

日出东方 再次起航

2024 创新领航 链接世界

东方航空物流股份有限公司
可持续发展(ESG)报告

CONTENTS

目录

03 -- 董事长致辞

05 -- 走进东航物流

- 05 -- 关于东航物流
- 09 -- 公司治理
- 11 -- 党建工作
- 12 -- 投资者关系
- 13 -- 合规管理
- 14 -- 反腐败

83 -- 附录

- 83 -- 关于本报告
- 85 -- 数据一览
- 87 -- 指标索引
- 89 -- 审验报告
- 91 -- 读者反馈

我们的2024

P15

- 17 -- 2024年高光时刻
- 21 -- 2024年关键数据
- 23 -- 2024年认可与奖项

专题： 创新引领

P25

南美生鲜快线十周年打造
“空中丝绸之路” 典范

可持续发展 管理

P29

- 31 -- 可持续理念和治理
- 33 -- 重要性议题管理
- 37 -- 利益相关方参与

创新驱动 智慧赋能

P55

- 57 -- 创新与数字化转型
- 59 -- 商业模式创新
- 60 -- 升级智慧物流
- 61 -- 优化服务体验

安全为先 筑牢根基

P39

- 41 -- 安全管理
- 43 -- 职业健康安全
- 44 -- 信息与数据安全

青山永续 向绿而行

P63

- 65 -- 应对气候变化
- 69 -- 资源和能源管理
- 71 -- 污染与排放物
- 71 -- 推动绿色包装
- 72 -- 夯实环境管理

责任引领 使命至上

P45

- 47 -- 服务国家战略
- 49 -- 赋能企业出海
- 51 -- 全力保障特殊任务
- 53 -- 共促行业发展

美好相伴 和谐共享

P73

- 75 -- 与员工共享发展
- 80 -- 共建责任价值链
- 81 -- 支持乡村振兴
- 82 -- 爱心公益奉献



董事长致辞



“

航空物流是一种连通世界的力量。我们以创新基因驱动改革发展新引擎，在与世界深度融合中擘画高质量发展新图景，为全球经贸增长和可持续发展注入积极动能。

”

岁月不居，时节如流。过去的2024年是极其不平凡的一年。百年未有之大变局加速演进，全球经济增长乏力，地缘政治风险带来更大的政策不确定性，全球气候危机愈加严峻，各种传统和非传统的安全风险相互交织加剧。面对世界变局，中国在推动高质量发展的同时，成为推动全球经济增长、创新与可持续发展的关键力量。东航物流作为航空物流“国家队”，以“国之大者”的使命担当，以创新基因驱动发展新引擎，为全球经贸增长和世界可持续发展注入积极动能。

安全是民航业的生命线。我们始终坚持将习近平总书记关于安全生产的重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神作为根本遵循，全面贯彻总体国家安全观，牢固树立安全发展理念，坚决践行“安全第一”思想。2024年，面对错综复杂的风险挑战，我们以实实在在的安全业绩展现担当和作为，实现年度安全目标，圆满完成国际民航组织普遍安全监督审计持续监测做法（USOAP CMA）审计，顺利通过美国联邦运输安全管理局（TSA）航空安保检查，成为获中国东航集团唯一“年度安全贡献奖”的直属单位，筑牢了公司高质量发展的安全基础。

创新是引领时代发展的关键，只有通过不断创新，才能把握时代脉搏，推动事业不断向前发展。作为央企改革的试验田，我们始终把改革作为根植于企业核心的内在基因，把创新作为谋划工作的重要抓手，充分发挥混改企业体制机制优势，进一步激发企业活力和创造力，不断地推进产品创新、管理创新、制度创新。2024年，公司整合业务板块，强化“坐商”向“行商”转变，同时启动营销系统改革，华北、西北、西南、华南四大分公司相继成立，深度融入国家区域协同发展战略。我们以商业模式创新为抓手，持续优化航网、货站、空空中转通道及空铁联运体系，全面提升服务国家战略的能力，助力上海航空物流枢纽能级跃升。这一年，我们加速推动物流数字化转型和智慧物流建设，用科技赋能智慧货站，用数字化赋能安全、营销等重点领域工作，上线了飞行安全数据应用及飞行过程可视化项目、市场营销竞价系统等数字化项目，首创公开透明的“网上询价模式”，进一步增强公司参与全球竞争的核心能力。

航空物流是一种连通世界的力量。2024年，是东航物流深耕南美生鲜产品的第十年。以车厘子为代表的特色农渔产品，已从“空中丝绸之路”飞入中国居民的日常餐桌，成为“一带一路”经贸合作的鲜活注脚。在欧洲，匈牙利是首个同中国签署“一带一路”合作谅解备忘录的欧洲国家。2024年正值中国和匈牙利建交75周年，我们开通“上海—布达佩斯”全货机航线，进一步深度对接“一带一路”倡议。随着中国产业升级和新质生产力的蓬勃发展，我们作为物流提供商积极参与全球价值链条重塑，链接中国企业的出海征程，协同中国制造业、消费业探索更广阔的国际市场。2024年，我们发挥战略协同成立冷链公司，通过供应链流程再造和科技赋能，构建服务全国、通达全球的温控货物服务网络。冷链公司自主研发的冷链包装方案和温度传感器“东东测”等创新解决方案为生鲜货物以及生物医药运输等多种运输场景保驾护航，助力中国企业向新的全球商品流通时代进发，进一步构建航空物流新格局。

绿色发展是高质量发展的底色，绿色转型更是通向未来的通行证。航空业在整体碳排放中占比约为3%，正处于绿色低碳转型的关键时期。2024年，我们深入贯彻习近平生态文明思想，以实现“3060”双碳目标为指引，制定了相关制度、方案和双碳专项考核指标。绿色机队、绿色低碳车队、绿色货库建设有序推进，并积极推进可持续航空燃料（SAF）研究与应用。我们在完成碳市场履约的基础上，积极参与中国航协及国际航协组织有关碳市场的研讨，加强国际绿色低碳方面交流与合作。作为物流行业企业，我们也持续关注绿色包装议题，研究落实国家限塑令，计划将在2025年开始启用光降解塑料薄膜。

习近平总书记说：“家事国事天下事，让人民过上幸福生活是头等大事。”幸福是东航物流的温度，更是共享繁荣发展的意义所在。我们持续深化“幸福物流”建设，着力解决员工“急难愁盼”的问题，提升一线员工收入，让员工共享发展成果，为员工成长赋能，着力提升员工幸福感、获得感、认同感。我们贯彻习近平总书记对定点帮扶工作作出的重要指示批示精神，积极响应国家乡村振兴战略，落实中国东航集团乡村振兴实施方案。2024年，我们与云南省沧源、双江两县签署农特产品免费物流运输补充协议，充分发挥东航物流专业的航空物流优势，持续协助定点帮扶地区运输乡村振兴农产品，用实际行动助力国家乡村振兴战略。

为者常成，行者常至。东航物流的每一步跨越，皆源于我们的初心和坚持。我们坚信，唯有以开放胸怀拥抱创新和变革、以责任担当回馈社会，方能实现经济效益与环境效益、企业价值与社会价值的和谐统一。让我们携手同行，以创新领航时代，成为链接世界的力量，共赴更可持续的未来！

郭晓丽

东方航空物流股份有限公司董事长
2025年4月



走进东航物流

关于东航物流

东方航空物流股份有限公司（以下简称“东航物流”）是一家现代综合物流服务企业，总部位于上海，于2021年6月9日在上海证券交易所主板挂牌上市（股票简称：东航物流，股票代码：601156），致力于为全球客户提供安全、高效、精准、便捷的物流服务。



160 个

航线网络通达
全球国家和地区

1,000 个

目的地

超 800 架

客机腹舱

14 架

全货机

东航物流旗下拥有中国货运航空、东航快递、东航运输、东航供应链、东航冷链等子公司及境内外多个站点及分支机构。依托中货航14架全货机和东航股份超800架客机腹舱，借助天合联盟网络，东航物流构建了遍布全国、辐射全球的航线网络，能够通达全球160个国家和地区的1,000个目的地。公司在上海虹桥和浦东机场设有运营基地，拥有6个近机坪货站和1个货运中转站及海关监管仓，具备国内少有的、可满足特殊性质货品仓储需求的温控货物仓库（含冷藏库、冷冻库和恒温库）、危险品仓库、贵重品仓库、活体动物仓库以及超限货物仓库等多元化特种仓储资源。同时，在北京、昆明、西安、武汉、南京、济南、青岛、兰州、合肥、太原等枢纽机场设有自营

货站，覆盖了具有高网络价值和辐射带动效应的国内核心航空货运枢纽区域。

依托“天地合一”的资源保障、丰富的运营资质认证、行业领先的质量管理体系和多元化的泛航空物流产品服务体系，东航物流集航空速运、货站操作、多式联运、特种仓储、供应链服务、定制化物流解决方案、跨境电商解决方案、冷链运输服务等业务功能于一体，并在运营实践中培育和形成了设计、优化、组织、实施、管理等全程物流服务和资源整合能力，能满足客户多方位的物流需求，提供“一站式”物流服务。

锐意进取中的东航物流将以“一个平台，两个服务提供商”（快供应链平台、航空物流地面服务综合提供商、高端物流解决方案服务提供商）为战略引领，强化创新驱动和科技赋能，加快构建“干线运输+现代仓储+落地配”的服务网络，在扩大合作、竭诚服务、积极履行企业社会责任的进程中，奋力推动企业可持续高质量发展，全力塑造屹立于全球物流行业的民族航空物流品牌。





航空速运

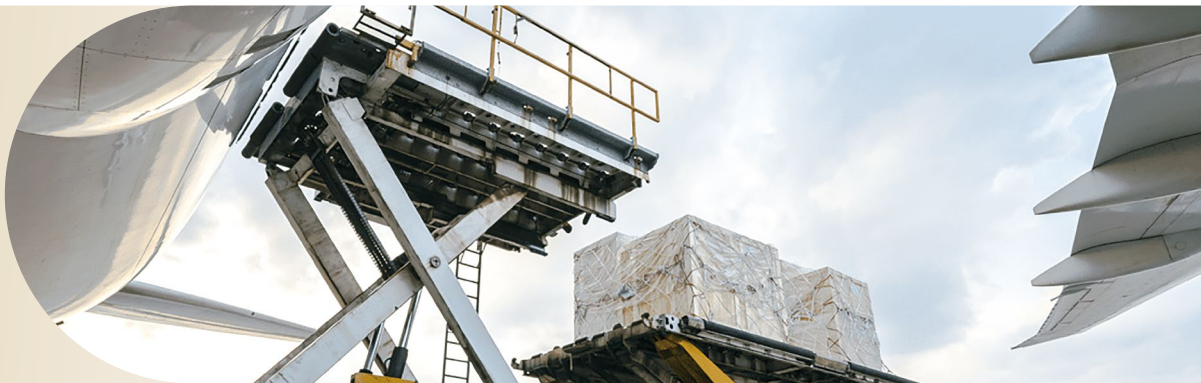
通过全货机运输和客机腹舱运输两种形式为客户提供航空货运物流服务。其中，全货机运输主要由中货航的货机执行，客机腹舱运输主要依托于东航股份的全球航线。

核心业务

快运业务

特种货运业务

普货业务



地面综合服务

为客户提供航班进出口货物的组装、分拣、中转、仓储等地面服务，并协助完成航班的进出港货物单证信息操作，以及提供配套的海关监管区仓储服务。

核心业务

仓储业务

货站操作业务

多式联运



综合物流解决方案

跨境电商解决方案业务、同业项目供应链业务、产地直达解决方案业务、定制化物流解决方案业务，为客户提供个性化的供应链全程解决方案。

核心业务

跨境电商
解决方案
业务

同业项目
供应链
业务

产地直达
解决方案
业务

定制化物流
解决方案
业务





公司治理

东航物流持续完善公司治理体系，加强制度建设，提升公司发展能效。为贯彻落实国务院办公厅《关于上市公司独立董事制度改革意见》，根据证监会《上市公司独立董事管理办法》以及上海证券交易所相关监管规则，东航物流结合公司实际情况，修订《公司章程》部分条款。同时，为贯彻和落实国家有关航空安全及环境、社会和管治相关的法律法规，进一步提高公司治理水平，加强董事会对公司安全管理及ESG工作的指导和监督，公司设立董事会安全与环境委员会，并制定了《董事会安全与环境委员会工作制度》。

公司董事会下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会、安全与环境委员会五个专门委员会，专门委员会对董事会负责，依照公司章程和董事会授权履行职责，分别主要负责公司的审计，董事和高级管理人员的提名、甄选，董事和高级管理人员的管理和考核，发展战略，贯彻和落实安全生产及ESG相关法律法规等工作。2024年，公司共召开董事会专门委员会会议26次，审议财务报告、重大投资、资产处置、ESG、法律合规等议案66项。各专委会委员结合各自专长，积极研究讨论决策事项，提出意见和建议38项，为董事会实现科学理性高效决策奠定坚实基础。

2024年12月，东航物流以董事会换届为契机，进一步落实国务院国资委关于提高央企控股上市公司质量的工作部署以及《中国东航关于进一步加强子企业董事会建设的实施办法》，结合物流行业特点以及自身发展需求，组建了专业构成多元、来源多元、具备国际视野的董事会。新一届董事会共有董事11名，其中：独立董事4名，占比超过三分之一；外部董事9名，占比过半数；女性董事2名；董事专业背景涵盖战略规划、财务会计、法律合规、航空安全、企业管理、物流供应链等各领域。

董事会、股东大会为公司董事、监事、高级管理人员薪酬的管理、决策机构，董事会下设薪酬与考核委员会，具体负责指导年度业绩绩效考评工作。高管薪酬情况详见本公司同步披露的年度报告。

2024

公司共召开董事会专门委员会

26次

审议财务报告、重大投资、资产处置、ESG、法律合规等议案

66项

各专委会委员提出意见和建议

38项

公司组织架构



备注：以上不含国内外各区域总部下辖的分支机构，以及因工商登记注册需要所设立的分支机构。

变化情况说明：

- （1）设立了东航冷链物流(上海)有限公司，注销了上海东唯航空运输服务有限公司、上海东储擎仓咨询管理有限公司；
- （2）优化业务板块机构设置，开展大区制改革，形成华南、华北、西北、西南四个大区；将职能趋同的东航快递和物流解决方案事业部整合成物流事业部。



党建工作

党建工作是公司发展的“红色引擎”。东航物流始终坚持以党建为引领，通过深化思想建设筑牢信仰之基，强化党的领导融入公司治理夯实战斗堡垒，完善制度建设织密治理网络，推进作风建设涵养清风正气，强化“五坚持五转化”混改党建品牌，切实把党的政治优势、组织优势转化为公司竞争优势、发展优势，充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，为公司高质量发展注入强劲红色动能。



举办警示教育大会暨《中国共产党纪律处分条例》专家辅导课，深入推进党纪学习教育，强化作风建设

2024年公司加强党建工作举措

持续加强思想教育

积极贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，东航物流党委会“第一议题”学习习近平总书记重要讲话及重要指示批示精神113项，开展中心组学习9次。主要领导带头宣讲7次，围绕学习贯彻全会精神，结合旺季生产、安全运行、营销系统改革、数字化转型、海外物流布局等方向开展基层调研、上党课60余次，举办各类专题培训24期，覆盖党员领导干部、党支部书记、党务工作者等共计3,695人次；扎实开展党纪学习教育，召开2次警示教育大会，开展《中国共产党纪律处分条例》专题辅导，引导干部员工以案为鉴；与机场物流开展中心组联组学习交流会；组建“小教员”宣讲队伍送课到基层，各基层党组织通过多种形式面向全体党员开展学习宣贯。

党建融入公司治理

全年召开党委会59次，集体决策重大事项364项，前置研究51项。公司党委负责的巡视整改责任全部按期完成并通过验证；公司对下属投资公司党建进章程情况进行梳理，指导东航冷链等各单位完成“三重一大”决策制度修订。

