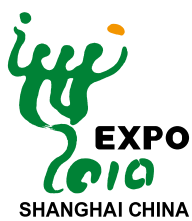




2009年度社会责任报告

China Eastern Social Responsibility Report on 2009
2010年04月

恪尽企业责任 共建社会和谐



中國東方航空
CHINA EASTERN

中国2010年上海世博会航空客运合作伙伴



员工热爱 | 顾客首选
股东满意 | 社会信任



中国东方航空股份有限公司
董事长 刘绍勇

董事长致辞

2009年，全世界在坍塌的市场中艰难地寻找复兴之路，极度危机的东航却经历了一场前所未有的变革。凤凰涅槃，浴火重生。东航以战略的眼光谋发展，以改革的思路促转变，发生了令人瞩目的变化。这一切，得益于国家及时有力的支持，得益于公司上下的顽强拼搏与不懈努力，充分验证了思路决定出路的深刻道理。

我们非常高兴地看到，今天的东航，战略清晰，方向明确。2009年东航既面临乘势而上、加快发展的机遇，也面临应对危机、克服困难的挑战。这一年，东航求生存、抓改革、谋发展，明确了枢纽网络、品牌经营、成本控制、精细化管理和信息化管理五大战略，并通过战略解码，群策群力，确定了2010年必须打赢的七场硬仗，为东航今年和未来的发展指明了方向。

我们非常高兴地看到，今天的东航，人心思稳，企业和谐。东航经受住了前所未有的挑战和考验，全体员工以积极向上，奋发图强的精神状态，昼夜兼程、攻坚克难，扎实推进各项工作。在努力确保自身发展的同时，我们积极承担社会义务，认真履行社会责任，做合格企业公民，为股东创造最大效益，为社会创造最大财富，并获得第五届“中国优秀企业公民”最高奖。

我们非常高兴地看到，今天的东航，节能减排，低碳飞行。东航始终秉承企业效益和环境保护并重的社会理念，响应国家节能减排政策，努力降低燃油消耗，实现企业低碳运行。我们通过优化航线网络，缩短航班实际飞行距离，实现多区域优化航线飞行，90%以上航班按照“低碳飞行”计划运行，直接减少燃油消耗，被第二届中国绿色发展高层国际论坛授予“十佳绿色责任企业”荣誉称号。

我们非常高兴地看到，今天的东航，以客为尊，倾心服务。作为中国2010年上海世博会首家全球合作伙伴及惟一航空客运承运人，东航正通过全力打造“快线”产品，

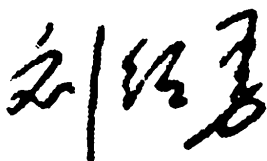
优化航班编排，提高航班正点率，提升中转服务品质，量身定做世博旅游产品等手段，力图以高品质的安全飞行、高效率的运行保障、高品位的运输服务，努力缔造“东航让旅行更精彩”、“世界在你眼前，东航在你身边”的完美品质。

我们非常高兴地看到，今天的东航，传递爱心，回馈社会。东航首次面向全国招收了藏族乘务员，这不仅能够提高进藏航线的运输服务水平，同时也为藏族同胞的就业拓展了渠道。当“莫拉克”台风袭击台湾本岛时，我们在第一时间发出向灾区人民捐款的倡议，短时间内募集百万资金捐赠给台湾受灾民众。我们的爱心志愿者还带着东航“爱心父母”的关爱，数次来到四川地震灾区，送去图书、文具、电子琴等文化学习用品，把牵挂和关爱传递给灾区的孩子们。

今年，世博会将在上海召开。在预计参观上海世博会的七千万游客中，将有一大部分乘坐飞机来到上海。作为上海世博会航空客运合作伙伴，我们的每位员工都将积极成为世博微笑天使、礼仪大使，把天使般的微笑从蓝天带到地面，从机舱带到社会。东航进出上海的航班都将成为世博会城市志愿服务站点的延伸，每一架班机都是传递温馨和美好的世博小窗口。我们与中航工业集团公司在世博园区共同投资建设的中国航空馆，还将为参观者带来真实的飞翔体验，展示未来航空科技和航空服务及其给人们生活带来的变化。

扬帆启航正当时。在全国人民满怀激情迎接世博盛会的时刻，东航的全体员工将更加坚定信心，振奋精神，扎实工作，乘势而进，积极履行社会责任，全面完成2010年各项任务目标，为打造“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的新东航做出不懈的努力，为世博会的成功举办和上海经济社会的发展做出更大的贡献，以优异的成绩谱写崭新篇章！

中国东方航空股份有限公司 董事长

A large, stylized handwritten signature in black ink, reading '刘绍军' (Liu Jing), positioned to the right of the chairman's name.

目录

Contents

04	董事长致辞	24	• 安全飞行统计
07	关于本报告	26	服务创新的责任
07	报告范围	26	• 航班正点
07	基本信息	26	• 国内航线
08	企业概况	27	• 国际航线
08	公司简介	27	• 代码共享
08	纳税情况	28	• 运营数据
08	运营飞机	28	• 服务产品
09	主要荣誉	30	• 顾客投诉
10	公司治理与风险管控	30	• 货运服务
10	公司治理	31	信息化建设的责任
10	决策机制	31	• 全球招聘CIO
12	风险管控	31	• 核心技术
12	内控机制	32	对股东的责任
14	社会责任战略与管理	32	股本结构
14	社会责任观	33	资产和效益
14	• 理念和承诺	34	• 非公开发行
15	• 管理模式	36	• 改革重组
15	• 推进模式	36	• 投资结构
15	2009~2010年社会责任工作重点	36	• 成本控制
16	利益相关方参与	36	• 市场营销
18	对员工的责任	37	精心治理 维护利益
18	关爱员工成长	37	• 独立董事作用
18	• 成长机制	37	• 信息披露管理
20	• 成长通道	37	• 关联交易管理
20	• 资源配置	37	• 采购管理绩效
20	教育培训	38	对社会的责任
20	维护员工合法权益	38	低碳飞行
20	• 参与民主管理	38	成本管理
20	• 员工薪酬待遇	38	技术运用
22	• 住房制度改革	39	节能降耗
22	• 空勤人员劳动保护	39	社会环保
22	“送温暖”工程	39	• 环保投入
22	援助机制	39	• 区域绿化
22	诉求渠道	40	投身公益
22	文体生活	42	专题 服务世博
23	员工参与	42	大事记
24	对顾客的责任	44	结语
24	安全运行的责任	45	GRI索引
		49	“全球契约”十项原则



关于本报告

本报告是中国东方航空股份有限公司（简称“东航”或“公司”）的第二份企业社会责任报告，时间跨度是2009年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围，报告反映了东航对经济、社会和环境的重要影响。

本报告的架构延续了2009年4月发布的《东航2008年度社会责任报告》，编写遵循联合国全球契约（UN Global Compact）十项原则以及全球报告倡议组织（GRI）的G3可持续发展报告编写指南和标准，同时突出东航的企业特点和行业特色。

报告范围

如无特别说明，报告的资料和数据均来源于东航及其附属公司，所引用的2008年数据为最终统计数据，部分数据与《东航2008年度社会责任报告》略有差异。

中国东方航空股份有限公司吸收合并上海航空股份有限公司，原上海航空的资产、负债、业务和人员全部进入东航全资子公司——上海航空有限责任公司，保留“上海航空”品牌。鉴于上述工作仍在进展之中，本报告暂不包含上海航空的相关数据，东航将根据吸收合并实际进展，在下一年度报告中披露相关信息。

2009年9月2日，东航宁波分公司更名为东航浙江分公司；其它涉及改制组建合资有限公司、筹建其它分公司的战略信息及未来业务发展可参见东航年报及有关公告。

报告语言 中文 英文

报告形式 环保纸质印刷品 电子版文档

基本信息

公司名称 中国东方航空股份有限公司
注册资本 958,170万元人民币
成立时间 1995年4月
资产规模 720亿元人民币
企业类别 外商投资股份有限公司
法定代理人 刘绍勇
总部地址 上海市长宁区虹桥路2550号
注册地址 上海市浦东国际机场机场大道66号
上市地址 纽约证交所、香港联交所、上海证交所





企业概况

企业概况

公司简介
东航主要业绩概览
纳税情况
运营飞机情况
主要荣誉



公司治理

公司简介

中国东方航空股份有限公司于1995年4月正式成立，由中国东方航空集团公司独家发起。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及与航空运输有关的其它业务。

截止2009年12月31日，东航拥有或运营飞机257架，其中客机246架，货机11架，通航国内外146个城市，正着力构建以上海枢纽为主，西安、昆明的区域性枢纽为辅，辐射全国，连接世界的航空运输网络。

东航除上海本部从事航空主营业务外，还包括西北、云南、山东、安徽、江西、河北、山西、浙江、甘肃、北京10家分公司，以及中国东方航空江苏有限公司、中国货运航空有限公司、中国东方航空武汉有限公司，上海东方远航物流有限公司、上海东方飞行培训有限公司等10多家控股子公司。

东航致力于品牌建设。除“东方航空”母品牌，还拥有“东航”、“凌燕服务”、“东航假期”等注册商标35件，构成了一个品牌体系。作为“中国2010年上海世博会”首家全球合作伙伴，东航努力缔造“让旅程更精彩”的完美品质。

2009年东航主要业绩概览

经营指标	营业收入 (亿元)	承运旅客 (万人次)	货邮载运量 (万吨)	运输总周转量 (亿吨公里)	安全飞行 (万小时)	在岗员工数 (人)
数据	398.31	4404	94.39	79.09	83827	45938

纳税情况

多年来，东航立足于自身发展，为国家创造税收。2002—2009年，东航缴纳各项税费共计191.84亿元，各项税费占营业成本和营业收入的比例分别为8.72%和8.28%。2009年，东航各项主要税费合计29.93亿元，其中：营业税10.19亿元、关增税9.06亿元、企业所得税0.81亿元、预提所得税0.97亿元、民航基础设施建设基金8.9亿元。2008年获得由上海市国家税务局和上海地方税务局颁发的2006—2007年度“A类纳税信用证书”。

运营飞机情况

数目	机型	2009年	2008年
1	A 340-600	5	5
2	A 330-300	15	15
3	A 330-200	5	5
4	A 340-300	5	5
5	AB6	7	7
6	B 767-300	3	3
7	A 321	15	15
8	B 737-800	13	8
9	A 320	83	73
10	M90	9	9
11	B 737NG	39	32
12	A 319	15	15
13	B 737-300	17	22
14	EMB145	10	10
15	CR2	5	5
16	ABF (货机)	3	3
17	B 747-400 (货机)	2	2
18	MD11 (货机)	6	6
合计		257	240



