

中国东方航空集团有限公司

China Eastern Air Holding Company Limited



2021

企业社会责任报告

Corporate
Social Responsibility
Report

Carbon Peaking and Carbon Neutrality Goals

Industrial Layout

Passenger Health and Safety

Pollution Prevention

Product and Service Innovation

Aviation Safety

Rural Vitalization

Fight against Omicron

Sustainable Chain

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，有效回应国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》相关指示和要求，特发布此报告。这是中国东航集团发布的第一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 14 份企业社会责任报告。

● 报告时间范围

以 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主，部分内容及数据超出以上时间范围。

● 报告发布周期

本报告为年度报告。

● 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。

● 编制依据

报告编写按照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的有关要求、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告编写指南（GRI Standards）》，同时参考国际标准化组织 ISO《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、联合国《2030 年可持续发展议程》、《中国企业社会责任报告指南基础框架（CASS-CSR4.0）》等。

● 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。

● 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

● 编制流程



可持续发展对东航意味着什么

航空运输业承载着促进人文交流、经贸往来、文化传播的重要使命，也重构着人们的生活方式和企业生态。航空运输业的可持续发展需要平衡航空资源、社会需求、环境因素和经济利益，如何减少对社会和环境的负面影响，并最大限度地发挥正面影响，来推动可持续发展是我们一直在思考的重要问题。我们相信以负责任和可持续的方式运营，为可持续发展作出更多积极贡献的同时，也能给我们带来更多创新的机会、更稳固的合作关系和更可持续的成长。



目录

04 — 致利益相关方的一封信

10 — 极不平凡的 2021

77 — 未来展望

78 — 附录

06 — 走进东航

16 — 履责专题：汲取奋进力量，讲好百年故事

78 — 绩效表

82 — 评级报告

81 — 指标索引

84 — 读者反馈



 <p>22</p>	<h3>战略与治理</h3> <ul style="list-style-type: none"> 24 — 夯实企业治理 26 — 深化国企改革 28 — 坚持创新驱动 	<h3>共享智慧服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> 46 — 保障航班正点 47 — 打造真情服务 49 — 提升出行体验 52 — 重视客户关系 52 — 贡献行业发展 	 <p>44</p>
 <p>30</p>	<h3>可持续之旅</h3> <ul style="list-style-type: none"> 32 — 可持续发展旅程 33 — 实质性议题管理 34 — 利益相关方参与 	<h3>共推绿色低碳</h3> <ul style="list-style-type: none"> 56 — 应对气候变化 60 — 守护碧水蓝天 62 — 构建节约型社会 64 — 资源可持续利用 65 — 可持续价值链 	 <p>54</p>
 <p>36</p>	<h3>共践安全发展</h3> <ul style="list-style-type: none"> 38 — 坚守航空安全 41 — 呵护旅客健康 42 — 关爱员工健康与安全 	<h3>共创美好生活</h3> <ul style="list-style-type: none"> 68 — 支持关爱员工发展 72 — 有效衔接乡村振兴 74 — 主动融入当地社区 75 — 常态化疫情防控 76 — 全力保障特殊飞行 	 <p>66</p>



致利益相关方的一封信

亲爱的读者朋友：

您好！感谢您阅读中国东航集团 2021 年企业社会责任报告，很高兴通过本报告与您分享过去一年我们在履行社会责任方面所做的努力和取得的成效。

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

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

创新是影响国内国际循环演进的关键力量。我们聚焦航空产品服务的供给侧创新，努力打造服务国内大循环的航旅消费新引擎。推出“前程万里”“一步到位”“健康通行”“新一代高速空中 Wi-Fi”等创新产品，助力智慧民航；以全新标准推出 33 条“空中快线”，并开辟专属值机柜台、安检优先通道等，服务旅客美好出行；升级“空铁联运”，发布东航全球全新会员体系，携手旅客朋友们共创价值；关注特殊群体，设立“爱心柜台”“线上手语 APP”等为特殊旅客、老年旅客提供便利。与上海医师志愿者联盟延续战略合作，携手近千名医师，提升空中医疗急救水平，保障旅客健康出行。我们还致力于构建让群众满意的“我为群众办实事”闭环长效机制，以更大力度推进员工关爱、幸福东航建设，更好地诠释“有温度的东航”。



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

中国创造了人类减贫史上的奇迹，2021 年更是如期全面建成小康社会，历史性地解决了绝对贫困问题。作为中央企业，中国东航集团高质量、高水平、可持续地做好对云南沧源、双江两县定点帮扶工作，彻彻底底改变了阿佤山的面貌，获得“全国脱贫攻坚先进集体”称号。我们加快推进脱贫攻坚和乡村振兴有效衔接，率先与帮扶地区签订乡村振兴战略合作协议，率先围绕乡村振兴落实产业帮扶项目，率先引入高校资源、为帮扶地区培育师资力量，率先以支部共建的形式开展组织振兴。在庆祝建党百年之际，东航股份党委被党中央授予“全国先进基层党组织”称号。

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



走进东航

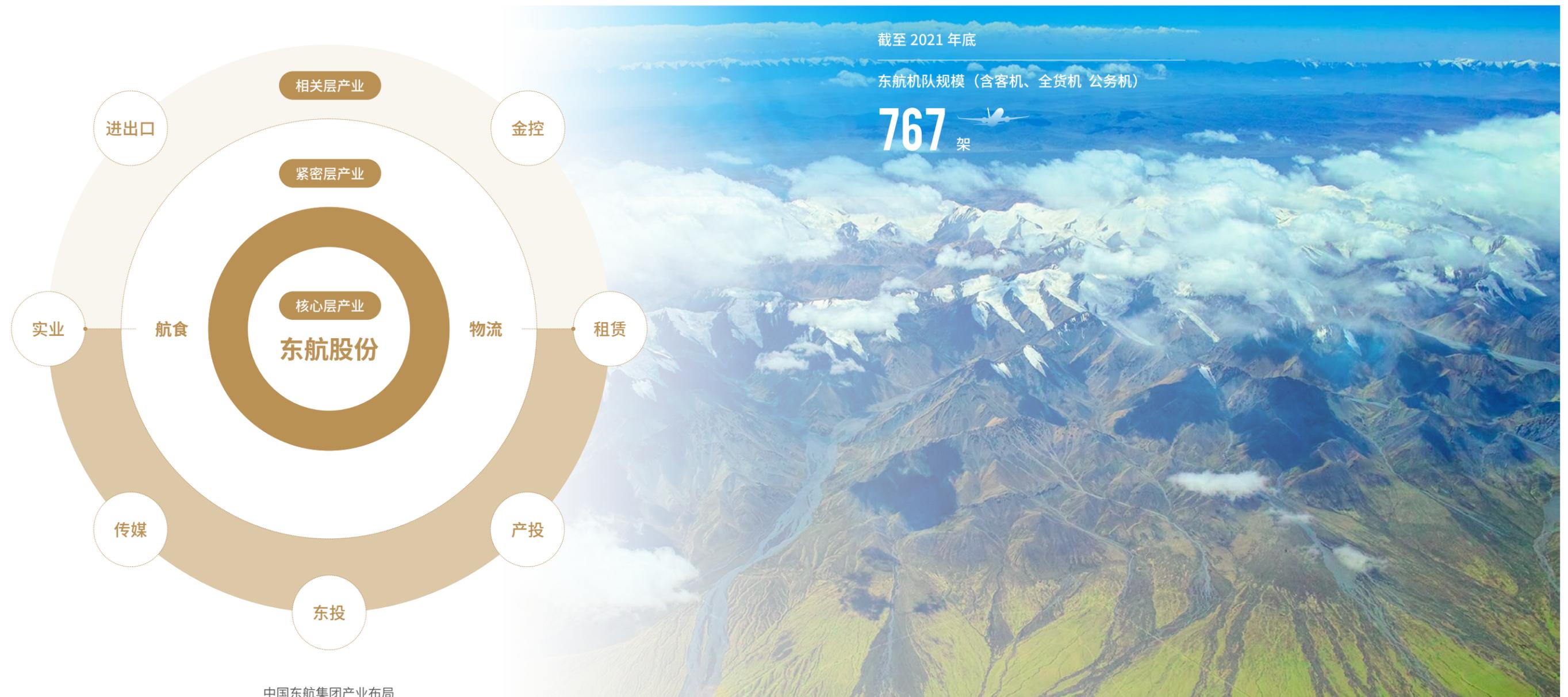
中国东方航空集团有限公司总部位于上海，是中国三大国有骨干航空运输集团之一，前身可追溯到 1957 年 1 月原民航上海管理处成立的第一支飞行中队；经营业务涵盖航空客运、航空物流、航空金融、航空地产、航空食品、融资租赁、进出口贸易、航空传媒、实业发展、产业投资等航空高相关产业，是首家实现航空客运和航空物流两项核心主业“双上市”的国有大型航空运输集团。

作为集团核心主业的东航股份有限公司，是首家在纽约、香港、上海三地上市的中国航企，截至 2021 年底，东航的机队规模达 760 余架，是全球规模航企中最年轻的机队之一，拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队。目前，东航构建起以上海和北京为主的“两市四场”双核心枢纽网络，业务范围实现省会城市及千万级以上机场的全覆盖，并在全球设

有 111 个海内外分支机构。借助天合联盟，东航的航线网络通达全球 170 个国家和地区的 1,036 个目的地，机队规模、运力投入、旅客运输量等综合指标位列全球前十。

东航连续 10 年获评全球品牌传播集团 WPP “最具价值中国品牌” 前 100 强，连续 4 年入选英国著名品牌评级机构 Brand Finance “全球品牌价值 500 强”；连续 2 年获评“中国企业海外形象 20 强”，位列交通运输行业首位；连续 2 年被国际指数公司 MSCI ESG 评定为 A 级、并列行业第一，并在运营品质、服务体验、社会责任等领域屡获国际国内殊荣。

截至 2021 年 12 月底，中国东航集团总资产 3,694.66 亿元，员工 99,207 人，净资产 1,103.05 亿元，资产负债率 70.14%。





中国东航集团发展历程

1957年1月	东航前身——原民航上海管理处第一支飞行中队筹建成立
1987年12月24日	根据民航体制改革要求，原民航上海管理局分设为民航华东管理局、中国东方航空公司和上海虹桥国际机场
1988年6月25日	经过半年的内部试运营，东方航空正式对外开业。传统管理局体制变为政企分开、管办分离，东航改革历程迎来重要转折点
1993年10月	东方航空集团公司成立
1997年	中国东方航空股份有限公司在上海、香港、纽约三地上市
2002年	东航与中国西北航空公司、云南航空公司联合重组，成立新的中国东方航空集团公司
2010年	东航与上海航空公司联合重组，为建设上海国际航运中心协同作战
2015年9月1日	东航与达美航空签约，这是我国国有骨干航空公司首度引入发达国家航空公司作为战略投资者
2017年	东航又入股欧洲航空巨头法荷航，再创我国民航央企重量级入股国际知名航空公司的先河
2017年	中国东方航空集团公司完成公司制改制，更名为中国东方航空集团有限公司
2018年	东航和同城主基地同行吉祥航空及其母公司均瑶集团，两度开展重大资本合作，互相定增、互相入股，涉及金额达百亿级别，用“股权+业务”的全面合作加快服务上海航运中心建设
2020年	中国东方航空集团有限公司实施股权多元化改革，在集团层面引入增资资金共计310亿元，成为股东多元化的央企集团
2021年6月9日	东方航空物流股份有限公司在上海证券交易所主板挂牌上市，被誉为“航空混改第一股”

