

共创可持续未来

中国东方航空股份有限公司 **CHINA EASTERN**

2018 企业社会责任报告

Internationalization

Climate Action

No Poverty

Aviation Safety

Flight Punctuality

Innovation

Diversity

可持续发展对东航意味着什么

航空运输业承载着促进人文交流、经贸往来、文化传播的重要使命，也重构着每一个人的生活方式和企业生态。航空运输业的可持续发展需要平衡航空资源、社会需求、环境因素和经济利益，如何减少对社会和环境的负面影响，并最大限度地发挥正面影响，来推动可持续发展是我们一直在思考的重要问题。我们相信以负责任和可持续的方式运营，为可持续发展做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。



目录

- 06 董事长致辞
- 08 关于本报告
- 10 关于东航
- 18 2018 掠影
- 28 我们的黄金十年

十年持续发力 夯实社会责任管理

- 32 可持续发展背景
- 33 社会责任融入
- 34 实质性议题管理
- 38 利益相关方参与
- 40 外部认可与荣誉

附录

- 88 绩效数据
- 92 GRI 内容索引
- 98 HK-ESG 指标索引
- 100 审验报告
- 102 读者反馈表

十年一如既往 管理社会责任实质性议题

44

2018 重点实质性议题

44

 24 航班正点

46

 应对气候变化

49

 精准扶贫

- 54 安全是一切的基础
- 54 航空安全
- 60 职业健康与安全
- 62 乘客健康与安全

- 64 打造世界一流企业
- 64 国际化发展
- 66 产品与服务创新
- 69 客户体验提升
- 72 特殊旅客服务
- 74 客户隐私保护
- 75 行业发展促进

- 76 兼顾环境和社会的发展
- 76 污染防治
- 78 资源可持续利用
- 80 多元化和机会平等
- 81 工作条件与社会保护
- 83 员工培训与发展
- 85 特殊飞行保障
- 86 社区参与

董事长致辞



发展是人类社会永恒的主题。当今世界，中国经济发展进入新常态，在全球治理体系面临结构性重塑，贸易保护主义、单边主义抬头的背景下，世界经济发展也进入转型期，面临深层次矛盾和历史性选择。然而，发展是实现公平公正的强有力支撑，发展的主旋律是不会变的，我们需要的是更有效率、更有质量、更加公平、更可持续地发展。

对东航来说，我们更加深知发展的重要性。过去的 2018 年，既是东航发展 61 周年，实施“十三五”规划承上启下的关键一年，也是东航发展实现涅槃重生 10 周年。从 2008 年底至 2018 年的十年来，我们实现连续十年盈利、重大事故十年滚动值为零，创造了最长盈利周期、推动了最大改革增量、体现了最优发展质量。2018 年营业收入 1,149.30 亿元，创历史新高，公司综合实力显著增强，品牌形象有力彰显，企业焕发出勃勃生机，树立了战略自信、能力自信、文化自信。我们不仅在经济实力方面实现了飞跃，同时客户满意度、员工的获得感同步提升，还参与了气候变化、扶贫脱贫等全球性挑战 and 问题的解决，公司服务国家战略、服务经济社会建设、服务改革开放、服务民生发展的能力显著增强，可以说是创造了公司发展史上的“黄金十年”。

无论时代如何发展，我们深知，安全是民航业的生命线，是民航发展的根本。因此，我们始终将安全作为第一使命来担当，作为第一责任来落实，作为第一要务来坚持。十年来，我们共安全飞行 1,600 万小时、704 万架次，

“ ‘世界一流’ 的公司必然是更具有可持续性的公司，有更强的能力推动和实现民航高质量发展，促进民航强国建设，也同时贡献世界的可持续发展。 ”

运输旅客 8.41 亿人次。2018 年公司安全态势平稳，实现安全飞行 220.6 万小时，起降 93.01 万架次，保证了飞行安全和空防安全。

作为新时代的经济组织，只有时刻将人民利益放在首位，才能获得不竭的发展动力。对我们来说就是最大限度地考虑如何更好地满足“人民日益增长的美好生活需要”，同时在这个过程中不能让任何一个人掉队。旅客最关心的航班正点、服务质量等问题也是我们最关心的领域。得益于持续强化的航班正常性管理，这几年航班正常率持续提升，2018 年已经超过 80%。我们加快推进服务供给侧结构性改革，“东航那碗面”就是供给体系质量提升的代表。我们完善空中旅客急救体系，从建立空中医疗专家队伍到推出国内首部《空中医疗急救手册》，为救治旅客生命、减少空中紧急医学事件而不懈努力。我们持续积极投身国家精准扶贫工作和社区公益，特别在 2018 年，我们充分发挥自身的产业优势，融聚社会优势资源，创新性地开展“组团式”扶贫，我们定点扶贫的云南沧源和双江两县 2019 年均纳入云南省脱贫摘帽考核行列，助力国家脱贫攻坚战的全面胜利。

新时代对美丽中国建设提出了新政策、新要求 and 新的制度导向。我们坚持“绿水青山就是金山银山”，持续优化机队结构，2018 全年引进 A350-900、B787-9 等 4 种新机型共 67 架新飞机，在全球大型航空公司中拥有机龄最年轻的机队、技术最先进的机型。同时，我们以降低单位油耗为重点，大力推行节能减排举措，飞机吨公里油耗降低 4.2%，以自身行动兑现应对气候变化的承诺。

在新时代全面开放新格局的背景下，我们以高度的使命感和责任感回应和落实国家战略，服务区域经济社会协调发展。围绕国家对外开放和“一带一路”倡议，我们加

快塑造国际竞争力，构建“空中丝绸之路”，在“一带一路”沿线国家经营着 124 条航线，通航 18 个国家、36 个城市。我们围绕京津冀一体化和长三角一体化战略，全力推进北京大兴国际机场工程建设和运营筹备工作，加强与江浙沪皖政府的沟通，着力打造上海核心枢纽。2018 年，我们不仅成功保障了上合组织青岛峰会、博鳌论坛、朝觐包机、贝鲁特维和部队运输等重大保障任务，还以东道主姿态，用最高标准、最强措施、最严要求、最好水平，圆满完成了首届中国国际进口博览会的服务保障任务。

“凡是过往，皆为序章”。事业发展永无止境，通过长时间努力，我们把东航打造成了“世界级”的公司，现在我们的目标是把东航打造成为“世界一流”的公司。

“世界一流”的公司必然是更具有可持续性的公司，有更强的能力推动和实现民航高质量发展，促进民航强国建设，也同时贡献世界的可持续发展。因此，在即将迎来共和国七十华诞，公司踏上下一个发展阶段新征程之际，我们将进一步将自身发展置身于大的可持续发展背景中，在服务全球可持续发展目标中加快自身发展。我们相信，无论世界形势如何变化，我们将带着梦想勇毅笃行，带着豪情砥砺前行，牢牢把握发展主动权，不断培育发展新优势，让下一个十年更可持续！

刘绍勇

中国东方航空股份有限公司
董事长

关于本报告

GRI 实质性披露：GRI 102-45、102-46

报告目的

自 2009 年起，东航每年定期向社会发布社会责任报告，披露公司的社会责任理念和实践，促进公司与利益相关方之间的深度了解、全面沟通与良性互动，推动建立基于价值认同的信任与合作关系，共同推进公司与社会的可持续发展。本报告是中国东方航空股份有限公司发布的第 11 份企业社会责任报告。

报告时间范围

以 2018 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 2018 年 3 月。

报告边界

公司整体（含分公司及全资子公司），部分实践涉及东航集团、控股子公司。

编制依据

报告编写按照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的有关要求，参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）、上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引和《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》，参考国际标准化组织 ISO《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR3.0）》、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及分子公司，且通过相关部门审核。

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”“公司”“我们”表示。“中国东方航空集团有限公司”简称为“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“中联航”，“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”，“上海航空国际旅游（集团）有限公司”简称“上航国旅”，各分公司均用“地区名 + 分公司”形式指代。

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：东航企业文化与品牌管理部

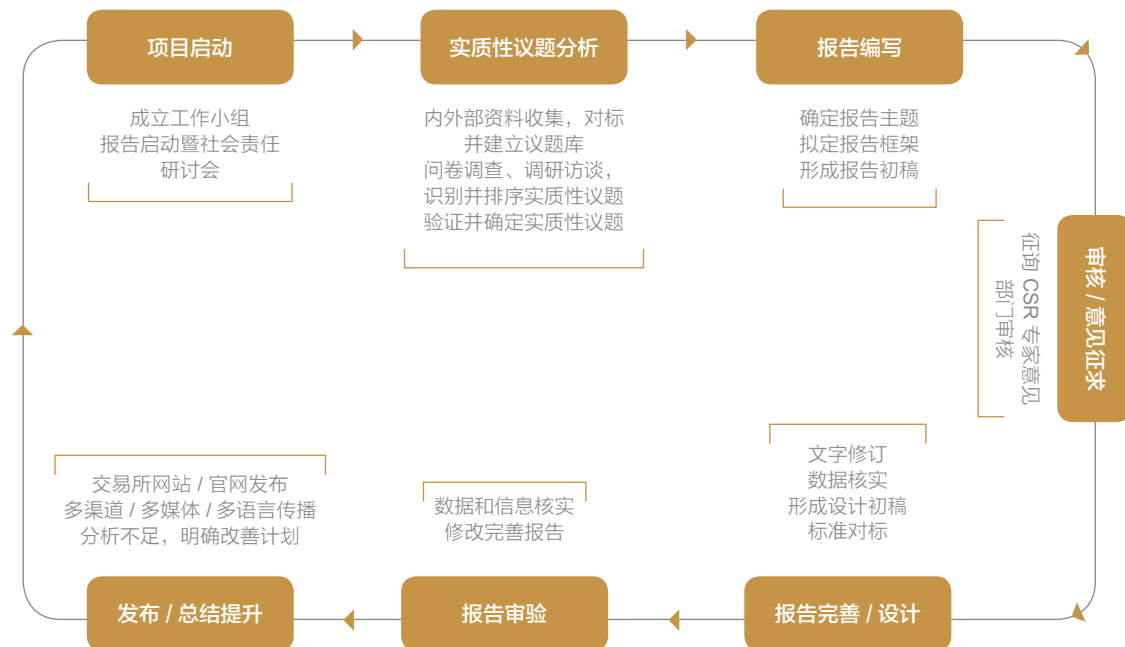
电话：021-22331435

传真：021-62686883

地址：中国上海虹桥机场虹翔三路 36 号

邮编：201100

报告编制流程



关于东航

公司介绍

中国东方航空股份有限公司（以下简称“东航”）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，1997 年在纽约、香港、上海三地挂牌上市，运营着近 700 架飞机组成的现代化机队，是全球最年轻的机队之一，并拥有中国规模最大的空中 Wi-Fi 机队，在国内率先推行手机等便携式设备的机上使用。

作为天合联盟成员，东航的航线网络通达全球 175 个国家、1,150 个目的地，每年为全球超过 1.2 亿人次旅客提供服务，旅客运输量位列全球前十。“东方万里行”

常旅客可享受联盟 19 家航空公司的会员权益及全球超过 750 余间机场贵宾室。

近年来，东航致力于“打造世界一流，建设幸福东航”，相继获得中国民航飞行安全最高奖——“飞行安全钻石奖”，连续多年被世界著名品牌评级机构（WPP）评为中国品牌前 50 强，蝉联 Brand Finance 全球品牌价值 500 强，还先后被多个权威机构评选为上市公司最高奖项“金鼎奖”“中国证券金紫荆奖”“世界进步最快航空公司奖”“亚洲最受欢迎航空公司”等奖项，并在社会责任领域获得一系列重要荣誉。

2018 年机队构成

机型	2018 年	2017 年	2016 年
B777 系列	20	20	16
B787 系列	4	0	0
A350 系列	2	0	0
A330 系列	57	58	51
A320 系列	307	291	265
B737 系列	290	254	234
B767	0	4	6
公务机	12	10	15
总计	692	637	587

注：不含东航集团旗下公司的货机。

战略与治理

公司战略

东航形成“以全面深化改革为主线，以国际化、互联网化为引领，以打赢转型发展、品牌建设、能力提升新三场战役为保障，以实现‘世界一流、幸福东航’为发展愿景”的“1232”发展新思路。2018 年，东航召开“世界一流”战略研讨会，明确打造世界一流的“四大标志”“五大支撑”“六大转变”；东航在“十三五”规划框架结构基础上，结合行业发展形势及公司发展战略变化，对未来三年发展目标进行适度调整，形成 2018-2020 三年滚动发展规划纲要。

四大标志

一流的安全品质
一流的客户体验
一流的企业品牌
一流的业绩表现

五大支撑

一流的公司治理
一流的整体运营
一流的风险管控
一流的干部人才队伍
一流的企业文化

六大转变

从“倒逼式”改革向“进取式”改革转变
从“产业布局”向“产业升级转型”转变
从“业务导向”向“客户导向”转变
从“市场化局部突破”向“市场化全面推进”转变
从“借鉴追随型”向“先行先试型”转变
从“高速度发展”向“高质量发展”转变



公司治理

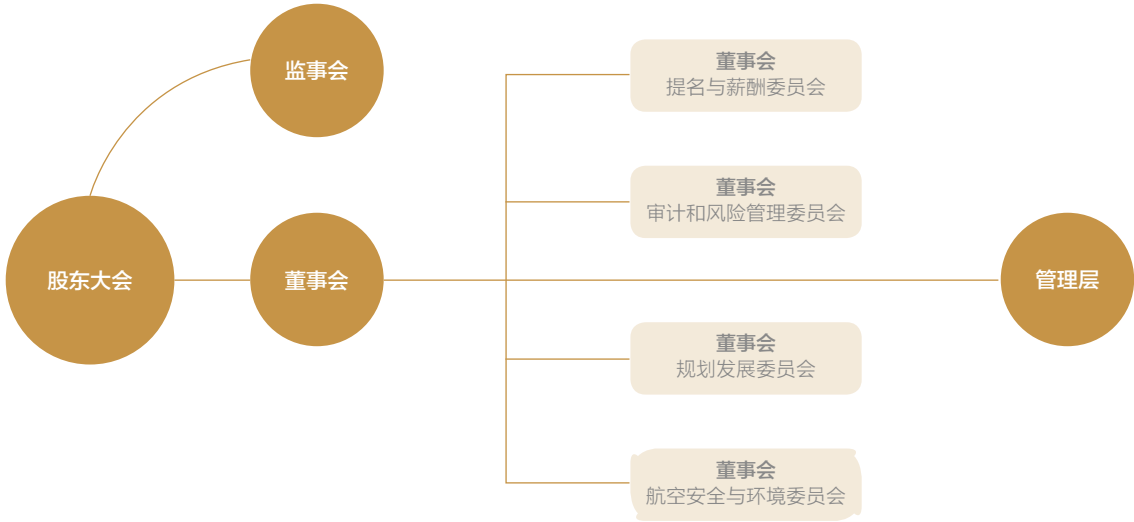
东航严格按照境内外上市公司规则和相关法律法规要求，不断完善公司治理结构。2018 年，公司根据国资委关于央企建设规范董事会的相关要求，系统修订了《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《总经理工作制度》等重要规章，进一步提升公司治理水平，全面顺应公司改革发展的新形势、新要求。公司组织 13 次公司董事会

会议，包括 5 次董事会例会，4 次股东大会，26 次专门委员会会议，涉及公司 2018 年度预算和投资方案、2017 年财报和年报、公司非公开发行股票项目等重要事项。为进一步提升公司各业务单位对上市公司监管规则的理解和掌握，公司组织 2018 年上市公司业务培训交流会和证券事务培训，增强人员合规意识，拓展业务知识领域。

公司董事会及核心管理层

姓名	职务
刘绍勇	董事长、党委书记
李养民	董事候选人、总经理、党委副书记
唐兵	董事候选人、党委副书记
林万里	独立董事
李若山	独立董事
马蔚华	独立董事
邵瑞庆	独立董事
蔡洪平	独立董事
袁骏	职工董事

公司治理架构



中国东方航空股份有限公司



投资者关系管理

公司严格按照上市公司监管要求，合规履行信息披露职责，不断提升信息披露质量。2018 年，公司通过上海证券交易所信息披露平台累计发布定期报告 4 份、临时公告 112 份和非公告文件 74 份；通过香港联合交易所和纽约证券交易所分别发布公告 214 份。公司被评为上交所 2017 年度信息披露 A 级上市公司。

为加强和境外资本市场专业投资机构和投资者的交流和沟通，公司组织 2017

年度、2018 年半年度全球业绩路演，与 97 名海外机构投资者就资本市场热点进行交流；2018 年组织境内外分析师电话交流会，与 601 名机构投资者以及 23 家国内外主流媒体进行交流；共接待 41 批 207 人次的分析师、基金经理来访；受邀参加多家投行举行的投资者交流会，与 491 名投资者进行了面对面的交流；开展上市公司投资者接待日活动及走进上市公司活动共计 2 次。

守法合规

东航按照国务院国资委《关于全面推进法治央企建设的意见》的要求，以建设治理完善、经营合规、管理规范、守法诚信的世界一流航空运输企业为目标，加强依法治企工作，稳步推进法治东航建设。

2018 年，东航集团（股份公司）法律部更名为法律合规部，并下设合规管理分部，承担公司合规管理职责。公司成立法治东航建设领导小组，充分发挥党组织在依法治企工作中的领导作用；完善制度建设，修改完善《关于全面推进法治东航

建设实施方案（2018 年修订版）》，制定下发《关于开展〈中央企业主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责规定〉贯彻落实情况全面自查的工作方案》《中国东方航空股份有限公司民航行业信用管理暂行规定》，加强公司民航行业信用管理，建立健全法治东航建设约束机制；加强法律审核，以合同项目为抓手实现全流程合规性管理，加强“国际化和互联网化”战略推进中的法律问题研究，确保重大经营决策、重大合同和重要规章制度法律审核率达 100%。

反腐倡廉

东航认真落实中央纪委国家监委、驻国资委纪检监察组的工作部署，强化监督执纪问责，聚焦重点领域开展监督检查，修订下发深入贯彻落实中央八项规定精神实施办法“新 32 条”，开展 180 个专项治理。同时，公司强化巡视工作，开展内

