

中国东方航空集团有限公司

China Eastern Air Holding Company Limited



2022

万象怀新 向远而行

企业社会责任报告 **CHINA EASTERN**

Corporate Social Responsibility Report

目录

CONTENTS

03 报告说明

05 责任寄语

07 走进东航

- 07 公司简介
- 09 组织架构
- 09 企业文化
- 10 战略引领

85 稳中求进 向远而行

87 附录

- 87 绩效表
- 90 指标索引
- 91 报告评估
- 93 专家点评
- 94 读者反馈

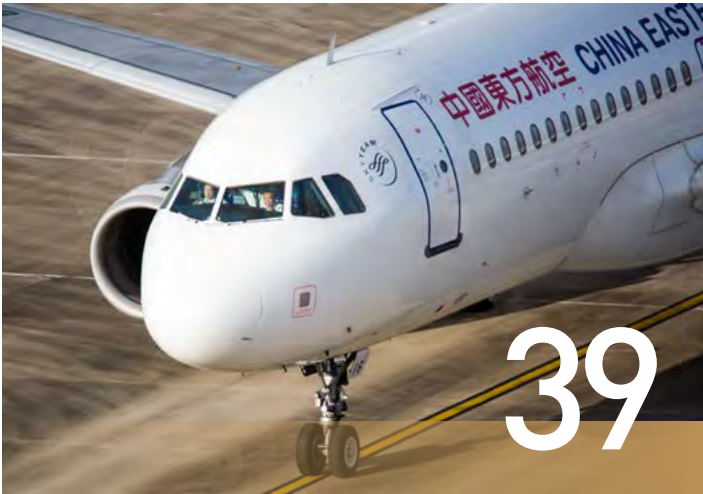
2022 · 我们共同见证



可持续之旅



向稳而行 共赢发展



向新而行 精彩航程



责任聚焦 深入学习宣传贯彻党的二十大精神



向前而行 稳健经营



向阳而行 共享幸福



向善而行 勇担责任



报告说明

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二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 15 份企业社会责任暨 ESG 报告，东方航空物流股份有限公司发布首份企业社会责任暨 ESG 报告。

报告时间范围

以 2022 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》（征求意见稿）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。

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）

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



责任寄语

春回大地，万物生发，神州大地升腾着澎湃活力，展现出万千气象。

回望 2022 年，这一年是极不平凡的一年，世界之变、时代之变、历史之变以前所未有的方式展开，人类社会面临前所未有的挑战。这一年，党的二十大胜利召开，科学描绘了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。这一年，也是中国东航 65 年发展历史上极不寻常的一年，我们沉着应对市场持续低迷等多种超预期不利因素冲击，以“越是艰险越向前”的拼搏精神爬坡过坎，确保了稳中求进的发展态势。事非经过不知难，我们始终坚信，手握“可持续发展”的“金钥匙”，坚定“高质量发展”与“高质量履责”同行，定能推动企业迈向一流、行稳致远。

我们以“春芽破土”的信念，涵养信仰如磐的初心，以“最高规格、最强部署、最细准备、最实措施、最佳状态”，圆满完成党的二十大代表运输服务保障任务；组织集中收听收看党的二十大开幕式盛况，第一时间传达学习大会精神，举办“学习贯彻党的二十大精神，加快打造世界一流企业”研讨班、系列示范培训班，开办主题党课广泛宣传，全面兴起学习党的二十大精神热潮。我们新开“蓝天党建工作室”，更好地把党的二十大精神带入基层、带进支部、带向蓝天。

我们以“疾风劲草”的韧劲，淬炼拼搏进取的动力，坚持稳字当头、稳中求进，统筹发展和安全，研究制定《关于深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神确保“两个绝对安全”的决定》，“稳安全、稳经营、稳队伍”、安全生产“五个提级管理”等一系列举措多管齐下，有效推动公司安全形势企稳回升，国企改革三年行动顺利收官。我们牢记“国之大者”，坚定支持、全力发展好国产大飞机事业，接收全球首架国产 C919 大型客机；我们精心服务保障第五届中国国际进口博览会，整体签约金额、展位成交金额达到历届第二高水平；连续第二年成功承办“北外滩国际航空论坛”，发布“超级承运人”“智慧航空”等多项成果，为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。



我们深刻认识到“双碳”目标不仅是在气候变化问题上的大国担当，也是一场长远而深刻的经济社会变革，特别对航空业而言更是巨大挑战。“春江潮水连海平”，更需要我们锚定目标，抓铁有痕，坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路。于是，我们落实绿色发展战略，着力提升 ESG 管理水平，编制《碳达峰行动方案》，积极参与天合联盟“可持续飞行挑战赛”，发布《可持续飞行行动指南》，积极响应中国的塑料污染治理要求，有效推进限塑专项工作，能源环保体系建设持续推进、不断优化，助力可持续发展的生态根基更加稳固。

我们以“春雨润物细无声”的奉献，争做“人民航空为人民”的践行者。东航用高质量的服务激发市场潜力、恢复消费信心、提振公司品牌，让航线“增起来”、物流“动起来”、市场“热起来”、包机“拼起来”，持续提升空中、地面、线上全方位服务能力。我们积极践行数字中国战略，

把“数字化转型”作为“必答题”“必修课”，国内民航首家任命数据保护官（DPO），用数据驱动、数据管理、技术引领推动业务创新。“一步到位”“空铁联运”“空中快线”“前程万里”产品、“无成人陪伴儿童飞行可视化项目”“国内首家出港行李装卸可视化服务”“易享退”等得到广泛好评。我们全面推进乡村振兴，打造全国首个航空助农平台；进一步加强与云南省临沧市沧源、双江两县的定点帮扶工作，与当地政府及相关产业签署新一轮合作协议，聚力“五大振兴”的帮扶成效结出新硕果。我们继续做好旅客乘机全流程防护，有力支援全国抗疫，全年共执行医疗物资运输任务航班 486 架次，运送各类医疗物资近 3,300 吨，运送驰援各地医疗队 161 架次。我们加快人才强企战略步伐，激励“人人努力成才、人人尽展其才”，牢牢把握高质量发展主动权；继续抓好“幸福东航”“我为群众办实事”等工作，聚人心、暖人心，一起向未来。

草木蔓发，春山可望。在新一轮全面深化改革，着力扩大国内需求畅通，推进高水平对外开放的背景下，我们希望继续发挥民航运输的战略先导作用，保障产业链供应链稳定畅通，助力“一带一路”建设和经济社会发展，积极投身美丽中国建设和乡村振兴工作，并在更大范围、更多维度、更深层次上贡献民航“国家队”“主力军”力量，为中国和全球可持续发展创造新价值、作出新贡献，向党和人民交出新时代新征程上的“东航新答卷”！

2023 年 3 月

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、创新经济型航空、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**，运营近 800 架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。目前，东航构建起以上海和北京为主的“两市四场”双核

截至2022年底

东航机队规模
793架

现代化客机
778架

宽体全货机
15架



心枢纽网络和西安、昆明等区域枢纽，借助天合联盟，通达全球 184 个国家和地区的 1,088 个目的地，业务范围实现省会城市及千万级以上机场全覆盖。“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，每年能为 1.5 亿人次提供航空出行服务，位居全球前十。

一直以来，东航积极履行社会责任，执行一系列应急救灾和海外公民接运任务，自新冠肺炎疫情发生以来，东航执行了民航首班援鄂、首班援外医疗包机，承担中国民航 1/3 以上的抗疫运输任务。以航空帮扶、产业帮扶、教育帮扶等方式多年定点帮扶云南省临沧市双江、沧源，助力两县实现脱贫摘帽、接续推进乡村振兴。全面推动“节能减碳、绿色飞行”，打赢“蓝天保卫战”，在“十三五”期间实现减碳 200 万吨，成功推出中国首个全生命周期碳中和航班。

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、“BrandZ 中国全球化品牌”前 50 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。

截至 2022 年底



组织架构



企业文化



战略引领

奋进“十四五”，中国东航集团坚持以智慧化、精细化、国际化为支撑，以实现“世界一流、幸福东航”为目标，致力于建设成为协同发展、智慧高效、安全优质、绿色环保的世界一流大型航空产业集团，加快向新时代大型领军型航空产业集团转型。



东航发展示意图



2022 我们共同见证



大事记 13

责任荣誉 17

大事记

习近平会见 C919 大型客机项目团队代表 并参观项目成果展览

中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平 9 月 30 日上午在北京人民大会堂会见 C919 大型客机项目团队代表并参观项目成果展览，充分肯定 C919 大型客机研制任务取得的阶段性成就。中国东航集团总经理、党组书记李养民代表中国东航参加会见。东航上海飞行部赵清作为项目团队代表参加会见。



学习宣传贯彻党的二十大精神

2022 年，中国东航集团把迎接党的二十大胜利召开、学习宣传贯彻党的二十大精神作为贯穿公司全年工作的一条主线，坚定不移把党的二十大提出的目标任务落到实处。



举办学习贯彻党的二十大精神、 打造世界一流企业研讨班

10 月 27 日至 28 日，中国东航集团举办学习贯彻党的二十大精神、打造世界一流企业研讨班，贯彻落实国务院国资委“国资央企传达学习党的二十大精神视频会议”精神。



全球首架 C919 成功交付

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”。



女足荣归全程超“燃”

2 月 7 日，夺得亚洲杯冠军的中国女足搭乘 MU7118 包机航班载誉回国，在东航高速空中互联技术的支持下，央视全程直播“冠军回家路”，5,000 万人次网友在线观看，总传播量超 3 亿。



国际航线恢复引热议

在党的二十大召开期间，东航积极落实国务院关于有序增加国际客运航班数量等相关要求，在冬春航季持续加大投入，提振民航市场信心。



“四位一体”服务保障第五届进博会

中国东航集团再次以“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，签下民航业采购首单，整体签约金额、展位成交金额达历届第二高水平。



成功承办第二届北外滩国际航空论坛

11 月 22 日，中国东航集团联合上海机场集团成功承办“2022 北外滩国际航空论坛”，发布“超级承运人”和“智慧航空”两项重磅成果，为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。



打造“四梁八柱”升级版

2022年，东航“四梁八柱”航网布局再发力，以快线网重点连接长三角、京津冀、粤港澳大湾区等区域，持续加强航网高质量建设，目前“空中快线”已开通33条，在26家机场设置专属服务资源。



打造产业新高地

6月29日，中国东航集团与上海临港新片区签署“6+1”重大合作协议，总投资超过220亿元，大力推动航空产业链在临港新片区的整体布局，共同打造面向全球的民航产业新高地。



全力“保通保畅”

东航强化责任担当，执行医疗物资运输任务航班486架次，运送驰援各地医疗队161架次。



“空铁联运”覆盖全国

9月22日，东航“空铁联运”产品在沈阳、合肥、天津等14个国内枢纽城市新增上线，产品网络通达695个火车站点，基本覆盖全国。



“世赛号”亮相首航

3月4日，上海第46届世界技能大赛主题彩绘飞机——东航“技能梦想号”正式亮相首航，向全世界展示“世赛形象”、上海形象，传递世赛精益求精的工匠精神。



续写乡村振兴“新航程”

8月18日，在习近平总书记给云南省临沧市沧源佤族自治县边境村的老支书们回信一周年之际，中国东航集团与当地政府及相关产业方签署了新一轮合作协议，续写乡村振兴“新航程”。