公司组织架构



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



极不平凡的 2021

我们的共同记忆

全国脱贫攻坚先进集体

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



C919 全球首单落地

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



携手天府启航

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



至高荣誉

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



党史学习教育

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



航空混改第一股

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



庆祝建党百年

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



第一时间向河南暴雨灾区捐款

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





连续两年 MSCI 获评 A 级，位列航空业首位

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



“进博购物车”

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



北外滩国际航空论坛

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



首班全生命周期碳中和航班

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



转场胶东

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



共话乡村振兴

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



成立海南分公司

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



发布全新会员体系

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



中文成为 IATA 官方语言

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



^{*} 2021年8月19日
习近平总书记回信勉励云南省沧源县边境村的老支书们



我们的履责成绩



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



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



汲取奋进力量 讲好百年故事

“新的征程上，我们要牢记打铁必须自身硬的道理，增强全面从严治党永远在路上的政治自觉，以党的政治建设为统领，继续推进新时代党的建设新的伟大工程，不断严密党的组织体系，着力建设德才兼备的高素质干部队伍，坚定不移推进党风廉政建设和反腐败斗争，坚决清除一切损害党的先进性和纯洁性的因素，清除一切侵蚀党的健康肌体的病毒，确保党不变质、不变色、不变味，确保党在新时代坚持和发展中国特色社会主义的历史进程中始终成为坚强领导核心！”

——习近平总书记在庆祝中国共产党成立 100 周年大会上的讲话

2021 年是我国全面建设社会主义现代化国家新征程和“十四五”开局之年，是我们党成立 100 周年。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，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，持续提升党的建设质量水平，促进党建工作与改革发展高质量、全方位、系统性融合，以高质量党建引领保障东航高质量发展，为加快建设具有全球竞争力的世界一流企业提供坚强政治保证。

坚持党建引领

中国东航集团坚持把党的政治建设摆在首位，严格落实党委会“第一议题”制度，制定《中共中国东方航空集团有限公司党组关于各投资公司在完善公司治理中加强党的领导的意见》等重要文件，将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务抓紧抓好，牢牢把握“两个一以贯之”根本政治原则，全面落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，不断推动制度优势转化为治理效能。

公司严格执行“三重一大”决策机制，2021 年召开 51 次党组会、33 次总经理办公会，分别研究 316 项、163 项议题，其中，党组会前置研究讨论议题 107 项，内容涉及体制机制、经营管理、重大项目安排、大额资金运作等公司重大经营管理事项，把加强党的领导和完善公司治理统一起来，充分发挥党组“把方向、管大局、促落实”的领导作用。



中国东航集团在中央企业党建责任制考核中连续 3 年被评为 A 级

东航股份党委被中共中央授予“全国先进基层党组织”称号

东航大党建“五大体系”建设



深化学史力行

中国东航集团始终将学史力行作为党史学习教育的落脚点，充分利用“蓝天党小组”、微党课、党建学习等重要平台及学习载体，纵深推进学习教育到基层、到全体党员，为高质量高标准推进学习教育各项任务筑牢了坚实基础。

庆祝建党百年活动

公司精心组织建党百年系列活动，弘扬伟大建党精神，通过“三会一课”、主题党日等形式组织学习习近平总书记“七一”重要讲话精神，深化领悟党的重大理论成果的道理学理哲理，教育引导广大党员干部始终牢记初心使命。

全方位、多角度展开各类庆祝活动

主题宣传教育振奋人心

围绕“大国顶梁柱、永远跟党走”主题，讲好国家、民航和东航发展故事，在央视《信物百年：一顶见证传奇的飞行帽》等节目获中国品牌故事一等奖

主题党建活动蓬勃开展

组织 2.7 万名干部员工集中观看庆祝中国共产党成立 100 周年大会直播，召开党的建设工作会议，开展“新老党员话党史”访谈活动、集中入党宣誓、红色记忆主题航班等系列庆祝活动

主题文艺展演精彩纷呈

举办“追寻精神谱系 传扬红色基因”主题巡展、红色经典音乐会、升旗仪式等主题文艺展演活动，努力营造“百年辉煌路、奋进新时代”的浓厚庆祝氛围

主题表彰慰问激发力量

集中评选表彰在党的建设、脱贫攻坚等领域作出突出贡献的 89 个先进集体和 253 名先进个人，107 名东航老党员获赠“光荣在党 50 年”纪念章



蓝天党小组开展建党百年庆祝活动

开展党史学习教育

公司扎实推进党史学习教育，把党史学习教育与安全生产、经营管理、改革发展有机融合起来，同时把“我为群众办实事”实践活动作为检验党史学习教育成效的重要标尺，聚焦旅客体验、社会关切、员工关爱等办好实事项目，将党史学习教育成效转化为推动公司高质量发展的生动实践。



多种方式学党史

以上率下学	<ul style="list-style-type: none"> 公司领导结合实际工作和个人学习体会，分别围绕民航安全和党的经济工作史等主题进行专题党课讲授 中国东航集团党组在全公司范围内召开安全警示大会、一季度工作推进会等，推动学习教育与中心工作“两促进” 分（子）公司党委班子成员深入基层联系点讲授专题党课，在学党史、讲党史、懂党史、用党史方面发挥示范带头作用 组织青年员工参加“新老党员话党史”“学党史强信念跟党走”青年大学习，用生动鲜活的身边人身边事，让党的百年奋斗故事和创新理论走进东航青年员工心中
互动培训学	<ul style="list-style-type: none"> 通过视频形式参加国资委暨中央企业党史学习教育宣讲报告会 分别面向公司中层以上领导、基层党组织负责人和青年员工三个群体举办主题鲜明、内容丰富的专题培训班 各单位纷纷走进红色教育基地开展党史学习教育专题培训班、读书班，带领党员走出去“广泛学”“深入学”
多维并进学	<ul style="list-style-type: none"> 利用办公网、党建网、“掌上东航”等专栏阵地督促全体员工进行线上互动学习 通过各单位驻地的“精神谱系”“红色地标”等媒介开展线下学习研讨 东航传媒在红色家书中学党史，在《东方航空报》移动端开辟“红色家书”朗诵专栏 东航机控在革命歌曲中学党史，每天分享一首爱国主义歌曲及背后的故事，让党员在红色旋律中学党史、悟思想



中国东航集团党组成员深入基层调研 58 次、解决急难愁盼问题 180 余项，各级党组织设立 437 项实事重点项目、完成 349 项

构建“国企基层党建质量 4×2 管理模式”，课题荣获中央企业党建政研会 2021 年度优秀课题研究成果二等奖

“中国东方航空”强国小程序正式入驻“学习强国”，打造党史学习教育实践新生态

案例

2021 年 7 月 26 日，“学习强国”学习平台首个交通出行“强国应用”——“中国东方航空”强国小程序正式上线。“中国东方航空”强国小程序提供“一站式便捷购票及出行全流程服务”等实用功能，与“学习强国”联合推出为期五周的“探寻红色记忆，弘扬建党精神”主题活动，并联合“强国城”推出点点通兑换机票类卡券及免费机票活动，为广大平台用户提供了学习实践相转换、双促进的便捷通道。东航与“学习强国”学习平台的此次合作，意在提供多样性的学习形式，让线上学习与线下实践的出行服务实现“无缝衔接”，提供切实的优惠鼓励更多平台用户在线上学习后走向红色地标实地探访，并为满足这一需求提供更高品质的全流程服务，在实践中将党史教育做深做实。



地标推荐：中共一大会议纪念馆 第 1 周 上海 抢兑时间：7 月 23 日 20:30



地标推荐：枣园革命旧址 第 4 周 延安 抢兑时间：8 月 13 日 20:30



东航投资、东航实业、东航产投党史学习教育专题培训班



党史学习教育“追寻精神谱系 传扬红色基因”主题展览

筑牢清廉底线

中国东航集团坚持突出严的主基调，积极落实党风廉政建设和反腐败工作部署，持续防范“五涉”、机务类采购等重点领域廉洁风险，依规依纪依法督促深化整治“靠企吃企”问题，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐体制机制建设，不断增强领导干部的拒腐防变能力。

推进廉洁规范管理

公司严格遵守《中华人民共和国监察法》等相关法律法规要求，坚持预防为主、惩防并举，制定并执行《东航集团关于健全和完善机务类采购廉洁风险防控机制的指导意见》《东航集团关于空勤系统一体推进“不敢腐不能腐不想腐”指导意见》《东航集团关于规范“涉机、涉票、涉运、涉航、涉IT”等领域从业行为防止领导人员利益冲突的指导意见》《关于对境外腐败、利益输送、设租寻租和化公为私四个问题专项整治监督工作的指导意见》等内部规章制度，增强广大干部员工廉洁意识、纪律意识、规矩意识，推动公司党风廉政建设和反腐败工作高质量发展。

反腐倡廉建设主要举措

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

深化廉洁文化建设

公司不断健全完善纪检监察体制改革配套制度机制，有效深化落实纪律监督、监察监督、巡视监督、派驻监督统筹衔接的贯彻落实意见，进一步发挥党风廉政建设和反腐败工作协调小组作用，强化监督合力，同时加强廉洁从业教育，持续推进“蓝天清风，行洁志廉”廉洁文化建设。

2021年，公司推动与5家东航项目承建单位签署“廉洁工程”联动共建协议书，由各单位纪委成立“廉洁工程”联动共建领导小组，制定10方面具体举措，构建廉洁风险防控“责任共同体”。

加强廉洁风险防控

公司重视对举报人的保护，有效贯彻中央纪委国家监委《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，严格落实保密相关要求，规范各级纪检组织处理检举控告工作，加强与地方纪委监委在信访举报处置、问题线索移送、联合审查调查等方面协作配合，同时持续完善内部监督制度体系，保障党员及群众行使监督权力，维护党员干部合法权益。

2021年，公司以习近平总书记全国国有企业党的建设工作会议上的重要讲话发表五周年为契机，扎实开展“回头看”，并将政治巡视巡察要求落实到工作当中，组织完成对12家单位党委的巡视，指导督导下属单位党委对88个基层党组织开展巡察，参加中国纪检监察学院组织培训40人次，选派员工参加中央巡视和地方纪委监委专案工作，以巡视巡察整改成效促进成果巩固发展。



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

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



战略与治理

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，不断强化合规防线，提升风险防控能力，推动企业行稳致远。

