



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

# 2024

责任领航 向新向上

中国东方航空股份有限公司 CHINA EASTERN

## 可持续发展(ESG)报告

Rural Revitalization

New Quality Productivity Flight Punctuality

Common Prosperity Innovation

Co-construction And Sharing

A Country with Strong Transportation Network

Aviation Safety

Rural Revitalization



World-class Enterprise

Internationalization

Climate Action

Co-construction And Sharing

17<sup>th</sup>



# CONTENTS

## 目录

03 — 董事长致辞

05 — 报告说明

走进东航

07 — 关于东航

09 — 加强党的建设

10 — 公司战略

11 — 公司治理

14 — ESG 治理与风险管理

15 — 投资者关系

15 — 守法合规

16 — 风险管控

16 — 反腐败

17 — 信息化建设

18 — 科技创新

2024 高质量发展足迹



21 — 责任足迹

25 — 责任荣誉

专题



29 — 冰雪燃情，东航助梦

33 — C919 翱翔天空，规模化运营启新程

可持续之旅



37 — 可持续发展旅程

38 — 实质性议题管理

41 — 利益相关方参与

安全成就信赖



45 — 确保航空安全

49 — 保障旅客出行安全

50 — 关爱员工健康与安全

畅享精彩旅程



53 — 精进品质服务

56 — 提升客户体验

59 — 保护客户权益

60 — 携手共赢合作

绿色领航未来



67 — 应对气候变化

71 — 坚持绿色运营

73 — 保护生态环境

73 — 构筑可持续价值链

爱意联接幸福



77 — 赋能员工成长

82 — 推动乡村全面振兴

86 — 参与社区共建

88 — 护航特殊飞行

附录

89 — 绩效表

95 — 指标索引

101 — 审验报告

103 — 读者反馈



## 董事长致辞



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

王志清

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

2025 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 17 份可持续发展（ESG）报告。自 2009 年起，东航股份每年定期向社会发布可持续发展相关专项报告，增进与利益相关方的沟通交流。

## 报告时间范围

以 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主，部分内容及数据超出以上时间范围。

## 报告发布周期

本报告为年度报告。上一次报告发布时间为 2024 年 3 月。

## 报告边界

公司整体（含东航股份各分子公司、各业务运营单位、各管理支持部门），部分实践涉及中国东方航空集团有限公司相关直属子企业。

## 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“东航技术”，“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》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》，参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》（HK-ESG）、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、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《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG6.0）》、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：

单 位	党群工作部（工会办）/ 企业文化部
电 话	021-22331435
传 真	021-62686883
地 址	中国上海市闵行区虹翔三路 36 号
邮 编	201100



# 走进东航

## 关于东航

中国东方航空股份有限公司总部位于上海，是中国三大国有骨干航空公司之一，前身可追溯到 1957 年 1 月原民航上海管理处成立的第一支飞行中队，在上海、香港挂牌上市。东航运营超过 800 架飞机组成的现代化机队，是全球最年轻的机队之一，拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队。东航是国产大飞机 C919 全球首发用户，也是目前 C919 机队规模最大、商业通航航点最多的航司。

作为天合联盟成员，东航股份的航线网络通达全球 160 个国家和地区的 1,000 个目的地，每年能为超 1.4 亿人次提供航空出行服务，位居全球前十。“东方万里行”常旅客可享受联盟多家航空公司的会员权益及全球超过 750 间机场贵宾室。

目前，东航股份在国内拥有京沪“两市四场”双核心枢纽和西安、昆明等区域枢纽，业务范围实现省会城市及千万级以上机场全覆盖。并在全球设有 100 余个海内外分支机构。公司近年来开通多条“一带一路”国际新航线，积极构建连通全球的“空中丝绸之路”。

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

2024 年机队构成（单位：架）

机型	2024 年	2023 年	2022 年
B777 系列	20	20	20
B787 系列	12	10	10
A350 系列	20	20	15
A330 系列	56	56	56
A320 系列	383	379	372
B737 系列	279	276	284
C919	10	4	1
C909	24	17	17
公务机	/	/	3
总计	804	782	778

注：不含中国东航集团旗下公司的全货机



## 加强党的建设

东航坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，坚持和加强党的全面领导，推进党的领导与公司治理有机统一、党的建设与生产经营深度融合，以高质量党建引领保障高质量发展，为推动实现“日出东方、再次起航”提供坚强保证。

### ❖ 东航 2024 年加强党的建设相关举措

#### 推动党的创新理论武装走深走实

严格落实“第一议题”制度，全年共及时跟进传达学习习近平总书记最新重要讲话和重要指示精神 41 次。研究制定巩固拓展主题教育成果 4 方面 15 项重点任务清单，持续健全长效机制。深入贯彻落实干部教育培训五年规划，组织开展专题培训班、党委书记培训班等。

#### 构建干部人才全链条体系机制

坚持正确选人用人导向，持续加强干部人才体系建设，制定印发《关于加强和改进领导人员选拔任用工作的意见》等文件，深化完善市场化选人用人机制，全覆盖完成 35 家直属单位优秀年轻干部调研、经常性干部调研工作。重点做好民航专业人才、“三长”（机长、乘务长、班组长）队伍等重点群体发展党员工作，建设命名“党员示范岗”“党员突击队”“党员责任区”，引导广大党员亮身份、作表率、勇担当。同时，持续加大干部日常管理监督工作力度，有效激发干部人才干事创业活力。



#### 增强党组织政治功能和组织功能

深化落实党建工作责任，常态化开展年度党建考核，将党建考核与领导人员综合考评、经营业绩考核有机衔接、相互运用，推动党建与业务同频共振。围绕进一步全面深化改革等重点任务，持续规范党组织设置、理顺党组织职责，试点网格党建深化组织覆盖，深化“智慧党建”平台建设和党建理论创新，《基层党组织在民航关键队伍培养中发挥作用方式研究》荣获央企政研会三等奖。

#### 以严的基调强化正风肃纪反腐

深入推进党风廉政建设和反腐败斗争，健全政治监督机制，坚持把习近平总书记重要讲话和指示批示作为政治监督“第一要件”，研究制定 6 方面监督举措，持续梳理细化政治监督台账。同时，通过开展党纪学习教育，举办专题读书班、开展专题辅导解读、召开警示教育会、领导班子带头讲党课等形式，教育引导党员干部学纪知纪明纪守纪。

中国东航集团在 2023 年度中央企业党建工作责任制考核中获评

A 级

在 2023 年度中央企业负责人经营业绩考核中获评

A 级

荣誉

#### 关键绩效

2024

召开党委会

44 次

前置研究讨论重大经营管理事项

41 项

获评中央企业优秀共产党员

2 人

获评优秀党务工作者

1 人

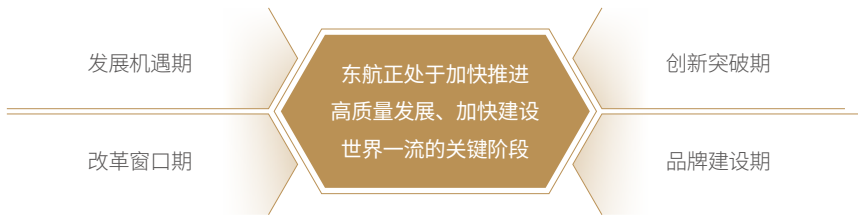
获评先进基层党组织

2 个

## 公司战略

2024 年，东航股份紧密围绕“十四五”规划中期调整和“十五五”规划启动工作，提升战略规划能力，有效落实集团公司关于《中国东航“3+5”产业布局优化调整工作方案》和《中国东航产业板块优化提升行动方案》的总体安排，明确各板块实现深层次“融合”“融活”的改革任务，持续激发改革创新活力。

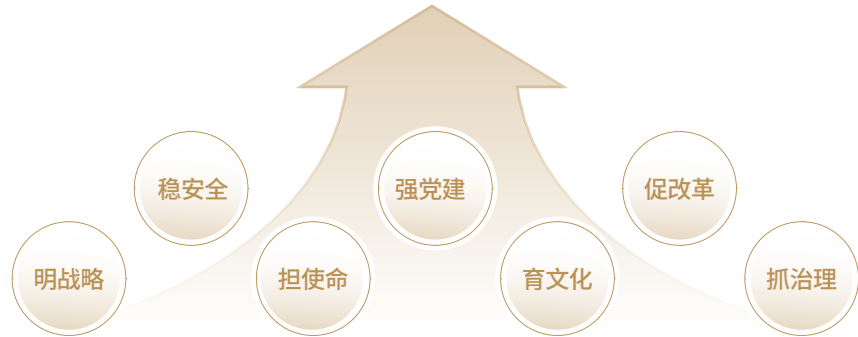
中国东航集团坚持以智慧化、精细化、国际化为支撑，以实现“世界一流、幸福东航”为目标，积极推动战略规划贯彻落实，加快向新时代大型领军型航空产业集团转型。



### ❖ 公司 2025 年战略发展方位

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

### ❖ 公司发展示意图



### 全面深化改革

东航扎实推进国企改革深化提升行动，坚持向改革要动力、向创新要活力。研究制定进一步全面深化改革的实施意见，形成九个方面 43 项重点任务。制定长三角一体化发展战略规划、服务上海世界级航空枢纽建设方案。完成“十四五”规划中期调整，启动“十五五”规划编制工作。



公司治理

东航股份严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》、中国证监会发布的《上市公司治理准则》及香港证券监管规则等一系列法律法规、规章制度、监管规定的要求，不断优化公司治理结构，持续提升规范运作水平，促进提高上市公司质量。我们构建了由股东会、董事会、监事会和经理层构成的现代法人治理架构，持续加强董事会制度建设、机制建设和能力建设，完善“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理体系。2024 年，公司制定《中国东方航空股份有限公司选聘会计师事务所管理办法》、修订完善《公司章程》《董事会规划发展与数字化委员会工作细则》等规章制度，为公司治理制度体系转化为治理效能提供有力的制度保障。

公司持续打造专业背景多元、能力结构互补的国际化央企控股上市公司董事会。2024 年，东航股份以董事会换届为契机，通过采用董事技能矩阵对董事候选人进行评估，组建了一支在公司治理、企业经营、民航管理、财务审计、数字技术、国际视野等方面颇具经验的董事会多元化团队，公司董事会共 8 名董事，其中，独立（外部）董事 5 人，独立董事占比超过 60%，女性董事 1 人，中国香港籍董事 1 人。规划发展委员会更名为规划发展与数字化委员会，新增数字化领域决策咨询职能。航空安全与环境委员会与时俱进，结合民航安全特色和境内外监管要求，融入 ESG 管治职责。

关键绩效

2024

董事会女性高管占比

12.5 %

❖ 公司董事会成员

姓名	职务
王志清	董事长、党委书记
刘铁祥	副董事长、总经理、党委副书记
成国伟	董事、党委副书记
孙 铮	独立董事
陆雄文	独立董事
罗 群	独立董事
冯咏仪	独立董事
郑洪峰	独立董事

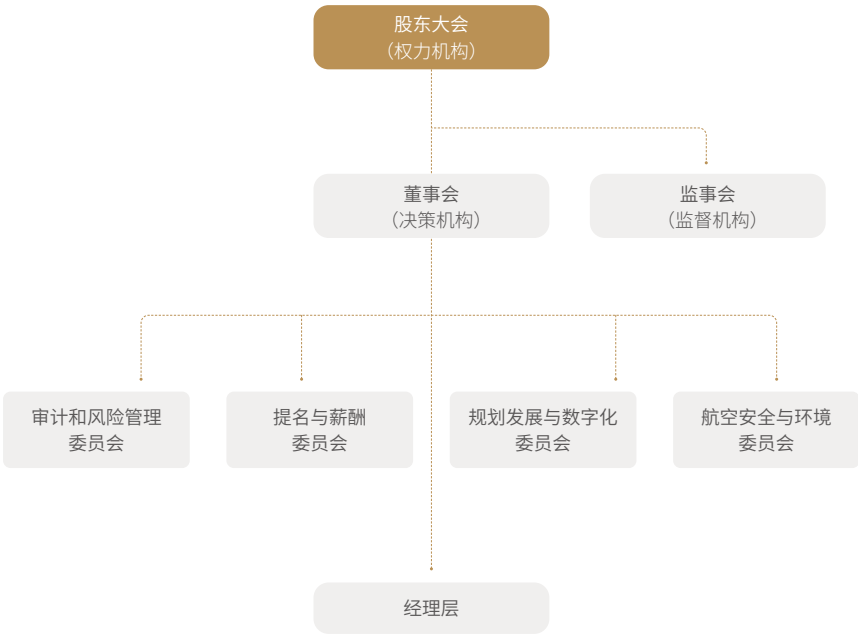
公司董事会入选中国上市公司协会“2024 年上市公司董事会最佳实践”以及上海上市公司协会“2024 年上海上市公司治理和内部控制优秀实践案例”

