

60th ANNIVERSARY
辉煌甲子 追梦百年



可持续发展新征程

中国东方航空股份有限公司 CHINA EASTERN

2017 企业社会责任报告

Internationalization

Climate Action

No Poverty

Aviation Safety

Diversity

Energy

Innovation

企业社会责任对东航意味着什么

追求美好生活一直是人类社会进步的动力，是我们履行社会责任的初心和根本，也是时代赋予我们新的使命。

迈向新时代，我们将继续与利益相关方携手努力，让人民对美好生活的向往变为现实，让我们的可持续发展新征程与中国的新时代交相辉映。





此报告为东方航空
第十份社会责任报告

董事长致辞	6
关于本报告	8
关于东航	10
2017 我们一同走过	11

驱动篇：可持续发展新征程

重点领域一：促进互联互通	19
重点领域二：应对气候变化	20
重点领域三：航空扶贫	21

笃行篇：责任创造综合价值

安全	44
经济和商业	52
环境和社会	67

目录

15

18

38

78

管理篇：责任融入战略与管理

战略与治理	24
社会责任融入组织	31
实质性议题管理	32
利益相关方沟通和参与	38
外部认可与荣誉	40

附录

绩效数据	82
GRI 内容索引	86
HK-ESG 指标索引	92
审验报告	94
读者反馈表	96

董事长致辞



新时代，新征程。刚刚过去的2017年，党的十九大作出了“我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”这一重大判断。在新时代，人民的美好生活需要日益广泛，不仅对物质文化生活提出了更高要求，而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的需求也日益增长。同时，“构建人类命运共同体，建设持久和平、普遍安全、共同繁荣、开放包容、清洁美丽的世界”与联合国《2030年可持续发展议程》（SDG）秉承着共同的良好愿景，为包括东航在内，有志于在新时代进一步通过履行社会责任贡献可持续发展的企业提出了新的要求和方向。

我们深知安全需要是人民美好生活需要的重要内容。2017年，东航安全系统建设不断升级优化，安全品质持续提升。在新时代，安全的内涵和外延比以往任何时候都更加丰富，安全的时空和领域比以往任何时候都更加宽广，影响安全的内外因素比以往任何时候都更加复杂。新时代的安全工作，必须要坚持总体国家安全观，始终坚持国家利益至上，以人民安全为宗旨，以政治安全为根本，坚决维护国家主权、安全、发展利益，对安全隐患零容忍，着力构建安全生态，建设安全文化。

“一带一路”倡议明确提出，要形成安全高效的陆海空通道网络，实现新水平的互联互通。民航业承载的客流、物流、资金流、信息流具有天然的国际化属性，是促进人文交流、经贸往来、技术传播的重要途径。我们立足大局，将打造空中丝绸之路作为东航融入“一带一路”建设的关键着力点和有效途径，在2017年继续构建与空中丝绸之路相匹配的航线枢纽网络和与空中丝绸之路相衔接的转型路径。在新时代，我们推进空中丝路建设，将进一步促进“全方位、立体化、

“ 为了‘使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续’，为了共同的可持续发展，我们将继续遵循五大发展理念，全面深入贯彻落实2030年可持续发展议程，携手利益相关方迈向可持续发展新征程！”

网络状”互联互通模式的构建，在中国与沿线国家、沿线各国之间互联互通中发挥先导性作用。

全球化、互联网和航空业的相互交融，直接把人类从工业时代推进到了信息时代，改变了每个人的生活方式，如今国际化和互联网化的新常态也为航空业打开了新的发展空间。中国推行的供给侧结构改革，就是希望有更大的网络、更好的产品和更优的服务提供给大家，创造新的机会，创造新的价值。2017年，我们不仅仅关注技术的优化升级，更注重让商业回归人性，让客户提供体验最佳、最愿意选择的方案成为东航互联网化发展的真谛。迈向新时代，在东航进行的商业模式转型升级中，最根本的还是围绕顾客价值来进行，让发展的成果满足人们出行不断增长的需求。

从国际范围看，以《巴黎协定》为代表的国际气候治理进程进入落实阶段，全球范围内绿色经济、低碳发展获得广泛认同。为助力实现中国的约束性减排目标，充分挖掘民航业的减排潜力，我们在2017年继续通过创新思维、技术改进，推进绿色飞行和节能减排，并积极参与国际行业会议代表中国发声，努力在全球气候变化的议题中做出贡献。

我们的事业是服务于国家建设、国防建设和人民福祉的事业。再远的航程、再大的困难、再多的挑战，都无法

动摇我们担当的信念和决心。2017年，当祖国和人民需要的时候，我们第一时间响应、最快速度起飞，圆满完成多米尼克飓风受困同胞、巴厘岛火山受困中外人员紧急接运任务，以实力和勇气彰显大国担当。联合国的千年发展目标（MDGs）脱贫任务于2015年完成，在2030可持续发展目标（SDGs）中提出了新一阶段的脱贫任务。在此背景下，我们基于对地区的经济发展与该地区的交通发展程度的认知，持续利用自身主业优势重点开展航空扶贫工作。东航在云南持续推进航空扶贫工作已逾15载，帮助贫困地区插上羽翼，联通世界。

虽比高飞雁，犹未及青云。东航刚刚走完一个甲子，新的征程已经开启。为了“使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续”，为了共同的可持续发展，我们将继续遵循五大发展理念，全面深入贯彻落实2030年可持续发展议程，携手利益相关方迈向可持续发展新征程！

中国东方航空股份有限公司董事长

关于本报告

报告变化

本报告编制符合全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 发布的《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards) 披露要求, 更加注重对公司实质性议题管理方法的披露, 详细介绍相关议题方面的具体措施及绩效表现; 同时报告进一步将东航的社会责任与联合国可持续发展目标 (SDGs) 接轨。

报告目的

自 2009 年起, 东航每年定期向社会发布社会责任报告, 披露公司的社会责任理念和实践, 促进公司与利益相关方之间的深度了解、全面沟通与良性互动, 推动建立基于价值认同的信任与合作关系, 共同推进公司与社会的可持续发展。本报告是中国东方航空股份有限公司发布的第 10 份企业社会责任报告。

报告时间范围

以 2017 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 2017 年 3 月。

报告边界

公司整体 (含分公司及全资子公司), 部分实践涉及控股子公司。

东方航空物流有限公司已于 2017 年 2 月脱离东方航空股份有限公司, 报告部分数据边界仅包括物流公司 2017 年 1 月数据。

编制依据

报告编写按照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的有关要求, 参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)、上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引和《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards), 参考国际标准化组织 ISO《ISO 26000: 社会责任指南 (2010)》、联合国《2030 年可持续发展议程》以及航空服务业相关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诉求, 突出行业特色和公司特点。

信息来源

相关资料、数据和案例均来源于东航及分子公司, 且通过相关部门审核。

指代说明

为便于表述和阅读, “中国东方航空股份有限公司”在本报告中还以“东航”“公司”“我们”表示。“中国东方航空集团有限公司”简称为“东航集团”, 下属“上海航空有限公司”简称“上航”, “中国联合航空有限公司”简称“中联航”, “东方航空技术有限公司”简称“技术公司”, “中国东方航空武汉有限责任公司”简称“武汉公司”, “上海东方飞行培训有限公司 (东航飞行安全技术应用研究院)”简称为“飞培公司 (研究院)”, “东方公务航空有限公司”简称为“公务航”, “上海航空国际旅游 (集团) 有限公司”简称“上航国旅”, 各分公司均用“地区名 + 分公司”形式指代。

相关信息获取

报告语言为中文和英文, 在对两种文本的理解上发生歧义时, 请以中文文本为准。报告以印刷品纸质版和电子版两种方式发布, 其中电子版可在上海证券交易所和东航网站 (www.ceair.com) 下载阅读。若需获取纸质报告, 或对报告有任何建议, 请按以下方式联系我们:

联系人: 东航党委宣传部

电话: 021-22331435

传真: 021-62686883

地址: 上海市长宁区空港三路 92 号

邮编: 200335



报告编制流程

关于东航

中国东方航空股份有限公司总部位于上海，从 1957 年在上海成立的第一支飞行中队发展而来，为中国东方航空集团有限公司独家发起的中外合资经营企业，是中国三大国有骨干航空公司之一。公司主要经营国内和经批准的国际、地区航空客、货、邮、行李运输业务及延伸服务，通用航空业务，航空器维修，航空设备制造与维修，国内外航空公司的代理业务，保险兼代理服务，电子商务，空中超市，商品批发、零售及与航空运输有关的其他业务。公司拥有 10 家分公司，21 家子公司及包括北美营销中心、欧洲营销中心、澳洲营销中心、日本营销中心、韩国营销中心、新加坡营业部、曼谷营业部等在内的 59 家海外营业部。公司每年为全球超过 1 亿旅客提供服务，旅客运输量位列全球第七。

2017 年 2 月，东方航空物流有限公司脱离东方航空股份有限公司；6 月，东方航空物流有限公司实现股权多元化。

2017 年机队构成

	机型	数量 (架)		
		2017 年	2016 年	2015 年
客机	B777	20	16	9
	B767	4	6	6
	B737	248	234	211
	A330	58	51	51
	A321	77	66	48
	A320	179	163	160
	A319	35	36	35
	EMB	0	0	6
737MAX8	6	0	0	
货机	B777	0	6	6
	B747	0	3	3
总计		627	581	535

注：由于东方航空物流有限公司脱离东方航空股份有限公司，因此东方航空股份有限公司 2017 年货机架数为 0。

2017 我们一同走过



辉煌甲子 追梦百年 1月

东航在沪举办座谈会，回顾东航发展光辉历程，展望美好前景，表彰 60 年来最具代表性、先进性和时代性的 60 位优秀员工代表，号召全体干部员工充满信心，朝着“世界一流 幸福东航”的目标迈进。

空中医疗专家 4月

东航与上海医师志愿者联盟签署共建合作协议，正式启动东航“空中医疗专家”项目。东航组建起一支首批 120 余人的空中医疗专家队伍，进一步完善了空中应急救援服务体系，将更加高效、更加专业地开展空中旅客突发疾病紧急救助工作。

伴飞 C919 5月

我国自主研制的 C919 大型客机首架机在举世瞩目下平稳起飞，东航一架公务机先升空，执行伴飞的“特殊任务”——为 C919 探路及监控。



启用研发中心 6月

东航技术应用研发中心有限公司正式揭牌并投入使用，其研发培训范围包括飞行技术、机务维修、乘务服务、地面服务、领导力发展、运行支持、商务营销、空中安保等八大领域，将构建集产学研为一体的综合性发展平台，打造在全球民航业有影响力的科创中心。



混改首家落地 6月

东航与联想控股、普洛斯、德邦、绿地四家投资者，在上海正式签署增资协议、股东协议和公司章程，标志着国家首批推进的“七大领域”混合所有制改革试点在民航领域实现“落地”。7月，东航物流混改作为国资国企改革典型高规格入选中央大型政论型专题片《将改革进行到底》。



互联网化东航 9月

东航召开互联网化战略研讨会，积极研究公司未来5到10年的发展方向，系统谋划互联网化战略，着力构建现代航空企业生态。2017年，东航与阿里巴巴、腾讯、京东、携程等全面深化战略合作，共谋“互联网+航空”未来。



打造北京新枢纽 6月

总投资132亿人民币的东航北京新机场基地建设项目正式开工建设，12月，核心区工程正式奠基。东航北京新机场基地项目用地面积约930亩，建设规模116.98万平方米，按照承担北京新机场航空旅客业务量40%(约3,000万人次)的目标进行基地规划和建设。这是公司积极参与和打造符合国家定位的北京新枢纽、助力雄安新区建设的一项重要战略举措。

空中看“十九大” 10月

“十九大”开幕当天，东航与人民网联合通过机上WIFI为乘客提供大会现场直播服务，受到乘客好评。



机务“梦之队” 11月

东航在中国民航首届机务维修职业技能大赛中，包揽了团体一等奖、团体二等奖两个，个人一等奖3人、个人二等奖4人及三等奖2人，选手囊括了“全国民航青年岗位能手”“全国民航金牌员工”“全国民航技术能手”等重要荣誉。

第20架“大白” 7月

编号为B-7882的波音B777-300ER飞机从西雅图飞抵上海浦东机场，标志着东航于2012年4月采购的20架波音777-300ER全部交付完毕。



走向世界航空舞台中央 7月

东航出资3.75亿欧元与达美携手入股荷航，持有法荷航约10%的股权，并向法荷航委派1名董事。公司积极参与构建的全球航空新格局逐渐成形。



改革新突破 12月

东航撤销客运营销委员会和服务管理部，组建商务委员会、销售委员会和客户委员会。这是东航适应新的竞争形势，回应国际化、互联网化建设要求，提升客户体验和核心竞争力的重大改革决策。

9月，飓风“玛利亚”重创加勒比岛国多米尼克。东航接到商务部、民航局关于执行多米尼克中方人员紧急转移回国航空运输任务的通知要求后，立即启动应急响应机制，紧急派出2架飞机前往安巴。9月28日至10月1日，东航经过不到24小时的准备，2架飞机持续奋战72小时，于国庆当天，从安巴接受回受困加勒比飓风的381名同胞。

此次接运任务飞越19国、往返3.5万公里，创造了海外应急救援航程最远、运行时间最长、准备用时最短、飞越国家最多、中国民航航班首次降落在安提瓜和巴布达、东航飞机首次飞越大西洋等多项纪录。



10月30日，国资委通报表扬东航集团在这次救援行动中的突出贡献，商务部办公厅向东航发来表扬信。

此次紧急任务的圆满完成，是公司牢固树立“四个意识”、深入学习贯彻以习近平同志为核心的党中央治国理政新理念新思想新战略的具体体现，也是对国有企业“六个力量”的生动诠释，充分展现了东航作为央企的政治责任和社会责任，充分展现了新时期中国国有企业的新形象，充分展现了中国繁荣昌盛的大国形象。

此次多米尼克救援行动受到了人民日报、新华社、中央电视台等媒体的广泛和深度报道，也获得了有关部门和社会各界的广泛关注和一致好评。

2017年的国庆被东航演绎的现实版“战狼2”刷屏——在党召唤的时候，当祖国和人民需要的时候，东航始终做到坚决响应、不辱使命。过去如此，现在如此，将来永远如此！这次海外紧急救援任务的圆满完成是东航的荣誉、是国企的荣光，更是国家的荣耀。许多网友表示“当你有困难时，记住背后有个祖国”“不得不说，东航责任感很强，积极响应，功不可没”。



注：

“四个意识”：是指政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识。

“六个力量”：一是成为党和国家最可信赖的依靠力量，二是成为坚决贯彻执行党中央决策部署的重要力量，三是成为贯彻新发展理念、全面深化改革的重要力量，四是成为实施“走出去”战略、“一带一路”建设等重大战略的重要力量，五是成为壮大综合国力、促进经济社会发展、保障和改善民生的重要力量，六是成为我们党赢得具有许多新的历史特点的伟大斗争胜利的重要力量。

驱动篇

可持续发展新征程

可持续发展是人类共同的目标，然而人类社会和地球正面临巨大的经济、环境和社会挑战。联合国《2030年可持续发展议程》与中国提出的“一带一路”倡议、精准扶贫等重大政策方略为推动全球可持续发展构建了纲领和框架。在这个过程中，中国作为世界最大的发展中国家和最为活跃的经济体，不仅扮演重要的参与者角色，也正在作为领导者为解决人类可持续发展问题贡献中国智慧和方案。东航作为国有骨干航空公司，深刻认知到自身的专业优势在贡献中国和世界可持续发展方面的潜力，与各方齐心协力探索将可持续发展挑战转化为机遇的可能性，共同踏上可持续发展道路。

60th ANNIVERSARY
辉煌甲子 追梦百年

东航贡献可持续发展的重点领域



东航的优势

- 中国国有三大航空公司之一，航线网络通达全球 177 个国家、1,074 个目的地，运输机队规模 636 架，在全球大型航空公司中拥有最年轻的机队。年旅客运输量达 1.11 亿人次，在全球航空公司中名列第七。公司多项指标进入全球同行业前列
- 提出“以全面深化改革为主线，以国际化互联网化为引领，以打赢‘转型发展’‘品牌建设’‘能力提升’新三场战役为保障，以实现‘世界一流 幸福东航’为发展愿景”的“1232”发展新思路
- 适应经济发展新常态和行业发展新趋势，产业布局进一步优化
- 将“科学推动绿色发展”作为加快转型发展的重要举措，健全环境管理体系，公司董事会下设航空安全与环境委员会，建立节能减排领导小组；坚持绿色发展理念，开展节能减排
- 履行央企责任，坚持共享发展理念，注重扶贫同扶志、扶智相结合，坚持多年以航空资源优势精准确点，努力做到精准扶贫、精准脱贫

可持续发展全球框架

- 《联合国气候变化框架公约》的近 200 个缔约方在巴黎气候变化大会上达成《巴黎协定》
- 联合国提出 17 项可持续发展目标（SDGs）；各国均提出落实 2030 年可持续发展议程国别方案
- 中国提出“一带一路”倡议
- “十三五”要求“贫困人口到 2020 年如期脱贫”
- 中国提出“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念
- “十九大”提出要完善各类国有资产管理体制，改革国有资本授权经营体制，加快国有经济布局优化、结构调整、战略性重组，促进国有资产保值增值，推动国有资本做强做优做大

可持续发展挑战

- 全球经济发展不平等，机会、财富和权力差异悬殊，部分地区仍处于长期贫困
- 气候变暖、环境遭受污染而退化、资源面临枯竭等
- 航空业的温室气体排放是全球十大排放源之一
- 全球航空公司之间竞争加剧、同时面临高铁快速发展的挑战

重点领域一

促进互联互通



“一带一路”倡议的提出极大地拓展了我国对外开放的战略视野，为中国企业参与全球竞争提供了广阔空间。交通运输互联互通是“一带一路”沿线各国政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通的重要前提和基础。如今，航空运输已经不仅仅是一种交通运输方式，更成为区域经济融入全球经济的快速通道。航空运输的技术属性和特定功能决定了中国民航在“一带一路”互联互通中大有可为。

东航始终将民航事业放在国家战略层面来谋划，主动融入“一带一路”建设，积极打造空中丝绸之路，努力为构建“陆海空”一体化对外开放大格局、实现国内与全球互联互通贡献力量。

积极开辟国际航线，打造空中丝绸之路

- 充分利用上海、北京、西安、昆明区位优势，积极配合地方政府加快推进枢纽建设和全网全通，构建起以上海为核心枢纽，以昆明、西安为辅助枢纽，以北京为隐形枢纽的航线网络
- 加大对“一带一路”沿线市场的运力投放，大力开发国际航线，开通中国与“一带一路”沿线国家直航航线
- 全面推进“欧洲盈利计划”和“太平洋计划”，积极开拓欧洲和北美航线市场

