



# 美美与共 向暖而行

中国东方航空股份有限公司 **CHINA EASTERN**

## 2021 企业社会责任报告

Carbon Peaking and Carbon Neutrality Goals

Passenger Health and Safety

Pollution Prevention

Product and Service Innovation

Aviation Safety

Rural Vitalization

Fight against Omicron

Sustainable Chain

## 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

08 — 极不平凡的 2021

06 — 走进东航

## 附录

76 — 绩效表

81 — GRI 索引

86 — ESG 索引

90 — 关于本报告

92 — 审验报告

94 — 读者反馈



### 战略与治理

16 — 公司治理

18 — 党建工作

18 — 科技创新

19 — 反腐败

20 — 投资者关系

20 — 守法合规

21 — 公司战略

22 — 风险管控

22 — 信息化建设

### 共享智慧服务

44 — 保障航班正点

45 — 打造真情服务

47 — 提升出行体验

52 — 保护客户隐私

53 — 贡献行业发展

### 可持续之旅

26 — 可持续发展旅程

27 — 实质性议题管理

30 — 利益相关方参与

### 共推绿色低碳

56 — 应对气候变化

60 — 守护碧水蓝天

62 — 资源可持续利用

63 — 可持续价值链

### 共践安全发展

34 — 坚守航空安全

38 — 呵护旅客健康

40 — 关爱员工健康与安全

### 共创美好生活

66 — 支持关爱员工发展

70 — 有效衔接乡村振兴

73 — 主动融入当地社区

74 — 常态化疫情防控

75 — 全力保障特殊飞行





## 董事长致辞



星霜荏苒，居诸不息。2021 年在世界和中国的历史上都是极不平凡的一年，世界百年未有之大变局和实现中华民族伟大复兴的战略全局交织演进，新冠疫情反复延宕，全球气候问题更加突显……面对世界经济的复杂形势和全球性问题，“绿色的”“包容的”复苏成为共同期待，中国方案和中国智慧发挥着更大国际影响，可持续发展依然是破解问题的“金钥匙”。我们坚定地认为，不管疫情冲击、市场环境如何变化，我们立足新发展阶段，完整准确全面贯彻新发展理念，坚定走可持续发展之路的信念“不会变”；我们拓展开放合作，携手共促行业复苏的强大信心“不会变”；我们推进高质量发展新跨越，更好地服务构建新发展格局的决心“不会变”。

安全和发展是确保行稳致远的基础。过去一年，中国东航集团坚持稳中求进工作总基调，坚持以最大的责任抓安全，顺利完成 2021 年航班生产任务。东航物流在逆势中成功上市，成为航空混改“第一股”，中国东航集团也成为首家实现航空客运和航空物流两项核心主业“双上市”的国有大型航空运输集团。我们统筹疫情防控和运输保障、改革发展等工作，圆满完成成都天府、青岛胶东机场转场投运，厦门分公司完成运行审定，海南分公司正式组建，首家签署 5 架国产 C919 飞机合同；成功推动中文成为国际航协（IATA）官方语言，我们期待着共话交流与合作，聚全球智慧、创共同未来。

创新是影响国内国际循环演进的关键力量。我们聚焦航空产品服务的供给侧创新，努力打造服务国内大循环的航旅消费新引擎。推出“前程万里”“一步到位”“健康通行”“新一代高速空中 Wi-Fi”等创新产品，助力智慧

民航；以全新标准推出 33 条“空中快线”，并开辟专属值机柜台、安检优先通道等，服务旅客美好出行；升级“空铁联运”，发布东航全球全新会员体系，携手旅客朋友们共创价值；关注特殊群体，设立“爱心柜台”“线上手语 APP”等为特殊旅客、老年旅客提供便利。与上海医师志愿者联盟延续战略合作，携手近千名医师，提升空中医疗急救水平，保障旅客健康出行。我们还致力于构建让群众满意的“我为群众办实事”闭环长效机制，以更大力度推进员工关爱、幸福东航建设，更好地诠释“有温度的东航”。

中国的“双碳”目标是应对气候变化的庄严承诺。身处碳排放有较大影响的民航业，我们在系统开展减碳的各项措施的基础上，执飞了我国首批全生命周期碳中和航班，开启绿色飞行“新航程”。我们圆满承办了 2021 北外滩国际航运论坛的平行论坛——国际航空论坛，发布《全球航空运输业碳减排合作倡议》。在珠海航展上以“绿色飞行”为主题设置独立展位，逐步打造绿色环保可持续的航空生态链；中意两国大使共同见证以东航为研究对象的首份中意民航减碳报告发布。我们的持续努力也得到了资本市场的认可，连续第二年获 MSCI（明晟）ESG 评级 A 级，位列全球民航业的最高水准。我们相信，“人不负青山，青山定不负人”。

中国创造了人类减贫史上的奇迹，2021 年更是如期全面建成小康社会，历史性地解决了绝对贫困问题。作为中央企业，中国东航集团高质量、高水平、可持续地做好对云南沧源、双江两县定点帮扶工作，彻底改变了阿佤山的面貌，获得“全国脱贫攻坚先进集体”称

号。我们加快推进脱贫攻坚和乡村振兴有效衔接，率先与帮扶地区签订乡村振兴战略合作协议，率先围绕乡村振兴落实产业帮扶项目，率先引入高校资源、为帮扶地区培育师资力量，率先以支部共建的形式开展组织振兴。在庆祝建党百年之际，东航股份党委被党中央授予“全国先进基层党组织”称号。

这是一个充满挑战的时代，也是一个充满希望的时代。“道阻且长，行则将至”。我们将把自身的发展置身于全球发展、国家建设和民族振兴的背景之中，持续贡献联合国 2030 可持续发展目标，在高质量发展中促进共同富裕，在迈上第二个百年奋斗目标的赶考之路上，携手利益相关方一起为构建人类命运共同体贡献新的更大力量。

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

2022 年 3 月 9 日



# 走进东航

中国东方航空股份有限公司总部位于上海，是中国三大国有骨干航空公司之一，前身可追溯到 1957 年 1 月原民航上海管理处成立的第一支飞行中队，是首家在纽约、香港、上海三地挂牌上市的中国航企。东航股份运营着 750 余架客货运飞机组成的现代化机队，是全球最年轻的机队之一，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，在中国民航首家开放手机等便携式设备使用。

作为天合联盟成员，东航股份的航线网络通达全球 170 个国家和地区的 1,036 个目的地，2019 年为全球超过 1.3 亿人次提供服务，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。

目前，东航股份在国内拥有京沪“两市四场”双核心枢纽和西安、昆明等区域枢纽，业务范围实现省会城市及千万级以上机场的全覆盖，并在全球设有 111 个海内外分支机构。公司近年来开通多条“一带一路”国际新航线，积极构建连通全球的“空中丝绸之路”。

东航股份高度关注高品质航空出行服务，致力于打造“智慧·云航空”。公司连续 10 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 2 年被国际指数公司 MSCI (明晟) ESG 评定为 A 级，入选央视发布的“2021 中国 ESG 优秀企业 500 强”名单，在运营品质、服务体验、社会责任等领域屡获国际国内奖项。



2019-2021 年机队构成 (单位: 架)

机型	2021 年	2020 年	2019 年
B777 系列	20	20	20
B787 系列	10	10	10
A350 系列	11	8	7
A330 系列	56	56	56
A320 系列	358	336	328
B737 系列	290	292	302
ARJ21	7	3	0
公务机	6	9	11
总计	758	734	734

注: 不含中国东航集团旗下公司的全货机



# 极不平凡的 2021

## 我们的共同记忆

### 全国脱贫攻坚先进集体

2月25日，东航股份被中共中央、国务院授予“全国脱贫攻坚先进集体”称号，成为唯一一家以主业整体获得这一至高荣誉的中央企业、民航企业。



### C919 全球首单落地

3月1日，东航作为国产大飞机 C919 全球首家启动用户，在上海正式签署首批 5 架 C919 大型客机购机合同，成为全球首家运营 C919 大型客机的航空公司。



### 党史学习教育

公司高标准高质量开展党史学习教育和“我为群众办实事”实践活动，推出“音乐中的党史”“新老党员话党史”“红色主题航班”“红色记忆”“精神谱系展览”等特色活动，推动完成 349 项实事项目。



### 航空混改第一股

6月9日，中国东航集团旗下东航物流在上海证券交易所主板挂牌上市，成为“航空混改第一股”，中国东航集团成为首家实现航空客运和航空物流两项核心主业“双上市”的国有大型航空运输集团。



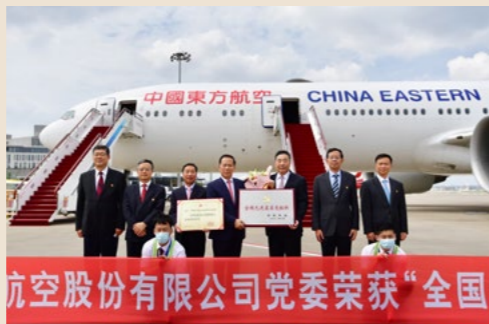
### 携手天府启航

6月27日，东航股份执行成都天府国际机场首航任务，2架飞机分别飞往北京和上海，迈出东航顺利投运天府机场、高水平服务成渝地区双城经济圈的坚实一步。



### 至高荣誉

7月，在庆祝中国共产党成立 100 周年之际，《中共中央关于表彰全国优秀共产党员、全国优秀党务工作者和全国先进基层党组织的决定》正式发布，党中央授予中国东方航空股份有限公司党委“全国先进基层党组织”称号。



### 庆祝建党百年

中国东航集团全方位组织庆祝建党百年系列活动，持续深入学习“七一”重要讲话精神，组织中国东航集团 2.72 万人观看直播，开展升旗仪式、重温入党誓词等活动，扎实做好庆祝建党百年服务保障工作。



### 第一时间向河南暴雨灾区捐款

7月22日，河南遭遇重大洪涝灾害后，中国东航集团第一时间向河南省慈善总会捐赠 2,000 万元，用于灾情救助和灾后重建工作。





### 连续两年 MSCI 获评 A 级，位列航空业首位

11月30日，国际知名指数公司 MSCI（明晟）公布最新的 ESG（环境、社会和公司治理）评级结果，东航股份连续两年评级为 A，位列全球航空业的最高等级，也是 7 家中国 A 股航空公司中唯一的 A 级企业。12月3日，东航等 10 家中央企业首批入选“中国 ESG 示范企业”。



### “进博购物车”

11月5日，中国东航集团作为第四届中国国际进口博览会的“核心支持企业”“指定航空承运商”“采购商”“服务商”，通过“线下+线上”签署 14 个订单，总金额超过 11 亿美元，其中与参展商的签约订单金额占比近 70%。



### 北外滩国际航空论坛

11月4日，东航首次参与承办习近平总书记致贺信的 2021 北外滩国际航空论坛的平行论坛——国际航空论坛，共同探讨行业可持续发展与国际合作新模式，并发布多项业界重大成果和重要倡议。



### 首班全生命周期碳中和航班

10月12日，东航股份在国内首度执飞全国第一班全生命周期碳中和航班，从油田到高空的整个航油生命周期抹去“碳足迹”。



### 转场胶东

8月12日，东航股份执飞青岛胶东国际机场首航任务，顺利完成从流亭机场到胶东机场的“一夜转场、无缝连接”，正式拉开转场运营序幕。



### 共话乡村振兴

公司不断克服疫情冲击，扩大乡村振兴投入。8月组织学习“总书记重要回信”<sup>\*</sup>精神，与临沧共享荣光；12月邀请沧源边境村老支书首次来沪，探访红色地标，引发社会各界点赞。



### 成立海南分公司

9月16日，东航股份成立海南分公司，全力打造成为海南主基地航空公司，为海南自贸港搭建起连通全球的“空中丝绸之路”。



### 发布全新会员体系

9月26日，东航股份全球发布全新“东方万里行”会员体系，“五大亮点”、积分滚动有效不清零、首创“前程万里”产品等服务突破广受好评。



### 中文成为 IATA 官方语言

10月4日，在国际航协理事会成员东航的主动申请和据理力争之下，国际航协第 77 年年会上生效一项重要决议：中文成为 76 年来国际航协唯一新增官方语言。

<sup>\*</sup> 2021 年 8 月 19 日  
习近平总书记回信勉励云南省沧源县边境村的老支书们



# 我们的履责成绩



奖项名称	颁奖单位
“全国先进基层党组织”	党中央
“全国脱贫攻坚先进集体”	党中央 国务院
中央企业党建责任制考核被评为 A 级（连续 3 年）	国务院国资委
国际指数公司 MSCI ESG 评定为 A 级（连续 2 年）	国际指数公司 MSCI ESG
2021 全球最有价值的 50 个航空公司品牌（第 8 位）	品牌金融 (Brand Finance)
2021 BrandZ 中国全球化品牌 50 强（第 20 位）	Google 联合 WPP 和 Kantar
2021 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强（第 66 位）	WPP 和 Kantar
“凌燕”青年讲师团荣获“基层理论宣讲先进集体”	中宣部
中华人民共和国第十四届运动会 2017-2020 年度全国群众体育先进单位	国家体育总局
央企 ESG·先锋 50 指数（第 11 位）	国务院国资委《中央企业上市公司 ESG 蓝皮书(2021)》课题组
中国首批“ESG 示范企业”	中国社会责任百人论坛 ESG 专家委员会
中国 ESG 优秀企业 500 强（第 23 位），交通运输行业首位	新浪财经 ESG 评级中心联合 CCTV-1《大国品牌》
2020 中国企业 500 强	中国企业联合会 中国企业家协会
2020 中国服务业企业 500 强	中国企业联合会 中国企业家协会
2021 中国跨国公司 100 大及跨国指数（第 64 位）	中国企业联合会 中国企业家协会
全球餐饮榜“最佳航空文创五星奖”	Global NEWS



奖项名称	颁奖单位
上海市企业社会责任报告“杰出典型企业”	上海市经济团体联合会 上海市工业经济联合会
“金蜜蜂 2021 优秀企业社会责任报告·长青奖”	《可持续发展经济导刊》金蜜蜂智库
“大国顶梁柱 永远跟党走”庆祝建党百年百部微电影获社会责任类优秀奖	国资委宣传局
第四届中央企业优秀故事视频类一等奖、图文类二等奖、视频类三等奖	国资委宣传局 人民网
国际传播案例入选“中国企业国际形象建设案例集”（连续 4 年）	国务院国资委新闻中心
2021 中国企业国际形象十大优秀案例（第 1 名）	国务院国资委新闻中心
“一带一路”百国印记短视频大赛中获得“Z 世代之声”和“海外最佳人气奖”	国务院国资委新闻中心 环球网 中国公共外交协会
第十七届中国公共关系行业最佳案例大赛：企业品牌传播类金奖、旅游服务与城市品牌推广类金奖、“讲好中国故事”之海外传播类金奖	中国国际公共关系协会
上海市“银鸽奖”最佳活动案例、最佳视频	上海市委外宣办
第九届全国品牌故事大赛微电影一等奖、短视频二等奖、征文二等奖	中国质量协会
第九届全国品牌故事大赛优秀组织单位	中国质量协会
第九届全国品牌故事大赛（上海赛区）征文、微电影、短视频一等奖	上海市质量协会
央企海外网络传播力 10 强	《2020 中央企业海外网络传播力建设报告》由北京师范大学新媒体传播研究中心、中国日报网、光明网、北京师范大学教育新闻与传媒研究中心联合发布
“智慧财务合同管理系统项目”获产业智能奖项“最佳创新实践奖”	ISIG 中国产业智能大会
“全景投资者关系金奖”——2020 年度“杰出 IR 企业”、“机构友好沟通奖”	深圳全景网络有限公司



# 战略与治理



公司治理	16
党建工作	18
科技创新	18
反腐败	19
投资者关系	20
守法合规	20
公司战略	21
风险管控	22
信息化建设	22



## 公司治理

公司相信良好的公司治理对维护、提高公司价值和投资者信心至关重要。东航股份严格按照《公司法》《证券法》和中国证监会发布的《上市公司治理准则》以及香港证券监管规则等一系列法律法规、规章制度及监管规定的要求，强化内部控制、信息披露和内幕信息管理工作，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协调运转、有效制衡的公司治理机制。公司股东大会、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，履行各自权利和义务。2021年，公司董事会积极发挥“定战略、作决策、防风险”职责作用，共审议决策年度财务预算和投资计划等60余项重大事项议案，开展8次专题调研。同时，公司组织召开加强董事会建设培训研讨会，对董事会建设工作提出明确要求和具体部署，不断规范董事会运作水平。