获得 2024 年度《证券市场周刊》ESG 金曙光公司治理奖

荣誉



❖ 公司治理架构



关键绩效

2024

组织独立（外部）董事参加  
专题调研

9 次

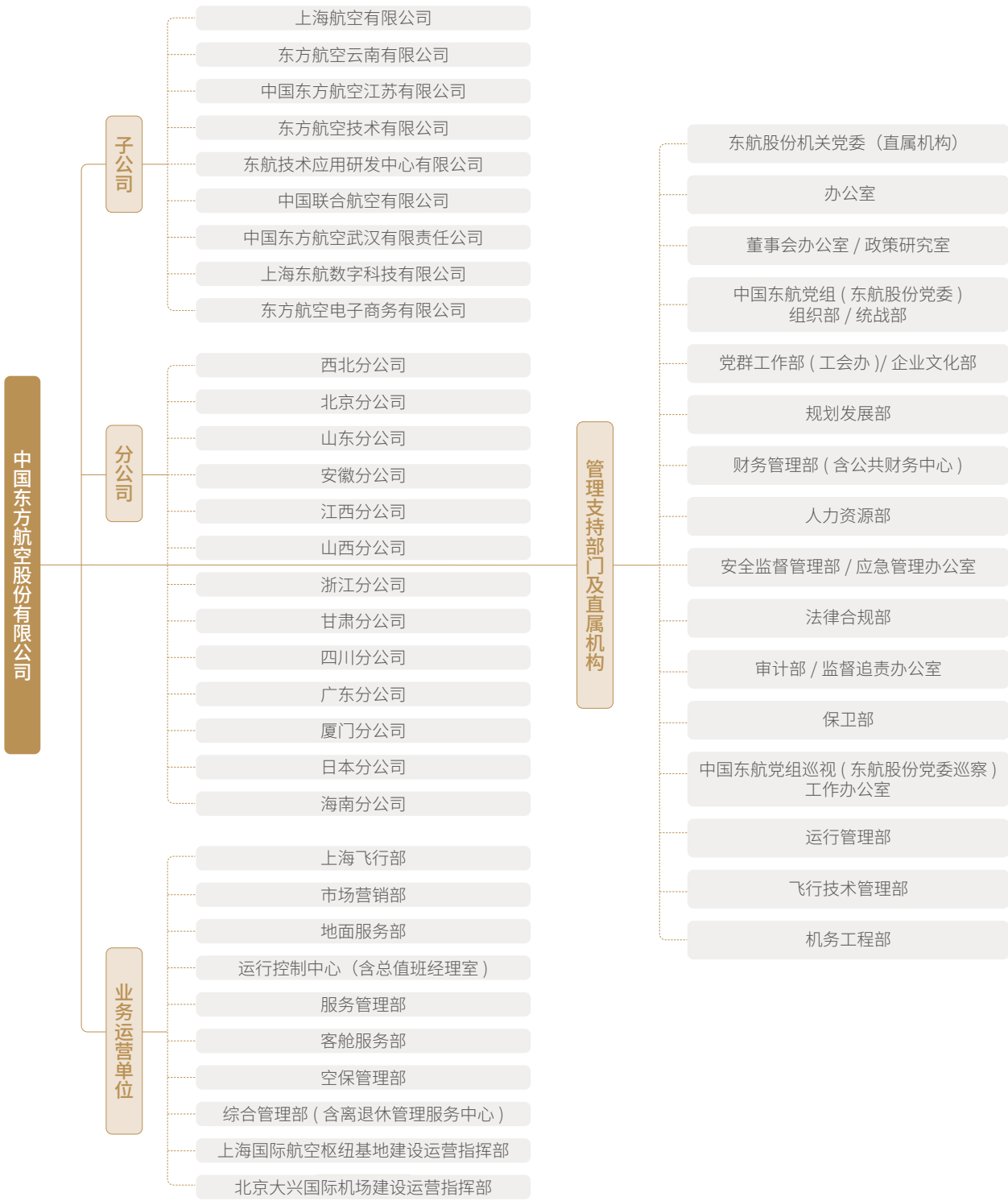
组织董事、监事、高级管理人员  
参加境内外监管机构、行业协会  
的各类专业培训

10 次

完善独立董事机制

公司高度重视董监高的能力提升和专项培训，积极保障董事、监事、高级管理人员持续提升专业素养，强化履职能力，组织多类专业培训。2024 年，公司董事会制定调研工作计划，有序组织独立（外部）董事参加专题调研。此外，公司积极邀请独立董事、审计委员会委员参加公司专题讲座、业绩说明会等内部及专项会议，为公司高质量发展建言献策。

❖ 公司组织架构



1. 2024 年公司深化营销服务系统改革, 组建市场营销部、服务管理部;  
2. 推动总部职能部门改革落地, 部门由 23 个压减至 15 个;  
3. 原一二三航与股份公司合并运行, 进一步强化国产民机运行保障。



ESG 治理与风险管理

ESG 战略

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

ESG 治理架构

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

ESG 风险管理及策略

公司董事会高度重视 ESG 风险的识别与管控, 评估 ESG 法规和政策对公司业务运行的影响及可能带来的风险, 监督 ESG 风险管控效果, 推动将 ESG 策略纳入业务流程, 持续提升公司 ESG 管理水平。对年度可持续发展 (ESG) 报告进行审议。同时, 评估 ESG 法规和政策对公司业务运行的影响及可能带来的风险, 并提出改进建议, 持续提升 ESG 管理水平。2024 年, 航空安全与环境委员会指导公司相关单位积极贯彻和落实国家有关航空安全及环境保护的法律法规, 依据《中国东方航空集团有限公司碳达峰行动方案》推进环境与能源管理体系建设, 定期跟进推动各单位落实碳达峰碳中和重点工作。



## 投资者关系

东航股份高度重视价值管理工作、高质量开展信息披露工作、开展多层次投资者沟通交流，切实维护投资者尤其是中小投资者的合法权益。2024 年，公司研究制定《东航股份落实新“国九条”加快提高上市公司质量工作方案》，切实提升企业核心竞争力。积极开展多层次的投资者沟通交流，通过组织召开主要法人股东见面会、业绩说明会，以及赴中国香港、新加坡开展年度业绩路演等形式，及时传递公司投资价值，维护良好的投资者关系；积极参加行业策略会，通过上证 E 互动、IR 电话、信箱等回应投资者关切。此外，东航股份积极应对上市公司监管变化，以投资者需求为导向，高质量开展信息披露工作。

公司连续 11 年获得上交所信息披露 **A** 级

荣获中国证券报上市公司**第二十六届上市公司金牛奖“金信披奖”**

2023 年报获得**国际 ARC 金奖和 LACP 白金奖**多项荣誉



荣誉

## 守法合规

东航股份持续深化法治建设，加强合规管理，坚持运用法治思维和法治方式统筹推进各项工作。2024 年，公司持续完善治理体系建设，严格遵循《中央企业合规管理办法》，修订完善东航股份“三重一大”决策事项法律审核办法以及出具法律意见书清单；根据《中国东航合规管理办法》，积极开展合规管理体系有效性评价，妥善处置合规疑虑及合规风险，进一步构建合规管理“三道防线”。此外，公司不断强化合规审查，明确将合法合规性审查和重大风险评估作为重大决策事项必经前置程序，形成以上率下、上下联动的依法依规治企的规范合规审查流程。

2024 年，公司积极参与立法工作，对《蒙特利尔公约》《企业国有资产法》《民航法》等十余部国际公约、法律法规反馈意见建议。同时，通过加强法治人才库建设，组织开展境外法律合规培训，加快推进法治人才队伍培养；开展法治宣传教育专题培训，不断强化公司全员的守法合规理念和意识。

## 风险管控

### 关键绩效



东航股份扎实开展审计项目

40 个

发现问题

327 个

### 公司风险管控举措

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

持续强化  
审计监督

持续健全风险指标库，梳理出一级风险 6 项、二级风险 46 项，完善风险指标 97 项；启动 2025 年度风险评估，制定分发风险评估问卷 1,201 份，实现全级次、全层级覆盖，绘制风险坐标图，科学评估 2025 年重大经营风险。

开展全面  
风险管理

持续优化更新审计信息系统内控模块，内控评价实现全面线上化，全流程闭环管理。全面修订完善内控评价标准，累计立改废流程控制点 29,924 个。启动 2024 年内控评价，提升防范化解重大风险能力。

深化内控  
监督检查



## 反腐败

### 关键绩效



董事会反腐败培训覆盖率

100 %

召开东航层面警示教育大会

2 次

共覆盖

3,800 余人次

2024 年，中国东航集团修订《东航党组巡视工作规定》和《东航党组巡视工作领导小组工作规则》等制度，切实发挥巡视推动改革促进发展作用。公司坚定不移纵深推进反腐败斗争，制定《2024 年中国东航推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作要点》，修订《中国东航廉洁风险防控手册》等，严厉惩治新型腐败和隐性腐败；紧盯“五涉”、飞机租赁、维修采购、信息化建设等监督重点，不断增强对权力集中、资金密集、资源富集等腐败高发领域廉洁风险防控，深挖细查腐败案件；深入开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治，深化以案促改促治。同时，公司还将反腐败要求纳入供应商管理中，强化行贿人黑名单制度运用。

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

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

## 信息化建设

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

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

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

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



### ✦ 信息化建设重点举措

#### 推进业务数字化转型

智慧控舱方面，基于舱控规则算法模型提高航班智能辅助收益决策的能力，初步实现舱价联动和多场景航班收益水平提升；公司自主研发的 GCS4.0 地面保障可视化运行系统实现对原有供应商产品的全面替代，完成机坪作业数字孪生平台的建设；建成飞机健康管理平台，持续构建故障监控模型和预测模型，有效降低航班运行风险。

#### 显著提升数据治理能力

顺利通过数据管理能力成熟度（DCMM）国家最高级别五级认证，是交通运输行业首家获得最高等级认证的企业。

#### 积极探索创新技术应用

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

#### 营造良好数字文化氛围

成立三批次东航中高级管理人员数字化转型专题培训班，邀请外部专家开展 4 场数字化转型专题讲座，并举办 2 期数字化转型创新人才培训班。

### 东航组织开展首届数字化转型创新竞赛



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

## 科技创新

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

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

### 关键绩效

2024

东航股份获得授权专利

23 件





# CHINA EASTERN



## 2024

高质量发展足迹

# 2024 责任足迹

## 进一步全面深化改革

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



## C919 创多个“首次”

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



## 国际航线恢复居行业首位

2024 年，东航连续开航“上海—利雅得”“上海—马赛”“西安—米兰”“上海—喀山”“上海—威尼斯”“太原—三亚—新加坡”等航线；通过代码共享航班联运合作，MU 航班号首度亮相秘鲁。



## 数字起航 智绘蓝天

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



## 进博采购“创新高”

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





2024

## “航空 + 文旅”

2024 年，上海博物馆古埃及文明大展“火爆出圈”，东航作为主要合作方之一，联手推出“博物馆优享”产品，已吸引 4.2 万名国内旅客和千余名海外旅客前往上博观展，赢得良好的社会反响。



## 东方之翼 滨缘亚冬

2024 年 10 月 30 日，2025 哈尔滨亚冬会倒计时 100 天之际，东航作为哈尔滨亚冬会官方合作伙伴，连续举办首架“亚冬号”主题彩绘机发布仪式及彩绘机首航哈尔滨主题航班活动。



## 接奥运中国游泳队凯旋

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



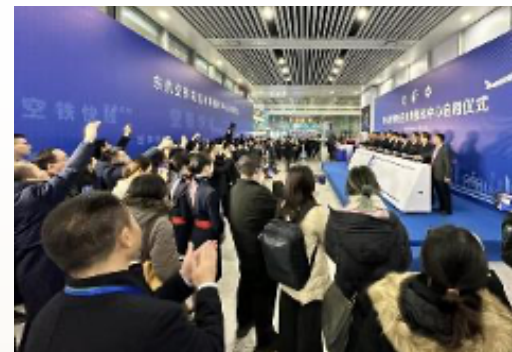
## 重庆基地揭牌启用

2024 年 5 月 22 日，东航重庆基地正式揭牌启用运行。这是东航深入贯彻落实习近平总书记在新时期推动西部大开发座谈会上的重要讲话精神和在重庆考察时的重要指示精神、主动服务国家战略的具体举措和全新实践，将进一步推动成渝地区双城经济圈建设、新时代西部大开发形成新格局作出东航新贡献。



## “多式联运”服务长三角一体化

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



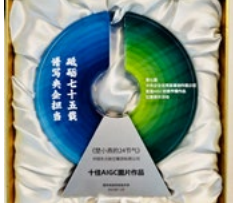
## 亚洲最大机库开建

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





## 责任荣誉



奖项名称	颁奖单位
“2023 年中央企业贯彻落实习近平总书记重要指示批示工作综合评估”——“优秀”	国务院国资委
中央企业负责人经营业绩考核 A 级	国务院国资委
中央企业党建工作责任制考核 A 级	国务院国资委
2024 年度“央企楷模”——中国东航 C919 飞行部	国务院国资委
2024 年《财富》中国 500 强	《财富》杂志
2024 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强	WPP 和 Kantar
2024 Brand Finance 全球最有价值的 50 个航空公司品牌	品牌金融（Brand Finance）
“中央企业先进集体”称号——中国东航集团（东航股份）综管部	国务院国资委与人力资源社会保障部
《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2023）》——乡村振兴优秀案例	国务院国资委社会责任局
2023 年度中央企业品牌建设能力 TOP30	国务院国资委社会责任局
中央企业品牌引领行动首批优秀成果——东航服务品牌“东航凌燕”	国务院国资委社会责任局
央企社会责任优秀案例——《中国东航助推国产大飞机实现商业运营》；央企上市公司 ESG “优秀案例”——《中国东航：从地面到空中全维打造更绿色的可持续飞行》	国务院国资委社会责任局
第七届中央企业优秀故事 二等奖——《浣溪沙》；优秀奖——《浪淘沙》	国务院国资委社会责任局
首届中央企业 AIGC 创意传播作品“十佳 AIGC 图片作品”——《楚小燕的 24 节气》系列海报	国务院国资委社会责任局
中央企业 2023 年度国际传播优秀案例——《航空为驱 文化为翼 中国东航创新中华文化表达新路径》	国务院国资委社会责任局
2024 年度国务院国资委网站中央企业新闻信息报送优秀单位	国务院国资委新闻中心
2024 年度中国企业新媒体创新案例——《在火车站办理航空托运，空铁联运来了！》	国务院国资委新闻中心
2024（第七届）中国企业国际形象建设案例征集活动“国际传播创新类”，十大优秀案例；“文化交融与文明互鉴类”专项优秀案例	中央宣传部、国务院国资委、全国工商联指导，中国外文局主办
“天选·2024 年度航旅榜单”八项大奖 “年度创新产品服务航空公司”“年度环保航空公司” “年度可持续贡献品牌”“年度最美乘务组” “年度天空赏味”“年度航旅服务平台” “年度航空文创产品”“年度经济型航空公司”（中国联合航空）	《中国民航》杂志
2024 年第十二届“飞客旅行奖暨最受常旅客喜爱的商旅品牌评选”活动“最受常旅客喜爱的年度最佳航空推广项目”——“探索世界”项目 “最受常旅客喜爱的忠诚度计划信用卡”——中信银行东方航空联名卡 “最受常旅客期待的创新忠诚度计划联名卡”——渣打银行中国东方航空联名借记卡	《中国民航》杂志社和 FLYERT 飞客



