高质量发展提高抗击风险的韧性，为后疫情时代的可持续发展奠定坚实基础。一年来，东航在危机中育新机，在产业结构改革、体制机制改革、营销模式改革等方面持续突破：我们聚焦供给侧结构性改革，行业首创“随心飞”系列产品，各大航司积极跟进，通过产品创新刺激需求，带“活”航空产业链复苏，不仅成为链接旅客精彩出行的“纽带”，更成为服务国内“大循环”的消费“新引擎”；我们全力支持和参与国产飞机的研发制造和商业运营，专门组建一二三航空，成为国产大飞机 C919 全球首发用户，国产支线客机 ARJ21 正式开启商业运营；我们“四位一体”服务“第三届进博会”，签约首个航空大单，推出的全球首架“进博号”主题彩绘飞机环游世界发出“中国之约”。2020 年，我们

还和深圳机场战略合作、筹建三亚航空、成立厦门分公司，全力参与“大湾区”“海南自贸港”“海西经济区”建设，构建新时代市场版图，发挥航空产业的战略作用和连接优势，在服务国家战略中按下“快进键”。

我们深知，民航业在应对气候变化中责无旁贷。在过去的一年中，我们持续优化机队结构，启动建设能源管理体系和环境管理体系，通过精细化管理提升燃油效率，在“十三五”期间燃油效率提升了 4.5%。在国际指数公司明晟 2020 年 6 月公布的环境、社会、公司治理（ESG）评级结果中，东航达到中国航空公司中唯一的 A 级，与其他 4 家全球知名航空公司并列第一，超过全球 74% 的参评航空公司，这是对我们以碳排放管理为代表 ESG 管理绩效的认可。特别是国家在 2020 年提出碳达峰、碳中和目标后，我们正加快研究相关实施路径，让飞机的碳足迹越来越浅，让“绿水青山”与“金山银山”和谐共生。

中国已经书写了人类历史上“最成功的脱贫故事”。在助力中国提前 10 年实现减贫目标的征程中，我们这 8 年来已累计投入 4 亿余元帮扶资金，打出“组合拳”，定点扶贫的云南沧源、双江两县的共 99 个贫困村、7 万余贫困人口已全部提前脱贫，全国范围内的 9 个定点帮扶村也全部脱贫出列。东航作为参与者、见证者、受益者，今年 2 月光荣地被评为“全国脱贫攻坚先进集体”称号。后续，我们还要再加把劲，坚持“高质量、高水平、可持续”工作思路，全力巩固拓展好脱贫攻坚成果，有效衔接好乡村振兴，积极实施“富脑袋”“富口袋”和“富代代”三大行动，再向国家和全社会交出一份“乡村振兴”的合格答卷。

“大家一起发展才是真发展，可持续发展才是好发展”。回首过去的五年，我们在波澜壮阔的历史大潮中，把“东航梦”有机融入“中国梦”伟大历史进程，全面开启了高质量发展新阶段。

继往开来，“十四五”时期是开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一个五年，也是我们打造世界一流、建设幸福东航、加快高质量发展的关键五年。站在“两个一百年”的历史交汇点，东航将把握新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，在现代化建设实践中当好先行、积极作为，共同建设更具抵御力、更加平等包容的可持续经济和社会，为联合国可持续发展目标如期实现作出东航贡献！

中国东方航空集团有限公司 董事长  
中国东方航空股份有限公司 董事长

2021 年 3 月 16 日



## 走进东航

中国东方航空集团有限公司总部位于上海，是我国三大国有骨干航空运输集团之一，前身可追溯到 1957 年 1 月上海成立的第一支飞行中队。东航集团持续推进产业转型升级，着力打造全服务航空、经济型航空、航空物流三大支柱产业和航空维修、航空餐食、创新科技平台、金融平台、产业投资平台五大协同产业融合发展的“3+5”产业结构布局。

作为集团核心主业的东航股份有限公司，1997 年成为首家在纽约、香港、上海三地上市的中国航企。东航的机队规模达 730 余架，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。

借助天合联盟，东航的航线网络通达全球 170 个国家和地区的 1,036 个目的地，为全球超过 1.3 亿（2019 年）旅客提供服务，旅客运输量位列全球前十。“东方万里行”常旅客可享受联盟 19 家航空公司的会员权益及全球超过 790 间机场贵宾室。

东航关注高品质航空出行服务、致力于打造“智慧·云航空”。公司实现十年滚动事故率为零，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 9 年获评全球品牌传播集团 WPP“最具价值中国品牌”前 100 强，连续 4 年入选英国著名品牌评级机构 Brand Finance 发布的“全球最具价值品牌 500 强”；连续 2 年获评中国企业海外形象高峰论坛“中国企业海外形象 20 强”；被国际指数公司 MSCI ESG 评定为 A 级、并列行业第一，并在运营品质、服务体验、社会责任等领域屡获国际国内殊荣。

### 2020 年机队构成

机型	2020 年	2019 年	2018 年
B777 系列	20	20	20
B787 系列	10	10	4
A350 系列	8	7	2
A330 系列	56	56	57
A320 系列	336	328	307
B737 系列	292	302	290
ARJ21	3	0	0
公务机	9	11	12
总计	734	734	692

注：不含东航集团旗下公司的全货机



# 极不平凡的 2020

## 我们的共同记忆

### 防疫抗疫“主力军”

疫情以来，东航闻令而动，全力保证空中通道畅通，全力做好客户服务保障，全力做好员工关爱防护，在大战大考中连续实现多项第一：执行中国民航第一班抗疫运输航班，执行中国第一班援外包机，执行武汉“复飞”第一班航班，承担全民航第一多的防疫运送任务，行业首创开发应用“线上旅客健康情况申报程序”，率先推出“三免”退改，是首家赴鄂现场对接支援的央企，保障 6,000 余万名旅客无一人客舱感染确诊新冠肺炎病毒。



### “随心飞”服务“大循环”

6月18日，东航首推“周末随心飞”产品，立即引爆市场热度，形成现象级的传播效应。东航连续推出“早晚随心飞”“西域随心飞”“湾区随心飞”“大兴随心飞”“周末随心飞(2021版)”，进一步带活“随心游”“随心住”“随心享”，通过供给侧航空产品创新解决了要素流动的问题，拉动关联市场，开动消费新引擎，服务国内大循环。



### 构建新时代市场版图

围绕区域发展战略，东航持续加大在人口密集区、经济活跃区、创新发展区的资源投入，成立厦门分公司，筹建三亚国际航空，组建首个海外分公司——日本分公司。东航努力构建新时代市场版图，不断推动市场结构调整，服务国内国际双循环。



### 改革重大突破

10月12日，东航集团成功拿下国企改革三年行动在央企集团层面股权多元化改革“首单”，中国人寿、上海久事、中国旅游、中国国新增资共计 310 亿元；12月28日，组建完成东航集团股东会、董事会，公司治理体系和治理能力现代化向前迈出一大步，可持续发展能力得到有力增强。



### “四位一体”服务进博

第三届进博会上，东航首次以“核心支持企业”“指定航空承运商”“采购商”“服务商”的“四位一体”方式参与进博、服务进博，与 11 个国家及地区大型国际知名厂商完成 23 个签约，其中 2 个展会展商成交占比 83%，均创新高。7月2日，东航全球首架“进博号”彩绘飞机亮相发布，陆续飞抵海内外 10 余个国家，20 多个枢纽航点，发出“进博之约”，展示“进博魅力”。



### 发力航空产业新基建

东航发力航空产业新基建，以融合创新赋能高质量发展，引领民航新基建改革创新浪潮。5月11日即时通讯 MUC 软件上线，覆盖总部及分子公司 21 个基地站、32 个国内营业部，覆盖 86% 出港航班，大幅提高精细化运行能力；8月25日携手国铁集团推出“空铁联运”，真正实现“一个订单、一次支付”，开创了民航和高铁销售平台全国首次互联互通；12月26日与中国电信、均瑶集团合资成立全球首家空地互联网络科技公司，助力数字化航空和智慧民航不断进步。



### MSCI ESG 获评 A 级

根据国际指数公司 MSCI (明晟) 2020 年最新公布的环境、社会、公司治理 (ESG) 评级结果，在全球航空公司中，东航与达美航空、新加坡航空等 5 家航空公司排名并列第一，超过全球 74% 的参评航空公司，是中国 A 股市场航空中唯一的 A 级。



### 乡村振兴“三富行动”

脱贫攻坚收官之年，东航研究形成乡村振兴战略方案，与云南省临沧市签署乡村振兴战略合作协议，按照“四个不摘”要求，接续推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，高质量、高水平、可持续地开展“富脑袋”“富口袋”和“富代代”行动，全面开启实施新时代乡村振兴战略新征程。



### 学习贯彻党的十九届五中全会精神

党的十九届五中全会胜利闭幕后，东航通过集中宣讲、研讨交流等多种形式，学习宣传贯彻会议精神，展现国家“十三五”时期决胜全面建成小康社会的决定性成就，阐释党中央关于当前形势的重大判断和关于推动高质量发展、构建新发展格局等重大部署，用新时代的美好蓝图激励干部职工更加有方向、有信心、有力量地阔步向前。



### “一二三”起飞

2月26日，东航率先组建民航央企第一家专业运营国产民机的航空公司——一二三航空；12月28日 ARJ21 飞机正式运营。东航支持民族航空产业发展，全面发力、全新实践，打造国产民机“国家队”、打响“中国制造”全球品牌。



## 我们的履责成绩

### 外部认可与荣誉

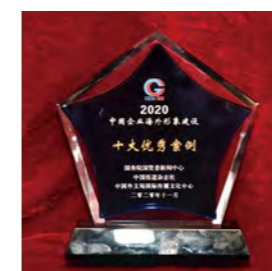
在全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会，东航多个单位和个人荣获“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”“全国先进基层党组织”三项殊荣，成为全国抗疫表彰大会上获奖最多的民航企业。



奖项名称	颁奖机构
中央单位定点扶贫工作成效考核被评为最高等次“好”	国务院扶贫开发领导小组
第六届“全国文明单位”	中央文明办
抗击新冠肺炎疫情全国三八红旗集体	全国妇联、国家卫生健康委、中央军委政治工作部联合表彰
民航打赢蓝天保卫战先进单位	民航局
国际指数公司 MSCI ESG 评定为 A 级	国际指数公司 MSCI (明晟)
2020 BrandZ™ 最具价值中国品牌 100 强 (第 57 位)	WPP 和 Kantar
2020 BrandZ™ 中国全球化品牌 50 强 (第 17 位)	Google 联合 WPP 和 Kantar
2020 全球最有价值的 50 个航空公司品牌 (第 10 位)	品牌金融 (Brand Finance)
2020 中国企业 500 强 (第 153 位)	中国企业联合会 / 中国企业家协会
2020 中国跨国公司 100 大及跨国指数 (第 63 位)	中国企业联合会 / 中国企业家协会
2020 中国战略性新兴产业领军企业 100 强 (第 80 位)	中国企业联合会 / 中国企业家协会
2020 中国服务业企业 500 强 (第 63 位)	中国企业联合会 / 中国企业家协会
公司与华为、中国联通合作研发的 5G 智慧出行服务项目被评为 2020 年全球移动奖 (GLOMO 奖) 之最佳企业移动创新奖	全球移动通信行业权威组织 GSMA
排名第一入选“2020 中国企业海外形象建设十大优秀案例”	国务院国资委新闻中心联合中国外文局中国日报社和中国外文局国际传播文化中心等共同组织



奖项名称	颁奖机构
中国企业海外形象 20 强	国务院国资委新闻中心联合中国外文局中国日报社和中国外文局国际传播文化中心等共同组织
第七届“国企好新闻”双微类——微信一等奖、微博一等奖、微博三等奖、广播电视类三等奖、国际传播类三等奖、优秀奖	国务院国资委新闻中心、中央企业媒体联盟
2020 中国企业海外形象建设十大优秀案例	“2020·中国企业海外形象高峰论坛”
2020 中国企业海外形象建设优秀案例·海外抗疫类	“2020·中国企业海外形象高峰论坛”
第二届“一带一路”百国印记短视频大赛《随时起飞，搭起空中补给线》荣获“同心战疫奖”	中国公共外交协会、国务院国资委新闻中心和环球网联合主办
第二届“一带一路”百国印记短视频大赛《特殊的“海归”故事》荣获“海外人气奖”	中国公共外交协会、国务院国资委新闻中心和环球网联合主办
上榜“2020 金蜜蜂企业社会责任·中国榜”并被评为“金蜜蜂企业”	《可持续发展经济导刊》与金蜜蜂智库
“金蜜蜂 2020 优秀社会责任报告”榜 (连续第三年入选榜单)	第十三届中国企业社会责任报告国际研讨会
“金蜜蜂 2020 优秀企业社会责任报告·长青奖”	第十三届中国企业社会责任报告国际研讨会
第十六届中国最佳公共关系案例大赛——讲好中国故事之海外传播类金奖	中国公关协会
第十六届中国最佳公共关系案例大赛——企业品牌传播类银奖	中国公关协会
在《2020 中央企业海外网络传播力建设报告》中得分排名第三	北京师范大学新媒体传播研究中心、中国日报网、光明网
第五届“百篇网络正能量文字作品”	国家网信办
2020 金狮国际广告影片奖“最佳公益片”金奖、“最佳广告影片”银奖、“最佳剪辑”银奖、“最佳配乐”银奖、“最佳调色”铜奖	《中国广告》杂志
上海市第十届优秀公共关系案例评选特别奖	上海市公关协会
上海市第十届优秀公共关系案例大赛银奖	上海市公关协会
上海市第十届优秀公共关系案例大赛优秀社会传播奖	上海市公关协会
第八届全国品牌故事微电影比赛全国总决赛一等奖	中国质量协会
上海证券交易所信息披露工作 A 级评价	上海证券交易所
最值得信任的上市公司奖	央广网
投资者关系管理金牛奖	中国证券报





专题

## 东方战“疫”

在抗击疫情的大战大考中，东航坚持人民至上、生命至上，把疫情防控作为头等大事来抓，全面进入战时状态，紧密结合行业特点和公司实际，重点围绕“贯彻落实中央决策部署、全力做好旅客服务保障、切实做好员工关爱防护”三条战线，齐心协力、众志成城，用实际行动和显著成效，充分彰显了中央企业的责任与担当，生动诠释了、全力践行了“生命至上、举国同心、舍生忘死、尊重科学、命运与共”的伟大抗疫精神。





# 我们坚持生命至上的追求 坚决守护人民生命安全

## 只要祖国需要，东航随时起飞

疫情发生后，东航集团第一时间研究部署贯彻落实防控措施，因时因势精准施策，先后成立了疫情防控领导小组以及武汉、北京、浦东3个疫情防控指挥部，10万名员工全面进入战时状态。

及时驰援疫区。我们同时间赛跑、与病魔较量，在大年夜执行了中国民航第一班抗疫运输航班，全力打通防控运送“空中生命通道”。

做好旅客防护。我们聚焦“全程防控”，采取更严标准和更实措施，做好每一个旅客触点的防控和服务工作，绝不让客舱成为病毒传播的渠道。

强化员工保护。公司及时制定一系列关爱举措，特别向武汉公司发去慰问信，公司领导与隔离员工视频连线传达慰问和关心。

## 在行业内实现多项第一

执行中国民航第一班抗疫运输航班，执行中国第一班援外包机，承担全民航 1/3 以上的防疫运送任务

累计执行防疫运输包机	正班航班运输物资	共运输防疫物资	运送医护人员	接回滞留海外同胞
1,532 班	25,558 班	7 万余吨	22,881 人次	12,091 人次

