中国东方航空集团有限公司
China Eastern Air Holding Company Limited



2025 乘势而上 同心远航

中国东方航空集团有限公司 CHINA EASTERN

企业社会责任报告

中國東方航空
CHINA EASTERN

中國東方航空
CHINA EASTERN



目录

CONTENTS

04 董事长致辞

06 关于本报告

08 走进东航

08 公司简介
12 绩效表
16 “十四五”回顾
18 企业文化
20 组织架构
21 国企改革
22 守法合规
24 风险管控

26 2025 高质量发展足迹

28 责任印记
32 责任荣誉

34 可持续之旅

42 责任聚焦

44 强根铸魂，坚持和加强党的全面领导

136 “十五五”展望

138 附录

138 评级报告
140 指标索引
141 读者反馈

安全护航，情系民生 守护人民美好生活 50



筑牢安全发展根基 54
做实“四精”服务 64
共建共享幸福东航 68
助力乡村全面振兴 75
服务民生彰显担当 83

寰宇通达，价值共享 服务经济社会发展 88



拓展全球航网 90
推动融合发展 98
携手伙伴共赢 106

数智领航，绿启新程 加快发展新质生产力 114



激发科创动能 116
推进数智化转型 118
书写绿色航迹 122

董事长致辞



乘势而上，同心远航
在可持续发展的航程中践行时代使命

时光砥砺，大道笃行。回望极不寻常的“十四五”，世界变乱交织、动荡加剧，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，中国开启第二个百年奋斗目标的新征程，中国式现代化伟业日新。从提出全球治理倡议到发布 2035 国家自主贡献目标，中国在可持续发展道路上步履坚定，以实际行动彰显大国担当，始终是世界和平与发展最稳定、最可靠的力量。

习近平总书记指出，大家一起发展才是真发展，可持续发展才是好发展。作为中国连接世界的桥梁纽带，东航既是全球化的受益者，更是可持续发展的践行者、人类命运共同体的坚定建设者。站在“十五五”新起点，我们更要紧握破解全球性问题的“金钥匙”、校准扬帆奋进的“航向标”，循可持续发展之道加速迈向世界一流航空企业。我们将始终与各利益相关方同心同行，持续夯实环境责任、社会责任与公司治理根基，不断培育支撑东航高质量发展的系统韧性，推动“蓝天事业”在人民美好出行的生动图景中行稳致远、永续发展。

为推动“真发展”，我们追求通达无界、循道致远。在服务国家高水平对外开放、高质量共建“一带一路”的大局中，东航坚持“往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞”，2025 年以来新开 24 条国际航线，国际及地区航线达 249 条，通达全球六大洲，畅通全球要素流动、赋能经济复苏。全面均衡的航网覆盖带动入境与国际中转旅客迅猛增长，跨越半个地球、联通三大洲的全球最长航线打通“南向通道”，助力“世界那么大”与“China Travel”双向奔赴、经贸人文往来畅联互通。在上海浦东航空枢纽，2025 年上千万人次的国际中转旅客选乘东航，畅行全球各地、共享中国机遇、体验上海魅力。东航全力服务上海加快建设“五个中心”，加大京津冀、长三角、粤港澳大湾区和成渝地区“经济四极”核心支点投入，助力海南自贸港建设，现已拓展“空中快线”至 47 条，加速形成“南北畅联、东西贯通”的国内航网布局，为“流动的中国”注入航空动能和蓬勃活力。

面向产业链高度协同、跨界生态深度融合的共同未来，我们携手国产大飞机伙伴，从 2025 年元旦身披“闪耀中国红”首航香港到岁末首飞兰州高原机场，14 架 C919 穿梭于 16 座机场、19 条航线，高质量规模化运营渐入佳境。携手全球产业链伙伴，聚焦航空主业高新技术产品，进博会东航一年期展位成交金额创历史新高。异业跨界合作模式更加丰富，空铁、空巴、空水、空轨等多式联运立体网络连接百城千站，“通程航班”“空港通”等焕新升级，让旅程更加从容。从助燃哈尔滨亚冬会的冰雪激情，携手国博上博引发“现象级”热潮，到解锁东航 + 潮流 IP 跨界新玩法，“航空 + 文旅商体展”精彩纷呈。

为实现“好发展”，我们坚持安全为基，民生为本。安全是发展的前提，也是可持续发展的基石。我们深入贯彻总体国家安全观，2025 年总飞行时间、旅客运输量、运输总周转量等均创历史新高，经营业绩大幅提升。这种“稳中有进”的良好发展态势，源于体系化建设的扎实落地、源于安全文化的弘扬厚植，更时刻提醒我们以归零心态为常态、将风险防控嵌入公司治理的每个末梢，为“十五五”高质量发展筑牢坚如磐石的安全根基。

出行更安心、相伴更暖心，我们牢记“民生为大”，将可持续发展理念融入服务旅客、关爱员工、普惠民生的全维度实践，实现更有温度的发展。我们以“精心”为核心，升级 “精心、精准、精致、精细” 服务内涵，用心用情提升全流程服务细节。在旅客满意度持续提升、全渠道投诉率显著下降、航班正常率优于行业平均水平的数字之外，特殊旅客、无陪儿童、“宠物进客舱”等个性化服务也更加触手可及，为旅途更添精彩。我们坚持 “幸福东航、共建共享”，用心倾听员工的急难愁盼，“宜居工程”打造千余套“职工小家”、“爱心暑托”陪伴员工子女、薪酬待遇向“苦脏险累”一线岗位倾斜……一系列“实事”项目努力让每一份辛劳都有回响、每一个梦想皆有奔头，凝聚起企业可持续发展的内生动力。围绕“致富航网、产业文章、人才队伍、民生项目、共建平台”等推进乡村振兴事业，让各类帮扶“精准滴灌”并转化为民生福祉，助力共同富裕之路越走越宽。

为成就“优发展”，我们坚持新质赋能，向智向绿。创新是高质量发展的第一动力，培育发展新质生产力、增强数智能力、引领绿色转型，是可持续发展的关键。2025 年，我们依托数字化转型深入推进“人工智能 +”行动，构建覆盖 227 个场景的 AI 应用图谱。数字营销、智慧维修、运行服务等领域创新成果推动效率效能提升；“一码全通”、“线上选餐”、Wi-Fi 畅连、行李机器人等场景全面呈现。我们携手产业链合作伙伴设立联合创新中心，成立科创联盟及 4 家公司级实验室，深化数智融合推动企业创新能级跃升。

面对全球气候变化挑战，航空减碳不是选择题，而是必答题。我们心系绿水青山、蓝天净土，统筹推进“绿色飞行、绿色服务、绿色机坪”协同发力，将低碳发展、实现碳中和的目标融入每一次航班起降。依托精细化飞行优化燃油效能，加注可持续航空燃料超 1 万吨；借助“绿色运行看板”，以数字化赋能节能降碳提质增效；持续加大新能源车辆及设备投入应用，加快打造低碳高效机坪。万米高空之上，“轻飞享・按需用餐”服务、可降解材质机供品全面铺开，“越低碳・悦飞行”等主题活动生动开展，让绿色理念转化为旅客可感知、可参与的自觉行动。2025 年，东航单位周转量碳排放较 2019 年下降 12.9%，生态优先理念贯穿空地全程、融入运营全域，为东航注入绿色发展的持久动能。

新程奋飞，同心远航。面向“十五五”，东航正以更坚定的步伐，筑牢安全发展基石、完善现代治理体系、擦亮绿色发展底色、擘画可持续发展蓝图，加快迈向“世界一流”目标。这份回应美好未来“五年之约”的底气，源于每一位旅客的信赖、每一位伙伴的同行，更离不开每一位东航人的坚守与付出。愿我们携手同心，应时代之唤、乘复兴之势、聚远航之力，奔赴“江山壮阔万象新”的中国式现代化新征程。



中国东方航空集团有限公司董事长、党组书记

2026 年 3 月

关于本报告



报告目的

为了更好地展现中国东方航空集团有限公司（简称中国东航集团）的社会责任实践和成效，增进利益相关方沟通，促进和拓展社会责任工作，特发此报告。本报告为年度报告，是中国东航集团发布的第 5 份企业社会责任报告，集团旗下核心主业上市公司——中国东方航空股份有限公司已经连续发布 18 份可持续发展（ESG）报告，东方航空物流股份有限公司发布第 4 份可持续发展（ESG）报告，实现控股上市公司发布 ESG 报告的全覆盖。

报告时间范围

以 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主，部分内容及数据超出以上时间范围。

报告边界

中国东航集团整体，包括中国东航集团及旗下企业。

指代说明

为便于表述和阅读，“中国东方航空集团有限公司”简称为“中国东航集团”“东航”“公司”“我们”，“中国东方航空股份有限公司”简称“东航股份”，旗下企业用公司简称指代。

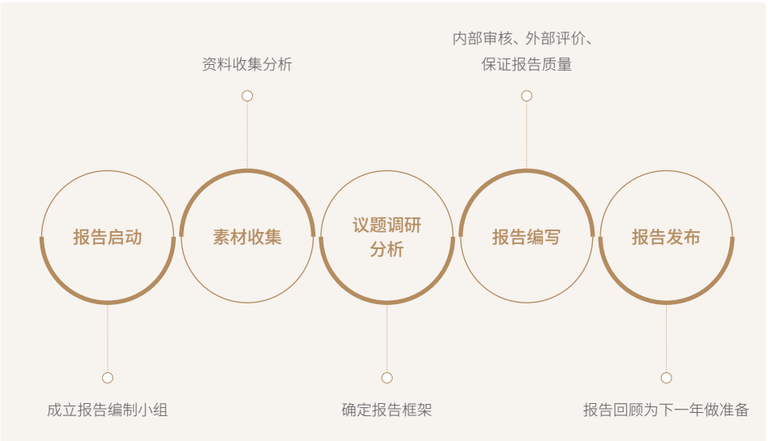
编制依据

- 国际可持续准则理事会《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》
- 联合国《2030 年可持续发展议程》
- 国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》
- 全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》
- 财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》
- 国家标准化管理委员会 GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南》（CASS-CSR 4.0）

信息来源

相关资料、数据和案例均来源于中国东航集团及旗下企业，且通过相关部门审核。

编制流程



报告获取

报告语言为中文。报告以印刷品和电子文档两种方式发布，电子文档可在中国东航集团网站下载阅读。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。

单位：党组宣传部 / 品牌管理部
电话：021-22331435
传真：021-62696883
地址：中国上海市闵行区虹翔三路 36 号
邮编：201100

走进东航

公司简介

中国东方航空集团有限公司总部位于上海，是中国三大国有骨干航空运输集团之一。在建立起现代航空综合服务集成体系的基础上，中国东航集团着力构建全服务航空、创新经济型航空、航空物流三大主业和东航技术、东航食品、东航科创、东航资本、东航资产五大航空相关产业布局，加快发展新质生产力，推动高质量发展，加快世界一流企业建设，是首家实现航空客运和航空物流两项核心主业“双上市”的国有大型航空运输集团。

作为中国东航集团核心主业的东航股份，运营超 820 架飞机组成的现代化机队，是全球最年轻的机队之一，拥有中国规模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队。东航股份是国产大飞机 C919 全球首发用户，也是目前 C919 机队规模最大、商业通航航点最多的航司。

东航股份在国内拥有京沪“两市四场”双核心枢纽和西安、昆明等区域枢纽，业务范围实现省会城市及千万级以上机场全覆盖。作为天合联盟成员，构建起通达全球超 145 个国家和地区的 945 个目的地的航线网络，2025 年旅客运输量达 1.5 亿人次，位居全球前十。“东方万里行”常旅客可享受联盟多家航空公司的会员权益及全球超过 750 间机场贵宾室。

长期以来，中国东航集团积极履行社会责任，以航空帮扶、产业帮扶、教育帮扶等方式多年定点帮扶云南省临沧市双江、沧源，助力两县实现脱贫摘帽、接续推进乡村全面振兴。中国东航集团坚持践行“绿色飞行”，持续优化机队结构，开展节能减排和废弃物管理，推出“轻飞享”“低碳优享”等绿色产品，积极参与航空业碳减排事务，支持“双碳”目标。

公司连续多年获评全球品牌传播集团 WPP 旗下“BrandZ 最具价值中国品牌 100 强”及“Brand Finance 全球航空公司品牌价值 50 强”等多项荣誉，在运营品质、服务体验、社会责任等领域屡获国际国内奖项。



截至 2025 年底

东航机队规模

844 架

现代化客机

826 架

全货机

18 架



关键绩效

总资产
3,986.29 亿元

利润总额
58.9 亿元

营业收入
1,631.89 亿元

各类帮扶资金投入累计
3.1 亿元

战略性新兴产业营收占比达到近
30 %

2024 年以来承运经上海的国际中转旅客超过
80 %

安全飞行
282.21 万小时

起降
105.92 万架次

单位周转量油耗降至
2.58 吨 / 万吨公里

单位周转量碳排放降至
8.14 吨 / 万吨公里

运输总周转量
327.05 亿吨公里

旅客运输量
1.5 亿人次

货邮处理量
171.4 万吨

员工总数
106,312 人

2025 新开国际航线
24 条

国际（地区）航线达
249 条

覆盖国家和地区
40 个

境外航点
93 个

绩效表

经济

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
总资产	亿元	3,831.61	3,855.22	3,986.29
净资产	亿元	949.07	939.04	955.15
资产负债率	%	75.23	75.64	76.04
营业收入利润率	%	0.07	1.43	3.22
利润总额	亿元	3.14	26.06	58.90
净利润	亿元	-24.80	3.74	22.43
纳税总额（含民航发展基金）	亿元	88.67	100.17	124.18
经济合同履约率	%	100	100	100
守法合规培训	次	6	84	67
供应商数量	家	4,392	3,156	7,597
因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	家	0	0	0
因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量	家	0	0	0

服务

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
航班正点率 *	%	87.47	86.42	91.93
研发经费投入	亿元	4.66	4.40	6.22
研发投入强度	%	0.34	0.28	0.38
研发人员数量	人	-	-	2,918
研发人员占员工总人数比例	%	-	-	2.74
旅客满意度 *	分	95.1（满分 100 分）	9.37（满分 10 分）	9.71（满分 10 分）
旅客表扬信件数 *	件	30,639	24,162	27,887
投诉处理率 *	件	100	100	100
旅客隐私投诉件数 *	%	271 积分被盗 265 件 会员信息泄露 5 件 诈骗短信 1 件	72 积分被盗 69 件 诈骗短信 3 件	6 积分被盗 6 件 诈骗短信 0 件
丢失客户资料的件数 *	件	0	0	0

安全

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
飞行时间	万小时	234.79	267.90	282.21
征候	起	1	2	1
征候万时率	/	0.004	0.007	0.0035
安全生产费用	万元	0	9.52	66.64
安全教育培训人数	人次	约 10 万	约 10 万	约 10 万

注：安全生产费用反映企业当年按规定使用安全生产储备用于购建安全防护设备或与安全生产相关的费用性支出情况。

环境

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
环境保护投入额	万元	13,930.01	9,815.23	53,728.73
二氧化碳排放总量	吨	21,897,800.64	25,614,439.00	26,892,395.59
吨公里二氧化碳排放	吨 / 万吨公里	9.47	8.69	8.22
非化石能源占比	%	0.01	0.01	0.12
能源消耗总量	吨标准煤	10,187,625.24	11,920,606.00	12,516,639.10
万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.83	0.76	0.74
清洁能源使用量	吨标准煤	676.34	1,752.68	15,260.16
新鲜水耗量	千吨	6,024.09	6,516.48	6,256.16
耗水密度	吨 / 万吨公里	2.64	2.21	1.91
废气排放量	千吨	23.80	85.60	178.39
废水排放量	千吨	5,421.68	5,864.84	5,630.54
无害废弃物数量	吨	61,942.80	97,259.10	49,292.50
无害废弃物循环使用量	吨	0.50	1.30	313.50
有害（危险）废弃物数量	吨	318.81	913.87	977.37
用电量	万千瓦时	29,297.27	30,819.76	32,054.48
天然气使用量	千立方米	14,859.18	14,840.17	15,294.34
汽油使用量	千升	2,121.60	2,053.89	2,098.52
柴油使用量	千升	13,660.20	15,144.03	15,052.58

员工

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工总数	人	100,357	102,239	106,312
吸纳就业人数	人	6,633	7,746	7,887
女性员工比例	%	35.51	35.6	35.8
少数民族员工数量	人	3,379	3,561	3,825
外籍员工数量	人	697	675	692
集体合同签订率	%	100	100	100
劳动合同签订率	%	100	100	100
高管中按性别分人数比例	%	女性 10.65 男性 89.35	女性 12.6 男性 87.4	女性 11.6 男性 88.4
年龄结构分布	%	30 岁及以下 31.64 31-40 岁 34.56 41-50 岁 23.24 51 岁及以上 10.56	30 岁及以下 31.74 31-40 岁 33.79 41-50 岁 23.67 51 岁及以上 10.69	30 岁及以下 32.01 31-40 岁 33.21 41-50 岁 24.36 51 岁及以上 10.42
学历结构分布	%	专科及以下 49.38 本科 47.06 硕士及以上 3.56	专科及以下 46.88 本科 49.34 硕士及以上 3.78	专科及以下 44.93 本科 51.2 硕士及以上 3.87
社会保险覆盖率	%	100	100	100
企业年金覆盖率	%	94.4	97.2	93.9
员工流失率	%	5.18	3.76	3.41
年均带薪休假天数	天	-	-	9.57
员工满意度 *	%	96.62	91	96.43
因工死亡人数 *	人	1 为上下班途中交通事故	0	0
EAP 咨询 *	小时	10,035	9,485	9,613
培训总投入 *	亿元	1.23	1.52	0.80
培训参与人次 *	万人次	137.66	208.04	354.69
人均培训时长 *	小时	按性别分： 女性 92.2 男性 118.9 按类别分： 管理人员 98.2 普通员工 109.2	按性别分： 女性 82.12 男性 107.18 按类别分： 管理人员 85.52 普通员工 97.98	按性别分： 女性 111.42 男性 125.89 按类别分： 管理人员 116.49 普通员工 120.90

注：* 为东航股份数据

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
歧视事件 *	件	0	0	0
困难员工帮扶投入 *	万元	153.6	168.0	142.1
本地化雇佣率	%	98.98	99.07	98.88
接受绩效考核的员工比例	%	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100	按性别分： 女性 100 男性 100 按类别分： 管理人员 100 普通员工 100

社区

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
定点帮扶无偿投入	万元	4,314.1	4,430.73	4,449.75
特殊飞行 *	架次	417	462	375
公益活动次数 *	次	-	-	352
参与公益活动员工志愿者人次 *	人次	-	-	5,313
公益活动受助人次 *	人次	-	-	40,910
公益活动服务时间 *	万小时	-	-	4.25



“十四五”回顾

安全生产基础更加巩固

- 坚持“安全隐患零容忍”，确保“两个绝对安全”，持续加强风险管控。
- 在航班高位运行、新开航点增多、复杂天气多发，国际地缘冲突等情况下，安全形势企稳回升，各领域安全态势整体平稳。

服务国家战略坚实有力

- 服务高水平对外开放，成为国内、国际和地区通航点最多的境内航司。
- 服务空中丝绸之路建设，通航 27 个共建“一带一路”国家 **48** 个航点，执行 **139** 条航线。
- 服务上海航运中心建设，**70%** 宽体客机和 **90%** 的全货机运力投放上海市场。
- 服务交通强国建设，空铁联运年服务联运旅客超 **170** 万人次；实现国产大飞机从初始化运营到规模化运营。
- 服务区域发展，长三角市场份额提升至 **32%**；成立东北、新疆等分公司与基地。

产业布局结构持续优化

- 形成以航空运输主业为核心，航空相关产业集群协同发展的“3+5”产业新布局。
- 做强客运枢纽，全力减亏控亏。
- 做强航空货运，做实客货联动。
- 相关产业板块经营品质提升。
- 坚持发展战略性新兴产业，2025 年战略性新兴产业营收占比达到近 **30%**。

航空服务产品创新多元

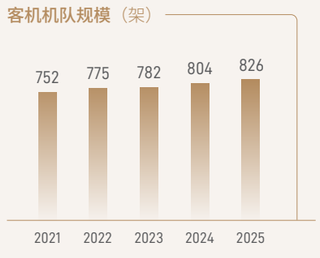
- 开展“航空 + 文体商旅展”的立体营销，推出“国博优享”“上博优享”“一江一河”等文旅融合产品。
- 全面推行“四精”服务理念，推出“东方 E 境”“行李无忧”、小动物进客舱等个性化服务项目。
- 提升出入境中转、行李托运、高端旅客等服务体验。
- 开通外语客服专线，提升海外服务能力。

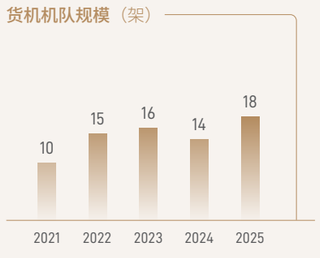
智慧绿色建设成效显著

- 在数字机坪、数字营销、数字维修等方面融合人工智能与增强虚拟现实技术，推进作业模式从经验式向智能化转变。
- 召开中国东航科技创新大会，成立四个创新实验室和创新中心，联合成立“航空运输服务产业链科技创新联盟”。
- 持续推广应用可持续航空燃料，多管齐下提高航班运营燃油效率。

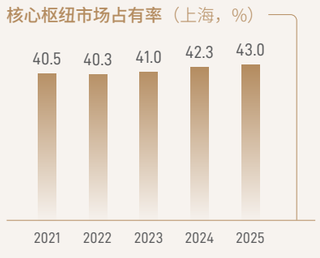
国企深化改革扎实推进

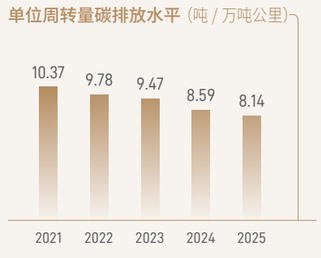
- 东航物流上市，成为首家核心主业“双上市”的国有大型航空运输集团。
- 推进总部机关改革，职能部门压减至 15 个，人员编制压减 48%；二级单位机构编制压减 11%，人员压减 15%。
- 推行“总部管总、条线赋能、属地联战”管控模式改革。