奖项名称	颁奖单位
ARC 航空公司年报封面设计金奖	ARC（MerComm, Inc）
CAPSE “航空服务奖”——“客服与票务服务提升卓越奖”“行李服务提升卓越奖”	CAPSE（民航旅客服务测评）
LACP 航空业组别年报铂金奖	LACP（美国传媒专业联盟）
第十七届 TTG 中国旅游大奖“最佳中国航空公司”	TTG China
首届法兰克福中欧企业 ESG 最佳案例	中国驻法兰克福总领事馆主办，中国外文局国际传播发展中心等协办
“中国好故事”地域特色文化网络国际传播精品案例	中央网信办指导，中国外文局、中国互联网发展基金会主办
第十五届中国国际航空航天博览会“最佳设计奖”——东航展台	广东省人民政府等
2024 中国品牌海外传播优秀案例——《航空为驱 文化为翼 中国东航创新中华文化表达新路径》《融合航网互联网优势 共话“一带一路”精彩故事》	人民日报海外网
2024 第一财经·中国企业社会责任榜“环境生态贡献奖”	第一财经
2024 年上市公司董事会最佳实践	中国上市公司协会
2024 年度 ESG 金曙光公司治理奖	证券市场周刊
2024 中国 ESG “金责奖”	新浪财经
第二十六届上市公司金牛奖“金信披奖”	中国证券报
金蜜蜂 2024 优秀企业可持续发展报告·长青奖	金蜜蜂智库
“中国 ESG 上市公司长三角先锋 50”榜单	中国企业改革与发展研究会、上海市国资委等
“五星级”报告——中国东航集团 2023 企业社会责任报告	中国企业改革与发展研究会等
中国工业碳达峰“领跑者”企业	中国工业经济联合会
第二十届中国公共关系行业最佳案例大赛 短视频视觉传播类金奖、旅游服务与城市品牌推广类银奖、ESG( 环境、社会、公司治理 ) 与企业形象类银奖	中国国际公共关系协会 (CIPRA)
中国品牌全球传播力新担当	中国品牌全球传播力大会
2023 年上海市“银鸽奖”	中共上海市委对外宣传办公室
2023 年度虹桥机场公司应急管理工作“同心协力奖”	民航上海监管局等
上海市第十六届党员教育电视片观摩交流活动 文艺片一等奖——《定风波》	中共上海市委组织部
产权交易组织金奖	上海联合产权交易所有限公司
上海上市公司治理和内部控制优秀实践案例	上海上市公司协会
2024 上海服务业企业 100 强（第 9 名） 2024 上海企业 100 强（第 20 名）	上海市企业联合会等
第四届中国民航青年志愿服务项目金奖——东航股份浙江分公司“圆梦助学”志愿服务项目	全国民航团委



# CHINA EASTERN



## 专题

- ◎ 冰雪燃情，东航助梦
- ◎ C919 翱翔天空，规模化运营启新程





## 专题一

### 冰雪燃情，东航助梦



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

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

——中共黑龙江省委 黑龙江省人民政府



#### 关键绩效

截至 2025 年 2 月

赛事期间

东航在哈尔滨合计执行航线  
**30** 条  
通达上海、北京、广州等国内城市和东京、首尔等国际航点

哈尔滨进出港航班增加至  
**2,403** 架次  
日均  
**80** 架次

承运旅客  
**38.9** 万人次  
为亚冬会主会场输送旅客  
**19.7** 万人次

涉亚航班共计保障  
**404** 架次  
哈尔滨航班正常率  
**92.04** %

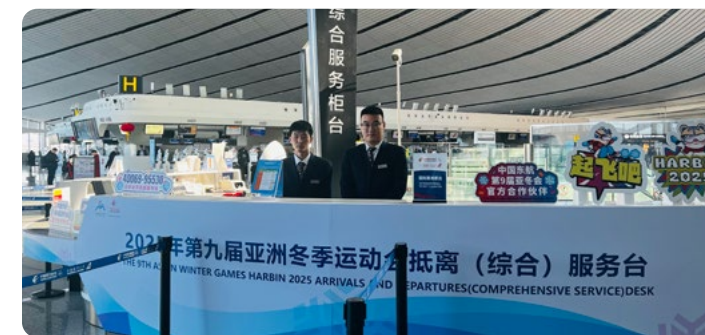
涉亚旅客合计保障  
**3,155** 人次

## 搭建“空中之路”，共赴亚冬盛会



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

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



东航为各国运动员、教练员及观众提供舒适便捷的出行体验



2024 年 10 月 30 日，东航“亚冬号”彩绘机成功首航“尔滨”

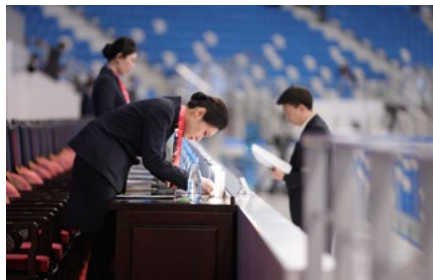






## “四精”服务，绽放东方魅力

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



### 关键绩效

驻场哈尔滨服务保障亚冬会的东航一线员工约

200 名



东航空客 A350 机长、飞行教员  
朱宏坤



东航波音 777 机长、飞行教员  
闫宏伟

### ❖ 东航全链条做好赛会服务保障

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

东航两位机长担任亚冬会火炬手，共筑冰雪梦想

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



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



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

## “亚冬 + 东航”精彩互动，实现品牌共振

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



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

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

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

“体育 + 航空”

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



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



亚冬会上的东航元素



扫一扫  
观看“亚冬号”彩绘机宣传片







## 专题二

### C919 翱翔天空，规模化运营启新程

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

自 C919 首次商业运营以来  
至 2025 年 1 月 1 日

累计执行航班超

6,600 班

C919 机队规模达到

10 架

安全飞行超

1.6 万小时

执飞精品航线

9 条

累计承运旅客人数超

90 万人次

2024 年 5 月 27 日



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

2024 年 6 月 1 日



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

2024 年 2 月 17 日



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

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

——飞行员张少波

”

东方风来 翼起翱翔

# C919 上海—香港

2025 年 1 月 1 日



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

2024 年 12 月 19 日



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

2024 年 11 月



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

2024 年 9 月 1 日



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

2024 年 11 月 28 日



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

2024 年 12 月 12 月 3 日、4 日



东航相继开通 C919 上海虹桥 - 重庆、上海虹桥 - 武汉航线。



# CHINA EASTERN



可持续之旅



# 可持续发展旅程

## // 可持续发展背景

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

## // 东航的优势

- 中国三大国有骨干航空公司之一，公司拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队，首家实现航空客运和航空物流两项核心主业“双上市”的国有大型航空运输集团，是全球最年轻的机队之一。
- 以深化改革、科技创新为引领，秉持稳健创新、开放合作的经营理念，构建规范高效的公司治理机制、严谨细致的风险管控机制和敬业创新的团队合作机制，通过精细化管理实现资源价值最大化，以智慧化、精细化、国际化为支撑，加快打造“世界一流、幸福东航”。
- 为顾客提供安全、舒适、便捷的航空运输服务，以精心、精准、精致、精细的服务，创造高品质精彩旅行体验，达到或超越顾客的期望，赢得顾客的信赖与认可，与顾客共同创造“世界品位、东方魅力”的品牌核心价值。
- 经济效益和社会效益并重，促进和谐社会关系，投身社会公益事业，勇担急难险重任务，以良好的企业公民形象赢得公众的理解与认可、舆论的支持与维护、社会的鼓励与关爱、国家的信任与期待。
- 健全环境管理体系，持续优化机队结构，开展节能减排和废弃物管理，积极参与航空业碳减排事务，确保绿色飞行，支持“双碳”目标。

## // 可持续发展理念融入



# 实质性议题管理

公司依据最新可持续发展相关标准和指引，在 2023 年实质性议题识别和分析的基础上，结合 2024 年重要战略方向和利益相关方诉求，对实质性议题进行了分析和调整。

## 议题回顾和识别

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

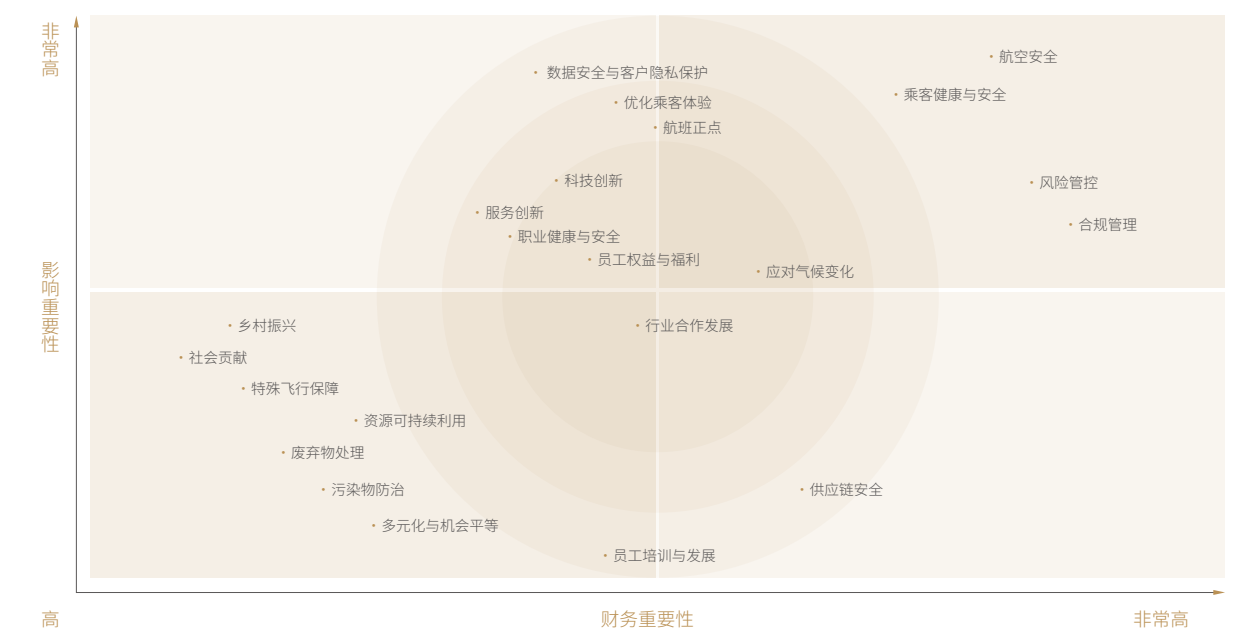
## 议题评估

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，2024 年收集问卷约 230 份，对实质性议题进行分析和调整，获得了各方对于议题的重要度评分，从影响重要性和财务重要性两个维度对议题进行综合排序，形成实质性议题的初步评估结果。

## 议题验证

结合公司的战略和经营方针，我们对实质性议题的初步评估结果进行审核，综合分析出 22 项实质性议题和优先级别。

## ❖ 实质性矩阵





2024 年报告议题	对应标准议题	策略与行动	指标与目标
应对气候变化	• 应对气候变化	• 制定碳交易管理策略，优化碳资产布局 • 参与市场化减排机制和国际全球气候治理事务 • 加大研发投入，推动绿色技术创新 • 引入节能飞机和优化航线管理 • 研究和应用 SAF，并签订长期 SAF 采购协议	• 购买碳配额 SHEA 378,505 吨 • 引进新一代高效飞机 35 架 • SAF 用量 537.27 吨
资源可持续利用	• 环境合规管理 • 能源利用 • 水资源利用 • 循环经济	• 激发资源节约、集约、循环利用的内生动力	• 推进节水型清洁工艺，采用干洗与水洗相结合的方式，完成飞机外表清洁 3,206 架次 • 东航全机队实施电子飞行记录本（ELB）
污染物排放	• 污染物排放	• 持续推进污染防治工作，落实有关常态化蓝天保卫战，推动污染防治、减塑等专项工作	• APU 替代设施的总体使用率达到 99.9%
废弃物处理	• 废弃物处理	• 持续推进老旧飞机拆解项目	• 拆解 2 架飞机
航空安全	• /	• 坚决守牢安全底线 • 严格落实安全生产责任制规定 • 加强安全监督，加大隐患排查	• 安全飞行 261.2 万小时，同比提升 14.5% • 安全起降 102.9 万架次，同比提升 8.0%
乘客健康与安全	• 产品和服务安全与质量	• 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	• 利用瑞金医院 - 空中 - 运行及客户中心（OCC）大厅三方互联空中急救医疗平台，开展 7 次救援
航班正点	• /	• 建立正常率与执行率相结合的考核导向 • 提升运行协同和不正常情况处置决策能力	• 航班正点率 86.42%
科技创新	• 创新驱动 • 科技伦理	• 加大航空科技创新力度，在飞行技术、服务、流程、安全管理等领域开展创新	• 获得授权专利 23 件
服务创新	• 产品和服务安全与质量	• 提升“四精”服务品牌效能 • 创新服务产品 • 提升旅客线上服务体验	• 空铁联运产品服务旅客 170.1 万人次 • 东航 APP 上线“行李无忧”频道 • 设立“行李无忧”值机专柜的国内机场达 18 个
优化乘客体验	• /	• 立足旅客需求，提升服务能力 • 强化服务标准体系闭环管理	• 投诉处理率 100% • 整体服务旅客满意度 9.37 分
数据安全与客户隐私保护	• 数据安全与客户隐私保护	• 健全各类制度体系，发布《个人信息保护影响评估实施暂行办法》，保护旅客信息安全	• 开展个人信息保护影响评估 20 次
职业健康与安全	• 员工	• 完善互联网医院和云门诊服务 • 强化员工身心健康管理	• 提供心理咨询热线服务及现场咨询服务 9,485 人次 • 心理服务团队 2,871 人

2024 年报告议题	对应标准议题	策略与行动	指标与目标
员工权益与福利	• 员工	• 完善员工薪酬福利体系建设	• 将管理层成员经营业绩考核与 ESG 相关指标挂钩 • 社保覆盖率 100%
员工培训与发展	• 员工	• 强化干部人才队伍建设 • 开展劳动和技能竞赛 • 劳模创新工作室管理办法 • 劳模先进服务管理办法	• 培训总投入 1.52 亿元 • 培训参与人次 208.4 万人次
多元化与机会平等	• 员工	• 加强女性员工权益保障	• 董事会女性占比 12.5% • 女性员工占比 36.95% • 招收女性飞行员近 90 名
供应链安全	• 供应链安全	• 完善绿色采购制度 • 提升采购数字化、集约化管控水平	• 设立满足环境保护等标准要求，优先选择符合环保诚信等条件的供应商
特殊飞行保障	• /	• 做好各类重要活动服务保障	• 特殊飞行保障 462 架次
乡村振兴	• 乡村振兴	• 做好教师能力提升和蜜蜂产业帮扶 • 开展与定点帮扶党组织结对共建 • 联合其他中央企业开展定点帮扶工作	• 累计投入无偿帮扶资金 4,430.73 万元 • 直接采购脱贫地区农产品 4,751.83 万元 • 帮助销售农产品 3,414.83 万元 • 培训基层干部 8,122 人次
行业合作发展	• 平等对待中小企业	• 推动新开国际远程航线 • 打造浦东国际航空枢纽 • 支持各类国际博览会筹备及参展活动 • 实施《助力中小企业纾困解难促进协同发展工作方案》	• 新增或复航国际航线 22 条 • 未出现中小企业逾期未支付款项
社会贡献	• 社会贡献 • 生态系统和生物多样性保护	• 持续开展“爱在东航”志愿服务活动 • 持续开展绿色主题活动	• “爱在东航”公益活动开展 1,382 次，参与员工 27,533 人次，公益受助人数 190,230 人次 • 开展“共建美丽中国，夯实绿色航空”主题特色航班活动 • 开展植树节公益活动
风险管控	• 尽职调查	• 防范化解重点关键领域重大风险 • 进一步完善风险防控体系	• 开展审计项目 40 个，发现问题 327 个，有效推动风险管控落实落地
合规管理	• 反商业贿赂及反贪污 • 反不正当竞争 • 利益相关方沟通	• 强化合规管理体系建设，培育合规文化	• 制定《2024 年中国东航推进全面从严治党党风廉政建设和反腐败工作要点》，修订《中国东航廉洁风险防控手册》 • 开展年度合规管理体系有效性评价，组织行业合规培训