强化完善制度建设

公司建立党建工作“123”日常考核机制（每月检查通报、双月党建会讲评、季度验证整改情况），监督各级党组织书记的党建工作责任。

加强全面从严治党

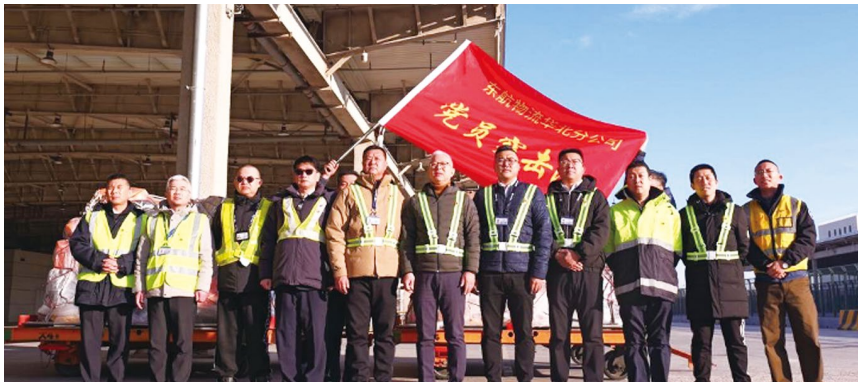
围绕安全、境外腐败等关键领域加强监督，开展“安全监督万里行”“关键核心绩效指标推进”等专项监督；办理党风廉政情况回复93份，召开警示教育大会，进行纪检监察队伍整合优化，营造风清气正的政治环境。

构建基层党建品牌

设立“五坚持五转化”党建工作室；开展“红色沙龙”“党建小课堂”“让信仰点亮人生”等特色党建活动20余次；持续推出“飞常行”“合·同”“途志”“安达”“平安”“思加特”“宁聚力”等基层党建特色亮点品牌；组建公司党务小教员团队，研发首批“5+6”精品微党课；筹拍党建工作宣传片。



以“五坚持五转化”混改党建工作室为平台，开展“红色沙龙”等活动



东航物流华北分公司积极打造“同兴圆”党建品牌，成立党员突击队，发扬党员在“急、难、险、重、新”任务中勇于担当、担当、担险的精神

投资者关系

东航物流严格按照上市公司的监管要求，合规履行信息披露职责，提升信息披露质量，积极开展投资者沟通交流活动。2024年，公司始终坚持以投资者需求为导向，真实、准确、完整、及时、公平披露信息，不断优化定期报告的可读性和实用性，做到简明清晰、通俗易懂，连续两年获评上海证券交易所信息披露工作评价最高级“A”级。

东航物流切实维护股东权益，增强投资者获得感。公司严格按照相关法律法规要求，召集、召开股东大会，聘请律师列席股东大会并对股东大会的召开和表决程序出具法律意见书，充分尊重和维护全体股东及投资者的合法权益。2024年，为落实“新国九条”有关要求，并响应上交所关于开展沪市公司“提质增效重回报”专项行动的倡议，公司制定了《2024年度“提质增效重回报”行动方案》《2024-2026年股东分红回报规划》，维护全体股东包括中小股东的合法权益。

在投资者关系管理方面，东航物流定期举办业绩说明会，董事长、总经理、董事会秘书、独立董事参与并积极与投资者交流互动，进一步提高公司在资本市场的品牌知名度，入选中国上市公司协会“上市公司2023年报业绩说明会优秀实践”名单。同时，公司积极拓宽投资者交流渠道，通过电话、邮件及上证e互动平台等多种方式，确保沟通顺畅无阻。我们承诺做到来电必接、来邮必回，来问必答，及时响应投资者的关切，构建长期互信的投资者关系。

2024

获评上海证券交易所信息披露
工作评价最高级

A级



合规管理

2024

公司积极组织各类合规培训近

20

次

东航物流始终按照最高要求规范内部管理，确保商业道德与合规运营，为公司行稳致远打下坚实基础。2024年，公司根据《中国东航关于开展世界一流法治企业建设试点工作的实施方案》，制定《关于深化东航物流法治建设的工作方案》，并发布《东航物流开展世界一流法治企业建设试点工作任务分解表》，持续提高法治工作引领支撑能力、风险管控能力、涉外保障能力、主动维权能力和数字化管理能力，以高水平法治为公司高质量发展保驾护航。

公司构建完善的内控与风险管理体系，加强和规范公司内部管理，不断提高风险预防及管控效果，促进公司可持续健康发展。在合规风险方面，2024年，公司共计开展涉外合规风险排查3次，并针对排查出的风险隐患及时整改，要求相关客户签署合规承诺，确保企业涉外经营合规风险受控。2024年，公司未发生重大合规风险事件。

● 2024年公司推进合规管理举措

强化合规制度机制建设

发布《进一步加强合规审查相关事项的通知》，建立业务部门初步合规审查机制，在各业务及职能部门确立合规联络员，召开合规联络员工作会议。

加强合规清单及预警机制建设

定期梳理经营管理活动中的合规风险，建立并定期更新合规风险数据库，对风险发生的可能性、影响程度、潜在后果等进行分析，对典型性、普遍性或者可能产生严重后果的风险及时预警。

推进合规培训常态化

公司建立常态化培训机制，合规培训覆盖公司各个系统、各个层级人员。2024年，公司积极组织各类合规培训近20次，厚植合规文化。

落实合规风险报告制度

扎实开展合规疑虑处置，将公司合规疑虑邮箱在公司官网向社会公示，同时合同中合规条款明确公司合规邮箱。

2024年5月，东航物流召开2024年法治工作会，宣贯落实《中国东航关于开展世界一流法治企业建设试点工作实施方案》，并针对加强业法融合、法治文化思想培育、法治价值创造、法律专业知识学习交流、法律管控模式优化等维度进行沟通交流，进一步提升公司各直属子企业、各职能部门合同管理员、合规专员意识与能力，为公司确保合规经营提供坚实的保障。

在内控方面，公司根据中国东航集团《关于开展中国东航2024年度内控评价工作的通知》要求，制定公司内控评价方案，组织开展年度内控自评价工作，形成年度内控自查报告。同时，按照公司风险管控要求，对2024年度潜在重大风险进行研判分析并对建立的37项风险指标进行季度跟踪。

2024

研判分析潜在重大风险并
季度跟踪风险指标

37

项

反腐败

东航物流严格落实新时期党风廉政建设和反腐败工作的要求，通过持续加强反腐败制度建设、作风建设和文化建设，持续营造风清气正的廉洁发展环境。

公司将反腐败作为公司治理的核心组成部分，制定《2024年东航物流推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作要点》《东方航空物流股份有限公司党委关于落实集团对“一把手”和领导班子监督的任务分解》，修订《东方航空物流股份有限公司党委巡察工作规定》等规章制度，围绕中央巡视及中国东航集团党组巡视整改加强监督，持续推动内部巡察工作，层层落实督查责任，及时发现问题并督促整改，确保政治监督精准有效。

在反腐败管理中，企业面临的主要风险包括内部腐败行为、供应链中的腐败风险以及国际业务中的合规挑战。公司通过加强政治监督、开展纪律教育、严查违纪违法等措施，增强企业廉洁风险防控意识，建立廉洁的企业文化。公司建立多种举报途径，按照中国东航集团《直属子企业纪委工作手册》（2024版）相关内容保护举报人权益，包括隐去举报人有关信息等，全力保障举报人的合法权益不受侵犯。

供应链中的反腐败是打造良好廉洁生态的关键。公司制定《东方航空物流股份有限公司采购管理规定》《东航物流（中货航）代理人管理规定》等制度文件，强调采购领域重点岗位、重点环节，梳理识别不同业务流程上的廉洁风险点，持续加强采购廉洁风险防范。



东航物流董事长、党委书记郭丽君为党员干部员工讲授题为《以高标准党纪学习教育护航物流高质量发展》的党纪学习教育纪律党课，筑牢防腐拒变的思想防线。



2024年反腐败关键绩效

未发生贪污诉讼相关案件。

共组织 8 场反腐败相关培训，共计 686 人次参与。

我们的2024





2024年高光时刻

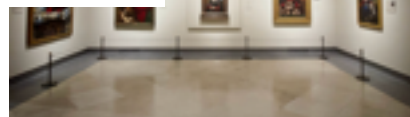


3月



3月，召开2024年度绿色低碳发展工作部署会，推进绿色低碳转型

4月



4月，护航西班牙普拉多国家博物馆珍品，树立艺术品安全运输行业标杆



4月，东航物流旗下东航冷链物流（上海）有限公司正式成立，引领航空冷链新质生产力的发展

8月



8月，为云南两县新增免费货运服务额度，积极响应和落实国家乡村振兴战略

7月



7月，东航物流首开上海-布达佩斯新航线，并举办空运产品体系推介会，深化中欧经贸合作，助力“一带一路”倡议

6月



6月，东航物流旗下中货航与法荷航签署新的联运包舱协议，进一步扩大航空网络和加强航空物流市场服务能力





10月



10月，东航物流董事长、党委书记郭丽君讲授“深入学习贯彻党的二十届三中全会精神”的专题党课



10月，圆满完成中国红十字会援助物资运输任务，助力人道主义救援事业

12月



12月，东航物流保障首批从南澳出发通过直航方式进口的澳洲岩龙虾运抵中国



12月，东航冷链成功完成国产医药货物出口供应链保障任务，服务中国企业出海

11月



11月，高质量完成第七届进博会运输保障，并在进博会期间成功签订两项合约，助力开放共赢



11月，东航物流和智利出口促进总局(ProChile)联合举办深耕南美十周年暨2024智利车厘子包机首航庆典，助力中智双边贸易合作和开放共赢



11月，东航物流实行营销系统大区改革，旗下华北分公司、西北分公司、西南分公司和华南分公司相继成立，构建航空物流产业发展新格局





2024年关键数据



营业收入

240.56 亿元



利润总额

39.36 亿元



货邮运输量

155.64 万吨



跨境电商进出口单量

7,539 万单



跨境电商货量

162,246 吨



研发投入

5,161.56 万元

新申请软件著作权

15 项



安全飞行

66,738 小时

7,501 架次



货邮处理量

248.89 万吨



飞机机龄

4.3 年



定制化物流解决方案货量

14,521 吨



生鲜产品进口量

32,000 吨



用电强度

14.83 千瓦时/万元



二氧化碳排放强度

0.66 吨/万元



产地直达包机数量

1,865 架次



能耗强度

0.31 吨标准煤/万元



用水强度

0.20 吨/万元



女性管理者比例

18.28%



消费帮扶投入

270.6 万元



2024年认可与奖项



在第十九届中国国际物流节被授予
“ESG物流供应链管理创新人物”“综合实力企业TOP 10” 2项荣誉。
同时，旗下子公司分别获得
“航空货运企业TOP 10”和“消费者信赖的跨境电商品牌”荣誉。



东航冷链自主研发温控设备获
“冷链物流优秀创新案例”奖



东航物流获2024年财联社ESG“致远奖”
之“社会责任先锋奖”



东航物流获2024年“国新杯·ESG金牛奖”之
“乡村振兴20强”



东航物流获
“金蜜蜂2024长三角优秀企业可持续发展报告”



东航物流获中国上市公司协会颁发的
2024年上市公司董事会秘书履职评价5A评级



东航物流获中国上市公司协会颁发的
2024年上市公司董事会最佳实践案例



东航物流获中国上市公司协会颁发的
上市公司2023年业绩说明会优秀实践



中货航获长宁区2024年度
“服务区域经济重点企业”荣誉称号



东航物流获上海联合产权交易所颁发的
“资本运营金奖”



东航物流《客户服务平台》获
2024年度上市公司数字化转型最佳实践



专题： 创新引领

南美生鲜快线十周年
打造“空中丝绸之路”典范



历史上，中国和南美人民曾通过海上丝绸之路互通有无，当今的“一带一路”也正在南美国家铺就繁荣幸福之路。自2013年中国“一带一路”倡议提出后，中国东航集团正式开创了从圣地亚哥飞往上海的空运航道，将新鲜智利车厘子、蓝莓等带给中国消费者。

2024年11月，在习近平主席应邀赴南美出席亚太经合组织（APEC）会议和G20峰会期间，中国东航集团隆重举行了深耕南美十周年暨2024智利车厘子包机首航庆典，展示了东航物流通过十年的持续创新，实现了从单纯运力供应商到全链条服务提供商的转变，以及在服务国家战略中实现自身高质量发展的卓越成就。

十年来， 东航物流 创新突破

贸易功能延展

从最初的运力供应商角色，逐步向上游贸易环节延伸，直接采购智利的车厘子和三文鱼，实现了对全业务链条的全面覆盖。

物流能力完善

通过海空联运和海运方式，显著提升了多模式运输组织能力，尤其是在空运到海运的运输方式拓展上，展现了突破性的创新能力。

口岸加工突破

在成都等地建设生鲜加工厂，实现了从“产地”到“门店”的快速交付能力，提升了业务链条上的商业价值创造。

业务品牌联名

东航物流与东航食品公司联合推出“东航赏味-东航产地直达”联名品牌，通过直播销售等方式协同创新。

集团充分协同

东航物流积极研究多业务线的联动，探索围绕智利生鲜产品的全方位协同，提升整体价值。



十年来， 服务国家战略 重要贡献

运量显著增长

从2013年的两架次车厘子包机，增长到2024年的约350架次生鲜包机，累计进口智利车厘子、三文鱼等农产品超过5万吨，货值超过10亿美元。

国内触达加深

通过定班航线和季节性包机，覆盖中国十余个机场口岸，快速分拨到50余个主要城市，基本覆盖了中国80%以上的消费人群。

品种不断丰富

从最初的车厘子一个产品，增加到三文鱼、蓝莓、李子等十余个品种，实现了全年性的进口。

国际辐射拓宽

东航物流计划利用其航线网络，帮助智利农产品拓展至东南亚国家，进一步拓宽国际市场。

双边关系强化

东航物流的中智空中丝绸之路为中智高层会晤倡导的理念提供了实践范例，强化了双边友好关系，促进了自由贸易合作。

2024年6月，东航物流旗下冷链公司运营的最远全货机航线正式开通。该航线连通中国鄂州、韩国仁川、美国迈阿密，是鄂州机场首条国际定期第五航权货运航线，也是第一条南美三文鱼等生鲜产品直达湖北的包机航线。以此次航线开通为契机，公司在花湖机场积极布局建设冷链港，创新打造集冷链分拨运输、冷链仓储、生鲜暂养暂存、生鲜精细加工、生鲜数字化交易平台等功能为一体的进口生鲜全产业链，探索更透明、更智能、更高效的航空物流新质生产力。

此外，东航冷链西部生鲜港智能化三文鱼加工厂于2024年正式运营，是国内规模最大的三文鱼加工厂。该工厂拥有一条智能化冰鲜三文鱼生产线、一条三文鱼熟食加工生产线，以及一条肉类产品生产线，不仅代表公司在冷链物流领域的最新技术成就，也展示东航物流持续向产业链上下游延伸，加速培育航空物流新质生产力的创新举措。

东航物流通过十年的持续创新和精耕细作，不仅在企业自身发展上取得了显著成就，更在服务国家战略、促进双边贸易和提升消费者体验方面做出了重要贡献。未来，东航物流将继续以创新为驱动，深化服务国家战略，为实现可持续发展目标贡献力量。



东航物流助力美洲三文鱼包机冷链直达



东航冷链西部生鲜港智能化三文鱼加工厂

可持续发展管理

在当前全球经济转型的大背景下，可持续发展已成为衡量企业综合竞争力的重要指标。东航物流作为国内航空物流板块首家上市企业，积极将可持续发展理念融入公司战略与日常运营各个层面，积极回应资本市场在ESG方面日益严格的期待和要求，全力践行央企社会责任与使命担当。

▶▶ 对应重要性议题
- 利益相关方沟通

▶▶ 回应联合国可持续发展目标（SDGs）



● 2024 年亮点

- 将ESG工作纳入董事会安全与环境管理委员会
- 更新可持续发展理念和模型，系统开展重要性议题识别



可持续理念和治理

东航物流从公司自身愿景使命与战略出发，系统思考公司的可持续发展实践与世界可持续发展背景之间的关系，构建了具有公司特色的4C可持续发展战略模型。我们旨在通过物流“链接”核心属性，发挥公司供应链和价值链优势，持续回应利益相关方的期待，创造环境和社会价值多重价值，最终实现可持续发展的愿景。同时，我们对标回应联合国可持续发展目标（SDGs），将自身的ESG理念与实践与世界可持续发展同频共振。

东航物流可持续发展战略模型



我们持续完善ESG治理，将ESG融入公司决策和经营的过程，推动实现ESG目标的闭环管理。2024年，公司在董事会层面设立了安全与环境委员会，对国内国际与碳排放相关的环境保护重大问题及ESG相关事宜进行研究、审议、提出建议并监督实施。在日常管理层面，公司进一步明确ESG重要性议题的管理方向和目标，并开始探讨ESG赋能业务的可能路径。

