

中国东方航空股份有限公司 CHINA EASTERN

2015 企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report



目录

CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	02
走近东航	04
社会责任管理	14

发展之旅 拓展商业价值

推动转型发展	22
勾画国际蓝图	25
责任供应链	26
携手伙伴共赢	27

安心之旅 安全翱翔天地间

加强安全管理	30
飞行安全	32
地面安全	34
空防安全	35

精彩之旅 创造美好出行体验

完善服务管理	38
全流程品质服务	41
一站式解决方案	44
服务特殊需求	46

绿色之旅 飞向可持续未来

健全环境管理	50
应对气候变化	50
妥善处理排放物	52
提升环保意识	53

追梦之旅 共建共享幸福东航

汇聚多元人才	56
梦想启航高飞	58
关爱员工健康	60
东航温暖你我	61

兼爱之旅 责任回馈社会

“爱在东航”公益项目	66
支持区域发展	69
保障特殊飞行	70

附录	71
G4指标索引	73
HK-ESG指标索引	80
第三方审验	82
意见反馈	84

幸福从东方到世界

关于本报告

报告目的

本报告是中国东方航空股份有限公司发布的第 8 份企业社会责任报告，本期报告的主题是“幸福，从东方到世界”，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。

报告变化

因外部利益相关方期望、信息披露要求的变化以及采用最新国际和国内社会责任报告编制标准，本次报告的结构较以往发生了变化。为了确保信息的准确性，东航委托独立工作、无任何利益冲突的外部审验机构对本次中文报告提供独立验证服务，并出具独立的审验报告。

报告时间范围

如无特殊说明，报告的数据及内容所涉及的日期范围均为 2015 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容及数据追溯以往年份。

报告发布周期

本报告为年度报告。

报告边界

公司整体（含分公司、全资子公司、部分控股子公司），不含参股公司。

编制依据

报告编写按照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的有关要求，参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告编写指南（G4）》、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG），参考国际标准化组织 ISO《ISO 26000：社会责任指南（2010）》以及中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR3.0）》，系统整合相关的关键性指南和标准要求，回应利益相关方的期望和关切，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其分公司、全资子公司及部分控股公司，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”在本报告还以“东航”“公司”“我们”表示。“中国东方航空集团公司”简称“东航集团”，东航下属“上海航空有限公司”简称“上航”，“中国联合航空有限公司”简称“中联航”，“东方航空技术有限公司”简称“东航技术”，“上海东方飞行培训有限公司”简称“飞培公司”，“东方航

空物流有限公司”简称“东航物流”，“东方航空电子商务有限公司”简称“电商公司”，“中国东方航空江苏有限公司”简称“江苏公司”，“中国东方航空武汉有限责任公司”简称“武汉公司”，各分公司均用“地区名 + 分公司”的形式指代。

相关信息获取

报告语言为中文和英文。在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。报告以印刷品和电子文档两种方式发布，其中电子文档可在上海证券交易所和东航网站 (www.ceair.com、www.ceairgroup.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：

联系部门：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



董事长致辞

“东航持续以成为‘员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任’的世界一流航空企业为企业愿景，在携手利益相关方迈向可持续发展的过程中，共创幸福体验，共享幸福成果。”



伴随着经济全球化和区域经济一体化进程不断加速，全方位的开放新格局正在形成。“一带一路”国家战略的实施，标志着中国以更加开放、更加包容的姿态与世界联结，彰显了负责任的大国形象。民航作为最快捷、最安全的交通运输方式，无疑会在“一带一路”战略推进互联互通的过程中发挥重要作用，这是新时期东航的机遇，更是东航的使命与责任。

在面临历史性发展机遇的同时，全球经济复苏持续乏力，发达经济体走势呈现分化，新兴经济体增长反复波折，地缘政治风险加剧，全球气候变化问题依然突出，实现可持续发展可谓任重道远。东航作为一家对经济、社会、环境的可持续发展产

生重要影响的公司，需要以更加开放的心态与所有利益相关方合作，采取更多行动共同应对挑战。

为了将利益相关方的期望与诉求融入我们的企业战略，通过“发展共同体”共同为经济、社会和环境的可持续发展而努力，我们提出“打造世界一流，建设幸福东航”的战略目标。随着这项战略目标的推进，我们也越来越深刻地认识到，人们对更加幸福生活的向往是我们奋斗的源泉，只要坚持就会一步一步实现梦想。特别是过去的2015年，东航在保证安全运营的基础上，多项生产经营性指标继续走在全球航空业前列，实现连续7年盈利，企业综合实力显著增强，发展质量进一步提升，展示出全球航空业的“中国担当”。我们以“互联网+”

创新发展模式，加快推进国际化发展战略，加强全球范围内的共赢合作，为转型升级提供新路径。同时，我们按照航空业特点，坚持把服务提升和品牌传播结合起来，优化服务流程，提升服务品质，为乘客提供更好的出行体验。

2016年是“十三五”开局之年，整个“十三五”时期将是东航转型发展的攻坚期、能力提升的加速期、品牌建设的关键期，我们坚定不移推进全面深化改革，深入推进“幸福东航”各项建设。我们将按照“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念谋划发展，加快结构调整和改革创新，以新技术、新产品、新业态、新模式推动转型升级，提供有竞争力的产品和服务，促进航空业和其他行业的

融合，在价值链、服务链、产业链上获得更大发展。这个过程同时是我们不断创造幸福、感知幸福、传递幸福的过程，也是向员工、顾客、股东、社会释放幸福能量的过程。我们立足中国，放眼全球，携手各方，共同进步，致力于更高质量、更高水平的可持续发展，让“幸福”惠及大众，让“幸福”从东方到世界。

中国东方航空股份有限公司 董事长

走近东航

关于我们

公司概况

中国东方航空股份有限公司于 1995 年 4 月正式成立，为中国东方航空集团公司独家发起的中外合资经营企业，总部位于上海，是中国三大国有骨干航空公司之一。1997 年在纽约、香港、上海三地作为首家中国航空企业挂牌上市。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。

公司拥有西北、北京、山东、山西、浙江等 9 家分公司，57 个国际营业站点，同时拥有包括上海航空有限公司、东方航空云南有限公司、东方航空物流有限公司、中国联合航空有限公司等在内的 21 家全资及控股子公司。

公司构建了以上海为核心枢纽，覆盖整个中国并辐射亚洲、欧洲、美洲以及大洋洲 179 个国家和地区 1,057 个目的地的航空运输网络，2015 年服务旅客 9,378 万人次，机队规模、旅客运输量等多项运营指标稳居全球航空公司十强。

公司注重品牌建设，以“客户至尊，精细致远”的核心价值观，创造“世界品位，东方魅力”的核心品牌价值。除“中国东方航空 CHINA EASTERN”母品牌之外，公司还拥有“东方航空”“东航”“凌燕服务”“东方万里行”“上航”“金鹤”“上航假期”等注册商标 78 件。

近年来，公司以全新姿态迎来新的发展，相继获得《财富》杂志（中文版）“最具创新力中国公司 25 强”、企业社会责任排行榜十强、“中国民航飞行安全钻石奖”，连续多年被国际品牌机构 WPP 评为“中国最具价值品牌 50 强”。

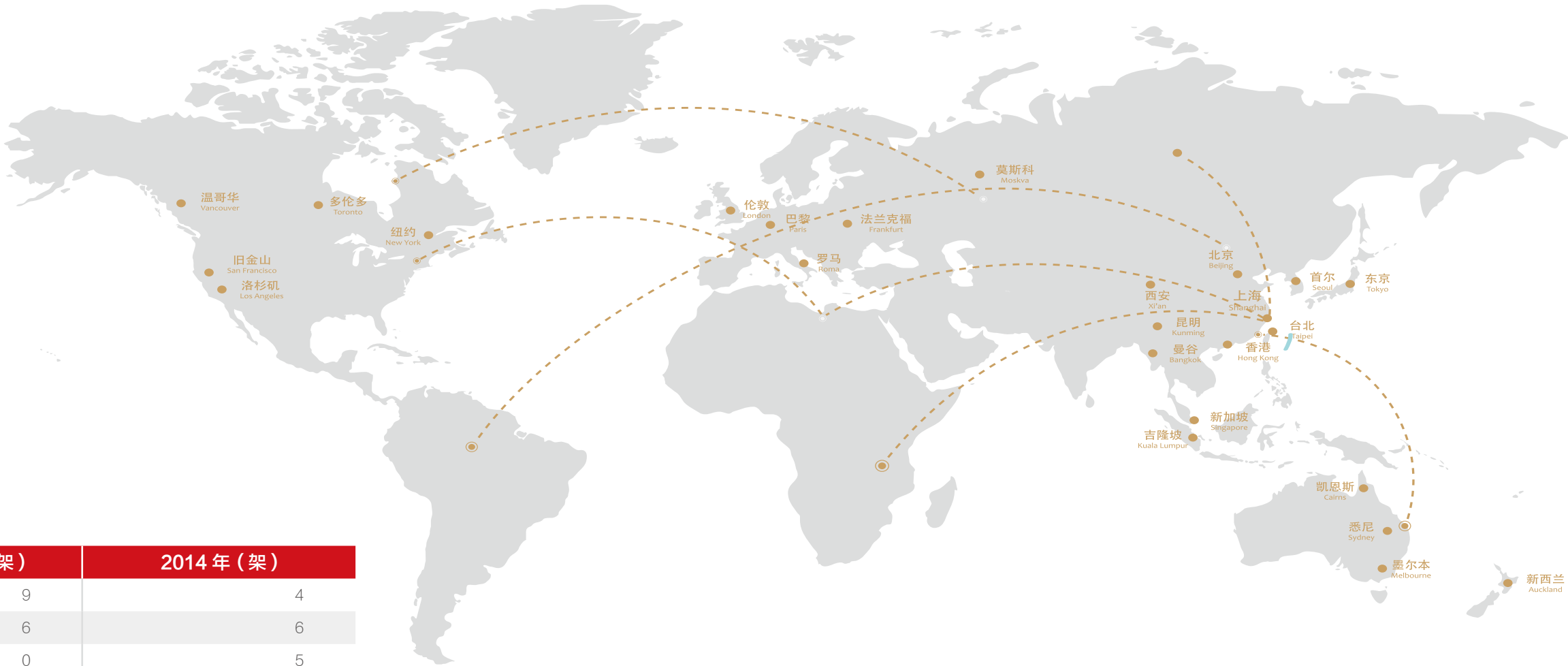


基本信息

公司名称 **中国东方航空股份有限公司**
注册资本 **13,140,178,860 元人民币**
成立时间 **1995 年 4 月**
企业类别 **中外合资经营企业**
法定代理人 **刘绍勇**
总部地址 **上海市长宁区虹桥路 2550 号**

关键绩效

指标	2015 年
营业收入（亿元）	938.44
利润总额（亿元）	56.71
安全飞行（万小时）	180.4
旅客运输量（万人次）	9,378
顾客满意度（分）	88.11
员工总数（人）	71,033
飞行小时油耗（吨航油 / 小时）	2.945
公益活动参与人数（人次）	274,979



机型	2015 年（架）	2014 年（架）
波音 B777 型	9	4
波音 B767 型	6	6
波音 B757 型	0	5
波音 B737 型	211	190
空客 A340 型	0	4
空客 A330 型	51	44
空客 A321 型	48	39
空客 A320 型	160	154
空客 A319 型	35	29
巴西 EMB 型	6	10
波音 B777 型（货）	6	6
波音 B747 型（货）	3	4
波音 B757 型（货）	0	2

总计 535 架 497 架

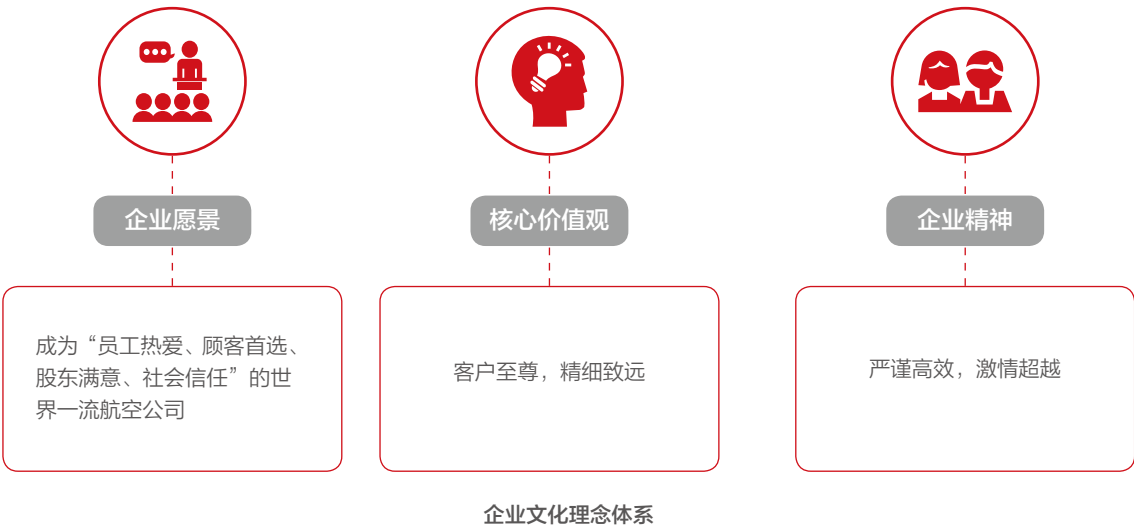
179 个国家和地区
1,057 个目的地
9,378 万人次 / 年旅客运输量

公司战略与治理

依法合规、诚实守信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，持续完善公司治理和风险内控制度，并注重提升所有员工的法律意识，培育廉洁和具有合规经营原则的文化。

公司理念

我们深信，只有给人幸福感的企业才是真正的一流企业。公司提出了“打造世界一流、建设幸福东航”的战略目标。“打造世界一流”，是要打造安全东航、高效东航、激情东航、创新东航，努力实现由传统航空承运人向现代航空服务集成商的转型；“建设幸福东航”，要向顾客、股东、员工和社会传递正能量和幸福感，更好地服务于社会的可持续发展。