展现中国速度和大国担当



1月24日，执行中国民航第一班抗疫运输航班



1月31日，公司领导视频连线慰问一线员工和隔离人员



2月19日，东航将5省市的医护人员和抗疫物资紧急送达湖北抗疫一线



## 我们响应举国同心的号召 坚决打响疫情防控总体战

“武汉加油”“中国加油”成为我们共同的心声，“一方有难，八方支援”成为我们的统一行动。



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



武汉公司意大利籍飞行员迭戈被东航人众志成城、守望相助的力量所感动



2月9日，武汉公司奋战19个小时完成5省18架抗疫包机的保障任务

## 我们激发舍生忘死的气概 坚决奋战在抗疫一线

东航集团10万余名员工除武汉地区外无一人感染确诊新冠肺炎病毒

无数“逆行者”“坚守者”“志愿者”“幕后英雄”舍去与家人团聚的无限欢乐，忘却疫情带来的死亡威胁，换来了疫情过后的明媚春天。



2月5日上海飞行部杨韬机组组滞留在新加坡的146名湖北籍同胞接回国，机组成员“全副武装”，挺住极度闷热带来的身体不适，长途飞行12小时，圆满完成航班运输任务



4月2日，东航执行首班赴英临时航班，接回180名在英留学的中国留学生。航班出发前，客舱经理在每一位乘务组员的防护服上写下名字，并嘱咐他们注意客舱防疫

## 我们发扬尊重科学的态度 坚决落实科学防治要求

我们坚持科学战“疫”，秉持勇于探索、严谨求实的科学精神，充分体现东航人在求真务实、开拓创新的实践品格。

6,000余万名旅客无一人客舱感染确诊新冠肺炎病毒

在全行业率先开发应用“线上旅客健康情况申报程序”，被民航局在全行业推广运用



## 我们秉承命运与共的担当 坚决践行人类命运共同体理念

“各国是休戚与共的命运共同体”东航全力支持国际社会防疫抗疫，让东方凌燕抗疫航迹飞遍全球。



3月12日，东航执飞中国首班国际合作抗疫医疗专家组包机



东航免费承运援助斯里兰卡的抗疫物资，获斯方总统、总理点赞



东航包机承运中国赴老挝抗疫医疗专家组和物资

东航累计向疫情严重国家运送医疗队专家和物资包机

16班

共承运各类医疗物资

71,627吨

各类国际货运航班每周达

240多班

为国际伙伴法荷航以及天合联盟等境外战略合作机构捐赠防疫物资超过

20万件

## 春回燕归 山川无恙

### 东航接白衣战士回家



## 复工复产篇

随着国内疫情防控进入常态化，东航正进一步筑牢“内防反弹”“外防输入”防线，坚持做好“六稳”工作（稳就业、稳金融、稳外贸、稳外资、稳投资、稳预期），落实“六保”任务（保居民就业、保基本民生、保市场主体、保粮食能源安全、保产业链供应链稳定、保基层），奋力夺取常态化疫情防控和实现经济社会发展目标的“双胜利”。



公司总经理李养民参加中央电视台《奋斗 2020：直击复工产业第一线》网络视频节目，同央视知名主持人陈伟鸿共话民航复工复产



东航“客改货”航班保产业链供应链稳定



一二三航接收首架国产 ARJ21 飞机



东航 MU5767 复工包机载着云南临沧佤族、拉祜族、傣族等少数民族 123 人从昆明前往烟台



## 荣誉与认可

除国家级的表彰外，东航还荣获诸多省市级表彰，共有 9 个先进集体和 8 名先进个人，其中武汉公司有 3 个先进集体、4 名先进个人受到湖北省表彰。收到外交部、驻外使领馆、地方政府、知名企业等发来的感谢信共 53 封。



## 利益相关方感言

在我省抗击新冠肺炎疫情的关键时刻，贵公司认真贯彻落实习近平总书记关于做好疫情防控工作的重要讲话和指示批示精神，按照党中央决策部署，慷慨解囊，奉献爱心，向我省捐赠 1000 万元，诠释了岂曰无衣、与子同袍的大爱情怀，为我们战胜疫情提供了有力的支持和帮助，增添了巨大的信心和力量。

——湖北省疫情防控指挥部

由衷感谢贵单位在此关键时刻，为负重前行的援鄂逆行者、为奋战在一线的医务人员带来了关爱与呵护，为他们送行，迎他们凯旋，与我们共抗疫情。

——上海市瑞金医院

在这场自江苏到德国的爱心接力中，贵公司充分彰显了政治担当，体现了大爱仁心。在相关物资运输过程中，贵公司展示出精湛的专业水准。……以最快速度、最短时间、最低成本确保全部物资及时、顺利运抵德国，在德国疫情形势最吃紧、防疫物资最告急的关头把温暖送到旅德同胞和德国友人的手中。

——江苏省政府

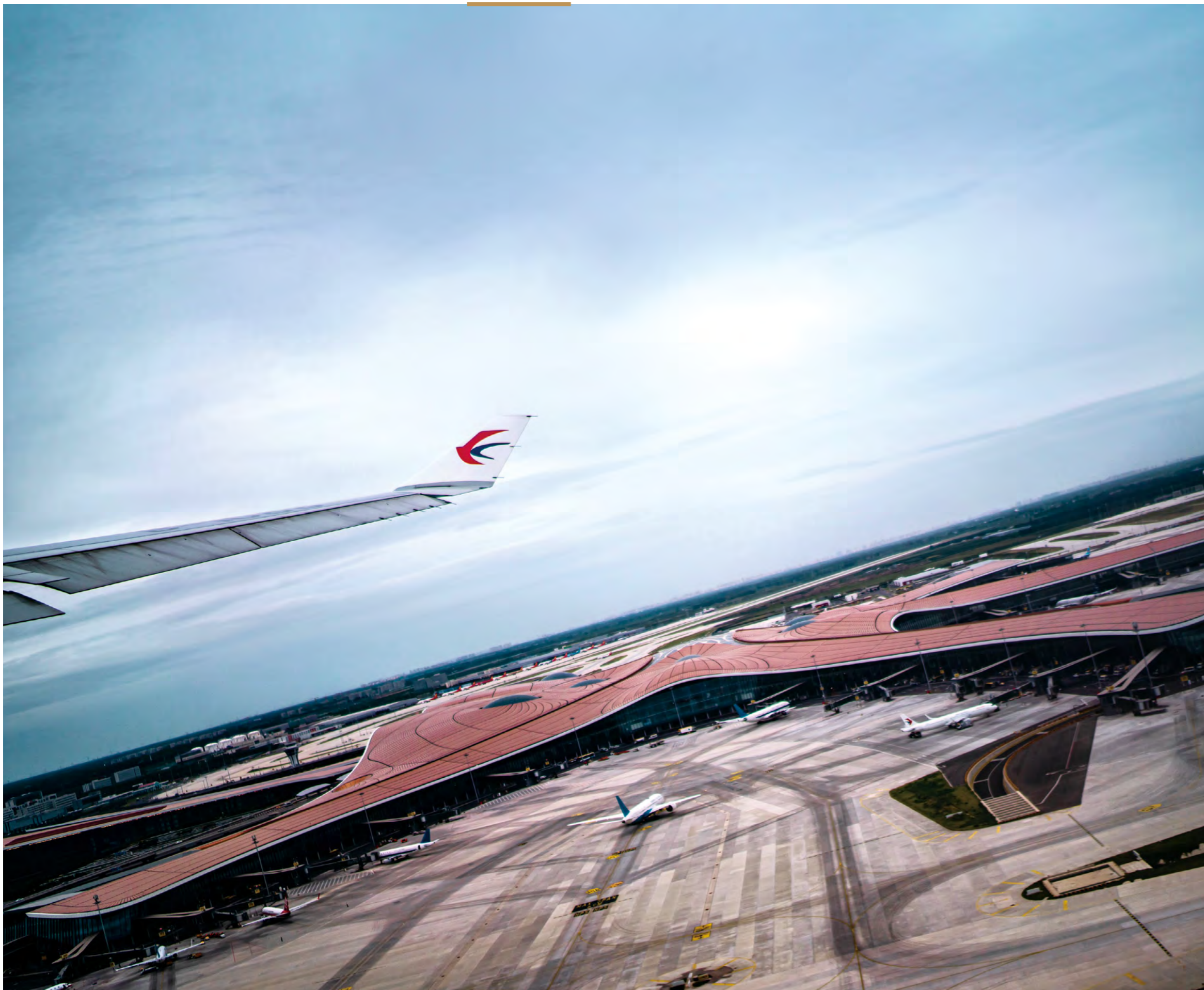
疫情防控期间，中国东方航空在部分执飞国内航线保留了网上值机和选座功能，为旅客出行提供“无接触式”服务，在满足减少物理接触和场内聚集等疫情防控需要的同时，确保了旅客出行一贯的便利性，为行业树立了标杆及榜样。

——国际航协



在中国东方航空的帮助下，法国内政部采购的防疫物资得以顺利完成运输。非常感谢东航对防疫物资运输提供的便利，这些物资的及时运抵对在防疫一线工作的法国内政部员工来说具有十分重要的意义。

——法国内政部部长 Christophe Castaner



专题

# “十三五” 的东航答卷

2020 年是“十三五”的收官之年。回顾“十三五”，我们始终秉持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，履行央企使命，主动承接国家战略，坚决打好“三大攻坚战”，把“东航梦”有机融入“中国梦”的伟大历史进程，为实现第一个百年奋斗目标努力拼搏。五年来，我们实现了从站起来到跑起来的巨大飞跃，全面开启高质量发展新阶段。

### 迈向世界一流

指标	单位	“十三五”初	“十三五”末	增长速度
运输机队规模	架	535	734	增长 37.2%
飞机静态座位数	个	88,943	123,947	年均增长 8.7%
指标	单位	“十二五”期间	“十三五”期间	增长速度
运输总周转量	亿吨公里	776.34	1,037.77	增长 33.7%
旅客运输量	亿人次	3.98	5.39	增长 35.2%



### 服务“一带一路”

主动对接“一带一路”，大力构建“空中丝绸之路”

新开国际客运航线 65 条  
 经营“一带一路”沿线 18 个国家 36 个航点 112 条航线



### 决战决胜脱贫攻坚

扶贫航线覆盖 68 个贫困地区航点  
 辐射 352 个贫困县  
 累计投入扶贫资金 3.8 亿元



对口帮扶的云南沧源、双江两县提前脱贫摘帽

### 坚持安全发展

累计安全飞行 937 万小时 300 万架次  
 年均增长分别为 7% 和 6.13%  
 事故征候万时率 0.055 同比“十二五”下降 50%

航空运输重大事故率十年滚动值为 0，是全球最安全的航空公司之一

面对 B737MAX 重大安全隐患，全球首家建议停飞，为中国民航乃至全球民航的安全作出重要贡献

### 推动绿色发展

积极打好蓝天保卫战，持续优化机队结构，采取精细化管理措施

通过“五个一”工程推动节能减排  
 节能减排（不含飞机发动机引进）投资超过 34 亿元  
 节油超过 60 万吨  
 减少碳排放约 200 万吨  
 公司客机机队燃油效率提升 4.5%

### 改革新突破

东航集团推动“1+9”产业布局向“3+5”产业布局转变

围绕区域发展战略，持续加大在人口密集区、经济活跃区、创新发展区的资源投入，努力构建新时代版图。作为主基地航空公司入驻北京大兴国际机场，成立广东分公司、厦门分公司，设立深圳基地，筹建三亚国际航空，组建首个海外分公司——日本分公司

开展总部机关改革、“三委”改革、AOC 改革、地服部系列改革、关键岗位市场化改革、纪检监察体制改革有序推进

### 建设“幸福东航”

进一步理清“幸福东航”路线图 制定“幸福东航”

6 个维度 40 个指标体系

连续推出关系员工切身利益的“十件实事”和新“十件实事” 员工幸福指数整体提升





## 战略与治理

### 公司战略

东航始终将自身的改革发展放在构建新发展格局的战略抉择与全面建设社会主义现代化国家新征程中谋划和推动，进一步增强企业竞争力、创新力、控制力、影响力、抗风险能力，致力于打造具有全球竞争力的世界一流企业。

东航在总结回顾“十三五”发展成就的基础上，明确“十四五”时期总体要求：把握新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，坚持稳中求进工作总基调，坚持系统观念，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，更好统筹发展和安全，全面深化改革，强化创新驱动发展，优化产业布局，防范化解重大风险，提升党建质量和水平，持续推进智慧化、精细化、国际化，坚定不移做强做优做大，开创东航高质量发展新局面，加快实现“世界一流、幸福东航”战略目标，为全面建设社会主义现代化国家作出更大贡献。

#### 公司总体目标

“十四五”末	实现以建设智慧化航空运输主业为核心，着力打造航空生态产业集群和航空产业创新平台，协同发展、优质高效、绿色环保的世界一流大型航空产业集团
2035 远景目标	实现真正意义上的“世界一流、幸福东航”，迈入全球行业领军型企业行列



## 公司治理

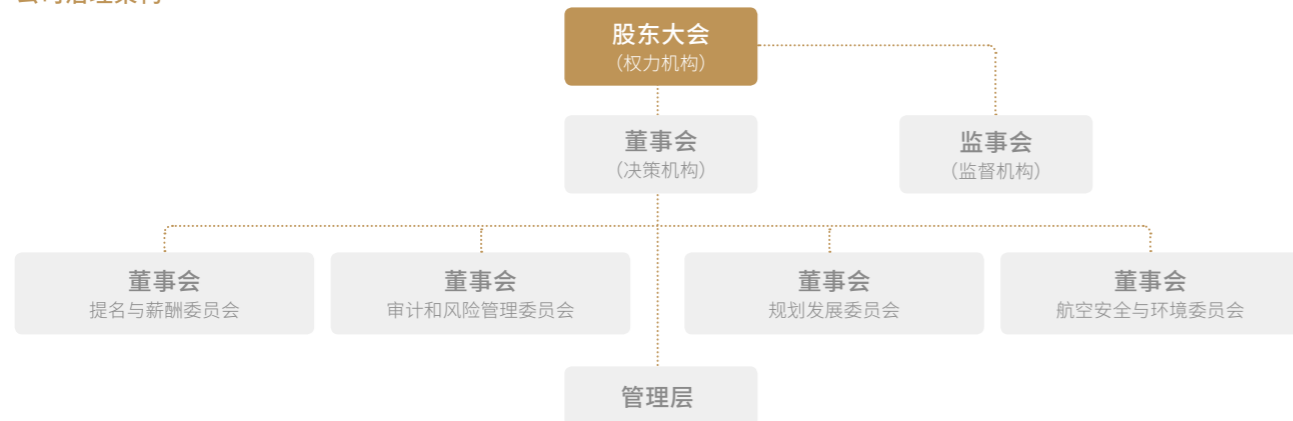
东航严格按照境内外上市规则和法律法规要求，持续完善公司治理。2020年，公司董事会发挥“定战略、作决策、防风险”作用，确保党中央重大决策部署和公司防疫抗疫、复工复产、安全运行、提质增效等方面工作落地实施，依法依规讨论决定公司重大经营管理事项，全年共审议通过 43 项议案。同时，董事会制定了定期跟踪督进机制，每年初检查上一年度决议实施情况，确保经理层高效执行。

在 ESG 治理方面，公司重视发挥董事会专门委员会决策咨询作用，组织各专门委员会召开 22 次会议，涉及重点审议财务预算、重大投融资方案、重大关联交易、安全运行和环境保护事项，为董事会科学决策提供了专业咨询意见。此外，公司组织外部董事参与各类专题调研 10 次，涉及防疫抗疫和复工复产、扶贫攻坚、节能环保、人力资源和考核分配等重大事项，强化董事会成员对 ESG 事务的参与。2020 年，公司组织董事、监事和高管参加国资委、证监会、交易所以及公司举办的在线和现场培训 14 人次，提升合规履职意识。

### 公司董事会成员

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
邵瑞庆	独立董事
蔡洪平	独立董事
董学博	独立董事
姜疆	职工董事、安全总监、工会主席

### 公司治理架构



### 公司组织架构



注：新增厦门分公司、日本分公司；在虹桥建设指挥部的基础上，成立浦东基地建设运营指挥部；运行及客户中心修改为运行及客户中心（运行控制中心）



## 党建工作

公司深入贯彻新时代党的建设总要求，巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，深入构建东航“大党建”工作格局，持续提升党建工作质量，为统筹推进疫情防控和经济社会发展提供坚强保证。公司充分发挥基层党组织和党员在抗击疫情中的战斗堡垒作用和先锋模范作用，在疫情防控一线组建 11 个临时党支部，成立 918 个党员突击队和 1,386 个党员责任区，让党旗在抗疫一线高高飘扬。

公司坚持强化“三基建设”，推动基层党组织全面进步、全面过硬，形成了“蓝天党小组”“党员—机长”双培养、“互联网+党建”等一批具有央企特色、民航特点的党建创新实践，有力推动党建与生产经营深度融合。2020 年，公司深入开展“守初心、担使命、亮承诺、比贡献”工作，全体在职员工签订履诺责任书；“蓝天党小组”项目全年组织机组成员开展学习交流 2,400 余次，确保航线开辟到哪里，党的建设就延伸到哪里。



东航蓝天党小组“战疫先锋”活动



东航乘务员佩戴党徽

## 科技创新

东航将创新写进企业基因，致力于实现依靠创新驱动的高质量发展。2020 年 4 月，研发中心入选国务院国资委“科改示范行动”，为公司进一步提升自主创新能力，集聚一切有利于科技创新的优质要素，统筹谋划、一体推动东航科创平台建设，点燃新动能。

### 自成立以来

研发中心共有 14 个科研项目开展专利申请，获得 6 项软件著作权取证、3 项培训教学作品登记注册、1 项发明专利和 1 项商标注册。2020 年 7 月 17 日获得《一种航班计划恢复方法和系统》发明专利证书，实现了发明专利领域“零的突破”。