2024年，公司董事会围绕ESG工作方向和ESG信息披露开展审议工作，并组织外部董事前往客户公司围绕ESG议题展开调研交流。公司开展高管及主要部门负责人参与的ESG培训，重点介绍了ESG可持续发展趋势、监管机构对上市公司ESG信息披露的要求、行业内优秀企业相关ESG案例等，提升管理层的可持续发展的意识与能力。

公司积极参与来自国务院国资委等监管机构、客户、上市公司协会以及主流媒体开展的ESG调研工作，加强与上下游以及领先企业等利益相关方的ESG相关交流，持续跟踪并提升公司的ESG评级。凭借在可持续发展领域的表现，公司在中证ESG指数评级中获得A级，并获2024年财联社ESG“致远奖”之“社会责任先锋奖”“国新杯•ESG金牛奖”“金蜜蜂2024长三角优秀企业可持续发展报告榜”等多项认可。

2024

中证ESG指数评级

A级

荣获财联社ESG“致远奖”之“社会责任先锋奖”

荣获“国新杯•ESG金牛奖”

荣获“金蜜蜂2024长三角优秀企业可持续发展报告榜”



重要性 议题管理

重要性议题管理是公司开展ESG战略规划、风险与机遇管理、信息披露的基础和核心。东航物流根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》相关规定，参考《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》之《第一号总体要求与披露框架》指南等最新披露标准更新评估方法，开展双重重要性评估。通过可持续背景分析、行业对标分析等梳理形成东航物流2024年度ESG议题库（共21项议题）。在影响重要性和财务重要性评估阶段，共回收内外部利益相关方的有效问卷700余份，充分考虑利益相关方的关注和建议，初步识别出对公司财务以及经济、环境和社会影响具有双重重要性的4项议题，分别是安全管理、应对气候变化、资源和能源管理以及创新与数字化。在2025年我们会继续开展更加系统性的双重重要性分析和识别工作。

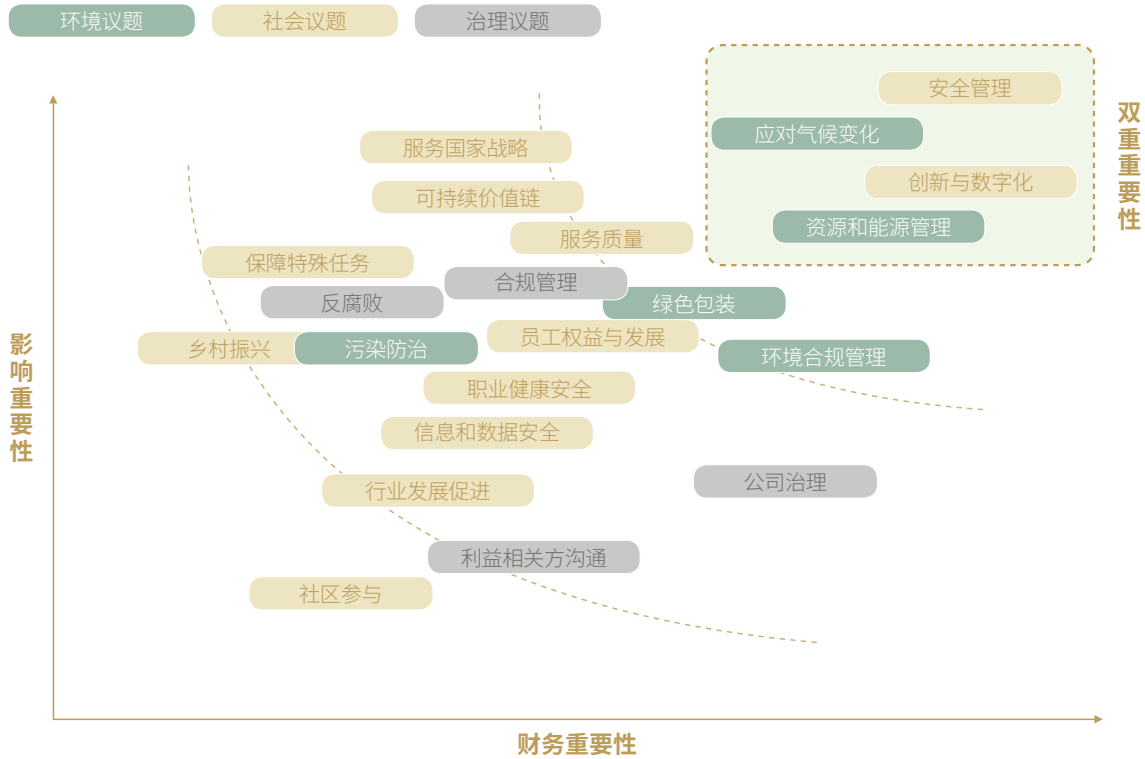
东航物流ESG议题双重重要性识别过程

具有双重重要性的议题的披露框架结构



我们针对重要性议题开展针对性的管理，在报告中重点披露相关的实践与绩效，并持续追踪相关目标的实现进展，形成PDCA的管理闭环。

东航物流2024年度重要性议题矩阵





东航物流2024年度重要性议题管理及进展

ESG议题	管理方向	路径和目标	对应GRI	所在章节	
环境	应对气候变化*	助力实现国家碳达峰和碳中和目标，以国家、行业发展规划为依据，以中国东航集团战略规划为指引，推动公司低碳转型发展	- 机队平均机龄处于行业领先水平 - 探索使用可持续航空燃料SAF - 采用航路优化等措施提升能源效率	GRI 305 排放 GRI 302 能源	应对气候变化
	能源与资源管理*	推动形成“航空器运行高效化、运输车辆新能源化、基础设施绿色化、物流服务智慧化”的绿色发展格局	- 持续推进“油改电”，新能源车辆比例不断上升 - 系统开展有害和无害废弃物管理	GRI 305 排放 GRI 302 能源 GRI 306 废弃物	资源和能源管理
	污染防治	确保水、大气、固废、危险品等排放物依法合规处置	- 不发生污染防治相关环境事件 - 提升回收再利用比例	GRI 305 排放 GRI 303 水资源和污水 GRI 306 废弃物	污染与排放物
	绿色包装	探索使用可再生的绿色包装材料，减少一次性包装材料的使用	开始启用光降解塑料薄膜	GRI 301 物料	推动绿色包装
	环境合规管理	持续关注环境政策法规最新进展，持续加强环境管理	不发生环境违法违规相关事件	GRI 419 社会经济合规	夯实环境管理

社会	创新与数字化*	持续推动商业模式创新、销售模式创新、精细化管理创新，构建航空物流发展新格局，推进数字化转型与公司业务深度融合	• 推进全货机飞行水平可视化；推进物流营销精细化管理，大数据驱动营销管控决策智能；推进货站智慧化操作，技术创新赋能自动化货站	/	• 创新与数字化转型
	服务国家战略	发展新质生产力，服务国家发展战略和地区经济发展	• 服务国家区域发展战略和上海国际航运中心建设，服务“一带一路”倡议，构建航空物流产业发展新格局	/	• 服务国家战略
	保障特殊任务	发挥航空物流专业优势，保障重大及特殊任务运输	• 高标准完成特殊任务保障	/	• 全力保障特殊任务
	可持续价值链	携手价值链伙伴实现共赢发展	• 在采购中纳入环保和低碳相关要求，提升绿色产品采购比率	GRI 414 供货商社会评估	• 赋能企业出海 • 共建责任价值链
	行业发展促进	为行业发展和交流贡献东航物流力量	• 积极参与行业发展和促进相关活动		• 共促行业发展



ESG议题	管理方向	路径和目标	对应GRI	所在章节	
社会	安全管理*	将安全工作放在首位，为公司高质量发展提供坚实基础	• 杜绝运输航空责任事故、航空维修责任事故、航空地面责任事故，地面生产重大事故、食品安全事故；杜绝重大及以上网络安全事件；在保证人机安全的前提下，杜绝劫、炸机事件的发生；责任原因运输航空征候万时率不超过0.3	GRI 416 客户健康与安全	• 安全管理
	职业健康安全	为员工提供健康安全的工作环境	• 零事故，零伤害 • 不发生因工死亡事件	GRI 403 职业健康与安全	• 职业健康安全
	服务质量	提升客户满意度及服务体验	• 客户投诉处理率100% • 持续提升客户满意度	GRI 416 客户健康与安全 GRI 417 营销与标识	• 优化服务体验
	信息与数据安全	加强信息与数据安全，为数字化转型保驾护航	• 杜绝重大及以上网络安全事件	GRI 418 客户隐私	• 信息与数据安全
	员工权益与发展	与员工共享公司发展成果	• 持续提升员工满意度	GRI 401 雇佣 GRI 404 培训与教育 GRI 405 多元化与机会平等 GRI 406 反歧视	• 与员工共享发展
	社区贡献	为所在社区带来积极改变	• 持续提升社区公益及志愿者活动的规模和影响力	GRI 413 当地社区	• 爱心公益奉献
	乡村振兴	助力乡村产业振兴	• 积极创新乡村振兴货运模式，开展产业帮扶和消费帮扶		• 支持乡村振兴

治理	公司治理	为公司稳健经营和发展构建完善的公司治理架构	• 持续完善公司治理体系，独立董事占比超过1/3	GRI 2 管治	• 公司治理
	合规管理	满足国家、地方及行业相关法律法规要求	• 不发生重大合规风险事件	GRI 419 社会经济合规	• 合规管理
	反腐败	营造风清气正的发展环境	• 不发生贪污诉讼相关案件	GRI 205 反腐败	• 党建工作 • 反腐败
	利益相关方沟通	关注并回应利益相关方期望和诉求	• 多渠道开展利益相关方沟通与交流，开展ESG专项利益相关方沟通活动	GRI 2 利益相关方参与	• 利益相关方参与

*表示为双重重要性议题

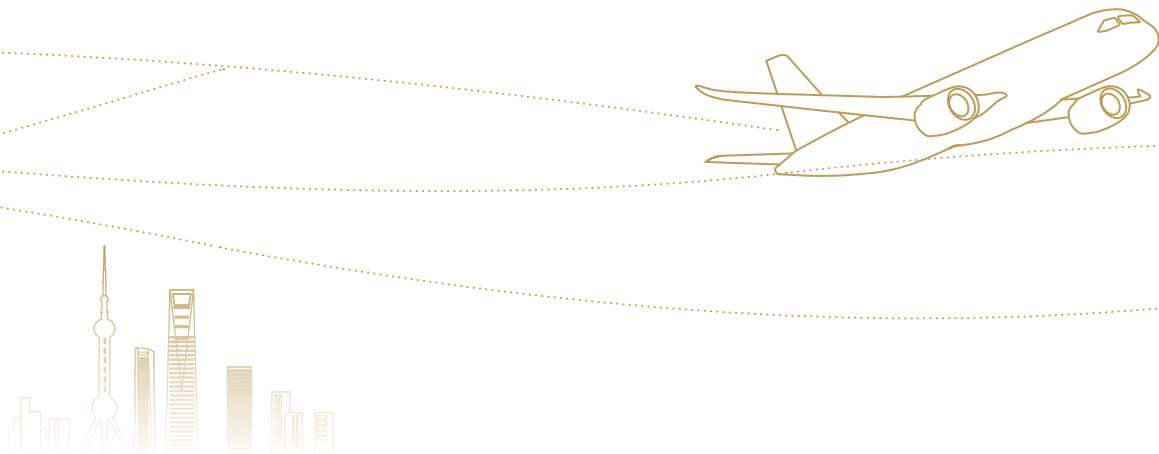


利益相关方参与

利益相关方的诉求随着可持续发展趋势的发展快速变化，加强与各类利益相关方的沟通，不仅是能加强ESG风险管理和预警，更是协同多方打造责任生态，进行价值共创的重要途径。我们重视利益相关方沟通的信息桥梁作用，通过系统性沟通机制，进一步回应利益相关方的诉求，协同利益相关方驱动可持续的改进，构建更具韧性的可持续生态。

利益相关方沟通与参与

利益相关方	 国务院国资委	 地方政府	 证监会/ 上海证券交易所	 民航局	 股东/ 投资者
主要关注议题	- 服务国家战略 - 公司治理 - ESG治理 - 应对气候变化 - 乡村振兴	- 服务地方经济社会发展 - 应对气候变化 - 服务质量 - 乡村振兴 - 保障特殊任务	- 公司治理 - ESG治理 - 合规管理 - 乡村振兴 - 应对气候变化	- 安全管理 - 服务质量 - 应对气候变化 - 绿色包装	- 公司治理 - 服务安全 and 质量 - 投资回报 - 合规管理
沟通渠道	- 工作会议 - 定期汇报 - 监督检查	- 工作会议 - 定期汇报 - 监督检查 - 政企合作 - 支持中小货代发展 - 开展跨境电商试点工作	- 公司公告 - 股东大会 - 业绩路演 - 信息披露	- 工作会议 - 定期汇报 - 监督检查	- 公司公告 - 股东大会 - 业绩路演 - 信息披露



利益相关方	 客户	 员工	 合作伙伴/ 供应商	 行业协会	 社区	 媒体
主要关注议题	- 服务质量 - 信息和数据安全 - 创新与数字化 - 可持续价值链 - 应对气候变化	- 员工权益和发展 - 职业健康安全	- 服务质量 - 创新与数字化 - 可持续价值链	- 创新与数字化 - 可持续价值链 - 行业发展促进	- 社区参与 - 乡村振兴	- 创新与数字化 - 应对气候变化 - 服务国家战略 - 保障特殊任务
沟通渠道	- 客户活动 - 客户满意度调查 - 工作会议 - 调研交流	- 员工代表大会 - 员工沟通 - 内部刊物	- 业务交流 - 供应商管理体系 - 供应商大会	- 参与行业协会 - 行业会议与交流 - 行业标准制定	- 志愿服务活动 - 社区参与项目	- 新闻发布会 - 媒体监督 - 新媒体互动 - 媒体采访

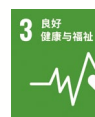
安全为先 筑牢根基

在航空物流领域，安全是企业发展的生命线，更是实现可持续发展的基石。东航物流始终将安全管理置于首位，通过完善的安全管理体系、严格的风险防控措施和持续的创新投入，确保每一架航班、每一次运输的安全可靠。同时，公司高度重视职业健康安全，致力于为员工提供安全、健康的工作环境，筑牢企业高质量发展的根基。

对应重要性议题

- 安全管理
- 职业健康安全
- 信息与数据安全

回应联合国可持续发展目标 (SDGs)



2024 年亮点

- 完善安全治理，强化组织构建和体系建设
- 未发生责任原因一般差错（含）以上事件
- 获2024年度中国东航集团“年度安全贡献奖”



安全管理

治理

面对复杂多变的宏观环境和日趋严格的监管要求，东航物流坚持“生命至上、安全第一、遵章履责、崇严求实”的方针，系统构建“大安全”管理体系，通过深化安全文化建设、强化风险分级管控、完善隐患排查治理机制等举措，持续推进安全治理体系和治理能力现代化。

东航物流充分认识到安全是一切的关键，坚决树立“安全第一”理念。2024年，公司从董事会层面成立安全与环境委员会，同时优化安全管理组织架构，成立了运管部和总值班经理室，对保卫部、飞管部等重要部门进行职能和架构再造，为安全运行建立坚实的组织基础。

战略

东航物流围绕安全生产领域的国家法律法规和民航局、中国东航集团相关要求，深入开展安全生产治本攻坚三年行动，制定并发布《东航物流（中货航）安全生产治本攻坚三年行动实施方案（2024—2026年）》《东航物流（中货航）进一步落实民航安全责任管理办法行动方案》《中国东航2024年安全工作任务清单落实情况（东航物流）》，修订完善《安全管理手册》《飞行技术管理手册》《生产运行管理程序手册》，持续提升安全精细化管理能力和水平。

风险和机遇

东航物流积极采取多种措施，有效防范并化解各类安全风险，为公司高质量发展筑起坚实的安全防线。公司持续推进飞行安全、航空地面安全、空防安全、食品安全、地面安全、网络信息安全六大领域安全管理，护航公司全面安全发展。

