

中国东方航空集团有限公司

China Eastern Air Holding Company Limited



Super Carrier
Aviation Safety
New Quality Productivity
World-class Enterprise
Diversity Super Carrier
Innovation Climate Action
Flight Punctuality Co-construction And Sharing
Super Carrier

Super Carrier
Aviation Safety
New Quality Productivity
World-class Enterprise
Diversity Super Carrier
Innovation Climate Action
Flight Punctuality Co-construction And Sharing
Internationalization Super Carrier
A Country With Strong Transportation Network
Rural Revitalization
Common Prosperity

Super Carrier
Aviation Safety
New Quality Productivity
World-class Enterprise
Diversity Super Carrier
Innovation Climate Action
Flight Punctuality Co-construction And Sh
Internationalization Super Ca
A Country With Strong Transportation Net

2023

日出东方 再次起航

中国东方航空集团有限公司 CHINA EASTERN

企业社会责任报告



CONTENTS

目录

董事长致辞	03	走进东航	
关于本报告	05	公司简介	07
		组织架构	09
		企业文化	10
		战略引领	10
		高质量发展足迹 2023	13
		责任荣誉	17

日出东方 再次起航	89
-----------	----

附录			
绩效表	91	专家点评	97
指标索引	94	读者反馈	98
评级报告	95		



可持续之旅

19



牢记“企之要者”，构筑航空生态圈

真情服务客户	49
提供多元产品	54
保障客户权益	56

47



以高质量党建引领保障高质量发展

责任专题

25



勇担“责之重者”，携手共赢未来

携手共同发展	59
责任同行：美美与共，和合共襄北外滩	63
践行绿色低碳	65

57



心怀“国之大者”，恪守责任使命

责任同行：实现国产大飞机商业运营	33
完善企业治理	35
筑牢安全根基	37
推动科技创新	43

31



情牵“民之盼者”，共创社会价值

赋能员工成长	75
助力乡村振兴	81
责任同行：深耕“甜蜜事业”，酿造“甜蜜生活”	85
保障特殊飞行	86
贡献和谐社区	87

73

董事长致辞



日月其迈，时盛岁新。2023年，百年未有之大变局加速演进，面对世界经济复苏乏力、不确定因素增多等全球性挑战，稳定发展的中国为世界增加了确定性，助力全球可持续发展事业。在这关键的“开局之年”，中国东航集团以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实党的二十大精神，把握民航业驶入复苏航道的有利契机，以新发展理念推动企业高质量发展，携手利益相关方积极服务中国的经济社会发展和生态文明建设。

我们胸怀“国之大者”，紧扣服务国家战略的履责主线。我们贯彻总体国家安全观，把“安全隐患零容忍”落实到每一个航班、贯穿至每一个环节，顺利实现2023安全年，确保了“两个绝对安全”，年旅客运输量同比增长173.4%，重新踏上亿人次运量台阶。习近平总书记在2024年新年贺词中，将“C919大飞机实现商飞”作为创新动力、发展活力勃发奔涌的重要成果，东航作为C919全球首发用户倍感振奋。东航首批5架C919已全部交付并相继投入上海飞成都、北京、西安三条精品航线，并签约增订100架C919飞机，持续深化国产大飞机成功商运的探索实践，运营服务得到了广大旅客和社会各界的赞誉。今年2月，东航全球首架C919首次飞出国门，“一站”直飞、展翼新加坡国际航展，中国制造和中国品牌在海外交相辉映、广受赞誉。在全社会的关心支持下，我们向着“飞出安全、飞出志气、飞出品牌、飞出效益”的目标稳步迈进。

我们牢记“企之要者”，加快迈出高质量发展新步伐。我们坚持以高质量党建引领保障高质量发展，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，聚焦主责主业，加快打造现代航空服务集成商，“3+5”改革已经取得实质性突破，不断完善航空产业链生态圈，全力推动传统产业的数字化、智能化、绿色化转型升级，发展战略性新兴产业，研究布局未来产业，更好发挥科技创新、产业发展、安全支撑作用。作为主基地航司，东航立足上海、服务全球，打造“航空运输超级承运人”，为上海建设世界级航空枢纽和国际航运中心发挥国家队、主力军作用。我们发布“长三角经济圈空地一体出行网络建设”方案、全面升级空铁联运产品，全力支持长三角一体化发展。我们积极发挥民航战略先导作用，“飞全球、买全球、惠全球”，第六届进博会签下央企首单，总签约金额、“一带一路”签约项目数及金额均创历届之最。我们积极打造“空中丝绸之路”，新开上海-伊斯坦布尔、上海-开罗等20多条“一带一路”航线，加快国际航线开复航，全力服务国家高水平对外开放。

我们心系“民之盼者”，努力飞出“高质量履责”新航迹。我们在习近平生态文明思想指导下，围绕“双碳”目标和民航绿色发展规划，积极应对气候变化。我们通过引入高效飞机、优化飞行距离等措施减少航油消耗产生的碳排放的同时，还启航首班采用可持续航空燃料(SAF)的“可持续飞行航班”，邀请旅客公众体验绿色飞行、践行低碳出行理念。我们持续推进“幸福东航”建设，让高素质专业化人才与企业高质量发展实现“双向奔赴”，推动“保障性租赁住房”等十件实事落地见效，让员工有更强的获得感、幸福感、安全感。我们携手各方推广空中医疗专家项目，分秒必争保障人体捐献器官运输，全心全力守护人民的平安与健康。甘肃积石山地震后，东

航率先执飞航班，争分夺秒展开救援。我们接续奋斗做好定点帮扶工作，全年在云南沧源、双江两县投入无偿帮扶资金超过4,000万元，实现连续第4年增长，新开“航空帮扶”航线，联手产学研机构建成“沧源黑蜜”全产业链，巩固拓展脱贫攻坚成果和乡村振兴的有效衔接。

日出东方，再次起航。2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，是民航业从恢复发展转向增量提质的一年，也是谱写东航高质量发展新篇章的开篇之年。东航将抓住发展机遇，以更加开放的姿态拥抱世界，以更加进取的精神开拓未来，统筹好发展和安全，加快培育新质生产力，着力增强核心功能、提高核心竞争力，努力提升运营效率、优化服务品质、创新商业模式，以更大信心和动力迈向更为安全、更高质量、更有效率、更加公平、更可持续的发展之路，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献！

王志清

中国东方航空集团有限公司董事长、党组书记

2024年3月

关于本报告



报告目的

为了更好地展现中国东方航空集团有限公司（简称中国东航集团）的社会责任实践和成效，增进利益相关方沟通，促进和拓展社会责任工作，特发布此报告。这是中国东航集团发布的第3份企业社会责任报告，集团旗下核心主业上市公司——中国东方航空股份有限公司已经连续发布16份可持续发展（ESG）报告，东方航空物流股份有限公司发布第2份可持续发展（ESG）报告。



报告时间范围

以2023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。



报告边界

中国东航集团整体，包括中国东航集团及旗下企业。



指代说明

为便于表述和阅读，“中国东方航空集团有限公司”简称为“中国东航集团”“东航”“公司”“我们”，“中国东方航空股份有限公司”简称“东航股份”，旗下企业用公司简称指代。



编制依据

报告编写按照国务院国资委发布的《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》的有关要求、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）《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》，同时参考国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、联合国《2030年可持续发展议程》《中国企业社会责任报告指南基础框架（CASS-CSR4.0）》等。



信息来源

相关资料、数据和案例均来源于中国东航集团及旗下企业，且通过相关部门审核。



编制流程



相关信息获取

报告语言为中文。报告以印刷品和电子文档两种方式发布，电子文档可在中国东航集团网站下载阅读。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：党组宣传部（企业文化与品牌管理部） 地址：中国上海市闵行区虹翔三路36号
 电话：021-22331435 邮编：201100
 传真：021-62686883



走进东航

公司简介

中国东方航空集团有限公司总部位于上海，是中国三大国有骨干航空运输集团之一，前身可追溯到 1957 年 1 月原民航上海管理处成立的第一支飞行中队。经营业务涵盖航空客运、航空物流、航空金融、航空地产、航空食品、融资租赁、进出口贸易、航空传媒、实业发展、产业投资等航空高相关产业。在建立起现代航空综合服务集成体系的基础上，全力打造全服务航空、创新型航空、航空物流三大主业，着力打造东航技术、东航食品、东航科创、东航资本、东航资产等五大航空相关产业板块，是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。

作为集团核心主业的中国东方航空股份有限公司，航线网络通达全球 166 个国家和地区的 1,050 个目的地，每年能为 1.5 亿人次提供航空出行服务，位居全球前十。“东方万里行”常旅客可享受联盟多家航空公司的会员权益及全球超过 750 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全覆盖。并在全球设有 100 余个海内外分支机构。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”。

东航连续多年获评全球品牌传播集团 WPP 旗下“BrandZ 最具价值中国品牌”前 100 强及 Brand Finance “全球最有价值的 50 个航空公司品牌”等多项荣誉，在运营品质、服务体验、社会责任等领域屡获国际国内奖项。



东航机队规模

796 架

2023

现代化客机

782 架

全货机

14 架

组织架构



企业文化

企业文化理念体系

企业愿景

成为“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的世界一流航空公司

企业核心价值观

客户至尊
精细致远

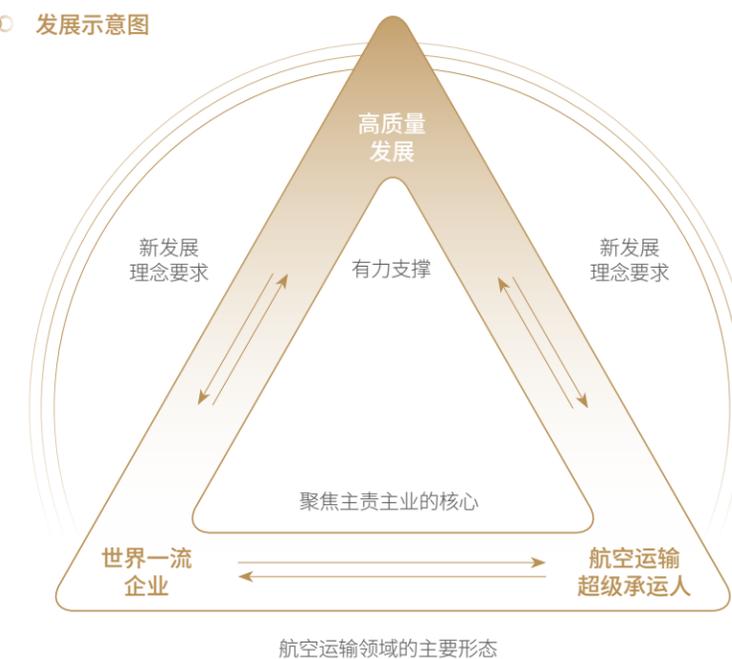
企业精神

严谨高效
激情超越

战略引领

中国东航集团围绕推动高质量发展首要任务和服务构建新发展格局重要使命，全力服务国家战略，打造航空运输超级承运人，全面推进深化改革，进一步把握“世界一流、幸福东航”的新内涵，始终保持“聚焦主责主业”“做强做优做大”的战略清醒、战略自觉、战略主动，坚定战略自信、保持战略定力、加强战略管理、推动战略落地，奋力开创东航高质量发展新局面，迈向加快建设世界一流企业新征程。

发展示意图



主动融入服务国家战略和上海“五个中心”建设

习近平总书记2023年11月30日上午在上海主持召开深入推进长三角一体化发展座谈会并发表重要讲话。他强调，深入推进长三角一体化发展，进一步提升创新能力、产业竞争力、发展能级，率先形成更高层次改革开放新格局，对于我国构建新发展格局、推动高质量发展，以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业，意义重大。

习近平总书记在上海考察时强调，加快建设“五个中心”，是党中央赋予上海的重要使命。上海要以此为主攻方向，统筹牵引经济社会发展各方面工作，坚持整体谋划、协同推进，重点突破、以点带面，持续提升城市能级和核心竞争力。

★ 要加快补齐高端航运服务等方面的短板，提升航运资源全球配置能力。

★ 要加强同长三角区域联动，更好发挥辐射带动作用。

国家出台关于支持上海“五个中心”建设相关意见，以及上海市出台关于上海国际航运中心建设、交通强市建设、深化高水平改革开放、建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市等多份文件。

打造航空运输超级承运人

作为在沪民航央企，中国东航集团深入学习领会习近平总书记重要讲话精神，加快打造“航空运输超级承运人”、助力上海建设最具影响力的世界级航空枢纽，发挥国际国内航网优势、加快构建“长三角经济圈空地一体出行网络”，推动“航空+”全面协作创新、大力发展航空产业集群，全力助推长三角一体化发展取得新的重大突破。



打造航空运输超级承运人是党中央赋予中国东航集团的重要使命，是提升行业整体竞争力的重要抓手，是东航建设世界一流企业的必由之路。东航提出打造航空运输超级承运人的“136”愿景框架，积极构建民航生态圈，助力上海世界级航空枢纽建设，为提升上海国际航运中心发展能级做好支撑，为全球航空运输业更高质量发展贡献东航智慧和力量。

“136”愿景框架

1

一个总目标

立足上海、服务全国、面向全球，将东航打造成为服务全球、运营卓越、安全绿色、创新驱动的航空运输超级承运人，代表中国民航参与更高水平的国际竞争与合作，为新时代交通强国民航新篇章和上海国际航运中心建设提供有力支撑，更好满足人民美好生活的航空出行需求，有力保障国家战略安全和发展利益，为中国式现代化建设发挥开路先锋作用。

3

“三步走”实施路径

第一步：
2023-2025 年开局建设期

第二步：
2026-2030 年全面提升期

第三步：
2031-2035 年成熟完善期

6

六项重点行动

强枢纽
构建功能互补、协同发展的枢纽体系

精管理
培育管理精益、安全韧性的运营能力

织航网
构筑联通世界、客货齐优的航线网络

力创新
建立行业引领、智慧绿色的创新高地

优服务
提供品质卓越、高效便捷的运输服务

聚合力
打造超级承运人“命运共同体”

重点行动包括

加快完善上海国际航空枢纽功能布局

以提升洲际航线、国际中转、国际货运为核心，全面提升浦东机场洲际转运中心功能；以商务快线为重点，做优做强虹桥精品枢纽机场。

提升安全运行水平运营国产民机

全力运营好国产民机，让国产民机飞出安全、飞出志气、飞出品牌、飞出效益。

全面提升浦东机场洲际转运中心功能

加大在浦东机场的客货运力投入，提升国际运输通道能力、中转联运能力和国际航空货运能力。

打响东航卓越服务品牌

做实做细“四精”服务，强化服务质量管理体系建设，提升线上服务能力，加强全流程服务管控。

.....