企业文化

企业使命

传递东方魅力，连接世界精彩

企业愿景

世界一流、幸福东航

——成为客户信赖、社会认可、员工自豪的卓越航空企业

核心价值观

- 安全为基
- 以人为本
- 和合笃行
- 精益为要
- 开放创新

安全理念

- 生命至上、安全第一
- 崇严求实、公平公正
- 遵章履责、诚实守信
- 守正创新、开放包容

服务理念

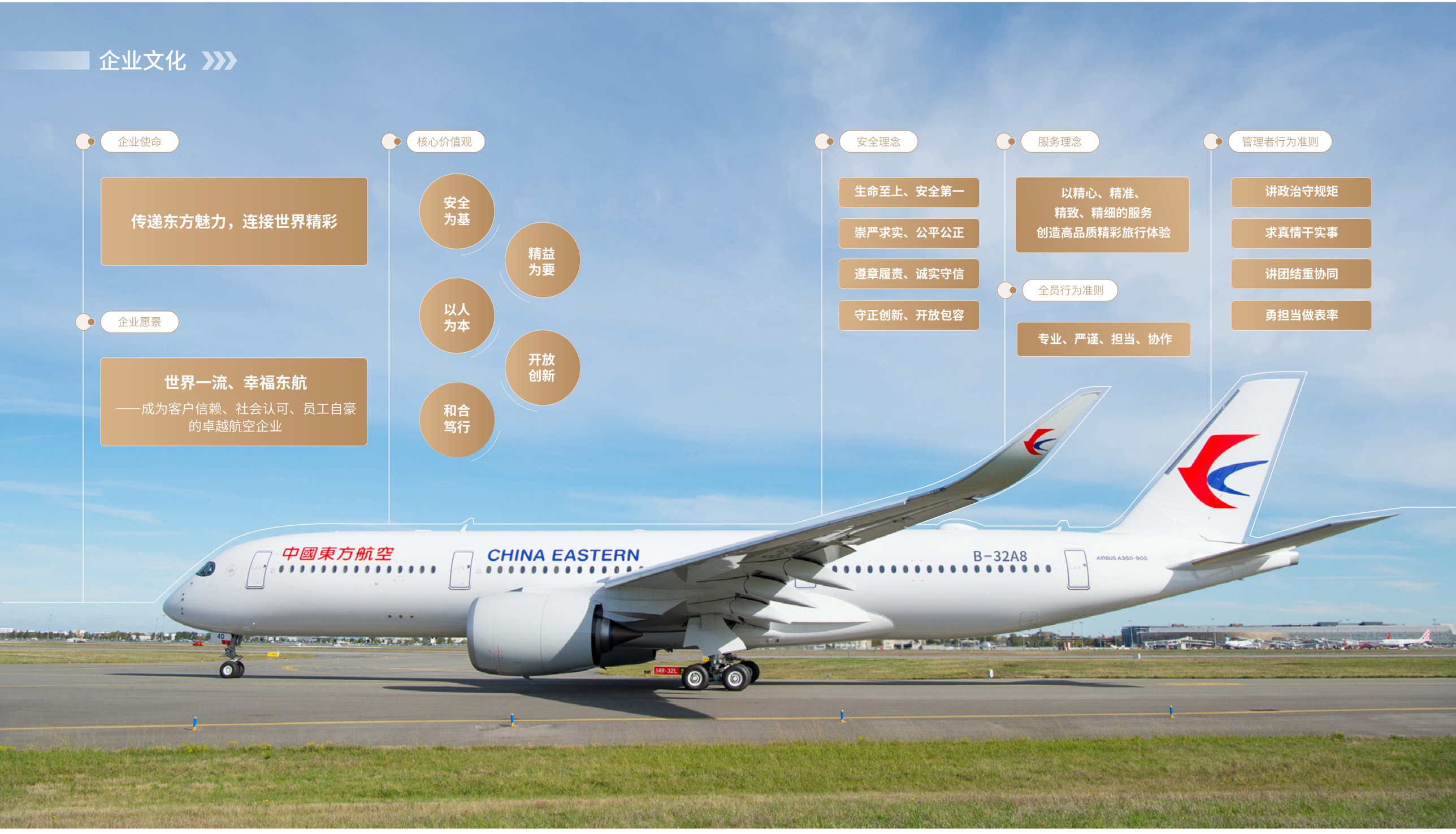
以精心、精准、精致、精细的服务创造高品质精彩旅行体验

全员行为准则

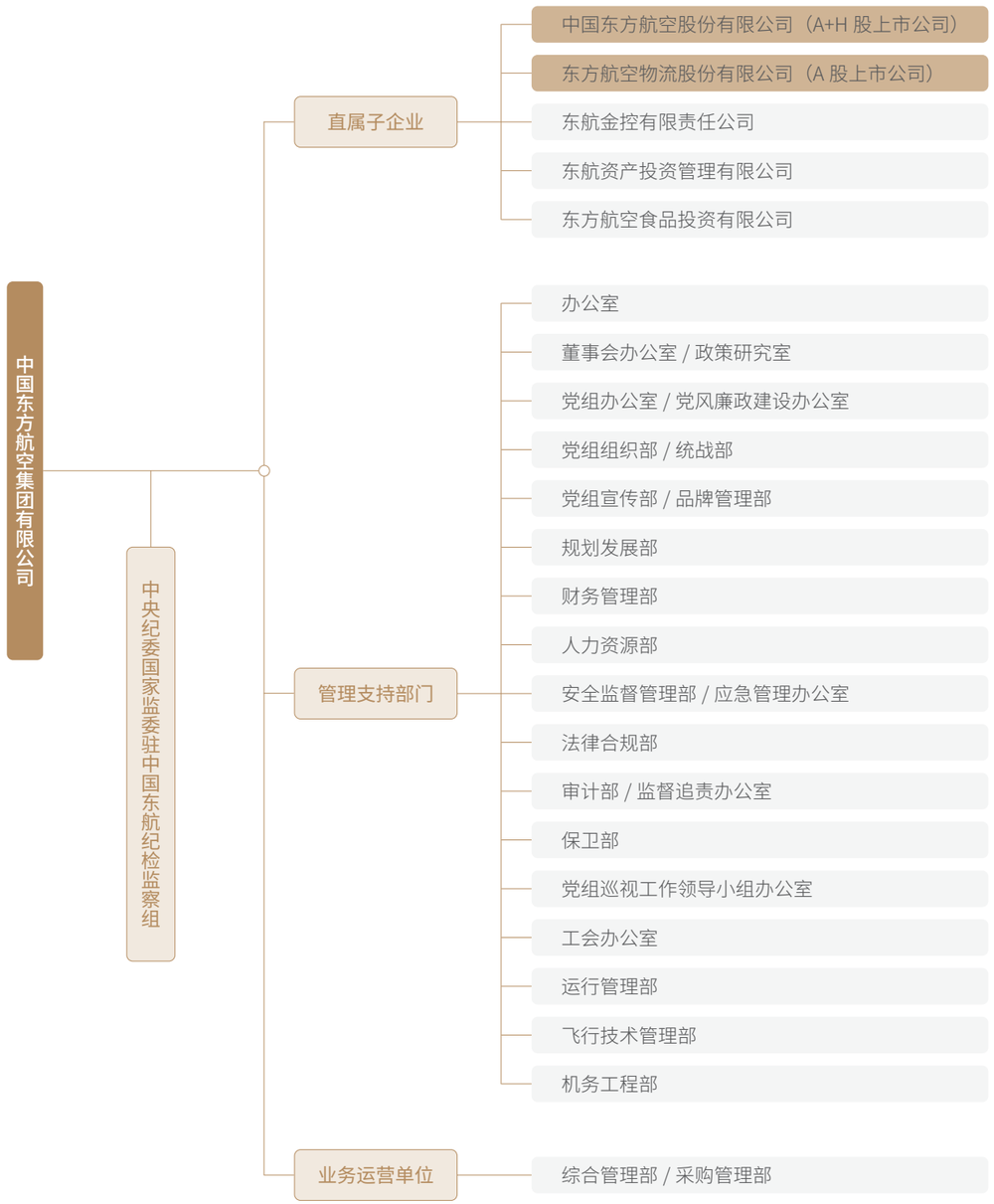
专业、严谨、担当、协作

管理者行为准则

- 讲政治守规矩
- 求真情干实事
- 讲团结重协同
- 勇担当做表率



组织架构



国企改革

2025 年是贯彻落实党的二十届三中全会精神开局之年。东航以改革深化提升行动高质量收官、进一步全面深化改革高质量开局为改革工作基调，以工作台账、改革清单为抓手，层层落实重点改革任务。国企改革深化提升行动确定的 189 项重点任务全面完成，进一步全面深化改革 43 项任务、127 条举措有序推进。

关键绩效 2025

全面完成国企改革深化提升行动重点任务

189 项



2025 年 10 月 23 日，东航股份飞行总队成立仪式在“东航之家”举行。王志清董事长为飞行总队授旗。

健全改革推进机制

公司专题研究改革意见，召开改革推进会进行系统部署；全年召开改革例会暨讲评会 7 次，针对性加强部署；建立公司领导改革基层联系点制度，开展下沉调研和专项督导；加强改革考核评价，将改革专项考核纳入任期考核；督促专项工程企业敢于突破，努力打造改革标杆。

实施清单式管理

公司以工作台账为抓手，实施改革任务清单化管理。2025 年共开展 4 轮台账完善，确保改革举措可操作、推进情况真到位、标志性成果实打实。聚焦公司改革意见，推动二级单位制定工作清单，开展改革举措质量评审，有力推动改革向基层贯通。

开展全级次穿透式检查

公司首次开展全级次穿透检查，对管理的二级子企业、分公司及业务运营单位、三级及以下子企业（含代管）开展董事会建设、市场化经营机制等 7 大关键领域数据采集。通过专题会研究采集结果，剖析短板、分析原因，形成改进清单，逐项推进落实。

守法合规

东航将守法合规视为公司可持续发展的基石，注重合规文化建设，将合规要求融入战略决策与企业运营，确保业务开展符合法律法规、行业准则及国内外标准要求。

- 在组织体系建设上，公司设立合规委员会，与法治东航建设领导小组合署办公，形成由各单位部门具体落实、合规管理部门统筹协调、监督力量协同发力的“三道防线”架构。整合合规人员队伍，明确合规职责，确保合规管理全覆盖、无死角。同时，常态化开展合规培训与文化宣导，向全公司推送合规要点与建议，提升公司整体合规意识与风险防范能力。
- 在制度建设上，公司构建并完善以合规管理办法为统领，以反腐败、反商业贿赂、反垄断、数据安全、出口管制等关键领域合规指引为配套的制度体系，不断压实合规管理主体责任，健全合规管理运行机制。公司建立畅通的举报渠道，严格保护举报人信息安全，严禁任何形式的打击报复行为，切实保障举报人合法权益。
- 公司将反不正当竞争、反垄断作为合规管理重点，制定并完善相关合规指引，纳入合规培训与宣贯专题内容，强化反不正当竞争合规管理体系建设，提升风险监测与应对能力。
- 公司重视关联交易管理，系统梳理 12 大项 25 小项日常关联交易，合规完成 2026—2028 年三年日常关联交易项目的审议和信息披露程序，构建起科学规范的关联交易管理机制。



2025 年 2 月 19 日，国际航空运输协会 2025 年全球法律大会在上海召开，会议由东航承办。来自世界各地的 330 余名国际航空法律专家齐聚一堂，探讨推动航空业发展的新兴力量的法律影响。会议议题包括 AI 的应用、ADR（替代性争议解决）机制、网络安全，以及隐私和消费者保护法规的激增。

中国东航集团举办 2025 年管理人员法律合规培训

2025 年 10 月 16 日至 17 日，中国东航集团举办 2025 年管理人员法律合规培训。华东政法大学、上海海事大学以及法律合规部相关专家和领导分别围绕民航法、劳动法、合同管理进行授课。培训结合公司实际，聚焦热点难点问题，通过翔实案例将法律规范与具体业务紧密融合，进一步强化管理人员的法律合规意识，提升领导干部运用法治思维处理问题的能力。



风险管控

东航本着“预防为主、惩防并举”理念，以精准防控与严肃追责问责，推动风险防控全周期升级，为公司高质量发展筑牢安全屏障。2025 年未发生重大经营风险事件。

风险管理体系

治理架构

董事会层面

审计与风险委员会负责指导公司风险管理体系、内部控制体系、法律合规管理体系和违规经营投资责任追究工作体系的建设，指导和监督公司内部审计工作，确保风险管理工作的规范性和有效性。

管理层层面

公司建立以风险主责单位为核心的风险管理执行机制，各业务领域明确风险归口管理部门，落实风险管理主体责任，形成横向协同、纵向联动的风险管理网络。

管理流程

环节	主要工作	年度实践
风险识别与更新	各风险主责单位于年末更新本单位风险分类框架、风险指标及变化情况。	报告期内，公司健全风险指标库，对风险分类及定义进行更新维护，梳理出 6 项一级风险、45 项二级风险，完善 111 项风险指标，确保风险分类框架全面、客观反映公司面临的风险特征，并覆盖环境、社会和公司治理等 ESG 风险。
风险评估	审计部基于各单位反馈制定调查问卷，由公司各层级风险管理者进行打分，综合评估风险发生可能性及影响程度。	报告期内，公司设计风险评估问卷，开展多层次、全方位的风险识别与评估工作，绘制风险坐标图，组织开展风险座谈会。
风险排序与确定	审计部通过数据分析确定下一年度重要风险。	报告期内，公司综合评估结果确定 2025 年度重大风险。
风险应对与管控	各风险主责单位对相关重大风险实施针对性的应对与管控措施。	报告期内，公司研究确定风险管控主责单位，针对性制定风险应对措施及风险监测指标，科学设定预警区间，确保及时把握风险变化趋势，有效做好风险应对。

深化内控治理

公司以“强内控、防风险、促合规”为管控目标，主要领导作为内控体系监督管理工作第一责任人，建立党组全面领导，董事会监督指导，经理层主责推动，业务部门、职能部门和审计部协同配合的内控建设与监督评价管理体制。深化内控监督检查，成立内控评价领导小组和工作组，制定内控评价工作方案，全面开展年度内控评价工作。

强化审计监督

公司以高质量审计监督筑牢管控屏障，紧扣中心工作，精准聚焦各方关注重点、风险高发领域、业务关键环节，以审计质效赋能公司治理效能提升，护航公司高质量发展。制定《全链条业务监督实施方案》，构建业务执行单位、业务条线管理部门、审计监督“三道防线”各司其职、同向发力的全链条业务监督格局。全力推进审计数字化转型，重点以“中国东航审计数智监督平台”为载体、以审计大模型为突破，全面提升审计监督智能化、精准化、高效化水平，构建具有东航特色的数字化审计新格局。

“三重一大”智能监管模型获评国务院国资委 2025 年智能监管业务模型创新活动
优秀成果

2025 高质量发展足迹

责任印记

责任荣誉

责任印记

关键词 谋划“十五五”

东航深入学习贯彻党的二十届四中全会精神，服务国家战略、统筹发展和安全、深化改革创新，在“十五五”规划编制中集思广益、深入调研、上下衔接，谋划高质量发展新篇。



亮点解读

面向“十五五”，东航锚定前行航向，聚焦增强核心功能、提升核心竞争力，切实提高规划编制质量，坚持“开门”做规划、“一张蓝图绘到底”，确保“十五五”时期建设世界一流取得突破性进展，到 2035 年基本建成世界一流航空运输企业。

关键词 打通“南向通道”

2025 年 12 月 4 日，东航开通全球最长航线上海浦东—奥克兰—布宜诺斯艾利斯航线，打通首条中国经新西兰“一机直达”拉美的“南向通道”，实现三大洲航空枢纽间客货多向往来。东航物流同步拓展阿根廷至中国的生鲜直送新通道，阿根廷车厘子、智利三文鱼通过航班直抵中国餐桌。



亮点解读

“南向通道”是东航“三飞”战略全面开展的典型创新样本，在服务国家高水平对外开放的同时，构建起东航全球化发展的核心竞争力。单程约 2 万公里全球最长，依托第五航权实现客货“三向奔赴”，搭建了连接拉美新兴市场的空中通道，受到新西兰、阿根廷等国旅客、商户、农户的肯定，得到国际媒体和社会各界广泛关注。

关键词 “航空 +”融合发展



2025 年，东航“国博号”“上博号”主题彩绘机亮相，“博物馆优享”产品热卖，累计销售超 10 万份；携手迪士尼、泡泡玛特等解锁潮流 IP 跨界新玩法，联动星巴克激活双方会员体系、打造“航空 + 咖啡”跨界新体验。空空、空铁、空巴、空水、空轨多式联运强劲发展，苏州、雄安赋上民航三字代码，城市航站楼服务到门，打造了全新航空出行模式。

亮点解读

东航打破行业边界，“一张订单”“一张票”多式联运丰富出行方式，科技、消费、文化、艺术融入空中旅程。新质生产力激活“航空 +”无限可能，“文旅商体展”联动多姿多彩、创新创效。

关键词 数字化转型的“行动落地之年”

公司把数字化转型作为必须打赢的硬仗，以成立“AI+”专项工作组和数字化工作专班为抓手，梳理形成东航 AI 应用图谱，赋能场景 227 个；数字化转型七个领域 52 个项目实现 303 个里程碑目标，有力支撑了公司发展。2025 年 10 月 19 日，东航承办以“创新领航 智链未来——科技赋能全球航空新格局”为主题的 2025 年第五届北外滩国际航空论坛，现场展示具身智能机器人引关注。2025 年 11 月 27 日，东航物流全球首个智慧货站启用。该智慧货站占地近 3.6 万平方米，秉持智慧化、数字化、无人化的理念，通过多项先进物流技术的集成应用，填补行业空白，构建起全流程智能化运营体系。



亮点解读

久久为功、创新突破，公司深入实施“人工智能 +”行动，培育和发展新质生产力，推动人工智能与民航深度融合，让数字化在公司内外部“串珠成链”“织链成网”“融合创新”，努力在数字化转型上走在行业前列。

关键词 “四精”服务升级



2025 年，东航聚焦旅客核心需求，全面升级服务体系。“一码全通”“线上选餐”、Wi-Fi 畅连、行李机器人等场景全面呈现，“陪伴服务”、无陪儿童、“宠物进客舱”等个性化服务温暖旅途。“通程航班”“空港通”等化繁为简，让旅程更加从容。

亮点解读

从联程联运到便民举措，从智慧升级到体验优化，东航以满足旅客美好出行为导向，将“四精”理念创新融入服务的每一个细节，让航空出行更便捷、更舒适、更具温度。

关键词 “银燕”闪耀“亚冬会”

2025 年新春期间，东航倾心服务保障第九届哈尔滨亚冬会，全方位呈现“冰天雪地也是金山银山”的“东航方案”。两架“亚冬号”翱翔中外宣推盛会，“冰雪航线”“冰雪文旅”精彩纷呈，代言人胡歌、冠军徐梦桃等火热互动。航空票务、涉亚抵离、礼仪服务、颁奖服装、品牌推广……赛场内外，处处跃动着东航人的身影，助力亚冬会成功举办。



亮点解读

在春运保障的同时，东航上下全心投入亚冬会运输保障。特别是当地各条线 200 余名业务骨干，76 天的坚守，2,796 架次航班和 44.96 万旅客的保障，805 封表扬信和好评反馈，见证了“冰雪同梦、亚洲同心”的奋斗历程，用实际行动诠释了“四精”服务的新内涵。

关键词 上航成立四十周年

2025 年 12 月 30 日，以“鹤韵申城 展翅远航”为主题的上海航空成立四十周年庆祝活动暨品牌发布会在上海举行，发布全新品牌形象与服务理念，开启上航高质量发展新篇章。



亮点解读

成立四十年，是上航发展的里程碑，更是奋斗的新起点。上航瞄准“办成一家具有国际水平的航空公司”目标，把握“全服务、区域型、有特色”的发展定位，全面建设平安上航、奋进上航、品位上航，致力于成为上海的亮丽名片，成为推动东航高质量发展的重要引擎，成为奋力书写交通强国建设民航新篇章的一支重要力量。

关键词 “分公司”“空中快线”齐上新

2025 年，东航在海南分公司正式投运的基础上，成立了东北分公司、新疆分公司、福州基地等，完善干支互联的国内航线网络；东航加密骨干航线网络、拓宽国内空中大通道，国内“空中快线”拓展至 47 条，更好适配“随到随走”“早出晚归”的商旅节奏。



亮点解读

东航重点以京津冀、长三角、粤港澳大湾区和成渝地区“经济四极”为核心支点，同时抓住“新时代东北全面振兴”、新疆“五大战略定位”、海南自贸港全岛封关运作、“两岸融合发展示范区”建设等政策机遇，加大在相关地区投资布局力度，提升服务保障水平，推动航空全产业链合作。

关键词 “随时起飞”显担当

2025 年初，日喀则地震发生后，东航紧急调配宽体机，运送首支上海医疗队医护人员和 7 吨多救灾物资飞往拉萨。1 月 8 日，东航物流高效保障首批援藏救灾物资，与灾区人民守望相助、共渡难关。3 月缅甸地震，东航执飞首个国际救援航班，搭载中国救援队 37 名队员及 5 吨物资飞抵缅甸驰援震区。一年来，东航还顺利完成多次人体捐献器官运输、空中急救等特殊飞行，和时间赛跑、为生命护航；新增“沧源－成都”等帮扶航线，全年 5,300 班帮扶航线往来临沧、沧源，助力佤山大地“客走进来、货带出去”，带动当地 GDP 超 12 亿元。



亮点解读

从雪域高原到异国他乡，从抢险救灾到生命通道，从产业帮扶到致富天路，东航用一次次“随时起飞”诠释守望相助的人间大爱。

责任荣誉

奖项名称	颁奖单位
2025 中央企业品牌价值 TOP60	国务院国资委、全国工商联、新华社
2024 年度中央企业品牌建设能力 TOP30	国务院国资委
东航 C919 飞行部被授予“央企楷模”称号	国务院国资委
“东方万里行”获中央企业品牌引领行动第二批创建成果——优秀服务品牌	国务院国资委
《中央企业社会责任蓝皮书（2025）》《中央企业上市公司 ESG 蓝皮书（2025）》《中央企业绿色低碳供应链发展报告（2025）》《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2024）》优秀案例	国务院国资委
《定风波》微电影——第六届中央企业社会主义核心价值观主题微电影（微视频）“初心使命类”优秀作品	国务院国资委
“闪光的你”大型融媒体传播活动等五项成果入选第十一届国企好新闻	国务院国资委
《飞了 37 年，把青春奉献给了蓝天》等两项作品获评第八届中央企业优秀故事作品优秀奖	国务院国资委
“科改”专项考核“优秀”	国务院国资委
2025 年智能监管业务模型创新活动优秀成果	国务院国资委
中央企业党建工作责任制考核 A 级	国务院国资委党委
中央企业 2024 年度国际传播优秀案例	国务院国资委宣传工作局
2025 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强	WPP 和 Kantar
2025 Brand Finance 全球航空公司品牌价值 10 强	品牌金融（brand finance）
2025 年《财富》中国 500 强	《财富》杂志
荣获 2023—2025 三年品牌传播全球传播力“担当榜”称号	新华社
东航资产 AI 数字人创新应用入编《“AI 中国”生态范式案例集》	新华网
“中国 ESG 上市公司央企先锋 100”“中国 ESG 上市公司长三角先锋 100”“供应链 ESG 先锋 50”指数	中央广播电视总台
东航金控、东航股份武汉公司荣获第七届“全国文明单位”	中央宣传思想文化工作领导小组
江苏公司荣获江苏省级科学技术一等奖	江苏省人民政府
信息披露 A 级评价	上海证券交易所
东航物流跨境电商智能仓储管理平台项目荣获第二届“青春创客赢”大赛铜奖	全国民航团委
中国企业供应链 ESG 百强指数（鲸牛指数）	中国企业改革与发展研究会、责任云研究院
“一市 N 场通程值机”项目——2025 央企产业链创新发展优秀案例	中国企业改革与发展研究会
《中国东航“数字人 + 多智能体”智慧航空服务体系的构建与应用》项目——2025 年全国用户体验创新典型案例	中国电子质量管理协会、用户体验联盟

奖项名称	颁奖单位
2025 上市公司董事会最佳实践案例（东航股份、东航物流）	中国上市公司协会
上市公司投资者关系管理最佳实践（东航物流）	中国上市公司协会
“持续聚焦教师队伍建设，助力沧源双江教育事业高质量发展”项目——2024 上市公司乡村振兴最佳实践案例	中国上市公司协会
2025 CAPSE“境内最具价值中国航空公司品牌”	2025 CAPSE 年度峰会
《2024 中央企业海外网络传播力建设报告》海外网络传播力位居央企第二、交通行业第一	中国日报、北京师范大学、《对外传播》
2024 年上海市“银鸽奖”国际传播产品（视频）最佳奖、2024 年上海市“银鸽奖”国际新闻作品优胜奖	中共上海市委对外宣传办公室
第十五届北京国际电影节短视频单元“文化中国”板块二等创优作品	北京国际电影节
第二十一届中国公共关系行业最佳案例大赛企业文化与内部传播类金奖 / 企业品牌活动传播类银奖 / 短视频视觉传播类金奖 /ESG 与企业形象类银奖	中国国际公共关系协会
2025 年度优秀公共关系案例	中国公共关系协会
上航荣获上海市质量品牌故事大赛一等奖	上海市质量协会
“责任鲸牛奖”之“责任品牌奖”	责任云研究院
“金蜜蜂 2025 优秀企业可持续发展报告·长青奖”	金蜜蜂智库
上榜第二十届中国企业社会责任 /ESG 国际论坛“2025 金蜜蜂企业社会责任·中国榜”，获“ESG 竞争力典范·永续发展”奖	金蜜蜂智库
“上海市航空学会科学技术奖一等奖——基于动态感知及监控技术的多终端飞机数智化信息交互系统应用 ”	上海市航空学会
东航股份再度通过运行安全审计认证，东航物流再度通过地面运行安全审计认证	国际航协
第八届“绽放杯”5G 应用征集大赛全国总决赛优秀奖	中国信息通信研究院、中国通信标准化协会
第六届安全科学技术一等奖	中国安全生产协会
东航物流智能仓储系统项目荣获全国设备管理与技术创新成果二等奖	中国设备管理协会
“2024 年度推进互联网适老化及无障碍建设高质量发展践行单位”称号	中国互联网协会、中国助残志愿者协会、中国老龄产业协会
“金灵光杯”中国互联网创新大赛数智监督专题赛三等奖	中国互联网协会
数据管理能力成熟度最高级（DCMM5 级）认证	中国电子信息行业联合会
CMMI（Capability Maturity Model Integration，能力成熟度模型集成）三级评估	CMMI 研究院
“境内最具价值中国航空公司品牌”和“客服与票务服务提升卓越奖”“航班不正常保障服务提升卓越奖”等多项大奖	中国民航服务评价（CAPSE）
东航食品荣获 2025 年上海市企业管理现代化创新成果二等奖	上海市工业经济联合会、上海市经济团体联合会

可持续之旅

中国东航集团深入贯彻国务院国资委关于新时代中央企业加强和改进社会责任工作的部署要求，将社会责任理念融入公司战略规划与经营管理全过程，着力构建具有民航行业特点、东航企业特色的社会责任管理体系，为公司高质量发展凝聚起履责合力。

组织领导

公司充分发挥党组领导作用，把社会责任工作纳入重要议事日程，主要负责同志统筹谋划重大事项。公司搭建层级清晰、权责明确的三级管理架构，落实社会责任经费保障，为各项履责工作提供稳定支撑。党宣部 / 品牌部专设融媒体与社会责任室，统筹开展社会责任与 ESG 工作战略落地、标准研究、系统建设、数据管理、内外协同等专业工作，推进公司社会责任与 ESG 报告编制与发布工作，组织开展利益相关方交流活动，积极开展社会责任与 ESG 传播。

组织体系

高级管理层	中级管理层	基层单位
负责审定社会责任与 ESG 相关战略与重要政策	负责重点议题的制定、推进与过程管理	负责具体举措落地，推动社会责任融入日常运营

制度体系

公司将社会责任工作纳入企业战略规划，健全工作制度体系，提升规范化、制度化水平。建立重点领域履责年度计划与总结报告机制，加强监督管理与考核评价，推动任务可追踪、成效可评估，确保社会责任工作有序有效开展。加强社会责任专门人才队伍建设，将社会责任培训纳入常态化教育体系，邀请业内专家围绕前沿理论与行业趋势开展专题分享，提升相关人员的专业认知与履责能力。

关键绩效 2025

2025 年公司总部层面组织社会责任培训

1 次，覆盖各主要管理支持部门、业务运营单位及分子公司社会责任联络人。

履责实践

立足民航主责主业，公司构建具有行业特点和企业特点的社会责任管理模式，谋划开展特色履责实践，推动上下协同、内外联动。探索数字化手段赋能社会责任管理，将社会责任理念融入产业链、供应链、价值链管理，带动上下游企业与合作伙伴共同履责，逐步培育影响力大、辨识度高、可持续性强的社会责任品牌项目与品牌活动。

