



2022

万象怀新 向阳而行

中国东方航空股份有限公司 **CHINA EASTERN**

企业社会责任暨ESG报告

目录

CONTENTS

02 — 致利益相关方的一封信

04 — 报告说明

走进东航

06 — 关于东航

08 — 公司战略

09 — 加强党建

12 — 公司治理

14 — 投资者关系

14 — 守法合规

14 — 风险管控

15 — 数字化转型

16 — 科技创新

17 — 反腐败

附录

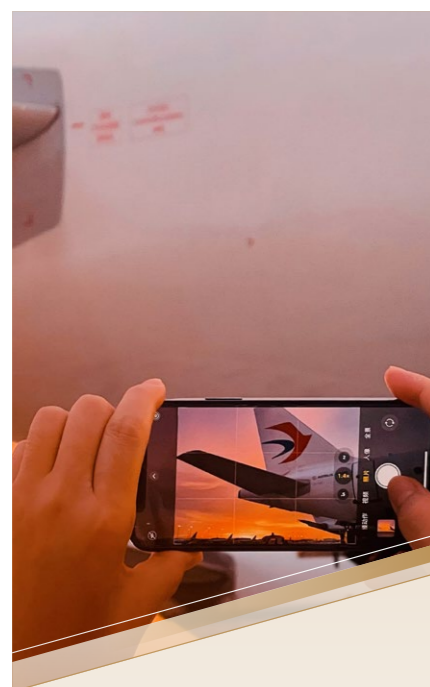
76 — 绩效表

82 — GRI 索引

87 — ESG 索引

90 — 审验报告

92 — 读者反馈



聚焦 2022

20 — 我们的共同记忆

24 — 我们的履责成绩



可持续之旅

28 — 可持续发展旅程

29 — 实质性议题管理

32 — 利益相关方参与



筑牢安全根基

36 — 坚守航空安全

40 — 呵护旅客健康

41 — 关爱员工健康与安全



美好航空出行

44 — 保障航班正点

45 — 打造真情服务

49 — 提升出行体验

52 — 保护客户隐私

53 — 构建全球互联

53 — 贡献行业发展



赋能绿色飞行

58 — 应对气候变化

61 — 守护碧水蓝天

62 — 资源可持续利用

63 — 可持续价值链



共创幸福未来

66 — 支持员工发展

71 — 全面推进乡村振兴

74 — 融入当地社区

75 — 保障特殊飞行

18

26

34

42

56

64

致利益相关方的一封信



亲爱的读者：

春回大地，万物生发，神州大地升腾着澎湃活力，展现出万万千气象。

回望 2022 年，这一年是极不平凡的一年，世界之变、时代之变、历史之变以前所未有的方式展开，人类社会面临前所未有的挑战。这一年，党的二十大胜利召开，科学描绘了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。这一年，也是中国东航 65 年发展历史上极不寻常的一年，我们沉着应对市场持续低迷等多种超预期不利因素冲击，以“越是艰险越向前”的拼搏精神爬坡过坎，确保了稳中求进的发展态势。事非经过不知难，我们始终坚信，手握“可持续发展”的“金钥匙”，坚定“高质量发展”与“高质量履责”同行，定能推动企业迈向一流、行稳致远。

我们以“春芽破土”的信念，涵养信仰如磐的初心，以“最高规格、最强部署、最细准备、最实措施、最佳状态”，圆满完成党的二十大代表运输服务保障任务；组织集中收听收看党的二十大开幕式盛况，第一时间传达学习大会精神，举办“学习贯彻党的二十大精神，加快打造世界一流企业”研讨班、系列示范培训班，开办

主题党课广泛宣讲，全面兴起学习党的二十大精神热潮。我们新开“蓝天党建工作室”，更好地把党的二十大精神带入基层、带进支部、带向蓝天。

我们以“疾风劲草”的韧劲，淬炼拼搏进取的动力，坚持稳字当头、稳中求进，统筹发展和安全，研究制定《关于深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神确保“两个绝对安全”的决定》，“稳安全、稳经营、稳队伍”、安全生产“五个提级管理”等一系列举措多管齐下，有效推动公司安全形势企稳回升，国企改革三年行动顺利收官。我们牢记“国之大者”，坚定支持、全力发展好国产大飞机事业；我们精心服务保障第五届中国国际进口博览会，整体签约金额、展位成交金额达到历届第二高水平；连续第二年成功承办“北外滩国际航空论坛”，发布“超级承运人”“智慧航空”等多项成果，为交通强国民航新篇章和上海国际航运中心建设提供有力支撑。

我们深刻认识“双碳”目标不仅是在气候变化问题上的大国担当，也是一场长远而深刻的经济社会变革，特别对航空业而言更是巨大挑战。“春江潮水连海平”，更需要我们锚定目标，抓铁有痕，坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路。于是，我们落实绿色发展战略，着力提升 ESG 管理水平，编制《碳达峰行动方案》，

积极参与天合联盟“可持续飞行挑战赛”，发布《可持续飞行行动指南》，积极响应中国的塑料污染治理要求，有效推进限塑专项工作，能源环保体系建设持续推进、不断优化，助力可持续发展的生态根基更加稳固。

我们以“春雨润物细无声”的奉献，争做“人民航空为人民”的践行者。东航用高质量的服务激发市场潜力、恢复消费信心、提振公司品牌，让航线“增起来”、物流“动起来”、市场“热起来”、包机“拼起来”，持续提升空中、地面、线上全方位服务能力。我们积极践行数字中国战略，把“数字化转型”作为“必答题”“必修课”，国内民航首家任命数据保护官（DPO），用数据驱动、数据管理、技术引领推动业务创新。“一步到位”“空铁联运”“空中快线”“前程万里”产品、“无成人陪伴儿童飞行可视化项目”“国内首家出港行李装卸可视化服务”“易享退”等得到广泛好评。我们全面推进乡村振兴，打造全国首个航空助农平台；进一步加强与云南省临沧市沧源、双江两县的定点帮扶工作，与当地政府及相关产业签署新一轮合作协议，聚力“五大振兴”的帮扶成效结出新硕果。我们继续做好旅客乘机全流程防护，有力支援全国抗疫，全年共执行医疗物资运输任务航班 486 架次，运送各类医疗物资近 3,300 吨，运送驰援各地医疗

队 161 架次。我们加快人才强企战略步伐，激励“人人努力成才、人人尽其才”，牢牢把握高质量发展主动权；继续抓好“幸福东航”“我为群众办实事”等工作，聚人心、暖人心，一起向未来。

草木蔓发，春山可望。在新一轮全面深化改革，着力扩大国内需求畅通，推进高水平对外开放总基调的背景下，我们希望继续发挥民航运输的战略先导作用，保障产业链供应链稳定畅通，助力“一带一路”建设和经济社会发展，积极投身美丽中国建设和乡村振兴工作，并在更大范围、更多维度、更深层次上贡献民航“国家队”“主力军”力量，为中国和全球可持续发展创造新价值、作出新贡献，向党和人民交出新时代新征程上的“东航新答卷”！

2023 年 3 月

报告说明

报告提升方向

本报告是中国东方航空股份有限公司（简称：东航股份）发布的第 15 份企业社会责任（ESG）报告。自 2009 年起，东航股份每年定期向社会发布社会责任报告，增进与利益相关方的沟通交流。随着 ESG 理念的兴起与发展，推动企业不再局限于企业财务和业绩等客观数据的披露，将环境、社会责任和公司治理等主观因素融入其中，提升自身投资价值的同时助力企业迈向可持续发展之路。东航股份基于这一背景以及自身高质量发展的需要，充分结合证券交易所对上市公司的信息合规性披露要求，本报告因此更名为企业社会责任暨 ESG 报告。

报告时间范围

以 2022 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 2022 年 3 月。

报告边界

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

指代说明

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

编制依据

报告按照国务院国资委发布的《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》（征求意见稿）、《提高央企控股上市公司质量工作方案》，参照香港联合交易所《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、GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告编写指南（GRI Standards）》、ISO 26000: 2010《社会责任指南》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》、联合国《2030 年可持续发展议程》以及航空服务业相关补充指引来协助确定报告内容，系统整合相关的关键性指南和标准要求，回应利益相关方的各项期望和要求，突出行业特色和公司特点。

信息来源

相关资料、数据和案例均来源于东航股份，且通过相关部门审核。

相关信息获取

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

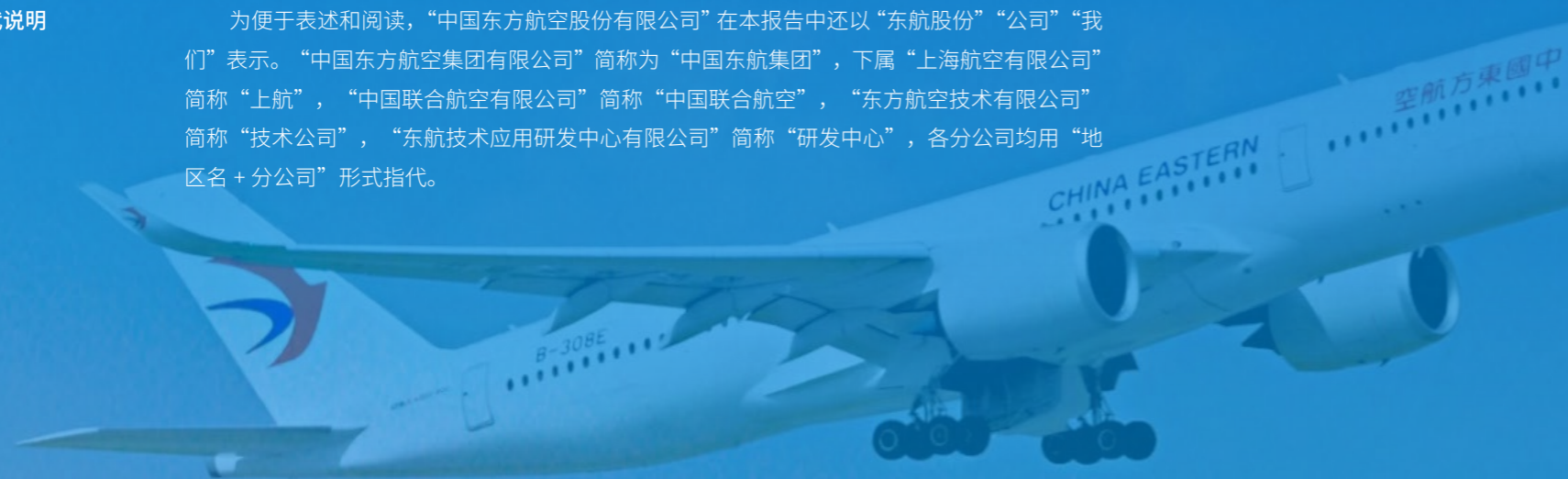
联系人：东航股份企业文化与品牌管理部

电话：021-22331435

传真：021-62686883

地址：中国上海市闵行区虹翔三路 36 号

邮编：201100



走进东航

关于东航

中国东方航空股份有限公司总部位于上海，是中国三大国有骨干航空公司之一，前身可追溯到 1957 年 1 月原民航上海管理处成立的第一支飞行中队，在上海、香港挂牌上市。

东航股份运营近 800 架飞机组成的现代化机队，是全球最年轻的机队之一，拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队，在中国民航首家开放手机等便携式设备使用。“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，每年能为 1.5 亿人次提供航空出行服务，位居全球前十。

目前，东航股份在国内拥有京沪“两市四场”双核心枢纽和西安、昆明等区域枢纽，业务范围实现省会城市及千万级以上机场的全覆盖。借助天合联盟，东航股份的航线网络通达全球 184 个国家和地区的 1,088 个目的地，并在全球设有 111 个海内外分支机构。公司积极拓展“一带一路”国际新航线，构建连通全球的“空中丝绸之路”。

我们高度关注高品质航空出行服务，致力于加快建设世界一流企业。公司连续多年获评全球品牌传播集团 WPP “最具价值中国品牌”前 100 强，在运营品质、服务体验、社会责任等领域屡获国际国内奖项。

2020-2022 年机队构成（单位：架）

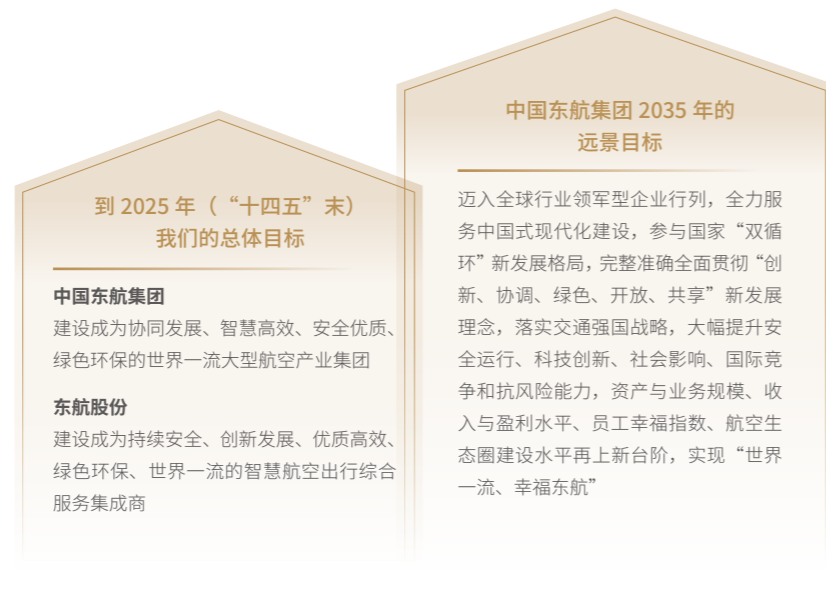
机型	2022 年	2021 年	2020 年
B777 系列	20	20	20
B787 系列	10	10	10
A350 系列	15	11	8
A330 系列	56	56	56
A320 系列	372	358	336
B737 系列	284	290	292
C919	1	/	/
ARJ21	17	7	3
公务机	3	6	9
总计	778	758	734

注：不含中国东航集团旗下公司的全货机

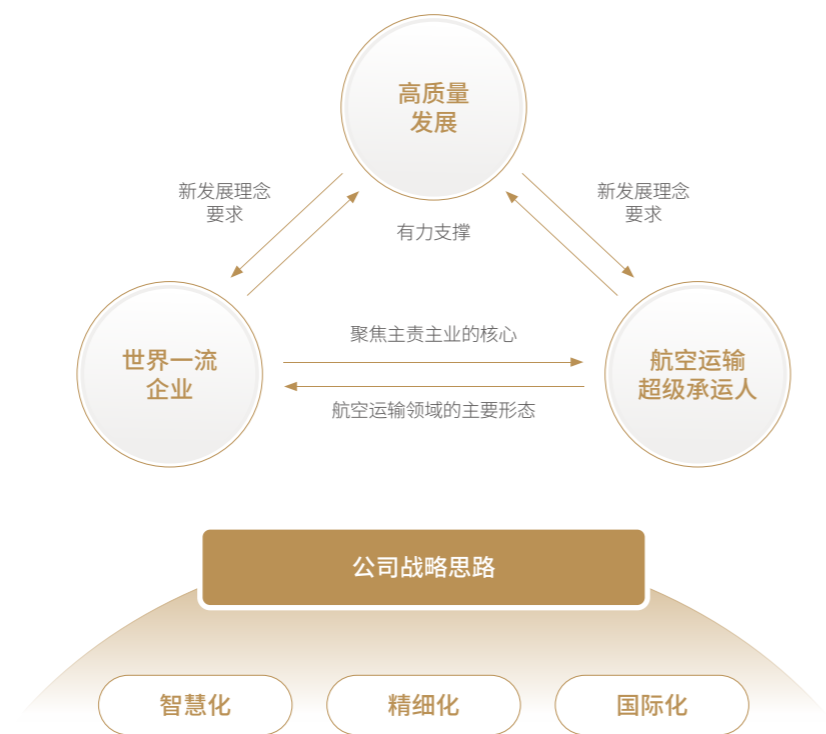


公司战略

2022 年，结合国内外最新形势，公司对东航股份“十四五”规划中的重点目标、关键指标和重点任务进行调整优化，并优化完善《中国东方航空股份有限公司交通强国建设试点实施方案》，深化战略管理工作。奋进“十四五”，东航股份以深化改革、科技创新为引领，以智慧化、精细化、国际化为支撑，以实现“世界一流、幸福东航”为目标，积极推动战略规划贯彻落实，建设成为持续安全、创新发展、优质高效、绿色环保、世界一流的智慧航空出行综合服务集成商。



东航发展示意图



2022 年 10 月 1 日，公司在各办公驻地举行升旗仪式

加强党建

公司始终坚持党的领导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循和行动指南，深入学习贯彻落实党的二十大精神，深刻理解把握“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，切实将党的政治优势转化为企业发展优势、创新优势、竞争优势，以高质量党建引领保障公司高质量发展。

我们把迎接服务保障和学习宣传贯彻党的二十大精神作为主线，研究制定党组学习宣传贯彻党的二十大精神 27 项重要工作计划安排，通过形式多样、内容丰富的学习宣传贯彻活动，全面兴起学习宣传贯彻党的二十大精神热潮。