东航正着力构建以上海为核心的
枢纽网络型航空公司

主要荣誉（2009年度）

- 刘绍勇董事长获“2008年度央视经济人物奖”
- 中国民航局“飞行安全三星奖”
- 航班正常率位居全行业第一，实现“双连冠”
- 全国“安康杯”竞赛组织工作优秀单位
- 蝉联美国《读者文摘》2009年度“亚洲信誉品牌”金奖
- “东航银燕”连续四次荣获“上海市著名商标”
- 上海市六西格玛管理优秀推进企业
- 全国抗震救灾重建家园工人先锋号
- 《东航驰援“5.12”汶川大地震纪录》
摘得中央企业文化电视专题片大赛金奖
- 第五届“中国优秀企业公民”最高奖
- 第二届中国绿色发展高层国际论坛“中国十佳绿色责任企业”



公司治理与 风险管控

公司治理
决策机制
风险管控
内控机制



公 司 治 理

公司治理

作为国有控股三地上市公司，东航不断谋求建立科学、完善的现代公司治理结构，并在国务院国有资产监督管理委员会（简称“国资委”）的领导下积极加强公司治理，规范公司运作，在持续改进的治理过程中实现平稳健康运营。

2009年，东航进一步健全规章制度，完善决策机制，规范工作流程，严格审批程序，基础管理得到加强。修订完善了办公会议事规则，召开了20次董事会、5次股东大会，审议通过涉及改革发展、生产经营、内部管理等方面重大议案43项、理顺了货运管理体系，按照条块管理的原则，确立分子公司“大使馆”职责定位、成立法律部，组建企业管理部、安全运行管理部。东航通过建立和完善法人治理结构，提升了投资决策效率和质量。

决策机制

东航认真贯彻落实现代企业制度要求，健全法人治理结构，建立了依法决策、科学决策和民主决策的决策机制，提高利益相关方满意度，推进东航与社会的可持续发展。东航实行总经理负责制，重大决策集体研究决定。按照公司章程成立的领导小组和专业委员会负责审议专项工作制度，拟订重大事项建议方案，各部门、各单位参与公司决策并负责具体实施。

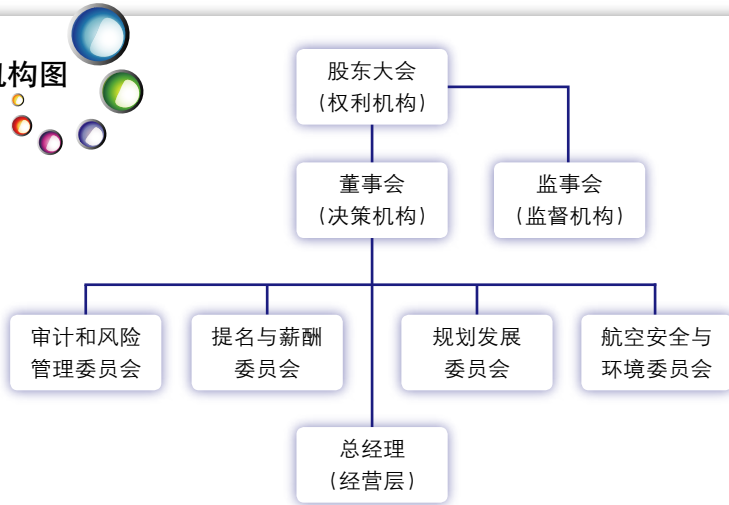
东航严格遵守《公司法》、《证券法》、《民航法》等相关法律和行业监管部门的相关法规，不断完善由股东大会、董事会、监事会和高级管理层构成的现代股份公司治理架构。股东大会、董事会、监事会和高级管理层按照《公司章程》赋予的职责，依法独立运行，履行各自权利和义务。

截至本报告公布之日，东航共有董事10人（其中独立董事5人），监事5人，总经理1人，副总经理5人，财务总监1人，董事会秘书1人。董事会成员在各自不同的专业知识领域拥有丰富的的工作经验，亦具有多年的民航运输行业管理经验。董事会决定公司的经营计划和投资方案除负责经营业绩外，董事会亦关注和监察公司在环境及社会方面的工作表现，以及所进行的有关工作。

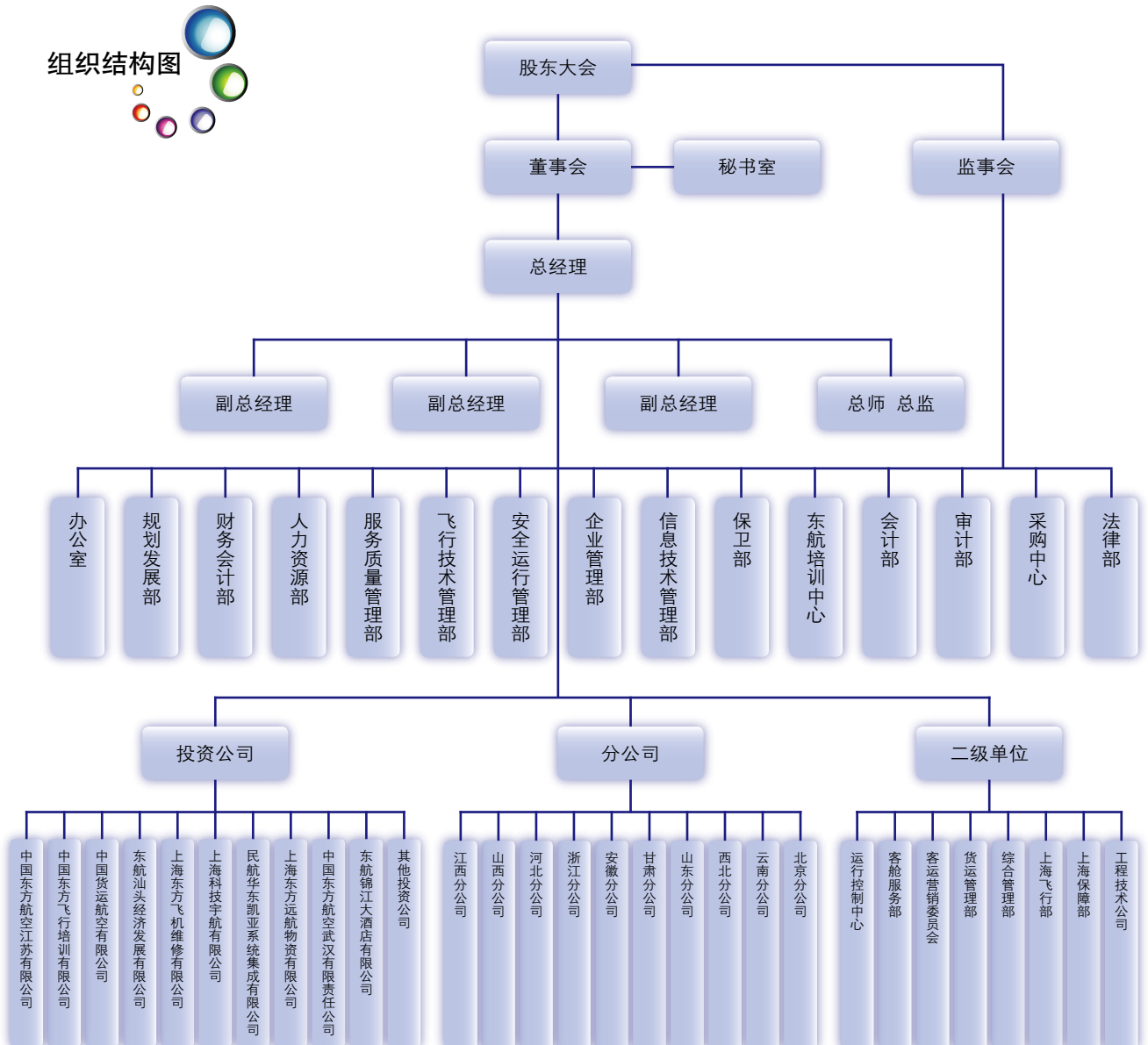
东航董事、监事和高级管理人员

姓名	职务
刘绍勇	董事长
李军	副董事长
马须伦	董事、总经理
罗朝庚	董事
罗祝平	董事、董事会秘书
吴百旺	独立董事
谢荣	独立董事
刘克涯	独立董事
吴晓根	独立董事
季卫东	独立董事
刘江波	监事会主席
徐昭	监事
燕泰胜	监事
冯金雄	监事
刘家顺	监事
张建中	副总经理
李养民	副总经理
樊儒	副总经理
赵晋豫	副总经理
唐兵	副总经理
吴永良	财务总监

决策机构图



组织结构图



公司治理与 风险管控

公司治理
决策机制
风险管控
内控机制



公 司 治 理

风险管控

东航深入推进全面风险管理，建立健全标准化、程序化、规范化管理制度体系，健全组织机构，明确管理责任，提高运行效率和质量；大力推进全面预算管理，加强资金内控监测，严格控制财务风险；严格防范法律风险；创新审计方式方法，整合内审资源，开展专项审计，严格整改落实；积极探索风险控制的方法，研究制定适应发展需要的风险管理框架和治理模式，以及应对策略和措施；通过对面临的安全风险、战略风险、经营风险、财务风险和IT运行风险的分析评估，确立重大风险点，加强日常动态管理。



副董事长李军在“后危机时代”企业法律风险防范高峰论坛上致辞

2009年度，东航发挥内部审计监督和服务的职能作用，审计项目安排以“条块结合”、“专项与综合并重”为原则，强化对生产、经营指标的综合分析对比，对收益和资产状况进行分析和综合评价，全面了解制度建设及遵循情况，有针对性地提出整改意见和建议。

鉴于当前世界范围内反垄断法执法力度的不断增强，为促进东航参与公平合法竞争，有效防范反垄断风险，法律部编写完成《反垄断合规指引》，多层次组织法律知识培训，涉及飞机购买、反垄断法、工商管理、诉讼实务等。

东航加强反腐倡廉建设，加大源头防腐力度。积极开展廉洁从业教育，深入推进廉洁文化建设，认真贯彻落实国有企业领导干部廉洁从业“七项要求”。制定高管与员工的诚信制度及处置不正当行为的规定，并由高管和员工进行签署，同时开通反舞弊举报热线。

