



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

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

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



2023

日出东方 再次起航

中国东方航空股份有限公司 **CHINA EASTERN**

可持续发展(ESG)报告

CONTENTS

目录

03 — 董事长致辞

05 — 报告说明

走进东航

07 — 关于东航

09 — 公司战略

10 — 加强党的建设

11 — 公司治理

13 — ESG 治理

14 — 投资者关系

14 — 守法合规

14 — 风险管控

15 — 数字化转型

15 — 科技创新

16 — 反腐败

附录

81 — 绩效表

87 — GRI 索引

92 — ESG 索引

95 — 审验报告

97 — 读者反馈



2023 高质量发展足迹



专题

心怀“国之大者”
实现国产大飞机商业运营



可持续之旅

33 — 可持续发展旅程

34 — 实质性议题管理

37 — 利益相关方参与



平安相伴 共筑安全飞行

41 — 确保航空安全

45 — 保障旅客安全

46 — 关爱员工健康与安全



“四精”服务 尽享舒心飞行

49 — 航班正点

50 — 贴心服务客户

54 — 打造舒适体验

55 — 注重隐私保护

56 — 携手共同发展



畅享蓝天 体验绿色飞行

61 — 应对气候变化

63 — 守护碧水蓝天

65 — 资源可持续利用

66 — 可持续价值链



爱意联接 感受幸福飞行

69 — 支持员工发展

74 — 助力乡村振兴

77 — 倾情回馈社区

80 — 护航特殊飞行

董事长致辞



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

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

外交相辉映、广受赞誉。在全社会的关心支持下，我们向着“飞出安全、飞出志气、飞出品牌、飞出效益”的目标稳步迈进。

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

我们心系“民之盼者”，努力飞出“高质量履责”新航迹。我们在习近平生态文明思想指导下，围绕“双碳”目标和民航绿色发展规划，积极应对气候变化。我们通过引入高能效飞机、优化飞行距离等措施减少航油消耗产生的碳排放的同时，还启航首班采用可持续航空燃料(SAF)的“可持续飞行航班”，邀请旅客公众体验绿色飞行、践行低碳出行理念。我们持续推进“幸福东航”建设，让高素质专业化人才与企业高质量发展实现“双向奔赴”，推动“保障性租赁房”等十件实事落地见效，让员工有更强的获得感、幸福感、安全感。我们携手各方推广空

中医疗专家项目，分秒必争保障人体捐献器官运输，全心全力守护人民的平安与健康。甘肃积石山地震后，东航率先执飞航班，争分夺秒展开救援。我们接续奋斗做好定点帮扶工作，全年在云南沧源、双江两县投入无偿帮扶资金超过 4,000 万元，实现连续第 4 年增长，新开“航空帮扶”航线，联手产学研机构建成“沧源黑蜜”全产业链，巩固拓展脱贫攻坚成果和乡村振兴的有效衔接。

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

王志清

中国东方航空集团有限公司董事长、党组书记
中国东方航空股份有限公司董事长、党委书记
2024 年 3 月

报告说明

● 报告提升方向

随着 ESG 理念的兴起与发展，推动企业不再局限于企业财务和业绩等客观数据的披露，将环境、社会责任和公司治理等主观因素融入其中，提升自身投资价值的同时助力企业迈向可持续发展之路。东航股份基于这一背景以及自身高质量发展的需要，充分结合证券交易所对上市公司的信息合规性披露要求，同时更好地回应 2024 年 2 月发布的《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）（征求意见稿）》相关要求，东航股份将社会责任暨 ESG 报告升级为可持续发展（ESG）报告。这是东航股份连续第 16 年发布可持续发展相关的专项报告。

关于中国东航集团的企业责任实践与成效请您阅读中国东航集团年度企业社会责任报告。

● 报告时间范围

以 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主，部分内容及数据超出以上时间范围。

● 报告发布周期

本报告为年度报告。上一次报告发布时间为 2023 年 3 月。

● 报告边界

公司整体（含东航股份各子公司、各分公司、各业务运营单位、各职能部门），部分实践涉及中国东方航空集团有限公司直属子企业、总部职能部门。

● 指代说明

为便于表述和阅读，“中国东方航空股份有限公司”在本报告中还以“东航股份”“公司”“我们”表示。“中国东方航空集团有限公司”简称为“中国东航集团”，下属“上海航空有限公司”简称“上航”，“中国联合航空有限公司”简称“中国联合航空”，“东方航空技术有限公司”简称“技术公司”，“东航技术应用研发中心有限公司”简称“研发中心”，各分公司均用“地区名+分公司”形式指代。

● 编制依据

报告按照国务院国资委发布的《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》（征求意见稿）、《提高央企控股上市公司质量工作方案》，参照《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）（征求意见稿）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）、GB/T 36001-2015《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）》，ISO 26000: 2010《社会责任指南》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》、联合国《2030 年可持续发展议程》以及航空服务业相关补充指引来协助确定报告内容，系统整合相关的关键性指南和标准要求，回应利益相关方的各项期望和要求，突出行业特色和公司特点。

● 信息来源

相关资料、数据和案例均来源于东航股份，且通过相关部门审核。

● 相关信息获取

报告语言为中文和英文，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。报告以印刷品和电子文档两种方式发布，其中电子文档可在上海证券交易所和东航股份网站（www.ceair.com）下载阅读。若需获取纸质报告，或对报告有任何建议，请按以下方式联系我们：

联系人：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



走进东航

关于东航

中国东方航空股份有限公司总部位于上海，是中国三大国有骨干航空公司之一，前身可追溯到 1957 年 1 月原民航上海管理处成立的第一支飞行中队，在上海、香港挂牌上市。东航运营近 800 架飞机组成的现代化机队，是全球最年轻的机队之一，拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队，在中国民航首家开放手机等便携式设备使用。

作为天合联盟成员，东航股份的航线网络通达全球 166 个国家和地区的 1,050 个目的地，每年能为 1.5 亿人次提供航空出行服务，位居全球前十。“东方万里行”常旅客可享受联盟多家航空公司的会员权益及全球超过 750 间机场贵宾室。

2023 年机队构成（单位：架）

机型	2023 年	2022 年	2021 年
B777 系列	20	20	20
B787 系列	10	10	10
A350 系列	20	15	11
A330 系列	56	56	56
A320 系列	379	372	358
B737 系列	276	284	290
C919	4	1	/
ARJ21	17	17	7
公务机	-	3	6
总计	782	778	758

注：不含中国东航集团旗下公司的全货机



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”。

东航股份高度关注高品质航空出行服务，致力于加快建设世界一流企业。公司连续多年获评全球品牌传播集团 WPP 旗下“BrandZ 最具价值中国品牌”前 100 强及 Brand Finance “全球最有价值的 50 个航空公司品牌”等多项荣誉，在运营品质、服务体验、社会责任等领域屡获国际国内奖项。

公司战略

2023 年，东航股份紧密围绕中国东航集团“3+5”产业布局优化调整工作，提升战略管理能力，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，积极推动战略规划贯彻落实，努力建设成为持续安全、创新发展、优质高效、绿色环保、世界一流的智慧航空出行综合服务集成商。

公司战略发展方位

东航正处于加快推进高质量发展、加快建设世界一流的关键阶段

发展机遇期

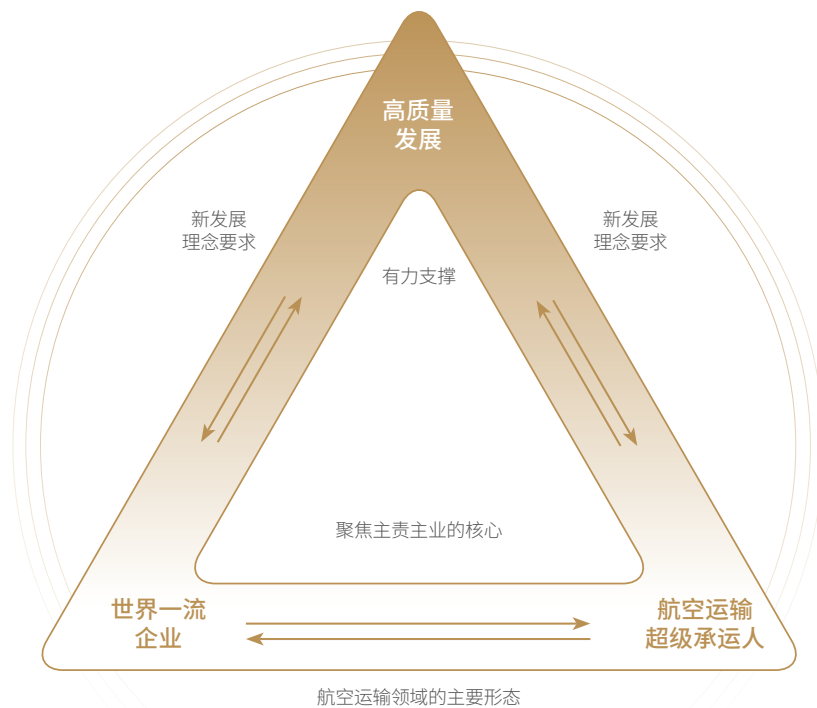
改革窗口期

创新突破期

品牌建设期

东航将抓住宏观政策、民航行业、区域发展的重大机遇，主动服务国家战略、打造航空运输超级承运人；在既往改革经验和良好基础上全面深化改革，加快升级商业模式、加快布局战略性新兴产业、加快数字化赋能，“人人争当品牌大使”；进一步把握“世界一流、幸福东航”的新内涵，始终保持“聚焦主责主业”“做强做优做大”的战略清醒、战略自觉、战略主动，坚定战略自信、保持战略定力、加强战略管理、推动战略落地。

发展示意图



加强党的建设

东航股份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全会精神，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，一体推进理论学习、调查研究、检视整改、推动发展等重点措施，引领推动改革发展和党的建设各项工作取得新的成绩，以高质量党建引领保障公司高质量发展。

2023 年加强党的建设相关举措

持续完善制度体系

全面落实“两个一以贯之”，健全党的领导与公司治理有机统一的制度机制，落实中国东航集团党组议事决策规则（2023 年修订版）；严格落实前置决策程序要求，保障党组意图在重大决策中得到充分体现；中国东航集团共召开党组会 57 次，前置研究重大经营管理事项 41 项，统筹推进安全生产、改革发展等工作。

加强干部队伍建设

按照《中国东航党组关于加强和改进领导人员选拔任用工作的意见》，完善干部管理制度体系，围绕中国东航集团“3+5”产业布局优化调整等改革发展重点任务和中心工作，谋划制定干部人事政策和选拔任用方案；加强干部全方位管理和经常性监督。

夯实基层党组织建设

围绕《中国东方航空集团有限公司党组织书记抓基层党建述职评议考核实施办法（试行）》，扎实开展 2022 年度党建工作责任制考核、党组织书记述职评议和党支部目标管理，在“责任落实”上做细做实；持续规范党组织设置，中国东航集团 3 家基层单位党组织获评 2023 年上海市“党支部建设示范点”。

全面推进从严治党

加强政治监督和纠治“四风”力度；健全完善贯彻落实习近平总书记和党中央决策部署闭环监督机制，制定进一步推进政治监督具体化精准化常态化实施意见；研究制定实施方案，推动教育整顿走深走实；坚持严字当头，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。