# 利益相关方参与

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

利益相关方	国资委	民航局	证券交易所 投资者	地方政府	客户	员工	同行 行业协会 机场	经销商 供应商 其他合作伙伴	社区 公益组织	媒体
主要关注议题	<ul style="list-style-type: none"><li>国有资产保值增值</li><li>高质量发展</li><li>安全发展</li><li>完善中国特色现代企业制度</li><li>加快建设世界一流企业</li><li>进一步全面深化改革</li><li>履行社会责任</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>航空安全</li><li>航班正点</li><li>乘客体验提升</li><li>应对气候变化</li><li>促进行业发展</li><li>规范运营</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>经营业绩</li><li>风险管控</li><li>合规管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>合规经营</li><li>应对气候变化</li><li>污染防治</li><li>资源可持续利用</li><li>社区参与</li><li>乡村振兴</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>航班正点</li><li>产品与服务创新</li><li>客户体验提升</li><li>客户隐私保护</li><li>乘客健康安全</li><li>特殊旅客服务</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>职业健康安全</li><li>权益与福利</li><li>员工培训与发展</li><li>多元化与机会平等</li><li>工作条件与劳动保护</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>合规管理</li><li>航班正点</li><li>促进行业发展</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>合规管理</li><li>风险管控</li><li>可持续价值链</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>社区参与</li><li>乡村振兴</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>合规管理</li><li>产品与服务创新</li><li>客户体验提升</li></ul>
参与方式	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>工作会议</li><li>定期汇报</li><li>文件通知</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>业务考核</li><li>巡视</li><li>督导检查</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>工作会议</li><li>文件通知</li><li>定期汇报</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>监督检查</li><li>业务指导</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>公司公告</li><li>股东大会</li><li>业绩路演</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>定期信息披露</li><li>独立董事</li><li>审计制度</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>日常沟通</li><li>工作会议</li><li>政企合作</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>统计报表上报</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>会员活动</li><li>客户热线</li><li>网络平台</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>旅客满意度调查</li><li>旅客投诉管理</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>员工代表大会</li><li>网络交流、座谈会</li><li>培训、竞聘</li><li>合理化建议</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>内部监事</li><li>服务满意度调查</li><li>工会组织</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>沟通会议</li><li>行业交流</li><li>项目合作</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>社会监督</li><li>监督 / 审查</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>项目合作</li><li>日常业务交流</li><li>商务会见与洽谈</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>举报机制</li><li>审计 / 审验</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>志愿者服务活动</li><li>社区项目合作</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>社会监督</li></ul></div>	<div>沟通<ul style="list-style-type: none"><li>新闻发布会</li><li>媒体采访</li><li>新媒体互动</li></ul></div> <div>监督<ul style="list-style-type: none"><li>媒体监督</li></ul></div>
回应内容	P89 P19 P45 P11 P10 P10 P86	P45 P53 P56 P67 P60 P15	P89 P15 P16	P15 P67 P71 P72 P86 P82	P53 P56 P54 P59 P49 P56	P50 P78 P80 P77 P77	P15 P53 P60	P15 P16 P73	P86 P82	P15 P56 P59



# CHINA EASTERN

## 安全成就信赖

东航坚定不移贯彻安全发展理念，始终把安全作为头等大事来抓，坚持“安全隐患零容忍”，确保“两个绝对安全”。



## 确保 航空安全

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

### 完善安全体系建设

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



王志清董事长在四川分公司现场调研国产大飞机 C919 保障情况

### ● 安全管理体系

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

#### 关键绩效

2024

安全飞行  
**261.2** 万小时  
同比提升  
**14.5** %

安全起降  
**102.9** 万架次  
同比提升  
**8.0** %

制定完善安全生产管理办法等制度  
**24** 项

#### 关键绩效

2024

完成带队机长训练  
**396** 名

完成第一副驾驶训练  
**854** 名

岗位安全责任清单覆盖率和宣贯培训覆盖率达到  
**100** %

东航股份在首届中国民航飞行员职业技能大赛获  
团体优胜二等奖

荣誉

### ● 生产运行体系

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

### ● 训练培训体系

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

请简要描述该视频发生了什么？  
政策及飞行专业角度就该视频机务给出分析和建



飞行技能竞赛







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

#### 关键绩效

2024

发现并督导整改典型问题

31 项

发布《东航维修与工程》

4 期

### 机务维修体系

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



2024 年 11 月，东航主办首届 C919 维修工程研讨会，与会的 C919 飞机各大维修保障单位共同签署国产大飞机维修能力建设倡议书

#### 关键绩效

2024

发布风险通告和提示

209 项

开展新开航线风险评估

64 次

### 加强安全风险管控

东航股份扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，从体制机制、人员素质等多方面加强过程管理；推动员工自愿安全报告实施细则落地见效，提升员工主动发现解决风险隐患的意愿；提高安全隐患动态清零机制效能，推动安全隐患排查整治常态化；构建风险监测预警体系，围绕核心风险常态化管控开展技术检查，落实双重预防工作机制。

## 提升安全保障能力

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

### 科技赋能智慧安全

东航股份坚持“科技兴安 科技强安”，成立“中国东航民航安全运行实验室”，强化安全生产领域的数字化建设，推动科技赋能助力安全生产，升级新一代电子飞行包系统（EFB），优化运行风险控制系统，推进安全网三期建设，构建安全运行数据分析平台，为安全体系建设提供科技支撑。

### 坚守空防及地面安全

东航股份聚焦国内外空防安全形势变化，修订《航空安保方案》《非法干扰应急处置预案》，扎实推进空地一体化建设工作，持续深化警企协作机制，开展空勤人员“三违”专项整治，确保航班运行平稳有序。在地面安全保障方面，东航股份严格执行行李安保“三句话”询问措施及应急出口须知的安全提示。根据《旅客登机服务作业指导书》，要求登机时严格查验登机凭证和安检情况，让旅客和员工的安全得到全方位保障。2024 年，东航股份发布《地面服务部航空安保方案》《地面服务部危险品应急处置预案》，并在安全生产月期间开展演练，提升风险应对能力。

### 厚植安全文化土壤

东航股份全面贯彻“生命至上、安全第一、遵章履责、崇严求实”新时代民航安全文化核心价值理念，深入开展安全教育日、安全生产月、作风纪律宣讲、警示教育、先进表彰等活动，营造安全文化；狠抓队伍作风，落实安全从业人员作风建设长效机制，打造“政治过硬、业务精湛、作风优良、纪律严明”的空勤队伍，推动形成人人参与、人人负责、人人受益的安全发展新格局。



2024 年 10 月，东航股份联合上海机场集团开展“砺剑 2024”应急救援综合演练，国产大飞机 C919 首次参加应急救援综合演练

#### 关键绩效

2024

安全培训

10 万多人次

收集员工安全报告

54,338 条

奖励安全信息提报员工

1,619 人次

奖励安全信息金额

70.73 万元



## 保障旅客出行安全

东航股份始终将保障旅客安全、食品安全以及应急医疗工作视为重中之重，全方位、深层次贯彻落实各项安全保障举措，狠抓责任落实、规章执行、整治质效、生产组织、监管效能，守护旅客安全。

### ❖ 保障旅客出行安全的主要措施



#### 旅客安全

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



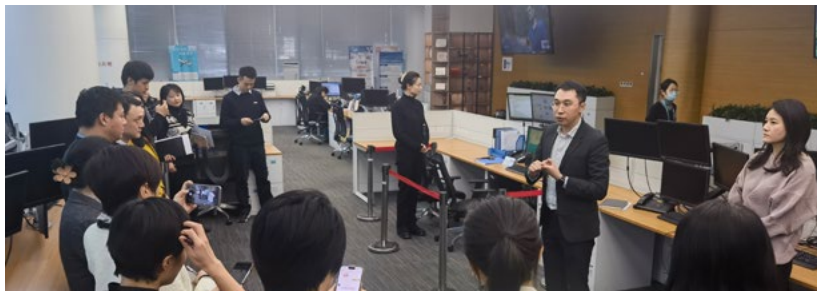
#### 食品安全

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



#### 应急医疗

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



东航股份开展“空地远程医疗急救平台”专题宣贯培训和现场模拟演练

## 关爱员工健康与安全

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

### ❖ 关爱员工健康主要措施



#### 医疗卫生服务

- 根据《大型飞机公共航空运输航空卫生工作要求》的相关规定，落实空勤人员的健康疗养与康复治疗工作，实现疲劳零上报
- 建立空勤健康管理系统，为空勤人员建立电子健康档案
- 公司内设立医疗机构，设预防保健、全科、内科、外科、眼科、中医科共 6 个科室
- 联合上海市同仁医院在虹桥维修基地开展心血管内科、眼科、骨科和中医科的义诊活动
- 宣教《高温中暑健康提示》，为高温环境作业人员增补现场小药箱备份防暑药品，预防员工中暑



#### 员工心理健康

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



公司坚持“冬送温暖、夏送清凉”，关心一线、慰问一线。图为公司董事、党委副书记成国伟（右一）赴西北分公司慰问一线干部员工



# CHINA EASTERN



## 畅享精彩旅程

东航把“精心、精准、精致、精细”的服务理念贯穿空中地面、线上线下，将用心服务融入全场景、全流程，为全球客户不断创造安全、舒适、精彩的高品质旅行体验。



## 精进 品质服务

东航坚持“四精”服务，全面保障航班正常性，持续加强服务质量管理，满足客户深层次需求，用专业和真情服务人民群众美好航空出行。

### 保障航班正常

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

关键绩效

2024

航班正点率

86.42 %

#### 保障航班正常措施

提升运行  
效率

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

提升地面  
保障效率

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

提升枢纽  
品质

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



### 服务质量管理

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

#### 加强服务质量管理举措

##### 推进服务改革

开展服务系统改革，搭建“事前规划统筹、事中过程管控、事后分析总结”的服务全流程管理架构。

##### 健全服务标准体系

修订《服务手册》《旅客行李运输总条件》，发布新版《东航旅客服务质量管理手册》，搭建服务标准体系管理平台，实现手册等文件的数字化动态管理。

##### 夯实服务质量体系

建立体系化、层次化的服务管理机制；梳理发布服务风险地图1.0，鼓励员工主动发现并上报风险。

##### 精研服务标准

完善职业形象、爱心服务、情景话术、不正常服务场景处置等服务标准；开展服务意识专项整治行动和客舱服务专项提升行动，加大对航班延误、餐食品质问题、设施设备故障、行李溢出等特情处置的空地协同。

##### 精益服务品牌

进一步提升“凌燕”品牌优势，举办“凌燕”品牌三十五周年系列活动；持续提升“礼遇东方”“行李无忧”等品牌的影响力。







2024 年 12 月 2 日，上海虹桥国际机场东航“V28 贵宾室”全面完成升级，焕新展现“四精”服务



2024 年 1 月，中国联合航空发布全新品牌标识，以“C”为标识的全新品牌形象正式亮相

#### 东航参与 2024 中国品牌日活动



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



## 提供细致关怀

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

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

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

## 提升客户体验

东航以提升客户体验为核心，围绕航旅出行丰富产品体系，并通过新科技的应用实现流程再造、效率提升，进一步满足旅客便捷出行、智慧出行的需求。

## 丰富航旅产品

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

关键绩效

2024

空铁联运产品服务旅客

170.1 万人次

#### 推动产品升级重点举措



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



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



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



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



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



### 东航推出“空港通”服务，上海两机场间可高效中转、免费快速直达



2024 年 12 月 27 日，上海市域机场线正式开通运营。东航发布“空港通”服务产品，乘坐东航、上航航班并在上海虹桥、浦东机场之间中转的旅客，可到位于两大机场的东航“空港通”服务柜台直接办理后续航班的值机和行李托运，旅客可持东航赠送的上海市域机场线车票乘坐上海市域机场线前往虹桥或浦东机场，行李则由工作人员通过上海市域机场线指定车厢转运，让旅客“解放双手”、高效中转、轻松出行。



### 东航集中发布旅客便利化产品和服务



2024 年 8 月 27 日，东航在上海浦东国际机场举行“旅客服务便利化举措发布会”。发布“东方 E 境”产品，包含“E-boarding pass、E-transfer”等服务内容，为出入境和中转旅客提供快捷、便利服务。通过升级后的“行李无忧”产品，旅客可“一站式”办理包含行李信息查询、高价值和特殊行李托运、额外行李额度购买在内的各类服务。首创推出长三角“区域通”产品，旅客搭乘东航、上航航班出行前往长三角，更换出发地也可全额退票。



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



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



深化航旅融合  
丰富出行场景



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



东航抓好“悟空经济”，推出“悟空”主题航班以及乘坐东航航班获得山西热门景点门票优惠等活动。

## 数字化智慧出行

东航大力推动智慧民航建设，利用数字化技术，积极探索服务和产品的创新，为旅客创造精彩体验。2024 年，GWS 登机口工作站应用已向 14 家分（子）公司，以及 23 家海外营业部航站推广；升级“短信推送”服务，上线“行前温馨提示”功能；推广使用“码上快付”服务，实现国际（地区）航线地面升舱功能。

### ❖ 数字化助力智慧出行主要举措

- 一键购票 轻松启程**  
通过东航 APP、微信小程序、官网，享受快速购票的便利，出发前可在线查询航班动态，享受选座值机、改期升舱等贴心服务。
- 行李无忧 一站式办理**  
东航 APP 上线“行李无忧”频道，在全国 18 个机场设立“行李无忧”值机专柜，还提供行李全程追踪服务，实时了解托运行李状态。
- 全程“无纸化” 高效通关**  
已在多家机场开通自助值机、无纸化通关，旅客可凭网上二维码电子登机牌和有效身份证，通过安检前往登机。
- 空中 Wi-Fi 全程“在线”**  
东航机上互联涵盖了所有国内往返欧、美、澳的远程国际航线以及重要国内商务航线，航班起飞后，旅客可享受上网服务。



