

# 中国东方航空股份有限公司

## 2021 年度报告摘要

## 第一节 重要提示

- 1.1 本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）及中国证监会指定网站仔细阅读年度报告全文。
- 1.2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实性、准确性、完整性，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 1.3 公司全体董事出席董事会会议。
- 1.4 普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。
- 1.5 董事会决议通过的本报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

2021年，航空业受疫情严重冲击，公司经营业绩受到严重影响。公司2021年度归属于上市公司股东的净利润为人民币-122.14亿元，母公司累计可供分配利润为负。根据《公司法》和《公司章程》的相关规定，公司不具备现金分红的前提条件。综合考虑公司的长远发展和全体股东利益，公司董事会同意公司2021年度不进行现金分红，不实施公积金转增股本。本预案尚需提交公司2021年度股东大会审议。

## 第二节 公司基本情况

### 2.1 公司简介

#### 2.1.1 股票简况

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
A股	上海证券交易所	中国东航	600115	东方航空
H股	香港联合交易所	中国东方航空股份	00670	/
ADR	纽约证券交易所	CEA	CEA	/

#### 2.1.2 联系人和联系方式

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	汪健	杨辉
办公地址	上海市闵行区虹翔三路36号中国东方航空股份有限公司董事会办公室	上海市闵行区虹翔三路36号中国东方航空股份有限公司董事会办公室
电话	021-22330932	021-22330932
电子信箱	ir@ceair.com	ir@ceair.com

## 2.2 报告期公司主要业务简介

公司主要业务范围为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。此外，公司还获准开展以下业务经营：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；与航空运输有关的其他业务；保险兼业代理服务；电子商务；空中超市；商品批发、零售。

公司打造精简高效的现代化机队，通过运营 758 架（其中包括公务机 6 架）平均机龄约 7.7 年的客运飞机，围绕上海、北京核心枢纽和西安、昆明区域枢纽，为全球旅客和客户提供优质便捷的航空运输及延伸服务。

## 2.3 公司主要会计数据和财务指标

### 2.3.1 近 3 年的主要会计数据和财务指标

单位：百万元 币种：人民币

	2021年	2020年	本年比上年 增减(%)	2019年
总资产	286,548	282,408	1.47	282,936
归属于上市公司股东的净资产	51,373	54,007	-4.88	66,765
营业收入	67,127	58,639	14.48	120,860
扣除与主营业务无关的业务收入和不具备商业实质的收入后的营业收入	64,529	56,229	14.76	/
归属于上市公司股东的净利润	-12,214	-11,835	不适用	3,195
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-13,541	-12,678	不适用	2,567
经营活动产生的现金流量净额	5,692	1,211	370.02	28,972
加权平均净资产收益率(%)	-25.03	-19.60	减少5.43个百分点	5.43
基本每股收益(元/股)	-0.7272	-0.7226	不适用	0.2115
稀释每股收益(元/股)	-0.7272	-0.7226	不适用	0.2115

### 2.3.2 报告期分季度的主要会计数据

单位：百万元 币种：人民币

	第一季度 (1-3 月份)	第二季度 (4-6 月份)	第三季度 (7-9 月份)	第四季度 (10-12 月份)
营业收入	13,395	21,315	17,791	14,626
归属于上市公司股东的净利润	-3,805	-1,403	-2,954	-4,052
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	-4,148	-1,471	-3,049	-4,873
经营活动产生的现金流量净额	313	7,956	4,559	-7,136