高质量发展足迹 2023

主题教育见行见效

自 2023 年 4 月主题教育启动以来，东航高标准高质量推进第一、二批学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，坚持“学思用贯通、知信行统一”，把理论学习、调查研究、推动发展、检视整改贯通起来，有机融合、一体推进。



C919 商业首航 再签 100 架“大单”

2023 年 5 月 28 日，东航全球首架 C919 商业首航成功。2023 年 9 月 28 日东航签约增订 100 架。



开复航迎复苏 架起“空中丝路”

2023 年，东航有序恢复、新开航线航班，全力拥抱民航业复苏。先后开航伊斯坦布尔、开罗等“一带一路”新航线，打造“航空运输超级承运人”，构筑联通世界的航线网络再进一步。



风从东方来 共襄北外滩

2023 年 9 月 22 日，东航高规格承办“2023 北外滩国际航空论坛”，发布“长三角经济圈空地一体出行网络建设”“航空健康出行指南”等多项重磅成果。



日出东方 再次起航

2023 年 10 月 10 日至 13 日，公司举办学习贯彻习近平总书记重要指示精神、推进落实国企改革深化提升行动研讨班。



上海与东航战略合作

东航与上海市人民政府签署战略合作框架协议，聚焦主责主业，打造航空运输超级承运人，加快提升上海国际航空枢纽能级；打响“上海服务”品牌，全面提升服务品质，全身心投入上海“五个中心”建设。



央企进博“首单”

2023年，东航再次以“核心支持企业”“指定航空承运商”“采购商”“服务商”的“四位一体”身份参与进博、服务进博、保障进博。11月6日，东航签下第六届进博会央企“首单”，总价值25.47亿美元，总签约金额、“一带一路”签约项目数量及金额均创历届最高水平。



空中 Wi-Fi 新突破

2023年8月，东航“空中 Wi-Fi”服务技术在国内首家实现3,000米以下开放使用，实现飞机从离地到降落的旅客“全程在线”。11月，东航创新首推“空中 Wi-Fi 多次卡”，购买旅客在有效期内能够不限次数使用空中 Wi-Fi 上网服务，让空中上网加快融入日常航空出行。



暖镜头、好故事

2023年，面对“春运高峰”“最热五一”“最火中秋国庆双节”“暑运旺季”“最强寒潮”“最暖时刻”，公司涌现出一批批迎难而上、履职尽责的好人好事，书写了一篇篇正能量、暖人心的感动故事。



驰援甘肃

2023年12月19日，东航紧急运送救援人员和物资飞赴兰州，全力支持甘肃积石山抗震救灾工作。



责任荣誉



奖项名称	颁奖单位
2023 Brandz 最具价值中国品牌 100 强 2023 Brandz 品牌价值增长领先品牌	WPP 和 Kantar
2023 年《财富》中国 500 强 2023 年《财富》中国上市公司 500 强	《财富》杂志
2023 Brand Finance 全球最有价值的 50 个航空公司品牌	品牌金融 (Brand Finance)
2023 中国企业 500 强	中国企业联合会 中国企业家协会
“好网民微视频”优秀作品一等奖	全国总工会
中国国际进口博览会突出贡献奖	进博会
第十八届中国公共关系行业最佳案例大赛 海外传播项目“讲好中国故事”金奖	中国国际公共关系协会
“东航全球首架 C919 商业首航”获评年度公关优秀案例	中国国际公共关系协会
中国东航侨联荣获全国侨联系统先进组织	中华全国归国华侨联合会
2022 中国正能量网络精品	中央网信办
《中国品牌全球传播力研究报告 (2023)》 央企国际传播“优质声量”奖	新华社新闻信息中心 新华社品牌工作办公室
“东航帮扶沧源蜜蜂产业”——“2023 年上市公司乡村振兴最佳实践案例”	中国上市公司协会 中国乡村发展基金会
东航物流 EOS 新货站核心系统获评“2023 年上市公司数字化转型典型案例”	中国上市公司协会
第十一届全国品牌故事大赛一等奖	中国质量协会
2023 年一带一路绿色供应链案例	中华环保联合会“一带一路”生态产业合作 工作委员会
第四届中央企业社会主义核心价值观主题微电影优秀奖	国务院国资委宣传工作组
2022 年度中央企业品牌建设能力 TOP30	国务院国资委社会责任局
2023 年度中央企业控股上市公司 ESG 评级四星级，入选 “央企 ESG·先锋 100 指数”	《中央企业上市公司 ESG 蓝皮书 (2023)》 课题组 国务院国资委社会责任局 责任云研究院
2023 第一财经中国企业社会责任榜 ESG 创新实践奖	第一财经·中国企业社会责任榜组委会
“2023 中国企业 ESG 最佳公司治理 (G) 责任奖” (东航物流)	新浪财经
“国新杯·ESG 金牛奖新锐二十强” (东航物流)	中国证券报
东航实业获评上海市五一劳动奖	上海市总工会



奖项名称	颁奖单位
东航资产荣获“上海市和谐劳动关系达标企业”称号	上海市人力资源和社会保障局 上海市总工会等
“2023 上市公司 ESG 创新实践案例”奖 (东航物流)	证券日报
2023 百大年度品牌榜 100 强 2023 品牌营销案例 TOP50	新浪财经
金蜜蜂 2023 优秀企业社会责任报告·长青奖二星级	金蜜蜂智库 《可持续发展经济导刊》杂志社
2023 天选·年度航旅榜年度创新产品服务航空公司、年度 可持续贡献品牌、年度天空赏味、年度企业社会责任品 牌、年度最美乘务组、年度货运航空公司 (中货航)、年 度经济型航空公司 (中国联合航空)	《中国民航》杂志
2022 年度国企品牌建设典型案例	国务院国资委办公厅
中央企业年度国际传播优秀案例	国务院国资委宣传工作组
第十届“国企好新闻” 文字类一等奖	国务院国资委新闻中心 中央企业媒体联盟
2023 年度国务院国资委网站新闻报送优秀单位	国务院国资委新闻中心
“视觉新国企·强国新图景”主题传播活动优秀摄影作品	国务院国资委新闻中心 中央企业媒体联盟
“2022 年度中国企业最具影响力新媒体账号”	国务院国资委新闻中心
“2022 年度中央企业最具影响力新媒体账号”	国务院国资委新闻中心
二〇二三年央企十大暖镜头 (东航生命护航) 二〇二三年央企十大热搜 (东航 C919 实现商飞)	国务院国资委新闻中心
2023 交通科技创新十件大事 (东航 C919 实现商飞) 2023 交通运输十大新闻 (东航 C919 实现商飞)	中国交通报 交通青年科技创新百人团专家
2023 年国内民航十大新闻 (东航 C919 实现商飞)	中国民航报
天合联盟第二届可持续飞行挑战赛 最大 CO ₂ 减排奖	天合联盟
第五届“一带一路”百国印记短视频大赛 东航《十城十遇之罗马假日》荣获“优秀作品奖” 东航《和唐小燕一起游灯会》荣获“海外最佳人气奖”	中国公共外交协会 国务院国资委新闻中心 环球网
2023 年中国内部审计数字化转型“领航”案例	中国信息通信研究院
2022 年度中国商用飞机引进突出贡献奖	中国商飞
2023 上海企业 100 强、2023 长三角服务业企业 100 强	上海市企业联合会
“东方万里行”常旅客计划 荣获“最受常旅客喜爱的常旅客奖励计划”	《中国民航》杂志社 FLYERT 飞客
2022-2023 年度民航最具社会责任雇主奖	民航资源网
2022-2023 民航年度最佳雇主	民航资源网



可持续之旅

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，推动可持续发展是我们一直在思考的重要问题。中国东航集团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。

CHINA
EASTERN

社会责任管理

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深入践行以人民为中心的发展思想，推动中央企业在经营管理全过程高标准履行社会责任，增强核心功能、提高核心竞争力，加快建设世界一流企业，实现高质量发展，更好服务经济社会发展，更好满足人民美好生活需要，为强国建设、民族复兴作出更大贡献。

企业履行社会责任，以遵循法律和道德的透明行为，在运营全过程对利益相关方、社会和环境负责，促进可持续发展，已成为国际社会的普遍共识。中央企业多年来积极履行社会责任，实践丰富、贡献突出，新时代新征程上责任重大、要求更高。

——摘自国务院国资委官网发布的《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》

可持续发展时代背景

- 《联合国气候变化框架公约》第28次缔约方大会达成“阿联酋共识”，开启全球气候治理进程的新篇章。国务院《关于全面推进美丽中国建设的意见》指出：保持加强生态文明建设的战略定力，坚定不移走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，建设天蓝、地绿、水清的美好家园。
- 中国政府工作报告中，首次将“大力推进现代化产业体系建设，加快发展新质生产力”列为首要任务。报告提出，“积极打造生物制造、商业航天、低空经济等新增长引擎。”新质生产力具有高科技、高效能、高质量特征，符合新发展理念的先进生产力质态。
- 国家出台关于支持上海“五个中心”建设相关意见，强调“支持主基地航空公司立足上海打造航空运输超级承运人”。
- 国务院新闻办公室发布《共建“一带一路”：构建人类命运共同体的重大实践》白皮书，中国将继续把共建“一带一路”作为对外开放和对外合作的管总规划，在开放中实现高质量发展，以中国新发展为世界提供新机遇。
- 国务院国资委印发《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》。
- 民航局发布《关于印发落实数字中国建设总体部署加快推动智慧民航建设发展的指导意见》提出，到2035年，智慧民航建设数字化发展水平进入世界前列，数据资源和要素体系完备，数字技术叠加效应、数据要素乘数效应全面释放，民航数字化生态圈全面形成。

东航可持续发展的优势

- 中国三大国有骨干航空公司之一，公司拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队，是全球最年轻的机队之一，每年能为1.5亿人次提供航空运输服务。
- 东航以数字化转型全面赋能高质量发展。
- 以深化改革、科技创新为引领，秉持稳健创新、开放合作的经营理念，构建规范高效的公司治理机制、严谨细致的风险管控机制和敬业创新的团队合作机制，通过精细化管理实现资源价值最大化，以智慧化、精细化、国际化为支撑，加快打造“世界一流、幸福东航”。
- 为顾客提供安全、舒适、便捷的航空运输服务和精准、精致、精细的全流程个性化服务，达到或超越顾客的期望，成为顾客心中首选，携手共创“世界品位、东方魅力”的品牌核心价值。
- 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，倡导绿色飞行，支持“双碳”目标。
- 经济效益和社会效益并重，促进和谐社会关系，投身社会公益事业，勇担急难险重任务，树立了良好的企业公民形象。



2023年9月13日，中国东航总经理、党组书记李养民受邀出席2023 ESG全球领导者大会并作主题演讲

东航积极强化社会责任理念，持续完善社会责任管理体系，定期披露社会责任信息，编制发布高水平社会责任报告，提升社会责任治理水平和绩效水平。

可持续发展（社会责任）融入



2023年11月13日，人民日报纸质版整版刊登《中国东方航空：开创高质量发展新局面 加快建设世界一流企业》专稿



公司常态化开展社会责任管理培训，邀请社会责任领域专家分享前沿理论和趋势，提升企业相关人员对社会责任的认识；积极参与媒体、专业机构等主办的各类社会责任案例评选，深化责任传播。

实质性议题管理

公司依据《可持续发展报告编写指南 (GRI Standards)》，在 2022 年实质性议题识别和分析的基础上，结合 2023 年重要战略方向和利益相关方诉求，对 2023 年实质性议题进行分析和调整。

议题回顾和识别

我们基于公司 2022 年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 2023 年实质性议题分析提供参考依据。2023 年，我们深入分析国内外社会责任趋势，对标航空行业可持续发展的要求和实践，依据相关规则，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等原则，我们对实质性议题进行排序。通过问卷调查、调研访谈等形式，2023 年收集超过 250 份问卷，对实质性议题进行分析和调整，获得了各方对于议题的重要度评分，从对企业价值产生的影响及企业实践表现对经济、社会和环境产生的影响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 19 项实质性议题和优先级别。

实质性矩阵



公司 2023 年社会责任报告重点围绕上述实质性议题的管理方法和指标进行收集和信息披露。对于无法获得管理或绩效信息的议题，公司将其作为社会责任管理的改进方向，在今后的报告期内将建立相关管理和信息收集机制，进一步提升社会责任信息披露的质量。

利益相关方参与

公司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，以期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	
		沟通	监督
国资委	<ul style="list-style-type: none"> 国有资产保值增值 高质量发展 加强党的建设 安全发展 完善中国特色现代企业制度 加快建设世界一流企业 全面深化改革 履行社会责任 	<ul style="list-style-type: none"> 工作会议 定期汇报 文件通知 	<ul style="list-style-type: none"> 业务考核 巡视 监督指导
民航局	<ul style="list-style-type: none"> 航空安全 航班正点 乘客体验提升 应对气候变化 行业发展促进 规范运营 	<ul style="list-style-type: none"> 工作会议 文件通知 定期汇报 	<ul style="list-style-type: none"> 监督检查 业务指导
地方政府	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 应对气候变化 污染防治 资源可持续利用 社区参与 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 工作会议 政企合作 	<ul style="list-style-type: none"> 统计报表上报
客户	<ul style="list-style-type: none"> 航班正点 产品与服务创新 客户体验提升 客户隐私保护 乘客健康安全 特殊旅客服务 	<ul style="list-style-type: none"> 会员活动 客户热线 网络平台 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客满意度调查 旅客投诉管理
员工	<ul style="list-style-type: none"> 职业健康安全 权益与福利 员工培训与发展 多元化与机会平等 工作条件与劳动保护 	<ul style="list-style-type: none"> 员工代表大会 网络交流、座谈会 培训、竞聘 合理化建议 	<ul style="list-style-type: none"> 内部监事 服务满意度调查 工会组织 举报机制
同行行业协会 机场	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理 航班正点 促进行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 沟通会议 行业交流 项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 社会监督 监督/审查
经销商 供应商 其他合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理 风险管控 可持续价值链 	<ul style="list-style-type: none"> 项目合作 日常业务交流 商务会见与洽谈 	<ul style="list-style-type: none"> 举报机制 审计/审验
社区与公众	<ul style="list-style-type: none"> 社区参与 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿者服务活动 社区项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 社会监督
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理 产品与服务创新 客户体验提升 	<ul style="list-style-type: none"> 新闻发布会 媒体采访 新媒体互动 	<ul style="list-style-type: none"> 媒体监督



责任专题

以高质量党建引领保障高质量发展

中国东航集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届一中、二中全会精神，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，坚持把政治建设摆在首位，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，以实际行动忠诚拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，引领推动改革发展和党的建设各项工作取得新的成绩，以高质量党建引领保障公司高质量发展，切实将“人民航空为人民”理念落到实处。

CHINA
EASTERN

凝心铸魂 强化理论武装

中国东航集团坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，印发《中共中国东方航空集团有限公司党组会议“第一议题”制度实施细则》，通过“第一议题”学习、专题读书班、理论学习中心组学习、党支部“三会一课”等载体，全面开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大精神轮训，有效运用联合学习、主题研讨、“蓝天党小组”等形式，组织党员干部读原著学原文悟原理，推动主题教育走深走实。



学习习近平总书记重要讲话及指示批示精神

56次

举办专题读书班

429期

各级领导班子、党组织书记讲授专题党课

2,581次



2024年2月4日，东航召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育总结会议



中国东航集团各级党组织牢牢把握“五个更加注重”，坚持系统推进、强化工作实效，积极践行“四下基层”，进一步推动主题教育落实落地。

践行“四下基层” 推动主题教育新成效落地

向下学习
宣贯

各单位把宣传党的路线、方针、政策下基层作为“四下基层”的重点任务，深入学习研讨，通过生动鲜活、务实实用的方式，组织基层党员学思践悟、献计献策；举办中国东航青年讲师团专题培训班，开展主题授课。