东航“蓝天党小组”航班

公司治理

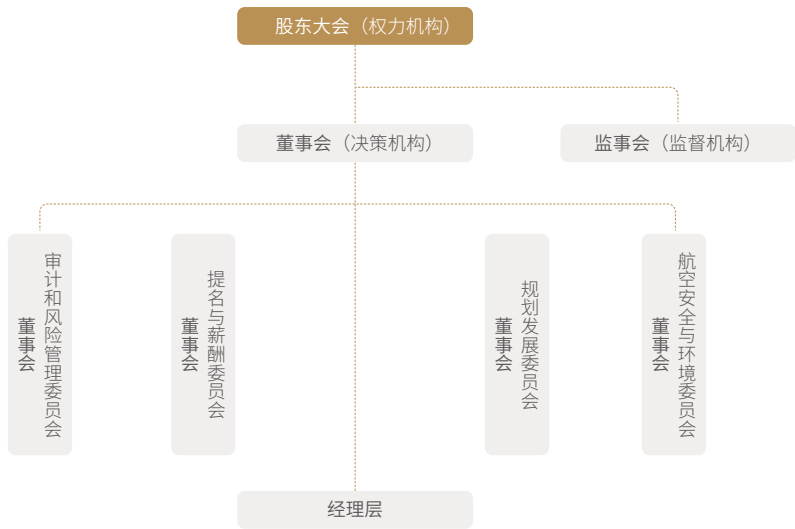
公司严格按照《公司法》《证券法》及相关法律法规、行政规章和规范性文件的规定，不断优化公司治理结构，持续提升规范运作水平，促进提高上市公司质量。持续加强董事会制度、机制和能力建设，强化董事会发挥战略引领、科学决策、风险防控的功能作用，加快构建“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理体系。

2023 年，公司修订《公司章程》《独立董事工作制度》等 10 余项制度，制定《独立董事专门会议工作细则》，推动发挥独立董事“参与决策、监督制衡、专业咨询”作用。公司董事会成功入选中国上市公司协会“2023 上市公司董事会最佳实践”以及“上市公司董办最佳实践案例”。

公司董事会成员

姓名	职务
王志清	董事长、党委书记
李养民	副董事长、总经理、党委副书记
唐 兵	董事、党委副书记
林万里	董事
蔡洪平	独立董事
董学博	独立董事
孙 铮	独立董事
陆雄文	独立董事
姜 疆	职工董事、工会主席

公司治理架构



股东大会

2 次

董事会

11 次

专门委员会

20 次



2023

公司组织架构



* 浦东基地建设运营指挥部挂东航股份虹桥建设指挥部牌子



2023年9月13日，东航股份总经理、党委副书记李养民受邀出席2023 ESG全球领导者大会并作主题演讲

ESG 治理

东航股份积极践行可持续发展（ESG）理念，持续完善优化可持续发展（ESG）管理体系。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 投资指引等工作，不断完善 ESG 工作制度、加强 ESG 实践、定期披露 ESG 信息，编制发布高水平可持续发展（ESG）报告，提升 ESG 治理水平和绩效水平，持续提升公司国际市场竞争力。

ESG 理念

我们深知企业在发展的过程中不能仅仅关注短期利润的增长，更要确保企业长期发展和社会整体利益，通过 ESG 建设为经济与人类社会可持续发展贡献力量。东航将“环境保护、社会责任、企业治理”三者有机结合，确保企业发展行稳致远。

ESG 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。公司董事会下设航空安全与环境委员会，监督检查公司航空安全管理及 ESG 相关事宜，指导 ESG 工作的目标、管理方针、策略制定，对 ESG 相关事宜进行研究、审议、提出意见或建议，对年度可持续发展（ESG）报告进行审议。

ESG 管理机制

董事会总体领导决策 ESG 工作，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，推动将 ESG 纳入业务流程，持续提升 ESG 管理水平。

航空安全与环境委员会定期召开会议听取公司航空安全、能源环保等 ESG 工作情况汇报，对公司安全运行、能源环保、碳排放管理等重要议题进行研究并提出提升意见和建议。公司职能部门和下属分（子）公司、业务单位积极落实年度工作计划，共同参与 ESG 工作的总结、管理提升、报告编制等工作。

未来，东航将进一步把 ESG 理念和措施融入日常运营中，持续提升 ESG 各方面的表现，积极履行社会责任，努力探索更高质量、更可持续的发展模式，成为高质量发展的贡献者、高品质生活的建设者、高效能治理的实践者。

投资者关系

董事会充分尊重、积极维护投资者尤其是中小投资者的合法权益，通过建立多渠道、多层次与投资者交流的途径，增进价值认同。2023 年，公司高管通过参与公司年度、半年度业绩说明会，与各类投资者开展互动交流，及时传递公司投资价值，合理引导市场预期；东航股份信息披露工作连续第 10 年获得上交所 A 级评价，公司 2022 年年报获得国际 ARC 传统年报航空业金奖和 LACP Vision Award(美国传媒专业联盟)全球航空业年报金奖。



守法合规

公司严格遵循《中央企业合规管理办法》的各项要求，进一步健全合规管理制度顶层设计，修订完善东航股份“三重一大”决策事项法律审核办法及出具法律意见书清单，制定发布《合规管理体系有效性评价暂行办法》《合规风险报告与合规疑虑处置暂行办法》，持续完善合规管理制度体系，完善首席合规管理官制度，制定《反垄断合规指引》。构建合规管理“三道防线”，将重大决策事项及重要法律文件的合规审查作为必经程序嵌入经营管理流程，探索开展合规管理体系有效性评价，形成合规管理工作闭环。组织开展 2022 年度境外法律合规风险专项排查，加强境外投资并购风险管控，强化涉外法律合规管理工作落实情况的自查，并编制《中国东航 2023 年跨境腐败治理工作要点》。此外，公司还积极参与《民航法》《商标法》等各项立法工作，组织开展中国东航集团 2023 年首席合规官培训班、“法治人才库（鹰库）”培训以及第三期法定自查检查员初始培训，组织参加由国资委举办的 8 期涉外法治有关网络课程。

风险管控

东航股份牢牢把握“稳字当头”总基调，以“三稳四反对五加强六提级”总要求为遵循，始终坚持底线思维，以内控为基础，以体系建设为抓手，不断完善风险内控体系，有效提升公司风险防控能力，持续推进治理体系和治理能力现代化。2023 年度公司未发生重大风险事件。

公司风险管控举措

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

数字化转型

东航股份坚持加快推进数字化转型战略，提出数字化转型管办分离工作方案，启动“十四五科技创新与信息化规划”中期调整，按照“一平台双引擎”的建设思路，打造东航企业级前沿技术“慧燕平台”，以统一、灵活、便捷、可复用的方式赋能业务高效率、高性能、高可信运作，为企业高质量发展提供科技支撑。

◎ 数字化转型重点举措

持续助力公司治理

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

优化航空服务产品

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

积极推进能力提升

人工智能引擎方面，累计打造 50 余项新技术能力，赋能 72 个生产系统及业务模块；高分通过 CMMI（能力成熟度集成模型）5 级贯标认证工作；《数据治理助力东航数字化转型》入选民航局“智慧民航数据治理典型实践案例”；参与数字化相关标准及研究报告编写；东航股份与中国电子技术标准化研究院联合发布《大数据标准化白皮书（2023 版）》，东航股份荣获国家数据安全能力成熟度（DSMM）三级认证，成为国内首家通过三级认证的航司。

科技创新

东航股份持续完善科创体系，强化科创工作顶层设计，贯彻落实“3+5”改革方案，按照《中国东方航空集团有限公司科技创新项目管理办法》，发布科技研发相关的科创制度，提升科研管理效能；邀请航科院、中飞院、同济大学、南航大等相关专家学者交流，加强产学研用的合作；注重加强知识产权管理，积极促进科创成果转化，提升科创项目管理效能。其中，以“飞行员认知及胜任特征招飞测评系统项目”助力飞行员招聘工作，完成超过 6,000 名飞行员的招飞测评任务；飞机放行监控系统等多个项目获得专利授权；数字孪生机务维修等多个创新应用获得奖项。

2023

智能科技投入

3,618

万元

获得专利授权

14

项

新增发明专利

6

项

实用新型专利

5

项

软件著作权

15

项



THE
WORLD'S
FIRST
C919

C919“全球首架”图标完成

著作权登记

数字化飞行员

反腐败

东航始终保持反腐败政治定力，坚定不移深化政治巡视，认真落实巡视工作规划要求，为公司高质量发展提供坚强纪律保障。

坚定不移深化政治巡视

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

深入推进纪检监察体制改革

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

坚持“三不腐”一体化推进

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

重视对举报人的保护

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



2023

中国东航集团层面组织开展
警示教育

2

次

党员领导干部党性党风党纪教育
培训覆盖

2,000

余人次

组织董事、监事、高级管理人员
参加独立董事后续培训、独立董事
制度改革专题培训、监事会主
席年度培训、反腐败培训等各类
专业培训

11

次



CHINA EASTERN

2023

高质量发展足迹

主题教育见行见效

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



C919 商业首航 再签 100 架“大单”

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



开复航迎复苏 架起“空中丝路”

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



风从东方来 共襄北外滩

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



日出东方 再次起航

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



上海与东航战略合作

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



空中 Wi-Fi 新突破

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



央企进博“首单”

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



暖镜头、好故事

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



驰援甘肃

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



责任荣光

2023，我们砥砺前行，在开局之年守正创新，在改革之年蹄疾步稳，翻开了中国式现代化的东航精彩新篇章，广受旅客、媒体、公众和社会各界关注赞誉。



奖项名称	颁奖单位
2023 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强 2023 BrandZ 品牌价值增长领先品牌	WPP 和 Kantar
2023 年《财富》中国 500 强 2023 年《财富》中国上市公司 500 强	《财富》杂志
2023 Brand Finance 全球最有价值的 50 个航空公司品牌	品牌金融（Brand Finance）
2023 中国企业 500 强	中国企业联合会 中国企业家协会
“好网民微视频”优秀作品 一等奖	全国总工会
中国国际进口博览会突出贡献奖	进博局
第十八届中国公共关系行业最佳案例大赛 海外传播项目“讲好中国故事”金奖	中国国际公共关系协会
“东航全球首架 C919 商业首航”获评年度公关优秀案例	中国国际公共关系协会
中国东航侨联荣获全国侨联系统先进组织	中华全国归国华侨联合会
2022 中国正能量网络精品	中央网信办
《中国品牌全球传播力研究报告（2023）》 央企国际传播“优质声量”奖	新华社新闻信息中心 新华社品牌工作办公室
2023 上市公司董事会最佳实践案例	中国上市公司协会
“东航帮扶涪源蜜蜂产业”——“2023 年上市公司乡村振兴最佳实践案例”	中国上市公司协会 中国乡村发展基金会
第十一届全国品牌故事大赛 一等奖	中国质量协会
2023 年一带一路绿色供应链案例	中华环保联合会“一带一路”生态产业 合作工作委员会
第四届中央企业社会主义核心价值观主题微电影优秀奖	国务院国资委宣传工作组
2022 年度中央企业品牌建设能力 TOP30	国务院国资委社会责任局
2023 年度中央企业控股上市公司 ESG 评级四星级， 入选“央企 ESG·先锋 100 指数	《中央企业上市公司 ESG 蓝皮书 （2023）》课题组 国务院国资委社会责任局 责任云研究院
2023 第一财经中国企业社会责任榜 ESG 创新实践奖	第一财经·中国企业社会责任榜组委会
2023 百大年度品牌榜 100 强 2023 品牌营销案例 TOP50	新浪财经



奖项名称	颁奖单位
金蜜蜂 2023 优秀企业社会责任报告·长青奖二星级	金蜜蜂智库 《可持续发展经济导刊》杂志社
2023 天选·年度航旅榜 年度创新产品服务航空公司、年度可持续贡献品牌、年度 天空赏味、年度企业社会责任品牌、年度最美乘务组、年 度经济型航空公司（中国联合航空）	《中国民航》杂志
2022 年度国企品牌建设典型案例	国务院国资委办公厅
中央企业年度国际传播优秀案例	国务院国资委宣传工作组
第十届“国企好新闻” 文字类一等奖	国务院国资委新闻中心 中央企业媒体联盟
2023 年度国务院国资委网站新闻报送优秀单位	国务院国资委新闻中心
“视觉新国企·强国新图景”主题传播活动优秀摄影作品	国务院国资委新闻中心 中央企业媒体联盟
“2022 年度中国企业最具影响力新媒体账号”	国务院国资委新闻中心
“2022 年度中央企业最具影响力新媒体账号”	国务院国资委新闻中心
二〇二三央企十大暖镜头（东航生命护航） 二〇二三央企十大热搜（东航 C919 实现商飞）	国务院国资委新闻中心
2023 交通科技创新十件大事（东航 C919 实现商飞） 2023 交通运输十大新闻（东航 C919 实现商飞）	中国交通报 交通青年科技创新百人团专家
2023 年国内民航十大新闻（东航 C919 实现商飞）	中国民航报
天合联盟第二届可持续飞行挑战赛 最大 CO ₂ 减排奖	天合联盟
第五届“一带一路”百国印记短视频大赛 东航《十城十遇之罗马假日》荣获“优秀作品奖” 东航《和唐小燕一起游灯会》荣获“海外最佳人气奖”	中国公共外交协会 国务院国资委新闻中心 环球网
2023 年中国内部审计数字化转型“领航”案例	中国信息通信研究院
2022 年度中国商用飞机引进突出贡献奖	中国商飞
2023 上海企业 100 强、2023 长三角服务业企业 100 强	上海市企业联合会
“东方万里行”常旅客计划 荣获“最受常旅客喜爱的常旅客奖励计划”	《中国民航》杂志社 FLYERT 飞客
2022-2023 年度民航最具社会责任雇主奖	民航资源网
2022-2023 民航年度最佳雇主	民航资源网