季度数据与已披露定期报告数据差异说明

适用 不适用

## 2.4 股东情况

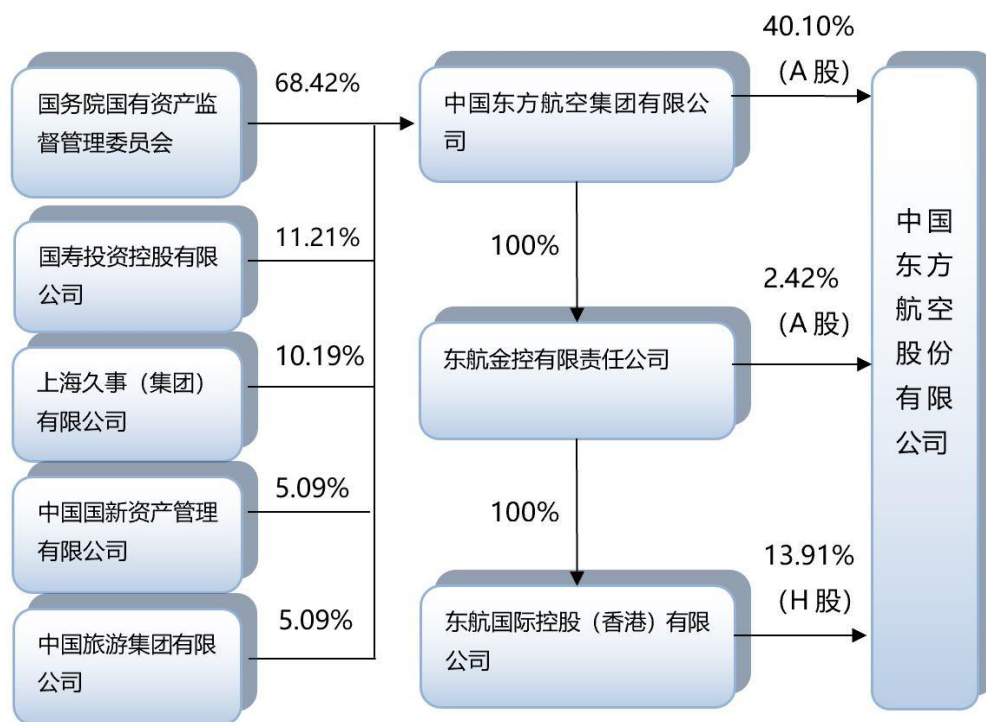
### 2.4.1 报告期末及年报披露前一个月末的普通股股东总数、表决权恢复的优先股股东总数和持有特别表决权股份的股东总数及前 10 名股东情况

单位：股

截至报告期末普通股股东总数（户）					164,642		
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数（户）					145,566		
截至报告期末表决权恢复的优先股股东总数（户）					0		
年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数（户）					0		
前 10 名股东持股情况							
股东名称 （全称）	报告期内增 减	期末持股数量	比例 （%）	持有有限售条 件的股份数量	质押、标记或冻结情 况		股东 性质
					股份 状态	数量	
中国东方航空集团有限公司	2,494,930,875	7,567,853,802	40.10	2,494,930,875	无	-	国有法人
HKSCC NOMINEES LIMITED	-33,000	4,701,279,905	24.91	517,677,777	未知	-	境外法人
上海吉道航企业管理有限公司	0	589,041,096	3.12	589,041,096	无	-	境内非国 有法人
中国航空油料集团有限公司	0	502,767,895	2.66	0	无	-	国有法人
DELTA AIRLINES INC	0	465,910,000	2.47	0	无	-	境外法人
上海励程信息技术咨询有限公司	0	465,838,509	2.47	0	质押	285,838,509	境内非国 有法人
东航金控有限责任公司	0	457,317,073	2.42	0	无	-	国有法人
中国证券金融股份有限公司	0	429,673,382	2.28	0	无	-	国有法人
上海均瑶（集团）有限公司	0	311,831,909	1.65	311,831,909	质押	311,831,909	境内非国 有法人
中国国有企业结构调整基金股份 有限公司	0	273,972,602	1.45	273,972,602	无	-	国有法人
上述股东关联关系或一致行动的说明	中国东航集团拥有东航金控 100% 的权益；HKSCC NOMINEES LIMITED 持有的 4,701,279,905 股中，2,626,240,000 股由东航国际以实益拥有人的身份持有，而中国东航集团则拥有东航国际 100% 权益。均瑶集团是吉祥航空的控股股东，HKSCC NOMINEES LIMITED 持有的 4,701,279,905 股中，546,769,777 股由吉祥香港以实益拥有人的身份持有，而吉祥航空拥有吉祥香港 100% 权益。公司未知其他前十名无限售条件股东之间有关联或一致行动关系。						
表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明	无						

### 2.4.2 公司与控股股东、实际控制人之间的产权及控制关系的方框图

适用 不适用



### 2.4.3 报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

适用 不适用

## 2.5 公司债券情况

适用 不适用

### 2.5.1 公司所有在年度报告批准报出日存续的债券情况

单位:亿元 币种:人民币

债券名称	简称	代码	到期日	债券余额	年利率 (%)
中国东方航空股份有限公司 2012 年公司债券 (第一期)	12 东航 01	122241	2023 年 3 月 18 日	48	5.05
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券 (第一期)	16 东航 01	136789	2026 年 10 月 24 日, 若本期债券的投资人行使回售选择权, 则本期债券回售部分债券的到期日为 2021 年 10 月 24 日。	0.00851	3.03
	16 东航 02	136790	2026 年 10 月 24 日	15	3.30
中国东方航空股份有限公司 2019 年公司债券 (第一期)	19 东航 01	155618	2024 年 8 月 20 日	30	3.60
中国东方航空股份有限公司 2020 年公司债券 (第一期)	20 东航 01	163475	2023 年 4 月 28 日	20	2.39