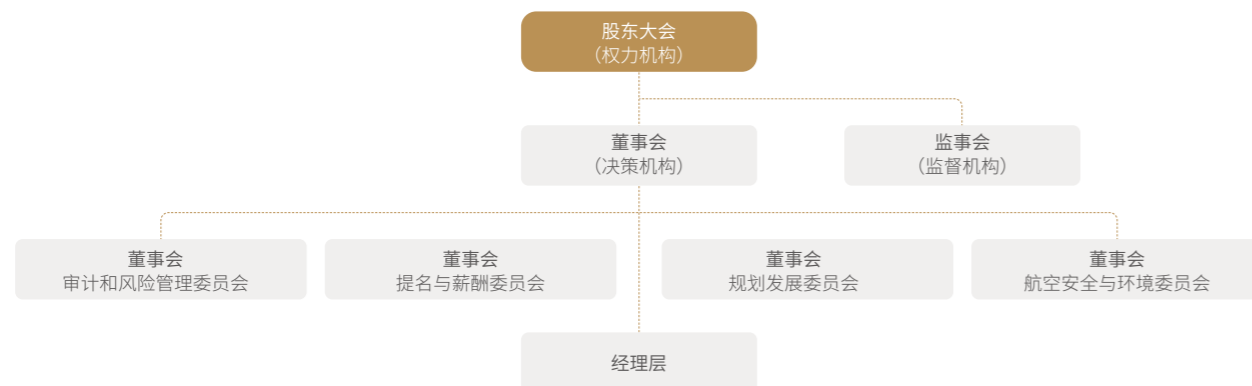
公司组织召开股东大会3次、董事会14次、专门委员会24次，组织董事、监事、高管参加上市公司各类履职培训12次

董事会是ESG事宜的最高决策机构，通过下属航空安全与环境委员会对公司航空安全管理和ESG工作进行监督和管理。航空安全与环境委员会由公司总经理、董事、独立董事组成，主要职责有：对ESG工作的目标、管理方针、策略制定进行指导，对ESG工作实施及进展进行监督，对ESG相关事宜进行研究、审议、提出意见或建议，对年度社会责任报告和ESG相关信息披露内容进行审议。基于国内外宏观经济环境和公司发展战略，董事会通过定期会议听取ESG相关工作的汇报，讨论、研究和审查ESG重要议题，ESG相关风险和机遇等，并对公司ESG报告进行审议，确保ESG理念与公司战略的融合。

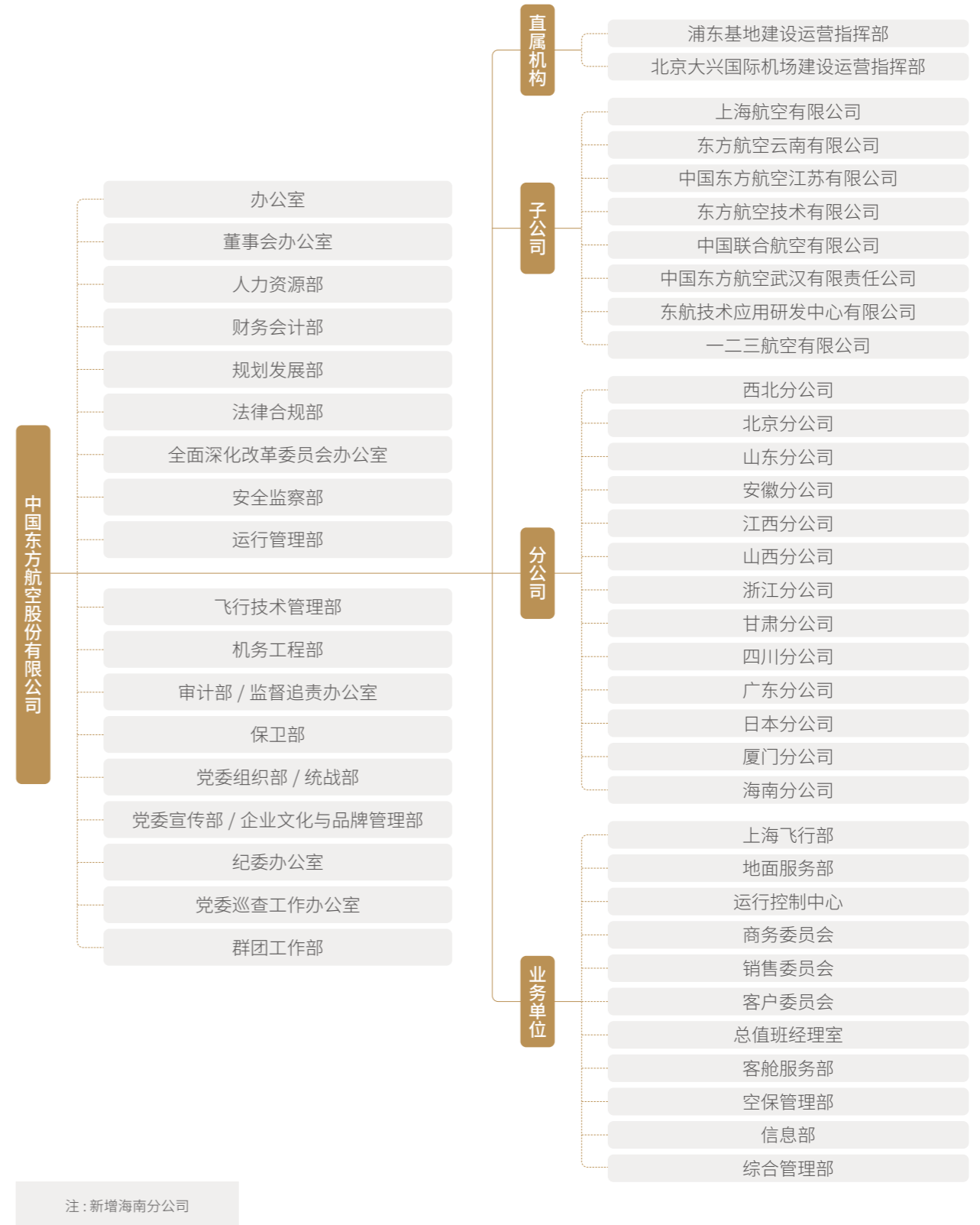
### 公司董事会成员

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
林万里	董事
蔡洪平	独立董事
董学博	独立董事
孙铮	独立董事
陆雄文	独立董事
姜疆	职工董事、工会主席

### 公司治理架构



## 公司组织架构





## 党建工作

2021年，面对世纪疫情和百年变局交织的严峻形势，中国东航集团党组坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，坚决落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，持续提升党的建设质量水平，把党的政治优势、组织优势和群众工作优势转化为公司改革发展优势，实现了“十四五”平稳开局。

公司坚持把党的政治建设摆在首位，严格落实党委会“第一议题”制度，制定《中共中国东方航空集团有限公司党组关于各投资公司在完善公司治理中加强党的领导的意见》等三项重要文件，做好出行服务、疫情防控、党风廉政建设等重要议题专题研究；持续夯实基层党建，以开展全国国有企业党的建设工作会议精神贯彻落实情况“回头看”为契机，全面推广党支部目标管理办法，用好蓝天党小组等党建品牌，着力建立一套科学规范、运转高效的国企基层党建质量管理体系；巩固拓展党员“双提升”“党员一骨干”双培养成效。2021年，东航股份党委被党中央授予“全国先进基层党组织”光荣称号。中国东航集团在中央企业党建责任制考核中连续3年被评为A级，“凌燕”青年讲师团被中宣部授予“2021年度基层理论宣讲先进集体”，这是中国民航唯一获此殊荣的先进集体。

在建党百年之际，公司扎实开展党史学习教育，通过组织93期各级党组织读书班、360余次专题党课、160余场专题宣传、1,500余次红色教育等，深入学习新思想新理念新论断；同时把“我为群众办实事”实践活动作为检验党史学习教育成效的重要标尺，聚焦旅客体验、社会关切、员工关爱，推动完成349项实事项目，全力打造“有感情的航空公司”，将党史学习教育成效转化为推动公司高质量发展的生动实践。

## 科技创新

公司积极推进科改示范行动，加快搭建科创平台，注重以科技创新引领高质量发展，努力开创民航科技创新的“东航模式”。2021年，公司夯实顶层设计，完成《研发中心科研项目管理规定》等7个制度修订，同时加快建立科创实验室，完成“东航5G智慧实验室”场地改造及“实验室孵化平台”初步设计，与中国商飞、同济大学共建“国产民机智慧运营实验室”，积极推广“思云集学”平台，加速科创成果转化，提升科技创新能力。

研发中心获得**11**项软件著作权取证，**16**项培训教学作品登记注册，**2**项发明专利取证



6月30日，东航股份总经理李养民出席国际民航组织的首届行业创新论坛，并发言分享东航在服务、运行、空中互联网、节能环保等领域推动新技术新应用的创新案例

## 反腐败



中国东航集团召开警示教育大会**7**次，通报各级纪检机构查处违纪违法案例**28**件次，涵盖**2,722**人次

中国东航集团及各下属单位组织各纪检机构开展监督提醒，印发通知**1,407**个，编发提醒信息**49,176**条，发送提醒邮件**5,812**封，开展警示教育**23,010**次、检查**3,552**次、专项治理**138**次

东航股份依据《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，突出严的主基调，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐体制机制建设，不断增强领导干部的拒腐防变能力。

2021年，公司紧盯“五涉”领域廉洁风险，持续发力纠治“四风”，综合运用集体学习、专题培训、座谈交流、课题调研等形式，深入推进纪检监察工作规范化、法治化、正规化建设。我们紧盯节假日等重要节点印发通知，发送提醒短信微信；开展警示教育和检查，持续加强“蓝天清风，行洁志廉”廉洁文化建设。此外，公司还将政治巡视巡察要求落实到工作当中，组织完成对12家单位党委的巡视，指导督导下属单位党委对88个基层党组织开展巡察，参加中国纪检监察学院组织培训40人次，选派员工参加中央巡视和地方纪委监委专案工作，以巡视巡察整改成效促进成果巩固发展。

东航股份重视对举报人的保护，有效贯彻中央纪委国家监委《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，严格落实保密相关要求，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，维护党员、干部合法权益。

### 反腐倡廉建设主要举措

<p><b>落实责任</b></p> <p>认真贯彻《关于实行党风廉政建设责任制的规定》，强化各级党政领导班子抓党风廉政建设的领导责任，落实“一岗双责”。</p>	<p><b>纠治“四风”</b></p> <p>坚决纠治影响党中央决策部署贯彻落实、漠视侵害群众利益、加重基层负担的形式主义、官僚主义，深入整治损害党的形象、群众反映强烈的享乐主义、奢靡之风，开展违规收送礼金专项治理工作，抓住典型严肃处理、通报曝光。</p>	
<p><b>严格自律</b></p> <p>加强领导干部教育管理监督，队伍建设从严从实。加强廉洁从业教育，严格执行《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》和《关于领导干部报告个人有关事项的规定》。</p>	<p><b>以惩促防</b></p> <p>依规依纪依法查办案件，做实以案为鉴、以案促改、以案促治，加强警示教育。</p>	<p><b>贯通监督</b></p> <p>推动各类监督贯通融合，强化组织人事、巡察、审计、纪检、法律等部门监督合力，推动解决重点问题，强化源头治理。</p>



## 投资者关系

东航股份严格按照上市公司监管要求，依法合规开展信息披露，持续提升公司合规运营质量。根据上市三地的监管规则，公司 2021 年在上海、香港、纽约三地合规发布 80 份公告，其中包括年度内的各项定期报告、重大资本项目公告、公开发行公司债券公告、日常关联交易相关公告等。公司连续 8 年获得上海证券交易所信息披露工作 A 级评价，荣获 2021 年国际 ARC 航空公司年报金奖及 LACP 全球航空业年报金奖等荣誉。

我们还积极搭建与投资者沟通的平台，开展多渠道多形式投资者沟通工作，不断提升投资者关系管理，切实维护投资者合法权益。2021 年，公司通过路演、电话会议、邮件、上证 E 互动平台等渠道与投资者进行有效沟通交流，累计组织并参与投资者关系维护活动 30 余场，组织 175 名境内外分析师及投资者电话会议，与近 40 名重要投资者开展面对面交流，合计完成 568 人次机构投资者沟通。

## 守法合规

东航股份自成立以来，始终坚持依法治企、合规运营，严格遵守《公司法》《中央企业合规管理指引》等法律法规和行业准则，率先开展合规管理体系建设工作，制定《进一步深化法治东航建设的实施方案》《关于进一步加强疫情期间合同履行监控工作的通知》，对分（子）公司开展年度法治建设情况考核，积极推进“法治东航”建设，护航企业稳健发展。此外，在涉外法律合规风险防范方面，公司还积极参与国际组织法律活动和国际民航规则制定，不断加强国际规则学习研究，探索推动在境外重要分支机构或重点区域配备专职法务人员。

东航股份围绕“世界一流、幸福东航”总目标，在全公司范围内开展民法典线上法律培训及各层级干部员工法律培训，积极培育合规文化，营造“人人合规，事事合规”的良好氛围，推进法治宣传教育制度化、常态化、多样化。公司还通过举办法律人员业务能力提升培训班，定期组织人员参加国资委法治讲堂，加强建设德才兼备的法治人才队伍。2021 年，公司重大经营决策、规章制度及经济合同审核率 100%，未发生涉及垄断及不正当竞争行为的法律诉讼纠纷。

## 公司战略

东航股份立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，在“十三五”发展成就的基础上，明确“十四五”发展思路和奋斗目标，坚持以高质量发展为主题，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。

2021 年，中国东航集团高质量完成《中国东方航空集团有限公司“十四五”发展规划（审阅稿）》编制工作，召开 23 场专题意见研讨会，同时结合产业改革发展的重难点开展现场调研，完成“3+5”产业发展规划的编制工作，明确三大主业和五大相关产业的发展定位、发展目标、组织形式和重点任务。

### 到 2025 年（“十四五”末） 我们的总体目标

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。

### 我们 2035 年的远景目标

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。

### 公司战略思路



#### 智慧化

顺应数字化转型、智能化升级的趋势，打造“智慧·云航空”，让数据成为关键的生产要素，以大数据的深度运用，促使公司管理理念、生产模式、运行效率发生深刻变革



#### 精细化

提高全要素生产率和资源配置效率



#### 国际化

国际化不只是运营的区域和范围，更是工作标准



## 风险管控

东航股份始终坚持底线思维，以制度建设为基础，以体系建设为抓手，不断完善风险内控体系，深化风险管控举措，有效提升公司风险防控能力，持续推进治理体系和治理能力现代化，实现公司高质量发展。2021 年，公司组织各级风险内控业务骨干人员约 220 人开展业务培训，着力提升风控队伍综合素质，未发生重大风险事件。“航企跨境业务风险管理”被国资委确定为国有重点企业管理标杆创建行动标杆项目。

### 强化风险管控重点举措



#### — 全面开展风险管理工作 —

按照国资委要求牵头开展 2021 年度重大风险评估工作，组织召开专题研讨会，探索搭建风险分类监测指标体系，定期跟踪风险管控和指标监测情况，确保公司重大风险可控、在控。



#### — 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。



#### — 稳步推进内控评价工作 —

坚持“以评促改、以评促建”的工作原则，成立内控评价领导小组和工作组，研究并制定 2021 年度内控评价工作方案，加强公司风险内控工作监督检查，持续推动内控体系建立健全。



#### — 持续提高风险内控水平 —

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，培育员工自律的合规文化。

## 信息化建设



- 《“盘规治用”数据治理模式》荣获国资委国有重点企业管理标杆创建行动“标杆模式”
- 《“盘规治用”数据治理加速东航数字化转型》成功入选中央企业“十三五”网络安全和信息化优秀案例
- 《数据管理岗位工作模式探索》荣获 2021 DAMA 中国数据治理创新奖

东航股份始终坚持“数字化是航空公司的最高形态”，落实国家打造数字经济新优势等系列决策部署，将信息技术应用到生产经营、企业管理、客户体验等多个方面，充分发挥数字化手段效能，助力企业高质量发展。

2021 年，公司聚焦数字化转型顶层设计规划，完成“十四五”规划信息化专项子规划的编制工作，持续完善公司网络安全管理体系框架，开展数据合规和价值评估工作，通过数字化转型构建新的业务场景与流程，深化 IT 与业务充分融合，加快智慧化营销服务、智能化安全运行和精细化企业治理统筹建设，一体推进公司数字化转型。此外，东航股份还编发民航首份数据价值评估报告，并推出航班资源宝产品，在上海数据交易所揭牌首日挂牌，助力打造智慧航空。

在推进信息化建设的过程中，公司坚持创新驱动发展，注重知识产权及专利保护，依据《商标法》《专利法》等法律法规，制定出台《商标管理办法》，对公司知识产权及品牌形象进行规范管理，建立知识产权认证渠道，定期开展知识产权侵权排查。截至 2021 年底，公司信息化领域累计获得软件著作权超过 100 项，专利申请数量超 10 项（包括正在申请中专利）。

