

中国东方航空集团有限公司

China Eastern Air Holding Company Limited



2024

责任领航 向新向上

中国东方航空集团有限公司 **CHINA EASTERN**

企业社会责任报告

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



CONTENTS

目录

董事长致辞	03
关于本报告	05
走进东航	
公司简介	07
组织架构	09
企业文化	09
战略引领	10

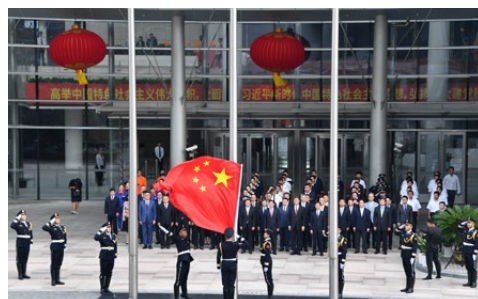
11 2024 高质量发展足迹

责任足迹	13
责任荣誉	17



19 责任专题

党建引领 奋发有为	21
冰雪燃情 东航助梦	25
C919 翱翔东方 展翼新程	29
协同发展 链接全球	31



35 可持续之旅

社会责任管理	37
实质性议题管理	40
利益相关方参与	41



43 强实力，推进高质量发展

完善公司治理	45
提供优质供给	48
筑牢安全底线	53
赋能员工成长	59



65 激活力，赋能多元价值创造

推动科技创新	67
强化产业引领	71
深化共赢合作	74
护航特殊飞行	79



81 聚合力，服务人民美好生活

绿色低碳发展	83
推动乡村全面振兴	95
参与社区共建	99



未来展望 101

附录

绩效表	103
指标索引	106
评级报告	107
专家点评	109
读者反馈	110

董事长致辞



志之所趋，久久为功。作为 C919 全球首发用户，东航承载使命与梦想，创造了国产大飞机在全球民航业的多个“第一”。迎着 2025 新年朝阳，东航 C919 执行沪港定期商业航线，让身披“闪耀中国红”的国产大飞机开启新航程。从“东方明珠”到“东方之珠”，这不仅仅是一次简单的飞行，更是国产大飞机事业的又一个里程碑，标志着国产大飞机登上了更广阔的世界舞台。东航 C919 机队规模达到 10 架，订单总数达 105 架，截至 2024 年底已累计执行商业航班超过 6,600 班，飞行时间超过 1.6 万小时，累计承运旅客超 90 万人次……我们一同见证了国产大飞机一步步发展的坚实足迹。

生命至上，责任之重。东航坚决贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，牢固树立安全发展理念，让安全意识贯穿在东航的每一个角落、每一个岗位、每一个航班之中。坚持安全隐患零容忍，在航班保持高位运行、极端天气明显增多的情况下，有力确保了“两个绝对安全”。通过持续推进安全四个体系建设，健全全员安全生产责任制，增强安全数据分析及应用能力，有效实施穿透性的监督

律回春晖渐，万象始更新。2024 年，面对世界经济复苏乏力、地缘政治冲突和国际贸易摩擦频发、全球气候危机等多重不确定因素，高质量发展的中国成为推动世界经济增长的重要动力源和关键稳定锚。习近平总书记强调可持续发展是破解当前全球性问题的“金钥匙”，而民航业在可持续发展中扮演着关键角色。中国东航集团锚定“世界一流、幸福东航”的奋斗目标，携手利益相关方共同应对可持续发展挑战，奋力推动高质量发展向新向上。

检查，让每一个岗位都成为安全链条上不可或缺的一环，每一位东航人都成为安全的守护者。

坚守初心，勇担使命。东航坚持党的全面领导、落实管党治党政治责任，不断提升党建工作质量和水平，让党组织在企业发展中发挥中流砥柱的作用。我们坚持在服务国家战略中明方向、找定位、谋发展，以枢纽建设为核心，以国际航网恢复为重点，深度融入新发展格局，改革步伐稳健有力，内生动力和发展活力不断增强。全力服务高质量共建“一带一路”，2024 年新增、复航、加密国际航线 22 条，打造国际快线 7 条，走在行业前列，全球航网进一步延展，助力上海国际航运中心建设迈向新高度。不断优化资源投入，努力在服务京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长江经济带发展、成渝地区双城经济圈建设、新时代东北全面振兴等区域发展战略作出央企新贡献。

时移势易，革故鼎新。时代的浪潮奔涌向前，新一轮科技革命和产业变革加速演进，人工智能加速重塑千行百业，我们以“破立并举”的勇气，因地制宜发展新

质生产力，推进智慧化发展、数字化转型，智慧机务维修、智慧营销、数字机坪等重点项目稳步推进，举办首届数字化转型创新竞赛等，用“东航智慧”点燃科技创新的澎湃引擎。2024 年，东航运输总周转量、旅客运输量、货邮运输量均创历史新高，全年运输旅客 1.4 亿人次，周转量占全民航的近 1/5，核心功能进一步增强。我们大力创新产品与服务，升级空铁联运、扩大空巴联运、探索空水联运、推进空卡联运；升级“精心、精准、精致、精细”的“四精”服务理念，推出“区域通”“东方 E 境”“行李无忧”“礼遇东方”等服务产品，提升出入境中转、行李托运、高端旅客等服务体验，让每一位旅客都能感受到东航的用心与温度。我们积极服务“文旅融合”，围绕上海博物馆古埃及展览、“冰雪热”“体育+航空”等推出“机票+门票”“机票+冰雪”等创新产品，把“旅客”变“游客”、把“游客”变“旅客”；广拓全球“朋友圈”，加强各类战略合作促发展共赢，特别是作为哈尔滨第九届亚冬会官方合作伙伴，用最高标准、最严要求、最硬举措、最佳形象做好全链条服务保障工作，为赛会的成功举办贡献了东航力量。

万物并育，向新逐绿。全球航空业正致力于减碳脱碳，多国采取措施推动可持续航空燃料产业发展。我们心怀对自然的敬畏，在多条航线、多种机型、多个环节推广应用可持续航空燃料（SAF），多管齐下提高航班运营燃油效率，通过精细化运营减排，全年累计节油量 21.6 万吨，减少二氧化碳排放 68 万吨。我们在应对气候变化方面积极行动，选用低能耗、绿色化、智能化产品和服务，2024 年引进 35 架燃油效率更高的新一代飞机，退出 15 架高耗能飞机，地面服务保障车辆已逐步更新为新能源车辆。我们积极向公众倡导绿色出行，上线航空餐食“轻飞享”，并以“能换尽换”的原则，全面替换客运航班机上一次性不可降解塑料制品，受到旅客欢迎。2024 全年，东航的单位运输周转量二氧化碳排放同比下降 13%，我们的航班留下的不仅是飞行轨迹，更是绿色发展的印记，

带动着行业上下游和广大公众共同参与“双碳”事业，让绿色低碳发展深入人心。

幸福东航，人民至上。在东航的发展理念中，人才始终被视为第一资源，是推动企业前行的核心力量。我们采取一系列措施有效激活干部队伍，制定人才工作方案，让人才与岗位精准匹配，着力解决员工关切问题，推动落实“暖心驿站”等员工优享项目，持续推进关爱行动，让每一位有志青年在东航的舞台上实现“人生梦”。我们时刻牢记“人民航空为人民”，将人民的平安与健康放在首位，分秒必争保障人体捐献器官运输，在驰援震区洪区、保障特殊飞行等方面勇担重任，守护人民的平安与健康。我们坚持做好定点帮扶工作，与帮扶地区携手答好“改革卷”“发展卷”“民生卷”，严格落实中央“四个不摘”要求，努力做到力度不减、资金不减、标准不减、成效不减，运用“千万工程”经验，全力支持帮扶地区创新创业，让脱贫成果更加巩固、乡村振兴成效更可持续，让乡村经济真正活起来、强起来，以美丽家园建设推进民族团结。

道固远，笃行可至，事虽巨，坚为必成。2025 年是“十四五”规划的收官之年，也是“双碳”目标提出 5 周年、“绿水青山就是金山银山”理念提出 20 周年。我们将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整准确全面贯彻新发展理念，落实碳达峰碳中和战略目标，以“日出东方、再次起航”的昂扬姿态，书写建设世界一流和高质量发展新篇章，为中国式现代化和全球可持续发展事业贡献东航力量。

王志清

中国东方航空集团有限公司董事长、党组书记

2025 年 3 月

关于本报告

报告目的

为了更好地展现中国东方航空集团有限公司（简称中国东航集团）的社会责任实践和成效，增进利益相关方沟通，促进和拓展社会责任工作，特发布此报告。这是中国东航集团发布的第 4 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 17 份可持续发展（ESG）报告，东方航空物流股份有限公司发布第 3 份可持续发展（ESG）报告，实现控股上市公司发布 ESG 报告的全覆盖。



报告时间范围

以 2024 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》、国务院国资委办公厅《中央企业社会责任报告编制指引（试行）》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》的有关要求，GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》，同时参考国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、联合国《2030 年可持续发展议程》《中国企业社会责任报告指南基础框架（CASS-CSR4.0）》等。



信息来源

相关资料、数据和案例均来源于中国东航集团及旗下企业，且通过相关部门审核。



编制流程



相关信息获取

报告语言为中文。报告以印刷品和电子文档两种方式发布，电子文档可在中国东航集团网站下载阅读。若需获取纸质报告，或对报告有任何建议，请按以下方式联系我们：

单 位	党群工作部（工会办）/ 企业文化部
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

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國東方航空股份有限公司，运营超过 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。东航是国产大飞机 C919 全球首发用户，也是目前 C919 机队规模最大、商业通航航点最多的航司。同时作为天合联盟成员，

东航股份的航线网络通达全球 160 个国家和地区的 1,000 个目的地，2024 年承运旅客超 1.4 亿人次，位居全球前十。“东方万里行”常旅客可享受联盟多家航空公司的会员权益及全球超过 750 间机场贵宾室。目前，东航股份在国内拥有京沪“两市四场”双核心枢纽和西安、昆明等区域枢纽，业务范围实现省会城市及千万级以上机场全覆盖。并在全球设有 100 余个海内外分支机构。公司近年来开通多条“一带一路”国际新航线，积极构建连通全球的“空中丝绸之路”。

东航连续多年获评全球品牌传播集团 WPP 旗下“BrandZ 最具价值中国品牌”前 100 强、“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。

关键绩效

2024

东航机队规模

818 架

现代化客机

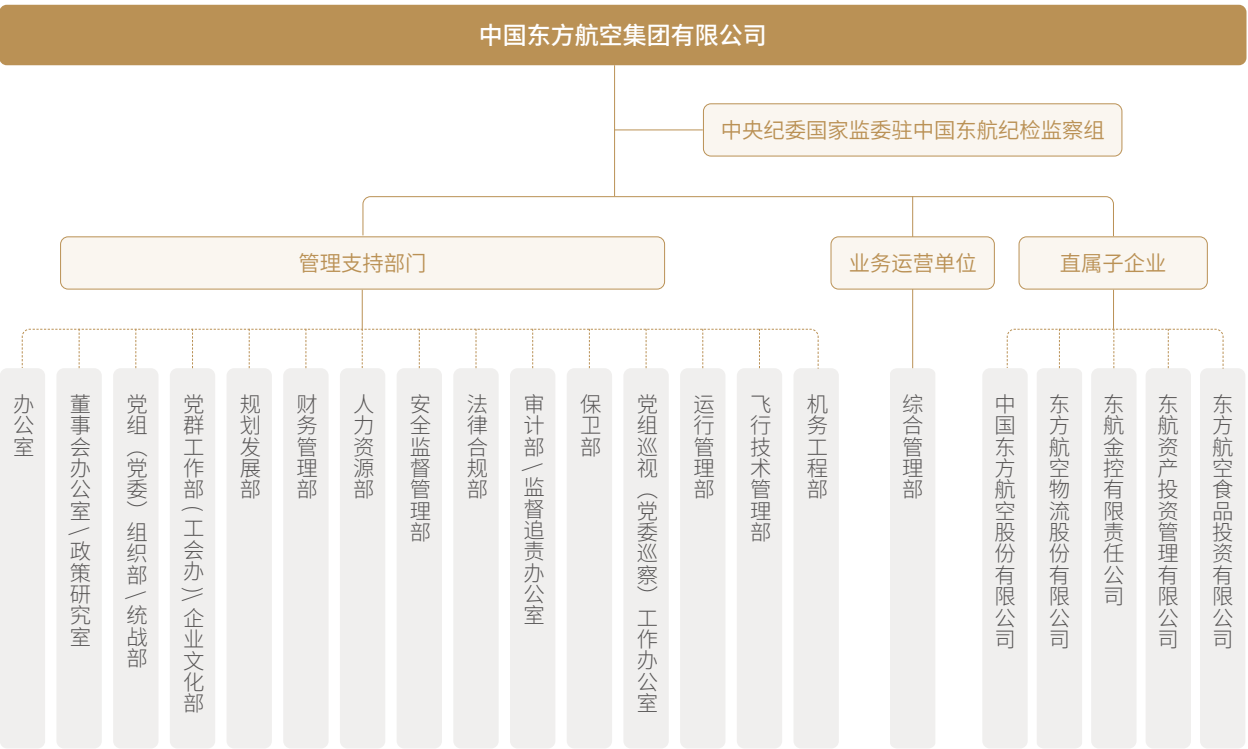
804 架

全货机

14 架



组织架构



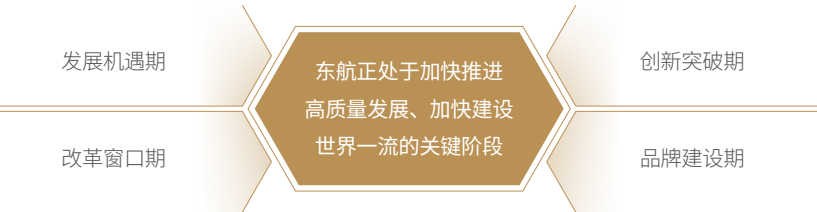
企业文化

❖ 企业文化理念体系



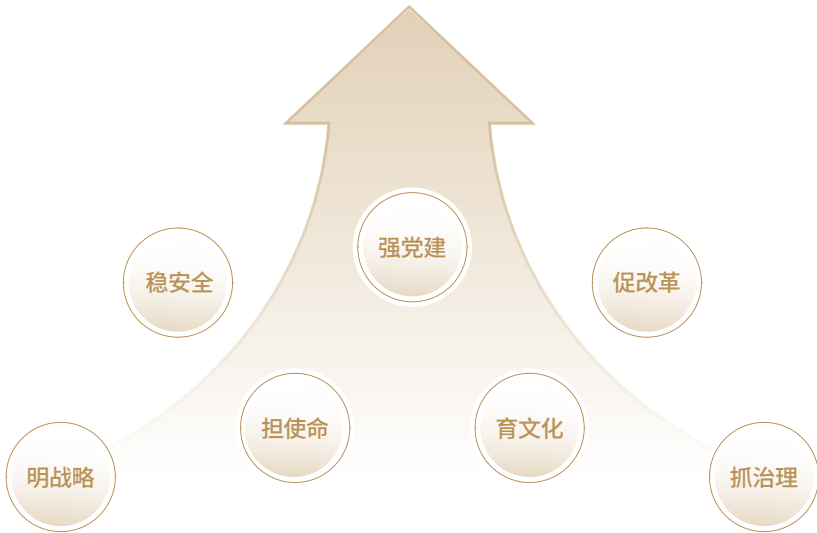
战略引领

中国东航集团紧密围绕“十四五”规划中期调整和“十五五”规划启动工作，提升战略规划能力，全面落实《中国东航“3+5”产业布局优化调整工作方案》和《中国东航产业板块优化提升行动方案》的总体安排，明确各板块实现深层次“融合”“融活”的改革任务，持续激发改革创新活力。公司坚持以智慧化、精细化、国际化为支撑，以实现“世界一流、幸福东航”为目标，积极推动战略规划贯彻落实，加快向新时代大型领军型航空产业集团转型。



❖ 公司 2025 年战略发展目标

东航以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会以及中央经济工作会议精神，坚持党的全面领导，坚持稳中求进工作总基调，完整准确全面贯彻新发展理念，聚焦高质量发展主题，锚定“世界一流、幸福东航”战略目标，围绕增强核心功能、提升核心竞争力，进一步明战略、稳安全、担使命、抓治理、促改革、育文化、强党建，着力防范化解重大风险，持续做强做优做大，高质量完成“十四五”规划目标任务，为实现“十五五”良好开局打牢基础。





2024 高质量发展足迹

CHINA EASTERN

责任足迹
责任荣誉

2024 责任足迹

进一步全面深化改革

2024 年，中国东航集团深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，巩固拓展主题教育成果，扎实开展党纪学习教育，深入推进国企改革深化提升行动，“3+5”产业布局及营销服务机构改革、管控模式改革、总部机关改革等稳步落地。



C919 创多个“首次”

2024 年 5 月 28 日，作为 C919 全球首发用户，东航迎来 C919 商业运营一周年，“喜提”新增 100 架订单中的首架机。2024 年实现多个“首次”：首次服务春运，首次飞出国门参加新加坡国际航展，首次执飞沪港商业包机，首次进行可持续航空燃料商业飞行，首次完成“换发”等。



国际航线恢复居行业首位

2024 年，东航连续开航“上海—利雅得”“上海—马赛”“西安—米兰”“上海—喀山”“上海—威尼斯”“太原—三亚—新加坡”等航线；通过代码共享航班联运合作，MU 航班号首度亮相秘鲁。国际航线恢复至 2019 年的 102%，高于全行业 18 个百分点。



数字起航 智绘蓝天

2024 年 10 月 22 日，东航承办以“数字起航 智绘蓝天——共塑民航新未来”为主题的“2024 北外滩国际航空论坛”，发布《C919 规模化商业运行体系建设》等重磅成果，并同多方签署《共建上海全方位门户复合型国际航空枢纽多方联合协调战略合作协议》。



进博采购“创新高”

第七届进博会期间，东航与 10 个国家和地区的 18 家企业签署 19 份采购协议，整体进口签约金额、签约仪式签约金额、一年期展位成交金额均创历届最高水平。



十年精耕南美市场

2024 年 11 月 20 日，东航 B777 全货机装载 76 吨智利新鲜车厘子，从南美洲智利首都圣地亚哥飞抵上海浦东。2024 年东航南美生鲜包机达 350 班，东航物流已成为智利空运车厘子的最主要供应链解决方案提供商和三文鱼的国内最大进口商。



2024

“航空 + 文旅”

2024 年，上海博物馆古埃及文明大展“火爆出圈”，东航作为主要合作方之一，联手推出“博物馆优享”产品，已吸引 4.2 万名国内旅客和千余名海外旅客前往上博观展，赢得良好的社会反响；12 月，中国东航集团与中国国家博物馆、上海博物馆相继签署战略合作协议，共同探索“文化 + 航空 + 旅游”融合发展新路径。



东方之翼 滨缘亚冬

2024 年 10 月 30 日，哈尔滨第九届亚冬会倒计时 100 天之际，东航作为哈尔滨亚冬会官方合作伙伴，连续举办首架“亚冬号”主题彩绘机发布仪式及彩绘机首航哈尔滨主题航班活动。



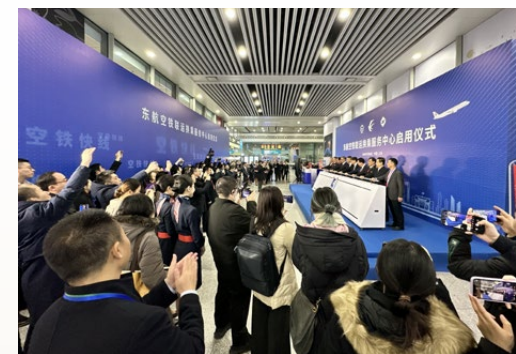
接奥运中国游泳队凯旋

2024 年 8 月 6 日，在巴黎奥运会上获多项荣誉的中国游泳队乘坐东航 MU7222 航班凯旋。东航以“四精”服务为奥运健儿打造精彩空中旅程，迎接奥运选手“回家”。



“多式联运”服务长三角一体化

2024 年春运，东航领跑行业，在上海虹桥站推出“东航空铁联运换乘服务中心”，让旅客“一下高铁、解放双手”；东航升级推出“空巴联运 2.0”，实现“航空 + 巴士”空地一体化联运；行业首创推出“区域通”产品，落地长三角、珠三角、成渝地区，旅客实现“机票用新退旧”。