CHINA EASTERN

专题

心怀“国之大者”
实现国产大飞机商业运营



东方风来 翼起翱翔

2022 年 12 月 26 日，东航接收的全球首架 C919 开始进行验证飞行

2022

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

2023

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



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



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



2023 年 12 月 9 日，第三架 C919 交付入列

2024

2024 年 2 月 17 日，东航全球首架 C919 大飞机经过近 6 个小时、约 4,200 公里的全程直飞，顺利抵达新加坡樟宜国际机场；2024 新加坡航展期间，包括中国东航 C919 在内的中国商飞生产的 5 架国产飞机与公众见面，首次在海外“组团”亮相



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

2024 年 1 月 26 日，C919 大飞机首度服务春运



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



2023 年 7 月 16 日，东航在上海正式接收第二架 C919；8 月 4 日，2 架 C919 “搭档”，投入上海虹桥 - 成都天府航线



向“四个飞出”目标迈进

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



2023

累计商业运营 1,914.13 小时

执行商业航班 655 个

累计承运旅客近 8.2 万人次

自 C919 商业首航以来，已收到旅客感谢信超 1,000 封

感谢信

一年来，中国东航积极落实国家战略，为大飞机事业做了大量工作，在 C919 与 ARJ21 飞机的交付与运营、产品设计优化、产品质量提升等方面提供了有力支持。

—— 中国商用飞机有限责任公司

“

‘全球首架’的中国印在阳光下格外耀眼，那是独属于我们中国人的浪漫和骄傲。

—— 东航 C919 飞行员

C919 客舱空间大，舒适度挺高的，非常适合空中旅行，C919 环保、低碳、高效！

—— 新加坡航展观众评价 C919

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

—— 旅客写给 C919 机组的留言

坐国产大飞机，自豪！四川成都，东航乘客吕洁首次乘坐 C919 大飞机回家，体验很舒适，机上还推出春节菜谱，喜庆又好吃。

—— 摘自 2024 年 2 月 15 日《人民日报》头版头条《流动的中国充满活力》

”

确保 C919 平稳运行举措



C919 大飞机实现商业运营，标志着中国大飞机事业进入新篇章



2023 年 5 月 28 日，C919 商业首航机组在北京首都国际机场合影



2024 年，东航将按计划继续接收 C919，不断“上新” C919 新航线，稳步推进规模化运营，携手各方将 C919 打造成主流成熟机型。



可持续之旅

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

可持续发展旅程

可持续发展背景

- 《联合国气候变化框架公约》第 28 次缔约方大会达成“阿联酋共识”，开启全球气候治理进程的新篇章。国务院《关于全面推进美丽中国建设的意见》指出：保持加强生态文明建设的战略定力，坚定不移走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，建设天蓝、地绿、水清的美好家园。
- 国务院印发《关于上海加快“五个中心”建设的意见》，强调“支持主基地航空公司立足上海打造航空运输超级承运人”。国务院新闻办公室发布《共建“一带一路”：构建人类命运共同体的重大实践》白皮书，中国将继续把共建“一带一路”作为对外开放和对外合作的管总规划，在开放中实现高质量发展，以中国新发展为世界提供新机遇。
- 国务院国资委发布《央企控股上市公司 ESG 报告编制专项研究》，积极推动国有上市公司 ESG 建设。责任投资日益受到资本市场关注，随着中国市场对国际投资者的进一步开放，以及中国股票和债券被纳入全球基准，ESG 因素将被更深度地纳入投资研究和决策。
- 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。

东航股份的优势

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



实质性议题管理

公司依据《可持续发展报告编写指南（GRI Standards）》，在 2022 年实质性议题识别和分析的基础上，结合 2023 年重要战略方向和利益相关方诉求，对 2023 年实质性议题进行了分析和调整，并制定了 2024 年的工作目标。

议题回顾和识别

我们基于公司 2022 年报告中披露的实质性议题，结合报告期内获得的内外部利益相关方反馈，增补重要议题，突出和细化核心议题，为 2023 年实质性议题分析提供参考依据。2023 年，我们深入分析国内外可持续发展（ESG）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）》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。通过问卷调查、调研访谈等形式，2023 年收集超过 250 份问卷，对实质性议题进行分析和调整，获得了各方对于议题的重要度评分，从对企业价值产业的影响和企业实践表现对经济、社会和环境产生重大影响两个维度对议题进行综合排序，形成实质性议题的初步评估结果。

议题验证

结合公司的战略和经营方针，我们对实质性议题的初步评估结果进行审核，综合分析出对于公司和利益相关方都更为重要的 29 项实质性议题和优先级别。

实质性矩阵



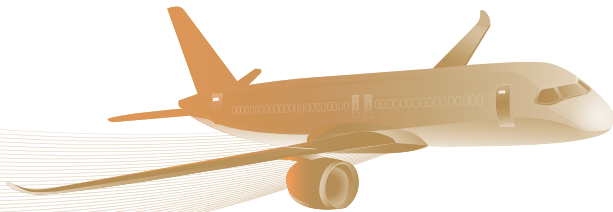
实质性议题	对应 GRI 议题	2023 年进展	2024 年目标
合规管理	GRI 419 社会经济合规	制定发布《合规管理体系有效性评价暂行办法》《合规风险报告与合规疑虑处置暂行办法》 开展境外法律合规风险专项排查 编制《中国东航 2023 年跨境腐败治理工作要点》 开展 2023 年首席合规官培训班、“法治人才库（鹰库）”培训	推进业法融合，完善企业主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责工作机制 加强合同全流程管控 健全“三重一大”决策事项合法合规性审查机制
资源可持续利用	GRI 301 物料	梳理完成《环境和能源管理体系文件清单（2023 版）》《环境和能源管理体系外来文件清单（2023 版）》 建立能源消耗评价体系	激发资源节约、集约、循环利用的内生动力
支持“双碳”目标	GRI 305 排放	落实《碳达峰行动方案》 承办北外滩国际航空论坛，并参加上海碳博会等活动 优化固有航线，提升短航程航班占比 引进新一代高能效飞机，推动轻质化机载设备的应用 启航“可持续飞行”主题航班	完善绿色建筑标准，运用环保型和节能型设备 加大新能源车辆引进力度 探索节能管控创新模式 推进可持续航空燃料的应用和推广
国企改革发展		落实《中国东航贯彻国有企业改革深化提升行动实施方案（2023—2025 年）》 组织开展系列专题培训 提出数字化转型办分离工作方案	落实改革深化提升行动方案及有关机制 加快推进建设世界一流企业 加强科技创新与信息化建设顶层设计
污染防治	GRI 305 排放	联合伙伴共同起草团体标准《境内始发客运航班一次性不可降解塑料制品替代规范》 落实欧盟、全国、地方试点以及行业市场化减排机制相关要求	持续推进污染防治工作，落实有关常态化蓝天保卫战、节能减排等专项工作
废弃物处理	GRI 306 污水与废弃物	丰富老旧飞机处置手段，提高残值收益水平	持续推进老旧飞机拆解项目
智能服务	GRI 417 营销与标识	打造东航“智慧化平台”，开发“登机口工作站”，便捷旅客服务 推动东航智能客服，将 AI 技术与业务相结合	提升旅客线上服务体验 打造面向内外部的业务知识查询体系
科技创新		设计开发“电子飞行记录本”“机坪友好型清洁剂”“飞行训练系统化管理平台”等创新成果	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
乡村振兴		新开和运营“航空帮扶”航线 持续开展沧源蜜蜂产业帮扶 实施“助力沧源、双江两县教师培训三年行动” 促进脱贫地区农产品销售	做好教师能力提升和蜜蜂产业帮扶 开展与定点帮扶党组织结对共建 联系其他中央企业开展定点帮扶合作
行业合作发展		推进航空运输超级承运人建设 稳步推进联盟合作 积极参与行业展会	加快打造航空运输超级承运人 加大对外合作深度广度
国际化发展		积极响应高质量共建“一带一路”八项行动，新开 20 多条“一带一路”航线 拓展全球品牌传播渠道，形成全球品牌影响力	推动新开国际远程航线 打造浦东国际航空枢纽 顺利完成各类国际博览会筹备及参展活动
公益志愿活动	GRI 413 当地社区	开展“爱在东航”系列志愿服务活动 建设公益“乡村儿童”操场 与图书馆、博物馆等共建文化志愿活动	持续开展“爱在东航”志愿服务活动
供应链管理	GRI 414 供货商社会评估	发布《绿色采购目录（2023 版）》，建立《绿色供应商名录》	完善绿色采购制度 提升采购数字化、集约化管控水平

公司 2023 年可持续发展（ESG）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，公司将其作为可持续发展 (ESG) 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，进一步提升可持续发展（ESG）信息披露的质量。

实质性议题	对应 GRI 议题	2023 年进展	2024 年目标
航空安全		修订《安全管理手册》等制度 完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制 加大安全宣传力度，开展安全文化建设	坚决守牢安全底线 严格落实安全生产责任制规定 加强安全监督，加大隐患排查
工作条件与劳动保护	GRI 403 职业健康与安全	获得基于机组疲劳风险管理系统（FRMS）运行批准 启用东航之家“云门诊”服务站	全面铺开互联网医院和云门诊 促进员工身心健康管理
职业健康与安全	GRI 403 职业健康与安全	试点员工健康档案管理 上线“国药云医互联网医院”小程序 持续建设职工五维心理健康服务体系	完善互联网医院和云门诊服务 强化员工身心健康管理
员工权益与福利	GRI 403 职业健康与安全	持续构建“幸福东航”，确保企业年金投资管理质量 全面升级职工特种重病互助金项目 加大对一线职工、困难员工的精准帮扶	做好离退休人员工作 做好女性员工服务保障工作
乘客健康与安全	GRI 416 客户健康与安全	将航路颠簸预报、实时颠簸预警接入乘务员电子平台 搭建东航-瑞金医院空中医疗急救平台，制定并发布《东航空地远程医疗急救操作程序》 加强安全隐患排查整治	结合政策调整优化经营策略 持续健全安全管理常态化制度机制
风险管控	GRI 201 经济绩效	修订中国东航风险分类框架，初步建成风险指标库 开展年度内控评价工作与内控评价标准修订，加强内控体系建设	防范化解重点关键领域重大风险 进一步完善风险防控体系
航班正点		完善风险管控机制 优化航班运行流程 积极配合运力调整，确保闭环管理	建立正常率与执行率相结合的考核导向 提升运行协同和异常情况处置决策能力
培训与发展	GRI 404 培训与教育	推动“管理人员上讲台” 制定《名师工程实施方案（试行）》 创新第六期“燕计划”“翼计划”培养方案，实施第二期“青马工程”	强化干部人才队伍建设 开展劳动和技能竞赛 发布劳模创新工作室管理办法、劳模先进服务管理办法
多元化与机会平等	GRI 405 多元化与平等机会	重视女性干部的培养和使用	加强女性员工权益保障
优化乘客体验		加强服务质量管理 深挖“四精”服务内涵	立足旅客需求，提升服务能力 强化服务标准体系闭环管理
保护客户隐私	GRI 418 客户隐私	梳理形成《民航旅客信息保护案例汇编》 开展个人信息保护影响评估	健全各类制度体系，保护旅客信息安全
信息安全保护	GRI 418 客户隐私	修订发布网络安全管理手册，举办网络安全宣传周 推进数据加解密建设	推进 365 安全体系规划 推进零信任体系建设与推广
稳健运营	GRI 201 经济绩效	增加年度运输总量 积极营销获取客户资源	系统推进精细化管理 推动航空主业营销服务一体化 加快布局战略性新兴产业
特殊飞行保障		圆满完成进博会、亚运会、大运会、甘肃救援等重要运输保障任务	做好各类重要活动服务保障
服务创新		服务产品迭代出新 国内首家突破空中 Wi-Fi “3,000 米限制”	提升“四精”服务品牌效能 创新服务产品