夯实企业治理	24
深化国企改革	26
坚持创新驱动	28
推动资源节约与高效利用	30

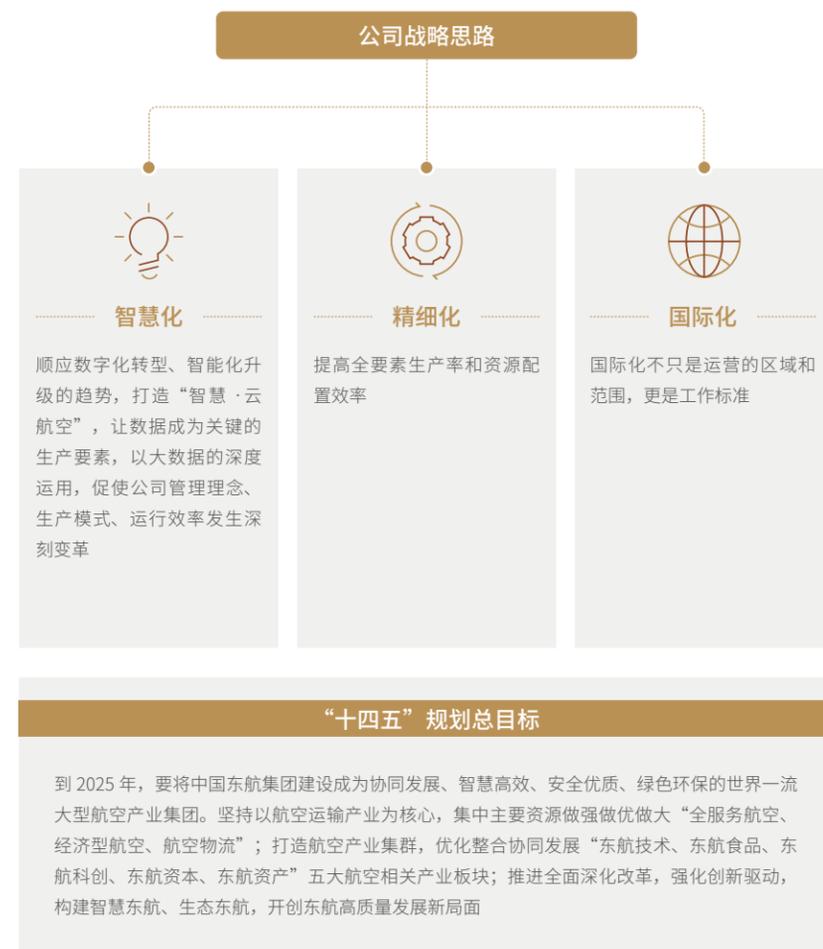


夯实企业治理

中国东航集团严格遵守《公司法》《证券法》《中央企业合规管理指引》等相关法律法规和行业准则，持续完善公司治理结构和决策机制，建立了以公司章程为核心的“1+N”公司治理制度体系及由股东会、董事会、监事会和管理层构成的现代法人治理架构，不断强化内部控制、信息披露和内幕信息管理工作。

战略规划

公司立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，在“十三五”发展成就的基础上，明确“十四五”发展思路和奋斗目标，坚持以高质量发展为主题，以深化改革、科技创新为引领，以智慧化、精细化、国际化为支撑，以实现“世界一流、幸福东航”为目标，加快向新时代大型领军型航空产业集团转型。



守法合规

公司坚持依法治企、合规运营，规范开展信息披露工作，制定《进一步深化法治东航建设的实施方案》《关于进一步加强疫情期间合同履行监控工作的通知》，对分（子）公司开展年度法治建设情况考核，积极推进“法治东航”建设，护航企业稳健发展。



公司开展守法合规培训 8 次

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，用有效的内部控制保证公司稳定与规范运作，同时认真践行依法诚信经营、规范运作的理念，尊重竞争对手，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》等国家法规以及相关地区公平竞争规定和反垄断法律，杜绝以不正当手段限制或排除市场竞争的行为。

2021 年，公司率先开展合规管理体系建设工作，开展民法典线上法律培训及各层级干部员工法律培训，定期组织人员参加国资委法治讲堂，重视合规培训和合规文化教育，营造“人人合规，事事合规”的良好氛围，不断提升管理者及员工守法合规意识。

风险管控



“航企跨境业务风险管理”被国资委确定为**国有重点企业管理标杆创建行动标杆项目**

公司始终坚持底线思维，以制度建设为基础，以体系建设为抓手，全面开展风险管理工作，着力深化专项风险管控，稳步推进内控评价工作，加强风险管理文化建设，有效提升公司风险防控能力，持续推进治理体系和治理能力现代化，实现公司高质量发展。2021 年，公司组织各级风险内控业务骨干人员约 220 人开展业务培训，着力提升风控队伍综合素质，未发生重大风险事件。

股东权益保障

为使股东共享公司的发展成果，在保证经营业绩稳定、业务持续增长、盈利能力持续提升的同时，公司高度重视股东回报，以实际行动回馈股东。依据《公司章程》《投资者关系管理办法》及《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》等有关法律法规及规范性文件的要求，公司为股东权益提供制度保障，同时加强与投资者和潜在投资者间双向沟通，增进投资者对公司的了解，明确赋予中小股东权利，实现包括广大中小投资者在内的股东利益最大化。2021 年，公司以股权多元化改革为契机，不断完善公司治理结构和制度体系，合规召开 1 次定期股东会和 3 次临时股东会，共审议通过 7 项重大事项。

完善公司治理，加强董事会建设

案例

2021 年 10 月 26 日，中国东航集团召开学习贯彻习近平总书记重要讲话精神完善公司治理加强董事会建设培训研讨会，进一步加快完善中国特色现代企业制度，持续完善公司治理，全面加强董事会建设，努力为东航建设世界一流、实现高质量发展提供坚强的体制机制保证。



深化国企改革

中国东航集团以“三项制度”改革和国企改革三年行动为重点，以任期制和契约化为切入点，将改革三年行动重点要求纳入公司章程等制度体系，逐步完善公司治理结构，系统推进公司体制机制改革工作，不断焕发改革发展的新活力。

2021年，公司坚持深化国企改革，定期召开国企改革三年行动领导小组办公室会议，积极参与企业系统改革，建设中国特色现代企业制度，推进市场化改革，落实领导干部任期制、契约化管理，健全灵活高效的经营机制，不断提升现代化管理能力，更好推进公司高质量发展。中国联合航空作为“双百企业”和混改试点企业，深耕三项制度改革、积极优化成本结构、重塑基地航网结构、加快商业模式落地，在改革的重点领域和关键环节取得突破；研发中心大力深化科改行动，已明确的重点任务逐项落实，平台作用、先导作用充分显现。

建立“六项”推进机制，高效保障改革进程

建立双周例会机制

统筹总体进展与重点任务相结合、专题研究与经验交流相结合，充分发挥双周例会机制作用，共召开过16次会议

建立销号管理机制

根据改革三年行动要在2021年底前100%完成的新目标，对改革三年行动实施方案任务清单逐条逐项进行梳理，全面调整与优化，将已经完成的全面销号，优化原定2022年完成的时间与举措

建立调研督导机制

深入实际，抓住问题，盯住实施主体，随疫情形势灵活调整督查方式，通过线上结合线下的模式，交流研讨、查看资料、督导检查、实地调研等形式全方位了解改革任务牵头部门、实施部门的推进情况，形成《东航集团贯彻国企改革三年行动重点任务考核自评情况报告》

建立辅导提升机制

围绕承担的重要任务、重点项目，通过组织标杆企业学习、邀请国资国企专家开展讲座、开展内部经验交流、专项辅导等多种方式开展辅导培训，促进能力提升，有力推动工作

建立经验交流机制

通过多推典型、多出经验，以点带面把改革向纵深推进。2021年，公司提炼总结东航物流混改经验，形成《深度转换经营机制，推动企业高质量发展》经验材料，在国资委专题推进会暨国企改革三年行动月例会上进行交流发言，被刊发于国资委改革办的2021年第64期国企改革三年行动简报上

建立分工协作机制

紧密结合年度重点工作，及时调整相应分工安排，确保任务有承接，有效率

* 双百企业指国务院国资委公布的“100家规模效益强企业”和“100家高成长性企业”

持续加强改革三年行动组织领导，推动实现了“三个全面”

重要任务全面部署

党组定期研究工作推进情况，共召开28次相关会议进行研究部署，董事会把握整体进度

推行范围全面覆盖

明确任务、责任、节点、进度“一张表”，坚持挂图作战

监督指导全面加强

对各领域全过程加强调研督导、专项督导，10个方面、50个类别、158项重点任务基本完成

航空物流混改第一股

案例

2021年6月，东航物流在上海证券交易所主板挂牌上市，成为“航空物流混改第一股”，这标志着东航物流作为全国首批、民航首家混合所有制改革试点企业完成“三步走”的混改路径，正式成长为一家公众性公司。公司将集聚各方股东资源，加快发展步伐，切实打造具有国际影响力的综合性现代物流企业，为推动中国物流行业高质量发展作出贡献。



中国东航集团“一级央企集团层面股权多元化改革实践”项目获得2021年上海市企业管理现代化创新成果一等奖

415项改革举措完成率达到100%



2021年7月26日中国东航集团召开深化国企改革专题研讨会



坚持创新驱动

创新是东航的基因，也是永恒的主题。中国东航集团坚持创新驱动发展战略，在技术、服务、管理等多维度以创新驱动发展、用发展释放创新活力，致力于打造高质量发展新引擎。



强化科技创新

公司积极推进科改示范行动，加强顶层设计，明确《东航集团“十四五”规划》科创内容，编制《东航集团科技创新中长期发展规划》，注重以科技创新引领高质量发展，努力开创民航科技创新的“东航模式”。

2021年，公司强化科技创新制度建设，完成《东航集团科学技术创新委员会议事规则（2021修订版）》《科创项目管理办法》《科创项目经费管理办法》《科技成果转化激励管理办法》《专家库管理办法》《科技进步奖评审奖励办法》等基础制度编制修订，同时加快搭建科创平台，建立科创实验室，完成“东航5G智慧实验室”场地改造及“实验室孵化平台”初步设计，与中国商飞、同济大学共建“国产民机智慧运营实验室”，积极推广“思云集学”平台，加速科创成果转化。此外，公司还组建中国东航集团科技创新专家队伍，覆盖飞行技术、机务维修、安全运行、信息化、市场营销、服务保障、航空全产业链和企业管理等方面，共计106人入选科创专家库，不断提升科技创新能力。

保护知识产权

公司注重知识产权及专利保护，依据《商标法》《专利法》等法律法规，制定出台《商标管理办法》，对公司知识产权及品牌形象进行规范管理，加大知识产权保护宣传力度，统筹科技创新相关知识产权管理工作，鼓励各单位（部门）聚焦高新技术相关的项目成果申办知识产权保护，以知识产权保护为牵引激发科技创新项目的研发活力及市场竞争力。



推进信息化建设

公司始终坚持“数字化是航空公司的最高形态”，落实国家打造数字经济新优势等系列决策部署，完成“十四五”规划信息化专项子规划的编制工作，将信息技术应用到生产经营、企业管理、客户体验等多个方面，通过数字化转型构建新的业务场景与流程，充分发挥数字化手段效能，助力企业数字化转型发展。

打造“智慧建筑管理平台”