向下调查
研究

聚焦安全运行、生产经营、服务保障和改革发展的具体问题，“小切口”开展调查研究，查实情、出实招，持续提升空中、地面、线上全方位服务能力。

向下倾听
整改

各单位针对空勤和地面、机关和一线等不同系统、不同岗位的特点和实际，加强分级分类指导，用心用情解决群众关心事。

向下现场
办公

各单位针对基层一线工作难题开展现场办公，对于第二批主题教育单位整改的问题，采用“走、看、挺、问”的方式，推动整治整改问题共答、一抓到底。

初心如磐 加强党的领导

中国东航集团全面落实“两个一以贯之”，持续健全党的领导与公司治理有机统一的制度机制，落实中国东航集团党组议事决策规则（2023年修订版），严格落实前置决策程序要求，保障党组意图在重大决策中得到充分体现。



召开党组会

57次

前置研究重大经营管理事项

41项

强基固本 夯实基层党建

中国东航集团牢固树立大抓基层鲜明导向，深入推进中央企业基层党建“七抓”工程落地落地，坚持在“强基固本”上做深做实，在“责任落实”上做细做实，在“作用发挥”上做优做实，进一步激发强党建促业务的内生动力。



获评 2023 年上海市“党支部建设示范点”的基层单位党组织

3

家

《党建融入民航旅客服务链机制研究》获中央企业党建政研会

2023 年度优秀课题研究成果三等奖

加强基层党组织建设举措

强化基层基础

持续规范党组织设置，深化“党员-机长”双培养，拓展“党员-三长”双培养，完成 2023 年度发展党员指导性计划。深化境外党建工作，开展境外党建工作调研，东航“双覆盖、一对一、全过程”境外党建工作机制在海外党建联席会议第五次全体会议上进行经验交流。

推进责任落实

印发《中国东方航空集团有限公司党组织书记抓基层党建述职评议考核实施办法（试行）》，扎实开展 2022 年度党建工作责任制考核、党组织书记述职评议和党支部目标管理，推进党建工作责任制考核评价与党支部目标管理相互衔接，与经营业绩考核有效联动，全覆盖、分层次完善党建考核体系。

引导发挥作用

全面梳理新入职员工、新晋管理人员和岗位职务发生变化员工情况，组织以上员工对照岗位职责，重新签订履职责任书，引导党员队伍紧紧围绕安全运行、改革发展等发挥作用。持续深化空勤党建，在飞行员系统中全面开展技术转升关键阶段党组织审核把关工作。持续深化智慧党建，上线“云课堂”功能、拓展“换届选举”“三会一课”等功能，打造“指尖上”的智慧党建新高地。



2023 年 9 月，东航食品与东航北京分公司联合开展主题党日活动

清风正气 全面从严治党

中国东航集团坚定不移贯彻落实习近平总书记和党中央决策部署，着力加强政治监督和纠治“四风”力度，全面推动教育整顿走深走实，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，持续涵养风清气正的良好政治生态。



中国东航集团层面组织开展警示教育

2

次

党员领导干部党性党风党纪教育培训覆盖

2,000

余人次

正风肃纪举措

坚定不移深化政治巡视

组织开展两轮巡视工作，持续对被巡视党组织开展选人用人、安全工作和巡察工作专项检查。编发《巡视巡察工作简报》，制定《东航股份党委巡察工作流程指引》，推进巡察工作更加规范化，持续加强巡视整改和成果运用，全面抓好整改落实。

深入推进纪检监察体制改革

制定贯彻落实《中央反腐败协调小组工作规划（2023—2027 年）》实施意见，推动成立反腐败协调小组。统筹完成 10 项纪检监察制度制定、修订工作。组织修订更新《纪检监察组工作手册》，组织编写《东航股份纪委工作手册》等，召开反腐败工作协调小组会议，促进各类监督贯通融合。

坚持“三不腐”一体化推进

聚焦“五涉”、采购管理、工程项目等重点领域，制定《中国东航廉洁风险防控手册》，建立健全廉洁风险防控机制。健全跨境腐败治理协调机制，持续推进专项整治。推进办案、整改、治理“全周期管理”。通过召开警示教育大会、通报典型案例、拍摄观看警示教育片等多种形式，以案为鉴，保持惩治腐败高压态势不动摇。

完善举报机制

严格落实纪检监察机关处理检举控告工作规则有关细则，按照党章党规党纪和宪法法律以及信访工作有关规定处理检举控告，按照管理权限受理检举控告，做到分级负责、分工处理。同时严格落实保密要求，充分保障党员、群众行使监督权力，维护党员、干部合法权益。



心怀“国之大者”

恪守责任使命



中国东航集团坚决贯彻落实“确保航空运行绝对安全，确保人民生命绝对安全”的要求，心怀“国之大者”，高质量运营 C919 国产大飞机，扎实推进国企改革深化提升行动，持续完善中国特色国有企业现代公司治理，加大科技创新力度，激发企业高质量发展的内生动力，加快建设世界一流企业。

CHINA EASTERN



实现国产大飞机商业运营

责任同行

东航坚决贯彻习近平总书记“大飞机事业一定要办好”重要指示精神，始终心怀“国之大者”，致力于高质量运营 C919 国产大飞机。作为国产大飞机商业运营模式的探索者、市场化运营的先行者，我们瞄准“飞出安全、飞出志气、飞出品牌、飞出效益”目标，为 C919 国产大飞机的大规模商业运营提供成功的实践样本，助力国产大飞机飞得更好、更远、更安全，以昂扬姿态飞向世界。

东方风来 翼起翱翔

2022 年 12 月 9 日，国产大飞机 C919 的全球首架机正式交付东航，标志着国产大飞机事业从研发制造的“上半场”转入商业运营的“下半场”

2022 年 12 月至 2023 年 5 月，东航开展 C919 验证飞行，在上海、北京、成都、西安、海口、青岛、武汉、济南、南昌等城市机场密集开展验证飞行



2023 年 5 月 28 日，东航 C919 执行 MU9191 航班，从上海虹桥国际机场飞往北京首都国际机场，开启这一机型全球首次商业载客飞行

2023 年 5 月 29 日开始，东航 C919 大飞机在上海虹桥 - 成都天府航线上实行常态化商业运行

2023 年 9 月 28 日，东航签约增订 100 架 C919 大飞机，成为全球最大 C919 用户，常态化、规模化商业运营稳步推进

2024 年 1 月 9 日，C919 大飞机开始执行上海虹桥 - 北京大兴航线的商业航班，这是第四架入列后，东航 C919 机队执行的第二条定期商业航线

2024 年 1 月 26 日，C919 大飞机首度服务春运



召开 C919 运营保障领导小组会议

11 次

累计商业运营

1,914.13 小时

执行商业航班

655 个

累计承运旅客近

8.2 万人次

自 C919 商业首航以来，已收到旅客感谢信超

1,000 封

“ MU9197 全体机组早上好！首乘 C919 意义非凡，对于每个中国人而言，都无比自豪，祝愿你们的每一段航程都起落平安！ ”
——旅客写给 C919 机组的留言

向“四个飞出”目标迈进

东航成立 C919 运营保障领导小组，制定 C919 专项运行保障方案，全力以赴推进常态化、规模化运营。

确保 C919 平稳运行举措

加强组织管理

成立 C919 运营保障领导小组，负责领导协调 C919 安全运营保障各项工作开展，下设飞行运行、持续适航、营销服务、品牌管理四个工作组，领导小组实行双周工作例会制度；通过每日航后讲评会以及维修日例会，及时收集、评估信息，以周例会以及专题会等形式督促整改，形成闭环管理机制。

组建专业化队伍

兼顾开展训练、培养大飞机人才团队与商业运营，截至 2023 年 12 月底，C919 机队已有机长 29 人，其中 16 人为教员，另有第三批 26 名转机型人员在培训中，并建立 100+ 人的后勤保障队伍，为 C919 的安全运行、服务旅客，持续夯实人才队伍。

强化安全运行管控

围绕新机型、新机队运行特点，定期专题研究常态化运营工作，顺利完成空机验证、应急撤离演示验证、乘务飞行训练等专项任务；开展常态化安全隐患排查，制定《C919 客舱学习指导手册》《C919 开门检查单》及行李管控风险提示等管控措施；制定《国产大飞机运行保障方案》。

提升乘客出行体验

成立 C919 乘务分部，以精英化队伍保障国产大飞机品质服务；为 C919 提供“玖”系列主题餐食，定制纪念纸杯、清洁袋，并配备具有国风特色的专属航空安全须知视频；研发 C919 相关机票及配套产品。

持续优化细节设计

立足旅客体验，定期分析客舱设计细节，优化改进“行李架角度上抬一度”等 58 项内容。



2024 年 2 月 17 日，东航全球首架 C919 经过近 6 个小时、约 4,200 公里的全程直飞，顺利抵达新加坡樟宜国际机场，在新加坡航展首次海外亮相

完善企业治理

中国东航集团严格遵守适用法律法规和《中央企业合规管理办法》等监管规定，坚持依法治企、合规运营，注重防范化解各类风险，加快建设中国特色国有企业现代公司治理，助力公司打造世界一流企业，实现高质量可持续发展。

守法合规

公司持续推进法治东航建设，完善合规管理体系，提升合规管理能力，推动公司依法治企水平有效提升。

2023

开展守法合规培训

6次

加强合规管理相关举措

健全合规管理制度顶层设计，制定发布《合规管理体系有效性评价暂行办法》《合规风险报告与合规疑虑处置暂行办法》，持续完善合规管理制度体系，完善首席合规管理官制度，制定《反垄断合规指引》。

构建合规管理“三道防线”，将重大决策事项及重要法律文件的合规审查作为必经程序嵌入经营管理流程，探索开展合规管理体系有效性评价，形成合规管理工作闭环。

组织开展 2022 年度境外法律合规风险专项排查，加强境外投资并购风险管控，强化涉外法律合规管理工作落实情况的自查，编制《中国东航 2023 年跨境腐败治理工作要点》。

积极参与《民航法》《商标法》等各项立法工作，组织开展中国东航集团 2023 年首席合规官培训班、“法治人才库（鹰库）”培训以及第三期法定自查检查员初始培训，组织参加由国资委举办的 8 期涉外法治有关网络课程。

风险防控

中国东航集团牢牢把握“稳字当头”总基调，以“三稳四反对五加强六提级”总要求为遵循，始终坚持底线思维，以内控为基础，以体系建设为抓手，不断完善风险内控体系，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。

公司风险管控举措

强化重大风险梳理	全面梳理辨识风险隐患，创新风险评估方式，科学识别可能影响公司实现经营目标的重大风险；初步建成风险指标库，更新修订风险分类框架，共梳理出一级风险 6 项、二级风险 47 项，建立风险指标 130 项。
持续加强风险监测	修订发布《重大经营风险事件报告工作规则》，确保对重大经营风险事件快速反应、稳妥处置；制定发布《中国东方航空股份有限公司境外营销机构内控评价办法》，提高境外营销机构经营管理水平和风险防范能力；持续开展风险监测，及时进行风险提示和风险应对。
促进内控体系优化	成立内控评价领导小组和工作组，全面开展年度内控评价工作；持续加强内控体系建设，组织开展内控评价标准修订，累计立、改、废流程控制点 48,325 项，内控评价质效明显提升；加强监督检查，扎实推进内控有效性自查，推动风险内控体系健全完善。

股东权益

中国东航集团持续提升董事会治理效能，加强董事会对集团发展战略的把定向和安全工作的指导监督；完善多元股东治理机制，召开战略股东沟通会，定期报送股东会董事会信息简报，回应股东关切，加强股东关系维护，并持续提升上市公司治理水平。2023 年，东航股份成功入选中上协《2023 上市公司董事会最佳实践》，连续第 10 年获得上交所信息披露 A 级评价；东航物流获上交所信息披露 A 级评价，积极向资本市场传递公司发展信心和投资价值。

公平竞争

公司制定《反垄断合规指引》，防控相关法律合规风险，并不定期围绕反垄断合规组织开展培训，为业务部门开展具体经营活动提供辅导。

深化改革

中国东航集团坚决落实党中央决策部署和国资委监管要求，深刻领会新一轮改革的总目标总原则总要求，以加快建设世界一流企业为引领、以做强做优做大为目标，扎实开展好国有企业改革深化提升行动。

开展顶层设计

组织召开中国东航贯彻国企改革深化提升行动研讨班，完善工作台账和推进机制，形成凝聚共识、多层推动的格局；制定《中国东航贯彻国有企业改革深化提升行动实施方案（2023-2025 年）》并推进落实，形成 10 个方面、46 项改革任务、190 条改革举措的改革深化提升行动内容体系。

搭建系统推进机制

认真总结改革三年行动中已经形成的改革推进机制，落实定期研究机制、月度例会机制和培训辅导机制，举办 5 次主题辅导，组织开展“聚焦价值创造，加快建设世界一流企业”等系列专题培训 5 班次，提升管理人员深化改革、管理创新的能力。

推动重点任务落实

在双百和科改行动方面，东航设备公司和空地互联公司顺利入围国资委 2023 年“双百企业”“科改企业”扩围名单；在精益化管理方面，2023 年开展 283 个公司级工作坊项目，推进精益工作坊项目深入开展。

2023

中国东航集团“双百企业”

3家

“科改企业”

2家

东航技术应用研发中心有限公司在 2022 年度“科改示范企业”专项考核中获评

优秀



2023 年 10 月 10 日至 13 日，公司举办学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神、推进落实国企改革深化提升行动研讨班，图为研讨班上的专家授课

筑牢安全根基

中国东航集团坚持高质量发展和高水平安全良性互动，以“时时放心不下”的责任感，深入排查治理安全隐患，进一步夯实安全生产基础，确保“两个绝对安全”。

确保航空安全

中国东航集团严格遵守《安全生产法》《民用航空法》等安全生产相关法律法规以及民航系列规章，坚持“四严四反对”，实行安全“五个提级管理”，正确处理安全与发展、安全与效益、安全与正常、安全与服务的关系，把“对安全隐患零容忍”要求贯穿到每一个环节，毫不松懈抓好安全工作，努力做到“消除一处隐患，解决一类问题”。

夯实安全管理根基

中国东航集团持续推进体系建设，以整章建制、作风能力为抓手，从严从实抓好各专业队伍建设，提升应急管理水平，持续完善安全管理体系、生产运行体系、飞行训练体系、机务维修体系，全面落实安全生产主体责任和“三管三必须”要求。



中国东航集团
安全飞行
234.79 万小时

东航股份
安全起降 **95.35** 万架次
安全承运旅客 **1.16** 亿人次
对生产运行单位开展审计和检查
232 次

东航物流
安全起降 **0.84** 万架次
货邮处理量 **240.25** 万吨
货邮运输量 **144.51** 万吨



全面落实安全生产主体责任

“严” 字当头：严格安全标准、制度执行、监督检查和追责问责

“实” 字为要：落实责任、务实管理、扎实作风

“全” 字贯通：强化体系建设和过程管控，安全管理覆盖全员、全过程、全周期

“细” 字着力：下足功夫细化安全目标、生产计划、排查风险隐患

“情” 字打底：求真情、讲真情、用真情，团结队伍、凝心聚力



王志清董事长在云南公司调研期间与机务员工就安全生产工作进行交流



持续夯实安全管理根基

安全管理 体系

统筹推进飞行、航空地面、空防等六大安全领域体系建设。修订完善运行手册、安全管理手册、飞行训练管理手册、航站运行管理手册和安保管理评审考核细则，完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，扎实开展重大安全隐患专项排查整治行动，全面推进“安全监管万里行”，不断降低安全运营风险。

