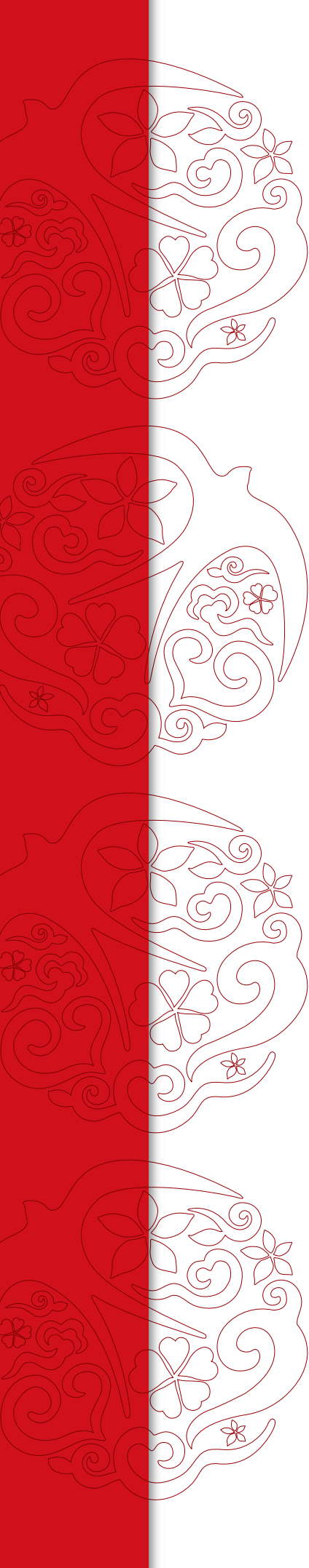


恪尽企业责任
共建社会和谐

2010年度社会责任报告

China Eastern Social Responsibility Report on 2010

2011年03月



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

2010年是极不平凡的一年。东航破冰起航，迎难而上，打赢“生存之战”；兼容并蓄，实现“东上重组”，打赢“发展之战”；乘势而上，保障世博，打赢“扬名之战”。经历这三场战役，东航的经营能力快速增强，品牌形象明显提升，核心竞争力得到加强。在党中央和国务院的正确领导下，东航正以昂扬的姿态站立在后世博时代的新起点，勇于突破重重挑战和发展阻碍，积蓄着腾飞的力量。

东航有着强烈“企业公民”的自我身份认同，并在履行社会责任过程中不断强化企业公民的身份定位。“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”。是东航社会责任观的价值核心。坚持“员工、顾客、股东、社会”和谐发展，共同进步，是我们矢志不渝的努力方向。作为国有企业，我们在履行社会责任的过程中，彰显了现代企业应有的人文精神，体现了一个优秀企业公民应尽的社会责任。

东航立足于企业战略目标的实现，不断强化自身的经营管理能力，努力服务上海“两个中心”建设，保障了2010年上海世博会。2010年，东航的枢纽网络战略取得重大进展。以上海为核心枢纽，西安、昆明为区域枢纽的航线网络初具规模。东航践行世博承诺，出色完成了承运商、赞助商、参展商、服务商“四位一体”的光荣使命。东航航班正常率为79.04%，实现全行业“三连冠”。成绩和荣誉，令我们备感振奋，备感荣幸，备感责任重大、使命光荣。

在追求自身发展的同时，东航始终恪尽社会责任，努力为社会创造价值，共建和谐社会。东航加强节能减排，实行“低碳飞行”管理，积极向社会传递“绿色出行”的现代生活理念。在历次抢险救灾的千里驰援中，东航切实履行着央企的社会责任，将社会各界的爱心与关怀及时送至灾区。东航还推出了“爱在东航”大型公益志愿活动，成为“传递爱心、服务社会”的重要平台。

2011年是“十二五”计划开局之年，对于东航，将是改革发展的重要一年。世界经济总体保持复苏态势，国内经济保持平稳较快发展，为企业创造了良好的发展环境。从行业趋势看，民航持续快速发展的总体态势不会改变，我国航空市场需求旺盛。从东航自身特点看，“十二五”战略规划总体确定，规模网络基本成形，市场布局日益清晰，重组效应持续显现，东航连续两年实现盈利，员工队伍士气高涨，各项工作步入良性健康发展轨道。加上长三角一体化、西部大开发进程加快，上海社会主义现代化国际大都市建设提速，各地政府大力支持航空业，以及加入天合联盟等，都为实施枢纽战略、服务经济社会发展、增强核心竞争力提供了有利条件。

“远行者无大步，不疾而速”。我们始终怀着一颗感恩之心，怀着一片赤子之情，继续努力为员工、顾客、股东、社会创造新价值。前行的道路，任重而道远，我们将和我们的利益相关方一起，继续为创造更美好的生活而共同努力。

中国东方航空股份有限公司 董事长

目录

Contents

03 董事长致辞

07 关于本报告

08 企业概况

08 公司简介

09 组织机构

10 发展规划

11 纳税情况

11 运营飞机

12 公司治理

12 决策机制

13 管理创新

13 战略解码

14 风险管控

14 内控审计

14 法律监控

15 惩防体系

15 反垄断

16 责任战略与管理

- 16 责任理念
- 16 责任承诺
- 17 责任管理
- 18 2010年度社会责任主要进展
- 19 2010—2012年度社会责任主要推进方向
- 20 利益相关方参与
- 21 与社会责任有关主要荣誉

40 对股东的责任

- 40 稳健经营
- 40 股本结构
- 41 资产效益
- 41 资本结构
- 42 股东权益
- 42 议案审议
- 42 关联交易
- 42 信息披露
- 42 独立董事

30 对顾客的责任

- 30 安全运营
- 31 安全飞行
- 31 SMS建设
- 32 枢纽网络
- 33 国内航线
- 33 国际航线
- 34 加入联盟
- 34 代码共享
- 35 货运服务

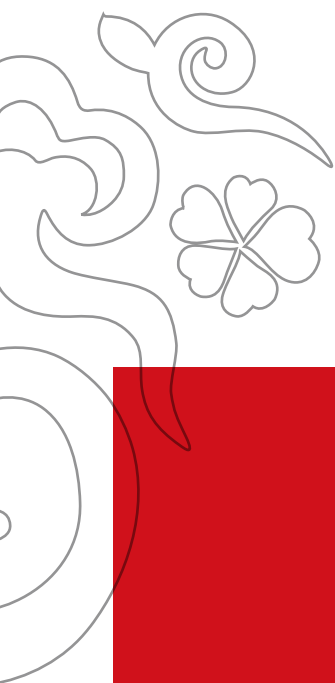
22 对员工的责任

- 23 保障员工权益
- 23 遵纪守法
- 23 劳动保护
- 23 薪酬福利
- 24 关爱员工成长
- 24 教育培训
- 25 职业通道
- 25 成长环境
- 26 参与企业管理
- 26 民主参与
- 26 畅通言路
- 27 营造和谐氛围
- 27 排忧解难
- 27 劳动竞赛
- 27 心理援助
- 28 文体活动
- 28 温暖工程
- 29 员工评价

- 36 服务保障
- 36 航班正点率
- 36 旅客投诉率
- 36 客舱设施
- 37 航空配餐
- 37 常旅客
- 37 呼叫中心

- 38 服务创新
- 39 信息化建设
- 39 手机订票
- 39 自助值机
- 39 网络销售

- 43 战略合作
- 43 成立分(子)公司
- 44 成本优化
- 44 审计调查
- 44 采购管理



52 维和运输
52 驰援海地
52 爱心公益

46 对社会的责任

- 46 能源管理
 - 46 细化指标
 - 47 节能措施
 - 47 ETS项目
- 47 低碳飞行
 - 47 机队优化
- 48 技术减排
 - 48 加装小翼
 - 48 RNP应用
 - 48 性能改进
 - 48 APU管理和GPU使用
 - 48 临时航线
- 49 社区友好
- 50 抗震救灾
 - 51 玉树救灾
 - 51 舟曲救援
 - 51 西南抗旱
 - 51 赣东抗洪



54 世博专题
60 GRI索引
65 全球契约十项原则
66 信息反馈





关于本报告

本报告是中国东方航空股份有限公司发布的第三份企业社会责任报告 (Corporate Social Responsibility, CSR), 为便于表述和阅读, “中国东方航空股份有限公司” 在本报告中还以“东航”、“公司”表示。报告概况如下:

报告时间范围

2010年1月1日至12月31日, 部分内容超出上述范围。

报告发布周期

公司社会责任报告为年度报告。

报告组织范围

公司整体 (组织机构参见“企业概况”)。

以前报告发布

分别于2009年4月、2010年4月两次发布社会责任报告。

报告数据说明

本着真实、客观的原则, 本报告收集了东航在履行经济、环境和社会责任方面的重要信息, 并提供相关的绩效指标和指标索引。相关资料、数据和典型案例均来源于东航及所属单位。2009年同比数据不包含上海航空有限公司。

报告改进方向

对社会责任指标体系和责任绩效目标进行丰富和完善; 呈现更多的具体案例, 更完整地披露公司社会责任绩效; 完善利益相关方的意见和评价, 更有效地回应利益相关方期望。

报告参照标准

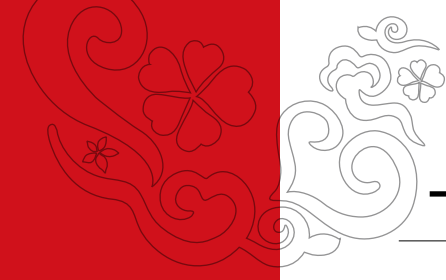
报告编写遵循联合国全球契约 (United Nations Global Compact) 十项原则, 参照全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative) 的《可持续发展报告编写指南 (G3)》、国务院国有资产监督管理委员会 (简称“国资委”) 《关于中央企业履行社会责任的指导意见》, 同时突出东航的企业特点和行业特色。报告还参考了《中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR1.0)》。

报告获取

报告语言为中文和英文, 以印刷品和PDF电子文档两种方式向读者发布, 其中电子文档可在上海证券交易所和东航网站 (www.ceair.com) 下载阅读。

基本信息

公司名称	中国东方航空股份有限公司
注册资本	112,76539亿元人民币
成立时间	1995年4月
企业类别	中外合资经营企业
法定代理人	刘绍勇
总部地址	上海市长宁区虹桥路2550号
注册地址	上海市浦东国际机场机场大道66号
上市方式	纽约证交所、香港联交所、上海证交所



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。

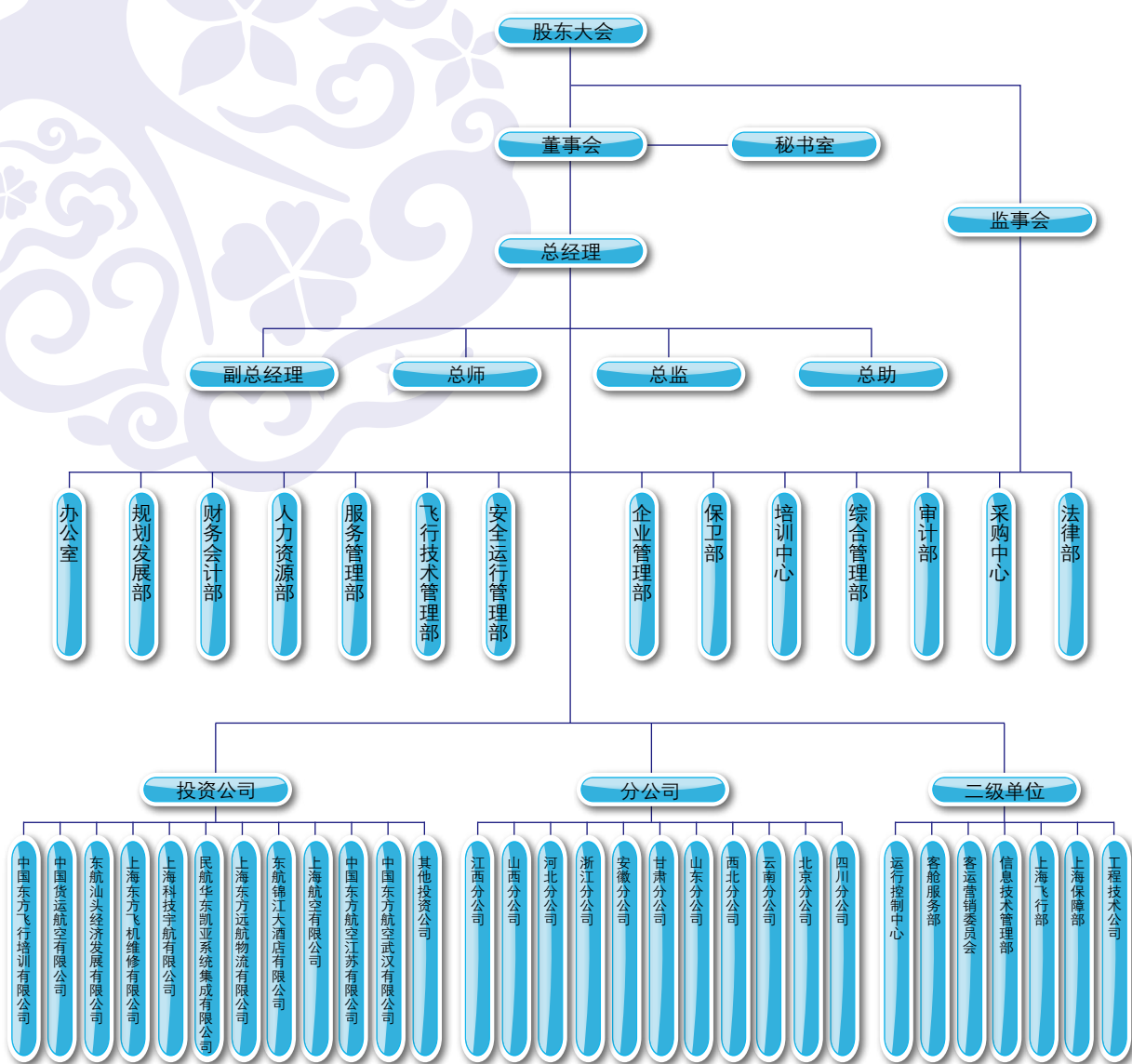
截止2010年12月31日，东航拥有或运营355架大中型运输飞机和182个通航点，平均机龄不满7年，海外营业部遍布全球，在国内有西北、云南、山东、安徽、山西、北京等11家分公司，以及中国最大的航空货运公司等数十家控股子公司。