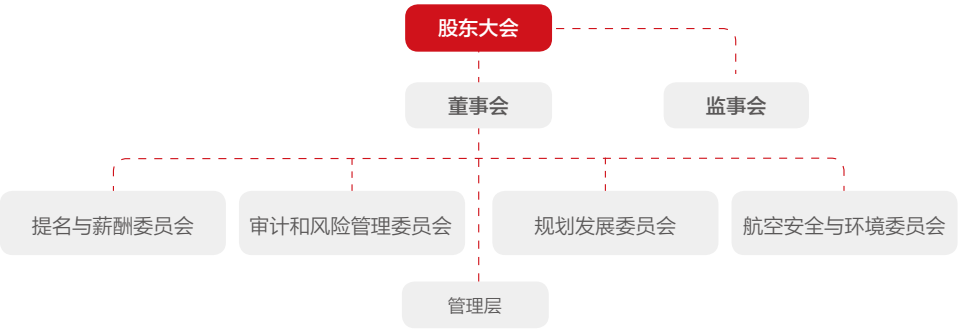


公司治理

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。公司还不断加强制度建设，2015 年修订了《关联交易管理制度》《信息披露管理制度》等董事会规章制度。

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。2015 年，公司董事会由 11 名董事构成，其中有 4 名独立董事。公司组织董事和高管参加业务、履职等培训，安排部分独立董事实地调研，对海外营业部进行财务检查监督，有效提升履职能力和水平。

公司通过现场交流、电话、传真、网络等方式与投资者开展公开透明的沟通交流。2015 年，公司与上海上市公司协会共同举办了“走进上市公司活动”，增进与中小投资者的互动和沟通。



公司治理架构	
姓名	职务
刘绍勇	董事长
马须伦	副董事长、总经理
徐 昭	董事
顾佳丹	董事
李养民	董事、党委书记、副总经理
唐 兵	董事、副总经理
田留文	董事、副总经理
季卫东	独立董事
李若山	独立董事
马蔚华	独立董事
邵瑞庆	独立董事

董事会组成情况

- 业绩路演 2 次
- 定期业绩分析师电话会议 5 次
- 与 330 名投资者及媒体记者进行沟通交流



公司组织架构

守法规

东航以“三严三实”（严以修身、严以用权、严以律己，谋事要实、创业要实、做人要实）为引领，全面推进“法治东航”建设，开展“三严三实”专题教育，加强“三长”（机长、乘务长、班组长）队伍建设，持续深化全员法治教育，培育东航特色法治文化，提升依法治企能力。2015 年，公司举办“领导上法律课”法律讲座以及“幸福东航法律知识网络竞赛”活动，推动员工关注、学习和运用法律，营造遵纪守法的良好氛围。

公司秉承公平竞争、合作共赢的理念，开展合同项目合规管理，加强商标等知识产权管理，遵守相关国家和地区有关反垄断、反不正当竞争的法律法规。2015 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以及知识产权纠纷。

风险内控

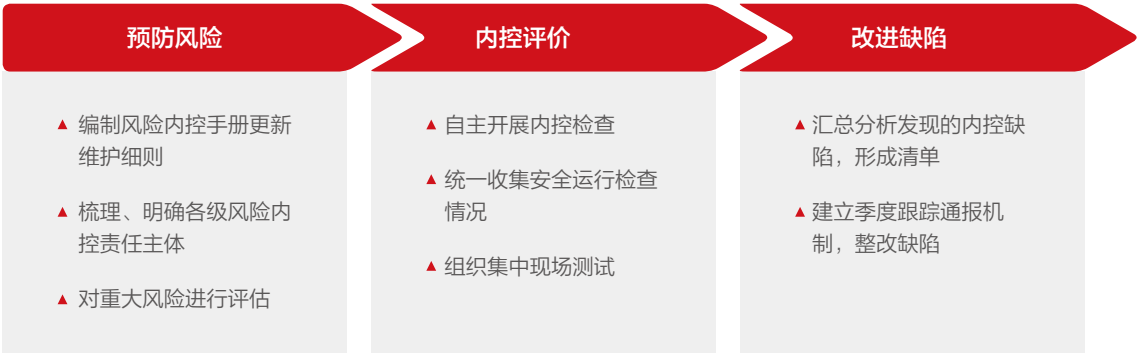
公司以风险和问题为导向，持续加强风险内控管理，对运行风险、生产经营风险、组织管理风险等方面重大风险进行评估，制定并落实计划措施，实现有效应对，促进公司内部控制持续优化，提升经营水平和风险管控能力。

反腐倡廉

东航深入学习贯彻党的十八届四中全会和中央纪委五次全会精神，紧紧围绕公司 2015 年总体目标，按照中央关于“四个全面”战略布局的要求，认真做到“转职能、转方式、转作风”，聚焦中心任务，突出主业主责；紧紧围绕专项巡视工作，按照中央关于巡视工作的部署和要求，以党规党纪为依据，发现问题、形成震慑；紧紧围绕重点领域和关键环节，进一步加大从源头上防治腐败的力度，强化制度建设，规范权力运行。

信息化建设

公司坚持信息化引领转型发展，持续对标国际先进航空企业，IT 自动化覆盖率超过 95%，充分运用信息化技术和移动互联技术，建成生产协调指挥集成系统，实时提供生产运行数据，开展枢纽运行控制系统建设，保障地面服务，完善全面预算管理系统，推动全面预算管理的规范化。同时，通过将业务与技术融合，公司全面推进服务创新，优化客户体验。2015 年，公司成为中国民航独家“两化”（工业化、信息化）融合标杆试点企业；在国内航空企业中首家通过 ISO 20000(信息技术服务管理)和 GB/T 24405.1 国际国内双重审核认证。



加强风险内控管理举措

2015 东航精彩瞬间



社会责任管理

东航统筹兼顾客户、股东、员工及社会等利益相关方的期望，将经济、社会和环境责任融入公司战略与经营活动中，与利益相关方紧密合作，努力实现经济、社会和环境综合价值最大化。

社会责任理念

我们一直秉承“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的企业愿景，负责任地管理公司生产与运营活动对经济、环境和社会产生的影响，积极承担起应尽的社会责任。

与此同时，我们不断把握社会经济的发展脉搏，将企业的发展与国家战略、时代趋势及利益相关方的期待和诉求同步，支持联合国全球契约等经济、

环境、社会相关倡议或原则。本次报告我们以“幸福，从东方到世界”为主题，展开与利益相关方的沟通。让客户、股东、员工及社会都能感受到东航为利益相关方创造幸福体验的努力和诚意，同时也展现东航在国际化发展的过程中，将“幸福”延伸到世界的决心和勇气，让“东方”魅力闪耀全世界。



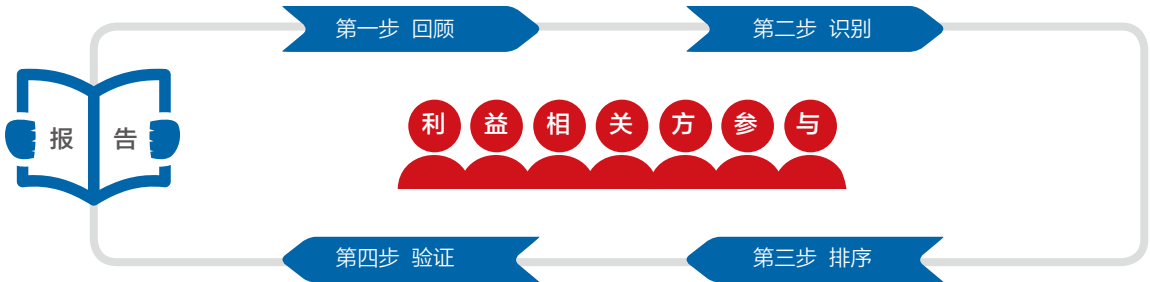
社会责任工作推进

2015 年，党的十八届五中全会提出“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念。作为企业社会责任国际标准 ISO 26000 的中国落地措施，中国企业社会责任国家标准 GB/T 36000 也相应出台。随着企业社会责任发展成为全球共识，企业社会责任也成为了东航战略发展的重要组成部分。我们通过持续推进社会责任管理工作将责任理念融入日常工作，建立并完善社会责任管理和信息披露制度。

2015 年，为进一步深入推进社会责任工作，我们结合国务院国资委对社会责任管理的要求和部署，参照上海证券交易所、香港联合交易所及最新国际、国内相关标准的要求，对社会责任工作进行了分析和梳理，在信息披露、指标管理与传播方式方面明确了工作思路。以编制公司 2015 年社会责任报告为契机，我们还对各部门和分子公司的相关负责人及社会责任工作接口人组织开展了社会责任专项培训。

实质性议题识别

实质性议题是反映企业对经济、环境和社会具有重大影响的议题，或实质上影响利益相关方评价和决策的议题。识别实质性议题的过程，也是明确公司重要的社会责任相关议题进而调整和改善社会责任工作的重点和方向的过程。2015 年，我们依据 GRI《可持续发展报告指南》（G4），进行了实质性议题分析和识别。



回顾

我们结合 2015 年获得的内外部利益相关方反馈，对公司 2014 年社会责任报告中围绕“员工、顾客、股东、社会”四大利益相关方筛选出的 35 项社会责任议题进行了评估，筛选出利益相关方更为关注的议题，为 2015 年实质性议题分析提供参考依据。

识别

我们深入分析中国可持续发展的宏观政策导向与趋势，把握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最新要求，结合公司自身的经营战略规划及实践，梳理出公司 2015 年社会责任议题库。



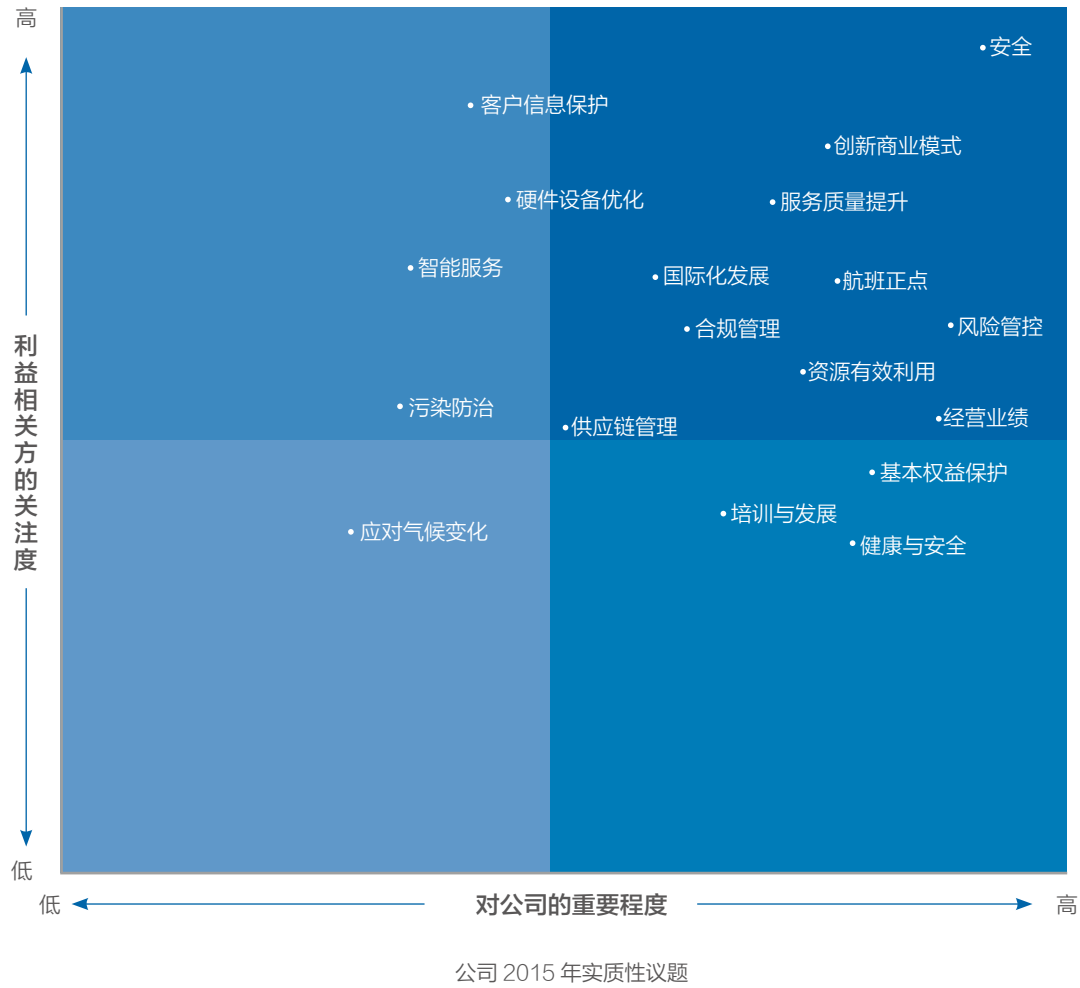
社会责任议题识别过程

排序

为了进一步明确各议题的重要性，2015 年，我们通过调查问卷、现场访谈和电话访谈的形式对 66 名利益相关方进行了调查，涵盖员工、供应商、顾客、行业协会、合作伙伴等内外部利益相关方。我们从利益相关方的关注度和对公司发展的重要程度两个维度，对利益相关方调查结果进行综合排序，确定出议题的优先顺序，形成实质性议题的初步评估结果。

验证

我们结合公司的战略和经营方针，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最为重要的 18 项实质性议题和优先级别。



公司 2015 年社会责任报告重点围绕这 18 项实质性议题的管理方法和指标进行收集和信息披露。对于无法获得管理或绩效信息的议题，将作为公司社会责任管理的改进方向，在今后的报告期内将建立相关管理和信息收集机制，进一步提升社会责任信息披露质量。

利益相关方参与

我们所获得的价值源于众多的利益相关方，我们一直坚持通过完善的管理系统同利益相关方保持密切的沟通，倾听他们的诉求，接受他们的监督，获得他们的反馈并改进我们的决策。我们将利益相关方的期待和诉求融入企业战略和核心业务领域，及时通过各种方式回应利益相关方的关切，进而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	经营业绩 合规管理 风险管控 国际化发展 创新商业模式 应对气候变化 灾害 / 应急救援 弱势群体帮扶 品牌形象	工作会议 定期汇报	业务考核 巡视	P8、P11、 P22-23、P25、 P50-51、 P66-67、P70
 民航局	安全 航班正点 服务质量提升 应对气候变化 合规管理 公平竞争 行业发展支持 知识产权保护	工作会议 文件通知	监督检查 业务指导	P11、P27、 P28-35、 P38-47、 P50-51
 地方政府	区域经济发展 合规管理 应对气候变化 污染防治	日常沟通 工作会议 政企合作	统计报表上报	P11、P25、 P50-52、P69
 证券交易所 / 投资者	经营业绩 风险管控 品牌形象	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	P8、P11、P22、 P25