### 案例 · 成立全球首家空地互联服务公司



后疫情时代，“数字经济”“非接触式服务”成为潮流，空中上网更加受到广大乘客的欢迎，航空互联网成为航司提升服务、产品转型的重要手段。2020 年 12 月，东航集团携手中国电信、均瑶集团成立全球首家空地互联公司，致力于打造“航空互联网综合解决方案供应商”。空地互联公司将聚焦产品创新、技术创新、机制创新，探索空中互联在机上急救、智慧客舱等领域的应用，不断推出体验更优、服务更好的航空互联网产品，为广大旅客提供高品质航空出行体验，助力数字化航空和智慧民航的不断进步。



空地互联网络科技股份有限公司揭牌成立



2020年

东航集团及各下属单位开展各类警示教育培训共 405 次，涵盖反贪污教育、违反中央八项规定精神典型案例通报等，共覆盖 6 万余人次

东航集团及各下属单位在元旦、春节等重要节点开展节前廉洁教育培训，共印发通知 794 个，发送提醒信息 3 万余条，开展警示教育 3,052 次、检查 2,233 次、专项治理 129 个，制定整改措施 18 项。

## 反腐败

公司依据《东航集团关于健全和完善机务类采购廉洁风险防控机制的指导意见》《东航集团关于空勤系统一体推进“不敢腐不能腐不想腐”指导意见》《东航集团关于规范“涉机、涉票、涉运、涉航、涉IT”等领域从业行为防止领导人员利益冲突的指导意见》《关于对境外腐败、利益输送、设租寻租和化公为私四个问题专项整治监督工作的指导意见》等制度要求，持续构建一体推进不敢腐、不能腐、不想腐体制机制，建立健全严密的反腐败体系。

公司重视对举报人的保护，依据东航集团《贯彻落实〈纪检监察机关处理检举控告工作规则〉实施细则》，规范各级纪检组织处理检举控告工作，保障党员、群众行使监督权力。

## 投资者关系

公司严格按照上市公司监管要求，合规履行信息披露义务，不断提升信息披露质量。根据上市三地的监管规则，2020 年，公司共发布 58 份公告，其中包括年度内的各项定期报告、公开发行公司债券公告、日常关联交易相关公告等。

为加强投资者关系管理，公司组织 3 次境内外分析师及投资者电话会议，线上接待投行分析师及机构投资者 6 批 10 人次的调研和交流，参加本地及线上证券机构策略会 27 次，与 314 人次投资者交流。同时，公司积极通过上证 E 互动平台，与投资者沟通交流，持续提升公司资本市场形象。

## 守法合规

公司根据《中华人民共和国公司法》《中央企业合规管理指引》等国家法律法规和规章、行业准则及东航集团相关规定等，制定《中国东方航空股份有限公司合规管理暂行办法》，积极推进“法治东航”建设，护航公司稳健发展。在疫情期间，公司结合运营情况编写《COVID-19 疫情下公司国际涉外合同的法律风险及应对建议》《COVID-19 疫情下公司国际航空旅客运输涉及的法律风险及应对建议》，降低合规风险。在国际合规体系建设方面，公司制定《出口管制合规指引》《反腐败反商业贿赂指引》，并更新《反垄断合规指引》，加强境外合规管理。2020 年，公司重大决策、经济合同审核率 100%，未发生涉及垄断及不正当竞争行为的法律诉讼纠纷。

## 风险管控

2020 年，公司牢牢守住风险底线，坚持底线思维，坚持以制度建设为基础，以体系建设为要点，强化风险评估机制、管控机制、预警机制，扎实做好重大风险预测工作，推进治理体系和治理能力现代化。

### 强化风险管控举措



#### 全面开展 风险管理工作

认真按照国资委和东航集团要求，加强风险识别工作，梳理出安全风险、经营风险、资金链风险、法律合规风险和信息安全等 2020 年公司重大风险，层层落实风险管控责任，建立跨部门的风险应对小组，有针对性地制定应对策略



#### 着力深化 专项风险管控

坚持问题导向、风险导向，对影响公司经营发展的重大问题开展审计监督，对重点业务、重点事项、重大经营等开展各类风险专项审计，促进公司高质量发展



#### 不断提高 风险管理水平

加强风险管理文化建设，在重大事项推进中将风险评估、事前防范等风险管理基本要求贯穿始终，增强员工风险管理意识；不断深化风险内控体系建设，开展业务培训，增强员工风险管理意识与能力

## 信息化建设

公司不断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、用户体验进一步融合，持续提升网络安全保障能力，增强信息化引领创新发展及新技术应用能力，积极推进与外部先进企业的合作共建，显著提升信息化建设水平，助力公司高质量发展。

2020年，公司发布《信息化建设工作指南——IT与业务联动工作手册（试行）》，修订《信息化建设管理办法（2020版）》，提高信息化建设中各单位的协同性，加强各类信息系统的整合能力，规范并优化公司信息化系统建设流程，更好地推动公司信息化战略实施落地，优化敏捷项目投资、采购流程，提升响应业务需求的及时性、配置研发资源的科学性。此外，公司开创性地建立了信息化专家委员会，聘请到十位国内知名企业、院校信息化专家加入东航，开启打造“智慧·云航空”的新纪元。



公司举办“数智航空、领创未来”主题沙龙，首次举办信息化专家聘任仪式，推动公司信息化建设



公司积极创建全体系支撑、全周期管控、全链接生态、全方位智能的“智慧·云航空”，开启数字化 2.0 新征程

### 信息化建设重点举措





# CHINA EASTERN

## 可持续之旅

履行社会责任是东航的使命。东航将社会责任理念融入公司理念愿景和发展战略，建立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，持续增强公司可持续发展能力。

可持续发展旅程	38
实质性议题管理	39
利益相关方参与	42

## 可持续发展旅程



- 东航的优势**
- 中国国有三大航空公司之一，公司拥有全球大型航空公司中最年轻的机队，运输规模在全球航空公司中名列前茅。公司多项经营指标进入全球同行业前列
  - 以深化改革、科技创新为引领，以智慧化、精细化、国际化为支撑，以实现“世界一流、幸福东航”为目标，加快向新时代大型领军型航空产业集团转型
  - 健全环境管理体系，持续优化机队结构，开展节能减排和废弃物管理，积极参与航空业碳减排事务，助力打赢蓝天保卫战
  - 积极履行中央企业责任，投身精准扶贫与乡村振兴

- 可持续发展背景**
- 2020年联合国正式发起可持续发展目标“行动十年”计划，动员更多政府、民间社会和企业，并呼吁所有人共同实现可持续发展“全球目标”
  - 中国秉持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，推动中国经济高质量发展，全面深入贯彻落实2030年可持续发展议程
  - 国务院国资委高度重视中央企业履行社会责任，通过征集优秀社会责任企业案例，开展社会责任培训等措施，积极倡导中央企业履行社会责任
  - 可持续交通与联合国2030年可持续发展议程的多项目标直接相关，推动中国从交通大国向交通强国迈进
  - 责任投资日益受到资本市场关注，ESG表现良好的企业，既可预防因非财务因素导致的“黑天鹅”事件，减少投资风险，从长期来看，也能给投资者带来超额回报

**贡献可持续发展重点领域**



## 实质性议题管理

公司依据香港联合交易所新版的《环境、社会及管治报告指引》四大汇报原则，包括重要性、量化、平衡、一致性，以及《GRI可持续发展报告标准》(GRI Standards)相关要求，在2019年实质性议题识别和分析的基础上，结合2020年重要战略方向和利益相关方诉求，收集公司内部管理层、基层员工共208份问卷，对实质性议题进行了分析和调整，最终形成21个实质性议题。

实质性议题	对应 GRI 议题	2020 年进展	2021 年计划
防疫抗疫		<ul style="list-style-type: none"> <li>执行国内外抗疫运输航班，全力保证空中通道畅通</li> <li>聚焦“全程防控”，全力做好旅客服务保障</li> <li>制定关心关爱举措，全力做好员工关爱保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据“外防输入、内防反弹”的常态化疫情防控要求，完善疫情防控工作责任体系</li> </ul>
复工复产		<ul style="list-style-type: none"> <li>围绕“三稳五加强八重点”，积极落实“六稳”“六保”</li> <li>推广复工复产复产定制包机</li> <li>推出“客改货”航班，保障产业链供应链稳定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据疫情发展变化，分地区、分阶段精准推动航班恢复</li> <li>继续推广“客改货”航班，为产业链供应链稳定提供运力支持</li> </ul>
航空安全		<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《安全类绩效考核实施细则》《安全保卫工作管理评审考核办法（2020版）》，细化安全考核实施办法</li> <li>制定《安全隐患排查治理管理规定》，把隐患排查上报工作纳入安全绩效考核指标</li> <li>制定《安全约谈实施办法》，加强各单位安全监督管理</li> <li>制定安全生产专项整治三年行动实施方案</li> <li>全员签署“守初心、担使命、亮承诺、比贡献”安全责任书</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进安全管理数字化升级</li> <li>持续推进安全生产专项整治三年行动</li> <li>推进高标准的训练体系建设</li> <li>推进安全作风建设与“三基”建设</li> </ul>
乘客健康与安全	GRI 416 客户健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格执行“SAFE520”安全工法</li> <li>充分落实机舱服务疫情防控标准</li> <li>加强餐食质量管理</li> <li>优化颠簸风险防范</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续开展安全教育培训与技能训练</li> <li>关注疫情变化，更新防控措施，调整服务流程和标准</li> </ul>
职业健康与安全	GRI 403 职业健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实《关于&lt;大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则&gt;第六次修订版相关事宜的说明》，完成所有机组的排班规则切换工作</li> <li>加强员工心理健康建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>探索在“东航之家”设立东方医院互联网医院</li> <li>持续提升职业健康管理水平，降低全体员工职业健康与安全风险</li> </ul>
航班正点	GRI 417 营销与标识	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布《东方航空股份有限公司航班正常考核规定（2020版）》</li> <li>成立持续提升航班正常管理水平专项小组</li> <li>创新研发生产指挥管理系统</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加快推广生产指挥管理系统</li> <li>提高电子放行覆盖率</li> </ul>














实质性议题	对应 GRI 议题	2020 年进展	2021 年计划
产品与服务创新	GRI 417 营销与标识	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新推出“随心飞”系列产品，服务国内“大循环”新发展格局</li> <li>携手国铁集团推出空铁互联</li> <li>打造全流程智慧出行，助力实现出行无纸化、智能化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续完善“随心飞”系列产品，并完善配套服务</li> <li>增加新技术应用能力，优化旅客智慧出行体验</li> </ul>
客户体验提升		<ul style="list-style-type: none"> <li>推出“易中转”“易登机”，提升旅客体验</li> <li>优化浦东机场值机区域布局，提升旅客值机效率</li> <li>动态调整客舱服务，在疫情防控的同时满足旅客需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续优化机场值机区域布局</li> <li>优化客舱服务，创新改进餐饮产品</li> </ul>
特殊旅客服务	GRI 416 客户健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立加强特殊旅客关爱服务专项行动小组</li> <li>制定《轮椅设备日常管理规定》《“三小”（小动物、人体器官、老弱病残孕）服务人员准入和退出机制》等管理办法</li> <li>携手浦东机场开设“爱心专区”，为特殊旅客提供一站式值机服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续改进和提升特殊旅客服务品质，不断升级服务标准、创新服务方式</li> <li>加大现场特殊服务保障力度</li> </ul>
客户隐私保护	GRI 418 客户隐私	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布《旅客信息保护管理办法》《旅客信息安全事件处置实施细则》</li> <li>成立旅客信息保护委员会，聘用数据保护官</li> <li>做好疫情期间旅客个人健康信息保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
国际化发展		<ul style="list-style-type: none"> <li>按照民航局要求，确保国际航班不断航</li> <li>携手意大利开展跨文化合作和交流</li> <li>积极参与国际航协会议，共同探讨全球航空业应对疫情举措</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切关注疫情影响变化，携手促进全球航空业复苏</li> <li>继续深化与天合联盟及其他伙伴的合作，增强国际航线经营能力</li> <li>落实国家“一带一路”倡议，积极打造“空中丝绸之路”，推动跨文化交流</li> </ul>
应对气候变化	GRI 305 排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《环境和能源管理手册》，完善能源与环境保护体系建设</li> <li>参与市场化减排机制和国际全球气候治理事务</li> <li>完善空中及地面能效指标</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建议制定中国民航业 2030 碳达峰和 2060 碳中和的方案</li> <li>合规开展欧盟、全国、上海市、行业四套碳排放机制下的相关工作</li> <li>开展能源环保体系试运行，基本完成体系运行闭环框架的基础建设</li> </ul>
污染防治	GRI 306 污水与废弃物	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实蓝天保卫战收官之年各项工作，接受民航局组织的蓝天保卫战第三轮专项督查</li> <li>更新《污染防治自查清单》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续贯彻污染防治政策要求，落实各级督查</li> </ul>

实质性议题	对应 GRI 议题	2020 年进展	2021 年计划
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"> <li>应用飞机干洗技术</li> <li>推进“无纸化”智慧出行</li> <li>探索机供品等资源再利用的方式途径</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推广应用飞机干洗</li> <li>推广新能源汽车应用</li> </ul>
可持续价值链	GRI 308 供应商环境评估	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布《供应商黑名单管理办法》，强化供应商的监督管理规范</li> <li>加强对差旅管理服务商（TCM）与海外供应商的合规管控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立代理人数据库</li> <li>加强代理人违规行为的查处力度</li> </ul>
精准扶贫	GRI 413 当地社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>巩固脱贫攻坚成果，有效接续乡村振兴发展战略</li> <li>高质量、高水平、可持续地开展帮扶合作</li> <li>持续开展航空帮扶、产业帮扶、消费帮扶、教育帮扶、医疗帮扶等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与定点扶贫地区合力推进乡村振兴战略合作，在产业帮扶、旅游和航线经营、培训教育和宣传推广、差旅服务等八大方面开展深度合作</li> <li>深入开展“富脑袋”“富口袋”“富年代”三大行动</li> </ul>
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"> <li>持续开展女性员工关爱活动</li> <li>持续招收少数民族员工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强外籍员工聘用管理</li> <li>持续招收少数民族员工</li> <li>开展女性员工、少数民族员工和外籍员工关爱活动</li> </ul>
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"> <li>续签《中国东方航空股份有限公司集体合同》</li> <li>推动幸福东航建设，完善幸福积分激励制度</li> <li>落实 2020 年度员工关爱新十件实事项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>进一步细化幸福积分实施方案</li> <li>落实好服务员工实事项目</li> <li>创新举措保障员工合法权益</li> </ul>
培训与发展	GRI 404 培训与教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>进一步推进和优化“燕翼翔”后备人才培养项目</li> <li>主动创新培训方式，开展线上直播培训</li> <li>构建地服实战训练体系、组织技能大赛提升员工岗位技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
保障特殊飞行	GRI 413 当地社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强内外部协作，提升公司的运行协调、备降保障、应急响应能力</li> <li>保障重大活动运输</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>做好国家重大活动运输服务</li> <li>持续做好国家应急救援运输保障</li> </ul>
融入当地社区	GRI 413 当地社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续开展“爱在东航”志愿活动</li> <li>整合社会资源，共同开展公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

## 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"> <li>防疫抗疫</li> <li>复工复产</li> <li>国际化发展</li> <li>应对气候变化</li> <li>精准扶贫</li> <li>社区参与</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作会议</li> <li>定期汇报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>业务考核</li> <li>巡视</li> </ul>	P13、P19、P63、P66、P76、P85
 民航局	<ul style="list-style-type: none"> <li>防疫抗疫</li> <li>复工复产</li> <li>航空安全</li> <li>航班正点</li> <li>乘客体验提升</li> <li>应对气候变化</li> <li>行业发展促进</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作会议</li> <li>文件通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>监督检查</li> <li>业务指导</li> </ul>	P13、P19、P46、P54、P58、P66、P63
 证券交易所 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>经营业绩</li> <li>风险管控</li> <li>合规管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司公告</li> <li>股东大会</li> <li>业绩路演</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期信息披露</li> <li>独立董事</li> <li>审计制度</li> </ul>	P88、P33
 地方政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>防疫抗疫</li> <li>复工复产</li> <li>合规经营</li> <li>应对气候变化</li> <li>污染防治</li> <li>资源可持续利用</li> <li>社区参与</li> <li>精准扶贫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通</li> <li>工作会议</li> <li>政企合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>统计报表上报</li> </ul>	P13、P19、P33、P66、P69、P71、P85、P76