六大领域护航全面安全

飞行安全

打造快速存取记录器（QAR）数据分析平台、飞行过程可视化应用、航安应用和飞行品质监控系统（FOQA）应用，升级飞行运行和安全管理。中货航还完成所有检查员机组资源管理（CRM）资质培训，培养10名CRM理论教员，为安全飞行助力。

食品安全

开展食品安全相关调研工作，全面精细化推进食品安全管理。

航空地面安全

组织开展机坪作业专项整治，开展可控飞行撞地风险管控和“飞常平安”专项活动，确保航空地面安全。

空防安全

修订了安保手册及相关规定，覆盖所有安保环节，确保符合最新法规要求。

地面安全

建立完善的地面安全监察机制，实现了国内货站地面安全监察全覆盖。

网络信息安全

全面加强安全信息管理，各单位签订《安全信息保护承诺书》，梳理各级单位安全信息管理制度并制定信息保护管理细则，加强信息报告时效性。

2024年，公司围绕组织管理、飞行运行、训练管理、机务维修、运行控制、地面保障、货物运输、航站运行八个方面开展安全运行审核并及时落实整改，全面降低安全风险。

公司安全风险管理措施

增强安全风险源头管控，员工自愿安全报告数量823条，同比增加553%；

按照分类、分层、分级的原则，开展公司级安全风险管理项目57项，同比增加70%；

充分发挥双重预防机制的重要作用，大力提升隐患排查治理能力，共排查治理一般安全隐患870项，同比增幅158%。

我们积极培育良好的安全文化，从“要我安全”向“我要安全”进行转变，努力塑造公司的安全品牌。在安全培训方面，公司持续提高安全培训质量，定期对员工安全教育实施情况开展监督检查，并对公司新进员工进行安全教育。在安全文化方面，公司积极组织开展“安全生产月”“安全教育月”“安全责任月”等活动，营造安全企业文化。

2024年关键绩效

公司相关负责人、安全管理人员共计 **64** 人完成民航局相关培训和考核 公司安全专项培训共计 **7,238** 人次

案例

安全隐患随手拍，提升员工安全意识

根据公司风险管控和隐患排查双重机制，以及安全管理网隐患上报模块，东航物流华北分公司创意制作安全隐患随手拍小程序，实现一线员工上报、分公司线上审核、物流公司安全信息系统三级联动。此外，隐患上报后与员工进行实时沟通，及时向员工通报安全隐患是否采用，向其说明原因，逐步提高员工安全隐患上报的专业度，提高安全意识。

指标与目标

东航物流每年制定和分解年度安全管理目标，量化安全生产要求，定期回顾与检讨安全管理工作以及管理成效，落实安全责任。2024年，公司全年未发生一般差错及以上事件；东航物流成为唯一一家被授予中国东航集团“年度安全贡献奖”的直属子企业。

2024年关键绩效

安全飞行 **66,738** 小时， **7,501** 架次 共保障进出港航班 **44.13** 万架次

货邮安检货物总量 **5,223.9** 万件， **117.6** 万吨 地面安全行车 **665** 万公里

完成 国际民航组织普遍安全监督审计持续监测做法（USOAP CMA）审计 **通过** 美国联邦运输安全管理局(TSA)航空安保检查

2025年安全目标

杜绝运输航空责任事故、航空维修责任事故、航空地面责任事故，地面生产重大事故、食品安全事故；杜绝重大及以上网络安全事件；在保证人机安全的前提下，杜绝劫、炸机事件的发生；责任原因运输航空征候万时率不超过 0.3。



职业健康安全

东航物流建立完善的职业健康与安全管理体系，设立跨部门的职业健康安全管理架构，明确各级管理者的安全责任，确保职业健康安全管理的实施。2024年，公司制定落实民航安全责任管理办法行动方案，组织开展了全员培训宣贯，建立公司月度责任考核和年度评审办法。公司设定工伤事故率、职业病发病率等关键绩效指标，制定“零事故、零伤害”的长期目标。公司还建立安全绩效考核机制，定期开展安全审计和应急演练，持续改进职业健康安全管理。

公司识别职业健康安全主要风险，并积极利用信息化手段和激励措施提升安全水平。2024年，公司制定飞行能力提升方案，建立重点飞行人员管控清单，针对性开展技术排查，对重点人员开展理论培训和模拟机训练。通过对QAR等数据统计分析，公司能有效进行飞行员个人技术画像、机队运行品质画像，提升飞行训练效率并护航安全飞行。

公司在危险品仓库引入了智慧化无人仓配技术，在不增加仓储面积的情况下，将仓库实际使用面积增加至原来的2.5倍。通过使用自动叉车AGV和激光导航系统SLAM，实现全程无人化操作，显著提高作业效率，有效降低人工操作安全风险。

案例

员工心理关爱（EAP）项目护航飞行员心理健康

2024年，公司针对飞行人员工作、心理特点，积极开展团辅活动和心理疗愈项目，保障飞行队伍身心健康。公司结合安全生产月培训，邀请民航医院教授开展健康讲座，共计31名飞行员参加。同时，结合EAP项目，公司积极组织管理干部以及飞行骨干开展谈心谈话等专题赋能培训2次，累计61人参加，护航飞行人员身心健康与发展。



公司组织AED设备应用与急救培训

信息与数据安全

公司在上海地区及国内各子公司配备自动体外除颤器（AED），并组织AED设备应用与急救培训18场，培训总人数550人次，进一步加强员工自救互救能力，营造安全健康的工作环境。



2024年职业健康安全绩效

因工死亡人数 **0** 人

信息安全与隐私保护是东航物流与商业伙伴、客户及员工之间相互信任和长远合作的基础。公司坚守信息安全底线，确保网络信息安全，全面评估梳理现有体系文件，细化网络安全检查细则，完善分级分类的信息安全风险手册。

2024年，公司完成ISO 27001信息安全体系认证监督审核工作，持续加强信息安全管理。公司制定并发布《东方航空物流股份有限公司商业秘密保护实施办法》，遵循“依法规范、预防为主、突出重点、便利工作、保障安全”的原则，强化公司信息和数据安全。报告期内，为提升信息与数据安全能力，公司举办了首届数据管理专项培训，聚焦强化数据治理能力。

确保信息与数据安全措施

完善信息安全管理

修订公司信息安全管理体系文件，加强网络安全事件管理、员工信息安全管理、软件管理和机房管理；召开网络信息安全委员会会议；完成ISO 27001认证第二次监督审核，持续加强信息安全管理。

网络安全改造提升

启动并实施核心机房安全设备优化项目，完成主机入侵检测与防护平台（二期）项目，实现主机关键行为数据的统一采集和管理，增强主机防范入侵能力。

加强信息安全保障

完成二十届三中全会、进博会期间网络安全保障工作，加强重要网站和信息系统的网络安全监控；完成年度护网行动，通过风险排查发现并修复漏洞，确保网络安全；持续开展系统上线前安全检查、日常漏洞排查、安全告警处置等。



2024年信息与数据安全绩效

信息安全负面事件 **0** 件

责任引领 使命至上

航空物流是现代供应链的核心枢纽，对区域经济协同和产业升级具有显著乘数效应。在双循环格局下，其战略价值进一步凸显，既是保障供应链韧性的关键，也是推动高水平开放、维护经济安全的重要基础设施。东航物流以打造现代航空物流的“国家队”为使命担当，依托自身在航空物流领域的业务优势以及混合所有制改革先行者的制度优势，积极服务国家战略落地，在保障产业链供应链稳定、助力企业出海、保障特殊运输等方面发挥关键作用。

2024 年亮点

- 重组整合18家外地分支机构，成立华北、西北、西南和华南分公司，服务区域协同发展
- 累计处理跨境电商货物约27.3万吨
- 协助建设民航华东地区货运（危险品）实训基地

对应重要性议题

- 服务国家战略
- 保障特殊任务
- 可持续价值链
- 行业发展促进

回应联合国可持续发展目标（SDGs）





服务国家战略

/ 服务区域协同发展

东航物流将服务国家战略作为核心使命担当，充分发挥区域、产业优势，强化区域协同，增强市场需求响应速度，加快发展新质生产力，在服务国家发展战略和地区经济发展中进一步推动自身高质量发展，努力构建航空物流发展新格局。

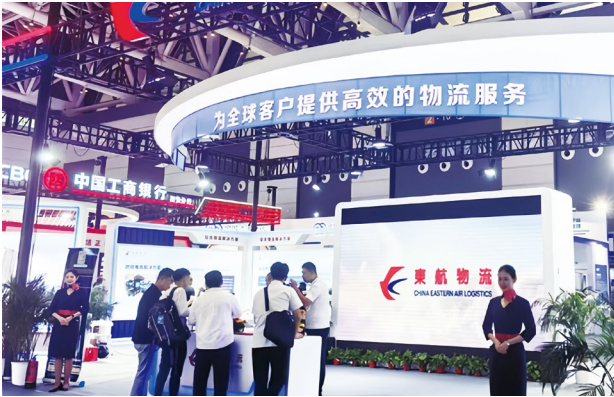
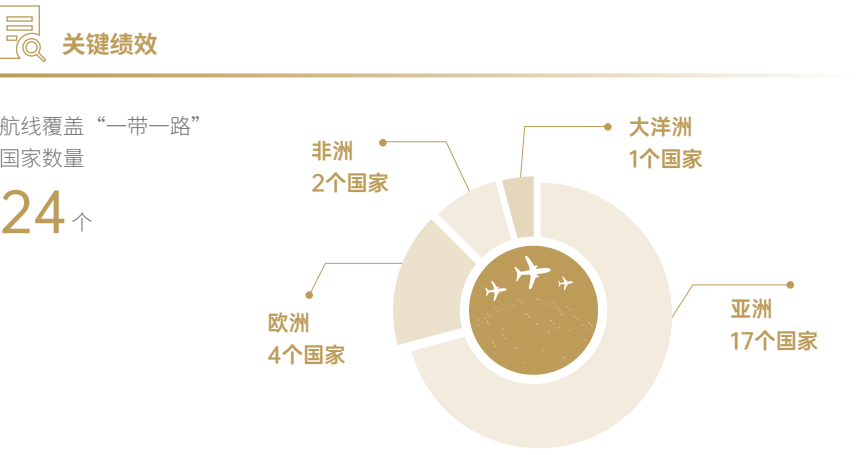
东航物流充分发挥航空物流优势，深度融入国家区域协同发展战略，以高效、智能的物流服务助力京津冀一体化、长三角一体化、粤港澳大湾区建设及西部大开发战略，推动区域经济高质量发展。

● 服务区域协同发展举措



/ 助力“一带一路”倡议

东航物流积极响应“一带一路”倡议，充分发挥航空物流优势，深化国际物流网络布局，助力沿线国家和地区经贸合作，构建高效便捷的“空中丝绸之路”。同时，东航物流积极探索多式联运模式，推动空铁、空陆联运，与中欧班列等地面运输方式形成优势互补，打造立体化物流通道，提升跨境物流效率。公司还加强与国际物流企业合作，推动信息共享与资源整合，为“一带一路”沿线提供全链路物流解决方案，助力中国与沿线国家在贸易、文化等领域的深度合作，为共建“一带一路”高质量发展贡献航空物流力量。



2024年9月，东航物流亮相第八届丝博会，共绘西部大开发新篇章



2024年9月，东航股份“西安-米兰”首航航班满载货物抵意，东航物流通过货运服务助力中欧贸易

/ 服务航空物流枢纽建设

东航物流深度融入上海“五个中心”建设，以航空物流优势助力上海国际航运中心和国际贸易中心的联动发展。公司以上海国际航空枢纽为核心，加密全货机航线网络，重点布局跨境电商、冷链物流等高附加值业务，推动“空空+空地”多式联运模式，提升长三角区域物流效率。同时，东航物流积极深化与上海机场集团的合作，推动智慧物流枢纽建设，提升航空货运数字化、智能化水平，助力上海航空物流枢纽能级的提升，支撑上海打造全球资源配置能力领先的国际航运中心。





赋能企业出海

/ 跨境电商

在跨境电商蓬勃发展的背景下，我们不断拓展“端到端”的服务能力，充分发挥航空物流全产业链协同优势，通过构建全球智慧物流网络，为高端制造、生物医药、跨境电商等中国企业出海提供便捷、可靠、高效的综合物流解决方案。

过去5年，我国跨境电商行业得到快速发展，贸易规模增长超10倍，中国跨境电商正在重塑自中国出口的航空货运市场。2024年，东航物流结合跨境电商市场发展趋势及客户的需求，积极优化“随心翼”产品体系，丰富全链路产品，整合跨境物流全链条产业资源，持续为中国优质产品和品牌走向国际市场提供专业跨境物流保障。2024年，我们在深圳成立华南分公司，依托该地区跨境电商优势，进一步构建更加完善的航空物流网络。

2024年，公司积极参与上海市跨境电商工作专班，并建立内部常态化跨部门沟通协作机制，高效解决跨境电商运力难题，为全球消费者带去更多优质的购物体验。公司将继续深耕跨境电商领域，不断提升物流服务的品质与效率，深化与各大电商平台合作，助力为全球消费者带来优质的购物体验。

案例

东航物流开展跨境电商包裹运输保障工作，助力“全球购”

作为国内涉足跨境电商业务较早的航空物流企业，东航物流多年来全力保障“618”和“双11”跨境电商包裹，通过专业、顺畅、高效的货物运输服务，为商品流通架起空中桥梁，助力全球消费者提升购物体验。

2024年“618”和“双11”购物节期间，东航物流进一步优化保障流程，加强与各海外仓的沟通，确保货物收运、组装、装机全链条通畅。同时，公司充分利用航线网络资源，创新“空空中转”“陆空中转”等业务模式，加大重点流向货物进出所需的腹舱资源配置，保障高峰货量进出港需求，助力跨境电商货物飞出加速度。



与全球领先在线零售商全面深化战略合作，助力中国品牌出海

2024年2月，东航物流与某全球领先快时尚在线零售商全面深化战略合作，签署战略合作备忘录。东航物流全链路协同为其提供“门—港”一站式国际物流服务，并在上海、深圳始发的所有国际航线上展开全面合作。通过全链路高效、精准的国际物流服务以及不断优化的时效和服务质量，助力客户在全球市场的快速发展。后续将进一步通过丰富航线网络、扩大包机业务、加强华南及海外市场物流布局等方式深化合作，促进战略协同和业务协同，提升跨境履约能力和物流效率，持续为中国优质产品和品牌走向国际市场提供专业跨境物流保障，也为全球消费者提供更为优质的用户体验。



案例



2024年关键绩效

跨境电商进出口单量 **7,539** 万单，同比增长 **40.94%**

跨境电商货量 **162,246** 吨，同比增长 **47.52%**

/ 助力新质生产力出海

高新制造业的崛起和出口带动了航空货运需求的强势增长。东航物流充分利用全物流产业链的优势，助力国货出海。我们深度携手国内顶尖高科技产品品牌，积极探索实践中国高端制造出海全流程物流解决方案，已经成为多家国产新能源汽车整车空运物流供应商。

案例

东航物流助力“国产医药”出海

随着中国医药企业研发实力不断提升，一批批具有国际竞争力的医药产品亟待拓展海外市场。东航物流旗下冷链公司将生鲜冷链物流的“产地直达”模式复制到医药领域，致力于为中国高端医药出口优化温控运输方案，持续助力国药扬帆海外。

2024年8月，东航冷链成功完成首票国产抗癌药剂的出口运输，标志着中国物流企业在医药冷链领域实践探索的里程碑。此次运输采用公司自主研发的温控监测设备“东东测”及物流可视化系统“飞来鲜”，实现了药品从药厂到客户交付的全流程温控与位置监测。客户可通过云平台实时掌握货物状态，一旦出现异常，系统将自动报警并提示人工干预，

确保药品运输安全可靠。未来，东航物流将继续推动科技创新与场景应用的深度融合，为航空物流新质生产力发展蓄势赋能，全力服务国货出海。





全力保障 特殊任务

/ 人道主义救援

东航物流凭借其丰富的物流解决方案服务经验和卓越的物流资源整合能力，全面保障国内外救灾物资及重大专项运输任务，圆满完成春运、两会、国庆、进博会等重大安保保障，以实际行动展示航空物流国家队的使命担当。

航空物流在推进国家应急物流体系建设，更好参与国内国际人道救援救助工作发挥重要作用。2024年7月16日，中国东航集团与中国红十字会总会签署《战略合作框架协议》，双方建立人道运输合作机制，以推进国内、国际人道救援队伍、物资快速投送。东航物流积极落实中国东航集团与中国红十字会总会合作要求，配合中国东航集团助力更多人道主义物资运输和保障，为推动中国红十字事业发展贡献力量。