内控机制

建立健全并有效实施内部控制是董事会及管理层的责任。东航2009年内控目标：保证经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和水平，促进实现企业发展战略。同时遵循《上海证券交易所上市公司内部控制指引》、财政部等五部委《企业内部控制基本规范》以及萨班斯法案要求，综合内控环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等五项要素。萨班斯内控建设工作已由项目推进向日常化管理方向发展，基本建立以COSO框架为基础的财务报告内控体系。

搏击长空 翱翔蓝天



社会责任战略 与管理

社会责任观
2009~2010年
社会责任工作重点



社会责任战略与管理

东航将企业社会责任视为对社会负责任的企业行为，内生于企业提供产品和服务的运营过程之中，努力实现自身和社会的可持续发展。东航坚持推进科学的企业社会责任观，积极探索社会责任的管理和实践，致力于企业履责和企业运营的相互促进，把企业社会责任转化为企业经营的重要推力，通过有效管理企业运营对利益相关方和自然环境的影响，实现经济、社会和环境的综合价值最大化。

社会责任观

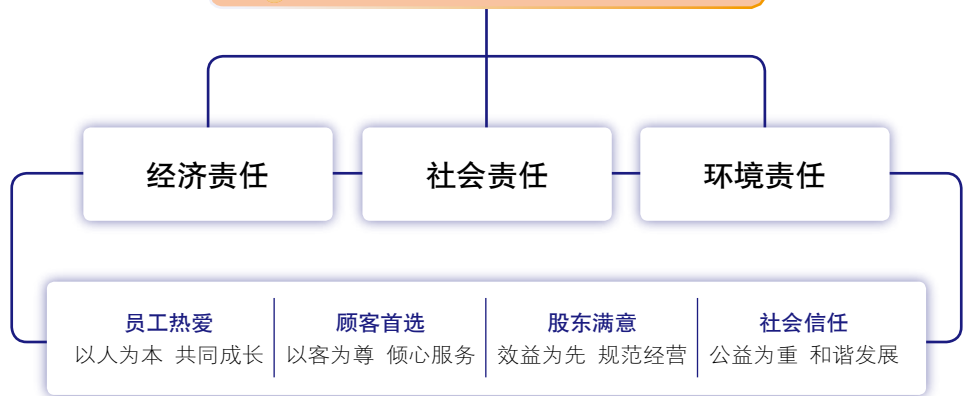
理念

作为国有大型航空运输企业，东航高度重视企业社会责任。在“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的企业责任观引领下，不断加大社会责任投入，不断强化社会责任管理，不断提升社会责任绩效，强化相关方沟通与回应，与员工、客户、股东携手共建和谐社会。

2008年，东航以实现经济、社会与环境的可持续发展为目标，以实现企业与相关方和谐发展为己任，制定了企业社会责任战略框架和推进步骤；2009年，东航全面提升企业社会责任管理水平，积极探索社会责任在策略管理、执行管理、绩效管理和沟通管理方面的细节措施，逐步构建总部与分子公司的两级企业社会责任管理体系，并在社会责任规划下开展工作，进一步明确战略



东航社会责任观



承诺

东航的企业社会责任观涵盖经济责任、社会责任及环境责任等三大方面，承诺以科学的社会责任观引导和创新企业各项工作，努力成为履行企业社会责任的优良企业，推动航空企业社会责任事业的持续深入健康发展。



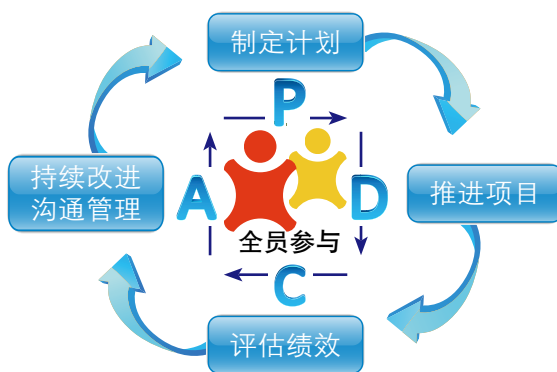
公司治理

管理模式

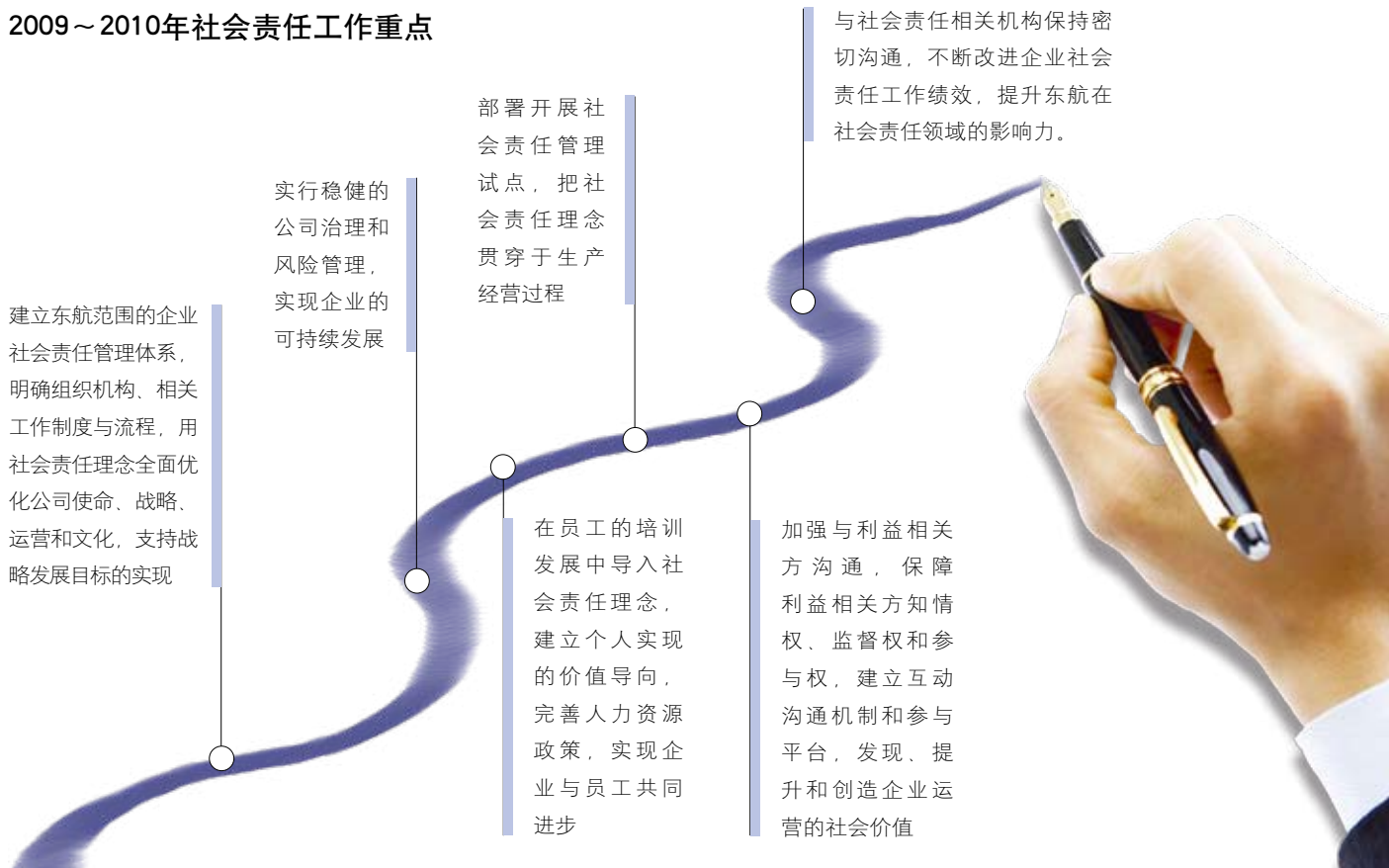
东航明确企业社会责任工作行动计划，设立专门组织机构落实企业社会责任工作。东航成立社会责任工作委员会，由总经理担任主任，领导班子成员担任副主任，各单位主要负责人担任委员。委员会下设工作办公室，把对员工、顾客、股东、社会的履责要求融入生产经营服务的全过程，落实到各部门、各单位、各岗位。分子公司成立相应机构，全方位履行社会责任。

推进模式

- **制定行动计划**：结合外部环境与发展战略，定期制定社会责任行动方针，提出在一定时期内的目标和行动，并进一步细化到各职能部门、业务单位。
- **推进责任项目**：各单位根据目标和行动要求，设计相应的社会责任项目，分别负责组织、实施。
- **评估责任绩效**：定期对社会责任项目进行评估。评估过程中发现的问题在下一阶段行动计划中改进。
- **实施沟通管理**：积极与利益相关方就社会责任问题进行沟通，邀请利益相关方参与东航的企业社会责任活动



2009~2010年社会责任工作重点



利益相关方参与

利益相关方参与

东航致力于建设有效的利益相关方参与机制，与利益相关方建立战略互信，形成可持续发展共识，发挥合作创造综合价值潜力，经营决策充分考虑利益相关方的期望和可持续发展要求，广泛听取利益相关方的建议与意见。



与普惠公司合资成立飞机发动机维修公司



与快钱公司合作推出东航“畅行e卡”