学习宣传贯彻党的二十大精神主要举措

扎实开展“建功新时代、喜迎二十大”习近平总书记重要指示批示精神再学习再落实再提升主题活动

组织全体员工集中收听收看党的二十大开幕式盛况，公司两位同志在北京人民大会堂现场聆听习近平总书记的报告

举办“学习贯彻党的二十大精神、加快打造世界一流企业”研讨班，开办“持续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二十大精神示范培训班”，开设网上专题培训课程

组建学习宣传贯彻党的二十大精神宣讲团，党组成员带头深入分管单位、基层联系点、所在党支部宣讲党的二十大精神

2022

《创新“蓝天党小组”模式，以党建引领新时代空勤队伍建设》《运用目标管理加强国有企业党支部标准化规范化建设的探索和实践》入选全国民航优秀党建案例



组织员工收听收看党的二十大开幕会盛况



党的二十大代表东航乘务员 - 刘仕英



东航蓝天党小组学习党的二十大精神



2022年11月11日，公司领导为东航蓝天党建工作室揭牌

中国东航集团修订印发《党组前置研究讨论重大经营管理事项清单》《党组议事决策规则》《中国东航关于落实“三重一大”决策制度的实施办法》及决策事项清单，东航股份严格落实党委前置程序要求，推动党的领导融入公司治理。

2022

开展党组会和理论学习中心组集体学习 第一时间传达学习习近平总书记重要讲话及指示批示精神

64次

192篇

修订
党建工作责任制实施办法
党建工作责任制考核评价办法

公司治理

东航股份严格按照法律法规和境内外证券监管要求，修订《公司章程》《股东大会会议事规则》《董事会议事规则》《董事会航空安全与环境委员会工作细则》《总经理工作制度》《总经理办公会议事规则》《合规管理办法》等规章制度，健全董事会授权体系。公司全面贯彻“两个一以贯之”，坚持“三重一大”决策机制，建立完善党委前置研究讨论事项清单，充分发挥党委把方向、管大局、保落实领导作用，加快构建“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理体系。

2022

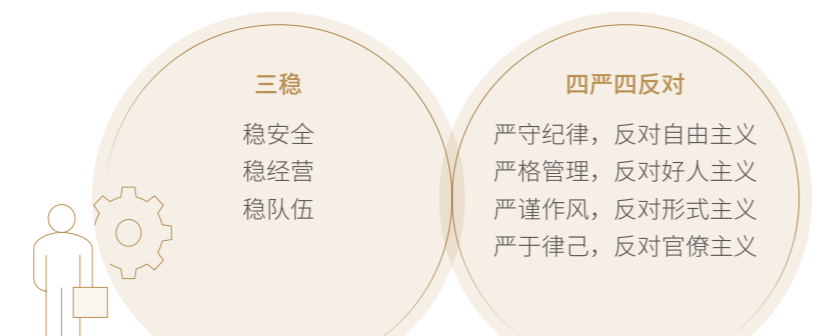
股东大会 2 次，董事会 10 次，专门委员会 18 次

独立（外部）董事忠实勤勉履职，参加公司内部会议 3 次

听取公司年度审计工作汇报 2 次

参加专题调研 4 次

总经理向董事会汇报董事会决议和董事会授权总经理决策事项执行情况 2 次



2020-2022 年国企改革三年行动期间

研究改革议题 80 余个，组织召开 22 次深改委会议，总结 62 个典型案例加强交流并推广

全面完成 41 户企业董事会应建尽建，推进 19 户重要子企业落实董事会职权

ESG 治理

公司贯彻落实新发展理念，积极参与构建具有中国特色的 ESG 信息披露规则、ESG 绩效评级和 ESG 投资指引，高度重视董事会参与 ESG 管理，通过定期沟通会议听取 ESG 工作进展汇报，监察可能影响公司业务运作、股东及其他利益相关方的 ESG 相关风险与机遇等重要事宜，对 ESG 重要议题进行讨论、研究与审查，确保将环境、社会及管治策略纳入业务决策流程，推动央企控股上市公司 ESG 专业治理能力提升。公司董事会下设航空安全与环境委员会，对公司航空安全管理及 ESG 相关事宜进行检查和监督，对 ESG 工作的目标、管理方针、策略制定进行指导，对 ESG 工作实施及进展进行监督，对 ESG 相关事宜进行研究、审议、提出意见或建议，对年度社会责任报告和 ESG 相关信息披露内容进行审议。2022 年，公司修订《董事会航空安全与环境委员会工作细则》，强化董事会的 ESG 管治职能。

公司董事会成员

姓名	职务
李养民	副董事长、总经理、党委副书记
唐兵	董事、党委副书记
林万里	董事
蔡洪平	独立董事
董学博	独立董事
孙铮	独立董事
陆雄文	独立董事
姜疆	职工董事、工会主席

公司治理架构



公司组织架构



投资者关系

2022

公司参加境内外投行交流会和策略会 25 场；与投资者交流 423 人次；开展线上交流共计约 40 场，传递公司经营情况和 2023 年经营预期，听取投资者对公司经营管理的建议

东航股份严格按照上市公司监管要求，遵循公平、公正、公开原则，以投资者需求为导向，积极与各类投资者保持良好沟通，优化披露内容，真实、准确、完整、及时、公平披露信息，高质量开展信息披露和投资者关系工作。公司通过法定信息披露平台以及股东大会、投资者说明会、路演、接待来访、公司网站专栏、新媒体平台等多渠道多层次的互动交流平台，与投资者加强交流，积极听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求，维护公司在资本市场的良好形象。2022 年，公司获得中国上市公司协会“2022 年上市公司董事会秘书履职评价”5A 评级（最高等级），年度报告连续 4 年获得 LACP Vision Awards（美国传媒专业联盟）全球航空业年报金奖，信息披露工作连续 9 年获得上交所 A 级评价。

守法合规

东航股份贯彻落实国务院国资委《提高央企控股上市公司质量工作方案》相关要求，坚持依法合规与改革创新并重，制定下发《进一步深化法治东航建设的实施方案》，修改完善《合规管理办法》《“三重一大”决策事项法律审核办法》《规章制度管理规定》等制度，设立合规委员会和首席合规官岗位，全面开展“合规管理强化年”工作。同时，公司全面构筑涉外法律工作机制，组织涉外法律风险专题排查，开展境外合规管理培训，加强重点领域涉外法律合规风险管理，持续优化《反垄断合规指引》。

2022 年，公司积极参与行业新规研讨及民航运输规则修订工作，组织领导干部、关键岗位人员及新员工法律培训，完成第一期“法治人才库（鹰库）”选拔工作，开展“强合规、防风险”主题征文等活动，大力建设法治人才队伍，提升法律专业素养。

风险管控

东航股份坚持稳字当头、稳中求进，持续健全重大风险防控机制，不断完善风险管理制度体系，有效提升风险管理工作的制度化、科学化、规范化水平，夯实稳健发展根基。

公司风险管控举措

扎实开展全面风险管理

组织召开年度重大风险管控工作部署会，预判并梳理年度重大风险，制定针对性应对措施，建立 28 项风险监测指标，按季度汇总编制风险监测报告，不断提升风险研判的科学性和有效性



全面启动年度风险评估

修订风险分类框架，初步建成风险指标库，夯实风险动态监测基础，下发风险评估问卷，组织各管理层级从风险发生可能性和风险影响程度两个维度对风险开展辨识与评估

稳步推进内控评价工作

推进《中国东方航空股份有限公司全面风险管理及内部控制手册》更新修订工作，坚持“以评促改、以评促建”的原则，启动 2022 年度内控评价，研究并制定内控评价工作方案，持续推动内控体系建立健全



数字化转型

2022 年，东航股份牢牢把握数字化转型战略，坚持技术引领和数据驱动，制定数字化转型专项实施方案，统筹推进以全面数字化转型为基础的“智慧航空”建设，充分利用 IT 手段和互联网技术，以新技术、新供给、新业态、新模式打造公司发展新优势，为引领民航高质量发展和交通强国民航新篇章建设提供科技支撑。

数字化转型重点成果

- 新建国资监管业务指标库 (2.0 版) 模块，实现国资监管主题数据报送管理
- 深入推进业财信融合模式，实现公司业务流、资金流和信息流相匹配，圆满完成财政部电子凭证试点工作
- 建成司库管理系统，账户管理银企直联率达 **83.5%**，提升财务管理的精益化、集约化和智能化水平
- 构建飞机引进测算、退出等模型，为飞机全生命周期管理提供决策支持
- 上线“东航健康通行证”，实现企业防疫信息平台与上海市健康码、核酸检测的数据互通，办公区域健康查验通行做到“一步到位”，获 2022 年上海市质量协会质量改进优秀项目
- 掌上东航通过自有小程序赋能员工快速创建移动应用，并实现“智能对话场景”“音视频通话”等功能，荣获上海市企业管理现代化创新成果二等奖

企业治理

安全运行

营销服务

技术研发

- 新一代电子飞行包 (EFB) 在 **15** 家单位投入使用，实现飞行运行业务门户化、数据集成化、运行统一化
- 打造数字机坪，初步建立数字孪生运行管控，实现机坪资源的定位集成和任务关联，从节点式监控向全程实时监控模式转变，推进航班保障和地面资源的精细管控
- 升级改造相关系统配置，全力保障国产大飞机 C919 机型的引进
- 完成电子飞行记录本 (ELB) 2.0 版本研发，全面提升飞机维修保障能力和机队运行效率
- 安全管控平台上线 **8** 个标准作业程序 (SOP) 类、**10** 个疲劳相关的安全绩效监控指标，提升风险监控水平
- 优化航班放行 **3** 类 **11** 项自动化检查告警，提升放行自动化检查精准度

- 自主研发航线网络管理平台，成为国内首家具备完整航网编排解决方案的大型航司
- 全球第 **4** 家完成国际航空运输协会 (IATA) 行李追踪 753 全网络合规认证的航司
- 拓展智能客服 AI 运用，在线客服率提升至 **30%**，在线 AI 处理量提升至 **85%**
- 自建全流程、多场景的不正常航班处置系统
- 探索多元航空 + 产品模式，助力新会员体系实现从“里程制”到“收益制”的转型
- 全渠道投产选座和值机“一步到位”，在虹桥、浦东两机场发布登机口一体机功能，拓展自助服务通用标准 (CUSS) 应用场景

- 建立具备人工智能和物联网等 **48** 项面向企业内部开放的前沿技术能力的东航慧燕平台，赋能超过 **60** 多个创新应用场景，“发动机孔探损伤检测”获第一届“青春创客赢”民航青年创新创效大赛华东赛区金奖、全国赛区铜奖
- 建成“离岸研发和测试中心”
- 持续深化项目监理，建立测试用例监理机制
- 开展 CMMI 软件研发体系最高等级 (5 级) 评估

科技创新

东航股份坚持创新驱动发展，持续保持高水平研发投入，科创基金总投入稳步增长，制定终端、应用、新基建五年实施计划，积极推进联合创新，与西北工业大学、南京航空航天大学成立联合科创工作站；开展常态化校企合作，与中国民用航空飞行学院签订框架协议，联合共建“民航飞行技术与飞行安全重点实验室”，积极推进科创平台建设，同时注重加强知识产权管理，提高知识产权的成果转化，提升科创项目管理效能。

MUC 一小步，民航行业一大步



2022年3月，东航的航班保障全流程数字化管理、主力机型数据帧扩展及应用、飞行安全风险智能识别与量化评估三个民航领域数字化研究项目，获颁中国航空运输协会评选的2020年度民航科学技术奖二等奖，成为本届评选中获得奖项最多的航空公司。其中，“航班保障全流程数字化管理项目”广泛应用了“东航即时通（MUC）”，东航成为国内首家实现“全流程数字化方式”保障航班的航司。

**“东航企业级数据模型”
荣获中国数据建模大赛一等奖**

**“基于 5G 的智慧机务项目”荣获第五届“绽放杯”
5G 应用征集大赛全国总决赛三等奖**

- 2022
- 智能科技投入
3,480.65 万元
 - 获得发明专利
3 项
 - 其中提交国际 PCT 专利申请
2 项
 - 申报国家级、省部级项目
1 项
 - 软件著作权
1 项
 - 培训教学作品登记注册
2 项



2022年11月，东航展台亮相第十四届中国航展，“机库沙盒”展望飞机维修新未来

反腐败

中国东航集团坚持严的基调不动摇，落实《2022年东航推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作要点》75项工作举措，坚定不移推进全面从严治党。牢牢把握反腐败斗争的重点方向，持续防范权力集中、资金密集、资源富集领域腐败，防范“五涉”、机务类采购等领域廉洁风险，不断促进改革、防范风险、完善制度、提高治理。组织召开集团层面警示教育大会5次，通报违纪违法典型案例27件次，编印东航《警示教育案例汇编》，推动党员干部筑牢拒腐防变思想防线。组织开展对5家单位党委巡视工作，强化巡视整改和成果运用，制定并落实《关于贯彻落实〈关于加强巡视整改和成果运用的意见〉的工作措施和任务分工》，对5家单位巡视发现的155个问题督促跟进整改；召开巡视工作会议，制定《党组巡视工作规划（2023年-2027年）》。丰富涵养东航廉洁文化，深化落实《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》，促进廉洁文化与东航安全、法律合规、审计内控、“真情服务”等文化有机融合。

公司坚持“不敢腐、不能腐、不想腐”一体化推进，重视对举报人的保护，制定贯彻落实纪检监察机关处理检举控告工作规则有关细则，规范各级纪检组织处理检举控告工作，保障党员、群众行使监督权力，维护党员、干部合法权益。

- 2022
- 中国东航集团层面组织开展
警示教育
5 次

公司推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作举措

- 落实责任**

 - 出台《2022年东航推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作要点》，推动各级党组织逐项推进、逐个落实，履行好全面从严治党政治责任
- 严格管理**

 - 深化落实规范党员领导干部配偶、子女及其配偶经商办企业行为规定，推动严格家教家风，加强领导干部教育管理监督
- 纠治四风**

 - 严格落实《中国东方航空集团有限公司深入贯彻落实中央八项规定精神的实施办法》，开展“三严三实”作风建设专项监督检查，持续深入推进作风建设
- 教育引导**

 - 把纪律建设摆在更加突出位置，深化运用典型案例和身边人身边事开展警示教育，促进干部引以为戒、知耻知止
- 巡视巡察**

 - 高质量完成巡视全覆盖任务，推动完善巡视巡察上下联动格局，强化巡视巡察整改和成果运用
- 贯通监督**

 - 完善公司监督体系，以党内监督为主导，贯通融合各类监督，构建上下贯通、左右衔接、内外联动的“一盘棋”监督格局

聚焦 2022

我们的共同记忆	20
我们的履责成绩	24

CHINA EASTERN

聚焦 2022

我们的共同记忆

学习宣传贯彻党的二十大精神

2022年，中国东航集团把迎接党的二十大胜利召开、学习宣传贯彻党的二十大精神作为贯穿公司全年工作的一条主线，坚定不移把党的二十大提出的目标任务落到实处。



全球首架 C919 成功交付

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



女足荣归全程超“燃”

2月7日，夺得亚洲杯冠军的中国女足搭乘MU7118包机航班载誉回国，在东航高速空中互联技术的支持下，央视全程直播“冠军回家路”，5,000万人次网友在线观看，总传播量超3亿，创东航传播纪录。



国际航线恢复引热议

在党的二十大召开期间，东航积极落实国务院关于有序增加国际客运航班数量等相关要求，在冬春航季持续加大投入，提振民航市场信心。



“四位一体”服务保障第五届进博会

中国东航集团再次以“核心支持企业”“指定航空承运商”“采购商”“服务商”的“四位一体”身份参与进博、服务进博、保障进博，签下民航业采购首单，整体签约金额、展位成交金额达历届第二高水平。



成功承办北外滩国际航空论坛

11月22日，中国东航集团联合上海机场集团成功承办“2022北外滩国际航空论坛”，发布“超级承运人”和“智慧航空”两项重磅成果，为交通强国民航新篇章和上海国际航运中心建设提供有力支撑。



打造“四梁八柱”升级版

2022年，东航“四梁八柱”航网布局再发力，以快线网重点连接长三角、京津冀、粤港澳大湾区等区域，持续加强航网高质量建设，目前“空中快线”已开通33条，在26家机场设置专属服务资源。



打造产业新高地

6月29日，中国东航集团与上海临港新片区签署“6+1”重大合作协议，总投资超过220亿元，大力推动航空产业链在临港新片区的整体布局，共同打造面向全球的民航产业新高地。



全力“保通保畅”