部巡视巡察，全年对下属 7 家单位党委开展 2 轮专项巡视，机关党委开展 1 轮专项检查。此外，公司开展警示教育，集中通报 2018 年党组纪检组查处的典型案例，用身边事教育身边人。

党建工作

东航将党建工作有机融入公司安全、服务、经营、管理各环节，确保东航改革发展始终沿着正确的政治方向前行。2018 年，公司深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，贯彻落实“中央企业党建质量提升年”各项任务，不断夯实党建责任，持续强化党风廉政建设，全面深入推进从严治党，为公司改革发展提供坚强保证。

2018 年，公司发布《2018 东航党建工作要点》和《东航集团 2018 年党建工作重点任务分解》，推进各项工作在基层落实落地；根据《东航党建工作责任制实施办法》，推进党建工作责任制考核评价工作，下发东航党建工作责任制现场考核评价实施工作方案。同时，公司强化政治理论学习，打造“互联网+党建”理论学习新平台。东航集团成立党组党校，进一步提升党员干部理论教育的科学化、专业化水平。



风险管控

公司坚持问题导向，立足标本兼治，从制度设计到组织管理、从业务流程到控制环节、从总部管控模式到基层单位查短板找原因，规范业务运作，完善管理机制，增强抗风险能力。



2018 年公司推进风险管理的各项措施

安全风险 - 成立两级风险管理委员会，制定安全管控措施 - 建立安全分析平台（MSAP），分析机队运行趋势 - 修订安全奖惩办法和差错标准，完善安全管理制度和机制 - 持续收集、分析运行数据和信息，逐步完善自身安全规章体系	品牌声誉风险 - 强化舆论阵地的管控 - 不断优化应急信息发布机制 - 开展文化品牌建设，深化文明创建活动	核心人才资源风险 - 完善考核激励机制，优化公司岗位薪酬体系 - 引进全球优秀人才
国际化经营风险 - 为各类涉外项目提供法律保障 - 参与和日航、法荷航的联营合作项目，对反垄断事宜提供法律服务保障	IT 风险 - 发布《东航信息系统个人信息保护管理要求（试行）》《信息部文件分级分类控制规范》等信息管理规章 - 运用大数据强化信息安全，推动态势感知平台体系建设 - 实现东航信息安全闭环管理 - 强化 IT 基础设施建设，持续推进灾备设施建设	财务风险 - 建立财务风险内控体系，推进各单位制度体系建设，完成国内外所有营业部审计整改自查 - 搭建支付风控平台，在国内和部分国际站点推广线下验卡风控新节点 - 稽查防范境内外税务风险
		投资风险 梳理并细化对投资公司的财务管控流程及操作细则，加强对投资公司管控

信息化建设

东航根据公司战略部署及解码会要求，全力推进公司 2018 年“聚数据 强算法 构建互联网化东航”战略重点与互联网化八大场景的落地实施，以数据为关键，用算法驱动企业运营，全面开展并推进各

项工作。在“十三五”规划框架下，公司根据行业发展环境、业务发展战略和技术发展趋势，组织研讨并编写完成信息化“十三五”中期滚动规划，进一步明晰“十三五”中后期的信息化发展战略方向与举措。



2018 年公司信息化建设措施



2018 掠影

庆祝改革开放 40 周年系列活动

东航的根脉始终与共和国紧密相连，东航的发展始终与时代同频共振。我们的事业是在老一辈革命家的亲切关怀下平稳起步的，是在改革开放的时代大潮中迅速发展壮大的。我们身上流淌的是红色英雄血脉，怀着火热的爱国之心、强烈的报国之志，坚决贯彻党中央决策部署，积极服务于国家的重大战略，踊跃投身于党和人民的伟大事业。

——摘自刘绍勇董事长在东航庆祝改革开放 40 周年大会上的讲话



12 月 27 日，东航庆祝改革开放 40 周年大会在“东航之家”举行。2018 年，东航密集推出形式多样、各具特色的庆祝改革开放 40 周年宣传报道活动。



● 东航庆祝改革开放 40 周年系列微电影



● 东航 2 幅图片作品入选《伟大的变革——庆祝改革开放 40 周年大型展览》



● 2018 年 12 月 14 日，中央电视台播放 6 分钟专题片，从东航机长视角展现民航 40 年发展

● 人民日报微信在改革开放纪念日当天头条选登东航微电影《光辉岁月》

● 公司与国资委新闻中心联合举办“新时代·新国企”影像大赛

服务保障首届进博会

11月5日，首届中国国际进口博览会在上海拉开帷幕。作为进博会举办地最大的主基地航空公司，东航全方位承担起进博会的服务保障任务，提供了包括航空客运、货运物流、票务、礼仪及安全等方面的专业服务。东航以东道主的姿态、以高昂的精神风貌，精心服务于全球参展商和采购团，向世界展示东航品牌、民航精神、上海服务。

把握进博会机遇



东航集团在进博会期间与来自英国、新加坡、法国、美国、加拿大等国的多家企业签署 10 项采购协议，涉及发动机采购、发动机包修、航材包修、飞行模拟机、航油供应、机上娱乐设施等。东航集团成为本届进博会民用航空领域采购种类最多、范围最广的国有大型航空运输集团。

高标准保障首届进博会

东航优化服务流程、提升服务品质，以最高标准、最强措施、最严要求、最好水平，举全公司之力做好进博会各项服务保障工作。

- 东航整合各类传播平台资源，在机上视频系统、上海虹桥、浦东候机楼各个服务区域动态更新展示有关的进博宣传片，向全球旅客传播进博会理念。
- 东航在进博会场馆设置五个服务展示区域，为参展商、媒体记者以及采购商提供东航便捷服务体验。
- 东航旗下物流公司精心保障“会飞的汽车”等多个“明星展品”无缝入关。
- 东航首架新一代 B787-9 “梦想”宽体客机在进博会开幕前夕加盟旗下上海航空机队，为将要参与进博会的宾客提供更舒适的旅途，为全球旅客呈现上海城市的“空中名片”。
- 东航在 11 月 6 日至 13 日特别新增 560 班加班航班，满足进博会旅客出行需求。
- 东航在上海虹桥和浦东两大国际机场的贵宾室，为迎接保障进博会改善环境、优化服务，并在上海虹桥火车站设立自助值机设备，在浦东国际机场设立天合联盟中转服务柜台，为来自全球各地的旅客提供更便捷的枢纽服务。
- 中央电视台新闻联播栏目播放东航高效有序保障进博报道，得到各界广泛赞誉。



利益相关方反馈

在筹备、举办首届中国国际进口博览会过程中，贵单位以强烈的责任意识 and 极大的工作热情，积极协助我市做好综合协调、展会服务、安全保障和舆论宣传等工作，确保了首届中国国际进口博览会的顺利举行。对此，我们表示衷心的感谢和崇高的敬意！

——中共上海市委 上海市人民政府

东航以高度的责任感、使命感，结合自身优势，在航班、票务、服务等方面为进口博览会做了大量卓有成效的工作。特别需要指出的是，贵公司对我委主办的中央企业国际合作论坛给予了礼仪司仪、后勤保障、票务服务等方面的大力支持，为论坛的成功举办作出了重要贡献。中央企业交易团能够圆满完成各项工作并取得优异成绩，与贵公司的高度重视、扎实工作、辛勤付出密不可分。

——中央企业交易团秘书处

中国国际进口博览局、进博会外事活动保障组指挥部办公室、上海虹桥机场等多家单位，对东航投入进博保障工作表示肯定。

大事记



首家实现空中开手机

东航全民航首家正式发布《关于东航机上便携式电子设备使用规范的公告》，宣布空中手机开机解禁，掀开了中国民航空中乘机体验崭新的一页。

1月

4月

4月



国内首部《空中医疗急救手册》发布

在东航首创的“空中医疗专家”项目启动一周年之际，国内首部《空中医疗急救手册》正式发布。该手册是东航、民航业内专家、上海医师志愿者联盟共同努力的成果，为空中急救提供详细的执行规范和操作标准，提高空中救助的质量与效率。该手册的发布标志着中国空中急救事业迈入一个新阶段。

5月

6月

6月



“一带一路”国家主流媒体聚焦东航发展

由东航联合中国日报社等单位举办的“一带一路”国家媒体研修培训班在上海外国语大学举行开班仪式。12家海外媒体的资深编辑、记者来华开展课程学习、媒体交流、企业参访等活动。研修班学员深度走访调研东航，深入了解中国改革开放40年成果、新时代中国企业高质量发展动态，并就企业海外传播、新媒体建设等课题进行专项研讨交流。



跟“巴斯光年”一起冲上云霄

绘制着巴斯光年、牛仔警长胡迪等《玩具总动员》经典人物的“迪士尼·皮克斯玩具总动员”主题彩绘飞机开启首航。这是东航与上海迪士尼度假区合作推出的第3架主题彩绘飞机，也是中国大陆航企首架将机身涂装、机舱内装饰以及机场主题场景融合的全场景主题彩绘飞机。东航希望以孩子们喜欢的方式，带着他们探索这一片广袤的天空。

首家设立“数据保护官”全面升级信息安全建设

东航正式设立公司数据保护官（DPO），全面负责企业的数据保护与合规运营工作。东航成为国内首家设立数据保护官的企业。



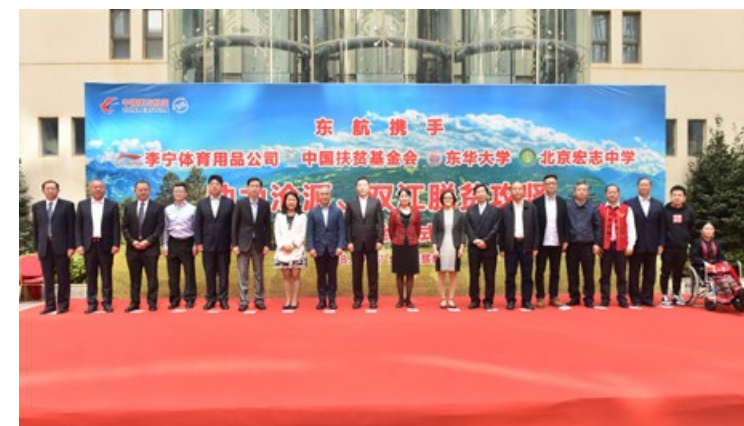
首条北欧航线

6月16日，东航正式开启了上海至斯德哥尔摩航线，这是第一条上海到瑞典的航线，也是东航第一次进入北欧市场。



世界一流研讨会

东航围绕“世界一流”的目标，研究探讨、谋篇布局、规划蓝图。



扶贫创新

在第五个全国扶贫日到来之际，东航创新模式、搭建平台、凝聚社会力量，签约系列合作项目，共同助力脱贫攻坚。



“法治民航 信用民航”竞赛夺冠

在由中国民用航空局、中国航空运输协会和中国民用机场协会共同主办的“法治民航 信用民航”法律知识竞赛总决赛中，东航一队获得团体一等奖，另一支入围决赛的东航二队获得三等奖，取得这样的成绩也反映了近年来东航法律工作的长足发展。

7月

10月

10月

10月

11月

11月

12月



交叉持股

7月，中国东方航空股份有限公司宣布推出百亿定增，引进均瑶集团、中国国有企业结构调整基金两家投资者；11月，东航集团宣布拟出资参与吉祥航空定增。本次资本合作有助于进一步加强和深化双方业务合作，体现国有资本和非公有资本的相互融合。



首架 787-9 入列

东航最新引进的首架 B787-9 飞机飞抵上海虹桥国际机场，正式加盟东航旗下的上海航空公司，成为上航第 100 架飞机。东航通过首架 B787-9 飞机正式向全球发布最新配置的新一代顶级旅客服务系统。



A350 来了

东航首架空客 A350-900 飞抵上海虹桥机场，该飞机配置了全新一代世界顶级客舱服务系统。除了新机型本身的特性之外，“包厢式公务舱”“空中会客厅”等诸多亮点属世界首创或业界首次应用，重新定义了国际远程航线舒适服务的新标准、新风尚。



诚信机票

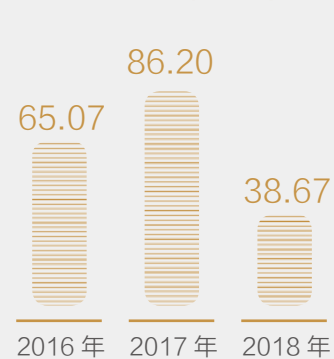
东航购票系统发生故障，出现异常低价机票，公司第一时间发布公告表示，所售机票全部有效，同时将选取代表，作为幸运“锦鲤”参加全新 A350 接机仪式，感受洲际旅行新定义。

2018 年关键绩效

营业收入（亿元）



利润总额（亿元）



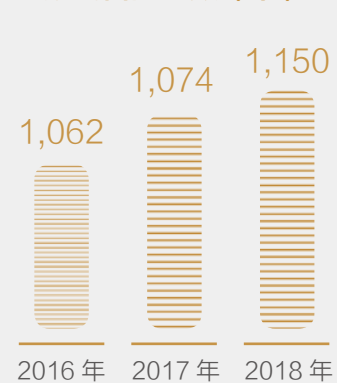
事故征候万时率



安全飞行时间（万小时）



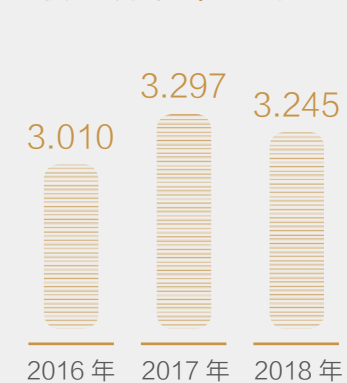
航线目的地数（个）



机队规模（架）



单位运输周转油耗（吨航油 / 万公里）



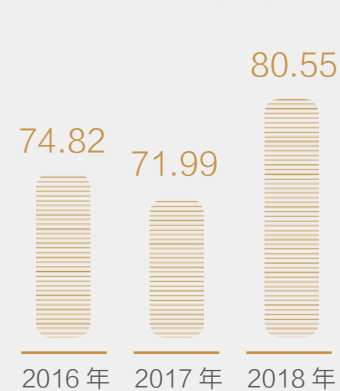
培训总投入（万元）



旅客运输量（万人次）



航班正点率（%）



定点扶贫投入（万元）



公益活动项目数（个）





我们的黄金十年 (2009-2018)

从 2009 年到 2018 年，这是东航发展史上最重要的十年。东航实现连续十年盈利、重大事故十年滚动值为零，创造了最长的盈利周期。在这十年里，东航通过调整机队结构、市场结构、产业结构、资产资本结构和人力资源结构“五大结构”，以及进行物流混改、机务“四化”转型等措施，获得发展新动能，发展质量得到显

著提升，服务国家战略、服务经济社会建设、服务改革开放、服务民生发展的能力显著增强。“黄金十年”为东航积累了丰富的经验，奠定了深厚的基础。这不但为东航带来新的发展机遇，也让东航有勇气、有能力、有信心去迎接未来的挑战，开启“世界一流”的新航程。

数字看十年

绩效指标	单位	2008 年底	2018 年底
东航集团总资产	(亿元)	868.23	2,918.56
东航集团净资产	(亿元)	-49.02	708.66
东航集团机队规模	(架)	240	704
员工规模	(人)	54,500	77,005
年旅客运输量	(万人次)	3,723	12,120
安全飞行	(小时)	755,170	2,206,000
旅客满意度	(分)	89.15	89.35
飞行小时油耗	(吨/小时)	3.191	2.994

CHINA EASTERN

十年持续发力

夯实社会责任管理

在过去十年中，中国作为世界最大的发展中国家和最为活跃的经济体，在可持续发展方面从跟随者逐渐转变为领导者，走向世界舞台，为解决人类可持续发展问题贡献中国智慧和方案。在这个过程中，东航也更加深刻认知到自身的专业优势在贡献中国和世界可持续发展方面的潜力，在夯实社会责任管理的基础上，与各方齐心协力应对可持续发展挑战。

可持续发展背景

人类社会和地球面临的经济、环境和社会挑战无时无刻不在影响着工商业的发展，而航空业由于深受国际油价、政治经济发展等因素的影响，更是需要将自身的发展置身于更广阔的可持续发展背景中。

在深刻认知《2030 年可持续发展议程》与中国提出的“一带一路”倡议、精准扶贫等纲领和框架的基础上，我们进一步识别和明确如何通过社会责任的管理和实践贡献全球可持续发展进程。

可持续发展机遇和挑战

- 全球航空业重心东移，机队规模与旅客量持续增长
- 中国提出“一带一路”建设、京津冀协同发展、长三角一体化高质量发展等重要发展布局
- 中国民航业保持稳步快速发展，从航空大国向航空强国迈进
- 全球经济发展不平衡
- 气候变暖、环境遭受污染而退化、资源面临枯竭等
- 全球航空公司之间竞争加剧、同时面临其他运输方式的挑战

可持续发展全球框架

- 《联合国气候变化框架公约》近 200 个缔约方在巴黎气候变化大会上达成《巴黎协定》
- 联合国提出《2030 可持续发展目标（SDGs）》；各国均提出落实 2030 可持续发展议程国别方案
- 中国提出“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念
- 中国提出“一带一路”倡议
- “十三五”规划要求“贫困人口到 2020 年如期脱贫”
- 民航局出台《关于深入推进民航绿色发展的实施意见》

东航的优势

- 中国国有三大航空公司之一，公司拥有全球大型航空公司中最年轻的机队，运输规模在全球航空公司中名列前茅。公司多项经营指标进入全球同行业前列
- 适应经济发展新常态和行业发展新趋势，产业布局进一步优化，依托互联网化创新产品和商业模式
- 将“科学推动绿色发展”作为加快转型发展的重要举措，健全环境管理体系，开展节能减排和废弃物管理，积极参与航空业碳减排事务
- 积极履行中央企业责任，努力做到精准扶贫、精准脱贫