### 信息化建设重点举措

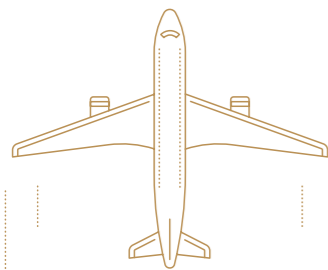


# 可持续之旅

可持续发展旅程	26
实质性议题管理	27
利益相关方参与	30



## 可持续发展旅程



### 社会责任融入

#### — 责任理念 —

员工热爱，顾客首选  
股东满意，社会信任

#### — 战略目标 —

世界一流、幸福东航

#### — 管理方式 —

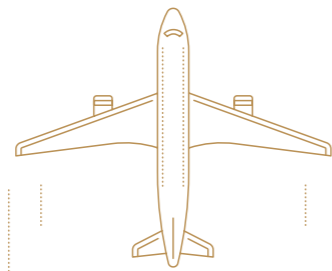
可持续发展背景分析、实质性议题管理、  
利益相关方参与

#### — 组织体系 —

高级管理层  
制定并审核社会责任相关政策

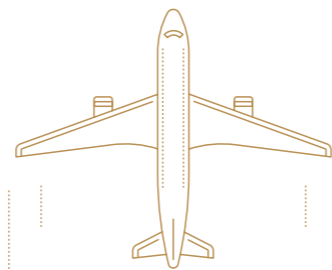
中级管理层  
制定并管理社会责任相关议题

基层单位  
执行和推进社会责任相关措施



### 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群转型
- 统筹推进能源节约与生态环保、碳达峰碳中和事业，携手各界伙伴，向世界有力宣介节能减碳的中国方案、民航标准和东航主张，以高质量发展、可持续发展打赢“蓝天保卫战”
- 积极履行中央企业责任，有效衔接乡村振兴
- 全面实施人才强企的战略，不断开创人才工作新局面，把人才优势转化为发展优势



### 可持续发展背景

- 联合国发起可持续发展目标“行动十年”计划，动员更多政府、民间社团和企业，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，国资委鼓励国有企业、中央企业控股上市公司在 ESG 体系建设中发挥表率作用，建立健全 ESG 治理体系

### 贡献可持续发展重点领域

#### 促进互联互通



#### 应对气候变化



#### 乡村振兴



## 实质性议题管理

### 议题回顾和识别

我们基于公司 2020 年社会责任报告中披露的实质性议题，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 2021 年实质性议题分析提供参考依据。2021 年，我们深入分析国内外社会责任发展趋势，对标航空行业可持续发展的要求和实践，依据《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards) 和香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG) 等标准规则，进行实质性议题分析和识别。

### 议题评估

遵照实质性原则和利益相关方参与原则，我们对实质性议题进行排序。我们通过问卷调查、调研访谈等形式，2021 年收集公司内部管理层、基层员工 77 份问卷，对实质性议题进行分析和调整，分析获得了各方对于议题的重要度评分，从对利益相关方的重要性和对公司重要性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。

### 议题验证

结合公司的战略和经营方针，我们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 20 项实质性议题和优先级别。



公司 2021 年企业社会责任报告重点围绕上述 20 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	对应 GRI 议题	2021 年进展	2022 年计划
合规经营		<ul style="list-style-type: none"> <li>开展年度法治建设情况考核</li> <li>开展民法典线上法律培训及各层级干部员工法律培训</li> <li>举办法律人员业务能力提升培训班</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善规章制度体系，构建分层分类的制度体系框架</li> <li>持续完善合规管理工作机制合规管理体系</li> <li>落实“八五”普法要求，开展各层级干部员工法律培训</li> </ul>
航空安全		<ul style="list-style-type: none"> <li>出台《安全生产管理办法》《高原机场运行安全管理规定》等手册</li> <li>开展“五查五严”隐患排查治理</li> <li>厚植安全文化，开展文化培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进体系建设，提高安全治理能力</li> <li>持续严密生产组织，加强运行过程管控</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”安全工作法</li> <li>加强餐食质量管理</li> <li>制定并发布《中国东方航空股份有限公司旅客伤病亡应急处置预案》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>关注疫情变化，持续优化旅客防疫检查相关流程</li> <li>加强机上餐食品质检查管控</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>关爱员工心理健康</li> <li>落实“四位一体”境外医疗保障体系建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续深化公司公共卫生体系建设，构建预防控制体系</li> </ul>
航班正点		<ul style="list-style-type: none"> <li>持续完善客户服务中心（OCC）手册体系</li> <li>开发“航班延误决策系统”</li> <li>打通航班地面保障管理体系（MUC）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>做好航班延误率排名和航班正点单项考核，降低晚点率</li> </ul>
特殊旅客服务	GRI 416 客户健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布《“爱心服务专区”服务标准》《便利老年人航空出行指南》</li> <li>发布《残疾旅客爱心服务手册》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>做精特殊旅客服务，推出“东方关怀”特殊旅客服务产品 / 举措</li> </ul>
乘客体验提升		<ul style="list-style-type: none"> <li>创新多种航旅产品，提升出行体验</li> <li>优化客舱服务，创新改进餐饮产品</li> <li>提供精准服务，丰富出行场景</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化专项服务提升，建立产品管理和创新管理机制</li> <li>开展“两舱服务提升”专项行动</li> </ul>
产品服务创新	GRI 417 营销与标识	<ul style="list-style-type: none"> <li>全行业首创“前程万里”</li> <li>推出“健康通行”“易登机”“一步到位”等服务</li> <li>推出东航全球全新会员体系</li> <li>以全新标准推出 33 条“空中快线”</li> <li>设立爱心服务专区、线上手语 APP</li> <li>推出“易享退”产品</li> <li>上线“引荐人计划”，多重互动奖励旅客</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>探索营销服务新模式，借力数字化做好全行程服务</li> <li>增加新技术应用能力，优化旅客智慧出行体验</li> </ul>
客户隐私保护	GRI 418 客户隐私	<ul style="list-style-type: none"> <li>发放《中国东方航空股份有限公司个人信息保护手册》《中国东方航空股份有限公司客户数据使用管理规定》</li> <li>建立旅客信息保护委员会</li> <li>开展个人信息保护课题研究，完成个人信息保护整改项目</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>完善代码共享合作航线网络，积极参与航协、联盟事务</li> <li>深化与天合联盟及其他伙伴的合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>逐步恢复国际市场双边合作，适时恢复、推进、加密与各航空公司代号共享合作航班</li> <li>恢复与法荷航、澳航的联营协作机制；恢复与日航的双边合作</li> </ul>
应对气候变化	GRI 305 排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布《中国东方航空股份有限公司能源环保责任事件专项考核管理办法（2021 版）》《中国东方航空股份有限公司生态环保自查单》</li> <li>参与市场化减排机制和国际全球气候治理事务</li> <li>推出全生命周期碳中和石油项目及东航全生命周期碳中和航班</li> <li>启动航班“减重节油精细化管理”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续关注全球气候治理进程，了解绿色发展最新动态及行业举措</li> <li>继续推进能源环保体系建设</li> <li>开展可持续燃料的政策研究，探索行业应用可行性</li> <li>计划制定并发布《东航碳达峰、碳中和实施路径研究报告》和《绿色低碳发展行动方案》</li> </ul>

实质性议题	对应 GRI 议题	2021 年进展	2022 年计划
污染防治	GRI 306 污水与废弃物	<ul style="list-style-type: none"> <li>更新高耗能落后机电设备</li> <li>落实排污许可证制度</li> <li>推进限塑专项工作</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> <li>推动能源环保体系和相关功能机构建设</li> </ul>
资源可持续利用	GRI 302 能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究限塑政策及行业标准，推进限塑工作落实</li> <li>开展全公司生态环保检查</li> <li>推进“无纸化”智慧出行项目，推进电子飞行记录本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进资源利用效率</li> <li>正式推行国内限塑航班，跟进政策并及时落实</li> <li>持续推进新能源车辆应用</li> </ul>
可持续价值链		<ul style="list-style-type: none"> <li>要求供应商签署《供应商企业责任书》《供应商廉洁承诺书》</li> <li>完善公司内部分销渠道管理规定和《国内航空旅客运输销售代理协议》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>梳理供应商系统，推行“合规承诺”条款</li> <li>落实绿色供应链管理</li> </ul>
乡村振兴	GRI 413 当地社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>选派 12 家单位的优秀基层党组织与沧源、双江两县的 12 个村党支部结对共建，织密帮扶体系</li> <li>引入全国知名高校，开展为当地基层干部、产业带头人和技术人员的培训</li> <li>协调引进中国蜜蜂研究所在沧源建立试验站，蜜蜂所选派专家长期驻点工作</li> <li>协调上海徐汇区中心医院帮助沧源自治县医共体总医院建设“云医院”远程诊疗项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>帮助当地落实巩固“两不愁三保障”，防止大规模返贫</li> <li>组织振兴：进一步夯实党支部结对共建帮扶，帮助结对村加强组织建设</li> <li>人才振兴：通过全国知名高校，持续开展当地基层干部、产业带头人和技术人员的培训</li> <li>产业振兴：持续做好沧源蜜蜂产业的帮扶</li> <li>按照“中央要求、当地需要、企业所能”，持续开展助力乡村乡村振兴和生态振兴项目</li> </ul>
多元化与机会平等	GRI 405 多元化与平等机会	<ul style="list-style-type: none"> <li>修订《女职工权益保护专项集体合同》，关爱女性员工</li> <li>持续招收外籍和少数民族员工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善职工帮扶体系，健全关爱女性员工等帮扶措施</li> </ul>
工作条件与劳动保护	GRI 406 反歧视	<ul style="list-style-type: none"> <li>新增员工假期休假安排</li> <li>建立职工疗休养制度</li> <li>完善“我为群众办实事”项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续建设幸福东航，细化幸福积分体系</li> <li>推动落实服务员工实事项目</li> <li>加强合同管理体系建设，保障员工合法权益</li> </ul>
培训与发展	GRI 408 童工	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成第五期“燕计划”招聘工作</li> <li>按岗位体系建立各岗位逐步晋升渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加大员工教育培训参与管理力度</li> <li>加强人才梯队建设</li> </ul>
特殊飞行保障	GRI 409 强迫或强制劳动	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强内外部协作，提升保障水平，夯实服务创新水平</li> <li>完成重大航空运输任务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内外联动，提升公司的运行协调、备降保障、应急响应能力</li> </ul>
融入当地社区	GRI 413 当地社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>依托“爱在东航”志愿服务品牌，持续开展公益志愿活动</li> <li>开展“医师联盟”项目</li> <li>投身进博会、北外滩国际航运论坛、全运会等大型赛会志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施“爱在东航”社会关爱提升计划</li> <li>在乡村振兴、绿色发展等领域创新设计志愿服务项目</li> <li>落地实施“爱在东航 低碳行动”可再生纺织品回收公益活动</li> </ul>





## 利益相关方参与

我们重视利益相关方参与，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，不断改进公司管理方法，以期更好地回应他们的期望。

利益相关方	国资委	民航局	地方政府	证券交易所 / 投资者	客户	员工	同行 / 行业协会 机场	经销商、供应商 其他合作伙伴	社区 / 公益组织	媒体	
	主要关注议题	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 国际化发展</li> <li>· 应对气候变化</li> <li>· 乡村振兴</li> <li>· 社区参与</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 航空安全</li> <li>· 航班正点</li> <li>· 客户体验提升</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>· 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>· 乡村振兴</li> </ul>	<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>· 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>· 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>· 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>· 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>· 污染防治</li> <li>· 社区参与</li> <li>· 乡村振兴</li> </ul>	<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>
参与方式	沟通	<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>· 工作会议</li> <li>· 文件通知</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>· 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>· 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>· 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>· 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>· 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>· 志愿者服务活动</li> <li>· 社区项目合作</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>
	监督	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 业务考核</li> <li>· 巡视</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 监督检查</li> <li>· 业务指导</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 统计报表上报</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 旅客满意度调查</li> <li>· 旅客投诉管理</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 社会监督</li> <li>· 监督 / 审查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 举报机制</li> <li>· 审计 / 审验</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 社会监督</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 媒体监督</li> </ul>
回应方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P53</li> <li>· P56</li> <li>· P70</li> <li>· P73</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P34</li> <li>· P44</li> <li>· P47</li> <li>· P56</li> <li>· P53</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P20</li> <li>· P56</li> <li>· P60</li> <li>· P62</li> <li>· P73</li> <li>· P70</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P76</li> <li>· P22</li> <li>· P20</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P44</li> <li>· P47</li> <li>· P47</li> <li>· P52</li> <li>· P38</li> <li>· P46</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P40</li> <li>· P67</li> <li>· P68</li> <li>· P67</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P20</li> <li>· P44</li> <li>· P53</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P20</li> <li>· P22</li> <li>· P63</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P60</li> <li>· P73</li> <li>· P70</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· P20</li> <li>· P47</li> <li>· P47</li> </ul>	

坚守航空安全	34
呵护旅客健康	38
关爱员工健康与安全	40



## 共践安全发展

安全是最大民生，是满足人民对美好生活向往的重要前提。东航股份把安全作为高质量发展的基石，全力守护每一次飞行。

CHINA EASTERN



# 坚守 航空安全



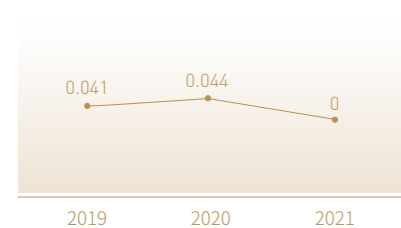
安全飞行  
**175.45** 万小时

同比增加  
**13.18** %

安全起降  
**75.57** 万架次

同比增加  
**12.44** %

2019-2021 年事故征候万时率

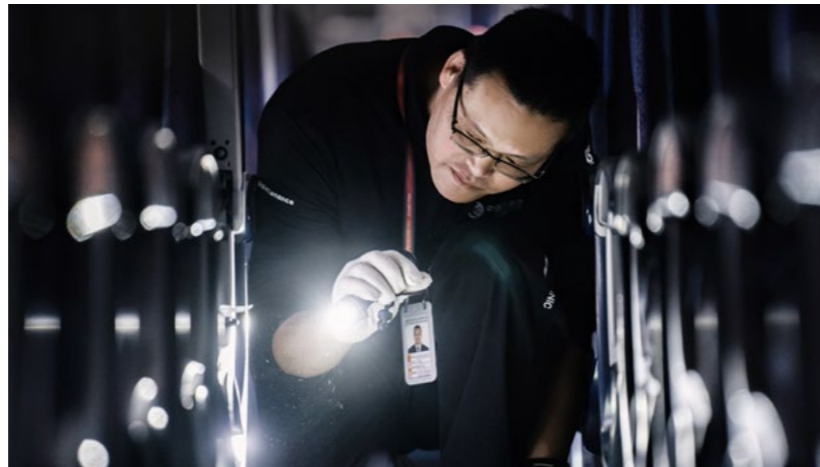


东航股份坚持民航安全底线，对安全隐患零容忍，强化责任担当，全方位做好安全工作，推动安全生产的质量和水平不断提升。

## 完善安全管理体系

东航股份遵守《民用航空法》《民用航空安全管理规定》等相关法律法规，坚持“安全第一、预防为主、综合治理、持续改进”的安全工作指导方针，进一步明确飞行安全、空防安全、地面安全等六大领域的条线安全管理责任、职能分工，出台《安全生产管理办法》《高高原机场运行安全管理规定》；修订《安全管理手册》《地面安全管理手册》《安全保卫应急预案》等规章制度，全面深化安全管理体系建设。

同时，公司坚持问题导向，持续建立完善安全生产长效机制，制定“四最一确保”安全工作清单，并积极开展安全监督检查，及时排查、整改安全隐患和不稳定因素，强化安全生产治理体系。2021年，组织安全审核186次，现场检查1,263次、专项检查22次。



## 加强风险管控

东航股份持续开展“十大风险”管理工作，全面升级改造安全绩效管理系统，建立绩效指标与风险预警的关联，坚持隐患清零、标本兼治，并推动“五查五严”风险隐患排查整治和安全生产专项整治三年行动等实践，致力从源头上防范化解安全风险。此外，东航股份将安全专项检查作为常规巡视的重要手段，全方位查找安全工作中存在的不足，帮助运行单位提高安全管理水平。



排查整治问题  
**235** 项

动态清零安全隐患  
**325** 项

## 提升安全保障能力

作为航空安全守护者，公司深化“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”（三个敬畏）安全责任，不断以科技为安全赋能，以教培建设安全队伍，以宣教厚植安全文化，全面促进安全保障能力提升。





### 数字护航

东航股份在通过自主研发安全分析平台（MSAP），为大数据保障安全提供可靠工具和切入口的同时，还进一步延伸大数据的应用范围，研发飞行员疲劳管理系统、新一代电子飞行包（EFB）系统、飞行培训教员资质数字化管理、混合现实技术（MR）等技术，为飞行安全提供更为重点化、精准化、差异化的数据分析和决策支持。

### 重塑飞行员驾驶舱运行新体验，让飞行更高效

案例

2021年，东航股份推出新一代电子飞行包（EFB）系统，以飞行员航班任务流程为主线整合成一体化App，实现“飞行易用、管理有痕”的系统平台；以数字化手段实现关联航班任务的精准推送和便捷使用，有效提升飞行安全管理能力，推动公司驾驶舱运行迈入数字化转型发展的新阶段。