中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券（第一期）	21 东航 01	175802	2031 年 3 月 12 日,若本期债券的投资人行使回售选择权, 则本期债券回售部分债券的兑付日为 2026 年 3 月 12 日。	30	3.95
	21 东航 02	175803	2027 年 3 月 12 日,若本期债券的投资人行使回售选择权, 则本期债券回售部分债券的兑付日为 2024 年 3 月 12 日。	60	3.68
东航海外(香港)有限公司韩元债券	-	KRB3444019C5	2022 年 12 月 6 日	韩元 3000 亿	2.40
东航海外(香港)有限公司新元债券	-	ISIN 代码: XS2343214040	除非事先赎回, 或购买和取消, 债券将在 2026 年 7 月内或最接近 2026 年 7 月的付息日按本金金额赎回。	新加坡 元 5 亿	2.00
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第三期超短期融资券	22 东航股 SCP003	012280259.IB	2022/4/15	30	2.23
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第四期超短期融资券	22 东航股 SCP004	012280333.IB	2022/7/19	10	2.20
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第五期超短期融资券	22 东航股 SCP005	012280386.IB	2022/4/22	40	2.11
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第六期超短期融资券	22 东航股 SCP006	012280412.IB	2022/4/29	30	2.11
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第七期超短期融资券	22 东航股 SCP007	012280680.IB	2022/5/25	30	2.00
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第八期超短期融资券	22 东航股 SCP008	012280713.IB	2022/5/26	30	2.00

### 2.5.2 报告期内债券的付息兑付情况

债券名称	付息兑付情况的说明
中国东方航空股份有限公司 2012 年公司债券（第一期）	2021 年 3 月 18 日, 公司支付自 2020 年 3 月 18 日至 2021 年 3 月 17 日期间的利息。

中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）	2021 年 10 月 25 日，公司支付自 2020 年 10 月 24 日至 2021 年 10 月 23 日期间的利息。品种一 2021 年 10 月 25 日回售 14.99149 亿元，债券余额为 0.00851 亿元。
中国东方航空股份有限公司 2019 年公司债券（第一期）	2021 年 8 月 20 日，公司支付自 2020 年 8 月 20 日至 2021 年 8 月 19 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2020 年公司债券（第一期）	2021 年 4 月 28 日，公司支付自 2020 年 4 月 28 日至 2021 年 4 月 27 日期间的利息。
东航海外(香港)有限公司韩元债券	2021 年 12 月 6 日，公司支付自 2020 年 12 月 6 日至 2021 年 12 月 5 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司日元信用增强债券	2021 年 3 月 16 日，公司支付债券本金及自 2020 年 9 月 17 日至 2021 年 3 月 16 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第二十二期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第二十五期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第二十六期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第二十七期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第二十八期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第三十期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第三十一期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第三十二期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2020 年度第三十三期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第一期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第二期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第三期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第四期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第五期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第六期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第七期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第八期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第九期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第十期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第十一期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第十二期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第十三期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第十四期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2021 年度第十五期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2016 年度第二期中期票据	已完成付息兑付

### 2.5.3 报告期内信用评级机构对公司或债券作出的信用评级结果调整情况

债券名称	信用评级机构名称	信用评级级别	评级展望变动
中国东方航空股份有限公司 2012 年公司债券（第一期）	大公国际资信评估有限公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）品种一	大公国际资信评估有限公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）品种二	大公国际资信评估有限公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2019 年公司债券（第一期）	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2020 年公司债券（第一期）	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券（第一期）品种一	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券（第一期）品种二	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	维持稳定
16 东航股 MTN002	大公国际资信评估有限公司	AAA	稳定
19 东航股 MTN001	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	稳定

### 2.6 公司近 2 年的主要会计数据和财务指标

√适用 □不适用

单位：百万元 币种：人民币

主要指标	2021 年	2020 年	本期比上年同期增减 (%)
资产负债率 (%)	80.84	79.85	0.99
扣除非经常性损益后净利润	-13,541	-12,678	不适用
EBITDA 全部债务比	0.05	0.05	-
利息保障倍数	-1.86	-1.95	不适用