壹

公司治理

关注利益相关方需求并给予积极回应

利益相关方	期望目标	沟通机制与形式	举例
国资委	国有资产的保值增值 为国民经济发展服务 完善公司治理结构 防范经营风险	下达相关的政策法规和规章制度 工作会议 定期汇报 业务考核	按照国资委要求，积极应对市场多变、油价波动、甲流影响，全力以赴抓好生产经营工作，实现盈利。
地方政府	遵守法律法规 节能减排 促进地方经贸发展 经济、环境、社会和谐发展	日常沟通 工作会议 政企合作 制定地方政策规章 拜访 会晤	与西部机场集团签署《共同推动西安航空枢纽建设合作框架协议》，与陕西省合作进入新的历史阶段。
投资者	提供满意的投资回报 稳健经营 良好治理	信息披露 股东大会	2009年东航第三次临时股东大会，就非公开发行A股和定向增发H股募集资金总额约70亿元人民币进行表决。各项议案均获股东全力支持，高票通过。
战略合作伙伴	优势互补	签订战略合作协议	与中国联通、招商银行签署战略合作协议，推进“金融服务移动化”和“航空服务信息化”建设。
客户	提供高品质服务与创新性产品满足 客户需求 注重客户关怀 改进服务质量	客户满意度调查 客户投诉与管理 客户关怀活动 聘请监督员	面向企业客户推出具备自主知识产权的信息化差旅管理平台——“出差e”。
员工	合理的薪酬福利 满意的工作环境 良好的职业发展 权益保障 价值实现	职工代表大会 内部监事 网络交流会 座谈会 发展工会组织	举办以“沟通、励志”为主题的网络交流活动。围绕战略发展、改革推进、东上重组、后勤保障等问题进行沟通交流。
同业者	推动行业健康发展 公平竞争 优化发展环境 提升行业文明水平 带动创新能力	沟通会议 行业论坛	与华航进行空中乘务员双向交流活动，促进两岸文化融会贯通，为两岸旅客提供优质服务。
价值链伙伴	遵守商业道德 遵守责任要求 共同分享价值和发展成果	签订合同协议 合作伙伴培训 招投标管理	阿里巴巴集团旗下支付宝(中国)网络技术有限公司为东航官方网站在线机票业务提供直销支付服务，同时东航在淘宝网开设官方旗舰店。
社会公众	提供灾害救援 公益活动 文明共建	履行中央企业责任 建设和谐社会	参加2009中国国际旅游交易会。受到参展商和公众的广泛关注。

对员工的责任

关爱员工成长
维护员工合法权益
“送温暖”工程
援助机制
诉求渠道
文体生活



对员工的责任

员工是企业的宝贵财富。这就需要营造良好的工作氛围，构筑有利于员工价值发挥的机制和体制，创造平等竞争，能充分发挥员工自身价值的内部环境。基于此，东航始终坚持以人为本的原则，尊重和关心员工，维护员工的合法权益，促进员工的价值实现和能力提升，实现企业和员工的共同成长。聚人心者企业兴。2009年，东航以“新思路、新举措”迅速扭转了危局，拓展了发展空间，理顺了员工心气，激发了体制活力，公司上下呈现出蓬勃生气。

截至2009年12月底东航股份公司统计

专业类别	合同制	劳务制	合计
管理人员	3852	494	4346
受聘专业技术人员	8339	1072	9411
飞行员	3350		3350
乘务员	4892	1525	6417
销售人员	2834	879	3713
财务人员	759	267	1026
地面服务等其他人员	6438	11237	17675
合计	30464	15474	45938

*受聘专业技术人员含机务人员、航务签派人员

学历(合同制)	合计	比例
博士	3	0.01%
硕士	277	0.91%
本科	7318	24.00%
大专	11468	37.63%
中专	8575	28.14%
高中以下	2823	9.31%
合计	30464	100.00%

关爱员工成长 成长机制

规范劳动合同管理，建立公开平等、竞争择优的选人用人机制，为管理、技术和技能人员分别建立职业成长通道。深入创建“政治素质好、经营业绩好、团结协作好、作风形象好”的“四好”领导班子队伍，增强大局意识、责任意识和奉献精神，主动将企业的工作融入党和国家的工作大局，全面提高推动科学发展的能力与素质，研究解决制约公司发展的突出问题；建设政治素质好、经营业绩好、团结协作好、作风形象好的领导班子；建设职业素养好、自觉实践公司发展战略、执行力强的管理人员队伍；建设技术创新意识和科技攻关能力强的技术人才队伍；建设爱岗敬业、一专多能的技能人才队伍。

贰

以人为本 共同成长

1. 为员工提供良好的工作环境和更加广阔的发展空间

2. 东航飞行精英大赛

3. 员工拓展训练

4. 员工篮球比赛



1



2



3



4

对员工的责任

关爱员工成长
维护员工合法权益
“送温暖”工程
援助机制
诉求渠道
文体生活



成长通道

启动干部人事制度改革，实施届龄干部提前退出现职，不低于50%的中层管理岗位公开招聘等改革措施。180名中高层管理人员退出现职，130名管理人员通过竞聘走上新的岗位。加强员工的多元化管理，为女性管理人员、少数民族管理人员提供更多的成长机会。

资源配置

根据生产经营实际和机队运营规模，采取地升空的方式解决航空安全员缺口问题；对其他人员需求原则上实行内部调剂。内部招聘工作已经日常化，已办理内部招聘和内部工作调动169件。

教育培训

加强对中层干部的教育培训，组织“SMS培训班”、中层管理干部培训班、安全监察员培训班等。认真开展员工职业道德和操守教育，制定《诚信教育活动实施方案》。2009年，累计完成各类培训5107批，145991人次，教育培训投入2330万元。

重视职业技能鉴定工作，在乘务员、客运员、货运员、售票员、特种车辆驾驶员等工种推行职业资格证书制度，组织完成8批共1240人次的培训。



维护员工合法权益

尊重和维 护国际人权和劳工标准，杜绝童工和强迫劳动，禁止任何形式的用工歧视，全年未发生侵犯人权的不当事宜。全面贯彻《劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，规范劳动合同管理，保证员工享有带薪假期。尊重个人尊严和自由。为员工提供符合国情和民航实际的福利与待遇，所有员工收入不低于当地最低起薪点。以岗定薪，按劳分配，实行男女同工同酬。依法为员工建立各项社会保险，积极搭建员工成长平台。

参与民主管理

公司自上而下地建立了工会组织，建立健全了民主管理机制、职代会制度和民主管理例会、厂务公开制度，维护员工合法权益，加强员工民主参与、民主管理和民主监督。不断推动员工参与公司重大决策能力，认真落实职代会提案和大会决议。自上而下地建立起领导干部部点联系制度，鼓励广大员工为“科学发展，重振东航”献计献策。

员工薪酬待遇

积极推行薪酬制度改革。根据企业经营效益情况，建立薪酬与效益浮动挂钩的动态调控机制。此外，还将实施专业技术人员薪酬“双通道”管理，建立短期合同制员工工资序列，推动海外办事处岗位薪酬改革。实施管理层减薪计划，但不降低普通员工的收入；

制定《关于补发重返公司工作的辞职飞行员有关薪资待遇的通知》，对稳定飞行员队伍及增强公司凝聚力保证飞行安全、构建和谐企业起到了积极作用；

完成对上航飞行待遇的调研及与东航飞行待遇的比较工作，调整了飞行教员机长飞行小时费标准，体现对飞行人员的关怀。

贰

以人为本 共同成长

提升航空机务维修能力，
完善职业发展通道



对员工的责任

关爱员工成长
维护员工合法权益
“送温暖”工程
援助机制
诉求渠道
文体生活



贰

以人为本 共同成长

住房制度改革

2009年度完成职工房改补贴申领计2538人次，发放计8661万元（不含飞行培训公司、中货航、远航物流公司）。截止12月，上海地区2009年度新增职工房改补贴申请2100余人。各分公司2009年度按照房改方案条款规定，完成审核职工房改补贴申领情况。

空勤人员劳动保护

- 飞行人员的值勤制度和飞行时间限制：任何7个连续的日历日内不得超过40小时。任一日历月内飞行小时不得超过100小时，但在任何连续三个日历月内的总飞行时间不得超过270小时。任一历年内不得超过1000小时。对于机组成员休息时间的附加要求有：在任何连续的7个日历日内，对被安排了一次或一次以上值勤期的机组成员，必须为其安排一个至少连续48小时的休息期。
- 客舱乘务员的周、月、年值勤期和飞行时间限制：任何7个连续日历日内总飞行时间不超过40小时。任一日历月内飞行时间不超过120小时。任一历年内飞行时间不超过1300小时。
- 做好飞行员人才引进工作和解决部分飞行员夫妻两地分居的问题。

做好飞行员人才引进工作和解决部分飞行员夫妻两地分居的问题

飞行人才引进	解决飞行员夫妻分居两地困难	申报飞行学员上海户籍
上报30人，办妥25人 5人审批中	上报21人，办妥15人 6人正准备材料	23人

员工调配工作情况

内部流动	员工岗位调整	员工辞职	员工退休	航务人员招聘
工作调动文件 169件	82人	14人	20人	31人

“送温暖”工程

积极为员工排忧解难，形成制度化、经常化的工作机制，做到一般困难机制帮、突出困难重点帮、突发困难及时帮。为员工积极提供安全、卫生的工作环境，推广健康的工作方式，建立员工健康档案，定期开展员工体检，防治职业病。建立“职工困难互助金”项目、“女职工大病互助基金”项目，帮助家庭和生活困难的员工解决实际问题。同时成立“职工服务中心”，为职工提供及时、便捷的“一站式”生活服务，推出25个系列服务项目，群众满意度达100%。组建职工心理健康咨询辅导员队伍，每月举办职工心理健康讲座，提高职工的自我保健意识。

保障离退休人员权益。建立离退休人员管理中心，配置专门人员进行服务管理，政治上关心，生活上照顾，精神上关怀，努力做到平时有人访、惑时有人解、难时有人帮、病时有人探。

援助机制

针对企业劳动关系出现的新情况新变化，加强调处机制建设，制定《劳动争议处理实施办法》，组建两级劳动争议调解组织，建立健全工作运行机制。制定和落实《关爱外派员工制度实施办法》，做到对外派员工工作上关心、思想上关注、生活上关爱。

诉求渠道

建立信息传递制度，开设员工信箱、电话热线。“SOS员工热线”作为沟通民意的重要渠道，共接到反映164条，实现了信息回复率100%。

举办网络交流活动，管理层与员工网友围绕战略发展、东上重组、改革推进、人事制度改革、信息化建设等问题展开沟通交流，两次网络交流现场回答网友提问88条，网友提出的建议和意见2900多条、网友留言8100条。

开展“重振东航、青年争先”主题实践活动，把活动重点落到基层，举办青年创新发展论坛，开展“东航十大杰出青年”、“东航十佳青年文明号”、青年岗位能手的评比。



吸收劳务派遣制员工，
解决社会就业压力

文体生活

组织开展群众性文娱活动，提升凝聚力、向心力，增强集体荣誉感和主人翁意识。举办“迎国庆”优秀员工表彰大会暨职工文艺汇演；组织参加由上海世博局举办的“颂祖国、唱世博”合唱比赛；组织观看电影《铁人》；举办“第七届职工书画影展”；举行职工乒乓球赛；参加华东地区“东航杯”职工书画影展及全国民航职工书画影展。

