


ESG



Common Future
Rural Revitalization
Artificial Intelligence
Hub Network Collaboration
Aviation Safety
Co-construction And Sharing
Flight Efficiency Internationalization
"Three Flights" Strategy
New Quality Productive Forces
"Four Excellences" Service
Passenger-Cargo Synergy

Sustainability
Profitability
Climate Action
Time-Virtues
Flight Punctuality
Safety First Development
Intelligence
Digital Transformation
Aviation:
World-Class

2025 乘势而上 同心远航
中国东方航空股份有限公司 CHINA EASTERN
可持续发展(ESG)报告

A large, semi-transparent image of a commercial airplane flying through a sky filled with soft, golden-hued clouds. The airplane is positioned in the upper right quadrant of the overall image.

传递东方魅力 连接世界精彩

CONTENTS

目录

- 04 董事长致辞
- 06 报告说明
- 08 走进东航
- 114 附录

2025 高质量发展足迹



- 24 责任印记
- 30 责任荣誉

责任聚焦



- 34 “三飞”连接六大洲
往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞
- 38 推动融合发展
打造“航空+文旅商体展”立体生态

可持续之旅



- 46 董事会声明
- 47 可持续发展管理
- 48 重要性议题管理
- 50 利益相关方参与

严细实韧

推动安全工作向更高层次更高水平发展



- 54 筑牢航空安全防线
- 60 守护旅客健康出行
- 62 保障员工身心健康

创新驱动

迈向更加美好的“数字未来”



- 66 科技创新迈出新步伐
- 68 数字化转型实现新突破

“四精”服务

创造高品质精彩旅行体验



- 72 品质至上·美好体验
- 76 做强枢纽·服务全球

绿色航迹

绘就可持续发展蓝图



- 80 积极应对气候变化
- 87 资源循环高效利用
- 88 环境合规综合治理

和合笃行

践行“人民航空为人民”使命



- 94 共建共享幸福东航
- 100 开放合作互利共赢
- 109 推动乡村全面振兴
- 111 服务民生彰显担当

董事长致辞



乘势而上，同心远航 在可持续发展的航程中践行时代使命

时光砥砺，大道笃行。回望极不寻常的“十四五”，世界变乱交织、动荡加剧，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，中国开启第二个百年奋斗目标的新征程，中国式现代化伟业日新。从提出全球治理倡议到发布 2035 国家自主贡献目标，中国在可持续发展道路上步履坚定，以实际行动彰显大国担当，始终是世界和平与发展最稳定、最可靠的力量。

习近平总书记指出，大家一起发展才是真发展，可持续发展才是好发展。作为中国连接世界的桥梁纽带，东航既是全球化的受益者，更是可持续发展的践行者、人类命运共同体的坚定建设者。站在“十五五”新起点，我们更要紧握住破解全球性问题的“金钥匙”、校准扬帆奋进的“航向标”，循可持续发展之道加速迈向世界一流航空企业。我们将始终与各利益相关方同心同行，持续夯实环境责任、社会责任与公司治理根基，不断培育支撑东航高质量发展的系统韧性，推动“蓝天事业”在人民美好出行的生动图景中行稳致远、永续发展。

为推动“真发展”，我们追求通达无界、循道致远。在服务国家高水平对外开放、高质量共建“一带一路”的大局中，东航坚持“往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞”，2025 年以来新开 24 条国际航线，国际及地区航线达 249 条，通达全球六大洲，畅通全球要素流动、赋能经济复苏。全面均衡的航网覆盖带动入境与国际中转旅客迅猛增长，跨越半个地球、联通三大洲的全球最

长航线打通“南向通道”，助力“世界那么大”与“China Travel”双向奔赴、经贸人文往来畅联互通。在上海浦东航空枢纽，2025 年上千万人次的国际中转旅客选乘东航，畅行全球各地、共享中国机遇、体验上海魅力。东航全力服务上海加快建设“五个中心”，加大京津冀、长三角、粤港澳大湾区和成渝地区“经济四极”核心支点投入，助力海南自贸港建设，现已拓展“空中快线”至 47 条，加速形成“南北畅联、东西贯通”的国内航网布局，为“流动的中国”注入航空动能和蓬勃活力。

面向产业链高度协同、跨界生态深度融合的共同未来，我们携手国产大飞机伙伴，从 2025 年元旦身披“闪耀中国红”首航香港到岁末首飞兰州高原机场，14 架 C919 穿梭于 16 座机场、19 条航线，高质量规模化运营渐入佳境。携手全球产业链伙伴，聚焦航空主业高新技术产品，进博会东航一年期展位成交金额创历史新高。异业跨界合作模式更加丰富，空铁、空巴、空水、空轨等多式联运立体网络连接百城千站，“通程航班”“空

港通”等焕新升级，让旅程更加从容。从助燃哈尔滨亚冬会的冰雪激情，携手国博上博引发“现象级”热潮，到解锁东航+潮流 IP 跨界新玩法，“航空+文旅商体展”精彩纷呈。

为实现“好发展”，我们坚持安全为基，民生为本。

安全是发展的前提，也是可持续发展的基石。我们深入贯彻总体国家安全观，2025 年总飞行时间、旅客运输量、运输总周转量等均创历史新高，经营业绩大幅提升。这种“稳中有进”的良好发展态势，源于体系化建设的扎实落地、源于安全文化的弘扬厚植，更时刻提醒我们以归零心态为常态、将风险防控嵌入公司治理的每个末梢，为“十五五”高质量发展筑牢坚如磐石的安全根基。

出行更安心、相伴更暖心，我们牢记“民生为大”，将可持续发展理念融入服务旅客、关爱员工、普惠民生的全维度实践，实现更有温度的发展。我们以“精心”为核心，升级“精心、精准、精致、精细”服务内涵，用心用情提升全流程服务细节。在旅客满意度持续提升、全渠道投诉率显著下降、航班正常率优于行业平均水平的数字之外，特殊旅客、无陪儿童、“宠物进客舱”等个性化服务也更加触手可及，为旅途再添精彩。我们坚持“幸福东航、共建共享”，用心倾听员工的急难愁盼，“宜居工程”打造千余套“职工小家”、“爱心暑托”陪伴员工子女、薪酬待遇向“苦脏险累”一线岗位倾斜……一系列“实事”项目努力让每一份辛劳都有回响、每一个梦想皆有奔头，凝聚起企业可持续发展的内生动力。围绕“致富航网、产业文章、人才队伍、民生项目、共建平台”等推进乡村振兴事业，让各类帮扶“精准滴灌”并转化为民生福祉，助力共同富裕之路越走越宽。

为成就“优发展”，我们坚持新质赋能，向智向绿。

创新是高质量发展的第一动力，培育发展新质生产力、增强数智能力、引领绿色转型，是可持续发展的关键。2025 年，我们依托数字化转型深入推进“人工智能+”行动，构建覆盖 227 个场景的 AI 应用图谱。数字营销、

智慧维修、运行服务等领域创新成果推动效率效能提升；“一码全通”、“线上选餐”、Wi-Fi 畅连、行李机器人等场景全面呈现。我们携手产业链合作伙伴设立联合创新中心，成立科创联盟及 4 家公司级实验室，深化数智融合推动企业创新能级跃升。

面对全球气候变化挑战，航空减碳不是选择题，而是必答题。我们心系绿水青山、蓝天净土，统筹推进“绿色飞行、绿色服务、绿色机坪”协同发力，将低碳发展、实现碳中和的目标融入每一次航班起降。依托精细化飞行优化燃油效能，加注可持续航空燃料超 1 万吨；借助“绿色运行看板”，以数字化赋能节能降碳提质增效；持续加大新能源车及设备投入应用，加快打造低碳高效机坪。万米高空之上，“轻飞享·按需用餐”服务、可降解材质机供品全面铺开，“越低碳·悦飞行”等主题活动生动开展，让绿色理念转化为旅客可感知、可参与的自觉行动。2025 年，东航单位周转量碳排放较 2019 年下降 12.9%，生态优先理念贯穿空地全程、融入运营全域，为东航注入绿色发展的持久动能。

新程奋飞，同心远航。面向“十五五”，东航正以更坚定的步伐，筑牢安全发展基石、完善现代治理体系、擦亮绿色发展底色、擘画可持续发展蓝图，加快迈向“世界一流”目标。这份回应美好未来“五年之约”的底气，源于每一位旅客的信赖、每一位伙伴的同行，更离不开每一位东航人的坚守与付出。愿我们携手同心，应时代之唤、乘复兴之势、聚远航之力，奔赴“江山壮阔万象新”的中国式现代化新征程。

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

2026 年 3 月

报告说明

报告体系

本报告为年度报告，是中国东方航空股份有限公司发布的第 18 份可持续发展（ESG）报告。上一次报告发布时间为 2025 年 3 月。

时间范围

本报告以 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主，超出以上时间范围时另行注明。

报告边界

本报告主体范围与公司年度财务报告合并报表范围保持一致，部分实践涉及控股股东中国东方航空集团有限公司。

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”“东航”“公司”“我们”表示。控股股东“中国东方航空集团有限公司”简称“中国东航集团”，下属“上海航空有限公司”简称“上航”，“东方航空技术有限公司”简称“东航技术”，“东航技术应用研发中心有限公司”简称“研发中心”，“中国联合航空有限公司”简称“中国联合航空”，“上海东航数字科技有限公司”简称“东航数科”，“东方航空电子商务有限公司”简称“东航电商”，其他分子公司均用“地区名+分公司”形式指代。

编制依据

- 国际可持续准则理事会《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》
- 联合国《2030 年可持续发展议程》
- 国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》
- 全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》
- 财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》
- 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）》《上市公司自律监管指引第 4 号——可持续发展报告编制》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》
- 国家标准化管理委员会 GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》
- 中国企业改革与发展研究会、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南》（CASS-ESG6.0）

编制原则

重要性

结合利益相关方期望和尽职调查，从“对公司财务的重要性”和“对经济、社会和环境影响的重要性”两个维度识别重要议题，经董事会审定后在报告中详尽披露。

量化

有关汇报排放量、能源使用所用的标准、办法、假设及计算工具的资料，以及所使用的转换因子的来源在报告中披露，并对重要议题设置了定量目标。

平衡

本报告不偏不倚地呈报公司在环境、社会和治理等方面的实践和成效，不刻意回避负面信息，为利益相关方呈现能够合理评估本公司整体绩效的内容。

一致性

本报告所使用的统计方法与往年保持一致。如统计办法或关键绩效指标有任何变更或修改，在对应位置作出清楚说明。

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。公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告获取

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，其中电子文档可在香港联合交易所、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，或对报告有任何疑问，请按右侧方式联系我们。

单位 | 党委宣传部 / 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。

公司运营超 820 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。公司是国产大飞机 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。

作为天合联盟成员，公司构建起通达全球超 145 个国家和地区的 945 个目的地的航线网络，2025 年旅客运输量达 1.5 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。公司在国内拥有京沪“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国际新航线，通达全球六大洲，成为国际（地区）通航点最多、国际运输周转量最大的中国航司。

多年来，公司践行“绿色飞行”，持续优化机队结构，开展节能减排和废弃物管理，推出“轻飞享”“低碳优享”等绿色产品，参与航空业碳减排事务，支持“双碳”目标。

公司致力于加快建设世界一流企业，以精心、精准、精致、精细的服务，创造高品质精彩旅行体验，与全球客户共同创造“世界品位 东方魅力”的品牌核心价值。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 100 强”及“Brand Finance 全球航空公司品牌价值 50 强”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。

2025 年机队构成 (单位: 架)

机型	2025 年	2024 年	2023 年
B777 系列	20	20	20
B787 系列	17	12	10
A350 系列	20	20	20
A330 系列	56	56	56
A320 系列	390	383	379
B737 系列	278	279	276
C919	14	10	4
C909	31	24	17
总计	826	804	782

2025 年

新开国际航线
24 条

国际（地区）航线达
249 条

覆盖 40 个国家和地区
93 个境外航点

国内“空中快线”拓展至
47 条

全年旅客运输量
1.5 亿人次

同比增长 6.7%

注：不含中国东航集团旗下的全货机



企业文化 >>>



党建引领 >>>

2025 年是“十四五”规划收官之年、“十五五”规划谋篇布局之年，也是公司实现提质增效的关键之年。东航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于党的建设的重要思想，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，以改革的精神和严的标准落实党建“五大工程”，深化党建体系建设，为扎实推进“日出东方、再次起航”、在中国式现代化新征程上谱写新篇章提供坚强保证。

开展“铸魂工程”建设 · 巩固拓展思想政治引领优势

- 公司始终把理论武装作为管根本、保方向的基础工作，牢牢把握正确政治方向。强化党的创新理论武装，完善“第一议题”制度，在健全公司治理中加强党的领导。

开展“赋能工程”建设 · 巩固拓展干部人才支撑优势

- 公司以更长远的眼光、更有效的举措，科学谋划、统筹推进干部人才工作。树立正确选人用人导向，从严管理监督和关心关爱干部相统一，健全人才培养、引进、使用机制。

开展“强基工程”建设 · 巩固拓展组织体系执行优势

- 公司着眼抓基层、强基础、固基本，完善上下贯通、执行有力的组织体系，增强党组织政治功能和组织功能。建设用好“东航智慧党建”平台，提升基层基础工作的标准化规范化水平。

开展“聚力工程”建设 · 巩固拓展广泛凝聚人心优势

- 公司坚持围绕中心、服务大局，汇聚起干事创业的合力。加强企业文化建设，更新升级企业文化理念体系，将公司文化理念、精神内核以及核心价值观融入安全管理、高效运行、队伍建设的各环节。

开展“清风工程”建设 · 巩固拓展纪律作风保障优势

- 公司坚决落实全面从严治党政治责任，加强政治监督，完善权力配置和运行制约机制，推进正风肃纪反腐，加强新时代廉洁文化建设，发挥巡视利剑作用，推动各项工作要求落实落地。

关键绩效



累计传达学习习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神 开展理论学习中心组集中学习 东航股份党委常委会召开会议 开展前置研究事关公司改革发展全局的重大事项

36 次 7 次 共学习 43 篇次 38 次 39 项

中国东航集团在 2024 年度中央企业党建工作责任制考核中获评 A 级



国企改革 >>>

2025 年是贯彻落实党的二十届三中全会精神开局之年。东航以改革深化提升行动高质量收官、进一步全面深化改革高质量开局为改革工作基调，以工作台账、改革清单为抓手，层层落实重点改革任务。国企改革深化提升行动确定的 189 项重点任务全面完成，进一步全面深化改革 43 项任务、127 条举措有序推进。

关键绩效



全面完成国企改革深化提升行动重点任务

189 项



2025 年 10 月 23 日，东航股份飞行总队成立仪式在“东航之家”举行。王志清董事长为飞行总队授旗。

健全改革推进机制

公司专题研究改革意见，召开改革推进会进行系统部署；全年召开改革例会暨讲评会 6 次，针对性加强部署；建立公司领导改革基层联系点制度，开展下沉调研和专项督导；加强改革考核评价，将改革专项考核纳入任期考核；督促专项工程企业敢于突破，努力打造改革标杆。

实施清单式管理

公司以工作台账为抓手，实施改革任务清单化管理。2025 年共开展 4 轮台账完善，确保改革举措可操作、推进情况真到位、标志性成果实打实。聚焦公司改革意见，推动二级单位制定工作清单，开展改革举措质量评审，有力推动改革向基层贯通。

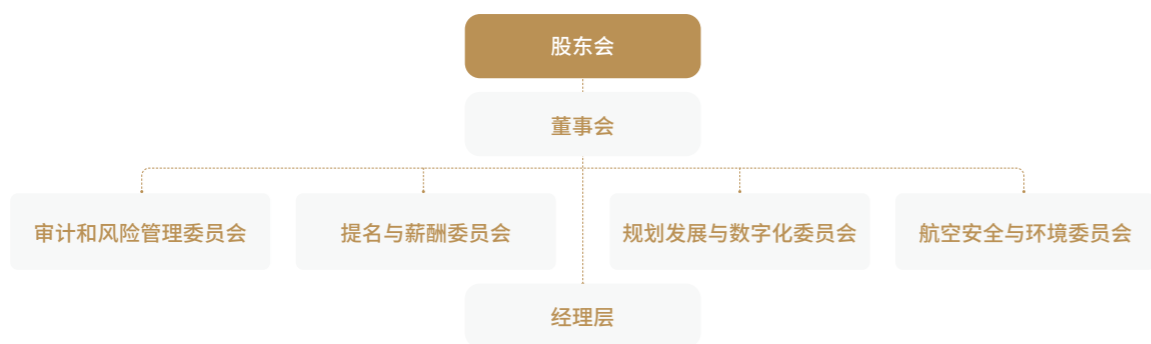
开展全级次穿透式检查

公司首次开展全级次穿透检查，对管理的二级子企业、分公司及业务运营单位、三级及以下子企业（含代管）开展董事会建设、市场化经营机制等 7 大关键领域数据采集。通过专题会研究采集结果，剖析短板、分析原因，形成改进清单，逐项推进落实。

公司治理 >>>

东航股份严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》、中国证监会《上市公司治理准则》以及香港联交所《企业管治守则》等法律法规和监管要求，优化公司治理结构，提升规范运作水平。公司建立了由股东会、董事会和经理层构成的现代法人治理架构，形成了“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的治理机制。2025 年，公司对照新公司法要求，修订《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》等规章制度，完善以公司章程为核心的公司治理制度体系。

公司治理架构



公司贯彻落实国务院国资委关于加强央企董事会建设部署，严格遵守上市监管机构合规要求，常态化开展董事会有效性评估，充分发挥董事会“定战略、作决策、防风险、强监督”核心职能，以更好的治理效能支撑公司高质量发展。公司组建了一支在公司治理、企业经营、民航管理、财务审计、数字技术、国际视野等方面颇具经验的多元化董事会团队。截至 2025 年底，公司董事会共 9 名董事，其中，独立董事 5 人，女性董事 1 人。

公司注重董事能力提升和专项培训，确保董事精进专业素养，营造开放包容、开拓进取的董事会文化。2025 年，公司积极组织董事、高级管理人员参加境内外监管机构、行业协会的各类专业培训，董事资讯月刊定期纳入资本市场典型案例和最新监管动态，董事会定期会议组织集体学习证券监管精神和市场违规处罚案例，压实董事履职责任。

关键绩效

独立董事占比	女性董事占比	召开股东会	董事会	董事会专门委员会及独立董事专门会议
55.56 %	11.11 %	4 次	13 次	26 次

组织董事开展专题调研 11 次，涉及安全生产、市场营销、品牌服务、数字化转型等主题

获得中国上市公司协会评选的“2025 年上市公司董事会最佳实践案例”

2025

公司组织架构



投资者关系 >>>

东航股份坚持高质量开展信息披露和多层次投资者沟通交流工作，维护投资者尤其是中小投资者的合法权益。2025 年，聚焦“三飞”战略、“航空+文旅商体展”等经营亮点，通过上证 e 互动平台、公司投资者关系邮箱和热线电话等渠道，回应投资者关切，提升投资者沟通质量。落实“国九条”要求，通过回购注销等方式加强市值管理。

关键绩效

召开业绩说明会	投行策略会、公司年度分析师电话会、年度路演、邀请机构投资者到公司反路演	活动合计	交流投资机构	投资者
3 场		47 场	287 家	441 人



连续 12 年获得上交所信息披露 A 级评价



守法合规 >>>

东航股份将守法合规视为公司可持续发展的基石，注重合规文化建设，将合规要求融入战略决策与企业运营，确保业务开展符合法律法规、行业准则及国内外标准要求。

- 在组织体系建设上，公司设立合规委员会，与法治东航建设领导小组合署办公，形成由各单位部门具体落实、合规管理部门统筹协调、监督力量协同发力的“三道防线”架构。整合合规人员队伍，明确合规职责，确保合规管理全覆盖、无死角。同时，常态化开展合规培训与文化宣导，向全公司推送合规要点与建议，提升公司整体合规意识与风险防范能力。
- 在制度建设上，公司构建并完善以合规管理办法为统领，以反腐败反商业贿赂、反垄断、数据安全、出口管制等关键领域合规指引为配套的制度体系，不断压实合规管理主体责任，健全合规管理运行机制。公司建立畅通的举报渠道，严格保护举报人信息安全，严禁任何形式的打击报复行为，切实保障举报人合法权益。
- 公司将反不正当竞争、反垄断作为合规管理重点，制定并完善相关合规指引，纳入合规培训与宣贯专题内容，强化反不正当竞争合规管理体系建设，提升风险监测与应对能力。
- 公司重视关联交易管理，系统梳理 12 大项 25 小项日常关联交易，合规完成 2026—2028 年三年日常关联交易项目的审议和信息披露程序，构建起科学规范的关联交易管理机制。



2025 年 2 月 19 日，国际航空运输协会 2025 年全球法律大会在上海召开，会议由东航承办。来自世界各地的 330 余名国际航空法律专家齐聚一堂，探讨推动航空业发展的新兴力量的法律影响。会议议题包括 AI 的应用、ADR（替代性争议解决）机制、网络安全，以及隐私和消费者保护法规的激增。



风险管控 >>>

东航股份本着“预防为主、惩防并举”理念，以精准防控与严肃追责问责，推动风险防控全周期升级，为公司高质量发展筑牢安全屏障。2025 年未发生重大经营风险事件。

风险管理体系

治理架构

董事会层面

董事会审计和风险管理委员会负责指导公司风险管理体系、内部控制体系、法律合规管理体系和违规经营投资责任追究工作体系的建设，指导和监督公司内部审计工作，确保风险管理工作的规范性和有效性。

管理层层面

公司建立以风险主责单位为核心的风险管理执行机制，各业务领域明确风险归口管理部门（如市场营销部对应市场风险等），落实风险管理主体责任，形成横向协同、纵向联动的风险管理网络。

管理流程

环节	主要工作	年度实践
风险识别与更新	各风险主责单位于年末更新本单位风险分类框架、风险指标及变化情况。	报告期内，公司健全风险指标库，对风险分类及定义进行更新维护，梳理出 6 项一级风险、45 项二级风险，完善 111 项风险指标，确保风险分类框架全面、客观反映公司面临的风险特征，并覆盖环境、社会和公司治理等 ESG 风险。
风险评估	审计部基于各单位反馈制定调查问卷，由公司管理层进行评价打分，综合评估风险发生可能性及影响程度。	报告期内，公司设计风险评估问卷，开展多层次、全方位的风险识别与评估工作，绘制风险坐标图，组织开展风险座谈会。
风险排序与确定	审计部通过数据分析确定下一年度重要风险。	报告期内，公司综合评估结果确定 2025 年度重大风险。
风险应对与管控	各风险主责单位对相关重大风险实施针对性的应对与管控措施。	报告期内，公司研究确定风险管控主责单位，针对性制定风险应对措施及风险监测指标，科学设定预警区间，确保及时把握风险变化趋势，有效做好风险应对。