10月22日、25日，东航物流顺利保障两批中国红十字会援助物资分别安全抵达马尔代夫和孟加拉国，支持当地人道主义工作。



12月8日，东航物流旗下东航冷链为复旦大学附属中山医院提供高水准的人体捐献器官运输保障服务，跨越2,000余公里，为生命护航。



2025年1月7日，西藏自治区日喀则市定日县发生6.8级地震，灾情严重，牵动人心。东航物流高效全力保障救灾物资运输，与灾区人民守望相助、共渡难关。

/ 重大活动保障

作为专业的航空物流服务提供商，东航物流以高度的重大活动运输保障的责任感和使命感，坚决完成各项重大活动运输保障。

案例

东航物流高标准保障第七届进博会

作为进博会指定航空物流服务商，东航物流连续七年高质量完成进博会展品运输保障任务。2024年进博会期间，公司制定专项保障方案，建立7*24小时值班机制，开通航空货运绿色通道，设立专属服务窗口和货物集中放置点，确保展品安全准时抵达。公司为法国农业食品委员会参展的首批进境水果提供保障服务，通过快速服务、全程跟踪保障、以及各环节的无缝衔接，让新鲜展品直达进博会现场。

此外，东航物流还在此次进博会上取得丰硕成果，旗下东航冷链与加拿大本森龙虾公司达成5年战略合作，将规模化进口全球生鲜；旗下中货航与泰国TurbineAero公司签署15年APU包修服务合同。东航物流以卓越的航空物流服务能力，为进博会“越办越好”贡献力量。





共促 行业发展

东航物流始终以推动行业高质量发展为己任，积极参与行业标准制定、技术创新交流等发展促进活动，推动产业链上下游协同创新，为打造更具韧性的全球供应链贡献力量。

东航物流参与协会情况（部分）

协会名称	担任职务
上海跨境电子商务行业协会	会长单位
中国航空运输协会（CATA）航空物流工作委员会	副主任单位
中国物流与采购联合会航空物流分会	副会长单位
上海市交通运输行业协会空港地区分会	理事长单位
上海市供应链发展促进会	副会长单位
上海市交通运输行业协会	副会长单位（中货航）

案例

民航华东地区货运（危险品）实训基地在东航物流落地

危险品航空运输安全管理对航空运输安全运行、通行效率以及产业链供应链安全稳定起到了重要作用。2025年1月，民航华东地区货运（危险品）实训基地揭牌仪式在东航物流浦东货站隆重举行，标志着民航华东地区首个货运（危险品）培训中心和实训基地正式成立。

民航华东管理局将辖区内首家实训基地设立在东航物流，为公司危险品运输能力的提升提供了学习、交流、合作的延伸性平台，也为局方监察员和行业的危险品从业人员搭建起理论学习和实际操作相结合的平台。未来，实训基地将履行好政企融合、校企合作、行业联合的职能，为航空货物运输的安全提供有力保障。



民航华东地区货运（危险品）实训基地揭牌仪式

案例

深度参与航空物流工作委员会，共促行业发展

2024年10月，为更好地适应航空运输市场发展形势，中国航空运输协会航空物流委员会自本届起更名为航空物流工作委员会。东航物流作为副主任单位积极参与行业协会发展各项工作，充分发挥社会组织的桥梁纽带作用，助力促进航空物流行业的健康有序发展。



东航物流总经理王建民作为副主任单位代表，参与中国航空运输协会第二届航空物流工作委员会第一次会员代表大会



2024年11月，东航冷链参加中国国际渔业博览会，重点推介三文鱼、波士顿龙虾、帝王蟹等多项主营业务和成熟商业模式，以及公司自主研发用的数字化冷链技术，共同推进行业合作与发展

创新驱动 智慧赋能

在全球产业链供应链深度重构的背景下，新一代信息技术正驱动航空物流业向数字化、网络化、智能化加速演进。创新不仅是国家发展的“第一动力”，更是企业转型升级、提升核心竞争力的关键所在。东航物流主动把握产业变革机遇，全力打造智慧物流体系，以高质量的航空物流服务深度融入全球产业链、供应链、价值链发展，满足人民群众对美好生活的向往。

对应重要性议题

- 创新与数字化
- 服务质量

回应联合国可持续发展目标 (SDGs)



2024 年亮点

- 自主研发的“货运客户服务方法和系统”获得发明专利授权
- 《客户服务平台》荣获2024年度上市公司数字化转型最佳实践
- 飞来鲜HSS系统助力东航冷链转型业务发展
- “东东测”温控标签获“冷链物流优秀创新案例”奖



创新与数字化转型

治理

东航物流积极推动数字化转型，推进信息技术与生产运营各环节的深度融合，为公司高质量与创新发展提供引擎。

东航物流充分发挥混改企业体制机制优势，持续激发企业活力和创造力，不断地推进产品创新、管理创新、制度创新。公司建立明确的数字化转型的愿景和长期目标，根据行业技术发展现状和趋势，完善顶层设计，加速推进重点领域数字化提升和自主创新，推动智慧物流的高质量发展。

2024年，东航物流发布《信息化项目管理办法》和《科技创新管理办法》及实施细则，全面优化创新管理体系。公司还成立信息化项目评审工作组，完善立项评审机制，启动数据管理体系建设。此外，公司还通过编制《IT研发管理办法》和《软件开发标准》，规范研发流程，持续推进产研一体化，有效激发科技创新活力。

在数字化转型组织机制方面，公司积极筹备成立物流数字化转型工作小组，召开数字化转型专题会议，全面梳理并完善物流数字化整体发展思路。为汲取行业先进经验，公司组织专项团队标杆企业开展实地调研，深入学习数字化转型最佳实践。同时，公司深化与上海东航数字科技有限公司的战略协同，启动数字化转型规划方案设计，为公司全面实现数字化转型奠定坚实基础。



东航物流成立“C919货运创新工作室”，负责创新研究制定C919机型货物装卸操作流程规定，提升C919的货物装卸安全和效率，确保国产大飞机的安全高效运行。

战略

数字化转型是东航物流高质量发展的主攻方向，也是发展新质生产力、提高核心竞争力、增强核心功能的有力抓手。公司持续关注物联网、大数据、云计算、人工智能等创新技术的发展，大胆推广成熟技术的应用。公司数字化布局主要围绕航空物流数字化、生产工具智能化应用两个方向开展，在飞行、安全、货站、营销等领域进行数字化改造，实现平台的物联网化、供应链全链条数字化、物流全场景智能化。东航物流依托旗下冷链公司，进一步激发服务模式创新，赋能行业及上下游供应链协同发展，助力打造航空物流新质生产力。

风险与机遇

全球数字化浪潮汹涌澎湃。人工智能、物联网、大数据等技术的发展和应用，正深刻改变着全球产业格局。公司通过创新与数字化转型实现了商业模式创新和运营效率提升，但同时也面临一些风险挑战，比如系统数量过多造成的信息孤岛和维护成本上升、数据质量不够高、与外部系统和共享不够顺畅以及人才不足等问题。

创新与数字化发展举措

生产经营数字化升级	数字技术创新应用
上线跨境电商便捷运输功能；EOSS客户服务平台覆盖全国17个自营站点及200余个非自营站点，服务1,144家代理公司、3,000余直客及30余家航司；QAR飞行可视化项目上线，实现飞行品质分析及三维可视化；FOC系统二期升级，实现智能化放行评估和运行风险提示。	西区进港理货区引入ETV、AGV等设备，建成综合搬运系统；完成温湿度和活体动物监控项目，实现实时数据云上传；货站寻货二期引入UWB+GPS+北斗定位技术，实现货物实时追踪；机坪动力系统二期建立智能派工逻辑，实时显示车辆信息；智能交互服务平台上线增值税发票OCR等模型，物流票据识别准确率达90%，识别准确率进一步提升。

指标和目标

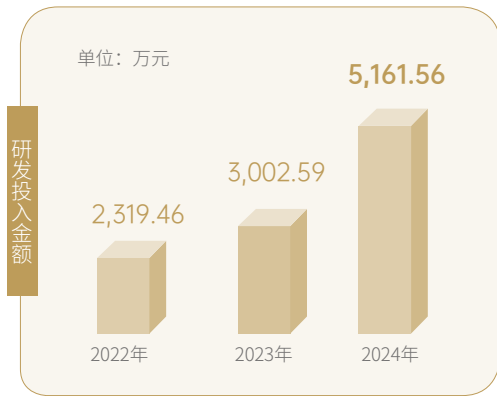
公司聚焦航空速运、地面综合服务、综合物流解决方案三大业务板块，通过科技赋能和数字化手段，助力公司高质量转型发展任务。公司围绕全货机飞行数据的可视化、物流营销的精细化管控及决策、货站的智慧化分别设定了到2027年和2030年的目标。



2024年创新与数字化绩效

截至2024年底，东航物流已取得

软件著作权证书	69 件	发明专利证书	3 件
实用新型专利证书	5 件	外观专利证书	2 件



案例

公司自主研发的“货运客户服务方法和系统”获得发明专利授权，以数字化提升客户体验

2024年2月，东航物流自主研发的“货运客户服务方法和系统”成功获得发明专利授权，展示了公司创新能力和研发实力，进一步激发公司的创新文化。

该项目以提升航空物流服务能力为核心，借鉴行业先进经验，结合数字化与智能化技术，紧密围绕公司系统规划布局与货站智慧化建设需求，推动服务流程电子化，实现对客

户多样化需求的线上高效响应。基于这一专利技术，东航物流《客户服务平台》项目荣获2024年度上市公司数字化转型最佳实践奖。自2021年上线以来，平台经过持续优化升级，现已涵盖110个功能模块，服务1,200余家B端用户和5,959个C端用户，覆盖所有东航物流全球站点，形成了规模化、综合化的线上服务能力，显著提升了企业品牌影响力和客户粘性。



商业模式 创新

随着消费者对生鲜食品品质要求的提高，以及生鲜电商的快速发展，构建完善的生鲜冷链物流体系不仅能满足消费者对高品质生鲜食品的需求，还能促进生鲜电商市场的健康发展，并助力生鲜农产品发展及乡村产业振兴。2024年成立的东航冷链按照“一条航线、一个产业、一个生态圈”的理念，围绕冷链物流、生鲜贸易和口岸增值服务三大方向，在机场周边打造集冷链分拨运输、冷链仓储、生鲜暂养暂存、生鲜精细加工、生鲜数字化交易平台等功能为一体的进口生鲜全产业链。

2024年，公司全年共执行生鲜航班 1,865班、生鲜包船37艘次，累计进口生鲜货物约3.2万吨，同比增长48.15%，北美龙虾、南美三文鱼、南北美车厘子和俄罗斯帝王蟹，四大产品的全国市场份额均居领先地位。

案例

破解传统花卉出口难题，东航物流助力云南鲜花香飘海外

以往，由于缺乏冷媒保温和直达空运通道，鲜花产品需经历复杂转运才能进入国际市场，导致成本高、品质和时效难以保障。2024年6月，东航冷链成功将1,100余公斤云南满天星、黄金球等鲜花送达迈阿密客户手中，开创了云南鲜花出口的新篇章。

东航冷链通过“东东测”温度监测系统，实现全程实时

温控预警，并结合云南鲜花供应链特点，制定“产地直达” SOP标准作业流程，大幅减少中转环节，缩短机坪和库区停留时间，显著提升了鲜花的新鲜度和品质。此次成功出口不仅破解了传统花卉出口的物流难题，更为中国优质农产品走向全球探索了新路径。未来，东航冷链将把“产地直达”模式推广至更多农产品出口业务，助力中国优质农产品大规模走向国际市场。



升级 智慧物流

信息技术发展给航空物流行业带来日新月异的变化。东航物流全力加速数字化、网络化、智能化转型，努力打造科技含量高、创新能力强的智慧物流体系。

案例

飞来鲜HSS系统助力东航冷链业务发展

随着消费升级，冷链运输已成为保障民生、满足人民美好生活需求的重要基础设施。2022年，东航物流成立生鲜港公司，布局生鲜业务，打造“飞来鲜”平台，实现运单管理、销售管理、费用管理及供应商管理等核心业务的信息化，支撑车厘子、帝王蟹、龙虾等高价值生鲜产品的全流程管理，初步实现海空物流轨迹可视化。

2024年5月，东航冷链启动“飞来鲜”二期项目。新系统重

构业务流程，优化操作体验，实现运输全链条可视化，重点打造客商管理、采购需求管理、运单管理等核心功能，支持网页端和微信小程序双平台操作。平台集成OCR识别技术，实现空运单、报关单等单据的智能识别与关键字段自动录入，并接入多源物联网设备，实时监控货物在途的物流轨迹、温湿度、水质等关键指标，通过视频监控实现全程可视化，为国内外客户提供更优质的服务体验，以智慧物流提升公司竞争力。

案例

东航物流获“冷链物流优秀创新案例”奖



2024年10月，东航物流旗下东航冷链自主研发的“东东测”温控标签因其创新性和实用性，在中国制冷学会2024年度大会在上获“冷链物流优秀创新案例”奖。

“东东测”温控标签产品是东航冷链针对信息断链、温度断链和监控断链等行业痛点而创新研发的，填补了行业空白，实现了实时监控货物温湿度信息，并在出现异常时发出预警

提醒。此外，“东东测”温控标签拥有小体积、长续航的特点，成本较低且适用范围广泛，可以实现大规模应用。目前，“东东测”设备已在帝王蟹、三文鱼、龙虾等生鲜货物以及生物医药运输等多种场景中进行了实际应用测试并获得客户广泛认可。未来，东航物流会充分考虑物联网需求，通过引入AI技术等先进手段，进一步提升“东东测”的智能化水平，并拓展其应用场景。



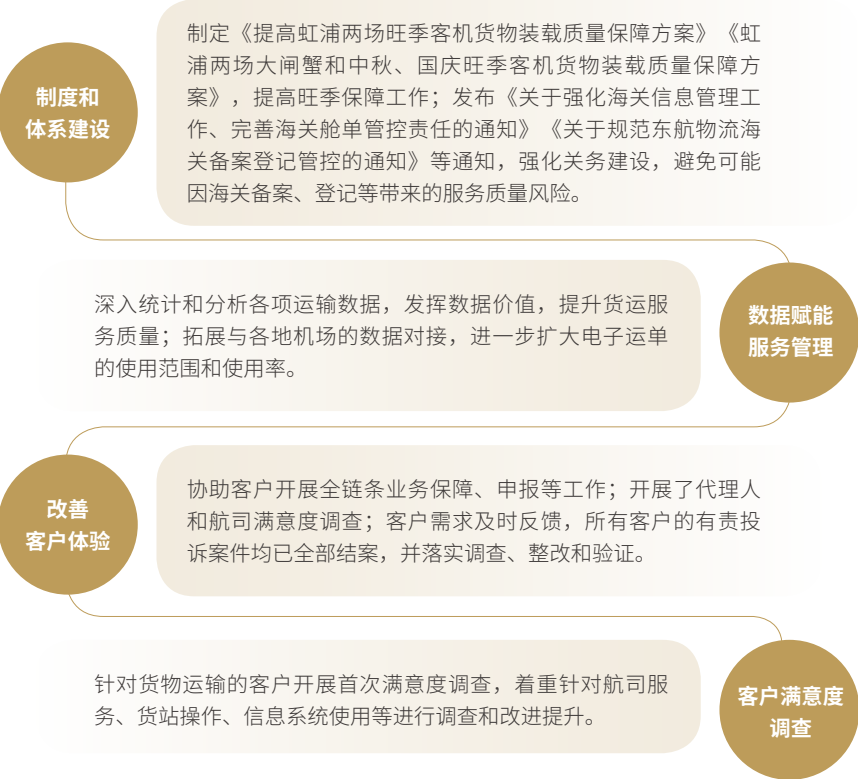
优化 服务体验

东航物流携手全球领先的货运预订、支付平台、货运订舱平台，实现数字化协同，为全球客户提供实时报价、舱位直连、一键下单等高效服务功能。

东航物流着力规划和推进货运质量管理体系建设，设立由服务质量管理委员会、服务质量管理办公室和各单位服务质量小组组成的金字塔型三级管理机构，通过科学管理、先进体系、循环改进等措施提升公司的服务质量。2024年，东航物流将旗下东航快递和物流解决方案事业部整合成为物流事业部，实现资源的进一步优化配置和管理机制的创新升级，释放发展活力，为客户提供更高质量和优质的产品和服务。