利益相关方	主要关注议题	参与方式		回应方式
		沟通	监督	
 客户	安全 航班正点 硬件设备优化 服务质量提升 客户信息保护 智能服务 品牌形象	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	P8、P25、 P28-35、P38-47
 员工	基本权益保护 职业健康安全 培训与发展 工作与生活平衡 民主管理	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	P54-63
 同行 / 行业协会	合规管理 公平竞争 行业发展支持	沟通会议 行业交流 项目合作	社会监督	P11、P27
 供应商 / 其他合作伙伴	合规管理 风险管控 供应链管理 智能服务 供应商发展支持 品牌形象	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	P8、P11、P23、 P25-26、P44-45
 社区 / 公益组织	污染防治 社区发展支持 弱势群体帮扶 灾害 / 应急救援	志愿者服务活动 社区项目合作	社会监督	P52、P64-70
 媒体	品牌形象 信息透明	新闻发布会 媒体采访 新媒体互动	媒体监督	P8-9、P25

重要外部认可

2015 年东航所获重要奖项

名称	授予对象	颁发机构
中国民航飞行安全最高奖 “飞行安全钻石奖”	东航	中国民航局
最佳中国航空公司	东航	旅业报（TTG）
“最值得信赖航空公司” 世界第三	东航	美国旅游网站 Wanderbat
“中国证券紫荆奖” 最佳创新上市公司 “中国证券紫荆奖” 最具影响力上市公司领袖	东航	香港《大公报》、北京上市公司协会、香港中国企业协会、香港中国金融协会、香港中资证券业协会、香港特许秘书公会、香港证券学会
2015 国际碳金奖——社会公民奖	东航	世界环保（经济与环境）大会
2014-2015 年度中国最受尊敬企业	东航	《经济观察报》
“2015 世界最受欢迎航空公司” 世界第七	东航	世界航空小姐协会、世界城市合作组织航空专业委员会
中国最佳商业模式创新奖	东航	《21 世纪商业评论》《南方日报》 《21 世纪经济报道》
2015 中国最佳客户忠诚计划	“东方万里行” 常旅客计划	忠诚度营销研究院
上海市建设交通系统窗口行业 “优秀服务品牌”	东方凌燕	上海市交通委文明办
上海市文明单位	东航	上海市精神文明建设委员会
2015 年新加坡知名品牌奖	东航	新加坡知名名牌研究机构 Influential Brands
中国（上海）上市公司企业社会责任峰会杰出企业奖	东航	新华社上海分社、新华网、上海上市公司协会、上海证券报
“中国最佳雇主” 30 强	东航	智联招聘
“陶朱奖” 最佳现金管理奖——重点推荐	东航境外资金池 项目	欧洲金融
2015 年度中央企业最具影响力新媒体账号	“东方航空” 官方微博	中央企业媒体联盟





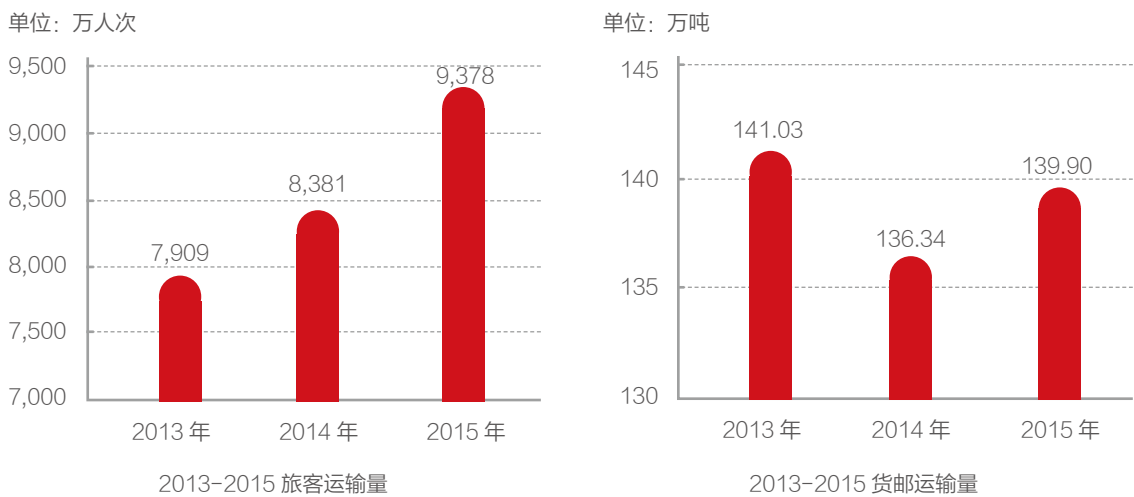
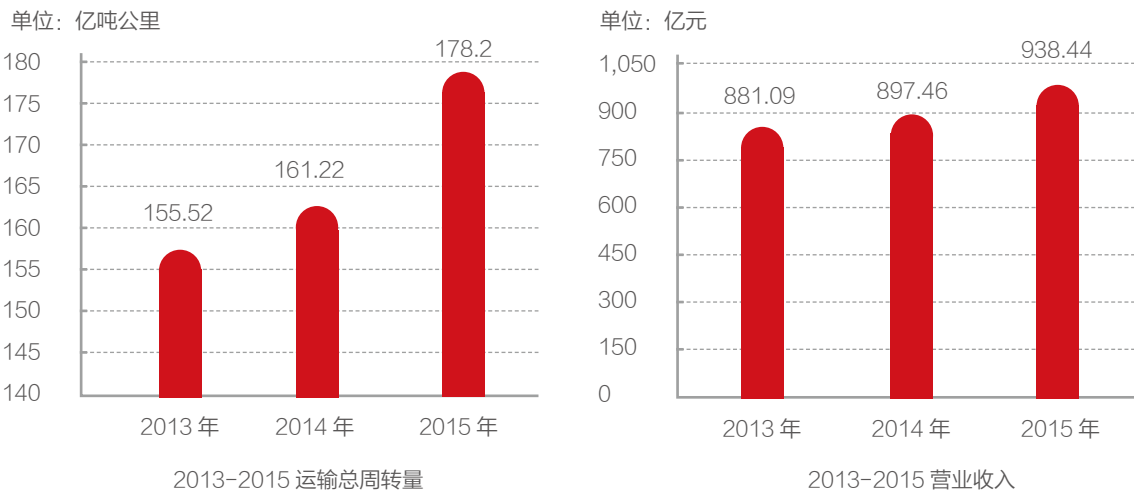
拓展商业价值

民航业是国家经济的重要组成部分，是生产、流通、投资和消费全球化的重要手段和途径。东航始终将创造和拓展可持续的商业价值作为企业发展的重要任务之一，注重国际化合作发展和品牌建设，提升可持续的盈利能力，为股东和价值链伙伴创造商业价值。



推动转型发展

东航围绕“世界一流”的发展目标，以崭新的面貌和勇往直前的魄力，积极适应新常态，创新商业模式，以转型驱动公司发展。公司集合优势资源，加快产品、业务、技术等各方面的创新投入，逐步推进适合自身业务发展的转型战略——从“传统航空运输承运人”向“现代航空服务集成商”转型。



国际航协第 201 届理事会、第 71 届年会发布的数据显示，公司 2014 年全球旅客运输量的排名继续得以提升，攀升至全球第七。

根据美国《航空周刊》2015 年发布全球航空公司最佳运营表现排名，公司排名上升至全球第 15 位，排名及提升幅度均居中国航空公司之首。

01

客运转型：“传统客运服务”转向“一站式解决方案”

- 建立全球首家具备航空产业背景的电商公司
- 提供一站式出行集成服务和航空增值服务
- 发展空中互联网

02

货运转型：“单一货运服务”转向“物流解决方案”

- 优化整合快时尚、医药、航材、同行等四大项目组
- 创新建立东航“产地直达”和“跨境直达”货运平台
- 探索“快递 + 电商 + 贸易”的快供应链运作模式

03

双模式转型：中联航转型

- 优化和完善组织架构，调整运营结构，提高飞机利用率
- 积极提升服务质量，重塑品牌

公司转型发展三大策略

通过建立全球首家具备航空产业背景的电商公司，2015 年，东航继续加强平台经营能力与线上服务能力。航空公司的传统模式主要是解决机场到机场出行的问题，东航创新地以机票作为一个平台经济的入口，围绕客户的出行需求和出行场景提供一站式的出行解决方案，使用移动互联、大数据等新技术不断推动平台功能更新迭代，将商业价值由一张机票拓展至系列产品收益。

案例

空中互联助力服务转型

2015 年 11 月，东航成为国内首家正式开展空中互联服务的航空公司。空中互联技术不仅让公司更好地满足旅客在移动互联时代的需求，还能继续挖掘基于旅客特征和偏好的深层次个性化需求，积极拓展机上互联平台丰富多样的商业模式，助力东航从单纯的“渠道商”向“服务商”的方向转变，从而最终将飞机打造为一个“移动的服务运营平台”。

东航物流通过启用“东航产地直达”及“东航跨境直达”平台，极大地缩短了全程物流周期，解决了始终困扰跨境物流的多环节衔接、信息交互和物流时效问题，体现了公司作为物流解决方案提供商的价值创造。



案例

从“产地”直达“餐桌”

2015年6月，“东航产地直达”在48小时内完成美国西北地区樱桃从美国农场采摘、装箱、运输、检验直到商场上架的整个过程，高效快捷的冷链运输保证了樱桃以最新鲜、最可口的状态进入国内市场，体现了“东航产地直达”快供应链平台的安全、高效。

2015年11月，120多名网友众筹的600瓶法国最新博若莱红酒经由“东航产地直达”飞机直抵上海。此次众筹是东航物流切合全新市场需求的创新尝试，标志着东航货运开启互联网贸易模式、拓宽商业价值的新途径。

2015年12月，智利驻华大使贺乔治（Jorge Heine）专程出席东航与智利樱桃协会的“智利樱桃冬季爱甜蜜之旅”的合作仪式。2013年，东航以全货机包机方式把智利樱桃运到中国，开创行业先河；从2013年到2015年，经由“东航产地直达”登上国人餐桌的智利樱桃，由2架次全货机的200余吨，迅速增长到2015年的17架次全货机的2,000多吨。



案例

“跨境直达”提升供应链效率

2015年10月，作为国内首架直购进口模式的跨境电商包机，搭载共计90吨，7万余件韩国商品的东航波音777大型全货机从韩国首尔直抵上海浦东。“东航跨境直达”与海关携手合作，通过创新的空地联运模式实现了供应链的高效衔接，是公司向“物流解决方案商”转型的重要体现。

勾画国际蓝图

作为联结不同国家地域和市场的重要纽带，航空公司一直是促进国际合作的中坚力量。2015年，东航继续加快国际化发展步伐，提升品牌的国际知名度，通过构建更加国际化的航线网络，实现商业价值的延展。



推进国际合作

- 与达美航空战略合作
- 与澳航联营合作
- 强化境外航空公司联运和代码共享
- 强化与海外机场等机构合作
- 与澳大利亚昆士兰州签署战略合作备忘录



布局国际市场

- 扩大国际（地区）通航点和航线
- “太平洋计划”和“欧洲盈利计划”促进北美、澳洲、欧洲航线营销
- “扇面计划”扩大日韩航线覆盖



强化国际品牌

- 在北美和欧洲等地开展市场产品推介会
- 联合新西兰旅游局等举办开航启动仪式
- 加大海外广告投入

公司国际化发展举措

东航与 73 家境外航空公司建立联运合作，代码共享航线数 816 条



案例

与达美航空实现战略合作

2015年9月，东航与达美航空签署战略入股确认书，达美以4.5亿美元入股东航，成为东航第一大境外股东，双方正式缔结全球战略合作伙伴关系。合作全面连接全球前两大经济体和前两大航空市场，这是东航全面深化改革，积极探索和发展混合所有制经济，推进国际化发展的重大战略举措。



2015年，东航以“太平洋计划”和“欧洲盈利计划”营销战略为核心，大幅提升国际远程航线经营品质和服务品质，并通过建立一体化、市场化、国际化的品牌推广模式和沟通机制，全面提升了东

航品牌的价值传递和文化传播能力，扩大了公司在国际市场的知名度和影响力。根据第三方市场调研公司尼尔森的数据，东航在纽约的品牌知名度提升了16%，在洛杉矶提升了17%。

责任供应链

公司的长远发展有赖于稳定、可持续的供应链。东航本着互利共赢的理念，加强供应商的责任管理，持续提升供应商的可持续发展能力，与供应商建立更为紧密的合作关系。

2015 年，公司完善采购行为管理制度，内容涵盖管理规定、操作流程、管理细则和工作指引四大类，形成较为完善的采购领域制度框架。公司利用采购管理系统，从“人员”“系统”“技能”“规章制度”“内控与审计”五个方面加强采购风险管控，

建立采购中心的风险内控手册，梳理关键风险点及管控措施。

东航要求合作供应商签署《供应商社会责任承诺书》《供应商廉洁承诺书》等，对供应商在遵守法律法规，恪守商业道德，合法聘用员工及杜绝童工、杜绝强制劳动，尊重人权及反对歧视，注重环境保护，开展公益活动等方面均做出具体规定，要求供应商承诺其产品和运营过程对环境和社会无负面影响。



注：以上数据统计不包括飞机供应商、基建、药品等供应商。

东航持续为供应商，尤其是规模较小供应商的发展提供有力支持，帮助对方健康、稳定、可持续地发展。对于通过准入筛选的新供应商，公司均会进行考查，以确认供应商产品质量、合规等方面的情况；对于已开展合作的供应商，东航建立长期沟通机制，定期对重要供货商进行会面和沟通；同时，通过对供应商供货质量、响应时间、流程规范等方面进行监督管理，提升供应商发展水平。对于发生产品质量等问题的供应商，公司注重督促对方整改，并视整改结果决定恢复对方准供应商身份或是解除合同关系。合作满一年的供应商，公司均会对其进行审计。

来自利益相关方的声音

我们民康是一家小企业，东航的支持和帮助对我们企业的发展起到了重要作用。有了东航第一家采用我们的产品，其他公司才相信我们，跟我们合作。合作八年来，从东航上海总部的采购中心到各分公司，无论是领导还是员工对我们都很热情，让我们感觉很温暖，我们也努力用高质量的产品和服务来回馈这份信任。可以说，没有东航就没有民康的今天。