深化内控治理

公司以“强内控、防风险、促合规”为管控目标，主要领导作为内控体系监督管理工作第一责任人，建立党委顶层谋划、董事会全面领导、经理层主责推动，业务部门、职能部门和审计部协同配合的内控建设与监督评价管理体制。深化内控监督检查，成立内控评价领导小组和工作组，制定内控评价工作方案，全面开展年度内控评价工作。

强化审计监督

公司以高质量审计监督筑牢管控屏障，紧扣中心工作，精准聚焦各方关注重点、风险高发领域、业务关键环节，以审计质效赋能公司治理效能提升，护航公司高质量发展。制定《全链条业务监督实施方案》，构建业务执行单位、业务条线管理部门、审计监督“三道防线”各司其职、同向发力的全链条业务监督格局。全力推进审计数字化转型，重点以“中国东航审计数智监督平台”为载体、以审计大模型为突破，全面提升审计监督智能化、精准化、高效化水平，构建具有东航特色的数字化审计新格局。

“三重一大”智能监管模型获评国务院国资委 2025 年智能监管业务模型创新活动

优秀成果

2025



关键绩效



深化党规党纪教育，覆盖超

2.5 万人次

董事、管理层和员工反贪污培训覆盖率

100 %

反腐败

东航股份坚决落实全面从严治党政治责任，坚持党性党风党纪一起抓、正风肃纪反腐相贯通，纵深推进党风廉政建设和反腐败工作，为“十四五”圆满收官提供坚强纪律保障。

纵深推进正风肃纪

一体推进深入贯彻中央八项规定精神学习教育，建立“三级联动”机制，确保学有质量、查有力度、改有成效。锲而不舍纠“四风”树新风，持续深化整治形式主义为基层减负，让广大干部心无旁骛抓落实、办实事。巩固拓展党纪学习教育成果，深化党规党纪教育，覆盖超 2.5 万人次。

纵深推进“三不腐”

始终保持严的基调、严的措施、严的氛围，突出权力集中、资金密集、资源富集领域，突出“关键少数”、年轻干部等重点对象，突出群众身边不正之风和腐败问题，深化专项治理，加大惩治力度。严肃查处违纪违法案件，给予党纪政务处分 57 人。加强对直属单位“一把手”和领导班子的监督，强化对权力运行的制约和监督，不断健全廉洁风险防控体系。加强新时代廉洁文化建设，夯实文化阵地，增强警示教育针对性实效性。

纵深推进责任落实

扛牢主体责任，修订落实全面从严治党主体责任清单，推动责任清单化、任务具体化、落实精准化。坚持定期研究全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作，分析研判东航政治生态、反腐败斗争形势特点和风险隐患，推动“两个责任”同题共答、同向发力。

CHINA EASTERN



2025

高质量发展足迹

责任印记

关键词 谋划“十五五”

东航深入学习贯彻党的二十届四中全会精神，服务国家战略、统筹发展和安全、深化改革创新，在“十五五”规划编制中集思广益、深入调研、上下衔接，谋划高质量发展新篇。



亮点解读 面向“十五五”，东航锚定前行航向，聚焦增强核心功能、提升核心竞争力，切实提高规划编制质量，坚持“开门”做规划、“一张蓝图绘到底”，确保“十五五”时期建设世界一流取得突破性进展，到2035年基本建成世界一流。

关键词 C919 迈向“常态化运行”新阶段

2025年，东航C919新年身披“闪耀中国红”涂装首飞沪港定期航线、5月28日迎来C919商业运营两周年；岁末迎来兰州高原机场首飞、全球航司首台C919飞行模拟机交付。截至2025年底，东航C919机队已达14架，已安全飞行超4.5万小时，运送旅客260万余人次，机队日利用率与运营效率稳步提升。东航C919飞行部被国务院国资委授予“央企楷模”称号。



亮点解读 作为C919飞机的全球首发用户，东航创造了一系列“首次”，C919机队实现了从“初始化运行”到“规模化运行”“常态化运行”的转变，国产大飞机运营质量持续提升，市场认可度稳步提高，商业价值与社会价值协同增长。

2025年3月30日，东航C919首飞沈阳。



2025年5月25日，东航C919首飞厦门。



2025年12月1日，东航C919首飞兰州。



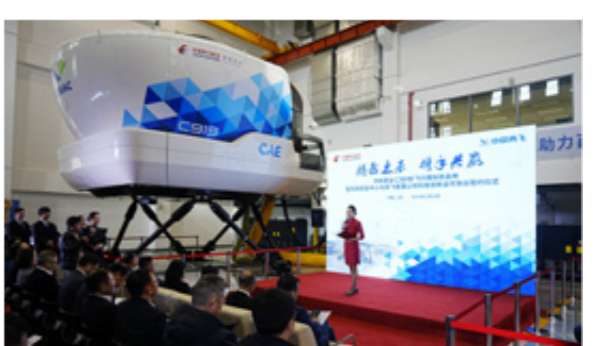
2025年5月28日，东航迎来C919商业运营两周年。



2025年12月19日，东航接收并启用全球航司首台C919飞行模拟机。



2025年9月10日，国产民机C909首航澳门，东航新开南昌—澳门定期航班。



关键词 打通“南向通道”

2025年12月4日，东航开通全球最长航线上海浦东—奥克兰—布宜诺斯艾利斯航线，打通首条中国经新西兰“一机直达”拉美的“南向通道”，实现三大洲航空枢纽间客货多向往来，阿根廷车厘子、智利三文鱼通过航班直抵中国餐桌。



亮点解读

“南向通道”是东航“三飞”战略全面开展的典型创新样本，在服务国家高水平对外开放的同时，构建起东航全球化发展的核心竞争力。单程约2万公里全球最长，依托第五航权实现客货“三向奔赴”，搭建了连接拉美新兴市场的空中通道，受到新西兰、阿根廷等国旅客、商户、农户的肯定，得到国际媒体和社会各界广泛关注。

关键词 “航空+”融合发展



亮点解读

2025年，东航“国博号”“上博号”主题彩绘机亮相，“博物馆优享”产品热卖，累计销售超10万份；携手迪士尼、泡泡玛特等解锁潮流IP跨界新玩法，联动星巴克激活双方会员体系、打造“航空+咖啡”跨界新体验。空空、空铁、空巴、空水、空轨多式联运强劲发展，苏州、雄安赋上民航三字代码，城市航站楼服务到门，打造了全新航空出行模式。

东航打破行业边界，“一张订单”“一张票”多式联运丰富出行方式，科技、消费、文化、艺术融入空中旅程。新质生产力激活“航空+”无限可能，“文旅商体展”联动多姿多彩、创新创效。

关键词 数字化转型的“行动落地之年”

公司把数字化转型作为必须打赢的硬仗，以成立“AI+”专项工作组和数字化工作专班为抓手，梳理形成东航AI应用图谱，赋能场景227个；数字化转型七个领域52个项目实现303个里程碑目标，有力支撑了公司发展。2025年10月19日，东航承办以“创新领航 智链未来——科技赋能全球航空新格局”为主题的2025年第五届北外滩国际航空论坛，现场展示具身智能机器人引人注目。

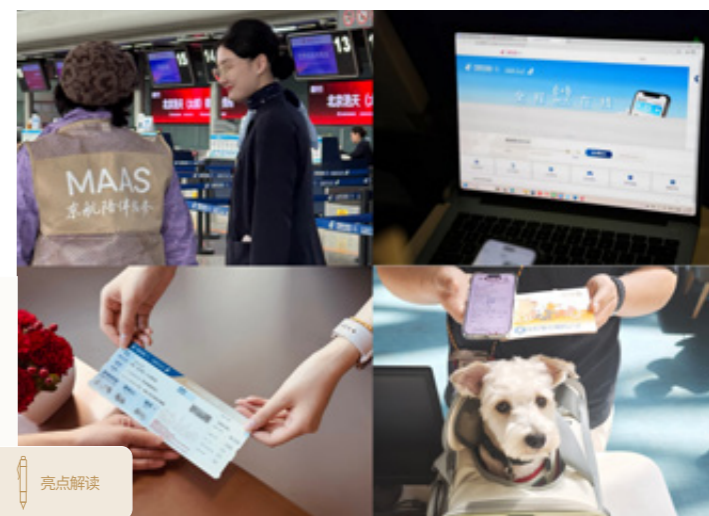


亮点解读

久久为功、创新突破，公司深入实施“人工智能+”行动，培育和发展新质生产力，推动人工智能与民航深度融合，让数字化在公司内外部“串珠成链”“织链成网”“融合创新”，努力在数字化转型上走在行业前列。

关键词 “四精”服务升级

2025年，东航聚焦旅客核心需求，全面升级服务体系。“一码全通”“线上选餐”、Wi-Fi畅连、行李机器人等场景全面呈现，“陪伴服务”、无陪儿童、“宠物进客舱”等个性化服务温暖旅途。“通程航班”“空港通”等化繁为简，让旅程更加从容。



亮点解读

从联程联运到便民举措，从智慧升级到体验优化，东航以满足旅客美好出行为导向，将“四精”理念创新融入服务的每一个细节，让航空出行更便捷、更舒适、更具温度。

关键词 “银燕” 闪耀 “亚冬会”



2025 年新春期间，东航倾心服务保障第九届哈尔滨亚冬会，全方位呈现“冰天雪地也是金山银山”的“东航方案”。两架“亚冬号”翱翔中外宣传盛会，“冰雪航线”“冰雪文旅”精彩纷呈，代言人胡歌、冠军徐梦桃等火热互动。航空票务、涉亚抵离、礼仪服务、颁奖服装、品牌推广……赛场内外，处处跃动着东航人的身影，助力亚冬会成功举办。



亮点解读

在春运保障的同时，东航上下全心投入亚冬会运输保障。特别是当地各条线 200 余名业务骨干，76 天的坚守，2,796 架次航班和 44.96 万旅客的保障，805 封表扬信和好评反馈，见证了“冰雪同梦、亚洲同心”的奋斗历程，用实际行动诠释了“四精”服务的新内涵。

关键词 上航成立四十周年



2025 年 12 月 30 日，以“鹤韵申城 展翅远航”为主题的上海航空成立四十周年庆祝活动暨品牌发布会在上海举行，发布全新品牌形象与服务理念，开启上航高质量发展新篇章。



亮点解读

成立四十年，是上航发展的里程碑，更是奋斗的新起点。上航瞄准“办成一家具有国际水平的航空公司”目标，把握“全服务、区域型、有特色”的发展定位，全面建设平安上航、奋进上航、品位上航，致力于成为上海的亮丽名片，成为推动东航高质量发展的重要引擎，成为奋力书写交通强国建设民航新篇章的一支重要力量。

关键词 “分公司” “空中快线” 齐上新



2025 年，东航在海南分公司正式投运的基础上，成立了东北分公司、新疆分公司、福州基地等，完善干支互联的国内航线网络；东航加密骨干航线网络、拓宽国内空中大通道，国内“空中快线”拓展至 47 条，更好适配“随到随走”“早出晚归”的商旅节奏。



亮点解读

东航重点以京津冀、长三角、粤港澳大湾区和成渝地区“经济四极”为核心支点，同时抓住“新时代东北全面振兴”、新疆“五大战略定位”、海南自贸港全岛封关运作、“两岸融合发展示范区”建设等政策机遇，加大在相关地区投资布局力度，提升服务保障水平，推动航空全产业链合作。

关键词 “随时起飞” 显担当



2025 年初，日喀则地震发生后，东航紧急调配宽体机，运送首支上海医疗队医护人员和 7 吨多救灾物资飞往拉萨。3 月缅甸地震，东航执飞首个国际救援航班，搭载中国救援队 37 名队员及 5 吨物资飞抵缅甸驰援震区。一年来，东航还顺利完成多次人体捐献器官运输、空中急救等特殊飞行，和时间赛跑、为生命护航；新增“沧源—成都”等帮扶航线，全年 5,300 班帮扶航线往来临沧、沧源，助力瓦山大地“客走进来、货带出去”，带动当地 GDP 超 12 亿元。



亮点解读

从雪域高原到异国他乡，从抢险救灾到生命通道，从产业帮扶到致富天路，东航用一次次“随时起飞”诠释守望相助的人间大爱。

责任荣誉

奖项名称	颁奖单位
2025 中央企业品牌价值 TOP60	国务院国资委、全国工商联、新华社
2024 年度中央企业品牌建设能力 TOP30	国务院国资委
东航 C919 飞行部被授予“央企楷模”称号	国务院国资委
“东方万里行”获中央企业品牌引领行动第二批创建成果——优秀服务品牌	国务院国资委
《中央企业社会责任蓝皮书(2025)》《中央企业上市公司 ESG 蓝皮书(2025)》《中央企业绿色低碳供应链发展报告(2025)》《中央企业助力乡村振兴蓝皮书(2024)》优秀案例	国务院国资委
《定风波》微电影——第六届中央企业社会主义核心价值观主题微电影(微视频)“初心使命类”优秀作品	国务院国资委
“闪光的你”大型融媒体传播活动等五项成果入选第十一届国企好新闻	国务院国资委
《飞了 37 年,把青春奉献给了蓝天》等两项作品获评第八届中央企业优秀故事作品优秀奖	国务院国资委
“科改”专项考核“优秀”	国务院国资委
2025 年智能监管业务模型创新活动优秀成果	国务院国资委
中央企业党建工作责任制考核 A 级	国务院国资委党委
中央企业 2024 年度国际传播优秀案例	国务院国资委宣传工作组
2025 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强	WPP 和 Kantar
2025 Brand Finance 全球航空公司品牌价值 10 强	品牌金融 (brand finance)
2025 年《财富》中国 500 强	《财富》杂志
荣获 2023—2025 三年品牌传播全球传播力“担当榜”称号	新华社
“中国 ESG 上市公司央企先锋 100”“中国 ESG 上市公司长三角先锋 100”“供应链 ESG 先锋 50”指数	中央广播电视总台
武汉公司荣获第七届“全国文明单位”	中央宣传思想文化工作领导小组
江苏公司荣获江苏省级科学技术一等奖	江苏省人民政府
信息披露 A 级评价	上海证券交易所
中国企业供应链 ESG 百强指数(鲸牛指数)	中国企业改革与发展研究会、责任云研究院
“一市 N 场通程值机”项目——2025 央企业链创新发展优秀案例	中国企业改革与发展研究会
《中国东航“数字人+多智能体”智慧航空服务体系的构建与应用》项目——2025 年全国用户体验创新典型案例	中国电子质量管理协会、用户体验联盟

奖项名称	颁奖单位
2025 上市公司董事会最佳实践案例	中国上市公司协会
“持续聚焦教师队伍建设,助力沧源双江教育事业高质量发展”项目——2024 上市公司乡村振兴最佳实践案例	中国上市公司协会
2025 CAPSE “境内最具价值中国航空公司品牌”	2025 CAPSE 年度峰会
《2024 中央企业海外网络传播力建设报告》海外网络传播力位居央企第二、交通行业第一	中国日报、北京师范大学、《对外传播》
2024 年上海市“银鸽奖”国际传播产品(视频)最佳奖、2024 年上海市“银鸽奖”国际新闻作品优胜奖	中共上海市委对外宣传办公室
第十五届北京国际电影节短视频单元“文化中国”板块二等创优作品	北京国际电影节
第二十一届中国公共关系行业最佳案例大赛企业文化与内部传播类金奖/企业品牌活动传播类银奖/短视频视觉传播类金奖/ESG 与企业形象类银奖	中国国际公共关系协会
2025 年度优秀公共关系案例	中国公共关系协会
上航荣获上海市质量品牌故事大赛一等奖	上海市质量协会
“责任鲸牛奖”之“责任品牌奖”	责任云研究院
“金蜜蜂 2025 优秀企业可持续发展报告·长青奖”	金蜜蜂智库
上榜第二十届中国企业社会责任/ESG 国际论坛“2025 金蜜蜂企业社会责任·中国榜”,获“ESG 竞争力典范·永续发展”奖	金蜜蜂智库
“上海市航空学会科学技术奖一等奖——基于动态感知及监控技术的多终端飞机数智化信息交互系统应用”	上海市航空学会
运行安全审计认证	国际航协
第八届“绽放杯”5G 应用征集大赛全国总决赛优秀奖	中国信息通信研究院、中国通信标准化协会
第六届安全科学技术一等奖	中国安全生产协会
“2024 年度推进互联网适老化及无障碍建设高质量发展践行单位”称号	中国互联网协会、中国助残志愿者协会、中国老龄产业协会
“金灵光杯”中国互联网创新大赛数智监督专题赛三等奖	中国互联网协会
数据管理能力成熟度最高级(DCMM5 级)认证	中国电子信息行业联合会
CMMI(Capability Maturity Model Integration, 能力成熟度模型集成)三级评估	CMMI 研究院
“境内最具价值中国航空公司品牌”和“客服与票务服务提升卓越奖”“航班不正常保障服务提升卓越奖”等多项大奖	中国民航服务评价(CAPSE)

CHINA EASTERN



责任聚焦

- ◎ “三飞” 连接六大洲
往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞
- ◎ 推动融合发展
打造“航空 + 文旅商体展”立体生态

“三飞” 连接六大洲

往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞

国有企业要做落实新发展理念排头兵、做创新驱动发展的排头兵、做实施国家重大战略的排头兵。面对复杂多变的国内国际形势、新一轮科技革命和产业变革、日益激烈的市场竞争，东航明确了“三飞”战略。“往远处飞”，拉长航距、优化航网，降低运行成本；“往国际飞”，服务高水平对外开放和上海国际航运中心建设；“往新兴市场飞”，服务高质量共建“一带一路”，紧贴产业转移、企业出海和国际贸易结构调整需要，打开新的发展空间。

关键绩效

2025

新开国际航线 24 条
成为国际和地区通航点最多的国内航司
实现全球六大洲全覆盖

国内“空中快线”拓展至 47 条
初步形成“南北畅联、东西贯通”布局

航距达到 1,652 公里
同比延长 55.8 公里

新增“一带一路”航点 8 个
全年累计通航 27 个共建“一带一路”国家的 48 个航点，运营 139 条“丝路”航线

累计执行有关航班 8.1 万班，承运旅客 1,272.1 万人次

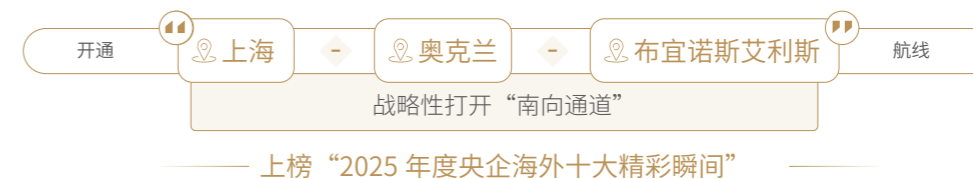
亮点一 直达对跖点！东航开通全球最长单程航线



2025年6月18日，东航与奥克兰机场南向通道合作暨南美新航线发布仪式举行。



2025年12月4日，首航旅客在上海浦东国际机场准备登机。

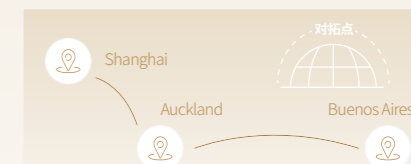


全球航线新纪录

- 跨越 2 万公里，填补上海至南美核心城市直飞航线的空白
- 实现东航各大洲航线全覆盖的战略里程碑

创新“南向通道”

- 航程缩短约 4—5 小时（从近 30 小时降至 25 小时左右）
- 转机时差更小，旅客疲劳度显著降低



地球上位于同一直径两端的地理位置（对跖点）

第五航权突破

- 成功申请第五航权，航班经停奥克兰可上下客货，打通亚洲—大洋洲—南美三大洲客货多向往来
- 配合新西兰过境免签新政（NZeTA），实现“一机到底，连通三国”

服务“一带一路”与多边合作

- 构建亚太与南美“空中丝绸之路”，促进高附加值农产品及精密仪器贸易，深化中—新—阿三国经贸与人文交流
- “反季节旅游”优势明显



亮点二 相伴“一带一路”新开航线，打卡全球精彩

“一带一路”倡议在全球绘就合作共赢的蓝图，东航以蓝天为画布、以航线织网络，成为“空中丝绸之路”的坚定建设者。

部分“一带一路”新开航线

吉隆坡—昆明—西安

2025年2月23日，吉隆坡—昆明—西安航线正式开通。该航线连接西安与马来西亚首都吉隆坡，经停昆明，是西安咸阳国际机场T5航站楼投入使用后，咸阳机场新开的首条国际航线。

上海—阿布扎比

2025年4月28日，首条上海往返阿布扎比的直飞航线启动，由公司与当地主基地航司阿提哈德航空联营。

西安—伊斯坦布尔

2025年6月24日起，“西安—伊斯坦布尔”直飞航线开通。这是继“上海—伊斯坦布尔”航线后，公司开通的第二条直飞土耳其的国际航线。

上海—阿拉木图

2025年7月4日，上海—阿拉木图直飞航线正式开通。新航线的开通，延续了中哈两国的丝路情缘，为两地民众搭建了更为便捷高效的空中桥梁。

南昌—新加坡

2025年8月7日，“南昌—新加坡”航线开通，这是继“南昌—大阪”后，公司2025年在南昌开通的第二条国际航线。

上海—卡萨布兰卡

2025年9月25日，上航新增上海—卡萨布兰卡直飞航线，此外，1月19日，上航首开上海浦东经停马赛至卡萨布兰卡航线，成为国内首家执飞该航线的航司。

北京大兴—马斯喀特

2025年11月30日起，公司开通连接中国首都与阿曼苏丹国首都的“北京大兴—马斯喀特”直飞航线。

上海—奥克兰—布宜诺斯艾利斯

2025年12月4日起，这条全球最长单程航线正式开启跨越半个地球、联通三大洲人文经贸往来的征程。



推动融合发展

打造“航空+文旅商体展”立体生态

航空产业作为现代化经济体系的重要支撑，不仅是连接全球的空中桥梁，更是推动产业融合、促进消费升级的强大引擎。其独特的网络效应和辐射能力，能够有效促进客流、物流、资金流、技术流与信息流的高效集聚与深度交融，为区域经济发展注入强劲动力。东航深入践行融合发展理念，大力推行“航空+”模式，将航空与文化、旅游、商业、体育、展会等深度融合，构建开放共赢的产业生态圈，为利益相关方创造更大价值，助力经济社会高质量发展。