亚洲最大机库开建

2024 年 6 月 3 日，东航国际化航空维修服务平台项目正式在上海洋山特殊综合保税区开工建设。该项目总投资 15 亿元、总建筑面积超 11 万平方米，其中的 1 号机库会配备亚洲最大的机库大厅、可同时容纳 9 架宽体机维修。



责任荣誉



奖项名称	颁奖单位
“2023 年中央企业贯彻落实习近平总书记重要指示批示工作综合评估”——“优秀”	国务院国资委
中央企业负责人经营业绩考核 A 级	国务院国资委
中央企业党建工作责任制考核 A 级	国务院国资委
2024 年度“央企楷模”——中国东航 C919 飞行部	国务院国资委
2024 年《财富》中国 500 强	《财富》杂志
2024 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强	WPP 和 Kantar
2024 Brand Finance 全球最有价值的 50 个航空公司品牌	品牌金融（Brand Finance）
“中央企业先进集体”称号——中国东航集团（东航股份）综管部	国务院国资委与人力资源社会保障部
《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2023）》——乡村振兴优秀案例	国务院国资委社会责任局
2023 年度中央企业品牌建设能力 TOP30	国务院国资委社会责任局
中央企业品牌引领行动首批优秀成果——东航服务品牌“东航凌燕”	国务院国资委社会责任局
央企社会责任优秀案例——《中国东航助推国产大飞机实现商业运营》；央企上市公司 ESG “优秀案例”——《中国东航：从地面到空中全维打造更绿色的可持续飞行》	国务院国资委社会责任局
第七届中央企业优秀故事 二等奖——《浣溪沙》；优秀奖——《浪淘沙》	国务院国资委宣传工作组
首届中央企业 AIGC 创意传播作品“十佳 AIGC 图片作品”——《楚小燕的 24 节气》系列海报	国务院国资委宣传工作组
中央企业 2023 年度国际传播优秀案例——《航空为驱 文化为翼 中国东航创新中华文化表达新路径》	国务院国资委宣传工作组
2024 年度国务院国资委网站中央企业新闻信息报送优秀单位	国务院国资委新闻中心
2024 年度中国企业新媒体创新案例——《在火车站办理航空托运，空铁联运来了！》	国务院国资委新闻中心
2024（第七届）中国企业国际形象建设案例征集活动“国际传播创新类”，十大优秀案例；“文化交融与文明互鉴类”专项优秀案例	中央宣传部、国务院国资委、全国工商联指导，中国外文局主办
“天选·2024 年度航旅榜单” “年度创新产品服务航空公司” “年度环保航空公司” “年度可持续贡献品牌” “年度最美乘务组” “年度天空赏味” “年度航旅服务平台” “年度航空文创产品”（东航电商及旗下东航传媒） “年度经济型航空公司”（中国联合航空）	《中国民航》杂志
2024 年第十二届“飞客旅行奖暨最受常旅客喜爱的商旅品牌评选”活动“最受常旅客喜爱的年度最佳航空推广项目”——“探索世界”项目 “最受常旅客喜爱的忠诚度计划信用卡”——中信银行东方航空联名卡 “最受常旅客期待的创新忠诚度计划联名卡”——渣打银行中国东方航空联名借记卡	《中国民航》杂志社和 FLYERT 飞客
CAPSE “航空服务奖”——“客服与票务服务提升卓越奖”“行李服务提升卓越奖”	CAPSE（民航旅客服务测评）

奖项名称	颁奖单位
LACP 航空业组别年报铂金奖	LACP（美国传媒专业联盟）
第十七届 TTG 中国旅游大奖“最佳中国航空公司”	TTG China
首届法兰克福中欧企业 ESG 最佳案例	中国驻法兰克福总领事馆主办，中国外文局国际传播发展中心等协办
“中国好故事”地域特色文化网络国际传播精品案例	中央网信办指导，中国外文局、中国互联网发展基金会主办
第十五届中国国际航空航天博览会“最佳设计奖”——东航展台	广东省人民政府等
2024 中国品牌海外传播优秀案例——《航空为驱 文化为翼 中国东航创新中华文化表达新路径》《融合航网互联网优势 共话“一带一路”精彩故事》	人民日报海外网
2024 第一财经·中国企业社会责任榜“环境生态贡献奖”	第一财经
2024 年上市公司董事会最佳实践	中国上市公司协会
2024 年度 ESG 金曙光公司治理奖	证券市场周刊
2024 中国 ESG “金贵奖”	新浪财经
第二十六届上市公司金牛奖“金信披奖”	中国证券报
金蜜蜂 2024 优秀企业可持续发展报告·长青奖	金蜜蜂智库
“中国 ESG 上市公司长三角先锋 50”榜单	中国企业改革与发展研究会、上海市国资委等
“五星级”报告——中国东航集团 2023 企业社会责任报告	中国企业改革与发展研究会等
2024 年财联社 ESG “致远奖”之“社会责任先锋奖”（东航物流）	财联社
2024 年“国新杯·ESG 金牛奖”之“乡村振兴 20 强”（东航物流）	中国证券报
中国工业碳达峰“领跑者”企业	中国工业经济联合会
第二十届中国公共关系行业最佳案例大赛 短视频视觉传播类金奖、旅游服务与城市品牌推广类银奖、ESG(环境、社会、公司治理) 与企业形象类银奖	中国国际公共关系协会 (CIPRA)
中国品牌全球传播力新担当	中国品牌全球传播力大会
2023 年度虹桥机场公司应急管理工作“同心协力奖”	民航上海监管局等
上海市第十六届党员教育电视片观摩交流活动文艺片一等奖——《定风波》	中共上海市委组织部
产权交易组织金奖	上海联合产权交易所有限公司
2024 上海服务业企业 100 强（第 9 名） 2024 上海企业 100 强（第 20 名）	上海市企业联合会等
第二届 CATA 航空大会“机上餐饮服务标杆”（东航食品）	中国航空运输协会
亚太区国际地产大奖“最佳多元住宅建筑奖”（东航资产云锦东方·云筑项目）	Asia Pacific Property Awards





责任专题

- 党建引领 奋发有为
- 冰雪燃情 东航助梦
- C919 翱翔东方 展翼新程
- 协同发展 链接全球

CHINA EASTERN

专题一

党建引领 奋发有为

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，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入贯彻新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，不断提高核心竞争力和增强核心功能，健全和完善全面从严治党体系，坚持和加强党的全面领导，推进党的领导与公司治理有机统一，为推动实现“日出东方、再次起航”提供坚强保证。

学思践悟 筑牢思想根基

关键绩效

2024

传达学习习近平总书记最新重要讲话和重要指示精神

41 次

开展党的二十届三中全会精神
学习培训覆盖

28,000 余人

中国东航集团坚持用党的创新理论凝心铸魂，印发《党组关于做好学习宣传贯彻党的二十届三中全会精神的通知》，各级党组织创新形式载体，通过理论学习中心组学习、“三会一课”等方式，开展多形式、分层次的学习培训，深入学习贯彻党的二十届三中全会精神。

公司严格落实“第一议题”制度，研究制定巩固拓展主题教育成果重点任务清单，持续健全长效机制；同时，深入贯彻落实干部教育培训五年规划，与清华大学等合作举办专题培训班，组织开展新任二级正副职暨新任党委书记培训班，组织实施“扬帆计划”“新锐计划”，推进广大党员、干部锤炼党性修养、提升履职能力，推动党的创新理论武装走深走实。

❖ 东航推动党纪学习教育走深走实

实字为先，强化组织领导

第一时间召开专题党组会暨党建工作领导小组会议，制定 7 个方面 17 项重点任务；组建东航党纪学习教育工作专班，形成“三级联动”工作机制。

学字为要，坚持凝心铸魂

通过专题读书班、中心组学习、党支部“三会一课”等形式，推动《条例》学习常态化；在空勤队伍中持续深化“蓝天党小组”形式载体，推动党纪学习教育“上航班、入站点、进项目”。

严字为重，抓好以案促教

举办廉洁文化展，建设东航廉洁文化宣传教育阵地；拍摄《条例》系列解读视频 7 期，梳理下发典型案例 5 个；加强空勤队伍纪律作风建设。

砥砺奋进 强化党的领导

中国东航集团始终把党的政治建设摆在首位，推动把党的领导融入公司治理各环节，修订完善《中国东航落实“三重一大”决策制度实施办法》和《党组议事决策规则》，精细化规范各治理主体决策机制，梳理中国东航集团和主业上市公司“双层董事会”治理关系。持续抓好党内法规执行，党组全年集中学习新颁布新修订的党内法规 14 件，集中清理规范性文件 157 份，进一步推进党的全面领导更加坚强有力。



荣誉

中国东航集团在 2023 年度中央企业党建工作责任制考核中获评 **A 级**

关键绩效

2024

召开党组会

44 次

前置研究讨论重大经营管理事项

41 项



2024 年 10 月，东航机组人员在飞往长沙的航班上开展红色教育主题“蓝天党小组”活动



东航机务党员突击队队员在机库组织主题党日活动，在党旗下重温入党誓词

固本强基 夯实组织建设

中国东航集团持续健全党的组织体系建设，切实压紧压实党建工作责任，增强党组织的政治功能和组织功能。

深化落实党建工作责任

持续完善党建工作领导小组工作体制和运行机制，召开党建工作领导小组会议 5 次。开展年度党建考核，将党建考核与领导人员综合考评、经营业绩考核有机衔接，推动党建与业务同频共振；不断深化“一对一、面对面”工作机制，注重发挥“优秀”单位示范引领、系统带动作用。

全力夯实基层党建基础

围绕全面深化改革重点任务，持续规范党组织设置、理顺党组织职责。深化“一体两翼”格局，推动党组织审核把关工作在空勤队伍中全面实施，擦亮东航物流混改党建品牌，打造“五坚持五转化”党建工作室，探索境外党建结对共建机制。针对民航专业人才、“三长”队伍等重点群体做好发展党员工作，推动党员队伍结构进一步优化。

持续深化载体平台建设

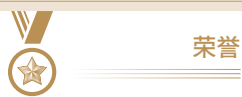
推进网络党建试点工作，在飞行、机务、地服系统形成较为成熟的工作机制，切实推动党建工作在基层一线更加有效地融入生产经营。持续深化优化“智慧党建”平台建设，创新打造学习教育专栏，进一步为基层党建工作赋能增效。



由东航“凌燕”乘务员组成的“凌燕”青年讲师团连续 5 年在中共四大纪念馆开展志愿讲解工作，每周五保持至少 3 人次开展场馆讲解服务，为社会各界讲述党的发展历程和老一辈革命家的奋斗故事，被广大参观者点赞为“最美讲师团”



东航物流、东航金控和东航电商开展团干部、团青骨干学习习近平新时代中国特色社会主义思想专题联合培训班



荣誉

《基层党组织在民航关键队伍培养中发挥作用方式研究》荣获**央企政研会三等奖**

《党建融入民航旅客服务链机制研究》荣获**上海市委组织部优秀奖**

全面从严治党

中国东航集团坚持正风肃纪反腐相贯通，深入推进党风廉政建设和反腐败斗争，不断健全政治监督机制，坚持把习近平总书记重要讲话、指示批示作为政治监督“第一要件”。2024 年，中国东航集团修订《东航党组巡视工作规定》和《东航党组巡视工作领导小组工作规则》等制度，扎实开展内部巡视巡察，切实发挥巡视推动改革促进发展作用。

关键绩效

2024

董事会反腐败培训覆盖率

100 %

召开东航层面警示教育大会

2 次

共覆盖

3,800 余人次

公司坚定不移纵深推进反腐败斗争，制定《2024 年中国东航推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作要点》，修订《中国东航廉洁风险防控手册》等，严厉惩治新型腐败和隐性腐败；紧盯“五涉”、飞机租赁、维修采购、信息化建设等监督重点，不断增强对权力集中、资金密集、资源富集等腐败高发领域廉洁风险防控，深挖细查腐败案件；深入开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治，推进境外腐败治理，深化以案促改促治。

公司高度重视董监高层面的反贪污和反腐败工作，定期为董事会成员提供反贪污培训。注重营造廉洁文化，积极开展警示教育，通过召开党纪学习教育警示教育会、举办廉洁文化展、拍摄警示教育视频等举措，纵深推动党员干部受警醒、明底线、知敬畏。

公司对举报人采取保护机制，严格落实《东航集团纪检监察组贯彻落实〈纪检监察机关处理检举控告工作规则〉实施细则》，鼓励支持检举控告人客观真实地反映情况，对实名检举控告优先办理、优先处置、给予答复，对检举控告人有关情况及检举控告内容严格保密。



2024 年 6 月 7 日，东航股份安监部、飞行部、客舱部及空保部党支部，在上海市松江廉政教育基地开展“恪守钢铁纪律，共筑安全通道”主题联学活动

专题二

冰雪燃情 东航助梦

作为赛事官方合作伙伴，东航践行“冰天雪地也是金山银山”，推出两架“亚冬号”主题彩绘飞机，担当大赛“空中形象大使”，开通多条“冰雪航线”、上线“冰雪文旅”产品，10万东航人携手努力，全链条做好赛会服务保障，为国内外来宾带来美好航空出行体验，共赴一场“冰雪同梦、亚洲同心”的体育盛会。

在亚冬会筹办和举办期间，中国东方航空心系亚冬盛会、助力龙江发展、满足尔滨旅游旺季客流需求，加大运力投入，开辟了多条境内外冰雪航线。同时，打造了两架“亚冬号”主题彩绘飞机，全链条做好航空票务、涉亚抵离、贵宾礼仪、颁奖服装、亚冬宣传等工作，为亚冬会的成功举办作出了突出贡献，也对缓解龙江冰雪旅游季航空运输压力、满足游客抵离需求给予了大力支持。

中共黑龙江省委 黑龙江省人民政府
2025年2月25日

关键绩效

截至 2025 年 2 月

东航在哈尔滨合计
执行航线

通达上海、北京、广州等国内
城市和东京、首尔等国际航点

30 条

赛事期间

哈尔滨进出港航班增加至

日均

2,403 架次

80 架次

承运旅客

为亚冬会主会场输送旅客

38.9 万人次

19.7 万人次

涉亚航班共计保障

涉亚旅客合计保障

404 架次

3,155 人次

哈尔滨航班正常率

92.04 %

搭建“空中之路”，共赴亚冬盛会

2024年10月28日，东航正式发布首架“亚冬号”主题彩绘机，以主题彩绘飞机为载体，搭建全球相聚亚冬、亚冬飞向世界的“空中之路”。10月30日，东航“亚冬号”彩绘机成功首航哈尔滨，打造亚冬主题的沉浸体验，共同开启“东航之翼、滨缘亚冬”的精彩旅程。同时，东航还开通多条“冰雪航线”，上线“冰雪文旅”产品，为旅客提供了丰富的冰雪旅游选择。围绕“冰雪游”产品，在春运期间持续增投哈尔滨等冰雪旅游目的地的航班运力，并重点调配B787、A330等大型宽体客机执行哈尔滨航线。

从亚冬会开幕前夕到2025年2月15日赛事返程高峰，东航日均保障抵离哈尔滨旅客超过1.41万人次，为亚奥理事会官员、运动员、裁判员等提供了高效、便捷的航空服务。



东航为各国运动员、教练员及观众提供舒适便捷的出行体验



东航在2024中国航展上打造“亚冬号”主题彩绘飞机主题墙展示专区，在航展这个全球瞩目的舞台上传播亚冬会，邀请观众共赴冰雪盛会

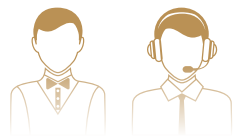
“四精”服务，绽放东方魅力

东航以“精心、精准、精致、精细”的“四精”服务，从组织保障到抵离接待、从空地旅程到场馆内外……多维度为各国运动员、教练员、官员以及观众提供舒适便捷的出行体验，全力服务亚冬会。



❖ 东航全链条做好赛会服务保障

- 成立由公司主要领导挂帅的亚冬会运输保障工作组，建立运行指挥等 4 个工作小组与 3 个保障中心协作配合的“4+3”工作机制
- 提供赛会相关礼仪人员服务、礼仪服装设计和制作
- 飞行系统选配精兵强将执行涉赛航班，机务系统在哈尔滨组建现场指挥和保障团队，服务系统根据运动员需求优化服务流程
- 各运营保障单位制定细化保障方案和应急预案，积极协调联检单位，缩短旅客通关时间
- 53 名“凌燕”礼仪志愿者承担亚冬会开闭幕式贵宾礼仪保障工作，以及赛场内外的引导接待工作，用心用情服务亚冬会



东航两位机长担任亚冬会火炬手，共筑冰雪梦想

“第九届亚冬会在家乡举办，有幸作为东航的飞行教员参加此次火炬传递，心中无比骄傲和自豪，火炬传递的是一种责任、友谊、激情和力量，我们将在以后的工作中努力做好传、帮、带，为东航飞行员的接续培养贡献自己的一份力量！”



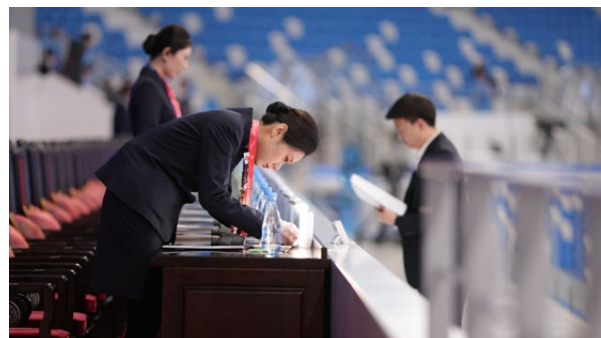
朱宏坤
东航空客 A350 机长、飞行教员



闫宏伟
东航波音 777 机长、飞行教员



亚冬会开闭幕式上，东航两位“凌燕”空乘礼仪志愿者担任蒙古代表团、斯里兰卡代表团引导员



东航“凌燕”志愿者在亚冬会开闭幕式的主席台、贵宾区等区域，保障重要接待与会见活动

“亚冬 + 东航”精彩互动，实现品牌共振

东航携手体育赛事，创新性地推出“体育 + 航空”的联动模式，通过与亚冬会的深度合作，展现东航品牌的无限活力，彰显体育精神与航空梦想的绚丽交融。



融合“春运 + 亚冬”宣传，在“亚冬号”执飞的多条国内外航线上推出主题航班活动，融入中国春节和亚冬会元素，扩大国际影响力。

东航品牌元素频现亚冬会赛场内外，设计 8 款亚冬会东航特色徽章，受到运动员、旅客追捧，冰雪大世界的东航国产大飞机 C919 冰雕吸引了公众争相打卡合影。

围绕“冰雪游”产品，在 2025 年春运期间持续增投哈尔滨等 33 个国内冰雪旅游目的地的航班运力，推出多项便捷服务，着力构建更完善的冰雪文旅产业链。

“体育 + 航空”

利用重大会展活动，精准推介亚冬会、宣传哈尔滨文旅，专门在中国航展推出亚冬会宣传专区。



扫一扫
观看“亚冬号”彩绘机宣传片



东航携手东华大学和北京服装学院，联合打造“幻境冰蓝”和“瑞雪报捷”主题颁奖礼仪服装，充分展现了中国元素和东方美学



亚冬会上的东航元素

专题三

C919 翱翔东方 展翼新程

“好飞机是造出来的，也是飞出来的”。东航胸怀“国之大者”，积极投身国产民机事业，作为国产大飞机 C919 全球首发航司，在 2024 年迎来 C919 商业飞行一周年，实现了多个里程碑式的进展，创造多个“首次”和“第一”，并探索出一套业内首创的操作规范、流程和标准，为 C919 编制的手册包含用户维度的运行政策、管理机制、专业系统管理、运行事项管理、精益化项目等诸多涉及运行优化的规范、流程和标准。我们致力于推动行业共同探索形成更加成熟高效的运营模式，助力大飞机事业繁荣发展。

自 C919 首次商业运营以来
至 2025 年 1 月 1 日

累计执行航班超

6,600 班

C919 机队规模达到

10 架

安全飞行超

1.6 万小时

执飞精品航线

9 条

累计承运旅客人数超

90 万人次

2024 年 5 月 27 日



在国产大飞机 C919 商业运营迎来一周年之际，东航正式接收新增订 100 架 C919 的首架机。

2024 年 6 月 1 日



东航 C919 客机首次执行跨境商业飞行，以包机方式承运参加“沪港同心 相聚上海”实习计划的香港大学生由港抵沪。

2024 年 2 月 17 日



C919 全球首架机经过近 6 个小时，约 4,200 公里的全程直飞抵达新加坡，参加 2024 年新加坡航展，实现国产 C919 首度飞向海外、国产民机海外航展首秀。