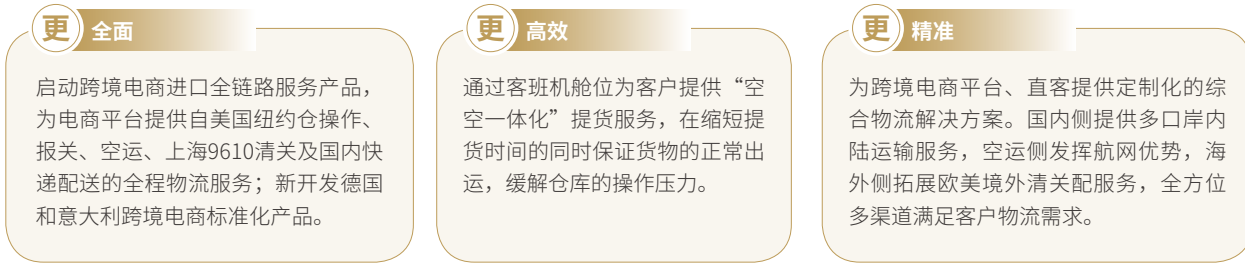
我们秉持“专业物流，客户至上”理念，建立完善的客户沟通与反馈机制，亦将严格的质量标准和要求延伸至价值链合作伙伴，以此确保提供高质量的产品和服务。为建立健全公司货运服务质量体系，公司持续更新《服务质量管理手册》，适时出台涉及特殊板型、超限货物、客货机出港时限等各类运输标准，进一步提升公司货运安全水平和服务质量标准。

2024年公司提升服务质量举措



2024年，为改善客户的体验，公司对理赔出险赔付流程进行梳理和优化，使业务流程更为顺畅。在客户投诉方面，公司高度重视投诉案件，对所有的有责投诉开展不正常事件调查，并跟进整改和验证，确保全部结案。此外，公司建立常态化运输服务质量不正常事件调查机制，通过数据分析进行针对性地提升和改进，有效减少类似事件的发生频次。

公司产品与服务优化措施



案例

用心保障高价值货物运输，助力文化交流

随着全球高价值货物运输需求持续增长，航空物流以其高效、安全、精准的服务优势，正成为文化艺术品、奢侈品等高价值货物运输的首选方式。2024年10月，东航物流成功完成价值20.3亿元的陈世英珠宝展运输保障任务。该批货物为上海博物馆“拾慧古今”系列首展展品，涵盖故宫博物院、美国大都会艺术博物馆等海内外知名博物馆的特选馆藏。公司安全、高效、定制化的物流运输服务获得了客户的高度认可和好评。

东航物流还成功运输了包括《蒙娜丽莎》《睡莲》等世界名作在内的多批高价值货物，积累了丰富的专业经验。未来，公司将继续深耕高价值货物运输市场，为全球客户提供更加专业、安全、高效的航空物流解决方案，助力文化艺术交流与传承。



案例

国际“空空中转”业务实现“一单到底”

随着全球供应链的复杂化和跨境电商的快速发展，航空物流“空空中转”业务以其高效、无缝衔接的优势，成为国际货物中转的重要创新模式。2024年5月，东航物流西南分公司成功将一票服装通过“一单到底”的方式从柬埔寨首都金边运抵昆明，后经航班中转运往香港。这标志着东航物流西南分公司国际转国际“空空中转”业务正式开通，

通过简化中转流程、提升中转时效，为客户提供更高效的服务体验。

未来，东航物流将持续推进国际“空空中转”业务，优化中转流程与时效，为更多企业提供高效、便捷的航空物流解决方案，助力全球供应链畅通无阻。

公司持续完善各细分领域的产品和服务标准，推动内部服务标准流程优化，致力于为客户提供高品质的服务，不断提升客户满意度。

2024年服务质量绩效

客户投诉116起，客户投诉处理率 **100%**

青山永续 向绿而行

在全球气候治理加速推进的背景下，构建绿色低碳的航空物流体系已成为行业转型升级的核心命题。东航物流深入践行绿色发展理念，积极推进绿色物流建设，在提升运营效率的同时降低碳足迹，为全球客户提供兼具气候友好性和竞争力的航空物流解决方案，在服务国家"双碳"战略中彰显行业领军企业的责任担当。

► 对应重要性议题

- 应对气候变化
- 绿色包装
- 能源与资源管理
- 环境合规管理
- 污染防治

► 回应联合国可持续发展目标（SDGs）



● 2024 年亮点

- 持续优化机队结构，提升整体能效，现整体机龄4.3年
- 制定双碳相关方案和制度文件，将双碳纳入考核
- 污染防治工作取得阶段性进展
- 二氧化碳排放强度0.66吨/万元，同比下降16.5%
- 吨公里二氧化碳排放2.02吨/万吨公里，同比下降18.9%



应对气候变化

治理

东航物流将应对气候变化视为自身义不容辞的责任，从战略层面考虑碳达峰碳中和目标与路径，持续强化碳管理并降低运营碳足迹。

东航物流深刻认识到气候变化对公司战略规划和业务运营产生的重大影响，并将气候变化治理纳入ESG体系的重要组成部分。2024年，公司在董事会层面设立了安全与环境委员会，贯彻和落实国家相关法律法规，对国内、国际与碳排放相关的环境保护重大问题进行研究、审议、提出意见或建议。

战略

在国际国内低碳发展背景和要求下，东航物流以实现国家碳达峰目标和碳中和愿景为引领，以国家、行业发展规划为依据，以中国东航集团战略规划为指引，结合公司实际，开展东航物流碳达峰碳中和行动方案专项研究。

公司制定了《东方航空物流股份有限公司碳达峰行动方案》和《碳达峰、碳中和实施路径研究报告》，明确了重点任务、重大工程，设置了主要目标。此外，公司制定并发布《东航物流能源节约与生态环境保护暨碳达峰碳中和专项考核管理办法》并下达年度东航物流双碳专项考核指标，分解并落实环保责任，促进公司生态环境建设规范化、长效化、制度化。

东航物流通过2024年度绿色低碳发展工作部署会，进一步提升公司管理层绿色低碳与生态环境保护意识，完善公司及各下属单位绿色低碳制度与责任体系建设，防止各类生态环境风险积聚扩散，提升专业人员队伍能力和水平，助力公司绿色发展迈上新台阶。

公司碳达峰碳中和行动方案进展

飞机能效提升	通过加强发动机绿色维修与加改装，减少飞机离场时间，降低燃油消耗与碳排放，实现节能增效。	绿色建设运营	推动绿色货站建设，实现“智慧+绿色”深度融合。
智慧运行提效	优化机队结构，保持行业领先的4.3年平均机龄；实施航路优化、重心后移、单发滑入等运行减排措施，节省燃油成本；科学编排货机航网，提升航线密度与转运效率。	市场措施中和	旗下中货航完成欧盟碳交易体系履约及能源核查工作，编制碳排放报告并接受第三方核查。
能源低碳转型	推进可持续航空燃料（SAF）研究与应用，积极跟进相关政策法规，参与研讨和测算。	低碳能力建设	发布《东航物流能源节约与生态环境保护暨碳达峰碳中和专项考核管理办法》，完善碳排放管理系统，提升精细化管理水平。
减污降碳协同增效	测试并计划采购可降解塑料薄膜；推进机场场内“油改电”建设；开展环保自查与整改；完善日常环保装置。	开放交流合作	开展“绿色转型节能攻坚”主题宣传，参与绿色飞行理念推广；参与天合联盟“飞行挑战赛”货运奖项；组织环保培训，参与行业绿色低碳论坛，提升环保意识与能力。

案例

机队年轻化助力节能降碳

“十四五”期间，公司致力于通过优化机队结构，引进高能效机型，构建机龄年轻、技术先进的绿色机队，截至2024年底，机队平均机龄仅为4.3年，是国内最年轻的货机机队之一。“十四五”期间，公司全货机机队规模显著增长，较“十三五”末增长40%。同时，公司持续优化机队结构，2022-2024年期间，中货航有序退出6架机龄较高的飞机（包括4架B777F和2架B747F）。在机队更新过程中，公司引入波音新出厂的B777F机型，采用单一机型运行模式，有效提升机队整体运营效率，降低运营成本。

飞行小时油耗



单位：吨（航油）/小时

公司在2024年6月和8月实行了两期“自由天空”航路优化行动，通过对美洲、欧洲区域运行空域规则的深化研究及分析，共优化航路走向5条，减少相关走向飞行距离174公里，助力航班低碳运行。



风险和机遇

东航物流积极开展气候风险识别、评估、管理流程，并根据内外部环境的变化、自身业务规划的更新对气候风险和机遇进行调管理，在降低风险的同时拥抱绿色低碳发展新机遇。

东航物流所面临的 气候变化风险与机遇类型及影响

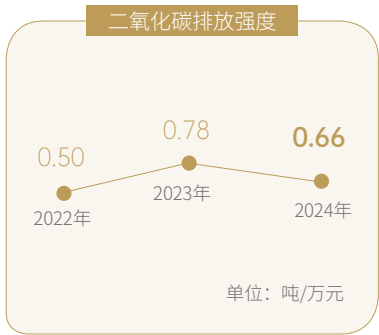
风险类别	风险类型	风险表现	影响时长	可能造成的影响		可能带来的机遇	东航物流采取的行动
转型风险	政策法律风险	与气候变化、碳排放相关的政策不断更新，监管力度加强	短期、中期、长期	- 关于气候变化的监管越来越严格，若不符合相关政策，可能会受到处罚 - 可持续燃料、碳交易可能使公司的合规和运营成本增加		对可持续燃料的使用的激励政策可能带来一定的补贴	- 定期检查法律法规的发展趋势，确保公司运营的合规性 - 积极参与并认真完成相关碳交易体系履约及能源核查工作，旗下中货航已按要求完成欧盟碳交易体系的各项履约工作 - 每年度邀请第三方专业机构开展碳排放核查工作，深入了解自身碳排放情况，实施精细化的节能降碳管理措施
	市场风险	- 市场对于公司的可持续发展表现要求越发严格 - 客户关注运输服务的绿色和低碳发展	中期、长期	- 市场上对使用可持续燃料、碳减排的需求日益增长，不符合低碳要求的服务会导致减少市场机会 - 客户可持续消费偏好愈发明显，造成潜在的业务影响和市场声誉影响		主动推进低碳绿色实践行动，更好的回应客户需求，建立积极的品牌形象，迎来新的业务增长机遇	- 推进绿色货站建设，实现“智慧+绿色”深度融合 - 加快推进机场场内“油改电”建设 - 加强可持续航空燃料研究与应用
实体风险	急性风险	极端气候事件（暴雨、飓风、洪灾、泥石流、火灾等）	短期、中期、长期	- 供应链中断：极端天气事件会扰乱从采购到产品交付的整个供应链流程。这可能导致采购和运输的延误、短缺和成本增加 - 商业损失：极端天气事件会给企业造成经济损失。例如，如果货站受到暴风雨或洪水的破坏甚至完全毁坏，需要斥资进行维修及复原。这会导致生产停工、库存损失和销售减少 - 资产损坏：建筑物、设备和基础设施等有形资产很容易受到极端天气条件的影响		通过应对突发和长期气候影响，能够增加公司对自然灾害以及天气变化的应对能力，以及业务运营的稳定性	- 制定应急预案，通过完善的极端天气应对措施确保员工健康安全及安全运营 - 在业务战略中将极端天气风险因素考虑在内
	慢性风险	长期产生的气候影响，例如海平面上升、地区平均温度上升、天气系统产生极端变化等	长期	- 由于高温引起的受伤几率增加，影响员工健康与安全 - 旱灾与水资源紧迫，可能会造成运营中因降雨量减少而使用替代水源导致营运支出增加		增强企业应对气候变化危机、稳健经营的风险管理能力	定期开展气候风险评估与识别工作，以应对气候变化所带来的长期影响



指标和目标

根据《东方航空物流股份有限公司碳达峰行动方案》和《碳达峰、碳中和实施路径研究报告》，公司明确了到2040年左右二氧化碳净排放量基本稳定，地面排放稳中有降，并分三个阶段设立了2025 年、2030年、2040年的低碳发展目标，将目标分解到各部门各单位，推动各项“双碳”重点任务有序落实。

2024年，公司通过各类减碳措施减少排放32,140吨二氧化碳当量。



资源和能源管理

治理

公司持续强化能源与资源管理，围绕航空速运、地面综合服务、货站建设和绿色物流服务等主要业务，加速推进绿色物流，促进绿色转型发展。

东航物流持续优化能源管理体系，提高能源使用效率，降低对有限资源的依赖。公司聘请了业内资深的专业第三方机构作为公司的“环保管家”，建立了环境体系、能耗体系和动态管理制度，对公司在履行环境保护等责任进行全方位的管理。

战略

东航物流发布《能源节约与生态环境保护管理办法》，推动形成“航空器运行高效化、运输车辆新能源化、基础设施绿色化、物流服务智慧化”的绿色发展格局，从能源生产到消费的各个环节，降低能源和资源使用，并积极使用清洁能源替代。

案例

建设光伏系统，使用清洁能源

东航物流华北分公司在货运园区内利用库区顶棚12000立方米资源建设光伏发电系统，共计装机容量为2.07MWp，将太阳能转化为电能供机场使用，平均每月生产电量为20.51万KW，推进使用清洁能源。同时，光伏发电系统还可以与储能设备相结合，形成微电网系统，提高机场的供电可靠和稳定性。该项目为公司创造了良好的经济效益和环保效果，为公司提供安全稳定、清洁低碳的能源供应的同时，助力大兴国际机场的绿色和低碳发展。

公司推进绿色物流举措

打造现代化绿色机队

在保证运力稳健增长的同时，公司逐步引入低能耗、低污染、低排放的新型飞机，优化机队结构，整体机龄4.3年，处于行业领先水平¹。通过航路优化、重心后移、单发滑入等运行减排措施，最大程度节省燃油成本，降低环境影响。

加快建设绿色低碳车队

落实民航绿色发展战略，推进机场场内“油改电”建设，引进新能源车辆，减少燃油叉车使用。报告期内，公司购置126辆新能源车，上海地区特种车辆新能源占比达55%，普通车辆新能源占比6.9%，在虹桥和浦东两个机场共建成97个充电桩。

推进绿色货库建设

推动仓储设施绿色化、智能化升级，应用智能无人仓、自动导引车、电动叉车等装备。浦东西货站危险品“无人仓配”系统已建成，通过“自动叉车+无人导航”实现24小时无人作业，仓储空间提升2.5倍，效率显著提高。

提升绿色物流服务能力

依托数字化技术，推进业务全流程无纸化，优化货站系统、办公OA系统、物流网络销售平台等应用，实现业务信息化、作业智能化、管理协同化、决策智慧化。加强物流信息平台建设，推广电子运单，提升物流活动记录、跟踪与追溯能力，完善绿色物流信息管理。

¹ 截至2024年12月，中国民航全行业运输飞机平均机龄约9.8年（民航局数据）

风险和机遇

由于公司的运营对航空燃油的依赖较高，相关风险主要来自于国际油价波动、燃油稳定供给的相关运营风险。同时，在双碳背景下，政府出台了一系列财政补贴与奖励政策，比如国家发行的超长期特别国债为公司的“油改电”建设工作提供了有力支持。

公司持续跟进可持续航空燃料（SAF）、清洁能源、绿色技术等最新政策和进展，积极开展行业沟通和交流活动，通过优化机队结构、投资地面新能源设施等措施，构建“节能-减排-增效”的闭环体系，将能源转型压力转化为绿色发展动力。