——供应商 绍兴民康消毒用品有限公司董事长 梁荣康

2015 年，公司在上海、北京、西安和昆明四个重要枢纽运营点的主要采购均来自于当地供应商。报告期内，公司未发现在环境、员工、社会方面存在重大负面情况的供应商。

携手伙伴共赢

东航的发展始终得益于政府、业内外企业等合作伙伴的鼎力支持和相互协作，公司一如既往地重视建立和谐的合作伙伴关系，开创互惠互利的共赢局面，促进行业进步和国家经济繁荣。

1

政企合作

- 与上海市、浙江省、湖南省等多个省市地区的地方政府签署了多项战略合作协议，服务经济社会发展

2

跨行业合作

- 与中信银行推出联名信用卡
- 与绿地集团开展品牌合作
- 与平安产险共同推出“随行道”金融产品
- 与交银租赁签署机务保障方面的战略合作协议

3

同行业合作

- 拓展与天合联盟的合作，共同提供包括天合优享在内的五大服务产品，促进联盟协同效应
- 参与国际航空运输协会（IATA）的地面运营手册、FAST TRAVEL 便捷出行、航空数据采集等项目
- 与顺丰签订合作框架协议

2015 年东航与政府、业内外企业等开展合作情况

东航继续积极促进行业发展，与业内伙伴开展商业合作，同时还主动承担行业内的课题研究。

来自利益相关方的声音

东航一贯非常积极配合行业协会的课题和其他项目。例如，在中国航空运输协会开展的冷链药品运输课题研究中，东航作为试点单位成立了相关的项目组，在冷链运输标准制定及具体流程的实施验证方面发挥了积极的带头作用。

——中国航空运输协会标准化办公室主任 李爱青

协会	职务
国际航空运输协会	理事单位
中国航空运输协会	副理事长单位
中国民航航空维修协会	会长单位
上海市经济团体联合会	副会长单位
上海市航空学会	副理事长单位
上海市交通运输行业协会	副会长单位
上海市口岸联合会	副会长单位

公司参与行业协会情况



安全翱翔天地间

安全是航空业的基石，是飞行的生命线，是维持社会稳定和经济发展的保障。东航深知，安全关系着每一位乘客、员工的平安与家庭幸福。公司秉承“安全第一、预防为主、综合治理、持续改进”的工作方针，加强飞行安全、地面安全以及空防安全，促进安全民航建设，让社会公众享受每一次的安心之旅。



加强安全管理

东航以《安全生产法》为指导，以东航集团《全面加强安全工作的决定》为行动纲要，严格落实安全生产责任制。公司董事会下设航空安全与环境委员会，负责对安全相关的重大问题进行研究和审议。公司成立由总经理和书记担任主任的安全委员会，全面深化安全管理体系（SMS），定期召开安全会议，监管《安全管理手册》《应急反应手册》等安全规章制度的执行，并完善安全评审标准、差错标准和奖惩管理办法，增强对安全风险的管控。

强化风险管理

公司推进运行风险控制（MORCS）系统建设，从机组、飞机、环境三方面，对运行不同阶段的风险源进行判别与分类，进而识别和控制运行风险源。2015年，公司推动建立航班运行风险数据库和评估模型，完成了164个机场风险源的判别与分类，以及机组和环境类39个组合风险因素的风险评价方法。

公司推进片区监管、安全审计和安全督导三位一体的监管模式，落实检查制度，主动查找风险，将安全隐患消灭于萌芽状态。2015年8月，公司以自查和督查结合的形式，对23家运行单位开展了安全大检查，共发现1,168个问题，已经完成整改95%。



刘绍勇董事长赴安徽分公司开展安全大检查



案例

只为更安全的飞行

2015年，公司在机场风险源的风险评估中发现神农架机场的风险系数处于危险级别，存在重大安全隐患。该机场地处高原，容易起雾、能见度低，在冬季时可能会出现严重的积雪，且该机场缺少围栏系统等相关的安全设备。

公司成立专家组对神农架机场进行了实地考察，深入分析后发现两个不可控的危险源，经安全委员会决议，在秋冬季节暂停神农架机场的航班运行，并督促政府和机场对保障安全运行的设施设备进行了改进，降低安全风险。

安全文化建设

公司加强对员工的安全生产教育培训，组织以“加强安全法治、保障安全生产”为主题的安全生产月系列活动，积极参与“安康杯”竞赛活动，提高员工对安全的认识，实现从“要我安全”到“我要安全”的转变，从安全被动管理到主动管理，培养员工共同的安全价值观。

公司利用“员工主动安全报告”平台，鼓励员工主动报告安全风险及改进建议，分享工作中的安全经验。公司专家组对员工提交的主动安全报告进行评估，制定相应的措施消除风险，并在每个季度对员工提交的报告评优和奖励。



“员工主动安全报告”APP界面



案例

民航业首届飞行员技能大赛

2015年6月，东航在民航业内率先举办了以“安全、担当、责任、奉献”为主题的飞行员技能大赛。大赛作为国家二类赛事，得到了国家国资委、国家人社部、民航局等部委的认可与支持，对飞行员的飞行技术和理论知识进行检验，深化了飞行员的安全意识，营造了自我约束、自我管理的安全文化氛围。



飞行员技能大赛现场

飞行安全

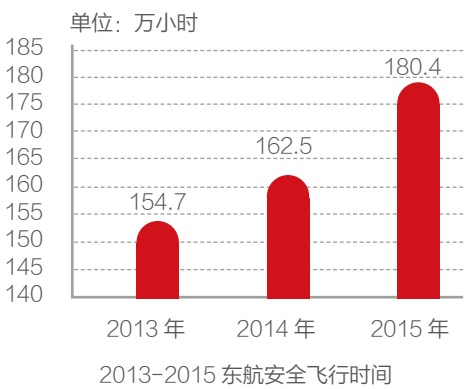
安全飞行小时数
180.4 万小时

事故征候万时率
0.025
大幅低于全民航 0.431 的水平（数据来源：中国民航局航空安全办公室发布的《中国民航安全信息统计分析报告（2015 年）》）

严重维修差错事件
0 起

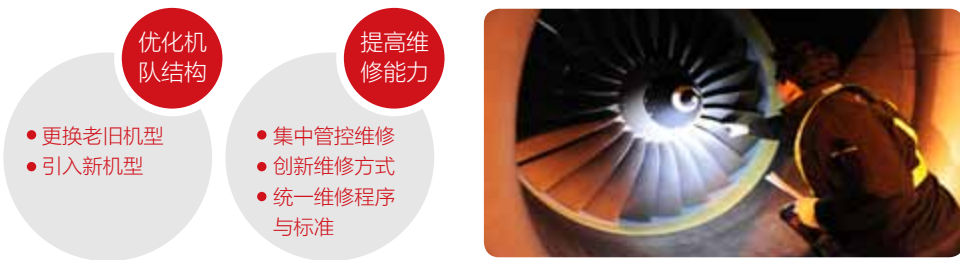
平均机龄
5.42 年

飞行安全是航空安全的中中之重，是对社会公众的重要承诺。东航将飞行安全作为安全管理核心，聚焦飞行全过程，不断提升飞行人员素质，保障设施设备的安全运行，确保每一次安全飞行。



保障飞机安全运行

公司降低飞机平均机龄，提高飞机维修保养效率，充分利用日益增长的维修能力，保障飞机处于良好适航状态。



定检维修

案例

外界认可的维修水平

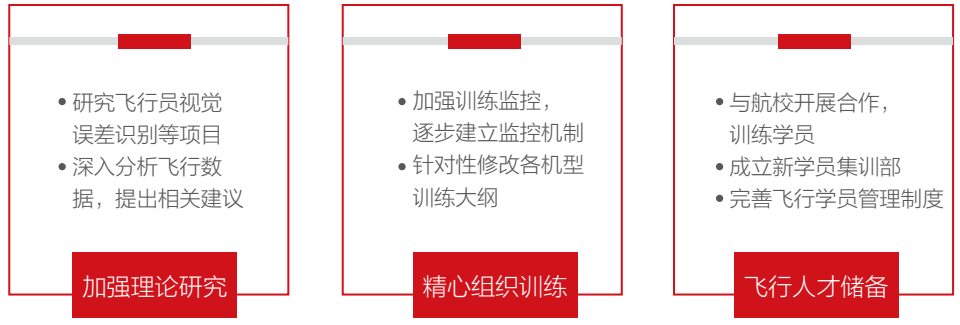
2015 年 3 月，东航技术正式获得美国联邦航空局（FAA）颁发的航空维修许可证，标志着东航的维修技术水平，以及保障航班的安全运行、维护放行、应急协调的能力得到了国际认可。

作为上海及长三角地区最大的飞机维修企业，东航技术是中国首家获得“民用航空器改装设计委任单位代表”授权证书的公司，还获得了欧洲航空安全局（EASA）、新加坡民航局（CAAS）、韩国民航局（MOLIT）等颁发的维修许可证。

注：FAA 是美国政府为保障航空飞行安全而成立的民用航空管理机构，其航空制造技术和标准的发达程度为全球所公认，批准的维修资格是全球航空维修业界最高等级的认可。

培养飞行人才

东航坚持“严格程序、严格标准、严格训练”的宗旨，加强飞行员的训练，成立飞行安全技术研究院，研究安全飞行技术，为飞行员培养及培训提供支撑，打造一支高水平的飞行队伍。



打造高水平飞行队伍措施

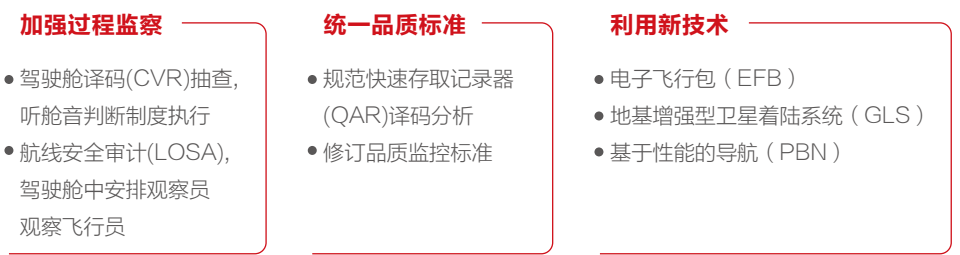
案例

完善飞行人才培养体系

2015 年 1 月，东航收购加拿大航空电子设备公司旗下的墨尔本飞行培训有限公司 50% 股权。这不仅是东航第一例境外股权收购项目，还标志东航在开设国内飞行员少年班、入股国际化飞行航校、独立运营飞培公司、设立飞行安全技术应用研究院之后，形成了完整的培养体系，提高了飞行员的培养效率和训练质量。

优化飞行品质

公司利用航空新技术加强飞行安全，强化飞行过程中的安全监察，分析、研究飞行中不规范的行为，全面优化飞行品质。



优化飞行品质措施

模拟机总训练时间
99,121 小时
同比增加 **9.1%**



地面安全

地面安全涉及车辆、仓库存储、消防、公共卫生等多方面，虽然属于航空业非传统安全管理领域，但同样是东航安全管理的重要方向。

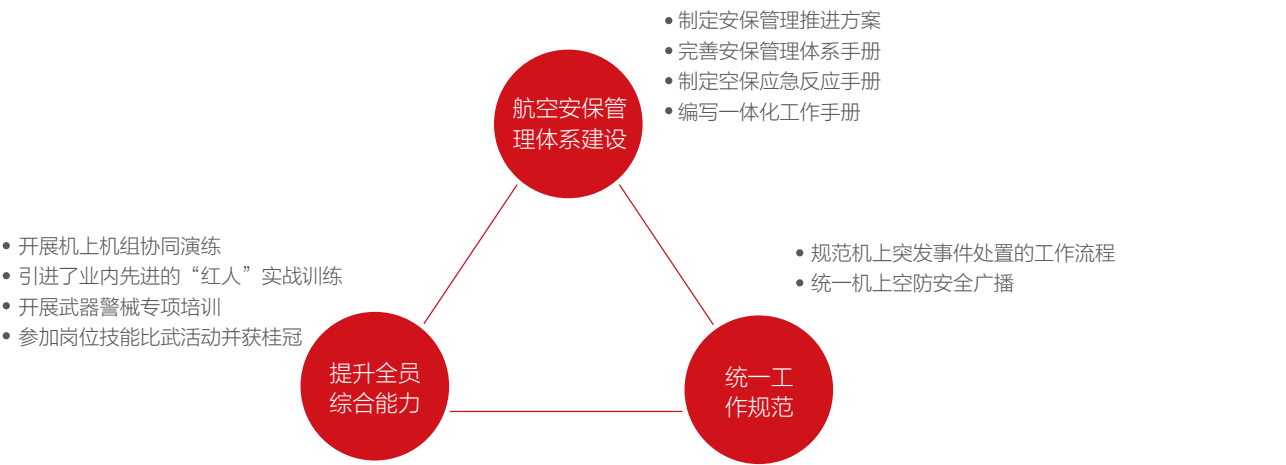
公司完善地面管理体系，修订《地面安全管理手册》，组织地面安管人员进行岗位培训，主动检查、督查地面安全，严控安全风险。2015 年，公司开展了以“隐患排查、深化整治”为主题的隐患排查和整治工作，排查出 627 项隐患，已整改 620 项。



重大行车事故
0 起

空防安全

空防安全与国家安全和国家反恐等战略关系密切，是航空业必须要重视的安全领域。东航以国际化、非传统安全视野认识空防安全的重要性，采取多种措施加强空防安全，维护国家安全和社会稳定。2015 年 11 月，东航获得了民航局颁发的航空安保审计合格证书。



注：红人训练是一种真人模拟对抗式实战化训练

加强空防安全措施



创造美好出行体验

每天平均有超过 20 万乘客选择乘坐东航的飞机，让乘客信赖、使乘客满意是我们最大的追求。我们珍惜每一次客户体验，不断了解和满足乘客的期待，不断挖掘和延展我们的服务价值，通过“精准、精细、精致”的品质服务，让乘客享受一场自由自在的旅程，发现世界的精彩。



完善服务管理

我们秉承“以客为尊、倾心服务”的服务理念，包括服务管理部、地面服务部、客舱服务部和客户服务中心四个部门在内的服务系统负责统筹管理和执行具体的服务工作，同时与客运营销委、运控中心及信息部等部门紧密合作，共同为旅客提供全流程、一体化的服务。



- 1

完善服务标准体系

完成新版《服务手册》的修订，明确公司服务质量标准，建立科学、合理的服务质量标准体系
- 2

深入开展服务对标

研发全流程服务接触点对标数据采集和统计的信息平台
- 3

完善服务审计制度

更新服务审计单，修订服务审计流程，建立完整的服务审计制度
- 4

完善服务质量评价体系

将服务质量评价与服务品牌表现相关联，建立全面、客观、国际化的服务质量评价指标

服务管理体系完善措施

提高航班正点率

航班正点关系到乘客的切身利益和核心诉求，也是航空公司运行品质的重要体现。2015 年，东航依据民航局的规定出台航班正常管理四条措施，增强公司的调配能力，并发布了《运行中心手册》《公司航班大面积延误处置预案》等指导文件，以提高航班正点率。