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"> <li>航班正点</li> <li>产品与服务创新</li> <li>客户体验提升</li> <li>客户隐私保护</li> <li>乘客健康安全</li> <li>特殊旅客服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会员活动</li> <li>客户热线</li> <li>微博、微信网络平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅客满意度调查</li> <li>旅客投诉管理</li> </ul>	P54、P56、P58、P62、P50、P57
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>职业健康安全</li> <li>员工培训与发展</li> <li>多元化与机会平等</li> <li>工作条件及社会保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工代表大会</li> <li>网络交流、座谈会</li> <li>培训、竞聘</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部监事</li> <li>服务满意度调查</li> <li>工会组织</li> </ul>	P51、P83、P82、P81
 同行 / 行业协会 / 机场	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规管理</li> <li>航班正点</li> <li>行业发展促进</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>沟通会议</li> <li>行业交流</li> <li>项目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会监督</li> <li>监督 / 审查</li> </ul>	P33、P54、P63
 经销商	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规管理</li> <li>可持续价值链</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目合作</li> <li>日常业务交流</li> <li>商务会见与洽谈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>举报机制</li> <li>审计 / 审验</li> </ul>	P33、P73
 供应商 / 其他合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规管理</li> <li>风险管控</li> <li>可持续价值链</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目合作</li> <li>日常业务交流</li> <li>商务会见与洽谈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>举报机制</li> <li>审计 / 审验</li> </ul>	P33、P73
 社区 / 公益组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>污染防治</li> <li>社区参与</li> <li>精准扶贫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志愿者服务活动</li> <li>社区项目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会监督</li> </ul>	P69、P85、P76
 媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规管理</li> <li>产品与服务创新</li> <li>客户体验提升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新闻发布会</li> <li>媒体采访</li> <li>新媒体互动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒体监督</li> </ul>	P33、P56、P58



# CHINA EASTERN

## 安全发展新高地

安全是民航一切工作的底气。我们以持之以恒的责任感和使命感，以更大决心、更严要求、更强力度、更实措施，立志做最安全的航空公司，守护旅客每一次飞行，让安全成为东航鲜明的代名词。

坚守航空安全	46
呵护旅客健康	50
关爱员工健康与安全	51





# 坚守航空安全

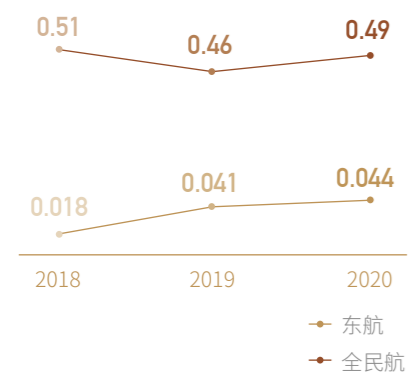
与时俱进的安全治理能力为民航高质量发展提供坚实基础。东航始终坚信安全没有最好、只有更好，推进建设更具适应性、引领性和前瞻性的安全管理体系，使公司发展在持续安全的道路上行稳致远。

## 完善安全管理体系

东航遵守《民用航空法》《民用航空安全管理规定》等安全相关法律法规，根据国务院安委会发布的《全国安全生产专项整治三年行动计划》，制定安全生产专项整治三年行动实施方案，编制问题隐患和整改措施“两个清单”，扎实推进安全生产专项整治三年行动，确保公司安全运行平稳可控。2020年，东航制定《安全类绩效考核实施细则》《安全隐患排查治理管理规定》《安全约谈实施办法》《安全保卫工作管理评审考核办法（2020版）》，细化安全考核实施办法，加强安全管理体系建设。

我们重视安全监督检查，针对重点单位开展安全专项巡视，审视并整改安全工作中的不足。2020年，公司开展安全类审计11次，内部审核336次，机坪及现场检查42次，专项督察检查34次。

事故征候万时率



2020年



飞行员起飞前通过“电子飞行包”查看航行资料



## 加强安全风险管控

东航持续加强风险管控，从事后管理向事前管理、事中管理转变。我们在加强研究传统安全风险变化的同时，科学应对新型安全风险的挑战，始终保持公司安全的运行环境。2020年，我们开展十大风险管理工作，准确识别动态和潜在风险，坚持从源头上防范化解安全风险。

<p><b>应对新风险</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>对“客改货”“客载货”等新运行模式实施专项风险管理</li> <li>加强疫情期间人员思想松懈和技能生疏风险管控</li> </ul>	<p><b>应对重点风险</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立31个I类机场风险数据库，分析和评估20起重要事件的飞机适航风险，并制定改进措施</li> <li>上线风险地图系统，推动风险管控覆盖每一个飞行环节</li> <li>发布公司B737NG机队无救生筏运行的管控要求，有效防范了无筏飞机涉水运行的风险</li> </ul>	<p><b>应对高原风险</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>针对高原机场的安全运行，更新完善了18个特殊机场危险源数据库</li> </ul>
--	---	---

### 案例 · 建立不安全事件库，助力风险管控精细化发展

自2020年1月，东航已完成2011年至2019年6月15,644起自身不安全事件的基本信息数据整理工作，实现对人为操作、运行环境、机械原因的典型事件进行大数据分析，识别“偏离高度”“风切变”事件风险源信息，提升风险管控精细化水平。同时，公司探索研究使用机器学习方法对事故类型进行自动化判断，为开发“基于实证的风险管控系统”打下基础。

## 提升安全保障能力

每一位东航人都是安全的把关者、守护者。2020年，东航通过“抓基层、打基础、苦练基本功”，提升飞行训练质量，强化各岗位安全保障能力；厚植安全文化，深化“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”（简称“三个敬畏”）的安全责任，筑牢每一位员工安全工作的思想防线。公司全员签署“守初心、担使命、亮承诺、比贡献”安全责任书，树牢“安全第一”思想。

### 数字让飞行更安全

公司研发东航安全分析平台（MSAP）与模拟机训练品质分析系统（SOQA），将大数据应用向训练端延伸，为飞行员提供更精准的训练指导。

 <p>— 建立风险评估模型 —</p> <p>整合公司飞行员、飞机、运行机场和航路等数据，建立了超过4,000项风险评估模型，实施安全监控</p>	 <p>— 推送分析月报 —</p> <p>通过风险评估模型分析关键参数，为公司所有飞行员推送操纵水平分析月报，帮助飞行员准确认识自身短板，推动能力提升</p>	 <p>— 还原飞行过程 —</p> <p>每次航班结束后，对飞行关键阶段的重点参数变化进行标识，实现飞行过程三维视频还原，帮助飞行员复盘，自我提升驾驶技术</p>	 <p>— 定制个性化训练 —</p> <p>对飞行员的核心胜任能力进行科学评估，根据飞行员的个体差异，订制个性化的飞行训练方案</p>
---	---	---	---



## 丰富飞行员培训体系

东航自主开发A350中文CBT（计算机辅助培训）训练系统，支持新机型飞行员训练；创新建立B787课程体系，具有独立自主知识产权，在国内同机型训练中处于领先地位，满足传统及远程培训需求，提高训练针对性和实用性。

### 营造安全文化氛围

公司推进以“三个敬畏”为核心的民航安全从业人员工作作风建设，巩固“三长”（机长、乘务长、班组长）队伍的安全治理能力，调动员工自愿上报安全信息积极性，开展多样化安全文化建设活动，筑牢员工安全意识。



## 呵护旅客健康

安全就是对生命的敬畏，对旅客的关爱。东航始终把旅客生命安全和身体健康放在第一位，以更高标准打磨服务，增强旅客在出行过程中的安全感。2020年，东航严格执行“SAFE520”安全作法，充分落实机舱服务疫情防控标准，加强餐食质量管理，优化颠簸风险防范，提升客舱安全服务水平。

### 2020年东航在旅客安全与健康方面的主要措施

<p><b>旅客安全</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>应用创新系统加强颠簸风险防范</li> <li>建立移动“风险地图”，对机门、锂电池失火、空中“三防”——防颠簸、防烫伤、防砸伤等进行有效的安全和风险提示</li> </ul>	<p><b>食品安全</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>将质量监管前移，开展配餐公司机上餐食“两期”检查</li> <li>开展暑运、国庆、进博会机供品餐食运行质量专项检查</li> <li>采用多种检查方式保障疫情防控期间机餐质量</li> <li>调整疫情防控期间航班机上餐食机供品标准</li> <li>加强机上冷链食品安全管理</li> </ul>	<p><b>应急医疗</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>参与“空中医疗”项目，开展乘务员医疗急救培训</li> </ul>
--	--	---

### 案例 · 提升空中颠簸预警可靠性，保障乘客旅程安全

为有效预防空中颠簸引起的受伤事件，东航客舱部采用 EDR（空中紊流颠簸探测）系统，让客舱乘务员更及时、准确地接收到航路颠簸预警，第一时间采取预防工作。目前，EDR 系统已覆盖公司所有机型。此外，东航正与民航局航科院对 EDR 信息以及 EDR 系统预报进行验证，推进实现共享颠簸信息，助力提高区域间飞行的航班颠簸预警可靠性。



## 关爱员工健康与安全

东航重视和关心飞行员以及一线员工身体、心理健康，根据不同岗位所涉及的职业健康与安全风险，提供防护设备或医疗支持，不断提高员工的职业满意度。2020年，东航落实民航局发布的《关于〈大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则〉第六次修订版相关事宜的说明》对于机组成员排班规定，完成所有机组的排班规则切换工作。

2020年

东航员工进行 EAP 咨询量约

230 小时

### 2020年东航在员工健康方面的主要措施

<p><b>医疗卫生服务</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>设立内科、外科、全科、中医科、眼科、预防保健科为主诊科目，为公司内部员工提供常见病、多发病、慢性病、急性病的诊疗服务</li> <li>制定应急处置预案，在浦东、虹桥基地设立 24 小时航前放飞应急医疗值班</li> </ul>	<p><b>公共健康服务</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>结合行业特点，对地面员工、飞行人员、空勤人员、新入职人员等进行健康教育</li> <li>为地面员工提供精准体检方案</li> <li>按照《民用航空人员体检合格证管理规则（CCAR-67FS-R2）》体检鉴定标准，为空勤人员提供健康体检</li> </ul>	<p><b>职业卫生服务</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根据年度体检鉴定结论，结合飞行人员健康状况、临床表现，制定疾病风险评估和健康分层管理制度，落实飞行员健康促进措施</li> <li>加强员工心理健康建设，以飞行员 EAP 工作室为中心，多项并举关爱飞行员身心健康</li> <li>为员工购买商业医疗保险，含员工医疗保障、子女医疗保障、重疾医疗保障、住院津贴等，减轻员工医疗费用负担</li> </ul>
--	--	---



# CHINA EASTERN

## 智慧服务 新篇章

智慧、贴心、高效的航空服务引领着旅客对精彩旅程的新期待。东航致力于提供高效便捷、智能优质的航空运输及延伸服务，并与卓越的合作伙伴共创共享，给旅客带来满意和舒心的服务体验。

保障航班正点	54
打造真情服务	56
智慧出行体验	58
客户隐私保护	62
构建全球互联	63
贡献行业发展	63





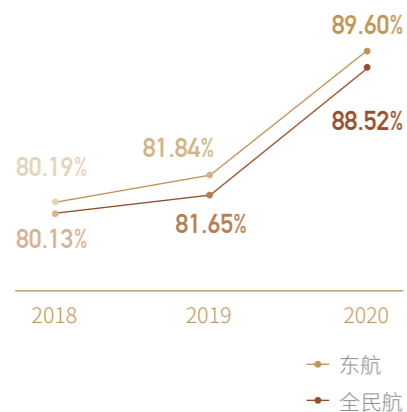
## 保障航班正点

航班正点是民航服务质量的重要体现，也是旅客出行体验的重要方面之一。东航不断提高运营管理水平，着力提升航班正常性，切实优化旅客服务品质。

东航认真落实民航局民航服务质量品牌建设专项行动要求，助力巩固提升航班正常性。公司设置 2020 年航班正常专项提升行动任务目标，成立持续提升航班正常管理水平专项小组，从优化航班正常管理体系、完善航班大面积延误预案、加强地面保障能力、增加信息化技术支持、加大考核力度等方面保障航班正点。2020 年，东航发布《航班正常考核规定（2020 版）》《公司 MUC 航班保障综合平台管理规定》等制度，优化航班正常性管理模式。

东航积极构建智能化管理方式。2020 年，公司上线新一代运行系统 MM（航班调配）和 RM（航班快速恢复）模块，提升了航班调配和运行恢复的自动化、智能化水平；持续深化落实电子放行，提升航班放行效率，电子放行航班覆盖率达 84.76%。同时，公司优化航班正常性管理流程，建立日通报机制，对延误航班实时发现、实时通报、实时督导，提升不正常航班的处置效率。

2018-2020 年航班正常率

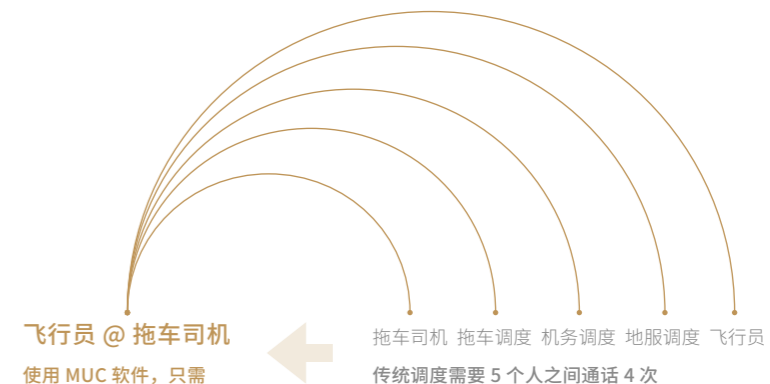


### 案例 · 打造生产指挥管理系统，提高保障协作效率



2020 年，东航创新推出生产指挥管理系统，根据公司大机队运行需要，以 MUC 软件为基础，集成公司各类运行系统和数据，实现了从公司到航站到航班的三级全流程过程管控指挥体系。

该系统通过沟通扁平化和去中心化打破传统航班保障中调度体系的条块分割，通过所有保障信息与保障进度同一时间在群内共享，有效提升了航班保障协作效率及生产指挥的沟通效率，减少因内部原因导致的航班延误。同时，所有留存的通话记录还可以经过大数据分析查找出保障薄弱环节，促进了航班保障品质的提升。



## 打造真情服务

真情服务是民航作为服务行业的重要价值体现之一。东航秉持“真情服务”理念，加强服务管理，提升服务品质，创造并引领人民群众对美好航空出行体验的新需求。

### 服务质量管理

东航进一步完善服务质量标准。2020年，东航开展服务质量品牌建设专项行动，成立推动服务质量管理体系有效运行专项小组，加强服务质量闭环管理。公司修订《服务手册》《客舱服务警示汇总》《乘务员作业指导书》《航前乘务员业务能力提升方案》等制度文件，构建战略客户服务体系，持续完善贵宾室标准体系，推进服务标准化、规范化建设。此外，东航积极应对疫情带来的影响，结合客舱运行实际，完善《机上餐食标准》《重要/特殊航班机上餐供保障标准与流程》，保证服务质量。

### 倾听旅客心声

东航始终坚持“以客为尊，倾心服务”的理念，充分调研了解旅客需求，动态跟进旅客满意度数据变化，加强服务质量管理和流程优化，切实提升旅客满意度。2020年，公司持续深化智能客服应用，通过丰富智能知识库，支撑多渠道在线客服系统的会话知识对答，智能识别旅客意图、转接人工坐席，提升旅客应答效率。

在客户投诉管理方面，公司进一步完善《投诉处置管理规定》，通过“日监控、周核查、月分析”，定期召开旅客投诉处置交流会等方式，开展统一投诉处置工作，编写统一处置标准，强化投诉数据分析，规范处理流程，提高处置效率。



东航在浦东国际机场开设首个禁区外“爱心专区”，为轮椅旅客提供一站式服务，减少特殊旅客在不同柜台之间奔波，增强特殊旅客服务体验。

### 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方面。东航持续优化特殊旅客服务，为旅客提供个性化服务，增强旅客出行体验。

2020年，东航成立加强特殊旅客关爱服务专项小组，组织落实特殊旅客关爱服务专项任务，制定《轮椅设备日常管理规定》《“三小”服务人员准入和退出机制》，进一步推广手语APP，切实保障行动不便旅客的航空出行需求。



2020年8月31日下午，东航广东分公司开辟绿色通道，通过MU5310航班从广州快速转运一例人体捐献器官至上海，仅用9分钟完成快速乘机，为挽救患者的生命争取了宝贵的时间



# 智慧出行体验

以信息技术为引领，以“智慧”为重要特征的新一轮科技革命和产业变革全方位地重塑民航业的形态、模式和格局。东航顺应趋势，不断升级“智慧出行”服务，使旅客能够充分享受民航发展带来的获得感、幸福感。

