



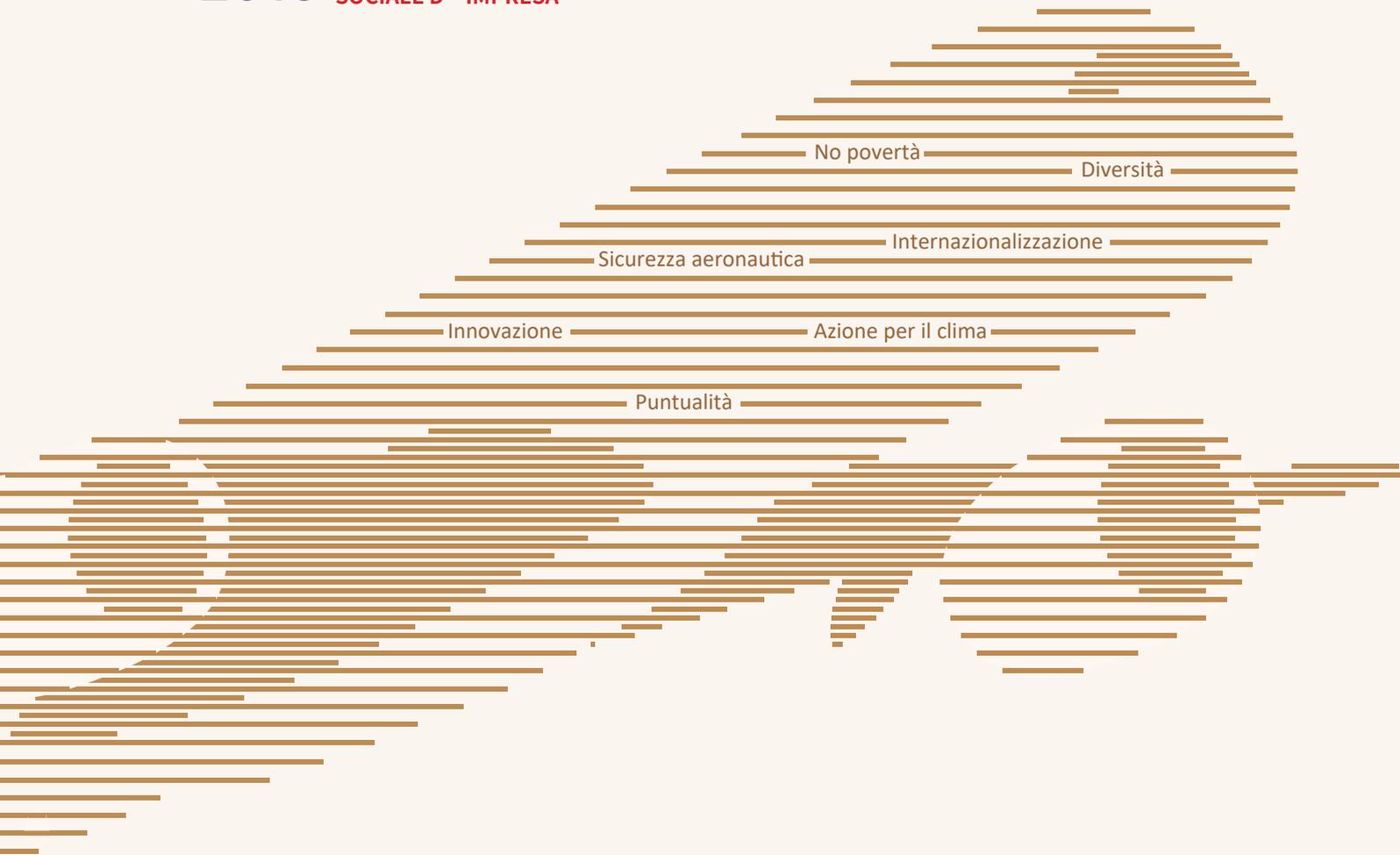
中國東方航空
CHINA EASTERN



SVILUPPO DI ALTA QUALITÀ PER UN FUTURO SOSTENIBILE

CHINA EASTERN AIRLINES **CHINA EASTERN**

2019 RAPPORTO DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE D'IMPRESA

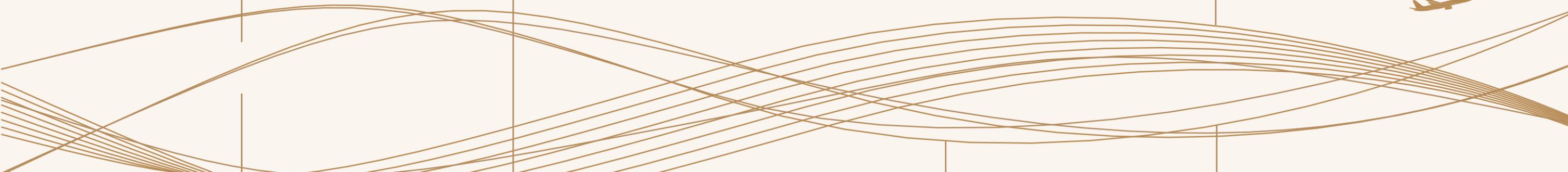


Cosa significa sviluppo sostenibile per China Eastern Airlines?