2015 年，公司通过信息推送平台加大不正常航班信息的推送力度，加快推进自动改签改订系统功能、国内联盟成员间改签功能的推广，让旅客可以及时了解不正常航班的情况，通过自助方式及时规划行程，最大程度地减少不正常航班对于旅客的影响。



注：除了航空公司的运行和保障等体系的效率因素外，航班正点情况更受到天气、流量控制、军事活动、空管、机场等多种复杂因素影响，特别是因极端天气、航空管制的原因会造成大面积延误。



航班正点率

68.09%

注：民航局统计数据，不包括上航、中联航

不正常航班有效通知率

94.3%

重视客户沟通反馈



旅客满意度调查和旅客投诉是我们了解和提高服务水平、把握旅客需求的重要管理措施。我们每月、每季度、每年都会对旅客满意度的数据进行分析，并据此提出下一阶段的整改方向。同时，公司坚持及时高效妥善处理客户投诉，承诺收到旅客投诉后，在 1 个工作日内完成与旅客的首次联系。2015 全年共收到旅客投诉 415 件（民航局统计数据，不包括上航、中联航）。我们优化了满意度调查系统操作界面、升级和完善投诉系统，加强快速补救和投诉管理，报告期内客户投诉均得到妥善处理，未发生给公司带来严重负面影响的重大事件。

公司邀请一部分金卡会员旅客作为外聘督察员，通过评估系统及时反馈乘机服务过程的亮点和问题，我们不定期召开外部督察员座谈会，持续深度分析外部督察员意见和建议。



案例

妥善处理乘客投诉

2015 年 12 月来自瓷娃娃公益中心的一名罕见病患者向媒体投诉，称遭到东航员工相互推诿未能及时下机。公司了解到该消息后，第一时间联系当事人及机组人员进行了调查，发现由于机舱内过道较窄，而乘客的轮椅较宽，导致轮椅无法上机，尽管机组最终协助乘客安全下机，但延迟服务依旧给乘客带来了不便。我们与乘客及所在单位做了沟通，为工作人员的操作失误表示歉意，同时我们安排了有关领导和部门专程登门看望并公开致歉，最终取得了该乘客的谅解。

我们将以此为鉴，进一步重视、完善特殊旅客的保障服务，也将依托航空平台，积极倡导社会对特殊旅客给予更多的关爱和体贴。

保护信息安全

保护旅客的信息安全是航空公司履行社会责任的应有之义。东航把旅客信息保护提高到了公司层面进行治理，制定《访问控制管理办法》《信息部项目安全建设开发运维标准》等制度，明确了对旅客信息保护的各项措施。

2015 年，公司理清了旅客相关的关键信息系统的数据关系，规范了各种内外部网络行为，加强对相关安全事件的追溯能力。此外，公司还通过官网、短信、媒体等形式向旅客和社会公众发送关于旅客个人信息保护的提示，将信息保护的相关条款列入与其他合作伙伴的合作协议。

全流程品质服务

我们以客户体验为导向，关注售票、值机、登机、行李托运服务全流程的各个关键接触点，推进从硬件设备到服务能力的整体提升，同时充分尊重乘客情感需求，增强服务的亲和力，与乘客之间形成有效互动，实现服务价值最大化。

满意的乘机体验

无论在值机柜台、还是在贵宾室或飞机的客舱，我们致力于为乘客营造一个能够在其中获得愉悦感受的环境，让乘客的“五觉”（味觉、听觉、视觉、嗅觉、触觉）都能获得满意的体验，提升幸福感。



客舱环境：舒适优雅

- 建立客舱服务设施设备服务保障标准
- 加强客舱设施设备完好性管理
- 客舱深度清洁工作



航食品质：安全可口

- 要求航食食品定期抽检，提供年度审计
- 专属机供品餐食设计、定制化餐食



娱乐设备：有趣便捷

- 整合机上娱乐资源，创新娱乐产品
- 优化机上娱乐节目结构、提升节目品质

提升乘客乘机体验



东航引进的 B777 -300ER 客机，该型客机采用全新一代旅客服务系统，大幅度提升旅客舒适度



东航位于上海浦东国际机场 2 号航站楼的环亚贵宾室投入使用



案例

极致体验的高端地面服务

东航位于上海虹桥国际机场 2 号航站楼，总面积达 720 平方米、拥有 222 个独立座位的 V7 贵宾室正式启用。除了宽敞通透的候机环境外，特别设有幽静独立的按摩缓压区、独立的吸烟室、每个座位上的 USB 组合式插座、单独的行李寄存间、男士洗手间的婴儿座椅等，为头等舱、东方万里行金银卡会员、天合联盟超级精英卡会员等旅客提供全新舒适服务。



在浦东、纽约、洛杉矶 3 个站点完成国际高端值机区域的改造（图为浦东机场东航高端值机区实景图）

精细亲和的关切

我们致力于敏锐捕捉旅客的需求，为旅客提供定制化的贴心服务。公司在客舱内倡导“三二一”工程，即在一个航班上，主动与三名旅客做有效沟通，主动为两名特殊旅客提供服务，主动征询一名常旅客的建议和意见。同时，通过基于新技术的信息化服务平台，我们跨越式地提升自助式服务能力，达到与旅客“心连心”的服务效果。



延伸阅读：东航“凌燕”服务品牌自 1989 年 5 月 4 日成立以来，秉承着“凌云高飞，追求卓越”的精神，不断创新、突破自我，如今已经成长为东航一流服务品牌，获得全国民航服务质量评比“五连冠”、美国优质服务协会“五星钻石奖”等荣誉。



案例

果断返航 呵护生命

2015 年 9 月 12 日在东航从上海飞往莫斯科的航班 MU591 上，一名旅客突感身体左侧发麻，出现呼吸急促、心脏不适症状。乘务组充分考虑旅客实际情况，采取紧急措施，果断返航上海浦东机场。在整个航程中，乘务组一直陪伴在旅客身边，为旅客提拿氧气瓶，并积极向其他旅客解释原因，获得了他们的支持。飞机及时抵沪，帮助旅客成功脱离危险。我们心系每一位旅客的健康与安全，为每一位旅客提供精细化服务，获得旅客们的赞扬和支持。



来自利益相关方的声音

为旅客提供优质服务，让旅客感受家一般的温暖是服务工作的至高境界，也是国内航空公司跻身于世界领先的机遇与契机。此次乘坐东航的航班回家为这次旅行画上了圆满句号，感谢航班全体乘务员为旅客提供的细心周到服务，我会持续关注支持东方航空，希望下次旅行还能与你们再会！

——东航乘客 赵军

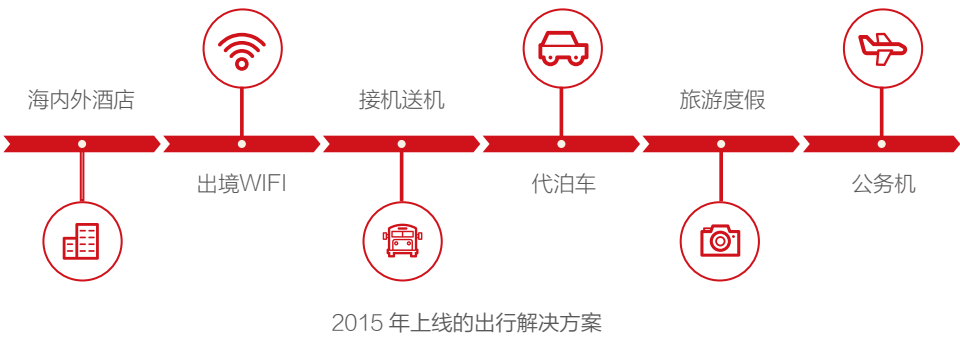
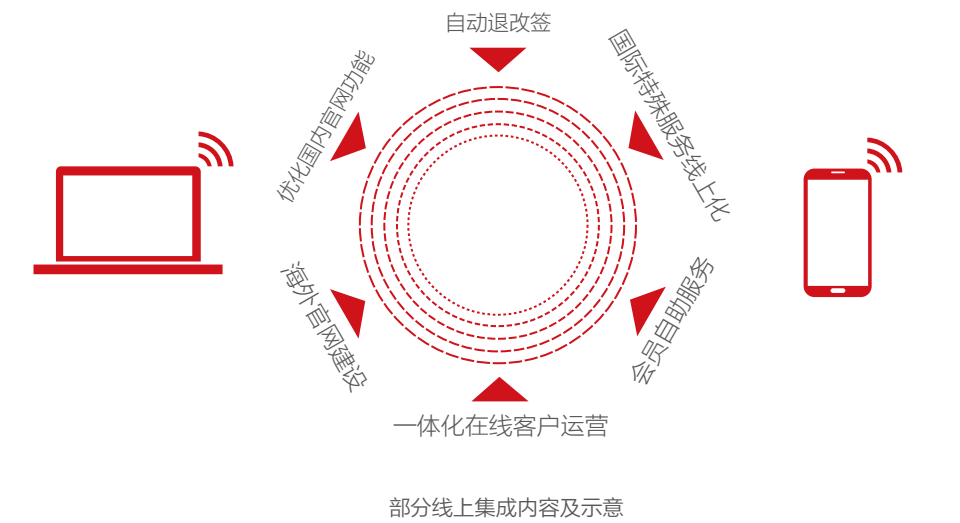
一站式解决方案

我们相信，在信息技术日新月异的当今，最好的服务就是要为旅客赢得时间、为旅客的时间赢得价值。我们希望通过创新性和想象力，为旅客的出行提供个性化的产品和定制化的一站式出行解决方案，让旅客享受到更加轻松、便捷的出行体验。

创新线上集成服务

- 国内自助值机率
60%
- 国内自助值机航站楼覆盖率
100%

公司充分运用信息化技术和移动互联技术，积极推动服务转型和创新，全面推进服务的“五化”，即集成化、个性化、自助化、便捷化、精细化。2015 年，公司实现旅客订单在各个渠道之间的互操作，同时优化自助服务功能，让旅客能够随时、随地、随心获取各种特色服务。



案例

“空中互联”让乘客畅享飞行时光

2015 年 5 月，公司获批可使用 21 架飞机，在经批准的国内及国际航线上开展空中互联商业测试并向乘客提供机上上网服务。2015 年 11 月，公司率先在上海往返纽约、多伦多、洛杉矶的北美航线上开启空中互联服务。地面服务体系能与客舱服务体系实现在线即时互动，为空中服务和应急事件的第一时间处理提供极大便利。



来自利益相关方的声音

作为一名金融从业者，我一年中要坐 100 多趟飞机，只要是东航能够到达的地方，我都会坐东航的飞机。这么多次乘坐东航的体验，只要是客户提出的合理要求，东航基本上都会满足。现在坐跨洋航班，飞机上有了互联网之后，我可以及时阅读新闻，了解当天的即时交易信息，不仅时间过得很快，更有助于我的投资决策，让我十分欣喜。

——东航金卡会员 董毅明

中转服务便利化

“通程航班”是当今最为便捷和最受旅客欢迎的中转模式，该航班允许旅客在始发站一次性办理始发站及所有经停站的乘机手续，并可在目的站提取托运行李。2015 年 12 月，公司通程航班项目又新增 7 个境内外站点，实现了境内外 69 个站点之间点对面的双向辐射办理，让国际中转的旅客及其行李物品能够获得更便捷的通关效率。同时，公司通过推进使用枢纽航站楼行李管理系统、加强对行李运输的管控和考核、强化行李查询中心职能等举措，提升行李运输质量，提高中转联程的旅客与行李衔接成功率。2015 年，东航行李不正常运输差错万分率为 26.75，同比下降 1.41。

- 通程航班国内站点
37 个
- 通程航班国际站点
32 个



案例

昆明中转实现“行李直挂，一票到底”

公司在昆明机场正式开通通程航班业务。购买联程客票的旅客在昆明机场无需再办理下一站登机牌，也无需再办理行李提取和交运手续，真正实现“一票到底，行李直挂”的轻松、便捷出行。该业务平均每天涉及东航国际往返昆明约 10 个航班，可衔接国内往返约 196 个航班，使旅客在昆明中转时间从原来的 180 分钟缩短为 120 分钟。



与达美、法荷航开展中转合作项目

2015 年 4 月，公司与达美及法荷航启动双向中转服务合作项目。抵达上海浦东的中转旅客可以在提取行李同楼层中转厅内办理下一程航班的转机手续，随后直接至出发厅登机。该合作项目有效缩短了旅客的转机时间，使旅客享受到了便捷和优质的转机体验，为东航打造具有国际竞争力的大型网络型航空公司提供新的动力。



服务特殊需求

特殊旅客乘机人数上升

145.5%

东航不断完善服务质量保障体系，针对特殊旅客提供更多个性化和人性化的服务措施，以专业经验和贴心服务，解决飞行过程中的突发情况，满足特殊需求，护航特殊旅客的舒适旅程。2015 年，公司成为国内民航业特殊服务线上受理渠道最全、受理种类最多的航空公司，月平均受理量 2,200 份。

10类特殊服务对象

行动障碍旅客
无成人陪伴儿童
担架旅客
用氧旅客
小动物运输
盲人 / 聋哑旅客
服务犬/导盲犬运输
孕妇旅客
轮椅旅客
患病旅客

特殊服务
线上申请
受理工作

4种线上渠道

95530热线
东航官网
东航M网站
东航APP

2015 年 7 月 1 日起，分期分批开通了 10 类特殊服务线上渠道



成功保障活体器官运输

2015 年 10 月，公司接到一位来自无锡人民医院的旅客来电，对方将搭乘 MU5204 航班运输活体器官肺，请求东航能在空地衔接和运输保障方面予以帮助与支持，尽可能保证航班准点起飞。我们第一时间协调相关部门紧密配合，高效衔接，顺利完成运输任务，在空地之间搭建起了一条抢救生命的爱心通道。



东航成功保障活体器官运输

来自利益相关方的声音

我印象最深的是在 2015 年“东方之星”翻船事故发生时，很多家属乘坐飞机赶赴事故现场。东航特地安排这些家属在贵宾室休息，并且安排专车进行全方位的服务，对于遇难者家属周到全面的慰藉，让我十分感动。