责任荣誉



奖项名称	颁奖单位
中央单位定点帮扶工作考核“好”的最高等级	国务院扶贫开发领导小组
全国学雷锋志愿服务“四个100”最佳志愿服务组织	中央宣传部 中央文明办
全国五四红旗团委	共青团中央
2022 全球最有价值的 50 个航空公司品牌（第 11 位）	品牌金融（Brand Finance）
2022 BrandZ 中国全球化品牌 50 强（第 21 位）	Google 联合 WPP 和 Kantar
2022 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强（第 54 位）	WPP 和 Kantar
全球第四家获 IATA 行李追踪 753 全网络合规认证的航空公司	国际航空运输协会 (IATA)
中国国际进口博览会 5 年突出贡献奖	中国国际进口博览局
最佳体验公益产品项目	2022 年世界非政府组织创新与发展峰会
上海市总工会、劳模协会“公益伙伴”称号	上海市总工会 / 上海市劳动模范协会
中国民用航空局科学技术进步奖二等奖（两项）	中国民用航空局
《“三富行动”助推边疆乡村振兴，共同唱响新时代幸福之歌》案例入选《中央企业社会责任蓝皮书（2022）》	国务院国资委社会责任局
2021 年度中央企业品牌建设能力 TOP30（第 17 位）	国务院国资委社会责任局
2021 年度中央企业品牌建设典型案例名单(品牌国际化)	国务院国资委社会责任局
2021 年度中央企业优秀品牌故事名单（微电影）	国务院国资委社会责任局
2021 年度中央企业优秀品牌故事名单（图画）	国务院国资委社会责任局
第九届国企好新闻二等奖（融媒体作品）	国资委宣传局 / 新闻中心
第九届国企好新闻二等奖（影音作品 < 音视频 >）	国资委宣传局 / 新闻中心
第九届国企好新闻三等奖（影音作品 < 音视频 >）	国资委宣传局 / 新闻中心
第九届国企好新闻二等奖（国际传播作品）	国资委宣传局 / 新闻中心
第九届国企好新闻三等奖（国际传播作品）	国资委宣传局 / 新闻中心
中国企业新媒体指数年榜前六强	国资委新闻中心
第一届“青春创客赢”民航青年创新创效大赛华东区金奖、全国铜奖	全国民航团委
十大“上品”（上海品牌）卓越贡献品牌	上海市场监管局
第十六届金蝉奖 2022 年度 ESG 优秀企业	《华夏时报》
第五届“绽放杯”5G 应用征集大赛全国总决赛三等奖、上海赛区第一	中国信息通信研究院
IP Shanghai 企业最佳实践案例	上海市委宣传部 上海市委外宣办
上海市第十六届“银鸽奖”（2021 年度）	上海市委外宣办



奖项名称	颁奖单位
中国数据建模大赛一等奖（第 1 名）	中国数据模型开源社区 / 大数据技术标准推进委员会
“金蜜蜂 2022 年优秀企业社会责任报告”长青奖	金蜜蜂智库
2022 年度“天选·年度航旅榜单”——年度企业社会责任品牌	《中国民航》杂志社
2022 年度“天选·年度航旅榜单”——年度乘务组	《中国民航》杂志社
2022 年第十八届中国公共关系行业最佳案例大赛“讲好中国故事”金奖	中国国际关系公共协会
2022 年上海市质量品牌故事比赛一等奖	上海市质量协会
2022 年上海市质量品牌故事比赛二等奖	上海市质量协会
2022 金狮国际广告影片奖“最佳形象宣传片”银奖	金狮奖组委会
2022 金狮国际广告影片奖“最佳摄影”银奖	金狮奖组委会
2022 金狮国际广告影片奖“最佳女主角”银奖	金狮奖组委会
2022 金狮国际广告影片奖“最佳配乐”银奖	金狮奖组委会
2022 年上海市企业管理现代化创新成果一等奖	上海市企业管理现代化创新成果 评审委员会
2022 年上海市企业管理现代化创新成果二等奖	上海市企业管理现代化创新成果 评审委员会
2022 年 上海市企业管理现代化创新成果三等奖	上海市企业管理现代化创新成果 评审委员会
2021 年上海市企业管理现代化创新成果一等奖	上海市企业管理现代化创新成果 评审委员会
2021 年上海市企业管理现代化创新成果二等奖	上海市企业管理现代化创新成果 评审委员会
上海市高新技术企业认证	上海市科学技术委员会 上海市财政局 国家税务总局上海市税务局 上海市发展和改革委员会 上海市经济和信息化委员会 上海市知识产权局
CMMI3 级资质认证	CMMI 研究院
东航选送的歌曲《凌燕与爱飞翔》获“喜迎党的二十大——唱响新时代奋斗之歌”歌曲征集活动“银曲”和“最佳作词”两项奖	中华全国总工会 中央网信办
中国联合航空获第八届航空服务奖——“最佳差异化航空公司”奖	民航旅客服务测评（CAPSE）
中国联合航空获 2022 年度“天选·年度航旅榜单”——年度经济型航空公司	《中国民航》杂志社
一二三航空“卓越客舱”乘务示范组获 2022 年上海市“用户满意服务班组”成果奖	上海市质量协会

可持续 之旅

可持续发展旅程	21
实质性议题管理	22
利益相关方参与	23

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的创新机会、更稳固的合作关系和更可持续的成长。

可持续发展旅程

可持续发展的时代背景

- 中国秉持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，推动中国经济高质量发展，全面深入贯彻落实 2030 年可持续发展议程
- 我国经济韧性强、潜力大、活力足，长期向好的基本面没有变，中央印发《扩大内需战略规划纲要 (2022-2035)》，民航业将加快提升内生发展动力
- 国务院国资委下发新的指导意见，指导中央企业在新时代高标准履行社会责任，发布《提高央企控股上市公司质量工作方案》，要求中央企业探索建立健全 ESG 体系
- 党的二十大报告提出，加快建设制造强国、质量强国、航天强国、交通强国、网络强国、数字中国
- 责任投资日益受到资本市场关注，ESG 表现良好的企业，既可预防因非财务因素导致的黑天鹅事件，减少投资风险，从长期来看，也能给投资者带来超额回报

东航可持续发展的优势

- 中国三大国有骨干航空公司之一，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，旅客运输量位居全球前十
- 坚持实施多元化战略，积极打造现代航空生态圈，产业布局持续优化，整体运营实力不断增强，航空主业与各相关产业之间相互支撑、相互促进
- 坚持创新驱动发展，推出一系列创新举措和产品，服务领域数字化应用场景不断丰富，赢得良好的社会效益、经济效益及品牌效益
- 始终保持文化自信，凝聚起员工的向心力和战斗力，成功完成一系列联合重组及重大保障任务，积极参与航空业碳减排事务，支持“双碳”目标，全面推进乡村振兴工作

可持续发展（社会责任）的融入

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

实质性议题管理

公司依据《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》，在 2021 年实质性议题识别和分析的基础上，结合 2022 年重要战略方向和利益相关方诉求，对实质性议题进行了分析和调整。

议题回顾和识别

我们基于东航股份 2022 年社会责任暨 ESG 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 2022 年实质性议题分析提供参考依据。2022 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，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。通过问卷调查、调研访谈等形式，2022 年共收集 644 份问卷，对实质性议题进行分析和调整，分析各方对于议题的重要度评分，从“对利益相关方的重要程度”和“对公司的重要程度”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 16 项实质性议题和优先级别。

公司 2022 年企业社会责任报告重点围绕上述 16 项实质性议题的管理方法和指标进行收集和信息披露。对于无法获得管理或绩效信息的议题，公司将其作为社会责任管理的改进方向，在今后的报告期内将建立相关管理和信息收集机制，进一步提升社会责任与信息披露的质量。



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	 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	- 党的建设 - 安全生产 - 国有资产保值增值 - 高质量发展 - 全面深化改革	- 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	- 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	- 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	- 职业健康安全 - 员工培训与发展 - 多元化与机会平等 - 工作条件与劳动保护	- 合规管理 - 航班正点 - 行业发展促进	- 合规管理 - 风险管控 - 可持续价值链	- 污染防治 - 社区参与 - 乡村振兴	- 合规管理 - 产品与服务创新 - 客户体验提升
参与方式	沟通	- 工作会议 - 定期汇报 - 文件通知	- 工作会议 - 文件通知	- 日常沟通 - 工作会议 - 政企合作 - 文件通知	- 会员活动 - 客户热线 - 微博、微信等网络平台	- 员工代表大会 - 网络交流、座谈会 - 培训、竞聘	- 沟通会议 - 行业交流 - 项目合作	- 项目合作 - 日常业务交流 - 商务会见与洽谈	- 志愿者服务活动 - 社区项目合作	- 新闻发布会 - 媒体采访 - 新媒体互动
	监督	- 业务考核 - 巡视 - 调研	- 监督检查 - 业务指导 - 调研	统计报表上报	- 旅客满意度调查 - 旅客投诉管理 - 作为供应商向服务对象填报调查问卷	- 内部监事 - 服务满意度调查 - 工会组织	- 社会监督 - 监督 / 审查	- 举报机制 - 审计 / 审验	社会监督	媒体监督

责任聚焦

深入学习宣传贯彻党的二十大精神

以学铸魂 坚定信念	27
党建引领 强基固本	30
蓝天清风 行洁志廉	31

中国东航集团始终坚持党的领导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循和行动指南，深入学习贯彻党的二十大精神，深刻理解把握“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，切实将党的政治优势转化为企业发展优势、创新优势、竞争优势，以高质量党建引领保障公司高质量发展。

以学铸魂 坚定信念

公司把迎接服务保障和学习宣传贯彻党的二十大精神作为主线，研究制定党组学习宣传贯彻党的二十大精神 27 项重要工作计划安排，通过形式多样、内容丰富的学习宣传贯彻活动，全面兴起学习宣传贯彻党的二十大精神热潮。

学习宣传贯彻党的二十大精神主要举措

2022

开展党组会和理论学习中心组集体学习

64 次

第一时间传达学习习近平总书记重要讲话及指示批示精神

192 篇

扎实开展“建功新时代、喜迎二十大”习近平总书记重要指示批示精神再学习再落实再提升主题活动

组织全体员工集中收听收看党的二十大开幕式盛况，公司两位同志在北京人民大会堂现场聆听习近平总书记的报告

举办“学习贯彻党的二十大精神、加快打造世界一流企业”研讨班，开办“持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想党的二十大精神示范培训班”，开设网上专题培训课程

组建学习宣传贯彻党的二十大精神宣讲团，党组成员带头深入分管单位、基层联系点、所在党支部宣讲宣贯党的二十大精神



中国东航集团总经理、党组副书记李养民列席党的二十大开幕会



党的二十大代表、东航股份客舱部员工刘仕英参加会议

组织员工收听收看党的二十大开幕会盛况



中国东航集团持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神示范培训班（第一期）开班



2022 年 11 月 2 日，中国东航集团持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神示范培训班（第一期）开班。在开班式上，中国东航集团总经理、党组书记李养民作开班动员部署并带头讲授党课，领学党的二十大报告，带领大家认真领悟党的二十大提出的新思想、新论断，作出的新部署、新要求，并分享了在党的二十大开幕会现场聆听报告的所见所闻和心得体会。

李养民总经理赴东航股份江西分公司宣讲党的二十大精神



2022 年 11 月 12 日，李养民总经理赴江西分公司宣讲党的二十大精神。李养民结合现场参加党的二十大体会，带领大家深刻领悟党的二十大重大意义，深刻认识过去五年的工作和新时代十年的伟大变革，准确理解新时代新征程党的使命任务及重大战略部署安排。



党建引领 强基固本

公司认真贯彻新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，始终把政治建设摆在首位，持续加强党的领导党的建设，打造上下贯通、执行有力的组织体系。修订印发《党组前置研究讨论重大经营管理事项清单》《党组议事决策规则》《中国东航关于落实“三重一大”决策制度的实施办法》及决策事项清单，严格落实党组（党委）前置程序要求，推动党的领导融入公司治理。



2022 年 11 月 11 日，公司领导为东航蓝天党建工作室揭牌

2022

《创新“蓝天党小组”模式，以党建引领新时代空勤队伍建设》《运用目标管理加强国有企业党支部标准化规范化建设的探索和实践》入选全国民航优秀党建案例

推进党建工作与生产经营深度融入

以“东航蓝天党建工作室”为新载体，持续推动空勤党建提质增效；修订印发党建工作责任制实施办法和考核评价办法，完成 39 家直属单位年度党建工作责任制考评和党组织书记抓基层述职评议考核；开发“东航党建云数据平台”，持续拓展党员线上教育阵地

推进党组织标准化规范化建设

修订编印第二版《党委工作手册》《党支部工作手册》，不断推进基层党组织标准化规范化建设。以点带面统筹推进“国企基层党建质量 4×2 管理模型”成果转化，全方位、多渠道开展党支部经验交流案例专题宣传，有效发挥典型引领作用

推进党员队伍建设

深化“党员 - 机长”双培养，拓展“党员 - 三长”双培养，党员队伍结构持续优化



蓝天清风 行洁志廉

中国东航集团推进党风廉政建设和反腐败工作，坚持严的基调不动摇，落实《2022 年东航推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作要点》75 项工作举措，坚定不移推进全面从严治党。牢牢把握反腐败斗争的重点方向，持续防范权力集中、资金密集、资源富集领域腐败，防范“五涉”（“涉机、涉票、涉运、涉航、涉 IT”）、机务类采购等领域廉洁风险，不断促进改革、防范风险、完善制度、提高治理。

公司坚持“不敢腐、不能腐、不想腐”一体化推进，重视对举报人的保护，制定贯彻落实纪检监察机关处理检举控告工作规则有关细则，规范各级纪检组织处理检举控告工作，保障党员、群众行使监督权力，维护党员、干部合法权益。