东航可持续发展重点领域

促进互联互通



应对气候变化



精准扶贫



社会责任融入

公司社会责任管理架构

责任理念

员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任

公司战略

“1232”发展新思路

改革发展战略进程

管理方法

可持续发展分析

实质性议题识别

利益相关方参与

组织体系

高级管理层

制定并审核社会责任相关政策

中级管理层

制定和管理社会责任相应议题

基层单位

执行和推进社会责任相关措施

我们从社会责任的角度重新审视企业理念和愿景，将社会责任理念融入“打造世界一流，建设幸福东航”的发展愿景中，将兼顾重要利益相关方诉求的责任理念融入在“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的企业理念中。我们将社会责任融入公司的管理和日常运营，将社会责任相关的工作内容进行分解，与公司现有

的管理体系进行结合，与管理部门日常经营管理工作一一对应。我们基于十年的报告编制工作经验，逐步形成了社会责任信息披露和沟通的常态化机制，通过每年对公司社会责任实质性议题的实践进展进行沟通、汇报及系统总结，推动社会责任实践和管理的发展，促进社会责任理念和意识在内部的传播及融入。

实质性议题管理

GRI 实质性披露：GRI 102-47

公司依据《可持续发展报告标准 (GRI Standards)》，在 2017 年实质性议题识别和分析的基础上，结合 2018 年全球可持续发展的宏观政策趋势导向以及公司重要战略方向和利益相关方诉求，对实质性议题进行了分析和调整，最终形成 19 个实质性议题。

实质性议题	对应 GRI 议题	2018 年进展	2019 年计划
航空安全		- 制定安全绩效管理推进方案，修订安全奖惩办法和差错标准 - 成立两级风险管理委员会 - 推进大数据在安全保障中的应用 - 决议通过中联航采取安全运行自主管理模式 - 成立杜邦安全学院，开展安全管理干部专题培训	- 落实民航局 26 条措施，推进依法合规运行 - 加大安全大数据及新技术的应用 - 创新风险管控机制，提升风险管控能力 - 强化安全作风建设，营造积极安全文化，提升安全工作主动性
职业健康与安全	GRI 403 职业健康与安全	- 落实属地化招聘，科学合理配置人员资源，减少驻外过夜时间 - 持续推进 EAP 员工心理关爱项目	创新 EAP 服务，开展员工幸福辅导计划
乘客健康与安全	GRI 416 客户健康与安全	- 编制发布《空中医疗急救手册》，推动完善空中旅客急救体系 - 实现餐食全流程扫码管理，强化食品安全培训 - 规范安全操作标准，预防客舱热饮烫伤、颠簸等安全风险	基于《空中医疗急救手册》，推进全体空勤队伍的培训覆盖
国际化发展		- 与法荷航、日航、澳航、达美签署和更新合作协议，开展深入合作机制探索 - 引进全球领先客户化新概念设计的宽体客机，极大优化了国际航线旅客体验 - 围绕“一带一路”，构建“空中丝绸之路”，拓展沿线国家航点航线 - 海外线上线下产品营销和服务能力有序提升	- 继续深化与天合联盟成员及其他伙伴的合作，实现多方联动，提升国际航线经营能力 - 扩大及深化代号共享双边合作 - 以国际化战略为指引，盘活现有航线时刻资源，深化联营合作 - 加强国际化任务管控，完成国际化业务数据的摸排和统计

实质性议题	对应 GRI 议题	2018 年进展	2019 年计划
航班正点	GRI 417 营销与标识	- 发挥信息技术优势，完善新一代运行控制系统，实现全流程节点飞行品质保障管控 - 优化航线运力和服务配置，实现东航、上航资源的一体化运行与自动排班	- 完善航班正常率考核性指标体系，从队伍建设、航班计划、节点数据、快速过站、内部延误等方面入手，提升航班运营品质和正常性 - 提升航班正常性信息化系统覆盖水平，提升航班正常监控平台数据自动采集率，优化平台数据考核指标，激发业务单位能动性 - 进一步推进旅客 / 行李急转保障方案，开发新系统，提升中转航程保障效率；建立 MCT（最短衔接时间）外中转旅客转机程序
产品与服务创新	GRI 417 营销与标识	- 推进“空中互联”项目 - 探索经济舱产品细分，初步建立品牌运价体系 - 完善全流程自动化服务	- 完成“东航凌燕”服务品牌上海品牌认证 - 升级客舱手册标准体系，并开展空勤人员服务培训 - 智能客服打造新型服务能力，通过智能客服 2.0 项目，提升旅客自助化飞行体验
客户体验提升		- 以“服务回归本质”策略为导向，完善公司标准化服务流程和制度，制定新版《服务手册》《超级经济舱旅客服务标准（2018 版）》《客舱乘务员行为规范手册》 - 推出地方特色美食，优化机上餐饮服务体验 - 推进“精品快线”项目，提升服务标准和质量	- 实现高度服务精准化，优化高端旅客平台，制定安静贵宾室服务标准，实现航班信息旅客端推送 - 持续推进“精品快线”项目，以集成化、可视化数据和开放程序，实现航线实时监控，提升运行和服务品质
特殊旅客服务	GRI 416 客户健康与安全	- 成立特情服务小组，专门服务特殊旅客、处理突发情况 - 梳理并完善特殊旅客机上服务标准，完成特殊旅客服务案例和服务经验分享	完善特殊旅客服务申请渠道，加强特殊服务质量监管
客户隐私保护	GRI 418 客户隐私	- 设立数据保护官（DPO），统筹公司信息安全保护工作 - 加强旅客敏感信息保护，严格要求代理商保证客户隐私安全	全方位构筑信息安全围栏、优化信息安全培训体系，实现东航信息安全闭环管理，推进 GDPR（《通用数据保护条例》）各项长期整改

实质性议题	对应 GRI 议题	2018 年进展	2019 年计划
行业发展促进		参与天合联盟旅客体验标准项目与数字化中枢项目，完善统一服务标准，促进行业服务能力提升	- 加强盟内事务参与，强化联盟成员之间合作关系、提升代理服务质量 - 积极参与民航局等牵头的课题研究 - 深化校企合作，推进储备人才培养
应对气候变化	GRI 305 排放	- 持续关注全球气候治理进程，参与国际研讨 - 制定燃油成本管控方案，成立管理领导和工作小组，建立月度油耗分析报告制度和月度节油工作例会机制 - 推动碳排放航油监测系统开发，制定碳排放数据管理规定 - 落实市场化减排机制，开展碳交易工作	- 以降低单位能耗为重点，从空中到地面推进节能减排科学化、精细化管理 - 完善碳排放的信息化管理，开发碳排放数据监测统计功能的 IT 系统，构建碳排放数据监测计划，拟定碳排放管理规则 - 深度参与民航局碳排放工作组相关工作，加强碳排放知识的储备和人才队伍的建设
污染防治	GRI 306 污水与废弃物	- 响应国家污染防治攻坚战政策和民航局打赢蓝天保卫战的要求，开展政策宣传解读以及“油改电”及 APU（辅助动力装置）替代工作 - 完成废弃物管理信息系统的设计，并进行初步调试	- 推进生态环保体系建设，构建和完善体系组织架构和职责、体系决策机制以及制度建设 - 健全利用信息化方式管控有害废弃物的数据采集
资源可持续利用	GRI 302 能源 GRI 306 污水与废弃物	- 购置新能源汽车 - 扩大无纸化通关支持 - 上线用餐数据采集系统 - 完成废弃物数据统计和台账管理	- 健全一般废弃物的数据采集及信息化管控 - 探索机供品等资源再利用的方式路径
多元化和机会平等	GRI 405 多元化与平等机会 GRI 406 反歧视	- 对表现突出的海外员工进行专项奖励 - 推行个性化海外员工绩效考核方案 - 推出一系列关爱女性员工的措施 - 持续拓展面向少数民族地区的员工招聘	- 进一步完善外籍乘务员属地化管理 - 完善少数民族员工的招聘与管理

实质性议题	对应 GRI 议题	2018 年进展	2019 年计划
工作条件与 社会保护	GRI 408 童工 GRI 409 强迫或 强制劳动	- 制定《“幸福东航”持续建设期工作指导意见》，明确未来 3-5 年“幸福东航”的发展目标与规划 - 开展“分类解析、系统推进－幸福东航 2018 行动” - 改善员工办公条件	- 开展“幸福东航”沙龙系列活动 - 创新员工关爱形式，探索新慰问模式 - 加强员工文化建设，丰富员工的文体生活 - 深化职代会建制工作，保障和发展员工合法权益
员工培训与发展	GRI 404 培训 与教育	- 开展国际化战略研修班国内培训和安全管理 人员履职能力提升培训 - 按计划完成“燕翼翔鹰”培训项目，开展海外轮岗 - 推进中高管班培训项目，举办“区块链发展”大师论坛 - 完成飞行训练表单数字化建设 - 完成各类培训业务教材的编写工作	- 规范培训制度管理 - 盘活培训资源，全面启用自动排课系统 - 推进课程课件立体化教学 - 探索教研岗位市场化薪酬 - 创新党校教学
精准扶贫	GRI 413 当地 社区	- 完善组织机构，构建两位正职领导亲自挂帅 的双组长格局 - 印发《关于扎实推进精准扶贫工作的实施意见（2018-2020 年）》 - 制定扶贫资金、挂职干部等管理办法和规范 要求 - 选派挂职干部和驻贫困村第一书记 - 建立“项目＋机制＋成效”闭环评价体系和 立体监督体系	- 精准选择契合当地发展实际和当地发展 需求的发展项目 - 落实扶贫工作责任制，完成《中央企业 定点扶贫责任书》和国务院扶贫工作考 核要求的既定目标 - 拍摄扶贫宣传片，宣传总结推广东航扶 贫工作和扶贫干部事迹
特殊飞行保障	GRI 413 当地 社区	- 成立“国防动员、应急及重大运输管理领 导小组”，修订《东航特殊重要旅客保障实 施细则》 - 编写《东航首届中国国际进口博览会保障 总体方案》 - 完成保障国防动员运输的任务 - 积极保障海外应急救援运输	- 为境外家属援助志愿者队伍建立快速通关 出境机制 - 完善特殊飞行保障机制，积极承担党和国家 重要会议、紧急救援等重要运输任务
社区参与	GRI 413 当地 社区	- 联合社会力量开展志愿服务 - 建立志愿众筹机制	不断创新公益志愿服务模式，联合更多社会 力量与优质资源参与社区志愿服务

利益相关方参与

GRI 实质性披露：GRI 102-40、102-42、102-43、102-44

我们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，不断改进我们的管理，以期更好地回应他们的期望。

利益相关方	主要关注议题	参与方式		回应方式
		沟通	监督	
国资委	• 国际化发展			
	• 应对气候变化	• 工作会议	• 业务考核	P64、P46、P49、P86
	• 精准扶贫	• 定期汇报	• 巡视	
	• 社区参与			
民航局	• 航空安全			
	• 航班正点			
	• 客户体验提升	• 工作会议	• 监督检查	P54、P44、P69、P46、P75
	• 应对气候变化	• 文件通知	• 业务指导	
	• 行业发展促进			
证券交易所 / 投资者	• 经营业绩	• 公司公告	• 定期信息披露	
	• 风险管控	• 股东大会	• 独立董事	P88、P16、P14
	• 合规管理	• 业绩路演	• 审计制度	
地方政府	• 合规经营			
	• 应对气候变化			
	• 污染防治	• 日常沟通		
	• 资源可持续利用	• 工作会议	• 统计报表上报	P14、P46、P76、P78、P86、P49
	• 社区参与	• 政企合作		
	• 精准扶贫			

利益相关方	主要关注议题	参与方式		回应方式
		沟通	监督	
客户	• 航班正点			
	• 产品与服务创新			
	• 客户隐私保护	• 会员活动	• 旅客满意度调查	P44、P66、P74、P62、P72
	• 乘客健康安全	• 客户热线	• 旅客投诉管理	
	• 特殊旅客服务	• 微博、微信网络平台		
员工	• 职业健康安全			
	• 员工培训与发展	• 员工代表大会	• 内部监事	P60、P83、P80、P81
	• 多元化与机会平等	• 网络交流、座谈会	• 服务满意度调查	
	• 工作条件及社会保护	• 培训、竞聘	• 工会组织	
同行 / 行业协会 / 机场	• 合规管理	• 沟通会议	• 社会监督	P14、P44、P75
	• 航班正点	• 行业交流	• 监督 / 审查	
	• 行业发展促进	• 项目合作		
经销商		• 项目合作	• 举报机制	P14
	• 合规管理	• 日常业务交流	• 审计 / 审验	
		• 商务会见与洽谈		
供应商 / 其他合作伙伴	• 合规管理	• 项目合作	• 举报机制	P14、P16
	• 风险管控	• 日常业务交流	• 审计 / 审验	
		• 商务会见与洽谈		
社区 / 公益组织	• 污染防治	• 志愿者服务活动	• 社会监督	P76、P86、P49
	• 社区参与	• 社区项目合作		
	• 精准扶贫			
媒体	• 合规管理	• 新闻发布会		P14、P66、P69
	• 产品与服务创新	• 媒体采访	• 媒体监督	
	• 客户体验提升	• 新媒体互动		

外部认可与荣誉



奖项名称	颁奖机构
全球品牌价值 500 强（连续 3 年） 2018 最有价值的 50 个航空公司品牌榜（第 7 位）	国际品牌评估机构 Brand Finance
“最具价值中国品牌”前 50 强（连续 7 年）	全球品牌传播集团 WPP
中国证券金紫荆奖（连续 7 年）— “改革开放四十周年杰出贡献企业奖”	北京上市公司协会、香港中国金融协会、香港 证券学会
最受高净值人员青睐的国内商务头等舱航空公司	胡润研究院
2018 年度国际 ARC 大奖“年度世界最佳报告 荣誉奖”	国际评奖机构 MerComm, Inc.
中央企业品牌传播力十强	国务院国资委新闻中心、清华大学国家形象传 播研究中心
2018 国企海外形象建设优秀案例	国务院国资委新闻中心
东航多米尼克中方人员转运回国任务保障团 队——“2017 年感动交通年度人物”	交通运输部、中华全国总工会
2018 年“陶朱奖”——“最佳实践奖”“实 践创新奖”	欧洲金融 Euro Finance
金蜜蜂 2018 优秀企业社会责任报告——领袖 型企业奖	商务部《WTO 经济导刊》
“红苹果公益旅行”项目——中央企业青年志 愿服务项目大赛二等奖	中央企业团工委
“爱在东航”志愿者协会——2016-2017 年 度上海市志愿服务先进集体	上海市精神文明建设委员会办公室、上海市志 愿者协会
上海上市公司企业社会责任峰会“杰出企业奖”	上海证监局、上海市总工会、上海证券交易所， 上海上市公司协会、第一财经、上海市经济团 体联合会



奖项名称	颁奖机构
“资本运营金奖” “产权交易创新奖”	上海联合产权交易所
“东航紧急转移多米尼克中方人员回国” ——特别奖 “东航 60 周年系列宣传”——银奖 “东航胡歌代言项目传播”——优秀传播奖	上海市公共关系协会
最佳理论研究奖	中国上市公司协会
ESG 美好 50 指数（连续 2 年）	财新数据、商道融绿
最佳中国航空公司（连续 4 年）	TTG China
最佳航空公司奖（连续 3 年）	Travelport
CAPSE2017 客舱设施卓越进步奖	民航旅客服务测评
“十大影响力央企微博” “十大社会责任央企榜样”奖	人民日报、国务院国资委新闻中心、新浪微博
“2018 年度社会责任企业奖” “2018 年度最佳海外传播奖” “年度品牌传播创新案例奖”	航联传播
国际华人文化周文化传播杰出贡献企业奖	Camellia 文化商务中心（新加坡）
国资报告 2018 优秀通联单位	国资报告杂志社
全国模范职工之家	中华全国总工会
2018 年度最佳雇主	民航资源网
“2018 年中国典范雇主” “中国大学生喜爱雇主”	前程无忧
2018 中国年度最佳雇主 100 强	智联招聘
“中国大学生最佳雇主 TOP50” “中国大学生最佳雇主航空航天行业 TOP15 ” “海外留学生最佳雇主 TOP10”	中华英才网

CHINA EASTERN

十年一如既往

管理社会责任实质性议题

东航以 2009 年编制第一份社会责任报告为契机，不断识别自身在经济、环境和社会方面的相关影响以及利益相关方关注的重点，不断推动系统性的社会责任实质性议题识别和管理，有效提升社会责任工作绩效。



2018 重点实质性议题

通过实质性议题的排序分析，我们在经济、环境和社会领域分别选择东航十分关注并产生较大影响，也是利益相关方非常关注的三个实质性议题展开重点披露。

航班正点

随着民航运输机队规模不断扩大，民航业面临着持续增长的航空运输需求与有限空域资源及民航综合保障能力之间的矛盾。航班正点作为民航服务质量的重要体现，是衡量航空公司地面服务、客舱服务、飞行、运行整体质量的重要指标，也是客户获取航空运输服务时最为关心的议题。除了天气、空管、机场管理等因素，航空公司的运营管理水平也在一定程度上影响航班正点情况，因此航班正常性管理是航空公司提升管理和客户服务的核心内容。

同时展现东航对党的十九大报告中提出的“防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治”三大攻坚战 的回应与贡献。其他实质性议题将在其后内容中逐一披露。

管理方法

东航始终关注航班正常性管理，遵守民航局《关于把控运行总量调整航班结构提升航班正点率的若干政策措施》要求，协调利益相关方，提升民航业运行质量和航班正点率。2018 年，公司以“科技支撑运行”为导向，发挥信息技术优势，识别和梳理航班不正常风险要素，开展专项整改和管控。公司制定《运输总条件》《不正常航班应急预案》等管理制度，优化新一代运行控制系统，完善全业务环节服务保障及管控模式。

2018 年公司各业务环节开展航班正常性管理的措施

营销

- 及时向旅客发送不正常航班信息

客舱服务

- 建立空地互联平台，实现地面保障快速沟通机制
- 实现空地 24 小时连线，支持突发事件和紧急情况处理
- 完成客舱一体化运行、自动排班，合理调配服务资源

运行

- 推行 31 个运行品质节点监控
- 优化易限载航线机型优化和运力配置
- 充分利用协同决策系统（CDM），优化调整航班安排
- 落实“边推边开”程序，优化航班推出流程
- 实现人员运力备份