构建边疆航空网络，助力边疆联通世界

- 促成沧源机场建成并通航，积极开辟航线，突破西南边陲山高原运、闭塞隔绝的经济发展瓶颈，打开临沧通往世界的窗口
- 支持西北边疆和少数民族地区的民航业发展，新增日喀则、拉萨、阿里至成都、西安、玉树、喀什等航线以丰富西藏航线网络；相继开通西安至库尔勒、克拉玛依和阿勒泰等直通疆内的航线

国际化发展战略，推动实现互联互通

- 确立“三步走”的国际化路径：网络的国际化、相关多元的国际化、投资与合作的国际化
- 积极寻求与国际行业伙伴的深度合作：2015 年，引入美国达美航空作为战略投资者，并与其缔结全球战略合作伙伴关系；2017 年携手达美对法荷航进行战略投资入股

东航航线网络通达全球

177 个国家

1,074 个目的地

几乎覆盖“一带一路”所有沿线国家

重点领域二

应对气候变化



全球气候变化向社会发展和人类福祉提出了严峻的挑战。航空业的温室气体排放是全球十大排放源之一，占全球总排放的 2.5%，航油是航空公司最大的成本支出也是产生温室气体的主要来源。全球气候的变化也直接影响航空业的经营稳定性，极端天气也将增加航空运输的安全隐患以及航班延误的概率。

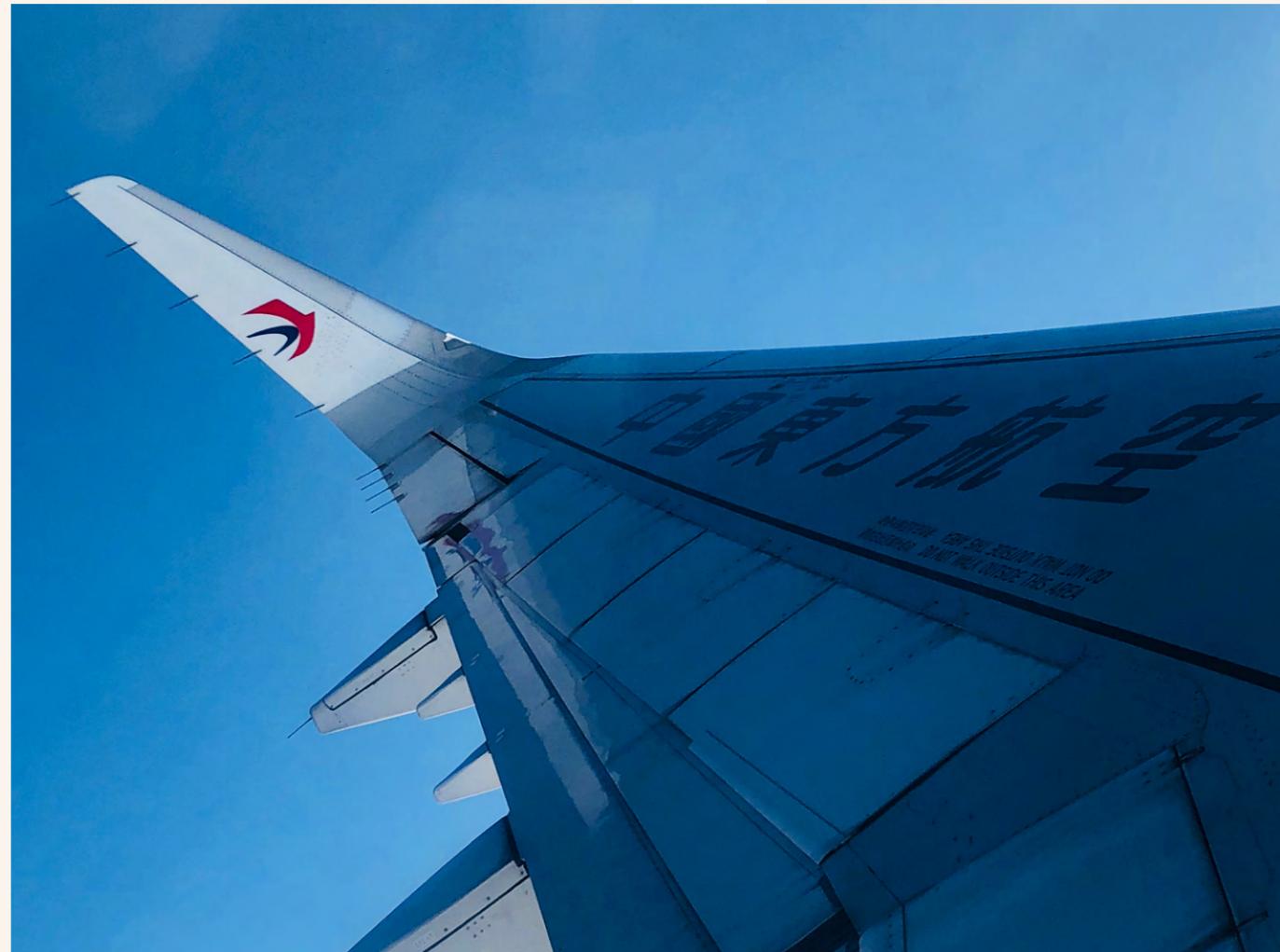
联合国可持续发展目标（SDGs）呼吁全社会采取行动共同应对气候变化，中国也积极加入《巴黎协定》并在应对全球气候变化问题中扮演着越来越重要的角色。东航作为三大国有航空运输集团之一，持续关注生物燃油的发展应用、探索市场化经营模式和互联网思维在节能减排业务上的拓展，并积极参与国际行业会议代表中国发声，努力在全球气候变化的议题中做出贡献。

践行创新减排之道

创新驱动着东航不断实现发展与环保的综合价值最大化，通过开展一系列碳减排技术优化项目，东航在节能技术创新中不断取得新的成果，达成节油减排与提效降本的双赢。东航 EFB 驾驶舱无纸化应用系统已经进入第三期开发，通过航班电子飞行任务书替代纸质飞行任务书，驾驶舱全面实现无纸化，二氧化碳排放量年均可减少 40 万吨以上。东航还充分运用工业 4.0 及互联网+ 的概念，对公司发动机历史运行数据进行深入研究，自主研发智能发动机清洗设备—EngineCare 技术，以降低发动机使用维护成本、提高航油使用效率且减少碳排放，践行“绿色飞行、科技环保”的生态发展之路。

积极参与碳交易

碳交易市场机制是促进航空公司节能减排工作的有效补充和全新途径。作为首家同时参与欧盟碳交易和国内地方碳交易的大型航空公司，东航关注并参与国内外碳市场机制规则制定，对国内外气候变化政策进行探讨分析并制定东航的计划以回应国家“十三五”规划、贡献巴黎协定中国承诺。公司还形成《碳排放管理规定》规范碳排放管理及对碳交易管理流程进行控制，并顺利完成了上海市 2013-2016 年度碳交易的清缴工作。



重点领域三

航空扶贫



交通的发展会促进贫困地区的基础设施、能源、环境的连锁发展，产生积极的连带效应。而在各类交通运输方式中，航空运输是速度最快、便捷性最佳、环境污染最低的一种。在贫困地区发展航空运输，有利于推动当地就业、投资和经济贸易发展，更有利于促进区域经济城市化发展，贡献消除贫困，造福社会。东航多年来精准扶贫云南省临沧市双江、沧源两县，航空扶贫是东航利用自身主业优势开展扶贫工作的重要内容之一，是东航定点帮扶中的一大特色。相对于直接给钱给物来说，航空扶贫作为一种间接扶贫方式是多年来东航的扶贫实践中总结出的一种最具可操作性和可持续性的模式。交通扶贫已成为贫困群众获得感最强的扶贫措施之一，在贫困地区脱贫攻坚中发挥了重要作用。

航空扶贫——为贫困地区插上脱贫致富的羽翼

沧源县地处祖国最西南，四周绵延的大山阻隔了当地和外界的联系，交通不便极大地阻碍了当地社会经济的发展。2016 年 12 月 8 日，在东航的不懈努力下，沧源佤山机场正式通航，为当地打开了通往世界的窗口。交通的便利进一步拉动了当地的产业升级。结合当地资源禀赋以及航空运输的快捷便利优势，旅游业已经成为了沧源的支柱产业。东航下属的上航国旅对接当地旅行社策划并包装旅行产品。除了旅游产业方面，航空扶贫还将沧源原生态特色农产品运出大山、引向更广阔的市场，进一步推动农村特色种养殖业的产业扶贫。

利益相关方评价

“沧源佤山机场的通航及相关旅游产品的打造，迅速带动了沧源当地旅游产业的发展。仅 2017 年 1—10 月，全县旅游总收入就达到了 26.90 亿元，同比增长 54.36%，旅游总人数达 326.68 万人次，同比增长 51.27%。”

——沧源县旅游文体广电局副局长 贺文英

CHINA EASTERN



管理篇

责任融入战略与管理

企业的价值体系和战略是公司的灵魂和核心，决定了企业的发展方向。将可持续发展目标与公司的发展相结合，并融入企业的愿景、使命、价值观和战略，才能让企业的决策和价值创造兼顾社会和环境因素，使企业的社会责任目标与商业目标兼容并蓄。东航坚持“打造世界一流 建设幸福东航”的发展愿景，不断识别公司业务与社会责任之间的关系、对可持续发展的影响，持续丰富社会责任内涵，形成具有公司特色的社会责任理念和管理方法。

ANNIVERSARY
60
辉煌甲子 追梦百年



战略与治理

公司战略

公司在实践中逐步完善并形成了“以全面深化改革为主线,以国际化、互联网化为引领,以打赢转型发展、品牌建设、能力提升新三场战役为保障,以实现‘世界一流、幸福东航’为发展愿景”的“1232”发展新思路。同时,公司积极响应“培育具有全球竞争力的世界一流企业”的“十九大”号召,根据“十九大”的“两个阶段”战略安排,按照“1232”发展新思路正确把握中央企业的新使命新责任,聚焦不同发展阶段的主要矛盾和突出问题,明确了东航改革发展三个阶段战略进程。



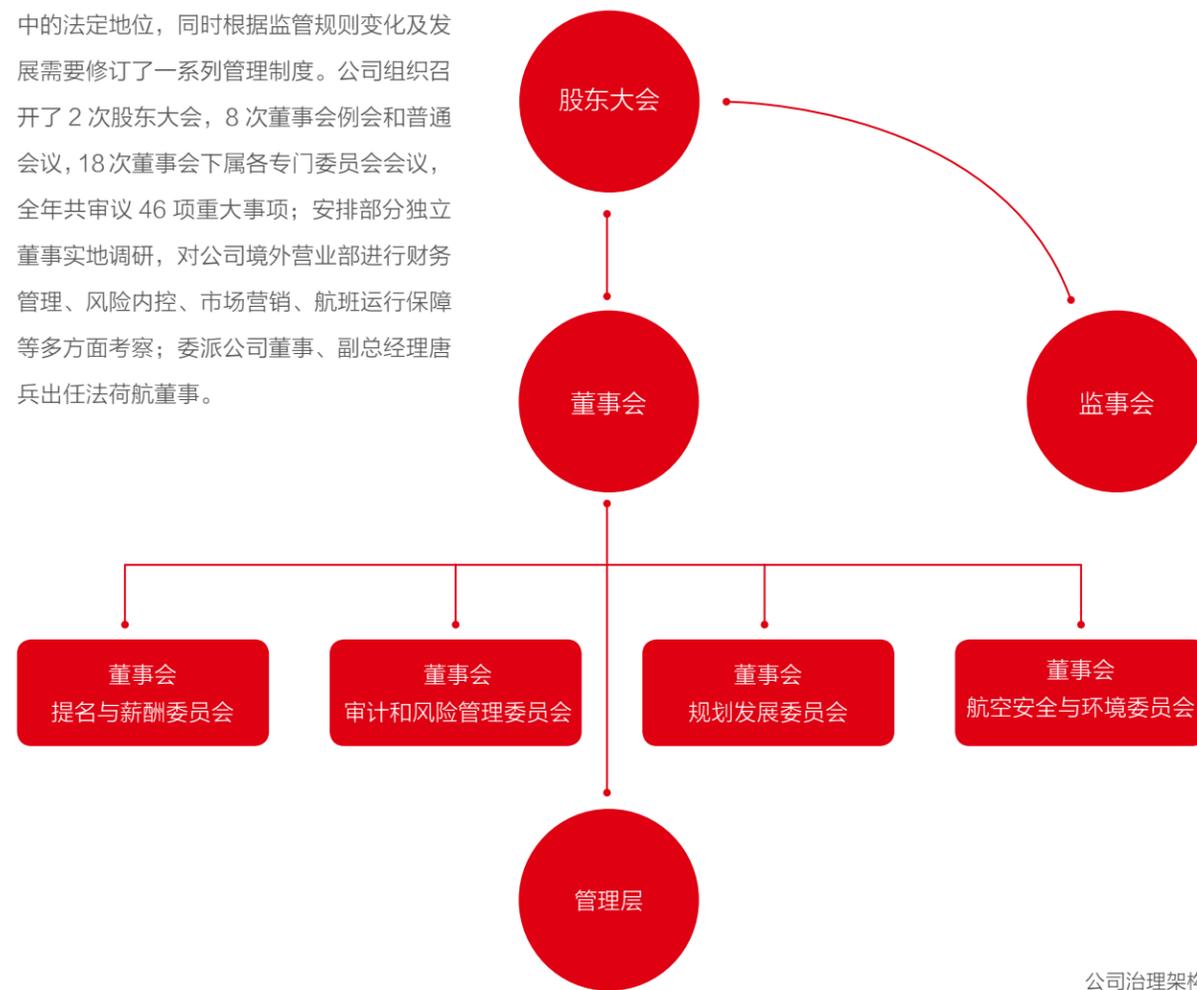
公司治理

东航严格按照境内外上市规则和相关法律法规的有关要求,不断完善由股东大会、董事会、监事会和管理层构成的现代法人治理架构,形成权力机构、决策机构、监督机构和经营管理者之间的制衡机制。股东大会、董事会、监事会和管理层按照《公司章程》赋予的职责,依法独立运行。董事会下设提名与薪酬委员会、审计和风险管理委员会、规划发展委员会和航空安全与环境委员会,协助和支持董事会运作。公司董事会由11名董事构成,其中有4名独立董事。

2017年,公司修订了《公司章程》和《董事会议事规则》,确立了党组织在公司治理中的法定地位,同时根据监管规则变化及发展需要修订了一系列管理制度。公司组织召开2次股东大会,8次董事会例会和普通会议,18次董事会下属各专门委员会会议,全年共审议46项重大事项;安排部分独立董事实地调研,对公司境外营业部进行财务管理、风险内控、市场营销、航班运行保障等多方面考察;委派公司董事、副总经理唐兵出任法荷航董事。

序号	姓名	职务
1	刘绍勇	董事长、党委书记
2	马须伦	副董事长、党委副书记、总经理
3	李养民	董事、党委副书记、副总经理
4	顾佳丹	董事
5	唐兵	董事、副总经理
6	田留文	董事、副总经理
7	袁骏	职工董事
8	李若山	独立董事
9	马蔚华	独立董事
10	邵瑞庆	独立董事
11	蔡洪平	独立董事

公司董事会组成



公司治理架构



公司组织机构图

投资者关系管理

公司根据上市交易所的监管要求,不断完善信息披露制度和机制。2017年,公司在上交所发布临时公告70份和定期报告4份;在香港联交所发布公告88份、通函10份和定期报告4份;在美国纽交所发布公告64份和年报1份,向市场传递了公司发展的重大信息,确保信息披露的及时、真实、准确和完整。

公司通过现场交流、电话、传真、网络、投资者接待日活动等方式与投资者开展公开透明的沟通交流。2017年,公司在国际国内多地地进行多次路演,与48家机构的近77名投资者进行了面对面的交流;与242名境内外分析师进行了电话会交流。2017年,公司接待了26批57人次的分析师、基金经理的拜访,在受邀参加多家投资机构举行的投资者交流会上与超过140名投资者进行了面对面的交流。

守法规

建立健全依法治企机制是企业实现可持续发展的必要前提。东航始终恪守商业道德,持续完善公司合规治理,注重提升员工法律意识,培育廉洁和具有合规经营原则的文化。随着国际化发展程度加深,东航严格遵守中国法律法规及相关国家和地区有关反垄断、反不正当竞争的法律法规,按照国际通行的合规要求开展业务;在国内外市场竞争中,东航也通过自主平等、规范有序的经营行为,与各类所有制企业共同维护良好的市场秩序和竞争环境。

2017年,东航稳步推进“1234法治护航工程”,不断完善构建合规管理体系和国际化经营法律风险防范体系;加强反垄断、反不正当竞争、安全运营、环保等重点领域的合规工作。2017年,公司合同履约率100%,未发生涉及垄断及不正当竞争行为的法律诉讼纠纷。

党建工作

东航根据民航发展规律、航空公司运行特点,将党建工作有机融入公司治理、安全、服务、经营和管理,为东航改革发展提供了坚强保证。公司深入学习贯彻习

近平新时代中国特色社会主义思想,把学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神不断引向深入。公司连续三年将党建工作列为全年必须打赢的硬仗之首,制定《党建工作责任制实施办法》《党建述职评议考核工作实施办法》等制度文件,在2017年党的“十九大”召开后,认真落实“六个聚焦”“五个到位”“五个全覆盖”要求。

公司推进“两学一做”常态化制度化,2016年4月至2017年12月,组织各级领导讲授党课近600场,专题学习研讨3,600余次,各种形式的学习和培训近8,800次;开展的知识竞赛、党课微课件评选取得了广泛影响。此外,公司积极探索“互联网+党建”模式,东航党建网、“东航党建”微信公众号建设获得全国国企管理创新项目一等奖。“三长”队伍建设持续深化,“蓝天党小组”项目成效明显,“示范党支部”作用彰显。东航继续加强境外单位党建工作,理顺机构,增强力量,不断完善机制。

反腐倡廉

东航深入推进党风廉政建设和反腐败工作,以“零容忍”态度加大对“四风”问题的问责和惩处力度。2017年,公司细化和规范纪委常委会的议事决策内容、操作流程和要求,建立公司纪委办与各单位纪检监察机构纵向交流、与各单位纪检人员横向交流的立体交流机制。公司建立每季度定期向党组汇报纪检监察工作的机制及党组专题研究党风廉政建设和反腐败工作的机制。