案例

东航投资通过充分调研规划和技术研究，以建设创新、共享、绿色、开放的智慧园区为目标，携手阿里云开展项目智能化建设，成功打造“智慧建筑管理平台”，积极推动全生态数据协同。以地处徐汇滨江的“东航滨江中心”为试点，各项智慧应用已在园区运营、管理、服务等方面得到全面实践，初步实现了物业资源可视化管理、品牌资源库管理、合同全生命周期管理和财务主数据管理，有效提升服务品质、提高工作效率、提升经济效益和降低能源消耗。“智慧建筑管理平台”也获得了园区服务、运营及能效管理方面的3项软著成果。



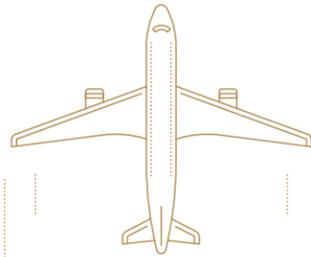
可持续之旅



可持续发展旅程	32
实质性议题管理	33
利益相关方参与	34



可持续发展旅程



社会责任融入

— 责任理念 —

员工热爱，顾客首选
股东满意，社会信任

— 战略目标 —

世界一流、幸福东航

— 管理方式 —

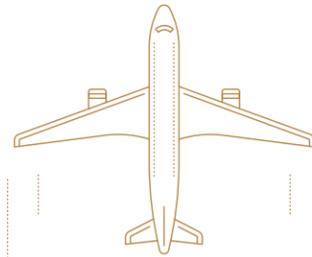
可持续发展背景分析、实质性议题管理、
利益相关方参与

— 组织体系 —

高级管理层
制定并审核社会责任相关政策

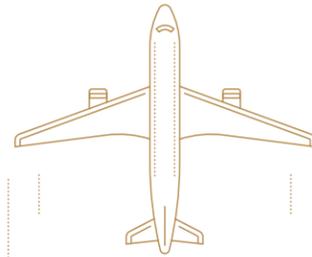
中级管理层
制定并管理社会责任相关议题

基层单位
执行和推进社会责任相关措施



东航的优势

- 中国国有三大航空公司之一，公司拥有全球大型航空公司中最年轻的机队，运输规模在全球航空公司中名列前茅。公司多项经营指标进入全球同行业前列
- 以深化改革、科技创新为引领，以智慧化、精细化、国际化为支撑，以实现“世界一流、幸福东航”为目标，加快向新时代大型领军型航空产业集群转型
- 统筹推进能源节约与生态环保、碳达峰碳中和事业，携手各界伙伴，向世界有力宣介节能减碳的中国方案、民航标准和东航主张
- 积极履行中央企业责任，有效衔接乡村振兴
- 全面实施人才强企战略，不断开创人才工作新局面，把人才优势转化为发展优势



可持续发展背景

- 联合国发起可持续发展目标“行动十年”计划，动员更多政府、民间社团和企业，并呼吁所有人共同实现可持续发展“全球目标”
- 中国秉持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，推动中国经济高质量发展，全面深入落实 2030 年可持续发展议程
- 国务院国资委高度重视中央企业履行社会责任，通过征集优秀社会责任企业案例，开展社会责任培训等措施，积极倡导中央企业履行社会责任
- 可持续交通与联合国 2030 年可持续发展议程的多项目标直接相关，推动中国从交通大国向交通强国迈进
- 责任投资日益受到资本市场关注，国资委鼓励国有企业、中央企业控股上市公司在 ESG 体系建设中发挥表率作用，建立健全 ESG 治理体系

贡献可持续发展重点领域

促进互联互通



应对气候变化



乡村振兴



实质性议题管理

议题回顾和识别

我们基于东航股份 2020 年社会责任报告中披露的实质性议题，结合报告期内获得的内外部利益相关方反馈，增补重要议题，突出和细化核心议题，为 2021 年实质性议题分析提供参考依据。2021 年，我们深入国内外社会责任发展趋势，对标航空行业可持续发展的要求和实践，依据《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）和香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）等标准规则，进行实质性议题分析和识别。

议题评估

遵照实质性原则和利益相关方参与原则，我们对实质性议题进行排序。我们通过问卷调查、调研访谈等形式，2021 年收集公司内部管理层、基层员工 77 份问卷，对实质性议题进行分析和调整，分析获得了各方对于议题的重要度评分，从对利益相关方的重要性和对公司重要性两个维度对议题进行综合排序，形成实质性议题的初步评估结果。

议题验证

结合公司的战略和经营方针，我们对实质性议题的初步评估结果进行审核，综合分析出对于公司和利益相关方都更为重要的 16 项实质性议题和优先级别。



公司 2021 年企业社会责任报告重点围绕上述 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

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	经销商、供应商 其他合作伙伴	社区 / 公益组织	媒体	
	<ul style="list-style-type: none"> · 国际化发展 · 应对气候变化 · 国有资产保值增值 · 社区参与 	<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 	<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 	<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"> · 职业健康安全 · 员工培训与发展 · 多元化与机会平等 · 工作条件及劳动保护 	<ul style="list-style-type: none"> · 合规管理 · 航班正点 · 行业发展促进 	<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"> · 污染防治 · 社区参与 · 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> · 合规管理 · 产品与服务创新 · 客户体验提升 	
参与方式	沟通	<ul style="list-style-type: none"> · 工作会议 · 定期汇报 · 文件通知 	<ul style="list-style-type: none"> · 工作会议 · 文件通知 	<ul style="list-style-type: none"> · 日常沟通 · 工作会议 · 政企合作 · 文件通知 	<ul style="list-style-type: none"> · 会员活动 · 客户热线 · 微博、微信网络平台 	<ul style="list-style-type: none"> · 员工代表大会 · 网络交流、座谈会 · 培训、竞聘 	<ul style="list-style-type: none"> · 沟通会议 · 行业交流 · 项目合作 	<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"> · 志愿者服务活动 · 社区项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> · 新闻发布会 · 媒体采访 · 媒体开放日
	监督	<ul style="list-style-type: none"> · 业务考核 · 巡视 	<ul style="list-style-type: none"> · 监督检查 · 业务指导 	<ul style="list-style-type: none"> · 统计报表上报 	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 内部监事 · 服务满意度调查 · 工会组织 	<ul style="list-style-type: none"> · 社会监督 · 监督 / 审查 	<ul style="list-style-type: none"> · 举报机制 · 审计 / 审验 	<ul style="list-style-type: none"> · 社会监督 	<ul style="list-style-type: none"> · 媒体监督

共践 安全发展

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

坚守航空安全	38
呵护旅客健康	41
关爱员工健康与安全	42





坚守 航空安全

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

完善安全管理体系

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

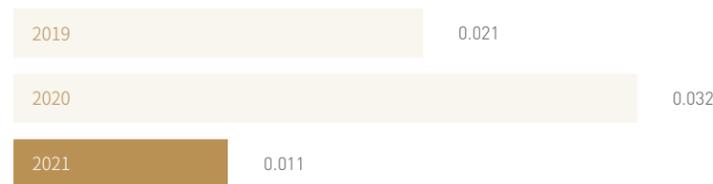
同时，我们坚持问题导向，持续建立完善安全生产长效机制，制定“四最一确保”安全工作清单，并积极开展安全监督检查，及时排查、整改安全隐患和不确定因素，强化安全生产治理体系。



安全飞行
180.1 万小时

安全起降
75.57 万架次

2019-2021 年事故征候万时率



加强风险管控

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



排查整治问题
235 项

动态清零安全隐患
325 项

提升安全保障能力

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

数字护航

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

加强飞行员安全培训

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



开发机务维修基本技能培训项目
20 个

运行控制专业基础题库题目
4,000+ 个





筑牢空防安全防线

东航持续深化“平安民航”建设、完善安保应急管理，持续推进安全保卫工作治理体系和治理能力现代化建设。

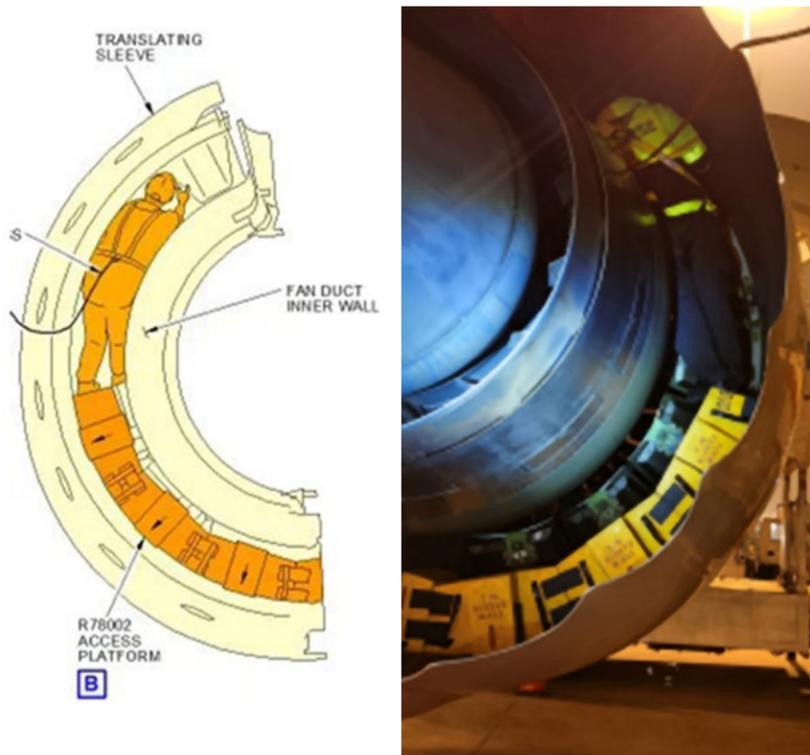
厚植安全文化土壤

东航积极组织《安全生产法》培训、自然灾害和防台防汛应急演练，参与优秀安全宣传教育视频征集评比、“应急普法知识竞赛”等活动，着力提升员工安全治理能力，持续开展全员安全教育，将安全理念落实到员工的日常工作中，提高员工执行规章制度的自觉性。

东航机务人的一次完美“复刻”，上演教科书式维修

案例

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



安全教育培训人数
约 **2,200** 人次

收集员工自愿安全报告
36,814 条

同比增长
25.87 %

开展应急演练
562 次

呵护 旅客健康

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

保障旅客安全与健康方面的主要措施



东航股份

颠簸伤人事件

0 起

乘坐东航航班的医疗专家共出行、值班

14,000+ 人次

医疗专家在候机厅、客舱等场所开展医疗救援近

30 次

东航食品

重大食品安全类事件

0 起



旅客安全

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



食品安全

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



应急医疗

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





东航携手医师联盟护航旅客健康

案例

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



战略合作协议签署现场进行空中医疗救助案例分享

关爱员工健康与安全

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

关爱员工健康主要措施

医疗卫生服务

- 为员工提供常见病、多发病、慢性病、急性病的诊疗服务
- 制定应急处置预案，在浦东、虹桥基地设立 24 小时航前放飞应急医疗值班
- 与上海市东方医院、徐汇区中心医院合作，共同开展互联网医院服务项目，推进东航之家“云门诊”服务站