在2024年全国节能宣传周期间，东航物流积极响应“绿色转型、节能攻坚”主题，展示公司绿色低碳发展措施与成效



指标和目标

东航物流建立完善的环境体系、能耗体系和动态管理制度，动态跟进能源与资源相关管理指标，持续降低公司环境足迹。

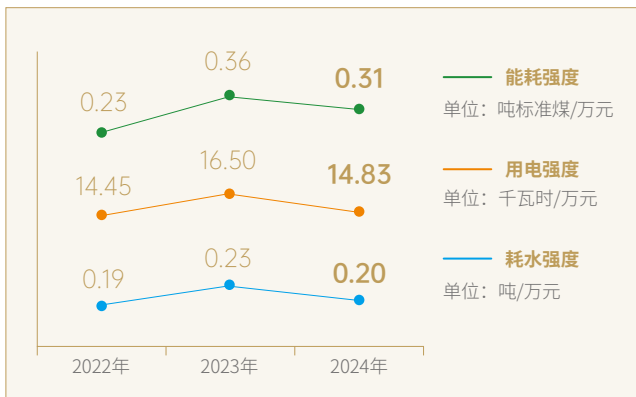


2024年度资源和能源管理绩效

公司的能源使用量为 **741,390.17** 吨标准煤

用电量为 **3,568.25** 万千瓦时

耗水量为 **49.15** 万吨



污染与排放物

公司在生产运营的过程中不可避免地产生包装材料、航材耗材等废弃物，我们致力于最小化对环境的影响，通过强化排放物管理，降低自身环境足迹。

公司排放物管理措施

水环境管理

新增多台污水处理设备已投入使用，进一步提升水污染防治能力。

大气环境管理

推进所辖车辆年检工作；食堂定期清洗油烟设备，确保排放合规。

固体废物管理

与专业供应商签署生活垃圾、餐厨垃圾和废弃油脂收集运输合同，常态化开展垃圾分类处置；电子废弃物由具备资质的第三方回收公司处理，2024年共回收处置397件。

危废及危险品仓库管理

建立完善的危险废弃物管理机制并严格执行。按规范管理危险品仓库，确保安全合规。

推动绿色包装

以塑料为主的包装材料在航空货运过程中的使用不可避免，公司也一直积极探索使用对生态环境友好、具有循环再生属性的绿色包装材料，减少一次性包装材料的使用。为落实民航局《民航行业塑料污染治理工作计划（2021—2025年）》，东航物流积极开展可降解塑料薄膜的应用研究。2024年，公司已完成技术指标确立、样品采购、鉴定检测等前期工作，并计划自2025年起逐步替代传统塑料薄膜，首年替换量将达到2023年度薄膜使用量的10%。

案例

研发启用新型循环水产品包装袋，提升航空货运安全与环境效益

为推广冷链货物运输，有效杜绝水产品运输渗漏引发的各类安全隐患，以及减少一次性包装材料的使用，公司积极开发新型可循环使用水产品运输包装袋。该新型水产品包装袋在设计阶段，充分考量航空运输各环节的生产情况和环境变化，兼顾了耐磨、防水、抗拉扯、标签易撕、承受气压变化等各类因素，并经过多项专业检测，有效循环可以达到200次以上。自2024年12月起，新研发的可循环使用水产品包装袋正式在航班上启用，首批180个新型包装袋已全部完成一轮始发、进港及回收的循环，并再次投入使用，实现了安全与环保多重效益。



夯实环境管理

公司持续加强环境体系日常管理，强化环保监督检查，并落实相关整改工作，切实降低环境风险，确保环境合规。2024年，公司组织开展了环境保护自查工作，覆盖上海地区公司总部大楼和7个经营货站，以及10个异地站点和5家子公司，并对部分运营站点进行了现场环保检查，并严格进行整改落实，强化环境合规管理水平。

公司于2024年12月因浦东货站13辆非道路移动机械排放检测指标超标，收到浦东新区城市管理综合执法局开具的行政处罚人民币5,000元。事件发生后，公司积极排查原因，了解到由于检测机构之间的计算系数不统一引起。根据监管的整改要求，公司开展车辆检查、排放检测，加强日常维护和检测的有效性等措施并监督落实，进一步规范委托尾气排放检测机构的专业性。

公司将进一步加强环境综合治理，全面开展废水、油烟自行监测，树立生态保护红线、环境质量底线，管控各类生态环境风险，最小化对环境的负面影响。

美好相伴 和谐共享

随着人民群众对高品质、多元化物流服务需求的持续增长，构建安全、高效、绿色的现代化航空物流体系，既是服务美好生活需要的必然要求，也是实现行业可持续发展的战略选择。东航物流始终坚持以人民为中心的发展思想，积极与员工、价值链伙伴、所在社区共享发展成果，创造美好未来。



2024 年亮点

- 将薪酬福利增量资源向基层一线员工倾斜
- 所有合同制员工纳入补充医疗保险，回归中国东航集团年金体系
- 与云南省沧源、双江两县签署农特产品免费物流运输补充协议，额外提供免费货运服务额度

对应重要性议题

- 员工权益与发展
- 可持续价值链
- 乡村振兴

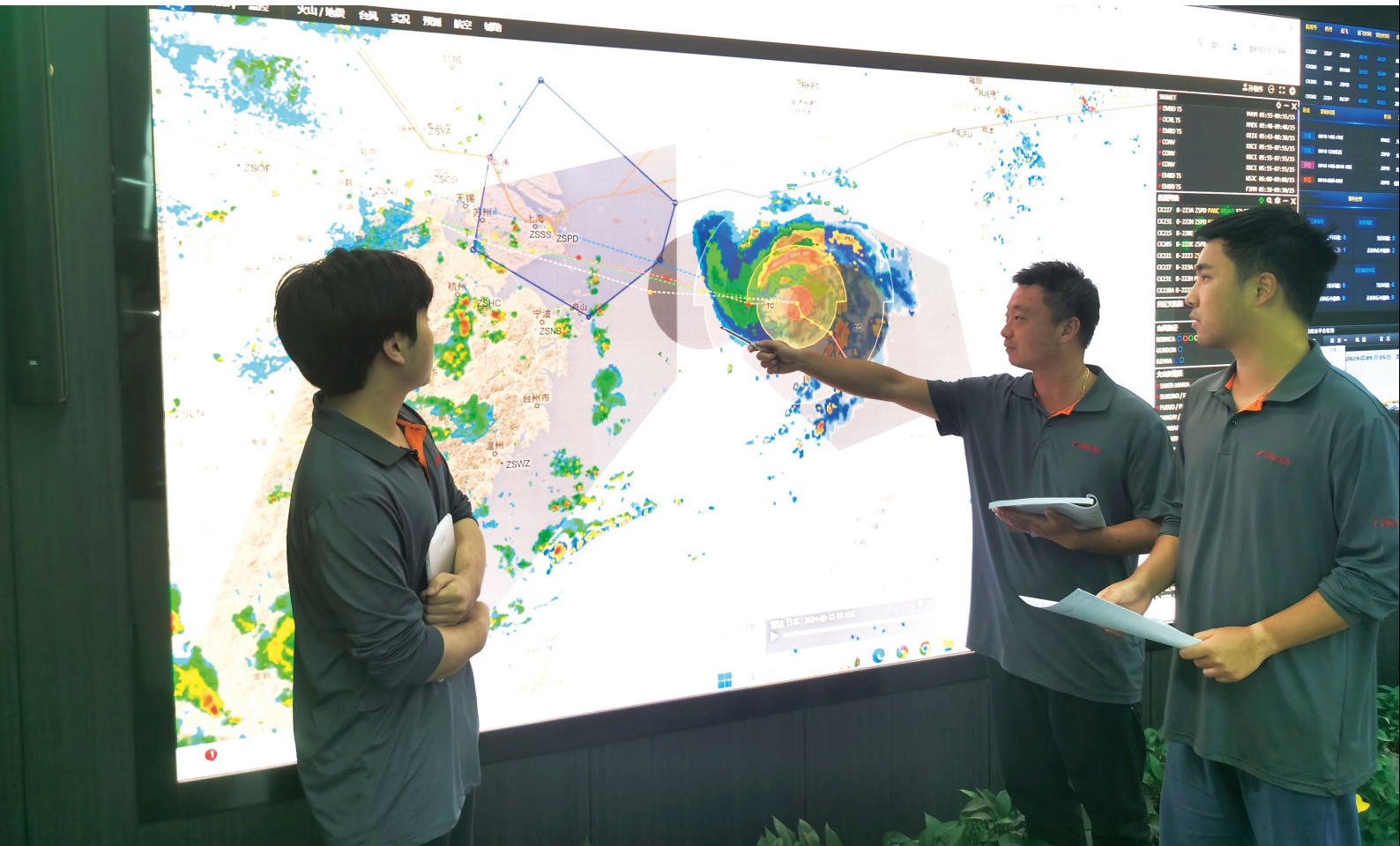
回应联合国可持续发展目标 (SDGs)





与员工共享发展

我们深知“人才是第一资源”，始终秉持以人为本、人民至上的理念，加强“幸福物流”建设，积极推进人才发展工作，坚持深化人才发展体制机制，与员工共享公司的发展成果。



/ 员工权益保障

东航物流严格遵守国家及地方关于劳动法律的各项规定，充分保障员工权益，对任何形式的童工和强迫劳动采取零容忍态度，坚决反对雇佣童工与强制劳工行为的发生。公司为员工提供全面的社会福利体系，并着力打造公平、包容的良好工作环境，为员工搭建实现个人价值的舞台。公司坚持走群众路线，心系基层一线，倾听员工心声，着力解决员工“急难愁盼”的问题。2024年，公司制定并实施了多项政策，将薪酬福利增量资源向基层一线员工倾斜，提高了基层一线员工的幸福感，激发工作潜能。此外，公司将所有合同制员工全部纳入补充医疗保险，并根据国资委和中国东航集团要求，全部合同制员工回归中国东航集团企业年金体系。

/ 员工培训和发展

我们始终将人才视为企业最宝贵的财富。公司致力于构建完善的员工发展与培训体系，通过多层次、多维度的培养计划，激发员工潜能，实现员工与公司共同发展。

● 公司员工培训与发展举措

人才招聘

东航物流通过高校宣讲会、招聘会等形式吸引优秀应届生，同时借助招聘平台和猎头推荐吸纳社会专业人才。公司注重内部招聘，公开发布岗位信息，鼓励员工参与竞聘，优化人才配置并拓宽晋升通道。

职业发展

公司完善岗位体系，设立管理、专业、营销、操作四大类别，构建多通道职业发展路径。员工可通过提升经验、技能和业绩实现纵向晋升，也可通过内部竞聘实现横向跨类别发展。

员工培训

公司以增强岗位工作本领、提高员工队伍能力建设为重点，开展覆盖面广、多手段和高质量的员工培训教育，为推进公司高质量发展提供有力的保障。

校企合作

东航物流与高校深度合作，签订校企协议，共同制定人才培养方案，提供实习和实践机会，促进理论与实践结合。作为长宁区青年人才见习基地，公司提供优质见习岗位和带教计划，助力青年人才发展。



2024年关键绩效

公司共开展各类培训 **1,582** 批次、**23,611** 人次，各类培训总课时数 **31,962.4** 小时

其中实施飞行理论（不含飞行训练费）、机务、运行、安全、货物运输、航空安保等各专业类培训 **1,469** 批次、

17,245 人次

实施中高层、基层及后备管理类培训 **50** 批次、**1,031** 人次

实施科技信息、财会、航医等其它类培训 **63** 批次、**5,335** 人次

员工薪酬投入 **158,682.97** 万元，同比增长 **19.19%**



案例

赋胜战略解码会凝聚公司发展合力

东航物流2024赋胜战略解码会围绕“厚积、深展、聚变”主题，总结2023年赋胜会的六项重点工作任务的主要成果、亮点和后续改进建议，并结合当前的国内外宏观环境及行业趋势，对公司未来面临外部发展环境和形势进行了全面分析。我们已连续七年举办赋胜研讨会，旨在进一步拓宽思路，激发思想碰撞，为公司高质量发展与可持续发展贡献智慧。



东航物流与上海民航职业技术学院空港管理学院开展交流活动，助力职业发展，推动校企合作共赢



东航物流代表中国东航集团参加首届中国民航货运员职业技能大赛，获团体优胜三等奖



员工关爱

东航物流开展一系列措施关心关爱员工，着力提升员工幸福感、获得感、认同感，让公司的发展更有温度。

2024年公司关爱员工举措

开展节日送温暖活动

在元旦春节来临之际，开展一线班组新春送祝福、节前慰问等活动，并为重要节日值守员工提供餐食

“我为群众办实事”项目

制订并发布了《东航物流党委2024年“我为群众办实事”方案》，开展年度十大实事项目

关爱大病困难员工

为61位患大病、重病和家庭困难员工提供补助151,000元，并开展走访和慰问工作；为员工增加健康保障，组织员工参加中国东航集团工会第三期职工特种重病互助金项目，帮助20名大病员工申请并发放中国东航集团互助金250,000元，并帮助符合要求的18名员工申请并发放上海市总工会互助金

做好防暑降温关怀

为基层一线员工发放饮用水、清凉包、防暑降温药品和慰问食品等；组织开展“医”路护健康讲座，护航员工健康与安全

加强员工心理关爱

结合EAP项目，组织开展了17场心理健康、心理治疗等专业课程，化解空勤队伍潜在心理风险，预防员工心理安全问题

倾听员工心声

通过成立东航物流“员工心声委员会”，建立“领导信箱”，以及在企业微信平台开通“心声树洞”等渠道，听取员工意见和反馈

拓展员工“暖心驿站”建设

在驿站内配备了冰箱、微波炉、饮水机、应急药箱和电子血压计等各种便民设施，提供防暑降温饮品、药品和方便食品等物资，提升员工归属感和幸福感

丰富员工文化生活

组织举办丰富多彩的“三八”国际妇女节系列活动、“幸福物流家庭日”系列活动、“职享欢乐”职工迎新年趣味运动会等系列“幸福物流”文体活动，增强员工队伍的凝聚力



案例

公司举办“幸福物流·悦动健康”女职工趣味运动会

2024年“三八”国际妇女节之际，公司精心策划系列庆祝活动，“巾帼心向党”云端学习、女员工权益保护知识竞赛及“晒晒我的幸福年”摄影展，共吸引了千余名女员工积极参与，并通过150余幅摄影作品展现巾帼风采。

此外，公司还举办“幸福物流·悦动健康”趣味运动会，设置6个团体项目，将竞技与趣味完美融合。活动现场气氛热烈，员工们在欢声笑语中释放压力，增强了团队凝聚力，展现了新时代女性昂扬向上的精神风貌。



“中国东航女职工先进集体”荣誉团体风采



“幸福物流·家庭日”系列活动



“乒搏精彩”员工乒乓球比赛



“幸福物流职享欢乐”迎新员工拔河比赛



中货航开展“春风十里健步有你”活动



中货航开展外籍飞行员“圣诞交流会”



华北分公司积极创建“暖心驿站”，打造实用性、运用率高的“职工暖心室”



公司在货机夜航较多的货站增设食堂，提供夜宵服务，提升员工就餐满意度

共建责任 价值链

东航物流携手供应链伙伴，致力于实现合作共赢发展。2024年，公司修订并发布《东方航空物流股份有限公司采购与供应链管理规定(2024版)》，对供应商实行统一管控，分类实施、动态考核，并在供应商资格预审时进行风险审核，强化供应商准入要求并逐步完善供应商库。同时，公司强调不得对中小企业实行差别待遇或者歧视待遇，支持中小企业发展。

在采购活动中，公司持续推动绿色低碳循环发展，充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收促进，优先采购和使用节能、节水、节材等有利于环境保护的原材料、产品和服务的行为。公司还在采购原材料、产品和服务的过程中将碳达峰和碳中和政策目标嵌入到绿色采购项目的需求中。通过对需求指标及履约条件在绿色低碳方面给予要求，对符合节能环保产品要求的设计方案、工艺、材料和技术设备等在评审标准的权重和评分细则的分值上给予相应权重，确保采购项目尽可能使用绿色产品。



支持乡村振兴

2024

公司乡村振兴投入为

270.6 万元

东航物流积极创新乡村振兴货运模式，开展产业帮扶和消费帮扶，助力实现乡村振兴。2024年，公司乡村振兴投入为270.6万元。

在中国东航集团深耕乡村振兴的背景下，公司积极创新乡村振兴货运模式，带动和帮助当地特色产品走向更广阔的市场，为经济社会发展作出积极贡献。自2023年开始，为了解决沧源、双江两县交通运输难点，东航物流发挥自身业务优势，配合中国东航集团对两县实施定点帮扶，为沧源和双江的农副产品提供从临沧、沧源机场出港的航空物流免费运输服务。东航物流还与两县和两地机场携手，开创乡村振兴货运模式，打造出了“民航+电商+乡村振兴”的航空货运产品，将当地特产茶叶、柠檬、大树番茄、百香果、小米辣、玉米、释迦果等农副产品从临沧、沧源启运，经昆明、成都等站点中转运输至全国各地。签约一年以来，该项目已帮助沧源、双江两县近30家企业完成超3,400万元的农副产品运输。