# 保护 客户权益

公司重视客户需求，注重聆听客户声音，完善客户信息保护管理机制，维护客户权益，以实际行动诠释“四精”服务理念。

## 客户诉求反馈

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



## 确保旅客信息安全

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

此外，东航发布《东航股份数据管理办法（2024 年修订版）》《东航股份数据标准管理细则》《东航股份数据安全管理制度》《东航股份旅客数据存储管理办法（试行）》等旅客信息保护相关的规章制度，建立旅客数据存储管理流程，定义旅客数据存储期限，并且在数据存储期满删除数据或匿名化数据。2023 年东航通过数据安全成熟度充分定义级（DSMM3 级）认证，2024 年完成复审检查。

关键绩效

2024

整体服务旅客满意度（满分 10 分）

9.37 分

空中服务旅客满意度

9.40 分

地面服务旅客满意度

9.33 分

投诉处理率

100 %

关键绩效

2024

开展个人信息保护影响评估

20 次

东航通过  
ISO 27000  
信息安全管理体系认证

# 携手 共赢合作

东航积极发挥民航国家队、主力军作用，坚持“往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞”，高质量共建“一带一路”，服务高水平对外开放。

## 高质量共建“一带一路”

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

关键绩效

2024

国际航线恢复至 2019 年的

102 %

高于全行业

18 个百分点



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



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

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



2024 年 9 月 26 日，首条西安直飞米兰的航线开通



## 深化合作交流

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

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



## 东航 2024 “进博购物车”创新高

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

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

——王志清董事长在第七届进博会东航交易分团签约仪式上致辞



## 承办 2024 北外滩国际航空论坛，携手多方共启新篇章

2024 年 10 月 22 日，以“数字起航 智绘蓝天——共塑民航新未来”为主题的“2024 北外滩国际航空论坛”在上海举办，邀请超 250 名嘉宾聚焦“民航新质生产力”“数字化转型”等议题进行分享，为全球航空业发展贡献中国力量。东航连续第 4 年承办论坛，并发布《C919 规模化商业运行体系建设》成果，致力于推动行业共同探索形成更加成熟高效的运营模式，助力大飞机事业繁荣发展。





2024

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



2024.7

东航以“2024 世界斯诺克·上海大师赛”“指定赞助商”身份参与赛事全方位合作。

2024.7.16

东航与中国红十字会总会签署战略合作框架协议，深化在人道物流、应急救援、人道救助、公益活动等领域的合作。

2024.7.18

东航、上海机场集团、苏州工业园区三方战略合作框架协议签约，共建沪苏“航空+”出行服务生态圈。

2024.7.7

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



2024.7.23

东航参加第 8 届中国—南亚博览会暨第 28 届中国昆明进出口商品交易会，推出以“连接世界的精彩”为主题的服务展位，展示品牌形象。

2024.5.23

东航与厦门市人民政府签署战略合作框架协议，共同推进厦门国际航空枢纽建设。

2024.9.19

东航与中信银行签署战略合作协议，建立长期、良好的战略性银企合作关系。

2024.9.6

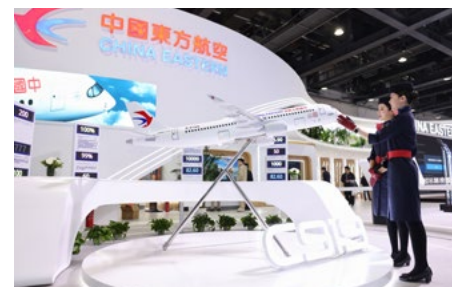
东航与中国电信签署战略合作框架协议，探索“航空”与“电信”结合衍生的新场景、新业务。

2024.8.26

东航与烟台市人民政府签署战略合作协议，促进烟台航空市场快速发展，更好地为烟台经济社会发展和对外开放服务。

2024.10.25

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



2024.10

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



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



2024.11.12

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

2024.11.22

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

2024.12.6

东航与首都机场集团、大兴机场签署战略合作协议，进一步加强资源共享、产业对接，共同推进北京国际航空枢纽建设。

2024.12.17

东航与上海博物馆签署战略合作框架协议，共促上海国际消费中心城市建设和发展。

2024.12.20

东航与中国国家博物馆签署战略合作协议，为“文旅+航空”融合发展打开新空间、创造新场景。



# CHINA EASTERN



可持续  
航空燃油

绿色领航未来

东航股份紧扣“双碳”目标的时代命题，携手伙伴在环境治理方面积极行动，选用低能耗、绿色化、智能化产品和服务，共同推动“节能减碳、绿色飞行”，以绿色航迹绘就生态蓝图。



# 应对气候变化

## 治理

东航股份成立航空安全与环境委员会，负责对国内、国际与航空碳排放相关的环境保护重大问题进行研究、审议、提出建议并监督实施，全面推进公司气候风险应对相关事务的实施。2024 年，航空安全与环境委员会持续优化环境管理汇报机制，定期召开会议，就航空碳排放相关的环境保护重大问题进行深入探讨。此外，东航股份以“双碳”研讨班、“双碳”网络课程、碳中和行动联盟等形式，培养“双碳”人才，增强“双碳”业务本领，为“碳”寻高质量发展的绿色路径提供坚实的人才保障。

## 战略

东航股份充分认识到气候变化带来的双重影响。一方面，政策法规的调整与极端天气频发对航空运输业构成显著挑战，增加了运营不确定性；另一方面，这也为公司推进绿色技术创新、加速低碳转型提供了战略机遇。东航股份全面识别气候相关风险，评估其机遇，制定并发布《中国东方航空股份有限公司碳达峰行动方案》，设定短、中、长期的碳达峰目标以有效降低气候变化对业务运营的负面影响，把握绿色转型发展机遇。

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

风险类型	类别	风险描述
转型风险	政策及法律风险	<ul style="list-style-type: none"><li>国内外“双碳”相关政策持续叠加更新，对航空业碳排放的管理要求持续收紧，碳排放限制增多，碳配额缺口扩大，增加民航业合规成本及运营负担</li><li>未来国际航空碳抵消机制（CORSIA）可能强制实施，将加剧跨境航线的成本压力</li></ul>
	技术风险	<ul style="list-style-type: none"><li>低碳技术升级需同步承担研发投入激增、设备兼容性改造及工艺重构等相关成本，可能导致短期现金流承压</li><li>现阶段民航业能源结构单一，化石能源占比高，能源替代难度大、成本高</li><li>SAF 原料供应、产量和价格受到地缘政治波动的影响较大，国内 SAF 产业起步时间短，供应链尚未成熟，SAF 价格大幅度高于传统航空燃油，行业能源转型将为航空公司带来高成本负担</li></ul>
	市场风险	<ul style="list-style-type: none"><li>全球高铁及电动交通网络完善，叠加热爱环保型旅客占比提升，致使短途航线平均客座率下滑</li><li>中国民航市场仍处于增长阶段，人均出行次数远低于国际水平，运输总量未来仍将处于上升趋势，能耗和碳排放总量增长惯性仍然较强</li><li>新兴市场航空需求持续增长，碳抵消成本及 SAF 溢价成本暂无成熟有效的传导路径</li></ul>
	声誉风险	<ul style="list-style-type: none"><li>如减排路径未能达公开承诺，可能触发监管机构“漂绿”调查及公众负面舆论，导致品牌价值损毁</li></ul>
实体风险	急性风险	<ul style="list-style-type: none"><li>台风、冰雹、雨雪、洪水等极端天气事件的强度和频密程度加剧，可能影响公司运输网络和供应链，进而影响航线的安全性和可行性</li><li>持续的极端高温导致航空器起飞时的限载阈值频繁被触发，增加燃油消耗率</li><li>极端天气导致的航班大面积延误或取消，不能如期出行带来的负面情绪可能会引发旅客和公众舆论对公司的负面评价</li><li>极端天气可能引发员工职业健康安全风险，威胁运行安全，并提高保险成本</li></ul>
	慢性风险	<ul style="list-style-type: none"><li>气候变暖、海平面上升和潮汐侵扰等气候变化情景可能会迫使公司年均维护成本增加，且运营中断概率持续上升</li></ul>



## 风险管理

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

机遇	应对措施	潜在财务影响
<ul style="list-style-type: none"><li>参与政府、民航局绿色发展领域的试点项目等，增加实践经验和创新机会，或可争取相关补贴等</li><li>探索碳配额交易或碳汇项目，优化碳资产管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>严格遵守法律法规及政策要求，积极跟踪“双碳”政策变化，结合公司生产经营实际，统筹布局“双碳”目标的实现路径，动态调整策略和目标</li><li>探索完善碳交易管理，优化碳资产布局</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>运营成本增加</li><li>研发成本增加</li><li>营业收入减少</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>研发掌握绿色技术，并率先应用节能技术降低燃油成本</li><li>参股生物燃料企业或与能源企业合作，锁定长期低价 SAF 供应</li><li>利用 AI 等数字化技术，实现航线优化、预测性维护系统，减少无效能耗</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>加大研发投入，推动绿色技术创新</li><li>大力引入新一代节能飞机，优化机型航线匹配</li><li>跟进 SAF 相关政策研究，持续做好 SAF 的部署与应用，加强与行业协会、SAF 供应链上下游企业、研究院校的合作</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>研发成本增加</li><li>资产重估或减值</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>研发推出绿色产品，溢价吸引碳排放敏感型旅客</li><li>与高铁运营商合作，对短途客流提供低碳联运方案</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>推出“轻飞享”“低碳优享”等绿色产品，吸引碳排放敏感型旅客</li><li>升级空铁联运，发展空轨联运，探索空水联运</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>运营成本增加</li><li>营业收入减少</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>加强国际气候应对领域的合作，树立品牌绿色形象，扩大绿色影响力</li><li>规范开展应对气候变化的相关信息披露工作，进一步提升企业 ESG 评级，吸引合作伙伴</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>规范披露应对气候变化的相关信息</li><li>与公益组织合作开展环保活动</li><li>建立供应商绿色评级体系，优先合作低碳伙伴</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>影响股价和融资能力</li><li>运营成本增加</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>动态航线优化技术减少天气影响，提升运营韧性</li><li>增强应对极端天气和自然灾害的抵御能力</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>利用气象预测系统，实时调整航班计划，确保运行安全</li><li>与机场共建应急备降网络</li><li>构建极端天气专项应急预案体系，重点涵盖气象灾害与极端温度防护，完善应急救援响应机制</li><li>完善不正常航班预案，精细化航班运行调配，尽量减少极端天气对旅客出行的负面影响</li><li>制定员工健康保护计划</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>企业资产损失</li><li>运营成本增加</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>提升应对气候变化危机和确保持续经营的风险管理能力</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>建立动态航路优化系统，实施航班运行全周期监控与预防性决策支持，强化地面技术支持保障</li><li>实施极端环境机型适配方案，推进维护策略升级，保障运行稳定性</li><li>组建专业化运维攻坚团队，加大智能检测装备投入</li><li>通过新技术应用推动维修工艺革新与能源效率优化</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>运营成本增加</li></ul>



目标和指标

东航股份 2023 年发布《中国东方航空股份有限公司碳达峰行动方案》，制定碳达峰目标与战略，分三个阶段设立了 2025 年、2030 年、2040 年的低碳发展目标，并监督、推动各项“双碳”重点任务有序落实。每年，东航股份均下达绿色低碳相关的年度绩效考核指标；每三年下达绿色低碳相关的领导班子任期考核指标。

同时，东航股份严格按照属地碳市场、民航行业碳市场、欧盟碳市场相关监测、报告、核查要求，制定《绿色低碳发展年度工作台账》，对碳排放数据进行日常监测统计，按时提交符合要求的排放报告，并接受第三方核查机构对排放数据原始记录及台账等进行核查。此外，东航股份每月将公司用能情况进行数据对比并予以发布，要求能效表现较差的单位通过数据分析找到原因并提出改进措施。

指标	2022 年	2023 年	2024 年
二氧化碳排放总量（万吨）	994.30	2,025.04	2,397.13
范围一（万吨）	982.36	2,012.47	2,381.61
范围二（万吨）	11.94	12.57	15.52
节油二氧化碳减排量（万吨）	17.01	5.36	68.04
可持续航空燃油用量（吨）	2.30	33.64	537.27
机队中新一代航机的比例（%）	21.8	25.7	31.6

注：依据《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测、报告和核查管理暂行办法》，二氧化碳排放折算系数按 3.15 计算；可持续航空燃油用量包含空客公司交付飞行、SAF 首次商业应用（2023 年可持续挑战赛）、法国加注的掺混 SAF，以及国内 SAF 应用试点航班中加注的 SAF 燃油

助力碳市场建设

东航股份研究国际碳市场机制及全球碳市场进展状况，深度参与上海市地方碳市场、民航行业碳市场、欧盟碳市场等建设，致力于构建覆盖碳排放监测、交易、抵消的全流程碳管理体系，为促进民航业碳市场流动性提升、推动全产业链低碳转型贡献东航力量。2024 年，东航股份通过上海市碳排放交易系统购买碳配额 SHEA（上海碳排放配额）378,505 吨，以抵消上年度碳排放。



推进航空减排

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





# 坚持绿色运营

关键绩效

2024

环境治理投入  
8,545 万元

东航研发中心获评“2023年度上海市节水型企业”

荣誉

东航股份将绿色理念深入贯穿于运营各环节，持续构建环境和能源管理体系，全面推动资源高效利用，不断加强污染防治管理，力求最大程度地减少对环境的不良影响。

## 完善环境和能源管理体系

东航股份遵照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国能源节约法》等相关法规，建立并持续完善环境和能源管理体系建设；按年度滚动梳理环境和能源相关的政策法规，形成《环境和能源管理体系文件清单（2024 版）》和《环境和能源管理体系外来文件清单（2024 版）》；按照《中国东方航空股份有限公司能源环保责任事件专项考核管理办法》等制度，持续做好环境和能源的管控工作；更新《应急响应手册》，明确与“环境保护”相关的应急处置程序。此外，公司除采用冷却塔等节能设备降低能耗外，还依托能耗统计监测系统，加强能源监控分析，精准识别能源使用的高峰时段与低效环节，推动节能工作有序开展。

## 资源高效利用

东航股份秉持资源精细化管理理念，全力推进资源的节约、集约与循环利用，深度挖掘绿色新技术的潜力，充分发挥其效能，为产业结构调整与转型升级注入强大动力，为生态文明建设持续增添新力量，确保能源资源的高效利用贯穿始终。