东航强化责任担当，执行医疗物资运输任务航班486架次，运送驰援各地医疗队161架次。



“空铁联运”覆盖全国

9月22日，东航“空铁联运”产品在沈阳、合肥、天津等14个国内枢纽城市新增上线，产品网络通达680个火车站，基本覆盖全国。



“世赛号”亮相首航

3月4日，上海第46届世界技能大赛主题彩绘飞机——东航“技能梦想号”正式亮相首航，向全世界展示“世赛形象”、上海形象，传递世赛精益求精的工匠精神。

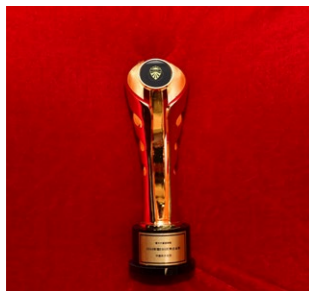


续写乡村振兴“新航程”

8月18日，在习近平总书记给云南省临沧市沧源佤族自治县边境村的老支书们回信一周年之际，中国东航集团与当地政府及相关产业方签署了新一轮合作协议，续写乡村振兴“新航程”。



我们的履责成绩



奖项名称	颁奖单位
全国学雷锋志愿服务“四个100”最佳志愿服务组织	中央宣传部 中央文明办
全国五四红旗团委	共青团中央
2022 全球最有价值的 50 个航空公司品牌 (第 11 位)	品牌金融 (Brand Finance)
2022 BrandZ 中国全球化品牌 50 强 (第 21 位)	Google 联合 WPP 和 Kantar
2022 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强 (第 54 位)	WPP 和 Kantar
全球第四家获 IATA 行李追踪 753 全网络合规认证的航空公司	国际航空运输协会 (IATA)
中国国际进口博览会 5 年突出贡献奖	中国国际进口博览局
最佳体验公益产品项目	2022 年世界非政府组织创新与发展峰会
上海市总工会、劳模协会“公益伙伴”称号	上海市总工会 / 上海市劳动模范协会
中国民用航空局科学技术进步奖二等奖 (两项)	中国民用航空局
《“三富行动”助推边疆乡村振兴, 共同唱响新时代幸福之歌》案例入选《中央企业社会责任蓝皮书 (2022)》	国务院国资委社会责任局
2021 年度中央企业品牌建设能力 TOP30 (第 17 位)	国务院国资委社会责任局
2021 年度中央企业品牌建设典型案例名单 (品牌国际化)	国务院国资委社会责任局
2021 年度中央企业优秀品牌故事名单 (微电影)	国务院国资委社会责任局
2021 年度中央企业优秀品牌故事名单 (图画)	国务院国资委社会责任局
第九届国企好新闻二等奖 (融媒体作品)	国资委宣传局 / 新闻中心
第九届国企好新闻二等奖 (影音作品 < 音视频 >)	国资委宣传局 / 新闻中心
第九届国企好新闻三等奖 (影音作品 < 音视频 >)	国资委宣传局 / 新闻中心
第九届国企好新闻二等奖 (国际传播作品)	国资委宣传局 / 新闻中心
第九届国企好新闻三等奖 (国际传播作品)	国资委宣传局 / 新闻中心
中国企业新媒体指数年榜前六强	国资委新闻中心
第一届“青春创客赢”民航青年创新创效大赛华东区金奖、全国铜奖	全国民航团委
十大“上品”(上海品牌)卓越贡献品牌	上海市市场监管局
第十六届金蝉奖 2022 年度 ESG 优秀企业	《华夏时报》
第五届“绽放杯”5G 应用征集大赛全国总决赛三等奖、上海赛区第一	中国信息通信研究院
IP Shanghai 企业最佳实践案例	上海市委宣传部 上海市委外宣办
上海市第十六届“银鸽奖”(2021 年度)	上海市委外宣办



奖项名称	颁奖单位
中国数据建模大赛一等奖 (第 1 名)	中国数据模型开源社区 / 大数据技术标准推进委员会
“金蜜蜂 2022 年优秀企业社会责任报告”长青奖	金蜜蜂智库
2022 年度“天选·年度民航榜单”——年度企业社会责任品牌	《中国民航》杂志社
2022 年度“天选·年度民航榜单”——年度乘务组	《中国民航》杂志社
2022 年第十八届中国公共关系行业最佳案例大赛“讲好中国故事”金奖	中国国际关系公共协会
2022 年上海市质量品牌故事比赛一等奖	上海市质量协会
2022 年上海市质量品牌故事比赛二等奖	上海市质量协会
2022 金狮国际广告影片奖“最佳形象宣传片”银奖	金狮奖组委会
2022 金狮国际广告影片奖“最佳摄影”银奖	金狮奖组委会
2022 金狮国际广告影片奖“最佳女主角”银奖	金狮奖组委会
2022 金狮国际广告影片奖“最佳配乐”银奖	金狮奖组委会
2022 年上海市企业管理现代化创新成果一等奖	上海市企业管理现代化创新成果评审委员会
2022 年上海市企业管理现代化创新成果二等奖	上海市企业管理现代化创新成果评审委员会
2021 年上海市企业管理现代化创新成果一等奖	上海市企业管理现代化创新成果评审委员会
2021 年上海市企业管理现代化创新成果二等奖	上海市企业管理现代化创新成果评审委员会
上海市高新技术企业认证	上海市科学技术委员会 上海市财政局 国家税务总局上海市税务局 上海市发展和改革委员会 上海市经济和信息化委员会 上海市知识产权局
CMMI3 级资质认证	CMMI 研究院
东航选送的歌曲《凌燕与爱飞翔》获“喜迎党的二十大——唱响新时代奋斗之歌”歌曲征集活动“银曲”和“最佳作词”两项奖	中华全国总工会 中央网信办
中国联合航空获第八届航空服务奖——“最佳差异化航空公司”奖	民航旅客服务测评 (CAPSE)
中国联合航空获 2022 年度“天选·年度民航榜单”——年度经济型航空公司	《中国民航》杂志社
一二三航空“卓越客舱”乘务示范组获 2022 年上海市“用户满意服务班组”成果奖	上海市质量协会

可持续 之旅



CHINA EASTERN

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

可持续发展旅程	28
实质性议题管理	29
利益相关方参与	32

可持续发展旅程

可持续发展的时代背景

- 中国秉持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，推动中国经济高质量发展，全面深入贯彻落实 2030 年可持续发展议程
- 我国经济韧性强、潜力大、活力足，长期向好的基本面没有变，中央印发《扩大内需战略规划纲要（2022-2035）》，民航业将加快提升内生发展动力
- 国务院国资委下发新的指导意见，指导中央企业在新时代高标准履行社会责任，发布《提高央企控股上市公司质量工作方案》，其中要求中央企业探索建立健全 ESG 体系
- 党的二十大报告再次提出加快建设交通强国、航天强国、数字中国等战略
- 责任投资日益受到资本市场关注，ESG 表现良好的企业，既可预防因非财务因素导致的黑天鹅事件，减少投资风险，从长期来看，也能给投资者带来超额回报

东航可持续发展的优势

- 中国三大国有骨干航空公司之一，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，旅客运输量位居全球前十
- 坚持实施多元化战略，积极打造现代航空生态圈，产业布局持续优化，整体运营实力不断增强，航空主业与各相关产业之间相互支撑、相互促进
- 坚持创新驱动发展，推出一系列创新举措和产品，服务领域数字化应用场景不断丰富，赢得良好的社会效益、经济效益及品牌效益
- 始终保持文化自信，凝聚起员工的向心力和战斗力，成功完成一系列联合重组及重大保障任务，积极参与航空业碳减排事务，支持“双碳”目标，全面推进乡村振兴工作

可持续发展（社会责任）的融入

责任理念

员工热爱，顾客首选
股东满意，社会信任

战略目标

世界一流
幸福东航

管理方式

可持续发展背景分析、
实质性议题管理、利益相关方参与

组织体系

高级管理层

制定并审核社会责任相关政策

中级管理层

制定并管理社会责任相关议题

基层单位

执行和推进社会责任相关措施

实质性议题管理

公司依据《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)，在 2021 年实质性议题识别和分析的基础上，结合 2022 年重要战略方向和利益相关方诉求，对实质性议题进行了分析和调整。

议题回顾和识别

我们基于公司 2021 年社会责任报告中披露的实质性议题，结合报告期内获得的内外部利益相关方反馈，增补重要议题，突出和细化核心议题，为 2022 年实质性议题分析提供参考依据。2022 年，我们深入分析国内外社会责任与 ESG 发展趋势，对标航空行业可持续发展的要求和实践，依据《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards) 和香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG) 等标准规则，进行实质性议题分析和识别。

议题评估

遵照实质性原则和利益相关方参与原则，我们对实质性议题进行排序。通过问卷调查、调研访谈等形式，2022 年收集 644 份问卷，对实质性议题进行分析和调整，获得了各方对于议题的重要度评分，从对利益相关方的重要程度和对公司重要程度两个方面对议题进行综合排序，形成实质性议题的初步评估结果。

议题验证

结合公司的战略和经营方针，我们对实质性议题的初步评估结果进行审核，综合分析出对于公司和利益相关方都更为重要的 27 项实质性议题和优先级别。

非常高	<ul style="list-style-type: none"> 优化乘客体验 信息安全保护 	<ul style="list-style-type: none"> 航班正点 航空安全 乘客健康与安全
	<ul style="list-style-type: none"> 保护客户隐私 智能服务 	<ul style="list-style-type: none"> 职业健康与安全 员工权益与福利 稳健运营 服务创新
高	<ul style="list-style-type: none"> 参与社区治理 特殊飞行保障 供应链 	<ul style="list-style-type: none"> 乡村振兴 公益志愿活动 废弃物处理 污染防治 资源可持续利用 工作条件与劳动保护 培训与发展 多元化与机会平等
		<ul style="list-style-type: none"> 国际化发展 合规管理
	对利益相关方的重要程度	
	对公司的重大程度	
		非常高

公司 2022 年企业社会责任暨 ESG 报告重点围绕上述 27 项实质性议题的管理方法和指标进行收集和信息披露。对于无法获得管理或绩效信息的议题，公司将其作为社会责任与 ESG 管理的改进方向，在今后的报告期内将建立相关管理和信息收集机制，进一步提升社会责任与 ESG 信息披露的质量。

实质性议题	对应 GRI 议题	2022 年进展	2023 年计划
航空安全		<ul style="list-style-type: none"> 贯彻落实安全生产 15 条重要举措 加大安全宣传力度，开展安全文化建设 持续严密安全生产组织，加强运行过程管控 	<ul style="list-style-type: none"> 严格落实安全生产责任制规定 深化安全运行四个体系建设 加强安全监管，加大隐患排查
工作条件与劳动保护	GRI403 职业健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> 制定《提升职工生活品质试点工作规划方案（2022-2024 年）》 编制完成《保障性租赁住房管理规定（初稿）》 	<ul style="list-style-type: none"> 抓好提升职工生活品质“十大行动”和年度实事工程 持续推动实施年度实事工程
职业健康与安全	GRI 403 职业健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> 获得基于机组疲劳风险管理系统（FRMS）运行批准 启用东航之家“云门诊”服务站 	<ul style="list-style-type: none"> 全面铺开互联网医院和云门诊 促进员工身心健康管理
员工权益与福利	GRI401 雇佣	<ul style="list-style-type: none"> 持续构建“幸福东航”，确保企业年金投资管理质量 全面升级职工特种重病互助金项目 加大对一线职工、困难员工的精准帮扶 	<ul style="list-style-type: none"> 做好离退休人员工作 做好女性员工服务保障工作
乘客健康与安全	GRI416 客户健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> 持续加强乘客健康管理 加强安全隐患排查整治 	<ul style="list-style-type: none"> 结合政策调整优化经营策略 持续健全安全管理常态化制度机制
风险管控	GRI201 经济绩效	<ul style="list-style-type: none"> 开展年度全面风险管理 制定内控评价工作方案，推动内控体系建立健全 	<ul style="list-style-type: none"> 全面系统做好风险管控 更新内控手册和内控矩阵 建立风险内控联络员队伍
航班正点		<ul style="list-style-type: none"> 逐步打造客舱信息传递中枢指挥平台 完善调配流程接口，预先理顺航班结构 加强航班保障过程管控，提高协同运行效率 	<ul style="list-style-type: none"> 提升不正常航班服务保障和航班运行恢复能力 完善重要航班服务保障流程
培训与发展	GRI404 培训与教育	<ul style="list-style-type: none"> 制定《中国东航 2022 年人力资源工作要点》 完成《东航股份培训管理手册》改版 	<ul style="list-style-type: none"> 有序推进飞行、工程、IT 和科技创新领域领军人才队伍建设 开展职工技能提升活动
多元化与机会平等	GRI 405 多元化与平等机会	<ul style="list-style-type: none"> 召开女劳模、巾帼先进专题宣讲交流会 	<ul style="list-style-type: none"> 加强女职工权益保障 持续探索多元化用工
优化乘客体验		<ul style="list-style-type: none"> 发布《东航旅客服务质量管理手册》 推进“服务规划实施年”主题活动 优化 APP 服务大厅 激发“一步到位”、健康通等服务产品创新 	<ul style="list-style-type: none"> 升级完善服务标准体系和全流程服务标准 持续推动空中、地面服务一体化
保护客户隐私	GRI418 客户隐私	<ul style="list-style-type: none"> 发布《旅客数据存储管理办法（试行）》和《个人信息保护影响评估实施暂行办法》 建立以身份证等识别信息为主的客户数据 OneID 体系 	<ul style="list-style-type: none"> 健全法律管理制度，强化数据安全跨境流动管理 做好公司旅客信息安全保护
信息安全保护	GRI418 客户隐私	<ul style="list-style-type: none"> 修订发布网络安全管理手册，举办网络安全宣传周 推进数据加解密建设 	<ul style="list-style-type: none"> 推进 365 安全体系规划 推进零信任体系建设与推广
稳健经营	GRI201 经济绩效	<ul style="list-style-type: none"> 上线并推广“差旅总管” 上线收益制代理费机制 推广“前程万里”产品 落地“追单外呼”工作 	<ul style="list-style-type: none"> 推进产品创新体系化，支持服务品牌发展 全面深化营销服务系统改革

实质性议题	对应 GRI 议题	2022 年进展	2023 年计划
特殊飞行保障		<ul style="list-style-type: none"> 圆满完成冬奥会 / 冬残奥会、两会、医疗包机、党的二十大等重要运输保障任务 	<ul style="list-style-type: none"> 做好全国两会、杭州亚运会、第六届进博会、第三届北外滩国际航运论坛等重要活动服务保障
服务创新		<ul style="list-style-type: none"> 构建自主研发的航线网络管理平台 实现东航官网和 APP 完全自主可控，自建全流程、多场景的不正常航班处置系统 	<ul style="list-style-type: none"> 打造快线体系，深化产品创新，优化各类辅营产品 加强产品创新和市场推广
合规管理	GRI419 社会经济合规	<ul style="list-style-type: none"> 开展“公司治理手册体系”专项工作 开展“合规管理强化年” 加强重点领域涉外法律合规风险管理 加强合同全流程管控，保障重大项目依法实施 	<ul style="list-style-type: none"> 严格落实《中央企业合规管理办法》 健全“三重一大”决策事项法律审核制度和清单 加强重点领域涉外法律合规风险管理
资源可持续利用	GRI301 物料	<ul style="list-style-type: none"> 推进限塑专项工作，开展生态环保宣传工作和全公司能源环保自查 	<ul style="list-style-type: none"> 推进可持续航空燃料的应用和推广
支持“双碳”目标	GRI305 排放	<ul style="list-style-type: none"> 编写东航股份“十四五”绿色发展专项规划及《碳达峰行动方案》 成立可持续航空燃料领导小组和工作小组 推进能源环保体系建设 	<ul style="list-style-type: none"> 完善绿色建筑标准，运用环保材料和节能型设备 加大新能源车引进力度 探索节能管控创新模式 参与天合联盟“可持续飞行挑战赛”
污染防治	GRI305 排放	<ul style="list-style-type: none"> 落实欧盟、全国、地方试点以及行业市场化减排机制相关要求 推进限塑专项工作 	<ul style="list-style-type: none"> 持续推进污染防治工作，落实有关常态化蓝天保卫战、节能减污降碳等专项工作
废弃物处理	GRI 306 污水与废弃物	<ul style="list-style-type: none"> 丰富旧机处置手段，提高残值收益水平 	<ul style="list-style-type: none"> 持续推进老旧飞机拆解项目
公益志愿活动	GRI 413 当地社区	<ul style="list-style-type: none"> 优化“爱在东航”志愿服务项目，形成 6 大领域 21 类志愿服务项目 	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展并优化“爱在东航”志愿服务活动
智能服务	GRI 417 营销与标识	<ul style="list-style-type: none"> 构建自主研发的航线网络管理平台 拓展智能客服 AI 运用 	<ul style="list-style-type: none"> 加快智慧东航建设，推进业务和技术双驱动
科技创新		<ul style="list-style-type: none"> 投入使用新一代电子飞行包 建设数字机坪 整合优化机务一体化平台 	<ul style="list-style-type: none"> 持续细化运行指挥动态监控，提升航班调配管控能力 打造慧燕数字孪生机坪智慧运行平台
乡村振兴		<ul style="list-style-type: none"> 12 个东航基层党支部与定点县村级党组织结对共建 签署“中蜂标准化养殖项目”合作协议 联合清华大学在沧源、双江两县建立乡村振兴远程教学站，线上培训 5,100 人次 	<ul style="list-style-type: none"> 落实产业帮扶政策，持续拓展和巩固帮扶成果 创新消费帮扶举措
国际化发展		<ul style="list-style-type: none"> 加大调整力度，稳步推进国际航班恢复 	<ul style="list-style-type: none"> 完善并强化重点合作伙伴的战略协同，全力构建高质量发展的世界级航线网络
参与社区治理	GRI 413 当地社区	<ul style="list-style-type: none"> 实施“爱在东航”社会关爱提升计划 创新开展“安心首乘”等志愿服务活动 	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展并优化“爱在东航”志愿服务活动
供应链管理	GRI414 供货商社会评估	<ul style="list-style-type: none"> 修订完善《采购管理手册》，加强采购管理一体化平台建设 	<ul style="list-style-type: none"> 完善绿色采购制度 提升采购数字化、集约化管控水平