2020年

东航共承运“随心飞”旅客

# 275

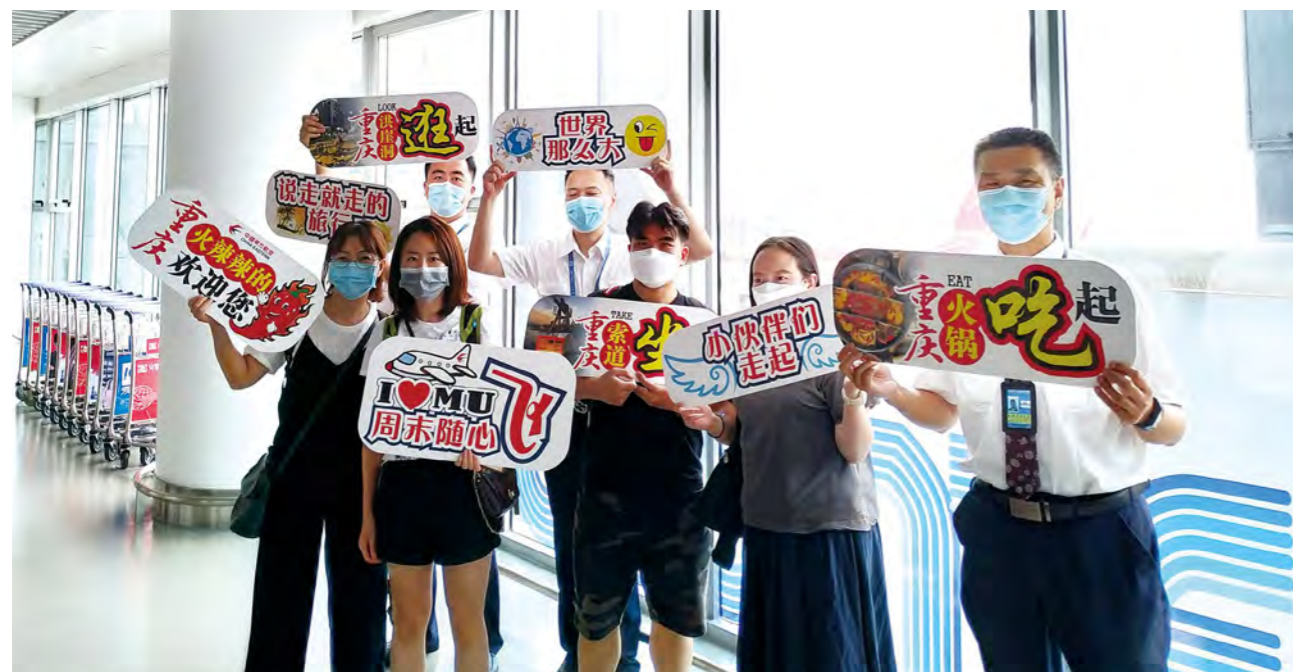
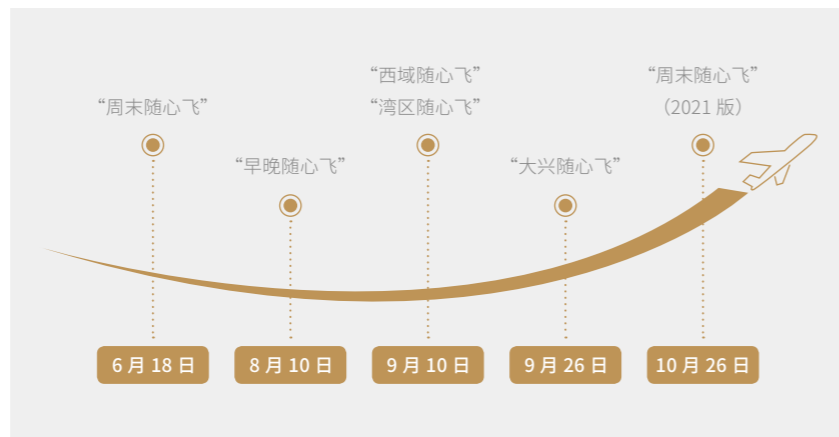
万人次

推动中国民航成为全球恢复最快、运行最好的航空市场

## 行业首创“随心飞”



东航聚焦供给侧结构性改革，行业首创“随心飞”系列产品，引发各大航司效仿跟进，有效破解了运力过剩之难、需求下滑之难、资金紧缺之难。通过产品创新刺激需求，带“活”航空产业链复苏，形成“随心住”“随心购”“随心游”等新需求增长点，所释放的综合效应为激活国内经济大循环提供了强劲动力。



一张“随心飞”机票，给社会经济发展带来的是远多于一张票价的意义和价值



### 利益相关方感言

家在上海，工作在三亚。东航的“随心飞”简直是为我量身打造。双节到了，我早早地订好中秋前夜回家团聚的机票，选好靠窗的座位。当我在飞机上看着那一轮圆月，禁不住以诗言情……

——网友“纳谜燕子”

买了“随心飞”后，我的工厂管理水平也有了很大提升，我可以到处飞，维系老客户，谈新的订单，现在客户已经从原来的几家扩大到了全国，而且还在持续增长。

——一位创业者



东航首个陆侧贵宾室——21米层贵宾室在上海虹桥机场正式启用

## 多元出行服务

东航始终以旅客需求为导向，持续创新产品和服务方式，为旅客带来超越预期的优质服务。

### 增强值机体验

为了进一步提升旅客出行便利，东航持续优化柜台服务。推出“易中转”，实现浦东国际机场国内转国内“60分钟MCT”。在广沪快线上推出“易登机”，打造旅客登机口“随到随走”产品。在浦东国际机场T1航站楼对东航国内值机区域布局精心优化，通过结合航司代码和目的地首字母，旅客可快速找到值机区域，提升旅客值机效率和值机体验。



东航上线“空铁联运”产品，全国首次实现“飞机+高铁”一站式预订。旅客可通过东航APP或铁路12306APP，一站式购买东航、上航航班与高铁车次的组合联运客票，实现“一个订单、一次支付”



东航启用首个国内候机大厅票务柜台，标志着“票务变更无需二次安检”模式在虹桥机场2号航站楼成功落地

## 优化客舱服务

疫情期间，东航动态调整机上餐食机供品服务以降低交叉感染风险。同时，在行业内首创推出纸袋餐、“溢彩系列”等餐饮产品，在符合疫情防控要求的同时满足旅客用餐的需要。疫情进入常态化之后，东航在精品航线上优化餐食配备，提升旅客满意度。

### 案例 · 首创“伴手礼式”餐食，丰富机上餐饮服务



“伴手礼式”空中餐食通过采用提前包装、根据航线风险等级确定发放等方式，有效减少接触，保障旅客健康。



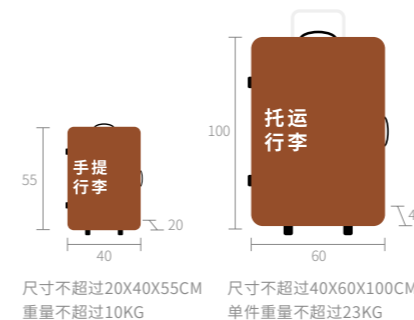
“溢彩Edainty”结合地域特点，推出具有当地特色的精品点心，丰富旅程中的“味蕾”体验

## 提升行李服务

2020年7月3日起，东航旗下的中国联合航空执行全新行李规定，首家推出“国内航班托运行李计件制”。计件制下，每件托运行李限额由原来的不超过20KG改为不超过23KG，对标国际航班限额。新规将会带来更大的便利，对于国际与国内中转的旅客而言，旅客无需担忧托运行李超重，联运和中转效率也将进一步提高。

### 案例 · 打造全流程智慧出行，创新生态圈领跑行业

2020年，东航“一张脸走遍机场”的创新持续升级，在大兴机场升级推出“One ID”无感通关，旅客授权东航APP扫码证件、采集面像后，可自主刷脸完成值机、登机、行李托运、安检等环节。通过应用智慧出行方案，大兴机场东航的值机等待时间大大缩短，航站楼全流程耗时控制在20分钟以内，行李翻舱时间从原来的8-10分钟降为3-5分钟，旅客满意度显著提升近10%。







## 客户隐私保护

互联网大数据在给社会和个人带来全新出行体验的同时，也给旅客信息安全带来了全新挑战。东航作为负责任的国际化公司，始终坚持把保障旅客信息安全放在重要位置，全面加强客户隐私及信息安全管理。

2020年，东航持续完善客户隐私保护制度，建立健全《旅客信息保护管理办法》《旅客信息安全事件处置实施细则》《东航信息系统个人信息保护管理要求》《东航信息系统个人信息保护细则》等制度，成立旅客信息保护委员会，聘用数据保护官或数据保护专员，并建立了定期更新机制，理清旅客信息分类、安全定级、旅客信息处理以及安全事件处理的具体要求。

东航积极落实国家《关于做好个人信息保护利用大数据支撑联防联控工作的通知》相关要求，在疫情期间做好旅客个人信息保护工作。东航坚持信息收集最小化，与第三方签署数据处理协议，明确使用完毕销毁数据的要求，并对疫情过程中旅客健康信息收集行为进行合规性自评估。

## 构建全球互联

民航业为文化交流、贸易往来、技术传播搭建起了空中桥梁。东航持续响应“一带一路”倡议，推动跨文化交流传播，助力全球抗疫。

### 案例 · 架起中意文化交流的桥梁

意大利既是古丝绸之路的终点，也是丝绸之路经济带和海上丝绸之路的交汇点。在中意建交 50 周年之际，东航与相关研究机构合作发布《中意民航合作对两国文化旅游业发展的作用——以东航在意大利的发展为例》研究报告，回顾中意民航合作发展历程，重点分析东航应对疫情举措，深入研究探讨民航业在国际交流中的影响和作用。

2020年

受疫情影响全年共投入“一带一路”沿线国家航线航班量

7,000 班

投入座位数	运送旅客
129 万座	83.2 万人次

### 利益相关方感言

对东航 9 年来在意大利发展情况的研究表明，民航不仅发挥了广域国际交流圈中物理性质的连接功能，还承担了人文交流等心理层面的连接作用。中国航企正在中意文化交流中发挥越来越重要的影响力。

——意大利路易斯大学副校长  
拉斐尔·马切蒂

东航积极协助 3 批中国专家组赴意支援抗疫，先后组织近 40 班货运包机，打造抗疫“驼峰航线”，用担当和使命助力中意共建“健康丝绸之路”。

——中国驻意大利使馆公使衔参赞  
李滨

## 贡献行业发展

和谐共赢的行业生态为企业发展提供了沃土。东航积极参与行业建设，将行业伙伴视为重要的利益相关方，寻求合作、共享资源、优势互补，共同营造良好的行业发展氛围。2020年，东航继续坚持开放合作、共赢共享的理念，携手国内外行业伙伴，不断强化交流与合作，共同推动航空产业链、生态链、价值链的可持续发展。



东航携手广发银行、洲际酒店集团共同推出广发东航洲际联名信用卡，打造全新商旅消费场景



# CHINA EASTERN

## 绿色发展 新征程

绿色是我国经济社会新时代发展的核心理念，也是航空业高质量发展的重要底色。飞往全球的旅程，我们承运旅客走过万水千山，阅尽碧海蓝天，珍惜自然对人类的馈赠，通过“一滴航油、一滴汽（柴）油、一度电、一滴水、一缕阳光”5个一工程科学推动节能减排，最小化航空运输对环境造成的影响，为旅客创造更加绿色的飞行选择。

应对气候变化	66
守护碧水蓝天	69
资源可持续利用	71
可持续价值链	73



# 应对气候变化

在全球气候治理背景下，航空业率先制定全球第一个行业性的碳减排市场机制，展现航空业对待绿色发展的坚定决心。东航从航班飞行到地面运行，将环保“战场”维度扩展至空地全域。

## 完善环境管理体系

东航遵照《环境保护法》等相关法律法规，制定《环境保护管理规定》。2020年，东航依据 ISO 14001《环境管理体系要求》和 ISO 50001《能源管理体系要求》，制定《环境和能源管理手册》，聚焦能源节约和生态环境保护工作精细化管理，并对全公司进行手册内容宣贯及首次业务培训。

“十三五”期间

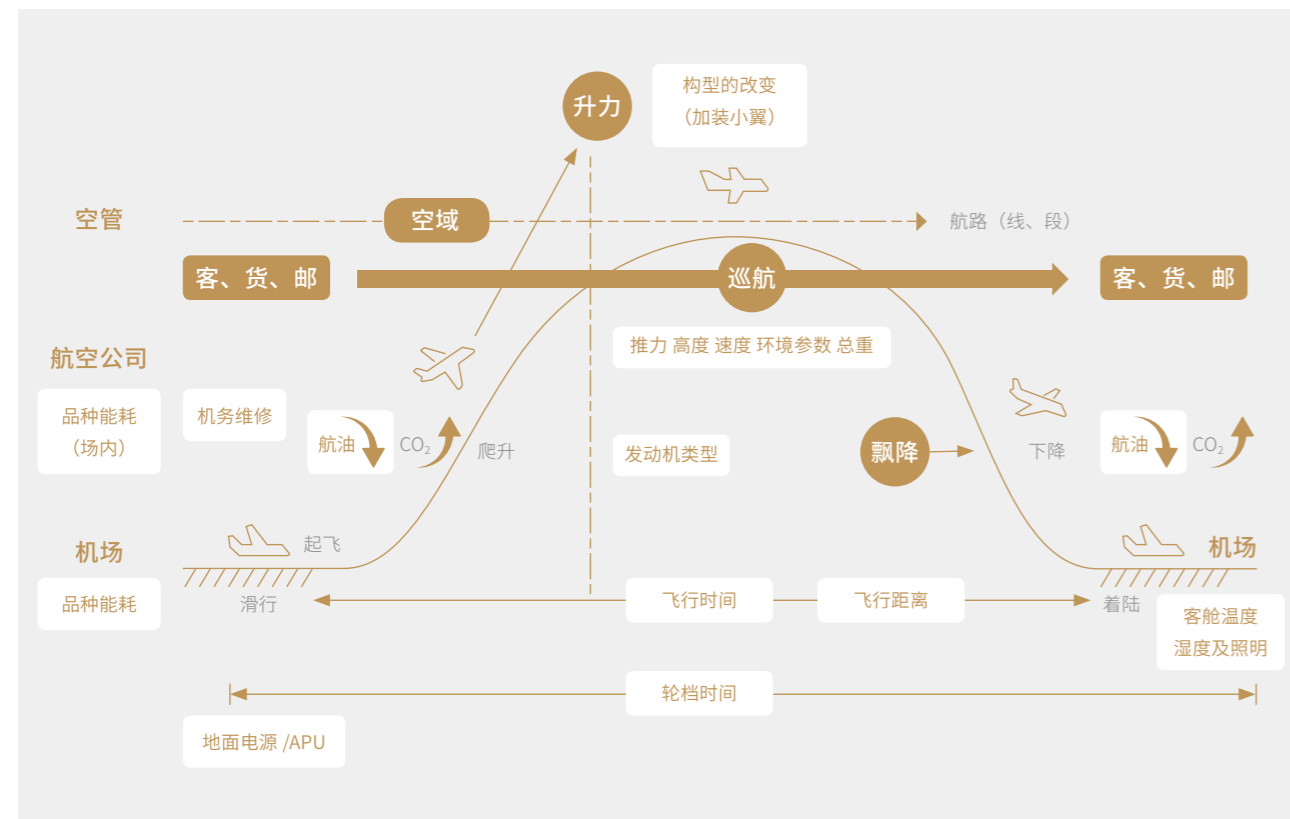
东航累计实现节油超过

60 万吨

在全公司范围内减少碳排放约

200 万吨

东航航空运输服务过程中环境和能源管理概览



## 推进航空减排

东航关注国际绿色航空发展，积极参与市场化减排机制和国际全球气候治理事务。2020年，公司完成上海市碳交易、欧盟碳交易、全国碳市场、行业二氧化碳排放相关工作，并积极参与相关国际会议，传递中国航企诉求，共同探索航空绿色发展具体举措。

东航作为绿色航空的践行者，积极投身于全球气候变化治理。2020年，我们参加国际民航组织（ICAO）“航空绿色复苏”网络研讨会以及国际航空碳抵消与减排机制（CORSIA）网络研讨，探索航空绿色低碳发展路径与具体措施。



## 提升能效管理

东航以降低单位能耗为重点，聚焦飞行与地面能效优化，贯彻落实“精细化管理要从源头抓起”的理念，持续加大节能减排力度。2020年，东航集团承接国资委周转量油耗指标，东航股份承接上海市地方政府能耗“双控”（总耗及单耗）指标，将两项指标分解至公司各单位绩效指标中，强化公司空中及地面用能效率的监督与改进。