公司主动参与社会责任领域的课题研究、标准规则制定与指标体系构建，积极参与媒体及专业机构组织的各类社会责任案例评选，深化社会责任传播与推广，不断扩大东航履责影响力。



2025 年 10 月 16 日，中国东航集团董事、总经理、党组副书记高飞在 2025 可持续全球领导者大会作主题演讲。

2025

“深化 ESG 管理，推动高质量发展”入选
国务院国资委《中央企业社会责任蓝皮书（2025）》

“坚持绿色运营，打造全链条绿色航空供应链”入选
国务院国资委《中央企业绿色低碳供应链发展报告（2025）》

“助力教师队伍建设，帮助边疆民族地区教育高质量发展”入选
国务院国资委《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2024）》

“中国东航集团 2024 年企业社会责任报告”连续第二年获得
“中国企业社会责任报告评级专家委员会”五星级卓越评价

中国东航集团入选
中央广播电视总台“供应链 ESG 先锋 50（2025）”榜单
位列第 46 位，并同步入选
中国企业改革与发展研究会
“中国企业供应链 ESG 百强指数（鲸牛指数）”

重要性议题管理

东航采用双重重要性分析方法识别和评估 ESG 重要议题，从财务重要性和影响重要性两个维度开展系统分析。在财务重要性方面，公司评估 ESG 议题对公司财务状况、经营业绩及发展前景的影响；在影响重要性方面，公司识别运营及价值链活动对经济、环境和社会产生的实际或潜在影响。公司通过开展 ESG 尽职调查，系统梳理两个维度下的关键风险与机遇，并结合内外部利益相关方调研反馈，确定年度 ESG 重要议题清单及优先级，为公司 ESG 战略制定和信息披露提供科学依据。

双重重要性议题分析流程

第一步 梳理业务背景

全面梳理自身运营活动、业务关系及价值链情况，分析外部政策与市场环境，识别主要受影响的利益相关方，为议题分析奠定基础。

第二步 建立议题清单

结合航空运输行业特点及自身商业模式，系统对标上海证券交易所、香港联合交易所等监管机构披露要求，参考 MSCI、Wind 等主流评级机构关注重点，并分析同业公司议题设置情况。同时，通过尽职调查、风险管理等内部流程，识别价值链各环节具有潜在重要性的议题，形成完整的议题清单。

第三步 评估与确认议题重要性

从财务重要性和影响重要性两个维度开展评估

影响重要性评估

综合考量议题对经济、环境和社会产生的实际或潜在影响，从影响的规模、范围、不可补救性及发生可能性等因素进行分析，并通过利益相关方调研了解受影响程度，设置重要性阈值，形成评估结论。

财务重要性评估

识别议题对公司财务状况、经营业绩及现金流的潜在风险与机遇，结合财务影响发生的可能性和影响程度进行分析，通过管理层及主责单位等内外部专家研判，结合重要性阈值，形成评估结论。

整合评估结果

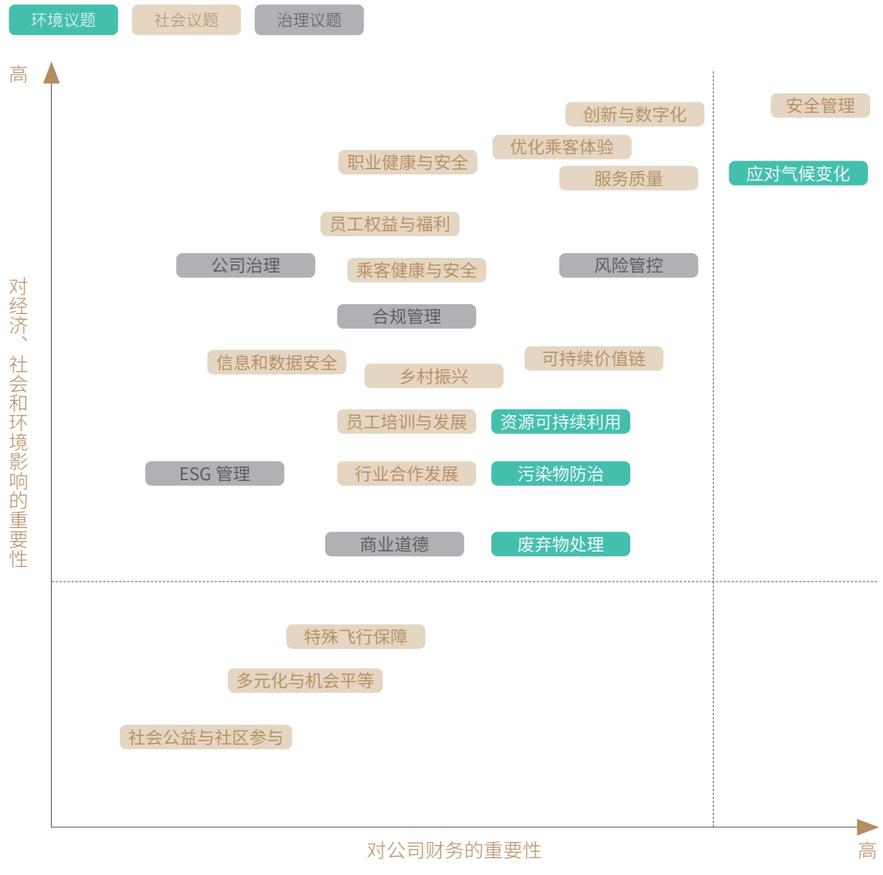
汇总两个维度的评估结果，确定各议题的重要性等级及优先级排序。

第四步 披露分析结果

在本报告中披露议题重要性的分析过程及结果，呈现重要议题清单及优先级排序，确保信息披露的透明性和完整性。

双重重要性议题分析结果

基于上述分析流程，公司面向员工、客户、股东与投资者、价值链伙伴、政府与监管机构、媒体、行业组织、研究机构、公益组织等利益相关方开展广泛调研，共回收有效问卷 1,300 多份（含东航物流），充分了解各方对 ESG 议题的关注程度及受影响情况。同时，公司组织各分子公司、业务运营单位、管理支持部门的相关负责人及内外部专家进行综合研判，系统评估各议题对公司财务状况、经营业绩及发展前景的潜在风险与机遇。在此基础上，公司从财务重要性和影响重要性两个维度对各 ESG 议题进行整合评估与优先级排序，形成 2025 年度 ESG 重要议题清单。具体议题分布及优先级排序详见下图。



利益相关方参与

东航高度重视利益相关方参与，建立了多层次、常态化的沟通与反馈机制，及时识别、深入分析并认真回应各利益相关方的诉求与期待，深化互信合作关系。我们系统梳理利益相关方关注的重要议题，明确参与方式，并将其诉求融入公司战略规划和运营管理，通过改进提升管理效能，以实际行动创造共享价值，推动企业与利益相关方的共同发展。

利益相关方

国务院国资委 | 民航局 | 地方政府 | 客户 | 员工 | 同行 行业协会 机场 | 经销商 供应商 其他合作伙伴 | 社区 公益组织 | 媒体

主要关注议题

国务院国资委	民航局	地方政府	客户	员工	同行 行业协会 机场	经销商 供应商 其他合作伙伴	社区 公益组织	媒体
发挥“三个作用”、争当“三个排头兵”	航空安全	合规经营	航班正点	员工权益与福利	合规管理	合规管理	社区参与	合规管理
国有资产保值增值	航班正点	应对气候变化	产品与服务创新	员工培训与发展	航班正点	风险管控	乡村振兴	产品与服务创新
高质量发展和安全发展	规范运营	污染防治	客户体验提升	多元化与机会平等	促进行业发展	可持续价值链		客户体验提升
完善中国特色现代企业制度	提升乘客体验	资源可持续利用	客户隐私保护	职业健康安全				
加快建设世界一流企业	应对气候变化	社区参与	乘客健康安全					
进一步全面深化改革	促进行业发展	乡村振兴	特殊旅客服务					
履行社会责任								

参与方式

沟通

国务院国资委	民航局	地方政府	客户	员工	同行 行业协会 机场	经销商 供应商 其他合作伙伴	社区 公益组织	媒体
工作会议	工作会议	日常沟通	会员活动	职工代表大会	沟通会议	项目合作	志愿者服务活动	新闻发布会
定期汇报	文件通知	工作会议	客户热线	网络交流、座谈会	行业交流	日常业务交流	社区项目合作	媒体采访
文件通知	定期汇报	政企合作	网络平台	培训、竞聘	项目合作	商务会见与洽谈		新媒体互动
调研座谈	调研座谈			合理化建议				

监督

国务院国资委	民航局	地方政府	客户	员工	同行 行业协会 机场	经销商 供应商 其他合作伙伴	社区 公益组织	媒体
业务考核	监督检查	统计报表上报	旅客满意度调查	工会组织	社会监督	举报机制	社会监督	媒体监督
巡视	业务指导		旅客投诉管理	满意度调查	监督 / 审查	审计 / 审验		
督导检查								

责任聚焦

强根铸魂，坚持和加强党的全面领导

中国东航集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，贯彻落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，聚焦增强企业核心功能、提升核心竞争力，坚持党的全面领导、加强党的建设，为实现“乘势而上、同心远航”提供坚强保证。

强根铸魂

坚持和加强党的全面领导

中国东航集团坚持以改革精神和严的标准管党治党，深入开展党建“五大工程”建设，有力推进党建体系建设向基层延伸贯通，持续巩固拓展东航党的建设新优势，以高质量党建引领保障公司高质量发展。

中国东航集团在 2024 年度中央企业党建工作责任制考核中
获评 A 级

2025

关键绩效 2025

累计传达学习总书记最新重要讲话和重要指示批示精神
36 次

开展理论学习中心组集中学习
7 次

共学习
43 篇次

中国东航集团党组召开党组会
40 次

对事关公司改革发展全局的重大事项进行前置研究
38 项



深入推进“铸魂工程”，思想政治引领优势更加彰显

东航把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要任务，确保各项工作始终沿着正确方向前进。

持续强化理论武装

深入学习贯彻党的二十届三中、四中全会精神，组织开展 12 期“东航讲学堂”，举办 3 期中高级管理人员履职能力提升培训项目，开展 2 期中青年干部培训班、2 期人工智能视野班，持续提升干部政治素养和履职能力。

推动总书记重要指示批示精神落实落地

始终把贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神作为首要政治任务，构建形成“学习研究、贯彻部署、督办落实、协调推动、报告反馈、动态管理”全链条工作机制。

推进党的领导融入公司治理

修订完善公司落实“三重一大”决策制度实施办法和党组议事决策规则，对事关公司改革发展全局的重大事项进行前置研究。



2025 年 11 月 12 日，“中国东航深入学习贯彻党的二十届四中全会精神 推动‘十五五’高质量发展研讨班”在杭州开班。相关院校专家分别作“深入学习贯彻党的二十届四中全会精神”专题讲座、介绍民航“十五五”发展规划背景及有关情况。



2025 年 10 月 14 日，公司举办第 54 期“东航讲学堂”，时代楷模、中国铁道科学研究院首席研究员、12306 科创中心副主任、电子计算技术研究所副总工程师单杏花进行授课分享。

深入推进“赋能工程”，干部人才支撑优势更加有力

东航坚持党管干部、党管人才原则与发挥市场机制作用有机结合，持续锻造高素质专业化干部人才队伍。

关键绩效 2025

干部选拔任用工作总体评价好评率为

98.1%

扎实做好干部选任工作

全年共选拔和交流调整集团党组管理干部 92 人次，组织开展 14 个管理职位竞争上岗工作。

激励干部担当作为

制定实施激励干部担当作为实施意见、资深专业岗位和专家岗位管理规定等，激发干事创业活力。

激发人才队伍活力

统筹推进经营管理、科技、专业技术、技能人才队伍建设。完成第七期 19 名“燕计划”学员招聘录用，组织 4 名“燕计划”学员赴境外营销机构开展专项实岗锻炼。加强飞行、机务、运控等民航专业技术人才培育。大力弘扬工匠精神，举办机务、客舱、运控、地服等系统职业技能大赛，以赛促学、以赛促训，整体提升队伍技能水平和专业素养。



2025 年 10 月 22 日，第七期“燕计划”新燕展翅项目汇报会在“东航之家”召开。



2025 年 6 月 4 日，中国东航第四期中青年干部培训班在上海交通大学闵行校区开班。

深入推进“强基工程”，组织体系执行优势持续提升

东航坚持大抓基层的鲜明导向，持续加强党的组织体系建设，增强基层党组织政治功能和组织功能。

夯实党建基层基础

指导 14 个二级单位党委完成换届选举，督促各级党组织按期换届。开展年度党建责任制考核，精简考核指标、突出实绩实效，重点考察党建引领保障中心工作实际成效，推动党建与业务同频共振、深度融合。

提升党的组织和工作覆盖质效

全面推行基层网格化党建，全公司设置网格超 4,200 个，细化网格职责，加强网格长队伍建设，推广飞行总队以分队形式推进网格化党建的经验做法，推动管理重心下沉到一线，广泛联系覆盖基层员工。

加强基层党组织书记和党员队伍建设

实施基层党支部书记三年全覆盖轮训，举办空勤基层党支部书记培训班 5 期，覆盖 314 人次，切实提升空勤党支部书记队伍的政治能力和思政工作水平。



2025 年 6 月 10 日，MU6481 机组走进云南省博物馆，开展“传承红色基因·筑牢民航安全防线”主题党日活动。



深入推进“聚力工程”，广泛凝聚人心优势不断巩固

东航统筹做好宣传思想文化和统战群团工作，为公司高质量发展广泛凝聚人心、汇聚力量。

关键绩效 2025

开展全员文化调研

1.2 万人次

更新升级企业文化体系

开展全员文化调研，构建形成全新企业文化理念体系。升级东航企业文化展厅，分层分类开展企业文化培训 15 次，覆盖超 700 人。举办“中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 80 周年”主题活动、春节团拜会、元宵游园会等各类群众性文化活动，为高质量发展注入深厚文化动能。



2025 年 9 月 3 日，东航组织收看纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 80 周年大会直播。

关键绩效 2025

深化党规党纪教育，覆盖超

2.9 万人次

董事、管理层和员工反贪污培训覆盖率

100 %

加强思想政治引领

坚持和完善民主管理制度，召开公司年度厂务公开民主管理会议，各单位累计召开各类民主管理会议近 200 场，做好政策解读与思想引导，激发广大职工企业主人翁意识。开展“青春智造”2025 国产民机科创青年汇活动等，引导青年员工建言献策、担当作为。

服务基层一线

畅通诉求反映渠道，上线并持续优化“东航员工心声”线上平台，做实“我为群众办实事”机制，将常态化收集的 890 余条员工关切，精准转化为年度 278 项服务项目，完成率 92%。

深入推进“清风工程”，纪律作风保障优势更加严实

东航坚决落实全面从严治党政治责任，坚持党性党风党纪一起抓、正风肃纪反腐相贯通，纵深推进党风廉政建设和反腐败工作。



东航“凌燕”青年讲师团连续多年在中共四大纪念馆开展志愿讲解工作。

纵深推进正风肃纪

一体推进深入贯彻中央八项规定精神学习教育，建立“三级联动”机制，确保学有质量、查有力度、改有成效。锲而不舍纠“四风”、树新风，持续深化整治形式主义为基层减负，让广大干部心无旁骛抓落实、办实事。巩固拓展党纪学习教育成果，深化党规党纪教育。

纵深推进“三不腐”

始终保持严的基调、严的措施、严的氛围，突出权力集中、资金密集、资源富集领域，突出“关键少数”、年轻干部等重点对象，突出群众身边不正之风和腐败问题，深化专项治理，加大惩治力度。严肃查处违纪违法案件，给予党纪政务处分 69 人。加强对直属单位“一把手”和领导班子的监督，强化对权力运行的制约和监督，健全完善廉洁风险防控体系。加强新时代廉洁文化建设，夯实文化阵地，增强警示教育针对性和实效性。

纵深推进责任落实

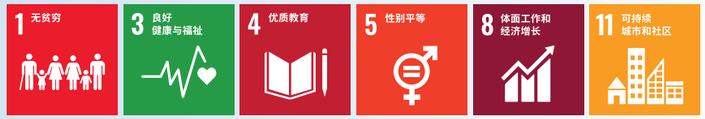
扛牢主体责任，修订落实全面从严治党主体责任清单，推动责任清单化、任务具体化、落实精准化。坚持定期研究全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作，分析研判东航政治生态、反腐败斗争形势特点和风险隐患，推动“两个责任”同题共答、同向发力。



安全护航，情系民生
守护人民美好生活

中国东航集团深入贯彻总体国家安全观，以体系化建设与安全文化厚植筑牢发展根基；秉持“民生为大”，将 ESG 理念融入服务旅客、关爱员工、普惠民生的全维度实践，让美好出行、员工幸福与和谐社会同频共振，守护人民对美好生活的向往。

回应的联合国可持续发展目标（SDGs）





专题

高质量、规模化运营国产大飞机 C919

习近平总书记强调“让中国大飞机翱翔蓝天，承载着国家意志、民族梦想、人民期盼”，“大飞机事业一定要办好”。作为 C919 的全球首发用户，东航承担着首台（套）首发的重要使命。两年多来，C919 已经实现了从初始化运行到规模化运行的升级，机队规模越来越大，运行范围越来越广，利用率越来越高。

年度亮点

C919 迈向“常态化运行”新阶段

截至 2025 年底，东航 C919 机队已达 14 架，执飞 19 条航线，通达 14 城、16 座机场，累计安全飞行超 4.5 万小时，运送旅客 260 万余人次，机队日利用率与运营效率稳步提升。作为 C919 全球首发用户，东航创造了一系列行业“首次”，推动 C919 机队完成从“初始化运行”到“规模化运行”“常态化运行”的跨越，国产大飞机运营质量持续提升、市场认可度稳步提高。

2025 年 3 月 30 日，东航 C919 首飞沈阳。



2025 年 5 月 25 日，东航 C919 首飞厦门。



2025 年 5 月 28 日，东航迎来 C919 商业运营两周年。



2025 年 12 月 1 日，东航 C919 首飞兰州。



2025 年 12 月 19 日，东航接收并启用全球航司首台 C919 飞行模拟机。



筑牢安全发展根基

“安全是民航业的生命线”。东航始终把安全作为头等大事来抓，以“严的基调、细的举措、实的作风、韧的精神”抓安全，筑牢文化根基，提升管理效能，防范重大风险，为公司高质量发展奠定坚实的安全基础。

筑牢航空安全防线

东航坚决贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要论述和对民航安全工作的重要指示批示精神，扎实推动全员安全生产责任制，推进专业队伍建设和安全文化建设，深化安全运行“四大体系”建设，有效应对航班量持续高位、系统性复杂天气、运行环境多变等风险给安全生产带来的考验，保持了平稳的安全运行态势。

安全“七问”

一问，是否真正重视？
二问，是否找到问题？
三问，是否举一反三？
四问，是否措施到位？
五问，是否落到基层？
六问，是否闭环管理？
七问，是否取得实效？

治理

完善治理架构

公司始终将安全置于一切工作的首位，构建“董事会统筹监督、管理层落实执行、全员共同参与”的安全治理体系，确保安全责任横向到边、纵向到底。

董事会层面

公司董事会主要负责贯彻和落实国家航空安全相关法律法规，对公司航空安全管理工作进行研究、审议、提出方案、监督和管理，确保安全工作在公司治理层面得到充分重视和有效监督。

管理层层面

公司按照“党政同责、一岗双责、失职追责”和“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”的原则，逐级建立健全全员安全生产责任制，明确各级管理人员和岗位员工的安全职责，确保安全责任层层压实、落实到人，并严格按要求进行追责问责，形成覆盖全员、贯穿全流程的安全管理体系。2025 年，公司开发管理干部安全履职能力模型，开发 8 门安全培训课程，落实安全管理干部上岗培训、复训和考核机制，完成安全管理资质类培训 826 人次，各层级安全管理人员培训 710 人次。

关键绩效 2025

开发安全培训课程
8 门

完成安全管理资质类培训
826 人次

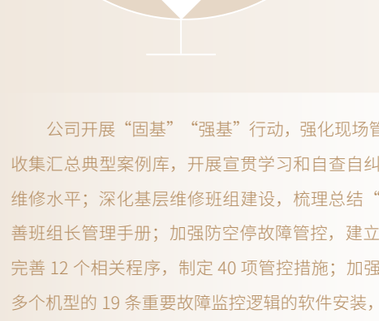
各层级安全管理人员培训
710 人次

深化体系建设

公司深入推进安全管理、训练培训、运行控制、机务维修“四大体系”建设和有机融合，切实以体系化建设提升安全治理效能。

公司各专业系统聚焦能力提升，推进“三基”建设与实战化培训深度融合。飞行系统编制飞行员技能全生命周期管理体系中长期规划，设计开发 B737 机型初始训练 CBTA 课程，成立飞行总队推动训练一体化。机务系统坚持理论培训与在岗培训相结合，运控系统坚持“天天练、月月考、年底赛”，地服系统首次派出教员赴境外站点开展培训，客舱系统依托“东航易学”平台实现系统化学习全覆盖。

公司坚持安全“七问”，定期对照“二十个是否”反思自查，扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，健全全员安全生产责任制，分层分级开展宣贯学习。开展安全隐患排查整治“雷霆行动”，覆盖所有安全领域，修订重大安全隐患判定标准。推进安全管理数字化转型，完成多项安全管理电子化功能开发。



公司周密部署春运、旺季生产和航班换季工作，持续优化生产协调会制度，按月明确航班总量，按周调整航班编排，合理匹配“航班环、飞机环、机组环”，杜绝超能力运行。优化风险决策模型和流程，会同气象机构开展天气会商，制定台风和冰雪天气预案，严把天气放行标准。持续落实机组派遣动态管控工作机制，实现逐班次、逐环节的精细化管控。



2025 年 3 月 10 日，东航开展波音 787 机型应急撤离和水上迫降演练。图为航班机组演练登上救生筏、搭建支撑帐篷。

公司开展“固基”“强基”行动，强化现场管控，发布负面清单案例汇编，收集汇总典型案例库，开展宣贯学习和自查自纠，从源头防范工作差错，提高维修水平；深化基层维修班组建设，梳理总结“四进班组”经验做法，修订完善班组长管理手册；加强防空停故障管控，建立 114 个发动机监控模型，修订完善 12 个相关程序，制定 40 项管控措施；加强关键系统典型故障管控，完成多个机型的 19 条重要故障监控逻辑的软件安装，开发自主监控模型 5 个，强化飞机的性能监控与有关处置。



关键绩效 2025

安全文化宣贯推广共覆盖

6 万余人

干部员工共提出手册改进意见

1,300 余条

员工自愿报告安全信息

7.4 万余条

宣贯安全文化

公司秉持“以人为本”理念，不断探索和实践安全文化建设的有效途径和方法，推动安全理念入脑入心、安全行为成为自觉。



2025 年 4 月 29 日，公司举办第 49 期“东航讲学堂”，特邀中国民用航空局原党组书记、局长李家祥讲授“中国民航安全的回顾与思考”。

总结提炼安全文化

公司编制发布首本安全文化手册，将“生命至上、安全第一，崇严求实、公平公正，遵章履责、诚实守信，守正创新、开放包容”确定为安全文化核心价值观。组建 30 余名专家组成的安全文化使者团队，在各单位深入开展宣贯推广，共覆盖 6 万余人。

推动手册入脑入心

公司开展“手册年”行动，推进“我为手册提意见”活动，干部员工共提出改进意见 1,300 余条，切实增强手册的有效性、实用性和针对性，推动手册文化建设走深走实。

组织安全教育培训

公司广泛开展队伍安全教育和技能提升活动，组织安全教育日主题活动，举办飞行、机务等系统技能大赛，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

发挥员工主体作用

公司充分发挥员工报告对改进安全工作的推动作用，员工自愿报告信息 7.4 万余条，同比增加 29.83%，其中促进修订各类手册 562 条、修订航图程序 96 条，有效促进风险隐患“早发现、早预警”。





战略

风险与机遇

风险：航空事故或安全事件可能导致人员伤亡、资产损失、声誉受损及监管处罚，影响企业持续经营能力。

机遇：卓越的安全管理能力有助于增强旅客信任、提升品牌价值、降低保险及运营成本，获得监管认可和市场优势。

影响时限

短期（1 年）：安全事件直接影响航班运营、旅客信心及舆论声誉。

中期（5 年）：影响监管评级、保险费率及市场份额。

长期（10 年）：决定企业品牌资产、行业地位及可持续发展能力。

价值链环节

覆盖飞行运行、机务维修、地面保障、客舱服务、货物运输等全流程核心环节，并延伸至供应商管理、外包服务等上下游价值链。

财务影响

安全事件可能导致直接经济损失（赔偿、维修、停飞）、间接损失（客源流失、股价波动）及长期价值减损（品牌贬值、融资成本上升）；良好的安全记录则有助于降低运营成本、优化保险条件、提升投资者信心。

应对策略

完善安全管理体系，强化风险识别与隐患排查；开展安全培训与文化建设；加大安全技术投入，推进智慧安全管理；健全应急响应机制，提升突发事件处置能力；加强供应链安全管控，确保全价值链安全可控。

影响、风险与机遇管理

公司将航空安全风险管理纳入企业整体风险管理框架，建立“风险识别—评估分级—管控治理—监测改进”的闭环管理流程，实现安全风险与经营风险的统筹管理。

风险识别与评估

公司建立并完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，定期开展危害辨识和风险评估，建立系统、全面的辨识机制，运用科学、有效的风险评估方法，提升安全风险预判预防能力。