“能有幸驾驶国产大飞机，飞出国门参展，我毕生难忘；印象最深刻的是东南亚地区好几家航空公司的机长和民航领域专业人士，专门来到东航的 C919，现场了解之后，他们都对这款机型赞不绝口。作为中国飞行员，我引以为傲！”

——飞行员张少波

”

C919 上海—香港

2025 年 1 月 1 日



2024 年，东航 C919 机队的航线网络持续扩大，先后开通上海虹桥-北京大兴、上海虹桥-西安、北京大兴-西安、上海虹桥-广州、上海虹桥-太原、上海虹桥-重庆、上海虹桥-武汉等精品航线。2025 年 1 月 1 日，东航 C919 首航开通沪港定期航班，正式开启国产大飞机在地区航线的商业运营。

2024 年 11 月



东航 C919 全球首架交付机首次换发工作圆满完成，填补了国产大飞机在民航维修能力的一项空白。

2024 年 12 月 19 日



C919 旅客破百万，当天乘坐 MU2158 航班的幸运旅客林女士激动地表示：“这是我第一次乘坐国产飞机，感觉非常幸运和自豪，希望以后能在出行时更多体验‘中国制造’，并祝愿国产大飞机越飞越好。”

2024 年 9 月 1 日



在 C919 开启多用户运营之际，东航 C919 迎来商业飞行的第 50 万名旅客，累计安全飞行超 1 万小时。

2024 年 11 月 28 日



东航第 9 架 C919 入列，是全球第一架具备客舱局域网服务功能的 C919，为旅客创造更加丰富灵活的机上娱乐体验。

2024 年 12 月 3 日、4 日



东航相继开通 C919 上海虹桥-重庆、上海虹桥-武汉航线。

专题四

协同发展 链接全球

中国东航集团积极发挥民航国家队、主力军作用，坚持“往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞”，高质量共建“一带一路”，服务高水平对外开放，并依托进博平台、北外滩国际航空论坛等，与产业链上下游企业分享发展机遇，扩大国际合作朋友圈，促进全球航空产业链和供应链相融相通。

高质量共建“一带一路”

东航持续拓宽“空中丝绸之路”，国际航班快速恢复，持续“上新”连接国内航空枢纽和国外重点城市的航线，推动共建“一带一路”高质量发展，不断提升全球辐射能力。2024 年，新增或复航国际航线 22 条，打造国际客运快线 7 条。

关键绩效

2024

东航股份 国际航线恢复至 2019 年的 102 % 高于全行业 18 个百分点



2024 年 4 月 27 日，东航共建“一带一路”新航线“上海—利雅得”成功首航

东航物流 航线覆盖共建“一带一路”国家数量 24 个



2024 年 7 月 2 日正式开通“上海—马赛”直飞往返航班，东航由此成为首家开航该航线的航司



2024 年 9 月 26 日，东航 MU785 “上海—威尼斯”首航，是中国与意大利威尼斯之间的首条定期直飞航线



2024 年 9 月 26 日，首条西安直飞米兰的航线开通

南美生鲜快线十周年，打造“空中丝绸之路”典范



2024 年 11 月，中国东航“中智快线十周年纪念号”主题彩绘机，满载着 76 吨新鲜的智利车厘子，从智利首都圣地亚哥飞抵上海浦东国际机场。自 2013 年共建“一带一路”提出后，中国东航集团正式开创了从圣地亚哥飞往上海的空运航道，东航物流从最初的运力供应商角色逐步向上游贸易环节延伸，直接采购智利的车厘子和三文鱼，实现了对全业务链条的全面覆盖。从 2013 年的两架次车厘子包机，增长到 2024 年的约 350 架次生鲜包机，累计进口智利车厘子、三文鱼等农产品超过 5 万吨，货值超过 10 亿美元，让中国消费者享用智利的生鲜美味，邀智利农业共享中国市场机遇。

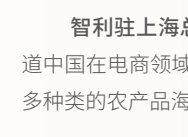


智利车厘子“飞越”半个地球到中国，中外各方这样说

智利共和国驻中国大使毛里西奥·乌尔塔多——智利与中国东航有十年的合作关系，通过更深入的合作，从智利运往中国的新鲜农产品每年增长 6% 到 10%；我们的合作对当地人的经济也有非常大的影响，比如智利农业部门的就业提升，很大程度上是因为中国，这就是我们为什么这么感激中国的原因。



盒马国际公共事务负责人旭扬——东航定制包装，提高物流运输效率，减少转运环节，尽可能保证车厘子从离开果树到摆上货架全过程不脱冷，车厘子从智利到盒马全过程的供应链成本因此降低 5% 左右。感谢我们重要的合作伙伴东航，让盒马的消费者体验到距离离开樱桃园枝头不到 2 天的鲜果佳品。



智利驻上海总领事馆商务领事、智利出口促进总局（ProChile）上海代表处首席代表葛亚培——我们知道中国在电商领域非常领先，所以我们也积极推动智利产品在中国电商平台上的销售和推广。我们这里有许多种类的农产品海产品，这些产品通过东航的货机，能够更快、更新鲜地进入中国市场。



verfrut 中国区负责人 Rodrigo——东航是最早将智利车厘子引进中国的公司之一，在车厘子运输方面有着丰富的经验，他们帮助我们的产品以更快的速度和更好的质量运到中国；当我们的客户有需要时，东航的国内航班也帮助我们快速运到中国各地，让一些偏远地区的中国消费者也能够买到高品质的品牌车厘子。衷心感谢东航的优质服务。

智利农场主 Luis——我们认为东航是一个在物流网络和营销方面非常重要的合作伙伴，在与东航合作并共同成长的五年时间里，我们的车厘子出口有很大的增长，从 2023 年的 220 万盒出口量增长到 2024 年的 440 万盒，2023 年我们出口了 55 个集装箱的量，2024 年超过 120 个集装箱，东航利用包机和其他出口服务，帮助我们走得更远。



跨越山海，携手共进

当前全球民航产业数字化、智能化、绿色化转型不断加速，未来行业发展升级需要更加紧密的国际合作和产业协作。东航积极扩大国际合作朋友圈，推动“航空+”全面协作，共享中国机遇、市场机遇，成就共同繁荣，共赢未来。



当地时间 2024 年 6 月 3 日，东航与沙特阿拉伯的国家航空公司利雅得航空签署谅解备忘录，双方将在代码共享、常旅客、地面代理、航空配餐、机务维修、信息化技术和数字化运营等多方面开启合作。

东航 2024 进博会采购额创新高

2024 年 11 月 6 日，第七届中国国际进口博览会期间，作为进博会的“核心支持企业”“采购商”“服务商”和“指定航空承运商”，东航与来自法国、阿联酋等 10 个国家和地区的 18 家企业签署 19 份采购协议，总金额超 28 亿美元，品类涉及飞机发动机、飞行模拟器、航材、通讯服务、生鲜食品等 8 大类，东航整体进口签约金额、签约仪式签约金额、一年期展位成交金额均创历届最高水平。

“东航将始终坚持开放合作、互惠互利、共赢发展，为进博会增光添彩，为商业伙伴创造更大价值，为全球旅客提供更精彩的服务。”

——王志清董事长在第七届进博会东航交易分团签约仪式上致辞”

在第七届进博会集中签约仪式上，东航物流所属的东航冷链与加拿大本森龙虾公司签约，将在未来 5 年内进口波士顿龙虾。东航依托领跑中国民航的物流创新和改革，利用首创的产地直达包机模式，成规模进口全球各地生鲜产品，让生鲜从产地新鲜直达国内消费者餐桌。本森龙虾公司销售总监表示：“本森龙虾和东航加强了合作伙伴关系，在东航冷链的帮助下，本森销往中国市场的波士顿龙虾数量快速增长，我们将共同成为中国和加拿大商业贸易合作的新典范。”



承办 2024 北外滩国际航空论坛，携手多方共启新篇章

2024 年 10 月 22 日，以“数字起航 智绘蓝天——共塑民航新未来”为主题的“2024 北外滩国际航空论坛”在上海举办，邀请超 250 名嘉宾聚焦“民航新质生产力”“数字化转型”等议题进行分享，为全球航空业发展贡献中国力量。东航连续第 4 年承办论坛，并发布《C919 规模化商业运行体系建设》等成果。



东航迎来日本航线通航 45 周年

2024 年 9 月，东航 MU519 “上海浦东—长崎”航班抵达长崎机场，机场安排水门仪式迎接航班，纪念该航线通航 45 周年。东航已通航日本 15 个机场、30 条航线，每周运行航班 498 班，每周承运旅客约 7 万人，保持着中国民航在中日航线上通航站点最多、执行航班最多、承运旅客最多、中转人数最多等多项第一。



可持续之旅

CHINA EASTERN

社会责任管理
实质性议题管理
利益相关方参与

社会责任管理

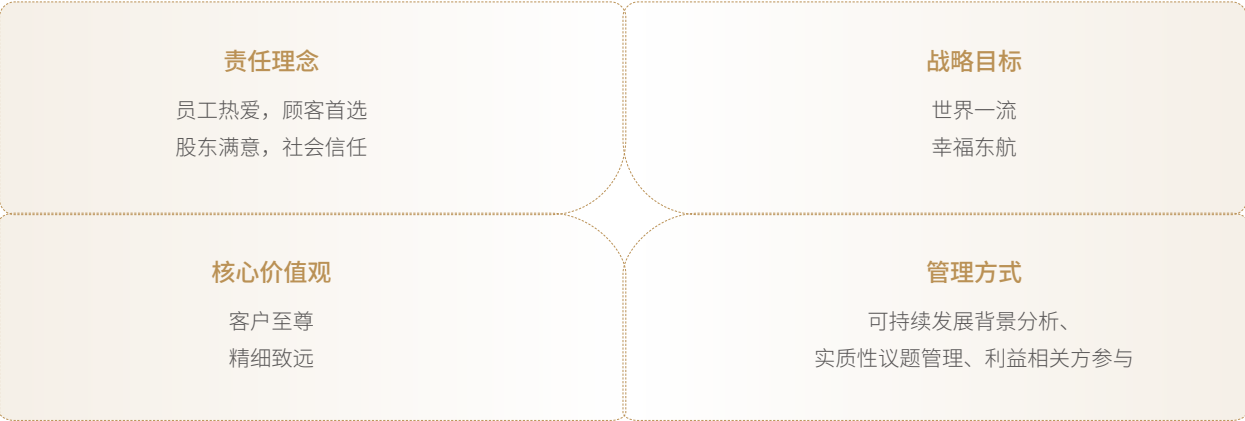
可持续发展时代背景

- 《联合国气候变化框架公约》第 29 次缔约方大会通过《未来契约》，中国生态环境部发布《中国应对气候变化的政策与行动 2024 年度报告》。
- 国务院新闻办公室发布《共建“一带一路”：构建人类命运共同体的重大实践》白皮书，中国将继续把共建“一带一路”作为对外开放和对外合作的管总规划，在开放中实现高质量发展，以中国新发展为世界提供新机遇。
- 2024 年 6 月，国务院国资委发布《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》，积极推动国有上市公司 ESG 建设。2024 年 11 月 20 日，财政部发布《企业可持续披露准则—基本准则（试行）》，标志着国家统一的可持续披露准则体系建设迈出了关键的一步。
- 民航局发布《关于印发落实数字中国建设总体部署 加快推动智慧民航建设发展的指导意见》提出，到 2035 年，智慧民航建设数字化发展水平进入世界前列，数据资源和要素体系完备，数字技术叠加效应、数据要素乘数效应全面释放，民航数字化生态圈全面形成。

东航可持续发展的优势

- 中国三大国有骨干航空公司之一，公司拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队，是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，是全球最年轻的机队之一。
- 以深化改革、科技创新为引领，秉持稳健创新、开放合作的经营理念，构建规范高效的公司治理机制、严谨细致的风险管控机制和敬业创新的团队合作机制，通过精细化管理实现资源价值最大化，以智慧化、精细化、国际化为支撑，加快打造“世界一流、幸福东航”。
- 为顾客提供安全、舒适、便捷的航空运输服务，以“精心、精准、精致、精细”的服务，创造高品质精彩旅行体验，达到或超越顾客的期望，赢得顾客的信赖与认可，与顾客共同创造“世界品位、东方魅力”的品牌核心价值。
- 经济效益和社会效益并重，促进和谐社会关系，投身社会公益事业，勇担急难险重任务，以良好的企业公民形象赢得公众的理解与认可、舆论的支持与维护、社会的鼓励与关爱、国家的信任与期待。
- 健全环境管理体系，持续优化机队结构，开展节能减排和废弃物管理，积极参与航空业碳减排事务，确保绿色飞行，支持“双碳”目标。

可持续发展理念融入



ESG 治理与风险管理

ESG 战略

公司贯彻落实新发展理念，积极参与构建具有中国特色的 ESG 信息披露规则、ESG 绩效评级和 ESG 投资指引，高度重视董事会参与 ESG 管理，通过定期沟通会议听取 ESG 工作进展汇报，监察可能影响公司业务运作、股东及其他利益相关方的 ESG 相关风险与机遇等重要事宜，对 ESG 重要议题进行讨论、研究与审查，确保将 ESG 策略纳入业务决策流程，推动上市公司 ESG 专业治理能力提升。

ESG 治理架构

公司董事会统筹负责 ESG 相关事宜的决策、领导及推进工作。董事会下设相关委员会，定期召开会议听取公司航空安全、能源环保及可持续发展（ESG）工作情况汇报，对公司安全运行、能源环保、碳排放管理、ESG 管理等重要议题进行研究并提出提升意见和建议。公司管理支持部门和下属分（子）公司、业务运营单位积极落实年度工作计划，共同参与可持续发展（ESG）工作的总结、管理提升、报告编制等工作。

ESG 风险管理及策略

公司董事会高度重视 ESG 风险的识别与管控，评估 ESG 法规和政策对公司业务运行的影响及可能带来的风险，监督 ESG 风险管控效果，推动将 ESG 策略纳入业务流程，对年度可持续发展（ESG）报告进行审议。同时，评估 ESG 法规和政策对公司业务运行的影响及可能带来的风险，并提出改进建议，持续提升 ESG 管理水平。

工作制度体系

东航建立健全社会责任工作制度体系，持续完善社会责任组织架构，创新构建具有行业特点、企业特点的社会责任管理模型，开展特色社会责任实践，加强社会责任人才队伍建设，常态化开展社会责任培训，邀请社会责任领域专家分享前沿理论和趋势，提升企业相关人员对社会责任的认识。

关键绩效 2024

2024 年组织社会责任培训

1 次

覆盖各主要管理支持部门
及业务运营单位社会责任
联络人



此外，公司还主动参与社会责任课题研究以及相关社会责任/ESG 标准制定等，积极参与媒体、专业机构等主办的各类社会责任案例评选，深化社会责任传播与推广。为了更好地检验社会责任工作成果，东航建立社会责任工作监督管理制度和考核评价，不断完善社会责任激励约束机制。



实质性议题管理

公司依据最新可持续发展相关标准和指引，在 2023 年实质性议题识别和分析的基础上，结合 2024 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

我们基于公司 2023 年报告中披露的实质性议题，结合最新社会责任发展趋势以及内外部利益相关方反馈，增补重要议题。2024 年，我们深入分析国内外可持续发展趋势，对标航空行业可持续发展的要求和实践，依据《可持续发展报告编写指南（GRI Standards）》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》等标准规则，进行实质性议题分析和识别。

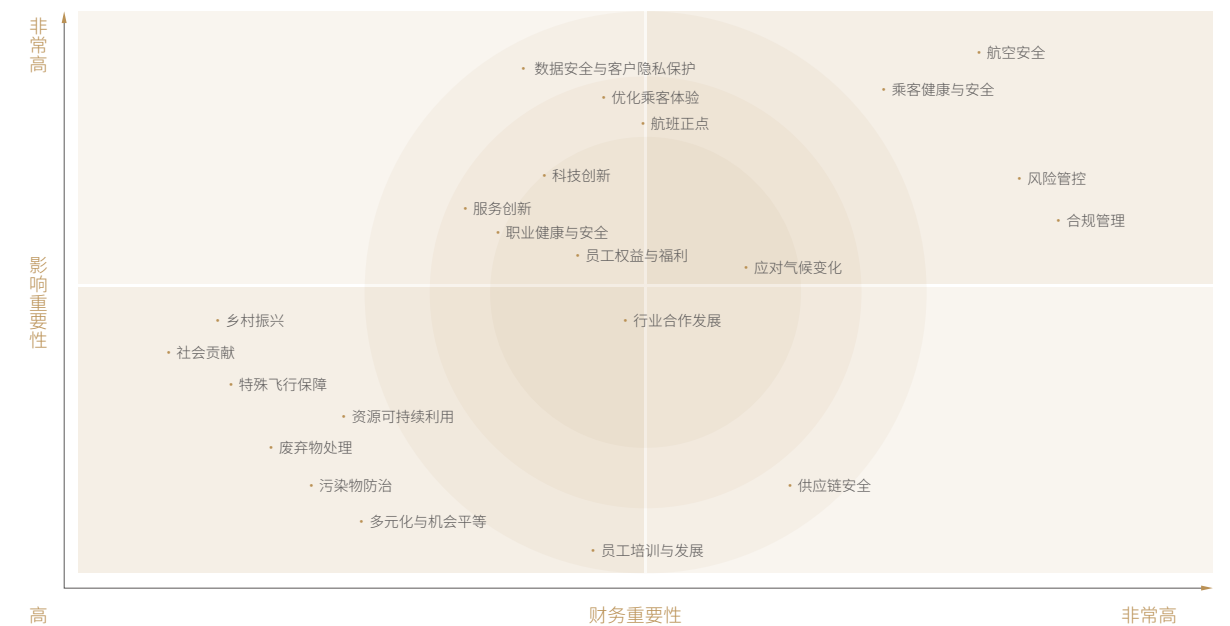
重要性议题分析

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，2024 年收集问卷约 230 份，对实质性议题进行分析和调整，获得了各方对于议题的重要度评分，从影响重要性和财务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 22 项实质性议题和优先级别。

❖ 实质性矩阵



公司 2024 年社会责任报告重点围绕上述实质性议题的管理方法和指标进行收集和信息披露。对于无法获得管理或绩效信息的议题，公司将其作为社会责任管理的改进方向，在今后的报告期内将建立相关管理和信息收集机制，进一步提升社会责任信息披露的质量。

利益相关方参与

公司重视利益相关方的参与，通过常态化的沟通与监督机制，识别和回应利益相关方的关注点，进而构建更为紧密的关系。同时，我们围绕各利益相关方关注的重要议题，不断改进管理，以期更好地回应他们的期望。

利益相关方	国务院国资委	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	- 加快建设世界一流企业 - 三个作用：在科技创新、产业控制、安全支撑方面发挥关键作用 - 三个排头兵：争当落实新发展理念、创新驱动发展、实施国家重大战略的排头兵	- 航空安全 - 航班正点 - 乘客体验提升 - 应对气候变化 - 促进行业发展 - 规范运营	- 服务经济社会高质量发展 - 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 - 权益与福利 - 员工培训与发展 - 多元化与机会平等 - 工作条件与劳动保护	- 合规管理 - 航班正点 - 促进行业发展	- 合规管理 - 风险管控 - 可持续价值链	- 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 - 调研交流 监督 - 业务考核 - 巡视 - 督导检查	沟通 - 工作会议 - 文件通知 - 定期汇报 - 调研交流 监督 - 监督检查 - 业务指导	沟通 - 日常沟通 - 工作会议 - 政企合作 - 调研交流 监督 - 统计报表上报	沟通 - 会员活动 - 客户热线 - 网络平台 监督 - 旅客满意度调查 - 旅客投诉管理	沟通 - 员工代表大会 - 网络交流、座谈会 - 培训、竞聘 - 合理化建议 监督 - 内部监事 - 服务满意度调查 - 工会组织	沟通 - 沟通会议 - 行业交流 - 项目合作 监督 - 社会监督 - 监督 / 审查	沟通 - 项目合作 - 日常业务交流 - 商务会见与洽谈 监督 - 举报机制 - 审计 / 审验	沟通 - 志愿者服务活动 - 社区项目合作 监督 - 社会监督	沟通 - 新闻发布会 - 媒体采访 - 新媒体互动 监督 - 媒体监督