深耕“航空+文旅”

公司与中国国家博物馆、上海博物馆合作推出“博物馆优享”产品，累计销售超 10 万份，推出“国博号”“上博号”主题彩绘飞机，将万米高空打造成流动的文化展厅。推进与秦始皇帝陵博物院、安徽博物院等文博机构深度合作，创新开发“机票+门票”特色产品矩阵，实现航空出行与文化体验的无缝衔接；围绕昆明南博会、成都世园会、“跟着悟空游山西”等重点项目，精心打造差异化文旅融合产品；创新联动各类知名 IP 资源，联合上海迪士尼推出主题活动；携手“泡泡玛特”推出中泰建交 50 周年彩绘飞机，以年轻化、潮流化的创新服务，提升品牌影响力和客户黏性。

“上博号”——飞越全球的“空中博物馆”

2024 年，东航与上海博物馆建立战略合作关系。2025 年 4 月，上海博物馆东馆第二临展厅正式冠名为“中国东方航空第二特展厅”，同月，以中国古代艺术为主题的宽体彩绘飞机“上博号”正式启航，双方围绕彩绘飞机、展览支持、航旅产品等多个维度，持续深化航空与文博事业的融合发展。



2025 年 4 月 18 日，东航冠名的上海博物馆东馆第二特展厅揭牌，推动“航空+文化+旅游”融合发展不断创新实践。



千年青铜艺术，翱翔世界航线

“上博号”以江南春绿为主色调，机身喷涂上海博物馆馆名与馆标，融合兽面纹、波曲纹、几何纹等青铜器纹饰元素；机舱内行李架、小桌板、座椅头垫等处精心呈现 30 余件上博馆藏青铜器图案，配以文物说明与特色纹饰，营造沉浸式文化体验。该机主要执飞欧美等国际远程航线，兼顾国内外重要航点，借助东航覆盖全球的航线网络，将千年青铜文化的独特魅力传递给世界各地旅客，助力中华文化走向世界。



航旅联动，共赴古埃及文明之约

东航深度参与上海博物馆“金字塔之巅：古埃及文明大展”，在大展现场设立品牌服务柜台，并推出“博物馆优享”“机票+门票”等特色产品，为来沪观展的观众提供高水平航旅服务。该展览是全球最大规模、亚洲最高等级的古埃及文物出境展，展出期间共吸引超 277 万人次参观，全网曝光量超 300 亿次。双方通过“机票+门票”的创新模式，有力推动“旅客”与“游客”的双向转换，为航空与文旅深度融合探索了新路径。



客货协同，护航青铜国宝跨洋策展

2025 年 2 月 27 日，上海博物馆与美国纽约大都会艺术博物馆联合策划的“鎔古铸新：宋元明清铜器特展”在纽约盛大开幕，汇集全球逾 200 件宋元明清铜器等艺术珍品，以器物之美诠释中华文明的传承与创新。东航作为展览核心支持方，客货运双线发力，全链条保障策展团队、专家学者及工作人员出行与文物“跨洋之旅”，以航空运输硬实力与文旅融合软实力，为这场跨国文化盛事注入“东方动能”。



“国博号”启航，让国宝在云端“活起来”！

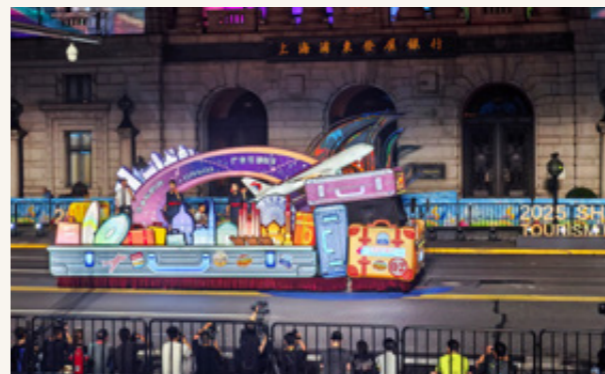


2025年9月29日，公司与中国国家博物馆联袂呈献的“国博号”主题彩绘机正式亮相，开启精彩首航。“国博号”主题彩绘机机身采用“双面全机身彩绘”方案，从143万余件国博馆藏珍品中遴选出“玉龙、玉凤、鹰形陶鼎、‘后母戊’青铜方鼎、孝端皇后凤冠和霁青釉金彩海晏河清尊”等6件横跨五千多年历史的文物作为主视觉元素喷绘上机，化身国博48个标准展厅之外的“第49个展厅”。



2025年5月15日，东航与迪士尼影业跨界合作，推出“星际宝贝史迪奇”电影主题航班。公司将IP元素融入值机柜台、客舱装饰、主题登机牌、周边礼品等服务环节，提升旅客文化出行体验。

2025年7月4日，东航亮相2025“上海之夏”国际消费季启动仪式，推出超百万套特惠机票。



2025年9月13日，东航“浦江之翼”号花车亮相2025上海旅游节大巡游。

2025年11月19日，由东航与迪士尼影业焕新升级的“迪士尼·疯狂动物城号”彩绘机正式起航，执行主题航班，为首航旅客打造了一场从地面到云端的“空中奇旅”。



“中国电影消费年”主题航班云端“首映”



2025年4月19日，东航联合国家电影局、央视新闻打造“中国电影消费年”主题航班。航班以国产大飞机C919“闪耀中国红”为载体，将万米高空的客舱打造为电影文化传播空间，包括经典电影台词装饰、艺人录制的空中广播、电影主题餐食等；央视新闻进行了直播报道，登上央视“新闻联播”，引发社会热烈反响；公司同步在东航商城上线会员积分兑换电影票服务，赞助支持戛纳电影节“中国电影之夜”活动等。国家电影局来信感谢东航为“中国电影消费年”注入强劲动力，创新拓展了文化消费场景，提振了文化消费信心。



发力“航空+商旅”

作为 2025 年“上海之夏”国际消费季的全球战略合作伙伴，公司联合中外文旅交流中心与久事集团，创新推出旅游卡，为境外游客提供涵盖吃、住、行、游、购、娱全链条的一站式解决方案，有力支撑上海国际消费中心城市建设。深度参与“中国旅游日”、上海“五五购物节”等重大活动，与星巴克共建联合会员体系，创新推出跨界特惠产品和专属增值服务。充分发挥进博会、旅交会等重要平台作用，战略整合优质旅游及酒店资源，打造多层次权益体系。与星巴克的战略合作成效显著，合作三个月，为公司引流新会员超过 4.5 万人，公司会员免费享用的星巴克咖啡超过 11 万杯，实现品牌价值和客户体验的双重提升。

“航空+咖啡”跨界融合，共创可持续发展新生态

2025 年 7 月 14 日，公司与星巴克中国在上海正式达成全面合作，倾力打造全新的“航空+咖啡”跨界生态体验。



商旅融合，打造绿色出行新范式

公司以此合作为契机，依托覆盖全球的航线网络和星巴克在中国的 7,700 余家门店，联合推出“航空+咖啡”主题活动，为会员的出行体验增添更多乐趣，为地方经济注入更多活力。此外，双方秉持绿色出行与环保的理念，联合推出一系列“绿色飞行”项目，开展机上环保主题活动，共同倡导低碳出行。



深耕云南，协同助力乡村振兴

2025 年 10 月 22 日，公司与星巴克中国联合打造的“云南咖啡主题航班”启航。该主题航班以“每一杯，有云南”为核心理念，将云南咖啡文化融入空中旅程。通过客舱行李架、座椅头枕巾、机上读物等多维度视觉呈现，生动展示云南咖啡“从一粒种子到香醇饮品”的诞生过程，助力云南咖啡走向全国、走向世界。

拓展“航空+体育”

公司携手体育赛事，拓展合作边界与深度。从第二十三届环青海湖国际公路自行车赛、世界斯诺克上海大师赛、上海明日之星篮球争霸赛、武汉网球公开赛、江西泰和水上运动季，到以官方合作伙伴身份助力 2025 年哈尔滨亚冬会的成功举办，公司通过提供专业定制化航空保障服务、打造沉浸式赛事主题场景、开展立体化品牌联合推广等创新举措，全方位探索“航空+体育”产业融合新模式，为推动全民健身和体育强国建设贡献力量。



作为第九届亚洲冬季运动会官方合作伙伴，公司深度参与、全力支持第九届亚冬会，以“精心、精准、精致、精细”的“四精”服务标准，构建立体化赛事保障体系。赛事筹办和举办期间，公司加大运力投入，开辟多条境内外冰雪航线，打造两架“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，有力保障赛事顺利举办，同时助力缓解龙江冰雪旅游季航空运输压力、满足游客出行需求。赛后，中共黑龙江省委、黑龙江省人民政府发来感谢信，肯定公司为亚冬会作出的突出贡献。



2025 年 7 月，东航以“首席荣誉合作伙伴”身份，连续第二年深度参与上海明日之星篮球争霸赛。

CHINA EASTERN



可持续之旅

董事会声明

东航股份董事会高度重视可持续发展（ESG）工作，对公司 ESG 事宜承担全面监管责任。董事会负责审定公司 ESG 战略方向、审批重大 ESG 政策、审议年度 ESG 报告，并监督 ESG 相关风险的识别与管控。董事会下设航空安全与环境委员会，协助董事会统筹 ESG 事务，定期向董事会汇报 ESG 工作进展；审计和风险管理委员会负责指导监督公司风险管理体系建设，包括 ESG 风险管控。公司管理层负责 ESG 战略的具体执行，各职能部门按职责分工落实 ESG 管理要求，形成“董事会决策—管理层执行—职能部门落实”的三级 ESG 治理架构。

公司建立了系统的 ESG 议题评估与管理机制：通过利益相关方沟通、行业对标分析、内外部风险评估与尽职调查等方式识别 ESG 议题的影响、风险和机遇，运用重要性矩阵评估各议题对公司业务及利益相关方的影响程度，据此确定优先管理事项，由董事会最终审定。针对航空安全、气候变化、客户服务、员工权益、供应链管理、商业道德等重要议题，公司制定专项政策和管理制度，明确责任部门和管控措施，将 ESG 风险纳入公司整体风险管理体系，确保重要 ESG 风险得到有效识别、评估和应对。

董事会定期检讨公司 ESG 目标的执行进度及成效。公司围绕安全运营等关键领域设定了量化目标，并将目标完成情况纳入管理层绩效考核。报告期内，董事会审议了公司 ESG 年度工作报告，听取了各项目标完成情况汇报，评估了目标设定的合理性及其与公司业务发展的关联性。董事会认为，公司 ESG 目标与整体战略愿景紧密契合，各项 ESG 举措有助于提升运营效率、降低经营风险、增强品牌价值，为公司长期可持续发展奠定坚实基础。



2025 年 10 月 16 日，中国东航集团董事、总经理、党组副书记，东航股份总经理、党委副书记高飞在 2025 可持续全球领导者大会作主题演讲。

可持续发展管理

东航股份为上海证券交易所、香港联合交易所两地上市公司，高度重视 ESG 治理体系建设，建立了决策层、管理层、执行层三级联动的 ESG 治理架构，形成横向到边、纵向到底的全覆盖管理网络，确保 ESG 理念融入公司治理与日常运营全过程，推动公司可持续高质量发展。董事会及其专门委员会负责 ESG 战略方向制定与重大议题决策，管理层统筹推进 ESG 工作部署与资源协调，各职能部门和业务单元落实具体任务执行与信息报送，党宣部 / 品牌部作为公司 ESG 工作的牵头部门，设立社会责任室，承担社会责任与 ESG 战略规划、政策解读、跨部门统筹、ESG 报告牵头编制及专项项目管理等工作。

层级	构成	职责范围
决策层	董事会及航空安全与环境委员会、审计和风险管理委员会	负责掌握可持续发展政策与公司经营全貌，审议公司可持续发展战略、目标及可持续发展报告，监督目标进展及风险机遇评估，并对执行情况进行监督和指导。
管理层	经理层	负责识别和管理重要性议题，为董事会提供分析建议，确定和配置可持续发展工作所需资源，拟订工作计划及相关制度，并处理其他相关事项。
执行层	各子公司、分公司、业务运营单位与管理支持部门	负责组织利益相关方沟通，协调编制可持续发展报告，推进能力建设，完善管理制度并执行工作计划，定期向管理层汇报工作成果。

重要性议题管理

东航股份采用双重重要性分析方法识别和评估 ESG 重要议题，从财务重要性和影响重要性两个维度开展系统分析。在财务重要性方面，公司评估 ESG 议题对公司财务状况、经营业绩及发展前景的影响；在影响重要性方面，公司识别运营及价值链活动对经济、环境和社会产生的实际或潜在影响。公司通过开展 ESG 尽职调查，系统梳理两个维度下的关键风险与机遇，并结合内外部利益相关方调研反馈，确定年度 ESG 重要议题清单及优先级，为公司 ESG 战略制定和信息披露提供科学依据。

双重重要性议题分析流程



双重重要性议题分析结果

基于上述分析流程，公司面向员工、客户、股东与投资者、价值链伙伴、政府与监管机构、媒体、行业组织、研究机构、公益组织等利益相关方开展广泛调研，共回收有效问卷 631 份，充分了解各方对 ESG 议题的关注程度及受影响情况。同时，公司组织各分子公司、业务运营单位、管理支持部门的相关负责人及内外部专家进行综合研判，系统评估各议题对公司财务状况、经营业绩及发展前景的潜在风险与机遇。在此基础上，公司从财务重要性和影响重要性两个维度对各 ESG 议题进行整合评估与优先级排序，形成 2025 年度 ESG 重要议题清单。具体议题分布及优先级排序详见下图。



利益相关方参与

东航股份高度重视利益相关方参与，建立了多层次、常态化的沟通与反馈机制，及时识别、深入分析并认真回应各利益相关方的诉求与期待，深化互信合作关系。我们系统梳理利益相关方关注的重要议题，明确参与方式，并将其诉求融入公司战略规划和运营管理，通过改进提升管理效能，以实际行动创造共享价值，推动企业与利益相关方的共同发展。



CHINA EASTERN



严细实韧

推动安全工作向更高层次更高水平发展

“安全是民航业的生命线”。东航股份始终把安全作为头等大事来抓，以“严的基调、细的举措、实的作风、韧的精神”抓安全，筑牢文化根基，提升管理效能，防范重大风险，为公司高质量发展奠定坚实的安全基础。

响应的联合国可持续发展目标（SDGs）



筑牢 航空安全防线

东航股份坚决贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，扎实推动全员安全生产责任制，推进专业队伍建设和安全文化建设，深化安全运行“四大体系”建设，有效应对航班量持续高位、系统性复杂天气、运行环境多变等风险给安全生产带来的考验，保持了平稳的安全运行态势。

治理

完善治理架构

公司始终将安全置于一切工作的首位，构建“董事会统筹监督、管理层落实执行、全员共同参与”的安全治理体系，确保安全责任横向到边、纵向到底。



董事会层面

公司董事会下设航空安全与环境委员会，主要负责贯彻和落实国家航空安全相关法律法规，对公司航空安全管理工作进行研究、审议、提出方案、监督和管理，确保安全工作在公司治理层面得到充分重视和有效监督。



管理层层面

公司按照“党政同责、一岗双责、失职追责”和“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”的原则，逐级建立健全全员安全生产责任制，明确各级管理人员和岗位员工的安全职责，确保安全责任层层压实、落实到人，并严格按照要求进行追责问责，形成覆盖全员、贯穿全流程的安全管理体系。2025年，公司开发管理干部安全履职能力模型，开发8门安全培训课程，落实安全管理干部上岗培训、复训和考核机制，完成安全管理资质类培训826人次，各层级安全管理人员培训710人次。

关键绩效



开发安全培训课程

8 门

完成安全管理资质类培训

826 人次

各层级安全管理人员培训

710 人次

深化体系建设

公司深入推进安全管理、训练培训、运行控制、机务维修“四大体系”建设和有机融合，切实以体系化建设提升安全治理效能。

公司各专业系统聚焦能力提升，推进“三基”建设与实战化培训深度融合。飞行系统编制飞行员技能全生命周期管理体系中长期规划，设计开发 B737 机型初始训练 CBTA 课程，成立飞行总队推动训练一体化。机务系统坚持理论培训与在岗培训相结合，运控系统坚持“天天练、月月考、年底赛”，地服系统首次派出教员赴境外站点开展培训，客舱系统依托“东航易学”平台实现系统化学习全覆盖。



2025年3月10日，东航开展波音787机型应急撤离和水上迫降演练。图为航班机组演练登上救生筏、搭建支撑帐篷。

公司坚持安全“七问”，定期对照“二十个是否”反思自查，扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，健全全员安全生产责任制，分层分级开展宣贯学习。开展安全隐患排查整治“雷霆行动”，覆盖所有安全领域，修订重大安全隐患判定标准。推进安全管理数字化转型，完成多项安全管理电子化功能开发。



公司周密部署春运、旺季生产和航班换季工作，持续优化生产协调会制度，按月明确航班总量，按周调整航班编排，合理匹配“航班环、飞机环、机组环”，杜绝超能力运行。优化风险决策模型和流程，会同气象机构开展天气会商，制定台风和冰雪天气预案，严把天气放行标准。持续落实机组派遣动态管控工作机制，实现逐班次、逐环节的精细化管控。

公司开展“固基”“强基”行动，强化现场管控，发布负面清单案例汇编，收集汇总典型案例库，开展宣贯学习和自查自纠，从源头防范工作差错，提高维修水平；深化基层维修班组建设，梳理总结“四进班组”经验做法，修订完善班组长管理手册；加强防空停故障管控，建立114个发动机监控模型，修订完善12个相关程序，制定40项管控措施；加强关键系统典型故障管控，完成多个机型的19条重要故障监控逻辑的软件安装，开发自主监控模型5个，强化飞机的性能监控与有关处置。



宣贯安全文化

公司秉持“以人为本”理念，不断探索和实践安全文化建设的有效途径和方法，推动安全理念入脑入心、安全行为成为自觉。

总结提炼安全文化

公司编制发布首本安全文化手册，将“生命至上、安全第一，崇严求实、公平公正，遵章履责、诚实守信，守正创新、开放包容”确定为安全文化核心价值观。组建 30 余名专家组成的安全文化使者团队，在各单位深入开展宣贯推广，共覆盖 6 万余人。

推动手册入脑入心

公司开展“手册年”行动，推进“我为手册提意见”活动，干部员工共提出改进意见 1,300 余条，切实增强手册的有效性、实用性和针对性，推动手册文化建设走深走实。

组织安全教育培训

公司广泛开展队伍安全教育和技能提升活动，组织安全教育日主题活动，举办飞行、机务等系统技能大赛，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

发挥员工主体作用

公司充分发挥员工报告对改进安全工作的推动作用，员工自愿报告信息 7.4 万余条，同比增加 29.83%，其中促进修订各类手册 562 条、修订航图程序 96 条，有效促进风险隐患“早发现、早预警”。



关键绩效 2025

安全文化宣贯推广共覆盖

6 万余人

干部员工共提出手册改进意见

1,300 余条

员工自愿报告安全信息

7.4 万余条



战略



影响、风险与机遇管理

公司将航空安全风险纳入企业整体风险管理框架，建立“风险识别—评估分级—管控治理—监测改进”的闭环管理流程，实现安全风险与经营风险的统筹管理。

风险识别与评估

公司建立并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，定期开展危害辨识和风险评估，建立系统、全面的辨识机制，运用科学、有效的风险评估方法，提升安全风险预判预防能力。

风险分级与管控

公司落实安全风险分级机制，根据风险等级采取相应管控措施，动态管理风险。针对重大危险源，制定专项监控措施和管理方案，全面落实重大危险源安全包保责任制，确保重大危险源始终处于受控状态。

隐患排查与治理

公司综合运用技术与管理手段开展安全隐患排查，逐项落实治理经费与责任人，限时完成整改闭环，严禁在隐患未消除的情况下组织生产。同时，推进双重预防机制与安全管理体系（SMS）深度融合，建立事件调查致因分析模型，深挖问题背后的管理根因，实现从隐患治理向源头防控延伸。

信息公开与持续改进

公司如实记录安全隐患排查治理情况，通过职工代表大会、信息公开栏等方式向从业人员通报排查出的安全隐患，依法报告重大安全隐患排查治理情况，确保安全风险管理透明、可追溯，提升安全管理水平。

指标与目标

目标	进展情况
杜绝运输航空责任事故、航空维修责任事故、通用航空责任事故、航空地面责任事故、地面生产重大事故、食品安全事故	完成
杜绝重大及以上网络安全事件	完成
在保证人机安全的前提下，杜绝劫、炸机事件的发生	完成
人为责任原因运输航空征候万时率不超过 0.065	0.0035
人为责任原因运输航空严重征候万时率不超过 0.03	0.0035
机械原因运输航空征候万时率不超过 0.05	0.007
人为责任原因运输航空地面征候万架次率不超过 0.03	0

关键绩效 2025



“全面落实安全责任”安全大讲堂覆盖

8 万余人



守护 旅客健康出行

东航股份坚持以人为本、生命至上，将旅客健康与安全作为服务工作的重中之重，完善管理体系，创新服务举措，全力守护旅客出行平安。从预防性的安全意识培育到应急状态下的医疗救助，从日常的餐食卫生管控到特殊情况的人文关怀，公司始终以高度的责任感和专业的服务能力，为每一位旅客的健康安全保驾护航。

全方位保障旅客身体健康

公司系统构建空地一体化应急医疗保障体系，为旅客健康安全提供坚实保障。

规范地面服务，把好旅客出行安全首关

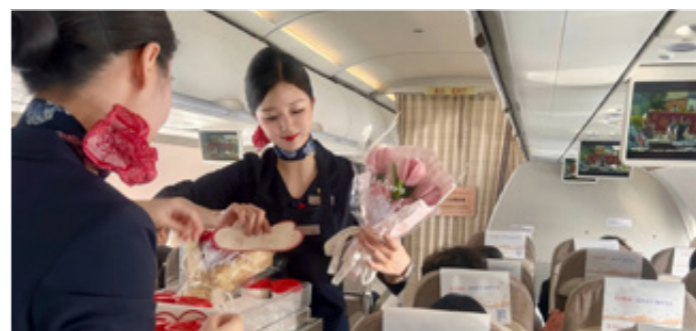
公司在《值机作业指导书》中明确规定，值机员必须向旅客进行安全提示，内容涵盖乘机安全规定、应急出口须知和禁止携带物品（含危险品）等关键信息，从源头提升旅客安全意识，确保旅客充分了解并遵守各项安全要求。