利益相关方参与

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

利益相关方	国资委	民航局	证券交易所 / 投资者	地方政府	客户	员工	同行 / 行业协会 / 机场	经销商、供应商 / 其他合作伙伴	社区 / 公益组织	媒体	
主要关注议题	<ul style="list-style-type: none"> 国际化发展 应对气候变化 乡村振兴 社区参与 	<ul style="list-style-type: none"> 航空安全 航班正点 乘客体验提升 应对气候变化 行业发展促进 	<ul style="list-style-type: none"> 经营业绩 风险管控 合规管理 	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 应对气候变化 污染防治 资源可持续利用 社区参与 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 航班正点 产品与服务创新 客户体验提升 客户隐私保护 乘客健康安全 特殊旅客服务 	<ul style="list-style-type: none"> 职业健康安全 权益与福利 员工培训与发展 多元化与机会平等 工作条件与劳动保护 	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理 航班正点 行业发展促进 	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理 风险管控 	<ul style="list-style-type: none"> 污染防治 社区参与 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理 产品与服务创新 客户体验提升 	
参与方式	沟通	<ul style="list-style-type: none"> 工作会议 定期汇报 	<ul style="list-style-type: none"> 工作会议 文件通知 	<ul style="list-style-type: none"> 公司公告 股东大会 业绩路演 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 工作会议 政企合作 	<ul style="list-style-type: none"> 会员活动 客户热线 微博、微信网络平台 	<ul style="list-style-type: none"> 员工代表大会 网络交流、座谈会 培训、竞聘 	<ul style="list-style-type: none"> 沟通会议 行业交流 项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 项目合作 日常业务交流 商务会见与洽谈 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿者服务活动 社区项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 新闻发布会 媒体采访 新媒体互动
	监督	<ul style="list-style-type: none"> 业务考核 巡视 	<ul style="list-style-type: none"> 监督检查 业务指导 	<ul style="list-style-type: none"> 定期信息披露 独立董事 审计制度 	<ul style="list-style-type: none"> 统计报表上报 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客满意度调查 旅客投诉管理 	<ul style="list-style-type: none"> 内部监事 服务满意度调查 工会组织 	<ul style="list-style-type: none"> 社会监督 监督 / 审查 	<ul style="list-style-type: none"> 举报机制 审计 / 审验 	<ul style="list-style-type: none"> 社会监督 	<ul style="list-style-type: none"> 媒体监督
回应内容	<ul style="list-style-type: none"> P53 P58 P71 P74 	<ul style="list-style-type: none"> P36 P44 P49 P58 P53 	<ul style="list-style-type: none"> P76 P36 P14 	<ul style="list-style-type: none"> P14 P58 P61 P62 P74 P71 	<ul style="list-style-type: none"> P44 P45 P49 P52 P40 P48 	<ul style="list-style-type: none"> P41 P67 P69 P66 	<ul style="list-style-type: none"> P14 P44 P53 	<ul style="list-style-type: none"> P14 P36 	<ul style="list-style-type: none"> P61 P74 P71 	<ul style="list-style-type: none"> P14 P49 P45 	

筑牢 安全根基

AIRBUS A330-300

CHINA EASTERN

我们时刻牢记民航安全事关“国之大事”，牢固树立安全发展理念，始终对航空安全保持高度敬畏，有针对性地强化安全举措，严格落实安全责任，持续强化安全过程管理，以更高标准和更高要求，把“两个绝对安全”落到实处。

SDGs



坚守航空安全	36
呵护旅客健康	40
关爱员工健康与安全	41

坚守 航空安全

2022

飞行时间
107.74 万小时

起降
44.58 万架次

高质量发展是首要任务，高质量安全是重要前提，我们以高质量安全助推高质量发展。

2022年，东航坚持“目标引领”与“问题导向”相结合，坚持“稳”与“进”相结合，坚持“顶层设计”与“制度执行”相结合，坚持“人才强能”与“科技赋能”相结合，进一步突出规范管理，把稳安全工作节奏，推进安全体系持续完善，不断加强安全能力建设，为实现高质量发展奠定更加坚实的安全基础。

完善安全管理体系

东航股份遵守《民用航空法》《民用航空安全管理规定》等相关法律法规，坚定不移贯彻“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，研究制定《中国东航党组关于深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神确保“两个绝对安全”的决定》，明确13项重点任务；研究制定贯彻国务院安全生产15条重要措施的实施意见和任务清单。持续完善地面安全管理体系，按照“三管三必须”和“谁管谁负责”原则，建立风险防范和隐患排查的“双重预防机制”，坚决防范安全生产事故。

安全管理“五个提级”



加强安全风险管控

东航股份着力推进安全督导常态化、制度化，科学、有序、平稳、有效地开展各项工作，全面落实安全生产“十五条硬措施”，坚持“对安全隐患零容忍”，深入排查整治各类问题隐患。例如，我们深化安保系统管理评审结果应用，建立专项检查清单并按季度收集各分子公司空防风险自评报告，加强安保风险评估，切实推动“平安民航”建设。

提升安全保障能力

我们始终不忘“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”（三个敬畏），时刻以技术为安全赋能，以教培为安全赋才，以宣教为安全赋智，不断提升安全保障能力。

数字护航

我们始终坚持“科技兴安、科技强安”，积极采用先进的安全设备、防护设施、科学技术提升安全管控能力，不断推动安全生产领域科技成果转化。例如，我们打造“数字化飞行员”项目，把握飞行的14个阶段特征，解析3,800个参数，对飞行员进行运行分析和训练教学，增强运用数据分析决策、运用数字技术提升安全生产质量的能力，为有效防范化解安全风险提供科技支撑。

2022

排查安全隐患
193 项

安全隐患清零率
100 %

组织航空安全检查
498 次

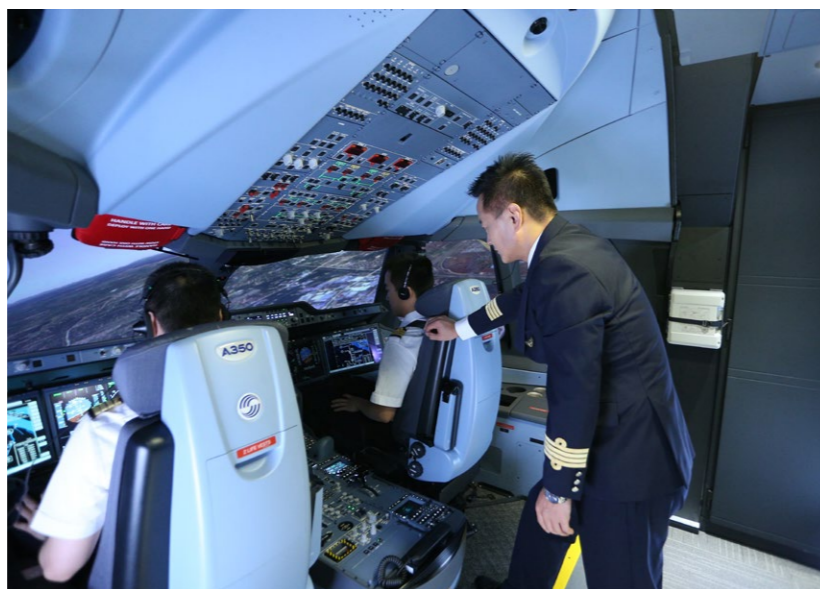
组织航空安保测试
5 次

组织航空安保内审
12 次



丰富飞行员培训体系

飞行员是航空公司的核心生产力。东航坚持“质”“量”齐抓共管，围绕飞行员全生命周期管理（PLM）理念，明晰飞行训练条线各单位权责，持续完善飞行训练管理体系建设，并通过发布《飞行训练管理手册》，优化训练内容等举措，持续打造素质过硬、作风优良、能力胜任的具有职业素养的飞行队伍。



2022

新聘机长

92 人

新聘一副

254 人

新聘飞行教员

60 人

新聘型别教员

57 人

新聘本场教员

13 人

新机长实现带队

69 名

飞行员培训主要举措

聚焦飞行人员作风能力建设	<ul style="list-style-type: none"> 举办 4 期东航机长培训班、9 期东航飞行理论大讲堂和 46 批次东航飞行员能力提升培训班
聚焦培训制度建设	<ul style="list-style-type: none"> 完成《东航股份培训管理手册》全面改版
聚焦教员队伍建设	<ul style="list-style-type: none"> 开展教员训练营赋能培训项目，累计培训 400 人次 选派种子教员参加波音的 CBTA 教员培训课程
聚焦课程研发质量	<ul style="list-style-type: none"> 研发《驾驶舱资源管理（CRM）理论推演》等新课程 58 门，新增（更新）课程 324 门 整合东航复训课程模块，统一所有机型“通用课程” 组织开展“飞行员特技和机动飞行训练课程”
聚焦课程体系建设	<ul style="list-style-type: none"> 构建 ARJ21 机型飞行训练体系；推动航站站长培训大纲编写；优化数字化转型培训体系；完善公司应急重大任务专业培训体系；完成“大毕改”飞行学员启航培养课程体系建设

2022

厚植安全文化土壤

东航股份持续推动安全文化建设，以开展安康杯、安全生产月、我是吹哨人、民航安全知识竞赛、岗位练兵和技能竞赛等安全生产活动为载体，营造积极向上的安全文化氛围，竭力提升全体员工安全责任意识、风险防控意识和遵章守规意识。

组织参与第一责任人安全倡议书签署承诺的人数

2.5 万余人

组织安全宣传和教育活动

1,235 场

参与安全宣传和教育活动

94,636 人次

参加民航安全知识竞赛

6 万余人

组织安全岗位练兵和技能竞赛活动

46 次



2022 年 9 月 5 日，东航迎战超强台风“轩岚诺”在上海两大机场系留飞机 139 架

呵护 旅客健康

东航股份全员签订安全履职责任书，坚持以更高标准、更严要求、更大力度，全力保障旅客出行过程中的安全与健康。

保障旅客健康的主要措施

旅客出行



- 加大“SAFE520安全工作法”落实力度
- 细化颠簸发生时的操作指导，减少旅客和乘务组颠簸伤害
- 推出“123”安全管理法则，为一线员工开展安全管理工作提供制度保障
- 严格落实空勤人员停复飞制度
- 加强航前酒精测试频次

食品安全



- 积极参加“2022年全国食品安全宣传周”活动，加大食品安全抽查力度，倡导食品安全科学化管理，营造食品安全人人有责的良好氛围
- 落实《餐供体系标准与质量管控反馈响应机制》《航班餐食供品标准与品质常态化管控机制》，推动体系化、流程化闭环管控
- 完善系统自动化功能，每日开展餐供品质抽查，实现航食配备保障单位全覆盖
- 制定饮用水车的水箱消毒等规定，保证饮用水的安全

应急医疗



- 编写《东航处置旅客服务事件（旅客伤病亡）特情预案》，提高公司旅客应急处置能力
- 落实《中国东方航空股份有限公司旅客伤病亡应急处置预案》，规范旅客乘坐东航航班突发伤病亡事件的应急处置标准
- 继续推进医师联盟项目



关爱员工 健康与安全

东航股份持续完善职业健康安全管理体系，不断加强医疗卫生服务、公共健康服务和职业卫生服务，在保障员工身体健康的同时，突出运行人员心理干预，针对性开展技能培训，加大谈心谈话力度和人文关怀，确保队伍思想稳定。

关爱员工健康主要措施

医疗卫生服务

开展“职工健康点进楼宇进基地”行动，推进东航之家“云门诊”服务站建设

公共健康服务

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

职业卫生服务

- 开展员工心理关爱 EAP
- 开展空勤人员心理健康维护、隔离机组人员心理健康疏导等课题
- 开设 10 门心理辅导线上赋能课程，参加课程人数共计 4,315 人次
- 为空勤人员航后 14 天隔离做好 EAP 心理关爱，线上直播课程参加人数达 5,087 人次
- 开展空勤人员年度体检工作



美好 航空出行

关门步骤
1-手柄必须在完全锁死位
2-关门直到绿灯亮
3-拉手解除
4-手柄复位

开门步骤
1-推并握紧手柄
2-将手柄完全提起

TO OPEN
1-PUSH FLAP TO GRASP HANDLE
2-LIFT HANDLE FULLY UP

↑
危险
请勿警告灯闪烁时
打开舱门
(否则已增压)
DANGER
DO NOT OPEN DOOR
IF RED WARNING LIGHT IS FLASHING
(CABIN PRESSURIZED)

上下客梯请拉扶手

CHINA EASTERN

东航股份坚持以“高品质”服务美好航空出行，在保障健康安全舒适出行的同时，积极响应旅客个性化与多样化出行需求，用智慧服务书写航空旅程新篇章。

SDGs

9 产业、创新和基础设施	12 负责任消费和生产	16 和平、正义与强大机构	17 促进目标实现的伙伴关系

保障航班正点	44
打造真情服务	45
提升出行体验	49
保护客户隐私	52
构建全球互联	53
贡献行业发展	53



保障 航班正点

东航股份始终将确保航班正常作为体现自身服务品质的核心，严格遵守民航局《关于把控运行总量调整航班结构，提升航班正点率的若干政策措施》等相关行业规章制度，不断深化生产指挥体系建设，以航班调配和航班正常性管理为抓手，持续提升航班运行效率。

航班正点率保障措施

严格制度落实，抓好生产运行管理

对不正常事件和苗头性问题追根溯源，查找管理问题，提升精细化管理水平；定期召开生产指挥体系月度例会，协调解决日常生产指挥中遇到的难点

完善调配流程接口，预先理顺航班结构

以电调系统为平台，发挥各指挥中心属地资源总协调优势，积极协调各资源单位做好航班临时调整和改时工作。2022 年共调时航班正常 2.25 万班，提升航班正常率 5.68 个百分点

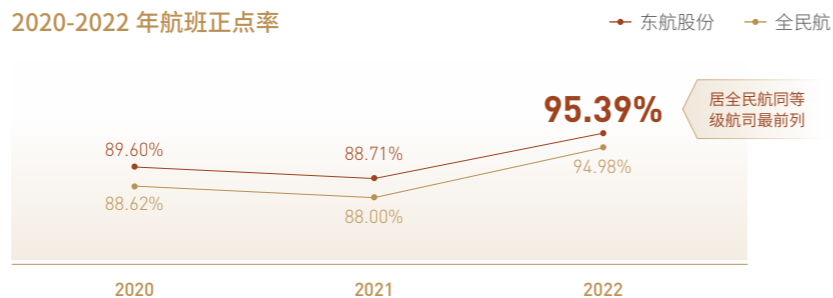
加强应急管理，有效应对运行不正常

强化值班体系应急响应和各类应急处置实操演练，完成离港系统宕机、车辆撤离、大面积延误、平衡飞机通信、寻址和报告系统（ACARS）故障、行李转盘故障、旅客返流等演练

加强航班保障过程管控，提高协同运行效率

航班运行监控分部正式运行，2022 年对 1.47 万班航班保障实施实时监控，发现不正常情况 224 起，均通过考核机制督促完成改进

2020-2022 年航班正点率



打造 真情服务

民航是服务性行业，我们把握新时代服务业发展趋势，把满足人民群众日益增长的美好航空需求作为出发点和落脚点，通过优化服务流程，细化服务触点，美化服务亮点，坚持真情服务，为旅客提供更有温度的服务。

服务管控有提升

公司不断深化服务质量管理体系建设，巩固服务管理委员会机制，持续优化服务奖惩管理，深入推进“民航服务规划实施年”主题活动，落实专项行动方案，首次发布《东航旅客服务质量管理手册》，持续打造“四精”服务品牌，不断提升服务质量。

提升服务质量重点举措

- 扎实推进服务质量管理体系**

修订服务奖惩管理办法，发布服务质量管理体系系列文件；建立“智慧客舱”质量数据大屏，强化对质量数据分析运用，固化航线监察制度和月讲评机制
- 深化服务全链条质量改进**

与相关单位建立联动改进机制，开展客舱清洁、设施设备、行李管控、客座安排等专项提升行动；推进餐食机供品分级分类管控，开展机上食品安全及质量管控专项活动
- 持续夯实服务基础能力**