2017年,公司推动深化全面从严治党,加强对领导干部的日常管理监督,对领导人员和纪检监察巡视干部开展廉政档案管理。2017年,公司开展各类谈话27,774人次,日常谈话19,239人次,廉洁从业谈话5,384人次,教育提醒谈话3,151人次。

公司认真开展中央巡视整改“回头看”,贯彻国资委督查组专项督查反馈意见,全面落实整改,对分子公司开展巡视,并就各单位贯彻落实中央八项规定精神的情况开展专项调研。集团总部和各单位开展警示教育1,396次、检查912次、专项治理119个,深化推进“文化+制度+科技”廉洁风险防控。

风险管控

公司持续推进全面风险管理工作，以体系建设、风险评估、内控评价及能力提升等四个方面为抓手，进一步提高公司在重大风险领域的管控水平。公司审计部作为风险内控综合管理部门，推动公司风险内控“三道防线”中各级责任主体切实履行职责。

2017年，公司进一步完善顶层设计，落实风险防范主体责任；成立二级风险管理委员会，建立联动机制，提高重大运行风险的识别和管控能力；健全风险评估制度，紧密围绕企业战略目标和当期经营目标，聚焦公司重大、重要事项开展风险评估；加强内控评价、内部审计等工作，建立与风险管理的联动机制；深化风险内控队伍建设和业务培训，推进风险内控专家库建设。

安全风险

- 构建全面空防体系，确保空防安全
- 强化安全责任体系，保证安全工作落实，明确安全监察部门职责，强化落实干部安全管理责任
- 推进安全管理体系改进工作，提高风险防范能力
- 持续整治违章违规，提高整体作风素养
- 加强资质培训管理，落实安全运行标准，提高飞行操作技能

品牌声誉风险

- 修订企业文化、品牌相关制度
- 持续推进突发事件处置预案落地，完善公司突发事件处置流程，改进处置能力
- 梳理归纳日常频发的舆情事件，提高舆情应对水平，提升舆情处置速度

国际化经营风险

- 依法治企，防范国际化经营的法律风险
- 重点应对航线联营、飞机项目、反垄断、税收、劳工、海外资金等方面法律问题
- 加强对国际民航新法规、条约研究，以法律保障权益

IT 风险

- 加大信息安全人员投入，加大信息安全激励力度
- 加强关键信息基础保障体系与灾备系统建设
- 发布数据管理办法，将数据与业务相结合，制定数据标准，提升数据质量和数据安全

财务风险

- 优化债务结构，管控汇率风险
- 完善资金管理制度，加强落实监管
- 运用资金系统，强化资金管控
- 加强银行授信，提高融资水平

投资风险

- 推进重大基建项目，提升资产效率
- 壮大新兴产业，有针对性地开展战略投资
- 防范境外投资经营风险

核心人才资源风险

- 针对关键岗位人员流失问题，强化激励力度
- 实现人才国际化，建立良好的内部国际人才和全球优秀人才引进机制



公司围绕风险管理开展的工作



信息化建设

信息化建设工作是推动东航从传统企业向互联网化企业转型的主要载体和重要支撑。公司全力推进“发挥 IT 引领作用 创建数字化东航”各项工作，依托专业化的信息团队，建立从 IT 规划、项目管理、系统实施到运维支持的全闭环服务支撑体系。

2017年，东航启动互联网化战略咨询项目，召开了互联网化战略研讨会，进一步明晰了互联网化战略定位和实施路径，完成互联网化东航的战略设计，拓展消费互联网、产业互联网与社交互联网，规划互联网化八大应用场景，迈出打造互联网化东航的重要一步，努力实现生态圈数据联动，构建面向国际化、互联网化的信息生态系统。

2017年，掌上东航、移动 HCC 获得中国计算机用户协会应用成果创新奖；东航在国内首家采用服务机器人在虹桥高端值机区为旅客提供航空运输知识、登机牌查询、会员积分查询等服务。

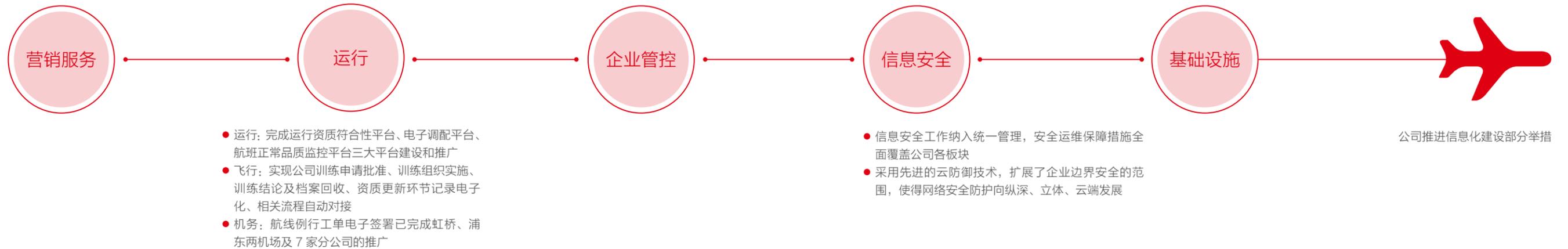


注：移动 HCC 是与 HCC 运行控制系统紧密相连的一款移动 APP，该应用主要用途是帮助地服部一线员工获取服务任务，在任务开始和结束时记录时间，并将时间同步至 HCC 运行控制系统，以甘特图形式直观展现至航班调度人员工作站电脑或大屏终端，以达到对地面保障服务全流程可视化监控。

- 新航线网络平台将联运航班信息一致性提升至 98.7%，支持 1,000 架飞机的排班
- 上线新版海外网站
- 国内民航首家推出全渠道自动证件查验
- 乘务排班应用优化算法模型实现所有机型的自动优化组环，日均飞行小时提升 17.8%

- 国内三大航中首家实现企业财务共享
- 优化及改造变动成本流程，实现成本集中管理和系统自动对账
- 建立统一标准的企业级数据管理体系，公司 IT 指导委员会通过了数据管理办法
- 提升掌上东航性能和体验

- 推进航食楼数据中心机房及西北灾备中心机房工程建设
- 完成重要生产系统灾备设计及 5 套系统同城灾备建设
- 通过智能化传输网络建设，提升广域网传输性能 60%，应急网络自动切换由分钟级达到秒级



公司的信息系统已经涵盖八大业务领域和管理领域的

1,163 条流程

开发出

554 个应用模块

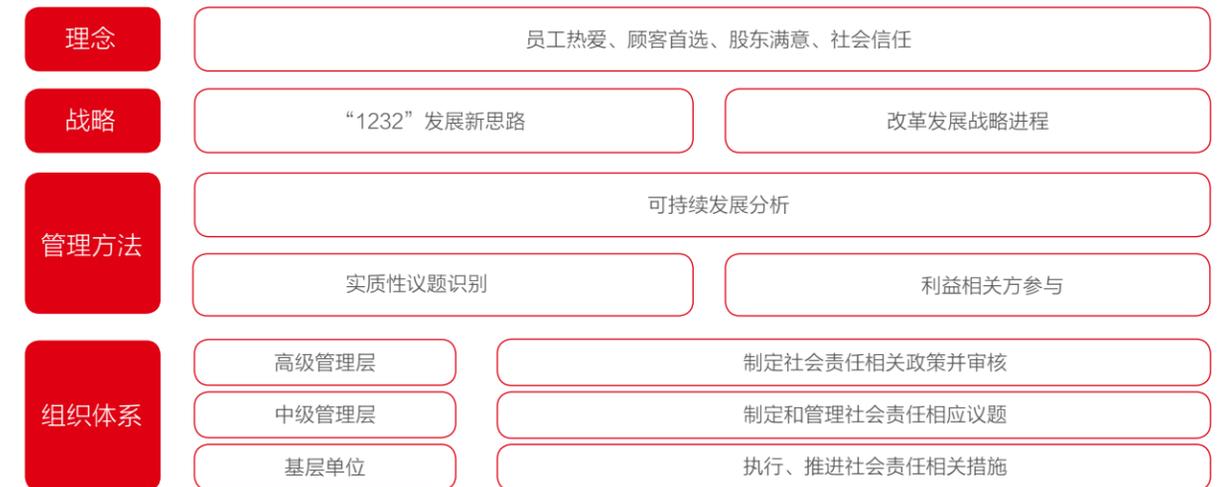
实现业务自动化覆盖率突破

97%

每日员工移动端点击量峰值

1,108 万次

社会责任融入组织



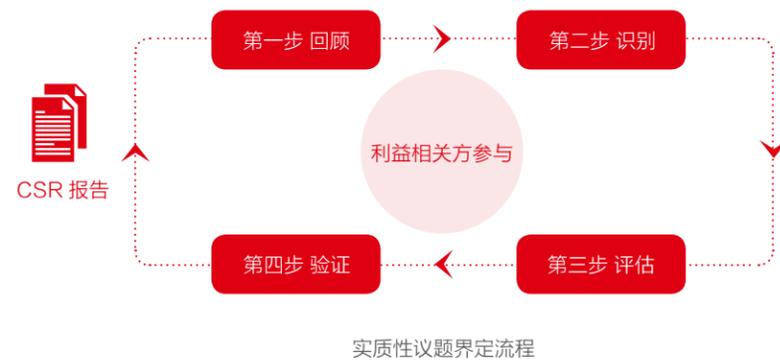
公司社会责任管理架构

我们秉持“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的理念，持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入“打造世界一流，建设幸福东航”的发展愿景；我们把社会责任工作进行分解，融入组织体系，与管理部门日常经营管理工作一一对应，建立并完善社会责任管理和信息披露制度。

2017 年，以编制公司企业社会责任报告为契机，公司组织了以各部门和分子公司的社会责任工作接口人为对象的社会责任专项培训研讨会，培训内容包括全球社会责任发展趋势、航空业的社会责任以及社会责任议题分析和信息披露等内容。与会人员对东航的社会责任题库中的社会责任议题进行重要性排序，并围绕 2017 年责任管理进展和突出履责实践开展交流和研讨。

实质性议题管理

公司依据《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards), 在 2016 年实质性议题识别和分析的基础上, 结合 2017 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。



回顾和识别

我们基于公司 2016 年社会责任报告中主要披露的 29 项实质性议题, 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 2017 年实质性议题分析提供参考依据。

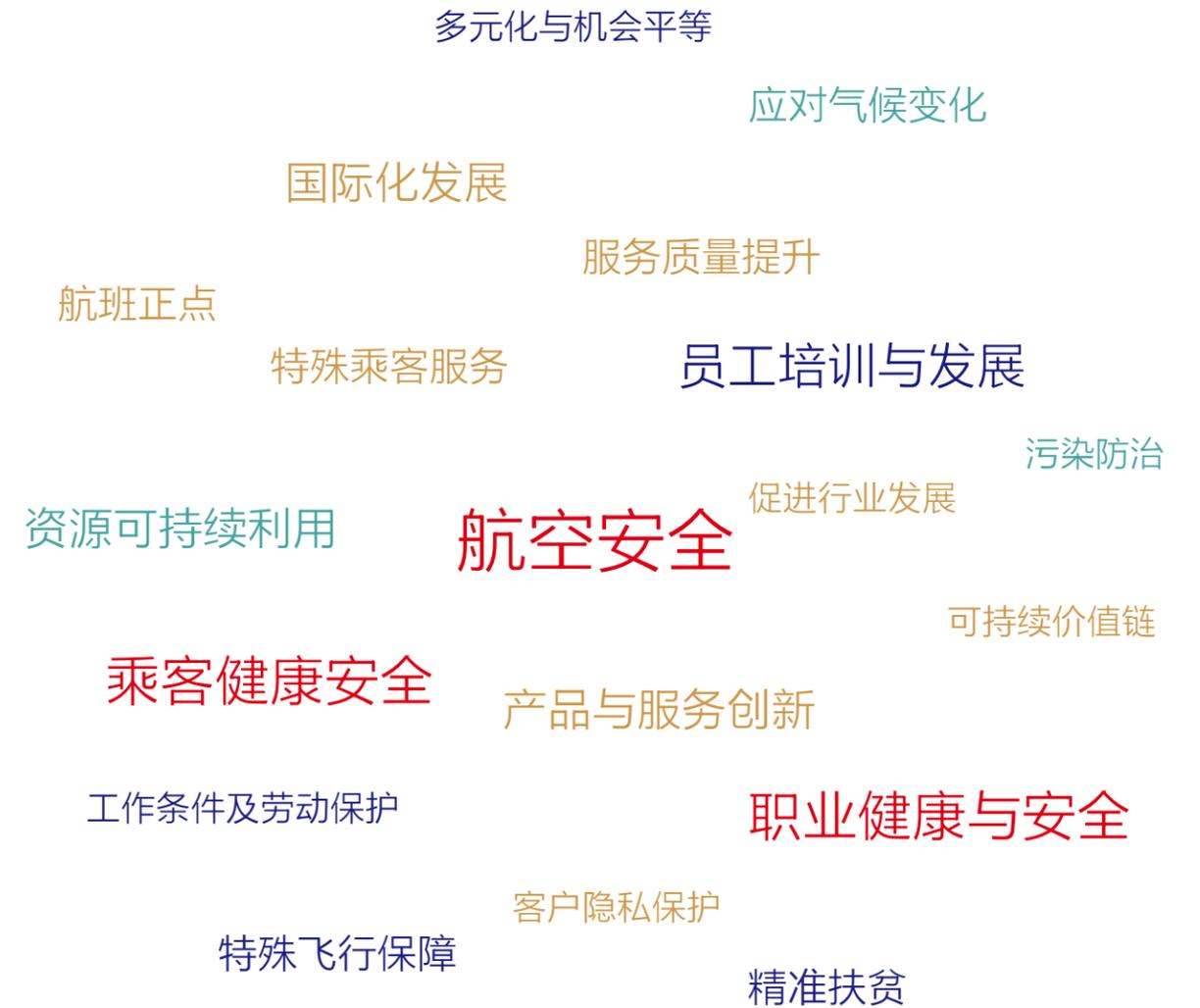
在此基础上, 我们深入分析 2017 年全球可持续发展的宏观政策导向与趋势, 对标航空行业可持续发展的要求和实践, 按照国际国内相关标准和指南中关于可持续发展议题管理及信息披露的要求, 根据 2017 年公司战略及发展重点, 梳理和形成包含 44 项议题的议题库。

评估

遵照实质性原则和利益相关方参与原则, 我们对备选实质性议题进行排序。我们以焦点小组研讨、现场及电话访谈等形式对 59 名内外部利益相关方进行了调查, 分析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性和公司对经济、环境、社会影响两个维度对议题进行综合排序, 形成实质性议题的初步评估结果。

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 19 项实质性议题和优先级别。



注:

字体越大, 议题的实质性越高。

报告“笃行篇”中披露的内容除了上表涉及的 19 项实质性议题, 另外还披露了“社区参与”议题。

实质性议题管理一览

实质性议题	对应《GRI 可持续发展报告标准》议题	2017 年进展	2018 年计划
航空安全		落实各级安全管理干部安全管理责任 修订安全绩效规则 引入杜邦安全文化 建设东航“三长”队伍能力素质模型（“三长”指机长、乘务长及班组长） 建设空防体系一体化	管理方向： 加深安全管理机制变革、区分安全监管与生产职能 推进安全管理“七大体系”建设 丰富培训手段、全面提升安全能力 加强安全文化建设、加大正向激励 加强科技对安全管理的支撑体系基础 整治安全作风、保障全面生产安全 主要目标： 杜绝重特大飞行事故 在保证人机安全的前提下，杜绝劫、炸机事件的发生 杜绝重大航空维修事故、重大航空地面事故、地面生产重大事故、重大航空危险品运输事故 事故征候万时率不超过 0.098
职业健康与安全	GRI 403 职业健康与安全	开展飞行员疲劳风险管理 完善航前酒测体系 开展飞行员健康分层管理 推行内部门诊模式改革 开展 EAP 员工心理关爱	强化健康管理，实现空勤人员 健康水平稳步提升 实现办事大厅“一站式”员工服务 多触点覆盖员工“医食住行”贡献幸福东航
乘客健康与安全	GRI 416 客户健康与安全	实行机供品全流程安全监控 形成严格的餐食供应商审计监察体系、食品安全快速响应制度 宣贯最新《航空食品卫生规范》 启动“空中医疗专家”项目	进一步空地联动快速响应、提高空中急救能力 加强供应商采购渠道和食材质量监管、建立食品原材料检测室、完善食品溯源系统 实施空保系统一体化运行、推进平安航班建设
国际化发展		积极参与“一带一路”建设 持续推进“太平洋计划”“欧洲盈利计划”，布局日韩、北美、欧洲、澳洲和东南亚市场等	加快国际化战略项目落地，从强化渠道优化布局、创新体验提升保障、贯通流程完善机制三个方面入手，加快国际化项目推进落地； 提升国际经营水平，重点开发国际需求大的客户，优化客户政策引导国际销量，创新国际高频旅客发展方式
航班正点	GRI 417 营销与标识	修订了《东航运输总条件》《不正常航班应急预案》等制度规定	优化不正常航班体验，借助互联网技术升级，进一步优化不正常航班信息通知，实现不正常航班线上理赔
产品与服务创新	GRI 417 营销与标识	优化和完善全流程自助服务 推进“空中互联”服务	推进智能客服升级优化，拓展机上娱乐系统新功能 拓宽旅客乘机前个性化服务定制的渠道；推进空地联动快速响应
乘客体验提升		成立客服委；完成《服务手册》年度修订并制定、发布英文版 推出现制餐食，升级两舱餐食品质 升级贵宾服务：开设北京等两地贵宾室、对贵宾摆渡车温度进行严格控制	拓展旅客行前订餐渠道，面向两舱尝试开放短信、移动端等订餐窗口 优化客户反馈识别，实现客户标签化，面向不同客群设计个性化问卷 实现评价与投诉内容的自动分类；丰富旅客评估反馈手段
特殊旅客服务	GRI 416 客户健康与安全	细化明确小动物运输等特殊服务标准	完善特殊旅客服务申请渠道，加强小动物等特殊服务质量监管
客户隐私保护	GRI 418 客户隐私	加强旅客敏感信息保护，严格要求代理商保证客户隐私安全	建立从管理规范到技术落地全周期全流程的旅客敏感信息保护机制