中国东航集团层面组织开展警示教育

5 次

组织开展党组巡视工作单位

5 家

推进作风建设常态化长效化

- 出台《2022 年东航推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作要点》，推动各级党组织逐项推进、逐个落实，履行好全面从严治党政治责任
- 深化落实规范党员领导干部配偶、子女及其配偶经商办企业行为规定，推动严格家教家风，加强领导干部教育管理监督
- 严格落实《中国东方航空集团有限公司深入贯彻落实中央八项规定精神的实施办法》，开展“三严三实”作风建设专项监督检查，持续深入推进作风建设

推进巡视巡察，形成监督合力

- 召开巡视工作会议，高质量完成巡视全覆盖任务，推动完善巡视巡察上下联动格局，强化巡视巡察整改和成果运用。制定并落实《关于贯彻落实 < 关于加强巡视整改和成果运用的意见 > 的工作措施和任务分工》，对 5 家单位巡视发现的问题督促跟进整改
- 完善公司监督体系，以党内监督为主导，贯通融合各类监督，构建上下贯通、左右衔接、内外联动的“一盘棋”监督格局

加强廉洁文化宣贯

- 深化落实《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》，促进廉洁文化与东航安全、法律合规、审计内控、“真情服务”等文化有机融合，丰富涵养东航廉洁文化
- 把纪律建设摆在更加突出位置，深化运用典型案例和身边人身边事开展警示教育，编印东航《警示教育案例汇编》，促进干部引以为戒、知耻知止



2022 年 11 月 16 日，中国东航集团召开纪检监察系统先进表彰大会，为纪检监察系统先进集体和优秀纪检监察干部颁奖

向前而行 稳健经营

高效合规管理	35
全面深化改革	36
推进数字化转型	37
保护知识产权	38
推进业财融合	38

中国东航集团牢牢把握推动实现高质量发展的主线，以深化改革、科技创新为引领，持续完善中国东航集团现代企业治理体系，不断强化合规防线，提升风险防控能力，护航企业行稳致远。

高效合规管理

中国东航集团始终坚持依法治企、合规运营，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，加快构建“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理体系，注重防范化解各类风险，推动完善企业合规建设。

守法合规

公司认真践行依法诚信经营、规范运作的理念，制定下发《进一步深化法治东航建设的实施方案》，修改完善《合规管理办法》《“三重一大”决策事项法律审核办法》《规章制度管理规定》等制度，设立合规委员会和首席合规官岗位，全面开展“合规管理强化年”工作，积极推进“法治东航”建设，同时规范开展信息披露工作，积极回应投资者诉求，护航企业稳健发展。

公司本着公开、公平、公正的原则对最高治理机构及其委员会的成员进行提名和甄选，董事会下设战略与投资委员会、薪酬与考核委员会、审计与风险委员会（监督委员会）以及提名委员会。同时，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等所在国家和地区公平竞争规定和反垄断法律，持续优化《反垄断合规指引》，杜绝以不正当手段限制或排除市场竞争的行为，筑牢守法合规底线。

风险防控

公司牢牢把握“稳字当头”总基调，强化各类风险防范，建立健全风险评估机制、风险预警机制、风险报告机制、应急管理机制等，不断完善风险管理制度体系，有效提升风险管理工作的制度化、科学化、规范化水平。

公司风险管控举措

扎实开展全面风险管理

组织召开年度重大风险管控工作部署会，预判并梳理年度重大风险，制定针对性应对措施，建立 28 项风险监测指标，按季度汇总编制风险监测报告，不断提升风险研判的科学性和有效性

全面启动年度风险评估

修订风险分类框架，初步建成风险指标库，夯实风险动态监测基础，下发风险评估问卷，组织各管理层级从风险发生可能性和风险影响程度两个维度对风险开展辨识与评估

稳步推进内控评价工作

坚持“以评促改、以评促建”的原则，建立“一级抓一级、层层抓落实”的工作机制，研究并制定内控评价工作方案，持续推动内控体系建立健全

股东权益

公司作为多元股权央企集团，积极探索有别于国有独资公司的治理机制，充分发挥多元股东治理优势，持续加强股东会工作的系统性和计划性，依法合规组织股东会会议；配合股东单位做好投后管理，切实维护股东的问询权和知情权；不断加强股东沟通交流与战略协同，主动邀请战略股东参加公司重大活动，共享发展机遇，共商发展之道。

中国东航集团坚决贯彻落实党中央、国务院有关决策部署，围绕深化改革、打造世界一流、管理创新、信息化管理等任务，统筹运用好在推进改革三年行动过程中形成的党组专题研究机制、定期例会推进机制、调研督导机制、销号管理机制、经验交流机制、考核评价机制等充实有效的改革机制，推动全面深化改革和建设世界一流企业不断取得新成效。2022 年，公司指导并推动 41 家应建董事会子企业加快董事会规范运行，高效完成《董事会议事规则》《董事会授权管理制度》等制度制定、修订与完善，推进重要子企业完成修订落实董事会职权配套制度，进一步巩固和深化国企改革三年行动成果。

2020-2022 年国企改革三年行动期间

研究改革议题 80 余个，组织召开 22 次领导小组办公室会议，总结 62 个典型事例加强交流并推广，全面完成 41 户子企业董事会应建尽建，推进 19 户重要子企业落实董事会职权

全面深化改革



推进数字化转型

中国东航集团聚焦深入学习贯彻习近平总书记关于数字化改革重要指示批示精神和党的二十大最新决策部署，坚持技术引领和数据驱动，统筹推进以全面数字化转型为基础的“智慧航空”建设，为民航高质量发展和交通强国民航新篇章建设提供科技支撑。

MUC 一小步，民航行业一大步



2022年3月，东航的航班保障全流程数字化管理、主力机型数据帧扩展及应用、飞行安全风险智能识别与量化评估三个民航领域数字化研究项目，获颁中国航空运输协会评选的2020年度民航科学技术奖二等奖，成为本届评选中获得奖项最多的航空公司。其中，“航班保障全流程数字化管理项目”广泛应用了“东航即时通（MUC）”，东航成为国内首家实现“全流程数字化方式”保障航班的航司。

匠心睿智 数创未来——东航投资智慧建造云锦·东方城



建筑信息模型（BIM）智慧建造系工程建设信息化的核心领域，是一种应用于设计、建造、管理的建筑全生命周期数字化解决方案，可以使建筑工程在整个进程中提高质量、减少风险。东航投资在云锦·东方城项目工程管理、项目施工安全和质量、人员管控、质量检测、资源整合等方面大量运用BIM智慧建造相关技术，有效实现工程现场的数字监控全覆盖，助力企业精细化管理项目。截至2022年底，东航投资已获得相关行业自主知识产权12项。



“东航企业级数据模型”
荣获中国数据建模大赛一等奖

“基于5G的智慧机务项目”
荣获第五届“绽放杯”
5G应用征集大赛全国总决赛
三等奖



2022年11月，东航展台亮相第十四届中国航展，“机库沙盘”展望飞机维修新未来

保护知识产权

中国东航集团重视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，并建立知识产权认证渠道，积极开展专利认证申请，通过商标注册、软件著作权登记、专利申请等举措，提升知识产权保护力度。同时，公司充分尊重合作方的知识产权，制定并发布《软件正版化工作管理规定》，切实维护公平竞争的市场环境。

获得发明专利 其中提交国际专利合作条约（PCT）申请 申报国家级、省部级项目

3项

2项

1项

培训教学作品登记注册

2项



东航食品“运行品质
风险管控系统”获得
计算机软件著作权

推进业财融合

业财融合工作已经从最初的管控成本，逐步升级为中国东航集团实现高质量发展、加快建设世界一流企业的重要抓手。全面推进业财融合，既是公司增强价值创造、提高风险管控能力的迫切需求，也是公司实现高质量发展、推进治理体系和治理能力现代化的重要手段。

2022年，公司按照“总部管总、条线主建、分支机构主战”的管控模式，持续推进内部协同、设置业财专管员、开展数据分析，逐步搭建起常态化工作机制，并以业财融合为手段，不断开展提质增效项目管理与督导工作，为公司实现精细、精准、精益管理提供有力支撑。

经督导审核上报的提质增效项目

270项

实现增效

20.30亿元

梳理完成流程

61条

发布制度

56项

业财融合常态化工作机制

横向协同，推动上下联动、左右互动

以下落项目和推广项目的形式，持续提升横向协同与联动，鼓励各单位间横向对标、互相借鉴，在公司层面形成管理规模效应

不断探索，完善业财常态融合机制

以开展业财专管员工作为抓手，推动业财融合工作由项目制开展到常态化工作机制转变

双向联动，开展业财数据分析

不断深化业、信、财全面融合、高效协同，提升通过数据发现问题、分析问题、解决问题的能力

多措并举，营造业财融合氛围

从宣传、培训、考核等多方面入手，充分调动发挥公司上下参与业财融合、推动业财融合的积极性、主动性、创造性



向稳而行 共赢发展

筑牢安全根基	41
践行绿色低碳	45
携手伙伴同行	53

中国东航集团顺应人民对美好生活的新期待，牢固树立和践行安全发展理念，并始终站在人与自然和谐共生的高度，携手产业链上下游伙伴深化务实合作，共同应对全球航空业面临的多重挑战，为走出一条高质量、可持续的发展道路贡献智慧和力量。

筑牢安全根基

中国东航集团时刻牢记民航安全事关“国之大者”，坚持“目标引领”与“问题导向”相结合，坚持“稳”与“进”相结合，坚持“顶层设计”与“制度执行”相结合，坚持“人才强能”与“科技赋能”相结合，进一步突出规范管理，把稳安全工作节奏，推进安全体系持续完善，不断加强安全能力建设，为实现高质量发展奠定更加坚实的安全基础。

完善安全管理体系

中国东航集团聚焦“发展要安全”，深刻认识到“安全永远在路上”“安全没有最好、只有更好”，始终把安全作为头等大事来抓，坚持把“加强党的全面领导”“健全监管工作机制”“进一步加强和改进安全工作”“稳定压倒一切”贯穿于安全工作的全过程、各环节，在完善制度、督导调研、开展安全隐患大排查大整治等方面，制定超过 50 条细化措施，提出“三稳”“四严四反对”安全管理“五个提级”“六个进一步”等一系列要求，将安全关口前移，变“事后处理”为“事前干预”，变“亡羊补牢”为“未雨绸缪”，确保安全生产运行的细化措施，严守安全底线。

“三稳”

稳安全

稳经营

稳队伍

安全管理“五个提级”

01

对安全形势的认识要提级

02

抓安全的状态要提级

03

对安全风险隐患的排查要提级

05

对安全生产一线的支持和保障要提级

04

对各安全领域的关注度要提级



加强安全风险管控

中国东航集团着力推进安全督导常态化、制度化，科学、有序、平稳、有效地开展各项工作，全面落实安全生产“十五条硬措施”，坚持“对安全隐患零容忍”，深入排查整治各类问题隐患。