推出“九必要，六到位”乘务服务基础准则，开展服务业务技能比武；建设客舱业务传导体系，建立 MUC 客舱服务号，优化航前准备“一线一策”
- 加强技能人才队伍建设**

健全全生命周期培养和日常动态管理相结合的队伍培养管理长效机制，推出劳模思政课程、评选“星级乘务员”、授予“荣耀客舱人”、建立“凌燕示范组”，以标杆引领带动服务队伍提升

推广“八关联控”，地面服务精细化管理再升级



2022

整体服务旅客满意度

95.19

地面服务旅客满意度

95.49

空中服务旅客满意度

94.89

投诉处理率

100%

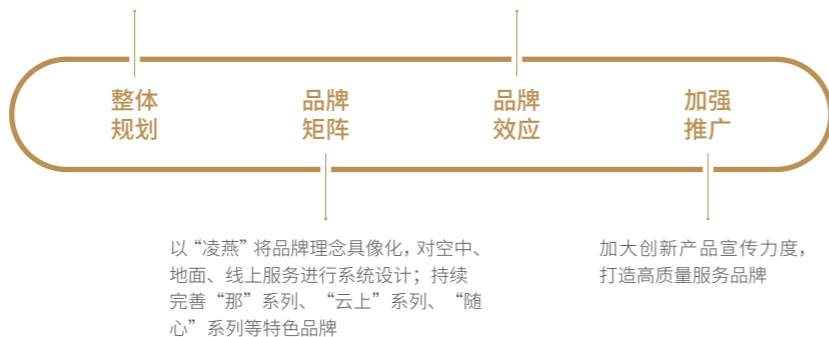
服务品牌有建设

公司不断推进服务品牌建设，通过挖掘各地特色面食，结合贵宾室现场条件与旅客群体的诉求进行创新研发，打造“东航那碗面”品牌，陆续优化“东航早上好”超短线早餐模式、电子食谱查询功能、“饭菜分离”新模式、“东航那杯茶”茶饮系列和“云上食”系列餐食等服务产品，推出“念你小辰光”美食活动，为旅客提供精致、精彩的机上餐食服务体验。

推进服务品牌建设重点方向

从旅客服务触点出发，规范视觉触点的感官呈现；打造标准化、一致性的高质量服务品牌

推进产品创新的制度化、体系化，支持服务品牌发展；深挖“空铁联运”价值，深耕“空中快线”产品，打造便捷化、标准化出行新范式



服务保障有温度

公司以旅客为中心，及时跟踪并不断提升特殊旅客、特殊事件服务通道质量，发布《首乘旅客服务程序》，推出“会员穿梭升级计划”等特殊保级政策，用实际行动诠释“有温度的东航”。

暖心服务出行



2022年1月26日，东航 MU5369 航班从福建厦门直飞浙江舟山，这是新组建的东航厦门分公司执行的“首飞”航班

126 枚手印的感谢信



2022年3月，126名云南师生团队搭乘MU9702航班返乡，但受相关管控影响，师生团队在临近航班预计起飞时间才能到达机场。面对突发情况，东航立即动态调整保障方案，仅用半小时圆满完成团队保障任务，将原本的“不可能”变为百名师生的“温馨记忆”。为此，师生们特地为东航送来一封特别的感谢信，落款处是126位师生的名字和他们按下的红色手印。

特殊旅客服务内容

担架旅客服务	用氧旅客服务	无成人陪伴儿童服务
携带便携式氧气浓缩器旅客服务	小动物运输服务	
视觉/听觉障碍旅客服务	轮椅旅客服务	孕妇旅客服务
患病旅客服务	行动障碍旅客服务	服务犬运输服务

上线“勇敢者挑战”项目，让无成人陪伴儿童飞行“可视化”



东航推出“无成人陪伴儿童”服务的升级版——“勇敢者挑战”服务项目，家长们可以通过东航官网、APP“申请单查询”入口，查询孩子的行程状态；小旅客完成旅行后，还可通过官网、APP查看孩子的空中饮食情况和飞行照片，与孩子共同分享空中旅行的精彩瞬间。该项目让家长更安心、更放心，已服务2,900多人次小旅客。



2022

特殊服务总量

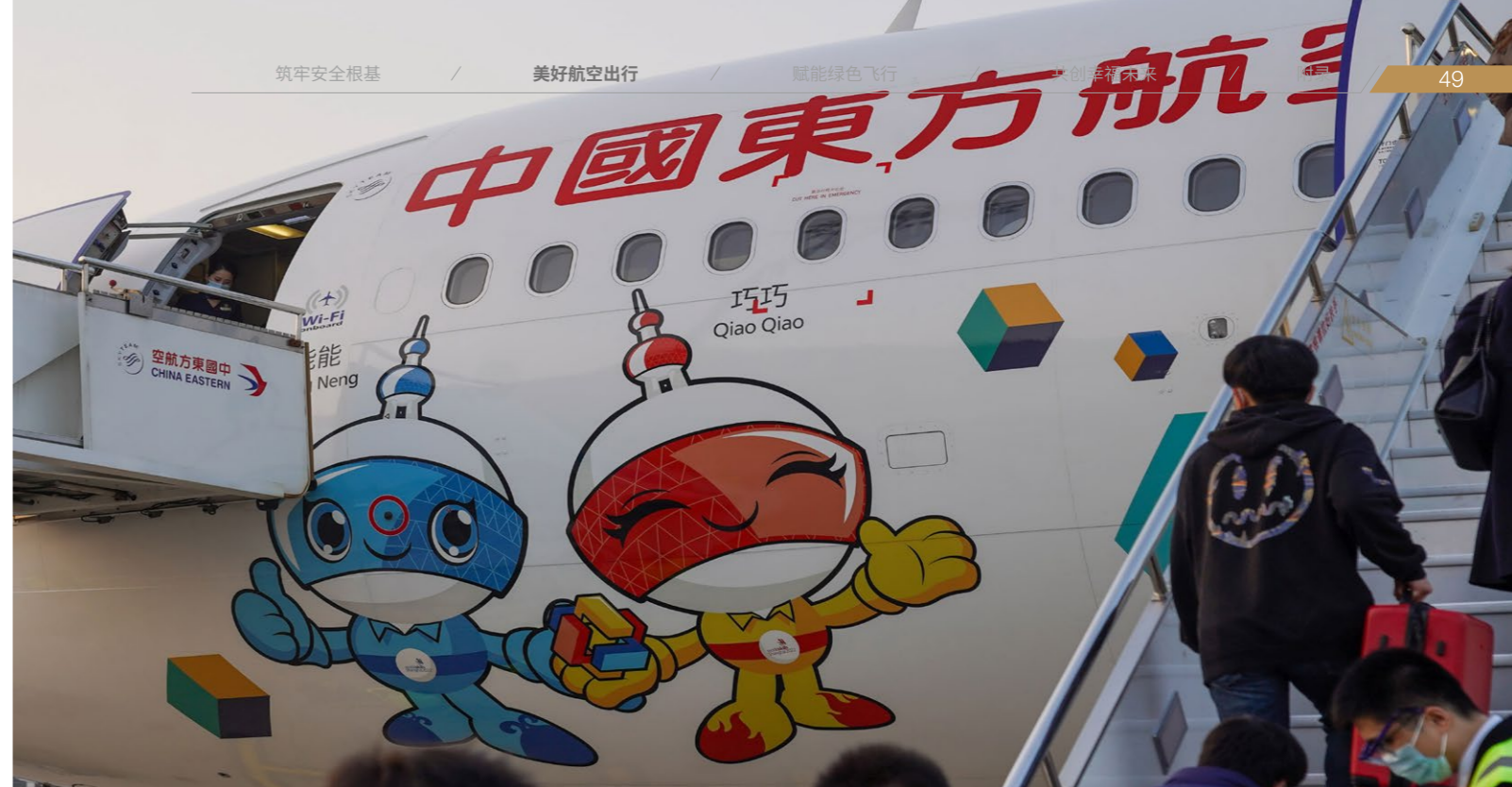
47,415 人次

其中无成人陪伴服务

17,041 人次

小动物运输

10,413 次



提升出行体验

东航股份以实际行动践行“发展为了人民”的行业宗旨，积极运用互联网、区块链、人工智能等技术优势，聚焦航空产品服务的供给侧创新，不断提升客户出行体验，迈出智慧航空新征程。

航旅产品有创新

公司以便捷旅客出行为导向，专注航旅产品创新，不断提升旅客需求服务信息处置的及时性、精准性，更好地满足客户多元出行体验的需求。2022年，针对不正常航班为旅客提供自动保护、自动通知、自助改期、自助获取航延证明、航延补偿赔付等便捷服务，大幅改善旅客在不正常航班情况下的线上退改体验。

2022年8月，东航“空铁联运”产品在粤升级，新增覆盖广东14城50多个站点

创新探索产品模式重点举措

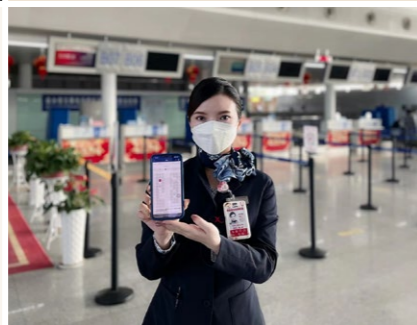
★ 积极推进 33 条空中快线的统一标识、专属值机柜台、固定行李转盘等地面服务资源在全国 26 个机场落地，打造“准时、快捷、最优”的空中快线品牌



★ 加强与国铁合作，通过“航空+高铁”深化网络布局，空铁联运产品已覆盖 42 个城市、通达 680 个火车站，实现航空段与 1,167 个火车段的双向联运，在线旅行社 (OTA) 渠道上线“国内通程”产品



★ “一步到位”服务产品已覆盖国内 20 个站点，255 条试点航线，航班覆盖率超 30%，已有 514.6 万人次体验



★ 丰富“前程万里”“引荐人计划”及“差旅总管”等产品内涵，解决客户在节约成本、便捷购票、支付结算、售后服务等方面的需求



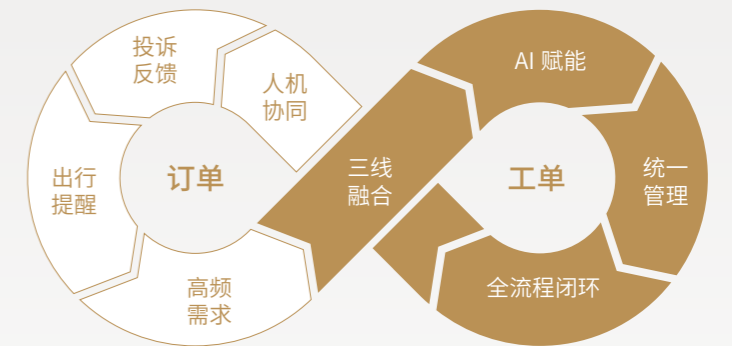
★ 在国内率先推出健康证明线上预审的“健康通行”服务，为搭乘国际出境旅客提供了 1.3 万人次服务

★ 在移动客户端上线并持续迭代“通用退改 3.0”和“服务大厅”模块，支持旅客全渠道退票、为他人退票等功能，便捷旅客出行

★ “东方万里行”常旅客完成收益制变革，会员存量突破 5,000 万大关，有效提升会员黏度



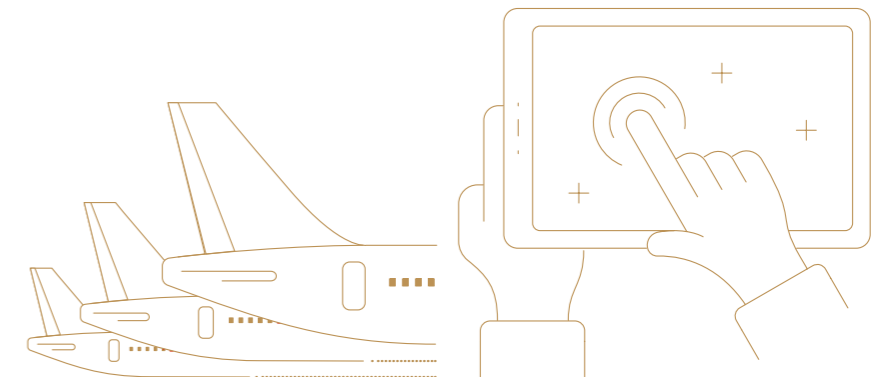
实现电脑端、移动端和电话端的“三线融合”，推进 APP“服务大厅 2.0”优化改造，落实“通用退改 3.0”和全面数字化电子发票的使用，为全渠道旅客提供更优质的服务体验



“三线融合”，全渠道提升客户服务体验

智慧出行有保障

公司坚持科技赋能，积极完善立体化出行服务，打造“智慧地服”“智慧客舱”，让智慧出行更无忧。2022 年，结合“一步到位”新业态，形成包含旅客服务、员工操作与后台支持三个维度共 9 个一步到位的“新时代地服”项目，并推出“透明机坪”等智慧化服务。



“一张网”智能体验，实现出行无忧



东航股份基于东航 APP 推出了“5G+ 东航服务网”系统，为旅客智能推送覆盖旅客出行的行前、行中、行后、航班变动等各个场景的全流程服务信息，新增到登机口预计用时提醒、行李装机提醒、行李上转盘提醒、无成人陪伴儿童登机、交接通知等，帮助旅客实现出行无忧。



在大兴机场利用智慧化、科技化、信息化技术手段，实现可视化行李装卸功能，将行李托运关键节点信息向旅客公开

用科技助力智慧出行

5G+ 人脸识别

独家首创人脸识别登机一体机设备，实现旅客“刷脸”登机，进一步提升登机效率

AR 眼镜

不断更新产品与服务，以数字化构建美好出行，以轻巧与智能让乘务人员快速感知旅客信息

行李全流程跟踪

形成面向旅客开放的“行李大数据”，让行李运输数据的记录更加及时和准确，实现行李全流程跟踪



5G+ 东航服务网

覆盖旅客出行的行前、行中、行后、航班变动等各个场景的全流程服务信息，保障旅客出行无障碍沟通

智能服务机器人“东东”

通过精准的人脸识别功能，高速的内部运算能力，强大的语言运用能力，与旅客互动交流

亚太 6D 卫星高速网络商用航班

依赖于大数据、人工智能等技术，打通卫星高速网络，实现上网无忧，推进智慧航空转型建设

保护客户隐私

东航股份严格遵循个人信息保护的相关法律法规，建立一项制度、一个机构、一支队伍、一套流程、一份手册、一期培训等“六个一”的旅客信息保护体系。作为国内民航首家任命数据安全官（DPO）负责全面管理数据安全的企业，逐步建立起能够指导开展跨境分类分级数据交互活动的合规管理体系，扎实推进数据安全合规建设。

2022 年，公司发布《旅客数据存储管理办法（试行）》和《个人信息保护影响评估实施暂行办法》，初步建立以身份证等识别信息为主的客户数据 OneID 体系，并组织 6,258 人参加旅客信息保护合规培训，向员工发送“旅客信息保护温馨提示”以及“旅客信息保护案例宣贯”，不断规范旅客信息使用与保护。

构建全球互联

贡献行业发展

东航股份积极参与、全力服务“一带一路”建设，2022 年受市场低迷的持续影响，国际航线低位运行，东航克服困难，保持与 11 个“一带一路”沿线国家的航班通航，共执行相关航线 19 条，投入班次 914 班。

航运业是国际贸易发展的重要保障，也是世界各国人民往来的重要纽带。东航股份持续巩固在联盟及国际航协等行业组织的话语权和影响力，深度参与联盟、航协、航线联营等国际事务，积极参与国际组织的规则制订与事务决策，推动建立“东航标准”，为推动全球航空业健康高质量发展作出积极贡献。

2022 年，公司参与《公共航空运输旅客服务质量》国家标准编写，作为上海市数商协会副理事长单位，参与数据要素流通及上海市地方数据标准编制，并与国际航空运输协会（IATA）签订协议，成为首家加入 IATA Pay 的中国内地航空公司。

打造航空运输超级承运人



“超级承运人”是指具有全球卓越服务能力、创新能力和影响力的一流航空运输企业，是积极构建民航生态圈、全面参与全球化合作的旗舰级运输服务企业。东航将通过“136”愿景框架，围绕“一个总目标”，分“三步走”，布局“六大行动”，将自身打造成航空运输超级承运人，参与更高水平的国际竞争与合作，为交通强国民航新篇章和上海国际航运中心建设提供有力支撑，更好满足人民美好生活的航空出行需求。



深化战略合作重点工作



打造“进博”特色航空服务, 签下民航采购“首单”



第五届进博会是党的二十大后, 我国举办的首场重大国际展会。作为驻沪央企、上海最大的主基地航空公司, 中国东航集团连续第五年积极参与进博, 连续第三年作为“核心支持企业”“指定航空承运商”“采购商”“服务商”, “四位一体”服务保障进博会。围绕进博提供的“买全球”平台, 东航聚焦航空领域新技术新服务, 签下 15 份订单, 涉及 8 个国家和地区的全球知名供应商, “购物车”总金额超过 16 亿美元, 整体签约金额、展位成交金额达到历届第二高水平。