实质性议题	对应《GRI 可持续发展报告标准》议题	2017 年进展	2018 年计划
可持续价值链	GRI 204 采购实践 GRI 414 供应商社会评估 GRI 417 营销与标识	制定并不断完善《中国东方航空股份有限公司采购管理规定》《中国东方航空股份有限公司采购管理细则》 支持中小供应商发展	完善采购体系，实现集团、股份以及下属单位的三级采购管理； 优化 业务流程，着重实施供应商信息的统一管理，供应商注册、供应商绩效评价、供应商年审等工作，明确管理链条、固化流程 深化代理商合作，拓展合作范围和程度，进一步加强代理商管控
行业发展促进		深化达美、法荷航合作；战略入股法荷航 深化天合联盟合作，派员赴任联盟职务 帮助中国商飞研制国产大飞机，与商飞合作举办实岗锻炼等人员培训项目	加强盟内事务参与，强化联盟成员之间合作关系、提升代理服务质量 积极参与民航局等牵头的行业研究类项目 深化校企合作，推进储备人才培养
应对气候变化	GRI 201 经济绩效 GRI 305 排放	分解、制定并进一步细化年度节能减排考核指标体系 推进机队优化、航线优化等一系列节能减排项目 完成欧盟及上海市碳交易	完善节能减排管理网络体系，建立各级节能减排管理体系 积极应对气候变化并参与国际国内碳交易 开发碳排放航油消耗统计系统、建立碳排放管理的数据支持和配额分配及结算依据
污染预防	GRI 306 污水与废弃物 GRI 307 环境合规	开展全公司范围的有害废弃物数据统计和台账管理 淘汰各类高污染车辆 制定《危险废弃物管理计划》，规范处置维修产生的危险废弃物 开展电子废弃物回收工作	完善废弃物信息录入数据管理系统建设，规范统计工作，推进危险废弃物信息统计
资源可持续利用	GRI 302 能源 GRI 306 污水与废弃物	建立能耗监测平台 购置新能源汽车 建立雨水收集工程项目 开展全公司范围的无害废弃物数据统计和台账管理	启动能耗监测平台二期建设，提高公司能耗监控能力 完善废弃物信息录入数据管理系统建设，规范统计工作，推进危险废弃物信息统计
工作条件及社会保护	GRI 401 劳动关系 GRI 409 强迫或强制劳动	更新员工手册等相关制度 完善飞行员及飞行安全管理人员薪酬制度 持续推进“幸福东航”各项服务措施	以员工关爱为重点，持续深入推进“幸福东航”建设，打造“幸福客舱” 进一步加强“三长”队伍建设，强化激励机制 探索建立员工福利积分制度 建立人工成本弹性分析与控制体系，以保持必要的薪酬竞争力
多元化与机会平等	GRI 401 雇佣 GRI 405 多元化与平等机会 GRI 406 反歧视	推进各国外籍乘务员合同、薪酬架构、管理模式和职业规划的统一化，逐步统一外籍乘务员薪酬结构 招收外籍乘务员，探索属地化管理	进一步完善外籍乘务员管理体制 进一步扩大外籍乘务员队伍
员工培训与发展	GRI 404 培训与教育	制定员工绩效和职业发展考核的方针 完善培训体系建设 完善储备人才培养	强化高技能人才培养，加快业务整合步伐 加大后备人才培养，助推公司战略实施 聚焦能力提升、开拓市场、课程体系、幸福建设与互联网平台
精准扶贫	GRI 413 当地社区	建立和完善扶贫工作机制 搭建信息交流平台 实施援建项目 启动实施第二期“爱在东航 情系临沧”3+X 教育帮扶行动 继续定点帮扶云南临沧两县 开展扶贫领域监督执纪问责工作	坚持扶贫工作原则，做好分层推进 注重统一协调，统筹推进整体工作 强化工作抓手，找准扶贫工作突破口 廉洁自律，深化扶贫领域作风建设
特殊飞行保障	GRI 413 当地社区	完成多米尼克飓风灾害救援行动任务 协助因火山喷发而滞留巴厘岛旅客回国 完成十九大、“一带一路”国际合作高峰论坛等重大运输保障工作 保障多起活体器官、血液运输	与境外专业应急服务机构对接应急救援程序，提升公司境外应急救援能力；提升海外临时备降和地面保障能力 遵照公司“最高标准、最严要求、最强措施”的要求，积极支持党和国家重要会议、朝觐包机、紧急救援等重要运输任务

2017 年关键绩效



利益相关方沟通和参与

根据公司日常运营和管理环节、议题范畴、影响程度等因素，我们识别了对公司发展至关重要，且公司发展对其产生重要影响的内外部利益相关方。公司坚持同利益相关方保持密切的沟通，倾听诉求，接受监督，根据利益相关方反馈改进我们的决策，并持续改善社会责任管理。

利益相关方	主要关注议题	参与方式		回应方式
		沟通	监督	
国资委	国际化发展 应对气候变化 精准扶贫 社区参与	工作会议 定期汇报	业务考核 巡视	P18、P19、P20、P21、 P52、P67-68、P77-78、 P79-80
民航局	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	工作会议 文件通知	监督检查 业务指导	P44-47、P53、P58-60、 P67-68、P65-66
证券交易所 / 投资者	经营业绩 风险管控 合规管理	公司公告 股东大会 业绩路演	定期信息披露 独立董事 审计制度	P82、P28、P27
地方政府	合规经营 应对气候变化 污染预防 资源可持续利用 社区参与 精准扶贫	日常沟通 工作会议 政企合作	统计报表上报	P27、P67-68、P69-70、 P71-72、P79-80、P77- 78
客户	航班正点 产品与服务创新 客户隐私保护 乘客健康安全 特殊乘客服务 乘客体验提升	会员活动 客户热线 微博、微信网络平台	旅客满意度调查 旅客投诉管理 外部督查员制度	P53、P54-57、P62、 P50-51、P61、P58-60

利益相关方	主要关注议题	参与方式		回应方式
		沟通	监督	
员工	职业健康安全 员工培训与发展 多元化与机会平等 工作条件及社会保护	员工代表大会 网络交流、座谈会 培训、竞聘	内部监事 服务满意度调查 工会组织	P48-49、P75-76、P74、 P73
同行 / 行业协会	合规管理 行业发展促进 可持续价值链	沟通会议 行业交流 项目合作	社会监督	P27、P65-66、P63-64
经销商	可持续价值链 合规管理	项目合作 日常业务交流 商务会见与洽谈	举报机制 审计 / 审验	P63-64、P27
供应商 / 其他合作伙伴	合规管理 风险管控 可持续价值链	项目合作 日常业务交流 商务会见与洽谈	举报机制 审计 / 审验	P27、P28、P63-64
社区 / 公益组织	污染预防 社区参与 精准扶贫	志愿者服务活动 社区项目合作	社会监督	P69-70、P79-80、P77- 78
媒体	合规管理 产品与服务创新 乘客体验提升	新闻发布会 媒体采访 新媒体互动	媒体监督	P27、P54-57、P58-60

外部认可与荣誉



奖项名称	颁发机构
全球品牌价值 500 强 (连续 2 年)	国际品牌评级机构 Brand Finance
最具价值中国品牌前 30 强 (连续 6 年)	国际品牌机构世界品牌实验室 (World Brand Lab)
中国证券金紫荆奖—最具品牌价值上市公司	北京上市公司协会、香港中国企业协会、香港大公文汇传媒
“金色标识航空公司”资质认证	国际航空运输协会 IATA
2017 年国际 ARC 大奖第 31 届年度世界最佳年度报告银奖	国际评奖机构 MerComm, Inc.
中央企业品牌传播力十强	国务院国资委新闻中心
2017 年度中国反贫困与儿童发展优秀贡献奖	中国发展研究基金会
第三届中国青年志愿服务公益创业赛铜奖	共青团中央、中央文明办、民政部、水利部、国家卫生和计划生育委员会、中国残疾人联合会、中国志愿者服务联合会
全国青年志愿服务示范项目创建提名	共青团中央、中央文明办、民政部、水利部、国家卫生和计划生育委员会、中国残疾人联合会、中国志愿者服务联合会
首届全国民航青年志愿服务项目大赛银奖和铜奖	全国民航团委
“掌上东航”“移动 HCC”项目获“应用成果创新奖”	中国计算机用户协会
(上海)上市公司企业社会责任杰出企业奖	上海上市公司协会、第一财经、上海市经济团体联合会
“十二五”上海市交通行业节能减排先进企业	上海市交通委员会

奖项名称	颁发机构
2017 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办公室
上海市第十四届“银鸽奖”新闻发布与危机应对类一等奖、出版类三等奖、广播影视类三等奖	中共上海市委对外宣传办公室
第十二届人民社会责任奖年度案例奖	人民网
金蜜蜂 2017 优秀企业社会责任报告社区责任信息披露奖	商务部《WTO 经济导刊》
“中国最受尊敬企业”奖	《经济观察报》
最佳中国航空公司 (连续 3 年)	TTG China
2016 年度最佳表现航空公司奖	Travelport
海外社交影响力中国品牌前五、Facebook 中国出海人本营销领先品牌	Facebook、毕马威咨询公司
“2017 十大影响力航企”和“2017 最佳航空营销奖”	新浪微博
2017 第五届“飞客旅行奖”——最受欢迎航空常旅客计划奖	《中国民航》杂志社、《民航管理》杂志社、飞客茶馆
2017 航空业年度最佳雇主	民航招聘、飞常准
年度最佳服务创新奖	士研咨询
民航传播峰会 2017 年度社会责任企业奖、2017 民航传播奖年度优秀品牌传播奖、年度优秀营销传播奖、年度传播创新奖	航联传播



CHINA EASTERN



笃行篇

责任创造综合价值

东航将自身的发展置身于可持续发展的大背景中，从社会责任的角度重新审视和思考航空安全、旅客服务、员工发展等传统的公司管理核心领域，并持续将如应对气候变化、资源可持续利用、精准扶贫等环境和社会议题纳入其中。对相关议题建立管理路径的过程也是东航不断将自身的积极影响最大化，消极影响最小化的过程，是激发公司创新和全新价值创造的过程。

ANNIVERSARY
60
辉煌甲子 追梦百年

安全

航空安全

航空安全是国家安全的有机组成部分，也是航空公司实现高质量发展的必要条件。恶劣天气、机械故障、人为差错、飞机缺陷以及其他不可抗力事件等都可能对公司的航空安全造成不利影响。将保障飞行、地面及空防安全作为重要使命和第一责任以保障人民的生命财产安全，是航空公司维持稳定运营与良好声誉的根基。

管理方法

东航以“统筹发展与安全、增强忧患意识、做到居安思危”为飞行安全的总原则，以航空安全为核心，统筹外部安全和内部安全、传统安全和非传统安全、技术安全和非技术安全，完善安全制度体系，加强安全能力建设，以实现公司安全发展、长期可持续发展的总目标。

安全管理体系

○ 责任体系

东航董事会下设航空安全与环境委员会主要负责贯彻和落实国家航空安全，明确主要机构安全管理职责，对航空安全管理工作规划及重大问题进行研究、审议、提出建议并监督实施。

东航安全管理体系（SMS）以安全委员会及安全监察部门为领导，统筹主要管理机构及各运行单位的安全管理职责，开展安全政策、安全风险管控、安全闭环管理、安全促进等工作。2017年，公司充分评估14家运行单位SMS的实际运行状态，形成《公司安全管理体系效能提升方案》，持续改进安全管理体系。

2017年，东航制定了《关于推进空保系统一体化运行实施方案》《机组资源管理（CRM）指南》等制度，完善飞行安全类和生产保障类应急事件手册程序，形成《飞行安全应急响应流程及检查单》，根据执行反馈修订了《航空安保方案》及《危险品手册》。

○ 责任落实和审查

2017年，东航制定《中国东方航空股份有限公司主要安全管理干部安全管理责任清单》，明确各级安全管理干部主体责任和岗位责任，充分发挥各单位安全管理干部的领导作用。公司修订《航空安全奖惩规定》及《安全考核管理办法》加大正面激励影响以提高运行单位的安全管理工作积极性。

东航定期针对运行单位的安全风险管控和隐患排查进行内部安全审计工作。2016年，公司以无不符合项通过两年一次的国际航空运输协会（IATA）运行安全审计（IOSA）认证。在此基础上，2017年，公司持续开展航线运行安全审计（LOSA），共观察450个航班，将需要重点解决的问题列为检查重点，注重隐患和问题的整改。

2017年，为保障“十九大”的胜利召开，公司由主要领导带头深入基层一线12家单位开展安全大检查，对干部履职、“三基”建设、风险管控和隐患排查、应急管理等方面进行检查，发现问题212项，完成整改103项，未到整改期限109项。其余8家单位完成了自查工作。

机务维修

- 科技创新
发动机滑油实时监控 / 报警系统
空调引气预测性维修诊断系统
- 安全文化
开展杜邦安全文化培训项目

地面环节

- 行李运输
实施行李预先拦截，严格规避锂电池等违禁物进入客舱
开展危险品紧急处置演练
- 安全监察
开展安全大检查及违规整治
制定安全红线
加强员工自愿上报安全信息激励

运行支持

- 优化机队结构
- 为新机型引入搭建新一代机型两大E化系统
- 运用MORCS风险信息系统，保障安全信息和风险提示



飞行环节

- 空防安全
正在建立空防安全体系电子信息平台，启动航空安保情报信息系统建设
推动空保系统一体化建设
开展机上仿真模拟情景训练和反恐实战综合演练

2017年东航各业务环节的航空安全保障措施

飞行安全能力培养

2017年，东航对公司“三长”队伍的现状、挑战与业务战略发展需求进行分析，完成“三长”队伍能力素质模型构建，为人才队伍的选拔、培育、考核提供了基础和标准管理体系。公司组织飞行人员能力提升专项行动，对全部18家飞行单位进行了监督检查和问卷调查，分析问题原因并制定提升实施方案，切实解决飞行人员能力不足的问题。

安全专项能力提升

- 联合民航局事故调查中心针对安全事件进行研究分析，组织飞行人员专题安全教育视频会，制定安全警示教育巡讲方案
- 召集专家针对提高训练质量、系统防止冲偏出跑道进行深入研讨，形成专项能力提升方案，并融入日常训练



“三长”队伍能力素质模型

- 强调机长安全意识与安全运行能力，提升机长风险应对能力，保障飞行安全的客观要求
- 强调乘务长作为安全管理的监控者角色
- 强调班组长作为一线安全生产、经营效益、服务保障的重要骨干的作用

2017年东航提升人员飞行安全能力的重点措施

创新技术支持

大数据预测性检修

- 对飞机的重要运行系统进行参数监控及数据分析，设定指标参数，于故障显现之前进行预测性维修；在事故后建立监控模型，从源头上对安全风险进行管控
- 自主创新空调引气报文系统预测性检修技术，大幅降低突发故障的发生率；与交通大学航空航大天学院合作建立仿真模型，完善预测性检修系统

卫星着陆系统 (GLS)

- 通过地基增强系统为飞机提供精密且连续实时的卫星导航定位、飞行指引及着陆功能，是民航局推广的四大航行新技术之一
- 2017年，东航在民航局的指导下，完成了浦东机场 GLS 预演练试飞

平视显示器 (HUD)

- 实现飞行数据在飞行驾驶员正前方透明显示组件上的投射，提升全天候运行能力以及航班的安全性和正点率
- 东航是中国民航客机首家 HUD 运行试点单位，于 2017 年完成 A320 机型相关验证飞行，成为全球首家在空客 A320 机型上获得 HUD 特殊批准 II 类运行能力的航空公司。公司现拥有安装 HUD 设备飞机 157 架，占总机队的 25.2%

QAR 译码数据分析

- 通过 QAR 译码数据技术于 EMS 平台进行着陆距离、起飞抬轮速度等飞行品质数据分析
- 分析各机队、各分子公司的发动机使用情况，发现运行中的风险与不足并提出训练及运行改进措施
- 建立“东航安全运行分析平台”，提供各类飞行品质数据的查询与对比功能

模拟机视景开发

- 对特殊机场进行实景拍摄，开发视景数据库，为飞行员提供更为真实的训练场景
- 2017 年，完成 2 个真实视景，以及 12 个简易视景的特殊机场开发

着陆

飞行

运行

训练

检修

2017 年东航主要安全技术应用

安全文化建设

东航积极推动安全文化建设，通过建立合理化的物质及精神奖励，激发员工安全信息上报能动性。此外，公司积极举办安全主题论坛，开通相关安全微信公众号，在传递安全信息的同时使安全理念更加深入人心、发挥文化在安全生产中的引领与推动作用。

案例：从“要我安全”到“我要安全”的转变



公司积极对标世界级先进安全企业，持续提升全面保障安全生产运行。2017 年 3 月技术公司与杜邦公司合作开启“杜邦安全管理咨询及培训”项目，并在虹桥、浦东两个主要基地进驻试点，开展安全领导力等一系列培训。

项目倡导员工发挥安全主观能动性，将安全管理理念逐步从保持安全高压态势的严格监管型向形成良好维修规范的自主管理型转变。此外，项目还强调了引起人员不安全及航空器不安全的根本原因间的紧密联系，维修人员的职业健康安全更加得到重视。随着培训的开展，技术公司下属维修单位纷纷践行杜邦安全理念，将“直线责任”“有感领导”“行为观察”等安全管理方法运用于日常工作中并制定相关的安全管理计划。如成立自主安全管理委员会、建立安全信息共享微信群、修订预防工伤的管理条例等。2017 年，技术公司事故征候数较去年减少 45%，虹桥、浦东基地工伤数较去年减少 47%。

利益相关方评价

“安全是艺术，安全是科学，安全更是爱。只要我们各级领导，管理者时刻充满对员工的关爱，像对待自己亲人一样，并长期坚持不懈，就一定能够感染员工，教育员工，让员工从内心接受各项规则并自觉执行，也就一定能够避免所有事故。”

——技术公司波音航线维修部二车间班组 王家麟

2017 年

获中国民航安全钻石奖，连续十年

滚动事故率为零，实现第

29 个空防安全年

东航员工自愿上报安全信息同期增加

700%

飞行模拟机训练时间

137,384 小时

已连续安全飞行 157 个月，安全飞行

1,650.45 万小时



2017 年

公司未发生航卫不安全事件

参加体检员工比例

78.43%

EAP 项目宣教

2,500 余人次

热线咨询

827 人

面询

43 人

职业健康安全

职业健康安全涉及员工因劳动条件而引起的生命安全和健康损害。在航空运输中，飞行员的健康状态可能对飞行安全造成影响，因此机组人员的职业健康安全对于航空运输业企业来说尤为重要。同时，机务维修等地面活动可能存在职业健康与安全风险，也是航空运输业企业关注的重要方面。