## 第三节 重要事项

**3.1 公司应当根据重要性原则，披露报告期内公司经营情况的重大变化，以及报告期内发生的对公司经营情况有重大影响和预计未来会有重大影响的事项。**

### 2021 年经营情况

2021 年，全球经济仍在复苏进程中，受德尔塔、奥密克戎等变异病毒蔓延扩散的影响，复苏动力减弱。由于疫苗接种、特效药物研发，以及政策支持有效性的差异，各国经济复苏有所



分化。我国总体疫情形势保持相对平稳，但仍呈现局部聚集和多点散发态势。我国经济发展和疫情防控保持全球领先地位，经济发展长期向好的基本面没有改变，但面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力。

疫情对全球航空业的冲击仍在持续。根据国际航空运输协会（IATA）2021年10月发布的报告，全球航空业2021年预计净亏损将达到518亿美元。疫情持续演变、不断反复，对中国民航业影响的深度和持续性超出预期。

面对纷繁复杂的外部环境，公司坚持稳中求进的总基调，奋力拼搏，统筹推进安全运行、生产经营、疫情防控、改革发展、社会责任等各项工作。2021年，公司完成运输总周转量130.5亿吨公里，旅客运输量7,909.9万人次，实现营业收入人民币671.3亿元，较2020年分别增长11.5%、6.0%、14.5%；受国际油价上涨等因素影响，营业成本较2020年增加人民币92.4亿元；公司2021年实现归属于上市公司股东的净利润为人民币-122.1亿元，相比2020年增亏人民币3.8亿元。

### 始终将安全工作放在首要位置

公司始终将安全工作放在首要位置，2021年全年安全飞行175.5万小时、起落75.6万架次，分别同比增加13.2%和12.4%。

公司持续加强安全管理，制定完善运行管理、网络安全等手册，推进“安全管理、生产运行、飞行训练、机务维修”四个体系的建设和完善，对重点单位、重点领域进行安全督导检查；持续加强制度建设，出台《安全生产管理办法》《高原机场运行安全管理规定》等手册，修订《安全管理手册》《地面安全管理手册》等规章制度；持续排查隐患问题，深入开展安全生产专项整治，2021年组织安全审核186次，现场检查1,263次、专项检查22次；持续推进三基建设，宣贯新《安全生产法》，重点强化飞机、机务系统一线管理人员的安全生产意识和作风建设；持续做好安全培训，全面启动飞行员全生命周期（PLM）项目，提升飞行队伍的安全管理能力，夯实机务维修、运控系统人员相关技能。

### 统筹恢复生产经营

在复杂严峻的形势下，公司攻坚克难，积极在航网布局、收益管控、产品营销等方面提质增效。

优化航网布局。作为中国民航唯一的京沪双主基地航司，公司进一步打造上海北京“两地四场双核心枢纽”高品质航班网络，持续加大北京大兴国际机场的运力投放；进一步打造京沪、沪广、沪蓉等快线，提高宽体机投放占比；充分利用公司在昆明、西安市场的枢纽优势，加密华东、西南、西北等快线及准快线数量；围绕区域发展战略，公司顺利完成成都天府机场、青岛胶东机场基地建设和转场投运。

强化收益管控。公司密切关注各地疫情形势和市场客源恢复情况，匹配市场需求与运力供

给，通过加密高收益航线、优化低收益航线稳定收益水平；强化销售激励机制，国内市场两舱旅客人数和收入分别同比上升 19.2% 和 30.1%；充分利用国内航线客票运价改革政策，全年上调 158 条航线的经济舱公布运价；积极扩展与境内外航司合作，新增与川航、吉祥、厦航等航司超过 1,100 个代号共享合作航班，加强与法荷航、达美航空等境外航司合作互售，促进收益提升。2021 年，公司客公里收益水平同比增长 7.9%。

提升营销能力。公司持续提升集团客户销售能力，集团客户销售收入同比上升超过 40%；持续优化并推广优选座位、预付费行李、贵宾室优享等辅营产品，着力提升辅营收入；在航旅领域持续创新，推出“前程万里”、“引荐人计划”等产品，针对不同客户购票需求，灵活运用营销政策，进一步激发市场活力，改善经济效益。

加强客货联动。公司密切跟踪疫情期间客货运市场需求的变化，强化客运和货运的联动，把握货运需求增长的机遇，通过加强与控股股东中国东航集团旗下东航物流的合作，加大非常规客机航班投入，2021 年共执行非常规客机航班 15,306 班，非常规客机航班及腹舱收入合计人民币 83.1 亿元，同比增长 69.7%。