“电子飞行包”帮助飞行员查看相关航行资料

### 加强飞行员安全培训

东航股份全面启动飞行员全生命周期管理（PLM）项目，并开发机务维修基本技能培训项目，搭建运行控制专业基础题库，举办以“人为因素与航空安全”为主题的飞行理论大讲堂和机长培训班，提升飞行员专业能力，进一步强化飞行安全意识，确保飞行安全持续稳定。

### 筑牢空防安全防线

东航股份发布《中国东方航空股份有限公司“十四五”平安民航建设工作方案》《安全保卫应急预案汇编》等文件，进一步深化“平安民航”建设、完善安保应急管理，持续推进安全保卫工作治理体系和治理能力现代化建设。

### 厚植安全文化土壤

东航股份聚焦“三基”（基层、基础、基本功）建设，积极组织《安全生产法》培训、自然灾害和防汛应急演练，参与优秀安全宣传教育视频征集评比、“应急普法知识竞赛”等活动，着力提升员工安全治理能力，引导员工树牢底线思维、守住安全红线。此外，持续开展以“三个敬畏”为核心的全员安全教育，组织“三长”队伍安全培训，将安全理念落实到员工的日常工作中，提高员工执行规章制度的自觉性。

### 东航机务人的一次完美“复刻”，上演教科书式维修

案例

2021年4月23日，一张东航机务人员维修作业的照片开始在网络扩散，一同传播的还有一张相同维修项目的手册标准作业程序示例图。两张几乎一模一样的图片对比之下，东航机务维修人员正在进行787飞机发动机折流栅式反推折流门的结构探伤工作，保证飞机实现更好的减速，从而缩短降落时的滑跑距离，避免飞机因为速度过快滑出跑道。



开发机务维修基本技能培训项目

20 个

运行控制专业基础题库题目

4,000+ 个



安全教育培训人数

约 2,200 人次

收集员工自愿安全报告

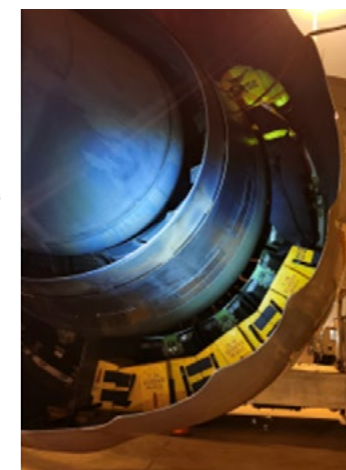
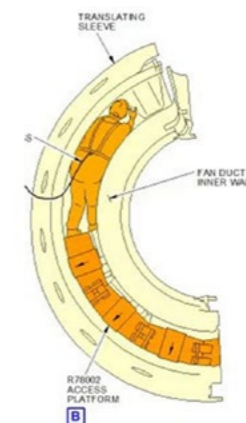
36,814 条

同比增长

25.87 %

开展应急演练

562 次





# 呵护 旅客健康

怀着对生命的敬畏，东航股份全体员工签订安全履职责任书，聚焦旅客安全、食品安全、应急医疗等方面，全力以赴保障旅客生命安全和身体健康，让每一位旅客都能在航旅中享受安心和健康。

## 保障旅客安全与健康方面的主要措施



### 旅客安全

- 执行“SAFE520 安全工作法”
- 完善客舱颠簸风险防范系统建设，将航路颠簸预报、实时颠簸预警接入乘务员电子平台
- 细化颠簸发生时的操作指导，减少旅客和乘务组颠簸伤害



### 食品安全

- 制定并发布《餐供体系标准与质量管控反馈响应机制》《航班餐食供品标准与品质常态化管控机制》，形成体系化、流程化闭环管控
- 开展现场餐供品质督察
- 完善系统自动化功能，抽查每日餐食供应品质，实施航食配备保障单位全覆盖
- 对问题线索实施调查反馈及处理，对餐食供应品质实施有效管控



### 应急医疗

- 制定并发布《中国东方航空股份有限公司旅客伤亡应急处预案》，规范旅客乘坐东航航班突发伤病亡事件的应急处置标准
- 医务人员接受上海市医疗急救中心院前急救专业培训
- 开展“医师联盟”项目，为旅客提供及时有效的医疗帮助

## 携手医师联盟护航旅客健康

### 案例

2021年6月15日，公司与上海医师志愿者联盟签署战略合作协议，在客舱医疗救助志愿服务、空中医疗志愿者队伍开发及维护、空中医疗急救业务交流与志愿公益活动等重点领域全面发力，为旅客安全出行保驾护航，更好地助力提升全社会医疗急救水平。



颠簸伤人事件

0 起

乘坐东航航班的医疗专家共出行、值班

14,000+ 人次

医疗专家在候机厅、客舱等场所开展医疗救援近

30 次



东航与上海医师志愿者联盟战略合作签约仪式





# 关爱员工 健康与安全

东航股份高度重视关注每一位员工的健康与安全，围绕医疗卫生服务、公共健康服务和职业卫生服务三个方面，根据不同岗位所涉及的职业健康与安全风险，提供医疗支持、健康安全教育培训、EAP 服务等支持，从身体和心理上全方位呵护员工健康安全，预防并减轻工作对员工健康与安全带来的负面影响。

## 关爱员工健康主要措施

### 医疗卫生服务

- 为员工提供常见病、多发病、慢性病、急性病的诊疗服务
- 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
- 与上海市东方医院、徐汇区中心医院合作，共同开展互联网医院服务项目，推进东航之家“云门诊”服务站

### 公共健康服务

- 对地面员工、飞行人员、空勤人员、新入职人员进行健康教育
- 为地面员工提供精准体检方案
- 按照《民用航空人员体检合格证管理规则（CCAR-67FS-R2）》为空勤人员提供健康体检
- 落实《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则（CCAR-121-R5）》，降低机组因航班调整引起的疲劳

### 职业卫生服务

- 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
- 通过完善 EAP 服务、成立“疫情紧急心理疏导干预小组”，制定《员工心理干预方法指南》，开发“提升员工心理免疫力”系列微课、启动乘务员航后隔离期 EAP 关爱计划等方式，加强员工心理疏导
- 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
- 加大境外机构疫情防控力度
- 落实“四位一体”境外医疗保障体系建设，搭建“康桥互联”APP，连接各境外站点



1月29日，东航股份党委副书记唐兵（右一）等公司领导为位于“东航之家”的“东航员工健身体验馆”揭牌

## 启动乘务员航后隔离期 EAP 关爱计划

案例

自 2021 年 1 月 1 日起，东航股份全面启动乘务员航后隔离期 EAP 关爱计划，通过建立心理关爱群，邀请心理专家推送微课、心理疏导员线上互动，为隔离期的乘务员赋能。截至 2021 年底，该计划实现 100% 覆盖，全面帮助乘务员缓解心理压力。



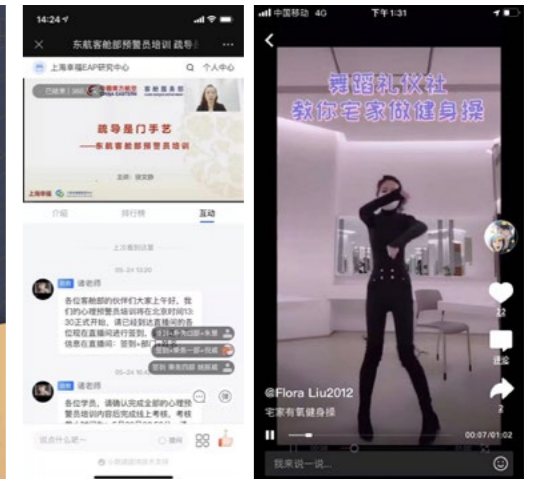
员工进行 EAP 咨询时间约

# 360

小时

“今天十分有幸参加了心理赋能课程，为我们需隔离 14 天的乘务员做心理上的辅导，教会我们如何缓解焦虑，如何舒缓压力。在接下来的 14 天里，我们也会通过课程中的一些小方法来调整好自己的心态，让隔离的日子在欢快和健康中度过。在此，为老师的耐心讲解和公司贴心关怀献上最诚挚的谢意。”

——东航股份员工 鞠博文



## 推动中国的机组疲劳管理走上科学化、标准化和规范化的道路

案例

2021 年 12 月，研发中心与清华大学合作的《基于生物数学模型理论的飞行员的疲劳管理 (FRMS) 的理论、国内外政策、软件实现和应用探索》项目成果正式发布，填补了我国在检测飞行中实时疲劳的可靠理论指导和成熟实施方法相关领域的空白。项目成果既可以助力公司精准把握飞行员状态、更好地避免疲劳情况、更高水准地兼顾机组防护与飞行安全，同时也为中国民航在国际机组疲劳管理方面建立中国标准提供理论支持。



佩戴“多模态腕带式体动仪”的东航飞行员

保障航班正点	44
打造真情服务	45
提升出行体验	47
保护客户隐私	52
贡献行业发展	53



## 共享智慧服务

东航股份始终秉承“人民航空为人民”的宗旨，时刻关注旅客所需所盼，不断丰富出行场景，提升精准服务水平，专注产品服务的研究与创新，以高品质服务旅客，用智慧服务不断满足人民对美好航空出行的向往与追求。

CHINA EASTERN

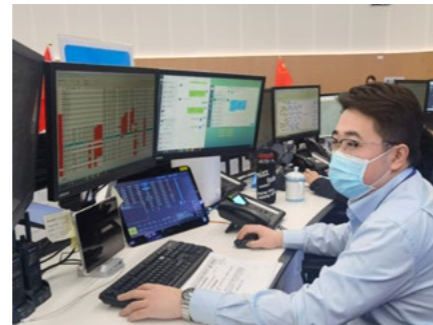


## 保障 航班正点

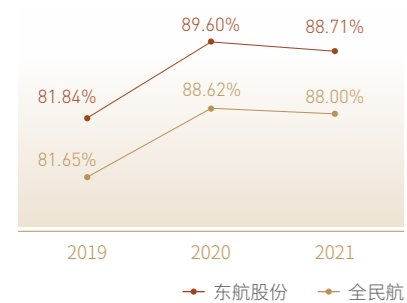
航班正常率不仅关乎着旅客的出行体验，同时也关系着航空运行效率和服务质量的提升。东航股份在严格遵守民航局《关于把控运行总量调整航班结构，提升航班正点率的若干政策措施》等相关规章制度的基础上，持续完善航班准点管理流程，提升航班正点率。

东航股份以航班正常考核为牵引，以全国流量系统落地为抓手，充分发挥生产指挥中心的决策协调能力、调配资源调控能力以及各指挥中心的属地指挥能力，形成网格化生产指挥体系，统一各类不正常场景的处置标准，科学合理设置航班正常性考核指标，重点监控高延误、重要保障航班，多维度分析查找各航站保障薄弱环节，实时纠偏，同时梳理完善航班调配流程，推动实施以“机型+执管”相结合的调配模式，加强航班动态处置能力，不断提升空管协调能力和生产指挥效率，更好地保障航班正点。

2021年，公司持续完善客户服务中心（OCC）手册体系，开展OCC客户服务团队项目全流程运行，打通航班地面保障管理体系（MUC）、网上准备、航前准备会、航前直通车等不同传导方式渠道之间的屏障壁垒，以智能系统支撑航班运行效率提升。



2019-2021年航班正点率



航班正点率保障措施

### 开发“航班延误预决策系统”

一键快速梳理受影响航班，快速形成决策预案，整个处置决策、发布时间从原来6-8小时减少为2-3小时，解决了航班大面积延误运行决策慢的痛点。

### 大力推广 MUC 管理工具运用

自2021年9月1日起，港澳台和境外机场已正式启用MUC，目前已覆盖公司86%出港航班，通过MUC随心评功能，分析问题反馈，挖掘改进环节。MUC被评为国有重点企业管理标杆创建行动标杆项目。

### 自主开发签派自动排班派工系统

综合航班量、区域划分、难易程度，科学动态设置席位排班和派工，实现人力资源利用最大化，疲劳风险最小化。

### 开发“禁航区域决策软件”

实现限制区域对航班运行影响的快速分析、快速决策和调整，通过快速筛选改时起飞航班，压缩签派席位工作时长。

## 打造 真情服务

东航股份深化落实真情服务要求，不断加强服务质量管理，全面开展服务提升行动，关注特殊旅客服务需求，以优质服务促高质量发展，为旅客提供良好的出行体验。

### 服务管理体系

东航股份不断完善服务质量标准，积极贯彻落实交通运输部发布的《公共航空运输旅客服务管理规定》有关要求，完成国际国内运输条件424条标准和《服务手册》350条标准修订及运输条件英文版翻译工作。2021年，公司根据业务特点制定发布《中国东方航空股份有限公司服务奖惩管理办法（2021版）》《机上餐供标准及客舱服务流程》期刊、“答飞所问”等各类业务指导文件及视频，以机制化、制度化形式有效落实各项工作。

### 服务品质提升

东航股份结合服务提升行动要求，多措并举，成立服务管理委员会，组建提升专项工作小组，积极开展服务专项检查，加强投诉管控力度，持续提升服务品质和服务质量。2021年，公司定期监测和分析各项服务运行质量数据、典型事件，开展客舱系统“啄木鸟行动”，鼓励一线主动发现问题隐患，制定针对性管控举措。



2月1日春运期间，刘绍勇董事长、李养民总经理在上海虹桥机场2号航站楼与旅客现场交流征求服务意见

### 提升服务品质重要举措

#### 开展服务提升行动

聚焦影响客户体验的关键问题，开展“三心\*”“三净\*”“三好\*”空中服务提升行动，组建客舱系统服务提升专项工作小组，推进服务全流程链问题改进。在2021年民航旅客服务测评（CAPSE）行业服务满意度测评中，乘务服务和机上广播两项高于行业均值。

#### 推进服务队伍建设

全面启动“三好队伍”建设，做强“凌燕”标杆队伍、劳模师徒队伍、带飞教员队伍三支队伍；实施“精英实战A”计划、“客舱经理优+”培训、教员训练营项目，做精做强客舱专精服务人才培养；将“以人为本”和“关键时刻（MOT）”服务理念植入乘务员能力提升培训课程研发，推进多维能力提升。2021年，客舱队伍圆满完成北外滩论坛、进博会、全运会及残特奥会等重要赛会服务保障任务。

#### 加强服务品牌建设

召开服务品牌一体化工作推进研讨会，结合全流程服务触点，统一服务品牌视觉标准，打造“云上东方”服务品牌，以东航“凌燕”申报上海品牌，结合品牌一体化项目实施客舱系统用品及视觉设计更新。

#### 实施服务投诉管控

开展服务专项检查，落实投诉处置7x24小时值班制度，加强投诉管控力度，不断强化客户中心能力建设，积极推动智能客户系统应用升级，有效提升客户服务响应效率和处置效率。

\* 三心—爱心、暖心、匠心

\* 三净—安静（净）客舱、干净洗手间、轻净服务舱

\* 三好—安全好作风、服务好习惯、学习好氛围





东航股份旗下上航服务上海健儿赴陕参加全运会



## 提升出行体验

东航股份以满足旅客个性化和多样化出行需求为导向，聚焦航空产品服务的供给侧创新，不断提升客户体验，努力打造服务国内大循环的航旅消费新引擎。

### 创新航旅产品

面对疫情持续影响和市场严峻挑战，公司成立营销作战指挥室，构建以客户服务为核心的“一站式”线上集成服务体系，用好“随心系列”“易系列”等营销服务品牌，不断推出一系列便民利民、智慧智能的新举措新产品，满足人民群众出行新需要。

#### 2021年公司推出的航旅新产品、新举措

“一步到位”服务	改变原“先购票后选座值机”分步完成的模式，实现“选好座位再买票”，助力旅客轻松快速出行。
全新会员体系	改变航空公司会员体系“里程制”的积分框架，在国内率先实现全面的“收益制”积分转型，颠覆了传统的里程积分使用期限规定和定期清零限制。
前程万里产品	推出国内首款以航线距离计价的“前程万里”航空旅行产品，首次将“储值里程卡”概念引入民航业。
“引荐人计划”	建立自有渠道引荐人、购票人、乘机人用户体系，做到流量与收入的有效拓展。
系列辅营产品	陆续研发并推出座位优享、里程优享、行李优享、贵宾室优享、城轨优享、Wi-Fi 优享、接送机优享等辅营系列产品，满足不同客群多元化需求。
差旅总管平台	完成差旅总管平台技术上线，实现差旅注册、信息维护、企业出票对账基础功能。
“易享退”产品	首创全新退票模式，在线上即可便捷实现“无损退票”，免除退票手续费，简化退票操作，缩短退票到“券”时间，有针对性地优化旅客退票体验。

#### 推出全新会员体系，五大创新助力“美好出行”

2021年9月，东航发布“东方万里行”全新会员体系，实现积分发行从“里程制”改革为“收益制”的转变。新的会员体系致力于打造一个以客户为核心的全新服务平台、服务体系。这是公司以会员体系创新助推民航供给侧改革的重大举措，以期持续带动航空产品创新活力，努力为旅客创造新的价值。