L'industria del trasporto aereo svolge un'importante missione per promuovere gli scambi culturali, gli scambi economici e commerciali e la diffusione culturale, ricostruendo anche lo stile di vita delle persone e l'ecologia aziendale. Lo sviluppo sostenibile del settore del trasporto aereo deve bilanciarne le risorse, le esigenze sociali, i fattori ambientali e i benefici economici. Abbiamo pensato a come ridurre l'impatto negativo sulla società e sull'ambiente e a massimizzarne l'impatto positivo per promuovere lo sviluppo sostenibile. Crediamo che operare in modo responsabile e sostenibile e dare un contributo più positivo allo sviluppo sostenibile ci porterà anche maggiori opportunità di innovazione, partnership più forti e crescita più sostenibile.



INDICE



04 Messaggio del Presidente	Sostenibilità		
06 Informazioni sul rapporto	32 Voli charter per la sostenibilità		
08 A proposito di China Eastern	34 Gestione della materialità		
18 A prima vista	38 Coinvolgimento degli azionisti		
			Appendice
			90 Dati sulle prestazioni
			95 Indice dei contenuti GRI
			100 Indice dei contenuti HK-ESG
			104 Dichiarazione di affidabilità
			106 Feedback
Sicurezza	Alta Efficienza	Coordinazione	Condivisione
Voli dall'Oriente	Volare in tutto il mondo	China Eastern Eco-friendly	China Eastern felice
42 Garantire la sicurezza aerea	54 Puntualità del volo garantita	68 Voli a bassa emissione di carbonio	76 Lotta alla povertà
48 Tutela della salute dei passeggeri	56 Servizio caloroso	70 Salvaguardia delle acque e del cielo	79 Diversità e pari opportunità
50 Prendersi cura della salute dei dipendenti	62 Esperienza di viaggio intelligente	71 Uso sostenibile delle risorse	80 Condizioni di lavoro e sicurezza
	64 Tutela della privacy	73 Filiera sostenibile	82 Formazione e sviluppo
	65 Connessioni globali		84 Garantire trasporto aereo speciale
			85 Integrare comunità locali
			89 Contribuire allo sviluppo industriale

Messaggio del Presidente



Il mondo di oggi sta subendo grandi cambiamenti mai visti in un secolo. Il protezionismo e l'unilateralismo sono in aumento, il multilateralismo e la globalizzazione economica stanno affrontando sfide, la governance globale si trova ad affrontare una situazione complessa e le sfide legate allo sviluppo sostenibile come il cambiamento climatico, la disuguaglianza e lo squilibrio sono diventate più importanti. I fattori incerti e instabili sono aumentati in modo significativo, ma il ritmo della globalizzazione economica è inarrestabile e la pace e lo sviluppo sono ancora i temi dell'era attuale. Il 2019 segna il 70 ° anniversario della fondazione della Repubblica popolare cinese e un anno cruciale per la costruzione di una società benestante a tutti gli effetti. Di fronte a gravi sfide globali, la Cina ha fatto progredire incessantemente l'approfondimento completo delle riforme e accelerato l'innovazione, lo sviluppo verde e lo sviluppo di alta qualità.

Uno sviluppo di alta qualità è l'unico modo per costruire un'impresa di livello mondiale con competitività globale. E la sicurezza è alla base di 2,394 milioni di ore di volo, garantendo sicurezza e protezione della difesa aerea, con un tasso di incidenti gravi pari a zero per il decimo anno. In risposta ai principali rischi per la sicurezza del B737MAX, abbiamo messo a terra il B737MAX e sospeso l'uso del velivolo, il che ha portato al consenso globale sulla messa a terra della flotta per uno sviluppo ad alta qualità, efficiente e sostenibile. Per anni China Eastern ha attuato fino in fondo le decisioni importanti del Comitato centrale del PCC sulla sicurezza dell'aviazione civile, mettendo la sicurezza sempre al primo posto. In conformità con i più elevati standard di sicurezza, abbiamo condotto le più severe esercitazioni di sicurezza per migliorarne la gestione. Nel 2019 abbiamo operato 988.000 voli sicuri per la serie B737MAX. Questa mossa ha dimostrato pienamente la nostra risoluzione della tolleranza zero per i rischi alla sicurezza, i risultati nel sistema di governance della sicurezza e il miglioramento delle competenze e l'adempimento della responsabilità delle imprese statali centrali (SOE), ottenendo riconoscimenti a livello nazionale e mondiale.