地面服务

- 完善减客翻仓电子化流程
- 优化快速过站中转服务，提升“急转成功率”
- 开发“地面服务生产指挥频道”



案例 | “航班正常性监控平台”提升航班运行品质

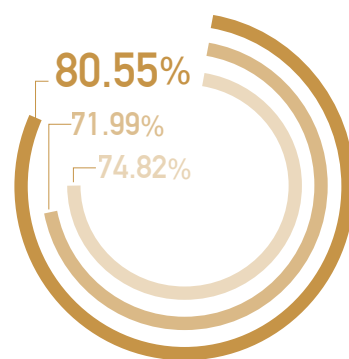
公司通过航班正常性监控平台对航班运行保障全过程 31 个关键节点实施零时差跟踪监控，优化航前预警和航中监控能力，为航班及时优化调整提供信息化支持。此外，航班正常性监控平台对延误 4 小时及以上和涉及公司原因的长延误航班开展航后复盘分析，推进航班正常性风险点整改。

截至 2018 年底，东航航班正常性监控平台已覆盖 19 个基地航站，日均监控航班 1,600 班次，月均监控节点数量 5 万个。2018 年，公司延误 4 小时以上航班下降超过 20%。

东航航班正点率较行业平均水平高出

0.49%

航班正点率（%）



■ 2016 年 ■ 2017 年 ■ 2018 年



东航被飞常准《2018 年年度全球机场 & 航司准点率报告》评为亚太地区中国最准点的大型航空公司

东航信息化航班正常性管理平台

电子调配平台

- 优化运控航班会签流程，会签时间由 40 分钟缩减至 20 分钟，提升航班正常率
- 强化三天内运行资源管理，减少航站衔接冲突

运行资质符合性验证平台

- 精准把控机组人员执飞资质，避免人工操作差错，减少因运行资质不符合造成航班不正常的概率

航班正常性监控平台

- 运行保障节点信息化，实现实时监控、采集、记录和预警，综合控制航班计划和航班进度
- 构建不正常航班数据库，完成航后分析，识别并改进航班不正常风险点
- 2018 年，平台调整预计延误航班 11,485 班，保障 7,869 班正常起飞，航班正常率提升 0.84%



应对气候变化

¹ 数据来源：
联合国政府间气候变化专门委员会
(IPCC) 5th Assessment Report

全球航空领域的碳排放占据全部人类活动碳排放的 2%¹，采取措施应对全球气候变暖已经成为航空业的共识。东航积

极探索以信息化及市场化手段相结合的节油减排管理方法，不断提升燃油使用效率，减少二氧化碳的排放。

管理方法

东航遵守国际国内有关的航空业碳减排规定，持续关注全球气候治理进程，通过顶层设计和全环节考核的管理驱动，实现企业内部节能减排的资源整合。面对国际燃油价格的波动，东航于 2018 年初将燃油成本控制列为东航成本控制的重点，成立燃油成本控制项目领导小组，制定了公司燃油成本管控方案并发布《燃油管控先进表彰办法（2018 年版）》。同时，公司建立了月度油耗分析报告制度和月度节油工作例会机制，以大数据分析作为决

策依据，将节能任务和考核细化到每个单位、每个相关工作环节，完成节油关键绩效的制订、考核、评估反馈和调整。

此外，东航完成 2016 和 2017 年度的碳核查工作，持续参加上海市地方碳交易和欧盟碳交易，通过推动碳排放航油监测系统的开发以及碳排放数据管理规定的制定，持续完善自身的碳管理基础能力建设，并在民航局的组织下开展了行业二氧化碳监测、统计和核查相关标准和规范的编制。

航空减排之——推动技术优化

2018 年东航在节约燃油、减少碳排放方面的主要措施

航线优化

- 通过“截弯取直”“绕道快行”缩短航班飞行距离达到节油减排。2018 年，调整奥克兰经所罗门群岛到浦东国际远程航线，平均每班缩短飞行时间 15 分钟、减少油耗 1.5 吨；参与长三角空域改革，使用新辟临时航线执行航班共约 5.3 万班次，缩短飞行距离约 43 万公里，减少飞行时间 577.8 小时，降低燃油消耗 1,749.6 吨

重心优化

- 通过减少货物装载调整，合理发放旅客座位等，提高飞机重心优化率，实现节油效果最大化，全年航班重心平均优化率 85.44%，全年节省燃油约 208 吨

单发滑行

- 2018 年全机队所有机场单发滑行率达 8.2%，同比上升 6.4 个百分点，累计实现节油 2,660 吨

机队优化

- 机队结构不断优化，2017-2018 年，通过引进 B787、A350 等新一代飞机，提升公司机队整体燃油效率水平，如 2018 年引入的 A350 机体结构重量更轻，相较 B777 燃油效率提高 25%

飞机改装

- 2018 年，为 36 架 B737 安装飞机翼尖小翼、为 21 架 A320 飞机安装鲨鳍小翼、改装 Trent700 发动机 16 台、V2500 发动机 SelectTwo4 台，累计年节约油 2 万吨



案例 | 开辟新航路，探索极地绿色之旅

飞越北冰洋的航线是连接亚、欧和北美三大洲的捷径，在远程航行中能够最大程度节省航行时间及燃油成本，实现经济与环境效益的最大化。东航拥有丰富的极地飞行经验，是中国民航首家运行极地航路的航空公司。

2018 年，公司通过对 2,000 多份航路方案进行分析，在北极圈寻找最佳的季风带风向，规划距离合适且借助西风带特定走向的最优化航线，有效地缩短航行时间及燃油消耗，开启了更加环保高效的极地航行新篇章。

极地新航路实现了平均每班缩短飞行时间 26 分钟，减少油耗 4.3 吨，相当于减少二氧化碳排放

13.545 吨

航空减排之——信息技术支持

近年来东航在运用信息化技术贡献减排方面的亮点成效

实现全机队全机型无纸化

依托大数据收集分析，优化中欧航路设计，实现“截弯取直”，东航浦东－伦敦航班的平均油耗较过去减少 1.615 吨，减少碳排放 5.07 吨。2017 年，航路优化帮助东航节约油耗超过 6,300 吨，相当于减少 19,845 吨二氧化碳排放

创新技术支持

2016

2017

2018

使用电子飞行包（EFB）全面取代曾经重达每架航班数十公斤的纸质机载航行资料，成为亚洲首家实现全机队全机型的航行资料无纸化数字化的航空公司。至 2017 年 8 月，“无纸化机队”通过航行资料减重，节约近千吨航空油料，带来的减排相当于种下大约 15 万棵大树

大数据分析助力航线优化

HUD（平视显示器）：在雾天、雨天等特殊天气时提高飞机着陆标准，使飞机得以正常落地，避免返航或备降带来的燃油消耗，减少碳排放

卫星着陆系统（GLS）：通过地基增强系统为飞机提供精密且连续实时的卫星导航定位、飞行指引及着陆功能，提高运行能力，减少飞行下降时的航油消耗和碳排放

精准扶贫

打好精准脱贫攻坚战是党的十九大提出的三大攻坚战之一，对如期全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标具有重大意义，同时“在世界各地消除一切形式的贫困”也是联合国可持续发展目标

（SDGs）之一。中央企业是脱贫攻坚战战场上的一支重要力量，应当更好地承担政治责任和社会责任，发挥央企行业优势，加大帮扶力度，创新帮扶方式，推动脱贫攻坚工作再上新台阶。

管理方法

东航认真贯彻落实中央《关于打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见》和国务院国资委对央企精准扶贫工作的要求。2018 年，东航从组织领导、制度体系和监督机制等方面为精准扶贫工作提供保障。

2018 年东航在精准扶贫领域的管理方法

2018 年，公司建立以扶贫开发工作领导小组为决策中心、扶贫开发办公室为实施机构、定点扶贫基地为前沿阵地、扶贫挂职干部为桥梁纽带的立体扶贫工作架构，构建了两位正职领导亲自挂帅的双组长格局，定期听取扶贫工作汇报，及时研究部署对口扶贫重要工作。

2018 年，公司印发《东方航空集团关于扎实推进精准扶贫工作的实施意见（2018-2020 年）》，对公司落实党中央国务院关于脱贫攻坚三年行动计划做出具体部署。东航每年给予驻村第一书记两万元工作经费，并制定《关于在对口帮扶地区实施精准扶贫项目资金管理办法》《脱贫攻坚驻村第一书记工作经费使用管理办法》和《定点扶贫挂职干部工作职责》等制度对工作经费和挂职干部职责进行规范化管理。公司下发《关于规范扶贫公益活动的通知》，对扶贫公益活动进行规范化管理。

2018 年，东航领导亲自带队调研督促检查，按照“双向反馈”机制，及时发现、分析问题，提出意见并通报当地政府有关部门；东航率先在全国推行“推进扶贫惠民信息公开，地企合作精准监督”联动机制，建立“项目 + 机制 + 成效”闭环评价体系和立体监督体系，向社会公开所有扶贫项目信息，使扶贫项目在阳光下运行。

夯实组织保障

完善制度体系

强化监督机制

自 2003 年定点扶贫云南省临沧市双江、沧源两个国家级贫困县以来，东航在彩云之南已深耕十六年，在帮助两县脱贫的同时，打造出央企精准扶贫的立体化样本。2018 年，东航在产业扶贫、健康扶贫、教育扶贫、航空运输以及宣传推广等方面积极作为，针对贫困类型和致贫原因对症下药，精准施策，充分发挥大型国有企业的综合优势，动员、融合和凝聚社会各方面的资源和力量，共同为精准扶贫助力、为贫困群众造福。

开展航空扶贫

2018 年东航航空扶贫措施

增加“扶贫航线”运力投放

- 东航执行昆明至沧源的航班增至每周 10 班，并优化航班时刻
- 首次开通昆明 - 临沧 - 西双版纳的每日固定省内环线

助推当地产业发展

- 东航利用自身在航空食品、广告传媒、票务旅游、金融、酒店等相关领域的优势为当地旅游产业进行推广
- 整合消费市场、投资商、技术支持等各类资源，牵线鼓励当地果、林、种植、养殖等特色产业发展

关怀贫困青年

- 在当地招聘符合东航就业标准的建档立卡贫困户、贫困家庭务工人员，在用工方面优先向沧源和双江贫困家庭倾斜
- 为考上大学的建档立卡贫困学生捐赠机票，解决贫困大学生上学交通困难问题

2018 年

东航在临沧机场和沧源佤山机场执飞航班

4,318 架次

运输旅客人数

45.59 万人次

相当于给当地 GDP 贡献达

8.25 亿

解决就业人数

12,500 人



东航在青海省西宁市举行 2018 年度果洛藏族乘务员专场招聘，让藏族学生的蓝天梦想触手可及



融合社会优势资源

医疗扶贫

- 东航与共青团上海市委携手发起“爱在东航”医疗扶贫志愿服务行动，联合复旦大学、上海交大医学院、上海中医药大学、东华大学、上海青年志愿者协会，为贫困地区百姓提供医疗诊治志愿服务。

2018 年志愿服务队共走访沧源县 10 个乡镇 48 个村，为 373 户建档立卡贫困户提供医疗帮扶，受益群众近

900 人



东航和上海市团市委共同为医疗扶贫志愿者举办出征仪式



医疗扶贫志愿者走访贫困村，为当地居民提供医疗服务

教育扶贫

- 东航对接北京宏志中学，开办“大山梦想·东航双江宏志班”，引进专业的教育机构和教育专家进行精准帮扶，一方面帮扶学生，另一方面提高教学质量
- 东航对接“视像中国”远程教育项目，为山区 7 名学校教师提供来沪集中课程培训和日常的远程在线教育帮扶
- 东航联合携程集团、上海七宝中学教育集团，为沧源三所贫困村小学赠送 66 台笔记本电脑，并负责免费对设备进行保养



产业扶贫

- 东航与李宁体育用品公司、东华大学开展合作，为东航援助的残疾人创业基地——沧源县巴饶民族服饰公司提供硬件与技术支持，助推佤乡服装产业走出大山

实施党建 + 扶贫

2018 年东航发挥党建引领扶贫工作的措施

创新党建引领模式

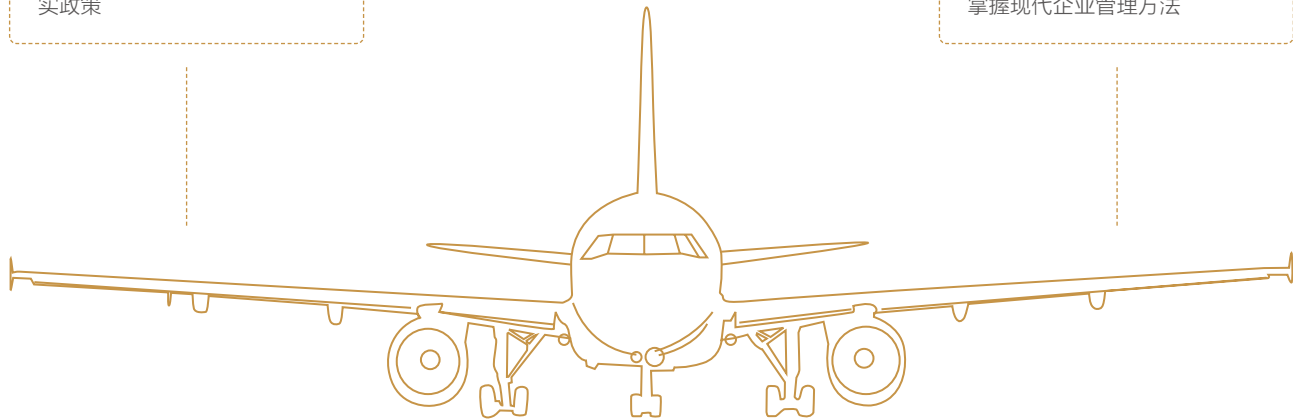
在双江县南宋村成立“云岭铁军—党员先锋帮扶农机合作社”，由东航出资 169.48 万元作为总股本，购置挖掘机、装载机、拖拉机等设备。合作社采用“村党支部 + 合作社 + 贫困农户”模式，通过发展集体经济、培养扶贫项目带头人，发挥基层党组织的战斗堡垒和党员的先锋模范作用，为当地打造扶贫“云岭铁军”

为当地派驻挂职扶贫干部

派驻公司党员干部作为驻村挂职扶贫干部，按照“党建带扶贫，扶贫促党建”工作思路，带头落实政策

培养当地管理人才

由沧源、双江每年安排 2 名管理干部到东航云南航空食品公司挂职锻炼一年，培养当地干部掌握现代企业管理方法



2018 年

东航集团对定点扶贫县投入帮扶资金

1,626.87 万元

为定点扶贫县引进帮扶资金

361.42 万元

沧源县建档立卡贫困人口（人）

23,291

2017 年底

1,613

2018 年底

双江县建档立卡贫困人口（人）

2,640

2017 年底

665

2018 年底

双江、沧源两县均被纳入云南省脱贫摘帽考核行列

动员全员参与

2018 年东航员工与各级组织参与精准扶贫的措施

东航各级组织积极参与

- 东航集团工会办党支部：与双江县南宋村党总支开展基层党组织结对共建活动
- 上海航空、东航商务委、上航国旅：联合开展“爱在东航 助学筑梦”云南沧源、双江公益党建主题活动，为全校学生进行物资捐赠
- 东航地服部：开展“党建引爱心、助学万里行”志愿活动，与沧源勐来乡中心学校签订为期两年的共建协议
- 研发中心：在沧源县组织开展项目管理能力提升教育培训班，培训乡镇产业负责人、村致富带头人
- 东航食品公司：与双江县沙河乡景亢村土鸡养殖专业合作社签订了土鸡供应合同，举办两场“牵手东航、赏味双江、助推脱贫”农产品展销会
- 东航企业文化与品牌管理部：为双江县拍摄三部专题片，包括《携手浇灌幸福花—东航双江扶贫纪实片》《东航双江脱贫攻坚形象宣传片》和微电影《我的妈妈》

员工积极参与

- 在国家扶贫日当天，东航发动员工自愿开展以“爱在东航、情系沧源、以购代捐、购茶扶贫”为主题的购买沧源、双江扶贫茶活动，两个小时内共认购扶贫茶近 508 万元，其中营业收入的 30% 将直接返还农户，筹集扶贫安心款 165 万，惠及两县茶农 19,025 户 57,268 人，其中包括建档立卡贫困户 1,260 户 4,598 人



江西分公司发起“爱在东航—捐赠支教点爱心午餐”募捐行动为定点扶贫村梅溪村支教点的孩子筹集“爱心午餐”善款 14,121 元



李养民总经理（中）在云南省临沧市调研东航产业帮扶项目——沧源县巴饶民族服饰

安全是一切的基础

航空安全

安全是民航业的生命线，是航空公司维持稳定运营与良好声誉的根基。东航聚焦高质量安全，始终把安全摆在首位，坚持“稳中求进、进中求稳”安全工作总基调，妥善处理安全与发展、安全与效益、安全与正点、安全与服务的关系。东航立志做最安全的航空公司，让安全成为东航最好的服务，让安心伴随乘客的每一次飞行。