全新会员体系五大亮点

### 服务特殊旅客

东航股份在遵循国家《残疾人保障法》《残疾人航空运输管理办法》等法律法规的基础上，不断提升特殊旅客服务质量，为特殊旅客、特殊事件提供绿色服务通道。2021年，公司不断细化服务标准，发布《“爱心服务专区”服务标准》《便利老年人航空出行指南》，在暑运期间推出UM（无成人陪伴儿童）旅客标识贴和空中生活记录表相关服务指导，制定发布《残疾旅客爱心服务手册》，切实保障特殊旅客的航空便利出行需求。

#### 真情服务特殊旅客，便捷服务再升级

案例

2021年6月22日，东航股份在上海虹桥机场、上海浦东机场、北京大兴机场、昆明长水机场、西安咸阳机场等五个大型枢纽机场的“爱心服务专区”同时揭幕，面向特殊旅客实现“便捷服务再升级”。这是公司高质量开展党史学习教育过程中，坚持“以人民为中心”的发展思想，秉持“人民航空为人民”理念，打造无障碍、人性化的航空出行环境，真情服务提升品质，全力打造“有感情的航空公司”的一项具体行动。

## 全民全运 同心同行

整体服务旅客满意度

94.04

地面服务旅客满意度

94.42

空中服务旅客满意度

93.66

投诉处理率

100%

#### 服务特殊旅客重点举措

##### 线上预订服务

在公司官方网站、APP 上线特殊旅客服务模块，旅客乘坐航班时，可在线申请担架、用氧、服务犬、轮椅等九项特殊旅客出行服务。

##### 机上医疗保障

全面聚焦客舱医疗救助志愿服务、空中医疗志愿者队伍开发及维护、空中医疗急救业务交流与志愿公益活动等重点领域，与上海医师志愿者联盟签署战略合作协议，携手近千名医师，提升空中医疗急救水平。2021年，医疗团队成员已拓展为844名。

##### 特殊运输服务

率先开放绿色通道并畅通人体捐献器官运输申请渠道；首创95530人体捐献器官运输绿色快捷功能；设立全部由业务骨干组成的特殊服务专业团队，负责对接专线收到的运输申请；组织器官运输保障团队的员工赴重要医院学习交流；拓展造血干细胞、便携式氧气压缩机、服务犬等更多保障健康的特殊运输业务。



### 上线“一步到位”新服务，实现购票出行“无缝衔接”

案例

2021年12月30日，公司正式推出“一步到位”新服务，通过东航官方直销渠道购买东航、上航实际承运的“国内试点航班”的旅客，就能像买电影票那样，按照个人喜好选好座位、办理登机牌，一次完成购票、选座、值机操作。该项服务的推出，不仅减少了旅客购票、选座、值机全流程服务的时间，还让销售系统、航司系统和值机系统等各系统在数据打通和交互中创造出新的“价值点”，带动旅客便捷出行和民航相关场景的高效率运营，产生综合价值，助力民航高质量发展。



### 多元出行服务

东航股份强化以客户为中心的服务理念，依托大数据挖掘分析，持续优化客舱服务建设，推进地面服务保障，不断满足旅客个性化和多样化出行需求，把丰富出行场景、提供更精准的服务作为努力方向。

#### 升级“空铁联运”

公司围绕旅客需求，利用东航干线航线网络与覆盖全国的高铁网络形成国际、国内相衔接的联运网络产品，不断扩容落地枢纽点，深耕空铁多式联运，建立“航空+铁路”生态圈，拓展以“飞机+高铁”及“一个订单一次支付”为特征的“空铁联运”产品使用范围，为旅客带来更完善的运输网络、更便捷的出行体验。2021年，公司与多家机场签署合作协议，为旅客提供机场与高铁站联运接驳、专属值机柜台、安检通道等权益，同时携手创新“空铁联运”产品为旅客提供联程运输服务。

### 优化空中快线

结合对旅客出行需求、日均航班量、自身航网布局及各地服务要素资源的统筹分析，公司以新“标准”重新优化推出首批33条“空中快线”，并逐步推出“空中快线”专属值机柜台、专属安检优先通道、较为固定的行李转盘位置等，大幅缩短旅客的值机、候机、安检以及步行时间，同时带动形成一套数据可采集、成效可评估、变化可跟踪、推广可复制的工作模式创新，推动后续更多运营的品质航线、精品航线纳入其中。



### 提升客舱服务

东航股份打造“五星天厨”，提供包括餐前小食、开胃前菜、中西式热食等具有“网红属性”“家乡的味道”等机上主题餐饮。2021年6月，公司推出“东航，早上好”新早餐，为超短程、短程航线推出更高效配餐的“点心礼盒+饮品”“三明治+饮品”等早餐模式，打造特殊餐食服务链，实现无麸质餐食、宝宝断奶餐、低盐餐等多种特殊餐食的预订服务。



“空铁联运”陆续开通中转城市

27 ↑

机场

29 ↑

通达全国火车站点

471 ↑

实现航空段与铁路段的双向联运

783 ↑



公司不断优化客舱服务设施，升级提速机上 Wi-Fi。2021 年，公司在国内首家完成亚太 6D 卫星高速网络商用航班体验飞行。此外还提供电影、电视及音乐等机上点播服务，致力于让旅客享受到高品质、多元化、有特色的机上服务。



不断优化客舱服务设施，在国内首家推出体验接近 4G 网速的全宽体机队高速航空互联网服务，网速提升近 10 倍

### 暖心服务创新举措



#### 餐盘之变

在“两舱”旅客集中、飞行时间不是特别长的京沪航线中，使用罗森塔尔瓷盘代替传统餐盘，既满足餐盘一次推出便能为“两舱”所有旅客送餐的需求，提高工作效率，也增强了摆盘效果。



#### 提前打包

当旅客休息不便打扰时，通过提前打包服务模式，把餐食放进打包袋里，同时在旅客面前的头片上贴上航班已经送过餐的提醒贴纸，方便旅客醒来想要用餐时马上按呼唤铃、拿到打包好的餐食从容用餐。



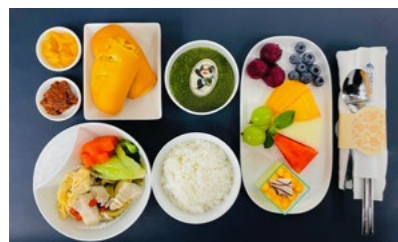
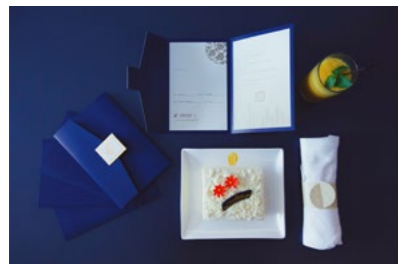
#### 广播减音

客舱广播在清楚传达所有防疫信息的前提下，适当压缩时长、减少频次，力求精简播报、准确播报，在充分告知旅客防疫政策、注意事项的同时，兼顾旅客对安静舒适乘机环境的需求。



#### 生日惊喜

坚持为航班上恰逢生日的旅客送上问候，并在各条商务快线航班上统一增配特别设计的生日蛋糕和生日贺卡手绘祝福，让旅客在空中也能收获一份惊喜，感受客舱服务温暖。



位于上海虹桥国际机场的东航爱心服务专区

### 建设智慧地服

我们扎实推进地面服务规范化建设，不断完善岗位规范、业务标准及运行管理制度，大力推动以“无接触、无纸化、无聚集”为特点的全流程自主化智慧出行新模式，积极推进以“候机楼装入手机”“机坪装入办公室”“车辆装入系统”为核心的智慧服务。在公司范围内推广“行李运输最佳实践”落地，确定行李运输 7 道工序，以智慧地服和精准服务高效保障地面服务水平和质量。



全年行李不正常差错率  
万分之 **19.007**

较 2020 年同期减少  
**3.629** 个万分点

较 2019 年同期减少  
**15.024** 个万分点





## 保护 客户隐私

东航股份始终重视与客户建立、维系良好的关系，切实保障客户权益，守护客户隐私，重视对客户意见的反馈与客户投诉的处理，不断提升客户满意度。

公司重点加强数据信息安全管理，全面梳理航线网络涉及的重点国家和地区对个人信息保护的有关要求，制定《中国东方航空股份有限公司个人信息保护合规指引》《中国东方航空股份有限公司客户数据使用管理规定》等文件，指导相关单位在所在国家和地区依法依规开展经营活动，并建立旅客信息保护委员会，常态化开展信息系统个人信息识别并分类保护工作以及数据处理保护影响评估。此外，公司还不断纵深防御等技术体系，对于较为敏感的旅客信息重点实施加密存储，完成 IT 终端、用户安全、数据共享三方面专项检查，保障数据的保密性，规避泄密风险。

2021 年，公司积极开展个人信息保护课题研究，根据《个人信息保护法》开展个人信息保护整改项目，完成官网（国内）、东航 APP、M 网站、微信小程序等渠道隐私政策内容的更新以及 Cookie 政策的文案和展示，未发生客户隐私泄露事件。

## 贡献 行业发展

企业的发展离不开行业的繁荣。东航股份将行业伙伴视为重要的利益相关方，积极参与行业建设，与伙伴聚合发展优势，共享客户资源，推进优势互补，助推民航业高质量发展。

东航作为天合联盟成员，通过与联盟伙伴的战略协作，促进资金、技术、人才、管理等生产要素的国际交流，积极参与国际竞争与合作，更好地服务高水平开放，携手应对“大变局”。公司有效执行中国民航的“五个一政策”（一家航空公司一个国家一条航线一周一班），努力克服新冠疫情影响，保证国际航线运力，投放通航境外 11 个国家，投入航班量 985 班，同时及时调整运力结构，将从国际客运运力转投至货运市场、国内客运市场，更好地应对疫情带来的挑战。

2021 年，刘绍勇董事长线上出席国际航协理事会、主席委员会以及与理事长电话会等共计 11 次，代表中国民航在净零排放目标、中文加入国际航协章程等议题上有力发声，进一步提升中国民航在全球航空业的话语权。

东航股份积极参与国际行业规则制定，努力提升行业话语权和影响力，发挥在天合联盟的核心地位，牵头公司分销结算（CDS）业务对接，做好境外新分销能力（NDC）业务保障，同时启动国际航协旅行通行证（IATA Travel Pass）项目，实现数字化无接触式出行。此外，公司还与中国民航大学、西北大学以及西北工业大学等打通合作共赢通道，建立“MIT”数字化人才培养路径，即管理技术人才、IT 技术人才及复合型经营人才分类培养方法，不断储备培育行业生力军。



应对气候变化	56
守护碧水蓝天	60
资源可持续利用	62
可持续价值链	63



## 共推绿色低碳

全球环保呼声渐响，绿色变革势在必行。东航围绕“双碳”目标在“绿色飞行、科技环保”的生态发展理念指引下，高度重视生态环保工作，从航班飞行到地面运行，从高空到机坪，持续拓展空地全域的环保广度和宽度，加强资源的循环利用，努力打造绿色环保可持续的航空生态链。

CHINA EASTERN



# 应对气候变化

应对气候变化的关键在于“控碳”。东航股份从推进管理体系建设、战略聚焦“碳达峰”“碳中和”、提高基础管理能力等多方面开展行动，让“节能减碳 绿色飞行”的“东航方案”持续服务于全行业、全社会的“双碳”事业。

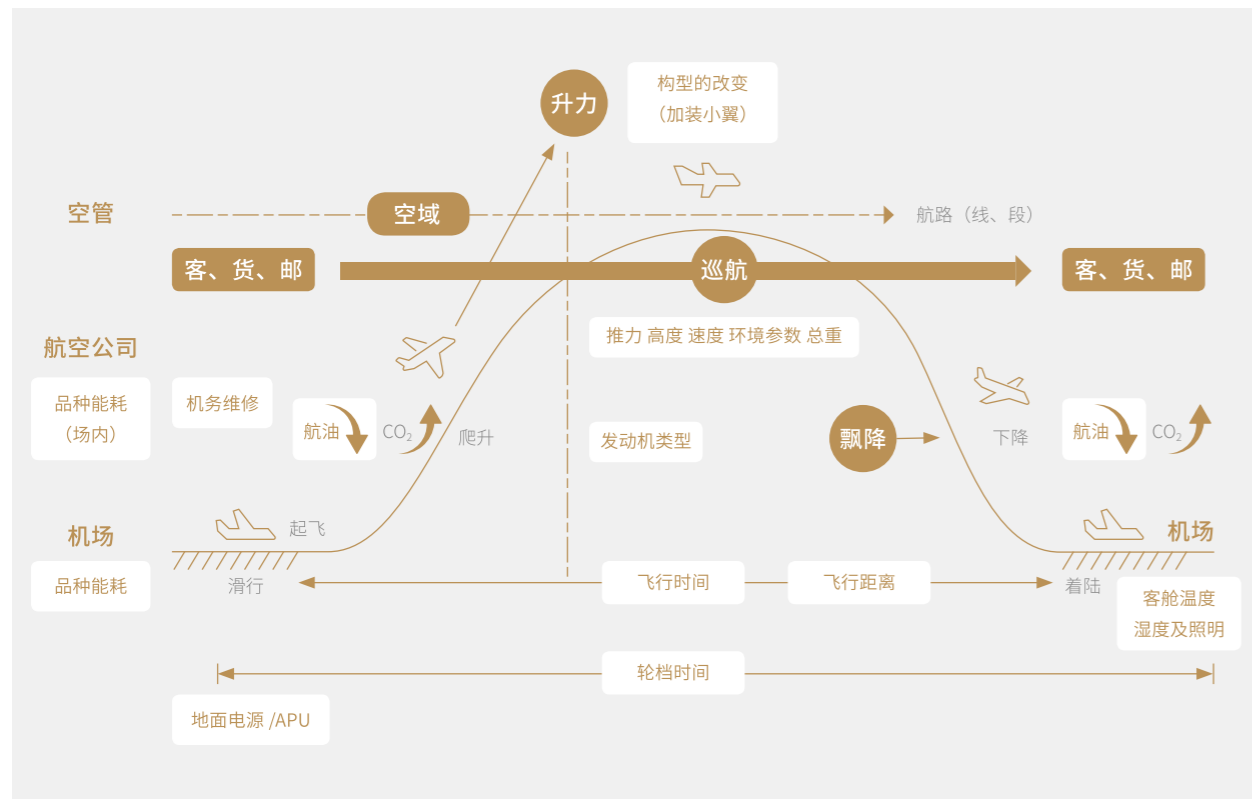
## 完善环境管理体系

东航股份遵照《环境保护法》等有关规定，以《环境保护管理规定》为指导，发布《中国东方航空股份有限公司能源环保责任事件专项考核管理办法（2021版）》《中国东方航空股份有限公司生态环保自查单》，完善能源环保专项考核制度，梳理生态环保专项自查清单，夯实绿色发展基础。



四年累计节油	四年累计减少碳排放约
<b>39</b> 万吨	<b>122.85</b> 万吨

## 航空运输服务过程中环境和能源管理概览



## 推进航空减排

在中国的“双碳”事业中，在中外民航业守护绿色地球的航程中，东航股份不断“碳”寻高质量发展的绿色路径。2021年，中国东航集团成立“全面推进能源节约与生态环境保护领导小组”以及“双碳”办公室，统筹推进能源节约与生态环境保护等工作。东航股份按照相关机构的要求，编制 2020 年碳排放监测计划和碳排放报告，并接受第三方核查机构核查。在不懈努力下，东航股份在民航局发布的《关于对 2020 年度民航飞行活动二氧化碳排放报告及核查报告质量评价情况的通报》中被评为“优秀”。

东航股份积极参与市场化减排机制和国际全球气候治理事务，研究国际碳市场机制及全球碳市场进展状况，持续贡献“东航智慧”，致力携手全球伙伴构建“减碳朋友圈”，推动实现“碳达峰、碳中和”目标。

2021 年，东航股份积极开展双碳政策研究，参与民航局、上海市交通委、上海市交通节能减排促进中心等单位召开的双碳会议，讨论可行的脱碳路径；参加国际航协可持续发展和环境委员会（seac）会议、seac 下属的限塑专项工作组（sup）会议、国际民航组织长期全球理想目标（latg-glads）亚太区域网络会议、国际航协航空燃油论坛和可持续航空燃油线上研讨会等，跟进全球范围内环保相关的政策标准，了解行业创新成果和先进案例。

## 中意智库发布民航双碳报告

### 案例

2021 年 11 月 15 日，意大利政治、经济与社会研究所（Eurispes）、中国社会科学院欧洲研究所、环球网等中意双方的智库媒体，在线上举行“中意民航业双碳课题研究成果发布会”，发布全球首部聚焦中意两国民航业碳减排主题的专项研究报告——《中国与意大利民航业碳减排路径与合作前景研究》，报告以中文、意大利文、英文版本同期发布。东航股份作为中国“绿色飞行”的倡导者和实践者，是课题主要的研究对象，为该研究提供了支持。