### 毫不松懈抓好疫情防控

公司坚持人民至上、生命至上，围绕“履行社会责任、旅客服务保障、员工关爱防护”三条战线，严格执行“四指定”、“四固定”、“两集中”的相关要求，科学精准做好疫情防控工作。

扎实推进疫情防控。公司严格落实“外防输入、内防反弹、人物同防”相关要求，做好航空器及生产车辆等消毒杀菌工作，加强旅客登机前的疫情防控检查和提醒，确保旅客在空中和地面的运输安全。强化旅客服务保障。公司上线部分国际航班“健康通行”服务，加速国际出境旅客通关通行；在疫情期间首创“易享退”产品，实现“无损便捷退票”，解决了旅客因疫情影响临时变更出行计划的退票顾虑。加强员工关爱防护。严格落实机组人员隔离管控，关爱隔离员工和驻外人员，为员工解决实际困难。

### 持续提升服务体验

提升服务品质，实现运行全流程监控，提升航班正常性，公司航班正常率为 88.6%，高于全民航平均水平；推出“东航，早上好”“东航那杯茶”等特色餐饮，为旅客提供便捷和多样化的餐饮服务；升级“空铁联运”产品，进一步扩大联运网络覆盖面，提升旅客 APP 操作体验；设立“一站式”服务值机区、便利老年人出行的“爱心服务专区”，为旅客带去细致入微的全新体验；开展“医师联盟”合作项目，组建空中医疗志愿者队伍，为旅客安全出行保驾护航。

推进服务创新，聚焦“无接触、无纸化、无聚集”的智慧出行新模式，旅客可通过微信小程序等方式自助办理值机、健康申报、登机流程，有效提升出行效率；上线“东方万里行”全新会员体系，打造以客户为核心的服务平台，实现积分从里程制向收益制转变；升级“空地互联 WIFI”，公司成为首家使用亚太 6D 卫星网络、率先开启空中 4G 上网时代的航空公司；推

出“一步到位”产品，实现购票、选座与值机一次完成，让航空出行体验更美好、更便捷。

公司常旅客会员持续增长，截至 2021 年 12 月末，公司“东方万里行”常旅客会员人数已达到 4,815 万人，同比增长约 6.5%。

### 扎实推进改革发展

公司坚持目标引领和问题导向相结合，全面深化改革，激发企业活力。

推进国企改革，以改革三年行动为重点，围绕机制建设、任务部署、巩固推进、细化落实开展工作，全年完成既定重点改革任务目标。完善公司治理，公司强化公司及下属子企业董事会建设，完善外部董事履职支撑体系，推行经理层任期制和契约化管理，健全市场化经营机制，激发公司活力。推动数字化和科创建设，公司持续推进数字化转型，出台“十四五”信息化规划和科技创新规划，完善科研运营管理机制、科技成果转化机制。搭建项目孵化、研发和转化于一体的全流程科创平台。

### 持续强化精细管理

公司强化精细管理，进一步提高运行效率，降低运营成本。

节油管控精细化。公司根据“从源头减轻飞机重量，减少加油耗油，倡导绿色飞行，优化飞机性能”的指导思想，创新节油管理措施，首创餐食机供品重量数据动态推送，公司通过控制餐供品等举措累计动态减重 2.8 万吨。可用吨公里油耗连续四年下降，近四年累计节油约 39 万吨。

财务管理精细化。深化业财融合，搭建业财一体化数据分析平台，实现业务数据与财务数据共享，实现提质增效人民币 20.7 亿元；优化资源配置，提升预算管理、精细核算、飞机融资管理等财务管理手段。合规高效完成非公开发行股票项目融资约人民币 108 亿元，增强资本实力和抗风险能力；顺利完成发行公司债券人民币 90 亿元、累计发行超短期融资券人民币 390 亿元，保证现金流充裕和资金链稳定。

### 积极履行社会责任

公司践行绿色发展理念，积极履行社会责任，主动服务社会经济发展，彰显企业使命担当。

落实绿色发展战略。公司始终坚持“绿色飞行、科技环保”的生态发展理念，通过优化机队结构、节油管控、开展新技术应用等方式提升燃油效率，减少碳排放，辅助动力装置 APU 替代率达到 99.9%；推进市场化碳减排机制，持续参与上海市、全国及欧盟等市场的碳交易工作；执飞我国首班全生命周期碳中和航班，在 13 条国内精品航线上执行约 516 个航班；发布《“碳达峰、碳中和”上海企业共同行动宣言》，为行业低碳发展树标杆。公司连续两年获评国际指数明晟（MSCI）ESG A 级，并列全球行业第一。