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										
国资委 民航局 证券交易所 / 投资者 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	• 国有资产保值增值 • 高质量发展 • 安全发展 • 完善中国特色现代企业制度 • 加快建设世界一流企业 • 全面深化改革 • 履行社会责任 • 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 • 经营业绩 • 风险管控 • 合规管理 • 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	• 工作会议 • 定期汇报 • 文件通知 • 工作会议 • 文件通知 • 定期汇报 • 公司公告 • 股东大会 • 业绩路演 • 日常沟通 • 工作会议 • 政企合作 • 会员活动 • 客户热线 • 网络平台 • 员工代表大会 • 网络交流、座谈会 • 培训、竞聘 • 合理化建议 • 沟通会议 • 行业交流 • 项目合作 • 项目合作 • 日常业务交流 • 商务会见与洽谈 • 志愿者服务活动 • 社区项目合作 • 新闻发布会 • 媒体采访 • 新媒体互动								
监督		• 业务考核 • 巡视 • 督导检查 • 监督检查 • 业务指导 • 定期信息披露 • 独立董事 • 审计制度 • 统计报表上报 • 旅客满意度调查 • 旅客投诉管理 • 内部监事 • 服务满意度调查 • 工会组织 • 举报机制 • 社会监督 • 监督 / 审查 • 举报机制 • 审计 / 审验 • 社会监督 • 媒体监督								
	回应内容	P81 P36 P18 P77 P41 P11 P9 P41 P49 P52 P61 P56 P14 P81 P41 P14 P14 P61 P63 P65 P77 P74 P49 P54 P52 P55 P45 P53 P46 P70 P72 P69 P69 P14 P49 P56 P14 P41 P66 P77 P74 P14 P54 P52								



平安相伴 共筑安全飞行

东航股份坚持高质量发展和高水平安全良性互动，以“时时放心不下”的责任感，深入排查治理安全隐患，进一步夯实安全生产基础，坚决贯彻落实“确保航空运行绝对安全，确保人民生命绝对安全”的要求。

确保 航空安全

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

夯实安全管理根基

东航股份持之以恒推进体系建设，以整章建制、作风能力为抓手，从严从实抓好各专业队伍建设，持续完善安全管理体系、生产运行体系、飞行训练体系、机务维修体系，全面落实安全生产主体责任和“三管三必须”要求。



王志清董事长在云南公司调研期间与机务员工就安全生产工作进行交流

安全管理

东航股份统筹推进飞行、航空地面、空防等六大安全领域体系建设。修订完善运行手册、安全管理手册、飞行训练管理手册、航站运行管理手册和安保管理评审考核细则，完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，制定重大安全隐患判定标准，扎实开展重大安全隐患专项排查整治行动，全面推进“安全监督万里行”，深入做好安全生产领域监督执纪问责，不断降低安全运营风险。

东航股份全面落实安全生产主体责任

“严” 字当头：严格安全标准、制度执行、监督检查和追责问责

“实” 字为要：落实责任、务实管理、扎实作风

“全” 字贯通：强化体系建设和过程管控，安全管理覆盖全员、全过程、全周期

“细” 字着力：下足功夫细化安全目标、生产计划、排查风险隐患

“情” 字打底：求真情、讲真情、用真情，团结队伍、凝心聚力



安全飞行
228.17 万小时

召开安委会
11 次

召开专题安全党委会
3 次

安全起降
95.35 万架次

完成外站代理单位的安全评估
260 个

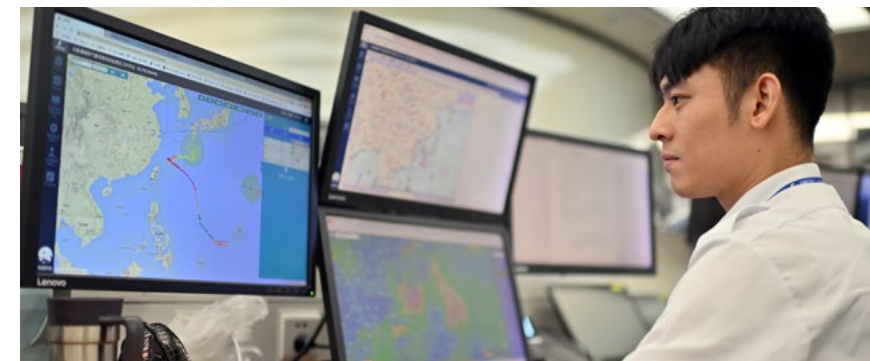
排查治理一般隐患
2,135 项

对生产运行单位开展审计和检查
232 次

提出安全问题建议
1,137 项

生产运行

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





◎ 飞行训练体系

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



◎ 机务维修体系

公司对重要系统故障加强监控，系统分析故障率趋势，强化维修质量管理，坚持工卡评估制度，持续提升工卡编写质量，切实强化维修体系建设。2023 年，公司严抓 C919 飞机适航维修管理标准，包括维修管理手册程序标准、适航维修文件审批标准等。同时，技术公司在第二届全国职业技能大赛“飞机维修”项目民航行业选拔赛中荣获第一名和“飞机维修”项目优胜奖。

数智赋能高效安全

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



“基于机器学习的航空安全报告数智化应用研究”获国家发明专利授权

机坪设备数字化管理产品“享坪安”平台获实用新型专利授权

“民航从业人员疲劳预测与管理信息系统”获 5G 应用融合产品专题赛三等奖及 2023 年度中国智能交通协会科技进步奖三等奖

东航代表队荣获第二届中国民航网络安全职业技能大赛“团队优秀奖”

研发应用牵引车防撞装置，为飞机防刮上“双保险”



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

厚植安全文化沃土

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



保障 旅客安全

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

◎ 保障旅客出行安全的主要措施



旅客安全

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

- 编撰餐食机供品标准管理手册
- 发布《关于发布地面贵宾室餐饮及航班餐食机供品品质常态化管控机制的通知》，运用质量监管平台实施“反馈-调查-整改-跟踪”全流程闭环管理
- 定期组织开展餐供安全检查，累计现场检查航班 9,692 班、现场检查航食 207 次
- 严格按照固定周期落实清水车水箱消毒，确保清水车水箱内部环境符合运输条件



食品安全



应急医疗

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

中国东方航空集团有限公司 上海交通大学医学院附属瑞金医院
China Eastern Air Holding Co., Ltd. and Ruijin Hospital Shanghai Jiaotong University School of Medicine

战略合作框架协议签约仪式

Signing Ceremony of the Strategic Cooperation Framework Agreement

2023 年 9 月 22 日，中国东航集团与上海瑞金医院签署战略合作框架协议，并发布《航空健康出行指南》

发生颠簸伤人事件

0 起

2023

可持续之旅

平安相伴
共筑安全飞行

“四精”服务
尽享舒心飞行

畅享蓝天
体验绿色飞行

爱意联接
感受幸福飞行

附录

关爱员工 健康与安全

东航股份持续完善职业健康安全管理体系，不断提升医疗卫生服务、公共健康服务和职业卫生服务等水平，同时致力于把准员工“心理脉搏”，开好健康服务“精准方”“智慧方”，打通员工安全“最后一公里”。

◎ 关爱员工健康主要措施

医疗卫生服务

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

员工心理健康

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

CHINA
EASTERN



“四精”服务

尽享舒心飞行

东航深入践行“四精（精准、精致、精细——精彩）”的服务理念，持续提升空中、地面、线上全方位服务能力，打造智慧便捷、安心舒适的出行体验，以高品质服务满足人民对美好航空出行的多样化需求。

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系



航班正点

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

◎ 航班正点率保障措施

优化流程制度

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

完善质量监控

坚持早谋划、早决策、早安排的原则，妥善做好不正常航班旅客的改订签工作

增强过程监控

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

东航国内航班正点率

87.47 %

2023



贴心 服务客户

东航坚持“以客户为中心”，以实际行动诠释“四精”服务理念，为客户打造更优质、更温暖、更便捷的出行服务体验。

提升服务质量

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

◎ 提升服务质量重点举措

强化质量把控

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

优化服务手册

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

做精服务名片

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

提升服务能力

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

2023

整体服务旅客满意度

95.1

地面服务旅客满意度

95.46

空中服务旅客满意度

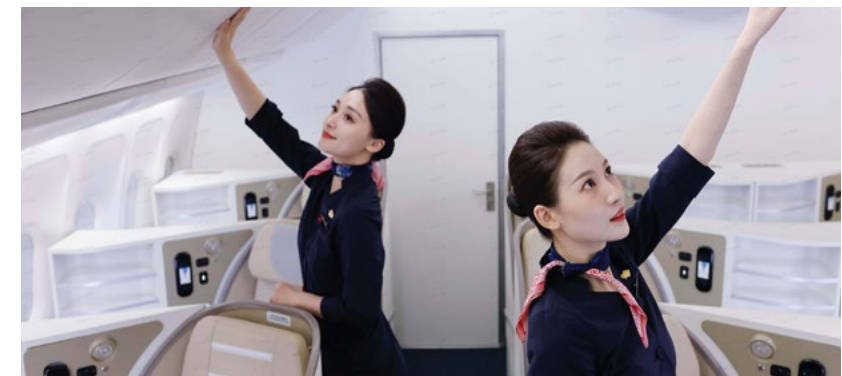
94.75

投诉处理率

100 %

提升客户满意度

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



立足小客舱 服务大世界



2023 年 10 月，“全国劳动模范”、东航“凌燕”品牌乘务培训师、东航首席技师、“李文丽空中服务创新工作室”领衔人李文丽光荣退休，36 年间为旅客提供蓝天温暖服务 3 万小时。李文丽创立“李文丽劳模团队创新服务法”“以人为本‘燕’字管理法”，让东航乘务员的蓝天匠心与真情服务相融合，不断提升服务能力和水平。



李文丽（前排左一）执行职业生涯的最后一个航班



2023 年 4 月 21 日起，上线中式特色“云上食臻”系列茶点



东航 C919 执飞航班上配备的“云上食·玖”系列餐食（五福临门款）

提升客户服务体验

升级
“三个最佳”

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

管控
“三超行李”

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

形成
“三专”工作机制

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

中转
枢纽保障

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

“金牌标准”践行“四精”服务



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



提供细致关怀

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

东航“东方小飞人”儿童常旅客卡及护照焕新升级

自 2023 年 2 月 23 日起，“东方万里行”常旅客俱乐部优化升级“东方小飞人”产品。儿童常旅客可通过东航 APP 自主申领全新小飞人实体会员卡及护照，并可自主选择卡面。该产品自 2008 年启动以来，已陪伴超 10 万名儿童旅客开启精彩的飞行旅程。



东航首乘服务暖人心、获好评

2023 年 3 月 28 日，东航西安 - 昆明 MU2207 航班迎来一位 84 岁高龄且此前从未坐过飞机的老人。为了让老人安心出行，东航两地人员发起了全程爱心接力，通过“首乘旅客”定制服务、轮椅服务、特色机上餐饮服务及提前准备好的祝福卡片，为老人提供了一次暖心的飞行体验。次日，东航收到老人儿子的致谢电话，表示其父亲让他一定要致电感谢东航。