生产运行 体系

严把放行和监控关，持续完善运行决策会商机制，不断优化不正常航班调配流程，持续提升区域保障能力。建立空保航前准备签到大厅，强化空保勤务四阶段全链条检查，扎实开展整治“机闹”专项行动，制定“机闹”事件机上处置指引，维护正常运输秩序。

飞行训练 体系

梳理并完善飞行训练相关规定，明确飞行员晋级检查机制，确保资质与能力的匹配；统一完善各机型机组标准操作程序，清晰各机型机组派遣的相关要求，使机长、机组生产运行水平在胜任力范畴内得到有效发挥。

机务维修 体系

对重要系统故障加强监控，系统分析故障率趋势，强化维修质量管理，坚持工卡评估制度，持续提升工卡编写质量，切实强化维修体系建设。2023年，公司严抓 C919 飞机适航维修管理标准，包括维修管理手册程序标准、适航维修文件审批标准等。



数智赋能高效安全

中国东航集团坚持“科技兴安 科技强安”，持续升级新一代电子飞行包 (EFB) 六大功能，上线飞行计划新系统，投入电子飞行记录本 (ELB) 在东航全机队运行，进一步加强数字技术在安全运行领域的科技赋能，推进运行风险预先识别和精准防控。



“基于机器学习的航空安全报告数智化应用研究”获国家发明专利授权

机坪设备数字化管理产品“享坪安”平台获实用新型专利授权

“民航从业人员疲劳预测与管理信息系统”获 5G 应用融合产品专题赛三等奖及 2023 年度中国智能交通协会科技进步三等奖

东航代表队荣获第二届中国民航网络安全职业技能大赛“团队优秀奖”



研发应用牵引车防撞装置，为飞机防刮上“双保险”



东航在业内率先研发出“飞机地面牵引防撞装置”，融合三维点云、AI 识别、电子围栏等多种技术，实现对飞机牵引作业区域碰撞风险的自动预警，帮助牵引车安全拖曳飞机。以“人员观察 + 防撞系统判断”为飞机防刮上“双保险”，使提供给驾驶员的预警信息感知更加全面、及时，减少拖曳飞机与周边飞机或其他物体的刮擦事件的发生。

◎ 厚植安全文化沃土

中国东航集团积极培育“生命至上、安全第一、崇严求实、遵章守纪”的安全文化，通过安全知识宣贯、安全管理干部上讲台、安全知识答题等宣传教育活动，着力营造“人人讲安全 个个会应急”浓厚氛围，筑牢安全发展的“根”与“魂”。

东航股份

参加“安全管理人员管理能力提升培训”

305 人次

安全审计检查员培训

340 人次

收到员工自愿安全报告

4,318 条



2023年11月28日，东航股份西北分公司举办第三届飞行员技能大赛，带动安全管理和飞行队伍建设，进一步营造“学技术、练技能、强素质”的良好氛围



2023年3月8日，东航飞行员参加第二十五期飞行理论大讲堂学习；此次学习开设21个视频分会场，有636名飞行员参加学习

保障旅客安全

中国东航集团为切实保障旅客出行安全、食品安全，全方位强化责任落实、规章执行、整治质效、生产组织、监管效能，提升一线运行人员的技术能力和应急处突能力，夯实安全运行的基本功。

◎ 保障旅客出行安全的主要措施



旅客安全

- 全面落实“SAFE 520 安全工作法”
- 制定《安全作风建设实施方案》《客舱乘务员职业作风养成规范》
- 在《运行手册》《客舱乘务员手册》中细化颠簸发生时的操作指导
- 发布《关于旅客携带含锂电池设备乘机的安全风险提示》
- 将航路颠簸预报、实时颠簸预警接入乘务员电子平台
- 组织处置“机闹”能力训练、标准化作业操作演练，着力提升应急处置能力



应急医疗

- 制定并发布《东航空地远程医疗急救操作程序》
- 签署《中国东方航空集团有限公司与上海交通大学医学院附属瑞金医院战略合作框架协议》，包括空地互联急救平台搭建、机上急救设备更新等内容，推进东航-瑞金医院空中医疗急救合作项目落地
- 梳理 2018-2023 年期间机上旅客健康原因引发机上事件数据及典型案例 333 个
- 开展机上应急医疗专项培训，提升乘务员机上应急医疗处置能力
- 搭建东航空地远程医疗急救平台
- 机载应急医疗箱内增配急救物品



食品安全

- 编撰餐食机供品标准管理手册
- 发布《关于发布地面贵宾室餐饮及航班餐食机供品品质常态化管控机制的通知》，运用质量监管平台实施“反馈-调查-整改-跟踪”全流程闭环管理
- 定期组织开展餐供安全检查，累计现场检查航班 9,692 班、现场检查航食 207 次
- 严格按照固定周期落实清水车水箱消毒，确保清水车水箱内部环境符合运输条件
- 发布《关于进一步明确相关岗位异物防控规范操作流程的通知》《验收岗位规范操作流程》《预包装食品原料开罐及拆包岗位规范操作流程》《金探及 X 光机规范操作流程》，降低源自于生产原料或生产设备及其器具的金属外来物风险
- 外聘第三方食品安全审核机构对国内第三方航食单位食品安全供方开展现场审核工作和餐食抽样检测，完成现场审核 46 家

发生颠簸伤人事件

0 起



推动 科技创新

中国东航集团积极贯彻创新驱动发展战略，持续加强航空科技创新研发力度，打造良好创新生态，构建智慧东航科技创新链和产业链，为智慧民用航空的发展注入强劲的动力。

提升创新能力

公司加强科技创新顶层设计，完善科技创新规章制度，有效激发各科创项目实施主体创新活力，提升科技创新工作效能。

2023年，出台《中国东航科技创新“十四五”专项发展规划》，发布《中国东航科技创新重点领域鼓励清单》《中国东航2023年度科技创新重点工作任务清单》，强化公司科技创新顶层引领；发布《科技创新项目管理办法（2023修订版）》，完善科技创新规章制度。



位于上海市青浦区的东航技术应用研发中心有限公司



2023年10月，东航设备公司首次亮相慕尼黑机场设施和技术服务展，展示新能源地面特种设备研发成果

转化科创成果

公司紧抓行业技术创新发展机遇，加快技术攻关和研究，推动科技创新和产业发展深度融合，为东航高质量发展注入新动能。



位于东航研发中心的全动飞行模拟机

中国东航集团亮相第二届民航科教创新成果展

2023年3月23日，中国东航集团携19项创新科研成果参加第二届民航科教创新成果展，包括研发的多功能安全分析平台（MSAP）看板系统、航空发动机孔探损伤智能检测平台、智慧出行系统、AI智能客服、航班地面保障管理系统（MUC）、以电子飞行记录本（ELB）为载体的飞机智慧体检卡等，全面展示中国东航集团在飞行技术、服务流程管理、安全管理等领域的创新成果。

AI 辅助飞机发动机孔探检测



中国东航集团利用在发动机孔探检查中积累下来的数据优势，基于人工智能深度神经网络在图像检测领域的算法应用，自主研发民航首个孔探智能边缘终端，实现对民航发动机常见损伤的实时智能识别。项目获得民航局“青春创客赢”民航青年创新创效大赛华东赛区金奖、第29届智能交通世界大会创新大赛暨第一届“姑苏杯”长三角智能交通创新技术应用大赛优秀奖。



数字化转型

公司坚持加快推进数字化转型战略，积极响应行业发展趋势及国家数字化、智慧化、科技化发展要求，聚焦公司产业布局战略发展，以统一、灵活、便捷、可复用的方式赋能业务高效率、高性能、高可信运作，为企业高质量发展提供科技支撑。



东航股份荣获国家数据安全能力成熟度（DSMM）三级认证，**成为国内首家通过三级认证的航司**

东航物流 EOS 新货站核心系统获评中国上市公司协会“**2023 年上市公司数字化转型典型案例**”

东航机坪设备数字化产品获国家专利授权



中国东航集团自主研发东航机坪设备数字化管理产品（传感装置与数字化平台，即“享坪安平台”），获得国内首个机坪设备数字化产品的国家专利授权。

“享坪安平台”通过技术创新、定制研发传感装置实现对机坪设备位置、使用频率及设备状态的数据采集，并通过小程序和监控平台实现快速设备搜寻，提高飞机的维护和设备巡检效率，提升设备保障能力，为设备投放提供数据支撑。“享坪安平台”已在上海虹桥机场、浦东机场，西安咸阳机场，北京大兴机场部署使用。



东航推出“基于 VR 技术的升降平台车训练器”，运用于实操教学

数字化转型重点举措

持续助力公司治理

深入推进业财融合，实现航油全电发票信息的闭环管控；推进司库管理系统建设，实现资金“看得见、管得住、调得动、用得好”；完成全电票系统升级，方便旅客报销，提升产品多元化；全面强化公司审计管理的集约化管控能力，提升多业态风险识别效率；践行绿色发展理念，加强低能耗、绿色化、智能化机载设备的选用。

积极推进能力提升

高分通过 CMMI（能力成熟度集成模型）5 级贯标认证工作；《数据治理助力东航数字化转型》入选民航局“智慧民航数据治理典型实践案例”；参与数字化相关标准及研究报告编写；东航股份与中国电子技术标准化研究院联合发布《大数据标准化白皮书（2023 版）》。

优化航空服务产品

丰富航空服务产品，全面革新“一步到位”产品，提升客户体验；升级空中 Wi-Fi “全程在线”服务，上线空中 Wi-Fi 多次卡权益产品；构建多式联运服务网络，空铁联运累计上线 69 个中转点线路；拓展空巴联运产品，实现上海、昆明、西安 3 站点城市覆盖 70 条空巴线路。

升级智慧化管理模式

升级“睿翎云 3.0”，研发“云锦汇”小程序及“分户验收”“数字孪生巡检”“钢结构检测”等模块；打造智慧建筑管理平台，形成楼宇管理数字化运营新模式；通过大会员体系建设打造一体化服务生态圈。

打造智慧物流体系

启动机坪动力系统、定位寻货系统、仓库温度湿度监控系统等项目的建设；通过数字化管理货站核心生产要素、推广服务集中化模式、对接自动化设备，实现货站的智慧化、精细化运营。



牢记“企之要者”

构筑航空生态圈

中国东航集团牢记“人民航空为人民”，聚焦主责主业，不断完善航空产业链生态圈，做实“四精”服务，丰富出行场景，推进高质量发展和世界一流航企建设，全力打造具有全球竞争力的航空运输超级承运人。



CHINA EASTERN

真情服务客户



东航国内航班正点率
87.47%

中国东航集团坚持“人民航空为人民”，深入践行“四精（精准、精致、精细——精彩）”的服务理念，提供全流程、多元化、个性化和高品质的航空服务新供给和综合性航空物流服务，满足人民对美好航空出行的多样化需求。

航班正点

航班正常是民航服务质量的核心。东航紧盯航班正常工作，强化航班管控，通过严格的把控和优化措施，努力提高正点率，为广大旅客出行保驾护航。

航班正点率保障措施

优化流程制度

梳理完善服务风险信息库，健全风险上报机制，定期开展服务风险专项研讨，推动服务质量管控从“事后改进”向“事前预防”转变，保证航班运行顺畅，各部门深度参与航班运行决策，灵活进行资源配置，有效提升运行协调效率。

完善质量监控

坚持早谋划、早决策、早安排的原则，妥善做好不正常航班旅客的改订签工作。

增强过程监控

通过航班综合保障协调平台监控保障不正常航班，针对 338 起不正常情况开具调查单，确保闭环管理。



提升服务质量

东航持续完善服务质量管理体系，通过服务质量审计、服务专项检查等形式，督查服务相关标准和要求的实施落地情况，保证服务管理质量。

提升服务质量重点举措

强化质量把控

修订《客舱部服务质量管理手册》，健全客舱系统质量数据和典型事件等信息分析制度，持续推进客舱清洁、设施设备维护等专项提升行动，推动完善服务质量体系建设。

优化服务手册

全新改版《客舱服务手册》，打造具有东航特色、领先行业的空中服务新标准，聚焦服务全流程 33 个关键触点，通过效果图、流程图及表单等形式诠释服务产品，将服务操作标准化、服务产品可视化。

做精服务名片

聚焦关键人群，固化无陪儿童、老年旅客、首乘旅客等作业指导，做精“心意卡、温馨贴、打包袋、生日灯牌”等服务产品，深化精品航线和两舱个性化服务应用，打造“四精”服务名片。

提升服务能力

开展场景化实操演练，提升复杂场景处置和双语沟通能力；开展专项培训、“四强”（理想信念强、安全作风强、业务技能强、团队凝聚强）带班人员赋能训练，举办经验分享会，利用“思云”平台组织专项赋能培训和训练打卡。



“凌燕乘务示范组”获评“上海品牌”十大卓越贡献品牌

提升出行体验

升级“三个最佳”
在地服系统升级发布“三个最佳 2.0”实施方案（楼内服务场景的“旅客最佳体验”、行李运输环节的“行李最佳实践”、楼外保障场景的“机坪最佳表现”），形成员工易理解、现场能掌握、结果可检查的服务标准，努力提升旅客在所有航站服务体验的一致性。

管控“三超行李”
从定标准、提要求、强监督、建系统等方面多措并举加强“三超行李”（“三超”行李指尺寸过大、重量过重、件数过多，超过行李政策限制的手提随身行李）管控，努力减少因行李溢出引发的航班延误情况。

形成“三专”工作机制
专人拨打、专柜接待、专道成行，启用掌上东航“值机监控”功能，提前主动联系旅客，通过晚到旅客服务柜台，与相关保障单位联动，尽量确保晚到旅客成行。

中转枢纽保障
快速恢复浦东机场 S1 卫星厅中转功能，旅客在浦东机场可以拥有“T1+S1”两楼互通、便捷高效的中转出行体验。

“金牌标准”践行“四精”服务

东航高度重视杭州亚运会涉赛旅客服务和行李运输保障，第一时间成立保障工作小组，制定服务保障方案和应急处置预案，24 小时做好涉赛人员抵离的地面服务。2023 年 9 月 9 日至 10 月 11 日，东航累计保障亚运会赛事航班 947 架次，人员 6,834 人次，圆满完成杭州亚运会的保障任务。



提供细致关怀

公司用心倾听特殊旅客的需求，不断完善服务流程，发布《“三小一特”服务规范手册（地服系统）》（“三小”服务指面向特殊旅客人群、小动物运输、人体捐献器官运输三类小众但社会关注度较高的服务；“一特”服务指特殊行李运输服务）等相关制度和办法，提高服务水平，以真诚的关怀和专业的服务，让旅客安心舒适地享受旅程。