随着乡村振兴战略的不断深入，沧源、双江两县经济快速增长，为了进一步满足两县日益增长的物流运输需求，更好地服务当地民生和经济发展，2024年8月，东航物流与云南省沧源、双江两县签署农特产品免费物流运输补充协议，公司为两县额外再提供每年160吨的农副产品免费货运服务额度，相当于新增帮扶资金投入120万元。公司将进一步积极响应和落实国家乡村振兴战略，发挥专业优势创新服务模式，助力构建更高效的物流体系，为当地经济和社会发展注入新动能。

案例

产业帮扶为当地农业企业带来实实在在的收益

2024年，沧源某农业发展有限公司面临新鲜牛肉运输保障问题。新鲜牛肉属于鲜活易腐，需要缩短运输时间，以最快速度送达客户手中。东航物流积极协调打通从沧源、临沧始发至昆明，及后续中转全国的绿色保障通道，共同为帮扶项目提供保障支持。通过该项目，帮扶企业实实在在的获得运输便利与保障，即节省了运输费用又将自身产品快捷地发往全国，开拓销路。2024年第四季度，该企业累计发货11.12吨，减免运费8.56万元，拉动经济产出546.4万元（货值），为当地帮扶企业带来切实的优惠和服务，并推动当地经济社会发展。同时，东航物流打通“云品”“滇品”出海国际大通道，将云南的鲜花运送至北美；发挥四个大区的业务协同优势，建立电商联动模式，持续推动陕西、内蒙古等地区优质农产区产品外输，彰显责任担当。

爱心公益 奉献

东航物流积极开展社区公益及志愿者活动，为所在社区带来积极改变，传递温暖和关爱。

2024年，东航物流团委“青星志愿者”每月到“青聪泉”特殊儿童学校开展志愿服务，从自闭症画展布置到日常教具维护，从图书馆整理到教具安装调试，东航物流人以实际行动践行志愿者服务精神，持续服务回馈社会。此外，我们还参与集团“爱在东航”相关活动，帮助社区的高龄住户处理大件杂物垃圾、排查和消除安全隐患，改善居住环境。



关键绩效

2024年，东航物流共开展 15 次志愿活动

累计参与
77 人次

累计服务
248 小时

公益受助
1,300 余人次

案例

陪伴星星的孩子，东航物流开展“爱在东航”志愿服务

2024年3月5日，是第61个“学雷锋纪念日”，同时也是第25个中国青年志愿者服务日。东航物流“爱在东航”志愿者队伍来到“青聪泉”特殊儿童学校，为星星的孩子带来温暖与陪伴。志愿者分为两队，一队在学校内帮忙整理物料，为学校环境的整洁和精细化管理提供支持。另一队志愿者带领星星的孩子前往电影院进行集体观影，帮助孩子更好地融入社会。东航物流“爱在东航”通过常态化开展志愿服务回馈社会，关爱特殊人群，为社区带来积极改变。





附录

关于本报告

本报告是东航物流的第三份可持续发展（ESG）报告。报告主题是“创新领航 链接世界”，“创新领航”代表我们在国际化过程中通过科技创新、数字化转型、智慧系统以及商业模式等构建航空物流新质生产力。“链接世界”代表我们通过国际化航线的物理连接、数字化连接以“一带一路”倡议的价值连接构建全球网络，推动全球可持续发展。同时“链”也呼应东航物流的供应链、价值链的行业属性。我们希望通过这份可持续发展报告，充分地披露环境、社会和治理（ESG）信息，与此同时将东航物流为社会创造的价值与各利益相关方进行沟通。

报告时间范围 以2024年1月1日至12月31日的信息为主，部分信息超出以上时间范围。

报告发布周期 本报告以年度报告的形式发布。

报告边界

包含各地分公司及以下全资及控股子公司

- 中国货运航空有限公司
- 上海东方航空运输有限公司
- 上海东航快递有限公司
- 上海东方福达运输服务有限公司
- 上海创咸实业有限公司
- 陕西创咸领翼仓储有限公司
- 上海东航供应链管理有限公司
- 东航冷链物流(上海)有限公司
- 生鲜港（宁波）供应链管理有限公司

编制依据

- 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》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》
- 上海证券交易所《上海证券交易所自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》
- 财政部《企业可持续披露准则—基本准则》
- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI可持续发展报告标准》
- 联合国《2030年可持续发展议程》
- 国际标准化组织 ISO 《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）

信息来源

相关定量定性信息、数据和案例均来源于东航物流，且通过审核。

指代说明

简称	全称
东航物流、公司、我们	东方航空物流股份有限公司
中国东航集团	中国东方航空集团有限公司
东航股份	中国东方航空股份有限公司
中货航	中国货运航空有限公司
东航运输	上海东方航空运输有限公司
东航快递	上海东航快递有限公司
东航冷链、冷链公司	东航冷链物流(上海)有限公司
东航供应链	上海东航供应链管理有限公司
东方福达	上海东方福达运输服务有限公司
创咸公司	上海创咸实业有限公司
生鲜港公司	生鲜港（宁波）供应链管理有限公司
地区名+分公司	东方航空物流股份有限公司各分公司

相关信息获取

报告电子版可在东航物流网站（www.eal-ceair.com/）下载阅读。若需获取报告纸质版，或对报告有任何建议，请联系我们。
联系部门：东航物流党委工作部
电话：021-22365032
地址：上海市长宁区空港六路199号
邮编：200335



数据一览

类别	指标名称	单位	2022年	2023年	2024年
治理	独立董事比例	%	33.3	40.0	36.4
	反腐败培训人次	人次	-	-	686
经济/ 运行	营业收入	万元	2,347,037.85	2,062,109.21	2,405,574.38
	总资产	万元	2,606,781.09	2,874,811.60	2,627,118.19
	利润总额	亿元	57.22	37.54	39.36
	航线目的地国家数	个	184	166	160
	航线目的地数	个	1,088	1,050	1,000
	货邮运输总周转量	亿吨公里	57.44	68.24	79.07
	货邮处理量	万吨	220.34	240.25	248.89
	货邮运输量	万吨	114.31	144.51	155.64
	研发投入金额	万元	2,319.46	3,002.59	5,161.56
	新申请软件著作权数量	个	14	17	15
	飞机利用率	%	11.13	12.56	13.01
	飞机平均机龄	年	-	3.5	4.3
	安全飞行时间	小时	47,440	66,255	66,738
	安全飞行架次	架次	-	8,367	7,501
	地面安全行车	万公里	843	-	665
环境	环保总投入	万元	2,146.76	751.34	502.00
	能耗总量	吨标准煤	546,423.71	743,707.48	741,390.17
	航空煤油使用量	万吨	36.64	50.08	49.78
	汽油使用量	升	135,908.77	133,203.01	160,342.84
	柴油使用量	升	1,556,362.61	1,443,439.82	2,703,563.08
	天然气使用量	立方米	87,047.00	78,153.00	81,279.00
	用电量	千瓦时	33,913,284.63	34,030,182.60	35,682,494.37
	外购热力	吉焦	28,409.27	18,613.43	27,934.93
	温室气体排放量（范围一）	吨	1,158,784.28	1,581,822.18	1,575,784.78
	温室气体排放量（范围二）	吨	21,322.89	20,308.07	22,220.07
	温室气体排放总量	吨	1,180,107.17	1,602,130.25	1,598,004.85
	用电强度	千瓦时/万元	14.45	16.50	14.83
	吨公里二氧化碳排放	吨/万吨公里	2.05	2.35	2.02
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤/万元	0.23	0.36	0.31
	二氧化碳排放强度	吨/万元	0.50	0.78	0.66
	飞行小时油耗	吨（航油）/小时	7.72	7.56	7.47
	耗水量	吨	454,345.24	484,530.48	491,497.08
	耗水强度	吨/万元	0.19	0.23	0.20
	废水排放量	吨	408,910.72	436,077.40	442,347.37

类别	指标名称	单位	2022年	2023年	2024年
社会	客户投诉处理率	%	100	100	100
	员工人数	人	6,571	6,332	6,459
	女性员工人数	人	1,074	1,030	1,069
	少数民族员工数量	人	83	80	91
	外籍员工数量	人	12	18	28
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	集体合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	企业年金覆盖率	%	34.1	34.9	35.2
	员工薪酬总额	万元	164,750.03	133,139.22	158,682.97
	培训总投入	万元	369	381	542.8
	人均培训时长	小时	-	-	4.95
	人均培训次数	次	-	-	3.65
	女性管理者比例	%	16.57	15.60	18.28
	员工流失率	%	5.70	7.52	4.74
	工伤数量	件	9	4	8
	因工死亡人数	人	0	0	0
	参加体检员工比率	%	76	86	-
	困难员工帮扶投入	万元	-	-	15.1
	公益活动次数	次	-	-	15
	参与公益志愿者员工人次	人次	-	-	77
	公益志愿者服务时间	小时	-	-	248
	公益受助人次	人次	-	-	1,300
	消费帮扶投入	万元	214.28	247.00	270.60

注：

- （1）2022和2023年的数据边界说明如下：汽油和柴油不包括东航运输、东航快递、东航供应链、东方福达和合肥分公司；外购热力不包括华北分公司；水和电不包括创咸公司和生鲜港公司。2024年对数据收集工作进行梳理和优化，能源数据已覆盖除冷链公司之外的所有实体（冷链公司5月新成立尚未有全年数据）。
- （2）由于系数调整统一，2022和2023年的能耗总量及温室气体排放数据略有变动。
- （3）企业年金为员工自愿参加。



指标索引

报告框架	GRI Standards	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号—可持续发展报告（试行）》
董事长致辞	2-14、2-22	第二条
走进东航物流	2-1、2-6、2-9、2-10、2-16、2-18、2-19、2-23、2-24、2-26、2-27、205-1、205-2、205-3、405-1	第十二条、第四十四条、第五十三条、第五十四条、第五十五条
我们的2024	201-1、305-4	
专题	201-1、305-4	
可持续发展管理	2-12、2-13、2-14、2-17、2-29、3-1、3-2、3-3	第五条、第九条、第十条、第十二条、第十八条、第五十一条、第五十三条

安全为先 筑牢根基	安全管理	416-1	第十一条、第四十七条
	职业健康安全	403-1、403-2、403-3、403-5、403-6、403-9	第五十条
	信息与数据安全	418-1	第四十八条

责任引领 使命至上	服务国家战略	2-6、203-1、203-2	
	赋能企业出海	2-6、203-2	
	全力保障特殊任务	203-2	第三十八条
	共促行业发展	2-6、2-28	

创新驱动 智慧赋能	创新与数字化转型	2-6、203-1、203-2	第十一条、第四十一条、第四十二条
	商业模式创新		
	升级智慧物流		第四十二条
	优化服务体验	417-1	第四十七条

报告框架	GRI Standards	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号—可持续发展报告（试行）》
青山永续 向绿而行	应对气候变化	201-2、305-1、305-2、305-5 第八条、第十一条、第二十一条、第二十二条、第二十四条、第二十七条、第二十八条
	资源和能源管理	302-1、302-3、302-4、302-5 第十一条、第二十条、第三十四条、第三十五条、第三十六条
	污染与排放物	303-1、303-2、306-1、306-2、306-3、306-4 第三十条、第三十一条
	推动绿色包装	301-2、301-3 第三十七条
	夯实环境管理	301-2、301-3 第二十九条、第三十三条

美好相伴 和谐共享	与员工共享发展	2-7、201-3、401-2、404-1、404-2、406-1、408-1、409-1	第四十九条、第五十条
	共建责任价值链	2-6、308-1、414-1	第四十五条、第四十六条
	支持乡村振兴	413-1	第三十八条、第三十九条
	爱心公益奉献	413-1	第四十条

附录	关于本报告	2-2、2-3	第三条
	数据一览	201-1、302-1、303-5、305-1、305-2、306-3、401-1、404-2、404-3	第六条
	指标索引	2-7	第五十七条
	审验报告	2-5	第五十八条
	读者反馈	2-7	第五十三条

备注：GRI指标说明

- 304-1 东航物流所拥有、租赁的运营点均没有位于或临近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域
 - 304-3 东航物流运营点不涉及受保护或经修复的栖息地
 - 304-4 无受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种
 - 305-3 东航物流暂未统计价值链中所产生的其它间接温室气体排放，接下来将开展相关工作
 - 305-6、305-7 东航物流日常运营过程中产生的废气基本均由航油消耗产生，其他废气种类行业内折算系数标准尚不明确
- 307-1 未发生违规事件
 - 407-1 无结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供货商
 - 408-1 无具有重大童工事件风险的运营点和供货商
 - 409-1 无具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供货商
 - 410-1 不涉及人权相关安保
 - 411-1 不涉及侵犯原住民权利的事件
 - 413-2 无对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点
 - 415-1 不涉及政治捐助



审验报告



审验声明书编号：No. CN-202504-CSR-01

可持续发展报告审验声明书

Assurance Statement of Sustainability Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称“杭州汉德”）受东方航空物流股份有限公司（以下简称“东航物流”）委托，对东航物流 2024 年可持续发展（ESG）报告（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

东航物流负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。杭州汉德在与东航物流的协议范围中认可的职权范围内实施此项工作（报告审验）。东航物流是本声明的指定用户。

本声明书基于东航物流编制的 2024 年可持续发展（ESG）报告，东航物流对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验声明使用者：

本审验声明提供给东航物流的所有利益相关方。

审验范围：

- 报告披露的 2024 年度内的可持续发展关键绩效及相关信息；
- 审核地点：上海市长宁区空港六路 199 号，东航物流总部所在地；
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价；
- 经济数据/碳排放数据由第三方审计，故不做重复审验。

本次现场审验时间为 2025 年 3 月 19 号至 3 月 20 号。

审验方法：

审验过程包括如下活动：

- 评审东航物流提供的文件信息；
- 访谈东航物流报告信息收集人员；
- 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》（GRI Standards 2021）对可持续发展报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性等方面的要求，对报告进行了评估。

审验标准及等级：

杭州汉德《报告审验实施规则》SC-P-A015 Rev.00（基于《AA1000 审验标准》（V3）/ISSA 5000《可持续发展保证的一般要求》），保证等级：中度审验/有限保证。

审验结论：

东航物流编制的 2024 年可持续发展（ESG）报告客观反映了公司在 2024 年度可持续发展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，杭州汉德没有发现系统性或实质性错误。



审验声明书编号：No. CN-202504-CSR-01

- 可比性：报告在“数据一览”表中披露了营业收入、能耗总量、员工人数等指标 2022~2024 三年关键绩效，可比性较好；
- 准确性：通过抽样审核发现，报告披露的案例和数据基本客观、准确；
- 平衡性：报告中披露环保处罚事件、废水排放量等，具有平衡性；
- 时效性：公司连续三年发布可持续发展报告，且报告中披露数据及案例主要为 2024 年间绩效，时效性良好；
- 清晰性：报告中使用了图片、案例、图表等多种形式，可使报告中的信息易于理解，清晰性较好；
- 可靠性：东航物流党委工作部负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，审验过程中抽样的数据相关部门均能提供溯源，一定程度上确保了信息的质量和实质性。

改进建议：

通过审验和评价活动，我们对东航物流在可持续发展的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 建议根据利益相关方和评级要求，加大披露的完整性和覆盖性，同时加强内部数据收集的系统性，针对所有上报数据不定期进行审查；
- 建议通过调研等各类途径，加强社区参与活动的丰富性。

特别声明：

本审验声明中不包括：

- 信息披露之外的活动；
- 关于东航物流的立场、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

TÜV NORD 是世界领先的认证机构，在全球超过 100 个国家设有分支机构，提供检验、测试和验证服务，包括管理体系和产品认证；质量、环境、社会和合规的审核和培训；环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为 TÜV NORD 全球的分支机构之一是独立的，确保在实施报告审验过程中与东航物流或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由东航物流提供，杭州汉德没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司

机构授权人：王鹏

日期：2025 年 04 月 02 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。



读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《东方航空物流股份有限公司2024年可持续发展(ESG)报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对公司社会责任工作的监督，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可通过以下任意方式与我们联系。

联系部门：东航物流党委工作部

电话：021-22365032

地址：上海市长宁区空港六路199号

邮编：200335