### 资源节约主要措施

#### 节约用水

- 办公区域内设置计量仪表，实现用水量计量监测，为进一步节水提供数据支持
- 推进节水型清洁工艺，采用干洗与水洗相结合的方式，完成飞机外表清洁 3,206 架次

#### 节约耗材

- 对触屏设备等维修升级，延长设备的使用寿命周期
- 实施制式服装积分管理制度、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
- 东航全机队实施电子飞行记录本（ELB）

#### 循环利用

- 收集雨水用于供应绿化浇洒、水景补水
- 拆解 2 架飞机，拆解完毕的部件和机体组件交由客户处理，实现飞机部件再利用

## 污染防治管理

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

### 推进污染防治的主要措施

废气

- 按要求开展日常锅炉废气排放管理工作，严格控制污染源排放
- 租赁新能源车辆用于日常航班保障，推进场内车辆“油改电”专项工作
- 摸排新能源车辆及非道机械数据信息，制定新能源车辆更新计划
- 推进“APU 替代”专项工作，持续完善并系统化使用 APU 替代设施监控平台，减少 APU 使用频率

废水

- 严格执行当地污水排放标准
- 实施生活废水闭路循环和生产废水综合处理

固废

- 根据限塑小组工作机制，全面替换国内客运航班上一次性不可降解塑料制品，并定期开展自查
- 参与行业团体标准《境内始发客运航班一次性不可降解塑料制品替代规范》的制定
- 上海地区机上垃圾遵照上海市垃圾分类体系执行，实现空地服务的无缝对接

### 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	2024 年产生量
废药品	根据《医疗废物分类目录》进行分类管理、存放，定期交由医疗废物代处置协议单位合规处理	0.649 吨
废有机溶剂与含有机溶剂废物		150.9 吨
废矿物油与含矿物油废物		418.2 吨
油 / 水、烃 / 水混合物或乳液	委托具有处理资质的第三方进行焚烧、物化等无害化处理	39.3 吨
染料、涂料废物		75.5 吨
有机树脂类废物		2.6 吨
含汞废物		2.0 吨
处理的电子废弃物	进行统一回收并交由具有电子废弃物处理资质且通过 ISO 14001（环境管理体系）认证的供应商处理	上海地区回收电子设备数 1,896 件
无害固体废物分类及处理方式		
机上垃圾	收集分类后交由有资质的第三方机构进行分类回收	57,493 吨
生活垃圾	收集分类后交由有资质的第三方机构统一回收、处理	8,881 吨
餐厨垃圾	收集分类交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧	1,658 吨



# 保护生态环境

东航股份积极保护生态环境，始终将生物多样性保护作为绿色发展的重要组成部分，多渠道向员工及其他利益相关方传递绿色理念。

## 以“低碳优享”产品，助力旅客绿色出行



2024 年，东航股份创新推出“低碳优享”产品，包括加注 SAF 的航班和新一代节油机型航班，为旅客提供低碳出行的选择。公司还通过赠送低碳优享徽章、里程积分、前排选座、候补升舱券等权益吸引旅客选择低碳优享产品，为减少碳排放、保护地球环境贡献更多力量。



云南公司在“世界环境日”开展“共建美丽中国，夯实绿色航空”主题特色航班活动

东航股份参加第三届天合联盟发起的“飞行挑战赛”活动，从全流程电子化值机、绿色低碳餐食的地面到空中全链条倡导“可持续飞行”



# 构筑可持续价值链

东航股份始终与产业链上下游的伙伴并肩前行，不仅以技术赋能，助力伙伴提升运营效率，更在人才培养和资金上给予充分支持，共同开启可持续发展的美好未来。

## 供应链管理

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

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

### 供应商准入阶段

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

### 供应商评价和审核阶段

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

### 供应商赋能阶段

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

## 经销商支持

东航股份通过完善制度、创新产品和加强培训等举措，全力支持经销商成长。制定《境内分销渠道管理规定（2024 版）》《东航境内销售代理人业务实施细则（2024 版）》及《东航境外分销渠道管理规定（2025 版）》，为经销商提供明确的业务规范和操作指引。加强合规管理与风险管控，通过宣贯培训提升经销商的合规意识，并对 OTA（在线旅行社）平台进行合规巡检，确保销售行为符合规定，降低运营风险。

同时，东航股份创新投放闪购产品、国际见舱库存一口价、惠享一口价产品等多种创新产品，并推广国内航线 Wi-Fi 优享 + 里程优享组合产品、国际欧洲航线行李优享以及国际里程优享产品等，充分赋能经销商伙伴，共享市场新机遇。

## 平等对待中小企业

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

### 关键绩效

2024

境内经销商

1,854 家

境外经销商（有销量的）

12,126 家



# CHINA EASTERN



## 爱意联接幸福

东航始终秉持“发展成果与人民共享”的理念，在赋能员工成长、推动乡村全面振兴、参与社区共建、护航特殊飞行等方面持续发力，以“高质量履责”助推“高质量发展”。



# 赋能 员工成长

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

## 打造平等多元职场

东航股份始终秉持“多元共融、平等发展”的理念，不断完善招聘、晋升、薪酬等制度体系，营造包容与尊重的价值观，关注特殊群体，积极构建无障碍工作环境，致力于打造平等、多元、具有包容性的职场环境。

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

中国年度最佳雇主——  
最具社会责任雇主 TOP10

2024 中国典范雇主

2024 中国典范雇主——  
企业 ESG 影响力典范

荣誉

关键绩效

劳动合同签署率

100 %

企业年金覆盖率

97.16 %

社保覆盖率

100 %

关键绩效

2024

员工总数

85,168 人

少数民族员工数量

3,273 人

女性员工占比

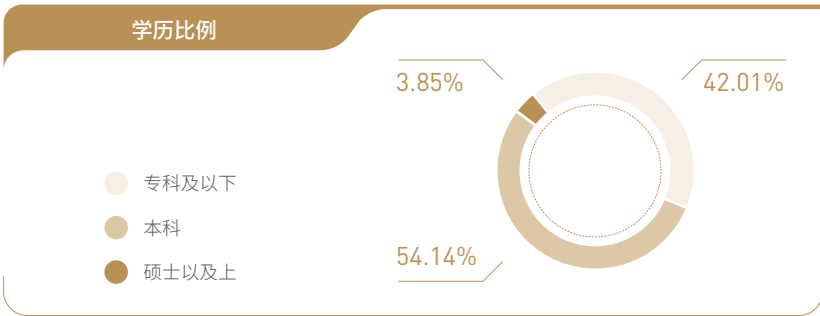
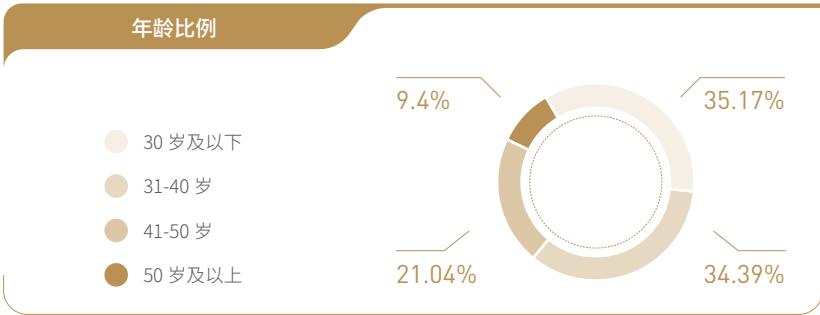
36.95 %

外籍员工数量

646 人

新进女性员工数量

2,919 人



## 完善员工薪酬福利

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

### 优化薪酬考核

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

### 完善员工福利

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

### 关注员工需求

2024 年协调解决员工食堂餐饮等员工切身利益相关的急难愁盼问题；推动落实“暖心驿站”“租赁住房”“空中 Wi-Fi”“顺丰小邮局”等员工优享项目。

### 强化民主管理

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

### 帮扶困难员工

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

关键绩效

2024

建档帮扶集团级困难员工

523 人

落实相关帮扶资金

135.9 万元

开展员工本人或者家庭成员重疾特困专项慰问

685 人次

落实相关帮扶资金

32.4 万元

完成大病互助金审核

578 例

给付互助金

678 万元



2024 年 11 月 12 日，东航参展第十五届中国国际航空航天博览会



东航举办“升国旗仪式”“爱国歌曲快闪”和“职工书画摄影展”系列活动



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



关键绩效 2024

暖心驿站  
258 家

收到职工意见反馈 245 条  
答复 238 条

实际解决问题  
196 条

职工满意度  
91 %

集团股份两级工会共计下拨“送温暖”专项经费  
2,270 万元

(集团工会下拨 550 万元，股份工会下拨 1,720 万元)

筹集慰问款物  
4,252 万元

2024 年 5 月 29 日



东航运控中心职工原创工间操“活力运控”荣获全国职工健身操展演三等奖

2024 年 6 月 17 日

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



2024 年 6 月端午节



广东分公司组织员工及家属开展龙舟竞渡暨家庭日亲子活动

助力员工职业发展

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

关键绩效 2024

培训投入  
1.52 亿元

同比增长  
23.6 %

● 强化人才储备

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

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

● 健全培训管理体系

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

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

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

● 搭建数字化培训平台

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



关键绩效

2024

参与培训人数

208.04 万人次

按性别、员工类别分人均培训时长

女性

82.12 小时

男性

107.18 小时

管理人员

85.52 小时

普通员工

97.98 小时

截至 2024 年底，东航员工获

全国劳模

5 名（在职）

省部级劳模先进

102 名

全国五一劳动奖章获得者

16 名

各层级劳模创新工作室

63 个

其中，国家级工作室

1 个

省部级

18 个

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

用好 VR 技术，优化特种车辆培训模式



2024 年 6 月，东航研发中心虚拟现实升降平台车训练教室，依托 VR 技术，积极开展地面升降平台车复训，培训系统具备高度的真实感和交互性，可以实时反馈学员的操作情况，教练员也能即时给予指导和纠正，获得了教员和学员普遍好评。



打造学习型组织

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

东航“燕计划”：培养国际化、创新型管理人才



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

推动乡村全面振兴

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

五大振兴具体举措

加强组织领导

召开 2024 年定点帮扶工作会议；董事长、总经理赴沧源双江两县调研；发布《2024 年定点帮扶工作要点》《关于开展第二轮定点帮扶党支部结对共建工作的通知》《2024 年消费帮扶推荐产品目录》《定点帮扶党支部结对共建工作方案和成效考核评价方案（2024 年版）》等文件。

航空产业帮扶

持续加强乡村振兴航线航班运营投入，新开临沧 - 上海浦东的直飞往返航线，2024 年运营涉及临沧、沧源航班超过 3,800 班，运输旅客超过 36 万人次，通过航线带动当地 GDP 超过 6.5 亿元；  
实施帮扶航空运输优惠政策，新增免费运输额度，通过临沧、沧源两机场，提供 676 吨货物、折计 520 万元的全国航空货运免费物流运输服务。

科技富农  
推动产业振兴

与中国农业科学院蜜蜂研究所、沧源县签署新一轮的三年帮扶协议，计划连续三年投入 1,571.8 万元，用于对沧源黑蜜鉴定快速检测、中华蜜蜂良种推广；  
实施“中央企业 + 地方政府 + 合作社 + 帮扶车间 + 茶农”的帮扶机制，带动定点帮扶地区茶叶产业发展；“东航那杯茶”产品年均销售收入超过 1,500 万元。

强化培训  
推进人才振兴

联合清华大学、复旦大学为帮扶地区培训基层干部和产业带头人，培训学员超过 1,300 人次；联合教育部教师司，在北京师范大学、华东师范大学线下培训两县教师 800 人次，两高校线下送课上门培训 4,425 人次；  
积极协调中国农业科学院蜜蜂研究所驻沧源专家，现场带教培训 1,687 人次；联合清华大学在两县建立乡村振兴远程教学站，积极开展对基层干部、产业带头人和新时代农民线上培训 7,727 人次。

结对共建  
助力组织振兴

增至 15 家单位的基层党支部与当地村级党组织开展为期 2 年的结对。

多措并举  
保障民生健康

赴帮扶地区开展教育医疗帮扶活动超过 130 人次；投入 60 万元参加“让生命听见声音—中央企业公益助残活动”；连续第六年在沧源县开展橡胶期货保险项目，投入 30 万元；在双江县首次开展玉米期货保险项目，投入 25 万元；在双江县邦丙乡投入 22 万元，新建蓄水池 50 立方米，援助饮水管网 10 千米，受益群众 860 人；投入 44.2 万元帮助双江县邦丙乡，实施村内主干道硬化和太阳能路灯建设；  
投入 97.28 万元，为两县 250 名新录取家庭困难大学生提供入学免费机票；  
举办为期 24 天的非遗残疾人竹编培训班，邀请全国残疾人技能比赛竹编项目裁判长授课；为两县困难群众捐款捐物折合人民币 44.42 万元。





共同当好“收信人” 东航定点帮扶调研组与沧源老支书学回信促发展



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



关键绩效

2024



投入无偿帮扶资金  
**4,430.73** 万元

引进无偿帮扶资金  
**621.27** 万元

直接采购脱贫地区农产品  
**4,751.83** 万元

投入有偿帮扶资金  
**20,424** 万元

引进有偿帮扶资金  
**533.9** 万元

帮助销售农产品  
**3,414.83** 万元



培训基层干部  
**8,122** 人次

培训技术人员  
**11,809** 人次

培训产业带头人  
**1,932** 人次

获评 2023 年中央单位  
定点帮扶考核评价  
最高考核评价等级“好”的成绩

帮扶项目《持续聚焦教师队伍建设，助力  
沧源双江两县教育事业高质量发展》入选  
2024 年中国教育学会教师培训者协作体实践案例集  
中国上市公司 2024 年度乡村振兴最佳实践案例



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

荣誉



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



扫描二维码  
观看《外眼看中国：走进临沧》

中国东航参加第三届“央企消费帮扶兴农周”活动



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

中国东航举办沧源双江少年儿童上海研学活动



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







2024 年 12 月，刘铁祥总经理为沧源县教师发展中心揭牌



沧源蜂农在自家门口进行网络直播带货，推介农产品



东航乡村振兴大学堂内，由残疾学员们制作的非物质文化遗产竹丝编作品，即将销往各地



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



在由东航援建的沧源养蜂场，一个个蜂箱错落有致地遍布山头



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



2024 年 2 月，东航开航云南临沧至上海浦东往返直飞航线

## 参与社区共建

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

### 云南公司“燕锦”女子飞行示范组助力学子逐梦星辰



2024 年 9 月，云南公司“燕锦”女子飞行示范组为云南省德宏州芒市遮放镇户拉中学的学生们带去了一堂生动活泼的民航知识课，让学生们对航空事业有了更加深入的了解和认识，也逐步激发出他们逐梦星辰的热情与信心。