优质物流服务

公司充分发挥资源优势和物流服务集成效应，加快构建“干线运输 + 现代仓储 + 落地配”的服务网络，致力于为全球客户提供安全、高效、精准、便捷的“一站式”物流服务。

东航物流着力推进货运服务质量管理体系建设，设立由服务质量管理委员会、服务质量管理办公室和各单位服务质量小组组成的金字塔型三级管理机构，通过科学管理、先进体系、循环改进等措施提升服务质量。





2023年4月27日，东航物流顺利执行北京大兴国际机场首个全货机国际航班



东航物流携手盒马首航水果包机



东航物流

货邮运输量

144.51 万吨

跨境电商进出口单量

5,349 万单

生鲜产品进口量

21,600 吨

2023年4月21日，东航物流与盒马合作的“泰国水果节”活动首航包机顺利抵达宁波，共运送18吨山竹、榴莲、芒果等优质泰国水果。双方联合采购，发挥在干线运输和末端交付方面的能力和优势，进一步缩短了东南亚水果从产地到餐桌的时长，为消费者带来更为极致的新鲜体验。



提供多元产品

东航坚持“以客户为中心”，通过多元、优质的服务产品，为客户打造智慧便捷、安心舒适的出行体验。

优化航旅产品

公司围绕“四梁八柱”航网建设，积极推动多式联运、中转服务及空中快线等产品发展，构建通达全球的航线网络。

推动产品升级重点举措

推动旅客通行便利化，在上海虹桥国际机场截载时间率先缩短到35分钟，在上海浦东国际机场的国际转国际最短中转衔接时间（MCT）缩短到85分钟。

持续优化“一步到位”“隔夜中转”等特色产品，新推“C919优享”“新有所享”、盲盒“随机飞”等产品。

完善苏州城市航站楼服务功能；推动上海虹桥站设置旅客空铁联运换乘服务中心；空铁联运产品覆盖46个城市，实现航空段与1,209个火车段的双向联运。

东航携手上海机场苏州城市航站楼发布“全时空”服务产品

2023年12月30日，东航牵手上海机场苏州城市航站楼推出“全时空”升级产品，上海机场苏州城市航站楼将成为国内机场首个覆盖国际国内航线最多的跨省异地城市航站楼，乘客能够更加从容合理地安排出行时间。



助力智慧出行

东航积极拥抱数字化浪潮，打造智慧出行服务体系，让运营更高效、旅客更舒心。

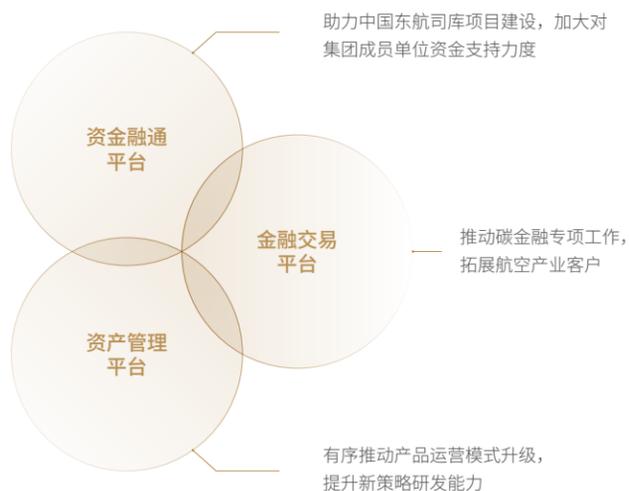
科技助力智慧出行

5G+智慧出行	以“智慧化出行”为基准的东航“智慧化平台”可实现包括买票、退改签、选座、值机、查看航班信息等自助服务，方便旅客及时掌握所需信息，便捷高效出行。
机上突发事件处置	通过虚拟现实技术、大空间动捕技术、大数据分析技术，构建机上突发事件处置“AR+AI”空保培训平台。
AI智能客服	智能客服将AI技术与业务相结合，服务形态从传统人工服务转型为智能化服务。
GWS登机口工作站	开发航站楼内员工操作及旅客服务的全方位数字化集成平台，即“登机口工作站”（Gate Work Station），聚焦旅客不正常航班改期等航延特情处置场景提供一站式服务。

发展金融产业

东航金控不断完善航空金融产业布局，积极推进产业链金融项目，打造资金融通平台、金融交易平台、资产管理平台三大平台，创新多元化综合金融产品，为企业高质量发展作出积极贡献。

航空金融三大平台



保障客户权益

公司重视客户需求，注重聆听客户声音，完善客户信息保护管理机制，维护客户权益，以实际行动诠释“四精”服务理念。

提升客户满意度

公司注重提升全方位客户服务能力，依托服务全流程管控平台对服务过程加强管控，积极推动电话线、网线、移动互联“三线融合”，利用东航E见箱、现场服务等措施，快速有效解决旅客诉求，不断提高旅客满意度。



注重隐私保护

公司不断完善客户信息保护管理机制，制定主数据管理办法和数据分类分级管理办法，细化客户信息管理，遵循最小化、必要性等原则，严格规范数据收集、使用、传输、存储、删除等数据全生命周期管理。按照《个人信息保护影响评估实施暂行办法》，在与第三方开展相关个人信息处理行为之前，进行合规评估，确保个人信息的有效保护和合法使用。2023年，未发生网上订票系统客户信息泄露相关事件。

东航积极推进《数据处理协议》模板的修订，开展个人信息保护影响评估
11项





勇担“责之重者”

携手共赢未来



中国东航集团加强合作交流，携手伙伴共同应对全球航空业面临的多重挑战，用“节能减碳、绿色飞行”的“绿色之笔”，绘就可持续发展的鲜明底色。

CHINA EASTERN

携手 共同发展

中国东航集团深知自身在推动全球航空业发展中的重要角色，通过与各联盟组织紧密合作，共同制订行业规则，深度参与国际事务，通过优化合作产品、完善航线网络布局，提高国际航线覆盖率和航班频次，不断拓展合作范围，携手伙伴共同推动全球航空业迈向更高层次的发展。

可持续价值链

中国东航集团与产业链上下游合作伙伴紧密协作，共同抓住时代机遇，坚定不移地走共同商讨、共同规划、共同分享、共同促进的开放合作之路，携手开创高质量发展的新空间。

◎ 供应商管理

中国东航集团持续推动可持续发展理念与供应商管理体系的有机融合，新增商业道德、劳工和人权等领域的相关要求和制度，组织供应商开展廉洁约谈并签署《供应商廉洁承诺书》，对违反规定的供应商将记入黑名单，视情况限期或永久停止其交易资格。

公司为构建更加绿色的供应链体系，在要求供应商遵循《环境标识产品技术要求》，确保其绿色产品一致性规格与性能规格须符合相关法律法规要求的同时，发布《中国东方航空集团有限公司绿色采购目录（2023版）》，并建立《绿色供应商名录》，支持供应商使用环保产品及服务。此外，还对供应商是否建立并有效运行质量、环境、职业健康安全和能源管理体系进行考核。

公司坚持与供应商伙伴携手共进，以供应商大会、优秀供应商讲坛座谈、联合培训提升、上下游联合改进计划等多种方式，助力供应商履责管理水平提升，发布《中国东航助力中小企业纾困解难促进协同发展工作方案》，缓解小微企业和个体工商户的资金困难等问题，减轻企业负担，助其渡过难关。

◎ 促进经销商成长

2023年，公司恢复与美国运通（AMEX）等商务旅游（TMC）的全球性合作，并持续强化与OTA（在线旅行社）合作，携手推出“国际闪购”“国际打包”“国际拼接”等海外产品，以及“燕游华夏”“经昆飞”“经西飞”等国内中转产品，将东航产品同OTA广告、社媒等资源融合，充分赋能伙伴，共赢市场新机遇。

东航股份



境内经销商

1,801 家

境外经销商（有销量的）

7,820 家



2023年11月3日，东航亮相CATA大会，展示中国民航新理念、新服务、新产品、新技术、新业态的航企实践

推动行业发展

中国东航集团始终秉持开放、合作、共赢的理念，与政府、企业、科研院所等伙伴建立长期稳定的战略合作关系，共同探索跨界融合的新模式，全力推进民航实现新繁荣。

2023年1月29日 中国东航集团与上海市人民政府 签署战略合作框架协议	2023年5月25日 中国东航集团与上海市长宁区 人民政府签署战略合作协议	2023年6月27日 中国东航集团与上海市浦东新区 人民政府签署深化合作战略协议	
2023年6月29日 中国东航集团与中国移动通信 集团有限公司签署战略合作 框架协议	2023年7月19日 中国东航集团与青海省人民 政府签署战略合作框架协议	2023年7月27日 中国东航集团与辽宁省人民 政府签署战略合作框架协议	2023年7月28日 中国东航集团与中国第一汽 车集团有限公司签署战略合 作框架协议
2023年9月21日 中国东航集团与中国民航局 第二研究所签署战略合作框架协议	2023年9月22日 中国东航集团与土耳其航空 签署合作谅解备忘录	2023年12月18日 中国东航集团与阿提哈德航空 签署战略合作谅解备忘录	



2023年11月，东航食品参加首届CATA大会，现场展示“东航那碗面”“东航那杯茶”、C919配餐等产品



2023年上海“五五购物节”期间，东航携手上海机场等合作伙伴，打通直播场景、社区电商场景，助力上海打造一个覆盖民航业、辐射全国的消费狂欢季，共同致力于让上海的服务、购物、制造、文化四大品牌走向全国，携手释放“大消费”活力，直播间观看量达172.5万人次

共建“一带一路”

中国东航集团主动融入全球市场，携手构建民航命运共同体，成就共同繁荣，共赢未来。共建“一带一路”倡议提出十年来，东航积极与共建“一带一路”国家协商沟通，持续拓展“一带一路”新航点，致力于架起一条条联通世界的“空中丝绸之路”。2023年，东航在共建“一带一路”国家经营的航段数量已达96条，通航23国，境外通航点40个，年航班量3.4万班次，投入座位数近670万座（包含包机数量）。

“东航深度参与了每一届进博会的服务保障工作，扩大朋友圈，结识‘新朋友’、成为‘好朋友’，大家秉持着共同的发展目标，携手同行、共创未来。”



2023年11月6日，王志清董事长在第六届进博会东航交易分团签约仪式上致辞

东航签下第六届进博会央企“首单”

2023年11月，第六届中国国际进口博览会在上海举办，中国东航集团继续以“核心支持企业”“采购商”“服务商”和“指定航空承运商”的“四位一体”身份参与进博、服务进博、保障进博。11月6日，东航签下第六届进博会央企“首单”，与来自智利、土耳其、阿联酋、新加坡、俄罗斯、德国、瑞士、美国、中国香港等9个国家和地区的13家供货商签署采购协议14份，涉及航材发动机采购及维修、航油供应、机上餐食、共建“一带一路”国家的海产品农产品等多项货物进口和服务进口。



土耳其驻上海总领事侯赛因·埃姆莱·恩金出席新航线发布会，表示“航线的开航是土耳其与中国这两个伟大国家之间长期以来友好合作的见证，希望这条航线成为两国友谊与合作的桥梁”



埃及当地时间2023年12月11日，东航MU223上海-开罗航班顺利抵达开罗机场，标志着东航“一带一路”航线首达北非



2023年8月30日，东航西安至迪拜国际航线正式复航



2023年10月5日，东航在柬埔寨暹粒吴哥国际机场试飞成功，这是中国企业在海外投资建设运营的第一座国际机场。2023年11月12日，东航昆明-暹粒定期航班首航成功



责任同行

美美与共，和合共襄北外滩

2023年9月22日，中国东航集团承办“2023北外滩国际航空论坛”，发布“长三角经济圈空地一体出行网络建设”“航空健康出行指南”等多项重磅成果。本届论坛以“链接新格局，创造新繁荣”为主题，诚邀200余名中外嘉宾齐聚一堂，围绕“链接新格局”“航空+”“长三角一体化”等关键词，共话航空运输在经济全球化进程中所起的关键作用，共享航空业发展机遇，共创新繁荣。



李养民总经理在“2023北外滩国际航空论坛”上致辞

“航空+”构建“航空生态圈”

此次论坛主旨演讲围绕“航空+”展开，参会嘉宾从全球发展视角，围绕“航空+世界”“航空+通航新业态”“航空+经贸”“航空+城市”分享航空融合世界的力量；从“合作”“临空经济新机遇”“文旅”“大都市圈”“新消费”“应急”等航空产业链融合视角，分享了对构建全球民航新生态圈的深刻见解和前沿观点。



发布介绍重磅成果

论坛上，中国东航集团发布了“长三角经济圈空地一体出行网络建设”和“航空健康出行指南”两项成果，为破解全球民航业发展难题发出中国声音、提供东航方案。

长三角经济圈空地一体出行网络建设

客运方面，东航正全力构筑通达全球的国际航空网络和高效便捷的国内航空网络、打造一体化航空出行交通圈。东航在论坛当天全新升级发布“惠享东方”机票优惠产品，丰富旅客选择，助力航空消费。

货运方面，东航聚力打造便利高效的现代化航空物流体系，包括加快拓展航空货运航线网络，加速布局航空物流基础设施建设、加强航空货运枢纽集散能力等。



《航空健康出行指南》

由中国东航集团联合上海交通大学附属瑞金医院等，结合东航机上案例和国际民航界最新医学研究成果携手编制，为旅客提供健康出行建议，降低空中紧急医疗事件发生可能性。



中国东航集团与上海瑞金医院签署战略合作框架协议并发布《航空健康出行指南》

践行绿色低碳

聚焦双碳目标

中国东航集团探索碳达峰碳中和实施策略，采取一系列措施推进节能减排、减少温室气体排放，用心答好绿色发展的“必答题”，引领行业低碳绿色发展。

完善低碳管理

公司全面贯彻落实国家“双碳”战略，下发《碳达峰行动方案》与《碳达峰碳中和实施路径研究》，扎实推动公司全面推进能源节约与生态环境保护暨碳达峰碳中和工作领导小组和专项工作小组工作，全面落实全国、地方试点以及行业市场化减排机制相关要求，下发直属子企业 2023 年度双碳专项考核指标，充分发挥“以数促改”的“治本”功能，助力碳达峰重点任务实现。

东航股份



实现节油 1.7 万吨
在全公司范围内减少碳排放 5.36 万吨

凝聚绿色合力

公司充分利用“双碳”研讨班、“双碳”网络课程、碳中和行动联盟等形式，培养“双碳”人才，为“碳”寻高质量发展的绿色路径提供坚实的人才保障。同时，公司积极参与中国航协环保委员会相关工作，承办北外滩国际航空论坛，参加上海碳博会、国际航协可持续发展和环境委员会（SEAC）、海南国际碳排放权交易中心等活动，致力于携手伙伴共促“节能减碳、绿色飞行”新实践，共探绿色飞行新方案。

东航参展首届上海碳博会



2023年6月11日，东航参展首届上海国际碳中和技术、产品与成果博览会，全方位展现东航在落实国家“双碳”战略、降低机队运行排放、服务旅客绿色出行、碳市场交易布局等方面的举措与成效。