2022 年 1 月 14 日, 中国联合航空浙江分公司正式揭牌成立, 持续开展与温州市政府、温州机场集团的深度合作



2022 年 7 月 1 日是香港回归祖国 25 周年, 东航作为连接内地与香港的最大航司之一, 25 年来承运往来香港旅客超 3,900 万人次



2022 年 11 月 8 日 - 13 日, 东航亮相第十四届中国国际航空航天博览会



2022 年 7 月 10 日, 首个商务赴欧包机“宁波-布达佩斯”启航, 东航助中国企业飞全球“抓订单、拓市场”



2022 年 12 月 9 日, 东航包机承运江苏苏州商务经贸团近 190 人赴欧洲开展订单洽谈和商务招商活动



赋能 绿色飞行



更低碳的飞行
更绿色的航迹

东航邀您一起
“绿色飞行” 向未来

CHINA EASTERN

东航股份以保护绿色生态为高质量发展的使命，落实绿色发展责任，落实“碳达峰、碳中和”重大决策部署，不断拓展提升“节能减碳、绿色飞行”的“东航实践”，更好地推动自身的绿色低碳发展，促进人与自然和谐共生。

SDGs



应对气候变化	58
守护碧水蓝天	61
资源可持续利用	62
可持续价值链	63

应对气候变化

东航股份结合行业特点、企业特色和发展需求，从推进管理体系建设、战略聚焦“碳达峰”“碳中和”、提高基础管理能力等多方面开展行动，让“节能减碳 绿色飞行”的“东航方案”持续服务于全行业、全社会的“双碳”事业。

完善环境管理体系

东航股份遵照《环境保护法》等相关规定，编写东航股份“十四五”绿色发展专项规划及《碳达峰行动方案》，编制《环境和能源管理体系文件清单汇编（2022版）》推进能源环保体系建设。

推进绿色建筑提质增效工作坊项目



东航股份 2022 年初步编制完成《中国东方航空股份有限公司绿色建筑指南》，该指南以“安全耐久”“健康舒适”“生活便利”“资源节约”“环境宜居”为五大指标，加速推动公司在建筑领域实现“绿色”“低碳”“循环”的建设发展方式。

推进航空减排

东航股份在“碳”寻高质量发展的绿色路径的过程中，全面落实欧盟、全国、地方试点以及行业市场化减排机制相关要求，致力携手伙伴共同参与市场化减排机制和国际全球气候治理事务，探寻碳达峰、碳中和目标和路径，推进“节能减碳、绿色飞行”新实践。

2022 年，东航股份发布《可持续飞行行动指南（2022 版）》，参与天合联盟“可持续飞行挑战赛”，并成立可持续航空燃料领导和工作小组，推进公司应用可持续航空燃料的整体部署，为“绿色航迹”再添新力。

同时，东航股份积极参加欧洲碳排放交易体系（EUETS）线上会议、可持续航空燃料研讨会、国际航协可持续发展和环境委员会（SEAC）会议，携手伙伴共谋绿色未来；组织并参加民航绿色发展论坛暨设施设备展、上海国际碳中和技术产品与成果博览会等活动，通过开展丰富多样的绿色活动，引导更多利益相关方主动践行绿色生活方式，建设绿色家园。

减少碳排放

17.01 万吨

2022



东航聚焦论坛“共享数字经济机遇 共建绿色智慧民航”的主题，发布“超级承运人”和“智慧航空”两项重磅成果，为民航业绿色发展赋能

东航携手空客开启中国总装 A320 飞机首次可持续航空燃料交付飞行



2022 年 10 月 12 日，在位于天津的空客中国交付中心，中国东航接收了一架全新的 A320neo 飞机，其接收后的首次飞行使用 5% 的可持续航空燃料（Sustainable Aviation Fuel, SAF），从天津飞往西安。可持续航空燃料是以废弃的动植物油脂、油料、使用过的食用油、城市生活垃圾和农林废弃物为原料，以可持续方式生产的替代燃料。相较于传统的化石燃料，SAF 从原材料收集到最终用户使用的整个过程中产生的碳排放量最高可减少 85%。此次交付使用的 SAF 燃料来自“中国制造”，由中国石化镇海炼化厂使用餐饮废弃油作为原材料炼制生产，是中国首套可持续航空燃料工业装置实现规模化生产后的首批国产 SAF 燃料。这是东航深入研究行业可持续发展举措，携手产业链伙伴推进“节能减碳、绿色飞行”新实践。





2022年11月，东航股份旗下上海航空以主题航班形式积极宣传“第八届上海国际自然保护周”

守护碧水蓝天

东航股份严格遵守《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《大气污染防治法》以及地方相关规定，从源头管控废水、废气、噪声、固体废物等污染排放，并通过提高新能源车占比、更新高耗能落后机电设备、落实排污许可证制度、推进限塑专项工作等措施，促进生态环境持续改善，助力人与自然和谐共生。

2022

APU 替代设施的总体使用率达到

99.99 %

新增投资及租赁新能源车辆

112 辆

有害废弃物总量减少

35.149 吨

推进污染防治的主要措施

废气

- 办理锅炉废气排放的排污许可证，并聘请第三方专业机构参与日常监测
- 提高所有廊桥飞机均使用廊桥气、电源，减少APU（飞行辅助动力装置）使用频率
- 开展场内车辆尾气排放改造升级并大规模采购新能源车用于日常航班保障
- 加大新能源车引进力度，合理布局充电桩设备
- 收集和分析新能源车运行数据，提高新能源车使用效率
- 推进“APU 替代”专项工作，完善 APU 替代设施监控平台

废水

- 严格执行当地污水排放标准

固废

- 使用固体废物统计信息系统填报数据
- 完善维修过程中产生的危险废物处置程序
- 完善无害废物分类及处理程序
- 落实限塑工作组机制，统筹推进相关工作开展
- 推行绿色包装，完善垃圾回收处理



2022

提升能效管理

执行航线优化项目

5,345 班次

使用新辟临时航线

1.6 万班次

减少飞行距离

38.3 万公里

节约燃油消耗

2,468 吨

ATK 油耗同比减少

0.0047

累计节油

5.4 万吨

东航股份根据“从源头减轻飞机重量，减少加油耗油，倡导绿色飞行，优化飞机性能”的指导思想，实施节油管控精细化，全面开展创新节油管理，竭力避免“多加油”“多耗油”。

能效提升主要措施

<h4>优化飞行距离</h4>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定机型航线匹配 • 优化短程航班占比 • 优化固有航线，充分使用新辟临时航线
<h4>减轻飞机重量</h4>	<ul style="list-style-type: none"> • 落实航班控水减重标准 • 开展餐食机供品实际重量数据动态推送 • 动态管控无筏飞机数量
<h4>引进节能飞机</h4>	<ul style="list-style-type: none"> • 引进新一代高效飞机 23 架，包含 4 架 A350-900，19 架 A320neo • 引进 1 架 C919 和 10 架 ARJ21 国产新飞机 • 退出 10 架窄体机，包含 5 架 A320、3 架 B737-700 和 2 架 B737-800
<h4>应用节能技术</h4>	<ul style="list-style-type: none"> • 采用 PBN、HUD、EFB 等航行新技术，降低飞行下降阶段的航油消耗和排放 • 开展飞行程序的验证和推广，节省燃油消耗和飞行时间



■ 固体废物分类及处理方式

有毒有害固体废物分类及处理方式

类别	处理方式	2022 年产生量
废药品	根据《医疗废物分类目录》进行分类管理、存放，定期交由医疗废物代处置协议单位合规处理	1.06 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物	委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理	72.8 吨
废矿物油与含矿物油废物		132.9 吨
油 / 水、烃 / 水混合物或乳化液		7.04 吨
染料、涂料废物		23 吨
有机树脂类废物		1.97 吨
含汞废物		2.1 吨
处理的电子废弃物	进行统一回收并交由具有电子废弃物处理资质且通过 ISO 14001（环境管理体系）认证的供应商处理	上海地区回收设备 296 台

无害固体废物分类及处理方式

机上垃圾	收集分类后交由有资质的第三方机构进行分类回收	16,788 吨
生活垃圾	收集分类后交由有资质的第三方机构统一回收、处理	21,491 吨
餐厨垃圾	收集分类交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧	3,088 吨

东航股份坚持资源精细化管理，切实开展资源节约、集约、循环利用，充分挖掘和发挥绿色新技术作用，为产业结构调整和转型升级赋能，为生态文明建设再添新力。

东航股份严格遵守《环境保护法》《循环经济促进法》《节约能源法》等法律法规，全面落实《环境保护管理规定》《能源计量管理规定》等规范要求，并编制《中国东方航空股份有限公司节能环保类统计项目（2022 版）》，坚持以推进绿色技术的创新与转化为抓手，进一步推动资源可持续利用。

资源 可持续利用

节约用水

- 通过干洗代替水洗，减少用于清洗飞机外表的水资源，节约用水约 **12,177** 吨
- 收集雨水用于供应绿化浇洒、水景补水，实现循环利用
- 办公区域内设置计量仪表，实现用水量监测，为进一步节水提供数据支持，配置冷却塔，实现冷却水循环

节约用能

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

节约耗材

- 通过触屏设备等维修升级，延长设备的使用寿命
- 实施制服服装积分管理制度，减少服装库存及材料浪费
- 依托各类信息系统的应用实行办公“无纸化”，推进“无纸化”智慧出行项目

可持续 价值链

东航股份坚持与产业链上下游伙伴携手共进，不断通过技术、人才、资金等多方支持，促进供应商和经销商等伙伴履责能力提升，更好地应对当前复杂的市场环境，以及多方困难和挑战，共谋可持续发展新篇章。

供应链管理

东航股份围绕社会责任理念，持续完善供应商管理体系，全面践行绿色可持续采购，优化绿色采购目录，丰富绿色物资品类，将环保指标、绿色低碳等纳入对供应商的绩效考核，推动绿色可持续发展。

东航高度重视供应商的合规管理，在《中国东航采购管理手册》中明确规定准入供应商须签署《供应商廉洁承诺书》，并在供应商注册须知内也包含对供应商反腐败的相关要求。同时，制定《东航集团关于规范“涉机、涉票、涉运、涉航、涉 IT”等领域从业行为防止领导人员利益冲突的指导意见》《东航集团关于健全和完善机务类采购廉洁风险防控机制的指导意见》等文件，持续健全供应商、承包商、经销商、中介机构等准入和退出机制，防范利益输送，加强对重点供应商的管理与持续监督，对违反《供应商廉洁承诺书》的供应商记入黑名单，视情限期或永久停止其交易资格。

东航股份始终秉承公平、公开、公正的竞争原则，通过“天眼查”“启信宝”“全国企业信用信息公示系统”等，审查投标单位是否存在行政处罚和诉讼纠纷，保证入围单位具有相应资质、良好信誉，切实优化营商环境，支持中小型供应商发展，扶持本土供应商有序、良性发展。

经销商管理

东航股份推出“差旅服务商支持计划”，并完成 10 家在线旅行社（OTA）平台与电子商务渠道（NDC）的直连，全面挖掘合作伙伴的潜力，为可持续发展注入新的活力。积极引导经销商规范运营，修订《国内航空旅客运输销售代理协议》，并在制定《境外客运销售代理管理指导意见》基础上，上线境外代理管理系统，实现代理人信息维护、标签化管理，代理人走访日志等功能，提升代理人在基础管理、违规管理、风险管控等方面的能力和水平。

2022

境内经销商

1,768 家

境外经销商（所辖）

6,611 家

共创 幸福未来

CHINA EASTERN

发展，关乎人民幸福、民族复兴。从全面推进乡村振兴，到随时为祖国和人民起飞，从公益慈善捐赠，到融入当地社区，再到赋能员工发展，东航股份始终坚持人民至上，在新时代高标准履行社会责任，不断推进“幸福东航”建设，努力把人民对美好生活的向往变为现实。

SDGs



支持员工发展	66
全面推进乡村振兴	71
融入当地社区	74
保障特殊飞行	75

支持 员工发展

员工是企业的第一生产力。东航股份扎实推进员工基本权益保障，致力于构建平等多元、具有包容性的职场环境，着力加强员工心理关爱、员工生活品质提升等，赋能员工能力建设与职业发展。公司不断提升员工对企业的归属感、获得感与幸福感，将“幸福东航”建设成果惠及全体员工。

招聘与雇佣

公司严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》《就业促进法》等法律法规，保障员工基本权益，杜绝使用童工和强制劳动事件的发生，持续完善企业年金制度，确保企业年金投资管理质量。

公司持续优化人力资源管理。形成《人力资源管理手册》（试行版），首次开展夏季招聘并圆满完成招聘目标，启动第六期“燕计划”优秀年轻人才招聘；出台劳务制员工转制激励办法，完善劳务工激励机制。不断推进人力资源数字化水平提升项目，实现人力资源数据动态管理，提升公司人力资源信息化水平。

多元与平等

多元化的员工队伍和平等包容的职场环境是企业可持续发展的竞争优势。公司注重营造平等、多元、包容的职场文化，吸引和凝聚卓越人才，尊重员工的个体差异性，致力于为全体员工提供平等友善的工作环境和机会。



保障与福利

公司注重倾听员工声音、不断优化员工福利制度，制定《中国东航提升职工生活品质试点工作规划方案（2022-2024 年）》，同时加大困难员工的精准帮扶力度，以员工的高质量发展推动公司高质量发展。



李养民总经理新春慰问一线员工

保障员工权益相关举措



用心倾听员工声音

结合“我为群众办实事”，赴一线单位就劳动关系、员工关爱、保供帮困、员工队伍状况、复工复产等情况开展摸底调研，形成调研报告，提出政策建议



提升员工生活品质

制定《中国东航提升职工生活品质试点工作规划方案（2022-2024 年）》；职工保障性租赁住房建设首个项目在上海浦东正式落地，构建吸引人才和稳定队伍的安居机制；推动职工“那盒饭”保障模式；实现工作餐积分消费平台“一网通兑”



加强员工应急帮扶

对于一线空勤人员实施托底补助；对于“两集中”管理的地面保障人员，给予绩效分配倾斜和额外补贴，确保员工队伍稳定、生产运营有序



加大员工帮扶力度

组织万名一线职工疗休养，落实职工疗休养 8232 人次；升级职工特种重病互助金项目、扩展病种保障范围

2022

在家门口就能感受到“幸福东航”



培训总投入

1.12 亿元

参与培训人数

226.52 万人次
(含在线学习人次)

人均培训时长 (按性别、员工类别分)

女性

98.9 小时

男性

109.4 小时

管理人员

108.5 小时

普通员工

105.3 小时

2022年7月5日，位于上海青浦区的东航员工公寓林锦庭园的党群服务站（青年之家）正式投用，党群服务站（青年之家），内设党建宣传园地、东航文化宣传区域、青年之家、乒乓活动区、亲子活动室、健身室等丰富多样的活动场地和设备，助力形成居民共享、单位共建的现代化社区。



培训与发展

公司不断加强人才培养管理，提升人力资源精细化、长效化管理，健全职业发展通道，建立健全多层次、多形式的人才培训机制，全力支持人才发展，满足员工职业发展需求。



东航发布短视频《梦想起航的地方》，来自意大利籍的机长 Diego 和云南德宏直过民族的乘务员饶梓玉讲述他们在东航圆梦的故事



2022

员工培训与发展实践举措

评选表彰东航劳动模范

5 人

先进个人 先进集体

85 人 35 个

荣获省部级及以上荣誉

41 人

先进集体

48 个

项目作品

10 个

被认定为“一星级全国青年文明号”集体

30 个

推进员工技能培训

- 优化数字化转型培训体系；完成《东航股份培训管理手册》全面改版，优化《研发中心课程开发管理规定》；出台《中国东航工会劳动和技能竞赛组织管理办法》，组队参加首届民航国际化人才技能大赛；开展教员训练营赋能培训项目，累计培训 400 人次；同时做好教员资质评审与维护，开展晋级测评

聚焦员工领导力提升

- 建立东航领导力发展培训体系，设置“管理技能”“绩效优化工作坊”“领导力提升”“企业创新实践”四个模块，打破专业壁垒，强化综合素质，打造复合型管理干部，进一步加强战略人才培养

加强人才队伍建设

- 建立人才工作保障机制，推进飞行、工程、IT 和科技创新领域领军人才队伍建设
- 实施“青马工程”，提升公司青年人才的政治能力与综合素质；推动青年精神素养提升工程，开展“青春领航”“青春薪火”“青春答卷”“青春奋进”四项行动；完成第四期“燕计划”培养，13 名学员于 2022 年 7 月底毕业定岗，持续推进第五期“燕计划”培养；并与南京航空航天大学合作培养同等学力硕士，助力东航人才培养和梯队建设

发挥标杆示范效应

- 编制《致敬时代领跑者》劳模画册、《匠心“读”道》劳模先进事迹汇编，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神



东航开展新乘培训

第三期东航机长培训班开班



2022年2月20日，第三期东航机长培训班正式开班，79名准机长参加了为期6天的培训。涵盖国企党建、企业文化、法律法规、安全理念、领导能力、文化修养等方面，有效提升了飞行员的综合能力。