风险分级与管控

公司落实安全风险分级机制，根据风险等级采取相应管控措施，动态管理风险。针对重大危险源，制定专项监控措施和管理方案，全面落实重大危险源安全包保责任制，确保重大危险源始终处于受控状态。

隐患排查与治理

公司综合运用技术与管理手段开展安全隐患排查，逐项落实治理经费与责任人，限时完成整改闭环，严禁在隐患未消除的情况下组织生产。同时，推进双重预防机制与安全管理体系（SMS）深度融合，建立事件调查致因分析模型，深挖问题背后的管理根因，实现从隐患治理向源头防控延伸。

信息公开与持续改进

公司如实记录安全隐患排查治理情况，通过职工代表大会、信息公开栏等方式向从业人员通报排查出的安全隐患，依法报告重大安全隐患排查治理情况，确保安全风险管理透明、可追溯，提升安全管理水平。

指标与目标

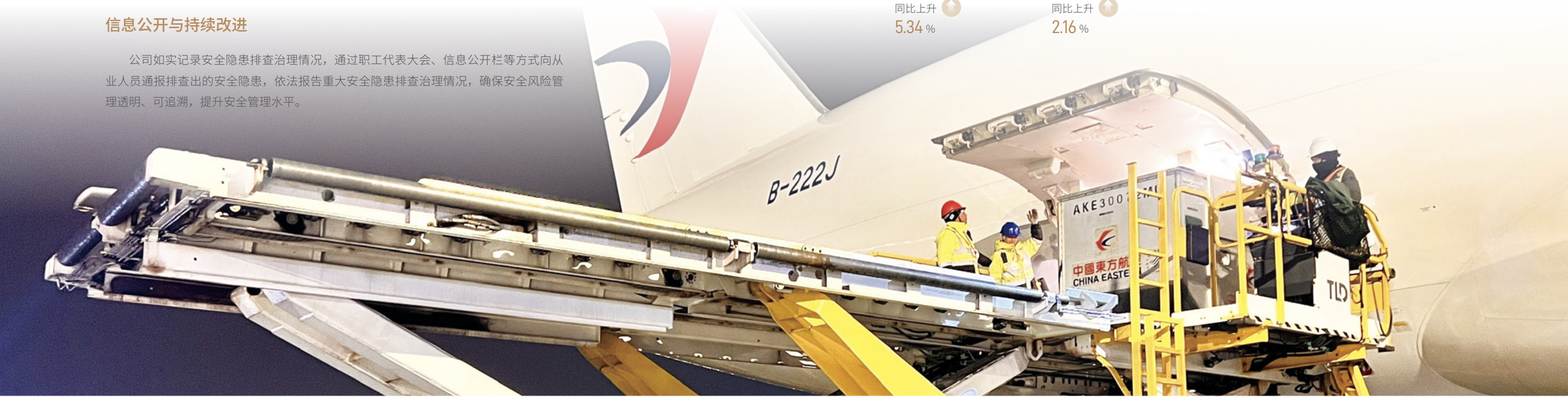
目标	进展情况
杜绝运输航空责任事故、航空维修责任事故、通用航空责任事故、航空地面责任事故、地面生产重大事故、食品安全事故	完成
杜绝重大及以上网络安全事件	完成
在保证人机安全的前提下，杜绝劫、炸机事件的发生	完成
人为责任原因运输航空征候万时率不超过 0.065	0.0035
人为责任原因运输航空严重征候万时率不超过 0.03	0.0035
机械原因运输航空征候万时率不超过 0.05	0.007
人为责任原因运输航空地面征候万架次率不超过 0.03	0

关键绩效 2025

安全飞行
282.21 万小时
同比上升
5.34 %

起降
105.92 万架次
同比上升
2.16 %

“全面落实安全责任”安全大讲堂覆盖
8 万余人



守护旅客健康出行

东航坚持以人为本、生命至上，将旅客健康与安全作为服务工作的重中之重，完善管理体系，创新服务举措，全力守护旅客出行平安。从预防性的安全意识培育到应急状态下的医疗救助，从日常的餐食卫生管控到特殊情况的人文关怀，公司始终以高度的责任感和专业的服务能力，为每一位旅客的健康安全保驾护航。

全方位保障旅客身体健康

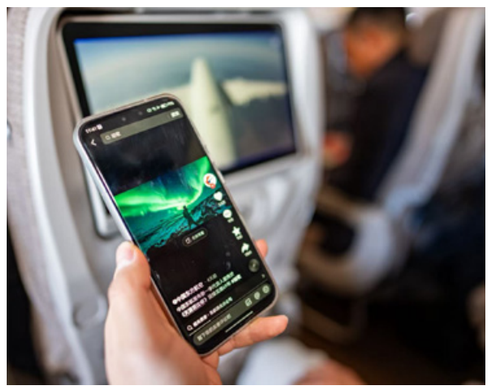
东航股份系统构建空地一体化应急医疗保障体系，为旅客健康安全提供坚实保障。

规范地面服务，把好旅客出行安全首关

在《值机作业指导书》中明确规定，值机员必须向旅客进行安全提示，内容涵盖乘机安全规定、应急出口须知和禁止携带物品（含危险品）等关键信息，从源头提升旅客安全意识，确保旅客充分了解并遵守各项安全要求。

完善作业规范，筑牢应急医疗制度基础

在《航空卫生专业技术人员作业指导书》中制定航卫值班作业指导书，明确航前体检及放飞、空地医疗急救保障、地面紧急医学事件处置等工作规范，保障空勤人员及旅客健康。特别强化机载医疗设备异常情况的信息传递机制，确保在设备出现异常时能够迅速、准确地传递信息，及时采取有效措施，避免因设备问题影响救援时效。





东航空中 Wi-Fi 服务让旅客实现“联网自由”。

创新服务模式，打造空中应急医疗平台

大力推进“空地远程医疗急救”项目建设，与上海交通大学附属瑞金医院深度合作，构建“空中—地面”立体化急救网络。项目重点聚焦三大核心领域：强化机组应急医疗培训，提升空中急救处置能力；升级机载医疗设备配置，确保救援硬件支撑到位；建立医疗专家支援机制，为机上突发疾病旅客提供专业、及时的医疗指导。

持续优化提升，确保救援体系高效运转

定期联动内外部多家单位对空中应急医疗平台进行高质量校验，通过实战演练、问题复盘、流程优化等方式，不断提升应急医疗响应速度和处置质量，确保在关键时刻能够为旅客提供专业、高效的医疗救援服务。

全链条守护旅客饮食安全

东航股份积极落实民航局《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》对机上冷链食品安全管控的相关要求，严格对标《食品安全国家标准航空食品卫生规范》（GB 31641），发布机上冷链食品质量管控专项通知，制定航空食品安全管理工作指导书，明确各环节操作标准与责任分工。依托“易学网”平台面向客舱系统全员开展航食安全专项培训，同步修订《带班人员工作指导手册》及《客舱服务手册》，确保食品安全标准直达一线。建立“源头把控—过程监管—应急处置”全链条管控机制，规范机组上机后的食品验收及确认流程，明确航班运行全过程冷链食品质量管控要求，完善航班延误期间餐食管控处置预案，切实保障旅客饮食安全。



东航食品严格落实“四个最严”要求，线上线下加强质量监管，中心实验室通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认证，金属探测仪、X 光机在关键环节实现 100% 覆盖，第三方航食片区管控持续强化。设定食品安全主题月并结合全国质量月、食品安全宣传周，开展培训 40 余次，7,500 余人次参训；开展覆盖所有下属航食及重点第三方航食的现场及视频检查 200 余次。搭建钉钉外来物上报系统、质量异常上报排查系统、第三方航食服务质量处置管理系统等，第一时间处置突发质量事件；优化质量安全在线自查上报系统（EQES），新增保质期预警、出库追溯等功能，提升全链条追溯能力。

保障员工身心健康

东航始终将员工健康与安全视为企业高质量发展的基石和“幸福东航”建设的核心要义，立足民航业职业特点，健全身心健康促进机制，构建“预防为主、防治结合、全员覆盖、精准施策”的健康管理体系，切实维护员工身心健康权益，为公司安全运营和可持续发展夯实人力资源基础。

守护员工身体健康

专业培训体系

公司首次开办航医资质专项培训班，委托民航医学中心培养 55 名合格航空卫生专业人员；联合上海市红十字会组织全体航卫人员开展 CPR（心肺复苏）与 AED（自动体外除颤器）使用培训，强化应急保障能力。

医疗保障升级

公司构建覆盖设备保障、医疗协作、服务落地的全链条健康服务模式，在职工服务中心配置自助挂号机，对接多家优质医疗机构实现便捷就医；拓展体检机构与网点覆盖范围，推动体检服务扩面提质。

飞行员健康管理

公司制定《东航飞行员身心健康促进实施方案》，将飞行员健康管理融入安全管理体系（SMS），成立专项领导小组，建立跨部门联动机制。健康管控贯穿职业全周期：准入阶段强化身心综合评估并建立初始档案，在岗阶段实施动态监测与评估，退役过渡阶段增设专项体检并定制健康维护方案。依托空勤人员健康管理系统（AHM），整合多维度数据实现分级动态管理，开发智能预警模块并探索可穿戴设备对接。同时将健康指标纳入年度考核，启动首期健康促进营，组建兴趣协会、举办文体活动，倡导“每个人是自己健康第一责任人”的健康文化。



全方位守护员工心理健康

公司深入推进 EAP（员工帮助计划）项目建设，构建覆盖全员、贯穿全程的心理健康服务体系。

制度保障

印发《中国东航空勤人员 EAP 项目实施方案（2025 年版）》，建立“筛查—预防—干预—保障”四级工作机制，针对不同岗位发布差异化心理健康培训大纲，确保服务精准适配。

数字化赋能

完成“谈心谈话”AI 集成训练平台开发并向多部门开放试用，优化掌上东航“心翼云智慧”平台功能，新增多项自助服务模块，为员工提供便捷多元的心理健康支持。

服务供给与宣传教育

完善线上线下心理咨询服务体系，2025 年心理援助热线服务量达 9,523 人次，覆盖职业发展、压力管理、家庭关系等多类议题。举办“心守护·安翱翔”飞行员心理健康主题月活动，开展科普讲座覆盖 9,700 余人次，在东航 e 学平台上线 12 门心理课程，全方位提升员工心理保健意识。

队伍建设

构建“心理疏导员、心理辅导师、心理预警员”三级服务梯队，总规模超 4,500 人。截至 2025 年底，共完成 1,240 名心理疏导员考核认证，心理预警员突破 3,000 人并实现飞行总队机长群体全覆盖，同步推动多地分子公司开展专项培训，全面夯实基层心理服务能力。



做实“四精”服务

东航秉持“精心、精准、精致、精细”的服务理念，以“四精”标准贯穿服务全流程，致力于为旅客创造高品质精彩旅行体验。公司从管理体系建设、服务产品创新、运行品质保障等方面持续发力，推动服务品质稳步提升，核心服务指标持续向好。

2025 年 6 月 9 日，东航召开 2025 年旅客媒体调研座谈会。王志清董事长在交流中表示，大家的信任与支持就是东航前进的最大动力，大家的意见和建议就是东航改进服务的努力方向。





客户服务管理体系

公司以旅客需求为导向，构建起覆盖服务标准、质量管控、隐私保护、航班运行的全链条管理机制。通过强化服务保障席位体系建设，动态优化服务标准，压实服务质量主体责任，完善客户隐私保护制度，全面提升航班正常性，增强旅客出行体验，推动服务品质稳步提升。

深化服务系统改革

建成覆盖全公司的服务保障席位体系，以服保经理队伍建设为抓手，建立分级管控与空地协调机制，实现风险前置与高效特情处置，形成“事前规划、事中管控、事后总结”的管控体系。

优化服务标准管理

动态对标行业标杆、SKYTRAX 等国际标准，不断优化专项服务标准。发布 10 个语种的运输条件及英文版《服务手册》，提升国际服务适配能力。上线集成 259 份手册内容的“AI 业务助手”，实现服务标准智能查询与辅助决策。

强化服务质量管理

发布《投诉处理与管控优化方案》，压实各单位主体责任；制定《公司旅客满意度测评管理实施细则》，完成机上餐饮、国际中转联程旅客满意度专项测评。通过周讲评会、月度案例会、空地协调会、产品全生命周期管理会等多层级会议机制推动典型问题整改，全面提升服务治理效能。



第十五届全运会上海市代表团致谢东航全方位、精细化保障服务。



盲人旅客点赞东航“四精服务”。



旅客白女士手写感谢信点赞东航贴心助老服务，“每每回想，还是会被当时的‘热情、主动、真诚’给感动。东航的口号是‘真情服务’，是真正地、切实地在秉持！”，她在感谢信中说。

完善客户隐私保护

修订发布《旅客信息保护管理办法》《个人信息保护影响评估实施办法》《旅客信息安全事件处置实施办法》《数据管理办法》《旅客数据存储管理细则》等核心制度，构建起覆盖信息收集、使用、存储、删除全生命周期的隐私保护制度体系，是国内首家通过数据管理能力成熟度评估优化级（DCMM5 级）认证的航司。承诺除完成交易或服务外，不会出租、出售或向第三方提供个人资料。如与外部单位合作确需向第三方提供个人信息，将根据个人信息保护法要求，告知个人并获取单独同意。制定明确的数据存储期限，在期满后删除数据或进行匿名化处理。

确定数据安全与隐私保护专职部门和管理层数据安全责任，建立覆盖全员的隐私与数据安全培训机制，定期开展数据治理和信息安全体系内外部审计。实施严格的数据访问权限分级管理，保障敏感数据安全。依法保障消费者对个人信息的查询、更正、删除及撤回同意等权利。将数据保护要求纳入供应商及业务合作伙伴管理，确保数据安全责任向供应链延伸。

确保航班运行正常

贯彻“保首班、抢过站、盯重点、强协调”工作方针，建立全流程管控机制，加强复杂天气预警研判与气象驱动能力，常态化开展延误航班案例复盘，发现一个问题、解决一类问题，航班正常性稳步提升。聚焦浦东枢纽建设，深化与机场运管委、管制中心等单位的运行协同，优化内部核心保障流程，推行快速过站管控，强化中转航班预警与地面保障，有效降低旅客中转错失率。持续推进国产飞行计划系统建设与核心系统灾备部署，构建多维监控网络，为航班安全高效运行提供坚实的数字化支撑。

关键绩效 2025

未发生人为原因引发的严重服务事件

旅客满意度得分
9.707（满分 10 分）
同比提升 0.26 分

旅客投诉率为万分之
0.96
同比下降 31.42 %

净推荐值
64 %
同比提升 2 个百分点

航班正常率
91.74 %

高于全民航平均水平
0.65 个百分点

位列同类型航空公司首位

数智化服务升级

公司聚焦航空出行关键场景，创新应用 AI、移动互联等技术，推动服务模式从传统人工向智能化、主动化转变，让科技成为提升服务效率与旅客满意度的核心驱动力。

构建覆盖旅客出行全流程的智能服务体系

2025 年，公司围绕旅客出行需求，构建“数字人 + 多智能体”客服矩阵。在线客服实现实时多语言翻译，日均服务 1,000+ 海外旅客。构建国内首个“枢纽中转决策智能体”，推动浦东枢纽中转错失率同比下降 12.6%。

创新数字航站楼服务

公司创新搭建“数字航站楼”，员工仅需 1 台手机、2 台蓝牙打印机，用时 5 分钟即可搭建虚拟城市航站楼，“随时随地”为旅客办理值机、打印登机牌及行李条，将中转改签时间由 30 分钟 / 人缩减至 5 分钟 / 人。

推广“E 码通”服务产品

员工可通过此功能为旅客提供便捷的地面升舱等服务。自 2025 年 1 月 20 日上线以来，“E 码通”已覆盖境内外 94 个站点，并持续完善国际及地区升舱、逾重行李收费、中转联程升舱等功能，服务超 13.6 万次。

开发旅客遗留物品系统

公司首创“物找人”主动服务，自 2025 年 4 月 25 日上线以来，该服务已全面覆盖公司所执飞航班。累计录入 25 万余条各类遗留物品信息；旅客通过东航 APP/ 小程序发起的线上申报中 1.15 万余件遗留物品已成功找回。同时，主动联系旅客成功找到约 4.1 万件遗留物品主人。

特殊旅客服务

公司搭建特殊旅客服务保障体系，用心守护每一位旅客的出行需求。聚焦孤独症群体、无成人陪伴儿童、携宠旅客等特殊服务场景，通过细化服务标准、优化保障流程、创新服务模式，让特殊关爱成为东航服务温度的生动体现。

孤独症群体专项护航

公司推出“星翼护航行动”，重点关注孤独症群体出行需求，细化从航前对接、空中保障到航后反馈的全流程服务标准与操作指引。截至报告期末，已服务 73 名孤独症旅客，共计 114 个航段。

从一起服务争议到“星翼护航”服务机制

2025 年 4 月 1 日，两名孤独症少年在家属陪同下拟搭乘公司大理至西安航班，在登机口被机组以“行为异常可能影响飞行安全”为由拒绝承运。事件经网络发布后引发社会关注，时值 4 月 2 日世界孤独症关注日。事件发生后，公司持续与相关机构及旅客家属沟通，并以此为契机系统检视特殊旅客服务流程，推出面向孤独症旅客的“星翼护航行动”，持续完善无障碍出行服务。

2025 年 5 月 19 日，公司举办“5·19 融合倡导活动”，邀请 10 组孤独症家庭体验“星翼护航行动”服务细节。该服务覆盖购票、值机、登机至抵达全流程，包括爱心专属柜台与快速通道、“低干扰座位优先预留”、飞行途中“简洁语言 + 适度协助”及抵达后行李提取协助等。公司还与上海市闵行区自闭症志愿者协会、融合中国 / 晓更基金会等开展座谈，探讨如何在保障安全前提下进一步优化特殊旅客服务。

“宠物进客舱”创新服务

公司回应养宠家庭日益增长的出行需求，推出“宠物进客舱”服务，推动民航服务向精细化、个性化方向延伸。截至报告期末，已拓展至 32 个机场、125 条航线，累计完成 958 单，为携宠旅客提供便利出行选择。



无成人陪伴儿童精细化保障

公司完善无成人陪伴儿童服务体系，根据服务标准及保障要求，明确客舱承载人数上限及服务关注重点；开展客舱系统全员培训及业务指导，确保服务人员熟练掌握操作规范，为无成人陪伴儿童提供安全、暖心的出行保障。



银发旅客出行关怀

公司推出大字体、高对比度新版登机牌，关键信息以醒目色块突出显示，解决老年旅客看不清、找不准信息的困扰。在全国多个站点推行“东航陪伴服务”，为独自出行的老年旅客提供值机、安检、登机等全流程引导，让银发旅客便利、安心出行。



共建共享 幸福东航

东航将员工视为企业发展的核心力量，通过营造平等包容的职场环境、构建完善的培训发展体系、关注员工工作与生活平衡，提升员工获得感、成长感与幸福感，让每一位员工在东航实现价值、共享发展成果。

平等雇佣

公司严格遵守国家劳动法律法规，践行公平公正的雇佣原则，尊重和保障员工合法权益。在雇佣管理、薪酬福利、多元包容、民主参与等关键环节精进管理，努力营造平等尊重、共同发展的职场环境。

雇佣管理

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及运营所在地相关劳动法律法规，尊重和保障员工合法权益。公司本着公开、公平、公正的招聘原则，建立透明规范的晋升机制，为员工提供清晰的职业发展通道。公司严格执行国家关于工作时间和休息休假的规定，保障员工依法享有法定节假日、带薪年假等各类假期权益，并依法规范劳动合同解除与终止程序，确保员工合法权益不受侵害。对于劳务派遣、外包等灵活用工人员，公司要求相关合作方依法合规用工，保障其在工作条件、劳动保护、薪酬支付等方面享有平等待遇，切实维护各类用工人员的合法权益。

薪酬福利

公司建立科学合理的薪酬福利体系，按照“按劳分配、同工同酬”原则，依法为员工缴纳社会保险及住房公积金，并提供补充医疗保险、企业年金等多元化福利保障。2025 年，公司贯彻三项制度改革要求，深化薪酬分配改革，运用总额包干管理等机制，突出“效益决定、效率调节、水平调控”，增强薪酬分配的激励引导作用。重点针对基层一线岗位，优化薪酬分配，制定多项激励倾斜政策，进一步提升员工获得感。

机会平等、多元化与反歧视

公司倡导平等、包容、多元的职场文化，尊重员工的人格尊严和个体差异，在招聘、薪酬、培训、晋升、福利等各环节遵循公平原则，不因员工的性别、年龄、民族、宗教信仰、婚姻状况、残障状况等因素差别对待。公司制定并执行反歧视与反骚扰政策，设立畅通的投诉举报渠道，对相关投诉进行及时调查和妥善处理，切实维护员工权益和职场公平。

防止童工与强制劳动

公司严格遵守《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》及国际劳工组织相关公约要求，明确禁止招用童工，禁止任何形式的强制劳动或强迫劳动行为。公司在招聘环节严格审核应聘者年龄及身份信息，确保所有员工均达到法定就业年龄，与员工建立劳动关系均基于双方自愿原则，并将上述要求延伸至供应链管理。报告期内，公司未发生使用童工或强制劳动的情况。

民主管理

公司完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，将其作为保障职工知情权、参与权、表达权、监督权的主渠道。2025 年，公司收集到涉及生产运行、管理提升、员工关爱等方面的员工意见建议 890 项，已办结和已答复 757 条，办结答复率达 85%，其余事项均纳入台账跟进或列入长期规划，确保职工诉求件件有回应、事事有着落。同时，运用数字化手段创新民主管理方式，开通“东航员工心声”线上平台，打造职工诉求可直达、处理过程可跟踪、结果反馈可评价的综合性渠道，进一步提升职工参与企业管理的便捷性和有效性。

关键绩效 2025

召开各类民主管理会议近

200 场

集体合同签订率

100 %

员工培训与发展

人才是第一资源。公司持续健全人才培养体系，畅通人才培养发展通道，强化专业人才队伍建设，着力打造知识型、技能型、创新型产业工人队伍，为公司高质量发展提供坚实人才支撑。完善“东航易学”数字化学习平台建设，促进线上线下培训资源有机融合，有效拓宽培训覆盖面、提升学习渗透率，逐步构建起覆盖全员、贯穿全程的数字化学习生态。



2025 年 6 月 17 日，东航地服系统技能大赛总决赛在沪举办。此次大赛以“技耀东方 能赋未来”为主题，围绕地面服务领域载重平衡、航空器地面设备操作、民航客运三大核心岗位业务开展“技能大比拼”。



2025 年 11 月 21 日，第二届中国东航飞行签派员职业技能竞赛收官，公司 9 家运行单位的 379 名签派员参与角逐，进一步促进签派放行监控知识技能的“比学赶超”。



2025 年，东航研发中心紧密对接各业务条线发展需求，全年开展培训 4,101 批次，覆盖员工 98,079 人次，培训批次和人次分别同比增长 13.25%、18.26%，培训规模再创新高。

健全人才管理机制

公司聚焦飞行技术、机务维修、运行控制等重点领域，推进专业技术人才队伍建设。完善人才培养体系，全面改版发布《培训管理手册 08-00 版》，修订紧缺人才培训补助政策，职工教育经费预算重点保障资质类培训及安全管理、数字化转型等关键项目。强化海外用工管理，推动本土化外籍雇员比例稳步提升，增强海外机构运营的本地化能力。





2025 年 2 月 28 日，海外员工开启“回家”之旅，走进东航之家。

强化人才储备

公司多维度完善人才选拔机制，明确地面人员“逢进必考”线上测评要求，提升乘务空保招录门槛，深化招飞院校三方合作，并与 10 所院校开展订单班合作，前置专业培养环节。参与台湾青年及新疆、西藏、青海等地专项招聘，启动“新燕展翅”项目，开展特定外语语种人才专项招聘，制定国际化营销服务储备人才方案，为公司战略发展筑牢人才根基。

深化产业工人队伍建设

关键绩效 2025

公司整体培训量达到

354.69 万人次

其中

“东航易学”线上平台年度新增课程

4,330 门

完成学习

287.4 万人次

总学习时长约

471.0 万小时

公司深入弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，面向基层一线组织劳模先进评选，举办“五一”“五四”主题宣讲会，扩大榜样示范效应。举办和参加机务维修、地面服务、飞行签派、网络安全等多项技能大赛，有效提升职工技能水平。推进“新八级工”制度落地并完成人社部备案，率先开展民航客运员等工种职业技能等级自主认定，逐步构建符合航空企业特点的技能评价体系，拓宽产业工人成长通道。

关键绩效 2025

技能大赛参与职工

5.8 万人次

选树技能带头人

150 余名

飞行、机务、运控等专业领域新增民航高级职称同比增长

102.8 %



2025 年 5 月 16 日，第三届全国技能大赛“飞机维修”项目民航行业选拔赛在上海举行。来自 10 家航空公司、4 家民航院校的 12 名男选手和 2 名女选手同台竞技。经过激烈比拼，东航“00 后”女机务工程师邱梦莹夺得赛事第一名、荣获“全国民航技术能手”称号。