东航作为上海最大的基地航空公司，旅客运输量已位居全球前十名。东航构建了以上海为核心枢纽，覆盖整个中国并辐射亚洲、欧洲、美洲甚至大洋洲的航空运输网络。加入天合联盟后，东航的航线网络将能通达全球169个国家超过900个目的地。

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”、“东方万里行”、“上航”、“金鹤”、“上航假期”等注册商标78件，构成了一个完整的品牌体系。东航秉承“世界品位，东方魅力”的品牌价值，不断创造精彩愉悦的旅行体验。

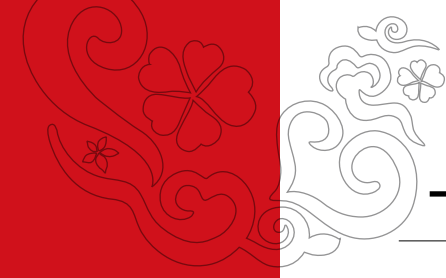


组织机构

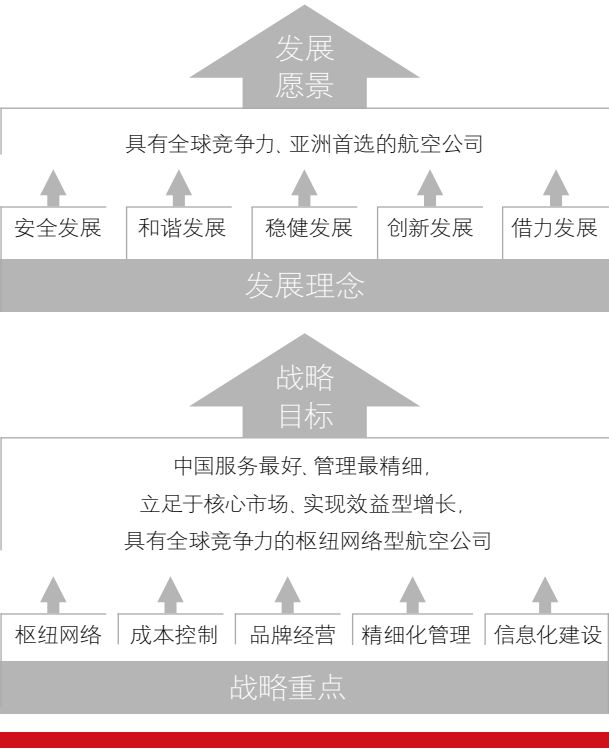


组织结构变动情况

截至2010年底，公司共分四级，除母公司外，共有二级子公司46家，三级子公司37家，四级子公司6家；有分公司11家。



发展规划



2008~2010主要经营业绩指标



	2010年	2009年	2008年
总资产 (万元)	10,081,012	7,201,868	7,318,401
营业收入 (万元)	7,495,811	3,983,133	4,184,236
旅客运输量 (万人次)	6493	4404	3723
货邮载运量 (万吨)	146.49	94.36	88.95
运输总周转量 (亿吨公里)	125.99	79.09	72.19
安全飞行 (万小时)	119.51	84.9	75.5





纳税情况

东航立足于自身发展，为国家创造税收。2002—2010年，缴纳各项税费共计231.79亿元，各项税费占营业成本和营业收入比例分别为8.24%和7.56%。2010年，各项主要税费合计39.95亿元。曾荣获上海市国家税务局和上海地方税务局颁发“A类纳税信用证书”。

运营飞机情况



数目	机型	2010年	2009年
1	空客 A340—600	5	5
2	空客 A340—300	5	5
3	空客 A330—300	15	15
4	空客 A330—200	5	5
5	空客 A300—600	7	7
6	空客 A321	20	15
7	空客 A320	95	83
8	空客 A319	15	15
9	波音 B767—300	10	3
10	波音 B757	10	0
11	波音 B737—800	61	13
12	波音 B737—700	52	39
13	波音 B737—300	16	17
14	麦道 MD90	0	9
15	巴西 EMB—145	10	10
16	庞巴迪 CRJ—200	10	5
17	Hawker800(公务机)	1	0
18	空客 A300 (货机)	3	3
19	波音 B747—400 (货机)	2	2
20	波音 B757F (货机)	2	0
21	波音 B777F(货机)	4	0
22	麦道 MD11 (货机)	7	6
合计		355	257

公司治理

完善的公司治理是保障利益相关者利益、实现可持续发展的基石。东航作为国有控股三地上市公司，按照现代企业制度要求，不断谋求建立科学、完善的现代法人治理结构，并在国资委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。

决策机制

健全依法决策、科学决策和民主决策的决策机制，在总经理负责制的基础上，逐步完善对重大事项、重要干部任免、重大项目安排和大额度资金使用上的集体决策机制，推进可持续发展。

按照公司章程成立的各类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。

严格遵守《公司法》、《证券法》、《民航法》等相关法律法规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法人治理架构。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。

案例：

2月8日，副董事长李军在东上联合重组工作总结大会上表示，东航将认真贯彻落实枢纽网络战略，努力建设以上海为基地的枢纽网络型航空公司，打造上海航空枢纽港，更好地服务中国2010年上海世博会，更好地推动上海国际金融中心和国际航运中心的建设，更好地服务于国家的改革开放和经济社会发展。

东航董事、监事及高级管理人员

序号	姓名	职务
1	刘绍勇	董事长
2	李 军	副董事长
3	马须伦	董事、总经理
4	罗朝庚	董事
5	罗祝平	董事、董秘
6	刘克涯	独立董事
7	吴晓根	独立董事
8	季卫东	独立董事
9	邵瑞庆	独立董事
10	刘江波	监事会主席
11	徐 昭	监事
12	冯金雄	监事
13	燕泰胜	监事
14	刘家顺	外部监事
15	张建中	副总经理
16	李养民	副总经理
17	赵晋豫	副总经理
18	唐 兵	副总经理
19	吴永良	财务总监



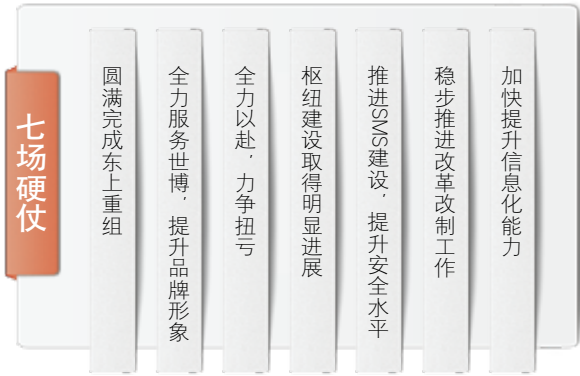
管理创新

公司推行精细化管理, 提高管理创新能力。实施流程再造、组织优化和绩效体系改革, 追求卓越, 持续改进, 不断提高经营水准和发展水平。

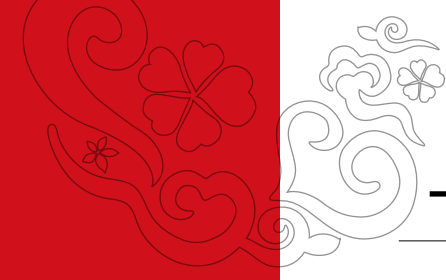


战略解码

公司首次通过战略解码, 确立必须打赢的“七场硬仗”, 打造承接战略并覆盖全员的、可以将目标层层分解的、充分激发员工实现工作目标意愿的、改善业绩实现能力并促进战略实现战略绩效管理体系。



注释: 东上重组是指东航吸收合并上海航空有限公司(以下简称“上航”)。



风险管控

以有效提升重大风险防范能力为导向, 依托现有管理体系, 进一步推动公司全面风险管理体系建设, 聚焦重大风险, 加快宏观风险信号的有效传递, 开展风险导向的内部控制及有效评审。

内控审计

着手建立全面风险管理与内部控制体系框架、建立重大风险监控预警机制; 设计公司内部控制评价标准和工作机制, 进一步完善公司风险管理与内控体系。

印发《关于加快完善法人治理结构的指导意见》, 进一步完善产权清晰、权责分明、管理科学的现代企业制度。完善《全面风险管理与内部控制手册》, 并与《企业内部控制应用指引》进行对标分析, 开展合规性诊断。

定期对企业面临的各类风险进行评估, 及时制定风险管理策略和解决方案, 确保各类风险处在受控状态。整合审计资源, 抓好审计署审计意见的整改落实, 积极开展专项审计调查。

法律监控

持续推进法制工作三年目标计划和《东航法律风险防范意见》的落实, 成立合同管理中心, 严格执行合同管理规定, 防范合同风险。

加强涉外诉讼的管理, 海外营业部严格履行案情上报、证据收集、律师选聘、诉讼配合等职责。全年处理了13件涉外诉讼案件, 包括东航诉泰国货代公司欠款等案件, 保护了公司的合法权益。

案例:

4月16日, 亚太地区最具权威的《亚洲法律杂志》(ALB) 2010年中国法律大奖的颁奖盛典在上海隆重举行。揭晓了中国法律界在过去一年中最具代表性的案件及做出非凡成绩的公司法务、律师及律师事务所。东航荣获了“最佳中资公司法律团队”大奖, 这也是国内唯一一家民航企业获此殊荣。



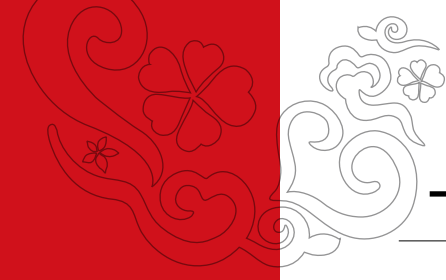
东航召开纪检监察工作会议，不断推进惩防体系建设。

惩防体系

公司将惩防体系建设融入日常经营管理，下属单位和重要职能部门全部纳入按季度分组推进的整体工作格局；开展“完善融入改革发展和经营管理的预防腐败制度体系”等课题研讨工作；集中梳理公司受理信访和查办案件情况，以及重要岗位、关键环节权力风险防控和预防舞弊制度建设等情况。

反垄断

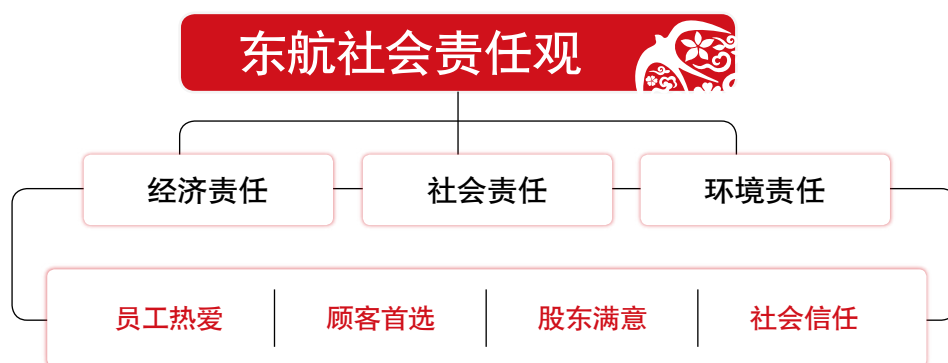
公司反对市场垄断行为，严守中国有关反垄断、反不正当竞争的法律法规，秉承公平竞争、合作共赢的理念，守法经营，诚信经营，保护相关方的合法权益。



责任战略与管理

履行社会责任是企业生存和发展的根本要求，是推动经济发展和社会进步的世界潮流，是促进社会更加和谐的时代动力。履行社会责任并保持可持续发展是东航长期战略规划的重要组成部分，同时也是东航赢得竞争优势的关键所在，是实现经济、社会和环境综合价值最大化的必由之路。