公共健康服务

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

职业卫生服务

- 根据年度体检鉴定结论，结合飞行人员健康状况、临床表现，制定疾病风险评估和健康分层管理制度，落实飞行员健康促进措施
- 通过完善 EAP 服务、成立“疫情紧急心理疏导干预小组”，制定《员工心理干预方法指南》，开发“提升员工心理免疫力”系列微课、启动乘务员航后隔离期 EAP 关爱计划等方式，加强员工心理疏导
- 为员工购买商业医疗保险，含员工医疗保障、子女医疗保障、重疾医疗保障、住院津贴等，减轻员工医疗费用负担
- 加大境外机构疫情防控力度
- 落实“四位一体”境外医疗保障体系建设，搭建“康桥互联”APP，连接各境外站点



1月29日，中国东航集团党组副书记唐兵（右一）等公司领导为位于“东航之家”的“东航员工健身体验馆”揭牌

启动乘务员航后隔离期 EAP 关爱计划

案例

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

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

——东航股份员工 鞠博文



推动中国的机组疲劳管理走上科学化、标准化和规范化的道路

案例

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



佩戴“多模式腕带式体动仪”的东航飞行员

共享 智慧服务

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，提升精准服务水平，专注产品服务的研发与创新，以高品质服务旅客，用智慧服务不断满足人民对美好航空出行的向往与追求。

保障航班正点	46
打造真情服务	47
提升出行体验	49
重视客户关系	52
贡献行业发展	52





保障 航班正点

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

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

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



2019-2021年航班正点率



航班正点率保障措施

开发“航班延误预决策系统”

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

大力推广MUC管理工具运用

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

自主开发签派自动排班派工系统

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

开发“禁航区域决策软件”

实现限制区域对航班运行影响的快速分析、快速决策和调整，通过快速筛选改时起飞航班，提高签派工作效率

打造 真情服务

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

服务管理体系

公司不断完善服务质量标准，积极贯彻落实交通运输部发布的《公共航空运输旅客服务管理规定》有关要求，完成国际国内运输条件424条标准和《服务手册》350条标准修订及运输条件英文版翻译工作，建立包含产品发布、舱位预定、运输过程控制、运费结算、不正常运输控制等贯穿公司各个服务模块的质量控制体系，其中，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，东航物流通过ISO 9001:2015和GB/T 19001-2016质量管理体系认证。

服务品质提升

公司结合服务提升行动要求，多措并举，成立服务管理委员会，组建提升专项工作小组，积极开展服务专项检查，持续提升服务品质和服务质量。



整体服务旅客满意度

94.04分

地面服务旅客满意度

94.42分

空中服务旅客满意度

93.66分

投诉处理率

100%

餐食有效客户投诉率百万分之

1.13

较2020年同比下降百万分之

1.76

提升服务品质重要举措

东航股份	开展“三心*”“三净**”“三好*”空中服务提升行动，组建客舱系统服务提升专项工作小组；全面启动“三好队伍”建设，做精做强客舱专精服务人才培养，将“以人为本”和“关键时刻（MOT）”服务理念植入乘务员能力提升培训课程研发；召开服务品牌一体化工作推进研讨会，打造“云上东方”服务品牌，申报东航“凌燕”上海品牌
东航食品	开展机上“匠品·香”饮品全新调整和新款产品研发推广；研发“东航，早上好”系列新产品，突出“健康、颜值、口味”，屡获乘客好评；围绕“四梁八柱”航线航班逐步推出“一城一面”，通过航空美食传递城市温度与故事
东航物流	充分发挥在航空运输、机场服务的独特优势，为跨境电商、国际贸易商提供全程物流解决方案，通过“从产地到餐桌”的快供应链运作模式“买全球、卖全球”，让人们享受来自世界各地的优质新鲜的产品

* 三心—爱心、暖心、匠心

* 三净—安静（净）客舱、干净洗手间、轻净服务舱

* 三好—安全好作风、服务好习惯、学习好氛围



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

真情服务特殊旅客，便捷服务再升级

案例

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



位于上海虹桥国际机场的东航爱心服务专区

提升出行体验

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

创新航旅产品

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

2021 年公司推出的航旅新产品、新举措

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

推出全新会员体系，五大创新助力“美好出行”

案例

2021 年 9 月，东航发布“东方万里行”全新会员体系，具有全新会员升级方案、全新积分累计办法、全新积分兑换方式、全新产品系列、全新服务平台等“五大亮点”，实现积分发行从“里程制”改革为“收益制”的转变。新的会员体系致力于打造一个以客户为核心的全新服务平台、服务体系。这是公司以会员体系创新助推民航供给侧改革的重大举措，以期持续带动航空产品创新活力，努力为旅客创造新的价值。



“一步到位”新服务助力旅客轻松完成“购票即选座值机”

多元出行服务

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

打造便捷的多元化出行场景

升级“空铁联运”	优化空中快线	建设智慧地服
利用东航干线航线网络与覆盖全国的高铁网络形成国际、国内相衔接的联运网络产品，建立“航空+铁路”生态圈，拓展以“飞机+高铁”及“一个订单一次支付”为特征的“空铁联运”产品使用范围。2021年，“空铁联运”陆续开通中转城市27个、机场29个，通达全国火车站点471个，实现航空段与铁路段的双向联运783个	以新“标准”重新优化推出首批33条“空中快线”，并逐步推出“空中快线”专属值机柜台、专属安检优先通道、较为固定的行李转盘位置等，大幅缩短旅客的值机、候机、安检以及步行时间	大力推动以“无接触、无纸化、无聚集”为特点的全流程自主化智慧出行新模式，积极推进以“候机楼装入手机”“机坪装入办公室”“车辆装入系统”为核心的智慧服务。2021年，行李不正常差错率万分之19.007，较2020年同期减少3.629个百分点，较2019年同期减少15.024个百分点



设有品牌标识的“空中快线”专属值机柜台

发展智慧物流

东航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，率先建设上海市跨境电商航空物流综合服务平台和跨境电商示范园区，成为当前全国最大的出口跨境电商集中监管场所。

“产地直达”成就中国消费者“车厘子自由”

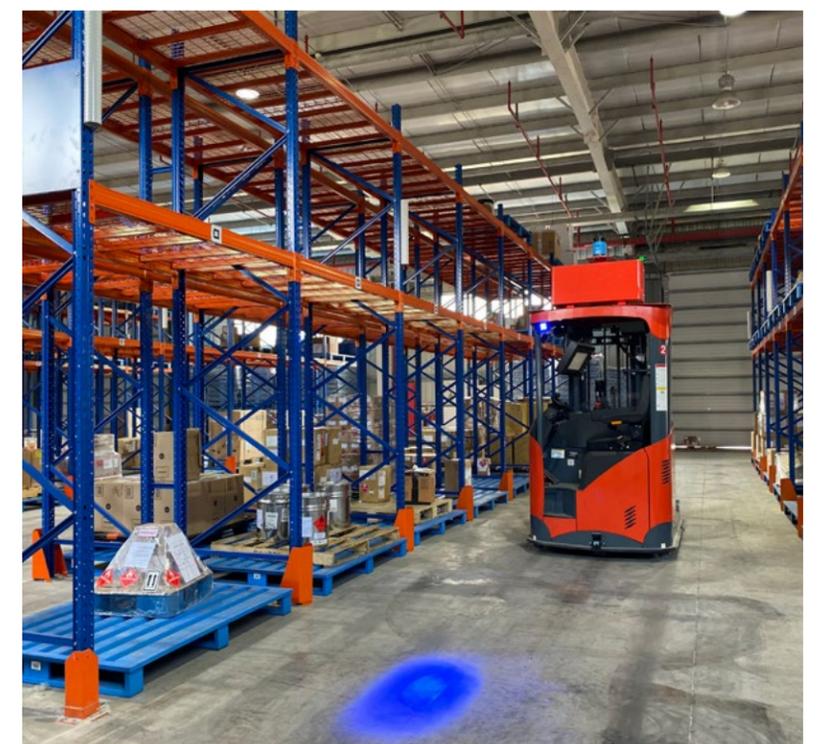
案例

“东航产地直达”为水果、海鲜等生鲜产品服务商提供包括原产地采购、航空干线运输和清关报关、加工、仓储和转运等附加业务在内的全流程服务，在大幅降低物流成本的同时，更缩短了生鲜产品从生产端到消费端的时间，有效提高产品品质。“东航产地直达”覆盖30余个国家和地区，品种涵盖生鲜乳制品、海鲜、肉制品、水果、零食等五大类150余种。

危险品仓库导入自动导引运输车（AGV无人叉车）

案例

为打造“互联网+贸易+AI”及“互联网和‘互联网+物流+自动化’自动化”的全新商业模式，东航物流率先在浦东西区危险品仓库导入AGV无人叉车，日处理量最高可达2,000吨，提升危险品仓库空间利用率至250%。在大幅提升仓库安全水平的同时，节省大量的管理费用，提升了数据化管理的精度和效率。





重视 客户关系

中国东航集团始终重视与客户建立、维系良好的关系，持续推动建立旅客信息保护管理体系，积极落实并执行《中国东方航空股份有限公司旅客信息保护管理办法》《中国东方航空股份有限公司个人信息保护合规指引》《中国东方航空股份有限公司客户数据使用管理规定》等相关法律要求，切实保障客户权益，守护客户信息安全。

客户投诉处理

公司建立了完善的客户服务体系，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，同时设立专门的机构负责投诉理赔工作，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。

客户信息保护

公司持续推进信息网络安全项目建设，建立健全信息网络安全相关技术防护和安全管理机制，发布《网络安全管理手册》，强化信息网络安全管理能力；同时针对欧盟 GDPR 法规实施，任命数据保护官，做好旅客信息保护。



东航股份通过国际信息安全标准 ISO 27001 和国际服务管理体系 ISO 20000 的认证，是**国内首家通过 ISO 国际双认证的民航企业**，在互联网 + 航空信息安全建设方面走在行业前列

贡献 行业发展

企业的发展离不开行业的繁荣。中国东航集团将行业伙伴视为重要的利益相关方之一，积极参与行业建设，与伙伴聚合发展优势，共享客户资源，推进优势互补，助推民航业高质量发展。

东航作为天合联盟成员，通过与联盟伙伴的战略协作，促进资金、技术、人才、管理等生产要素的国际交流，积极参与国际竞争与合作，更好地服务高水平开放，携手应对“大变局”。公司及时调整运力结构，把国际客运运力转投至货运市场、国内客运市场，更好地应对疫情带来的挑战。

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

中国东航集团积极参与国际行业规则制定，努力提升行业话语权和影响力，发挥在天合联盟的核心地位，牵头公司分销结算（CDS）业务对接，做好境

外新分销能力（NDC）业务保障，同时启动国际航协旅行通行证（IATA Travel Pass）项目，实现数字化无接触式出行。此外，公司还与中国民航大学、西北大学以及西北工业大学等打通合作共赢通道，建立“MIT”数字化人才培养路径，即管理技术人才、IT 技术人才及复合型经营人才分类培养方法，不断储备培育行业生力军。