管理方法

东航尊重员工依法享有的健康权利，不断提升职业健康管理水平。2017 年，公司根据《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121-R5）制定飞行员疲劳风险管理规定；依据国家《职业病防治法》进行职业病防范管控，制定《上海地区员工医疗保障方案》，统一内部门诊模式。公司根据员工反馈不断改进管理方式，保障员工健康权实现。

全体员工

工伤预防

- 为机务维修人员提供噪音、有害气体，危险化学品防护装备
- 实行严格的定期健康体检，对潜在的职业病进行排查
- 每年向国家安全生产监督管理总局提交职业健康报告

EAP 心理关爱

- 深入开展会前宣教及全员心理健康培训
- 通过特色课堂、互动活动、热线等多渠道帮助空勤人员缓解压力
- 组织与外部飞行员开展行业交流
- 建立 EAP 微信公众号“蓝天雄鹰驿站”，及时发布信息，普及心理关爱知识

日常医护

- 推行上海地区内部门诊模式改革
- 上班期间提供门诊诊治，配备常用药

空勤人员

飞行员健康分层管理

- 根据年度体检结论、年龄、疾病风险等因素进行健康分层
- 对重点保障人员加大管理力度，制定保障计划和疾病矫治方案
- 跟踪健康风险指标，进行个性化的风险管理和健康促进

疲劳风险管理

- 严格限定空勤人员执勤时间
- 为空勤人员提供航空医学咨询及知识普及
- 签订疗养合同，实行实名制疗养
- 运用 HCC 信息系统进行合理化排班，提升人员利用效率，保障充分的休息时间

航前体检

- 引入酒精检测签到系统，航前 24 小时内不准饮用酒精饮料，实现航前酒测全覆盖
- 航医 24 小时值班，所有空勤人员必须进行航前体检

2017 年公司促进职业健康与安全的相关措施



乘客健康安全

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

管理方法

东航以机供食品安全卫生及空中应急医疗为开展乘客健康与安全工作的切入点，不断完善保障服务以降低飞行中乘客的健康安全风险。

在遭遇紧急情况时，东航始终以乘客利益为先，制定《应急反应手册》，建立旅客意外伤害事件处置方案，每架航班配备 AED 医疗急救设备，形成空地联动快速响应机制。公司还于《客舱乘务员手册》中编写急救及应急程序措施。在航行中，如发生乘客紧急安全事件，空勤人员将依据应急处置方案与工作手册对乘客状况进行初步诊断及基本急救。如有必要，机组将与地面联系进行放行签派及医疗准备并实施备降或返航决定。当飞机重量不符合着陆标准时，机组将采取放油备降的措施。2017 年，东航完成空地云视频落地工作，乘务组在空中可 24 小时与地面 ACC（外站支持）进行视频连线，为客舱空中突发事件及紧急安全情况时提供更多支持和解决方案。

为确保食品安全与卫生以保障乘客健康与安全，东航严格遵照国际及国家标准，对机供品进行全流程安全监控，形成严格的餐食供应商审计监察体系。



- 建立严格餐食供应商审计监察体系，对配餐公司开展全面专项排查及突击检查
- 建立机上餐饮督查员分队，反馈机上餐食质量
- 于菜单及包装中列出食品成分，避免乘客误食过敏物
- 建立虹桥、浦东航食企业微信保障群以落实食品安全快速响应机制
- 建立客户餐食情况档案数据库
- 根据《航空食品卫生规范》对一线员工进行宣贯及在岗培训，加强食品从业人员安全培训



- 利用机上 WIFI 建立应急情况空地联动快速响应机制
- 增加客舱乘务员应急复训次数
- 启动“空中医疗专家”项目



- 开展打击机上盗窃专项工作，重点加强嫌疑人预警情报信息应用。2017 年成功抓获 4 名机盗嫌疑人，追回盗窃金额 5,000 元

2017 年东航保障乘客健康与安全相关措施

2017 年

突发医疗救助事件

71 起

24 个航班因救人备降或返航

对餐食供给开展

3 次全面专项排查工作

对 76 家

配餐公司进行了

659 次检查

未发生食品卫生重大不安全事件

案例：放油备降，为生命义无反顾



11 月 24 日，在东航 MU727 航班上，一名旅客由于突发急病陷入昏迷，机组立即对乘客实施急救，并启动放油备降应急预案。航班备降产生数十万元的飞机维护费、燃油费、机场管理等，而东航始终将旅客的生命放在第一位，飞机在空中放掉了 17 吨燃油后，最终成功备降塞班岛，使乘客接受到及时的医疗急救。东航在危急时刻呈现出的严谨专业与责任担当也得到了社会各界的赞誉。



经济和商业

国际化发展

2017年

与达美、法荷航、俄航开通
联程值机合作，覆盖国内外站点

8个

推进国际化项目

50个

新开通国际航线

11条

国际航线航次量增幅

4%

随着经济全球化程度不断加深，中国市场保持对外开放，全面深化改革、逐步构建开放型经济新体制。航空运输已不仅仅是交通运输方式，更是地区、国家快速融入全球经济的重要通道之一。东航将国际化发展作为公司发展重要战略之一，助力国家全面开放新格局；与此同时，国际化发展也成为东航主动寻求自身可持续发展，联合更多资源、合作共赢，以回应不断升级的消费市场需求的重要渠道。

管理方法

东航积极参与“一带一路”建设，确定了“逐步推进网络国际化、相关多元的国际化以及投资和合作的国际化”的“三步走”国际化路径以开展深度合作，加快国际化步伐。公司持续推进“太平洋计划”“欧洲盈利计划”，布局日韩、北美、欧洲、澳洲和东南亚市场等国际航线，大力提升国际远程航线的经营能力，扩大公司国际影响力。

截至2017年底，东航运营巴黎、法兰克福、伦敦、罗马、阿姆斯特丹、马德里、布拉格、莫斯科、圣彼得堡共9个欧洲通航点，每周飞往欧洲的航班67班。



管理国际化

- 形成各专业领域国际化推进工作的基本团队
- 建立了国际化推进工作的管控沟通模式
- 实施国际化项目专题培训管理模式，提升业务发展、人才建设、运行保障等方面管理能力



人才国际化

- 优化海外运营组织模式
- 完善内部国际化人才储备机制
- 引进海外高层次人才
- 打通海外人才职业发展通道



合作国际化

- 携手达美航空对法荷航空集团进行战略投资入股
- 选派人员到天合联盟任职中国事务副总裁，深度参与联盟事务，启动联盟因私免优票项目

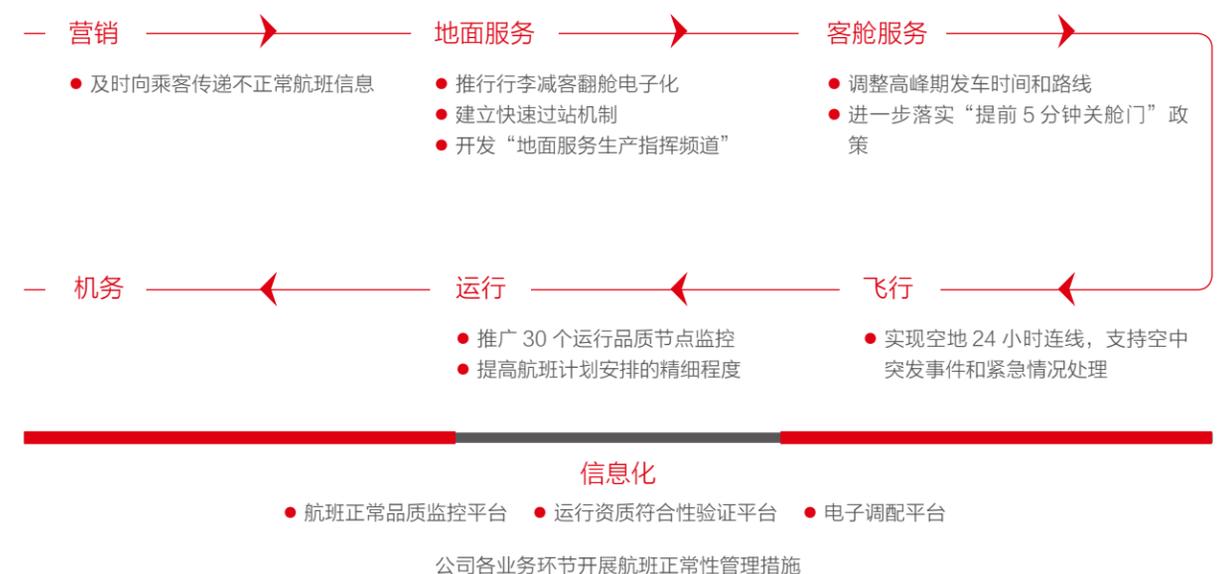
2017年公司国际化发展举措

航班正点

航班正点是民航服务质量的重要体现，是客户获取航空运输服务时最为关心的议题之一。除了天气、空管、机场管理等因素，航空公司的运行管理水平也从一定程度上影响航班正点情况，因此航班正常性管理是航空公司提升管理和客户服务的核心内容。

管理方法

东航一直以来重视航班正常性管理，遵守民航局关于航班正常的有关规定，对作为承运人的航班不正常风险和要素进行管控。2017年，东航修订了《东航运输总条件》《不正常航班应急预案》等制度规定，完善了服务保障工作职责及管控模式。为推动制度的落实，公司围绕航班正常管理工作对各单位和分子公司开展了意见征询，对标准细化、操作优化、延误判断等问题进行了解答和研讨，并对执行情况进行了抽查，提出提升建议。



注：减客翻舱电子化是实现离港系统旅客删减后，翻舱寻找该旅客行李的电子化过程。

2017年6月,航班正常品质监控平台上线,至12月31日,上海共计调整航班

633班

日均挽回

3.3个预计延误航班

航班正常率为

71.99%

较行业高出

0.32%

通知航班变动信息共计

23.56万班次

涉及

812.12万旅客

案例:东航牵头推进长三角空域精细化改革项目



10月12日起,华东地区新增临时航线20条,调整公司航线89条,并通过将临时航线(V14、X167)固化为固定航线等措施,有效提升了华东至西北、西南、郑州方向航班的正常性水平。

截至10月31日,使用V14航路共计1,998班航班,正常率相比1-9月份上升16.8%,其余临时航路正常率提高7%-28%。

产品与服务创新

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

管理方法

2013年,公司成立转型办,推动公司业务紧跟市场和时代趋势发展。2017年末,公司将转型办升级为深改办,进一步为深入推进供给侧改革与企业高质量持续发展提供助力。公司还将渠道、市场、产品、服务相关职能进行了系统统筹整合,成立了销售委员会、客户委员会及商务委员会,集中资源提升用户体验。东航作为国家首批工业化、信息化“两化”融合标杆试点认证企业,利用不断更新升级的信息技术创新产品、提升服务能力和效率。公司以个性化的客户体验为核心,推动运营模式的智能化和生态关系的开放互联。

全流程自助服务

自提出互联网化发展战略以来,公司始终注重以技术创新为起点,为客户提供更智能、高效的出行体验,如不断完善全流程自助服务,增加互动渠道,提高旅客参与度。公司在官网开通了“座位预留”“特殊旅客服务申请”“航班信息证明打印”“不正常航班自助退改”“逾重预付费行李”“免费申请机上WI-FI”、婴儿客票改期业务等一系列便民线上服务;先后上线APP在线客服智能服务及人工服务。2017年,公司在官网、手机APP、M网、海外网站、短信值机、微信公众号值机、CUSS值机等基础上,推出了微信小程序值机的自助服务方式,不断优化旅客乘机便利性。

自助退改签

- 优化不正常航班自助改签规则
- 2017年,自助改签75,576笔,提升了319%

自助值机

- 东航自助值机设备提供包括中、英、日、韩、德、法、意、俄语在内的8种语言以及繁体字

自助航班动态信息获取

自助证件验证

- 对国际航班旅客进行证件查验提醒
- 完成外国人永久居留身份证、大陆居民来往台湾通行证识别查验功能

自助登机

- 推进航站楼智能引导系统,实现浦东机场中转导航、虹桥机场T2高端机器人服务员登机口导航

自助行李托运、补运

自助过境

- 完成“国际转国际24小时直接过境免边检手续”项目,通过自助通关机器仅需5步骤、约20秒
- 2017年,办理人数63.9万人次

自助延误/取消证明打印记录

- 更新航班延误证明自助方式,提供东航官网、东航海外网站、手机APP、M网以及旅客服务中心等5个证明的获取渠道
- 2017年,证明打印超过375,910条

自助行李、遗留物品查询

- 新增物品模糊查找与图片比对功能

东航提供的乘客自助服务功能



2017 年

国内航班自助值机率

71.19%

国际航班自助值机覆盖率

90% 以上

空中互联机队规模

74 架

为国内规模最大

覆盖全部国际远程航线及

166 条国内重点商务航线

共服务约

4.4 万航班

服务旅客

54.5 万人次

案例：东航获颁“金色标识航空公司”



2017 年，公司因推进“便捷出行 (IATA Fast Travel)”项目，减少旅客值机、登机流程的耗时，提升旅客出行便捷性，获得国际航空运输协会 (IATA) 颁发的“金色标识航空公司”资质认证。

“便捷出行 (IATA Fast Travel)”是近年来国际航空运输协会主推的项目，致力于通过新技术、新流程减少旅客出行等待时间，提升出行便利体验。整个项目包括自助值机、自助行李托运、自助登机、自助证件扫描、自助行李申报、自助改签六大服务环节。

空中互联 (机上 WIFI)

2017 年，东航进一步升级空中互联平台，从原先的私人微信保障模式转换成企业微信保障模式，持续跟进后续软件开发、测试、培训和上线运行工作，确保空中互联平台实现自动登录、自助查询、自动回复。



行李管理

行李运输质量始终是东航改善客户服务的核心内容。2017 年，东航启用全球行李控制中心行李管控大厅，开启“智能化行李服务”模式，进一步推进行李运输质量的过程监控；同时运用互联网信息技术建立全流程行李管控模式，推出托运行李实时跟踪系统，提升行李运输和管理能力。

全流程行李管控模式

01

行李分拣、装卸

- 加强信息校核：减少行李的错装、错运、漏装及漏运情况
- 减容翻舱电子化
- 虹桥、浦东、昆明、西安、兰州、太原、南京、合肥所有出港航班实现行李分拣和装机环节扫描全覆盖

02

行李交接

- 行李交接电子化：实现通过手持 PDA 设备连接蓝牙打印机，在行李分拣区域进行行李条换挂操作

03

不正常行李查找

- 构建网络虚拟仓库：实现无人认领行李图像上传功能和集中管理
- 不正常行李无盲点的追踪定位：到达站及时了解不正常行李处置进展，减少信息传递环节；可通过定位提取和查找行李

04

不正常行李理赔

- 规范不正常行李理赔管理：完成不正常行李管理系统和财务共享平台的对接
- 提供集中理赔服务：推进复杂的理赔案件的集中理赔，实现后续处置一体化

东航利用信息化技术推进全流程行李管控模式

单位：千人率



乘客体验提升

作为航空服务的对象，乘客是航空公司最重要的外部利益相关方之一。民航局提出坚守飞行安全、廉政安全、真情服务“三条底线”，真情服务是民航作为服务行业的本质要求，是坚持飞行安全、廉政安全的出发点和终极目标。

管理方法

东航坚持人民航空为人民，牢牢坚守真情服务底线，在客户体验上打造新亮点。公司通过对标达美、法荷航等同行，持续改进管理和运营方式，完善服务标准和业务流程，加强一线员工培训，提升服务水平，努力为乘客及其他客户创造更良好的出行体验。2017年，东航在原营销委、客服中心及服管部基础上，成立客户委员会，专注提升客户服务体验管理能力。

01

制定服务标准 搭建服务体系

- 完成《服务手册》年度修订及英文版；动态完善服务标准体系，明确服务系统新考核方案；成立“融创客舱”工作室，组建跨部门组织，打造服务品牌
- 制定并实施《地面服务部管理人员“红黄牌”警示制度(试行)》

02

产品优化 服务升级

- 借助互联网战略提升多领域信息支撑、推进产品服务创新
- 成立机上餐饮优化、机供品升级、娱乐系统研发三个重点项目组
- 推进地面服务资源管理

03

服务质量监控

- 成立东航服务质量规范专项行动小组，全面开展服务质量规范专项行动
- 通过人工抽检、满意度抽检、有责投诉案件分析等手段强化线上服务监控，加强客户画像分析，建立服务档案
- 修订并发布“服务事件等级”标准，修订公司《服务奖惩管理办法》
- 完成客舱、地面服务质量审计工作

04

服务改进

- 跟踪 2016 年服务审计中发现问题，督促落实相应整改
- 针对客户体验短板和痛点进行改善

东航全流程提升服务质量

贵宾服务优化

公司持续完善贵宾室建设标准，制定并发布《东航自营贵宾室功能区、支持系统设置标准》等相关制度，不断提升高端客户服务水平。2017年，公司启用了北京机场新自营贵宾室和联盟贵宾室、虹桥机场 T1 航站楼贵宾厅及 F 岛高端值机区；在浦东机场旗舰贵宾室打造了国内首家贵宾室儿童乐园。公司还制定和实施了贵宾车摆渡车空调使用管理规定，并通过日常出车检查和流动抽查等方式监控车厢温度，提升旅客的乘车舒适度。

案例：东航虹桥高端值机区揭幕

8月18日，东航在全新打造的虹桥高端值机区举行“大宾之礼，尊享东方”开幕仪式，不仅标志着虹桥机场航空服务功能的进一步完善，也很好契合和满足了上海作为国际大都市对高端商务旅行的需求，让旅客获得更佳的服务体验。此外，公司还在国内首家采用服务机器人“东东”，在虹桥高端值机区为旅客提供引导。



机上餐食优化

2017年，公司开展了年度机供品餐食优化改进工作，成立航线深度优化、机上餐食多维度调整优化、机上用品全方位提升改进、机上饮品种类丰富四个子项目，进一步优化远程航线两舱餐饮标准，创新餐食思路，推行地方特色，研制机上现制餐食，提升餐饮质量。同时，公司加快餐谱更新频率，在沪京、沪陕、沪广等商务线实施全舱位餐谱替换模式，由每15天加快至每10天更新，轮换周期内4套餐谱调整为6套。



全新改进优化儿童餐，打造吸引儿童的餐食品相



经济舱“妈妈味道”家常菜让两舱旅客“眼馋”，最受欢迎的是腊味双拼饭

2017年

○ 加快客户响应

旅客表扬信

16,293 件

旅客满意度

91.3 分

东航全方位快速响应旅客需求，积极为旅客营造顺畅、舒适的体验。公司优化投诉管控体系；通过投诉系统对于客户投诉进行受理、分发、调查、处理、判定及归档；建立民航局投诉案例的分析交流机制，定期召开客户投诉分析和提升研讨会；参照相关规定进行定期考核。