完善作业规范，筑牢应急医疗制度基础

在《航空卫生专业技术人员作业指导书》中制定航卫值班作业指导书，明确航前体检及放飞、空地医疗急救保障、地面紧急医学事件处置等工作规范，保障空勤人员及旅客健康。特别强化机载医疗设备异常情况的信息传递机制，确保在设备出现异常时能够迅速、准确地传递信息，及时采取有效措施，避免因设备问题影响救援时效。



东航空中 Wi-Fi 服务让旅客实现“联网自由”。



创新服务模式，打造空中应急医疗平台

大力推进“空地远程医疗急救”项目建设，与上海交通大学附属瑞金医院深度合作，构建“空中—地面”立体化急救网络。项目重点聚焦三大核心领域：强化机组应急医疗培训，提升空中急救处置能力；升级机载医疗设备配置，确保救援硬件支撑到位；建立医疗专家支援机制，为机上突发疾病旅客提供专业、及时的医疗指导。

持续优化提升，确保救援体系高效运转

定期联动内外部多单位对空中应急医疗平台进行高质量校验，通过实战演练、问题复盘、流程优化等方式，不断提升应急医疗响应速度和处置质量，确保在关键时刻能够为旅客提供专业、高效的医疗救援服务。

全链条守护旅客饮食安全



公司积极落实民航局《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》对机上冷链食品安全管控的相关要求，严格对标《食品安全国家标准航空食品卫生规范》（GB 31641），发布机上冷链食品质量管控专项通知，制定航空食品安全管理工作指导书，明确各环节操作标准与责任分工。依托“易学网”平台面向客舱系统全员开展航食安全专项培训，同步修订《带班人员工作指导手册》及《客舱服务手册》，确保食品安全标准直达一线。建立“源头把控—过程监管—应急处置”全链条管控机制，规范机组上机后的食品验收及确认流程，明确航班运行全过程冷链食品质量管控要求，完善航班延误期间餐食管控处置预案，切实保障旅客饮食安全。

保障 员工身心健康

东航股份始终将员工健康与安全视为企业高质量发展的基石和“幸福东航”建设的核心要义，立足民航业职业特点，健全身心健康促进机制，构建“预防为主、防治结合、全员覆盖、精准施策”的健康管理体系，切实维护员工身心健康权益，为公司安全运营和可持续发展夯实人力资源基础。

守护员工身体健康

专业培训体系

公司首次开办航医资质专项培训班，委托民航医学中心培养 55 名合格航空卫生专业人员；联合上海市红十字会组织全体航卫人员开展 CPR 与 AED 使用培训，强化应急保障能力。

医疗保障升级

公司构建覆盖设备保障、医疗协作、服务落地的全链条健康服务模式，在职工服务中心配置自助挂号机，对接多家优质医疗机构实现便捷就医；拓展体检机构与网点覆盖范围，推动体检服务扩面提质。

飞行员健康管理



公司制定《东航飞行员身心健康促进实施方案》，将飞行员健康管理融入安全管理体系（SMS），成立专项领导小组，建立跨部门联动机制。健康管控贯穿职业全周期：准入阶段强化身心综合评估并建立初始档案，在岗阶段实施动态监测与评估，退役过渡阶段增设专项体检并定制健康维护方案。依托空勤人员健康管理系统（AHM），整合多维度数据实现分级动态管理，开发智能预警模块并探索可穿戴设备对接。同时将健康指标纳入年度考核，启动首期健康促进营，组建兴趣协会、举办文体活动，倡导“每个人是自己健康第一责任人”的健康文化。

全方位守护员工心理健康

公司深入推进 EAP（员工帮助计划）项目建设，构建覆盖全员、贯穿全程的心理健康服务体系。

制度保障

印发《中国东航空勤人员 EAP 项目实施方案（2025 年版）》，建立“筛查—预防—干预—保障”四级工作机制，针对不同岗位发布差异化心理健康培训大纲，确保服务精准适配。

数字化赋能

完成“谈心谈话”AI 集成训练平台开发并向多部门开放试用，优化掌上东航“心翼云智慧”平台功能，新增多项自助服务模块，为员工提供便捷多元的心理健康支持。

服务供给与宣传教育

完善线上线下心理咨询服务体系，2025 年心理援助热线服务量达 9,523 人次，覆盖职业发展、压力管理、家庭关系等多类议题。举办“心守护·安翱翔”飞行员心理健康主题月活动，开展科普讲座覆盖 9,700 余人次，在东航 e 学平台上线 12 门心理课程，全方位提升员工心理保健意识。

队伍建设

构建“心理疏导员、心理辅导师、心理预警员”三级服务梯队，总规模超 4,500 人。截至 2025 年底，共完成 1,240 名心理疏导员考核认证，心理预警员突破 3,000 人并实现飞行总队机长群体全覆盖，同步推动多地分公司开展专项培训，全面夯实基层心理服务能力。



CHINA EASTERN



创新驱动 迈向更加美好的“数字未来”

东航股份将数字化转型作为改革创新、激发企业活力的重要突破口和主攻方向，全面推动数字化、智能化、绿色化“三化”融合发展。成立数字化转型工作专班，实施“AI+”专项行动，以数字技术全面改造安全生产、市场营销、客货服务等核心业务流程，让飞行更安全、经营更高效、服务更优质。

响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)



科技创新 迈出新步伐

东航股份通过建立公司级实验室、完善全链条管理、加大研发投入、强化人才队伍建设，并牵头组建产业链科技创新联盟，构建开放协同的创新格局，持续提升科技创新能力。

强化组织体系

公司优化科技创新组织架构，成立民航工程维修科技创新实验室、民航安全运行实验室、数字化联合创新实验室和人工智能应用创新中心 4 家公司级实验室，赋予更多自主权，提高公司级重大项目挖掘与自主研发能力。

完善制度建设

公司完善科技创新全链条管理机制，2025 年新出台《科技人才队伍建设实施方案》《公司级科技创新实验室建设指引》《公司级科技创新项目工作指引》和《高价值专利工作指引》等 4 项制度，修订《科技创新项目管理办法》《科技创新项目经费管理办法》《科技成果推广转化管理办法》《研发经费核算统计管理规定》和《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》等 5 项制度，形成覆盖项目管理、经费核算、知识产权、成果转化、人才培养、考核激励的全链条制度体系。同时，公司秉持“科技向善”理念，在数字化运营中遵循合法、公正、透明的科技伦理准则，规范人工智能、大数据等新技术的应用边界，保障旅客合法权益。

加强顶层设计

公司组织开展 18 家重点单位调研交流，编制形成“十五五”科技创新专项规划初稿；组织召开 2025 年度科创项目立项评审会 18 场，确保创新项目高质量推进。

建设人才队伍

公司研究出台《科技人才队伍建设实施方案》，加强领军、骨干和青年三类科技人才队伍建设系统布局，明确 3 到 5 年科技人才培养目标，为科技创新提供人才支撑。

关键绩效 2025

组织召开 2025 年度
科创项目立项评审会

18 场

加大研发投入，取得丰硕成果

2025 年，公司研发投入 4.85 亿元，较 2024 年实现稳步提升。2025 年新获授权专利 26 项（发明专利 15 项），专利总计 122 项（发明专利 46 项），创新成果不断涌现。

关键绩效 2025

研发投入
4.85 亿元

专利总计
122 项

深化开放合作，构建创新生态

2025 年 4 月，公司召开首次面向公司内部外部的科技创新大会，发布创新需求场景 17 个，创新牵头组建涵盖 15 家单位的航空运输服务产业链科技创新联盟，推动产学研深度合作。

公司首届科技创新大会成功举办

2025 年 4 月 16 日，公司以“创新驱动发展，科技引领未来”为主题举办首次科技创新大会。大会汇集来自民用航空、人工智能、电子信息等领域的 200 余位政府机构、行业协会、企业和高校院所代表，合力探索科技赋能民航发展新路径。



首秀

大会颁发首届中国东航科技进步奖，“基于电子飞行记录本的动态感知及监控技术的多终端飞机数智化信息交互系统的研究及应用”等 8 个项目获奖。“数字化联合创新实验室”等 4 家科技创新实验室和创新中心揭牌成立。

首创

公司携手中国商飞等 16 家企业和高校共同成立“航空运输服务产业链科技创新联盟”。

首发

大会发布航线维修辅助决策等 17 个创新场景需求，面向各方广泛征集解决方案。



2025 年 5 月 26 日至 28 日，东航携多项创新成果亮相第三届民航科教创新成果展。

数字化转型 实现新突破



面对民航业数字化应用场景日益丰富的发展趋势，东航股份于改革发展关键阶段，将数字化转型作为高质量发展的主攻方向，围绕业务价值驱动，统筹推进流程优化、组织协同、数据治理与 IT 能力建设，着力提升精细化管理水平，降低运营成本，增强创新能力与抗风险能力，构建高效协同的业务与运营体系。公司深入实施“人工智能+”行动，推动人工智能与民航业务深度融合，培育和发展新质生产力，加快数字化能力在各业务板块的贯通与协同，努力在行业数字化转型中走在前列。

2025 年 1 月 2 日，中国东航集团发布 2025 年 1 号文件，成立数字化转型工作专班。在数字化转型工作领导小组的指导下，根据“专人、专事、专职、专责”的工作原则，协调推进公司数字化转型工作。

2025 年，数字化转型工作领导小组统筹部署，各专项工作组聚焦核心主业，强化协同联动，自上而下推动公司数字化建设。全年围绕七大领域 52 个项目稳步推进，圆满达成 303 个里程碑目标，取得一系列突破性进展与标志性成效。

七大数字化转型项目及进展情况

- 数字安全**
 - 实现 6 大类安全、7 大维度数字化安全管理
 - 运行和训练数据深度融合，提升飞行安全管理效能
- 数字服务**
 - 实现全量航班服务全流程可视化，风险事件闭环管理
 - 上线东航“数字人+多智能体客服”，入选 2025 年全国用户体验创新典型案例集
- 数字营销**
 - 实现“三环”数据全面线上交互，航线网络和运力统筹能力提升 50%
 - 推出产品购物车、建立统一订单库，首创“航司受理，渠道退款”新模式
 - 自研智慧控舱覆盖东航国内 60% 航班，指令自动化处理比例已达 80%
- 数字地服**
 - 国内民航首家上线中转决策智能体，大力推进数字装载系统和数字航站楼系统，行业首创中转联程、一市 N 市场的中转服务，获得 2025 央企产业链创新发展优秀案例奖项
 - 虹桥、浦东两场数字机坪初见成效，实现地面保障生产要素可视化跟踪监控
- 数字维修**
 - 飞机健康管理平台实现全机型飞机状态的实时监控与故障预警
- 数字运行**
 - 完善运行生态圈三线数据融合，首次实现航班、机组、中转旅客数据的数字化打通
 - 国内率先规模化部署 eSIM 的 EFB（电子飞行包系统）设备
- 数字管理**
 - 初步实现公司范围内的全链条穿透式监管
 - 系统推进企业大 ERP* 建设规划
 - 新建行政及服务平台，助力实现“一网统管、一网通办”
 - 业财信深度融合，变动成本精细化审核取得明显成效

*大 ERP (人力资源管理系统、财务管理系统、资产管理系统)



2025 年 10 月 19 日，以“创新领航 智链未来——科技赋能全球航空新格局”为主题的 2025 北外滩国际航空论坛在上海世界会客厅举办。中国东航集团与上海机场已连续 5 年携手承办这一航空业盛会。

关键绩效

在旅客服务方面

“随改随走”服务旅客超过

33 万人次

在安全保障方面

数字机坪系统实现航班保障决策效率提升

40 %

在机务维修方面

建立实时监控模型

112 个

在人工智能应用方面

构建覆盖场景的 AI 应用图谱

227 个

建立预测性维修模型

609 个

上线智能体

43 个

东航“数字人+多智能体客服”，打造陪伴式航空服务新体验

2025 年 7 月，公司在东航 APP 上线“数字人+多智能体客服”，以数字人为统一入口，构建多智能体协同的智慧服务体系。旅客可通过自然语言交互，在行前规划、行中服务、行后反馈等环节获取智能支持，已覆盖 71 个流程引导场景和 17 个业务办理场景，实现航空服务从“功能型”向“陪伴式”的跃迁，为旅客带来更加智能、便捷的出行体验。



“数字人+多智能体”项目入选中国电子质量管理协会
“2025 年全国用户体验创新典型案例”

2025

东航“桥载助手”

公司针对起降费审核依赖人工、流程耗时等管理难点，上线“桥载助手”及移动客舱撤桥记录功能，实现客桥使用时长的实时监测与智能管控，提高了相关统计的精准性。系统自动识别靠桥超时航班并形成闭环提醒，相关航班数量从 2025 年 3 月的 1,300 班降至 6 月的 80 班。2025 年客桥平均使用时长从 2.20 小时降低到 1.87 小时，费用节省 4,097 万元。

CHINA EASTERN



“四精” 服务 创造高品质精彩旅行体验

东航股份秉持“精心、精准、精致、精细”的服务理念，以“四精”标准贯穿服务全流程，致力于为旅客创造高品质精彩旅行体验。公司从服务产品创新、管理体系建设、运行品质保障等方面持续发力，推动服务品质稳步提升，核心服务指标持续向好。

响应的联合国可持续发展目标（SDGs）



品质至上 美好体验

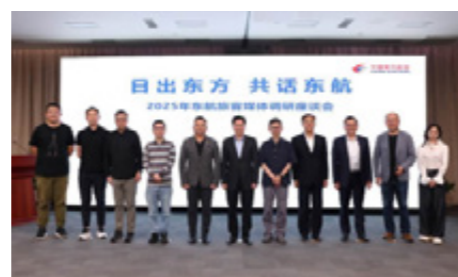
东航股份坚持用心服务、从心出发，完善服务体系，推动数智赋能与人文关怀深度融合，不断提升旅客出行体验，塑造具有东方魅力的卓越服务品牌。

客户服务管理体系

公司以旅客需求为导向，构建起覆盖服务标准、质量管控、隐私保护、航班运行的全链条管理机制。通过强化服务保障席位体系建设，动态优化服务标准，压实服务质量主体责任，完善客户隐私保护制度，全面提升航班正常性，增强旅客出行体验，推动服务品质稳步提升。

深化服务系统改革

建成覆盖全公司的服务保障席位体系，以服保经理队伍建设为抓手，建立分级管控与空地协调机制，实现风险前置与高效特情处置，形成“事前规划、事中管控、事后总结”的管控体系。



2025年6月9日，东航召开2025年旅客媒体调研座谈会。王志清董事长在交流中表示，大家的信任与支持就是东航前进的最大动力；大家的意见和建议就是东航改进服务的努力方向。

优化服务标准管理

动态对标行业标杆、SKYTRAX等国际标准，不断优化专项服务流程。发布10个语种的运输条件及英文版《服务手册》，提升国际服务适配能力。上线集成259份手册内容的“AI业务助手”，实现服务标准智能查询与辅助决策。

强化服务质量管理

发布《投诉处理与管控优化方案》，压实各单位主体责任；制定《公司旅客满意度测评管理实施细则》，完成机上餐饮、国际中转联程旅客满意度专项测评。通过周讲评会、月度案例会、空地协调会、产品全生命周期管理等多层次会议机制推动典型问题整改，全面提升服务治理效能。

完善客户隐私保护

修订发布《旅客信息保护管理办法》《个人信息保护影响评估实施办法》《旅客信息安全事件处置实施办法》《数据管理办法》《旅客数据存储管理细则》等核心制度，构建起覆盖信息收集、使用、存储、删除全生命周期的隐私保护制度体系，是国内首家通过数据管理能力成熟度评估优化级（DCMM5级）认证的航司。承诺除完成交易或服务外，不会出租、出售或向第三方提供个人资料。如与外部单位合作确需向第三方提供个人信息，将根据个人信息保护法要求，告知个人并获取单独同意。制定明确的数据存储期限，在期满后删除数据或进行匿名化处理。

确定数据安全与隐私保护专职部门和管理层数据安全责任，建立覆盖全员的隐私与数据安全培训机制，定期开展数据治理和信息安全体系内外部审计。实施严格的数据访问权限分级管理，保障敏感数据安全。依法保障消费者对个人信息的查询、更正、删除及撤回同意等权利。将数据保护要求纳入供应商及业务合作伙伴管理，确保数据安全责任向供应链延伸。

确保航班运行正常

贯彻“保首班、抢过站、盯重点、强协调”工作方针，建立全流程管控机制，加强复杂天气预警研判与气象驱动能力，常态化开展延误航班案例复盘，发现一个问题、解决一类问题，航班正常性稳步提升。聚焦浦东枢纽建设，深化与机场运管委、管制中心等单位的运行协同，优化内部核心保障流程，推行快速过站管控，强化中转航班预警与地面保障，有效降低旅客中转错失率。持续推进国产飞行计划系统建设与核心系统灾备部署，构建多维监控网络，为航班安全高效运行提供坚实的数字化支撑。

关键绩效

2025

旅客满意度得分

9.707

同比提升
0.26分

旅客投诉率为万分之

0.96

同比下降
31.42%

净推荐值

64%

同比提升
2个百分点

航班正常率

91.74%

高于全民航平均水平

0.65个百分点

位列同类型航空公司首位

未发生人为原因引发的严重服务事件



第十五届全运会上海市代表团致谢东航全方位、精细化保障服务。



盲人博士点赞东航“四精服务”。



旅客白女士手写感谢信点赞东航贴心助老服务，“每每回想，还是会被当时的‘热情、主动、真诚’给感动。东航的口号是‘真情服务’，是真正地、切实地在秉持！”，她在感谢信中说。



多元航旅产品服务

服务焕新、产品创优，公司坚持以满足旅客多元化出行需求为导向，创新产品服务体系，构建覆盖出行全场景的多元化服务矩阵，丰富产品供给，让旅客出行更加随心、便捷、舒适。

打造特色服务品牌

公司围绕“世界品位、东方魅力”的品牌核心价值，以旅客体验为落脚点，打造多元化的品牌体验矩阵。“空中快线”上线“随到随走”产品并支持线上自助改签，国内快线（宽体机执飞）实现全舱免费 Wi-Fi。与澳门航空推出上海—澳门航线航班互签服务，为两地旅客提供更灵活便捷的出行选择。围绕 C919 打造特色服务，推出节气餐食，上线 8 款文创产品。深化跨界联名合作，与泡泡玛特、中国国家博物馆、星巴克等联名开发周边，延伸品牌生态，提升品牌辨识度与市场竞争力。

创新服务产品

2025 年，公司推出更多营销服务产品，覆盖出行全场景。新增外呼升舱、短信推荐线上升舱（国内）、贵宾室包房、C909 优享、E 码通等多款新品，通过精准推送、简化流程、专属服务等方式提升旅客体验。

拓展产品体系

公司全面推进“航空+”服务。多式联运方面，新增“上海联络线专享”“江西空巴联运”“空水联运（二期）”等产品，实现航空与地面交通无缝衔接。航旅产品方面，推出博物馆优享系列、千古情优享、一江一河、屿见闽南等产品，覆盖多个知名景点。创新服务方面，推出中转过夜贵宾室、“空港通（无感中转）”等产品，其中“空港通（无感中转）”使旅客可在始发站办理全程值机，抵达虹桥后无需提取行李，直接前往浦东候机，大幅简化流程。

创新数字航站楼服务

公司创新搭建“数字航站楼”，员工仅需 1 台手机、2 台蓝牙打印机，用时 5 分钟即可搭建虚拟城市航站楼，“随时随地”为旅客办理值机、打印登机牌及行李条，将中转改签时间由 30 分钟 / 人缩减至 5 分钟 / 人。

推广“E 码通”服务产品

员工可通过此功能为旅客提供便捷的地面升舱等服务。自 2025 年 1 月 20 日上线以来，“E 码通”已覆盖境内外 94 个站点，并持续完善国际及地区升舱、逾重行李收费、中转联程升舱等功能，服务超 13.38 万次。

开发旅客遗留物品系统

公司首创“物找人”主动服务，自 2025 年 4 月 25 日上线以来，该服务已全面覆盖公司所执飞航班。累计录入 25 万余条各类遗留物品信息；旅客通过东航 APP/小程序发起的线上申报中约 1.15 万余件遗留物品已成功找回。同时，主动联系旅客成功找到约 4.1 万件遗留物品主人。

特殊旅客服务

公司搭建特殊旅客服务保障体系，用心守护每一位旅客的出行需求。聚焦孤独症群体、无成人陪伴儿童、携宠旅客等特殊服务场景，通过细化服务标准、优化保障流程、创新服务模式，让特殊关爱成为东航服务温度的生动体现。

孤独症群体专项护航

公司推出“星翼护航行动”，重点关注孤独症群体出行需求，细化从航前对接、空中保障到航后反馈的全流程服务标准与操作指引。截至报告期末，已服务 73 名孤独症旅客，共计 114 个航段。

“宠物进客舱”创新服务

公司回应养宠家庭日益增长的出行需求，推出“宠物进客舱”服务，推动民航服务向精细化、个性化方向延伸。截至报告期末，已拓展至 32 个机场、125 条航线，累计完成 958 单，为携宠旅客提供便利出行选择。



无成人陪伴儿童精细化保障

公司完善无成人陪伴儿童服务体系，根据服务标准及保障要求，明确客舱承载人数上限及服务关注重点；开展客舱系统全员培训及业务指导，确保服务人员熟练掌握操作规范，为无成人陪伴儿童提供安全、暖心的出行保障。



银发旅客出行关怀

公司推出大字体、高对比度新版登机牌，关键信息以醒目色块突出显示，解决老年旅客看不清、找不准信息的困扰。在全国多个站点推行“东航陪伴服务”，为独自出行的老年旅客提供值机、安检、登机全流程引导，让银发旅客便利、安心出行。