管理方法

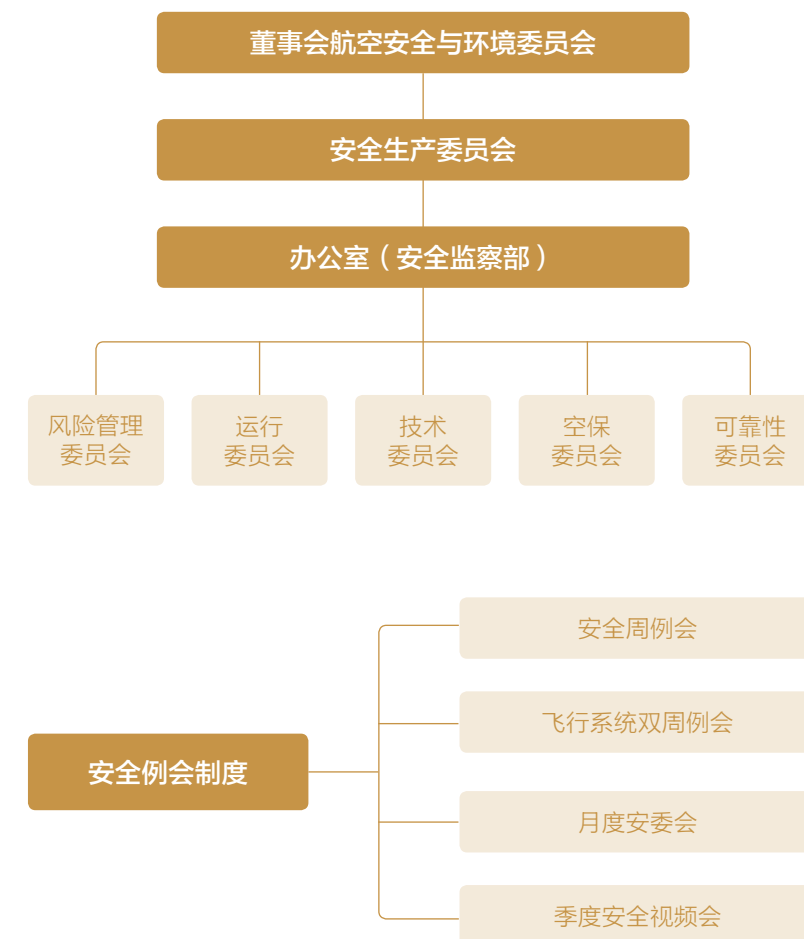
东航遵守《民用航空法》《民用航空安全管理规定》等关于航空安全的法律法规，始终坚持安全是做好一切工作的基础和前提，严格遵守“安全第一、预防为主、综合治理、持续改进”的安全工作指导方针，提出东航的总体安全观。2018 年，东航深入学习贯彻习近平总书记关于民航安全工作的系列重要指示精神，根据民航局提出的 26 条措施制定落实工作方案及分解任务，在机队规模持续壮大、飞行时间不断增加的同时，保障安全形势的总体平稳。



安全管理体系

东航董事会下设航空安全与环境委员会（简称“安委会”）主要负责贯彻和落实国家航空安全，明确主要机构安全管理职责，对航空安全管理工作规划及重大问题进行研究、审议、提出建议并监督实施。2018 年，公司在安委会下成立两级风险管理委员会，负责研究运行中存在的风险和隐患及制定管控措施，全年重点研究管控了 89 项风险。同时，公司完善安全例会制度，通过运行质量分析例会及时协调解决运行中存在的问题，理顺运行流程。

东航安全管理组织架构及安全例会制度



2018 年，东航持续提升安全管理体系（SMS）绩效，依据民航局和公司安全绩效管理推进要求，制定安全绩效管理推进方案，持续完善安全绩效管理机制。同时，公司修订了《安全奖惩办法》《差错标准》以及《危险品手册》等制度文件，完成靠机作业操作规范优化。

在应急保障方面，东航完善了《航空安全应急预案》，完成新版《应急响应手册》以及 24 个航空安全类事件的应急处置检查单的编制，开发应急反应联动平台

主体框架，初步实现应急事件上报、通知、启动、处置的全流程功能，组织应急演练 67 次。

在安全审计审查方面，公司每年制定运行安全审计工作方案，建立运行安全审计员队伍及自查工作组，开展内部交叉互审与法定自查。2018 年，东航第八次接受了国际航空运输协会（IATA）运行安全审计（IOSA），并完成了天合联盟的合规性审计。

新机型运行保障

为满足公司布局全球航线网络、提升远程飞行能力的国际化发展需求，东航引进包括 A350-900、B787-9 等先进机型。对于新机型的引入，东航建立了飞机引进、运力调配协调机制，充分研究相关运行特点，保障安全运行。2018 年，公司针对首次引进的 A350-900、B787-9，从客舱、地面、机务维修、应急撤离到人员培训等方面开展全方位的准备工作。

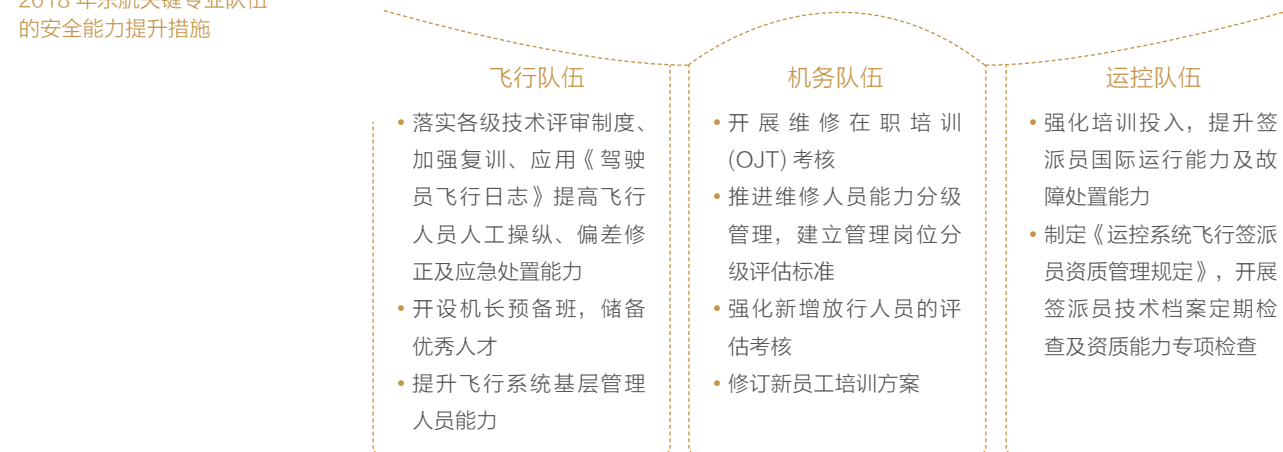
2018 年东航为新机型引入在各环节开展的主要准备工作



安全能力建设

东航制定《全面开展飞行人员能力提升行动实施方案》，提高飞行人员的综合能力，组织开展岗位练兵、技能比武等劳动竞赛和技术创新、岗位创新活动，在人才队伍不断扩大的同时，强调对新晋人员的技能资质认证及安全监督考核。此外，东航继续深化“三长”（机长、乘务长、班组长）队伍建设及安全管理人员培养。2018 年，东航制定了《安全培训规定（2018 版）》，并成立安全学院，持续推进杜邦培训项目，开展安全管理人员履职能力提升培训，共 160 名管理干部参加培训。

2018 年东航关键专业队伍的安全能力提升措施



案例 | CRM 机组合练

CRM (Crew Resource Management) 机组资源管理是指充分、有效、合理地利用一切可以利用的资源来达到安全有效飞行运行的目的。2018 年，东航启动机组合练项目，在业内首次将危险品运输岗位培训、空防安全防爆平台搭建训练、紧急医学事件培训等课程与 CRM 有机结合。CRM 机组合练覆盖了东航 2 万多名在飞机组人员，受训覆盖率达到 100%，有效提升了机组成员之间的协调配合、应急处置、机上安全风险管控的能力。

航前体检及酒精测试

2018 年，东航对标《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121-R5) 新要求，完成疲劳风险管理章节修订，通过属地化人员配置等方式合理排班，保障机组人员获得充分的休息时间，降低因疲劳引发的安全风险。此外，东航机组及空勤人员需通过身份证及指纹录入于航前体检平台系统及空勤酒测签到一体机完成航前签到。2018 年，公司出台《关于酒精检测要求及违反饮酒规定的处罚标准》，在上海完成航前体检 5.82 万余人次。

安全大数据应用

2018 年“大数据”在东航安全方面的应用

建立安全分析平台，对海量飞行运行数据进行解析，从运行、训练和行为表现三方面构建飞行员数字化模型；上线飞行人员个人 QAR（快速存取记录器）数据月报，通过回顾关键参数表现，帮助飞行员查找短板、了解自身特点，制定针对性训练计划

数字化飞行员

“风险地图”系统

梳理客舱乘务员工作各环节的关键风险点，嵌入移动端及管控流程中，成为航班运行中风险提示的重要工具，解决执行程序不严格、风险预防不及时、安全管控遗漏、安全风险意识薄弱等问题

与全国民航公安大数据战训中心签署民航空地协作一体化战略合作协议，建立空地情报信息数据交互机制，依托信息有针对性地开展地面和空中安全保卫工作，打造空防安全信息化体系

空地信息数据交互

机场视景及风险数据库

- 推进舟山等 6 个机场的简易视景建模和延吉等 6 个机场的通用数据库集成，完成 A330 和 B777 机型视景数据库整合以及西藏邦达机场完整版视景数据库开发
- 编制 53 个特殊机场风险数据库，发布“特殊机场风险数据库”

安全文化建设

2018 年，东航大力强化专业队伍作风建设，制定强化作风纪律建设的方案和专业人员行为规范，并通过召开加强飞行作风建设专题安全视频会，分析总结安全作风事件，开展专题安全教育及经验交流，规范运行人员的安全工作作风，持续强化专业队伍的作风纪律建设。

参加安全生产法宣传周活动暨《安全生产法》知识竞赛的人数近

7,000 人



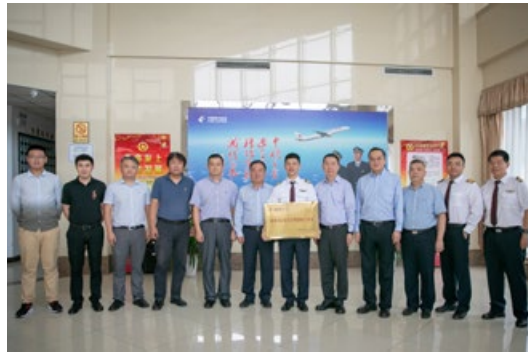
东航地服部组织举办地服安全论坛及知识竞赛



东航保卫系统举办蓝盾安全文化品牌开放日活动



研发中心拍摄安全教育视频



北京分公司授牌“杨勇飞行安全管理劳模创新工作室”发挥示范带头作用



东航云南公司开展“航空安全知识进校园”活动



中联航走进小学校园开展儿童安全文明乘机讲座



案例 | 数字——让飞行更安全

为更好地发现不安全因素并找到解决方法，东航推出“数字化飞行员”管理体系。“数字化飞行员”给出的月报中包括很多关键数据，例如，起飞着陆阶段的各种技术参数，也包含一些态度类参数。这些数据合成起来形成了每个飞行员自身的飞行风格，如节奏控制、程序执行顺序、严谨程度等，仿佛用数据给飞行员的飞行风格画像。这些数据也帮助公司把飞行风险管理向前端移动，更好地识别并管控飞行风险。

2018 年

实现安全飞行

220.6 万小时

较去年同期增加

6.6%

事故征候万时率

0.018

较去年同比下降

0.034

职业健康与安全

维护员工的身心健康是保障航空运行安全的重要方面。航空运输企业应关注全员的健康与安全，不断识别员工在飞行及

地面各环节涉及的身心健康影响，采取措施对员工进行伤害防范、生命安全保障与健康福祉促进。

管理方法

东航遵守《劳动法》《职业病防治法》《民航工会关于进一步加强职工心理关爱工作的指导意见》，持续加强对职业健康安全风险的识别与管理。2018 年，公司持续探索《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121-R5）的落地执行。东航飞行资源管理系统

（FRMS）通过了民航华东地区管理局的运行合格审定，实现了飞行人员健康状态的数字化、系统化管理，使飞行人员健康体检资质与飞行排班系统高度融合。此外，公司及时向机组及地面人员发放防暑降温药品，并组织浦东地服外场医疗巡诊，为机坪工作人员提供医疗服务保障。



2018 年

客舱乘务员日均飞行时间为

5.42 小时 / 日

较 2017 年提高

1.02 小时

每月休息时间保持在

9.67 天

较 2017 年提高

0.17 天

地面安全行驶总里程达

354.46 万公里

提供 EAP 咨询

3,207 人次

东航的主要职业健康与安全风险及应对措施

类型	主要风险	采取措施
飞行机组人员	心理健康、空中应急事件、空中传染病、乘客不文明行为等	• 持续推进心理咨询 EAP 项目 • 推进飞行员健康分层管理及健康疗养 • 遵守飞行工作时限，开展属地化招聘，减少机组过夜 • 加强空中保卫团队支持 • 员工日常就诊配药 / 医疗救助热线 • 规范航前及健康体检 • 完成应急医疗设备更新 • 提升空中医疗急救能力
		• 提供保暖 / 降温防护工具 • 组织每周外场医疗巡诊 • 配备防护口罩及噪音防护耳罩
地面机务维修人员	户外高 / 低温天气、废气、噪音影响等	• 组织地面安全检查 • 开展交通安全培训 • 严格管控食品安全 • 提供按摩椅等减压放松设备 • 组织团体运动，普及健康知识
全体人员	交通行车安全、食品安全、办公职业病等	



东航山东分公司为机上小旅客特制漫画《机上小旅客安全宣讲》

乘客健康与安全

乘客的生命安全、身体健康及财产安全是乘客对航空运输服务最基础的诉求之一，乘客的身体健康状况可能受到狭小封闭的机上空间及长时间的航程等因素的影响而发生变化，航空公司应采取行动为乘客健康与安全提供预防与保障。

管理方法

东航以空中应急医疗与机供食品安全卫生为开展乘客健康与安全工作的切入点，不断完善保障服务以降低飞行中乘客的健康安全风险。2018 年，为进一步提升空中医疗救援能力，东航持续推广“空中医疗专家”项目，编制发布《空中医疗急救手册》，并基于手册编制培训课件，加强乘务员的应急处置能力。在保障航食安全与卫生方面，东航坚持严格的餐食供应商审计监察体系，并开发探索信息化手段在食品全流程跟踪上的管理与应用。

2018 年

开展食品安全检查

654 次

因救人备降或返航

47 次

2018 年东航在乘客安全与健康方面的主要措施

乘客安全

- 针对出口座位旅客及空中颠簸情况，向旅客提醒告知
- 推广“SAFE520”¹安全工作法，规范安全操作，减少机上热饮烫伤等安全事故

航食安全

- 严格执行餐食质量检查，排查各环节安全隐患
- 建立车辆全图监控，实现餐食成品全流程扫码管理，推进航食安全信息化系统建设
- 举办上海地区食品安全知识专项培训
- 参与航空公司航空卫生工作经验交流会

应急医疗

- 编制发布《空中医疗急救手册》，组织课件制作和学习培训；开展空中医疗急救讲堂
- 研发中心与中国民用航空民航医学中心、上海医师志愿者联盟成立“航空医学科研基地”“航空医学实验室”，开展相关课题研究
- 完成客舱机载应急医疗设备更新检查及药箱更换
- 与国际应急服务商 GoCrisis 合作，提升境外应急救援能力

¹ “SAFE520 工作法”指 Security、No alcohol、Fasten seatbelt、Equipment、50 度温水、2 人制开门、0 事故 0 差错。



案例 | 穿越云端的守护——国内首部《空中医疗急救手册》护航健康安全乘机

近年来，民用航空运输快速发展，航空旅客运输量不断攀升，空中旅客突发疾病事件也呈上升趋势。东航始终将旅客的生命放在第一位。2018 年，东航与上海医师志愿者联盟共同编写的《空中医疗急救手册》正式发布，手册按照医疗病症划分，详细描述了各类常见病症的表症、救助方法、用药指导等，并引用了大量机上实际发生的典型案例，具有很强的指导性和操作性。

《空中医疗急救手册》一方面能够帮助旅客提升乘机医疗防护知识，做好乘机前的预防和准备，降低因空中医疗意外事件而导致旅客伤亡的发生率；另一方面将提高机上救助效率，加快空地救助衔接的响应速度，系统提升东航的应急救助能力，保障旅客安全出行。



扫码观看“东航健康乘机那点事”科普视频

截至 2018 年 12 月底，共有 631 名医师志愿者在空中完成 9,117 次义务值班，共有 25 名医师共完成 23 起空中救助。



打造“世界一流”企业

国际化发展

“一带一路”倡议让中国对外开放的空间格局发生重大调整，也为中国企业“走出去”搭建了更为广阔的平台。东航将国际化发展作为公司发展重要战略之一，在响应国家战略的同时，全面布局国际化发展，提升国际影响力，同时助力“世界一流”航企目标的实现。

2018 年，在“一带一路”
沿线国家经营航线达到

124 条

通航国家

18 个

通航城市

36 座

管理方法

东航在深入研究民航局《国际航权检测管理办法反馈意见》等国际航权政策基础上，与天合联盟成员及其他外航开展深度国际交流合作，加快东航国际化进程。公司完善国际航线网络布局，提升国际远程航线经营能力，服务“一带一路”倡议，建立通畅的空中丝绸之路，不断扩大国际影响力和竞争力。2018 年，东航新开上海至斯德哥尔摩、伦敦盖特威克、迪拜、西安至马德里等国际远程航线，欧洲航线投入座公里增长 12.6%，客座率增长 1.7%。

2018 年东航国际化发展举措

国际合作

- 深化国际合作：与日航、法荷航签署和更新联营合作协议、与澳航签署全面升级战略合作《商务协议》、与达美航空开展 2018 年联合硬仗，提升国际航线合作服务能力
- 加强代号共享：新建与墨西哥航空、阿根廷航空代号共享合作；增加代号共享航线数量

国际化人才

- 引进国际化人才：引进外籍飞行员与运营地本土人才，提升公司国际化运营服务能力
- 培育国际化人才：开展“燕计划”，培育具有国际视野的人才，采用轮岗实践培训模式，为国际化发展储备人才资源

国际化管理

- 推进行业对标：对标国际优秀航空公司，开展业务发展、人才建设、运行保障国际化推进工作
- 优化海外运营：优化海外运营组织模式，打通海外员工晋升通道，提升本土化运营能力