2017年，公司改善机上广播、旅客下机秩序等反馈较多的问题，推出多种真人声音的iPad录播广播，与空保部合作实施两舱旅客优先下机的秩序维护作业流程等。

2017年，共推送客户评价邀请短信27,415,191条，调查航班790,841架次，收集建议意见227,979条。



特殊旅客服务

服务特殊旅客是提升航空服务可及性的重要部分，航空公司根据特殊旅客合理需求提供相应服务，保障特殊旅客享有平等、安全的航行。

管理方法

东航结合标准流程和实际经验，在《客舱服务手册》中梳理了特殊旅客运输服务要求，指导乘务组为特殊旅客提供相适应的服务。公司在所有飞机上配备过道轮椅；并对大部分飞机的卫生间门进行改造，方便特殊旅客使用。

2017年，公司进一步规范服务残疾旅客的工作程序，提升服务方法技巧。公司还对《人体捐献器官保障流程》进行梳理和修订；实施了《关于进一步明确孕妇旅客孕期证明文件的通知》等制度；针对发生多次的小动物运输过程中发生的不安全事件，公司细化明确小动物运输等特殊服务标准，制定并发布了《关于进一步明确小动物运输标准的通知》。

担架旅客、用氧旅客、轮椅旅客、残疾人、小动物、服务犬/导盲犬、盲人/聋哑旅客、孕妇/产妇、患病旅客、行动障碍旅客及无成人陪伴儿童等特殊旅客可通过95530热线、东航官网、M网站和App进行申请乘机服务

设立革命伤残军人和因公致残人民警察优先办理服务柜台，为残疾军人（警察）购买优惠机票提供便利



2017年，线上共受理

60,838 份特殊服务申请

审核通过

46,571 份

东航为特殊旅客提供便利服务

为青少年旅客（12-16周岁）和中老年旅客提供机场接送机、引导、登机、协助填写各类单据等陪伴服务

为有特殊需求旅客提供包括婴儿餐、儿童餐、素食、糖尿病餐、印度餐、穆斯林餐等在内的共20多种特殊餐食

客户隐私保护

航空公司为保障运输安全和旅客运输服务顺利进行，会要求旅客提供个人隐私信息，航空公司及其代理商通常掌握大量旅客个人隐私信息。因此，保护客户隐私和信息安全是航空公司及其代理商必须履行的重要义务之一。

管理方法

东航制定《常旅客信息使用及操作风险管理规定》，保障数据及相关信息使用的安全性及规范性，控制会员数据的使用风险及常旅客相关积分和会员信息的安全风险。公司还严格要求代理商通过安全渠道上传旅客信息，不得将旅客隐私用作他处。同时，持续对标国际信息安全管理标准 ISO 27001:2013 版标准，不断优化东航信息安全管理标准，通过中国 CNAS 及美国 ANAB 认证。



可持续价值链

企业与价值链伙伴的利益休戚相关：企业依靠供应商等上游伙伴供给材料、技术或服务，并以此为基础向自身的客户提供产品和服务，供应商的产品质量和行为实践往往对企业日常经营管理产生重要影响。同时，企业也可以通过采购决策和行为，影响价值链伙伴将社会责任的原则和理念融入经营管理过程，帮助更广泛的组织和相关方获得更可持续的商业价值。东航作为国有企业，掌握更为丰富的管理经验和行业资源，有责任和义务带动供应商、代理商及合作伙伴共同实践可持续发展模式。

供应链管理

管理方法

东航将社会责任的具体要求纳入到整个评审体系和供应商管理体系中，制定并不断完善《采购管理规定》《采购管理细则》等相关规定，严格供应商准入和评估机制。公司要求新注册的合作供应商签署《供应商社会责任承诺书》《供应商廉洁承诺书》，告知供应商在环境保护、社会责任和劳工保护等方面应尽的义务。

2017 年，公司进一步把社会责任的具体要求转化为指标纳入到供应商绩效评估体系中去，优化评估模版，对于积极履行环境、社会责任，带动地区发展的供应商给予相应加分，并加强与战略供应商的合作与发展。同时，公司支持中小型供应商发展，为其提供合作平台和管理经验，积极扶持本土供应商有序、良性发展。

案例：一瓶水解近渴，更解远忧



东航均衡评估供应商产品质量、价格及社会责任指标，供应商的社会责任的指标权重占到商务部分得分的 25%。巴马某品牌供应商在该项得到满分，成功成为机上用水供货商。该供应商的产品来源于广西巴马。当地泉水富含丰富矿物质及均衡微量元素，能够提供天然健康的饮用水。巴马同时也是全国贫困县之一，该供应商在当地投入 3 亿，促进当地就业近百人，成立 3 年销售过亿，为当地经济发展、脱贫致富作出重要贡献。此外，该供应商在生产过程中采用德国克朗斯提供的全套整线包装设备、加拿大赫斯基注塑设备，严格保障产品包装过程中的可靠性、稳定性及生产过程中安全无污染性，在保证产品质量的同时，并未对当地环境造成负面影响。

公司选择与积极实践社会责任的供应商开展业务合作，有力推动供应商更好实现自身和社会、环境的可持续发展，并间接影响其他供应商能够更加积极主动地将社会责任融入日常管理和业务运营。

案例：机上游戏助小企业获得大发展



2016 年，东航引入竞争机制，打破机上游戏供应商的垄断局面。经过大量市场调研、供应商寻源及考察，公司成功开发了一家成都本土供应商。该公司虽然规模小，但在技术和产品质量方面均有潜力。东航在大幅降低了采购成本的同时，帮助对方迅速积累产品和服务经验，成功与国内外大航空公司达成合作协议。



行业发展促进

行业健康持续发展关乎每个业内组织的利益，不但能够激发业内组织的创新与效率，长远来看还能够促进经济增长和提高人民生活水平。上海是城市国际化水平最高、商贸最发达的城市之一，是全球科技创新中心。东航作为国有三大航之一，依托上海市的经济发展实力和长三角地区的科技创新资源，有责任发挥自身作用，促进行业的整体发展。

管理方法

公司与同业伙伴开展良好合作，促进资源要素合理配置，实现整个产业链的共同增值，同时积极参与国内外行业协会，参与行业标准制定，并着力打造行业人才交流平台，为民航业培养专业人才。

同行合作

- 深化与达美的合作
- 深化与法荷航、澳航的联营项目

联盟事务参与

- 就任天合联盟中国事务副总裁
- 持续扩大盟内外代号共享合作，全面梳理代号共享合作航线、价格、舱位及开放情况，推动与伙伴公司的全舱匹配

行业合作

- 工信部、民航局及行业主管部门：共同探讨制定机上 Wi-Fi 使用与安装标准
- 民航华东管理局：探讨制定老旧飞机管理标准
- 中国商飞：定期开展飞机维修评估工作会议，共同探讨维修标准制定；协助飞机选型工作，推进飞机性能改良工作；培养和输送优秀人才；合作举办青年中层管理人员实岗锻炼项目
- 校企合作：与青岛外事服务学校等签订实习协议，为学生提供专业锻炼机会

东航推动行业发展举措

东航参与行业协会情况	
参与协会	担任职务
国际航空运输协会	成员
中国航空运输协会	成员
中国民航维修协会	创始人
中国计算机用户协会民航信息技术应用分会	成员
中国交通运输协会	成员
民航维修工程技术中心	成员
中国计算机用户协会民航信息技术应用分会	高志东任职副理事长
工信部工业互联网产业联盟上海分联盟	理事单位成员

单位：家

公司按地区划分的供货供应商数量															
中联航和河北	浙江	云南	西北	四川	山西	山东	江西	江苏	甘肃	北京	安徽	上海	上航	公务航	飞培公司
94	88	94	98	79	72	113	72	69	87	99	67	335	79	10	5

代理商管理

管理方法

东航制定并实施《东航 B2B 网站电子客票销售合作协议》《国内航空旅客运输销售代理协议》，将对代理人责任和义务的规定、违约条款等明文写入协议当中。公司严禁代理商对东航产品进行捆绑销售，严厉监控代理人产品的真实性、对东航售价政策的执行情况等，并设置专门团队处理违约事件。

利益相关方评价

东航作为三大航之一，对引领代理行业秩序正规方面采取了很多措施，效果也比较显著。现在对于正规的 OTA（在线旅行社）来说，代理行业的生态是越来越好。

——携程机票事业部 国内业务
高级总监 杨继军

2017 年，境内经销商

3,446 家

境外（包括港澳台地区）经销商

32,817 家

案例：助推机上 WIFI 使用与安装标准的制定



东航积极推动工信部与民航局、行业主管部门共同讨论制定机上 WIFI 使用标准与安装标准的制定，并修订完成相关便携式电子设备使用规范。2018 年 1 月，公司成为国内首家公布空中开手机细则落地的航空公司。



环境和社会

应对气候变化

航空运输活动中由于使用航油而产生的温室气体将对气候变化造成影响，而极端天气情况增多、气温上升等也会导致航班延误、飞机起飞难度增加等情况，影响正常航空运输活动。采取措施提升航油效率，减少碳排放是航空公司贡献气候变化减缓的主要方式。

管理方法

东航高度重视环保和节能减排工作，将其作为加快转型发展、实现“美丽中国、幸福东航”的重要抓手举措。公司董事会下设航空安全与环境委员会，定期对国内国际的重大环境议题进行研究、审议、提出建议并监督实施；建立了以总经理担任组长的节能减排领导小组，设立领导小组办公室；规划发展部通过职能部门、各二级单位管理部门、岗位管理人员的三级管理网络体系统筹管理以节能减排为重点的环境保护相关工作。

东航制定并完善能源管理计划及《节能减排管理规定》，通过三级管理体系将相关措施要求传达至各部门和单位。2017 年，东航制定单位吨公里油耗年度节能减排考核指标，并对指标进行具体任务分解。此外，东航作为第一家参加中国国内碳交易的大型航空公司，制订并完善公司《碳排放管理制度》，推动碳交易工作的完成。2016 年，公司被评为“十二五”上海市交通行业节能减排先进企业。



截至 10 月，东航与外航合作收入达

53 亿元

同比增幅

34.9%

东航与盟内外航空公司代码共享合作航线数

1,022 条



2017 年东航应对气候变化的主要措施



机队优化

机队结构优化

- 形成最简洁、最年轻的机队，机队平均机龄 5.5 年
- 启动并开展 28 架老旧飞机售后回租项目，引进 737MAX8 共 6 架，并开启 B787、A350、B737MAX 和 A320Neo 等最新机型的引进准备



技术优化

飞机小翼加装

- 对飞机机翼的改装，使飞机的飞行阻力（诱导阻力）降低，使飞行中所需的推力降低，最终实现节油、减少碳排放、降低起降噪音等目的
- 2016-2017 年，累计完成飞机小翼加装 133 架，年减少二氧化碳排放 120,000 吨

发动机改装

- 对发动机进行软件升级与性能优化改装，提高发动机效率，降低发动机燃油消耗率，减少排放。
- 2016-2017 年，累计完成 EP 改装 15 台，SelectOne 改装 4 台，年减少二氧化碳排放 13,000 吨；累计完成 SelectTwo 改装 174 台，年减少二氧化碳排放 60,000 吨

智能发动机清洗设备

- 完成了智能发动机清洗设备 EngineCare 的合作研发，有效提升发动机性能，减少发动机油耗及碳排放
- 相对于传统水洗设备，CFM56-5B 发动机的节油效果提升 47%，CFM56-7B 发动机的节油效果提升 45%



运行优化

航路优化

- 累计执行 32,571 架次，缩短飞行距离 175.5 万公里，节约飞行时间 2,209.31 小时，降低燃油消耗，6,699.98 吨，减少二氧化碳排放 21,104.94 吨

直接运行成本控制

- 对各机型及各类航线的时间成本、燃油成本进行计算，通过控制 C.I.（成本指数）节油 32,900 吨，减少二氧化碳排放 103,600 吨

优选备降

- 天气晴好时选择近距离备降场，减少飞机加油量及因多装载燃油而带来的油耗，全年共节省航空燃油约 1,000 吨

飞机性能监控

- 全年通过 APM（飞机性能监控）精确监测分析不同型号飞机的油耗水平差异，减少飞机携带航空燃油

虚拟机应用

- 利用虚拟化技术部署了 4,192 台虚拟机，每年节省近 734 万千瓦时电量，约减少 5,935 吨二氧化碳排放

2017 年东航减少碳排放的主要措施



污染预防

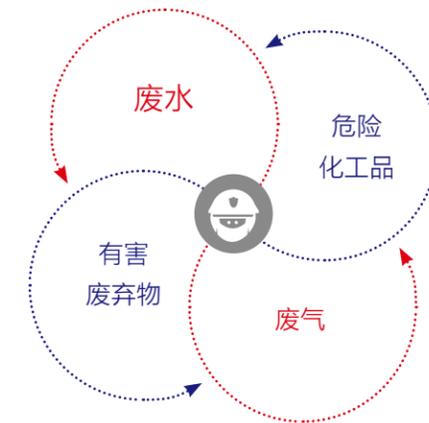
相对于生产型企业，航空企业产生的污染物排放较少，但飞行及地面活动中所产生的废气、废水以及机务维修产生的有害废弃物等仍不可避免地对环境造成影响。航空企业应主动对运营中所产生的污染物进行识别、预防和管理以促进环境合规并履行环境保护义务。

管理方法

东航在发展中坚持贯彻环境保护的基本国策，坚持预防为主方针，将资源保护和损害控制相结合，统筹规划、专项治理，落实源头部门的污染防控责任，依靠技术升级对产生的废水、废渣等进行治理及环境污染防治。

公司遵照《中华人民共和国大气污染防治法》制定《环境保护管理规定》，严格限制向大气排放含有毒有害的废气和粉尘，确需排放的须经过净化处理，且不得超过规定标准；遵照《中华人民共和国水污染防治法》加强污水治理，减少污水排放量，坚持做好生活废水闭路循环和生产废水综合处理工作。2017 年，技术公司制定《危险废弃物管理计划》，对维修产生的危险废弃物进行规范化、无害化处置。2017 年，东航未发现任何违反环境法律法规的情况发生。

- 办公区内的生活废水全部完成截污纳管工程，废水进入市政管网通道进行统一处理
- 成立专门的环境评价小组对上海地区维修产生的固体废弃物情况开展环境评价工作
- 明确危废品类及每年产生的数量并递交长宁、浦东环保部门审批，在最短的时间内完成了处置工作



- 梳理 MSDS 化学品安全技术说明书要点，对危化品进行分类及管理
- 对危化品操作人员进行培训考核
- 在领用化工品的库房对危化品种类及相应处理方法进行张贴提示
- 制定高污染车辆处置方案与实施计划，逐步淘汰场内黄标车
- 浦东机库完成锅炉改造，油改气项目

2017 东航开展污染预防的相关措施

资源可持续利用

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

管理方法

东航坚持绿色发展，秉承资源节约利用的理念，高度重视环保与节能减排工作。公司制定《环境保护管理规定》《能源管理规定》，推动资源可持续利用，提升能源效率。



能源管理

- 能耗监测
建立能耗监测平台，成为国内首家实现对建筑能耗实时、在线分项计量和监控的航空运输企业
- 可再生能源利用
开启光伏发电项目，预计年发电量35万度



水资源管理

- 节水项目
开展宽体机新式飞机清洁项目，节省95%用水量
- 水资源再利用
东航北京分公司机务维修区建设雨水收集工程项目



材料使用

- 机供品
通过采用环保材料、对餐食配给进行精细化管理等方式，降低机供品的消耗与浪费
- 航材使用
运用3D打印技术，实现小批量需求的航材零库存

2017年东航资源可持续利用相关措施

无害废弃物分类		处理方式
机上活动	餐厨垃圾	● 收集后交由配餐公司统一处理进行掩埋或焚烧
	杂志报纸、塑料制品、玻璃瓶等客舱废弃物	● 收集后交由有资质的第三方机构统一回收、处理
	枕头、毛毯、耳机等报废机供周转品	<ul style="list-style-type: none"> ● 对已不满足服务要求的机供品进行分类筛选收集 ● 积累一定量后，统一发周转机报废处置管理流程，成立跨部门项目小组开展具体处置工作 ● 组织专门人员进行清点核查，保证还能使用的物资不流出 ● 交由具有资质、有处理再利用能力（如拆分报废耳机能力等）的第三方机构进行回收
地面活动	办公生活垃圾	<ul style="list-style-type: none"> ● 对全公司范围的固废排放物基础数据进行统计和台账管理 ● 收集后交由有资质的第三方机构统一回收、处理

东航无害废弃物处理方式



2017年

废水排放量

4,242 吨

较2016年减少

488 吨

共回收

266 件电子设备

截至2017年10月底，技术改造各类高污染车辆

10 辆

有害废弃物分类	处理方式	减排措施
地面活动	<p>办公电子废弃物</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 经国家许可报废的IT通讯设备及打印机墨盒硒鼓等 	<ul style="list-style-type: none"> ● 对所有属于东航资产范围内的IT设备开展回收统计，竞标具有电子废弃处理资质，且通过ISO14001（国际环境管理体系认证）的公司处理 ● 对上海地区的办公产生废旧墨盒和硒鼓确认供应商，并集中整理、分类及回收
地面活动	<p>废药物、药品</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 航医室使用过程中产生的失效、淘汰药品和医疗用品（主要来源于更换机载应急医疗设备、乘务员药盒） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 根据《医疗废物分类目录》对医疗废物实施分类管理、存放 ● 定期将医疗垃圾交医疗废物代处置协议单位合规处理
	<p>搬迁危险废弃物</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 根据《中华人民共和国环境影响评价法》要求开展一次性处置工作
机务维修活动	<p>维修产生有害废弃物</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 废矿物油及含矿物油废物 ● 油/水、烃/水混合物或乳化液 ● 失效油漆 ● 废弃包装物、容器、过滤吸附介质 ● 废弃粘合剂和密封胶 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期整理，放至报废库隔离存放 ● 成立环境评价小组，明确危废品类及每年产生的数量并递交环保部门审批 ● 委托具有处理资质的第三方对维修产生有害废弃物进行焚烧、物化等无害化处理

东航有害废弃物分类处理方式

机送餐食配给精细化管理

- 依据乘客情况，于机票预订时与值机前对餐食预订量进行调整，确保供需精确匹配
- 对不同客户群体的用餐习惯数据进行分析，对商务及通宵连夜航班进行餐食预备精减
- 每次航班剩余饮料再分配于后续航班，将资源浪费最小化