工作与生活平衡

公司主动关注职工多元化需求，从生活保障、困难帮扶、身心健康到女职工权益保护等维度精准发力，构建全方位、多层次的关爱服务体系。

构建多层次保障体系

公司深入开展元旦春节“送温暖”和夏季“送清凉”活动，将组织关怀精准传递至一线职工、劳模先进及困难群体。完善职工大病互助保障机制，切实筑牢职工健康保障防线。同步推进职工服务阵地标准化建设，改善一线职工工作环境，提升基层服务设施的便利性与可及性。扎实推进“我为群众办实事”，着力解决急难愁盼问题。浦东、虹桥“宜居”工程项目落地，虹桥新建千余套保障租赁住房，系统改进通勤保障体系，举办爱心暑托班，务实解决上海“居住难”、浦东机场“通勤难”、员工子女“看护难”等问题。

关键绩效 2025

全年投入专项帮扶资金

4,928 万元



东航机关工会组织 2025 年爱心暑托班。



东航资产虹桥员工保障性租赁住房项目通过完善“一张床、一间房、一套房”多层次内部住房保障体系，与周边商业体联动，构建“工作 - 生活 - 休闲”员工安居生活圈。



位于上海市青浦区的东航技术应用研发中心有限公司

东航资产组织“月满中秋、家国同庆”员工关爱主题活动。

精准帮扶困难职工

公司制定出台《送温暖资金使用管理实施方案》《精准关爱工作实施办法》，推动帮扶工作规范化、标准化、制度化。建立困难职工数字化动态档案，实现帮扶对象精准识别与动态跟踪，确保“底数清、情况明、帮扶准”。推进“暖心驿站”网络化布局，推动服务阵地从“点状覆盖”向“网络覆盖”、从“基本服务”向“优质服务”转型升级，打造职工身边的“温馨港湾”。

强化女职工权益保障

公司聚焦女职工综合素质提升与合法权益维护双重目标，充分激发女职工创造力和凝聚力。搭建女职工成长平台，通过技能培训、岗位练兵、创新竞赛等形式，拓宽职业发展通道。强化女职工特殊权益保护，在劳动保护、生育关怀、职业健康等领域提供精准化服务，切实维护女职工合法权益和特殊利益，为企业高质量发展注入“她”力量，展现新时代民航女职工的巾帼风采。



2025 年 3 月 7 日，东航召开“巾帼耀东方 芳华谱新篇”纪念“三八”国际劳动妇女节 115 周年表彰交流会。

实施身心健康促进工程

公司聚焦民航业高强度、高压力的职业特点，系统构建职工身心健康服务体系。统筹盘活存量资源，因地制宜开放多处篮球场、羽毛球场等文体活动场所，为职工文体活动提供硬件保障。搭建文体活动平台，成功举办第三届“幸福东航杯”职工篮球赛、首届职工龙舟大赛、首届职工网球精英赛等赛事，组织春节团拜会、元宵游园会、“飞越山海·共话中秋”诗词汇等文化活动，线上线下参与广泛，营造健康向上、团结和谐的企业文化氛围。









助力乡村全面振兴

习近平总书记关于“三农”工作的重要论述和重要指示批示精神，习近平总书记给云南省沧源县边境村老支书们的重要回信，为中国东航集团做好新阶段定点帮扶工作提供了根本遵循。公司将定点帮扶工作作为践行“两个维护”的政治自觉、落实国家乡村振兴战略的责任担当，紧紧围绕产业、人才、生态、文化、组织“五大振兴”，凝聚全集团合力，为巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴贡献东航力量。

健全组织领导体系，压实帮扶政治责任

中国东航集团党组始终将定点帮扶工作摆在公司重点工作的突出位置。公司主要领导审定年度定点帮扶工作要点，出席中国东航集团与临沧市定点帮扶工作会议；集团党组领导班子成员分别赴定点帮扶县考察调研；顺利完成双江县挂职帮扶干部轮换，确保帮扶力量不断、责任传承有序。

关键绩效 2025

累计投入无偿帮扶资金
4,449.7 万元

有偿帮扶资金
2.66 亿元

引进无偿帮扶资金
633.7 万元

有偿帮扶资金
1,074.9 万元

直接采购脱贫地区农产品
4,812.8 万元

帮助销售农产品
1.2 亿元

* 注：有偿帮扶资金为企业或社会资本投资，入股，合作经营，按协议分享收益。

培训基层干部、产业带头人和技术人员超
2.2 万人次

全年在帮扶地区运营航班超
5,300 班

运输旅客
66 万人次

带动当地 GDP 超
12 亿元

“沧源蜜蜂产业帮扶项目”入围
中央单位五年过渡期定点帮扶典型工作案例

“助力教师队伍建设，帮助边疆民族地区教育高质量发展”项目入选
《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2024）》

“东航那杯茶”被评为
中央企业助力乡村振兴特色产品品牌

聚焦“五大振兴”，系统提升帮扶实效

产业振兴 激活内生动力的“源头活水”

畅通航空血脉，激活旅游经济

新开通“沧源—成都”直飞往返航线，为当地旅游经济打通空中通道。2025 年，公司运营涉及临沧、沧源航班超 5,300 班，运输旅客超 66 万人次，直接带动当地 GDP 超 12 亿元，创造相关就业岗位超 1.8 万个，为定点帮扶县经济发展注入强劲动力。



创新党建帮扶，赋能社会发展

将沧源县设为公司党性教育培训基地，通过签订合作协议，将多轮培训班次安排在当地举办，实现“提升党员干部党性修养”与“带动当地经济社会发展”的同频共振。

做强特色产业，促进稳定增收

深入推进蜜蜂产业帮扶，发布“沧源黑蜜”全国团体标准，推动产品向果冻、牙膏、洗护用品等深加工领域延伸，显著提升产品附加值。



2025 年，沧源全县蜂产品销售额达 2,600 余万元，帮助蜂农增收 410 余万元，直接带动稳定就业 40 人、灵活就业 3,800 人次。

深化文旅融合，打造特色品牌

支持沧源县歌舞团 70 余人来沪参加上海旅游节，在东方明珠广场实景演出国家级非遗《木鼓舞》《甩发舞》18 场次，单场最高观众达 3,200 人，创长三角地区非遗展演流量新高；协助引入成龙主演电影《熊猫计划 2》等项目，助力当地文旅资源走向更广阔市场。

推进消费帮扶，拓宽增收渠道

在公司办公驻地“东航之家”举办新春、中秋两场帮扶大集市。各单位在职工年节福利采购中，消费帮扶产品份额不低于 20%，全年直接采购和帮销农产品近 1.7 亿元，切实带动当地农户稳定增收。



2025 年 9 月 12 日，第四届“央企消费帮扶兴农周”暨中国东航 2025 中秋消费帮扶大集市启动仪式在“东航之家”举行。活动期间，公司邀请有关部委、兄弟央企援扶县共 35 家商户参展，展销品类创历届之最。包括东航员工个人采购和集中采购在内，集市实现销售额超千万元，创历史新高。



东航参加央企消费帮扶聚力宁夏乡村振兴行动。



人才振兴 夯实乡村发展的“第一资源”

教师能力提升，推动教育优质发展

联合教育部教师工作司、北京师范大学、华东师范大学持续开展教师能力提升行动。2025 年，组织沧源、双江两县教师赴京沪参训 800 人次，两所高校线下送课上门培训超 1 万人次。经过多年系统投入，两县教育质量显著提升——2025 年高考，两县考生全部上线。

干部人才培育，夯实乡村发展根基

启动与复旦大学、同济大学合作的三年培训行动，定向培养基层干部、产业带头人和技术人员，培育“留得住、用得上、靠得住”的本土人才队伍。

生态振兴 筑牢绿色发展的人居屏障

公司坚持生态优先、绿色发展，持续改善定点帮扶县人居环境与生态安全。在沧源县，帮助班洪乡安装路灯，完善边境乡镇生活服务设施；支持岩帅镇建设森林防火通道，筑牢生态安全防线。在双江县，支持 6 个乡镇开展人居环境提升行动，助力美丽乡村建设。

文化振兴 涵养乡村发展的精神内核

弘扬榜样精神，引领文明风尚

支持以全国“时代楷模”、全国模范法官鲍卫忠同志（沧源县人民法院原党组成员、执行局原局长）为原型的电影《秘境·执行》拍摄，通过文艺作品讲好榜样故事，树立向上向善的良好风尚。

活化非遗资源，赋能文旅融合

支持双江县举办“非遗赋能乡村振兴促农文旅融合发展培训班”，帮助当地建立优秀传统文化保护传承体系，推动非遗与乡村旅游、特色产业深度融合。

组织振兴 锻造基层治理的战斗堡垒

公司坚持党建引领，织密帮扶网络。2025 年，公司 16 个基层党支部与当地村级党组织结对共建，继续覆盖习近平总书记重要回信提及的沧源县 9 个边境村。相关单位全年赴帮扶地区开展教育、医疗帮扶活动超 150 人次，深入基层一线解决群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。

凝聚集团合力，推动帮扶走深走实

公司构建起“集团统筹 + 各单位协同”的全员帮扶格局，各单位立足专业优势精准发力。

单位	帮扶行动
东航物流	在定点帮扶县开展航空物流帮扶，助力优质农产品行销全国。
东航金控	常年实施橡胶和玉米“保险 + 期货”产业帮扶，兜住市场波动返贫风险底线；完成 166.67 公顷白茶和普洱茶有机茶园认证，建立“从茶园到茶杯”全链条标准体系；推动咖啡产业提质。
东航资产	实施沧源县 500 平方米教师书屋建设项目。
东航食品	联合可口可乐公司捐建班老乡边境篮球场。
上航	开展“劳模讲堂进沧源”活动，提供专业礼仪接待培训。
东航技术	发起“照亮山那边童年”公益活动，向当地小学捐赠学习文具。
中国联合航空等驻京单位	连续多年举办“融情实践营”，组织当地青少年走进北京。
武汉公司	为结对村孤寡老人、留守儿童提供法律援助，开展防诈骗专题培训。
东航数科	联合阿里云实施“乡村教育数字化赋能项目”，全面改善教学条件。
东航电商	利用机上刊物、杂志及线上媒体平台，为沧源、双江开展文旅推广。
北京分公司	在驻地常态化举办航空助农消费帮扶集市。
飞行总队	为结对村空巢老人、留守儿童精准提供生活物资与学习用品。
营销部	联合去哪儿网、美团公益捐赠校园广播设备及幼儿园多功能操场。
运控中心	组织气象专家编写《气候与农业》手册，指导当地科学种植、防灾减损。
服管部	长期为各类帮扶人员提供机票保障服务。
客舱部	依托“凌燕·城色”公益项目，引入上海优质医疗团队赴当地义诊。
北京指挥部	组织乡村基层干部赴京开展“边疆情·北京梦”共建交流活动。



2025 年 10 月 15 日，东航食品联合可口可乐公司在沧源县班老乡班搞村揭幕“畅爽爱心篮球场”。球场采用 PET 空瓶再生材料铺设，既填补当地体育设施空白，也践行“变废为宝”的环保理念。双方以“教育赋能 + 体育共建”双轨模式，持续助力边疆乡村全面振兴。

自 2022 年起，东航资产团委聚焦沧源县班老乡新寨村实际需求，打造“书香千里”团青志愿帮扶品牌。三年来，累计发动全国 300 余名青年员工及家属参与，捐赠适龄书籍 3,000 余册，组织书信结对、AI 科普课堂、主题团课等活动 12 场次，覆盖师生 300 余人次。







2025 年 2 月，东航物流携手京东物流，探索陕西泾阳普罗旺斯西红柿等特色农产品航空运输新路径，通过优化供应链时效、降低运输损耗，助力“陕品出关”。同时，东航物流深度参与云南沧源、双江两县定点帮扶，多年来持续为两县茶叶、柠檬、百香果等 20 余种高原特色农产品提供免费航空货运服务，以“民航 + 电商”模式助力乡村全面振兴。



东航在各地的帮扶行动

在做好集团定点帮扶沧源、双江两县的同时，东航股份各分公司、子公司围绕属地结对帮扶任务持续发力、因地制宜、多点开花。

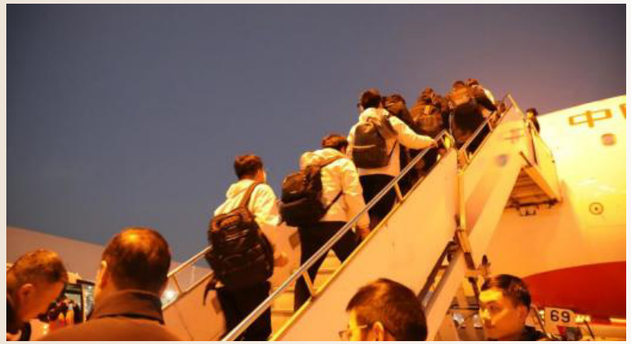
单位	帮扶行动
云南公司	在云南省香格里拉市小中甸镇实施 55 岁至 64 岁村民健康体检帮扶项目。
江苏公司	在江苏省泗阳县红豆村开展产业富民，带动村集体经济收入较帮扶前增长 189%。
西北分公司	十余年如一日在陕西省汉阴县开展家庭困难大学新生一对一结对资助，年均资助 20 余名。
安徽分公司	助力安徽省阜阳市颍州区洲孜村成功入选省级精品示范村，撬动 5,615 万元“千万工程”项目落地。
江西分公司	在江西省上犹县大力开展消费帮扶，年采购农产品超 103 万元，员工人均 1,000 元以上，较 2024 年增长 2 倍。
山西分公司	在山西省广灵县帮扶村协助培养村级后备干部 2 名、发展党员 2 名，引导村民实施“土豆错峰销售”模式壮大村集体经济。
甘肃分公司	持续为甘肃省秦安县帮扶村学校捐赠校服等物资，当地中学特赠“心系学子担使命，情满蓝天展宏图”锦旗致谢。

服务民生 彰显担当

新征程上，东航充分认识肩负的职责使命，勇担社会责任，主动服务保障和改善民生。公司在关键时刻勇担急难险重任务，在社区共建中践行公益理念，以实际行动诠释“人民航空为人民”的使命初心。

承担特殊飞行任务，守护生命安全

公司始终将人民生命安全放在首位，建立健全特殊飞行任务快速响应机制。2025 年，公司全力保障特殊飞行任务，包括灾区救援人员及物资运送、人体捐献器官运输等特殊保障任务。面对每一次紧急任务，公司迅速启动应急预案，优化航班时刻，开辟绿色通道，全力保障运输时效，为赢得救治时间、拯救更多生命努力作出贡献，彰显国有骨干航空企业的责任担当。



2025 年 1 月 7 日，西藏日喀则发生地震。东航迅速启动应急响应，紧急将执飞机型调整为运能更大的高原型宽体机空客 330，为医护人员和救灾物资开启“绿色通道”。1 月 8 日，东航 MU2335 航班从上海虹桥机场起飞，运送首支上海医疗队医护人员 13 名及救灾物资 7.45 吨飞赴灾区，全力支持抗震救灾工作。

2025 年 3 月 28 日，缅甸发生强震。东航作为云南省政府委托的首家航司，在地震发生后十余小时内紧急调度，于 3 月 29 日清晨执飞 MU9003 昆明—仰光航班，作为震后首个国际救援航班抵达缅甸，运送中国云南救援医疗队员 37 名及救灾物资 5 吨。3 月 30 日，东航第二班“客改货”救援包机再次起飞，向缅甸运送帐篷、药品、生命探测仪等救灾物资 7.3 吨。





2025 年 9 月 1 日，正值新学期开学，“爱在东航”客舱部凌燕青年志愿服务队来到云南省双江县忙开完小学校，开展为期 4 天的“凌燕筑梦开学季”系列主题活动，为忙开村村民与山区学子送去关怀和温暖。“爱在东航”客舱部凌燕青年志愿者携手复旦大学附属儿科医院医疗团队走进校园，为在校 600 余名学生进行“先心病筛查”义诊。义诊中，有 7 名学生被检查出患有“先心病”，医生们针对患病学生的具体情况，提出专业诊疗意见和治疗方案。筛查后，医生们为学生普及日常卫生知识，守护山区学生健康。

履行社区责任，共建美好家园

公司将社区责任融入企业发展战略，取之于社会，回馈于社会。2025 年，公司深化“爱在东航”志愿服务公益活动，广泛动员干部职工参与社会公益事业，创新开展形式多样的志愿服务。全年组织志愿服务活动覆盖社区帮扶、环境保护、文化传承、助老助残、儿童守护等领域，参与基层治理，与社区共建共融、共同发展，以实际行动践行企业社会责任，传递温暖、播撒爱心。

关键绩效 2025

开展公益活动	服务时长	受助人数
352 场次	4.25 万小时	40,910 人次

爱在东航温暖同行



江西分公司连续 28 年开展“情暖社区”公益活动。



东航荣获“2024 年度推进互联网适老化及无障碍建设高质量发展践行单位”称号。

中国联合航空佛山机场举办航站楼运营一周年庆典，开展“我与佛山机场的故事”有奖征集活动，以及舞狮互动、岭南文化演奏及非遗体验等系列活动，以空港为窗口传承地方文化、增进社区连接。





上航喜获 2025 年上海市质量品牌故事大赛一等奖。



东航走进同济大学举办“同济东航日”系列活动，通过校园集市、职场礼仪公开课及 2026 专场招聘宣讲会，助力青年学子职业发展与成长。



自 11 月 26 日首次保障残特奥会（全国第十二届残运会暨第九届特奥会）团队抵达开始，在 21 天的残特奥会抵离保障任务中，广东分公司在广州、深圳、珠海、惠州累计完成涉残特奥会进出港航班 133 班，累计保障涉赛人员 1,343 人次，行李超 1,300 件，保障轮椅旅客 103 人次。



东航为复旦大学附属儿科医院医疗团队赴云南开展儿童先天性心脏病公益筛查提供全流程保障。



西北分公司组织上门义诊活动。



东航金控在班老乡开展金融进校园培训活动。



四川分公司开展“东航小课堂”讲学活动。

寰宇通达，价值共享
服务经济社会发展

中国东航集团坚持“往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞”，织密联通全球、畅联神州的航线网络；携手全球产业链伙伴与跨界生态伙伴，让“航空 +”持续焕新，为“流动的中国”注入航空动能，为经济社会健康、可持续发展贡献东航力量。

回应的联合国可持续发展目标（SDGs）



拓展全球航网

东航深度融入国家高水平对外开放与高质量共建“一带一路”大局，秉持“往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞”的公司战略，持续织密通达全球六大洲的国际航线网络，以畅联互通的空中通道赋能全球要素流动，服务中外经贸人文往来双向奔赴。

“三飞”连接六大洲：往远处飞、往国际飞、往新兴市场飞

国有企业要做落实新发展理念的排头兵、做创新驱动发展的排头兵、做实施国家重大战略的排头兵。面对复杂多变的国内国际形势、新一轮科技革命和产业变革、日益激烈的市场竞争，东航明确了“三飞”战略。“往远处飞”，拉长航距、优化航网，降低运行成本；“往国际飞”，服务高水平对外开放和上海国际航运中心建设；“往新兴市场飞”，服务高质量共建“一带一路”，紧贴产业转移、企业出海和国际贸易结构调整需要，打开新的发展空间。

关键绩效 2025

新开国际航线 **24** 条

成为国际和地区通航点最多的国内航司
实现全球六大洲全覆盖

国内“空中·快线”拓展至 **47** 条

初步形成 **“南北畅联、东西贯通”** 布局

航距达到 **1,652** 公里

同比延长 **55.8** 公里

新增“一带一路”航点 **8** 个

全年累计通航 **27** 个共建“一带一路”国家的 **48** 个航点，运营 **139** 条“丝路”航线

累计执行有关航班 **8.1** 万班，承运旅客 **1,272.1** 万人次

亮点一 直达对跖点！东航开通全球最长单程航线



2025 年 6 月 18 日，东航与奥克兰机场南向通道合作暨南美新航线发布仪式举行。



2025 年 12 月 4 日，首航旅客在上海浦东国际机场准备登机。

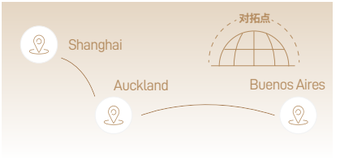
开通 上海 – 奥克兰 – 布宜诺斯艾利斯 航线

战略性打开“南向通道”

上榜“2025 年度央企海外十大精彩瞬间”

全球航线新纪录

- 跨越 2 万公里，填补上海至南美核心城市直飞航线的空白
- 实现东航各大洲航线全覆盖的战略里程碑



地球上位于同一直径两端的地理位置（对拓点）

创新“南向通道”

- 航程缩短约 4—5 小时（从近 30 小时降至 25 小时左右）
- 转机时差更小，旅客疲劳度显著降低

第五航权突破

- 成功申请第五航权，航班经停奥克兰可上下客货，打通亚洲—大洋洲—南美洲三大洲客货多向往来
- 配合新西兰过境免签新政（NZeTA），实现“一机到底，连通三国”

服务“一带一路”与多边合作

- 构建亚太与南美“空中丝绸之路”，促进高附加值农产品及精密仪器贸易，深化中—新—阿三国经贸与人文交流
- “反季节旅游”优势明显

亮点二

新开“一带一路”航线，打卡全球精彩

“一带一路”倡议在全球绘就合作共赢的蓝图，东航以蓝天为画布、以航线织网络，成为“空中丝绸之路”的坚定建设者。

部分“一带一路”新开航线

吉隆坡—昆明—西安 2025 年 2 月 23 日

吉隆坡—昆明—西安航线正式开通。该航线连接西安与马来西亚首都吉隆坡，经停昆明，是西安咸阳国际机场 T5 航站楼投入使用后，咸阳机场新开的首条国际航线。

上海—阿布扎比 2025 年 4 月 28 日

首条上海往返阿布扎比的直飞航线启动，由公司与当地主基地航司阿提哈德航空联营。

西安—伊斯坦布尔 2025 年 6 月 24 日起

“西安—伊斯坦布尔”直飞航线开通。这是继“上海—伊斯坦布尔”航线后，公司开通的第二条直飞土耳其的国际航线。

上海—阿拉木图 2025 年 7 月 4 日

上海—阿拉木图直飞航线正式开通。新航线的开通，延续了中哈两国的丝路情缘，为两地民众搭建了更为便捷高效的空中桥梁。

南昌—新加坡 2025 年 8 月 7 日

“南昌—新加坡”航线开通，这是继“南昌—大阪”后，公司 2025 年在南昌开通的第二条国际航线。

上海—卡萨布兰卡 2025 年 9 月 25 日

上航新增上海—卡萨布兰卡直飞航线，此外，1 月 19 日，上航首开上海浦东经停马赛至卡萨布兰卡航线，成为国内首家执飞该航线的航司。

北京大兴—马斯喀特 2025 年 11 月 30 日起

公司开通连接中国首都与阿曼苏丹国首都的“北京大兴—马斯喀特”直飞航线。

上海—奥克兰—布宜诺斯艾利斯 2025 年 12 月 4 日起

这条全球最长单程航线正式开启跨越半个地球、联通三大洲人文经贸往来的征程。





亮点三

东航物流深化国产汽车品牌全方位合作，助力国货出海

东航物流积极响应国家新能源汽车发展战略，深度融入产业发展浪潮，携手国内头部车企，探索实践中国高端制造出海全流程物流解决方案。针对新能源汽车运输“重货、大件、高价值、易损坏”的特点，组建专业项目团队，深入研究不同区域市场的物流政策、运输标准及基础设施条件，成功打造定制化的全球供应链物流解决方案。东航物流已高效保障国内知名新能源汽车品牌在中东、南美等战略通道的畅通，并积极推进国产新能源汽车的全球出海项目，形成了覆盖欧洲、东南亚、中东、南美等主要海外市场的新能源汽车出海服务矩阵，全力服务国货出海。



做强枢纽，服务全球

作为上海主枢纽运营人，东航积极投身上海国际航空枢纽建设、服务上海国际航运中心建设、助力上海城市竞争能级提升；同时在全球市场践行企业社会责任，以文化互鉴、社区共融的方式融入当地发展，彰显中国民航企业的责任担当。

提升上海航空枢纽能级

公司加大资源投入力度，全面提升上海枢纽运行管理能力，助力上海成为国内最大的航空枢纽。加强航班波建设，在浦东打造了欧洲—东南亚、欧洲—日韩、欧洲—澳洲、中东—日韩四大中转通道；整合浦东、虹桥两场资源，打造“虹浦双场一体”服务模式；推动虹桥高铁站与虹浦两场间的高效联通，构建多式联运网络；优化中转流程，缩短最短中转时间；创新“隔夜中转”服务，推进 24 小时全时服务；聚焦高舱、急转、错失衔接、外籍团及爱心旅客，配合多语种服务与智能提醒，构建精准旅客服务体系。

关键绩效 2025

2024 年以来

承运经上海的国际中转旅客超过

80%

2025 年

在上海完成中转旅客保障

1,231.5 万人次

同比增长

17.5%

其中国际中转

1,043 万人次

同比增长

20.2%

上海市场份额从 2023 年的 41%
提升到 2025 年的

43%





提升境外业务可持续发展水平

公司在海外运营中主动履行社会责任，通过文化交流、品牌推广和融入当地社区等多元化举措，深化国际化进程。作为“你好！中国”入境旅游合作伙伴计划成员，在多个国家积极参与中外文化和旅游中心主办的“中国味道”“中国之夜”等系列海外推广活动，助力“中国游”“中国购”。