### 为全球航空市场注入绿色新动能

#### 案例

2021年11月4日，公司成功承办2021北外滩国际航空论坛，论坛以“全球航空业可持续发展之道”为主题，围绕民航碳减排、世界级航空枢纽建设等议题分享创新思路和经验成果，共同探讨行业可持续发展与国际合作新模式，20家航空业相关企业高层领导向全球发布《全球航空业碳减排合作倡议》，为全球航空市场注入绿色腾飞动力。



2021年6月5日世界环境日当天，来自东航的代表与其他4家企业代表一起，发布《“碳达峰、碳中和”上海企业共同行动宣言》，呼吁为行业低碳发展树标杆，为建设美丽上海作表率。公司代表在宣言中表示，“中国东方航空将坚持绿色发展、致力绿色飞行，为实现‘碳达峰、碳中和’贡献民航力量！”本次活动响应国家低碳环保的号召，经上海市节能减排中心和上海市环境能源交易所的测算，碳排放量为0.9吨，通过购买绿色项目的减排量，实现活动“碳中和”目标。

### 执飞我国首批全生命周期碳中和航班

#### 案例

2021年10月12日，作为我国第一班全生命周期碳中和航班，东航MU5103“上海虹桥-北京首都”航班成功首航。该航班依托东航股份、中国石化、中远海运联合完成的我国首船“全生命周期碳中和石油”，实现从原油开采、运输、航空燃油炼制、储存、成品油燃烧的“全生命周期碳中和”。东航成为唯一参与我国首船“全生命周期碳中和石油”认证的民航企业。从2021年10月12日到12月31日，13条精品航线516个航班，通过江西丰林碳汇造林项目、汉能海南州光伏发电有限公司共和50兆瓦并网光伏发电项目、南京金陵天然气联合循环并网发电项目，实现燃油的“全生命周期碳中和”。



全生命周期碳中和航班——东航 MU5103 首航成功

### 提升能效管理

东航股份在“从源头减轻飞机重量，减少加油耗油，倡导绿色飞行，优化飞机性能”思想的指导下，坚持“减重节油精细化管理”理念，充分运用实际数据，持续加强公司空中及地面用能效率的提升。

### 提升飞机能效管理措施

优化飞行距离	减轻飞机重量	引进节能飞机	应用节能技术
<ul style="list-style-type: none"> <li>制定机型航线匹配</li> <li>优化短航程航班占比</li> <li>精准飞行计划，控制落地剩油、单发滑行等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>细化修订航班控水减重标准</li> <li>开展餐食机供品实际重量数据动态推送</li> <li>动态管控无废飞机数量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引进A350-900、A320neo等环保、节油效果突出的新飞机33架</li> <li>退出6架老旧飞机</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>采用PBN、HUD、EFB等航行新技术，降低飞行下降阶段的燃油消耗和排放</li> <li>开展飞行程序的验证和推广，节省燃油消耗和飞行时间</li> </ul>



### 启动航班“减重节油精细化管理”

#### 案例

可用吨公里油耗连续4年下降累计降幅

6.5%

2021年，东航股份启动航班“减重节油精细化管理”创新项目，定期评估调整无废飞机数量、修订航班控水减重标准、优化餐食机供品重量标准、推进餐食机供品实际重量数据推送。其中，仅餐食机供品实际重量动态推送、动态管控无废飞机数量两项节油举措就累计动态减重2.8万吨，减少耗油1,188吨。



# 守护碧水蓝天

在践行“绿水青山就是金山银山”的理念道路上，东航股份坚定不移地走生态优先发展之路，以全面绿色转型为引领，从源头管控废水、废气、噪声、固体废物等污染排放，坚决打好污染防治攻坚战，打赢“蓝天保卫战”。

东航股份严格遵守《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《大气污染防治法》以及地方相关规定，通过提高新能源车占比、更新高耗能落后机电设备、落实排污许可证制度、推进限塑专项工作等措施，坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路。

## 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
- 所有靠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
- 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
- 推进场内车辆“油改电”和“APU替代”专项工作，完善APU替代设施监控平台



废水

- 严格执行当地污水排放标准



固体废物

- 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
- 建立限塑工作组机制，统筹推进相关工作开展
- 推行绿色包装，完善垃圾回收处理
- 制定发布机上垃圾有限分装的通知，并在部分抵沪航班的机上配备三种颜色的垃圾袋，对垃圾进行有限分装

### 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。



APU替代设施使用率

99.9%

有害废弃物总量减少

15.1 吨



8月12日，青岛胶东国际机场以“水门仪式”迎接首个进港航班——东航 MU5671 杭州至青岛航班

## 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	2021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	1.375 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物		29.230 吨
油/水、烃/水混合物或乳化液		20.732 吨
染料、涂料废物	委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理	24.999 吨
有机树脂类废物		0.273 吨
含汞废物		2.031 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	东航股份报废设备数量为 511 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	32,366 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	24,572 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	4,587 吨

## 推动机场塑料污染治理

### 案例

东航股份持续跟进国内外限塑相关政策法规和细化标准，积极配合行业指南的制定，建立限塑工作组机制，统筹推进相关工作开展，根据《关于进一步加强塑料污染治理的意见》和《民航行业塑料污染治理工作计划(2021-2025年)》等要求，发布《关于做好应对限塑令相关工作的通知》等文件，并在2021年6月召开限塑工作阶段性推进会，制定机供品相关标准，全面加强塑料污染治理，推进民航业绿色发展。





## 资源 可持续利用

东航股份通过“一滴航油、一滴汽（柴）油、一度电、一滴水、一缕阳光”5个一工程，在运营过程中坚持以资源的精细化管理，落实节约、集约、循环利用的资源观，竭力建设资源节约型和环境友好型企业，推动产业结构调整 and 转型升级，促进生态文明建设。

东航股份遵守《环境保护法》《循环经济促进法》《节约能源法》等法律法规，积极落实《环境保护管理规定》《能源计量管理规定》等规范要求，全面推进电子飞行记录本等绿色技术的创新与转化，推进资源可持续利用，夯实绿色发展根基。



### 推进资源可持续利用举措

飞机外表干洗率

70%

同比增加

8%



节约用水

- 通过干洗代替水洗，减少用于清洗飞机外表的水资源
- 收集雨水用于供应绿化浇洒、水景补水，实现循环利用
- 办公区域内设置计量仪表，实现用水计量监测，为进一步节水提供数据支持
- 配置冷却塔，实现冷却水循环



节约用能

- 利用公司能耗统计监测系统，加强能源监控分析
- 采用节能设备冷却塔



节约耗材

- 通过触屏设备等维修升级，延长设备的使用寿命周期
- 实施制式服装积分管理制度、减少服装库存及材料浪费
- 依托各类信息系统的应用实行办公“无纸化”，推进“无纸化”智慧出行项目

### 东航安徽分公司以飞机拆解项目发展循环经济

案例

一架飞机大约 90% 的零部件或材料能被回收再利用，这些零部件经过维修以及经过飞行适应性检测合格后，可以作为航材重新返回航空市场，进入流通环节再度利用。2021 年 11 月，由东航安徽分公司进行的安徽首次飞机拆解作业在合肥新桥国际机场停机坪进行。此次老旧飞机拆卸航材再利用，填补了我国航空产业空白，实现了民航全产业链的闭环。飞机拆解成为了推进绿色低碳循环发展、再生资源回收利用的重要举措。



### 中国民航首家启用 ELB，精益求精推进减碳创新

案例

传统的飞行记录本是纸质的，信息传递效率较慢，一册纸质飞行记录本通常仅使用一周就会填满、需要替换，替换下来的还得长期存档，纸张、印刷、更换、保存的全过程既繁杂又会大大增加碳足迹。2021 年 6 月 10 日，电子飞行记录本（Electronic Log Book, ELB）在东航 B777 机队正式启用。这是中国民航首次正式以 ELB 取代纸质飞行记录本。据测算，如果东航股份全机队实施 ELB 运行，每年能节省的人工和纸张、印刷成本达 2,000 万元以上，环保减碳成效显著。

## 可持续 价值链

东航股份有效整合企业经营与管理经验，赋能伙伴价值提升，致力于构建公平互利的合作关系，携手产业链上下游企业，共度难关、共享机遇，在时代前进潮流中奏响可持续发展的责任新乐章。

### 供应商管理

东航股份围绕社会责任理念，持续完善供应商管理体系，全面践行绿色可持续采购，优先选用生产过程低碳环保、对环境破坏程度低的原材料产品。同时发布实施《中国东航采购管理手册》，进一步严格供应商准入和评估机制，并要求新注册的合作供应商签署《供应商社会责任承诺书》，践行在环境保护、社会责任和劳工保护等方面的责任。

东航股份高度重视供应商的合规管理，不仅在《中国东航采购管理手册》中明确规定供应商准入时必须签署《供应商廉洁承诺书》，还在供应商注册须知内也包含对供应商反廉洁的相关要求，对违反《供应商廉洁承诺书》的供应商将记入黑名单，视情限期或永久停止其交易资格。

东航股份始终秉承公平、公开、公正的竞争原则，通过利用“天眼查”“启信宝”“全国企业信用信息公示系统”等，审查投标单位是否存在行政处罚和诉讼纠纷，保证入围单位具有相应资质、良好信誉，切实优化营商环境，支持中小型供应商发展，扶持本土供应商有序、良性发展。

### 经销商管理

东航股份修改并完善公司内部的分销渠道管理规定和《国内航空旅客运输销售代理协议》，规范境内代理人销售行为，提升旅客服务体验；发布适用《（2021 版）境内分销渠道管理规定》的国内 10 家 OTA（在线旅行社）企业，维护 OTA 平台销售更正规有序。



境内经销商

1,775 家

境外经销商（有销量的）

1,300 家



支持关爱员工发展	66
有效衔接乡村振兴	70
主动融入当地社区	73
常态化疫情防控	74
全力保障特殊飞行	75



## 共创美好生活

东航牢固树立“以人民为中心”的发展思想,秉持“人民航空为人民”理念,全力打造“有感情的航空公司”,让员工、旅客、社会各界都能感受到责任担当、东航“温度”,更好地满足人们对美好生活的向往。

CHINA EASTERN



# 支持关爱 员工发展

员工是企业的宝贵财富。东航股份致力于打造多元与平等的工作环境，积极应对新冠疫情影响下的复杂经营环境，持续推进员工关爱，不断加强能力建设，打造互融共生的大家庭，助力构建“世界一流、幸福东航”。

## 实施人才强企战略

2021年11月，中国东航集团召开人才工作会议，总结回顾公司人才工作情况，研究部署新时代人才工作任务，为加快实现“世界一流、幸福东航”的目标提供强大人才支持，为加快建设世界重要人才中心和创新高地贡献东航力量。



## 加强人才建设主要举措

- 确立人才引领发展战略地位，大力实施人才强企战略，制定“十四五”人力资源专项规划。
- 不断优化人才队伍质量，强化管理人才培养，针对经营管理人才开展领导力发展培训。
- 持续推进人才机制创新，研究推进股权激励、项目跟投等创新激励机制，有效激发人才活力。
- 持续提高人才培养效能，坚持分门别类，精准施策，全方位培养人才。
- 持续优化识才爱才育才环境，坚持把好事办实，把实事办好。

## 培训与发展

东航股份始终全力支持人才发展，制定人才培养计划，完善多层次、多形式的人才培训机制，以满足员工职业发展为需求，为每一名员工搭建实现梦想的舞台。2021年，公司顺利完成第五期“燕计划”招聘工作，按照岗位体系建立各岗位逐步晋升渠道，助力员工职业发展。



培训课程总时长	培训总投入	参与培训人数
1,187 万小时	1.51 亿元	638,216 人次

技能人才

1.42 万人

累计培养全国技术能手

14 人

交通技术能手

2 人

首席技师

4 人



10月20日，东航股份举办飞行员理论大讲堂专题讲座，老一辈飞行员现场分享

## 按性别分人均培训时长

女性

52.9 小时

男性

58.6 小时

## 按员工类别分人均培训时长

管理人员

45.1 小时

普通员工

57.4 小时

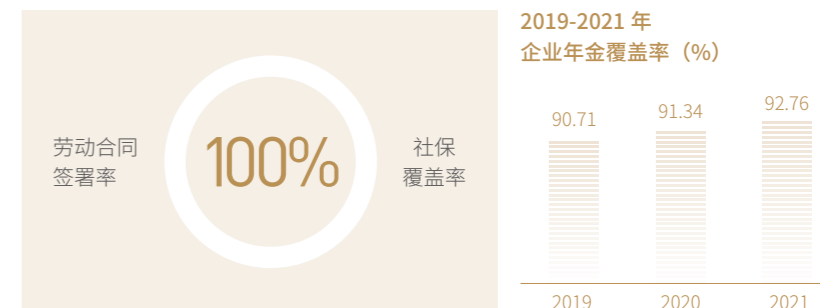
## 东航股份积极研发乘务员能力提升培训课程

案例

2021年，东航股份将“以人为本”和“关键时刻（MOT）”服务理念植入乘务员能力提升培训课程研发，通过编写典型案例集、收集整理好习惯好做法、开发微课程和英语微课等方式帮助员工完善知识结构和拓宽文化视野，同时及时准确地促进员工综合素质的提升。

## 权益保障与福利

东航股份始终将员工高质量发展视为推动公司高质量发展的关键，不断优化福利制度。公司严格遵守《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发生。此外，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，提升员工获得感、幸福感。





### 多元与平等



员工总数  
**80,321**人

女性员工占比  
**37.28**%

少数民族员工数量 占比  
**2,912**人 **3.6**%

外籍员工数量 占比  
**971**人 **1.2**%

多元化的员工队伍有助于公司从多方面满足全球顾客的需求。东航股份支持不同背景、不同群体员工的平等发展，致力于培育多元化和包容性文化，聘用不同民族、国籍的员工，杜绝歧视事件的发生，为所有员工提供平等的就业和发展机会。

公司关心关爱女性员工，重视女性干部的培养，2021年修订《女职工权益保护专项集体合同》，将保障女性员工基本权益落到实处。

“我的家乡在大理州，因为儿时看见飞机从苍山洱海上飞过，从那时就有了成为飞行员的梦想。第一次执飞老家的航线，把机上乘客安全送达大理，让他们领略大理的风花雪月，我感到很自豪，未来希望把更多的父老乡亲送往全国各地，也把全国各地的旅客送到美丽的大理。”

——白族飞行员 赵才



来自白、藏、傣、回、黎、满、苗、侗、彝、壮、独龙、布依、哈尼、景颇、拉祜、傈僳、蒙古、纳西、土家等 19 个少数民族的东航飞行员

### 平衡工作与生活

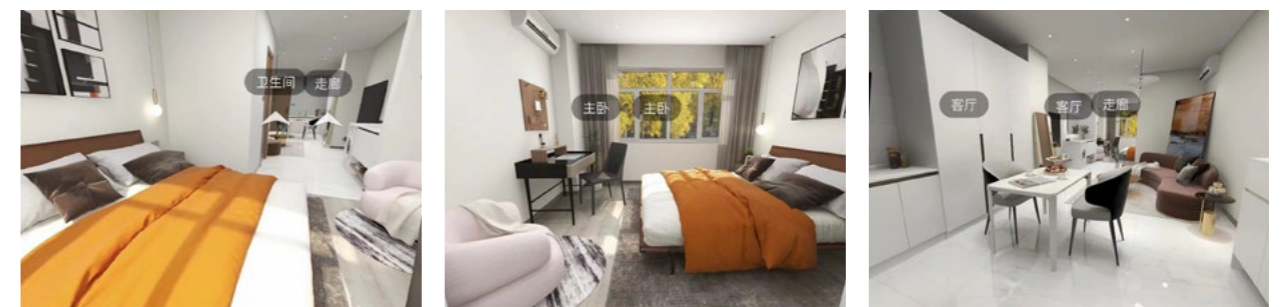
东航股份持续丰富员工的业余生活，开展羽毛球、乒乓球等体育活动，新增春节假期、五一假期、十一假期期间的乘务员休假安排，助力平衡员工工作与生活，进一步增强员工的获得感和幸福感。2021年，公司持续开展员工慰问活动，积极落实“我为群众办实事”实践活动，同时推进建立职工疗养制度、育婴陪护关爱制度，更好地守护员工健康。

在“我为群众办实事”实践活动中，东航股份重视广大员工的诉求与期盼，深入研究清单，并坚持“深入群众，实干作风，走脑入心，细致问题”的调研方法，赴各地分（子）公司和基层部门，确保办实事真正深入基层，接地气、出实效。为了以“安居”助员工“乐业”，公司还在上海地区通过自有住房以及市场公租房，有效解决了近 4,500 名新员工、异地任职人员、管理及技术人才的住房问题。

### 启动保障性租赁住房项目

### 案例

2021年12月28日，中国东航集团保障性租赁住房项目正式启动，同步展示了首批地块的“实景样板间”。中国东航集团是首家启动该项目的在沪央企，公司领导特别要求保障性租赁住房相关工作尽早尽快推进、聚焦聚力落实，确保员工住得到、住得起、住得满意，更好地构建吸引人才和稳定队伍的安居机制，助力“幸福东航”建设。