客舱环保措施

- 湿纸巾：调研各家航空公司客舱湿纸巾使用材质及面积，采用最经济、环保、性价比最高的 21mm*14mm 的最优化设计
- 水杯：以软塑 PPP 材质替代 PPC 硬塑，方便使用，降低环境影响
- 机上阅读：减少纸质杂志配备量，通过空中 WIFI 与上海观察合作推出机上在线阅读
- 乘客环保意识：在客舱拖鞋外袋包装上印制鼓励乘客将拖鞋带回家的提示标语，提高资源利用率，增强乘客环保意识

2017 年东航机供品可持续利用的相关措施

2017 年

公司总耗水量减少

289.8 千吨

机供品包装物回收的比例

100%

经第三方公司处理的客舱餐食垃圾总数约

9,490 吨（浦东与虹桥机场）



东航客舱拖鞋环保袋

工作条件及社会保护

员工是企业发展的建设者和贡献者，和谐的企业劳动关系对于促进社会稳定和企业的健康、快速发展至关重要。航空运输特定的生产方式决定了员工的劳动条件不同于一般行业。为员工提供良好的工作条件和社会保护，既是保障员工权益、激发员工活力的基本条件，同时也是东航实现和谐稳定发展的必要条件。

管理方法

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》，严禁强迫劳动和雇佣童工，工资水平高于业务覆盖各地区最低工资标准。2017 年，公司发布飞行人员和飞行安全管理人员薪酬待遇相关规定。公司保障员工依法享有国家法定假

期的权利，产假、育儿假等均严格遵守国家相关规定执行。

公司制定《“幸福东航”持续实施方案》，从福利保障、薪酬体系、心理关爱、困难关爱和特殊关爱五个方面，给予员工帮助与关怀。2017 年，公司持续推进各项服务措施，延长服务时间，拓展服务内容，扩大受众面，提升感受度，同时注重将员工关爱从单一的服务提供向管理优化拓展。2017 年，公司领导走访基层单位 757 家次，慰问职工近 13.6 万人次；困难员工帮扶投入 346 万元。

公司通过职工代表大会制度，引导员工参与民主管理，不断增强企业凝聚力，增强员工获得感和幸福感。2017 年，员工工会参加率 97.36%（不包含海外员工和劳务工）。



东航领导一直坚持夏送清凉冬送温暖



东航 2017 职工篮球赛

案例：爱心暑托班 为空勤员工解决后顾之忧

每年暑假是航空公司的生产旺季，为切实解决空勤员工的后顾之忧，东航于 2017 年 7 月推出“职工亲子工作室”——爱心暑托班服务，让一线员工旺季飞行时放心、安心、顺心。“爱心暑托班”引入中智国际教育培训机构共同管理，让空勤单位的职工子女在暑假里更好地寓教于乐。



多元化与机会平等

尊重平等就业权和非歧视就业权对于促进社会公平和正义具有极为重要的社会意义，企业应致力于促进平等和非歧视就业权的实现。对东航而言，广纳国际人才，打造多元化员工队伍是公司实现国际化发展的需要，对东航走向国门，积极开拓海外市场，服务“一带一路”倡议和国际化发展有着深远的影响。

管理方法

公司倡导平等就业，依据工作和岗位要求制定并执行在就业政策、薪酬、劳动条件、培训和升职机会发展，以及劳动关系的建立和解除等方面的相关政策仅依据工作和岗位要求而确定。公司倡导多元化的文化氛围，尊重个体差异，尊重女性员工，为不同性别、年龄、民族、宗教和国籍的员工提供公平的发展机会和晋升机会，实现员工队伍的多元化，并着力关注提升工作场所的包容性。

案例：打通外籍乘务员职业发展通道



随着东航国际航线网络在境内境外双向延伸加密，外籍乘务员数量不断增加、逐渐覆盖日本、韩国、法国、德国、意大利、西班牙、荷兰等多个国家。2017 年公司逐步推进外籍乘务员合同、薪酬架构、管理模式和职业规划的统一化为外籍乘务员提供平等的就业机会与发展环境。东航改革外籍乘务员派遣模式，2017 年完成日本、德国和法国海外乘务基地建设。2017 年 8 月，日本鹿儿岛营业部总经理助理濑户口朋子被任命为鹿儿岛营业部总经理，日本营销中心成为第一个派任乘务经理并由属地籍员工担任营业部总经理的海外营销机构。

2017 年

新进员工

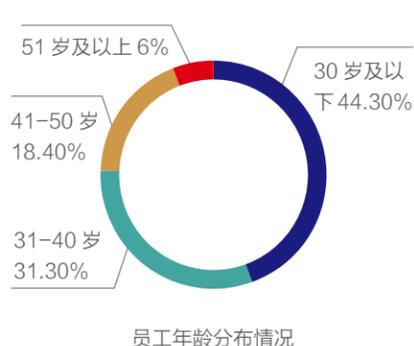
5,598 人

少数民族员工

2,325 人

外籍员工

1,324 人



员工培训与发展

不断提升和完善员工培训体系，有助于企业为员工打造一个公平公正、受尊重的工作环境及氛围，促进员工全面发展，提升员工归属感与成就感。关注员工培训与发展，吸引及留住人才对于巩固和提升企业的竞争力至关重要。在航空业整体面临大发展、东航转型和业务快速发展的背景下，系统培养高质量人才是东航实现持续快速发展的关键。

管理方法

东航以“让员工与公司获得共同发展”为宗旨，为员工提供多层次、全方位的培训，构建多通道的职业发展路径，公司建立了企业大学培训制度体系和运营管理体系，对员工培训进行管理。2017 年，公司草拟形成《“燕计划”后备人才定岗后续培养跟踪机制（草案）》，初步形成以建立人才成长档案、交流互动机制、评估反馈机制及成果运用机制为主要手段的跟踪评估反馈制度。公司还制定员工绩效和职业发展考核的方针，严格考核机制。各单位、部门和分公司围绕自身业务需要开展了一系列培训和技能比武活动。截至 2017 年 10 月 31 日，培训计划完成率 93.31%，训后评估率 97.73%（部分参训员工为子公司员工，未录入统计系统）。



2017 年客舱服务部开展地面服务部开展客舱经理“优+”培训

完善培训体系	完善储备人才培养	完善配套设施	完善专业技能提升
<ul style="list-style-type: none"> 持续师资队伍建设 不断优化课程体系 助推发展人才测评 高效管理教学资源 	<ul style="list-style-type: none"> 培养后备人才：进一步完善“燕翼翔鹰”后备人才培养体系 培养高技能人才：开展职业技能鉴定；建设考评员和督考员队伍，建设高技能人才培养基地 培养管理人才：组织“管理论坛”、优化新晋管理者“扬帆计划”、开展“星火计划”、开展中高管调训项目和管理公开课项目 	<ul style="list-style-type: none"> 建成研发中心、打造智能园区 东航图书馆建成并启用 在线学习移动端正式上线 	<ul style="list-style-type: none"> 地面服务部：围绕人员欠能安全短板，开拓培训多元化渠道，将管理要求、业务操作标准或流程开发成相应微课 客舱服务部：针对不同等级乘务员开展各类提高服务技能类的培训，并开展乘务员岗位大练兵；建立独立培训管理平台，实现绩效考核数据可视化

2017 年东航在员工培训与发展方面的措施

案例：飞行学员全生命周期管理



2017年，公司开始实施飞行学员管理项目，旨在实现从学员招飞、航校培养、学员分配、集训培养及聘用的全生命周期管理。公司建立学员个人档案，动态维护并进行数据监管，建立多维分析跟踪功能，及时掌握航校学生毕业动态，便于分配所属单位提前掌握学员情况，统筹训练计划，加快学员培养进度。2017年，公司为3,700多名飞行学员建立了完善的个人初始档案。

2017年

培训总投入

4,924 万元

完成各类培训

9,763 批次

345,953 人次参加培训

女性员工人均培训

20 小时

男性员工人均培训

18.9 小时



精准扶贫

联合国可持续发展目标 (SDGs) 中指出，要在世界各地消除一切形式的贫困。精准扶贫是中国实现这一目标的重要方式和途径。十八大以来，党中央高度重视扶贫工作，精准扶贫更是“十三五”时期的重大战略任务。中央企业是脱贫攻坚的重要社会力量，不断在扶贫实践中寻求创新以实现脱贫目标的顺利实现是中央企业贯彻落实国家扶贫战略，履行政治责任和社会责任的一项重要工作。

管理方法

公司根据国务院扶贫办和国资委关于扶贫工作的总体要求，构建扶贫工作体系，制定并落实《扶贫挂职干部管理办法》《关于加强定点扶贫开发工作的通知》等制度。2017年，公司下发《关于深化扶贫领域监督执纪问责工作的通知》，对扶贫政策落实、帮扶项目立项与实施等情况进行调研，开展扶贫领域专项监督检查。

东航始终坚持“一个宗旨”、全面协调“三重层级”、充分发挥“三大力量”和有效实施“六大项目”，让“造血式”的精准扶贫产生实效，促进贫困经济地区社会发展，帮助改善当地居民生活。

管理成效

重点开展了双江、沧源两县的定点扶贫，在东航连续15年的帮扶下，双江、沧源两县人均年收入由最初的近200元上升为8000余元。2017年东航集团直接扶贫投入资金1,169万元，物资折款160.1万元，实施帮扶项目9个，帮助建档立卡贫困人口脱贫数2,427人；帮助引进各类资金11,869.2万元，帮助引进项目数（含全额、部分资助或引进）7个，受益建档立卡贫困户1,851人。



东航精准扶贫体系



刘绍勇董事长赴云南双江、沧源两县开展精准扶贫，启动新一轮扶贫项目



案例：输血式扶贫模式 让脱贫更加可持续



香格里拉团结村是云南分公司的对口扶贫村，2016年云南分公司结合香格里拉特点，创新提出了“以购代捐”扶贫模式，引导和帮扶精准扶贫户，形成农产品生产流程化、规模化和专业化，同时充分发挥公司的航空行业优势，让老百姓的好东西能够走出大山，既可以提高老百姓收入，又能让广大员工吃上了无污染、原生态的产品，真正形成互利双赢。2017年2月，云南分公司采购了大山深处的藏香猪、藏香鸡、马铃薯等高原特色土特产，同时驻村工作队将精力集中到平菇种植产业发展上，增强造血功能，提高精准扶贫户脱贫致富的能力。

利益相关方评价

“通过去年东方航空一年的帮扶后，我真正感受到了前所未有的变化，房子变新了，养殖规模扩大了，收入增加了，对生活更加充满了信心，真心感谢政府和东方航空的支持和帮助。”

——香格里拉团结村阿央谷 27 号
村民 拉茸春几

2017 年

东航集团直接扶贫投入为

1,329.1 万元

东航集团共计投入云南省临沧市双江、沧源两县援建项目共

1,159 万元

截至 2017 年底，东航各级赴贫困地区开展各类活动累计达

500 余人次

社区参与

企业的发展离不开所在社区的支持，参与并支持社区发展是其理应承担的责任。对于航空运输企业而言，社区不仅限于企业所在地，还包括其飞机停靠地。东航航线网络通达全球 177 个国家，随着航线的开辟，所在社区也不断拓展。积极参与社区事务，促进社区发展，是东航应履行的责任，同时也是获得社区支持的必要条件。

管理方法

公司深入社区积极开展公益活动，为弱势群体提供关怀和帮助。公司先后制定并发布《“爱在东航”公益志愿活动管理制度》《“爱在东航”公益志愿活动项目申报管理办法》《“爱在东航”注册志愿者章程》等制度规范。2017 年，公司持续完善“爱在东航”公益志愿活动管理制度，丰富活动项目，充实活动内涵，创新企业公益模式，发布“爱在东航”移动端平台，为志愿者提供主动策划项目和深度参与的机会。



“爱在东航”首届公益志愿项目大赛决赛



不断深化“爱在东航·校园行”项目，持续推进“诚信机票”与西部计划合作项目



在春运时期集中开展春运志愿支援一线“暖冬行动”，在上海、北京、西安、昆明开展“温暖回家路”活动，为旅客送上新春祝福，向旅客提供咨询服务，并引导旅客提取托运行李

各部门和分子公司也积极采取多种方式，服务当地社区。武汉分公司客舱部连续12年为高考考生提供“爱心送考”；甘肃分公司、武汉分公司组织开展帮扶社区结对共建活动，慰问社区贫困居民；浙江分公司“爱晚亭”志愿团队依托航空卫医资源，在社区、医院、养老院定期为高龄空巢、重症孤残、临终患者等老人提供生活帮扶和情感陪护。

自2010年启动至2017年12月，“爱在东航”开展项目数7,527个，员工累计参与363,864人次，累计受助395,716人，累计服务时间约1,100,322.4小时；2017年11月，“爱在东航”子项目“民航知识进校园”、“爱晚亭”和“为梦想插上翅膀”项目分别获得首届全国民航青年志愿服务项目大赛银奖和铜奖；2017年12月，“爱在东航”公益志愿活动项目成功入围全国青年志愿服务示范项目评选并获得提名奖。



联合上海市儿童医院、达美航空开展“爱在东航·健康童行”活动，为8名来自云南沧源的先天性心脏病患儿义诊并免费提供赴上海手术治疗及行程食宿保障服务

案例：“爱在东航·红苹果”公益旅行项目



东航子公司上航国旅“红苹果”公益旅行以“志愿者团队+农民工子女+接力”模式开展，在旅行行程中安排市民志愿者探访当地贫困地区的学生。项目通过亲情陪伴、学业辅导、安全教育、爱心捐赠等方式关爱农民工子女，促进他们保持良好心态和健全人格；同时倡导孩子们培养健康生活方式，提高他们的安全意识和自我保护能力。



2017年12月，“爱在东航·红苹果”公益旅行项目获第三届中国青年公益创业大赛铜奖。

2017年“爱在东航”

公益总投入

50 万元

注册志愿者人数

5,000 人

开展公益活动项目

836 个

公益受助人数量

65,733 人



特殊飞行保障

民航是社会公共交通运输体系和应急救援体系不可或缺的组成部分，对保障重大活动顺利开展，保证社会稳定发展起到至关重要的作用。东航有责任和义务凭借丰富的运输经验和资源条件，积极主动承担国内乃至全球范围内各种紧急运输及救援任务。

管理方法

东航积极主动承担各种紧急运输及救援任务。公司严格按照中国民航局要求，及时启动应急响应，自上而下妥善安排，细致准备。2017年，公司完成多米尼克飓风灾害救援与巴厘岛火山喷发灾害救援任务，受到相关部门和社会一致好评。2017年，公司成立“确保服务保障”工作小组，召开专题会议就做好十九大期间服务保障工作进行统一部署和安排，并发布《关于做好“四个确保”服务保障工作的通知》，明确服务保障的具体工作要求。



绩效数据

	指标名称	单位	2015年	2016年	2017年
经济	总资产	亿元	1,957.09	2,100.51	2,274.64
	总营业收入	亿元	938.44	985.60	1,017.21
	利润总额	亿元	56.71	65.07	86.20
	飞机利用率	小时	10.03	9.80	9.68
	利息支出	亿元	32.05	34.48	39.77
	纳税总额	亿元	90.38	110.13	105.55
	供应商数量	个	747	1,459	1,790
	经销商数量	个	-	境内 2,998	境外 32,817 境内 3,446
	合同履约率	%	100	100	100
运行概况	飞机总数	架	535	581	627
	飞机平均机龄	年	5.42	5.39	5.55
	运输总周转量	亿吨公里	178.20	197.10	188.56
	旅客运输量	万人次	9,378	10,141	11,081
	航线数	条	896	936	1,219
	航线目的地国家数	个	179	177	177
	航线目的地数	个	1,057	1,062	1,074
安全	全民航时间	万小时	8,460,000	-	10,590,000
	全民航事故征候万时率	%	0.437	0.564	0.550
	安全飞行时间	万小时	180.40	195.61	211.11
	发生事故征候	起	13	-	11
	事故征候万时率	-	0.025	0.072	0.052
	严重维修差错事件	件	0	2	2
	模拟机训练时间	小时	99,121	120,255	137,384
	IOSA 审计发现缺陷数	件	-	-	0
服务	航班正点率	%	68.09	74.82	71.99
	不正常航班有效通知率	%	94.3	99	99
	航班平均延误时间	小时	-	-	21.32

	指标名称	单位	2015年	2016年	2017年
服务	智能科技投入	万元	-	-	2,349.64
	常旅客会员人数	万人	2,600	2,920	3,336
	旅客满意度问卷数量	万件	32.7	42.1	44.0
	旅客满意度	分	88.11	89.70	91.30
	旅客表扬信件数	件	5,216	12,419	16,293
	旅客投诉件数	份	415	1,096	929
	旅客投诉处理率	%	100	100	100
	旅客隐私投诉件数	件	-	-	367 (数据包括来自外部和监管机构的总数,主要为诈骗短信类和积分盗刷类投诉)
	丢失客户资料的件数	件	-	-	0
	行李不正常运输差错率	万分之	26.75	26.19	1.85
	国内自助值机率	%	47.10	62.81	71.19
	国内自助值机航站楼覆盖率	%	90.0	90.6	90.6
	通程航班国内站点数量	个	37	37	37
	通程航班国际站点数量	个	32	32	32
特殊旅客乘机人次	人次	131,302	207,782	251,089	
环境	耗水量	千吨	5,309.2	5,256.2	4,740.0
	航空煤油使用量	千吨	5,314.2	5,941.1	6,216.7
	人工煤气使用量	千立方米	281.2	67.6	0
	天然气使用量	千立方米	2,984.0	4,729.1	4,773.2
	汽油使用量	千升	2,704.2	2,656.9	2,345.0
	柴油使用量	千升	13,323.7	13,056.1	11,592.0
	液化石油气使用量	千立方米	82.5	141.5	81.3
	其他石油制品使用量	吨	406.000	326.400	276.918
	用电量	万千瓦时	150,358.0	162,347.5	143,883.0
	二氧化碳排放量	吨	16,740,000	18,714,000	19,582,730
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.84	0.89	0.88
	单位运输周转能耗	吨(航油) / 万公里	3.000	3.010	3.297
	飞行小时油耗	吨 / 小时	2.945	3.040	2.488
废水排放量	吨	4,778.3	4,730.0	4,242.0	