排查安全隐患

193 项

安全隐患清零率

100 %

组织航空安全检查

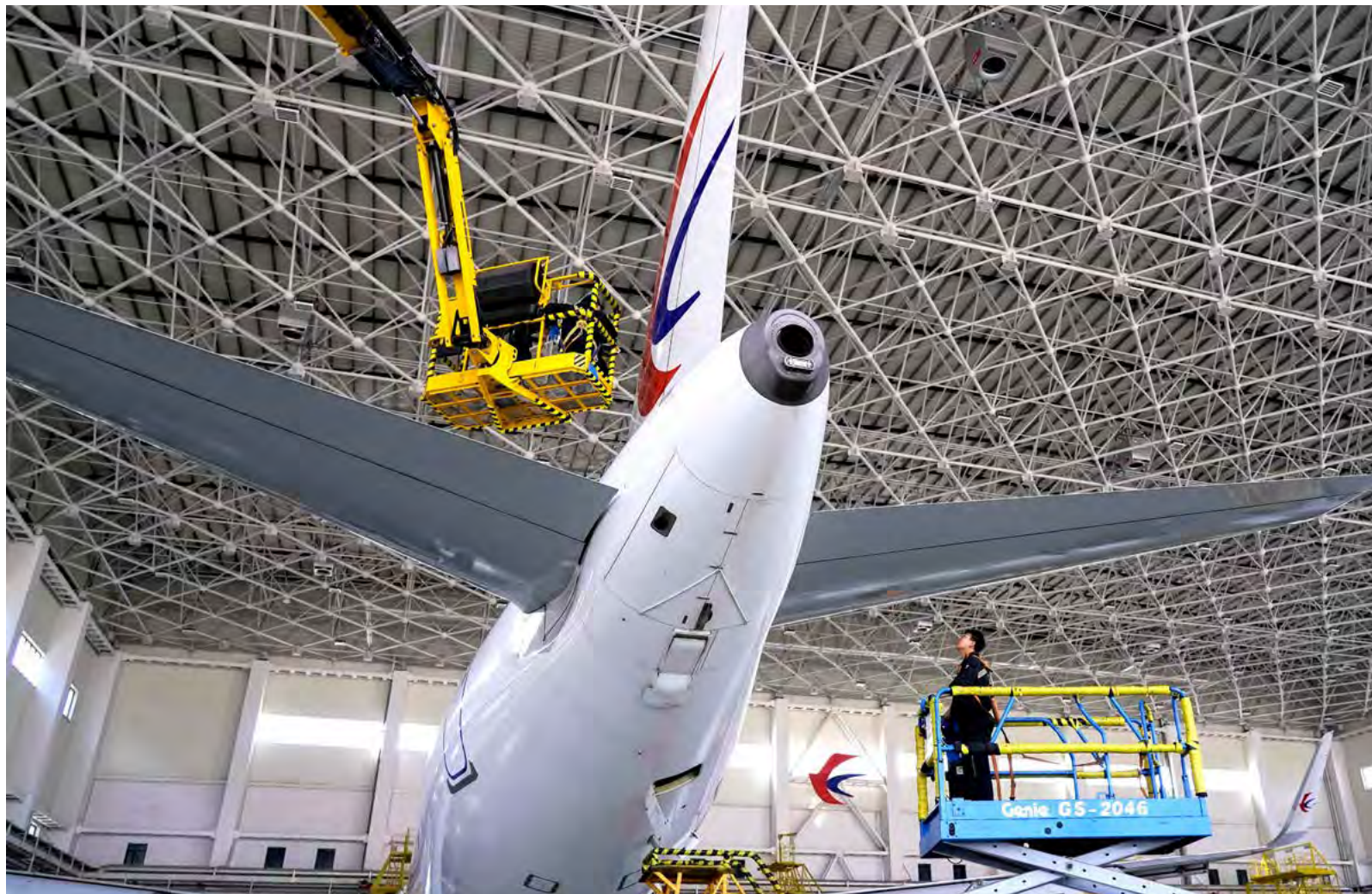
498 次

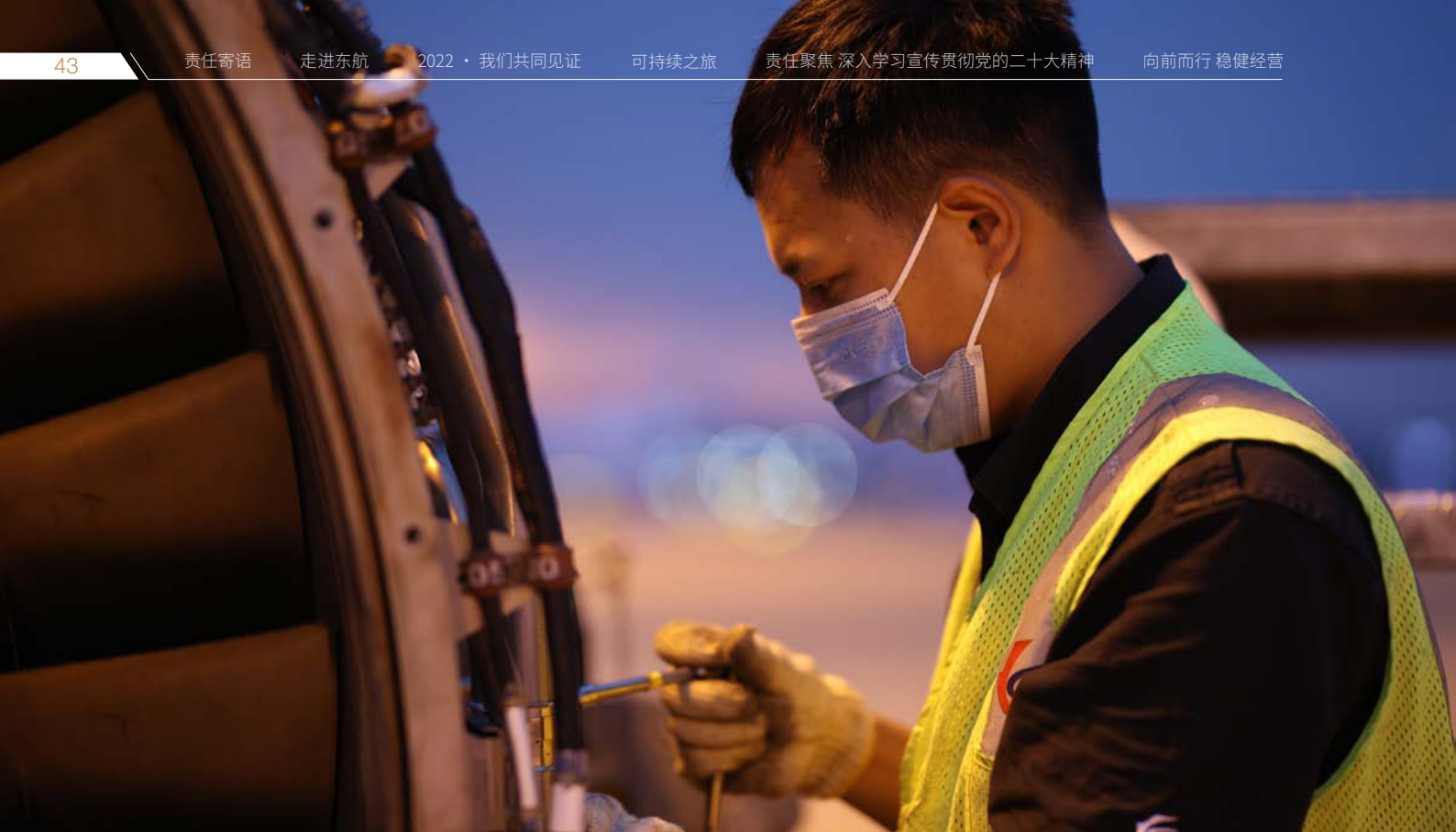
组织航空安保测试

5 次

组织航空安保内审

12 次





提升安全保障能力

中国东航集团始终不忘“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”（三个敬畏），时刻以技术为安全赋能，以教培为安全赋才，以宣教为安全赋智，不断提升安全保障能力。

2022

组织参与第一责任人安全倡议书签署承诺的人数

2.5 万余人

参加民航安全知识竞赛

6 万余人

组织安全岗位练兵和技能竞赛活动

46 次

组织安全宣传和教育活动

1,235 场

参与安全宣传和教育活动

94,636 人次

提升安全保障能力举措

以技术为安全赋能

打造“数字化飞行员”项目，把握飞行的 14 个阶段特征，解析 3,800 个参数，对飞行员进行运行分析和训练教学，增强运用数据分析决策、运用数字技术提升安全生产质量的能力，为有效防范化解安全风险提供科技支撑

以教培为安全赋才

围绕飞行员全生命周期管理 (PLM) 理念，明晰飞行训练条线各单位责权，持续完善飞行训练管理体系建设，并通过发布《飞行训练管理手册》、优化训练内容等举措，持续打造素质过硬、作风优良、能力胜任的具有职业素养的飞行队伍

以宣教为安全赋智

以安康杯、安全生产月、我是吹哨人、民航安全知识竞赛、岗位练兵和技能竞赛等安全生产活动为载体，营造积极向上的安全文化氛围，竭力提升全体员工安全责任意识、风险防控意识和遵章守规意识

守护航空出行

中国东航集团全员签订安全履职责任书，坚持以更高标准、更严要求、更大力度，全力保障旅客出行过程中的安全与健康。

保障旅客健康的主要措施

旅客出行



- 加大“SAFE520 安全工作法”落实力度
- 细化颠簸发生时的操作指导，减少旅客和乘务组颠簸伤害
- 推出“123”安全管理法则，为一线员工开展安全管理工作提供制度保障
- 严格落实空勤人员停复飞制度
- 加强航前酒精测试频次

食品安全



- 推进 ISO 9001、ISO 22000、HACCP 等质量及食品安全管理体系建设
- 落实《餐供体系标准与质量管控反馈响应机制》《航班餐食机供品标准与品质常态化管控机制》，推动体系化、流程化闭环管控，完善系统自动化功能，每日开展餐供品质抽查，实现航食配备保障单位全覆盖
- 通过视频检查、“四不两直”现场检查、聘请第三方专业的评审机构做食品安全现场评审等形式，对第三方航食进行检查并及时督促各片区单位落实整改闭环
- 参加“2022 年全国食品安全宣传周”活动，加大食品安全抽查力度，倡导食品安全科学化管理，营造食品安全人人有责的良好氛围
- 推进实验室建设，通过 CNAS 认证，加强送样检测

应急医疗



- 编写《东航处置旅客服务事件（旅客伤病亡）特情预案》，提高公司旅客应急处置能力
- 落实《中国东方航空股份有限公司旅客伤病亡应急处置预案》，规范旅客乘坐东航航班突发伤病亡事件的应急处置标准
- 继续推进医师联盟项目





践行绿色低碳

中国东航集团围绕“双碳”目标，秉持“绿色飞行、科技环保”的生态发展理念，全面落实生态环保工作，以切实的行动持续拓展空地全域的环保广度和宽度，助力民航业绿色发展。

助力“双碳”目标

公司结合行业特点、企业特色和发展需求，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。

完善低碳管理

中国东航集团持续建立健全“双碳”管理相关制度，推动数字化管理水平提升，夯实集团绿色发展基础。2022 年，中国东航集团编制完成《碳达峰行动方案》《碳达峰碳中和实施路径研究报告》，进一步明晰绿色发展路径。

东航实业实现产业园区“全生命周期碳中和”



东航实业在 2022 年委托专业碳核查机构对 2021 年度旗下设备公司产业园区生产经营过程中产生的二氧化碳排放量进行核算，购买国家核证自愿减排量 641 吨核销，实现设备公司产业园区 2021 年度生产制造的“全生命周期碳中和”。



倡导绿色飞行

公司将绿色飞行作为建设节约型社会的重要抓手之一，根据“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”的指导思想，实施节油管控精细化，发布《可持续飞行行动指南（2022 版）》，成立可持续航空燃料领导和工作小组，并携手空客开启中国总装 A320 飞机首次可持续航空燃料交付飞行。

2022		
东航股份		
执行航线优化项目	使用新辟临时航线	减少飞行距离
5,345 班次	1.6 万班次	38.3 万公里
节约燃油消耗	ATK 油耗同比减少	累计节油
2,468 吨	0.0047	5.4 万吨

能效提升主要措施

优化飞行距离	- 制定机型航线匹配 - 优化短航程航班占比 - 优化固有航线，充分使用新辟临时航线
减轻飞机重量	- 落实航班控水减重标准 - 开展餐食机供品实际重量数据动态推送 - 动态管控无筏飞机数量
引进节能飞机	- 引进新一代高能效飞机 23 架，包含 4 架 A350-900，19 架 A320neo - 引进 1 架 C919 和 10 架 ARJ21 国产新飞机 - 退出 10 架窄体机，包含 5 架 A320、3 架 B737-700 和 2 架 B737-800
应用节能技术	- 采用基于性能的导航（PBN）、推进平视显示器（HUD）、电子飞行包（EFB）等航行新技术，降低飞行下降阶段的航油消耗和排放 - 开展飞行程序的验证和推广，节省燃油消耗和飞行时间

东航携手空客开启中国总装 A320 飞机首次可持续航空燃料交付飞行

案例

2022 年 10 月 12 日，在位于天津的空客中国交付中心，中国东航接收了一架全新的 A320neo 飞机，其接收后的首次飞行使用 5% 的可持续航空燃料（Sustainable Aviation Fuel, SAF），从天津飞往西安。可持续航空燃料是以废弃的动植物油脂、油料、使用过的食用油、城市生活垃圾和农林废弃物为原料，以可持续方式生产的替代燃料。相较于传统的化石燃料，SAF 从原材料收集到最终用户使用的整个过程中产生的碳排放量最高可减少 85%。此次交付使用的 SAF 燃料来自“中国制造”，由中国石化镇海炼化厂使用餐饮废弃油作为原材料炼制生产，是中国首套可持续航空燃料工业装置实现规模化生产后的首批国产 SAF 燃料。这是东航深入研究行业可持续发展新举措，携手产业链伙伴推进“节能减碳、绿色飞行”新实践。



聚焦绿色科创

中国东航集团深入推进绿色科技创新体系建设，加强人工智能、5G 等新技术应用，有序推动包括氢能在内的新能源领域研究，建立健全绿色智能建筑标准，为民航绿色发展注入强劲动力。