利益相关方参与之员工参与

参与类型	内容	方式	保障机制
信息告知	<ol style="list-style-type: none"> 1. 披露法定信息（工资、休假、安全、健康、劳动保护等） 2. 披露员工普遍关心问题（福利待遇、培训机制、职工成长通道等） 3. 披露有关员工利益的其他重大信息 	公司手册 网站信息公告 规章制度 厂务公开	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立职代会和厂务公开等员工民主管理制度 2. 健全完善公司信息披露制度
接受反馈	<ol style="list-style-type: none"> 1. 倾听员工意见、建议和投诉 2. 了解员工的期望、呼声、诉求 3. 调查员工满意度 	员工热线、sos热线 内部媒体、员工意见箱 领导干部点联系 内部信访机制	<ol style="list-style-type: none"> 3. 建立员工满意度定期调查制度 4. 设立员工诉求热线、sos热线、总经理信箱
对话交流	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解和共同确定员工关注的重大问题 2. 交流解答员工提出的问题和关注的焦点问题 	员工培训 信访接待 职工座谈会 领导干部接待日 网络交流论坛	<ol style="list-style-type: none"> 5. 把员工培训、员工民主管理、员工队伍建设纳入绩效合约考核 6. 发布社会责任报告

对顾客的责任

安全运行的责任
服务创新的责任
信息化建设的责任



对顾客的责任

“安全是根、服务是魂”。安全是航空公司最大的社会责任。在确保安全的情况下，东航发挥海派文化特有的精细内涵，以信息化建设满足规模型网络航空公司运作需要，让精细贯穿于管理、服务、营运等各项工作的方方面面，确保较高的航班正点率，保持业内领先优势，靠服务赢得旅客、赢得市场，做中国服务最好、管理最精细的航空公司。



顾客责任的三大支柱

安全运行的责任

东航始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，根据民航局的整体部署，深入贯彻落实科学发展观，积极加强安全管理体系（SMS）建设，顺利通过“风险管理”和“安全保证”的局方审定，未出现因违反安全标准而受到重大罚款或行政处罚的情况，事故征候万时率低于国内行业平均水平，荣获民航局“飞行安全三星奖”。


东航安全飞行统计表

年份	征候万时率	全民航时间	全民航征候万时率
2005	0.12	2,915,792	0.40
2006	0.07	3,423,600	0.34
2007	0.14	3,969,103	0.29
2008	0.03	3,920,000	0.28
2009	0.059	4,424,000	0.32

- 2009年共飞行838270小时，418300架次。顺利完成春运、“两会”运输保障、新中国成立“六十”年大庆及各项专机保障任务，确保了飞行、空防和航空地面安全。
- 在运输飞行中未发生任何等级事故，杜绝劫机、炸机事件，杜绝重大航空维修事故和重大航空地面事故，杜绝重大航空危险品运输事故。
- 按照IATA两年复审周期的规定，通过了2006年、2008年的IOSA资格复审，标志着东航运行质量符合国际标准。2009年，对22家国内航站、7家国际航站进行全面审计。
- 完成165条夏秋季新开航线和31条国际航线的飞越申请；完成1500条定期新开航线和1885条不定期航线的运行合格审定；通过A319机型拉萨、西宁、玉树、黄山机场和B737-700机型拉萨机场的RNP补充运行合格审定，获得运行许可。

叁

以客为尊 倾心服务



安全是对顾客利益最重要的保障。2009年东航荣获民航局“飞行安全三星奖”

对顾客的责任

安全运行的责任
服务创新的责任
信息化建设的责任



叁

以客为尊 倾心服务

服务创新的责任

航班正点

航班正点是优质服务最好的体现。东航把保证航班正常，让旅客安全、正点、满意到达目的地作为重要职责。2009年东航航班正常率83.45%，位列全行业第一，实现双连冠。东航正通过不断提高服务技能，提供温馨亲切服务及更多的便民措施，为旅客提供无微不至的关爱，使八方来客享受宾至如归的贴心服务。

统计名称	2009年	2008年	增长率
民航局公布航班正常率	83.45%	84.60%	-1.00%
夏秋季新开航线数量	165条	120条	37.50%
保障VVIP航班数量	415	328	26.52%
临时加班包机申请	26938余班	22200余班	21.34%

国内航线（含地区航线）

8条快线

虹桥—北京、昆明、广州、深圳
浦东—香港、西安、成都
北京—西安

18条准快线

浦东—武汉、重庆、哈尔滨、沈阳、长春、大连
虹桥—天津、青岛、厦门、郑州、太原
北京—南京、昆明、杭州
杭州—广州
昆明—重庆、长沙
成都—昆明

增加运力投放

增加北京、杭州、成都等重点市场运力投放；增加北京至杭州、昆明、宁波，杭州至昆明、西安，成都至西安等航班数量；新开青岛—杭州—厦门、昆明—腾冲、西安—西宁—格尔木、西安—西宁—玉树等航线。

完善O&D网络

完善O&D网络，丰富中转产品。建立通过浦东机场中转的1350多条O&D航线有效衔接，提高网络覆盖和盈利能力。上海枢纽旅客中转比例从去年同期的5%提高至12%。

客舱设施

座椅的选择与空间安排体现了航空公司客舱设施的主要品质。

东航与国内外先进航空公司在单通道飞机上的客舱设施方面相差不大；东航A330和A340-600在航线上与其它竞争航空公司相当，特别在上海—北京的快线上，东航使用清一色A330-300执飞，舒适性倍受青睐，行业竞争力较强。

国际航线

通航45个城市：纽约、洛杉矶、塞班、温哥华、悉尼、墨尔本、巴黎、伦敦、莫斯科、法兰克福、哥本哈根、德里、加尔各答、新加坡、曼谷、普吉、吉隆坡、巴厘岛、万象、暹粒、金边、曼德勒、达卡、首尔、釜山、济州、清州、光州、大邱、东京、大阪、名古屋、福岡、冈山、小松、福岛、长崎、新泻、冲绳、广岛、鹿儿岛、松山、札幌、马尔代夫、约翰内斯堡

(09年夏秋季东航国际航线通航城市统计)



代码共享

东航共有7家国外代码共享合作公司：

法国航空（2条）、美国航空（17条）、澳洲快达航空（6条）、大韩航空（7条）、韩亚航空（2条）、日本航空（26条）、泰国航空（1条）。

对顾客的责任

安全运行的责任
服务创新的责任
信息化建设的责任



叁

以客为尊 倾心服务

运营数据

	2009年	2008年	增长率
收入吨公里 (RTK) (百万)	7908.69	7218.99	9.55%
客运人公里 (RPK) (百万)	60942.09	53785.27	13.31%
货邮载运吨公里 (RFTK) (百万)	2474.19	2420.14	2.23%
载运旅客人数 (千)	44042.99	37231.48	18.30 %
货邮载运量 (公斤) (百万)	943.89	889.48	6.12%
综合载运率 (%)	63.24	62.01	1.23pt
客座率 (%)	72.16	70.8	1.36pt
货邮载运率 (%)	50.45	50.36	0.09pt

服务产品

互动服务平台

- 服务热线升级为95530, 实现语音平台与短信平台相结合, 拥有短信自助服务, 电话支付等功能。
- 构筑电子直销平台, 成功开发多样化产品, 完善B2C直销网站, 实现网上实时支付、实时出票功能。
- 开发“东方易转通”、“东方出国易”产品, 推出国内面向高端采购人群的奖励计划—畅行e卡, 有效降低高端采购人群商旅成本, 优化支付流程, 提升电子商务应用水平。
- 出差e产品, 定位于集团客户, 包括客户后台管理、在线订票工具、95530电话支持、API接口工具等, 是业界首款面向企业客户、具备自主知识产权的信息化差旅管理平台。



东方万里行

常旅客计划“东方万里行”全部会员603万人, 全球合作伙伴遍及航空、酒店、银行、租车、餐饮、杂志、旅游等诸多领域。

会员可以通过搭乘东航及伙伴航空公司航班, 以及酒店预订、金融服务、餐饮美食、租车服务、康体休闲等累积“东方万里行”积分, 并可使用累积积分换取机票、升舱、逾重行李费、精美礼品等。

做中国服务最好、
管理最精细的航空公司



对顾客的责任

安全运行的责任
服务创新的责任
信息化建设的责任



叁

以客为尊 倾心服务

全新服务产品

- 推出2—11周岁儿童服务品牌“东方小飞人”，是融合东航传统儿童服务项目“小小旅行家”和“无人陪伴儿童服务”的全新儿童服务产品。
- 启动上海浦东国际机场T1候机楼“联程中转”服务项目，进一步优化中转流程，缩短转机时间，提升整体服务水平。
- 举办两届高端客户“凌燕沙龙”活动，旨在沟通信息、创新产品、提高服务，为旅客创造最大价值。高端客户包括社会各界知名人士、集团大客户、“东方万里行”金银卡会员等。
- 推出营销新产品“东方换乘易”，方便旅客从六大城市往返沪宁杭甬，更好的服务2010年上海世博会，推进长三角空地联运一体化。



航空配餐服务

东方航空食品投资有限公司是中国目前规模最大，实力最强，结构最优的航空配餐企业。拥有一流的洗刷设备，以先进的真空虹吸垃圾处理系统保证生产场地的卫生质量，9条洗刷流水线24小时同时操作，有效保障大量的航班运作。

东航根据不同旅客的需求，制作专门的穆斯林餐、日本餐、印度餐、儿童餐、低脂肪餐、素食、低盐餐等数十种特别餐食。

顾客投诉

顾客投诉的业务类型：不正常航班、地面服务、客票服务、空中服务、会员服务、设施餐食、公司原因。客户投诉分为：重大投诉和一般投诉。

根据民航局统计，东航2009年旅客投诉率为万分之0.006，保持三大航空集团最低。

货运服务

整板整箱转运、门到门服务、机坪对驳、国际急件产品、欧美线限时服务产品和直客服务等差异化特色产品。提供定时中转、限时中转、危险品运输、活动物运输、快件运输、超限货物运输、特种货物运输和包机服务等服务产品。

8月31日10时50分，东航一架空客340-600飞机载着120名旅客从上海浦东机场起飞前往台北桃园机场，这是首架客机腹舱带货的两岸定期航班。东航每周有33个直航航班往返于两岸之间，是拥有通航点最多和执飞航班量最多的大陆航空公司。

信息化建设的责任

东航信息应用的总体目标是建设可持续优化、高度集成、信息充分共享的信息化平台，满足规模型网络航空公司运作需要，逐步实现数字东航。具体思路是在纵向建设商务、机务、运行、管控四个业务体系的核心系统及相关配合系统；在横向进行数据和系统的整合集成建设。