东航坚持科学的社会责任观，积极探索社会责任的管理和实践，把企业社会责任转化为企业经营的重要推力，将社会履责内生于企业提供服务全过程，充分考虑利益相关方的关注焦点和对自然环境影响，努力实现自身和经济社会环境健康协调发展。



责任理念

作为国有控股大型航空运输企业，东航根据行业特点和发展定位，其社会责任观主要体现在“员工、顾客、股东、社会”等四个领域，综合反映出公司的经济、社会和环境责任，通过不断加大履行社会责任投入，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，携手共建和谐社会。

责任承诺

东航的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。



推进模式



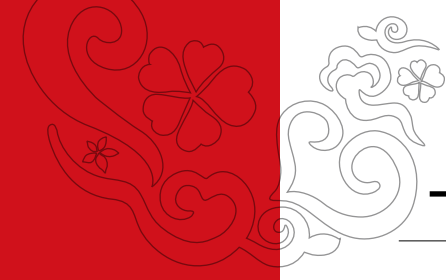
责任管理

从2008年起, 东航参照国际标准与最佳实践, 积极探索实施科学、规范、系统的社会责任管理, 有力提升了可持续发展绩效。2010年, 公司以提高可持续发展能力、推进社会责任与经营管理融合为重点, 积极发展、实施和改善社会责任的符合性, 逐步完善社会责任管理体系。

管理模式

公司明确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。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。主要负责领导、推进公司社会责任工作; 审批公司社会责任规划和工作计划; 处理公司社会责任工作中的重大问题, 分析社会责任风险并进行有效管理。

委员会下设工作办公室, 收集工作资料, 制定社会责任报告指标体系, 披露发布公司年度社会责任报告, 负责日常工作部署和安排, 承担相应的管理和落实工作。



2010年度社会责任主要进展

理念融入

把企业文化和社会责任相融合, 将品牌建设体系纳入社会责任, 在品牌文化建设过程中, 保持与履行社会责任相协同, 树立责任央企的良好品牌形象。

共同行动

东航加入企业社会责任北京宣言的行列, 向全社会庄重承诺: 不以盈利为唯一目的, 以诚信为基础, 秉持对社会负责、保护环境、关爱员工及具备良好的商业操守, 永续经营。

责任培训

组织管理人员、社会责任联络人、新进员工进行社会责任有关培训, 加强社会责任的文化建设, 提高社会责任的认知水平和参与能力。

责任沟通

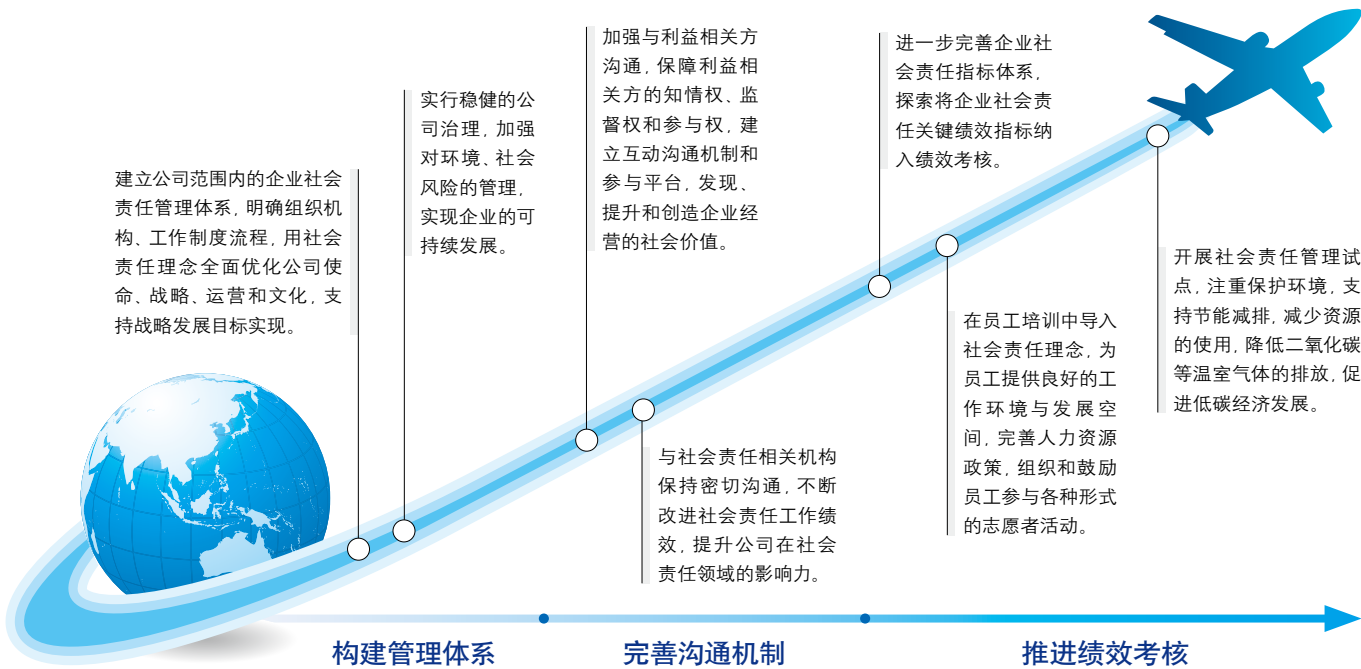
发布2009年社会责任报告, 有力增进东航与利益相关方的沟通和共识; 参与国内外社会责任专题活动; 与社会责任机构开展对话交流, 广泛推动全球契约、社会责任理念的传播与实践。

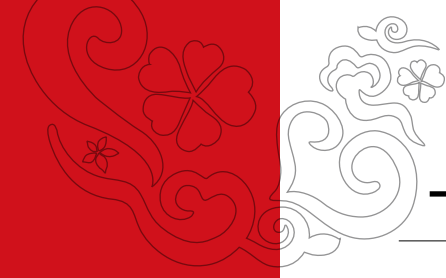
课题研究

对《中国企业社会责任报告编写指南 (CASS—CSR1.0) 》进行课题研究, 初步梳理出300余项社会责任管理、绩效和扩展指标。



2010—2012年度社会责任主要推进方向





利益相关方参与

公司建设有效的利益相关方参与机制，支持和配合利益相关方参与决策与管理，与利益相关方建立战略互信，将利益相关方的期望更好地融入企业战略和核心业务领域，发挥合作创造综合价值潜力，共同推进经济、社会、环境可持续发展。

			
利益相关方	期望目标	沟通机制与形式	公司回应
国资委	国有资产保值增值 服务国民经济发展 依法规范经营 完善公司治理结构 防范经营风险	政策法规和规章制度 工作会议 定期汇报 业务考核	P12 P14-15 P39-41
民航局	实现持续安全 建设民航强国 维护消费者利益 维护市场秩序	政策法规和规章制度 工作会议 文件通知 业务考核	P31-32 P36-37
地方政府	遵守法律法规 依法纳税 增加就业 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 会谈会晤 统计报表	P43
投资者	诚信守法 规范运作 提高盈利水平	公司公告 公司声明 股东大会 定期报告	P40-42
战略合作伙伴	优势互补 合作共赢	战略合作协议	P43-45
客户	提供高品质服务 提供创新型产品 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 聘请监督员	P36-39
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	P26, P28
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	P34, P43
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	P45
社会公众	提供灾害（应急）救援 环境保护 公益活动 文明共建	履行中央企业责任 和谐共建	P46 P49-52



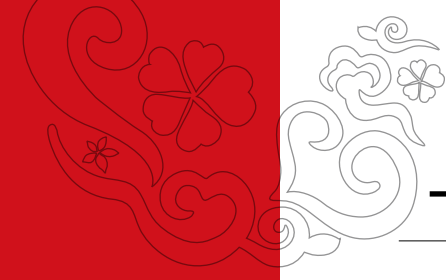
12月27日，东航董事长刘绍勇（左）、副董事长李军（右）在上海虹桥机场迎接刚从北京载誉归来的董事、总经理马须伦（中），共贺东航获得中共中央、国务院颁发的“上海世博会先进集体”的至高荣誉。



与社会责任有关主要荣誉

- 东航世博工作领导小组被中共中央、国务院授予“上海世博会先进集体”荣誉称号；
- 东航上海客舱服务部被中共中央、国务院授予“上海世博会先进集体”荣誉称号；
- 东航荣获“中国2010年上海世博会赞助企业特别贡献奖”金奖；
- 东航西北分公司被授予“全国抗震救灾英雄集体”荣誉称号；
- 东航被新华社等单位联合授予“中国企业社会责任榜杰出企业奖”，董事长刘绍勇被授予“中国企业社会责任榜杰出人物奖”；
- 东航被中国社工协会企业公民委员会评为“2010中国优秀企业公民”；
- 东航被《WTO经济导刊》授予“金蜜蜂2010优秀企业社会责任报告领袖型企业奖”；
- 东航被每日经济新闻报社评为企业“未来之星”；
- 东航被华夏时报社评为“2010减碳先锋企业”；
- 东航荣获民航局颁发的“飞行安全四星奖”。





对员工的责任

员工是企业实现可持续发展的关键要素和宝贵财富。东航在遵守法律法规保障员工合法权益的基础上，坚持以人为本，营造公平和谐的氛围，搭建激励成长的平台，畅通交流沟通的渠道，努力构建员工与企业同成长、共发展的格局。

在职人员情况			
专业类别	合同制	劳务制	合计
管理人员	5678	581	6259
受聘专业技术人员	9165	1281	10446
飞行人员	4587	0	4587
乘务人员	5688	1512	7200
销售人员	3330	775	4105
财务人员	896	270	1166
地面服务等其他人员	8256	15077	23333
合计	37600	19496	57096

合同制人员学历情况		
学历	人数	占员工总人数比例
博士	4	0.01%
硕士	345	0.92%
本科	9369	24.92%
大专	13765	36.61%
中专	10632	28.27%
高中以下	3485	9.27%
合计	37600	100%

女员工数为21468人，占全体员工人数的37.6%



员工在东航大家庭里开心工作，快乐成长。

注：
人员统计范围包含上海航空有限公司、江苏有限公司、武汉有限公司、东方远洋物流公司、东方飞行培训有限公司、上海航空货运有限公司、中国货运航空有限公司、中国联合航空有限公司。



保障员工权益

遵纪守法

- 遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，规范劳动合同管理，与员工签署劳动合同率达100%。
- 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，未发生侵犯人权的不当事宜。
- 建立工会组织，员工入会率达92%。
- 依照国家《工会法》、《集体合同规定》等法律法规，工会对新一轮集体合同进行修订，重新修订《女职工权益保护专项集体合同》，举行劳资双方协商会议，经职代会讨论通过报上海市劳动行政部门核准后公布施行。
- 完善劳动争议调解委员会工作机制，有效预防和调解员工劳动争议，维护员工合法权益，保证员工依法享有带薪年假。

劳动保护

关注员工的安全和身体健康，在劳动合同、员工手册中明确规定执行国家规定的工作时间和休息休假制度，提供符合国家规定的劳动保护和安全卫生条件，推广安全健康的工作方式。

工时限制

- 飞行员在任何7个连续的日历日内飞行时间不得超过40小时；
- 任一日历月内飞行小时不得超过100小时；
- 任何连续三个日历月内飞行时间不得超过270小时；
- 任一历年内飞行时间不得超过1000 小时。
- 乘务员在任何7个连续日历日内飞行时间不得超过40小时；
- 任一日历月内飞行时间不得超过120小时；
- 任一历年内飞行时间不得超过1300小时。

在任何连续的7个日历日内，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。

健康体检

遵照行业主管部门要求，组织实施空勤人员专业体检，开展机务人员职业病体检，核定发放劳动防护用品。

组织全体员工进行年度体检，出具健康报告，提出健康建议。制定《女职工保健补贴工作管理细则》，为女员工发放210万元保健补贴。

定期举办健康类专题讲座，提高员工的自我保健意识。

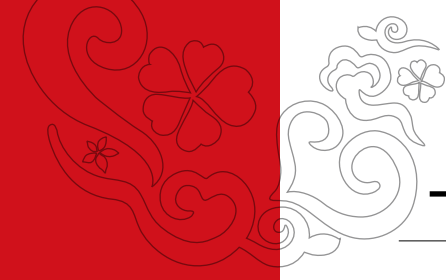


组织员工进行健康体检。

薪酬福利

规范执行工资制度，为员工提供符合国情和民航实际的薪酬与福利，按时足额发放工资。依法缴纳国家规定的各项社会保险及住房公积金。

落实上海地区劳务派遣制员工小城镇社会保险转大城镇社会保险工作。转拨专项资金441万元，用于世博保障的一线员工、劳模先进以及劳务工疗休养，全年共组织疗休养4800余人次。