东航技术邀请雷锋同志生前战友赵明才讲授“学雷锋精神，做时代新人”主题团课

#### 关键绩效

2024

“爱在东航”公益活动开展

1,382 次

参与员工

27,533 人次

公益受助人

190,230 人次

公益活动服务时间

约 20 万小时

东航股份浙江分公司“圆梦助学”志愿服务项目荣获由全国民航团委颁发的第四届  
中国民航青年志愿服务项目  
金奖

荣誉







2024 年 6 月，江西分公司在南昌市经开区乐化镇莲塘村举办“童心港湾”项目点启动仪式暨“圆梦微心愿 点亮爱之光”爱在东航公益志愿活动



东航“凌燕”青年志愿服务队在第七届进博会国际艺术展区进行双语讲解



2024 年 3 月，中国东航集团与华东空管局团委联合举办青春 MUMU 茶“相约蓝天下 共植幸福树”公益活动



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

## 护航 特殊飞行

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



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

关键绩效

2024

特殊飞行保障

462 架次



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

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



### 东航运送首支上海医疗队及 7 吨多物资驰援日喀则地震灾区

2025 年 1 月，西藏日喀则地震发生后，东航迅速启动应急响应，为医护人员及救灾物资运输开启“绿色通道”，全力投入抗震救灾运输。为保证救援物资尽快运达，东航将原定的窄体机型空客 319 紧急调整为运能更大的高原型宽体机型空客 330。2025 年 1 月 8 日 07:00，东航 MU2335 航班从上海虹桥机场起飞，经停西安飞往拉萨，运送首支上海医疗队医护人员 13 名及棉衣棉被等 7.45 吨救灾物资前往地震灾区。





附录

绩效表

分类	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
经济	总资产	亿元	2,861.89	2,824. 91	2,766
	总营业收入	亿元	463.05	1,137. 41	1,321.20
	利润总额	亿元	-401.14	-82.78	-39.04
	利息支出	亿元	65.84	65.51	51.48
	纳税总额	亿元	22.22	55.18	55.9
			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	总： 4,392 上海（总部全局） 2,232 一二三航 12 研发中心 160 上航 68 中国联合航空 231 技术公司 524 云南 256 北京 142 北京新机场东航基地项目 建设指挥部 41 四川 112 安徽 36 山东 12 山西 78 广东 48 武汉 225 江苏 45 江西 48 浙江 25 甘肃 28 西北 52 厦门 17	总： 3,156 上海（总部全局） 1,503 研发中心 187 上航 5 中国联合航空 212 东航技术（含东航进出口） 803 云南 290 北京 145 北京新机场东航基地项目 建设指挥部 8 四川 82 安徽 48 山东 100 山西 92 广东 54 武汉 129 江苏 201 江西 59 浙江 86 甘肃 50 西北 77 厦门 20
	供应商数量	个			
	经销商数量	个	境外（所辖） 6,611 境内 1,768	境外（有销量的） 7,820 境内 1,801	境外（有销量的） 12,126 境内 1,854
	合同履约率	%	100	100	100
	飞机利用率	小时 / 天	4.02	8.16	9.15
运行概况			B777 20 B787 10 A350 15 A330 56 A320 372 B737 284 C919 1 C909 17 公务机 3	B777 20 B787 10 A350 20 A330 56 A320 379 B737 276 C919 4 C909 17	B777 20 B787 12 A350 20 A330 56 A320 383 B737 279 C919 10 C909 24

分类	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
运行概况	飞机平均机龄	年	8.1	8.66	8.53
	运输总周转量	亿吨公里	80.25	185.22	252.50
	旅客运输量	万人次	4,251.05	11,563.99	14,058.32
	航线数	条	814	1,279	1,019
	航线目的地国家数	个	184	166	160
	航线目的目的地数	个	1,088	1,050	1,000
	代码共享航线数	条	1,018	1,618	1,771
安全	安全飞行时间	万小时	107.72	228.17	261.2
	征候	起	1	1	4
	征候万时率	-	0.01	0.004	0.015
	模拟机训练时间	小时	151,350.4	190,524.60	201,071.30
	地面安全行驶总里程	万公里	472.4	430.65	521.94
	航班正点率	%	95.39	87.47	86.42
	智能科技投入	万元	3,480.65	3,618.09	4,194.67
	空中互联机队数	架	99	106	107
服务	旅客满意度问卷数量	万件	32.80	51.34	110
	旅客满意度	分	95.19 (满分 100 分)	95.1 (满分 100 分)	9.37 (满分 10 分)
	旅客表扬信件数	件	11,304	30,639	24,162
	受理的旅客投诉量	件	10,423	20,779	17,963
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	件	104 积分被盗 103 件 会员信息泄漏 1 件	271 积分被盗 265 件 会员信息泄漏 5 件 诈骗短信 1 件	72 积分被盗 69 件 诈骗短信 3 件
	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	2.34	2.67	3.33
	国内自助值机率	%	45.08	59.73	66.12



分类	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
环境	国内自助值机航站楼覆盖率	%	100 ( 国内在飞站点 )	100 ( 国内在飞站点 )	100 ( 国内在飞站点 )
	通程航班国内站点数量	个	75	75	100 ( 国内在飞站点 )
	特殊旅客乘机人次	人次	22,852 ( 虹桥与浦东国际机场 )	89,751 ( 虹桥与浦东国际机场 )	147,827 ( 虹桥与浦东国际机场 )
	耗水量	千吨	3,974.54	4,118.19	4,408.36
	耗水密度	吨 / 万吨公里	4.95	2.22	1.75
	新鲜水用量	千吨	3,974.54	4,118.19	4,408.36
	航空煤油使用量	千吨	3,103.42	6,367.10	7,544.57
	天然气使用量	千立方米	6,818.29	7,760.15	7,829.54
	汽油使用量	千升	1,272.02	1,635.73	1,656.62
	柴油使用量	千升	7,234.41	9,740.11	10,515.40
	液化石油气使用量	吨	31.53	26.57	0
	其他石油制品使用量	吨	436.74	667.01	774.93
	用电量	千千瓦时	187,135.00	192,683.27	202,416.01
	化石能源消耗量	千吨标准煤	-	9,392.65	11,166.63
	非化石能源消耗量	千吨标准煤	-	0.45	0.36
	二氧化碳排放总量	吨	9,943,049.92	20,250,351.29	23,971,290.29
	直接能源（范围一）排放量	吨	9,823,642.37	20,124,649.29	23,816,108.43
	直接能源（范围一）排放密度	吨 / 万吨公里	12.24	10.87	9.43
	间接能源（范围二）排放量	吨	119,407.56	125,702.00	155,181.86
	间接能源（范围二）排放密度	吨 / 万吨公里	0.15	0.07	0.06
	能源消耗总量	吨标准煤	4,642,632.73	9,456,301.46	11,166,625.88
环境	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	1.01	0.83	0.76
	单位运输周转油耗	吨（航油） / 万吨公里	3.87	3.44	2.99
	可供吨公里油耗	吨 / 万吨公里	2.10	2.18	2.1
	飞行小时油耗	吨 / 小时	3.18	3.25	2.82
	节油	万吨	5.4	1.7	21.6
	吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	12.18	10.83	9.41
	废水排放量	吨	3,577,088.95	3,706,373.59	3,967,526.22

分类	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
环境	按类别分无害废弃物数量	吨	总量 41,367 机上垃圾 16,788 生活垃圾 21,491 餐厨垃圾 3,088	总量 45,971 机上垃圾 36,586 生活垃圾 7,413 餐厨垃圾 1,972	总量 68,032 机上垃圾 57,493 生活垃圾 8,881 餐厨垃圾 1,658
			-	-	0.03
	按类别分有害（危险）废弃物数量	吨	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	总量 286.77 废药品 2.97 废有机溶剂与 含有机溶剂废物 72.7 废矿物油与含矿物油废物 198.5 油 / 水、烃 / 水混合物或 乳化液 2.3 染料、涂料废物 7.5 有机树脂类废物 1.7 含汞废物 1.1	总量 689.149 废药品 0.649 废有机溶剂与含有机溶剂 废物 150.9 废矿物油与含矿物油废物 418.2 油 / 水、烃 / 水混合物或 乳化液 39.3 染料、涂料废物 75.5 有机树脂类废物 2.6 含汞废物 2.0
	回收电子设备数	-	上海地区报废电子设备 1,679 台 上海地区回收设备 296 台	回收电子设备数 2,881 件	回收电子设备数 (上海地区) 1,896 件
	员工总数	人	80,193	81,781	85,168
	员工薪酬总额	亿元	125.23	134.85	160.2
员工	女性员工比例	%	36.75	36.65	36.95
	高管中按性别、年龄 分人数比例	%	女性 11.38 男性 88.62 30 岁及以下 0 31-40 岁 1.03 41-50 岁 37.5 51 岁及以上 61.38	女性 10.65 男性 89.35 30 岁及以下 0 31-40 岁 0.38 41-50 岁 32.70 51 岁及以上 66.92	女性 12.7 男性 87.3 30 岁及以下 0 31-40 岁 1.2 41-50 岁 31.6 51 岁及以上 67.2
	少数民族员工数量	人	2,891	3,064	3,273
	外籍员工数量	人	873	831	646
	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 1,224 男性 2,426 30 岁及以下 3,181 31-50 岁 462 51 岁及以上 7	女性 2,104 男性 3,274 30 岁及以下 4,595 31-50 岁 773 51 岁及以上 10	女性 2,919 男性 3,891 30 岁及以下 5,977 31-50 岁 794 51 岁及以上 39
	劳动合同签订率	%	100	100	100



分类	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 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	按性别分：男性 51,808 女性 29,973	按性别分：男性 53,695 女性 31,473
			按地区分：上海 33,341 北京 7,412 昆明 8,010 西安 6,973 其他 24,457	按地区分：上海 31,454 北京 7,127 昆明 7,852 西安 6,711 其他 28,673	按地区分：上海 35,856 北京 7,791 昆明 8,134 西安 7,500 其他 25,887
			管理人员 3,855 专业技术人员 15,355 飞行人员 9,944 乘务人员 16,032 空保人员 4,434 销售人员 3,645 财务人员 590 地面服务及其他人员 26,338	管理人员 3,301 专业技术人员 14,642 飞行人员 10,559 乘务人员 16,704 空保人员 4,347 销售人员 3,329 财务人员 544 地面服务及其他人员 28,445	管理人员 3,382 专业技术人员 15,272 飞行人员 11,151 乘务人员 18,602 空保人员 4,742 销售人员 3,377 财务人员 574 地面服务及其他人员 28,068
			30 岁及以下 35.39 31-40 岁 35.95 41-50 岁 19.38 51 岁及以上 9.28	30 岁及以下 35.32 31-40 岁 35.05 41-50 岁 20.37 51 岁及以上 9.26	30 岁及以下 35.17 31-40 岁 34.39 41-50 岁 21.04 51 岁及以上 9.4
			专科及以下 46.55 本科 49.99 硕士及以上 3.46	专科及以下 46.64 本科 51.79 硕士及以上 3.57	专科及以下 42.01 本科 54.14 硕士及以上 3.85
			上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889 * 金额包括员工工作餐待遇	上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889 * 金额包括员工工作餐待遇	上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889 * 金额包括员工工作餐待遇
			社会保险覆盖率 % 100	100	100
员工	按主要运营地合同制员工起薪标准	元	上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889 * 金额包括员工工作餐待遇	上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889 * 金额包括员工工作餐待遇	上海 6,429 北京 6,129 昆明 5,829 西安 5,889 * 金额包括员工工作餐待遇
			社会保险覆盖率 % 94.22	95.82	97.16
			按性别分：男性 3.25 女性 4.70 按国籍分：国内 3.72 外籍 9.98 按年龄分：30 岁及以下 6.74 31-50 岁 2.28 51 岁及以上 1.13 按专业分：管理人员 0.41 飞行人员 0.53 乘务空保人员 4.10 专业技术人员 2.57 销售人员 5.97 其他岗位人员 5.75 按地区分：中国大陆地区 3.75 境外地区 7.38 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :4.44 按性别分：男性 4.01 女性 5.19 按国籍分：国内 4.33 外籍 15.26 按年龄分：30 岁及以下 7.50 31-50 岁 2.98 51 岁及以上 1.67 按专业分：管理人员 0.32 飞行人员 0.34 乘务空保人员 4.23 专业技术人员 2.18 销售人员 7.91 其他岗位人员 7.92 按地区分：中国大陆地区 4.35 境外地区 13.59 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :3.18 按性别分：男性 2.83 女性 3.80 按国籍分：国内 3.04 外籍 21.00 按年龄分：30 岁及以下 5.33 31-50 岁 2.19 51 岁及以上 1.09 按专业分：管理人员 0.28 飞行人员 0.33 乘务空保人员 3.17 专业技术人员 1.69 销售人员 6.41 其他岗位人员 4.65 按地区分：中国大陆地区 3.15 境外地区 4.67 (可根据实际情况调整地区划分)
			按性别分：男性 3.25 女性 4.70 按国籍分：国内 3.72 外籍 9.98 按年龄分：30 岁及以下 6.74 31-50 岁 2.28 51 岁及以上 1.13 按专业分：管理人员 0.41 飞行人员 0.53 乘务空保人员 4.10 专业技术人员 2.57 销售人员 5.97 其他岗位人员 5.75 按地区分：中国大陆地区 3.75 境外地区 7.38 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :4.44 按性别分：男性 4.01 女性 5.19 按国籍分：国内 4.33 外籍 15.26 按年龄分：30 岁及以下 7.50 31-50 岁 2.98 51 岁及以上 1.67 按专业分：管理人员 0.32 飞行人员 0.34 乘务空保人员 4.23 专业技术人员 2.18 销售人员 7.91 其他岗位人员 7.92 按地区分：中国大陆地区 4.35 境外地区 13.59 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :3.18 按性别分：男性 2.83 女性 3.80 按国籍分：国内 3.04 外籍 21.00 按年龄分：30 岁及以下 5.33 31-50 岁 2.19 51 岁及以上 1.09 按专业分：管理人员 0.28 飞行人员 0.33 乘务空保人员 3.17 专业技术人员 1.69 销售人员 6.41 其他岗位人员 4.65 按地区分：中国大陆地区 3.15 境外地区 4.67 (可根据实际情况调整地区划分)
			按性别分：男性 3.25 女性 4.70 按国籍分：国内 3.72 外籍 9.98 按年龄分：30 岁及以下 6.74 31-50 岁 2.28 51 岁及以上 1.13 按专业分：管理人员 0.41 飞行人员 0.53 乘务空保人员 4.10 专业技术人员 2.57 销售人员 5.97 其他岗位人员 5.75 按地区分：中国大陆地区 3.75 境外地区 7.38 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :4.44 按性别分：男性 4.01 女性 5.19 按国籍分：国内 4.33 外籍 15.26 按年龄分：30 岁及以下 7.50 31-50 岁 2.98 51 岁及以上 1.67 按专业分：管理人员 0.32 飞行人员 0.34 乘务空保人员 4.23 专业技术人员 2.18 销售人员 7.91 其他岗位人员 7.92 按地区分：中国大陆地区 4.35 境外地区 13.59 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :3.18 按性别分：男性 2.83 女性 3.80 按国籍分：国内 3.04 外籍 21.00 按年龄分：30 岁及以下 5.33 31-50 岁 2.19 51 岁及以上 1.09 按专业分：管理人员 0.28 飞行人员 0.33 乘务空保人员 3.17 专业技术人员 1.69 销售人员 6.41 其他岗位人员 4.65 按地区分：中国大陆地区 3.15 境外地区 4.67 (可根据实际情况调整地区划分)
			按性别分：男性 3.25 女性 4.70 按国籍分：国内 3.72 外籍 9.98 按年龄分：30 岁及以下 6.74 31-50 岁 2.28 51 岁及以上 1.13 按专业分：管理人员 0.41 飞行人员 0.53 乘务空保人员 4.10 专业技术人员 2.57 销售人员 5.97 其他岗位人员 5.75 按地区分：中国大陆地区 3.75 境外地区 7.38 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :4.44 按性别分：男性 4.01 女性 5.19 按国籍分：国内 4.33 外籍 15.26 按年龄分：30 岁及以下 7.50 31-50 岁 2.98 51 岁及以上 1.67 按专业分：管理人员 0.32 飞行人员 0.34 乘务空保人员 4.23 专业技术人员 2.18 销售人员 7.91 其他岗位人员 7.92 按地区分：中国大陆地区 4.35 境外地区 13.59 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :3.18 按性别分：男性 2.83 女性 3.80 按国籍分：国内 3.04 外籍 21.00 按年龄分：30 岁及以下 5.33 31-50 岁 2.19 51 岁及以上 1.09 按专业分：管理人员 0.28 飞行人员 0.33 乘务空保人员 3.17 专业技术人员 1.69 销售人员 6.41 其他岗位人员 4.65 按地区分：中国大陆地区 3.15 境外地区 4.67 (可根据实际情况调整地区划分)
			按性别分：男性 3.25 女性 4.70 按国籍分：国内 3.72 外籍 9.98 按年龄分：30 岁及以下 6.74 31-50 岁 2.28 51 岁及以上 1.13 按专业分：管理人员 0.41 飞行人员 0.53 乘务空保人员 4.10 专业技术人员 2.57 销售人员 5.97 其他岗位人员 5.75 按地区分：中国大陆地区 3.75 境外地区 7.38 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :4.44 按性别分：男性 4.01 女性 5.19 按国籍分：国内 4.33 外籍 15.26 按年龄分：30 岁及以下 7.50 31-50 岁 2.98 51 岁及以上 1.67 按专业分：管理人员 0.32 飞行人员 0.34 乘务空保人员 4.23 专业技术人员 2.18 销售人员 7.91 其他岗位人员 7.92 按地区分：中国大陆地区 4.35 境外地区 13.59 (可根据实际情况调整地区划分)	员工总流失率 :3.18 按性别分：男性 2.83 女性 3.80 按国籍分：国内 3.04 外籍 21.00 按年龄分：30 岁及以下 5.33 31-50 岁 2.19 51 岁及以上 1.09 按专业分：管理人员 0.28 飞行人员 0.33 乘务空保人员 3.17 专业技术人员 1.69 销售人员 6.41 其他岗位人员 4.65 按地区分：中国大陆地区 3.15 境外地区 4.67 (可根据实际情况调整地区划分)