# 有效衔接 乡村振兴

中国东航集团牢记习近平总书记重要回信的殷殷嘱托和“富脑袋、富口袋”的谆谆教导，“高质量、高水平、可持续”地做好“富代代”的定点帮扶工作，以更大的决心、智慧和力量打好乡村振兴持久战。



投入无偿帮扶资金 <b>4120.89</b> 万元	投入有偿帮扶资金 <b>14,402</b> 万元	引进无偿帮扶资金 <b>203.06</b> 万元	开展消费帮扶 <b>3,211.99</b> 万元
帮助培训农民、基层干部、 产业带头人和技术人员超过 <b>1</b> 万人次	赴定点帮扶县考察调研 <b>40</b> 人次	召开定点帮扶专题工作会 <b>26</b> 次	帮助转移就业 <b>1,690</b> 人

2021年12月20日，中国东航集团领导与云南省临沧市相关领导和沧源佤族自治县边境村的老支书代表在“东航之家”会面，双方围绕更好地推进边疆乡村振兴进行了交流座谈。

老支书们走出佤山，乘坐东航扶贫航班，第一次来到上海，走进东航



在“东航之家”，中国东航集团领导与老支书代表见面



老支书参观“东航之家”和东航技术应用研发中心，在飞行全动模拟机上体验“驾驶飞机”




老支书参观上海



老支书体验东航空中服务



老支书回到沧源佤族自治县向身边的人分享感受



## 建立健全乡村振兴工作机制

- 加强组织管理**

  - 及时调整帮扶工作机构职能、名称和人员，设立中国东航集团定点帮扶工作领导小组，由公司两位正职领导担任组长
  - 领导小组下设办公室
- 完善制度规范**

  - 及时制定年度帮扶计划和实施方案
  - 修订完善公司《定点帮扶项目资金管理办法》《定点帮扶驻村第一书记工作经费管理办法》《消费帮扶工作管理办法》《关于进一步规范定点帮扶工作有关事项的通知》等制度规范

2021年，疫情持续冲击全球航空业，中国东航集团努力克服自身困难，积极开展对云南沧源、双江两县的定点帮扶工作，通过创新帮扶模式，加强帮扶举措，积极助力乡村“五大振兴”，真正做到投入不降、力度不减。

## 乡村振兴主要举措和成效

- 产业振兴**
- 持续发挥航线帮扶作用，涉及临沧、沧源航班 **4,997** 架次，运输旅客 **33.02** 万人次
  - 积极发展蜜蜂产业，帮助建立中国农科院蜜蜂研究所沧源实验站
  - 帮助双江县同化村茶叶初制厂改造配电设备，解决 **655** 户茶农生产问题
  - 联合上海期货交易所开展沧源县班洪乡橡胶期货保险项目
  - 加强乡村旅游推介，每月定期在《东方航空》等机上杂志和手机 APP 对沧源、双江两地的旅游、农特产品进行免费宣传推介





### 人才振兴

- 帮助沧源县建立面向农民和基层干部的新时代乡村振兴大学堂
- 投入 400 万元，联合清华大学培养新时代农民、产业带头人和基层干部，开办清华大学乡村振兴东航—沧源（双江）远程教学站
- 连续三年，每年投入 1,000 万元，联合国家教育部，开展助力沧源、双江教师专业发展三年行动
- 联合上海徐汇中心医院，搭建“徐汇云医院—沧源”服务站，并积极为当地开展带教等帮扶，帮助边疆地区培训医技人才，提升医疗水平
- 援建沧源县满坎村小学教师宿舍和新寨村小学校园基础设施建设

### 文化振兴

- 投入 36 万元帮助沧源县帕浪村建设文化广场，丰富群众文化生活

### 组织振兴

- 制订《关于开展基层党支部结对共建，扎实推进乡村振兴定点帮扶的工作方案》，12 个基层单位的党支部与两县 12 个村党支部签订结对协议

### 生态振兴

- 投入 26 万元帮助双江县南骂河村安装太阳能路灯 28 盏，配置垃圾桶 80 个，改善农村人居环境，完善农村生活设施



## 主动融入当地社区

东航股份积极参与社区建设，努力增进社区福祉，依托“爱在东航”公益志愿服务项目，结合行业特点和社区需求，提供多样化的项目。同时，公司根据《“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》等制度，对公益志愿服务活动进行规范化管理，以志愿行动回馈社会。

2021 年，东航股份延续开展“医师联盟”项目，聚焦客舱医疗救助志愿服务、空中医疗志愿者队伍开发及维护、空中医疗急救业务交流与志愿公益活动；打造“凌燕爱心日”活动，推进共青团中央旧址——渔阳里场馆服务日、“爱在东航·城色”等项目，助力所在社区更加和谐美好。

### 启动“爱在东航 低碳行动”新型公益活动

#### 案例

2021 年，东航股份发起“爱在东航 低碳行动”新型公益活动，在鼓励员工践行绿色低碳生活方式的同时，打破传统的“捐旧得旧”，创新提出“捐旧得新”，将员工自愿提供旧制服、旧家纺等可回收纺织品，经由合作伙伴精工控股集团循环再生后，制成新衣捐赠给定点帮扶地区。该活动不仅为公司寻找到了公益合作的新伙伴，还运用绿色低碳的新技术，开辟环保公益的新路径，进一步拓展“瞰·东方”的新内涵。



组织“爱在东航”公益志愿服务活动

1,085 次

员工参与志愿活动

25,172 人次

志愿服务时间

约 263,500 小时



2021 年 5 月 26 日，中国联合航空金翼品牌乘务组，来到北京市五一小学大兴分校开展航空知识进校园活动，与所有小朋友们一起度过一个不同以往的儿童节



# 常态化 疫情防控

中国东航集团坚持人民至上、生命至上，坚持“守舱门就是守国门”，坚持人、物、环境同防，围绕“一场疫情”，统筹“两个战场”，“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，毫不放松抓好常态化疫情防控。

## 疫情防控主要举措

### 完善应急处置管理

坚持常态化疫情防控与局部应急处置相结合，建立健全应急指挥体系，制定《东航应对零星散发病例疫情处置程序》，提升应急处置场景意识和敏感性，不断优化完善应急处置预案，提升快速反应能力。

### 做实做细防疫措施

紧盯重点关键防控环节，认真落实相关消杀要求，召开多次专题会议，研究方案落实政策；持续落实重要场所管控，做好出入口健康码核查及体温检测，落实电梯、会议室等消毒工作，做好重点人员管控。

### 做好境外远端防控

压紧压实境外疫情防控责任，严格落实国际入境航班旅客远端防控各项措施，落实“四位一体”境外医疗保障体系建设，搭建“康桥互联”APP。

### 突出精准高效施策

持续做好新冠疫苗接种，统筹做好核酸检测保障，做好员工健康防护，关注员工身心健康，强化隔离点服务保障，进一步落实三级监督检查体系，压实疫情防控“四方责任”。

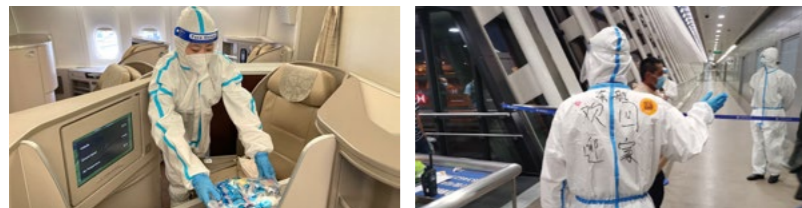


执飞援河北医疗包机 4 架次、新冠疫苗包机 1 架次

执行医疗物资运输任务航班 1,192 架次，共承运各类医疗物资 4,449 吨

两架包机运送 106 名江苏省检验医疗队核酸检测人员和物资驰石家庄

一线员工因防疫工作要求实施集中轮班交替闭环管理，累计隔离超过 21 万人次，单人最长隔离 293 天



2021 年 1 月 9 日，携手品牌代言人胡歌发布《超能力先生》宣传片，该片以 2020 年全球特殊时期为背景，以温情十足的“微缩”故事，诠释“为爱飞翔”

## 感谢信

2020 年初，面对这场突如其来的疫情，中国东方航空地面服务部浦东旅客服务中心第一时间成立联防联控志愿者突击队，深入现场与我关并肩作战，至今已有 700 余天。关键时刻，你们展现了自己的责任、初心和担当，用勇敢、爱心和坚守，与我关一路同行，共克时艰，携手战“疫”……你们以实际行动有力支援我关打好疫情防控和社会经济发展两场战役，充分体现出贵公司尽责担当的家国情怀、与我关一道的深厚情谊。我关向贵公司表示崇高的敬意和诚挚的感谢！

——上海浦东国际机场海关

# 全力保障 特殊飞行

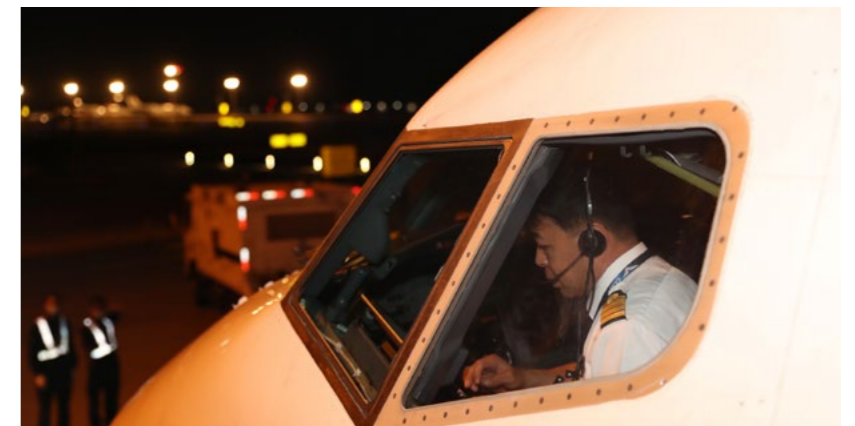


组织落实援藏、援疆包机

20 架次

保障专机、重要飞行等

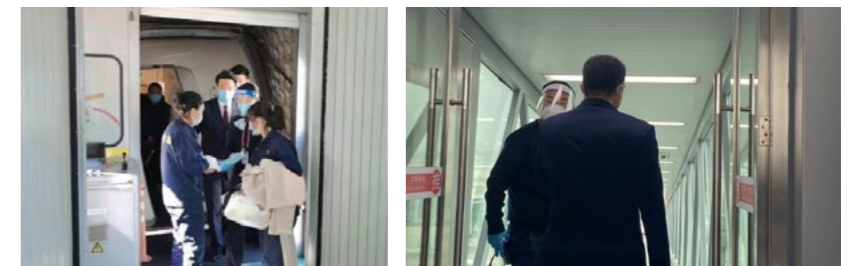
169 架次



5 月 21 日，云南大理州漾濞县发生 6.4 级地震，东航执飞首架救援航班搭载云南省抗震救灾工作组紧急飞往灾区



5 月 21 日，东航 MU7115 上海 - 罗马航班运送中国女排一行 23 人赴意大利参加 2021 世界女排联赛



12 月 14 日，已关闭舱门准备起飞的 MU5962 临沧 - 昆明航班接到紧急承运一名手指断裂旅客的通知后，果断决策“重开舱门”等待旅客登机。飞行比陆路快出 6 个多小时，为断指旅客争取到伤后 6 小时的“黄金再植期”



提前 31 分钟抵达！一二三航空、江西分公司等单位携手保障人体捐献器官运输



# 附录

## 绩效表

分类	指标名称	单位	2019 年	2020 年	2021 年
经济	总资产	亿元	2,829.36	2,824.08	2,865.47
	总营业收入	亿元	1,208.60	586.39	671.27
	利润总额	亿元	43.02	-164.81	-175.12
	利息支出	亿元	58.56	57.72	58.12
	纳税总额	亿元	74.78	19.40	39.95
	合同履约率	%	100	100	100
	供应商数量	家	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	总: 2,987 上海 (总部全局) 1,639、一二三航 3、上海东方飞行培训有限公司 32、上航 65、中国联合航空 174、中联航河北 27、云南东方飞行培训有限公司 1、云南 132、北京 135、北京新机场东航基地项目建设指挥部 4、四川 68、安徽 78、山东 116、山西 108、广东 29、武汉 83、江苏 102、江西 156、浙江 80、甘肃 69、西北 115
运行概况	飞机利用率	小时	9.55	6.02	6.66
	飞机平均机龄	年	6.40	7.24	7.80
	运输总周转量	亿吨公里	225.18	117.00	130.47
	旅客运输量	万人次	13,029.7	7,448.78	7,909.91
	航线数	条	1,668	1,483	1,383
	航线目的地国家数	个	175	170	170
	航线目的地数	个	1,150	1,036	1,036
安全	代码共享航线数	条	1,007	603	856
	飞行安全时间	万小时	239.43	154.76	175.45
	发生事故征候	起	7	5	0
	事故征候万时率	-	0.041	0.044	0
	地面安全行驶总里程	万公里	597.54	318.30	442.70

分类	指标名称	单位	2019 年	2020 年	2021 年
服务	航班正点率	%	81.84	89.60	88.71
	智能科技投入	万元	4,051.79	3,451.00	3,357.90
	空中互联机队数	架	93	99	97
	常旅客会员人数	万人	4,267.83	4,521.92	4,815.00
	旅客满意度问卷数量	万件	26.16	21.95	53.06
	旅客满意度	分	87.68	91.71	94.04
	旅客表扬信件数	件	11,664	11,002	13,084
	旅客投诉件数	件	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	16,820 受理量, 全年受各地新冠疫情零星散发影响, 航司运输量呈现“过山车”式不稳定态势, 频繁地恢复、取消航班引发大量旅客关于航班计划调整和疫情票务类投诉
	投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	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	218 其中旅客怀疑信息泄露 118 件、积分盗刷 100 件
丢失客户资料的件数	件	0	0	0	
行李不正常运输差错率*	万分之	34.031 (重述)	22.636	19.007	
国内自助值机率	%	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	68.73	
国内自助值机航站楼覆盖率	%	97.41	100 国内在飞站点	100 国内在飞站点	
通程航班国内站点数量	个	75	75	75	
通程航班国际站点数量	个	60	66	60	
特殊旅客乘机人次	人次	140,768 虹桥与浦东国际机场	51,235 虹桥与浦东国际机场	49,734 虹桥与浦东国际机场	

\* 行李不正常运输包含行李迟运, 行李破损 (含内物短少) 等





分类	指标名称	单位	2019 年	2020 年	2021 年
环境	耗水量	千吨	4,456.01	5,262.50	4,596.30
	耗水密度	吨 / 万吨公里	1.98	4.50	3.52
	航空煤油使用量	千吨	7,156.00	4,384.00	4,975.08
	天然气使用量	千立方米	7,801.54	5,977.20	7,693.89
	汽油使用量	千升	2,368.23	1,625.40	1,731.12
	柴油使用量	千升	12,835.76	8,813.70	9,944.10
	液化石油气使用量	吨	42.62	35.30	41.00
	其他石油制品使用量	吨	413.00	306.78	559.09
	用电量	万千瓦时	17,663.92	15,238.00	19,205.42
	二氧化碳排放总量	吨	22,746,500.00 (重述)	13,949,700.00	15,870,835.87
	直接能源 (范围一) 排放量	吨	22,622,900.00	13,842,500.00	15,735,725.73
	直接能源 (范围一) 排放密度	吨 / 万吨公里	19.34	11.83	12.06
	间接能源 (范围二) 排放量	吨	123,600.00	107,200.00	135,110.14
	间接能源 (范围二) 排放密度	吨 / 万吨公里	0.11	0.09	0.10
	能源消耗总量	吨标准煤	-	6,515,497.00	7,404,212.26
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.88	1.11	1.10
	单位运输周转油耗	吨 (航油) / 万吨公里	3.18	3.74	3.81
	可用吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.1506	2.1470	2.1380
	累计节油	万吨	19.55	“十三五”期间累计节油 60 万吨	四年累计节油 39 万吨 (2021 年节油 2.1 万吨, 航班运行受疫情大幅影响, 节油数据出现大幅浮动)
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	19.44 (重述)	11.92	12.01
废水排放量	千吨	4,010.40	4,736.30	4,136.67	
按类别分无害废弃物数量	吨	46,108.23	35,665.90	61,525.00	
按类别分有害 (危险) 废弃物数量	吨	249.74	220.82	205.72	