关爱员工成长

教育培训

坚持以人为本，关爱员工成长，不断完善培训体系，满足员工自身综合能力提升的需求。全年完成各类培训6670批，255794人次，教育培训投入2240万元，员工受训时间达到年平均70课时/人。

聘请专家学者，开展欧盟法律法规、反垄断法、诉讼实务等方面的培训。

完成民航客货运员、民航货运员、民航售票员、民航货运安全检查员、民航乘务员技师、民航乘务员、民航特种车辆操作工、航空材料员的职业技能鉴定工作，共计938人次。

培训中心全年培训情况			
对象	项目	批次	人次
管理人员	高层管理者培训、新晋管理者培训、基层管理者培训、青年管理者系统培训	52	1323
飞行人员	ICAO英语工程先后开设基础班、强化班、复考班、干部封闭培训班	33	346
乘务人员	世博服务专项培训、新进乘务员培训、新聘乘务长培训、新聘客舱经理培训、新聘头等公务舱乘务员培训、专包机保障培训、乘务员应急复训	447	16897
地服人员	东上重组专项培训、世博服务专项培训、客运新员工培训、客运各岗位复训、国内客运销售上岗证培训、国际客运销售上岗证培训	614	23205
商务人员	售票员上岗证培训、大客户经理培训、货运人员上岗证培训及复训	27	298
运行签派人员	航务情报性能人员机型复训、各专业新雇员培训、空客系列机型飞行签派员培训、B737系列机型飞行签派员培训	43	711
职业技能鉴定考评员	2010年民航行业职业技能鉴定培训	—	96

- 案例：

北京分公司要客服务部围绕“我服务、我快乐”的主题，在回顾发展历史增强员工自豪感和自信心的基础上，详细地对各个岗位的作业情况进行了有针对性的培训，剖析作业流程，分享服务技巧和经验。
- 案例

西北分公司地面服务部国内值机室开展“微笑服务”培训，制作精美直观的PPT课件，以感人的故事结合实际演练的方式开展，借助牙签练习微笑，倡导员工以最佳的精神状态服务旅客，获得价值认同。
- 案例

甘肃分公司为配合公司精细化管理战略，提高各级管理者管理改进能力，加大E-LEARNING在线培训力度，完成率达到了100%



职业通道

晋升模式

推行专业技术人员职业晋升“双通道”模式，建立机务专业技术岗位体系，拟定市场营销、信息技术、运行控制等专业技术岗位体系和岗位管理方案，面向全员征求意见，讨论修改后施行。



流动机制

优化人力资源配置，加强人员内部调配，激发员工工作积极性。全年共有飞行员79人，乘务员113人，安全员144人，地面人员462人进行了内部流动。

内部退养

继续推行内部退养政策，对距法定退休年龄5年内的或工龄满30年的员工，在企业和员工协商一致后实行内部退养，给年轻员工提供更多的机会和平台。

成长环境

机会平等

东航规定，除岗位有特殊需求外，招聘员工不得有种族、性别、地区、国籍、年龄等方面的歧视。2010年度，公开招收飞行员375人，乘务人员371人，营销人员60人，签派人员38人，机务人员461人，IT技术人员35人。



2010年，东航面向云南地区公开招聘百名以少数民族优秀青年为主的空中乘务员，给他们提供圆梦蓝天的机会。

公开竞聘

按空缺岗位按不低于50%的比例公开竞聘管理人员。全年共推出94个管理岗位进行公开竞聘，先后有388人次参与。

绩效考核

与所有管理人员签订个人绩效合约，同时制定非签约人员绩效考核标准，形成“以业绩论英雄”为导向的绩效考核体系。制订《中国东方航空股份有限公司领导班子和领导人员综合考核评价办法（试行）》，对东航252名中层管理人员进行全方位、多层次的考核与评价，并作为其履职晋升的重要依据。

参与企业管理

民主参与

充分支持工会依法履行职责,建立健全民主管理例会和厂务公开等民主管理机制,强化以职代会为基本形式的员工参与企业民主管理模式。坚持民主恳谈会、民主议事会等有效做法,切实保障员工监督权和参与民主管理权。

畅通言路

组织网络交流,通过现场、网络、视频和手机短信等形式,员工与高层进行交流。交流会期间共收到网络留言2069条,现场回答提问41个。针对热点问题,专题研究并通过网络公开答复。

“SOS热线”全年共计收到员工信息111条,信息回复率100%,问题解答率95%。

建立领导干部联系点制度,各级管理人员主动听取呼声,为员工解决实际问题 and 困难,鼓励献计献策。

创建“员工服务网”,方便员工获取各类信息,保障员工知情权。通过制定热点问题报告制度、一对一谈话制度,开通青年事务网上平台,构建多层次、多形式的沟通交流渠道。

5月7日,公司举办第三届网络交流活动,董事长刘绍勇,副董事长李军,董事、总经理马须伦,监事会主席刘江波等六位高层管理者通过新浪直播间与员工进行网上沟通交流,300余名员工代表在网络交流主会场以现场直接提问的形式与公司领导进行了互动交流,其他员工通过分会场视频系统、电脑和手机上网、手机短信方式同步参加网络交流活动。

案例:

2010年,东航组织部分职工代表参加了股东大会,召开职代会听取和审议总经理工作报告及有关费用的使用情况报告,认真落实职工代表提案制度。召开3次职代会组长联席会议,审议通过了《2009年年终绩效奖分配方案》、《机务专业技术岗位体系优化完善方案》、《关于上航员工劳动合同隶属关系等事宜的管理办法》,选举产生了公司新一届监事会职工监事。

案例:

江西分公司召开了职工民主恳谈会,职工代表与分公司领导展开对话,共同探讨了包括公司战略部署,员工切身利益在内的25个问题。

案例:

安徽分公司为解决基层信息不畅通问题,及时传递政策信息,努力为基层解决实际问题,设立了政策宣讲移动课堂,分公司职能部门领导多次深入一线员工宣讲形势政策,现场解答员工的提问。





营造和谐氛围

排忧解难

公司在总部和各分子公司设立职工服务中心16个, 提供职工医疗卡办理、医药费报销、公积金办理等26个“一站式”服务项目。全年服务职工超过30万人次, 满意率高达98%。



职工服务中心真诚服务基层, 热心服务员工。

心理援助

分批参加紧急援助辅导人员培训, 培养心理卫生专业的核心团队, 为员工提供心理援助、心理抚慰, 加强人文关怀。推广阳光心理咨询邮箱, 试点推行EAP (员工帮助计划) 工程, 以缓解员工心理压力, 改善员工心理健康。

案例:

河北分公司开办了《压力管理辅导讲座》, 邀请教育学院心理学专家为员工讲解压力下的心理疏导, 深入浅出地阐述了如何进行压力管理, 并就社会交往中人与人的相互尊重, 相互关怀等方面进行了提示。

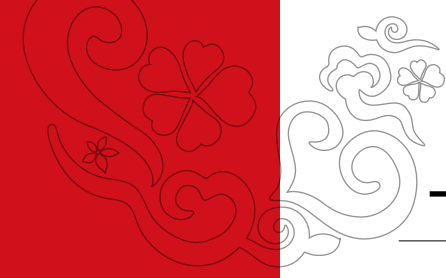
案例:

云南分公司飞行部组织开展了“情绪认知和管理”培训讲座, 围绕飞行工作的特殊性, 介绍了情绪的真相、认知、管理、识别等知识, 帮助飞行员掌握情绪调节的正确方法, 以更加平衡、轻松、愉快的心情投入到飞行工作中。

劳动竞赛

开展“建功世博、争当先锋”、“迎世博、做贡献、新女性、新征程”等系列主题立功竞赛活动, 营造积极氛围, 提高业务技能。

总结表彰世博服务先进集体和先进个人, 评选公司职业道德十佳好事, 加强正面激励, 创建稳定和谐的劳动关系。



东航飞行员走进军营，体验军旅生活。

温暖工程

坚持“冬送温暖”、“夏送清凉”，开展元旦、春节等重要节假日慰问工作，全年划拨“送清凉”专项慰问款超过200万元。

文体活动

组织举办足球赛、篮球赛、羽毛球赛等体育比赛，开展书法、摄影、歌唱等文化活动，成立志愿翻译服务队、音乐协会、体育俱乐部、车友会等群众性文体组织，丰富员工的业余生活。

公司回应行动



参与类型	内容	方式	保障机制
信息披露	法律法规强制要求信息 有关员工切身利益的信息 员工关心的其他信息	劳动合同 员工手册 规章制度 厂务公开 网站信息公告 内部出版物	- 建立健全民主管理例会和厂务公开等民主管理机制，强化以职代会为基本形式的员工参与企业民主管理模式。 - 建立员工满意度定期调查制度 - 健全完善信息披露制度 - 设立员工诉求热线，开展网络交流，畅通上下沟通渠道 - 发布年度社会责任报告 - 把员工成长、员工参与企业民主管理等内容纳入企业绩效考核体系
接受反馈	倾听员工意见、建议和投诉 知晓员工期望、呼声和诉求 调查员工满意度	SOS热线 员工意见箱 领导干部联系点 内部信访 内部出版物	
沟通交流	了解掌握员工关心的重大问题 努力解决员工提出的热点难点问题 鼓励员工为公司改革发展建言献策	职代会 民主恳谈会 网络交流 信访接待 员工培训 接待日制度 一对一谈话	



员工评价

赵丽男

上海飞行部A320大队女机长

“我和我先生都是东航机长，我们把青春献给了祖国的蓝天事业。从一个个起飞降落开始，我始终将顾客的安全系在心上。在飞翔中，我感受着朵朵白云与我同行的美妙时刻，也感受着东航方方面面的进步，我们与东航共同成长。”



朱刚

工程技术公司浦东航线维修部

二车间值班主任

“我是东航一名普通的机务工作者，在飞机维护岗位上工作已经有28个年头。在公司的和谐氛围里，我不断成长，从初出茅庐的青年学徒成长为如今熟练的业务技术骨干。每当我站在机坪上，挥手送别一架架飞机安全地驶向蓝天，我就从心底里感到荣耀和骄傲——为了我所热爱的工作，更为了我是一名东航人，我将在岗位上努力工作”。

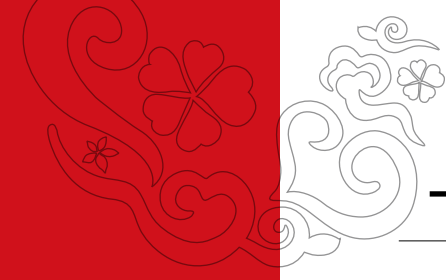


刘明雅

上海保障部虹桥客运部副经理

“东航给我提供了实现个人价值的最佳平台，在这个大家庭里我感受到了温暖，我对东航的热爱比20年前更浓厚，我对东航的热情比20年前更炽热，那些汗水、泪水的回忆，我将把它们视为我人生的珍宝收藏起来，成为自己‘而今迈步从头越’的动力”。





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，也是对顾客利益最重要的保障。在推进安全管理、提高安全品质、确保安全运行的前提下，东航秉持“以客为尊，倾心服务”的服务理念，推行Skytrax服务标准，优化服务流程，丰富服务产品，提升服务水准，提高航班正点率和顾客满意度，全面履行对顾客的责任。



精益求精为安全护航。

注释：

SKYTRAX是一家以英国为基地的顾问公司，其主要业务是对航空公司的服务进行意见调查（也进行服务评估、机舱检查及满意度调查）。透过对国际旅行的问卷调查进行统计分析，从而形成现有服务提供者中拥有最佳空中服务员、最佳航空公司、最佳航空公司酒廊、最佳机上娱乐、最佳膳食及其他与航空公司相关的服务意见调查结论。SKYTRAX航空公司星级评定项目是全球最为广泛认可和推崇的航空公司服务质量评估。

安全运营

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全工作方针，倡导持续安全理念，落实国家“安全生产年”的各项要求，根据民航局的整体部署，稳步推进安全管理体系（SMS）建设，获得完整的SMS运行规范，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，获得民航局颁发的“飞行安全四星奖”。公司通过国际航协运行安全审计第四次复审，获得并保持国际航协的注册资格。



中国民航局副局长李健（左）向东航颁发SMS运行规范证书。

SMS建设

SMS是Safety Management System的英文缩写，即安全管理体系，是国际民航组织对安全管理的一项要求，中国民用航空局于2009年将东航作为试点单位。

公司稳步推进SMS建设，顺利通过民航局SMS验证检查。6月30日，获得民航局颁发的完整SMS运行规范。公司成为中国民航首批获颁发A0014“运行规范”的航空公司之一，对全行业SMS建设具有积极的促进作用和示范意义。

安全飞行

安全飞行统计表



年份	时间	征候万时率	全民航时间	全民航征候万时率
2005	596,498	0.12	2,915,792	0.40
2006	671,712	0.07	3,423,600	0.34
2007	754,735	0.14	3,969,103	0.29
2008	764,602	0.03	3,920,000	0.28
2009	849,115	0.059	4,424,000	0.32
2010	1,195,100	0.067	5,072,000	0.39