关键绩效



“空港通（无感中转）”覆盖国内始发站点

13 个

国际航点

51 个

累计服务旅客逾

2.3 万人次

托运行李超

1.67 万件

“一市 N 场通程值机”项目喜获中国企业改革与发展研究会
“2025 央企产业链创新发展优秀案例”荣誉称号



数智化服务升级

公司聚焦航空出行关键场景，创新应用 AI、移动互联等技术，推动服务模式从传统人工向智能化、主动化转变，让科技成为提升服务效率与旅客满意度的核心驱动力。

构建覆盖旅客出行全流程的智能服务体系

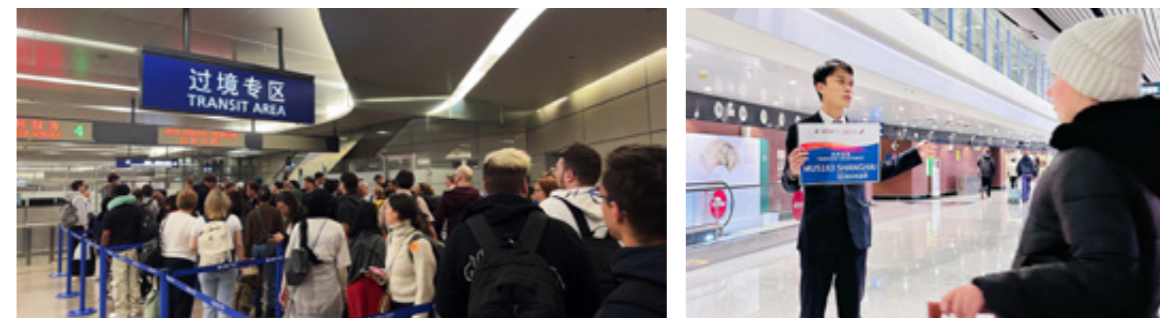
2025 年，公司围绕旅客出行需求，构建“数字人 + 多智能体”客服矩阵。在线客服实现实时多语言翻译，日均服务 1,000+ 海外旅客。构建国内首个“枢纽中转决策智能体”，推动浦东枢纽中转错失率同比下降 12.6%。

做强枢纽 服务全球

作为上海主枢纽运营人，东航积极投身上海国际航空枢纽建设、服务上海国际航运中心建设、助力上海城市竞争能级提升；同时在全球市场践行企业社会责任，以文化互鉴、社区共融的方式融入当地发展，彰显中国民航企业的责任担当。

提升上海航空枢纽能级

公司加大资源投入力度，全面提升上海枢纽运行管理能力。加强航班波建设，在浦东打造了欧洲—东南亚、欧洲—日韩、欧洲—澳洲、中东—日韩四大中转通道；整合浦东、虹桥两场资源，打造“虹浦两场一体”服务模式；推动虹桥高铁站与虹浦两场间的高效联通，构建多式联运网络；优化中转流程，缩短最短中转时间；创新“隔夜中转”服务，推进 24 小时全时服务；聚焦高舱、急转、错失衔接、外籍团及爱心旅客，配合多语种服务与智能提醒，构建精准旅客服务体系。



提升境外业务可持续发展水平

公司在海外运营中主动履行社会责任，通过文化交流、品牌推广和融入当地社区等多元化举措，深化国际化进程。作为“你好！中国”入境旅游合作伙伴计划成员，在多个国家积极参与中外文化和旅游中心主办的“中国味道”“中国之夜”等系列海外推广活动，助力“中国游”“中国购”。

关键绩效



2024 年以来

承运经上海的国际中转旅客超过

80%

2025 年

在上海完成中转旅客保障

1,231.5 万人次

同比增长 17.5%

其中国际中转

1,043 万人次

同比增长 20.2%

上海市场份额从 2023 年的 41% 提升到 2025 年的

43%

在北美洲

公司参与洛杉矶旅游展、中国—加州经贸论坛、纽约大都会艺术博物馆青铜器展览等活动，实现文化传播与商业推广的同频共振。

在欧洲

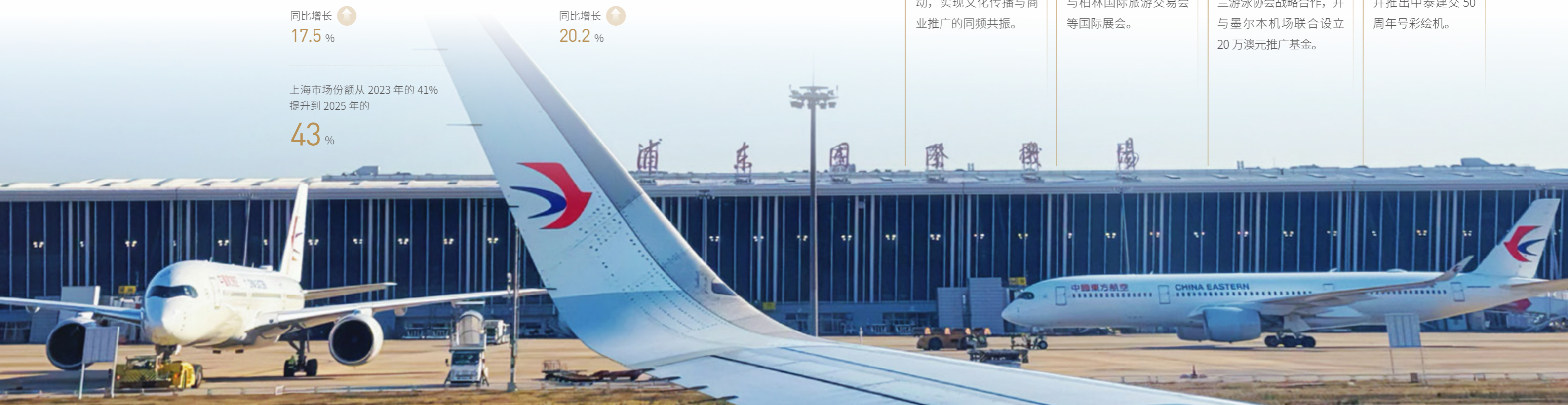
公司与法荷航等联盟伙伴合作，举办中日主题活动、文旅推介会、非遗文创展等，参与柏林国际旅游交易会等国际展会。

在大洋洲

公司构建全渠道品牌传播矩阵，创新“航空+体育”模式，参与世界马松大满贯赛事，与新西兰游泳协会战略合作，并与墨尔本机场联合设立 20 万澳元推广基金。

在亚洲

公司以在韩发展 30 周年、中新通航 30 周年为节点举办庆典及交流活动，并推出中泰建交 50 周年号彩绘机。



CHINA EASTERN



绿色航迹 绘就可持续发展蓝图

绿色发展是民航业高质量发展的必由之路。东航股份将生态优先、绿色低碳理念融入企业发展战略，从应对气候变化、资源高效利用到环境合规治理，构建系统化的绿色运营体系，推进绿色低碳转型。

响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

7 经济适用的清洁能源	11 可持续城市和社区	12 负责任消费和生产	13 气候行动	14 水下生物	15 陆地生物

Green fly with CEAir

积极应对气候变化

东航股份把应对气候变化作为 ESG 和可持续发展工作的战略重点，通过节约航油消耗、推广可持续航空燃料（SAF）等减排措施，携手产业链上下游企业共同推进低碳转型，为民航业绿色发展贡献力量。

应对气候变化治理

东航股份董事会高度重视气候变化治理工作，下设航空安全与环境委员会作为专门委员会，负责对国内、国际与航空碳排放相关的环境保护重大问题进行研究、审议、提出建议并监督实施，全面统筹推进公司气候风险识别、评估与应对相关事务。2025 年，航空安全与环境委员会遵循《董事会航空安全与环境委员会工作细则》，定期召开专题会议，就航空碳排放政策动态、气候风险管理、低碳转型路径等重大议题进行深入审议，确保气候变化相关事项得到董事会层面的有效监督和战略指引。

在管理层面，公司落实董事会决策部署，将气候变化应对融入日常经营管理。2025 年，公司通过“双碳”研讨班、“双碳”网络课程、碳中和行动联盟等多元化形式，系统培养“双碳”专业人才，全面增强管理团队和业务骨干的低碳发展能力，为探索高质量发展的绿色路径提供坚实的人才保障和组织支撑。

应对气候变化战略

公司将气候变化应对纳入整体战略规划，致力于在推动业务可持续发展的同时，应对气候变化带来的风险与机遇。公司气候策略聚焦低碳转型、风险管理、机遇把握三大核心方向，通过优化能源结构、提升运营效率、探索可持续航空燃料应用，稳步推进碳减排目标实现；系统识别和评估气候相关风险，将气候因素纳入业务决策框架；同时，关注低碳技术、绿色金融等领域的战略机遇。

为科学评估气候变化对公司业务的潜在影响，公司参照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议框架，开展气候情景分析工作。气候情景分析是一种前瞻性战略工具，通过设定不同的气候变化假设路径，模拟分析各情景下公司面临的物理风险、转型风险及潜在机遇，从而评估公司战略和业务的气候韧性，为制定应对措施和长期规划提供决策支持。公司情景分析主要考虑以下维度。

时间跨度	覆盖短期（至 2030 年）、中期（至 2035 年）、长期（至 2060 年）
分析范围	涵盖物理风险与转型风险、机遇
情景类型	选取有序转型情景与高排放情景进行对比分析，其中，物理风险选取 IPCC 非常高温温室气体排放情景（SSP5-8.5）、中温室气体排放情景（SSP2-4.5）和低温温室气体排放情景（SSP1-2.6），转型风险选取 IEA 低、中、高三种转型力度情景

根据上述分析框架，公司结合政府间气候变化专门委员会（IPCC）和国际能源署（IEA）发布的代表性气候情景，充分考虑航空业务特点，对公司在不同情景下面临的主要气候风险与机遇进行了系统评估，具体分析结果如下：

物理风险					
风险类别	风险描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	应对策略
急性风险					
极端天气事件	台风、暴雨、暴雪、雷暴等极端天气频发，导致航班延误、取消或备降	短期至中期	航班运营	航班正常率下降、航空运营成本增加、收入损失、保险理赔增加	完善气象监测预警系统，优化航班调度机制，加强机组极端天气应对培训
极端高温	高温天气导致跑道、停机坪作业受限，影响地面保障效率	短期至中期	地面服务	地面运营效率降低、设备维护成本增加、员工健康风险上升	优化高温作业流程，配置防暑降温设施，合理调整作业时段，加强劳动保护
洪涝灾害	极端降水引发机场周边洪涝，影响旅客出行及机场设施安全	短期至中期	基础设施、航班运营	机场设施受损、航班中断、旅客滞留成本增加	建立与机场运营单位的协同联动机制，动态优化航班调度与旅客服务保障预案
慢性风险					
平均气温上升	长期气温升高导致空气密度下降，影响飞机起降性能	中期至长期	航班运营	载重限制增加、燃油消耗上升、部分航线运营成本提高	优化航线规划，引进新型高效机型，调整航班计划
海平面上升	沿海及低洼地区机场面临海水倒灌、设施浸泡风险	长期	基础设施	设施维护成本增加、长期资产减值风险	关注沿海机场风险评估，参与基础设施防护升级规划
降水模式变化	区域性干旱或降水异常影响机场运营及航线网络稳定性	中期至长期	航班运营、基础设施	部分航点运营受限、整体运营成本增加	加强气候趋势研判，灵活调整航线布局
冰雪天气变化	部分地区冬季冰雪期延长或缩短，影响除冰作业安排	中期至长期	地面服务	除冰成本波动、航班延误风险变化	完善除冰能力建设，建立区域联动保障机制

转型风险					
风险类别	风险描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	应对策略
政策与法规风险					
碳排放监管趋严	国内外碳排放政策收紧，包括中国碳市场、欧盟碳市场与碳边境调节机制 (CBAM)、国际航空碳抵消与减排计划 (CORSIA) 等	短期至中期	航班运营	碳排放合规成本增加、碳配额采购支出上升、国际航线运营成本提高	加强碳排放监测与核算能力，提前储备碳配额，参与政策研究与行业协商
环境信息披露要求提升	国内外监管机构对气候相关信息披露要求日益严格，披露标准趋于统一	短期至中期	公司治理	合规成本增加、披露不达标面临监管处罚或声誉损失风险	完善气候信息管理体系，对标 ISSB、联交所等披露要求，提升披露质量
可持续航空燃料强制掺混	部分国家和地区推行 SAF 强制掺混比例要求，如欧盟 ReFuelEU 法规	中期	燃料采购	燃料采购成本大幅上升、供应链保障压力增加	提前布局 SAF 供应渠道，推动国内 SAF 产业发展，参与 SAF 标准制定
技术风险					
低碳技术成熟度不足	可持续航空燃料、氢能飞机、电动飞机等低碳技术尚处发展阶段，商业化应用存在不确定性	中期至长期	航班运营、机队更新	技术投资回报不确定、机队更新节奏受限、减排目标实现难度加大	密切跟踪技术发展动态，与飞机制造商、燃料供应商开展合作研发，适时开展新技术试点
现有资产提前淘汰	高碳排放机型可能面临政策限制或运营经济性下降，导致资产加速折旧	中期至长期	机队资产	资产减值损失、机队更新成本支出增加	优化机队结构规划，有序推进老旧高能耗机型退役，引进新一代节能机型
市场风险					
低碳出行偏好变化	消费者环保意识增强，部分旅客倾向选择碳足迹更低的出行方式或航空公司	中期至长期	市场营销	市场份额流失风险、品牌竞争力承压	打造绿色航空品牌，推广碳抵消产品，加强低碳出行理念宣传
绿色金融准入门槛提高	金融机构将 ESG 表现纳入授信评估，低碳转型滞后企业融资成本上升	短期至中期	融资活动	融资渠道收窄、融资成本增加	提升 ESG 管理水平和评级表现，拓展绿色债券、可持续发展挂钩贷款等绿色融资渠道
声誉风险					
气候行动不力质疑	利益相关方对公司气候目标、减排行动及信息披露的关注度提升，行动不力可能引发负面舆情	短期至中期	公司治理、市场营销	品牌形象受损、投资者信心下降、客户流失风险	制定科学减碳目标并公开披露，定期沟通气候行动进展，回应利益相关方关切

转型机遇					
机遇类别	机遇描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	把握策略
资源效率提升					
燃油效率优化	通过航路优化、精细化油量管理、减重降耗等措施提升燃油效率	短期至中期	航班运营	燃油成本节约、碳排放降低、运营效益提升	推广智慧飞行系统，优化航路设计，深化精细化燃油管理
机队能效升级	引进新一代高效机型替换老旧机型，提升整体机队燃油经济性	中期至长期	机队资产	单位运力燃油消耗降低、运营成本下降、碳排放强度改善	优化机队更新规划，优先引进新型节能机型，有序退出高能耗机型
能源结构转型					
可持续航空燃料应用	SAF 商业化进程加快，为航空业提供可规模化应用的低碳燃料方案	中期至长期	燃料采购	全生命周期碳排放显著降低、满足国际航线合规要求、提升绿色竞争力	拓展 SAF 供应来源，开展 SAF 航班示范运营，推动产业链协同发展
地面设备电动化	推进机场地面服务车辆、设备电动化改造，降低地面运营碳排放	短期至中期	地面服务	地面碳排放降低、能源成本节约、响应绿色机场政策要求	制定地面设备电动化替代计划，配套充电设施建设，与机场协同推进
产品与服务创新					
绿色航空产品开发	面向旅客推出碳抵消、绿色里程等低碳出行产品和服务	短期至中期	市场营销	增强旅客粘性、开拓增值收入来源、提升品牌美誉度	丰富碳抵消产品体系，推广绿色常旅客权益，加强低碳出行理念传播
数字化低碳解决方案	运用数字化技术实现能耗监测、碳排放管理、运行效率优化	短期至中期	航班运营、公司治理	管理效率提升、决策精准度提高、支撑精细化减排	建设碳排放数字化管理平台，推进智慧运营系统建设
市场机遇					
绿色金融支持	绿色债券、可持续发展挂钩贷款等绿色金融工具快速发展，为低碳转型提供资金支持	短期至中期	融资活动	融资渠道拓宽、融资成本降低、优化资本结构	研究申请绿色金融支持，将 ESG 指标纳入融资条款设计
低碳出行市场增长	消费者环保意识增强，绿色航空服务需求增长	中期至长期	市场营销	市场份额扩大、客户满意度提升、收入增长潜力	强化绿色航空品牌建设，提升低碳服务体验，精准营销绿色出行产品
行业协同机遇					
产业链绿色协作	航空产业链上下游共同推进绿色转型，协同效应释放减排潜力	中期至长期	供应链管理	供应链整体碳足迹降低、合作伙伴关系深化、行业话语权提升	推动供应商 ESG 管理，参与行业绿色标准制定，加入气候行动联盟

应对气候变化风险管理

公司将气候变化风险管理纳入整体风险管理体系，建立覆盖风险识别、评估、应对、监控全过程的气候风险管理机制。公司依托现有风险管理架构，将气候相关物理风险和转型风险作为重要风险类别进行系统管理，确保气候风险与其他经营风险、战略风险、合规风险等统筹考量、协同应对。

识别

- 公司定期开展气候风险扫描，结合行业发展趋势、政策法规变化、极端天气事件等因素，识别对公司运营、资产、财务等方面可能产生重大影响的气候风险事项。

评估

- 公司运用情景分析等工具，评估不同气候情景下各类风险的发生可能性及潜在影响程度，确定风险优先级。

应对

- 公司针对识别出的重大气候风险制定相应的管控措施和应急预案，明确责任部门和响应流程。

监控

- 公司将气候风险指标纳入日常监测范围，定期向航空安全与环境委员会及管理層报告气候风险管理情况，跟踪风险变化趋势，动态优化应对策略。

应对气候变化指标和目标

公司严格贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰、碳中和的战略部署，坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路。2025 年，公司进一步对标中国政府《2035 年中国国家自主贡献报告》提出的“到 2035 年，民航运输力争实现碳中和增长”，努力推动实现单位周转量碳排放强度逐年下降的节能减碳目标。公司发布《中国东方航空股份有限公司碳达峰行动方案》，建立工作机制，每年更新《绿色低碳发展年度工作台账》，每季度跟踪各单位工作进展，推动各项碳达峰重点任务有序落实。

关键绩效

单位周转量油耗降至 **2.82** 吨 / 万吨公里

单位周转量碳排放降至 **8.94** 吨 / 万吨公里

同比均下降 **5.8%**

2025 年，公司 ATK 油耗累计完成值 0.2059 公斤 / 吨公里，较 2024 年下降 2.2%，较预算 0.2092 公斤 / 吨公里下降 33 个基点，累计节约油量 12.7 万吨，减少二氧化碳排放 40.005 万吨。RTK 油耗累计完成值 0.2818 公斤 / 吨公里，较 2024 年下降 5.7%。**ATK、RTK* 油耗指标均处于公司有统计数据以来历史最好水平。**




*ATK 油耗：单位可用吨公里油耗 RTK 油耗：单位收入吨公里油耗

价值链排放（范围三）管理

识别与量化

本年度，公司对价值链排放源进行系统梳理与核算，其中，购买商品和服务、资本商品、员工通勤是公司重点关注的减排领域。此项核算提升了公司环境信息的透明度，也为后续编制全产业链降碳路线图奠定了数据基础。

伙伴关系与减缓路径

公司将可持续发展表现纳入供应商绩效考核体系，建立常态化沟通机制，调研合作伙伴的碳管理能力与减排计划，优化采购端的资源配置。并与商业伙伴在绿色技术领域开展联合攻关，推动价值链协同减碳，助力民航业低碳转型。

类别	碳排放 tCO ₂ e	类别	碳排放 tCO ₂ e	合计
类别 1: 购买商品和服务	244,875.62	类别 5: 经营活动产生的废弃物	4,411.96	342,055.31
类别 2: 资本商品	45,403.72	类别 6: 商务旅行	529.48	
类别 3: 燃料和能源相关活动	18,648.53	类别 7: 员工通勤	28,186.00	

构建多维度的绿色飞行体系

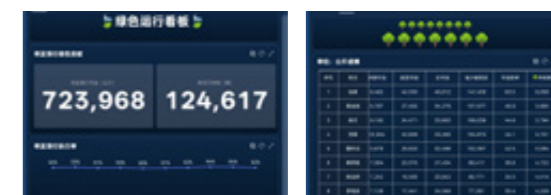
公司将国家碳达峰、碳中和目标融入企业发展战略，通过精细化管理、技术革新、可持续航空燃料（SAF）应用及碳市场机制运用等系统性举措，推动航空运输低碳转型，以实际行动践行绿色发展理念。

精细化运行管理

在飞行环节，公司优化航线设计，推广单发滑行技术，应用辅助动力装置（APU, Auxiliary Power Unit）替代技术及航行新技术，系统性提升运行能效，从源头降低碳排放。在客舱管理环节，上线旅客遗留物品电子交接模块，全面替代纸质交接方式，推动客舱无纸化运营。

数字化转型赋能节能降碳

浙江分公司飞行员团队主动创新研发“绿色运行看板”，打造东航特色节油管理数字化平台。该平台创新设计“双维度激励体系”：横向建立机队节油排行榜，纵向打造“数字生态林”。系统将飞行员节油量换算为碳减排数据，再折合为虚拟树木，飞行员每完成一次节油操作，即可在平台“种”下一棵树，将绿色运行成效可视化、趣味化。2025 年，浙江分公司执管机队单发滑行全年节油 864 吨，同比增长 19.4%，节省航油成本约 518 万元，实现节能降碳与经济效益双提升。



单发滑行全年节油 **864** 吨 同比增长 **19.4%** 节省航油成本约 **518** 万元

绿色机队建设

公司打造年轻化、高燃效机队。2025 年，引进新一代高能效飞机 37 架，退出 22 架窄体机，优化机队结构。通过引进新一代节能机型、优化飞机选型及减重设计等举措，公司机队机龄更年轻、燃效水平更高，为低碳运营奠定坚实基础。

机上服务减塑行动

公司在机上服务领域率先全面推行旅客服务过程中一次性不可降解材质的“能换尽换”，分阶段将 53 种机上用品更换为可降解材质，覆盖 90% 的旅客服务场景。同时，参与制定行业团体标准《境内始发客运航班机上一次性不可降解塑料制品替代规范》，为民航业塑料污染治理提供“东航方案”。

地面运营低碳化

地面运营方面，公司先后完成 11 个大类 26 个型号场内新能源特种车辆的研发及纯国产化生产，服务于各大机场。推广办公场所光伏发电技术，年发电量超 170 万度。此外，探索储能技术、低压直流电应用及建筑智能化管理，以科技赋能全产业链绿色升级。

可持续航空燃料（SAF）应用实践

作为国内可持续航空燃料（SAF）应用的积极践行者，公司自 2013 年首次试飞生物航油以来，不断突破创新：2022 年，联合空客完成新机交付 SAF 首飞；2023 年，实现 SAF 商业航班首航；2024 年，国产大飞机 C919 实现首次加注 SAF 商业飞行；全面参与中国民航 SAF 应用试点；在欧盟境内起飞的航班加注 2% SAF 掺混燃油。SAF 主要由餐饮废弃油、城市生活垃圾和农林废弃物等为原料炼制而成，实现从“厨余垃圾”到“航空燃料”的转化，让每一次飞行都成为可持续飞行的生动实践。

关键绩效

2025

可持续航空燃料（SAF）加注量

8,253 吨

(不含中国东航集团旗下全货机加注量)