分类	指标名称	单位	2019 年	2020 年	2021 年
员工	员工总数	人	81,136	81,157	80,321
	员工薪酬总额	亿元	132.58	119.73	124.56
	女性员工比例	%	39.12	38.27	37.28
	少数民族员工数量	人	2,711	2,807	2,912
	外籍员工数量	人	1,257	1,100	971
	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 11.2 男性 88.8 30 岁及以下 0 31-40 岁 2.2 41-50 岁 49.8 51 岁及以上 48.0	女性 12.3 男性 87.7 30 岁及以下 0 31-40 岁 2.2 41-50 岁 47.2 51 岁及以上 50.6	女性 11.7 男性 88.3 30 岁及以下 0 31-40 岁 2.6 41-50 岁 46.8 51 岁及以上 50.6
	按性别、年龄分新进员工数量	人	女性 2,516 男性 2,744 30 岁及以下 5,135 31-50 岁 125 51 岁及以上 0	女性 1,286 男性 2,995 30 岁及以下 3,738 31-50 岁 538 51 岁及以上 5	女性 1,156 男性 2,763 30 岁及以下 3,375 31-50 岁 536 51 岁及以上 8
	按雇佣类型 (全职或兼职) 划分的雇员总数	人	海外兼职人数: 9 其他都为全职	海外兼职人数: 9 其他都为全职	海外兼职人数: 4 其他都为全职
	专业类别分布	人	管理人员 3,650 专业技术人员 14,837 飞行人员 8,284 乘务人员 17,430 空保人员 4,243 销售人员 4,009 财务人员 567 地面服务及其他人员 28,116	管理人员 3,677 专业技术人员 15,151 飞行人员 8,837 乘务人员 16,623 空保人员 4,526 销售人员 4,040 财务人员 572 地面服务及其他人员 27,731	管理人员 3,792 专业技术人员 15,344 飞行人员 9,506 乘务人员 16,094 空保人员 4,424 销售人员 37,16 财务人员 589 地面服务及其他人员 26,856
	年龄结构分布	%	30 岁及以下 42.5 31-40 岁 31.9 41-50 岁 17.9 51 岁及以上 7.7	30 岁及以下 40.0 31-40 岁 33.7 41-50 岁 18.3 51 岁及以上 8.0	30 岁及以下 37.00 31-40 岁 35.54 41-50 岁 18.74 51 岁及以上 8.72
	学历结构分布	%	专科及以下 52.2 本科 44.8 硕士及以上 3.0	专科及以下 52.0 本科 44.9 硕士及以上 3.1	专科及以下 48.34 本科 48.35 硕士及以上 3.31
	按主要运营地合同制员工起薪标准	元	上海 5,033 北京 4,733 昆明 4,153 西安 4,063	上海 5,811 北京 5,511 昆明 4,481 西安 4,391	上海 6,251 北京 5,951 昆明 4,811 西安 4,751
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	企业年金覆盖率	%	90.71	91.34	92.76

\* 金额包括员工工作餐待遇



分类	指标名称	单位	2019 年	2020 年	2021 年		
员工	员工流失率	%	按性别分： 男性 4.17 女性 6.49	按性别分： 男性 3.27 女性 5.32	按性别分： 男性 5.03 女性 7.46		
			按国籍分： 国内 4.85 外籍 21.38	按国籍分： 国内 3.93 外籍 14.08	按国籍分： 国内 5.86 外籍 12.38		
			按年龄分： 30 岁及以下 8.25 31-50 岁 2.95 50 岁及以上 1.89	按年龄分： 30 岁及以下 7.41 31-50 岁 1.84 50 岁及以上 1.50	按年龄分： 30 岁及以下 11.76 31-50 岁 2.74 50 岁及以上 1.15		
			按专业分： 管理人员 0.51 飞行人员 1.94 乘务空保人员 6.86 专业技术人员 2.37 销售人员 7.61 其他岗位人员 9.73	按专业分： 管理人员 0.53 飞行人员 0.54 乘务空保人员 5.37 专业技术人员 2.44 销售人员 9.16 其他岗位人员 4.93	按专业分： 管理人员 0.82 飞行人员 0.65 乘务空保人员 7.29 专业技术人员 3.91 销售人员 8.05 其他岗位人员 8.58		
			重述	中国大陆地区 4.03 境外地区 7.30	按地区分： 中国大陆地区 5.87 境外地区 11.50		
			参加体检员工比例	%	70.0	75.0	77.2
			工伤数量	件	128	106	69
			因工死亡人数	人	1 工作期间突发疾病	6 3 起为生产事故、1 起为上下班途中交通事故，2 起为驻外期间突发疾	1 为“两集中”人员，集中休息期间突发疾病
			EAP 咨询	小时	786 人次 包括会前教育、热线、一对一面询、危机心理干预	230 小时 统计口径改变	360 小时
			培训总投入	亿元	2.49 含研发中心组织的培训	1.70	1.51
			培训参与人次	万人次	57.05	140.35 在线学习人次	63.82
			人均培训时长	小时	女性 33.8 男性 42.0	按性别分： 女性 45.2 男性 51.7	按性别分： 女性 52.9 男性 58.6
			接受绩效考核的员工比例	%	按性别分： 女性 98.2 男性 99.0	按性别分： 女性 98.6 男性 99.4	按性别分： 女性 98.5 男性 99.4
按类别分： 管理人员 97.3 普通员工 98.8	按类别分： 管理人员（在岗）100 普通员工 99.1	按类别分： 管理人员 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	356.0	518.0	324.6			
定点扶贫投入	万元	1,825.17	4,102.11	4,120.89			
特殊飞行	架次	75	123	398			
注册志愿者人数	人	8,100	9,100	9,200			
公益活动项目数	个	1,387	1,132	1,085			
参与公益志愿者员工人次	人次	34,110	26,045	25,172			
公益受助人数量	人次	78,080	168,200	140,166			
公益活动服务时间	万小时	14.34	29.53	26.35			

社区

## GRI 索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 101: 基础 2016				
GRI 101 不包含任何披露				
GRI 102: 一般披露 2016				
组织概况				
102-1	组织名称	走进东航	P6	
102-2	活动、品牌、产品和服务	走进东航	P6	
102-3	总部位置	走进东航	P6	
102-4	经营位置	走进东航	P6	
102-5	所有权与法律形式	走进东航	P6	
102-6	服务的市场	走进东航	P6	
102-7	组织规模	走进东航、绩效表	P6、P76	
102-8	关于员工和其他工作者的信息	绩效表	P79	
102-9	供应链	可持续价值链、绩效表	P63、P78	
102-10	组织与其供应链的重大改变	关于本报告	P90	无重大变化
102-11	预警原则或方针	风险管控	P22	
102-12	外部倡议	可持续发展旅程	P26	
102-13	协会的成员资格	贡献行业发展	P53	
战略				
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞	P4	
道德和诚信				
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	公司战略	P16	
管治				
102-18	管治架构	公司治理	P16-17	
利益相关方参与				
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方参与	P30	
102-41	集体谈判协议	绩效表	P76	
102-42	识别和遴选利益相关方	利益相关方参与	P30	
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方参与	P30	
102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方参与	P30	



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	P90	
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告	P90	
102-47	实质性议题列表	实质性议题管理	P27	
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	P76-80	
102-49	报告变化	无重大变化		
102-50	报告期	关于本报告	P90	
102-51	最近报告的日期	关于本报告	P90	
102-52	报告周期	关于本报告	P90	
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	GRI 内容索引	P81	
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	GRI 内容索引	P81	
102-55	GRI 内容索引	GRI 内容索引	P81	
102-56	外部鉴证	审验报告	P92	
<b>环境议题</b>				
GRI 302: 能源 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	应对气候变化、资源可持续利用	P56、P62	
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	P56、P62	
103-3	管理方法的评估	应对气候变化、资源可持续利用	P56、P62	
302-1	组织内部的能源消耗量	绩效表	P77	
302-3	能源强度	绩效表	P77	
302-4	减少能源消耗量	应对气候变化	P56	
302-5	降低产品和服务的能源需求	应对气候变化	P56	
GRI 303: 水资源与污水 2018/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P60、P62	
103-2	管理方法与其组成部分	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P60、P62	
103-3	管理方法的评估	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P60、P62	
303-1	组织与水(作为共有资源)的相互影响	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P60、P62	
303-5	耗水	绩效表	P77	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 305: 排放 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	应对气候变化	P56	
103-2	管理方法与其组成部分	应对气候变化	P56	
103-3	管理方法的评估	应对气候变化	P56	
305-1	直接(范畴 1)温室气体排放量	绩效表	P77	
305-4	温室气体排放强度	绩效表	P77	
305-5	温室气体减排量	应对气候变化	P56	
GRI 306: 废弃物 2020/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	守护碧水蓝天	P60	
103-2	管理方法与其组成部分	守护碧水蓝天	P60	
103-3	管理方法的评估	守护碧水蓝天	P60	
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	守护碧水蓝天	P60	
306-2	废弃物相关重大影响的管理	守护碧水蓝天	P60	
306-3	产生的废弃物	绩效表	P77	
<b>社会议题</b>				
GRI 401: 雇佣 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	支持关爱员工发展	P66	
103-2	管理方法与其组成部分	支持关爱员工发展	P66	
103-3	管理方法的评估	支持关爱员工发展	P66	
401-1	新进员工和员工流动率	绩效表	P79	
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	支持关爱员工发展	P66	
GRI 403: 职业健康与安全 2018/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	关爱员工健康与安全	P40	
103-2	管理方法与其组成部分	关爱员工健康与安全	P40	
103-3	管理方法的评估	关爱员工健康与安全	P40	
403-5	工作者职业健康安全培训	关爱员工健康与安全	P40	
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	P40	
403-9	工伤	绩效表	P79	



披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 404: 培训与教育 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	支持关爱员工发展	P66	
103-2	管理方法与其组成部分	支持关爱员工发展	P66	
103-3	管理方法的评估	支持关爱员工发展	P66	
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	支持关爱员工发展、绩效表	P66、P79	
GRI 405: 多元化与平等机会 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	支持关爱员工发展	P66	
103-2	管理方法与其组成部分	支持关爱员工发展	P66	
103-3	管理方法的评估	支持关爱员工发展	P66	
405-1	管治机构与员工的多元化	支持关爱员工发展、绩效表	P66、P79	
GRI 406: 反歧视 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	支持关爱员工发展	P66	
103-2	管理方法与其组成部分	支持关爱员工发展	P66	
103-3	管理方法的评估	支持关爱员工发展	P66	
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	绩效表	P79	
GRI 408: 童工 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	支持关爱员工发展	P66	
103-2	管理方法与其组成部分	支持关爱员工发展	P66	
103-3	管理方法的评估	支持关爱员工发展	P66	
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商			没有具有重大童工事件风险的运营点和供应商
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	支持关爱员工发展	P66	
103-2	管理方法与其组成部分	支持关爱员工发展	P66	
103-3	管理方法的评估	支持关爱员工发展	P66	
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重大事件风险的运营点和供应商

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 413: 当地社区 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	有效衔接乡村振兴、主动融入当地社区	P70、P73	
103-2	管理方法与其组成部分	有效衔接乡村振兴、主动融入当地社区	P70、P73	
103-3	管理方法的评估	有效衔接乡村振兴、主动融入当地社区	P70、P73	
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	有效衔接乡村振兴、主动融入当地社区	P70、P73	
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
GRI 414: 供应商社会评估 2016/ GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	可持续价值链	P63	
103-2	管理方法与其组成部分	可持续价值链	P63	
103-3	管理方法的评估	可持续价值链	P63	
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	可持续价值链	P63	
GRI 416: 客户健康与安全 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	呵护旅客健康	P38	
103-2	管理方法与其组成部分	呵护旅客健康	P38	
103-3	管理方法的评估	呵护旅客健康	P38	
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	P38	
GRI 417: 营销与标识 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	保障航班正点、打造真情服务提升出行体验	P44-47	
103-2	管理方法与其组成部分	保障航班正点、打造真情服务提升出行体验	P44-47	
103-3	管理方法的评估	保障航班正点、打造真情服务提升出行体验	P44-47	
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件			未发生违规事件
417-3	涉及市场营销的违规事件			未发生违规事件
GRI 418: 客户隐私 2016/GRI 103: 管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	保护客户隐私	P52	
103-2	管理方法与其组成部分	保护客户隐私	P52	
103-3	管理方法的评估	保护客户隐私	P52	
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	P77	



## ESG 索引

披露项目	描述	章节	页码
<b>A. 环境</b>			
	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	P56-59 P60-61
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	说明：东航股份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	P78
层面 A1： 排放物	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	P60-61 P78
	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	P61 P78
	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：东航股份制定《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，并制定《碳达峰、碳中和实施路径研究报告》《绿色低碳发展行动纲要》，指导长期双碳工作。	
	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	P60-61
	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	P62
	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	P78
层面 A2： 资源使用	A2.2 总耗水量及密度（如以每产屋单位、每项设施计算）。	绩效表	P78
	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：报告期内东航股份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：东航股份不存在求取适用水源的问题。	
	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。东航股份业务不涉及生产制造环节。	

披露项目	描述	章节	页码
<b>A. 环境</b>			
层面 A3： 环境及自然资源	一般披露 减低发行人对环境及自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	P56 P60 P62
	A3.1 描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	说明：东航股份遵守《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宜的政策。	应对气候变化	P56
	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宜，及应对行动。	应对气候变化	P56-59
<b>B. 社会</b>			
<b>雇佣及劳工常规</b>			
	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。	支持关爱员工发展	P66-68
层面 B1： 雇佣	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	P79
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	绩效表	P80
	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	P40-41
层面 B2： 健康与安全	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	P80
	B2.2 因工伤损失工作日数。	说明：2021 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	P40-41



披露项目	描述	章节	页码
<b>B. 社会</b>			
<b>雇佣及劳工常规</b>			
	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 支持关爱员工发展	P37 P66-67
层面 B3: 发展及培训	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	P80
	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	P80
	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。	支持关爱员工发展	P67
层面 B4: 劳工准则	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	支持关爱员工发展	P67
	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：东航股份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>			
	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	P63
	B5.1 按地区划分的供货商数目。	绩效表	P76
层面 B5: 供应链管理	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	P63
	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	P63
	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	P63

披露项目	描述	章节	页码
<b>营运惯例</b>			
	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 提升出行体验 保护客户隐私	P22-23 P38-39 P45-46 P47-51 P52
	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：不使用，东航股份业务不涉及产品生产。	
层面 B6: 产品责任	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 绩效表	P45-46 P77
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	信息化建设	P22
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	说明：不使用，东航股份业务不涉及产品生产。	
	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。	保护客户隐私	P52
	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	P19
层面 B7: 反贪污	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	P19
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	反腐败	P19
<b>社区</b>			
	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。	有效衔接乡村振兴 主动融入当地社区 常态化疫情防控	P70-74
层面 B8: 社区投资	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）。	有效衔接乡村振兴 主动融入当地社区 常态化疫情防控	P70-74
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	有效衔接乡村振兴 主动融入当地社区 常态化疫情防控	P70-74



# 关于本报告

## ● 报告目的

自 2009 年起，东航股份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 14 份企业社会责任报告。

## ● 报告时间范围

以 2021 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 2021 年 4 月。

## ● 报告边界

公司整体(含分公司及全资子公司)，部分实践涉及中国东航集团、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(GSSB)《可持续发展报告编写指南(GRI Standards)》、参考国际标准化组织 ISO《ISO 26000: 社会责任指南(2010)》、联合国《2030 年可持续发展议程》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》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中国东航集团、东航股份及分(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“东航股份”“公司”“我们”表示。“中国东方航空集团有限公司”简称为“中国东航集团”，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“技术公司”，“东航技术应用研发中心有限公司”简称“研发中心”，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股份网站(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：东航股份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

## ● 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

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TUV NORD）受中国东方航空股份有限公司（以下简称“东航股份”）委托，对《中国东方航空股份有限公司 2021 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。

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

本声明书基于东航股份编制的 2021 年度企业社会责任报告，东航股份对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

#### 审验的范围

- 报告披露的 2021 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，即东航股份总部所在地，访问东航股份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 2022 年 3 月 9-11 日。

#### 审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审东航股份提供的文件信息；
- 访谈东航股份报告信息收集人员；
- 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；
- 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《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；
- 依据《AA1000 审验标准》（V3）；
- 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 2021 年度企业社会责任报告客观反映了公司在 2021 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。

- 重要性：东航股份进行了重要 ESG 议题的调研，从“可持续之旅”等篇章披露东航股份 2021 年经济、社会、环境领域发生的重要客观绩效，及时回应对投资者及其他权益人的期望；
- 量化性：报告中以绩效表等形式，披露东航股份在经济、运行概况、服务、员工、环境



等领域的近 100 个重要绩效数据，具有一定的量化性；

- 平衡性：报告中披露了员工流失率、旅客隐私投诉件数等数据，具有一定的平衡性；
- 一致性：东航股份企业文化与品牌管理部负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，审验过程中抽样的数据均能提供溯源，一致性较好。

#### 改进建议

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

- 建议关注绩效指标中变化大的数据（如固体废弃物等），并根据其实际情况制定对应的管理方案；
- 建议能加大对供应链履行社会责任绩效的披露。

#### 特别声明：

本审验声明中不包括：

- 信息披露之外的活动；
- 关于东航股份的立场、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。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为德国汉德集团在中国注册设立的机构是独立的，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航股份提供，TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司

机构授权人：宋海宁 SONG Haining

日期：2022 年 3 月 18 日

审验组长：黄莉 Huang Li

日期：2022 年 3 月 18 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 2021 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：东航股份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）



# 连接心的精彩



了解更多东航信息

 本报告采用环保再生纸制作