2022

新增发布飞行、乘务、空保、地服等专业技能课件（含微课）

1,580 门

推送

178 万人次

完成学习

211.3 万人次

累计总学时达到

544.7 万小时



空保人员体能训练



持续开展岗位培训

全面推进乡村振兴

2022

累计投入无偿帮扶资金

4,172.77 万元

有偿帮扶资金

6,399 万元

引进无偿帮扶资金

381.22 万元

培训人员

8,774 人次

帮助转移就业

668 人

直接采购沧源双江两县和其他脱贫地区农产品

3,367.31 万元

帮助销售农产品

320.2 万元

东航云南临沧定点帮扶项目在 2022 年世界非政府组织创新与发展峰会上，获评“最佳体验公益产品项目”

东航乡村振兴相关实践举措

产业振兴

- 扎实推进蜜蜂产业帮扶项目，做好“东航那杯茶”研发与推广；打造全国首个航空助农平台，完善品牌农产品的产销运营常态化机制

人才振兴

- 联合清华大学在沧源、双江两县建立乡村振兴远程教学站，针对基层干部、产业带头人和新时代农民开展远程教学，线上培训 5,100 人次；协调中国农科院蜜蜂研究所沧源试验站的驻点专家，培训当地蜜蜂产业人才 450 人次；联合国家教育部教师司，实施“助力沧源、双江两县教师培训三年行动”

文化振兴

- 完成沧源县帕浪村舞台文化广场项目并正式启用；积极组织当地各族群众开展文化交流活动

生态振兴

- 援助双江县允俸村景穴自然村村貌提升改造，完善公共服务设施，助力乡村旅游；援助双江县大荒田村，改造村内浴室、厕所等设施，修缮村内道路，改善农村人居环境

组织振兴

- 12 个东航基层党支部与定点县村级党组织结对共建。制定《党支部结对共建绩效考核评价方案》，组织线上共建，学习交流党的知识，助力乡村基层党组织建设；并通过调研走访，协同制定科学有效的帮扶计划



2022年9月21-22日，唐兵副书记带队赴云南省临沧市沧源、双江两县调研乡村振兴工作



2022年7月，在昆明“卡迪杯”青少年足球邀请赛上，东航免票支持20位佤乡“足球小将”第一次飞出佤山，助力他们圆梦夺冠



2022年12月，东航发布微电影《外来的养蜂人》，讲述东航扶贫干部带动当地发展特色产业的故事



2022年1月7日，东航形象代言人胡歌倾情演绎的暖心大片《让幸福落地》上映，讲述东航在边疆少数民族地区的帮扶故事



位于东航定点帮扶地区沧源县葫芦小镇的东航乡村振兴共享中心

产业帮扶让“小蜜蜂”变身甜蜜“大事业”

——东航开启“央企帮扶+政府主导+权威科研+教育培训+招商引资”多方联合帮扶模式



东航帮扶沧源县发展特色产业

融入当地社区

社区是企业发展的根基和土壤。东航股份积极回应社会关切，主动参与社区建设与发展，持续开展并优化“爱在东航”志愿服务公益活动，创新开展“安心首乘”“低碳行动”等志愿服务项目，打造央企与社区共建共治共融的治理格局。

2022

9月中国东航集团紧急向甘孜泸定地震灾区捐款

500

万元

感谢信

“在抗震救灾的紧要关头，中国东航心系地震灾区、情系受灾群众，及时伸出援助之手，向灾区捐款500万元，全力支持抗震救灾和灾后恢复重建工作，彰显了中央企业的责任担当，体现了对四川人民的深情厚谊，让受灾群众深切感受到社会主义大家庭的无限温暖，进一步增强了灾区人民抗震救灾、重建家园的信心决心。”

——中共四川省委
四川省人民政府

爱在东航 2022 年实践举措

完成“爱在东航”志愿服务项目分类优化调整，形成覆盖乡村振兴、帮困助学、环境健康、文化宣传、交通出行、应急援助 6 大领域 21 类志愿服务项目

开展志愿服务活动 2450 次，8.3 万人次参与活动，提供服务超过 20 万小时



组建抗疫青年突击队、青年志愿服务队 104 支，参与志愿服务累计近 6.5 万人次，提供志愿服务超过 8.5 万小时

“爱在东航”志愿服务总队获评
全国志愿服务“四个 100”最佳志愿服务组织



东航志愿者服务第五届进博会

保障特殊飞行

当祖国和人民需要的时候，东航人的身影从未缺席，一次次飞往全国、全球各地，执行急难险重任务。2022 年，东航顺利完成党的二十大、冬奥会/冬残奥会、进博会、医疗包机、中国体育代表团、人体捐献器官运输等特殊保障任务，得到各方的广泛好评和赞誉。

在为生命护航的每一次保障任务中，东航争分夺秒，守护每一个生命希望，以实际行动诠释使命和担当，用“东航速度”诠释了“东航温度”。

2022

支援全国抗疫，医疗物资运输任务航班
486 架次

医疗队运输任务
161 架次

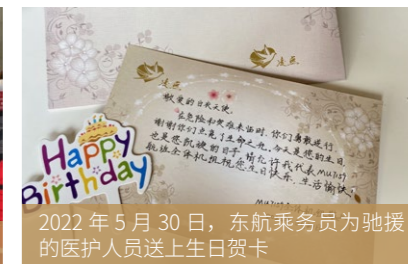
医护人员
21,600 余名

相关物资近
900 吨

全年承运人体捐献器官运输报备
767 人次



东航员工协助医护人员办理物资托运



2022 年 5 月 30 日，东航乘务员为驰援的医护人员送上生日贺卡



2022 年 5 月 26 日，东航执行 MU7125、MU7127、MU7129 航班，运送江西医疗队返程，当地以民航最高礼仪“过水门”欢迎队员们回家



2022 年 5 月 27 日，东航运送医疗队返程



2022 年 2 月 24 日，连续 2 天，同一位旅客，东航 2 次接力保障造血干细胞运输



2022 年 12 月 16 日，东航 MU2478 航班为“心”延误近一小时，助力儿童心脏搭上救命航班

附录

绩效表

分类	指标名称	单位	2020 年	2021 年	2022 年
经济	总资产	亿元	2,824.08	2,865.48	2,857.42
	总营业收入	亿元	586.39	671.27	461.11
	利润总额	亿元	-164.81	-175.13	-401.54
	利息支出	亿元	57.72	58.12	61.29
	纳税总额	亿元	19.40	39.95	22.14
	供应商数量	个	总: 1,741 中国联合航空和河北 44 浙江 21 云南 140 四川 23 山西 76 山东 48 江西 59 江苏 23 甘肃 8 北京 142 安徽 36 上海 1,045 广东 26 武汉 25 西北 25	总: 2,987 上海 (总部全局) 1,639 一二三航 3 上海东方飞行培训有限公司 32 上航 65 中国联合航空 174 中联航河北 27 云南东方飞行培训有限公司 1 云南 132 北京 135 北京新机场东航基地项目 建设指挥部 4 四川 68 安徽 78 山东 116 山西 108 广东 29 武汉 83 江苏 102 江西 156 浙江 80 甘肃 69 西北 115	总: 3,756 上海 (总部全局) 1,781 一二三航 10 研发中心 134 上航 65 中国联合航空 191 技术公司 525 云南 202 北京 138 北京新机场东航基地项目 建设指挥部 41 四川 101 安徽 35 山东 11 山西 67 广东 46 武汉 204 江苏 43 江西 45 浙江 24 甘肃 27 西北 50 厦门 16
	经销商数量	个	境外 (有销量的) 3,590 境内 2,070	境外 (有销量的) 1,775 境内 1,300	境外 (所辖) 6,611 境内 1,768
合同履约率	%	100	100	100	
飞机利用率	小时	6.02	6.66	4.02	
运行概况	机队构成	架	B777 20 B787 10 A350 8 A330 56 A320 336 B737 292 ARJ21 3 公务机 9	B777 20 B787 10 A350 11 A330 56 A320 358 B737 290 ARJ21 7 公务机 6	B777 20 B787 10 A350 15 A330 56 A320 372 B737 284 C919 1 ARJ21 17 公务机 3
	飞机平均机龄	年	7.24	7.8	8.1

分类	指标名称	单位	2020 年	2021 年	2022 年
运行概况	运输总周转量	亿吨公里	117	130.47	80.25
	旅客运输量	万人次	7,448.78	7,909.91	4,251.05
	航线数	条	1,483	1,383	814
	航线目的地国家数	个	170	170	184
	航线目的目的地数	个	1,036	1,036	1,088
	代码共享航线数	条	603	856	1,018
安全	飞行时间	万小时	154.76	175.45	107.74
	事故征候	起	5	0	1
	事故征候万时率	-	0.04	0	0.01
	模拟机训练时间	小时	-	-	151,350.4
	地面安全行驶总里程	万公里	318.3	442.7	472.4
	航班正点率	%	89.6	88.71	95.39
服务	智能科技投入	万元	3,451.00	3,357.90	3,480.65
	空中互联机队数	架	99	97	99
	常旅客会员人数	万人	4,521.92	4,815.15	5,103.06
	旅客满意度问卷数量	万件	21.95	53.06	32.80
	旅客满意度	分	91.71	94.04	95.19
	旅客表扬信件数	件	11,002	13,084	12,076
	旅客投诉件数	份	11,753 受理量,受不可抗力影响,航司响应国家号召,取消大量航班,引发销售、退票类投诉较多	16,820 受理量,受不可抗力影响,航司运输量呈现“过山车”式不稳定态势,频繁地恢复、取消航班引发大量旅客关于航班计划调整和票务类投诉	25,802 受不可抗力影响,频繁地恢复、取消航班引发大量旅客关于航班计划调整和票务类投诉
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	件	274 其中旅客怀疑信息泄露 203 件、诈骗短信 30 件、积分盗刷 41 件	218 其中旅客怀疑信息泄露 118 件、积分盗刷 100 件	286 其中旅客怀疑信息泄露 203 件、诈骗短信 19 件、积分盗刷 64 件
	丢失客户资料的件数	件	0	0	0
	行李不正常运输差错率	千分之	2.26	1.9	2.34

分类	指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
服务	国内自助值机率	%	69.29	68.73	45.08
	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)
	通航航班国内站点数量	个	75	75	75
	通航航班国际站点数量	个	66	60	66 (曼德勒、河内、甲米、凯恩斯暂停航中)
	特殊旅客乘机人次	人次	51,235 (虹桥与浦东国际机场)	49,734 (虹桥与浦东国际机场)	22,852 (虹桥与浦东国际机场)
环境	耗水量	千吨	5,262.50	4,596.30	3,974.54
	耗水密度	吨/万吨公里	4.5	3.52	4.95
	航空煤油使用量	千吨	4,384.00	4,975.08	3,103.42
	天然气使用量	千立方米	5,977.20	7,693.89	6,818.29
	汽油使用量	千升	1,625.40	1,731.12	1,272.02
	柴油使用量	千升	8,813.70	9,944.10	7,234.41
	液化石油气使用量	吨	35.3	41	31.53
	其他石油制品使用量	吨	306.78	559.09	436.74
	用电量	万千瓦时	15,238.00	19,205.42	18,713.50
	二氧化碳排放总量	吨	13,949,700.00	15,870,835.87	9,943,049.92
	直接能源(范围一)排放量	吨	13,842,500.00	15,735,725.73	9,823,642.37
	直接能源(范围一)排放密度	吨/万吨公里	11.83	12.06	12.24
	间接能源(范围二)排放量	吨	107,200.00	135,110.14	119,407.56
	间接能源(范围二)排放密度	吨/万吨公里	0.09	0.1	0.15
	能源消耗总量	吨标准煤	6,515,497.00	7,404,212.26	4,642,632.73
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤/万元	1.11	1.1	1.01
	单位运输周转油耗	吨(航油)/万吨公里	3.74	3.81	3.87
	可用吨公里油耗	吨/万吨公里	2.147	2.14	2.0988
	飞行小时油耗	吨/小时	3.25	-	3.18
	累计节油	万吨	“十三五”期间 累计节油 60 万吨	四年累计节油 39 万吨(2021 年节油 2.1 万吨, 航班运行受不可抗力影响, 节油数据出现大幅浮动)	5.4
吨公里二氧化碳排放	吨/万吨公里	11.92	12.01	12.18	

分类	指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
环境	废水排放量	吨	4,736,300.00	4,136,670.00	3,577,088.95
	按类别分无害废弃物数量	吨	总量 35,665.9 机上垃圾 31,009 生活垃圾 3,859 餐厨垃圾 797.91	总量 61,525 机上垃圾 32,366 生活垃圾 24,572 餐厨垃圾 4,587	总量 41,367 机上垃圾 16,788 生活垃圾 21,491 餐厨垃圾 3,088
	按类别分有害(危险)废弃物数量	吨	总量 220.82 废药品 0.33 废有机溶剂与 含有机溶剂废物 57.8 废矿物油与含矿物油废物 142 油/水、烃/水混合物或 乳化液 7.2 染料、涂料废物 7.06 有机树脂类废物 4.96 含汞废物 1.47	总量 205.721 废药品 1.375 废有机溶剂与 含有机溶剂废物 29.230 废矿物油与含矿物油废物 127.081 油/水、烃/水混合物或 乳化液 20.732 染料、涂料废物 24.999 有机树脂类废物 0.273 含汞废物 2.031	总量 240.87 废药品 1.06 废有机溶剂与 含有机溶剂废物 72.8 废矿物油与含矿物油废物 132.9 油/水、烃/水混合物或 乳化液 7.04 染料、涂料废物 23 有机树脂类废物 1.97 含汞废物 2.1
	回收电子设备数	台	东航报废设备数量为 173 台 上航报废设备数量为 18 台	东航股份报废设备数量为 511 台	上海地区报废电子设备 1,679 台 上海地区回收设备 296 台
	员工总数	人	81,157	80,321	80,193
员工薪酬总额	亿元	119.73	124.56	125.23	
女性员工比例	%	38.27	37.28	36.75	
高管中按性别、年龄 分人数比例	%	女性 12.3 男性 87.7 30 岁及以下 0 31-40 岁 2.2 41-50 岁 47.2 51 岁及以上 50.6	女性 11.7 男性 88.3 30 岁及以下 0 31-40 岁 2.6 41-50 岁 46.8 51 岁及以上 50.6	女性 12.4 男性: 87.6 30 岁及以下 0 31-40 岁 0.7 41-50 岁 37.8 51 岁及以上 61.5	
少数民族员工数量	人	2,807	2,912	2,891	
外籍员工数量	人	1,100	971	873	
集体合同签订率	%	100	100	100	
按性别、年龄组别分新进员工 数量	人	女性 1,286 男性 2,995 30 岁及以下 3,738 31-50 岁 538 51 岁及以上 5	女性 1,156 男性 2,763 30 岁及以下 3,375 31-50 岁 536 51 岁及以上 8	女性 1,224 男性 2,426 30 岁及以下 3,181 31-50 岁 462 51 岁及以上 7	
劳动合同签订率	%	100	100	100	

分类	指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
	按性别、地区划分的雇员总数	人	-	-	按性别分：男性 50,720 女性 29,473 按地区分：上海 33,341 北京 7,412 昆明 8,010 西安 6,973 其他 24,457
	专业类别分布	人	管理人员 3,677 专业技术人员 15,151 飞行人员 8,837 乘务人员 16,623 空保人员 4,526 销售人员 4,040 财务人员 572 地面服务及其他人员 27,731	管理人员 3,792 专业技术人员 15,344 飞行人员 9,506 乘务人员 16,094 空保人员 4,424 销售人员 3,716 财务人员 589 地面服务及其他人员 26,856	管理人员 3,855 专业技术人员 15,355 飞行人员 9,944 乘务人员 16,032 空保人员 4,434 销售人员 3,645 财务人员 590 地面服务及其他人员 26,338
	年龄结构分布	%	30岁及以下 40.0 31-40岁 33.7 41-50岁 18.3 51岁及以上 8.0	30岁及以下 37.0 31-40岁 35.54 41-50岁 18.74 51岁及以上 8.72	30岁及以下 35.39 31-40岁 35.95 41-50岁 19.38 51岁及以上 9.28
	学历结构分布	%	专科及以下 52.0 本科 44.9 硕士及以上 3.1	专科及以下 48.34 本科 48.35 硕士及以上 3.31	专科及以下 46.55 本科 49.99 硕士及以上 3.46
员工	按主要运营地合同制员工起薪标准	元	上海 5,811 北京 5,511 昆明 4,481 西安 4,391	上海 6,251 北京 5,951 昆明 4,811 西安 4,751	上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	企业年金覆盖率	%	91.34	92.76	94.22
	员工流失率	%	按性别分： 男性 3.27 女性 5.32 按国籍分： 国内 3.93 外籍 14.08 按年龄分： 30岁及以下 7.41 31-50岁 1.84 50岁及以上 1.50 按专业分： 管理人员 0.53 飞行人员 0.54 乘务空保人员 5.37 专业技术人员 2.44 销售人员 9.16 其他岗位人员 4.93 中国大陆地区 4.03 境外地区 7.30	按性别分： 男性 5.03 女性 7.46 按国籍分： 国内 5.86 外籍 12.38 按年龄分： 30岁及以下 11.76 31-50岁 2.74 50岁及以上 1.15 按专业分： 管理人员 0.82 飞行人员 0.65 乘务空保人员 7.29 专业技术人员 3.91 销售人员 8.05 其他岗位人员 8.58 按地区分： 中国大陆地区 5.87 境外地区 11.50	按性别分： 男性 3.25 女性 4.70 按国籍分： 国内 3.72 外籍 9.98 按年龄分： 30岁及以下 6.74 31-50岁 2.28 51岁及以上 1.13 按专业分： 管理人员 0.41 飞行人员 0.53 乘务空保人员 4.10 专业技术人员 2.57 销售人员 5.97 其他岗位人员 5.75 按地区分： 中国大陆地区 3.75 境外地区 7.38 (可根据实际情况调整地区划分)