2023 年 12 月 20 日，中国联合航空自成立以来首次实现年旅客运输量突破 1,000 万人次

打造 舒适体验

东航致力于提升旅客出行体验，通过精细化的服务细节和卓越的服务产品，为旅客创造更加便捷和舒适的旅程，助力智慧航空新提升、新发展。

优化航旅产品

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

推动产品升级重点举措

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

中国航司首家实现 3,000 米以下开放使用空中 Wi-Fi，推出“空中 Wi-Fi”多次卡，并开通积分兑换通道，商业化运营加快推进

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

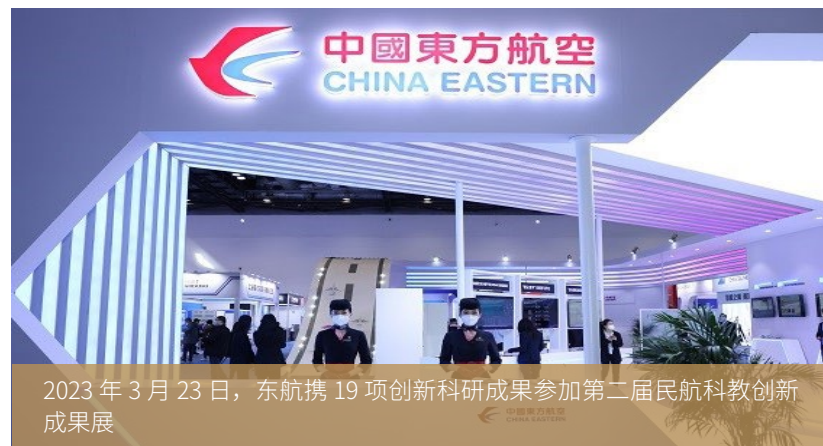
完善苏州城市航站楼服务功能；推动上海虹桥站设置旅客空铁联运换乘服务中心；空铁联运产品覆盖 46 个城市，实现航空段与 1,209 个火车段的双向联运

助力智慧出行

东航积极拥抱数字化浪潮，大力推动智慧东航建设，助力构建智慧民航新生态，让运营更高效、旅客更舒心。

◎ 科技助力智慧出行

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



注重 隐私保护

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

东航通过

ISO 27000

信息安全管理体系认证



2023

东航积极推进《数据处理协议》模板的修订，开展个人信息保护影响评估

11

项

携手 共同发展

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

“

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

”



2023 年 11 月 6 日，王志清董事长在第六届进博会东航交易分团签约仪式上致辞



东航连续第三年成功承办北外滩国际航空论坛

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



2023 年 9 月 22 日，李养民总经理在“2023 北外滩国际航空论坛”上致辞



共建“一带一路”倡议提出十年来，东航积极与共建“一带一路”国家协商沟通，持续拓展“一带一路”新航点，致力于架起一条条联通世界的“空中丝绸之路”。截至 2023 年底，东航在共建“一带一路”国家经营的航段数量已达 96 条，通航 23 国，境外通航点数 40 个，年航班量 3.4 万班次，投入座位数近 670 万座（包含包机数量）。

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



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



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



2023 年 5 月 10 日，东航参展“2023 年中国品牌日”活动，特色展台的客舱服务、航空餐食和科技创新产品等交互式体验区，传递东航“四精”服务理念、展示东航品牌特色



2023 年 9 月 25 日，东航参展第 15 届国际交通技术与设备展览会，展示了包括绿色飞行、新能源特种车辆、无纸化运营等 20 余项“全链条可持续发展”实践成果



2023 年 11 月 3 日，东航精彩亮相首届 CATA 航空大会，以“精致服务和科技创新 打造更绿色的飞行体验”为主题，展示中国民航新理念、新服务、新产品、新技术、新业态的航企实践



CHINA EASTERN

畅享蓝天 体验绿色飞行

东航股份以碳达峰碳中和目标为引领，携手利益相关方，以“节能减碳、绿色飞行”的“绿色之笔”，勾勒出人与自然和谐共生的美丽画卷。



应对气候变化

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

完善环境和能源管理体系

东航股份遵照《环境保护法》等相关规定，持续完善环境和能源管理体系建设，发布《关于开展 2023 年度公司环境和能源管理体系工作的通知》，梳理形成《环境和能源管理体系文件清单（2023 版）》和《环境和能源管理体系外来文件清单（2023 版）》，并按照《重要环境因素清单》和《主要能源使用改进机会排序清单》，持续做好环境和能源的管控工作。此外，我们还严格遵循《中国东方航空股份有限公司基建项目建设全生命周期管理手册（试行）》的要求，加强地面建筑的绿色低碳管控。

推进航空减排

东航股份全面落实全国、地方试点以及行业市场化减排机制相关要求，制定公司 2023 年度落实国资委要求周转量油耗指标，发挥“以数促改”的“治本”功能，助力碳达峰重点任务实现。同时，有序落实《中国东方航空股份有限公司碳达峰行动方案》，利用“双碳”研讨班、“双碳”网络课程、碳中和行动联盟等形式，培养“双碳”人才，为“碳”寻高质量发展的绿色路径提供坚实的人才保障。东航股份着力推进可持续航空燃料（Sustainable Aviation Fuel，简称“SAF”）研究，并实现 SAF 东航首次商业运行。

东航股份积极参与中国航协环保委员会相关工作，承办北外滩国际航空论坛，参加上海碳博会、国际航协可持续发展和环境委员会（SEAC）、海南国际碳排放权交易中心等活动，致力于携手日本航空、加拿大碳工程公司等行业伙伴，共促“节能减碳、绿色飞行”新实践，共探绿色飞行新方案。2023 年，东航股份在天合联盟第二届可持续飞行挑战赛上获“最大减排奖”。

“可持续飞行”主题航班

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



实现节油
1.7 万吨

在全公司范围内减少碳排放
5.36 万吨



24 架次航班加注纯 SAF 油量
37.417 吨

东航参展首届上海碳博会



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



提升能效管理

东航从减轻飞机重量、优化飞行距离等源头抓起，竭力避免“多加油”“多耗油”，在减重节油精细化管理上下功夫，让“绿色飞行”的“绿色航迹”彰显可持续发展。

◎ 能效提升主要措施

减轻飞机重量	- 推动轻质化机载设备的应用 - 在新引进的 A320 系列飞机上选择集成化、轻量化的航电系统，整机减重 25 公斤 - 在新引进的 A320 系列飞机上优化机载娱乐系统配置，升级旅客电源系统，整机减重 38 公斤
严控落地剩油	- A320、B738 机队实现计划落地剩油 4.6 吨 - 在新引进的飞机上均选装新型发动机，平均节省 10% 的燃油消耗 - 在新引进的飞机上均选装小翼，平均节省 1%-2% 的燃油消耗 - 在欧美澳航线实施飞行计划高度层优化的基础上，推进实施至日韩、东南亚航线，减少燃油消耗约 1.1 万吨
优化飞行距离	- 优化固有航线，提升短航程航班占比 - 正式启用 X54 临时航路，全年共使用 X54 航路 2,251 班，共节约飞行距离约 42.4 万公里，燃油约 1,612 吨 - 使用临时航路，有效缩短飞行距离，减少燃油消耗约 0.5 万吨
引进节能飞机	- 引进新一代高效飞机 22 架，包含 5 架 A350-900，14 架 A320 NEO，3 架 C919 国产大飞机 - 退出 15 架窄体机，包含 2 架 A319，5 架 A320，4 架 B737-700，4 架 B737-800
深挖飞机性能	- 将两架 22 分钟氧气系统飞机调拨武汉公司，武汉 - 乌鲁木齐南线走向执行率从 55% 提升至 97%，累计减少燃油消耗 40 吨 - 将 A320 NEO、B737 MAX 机型计划日利用率从夏航季的 9.6 和 7.9 小时分别提升至冬航季的 10.5 和 9.4 小时 - 将杭州 - 新加坡、上海虹桥 - 乌鲁木齐航线调整为更节油的 A320 NEO、B737 MAX 机型执飞

守护碧水蓝天

东航股份始终秉持“绿水青山就是金山银山”理念，严格遵守《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《大气污染防治法》等法律法规以及地方相关规定，着力从源头管控废气、废水、噪声、固体废物等污染排放，为天蓝水清的美丽中国贡献力量。

推进污染防治主要措施

APU 替代设施的总体使用率达到

99.9 %

新增投资及租赁新能源车辆

77 辆

提供给旅客的 28 项机供品

100 % 采用可降解材质



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



- 实施生活废水闭路循环和生产废水综合处理
- 严格执行当地污水排放标准



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

固体废物分类及处理方式

有毒有害固体废弃物分类及处理方式		
类别	处理方式	2023 年产生量
废药品	根据《医疗废物分类目录》进行分类管理、存放，定期交由医疗废物代处置协议单位合规处理	2.97 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物		72.7 吨
废矿物油与含矿物油废物		198.5 吨
油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液	委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理	2.3 吨
染料、涂料废物		7.5 吨
有机树脂类废物		1.7 吨
含汞废物		1.1 吨
处理的电子废弃物	进行统一回收并交由具有电子废弃物处理资质且通过 ISO 14001（环境管理体系）认证的供应商处理	2,881 件
无害固体废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	36,586 吨
生活垃圾	收集分类后交由有资质的第三方机构统一回收、处理	7,413 吨
餐厨垃圾	收集分类后交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧	1,972 吨



资源 可持续利用

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

推进资源节约主要措施

节约用水

- 收集雨水用于供应绿化浇洒、水景补水，实现循环利用
- 办公区域内设置计量仪表，实现用水量计量监测，为进一步节水提供数据支持
- 65% 的飞机外表清洗使用干洗代替水洗，减少用于清洗飞机外表的水资源

节约用能

- 利用公司能耗统计监测系统，加强能源监控分析
- 采用节能设备冷却塔
- 以东航之家为试点，探索节能管控创新模式，建立能源消耗评价体系

节约耗材

- 通过飞机拆解实现循环再利用，2023 年已拆解 2 架飞机，拆解完毕的部件和机体组件交由相关公司
- 通过触屏设备等维修升级，延长设备的使用生命周期
- 实施制式服装积分制管理制度、减少服装库存及材料浪费
- 依托各类信息系统的应用实行办公“无纸化”，推进“无纸化”智慧出行项目
- 东航全机队实施电子飞行记录本（ELB）正式运行

实施电子飞行记录本（ELB）
的机队占比

100 %

可持续 价值链

东航股份充分发挥自身技术、人才、资金等优势，与供应商和经销商等合作伙伴紧密协作，共同抓住时代机遇，坚定不移地走共同商讨、共同规划、共同分享、共同促进的开放合作之路，携手开创高质量发展的新空间。

供应链管理

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

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

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

经销商管理

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



境内经销商

1,801 家

境外经销商（有销量的）

7,820 家



CHINA EASTERN

爱意联接 感受幸福飞行

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



支持 员工发展

建设“员工热爱”的世界一流航空公司是东航的企业愿景之一。东航股份致力于构建平等多元、具有包容性的职场环境，用心用情做好员工权益保障工作，持续赋能员工能力建设与职业发展，不断提升员工生活品质，增强员工的获得感、归属感与幸福感，与广大员工共享企业高质量发展成果。

多元与平等

多元化的企业文化能够创造富有活力和创造力的职场环境，公司注重营造多元、包容和平等的企业文化，坚决杜绝招聘过程中因种族、肤色、性别、宗教信仰等不同原因歧视员工的现象发生。同时，高度重视女性干部的培养和使用，将女性干部的培养选拔使用作为建设高素质专业化干部队伍的重要组成部分，坚持人岗相适、优化结构、统筹推进，积极赋能女性成长，累计招收近90名女性飞行员参与航班运行，保证飞行队伍的多元化。