东航新开通国际航线 22 条，国际航班航次量增幅 4.2%；新增与法航、意航、厦航、西捷及其子公司 Encore、澳航、阿提哈德航空 48 条代号共享合作航线。

产品与服务创新

2018 年

国内自助值机航站楼覆盖率

88.11%



东航获国际航协（IATA）2018 年度“场外值机”最佳实践航空公司

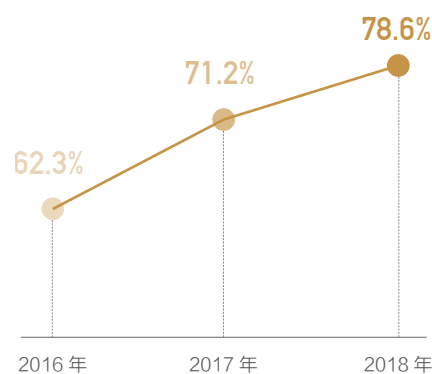
东方航空 APP 获“2017 年度最受常旅客喜爱的商旅类应用程序”及“2017 年度最受欢迎航空类 APP”奖项

互联网技术日益改变着人们的日常生活体验，商务出行和旅行方式也深受其影响。航空公司需要不断通过信息技术等推动产品与服务创新，为乘客和其他消费者提供便捷、更舒适、更智能的运输服务，才能更好地回应客户的多元和个性化的需求和期待，提升客户认同和满意度。

管理方法

东航统筹整合业务职能和管理资源，设立商务委员会、销售委员会、客户委员会和深化改革办公室，推进供给侧改革，集中资源开展产品与服务创新，提升客户体验，实现高质量发展。东航不断利用信息化资源优势，开发创新性产品，构建智能化运营体系和客户服务网络，为客户提供高效、个性化产品和服务体验。

国内航班自助值机率（%）



全流程自助服务

东航以技术创新为基础，不断完善全流程自助服务，推进线下服务线上化，优化官网、APP、微信等旅客参与互动渠道，提升服务效率，实现智慧服务。2018 年，东航完善了微信公众号和微信小程序功能，旅客可以通过扫描登机牌二维码获取航班信息、托运行李信息查询、延误证明下载、改期自动识别等自助服务，提升旅客乘机便利性。此外，东航首次在官网和 APP 上推出无需预付款的抢票服务，并支持多航班同时预约，为客户购票尤其是出行高峰期购票提供更灵活的选择。



东航在香港机场设置“iCUSS”¹ 流动智能值机柜台

¹ “iCUSS”是采用热插拔电池供电的流动智能值机柜台服务简称。

东航旅客自助服务



空中互联（机上 WIFI）

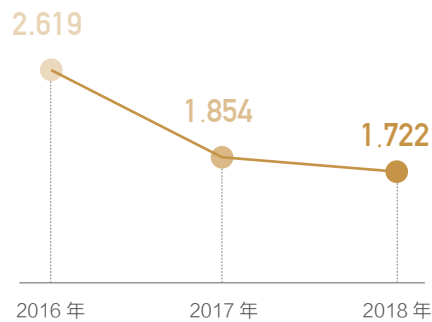
2018 年，东航进一步优化空中互联平台建设，并与中国电信达成合作，持续推进后续软件开发、测试、培训和上线运行，扩大空中互联服务规模，完善空中互联平台服务功能。

2018 年

空中互联机队规模 82 架，共服务 5.9 万个航班，服务旅客

210 万人次

行李不正常运输差错率（千分之）



多元化经济舱产品

2018 年，东航对标达美等国际航空公司，细化经济舱产品与服务层级，计划推出基础经济舱、标准经济舱、灵活经济舱、超级经济舱等产品，方便旅客根据自身需求灵活选择更适合的产品与服务组合。经济舱细分有助于东航运价体系国际化，同时也提升了航空产品与服务的可及性。东航是国内首家实施“品牌运价”的民航企业。

行李管理

提升行李运输管理能力有助于改善客户服务体验，也是航空公司服务改善的重要议题之一。2018 年，东航持续完善行李管理标准化制度和管理系统，运用互联网信息技术建立全流程行李追踪管控模式，提升行李运输和管理能力。此外，公司推出行李追踪信息旅客自助查询软件，提升行李服务透明度和智能化。

2018 年公司信息化行李管控模式

- 修订《中国东方航空股份有限公司旅客、行李国内运输条件》等标准性文件
- 推广行李运输管理系统，加强信息校核，减少行李错装、错运、漏装和漏运
- 引入无线射频识别（RFID）技术，提高行李追踪数据质量，提升行李运输管理水平
- 通过不正常行李管理系统（IBS）和环球行李查询系统（Worldtracer），分析不正常行李运输风险点，制定并实施针对性的改进措施
- 构建网络虚拟仓库，实现无人认领行李图像上传和集中管理，便于旅客查找遗失行李

公司层面

旅客层面

- 推出东航微信小程序，实现线上行李自助查询和行李不正常行李理赔

客户体验提升

高质量是民航服务的本质要求和永恒主题。作为民航质量的关键组成要素和民航发展质量的关键指标，服务质量的提升在促进旅客满意度和获得感上升的同时，也是实现行业高质量发展的重要驱动力。东航始终将旅客对服务体验的关切放在重要位置，真正坚持以人民为中心，打造高品质的航空出行服务。

管理方法

围绕“让服务回归本质”，东航强化以客户为中心的服务理念，推进“安心、安静、安逸”服务体系建设，优化客户体验，推动服务创造价值，努力做有温度的航空公司，为客户提供有温度的服务。公司关注一线员工客户服务能力提升，打造高质量服务团队，树立东航独特的服务品牌。



2018 年，东航获得第四届 CAPSE 航空服务奖（CAPSE Aviation Services Awards）中的客舱设施卓越进步奖和创新服务奖

2018 年公司提升客户服务管理措施

完善标准化服务流程

- 发布新版《服务手册》，全面梳理客户服务节点，完善 314 项服务标准
- 制定并实施《超级经济舱旅客服务标准（2018 版）》《客舱乘务员行为规范手册》
- 推动新一代客舱服务系统 2.0 升级，对客舱乘务员服务、空中餐饮客户满意度进行统一管控

优化客户投诉管理

- 对标达美，优化并统一东航官网、APP、微信等各渠道投诉分类；开发东航 APP 客户评价功能；完善投诉管理系统，形成客户评价集中管控模式，提升客户评价处理效率
- 完善客户投诉管理制度，制定《客户投诉处理管理规定》《客户投诉处理操作流程》，开展岗位培训，提升投诉管理效率

提升团队服务能力

- 梳理和识别客户服务要点和风险点，落实标准化服务流程规范，赋能一线员工和服务团队
- 客舱服务部开展“东航凌燕”服务品牌的上海品牌认证申报

加强服务质量监控

- 分析和梳理客户服务问题，建立服务专项整改长效机制
- 建立《东航服务警示通告》与服务跟踪改进机制，召开服务保障协调会，协调服务问题改进与跟踪
- 完成航站服务审计工作

机上设施和餐食优化

东航努力为旅客提供更舒适的飞行体验。在客舱配置方面，公司运用航空领域领先科技和客户化设计概念，优化头等舱、公务舱、商务舱座位配置，推进经济舱视频娱乐系统全面配置，提升旅客机上服务体验感和满意度。在机上餐食方面，公司积极探索机上餐食服务的创新与优化，推出“上海特色”“丝路味旅”等具有文化底蕴的主题餐食，提升机上餐食质量。

2018 年，公司开展以“小客舱大滋味”为主题的餐饮优化，推出两舱“轻食随享”服务新模式，满足不同旅客的个性化需求；联合各分子公司开展“特色美食周”和“国际美食节”，为旅客提供多样化机上餐食服务体验；持续打造“东航那碗面”“空中一碗饭”“妈妈的味道”系列产品，完善生产工艺，保障餐食质量。



会员服务优化

公司持续完善会员体系，从会员分级、会员礼遇、会员积分、会员服务标准等方面改进提升，制定了全新的会员章程，不断提升会员服务质量。2018 年，公司完善会员积分体系，调整积分兑换奖励机票改期退票收费规则，开发积分钱包功能，

拓展积分应用场景，推出积分与现金混合支付功能；同时缩短海外会员受益人生效时限，增加海外会员的渠道服务功能，提升海外会员线上服务体验；推行白金卡会员 APP 自助升舱服务，提升会员服务效能和便捷性。

精品快线服务优化

2018 年，东航推出精品快线服务行动，提升航班正常率、航站靠桥率和航线完航率¹，优化旅客的飞行体验。公司开发“精品快线”实时监测大屏，加强重点航线数据分析和实时全面监控，及时识别

和处理运行风险；优化服务资源配置，提升行李运输、客舱清洁等服务质量，为旅客提供更优质、更精细化的服务。2018 年，公司共开通 14 条精品快线。

¹ 航线完航率：除因机故、天气等临时运行原因未能完成的航班量外，当日实际执行的航班量与当日航班计划总量的比例。

案例 | 东航精益行李服务

为减少旅客行李提取不便、行李撞击破损情况，东航在“京沪航线”试行“白手套”服务。员工佩戴白色手套，在行李转盘口处人工缓冲行李，调整行李至方便拿取状态，提升行李精益化管理水平和“精品快线”旅客服务体验。



旅客反馈优化

东航建立了线上集中、线下支持、后台管控的客户投诉管理流程，完善投诉处置相关规定，建立专项整改机制和民航局投诉案例分析交流机制，定期召开客户投诉分析和提升研讨会议，推动公司整体投诉处置质量和投诉管理水平提升。2018 年，东航开通 APP 随手评旅客反馈功能，拓展公司与旅客沟通渠道；开展 3 期投诉处理人员心理培训，提升员工客户投诉处理能力。

2018 年

旅客投诉处理率

100%

旅客表扬信

13,931

全渠道投诉量下降

8.6%

特殊旅客服务

特殊旅客服务是民航局“民航服务质量体系建设”专项行动指标之一，提升特殊旅客服务有利于全面提升民航服务质量，实现高质量发展。东航积极为特殊旅客提供便捷服务与帮助，为特殊旅客平等、安全的航行提供保障。

管理方法

东航强化对特殊旅客等小众比例旅客的服务保障，完善服务规范和流程。借助信息化平台和工具，各部门加强联动，实现空地协同为特殊旅客出行提供无缝隙服务保障。在地面服务方面，公司开展特殊旅客服务质量月活动，完善服务细则、服

务流程，提升特殊旅客地面服务能力；成立特情服务小组，专门服务特殊旅客、处理突发情况。在客舱服务方面，公司梳理并完善特殊旅客机上服务标准，总结分享特殊旅客服务案例和服务经验，提升乘务员对特殊旅客的服务能力。

东航特殊旅客服务内容



服务申请

- 有特殊需求的旅客可通过 95530 热线、东航官网、M 网站和 APP 预约申请乘机服务，包括担架旅客、用氧旅客、无成人陪伴儿童、小动物运输、服务犬 / 导盲犬运输、盲人 / 聋哑旅客、轮椅旅客、孕妇旅客、患病旅客、行动障碍旅客等服务



地面服务

- 设立革命伤残军人和因公致残人民警察优先办理服务柜台，为残疾军人（警察）提供购票优惠和便利
- 设立爱心柜台，为无成人陪伴儿童提供乘机便利
- 为青少年旅客（12-16 周岁）和中老年旅客提供机场接送机、引导、登机、协助填写各类单据等陪伴服务



空中服务

- 客舱配备过道轮椅、进行飞机卫生间门改造，为特殊旅客乘机提供便利
- 为特殊旅客提供餐食，包括婴儿餐、儿童餐、素食、糖尿病餐、印度餐、穆斯林餐等 20 多种



案例 | 东航为无成人陪伴儿童出行护航三十年

东航推出无成人陪伴儿童出行服务已近三十年，这项服务为许多独自探亲、旅行或参加学校组织活动的小旅客，提供了高效、便捷、安全的出行体验，也帮助家长解决了无法陪伴孩子出行的难题。



利益相关方感言

9 岁那年我第一次独自乘坐东航航班从西安到天津探亲，我至今仍记得航班上的餐食、点心和空姐耐心的陪伴。这一次飞行经历在我心中埋下了飞行的种子。现在我如愿加入东航成为乘务员，在飞机上像当年照顾我的小姐姐那样，细心照顾着“无陪儿童”，我就是想让他们感受到温暖和善意，等长大了回忆起来是美好的。

——东航空中乘务员郭可心

客户隐私保护

大数据时代，数字经济在改变生活、创新体验，给社会和个人带来便利的同时，也给信息安全提出了全新的课题。由于航空公司的业务性质，航空公司及其代理商通常会掌握大量的客户个人隐私信息，因此，保障客户的个人信息安全是航空公司和代理商需要重点关注的议题。

管理方法

东航立足欧盟《一般数据保护条例》（GDPR）等国际标准，从顶层设计入手，将法律保障嵌入公司互联网化建设各个环节，出台《关于加强互联网化东航战略法律服务保障指导意见》，加强对网络安全、合规运营、网络平台和旅客个人信息保护的风险防控。2018 年，东航首次设立数据保护官（DPO），统筹公司信息安全和合规运营，进一步将信息保护和安

公司加强信息安全平台建设，搭建网络数据防泄漏平台、态势感知平台，强化云应用与云灾备，全面提升公司网络信息安全风险识别、预警和防御能力。我们严格要求代理商与渠道商不得泄露和非法使用旅客个人信息，强化代理商和渠道商信息安全保护意识。东航持续优化信息安全管理体系，已获得信息安全管理体系 ISO/IEC 27001:2013 和 IT 服务管理体系 ISO/IEC 20000-1:2011 的认证。

行业发展促进

东航坚持开放发展，坚持合作共赢，通过对世界大势、行业走势的科学判断和准确把握，携手产业链伙伴及各界利益相关方，不断推动商业模式升级，满足新的社会需求，促进行业生态链的可持续发展。

管理方法

公司携手行业伙伴，促进行业科技创新与标准制定，加强技术、服务、人才等多领域交流合作，共同推动行业资源配置，助力实现中国由“民航大国”到“民航强国”的跨越。

东航促进行业发展的措施

行业合作

- GE 航空集团：签署全面数字化服务协议，开展飞机与发动机维护分析、飞行安全与效率分析、市场营销分析等 50 个合作项目
- 法航工业荷兰航工程与维修：签署航材备件支持协议，开展 B787-9 机型维修服务、地区航材备件共享、当地备件仓库等服务合作
- 公安部第三研究所：联合成立航空网络安全创新中心，签署网络安全合作协议，围绕航空网络安全展开全面深入合作，与伙伴协同，构建产学研生态圈

联盟合作

- 联盟旅客体验标准项目：参与天合联盟成员服务标准化建设，缩小成员基础服务差距，提升旅客体验一致性
- 数字化中枢项目：参与天合联盟成员实时数据传输与服务交互信息建设，搭建联盟内联程旅客座位选择、值机、行李报文统一选择服务平台，提升联盟成员间联动服务能力

人才培养

- 建设东航科创平台，加强与伙伴、高校、研究机构的合作，探索行业科技创新路径
- 参与“民航签派放行”国家专项能力职业技能鉴定项目开发，促进放行签派员岗位技能、业务水平和专项技术能力的提升，助推行业整体运行品质和飞行安全提升

东航参与行业协会情况（部分）

国际航空运输协会

中国航空运输协会

国际航空运输协会北亚区航空 IT 技术社区指导委员会

中国计算机用户协会民航信息技术应用分会

中国民用航空维修协会

工信部工业互联网产业联盟上海分联盟



兼顾环境和社会的发展

污染防治

污染防治是党的十九大提出的“三大攻坚战”之一。对于飞行或地面活动中产生的废气、废水、有害废弃物等污染排放，航空企业应主动进行识别、预防和管理以确保环境合规并履行环境保护义务。

管理方法

东航在发展中坚持贯彻环境保护的基本国策，坚持预防为主方针，落实源头部门的污染防控责任，依靠制度建设和技术升级进行环境污染防治。

公司遵照《大气污染防治法》《贯彻落实 <打赢蓝天保卫战三年行动计划>工作方案》以及《上海市大气污染防治条例》等相关规定，制定《环境保护管理规

定》《打赢蓝天保卫战三年行动计划“油改电”专项工作实施方案》，强化大气污染防治。此外，公司遵照《水污染防治法》及所在地废水排放管理规定，持续加强污水治理。2018 年，东航完成废弃物管理信息系统设计及初步调试，并开展环境安全和环保排查治理自查工作，完成国资委首次生态环保治理督察。

东航 2018 年推进污染防治的主要措施



东航有害废弃物分类及处理方式

类型	处理方式	2018 年绩效
废药品	根据《医疗废物分类目录》进行分类管理、存放，定期交由医疗废物代处置协议单位合规处理	0.5 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废弃物	委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理	10 吨
废矿物油与含矿物油废弃物		5 吨
油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液		8 吨
染料、涂料废弃物		6 吨
有机树脂类废弃物		7 吨
处理的废弃电子设备	进行统一回收并交由具有电子废弃物处理资质且通过 ISO14001（环境管理体系）认证的供应商处理	1,696 件 （上海地区）

链接“空中放油”环境影响小课堂

2018 年 3 月 23 日，东航从上海飞往纽约的 MU587 航班为救治一名 60 岁的女性旅客，空中放油 30 吨，紧急备降安克雷奇机场，旅客得到及时救治并脱离危险。这一措施在得到社会点赞的同时也引发热议：空中放油会对环境造成影响吗？

Q：飞机紧急迫降为什么需要放油？

A：每一架飞机都有自己的最大着陆重量，如以超过最大的着陆重量降落，飞机将面临机身受损、解体等情况。放油主要目的是降低飞机的重量，满足安全着陆条件，在保证航班安全的同时，为旅客救助赢取宝贵时间。

Q：空中放掉的油，去哪里了呢？

A：目前，绝大多数机场附近都有专门的放油区。一旦出现放油需求，管制员就指挥飞机避开城市、机场、森林上空和近地低空，在指定高度和区域放油。在高空的低气温和低气压下，油将在大气层中雾化。

Q：放油是否会对环境造成影响？

A：飞机放油不可避免会对环境造成影响。随着民航技术发展，民航业和飞机制造商已经采取多种措施，将飞机在空中放油对环境及居民的影响降到最低。



2018 年

单位运输周转油耗

3.245 吨 / 万公里

较去年同比下降约

1.58%

资源可持续利用

提高能源、机供品等资源材料的可持续利用效率，降低不可再生资源消耗，是航空企业提升环境绩效，统筹短期需求与长远发展的有效途径。

管理方法

东航遵守《环境保护法》《循环经济促进法》《节约能源法》等，坚持绿色发展，秉承资源节约利用的理念，高度重视环保与节能减排工作。公司制定《环境保护管理规定》《能源计量管理规定》，推动资源可持续利用，提升能源效率。