分类	指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
	参加体检员工比例	%	75	77.2	73
	工伤数量	件	106	69	79
	因工死亡人数	人	6 3起为生产事故 1起为上下班途中交通事故, 2起为驻外期间突发疾病	1 为“两集中”人员, 集中休息期间突发疾病	10 1人为地面交通事故 9人为“3.21”事故
	EAP咨询	小时	230	360	4,869
	培训总投入	亿元	1.70	1.51	1.12
	培训参与人次	万人次	140.35 (在线学习人次)	63.82	226.52 (含在线学习人次)
员工	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	%	按性别分： 女性 98.6 男性 99.4 按类别分： 管理人员(在岗) 100 普通员工 99.1	-	按性别分： 女性 43.5 男性 56.5 按类别分： 管理人员 5.6 普通员工 94.4
	人均培训时长	小时	按性别分： 女性 45.2 男性 51.7 按类别分： 管理人员 42.9 普通员工 49.1	按性别分： 女性 52.9 男性 58.6 按类别分： 管理人员 45.1 普通员工 57.4	按性别分： 女性 98.9 男性 109.4 按类别分： 管理人员 108.5 普通员工 105.3
	接受绩效考核的员工比例		按性别分： 女性 98.6 男性 99.4 按类别分： 管理人员 100 普通员工 99.1	按性别分： 女性 98.5 男性 99.4 按类别分： 管理人员 100 普通员工 99.1	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100
	歧视事件	件	0	0	0
	困难员工帮扶投入	万元	518	324.6	349
	定点帮扶投入	万元	4,102.11	4,120.89	4,172.77
	特殊飞行	架次	123	398	623
	注册志愿者人数	人	9,100	9,200	9,100
社会	公益活动项目数	个	1,132	1,085	2,450
	参与公益志愿者员工人次	人次	26,045	25,172	83,000
	公益受助人数量	人次	168,200	140,166	186,000
	公益活动服务时间	万小时	29.53	26.35	20

GRI 索引

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 2：一般披露				
2-1	组织情况	关于东航	P6	
2-2	组织可持续发展报告中所涵盖的实体	报告说明	P4	
2-3	报告周期、频率和联系方式	报告说明	P4-P5	
2-4	信息重述	部分历年数据存在校正，以本报告“绩效表”中的最新数据为准	P76-P81	
2-5	外部鉴证	审验报告	P90	
2-6	活动、价值链和其他商业关系	投资者关系	P14	
2-7	员工	支持员工发展	P66	
2-8	其他工作者	绩效表	P76	
2-9	治理结构与构成	公司治理	P13	
2-10	最高管治机构的提名与选择	公司治理	P12	
2-11	最高管治机构主席	公司治理	P12	
2-12	最高管治机构在监督管理影响中的角色	公司治理	P12	
2-13	管理影响责任的授权	公司治理	P12	
2-14	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	公司治理	P12	
2-15	利益冲突	利益相关方参与	P32-P33	
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方参与	P32-P33	
2-17	最高管治机构的集体认识	公司治理	P12	
2-18	最高管治机构的绩效评估	公司治理	P12	
2-19	报酬政策	支持员工发展	P66	
2-20	决定报酬的过程	支持员工发展	P66	
2-21	年度总薪酬比率	绩效表	P76	
2-22	可持续发展战略的声明	可持续之旅	P28	
2-23	政策承诺	守法合规	P14	
2-24	嵌入政策承诺	守法合规	P14	
2-25	纠正负面影响的流程	走进东航	P27	
2-26	寻求建议和提出关切问题的机制	实质性议题管理	P29	
2-27	遵守法律法规	守法合规	P14	
2-28	协会的成员资格	贡献行业发展	P53	
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方参与	P32-P33	
2-30	集体谈判协议	绩效表	P67	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI 3：实质性议题				
3-1	识别实质性议题的流程	实质性议题管理	P29	
3-2	实质性议题列表	实质性议题管理	P29	
3-3	实质性议题管理	实质性议题管理	P29	
经济				
GRI201：经济绩效				
201-1	直接产生和分配的经济价值	绩效表	P76	
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化	P58	
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	支持员工发展	P66-P67	
201-4	政府给予的财政补贴	支持员工发展	P66	
GRI202：市场表现				
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比			
202-2	从当地小区雇佣高管的比例			
GRI203：间接经济影响				
203-1	基础设施投资和支持性服务	全面推进乡村振兴	P71	
203-2	重大间接经济影响	全面推进乡村振兴	P71-P73	
GRI204：采购实践				
204-1	向当地供货商采购支出的比例	绩效表	P76	
GRI205：反腐败				
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	反腐败	P17	
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	反腐败	P17	
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动			报告期内未发生贪污诉讼案件
GRI206：不正当竞争行为				
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	守法合规	P14	
GRI207：税务				
207-1	税务管理方法	风险管控	P14	
207-2	税务治理、管控及风险管理	风险管控	P14	
207-3	利益相关方的参与以及涉税问题管理	利益相关方参与	P32	
207-4	国别报告	报告说明	P5	

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
环境				
GRI301: 物料				
301-1	所用物料的重量或体积	资源可持续利用	P62	
301-2	所使用的回收进料	资源可持续利用	P62-P63	
301-3	回收产品及其包装材料	资源可持续利用	P62-P63	
GRI302: 能源				
302-1	组织内部的能源消耗量	应对气候变化、绩效表	P58、P78	
302-2	组织外部的能源消耗量	应对气候变化、绩效表	P58、P78	
302-3	能源强度	应对气候变化、绩效表	P58、P78	
302-4	减少能源消耗量	应对气候变化、绩效表	P60、P78	
302-5	降低产品和服务的能源需求	应对气候变化	P58	
GRI303: 水资源与污水				
303-1	组织与水（作为共有资源）的相互影响	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P61、P62	
303-2	管理与排水相关的影响	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P61、P62	
303-3	取水	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P61、P62	
303-4	排水	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P61、P62	
303-5	耗水	守护碧水蓝天、资源可持续利用	P61、P62	
GRI304: 生物多样性				
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或临近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点			东航股份所拥有、租赁、没有位于或临近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	应对气候变化	P60	
304-3	受保护或经修复的栖息地			没有受保护或经修复的栖息地
304-4	受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种			没有受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种
GRI305: 排放				
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	应对气候变化、绩效表	P58、P78	
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	应对气候变化、绩效表	P58、P78	
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	应对气候变化、绩效表	P58、P78	
305-4	温室气体排放强度	绩效表	P78	
305-5	温室气体减排量	绩效表	P78	
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放			
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放			

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI306: 废弃物				
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	守护碧水蓝天	P61	
306-2	废弃物相关重大影响的管理	守护碧水蓝天	P61	
306-3	产生的废弃物	守护碧水蓝天	P61	
306-4	从处置中转移的废弃物	守护碧水蓝天	P61	
306-5	进入处置的废弃物	守护碧水蓝天	P61	
GRI307: 环境合规				
307-1	违反环境法律法规			未发生违规事件
GRI308: 供货商环境评估				
308-1	使用环境标准筛选的新供货商	可持续价值链	P63	
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	可持续价值链	P63	
社会				
GRI401: 雇佣				
401-1	新进员工和员工流动率	绩效表	P80	
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	支持员工发展	P66-P67	
401-3	育儿假	支持员工发展	P66	
GRI402: 劳资关系				
402-1	有关运营变更的最短通知期	支持员工发展	P66	
GRI403: 职业健康与安全				
403-1	职业健康安全管理体系	关爱员工健康与安全	P41	
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	关爱员工健康与安全	P41	
403-3	职业健康服务	关爱员工健康与安全	P41	
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	关爱员工健康与安全	P41	
403-5	工作者职业健康安全培训	关爱员工健康与安全	P41	
403-6	促进工作者健康	关爱员工健康与安全	P41	
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	关爱员工健康与安全	P41	
403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	关爱员工健康与安全	P41	
403-9	工伤	关爱员工健康与安全	P41、P81	
403-10	工作相关的健康问题	关爱员工健康与安全	P41、P81	
GRI404: 培训与教育				
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	支持员工发展、绩效表	P68、P81	
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	支持员工发展	P68	
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	绩效表	P81	
GRI405: 多元化与平等机会				
405-1	管治机构与员工的多元化	支持员工发展、绩效表	P66、P79	
405-2	男女基本工资和报酬的比例			

披露项目	描述	章节	页码	省略理由
GRI406: 反歧视				
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	支持员工发展	P66	
GRI407: 结社自由与集体谈判				
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供货商	支持员工发展		没有结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供货商
GRI408: 童工				
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供货商			没有具有重大童工事件风险的运营点和供货商
GRI409: 强迫或强制劳动				
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供货商			没有具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供货商
GRI410: 安保实践				
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员			不涉及
GRI411: 原住民权利				
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件			未发生涉及侵犯原住民权利的事件
GRI412: 人权评估				
412-1	接受人权审查或影响评估的运营点			不涉及
412-2	人权政策或程序方面的员工培训			不涉及
412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约			不涉及
GRI413: 当地小区				
413-1	有当地小区参与、影响评估和发展计划的运营点	全面推进乡村振兴融入当地社区	P71、P74	
413-2	对当地小区有实际或潜在重大负面影响的运营点			没有实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI414: 供货商社会评估				
414-1	使用社会标准筛选的新供货商	可持续价值链	P63	
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	可持续价值链	P63	
GRI415: 公共政策				
415-1	政治捐赠	融入当地社区	P74	
GRI416: 客户健康与安全				
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	呵护旅客健康	P40	
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件			未发生涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件
GRI417: 营销与标识				
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	保障航班正点打造真情服务提升出行体验	P44-52	
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件			未发生涉及产品和服务信息与标识的违规事件
417-3	涉及市场营销的违规事件			未发生涉及市场营销的违规事件
GRI418: 客户隐私				
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉			未发生与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉
GRI419: 社会经济合规				
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规			未发生违规事件

ESG 索引

披露项目	描述	章节	页码
A. 环境			
层面 A1: 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的 (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	应对气候变化 守护碧水蓝天	P58 P61
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。		
	A1.2 直接 (范畴 1) 及能源间接 (范畴 2) 温室气体排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	绩效表	P78
	A1.3 所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	守护碧水蓝天 绩效表	P61、P79
	A1.4 所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	守护碧水蓝天 绩效表	P61、P79
	A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	说明: 编写东航股份“十四五”绿色发展专项规划及《碳达峰行动方案》, 成立可持续航空燃料领导小组和工作小组。	
层面 A2: 资源使用	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	守护碧水蓝天	P61
	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	P62
	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	P78
	A2.2 总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	绩效表	P78
	A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	说明: 报告期内东航股份暂未设立能源使用效益目标, 接下来将开展相关工作。	
层面 A3: 环境及天然资源	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	说明: 东航股份不存在求取适用水源的问题。	
	A2.5 制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量。	说明: 不适用, 东航股份业务不涉及生产制造环节。	
	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	应对气候变化 守护碧水蓝天 资源可持续利用	P58-P63
层面 A4: 气候变化	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	说明: 东航股份遵守《中华人民共和国野生动物保护法》, 禁止各类非法野生动物及其制品的运输。	
	一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	应对气候变化	P58
	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动。	应对气候变化	P58-P60

披露项目	描述	章节	页码
B. 社会			
雇佣及劳工常规			
层面 B1: 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	支持员工发展	P66
	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇佣总数。	绩效表	P79
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	绩效表	P80
层面 B2: 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关爱员工健康与安全	P41
	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	P81
	B2.2 因工伤损失工作日数。	说明：2022 年度暂未统计。	
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	关爱员工健康与安全	P41
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。描述所提供的培训活动。	坚守航空安全 支持员工发展	P36 P66
	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	P81
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	绩效表	P81
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) 遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	支持员工发展	P66
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	支持员工发展	P66
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	说明：东航股份严格遵守国家法律法规，未发生过使用童工和强制劳工事件。	
营运惯例			
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。	可持续价值链	P63
	B5.1 按地区划分的供货商数目。	绩效表	P76
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	可持续价值链	P63
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	可持续价值链	P63
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	可持续价值链	P63

披露项目	描述	章节	页码
层面 B6: 产品责任	一般披露 有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	数字化转型 呵护旅客健康 打造真情服务 提升出行体验 保护客户隐私	P15、P40、P45、 P49、P52 说明：关于 3.21 事故相关情况请参见中国民航局 2022 年 4 月 20 日发布的《“321”东航 MU5735 航空器飞行事故调查初步报告》及 2023 年 3 月 20 日发布的“关于‘3·21’东航 MU5735 航空器飞行事故调查进展情况的通报”。
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	说明：不使用，东航股份业务不涉及产品生产。	
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	打造真情服务 绩效表	P45-52 P77
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	科技创新	P16
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	说明：不使用，东航股份业务不涉及产品生产。	
层面 B7: 反贪污	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	保护客户隐私	P52
	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	P17
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	说明：报告期内未发生贪污诉讼案件。	
社区	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	反腐败	P17
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	反腐败	P17
	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。	全面推进乡村振兴 融入当地社区	P71-P73 P74
层面 B8: 社区投资	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）。	全面推进乡村振兴 融入当地社区	P71-P73 P74
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	全面推进乡村振兴 融入当地社区	P71 P74

审验报告

TÜV NORD

社会责任报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TÜV NORD）受中国东方航空股份有限公司（以下简称“东航股份”）委托，对中国东方航空股份有限公司 2022 年企业社会责任暨 ESG 报告（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

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

本声明书基于东航股份编制的 2022 年度企业社会责任暨 ESG 报告，东航股份对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验的范围

- ◇ 报告披露的 2022 年度内的社会责任及 ESG 关键绩效及相关信息；
- ◇ 审验地点位于上海市闵行区虹翔三路 36 号，即东航股份总部所在地，访问东航股份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 2023 年 3 月 8-10 日。

审验方法

审验过程包括如下活动：

- ◇ 评审东航股份提供的文件信息；
- ◇ 访谈东航股份报告信息收集人员；
- ◇ 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实；
- ◇ 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《GRI 可持续发展报告标准》（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，对报告进行评估；
- ◇ 依据《AA1000 审验标准》（V3）；
- ◇ 验证活动根据 TÜV 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 2022 年度企业社会责任暨 ESG 报告从“筑牢安全根基”“美好航空出行”“赋能绿色飞行”“共创幸福未来”四个主题篇章，全面披露了东航股份在 2022 年度履行社会责任的行动和绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TÜV NORD 没有发现系统性或实质性错误。

TÜV NORD

- ◇ 重要性：东航股份进行了重要 ESG 议题的调研，从“可持续之旅”等篇章披露东航股份 2022 年经济、社会、环境领域发生的重要客观绩效，及时回应对投资者及其他权益人的期望。
- ◇ 量化性：报告中以绩效表等形式，披露东航股份在经济、运行概况、安全、服务、环境、员工、社会领域的 102 个重要绩效指标，具有一定的量化性。
- ◇ 平衡性：报告中披露了员工流失率、旅客隐私投诉件数等数据，具有一定的平衡性。
- ◇ 一致性：东航股份企业文化与品牌管理部负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，审验过程中抽样的数据均能提供溯源，一致性较好。

改进建议

通过审验和评价活动，我们对东航股份在社会责任及 ESG 实践和管理方面提出以下改进建议：

- ◇ 增加对报告期内重大事件的回应性。
- ◇ 可根据全球可持续发展标准委员会（GSSB）报告编写标准 GRI standards 的新要求，将相关指标与部门 KPI 考核相结合，从而提高部门的可持续发展管理绩效。

特别声明

本审验声明中不包括：

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

独立性和能力的声明

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

杭州汉德质量认证服务有限公司作为德国汉德集团在中国注册设立的机构是独立的，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航股份提供，TÜV NORD 没有参与报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司




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 2022 企业社会责任暨 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，同时促进对公司社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可通过扫描下方二维码对报告进行反馈，或通过以下任意方式与我们联系。

联系部门：东航股份企业文化与品牌管理部

电话：021-22331435

传真：021-62686883

电子邮箱：ceanews@163.com

地址：中国上海市闵行区虹翔三路 36 号（201100）



连接心的精彩



了解更多东航信息

 本报告采用环保再生纸制作