Nella grande tendenza all'integrazione economica globale, il trasporto aereo svolge un ruolo maggiore nella promozione della connettività globale e dello sviluppo economico. Noi, con forte senso di responsabilità e missione, ci siamo impegnati a servire lo sviluppo nazionale globale. In qualità di ponte aereo che collega il mondo, abbiamo intensificato i nostri sforzi per costruire una rete di volo globale e una Via della Seta dell'aria. Nel 2019, abbiamo successivamente lanciato nuove rotte per Budapest, Yangon, Mandalay e altre destinazioni internazionali. Inoltre, abbiamo costruito e messo in funzione all'aeroporto internazionale di Pechino Daxing (BDIA) una base China Eastern, registrando diversi record come "la prima compagnia aerea accreditata presso BDIA", "l'unica compagnia aerea in Cina impegnata nell'intero processo di volo di prova" e "la prima compagnia aerea a passare le operazioni a BDIA e ad entrare in funzione". Quando la sala satellite dell'aeroporto internazionale di Shanghai Pudong è stata ufficialmente messa in funzione, China Eastern ha avviato il modello operativo di "due hub con quattro aeroporti a Pechino e Shanghai" e ha svelato un nuovo capitolo al servizio della Belt and Road Initiative, lo sviluppo coordinato di la regione di Pechino-Tianjin-Hebei, l'integrazione del delta dello Yangtze e la costruzione della nuova area di Xiong'an. Questo ci ha anche fornito un forte impulso per uno sviluppo di alta qualità.

Beneficiare le persone con frutti di sviluppo e soddisfare al meglio i bisogni delle persone per una vita migliore sono gli obiettivi fondamentali del nostro sviluppo di alta qualità. Abbiamo compiuto sforzi incessanti per raggiungere questi obiettivi. Continuiamo a promuovere la riforma strutturale dal lato dell'offerta e a costruire una compagnia aerea premurosa, al fine di raggiungere un alto livello di equilibrio dinamico tra domanda e offerta e migliorare il senso di sicurezza, successo e felicità dei passeggeri. Nuove tecnologie, nuove applicazioni e nuove forme di business legate all'intelligenza artificiale, ai big data e all'Internet of Things emergono con l'avanzare del nuovo ciclo di rivoluzione tecnologica e rivoluzione industriale. In una certa misura, questo accelera la rivoluzione del settore aeronautico guidata dall'innovazione. Nel 2019 abbiamo lanciato il sistema di servizi integrati per viaggi intelligenti, diventando la prima compagnia aerea al mondo a promuovere la nuova tecnologia "5G + AI". Siamo diventati i primi a fornire il servizio di check-in con riconoscimento facciale e etichette per bagagli elettroniche, e abbiamo ridefinito i nuovi standard di servizio di aviazione intelligente e conveniente, sbloccando possibilità illimitate di viaggi aerei Smart. In qualità di compagnia aerea con sede a Shanghai, abbiamo garantito il servizio di trasporto aereo per il 2 ° China International Import Expo (CIIE). Attraverso la piattaforma, abbiamo firmato accordi con 14 fornitori di 9 paesi e regioni. Così abbiamo realizzato l'"acquistare, volare e servire in tutto il mondo".

Nella nuova era, lo "sviluppo verde" è diventato la forma comune per perseguire uno sviluppo di alta qualità. Assumendoci la responsabilità della protezione ecologica, non risparmiamo sforzi per prevenire e controllare l'inquinamento. Nel 2019, abbiamo continuato la nostra battaglia per il cielo blu intensificando gli sforzi nel risparmio energetico e nella riduzione delle emissioni, con particolare attenzione alla riduzione del consumo di energia per unità di produzione. Abbiamo investito quasi 50 miliardi di RMB per introdurre nuovi aerei più ecologici ed efficienti. Allo stesso tempo, abbiamo migliorato il nostro sistema di gestione del risparmio energetico e della riduzione dei consumi. Durante l'anno sono state risparmiate 195.500 tonnellate di carburante per veicoli, il che equivale a ridurre circa 610.000 tonnellate di emissioni di carbonio. Abbiamo adempiuto attivamente alla responsabilità di una SOE centrale per aiutare a vincere la lotta contro la povertà e fornito assistenza costante per le aree colpite, sforzandoci di ottenere effetti "di alta qualità, di alto livello e sostenibili". Oltre a ulteriori investimenti e progetti, continuiamo ad espandere la rete di rotte per coprire 68 aeroporti in aree di riduzione della povertà, collegando le contee povere con il mondo esterno. "La riduzione della povertà attraverso il sostegno dell'aviazione" ha sostenuto l'apertura, lo sviluppo economico e sociale delle aree impoverite. Nel 2019, le contee di riduzione della povertà di China Eastern, la contea di Shuangjiang e la contea di Cangyuan nella provincia dello Yunnan, sono state tolte dalla povertà prima del previsto e nove villaggi di riduzione della povertà supportati da China Eastern in Shaanxi, Shanxi, Jiangxi, Gansu, Yunnan, Anhui e anche Jiangsu, ecc. sono stati risolti dalla povertà.