全球招聘CIO

东航在全球成功招聘首席信息执行官（CIO），着力打造一流信息服务平台，为旅客提供更好的旅行体验。在CIO的领导下，落实和细化各项推进措施和方案，先后引进大量IT资深工程师，全新的管理制度和机制逐步形成。

先进的核心技术

运行控制系统（AOC）

东航AOC系统从SABRE引进。包括航班动态控制模块、计算机飞行计划与签派放行模块、飞行跟踪模块和载重平衡模块。拥有使用权。

飞行网系统

自行投资开发。主要功能包括机组（飞行、乘务）排班、网上预先准备、飞行人员技术信息管理和通知公告等功能。拥有自主知识产权。

现场保障系统

自行投资开发。系统从AOC获取实时航班动态信息，从各航站系统得到实时机场资源分配信息，再融合VIP及商务、机组等信息后，向地面保障单位实时发布和显示。拥有自主知识产权。

订座系统

中国航信提供。由航班控制系统服务（ICS）和计算机分销系统服务（CRS）组成，包括航班服务、时刻表、票价、供求情况及载容量资料及实际预订记录等，支持代码共享、常旅客数据管理、收益管理分析及电子票等。通过租用方式使用。

离港系统

中国航信提供。保证旅客顺利、高效地办理值机手续，并监视行李从值机到装机的全过程活动，确保航班正点安全起飞。东航国内各站点和部分海外站点使用该系统。通过租用方式使用。

收益管理系统

从PROS引进。利用历史订座数据预测未来航班需求，根据市场特点优化舱位布局，达到收益最大化。全球最大的25家航空公司中有17家使用该系统。目前该系统已推广至东航所有国际航线及部分国内航线。通过购买license使用。

电子商务系统

东航电子商务平台分为国内B2B、海外B2B和国内B2C、海外B2C，其中国内B2B、国内B2C、海外B2C由中航信开发，海外B2B由民航华东凯亚开发。东航免费使用国内B2B网站，通过租用方式使用海外B2B、国内B2C、海外B2C平台。



运行控制中心现场

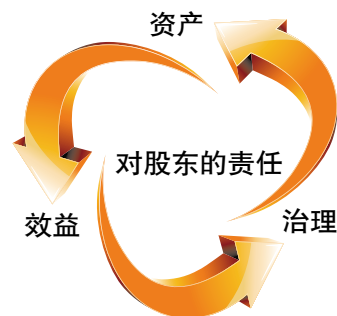
对股东的责任

股本结构
资产和效益
精心治理 维护利益



对股东的责任

东航作为中央企业和公众上市公司，始终以追求卓越的经济效益为首要目标，以让“股东满意”为己任，通过完善治理结构，加强内控管理，规范经营运作，在机制上确保对所有股东公平、公开、公正，维护所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益，保障债权人的利益。



股本结构

2009年完成两次非公开发行，股权结构更加合理
截止2009年12月31日，股权结构如下：

股份类别	股份数	占总股本的比例
有限售条件的流通股(A股)	5,691,375,000	59.40%
无限售条件的流通股(A股)	396,000,000	4.13%
有限售条件的流通股(H股)	1,437,375,000	15.00%
无限售条件的流通股(H股)	2,056,950,000	21.47%
总股本	9,581,700,000	100.00%

2010年1月28日完成换股吸收合并上海航空股份有限公司
截止本报告发布之日，股权结构如下：

股份类别	股份数	占总股本的比例
有限售条件的流通股(A股)	5,980,263,860	53.03%
无限售条件的流通股(A股)	1,801,950,000	15.98%
有限售条件的流通股(H股)	1,437,375,000	12.75%
无限售条件的流通股(H股)	2,056,950,000	18.24%
总股本	11,276,538,860	100.00%

资产和效益

制订“枢纽网络、成本控制、品牌经营、精细化管理、信息化建设”五大战略，积极开拓市场，科学调配运力，强化收益管理，开展对标分析，紧盯大项成本，压缩资本开支，严格预算控制，成功资本运作，优化财务结构。2009年经营形势大幅好转：顺利实现扭亏为盈，所有者权益由负转正。

项目	单位：万元	
	2009年	2008年
资产总额	7,201,868	7,318,401
负债总额	6,840,555	8,424,916
所有者权益总额	361,313	-1,106,515
营业收入	3,983,133	4,184,236
营业成本	3,724,832	4,307,589
净利润	55,925	-1,404,590

肆

效益为先 规范经营

东航经营形势大幅好转，
2009年顺利实现扭亏为盈



对股东的责任

股本结构
资产和效益
精心治理 维护利益



肆

效益为先 规范经营

非公开发行

2009年东航获得国家注资140亿元人民币，大幅降低资产负债率，同时积极争取金融机构支持，有效保证了资金链安全，提高了东航全系统的资金调度和营运效率，优化了现金流，使资金利用更为灵活，融资渠道更为广阔，有效降低了财务成本。

● 向中国东方航空集团公司定向发行人民币普通股1,437,375,000股，每股面值人民币1元，发行价格为人民币3.87元/股。

● 向东航国际控股(香港)有限公司定向增发1,437,375,000股境外上市外资股，每股面值人民币1元，全部为普通股。

上述A股和H股增发结束后，公司注册资本为人民币774,170万元，股份数为774,170万股。

● 向东航国际控股(香港)有限公司定向增发4.9亿股境外上市外资股，每股面值人民币1元，全部为普通股，发行价格为1.56港元/股。募集资金约人民币6.7亿元(按当时汇率折算)。

● 向包括中国东方航空集团公司在内的十个发行对象定向发行人民币普通股13.5亿股，发行价格为人民币4.75元/股，募集资金约人民币64亿元。

上述A股和H股增发结束后，公司注册资本为人民币958,170万元，股份数为958,170万股。





1. 交通银行东方航空信用卡首发仪式
2. 民生·东航联名信用卡首发仪式
3. 中信银行东方航空联名信用卡发布仪式



对股东的责任

股本结构
资产和效益
精心治理 维护利益



肆

效益为先 规范经营

改革重组

- 与云南省政府签署战略合作框架协议，“优势互补，互利双赢”的政企合作掀开了崭新一页；
- 与江苏省政府协调一致，对江苏子公司增资扩股，做大做强江苏航空市场；
- 与西部机场集团签署合作框架协议，推进西安区域枢纽建设；
- 与中外运签署合作框架协议，搭建空地一体的物流链；
- 筹建四川分公司，迅速推进东航在西南区域的战略布局；
- 吸收合并上海航空股份有限公司，于2010年设立上海航空有限责任公司，作为东航全资子公司。



董事、总经理马须伦与云南省政府领导共同签署战略合作框架协议

投资结构

与中国航空工业集团公司就幸福航空公司的股权比例调整达成一致，减持幸福航空股权，股比从40%调整为5%，已收到原投资款2.1亿元人民币。

与普惠公司共同出资成立的上海普惠飞机发动机维修有限公司，于2009年正式运营。投资总额9950万美元，注册资本为3950万美元。东航占51%的股权。这是普惠公司惟一在亚太地区CFM56系列发动机的大修企业。投产后，每年可完成200-300台CFM56-3、-5B和-7飞机发动机大修任务。

成本控制

通过256项减亏措施及加强人工成本控制，成效显著。固定成本费用比上年减少3.25亿元，同比下降1.7%；变动成本费用比上年减少56.79亿元，同比下降18.7%。

市场营销

以枢纽建设为核心，集中管控，形成合力；以收益最大化为目标，改革渠道管理，加强世博营销；以创新求发展，全方位完善直销战略。

精心治理 维护利益

独立董事作用

独立董事主动与东航沟通互动，为重大决策提供专业及建设性建议，认真监督管理层工作，维护东航和全体股东的合法权益。规划发展委员会、审核委员会、薪酬与考核委员会主席均由独立董事担任，并发挥重要作用，对关联交易、重大投资等事项发表独立意见，也为董事会科学决策提供专业知识的支撑，促进公司治理，维护中小股东的利益。

信息披露管理

东航坚持按照法律法规和上市规则要求，真实、准确、完整、及时地披露信息，履行信息披露义务，保证股东知情权。

关联交易管理

为保护中小投资者利益，东航制订了《关联交易管理实施细则（试行）》，进一步加强了对关联交易的检查和监控，以确保关联交易的合法性、合规性和公允性，确保公司关联交易信息得到真实、准确、完整、及时的披露。

采购管理绩效

完成359份合同采购业务，采购金额102亿元人民币。通过管理创新、优化流程、业务整合，有效降低采购成本，减少成本支出5843万元人民币。主要措施：航油账单集中审核集中付款、扩大供应商自行配送范围、提升机供品精益管理水平、减少虹桥和浦东机供品库存、实施航班精确加油、加强办公用品集中采购、盘活公司存量资产、接管国内餐食采购业务、集中采购服务项目。

2009年6月8日东航和上航同时停牌，联合重组工作正式启动。2010年1月28日，东航吸收合并上航换股工作完成。



对社会的责任

低碳飞行
成本管理
技术运用
节能降耗
社会环保
投身公益



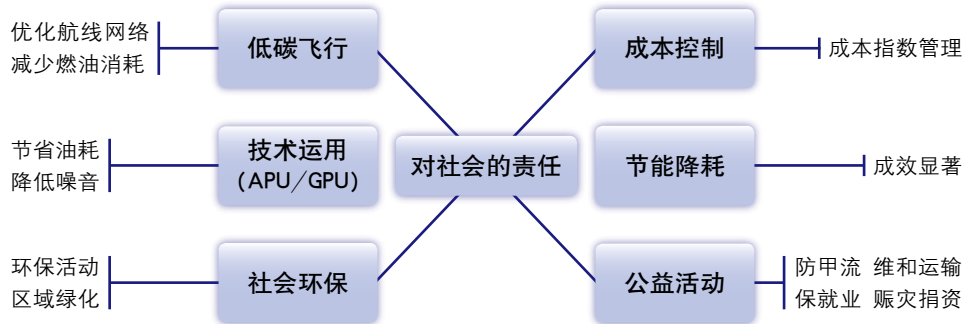
伍

公益为重 和谐发展



对社会的责任

社会大家庭是东航生存发展的土壤。作为中央企业，东航秉承企业效益和环境保护并重的社会理念，响应国家节能减排政策，努力降低燃油消耗，实现低碳运行。在创造良好经济效益的同时，努力创造良好的社会效益，全面履行社会责任，积极承担社会义务，力求成为优秀的企业公民，与社会共同发展和进步，并被授予第五届“中国优秀企业公民”最高奖、第二届中国绿色发展高层国际论坛“十佳绿色责任企业”荣誉称号。