2023

员工总数

81,781 人

少数民族员工

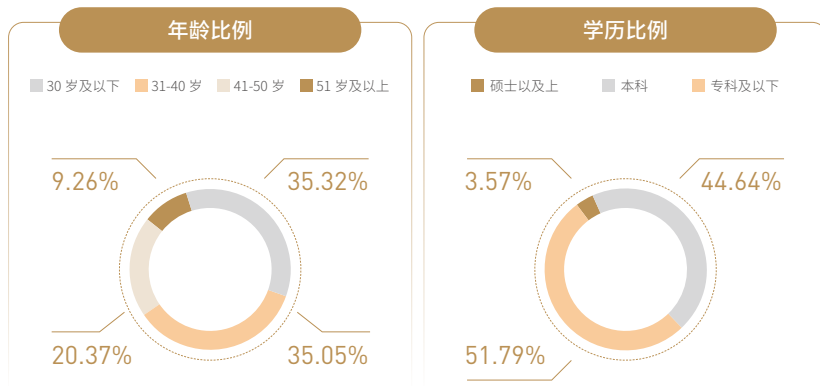
3,064 人

外籍员工

831 人

女性员工占比

36.65 %



2023 中国 100 典范雇主（前程无忧）

2023 中国典范雇主——员工关爱典范（前程无忧）

2023 中国年度最佳雇主全国 TOP100（智联招聘）

2022-2023 民航年度最佳雇主（民航资源网）

2022-2023 民航最具社会责任雇主（民航资源网）

2022-2023 民航最受大学生喜爱雇主（民航资源网）



可持续之旅

平安相伴
共筑安全飞行

“四精”服务
尽享舒心飞行

畅享蓝天
体验绿色飞行

爱惠联捷
感受幸福飞行

附录

2023

劳动合同签署率

100 %

社保覆盖率

100 %

企业年金覆盖率

95.82 %

完成面向户外劳动者的
暖心驿站新建改建项目

42 家

共有暖心驿站

234 家

建档民航级和公司级困难员工

537 人

落实帮扶资金

153.6 万元

下拨“送温暖”“送清凉”款物

6,529.62 万元

慰问员工

18.8 万人次

薪酬与福利

东航股份严格遵守《公司法》《合同法》等法律法规，履行“三重一大”决策程序，研究制定员工薪酬管理政策，保证足额准时发放工资、男女同工同酬等。

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

保障员工薪酬与福利相关举措

保障员工薪酬
福利待遇

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

关心关切员工
需求

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

帮扶困难
员工

- 完成困难职工精准关爱管理系统建设，东航将困难员工相关信息录入档案系统进行动态管理
- 完成大病互助金审核152例，给付互助金177.5万元
- 开展爱心暑托班试点，切实缓解一线职工暑期“看护难”问题，服务员工子女441人

东航浦东保障性租赁住房项目顺利通过竣工验收



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



中国东航浦东 K2 地块保障性租赁住房项目



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



2023 年 4 月，江苏公司上线门诊 HIS 系统和电子医保发票结算及医保电子凭证刷码结算系统，员工就诊、取药、发票、报销等实现“一站式”办结，打造 5 分钟健康管理服务圈

2023 年 10 月 13 日，广东分公司参加广州白云机场 2023 年首届体育节暨第三届趣味运动会



培训与发展

东航股份贯彻落实科教兴国战略、人才强国战略，不断加强人才培养管理，建立健全多层次、多形式的人才培训机制，健全员工职业发展通道，打造一批高质量培训品牌。

东航股份推进员工培训与发展相关举措



培训总投入
1.23 亿元

参与培训（含在线学习）
137.66 万人次

按性别、员工类别分人均培训时长

女性
92.2 小时

男性
118.9 小时

管理人员
98.2 小时

普通员工
109.2 小时

打造高质量
培训体系

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

推进员工
技能培训

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

加强人才
队伍建设

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

营造浓厚
学习氛围

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



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

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

东航第六期“翼计划”优秀年轻人才培养项目第一阶段集训顺利实施



2023 年 11 月，东航第六期“翼计划”优秀年轻人才培养项目第一阶段集训顺利实施。项目共选拔各个业务领域的 70 名优秀年轻人才。除培训课程外，还设计了个人发展计划与导师辅导、工作坊项目和行动学习等学习实践活动，促进学员明确方向、发挥优势、学以致用。



东航第六期“翼计划”优秀年轻人才培养项目第一阶段集训



中国东航举办“三长”队伍培训班，162 名优秀“三长”参加



2023 年 12 月 8 日，东航股份举办乘务队伍职业精神专题讲座

助力乡村振兴

东航认真学习贯彻习近平总书记给云南省沧源县边境村老支书们重要回信精神，学习运用“千万工程”经验，有力有效推进乡村产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴，以“我们都是收信人”的政治自觉，助力沧源双江两县建设宜居宜业和美乡村。

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

东航 2023 年创新乡村振兴模式主要行动

以产业优势推进经济增长

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

以特色产业推进产业振兴

深入推进蜜蜂特色产业帮扶，推动沧源黑蜜入选全国名特优新农产品目录，帮助沧源对外县销售首单蜂种，2023 年沧源县蜂农人均收入较 2019 年翻两番；持续做好“东航那杯茶”帮扶产品研发和推广，“东航那杯茶”主要选用帮扶地区茶叶原料，已在东航旗下所有航班以及国内自营的旅客休息室内推广使用，带动定点帮扶地区茶叶产业发展。

以多种培训推进人才振兴

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

以特色旅游推进生态振兴

助力双江县景亢村实施美丽乡村建设，景亢村入选云南省最美乡愁旅游地。

以教育帮扶推进文化振兴

在沧源双江两县打造“东航飞行书屋”和“凌燕图书室”；引入中国乡村发展基金会援助 12 万元的图书资源，帮助双江县小新寨村建设图书室。

以结对共建助力组织振兴

基层党支部与沧源双江两县 12 个村级党组织结对共建，各单位开展帮扶活动，共同开展党支部学习交流，助力帮扶县基层党组织和党员队伍建设。

持续加大消费帮扶力度

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



东航亮相临沧专场新闻发布，助力当地文旅产业高质量发展



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



东航多维深耕阿佤大地乡村振兴，把沧源蜂蜜送进消博会



2023 年，来自云南沧源佤乡的米团花黑蜜亮相在海口举办的第三届中国国际消费品博览会。东航帮扶沧源蜜蜂产业先后获得科技部和农业农村部两项国家级立项，米团花黑蜜的相关科研论文还登上世界顶级农业食品期刊。东航持续注入资源，提升联合帮扶模式，推动沧源蜜蜂产业成长，进而带动滇西南地区蜜蜂产业高质量发展。

东航携手解放军总医院开展“情系沧源 关爱健康”阳光义诊活动



东航携手解放军总医院组建“阳光服务队”到云南省沧源县，开展“阳光义诊”活动。2 场义诊活动共义诊患者达 565 人次。还组织医师与沧源县一线医务人员进行互动交流、走访指导、现场教学、开展健康知识讲座，共带教医务人员 174 人，培训 6 场次，为沧源县基层医疗工作者提供全面深入的医疗技术指导。



东航举办班老乡中心校助学志愿服务活动启动仪式



2023 年 10 月 17 日，东航在沧源县举行“爱在东航 筑梦启航”班老乡中心校助学志愿服务活动启动仪式。通过志愿班组与困难学生结对形成“一对一”精准长期帮扶，助力班老乡实现人才振兴。东航向学校移交了助学资金，捐赠书籍、文体用品及学习用品。志愿者们还走进受助困难学生家，对帮扶学生的家庭情况、学习情况和生活情况做了进一步了解，为下一步“一对一”的精准帮扶打好基础。

倾情 回馈社区

2023

“爱在东航”公益活动开展

1,128 次

参与员工

22,571 人次

公益受助人

180,560 人次

提供服务

18.05 万小时

注册志愿者数

9,100 人



“爱在东航”凌燕青年志愿服务队获“第十四届中国青年志愿者优秀组织奖”

东航被授予上海市总工会、劳模协会“公益伙伴”荣誉称号

研发中心获“中国民航科普教育基地”认证

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

东航联名美团的首座公益“乡村儿童操场”揭牌

2023 年 10 月，东航联名美团首座公益“乡村儿童操场”举行揭牌仪式。该公益活动期间，旅客每在美团购买一张东航承运的国内航班机票并实际乘坐后，东航将捐赠 1 元钱作为助力“乡村儿童操场”的公益善款，同时捐赠活动也支持个人形式的捐款，旨在为欠发达地区的乡村儿童铺设多功能操场，助力乡村儿童快乐奔跑、健康成长。



2023 年，由中国宋庆龄基金会、东航共同主办，中国宋庆龄青少年科技文化交流中心、中国联合航空承办的“未来讲堂——走进民航”活动在东航北京大兴基地成功举办

东航援助云南先心病患儿来沪就医



2023 年 11 月 13 日，东航携手上海交通广播《1057 大家帮》节目开展点亮“心”希望项目，助力云南困难家庭先心病儿童筛查和救助。东航利用航网优势，为 10 名来自云南省昭通市大关县的先天性心脏病患儿及其家属提供往返上海的免费机票，并以开通绿色通道、安排专人引导等暖心服务，为他们打造温暖舒适的行程。11 月 22 日，孩子们在上海完成公益诊疗后，搭乘东航航班返程。



首个“上海图书馆·东航凌燕志愿日”圆满启动



自东航与上海图书馆于 2022 年 11 月签约共建后，经过多次专业培训和精心准备，2023 年 2 月 11 日，东航“凌燕”志愿服务队正式亮相上海图书馆，带领读者品阅读之美，志愿者们亲切的服务和专业的讲解得到读者的认可。





2023 年 5 月 18 日“国际博物馆日”，东航开展“博览东方 同行华夏”国际博物馆日主题航班活动



2023 年，东航青年志愿者走进校园科普航空知识



2023 年，东航与新浪微博联手推出了以“当航空遇见博物馆”为主题的国企开放日线下探访活动

护航 特殊飞行

2023

特殊飞行保障

417 架次

服务人体捐献器官运输达

988 次

（数据含东航及旗下上海航空、
中国联合航空、一二三航空）

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

民航首家，东航护送 3 支救援队及近 2 吨救援物资赶赴灾区



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



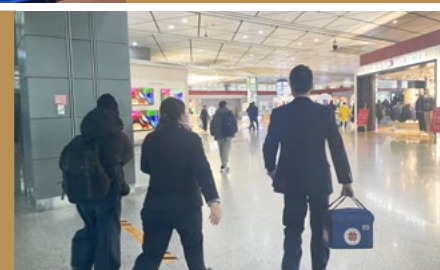
东航护送救援人员从北京、上海、西安、济南等多地飞赴兰州驰援

2023 年 3 月 25 日中午，为保障一例人体捐献器官成功运输，东航广州 - 无锡 MU2908 航班主动等待，机上旅客纷纷表示理解，最终延迟 72 分钟起飞，成功将这例人体捐献器官送抵无锡



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

2023 年 12 月 22 日，东航员工协助旅客仅用 14 分钟办理登机手续，高效保障人体造血干细胞从西安运抵上海



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

附录

绩效表

分类	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
经济	总资产	亿元	2,876.03	2,861.89	2, 824. 91
	总营业收入	亿元	673.39	463.05	1, 137. 41
	利润总额	亿元	-174.08	-401.14	-82.78
	利息支出	亿元	58.12	65.84	65.51
	纳税总额	亿元	39.95	22.22	55.18
			总： 2,987 上海（总部全局） 1,639 一二三航 3 上海东方飞行培训有限公司 32 上航 65 中国联合航空 174 中联航河北 27 云南东方飞行培训有限公司 1 云南 132 北京 135 北京新机场东航基地项目	总： 3,756 上海（总部全局） 1,781 一二三航 10 研发中心 134 上航 65 中国联合航空 191 技术公司 525 云南 202 北京 138 北京新机场东航基地项目	总： 4,392 上海（总部全局） 2,232 一二三航 12 研发中心 160 上航 68 中国联合航空 231 技术公司 524 云南 256 北京 142 北京新机场东航基地项目
	供应商数量	个	建设指挥部 4 四川 68 安徽 78 山东 116 山西 108 广东 29 武汉 83 江苏 102 江西 156 浙江 80 甘肃 69 西北 115	建设指挥部 41 四川 101 安徽 35 山东 11 山西 67 广东 46 武汉 204 江苏 43 江西 45 浙江 24 甘肃 27 西北 50 厦门 16	建设指挥部 41 四川 112 安徽 36 山东 12 山西 78 广东 48 武汉 225 江苏 45 江西 48 浙江 25 甘肃 28 西北 52 厦门 17
	经销商数量	个	境外（有销量的） 1,775 境内 1,300	境外（所辖） 6,611 境内 1,768	境外（有销量的） 7,820 境内 1,801
	合同履约率	%	100	100	100
	飞机利用率	小时 / 天	6.66	4.02	8.16
运行概况	机队构成	架	B777 20 B787 10 A350 15 A330 56 A320 372 B737 284 C919 1 ARJ21 17 公务机 3	B777 20 B787 10 A350 15 A330 56 A320 372 B737 284 C919 1 ARJ21 17 公务机 3	B777 20 B787 10 A350 20 A330 56 A320 379 B737 276 C919 4 ARJ21 17
	飞机平均机龄	年	7.8	8.1	8.66