案例：
完成春运、“两会”代表的接送、玉树和舟曲救灾、世博运行保障、国外元首专机等各项重要任务，充分展示企业良好形象，得到上级领导的充分肯定和社会各界的广泛好评。

枢纽网络

公司枢纽战略实施取得重大进展。以上海为核心枢纽,以西安、昆明为区域枢纽的航线网络初具规模。

在上海枢纽建设上,以航班班次占有率统计,东航在浦东和虹桥机场的份额分别为54%和39.2%。浦东机场已初步形成早、中、晚“三进三出”的航班波。25个以上国内城市实现了双向衔接国际航线,有效中转O&D数量增至1614个,增幅41%。

开通国内18个站点、国际14个站点通程联运业务。全年中转运输量实现结构性优化,浦东枢纽中转旅客同比增长63%,中转旅客占公司浦东始发旅客总量的18%,其中,国际中转运输量占总中转量的80%以上。

注释:

O&D是指始发地和目的地,O&D旅客人数是指从始发地到达目的地的旅客人数,其中包括从始发地直达目的地、和从始发地出发通过在其它地点中转到达目的地的旅客人数,通常规定,国际航线中转停留时间在24小时之内的,认为是在同一次O&D旅程中。



案例:

6月14日11时15分,东航MU5097航班首航虹桥—松山,飞行时间1小时50分钟,标志着上海虹桥机场连通台北松山机场的两岸客运定期航班正式运营,这也是东航连接海峡两岸的第12个大陆通航点,每周执行两岸航班总量达到49班。该航线的开通不仅考虑到了两岸民众合家团聚的需要,也为台湾游客参观上海世博会提供了便利。虹桥—松山航线的正式运营有利于促进两岸经贸合作,有利于上海市与台北市的联系合作。



国内航线

快线 (10条)

上海 ⇌ 北京
上海 ⇌ 西安
上海 ⇌ 昆明
上海 ⇌ 广州
上海 ⇌ 深圳
上海 ⇌ 成都
西安 ⇌ 北京
上海 ⇌ 天津
上海 ⇌ 青岛
浦东 ⇌ 香港

准快线 (20条)

上海 ⇌ 武汉
上海 ⇌ 重庆
上海 ⇌ 哈尔滨
上海 ⇌ 沈阳
上海 ⇌ 长春
上海 ⇌ 大连
上海 ⇌ 厦门
上海 ⇌ 郑州
上海 ⇌ 太原
杭州 ⇌ 广州

北京 ⇌ 南京
北京 ⇌ 昆明
北京 ⇌ 杭州
昆明 ⇌ 重庆
昆明 ⇌ 长沙
成都 ⇌ 昆明
上海 ⇌ 济南
上海 ⇌ 南昌
上海 ⇌ 长沙
昆明 ⇌ 南京

国际航线

通航60个城市: 纽约、洛杉矶、温哥华、悉尼、墨尔本、巴黎、伦敦、莫斯科、法兰克福、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、岡山、小松、福岛、长崎、新泻、冲绳、广岛、鹿儿岛、松山、札幌、马尔代夫、迪拜、塞班、河内、胡志明、富山、加德满都、襄阳、科伦坡、仰光、哥本哈根、米兰、芝加哥、西雅图、达拉斯、卢森堡、静冈、宿务、清迈

注: 快线表示每天10班以上 准快线表示每天6班以上

东航国际航线示意图





东航意向加入天合联盟签字仪式在上海举行。

| 注释:

天合联盟成立于2000年6月22日,由法国航空、达美航空、墨西哥国际航空和大韩航空四家航空公司合作创建。通过其成员航空公司,为乘客提供广泛的全球服务网络,使他们能够去往更多目的地、拥有更频繁的航班班次选择。

加入联盟

6月21日,在纽约与天合联盟 (SKYTEAM) 正式签订入盟协议。

正式入盟后,东航旅客可通过一票到底、行李直挂和无缝隙中转到达世界169个国家的898个目的地,并在常旅客积分、查询预定、价格等方面享受优惠,同时还可享受全球范围内的旅行服务和420个贵宾休息室的尊贵服务。

上航按计划退出星空联盟,启动加入天合联盟工作。上航与星空联盟就退盟协议的各项条款达成一致意见,于10月31日正式退出星空联盟。

代码共享

东航共有6家国际航班代码共享合作公司:

法国航空 (6条)、大韩航空 (12条)、美国航空 (18条)、日本航空 (32条)、澳洲快达航空 (21条)、泰国航空 (1条)。



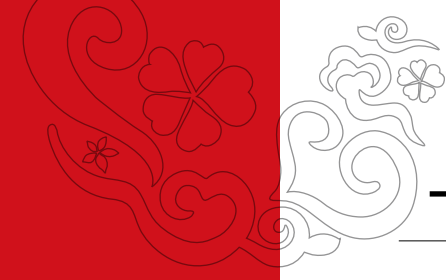
货运服务

东航旗下中国货运航空有限公司、上海国际货运航空有限公司、长城航空有限公司三家货运航空公司实现重组，成立新中货航。新中货航注册资本30亿元人民币，机队规模将达到20架，成为国内最大的航空货运公司。

- 完善《东航货运服务大纲》，提升货运整体服务水平。
- 差异化特色产品包括整板整箱转运、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。
- 服务范围包括危险品运输、活体动物运输、快件运输、超限货物运输、特种货物运输和包机服务等。
- 完成“全球全程货物跟踪”系统开发，信息化服务水平建设取得突破性进展。
- 实现卡车航班运力增长50%，中转城市达到35个，实现回程销售点6个。



2月28日，随着国际上最新最现代全货机波音B777-200LRF/B-2076号飞机顺利飞抵上海浦东国际机场，标志着中货航正式拥有了该种机型飞机。B777货机将发挥其在远程航线上的优势，进一步增强中货航在欧美航线上的运输能力，成为上海世博会货运服务保障的生力军。



服务保障

航班正点率

航班正点是优质服务的最好体现。为保障航班正点，公司克服了航班量激增、流控激增、天气原因延误激增等因素带来的不利影响，圆满完成了航班保障任务。公司优化航班正常性管理程序，改进航班正常性管理工作体系，建立长效机制，并为航班现场协调与保障、航班调配等工作提供支持。在民航局公布的2010年航班正常率排名中，东航正常率为79.04%，全行业排名第一，实现“三连冠”。

航班正常性指标



统计名称	2010年	2009年	2008年
运行航班数量(万架次)	56.8	40.9	36.0
民航局公布航班正常率(%)	79.04	83.45	84.60

旅客投诉率

推行Skytrax四星级服务标准，从服务管理、客舱服务、地面服务、航站服务等方面对200多个项目进行了细化分解，研发并投入使用了“服务质量督察管理信息系统”，加强服务质量监控管理。

公司完善投诉管理程序，增加预案机制，建立预案库，提高投诉处理效率，为各分、子公司和航站处理投诉制定弹性标准。公司2010年有效投诉率为万分之0.006，旅客满意度同比上升3.6个百分点。

客舱设施

- 设置头等舱、公务舱、经济舱等布局，精心挑选旅客座椅，其功能选择和配置充分考虑旅客需求。
- 为旅客提供休闲、愉悦、舒适的客舱娱乐系统和旅行体验。
- 客舱软装饰(包括座椅面料、地毯、门帘等)经过精心设计，为旅客提供了良好的视觉感官。
- 使用空客A330-300执飞京沪快线。





案例：

12月6日，东航举行“情聚东航 万里同行”——东方万里行1000万会员庆贺盛典。盛典以“答谢感恩 回馈”为主题，宣布2011年推出感恩回馈六大系列产品：千张机票免费馈赠、千万积分真情奉送、千家伙伴专享特惠、千次秒杀惊喜连连、千点积分开卡即送、团购团拍千千有礼。



航空配餐

东航设有全面保障机上餐饮供应安全的监控机制，确保餐饮符合国际卫生标准，提供安全、优质、绿色、健康和多元化的机上餐饮服务。

推出“东方天厨”项目，邀请蜚声国内外的知名厨师，为东航贵宾倾力奉献高端、尊贵的“地面点餐、空中享用”的美食体验。

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。

常旅客

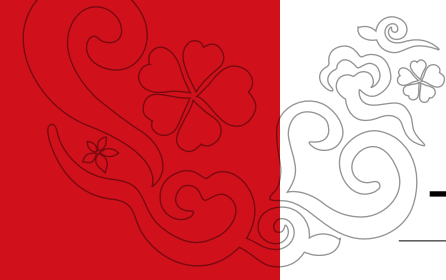
公司常旅客计划“东方万里行”会员累积达到1188万人。全球合作伙伴遍及航空、酒店、银行、租车、餐饮、杂志、旅游等领域。

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，并可使用积分换取机票、升舱、逾重行李费、精美礼品等。

东航“东方万里行”和上航“金鹤俱乐部”实现基础规则和精英会员权益统一，双方会员在航班选择、积分兑换、里程升舱、贵宾室候机等方面享受到更多服务。

呼叫中心

东航客服热线95530提供中、英、日、韩四种语言选择，全年全国电话总量达到988万通。客服代表通过电话向旅客提供24小时无间断专业服务。



“凌燕沙龙”开展会员深入体验活动。

服务创新

东航注重顾客体验，不断研发和推出多段联程、公务舱体验产品，以及“出差E”官网销售产品、全球商务旅行支付计划账户E产品等针对不同客户的特色产品。

世博特色产品

尊荣世博行
合家世博行
幸运世博行
食在东方之“头等美事”
节假日特色服务
东方畅行通

凌燕沙龙

以“凌燕背后的故事”为主题，邀请“凌燕”沙龙会员（包括金银卡旅客、集团大客户、社会知名人士）到公司作深入体验。向会员展示东航沪京线、沪日线、沪台线等重点航线上的各种餐食，举办东方小飞人夏令营活动，邀请小飞人会员参观世博园区、东航乘务培训中心、可口可乐工厂。



东航推出自主值机服务。



信息化建设

信息化是东航走向国际化的桥梁。公司优化资源组合, 开发新兴产品, 提升信息化建设整体水平。建设高度集成、信息充分共享的信息化平台, 满足顾客需要, 逐步实现数字东航, 打造具有IT智慧的航空公司。

手机订票

国内民航业首家推出手机订票产品“移动e”, 依托卓越的用户体验以及高效安全的移动应用平台, 帮助旅客在一分钟内轻松完成预订、支付、出票以及退改签等诸多购票功能。

自助值机

在上海虹桥国际机场T2航站楼推出手机值机业务, 旅客可凭手机二维码扫描直接通过安检, 无须到值机柜台办理手续。

在上海虹桥国际机场T2航站楼10个值机柜台安装“双屏显示系统”, 为头等舱、公务舱旅客及时提供航班信息、座位选择和登机路线指引。

网络销售

优化改进B2B、B2C、呼叫中心以及集团客户B2G等直销和分销平台, 持续推出世博特惠、中转联程、青老年专区、年票等一些列促销产品。电子商务直销综合比例超过8%, 简化购票手续, 降低购票成本。



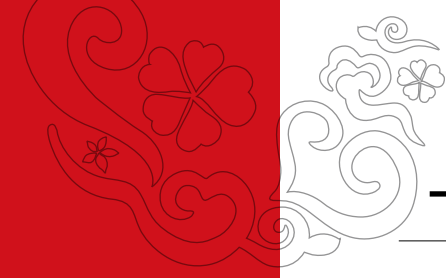
改版后的东航官网更方便旅客购票。

相关方评价

6月4日, 国资委宣传局局长杜渊源在“迎世博迎亚运讲文明树新风·文明服务央企先行”活动推进会上赞扬东航在市场建设规划、航线网络开发、空地服务承诺、飞机维修能力、航班运行控制等多个领域全面推广了世博服务标准, 为世博会提供了最优质的运行保障。

6月19日, 原上海市市长、第十届全国政协副主席、中国工程院院长徐匡迪在乘坐东航航班时, 欣然题词, “东航如鸿鹄振翅, 优质亲切服务使乘客宾至如归!” 赞扬东航优质服务。