2018 年东航资源可持续利用的相关措施

建筑能耗监控：在上海及部分分子公司上线建筑能耗监测系统，对建筑能耗实时在线监控

新能源使用：北京大兴国际机场东航基地利用地源热泵供暖，光伏发电及太阳能热水；西北东航城 A 区使用太阳能热水；武汉天河东航基地南区使用太阳能热水；飞行培训中心使用太阳能发电

能源管理

材料使用

无纸化通关：在 26 家机场开通无纸化通关，便利旅客自助服务的同时节约纸张资源

餐食精细化管理：上线旅客用餐数据采集系统，通过数据分析对不同航线机供品餐食实施配备优化改进，在满足旅客需求的前提下，减少餐食资源浪费

水资源保护

建筑设置雨水收集及中水回收设备

创新提升飞机清洁的节水效率

东航无害废弃物的分类及处理方式

类别	处理方式	2018 年绩效
机上垃圾	收集后交由有资质的第三方机构，进行分类回收	1,387 吨
生活垃圾	收集后交由有资质的第三方机构统一回收、处理	2,540 吨
餐厨垃圾	收集后交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧	1,581 吨



案例 | “绿色、智能、和谐”的东航之家

2018 年 4 月，东航全新的生产、运行、保障、协调中心“东航之家”正式入驻并投入运行。“东航之家”根据国家《建设项目环境保护管理条例》、上海市《公共建筑节能设计标准》等进行设计，采用绿色生态技术，解决平衡了建筑的能源、资源节约等问题，有效兼顾了经济及环境效益，为员工提供“绿色、智能、和谐”的工作环境。“东航之家”获得上海市二星级绿色建筑设计标识，并获得上海虹桥商务区低碳实践区功能建设项目专项发展资金。



“东航之家”主要的绿色环保措施

水资源节约

- 设置计量仪表，实现用水量计量监测
- 收集雨水供绿化浇灌、水景补水，场地年设计降雨控制总量 817.72m³
- 采用节水设备；配置冷却塔，实现冷却水循环

户外绿化

- 绿地率 22.2%，屋面绿化总面积为 2,391m²

垃圾处理

- 对生活垃圾、餐厨垃圾及少量危险废弃物进行分类收集，交由具有相应处理资质的机构处理

用材节约

- 使用可再循环建筑材料比例为 10.42%
- 86.3% 空间采用轻钢龙骨以及铝合金玻璃等可再循环材料的隔断墙

能源节约

- 应用能源管理系统，建筑单位面积能耗设计值 75.12Kwh/m²，建筑节能率设计值达 65%
- 配置节能灯具、智能照明系统；采用全空气变风量系统，降低过渡季能耗
- 应用太阳能热水系统；设置空调及新风热能回收系统

室内环境

- 天然采光达标面积比例 73.65%
- 设置光氢离子空气净化器，PM2.5 过滤效率大于 95%
- 应用隔音材料及合理布局空间，符合《声环境质量标准》GB3096-2008



多元化和机会平等

尊重平等就业权和非歧视就业权对于促进社会公平和正义具有极为重要的社会意义，多元化的员工队伍也有利于激发企业创新，提升企业创新活力。对东航而言，

打造多元化员工队伍是实现国际化发展的需要，也对东航积极开拓海外市场，服务“一带一路”倡议，开启“世界一流”新航程有着深远的影响。

管理方法

东航严格遵守国家《宪法》《劳动法》的规定，尊重所有员工的平等就业权利，尊重个体差异，制定相关政策制度保障全体员工不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而受到歧视，并为不同性别、年龄、民族、宗教和国籍的员工提供公平的发展机会和晋升机会。

随着东航国际化脚步的加快，海外员工数量也不断增长。东航在制定与实施

各项奖励办法的过程中，对海外员工一视同仁。2018 年，为激励海外员工实现经营业绩目标，提升其归属感，公司对在生产保障中表现突出的海外员工进行专项奖励。为体现人文关怀，公司海外营销机构结合各地习俗与当地法律，制定发放本地特别奖励，并在条件成熟的海外营销机构推行个性化海外员工绩效考核方案，激励海外员工的晋升发展。



2018 年，公司推出多项措施关爱女性员工，包括加强女工委专委会建设、对表现突出的女员工进行表彰、修订女员工专项集体合同、举办亲子活动、开展女员工幸福课堂等，从多个维度保障女性员工权益。

工作条件与社会保障

员工是企业最宝贵的财富。为员工提供体面的工作条件和有竞争性的薪酬福利，能够帮助企业留住、激励人才。企业中的雇佣关系是否和谐融洽对社会的稳定也具有深远的影响。航空运输特定的生产

方式决定了员工的劳动条件不同于一般行业。为员工提供合适、公平、恰当的工作条件，既是保障员工权益、激发员工活力的基本条件，同时也是东航实现和谐稳定发展的必要条件。

管理方法

东航依据我国《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》《就业促进法》等法律法规，制定《中国东方航空集团公司员工手册（2017 版）》《中国东方航空集团公司劳动合同管理规定（2017 版）》，在招聘过程中严格执行劳工准则，杜绝使

用童工和强制劳工。自 2011 年起，东航与保险公司签订相关保险协议，为东航飞行员量身定制职业风险保障方案。公司主要运营地合同制员工起薪标准均高于当地最低工资标准。公司为员工提供体面的工作条件，让员工有尊严地工作。

2018 年

完成 116 名大病员工、43 名大病女员工的股份公司大病互助金、民航女员工大病互助金审核拨付工作，发放互助金

364.5 万元

幸福东航 共建共享

“建设幸福东航”是东航人共同怀揣的梦想。员工幸福是“幸福东航”的基础。2018 年，公司召开“幸福东航”建设推进会，制定《“幸福东航”持续建设期工作指导意见》，对未来 2-3 年的总体目标、具体举措进行规划；在全公司范围内开展“分类解析、系统推进—幸福东航 2018 行动”，促使相关各单位明确管理短板，以更好地开展“幸福东航”各项工作。为培育员工的主人翁意识，公司从制度、人员、培训等方面完善合理化建议制度，用合理化建议夯实“幸福东航”的基础。



在幸福东航“四海同心之回家看看”活动上，刘绍勇董事长与来自东航海内外营业部的 42 名中外籍员工代表相聚在“东航之家”

2018 年，东航通过多项关爱行动诠释“幸福东航”内涵

关心生活需求

- 成立非沪籍单身乘务员租住地“居委会”，主动关心员工八小时以外的生活需求，帮助员工租借公寓，在乘务员住宿集中的地区启运安全班车，为员工的居住和出行提供安全保障
- 浙江分公司修缮员工宿舍，提升员工生活环境

开展员工慰问

- 各分子公司开展冬送温暖、夏送清凉活动，创新送清凉慰问模式，将党建、安全检查与慰问相结合
- 启动第六期员工特种重病互助金项目，解决患病员工的后顾之忧

建设员工组织

- 结合员工的实际需求，创建了十大员工社团，全年各社团共组织开展活动 46 次，让广大员工在活动中提升凝聚力、展示自我、发挥特长
- 成立 5 家国内营业部职工小家，在浦东成立职工联合之家

关怀员工子女

- 开展“爱心备考福袋”“爱心暑托班”等活动，让一线员工切实感受到组织的关爱和重视

改善工作条件

- 改善办公条件，提高办公效率，设立意见箱，持续完善基础设施与服务
- 明确虹桥、浦东两个机场空勤之家的建设方案，于 2018 完成员工健身房、阅览室等文体场所，丰富员工业余生活



案例 | 为员工提供贴心的“管家式”服务

东航成立职工服务联合办事大厅，为员工打造一个功能全、服务优、智慧程度高的综合性服务平台。职工服务联合办事大厅为员工提供职工医疗、生活服务、财务报销等超过 15 种服务。



员工培训与发展

人力资源是企业的核心资源。建立健全员工培训体系，不断提升人的能力，使人成为富有创造力和具有高生产率的人才，是企业的责任，也是提升企业竞争力的

管理方法

东航以“让员工与公司获得共同发展”为宗旨，以打造“世界一流”人才队伍为目标，努力为员工成长搭建各类平台，倡导和鼓励员工立足本职岗位，实现工作能力和自我价值提升。东航根据“党管人才”原则，着力加强人才队伍建设。畅通人才成长、成才、成功的通道，推行市场

的关键。对于处在转型期、业务迅速发展的东航来说，营造良好的发展环境，吸引、留住人才并培养高质量人才是争创“世界一流”的必要前提。



东航技术应用研发中心有限公司被国家人力资源与社会保障部授予“国家技能人才培育工作作出突出贡献单位”

化薪酬，建立并完善了以“燕翼翔鹰”为主体的后备人才培养体系，在基层大力开展了“三长”队伍建设。公司通过东航技术应用研发中心的建设运营，为不同岗位、不同用工模式的员工提供专业化、多样化的培训，提升员工业务技能与管理能力。

2018 年

完成空勤类、服务类、安全类及管理类等业务培训共

103,040 人次

培训总投入

10,700 万元

女性员工人均培训

23.7 小时

男性员工人均培训

22 小时





2018 年东航在人才培养方面的部分措施

后备人才培养	专项培训
“燕计划”二期定岗分配；三期学员海外轮岗培训班在日本营销中心开班；启动“燕计划”四期全球招聘工作，首次通过网络开展 2019 年校园招聘空中宣讲会预热，并赴海内外 24 所高校进行校园宣讲	- 安全培训：引入杜邦安全培训课程；开展安全诚信专题警示培训；实施班组长安全管理培训；开展危险品实操应急演练 - 空勤培训：开展 2018 年度客舱乘务员岗位练兵；推出基于移动端的新一代业务学习系统“百读”；推出《小客舱大 S》等课程，有针对性地帮助乘务员提升综合能力；探索利用 VR、微课程等创新技术手段，丰富在岗培训模式，扩展在岗培训效能 - 地勤培训：开发“老司机教你传送车启动与熄火、锂电池运输规定”等安全微课，提升培训实效
领导力培训	
选调中高层领导干部参加中组部、国资委、民航局组织的各类培训项目；组织领导干部参加网络课程，拓宽学习渠道，共享优质课程	
高技能人才培养	
选拔高技能人才参加 2018 年中国技能大赛——第 45 届世界技能大赛全国选拔赛、飞机维修项目全国选拔赛	



案例 | 培育高技能人才，传承发扬工匠精神

东航作为国内民航业第一家开展高技能人才培训基地建设的企业，为民航专业高技能人才的培养进行了有益的探索和尝试。2018 年，东航作为国家和上海市高技能人才培养基地，积极参与第 45 届世界技能大赛参赛选手培养工作，在原有餐厅服务参赛项目的基础上，又把飞机维修项目作为东航世赛项目新的突破口。历经数月的层层选拔，最终挑选出一位选手代表上海代表队参加飞机维修项目比赛。

特殊飞行保障

民航是社会公共交通运输体系和应急救援体系的重要组成部分，执行重大航空运输保障任务是民航的重要职责之一。作为三大国有大型骨干航空企业之一，东航具有丰富的运输经验和资源，有责任也有能力做好重大航空运输保障工作。同时，借助重大航空运输保障任务的契机，也能够促使东航不断增强服务创新能力、内部协同和外部协作能力，彰显企业的综合实力，赢得利益相关方的认同与支持。



海外应急救援

- 在大阪关西机场受台风“飞燕”影响关闭后，接回滞留旅客 7,000 余人
- 接回因受台风“玉兔”影响滞留塞班机场的旅客 546 人
- 在老挝溃坝事件发生后，派出 2 架次 747 全货机紧急运送冲锋舟、帐篷等 80 余吨救灾物资驰援灾区

管理方法

2018 年，东航成立“集团公司（东航股份）国防动员、应急及重大运输管理领导小组”，统筹管理特殊飞行任务。

保障进博会运输

公司从加强领导、健全制度、完善预案、强化督查和演练等方面组织安排，编写《东航首届中国国际进口博览会保障总体方案》，为进博会的顺利举办保驾护航。

保障国防动员运输

2018 年，东航积极履行保障国防动员运输的职责，完成黎巴嫩维和、电信诈骗犯押解以及新老兵运输等运输任务。东航集团获得全国国防动员工作先进单位称号。



社区参与

企业致力于社区发展一方面有助于促进更高水平的社区福祉，另一方面也能帮助企业成为良好的企业公民。对于航空运输企业而言，社区不仅限于企业所在地，

还包括其运营地。随着东航航线的开辟，所在社区范围也不断拓展。积极参与社区事务，促进社区发展，是东航应履行的责任，同时也是获得社区支持的必要条件。

管理方法

东航充分了解社区需求，关注社区弱势群体，结合社区实际制定开发项目，发挥自身专业优势与资源优势，积极参与社区事务，增进社区公共利益，推动社区发展。“爱在东航”是公司多年坚持担当央企社会责任、投身社会公益事业而逐渐打造形成的公益品牌。公司依据《“爱在东航”公益志愿活动管理》《“爱在东航”公益志愿活动项目申报管理办法》《“爱在东航”注册志愿者章程》等制度，对“爱

在东航”公益志愿活动进行规范化管理。

公司鼓励和支持员工投身于社区志愿服务。从 2010 年发展至今，“爱在东航”的公益志愿活动，其调动的资源已经不再局限于东航自身，而是通过与政府部门、群团组织、社会组织、医疗教育单位等外部力量合作，建立志愿众筹机制，汇聚东航广大员工和社会各方的爱心，共同贡献社会价值的创造。

2018 年东航在社区参与方面的措施

- 与达美合作开展“全球建”公益志愿活动，帮助贫困户重建处于危房状态的房屋，改善其居住条件



东航与达美合作开展“全球建”公益志愿活动



北京分公司客舱部乘务员赴海嘉国际双语学校开展航空安全知识讲座



浙江分公司中秋节前开展敬老爱老活动

2018 年

组织各类“爱在东航”公益志愿服务项目

1,593 个

员工参与

24,317 人次

关爱

83,917 人次

累计志愿服务

148,763 小时



案例 | 开通通勤航线，促进地方经济发展

东航积极响应《国务院关于促进民航业发展的若干意见》《新时代的民航强国建设战略进程》等，为老少边穷地区和地面交通不便地区提供基本航空服务，2018 年，东航实现与全国 78% 旅客吞吐量 200 万以下的支线机场通航。同时，为

提升航空服务可及性，东航推出了 1,575 份散客促销及产品运价和 1,384 份团队运价。航线开通后带来的客流、物流，推动偏远地区经济繁荣，带动旅游、酒店、投资等相关行业的快速发展。

绩效数据

分类	指标名称	单位	2016 年	2017 年	2018 年
经济	总资产	亿元	2,100.51	2,274.64	2,367.65
	总营业收入	亿元	985.60	1,017.21	1,149.30
	利润总额	亿元	65.07	86.20	38.67
	利息支出	亿元	34.48	39.77	45.77
	纳税总额	亿元	110.13	94.73	84.51
	供应商数量	个	1,459	1,790	中联航和河北 117 家、浙江 126 家、云南 152 家、四川 104 家、山西 117 家、山东 153 家、江西 99 家、江苏 101 家、甘肃 126 家、北京 145 家、安徽 100 家、上海 560 家、上航 111 家、公务航 12 家、飞培公司 30 家
	经销商数量	个	境内 2,998	境外 32,817 境内 3,446	境外 32,432 境内 2,457
	合同履约率	%	100	100	100
	飞机利用率	小时	9.80	9.68	9.69
运行情况	飞机平均机龄	年	5.39	5.55	5.70
	运输总周转量	亿吨公里	197.0	188.6	203.6
	旅客运输量	万人次	10,141	11,081	12,120
	航线数	条	936	1,219	1,386
	航线目的地国家数	个	177	177	175
	航线目的地数	个	1,062	1,074	1,150
	代码共享航线数	条	1,047	1,022	797
	安全飞行时间	万小时	195.6	211.1	220.6
安全	发生事故征候	起	-	11	4
	事故征候万时率	-	0.072	0.052	0.018
	严重维修差错事件	件	2	2	1
	模拟机训练时间	小时	120,255	137,384	146,700
	食品卫生不安全事件	件	-	0	0

分类	指标名称	单位	2016 年	2017 年	2018 年
服务	航班正点率	%	74.82	71.99	80.55
	智能科技投入	万元	-	2,349.64	4,443.85
	空中互联机队数	架	-	74	82
	常旅客会员人数	万人	2,920	3,336	3,963
	旅客满意度问卷数量	万件	42.1	44.0	65.6
	旅客满意度	分	89.70	91.30	89.35
	旅客表扬信件数	件	12,419	16,293	13,931
	旅客投诉件数	份	统计口径变更	统计口径变更	3,167
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	件	-	367	308 (其中 271 件为诈骗短信、 37 件为积分盗刷)
	丢失客户资料的件数	件	-	0	0
	行李不正常运输差错率	千分之	2.619	1.854	1.722
	国内自助值机率	%	62.3	71.2	78.6
	国内自助值机航站楼覆盖率	%	90.60	90.60	88.11
	通程航班国内站点数量	个	37	37	58
	通程航班国际站点数量	个	32	32	34
	特殊旅客乘机人次	人次	207,782	251,089	127,926 (虹桥与浦东机场)
	耗水量	千吨	5,256.2	4,740.0	5,142.8
环境	航空煤油使用量	千吨	5,941.1	6,216.7	6,606.8
	天然气使用量	千立方米	4,729.1	4,773.2	6,636.6
	汽油使用量	千升	2,656.9	2,345.0	2,266.4
	柴油使用量	千升	13,056.1	11,592.0	11,986.2
	液化石油气使用量	千立方米	141.5	81.3	68.2
	其他石油制品使用量	吨	326.4	276.9	344.0
	用电量	千千万瓦时	162,347.5	143,883.0	174,824.5