分类	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
运行概况	运输总周转量	亿吨公里	130.47	80.25	185.22
	旅客运输量	万人次	7,909.91	4,251.05	11,563.99
	航线数	条	1,383	814	1,279
	航线目的地国家数	个	170	184	166
	航线目的目的地数	个	1,036	1,088	1,050
	代码共享航线数	条	856	1,018	1,618
安全	安全飞行时间	万小时	175.45	107.72	228.17
	征候	起	0	1	1
	征候万时率	-	0	0.01	0.004
	模拟机训练时间	小时	-	151,350.4	190,524.60
	地面安全行驶总里程	万公里	442.7	472.4	430.65
	航班正点率	%	88.71	95.39	87.47
服务	智能科技投入	万元	3,357.90	3,480.65	3,618.09
	空中互联机队数	架	97	99	106
	常旅客会员人数	万人	4,815.15	5,103.06	5,732.95
	旅客满意度问卷数量	万件	53.06	32.80	51.34
	旅客满意度	分	94.04	95.19	95.1
	旅客表扬信件数	件	13,084	12,076	29,195
服务	旅客投诉件数	份	16,820 受理量，受不可抗力影响，航司运输量呈现“过山车”式不稳定态势，频繁地恢复、取消航班引发大量旅客关于航班计划调整和票务类投诉	25,802 受不可抗力影响，频繁地恢复、取消航班引发大量旅客关于航班计划调整和票务类投诉	33,167 航班量恢复，相应旅客投诉量增长，投诉类型主要集中在航班计划调整和票务类投诉
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	件	218 其中旅客怀疑信息泄露 118 件、积分盗刷 100 件	286 其中旅客怀疑信息泄露 203 件、诈骗短信 19 件、积分盗刷 64 件	420 其中旅客怀疑信息泄露 79 件、诈骗短信 24 件、积分盗刷 317 件
	丢失客户资料的件数	件	0	0	0
	行李不正常运输差错率	千分之	1.9	2.34	2.67

分类	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
服务	国内自助值机率	%	68.73	45.08	59.73
	国内自助值机航站楼覆盖率	%	100 (国内在飞站点)	100 (国内在飞站点)	100 (国内在飞站点)
	通程航班国内站点数量	个	75	75	75
	通程航班国际站点数量	个	60	66	61
	特殊旅客乘机人次	人次	53,697 (虹桥与浦东国际机场)	22,852 (虹桥与浦东国际机场)	89,751 (虹桥与浦东国际机场)
环境	耗水量	千吨	4,596.30	3,974.54	4,118.19
	耗水密度	吨 / 万吨公里	3.52	4.95	2.22
	航空煤油使用量	千吨	4,975.08	3,103.42	6,367.10
	天然气使用量	千立方米	7,693.89	6,818.29	7,760.15
	汽油使用量	千升	1,731.12	1,272.02	1,635.73
	柴油使用量	千升	9,944.10	7,234.41	9,740.11
	液化石油气使用量	吨	41	31.53	26.57
	其他石油制品使用量	吨	559.09	436.74	667.01
	用电量	千千瓦时	19,205.42	187,135.00	192,683.27
	化石能源消耗量	千吨标准煤	-	-	9,392.65
	非化石能源消耗量	千吨标准煤	-	-	0.45
	二氧化碳排放总量	吨	15,870,835.87	9,943,049.92	20,250,351.29
	直接能源（范围一）排放量	吨	15,735,725.73	9,823,642.37	20,124,649.29
	直接能源（范围一）排放密度	吨 / 万吨公里	12.06	12.24	10.87
	间接能源（范围二）排放量	吨	135,110.14	119,407.56	125,702.00
	间接能源（范围二）排放密度	吨 / 万吨公里	0.1	0.15	0.07
	能源消耗总量	吨标准煤	7,404,212.26	4,642,632.73	9,456,301.46
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	1.1	1.01	0.83
	单位运输周转油耗	吨（航油） / 万吨公里	3.81	3.87	3.44
	可用吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.14	2.10	2.18
	飞行小时油耗	吨 / 小时	-	3.18	3.25
	节油	万吨	四年累计节油 39 万吨（2021 年节油 2.1 万吨，航班运行受疫情大幅影响，节油数据出现大幅浮动）		1.7

分类	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
环境	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	12.01	12.18	10.83
	废水排放量	吨	4,136,670.00	3,577,088.95	3,706,373.59
	按类别分无害废弃物数量	吨	总量 61,525 机上垃圾 32,366 生活垃圾 24,572 餐厨垃圾 4,587	总量 41,367 机上垃圾 16,788 生活垃圾 21,491 餐厨垃圾 3,088	总量 45,971 机上垃圾 36,586 生活垃圾 7,413 餐厨垃圾 1,972
			总量 205.721 废药品 1.375 废有机溶剂与 含有机溶剂废物 29.230 废矿物油与含矿物油废物 127.081	总量 240.87 废药品 1.06 废有机溶剂与 含有机溶剂废物 72.8 废矿物油与含矿物油废物 132.9	总量 286.77 废药品 2.97 废有机溶剂与 含有机溶剂废物 72.7 废矿物油与含矿物油废物 198.5
			油 / 水、烃 / 水混合物或 乳化液 20.732 染料、涂料废物 24.999 有机树脂类废物 0.273 含汞废物 2.031	油 / 水、烃 / 水混合物或 乳化液 7.04 染料、涂料废物 23 有机树脂类废物 1.97 含汞废物 2.1	油 / 水、烃 / 水混合物或 乳化液 2.3 染料、涂料废物 7.5 有机树脂类废物 1.7 含汞废物 1.1
	回收电子设备数	-	东航股份报废设备数量为 511 台	上海地区报废电子设备 1,679 台 上海地区回收设备 296 台	回收电子设备数 2,881 件
	员工总数	人	80,321	80,193	81,781
	员工薪酬总额	亿元	124.56	125.23	134.85
	女性员工比例	%	37.28	36.75	36.65
	高管中按性别、年龄 分人数比例	%	女性 11.7 男性 88.3 30 岁及以下 0 31-40 岁 2.6 41-50 岁 46.8 51 岁及以上 50.6	女性 11.38 男性：88.62 30 岁及以下 0 31-40 岁 1.03 41-50 岁 37.5 51 岁及以上 61.38	女性：10.65 男性：89.35 30 岁及以下：0 31-40 岁：0.38 41-50 岁：32.70 51 岁及以上：66.92
员工	少数民族员工数量	人	2,912	2,891	3,064
	外籍员工数量	人	971	873	831
	集体合同签订率	%	100	100	100
	按性别、年龄组别分新进员工 数量	人	女性 1,156 男性 2,763 30 岁及以下 3,375 31-50 岁 536 51 岁及以上 8	女性 1,224 男性 2,426 30 岁及以下 3,181 31-50 岁 462 51 岁及以上 7	女性 2,104 男性 3,274 30 岁及以下 4,595 31-50 岁 773 51 岁及以上 10
	劳动合同签订率	%	100	100	100

分类	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
	按性别、地区划分的雇员总数	人	-	按性别分：男性 50,720 女性 29,473 按地区分：上海 33,341 北京 7,412 昆明 8,010 西安 6,973 其他 24,457	按性别分：男性 51,808 女性 29,973 按地区分：上海 31,454 北京 7,127 昆明 7,852 西安 6,711 其他 28,673
				管理人员 3,792 专业技术人员 15,344 飞行人员 9,506 乘务人员 16,094 空保人员 4,424 销售人员 3,716 财务人员 589 地面服务及其他人员 26,856	管理人员 3,855 专业技术人员 15,355 飞行人员 9,944 乘务人员 16,032 空保人员 4,434 销售人员 3,645 财务人员 590 地面服务及其他人员 26,338
					管理人员 3,301 专业技术人员 14,642 飞行人员 10,559 乘务人员 16,704 空保人员 4,347 销售人员 3,329 财务人员 544 地面服务及其他人员 28,445
	专业类别分布	人			
	年龄结构分布	%	30 岁及以下 37.00 31-40 岁 35.54 41-50 岁 18.74 51 岁及以上 8.72	30 岁及以下 35.39 31-40 岁 35.95 41-50 岁 19.38 51 岁及以上 9.28	30 岁及以下 35.32 31-40 岁 35.05 41-50 岁 20.37 51 岁及以上 9.26
	学历结构分布	%	专科及以下 48.34 本科 48.35 硕士及以上 3.31	专科及以下 46.55 本科 49.99 硕士及以上 3.46	专科及以下 46.64 本科 51.79 硕士及以上 3.57
	按主要运营地合同制员工起薪标准	元	上海 6,251 北京 5,951 昆明 4,811 西安 4,751 * 金额包括员工工作餐待遇	上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889 * 金额包括员工工作餐待遇	上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889 * 金额包括员工工作餐待遇
员工	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	企业年金覆盖率	%	92.76	94.22	95.82
	员工流失率	%	按性别分： 男性 5.03 女性 7.46 按国籍分： 国内 5.86 外籍 12.38 按年龄分： 30 岁及以下 11.76 31-50 岁 2.74 50 岁及以上 1.15 按专业分： 管理人员 0.82 飞行人员 0.65 乘务空保人员 7.29 专业技术人员 3.91 销售人员 8.05 其他岗位人员 8.58 按地区分： 中国大陆地区 5.87 境外地区 11.50	按性别分： 男性 3.25 女性 4.70 按国籍分： 国内 3.72 外籍 9.98 按年龄分： 30 岁及以下 6.74 31-50 岁 2.28 51 岁及以上 1.13 按专业分： 管理人员 0.41 飞行人员 0.53 乘务空保人员 4.10 专业技术人员 2.57 销售人员 5.97 其他岗位人员 5.75 按地区分： 中国大陆地区 3.75 境外地区 7.38 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :4.44 按性别分： 男性 4.01 女性 5.19 按国籍分： 国内 4.33 外籍 15.26 按年龄分： 30 岁及以下 7.50 31-50 岁 2.98 51 岁及以上 1.67 按专业分： 管理人员 0.32 飞行人员 0.34 乘务空保人员 4.23 专业技术人员 2.18 销售人员 7.91 其他岗位人员 7.92 按地区分： 中国大陆地区 4.35 境外地区 13.59 (可根据实际情况调整地区划分)