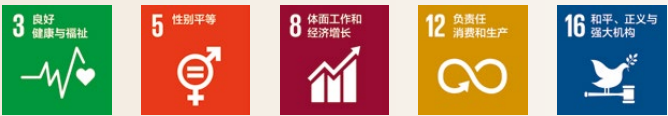
强实力 推进高质量发展

中国东航集团严守安全底线，持续完善公司治理，提供高品质航空产品服务供给，着力打造世界一流企业，全力推进高质量发展，努力为推进中国式现代化贡献东航力量。

我们的行动

- 完善公司治理，强化合规管理体系建设
- 强化优质供给能力，保障航班正常，提升客运和货运服务管理水平
- 坚决守牢安全底线，严格落实安全生产责任制规定，完善安全体系建设，保障旅客和员工的健康安全
- 保障员工权益和福利，打造有吸引力和有温度的工作环境

响应联合国可持续发展目标



完善公司治理

守法合规

关键绩效

2024

开展守法合规培训

84

次

守法合规培训参与人次约

7,700

人次

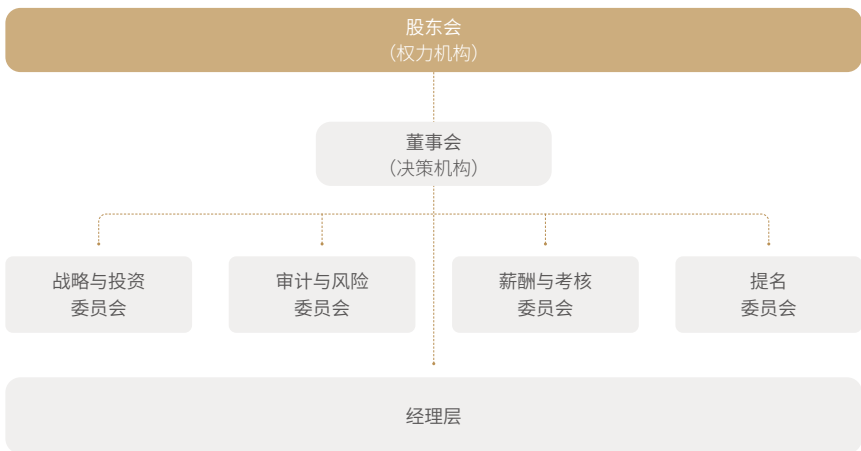
中国东航集团深入学习贯彻习近平法治思想，不断完善公司治理，构建法律合规管理体系，有效推动风险防控体制机制建设，纵深推进国企深化改革提升行动，为企业高质量发展提供坚强的法治保障。



中国东航集团深化法治建设，加强合规管理，坚持运用法治思维和法治方式统筹推进各项工作，持续完善公司治理体系，修订《公司章程》，制定《中国东航暨东航股份规章制度管理规定》，以高质量法治建设引领保障公司高质量发展。

2024年3月29日，中国东航集团召开2024年法治工作会议，指出要准确把握新形势下法治东航建设的新任务，以服务保障高质量发展为主线、以创造更大价值为导向、以依法合规经营为底线，持续推进世界一流法治东航建设。东航推进“被动应对”向“主动预防”、单一法律业务向全方位法治保障“两大效能转变”，加快实现法律工作与中心工作、法务管理与企业治理、法治文化与企业文化“三个深度融合”，推动法治东航建设再创新局面。

❖ 公司治理架构



❖ 中国东航集团守法合规相关举措

深化合规管理体制建设

开展合规管理体系有效性评价工作，以评价促提升。开展集中采购合规管理专项工作，研究起草招标采购重点领域常见合规问题解答，配套典型案例，赋能业务单位规范采购管理。加强民航行业合规管理，组织开展2024年法定自查计划编制工作，打造法治建设核心竞争力。

深度推进业法融合工作

修订《中国东航各级子企业重大合同管理规定》，加强合同管理；制定《关于推进中国东航业法融合工作的实施方案》，启动业法融合项目评审，召开“业法融合”项目工作推进会，持续推进项目有序开展；完成中国东航数字法务系统二期建设工作，升级法律事务管理系统。

坚持涉外运营法治保障

制定下发《中国东航关于开展世界一流法治企业建设试点工作的实施方案》，加强对境外重大法律合规风险的监控，健全法律风险排查报告制度，同时，积极参与国际航协法律年会，加快建设世界一流企业。

提升法律引领支撑能力

积极参与立法工作，对《蒙特利尔公约》《企业国有资产法》《民航法》等十余部国际公约、法律法规反馈意见建议。同时，持续完善总法律顾问制度，强化法治建设考核；加强法治人才库建设，推进法治人才队伍培养；开展法治宣传教育培训，强化员工守法合规理念和意识。

风险防控

中国东航集团切实守牢风险管控底线，不断健全完善风险内控制度机制建设，制定《进一步加强风险内控体系建设与监督工作实施方案》，推动内控体系健全建强，推进公司治理体系和治理能力现代化。

❖ 中国东航集团风险防控举措

持续强化审计监督

深入推进审计监督全覆盖，不断拓展监督广度和深度。强化审计监督针对性，聚焦重点领域开展专项审计。稳步推进重大风险管控，扎实做好风险监测和应对，提高公司防范化解经营风险能力。

开展全面风险管理

持续健全风险指标库，梳理出一级风险6项、二级风险46项，完善风险指标97项；启动2025年度风险评估，制定分发风险评估问卷1,204份，实现全级次、全层级覆盖，绘制风险坐标图，科学评估2025年重大经营风险。

深化内控监督检查

持续优化更新审计信息系统内控模块，内控评价实现全面线上化，全流程闭环管理。全面修订完善内控评价标准，累计立改废流程控制点33,550个。启动2024年内控评价，提升防范化解重大风险能力。

股东权益

中国东航集团高度重视价值管理工作、高质量开展信息披露工作、开展多层次投资者沟通交流，切实维护投资者尤其是中小投资者的合法权益。公司积极开展多层次的投资者沟通交流，通过组织召开主要法人股东见面会、业绩说明会，以及赴中国香港、新加坡开展年度业绩路演等形式，及时传递公司投资价值，维护良好的投资者关系；积极参加行业策略会，通过上证 E 互动、IR 电话、信箱等回应投资者关切。此外，公司应对上市公司监管变化，以投资者需求为导向，高质量开展信息披露工作。

2024 年，东航股份连续 11 年获得上交所信息披露 A 级评价；东航物流连续 2 年获评上交所信息披露 A 级评价，积极向资本市场传递公司发展信心和投资价值。

公平竞争

公司坚持诚信经营，制定《反垄断合规指引》，防控防范不正当竞争和相关法律合规风险，建立健全反不正当竞争相关管理制度体系，并不定期围绕反垄断合规组织开展培训，为业务部门开展具体经营活动提供辅导。2024 年，公司未出现因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚。

深化改革

中国东航集团扎实推进国企改革深化提升行动，坚持向改革要动力、向创新要活力。研究制定进一步全面深化改革的实施意见，形成 9 个方面 43 项重点任务。制定长三角一体化发展战略规划、服务上海世界级航空枢纽建设方案。完成“十四五”规划中期调整，启动“十五五”规划编制工作。2024 年，东航改革深化提升行动 46 项任务、190 条措施取得突破性进展与成效，重点改革任务完成率超过 75%。

提供优质供给

东航坚持“四精”服务，全面保障航班正常性，持续加强服务质量管理，满足客户深层次需求，不断强化优质供给能力，用专业和真情服务人民群众美好航空出行，为旅客打造高品质旅行体验。

保障航班正常

确保航班正常运行是航空公司品质服务的核心所在。东航严格落实民航局相关规章制度，通过严格的把控和优化措施，切实提升航班运行效率，保障旅客出行需求。

关键绩效

2024

东航股份航班正点率

86.42 %

保障航班正常措施

提升运行效率

召开运行预判会，根据航班计划结合天气、环境等变量因素对次日保障资源提前进行动态调整；在航班运行中实施航班保障分级管理，安排生产中心值班、分部值守现场协调指挥保障

提升地面保障效率

优化开关客货舱门保障流程，实现边靠廊桥边开货舱门的同步作业模式，提升过站航班保障效率，提高行李保障效率

提升枢纽品质

成立“四梁八柱”属地机场运行品质提升工作小组，分析制定机场航班指挥调度、地面保障、桥位资源等方面流程和程序，“先桥后电”程序已实现 15 个航站全覆盖



2024 年 12 月 24 日，中国东航集团旗下的中国联合航空“正定号”彩绘飞机亮相首航



服务质量管理

我们持续深化服务质量管理，践行“四精”服务，聚焦服务创新，精研服务标准，提升服务质量管理水平。



❖ 加强服务质量管理举措

推进服务改革	健全服务标准体系
开展服务系统改革，搭建“事前规划统筹、事中过程管控、事后分析总结”的服务全流程管理架构	修订《服务手册》《旅客行李运输总条件》，发布新版《东航旅客服务质量管理手册》，搭建服务标准体系管理平台，实现手册等文件的数字化动态管理
精研服务标准	夯实服务质量体系
完善职业形象、爱心服务、情景话术、不正常服务场景处置等服务标准；开展服务意识专项整治行动和客舱服务专项提升行动，加大对航班延误、餐食品质问题、设施设备故障、行李溢出等特情处置的空地协同	建立体系化、层次化的服务管理机制；梳理发布服务风险地图 1.0，鼓励员工主动发现并上报风险

东航物流提升物流服务质量管理水平

东航物流设立由服务质量管理委员会、服务质量管理办公室和各单位服务质量小组组成的金字塔型三级管理机构，持续更新《服务质量管理手册》，适时出台涉及特殊板型、超限货物、客货机出港时限等各类运输标准。并针对货物运输的客户开展满意度调查，着重针对航司服务、货站操作、信息系统使用等进行调查和改进提升，进一步提升公司货运安全水平和服务质量标准。



加强品牌建设

中国东航集团高度重视品牌建设，积极推进中央企业品牌引领行动，进一步提升“凌燕”品牌优势，持续提升“礼遇东方”“行李无忧”等品牌的影响力，打造更贴心、更雅致、更专业的服务品牌，广泛传递“世界品位，东方魅力”的品牌核心价值，讲好中国品牌故事。2024 年 1 月，在中央企业海外网络传播力建设评选中，东航位列总排名第二、交通运输行业第一。

东航参与 2024 中国品牌日活动



2024 年 5 月 10 日至 14 日，以“国货潮牌，品筑未来”为主题的 2024 年中国品牌日系列活动在上海举办。东航搭建了以“服务、绿色、创新、开放”为主题的展台，并发布全新品牌宣传片《日出东方 再次起航》。宣传片以“东航+上海”为创作灵感，展示东航人与主基地上海这座城市之中，不同群体、不同职业市民的热情互动，通过服务与被服务的精妙互换，将东航的行业特点与上海的文化特色相融合。





东航推出《十城十遇》系列宣传片，多视角呈现共建“一带一路”国家文化相融、民心相通的美好画卷，其中《Meet U in Rome》荣获第五届“一带一路”百国印记短视频大赛“优秀作品奖”

提供细致关怀

公司用心倾听特殊旅客的需求，不断完善服务流程，提高服务水平，以真诚的关怀和专业的服务，为每一位旅客创造无障碍、安心的航空体验。

2024 年，我们制定并发布《特殊旅客爱心服务手册》，深入开展客舱服务专项提升行动，细化特殊旅客服务行动方案及举措。加强“三小”服务过程性监控，持续打造“爱心专区”“爱心专人”“爱心专品”“爱心专道”特色服务，修订并发布《“三小一特”服务规范手册（地服系统）》，实现小动物运输转向公司服务全流程管控平台全面监控。

“三小一特”——
“三小”服务指面向特殊旅客人群、小动物运输、人体捐献器官运输三类小众但社会关注度较高的服务；“一特”服务指特殊行李运输服务。



保护客户权益

公司重视客户需求，注重聆听客户声音，完善客户信息保护管理机制，维护客户权益。

客户诉求反馈

公司建立完善的投诉处理机制，2024 年制定、发布《服务快速补救操作程序（2024 版）》《关于进一步明确客舱服务类投诉处理工作要求的通知》等，并通过强化服务全流程管控平台建设，扩充智能客服 3.0 应用场景，建立统一投诉大模型应用平台系统，快速有效解决旅客诉求，不断提高旅客满意度。此外，公司还设立客服热线、东航 E 见箱、电子邮箱等多种意见反馈渠道，广泛听取客户意见，保障客户诉求得到及时响应和闭环处置。

关键绩效

2024



确保信息安全

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》及其他相关法律法规，建立完善的客户信息保护和数据安全保护管理机制，发布《东航股份个人信息保护影响评估实施暂行办法》，通过对涉及个人信息处理过程进行评估，确保在除完成交易 / 服务外，公司不会出租、出售个人信息，如与外部单位合作确需向第三方提供个人信息的情况，也会根据法律要求，告知个人并获取单独同意。

此外，东航股份发布《数据管理办法（2024 年修订版）》《数据标准管理细则》《数据安全管理制度》《旅客数据存储管理办法（试行）》等旅客信息保护相关的规章制度，建立旅客数据存储管理流程，定义旅客数据存储期限，并且在数据存储期满删除数据或匿名化数据。2023 年东航股份通过数据安全成熟度充分定义级（DSMM3 级）认证，2024 年完成复审检查。2024 年，东航物流制定并发布《东方航空物流股份有限公司商业秘密保护实施办法》，举办首届数据管理专项培训，完成 ISO 27001 信息安全体系认证监督审核工作，持续加强信息安全管理。

关键绩效

2024

东航股份开展个人信息保护影响评估

20 次

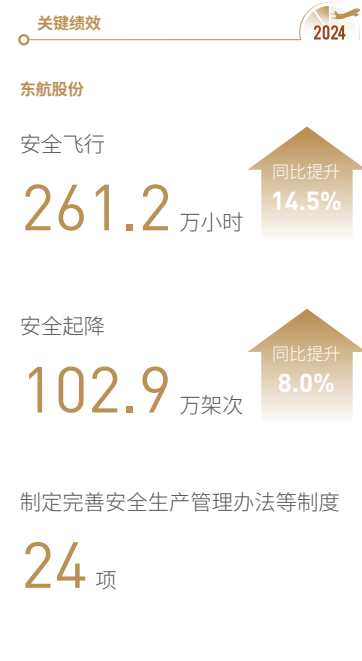
通过信息安全管理体系认证

ISO 27001

未发生数据安全事件

筑牢安全底线

确保航空安全



中国东航集团坚决贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，坚定不移贯彻安全发展理念，始终把安全作为头等大事来抓，坚持“安全隐患零容忍”，确保“两个绝对安全”。

中国东航集团严格遵守《安全生产法》《民用航空法》等安全生产相关法律法规以及民航系列规章，坚持安全工作“一个航班一个航班地盯、一个环节一个环节地抓”，持续强化“四个体系”建设，确保安全形势总体平稳。

完善安全体系建设

中国东航集团深入开展安全生产治本攻坚和事件调查能力提升三年行动，以安全管理体系建设为核心，强化源头治理，推进“安全管理体系”“生产运行体系”“训练培训体系”“机务维修体系”有机融合，深化风险管控和隐患治理，全面落实安全生产主体责任。



● 安全管理体系

东航推动安全发展理念全面融入安全生产各环节各方面，制定完善安全生产管理办法、安全教育日制度、安委会工作规则等制度，持续健全全员安全生产责任制，理清安全管理责任链条，编制全员安全责任清单，构建起“层层负责、人人有责、各负其责”的责任体系。

● 生产运行体系

东航不断完善各类安全运行手册程序，优化流程、理顺节点，着力提高安全管理科学化、系统化水平，提升签派放行、航班监控、现场管控对安全运行的支撑力度；评估次日运行风险，提前制定运行预案和应急处置预案，严把天气放行标准；优化签派监控系统气象报文的自动解析功能，提升签派员对复杂天气的识别和提醒能力，帮助飞行机组科学判断和及时决策。

● 训练培训体系

东航组建核心教员队伍，探索 PLM（飞行员全生命周期管理）体系建设，编制《东航飞行员技能全生命周期管理体系建设推进方案（2025-2030 年）》（讨论稿），提出飞行训练数字化转型立项总体需求和建设规划，建立健全基于胜任能力的训练（CBTA）机制；细化 B737 机型初始训练 CBTA 课程开发计划，明确各阶段开发任务和时间节点。





2024 年 10 月 17 日，刘铁祥总经理在 2024 年度飞行训练工作会上为飞行系统干部员工《人工飞行基本方法》专题培训，推动飞行技术的大学习、大研讨、大分享

关键绩效

2024

东航股份

发现并督导整改典型问题

31 项

发布《东航维修与工程》

4 期

机务维修体系

东航坚持将安全管理体系和质量管理体系融入日常维修工作，成立发动机防空停管理委员会，全面强化公司防空停管理效能，强化飞机交付适航检查和监造、飞机及发动机重要系统监修工作。东航技术全力推动预测性维修落地实施，形成《关键系统重大典型故障跟踪表》，精准采取预防性措施，建立数字维修中心工作机制，试运行飞机健康管理系统（AHM）睿燕平台，并组织开展专项整治，竭力提升管控与维修能力。

加强安全风险管控

公司从体制机制、人员素质等多方面加强过程管理；推动员工自愿安全报告实施细则落地见效，提升员工主动发现解决风险隐患的意愿；提高安全隐患动态清零机制效能，推动安全隐患排查整治常态化；构建风险监测预警体系，围绕核心风险常态化管控开展技术检查，落实双重预防工作机制。

关键绩效

2024

安全培训约

10 万人次



提升安全保障能力

公司在以科技手段解决安全痛点、难点、堵点，让安全上能级、提品质的同时，坚持以抓基层、打基础、苦练基本功为保障安全的根本，持续发力“三基”建设，推动安全保障水平迈上新台阶。



荣誉

“民航飞行员人因数智化管理关键技术及应用”获
中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖

“机坪地面保障多模态数据融合安全管控预警平台”获
第二届“上港杯”长三角智能交通创新技术应用大赛江苏赛区优秀奖

安全保障能力提升主要举措

科技赋能智慧安全

- 成立“中国东航民航安全运行实验室”，强化安全生产领域的数字化建设
- 升级新一代电子飞行包系统（EFB）
- 优化运行风险控制系统，推进安全网三期建设，构建安全运行数据分析平台

坚守空防及地面安全

- 修订《航空安保方案》《非法干扰应急处置预案》
- 持续深化警企协作机制，开展空勤人员“三违”专项整治，确保航班运行平稳有序
- 严格执行行李安保“三句话”询问措施及应急出口须知的安全提示
- 根据《旅客登机服务作业指导书》，要求登机时严格查验登机凭证和安检情况

厚植安全文化土壤

- 开展安全教育日、安全生产月、作风纪律宣讲、警示教育、先进表彰等活动
- 落实安全从业人员作风建设长效机制

保障旅客出行安全

公司始终重视旅客安全、食品安全以及应急医疗工作，全方位、深层次贯彻落实各项安全保障举措，狠抓责任落实、规章执行、整治质效、生产组织、监管效能，守护旅客安全。

✦ 保障旅客出行安全的主要措施

旅客安全

- 修订《带班人员工作指导手册》《客舱乘务员职业形象手册》《特殊旅客爱心服务手册》《机上广播词》等
- 针对机上航班备降、返航，大面积航班延误，设施设备大面积故障，餐食质量问题及旅客冲突管理等处理流程，制定《机上不正常服务场景处置指南》
- 针对机型信息、餐供计划、站点信息、中国出入境检验检疫认证（CIQ）规定、航季和航线特点等方面进行标签化、模块化分类，制定优化 56 条“一线一策”工作指导
- 在《值机作业指导书》中明确值机员须做安全提示，包括“有关乘机的安全规定、应急出口须知和禁止携带的物品提示（含危险品）”等

食品安全

- 主动参与餐供研发及呈现，持续跟踪反馈，推进解决餐饮配备、场站保障等问题，切实改善机上餐饮品质
- 建立常态化检查管控机制，不定期开展餐供专项品质检查，组织各分（子）公司对餐食机供品各环节开展餐食异物管理和餐饮保障应急预案等监督检查工作
- 发布《关于进一步做好机上配餐质量常态化管控的通知》，针对检查中发现的问题明确调查整改责任和时限，对发现的问题开展专项督导，定期开展“回头看”，确保整改落地落实
- 制定完善饮用水车的水箱消毒、加注饮用水的监控、水箱加水口加密封等相应规定，保证饮用水的安全