在北美洲

公司参与洛杉矶旅游展、中国—加州经贸论坛、纽约大都会艺术博物馆青铜器展览等活动，实现文化传播与商业推广的同频共振。

在欧洲

公司与法荷航等联盟伙伴合作，举办中国日主题活动、文旅推介会、非遗文创展等，参与柏林国际旅游交易会等国际展会。

在大洋洲

公司构建全渠道品牌传播矩阵，创新“航空＋体育”模式，参与世界马拉松大满贯赛事，与新西兰游泳协会战略合作，并与墨尔本机场联合设立 20 万澳元推广基金。

在亚洲

公司以在韩发展 30 周年、中新通航 30 周年为节点举办庆典及交流活动，并推出中泰建交 50 周年号彩绘机。



拓航线、建枢纽，绘就“一带一路”空中新画卷

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，助力共建“一带一路”国家和地区经贸合作，构建高效便捷的“空中丝绸之路”。

东航物流开通首条中东第五航权货运航线 打造“一带一路”物流新动脉

2025 年 11 月 3 日，东航物流旗下中国货运航空 CK251 航班从上海浦东国际机场起飞，顺利抵达沙特阿拉伯利雅得国际机场，经中转后飞往匈牙利布达佩斯国际机场。相关航线是继东航物流 2024 年 7 月开通上海—布达佩斯航线后，成功在中东开通的首条第五航权货运航线（上海—利雅得—布达佩斯），构建起连接中国、中东与欧洲市场的境外经贸新通道。

选择在利雅得设立中转点，使东航物流的货运服务能够覆盖中东地区，并将服务网络延伸至非洲重点市场，助力东航物流在中东、非洲货运市场中拓展业务优势，进一步挖掘区域贸易潜力，实现互利共赢。





东航物流上海—巴黎全货机航线启航 中欧“空中丝路”再添新通道

2025 年 11 月 20 日，东航物流旗下中国货运航空 CK203 航班从上海浦东国际机场平稳起飞，直飞法国巴黎戴高乐国际机场，标志着东航物流上海—巴黎直达货运航线正式投入运营。

航线采用 B777 全货机执飞，每周往返 3 班。去程以机器设备、服饰为主，回程聚焦化工品和原材料运输。航线以欧洲核心枢纽——巴黎作为新支点，联动阿姆斯特丹、法兰克福、布达佩斯等现有欧洲航点，构建起覆盖西欧、辐射中东欧的立体化货运网络。同时，依托戴高乐机场的枢纽能力，可实现货物抵达后 48 小时内快速分拨至欧洲主要城市，从而显著提升中欧之间的整体物流效率。



助力长三角一体化建设 东航物流全国首家备案制航空前置货站落地昆山

2025 年 8 月 21 日，东航物流昆山航空前置货站启用仪式在昆山举行，全国首家通过备案制建立的航空前置货站正式落地。

东航物流发挥航空物流领域专业优势，将安检、关务、集装等功能和专业服务前移至昆山，压缩货物在机场口岸的滞留时间，提升货物运输效率，构建起“一次安检、高效通关、直通机场”的创新服务模式，更好地发挥了航空物流对产业链供应链的服务支撑作用，助力上海国际航空枢纽建设，为长三角企业构建更高效便捷的航空物流通道。



推动融合发展

东航以开放姿态链接产业上下游与跨界伙伴，通过多式联运拓展出行边界，借“航空 + 文旅商体展”丰富价值场景，丰富产业协同与生态融合。

打造“航空 + 文旅商体展”立体生态

航空产业作为现代化经济体系的重要支撑，不仅是连接全球的空中桥梁，更是推动产业融合、促进消费升级的强大引擎。其独特的网络效应和辐射能力，能够有效促进客流、物流、资金流、技术流与信息流的高效集聚与深度交融，为区域经济发展注入强劲动力。东航深入践行融合发展理念，大力推行“航空 +”模式，将航空与文化、旅游、商业、体育、展会等深度融合，构建开放共赢的产业生态圈，为利益相关方创造更大价值，助力经济社会高质量发展。

深耕“航空 + 文旅”

公司与中国国家博物馆、上海博物馆合作推出“博物馆优享”产品，累计销售超 10 万份，推出“国博号”“上博号”主题彩绘飞机，将万米高空打造成流动的文化展厅。推进与秦始皇帝陵博物院、安徽博物院等文博机构深度合作，创新开发“机票 + 门票”特色产品矩阵，实现航空出行与文化体验的无缝衔接；围绕昆明南博会、成都世园会、“跟着悟空游山西”等重点项目，精心打造差异化文旅融合产品；创新联动各类知名 IP 资源，联合上海迪士尼推出主题活动；携手“泡泡玛特”推出中泰建交 50 周年彩绘飞机，以年轻化、潮流化的创新服务，提升品牌影响力和客户黏性。

“上博号”——飞越全球的“空中博物馆”

案例

2024 年，东航与上海博物馆建立战略合作关系。2025 年 4 月，上海博物馆东馆第二临展厅正式冠名为“中国东方航空第二特展厅”，同月，以中国古代艺术为主题的宽体彩绘飞机“上博号”正式启航，双方围绕彩绘飞机、展览支持、航旅产品等多个维度，持续深化航空与文博事业的融合发展。



2025 年 4 月 18 日

东航冠名的上海博物馆东馆第二特展厅揭牌，这是继 2024 年东航与上博签署战略合作框架协议后，深化文旅融合、推动品牌共建的又一重要里程碑，推动文化与航空产业融合发展。



航旅联动，共赴古埃及文明之约

东航深度参与上海博物馆“金字塔之巅：古埃及文明大展”，在大展现场设立品牌服务柜台，并推出“博物馆优享”“机票 + 门票”等特色产品，为来沪观展的观众提供高水平航旅服务。该展览是全球最大规模、亚洲最高等级的古埃及文物出境展，展出期间共吸引超 277 万人次参观，全网曝光量超 300 亿次。双方通过“机票 + 门票”的创新模式，有力推动“旅客”与“游客”的双向转换，为航空与文旅深度融合探索了新路径。

2025 年 9 月 11 日，东航物流承运了上海博物馆“金字塔之巅：古埃及文明大展”的 50 箱、537 件总重 17.6 吨埃及国宝级文物，从上海浦东国际机场飞往埃及首都开罗。这是东航首次以“文物包机”的形式，护送一批尊贵的“特殊旅客”回家。东航物流依托覆盖全球的航线网络和专业的物流服务体系，为文物跨境交流提供一站式物流解决方案。



千年青铜艺术，翱翔世界航线

“上博号”以江南春绿为主色调，机身喷涂上海博物馆馆名与馆标，融合兽面纹、波曲纹、几何纹等青铜器纹饰元素；机舱内行李架、小桌板、座椅头垫等处精心呈现 30 余件上博馆藏青铜器图案，配以文物说明与特色纹饰，营造沉浸式文化体验。该机主要执飞欧美等国际远程航线，兼顾国内外重要航点，借助东航覆盖全球的航线网络，将千年青铜文化的独特魅力传递给世界各地旅客，助力中华文化走向世界。



客货协同，护航青铜国宝跨洋策展

2025 年 2 月 27 日，上海博物馆与美国纽约大都会艺术博物馆联合策划的“镕古铸新：宋元明清铜器特展”在纽约盛大开幕，汇集全球逾 200 件宋元明清铜器等艺术珍品，以器物之美诠释中华文明的传承与创新。东航作为展览核心支持方，客货运双线发力，全链条保障策展团队、专家学者及工作人员出行与文物“跨洋之旅”，以航空运输硬实力与文旅融合软实力，为这场跨国文化盛事注入“东方动能”。



“国博号”启航，让国宝在云端“活起来”！

2025 年 9 月 29 日，公司与中国国家博物馆联袂呈献的“国博号”主题彩绘机正式亮相，开启精彩首航。“国博号”主题彩绘机机身采用“双面全机身彩绘”方案，从 143 万余件国博馆藏珍品中遴选出“玉龙、玉凤、鹰形陶鼎、‘后母戊’青铜方鼎、孝端皇后凤冠和霁青釉金彩海晏河清尊”等 6 件横跨五千多年历史的文物作为主视觉元素喷绘上机，化身国博 48 个标准展厅之外的“第 49 个展厅”。





“中国电影消费年”主题航班云端“首映”

2025 年 4 月 19 日，东航联合国家电影局、央视新闻打造“中国电影消费年”主题航班。航班以国产大飞机 C919“闪耀中国红”为载体，将万米高空的客舱打造为电影文化传播空间，包括经典电影台词装饰、艺人录制的空中广播、电影主题餐食等；央视新闻进行了直播报道，登上央视“新闻联播”，引发社会热烈反响；公司同步在东航商城上线会员积分兑换电影票服务，赞助支持戛纳电影节“中国电影之夜”活动等。国家电影局来信感谢东航为“中国电影消费年”注入强劲动力，创新拓展了文化消费场景，提振了文化消费信心。





2025 年 5 月 15 日

东航与迪士尼影业跨界合作，推出“星际宝贝史迪奇”电影主题航班。公司将 IP 元素融入值机柜台、客舱装饰、主题登机牌、周边礼品等服务环节，提升旅客文化出行体验。

2025 年 7 月 4 日

东航亮相 2025“上海之夏”国际消费季启动仪式，推出超百万套特惠机票。





2025 年 9 月 13 日

东航“浦江之翼”号花车亮相 2025 上海旅游节大巡游。

2025 年 11 月 19 日

由东航与迪士尼影业焕新升级的“迪士尼 • 疯狂动物城号”彩绘机正式起航，执行主题航班，为首航旅客打造了一场从地面到云端的“空中奇旅”。



发力“航空 + 商旅”

作为 2025 年“上海之夏”国际消费季的全球战略合作伙伴，公司联合中外文旅交流中心与久事集团，创新推出旅游卡，为境外游客提供涵盖吃、住、行、游、购、娱全链条的一站式解决方案，有力支撑上海国际消费中心城市建设。深度参与“中国旅游日”、上海“五五购物节”等重大活动，与星巴克共建联合会员体系，创新推出跨界特惠产品和专属增值服务。东航食品推出的东航新开国际航线“首航”标志纪念品 MUMUJI 玩偶、“繁花如梦酥点咖啡礼盒”“梦想起飞号保温咖啡杯”入选为 2025 年“上海礼物”，同时推动“东航那碗面”“东航那咖啡”成功入驻开市客商超。充分发挥进博会、旅交会等重要平台作用，战略整合优质旅游及酒店资源，打造多层次权益体系。

“航空 + 咖啡”跨界融合，共创可持续发展新生态

2025 年 7 月 14 日，公司与星巴克中国在上海正式达成全面合作，倾力打造全新的“航空 + 咖啡”跨界生态体验。与星巴克的战略合作成效显著，合作三个月，为公司引流新会员超过 4.5 万人，公司会员免费享用的星巴克咖啡超过 11 万杯，实现品牌价值和客户体验的双重提升。



商旅融合，打造绿色出行新范式

公司以此次合作为契机，依托覆盖全球的航线网络和星巴克在中国的 7,700 余家门店，联合推出“航空 + 咖啡”主题活动，为会员的出行体验增添更多乐趣，为地方经济注入更多活力。此外，双方秉持绿色出行与环保的理念，联合推出一系列“绿色飞行”项目，开展机上环保主题活动，共同倡导低碳出行。



深耕云南，协同助力乡村振兴

2025 年 10 月 22 日，公司与星巴克中国联合打造的“云南咖啡主题航班”启航。该主题航班以“每一杯，有云南”为核心理念，将云南咖啡文化融入空中旅程。通过客舱行李架、座椅头枕巾、机上读物等多维度视觉呈现，生动展示云南咖啡“从一粒种子到香醇饮品”的诞生过程，助力云南咖啡走向全国、走向世界。

拓展“航空 + 体育”

公司携手体育赛事，拓展合作边界与深度。从第二十三届环青海湖国际公路自行车赛、世界斯诺克上海大师赛、上海明日之星篮球争冠赛、武汉网球公开赛、江西泰和水上运动季，到以官方合作伙伴身份助力哈尔滨第九届亚冬会的成功举办，公司通过提供专业定制化航空保障服务、打造沉浸式赛事主题场景、开展立体化品牌联合推广等创新举措，全方位探索“航空 + 体育”产业融合新模式，为推动全民健身和体育强国建设贡献力量。



作为第九届亚洲冬季运动会官方合作伙伴，公司深度参与、全力支持第九届亚冬会，以“精心、精准、精致、精细”的“四精”服务标准，构建立体化赛事保障体系。赛事筹办和举办期间，公司加大运力投入，开辟多条境内外冰雪航线，打造两架“亚冬号”主题彩绘飞机，全链条做好航空票务、涉亚抵离、贵宾礼仪、颁奖服装、亚冬宣传等工作，有力保障赛事顺利举办，同时助力缓解黑龙江冰雪旅游季航空运输压力、满足游客出行需求。赛后，中共黑龙江省委、黑龙江省人民政府发来感谢信，肯定公司为亚冬会作出的突出贡献。



2025 年 7 月，东航以“首席荣誉合作伙伴”身份，连续第二年深度参与上海明日之星篮球争冠赛。



2025 年 3 月，东航物流高效完成 F1 赛事进港物资专项保障工作。

多元航旅产品服务

服务焕新、产品创优，公司坚持以满足旅客多元化出行需求为导向，创新产品服务体系，构建覆盖出行全场景的多元化服务矩阵，丰富产品供给，让旅客出行更加随心、便捷、舒适。

打造特色服务品牌

公司围绕“世界品位、东方魅力”的品牌核心价值，以旅客体验为落脚点，打造多元化的品牌体验矩阵。“空中快线”上线“随到随走”产品并支持线上自助改签，国内快线（宽体机执飞）实现全舱免费 Wi-Fi。与澳门航空推出上海—澳门航线航班互签服务，为两地旅客提供更灵活便捷的出行选择。围绕 C919 打造特色服务，推出节气餐食，上线 8 款文创产品。深化跨界联名合作，与泡泡玛特、中国国家博物馆、星巴克等联名开发周边，延伸品牌生态，提升品牌辨识度与市场竞争力。

东航物流综合物流解决方案深度覆盖新能源汽车、活体动物运输、文物展品、冷链运输等多元赛道，始终以客户个性化需求为导向，提供高度客制化的物流解决方案。东航物流充分挖掘自有运力、航线、货站等核心优势，嫁接外部优势资源，延伸物流服务链条，实现企业运营降本增效与服务品质双提升。在此基础上，东航物流为客户提供可视化的“一站式”物流服务，全方位助力客户优化供应链管理体系、提升整体运营效率。

东航物流深耕航空冷链，构建生鲜与医药全球速运体系

案例

东航物流积极布局航空冷链赛道，生鲜冷链、医药冷链已成为公司冷链业务的核心增长点。东航物流推出航空吸水托盘、移动深海模拟舱、“东东测”等实践应用，夯实冷链服务基础。







创新服务产品

2025 年，公司推出更多营销服务产品，覆盖出行全场景。新增外呼升舱、短信推荐线上升舱（国内）、贵宾室包房、C909 优享、E 码通等多款新品，通过精准推送、简化流程、专属服务等方式提升旅客体验。

拓展产品体系

公司全面推进“航空 +”服务。多式联运方面，新增“上海联络线专享”“江西空巴联运”“空水联运（二期）”等产品，实现航空与地面交通无缝衔接。航旅产品方面，推出博物馆优享系列、千古情优享、一江一河、屿见闽南等产品，覆盖多个知名景点。创新服务方面，推出中转过夜贵宾室、“空港通（无感中转）”等产品。其中，备受瞩目的上海机场联络线于 2024 年 12 月 27 日正式通车运营，有效提升了虹桥、浦东两场之间的出行效率。借此契机，东航同步推出“空港通（无感中转）”服务产品，旅客可在始发站办理全程值机，抵达虹桥后无需提取行李，直接前往浦东候机，大幅简化中转流程，将上海两场中转衔接时间缩短约 1 小时。

关键绩效 2025

“空港通（无感中转）”覆盖国内始发站点
13 个

累计服务旅客逾
2.3 万人次

托运行李超
1.67 万件

“一市 N 场通程值机”项目喜获中国企业改革与发展研究会
“2025 央企产业链创新发展优秀案例” 荣誉称号

携手伙伴共赢

东航践行开放合作理念，与各方伙伴共建互利共赢的合作生态。公司连续多年深度参与中国国际进口博览会，助力全球资源互联互通。作为天合联盟重要成员，参与联盟事务。巩固拓展战略合作，实现协同发展。重视供应链安全与韧性，将 ESG 理念融入供应链管理，携手打造负责任、可持续的产业生态。

深化战略合作

开放合作、互利共赢。公司以战略协同拓展发展空间，以生态共建增强发展动能。构建多层次、宽领域的合作生态体系，与地方政府深化战略对接，与机场及驻场单位强化协同联动，与战略伙伴推进资源共享，优化外部发展环境。

2 月

14 日

中国东航集团与中国邮政签署战略合作协议，在航线运力、航空客票、金融服务、货运物流、品牌宣传等方面展开深入合作。

19 日

中国东航集团承办的国际航协 2025 年全球法律大会在上海召开。

21 日

东航股份与山东省机场管理集团签署战略合作协议，进一步优化东航在山东的航空市场网络，增强山东机场的辐射集聚能力。

4 月

11 日

中国东航集团与国泰海通签署战略合作协议，在资产管理、差旅出行等方面展开合作，共同创新航空产业金融服务模式。

18 日

中国东航集团冠名的上海博物馆东馆第二特展厅揭牌，聚焦“文旅商体展”共联，共同探索文化与航空产业融合发展的新路径。

5 月

8 日

中国东航集团与中国银联签署战略合作协议，在境内外航空全场景支付受理、用户经营、数智融合等方面深入合作。

23 日

中国东航集团与中国工商银行签署战略合作协议，发挥各自优势，打造“民航 + 金融”协同发展新模式，为建设交通强国、金融强国贡献更大力量。

6 月

11 日

中国东航集团与锦江国际集团签署战略合作框架协议，推动资源整合与互补，围绕餐饮消费场景创新、酒旅服务、供应链协同等多个领域开展合作。

25 日

东航物流与沙特航空签署协议，正式掀开联运合作新篇章。

7 月

19—20 日

2025 上海明日之星篮球争冠赛半决赛、决赛在上海体育馆举行。作为赛事的“首席荣誉合作伙伴”，东航开展系列品牌推广活动、提供高品质航空服务。

10 月

18 日

中国东航集团与摩洛哥皇家航空签署合作谅解备忘录，整合航线资源，为两国旅客提供更丰富的出行选择。

21 日

中国东航集团与同济大学签署战略合作协议，共同搭建高水平科研平台，加大科技创新合作和成果转化，加强高层次人才联合培养。

24 日

东航亮相第三届 CATA 航空大会，集中展示多领域新成果。

31 日

中国东航集团与进口博览局签署战略合作协议，在延续前期良好合作的基础上，进一步深化合作内涵，为助力推进更高水平开放贡献力量。

11 月

6 日

中国东航集团与中国物流签署战略合作协议，双方将加强协作，努力发展成为现代流通体系的“中流砥柱”。

10 日

东航物流与重庆市政府口岸物流办、重庆机场集团签署战略合作协议，共促长三角、粤港澳大湾区与成渝地区协同发展。

21 日

浙江省政府与中国东航集团签署战略合作协议，东航股份与浙江省机场集团签署合作备忘录，合力提升浙江航空运输产业布局和服务水平。

12 月

12 日

中国东航集团与国药集团签署战略合作框架协议，拓展“航空 + 健康”创新业务模式，推动医药、大健康与航空服务相融合。

18 日

中国东航集团与中国商飞签署战略合作框架协议，在飞机进出口、航材维修、物流仓储、新技术应用、航材支援、维修保障等领域加大合作力度。

30 日

中国东航集团与中国航信签署战略合作协议，在民航信息系统建设、自主安全应用研发、数据要素应用、数字化前沿技术创新等领域开展深入合作。

2025

2025

5 月

19 日

东航与文化和旅游部中外文化交流中心深化合作，助力旅游强国建设。



6 月

2 日

东航物流首次独立赴海外参展，参加慕尼黑国际物流博览会与欧洲航空货运博览会，向全球展现中国物流企业实力。



12 日

东航成为第九届南博会“战略合作伙伴—南博会官方指定航空服务商”。



7 月

15 日

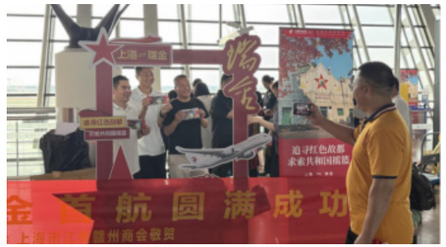
东航在武汉运营的往来新加坡、马来西亚、越南等国家和地区的 10 条航线全部开通通程业务，实现与国内 52 座城市、74 条航线的互转。今后，无论是经汉中转出境还是境外来汉中转，都能享受“行李直挂、一票到底”服务。



9 月

28 日

东航开通上海浦东—瑞金航线，助力革命老区经济社会发展。



29 日

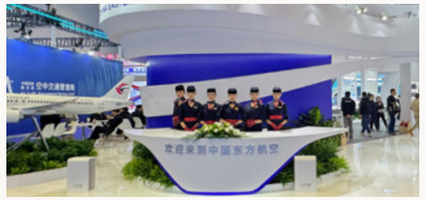
东航成立雄安营业部，雄安城市航站楼三字代码同步发布。



10 月

24 日

由中国航空运输协会举办的第三届 CATA 航空大会在北京首都国际会展中心开幕。中国东航集团深度参与包括开幕式、行业论坛、专业展览在内的多项活动，精心打造了以“体验美好 连接世界”为主题的独立展位，集中呈现东航在品牌形象、科技创新、服务体验三大领域的最新成果。





共襄进博盛会

作为进博会的高级合作伙伴、指定承运人、采购商和服务商，公司始终与进博会同频共振、同向而行，共同搭建起连接中国与世界、促进国际贸易畅通的桥梁。

关键绩效 2025

集中签署采购协议

19 份

采购协议总金额达

12.11 亿美元

聚焦航空主业，采购“高精尖”技术装备

2025 年 11 月 6 日，在第八届中国国际进口博览会中央企业交易团集中签约现场，作为首个签约的中央企业，中国东航集团与来自 9 个国家和地区的 15 家供货商，集中签署 19 份采购协议，总金额达 12.11 亿美元。其中，一年期展位成交金额达 3.3 亿美元，较去年增长 23.3%，创下参加进博会以来一年期展位成交金额的历史新高。

深化“一带一路”经贸合作，共创全球旅客服务新体验

在第八届进博会上，中国东航集团 1/3 的采购产品来源地是共建“一带一路”国家 / 地区，总金额达 1.6 亿美元。

发挥专业优势，为参展商提供全方位物流服务

东航以专业可靠的物流能力，为各类展品提供全流程运输保障。从特殊造型展品的安全装卸，到高精密设备的防震运输，再到活体动物的安全护航，助力进博会“越办越好”。

接续志愿服务，为参展商与观众提供更贴心的保障

公司连续 8 年组建“凌燕”志愿服务队，总计 550 余名志愿者完成 15 万余人次的礼仪与讲解服务。其中，由 16 人组成的讲解小组，承担展馆核心区域的讲解任务，内容涵盖展区布局、展品亮点、历届进博会成果及发展历史等，为不同文化背景的观众提供丰富的观展体验。



深化天合联盟战略合作，提升全球网络协同效能

公司通过参与天合联盟治理、深化多边合作、提升服务标准，不断增强全球航空网络的协同效应和品牌影响力。

提升联盟治理参与度，巩固战略影响力

公司与联盟管理公司保持紧密沟通，参加联盟各层级会议，包括联盟经理会议、联盟顾问委员会会议、联盟执行委员会会议、东航与联盟高层视频会议等，在联盟平台充分展示公司发展成果和管理实践，传递东航声音，分享最佳经验。

强化合规体系建设，夯实联盟合作基础

公司圆满完成天合联盟审计团队开展的“联盟成员合规性审计”，全面展现公司服务标准与联盟规范的高度契合性。以此次审计为契机，公司进一步对标联盟标准，优化旅客服务流程，提升服务一致性，切实履行天合联盟核心成员责任，为打造世界一流航空公司夯实基础，为国际枢纽建设提供有力支撑。



负责任供应链建设

强化供应链风险管理，筑牢运营安全保障体系

公司编制发布《采购与供应链“十四五”发展纲要》，系统构建供应链风险管理、评估与应对机制，全面提升风险防控能力，增强供应链弹性韧性，为加快建设世界一流航空企业提供坚实保障。

航油供应保障：建立多层次应急响应机制

公司制定航油供应保障预案，对易发生航油供应受限的站点进行系统梳理，深入调研当地供应链上下游情况，建立两家供应商互为备份的供油机制。针对国际冲突地区，依托属地营业部与海外分支机构及时掌握断供风险，快速启动供应保障预案；对于临近国内站点，通过航班来回程带油等方式保障生产运行稳定。通过建立专班机制、实施加油量精细化管理、强化供应商关系管理等举措，最大化争取供油资源。

航材供应保障：实施动态监控分级预警

公司建立《供应链困难航材清单》，按困难程度设置红色、橙色、黄色三级预警等级，将每个件号落实到具体责任人。分别从采购、送修两个维度建立处理预案，联系各供应商和制造商，对需要持续性保障的航材建立监控制度，每周反馈进度，实施差异化应对策略和协调层级。通过增加备件采购量、寻找新货源、缩短送修周期等方式，确保航材供应稳定。2025 年，在国际形势复杂、国际供应链危机蔓延的背景下，有效保障了东航全机队的全球化稳定运行。

完善供应链 ESG 管理，加强供应商全生命周期管控

强化准入评价体系，融入 ESG 管理要素

公司在供应商准入、评价和审核管理全流程中系统嵌入 ESG 管理要求，覆盖环境、商业道德、劳工与人权等关键领域。在准入阶段明确供应商 ESG 责任并签订承诺书，在品类认证体系中纳入环境健康及安全管理标准；同时，将反腐败要求延伸至供应链全链条，在准入、评估及合作协议中设置廉洁条款，严格执行行贿人黑名单制度，推动构建清廉互信的合作生态。