分类	指标名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工	参加体检员工比例	%	73	73	72
	工伤数量	件	31 统计口径有变化	66 统计口径有变化	77
	因工死亡人数	人	10 1 人为地面交通事故 9 人为“3.21” 事故	1 为上下班途中交通事故	0
	EAP 咨询	小时	4,869	4,637 10,035 人次	9,485 人次
	* 培训总投入	亿元	1.12	1.23	1.52
	培训参与人次	万人次	226.52 (含在线学习人次)	137.66 (含在线学习人次)	208.04
	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	%	按性别分： 女性 43.5 男性 56.5 按类别分： 管理人员 5.6 普通员工 94.4	按性别分： 女性 37.2 男性 62.8 按类别分： 管理人员 4.1 普通员工 95.9	按性别分： 女性 39.5 男性 60.5 按类别分： 管理人员 5.64 普通员工 94.36
	人均培训时长	小时	按性别分： 女性 98.9 男性 109.4 按类别分： 管理人员 108.5 普通员工 105.3	按性别分： 女性 92.2 男性 118.9 按类别分： 管理人员 98.2 普通员工 109.2	按性别分： 女性 82.12 男性 107.18 按类别分： 管理人员 85.52 普通员工 97.98
	接受绩效考核的员工比例		按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100
	歧视事件	件	0	0	0
社会	困难员工帮扶投入	万元	349	153.6	168
	定点帮扶无偿投入	万元	4,172.77	4,314.1	4,430.73
	特殊飞行	架次	623	417	462
	公益活动次数	次	2,450	1,128	1,382
	参与公益志愿者员工人次	人次	83,000	22,571	27,533
	公益受助人数	人次	186,000	180,560	190,230
	公益活动服务时间	万小时（约）	20	18.05	20
* 统计标的不含江苏、云南、技术公司、武汉公司					



指标索引

报告框架		GRI Standards	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》
董事长致辞		2-14、2-22	第二条
报告说明		2-3、207-4	第三条
走进东航		2-1、2-2、2-6、2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-142-17、2-18、2-22、 、205-1、205-2、205-3、405-1、206-1、207-1、207-2、207-3	第十一条、第十二条、第十三条、第四十二条、第四十三条、第五十三条、第五十四条、第五十五条、第五十六条
2024 高质量发展足迹			第四十一条、第四十二条
专题			第四十一条
可持续之旅		2-16、3-1、3-2、3-3、2-15、2-16/2-29、207-2	第十条、第十一条、第十二条、第五十二条、第五十三条
安全成就信赖	确保航空安全		第四十七条
	保障旅客出行安全	416-1	第四十六条
	关爱员工健康与安全	403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-10	第五十条
畅想精彩旅程	精进品质服务	203-1、203-2、417-1	第四十七条
	提升客户体验	416-1、416-2	第四十二条
	保护客户权益	417-1	第四十八条
	携手共赢合作	204-1	

备注：GRI 指标说明

- 2-4 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

304-1 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

304-3 无受保护或经修复的栖息地

304-4 无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

305-3 暂未统计价值链中所产生的其它间接温室气体排放，接下来将开展相关工作

305-6，305-7 东航股份日常运营过程中产生的废气基本均由航油消耗产生，其他废气种类行业内折算系数标准尚不明确

307-1 未发生违规事件

报告框架		GRI Standards	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》
绿色领航未来	应对气候变化	201-2、302-5	第八条、第十条、第二十一条至第二十八条
	坚持绿色运营	301-1、301-2、301-3、302-5、303-1、303-2、303-3、303-4、303-5、306-1、306-2、306-3、306-4、306-5	第三十条、第三十一条、第三十三条、第三十五条、第三十六条、第三十七条
	保护生态环境	304-2	第三十二条
	构筑可持续价值链	2-6、308-1、308-2、414-1、414-2	第四十五条、第四十六条、第五十二条
爱意联接幸福	赋能员工成长	2-7、201-3、201-4、202-1、202-2、401-2、401-3、402-1、404-2、404-3、405-1、405-2、406-1	第五十条
	推动乡村全面振兴	201-4、203-1、203-2	第三十九条
	参与社区共建	413-1、415-1	第四十条
附录	护航特殊飞行		第三十八条
	绩效表	2-8、201-1、201-2、204-1、302-1、302-2、302-3、302-4、305-1、305-2、305-4、305-5、401-1、404-1、403-9	第二十四条、第三十条、第三十一条、第三十五条、第三十六条、第三十七条、第三十九条、第四十条、第四十二条、第五十条
	指标索引		第五十七条
	审验报告	2-5	第五十八条
	读者反馈		第九条

- 407-1 无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

408-1 无具有重大童工事件风险的运营点和供货商

409-1 无具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供货商

410-1，412-1，412-2，412-3 不涉及

411-1 未发生涉及侵犯原住民权利的事件

413-2 无有实际或潜在重大负面影响的运营



HK-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 坚持绿色运营	P67 P71
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	说明：东航股份日常运营过程中产生的废气基本均由航油消耗产生，其他废气种类行业内折算系数标准尚不明确。	
	A1.2 直接（范畴 1）及能源间接（范畴 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绩效表	P91
	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）。	坚持绿色运营 绩效表	P71 P92
	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）。	坚持绿色运营 绩效表	P71 P92
	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。	
	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。	坚持绿色运营	P71
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。	坚持绿色运营	P71
	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	P91
	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	P91
	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。	

披露项目	描述	章节	页码
层面 A2： 资源使用	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。	
层面 A3： 环境及天然资源	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	应对气候变化 坚持绿色运营	P67 P71
	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。	保护生态环境	P73
层面 A4： 气候变化	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	P67-68
	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	P67-68
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。	赋能员工成长	P77
	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。	赋能员工成长 绩效表	P77 P92-93
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	绩效表	P93
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	P50



披露项目	描述	章节	页码
层面 B2： 健康与安全	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	P94
	B2.2 因工伤损失工作日数。	说明：2024 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	P50
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。	赋能员工成长	P77
	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	P94
	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	P94
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。	赋能员工成长	P77
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	赋能员工成长	P77
	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。	构筑可持续价值链	P73
	B5.1 按地区划分的供货商数目。	绩效表	P89
	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。	构筑可持续价值链	P73
	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。	构筑可持续价值链	P73
	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。	构筑可持续价值链	P73

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 政策；及 (a) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	提升客户体验 保护客户权益	P56 P59
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	说明：不适用，东航股份业务不涉及产品生产。	
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	保护客户权益 绩效表	P59 P90
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	科技创新	P18
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	说明：不适用，东航股份业务不涉及产品生产。	
层面 B7： 反贪污	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	保护客户权益	P59
	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	反腐败	P16
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	说明：报告期内未发生贪污诉讼案件。	
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	反腐败	P16
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	反腐败	P16
社区			
层面 B8： 社区投资	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	推动乡村全面振兴 参与社区共建	P82 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)。	推动乡村全面振兴 参与社区共建 护航特殊飞行	P82 P86 P88
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	推动乡村全面振兴 参与社区共建 护航特殊飞行	P82 P86 P88



审验报告



审验声明书编号 :No.CN-202503-CSR-02

可持续报告审验声明书  
Assurance Statement of Sustainability Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称“杭州汉德”）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 2024 年可持续发展（ESG）报告（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

东航股份负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。杭州汉德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）。本声明书基于东航股份编制的 2024 年可持续发展（ESG）报告，东航股份对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验声明使用者

本审验声明提供给中国东方航空股份有限公司的所有利益相关方。

审验的范围

- 报告披露的 2024 年度内的可持续发展（ESG）关键绩效及相关信息；
- 审核地点：上海市闵行区虹翔三路 36 号，即东航股份总部所在地；
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价；
- 经济数据 / 碳排放数据由第三方审计，故不做重复审验。

本次现场审验时间为 2025 年 03 月 06 日至 03 月 07 日。

审验方法

审验过程包括如下活动：

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

审验标准及等级

杭州汉德《报告审验实施规则》SC-P-A015 Rev.00（基于《AA1000 审验标准》（V3）/ ISSA5000《可持续发展保证的一般要求》），保证等级：中度审验 / 有限保证。

审验结论

东航股份编制的 2024 年可持续发展（ESG）报告客观反映了公司在 2024 年度可持续发展（ESG）领域工作开展的情况和所取得的绩效，通过专题等形式重点介绍了年度特色亮点实践。报告中的数据是可靠的、客观的，杭州汉德没有发现系统性或实质性错误。



审验声明书编号 :No.CN-202503-CSR-02

- 重要性：东航股份从影响重要性和财务重要性 2 个维度对议题进行评估，披露“航空安全”“乘客健康与安全”“风险管控”等 22 项实质性议题的可持续发展（ESG）绩效，以及时回应各利益相关方的期望，按照最新 ESG 标准和指南编制报告，具有一定的领先性；
- 量化性：报告以附录“绩效表”、章节“关键绩效”等多种形式，披露了经济指标如总资产，运行情况如飞机利用率，环境指标如能源消耗、碳排放等超 100 条连续三年绩效数据，具有一定的量化性及可比性；
- 平衡性：报告披露了旅客投诉量、员工流失率、工伤事件等数据，具有一定的平衡性；
- 一致性：东航股份党群工作部（工会办）/ 企业文化部负责收集、记录、分析与编排报告时所用的信息和流程，审验过程中抽样的数据相关部门均能提供溯源，一致性较好。

改进建议

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

- 建议进一步披露与气候变化相关的短期和长期目标，如明确碳减排目标及实现路径；
- 鉴于报告中披露的员工工伤数量的增加，建议可增加对员工安全的管理及举措等内容。

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

TÜVNORD 是世界领先的认证机构，在全球超过 100 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 and 合规的审核和培训；环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为 TÜVNORD 全球的分支机构之一是独立的，确保在实施报告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，杭州汉德没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司



机构授权人：王鹏

日期：2025 年 3 月 13 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。



读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《中国东方航空股份有限公司 2024 年可持续发展（ESG）报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对公司可持续发展（ESG）的监督，提高履行社会责任的能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可通过扫描下方二维码对报告进行反馈，或通过以下任意方式与我们联系。

联系单位：党群工作部（工会办）/ 企业文化部

电话：021-22331435

传真：021-62686883

电子邮箱：ceanews@163.com

地址：中国上海市闵行区虹翔三路 36 号（201100）






# 连接心的精彩



了解更多东航信息

 本报告采用环保再生纸制作