东航投资打造零碳建筑

案例

东航投资积极响应国家及上海市低碳部署，东航金叶苑 4# 地块 4 号楼项目通过高效机电设备、绿色建材应用、多元组合光伏一体化应用打造“光储直柔”示范项目，并建设碳排放和能源综合管理平台，实现楼宇设备设施、使用者、物业管理者的互联互通。项目以零碳建筑为导向，兼顾满足上海市超低能耗建筑要求，工作目标是获得全球应用最广泛的绿色建筑体系 LEED 铂金级认证。

助力“双碳”，“氢”装上阵

案例

东航实业下属中国东方航空设备集成有限公司聚焦民航航空地面设备重点领域和产业发展应用技术，在新兴燃料氢能源产品研发方面提前发力、率先起跑，成功研发生产民航首辆氢燃料行李牵引车。2022 年，编写《氢燃料电池行李牵引车检测规范》，为推动氢燃料特种车辆在民用机场的应用、规范氢燃料特种车辆的检测检验工作提供有力支持。



中国东方航空设备集成有限公司研发的新能源特种车辆

携手绿色向前

中国东航集团在“碳”寻高质量发展的过程中，全面落实欧盟、全国、地方试点以及行业市场化减排机制相关要求，致力携手伙伴共同参与市场化减排机制和国际全球气候治理事务，探寻碳达峰、碳中和的实践路径，推进“节能减碳、绿色飞行”。

同时，公司为建设人与自然和谐共生的美丽家园，积极倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，携手利益相关方树立尊重自然、保护自然的理念，让绿色生活蔚然成风。



2022 年 11 月，东航股份旗下上海航空以主题航班形式积极宣传“第八届上海国际自然保护周”



东航传媒推出《从海草房到地坑院》专题，宣传典型生态设计和绿色设计



提升资源利用

东航坚持资源精细化管理，以业财融合为抓手深入业务流程、分析投入产出，切实开展资源节约、集约、循环利用，充分挖掘和发挥绿色新技术作用，为产业结构调整和转型升级赋能，努力形成绿色生产经营方式，为生态文明建设再添新力。

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，节约用水约 **12,177** 吨
- 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，实现用水量计量监测，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
- 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

守护碧水蓝天

中国东航集团严格遵守《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，从源头管控废水、废气、噪声、固体废物等污染排放，并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，促进生态环境持续改善，助力人与自然和谐共生。



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。

中国东航旗下创新经济型航空——中国联合航空的航班从北京大兴国际机场起飞

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	2022 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	1.06 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物	委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理	72.8 吨
废矿物油与含矿物油废物		132.9 吨
油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液		7.04 吨
染料、涂料废物		23 吨
有机树脂类废物		1.97 吨
含汞废物		2.1 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	上海地区回收设备 296 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	16,788 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	21,491 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	3,088 吨



携手伙伴 同行

中国东航集团坚持与产业链上下游伙伴携手共进，不断通过技术、人才、资金等多方支持，促进供应商和经销商等伙伴履责能力提升，更好地应对困难和挑战，共谋可持续发展新路径。

构建责任共同体

东航将社会责任理念作为供应链管理的重要因素，制定《中国东航集团关于规范“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》《中国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》等文件，加强供应商的管理与监督，并引导供应商提升治理水平。要求新注册的合作供应商签署《供应商社会责任承诺书》，帮助供应商更好地理解东航的社会责任理念，从而为打造“责任共同体”提供有力支撑。

东航股份

- 要求供应商签署《供应商廉洁承诺书》
- 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
- 支持中小型供应商发展，扶持本土供应商有序、良性发展

东航进出口

- 建设中国东航集团集采实施平台及服务团队，实现标准统一的公开化、标准化业务流程，平台注册供应商达到 16,542 家，评审专家数量为 1,841 人
- 通过邮件及电话访谈调查的方式，排查是否存在向供应商索取不正当利益、与供应商有任职或持股关系（含亲属）和违规影响项目推进等情况
- 制定个性化供应绩效评估模板，开展项目型精细化供应商考评工作

促进经销商成长

东航推出“差旅服务商支持计划”，并完成 10 家在线旅行社（OTA）平台与电子商务渠道（NDC）的直连，全面挖掘合作伙伴的潜力，为可持续发展注入新的活力。积极引导经销商规范运营，修订《国内航空旅客运输销售代理协议》，并在制定《境外客运销售代理管理指导意见》基础上，上线境外代理管理系统，实现代理人信息维护、标签化管理、代理人走访日志等功能，提升代理人在基础管理、违规管理、风险管控等方面的能力和水平。



2022 年 11 月 22 日，中国东航集团携手上海机场（集团）联合承办 2022 北外滩国际航空论坛

贡献行业力量

航运业是国际贸易发展的重要保障，也是世界各国人民往来的重要纽带。中国东航集团持续巩固在联盟及国际航协等行业组织的话语权和影响力，深度参与联盟、航协、航线联营等国际事务，积极参与国际组织的规则制订与事务决策，推动建立“东航标准”，为推动全球航空业健康高质量发展作出积极贡献。

深化战略合作重点工作

生态共建

与上海机场、华东空管联合申报民航首批航空 5G 机场场面宽带移动通信系统（5G AeroMACS）业务试点工作，并设计“同一专班、统一标准、融合多个场景”的“1+1+N”模式，推进公司 5G 应用体系建设

智慧建设

与中国移动联合共建“5G 创新实验室”，深入开展 5G 技术在智慧维修领域的创新应用研究

技术合作

依托“中国东航—中国电子网络及信息安全联合实验室”，与中国电子集团共同开展相关课题联合创新研究

打造“进博”特色航空服务，签下民航采购“首单”



第五届进博会是党的二十大后，我国举办的首场重大国际展会。作为驻沪央企、上海最大的主基地航空公司，中国东航集团连续第五年积极参与进博，连续第三年作为“核心支持企业”“指定航空承运商”“采购商”“服务商”，“四位一体”服务保障进博会。围绕进博提供的“买全球”平台，东航聚焦航空领域新技术新服务，签下 15 份订单，涉及 8 个国家和地区的全球知名供应商，“购物车”总金额超过 16 亿美元，整体签约金额、展位成交金额达到历届第二高水平。



2022 年 3 月，中国东航集团签约第 46 届世界技能大赛“铂金赞助商”，“技能梦想号”主题彩绘飞机正式亮相

中国东航集团与临港新片区管委会签约打造航空产业全球新高地



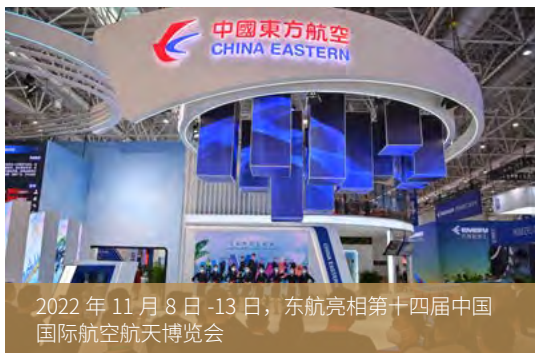
2022 年 6 月 29 日，中国东航集团与中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会签署战略合作协议，双方将合作启动亚太一站式航空物流枢纽、国际化航空维修服务平台、航空金融服务、亚太航材贸易与分拨中心、航空地面设备系统服务、航空发动机合资、宜居数字化绿色微城市七大项目，总投资超过 220 亿元，共同打造面向全球的民用航空产业新高地。



2022 年 11 月 21 日，中国东航集团与中国民航科学技术研究院签署战略合作框架协议



2022 年 7 月 1 日是香港回归祖国 25 周年，东航作为连接内地与香港的最大航司之一，25 年来承运来往香港旅客超 3,900 万人次



2022 年 11 月 8 日 -13 日，东航亮相第十四届中国国际航空航天博览会



2022 年 11 月 18 日，常州东方航空食品有限公司正式开业

向新而行 精彩航程



打造品质服务	59
保障航班正点	62
提升出行体验	63
维护客户权益	66

中国东航集团始终秉承“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，致力于以“精准、精致、精细——精彩”的“四精”服务理念，不断为旅客创造智慧化、便捷化的航空出行体验。

打造品质服务

中国东航集团坚持高质量服务，把满足人民群众日益增长的美好航空需求作为出发点和落脚点，积极探索产品创新，以细节诠释品质服务，不断提升服务的专业性、及时性和高效性。

质量管理

公司扎实推进服务质量管理体系建设，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《东航旅客服务质量管理手册》和系列管理办法的编写和发布，建立起在服务标准管理、服务培训、服务质量监测、服务风险管理、服务持续改进、服务创新、服务奖惩等多方面的更高服务管理要求，不断提升服务质量。

提升服务质量重点举措

推进服务质量管理体系

修订服务奖惩管理办法，发布服务质量管理体系系列文件；建立“智慧客舱”质量数据大屏，强化对质量数据分析运用，固化航线监察制度和月讲评机制

积极实施服务投诉管控

开展服务专项检查，落实投诉处置 7x24 小时值班制度，不断强化客户中心能力建设，加强与民航局消费者事务中心的沟通交流，精准定位引发民航局投诉的根源性问题

持续夯实服务基础能力

推出“九必要，六到位”乘务服务基础准则，开展服务业务技能比武；建设客舱业务传导体系，建立 MUC 客舱服务号，优化航前准备“一线一策”

加强技能人才队伍建设

健全全生命周期培养和日常动态管理相结合的队伍培养管理长效机制，推出劳模思政课程、评选“星级乘务员”、授予“荣耀客舱人”、建立“凌燕示范组”，以标杆引领带动服务队伍提升

东航股份通过 DB31/T 1048-2020《“上海品牌”认证通用要求》、T/STIC 120020—2021《航空客运乘务服务规范》认证，获得 ISO 9001 质量管理体系认证和 CMMI3 级资质认证

东航物流通过 ISO 9001 质量管理体系认证

东航进出口完成 2022 年度 ISO 9001 质量管理体系换证审核、AEO 海关高级认证内审、分销商资质换证审核

整体服务旅客满意度

95.19

地面服务旅客满意度

95.49

空中服务旅客满意度

94.89

投诉处理率

100 %

2022

服务品牌提升

公司不断推进服务品牌建设，以时令、主题模式打造东航餐供服务品牌，加快航空餐食创新迭代步伐，并始终保持卓越专业的服务水准，积极传递“四精”服务理念，诠释东航品牌特色。



“凌燕乘务示范组”入选十大上海品牌卓越榜单



东航食品第 22 年服务“舌尖上的南极”



2022 年 10 月，“雪龙”号、“雪龙 2”号极地科学考察船相继驶出，开启中国第 39 次南极科学考察队科考征程。与科考队一同启程的还有来自东航食品的大厨、88 款东航精心准备的饭菜，以及“东航那碗面”“东航那杯茶”等 17 种系列产品。由于南极的严峻条件和科考队员用餐的特殊性，有着严格标准的航空配餐最能有效满足南极科考队的长期饮食要求，东航食品至今已是连续第 22 年服务“舌尖上的南极”。



优质物流

公司努力将现代信息科技与实际生产运营深度融合，大力推动物流行业的数字化、自动化、智能化发展，利用自身丰富的航线网络及中国国内自营货站资源，切实保障运输时效和服务品质，为全球客户提供安全、高效、精准、便捷的全程综合物流服务。

东航物流连续第五届保障进博会展品



2022 年是东航物流承接进博会展品运输保障任务的第五年。东航物流提早制定物流运输保障方案，设立进博会绿色通道，安排专人专柜对接进博会展品的物流业务，积极提升服务品质。

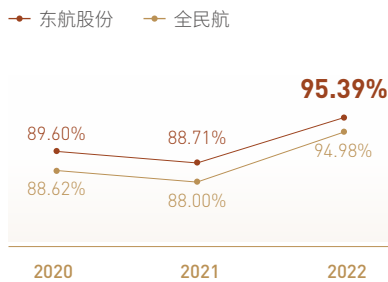


保障航班正点

中国东航集团始终将确保航班正常作为体现自身服务品质的核心，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》等相关行业规章制度，不断深化生产指挥体系建设，以航班调配和航班正常性管理为抓手，持续提升航班运行效率。

航班正点率保障措施

2020-2022 年航班正点率

严格制度落实
抓好生产运行管理

对不正常事件和苗头性问题追根溯源，查找管理问题，提升精细化管理水平；定期召开生产指挥体系月度例会，协调解决日常生产指挥中遇到的难点

完善调配流程接口
预先理顺航班结构

以电调系统为平台，发挥各指挥中心属地资源总协调优势，积极协调各资源单位做好航班临时调整和改时工作。2022 年共调时航班正常 2.25 万班，提升航班正点率 5.68 个百分点