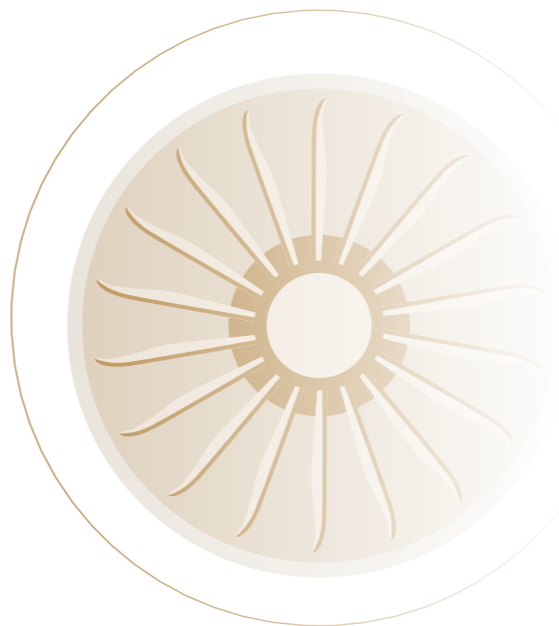
碳市场参与和碳资产管理

公司参与民航业、属地及欧盟三种碳市场机制下的碳排放管理，合规开展碳排放监测、报告与核查及履约工作。为增强在国际国内碳市场体系中的应对能力，提升碳资产管理水平，还通过参股投资、意向合作等方式进行有益探索，并与相关方达成国际碳汇合作意向，构建多层次碳资产管理体系。

旅客绿色低碳服务

公司以主题航班为载体，创新推出“智慧飞行，绿动东方”可持续飞行专区，整合“轻飞享”、电子发票、空中 Wi-Fi、电子会员卡、电子登机牌、旅客碳排放计算器、多式联运等绿色低碳产品和服务，引导旅客“轻装出行”。通过推出“可持续飞行”主题航班，让旅客从“绿色飞行”的“见证者”变为“参与者”。

资源循环 高效利用



东航股份秉持节约优先、绿色发展理念，通过完善能源管理体系、推进绿色建筑和强化水资源管控，提升能源、水资源等利用效率，以实际行动践行绿色发展承诺，为建设资源节约型企业不懈努力。

能源管理与能效提升

公司承接上海市地方下达的能耗“双控”目标，将能效相关指标纳入年度绩效考核及三年任期考核体系。公司建立能源消耗月度监测机制，定期对对比分析各单位用能数据并予以发布，要求能效表现较差的单位通过数据分析查找原因并提出改进措施，推动能源利用效率提升。

水资源管理

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》及相关地方法律法规，发布实施《东上航飞机统一控水节油标准》，规范用水管理，致力实现用水强度不断下降的总体目标。加强用水监测与管控，收集各单位用水数据，系统对同比、环比出现异常的单位自动识别并要求核实，如情况属实则需要相关单位出具说明，由审核单位人工确认用水量合理性，确保水资源的合理利用。同时，在运行维护环节，通过工卡优化，要求严格按照维修手册规定实施发动机水洗工作，杜绝水资源浪费。优化发动机水洗频次，减少水资源消耗，提升水资源利用效率。

绿色建筑管理

公司制定《基建项目建设全生命周期管理手册（试行）》要求，推进基建项目制度化、标准化、精细化管理。在设计阶段，优先考虑绿色低碳设计方案；在施工阶段，加强环境保护相关管理；在运营阶段，强化物业运营管理，促进低碳办公。通过全生命周期管控，系统落实地面建筑的绿色低碳要求。





环境合规 综合治理

东航股份将生态环境保护作为企业可持续发展的重要基石，通过完善环境管理体系、强化监督检查、深化污染防治、参与生物多样性保护和加强绿色宣传，构建系统化的环境治理格局，为建设美丽中国贡献东航力量。

环境管理体系

公司严格遵守国家环境保护法律法规，完善环境和能源管理体系，将绿色发展理念融入日常运营管理，提升环境治理能力和管理水平。

完善制度体系

公司响应国务院国资委关于提高央企环境治理能力的要求，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及相关地方法律法规。依据《中央企业节约能源与生态环境保护监督管理办法》《生态环境行政处罚办法》《市场监督管理行政处罚信息公示规定》等文件要求，结合组织机构设置和管理职能调整，修订并发布《能源节约与生态环境保护管理办法》，规范能源节约、生态环境保护及双碳领域各项工作。该办法紧密对接公司现行绩效和组织考核体系，强化考核工具在环境领域的运用。

持续推进体系运行

为推进环境和能源管理体系建设，公司发布《关于开展 2025 年度公司环境和能源管理体系工作的通知》，明确年度低碳环保工作要点。实时梳理 2025 年以来国家、行业出台的政策文件，滚动更新《环境和能源管理体系文件清单》和《环境和能源管理体系外来文件清单》。

结合属地化原则，公司完成体系内政策法规梳理、合规性评价、环境因素识别及能源评审工作，并推动各单位开展能源环保自查。各单位按照《重要环境因素清单》等，做好环境和能源的管控工作。

环保监督与应急管理

公司主动组织生态环保专项检查，对体系内各部门开展全面自查，并前往北京、青岛、成都 3 地进行实地检查，通过自查、文件核查、交叉检查等多种形式，落实整改提升工作。

同时，按照国务院国资委要求，公司于 2025 年 10 月至 12 月开展中央企业环境保护提升专项排查整治工作，制定《环境保护提升专项排查整治总体工作方案》，对照《环境保护提升专项排查整治要点》中 13 个方面 125 项具体问题，系统深入开展环境保护提升排查整治工作，开展对照自查和整改提升，并形成专项总结报告。

应急预案机制

公司《能源节约与生态环境保护管理办法》设有“突发环境事件管理”专章，《应对突发事件综合应急预案》中包含环境突发事件的应急预案和操作流程。重点单位定期开展应急演练，加强新版应急预案的落地，强化人员应急响应能力。2025 年度，公司未发生突发环境应急事件。

能源环保培训

公司组织开展绿色低碳专题培训，培训内容包括公司能环制度、政策解读、环保检查要点等，覆盖东航股份各分子公司和业务单位。同时，借助碳中和行动联盟、航协等第三方资源开展双碳专业培训，提升全员环保意识和专业能力。

污染防治

公司建立系统化污染防治体系，致力于实现废水、废气、固废排放强度逐年下降的管控目标，确保危险废物 100% 合规处置，降低生产运营对环境的影响。

废气

公司落实民航局常态化打赢蓝天保卫战的工作要求，推进辅助动力装置（APU）替代和场内车辆“油改电”专项工作。2025 年度，公司 APU 替代设备使用率达到 100%。同时，落实民航局和上海市相关政策要求，排摸新能源车辆及非道路移动机械数据信息，制定新能源车辆更新计划，系统推进地面设备绿色化转型。

废水

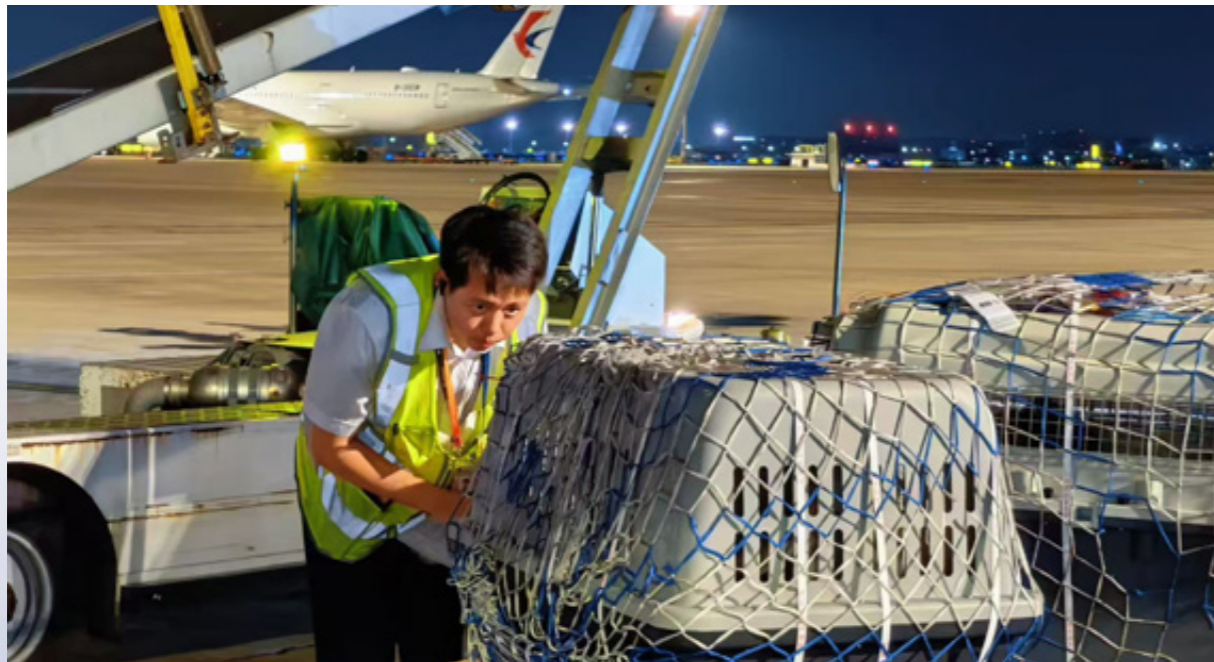
公司上海总部严格执行上海市《污水综合排放标准》，其余下属各分子公司均严格执行当地污水排放管理标准，确保污水排放合规达标。

固体废弃物

公司全面推进垃圾分类工作。上海市是全国垃圾分类首个试点城市，根据“谁产生谁负责、谁管理谁负责”的属地化管理原则，上海地区机上垃圾遵照上海市垃圾分类体系执行，实现空地服务的无缝对接。此外，危险废物均委托具有资质的第三方进行合规处置。

生物多样性保护

生物多样性保护关乎自然生态平衡，公司依托中国东航集团生态协同优势，与集团旗下东航物流在活体动物航空运输等领域联动配合，共同助力生物多样性保护。东航物流深耕活体动物航空运输领域，构建了覆盖全链条的标准化服务体系。通过专属舱位布局、全程温控管理、专业防疫消杀、应激风险防控等精细化保障措施，确保动物在长途跨境运输中的生理状态与福利水平。无论是跨越近万公里的珍贵马匹，还是对环境变化高度敏感的种禽，均以“四精”服务标准实现安全、平稳交付。



绿色发展理念普及

公司致力提升员工及公众环保意识，推动形成全社会共同参与绿色发展事业的良好氛围。

绿色宣传与公众参与

公司严格执行民航局蓝天保卫战工作要求，按照国家及属地生态环保主管部门要求，宣传生态环保及节能减排理念，推动绿色发展。结合全国节能宣传周等活动，通过微信公众号、办公楼宇视频展示等形式，引导员工树立环保意识和责任意识。

可持续航空燃料（SAF）成果推广

在第 35 个全国节能宣传周期间，公司聚焦可持续航空燃料（SAF）应用成就推出专题稿件。国务院国资委官网、新华社、光明日报、中国民航报等主流媒体、行业媒体报道东航推进 SAF 商业应用、C919 加注可持续航空燃料商业飞行等案例，扩大绿色实践影响力。

绿色出行主题活动

公司联合上海机场集团开展“越低碳 悦飞行”绿色出行主题活动。以“航司携手旅客”为传播主题，聚焦“零碳出行+积分激励”的共赢模式，面向广大旅客群体宣介东航绿色出行理念及实践成果。



CHINA EASTERN



和合笃行

践行“人民航空为人民”使命

东航股份始终坚持以人为本，全面建设幸福东航，让员工共享发展成果；深化开放合作，与各方伙伴构建互利共赢生态；服务党和国家工作大局，在关键时刻彰显央企担当。

响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)



共建共享 幸福东航

东航股份将员工视为企业发展的核心力量，通过营造平等包容的职场环境、构建完善的培训发展体系、关注员工工作与生活平衡，提升员工获得感、成长感与幸福感，让每一位员工在东航实现价值、共享发展成果。

平等雇佣

公司严格遵守国家劳动法律法规，践行公平公正的雇佣原则，尊重和保障员工合法权益。在雇佣管理、薪酬福利、多元包容、民主参与等关键环节精进管理，努力营造平等尊重、共同发展的职场环境。

雇佣管理

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及运营所在地相关劳动法律法规，尊重和保障员工合法权益。公司本着公开、公平、公正的招聘原则，建立透明规范的晋升机制，为员工提供清晰的职业发展通道。公司严格执行国家关于工作时间和休息休假的规定，保障员工依法享有法定节假日、带薪年假等各类假期权益，并依法规范劳动合同解除与终止程序，确保员工合法权益不受侵害。对于劳务派遣、外包等灵活用工人员，公司要求相关合作方依法合规用工，保障其在工作条件、劳动保护、薪酬支付等方面享有平等待遇，切实维护各类用工人员的合法权益。

薪酬福利

公司建立科学合理的薪酬福利体系，按照“按劳分配、同工同酬”原则，依法为员工缴纳社会保险及住房公积金，并提供补充医疗保险、企业年金等多元化福利保障。2025 年，公司贯彻三项制度改革要求，深化薪酬分配改革，运用总额包干管理等机制，突出“效益决定、效率调节、水平调控”，增强薪酬分配的激励引导作用。重点针对基层一线岗位，优化薪酬分配，制定多项激励倾斜政策，进一步提升员工获得感。

机会平等、多元化与反歧视

公司倡导平等、包容、多元的职场文化，尊重员工的人格尊严和个体差异，在招聘、薪酬、培训、晋升、福利各环节遵循公平原则，不因员工的性别、年龄、民族、宗教信仰、婚姻状况、残障状况等因素差别对待。公司制定并执行反歧视与反骚扰政策，设立畅通的投诉举报渠道，对相关投诉进行及时调查和妥善处理，切实维护员工权益和职场公平。

防止童工与强制劳动

公司严格遵守《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》及国际劳工组织相关公约要求，明确禁止招用童工，禁止任何形式的强制劳动或强迫劳动行为。公司在招聘环节严格审核应聘者年龄及身份信息，确保所有员工均达到法定就业年龄，与员工建立劳动关系均基于双方自愿原则，并将上述要求延伸至供应链管理。报告期内，公司未发生使用童工或强制劳动的情况。

民主管理

公司完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，将其作为保障职工知情权、参与权、表达权、监督权的主渠道。2025 年，公司收集到涉及生产运行、管理提升、员工关爱等方面的员工意见建议 890 项，已办结和已答复 757 条，办结答复率达 85%，其余事项均纳入台账跟进或列入长期规划，确保职工诉求件件有回应、事事有着落。同时，运用数字化手段创新民主管理方式，开通“东航员工心声”线上平台，打造职工诉求可直达、处理过程可跟踪、结果反馈可评价的综合性渠道，进一步提升职工参与企业管理的便捷性和有效性。

关键绩效

2025

召开各类民主管理会议近

200 场

集体合同签订率

100 %

员工培训与发展

人才是第一资源。公司持续健全人才培养体系，畅通人才培养发展通道，强化专业人才队伍建设，着力打造知识型、技能型、创新型产业工人队伍，为公司高质量发展提供坚实人才支撑。完善“东航易学”数字化学习平台建设，促进线上线下培训资源有机融合，有效拓宽培训覆盖面、提升学习渗透率，逐步构建起覆盖全员、贯穿全程的数字化学习生态。



2025 年 6 月 17 日，东航地服系统技能大赛总决赛在沪举办。此次大赛以“技耀东方 能赋未来”为主题，围绕地面服务领域载重平衡、航空器地面设备操作、民航客运三大核心岗位业务开展“技能大比拼”。



2025 年 11 月 21 日，第二届中国东航飞行签派员职业技能竞赛收官，公司 9 家运行单位的 379 名签派员参与角逐，进一步促进签派放行监控知识技能的“比学赶超”。



2025 年，东航研发中心紧密对接各业务条线发展需求，全年开展培训 4,101 批次，覆盖员工 98,079 人次，培训批次和人次分别同比增长 13.25%、18.26%，培训规模再创新高。

健全人才管理机制

公司聚焦飞行技术、机务维修、运行控制等重点领域，推进专业技术人才队伍建设。完善人才培养体系，全面改版发布《培训管理手册 08-00 版》，修订紧缺人才培养补助政策，职工教育经费预算重点保障资质类培训及安全管理、数字化转型等关键项目。强化海外用工管理，推动本土化外籍雇员比例稳步提升，增强海外机构运营的本地化能力。



2025 年 2 月 28 日，海外员工开启“回家”之旅，走进东航之家。

强化人才储备

公司多维度完善人才选拔机制，明确地面人员“逢进必考”线上测评要求，提升乘务空保招录门槛，深化招飞院校三方合作，并与 10 所院校开展订单班合作，前置专业培养环节。参与台湾青年及新疆、西藏、青海等专项招聘，启动“新燕展翅”项目，开展特定外语语种人才专项招聘，制定国际化营销服务储备人才方案，为公司战略发展筑牢人才根基。

深化产业工人队伍建设

公司深入弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，面向基层一线组织劳模先进评选，举办“五一”“五四”主题宣讲会，扩大榜样示范效应。举办和参加机务维修、地面服务、飞行签派、网络安全等多项技能大赛，有效提升职工技能水平。推进“新八级工”制度落地并完成人社部备案，率先开展民航客货运员等工种职业技能等级自主认定，逐步构建符合航空企业特点的技能评价体系，拓宽产业工人成长通道。

关键绩效



公司整体培训量达到
354.69 万人次

其中

“东航易学”线上平台
年度新增课程

4,330 门

完成学习
287.4 万人次

总学习时长约
471.0 万小时

关键绩效



技能大赛参与职工

5.8 万人次

选树技能带头人

150 余名

飞行、机务、运控等专业领域新增民航高级职称同比增长

102.8 %



2025 年 5 月 16 日，第三届全国技能大赛“飞机维修”项目民航行业选拔赛在上海举行。来自 10 家航空公司、4 家民航院校的 12 名男选手和 2 名女选手同台竞技。经过激烈比拼，东航“00 后”女机务工程师邱梦莹夺得赛事第一名、荣获“全国民航技术能手”称号。

工作与生活平衡

公司主动关注职工多元化需求，从生活保障、困难帮扶、身心健康到女职工权益保护等维度精准发力，构建全方位、多层次的关爱服务体系。

构建多层次保障体系

公司深入开展元旦春节“送温暖”和夏季“送清凉”活动，将组织关怀精准传递至一线职工、劳模先进及困难群体。完善职工大病互助保障机制，切实筑牢职工健康保障防线。同步推进职工服务阵地标准化建设，改善一线职工工作环境，提升基层服务设施的便利性与可及性。扎实推进“我为群众办实事”，着力解决急难愁盼问题。浦东、虹桥“宜居”工程项目落地，虹桥新建千余套保障租赁住房，系统改进通勤保障体系，举办爱心暑托班，务实解决上海“居住难”、浦东机场“通勤难”、员工子女“看护难”等问题。

关键绩效

2025

全年投入专项帮扶资金

4,928 万元



东航机关工会组织 2025 年爱心暑托班。

精准帮扶困难职工

公司制定出台《送温暖资金使用管理实施方案》《精准关爱工作实施办法》，推动帮扶工作规范化、标准化、制度化。建立困难职工数字化动态档案，实现帮扶对象精准识别与动态跟踪，确保“底数清、情况明、帮扶准”。推进“暖心驿站”网络化布局，推动服务阵地从“点状覆盖”向“网络覆盖”、从“基本服务”向“优质服务”转型升级，打造职工身边的“温馨港湾”。

强化女职工权益保障

公司聚焦女职工综合素质提升与合法权益维护双重目标，充分激发女职工创造力和凝聚力。搭建女职工成长平台，通过技能培训、岗位练兵、创新竞赛等形式，拓宽职业发展通道。强化女职工特殊权益保护，在劳动保护、生育关怀、职业健康等领域提供精准化服务，切实维护女职工合法权益和特殊利益，为企业高质量发展注入“她”力量，展现新时代民航女职工的巾帼风采。



2025 年 3 月 7 日，东航召开“巾帼耀东方 芳华谱新篇”纪念“三八”国际劳动妇女节 115 周年表彰交流会。

实施身心健康促进工程

公司聚焦民航业高强度、高压力的职业特点，系统构建职工身心健康服务体系。统筹盘活存量资源，因地制宜开放多处篮球场、羽毛球馆等文体活动场所，为职工文体活动提供硬件保障。搭建文体活动平台，成功举办第三届“幸福东航杯”职工篮球赛、首届职工龙舟大赛、首届职工网球精英赛等品牌赛事，组织春节团拜会、元宵游园会、“飞越山海·共话中秋”诗词汇等文化活动，线上线下参与广泛，营造健康向上、团结和谐的企业文化氛围。



开放合作 互利共赢

东航股份践行开放合作理念，与各方伙伴共建互利共赢的合作生态。公司连续多年深度参与中国国际进口博览会，助力全球资源互联互通。作为天合联盟重要成员，参与联盟事务。巩固拓展战略合作，实现协同发展。重视供应链安全与韧性，将 ESG 理念融入供应链管理，携手打造负责任、可持续的产业生态。

共襄进博盛会

作为进博会的高级合作伙伴、指定承运人、采购商和服务商，公司始终与进博会同频共振、同向而行，共同搭建起连接中国与世界、促进国际贸易畅通的桥梁。



深化“一带一路”经贸合作，共创全球旅客服务新体验

在第八届进博会上，中国东航集团 1/3 的采购产品来源地是共建“一带一路”国家 / 地区，总金额达 1.6 亿美元。

接续志愿服务，为参展商与观众提供更贴心的保障

公司连续 8 年组建“凌燕”志愿服务队，总计约 550 余名志愿者完成 15 万余人次的礼仪与讲解服务。其中，由 16 人组成的讲解小组，承担展馆核心区域的讲解任务，内容涵盖展区布局、展品亮点、历届进博会成果及发展历史等，为不同文化背景的观众提供丰富的观展体验。

关键绩效

2025

集中签署采购协议

19 份

采购协议总金额达

12.11 亿美元

聚焦航空主业，采购“高精尖”技术装备

2025 年 11 月 6 日，在第八届中国国际进口博览会中央企业交易团集中签约现场，作为首个签约的中央企业，中国东航集团与来自 9 个国家和地区的 15 家供货商，集中签署 19 份采购协议，总金额达 12.11 亿美元。其中，一年期展位成交金额达 3.3 亿美元，较去年增长 23.3%，创下参加进博会以来一年期展位成交金额的历史新高。