东航发布多篇绿色相关新闻报道，被中国多家主流媒体报道超

256 篇次

“绿色飞行瞰东方”专属话题阅读量近

70 万



飞出绿色航迹

中国东航集团从减轻飞机重量、优化飞行距离等源头抓起，竭力避免“多加油”“多耗油”，携手旅客等利益相关方共同让“绿色飞行”的“绿色航迹”彰显可持续发展。2023年，东航股份在天合联盟第二届可持续飞行挑战赛上获“最大减排奖”，并实现 SAF（可持续航空燃料）东航首次商业运行。

东航股份



24 架次航班加注纯 SAF 油量 37.417 吨
吨公里油耗（ATK）完成值 0.2178

能效提升主要措施

减轻飞机重量

- 推动轻量化机载设备的应用
- 在新引进的 A320 系列飞机上选择集成化、轻量化的航电系统，整机减重 25 公斤
- 在新引进的 A320 系列飞机上优化机载娱乐系统配置，升级旅客电源系统，整机减重 38 公斤

严控落地剩油

- A320、B738 机队实现计划落地剩油 4.6 吨
- 在新引进的飞机上均选装新型发动机，平均节省 10% 的燃油消耗
- 在新引进的飞机上均选装小翼，平均节省 1%-2% 的燃油消耗
- 在欧美澳航线实施飞行计划高度层优化的基础上，推进实施至日韩、东南亚航线，减少燃油消耗约 1.1 万吨

优化飞行距离

- 优化固有航线，提升短程航班占比
- 正式启用 X54 临时航路，全年共使用 X54 航路 2,251 班，共节约飞行距离约 42.4 万公里，燃油约 1,612 吨
- 使用临时航路，有效缩短飞行距离，减少燃油消耗约 0.5 万吨

引进节能飞机

- 引进新一代高能飞机 22 架，包含 5 架 A350-900，14 架 A320 NEO，3 架 C919 国产大飞机
- 退出 15 架窄体机，包含 2 架 A319，5 架 A320，4 架 B737-700，4 架 B737-800

深挖飞机性能

- 将两架 22 分钟氧气系统飞机调拨武汉公司，武汉 - 乌鲁木齐南线走向执行率从 55% 提升至 97%，累计减少燃油消耗 40 吨
- 将 A320 NEO、B737 MAX 机型计划日利用率从夏航季的 9.6 和 7.9 小时分别提升至冬航季的 10.5 和 9.4 小时
- 将杭州 - 新加坡、上海虹桥 - 乌鲁木齐航线调整为更节油的 A320 NEO、B737 MAX 机型执飞



“可持续飞行”主题航班



2023年5月，东航股份推出10班“可持续飞行”主题航班，集中应用中国民航的可持续举措，如SAF应用、使用环保餐具、提供绿色餐饮、新能源车辆应用、旅客无纸化服务、机上垃圾分类等，积极探索中国民航企业的可持续发展路径。同时，倡导旅客共同践行低碳出行理念，引导旅客从绿色飞行的“见证者”转变为“参与者”。



扫一扫

了解《中国东航可持续飞行主题航班今日首航》更多内容

坚持绿色运营

公司坚持战略引领，将“双碳”工作要求贯穿企业生产运营全过程，深入探索包括氢能在内的新能源领域研究，研发新能源特种车辆，推进绿色建筑、绿色物流建设，为民航行业的绿色发展提供有力的支撑。

东航资产探索绿色建筑更多可能性



东航资产积极响应国家海绵城市和绿色建筑建设标准，将绿色、低碳的理念融入到建筑设计等环节，运用BIM(建筑信息模型)、睿瓴云等新技术，提前介入建筑节能减排设计，提高建筑节能化、智建化、绿色化标准，减少城市发展对生态的负面影响。2023年，东航资产下属上海云锦智慧建设科技有限公司立项开展零碳建筑和光储直柔专项课题研究，通过产学研合作的方式，布局低压直流照明、光伏+储能+绿色电力智能调度、装配式建筑绿色节能新材料等前沿技术，并积极推进示范工程落地及科研成果转化。



上海龙华4号地块零碳楼项目效果图

东航物流以“智慧+”赋能绿色物流



东航物流全面加快“智慧+绿色”深度融合，推广智能无人仓、自动导引车、电动叉车等装备应用。在上海浦东国际机场西区货站，东航物流不仅通过“自动叉车+无人导航”，实现危险品“无人仓配”，使仓储空间利用率增加2.5倍，还通过全自动信息化操作，精确计算货物最优运输和摆放位置，实现24小时无人作业。2023年，《东航物流无人仓配系统项目》获选上海市交通委主办的2022年现代航运服务业创新潜力项目，并获得上海国际航运中心建设专项资金奖励。

致力“双碳事业”，东航设备公司自主研发新能源车辆亮相



东航设备公司持续加大产品研发力度，不断扩充新能源车辆梯队，在新能源车辆研发制造上取得阶梯式发展，已研发飞机清水车、飞机污水车、航空食品车、旅客登机车、飞机牵引车、行李牵引车、机场旅客摆渡车、航空垃圾接收车、散装货物装载机共14大类26个型号的新能源特种车辆，并实现了纯国产化生产，服务于各大机场，不断填补中国机坪新能源车辆领域空缺。



守护碧水蓝天

中国东航集团始终秉持“绿水青山就是金山银山”理念，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》等法律法规以及地方相关规定，着力从源头管控废气、废水、噪声、固体废物等污染排放，为天蓝水清的美丽中国贡献力量。

东航股份



APU 替代设施的总体使用率达到

99.9 %

新增投资及租赁新能源车辆

77 辆

提供给旅客的 28 项机供品 100 % 采用可降解材质

推进污染防治主要措施



- 加强废气管理，严格控制污染源排放，按要求开展日常锅炉废气排放管理工作
- 严格执行“APU（飞行辅助动力装置）替代”专项工作，完善并系统化使用 APU 替代设施监控平台，减少 APU 使用频率
- 推进场内车辆“油改电”专项工作
- 与上海市交通委等部门就打造绿色航运中心、推动场内新能源车替代使用进行深入沟通



- 实施生活废水闭路循环和生产废水综合处理
- 严格执行当地污水排放标准



- 明确并扩大涉塑材质机供品使用场景及范围，12 项机供品调整为可降解材质，不断拓展绿色包装的应用场景
- 联合国内大型航司共同起草团体标准《境内始发客运航班一次性不可降解塑料制品替代规范》
- 严格落实国家、上海市危险废物管理的标准要求，危险废物均交由有资质的单位进行处置
- 委托具有处理资质的第三方进行统一回收、焚烧、物化

东航股份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	2023 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	2.97 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物		72.7 吨
废矿物油与含矿物油废物		198.5 吨
油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液	委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理	2.3 吨
染料、涂料废物		7.5 吨
有机树脂类废物		1.7 吨
含汞废物		1.1 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	2,881 件
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	36,586 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	7,413 吨
餐厨垃圾	收集分类交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧	1,972 吨

云南航食着力推动污水处理项目



为降低污水的直接排放，提升水资源质量，东航食品下属云南航食建立污水处理项目，经处理后的污水达到《污水排入城镇下水道水质标准》GB/T 31962-2015 A级、《污水综合排放标准》GB 8978-1996 三级排放标准，实现每日污水处理 300 立方米。



资源可持续利用

中国东航集团严格遵守《环境保护法》《循环经济促进法》《节约能源法》等法律法规，加大绿色技术创新与转化力度，推进绿色办公，激发资源节约、集约、循环利用的内生动力，推动形成科技含量高、资源消耗低、环境污染少的绿色生产方式。

东航股份推进资源节约主要措施

节约用水

- 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
- 65%的飞机外表清洗使用干洗代替水洗，减少用于清洗飞机外表的水资源

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
- 以东航之家为试点，探索节能管控创新模式，建立能源消耗评价体系

节约耗材

- 通过飞机拆解实现循环再利用，2023年已拆解2架飞机，拆解完毕的部件和机体组件交由相关公司
- 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
- 东航全机队实施电子飞行记录本（ELB）正式运行

东航资产“云锦东方·云筑”雨水回收利用项目获评 2023年上海市雨水综合利用优秀案例



2023年，东航资产下属上海区域公司建设项目——“云锦东方·云筑”雨水回收利用项目获评2023年上海市雨水综合利用优秀案例。项目以“建设自然积存、自然渗透、自然净化的海绵城市”为指导理念，统筹给水、雨水、污水、防洪排涝、水景水系五项专项规划，项目雨水回收利用系统对雨水进行收集、调蓄、储存、断接、调节处理后，将其用于项目地块绿化浇洒、车库冲洗等，平均每年节水量约6,000立方米。

东航股份



实施电子飞行记录本（ELB）的机队占比

100%





情牵“民之盼者”

共创社会价值



中国东航集团始终情牵“民之盼者”，锚定“世界一流、幸福东航”的战略目标，扎实做好选才、育才、用才、留才工作，营造惜才、爱才、重才的良好氛围；持续推进乡村振兴各项工作，积极投身社区公益事业，充分发挥自身优势，在护航重大活动、驰援震区洪区、保障特殊飞行等方面勇担重任，努力实现“高质量发展”与“高质量履责”同行。

CHINA EASTERN

赋能 员工成长

建设“员工热爱”的世界一流航空公司是东航的企业愿景之一。中国东航集团致力于构建平等多元、具有包容性的职场环境，用心用情做好员工权益保障工作，持续赋能员工能力建设与职业发展，不断提升员工生活品质，将“幸福东航”建设惠及全体员工。

多元与平等

公司致力于营造多元、包容和平等的企业文化，坚决杜绝招聘过程中因种族、肤色、性别、宗教信仰等不同原因歧视员工的现象发生。同时，高度重视女性干部的培养和使用，将女性干部的培养选拔和使用作为建设高素质专业化干部队伍的重要组成部分，坚持人岗相适、优化结构、统筹推进，积极赋能女性成长。为保证飞行队伍的多元化发展，公司累计招收近百名女性飞行员参与航班运行。

2023

员工总数
100,357人

少数民族员工数量
3,379人

外籍员工数量
697人

女性员工占比
35.51%



2023 中国 100 典范雇主
前程无忧

2023 中国典范雇主——员工关爱典范
前程无忧

2023 中国年度最佳雇主全国 TOP100
智联招聘

2022-2023 民航年度最佳雇主
民航资源网

2022-2023 民航最具社会责任雇主
民航资源网

2022-2023 民航最受大学生喜爱雇主
民航资源网

保障与福利

中国东航集团严格遵守《公司法》《劳动法》《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。

2023 年，公司持续深化“幸福东航”建设，关心关切员工需求，帮扶困难员工，推进“我为群众办实事”项目，举办丰富多彩的员工活动，增强员工的获得感与幸福感。

保障员工薪酬与福利相关举措

2023

集体合同签署率
100%

劳动合同签订率
100%

社会保险覆盖率
100%

企业年金覆盖率
94.4%

保障员工
薪酬福利
待遇

关心关切
员工需求

帮扶困难
员工

- 提供全面的福利保障待遇，包括缴纳“五险一金”、商业医疗保险、团体意外险、企业年金等
- 推出家庭财产保险项目，为东航员工量身定制家庭财险等保障产品

- 修订东航职工疗休养管理办法
- 启动户外劳动者暖心驿站改建改造计划
- 开展青年幸福感专项测评分析，提出青年工作建议
- 推动“职工保障性租赁住房项目”“员工免优票出行体验优化计划”“员工健康呵护项目”等十件实事落地见效

- 完成困难员工精准关爱管理系统建设，将 497 名困难员工相关信息录入档案系统进行动态管理
- 完成大病互助金审核 231 例，给付互助金 263.5 万元
- 开展爱心暑托班试点，切实缓解一线员工暑期“看护难”问题，服务员子女 441 人



东航浦东保障性租赁住房项目顺利通过竣工验收



浦东 K2 地块保障性租赁住房项目位于上海浦东机场周边，是保障性租赁住房改建项目，着力解决员工急难愁盼住房问题，为公司吸引人才稳定队伍提供有力支持。2023 年 11 月 25 日项目竣工，向员工提供 147 套住房。



中国东航浦东 K2 地块保障性租赁住房项目



保障租赁房项目获评上海市总工会“提升职工生活品质 2023 年度服务职工优秀项目”



助力员工成长

志在蓝天、矢志奋斗。中国东航集团坚持人才是第一资源，贯彻公平公正公开的选人用人理念，不断完善员工内部流动、人才交流机制，建立全方位的内部招聘岗位信息发布平台，鼓励员工通过内部竞聘、实岗锻炼等形式拓展个人职业发展。公司打造多层次、多形式的员工培训机制，建立健全职业发展通道，不断加快人才队伍建设。同时，通过开设在线学习平台，营造浓厚的学习氛围，不断满足员工职业发展需求。

推进员工培训与发展相关举措

打造高质量培训体系

- 大力推动“管理人员上讲台”，1,441 名领导人员参与授课，总课时 5.64 万小时
- 遴选优秀教员参加 C919 转机型培训，扎实构建 C919 飞行训练能力，为后续课程开发做好人才储备
- 举办 6 期飞行理论大讲堂和 5 期机长培训班
- 推进“服务能力提升培训项目”

推进员工技能培训

- 实施各类员工培训，为飞行、安全、服务、管理等各领域提供强大人才支撑
- 加强教员队伍培养，制定《名师工程实施方案（试行）》，开展 17 批次“教员训练营”赋能培训
- 加强课程体系建设，成立循证训练（EBT）工作组，编写《东航 EBT 实施方案》等文件
- 投产“基于 VR 技术的民航地面服务特种车辆训练器项目”，探索培训新模式

加强人才队伍建设

- 加快后备人才培养，创新第六期“燕计划”“翼计划”培养方案，实施第二期“青马工程”
- 通过高管授课、“青马工程”开班仪式、封闭式党性教育及主题党性参访等方式加强优秀年轻人才思想引领，提升整体政治素质水平
- 开展“翼计划”三阶段线下集训，提升员工领导力