应急医疗

- 根据新标准，及时更换 / 配备机载应急医疗设备
- 发布《增配急救包管理方法》并制定相应配备标准及方案
- 与上海交通大学医学院附属瑞金医院合作，发布《东航空地远程医疗急救保障程序》，搭建东航空地远程医疗急救平台
- 利用瑞金医院 - 空中 - 运行及客户中心（OCC）大厅三方互联空中急救医疗平台，开展 7 次救援，针对旅客病情及时制定相关救援策略并对机上急救提供指导



东航打造“政治过硬、业务精湛、作风优良、纪律严明”的空勤队伍，以空勤队伍建设成效，带动各领域专业队伍建设提升

关爱员工健康与安全

公司持续推动职业健康安全管理体系的迭代升级，坚持以全方位、多层次提升医疗卫生服务和员工心理健康服务，消除健康管理的死角与盲区，全力以赴打通员工安全保障的“最后一公里”。

✦ 关爱员工健康主要措施



员工职业健康

- 根据《大型飞机公共航空运输航空卫生工作要求》的相关规定，落实空勤人员的健康疗养与康复疗养工作，实现疲劳零上报
- 建立空勤健康管理系统，为空勤人员建立电子健康档案，针对不同健康状态的空勤人员，实施健康分层管理
- 公司内设立医疗机构，设预防保健、全科、内科、外科、眼科、中医科共 6 个科室
- 联合上海国妇婴保健院、仁济医院、复旦大学附属中山医院等在东航之家开展义诊
- 为高温环境作业人员开展《高温中暑健康提示》宣教；东航地服等高温作业单位采取缩短连续作业时间、发放防暑降温药品、配备应急急救包等措施，全力保障职工工作健康；推送《如何守护夏日》宣传推文，普及防暑知识，提升高温作业安全防护意识
- 对特殊航线机组成员加强出勤前体检和飞行前健康宣教，针对极地航线、高原航线等重点宣教辐射影响、心血管病危险因素等健康知识
- 加强职业病防治，制定并组织实施年度体检计划



员工心理健康

- 制定《东航飞行员心理健康促进工作方案》
- 推进“心理健康关爱”行动，筹建 300 余人“心理辅导员”团队，建设“心理辅导员”成长智慧平台
- 建设梯队化心理服务团队，新增心理预警员千人团队，总规模达 2,871 人
- 提供心理咨询热线服务及现场咨询服务共 9,485 人次
- 制作心理状态评估、认可鼓励的话术、应对谈话冷场、激发内驱力、提升倾听准确度等 8 期短视频谈心谈话辅助工具

赋能员工成长

打造平等多元职场

中国东航集团锚定“世界一流、幸福东航”的奋斗目标，将员工关爱融入企业发展，保障员工的权益和福利，为员工提供更广阔的机会和平台，不断打造有吸引力和有温度的工作环境，建好员工“心灵港”“荣誉墙”“实事筐”“进步梯”，助力东航人实现梦想、共赴未来。

公司始终秉持“多元共融、平等发展”的理念，不断完善招聘、晋升、薪酬等制度体系，营造包容与尊重的价值观，坚决反对强迫劳动和骚扰虐待，加强员工信息和隐私保护工作，关注特殊群体，积极构建无障碍工作环境，致力于打造平等、多元、具有包容性的职场环境。

公司高度重视女性干部的培养和使用，将女性干部的培养、选拔和使用作为建设高素质专业化干部队伍的重要组成部分。同时通过系统培训、轮岗交流、竞争上岗等多种方式，提升女性干部的管理经验、领导能力，为女性职场发展提供更多机会。公司累计招收近 90 名女性飞行员，保证飞行队伍的多元化发展。

关键绩效



员工总数 102,239 人

少数民族员工数量 3,561 人

外籍员工数量 675 人

女性员工占比

35.6 %

荣誉

中国年度最佳雇主——最具社会责任雇主 TOP10

2024 中国典范雇主

2024 中国典范雇主——企业 ESG 影响力典范

完善员工薪酬福利

公司将员工的幸福感和获得感放在首位，不断完善员工薪酬福利体系建设。2024 年修订《职代会实施细则》等规章制度，强化民主管理，注重倾听并有效回应员工需求；提高企业年金科学管理水平，加强困难员工关爱与帮扶，开展丰富多彩的员工活动，为员工的工作和生活提供更加坚实的保障。

关键绩效



集体合同签署率	劳动合同签订率	社会保险覆盖率	企业年金覆盖率	建档帮扶集团级困难员工
100 %	100 %	100 %	97.2 %	531 人
集团股份两级工会共计下拨“送温暖”专项经费	筹集慰问款物	落实相关帮扶资金		
2,270 万元 (集团工会下拨 550 万元)	4,252 万元	135.9 万元		

完善员工薪酬福利相关举措

优化薪酬考核

不断优化薪酬绩效考核体系，将管理层成员经营业绩考核与 ESG 相关指标挂钩。通过留才奖分配倾斜、旺季生产激励、增投基层岗位专项行动等举措，增强对基层一线员工和苦脏险累岗位的薪酬分配倾斜力度；分类完善人才激励机制政策，对关键岗位员工、高级职称和技能的专业人才等进行激励和补助。

完善员工福利

提供全面的福利待遇保障，依法足额为全体员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金（“五险一金”），2024 年，公司社保覆盖率 100%。为员工提供商业医疗保险、团体意外险、企业年金等，落实法定带薪年假、产假、探亲假、育婴护理假等，2024 年，公司持续优化企业年金制度，有效扩大企业年金覆盖范围。

关注员工需求

协调解决员工食堂餐饮等员工切身利益相关的急难愁盼问题；推动落实“暖心驿站”“租赁住房”“空中 Wi-Fi”“顺丰小邮局”等员工优享项目。

强化民主管理

注重倾听基层员工心声，不断健全员工沟通机制和渠道；强化“两代”“两高”作用，召开职代会组长联席会 5 次；健全“领导信箱”“管理金点子”专项机制，持续畅通基层员工建言建议渠道。

帮扶困难员工

优化困难员工帮扶办法，分级建档，区分集团、股份两级建档，并鼓励各单位制定本级帮扶办法，适应本单位实际；加强帮扶力度，提高两级建档帮扶补助上限。



公司坚持“冬送温暖、夏送清凉”，关心一线、慰问一线。图为公司董事、党组副书记成国伟（右一）赴东航股份西北分公司慰问一线干部员工

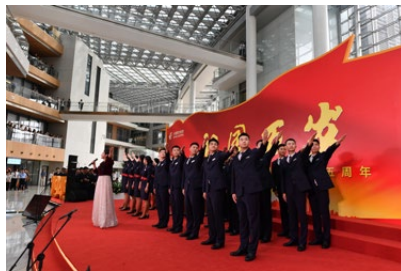




东航举办“升国旗仪式”“爱国歌曲快闪”和“职工书画摄影展”系列活动



2024 年国庆节前夕，东航举办庆祝中华人民共和国成立 75 周年系列活动，包含升国旗仪式、爱国歌曲快闪、“翰墨东方”职工书画摄影展等。快闪活动吸引上海地区 20 家单位的 500 余名干部员工踊跃参与，直播平台实时在线观看人数超 3 万人次、点赞超 11 万次。“翰墨东方”职工书画摄影展展出涵盖国画、书法、摄影、油画、水彩画、艺术设计等 130 多件作品，形式多元、题材广泛、风格多样。



助力员工职业发展

人才是东航发展的重要基础和关键支撑。中国东航集团深入推进人才强企战略，不断强化人才队伍建设。通过搭建公司内部人才库，盘活人力资源，激发人才活力与动力。同时，建立健全员工职业发展通道，为员工成长提供多元化的培训和发展机会，积极营造学习型组织氛围，实现员工与企业共进共赢。

中国东航集团开展管理职位竞争上岗



为进一步拓宽选人用人视野，激发干部队伍活力，2024 年，东航对管理职位实施多轮竞争上岗。竞争上岗工作秉持“德才兼备、以德为先”“事业为上、人岗相适”原则，坚持公开、公平、公正，通过公开报名、资格审查、笔试面试、组织考察、民主测评等环节，把德才兼优、能力突出、群众公认、符合“好干部标准”和岗位需要的干部人才选出来、用起来，为有能力、有胆识的员工搭舞台，助想干事、能干事的员工干成事。

关键绩效

2024

培训总投入

1.52 亿元

强化人才储备

公司不断建立完善人才招聘与选拔机制，为优秀员工提供晋升机会，并鼓励员工内部流动，拓宽职业发展空间。2024 年，公司进一步搭建内部人才市场模块，建立人员储备池、专业人才库等，打通“人找岗位、岗位找人”双通道，促进人岗双向选择，推动人才有效配置。

此外，公司积极响应国家就业优先战略，科学制定并动态实施应届毕业生招收计划，持续拓展合作院校，创新校企合作模式，针对飞行、乘务、机务等需求量较大的专业队伍，通过产教融合、实习实践、合作订单班等方式积极储备人力资源。

2024 年 6 月 17 日，东航举办以“建功二十大·奋进新征程”为主题的文化活动——2024 “幸福东航杯”首届东航歌手大赛



东航物流、空保部、地服部等联合举办“来和中秋撞个满怀”联谊活动



东航设备公司联合东航置业赴上海长兴岛郊野公园开展“青春绘梦 健行未来”活动



健全培训管理体系

中国东航集团紧密围绕公司发展战略，聚焦一线人员岗位赋能、管理人员能力提升、后备人才队伍培养等核心需求，统筹部署、系统谋划、精心设计，优化培训资源配置、加强教员队伍建设、夯实培训体系根基，全面提升培训质量，为公司高质量发展奠定坚实的人才基础。

公司建立了科学完善的培训管理体系，涵盖培训需求分析、培训计划制定、培训大纲管理、教员管理、课程设计、培训评估及培训质量管控等环节，确保培训内容与业务发展需求紧密结合，并通过多元化培训形式与数字化平台，为员工提供个性化、持续性的学习与发展机会。

公司充分支持员工成长，按照岗位体系，不断完善员工职业晋升通道建设；对于在教育培训、教学改革、课程研发等方面成绩突出的员工，经评定后给予相应奖励；鼓励员工外出进修学习，对于学历继续教育、紧缺人才专业培训等予以补助。



2024 年 10 月 12 日，公司举办客舱系统第三届乘务员职业技能大赛总决赛



搭建数字化培训平台

公司针对不同岗位、不同层级的员工提供个性化的培训课程，积极利用线上学习平台，为员工提供便捷高效的学习资源，并利用数字化分析手段提升培训质量和效率。

2024 年，公司以数字化转型为核心驱动，构建起覆盖全流程的数字化管控系统。集训学员综合评价系统经线上线下 6 个月并行验证，结合人工核验达成数据零差错；教员管理系统二期工程创新教员带教数据与岗位胜任力的数字化管理。同步推进的飞行理论评估系统二期工程，通过知识树体系与胜任力分析模块的突破性应用，搭建飞行员的理论知识画像，提升个性化培训质效。持续完善飞行训练智库平台建设，切实提升飞行人员业务技能，致力于打造一支数量充足、结构合理、质量优良、作风过硬的高素质专业化飞行队伍。



东航引入虚拟现实技术（VR）开展机组联合演练的教学

打造学习型组织

公司以员工能力成长为导向，创新培养模式，推动产业工人队伍建设，大力弘扬劳模精神、工匠精神，将人才培养与企业和社会发展相结合，积极推动人才培养项目。2024 年，公司持续推进“燕计划”优秀年轻人才培养项目、“青马工程”项目、鹰库（法治人才库）培训等，通过系统的培养模式和多元化的培训内容，培养了一批高素质、专业化的人才队伍，为企业的可持续发展提供坚实的人才支撑。

东航“燕计划”：培养国际化、创新型管理人才



“燕计划”项目旨在通过系统的培养方案，打造一支理想信念坚定、勇于开拓创新、具有国际化视野和跨文化沟通能力的高素质管理人才队伍。2024 年第五期“燕计划”培养项目完成三次线下“回巢”活动，聚焦管理技能分享和业务学习，进一步巩固培养成果，推进人才长效培养和持续跟进。同时，第六期“燕计划”培养项目处于“快速培养期”，通过开展涵盖管理复盘与反思、行动学习和业务学习等四阶段线下培训，并组织业务现场参访学习活动，提升实践学习体验。



共建全球航运新生态

激活力 赋能多元价值创造

中国东航集团积极发挥科技创新、产业控制、安全支撑作用，主动服务经济社会发展大局，加强科技创新，推动智慧航空创新实践；夯实产业根基，完善航空产业链布局；深化合作共赢，全方位融入国家战略布局，在时代发展进程中彰显央企担当。

我们的行动

- 加大航空科技创新力度，在飞行技术、服务、流程、安全管理等领域开展创新，加速推动数字化转型
- 优化产业板块资源配置，全面做强做优航空主业，大力发展战略性新兴产业
- 与航空产业链上下游建立紧密合作关系，加强供应商管理，开展绿色采购
- 积极执行灾区救援人员及物资运送、人体捐献器官运输等特殊保障任务

响应联合国可持续发展目标



推动科技创新

强化科创体系建设

创新驱动发展，科技引领未来。中国东航集团把科技作为“第一生产力”，把创新作为“第一动力”，不断推进科创成果加速转化，大力推动数字化转型，加快培育发展新质生产力，积极打造智慧民航应用新标杆。

中国东航集团持续推进科技创新体系建设，发布《2024 年度科技创新工作要点》，围绕《科技创新重点领域鼓励清单》组织开展年度科创项目立项工作。出台《中国东方航空集团有限公司专利管理办法》，发布《推动科技创新和战略性新兴产业发展考核激励支持机制方案》《生成式人工智能管理规定》等，不断完善公司科技创新制度，注重营造创新创造、积极向上的文化氛围。

关键绩效



东航股份获得授权专利

23 件



东航自主研发的孔探损伤智能识别设备

推动科创成果转化

2024 年，公司成立“中国东航数字化联合创新实验室”，通过“创新技术 + 典型场景”的联合创新模式，推进大模型、人工智能、大数据、物联网等新技术赋能数字化创新场景应用。构建“产学研用”科创新生态，与高校签署预测性维修合作协议，并获批国家科技部重大科研项目。强化协同合作，主动融入国家创新驱动发展战略，积极推动 5G 及新一代创新联合体合作项目和 C919 首台套应用项目。同时，公司持续推动科技研发成果转化和知识产权专利保护工作，建设国产 AI 算力资源池，积极探索大模型能力建设及在民航领域的落地应用。



荣誉

“中国民航飞行安全大数据治理与智能建模共享关键技术及应用”“空 - 地融合的机场跑道表面性状感知与运行风险预警技术”
获得中国航空运输协会**民航科学技术奖二等奖**

“民航飞行员人数智能化关键技术及应用”
获得中国航空运输协会**民航科学技术奖三等奖**



加速数字化转型

公司扎实推进数字化转型，编制《中国东航数字化转型规划方案》，初步形成“1235”整体框架，明确重点任务，以数字化转型助推东航高质量发展。



荣誉

中国东航集团在 2024 年第三届数据治理年会暨博览会，荣获
“十大数据管理名牌企业”“十大数据管理创新案例”“十佳优秀案例数据官”
三项大奖

东航股份通过数据管理能力成熟度（DCMM）国家最高级别五级认证，
是**交通运输行业首家获得最高等级认证的企业**

东航资产《西安东航空港总部保障基地项目施工阶段基于 BIM 的智慧建造应用》
荣获**上海市第六届 BIM 技术应用创新大赛一等奖**



2024 年 12 月 6 日，第 44 期“东航讲学堂”数字化转型专题讲座开讲，邀请中国工程院院士、阿里云创始人作“AI，AI+ 与数字化转型”主题分享

❖ 中国东航集团推动数字化转型相关举措

推进业务数字化转型

智慧控舱方面，基于舱控规则算法模型提高航班智能辅助收益决策的能力，初步实现舱价联动和多场景航班收益水平提升；公司自主研发的 GCS4.0 地面保障可视化运行系统实现对机坪保障工种的智能排班升级，构建基于数字孪生的可视化生产管控，助力地面运行提质增效；建成飞机健康管理平台，持续构建故障监控模型和预测模型，有效降低航班运行风险。

积极探索创新技术应用

积极推动创新技术研发，不断探索 AR、AI 等最新技术的应用，加快智能互联机库在虹桥基地应用，提升定检维修作业的流程数字化水平；推动 AR 辅助维修在发动机 QEC（快速发动机更换单元）车间的研发与应用；积极探索 AR+AI 在航线航前、短停、航后等巡检上的应用。

提供数字化智慧出行服务

GWS 登机口工作站应用已向 14 家分（子）公司，以及 23 家海外营业部航站推广；升级“短信推送”服务，上线“行前温馨提示”功能；推广使用“码上快付”服务，实现国际（地区）航线地面升舱功能。升级包括东航电商产品中台系统、东航全球官网电商平台以及智能化贵宾室管理系统在内的平台和系统，支撑东航产品个性化、敏捷化以及营销场景多元化。

升级智慧物流体系

围绕航空物流数字化、生产工具智能化应用，在飞行、安全、货站、营销等领域进行数字化改造，实现平台的物联网化、供应链全链条数字化、物流全场景智能化。上线跨境电商便捷运输功能，实现温湿度和活体动物监控项目实时数据云上传，货站寻货二期引入 UWB+GPS+ 北斗定位技术，实现货物实时追踪；机坪动力系统二期建立智能派工逻辑，实时显示车辆信息。

打造智慧化管理模式

东航资产围绕五大产业转型布局，提供智慧机坪、智慧工地、智慧园区、零碳建筑等重点项目和应用场景；大会员全新服务体系正式上线，实现地产、商业、物业、酒店、写字楼五大业态会员数据互联互通，与“东方万里行”会员对接共享，实现了数字资产的相互赋能。

东航组织开展首届数字化转型创新竞赛



2024 年，东航组织开展首届东航数字化转型创新竞赛，41 家单位的共 256 支队伍、1,176 名员工参与。通过竞赛挖掘工作中的难点痛点问题，借助数字化赋能，打造了一批有力支撑生产运行和科学管理的创新产品。



东航数据仓库 2.0 平台正式上线



2024 年，自主研发的东航数据仓库 2.0 平台正式上线运行，该平台对包括营销、生产在内的各类业务数据进行存储和管理，实现了数据集中管理和高效利用。与上一代平台相比，升级后的东航数据仓库数据处理时长减少约 80%，报表查询速度提高 50% 以上，显著提高数据治理水平和工作效率。此外，东航数科和东航运控中心联合搭建东航运行数据中心（ODC），实时开展自动数据采集，并与航班调配系统、飞行计划系统等核心运行系统进行数据交互，上线 90 多项标准化运行数据服务，可实时向 70 多个下游系统推送关键运行数据。

强化产业引领

东航加快构建“3+5”产业布局，优化产业板块资源配置，全面做强做优航空主业，大力发展战略性新兴产业，进一步增强核心功能、提高核心竞争力，更好地服务中国式现代化建设。

丰富航旅产品

公司从客户需求出发，整合服务资源，拓展空铁、空巴、空轨、空水多式联运产品，大力开发文旅融合产品，有效推动流量的转化、场景的转换和旅行方式的转变。

关键绩效

2024

空铁联运产品服务旅客

170.1 万人次

推动产品升级重点举措



深化“空铁联运”，在上海虹桥站设立“空铁联运换乘服务中心”；升级“空巴联运2.0”，推出苏州、昆山等7个城市8个站点往返上海浦东国际机场的“巴士+航空”双向联程运输服务；发展空轨联运，探索空水联运。



推出“空海联合”产品，上线买“爱达·魔都号”邮轮船票赠送东航C919执飞航班机票次卡权益，让旅客能在一次旅途之中体验两款“大国重器”，这也是业内首次航空公司官方与邮轮公司官方自营渠道直接对接的合作。



推出“隔夜中转”“中转贵宾室”等产品，提升中转客户黏性；推出“C919优享”“前排就座”候补升舱电子券等产品。



首创推动长三角、珠三角、成渝“区域通”产品，旅客实现机票“用新退旧”；发布“空港通”“东方E境”“行李无忧”“苏新快线”等旅客便利化产品和服务。



创新“文旅+航空”，与上海博物馆合作推出“博物馆优享”产品，推出2架“亚冬号”主题彩绘飞机，发布“疯狂动物城”迪士尼彩绘机，与山西文旅部门合作推出“跟着悟空游山西”活动。