——东航乘客 董毅明



飞向可持续未来

航空业的可持续发展有赖于航空公司主动识别和管理自身的环境影响。作为一家国际化发展的航空公司，东航恪守对环境的承诺，关注全球气候变化等环境挑战，不断探索低碳飞行和绿色运营的方式，努力创造与自然和谐共处的未来。



健全环境管理

万元营业收入综合能耗
0.84
吨标准煤 / 万元

东航坚持绿色发展、和谐发展的原则，健全了环境管理体系：公司董事会下设航空安全与环境委员会，通过定期会议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，公司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，规划发展部通过公司职能部门、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。

我们积极贯彻落实国家节能减排方针政策，制定并完善能源管理计划及《节能减排管理规定》等制度文件，同时通过三级管理网络体系将日常能源管理及节能举措要求传达至公司各部门和所属单位，并将节能减排指标纳入绩效考核。

应对气候变化

航线优化减少航油成本
1,891 万元

我们努力在全球气候变化的议题中发挥积极作用，探求实现能源效率最大化的有效途径。公司积极通过技术优化、运营优化等方式实现节能减排。

四大主力机型占机队规模
97.1 %

作为第一家参加中国国内碳交易的航空公司，公司制订并完善了碳排放管理制度。2015 年，公司顺利完成上海市碳交易 2014 年度清缴工作。

提高航油效率

飞机利用率
10.03 小时

航油作为公司能源消耗的重点，是公司节能减排工作的关键所在。公司通过提高技术水平和航运效率等有效途径，提高飞机燃油效率，减少碳排放。此外，我们也不断摸索使用生物燃油等途径，以创新的方式应对航空减排的挑战。

飞行小时油耗
2.945
吨航油 / 小时

二氧化碳排放量
16,740 千吨

注：按照上海市碳交易的二氧化碳计算规则所得，仅涵盖航油直接消耗所产生的排放

- 新机型加装翼尖小翼
- 发动机改装
- 水洗发动机
- 评估绿色电动滑行系统

技术优化

机队优化

- 老旧飞机有序退出
- 根据航程有效匹配机型，减少机型种类

实现航油效率提升的方式

- 提高国内临时航线使用率，缩短飞行距离
- 大数据分析提升运行效率

运行优化



案例

航线小节油 保护大环境

2015 年，江西分公司深入挖掘可优化航线潜力，进行航线结构、航班量数据分析，与空军、空管部门积极协调，制定航线可优化方案，在保障安全裕度的前提下减少加油量，节约燃油消耗；此外，还引导每位飞行员树立节油理念，在执行航班中主动申请直飞航路，减少绕飞造成的燃油消耗。2015 年，江西分公司共优化航线 6 条，涉及航班 4,079 架次，节省燃油 410 余吨。

管控运营能耗

能耗监测是能源管理中的基础，也是最重要的工作。2015 年，公司完成能源监测平台的总平台建设，该平台采用上海市市级监测平台构架，能够进行建筑能耗实时监控和分析，未来将建设成集建筑能耗监测、移动源能耗监测、环境监测于一体的监测平台，同时向分公司推广。



公司能源监测平台界面



案例

使用新能源

为积极响应国家清洁能源发展战略，飞培公司开展了分布式光伏发电项目。2015 年 5 月项目竣工，开始运行发电。截至 2015 年底，该项目已累计发电约 20 万度，减少二氧化碳排放 200 吨。



分布式光伏发电项目

妥善处理排放物

危险废弃物（废旧日光灯管）处置量

0.8 吨

废水排放量

4,778 千吨

废油（航空煤油）循环使用量

44.73 吨

机上垃圾和机供品包装物回收率

100 %

我们深知环境污染对生态系统造成的破坏和影响，因此最大程度减少运营环节中对环境的影响。公司采取一系列措施对排放物进行严格管控。

2015 年，公司投入约 2,800 万元，对虹桥机场东区及周边进行截污纳管改造项目，主要采用地下埋管方式铺设管道约 10 公里，并新建超过 17 座检测井。同时，公司根据有关规定，淘汰所有黄标车（排放水平低于国 I 标准的汽油车和国 III 标准的柴油车），以减少对大气环境的污染。



排放物处理措施

提升环保意识

环境的可持续发展与每一个人息息相关。东航在全公司倡导和践行绿色环保的理念，号召全体员工坚持低碳生活、绿色办公，同时也通过丰富多彩的活动，向旅客和社会公众传播环保理念，共同营造绿色环境。

2015 年，公司以“节能有道 节俭有德”为宣传主题，开展 2015 年节能宣传周和全国低碳日活动，全面提高员工的节能降碳意识。



安徽分公司机长从环境污染对飞行安全的影响角度，向电视观众呼吁提高环保意识、追求健康生活



武汉公司志愿者参与“友邻圈友善城”绿肺行动



江苏公司“凌燕乘务示范组”在风景区开展垃圾拾捡活动



案例

打造绿色客舱

考虑到客舱内数量巨大的一次性机供品造成的环境负荷，从 2014 年开始，公司在京沪线等重要航线的经济舱创新性地推进使用无毒无害塑料材料的环保餐盒；2015 年 1 月 1 日，北京分公司在京陕快线上举办了主题为“贺新年、送祝福——东航伴您绿色行”元旦特色活动，将飞机上的废弃物物品如拖鞋袋、茶叶盒等物品二次回收利用，发挥想象将其改造成常用的纸巾盒、笔筒、手提袋等，既避免一次性的使用浪费，也在客舱内传播了环保理念。



共建共享幸福东航

“员工热爱”是企业之本，员工充满归属感、幸福感，才能让企业充满活力、和谐发展。东航希望与每一位员工共同打造“世界一流”的企业、建设“幸福东航”；希望每一位员工都能享有与企业共成长、人生出彩、梦想成真的机会，共建幸福东航，共享幸福成果。



汇聚多元人才

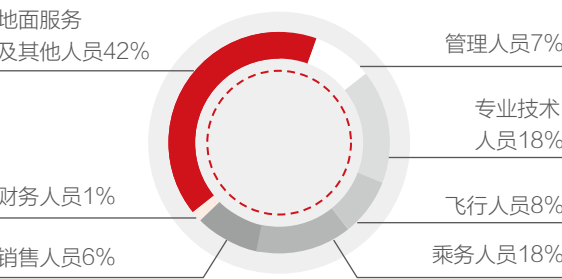
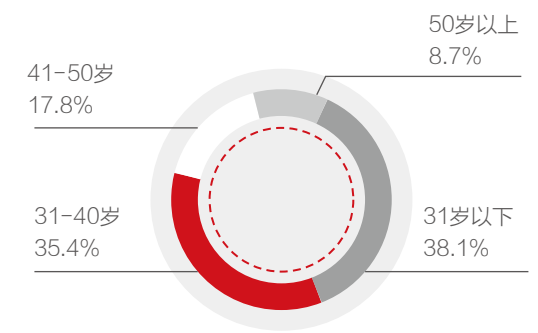
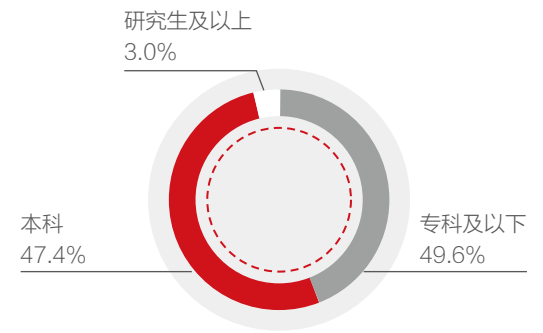
员工是构成企业核心竞争力的重要因素之一，是实现企业可持续发展的主体力量。东航积极推行多元包容的企业文化，注重物质与非物质并行的激励方式，打造一个员工热爱的家。

公司坚持公平、平等的就业政策，尊重保护人权，杜绝使用童工和强迫劳动，严格遵守《劳动法》等法律法规以及国际人权公约和劳工标准，为员工保留产假后的岗位，向员工公开重大运营变化。2015 年，公司处理 237 件劳动争议。

公司业务遍及全球各地，我们通过多元化的团队为顾客提供个性化、本土化服务。公司积极吸纳不同年龄、性别、文化背景、种族、国籍的员工，在运营地招聘本土乘务员，并将这些乘务员作为本土化服务的核心。



公司 2015 年员工概况



法籍乘务员执行航班服务



案例

藏族雄鹰谱写传奇之歌

作为周恩来总理亲点的新中国第一批少数民族飞行员、第一位藏族战斗机飞行员，罗噶在 2015 年 10 月 10 日用一个完美落地结束了职业生涯。罗噶一直认为，在上航工作是一件很幸福的事情，他对上航充满了热爱之情。他说，“我不会忘了当初，是谁让一个生长在贫穷落后地区的藏族孩子冲上云霄，我把这一切都归于祖国和党，我就是一名飞行员。”随着 43 年飞行生涯的圆满谢幕，藏族飞行员罗噶为东航谱写了一首传奇之歌。



一名素不相识的乘客向罗噶机长敬礼

公司制定薪酬管理规定，坚持男女同工同酬，完善绩效考核办法，优化福利体系，激发员工的工作热情。除五险一金外，员工的福利项目包含补充公积金、企业年金、补充医疗保障、员工免优票、防暑降温费等，飞行人员享有职业生涯保障计划。

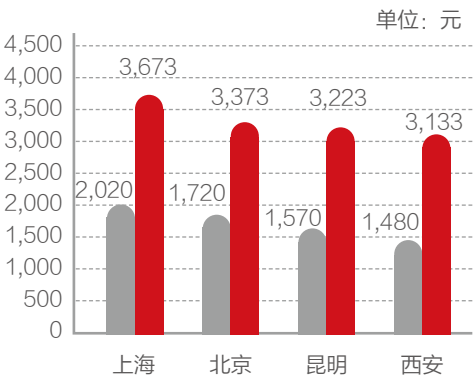


地面人员薪酬体系
基础工资
工龄工资
岗位薪点工资
绩效薪点工资
各类津补贴



空勤人员薪酬体系
基础工资
飞行小时费
飞行补贴
其他奖励

合同制员工薪酬体系



合同制员工起薪标准与当地最低工资标准对比

社会保险的覆盖率

100%

企业年金的覆盖率

91.26%

梦想启航高飞



人才是企业最基本也是最重要的资源，对于企业来说，将“人”变成“人才”是企业成功的不竭动力。东航持续拓宽员工晋升路径，完善培训体系，鼓励员工创新思维，帮助员工实现人生梦想。

助推员工成长

在东航，不同专业、岗位的人员都有明确的岗位序列通道，可以在本序列中垂直晋升以及跨岗位序列流动。公司规范内部竞聘制度，完善岗位考核机制，为员工提供透明的职业发展空间。2015 年，接受绩效考核员工占比 100%，员工内部流动 968 人次。

公司根据不同员工的特点，制定不同的培养计划，全面推广学习地图建设，采用在线培训和线下培训相结合的培训形式，让员工成长成才。



案例

扬帆，让梦更远

为了打造一支能迅速适应变革、善于开拓创新的管理队伍，东航为新晋升的中层管理人员专门制定了“扬帆计划”。2015 年 3 月，首期“扬帆计划”培训项目正式开班，共有 42 名新晋升管理人员参加。本次培训主要包括管理自我、管理团队、管理工作三大培训内容，强化了中层管理者的战略执行和胜任能力，使其更快地适应管理岗位要求。

创新筑梦青春

公司实施创新驱动发展战略，开展讲学堂、主题宣讲、培训交流等活动，运用传统媒体和新媒体，营造创新创效文化氛围。

公司通过“赢在青春”品牌系列活动培养青年创新意识，发掘创新人才、发现创新成果、发展创新队伍，推动创新成果的应用和推广，助力东航转型发展。



案例

赢在青春——谁是互动营销达人

2015 年，公司开展了“赢在青春·互动营销达人”社会化媒体互动营销创意大赛。参赛员工从旅客需求入手，以社会化媒体为载体，在创新中展示才华，服务公司转型发展。

“赢在青春”正在帮助东航青年实现自己的梦想，2014 年获奖项目“萌宠达”（旨在解决旅客运输宠物的难题）参赛选手从武汉调至上海，协助项目上线运行。该项目在 2015 年开始面向旅客，成为了东航推出的创新服务之一。



“赢在青春·互动营销达人”比赛现场



来自利益相关方的声音

“赢在青春”是一个很好的平台，能够让自己做喜欢的事情。这个平台能展现我们年轻人的才华，让自己的想法有机会变成现实，帮助自己实现个人价值。

——东航“赢在青春”获奖选手 陈萌

公司积极推进“锐启创服”创业项目孵化等青年创智服务平台，邀请知名导师集中授课，组织青年创新沙龙，举办青年创业讲座，遴选、扶持、孵化创业项目，为有创业激情的员工提供项目实践平台，激发员工的自主创业热情。

关爱员工健康

参加体检的员工比例

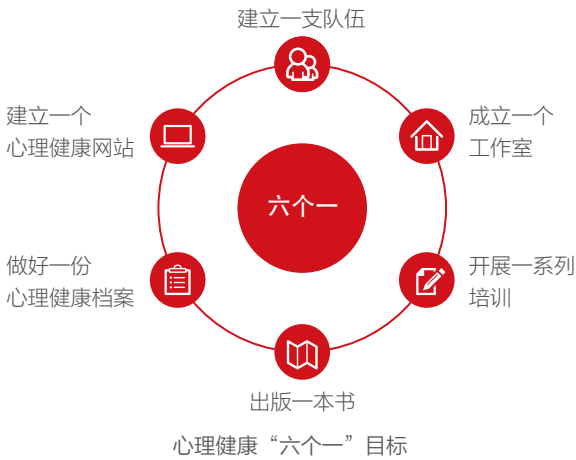
73.56%

注：本数据不包括分、子公司；公司为所有员工安排体检，部分员工未按时完成体检，不计入统计数据

健康与安全是每个员工生活与工作的保障，东航致力于为员工提供一个舒适、安心的工作环境，为员工撑起健康与安全的“保护伞”。

公司严格执行法律法规和集体协议中对工作条件和工作时限的规定，完善《飞行员健康分层管理办法》《空勤人员体检档案管理规定》等，定期组织健康体检，建立健康档案，合理安排员工调休。

2015 年，公司工伤报告数量 102 起，因公死亡人数 1 起（通勤途中交通事故），公司对相关事件进行妥善处理。



心理健康“六个一”目标

公司关注员工的心理健康，明确“六个一”的目标，缓解员工的心理压力，提高个人生活质量与工作积极性。2015 年，公司开展心理健康培训 10 余次，参与人数 500 余人次，一对一访谈 50 余人次。