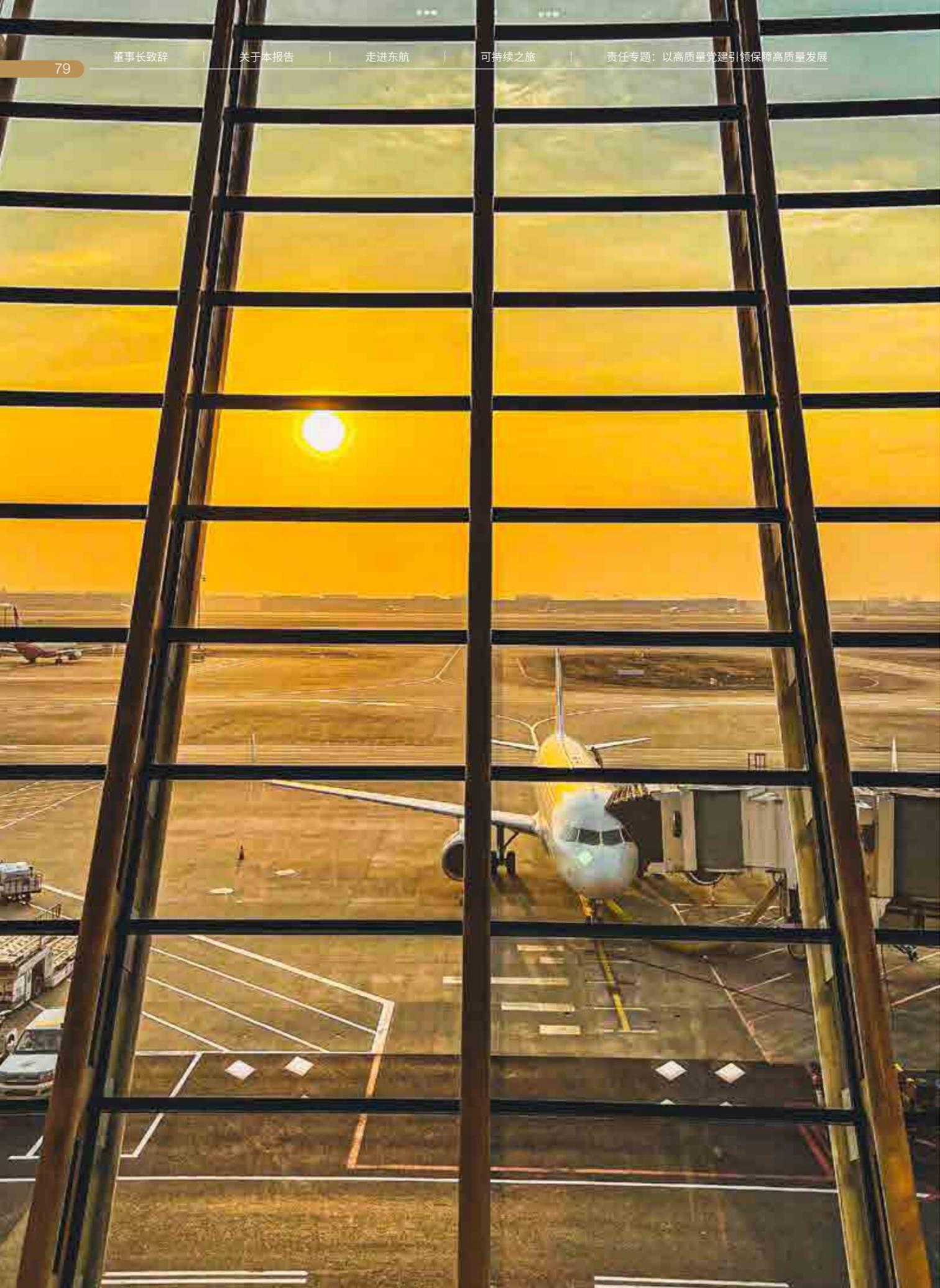
营造浓厚学习氛围

- 依托《东航管理》平台，开展“法治东航 鹰库护航”等专栏，传播管理理念，汇集管理智慧
- 组织开展在线“东航阅读大赛”活动，营造浓厚书香文化氛围



东航工会系统共有 32 个集体和 26 名个人荣获**全国和省部级先进荣誉**；
3 名职工代表光荣当选**工会十八大代表**

东航共青团系统共获得**省部级以上先进 54 个**，三个青年集体获评首批
二星级全国青年文明号



中国东航集团举办“三长”队伍培训班



2023年11月20日，东航举办中国东航青年“三长”队伍学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想暨素养提升培训班，162名优秀“三长”分两批参加此次培训。此次培训设置党的创新理论、中华优秀传统文化、领导力提升等多领域课程，安排东航青年讲师团宣讲交流，组织基层班组岗位建功相关课题的研讨，为公司高质量发展注入更多活力。

呵护员工健康

中国东航集团高度重视员工的身心健康与安全，持续完善职业健康安全管理体系，不断提升医疗卫生服务、公共健康服务和职业卫生服务等水平；同时致力于把准员工“心理脉搏”，通过开展EAP心理咨询项目、建立科普知识宣传平台、重点做好空勤人员心理管理工作等，提升员工“心理资本”，有效提升广大员工的幸福感、获得感、安全感。

● 关爱员工健康主要措施

医疗卫生服务

- 制定机组疲劳管理规定，在全公司范围内按照机组疲劳管理检查单开展自查工作
- 加强机组航前体检，全年没有发生因人员酒精超标无法执行航班任务的情况
- 开展疲劳管理复训、高温中暑的预防和应急处置等培训共计40余次
- 上线“国药云医互联网医院”小程序
- 东航之家“云门诊”服务站全年服务204人次，线上门诊量4,875人次
- 开展员工健康状况问卷调查，并试点员工健康档案管理，形成《员工健康状况抽样数据分析报告》
- 开展健康知识讲座6次，健康宣传活动1次（上海地区）

员工心理健康

- 细化《东航机组成员职业作风养成制度》《员工心理援助计划（EAP）工作流程制度》
- 落实《东航职工五维心理健康服务体系总体规划书》，持续建设职工五维心理健康服务体系
- 开展工会主席圆桌销行、干部谈心谈话思政工作赋能、劳模先进“养心”之旅、全员赋能直播课等职场心理素养提升活动，总计覆盖10.4万余人次
- 开放智慧工会云智慧服务平台，普及心理健康知识，累计服务10万余人次
- 提供7×24小时热线咨询服务，全年服务9,995人次

助力 乡村振兴

中国东航集团认真学习贯彻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。学习运用“千万工程”经验，有力有效推进乡村产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴，以“我们都是收信人”的政治自觉，助力沧源双江两县建设宜居宜业和美乡村。

2023年，东航及时调整定点帮扶工作领导小组机构，召开定点帮扶工作会议，出台《中国东航党组关于贯彻落实2023年中央一号文件精神实施意见》《定点帮扶工作三年行动计划（2023-2025年）》《2023年消费帮扶推荐产品目录》等文件，持续完善定点帮扶的制度和组织保障。

创新乡村振兴模式主要行动

以产业优势推进经济增长

持续加强乡村振兴航线航班运营投入，新开“沧源-昆明-上海虹桥”和“临沧-昆明-北京大兴”往返航线，2023年以来，运营涉及临沧、沧源航班超过3,500班，运输旅客超过32万人次，通过航线带动当地GDP超过5.7亿元。相关帮扶产品在C919国产大飞机商业首飞航班上精彩亮相。

以多种培训推进人才振兴

联合清华大学、复旦大学、解放军总医院等单位对基层干部、产业带头人和技术人员进行线下培训，并联合教育部教师司实施“助力沧源双江两县教师培训三年行动”；联合临沧市残联举办残疾人非遗技能培训。

以特色产业推进产业振兴

- 深入推进蜜蜂特色产业帮扶，推动沧源黑蜜入选全国名特优新产品目录，帮助沧源对外县销售首单蜂种，2023年沧源县蜂农人均收入较2019年翻两番；持续做好“东航那杯茶”帮扶产品研发和推广，“东航那杯茶”主要选用帮扶地区茶叶原料，已在东航旗下所有航班以及国内自营的旅客休息室内推广使用，带动定点帮扶地区茶叶产业发展。
- 东航资本持续做好与沧源班老乡下班老村定点帮扶工作，2023年向班老乡及下班老村捐赠70万元，扶植班老乡生猪养殖、下班老村蜜蜂养殖和百香果种植产业。

以特色旅游推进生态振兴

- 助力双江县景亢村实施美丽乡村建设，景亢村入选云南省最美乡愁旅游地。

以教育帮扶推进文化振兴

- 在沧源双江两县打造“东航飞行书屋”和“凌燕图书室”；引入中国乡村发展基金会援助12万元的图书资源，帮助双江县小新寨村建设图书室。
- 东航数科探索“互联网+教育帮扶”的模式，特设“儿童动画制作、沉浸式VR体验”等新颖有趣的课程，把新技术等教育资源快速、高效地输送到帮扶地区。

以结对共建助力组织振兴

- 基层党支部与沧源双江两县12个村级党组织结对共建，各单位开展帮扶活动，共同开展党支部学习交流，助力帮扶县基层党组织和党员队伍建设。
- 东航资产制定“一馆一校一业”帮扶措施，与沧源县班老乡新寨村党支部戮力同心，不断提高帮扶质量和实效。

持续加大消费帮扶力度

- 积极参加国资委指导的央企消费帮扶聚力行动和兴农周活动，在北京、重庆和陕西等地，开展多场次现场展销，并举办云南美食节；在北京办公区建设航空助农共享中心，举办消费帮扶集市。



2023



东航物流携手开创乡村振兴货运新模式



东航物流与临沧机场携手开创新的乡村振兴货运模式，打造“民航+电商+乡村振兴”的航空货运产品，将当地特产从临沧、沧源经昆明、成都等站点中转运至全国各地。2023年，东航物流从临沧、沧源机场共发运乡村振兴产品运输项目货物656吨，将当地特色农副产品运往20多个城市，用实际行动助力地方经济和社会发展。

东航资产援建工程“沧源佤族自治县乡村振兴服务中心”正式开馆



2023年8月18日，东航资产捐建的“沧源佤族自治县乡村振兴服务中心”正式开馆。场馆坚持绿色环保理念，内部以“乡村振兴·幸福佤乡”为主题，展示习近平总书记给云南省沧源佤族自治县边境村的老支书们的回信、沧源脱贫攻坚及乡村振兴主要成效、中国东航定点帮扶成果、老支书讲堂、产业成果等内容。



东航“助农优享”产品上线 发挥行业优势助力乡村振兴



东航充分发挥行业优势，推出具有东航特色的机票类“助农优享”产品，通过产品创新搭建消费帮扶平台，拓宽沧源、双江两县农产品销售渠道，助力乡村产业振兴。旅客通过东航官网、APP直销渠道购买东上航国内直达航班时，购买“助农优享”产品可获赠“东航那杯茶”滇红茶、普洱茶或菊花普洱茶，茶叶原料均来自东航定点帮扶地区云南省临沧市。

东航亮相临沧专场新闻发布 助力当地文旅产业高质量发展



2023年6月27日，东航应邀参加由云南省人民政府主办、在沧源翁丁原始部落举行的“有一种叫云南的生活”临沧专场新闻发布会，介绍了以航空促旅游、帮扶当地茶叶蜂蜜成长为大产业好产业、真金白银投入全方位帮扶、将企业帮扶融入当地文旅特色等诸多举措，并邀请乡村振兴和旅游领域的专家、知名高校学者等同赴临沧市沧源县，对临沧旅游资源开发和旅游升级进行专业指导。





深耕“甜蜜事业”，酿造“甜蜜生活”

责任同行

中国东航集团重点支持沧源发展蜜蜂特色产业，积极对接中国农科院蜜蜂研究所、清华大学等单位，引入专业技术顾问团队，采取“央企帮扶+政府主导+权威科研+教育培训+招商引企+宣传推广”多方联合帮扶模式，坚持联农带农机制和科技赋农，促进蜜蜂产业高质量发展。

坚持科学定位

中华蜂适合我国山区，通过给瓜果粮食等传送花粉，对促进农业高质量发展、维持生物多样性和生态平衡具有十分重要的意义。东航培育适合当地生态环境和产业发展的中华蜂种，牢牢抓住蜜蜂产业的优良“种源”，积极助力沧源蜜蜂产业高质量发展。

坚持科技赋能

帮助建立中国农科院蜜蜂研究所沧源试验站，支持派驻专家长期驻点，全天候开展蜜蜂育种、授粉、采集、生产、加工等科学研究；援建沧源中华蜂交尾场和育王场，通过生物技术和信息技术赋能，每年可为包括沧源在内的滇西南地区提供蜂王5万只以上，有效保障我国中华蜂的优质基因延续，提高产量。仅保障沧源一地的蜂王需求，每年将增收超过300万元。

坚持国际化发展

产出沧源黑蜜的特色植物米团花，主要分布于我国云南、贵州、四川、西藏等地，临近不丹、尼泊尔、印度、缅甸、老挝、越南等国家和地区，有利于拓展市场，服务共建“一带一路”。2023年，中国东航集团促成正大集团入驻沧源，在当地投资千万元建立蜂业公司，推动沧源蜜蜂产业提质升级，沧源黑蜜先后亮相中国国际消费品博览会和中国国际进口博览会。

《外来的养蜂人》荣获

第十一届全国品牌故事大赛
微电影类一等奖



扫一扫

了解更多“甜蜜”故事



2023年11月，中国东航驻村第一书记所在的沧源县南滚河自然保护区第一村乡村旅游农民专业合作社，中标临沧市永德县蜜蜂养殖和引种项目，这是东航长期帮扶沧源蜜蜂产业以来首次赢得蜂种销售订单。2023年沧源黑蜜入选第二批全国名特优新产品目录，相关科研成果获发明专利3项、实用新型专利2项；蜜蜂研究所沧源试验站荣获教育部举办的中国研究生乡村振兴科技强农创新大赛二等奖。

保障特殊飞行

只要祖国和人民需要，东航随时起飞。2023年，中国东航集团勇担央企责任，发挥航空优势，积极执行特殊飞行任务，顺利完成灾区救援人员物资运送、人体捐献器官运输等特殊保障任务。

民航首家，东航护送3支救援队及近2吨救援物资赶赴灾区



2023年12月18日，甘肃临夏积石山发生6.2级地震，东航立即启动应急响应，全力以赴做好应急救援运输保障工作。截至12月20日，东航共保障救援航班8架次，护送救援人员60名及救援物资2,320公斤、搜救犬6条飞抵兰州。



特殊飞行保障

417架次

服务人体捐献器官运输达

988次

(数据含东航及旗下上海航空、中国联合航空、一二三航空)



东航护送救援人员从北京、上海、西安、济南等多地飞赴兰州驰援



2023年9月，东航物流顺利保障中国援助利比亚紧急人道主义物资包机，该包机航班共运输帐篷、急救包、净水设备和监护仪等人道主义援助物资90余吨



2023年2月9日19点25分，南京蓝天救援队三名队员乘坐东航MU9767航班顺利起飞，东航全力护航蓝天救援队员赴土耳其开展国际救援



2023年4月24日，东航柳州-上海浦东MU5204航班顺利保障两例人体捐献器官运输

贡献 和谐社区

“民惟邦本，本固邦宁”，增进民生福祉是发展的根本目的。中国东航集团努力推动志愿公益事业，不断深化“爱在东航”志愿服务公益活动，服务社会民生，为社区繁荣发展增添力量。

东航联名美团“乡村儿童操场”公益计划上线

2023年8月，东航联动美团、壹基金开展的为乡村儿童捐建新操场公益活动上线。活动期间，旅客每在美团购买一张东航承运的国内航班机票并实际乘坐后，东航将捐赠1元钱作为助力“乡村儿童操场”的公益善款，同时捐赠活动也支持个人形式的捐款，旨在为欠发达地区的乡村儿童铺设多功能操场，助力乡村儿童快乐奔跑、健康成长。



“爱在东航”凌燕青年志愿服务队获“第十四届中国青年志愿者优秀组织奖”

东航被授予上海市总工会、劳模协会“公益伙伴”荣誉称号



“爱在东航”公益活动开展

1,128 次

参与员工

22,571 人次

公益受助人

180,560 人次

提供服务

18.05 万小时

注册志愿者数

9,100 人



2023年12月12日，由中国宋庆龄基金会、中国东航集团共同主办，中国宋庆龄青少年科技文化交流中心、中国联合航空有限公司承办的“未来讲堂——走进民航”活动，在东航北京大兴基地成功举办