积极履行社会责任。公司圆满完成第十四届全运会、第四届进博会、北京冬奥会等重大服

务保障任务。公司推进乡村振兴和共同富裕，通过开展产业振兴、人才振兴、医疗帮扶、消费帮扶等方式，积极贡献力量，公司被授予“全国脱贫攻坚先进集体”称号。

## 2022 年经营计划

全球疫情仍在持续，世界经济复苏动力不足，大宗商品价格高位波动，外部环境更趋复杂严峻。全球国与国之间经济复苏分化，航空业的发展面临着多重不确定性。一是疫情发展的不确定性，新冠病毒变种，海外疫情反弹，国内零星散发和局部聚集性疫情时有发生。二是外部环境的不确定性，2022 年世界经济有望保持恢复性增长，但全球低通胀环境正发生明显改变，地缘政治影响加剧，经济全球化遭遇逆流。三是行业形势的不确定性，短期疫情反复会对服务消费乃至国内经济造成一定冲击，市场呈现“慢复苏”的态势。

2022 年，公司将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，坚持“稳中求进”总基调，在疫情防控常态化条件下，保安全、稳经营、优服务、推改革、强管理、显担当。

### 全力抓好安全运行

公司将坚决贯彻落实习近平总书记重要指示精神和李克强总理批示精神，牢固树立安全发展理念，严格落实安全责任，矢志践行安全使命；全面深入开展安全隐患排查治理，全面加强生产运行各环节风险管控；进一步加强制度体系建设，推动“三基”工作与 SMS（安全管理体系）等体系深度融合；加强员工队伍关心关爱，确保队伍稳定；采取有力举措，确保公司安全生产平稳有序。

### 努力改善经营效益

公司将做强核心枢纽和重要城市的对飞航线，优化航网协同，提升航网质量，巩固和提升重点市场份额；密切跟踪疫情形势和客流变化，动态调整市场机型配置，做好供给端、需求端双向调节；加强客运和货运的联动，深化航空和铁路的合作，积极融入上海世界级航空枢纽建设；加强集团客户拓展，做大新分销能力 NDC 平台流量；持续加强产品、渠道创新，增强线上的销售能力，更加精准把握全年重大会展等活动商机。

### 从严从紧防控疫情

公司坚持“外防输入、内防反弹”总策略和“动态清零”总方针，强化风险意识和责任意识，毫不松懈抓好疫情防控；加强对航空运输全流程防疫管控，完善国际航班保障的闭环管理；加强对旅客乘机全过程的防护和提醒，加强对员工隔离期间的关心关爱；加大内部监督检查力度，严格落实各项防疫管控要求。

### 稳步提升服务质量

公司将深化落实真情服务要求，提升服务质量。做优东航全服务航空母品牌，做强中国联航经济型航空子品牌，做大上航独立子品牌；严格落实空地一体化要求，聚焦航班保障、行李运输服务、全渠道退改服务等，提升服务品质；做好智慧服务和数字出行，提升服务便捷性。

### 持续推动改革创新

公司加强董事会规范运行，完善董事会授权机制，进一步落实董事会职权；深化改革专项工程，扎实推进科改示范企业的改革；持续做好数字化转型，推进“十四五”信息化规划和科技创新规划落地；深化组织机构改革，推进营销服务系统改革、客户和运行中心改革，调整管控结构，加强联动，优化工作机制，提升效率。

### 全面提升精细管理

公司提升精细运行管控水平，提高空管协调能力和生产指挥效率，加强航班动态处置能力；提升精细财务管理水平，深入推进业财融合，进一步降本增效；提升合规和风险管理水平，完善合规管理和风险防控工作机制，积极应对疫情境外输入风险、经营风险、流动性风险、网络安全风险等。

### 积极彰显企业担当

公司牢记企业的使命和担当，积极履行社会责任。毫不松懈抓好常态化疫情防控，为社会经济发展贡献东航力量；部署公司“双碳”战略，坚持绿色低碳发展，统筹推进“双碳”工作；持续推进云南沧源、双江两县等对口帮扶地区乡村振兴，努力实现共同富裕。

## 3.2 公司年度报告披露后存在退市风险警示或终止上市情形的，应当披露导致退市风险警示或终止上市情形的原因。

适用 不适用

中国东方航空股份有限公司

2022年3月30日