10月20日, 东航上海保障部贵宾服务部收到了日本西干线首席执行官送来的感谢信和锦旗: “严谨的工作态度, 敏锐的职业技能”, 对贵宾服务部的工作给予极大肯定。



对股东的责任

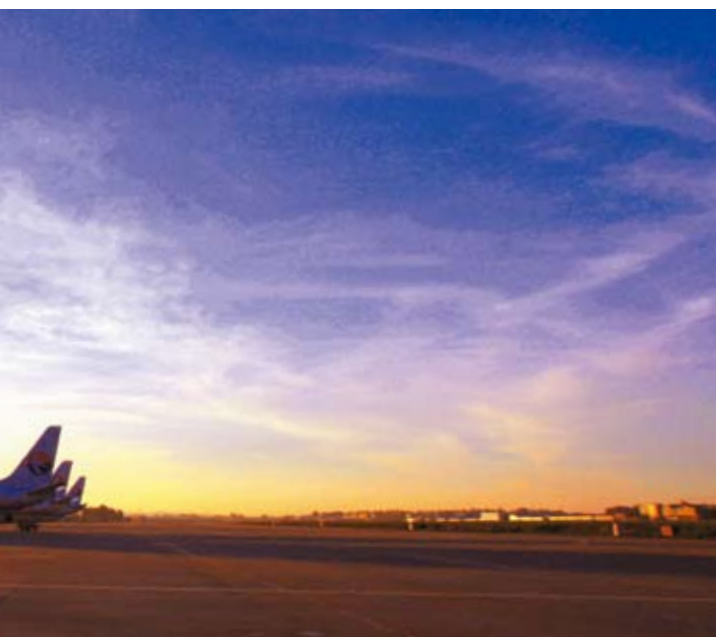
作为中央企业和上市公司,东航在科学发展观的引领下,以让“股东满意”为己任,严格遵守《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律、法规的要求,形成以股东大会、董事会、监事会为权力、决策和监督的机构,与管理层之间权责分明,各司其职,有效保证了对所有股东的公平、公开、公正,保障所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。5月28日,经上海证券交易所核准同意,“ST东航”变更为“东方航空”,股票日涨跌幅限制由5%恢复为10%。

稳健经营

面对复杂的经济环境和诸多不确定因素的严峻挑战,趁经济企稳回升的有利时机,紧紧抓住春运、世博以及东上重组契机,打赢效益翻身仗。全年实现利润总额58亿元,其中营业利润约49亿元,创下历史最高水平。

2010年12月27日,由于2009年底非公开增发的9家股东锁定期满,所持股票上市流通,截至2010年12月31日,东方航空股权结构如下:

		
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)	5,120,263,860	45.41%
无限售条件的流通股(A股)	2,661,950,000	23.61%
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%



资产效益

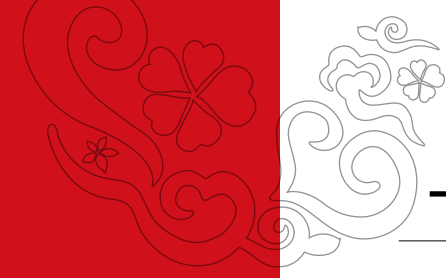
以“七场硬仗”为重点，打基础，抓改革，保世博，促发展，东上重组协同效应显现，东航收益水平大幅提升。提高净资产收益率、主营业务利润率及成本费用利润率，降低资产负债率，通过调整长短期负债结构，有效增加公司所有者权益。

资本结构

金额单位：万元



序号	持有人	2009年末 比例 (%)	2010年末 比例 (%)	注册地	注册资本	性质	主营业务
一	A股						
1	中国东方航空集团公司	50.42	42.84	上海市虹桥路2550号	1,178,036.5	国有独资	主要经营集团公司及其投资企业中由国家投资形成的全部国有资产和国有股权。
2	其他A股股东	13.11	26.17				
二	H股						
1	东航国际控股(香港)有限公司	20.12	17.09	SUITES 701, THE HONG KONG CLUB BUILDING, 3A CHATER ROAD CENTRAL, HK	HKD244,000	国有独资	旅游、投资
2	其他H股股东	16.35	13.9				
	合计	100	100				
资本结构变动情况说明		2010年1月28日，东航换股吸收合并上航，上航1,303,722,200股A股股份按照1:1.3的比例换为东航1,694,838,860股A股股份，东航股本由人民币9,581,700,000元增至人民币11,276,538,860元。					



股东权益

议案审议

全年共召开13次董事会、3次股东大会，审议涉及改革发展、生产经营、内部管理等重大议案71项。

1月份，成立董事会航空安全与环境委员会并审议《航空安全与环境委员会工作细则》；

1月份，制订《关联交易管理实施细则（试行）》，完善对关联交易的管理及控制；

3月份，提名委员会和薪酬与考核委员会合并，设立提名与薪酬委员会，并审议《提名与薪酬委员会工作细则》；

5月份，“ST东航”摘帽；

6月份，第六届董事会和监事会、董事会各专门委员会换届，选聘新一届高级管理人员；2010年—2013年三年日常关联交易的协议更新及公告；

12月份，召开第二次临时股东大会，审议与云南国资委合资设立东方航空云南有限公司；审议金融和航空配餐的日常关联交易。

关联交易

为保护中小投资者利益，制订了《关联交易管理实施细则（试行）》，进一步加强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。

独立董事

独立董事对公司治理发挥重要作用，对关联交易、重大投资等事项发表独立意见，为董事会科学决策提供专业知识的支撑。独立董事主动与公司沟通互动，为重大决策提供建设性建议，认真监督管理层工作，促进公司治理，维护公司和全体股东的合法权益。

信息披露

对利益相关者的重大问题及社会关注的热点问题，公司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。



战略合作

东航大力推进与地方政府和业务伙伴之间的战略合作,优势互补,资源共享,共同发展,实现共赢。

- 与云南省人民政府合资组建东方航空云南航空有限公司;
- 与江苏省人民政府共同出资增加江苏公司的注册资本;
- 与河南省人民政府签署战略合作协议;
- 与湖南省人民政府签署战略合作协议;
- 与宁波市人民政府签署战略合作协议;
- 与淮安市人民政府签署经营合作协议;
- 与中华航空公司签署战略合作协议;
- 与上海机场集团签署战略合作协议;
- 与北京银行签署银企战略合作协议;
- 与中远集团、长荣航空和新加坡货航正式签署成立新中货航增资协议;
- 与天合联盟在上海签署意向协议,在美国签署确认加入天合联盟遵守协议承诺。



8月10日,湖南省人民政府与东航成功签署战略合作协议。东航将利用自身运力规模和加入航空联盟的航线网络优势,助推湖南区域性国际航空枢纽建设和湖南经济社会发展。

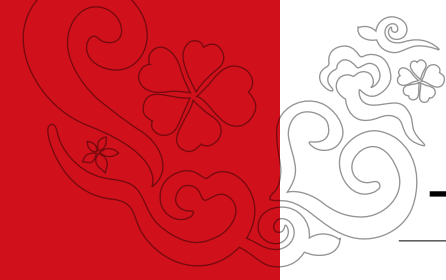
成立分(子)公司

- 4月,四川分公司正式成立并运营;
- 5月,上航作为东航全资子公司正式运营;
- 7月,东方航空云南有限公司正式揭牌;
- 10月,东航大酒店有限公司成为东航全资子公司;
- 10月,上海东方飞行培训有限公司成为东航全资子公司;



案例:

9月26日9时20分,从北京首都机场起飞的东航MU5557航班平稳降落在江苏淮安涟水机场。这是东航银燕为周恩来总理家乡飞架起的首条空中航线,开辟了淮安扩大开放的“通天桥梁”。这一天,东航同时开通淮安至北京和淮安至上海的两条航线,翻开了淮安崭新一页,在淮安发展中具有里程碑意义。从2008年10月22日淮安涟水机场奠基,到2010年8月10日东航一架世博号飞机成功试飞涟水机场,到9月26日的正式通航,凝聚了东航员工辛勤的汗水,淮安人民的百年飞天梦想终成现实。



成本优化

制定定额成本

在绩效系统中将起降、航油、配餐等11项变动成本制定标准定额，建立了成本分析模型，通过实际业务量与费用定额挂钩方式优化成本。

调整结构成本

调整资产负债结构，提高长期债务比例、减少短期债务比例，规避短期偿债风险。合理调整本外币的比例，享受人民币升值益处。首次采用新加坡元商业贷款结合日本税务杠杆租赁方式为飞机融资。

优化公司机队结构，加快老旧飞机和不适合公司需求的机型调整进度。9架MD90全部出售并交付，A300-600出售问题正与有意向的公司开展谈判。

以边际贡献为主导，优化航线布局结构，构建中转联程航班，实现国内与国际航线网络对接。提高市场预测能力，旺季提高飞机利用率，淡季适当减少低边际和没有边际贡献的运力投放。

严格财务预算

推进全面预算管理，实施全过程控制。通过战略解码将指标层层分解，确保各项财务收支指标落地。

审计调查

全年完成审计项目25个，发出审计意见书18份，提出审计意见和建议157条，完成整改金额40,893万元。

完善制度

完善《全面风险管理与内部控制组织体系》，健全领导机构、专职管理部门、其他职能部门或总部二级单位的风险管理职能，完成公司流程管理（BPM）中审计项目和内控测试流程文件编写。

专项调查

落实《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于开展工程建设领域突出问题专项治理工作的意见〉的通知》，根据《国资委开展工程建设领域突出问题专项治理工作实施方案》要求，开展工程建设领域突出问题专项治理工作，重点抽查单项金额在2,000万元以上的项目，根据具体项目检查报告，提出改进管理的建议，达到“了解现状、揭示隐患、分析原因、促进改善”的目标。

采购管理

坚持“集中采购、绿色采购、阳光采购”的原则，规范采购行为，整合采购资源，降低采购成本，防范采购风险。加强采购管理体系建设，完善采购管理的监督机制，优先采购“低能耗、低污染、低排放”的产品，全年完成610份合同采购业务，采购金额195.44亿元人民币。

航油采购

- 通过与供应商进行价格谈判，取得在新加坡、香港、台湾地区机场的航油历年最低中标价格；完成迪拜、罗马等国内外23个新开航线机场的航油保障工作；
- 完成与中国航空油料有限责任公司等国内航油公司航油合同续签工作，通过与中国航油谈判，争取优惠。
- 完成年度航空废油回收招投标工作，中标价格较上年上涨1,800元/吨。



机供品采购

利用规模优势,开展竞价谈判,降低采购成本;与供应商签订质量保证承诺书,确保采购质量;实施机供品精益项目,努力降本增效。

IT采购

完成IT软硬件采购项目250项,全年为公司节约成本约1360万元。

综合采购

完成25项重大采购项目,采购总价约1.7亿元,节约资金约2141万元;完成上海虹桥机场T2候机楼的西区搬迁采购工作,节约成本约300万元;完成生产保障所需的车辆、设备等其它采购。

相关方评价

5月19日,东航与北京银行签署《全面战略合作协议》。北京银行行长严晓燕表示,双方建立了紧密的银企战略合作关系。在向东航提供200亿元意向性授信额度的同时,北京银行还将为东航提供揽子的金融服务,涉及账户结算、授信融资等多个服务产品。

5月20日,中国港中旅集团公司副总经理许慕韩说,港中旅和东航合作有着很好的前景和基础,具有全面合作、整体合作、系列合作、战略合作四个特点,港中旅将就合作的具体细节与东航进行积极磋商,寻找更多的业务对接点,双方合作一定会“走得更快、飞得更高”。

6月18日,东航携手UATP、快钱共同推出国内首个由航空公司发行的UATP寄存账户“东方航空大客户‘账户E’”,旨在帮助企业降低商务差旅成本,建立先进的国际差旅管理模式。UATP公司董事长、CEO拉尔夫-凯撒表示,目前中国差旅市场增长很快,以东航的实力、UATP快捷的网络以及快钱提供的专业服务支撑,对于各方业务量都能有很好的提升。

9月28日,东航与上海机场(集团)有限公司签署《战略合作框架协议》,共同推进上海航空枢纽建设。上海机场集团董事长吴念祖表示,协议签署使上海航空枢纽建设站在了新的发展高度,迎来了新的发展机遇,双方将在共同推进枢纽航线网络建设和中转产品开发、共同开拓市场和增强对长三角及华东地区辐射能力、共同提升服务水平和提高客户满意度等方面加强密切合作。双方将积极倡导协作共赢,共同协商枢纽发展大计,携手打造航空枢纽,服务上海、服务长三角、服务全国经济社会发展。

航油采购排名前五位的供应商



序号	供应商	采购量(万吨)
1	中国航空油料有限公司	154.8
2	浦东油料公司	69.46
3	华南蓝天公司	23.24
4	Chevron	11.6
5	中航油美国公司	7.8

对社会的责任

顺应低碳潮流, 致力于安全发展、清洁发展、集约发展、绿色发展, 是企业发展的总体趋势。东航将建设和谐企业与构建和谐社会、和谐环境、和谐社区融为一体, 加强能源管理, 倡导绿色飞行, 坚持节能减排, 投身抗震救灾, 热心爱心公益, 全面履行社会责任, 承担企业公民的社会义务, 追求与社会、环境和社区共同发展进步。东航被授予“2010减碳先锋企业”、“中国企业社会责任榜杰出企业奖”和企业“未来之星”。



监事会主席刘江波(中)代表东航宣读“社会责任北京宣言”

能源管理

细化指标

加强能源管理, 推进节能减排。针对东航超过98%的能耗属于航油消耗的特点, 公司制订《2010年节能减排工作实施方案》, 将全年的任务目标细化分解成航油能耗和常规能耗两个指标考核体系。

2010年, 综合能耗436万吨标准煤, 其中航油消耗(不含上航) 292万吨(折430万吨标准煤), 航油消耗占综合能耗98.6%, 全年万元营业收入能耗0.776吨标煤。与2009年相比, 万元营业收入能耗完成节能量108万吨标准煤。