中国东航集团聚焦航空业新产品签约“除冰车箱体”订单

案例

2021 年 11 月 5 日，第四届进博会开展首日，中国东航集团旗下企业与英国马拉汉（Mallaghan）工程公司签订除冰车箱体采购订单。采购的除冰车箱体将装载于东航与 Mallaghan 联合研发制造的 STA8200 新型飞机除冰车上，保障飞机除冰工作，更好保障旅客冬季准点安全出行。此次签约成为了中国东航集团携手产业链伙伴一起创造更大价值的又一重要案例。



2.3 亿美元的“美味大单”——智利车厘子采购项目创新高

案例

2021 年 11 月 5 日，在第四届进博会上，中国东航集团旗下企业与智利最大的农场和出口商 Garces Fruit（吉制）签订价值 2.3 亿美金的“美味大单”——采购智利车厘子，创下了历届进博会东航车厘子采购项目的历史新高。以往车厘子海运需要耗时一月，货代 + 转机货运也得耗时一周。而从智利圣地亚哥起飞的东航物流全货机只要一次技术经停，就可以通过全物流产业链，在 20 多个小时后让刚刚摘下的车厘子进入国内线上线下生鲜企业的货架。中国东航集团为助推中国和“一带一路”国家间的贸易合作搭起空中桥梁，实现互利共赢发展。



共推 绿色低碳

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

应对气候变化	56
守护碧水蓝天	60
构建节约型社会	62
资源可持续利用	64
可持续价值链	65





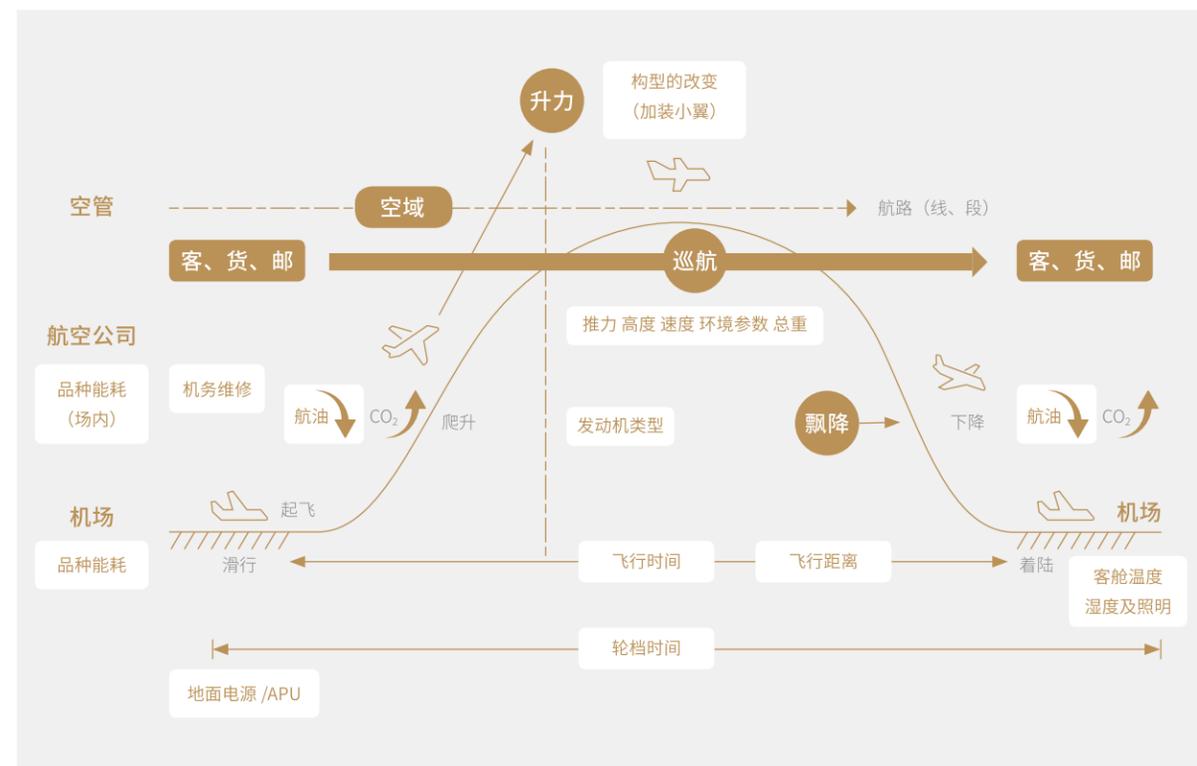
应对气候变化

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

完善环境管理体系

中国东航集团积极开展《碳达峰、碳中和实施路径研究报告》和《绿色低碳发展行动方案》编制工作，研究未来双碳路径、重点工作和绿色发展指标体系。同时，公司发布《中国东方航空股份有限公司能源环保责任事件专项考核管理办法（2021 版）》《中国东方航空股份有限公司生态环保自查单》；东航进出口编制完成《环境和能源管理体系文件清单》《环境因素辨识评价表》；东航金控编制完成《东航金控环境控制方案》《东航金控环境因素辨识评价表》……各单位进一步完善能源环保专项考核制度，梳理生态环保专项自查清单，夯实绿色发展基础。

航空运输服务过程中环境和能源管理概览



推进航空减排

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

东航积极参与市场化减排机制和国际全球气候治理事务，研究国际碳市场机制及全球碳市场进展状况，持续贡献“东航智慧”，致力携手全球伙伴构建“减碳朋友圈”，推动实现“碳达峰、碳中和”目标。东航产投发布《基于产业投资视角的航空公司碳中和路径》课题研究，积极推动海南碳交易所的设立，积极争取中国在全球市场的碳定价权。

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

中意智库发布民航双碳报告

案例

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



东航实业全力推进新能源特种车辆研制

案例

东航实业成立“双碳”目标实验室，同时发挥外部资源优势，全力研发氢能源牵引车、绿能飞机牵引车、绿色供能飞机牵引车、氢燃料电池特种车辆。2021 年研发完成国内第一款电动式行动不便旅客登机车——DJ60E 行动不便旅客登机车，以及行业内第一款该型号氢燃料电池行李牵引车——QFC25 氢燃料行李 / 货物牵引车。



为全球航空市场注入绿色新动能

案例

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



中国东航集团携手各方发布“碳达峰、碳中和”宣言

案例

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

执飞我国首批全生命周期碳中和航班

案例

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

提升能效管理

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

提升飞机能效管理措施

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

启动航班“减重节油精细化管理”

案例

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

打造绿色建筑

东航投资积极推进绿色建筑应用，持续开启智慧与绿色转型的新探索。2021年，由东航投资代建代管的北京大兴国际机场东航基地一期工程核心区、生活服务区项目获得“绿色建筑”三星运行标识。这是国内绿色节能建筑的最高荣誉，东航也成为北京大兴国际机场首家获此荣誉的驻场央企。

构建绿色物流

东航物流通过建设自主可控的新核心业务系统EOS，打造综合物流数据平台新品牌“橙燕”平台，融合“物联网”“大数据”“云服务”“人工智能”等新技术，多维度推进公司数字化转型。此外，东航物流根据《民航局限塑工作计划》，规划有害和无害废弃物以及包装材料使用量的管理和统计，并持续优化欧美洲际航线走向等实现运行控制精细化，进一步减少燃油消耗、实现绿色物流转型。



可用吨公里油耗连续4年下降
累计降幅

6.5%



东航物流更换新能源车

126辆



守护碧水蓝天

中国东航集团坚定不移地走生态优先发展之路，以全面绿色转型为引领，从源头管控废水、废气、噪声、固体废物等污染排放，严格遵守《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《大气污染防治法》以及地方相关规定，通过提高新能源车占比、更新高耗能落后机电设备、落实排污许可证制度、推进限塑专项工作等措施，坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路。

推进污染防治的主要措施



废气

- 办理锅炉废气排放的排污许可证，并聘请第三方专业机构参与日常监测
- 所有靠廊桥飞机均使用廊桥气、电源，减少 APU(飞行辅助动力装置)使用频率
- 开展场内车辆尾气排放改造升级并大规模采购新能源车用于日常航班保障
- 推进场内车辆“油改电”和“APU 替代”专项工作，完善 APU 替代设施监控平台



废水

- 严格执行当地污水排放标准



固体废物

- 使用固体废物统计信息系统填报数据
- 完善维修过程中产生的危险废物处置程序
- 完善无害废物分类及处理程序
- 建立限塑工作组机制，统筹推进相关工作开展
- 推行绿色包装，完善垃圾回收处理
- 制定发布机上垃圾有限分装的通知，并在部分抵沪航班的机上配备三种颜色的垃圾袋，对垃圾进行有限分装

固体废物分类及处理方式

有毒有害固体废物分类及处理方式		
类别	处理方式	2021 年产生量
废药品	根据《医疗废物分类目录》进行分类管理、存放，定期交由医疗废物代处置协议单位合规处理	1.375 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物		29.230 吨
废矿物油与含矿物油废物		127.081 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	20.732 吨
染料、涂料废物		24.999 吨
有机树脂类废物		0.273 吨
含汞废物		2.031 吨

处理的电子废弃物 进行统一回收并交由具有电子废弃物处理资质且通过 ISO 14001 (环境管理体系) 认证的供应商处理 东航股份报废设备数量为 511 台

无害固体废物分类及处理方式		
类别	处理方式	2021 年产生量
机上垃圾	收集分类后交由有资质的第三方机构进行分类回收	32,366 吨
生活垃圾	收集分类后交由有资质的第三方机构统一回收、处理	24,572 吨
餐厨垃圾	收集分类交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧	4,587 吨

APU(飞行辅助动力装置)

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



APU 替代设施使用率

99.9 %

有害废弃物总量减少

15.1 吨

推动机场塑料污染治理

案例

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



构建 节约型社会

节约资源是我国的基本国策，是维护国家资源安全、推进生态文明建设、推动高质量发展的一项重大任务。

中国东航集团深入贯彻新发展理念，高度重视资源节约型、环境友好型企业建设，坚持把节约资源贯穿于企业生产运营的全过程中，不断探索循环经济发展模式，积极开展构建节约型社会的东航实践。

中国东航集团在全公司倡导厉行节约、反对浪费，以业财融合为抓手深入业务流程、分析投入产出，促进飞行等生产领域节能降碳，推动资源节约集约高效利用，努力形成绿色生产经营方式。



中国东航集团将绿色飞行作为建设节约型社会的重要抓手之一，综合运用科技创新、流程优化等手段提高燃油利用效率，全面推动行业绿色低碳和可持续发展。

此外，我们还积极倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，不断增强全员节约意识，推进绿色办公，营造崇尚节约、绿色低碳的新风尚。