加强应急管理
有效应对运行不正常

强化值班体系应急响应和各类应急处置实操演练，完成离港系统故障、大面积延误、行李转盘故障等演练

加强航班保障过程管控
提高协同运行效率

2022 年对 1.47 万班航班保障实施实时监控，发现不正常情况 224 起，均通过考核机制督促完成改进



提升出行体验

中国东航集团始终坚持传承与创新相结合，围绕群众的关切，积极运用互联网、区块链、人工智能等技术优势，聚焦航空产品服务的供给侧创新，不断提升客户出行体验。

多元出行

公司以便捷旅客出行为导向，专注航旅产品创新，不断提升旅客需求服务信息处置的及时性、精准性，更好地满足客户多元出行体验的需求。

创新多元出行产品模式

空中快线

积极推进 33 条空中快线的统一标识、专属值机柜台、固定行李转盘等地面服务资源在全国 26 个机场落地，打造“准时、快捷、最优”的空中快线品牌

空铁联运

加强与国铁合作，通过“航空+高铁”深化网络布局，空铁联运产品已覆盖 46 个城市、通达全国 695 个火车站点，实现航空段与 1,209 个火车段的双向联运；在线旅行社（OTA）渠道上线“国内通程”产品

东方万里行

“东方万里行”常旅客完成收益制变革，会员存量突破 5,000 万大关，有效提升会员黏度

一步到位

“一步到位”服务产品已覆盖国内 20 个站点，255 条试点航线，航班覆盖率超 30%，已有 514.6 万人次体验

前程万里

丰富“前程万里”“引荐人计划”及“差旅总管”等产品内涵，解决客户在节约成本、便捷购票、支付结算、售后服务等方面的需求



智慧出行

公司坚持科技赋能，积极完善立体化出行服务，打造“智慧地服”“智慧客舱”，让智慧出行更无忧。2022 年，结合“一步到位”新业态，形成包含旅客服务、员工操作与后台支持三个维度共 9 个一步到位的“新时代地服”项目，并推出“透明机坪”等智慧化服务。

东航“赣服通”专区正式上线运行

案例

2022 年 7 月，东航“赣服通”专区正式上线运行，面向江西民众开放使用。该智慧服务专区开启了预定指引、机票服务、通知公告、行李托运、出行服务、辅营服务“六位一体”全流程闭环管理模式，为“赣服通”用户提供一站式便民服务。



用科技助力智慧出行

5G+ 东航服务网

覆盖旅客出行的行前、行中、行后、航班变动等各个场景的全流程服务信息，保障旅客出行无障碍沟通

5G+ 人脸识别

独家首创人脸识别登机一体机设备，实现旅客“刷脸”登机，进一步提升登机效率

智能服务机器人“东东”

通过精准的人脸识别功能，高速的内部运算能力，强大的语言运用能力，与旅客互动交流

AR 眼镜

不断更新产品与服务，以数字化构建美好出行，以轻巧与智能让服务人员快速感知旅客信息

亚太 6D 卫星高速网络
商用航班

依赖于大数据、人工智能等技术，打通卫星高速网络，实现上网无忧，推进智慧航空转型建设

行李全流程跟踪

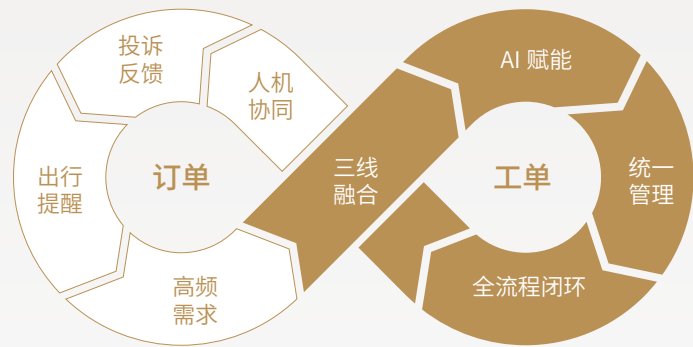
形成面向旅客开放的“行李大数据”，让行李运输数据的记录更加及时和准确，实现行李全流程跟踪

维护客户
权益

中国东航集团始终坚持以客户为中心，建立完善客户服务体系，积极主动推进退改售后服务，通过 95530 客户服务中心、电话、网络、邮件等多种途径确保客户投诉能够得到有效处理，严格按照相关赔偿和诉讼规定要求，加强投诉理赔的闭环和高效管理，定期进行客户满意度问卷调查，与客户保持良好关系。

同时，公司严格遵循个人信息保护的相关法律法规，建立了一项制度、一个机构、一支队伍、一套流程、一份手册、一期培训“六个一”的旅客信息保护体系，并坚持开展负责任营销，主动履行旅客告知义务，通过官网、微信公众号、小程序及官方媒体等平台主动详细公开有关客票销售、客票退改、旅客及行李运输政策等旅客关心的内容，全力保障旅客的知情权和选择权。

实现电脑端、移动端和电话端的“三线融合”，推进 APP“服务大厅 2.0”优化改造，落实“通用退改 3.0”和全面数字化电子发票的使用，为全渠道旅客提供更优质的服务体验



“三线融合”，全渠道提升客户服务体验

向阳而行 共享幸福

保障员工权益	69
助力员工成长	71
呵护员工健康	74

中国东航集团始终坚持人才强企，强化党对人才工作的全面领导，全方位保障每位员工的利益，与员工同发展共前进，将“幸福东航”建设惠及全体员工，不断增强员工幸福感、自豪感、获得感，在高质量发展道路上书写更美好的未来。

保障员工权益

员工是企业高质量发展的不竭动力。中国东航集团扎实推进员工基本权益保障，致力于构建平等多元、具有包容性的工作环境，着力加强员工关爱，不断提升员工对企业的归属感、获得感与幸福感。

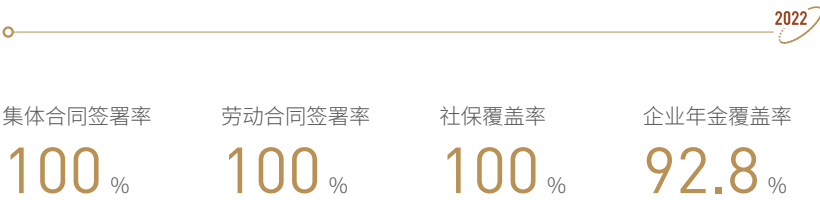
多元与平等

多元化的员工队伍和平等包容的职场环境是企业可持续发展的竞争优势。中国东航集团致力于打造平等、多元、包容的职场文化，吸引和凝聚卓越人才，尊重员工的个体差异性，致力于为全体员工提供平等友善的工作环境和机会。



保障与福利

中国东航集团严格遵守《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，确保企业年金投资管理质量。



东航被全国总工会列入 50 家“企业提升职工生活品质塑造幸福生活环境全总试点单位”



2022 年 12 月 31 日晚，公司领导前往上海虹桥机场和浦东机场、东航之家运行及客户中心等处，迎接执行航班任务归来的机组代表，看望坚守岗位的一线干部员工，向大家一年来的辛勤工作表示感谢

保障员工权益相关举措



用心倾听员工声音

结合“我为群众办实事”，赴一线单位就劳动关系、员工关爱、保供帮困、员工队伍状况、复工复产等情况开展摸底调研，形成调研报告，提出政策建议



提升员工生活品质

制定《中国东航提升职工生活品质试点工作规划方案（2022-2024 年）》；职工保障性租赁住房建设首个项目在上海浦东正式落地，构建吸引人才和稳定队伍的安居机制



加强员工应急帮扶

对于一线空勤人员实施托底补助；对于“两集中”管理的地面保障人员，给予绩效分配倾斜和额外补贴，确保员工队伍稳定、生产运营有序



加大员工帮扶力度

组织万名一线职工疗休养，落实职工疗休养 8,232 人次；升级职工特种重病互助金项目，扩展病种保障范围

东航食品多措并举开展员工普惠关爱



2022 年，东航食品开展员工普惠关爱，对 8 个“爱心小屋”设备进行更新，对浦东和虹桥机坪“加餐驿站”进行改造升级，在上海地区设立“员工健康角”并添置台式血压仪，为各公司配置 120 台臂式血压计。

助力员工成长

中国东航集团注重人才强企，不断加强人才培养管理，健全职业发展通道，建立健全多层次、多形式的人才培训机制，满足员工职业发展需求，以高质量人才管理促进企业高质量发展。

员工培训与发展实践举措

强化党对人才工作的政治引领

- 深入实施人才强企战略，成立中国东航人才工作领导小组，建立人才工作保障机制，推进飞行、机务、IT 和科技创新领域人才队伍建设。坚持内部培养与外部引进相结合，进一步优化人才队伍结构。统筹推进“燕翼翔鹰”优秀年轻人才培养计划，分层次推进人才梯队建设。

推进员工技能培训

- 优化数字化转型培训体系；完成《东航股份培训管理手册》全面改版，优化《研发中心课程开发管理规定》；出台《中国东航工会劳动和技能竞赛组织管理办法》，组队参加首届民航国际化人才技能大赛；开展教员训练营赋能培训项目，累计培训 400 人次；做好教员资质评审与维护，开展晋级测评。

聚焦员工领导力提升

- 建立东航领导力发展培训体系，设置“管理技能”“绩效优化工作坊”“领导力提升”“企业创新实践”四个模块，打破专业壁垒，强化综合素质，打造复合型管理干部，进一步加强战略人才培养。

加强人才队伍建设

- 实施“青马工程”，提升公司青年人才的政治能力与综合素质；推动青年精神素养提升工程，开展“青春领航”“青春薪火”“青春答卷”“青春奋进”四项行动；完成第四期“燕计划”培养，13 名学员于 2022 年 7 月底毕业定岗，持续推进第五期“燕计划”培养；并与南京航空航天大学合作培养同等学力硕士，助力东航人才培养和梯队建设。

发挥标杆示范效应

- 编制《致敬时代领跑者》劳模画册、《匠心“读”道》劳模先进事迹汇编，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

2022

荣获省部级及以上荣誉

41 人

先进集体

48 个

项目作品

10 个

被认定为“一星级全国青年文明号”集体

30 个



东航股份举行“匠心客舱”第二期技能比武擂台赛

案例

2022 年 8 月 12 日，东航股份举行“匠心客舱”第二期技能比武擂台赛。在乘务队伍中开展技能训练、选优推优，最终选出 28 名技能精湛的各等级乘务员，参加职业形象、速记速答、巧叠餐布等六项赛事的比拼。通过以赛带练，乘务员服务技能和业务能力得到明显提升。



中国东航集团举办 2022 年“燕出东方”新员工入职培训开班仪式



2022 年 8 月 19 日，“燕出东方”中国东航集团新员工入职培训开班仪式在“东航之家”举办。会上，中国东航集团总经理、党组书记李养民向新员工的加入表示欢迎，并为新员工们带来一堂题为“做新时代爱党爱国爱企的好青年”的党课，中国东航集团党组书记唐兵主持会议并就夏季招聘人员情况进行介绍，以期通过培训，助力新员工走好职业生涯第一步，实现“打造世界一流、建设幸福东航”的公司战略目标。

东航实业举办班组长管理能力提升线上培训班



2022 年，东航实业举办班组长管理能力提升线上培训班，邀请专家级讲师授课，课程涵盖班组长角色认知、管理能力提升、职场减压等，内容丰富多元，为深化班组建设，打造一支思想先进、业务过硬、敬业奉献的高素质班组长队伍夯实基础。



呵护员工健康

中国东航集团坚持把员工的健康与安全放在首位，不断加强员工医疗卫生服务、公共健康服务和职业卫生服务，全方位关注员工的身心健康与安全。

关爱员工健康主要措施

医疗卫生服务

- 开展“职工健康点进楼宇进基地”行动，推进东航之家“云门诊”服务站建设

公共健康服务

- 对空勤人员、地面员工、新入职员工等进行健康教育
- 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

- 开展员工心理关爱 EAP
- 开展空勤人员心理健康维护、隔离机组人员心理健康疏导等课题
- 开设 10 门心理辅导线上赋能课程，参加课程人数共计 4,315 人次
- 为空勤人员航后 14 天隔离做好 EAP 心理关爱，线上直播课程参加人数达 5,087 人次
- 开展空勤人员年度体检工作