东航集中发布旅客便利化产品和服务

2024年8月27日，东航在上海浦东国际机场举行“旅客服务便利化举措发布会”。发布“东方E境”产品，包含“E-boardingpass、E-transfer”等服务内容，为出入境和中转旅客提供快捷、便利服务。通过升级后的“行李无忧”产品，旅客可“一站式”办理包含行李信息查询、高价值和特殊行李托运、额外行李额度购买在内的各类服务。在民航业首创推出“区域通”产品，实现机票“用新退旧”，优化机票退改服务。



东航加快枢纽中转功能建设



作为上海最大的主基地航空公司，东航坚持强枢纽，全力服务上海国际航运中心建设。东航积极推进多式联运，扩大枢纽中转辐射面。创新多式联运产品，通过建设苏州城市航站楼、在虹桥火车站设立换乘中心等，将华东苏州、昆山、无锡等地旅客输送至浦东机场，2024年已完成国际中转联运引流上海23.3万人次。2024年，东航在上海市场份额进一步提高，达到42.2%，承运了浦东机场全年出入境旅客中超过80%的国际中转旅客。

深化航旅融合，丰富服务场景



东航与上博古埃及文明大展合作，通过推出“博物馆优享”产品、在大展现场设立品牌服务柜台等方式，为来沪观展的观众们提供高水平航旅服务。

2024年5月24日，东航联手上海迪士尼度假区推出“疯狂动物城”彩绘机，为旅客提供一次次美妙的出行体验。



东航食品以航空元素“赏味东航”与“何以敦煌”联名合作，发布双盏杯、山水茶套杯、纪念款帆布包和香薰套装等产品。

上航以“上海之夏”国际消费季活动IP为契机，推出系列航旅活动，包括“飞行主题商圈老字号户外快闪”“发布老字号主题航班”等服务产品和项目。



优质物流服务

东航物流集航空速运、货站操作、多式联运、特种仓储、供应链服务、定制化物流解决方案、跨境电商解决方案、冷链运输服务等业务功能于一体，并在运营实践中培育和形成了设计、优化、组织、实施、管理等全程物流服务和资源整合能力，满足客户多方位的需求，提供“一站式”服务。

东航物流

2024

货邮处理量

248.89 万吨

货邮运输量

155.64 万吨

跨境电商进出口单量

7,539 万单

跨境电商货量

162,246 吨

同比增长

40.94 %

同比增长

47.52 %

东航物流助力“国产医药”出海



2024 年 8 月，东航冷链成功完成首票国产抗癌药剂的出口运输，是中国物流企业在医药冷链领域实践探索的里程碑。此次运输采用公司自主研发的温控监测设备“东东测”及物流可视化系统“飞来鲜”，实现了药品从药厂到客户交付的全流程温控与位置监测。客户可通过云平台实时掌握货物状态，一旦出现异常，系统将自动报警并提示人工干预，确保药品运输安全可靠。

构建完善生鲜冷链物流体系



2024 年，东航物流成立东航冷链，围绕冷链物流、生鲜贸易和口岸增值服务三大方向，在机场周边打造集冷链分拨运输、冷链仓储、生鲜暂养暂存、生鲜精细加工、生鲜数字化交易平台等功能为一体的进口生鲜全产业链。全年共执行生鲜航班 1,865 班、生鲜包船 37 艘次，累计进口生鲜货物约 3.2 万吨，同比增长 48.15%，北美龙虾、南美三文鱼、南北美车厘子和俄罗斯帝王蟹四大产品的全国市场份额均居领先地位。



发展金融产业

东航金控有序有力推进资本板块优化调整，聚焦主业积极推进以融促产。产业投资平台持续优化产业布局；资金融通平台持续丰富服务手段、提升服务质效；金融交易平台积极助力“双碳”目标，拓展航空产业客户，同时推动业务模式创新；资产管理平台持续优化运营模式，提升投研能力。

✦ 航空金融四大平台



深化共赢合作

东航积极与航空产业链上下游建立紧密合作关系，整合多方优势资源，推动行业协同创新，为自身发展与中国民航业的繁荣注入新动力。

构筑可持续价值链

我们始终与产业链上下游的伙伴并肩前行，加强供应链管理，全力支持经销商成长，共同开启可持续发展的美好未来。

供应链管理

东航股份持续将可持续理念全面融入供应商准入、评价和审核、赋能等管理环节，新增环境、商业道德、劳工和人权等领域的相关要求和制度。2024 年，制定并实施《东方航空技术有限公司供应商管理实施细则（2024 年版）》，包括对供应商实施准入审核、品类认证、资格筛查和资格复审，并覆盖了环境、商业道德、劳工和人权等领域的相关要求。同时做好产业链伙伴数据保护工作，制定涵盖供应商和业务合作伙伴的数据保护相关工作计划。

依托《中国东方航空集团有限公司绿色采购目录（2023 版）》，持续完善《绿色供应商名录》建设，建立健全供应商绿色评价分级体系，并要求供应商遵守《环境标识产品技术要求》，以推动供应商在绿色生产、节能减排、环境友好等方面的持续改进。在采购评审过程中，设立满足环境保护等标准的要求，并规定优先选择供应商的条件，如环保诚信的企业等。

供应商准入阶段

完善全国行贿人信息库建设管理，组织供应商开展廉洁约谈并签署《供应商廉洁承诺书》，明确相关责任和要求，对违反规定的供应商将记入黑名单，视情况限期或永久停止其交易资格。

供应商评价和审核阶段

每年对供应商风险进行全面评估，及时淘汰不符合标准的供应商；制定采购业务风险控制清单，识别与管理供应商管理过程中的环境和社会风险。

供应商赋能阶段

构建多层次供应商赋能体系，以供应商大会、优秀供应商座谈、培训提升、上下游联合改进等多元化举措，系统性提升供应商的责任意识与专业能力。

平等对待中小企业

东航股份秉持公平公正原则，通过“应付尽付、应付快付”的账款支付机制、保函替代保证金、租金减免等实质性举措，切实缓解中小企业资金压力。充分发挥供应链服务平台优势，推动优质资信资源与产业链上下游中小企业共享，构建平等互利的合作生态，助力中小企业可持续发展。2024 年，未发生中小企业款项逾期未支付情况。



共建开放合作生态

多方合作

2024 年 1 月 31 日，中国东航集团与**陕西省人民政府**签署战略合作协议，在航线布局、通道建设、机场发展、航空产业等领域开展深度合作，加快织密东航“空中丝绸之路”。

2024 年 2 月 19 日，东航物流与全球领先快时尚在线零售商**SHEIN**全面深化战略合作，持续为中国优质产品和品牌走向国际市场提供专业跨境物流保障。

2024 年 5 月 14 日，中国东航集团与**中国银行**签署战略合作框架协议，聚焦飞机融资等领域强化业务协同，实现共同发展。

2024 年 5 月 23 日，中国东航集团与**厦门市人民政府**签署战略合作框架协议，共同推进厦门国际航空枢纽建设。

东航与普惠合作交付第 200 台大修发动机

2024 年 12 月 17 日，东航与普惠合资公司——上海普惠飞机发动机维修有限公司，正式交付了 2024 年第 200 台大修发动机。这一里程碑事件不仅标志着合资企业的卓越成就，也昭示着中国航空维修市场的不断进步和成熟。双方管理层、员工及客户代表参加了交付仪式，共同庆祝东航和普惠在发动机运营和维修领域的长期互信合作，探讨未来深化和拓展合作关系，携手为中国民航实现高质量发展、世界民航稳健可持续增长做出积极贡献。



2024 年 7 月 16 日，中国东航集团与**中国红十字会总会**签署战略合作框架协议，深化在人道物流、应急救护、人道救助、公益活动等领域的合作。

2024 年 7 月 18 日，中国东航集团、**上海机场集团**、**苏州工业园区**签署战略合作框架协议，旨在深化三方的强强联合，更好地服务长三角一体化发展国家战略。

2024 年 8 月 26 日，东航股份与**烟台市人民政府**签署战略合作协议，促进烟台航空市场快速发展，更好地为烟台经济社会发展和对外开放服务。

2024 年 9 月 6 日，中国东航集团与**中国电信**签署战略合作框架协议，探索“航空”与“电信”结合衍生的新场景、新业务。

2024 年 9 月 19 日，中国东航集团与**中信银行**签署战略合作协议，进一步提升双方在各自领域的核心竞争力，建立起长期、良好的战略性银企合作关系，携手共促高质量发展。

2024 年 9 月 19 日，东航食品与**久事文传**签署战略合作协议，在餐饮等领域开展合作，共同打造全新的联动消费新场景。

2024 年 10 月 22 日，东航在“2024 北外滩国际航空论坛”上，与多方签署**《共建上海全方位门户复合型国际航空枢纽多方联合协调战略合作协议》**，携手各方力量持续加强航空产业生态圈建设，形成上海国际航空枢纽建设合力。

2024 年 10 月 23 日，东航股份与**海南省发展控股有限公司**签署战略合作协议，携手打造面向“两洋”航空门户枢纽。

2024 年 12 月 6 日，东航股份与**首都机场集团**、**大兴机场**签署战略合作协议，进一步加强资源共享、产业对接，共同推进北京国际航空枢纽建设。

2024 年 12 月 17 日，中国东航集团与**上海博物馆**签署战略合作协议，标志着双方将在品牌推广、航空机票、展览门票、文创产品、文物运输、飞机涂装等领域展开深度合作。

2024 年 12 月 20 日，中国东航集团与**中国国家博物馆**签署战略合作协议，为“文旅+航空”融合发展打开新空间、创造新场景。

行业发展

2024.7.7

第 23 届环青海湖国际公路自行车赛在西宁开赛，东航作为官方航空服务合作伙伴助力赛事顺利举办。



2024

东航作为“航空类指定合作伙伴”，积极宣介 2024 年成都世界园艺博览会，把“公园城市美好人居”的主题向世界传递。



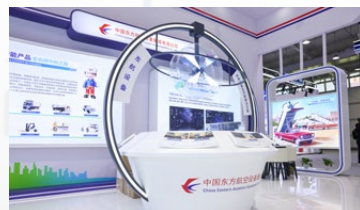
2024.7.11

第二届乌鲁木齐国际航空枢纽建设论坛拉开序幕，王志清董事长作主旨演讲。



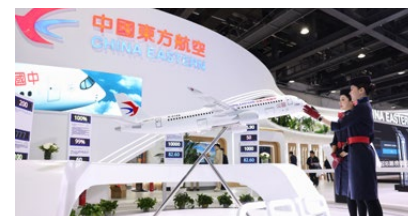
2024.9.22

东航设备公司亮相第十六届国际交通技术与设备展览会，向全球观众展示其在航空地面设备领域的创新成果。



2024.10.25

东航亮相第二届 CATA 航空大会，全方位参与包括开幕式、行业论坛、专业展览在内的多个大会活动，展示东航在智慧民航建设、绿色飞行、智慧航食等方面的探索实践。



2024.10

东航与上海申花足球俱乐部达成新一轮合作，作为“中超联赛上海申花足球俱乐部高级合作伙伴”，为俱乐部提供全方位的航空服务支持。

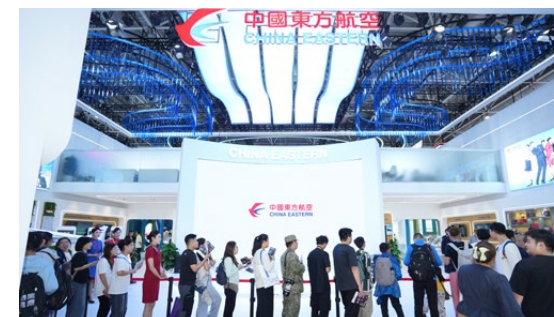


作为武汉网球公开赛的“官方指定航空承运商”，东航推出多项赛事专属产品和服务，全力满足国内外参赛选手和观众出行需求。



2024.11.12

东航携多项智慧民航科创成果亮相第十五届中国国际航空航天博览会，呈现在绿色可持续、科技创新、“四精”服务等方面的新技术、新成果。



东航礼仪队致敬空军“八一”飞行表演队

2024.11.22

东航参展 2024 中国国际旅游交易会，展示公司深入探索“航空 + 商旅文体”的创新实践。

2024.12.19

在 2024 年哈尔滨国际航空枢纽建设发展大会上，王志清董事长作题为《做好四个服务 促进互联互通》的主旨演讲。

护航特殊飞行

人民航空为人民，东航携手各方履行社会责任，积极执行特殊飞行任务，2024 年顺利完成灾区救援人员及物资运送、人体捐献器官运输等特殊保障任务，为赢得救治时间、拯救更多生命努力作出贡献。

关键绩效

2024

特殊飞行保障

462 架次



2024 年 1 月 22 日，云南昭通镇雄山体滑坡，东航 MU5925 航班紧急运送 26 名救援工作人员抵达昭通，迅速投入当地救援工作



2024 年 10 月 22 日、25 日，东航物流顺利保障两批中国红十字会援助物资分别安全抵达马尔代夫和孟加拉国，支持当地人道主义工作



2024 年 12 月 21 日，东航股份甘肃分公司为一位携带人体捐献器官的旅客全程开启“绿色通道”，仅用 6 分钟即成功保障其顺利登机



2024 年 12 月 8 日，东航各部门通力协作，携手兄弟航司，仅用 4 个多小时，飞越近 2,000 公里，将一例人体捐献器官从内蒙古包头，经由北京首都运抵上海浦东，并送往医院

东航运送首支上海医疗队及 7 吨多物资驰援日喀则地震灾区



2025 年 1 月 8 日 07:00，东航 MU2335 航班从上海虹桥机场起飞，经停西安飞往拉萨，运送首支上海医疗队医护人员 13 名及棉衣棉被等 7.45 吨救灾物资前往地震灾区。2025 年 1 月，西藏日喀则地震发生后，东航迅速启动应急响应，为医护人员及救灾物资运输开启“绿色通道”，全力投入抗震救灾运输。为保证救援物资尽快运达，东航将原定的窄体机型 A319 紧急调整为运能更大的高原型宽体机型 A330。





聚合力 服务人民美好生活

中国东航集团始终秉持“人民航空为人民”，将绿色低碳发展理念深度融入企业战略，以航空产业优势赋能乡村全面振兴，通过社区共建深化责任担当，绘就人民美好生活新图景。

我们的行动

- 积极应对气候变化，将气候变化风险纳入整体风险管理流程，明晰低碳发展目标与路径
- 深化绿色运营，建设绿色物流，推进新能源车辆研发，打造低碳建筑标杆
- 扎实推动乡村产业、人才、文化、生态、组织振兴，助力帮扶地区经济社会发展
- 持续开展“爱在东航”志愿服务活动，与社区共建共融、长远发展

响应联合国可持续发展目标



绿色低碳发展

应对气候变化

中国东航集团紧扣“双碳”目标的时代命题，携手伙伴在环境治理方面积极行动，选用低能耗、绿色化、智能化产品和服务，共同推动“节能减碳、绿色飞行”，以绿色航迹带动绿色制造与绿色产业，携手绘就生态蓝图。

中国东航集团将应对气候变化视为可持续发展的核心要素，通过持续的绿色技术创新和减排措施，联动上下游企业，积极推动产业链向低碳模式转型，以此应对全球气候变暖的加剧，并为行业的可持续发展贡献绿色力量。

治理

中国东航集团全面推进能源节约与生态环境保护暨碳达峰碳中和工作领导小组和专项工作小组工作，定期召开会议，就碳排放相关的环境保护重大问题进行深入探讨，全面落实全国、地方试点以及行业市场化减排机制相关要求。

战略

中国东航集团充分认识到气候变化带来的双重影响。一方面，政策法规的调整与极端天气频发对航空运输业构成显著挑战，增加了运营不确定性；另一方面，这也为公司推进绿色技术创新、加速低碳转型提供了战略机遇。公司全面识别气候相关风险，评估其机遇，下发《碳达峰行动方案》与《碳达峰碳中和实施路径研究》，以有效降低气候变化对业务运营的负面影响，把握绿色转型发展机遇。

目标和指标

中国东航集团下发《碳达峰行动方案》与《碳达峰碳中和实施路径研究》，进一步明晰低碳发展目标与路径，监督、推动各项“双碳”重点任务有序落实。

东航股份分三个阶段设立了 2025 年、2030 年、2040 年的低碳发展目标，每年下达绿色低碳相关的年度绩效考核指标。同时，每三年下达绿色低碳相关的领导班子任期考核指标。

东航物流制定《东方航空物流股份有限公司碳达峰行动方案》和《碳达峰、碳中和实施路径研究报告》，明确到 2040 年左右二氧化碳净排放量基本稳定，地面排放稳中有降，并分三个阶段设立了 2025 年、2030 年、2040 年的低碳发展目标。

❖ 中国东航集团二氧化碳排放统计

指标	2022 年	2023 年	2024 年
二氧化碳排放总量（吨）	11,154,666.03	21,907,162.00	25,614,439.00
范围一（吨）	11,058,983.16	21,719,246.00	25,423,796.00
范围一排放密度（吨 / 万吨公里）	9.91	9.51	8.63
范围二（吨）	95,682.87	187,916.00	190,643.00
范围二排放密度（吨 / 万吨公里）	0.09	0.08	0.06



风险管理

中国东航集团将气候变化风险纳入公司整体风险管理流程，由审计和风险委员会负责识别、评估及管理相关风险与机遇，为制定预防措施、减损策略以及监控气候风险与机遇奠定坚实基础，确保在应对气候变化挑战时能够科学决策、精准施策，保障公司可持续发展。

风险类型	类别	风险描述
转型风险	政策及法律风险	国内外“双碳”相关政策持续叠加更新，对航空业碳排放的管理要求持续收紧，碳排放限制增多，碳配额缺口扩大，增加民航业合规成本及运营负担
	技术风险	低碳技术升级需同步承担研发投入激增、设备兼容性改造及工艺重构等相关成本，可能导致短期现金流承压
	市场风险	中国民航市场仍处于增长阶段，人均出行次数远低于国际水平，运输总量未来仍将处于上升趋势，能耗和碳排放总量增长惯性仍然较强
	声誉风险	如减排路径未能达公开承诺，可能触发监管机构“漂绿”调查及公众负面舆论，导致品牌价值损毁
实体风险	急性风险	台风、冰雹、雨雪、洪水等极端天气事件的强度和频密程度加剧，可能影响公司运输网络和供应链，进而影响航线的安全性和可行性
	慢性风险	气候变暖、海平面上升和潮汐侵扰等气候变化情景可能会迫使公司年均维护成本增加，且运营中断概率持续上升

机遇	应对措施	潜在财务影响
- 参与政府、民航局绿色发展领域的试点项目等，增加实践经验和创新机会，或可争取相关补贴等 - 探索碳配额交易或碳汇项目，优化碳资产管理	- 严格遵守法律法规及政策要求，积极跟踪“双碳”政策变化，结合公司生产经营实际，统筹布局“双碳”目标的实现路径，动态调整策略和目标 - 探索完善碳交易管理，优化碳资产布局	- 运营成本增加 - 研发成本增加 - 营业收入减少
- 研发掌握绿色技术，并率先应用节能技术降低燃油成本 - 利用 AI 等数字化技术，实现航线优化、预测性维护系统，减少无效能耗	- 加大研发投入，推动绿色技术创新 - 大力引入新一代节能飞机，优化机型航线匹配 - 加强可持续航空燃料研究与应用	- 研发成本增加 - 资产重估或减值
研发推出绿色产品，溢价吸引碳排放敏感型旅客	推出“轻飞享”“低碳优享”等绿色产品，吸引碳排放敏感型旅客	- 运营成本增加 - 营业收入减少
加强国际气候应对领域的合作，树立品牌绿色形象，扩大绿色影响力	规范披露应对气候变化的相关信息	- 影响股价和融资能力 - 运营成本增加
- 动态航线优化技术减少天气影响，提升运营韧性 - 增强应对极端天气和自然灾害的抵御能力	利用气象预测系统，实时调整航班计划，确保运行安全	- 企业资产损失 - 运营成本增加
提升应对气候变化危机和确保持续经营的风险管理能力	建立动态航路优化系统，实施航班运行全周期监控与预防性决策支持，强化地面技术支援保障	运营成本增加