低碳飞行

东航优化航线网络，缩短航班实际飞行距离，实现多区域优化航线飞行，直接减少燃油消耗。2009年共计执行优化航线航班18562班，节约飞行距离73.06万公里，节约飞行时间1026小时，同比增长分别为17.8%、77.8%、89.6%，实现节省航空燃油27967吨，减少二氧化碳排放88935吨。

东航90%以上的航班按照“低碳飞行”计划加油与飞行。在上海至北美、欧洲、大洋洲等地区的多条国际长航线上，采用双发飞机延伸航程运行和二次放行技术，油量消耗减少6%。实施控水和机上报刊减重，最大限度减少飞机负载，降低飞机燃油消耗。

成本管理

推进直接运行成本（DOC）控制和管理政策，严格执行成本指数CI政策和新燃油政策，以达到节能减排、降低成本的公司目标，航班“CI运行符合率”和“按飞行计划加油符合率”达到预期指标。

根据国际油价和运行成本状况，随时调整发布各机型的CI成本指数，使DOC控制和管理形成长效机制，进一步完善DOC管理系统中QAR译码、APM、飞行情报、各类数据库匹配等功能。与2008年同比，机队单位小时油耗下降2.78%，节能减排效果显著。

技术运用

缩短飞机辅助动力装置（APU）或APU引气使用时间节约燃油消耗。在满足条件的国内外18个航站，逐步推广在短停和航后停场期间使用地面动力装置（GPU）替代APU工作，年节约成本4000余万元人民币，同时降低噪音，对保护环境大有裨益。

监事会主席刘江波接受第二届
中国绿色发展高层国际论坛颁
发的“十佳绿色责任企业”奖
牌和证书

节能降耗

2009年，东航综合能耗388万吨标煤，其中，航油消耗260万吨（折382.66万吨标准煤），占综合能耗98.6%，全年万元收入能耗0.967吨标准煤。2009年航油消耗及万元收入能耗与2008年同比有所上升，主要原因是2009年运行航班量增加了14.87%。

能耗数据表（含子公司）

项目	2008年	2009年	同期增减	增减率
飞行小时耗油 (吨/小时)	3.193	3.104	-0.09	-2.78%
常规能耗 (不含航油,标准煤)	59279	55108	-4171	-7.04%
综合能耗(标准煤)	3606165	3881716	275551	7.64%
万元收入能耗	0.88	0.967	0.087	9.88%



社会环保

组织500余人参加上海市“申能杯”节能知识竞赛，获得了上海市节能协会颁发的优秀组织奖；以全国节能宣传周为契机，开展“迎接世博，节能降耗，创建绿色东航”的主题宣传活动，倡导环保节能理念；开展系列节能环保宣传体验活动，通过“能源短缺体验日”、“我为节能减排工作建言献策”、“环保节能讲座”、“绿色环保小制作大赛”、“楼宇电视宣传展示”等，加强节能减排工作宣传和引导，让绿色责任精神、节约循环意识、低碳环保理念更加深入人心，并化为自觉行动。

环保投入

2009年，投入37.5万元对上海保障部浦东工作区的中央空调系统进行节能改造。通过改造，两套智能节电装置平均节电率分别达45.8%和48.9%。各单位加大照明改造工作，大力推广使用节能型照明设备，从细微处节约能源。

东航致力于加强能源资源节约和生态环境保护，增强企业可持续发展能力，把建设资源节约型、环境友好型社会放在东航发展战略的突出位置，落实到每个单位、每个岗位。东航从节能降耗、严控成本、挖掘潜力开始做起，通过革新技术、创新管理，不断提升安全品质和管理水平。大力提倡“绿色飞行、科技环保”，积极倡导环保节能公益活动。全面打造绿色客舱，率先在所有航班上推出以玉米淀粉等天然生物降解材料制成的一次性水杯、刀叉用具、垃圾袋等；同时狠抓能源管理，通过推行直接运行成本控制与管理政策等各项措施，严格控制和降低燃油消耗，减少对环境的污染，履行环保责任。

区域绿化

东航虹桥机场办公区绿化面积已达139,806.99平方米，占可绿化面积97.69%，绿化覆盖率达40.5%，浦东机场办公区绿化面积76,656平方米，被命名为上海市“花园单位”。

对社会的责任

低碳飞行
成本管理
技术运用
节能降耗
社会环保
投身公益



伍

公益为重 和谐发展

投身公益

防控甲流

按照民航局和上海防控领导小组防控文件精神，投入近400万元，用于购买防护用品和器械，从飞行人员、空乘人员，到地面服务和航空器维护人员，再到后勤保障和技术支持人员，涉及到防控工作的人员几乎遍布所有岗位。



维和运输

圆满完成4批次赴黎巴嫩联合国维和警察部队第四、五批轮换的运输任务，运送维和人员1406名，随行物资72吨。

保障就业

2009年，共计招收飞行人员302名，乘务人员（含安全员）384名，地面人员1099名。

● 加油，东方天使

5月26日，东航作为东方卫视2009年大型选秀节目《加油，东方天使》活动唯一航空客运合作伙伴，向社会郑重承诺：为进入60强选手提供就业机会。目前，25名选手进入招聘程序。

● 招收藏族乘务员

首次面向全国招收藏族乘务员，提升进藏航线的空中服务品质，形成独具民族特色和地域风情的空中服务文化，更好地服务于广大藏族旅客，更好地服务于祖国西部大开发，促进青海、西藏经济繁荣发展，同时也为藏族同胞提供了新的就业渠道。

捐资助学

3月9日，东航爱心志愿者带着东航“爱心父母”的关爱再次前往都江堰看望都江堰市幼儿园和妇婴幼儿园的小朋友们，为他们送去东航“爱心父母”捐赠的图书、文具、电子琴等文化学习用品，把牵挂和关爱传递给灾区的孩子们。

国庆前夕，全国级青年文明号东航“凌云”机组前往云南武定县插甸乡航空希望小学开展捐资助学活动，为孩子们带去了节日祝福、月饼、学习用具及文体用品。这是“凌云”组8年来第17次在该小学开展助学活动。

赈灾捐助

“莫拉克”台风袭击台湾本岛，使台湾遭遇了半世纪以来最严重的一次水灾。东航第一时间向各单位、全体员工发出向灾区人民捐款的倡议，短时间内募集到100万元人民币，通过海协会转赠给台湾受灾民众，帮助他们重建家园。



1



2



3



4

1. 为台湾风灾赈灾捐款
2. 探望福利院小朋友们
3. 加油, 东方天使
4. 面向全国招收藏族乘务员

服务世博



专题

城市，让生活更美好
东航，让旅行更精彩
世界在您眼前
东航在您身边



服务世博

自2006年4月第一架喷绘着世博会会徽和主题的“世博号”飞机起飞至今，东航始终秉承“参与世博、宣传世博、服务世博”的理念，推出了一系列服务举措，为世博理念推广、世博形象宣传做出了积极而重要的贡献，成为世博会主题的推广者、实践者和展示者，体现了大型国有企业的社会责任。

为了更广泛地宣传世博，东航专门安排“世博号”飞机执行重要国际航线，参加“世博”推广飞行任务，努力将“世博号”打造成中国向世界宣传世博的“空中使者”，把世博理念传播到世界各地。作为上海世博会惟一的航空客运合作伙伴，东航将为世博会提供6架“世博号”飞机，执行特殊飞行任务并承担日常航班运营。届时，每一架东航的班机都将成为展示世博服务水准的窗口，“世界在您眼前，东航在您身边！”卓越的空地优质服务必将是上海举办一届成功、精彩、难忘世博会的重要保障。

大事记

- **4月20日** 世博会中国航空馆在上海世博规划区浦西园内破土动工。中国航空馆的设计方案也掀开了神秘面纱，如同停留在浦西岸边的一朵白云。中国航空馆由中航工业集团公司与东航集团公司共同投资2.8亿元人民币建造，共计占地4000平方米。
- **4月29日** 东航成为中国2010年上海世博会论坛指定航空公司。至此，东航与上海世博会已经建立了四个方面的合作关系，即东航是上海世博会首家全球合作伙伴、航空客运指定承运人、参与投资筹建上海世博会中国航空馆、世博论坛指定航空公司。
- **7月1日** 东航第二架“世博号”飞机在上海喷涂成形。第二架世博号飞机仍以2010年上海世博会logo上的橙、绿二色为主色调，延续了朝气蓬勃和节能环保的世博会主题。与第一架仅针对机身前半部做彩绘喷涂不同，第二架世博号的彩绘设计仿佛相互追逐嬉戏的两道波浪，以流线形贯穿飞机首尾，线条简洁明快、一气呵成。
- **7月8日** 东航在人民大会堂举办“北京起飞，共迎世博”新闻发布会，全方位介绍东航在北京航空市场的发展计划，以及东航围绕中



国2010年上海世博会推出的一系列服务产品，宣布正式开通东航新的客服中心号码95530。

- **8月13日** 由上海世博局指导、东航主办的“世博号”飞机机身喷涂设计方案评选活动揭晓了20幅入围的彩绘“世博号”飞机设计方案，之后通过公众投票产生4架“世博号”飞机的喷涂设计方案。短短三个月时间，东航共收到来自世界各地的设计作品180幅。投稿者年龄最小的11岁，最大的60岁。

- **8月20日** 东航与交通银行宣布联名发行“交通银行东方航空信用卡”。同为2010年上海世博会全球合作伙伴的两家公司将充分发挥各自领域内的专业化优势，为客户提供更满意及附加值更高的服务。

- **8月31日** 东航推出世博会旅客奖励计划，免费赠送3500套来回程机票和世博会门票，吸引全国各地旅客参观2010年上海世博会，奖品通过东航“世博号”网络投票抽奖产生。

- **10月12日** 东航第三架彩绘飞机“世博志愿者号”举办揭幕仪式。东航“世博志愿者号”飞机是通过网上评选产生的第一架喷涂设计方案。机身上彩虹般的飘带，传递着上海的热情和城市的召唤，传承“城市，让生活更美好”

东航为世博会提供6架“世博号”飞机，并努力将“世博号”打造成中国向世界宣传世博的“空中使者”