实施风险年度综合评估，建立动态淘汰机制

公司对供应商开展年度综合风险评估，有效控制供应风险，及时淘汰不合格供应商。采购管理手册中特别设置了采购业务风险控制清单，严格识别供应商管理中的环境和社会风险，确保供应链可持续发展。

促进供应商协同成长，实现价值共创

公司通过举办供应商大会、优秀供应商座谈、培训提升、上下游联合改进等多种方式，帮助供应商提升责任意识和能力，推动供应链整体协同发展，实现共同成长。

成为**中国供应商 ESG 评级平台**发起单位
上榜中央广播电视总台首次推出的**“供应链 ESG 先锋 50”**指数
2025

践行绿色采购理念，推动供应链可持续发展

公司在采购与供应链实践中全面开展绿色采购，将环境保护要求贯穿采购全流程。要求供应商具备《环境标志产品技术要求》，绿色原材料、产品、服务须符合绿色采购标准，包括一致性规格、性能规格、服务规格和可持续规格。

在采购评审环节设置满足环境保护等方面的要求，对各采购实施主体优先选商的条件进行规定，如优先选择被评为环保诚信企业的供应商、列为首台（套）装备、首批次材料、首版次软件的产品。建立供应商绿色评价分级体系，从管理体系建设、环境保护、资源能源节约等方面对供应商进行绿色绩效评价，推动供应链整体绿色转型。

助力中小企业发展

消除隐性壁垒，维护公平竞争市场环境

公司要求下属招标公司明确招投标活动中，不得将投标人营业执照是否记载某个特定经营范围细项作为投标、加分或中标条件，不得设置与业务能力无关的企业规模门槛和明显超过招标项目要求的业绩门槛，切实保障各类市场主体公平参与竞争。

多措并举纾困解难，支持中小企业协同发展

公司编制发布《助力中小企业纾困解难促进协同发展工作方案》，系统构建中小企业支持体系。对中小企业账款做到“应付尽付、应付快付”，助力缓解资金困难。加强合规管理，清理霸王条款，推进保函（保险）替代现金保证金；切实加快减免房租，支持服务业小微企业和个体工商户渡过难关；发挥供应链服务平台作用，推动公司优质资信与产业链供应链上下游中小企业共享，促进产业链协同发展。



激发科创动能

推进数智化转型

书写绿色航迹

数智领航，绿启新程

加快发展新质生产力

中国东航集团坚持创新驱动，深入推进“人工智能 +”行动，携手产业链伙伴共建联合创新体系，以数智融合推动企业创新能级跃升；秉持“绿水青山、蓝天净土”之志，统筹“绿色飞行、绿色服务、绿色机坪”协同发力，将低碳发展理念融入每一次航班起降，为企业高质量发展注入向智向绿的持久动能。

回应的联合国可持续发展目标（SDGs）



激发科创动能

东航通过建立公司级实验室、完善全链条管理、加大研发投入、强化人才队伍建设，并牵头组建产业链科技创新联盟，构建开放协同的创新格局，持续提升科技创新能力。

强化组织体系

公司优化科技创新组织架构，成立民航工程维修科技创新实验室、民航安全运行实验室、数字化联合创新实验室和人工智能应用创新中心 4 家公司级实验室，赋予更多自主权，提高公司级重大项目挖掘与自主研发能力。

完善制度建设

公司完善科技创新全链条管理机制，2025 年新出台《科技人才队伍建设实施方案》《公司级科技创新实验室建设指引》《公司级科技创新项目工作指引》和《高价值专利工作指引》等 4 项制度，修订《科技创新项目管理办法》《科技创新项目经费管理办法》《科技成果推广转化管理办法》《研发经费核算统计管理规定》和《推动科技创新和战略性新兴产业发展考核激励支持机制方案》等 5 项制度，形成覆盖项目管理、经费核算、知识产权、成果转化、人才培育、考核激励的全链条制度体系。同时，公司秉持“科技向善”理念， 在数字化运营中遵循合法、公正、透明的科技伦理准则 ，规范人工智能、 大数据等新技术的应用边界，保障旅客合法权益。

关键绩效 2025

组织召开 2025 年度科创项目立项评审会

18 场

加强顶层设计

公司组织开展 18 家重点单位调研交流，编制形成“十五五”科技创新专项规划初稿；组织召开 2025 年度科创项目立项评审会 18 场，确保创新项目高质量推进。

建设人才队伍

公司研究出台《科技人才队伍建设实施方案》，加强领军、骨干和青年三类科技人才队伍建设系统布局，明确 3 到 5 年科技人才培养目标，为科技创新提供人才支撑。

关键绩效 2025

研发投入

6.22 亿元

专利总计

220 项

加大研发投入，取得丰硕成果

2025 年， 公司研发投入 6.22 亿元，较 2024 年实现稳步提升。2025 年新获授权专利 57 项（发明专利 26 项），专利总计 220 项（发明专利 71 项），创新成果不断涌现。

深化开放合作，构建创新生态

2025 年 4 月，公司召开首次面向公司内外部的科技创新大会，发布创新需求场景 17 个，创新牵头组建涵盖 17 家单位的航空运输服务产业链科技创新联盟，推动产学研深度合作。

公司首届科技创新大会成功举办

2025 年 4 月 16 日，公司以“创新驱动发展，科技引领未来”为主题举办首次科技创新大会。大会汇集来自民用航空、人工智能、电子信息等领域的 200 余位政府机构、行业协会、企业和高校院所代表，合力探索科技赋能民航发展新路径。



首秀

大会颁发首届中国东航科技进步奖，“基于电子飞行记录本的动态感知及监控技术的多终端飞机数智化信息交互系统的研究及应用”等 8 个项目获奖。“数字化联合创新实验室”等 4 家科技创新实验室和创新中心揭牌成立。

首创

公司携手中国商飞等 16 家企业和高校共同成立“航空运输服务产业链科技创新联盟”。

首发

大会发布航线维修辅助决策等 17 个创新场景需求，面向各方广泛征集解决方案。



2025 年 5 月 26 日至 28 日，东航携多项创新成果亮相第三届民航科教创新成果展。

推进数智化转型

中国东航集团深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神，以人工智能为核心引擎全面推动数智化转型，通过发展智能经济新形态、推动人工智能对传统产业的改造、打造新一代智能终端场景应用等一系列举措，加快人工智能等数智技术创新，激活公司内生动力，让数智转型成为公司高质量发展的主引擎。

加快数智化转型是中国东航集团贯彻新发展理念、培育新质生产力，加快建设世界一流航空企业的必由之路。中国东航集团立足航空主业实际，分阶段、系统性推进数智化转型建设，推动“用数据决策、靠系统管控、凭智能提效”。

2024

“理念转变之年”

夯实转型思想基础，起步和探索营造浓厚的转型氛围。

2025

“行动落地之年”

成立专班强力推进，推动取得突破性进展、标志性成果、创新性举措。

2026

“推进数智化转型”

强化人工智能深度应用，夯实全域数据治理体系，向数据驱动、智能决策、精益运营的航空数智化新范式跃升。

2025 年 1 月 2 日，中国东航集团发布 2025 年 1 号文件，成立数字化转型工作专班。在数字化转型工作领导小组的指导下，根据“专人、专事、专职、专责”的工作原则，协调推进公司数字化转型工作。

2025 年，中国东航集团聚焦核心主业，强化协同联动，自上而下推动数字化建设。全年围绕七大领域 52 个项目稳步推进，圆满达成 303 个里程碑目标，取得一系列突破性进展与标志性成效。

中国东航数字化转型工作领导小组

- 数字化转型工作专班
  - 专人
  - 专事
  - 专职
  - 专责
  - （设专班办公室负责落实专班决策部署）
- 数字化转型赋能平台
- 数字化转型项目群
  - 安全
  - 营销
  - 服务
  - 地服
  - 运行
  - 维修
  - 管理

七大数字化转型项目及进展情况

数字安全	实现 6 大类安全、7 大维度数字化安全管理 运行和训练数据深度融合，提升飞行安全管理效能
数字服务	实现全量航班服务全流程可视化，风险事件闭环管理 上线东航“数字人 + 多智能体客服”，入选 2025 年全国用户体验创新典型案例集
数字营销	实现“三环”数据全面线上交互，航线网络和运力统筹能力提升 50% 推出产品购物车、建立统一订单库，首创“航司受理，渠道退款”新模式
数字地服	国内民航首家上线中转决策智能体，大力推进数字装载系统和数字航站系统，行业首创中转联程、一市 N 场的中转服务，获得 2025 央企产业链创新发展优秀案例奖项 虹桥、浦东两场数字机坪初见成效，实现地面保障生产要素可视化跟踪监控
数字维修	飞机健康管理平台实现全机型飞机状态的实时监控与故障预警
数字运行	完善运行生态圈三线数据融合，首次实现航班、机组、中转旅客数据的数字化打通 国内率先规模化部署 eSIM 的 EFB（电子飞行包系统）设备
数字管理	初步实现公司范围内的全链条穿透式监管 系统推进企业大 ERP* 建设规划 优化行政及服务平台，助力实现“一网统管、一网通办” 业财信深度融合，变动成本精细化审核取得明显成效 东航金控实现监管报表自动化率 95% 以上

* 大 ERP（人力资源管理系统、财务管理系统、资产管理系统）

2025 年 10 月 19 日，以“创新领航 智链未来——科技赋能全球航空新格局”为主题的 2025 北外滩国际航空论坛在上海世界会客厅举办。中国东航集团在论坛上发布《全球客货运航网建设》。



关键绩效 2025

在旅客服务方面

“随改随走”服务旅客超过

33 万人次

在机务维修方面

建立实时监控模型

112 个

建立预测性维修模型

609 个

在安全保障方面

数字机坪系统实现航班保障决策效率提升

40 %

在人工智能应用方面

构建覆盖场景的 AI 应用图谱

227 个

上线智能体

43 个

东航“数字人 + 多智能体客服”，打造陪伴式航空服务新体验

2025 年 7 月，公司在东航 APP 上线“数字人 + 多智能体客服”，以数字人为统一入口，构建多智能体协同的智慧服务体系。旅客可通过自然语言交互，在行前规划、行中服务、行后反馈等环节获取智能支持，已覆盖 71 个流程引导场景和 17 个业务办理场景，实现航空服务从“功能型”向“陪伴式”的跃迁，为旅客带来更加智能、便捷的出行体验。



“数字人 + 多智能体”项目入选中国电子质量管理协会
“2025 年全国用户体验创新典型案例”

2025

东航“桥载助手”

公司针对起降费审核依赖人工、流程耗时等管理难点，上线“桥载助手”及移动客舱撤桥记录功能，实现客桥使用时长的实时监测与智能管控，提高了相关统计的精准性。系统自动识别靠桥超时航班并形成闭环提醒，相关航班数量从 2025 年 3 月的 1,300 班降至 6 月的 80 班。2025 年客桥平均使用时长从 2.20 小时降低到 1.87 小时，费用节省 4,097 万元。



大力发展战略性新兴产业

战略导向

中国东航集团深入贯彻国务院国资委关于加快发展战略性新兴产业的工作部署，将战新产业培育作为推动高质量发展、服务航空主责主业的重要抓手。聚焦国产民机、安全运营、关键核心技术攻关等重点领域精准发力，以扩大有效投资牵引各产业领域协同发展。

治理机制

领导体系	2023 年国务院国资委启动中央企业产业焕新行动后，公司第一时间成立由主要领导牵头、各业务领域分管领导为成员的领导小组和工作专班，构建“集中领导、迅速响应、高效决策、狠抓落实”的体系保障。
专项机制	成立“AI+”专项工作组建立常态化工作机制，在战略意义强、经济收益高、民生关联紧的产业领域集聚资源，加速人工智能产业培育，为航空主业提供数据赋能、技术突破与应用落地支撑。
方案牵引	研究制定《中国东航布局发展战略性新兴产业工作方案》，明确总体目标、重点领域、工作任务与责任主体，通过计划挂图作战有序推进落实。

重点布局

产业方向	重点布局领域
相关服务业	国产民机运营、航空物流、航空器维修、飞行培训、飞机融资租赁、航空金融服务、航空餐食机供品保障
高端装备制造	特种设备制造、新能源车制造
新一代信息技术	航空运输信息技术、空地互联服务
新能源汽车	新能源车制造
数字创意	电子商务、数字传媒

关键绩效 2025

战略性新兴产业营收占比达到近

30 %

战略性新兴产业增加值较 2022 年增长逾

50 %

书写绿色航迹

绿色发展是民航业高质量发展的必由之路。东航将生态优先、绿色低碳理念融入企业发展战略，从应对气候变化、资源高效利用到环境合规治理，构建系统化的绿色运营体系，推进绿色低碳转型。

积极应对气候变化

东航把应对气候变化作为 ESG 和可持续发展工作的战略重点，通过节约航油消耗、推广可持续航空燃料（SAF）等减排措施，携手产业链上下游企业共同推进低碳转型，为民航业绿色发展贡献力量。

应对气候变化治理

东航董事会高度重视气候变化治理工作，负责对国内、国际与航空碳排放相关的环境保护重大问题进行研究、审议、提出建议并监督实施，全面统筹推进公司气候风险识别、评估与应对相关事务。2025 年，董事会就航空碳排放政策动态、气候风险管理、低碳转型路径等重大议题进行深入审议，确保气候变化相关事项得到董事会层面的有效监督和战略指引。

在管理层面，公司落实董事会决策部署，将气候变化应对融入日常经营管理。2025 年，公司通过“双碳”研讨班、“双碳”网络课程、碳中和行动联盟等多元化形式，系统培养“双碳”专业人才，全面增强管理团队和业务骨干的低碳管理能力，为探索高质量发展的绿色路径提供坚实的人才保障和组织支撑。

应对气候变化战略

公司将气候变化应对纳入整体战略规划，致力于在推动业务可持续发展的同时，应对气候变化带来的风险与机遇。公司气候策略聚焦低碳转型、风险管理、机遇把握三大核心方向，通过优化能源结构、提升运营效率、探索可持续航空燃料应用，稳步推进碳减排目标实现；系统识别和评估气候相关风险，将气候因素纳入业务决策框架；同时，关注低碳技术、绿色金融等领域的战略机遇。

为科学评估气候变化对公司业务的潜在影响，公司参照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议框架，开展气候情景分析工作。气候情景分析是一种前瞻性战略工具，通过设定不同的气候变化假设路径，模拟分析各情景下公司面临的物理风险、转型风险及潜在机遇，从而评估公司战略和业务的气候韧性，为制定应对措施和长期规划提供决策支持。公司情景分析主要考虑以下维度。

时间跨度	覆盖短期（至 2030 年）、中期（至 2035 年）、长期（至 2060 年）
分析范围	涵盖物理风险与转型风险、机遇
情景类型	选取有序转型情景与高排放情景进行对比分析，其中，物理风险选取 IPCC 非常高温室气体排放情景（SSP5-8.5）、中温室气体排放情景（SSP2-4.5）和低温室气体排放情景（SSP1-2.6），转型风险选取 IEA 低、中、高三种转型力度情景

根据上述分析框架，公司结合政府间气候变化专门委员会（IPCC）和国际能源署（IEA）发布的代表性气候情景，充分考虑航空业务特点，对公司在不同情景下面临的主要气候风险与机遇进行了系统评估，具体分析结果如下：

物理风险					
风险类别	风险描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	应对策略
急性风险					
极端天气事件	台风、暴雨、暴雪、雷暴等极端天气频发，导致航班延误、取消或备降	短期至中期	航班运营	航班正常率下降、航空运营成本增加、收入损失、保险理赔增加	完善气象监测预警系统，优化航班调度机制，加强机组极端天气应对培训
极端高温	高温天气导致跑道、停机坪作业受限，影响地面保障效率	短期至中期	地面服务	地面运营效率降低、设备维护成本增加、员工健康风险上升	优化高温作业流程，配置防暑降温设施，合理调整作业时段，加强劳动保护
洪涝灾害	极端降水引发机场周边洪涝，影响旅客出行及机场设施安全	短期至中期	基础设施、航班运营	机场设施受损、航班中断、旅客滞留成本增加	建立与机场运营单位的协同联动机制，动态优化航班调度与旅客服务保障预案
慢性风险					
平均气温上升	长期气温升高导致空气密度下降，影响飞机起降性能	中期至长期	航班运营	载重限制增加、燃油消耗上升、部分航线运营成本提高	优化航线规划，引进新型高效机型，调整航班计划
海平面上升	沿海及低洼地区机场面临海水倒灌、设施浸泡风险	长期	基础设施	设施维护成本增加、长期资产减值风险	关注沿海机场风险评估，参与基础设施防护升级规划
降水模式变化	区域性干旱或降水异常影响机场运营及航线网络稳定性	中期至长期	航班运营、基础设施	部分航点运营受限、整体运营成本增加	加强气候趋势研判，灵活调整航线布局
冰雪天气变化	部分地区冬季冰雪期延长或缩短，影响除冰作业安排	中期至长期	地面服务	除冰成本波动、航班延误风险变化	完善除冰能力建设，建立区域联动保障机制

转型风险

风险类别	风险描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	应对策略
政策与法规风险					
碳排放监管趋严	国内外碳排放政策收紧，包括中国碳市场、欧盟碳市场与碳边境调节机制（CBAM）、国际航空碳抵消与减排计划（CORSIA）等	短期至中期	航班运营	碳排放合规成本增加、碳配额采购支出上升、国际航线运营成本提高	加强碳排放监测与核算能力，提前储备碳配额，参与政策研究与行业协商
环境信息披露要求提升	国内外监管机构对气候相关信息披露要求日益严格，披露标准趋于统一	短期至中期	公司治理	合规成本增加、披露不达标面临监管处罚或声誉损失风险	完善气候信息管理体系，对标 ISSB、联交所等披露要求，提升披露质量
可持续航空燃料强制掺混	部分国家和地区推行 SAF 强制掺混比例要求，如欧盟 ReFuelEU 法规	中期	燃料采购	燃料采购成本大幅上升、供应链保障压力增加	提前布局 SAF 供应渠道，推动国内 SAF 产业发展，参与 SAF 标准制定
技术风险					
低碳技术成熟度不足	可持续航空燃料、氢能源飞机、电动飞机等低碳技术尚处发展阶段，商业化应用存在不确定性	中期至长期	航班运营、机队更新	技术投资回报不确定、机队更新节奏受限、减排目标实现难度加大	密切跟踪技术发展动态，与飞机制造商、燃料供应商开展合作研发，适时开展新技术试点
现有资产提前淘汰	高碳排放机型可能面临政策限制或运营经济性下降，导致资产加速折旧	中期至长期	机队资产	资产减值损失、机队更新成本支出增加	优化机队结构规划，有序推进老旧高能耗机型退役，引进新一代节能机型
市场风险					
低碳出行偏好变化	消费者环保意识增强，部分旅客倾向选择碳足迹更低的出行方式或航空公司	中期至长期	市场营销	市场份额流失风险、品牌竞争力承压	打造绿色航空品牌，推广碳抵消产品，加强低碳出行理念宣传
绿色金融准入门槛提高	金融机构将 ESG 表现纳入授信评估，低碳转型滞后企业融资成本上升	短期至中期	融资活动	融资渠道收窄、融资成本增加	提升 ESG 管理水平和评级表现，拓展绿色债券、可持续发展挂钩贷款等绿色融资渠道
声誉风险					
气候行动不力质疑	利益相关方对公司气候目标、减排行动及信息披露的关注度提升，行动不力可能引发负面舆情	短期至中期	公司治理、市场营销	品牌形象受损、投资者信心下降、客户流失风险	制定科学减碳目标并公开披露，定期沟通气候行动进展，回应利益相关方关切

转型机遇

机遇类别	机遇描述	影响时限	价值链环节	潜在影响 / 财务影响	把握策略
资源效率提升					
燃油效率优化	通过航路优化、精细化油量管理、减重降耗等措施提升燃油效率	短期至中期	航班运营	燃油成本节约、碳排放降低、运营效益提升	推广智慧飞行系统，优化航路设计，深化精细化燃油管理
机队能效升级	引进新一代高能效机型替换老旧机型，提升整体机队燃油经济性	中期至长期	机队资产	单位运力燃油消耗降低、运营成本下降、碳排放强度改善	优化机队更新规划，优先引进新型节能机型，有序退出高能耗机型
能源结构转型					
可持续航空燃料应用	SAF 商业化进程加快，为航空业提供可规模化应用的低碳燃料方案	中期至长期	燃料采购	全生命周期碳排放显著降低、满足国际航线合规要求、提升绿色竞争力	拓展 SAF 供应来源，开展 SAF 航班示范运营，推动产业链协同发展
地面设备电动化	推进机场地面服务车辆、设备电动化改造，降低地面运营碳排放	短期至中期	地面服务	地面碳排放降低、能源成本节约、响应绿色机场政策要求	制定地面设备电动化替代计划，配套充电设施建设，与机场协同推进
产品与服务创新					
绿色航空产品开发	面向旅客推出碳抵消、绿色里程等低碳出行产品和服务	短期至中期	市场营销	增强旅客粘性、开拓增值收入来源、提升品牌美誉度	丰富碳抵消产品体系，推广绿色常旅客权益，加强低碳出行理念传播
数字化低碳解决方案	运用数字化技术实现能耗监测、碳排放管理、运行效率优化	短期至中期	航班运营、公司治理	管理效率提升、决策精准度提高、支撑精细化减排	建设碳排放数字化管理平台，推进智慧运营系统建设
市场机遇					
绿色金融支持	绿色债券、可持续发展挂钩贷款等绿色金融工具快速发展，为低碳转型提供资金支持	短期至中期	融资活动	融资渠道拓宽、融资成本降低、优化资本结构	研究申请绿色金融支持，将 ESG 指标纳入融资条款设计
低碳出行市场增长	消费者环保意识增强，绿色航空服务需求增长	中期至长期	市场营销	市场份额扩大、客户满意度提升、收入增长潜力	强化绿色航空品牌建设，提升低碳服务体验，精准营销绿色出行产品
行业协同机遇					
产业链绿色协作	航空产业链上下游共同推进绿色转型，协同效应释放减排潜力	中期至长期	供应链管理	供应链整体碳足迹降低、合作伙伴关系深化、行业话语权提升	推动供应商 ESG 管理，参与行业绿色标准制定，加入气候行动联盟

应对气候变化风险管理

公司将气候变化风险管理纳入整体风险管理体系，建立覆盖风险识别、评估、应对、监控全过程的气候风险管理机制。公司依托现有风险管理架构，将气候相关物理风险和转型风险作为重要风险类别进行系统管理，确保气候风险与其他经营风险、战略风险、合规风险等统筹考量、协同应对。

识别
公司定期开展气候风险扫描，结合行业发展趋势、政策法规变化、极端天气事件等因素，识别对公司运营、资产、财务等方面可能产生重大影响的气候风险事项。

评估
公司运用情景分析等工具，评估不同气候情景下各类风险的发生可能性及潜在影响程度，确定风险优先级。

应对
公司针对识别出的重大气候风险制定相应的管控措施和应急预案，明确责任部门和响应流程。

监控
公司将气候风险指标纳入日常监测范围，定期向董事会及管理层报告气候风险管理情况，跟踪风险变化趋势，动态优化应对策略。

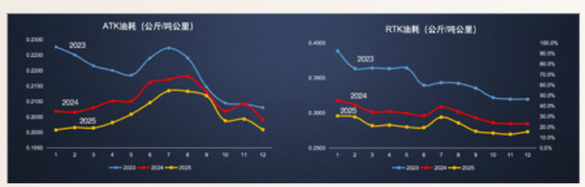
应对气候变化指标和目标

公司严格贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰、碳中和的战略部署，坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路。2025 年，公司进一步对标中国政府《2035 年中国国家自主贡献报告》提出的“到 2035 年，民航运输力争实现碳中性增长”，努力推动实现单位周转量碳排放强度逐年下降的节能减碳目标。公司发布《中国东方航空股份有限公司碳达峰行动方案》，建立工作机制，每年更新《绿色低碳发展年度工作台账》，每季度跟踪各单位工作进展，推动各项碳达峰重点任务有序落实。

关键绩效 2025

单位周转量油耗降至	单位周转量碳排放降至	同比均下降
2.58 吨 / 万吨公里	8.14 吨 / 万吨公里	5.4 %

2025 年，东航股份客机机队 ATK 油耗累计完成值 0.2059 公斤 / 吨公里，较 2024 年下降 2.2%，较预算 0.2092 公斤 / 吨公里下降 33 个基点，累计节油量 12.7 万吨，减少二氧化碳排放 40.005 万吨。RTK 油耗累计完成值 0.2818 公斤 / 吨公里，较 2024 年下降 5.7%。**ATK、RTK* 油耗指标均处于公司有统计数据以来历史最好水平。**



*ATK 油耗：单位可用吨公里油耗　RTK 油耗：单位收入吨公里油耗

价值链排放（范围三）管理

识别与量化
本年度，东航股份对价值链排放源进行系统梳理与核算，其中，购买商品和服务、资本商品、员工通勤是重点关注的减排领域。此项核算提升了环境信息的透明度，也为后续编制全产业链降碳路线图奠定了数据基础。

伙伴关系与减缓路径
东航股份将可持续发展表现纳入供应商绩效考评体系，建立常态化沟通机制，调研合作伙伴的碳管理能力与减排计划，优化采购端的资源配置。并与商业伙伴在绿色技术领域开展联合攻关，推动价值链协同减碳，助力民航业低碳转型。