2023年7月28日，“书香漂流·阅享东航”南京“图书漂流”首批海外驿站集中开放揭幕仪式举行，东航在部分国际航班上布置了“空中图书馆”，让旅客拥有美好空中体验的同时享受阅读带来的乐趣



东航成为上海交响乐团理事会成员单位



东航资产青年志愿者们向沧源县班老乡新寨国门小学捐赠体育学习用品，并组织开展“暖心筑梦与爱童行”主题班会



日出东方 再次起航

2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，是民航业从恢复发展转向增量提质的一年。中国东航集团以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大、二十届二中全会和中央经济工作会议精神，坚持稳中求进工作总基调，围绕推动高质量发展首要任务和服务构建新发展格局重要使命，聚焦“世界一流、幸福东航”战略目标，强党建、抓效益、稳安全、优服务、促创新、聚合力，继续加快提升核心竞争力，增强核心功能，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献。

坚持加强党的建设

我们将继续深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，坚决扛起党在新时代新征程赋予国有企业的新使命新定位，站稳立场、把准方向，从讲政治的高度看待改革发展、安全生产、经营效益、服务旅客和党的建设等各项工作，切实把贯彻党中央精神体现到谋划战略、制定政策、部署任务、推进工作的实践中。

坚持提高核心竞争力

深化产业改革，加快完成业务整合、人员安排、资源优化、管控治理提升等工作，推进产能向先进生产力集聚，推动产业改革实现业务融合、管理融合、文化融合。构建与“航空运输超级承运人”功能定位相匹配的航线网络结构，推进国产民机运行规模、运行品质双提升。

坚持守牢安全底线

安全是民航业的生命线。我们将坚持贯彻总体国家安全观，贯彻习近平总书记关于民航安全工作的系列重要指示批示精神，秉持“人民至上、生命至上”理念，强化重大风险源头管控，强化安全管理体系、生产运行体系、运行训练体系和机务维修体系，确保“两个绝对安全”。

坚持做优“四精”服务

我们将着力深化“四精”服务，围绕“四梁八柱”战略，积极推动多式联运、中转服务及空中快线等产品发展，构建通达全球的航线网络布局，更好地满足人民群众对更高品质交通出行需求。

坚持推动数字化转型

数字技术作为发展新质生产力的关键支撑，是驱动企业效率提升的关键变量。我们将把数字化转型作为实现高质量发展的主攻方向，研究制定数字化转型的专项规划和实施路径，充分发挥大数据作用，积极支持改进营销手段、创新服务产品。

坚持凝聚发展合力

我们将牢固树立“人才是第一资源”的理念，推动公司人才事业大发展、人才工作大提升，着力打造“人才辈出、人尽其才、才尽其用”的良好局面。我们将坚决贯彻以人民为中心的发展思想，携手供应商、行业伙伴、客户、公众等利益相关方，汇聚起“日出东方、再次起航”的强大合力，共促“双碳”目标，保障特殊飞行，聚力乡村振兴，共谱美好新篇。

附录

绩效表

指标名称	单位	2021年	2022年	2023年	
经济	总资产	亿元	3,694.66	3,729.50	3,831.61
	净资产	亿元	1,103.05	972.39	949.07
	资产负债率	%	70.14	73.93	75.23
	营业收入利润率	%	-10.08	-48.48	0.07
	利润总额	亿元	-82.39	-319.64	3.14
	净利润	亿元	-62.18	-334.36	-24.80
	纳税总额（含民航发展基金）	亿元	70.66	66.61	88.67
	经济合同履行率	%	100	100	100
	守法合规培训	次	8	56	6
	供应商数量*	家	2,987	3,756	4,392
服务	航班正点率*	%	88.71	95.39	87.47
	智能科技投入*	万元	3,357.90	3,480.65	3,618.09
	研发投入强度	%	0.46	0.56	0.34
	旅客满意度问卷数量*	万件	53.06	32.80	51.34
	旅客满意度*	分	94.04	95.19	95.1
	旅客表扬信件数*	件	13,084	12,076	29,195
	投诉处理率*	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数*	件	218 其中旅客怀疑信息泄露 118 件、积分盗刷 100 件	286 其中旅客怀疑信息泄露 203 件、诈骗短信 19 件、积分盗刷 64 件	420 其中旅客怀疑信息泄露 79 件、诈骗短信 24 件、积分盗刷 317 件
	丢失客户资料的件数*	件	0	0	0
	安全	飞行时间	万小时	180.14	112.10
征候		起	2	1	1
征候万时率			0.011	0.009	0.004
安全教育培训人数		人次	约 2,200	约 10 万	约 10 万
环境	环境保护投入额	万元	22,432.93	14,428.45	13,930.01
	二氧化碳排放总量	吨	17,082,849.49	11,154,666.03	21,897,800.64
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	10.37	9.79	9.47
	非化学能源占比	%	0.01	0.02	0.01
	能源消耗总量	吨标准煤	7,940,348.38	5,171,199.39	10,187,625.24

指标名称	单位	2021年	2022年	2023年		
环境	万元营业收入综合能耗*	吨标准煤 / 万元	1.10	1.01	0.83	
	清洁能源使用量	吨标准煤	933.80	887.24	676.34	
	新鲜水耗量	千吨	6,607.56	5,774.39	6,024.09	
	废气排放量	千吨	6.70	7.00	23.80	
	废水排放量	千吨	5,946.81	5,196.95	5,421.68	
	无害废弃物数量	吨	76,162.05	50,915.57	61,942.80	
	无害废弃物循环使用量	吨	0.97	1.01	0.50	
	有害（危险）废弃物数量	吨	250.72	240.87	318.81	
	用电量	万千瓦时	28,249.49	27,845.05	29,297.27	
	天然气使用量	千立方米	13,425.18	13,208.30	14,859.18	
	汽油使用量	千升	2,278.20	1,729.82	2,121.60	
	柴油使用量	千升	14,060.36	10,543.98	13,660.20	
	员工	吸纳就业人数	人	5,654	4,582	6,633
		女性员工比例	%	35.95	35.51	35.51
少数民族员工数量		人	3,088	3,141	3,379	
集体合同签署率		%	100	100	100	
劳动合同签订率		%	100	100	100	
员工满意度		%	96.43	96.19	96.62	
年龄结构分布			30岁及以下 33.05 31-40岁 35.70 41-50岁 21.41 51岁及以上 9.84	30岁及以下 31.66 31-40岁 35.80 41-50岁 22.11 51岁及以上 10.43	30岁及以下 31.64 31-40岁 34.56 41-50岁 23.24 51岁及以上 10.56	
		学历结构分布		专科及以下 53.16 本科 43.59 硕士及以上 3.25	专科及以下 51.21 本科 45.38 硕士及以上 3.41	专科及以下 49.38 本科 47.06 硕士及以上 3.56
			社会保险覆盖率	%	100	100
企业年金覆盖率			%	92.05	92.8	94.4
员工流失率	%	6.1	4.3	5.18		
高管中按性别分人数比例*	%	女性 11.7 男性 88.3	女性 11.38 男性 88.62	女性 10.65 男性 89.35		

指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
因工死亡人数*	人	1 为“两集中”人员， 集中休息期间突发疾病	10 1人为地面交通事故 9人为“3.21”事故	1 为上下班途中交通事故
EAP咨询*	小时	360	4,869	4,637 10,035人次
培训总投入*	亿元	1.51	1.12	1.23
培训参与人次*	万人次	63.82	226.52 (含在线学习人次)	137.66 (含在线学习人次)
人均培训时长*	小时	按性别分： 女性 52.9 男性 58.6 按类别分： 管理人员 45.1 普通员工 57.4	按性别分： 女性 98.9 男性 109.4 按类别分： 管理人员 108.5 普通员工 105.3	按性别分： 女性 92.2 男性 118.9 按类别分： 管理人员 98.2 普通员工 109.2
歧视事件*	件	0	0	0
本地化雇佣率	%	98.79	98.91	98.98
定点帮扶无偿投入*	万元	4,120.89	4,172.77	4,314.1
特殊飞行*	架次	398	623	417
公益活动项目数*	个	1,085	2,450	1,128
参与公益志愿者员工人次*	人次	25,172	83,000	22,571
公益受助人数量*	人次	140,166	186,000	180,560
公益活动服务时间*	万小时	26.35	20	18.05
困难员工帮扶投入*	万元	324.6	349	153.6

*为东航股份数据

指标索引

目录	GRI Standards	CASS-CSR4.0
董事长致辞	2-17	P2.2、P3.1、G3.1
关于本报告	102-50、102-51、102-52、2-1、2-2、2-3	P1.1、P1.2、P1.3、P2.1
走进东航	2-1、2-6	P3.1、P3.2、P4.1、P4.2、P4.3、P4.4、P4.5、G1.1、G5.2、A3
可持续之旅	社会责任管理	P2.1、G1.1、G1.2、G2.1、G2.2、G2.3、G2.4、G3.1、G3.2、G3.3、G4.1、G4.2、G4.3、G5.1、G5.2、G6.1、G6.3
	实质性议题管理	2-26、3-1、3-2、3-3
	利益相关方参与	2-15、2-16、2-29、207-3
责任专题：以高质量党建引领保障高质量发展	205-1、205-2	P3.1、M1.3
心怀“国之大者” 恪守责任使命	完善企业治理	2-9、2-10、2-27、206-1
	筑牢安全根基	416-1
	推动科技创新	203-2
牢记“企之要者” 构筑航空生态圈	真情服务客户	417-1
	提供多元产品	417-1
	保障客户权益	417-1、418-1
勇担“责之重者” 携手共赢未来	携手共同发展	414-1、414-2
	践行绿色低碳	301-1、301-2、301-3 302-1、302-2、302-3、302-4、302-5、 303-1、303-2、303-3、303-4、303-5、 304-2、305-1、305-2、305-4、305-5、 306-1、306-2、306-3、306-4、306-5、 308-1、306-2
	赋能员工成长	401-1、401-2、401-3、403-1、403-2、 403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、 403-8、403-9、403-10、404-1、 404-2、404-3、405-1、405-2、406-1
情牵“民之盼者” 共创社会价值	助力乡村振兴	413-1、415-1
	保障特殊飞行	
	贡献和谐社区	413-1
	日出东方 再次起航	
附录	绩效表	201-1、418-1
	指标索引	
	评级报告	2-5
	专家点评	
	读者反馈	

评级报告



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

《中国东方航空集团有限公司 2023 企业社会责任报告》评级报告

受中国东方航空集团有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国东方航空集团有限公司 2023 企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

公司由企业文化与品牌管理部牵头成立报告编制工作组，各部门及子企业提供报告编制素材并对内容进行审核，报告完成后，提报董事会进行审核，提出终审意见；将报告定位为展示公司最新战略思考、传播责任理念及动态、树立社会责任品牌的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、国内外社会责任报告标准、行业对标分析等识别实质性议题进行披露；计划通过国资委举办的中央企业报告集中发布会、公司官网等渠道发布，以印刷版、电子版、一张长图版呈现报告内容，并通过微信公众号、国资委专栏进一步传播，具有卓越的过程性表现。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了响应政府交通调度、服务质量管理、服务特殊（老弱病残孕）群体、职业安全健康（预防疲劳驾驶）、安全运输、积极应对气候变化、使用环保节能交通工具、绿色能源交通工具等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“心怀‘国之大者’，恪守责任使命”“牢记‘企之要者’，构筑航空生态圈”“勇担‘责之重者’，携手共赢未来”“情牵‘民之盼者’，共创社会价值”等角度系统披露了所在行业核心指标的 84.73%，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“员工流失率”“因工死亡人数”“有害（危险）废弃物数量”等负面数据，并简要描述“未发生网上订票系统客户信息泄露相关事件”相关情况，平衡性表现领先。



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“总资产”“利润总额”“供应商数量”“智能科技投入”“集体合同签署率”“捐赠总额”等 75 个关键指标连续 3 年的对比数据；通过“2023 年《财富》中国 500 强”等指标进行横向比较，具有卓越的可比性表现。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“日出东方 再次起航”为主题，从恪守责任使命、构筑航空生态圈、携手共赢未来、共创社会价值四大方面详细回应了利益相关方的期待与诉求，全面展现企业履责理念与成效；封面设计融入企业主营业务元素，凸显企业所在行业特色，增强了报告辨识度；篇章跨页处采用实景图，嵌入叙述性引言，提纲挈领，利于读者快速了解章节内容；通过嵌入二维码进行影像化延伸，扩展报告内容，增强了报告易读性和沟通性；以丰富的案例展现履责成果，图文搭配相得益彰，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置“以高质量党建引领保障高质量发展”责任专题，详细展现企业在加强党建引领方面的履责实践。设置“高质量发展足迹 2023”，呈现企业在关键议题上的年度履责重点亮点。持续完善社会责任管理体系，制定社会责任管理制度，定期披露社会责任信息，常态化开展社会责任管理培训，提升社会责任管理的系统性与规范性，创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《中国东方航空集团有限公司 2023 企业社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

中国东方航空集团有限公司企业社会责任报告首次获得五星级评价

四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性；
2. 增加负面数据及负面事件分析的披露，提高报告的平衡性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

张洪忠

评级小组组长

钟宏武

评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2024 年 6 月 21 日

专家点评

《中国东方航空集团有限公司 2023 企业社会责任报告》主题鲜明、结构清晰、内容完整、绩效丰富、图片优美，是一份优秀的社会责任报告。

响应热点，突出企业责任高度

报告围绕“日出东方 再次起航”主题，分析全球、国家、民航业等可持续发展背景，回应联合国可持续发展议程 (SDGs) 中的关键目标，通过党建专题，以及回应新质生产力、数字化转型等新兴议题，展现东航充分发挥航空产业优势，贡献中国乃至全球的可持续发展，诠释着中国东航集团的努力与担当。

践行使命，呈现企业履责深度

报告从“心怀‘国之大者’，恪守责任使命”“牢记‘企之要者’，构筑航空生态圈”“勇担‘责之重者’，携手共赢未来”“情牵‘民之盼者’，共创社会价值”四个主题篇章，重点体现中国东航集团在安全稳定运行、提升服务品质、支持“双碳”目标、携手伙伴共赢、带动员工发展、助力乡村振兴、保障特殊飞行等方面亮点实践和绩效，展现行业特色和企业特点。

坦诚沟通，彰显企业履责态度

报告设置可持续之旅，体现对可持续发展的深入思考以及积极的行动。同时通过典型实践和利益相关方声音诠释责任内涵。在每个篇章设置“责任同行”环节，以“实现国产大飞机商业运营”“美美与共，和合共襄北外滩”“深耕‘甜蜜事业’，酿造‘甜蜜生活’”等介绍特色实践。中国东航集团用一个个生动的故事，体现企业全面、深度履行社会责任的决心和成效。

美观生动，展现企业责任温度

报告从主题、版式、图片、色彩、数据等方面用心创意和设计，展示出中国东航集团奋发有为的激情与活力，具有鲜明的时代特征和企业特色，图文并茂，带给利益相关方极佳的阅读体验。

希望中国东航集团继续开展有利于推进可持续发展的责任行动，做引领企业社会责任发展的开拓者、奉献者，将责任延续，为推进中国式现代化建设贡献东航力量。

——《可持续发展经济导刊》社长兼主编

于志宏

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《中国东方航空集团有限公司 2023 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：党组宣传部（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