案例

推广员工帮助计划

为帮助飞行员健全“心理体质”，关爱飞行员心理健康，东航大力推广员工帮助计划（Employee Assistance Program，简称 EAP）项目。2015 年 9 月，东航在业内率先成立飞行员 EAP 工作室，并招募了 50 余名志愿者，印发 EAP 月刊和宣传册 1,000 余份，参与人数 450 人次。



东航温暖你我

幸福的企业才能让员工热爱。公司倡导开放沟通，将平衡员工的工作与生活作为企业的重要责任，在实际行动中关爱员工，让员工充满归属感，提高员工的幸福度，让员工共享幸福东航，享受更好的生活品质。

倾听员工心声

公司建立规范、顺畅的沟通渠道，完善以职代会为基本形式的民主管理制度和厂务公开制度，向员工征集提案；开展合理化建议工作，成立合理化建议评审专家库，对员工的建议进行评估，鼓励员工主动参与公司管理。

公司充分考虑员工需求，改进员工服务中心的服务流程、完善员工服务网，开发员工服务 APP，改善员工服务体验。2015 年，员工服务中心提供窗口服务 12.1 万人次，测评满意度 96%。

塑造多彩生活

我们鼓励引导更多的员工参与和分享幸福成果，让员工深入了解“幸福东航”建设情况，开展“幸福东航”指数测评，组织“幸福东航”系列活动，传递幸福理念，使员工在工作之余拥有精彩生活。



“幸福东航”迎春长跑



“青春 MUMU 茶”活动



百人旗袍

员工合理化建议

78,627 条

有效建议

58,783 条

采纳比例

74.23%

实施比例

65.46%



案例

讲故事，说幸福

2015 年 10 月 30 日，东航举办了“讲故事，说幸福——幸福东航故事会”总决赛。参赛选手从工作、生活、人生感悟等不同视角，讲述了自己或身边人的故事。幸福东航故事会以讲述故事的形式分享和展现出广大员工对工作和生活的感悟，宣传和传递了幸福，形成了人人参与、人人实践、共建共享的良好氛围。



“幸福东航故事会”比赛现场

公司关心与支持每一位需要帮助的员工，加强员工关爱，开展“冬送温暖、夏送清凉”工程，增进员工的幸福感。2015 年，公司向 138 名大病员工发放大病互助金 276 万元。



员工关爱举措



2015 年 7 月，刘绍勇董事长赴上海浦东机场慰问一线员工



2015 年 2 月，马须伦总经理在东航上海飞行部慰问参加春运的飞行员



责任回馈社会

“天下兼相爱而治”。东航的长足发展离不开各利益相关方的关切和重视、离不开社会各界的广泛信任和支持。鱼离水而竭，亲水而悦。我们倾注爱心、智慧和创造力，以源源不断的资源投入，参与社会公益事业、支持区域经济发展，服务国计民生，让责任与时代同行。



“爱在东航” 公益项目

- “爱在东航” 注册
志愿者人数
451 人
- “爱在东航” 各类项目
5,179 个
- 参与员工
274,979 人次
- 受助人数
233,353 人
- 累计服务时间
75 万小时

公司的“爱在东航”项目是以“传递爱心、服务社会”为主题的大型公益志愿活动：全体员工每人每年安排 1 个工作日，以各种形式组织和参与社会公益志愿活动。公司组成了“爱在东航”公益志愿活动领导小组，不断完善管理制度和流程，对“爱在东航”项目进行系统管理：在《“爱在东航”志愿者活动管理制度》和《“爱在东航”公益志愿活动项目申报管理办法》的基础上，2015 年新推出和执行了《“爱在东航”注册志愿者章程》。我们通过制度设计，鼓励义务奉献精神，保证公司全体成员的志愿实践，竭力推进社会可持续发展。



“爱在东航”公益项目流程管理



“爱在东航”志愿者活动类别



案例

4 岁截肢男孩圆飞行梦 冲上云霄

2015 年 2 月，一段“史上最心酸小苹果”的网络视频让 4 岁截肢男孩小峰受到了很多人的关注。武汉公司联合大楚网在腾讯公益平台发起公募，短短 7 小时为孩子募集善款 50 余万元，创造了爱心奇迹。武汉公司的飞行员、空姐还带着小峰一起参观了飞机，让小峰体验了一次“小飞行员”的感觉。



案例

东航爱 希望心

公益无界，爱心相通。我们携手上海市团委、上海市儿童医学中心、锦江之星酒店等单位，共同以“爱心众筹”的创新运作模式救助先天性心脏病患儿。各单位发挥己之所长，齐心协力服务患儿及其家属。其中，公司为孩子们来沪就医提供了免费班机和志愿者陪同的温暖服务。

2015 年 5 月 17 日、18 日，志愿者奔赴宜昌走访三户患儿家庭。5 月 19 日，宜昌营业部提前为这群特殊乘客安排打印登机牌、预留机舱前排座位等相关工作。工作人员还向家长们细心地介绍了一些防止孩子耳鸣不适的小常识。19 日中午，12 个患儿及家属在东航的陪同下顺利抵达上海，接受手术治疗。在术后的六一儿童节，我们还组织了特别的欢庆活动，专门排演节目，为孩子们庆祝节日和康复。



“爱在东航 希望心”救助先心病患儿



来自利益相关方的声音

我们 3 个人经过遥远的路程，深入宜昌。跟家长对话，在陪同他们来沪的路上亲力亲为地照顾孩子。在宜昌，我们接触到的生活状态和我们城市里的完全不一样。这几天虽然辛苦，但是能够真正地帮助到孩子们，我们感到很开心。家长也因我们的行为而受到感动，这使我感到伟大的使命感，很骄傲。

——“爱在东航”注册志愿者 凌燕组乘务员 杨妍婷



案例

“爱在东航 校园行”——“青春接力 诚信传递”

“青春接力 诚信传递”活动以3年为循环周期，通过“先免费乘机，后自主还款”的方式，以公益性价格为高校毕业生的求职、实习、支教等提供机票。参加活动的学生与东航达成协议，于机票开具一年后向东航自愿返还事先约定的票款。2015年，第一季活动中五所高校的学生平均诚信率（机票还款率）高达99.4%，向社会传递了满满的“诚信正能量”。我们通过“诚信机票”的方式，向社会传扬东航企业文化与诚信理念。

公司将东航常旅客会员服务与公益活动相结合，举办6次“东方小飞人”活动，提高了小会员了解东航的兴趣和积极性，普及了航空知识；搭建会员爱心捐助平台，举办3次“东方万里慈善行”活动，将东航与会员捐助的物资直接送到贫困山区儿童的手中。



“东方万里慈善行”成功完成2015年首站四川南充爱心之旅

支持区域发展

交通运输业是一个国家经济社会发展的先导。在全球经济一体化的背景下，东航凭借全球化的运输网络，将全球的人流、物流、信息流和资金流高速地交织在一起，吸纳和聚集生产力，促进社会经济发展。

东航作为负责任的企业，积极响应国家扶贫政策，与社会各界共同向贫困发起挑战。公司在云南省临沧市的双江县、沧源县开展长期定点扶贫工作，利用航空企业优势，为当地脱贫贡献力量。

- ▶ 机制推动 深入构建扶贫帮带工作体系；选派干部赴贫困地区挂职
- ▶ 教育帮扶 “3+X”项目和“大山·梦想”活动；组织夏令营、支教；设立奖学金
- ▶ 航空扶贫 开通临沧至京沪蓉等地航班；促进当地文化旅游业发展

2015 年向云南临沧投入扶贫资金
566 万元

东航十余年定点扶贫云南临沧



案例

爱在东航 情系临沧

公司在临沧市沧源县永冷村开展蔬菜示范园项目，推动当地农业产业结构调整，提高农民收入，有效促进了当地的进步和发展，彰显了企业公民的使命意识和责任担当。



东航扶贫干部丰一鸣（右二）获“云南省扶贫开发工作先进个人”称号



来自利益相关方的声音

东航自2003年帮扶我市沧源、双江两县以来，采取多种方式和渠道，先后投入2,300万元，对临沧的扶贫攻坚工作和民航事业发展给予了倾情支持，帮助我市改善基础设施，加快教育事业的产业发展，特别是“爱在东航·情系临沧”、“爱在东航—大山梦想”等项目，使农村贫困人口分别减少到16,479人和25,424人。非常感谢东航长期以来对临沧经济社会发展的关心和帮助。

——中共临沧市委 临沧市人民政府



案例

助力中印合作 推动南亚发展

东航昆明-加尔各答航线得到了第11届中国云南省与印度西孟加拉邦合作论坛的充分肯定，对推动中国西南省份同印度东部各邦的交往与合作发挥了积极作用。东航加尔各答营业部还参与中印经贸推介会、与当地政府学校联合举办汉语比赛、共同推广“丝路旅游”等活动，促进经贸往来和文化交流。

保障特殊飞行

作为社会公共服务体系和应急救援体系的重要组成部分，民用航空在应对自然灾害和各类重要、突发事件时能发挥重要作用。东航将执行特殊飞行任务作为义不容辞的责任，积极为重大活动提供运输保障，在灾难面前持续开展应急救援。

106架次



案例

抗击埃博拉的中国力量

埃博拉疫情牵动全球，东航积极响应国家号召，紧急执行援非抗疫航班运输保障任务。东航是最先参与、投入运力最多、执行班次最多、运输医疗救护人员最多的航空公司。2015 年，东航客舱部和上海飞行部机长等获“埃博拉出血热疫情防控工作先进集体”及“埃博拉出血热疫情防控工作先进个人”称号。



案例

紧急响应 驰援尼泊尔

2015 年 4 月 25 日，尼泊尔发生 8.1 级强震，中国民航火速驰援。东航克服重重困难，第一个飞抵震后恢复开放的加德满都机场，让身处险境、渴望回家的同胞们真实感受到祖国强大而温暖的臂弯。从 4 月 25 日至 28 日，东航连续执行 7 个航班，共计接回 888 名受地震影响而滞留的旅客。有当地地震中受伤的旅客安全到达昆明时，动情地说：“感谢东航、感谢祖国！”



案例

东航急运 300 吨灭火泡沫支援漳州

2015 年 4 月 7 日，东航按照民航局要求，紧急出动 3 架全货机自上海飞抵青岛，装载 300 吨灭火泡沫运往厦门，以协助应对漳州古雷 4 月 6 日发生的腾龙芳烃二甲苯装置爆炸起火事故。



附录

定量绩效指标

所属板块	指标名称	单位	数据		
			2013	2014	2015
运行概况	运营飞机总数	架	465	497	535
	平均机龄	年	6.86	6.10	5.42
	运输总周转量	亿吨公里	155.5	161.2	178.2
	旅客运输量	万人次	7,909.0	8,381.1	9,378.0
	货邮运输量	万吨	141.0	136.3	139.9
经济	总资产	亿元	1,377.77	1,635.42	1,957.09
	总营业收入	亿元	881.09	897.46	938.44
	利润总额	亿元	22.05	41.2	56.71
	飞机利用率	小时	9.80	9.88	10.03
	上缴税费	亿元	48.03	68.32	90.38
	合同履约率	%	100%	100%	100%
	采购成本	亿元	343.08	329.7	234.3
安全	全年安全飞行时间	万小时	154.0	162.5	180.4
服务	行李不正常运输差错率	万分率	-	28.16	26.75
	航班正点率	%	76.59%	69.03%	68.09%
	不正常航班有效通知率	%	-	93.0%	94.3%
	旅客满意度	分	87.74	90.77	88.11
	旅客投诉件数	件	312	264	415
	旅客投诉率	万分率	0.049	0.040	0.053

所属板块	指标名称	单位	数据		
			2013	2014	2015
环境	二氧化碳排放量	千吨	14,290	14,986	16,740
	飞行小时油耗	吨航油 / 小时	2.946	2.927	2.945
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.77	0.79	0.84
	单位运输周转量能耗	吨 / 万公里	2.92	2.95	3.00
	航空煤油使用量	千吨	4,536.5	4,757.4	5,314.2
	人工煤气使用量	千立方米	325.0	292.9	281.2
	天然气使用量	千立方米	2,997.8	2,989.6	2,984.0
	汽油使用量	千升	3,372.7	3,429.7	2,704.2
	柴油使用量	千升	13,212.1	13,694.0	13,323.7
	液化石油气使用量	千立方米	139.6	108.9	82.5
	其他石油制品使用量	吨	749.0	684.2	406.0
	用电量	千千万瓦时	137,908.8	146,465.5	150,358.0
	耗水量	千吨	5,331.7	5,634.2	5,309.2
	总能耗	吨标准煤	6,756,273	7,085,339	7,904,416
	废水排放量	吨	4,799	5,071	4,778
	废油（航空煤油）循环使用量	吨	97.09	73.85	44.73
	有害废弃物（废旧日光灯管）排放量	吨	-	0.3	0.8
员工	员工总数	人	68,874	69,849	71,033
	高管中女性比例	%	-	6.89%	6.99%
	员工流失率	%	1.9%	4.3%	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%
	参加工会的员工比例	%	97%	99.08%	98.40%
	参加体检员工比例	%	66.37%	68.60%	73.56%
	员工培训总投入	万元	-	5,300	4,755
	人均培训时长	小时	-	-	48
	员工工伤件数	件	66	90	102
	员工因公死亡人数	人	0	0	1
社会	公益项目数	个	876	4,649	5,179
	公益志愿者人次	人次	51,983	248,860	274,979
	注册志愿者人数	人	-	-	451
	云南临沧定点扶贫金额	万元	351	470	566

G4 指标索引

指标	状态	报告章节	页码	说明
战略与分析				
G4: 1-2 机构最高决策者的声明；主要影响、风险及机遇的描述	包括	董事长致辞	P2-P3	
机构概况				
G4: 3-9 机构名称；主要品牌、产品或服务；机构总部的 位置； 所有权的性质；机构所服务的市场；报告机构的规模	包括	走近东航	P4-P7	
G4: 10 按员工构成分类统计	包括	追梦之旅	P56	
G4: 11 集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	包括	追梦之旅	P56	
G4: 12 机构的供应链情况	包括	发展之旅	P26	
G4: 13 报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化	包括	走近东航	P4-P9、 P10	
G4: 14 机构是否及如何按预警方针及原则行事	包括	走近东航	P11	
G4: 15 机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	包括	社会责任管理	P14	
G4: 16 机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构	包括	发展之旅	P27	
确定的实质性方面与边界				
G4: 17 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体，说明在上述实体中是否有未纳入可持续发展报告的实体	包括	关于本报告	P1	
G4: 18 说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	包括	关于本报告 社会责任管理	P1、 P15-16	
G4: 19-21 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面	包括	社会责任管理	P15-16	
G4: 22 说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因	包括	附录 - 指标索引		无
G4: 23 说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	包括	关于本报告	P1	
利益相关方参与				
G4: 24-27 机构的利益相关方列表，就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据，利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	包括	社会责任管理	P17-P18	
报告概况				
G4: 28-31 所提供信息的报告期，上一份报告的日期，报告周期，关于报告或报告内容的联络人	包括	关于本报告	P1	
G4:32 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。说明针对所选方案的 GRI 内容索引如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告	包括	附录 - 指标索引 附录 - 第三方审验	P84-85	符合核心方案