能耗数据表

项目	2010年	2009年	同期增减	增减率
飞行小时耗油 (吨/小时)	3,129	3,104	0.025	0.81%
常规能耗 (不含航油) (吨标准煤)	58806	55156	96258	11.49%
综合能耗 (标准煤)	4359349	3881761	477588	12.30%
万元营业收入能耗 (吨标准煤/万元)	0.776	0.970	-0.194	-20.00%

单位能耗上升的主要原因是2010年航班载运量大幅增加。统计不含上航。



节能措施

全年共安排节能减排项目57项, 累计支付金额11845.4万元, 用于发动机节能环保改装、飞行运行控制系统研发升级、地面节能等。对虹桥机务区给水管网进行大修, 减少渗漏水, 节约水资源。对航材仓库中央空调系统进行节能改造, 节省电费69.6万元, 并有效抑制和消除谐波等电力污染。

以“节能减排, 全民行动”为主题, 开展宣传活动, 倡导环保节能理念。开展系列节能环保体验活动, 通过制作“节能降耗、低碳环保”节能驾驶宣传手册, 开展车辆节油竞赛活动、进行能源短缺体验、举办环保节能讲座等, 促进绿色责任精神、节约循环意识、低碳环保理念更加深入人心。

组织800余人参加“上海电气杯”节能知识竞赛, 蝉联上海市节能协会颁发的优秀组织奖。

ETS项目

完成欧盟排放交易计划 (ETS) 相关工作, 提交欧盟要求的吨公里监测计划及排放监测计划, 并获得批准。经过前期调研、数据提取测试及数据验证, 完成吨公里监测计划与排放检测计划的数据提取整理及报告程序, 并由法国必维公司完成预核证工作。

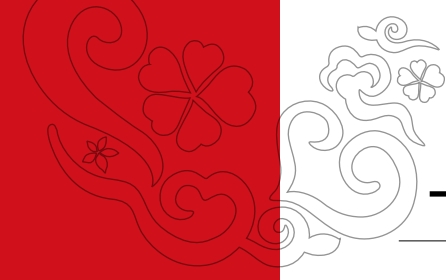
低碳飞行

坚持节能与发展相促进、开发与节约相协调的思路, 以降低资源和能源消耗为目标, 倡导“低碳飞行”理念, 努力形成低消耗、低排放、高效率的生产方式, 促进内涵式、效益型增长, 打造资源节约型和环境友好型企业。

“低碳飞行”实行标准化、规范化管理。90%以上航班按照“低碳飞行”计划加油与飞行, 通过制度约束、管理改进和技术创新等方式减少燃油消耗, 降低碳排放。

机队优化

公司每年都会淘汰、退租老旧飞机, 引进先进飞机, 并对发动机进行检修更换和日常维护保养, 保证飞机机械性能优良。全年共出售、退租老旧飞机15架。其中, 出售平均小时油耗2.9吨的MD90飞机9架, 置换成同级别的平均小时油耗2.4吨的A320飞机, 按可比口径计算, 年节省航油超过2万吨。



技术减排

加装小翼

加装翼尖小翼，能改善飞机飞行的空气动力性，提高航油燃烧经济性和飞行稳定性，同时还可以减少温室气体的排放和降低起飞阶段的噪音分布。公司率先在业内对B737NG系列飞机加装翼尖小翼。据测算，加装翼尖小翼的B737NG飞机节油率达到2.5%左右，按日利用率10小时计算，每年每架飞机可以节省航油210—220吨。



RNP应用

RNP (Required Navigation Performance) 精密导航技术，是利用飞机自身机载导航设备和全球定位系统引导飞机起降的新技术，加装精密导航系统的飞机能突破机场目前的起飞天气标准和最低下降高度限制，大幅度减少天气原因导致航班延误、返航的现象，极大增强运输能力。实施RNP运行，进离场航班将比传统仪表程序节省时间5—10分钟，节省燃油消耗。

目前，公司在林芝、拉萨、丽江、玉树、西宁、阿里、黄山等航线上成功应用RNP技术，RNP项目的推广使用走在了国内民航的前列，提高了公司在特殊机场、高高原机场运行的飞行安全水平，在经济效益和节能减排方面都取得了巨大收获。

性能改进

公司通过中国航协向飞机制造商提出发动机、飞行控制、空调引气、燃油系统、计算机系统、飞机重量等方面的节能减排性能要求，通过改进飞机性能，再加上优化飞行操作，减少过度维修带来的浪费，达到技术减排目的。

临时航线

积极与民航局、空管局等多方协调，开辟了93条临时直飞航线。临时航线对于加速空中交通流量、减少流量控制、推进节能减排起到积极作用。

APU管理和GPU使用

飞机停场时用电源车、气源车及地面设备替代APU（辅助动力装置），尽量缩短APU或APU引气的使用时间，达到减少噪音、节能减排、保护环境的目的。公司制定《APU使用管理规定》，在满足条件的国内外18个航站逐步推广。公司在深圳、广州、浦东三个机场GPU（地面动力装置）替代APU使用率达到90%。目前公司还积极配合民航局推广地面桥载设备替代APU的项目。

其他措施

- 通过计算机系统制定飞行计划，实施航空运行动态分析和监测调控；
- 通过缩短航班地面等待时间和飞行时间，减少航油消耗；
- 通过减少加水量和机上杂志，实施飞机减重；
- 通过随时调整发布各机型的成本指数，加强直接运行成本控制和管理，形成长效管理机制；
- 通过在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，减少环境污染。



社区友好

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。

荣获上海市2010年度“花园单位”称号和上海市2010年度“绿色示范单位”称号。

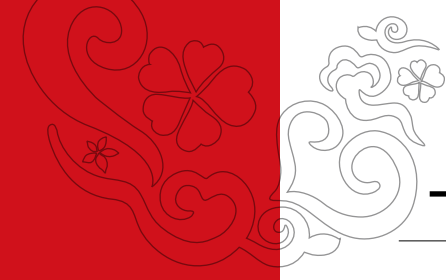


军民携手共建和谐社区。

案例:

8月12日,董事长刘绍勇前往虹桥机场新村一户贫困家庭,看望慰问结对帮扶对象——10岁小男孩许楠,并给他送去书籍、文具、书包等学习用具和饮料、电风扇等防暑降温用品。刘绍勇写下“有志者事竟成,苦心人天不负”12个大字,鼓励小许楠锻炼身体,好好学习,早日成为栋梁之才。

1月22日,副董事长李军带队前往上海市郊的一个民工子弟学校,与学校进行爱心共建,与孩子们交流互动,并开展世博知识问答,赠送东航小飞机模型和世博小礼品。



抗震救灾

在国家和人民最需要的关键时刻，东航人挺身而出，不计得失，攻坚克难，奋力拼搏，承担了急难险重的运输任务，做出了艰苦卓绝的努力。

4月23日，在东航执行的西宁飞往玉树的航班上，玉树县结古镇扎西大同三队队长才旺向机长姚学路行“碰头礼”，感谢东航从玉树至西宁搭建起一条“空中生命线”。

这是两个抗震硬汉在互致敬意。在地震中，才旺的妻子和两个孩子不幸遇难。机长姚学路，克服高原飞行带来的困难，已连续三天执行玉树至西宁的抗震救灾航班。





玉树救灾

在青海玉树抗震救灾中,东航果断决策,迅速行动。执行玉树救援飞行305架次,运送救灾人员和伤员10727人,运输救灾物资、设施设备等541.5吨,是运送救灾人员、伤员及救灾物资最多的航空公司。在全民航系统,东航执行抗震救灾飞行架次占49.7%;运送救灾人员和伤员占75.7%;运输救灾物资、设施设备等占38.5%。

创造“四个第一”

飞机第一时间进入玉树灾区;
运送第一批消防救援队员;
送进第一批医务人员;
接出第一批地震伤员。

实现“五个最多”

投入运力最多;
执行航班量最多;
运输专业人员最多;
救灾项目最多;
运送伤员最多。

救灾捐款

在玉树抗震救灾过程中,东航和全体员工爱心捐款2,821,941.3元。东航西北分公司被中共中央、国务院、中央军委评为“抗震救灾英雄集体”荣誉称号。

舟曲救援

在甘肃舟曲发生特大泥石流灾害后,公司执行中央指示,按照当地政府要求,承担大量紧急运输和航空摄影任务,员工自发捐款加上公司捐款共计300万元。

西南抗旱

在西南发生百年一遇的旱灾时,公司捐款共计2,469,749.19元,16000多名团员向旱情较为严重的晋宁县捐赠6万瓶饮用水。

赣东抗洪

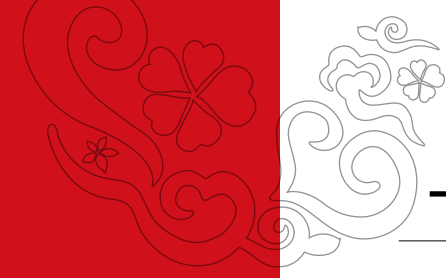
6月22日凌晨,根据重要指示,东航分秒必争,迅速启动应急预案,分别从上海、江苏、江西三地共调集4架飞机,将驻扎在南京、连云港的某部舟桥旅600余名官兵、操舵手,投身赣东抗洪抢险第一线,还捐赠了泡面、被子、毛巾、蚊香、衣物等物品运往灾区。



东航拆除座椅,接出玉树地震伤员。

案例:

8月7日晚至8日凌晨,甘肃省甘南州舟曲县发生强降雨引发泥石流灾害。东航共执行北京、上海、广州、武汉、昆明等15个航班的救灾物资转运任务,转运帐篷、棉被、急救包等1006件,医疗急救用品381件,转运救灾物资共计39吨,其中包括员工自发捐赠的9吨救灾物品。两次紧急调派波音767大型运输飞机往返云南与甘肃之间,执行运输救援部队官兵500多人次及大量救灾设备。在灾区气候勉强适航条件下,东航航测飞机利用云层空隙,完成三张分别为27公里长、1.4公里宽的三条覆盖舟曲县城的高清数码航摄片,采集到大量泥石流灾后地质数据,并交国家测绘局进行资料解译和灾情评估。



东航驰援海地机组胜利凯旋。

维和运输

东航于3月17和3月30日, 派出两个专机, 首次承运我国在非洲国家刚果(金) 第十批维和部队换防的航空运输任务。

爱心公益

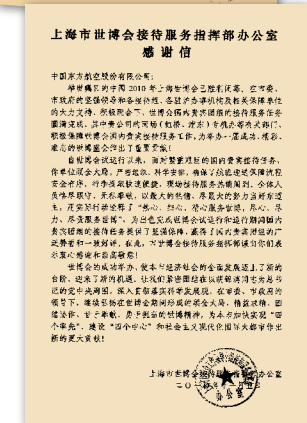
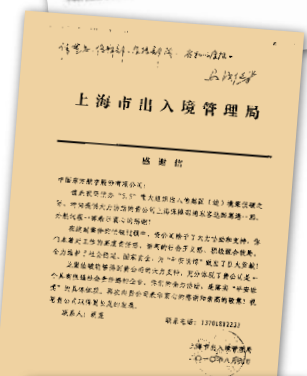
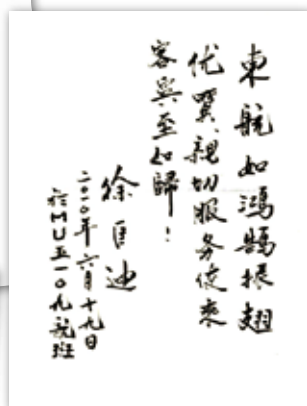
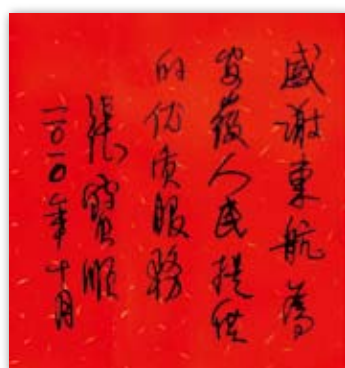
公司推出以“传递爱心·服务社会”为主题的“爱在东航”大型公益志愿服务活动的, 倡导全体员工每人每年安排1个工作日开展公益志愿服务活动。刘绍勇董事长率员工代表向全社会郑重承诺: 全身心投入“爱在东航”活动, “以真心与微笑传递爱心, 诠释真诚, 为和谐社会建设贡献一份力量。全年, 共组织活动项目1155个, 参与志愿服务的员工达47412人次。

驰援海地

在驰援海地的紧急任务中, 东航圆满完成了重要的国际救援飞行任务。



东航提供爱心机票助云南希望工程学子参观上海世博会。

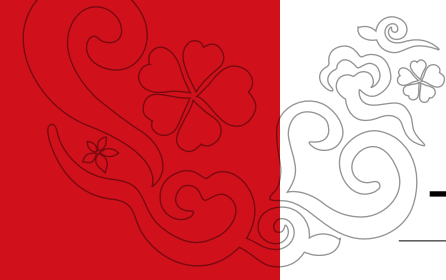


相关方评价

2月初，外交部专函致谢，对东航圆满完成海地包机运输任务表示感谢。感谢函中说到，东航高度重视此次包机运输任务，领导亲自带队飞行，并选派各岗位经验丰富的员工执行飞行和保障任务，为中国医疗防疫救护队、中国地震救援队和中国侨民提供了优质服务和保障。