乘务员在执行航班任务前进行酒精测试



向善而行 勇担责任

增进社区沟通	77
助力乡村振兴	78
保障特殊飞行	83

中国东航集团牢记“国之大者”，始终坚持人民至上，维护人民的根本利益，增进民生福祉，在新时代高标准履行社会责任，持续推进“爱在东航”建设，逐光而为、向善而行，努力把人民对美好生活的向往变为现实。

增进社区沟通

中国东航集团积极回应社会关切，参与社区建设与发展，持续开展并优化“爱在东航”志愿服务项目，并结合行业特点和社区需求开展志愿服务活动，主动与社区共驻共建、互联互动，发挥央企担当精神助力社区治理。

“爱在东航”2022 年实践举措

完成“爱在东航”志愿服务项目分类优化调整，形成覆盖乡村振兴、帮困助学、环境健康、文化宣传、交通出行、应急援助 **6** 大领域 **21** 类志愿服务项目

组建抗疫青年突击队、青年志愿服务队 **104** 支，参与志愿服务累计近 **6.5** 万人次，提供志愿服务超过 **8.5** 万小时

开展志愿服务活动**2,450**次，**8.3**万人次参与活动，提供服务超过 **20** 万小时



2022
9月中国东航集团紧急向甘孜泸定地震灾区捐款

500 万元

感谢信

“在抗震救灾的紧要关头，中国东航心系地震灾区、情系受灾群众，及时伸出援助之手，向灾区捐款 500 万元，全力支持抗震救灾和灾后恢复重建工作，彰显了中央企业的责任担当，体现了对四川人民的深情厚谊，让受灾群众深切感受到社会主义大家庭的无限温暖，进一步增强了灾区人民抗震救灾、重建家园的信心决心。”

—— 中共四川省委
四川省人民政府

东航志愿者倾情助力上海国际马拉松



2022 年 11 月 27 日，上海国际马拉松回归，东航投资组织 20 多位志愿者为参赛者提供服务保障——设置能量补给站，累计服务人次超 600 人。

助力乡村振兴

党的二十大报告提出，全面推进乡村振兴，发展乡村特色产业，拓宽农民增收致富渠道。中国东航集团牢记习近平总书记“富脑袋”和“富口袋”的谆谆教导，高质量、高水平、可持续地做好“富代代”工作，在云南省临沧市沧源、双江两县开启新一轮产业帮扶、企业合作、结对共建，用心用情续写乡村振兴“新航程”，助力实现农村更富裕、生活更幸福、乡村更美丽。

公司持续加强乡村振兴工作的组织领导，强化组织保障。2022 年，中国东航集团总经理、党组书记、定点帮扶工作领导小组组长李养民多次主持召开专题会议，中国东航集团党组副书记、定点帮扶工作领导小组常务副组长唐兵等党组成员赴沧源、双江两县调研，督促指导定点县贯彻落实中央重大决策部署。继续选派优秀干部赴定点县挂职，有力推动帮扶项目顺利开展，同时修订发布《中国东航挂职帮扶干部管理与关爱办法》等规章制度，进一步促进定点帮扶工作的规范化、制度化。

连续第五年获得中央单位定点帮扶工作考核最高等级“好”的评价



2022
累计投入无偿帮扶资金
4,172.77 万元

通过航线支持的有偿帮扶资金
6,399 万元

引进社会无偿帮扶资金
381.22 万元



2022

培训当地各类干部人才

8,774 人次

帮助转移群众就业

668 人

直接采购沧源、双江两县和其他脱贫地区农产品

3,367.31 万元

帮助销售农产品

320.2 万元

东航乡村振兴相关实践举措

产业
振兴

- 扎实推进蜜蜂产业帮扶项目，做好“东航那杯茶”研发与推广；打造全国首个航空助农平台，完善品牌农产品的产销运营常态化机制

人才
振兴

- 联合清华大学在沧源、双江两县建立乡村振兴远程教学站，针对基层干部、产业带头人和新时代农民开展远程教学，线上培训 5,100 人次；协调中国农科院蜜蜂研究所沧源试验站的驻点专家，培训当地蜜蜂产业人才 450 人次；联合国家教育部教师司，实施“助力沧源、双江两县教师培训三年行动”

文化
振兴

- 完成沧源县帕浪村舞台文化广场项目并正式启用；积极组织当地佤族群众开展文化交流活动

生态
振兴

- 援助双江县允俸村景亢自然村村貌提升改造，完善公共服务设施，助力乡村旅游；援助双江县大荒田村，改造村内浴室、厕所等设施，修缮村内道路，改善农村人居环境

组织
振兴

- 12 个东航基层党支部与定点县村级党组织结对共建，制定《党支部结对共建成效考核评价方案》，组织线上共建，学习交流党的知识，助力乡村基层党组织建设；并通过调研走访，协同制定科学有效的帮扶计划



2022 年 7 月，东航为参加“卡迪杯”青少年足球邀请赛的孩子和带队教师、教练提供沧源到昆明的往返免票，20 位佤乡“足球小将”一举获得 U8、U9 两个组别男女混合赛的冠亚军

贯彻中央一号文件“航空农产品汇”打造全国首个航空助农平台

案例

2022 年 2 月 26 日，由东航参与主办的“航空农产品汇”启动仪式在北京举行。“航空农产品汇”通过航空公司会员商城、航班客舱代售、航空主题产品开发等渠道，推广及代售全国优质品牌农产品，将乡村特色产品输送到航空供应链上，完善品牌农产品的产销运营常态化机制，延长产业链、价值链，打造航空助农新模式、新标杆、新样板，同时以该平台为载体，积极鼓励吸引各地机场、航企团体及高校毕业生等共同参与乡村振兴事业。



东航北京总部牵手云南沧源开展青少年“融情实践营”

案例

2022 年 8 月 15 日，来自云南省沧源县班老乡营盘小学和班老乡九年一贯制中心校的师生来到东航北京总部大兴基地，开展为期一周的结对联动活动。师生们参观了东航北京大兴基地核心区沙盘、北京大兴国际机场航站楼、军事博物馆、中国科技馆等地方，在接受爱国主义教育的同时，增长了见识，开阔了视野。





位于东航定点帮扶地区沧源县葫芦小镇的东航乡村振兴共享中心



2022年1月7日，东航形象代言人胡歌倾情演绎的暖心大片《让幸福落地》上映，讲述东航在边疆少数民族地区的帮扶故事



东航金控助力沧源教育发展捐赠暨项目落成仪式



2022年12月，东航发布微电影《外来的养蜂人》，讲述东航扶贫干部带动当地发展特色产业的故事



产业帮扶让“小蜜蜂”变身甜蜜“大事业”

——东航开启“央企帮扶+政府主导+权威科研+教育培训+招商引资”多方联合帮扶模式

2020年初，经过前期调研，沧源有着得天独厚的产蜜资源——米团花，随后东航在沧源县安也村投入89.5万元，采购机器设备和蜂箱，设立“东航沧源蜜蜂产业扶贫基地”，组织村民开展产业培训。

2020年12月，东航与中国农科院蜜蜂研究所、沧源县政府共同签署《蜜蜂产业帮扶合作协议》。

2021年开始，东航联合清华大学在当地开展专题学习，邀请专家围绕养蜂技术、经营管理、品牌营销进行现场教学。

2021年5月，东航携手有关各方挂牌成立中国农科院蜜蜂研究所云南沧源试验站，随后派驻专家长期驻点，全天候开展蜜蜂产业研究、蜂农技术培训和产业推广。

2021年，在东航的支持和推动下，沧源县以扦插的方式试种米团花树1,000多亩，参与的蜂农人均增收1,000元以上。

2022年3月，沧源米团花黑蜜论文登上世界级农业食品期刊。4-5月，沧源蜜蜂产业喜获两项国家级科学研究和产业推广立项。

2022年8月18日，第七届中华蜜蜂产业发展大会暨乡村振兴高质量发展论坛在沧源开幕，东航与当地政府及相关产业方签署新一轮合作协议。

2022年11月14日，在东航的积极努力和推动下，正大集团和沧源县举办“中蜂标准化养殖项目”合作协议线上签约仪式，助力把米团花黑蜜推向全国、销往全球。



东航帮扶沧源县发展特色产业

保障特殊飞行

当祖国和人民需要的时候，东航人的身影从未缺席，一次次飞往全国、全球各地，执行急难险重任务。2022 年，东航顺利完成党的二十大、冬奥会 / 冬残奥会、进博会、医疗包机、中国体育代表团、人体捐献器官运输等特殊保障任务，得到各方的广泛好评和赞誉。

在为生命护航的每一次保障任务中，东航争分夺秒，守护每一个生命希望，以实际行动诠释使命和担当，用“东航速度”诠释了“东航温度”。

2022

支援全国抗疫，医疗物资运输任务航班

486 架次

医护人员

21,600 余名

相关物资近

900 吨

医疗队运输任务

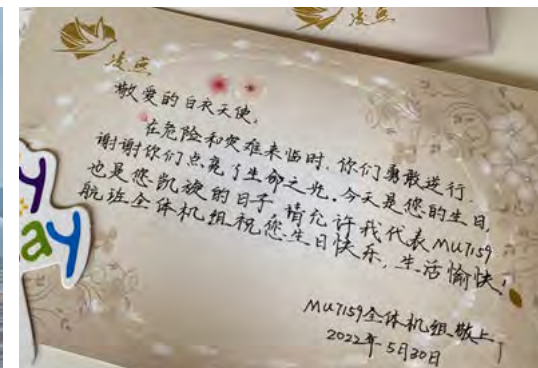
161 架次

全年承运人体捐献器官运输报备

767 人次



2022 年 5 月 26 日，东航执行 MU7125、MU7127、MU7129 航班，运送江西医疗队返程，当地以民航最高礼仪“过水门”欢迎队员们回家



2022 年 5 月 30 日，东航乘务员为驰援的医护人员送上生日贺卡



2022 年 12 月 16 日，东航 MU2478 航班为“心”延误近一小时，助力儿童心脏搭上救命航班



2022 年 5 月 27 日，东航运送医疗队返程



稳中求进 向远而行

2023 年，站在新征程的新起点，中国东航集团将锚定奋斗目标，顺应时代发展的“新要求”，推动创新发展的“新角度”，在风险挑战面前砥砺前行、迎难而上，加快建设具有全球竞争力的世界一流企业，以高质量发展助力中国式现代化。

以高质量党建统领高质量发展

我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续兴起全面学习贯彻党的二十大精神的热潮，推动党的二十大精神在东航落地生根、开花结果。

以高质量治理支撑高质量发展

我们坚持推进治理体系和治理能力现代化，持续全面深化改革，重点深化总部职能部门和营销服务系统改革；优化产业格局，稳慎推进“3+5”产业布局有序落地；实现 C919 大型客机商业运营，确保飞出安全、飞出志气、飞出品牌、飞出效益。

以高质量安全护航高质量发展

我们始终以“最高标准、最严要求、最实措施、最硬作风”，加强安全管理“五个提级”，推进隐患排查治理，推动安全责任落实，弘扬安全文化作风，竭力“确保两个绝对安全”，守住民航事业发展、公司高质量发展的生命线。

以高质量服务助推高质量发展

我们将持续强化品牌体系，围绕“四精”理念，提升“凌燕”服务品牌，完善“那”系列等优势品牌；结合 C919 商业运营等重要节点，加强产品创新和市场推广；强化服务运行体系，升级完善服务标准体系和全流程服务标准，提升空中、地面、线上全方位服务能力，为客户带来更为精彩的体验。

以数字化转型赋能高质量发展

我们将坚持推进产业数字化，构建数字飞行能力，开展飞机数据资源等多领域的场景算法应用探索，将数据要素融合更多业务场景，持续完善并推出数据创新产品，提升各业务领域数字化管理水平，为高质量发展凝聚新智慧。

以共荣共赢共促高质量发展

我们将统筹推进能源节约与生态环境保护、绿色低碳循环发展、碳达峰、碳中和等工作，全面落实国资委及上海市的相关指标，携手伙伴共同打造绿色环保可持续的航空生态链；切实做好全国“两会”、第 19 届杭州亚运会、第六届进博会等重要活动服务保障；持续优化“爱在东航”志愿服务项目，有序推动“富代代”定点帮扶工作，在解决发展不平衡不充分问题和人民群众急难愁盼问题上持续发力，为实现第二个百年奋斗目标、实现中华民族伟大复兴提供有力支撑。