指标	状态	报告章节	页码	说明
G4: 33 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。说明报告机构与鉴证服务方之间的关系。说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	包括	关于本报告	P1	
治理				
G4: 34 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	包括	走近东航	P9	
商业伦理与诚信				
G4: 56-58 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。举报不道德或不法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	包括	走近东航	P8、P11	
经济				
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	包括	社会责任管理 / 发展之旅	P15-P16、P20	
经济绩效				
G4: EC1 说明机构产生及分配的直接经济价值	包括	走近东航 附录 - 绩效指标	P22、P71	
G4: EC2 气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	包括	绿色之旅	P62	
G4: EC3 机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	包括	追梦之旅	P57	
G4: EC4 政府给予的财务补贴	不包括	-	-	
市场表现				
G4: EC5 不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	部分包括	追梦之旅	P57	
G4: EC6 机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	部分包括	附录 - 指标索引		大部分高级管理人员均为本地招聘
间接经济影响				
G4: EC7 开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	包括	附录 - 绩效指标		2015 年东航在建的重大基础设施项目共计 723,621 平方米，总投资 757,663 万元
G4: EC8 重要间接经济影响，包括影响的程度	部分包括	发展之旅 / 兼爱之旅	P26-27、P69	

指标	状态	报告章节	页码	说明
采购行为				
G4: EC9 在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	部分包括	发展之旅	P26	
环境				
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	包括	社会责任管理 / 绿色之旅	P15-P16、P48	
物料				
G4: EN1 所用物料的重量或体积	不适用	-	-	
G4: EN2 采用经循环再造物料的百分比	不适用	-	-	
能源				
G4: EN3-7 机构内外部的能源消耗量，能源强度减少的能源消耗量，产品和服务所需能源的降低	部分包括	绿色之旅 附录 - 绩效指标	P50-P51	
G4: EN8-10 按源头说明的总耗水量，因取水而受重大影响的水源，循环及再利用水的百分比及总量	部分包括	附录 - 绩效指标	P72	
生物多样性				
G4: EN11 机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	不适用	-	-	
G4: EN12 机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	不适用	-	-	
G4: EN13 受保护或经修复的栖息地	不适用	-	-	
G4: EN14 按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种总数	不适用	-	-	
废气排放				
G4: EN15-19 直接温室气体排放量（范畴一）能源间接温室气体排放量（范畴二），其他间接温室气体排放量（范畴三），温室气体排放强度，减少的温室气体排放量	部分包括	附录 - 绩效指标	P50、P72	
G4: EN20 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	不包括	-	-	
G4: EN21 氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放	不包括	-	-	
污水和废弃物排放				
G4: EN22 按水质及排放目的地分类的污水排放总量	部分包括	绿色之旅	P52	
G4: EN23 按类别及处理方法分类的废弃物总重	部分包括	绿色之旅	P52	
G4: EN 24 严重泄露的总次数及总量	包括	附录 - 指标索引		无严重泄露
G4: EN25 按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比	部分包括	绿色之旅	P52	
G4: EN26 受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的 水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	不适用	-	-	

指标	状态	报告章节	页码	说明
产品和服务				
G4: EN27 降低产品和服务环境影响的程度	部分包括	绿色之旅	P52	
G4: EN28 按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	不适用	-	-	
合规				
G4: EN29 违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	包括	附录 - 指标索引		无重大罚款
交通运输				
G4: EN30 为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	不适用	-	-	
整体环境情况				
G4: EN31 按类别说明总环保支出及投资	部分包括	绿色之旅	P50-52	
供应商环境评估				
G4: EN32 使用环境标准筛选的新供应商的比例	部分包括	发展之旅	P26	
G4: EN33 供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	部分包括	绿色之旅	P26	
环境问题申诉机制				
G4: EN34 经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	不包括	-	-	
社会				
劳工实践与体面工作				
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	包括	社会责任管理 / 追梦之旅	P15-P16、P54	
雇佣				
G4: LA1 按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	部分包括	追梦之旅	P56	
G4: LA2 按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职工员工，只提供给全职员工的福利	部分包括	追梦之旅	P56-P57	
G4: LA3 按性别划分，产假 / 陪产假后回到工作和保留工作的比例	部分包括	追梦之旅	P56	
劳资关系				
G4: LA4 有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	部分包括	追梦之旅	P56	
职业健康与安全				
G4: LA5 由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比	不包括	-	-	
G4: LA6 按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及和因公死亡人数	部分包括	追梦之旅	P60	
G4: LA7 从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	部分包括	追梦之旅	P60	
G4: LA8 与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	部分包括	追梦之旅	P60	

指标	状态	报告章节	页码	说明
培训与教育				
G4: LA9 按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	部分包括	追梦之旅	P58	
G4: LA10 为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	包括	追梦之旅	P58-P59	
G4: LA11 按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	部分包括	追梦之旅	P58	
多元化与机会平等				
G4: LA12 按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	包括	追梦之旅	P56	
男女同酬				
G4: LA13 按员工类别和重要运营地点划分，男女基本薪金和报酬比率	部分包括	追梦之旅	P57	
供应商劳工实践评估				
G4: LA14 使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	部分包括	发展之旅	P26	
G4: LA15 供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	部分包括	发展之旅	P26	
劳工问题申诉机制				
G4: LA16 经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	部分包括	追梦之旅	P56	
人权				
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	包括	社会责任管理 / 发展之旅 / 追梦之旅	P15-P16、P54	
投资				
G4: HR1 含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	不包括	-	-	
G4: HR2 就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	不包括	-	-	
非歧视				
G4: HR3 歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行为	包括	附录 - 指标索引		无歧视事件
结社自由与集体谈判；童工；强迫与强制劳动				
G4: HR4-6 已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动。已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施。已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	部分包括	追梦之旅	P56	
安全措施				
G4: HR7 安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	不包括	-	-	

指标	状态	报告章节	页码	说明
原住民权利				
G4: HR8 涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动	不适用	-	-	
评估				
G4: HR9 接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	不包括	-	-	
供应商人权评估				
G4: HR10 使用人权标准筛选的新供应商的比例	不包括	-	-	
G4: HR11 供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不包括	-	-	
人权问题申诉机制				
G4: HR12 经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	包括	附录 - 指标索引		无人权相关申诉
社会				
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	包括	社会责任管理 / 精彩之旅 / 兼爱之旅	P15-P16, P64	
当地社区				
G4: SO1 实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	不包括	-	-	
G4: SO2 对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	包括	附录 - 指标索引		无
反腐败				
G4: SO3-4 已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比，以及所识别出的重大风险，反腐败政策和程序的传达及培训	包括	走近东航	P11	
G4: SO5 确认的腐败事件和采取的行动	不包括	-	-	
公共政策				
G4: SO6 按国家和接受者 / 受益者划分的政治性捐赠的总额	不适用	-	-	
反竞争行为				
G4: SO7 涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	部分包括	走近东航	P11	
合规				
G4: SO8 违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	包括	附录 - 指标索引		无重大罚款
供应商社会影响评估				
G4: SO9 使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	部分包括	发展之旅	P26	
G4: SO10 供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	部分包括	发展之旅	P26	
社会问题申诉机制				
G4: SO11 经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	不包括	-	-	

指标	状态	报告章节	页码	说明
产品责任				
DMA 说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估	包括	社会责任管理 / 精彩之旅	P15-P16	
客户健康与安全				
G4: PR1 为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	包括	安心之旅	P28-35	
G4: PR2 按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数	包括	附录 - 指标索引		无该类事件
产品和服务标识				
G4: PR3 机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	包括	附录 - 指标索引		所有飞机的座位上都配有安全说明 在公共信息平台上提供旅客飞行健康信息、各类旅客须知及服务信息等公告
G4: PR4 按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	包括	附录 - 指标索引		无该类事件
G4: PR5 客户满意度调查的结果	包括	精彩之旅 附录 - 绩效指标	P5、P40、P71	
市场推广				
G4: PR6 禁售或有争议产品的销售	包括	附录 - 指标索引		无该类产品销售
G4: PR7 按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	包括	附录 - 指标索引		无该类事件
客户隐私				
G4: PR8 经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	部分包括	精彩之旅	P40	
合规				
G4: PR9 如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额	包括	附录 - 指标索引		无重大罚款

HK-ESG 指标索引

指标	状态	报告章节	页码	说明
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政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及法规条例的资料	部分包括	绿色之旅	P50	
A1.1: 11 排放物种类及相关排放数据	部分包括	绿色之旅	P52	
A1.2: 11 温室气体总排放量及密度	包括	绿色之旅 附录 – 绩效指标	P50、 P72	
A1.3: 11 所产生有害废弃物总量及如密度	部分包括	绿色之旅 附录 – 绩效指标	P52、 P72	
A1.4: 11 所产生无害废弃物总量及如密度	不包括	-	-	
A1.5: 11 减低排放量的措施及所得成果	部分包括	绿色之旅	P50	
A1.6: 11 处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所的成果	部分包括	绿色之旅	P52	
层面 A2：资源使用				
一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	部分包括	绿色之旅	P51	
A2.1: 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量及密度	包括	附录 – 绩效指标	P72	
A2.2: 总耗水量及密度	部分包括	附录 – 绩效指标	P72	
A2.3: 描述能源使用效益计划及所得成果	部分包括	绿色之旅	P51	
A2.4: 求取适用水源上是否有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	不包括	-	-	
A2.5: 制成品所用包装材料的总量及每单位生产用量	不包括	-	-	
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	部分包括	绿色之旅	P50	
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	部分包括	绿色之旅	P50- 52	
社会				
雇佣及劳动准则				
层面 B1：雇佣				
一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时长、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法规的资料	部分包括	追梦之旅	P56- 58	
B1.1: 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	部分包括	追梦之旅	P56	
B1.2: 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	部分包括	附录 – 绩效指标	P72	
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政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及法的资料	部分包括	追梦之旅	P60	
B2.1: 因工作而死亡的人数及比率	包括	追梦之旅	P60	

指标	状态	报告章节	页码	说明
B2.2: 因工伤损失工作日数	不包括	-	-	
B2.3: 所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	部分包括	追梦之旅	P60	
层面 B3：发展与培训				
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。描述培训活动	包括	追梦之旅	P58	
B3.1: 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的培训雇员百分比	不包括	-	-	
B3.2: 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成培训的平均时长	部分包括	追梦之旅	P58	
层面 B4：劳工准则				
一般披露：有关防止儿童或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及法规的资料	包括	追梦之旅	P56	
B4.1: 议定招聘制度的措施以避免童工及强制劳工	部分包括	追梦之旅	P56	
B4.2: 在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	不包括	-	-	
运营惯例				
层面 B5：供应商管理				
一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策	包括	发展之旅	P26	
B5.1: 按地区划分的供应商数目	包括	发展之旅	P26	
B5.2: 按描述有关聘用供应商的规章制度，向其执行有关管理的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	部分包括	发展之旅	P26	
层面 B6：产品责任				
一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及法规的资料	包括	安心之旅	P28- 35	
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	不适用	-	-	
B6.2: 收到关于产品及服务的投诉数目以及对应方法	包括	精彩之旅	P40	
B6.3: 描述与维权及保障知识产权有关的规章制度	部分包括	走近东航	P11	
B6.4: 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用	-	-	
B6.5: 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	部分包括	精彩之旅	P40	
层面 B7：反贪污				
一般披露：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法规的资料	包括	走近东航	P11	
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	不包括	-	-	
B7.2: 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	包括	走近东航	P11	
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	包括	兼爱之旅	P66	
B8.1: 主要贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	包括	兼爱之旅	P66- 70	
B8.2: 在主要范畴所动用资源（如金钱或时间）。	包括	兼爱之旅	P66	

第三方审验



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 2015 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 2015 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八份企业社会责任报告，并首次邀请第三方审验机构进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2015 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 99 号，即东方航空所在地，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；

本次现场审验时间为 2016 年 3 月 14-15 日。

审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审东方航空提供的文件信息；
- 访谈东方航空报告信息收集人员；
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实；
- 依据《可持续发展报告指南》（G4）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）；
- 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 2015 年度社会责任报告客观反映了公司在 2015 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 G4 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“幸福，从东方到世界”为主旨，全面披露了东方航空在 2015 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：

- 建议进一步完善整合后的社会责任管理体系，明确管理职责和管理流程，便于社会责任工作更高效地开展；
- 建议在实质性议题的利益相关方选择方面更加合理，并更完整地披露针对所识别出的实质性议题制定的履责计划及其实践绩效；
- 建议进一步加强对关键绩效数据的分析。

注：其它改进建议将在《审验报告》中进行详细阐述。

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

审验组长：杨文光

日期：2016 年 3 月 22 日

日期： 2016 年 3 月 22 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。

意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《2015 年度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）

您的身份是：

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

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

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

您认为本报告能否反映东航的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

A. 能很好反映 B. 能较好反映 C. 能一般反映 D. 不太能反映 E. 不能反映

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

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

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

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. 经营业绩	B. 合规管理	C. 风险管控	D. 知识产权保护
E. 公平竞争	F. 国有资产保值增值	G. 国际化发展	H. 品牌形象
I. 创新商业模式	J. 供应链管理	K. 行业发展支持	L. 供应商发展支持
M. 区域经济发展	N. 航班正点	O. 硬件设施优化	P. 智能服务
Q. 服务质量提升	R. 航行安全	S. 客户信息保护	T. 应对气候变化
U. 绿色办公	V. 资源有效利用	W. 员工多元化	X. 员工权益保护
Y. 培训与发展	Z. 工作与生活平衡	AA. 员工健康安全	AB. 民主管理
AC. 弱势群体帮扶	AD. 公益志愿者	AE. 其他，请填写（ ）	

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！



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