实践示例

实施机供品动态配备

深化机供品精细化管理，在不影响旅客体验的前提下，实行机供品动态配备方案，并持续对物资配备标准进行优化调整。

加强地面车辆管理

根据乘车人数动态调整派车路线、车型和车次，减少机组及地面员工摆渡车保障业务流程中的空耗。

优化生产用印刷品

优化登机牌、行李条、特殊服务交接单等采购频次、采购量，深入梳理现有实物库存情况，加强实物库存的精细管理，减少纸张消耗和印刷成本。

节约办公楼宇水电

优化中央空调系统配置，通过能源管理系统监控节能情况，加强设备维护，减少能耗，开展节约水电宣传。

优化管理模式，有效降低机供品资源消耗

案例

中国东航集团持续优化机供品管理模式，将按座位数为基准的静态配备调整为关联旅客实际人数的动态配备，极大程度上改变了原有单一且粗放的管理模式，有效减少了机供品资源虚耗和浪费。2021年总计减少配备762.13万件，节省配备资金1524.57万元。



资源 可持续利用

中国东航集团在运营过程中坚持以资源的精细化管理，落实节约、集约、循环利用的资源观，推动产业结构调整和转型升级，促进生态文明建设。东航严格遵守《环境保护法》《循环经济促进法》《节约能源法》等法律法规，积极落实《环境保护管理规定》《能源计量管理规定》等规范要求，全面推进电子飞行记录本等绿色技术的创新与转化，推进资源可持续利用，夯实绿色发展根基。

推进资源可持续利用举措

 节约用水	<ul style="list-style-type: none"> · 通过干洗代替水洗，减少用于清洗飞机外表的水资源 · 收集雨水用于供应绿化浇灌、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	<ul style="list-style-type: none"> · 利用公司能耗统计监测系统，加强能源监控分析 · 采用节能设备冷却塔
 节约耗材	<ul style="list-style-type: none"> · 通过触屏设备等维修升级，延长设备的使用寿命周期 · 实施制服服装积分管理制度，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

中国民航首家启用 ELB，精益求精推进减碳创新

案例

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

东航进出口积极响应“通关无纸化”新举措，所属东航报关公司成为首批注册通关无纸化的企业之一，创新实施“异地申报”新模式，减少因反复调机产生的燃油消耗，开拓创新绿色通关新模式。

可持续 价值链

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

供应商管理

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

东航股份

- 要求供应商签署《供应商廉洁承诺书》
- 通过利用“天眼查”“启信宝”“全国企业信用信息公示系统”等，审查投标单位是否存在行政处罚和诉讼纠纷，保证入围单位具有相应资质、良好信誉，切实优化营商环境
- 支持中小型供应商发展，扶持本土供应商有序、良性发展

东航进出口

- 出台《东方航空进出口有限公司采购工作管理规定》（试行），通过建立供应商管理库，对供应商实现资格预审制、品类目录制管理
- 细化《运输询价比价程序》制度条款，加强对存在服务质量问题供应商的监管力度
- 在委托方签署的清关、运输等服务保障类协议中加强安全责任及违约条款，明确安全主体责任

经销商管理

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

境内经销商

1,775 家

境外经销商（有销量的）

1,300 家



共创 美好生活

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

支持关爱员工发展	68
有效衔接乡村振兴	72
主动融入当地社区	74
常态化疫情防控	75
全力保障特殊飞行	76





支持关爱 员工发展

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

实施人才强企战略

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

加强人才建设主要举措



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



技能人才	累计培养全国技术能手	交通技术能手	首席技师
1.42万人	14人	2人	4人

培训与发展

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



10月20日，东航股份举办飞行员理论大讲堂主题讲座，老一辈飞行员现场分享

东航股份积极研发乘务员能力提升培训课程

案例

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

权益保障与福利

中国东航集团始终将员工高质量发展视为推动公司高质量发展的关键，不断优化福利制度。公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》《就业促进法》等法律法规，保障员工基本权益，杜绝使用童工和强制劳动事件发生。此外，公司持续完善企业年金制度，不断调整年金方案，并扩大覆盖面，提升员工获得感、幸福感。

多元与平等

多元化的员工队伍有助于公司从多方面满足全球顾客的需求。中国东航集团支持不同背景、不同群体员工的平等发展，致力于培育多元化和包容性文化，聘用不同民族、国籍的员工，杜绝歧视事件的发生，为所有员工提供平等的就业和发展机会。公司关心关爱女性员工，重视女性干部的培养，2021年修订《女职工权益保护专项集体合同》，将保障女性员工基本权益落到实处。



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

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

—— 白族飞行员 赵才

平衡工作与生活

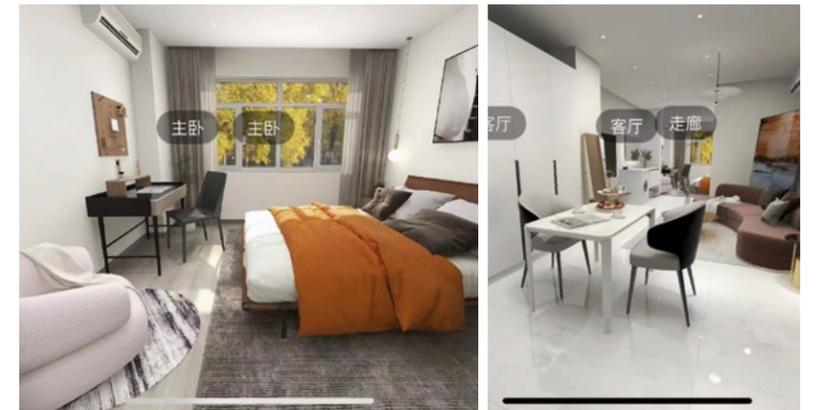
中国东航集团持续丰富员工的业余生活，开展羽毛球、乒乓球等体育活动，新增春节假期、五一假期、十一假期期间的乘务员休假安排，助力平衡员工工作与生活，进一步增强员工的获得感和幸福感。2021 年，公司持续开展员工慰问活动，积极落实“我为群众办实事”实践活动，同时推进建立职工疗养制度、育婴陪护关爱制度，更好地守护员工健康。

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

启动保障性租赁住房项目

案例

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



东航进出口开展“我运动、我健康”幸福东航健步走活动



东航实业组织员工参加疗休养活动



有效衔接 乡村振兴

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

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

老支书们走出佤山，乘坐东航航班，第一次来到上海，走进东航



与老支书们座谈交流



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



老支书参观上海



老支书体验东航空中服务



老支书回到家乡向身边的人分享感受



建立健全乡村振兴工作机制

加强组织管理

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

完善制度规范

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

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

乡村振兴主要举措和成效

产业振兴

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

人才振兴

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

文化振兴

- 投入 **36** 万元帮助沧源县帕浪村建设文化广场，丰富群众文化生活

组织振兴

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

生态振兴

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



2021年11月23日，李养民总经理在中国东航集团与定点帮扶县基层党支部结对共建协议集中签署仪式上致辞



主动融入 当地社区

中国东航集团积极参与社区建设，努力增进社区福祉，依托“爱在东航”公益志愿服务项目，结合行业特点和社区需求，提供多样化的项目。同时，公司根据《“爱在东航”公益志愿服务活动管理制度》《“爱在东航”公益志愿服务活动项目申报管理办法》《“爱在东航”注册志愿者章程》等制度，对公益志愿活动进行规范化管理，以志愿行动回馈社会。

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

启动“爱在东航低碳行动”新型公益活动

案例

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



2021年5月26日，中国联合航空金翼品牌乘务组，来到北京市五一小学大兴分校开展航空知识进校园活动

组织“爱在东航”公益志愿服务活动

1,085次

员工参与志愿活动

25,172人次

志愿服务时间

约 263,500 小时



常态化 疫情防控

中国东航集团坚持人民至上、生命至上，坚持“守舱门就是守国门”，坚持人、物、环境同防，围绕“一场疫情”，统筹“两个战场”，“贯彻落实中央决策部署、全力做好旅客服务保障、切实做好员工关爱防护”三条战线，毫不放松抓好常态化疫情防控。

疫情防控主要举措

完善应急处置管理

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

做实做细防疫措施

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

做好境外远端防控

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

突出精准高效施策

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



执飞援河北医疗包机 4 架次、新冠疫苗包机 1 架次

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

两架包机运送 106 名江苏省检验医疗队核酸检测队员和物资驰援石家庄

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

东航物流执行中国民航首个新冠疫苗洲际货机包机飞抵北美洲多米尼加，执行中国首个全货机新冠疫苗洲际包机

感谢信



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

——上海浦东国际机场海关

全力保障 特殊飞行

民航是社会公共交通运输体系和应急救援体系的重要组成部分，执行重大航空运输保障任务是民航的重要职责之一。作为国有大型骨干航空运输企业，中国东航集团凭借丰富的运输经验和雄厚的综合实力，通过总结运输经验、加强内外部协作等方式，持续提升保障水平，夯实服务创新水平，为重大航空运输任务保驾护航。



组织落实援藏、援疆包机

20 架次

保障专机、重要飞行等

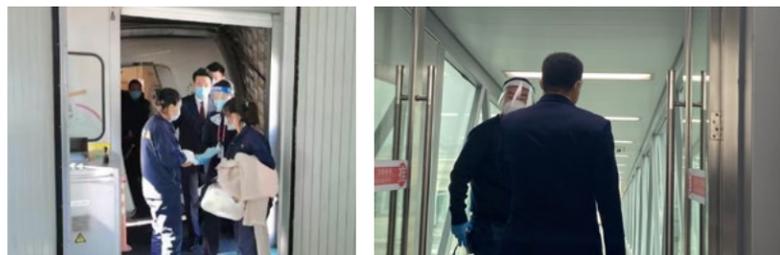
169 架次



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



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



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

提前31分钟抵达！一二三航空、江西分公司等单位携手保障人体捐献器官运输

未来展望

2022年是党的二十大召开之年，是实施“十四五”承上启下之年，也是国企改革三年行动收官之年。中国东航集团将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，完整准确全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，推动高质量发展，促进共同富裕。坚持稳字当头、稳中求进，保安全，稳经营，推改革，促创新，优服务，防风险，强党建，以更加昂扬的斗志、更加坚定的信心和实际行动迎接党的二十大胜利召开。

治理

加强党的建设，切实抓好党风廉政建设和反腐败工作，并以国企改革三年行动为重点，以推进公司治理体系和治理能力现代化为目标，围绕巩固提升、创造引领、考核评估、统筹定位“四大”关键，进一步增强改革的系统性、实效性、创造性和引领性，不断增强改革激发活力、焕发动力、提升能力的自觉性和主动性。

安全

始终把安全作为头等大事来抓，统筹发展和安全。强化政治责任担当，引领安全文化建设，深入推进体系建设，优化管理机制，细化运行过程管控，以更高安全品质，服务构建新发展格局。

服务

围绕“以人民为中心”发展理念，建立产品管理和创新管理机制，推进临港新片区“6+1”战略合作落地，打造国产民机全链条航空服务产业链。同时，重点围绕京津冀协同发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设等国家战略，做强“四梁八柱”对飞航线，构筑多级枢纽运营航网体系。

环境

秉承“绿色飞行、科技环保”的生态发展理念，聚焦国家碳达峰、碳中和目标，建立“双碳”管理制度，构建绿色低碳发展指标体系，落实碳排放市场工作机制，推进能源环保体系建设，推行国内限塑航班。