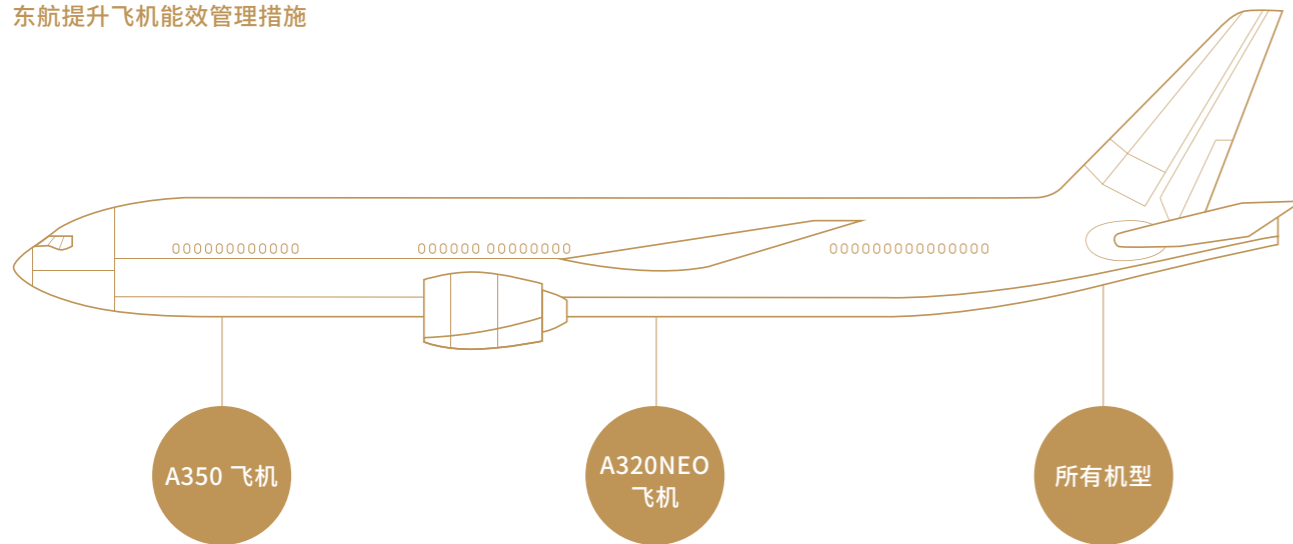


2020年

节能减排投资累计

6.4 亿元

### 东航提升飞机能效管理措施



**优化机身性能**：通过优化机翼的载荷来获得最大的空气动力效率，减少了飞行阻力。使用全新的罗罗遼达 XWB 发动机，让飞行更加安静和高效

**减轻飞机重量**：70% 的机体结构由新型材料制造，包括 53% 的碳纤维复合材料及先进的铝合金和钛合金，降低机身重量，提高飞机的用能效率

**优化机身性能**：配备空客最新的鲨鳍小翼，机翼和机身的部分结构得到了优化。使用 LEAP-1A 大涵道比高效发动机，可降低 15% 的燃油消耗和二氧化碳排放

**升级管理系统**：围绕节能的要求，对飞行管理系统、导航控制系统、液压系统、发电系统、空调系统等进行优化

**减轻飞机重量**：通过精细化分析航班实际加水数据，精算餐食机供品实际重量，采用电子飞行包代替纸质航图，以减少油耗

**飞行距离优化**：飞行人员通过航路优化、优选备降等方式，减少飞机加油量，降低燃油消耗

## 守护碧水蓝天

污染防治是绿色发展的关键要求，加强对废水、废气、噪声、固体废物的源头管控，成为每一位航空人理应承担的环境责任。

东航遵守《水污染防治法》《大气污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《贯彻落实〈打赢蓝天保卫战三年行动计划〉工作方案》以及地方相关规定，制定《打赢蓝天保卫战工作方案》，更新《污染防治自查清单》，减少对环境造成的影响。2020年，东航根据民航局整体部署，落实蓝天保卫战收官之年各项工作，接受民航局蓝天保卫战第三轮专项督查，公司及下属北京、广东、云南、西北、甘肃分公司获得专项表彰。

### 2020 年东航推进污染防治的主要措施



#### 废气

- 办理锅炉废气排放的排污许可证，并聘请第三方专业机构参与日常监测，开展两场锅炉提标改造
- 开展场内车辆尾气排放改造升级并大规模采购新能源车用于日常航班保障
- 所有廊桥飞机均使用廊桥气、电源，减少 APU(飞行辅助动力装置)使用频率，减少废气排放



#### 废水

- 公司总部及下属各分、子公司均严格执行当地污水排放标准



#### 固废

- 使用固体废物统计信息系统填报数据
- 完善维修过程中产生的危险废物处置程序
- 完善无害废物分类及处理程序

**APU(飞行辅助动力装置)**：APU 是位于飞机尾部的小功率发动机，其在地面供电供气的能耗远高于市电及其他柴油机，通过使用地面电源车、桥载电源替代 APU，减少 APU 使用时间，从而节省油耗并减少废气排放。

2020年

东航 APU 替代设施的总体使用率达到

99%

无害废弃物总量减少

10,442.33 吨

有害废弃物总量减少

28.92 吨

### 东航固体废物分类及处理方式

#### 有毒有害固体废物分类及处理方式

类别	处理方式	2020 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	0.33 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物	委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理	57.8 吨
废矿物油与含矿物油废物		142 吨
油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液		7.2 吨
染料、涂料废物		7.06 吨
有机树脂类废物		4.96 吨
含汞废物		1.47 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	东航报废设备数量为 173 台 上航报废设备数量为 18 台

#### 无害固体废物分类及处理方式

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	31,009 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	3,859 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	797.91 吨

### 案例 · 为旅客提供更绿色的机上餐食服务

东航积极推动绿色餐食服务发展。在餐食加工方面，东航北京航食引进世界领先水平的真空厨余垃圾处理系统和油烟净化装置，减少餐饮油烟与餐厨垃圾。此外，公司还通过大数据实现精细化机上配餐，从旅客需求出发优化餐食口味，倡导旅客节约取餐，有效减少餐食浪费，携手旅客为自然减负。



在首都机场东航贵宾室，我们温馨提示旅客共同践行“光盘行动”



## 资源可持续利用

资源集约化利用、精细化管理，有利于降低公司运营成本，同时助力保护生态环境。东航秉持节约、集约、循环利用的资源观，减轻公司运营对生态环境的负担，实现公司与自然协调发展。

东航遵守《环境保护法》《循环经济促进法》《节约能源法》等法律法规，落实《环境保护管理规定》《能源计量管理规定》等公司规范要求。2020 年，东航制定《环境和能源管理手册》，推进公司资源可持续利用。

#### 东航推进资源可持续利用举措

<p>节约用水</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过干洗代替水洗，减少用于清洗飞机外表的水资源</li> <li>收集雨水用于供应绿化浇洒、水景补水，实现循环利用</li> <li>办公区域内设置计量仪表，实现用水量监测，为进一步节水提供数据支持</li> </ul>
<p>节约用能</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用公司能耗统计监测系统，加强能源监控分析</li> <li>采用节能设备冷却塔，实现冷却水循环</li> </ul>
<p>节约耗材</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过开展触屏设备等维修升级、延长设备的使用寿命周期</li> <li>实施制式服装积分管理制度、减少服装库存及材料浪费</li> <li>依托各类信息系统的应用实行办公“无纸化”，采用电子飞行包取代纸质航图，推进“无纸化”智慧出行项目，全面减少纸张使用</li> </ul>

## 案例 · 信息化 + 新能源，赋能地面减排

东航重视地面环节的环保减排，持续推进地面车辆“油改电”，积极引进新能源车辆。东航联合国内航空地面设备制造的龙头企业，率先研发推出了35吨级纯电动集装货物装载机 and 纯电动50吨级飞机牵引车、行动不便旅客纯电新能源登机车。

此外，东航持续推进尾处理改造工程，制定《柴油发动机尾处理系统加装方案》，累计投入5,000余万元对1,000余辆地面车辆进行尾气改造，可减少车辆尾气的颗粒物排放约1,752吨，减少氮氧化物排放约50%，持续落实全域绿色发展。



中国联合航空机务人员在北京大兴国际机场用新能源抱轮牵引车推出飞机



2020年12月，东航使用国内首台行动不便旅客新能源登机车

2020年

东航地面车辆队伍中的新能源车已超过

1,000 辆

## 可持续价值链

可持续价值链为企业打造交流责任理念、携手共赢的发展平台。东航通过价值链输出可持续发展理念，带动上下游伙伴履行社会责任，共建可持续未来。

2020年

境内经销商

2,070 家

境外经销商(有销量的)

3,590 家

### 事件回应

#### 疫情期间，及时遏制违规加价销售机票行为

由于国内疫情防控需求和境外疫情持续变化，东航国际返程航班座位供需矛盾异常尖锐，市场上存在个别违规虚占座位，高价倒卖机票的不法行为，严重侵害旅客权益。2020年4月8日，东航发出紧急公告，开展遏制违规倒卖机票的专项行动：

1. 东航国际机票的公布运价为最高限价，无论直销渠道和分销渠道都实行统一限价政策。
2. 东航与各有关销售代理机构签订的销售代理协议明确规定销售代理机构必须按东航的价格对外销售，违反规定将会承担相应责任。
3. 旅客可向东航投诉举报并提供相应的购票过程和支付凭证，东航将进行调查处理，协助旅客维护合法权益。

自公告发布以来，东航客户受理机票违规加价举报33件。所有举报皆得到有效处理，其中15位旅客发来邮件，表示代理人已退还加价费用，并向东航表示感谢。

## 供应链管理

东航将社会责任理念融入供应商管理中，要求新注册的合作供应商签署《供应商企业责任书》《供应商廉洁承诺书》，履行在环境、商业道德、劳工和人权等方面的规范要求。

东航将“绿色环保、安全稳定、可持续采购”作为采购工作的基本原则。在航材采购方面，公司按照全球各国适航法规监管要求和环保法规要求，采购环保合规的产品，并建立《外部协议/合同单位评估》等监察管理程序，对供应商资质进行每两年一次的复审，压实供应商履约责任。2020年，东航制定《能源设计与采购控制程序》，对能源相关的采购进行规范管理，实现源头节能。

## 经销商管理

2020年，东航发布《东航合作TMC（差旅管理服务商）管理办法（2020第2版）》，加强对差旅管理服务商管理，并于合作主协议中规定了公司与经销商双方的合规承诺和廉洁条款，预防和避免商务往来过程中的违法违纪事件发生。东航制定《东航OTA（在线旅行社）销售展示规范（2020版）》，规范OTA平台展示和销售的机票及产品，明确违规情况的认定，并且加大加重违规处罚力度，维护OTA平台销售更正规有序。





# CHINA EASTERN

## 美好生活 新期待

和谐幸福是人们对美好生活的追求。东航始终秉持以人民为中心的发展理念，关心关爱员工成长，积极参与社区建设，全力巩固拓展好脱贫攻坚成果，有效衔接好乡村振兴，让发展成果更多地惠及人民群众，携手共赴美好新生活。

决战脱贫攻坚	76
关爱员工发展	81
融入当地社区	85
助力区域发展	86
保障特殊飞行	87





# 决战脱贫攻坚

脱贫攻坚不是终点，而是美好生活的起点。东航落实“四个不摘”要求，围绕“两不愁三保障”，高质量、高水平、可持续地开展定点扶贫工作，在扶贫航班、产业造血、就业帮扶、医疗帮扶、志智双扶等多方面持续发力，推进“脱贫攻坚战”向“帮扶持久战”转变。同时，东航主动对接乡村振兴战略，谋划乡村振兴“东航路径”，与临沧市签署《深入实施乡村振兴战略合作框架协议》，深入开展“富脑袋”“富口袋”和“富代代”三大行动，在推进巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接的新阶段中贡献“东航力量”。

## 东航建立健全定点扶贫工作机制

健全扶贫组织架构体系	严管项目决策监管体系	畅通地企监督合作机制
<ul style="list-style-type: none"> <li>建立以扶贫开发工作领导小组为决策中心、扶贫开发办公室为实施机构、定点扶贫基地为前沿阵地、扶贫挂职干部为桥梁纽带的立体扶贫工作体系</li> <li>定期召开各类扶贫专项研究会议，专题研究部署扶贫工作</li> <li>坚持对定点县脱贫攻坚工作的指导，督促落实脱贫攻坚主体责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立并完善严格的扶贫项目资金管理办法、工作检查单、挂职干部管理等规定，严格扶贫项目决策过程</li> <li>综合运用规章制度和审计监察制度对项目进行规范管理和全流程绩效考核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与云南省和临沧市的党委政府定期协商扶贫工作</li> <li>与当地纪检部门联动，推进扶贫惠民信息公开，在两县 169 个行政村设立公开栏，公布所有扶贫项目，提升扶贫信息透明度</li> <li>接受社会监督，实现对各村惠民资金、物资分配管理使用情况的实时监督，使扶贫项目在阳光下运行</li> </ul>

## 截至 2020 年底，东航集团：

助力两县共 **99** 个贫困村（含 56 个深度贫困村）和 **71,933** 名贫困人口全部脱贫

帮助沧源佤山机场在 2016 年顺利通航，坚持低票价运行，相当于每年给当地航线补贴 **3** 个亿，每年通过航线运营给当地 GDP 贡献 **6-8** 亿元

建成扶贫产业基地 **16** 个，创造就业岗位万余个

累计直接投入帮扶资金超过 **1** 亿元

累计消费扶贫金额近 **6,000** 万元，其中 2020 年消费扶贫约 **4,000** 万元

援建示范村和美丽乡村 **40** 个，完成危房改造 **686** 户

完成贫困村卫生室达标改造 **66** 个，惠及 **6** 万余名建档立卡贫困人口

援建双江一中教学楼，开办东航双江宏志班，累计惠及贫困学生 **2** 万余人

实施 **5** 个农村饮用水安全保障项目，**1.43** 万名农民直接受益

2020 年 4 月，国务院扶贫开发领导小组通报了 2019 年中央单位定点扶贫工作成效考核情况，东航集团连续两年被评为最高等次“好”

## 案例 · 为乡村发展“加满油”

东航在机上刊物和传播合作中，积极宣传推广乡村文化，助力当地旅游“热”起来。东航还结合地方特色为帮扶地区打造“脱贫名片”，一班班航班让世界走进临沧，让佤乡飞向世界，临沧独具特色的“佤文化”和“茶文化”也为世人所熟知，为乡村旅游业插上了腾飞的翅膀。



扫描二维码  
查看东航宣传片

### 利益相关方感言

借助航班的开通，翁丁村每年旅游收入达 100 多万元，村民的生活水平得到了极大提升。

——翁丁村党支部副书记 杨新华





## 航空扶贫

东航充分发挥自身产业优势，助力当地经济“飞”起来。2020年，东航克服疫情影响，在复工复产期间优先恢复临沧、沧源等机场的“扶贫航线”。10月，公司新开通沧源至丽江、临沧至丽江、临沧至成都“扶贫航线”，加速人流、物流、信息流、资金流、技术流的传递，促进当地稳定脱贫。



在扶贫主题航班上，乘务员身着佤族民族特色服装，和旅客分享脱贫故事



## 产业扶贫

东航继续加大产业帮扶力度，在两个对口县共投入 14 个产业扶贫项目，并在当地建立扶贫基金，形成了“扶贫项目—扶贫基金—扶贫项目”的良性循环。同时，公司推动农户把“土特产”做成“精品牌”，成功打造“安也蜂蜜”“存木香茶叶”“沧源佤鸡”等特色品牌，推动特色农产品走向广阔的市场。



刘绍勇董事长赴双江县同化村茶叶初制厂调研产业扶贫

### 利益相关方感言

如果没有东航，就没有我们茶叶品质的跨越式提升。如今，我们从以前的土作坊形式变成了现代化自动化流水线生产，山上的茶树也变成了乡亲们的“摇钱树”。

——双江县存木香茶企创始人  
罗成英



东航助力沧源蜂蜜产业创新发展，让当地居民生活“甜”起来

## 消费扶贫

东航大力开展消费扶贫行动，帮助当地农产品“火”起来。公司通过采购扶贫地区农副产品、直播带货、举办消费扶贫周等方式，利用互联网帮助贫困户拓宽销售渠道，解决贫困地区农产品销售困难问题，带动贫困地区经济社会发展。



2020年6月20日，东航联合人民网在沧源举行扶贫直播带货活动

### 案例 · 举办首个消费扶贫周

2020年6月16日至17日，东航首个“消费扶贫周”启动。在“东航之家”的“爱心扶贫大集市”上，来自云南沧源、双江等东航定点扶贫地区的几十种助农产品集体亮相。公司鼓励员工以购代捐、公益助农，共同助力消费扶贫。同时，佤山的茶叶已经走进东航机舱，蜂蜜和佤鸡也走进航空餐食的后厨房，在万米高空供旅客品味。