分类	指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
	参加体检员工比例	%	77.2	73	73
	工伤数量	件	69	79	53
	因工死亡人数	人	1 为“两集中”人员， 集中休息期间突发疾病	10 1 人为地面交通事故 9 人为“3.21”事故	1 为上下班途中交通事故
	EAP 咨询	小时	360	4,869	4,637 10,035 人次
	* 培训总投入	亿元	1.51	1.12	1.23
	培训参与人次	万人次	63.82	226.52 (含在线学习人次)	137.66 (含在线学习人次)
	按性别及雇员类别划分的 受训雇员百分比	%	-	按性别分： 女性 43.5 男性 56.5 按类别分： 管理人员 5.6 普通员工 94.4	按性别分： 女性 37.2 男性 62.8 按类别分： 管理人员 4.1 普通员工 95.9
	人均培训时长	小时		按性别分： 女性 52.9 男性 58.6 按类别分： 管理人员 45.1 普通员工 57.4	按性别分： 女性 98.9 男性 109.4 按类别分： 管理人员 108.5 普通员工 105.3
					按性别分： 女性 92.2 男性 118.9 按类别分： 管理人员 98.2 普通员工 109.2
员工	接受绩效考核的员工比例		按性别分： 女性 98.5 男性 99.4 按类别分： 管理人员 100 普通员工 99.1	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
	歧视事件	件	0	0	0
	困难员工帮扶投入	万元	324.6	349	153.6
	定点帮扶无偿投入	万元	4,120.89	4,172.77	4,314.1
	特殊飞行	架次	398	623	417
	注册志愿者人数	人	9,200	9,100	9,100
	公益活动项目数	个	1,085	2,450	1,128
	参与公益志愿者员工人次	人次	25,172	83,000	22,571
	公益受助人数	人次	140,166	186,000	180,560
	公益活动服务时间	万小时	26.35	20	18.05

* 统计标的不含江苏、云南、一二三、技术公司、武汉公司

GRI 索引

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 2：一般披露				
2-1	组织情况	关于东航	P7	
2-2	组织可持续发展报告中所涵盖的实体	报告说明	P5	
2-3	报告周期、频率和联系方式	报告说明	P5	
2-4	信息重述	部分历年数据存在校正，以本报告“绩效表”中的最新数据为准		
2-5	外部鉴证	审验报告	P95	
2-6	活动、价值链和其他商业关系	投资者关系	P14	
2-7	员工	支持员工发展	P69	
2-8	其他工作者	绩效表	P81	
2-9	治理结构与构成	公司治理	P11	
2-10	最高管治机构的提名与选择	公司治理	P11	
2-11	最高管治机构主席	公司治理	P11	
2-12	最高管治机构在监督管理影响中的角色	公司治理	P11	
2-13	管理影响责任的授权	公司治理	P11	
2-14	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	关于东航、ESG 治理	P7、P13	
2-15	利益冲突	利益相关方参与	P35-P38	
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方参与	P35-P38	
2-17	最高管治机构的集体认识	公司治理	P12	
2-18	最高管治机构的绩效评估	公司治理	P12	
2-19	报酬政策	支持员工发展	P72	
2-20	决定报酬的过程	支持员工发展	P70	
2-21	年度总薪酬比率	绩效表	P84	
2-22	可持续发展战略的声明	ESG 治理、可持续之旅	P13、P33	
2-23	政策承诺	守法合规	P14	
2-24	嵌入政策承诺	守法合规	P14	
2-25	纠正负面影响的流程	守法合规	P14	
2-26	寻求建议和提出关切问题的机制	实质性议题管理	P34	
2-27	遵守法律法规	守法合规	P14	
2-28	协会的成员资格	关于东航、携手共同发展	P7、P56-P58	
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方参与	P37-P38	
2-30	集体谈判协议	支持员工发展	P70	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 3：实质性议题				
3-1	识别实质性议题的流程	实质性议题管理	P34	
3-2	实质性议题列表	实质性议题管理	P35-P36	
3-3	实质性议题管理	实质性议题管理	P34	
经济				
GRI201：经济绩效				
201-1	直接产生和分配的经济价值	绩效表	P81	
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化	P61	
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	支持员工发展	P70	
201-4	政府给予的财政补贴	助力乡村振兴	P75	
GRI202：市场表现				
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	绩效表	P85	
202-2	从当地小区雇佣高管的比例	绩效表	P85	
GRI203：间接经济影响				
203-1	基础设施投资和支持性服务	助力乡村振兴	P74-P76	
203-2	重大间接经济影响	助力乡村振兴	P75	
GRI204：采购实践				
204-1	向当地供货商采购支出的比例	绩效表	P81	
GRI205：反腐败				
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	反腐败	P16	
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	反腐败	P16	
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	反腐败	P16	
GRI206：不当竞争行为				
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	守法合规	P14	
GRI207：税务				
207-1	税务管理方法	风险管控	P14	
207-2	税务治理、管控及风险管理	风险管控	P14	
207-3	利益相关方的参与以及涉税问题管理	风险管控	P35-P36	
207-4	国别报告	报告说明	P5	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI406：反歧视				
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	支持员工发展	P69	
GRI407：结社自由与集体谈判				
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供货商			没有结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供货商
GRI408：童工				
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供货商			没有具有重大童工事件风险的运营点和供货商
GRI409：强迫或强制劳动				
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供货商			没有具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供货商
GRI410：安保实践				
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员			不涉及
GRI411：原住民权利				
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件			未发生涉及侵犯原住民权利的事件
GRI412：人权评估				
412-1	接受人权审查或影响评估的运营点			不涉及
412-2	人权政策或程序方面的员工培训			不涉及
412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约			不涉及
GRI413：当地小区				
413-1	有当地小区参与、影响评估和发展计划的运营点	助力乡村振兴、倾情回馈社区	P74-P76 P77-P79	
413-2	对当地小区有实际或潜在重大负面影响的运营点			没有实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI414：供货商社会评估				
414-1	使用社会标准筛选的新供货商	可持续价值链	P66	
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	可持续价值链	P66	
GRI415：公共政策				
415-1	政治捐赠	倾情回馈社区	P77	
GRI416：客户健康与安全				
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	保障旅客健康	P45	
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件			未发生涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件
GRI417：营销与标识				
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	航班正点、贴心服务客户、打造舒适体验	P49 P50-53 P54-55	
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件			未发生涉及产品和服务信息与标识的违规事件
417-3	涉及市场营销的违规事件			未发生涉及市场营销的违规事件
GRI418：客户隐私				
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉			未发生与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉
GRI419：社会经济合规				
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规			未发生违规事件

ESG 索引

披露项目	描述	章节	页码
A. 环境			
层面 A1： 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	应对气候变化 守护碧水蓝天	P61、P63
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	说明：东航股份日常运营过程中产生的废气基本均由航油消耗产生，其他废气种类行业内折算系数标准尚不明确。	
	A1.2 直接（范畴 1）及能源间接（范畴 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绩效表	P83
	A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	守护碧水蓝天 绩效表	P64、P84
	A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	守护碧水蓝天 绩效表	P64、P84
	A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	说明：编写东航股份“十四五”绿色发展专项规划及《碳达峰行动方案》，成立可持续航空燃料领导小组和工作小组。	
层面 A2： 资源使用	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	守护碧水蓝天	P63
	一般披露项 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	资源可持续利用	P65
	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	绩效表	P83
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绩效表	P83
	A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	说明：报告期内东航股份暂未设立能源使用效益目标，接下来将开展相关工作。	
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	说明：东航股份不存在求取适用水源的问题。	
层面 A3： 环境及天然 资源	A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	说明：不适用，东航股份业务不涉及生产制造环节。	
	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	应对气候变化 守护碧水蓝天 资源可持续利用	P61、P63、P65
层面 A4： 气候变化	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	说明：东航股份遵守《中华人民共和国野生动物保护法》，禁止各类非法野生动物及其制品的运输。	
	一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	应对气候变化	P61
	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	应对气候变化	P61

披露项目	描述	章节	页码
B. 社会			
雇佣及劳工常规			
层面 B1： 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	支持员工发展	P69
	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇佣总数。	支持员工发展 绩效表	P69 P85
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	绩效表	P85
层面 B2： 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关爱员工健康与安全	P46
	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	绩效表	P86
	B2.2 因工伤损失工作日数。	说明：2023 年度暂未统计。	
层面 B3： 发展及培训	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	关爱员工健康与安全	P46
	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。	确保航空安全 支持员工发展	P42 P72
	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层，中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	绩效表	P86
层面 B4： 劳工准则	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	绩效表	P86
	一般披露 有关防止童工或强制劳工的 (a) 政策；及 (b) 遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	支持员工发展	P69
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	支持员工发展	P69
层面 B5： 供应链管理	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	说明：东航股份严格遵守国家法律法规，未发生过使用童工和强制劳工事件。	
	营运惯例		
	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	可持续价值链	P66
层面 B5： 供应链管理	B5.1 按地区划分的供货商数目。	绩效表	P83
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	可持续价值链	P66
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	可持续价值链	P66
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	可持续价值链	P66

披露项目	描述	章节	页码
层面 B6： 产品责任	一般披露 有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	数字化转型 贴心服务客户 注重隐私保护	P15 P50 P55
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	说明：不适用，东航股份业务不涉及产品生产。	
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	贴心服务客户 绩效表	P50 P82
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	科技创新	P15
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	说明：不适用，东航股份业务不涉及产品生产。	
层面 B7： 反贪污	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	注重隐私保护	P55
	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	反腐败	P16
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	说明：报告期内未发生贪污诉讼案件。	
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	反腐败	P16
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	反腐败	P16
社区			
层面 B8： 社区投资	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	助力乡村振兴 倾情回馈社区	P74 P77
	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	助力乡村振兴 倾情回馈社区 护航特殊飞行	P74-76 P77-79 P80
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	助力乡村振兴 倾情回馈社区 护航特殊飞行	P74-76 P77-79 P80

审验报告



验证声明书编号：CN-202403-CSR-05

企业可持续发展报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Sustainability Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TUV NORD）受中国东方航空股份有限公司（以下简称“东航股份”）委托，对中国东方航空股份有限公司 2023 年可持续发展（ESG）报告（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

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

本声明书基于东航股份编制的 2023 年可持续发展（ESG）报告，东航股份对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验的范围

审验声明书基于如下内容：

- 报告披露的 2023 年度内的可持续发展（ESG）关键绩效及相关信息；
- 审核地点：上海市闵行区虹翔三路 36 号，即东航股份总部所在处，没有拜访其分子公司及其他项目所在地；
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价；
- 经济数据由第三方审计，故不做重复审验。

本次现场审验时间为 2024 年 3 月 7 日至 8 日。

审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审东航股份提供的文件信息；
- 访谈东航股份报告信息收集人员；
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实；
- 依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）对报告在重要性、量化性、平衡性、一致性方面的要求，对报告进行评估；
- 验证活动是根据 TUV NORD《报告审验实施规则》进行。

验证结论

中国东方航空股份有限公司编制的 2023 年可持续发展（ESG）报告客观反映了公司 2023 年在可持续发展(ESG)领域工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误。

- **重要性：**东航股份对实质性议题进行评估，从“航空安全”“乘客健康与安全”“国企改革展”等 29 个实质性议题披露东航股份 2023 年经济、社会、环境领域发生的重要客观绩



验证声明书编号：CN-202403-CSR-05

- 效，及时回应对投资者及其他权益人的期望；
- **量化性：**报告中以附录“绩效表”、章节“关键绩效”等多种形式，披露了总资产、飞机利用率、能源消耗、二氧化碳排放等环境、经济、社会领域三年绩效数据，具有一定的量化性及可比性；
 - **平衡性：**报告中披露了旅客投诉件数、员工流失率等数据，具有一定的平衡性；
 - **一致性：**东航股份企业文化与品牌管理部负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，审验过程中抽样的数据相关部门均能提供溯源，一致性较好。

改进建议

通过审验和评价活动，我们对东航股份在可持续发展（ESG）的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 建议多渠道收集各利益相关方的建议及意见，作为公司实质性议题评估的输入；
- 建议对标国外优秀航司及国内跨行业优秀企业报告，汲取其优秀实践经验，全面提升公司的可持续发展（ESG）管理水平。

特别声明

本审验声明中不包括：

- 信息披露之外的活动；
- 关于东航股份的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述；

独立性和能力的声明

德国汉德集团是世界领先的认证机构，在全球超过 70 个国家设有分支机构，提供检验、测试和验证服务，包括管理体系和产品认证；质量、环境、社会和合规的审核和培训；环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为德国汉德集团全球的分支机构之一是独立的，确保在实施本报告的审验过程中与中国东方航空股份有限公司或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由东航股份提供，TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司

审验组长：黄莉

日期：2024 年 03 月 15 日

机构授权人：宋海宁

日期：2024 年 03 月 15 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《中国东方航空股份有限公司 2023 年可持续发展（ESG）报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对公司可持续发展（ESG）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：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