社区

建立“我为群众办实事”长效机制，汇聚上下同欲、接续奋进的强大合力。有力推进“实事工程”，紧盯员工保障性租赁住房建设等重要项目。继续围绕解决群众“急难愁盼”问题出实招成实效，持续打响幸福东航这个品牌，让幸福成色越来越足。





附录

绩效表

分类	指标名称	单位	2019 年	2020 年	2021 年
经济	总资产	亿元	3,346.60	3,815.94	3,694.66
	净资产	亿元	818.47	1,145.41	1,103.05
	资产负债率	%	75.54	69.98	70.14
	营业收入利润率	%	4.91	-12.32	-10.08
	利润总额	亿元	76.16	-86.24	-82.39
	净利润	亿元	58.85	-63.83	-62.18
	纳税总额 *	亿元	74.78	19.40	39.95
	经济合同履行率	%	100	100	100
	守法合规培训	次	11	8	8
	供应商数量 *	家	1,109	1,741	2,987
安全	飞行安全时间	万小时	243.54	158.7	180.1
	发生事故征候	起	5	5	2
	事故征候万时率（人为原因）	-	0.021	0.032	0.011
	安全生产事故数	起	0	0	0
	地面安全行驶总里程	万公里	2,085	1,620	1,615
服务	航班正点率 *	%	81.84	89.60	88.71
	智能科技投入 *	万元	4,051.79	3,451.00	3,357.90
	研发投入强度	%	1.05	0.52	0.46
	旅客满意度问卷数量 *	万件	26.16	21.95	53.06
	旅客满意度 *	分	87.68	91.71	94.04
	旅客表扬信件数 *	件	11,664	11,002	13,084
	投诉处理率 *	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数 *	件	258 其中诈骗短信 229 件、 积分盗刷 29 件	274 其中旅客怀疑信息泄露 203 件、诈骗短信 30 件、积分盗 刷 41 件	218 其中旅客怀疑信息泄露 118 件、积分盗刷 100 件
	丢失客户资料的件数 *	件	0	0	0

分类	指标名称	单位	2019 年	2020 年	2021 年
环境	环境保护投入额	万元	85,682.09	94,514.22	22,432.93
	二氧化碳排放总量	吨	23,785,301.59	14,989,260.80	17,082,849.49
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	9.42	10.50	10.53
	非化学能源占比	%	0.01	0.01	0.01
	用电量	万千瓦时	26,627.67	23,341.58	28,249.49
	天然气使用量	千立方米	15,018.55	10,848.95	13,425.18
	汽油使用量	千升	3,546.02	2,189.96	2,278.20
	柴油使用量	千升	18,693.30	12,403.24	14,060.36
	能源消耗总量	吨标准煤	11,129,054.55	6,970,380.19	7,940,348.38
	万元营业收入综合能耗 *	吨标准煤 / 万元	0.88	1.11	1.10
员工	清洁能源使用量	吨标准煤	1,244.98	827.77	933.80
	新鲜水耗量	千吨	6,219.64	5,558.31	6,607.56
	废气排放量	千吨	6.60	6.40	6.70
	废水排放量	千吨	5,597.67	5,002.48	5,946.81
	无害废弃物数量	吨	61,761.67	48,220.20	76,162.05
	无害废弃物循环使用量	吨	2.40	1.44	0.97
	有害（危险）废弃物数量	吨	258.43	255.24	253.36
	吸纳就业人数	人	11,020	5,367	5,654
	女性员工比例	%	36.51	35.87	35.24
	少数民族员工数量	人	2,952	3,057	3,093
员工	集体合同签订率	%	100	100	100
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	“高层管理者按性别分布” 中的女性占比 *	%	11.2	12.3	11.7
员工	年龄结构分布 *	%	30 岁及以下 42.5 31-40 岁 31.9 41-50 岁 17.9 51 岁及以上 7.7	30 岁及以下 40.0 31-40 岁 33.7 41-50 岁 18.3 51 岁及以上 8.0	30 岁及以下 37.00 31-40 岁 35.54 41-50 岁 18.74 51 岁及以上 8.72



分类	指标名称	单位	2019 年	2020 年	2021 年
员工	学历结构分布 *	%	专科及以下 52.2 本科 44.8 硕士及以上 3.0	专科及以下 52.0 本科 44.9 硕士及以上 3.1	专科及以下 48.34 本科 48.35 硕士及以上 3.31
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	企业年金覆盖率	%	90.71	91.34	92.76
	员工流失率	%	6.2	4.9	6.1
	员工伤亡人数 *	人	1 工作期间突发疾病	6 3起为生产事故、1起为上下班途中交通事故、2起为驻外期间突发疾病	1 为“两集中”人员，集中休息期间突发疾病
	EAP 咨询 *	小时	786 人次 包括会前教育、热线、一对一面询、危机心理干预	230 小时 统计口径改变	360 小时
	培训总投入 *	亿元	2.49 含研发中心组织的培训	1.70	1.51
	培训参与人次 *	万人次	57.05	140.35 在线学习人次	63.82
	人均培训时长 *	小时	女性 33.8 男性 42.0	按性别分：女性 45.2 男性 51.7 按类别分：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
	歧视事件	件	0	0	0
本地化雇佣率	%	98.75	98.90	99.02	
捐赠总额	万元	1,825.17	4,102.11	4,120.89	
特殊飞行	架次	75	123	398	
公益活动项目数	个	8,100	9,100	9,200	
参与公益志愿者员工人次	人次	1,387	1,132	1,085	
公益受助人数量	人次	34,110	26,045	25,172	
公益活动服务时间	万小时	78,080	168,200	140,166	
困难员工帮助	人	14.34	29.53	26.35	

* 为东航股份数据

指标索引

目录	CASS-CSR4.0	GRI Standards
关于本报告	P1.1、P1.2、P1.3	102-50、102-51、102-52、2-1、2-2、2-3
致利益相关方的一封信	P2.2、G3.1	2-17
走进东航	P4.1、P4.2、P4.3、P4.4、P4.5、G1.1、G2.4、M1.6、M1.7、M1.8、S1.3	2-18、201-1
极不平凡的 2021	P2.2、P3.1、G6.3、A3	
履责专题	P3.2、M1.3	205-1、205-2
战略与治理	夯实企业治理	M1.1、M1.2、M1.3、M1.4、M1.5、M3.1、M3.3、M3.5、S1.1、S1.2
	深化国企改革	S1.4
	坚持创新驱动	M2.4、M2.6、M2.7
可持续之旅	可持续发展旅程	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	P3.2、G2.3
	利益相关方参与	G6.2、S4.1
共践安全发展	坚守航空安全	M1.8、S3.1、S3.2、S3.3
	呵护旅客健康	M2.9、M2.10
	关爱员工健康与安全	S2.11、S2.12、S2.13
共享智慧服务	保障航班正点	M2.3
	打造真情服务	M2.1、M2.2
	提升出行体验	M2.1
	重视客户关系	M2.13、M2.14、M2.15、M2.17
	贡献行业发展	G6.3、M3.4、M3.6
共推绿色低碳	应对气候变化	E1.1、E1.2、E1.3、E1.4、E1.9、E2.11、E2.13、E2.15、E2.24
	守护碧水蓝天	E1.5、E1.7、E2.8、E2.19、E2.21、E2.22、E2.23
	构建节约型社会	M1.1、E3.1
	资源可持续利用	M2.12、E1.6、E1.7、E2.6、E2.17、E3.6
	可持续价值链	M2.11、M3.8、M3.10、M3.15、S4.4
共创美好生活	支持关爱员工发展	S1.5、S2.1、S2.2、S2.3、S2.6、S2.7、S2.8、S2.10、S2.11、S2.12、S2.13、S2.14、S2.15、S2.16、S2.17、S4.2
	有效衔接乡村振兴	S4.12、S4.13、S4.14
	主动融入当地社区	S4.5、S4.6、S4.9、S4.10、S4.11、E3.6
	常态化疫情防控	S4.1
	全力保障特殊飞行	M3.6
未来展望	A1	
附录	绩效表	A2、M1.6、M1.7、M1.8、M2.5、M2.16、M2.18、M3.2、M3.12、M3.14、S1.2、S1.3、S1.6、S2.5、S2.15、S2.18、S2.19、S2.20、S3.4、S3.5、S3.6、S3.7、S4.3、S4.8、E1.10、E2.4、E2.5、E2.7、E2.9、E2.10、E2.12、E2.16、E2.18、E2.25
	指标索引	A5
	评级报告	A4
	读者反馈	A6
		102-8、201-1、302-1、302-3、303-5、305-1、305-4、306-3、401-1、403-9、404-1、406-1、418-1
		2-5



评级报告



《中国东方航空集团有限公司 2021 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 2021 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 (★★★★★)

集团党组宣传部（企业文化与品牌管理部）牵头成立报告编制工作组，统筹具体编制工作，关键部门提报基础资料并审核相关内容，最高管理层负责最终审定；将报告定位为披露履责信息、完善社会责任管理、强化利益相关方沟通、展示企业负责任形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业特点、公司运营内容、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动下属企业东航股份、东航物流独立编发社会责任报告，强化社会责任工作的纵向融合；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品的形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

实质性 (★★★★☆)

《报告》披露了服务质量管理、科技创新、保障旅客安全与健康、客户关系管理、职业健康管理、安全运输、应对气候变化、资源可持续利用等所在行业关键性议题，叙述详细充分，实质性表现领先。

完整性 (★★★★)

《报告》主体内容从“共践安全发展”“共享智慧服务”“共推绿色低碳”“共创美好生活”等角度披露了所在行业核心指标的 75.57%，具有优秀的完整性表现。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“发生事故征候”“事故征候万时率（人为原因）”“安全生产事故数”“旅客隐私投诉件数”“丢失客户资料的件数”“员工流失率”“员工伤亡人数”“歧视事件”“重大风险事件”等负面数据信息，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“净资产”“飞行安全时间”“吸纳就业人数”“捐赠总额”“环境保护投入额”“二氧化碳排放总量”等 66 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“2021 全球最有价值的 50 个航空公司品牌（第 8 位）”“2021BrandZ 中国全球化品牌 50 强（第 20 位）”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★☆)

《报告》采用议题型框架结构，从四大篇章系统阐述了企业年度履责理念、实践与成效，框架结构清晰，重点议题突出；封面创意采用矢量风格，嵌入“飞机”凸显行业特征，篇章跨页采用实景美图，增强了报告的辨识度与感染力；设置“极不平凡的 2021”版块，以图文集锦形式集中展现年度履责行动与成效，可读性表现领先。

创新性 (★★★★)

《报告》设置“汲取奋进力量，讲好百年故事”履责专题，聚焦企业在加强党的建设方面的积极行动，彰显了企业的责任担当；首次参与报告评级，增强了企业社会责任信息披露的规范性，推动提升报告管理水平，创新性表现优秀。

综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《中国东方航空集团有限公司 2021 企业社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

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. 适度增强报告框架的时代性和灵活性，进一步提升报告的创新性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2022 年 8 月 24 日



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 2021 企业社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对公司社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可以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