在“爱心扶贫大集市”上，东航员工选购扶贫产品



## 教育扶贫

东航加强教育帮扶，坚持“扶智+扶志”相结合，借助远程在线教育项目，让大山里的孩子们享受优质的教育资源，组织员工捐款捐物、参与助学志愿活动，助力山区学生成长。2020年，东航与临沧市政府、上海民航职业技术学院签署了扶贫合作备忘录，合作建设具有国际化水准的上海民航职业技术学院云南分院，构建临沧地区民航高等职业技术人才培养的长效机制，助力提升临沧地区教育水平，描绘人才培养新蓝图。



## 医疗扶贫

东航多措并举实施医疗帮扶，推动城市医疗资源下乡，联合上海优质医疗资源在沧源、双江开展广泛的医疗义诊帮扶活动，改善乡村卫生室硬件条件，联合中国扶贫基金会对贫困人口实施补充医疗保险，降低因病致贫返贫的风险。

## 解决“两不愁三保障”突出问题

东航紧密围绕“两不愁三保障”开展危旧房改造、安全饮用水保障帮扶项目，助力解决农村安全居住和饮水问题，提升乡村居民居住条件。2020年，东航援建的沧源班洪村和南板村供水工程完工并投入使用，彻底改变了当地群众和学校用水要到5公里外的地方拉运的状况。



李养民总经理出席东航援建沧源佤族自治县班洪乡安全饮水工程通水仪式



## 关爱员工发展



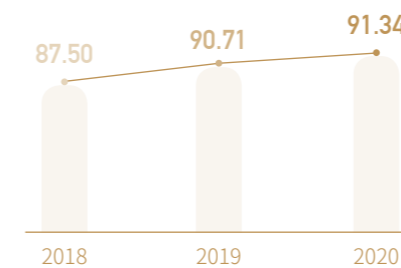
东航坚持“以人为本，关爱员工”，充分尊重员工发展需求，保障员工合法权益，充分发挥员工主人翁精神，与员工共建共享幸福东航。

## 工作条件与社会保护

良好的工作环境和完善的社会保障有利于增强员工对企业的认同感。东航将员工视为推动自身高质量发展的重要力量，不断优化工作条件、保障员工基本权益、提升员工福利水平，进而提高员工归属感、获得感和幸福感。

东航严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》《就业促进法》等法律法规，保障员工基本权益，杜绝使用童工和强制劳动事件。公司持续完善企业年金制度，不断调整年金方案，并扩大覆盖面，使员工对于企业的改革发展成果有更直观和更贴近的获得感。

企业年金覆盖率（百分比）



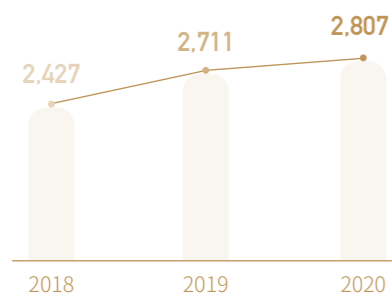
## 多元化与机会平等

多元化的员工队伍有助于提升企业创新力和竞争力。东航尊重不同员工的文化差异，致力为员工提供平等多元的职业发展机会。东航严格遵守国家相关法律规定，支持不同背景、不同群体员工的平等发展，致力营造多元和包容的文化氛围，为员工提供平等就业和发展的工作场所。



藏族乘务员卓玛：“如果没有东航，就没有我和家人的幸福生活。”

### 少数民族员工人数（人）



### 东航关爱女性员工的措施

促进女员工能力提升	落实女员工特殊权益	引领女员工实现个人价值
<ul style="list-style-type: none"> <li>举办女员工先进培训班</li> <li>紧贴员工需求，开展6期阳光课堂系列培训，为员工提供相关资讯和服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展员工平衡工作和家庭责任调研</li> <li>修订女员工卫生保健补贴规定</li> <li>完成妈咪小屋图书配送工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极发挥女劳模先进的引领、示范作用</li> </ul>

### 利益相关方感言

在中国新年，我们机组会收到新春红包和祝福，飞机上也会提供节日蛋糕。大家在短暂的飞行中相聚，无论国籍、性别、工种，彼此相处都是温馨而美好的。

——美籍机长 Jogrim Grotmol



中法之间的关系在这几年越来越好。这也是为什么我选择了这样一份工作。因为中法航班的不断增加，航班都很繁忙，说明两个国家都期待走的更近。我希望在这里做出我的一份努力，并期待未来会继续变得更好。

——Magand Lucine Mathilde



我在中国东方航空公司罗马营业部销售部工作已四年多了。在这四年中我参加了很多给我留下深刻印象的活动，比如驻意大利中国大使馆安排的春节活动、当地的旅游展会、上海-罗马往返航线使用最新空客 A350-900 机型举行的仪式。这样的活动都让我更多了解航空行业，同时让我目睹中意两个国家的合作关系不断发展。

——Franceschini Martina



## 培训与发展

人才是企业发展的宝贵财富。东航始终全力支持人才的发展，打造良好的发展平台，制定人才培养计划，完善多层次、多形式的人才培训机制，满足员工职业发展需求，营造良好的发展环境以吸引、留住高质量人才。

受疫情影响，东航提出“停课不停学、停课不停训”的号召，主动创新线上培训方式，及时调整培训方案，全面覆盖从基层到中高层的各类培训，赋能员工成长与发展。

### 东航员工培训与发展举措

针对基层员工	针对“燕翼翔鹰”后备人才	针对中高层管理人员
<p>充分利用“东航易学”“创课工作室”“思云平台”等线上直播平台完成专业培训，持续开发在线教学课件，不断探索教学新思路，开启员工学习新模式</p>	<p>公司领导力发展中心成立“在线直播课堂运营项目组”，启动“燕计划”学员的在线直播授课，内容涵盖战略管理、业务管理、项目管理、团队管理以及员工自我管理与发展等内容，提升后备人才的育成能力</p>	<p>开展为期一个月的中高层干部专项培训，邀请外部专家进行管理授课，课程内容涵盖安全管理、合规管理、领导力培养、创新思维培养等多个方面，提升管理人员国际化视野以及综合能力</p>

### 2020年

东航研发中心累计推送飞行、乘务、空保、地服、运控、机务维修、IT、英语、基本技能等

1,041 门课程的课件

### 人均培训时间

按性别		按员工类别	
女性	男性	管理人员	普通员工
45.2 小时	51.7 小时	42.9 小时	49.1 小时
培训总投入约 1.696 亿元		培训参与人次 140.35 万人次（在线学习人次）	

## 幸福东航建设

东航坚持做好员工关怀，从员工关心的实事入手，充分考虑员工家庭、住行、健康等需求，优化幸福积分管理，提升员工幸福指数，实现与员工的共建共享。

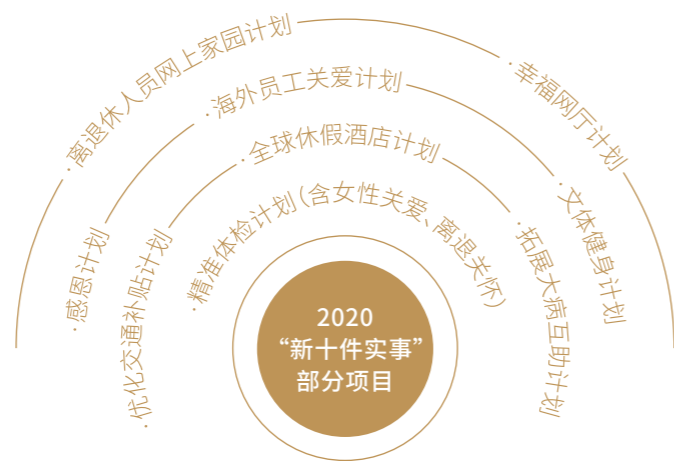
2020年

大病互助金拨付

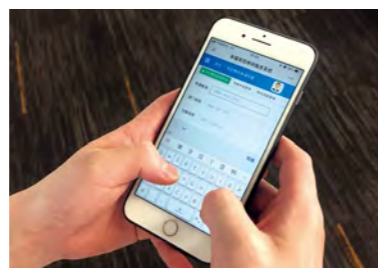
259人 518万元

### 案例 · 开展员工关爱新 10 件实事

为切实关怀员工，东航推出 2020 年员工关爱“新十件实事”项目，涉及权益保障、个人关怀、便民服务三大类共 10 项内容。其中，幸福网厅计划以“社群+服务”的生活化模式，打造社区 O2O 平台，构建线上（幸福网厅）和线下（职工服务联合办事大厅）互融互通模式，更高效、便捷地解决东航人身边的的问题。



东航坚持“冬送温暖、夏送清凉”慰问干部员工，图为唐兵副书记在上海浦东国际机场慰问地面服务一线员工



东航推出“幸福家园”便民服务系统，实现员工办事“零跑动”



东航开通“爱博线”专线班车，便捷员工通勤路

## 融入当地社区

企业的稳定发展离不开和谐的社区环境。东航积极参与社区建设，回馈社会，在增进社区福祉的同时，获得社区对东航自身发展的支持。



2020年

组织“爱在东航”公益志愿服务活动

2,364次

员工参与

2.6万人次

志愿服务时间

29.53万小时

2020 年，公司“爱在东航”公益服务品牌发布十周年。公司持续打造“爱在东航”公益志愿服务品牌，结合社区需求开展多样化的公益活动，传递爱心、温暖社会，为社区发展贡献东航力量。同时，东航持续完善《“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》，对公益志愿服务活动进行标准化管理。

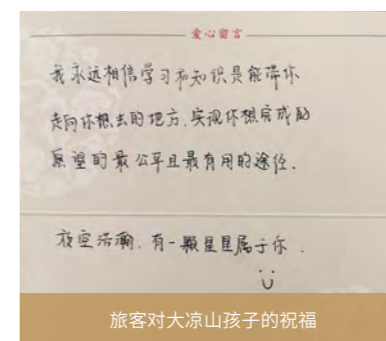
### “爱在东航”子项目



“城色”扶贫助学志愿公益项目获第五届中国青年志愿服务项目大赛银奖、第二届“奉献杯”上海青年志愿服务项目大赛金奖

“爱晚亭”敬老爱老项目、“蓝天梦想家”校园行公益志愿项目获得第五届中国青年志愿服务项目大赛铜奖

### 案例 · 温暖凉山，为爱飞行 1 小时



2020 年 1 月，东航国内首次开启“为爱众筹”飞行小时航班，全体机组自愿捐出一小时飞行小时费为大凉山孩子募集御寒衣物，在万米高空给孩子们送去温暖。同时，机组也向旅客发出号召，邀请旅客共同参与后续的公益活动，为爱接力。

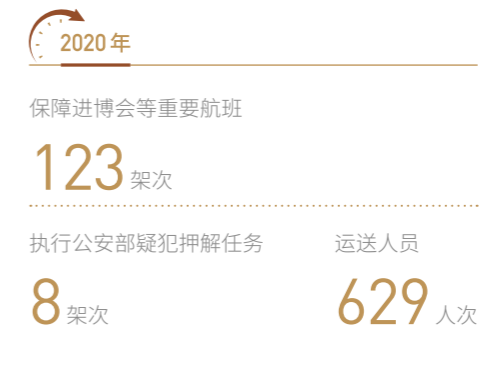
旅客对大凉山孩子的祝福



2020年是浦东开发开放30年，东航作为上海、浦东最大的主基地航司，全力服务上海国际航运中心建设，助推浦东开发开放事业发展

## 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企业，东航不断增强责任感和使命感，通过总结运输经验、加强内外部协作等方式，持续提升保障水平，形成整体合力，为重大航空运输任务保驾护航。



## 助力区域发展

航空运输业为促进区域经济社会协调发展提供引擎。东航依托发达的航线网络，积极投身京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展等国家战略，高质量服务区域经济社会发展。



东航与海南省加强战略合作，筹建三亚国际航空，开启服务海南自贸港建设新篇章



举办“飞越广东·特区40年”主题航班活动，为深圳经济特区成立40周年献上祝福





# 附录

## 绩效表

分类	指标名称	单位	2018 年	2019 年	2020 年
经济	总资产	亿元	2,367.65	2,829.36	2824.08
	总营业收入	亿元	1,149.30	1,208.60	586.39
	利润总额	亿元	38.67	43.02	-164.81
	利息支出	亿元	45.77	58.56	57.72
	纳税总额	亿元	84.51	74.78	19.40
	合同履约率	%	100	100	100
	供应商数量	家	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 36、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	总: 1,741 中国联合航空和河北 44、浙江 21、云南 140、四川 23、山西 76、山东 48、江西 59、江苏 23、甘肃 8、北京 142、安徽 36、上海 1,045、广东 26、武汉 25、西北 25
运行概况	飞机利用率	小时	9.43 (重述)	9.55	6.02
	飞机平均机龄	年	5.70	6.40	7.24
	运输总周转量	亿吨公里	203.60	225.18	117.00
	旅客运输量	万人次	12,120.0	13,029.7	7,448.78
	航线数	条	1,386	1,668	1,483
	航线目的地国家数	个	175	175	170
	航线目的地数	个	1,150	1,150	1,036
	代码共享航线数	条	797	1,007	603
安全	飞行安全时间	万小时	220.6	239.4	154.76
	发生事故征候	起	4	7	5
	事故征候万时率	-	0.018	0.041	0.044
	地面安全行驶总里程	万公里	354.46	597.54	318.30

分类	指标名称	单位	2018 年	2019 年	2020 年
服务	航班正常率	%	80.19 (重述)	81.84	89.60
	智能科技投入	万元	4,443.85	4,051.79	3,451.00
	空中互联网队数	架	82	93	99
	常旅客会员人数	万人	3,963.00	4,267.83	4,521.92
	旅客满意度问卷数量	万件	65.60	26.16	21.95
	旅客满意度	分	89.35	87.68	91.71
	旅客表扬信件数	件	13,931	11,664	11,002
	旅客投诉件数	件	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	11,753 受理量, 受新冠疫情影响, 航司响应国家号召, 取消大量航班, 引发销售、退票类投诉较多
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	件	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	274 其中旅客怀疑信息泄露 203 件、诈骗短信 30 件、积分盗刷 41 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	1.713 (重述)	1.702	0.92	
国内自助值机率	%	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	69.29	
国内自助值机航站楼覆盖率	%	88.11	97.41	100 (国内在飞站点)	
通程航班国内站点数量	个	37 (重述)	75	75	
通程航班国际站点数量	个	32 (重述)	60	66	
特殊旅客乘机人次	人次	127,926 虹桥与浦东国际机场	140,768 虹桥与浦东国际机场	51,235 虹桥与浦东国际机场	



分类	指标名称	单位	2018 年	2019 年	2020 年
环境	耗水量	万吨	514.28	445.60	526.25
	耗水量密度	吨 / 万吨公里	2.53	1.98	4.50
	航空煤油使用量	万吨	660.68	715.60	438.40
	天然气使用量	万立方米	663.66	780.15	597.72
	汽油使用量	万升	226.64	236.82	162.54
	柴油使用量	万升	1,198.62	1,283.58	881.37
	液化石油气使用量	万立方米	6.82	4.26	3.53
	其他石油制品使用量	吨	344.0	413.0	306.78
	用电量	万千瓦时	17,482.45	17,663.92	15,238.00
	能源消耗总量	吨标准煤	9,798,330	-	6,515,497
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.96	0.88	1.11
	二氧化碳排放量	万吨	2100.77 (重述)	2274.65 (重述)	1394.97
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	17.96 (重述)	19.44 (重述)	11.92
	直接能源 (范围一) 排放量	万吨	2,088.47	2,262.29	1,384.25
	直接能源 (范围一) 排放密度	吨 / 万吨公里	17.85	19.34	11.83
	间接能源 (范围二) 排放量	万吨	12.30	12.36	10.72
	间接能源 (范围二) 排放密度	吨 / 万吨公里	0.11	0.11	0.09
	单位运输周转油耗	吨 (航油) / 万吨公里	3.25	3.18	3.74
	可用吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.2144	2.1506	2.147
	飞行小时油耗	吨 / 小时	2.99	3.47	3.25
累计节油	万吨	20.07	19.55	1.03	
废水排放量	万吨	462.85	401.04	473.63	
按类别分无害废物总量	吨	5,508.00	46,108.23	35,665.9	
按类别分有害 (危险) 废物总量	吨	36.5	249.74	220.82	
员工	员工总数	人	77,005	81,136	81,157
	员工薪酬总额	亿元	122.36 (重述)	132.58	119.73
	女性员工比例	%	39.30	39.12	38.27

- 温室气体折算系数来源：国家发展改革委《中国民用航空企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》。
- 折标准煤系数来源：国家统计局《能源统计报表制度》。
- 2020 年，受疫情影响，消毒消杀需求增加导致耗水量增加。