GRI 实质性披露：GRI 102-41

分类	指标名称	单位	2016 年	2017 年	2018 年
环境	二氧化碳排放量	吨	18,714,200.0	19,528,730.0	20,811,518.5
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.85	0.90	0.96
	单位运输周转油耗	吨（航油）/ 万公里	3.010	3.297	3.245
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	—	—	10.23
	废水排放量	吨	4,730	4,242	4,630
	无害废弃物数量	吨	无统计	5,302	5,508
	有害（危险）废弃物数量	吨	30.5	33.6	36.5
员工	员工总数	人	75,333	75,277	77,005
	员工薪酬总额	亿元	181.45	203.20	221.34
	女性员工比例	%	37.10	39.90	39.30
	高管中按性别、年龄分人数比例	%	女性 8.68	女性 10.3, 男性 89.7 30 岁及以下 0 31-40 岁 4.8 41-50 岁 51.0 51 岁及以上 44.2	女性 10.4, 男性 89.6 30 岁及以下 0 31-40 岁 3.9 41-50 岁 49.8 51 岁及以上 46.3
	少数民族员工数量	人	2,130	2,325	2,427
	外籍员工数量	人	1,123	1,324	1,466
	高管中外籍员工比例	%	—	0	0
	集体合同签订率	%	100	100	100
	工会参加率	%	96.50	97.36	94.93（受人员增减过程中的产生的入会程序时间影响）
	按性别、年龄组别新进员工数量	人	5,355	女性 2,803, 男性 2,795 30 岁及以下 5,546 31-50 岁 52 51 岁及以上 0	女性 3,132, 男性 2,765 30 岁及以下 5,833 31-50 岁 64 51 岁及以上 0
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	专业类别分布	人	管理人员 4,985, 专业技术人员 13,263, 飞行人员 6,188 乘务人员 12,023 空保人员 3,060 销售人员 4,266 财务人员 955 地面服务及其他人员 30,593	管理人员 4,972 专业技术人员 13,904 飞行人员 6,718 乘务人员 15,067 空保人员 3,413 销售人员 4,378 财务人员 586 地面服务及其他人员 26,239	管理人员 3,605 专业技术人员 14,046 飞行人员 7,634 乘务人员 15,829 空保人员 4,080 销售人员 3,978 财务人员 544 地面服务及其他人员 27,289
	年龄结构分布	%	30 岁及以下 39.5 31-40 岁 32.3 41-50 岁 19.9 51 岁及以上 8.2	30 岁及以下 44.3 31-40 岁 31.3 41-50 岁 18.4 51 岁及以上 6.0	30 岁及以下 42.1 31-40 岁 32.0 41-50 岁 18.3 51 岁及以上 7.6

分类	指标名称	单位	2016 年	2017 年	2018 年
员工	学历结构分布	%	专科及以下 58.9 本科 38.9 硕士及以上 2.2	专科及以下 56.8 本科 40.8 硕士及以上 2.4	专科及以下 55.3 本科 42.0 硕士及以上 2.7
	主要运营地合同制员工起薪标准	元	上海 4,433 北京 4,133 昆明 4,003 西安 3,913	上海 4,433 北京 4,133 昆明 4,003 西安 3,913	上海 4,433 北京 4,133 昆明 4,003 西安 3,913
	社会保险覆盖率	%	100	100.0	100.0
	企业年金覆盖率	%	87.2	93.4	87.5
	员工流失率	%	管理人员 0.09 飞行人员 0.26 乘务空保人员 0.62 专业技术人员 0.46 销售人员 0.29 其他岗位人员 0.41	管理人员 0.05 飞行人员 0.09 乘务空保人员 1.52 专业技术人员 0.53 销售人员 0.48 其他岗位人员 2.82	管理人员 0.04 飞行人员 0.17 乘务空保人员 2.05 专业技术人员 0.72 销售人员 0.37 其他岗位人员 4.01
	参加体检员工比例	%	76.5	78.4	72.1
	工伤数量	件	70	49	104
	因工死亡人数	人	0	0	4（1 起为工作期间交通事故，其他 3 起为工作期间突发疾病）
	EAP 咨询人次	人次	1,300	3,457（包括会前宣教、心理异常识别预警技能培训、热线咨询、一对一面询）	3,207（包括会前教育、热线、一对一面询、危机心理干预）
	培训总投入	万元	4,000	4,924	10,700 （统计范围新增培训差旅费用）
	培训参与人次	人次	287,870	345,953	571,577
	人均培训时长	小时	39	女性 20；男性 18.9	女性 23.7；男性 22
	接受绩效考核和职业发展考核的员工比例	%	—	—	女性 97.9、男性 98.8 管理人员 96.2、普通员工 98.6
	歧视事件	件	0	0	0
	困难员工帮扶投入	万元	285.0	346.0	364.5
社区	定点扶贫投入	万元	1,033.6	1,329.1	1,626.9
	特殊飞行	架次	204	135	144
	注册志愿者人数	人	4,694	5,000	5,030
	公益活动项目数	个	1,257	836	1,593
	参与公益志愿者员工人次	人次	48,440	59,069	24,317
	公益受助人数	人次	90,999	65,733	83,917
	公益活动服务时间	万小时	14.53	17.09	14.88

GRI 内容索引



本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 101: 基础 2016				
GRI 101 不包含任何披露				
GRI 102: 一般披露 2016				
组织概况				
102-1	组织名称	公司介绍	P10	
102-2	活动、品牌、产品和服务	公司介绍	P10	
102-3	总部位置	公司介绍	P10	
102-4	经营位置	公司介绍	P10	
102-5	所有权与法律形式	公司介绍	P10	
102-6	服务的市场	公司介绍	P10	
102-7	组织规模	公司介绍 / 绩效数据	P10、P88	
102-8	关于员工和其他工作者的信息	绩效数据	P90	
102-9	供应链	绩效数据	P88	
102-10	组织与其供应链的重大改变	关于本报告		无重大变化
102-11	预警原则或方针	关于东航	P16	
102-12	外部倡议	可持续发展背景	P32	
102-13	协会的成员资格	行业发展促进	P75	
战略				
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞	P6	
道德和诚信				
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	公司战略 / 社会责任融入	P11、P33	

注：GRI 实质性披露服务包括对 GRI 内容索引及披露项 102-40 到 102-49 是否在报告正文中正确呈现进行审查确认。

GRI 实质性披露：GRI 102-48、102-49

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
管治				
102-18	管治架构	公司治理	P12-13	
利益相关方参与				
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方参与	P38	
102-41	集体谈判协议	绩效数据	P90	
102-42	利益相关方的识别和遴选	利益相关方参与	P38	
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方参与	P38	
102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方参与	P38	
报告实践				
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告	P8	
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告	P8	
102-47	实质性议题列表	实质性议题管理	P34	
102-48	信息重述	部分历年数据存在校正，以本报告“关键绩效”中的最新数据为准		
102-49	报告变化	东航 2018 年实质性议题减去“可持续供应链”议题，新增“社区参与”议题		
102-50	报告期	关于本报告	P8	
102-51	最近报告日期	关于本报告	P8	
102-52	报告周期	关于本报告	P8	
102-53	有关本报告问题的联系人信息	关于本报告	P9	
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	GRI 内容索引	P92	
102-55	GRI 内容索引	GRI 内容索引	P92	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
102-56	外部鉴证	审验报告	P100	
环境议题				
GRI 302：能源 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	应对气候变化 / 资源可持续利用	P46、P78	
103-2	管理方法与其组成部分	应对气候变化 / 资源可持续利用	P46、P78	
103-3	管理方法的评估	应对气候变化 / 资源可持续利用	P46、P78	
302-1	组织内部的能源消耗量	绩效数据	P89	
302-3	能源强度	绩效数据	P90	
302-4	减少能源消耗量	应对气候变化	P46	
302-5	降低产品和服务的能源需求	应对气候变化	P46	
GRI 305：排放 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	应对气候变化	P46	
103-2	管理方法与其组成部分	应对气候变化	P46	
103-3	管理方法的评估	应对气候变化	P46	
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放量	绩效数据	P90	
305-4	温室气体排放强度	绩效数据	P90	
305-5	温室气体减排量	应对气候变化	P46	
GRI 306：污水和废弃物 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	污染防治	P76	
103-2	管理方法与其组成部分	污染防治	P76	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
103-3	管理方法的评估	污染防治	P76	
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	绩效数据	P89	
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	绩效数据	P90	
社会议题				
GRI 401：雇佣 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	工作条件与社会保护	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	工作条件与社会保护	P81	
103-3	管理方法的评估	工作条件与社会保护	P81	
401-1	新进员工和员工流动率	绩效数据	P91	
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	工作条件与社会保护	P81-82	
GRI 403：职业健康与安全 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	职业健康与安全	P60	
103-2	管理方法与其组成部分	职业健康与安全	P60	
103-3	管理方法的评估	职业健康与安全	P60	
403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	职业健康与安全	P61	
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	职业健康与安全	P61	
GRI 404：培训与教育 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	员工培训与发展	P83	
103-2	管理方法与其组成部分	员工培训与发展	P83	
103-3	管理方法的评估	员工培训与发展	P83	
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	绩效数据	P91	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 405：多元化与平等机会 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	多元化与机会平等	P80	
103-2	管理方法与其组成部分	多元化与机会平等	P80	
103-3	管理方法的评估	多元化与机会平等	P80	
405-1	管治机构与员工的多元化	多元化与机会平等	P80	
GRI 406：反歧视 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	工作条件与社会保护	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	工作条件与社会保护	P81	
103-3	管理方法的评估	工作条件与社会保护	P81	
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	绩效数据	P91	
GRI 408：童工 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	工作条件与社会保护	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	工作条件与社会保护	P81	
103-3	管理方法的评估	工作条件与社会保护	P81	
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商			没有具有重大童工事件风险的运营点和供应商
GRI 409：强迫或强制劳动 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	工作条件与社会保护	P81	
103-2	管理方法与其组成部分	工作条件与社会保护	P81	
103-3	管理方法的评估	工作条件与社会保护	P81	
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商			没有具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商
GRI 413：当地社区 2016/GRI 103：管理方法 2016				

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
103-1	对实质性议题及其边界的说明	精准扶贫 / 社区参与	P49、P86	
103-2	管理方法与其组成部分	精准扶贫 / 社区参与	P49、P86	
103-3	管理方法的评估	精准扶贫 / 社区参与	P49、P86	
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	精准扶贫 / 社区参与	P49、P86	
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点			无实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI 416：客户健康与安全 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	乘客健康与安全	P62	
103-2	管理方法与其组成部分	乘客健康与安全	P62	
103-3	管理方法的评估	乘客健康与安全	P62	
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	乘客健康与安全	P62-63	
GRI 417：营销与标识 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	航班正点 / 产品服务与创新	P44、P66	
103-2	管理方法与其组成部分	航班正点 / 产品服务与创新	P44、P66	
103-3	管理方法的评估	航班正点 / 产品服务与创新	P44、P66	
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件			未发生违规事件
417-3	涉及市场营销的违规事件			未发生违规事件
GRI 418：客户隐私 2016/GRI 103：管理方法 2016				
103-1	对实质性议题及其边界的说明	客户隐私保护	P74	
103-2	管理方法与其组成部分	客户隐私保护	P74	
103-3	管理方法的评估	客户隐私保护	P74	
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	绩效数据	P89	

HK-ESG 指标索引

指标内容		章节	页码	说明
层面 A1 排放物				
一般披露项	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政策及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、污染防治、资源可持续利用	P46、P76、P78	
A1.1	排放物种类及相关排放数据			东航日常运营过程中产生的废气基本上均由航油排放产生，其它废气种类行业内折算系数标准尚不明确。
A1.2	温室气体总排放屋（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	绩效数据	P90	东航温室气体主要为二氧化碳排放，根据燃油消耗量乘以行业内标准折算系数后获得，所有其他温室气体排放量微小。
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）	污染防治	P76	
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）	资源可持续利用	P78	
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	应对气候变化、污染防治	P47、P76	
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果	污染防治、资源可持续利用	P76、P78	
层面 A2 资源使用				
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	P78	
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）	绩效数据	P89–90	
A2.2	总耗水量及密度（如以每产屋单位、每项设施计算）	绩效数据	P89	
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	资源可持续利用	P78	
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	资源可持续利用	P78	
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）没生产单位占量			不适用。东航业务不涉及生产制造环节。
层面 A3 环境及天然资源				
一般披露项	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、污染防治、资源可持续利用	P46、P76、P78	
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			东航遵守《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。
层面 B1 雇佣				
一般披露项	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政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	工作条件与社会保障、多元化与机会平等	P80–82	
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	绩效数据	P90–91	
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	绩效数据	P91	
层面 B2 健康与安全				
一般披露项	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	职业健康与安全	P60	
B2.1	因工作关系而死亡人数及比率	绩效数据	P91	

指标内容		章节	页码	说明
B2.2	因工伤损失工作日数	绩效数据	P91	
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	职业健康与安全	P61	
层面 B3 发展及培训				
一般披露项	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	员工培训与发展	P83	
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	绩效数据	P90	
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	绩效数据	P91	
层面 B4 劳工准则				
一般披露项	有关防止童工或强制劳工的政策；及遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	工作条件与社会保障	P81	
层面 B5 供应链管理				
一般披露项	管理供应链环境及社会风险的政策			东航将社会责任的具体要求纳入到整个评审体系和供应商管理体系中，制定并不断完善《采购管理规定》《采购管理细则》等相关规定，严格供应商准入和评估机制。
B5.1	按地区划分的供货商数目	绩效数据	P88	
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，以及有关惯例的执行及监察方法			东航要求所有新注册的合作供应商签署《供应商社会责任承诺书》《供应商廉洁承诺书》，告知供应商在环境保护、社会责任和劳工保护等方面应尽的义务。
层面 B6 产品责任				
一般披露项	有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	乘客健康与安全、产品与服务创新、乘客体验提升、特殊旅客服务、客户隐私保护	P62、P66–75	
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	乘客体验提升	P69	
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	客户隐私保护	P74	
层面 B7 反贪污				
一般披露项	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	反腐倡廉	P14	
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	反腐倡廉	P14	
层面 B8 社区投资				
一般披露项	有关以社区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策	精准扶贫、社区参与	P49、P86	
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）	精准扶贫、社区参与	P49、P86	
B8.2	在专注范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）所动用资源（如金钱或时间）	精准扶贫、社区参与	P49、P86	

审验报告



社会责任报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

汉德技术监督服务(亚太)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“东方航空”)委托,对中国东方航空股份有限公司 2018 年企业社会责任报告(以下简称“报告”)进行了独立的第三方审验工作。

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

本声明书基于东方航空编制的 2018 年度企业社会责任报告,东方航空对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。此次报告是东方航空公开发布的第十一份企业社会责任报告,并再次邀请 TUV NORD 进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2018 年度内的社会责任关键绩效及相关信息;
- 审验地点位于上海市长宁区虹桥三路 36 号,即东方航空总部所在地,访问东方航空部分机关及职能部门,没有访问分公司及项目现场;
- 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;
- 由于经济数据由第三方进行审计,故本次审验中不做重复审计。

本次现场审验时间为 2019 年 3 月 18-20 日。

审验方法

审验过程包括如下活动:

- 评审东方航空提供的文件信息;
- 访谈东方航空报告信息收集人员;
- 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《可持续发展报告指南》(GRI Standards)对社会责任报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求,对报告进行了评估;
- 参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)对报告在重要性、量化、平衡、一致性方面的要求,对报告进行评估;
- 依据《AA1000 审验标准》(2008);
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

验证结论

中国东方航空股份有限公司编制的 2018 年度企业社会责任报告客观反映了公司在 2018 年度社会责任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,符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 报告整体结构完整,信息的披露是清晰的、可理解的、可获取的;
- 报告以“共创可持续未来”为主题,全面披露了东方航空 2018 年度在经济、社会、环境领域履行社会责任的行动和绩效,并附有三年定量绩效指标,具有一定的可比性;



- 报告中特设“改革开放 40 周年”及“服务保障首届进博会”等专题,让利益相关方对东方航空在报告期内的最新发展进程及重点履责工作有了进一步的了解。

改进建议

通过审验和评价活动,我们对东方航空在社会责任实践和管理方面有以下改进的建议:

- 在部分关键绩效中,能加强与全球其他航空公司的数据对比,以增加报告的横向对比性;
- 建议能更多地收集并展示分子公司的实践案例,如员工章节等;
- 建议进一步加强在供应链社会责任管理方面的措施及绩效披露。

特别声明:

本审验声明中不包括:

- 信息披露之外的活动;
- 关于东方航空的立场、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、社会和道德的审核和培训;环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

汉德技术监督服务(亚太)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,确保在实施本社会责任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方航空提供, TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司

机构授权人:宋海宁 SONG Haining

日期: 2019 年 3 月 26 日

审验组长:黄莉 Huang Li

日期: 2019 年 3 月 26 日

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《2018 中国东方航空股份有限公司企业社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可填写反馈表，并通过以下任意方式反馈给我们。

联系部门：东航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

邮寄地址：中国上海虹桥机场虹翔三路 36 号（201100）

1. 您的身份是：
A. 乘客 B. 股东 C. 政府 D. 社区 E. 合作伙伴 F. 社会团体 G. 其他（请填写）_____

2. 您对东航社会责任报告的总体评价：
A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

3. 您对东航履行经济、社会、环境责任的评价：
经济责任 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差
社会责任 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差
环境责任 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

4. 您认为本报告对利益相关方关注问题的回应和披露程度如何？
A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？
清晰度 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差
准确度 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差
完整性 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？
内容安排 A. 方便 B. 一般 C. 不方便
版式设计 A. 方便 B. 一般 C. 不方便

7. 在以下东航的议题中，请选出对您而言最重要的 5-10 项（最少选 5 项）：
A. 航班正点 B. 应对气候变化 C. 精准扶贫 D. 航空安全
E. 职业健康与安全 F. 乘客健康与安全 G. 国际化发展 H. 产品与服务创新
I. 客户体验提升 J. 特殊旅客服务 K. 客户隐私保护 L. 行业发展促进
M. 污染防治 N. 资源可持续利用 O. 多元化和机会平等 P. 工作条件与社会保护
Q. 员工培训与发展 R. 特殊飞行保障 S. 社区参与 T. 其他，请填写（ ）

8. 您对东航社会责任工作和本报告的其他意见和建议：



扫一扫，了解更多东航社会责任故事



本报告采用环保再生纸制作