4月23日，中共青海省委副书记、省长骆惠宁盛赞东航救灾机组的出色表现，他在客舱留言册上写道：“感谢东航为支持玉树抗震救灾做出的突出贡献，你们开辟的是救灾生命线。”

5月13日，中共保山市委、保山市人民政府向东航发来感谢信，对东航服务保山经济发展给予高度评价。云南保山市正加快实施“云南走向南亚，保山先行一步”战略，一直致力打造成“中国走向南亚第一市”。东航增开了保山到昆明的晚班往返航班，促进了保山空运通道建设，极大地改善了保山投资环境，方便了人员出行和商贸往来，为保山的经济社会发展带来了新的发展机遇。



世博专题

作为上海世博会航空客运合作伙伴,公司集承运商、赞助商、参展商和服务商于一体,贡献突出,为保障上海世博会交出一份优异答卷。

四位一体

- 作为承运商,做到安全畅通,优质服务。公司积极完善规章制度和应急预案,加大安全监督检查力度,确保世博期间各项安全目标顺利实现。实施一系列服务改进计划,从全流程角度细化提升了各项服务标准。据第三方(世博会舆情合作商艾瑞艾咨询)评测数据显示,公司正面信息量增长近30%,品牌美誉度持续提升。在1500万世博航空旅客中,有半数以上选择了东航。
- 作为赞助商,尽最大努力支持办博。在自身十分困难的情况下,直接赞助4500万美元,推动战略合作,积极支持办博;着力改善生产设施设备条件,加大安保投入;全力宣传世博,喷涂了6架世博号飞机;累计为服务保障世博会直接投入近6亿元人民币。
- 作为参展商,中国航空馆深受欢迎。在国资委支持下,公司与中航工业集团共同投资建设中国航空馆。世博会开园以来,中国航空馆一直是世博会最为热门的企业馆之一,接待国内外游客181.7万人次,其中要客11.9万人次、特殊游客2.3万人次,获得各类荣誉称号近50个。
- 作为服务商,发挥出独特作用。公司承担了所有前来世博园区参观贵宾的礼宾服务工作,共接待贵宾8854批、17万人,实现现场服务“零投诉”;还承担了航空馆服务、园区礼宾服务、承接主题论坛等业务。东航食品为园区内部分国家馆、12家中央企业馆、多家餐饮企业提供配餐服务,成为世博“中央厨房”。



东航世博精神

在服务保障世博的过程中,公司凝聚形成了崭新的“东航服务保障世博精神”,即:

高度负责的爱国爱企精神

抢抓机遇的开拓创新精神

精益求精的敬业爱岗精神

任劳任怨的无私奉献精神

齐心协力的团队合作精神

公司380个单位和1414名个人分别获得中央和上海市、中国民航局以及东航集团公司、公司授予的服务保障世博各种荣誉称号。12月27日,董事、总经理马须伦代表东航在北京领奖,党和国家给予东航至高荣誉。

东航世博工作领导小组获得世博保障全国先进集体荣誉称号

东航客舱服务部党委获得世博保障全国先进集体荣誉称号

东航工程技术公司朱钢同志获得世博保障全国先进个人荣誉称号

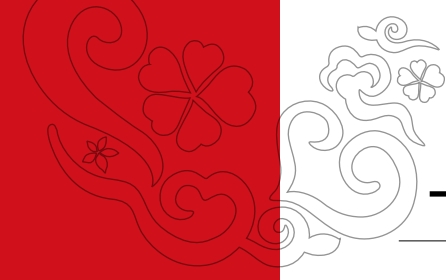
空警东航支队李鹏同志获得世博保障全国先进个人荣誉称号



东航与中航工业集团公司共同投资2.8亿元人民币建造中国航空馆。世博会期间,中国航空馆成为最热门场馆之一。



4月18日,在东航航班上,佩戴世博志愿者徽章的千名东航世博空中志愿者正式亮相万米高空,为旅客提供服务。世博会期间,东航每天都投入66个航班作为世博延伸志愿服务点,展示志愿者风采,为世博盛会的平安、顺利举办作出积极贡献。



世博大事记

2006年3月14日 上海世博会事务协调局与公司在北京正式签署中国2010年上海世博会（航空客运）合作伙伴协议，东航成为上海世博会首家合作伙伴暨唯一航空客运指定承运人。

2006年3月14日 公司一架具有特殊意义的A340-600型“世博号”飞机从首都机场首航飞往上海。

2009年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。中国航空馆由公司与中航工业集团公司共同投资2.8亿元人民币建造，占地4000平方米。

2009年4月29日 公司成为中国2010年上海世博会论坛指定航空公司。至此，公司与上海世博会建立了四个方面合作，即上海世博会承运商、赞助商、参展商和服务商。

2009年7月1日 公司第二架彩绘“世博号”飞机在上海精彩亮相。

2009年7月8日 公司在人民大会堂举办“北京起飞，共迎世博”新闻发布会。

2009年8月13日 由上海世博局指导、公司主办的“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。

2009年10月12日 公司第三架彩绘飞机“世博志愿者号”举办揭幕仪式。

2009年10月13日 作为首批被评选出的“世博城市之星”之一，公司“凌燕”世博乘务示范组接受了上海世博局的表彰。

2009年11月3日 中国国际工业博览会开幕。公司参展并集中展示了航班服务保障能力、“世博号”彩绘飞机，同时与各参展商及海内外业内人士开展合作与交流。

2009年11月19日-22日 公司应邀参加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。

2009年11月26日 世博园中国航空馆宣布封顶，进入内部装饰和展品陈列阶段。吉祥物“飞飞”以健康可爱的形象与公众见面。

2009年12月25日 公司推出营销新产品“东方换乘易”，方便旅客从六大城市往返沪宁杭甬。此举是公司为了更好地服务2010年上海世博会，加速推进长三角一体化的具体举措之一。

2010年1月20日 中国2010年上海世博会倒计时100天来临之际。公司第四架机身覆以巨大“2010 EXPO”世博字样的“世博号”飞机亮相。

2010年4月1日 公司员工组成的誓师方阵与来自世博局、世博服务团队等共7000多人在世博园区中国馆前举行上海世博园开园运行誓师大会。

2010年4月13日 “燕翔万里 精彩世博”新东航世博产品推介会在上海机场宾馆隆重举行。公司推出“尊荣世博行”、“快乐中转”、“畅游中国”、“自由世博行”等八款世博营销产品。

2010年4月18日 在北京飞往上海的MU5112航班上，首批世博空中志愿者亮相万米高空。



2010年5月1日 中国航空馆正式开馆。

2010年5月1日 配合世博会期间在园区内举办的省市区活动周，东航从5月1日世博开馆至10月31日闭馆共组织策划了13个活动周，在地面和空中开展特色活动，更好地为省市区政府、演艺团体代表团提供周到的旅行服务。

2010年5月28日 “上海世博会赞助企业升旗仪式暨世博会赞助企业品牌保护倡议书签署仪式”在世博园隆重举行。

2010年8月10日 中国航空馆迎来第100万名幸运体验者。

2010年9月1日17时 启动“乘东航、观世博、赢大奖”幸运游客抽奖活动。

2010年9月21日 中国航空馆举行航空馆日活动，世博局、中国航空工业集团公司以及公司领导为馆日活动剪彩。

2010年9月30日 上海市委书记俞正声亲自为13个东航“上海市世博工作优秀集体”代表和28名“创先争优世博先锋行动‘五带头’共产党员”代表颁奖。

2010年10月31日 2010年上海世博会圆满闭幕，中国航空馆平安度过运营期。

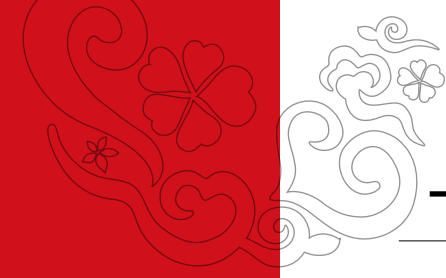
2010年11月18日 公司隆重召开上海世博会先进表彰大会。

2010年12月27日 董事、总经理马须伦代表公司在人民大会堂接受党和国家授予的世博保障至高荣誉。



案例：

世博会期间，来自国家级贫困县贵州省黔南州三都水族自治县的贫困少年儿童、甘肃玉树地震灾区、四川汶川地震灾区的儿童先后到访参观。中国航空馆所展出的各种飞机模型以及东航飞行员精彩的讲解和现场演示，深深地激发着孩子们投身航空事业、翱翔蓝天的热情；未来飞行器、未来世界航空的概念和创意以及4D地乘系统的新奇体验也都让孩子们展开了想象的翅膀。正如“可乐男孩”薛枭在参观完后说的那样：“我相信，这些创意和想法最终都会实现。”

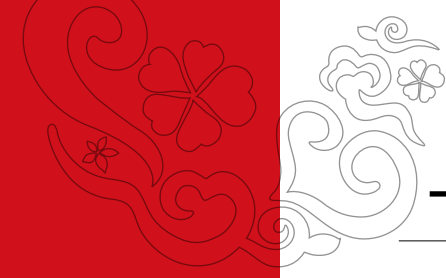


GRI 索引

		
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	P3,P10,P12,P19
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	P3
公司概况		
2.1	机构名称	P7
2.2	主要品牌、产品及服务	P8,P32–39
2.3	组织结构图	P9
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	P41
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,P10,P22
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	P42–43
2.10	报告期间获得的奖励	P21
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	P66
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	P9,P22,P41
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	P7,P60–64
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	—



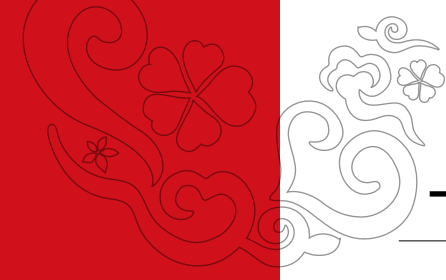
GRI 索引		
编号	内容	披露页码
公司治理		
4.1	机构的治理结构	P12
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	P12
4.3	如机构有完整的董事会体系, 说明独立董事与非执行董事的数量	P12
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	P26, P42
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	P23
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	P14—15
4.7	最高决策层所任职资格说明	P42
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	P16
4.9	最高决策层如对机构进行监督, 管理经济、环境、社会效益	P14, P17
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	P25, P43
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	P15
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	P18
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	P34
4.14	机构利益相关者的名单	P20
4.15	识别及选择利益相关者的依据	P20
4.16	利益相关者参与的程序	P20
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	P20
经济责任指标		
EC1	产生和分配的直接经济价值	P10, P41
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	P10, P36, P41
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	P23—25
EC4	政府给予机构的重大财务援助	P3
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	P23
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	P45
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	P25
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	P49, P51, P54
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	P3
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	P22



编号	内容	披露页码
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	—
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	P23
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	P26
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	P23
LA9	与工会签订的正式协议中, 涉及健康与安全的项目	P23
LA10	按雇员类别划分, 每名雇员每年受训的平均时数	P24
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	P24
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	P25
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	—
LA14	按雇员类别划分, 男性与女性的基本薪金比率	P23
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	25
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	P23
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	P23
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	P23
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	P16—18, P52
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	P14—15
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	P14—15
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	P14—15
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	P15
SO8	违反法律以及规则被处巨额罚款的总额, 以及所受金钱之外的制裁的总数	—



		
编号	内容	披露页码
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	P37,P48
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志愿守则的次数	—
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	P38—39
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	P8
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	P36
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	P15
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	P45
EN2	采用可循环再造的物料的比例	P44,P48
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	P46
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	P46
EN5	因环境保护及提高效率而节省的能源	P47—48
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	P47—48
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	P47—48
EN8	按源头划分的总耗水量	P47
EN9	因耗水而受严重影响的来源	—
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轄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	P47



		
编号	内容	披露页码
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	P47
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	P47—48
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	P47—48
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	P35
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	P47—48
EN27	按照类别，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	P44
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	P44
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	P47—49



“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

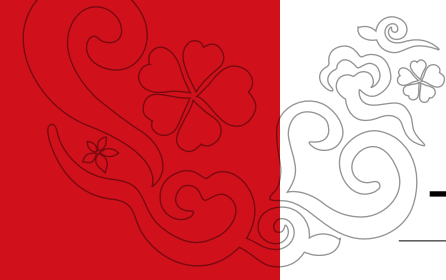
3. 维护结社自由, 承认劳资集体谈判权利
4. 消除各种形式的强迫性劳动
5. 消除童工
6. 杜绝用工歧视与职业歧视

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

对顾客的责任

对股东的责任

对社会的责任



本报告采用环保纸印刷



中國東方航空
CHINA EASTERN