分类	指标名称	单位	2018 年	2019 年	2020 年	
员工	少数民族员工数量	人	2,427	2,711	2,807	
	外籍员工数量	人	1,466	1,257	1,100	
	集体合同签订率	%	100	100	100	
	劳动合同签订率	%	100	100	100	
	高管中按性别、年龄分人数比例	女性	%	10.4	11.2	12.3
		男性	%	89.6	88.8	87.7
		30 岁及以下	%	0	0	0
		31-40 岁	%	3.9	2.2	2.2
		41-50 岁	%	49.8	49.8	47.2
	51 岁及以上	%	46.3	48.0	50.6	
按性别、年龄分新进员工数量	女性	人	3,132	2,516	1,286	
	男性	人	2,765	2,744	2,995	
	30 岁及以下	人	5,833	5,135	3,738	
	31-50 岁	人	64	125	538	
	51 岁及以上	人	0	0	5	
专业类别分布	管理人员	人	3,605	3,650	3,677	
	专业技术人员	人	14,046	14,837	15,151	
	飞行人员	人	7,634	8,284	8,837	
	乘务人员	人	15,829	17,430	16,623	
	空保人员	人	4,080	4,243	4,526	
销售人员	人	3,978	4,009	4,040		
财务人员	人	544	567	572		
地面服务及其他人员	人	27,289	28,116	27,731		
年龄结构分布	30 岁及以下	%	42.1	42.5	40.0	
	31-40 岁	%	32.0	31.9	33.7	
	41-50 岁	%	18.3	17.9	18.3	
	51 岁及以上	%	7.6	7.7	8.0	
	学历结构分布	专科及以下	%	55.3	52.2	52.0
本科		%	42.0	44.8	44.9	
硕士及以上		%	2.7	3.0	3.1	
按主要运营地合同制员工起薪标准	上海	元	4,433	5,033	5,811	
	北京	元	4,133	4,733	5,511	
	昆明	元	4,003	4,153	4,481	
	西安	元	3,913	4,063	4,391	
社会保险覆盖率	%	100	100	100		
企业年金覆盖率	%	87.50	90.71	91.34		

分类	指标名称	单位	2018年	2019年	2020年
员工	员工流失率	%	管理人员 0.04	按性别分： 男性 2.60	按性别分： 男性 2.02
			飞行人员 0.17	女性 2.63	女性 2.06
			乘务空保人员 2.05	按国籍分： 国内 4.94	按国籍分： 国内 3.89
			专业技术人员 0.72	外籍 0.29	外籍 0.19
			销售人员 0.37	按年龄分： 30岁及以下 3.56	按年龄分： 30岁及以下 2.99
			其他岗位人员 4.01	31-50岁 1.52	31-50岁 0.96
				50岁及以上 0.15	50岁及以上 0.12
				按专业分： 管理人员 0.03	按专业分： 管理人员 0.03
				飞行人员 0.19	飞行人员 0.05
				乘务空保人员 2.04	乘务空保人员 1.35
				专业技术人员 0.55	专业技术人员 0.48
				销售人员 0.41	销售人员 0.46
				其他岗位人员 3.89	其他岗位人员 1.70
		按地区分： 中国大陆地区 4.00	境外地区 0.08		
	参加体检员工比例	%	72.1	70	75
	工伤数量	件	104	128	106
	因工死亡人数	人	4 1人为工作期间交通事故，其他 3人为工作期间突发疾病	1 工作期间突发疾病	6 3人为生产事故、1人为上下班途 中交通事故，2人为驻外期间突 发疾病
	EAP 咨询人次	人次	3,207 包括会前教育、热线、一对一面 面询、危机心理干预	786 包括会前教育、热线、一对一面 面询、危机心理干预	230 小时 (统计口径变化)
	培训总投入	亿元	1.07 统计范围新增培训差旅费用	2.49 含研发中心组织的培训	1.70
	培训参与人次	万人次	57.16	57.05	140.35 (在线学习人次)
	人均培训时长	小时	女性 23.7 男性 22.0	女性 33.8 男性 42.0	按性别分： 女性 45.2 男性 51.7 按类别分： 管理人员 42.9 普通员工 49.1
	接受绩效考核的员工比例	%	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	按性别分： 女性 98.6 男性 99.4 按类别分： 管理人员 (在岗) 100 普通员工 99.1
	歧视事件	件	0	0	0
	困难员工帮扶投入	万元	364.5	356.0	518.0
社区	定点扶贫投入	万元	1,383.00	1,825.17	4,102.11
	特殊飞行	架次	144	75	123
	注册志愿者人数	人	5,030	8,100	9,100
	公益活动项目数	个	1,593	1,387	1,132
	参与公益志愿者员工人次	人次	24,317	34,110	26,045
	公益受助人数量	人次	83,917	78,080	168,200
	公益活动服务时间	万小时	14.88	14.34	29.53

## 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
<b>GRI 101: 基础 2016</b>				
GRI 101 不包含任何披露				
<b>GRI 102: 一般披露 2016</b>				
<b>组织概况</b>				
102-1	组织名称	走进东航	P7	
102-2	活动、品牌、产品和服务	走进东航	P7	
102-3	总部位置	走进东航	P7	
102-4	经营位置	走进东航	P7	
102-5	所有权与法律形式	走进东航	P7	
102-6	服务的市场	走进东航	P7	
102-7	组织规模	走进东航、绩效表	P7、P88	
102-8	关于员工和其他工作者的信息	绩效表	P90	
102-9	供应链	绩效表	P88	
102-10	组织与其供应链的重大改变	关于本报告		无重大变化
102-11	预警原则或方针	风险管控	P33	
102-12	外部倡议	可持续发展旅程	P38	
102-13	协会的成员资格	贡献行业发展	P63	
<b>战略</b>				
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞	P4	
<b>道德和诚信</b>				
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	公司战略、可持续发展旅程	P27、P38	
<b>管治</b>				
102-18	管治架构	公司治理	P28-29	
<b>利益相关方参与</b>				
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方参与	P42	
102-41	集体谈判协议	绩效表	P91	
102-42	识别和遴选利益相关方	利益相关方参与	P42	
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方参与	P42	
102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方参与	P42	





披露项目	描述	章节	页码	省略理由
<b>报告实践</b>				
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告	P102	
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告	P102	
102-47	实质性议题列表	实质性议题管理	P39-41	
102-48	信息重述	部分历年数据存在校正,以本报告“绩效表”中的最新数据为准	P88-92	
102-49	报告变化	无重大变化		
102-50	报告期	关于本报告	P102	
102-51	最近报告的日期	关于本报告	P102	
102-52	报告周期	关于本报告	P102	
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	关于本报告	P103	
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	GRI 内容索引	P93	
102-55	GRI 内容索引	GRI 内容索引	P93	
102-56	外部鉴证	审验报告	P104	
<b>环境议题</b>				
<b>GRI 302: 能源 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	应对气候变化 资源可持续利用	P66 P71	
103-2	管理方法与其组成部分	应对气候变化 资源可持续利用	P66 P71	
103-3	管理方法的评估	应对气候变化 资源可持续利用	P66 P71	
302-1	组织内部的能源消耗量	绩效表	P90	
302-3	能源强度	绩效表	P90	
302-4	减少能源消耗量	应对气候变化	P66	
302-5	降低产品和服务的能源需求	应对气候变化	P66	
<b>GRI 303: 水资源与污水 2018/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	守护碧水蓝天	P69	
103-2	管理方法与其组成部分	守护碧水蓝天	P69	
103-3	管理方法的评估	守护碧水蓝天	P69	
303-1	组织与水(作为共有资源)的相互影响	守护碧水蓝天	P69	
303-5	耗水	绩效表	P90	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
<b>GRI 305: 排放 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	应对气候变化	P66	
103-2	管理方法与其组成部分	应对气候变化	P66	
103-3	管理方法的评估	应对气候变化	P66	
305-1	直接(范畴 1)温室气体排放量	绩效表	P90	
305-4	温室气体排放强度	绩效表	P90	
305-5	温室气体减排量	应对气候变化	P66	
<b>GRI 306: 废弃物 2020/GRI 103: 管理方法 2020</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	守护碧水蓝天	P69	
103-2	管理方法与其组成部分	守护碧水蓝天	P69	
103-3	管理方法的评估	守护碧水蓝天	P69	
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	守护碧水蓝天	P69	
306-2	废弃物相关重大影响的管理	守护碧水蓝天	P69	
306-3	产生的废弃物	绩效表	P90	
<b>社会议题</b>				
<b>GRI 401: 雇佣 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	关爱员工发展	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	关爱员工发展	P81	
103-3	管理方法的评估	关爱员工发展	P81	
401-1	新进员工和员工流动率	绩效表	P91-92	
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	关爱员工发展	P84	
<b>GRI 403: 职业健康与安全 2018/GRI 103: 管理方法 2018</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	关爱员工健康与安全	P51	
103-2	管理方法与其组成部分	关爱员工健康与安全	P51	
103-3	管理方法的评估	关爱员工健康与安全	P51	
403-5	工作者职业健康安全培训	关爱员工健康与安全	P51	
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	关爱员工健康与安全	P51	
403-9	工伤	绩效表	P92	



披露项目	描述	章节	页码	省略理由
<b>GRI 404: 培训与教育 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	关爱员工发展	P83	
103-2	管理方法与其组成部分	关爱员工发展	P83	
103-3	管理方法的评估	关爱员工发展	P83	
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	绩效表	P92	
<b>GRI 405: 多元化与平等机会 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	关爱员工发展	P82	
103-2	管理方法与其组成部分	关爱员工发展	P82	
103-3	管理方法的评估	关爱员工发展	P82	
405-1	管治机构与员工的多元化	绩效表	P91	
<b>GRI 406: 反歧视 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	关爱员工发展	P82	
103-2	管理方法与其组成部分	关爱员工发展	P82	
103-3	管理方法的评估	关爱员工发展	P82	
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	绩效表	P92	
<b>GRI 408: 童工 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	关爱员工发展	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	关爱员工发展	P81	
103-3	管理方法的评估	关爱员工发展	P81	
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
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	关爱员工发展	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	关爱员工发展	P81	
103-3	管理方法的评估	关爱员工发展	P81	
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

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
<b>GRI 413: 当地社区 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	决战脱贫攻坚 融入当地社区	P76 P85	
103-2	管理方法与其组成部分	决战脱贫攻坚 融入当地社区	P76 P85	
103-3	管理方法的评估	决战脱贫攻坚 融入当地社区	P76 P85	
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	决战脱贫攻坚 融入当地社区	P76 P85	
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
<b>GRI 414: 供应商社会评估 2016/ GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	可持续价值链	P73	
103-2	管理方法与其组成部分	可持续价值链	P73	
103-3	管理方法的评估	可持续价值链	P73	
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	可持续价值链	P73	
<b>GRI 416: 客户健康与安全 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
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	
<b>GRI 417: 营销与标识 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
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	P54 P56	
103-2	管理方法与其组成部分	保障航班正点 打造真情服务	P54 P56	
103-3	管理方法的评估	保障航班正点 打造真情服务	P54 P56	
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
<b>GRI 418: 客户隐私 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	客户隐私保护	P62	
103-2	管理方法与其组成部分	客户隐私保护	P62	
103-3	管理方法的评估	客户隐私保护	P62	
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	绩效表	P89	



### HK-ESG 内容索引

指标内容		披露情况	页码
<b>A. 环境</b>			
层面 A1:	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。	应对气候变化 守护碧水蓝天	P66 P69
	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）。	绩效表	P90
	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 绩效表	P70 P90
	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）。	守护碧水蓝天 绩效表	P70 P90
	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	P70
	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	P71
	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）。	绩效表	P90
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绩效表	P90
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
<b>A. 环境</b>			
	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。	应对气候变化 守护碧水蓝天 资源可持续利用	P66-72
	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。	应对气候变化	P66
	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。	应对气候变化	P66-68
<b>B. 社会</b>			
<b>雇佣及劳工常规</b>			
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。	关爱员工发展	P81-84
	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。	绩效表	P91
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	绩效表	P92
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。	关爱员工健康与安全	P51
	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	绩效表	P92
	B2.2 因工伤损失工作日数。	说明：2020 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。	关爱员工健康与安全	P51



指标内容		披露情况	页码
<b>B. 社会</b>			
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。	坚守航空安全 关爱员工发展	P48-49 P82-83
	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。	绩效表	P92
	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。	绩效表	P92
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。	关爱员工发展	P81
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	关爱员工发展	P81
	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。	
<b>营运惯例</b>			
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	P73
	B5.1 按地区划分的供货商数目。	绩效表	P88
	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	P73
	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	P73
	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	P73

指标内容		披露情况	页码
<b>营运惯例</b>			
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、标签及隐私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。	信息化建设 呵护旅客健康 打造真情服务 客户隐私保护	P34 P50 P56 P62
	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。	打造真情服务 关键绩效	P56 P89
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	科技创新	P30
	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。	
层面 B7: 反贪污	B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	客户隐私保护	P62
	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	P32-33
	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	P32	
B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	反腐败	P32	
<b>社区</b>			
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。	决战脱贫攻坚 融入当地社区 助力区域发展	P76 P85 P86
	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）。	决战脱贫攻坚 融入当地社区	P76-80 P85
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	决战脱贫攻坚 融入当地社区	P76-80 P85



# 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 13 份企业社会责任报告。

## 报告时间范围

以 2020 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 2020 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”，“中国东方航空武汉有限责任公司”简称“武汉公司”，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

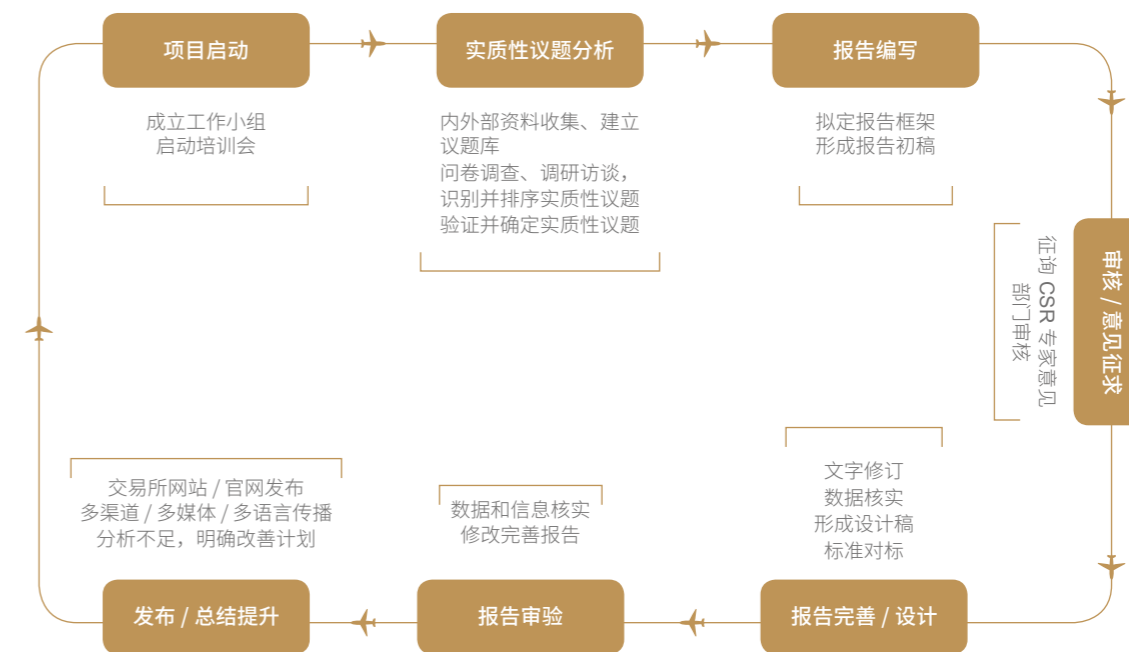
**电话：**021-22331435

**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





# 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 2020 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 2020 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十三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 2020 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 2021 年 3 月 10-12 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 2020 年度企业社会责任报告客观反映了公司在 2020 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“融入新发展格局,迈向可持续未来”为主题,通过“绿色发展新征程、美好生活新期待”等章节全面披露了东方航空 2020 年度在经济、社会、环境领域履行社会责



- 任的行动和绩效;
- 报告中结尾披露了东方航空大量关键绩效的三年定量绩效指标,便于同行企业进行对标,具有一定的可比性。

#### 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:

- 在进行实质性议题调研时,建议能扩大样本的均衡性,以便于议题更有代表性;
- 建议能加强对分子公司能源消耗、废弃物的监管,以便于东方航空在制定碳达峰、碳中和战略时能做出更加明确的行动方案。

#### 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:2021 年 3 月 20 日

审验组长:黄莉 Huang Li  
日期:2021 年 3 月 20 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 2020 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）



# 连接世界的精彩



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