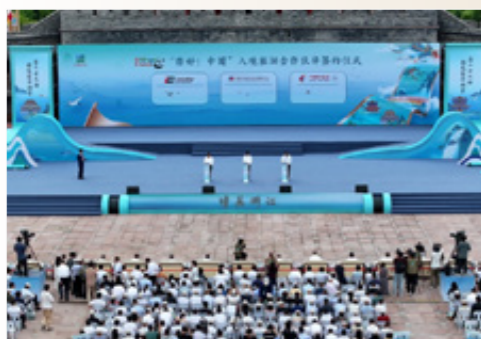
深化战略合作

开放合作、互利共赢。公司以战略协同拓展发展空间，以生态共建增强发展动能。构建多层次、宽领域的合作生态体系，与地方政府深化战略对接，与机场及驻场单位强化协同联动，与战略伙伴推进资源共享，优化外部发展环境。推进与达美航空、法荷航空、阿提哈德航空等国际合作伙伴的深度合作，不断拓展全球网络布局，提升国际竞争力。

- 2025年2月14日** 中国东航集团与中国邮政签署战略合作协议，在航线运力、航空客票、金融服务、货运物流、品牌宣传等方面展开深入合作。
- 2025年2月21日** 东航股份与山东省机场管理集团签署战略合作协议，进一步优化东航在山东的航空市场网络，增强山东机场的辐射集聚能力。
- 2025年4月11日** 中国东航集团与国泰海通签署战略合作协议，在资产管理、差旅出行等方面展开合作，共同创新航空产业金融服务模式。
- 2025年4月18日** 中国东航集团冠名的上海博物馆东馆第二特展厅揭牌，聚焦“文旅商体展”共联，共同探索文化与航空产业融合发展的新路径。
- 2025年5月23日** 中国东航集团与中国工商银行签署战略合作协议，发挥各自优势，打造“民航+金融”协同发展新模式，为建设交通强国、金融强国贡献更大力量。
- 2025年2月19日** 中国东航集团承办的国际航协 2025 年全球法律大会在上海召开。
- 2025年5月8日** 中国东航集团与中国银联签署战略合作协议，在境内外航空全场景支付受理、用户经营、数智融合等方面深入合作。
- 2025年6月11日** 中国东航集团与锦江国际集团签署战略合作框架协议，推动资源整合与互补，围绕餐饮消费场景创新、酒旅服务、供应链协同等多个领域开展合作。

- 2025年7月19—20日** 2025 上海明日之星篮球争霸赛半决赛、决赛在上海体育馆举行。作为赛事的“首席荣誉合作伙伴”，东航开展系列品牌推广活动、提供高品质航空服务。
- 2025年10月18日** 中国东航集团与摩洛哥皇家航空签署合作谅解备忘录，整合航线资源，为两国旅客提供更丰富的出行选择。
- 2025年10月21日** 中国东航集团与同济大学签署战略合作协议，共同搭建高水平科研平台，加大科技创新合作和成果转化，加强高层次人才联合培养。
- 2025年10月24日** 东航亮相第三届 CATA 航空大会，集中展示多领域新成果。
- 2025年10月31日** 中国东航集团与进口博览局签署战略合作协议，在延续前期良好合作的基础上，进一步深化合作内涵，为助力推进更高水平开放贡献力量。
- 2025年11月6日** 中国东航集团与中国物流签署战略合作协议，双方将加强协作，努力发展成为现代流通体系的“中流砥柱”。
- 2025年11月21日** 浙江省政府与中国东航集团签署战略合作协议，东航股份与浙江省机场集团签署合作备忘录，合力提升浙江航空运输产业布局和服务水平。
- 2025年12月12日** 中国东航集团与国药集团签署战略合作框架协议，拓展“航空+健康”创新业务模式，推动医药、大健康与航空服务相融合。
- 2025年12月18日** 中国东航集团与中国商飞签署战略合作框架协议，在飞机进出口、航材维修、物流仓储、新技术应用、航材支援、维修保障等领域加大合作力度。
- 2025年12月30日** 中国东航集团与中国航信签署战略合作协议，在民航信息系统建设、自主安全应用研发、数据要素应用、数字化前沿技术创新等领域开展深入合作。

东航与文化和旅游部中外文化交流中心深化合作，助力旅游强国建设。



2025 年 5 月 19 日

东航成为第九届南博会“战略合作伙伴—南博会官方指定航空服务商”。



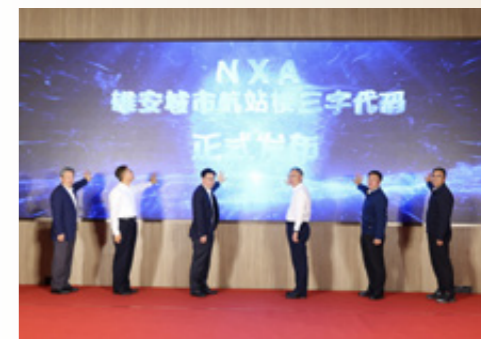
2025 年 6 月 12 日

东航开通上海浦东—瑞金航线，助力革命老区经济社会发展。



2025 年 9 月 28 日

东航成立雄安营业部，雄安城市航站楼三字代码同步发布。



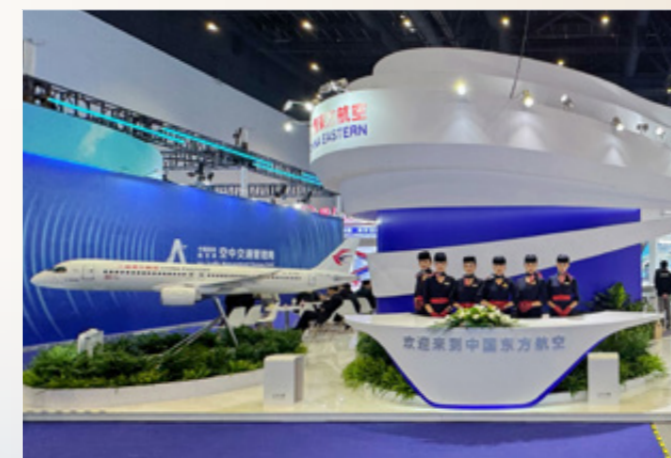
2025 年 9 月 29 日

2025 年 7 月 15 日起

东航在武汉运营的往来新加坡、马来西亚、越南等国家和地区的 10 条航线全部开通通程业务，实现与国内 52 座城市、74 条航线的互转。今后，无论是经汉中转出境还是境外来汉中转，都能享受“行李直挂、一票到底”服务。



由中国航空运输协会举办的第三届 CATA 航空大会在北京首都国际会展中心开幕。中国东航深度参与包括开幕式、行业论坛、专业展览在内的多项活动，精心打造了以“体验美好连接世界”为主题的独立展位，集中呈现东航在品牌形象、科技创新、服务体验三大领域的最新成果。



2025 年 10 月 24 日

深化天合联盟战略合作，提升全球网络协同效能

公司通过参与天合联盟治理、深化多边合作、提升服务标准，不断增强全球航空网络的协同效应和品牌影响力。

提升联盟治理参与度，巩固战略影响力

公司与联盟管理公司保持紧密沟通，参加联盟各层级会议，包括联盟经理会议、联盟顾问委员会会议、联盟执行委员会会议、东航与联盟高层视频会议等，在联盟平台充分展示公司发展成果和管理实践，传递东航声音，分享最佳经验。

强化合规体系建设，夯实联盟合作基础

公司圆满完成天合联盟审计团队开展的“联盟成员合规性审计”，全面展现公司服务标准与联盟规范的高度契合性。以此次审计为契机，公司进一步对标联盟标准，优化旅客服务流程，提升服务一致性，切实履行天合联盟核心成员责任，为打造世界一流航空公司夯实基础，为国际枢纽建设提供有力支撑。



负责任供应链建设

强化供应链风险管理，筑牢运营安全保障体系

公司编制发布《采购与供应链“十四五”发展纲要》，系统构建供应链风险管理、评估与应对机制，全面提升风险防控能力，增强供应链弹性韧性，为加快建设世界一流航空企业提供坚实保障。

航油供应保障：建立多层次应急响应机制

公司制定航油供应保障预案，对易发生航油供应受限的站点进行系统梳理，深入调研当地供应链上下游情况，建立两家供应商互为备份的供油机制。针对国际冲突地区，依托属地营业部与海外分支机构及时掌握断供风险，快速启动供应保障预案；对于临近国内站点，通过航班来回程带油等方式保障生产运行稳定。通过建立专班机制、实施加油量精细化管理、强化供应商关系管理等举措，最大化争取供油资源。

航材供应保障：实施动态监控分级预警

公司建立《供应链困难航材清单》，按困难程度设置红色、橙色、黄色三级预警等级，将每个件号落实到具体责任人。分别从采购、送修两个维度建立处理预案，联系各供应商和制造商，对需要持续性保障的航材建立监控制度，每周反馈进度，实施差异化应对策略和协调层级。通过增加备件采购量、寻找新货源、缩短送修周期等方式，确保航材供应稳定。2025年，在国际形势复杂、国际供应链危机蔓延的背景下，有效保障了东航全机队的全球化稳定运行。

完善供应链 ESG 管理，加强供应商全生命周期管控

强化准入评价体系，融入 ESG 管理要素

公司在供应商准入、评价和审核管理全流程中系统嵌入 ESG 管理要求，覆盖环境、商业道德、劳工与人权等关键领域。在准入阶段明确供应商 ESG 责任并签订承诺书，在品类认证体系中纳入环境健康及安全管理标准；同时，将反腐败要求延伸至供应链全链条，在准入、评估及合作协议中设置廉洁条款，严格执行行贿人黑名单制度，推动构建清廉互信的合作生态。

实施风险年度综合评估，建立动态淘汰机制

公司对供应商开展年度综合风险评估，有效控制供应风险，及时淘汰不合格供应商。采购管理手册中特别设置了采购业务风险控制清单，严格识别供应链管理中的环境和社会风险，确保供应链可持续发展。

促进供应商协同成长，实现价值共创

公司通过举办供应商大会、优秀供应商座谈、培训提升、上下游联合改进等多种方式，帮助供应商提升责任意识 and 能力，推动供应链整体协同发展，实现共同成长。

成为中国供应商 ESG 评级平台发起单位

上榜中央广播电视台总台首次推出的“供应链 ESG 先锋 50”指数



践行绿色采购理念，推动供应链可持续发展

公司在采购与供应链实践中全面开展绿色采购，将环境保护要求贯穿采购全流程。要求供应商具备《环境标志产品技术要求》，绿色原材料、产品、服务须符合绿色采购标准，包括一致性规格、性能规格、服务规格和可持续规格。

在采购评审环节设置满足环境保护等方面的要求，对各采购实施主体优先选商的条件进行规定，如优先选择被评为环保诚信企业的供应商、列为首台（套）装备、首批次材料、首版次软件的产品。建立供应商绿色评价分级体系，从管理体系建设、环境保护、资源能源节约等方面对供应商进行绿色绩效评价，推动供应链整体绿色转型。

助力中小企业发展

消除隐性壁垒，维护公平竞争市场环境

公司要求下属招标公司明确招投标活动中，不得将投标人营业执照是否记载某个特定经营范围细项作为投标、加分或中标条件，不得设置与业务能力无关的企业规模门槛和明显超过招标项目要求的业绩门槛，切实保障各类市场主体公平参与竞争。

多措并举纾困解难，支持中小企业协同发展

公司编制发布《助力中小企业纾困解难促进协同发展工作方案》，系统构建中小企业支持体系。对中小企业账款做到“应付尽付、应付快付”，助力缓解资金困难。加强合规管理，清理霸王条款，推进保函（保险）替代现金保证金；切实加快减免房租，支持服务业小微企业和个体工商户渡过难关；发挥供应链服务平台作用，推动公司优质资信与产业链供应链上下游中小企业共享，促进产业链协同发展。

推动乡村全面振兴

东航股份积极落实“五个一”帮扶工程，以高位推动强化组织保障，以航空产业优势激发发展动能，以人才帮扶厚植内生动力，以文化赋能塑造文明乡风，以民生项目增进群众福祉，推动形成“输血”与“造血”相结合、“扶志”与“扶智”相融合的乡村振兴工作格局，为巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴贡献东航力量。

关键绩效



全年在帮扶地区运营航班超	运输旅客	带动当地 GDP 超	
5,300 班	66 万人次	12 亿元	
全年累计投入无偿帮扶资金	投入有偿帮扶资金*	引进无偿帮扶资金	引进有偿帮扶资金*
4,449.7 万元	2.66 亿元	633.7 万元	1,074.9 万元
直接采购和帮销农产品	1.68 亿元		



培训基层干部、产业带头人和技术人员超 **2.2** 万人次

*注：有偿帮扶资金为企业或社会资本投资，入股，合作经营，按协议分享收益。

连续第 7 年获得中央单位定点帮扶工作成效考核最高等级评价“好”
东航教育帮扶项目入选中国上市公司协会 2024 上市公司乡村振兴最佳实践案例



搭建一个共建平台

强化组织领导，高位推动责任落实

公司主要领导统筹部署推动乡村振兴工作，董事长审定年度工作要点，并出席与临沧市的座谈会，总经理率队深入定点帮扶县沧源、双江实地调研项目进展。

加强组织建设，筑牢基层战斗堡垒

公司 16 家单位基层党支部与当地村级党组织结对共建，覆盖习近平总书记 2021 年给沧源县边境村老支书们重要回信提及的 9 个村。相关单位全年赴帮扶地区开展教育医疗帮扶活动超过 150 人次。



建设一张致富航网

公司加强乡村振兴航线航班投入，实行低票价运营模式。2025 年，在运营“沧源 / 临沧—昆明”“沧源—昆明—虹桥”“临沧—昆明—大兴”“临沧—成都”“临沧—浦东”等航线基础上，新开“沧源—成都”直飞航线。全年运营涉及临沧、沧源航班超过 5,300 班，运输旅客超过 66 万人次，带动当地 GDP 超过 12 亿元，带动就业超过 1.8 万人。



2025 年 9 月 12 日，第四届“央企消费帮扶兴农周”暨中国东航 2025 中秋消费帮扶大集市启动仪式在“东航之家”举行。活动期间，公司邀请有关部委、兄弟央企帮扶县共 35 家商户参展，展销品类创历届之最。包括东航员工个人采购和集中采购在内，集市实现销售额超千万元，创历史新高。



东航参加央企消费帮扶聚力宁夏乡村振兴行动。

写好一篇产业文章

公司联合中国农科院蜜蜂研究所开展蜜蜂产业帮扶。全县建成蜂蜜加工厂 2 个、蜂机具厂 1 个、蜜蜂科普园 1 个、养殖示范蜂场 59 个、适度规模化养蜂场 109 个。发布“沧源黑蜜”全国团体标准，产品延伸至果冻、牙膏、洗护用品等。2025 年蜂产品销售额达 2,600 余万元，蜂农增收 410 余万元，带动稳定就业 40 人、灵活就业 3,800 人次。

培养一支人才队伍

公司联合教育部教师司、北京师范大学和华东师范大学开展教师能力提升行动，2025 年两县教师在京沪参训 800 人次，两高校线下送课培训超过 10,000 人次。启动实施与复旦大学、同济大学培训定点县基层干部、产业带头人和技术人员的三年行动，为乡村发展厚植人才队伍。

办好一批民生项目

弘扬优秀文化，塑造文明乡风

公司支持以全国“时代楷模”“全国模范法官”鲍卫忠同志（沧源县人民法院原党组成员、执行局局长）为原型的电影《秘境·执行》拍摄，助力当地加强思想道德建设。支持双江县举办非遗赋能乡村振兴促农文旅融合发展培训班，帮助建立优秀传统文化保护传承体系，挖掘非遗活化价值。

改善人居环境，建设美丽宜居乡村

在沧源县，帮助班洪乡安装路灯，建设班老乡篮球场，改善边境乡镇生活服务设施；帮助岩帅镇建设森林防火通道，保护森林自然资源。在双江县，支持 6 个乡镇开展人居环境提升行动，助力美丽乡村建设。

巩固脱贫成果，提升民生福祉水平

帮助沧源县帕浪村和双江县同化村低收入农户实施房屋修缮改造，连续 8 年为新录取家庭困难大学生提供往返免费机票，联合中国福利会上海国妇婴医院开展医疗帮扶，支持双江县同化村实施饮水改造工程，在沧源双江两县为残疾人举办竹编培训班。



服务民生 彰显担当

新征程上，东航充分认识肩负的职责使命，勇担社会责任，主动服务保障和改善民生。公司在关键时刻勇担急难险重任务，在社区共建中践行公益理念，以实际行动诠释“人民航空为人民”的使命初心。

承担特殊飞行任务，守护生命安全

公司始终将人民生命安全放在首位，建立健全特殊飞行任务快速响应机制。2025 年，公司全力保障特殊飞行任务，包括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。面对每一次紧急任务，公司迅速启动应急预案，优化航班时刻，开辟绿色通道，全力保障运输时效，为赢得救治时间、拯救更多生命努力作出贡献，彰显国有骨干航空企业的责任担当。



2025 年 1 月 7 日，西藏日喀则发生地震。东航迅速启动应急响应，紧急将执飞机型调整为运能更大的高原型宽体机空客 330，为医护人员和救灾物资开启“绿色通道”。1 月 8 日，东航 MU2335 航班从上海虹桥机场起飞，运送首支上海医疗队医护人员 13 名及救灾物资 7.45 吨飞赴灾区，全力支持抗震救灾工作。



2025 年 4 月 5 日，东航护送中国赴缅甸救援人员平安回家。

履行社区责任，共建美好家园

公司将社区责任融入企业发展战略，取之于社会，回馈于社会。2025 年，公司深化“爱在东航”志愿服务公益活动，广泛动员干部职工参与社会公益事业，创新开展形式多样的志愿服务。全年组织志愿服务活动覆盖社区帮扶、环境保护、文化传承、助老助残、儿童守护等领域，参与基层治理，与社区共建共融、共同发展，以实际行动践行企业社会责任，传递温暖、播撒爱心。

关键绩效



开展公益活动
352 场次

服务时长
4.25 万小时

受助人数
40,910 人次

中国联合航空佛山机场举办航站楼运营一周年庆典，开展“我与佛山机场的故事”有奖征集活动，以及舞狮互动、岭南文化演奏及非遗体验等系列活动，以空港为窗口传承地方文化、增进社区连接。



上航喜获 2025 年上海市质量品牌故事大赛一等奖。



东航走进同济大学举办“同济东航日”系列活动，通过校园集市、职场礼仪公开课及 2026 专场招聘宣讲会，助力青年学子职业发展与成长。



自 11 月 26 日首次保障残特奥会（全国第十二届残运会暨第九届特奥会）团队抵达开始，在 21 天的残特奥会抵离保障任务中，广东分公司在广州、深圳、珠海、惠州累计完成涉残特奥会进出港航班 133 班，累计保障涉赛人员 1,343 人次，行李超 1,300 件，保障轮椅旅客 103 人次。

爱在东航温暖同行



江西分公司连续 28 年开展“情暖社区”公益活动。



东航荣获“2024 年度推进互联网适老化及无障碍建设高质量发展践行单位”称号。



西北分公司组织上门义诊活动。



东航为复旦大学附属儿科医院医疗团队赴云南开展儿童先天性心脏病公益筛查提供全流程保障。



四川分公司开展“东航小课堂”讲学活动。

附录

绩效表

分类	指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
经济	总资产	亿元	2,824.91	2,766	2,917.64
	总营业收入	亿元	1,137.41	1,321.20	1,399.41
	利润总额	亿元	-82.78	-39.04	2.74
	利息支出	亿元	65.51	51.48	41.85
	纳税总额	亿元	55.18	55.9	60.78
	反贪污培训	人次	2,000	8,270	6,180
	供应商数量	个	总: 4,392 上海 (总部全局) 2,232 研发中心 160 一三航 12 上航 68 中国联合航空 231 东航技术 524 云南 256 北京 142 北京新机场东航基地项目 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	总: 3,156 上海 (总部全局) 508 研发中心 187 东航数科 259 上航 5 中国联合航空 212 东航技术 (含东航进出口) 803 云南 290 北京 145 北京新机场东航基地项目 建设指挥部 8 四川 82 安徽 48 山东 100 山西 92 广东 54 武汉 129 江苏 201 江西 59 浙江 86 甘肃 50 西北 77 厦门 20	总: 7,597 上海 (总部全局) 3,022 研发中心 473 东航数科 259 上航 11 中国联合航空 618 东航技术 233 云南 252 北京 287 北京新机场东航基地项目 建设指挥部 13 四川 118 安徽 130 山东 207 山西 208 广东 103 武汉 283 江苏 527 江西 139 浙江 257 甘肃 89 西北 213 厦门 70 电商 62 海南 23
经销商数量	个	境外 (有销量的) 7,820 境内 1,801	境外 (有销量的) 12,126 境内 1,854	境外 (有销量的) 8,183 境内 2,004	
合同履约率	%	100	100	100	
飞机利用率	小时 / 天	8.16	9.15	9.34	
运行概况	飞机平均机龄	年	8.66	8.53	9.4
	运输总周转量	亿吨公里	185.22	252.5	279.81
	旅客运输量	万人次	11,563.99	14,058.32	14,994.44
	航线数	条	814	1,279	945
	航线目的地国家和地区数	个	166	160	145
	航线目的地数	个	1,050	1,000	945
	代码共享航线数	条	1,618	1,771	2,238
	安全飞行时间	万小时	228.17	259.14	274.62
安全	征候	起	1	1	1
	征候万时率	-	0.004	0.00385	0.00364
	模拟机训练时间	小时	190,524.60	201,071.30	210,122.00
	地面安全行驶总里程	万公里	430.65	521.94	595.84
服务	航班正点率	%	87.47	86.42	91.93
	智能科技投入	万元	3,618.09	4,194.67	4,367.98
	空中互联机队数	架	106	107	113
	旅客满意度问卷数量	万件	51.34	110	140
	旅客满意度	分	95.1 (满分 100 分)	9.37 (满分 10 分)	9.71 (满分 10 分)
	旅客表扬信件数	件	30,639	24,162	27,887
	受理的旅客投诉量	件	20,779	17,963	11,615
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	件	271 积分被盗 265 件 会员信息泄漏 5 件 诈骗短信 1 件	72 积分被盗 69 件 诈骗短信 3 件	6 积分被盗 6 件 诈骗短信 0 件
	丢失客户资料的件数	件	0	0	0
行李不正常运输差错率	‰	2.67	3.33	3.33	
国内自助值机率	%	59.73	66.12	70.98	
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 (国内在飞站点)	100 (国内在飞站点)	113 (国内在飞站点)	
通程航班国际站点数量	个	61 (国际在飞站点)	-	79 (国际在飞站点)	
特殊旅客乘机人次	人次	89,751 (虹桥与浦东国际机场)	147,827 (虹桥与浦东国际机场)	182,339 (虹桥与浦东国际机场)	