的世博会主题。图案设计简洁明快，富有感染力，体现了国际化、面向世界的特点。

● **10月13日** 作为首批被评选出的“世博城市之星”之一，东航“凌燕”世博乘务示范组在上海艺海剧院接受了上海世博局的表彰。

● **11月3日** 中国国际工业博览会在上海新国际博览中心开幕。东航积极参展，集中展示东航优质的航班服务保障能力和“世博号”彩绘飞机，大力推广东航产品，并与各参展商和海内外业内人士开展合作与交流。

● **11月19日-22日** 东航应邀参加2009中国国际旅游交易会。以“城市，让生活更美好；东航，让旅行更精彩”为主题的200平米展台成为旅交会一大看点，受到参展商和公众的广泛关注。

● **11月26日** 世博会中国航空馆宣布其顺利封顶，进入到内部装饰和展品陈列阶段。吉祥物“飞飞”经过5个多月的设计，终于以健康可爱的飞行员形象与大家见面。

● **12月25日** 东航推出营销新产品“东方换乘易”，方便旅客从六大城市往返沪宁杭甬。此举是东航为了更好地服务2010年上海世博会，加速推进长三角一体化的具体举措之一。



世界在您眼前，东航在您身边！



2009年，东航处于快速变革时期和关键发展时期。这一年，东航求生存、抓改革、谋发展，经受了前所未有的挑战和考验，冲破了金融危机的阴云，摆脱了极度生存危机；这一年，东航战略思路清晰、安全形势平稳、竞争能力提升、成本控制有力、经营形势大为改观、东上联合重组快速推进、员工队伍士气高涨、社会形象正向趋好。

东航的健康发展离不开广大股东、员工和社会各界的广泛支持，更得益于党和政府的政策扶持。在深入学习实践科学发展观过程中，东航充分发挥中央企业履行社会责任的表率作用，积极弘扬社会主义核心价值观，积极履行社会责任，建设和谐社会。始终坚持“安全第一，优质服务”的方针，全面推进制度化、规范化和体系化的社会责任管理。在确保自身发展的同时，切实履行企业神圣的社会责任，为构建“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的新东航做出了不懈的努力。

东航在践行企业公民责任的同时，坚持将企业经济行为与社会责任紧密结合，自觉服务于民航发展大局，主动把自身建设放到经济社会发展的全局中去谋划，充分发挥在上海航空枢纽建设中资源配置的优势，努力提高运行效率，积极推进环境保护和资源的可持续利用，统筹兼顾相关各方的利益诉求，凝聚发展合力，激发创造活力，挖掘发展潜力，促进国民经济又好又快发展。

形势逼人，时不我待。2010年，东航将认真贯彻落实科学发展观，以人为本、扎实工作、开拓创新，以世博保障为契机，确保空地安全，增强服务意识，优化服务流程，更好地履行社会责任，为构建和谐社会，为企业可持续发展创造良好的社会环境。

GRI 索引



GRI 索引

以下是东航在经济、社会和环境表现方面符合GRI指引的内容。

编号	内容	披露页码
战略与分析		
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	P4-5
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	P4-5
公司概况		
2.1	机构名称	P7
2.2	主要品牌、产品及服务	P8, P26-31
2.3	组织结构图	P11
2.4	公司总部的地址	P7
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	—
2.6	所有权性质及法律形式	P7
2.7	所服务的市场	P8
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	P8
2.9	在报告期间关于机构规模、结构或所有权限的重大变化	P7
2.10	报告期间获得的奖励	P9
报告参数		
3.1	所提信息的报告时间	P7
3.2	最近一次报告的时间	P7
3.3	报告周期	P7
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	P50
3.5	确定报告内容的程序	P7
3.6	报告的界限	P7
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	P7
3.8	汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务以及其他可能严重影响不同汇报期以及不同机构之间可比性的实体的处理方式	P4-5
3.9	数据计算和处理方法	P7
3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	P7
3.11	报告在范围、界限及评估方式上出现的重大变化	P7
3.12	列表标明报告引用的标准；标明页码和网络链接	P45-49
3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	—

编号	内容	披露页码
公司治理		
4.1	机构的治理结构	P10
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	P10
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	P10
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	P10-11, P17, P23
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	P10
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	P12
4.7	最高决策层所任任职资格说明	P10
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	P14
4.9	最高决策层如对机构进行监查，管理经济、环境、社会效益	P15
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	P15
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	P12
4.12	组织签署或者认可的由外部机构提出的关于经济、环境和社会等方面的章程、原则或者其他倡议等	P15
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	P9
4.14	机构利益相关者的名单	P17
4.15	识别及选择利益相关者的依据	P17
4.16	利益相关者参与的程序	P17
4.17	利益相关者参与提出的主要问题及机构如何进行回应	P17
经济责任指标		
EC1	产生和分配的直接经济价值	P8, P17
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇	P32-34
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	P18-22
EC4	政府给予机构的重大财务援助	P34
EC5	机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	P20
EC6	机构在主要业务运营地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	P37
EC7	机构在各主要营运地点聘用当地人员的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	P40
EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	P40-43
EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度	P4-5
社会责任指标		
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	P18
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	—

GRI 索引

编号	内容	披露页码
LA3	按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利	P20-22
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	—
LA5	有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体协议中注明	—
LA6	在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中，员工所占比例	—
LA7	按地区划分的工伤、职业病、损失工作日以及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	—
LA8	为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	P22
LA9	与工会签订的正式协议中，涉及健康与安全的项目	P22
LA10	按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	P20
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	P20
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	P18
LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分	P18
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	P20
HR1	载有人权条款或者已经通过人权审查的重要投资协议的总数及百分比	—
HR2	已通过人权审查的重要供应商及承包商的百分比，以及机构采取的行动	—
HR3	雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比	—
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的行动	—
HR5	已发现可能严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权力的行动	—
HR6	已发现可能会严重危害童工的作业，以及有助于废除童工的措施	P18
HR7	已发现可能会导致强制劳动的作业，以及有助于消除这类劳动的措施	P20
HR8	保安雇员在作业所涉及人权范围内的相关政策及程序方面受训的百分比	—
HR9	涉及侵犯本土员工利益的案例总数，以及企业采取的措施	—
SO1	与社区事务有关的评估和管理工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	P15, P40
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	P12
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	P12
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	P12
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与	P12
SO6	按国家划分，对政党、政客以及相关组织作出财务及实物捐献的总值	—
SO7	企业涉嫌反垄断措施的法律诉讼的总数，及其结果	P12
SO8	违反法律以及规则被处以巨额罚款的总额，以及所受金钱之外的制裁的总数	—
PR1	为改良而评估产品及其服务在其产品生命周期各阶段对于消费者安全与健康的影响，以及须接受这种评估的重要产品或者服务的类别	P24-31

编号	内容	披露页码
PR2	按照结果划分，违反管制产品或者服务在其生命周期影响健康与安全的法规及自愿守则的次数	—
PR3	按程序划分标签所需要的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品以及服务的百分比	P24—31
PR4	按结果划分，违反产品以及服务商标管理法律以及规则的次数	P30
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	P26
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	P12
PR7	违反市场推广法律、法规的案件总数	—
PR8	已证实关于侵犯客户隐私权以及遗失客户资料引起的客户投诉的总数	—
PR9	违反产品或者服务推广法律法规而受到处罚的款项额度	—
环境责任指标		
EN1	所用物料的总量或者用量	P36—37
EN2	采用可循环再造的物料的比例	P39
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	P39
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	P39
EN5	因环境保护及提高效率而节省的能源	P38—39
EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效	P38—39
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	P38—39
EN8	按源头划分的总耗水量	—
EN9	因耗水而受严重影响的水源	—
EN10	循环再用水的百分比以及总用量	—
EN11	机构在环境保护区或者生物丰富多样的其他地区，或在其他地区，或者是相邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	—
EN12	在保护区和保护区以外生物多样性价值较高的地区，活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响	—
EN13	受保护或者经修复的生物栖息地	—
EN14	机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	—
EN15	按其濒临绝种的风险程度，依次列出栖息地受机构作业影响的以下物种数量：列入国际自然及自然资源保护联盟下辖红色名册及全国保育名册的物种	—
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	P38
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	P38
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	P38

GRI 索引

编号	内容	披露页码
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	—
EN20	按种类及重量划分的NO _x 、SO _x 以及其他重要气体的排放量	—
EN21	按质量以及目的地划分的总排水量	—
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	—
EN23	严重泄漏的总次数以及泄漏量	—
EN24	按照《巴塞尔公约》附录条款视为‘有毒’的废弃物经运输、进口、出口或者处理的重量，以及经国际船输送的废弃物的百分比	—
EN25	受机构排水及径流严重影响的水源及相关栖息地的位置、面积、受保护状况及生物多样性价值	—
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	P38—39
EN27	按照类别，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	—
EN28	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	—
EN29	运输产品、其他货物以及物料做营运用途，以及运输雇员所产生的重大环境影响	P38
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	P39



“全球契约”十项原则

人权

1. 尊重和维护国际公约规定的人权
2. 决不参与任何漠视与践踏人权的行为

劳工

3. 维护结社自由，承认劳资集体谈判权利
4. 消除各种形式的强迫性劳动
5. 消除童工
6. 杜绝用工歧视与职业歧视

环境

7. 对环境挑战未雨绸缪
8. 主动承担更多的环保责任
9. 鼓励无害环境技术的发展和推广

反贪污

10. 反对任何形式的贪污、勒索和行贿受贿



信息反馈

为了改进东航社会责任工作，提高履行社会责任的能力和水平，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您在百忙中对我们的工作和报告提出宝贵意见：

1. 您对东航社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

2. 您认为东航在主动服务顾客方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

3. 您认为东航在保护环境、促进可持续发展方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

4. 您认为东航在与利益相关方沟通交流方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

5. 您认为本报告是否能反映东航对经济、社会、环境的重大影响

能 一般 不能

6. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何

高 较高 一般 较低 低

7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否有利于您的阅读

好 一般 不好

8. 您对东航工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

注：请您在适合的“○”内打“√”

联系地址：上海虹桥机场中国东方航空股份有限公司社会责任工作办公室
邮 编：200335

对员工的责任

以人为本 共同成长

对顾客的责任

以客为尊 倾心服务

对股东的责任

效益为先 规范经营

对社会的责任

公益为重 和谐发展



中國東方航空
CHINA EASTERN