深化绿色运营

公司将“双碳”目标融入企业发展，以推进航空减排为引领，织就绿色物流网络，驱动新能源车辆研发浪潮，构筑低碳建筑标杆，并持续完善碳资产管理体系，全方位描绘降碳蓝图，助推民航业迈向净零未来。

推进航空减排

中国东航集团致力于从源头实现燃油高效利用与低碳飞行，通过减轻飞机重量、严控落地剩油、优化飞行距离等精细化管理措施，竭力避免“多加油”和“多耗油”，让每一滴燃油都能发挥最大价值，确保“绿色飞行”的航迹清晰可见。



东航股份能效提升主要措施

减轻飞机重量	- 推动使用轻质化机载设备，在 142 架飞机上减重 22.392 吨 - 在新机型上选用轻型刹车和新型娱乐系统 - 拆除 5 架 A330 飞机的机组休息室，减重约 4.54 吨，每架飞机每年可节省燃油费约 54.75 万元
严控落地剩油	- 在确保运行安全的前提下，全年计划落地剩油同比下降 227 公斤 / 航班 - 提升实际飞行高度层，全年实际飞行高度同比上升 115 米 / 航班 - 提升单发滑行执行率，全年执行率同比上升 26.2%
优化飞行距离	- 通过截弯取直优化航路降低油耗，如在乌鲁木齐 - 成都天府、乌鲁木齐 - 昆明航线上使用 X54 航路，每班减少绕飞约 200 公里 - 提升节油机型日利用率，优化机型航线匹配，落实两批机型航线匹配节油方案，涉及 13 个航站始发的 86 条航线 - 拉长航线航距降低单耗，提升座公里投入，国内航班平均航距同比增长 10.98%
应用节能技术	- 采用 PBN、HUD、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
采用可持续航空燃料	- 参与国产 SAF 应用第一阶段试点工作，并成立 8 个工作小组，从统筹部署、运营保障、数据监控、主题航班、绿色航线、成本分析、品牌宣传等方面，全面推进国产 SAF 应用试点工作 - 与中国航油签署 SAF 采购协议，率先完成国产大飞机 C919 首次加注 SAF 商业飞行 - 常态化执行试点航班，自 2024 年 9 月 19 日至 12 月 31 日期间，东航每日常态化执行 4 个 SAF 应用试点商业航班。截至 2024 年底，共执行 SAF 应用航班 410 班
引进节能飞机	- 引进新一代高能效飞机 35 架，包含 16 架 A320NEO 系列、4 架 B737 系列、2 架 B787、6 架 C919、7 架 C909 - 退出 13 架窄体机，包含 11 架 A320、1 架 A321、1 架 B737-800

构建绿色物流

东航物流全面落实绿色发展理念，推动形成“航空器运行高效化、运输车辆新能源化、基础设施绿色化、物流服务智慧化”的绿色发展格局，加快打造绿色低碳机队，推广智能无人仓、自动导引车、电动叉车等装备使用，实现仓储设施绿色升级，致力于建成资源节约型、环境友好型物流体系。2024 年，东航物流购置 126 辆新能源车，上海地区特种车辆新能源占比达 55%；建成浦东西货站危险品“无人仓配”系统，通过“自动叉车 + 无人导航”实现 24 小时无人作业，仓储空间提升 2.5 倍。

研发新能源车辆

东航资产旗下东航设备公司以能源转型、节能增效、实践探索、低碳交通、低碳服务为切入点，系统谋划绿色发展路径，加速推进绿色能源特种车辆的研发创新，并深度探索场景化应用，为行业绿色高质量发展注入强劲动能。

东航自主研发新能源车辆亮相碳博会，展现绿色航空领域实力



2024 年 6 月，东航设备公司携新能源特种车辆模型和航空地面设备全方位系统解决方案积极参展上海国际碳中和技术、产品与成果博览会，进一步展现东航在绿色航空地面设备领域的创新实力。东航设备公司最新研发的 SDV 9200E 飞机除冰车（电动式）除加热锅炉外，其他部分均采用电力驱动，将环保理念与技术创新完美结合。KT-58E 旅客登机梯采用先进的自动伸缩式结构，以及高强度轻质材料，确保操作的便捷性和旅客的安全。



打造绿色建筑

东航资产以全生命周期建设服务管理为发展主线，聚焦绿色建造，在近零能耗建筑、近零碳建筑、光伏建筑一体化等民航绿色建筑领域树立典型，参编上海市绿色建筑地标与零碳建筑技术标准，推动航空主业建设与航空地面服务的全面可持续能源转型。

东航资产助力中国首批、东航首个零碳示范项目“贝壳楼”建设



东航资产旗下上海云锦智慧建设科技有限公司运用智慧建造、光储直柔、数智平台等“黑科技”，为中国首批、东航首个零碳示范项目“贝壳楼”建设融入智慧结晶。光伏玻璃幕墙与光伏遮阳百叶通过“日光浴”将太阳能转换为电能，为楼宇日常运营注入动力。作为“能源心脏”的“光储直柔”技术，可通过光伏发电、储能系统与直流配电网络的有机结合，实现能源高效转化利用与自给自足。办公区域采用绿色与可循环建筑材料，全力构筑绿色、健康、可持续的办公空间。2024 年，“贝壳楼”获评 LEED V4 BD+C 金级预认证、上海市超低能耗建筑项目认定及零碳建筑认证。

注：LEED（Leadership in Energy and Environment Design）能源与环境设计先锋



位于上海市洋山特殊综合保税区的东航国际化航空维修服务平台项目结合绿建二星级设计标准，采用屋面“光伏一体化”优化设计，并开发数字“双碳”能源管控技术，针对机务维修、办公、新能源车充电等不同的用电需求，实现绿色能源的高效调度和管理



完善碳资产管理

中国东航集团研究国际碳市场机制及全球碳市场进展状况，深度参与上海市地方碳市场、民航行业碳市场、欧盟碳市场等建设，致力于构建覆盖碳排放监测、交易、抵消的全流程碳管理体系，为促进民航业碳市场流动性提升、推动全产业链低碳转型贡献东航力量。

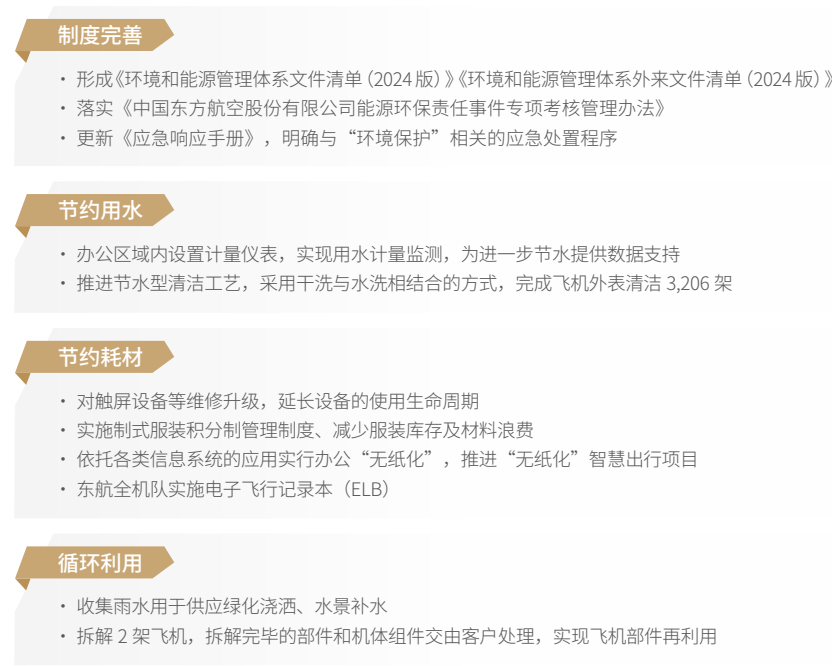


能源资源利用

中国东航集团遵照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国能源节约法》等相关法规，秉持资源精细化管理理念，建立并持续完善环境和能源管理体系建设，全力推进资源的节约、集约与循环利用，深度挖掘绿色新技术的潜力，充分发挥其效能，为产业结构调整与转型升级注入强大动力，为生态文明建设持续增添新力量，确保能源资源的高效利用贯穿始终。



东航股份资源节约主要措施



守护碧水蓝天

中国东航集团始终坚守“绿水青山就是金山银山”的理念，严格遵循《水污染防治法》《大气污染防治法》《固体废物污染环境防治法》等法律法规以及地方相关规定，从源头严格管控废气、废水、噪声和固体废物的排放，坚决打赢“蓝天保卫战”，守护天蓝水清的美丽中国。

东航股份资源节约主要措施



❖ 东航股份固体废弃物分类及处理方式

有毒有害固体废弃物分类及处理方式		
类别	处理方式	2024 年产生量
废药品	根据《医疗废物分类目录》进行分类管理、存放，定期交由医疗废物代处置协议单位合规处理	0.649 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物		150.9 吨
废矿物油与含矿物油废物		418.2 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	39.3 吨
染料、涂料废物		75.5 吨
有机树脂类废物		2.6 吨
含汞废物		2.0 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	上海地区回收电子设备数 1,896 件
无害固体废弃物分类及处理方式		
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	57,493 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	8,881 吨
餐厨垃圾	收集分类交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧	1,658 吨

东航食品推进餐供体系节能降碳

东航食品践行绿色采购理念，推进餐供体系材质节能降碳，引进轻质餐车较传统餐车重量降低 4.1 千克，毛毯克重降低 13.8%。用环保餐盒替代铝箔热食餐盒，环保餐盒以芦苇、麦秆、甘蔗渣等植物纤维浆为原料，具有无污染、能耗低、低碳环保等特性，全方位践行绿色发展理念。



共绘绿色画卷

中国东航集团积极保护生态环境，开展员工环保培训，始终将生物多样性保护作为绿色发展的重要组成部分，多渠道向员工及其他利益相关方传递绿色理念。

携手旅客以“SAF”之笔，勾勒绿色航迹



2024 年，东航推出 4 个“SAF 应用”主题航班，在以“国产大飞机 C919 首次可持续航空燃料商业飞行”作为亮点的同时，还为 SAF 航班标注“瞰·东方”专属绿色标识，并通过“可持续专区”向旅客科普 SAF 应用知识和行业减排举措，普及绿色低碳理念。此外，东航创新推出 SAF 相关绿色产品——“低碳优享”产品，并通过赠送低碳优享徽章、里程积分、前排选座、候补升舱券等权益吸引旅客选择低碳优享产品，为减少碳排放、保护地球环境贡献更多力量。



东航推出《CEAIR：绿色生态五步走》系列海报，展示人与自然和谐共生的发展理念和低碳环保的企业形象



东航股份云南公司在“世界环境日”开展“共建美丽中国，夯实绿色航空”主题特色航班活动

推动乡村全面振兴

东航既是“收信人”，也是“答卷人”。我们深入学习贯彻习近平总书记关于实施乡村振兴战略的重要论述，与帮扶地区同频共振、同向发力，坚持不懈开展定点帮扶工作，扎实推动乡村全面振兴，共同唱响新时代的幸福之歌。

❖ 五大振兴具体举措

加强组织领导	召开 2024 年定点帮扶工作会议；董事长、总经理赴沧源双江两县调研；发布《2024 年定点帮扶工作要点》《关于开展第二轮定点帮扶党支部结对共建工作的通知》《2024 年消费帮扶推荐产品目录》《定点帮扶党支部结对共建工作方案和成效考核评价方案（2024 年版）》等文件。
航空产业帮扶	- 持续加强乡村振兴航线航班运营投入，新开临沧 - 上海浦东的直飞往返航线，2024 年运营涉及临沧、沧源航班超过 3,800 班，运输旅客超过 36 万人次，通过航线带动当地 GDP 超过 6.5 亿元； - 实施帮扶航空运输优惠政策，新增免费运输额度，通过临沧、沧源两机场，提供 676 吨货物、折计 520 万元的全国航空货运免费物流运输服务。
科技富农 推动产业振兴	- 与中国农业科学院蜜蜂研究所、沧源县签署新一轮的三年帮扶协议，计划连续三年投入 1,571.8 万元，用于对沧源黑蜜鉴定快速检测、中华蜜蜂良种推广； - 实施“中央企业 + 地方政府 + 合作社 + 帮扶车间 + 茶农”的帮扶机制，带动定点帮扶地区茶叶产业发展；“东航那杯茶”产品年均销售收入超过 1,500 万元。东航期货向下班老村提供 45 万元帮扶资金，帮助扩建百香果种植面积至 100 亩，挂牌“班老乡百香果示范基地”。
强化培训 推进人才振兴	- 联合清华大学、复旦大学为帮扶地区培训基层干部和产业带头人，培训学员超过 1,300 人次；联合教育部教师司，在北京师范大学、华东师范大学线下培训两县教师 800 人次，两高校线下送课上门培训 4,425 人次； - 积极协调中国农业科学院蜜蜂研究所驻沧源专家，现场带教培训 1,687 人次；联合清华大学在两县建立乡村振兴远程教学站，积极开展对基层干部、产业带头人和新时代农民线上培训 7,727 人次。
结对共建 助力组织振兴	增至 15 家单位的基层党支部与当地村级党组织开展为期 2 年的结对。
多措并举 保障民生健康	- 赴帮扶地区开展教育医疗帮扶活动超过 130 人次；投入 60 万元参加“让生命听见声音—中央企业公益助残活动”； - 连续第六年在沧源县开展橡胶期货保险项目，投入 30 万元；在双江县首次开展玉米期货保险项目，投入 25 万元； - 在双江县邦丙乡投入 22 万元，新建蓄水池 50 立方米，援助饮水管网 10 千米，受益群众 860 人；投入 44.2 万元帮助双江县邦丙乡，实施村内主干道路硬化和太阳能路灯建设；投入 97.28 万元，为两县 250 名新录取家庭困难大学生提供入学免费机票；东航金控及下属东航财务、东航私募捐资 35 万元，为班老乡下班老国门小学翻新学校操场和围墙； - 举办为期 24 天的非遗残疾人竹编培训班，邀请全国残疾人技能比赛竹编项目裁判长授课；为两县困难群众捐款捐物折合人民币 44.42 万元。



共同当好“收信人” 东航定点帮扶调研组与沧源老支书学回信促发展



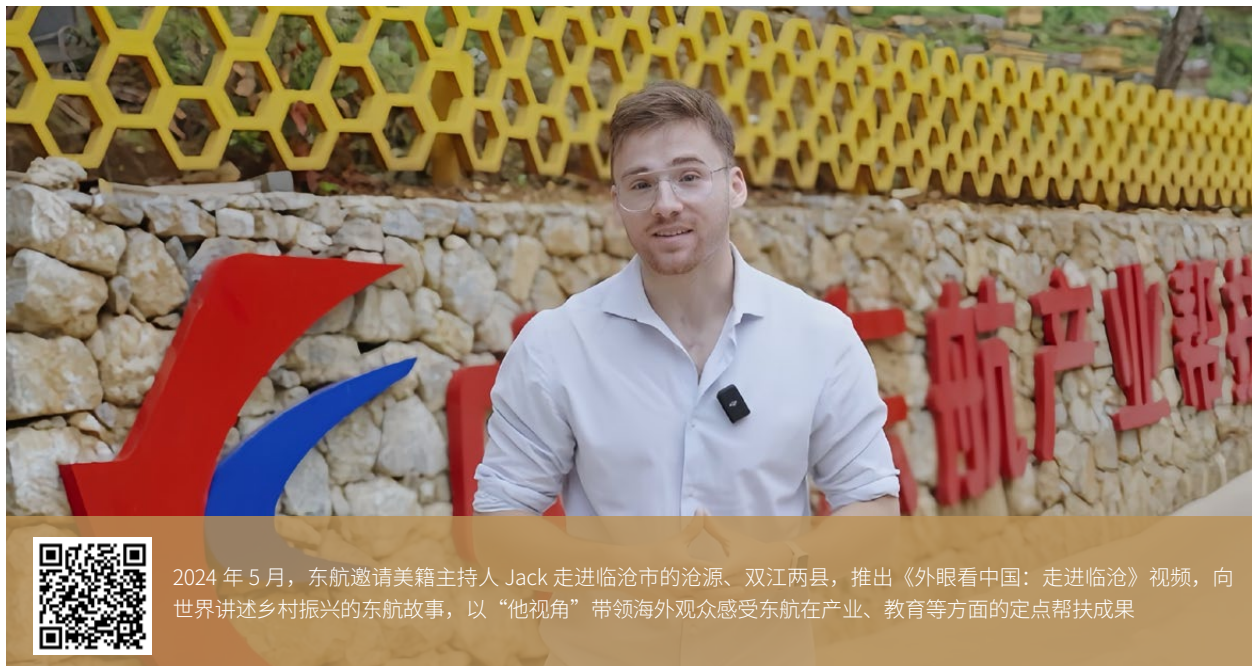
2021 年 8 月 19 日，一封习近平总书记给沧源边境村老支书们的回信，如同春风般拂过云南省临沧市沧源佤族自治县的山川田野，给这片土地带来了无尽的温暖与希望。2024 年 8 月 19 日，王志清董事长率队赴沧源调研，参加“沧源学习贯彻党的二十届三中全会精神，学回信、见行动、促发展，迈出全面建设中国式现代化沧源坚实步伐座谈会”，与沧源老支书共话乡村振兴。8 月 18 日至 20 日期间，东航定点帮扶调研组深入云南临沧市的沧源、双江等地，开展定点帮扶工作调研，启动新一轮帮扶项目。



关键绩效



	投入无偿帮扶资金	投入有偿帮扶资金
	4,430.73 万元	20,424 万元
	引进无偿帮扶资金	引进有偿帮扶资金
	621.27 万元	533.9 万元
	直接采购帮扶地区农产品	帮助销售农产品
	4,751.83 万元	3,414.83 万元
	培训基层干部	培训产业带头人
	8,122 人次	1,932 人次
	培训技术人员	
	11,809 人次	



2024 年 5 月，东航邀请美籍主持人 Jack 走进临沧市的沧源、双江两县，推出《外眼看中国：走进临沧》视频，向世界讲述乡村振兴的东航故事，以“他视角”带领海外观众感受东航在产业、教育等方面的定点帮扶成果

中国东航集团参加第三届“央企消费帮扶兴农周”活动



2024 年 8 月 30 日，以“央企携手，兴农惠民”为主题的第三届“央企消费帮扶兴农周”活动在北京首钢会展中心启动，来自国资委定点帮扶和对口支援的 298 个帮扶县的 1.5 万余款特色农产品组团亮相。东航展位汇集了云南沧源、双江两县共计上百款产品，沧源黑蜜、双江普洱茶备受欢迎。

东航资本在双江县开展“保险 + 期货”特色帮扶项目



2024 年，东航资本首次成功将玉米“保险 + 期货”项目引入双江县，在双江县勐勐镇南宋村和同化村开展特色金融帮扶项目。该项目覆盖农户 799 户，提供 1,000 多万元产值保障。有了“保险 + 期货”项目助力，两村农户成功转移价格风险，最终取得不错的综合种植收益，更为当地玉米产业的稳健发展和长期繁荣奠定坚实基础。

中国东航集团举办沧源双江少年儿童上海研学活动



2024 年 10 月 14 日至 18 日，东航组织开展为期五天的沧源双江少年儿童上海研学活动。在“东航之家”AR 实景展示区，讲解员结合大屏幕讲解东航航班运营情况。在机组准备室和运控大厅，志愿者分别向孩子们讲解了执行航班的流程、规范和要求。研学团在沪期间还先后前往中共一大会址、中国福利会少年宫、上海图书馆、外滩、陆家嘴、上海国际旅游度假区和东航研发中心等开展研学活动。返程时，孩子们对东航表示感谢，对未来充满憧憬。



获评 2023 年中央单位定点帮扶考核评价
最高考核评价等级“好”的成绩

帮扶项目《持续聚焦教师队伍建设，助力沧源双江
两县教育事业高质量发展》入选
2024 年中国教育学会教师培训者协作体实践案例集
中国上市公司 2024 年度乡村振兴最佳实践案例

“深入推进科技赋农，助力沧源
蜜蜂产业高质量发展”案例入选
《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2023）》