分类	指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
运行概况	飞机平均机龄	年	8.66	8.53	9.4
	运输总周转量	亿吨公里	185.22	252.5	279.81
	旅客运输量	万人次	11,563.99	14,058.32	14,994.44
	航线数	条	814	1,279	945
	航线目的地国家和地区数	个	166	160	145
	航线目的地数	个	1,050	1,000	945
	代码共享航线数	条	1,618	1,771	2,238
安全	安全飞行时间	万小时	228.17	259.14	274.62
	征候	起	1	1	1
	征候万时率	-	0.004	0.00385	0.00364
	模拟机训练时间	小时	190,524.60	201,071.30	210,122.00
服务	地面安全行驶总里程	万公里	430.65	521.94	595.84
	航班正点率	%	87.47	86.42	91.93
	智能科技投入	万元	3,618.09	4,194.67	4,367.98
	空中互联机队数	架	106	107	113
	旅客满意度问卷数量	万件	51.34	110	140
	旅客满意度	分	95.1 (满分 100 分)	9.37 (满分 10 分)	9.71 (满分 10 分)
	旅客表扬信件数	件	30,639	24,162	27,887
	受理的旅客投诉量	件	20,779	17,963	11,615
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	件	271 积分被盗 265 件 会员信息泄漏 5 件 诈骗短信 1 件	72 积分被盗 69 件 诈骗短信 3 件	6 积分被盗 6 件 诈骗短信 0 件
丢失客户资料的件数	件	0	0	0	
行李不正常运输差错率	‰	2.67	3.33	3.33	
国内自助值机率	%	59.73	66.12	70.98	
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 (国内在飞站点)	100 (国内在飞站点)	113 (国内在飞站点)	
通程航班国际站点数量	个	61 (国际在飞站点)	-	79 (国际在飞站点)	
特殊旅客乘机人次	人次	89,751 (虹桥与浦东国际机场)	147,827 (虹桥与浦东国际机场)	182,339 (虹桥与浦东国际机场)	

分类	指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
环境	环境治理投入	万元	-	-	24,328
	耗水量	千吨	4,118.19	4,408.36	4,211.12
	耗水密度	吨 / 万吨公里	2.22	1.75	1.50
	新鲜水用量	千吨	4,118.19	4,408.36	4,211.12
	航空煤油使用量	千吨	6,367.10	7,544.57	7,886.03
	天然气使用量	千立方米	7,760.15	7,829.54	7,170.27
	汽油使用量	千升	1,635.73	1,656.62	1,774.32
	柴油使用量	千升	9,740.11	10,515.40	10,991.65
	液化石油气使用量	千立方米	26.57	0	0
	其他石油制品使用量	吨	667.01	774.93	833.16
	用电量	万千瓦时	192,683.27	202,416.01	212,650.43
	化石能源消耗量	千吨标准煤	9,392.65	11,166.63	11,628.51
	非化石能源消耗量	千吨标准煤	0.45	0.36	12.33
	可再生资源消耗量比例	%	0.005	0.003	0.11
	温室气体排放（二氧化碳排放总量）*	吨	20,250,351.29	23,971,290.29	25,024,104.44
	范围 1 温室气体排放	吨	20,124,649.29	23,816,108.43	24,889,560.36
	范围 1 温室气体排放密度	吨 / 万吨公里	10.87	9.43	8.90
	范围 2 温室气体排放	吨	125,702.00	155,181.86	134,544.06
	范围 2 温室气体排放密度	吨 / 万吨公里	0.07	0.06	0.05
	范围 3 温室气体排放	吨	-	-	342,055.31
	范围 3 温室气体排放密度	吨 / 万吨公里	-	-	0.12
	温室气体排放强度（吨公里二氧化碳排放）	吨 / 万吨公里	10.83	9.41	8.94
	碳排放配额总量	吨 CO2e	-	-	10,608,963（上海市）
	碳排放履约总量	吨 CO2e	-	-	10,272,924（上海市）+63（欧盟）
	碳排放权交易总量	吨 CO2e	-	-	53（欧盟）
	能源消耗总量	吨标准煤	9,456,301.46	11,166,625.88	11,662,551.02
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.83	0.76	0.8
	单位运输周转油耗	吨（航油） / 万吨公里	3.44	2.99	2.82
可用吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.18	2.10	2.06	
飞行小时油耗	吨 / 小时	3.25	2.82	2.9	
节油	万吨	1.70	21.60	12.7	

* 温室气体核算参考《温室气体核算体系：企业核算与报告准则》《温室气体核算体系：企业价值链（范围三）核算与报告标准》《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测、报告和核查管理暂行办法》。

分类	指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年	
环境	废水排放量	吨	3,706,373.59	3,967,526.22	3,790,011.38	
	废水污染物排放量（COD）	吨	-	-	921.45	
	废水污染物排放浓度（COD）	毫克 / 升	-	-	250	
	废气污染物排放量	千克	-	-	166,555	
	废气污染物排放浓度	千克 / 吨	-	-	0.02112	
	按类别分无害废弃物数量	吨	总量 45,971 机上垃圾 36,586 生活垃圾 7,413 餐厨垃圾 1,972	总量 68,032 机上垃圾 57,493 生活垃圾 8,881 餐厨垃圾 1,658	总量 31,358 机上垃圾 21,342 生活垃圾 8,675 餐厨垃圾 1,340	
	无害废弃物排放密度	吨 / 万吨公里	-	0.03	0.01	
	按类别分有害（危险）废弃物数量	吨	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 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	总量 689.15 废药品 0.649 废有机溶剂与含有机溶剂废物 150.9 废矿物油与含矿物油废物 418.2 油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液 39.3 染料、涂料废物 75.5 有机树脂类废物 2.6 含汞废物 2.0	总量 557.40 废药品 0.0465 废有机溶剂与含有机溶剂废物 81.795 废矿物油与含矿物油废物 427.295 油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液 31.868 染料、涂料废物 12.373 有机树脂类废物 2.383 含汞废物 1.635	
	有害（危险）废弃物排放密度	吨 / 万吨公里	-	-	0.00033	
	回收电子设备数	件	2,881 （上海地区）	1,896 （上海地区）	626 （上海地区）	
	环境领域违法违规事件	起	-	-	0	
	因环境事件受到的环境处罚金额	万元	-	-	0	
	员工	员工总数	人	81,781	85,168	89,277
		员工薪酬总额	亿元	134.85	160.20	181.28
		女性员工比例	%	36.65	36.95	37.01
高管中按性别、年龄分人数比例		%	按性别分：女性 10.65 男性 89.35 按年龄分：30 岁及以下 0 31-40 岁 0.38 41-50 岁 32.70 51 岁及以上 66.92	按性别分：女性 12.7 男性 87.3 按年龄分：30 岁及以下 0 31-40 岁 1.2 41-50 岁 31.6 51 岁及以上 67.2	按性别分：女性 11.1 男性 88.9 按年龄分：30 岁及以下 0 31-40 岁 1 41-50 岁 28.2 51 岁及以上 70.8	
少数民族员工数量		人	3,064	3,273	3,516	
外籍员工数量		人	831	646	656	
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	按性别分：女性 2,104 男性 3,274 按年龄分：30 岁及以下 4,595 31-50 岁 773 51 岁及以上 10	按性别分：女性 2,919 男性 3,891 按年龄分：30 岁及以下 5,977 31-50 岁 794 51 岁及以上 39	按性别分：女性 2,950 男性 4,240 按年龄分：30 岁及以下 6,403 31-50 岁 780 51 岁及以上 7	
劳动合同签订率		%	100	100	100	

分类	指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年	
按性别、地区划分的雇员总数	按性别、地区划分的雇员总数	人	按性别分：男性 51,808 女性 29,973	按性别分：男性 53,695 女性 31,473	按性别分：男性 56,234 女性 33,043	
			按地区分：上海 31,454 北京 7,127 昆明 7,852 西安 6,711 其他 28,637	按地区分：上海 35,856 北京 7,791 昆明 8,134 西安 7,500 其他 25,887	按地区分：上海 38,199 北京 8,286 昆明 8,190 西安 7,796 其他 26,806	
			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 28,355	管理人员 3,382 专业技术人员 15,272 飞行人员 11,151 乘务人员 18,602 空保人员 4,742 销售人员 3,377 财务人员 574 地面服务及其他人员 28,068	管理人员 3,346 专业技术人员 15,215 飞行人员 11,784 乘务人员 20,590 空保人员 5,194 销售人员 3,439 财务人员 503 地面服务及其他人员 29,206	
			30 岁及以下 35.32 31-40 岁 35.05 41-50 岁 20.37 51 岁及以上 9.26	30 岁及以下 35.17 31-40 岁 34.39 41-50 岁 21.04 51 岁及以上 9.4	30 岁及以下 35.31 31-40 岁 33.93 41-50 岁 21.38 51 岁及以上 9.38	
			专科及以下 44.64 本科 51.79 硕士及以上 3.57	专科及以下 42.01 本科 54.14 硕士及以上 3.85	专科及以下 40.08 本科 56.00 硕士及以上 3.92	
按主要运营地合同制员工起薪标准	按主要运营地合同制员工起薪标准	元	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	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	
			社会保险覆盖率	100	100	100
			企业年金覆盖率	95.82	97.16	96.94
员工流失率	员工流失率	%	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)	员工总流失率 :3.18 按性别分： 男性 2.83 女性 3.80 按国籍分： 国内 3.04 外籍 21.00 按年龄分： 30 岁及以下 5.33 31-50 岁 2.19 51 岁及以上 1.09 按专业分： 管理人员 0.28 飞行人员 0.33 乘务空保人员 3.17 专业技术人员 1.69 销售人员 6.41 其他岗位人员 4.65 按地区分： 中国大陆地区 3.15 境外地区 4.67 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :2.52 按性别分： 男性 2.22; 女性 3.04 按国籍分： 国内 2.44; 外籍 14.44 按年龄分： 30 岁及以下 4.27 31-50 岁 1.72 51 岁及以上 0.71 按专业分： 管理人员 0.38 飞行人员 0.30 乘务空保人员 2.13 专业技术人员 1.34 销售人员 7.85 其他岗位人员 4.23 按地区分： 中国大陆地区 2.51 境外地区 3.69 (可根据实际情况调整地区划分)	

分类	指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工	参加体检员工比例	%	73	72	76
	工伤数量	件	66 统计口径有变化	77	24
	因工死亡人数	人	1 为上下班途中交通事故	0	0
	因工死亡人数比率	%	0.00	0.00	0.00
	因工伤损失工作日数	日	-	-	1,272
	EAP 咨询	人次	10,035	9,485	9,613
	培训总投入 * 统计标的不含江苏、云南、技术公司、武汉公司	亿元	1.23	1.52	0.80
	培训参与人次	万人次	137.66	208.04	354.69
	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	%	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	按性别分： 女性 39.5 男性 60.5 按类别分： 管理人员 5.64 普通员工 94.36	按性别分： 女性 39.5 男性 60.5 按类别分： 管理人员 8.9 普通员工 91.1
	人均培训时长	小时	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	按性别分： 女性 111.42 男性 125.89 按类别分： 管理人员 116.49 普通员工 120.90
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	
歧视事件	件	0	0	0	
困难员工帮扶投入	万元	153.6	168.0	142.1	
社会	公益总投入	万元	-	-	4,595.75
	定点帮扶无偿投入	万元	4,314.10	4,430.73	4,449.75
	特殊飞行	架次	417	462	375
	公益活动次数	次	-	-	352
	参与公益活动员工志愿者人次	人次	-	-	5,313
公益活动受助人次数	人次	-	-	40,910	
公益活动服务时间	万小时	-	-	4.25	

指标索引

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）

维度	序号	议题	对应章节	页码
环境	1	应对气候变化	积极应对气候变化	P80-86
	2	污染物排放	环境合规综合治理	P88-91
	3	废弃物处理		
	4	生态系统和生物多样性保护		
	5	环境合规管理		
	6	能源利用	资源循环高效利用	P87
	7	水资源利用		
	8	循环经济	积极应对气候变化 资源循环高效利用	P80-86 P87
社会	9	乡村振兴	推动乡村全面振兴	P109-110
	10	社会贡献	服务民生彰显担当	P111-113
	11	创新驱动	科技创新迈出新步伐	P66-67
	12	科技伦理	数字化转型实现新突破	P68-69
	13	供应链安全	开放合作互利共赢	P100-108
	14	平等对待中小企业		
	15	产品和服务安全与质量	筑牢航空安全防线 守护旅客健康出行 品质至上·美好体验	P54-59 P60-61 P72-75
	16	数据安全与客户隐私保护	品质至上·美好体验	P72-75
17	员工	保障员工身心健康 共建共享幸福东航	P62-63 P94-99	
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	重要性议题管理	P48-49
	19	利益相关方沟通	利益相关方参与	P50-51
	20	反商业贿赂及反贪污	反腐败	P21
	21	反不正当竞争	守法合规 反腐败	P17 P21

香港联交所附录 C2《环境、社会及管治报告守则》

披露项目	描述	章节	页码
B 部分：强制披露规定			
管治架构	13. 由董事会发出的声明，当中载有下列内容 (i) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； (ii) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优先排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 (iii) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关连。	董事会声明	P46
汇报原则	14. 描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则 重要性：环境、社会及管治报告应披露：(i) 识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则；(ii) 如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。 量化：有关汇报排放量/能源耗用(如适用)所用的标准、方法、假设及/或计算工具的资料，以及所使用的转换因素的来源应予披露。 一致性：发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更(如有)或任何其他影响有意义比较的相关因素。	报告说明	P6-7
汇报范围	15. 解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。		
C 部分：「不遵守就解释」条文			
主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标			
A. 环境			
层面 A1： 排放物	一般披露 有关废气排放、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。	环境合规综合治理	P88-91
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。		P114-119
	关键绩效指标 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）。	绩效表	
关键绩效指标 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）。			

披露项目	描述	章节	页码
B 部分：强制披露规定			
层面 A1： 排放物	关键绩效指标 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。	环境合规综合治理	P88-91
	关键绩效指标 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。		
层面 A2： 资源使用	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	资源循环高效利用	P87
	关键绩效指标 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	P114-119
	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。		
	关键绩效指标 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。	资源循环高效利用	P87
	关键绩效指标 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。		
	关键绩效指标 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。		
	层面 A3： 环境及天然资源	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。	环境合规综合治理
关键绩效指标 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。			

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。	共建共享幸福东航	P94-99
	关键绩效指标 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员总数。	绩效表	P114-119
关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。			
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。	保障员工身心健康	P62-63
	关键绩效指标 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	P114-119
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。		
	关键绩效指标 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。	保障员工身心健康	P62-63
层面 B3： 发展及培训	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。描述培训活动。	共建共享幸福东航	P94-99
	关键绩效指标 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	P114-119
	关键绩效指标 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。		
层面 B4： 劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (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。	共建共享幸福东航	P94-99
	关键绩效指标 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。		
	关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。		

披露项目	描述	章节	页码
营运惯例			
层面 B5: 供应链管理	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	开放合作互利共赢	P100-108
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	绩效表	P114-119
	关键绩效指标 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、以及相关惯例的执行及监察方法。	开放合作互利共赢	P100-108
	关键绩效指标 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。		
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。		
层面 B6: 产品责任	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私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。	守护旅客健康出行 品质至上·美好体验	P60-61 P72-75
	关键绩效指标 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。	不适用，东航股份业务不涉及产品生产。	
	关键绩效指标 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	品质至上·美好体验 绩效表	P72-75 P114-119
	关键绩效指标 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	科技创新迈出新步伐	P66-67
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用，东航股份业务不涉及产品生产。	
	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	品质至上·美好体验	P72-75
层面 B7: 反贪污	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 绩效表	P21 P114-119
	关键绩效指标 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。		
	关键绩效指标 B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。		
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。		

披露项目	描述	章节	页码
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。	服务民生彰显担当 推动乡村全面振兴 绩效表	P111-113 P109-110 P114-119
	关键绩效指标 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）。		
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。		
D 部分：气候相关披露			
(I) 管治	气候相关风险和机遇	积极应对气候变化 绩效表 鉴于当前行业内气候相关财务影响的量化方法、数据基础及分析工具尚处于发展初期，关于“财务状况、财务表现及现金流量、气候韧性、气候相关转型风险、气候相关物理风险、气候相关机遇、资本运用、内部碳定价”等需要量化信息的指标，公司现阶段以定性分析为起点，并积极探索建立相关量化评估能力，未来将随着方法论和数据体系的完善逐步推进量化披露。	P80-86 P114-119
(II) 策略	业务模式和价值链		
	策略和决策		
	财务状况、财务表现及现金流量		
(III) 风险管理	气候韧性		
	温室气体排放		
	气候相关转型风险		
	气候相关物理风险		
(IV) 指标及目标	气候相关机遇		
	资本运用		
	内部碳定价		
	薪酬		
	行业指标		
	气候相关目标		
	跨行业指标及行业指标的适用性		

审验报告

独立审验声明



上海清杉为路科技有限公司（以下简称“清杉为路”）受委托，对《中国东方航空股份有限公司2025年可持续发展（ESG）报告》（以下简称“东航股份2025年度ESG报告”）进行独立审验。

中国东方航空股份有限公司（以下简称“东航股份”）负责收集、分析、汇总和披露东航股份2025年度ESG报告中提到的信息。清杉为路在委托协议认可的职权范围内开展报告的审验工作。东航股份是本声明的指定用户。

本声明基于东航股份2025年度ESG报告，东航股份对报告中信息和数据的完整性、准确性、真实性、有效性负责。

审验声明的使用者

本审验声明提供给东航股份所有的利益相关方。

审验范围

- 本次审验仅覆盖由东航股份披露的东航股份2025年度ESG报告中的信息内容；
- 审验地点：上海虹桥，地址：中国上海市闵行区虹翔三路36号；
- 对东航股份2025年度ESG报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理流程进行评价；
- 经济数据由第三方审计，因此不做重复审验；碳排放数据以第三方最终核算结果的公布内容为准。

审验标准

AccountAbility《AA1000 审验标准 第三版》(AA1000AS v3)：类型2，中度审验。

审验方法

审验过程包括以下活动：

- 了解东航股份识别并收集利益相关方反馈的流程及方法；
- 与东航股份负责报告编制及信息提供的员工进行访谈；
- 评估东航股份2025年度ESG报告的编制与管理流程是否按照 AA1000 审验标准第三版阐明的包容性、实质性、回应性及影响性原则进行；
- 依据国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》、财政部《企业可持续披露准则—基本准则(试行)》《企业可持续披露准则第1号—气候(试行)》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》、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)》《上市公司自律监管指南第4号—可持续发展报告编制》、国家标准化管理委员会GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南》(CASS-ESG 6.0)、联合国《2030年可持续发展议程》、国际标准化组织ISO 26000:2010《社会责任指南》、全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》(GRI Standards)、国际可持续准则理事会《国际财务报告可持续披露准则第1号—可持续相关财务信息披露一般要求》《国际财务报告可持续披露准则第2号—气候相关披露》对报告进行评估；
- 抽样检查绩效指标数据的一致性、来源以及支持性文件，评估数据收集的可靠性和质量，核查报告中的陈述与结论是否一致；
- 执行我们认为必要的其他工作。

审验结论

在本次ESG报告审验过程中，我们未发现报告存在不符合AA1000AP（2018）原则的重大偏差。根据AA1000AS v3的包容性、实质性、回应性与影响性原则，我们的结论如下：

包容性	东航股份已识别民航局、证券交易所、投资者、地方政府、客户、员工等主要利益相关方，并持续推行利益相关方沟通机制，例如通过发放调研问卷、举办合作会议、开展业务交流等形式，积极回应利益相关方诉求，体现了对各利益相关方诉求良好的包容性。
实质性	东航股份建立了一套系统性的实质性议题识别流程，并结合行业及公司特点采用双重要性（影响重要性和财务重要性）开展评估分析。已识别出【航空安全】【应对气候变化】等双重要性较高的议题，【职业健康与安全】【乘客健康与安全】【优化乘客体验】等影响重要性较高的议题，以及【风险管控】【服务创新】【供应链ESG管理】等财务重要性较高的议题，并在报告中充分披露。
回应性	东航股份对利益相关方关注的议题作出明确回应，包括设定管理目标、制定改进措施、实施治理流程等方面。同时，在多个议题领域设有量化绩效指标和改进机制，能够积极回应利益相关方的诉求。例如，设定人为责任原因运输航空征候万时率不超过0.065的安全管理目标，开展温室气体排放范围三核算，提高了有关信息的透明度。
影响性	东航股份已建立可量化的长期 ESG 影响管理机制，对利益相关方关注议题持续进行绩效评估并提升绩效表现。具体指标如下：航班正点率（优化乘客体验、航班正点议题）、ATK和RTK油耗指标（应对气候变化议题）。其中，2025年ATK、RTK油耗指标达到公司历史最优水平，展现出较好的社会与环境影响力。

经过抽样审验，东航股份2025年度ESG报告中披露的下列数据真实准确。

供应商数量	公益总投入	耗水量
运输总周转量	按类别分无害废弃物数量	因工伤损失工作日数
按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	人均培训时长	环境治理投入

局限性声明

本审验声明中不包括：

- 信息披露范围之外的活动；
- 对外部第三方数据的验证及对财务信息的审计；
- 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

清杉为路是一家独立的第三方机构，具备 AA1000AS v3 的审验资质，确保在实施报告的审验过程中与东航股份或其分支机构不存在任何的利益冲突。东航股份2025年度ESG报告所有信息均由东航股份提供，清杉为路未参与该ESG报告编制。



授权人签字： 代表上海清杉为路科技有限公司
2026年3月19日
中国，上海

注：本审验声明以简体中文版为准，英文翻译版仅供参考。

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 2025 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。



联系单位：党委宣传部 / 品牌管理部

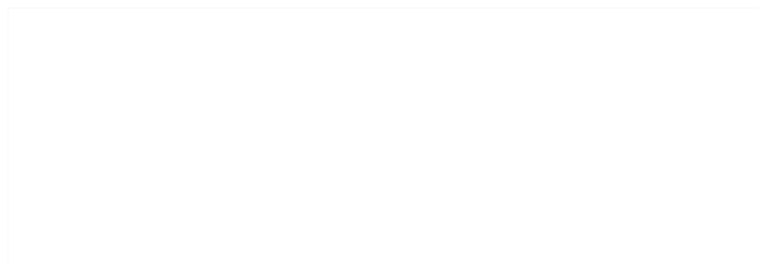
电话：021-22331435

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）





了解更多东航信息

 本报告采用环保再生纸制作