	指标名称	单位	2015 年	2016 年	2017 年
环境	无害废弃物总量	吨	无统计	无统计	5,302
	有害（危险）废弃物总量	吨	0.8	30.5	33.601
	废油循环使用量	吨	44.73	38.92	43.19
	机供品包装物回收率	%	100	-	100
员工	员工薪酬总额	万元	981,608.216	1,118,009.33	最终数据待 2018 年 4 月披露
	员工总数	人	71,033	75,333	75,277
	女性员工比例	%	36.11	37.10	39.90
	高管中按性别、年龄分人数比例	%	女性 6.99	女性 8.68	女性 10.3, 男性 89.7; 30 岁及以下 0 31-40 岁 4.8 41-50 岁 51.0 51 岁及以上 44.2
	少数民族员工数量	人	1,795	2,130	2,325
	外籍员工数量	人	911	1,140	1,324
	高管中外籍员工比例	%	-	-	0
	集体合同签订率	%	100	100	100
	工会参加率	%	98.40	96.50	97.36
	按性别、年龄组别分新进员工数量	人	3,168	5,355	女性 2,803, 男性 2,795; 30 岁及以下 5,546 31-50 岁 52 51 岁及以上 0
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	专业类别分布	人	71,033	管理人员 4,985 专业技术人员 13,263 飞行人员 6,188 乘务人员 12,023 空保人员 3,060 销售人员 4,266 财务人员 955 地面服务及其他人员 30,593	管理人员 4,972 专业技术人员 13,904 飞行人员 6,718 乘务人员 15,067 空保人员 3,413 销售人员 4,378 财务人员 586 地面服务及其他人员 26,239
	年龄结构分布	%	30 岁及以下 38.1 31-40 岁 35.4 41-50 岁 17.8 51 岁及以上 8.7	30 岁及以下 39.5 31-40 岁 32.3 41-50 岁 19.9 51 岁及以上 8.2	30 岁及以下 44.3 31-40 岁 31.3 41-50 岁 18.4 51 岁及以上 6

	指标名称	单位	2015 年	2016 年	2017 年
员工	学历结构分布	%	专科及以下 49.6 本科 47.4 硕士及以上 3.0	专科及以下 58.9 本科 38.9 硕士及以上 2.2	专科及以下 56.8 本科 40.8 硕士及以上 2.4
	按主要运营地合同制员工起薪标准	元	上海 3,673 北京 3,373 昆明 3,223 西安 3,133	上海 4,433 北京 4,133 昆明 4,003 西安 3,913	上海 4,433 北京 4,133 昆明 4,003 西安 3,913
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	企业年金覆盖率	%	91.26	87.20	93.40
	员工流失率	%	管理人员 0.65 受聘专业技术人员 0.75 飞行人员 1.2 乘务人员 0.68 销售人员 7.1 财务人员 2 地面服务等其他人员 6.2	管理人员 0.09 飞行人员 0.26 乘务空保人员 0.62 专业技术人员 0.46 销售人员 0.29 其他岗位人员 0.41	管理人员 0.05 飞行人员 0.09 乘务空保人员 1.52 专业技术人员 0.53 销售人员 0.48 其他岗位人员 2.82
	参加体检员工比例	%	73.56	76.50	78.43
	按区域、性别分工伤数量	件	102	70	49
	因工死亡人数	人	1	0	0
	EAP 咨询人次	人次	450	1300	3,457 (包括会前宣教、心理异常识别预警技能培训、热线咨询、一对一面询)
	员工培训投入	万元	4,755	4,000	4,924
	培训参与人次	人次	481,205	287,870	345,953
	按性别、员工类别分人均培训时长	小时	48	39	女性 20, 男性 18.9
	歧视事件	件	0	0	0
	困难员工帮扶投入	万元	276	285	346
社区	公益总投入	万元	无统计	无统计	50
	定点扶贫投入	万元	566.2	1033.6	1329.1
	特殊飞行	架次	106	204	135
	注册志愿者人数	人	451	4,694	5,000
	公益活动项目数	个	530	1,257	836
	参与公益志愿者员工人次	人次	26,119	48,440	59,069
	公益受助人数量	人	40,166	90,999	65,733
公益活动服务时间	万小时	9.73	14.53	17.09	

注：由于物流公司于 2017 年 2 月脱离东航，总资产、总营业收入、利润总额、飞机利用率、利息支出、纳税总额等经济数据指标，环境类指标除废油循环使用量之外的数据均包含物流公司 1 月的数据；员工类数据统计口径为期末值，不包含物流公司数据。

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成

	披露项目	章节	页码	备注
GRI 102: 一般披露				
1. 组织概况	102-1 组织名称	关于东航	P10	
	102-2 活动、品牌、产品和服务	关于东航	P10	
	102-3 总部位置	关于东航	P10	
	102-4 经营位置	关于东航	P10	
	102-5 所有权与法律形式	关于东航	P10	
	102-6 服务的市场	关于东航	P10	
	102-7 组织规模	关于东航 附录: 绩效数据	P10、P82	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	笃行篇: 多元化与机会平等 附录: 绩效数据	P74、P84	
	102-9 供应链	笃行篇: 可持续价值链 附录: 绩效数据	P63、P82	
	102-10 组织及其供应链的重大变化	关于本报告 关于东航	P8、P10	
	102-11 预警原则或方针	管理篇: 战略与治理	P28	
	102-12 外部倡议	关于本报告 驱动篇: 重点领域一	P8、P19	
	102-13 协会的成员资格	笃行篇: 行业发展促进	P65	
2. 战略	102-14 高级决策者的声明	董事长致辞	P6	
3. 道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	管理篇: 社会责任融入组织	P31	
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	管理篇: 战略与治理	P25	
4. 管治	102-18 管治架构	管理篇: 战略与治理	P25、P26	
5. 利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	管理篇: 利益相关方沟通和参与	P38	
	102-41 集体谈判协议	驱动篇: 工作条件及社会保护	P73	
	102-42 利益相关方的识别和遴选	管理篇: 利益相关方沟通和参与	P38	
	102-43 利益相关方参与方针	管理篇: 利益相关方沟通和参与	P38	
	102-44 提出的主要议题和关切问题	管理篇: 利益相关方沟通和参与	P38	

	披露项目	章节	页码	备注
6. 报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告	P8	
	102-46 界定报告内容和议题边界	关于本报告	P8	
	102-47 实质性议题列表	管理篇: 实质性议题管理	P32	
	102-48 信息重述			无重述信息
	102-49 报告变化	管理篇: 实质性议题管理	P32	
	102-50 报告期	关于本报告	P8	
	102-51 最近报告日期	关于本报告	P8	
	102-52 报告周期	关于本报告	P8	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	关于本报告	P8	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	GRI 内容索引	P86	
	102-55 GRI 内容索引	GRI 内容索引	P86	
102-56 外部鉴证	审验报告	P94		
GRI 201: 经济绩效				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	管理篇: 重点领域二	P20	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 应对气候变化	P67	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 应对气候变化	P67	
2. 议题专项披露	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	管理篇: 重点领域二 驱动篇: 应对气候变化	P20、P67	
GRI 206: 不当竞争行为				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	管理篇: 战略与治理	P25	
	103-2 管理方法及其组成部分	管理篇: 战略与治理	P25	
	103-3 管理方法的评估	管理篇: 战略与治理	P25	
2. 议题专项披露	206-1 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	管理篇: 战略与治理	P25	
GRI 302: 能源				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 应对气候变化、资源可持续利用	P67、P71	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 应对气候变化、资源可持续利用	P67、P71	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 应对气候变化、资源可持续利用	P67、P71	

	披露项目	章节	页码	备注
GRI 302: 能源				
2. 议题专项披露	302-1 组织内部的能源消耗量	附录: 绩效数据	P83	
	302-4 减少能源消耗量	驱动篇: 应对气候变化	P68	
	302-5 降低产品和服务的能源需求	驱动篇: 应对气候变化	P68	
GRI 305: 排放				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	管理篇: 重点领域二 驱动篇: 应对气候变化	P20、P67	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 应对气候变化	P67	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 应对气候变化	P67	
2. 议题专项披露	305-1 直接(范畴1)温室气体排放	附录: 绩效数据	P83	
	305-5 温室气体减排量	驱动篇: 应对气候变化	P68	
GRI 306: 污水和废弃物				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 污染预防	P69	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 污染预防	P69	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 污染预防	P69	
2. 议题专项披露	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	驱动篇: 污染预防、资源可持续利用 附录: 绩效数据	P70、P71、P84	
GRI 307: 环境合规				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 污染预防	P69	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 污染预防	P69	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 污染预防	P69	
2. 议题专项披露	307-1 违反环境法律法规	驱动篇: 污染预防	P69	
GRI 401: 雇佣				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 多元化与机会平等、工作条件与社会保护	P74、P73	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 多元化与机会平等、工作条件与社会保护	P74、P73	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 多元化与机会平等、工作条件与社会保护	P74、P73	

	披露项目	章节	页码	备注
GRI 401: 雇佣				
2. 议题专项披露	401-1 新进员工和员工流动率	驱动篇: 多元化与机会平等 附录: 绩效数据	P74、P85	
	401-2 提供给全体员工(不包括临时或兼职员工)的福利	驱动篇: 工作条件与社会保护	P73	
GRI 403: 职业健康与安全				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 职业健康安全	P48	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 职业健康安全	P48	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 职业健康安全	P48	
2. 议题专项披露	403-2 工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	附录: 绩效数据	P85	
	403-3 从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	驱动篇: 职业健康安全	P48	
GRI 404: 培训与教育				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 员工培训与发展	P75	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 员工培训与发展	P75	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 员工培训与发展	P75	
2. 议题专项披露	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	驱动篇: 员工培训与发展	P76	
GRI 405: 多元化与平等机会				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 多元化与机会平等	P74	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 多元化与机会平等	P74	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 多元化与机会平等	P74	
2. 议题专项披露	405-1 管治机构与员工的多元化	驱动篇: 多元化与机会平等	P74	
GRI 406: 反歧视				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 多元化与机会平等	P74	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 多元化与机会平等	P74	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 多元化与机会平等	P74	
2. 议题专项披露	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	驱动篇: 多元化与机会平等 附录: 绩效数据	P74、P85	

	披露项目	章节	页码	备注
GRI 409: 强迫或强制劳动				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 工作条件与社会保护	P73	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 工作条件与社会保护	P73	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 工作条件与社会保护	P73	
2. 议题专项披露	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商			没有具有强迫或强制劳动重大风险的运营点和供应商
GRI 413: 当地社区				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	管理篇: 重点领域三 笃行篇: 精准扶贫、社区参与	P21、P77、P79	
	103-2 管理方法及其组成部分	笃行篇: 精准扶贫、社区参与	P77、P79	
	103-3 管理方法的评估	笃行篇: 精准扶贫、社区参与	P77、P79	
2. 议题专项披露	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	笃行篇: 精准扶贫	P77	
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点			无实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI 414: 供应商社会评估				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	驱动篇: 可持续价值链	P63	
	103-2 管理方法及其组成部分	驱动篇: 可持续价值链	P63	
	103-3 管理方法的评估	驱动篇: 可持续价值链	P63	
2. 议题专项披露	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动			供应链未发生负面影响
GRI 416: 客户健康与安全				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	笃行篇: 乘客健康安全、特殊旅客服务	P50、P61	
	103-2 管理方法及其组成部分	笃行篇: 乘客健康安全、特殊旅客服务	P50、P61	
	103-3 管理方法的评估	笃行篇: 乘客健康安全、特殊旅客服务	P50、P61	
2. 议题专项披露	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	笃行篇: 乘客健康安全、特殊旅客服务	P50、P61	

	披露项目	章节	页码	备注
GRI 417: 营销与标识				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	笃行篇: 航班正点、产品服务与创新、可持续价值链	P53、P54、P63	
	103-2 管理方法及其组成部分	笃行篇: 航班正点、产品服务与创新、可持续价值链	P53、P54、P63	
	103-3 管理方法的评估	笃行篇: 航班正点、产品服务与创新、可持续价值链	P53、P54、P63	
2. 议题专项披露	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件			未发生违规事件
	417-3 涉及市场营销的违规事件			未发生违规事件
GRI 418: 客户隐私				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	笃行篇: 客户隐私保护	P62	
	103-2 管理方法及其组成部分	笃行篇: 客户隐私保护	P62	
	103-3 管理方法的评估	笃行篇: 客户隐私保护	P62	
2. 议题专项披露	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	附录: 绩效数据	P83	
GRI 419: 社会经济合规				
1. 管理方法披露	103-1 对实质性议题及其边界的说明	管理篇: 战略与治理	P24	
	103-2 管理方法及其组成部分	管理篇: 战略与治理	P24	
	103-3 管理方法的评估	管理篇: 战略与治理	P24	
2. 议题专项披露	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规			未发现任何违反法律和/或法规的情况

HK-ESG 指标索引

指标内容	相关章节	页码
层面 A1 排放物		
一般披露项	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 67、69、71 页
A1.1	排放物种类及相关排放数据	第 67、69、71 页 东航暂无统计。航空业气体排放物主要为二氧化碳，其他业务环节产生的排放量极低，不具备披露实质性。
A1.2	温室气体总排放屋（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录：绩效数据 P83
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	第 69、84 页 附录：绩效数据
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）	第 71、84 页 附录：绩效数据
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	第 68、70 页
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果	第 70、71 页
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	第 71 页
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）	附录：绩效数据 P83
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录：绩效数据 P83
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	第 71 页
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	第 71 页
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	不适用。东航业务不涉及生产制造环节。
层面 A3 环境及天然资源		
一般披露项	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	第 67、69、71 页
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	第 67、69、71 页
层面 B1 雇佣		
一般披露项	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 73、74 页
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第 76、84 页 附录：绩效数据
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	附录：绩效数据 P85

指标内容	相关章节	页码
层面 B2 健康与安全		
一般披露项	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 48 页
B2.1	因工作关系而死亡人数及比率	附录：绩效数据 P85
B2.2	因工伤损失工作日数	附录：绩效数据 P85
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	第 48 页
层面 B3 发展及培训		
一般披露项	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动	第 75 页
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	第 76、84 页
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	第 76、85 页 附录：绩效数据
层面 B4 劳工准则		
一般披露项	有关防止童工或强制劳工的政策；及遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 73 页
层面 B5 供应链管理		
一般披露项	管理供应链环境及社会风险的政策	第 63 页
B5.1	按地区划分的供货商数目	第 64 页
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关惯例的执行及监察方法	第 63 页
层面 B6 产品责任		
一般披露项	有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 50、54、58、61、62 页
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第 58 页
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	第 62 页
层面 B7 反贪污		
一般披露项	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 25 页
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	第 25 页
层面 B8 社区投资		
一般披露项	有关以社区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策	第 21、77、79、81 页
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）	第 21、77、79、81 页
B8.2	在专注范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）所动用资源（如金钱或时间）	第 21、77、79、81、85 页 附录：绩效数据



社会责任报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

汉德技术监督服务(亚太)有限公司(以下简称 TUV NORD)受中国东方航空股份有限公司(以下简称“东方航空”)委托,对中国东方航空股份有限公司 2017 年企业社会责任报告(以下简称“报告”)进行了独立的第三方审验工作。

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

本声明书基于东方航空编制的 2017 年度社会责任报告,东方航空对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。此次报告是东方航空公开发布的第十份企业社会责任报告,并再次邀请 TUV NORD 进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2017 年度内的社会责任关键绩效及相关信息;
- 审验地点位于上海市长宁区空港三路 92 号,即东方航空总部所在地,没有访问东方航空其它下属单位、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 2018 年 3 月 12-14 日。

审验方法

审验过程包括如下活动:

- 评审东方航空提供的文件信息;
- 访谈东方航空报告信息收集人员;
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息,通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实;
- 依据《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,对报告进行了评估;
- 依据《AA1000 审验标准》(2008);
- 参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG);
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

验证结论

中国东方航空股份有限公司编制的 2017 年度社会责任报告客观反映了公司在 2017 年度社会责任工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的, TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误,符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 报告整体结构完整,信息的披露是清晰的、可理解的、可获取的;
- 报告以“可持续发展新征程”为主题,以“驱动篇:可持续发展新征程”、“管理篇:责任融入战略与管理”、“笃行篇:责任创造综合价值”为框架,全面披露了东方航空在 2017 年度履行社会责任的行动和绩效,并附有三年定量绩效指标,具有一定的可比性;



- 公司通过内外部调研确定了实质性议题并在报告中予以重点披露,较好地回应了利益相关方的期望与关注点。

改进建议

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

- 建议进一步加强对旅客投诉问题的分析和回应;
- 建议在确认实质性议题时扩大调查范围,提高样本的多样性;
- 建议进一步完善社会责任管理体系建设,宜建立明确的责任重点、责任部门及履责方案。

特别声明:

本审验声明中不包括:

- 信息披露之外的活动;
- 关于东方航空的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述。

独立性和能力的声明

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

汉德技术监督服务(亚太)有限公司作为德国汉德集团全球的分支机构之一是独立的,确保在实施本社会责任报告的审验过程中与中国东方航空股份有限公司或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由东方航空提供, TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司

机构授权人: 宋海宁

日期: 2018 年 3 月 21 日

审验组长: 李雪梅

日期: 2018 年 3 月 21 日

注: 当声明的中文和英文版本有冲突时, 请以中文为准。

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《2017 中国东方航空股份有限公司企业社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可填写反馈表，并通过以下任意方式反馈给我们。

联系部门：东航党委宣传部

电话：021-22331435 传真：021-62686883 电子邮箱：ceanews@163.com

邮寄地址：上海市长宁区空港三路 92 号（200335）

1. 您的身份是：

A. 乘客 B. 股东 C. 政府 D. 社区 E. 合作伙伴 F. 社会团体 H. 其他（请填写）_____

2. 您对东航社会责任报告的总体评价：

A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

3. 您对东航履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

社会责任 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

环境责任 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

4. 您认为本报告对利益相关方关注的问题的回应和披露程度如何？

A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

准确度 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

完整性 A. 好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 差

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

内容安排 A. 方便 B. 一般 C. 不方便

版式设计 A. 方便 B. 一般 C. 不方便

7. 在以下东航的议题中，请选出对您而言最重要的 5-10 项（最少选 5 项）：

A. 航空安全 B. 职业健康安全 C. 乘客健康安全 D. 国际化发展

E. 航班正点 F. 产品与服务创新 G. 乘客体验提升 H. 特殊旅客服务

I. 客户隐私保护 J. 可持续价值链 K. 行业发展促进 L. 应对气候变化

M. 污染防治 N. 资源可持续利用 O. 工作条件与社会保护 P. 多元化与机会平等

Q. 员工培训与发展 R. 精准扶贫 S. 社区参与 T. 特殊飞行保障

U. 其他，请填写（ ）

8. 您对东航社会责任工作和本报告的其他意见和建议：

感谢您的热情反馈和宝贵时间！

辉煌甲子 追梦百年



扫一扫，了解更多东航社会责任故事

 本报告采用环保再生纸制作