类别	碳排放 tCO_2e	类别	碳排放 tCO_2e	合计
类别 1：购买商品和服务	244,875.62	类别 5：经营活动产生的废弃物	4,411.96	342,055.31
类别 2：资本商品	45,403.72	类别 6：商务旅行	529.48	
类别 3：燃料和能源相关活动	18,648.53	类别 7：员工通勤	28,186.00	

构建多维度的绿色飞行体系

公司将国家碳达峰、碳中和目标融入企业发展战略，通过精细化管控、技术革新、可持续航空燃料（SAF）应用及碳市场机制运用等系统性举措，推动航空运输低碳转型，以实际行动践行绿色发展理念。

精细化运行管理

在飞行环节，公司优化航线设计，推广单发滑行技术，应用辅助动力装置（APU， Auxiliary Power Unit）替代技术及航行新技术，系统性提升运行能效，从源头降低碳排放。在客舱管理环节，上线旅客遗留物品电子交接模块，全面替代纸质交接方式，推动客舱无纸化运营。

数字化转型赋能节能降碳

东航股份浙江分公司飞行员团队主动创新研发“绿色运行看板”，打造东航特色节油管理数字化平台。该平台创新设计“双维度激励体系”：横向建立机队节油排行榜，纵向打造“数字生态林”。系统将飞行员节油量换算为碳减排数据，再折合为虚拟树木，飞行员每完成一次节油操作，即可在平台“种”下一棵树，将绿色运行成效可视化、趣味化。2025 年，浙江分公司执管机队单发滑行全年节油 864 吨，同比增长 19.4%，节省航油成本约 518 万元，实现节能降碳与经济效益双提升。





单发滑行全年节油	同比增长	节省航油成本约
864 吨	19.4 %	518 万元

绿色机队建设

公司打造年轻化、高燃效机队。2025 年，引进新一代高能效飞机 37 架，退出 22 架窄体机，优化机队结构。通过引进新一代节能机型、优化飞机选型及减重设计等举措，公司机队机龄更年轻、燃效水平更高，为低碳运营奠定坚实基础。

机上服务减塑行动

公司在机上服务领域率先全面推行旅客服务过程中一次性不可降解材质的“能换尽换”，分阶段将 53 种机上用品更换为可降解材质，覆盖 90% 的旅客服务场景。同时，参与制定行业团体标准《境内始发客运航班机上一次性不可降解塑料制品替代规范》，为民航业塑料污染治理提供“东航方案”。

可持续航空燃料（SAF）应用实践

作为国内可持续航空燃料（SAF）应用的积极践行者，公司自 2013 年首次试飞生物航油以来，不断突破创新：2022 年，联合空客完成新机交付 SAF 首飞；2023 年，实现 SAF 商业航班首航；2024 年，国产大飞机 C919 实现首次加注 SAF 商业飞行；全面参与中国民航 SAF 应用试点；在欧盟境内起飞的航班加注 2% SAF 掺混燃油。SAF 主要由餐饮废弃油、城市生活垃圾和农林废弃物等为原料炼制而成，实现从“厨余垃圾”到“航空燃料”的转化，让每一次飞行都成为可持续飞行的生动实践。

关键绩效 2025

可持续航空燃料（SAF）加注量

超 10,000 吨

地面运营低碳化

先后完成 11 个大类 26 个型号场内新能源特种车辆的研发及纯国产化生产，服务于各大机场。报告期内，东航资产自主研发的 CX15-E 飞机除冰车（除霜雪）逐步投入使用，这款设备是国内首台通过民航检测，并取得民航通告的新能源吹气式飞机除冰设备，标志着我国航空地面除冰设备领域取得了重大突破。

推广办公场所光伏发电技术，年发电量超 170 万度。

探索储能技术、低压直流电应用及建筑智能化管理，以科技赋能全产业链绿色升级。



碳市场参与和碳资产管理

公司参与民航业、属地及欧盟三种碳市场机制下的碳排放管理，合规开展碳排放监测、报告与核查及履约工作。为增强在国际国内碳市场体系中的应对能力，提升碳资产管理水平，还通过参股投资、意向合作等方式进行有益探索，并与相关方达成国际碳汇合作意向，构建多层次碳资产管理体系。

东航金控以 SAF 与碳资产管理双轮驱动，服务绿色低碳转型

SAF 产业培育方面，对生物质气化、生物发酵、电转液等核心技术路线开展系统性调研，建立绿色能源技术项目库；协同有关航司研究搭建“SAF 创新联合体”，参与 SAF 试点采购方案等顶层政策制定；参与筹建上海市 SAF 产业基金，助力长三角 SAF 产业发展。

碳资产管理方面，东航金控碳金融工作组持续跟踪国内外碳市场动态并编制跟踪季报；就国际民航组织（ICAO）的国际航空碳抵消和减排计划（CORSIA）开展专题研究，编制《CORSIA 应对工作方案》及《CORSIA 行业白皮书》；联合上海环交所开展 SAF 范围三减排场内交易合作研究，已初步拟定工作方案；强化对海南国际碳排放权交易中心的投后管理，推动 VCUs 碳减排产品上线。



CORSIA 行业白皮书



CORSIA 应对工作方案

行业标准参与方面，深度参与民航二所主导的中国 SAF 可持续认证评审、华东理工大学主导的长三角 SAF 发展路径课题研究，并在中澳 SAF 论坛、Argus 年度分析会等国内外高级别论坛代表集团发声，持续提升中国东航集团在全球气候治理议程中的参与度。

旅客绿色低碳服务

公司以主题航班为载体，创新推出“智慧飞行，绿动东方”可持续飞行专区，整合“轻飞享”、电子发票、空中 Wi-Fi、电子会员卡、电子登机牌、旅客碳排放计算器、多式联运等绿色低碳产品和服务，引导旅客“轻装出行”。通过推出“可持续飞行”主题航班，让旅客从“绿色飞行”的“见证者”变为“参与者”。



资源循环高效利用

东航秉持节约优先、绿色发展理念，通过完善能源管理体系、推进绿色建筑和强化水资源管控，提升能源、水资源等利用效率，以实际行动践行绿色发展承诺，为建设资源节约型企业不懈努力。

能源管理与能效提升

公司承接上海市地方下达的能耗“双控”目标，将能效相关指标纳入年度绩效考核及三年任期考核体系。公司建立能源消耗月度监测机制，定期对比分析各单位用能数据并予以发布，要求能效表现较差的单位通过数据分析查找原因并提出改进措施，推动能源利用效率提升。

水资源管理

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》及相关地方法律法规，发布实施《东上航飞机统一控水节油标准》，规范用水管理，致力实现用水强度不断下降的总体目标。加强用水监测与管控，收集各单位用水数据，系统对同比、环比出现异常的单位自动识别并要求核实，如情况属实则需要相关单位出具说明，由审核单位人工确认用水量合理性，确保水资源的合理利用。同时，在运行维护环节，通过工卡优化，要求严格按照维修手册规定实施发动机水洗工作，杜绝水资源浪费。优化发动机水洗频次，减少水资源消耗，提升水资源利用效率。

绿色建筑管理

公司制定《基建项目建设全生命周期管理手册（试行）》要求，推进基建项目制度化、标准化、精细化管理。在设计阶段，优先考虑绿色低碳设计方案；在施工阶段，加强环境保护相关管理；在运营阶段，强化物业运营管理，促进低碳办公。通过全生命周期管控，系统落实地面建筑的绿色低碳要求。



贝壳楼获评国家首批、民航首个零碳建筑示范项目及三星级建筑光储直柔系统认证

在 2025 国际零碳城市乡村与零碳建筑大会上，东航资产管理的云锦智建东航金叶苑 4# 地块贝壳楼获评国家首批、民航首个零碳建筑示范项目及三星级建筑光储直柔系统认证荣誉。项目同步获上海市超低能耗建筑认证、美国 LEED 铂金级预认证及“十四五”国家重点研发计划科技示范工程等荣誉。



可再生能源供应

屋顶铺设 224 块单晶硅光伏组件，外墙采用自主研发专利的光伏发电玻璃幕墙。项目全电气化、无外购能源，光伏年发电量超 11 万度，满足全年用能需求，降碳率达 100%。

光储直柔系统

配置储能系统与“电能路由器”集控中枢，实时监测发电、储能、用电数据并动态调度——光照充足时优先直供直流设备、富余电能存储，光照不足时切换储能供电，极端情况下与电网柔性互动。

数字化能源管理

基于 BIM 底座的“睿瓴云”平台通过用能监测、用电预测与柔性调度，实现用能成本最优、绿电收益最大化，数据同步接入智慧零碳楼碳排放管理平台。

关键绩效 2025

东航物流全年实现可降解薄膜替代量达薄膜使用总量的

10 %

绿色包装管理

东航物流积极推广使用环境友好、可循环再生的绿色包装材料，持续开展可降解塑料薄膜的应用研究与实践，致力于减少一次性包装材料消耗，进一步推动包装绿色化进程。



环境合规综合治理

东航将生态环境保护作为企业可持续发展的重要基石，通过完善环境管理体系、强化监督检查、深化污染防治、参与生物多样性保护和加强绿色宣传，构建系统化的环境治理格局，为建设美丽中国贡献东航力量。

环境管理体系

公司严格遵守国家环境保护法律法规，完善环境和能源管理体系，将绿色发展理念融入日常运营管理，提升环境治理能力和管理水平。

完善制度体系

公司响应国务院国资委关于提高央企环境治理能力的工作要求，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及相关地方法律法规。依据《中央企业节约能源与生态环境保护监督管理办法》《生态环境行政处罚办法》《市场监督管理行政处罚信息公示规定》等文件要求，结合组织机构设置和管理职能调整，修订并发布《能源节约与生态环境保护管理办法》，规范能源节约、生态环境保护及双碳领域各项工作。该办法紧密对接公司现行绩效和组织考核体系，强化考核工具在环境领域的运用。

持续推进体系运行

为推进环境和能源管理体系建设，公司发布《关于开展 2025 年度公司环境和能源管理体系工作的通知》，明确年度低碳环保工作要点。实时梳理 2025 年以来国家、行业出台的政策文件，滚动更新《环境和能源管理体系文件清单》和《环境和能源管理体系外来文件清单》。

结合属地化原则，公司完成体系内政策法规梳理、合规性评价、环境因素识别及能源评审工作，并推动各单位开展能源环保自查。各单位按照《重要环境因素清单》等，做好环境和能源的管控工作。

环保监督与应急管理

公司主动组织生态环保专项检查，对体系内各部门开展全面自查，并前往北京、青岛、成都 3 地进行实地检查，通过自查、文件核查、交叉检查等多种形式，落实整改提升工作。

同时，按照国务院国资委要求，公司于 2025 年 10 月至 12 月开展中央企业环境保护提升专项排查整治工作，制定《环境保护提升专项排查整治总体工作方案》，对照《环境保护提升专项排查整治要点》中 13 个方面 125 项具体问题，系统深入开展环境保护提升排查整治工作，开展对照自查和整改提升，并形成专项总结报告。

应急预警机制

公司《能源节约与生态环境保护管理办法》设有“突发环境事件管理”专章，《应对突发事件综合应急预案》中包含环境突发事件的应急预案和操作程序。重点单位定期开展应急演练，加强新版应急预案的落地，强化人员应急响应能力。2025 年度，公司未发生突发环境应急事件。

能源环保培训

公司组织开展绿色低碳专题培训，培训内容包括公司能环制度、政策解读、环保检查要点等，覆盖东航各分子公司和业务单位。同时，借助碳中和行动联盟、航协等第三方资源开展双碳专业培训，提升全员环保意识和专业能力。

污染防治

公司建立系统化污染防治体系，致力于实现废水、废气、固废排放强度逐年下降的管控目标，确保危险废物 100% 合规处置，降低生产运营对环境的影响。

废气

公司落实民航局常态化打赢蓝天保卫战的工作要求，推进辅助动力装置（APU）替代和场内车辆“油改电”专项工作。2025 年度，公司 APU 替代设备使用率达到 100%。同时，落实民航局和上海市相关政策要求，排摸新能源车辆及非道路移动机械数据信息，制定新能源车辆更新计划，系统推进地面设备绿色化转型。

废水

公司上海总部严格执行上海市《污水综合排放标准》，其余下属各分子公司均严格执行当地污水排放管理标准，确保污水排放合规达标。

固体废弃物

公司全面推进垃圾分类工作。上海市是全国垃圾分类首个试点城市，根据“谁产生谁负责、谁管理谁负责”的属地化管理原则，上海地区机上垃圾遵照上海市垃圾分类体系执行，实现空地服务的无缝对接。此外，危险废物均委托具有资质的第三方进行合规处置。

生物多样性保护

生物多样性保护关乎自然生态平衡，东航股份坚持传播生态理念，打造了“滇池红嘴鸥”等 7 个生物多样性主题航班，将生态保护理念融入航程，让万米长空成为倡导万物共生的流动窗口。东航物流深耕活体动物航空运输领域，构建了覆盖全链条的标准化服务体系。通过专属舱位布局、全程温控管理、专业防疫消杀、应激风险防控等精细化保障措施，确保动物在长途跨境运输中的生理状态与福利水平。无论是跨越近万公里的珍贵马匹，还是对环境变化高度敏感的种禽，均以“四精”服务标准实现安全、平稳交付。

万米高空邂逅生物多样性：东航云南“动植物王国”特色航班

2025 年 8 月 15 日，东航 MU5814 上海至昆明航班以“动植物王国”为主题启航。云南是我国生物多样性最丰富的省份之一，航班将滇金丝猴、亚洲象、孔雀、蝴蝶等云南代表性物种元素融入客舱布置、文创摆件与儿童伴手礼，乘务组化身“生物多样性向导”，通过“空中生态课堂”互动问答向旅客介绍云南特有及珍稀物种，传播生物多样性保护知识。自 2025 年 4 月 18 日起，东航股份云南公司已在每周五执飞的上海虹桥、北京大兴、杭州、广州至昆明等航线上常态化开展“点亮云南生活”特色航班，并联合昆明长水、大理凤仪、德宏芒市等机场拓展生态主题航班场景，推动生物多样性公众教育从单次活动向机制化运营延伸。



东航物流推出“良驹行”产品 全链条护航珍贵马匹跨境运输

2025 年 7 月，东航物流旗下中货航 CK206 航班搭载 6 匹来自德国与荷兰的珍贵温血马，从阿姆斯特丹历经近 9,000 公里、约 11 小时飞行平稳抵达上海浦东国际机场。为确保运输链条顺畅、保障马匹运输过程中的安全与福利，项目团队周密部署机坪操作、空中运输及应急保障等关键环节，针对活体动物运输特殊性，提供专属独立舱位、马匹专用航空集装器及全程温控等个性化服务。



绿色发展理念普及

公司致力提升员工及公众环保意识，推动形成全社会共同参与绿色发展事业的良好氛围。

绿色宣传与公众参与

公司严格执行民航局蓝天保卫战工作要求，按照国家及属地生态环保主管部门要求，宣传生态环保及节能减排理念，推动绿色发展。结合全国节能宣传周等活动，通过微信公众号、办公楼宇视频展示等形式，引导员工树立环保意识和责任意识。

可持续航空燃料（SAF）成果推广

在第 35 个全国节能宣传周期间，公司聚焦可持续航空燃料（SAF）应用成就推出专题稿件。国务院国资委官网、新华社、光明日报、中国民航报等主流媒体、行业媒体报道东航推进 SAF 商业应用、C919 加注可持续航空燃料商业飞行等案例，扩大绿色实践影响力。

绿色出行主题活动

公司联合上海机场集团开展“越低碳 悦飞行”绿色出行主题活动。以“航司携手旅客”为传播主题，聚焦“零碳出行 + 积分激励”的共赢模式，面向广大旅客群体宣介东航绿色出行理念及实践成果。



“十五五”展望

党的二十届四中全会擘画了“十五五”时期我国经济社会发展的宏伟蓝图。中国东航集团立足谋划五年、展望十年，进一步明确了“两步走”的战略目标，到 2030 年中国东航世界一流航空运输企业建设取得决定性进展，到 2035 年基本建成世界一流航空运输企业。

中国东航集团党组发出新的倡议——“乘势而上、同心远航”。乘国家发展大势、乘“十五五”开局之势、乘公司起航之势，同心同德、同向发力，志存高远、行稳致远，朝着早日实现世界一流目标奋勇前进。

“十五五”时期，公司总体工作思路是：全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，坚持和加强党的全面领导，以推动高质量发展为主题，以培育发展新质生产力为重点，以改革创新为根本动力，以全面从严治党为根本保障，更好统筹发展和安全，夯实基础、全面发力，做优做强做大航空运输主业，持续优化产业布局，切实增强核心功能、提升核心竞争力，初步建成世界一流企业，充分发挥“三个作用”、争当“三个排头兵”，更好服务党和国家工作大局，服务经济社会高质量发展，服务保障和改善民生，勇担社会责任，为中国式现代化贡献东航更大力量。

“十五五”时期，公司的奋斗目标

- 安全发展能力全面提升
- 国际化发展迈上新台阶
- 企业文化浸润人心
- 综合实力大幅跃升
- 品牌价值更加彰显
- 党的建设全面加强
- 数智化转型取得全面突破
- 改革动能持续释放



附录 一图读懂

一图读懂《中国东方航空集团有限公司 2025 年企业社会责任报告》评级报告

一、评级结果



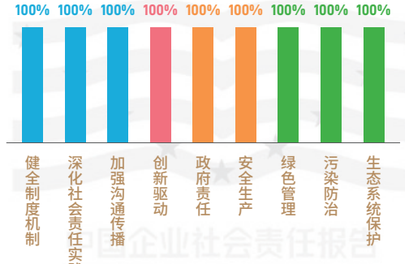
《中国东方航空集团有限公司 2025 年企业社会责任报告》（以下简称《报告》）为**五星佳级**，是企业可持续发展报告中的**典范**。

综合评级	评级图示	发展水平
五星佳	★★★★★+	**典范**
五星级	★★★★★	卓越
四星半级	★★★★☆	领先
四星级	★★★★	优秀
三星级	★★★	良好
二星级	★★	发展
一星级	★	起步

二、亮点绩效

过程性 ★★★★★
实质性 ★★★★★
完整性 ★★★★★
平衡性 ★★★★★
可比性 ★★★★★
可读性 ★★★★★
创新性 ★★★★★

《报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性、创新性均达到五星级。



《报告》系统披露了航空运输业核心指标的 92.78%，其中责任管理维度下健全制度机制、深化社会责任实践、加强沟通传播，本质责任维度下创新驱动，社会责任维度下政府责任、安全生产，环境责任维度下绿色管理、污染防治、生态系统保护等议题的核心指标覆盖率最高，均达 100%。



《报告》详细披露了 74 个关键指标连续 3 年的对比数据，其中本质责任维度下客户责任，社会责任维度下员工责任，环境责任维度下资源利用议题连续 3 年可比数据披露最为充分。

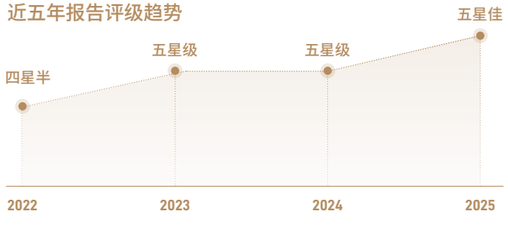
三、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

四、评级勋章

中国东方航空集团有限公司连续 4 年参与报告评级，首次获得五星佳级评价，连续 2 年获得五星级评价，获黄铜级勋章。

近五年报告评级趋势





《中国东方航空集团有限公司 2025 年企业社会责任报告》评级报告

受中国东方航空集团有限公司连续 4 年委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国东方航空集团有限公司 2025 年企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

1.《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》；
2.《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》；
3.《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》；
4.《中国企业可持续发展报告评级标准（2026）》。

二、评级分析

过程性（★★★★★）

公司党宣部 / 品牌部牵头成立报告编制小组，高级管理层负责审定报告；召开报告编制启动培训会，开展调研访谈，收集报告编制素材，保证内容全面、准确；推动旗下核心主业上市公司编制可持续发展（ESG）报告；主动参与社会责任领域课题研究、标准规则制定与指标体系构建，提高可持续发展管理水平；以印刷品、电子文档呈现报告，并结合论坛会议进行二次发布，过程性表现卓越。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了应对气候变化、节约能源资源、发展循环经济、响应特殊交通调度、产品和技术创新、可持续供应链、飞机安全及应急管理、产品和服务的可获得性、方便特殊人群、职业健康与安全生产、可持续治理机制、反商业贿赂及反贪污等航空运输业关键性议题，叙述详细充分，其中应对气候变化、职业健康与安全生产、可持续治理机制三项议题篇幅最多，分别为 8 页、8 页、6 页，实质性表现卓越。

完整性（★★★★★）

《报告》主体内容从“安全护航，情系民生，守护人民美好生活”“寰宇通达，价值共享，服务经济社会发展”“数智领航，绿启新程，加快发展新质生产力”等角度系统披露了航空运输业核心指标的 92.78%，其中责任管理维度下健全制度机制、深化社会责任实践、加强沟通传播，本质责任维度下创新驱动，社会责任维度下政府责任、安全生产，环境责任维度下绿色管理、污染防治、生态系统保护等议题的核心指标覆盖率最高，均达 100%，具有卓越的完整性表现。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“旅客隐私投诉件数”“丢失客户资料的件数”“员工流失率”“歧视事件”等负面数据信息，简述“未发生重大经营风险事件”“未发生人为原因引发的严重服务事件”“未发生突发环境应急事件”等情况，并详细描述特殊旅客服务争议事件，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》详细披露了“总资产”“利润总额”“航班正点率”“旅客满意度”“能源消耗总量”“新鲜水耗量”等 74 个关键指标连续 3 年的对比数据；其中本质责任维度下客户责任，社会责任维度下员工责任，环境责任维度下资源利用议题连续 3 年可比数据披露最为充分，分别为 9 组、21 组、10 组；通过“《2024 中央企业海外网络传播力建设报告》海外网络传播力位居央企第二、交通行业第一”“入选中央广播电视总台‘供应链 ESG 先锋 50（2025）’榜单，位列第 46 位”等进行横向比较，具有卓越的可比性表现。

可读性（★★★★★）

《报告》以“乘势而上 同心远航”为主题，结构完整，逻辑清晰，系统展现年度履责亮点实践；封面设计融入企业主营业务元素，提升了报告辨识度；篇章跨页采用体现业务特点的实景大图，嵌入叙述性引言，提纲挈领，方便读者快速了解章节内容；设置“2025 高质量发展足迹”，聚焦企业年度责任印记及责任荣誉，彰显了企业履责的引领性；以丰富的案例向公众展示履责成果，强化了报告的传播性，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★★）

《报告》设置“强根铸魂，坚持和加强党的全面领导”责任专题，展现党建工作实践，体现央企责任担当；设置“‘十四五’回顾”，聚焦“十四五”期间重点事件，回应利益相关方期望，彰显了企业的责任引领；多处以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化了报告的公信力；回应相关准则，依据四支柱披露应对气候变化等议题，便于读者把握履责行动措施等信息，创新性表现卓越。

三、综合评级 ★★★★★+

经评级小组评价，《中国东方航空集团有限公司 2025 年企业社会责任报告》为五星佳级，是企业可持续发展报告中的典范。

综合评级	评级图示	发展水平
五星佳	★★★★★+	**典范**
五星级	★★★★★	卓越
四星半级	★★★★☆	领先
四星级	★★★★	优秀
三星级	★★★	良好
二星级	★★	发展
一星级	★	起步

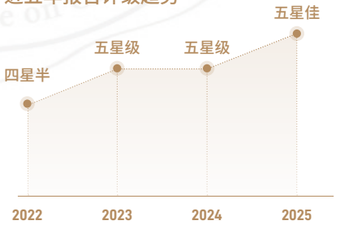
四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

五、评级勋章

中国东方航空集团有限公司连续 4 年参与报告评级，首次获得五星佳级评价，连续 2 年获得五星级评价，获黄铜级勋章

近五年报告评级趋势





扫码查看评级档案

评级专家委员会副主席

评级小组组长　评级小组专家

出具时间：
2026 年 6 月 25 日

指标索引

国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》

维度	议题	对应章节	页码
夯实企业高质量发展根基	依法合规诚信经营	守法合规	22-23
	不断增加优质供给	做实“四精”服务	64-67
		拓展全球航网	90-97
		推动融合发展	98-105
	筑牢安全应急防线	筑牢安全发展根基	54-63
	构建和谐劳动关系	共建共享幸福东航	68-74
增强服务经济社会发展能力	大力推进科技创新	激发科创动能 推进数智化转型	116-117 118-121
	着力强化产业引领		
	有力提供安全支撑	携手伙伴共赢	106-113
提升服务人民美好生活水平	加快推进绿色发展	书写绿色航迹	122-135
	支持乡村全面振兴和区域协调发展	助力乡村全面振兴	75-82
	积极服务民生事业	服务民生彰显担当	83-87
培育国际竞争合作新优势	有效开展海外履责	拓展全球航网	90-97
	切实加强环境、社会和公司治理（ESG）工作	可持续之旅	34-41
组织保障	强化组织领导		
	健全制度机制		
	深化履责实践		
	加强沟通传播		
	完善监督考核		

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《中国东方航空集团有限公司 2025 年企业社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对公司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。

您可通过扫描下方二维码对报告进行反馈，或通过以下任意方式与我们联系。

联系单位：党组宣传部 / 品牌管理部

电话：021-22331435

传真：021-62686883

电子邮箱：mucsr@ceair.com

地址：中国上海市闵行区虹翔三路 36 号（201100）

了解更多东航信息

本报告采用环保再生纸制作