附录

绩效表

分类	指标名称	单位	2020 年	2021 年	2022 年
经济	总资产	亿元	3,815.94	3,694.66	3,729.50
	净资产	亿元	1,145.41	1,103.05	972.39
	资产负债率	%	69.98	70.14	73.93
	营业收入利润率	%	-12.32	-10.08	-48.48
	利润总额	亿元	-86.24	-82.39	-319.64
	净利润	亿元	-63.83	-62.18	-334.36
	纳税总额（含民航发展基金）	亿元	92.74	70.66	66.61
	经济合同履约率	%	100	100	100
	守法合规培训	次	8	8	56
	供应商数量 *	个	1,741	2,987	3,756
安全	飞行时间	万小时	159.04	180.14	112.10
	发生事故征候（人为原因）	起	5	2	1
	事故征候万时率（人为原因）	-	0.031	0.011	0.009
	安全生产事故数	起	0	0	1 ^注
服务	航班正点率 *	%	89.60	88.71	95.39
	智能科技投入 *	万元	3,451.00	3,357.90	3,480.65
	研发投入强度	%	0.52	0.46	0.56
	旅客满意度问卷数量 *	万件	21.95	53.06	32.80
	旅客满意度 *	分	91.71	94.04	95.19
	旅客表扬信件数 *	件	11,002	13,084	12,076
	投诉处理率 *	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数 *	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	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
	丢失客户资料的件数 *	件	0	0	0

^注 关于 3.21 事故相关情况请参见中国民航局 2022 年 4 月 20 日发布的《“321”东航 MU5735 航空器飞行事故调查初步报告》及 2023 年 3 月 20 日发布的“关于‘3·21’东航 MU5735 航空器飞行事故调查进展情况的通报”。

分类	指标名称	单位	2020 年	2021 年	2022 年
环境	环境保护投入额	万元	94,514.22	22,432.93	14,428.45
	二氧化碳排放总量	吨	14,989,260.80	17,082,849.49	11,154,666.03
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	10.34	10.37	9.79
	非化学能源占比	%	0.01	0.01	0.02
	用电量	万千瓦时	23,341.58	28,249.49	27,845.05
	天然气使用量	千立方米	10,848.95	13,425.18	13,208.30
	汽油使用量	千升	2,189.96	2,278.20	1,729.82
	柴油使用量	千升	12,403.24	14,060.36	10,543.98
	能源消耗总量	吨标准煤	6,970,380.19	7,940,348.38	5,171,199.39
	万元营业收入综合能耗 *	吨标准煤 / 万元	1.11	1.10	1.01
	清洁能源使用量	吨标准煤	827.77	933.80	887.24
	新鲜水耗量	千吨	5,558.31	6,607.56	5,774.39
	废气排放量	千吨	6.4	6.7	7.0
	废水排放量	千吨	5,002.48	5,946.81	5,196.95
	无害废弃物数量	吨	48,220.20	76,162.05	50,915.57
	无害废弃物循环使用量	吨	1.44	0.97	1.01
	有害（危险）废弃物数量 *	吨	220.82	205.72	240.87
	吸纳就业人数	人	5,367	5,654	4,582
	女性员工比例	%	36.82	35.95	35.51
	少数民族员工数量	人	3,042	3,088	3,141
员工	集体合同签订率 *	%	100	100	100
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	年龄结构分布	%	30 岁及以下 35.82 31-40 岁 34.37 41-50 岁 20.87 51 岁及以上 8.94	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

分类	指标名称	单位	2020 年	2021 年	2022 年
员工	学历结构分布	%	专科及以下 56.31 本科 40.65 硕士及以上 3.04	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
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	企业年金覆盖率	%	91.9	92.05	92.8
	员工流失率	%	4.90	6.10	4.30
	员工伤亡人数 *	人	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病	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
	EAP 咨询 *	小时	230	360	4,869
	培训总投入 *	亿元	1.70	1.51	1.12
	培训参与人次 *	万人次	140.35 (在线学习人次)	63.82	226.52 (含在线学习人次)
	人均培训时长 *	小时	按性别分： 女性 45.2 男性 51.7 按类别分： 管理人员 42.9 普通员工 49.1	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
	歧视事件 *	件	0	0	0
	本地化雇佣率	%	98.65	98.79	98.91
	定点帮扶投入 *	万元	4,102.11	4,120.89	4,172.77
社区	特殊飞行 *	架次	123	398	623
	公益活动项目数 *	个	1,132	1,085	2,450
	参与公益志愿者员工人次 *	人次	26,045	25,172	83,000
	公益受助人数 *	人次	168,200	140,166	186,000
	公益活动服务时间 *	万小时	29.53	26.35	20
	困难员工帮扶投入 *	万元	518	324.6	349

* 为东航股份数据

指标索引

目录		GRI Standards	CASS-CSR4.0
报告说明		102-50、102-51、102-52、2-1、2-2、2-3	P1.1、P1.2、P1.3
责任寄语		2-17	P2.2、G3.1
走进东航		2-1、2-6	P4.1、P4.2、P4.3、P4.4、G1.1
2022 · 我们共同见证			P3.1、A3
可持续之旅	可持续发展旅程	2-22	P2.1、G1.1、G1.2、G2.1、G2.2、G3.2、G3.3、G4.1、G4.2
	实质性议题管理	2-26、3-1、3-2、3-3	P3.2、G2.3
	利益相关方参与	2-15、2-16、2-29、207-3	G6.2、S4.1
责任聚焦 深入学习宣传贯彻党的二十大精神		205-1、205-2	P3.2、M1.3
向前而行 稳健经营	高效合规管理	2-9、2-10、2-27、206-1	M1.1、M1.2、M1.4、M1.5、M3.1、M3.3、S1.1、S1.2
	全面深化改革		S1.4
	推进数字化转型		M2.4、M2.5、M2.7
	保护知识产权		M3.5
	推进业财融合		M1.1
向稳而行 共赢发展	筑牢安全根基	416-1、403-5、403-7	M1.8、S3.1、S3.2、S3.3
	践行绿色低碳	302-1、302-3、302-4、302-5、303-1、303-2、305-1、305-4、305-5、306-1、306-2、414-1	E1.1、E1.2、E1.3、E1.4、E1.5、E1.6、E1.7、E1.9、E2.6、E2.8、E2.11、E2.13、E2.15、E2.17、E2.19、E2.21、E2.22、E2.23、E2.24、E3.1、E3.6 M1.1、M2.11、M2.12、M3.8、M3.10、M3.15、S4.4
	携手伙伴同行	2-28	G6.3、M3.4、M3.6
向新而行 精彩航程	打造品质服务	417-1	G2.4、M2.1、M2.2、M2.16、M2.18
	保障航班正点	417-1	M2.3
	提升出行体验	417-1	M2.1、M2.7
	维护客户权益	417-1、418-1	M2.8、M2.11、M2.13、M2.14、M2.15、M2.17
向阳而行 共享幸福	保障员工权益	401-1、401-2、401-3、405-1、405-2、406-1	S1.5、S2.1、S2.2、S2.3、S2.6、S2.7、S2.8、S2.10、S2.11、S2.14、S2.15、S4.2
	助力员工成长	404-1、404-2、404-3	S2.14、S2.15、S2.16、S2.17
	呵护员工健康	403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10	S2.11、S2.12、S2.13
向善而行 勇担责任	增进社区沟通	413-1	S4.5、S4.6、S4.9、S4.10、S4.11、E3.6
	助力乡村振兴	413-1、415-1	S4.12、S4.13、S4.14
	保障特殊飞行		M3.6
稳中求进 向远而行			
附录	绩效表	201-1、418-1	M1.6、M1.7、M1.8、M2.16、M3.2、S1.2、S1.3
	指标索引		A5
	报告评估	2-5	A4
	专家点评		A4
	读者反馈		A6

报告评估

金蜜蜂智库评价中心
GoldenBee Think Tank Evaluation Centre

报告编号：2023F112008
评估日期：2023 年 7 月

金蜜蜂企业社会责任报告评价报告

委托单位：中国东方航空集团有限公司

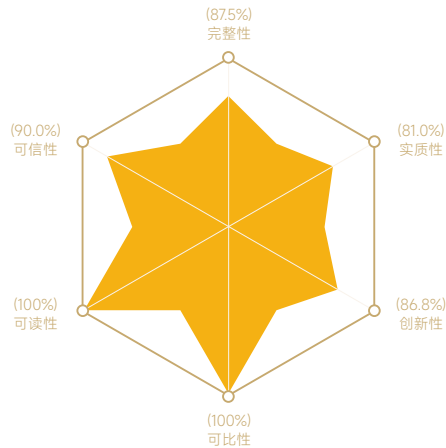
评估机构：金蜜蜂智库评价中心

评估依据：依据 GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》国家标准，按照“金蜜蜂中国企业社会责任报告评估体系”要求

金蜜蜂智库
评价中心

A+
卓越

D C B A A+
起步 (D) 发展 (C) 追赶 (B) 优秀 (A) 卓越 (A+)



报告名称：中国东方航空集团有限公司
2022 企业社会责任报告

结构完整性 （得分率: 87.5%）

报告结构较为完整，公司概况、高管声明等要素覆盖全面；在“可持续之旅”章节详细披露了企业实质性议题管理和利益相关方参与等内容，主体部分通过五大章节全面呈现公司履责实践和成效，框架清晰，结构完整性表现优秀。

报告可信性 （得分率: 90.0%）

报告表述客观中立，披露了“员工伤亡人数”等负面绩效信息；对信息来源作出说明，引用地方政府感谢信等作为利益相关方评价，引入 CSR 专家评价，报告可信性较高。

报告可读性 （得分率: 100%）

报告篇幅适中，色彩前后统一，整体风格沉稳；信息呈现方式丰富多元，大面积使用实景大图以及插图、数据、图表等，增强报告信息承载量，提升了读者的阅读体验。

绩效可比性 （得分率: 100%）

报告集中披露“资产负债率”“飞行时间”等 64 组近 3 年绩效指标对比情况，以及“2022 全球最具价值的 50 个航空品牌第 11 位”等荣誉绩效，有 GRI 等国际标准的指标索引，体现了绩效的横向和纵向可比，可比性表现优秀。

报告创新性 （得分率: 86.8%）

报告设计考究，以“万象怀新 向远而行”为主题，使用飞机等元素，凸显航空企业特色；多运用线条设计，整体风格简约；报告采用图片式目录，章节名称体现行业特点，报告创新性优秀。

内容实质性 （得分率: 81.0%）

报告对标社会责任相关标准，详细阐述了 16 个实质性议题的识别流程，披露了包括航空安全、党的建设、国有资产保值增值、合规管理等责任议题，内容实质性表现优秀。

总体评价

经评估，《中国东方航空集团有限公司 2022 企业社会责任报告》为“卓越（A+）”质量等级，是企业社会责任报告参考的典范和标杆。

评估机构：

金蜜蜂智库
GoldenBee Think Tank

专家点评

——《可持续发展经济导刊》社长兼主编

于志宏

拿到中国东航集团的企业社会责任报告时，让我备受鼓舞。中国东航集团能够连续多年坚持不懈地通过企业社会责任报告，让更多利益相关方看到其在履责道路上对社会责任的理解和积极行动，这份坚持与努力实属不易。

站位高，彰显态度

报告侧重突出东航“央企属性”，充分展示了东航作为中央企业，服务公众利益、共筑美好生活的初心使命，围绕“万象怀新 向远而行”主题，从“向前而行 稳健经营”“向稳而行 共赢发展”“向新而行 精彩航程”“向阳而行 共享幸福”“向善而行 勇担责任”五个维度，系统呈现了企业全面、深度履行社会责任的决心和成效。

格局大，生动形象

报告系统地展现了东航相关产业的社会责任实践，充分展现东航发挥航空产业优势，贡献中国乃至全球的可持续发展。通过典型实践和利益相关方声音诠释东航责任内涵，有力增强报告的可读性和说服力。语言朴实、内容生动，令人印象深刻。

有内涵，凸显成效

报告开篇设置“2022 · 我们共同见证”，方便利益相关方快速了解企业年度“大事记”；特设“深入学习宣传贯彻党的二十大精神”责任聚焦，设置可持续之旅章节，突出行业特点和企业特色，有针对性地回应利益相关方的期望和诉求。

形式新，悦读性强

报告具有鲜明的时代特征和企业特色，不仅凸显具有东航辨识度的设计风格，封面也进行了传承与创新，呼应“万象怀新 向远而行”的主题，体现东航奋发有为、飞向美好未来，云朵间嵌入与公司密切相关的可持续发展关键词，体现年度重点和央企特色。报告设计新颖独特，内页排版精美，视觉效果显著，阅读体验良好。

东航的报告既展现了企业立足当下、勇于担当的高质量发展成效，又呈现了乘势而上、放眼未来的憧憬规划。在未来，希望中国东航集团继续开展有利于推进可持续发展目标的责任行动，为中国式现代化创造更多价值、做出更多贡献。

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 2022 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