2024 年 12 月，刘铁祥总经理为沧源县教师发展中心揭牌



沧源蜂农在自家门口进行网络直播带货，推介农产品



2024 年 4 月，东航金控在下班老国门小学开展爱心捐赠活动，向全校学生捐赠运动装备



2024 年 3 月，中国联合航空特邀医院专家团队赴云南沧源人民医院及班洪乡卫生院开展为期一周的“情系沧源·关爱健康”阳光义诊活动



在由东航援建的沧源养蜂场，一个个蜂箱错落有致地遍布山头



2024 年 11 月，中国东航集团重点支持的临沧市干部培训人才培养三年行动——“临沧市学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想进修班”在清华大学开班

参与社区共建

东航以实际行动回馈社会，不断优化“爱在东航”志愿服务公益活动，创新开展了形式多样的志愿服务活动，与社区共建共融，长远发展。

东航燃情助跑，诠释“上马”精神



2024 年 12 月 1 日，2024 上海国际马拉松激情开跑。东航资产、东航食品和“MU 跑团”的 20 余名青年志愿者们积极响应，构筑温暖有序的“助力站”，组成活力热情的“助跑团”，传递“幸福东航”的温暖与力量。此次补给站累计服务约 400 人次，东航青年志愿者们用自己的热情和汗水，为赛事的顺利进行贡献力量。



关键绩效

2024

“爱在东航”公益活动开展

1,382 次

参与员工

27,533 人次

公益受助人数

190,230 人次

公益活动服务时间

约 20 万小时

东航技术邀请雷锋同志生前战友赵明才讲授“学雷锋精神，做时代新人”主题团课



2024 年 9 月，东航股份云南公司“燕锦”女子飞行示范组为云南省德宏州芒市遮放镇户拉中学的学生们带去一堂生动活泼的民航知识课



东航“凌燕”青年志愿服务队在第七届进博会国际艺术品展区进行双语讲解



播撒科普种子 放飞蓝天梦想——中国联合航空走进幼儿园开展民航科普宣传活动

2024 年 4 月 2 日，上航青年志愿服务队开展“爱心汇聚 星光闪耀”爱心义卖活动



2024 年 3 月 4 日，东航股份飞行部与有关单位联合开展“学雷锋”反诈宣传志愿服务活动，向民众进行普法宣传，派发《高发电信网络诈骗防范提示》普法宣传折页

未来展望

2025 年，是“十四五”规划的收官之年，同时也是“双碳”目标提出 5 周年、“绿水青山就是金山银山”理念提出 20 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，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会以及中央经济工作会议精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，在服务国家战略中找定位、明方向、谋发展，聚焦高质量发展主题，锚定“世界一流、幸福东航”战略目标，围绕增强核心功能、提升核心竞争力，奋力书写高质量发展新篇章，为中国式现代化贡献东航力量。

固本强基，加快企业高质量发展

坚守安全底线，护航企业行稳致远。以安全为生命线，坚持确保安全“固基础”，持续强化“四个体系”建设，完善安全风险防控与隐患排查治理双重预防机制，以“严的基调、实的作风、韧的精神”抓好各项安全措施落实，确保“两个绝对安全”。**健全治理体系，夯实公司发展根基。**持续深化公司治理改革，优化公司治理结构，将可持续发展要求融入公司治理各环节，加快建设世界一流企业。**打造“四精”服务，提升东航品牌价值。**践行“四精”服务理念，动态完善服务标准，持续创新服务模式，强化“航空+文旅”融合，创造多元化消费场景，为旅客提供更佳体验。**深化人才强企，激活发展内生动力。**完善人才引进机制，健全人才培养体系和人才激励机制，不断激发员工的积极性与创造力，让员工与企业共同成长。

聚势赋能，助力经济社会发展

牢记使命担当，融入新发展格局。发挥央企在科技创新、产业控制、安全支撑方面的关键作用，争当“三个排头兵”，积极发挥民航国家队、主力军作用，全力服务国家发展战略、服务上海“五个中心”建设、服务区域协调发展，深化航空产业链合作，带动区域经济社会发展。**强化科技赋能，加速培育新质生产力。**加大科技创新投入，构建智能化、数字化发展体系，加快数字化转型，持续推进智慧民航建设，提升航空服务竞争力。**深化国际合作，共绘发展新蓝图。**坚定不移往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞，服务高水平对外开放，做宽“空中丝绸之路”，积极参与共建“一带一路”，加强与国际联盟及航空公司合作，构建共赢合作秩序，为国际航空规则制定贡献东航方案。**护航特殊飞行，彰显东航新担当。**发挥专业优势保障特殊飞行任务，高标准完成重大外交、国际赛事等运输任务，做好灾害救援、医疗运输等应急保障，提升特殊飞行专业化水平。

践责惠民，服务人民美好生活

深化绿色转型，守护生态家园。锚定“双碳”目标，全面推进绿色低碳转型，积极探索可持续航空燃料（SAF）应用，优化航线网络科学布局，加强绿色技术研发与应用，以全产业链绿色实践，携手奋进建设美丽中国新征程。**推进产业帮扶，助力乡村振兴。**充分发挥航空产业优势，加快实施中国东航集团定点帮扶的“五个一”工程，帮助帮扶地区建设一张致富航网、写好一篇产业文章、培养一支人才队伍、办好一批民生项目、搭建一个共建平台，全力推进乡村全面振兴，让帮扶地区乡亲们过上更美好的生活。**履行社会责任，彰显央企担当。**深化社区共建共享，落实“幸福东航”实事工程，常态化开展“爱在东航”志愿服务，积极投身救灾救援、医疗救助等公益事业，以实际行动诠释央企责任底色，构建和谐共生的社区生态。

未来，中国东航集团将在可持续发展的道路上继续坚定前行，以更高的标准、更有力的举措，持续夯实企业高质量发展根基，更好服务经济社会发展，满足人民美好生活需要，以“日出东方、再次起航”的昂扬姿态，奋力谱写建设世界一流和高质量发展的崭新篇章，为中国式现代化和全球可持续发展事业贡献坚实的东航力量。

附录

绩效表

指标名称		单位	2022 年	2023 年	2024 年
经济	总资产	亿元	3,729.50	3,831.61	3,855.22
	净资产	亿元	972.39	949.07	939.04
	资产负债率	%	73.93	75.23	75.64
	营业收入利润率	%	-48.48	0.07	1.43
	利润总额	亿元	-319.64	3.14	26.06
	净利润	亿元	-334.36	-24.80	3.74
	纳税总额（含民航发展基金）	亿元	66.61	88.67	100.17
	经济合同履行率	%	100	100	100
	守法合规培训	次	56	6	84
	供应商数量	家	3,756	4,392	3,156
	因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	家	0	0	0
	因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量	家	0	0	0
	航班正点率 *	%	95.39	87.47	86.42
	研发经费投入	亿元	3.93	4.66	4.40
服务	研发投入强度	%	0.56	0.34	0.28
	旅客满意度 *	分	95.19	95.19	95.1
	旅客表扬信件数 *	件	(满分 100 分)	95.1	29,195
	投诉处理率 *	件	(满分 100 分)	9.37	100
	旅客隐私投诉件数 *	%	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	271 积分被盗 265 件 会员信息泄露 5 件 诈骗短信 1 件	72 积分被盗 69 件 诈骗短信 3 件
	丢失客户资料的件数 *	件	0	0	0
	飞行时间	万小时	112.10	234.79	267.90
	征候	起	1	1	2
	征候万时率		0.009	0.004	0.007
	安全教育培训人数	人次	约 10 万	约 10 万	约 10 万
环境	环境保护投入额	万元	14,428.45	13,930.01	9,815.23
	二氧化碳排放总量	吨	11,154,666.03	21,897,800.64	25,614,439.00
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	9.79	9.47	8.69

指标名称		单位	2022 年	2023 年	2024 年
环境	非化学能源占比	%	0.02	0.01	0.01
	能源消耗总量	吨标准煤	5,171,199.39	10,187,625.24	11,920,606.00
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	1.01	0.83	0.76
	清洁能源使用量	吨标准煤	887.24	676.34	1,752.68
	新鲜水耗量	千吨	5,774.39	6,024.09	6,516.48
	耗水密度	吨 / 万吨公里	5.17	2.64	2.21
	废气排放量	千吨	7.00	23.80	85.60
	废水排放量	千吨	5,196.95	5,421.68	5,864.84
	无害废弃物数量	吨	50,915.57	61,942.80	97,259.10
	无害废弃物循环使用量	吨	1.01	0.50	1.30
	有害（危险）废弃物数量	吨	240.87	318.81	913.87
	用电量	万千瓦时	27,845.05	29,297.27	30,819.76
	天然气使用量	千立方米	13,208.30	14,859.18	14,840.17
	汽油使用量	千升	1,729.82	2,121.60	2,053.89
	柴油使用量	千升	10,543.98	13,660.20	15,144.03
员工	吸纳就业人数	人	4,582	6,633	7,746
	女性员工比例	%	35.51	35.51	35.6
	少数民族员工数量	人	3,141	3,379	3,561
	集体合同签订率	%	100	100	100
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	高管中按性别分人数比例	%	女性 11.38 男性 88.62	女性 10.65 男性 89.35	女性 12.6 男性 87.4
	年龄结构分布	%	30 岁及以下 31.66 31-40 岁 35.80 41-50 岁 22.11 51 岁及以上 10.43	30 岁及以下 31.64 31-40 岁 34.56 41-50 岁 23.24 51 岁及以上 10.56	30 岁及以下 31.74 31-40 岁 33.79 41-50 岁 23.67 51 岁及以上 10.69
	学历结构分布	%	专科及以下 51.21 本科 45.38 硕士及以上 3.41	专科及以下 49.38 本科 47.06 硕士及以上 3.56	专科及以下 46.88 本科 49.34 硕士及以上 3.78

指标名称		单位	2022 年		2023 年	2024 年	
社会保险覆盖率		%	100		100	100	
企业年金覆盖率		%	92.8		94.4	97.2	
员工流失率		%	4.3		5.18	3.76	
员工满意度 *		%	96.19		96.62	91	
员工	因工死亡人数 *	人	10 1 人为地面交通事故 9 人为“3.21”事故	1 为上下班途中交通事故		0	
	EAP 咨询 *	小时	4,869	4,637 10,035 人次		9,485 人次	
	培训总投入 *	亿元	1.12	1.23		1.52	
	培训参与人次 *	万人次	226.52 (含在线学习人次)	137.66 (含在线学习人次)		208.04	
	人均培训时长 *	小时	按性别分： 女性 98.9 男性 109.4 按类别分： 管理人员 108.5 普通员工 105.3	按性别分： 女性 92.2 男性 118.9 按类别分： 管理人员 98.2 普通员工 109.2	按性别分： 女性 82.12 男性 107.18 按类别分： 管理人员 85.52 普通员工 97.98		
	歧视事件 *	件	0	0		0	
	困难员工帮扶投入 *	万元	349	153.6		168	
	本地化雇佣率	%	98.91	98.98		99.07	
	接受绩效考核的员工比例	%	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100		
	定点帮扶无偿投入	万元	4,172.77	4,314.1		4,430.73	
社区	特殊飞行 *	架次	623	417		462	
	公益活动次数 *	次	2,450	1,128		1,382	
	参与公益志愿者员工人次 *	人次	83,000	22,571		27,533	
	公益受助人数 *	人次	186,000	180,560		190,230	
	公益活动服务时间 *	万小时（约）	20	18.05		20	

* 为东航股份数据

指标索引

目录		GRI Standards	CASS-CSR4.0	中央企业社会责任报告编制参考指标说明（试行）
董事长致辞		2-17	P2.2、P3.1、G3.1	3、4
关于本报告		102-50、102-51、102-52、2-1、2-2、2-3	P1.1、P1.2、P1.3、P2.1	1、2、141、143
走进东航		2-1、2-6	P3.1、P3.2、P4.1、P4.2、P4.3、P4.4、P4.5、G1.1、G5.2、A3	5、6、7、8
2024 高质量发展足迹		2-6	P3.1、A3	9、10
责任专题	党建引领 奋发有为	205-1、205-2	P3.1、M1.3	10、14、15、19
	冰雪燃情 东航助梦	2-6	P3.1	10、
	C919 翱翔东方 展翼新程	2-6	P3.1	10、87
	协同发展 链接全球	414-1、414-2	G6.3、M3.6	10、136
可持续之旅	社会责任管理	2-22	P2.1、G1.1、G1.2、G2.1、G2.2、G2.3、G2.4、G3.1、G3.2、G3.3、G4.1、G4.2、G4.3、G5.1、G5.2、G6.1、G6.3	3、140、142、145-155
	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	164、165
强实力， 推进高质量发展	完善公司治理	2-9、2-10、2-27、206-1	M1.1、M1.2、M1.4、M3.1、M3.3、S1.1、S1.2、S1.4	11、12、13
	提供优质供给	417-1、418-1	M2.1、M2.2、M2.3、M2.8、M2.11、M2.12、M2.13、M2.14、M2.15、M2.16、M2.18	21、22、24、25、27、28、29、30、32
	筑牢安全底线	416-1	M1.8、S3.1、S3.2、S3.3、S3.4	21、33、34、35、39、40、41、43、87
	赋能员工成长	401-1、401-2、401-3、403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10、404-1、404-2、404-3、405-1、405-2、406-1	S1.5、S2.1、S2.2、S2.3、S2.4、S2.6、S2.7、S2.8、S2.10、S2.11、S2.12、S2.13、S2.14、S2.15、S2.16、S2.17、S2.18、S4.2	44、45、46、49、50、51、55、57、59、61、62、63、86、127、128
激活力， 赋能多元价值创造	推动科技创新	203-2	M2.4、M2.5、M2.6、M2.7、M3.5	64、65、71
	强化产业引领	417-1	M2.1	78、79、81
	深化共赢合作	414-1、414-2	M3.6、M3.8、M3.10、M3.12、M3.14、M3.15	18、119、157、158
聚合力， 服务人民美好生活	护航特殊飞行		M3.6	88
	绿色低碳发展	301-1、301-2、301-3、302-1、302-2、302-3、302-4、302-5、303-1、303-2、303-3、303-4、303-5、304-2、305-1、305-2、305-4、305-5、306-1、306-2、306-3、306-4、306-5、308-1、306-2	M2.12、E1.1、E1.3、E1.5、E1.6、E1.7、E1.8、E1.9、E1.10、E2.1、E2.2、E2.3、E2.6、E2.7、E2.8、E2.11、E2.13、E2.15、E2.16、E2.17、E2.18、E2.19、E2.20、E2.21、E2.22、E2.23、E2.24、E3.1、E3.2、E3.4、E3.6	80、89-99、100-107、108-112、114、116、117、118、120、121
	推动乡村全面振兴	413-1、415-1	S1.5、S4.5、S4.12、S4.13、S4.14	122、123、124、125、126
	参与社区共建	413-1	G2.4、S4.6、S4.7、S4.9、S4.10、S4.11、E3.6	86、129
未来展望			A1	169
附录	绩效表	201-1、418-1	M1.6、M1.7、M1.8、M2.16、M3.2、M3.13、E1.8、E1.10、E1.11、E2.4、E2.5、E2.7、E2.9、E2.10、E2.12、E2.14、E2.16、E2.18、E2.25、S1.2、S1.3、S1.6、S2.1、S2.5、S2.19、S2.20、S3.6、S3.7、S4.3、S4.8、A2	7、10、20、27、38、42、52、54、56、58、60、67、68、113、115、131、132、137、159、170
	指标索引		A5	171
	评级报告	2-5	A4	
	专家点评		A4	
	读者反馈		A6	172

评级报告



《中国东方航空集团有限公司 2024 年企业社会责任报告》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 2024 年企业社会责任报告》（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）之交通运输服务业》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业可持续发展报告评级标准（2025）》。

二、评级过程

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

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

公司党群工作部（工会办）牵头成立报告编制小组，统筹具体编制工作，各部门及子企业提供报告编制素材并对报告内容进行审核；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、展示负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；优化议题分析流程，结合国家宏观政策、国内外社会责任报告标准、行业对标分析，从“影响重要性”“财务重要性”两个维度识别实质性议题进行披露；建立健全社会责任工作制度体系，持续完善社会责任组织架构，创新构建具有行业特点、企业特点的社会责任管理模型；报告以印刷品和电子文档两种形式发布，具有卓越的过程性表现。

实质性 (★★★★★)

《报告》披露了响应政府交通调度、服务质量管理、服务特殊群体、职业安全健康、安全运输、积极应对气候变化、使用环保节能交通工具、绿色能源交通工具等交通运输服务业关键性议题，叙述详细充分，实质性表现卓越。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“强实力，推进高质量发展”“激活力，赋能多元价值创造”“聚合力，服务人民美好生活”等角度系统披露了交通运输服务业核心指标的 86.26%，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“旅客隐私投诉件数”“员工流失率”“歧视事件”等负面数据，并简要描述“未发生数据安全事件”“未发生中小企业款项逾期未支付情况”等事件，具有领先的平衡性表现。



可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“总资产”“飞行时间”“吸纳就业人数”“旅客表扬信件数”“吨公里二氧化碳排放”“柴油使用量”等 73 个关键指标连续 3 年的对比数据；并对“2024 年《财富》中国 500 强”“2024 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强”等情况进行横向比较，具有卓越的可比性表现。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“责任领航 向新向上”为主题，结构完整，逻辑清晰，系统展现年度履责亮点实践；封面设计融入企业主营业务元素，提升了报告的辨识度；章节跨页采用体现企业业务特点的实景图，嵌入叙述性引言，方便读者快速了解章节内容；多处嵌入二维码展示企业优秀责任实践，强化了报告的传播性；对专业术语进行解读，增强了报告的易读性，可读性表现卓越。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置“党建引领 奋发有为”“冰雪燃情 东航助梦”“C919 翱翔东方 展翼新程”“协同发展 链接全球”责任专题，聚焦履责亮点，体现责任担当；设置“责任足迹”聚焦年度重点事件，回应利益相关方期望，彰显了企业的责任引领；多处以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化了报告的公信力，具有卓越的创新性表现。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《中国东方航空集团有限公司 2024 年企业社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业可持续发展报告。



中国东方航空集团有限公司企业社会责任报告连续第二年获得五星级评价

四、改进建议

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

黄群慧

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

陈宏辉

评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2025 年 6 月 18 日

专家点评

《中国东方航空集团有限公司 2024 企业社会责任报告》以“高颜值 + 硬内核”的双重特质，交出了一份亮眼的责任答卷。报告主题立意深远、架构逻辑清晰、内容厚实饱满、实践成果丰硕、视觉呈现精致。这不仅为行业社会责任报告编制树立了可借鉴的标杆，更以字里行间的温度与力量，向利益相关方传递着中国东航集团的责任担当与使命坚守。

站位全局：以国际视野标注责任坐标

报告紧扣“责任领航 向新向上”主题，既立足全球可持续发展浪潮、国家战略导向与民航业转型趋势，深度契合联合国 SDGs 核心目标；又精准聚焦党建引领、新质生产力培育、数字化转型等时代命题，依托航空产业链的独特优势，推动企业发展与中国及全球可持续进程同频共进，将东航的责任写进可持续发展的时代答卷里。

笃行致远：以硬核实践夯实责任根基

报告不仅是“成绩单”，更是“对话窗”。通过“强实力，推进高质量发展”“激活力，赋能多元价值创造”“聚合力，服务人民美好生活”，系统呈现中国东航集团在安全运行、服务升级、“双碳”攻坚、伙伴共荣、员工成长、乡村振兴、特殊保障等领域的履责实践。尤其在责任专题中，用“党建引领 奋发有为”的坚强保证、“冰雪燃情 东航助梦”的温暖联结、“C919 翱翔东方 展翼新程”的逐梦蓝天、“协同发展 链接全球”的全球联动，将责任从理念转化为可触摸的真实场景，传递出中国东航集团积极践行社会责任的诚恳与坚定。

匠心呈现：以视觉语言传递责任温度

从主题命名的诗意到版式设计的巧思，从高清图片的质感捕捉到数据呈现的直观生动，报告用“颜值”为“内涵”加分。无论是展现机队运行的专业画面，还是记录乡村帮扶的温情瞬间，都让读者在阅读中感受到中国东航集团蓬勃向上的活力与温暖细腻的人文关怀，实现了“内容”与“形式”的完美融合。

期待中国东航集团继续以“领航者”姿态，在可持续发展赛道上持续发力，将责任基因深度融入企业血脉，为中国式现代化建设注入更多“东航力量”，让“责任东航”的故事更动人、更有光！

——《可持续发展经济导刊》社长兼主编
于志宏

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《中国东方航空集团有限公司 2024 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：党群工作部（工会办）/ 企业文化部

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