All'inizio del 2020, con l'improvviso focolaio di Coronavirus 2019 (COVID-19), il governo cinese ha adottato misure più risolutive ed energiche per impedire efficacemente la diffusione in tutto il mondo e senza risparmiare sforzi per proteggere sicurezza e salute. Sostenendo fermamente le decisioni e il dispiegamento del Comitato centrale del PCC e del Consiglio di Stato, abbiamo sempre messo al primo posto la sicurezza e la salute delle persone e adottato risolutamente misure efficaci per garantire la prevenzione e il controllo della pandemia, promuovendo al contempo la ripresa del lavoro e della produzione, indipendentemente dalle difficoltà. Con un fattore di carico passeggeri

relativamente basso, abbiamo garantito voli completamente accessibili per tutte le rotte nazionali e alcune delle principali rotte internazionali. Sono state prese misure prudenti per proteggere la salute e la sicurezza dei nostri clienti e dipendenti durante la pandemia. Siamo stati i primi nel settore dell'aviazione civile in Cina a pilotare un volo charter per il personale medico diretto a Wuhan. Il volume del trasporto aereo charter di China Eastern ha occupato oltre il 40% del settore.

Abbiamo sbloccato un "canale in aria per salvare vite umane", trasportando medici e rifornimenti per aiutare la battaglia contro il COVID-19 a Wuhan. Combattere nei luoghi in cui la nazione e le persone hanno più bisogno di noi è una gloriosa tradizione per China Eastern. Pur garantendo una prevenzione e un controllo efficaci, abbiamo adottato misure scientifiche e ordinate per promuovere la ripresa del lavoro e della produzione e unire le forze sociali per combattere COVID-19, contribuendo attivamente alla costruzione di una comunità con un futuro condiviso per l'umanità.

Il presidente cinese Xi Jinping sottolinea che lo sviluppo sostenibile è la "chiave d'oro" per risolvere i problemi globali. La Cina si trova ora a un punto storico di convergenza; l'anno 2020 è l'anno conclusivo per costruire una società moderatamente prospera in tutti gli aspetti e un anno critico per raggiungere i due obiettivi del centenario. Il nuovo viaggio, le nuove sfide, la nuova rivoluzione, le nuove opportunità e la nuova forza motrice nel 2020 portano nuove speranze di sviluppo economico e sociale.

Entrando in una nuova fase di sviluppo di alta qualità nella nuova era, perseguiremo fermamente la visione di uno sviluppo innovativo, coordinato, verde, aperto e condiviso nel contesto dello sviluppo sostenibile globale. Pur portando avanti l'obiettivo di "costruire una compagnia aerea di livello mondiale e una felice China Eastern", continueremo i nostri sforzi per aiutare a costruire la forza della Cina nei trasporti e nell'aviazione civile, sostenendo la Cina nell'attuazione dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e contribuendo maggiormente allo sviluppo sostenibile.



Liu Shaoyong
Presidente
China Eastern Airlines Corporation Limited
11 Marzo 2020

Sul rapporto

Scopo

Dal 2009, China Eastern ha regolarmente pubblicato ogni anno rapporti CRS per un totale di 12. Rivelando i concetti e le pratiche CSR della Compagnia, l'obiettivo è promuovere una migliore comunicazione e interazione con le parti interessate, facilitare l'instaurazione di fiducia e cooperazione basata sull'identificazione del valore e favorire lo sviluppo sostenibile della Compagnia e della società.

Validità

Dal 1° Gennaio 2019 al 31 Dicembre 2019. Alcuni dati e contenuti possono estendersi oltre l'arco temporale, se necessario.

Rilascio

Il Rapporto viene pubblicato annualmente. L'ultimo rapporto è stato pubblicato nell'aprile 2019.

Ambito

Il rapporto copre l'intera azienda (comprese le sue filiali e le società controllate al 100%) e alcune pratiche possono provenire dal China Eastern Group e dalle società controllate.

Conformità alla compilazione

Questo rapporto è stato preparato in conformità con le linee guida per le imprese statali direttamente sotto il governo centrale sull'adempimento delle responsabilità sociali delle imprese emesse dalla Commissione statale per la supervisione e l'amministrazione degli asset del Consiglio di Stato (SASAC), la guida per il reporting ambientale, sociale e di governance (HK-ESG) emesso da Hong Kong Exchange and Clearing Limited, con le linee guida sulla preparazione dei rapporti sulla responsabilità sociale d'impresa e Avviso sull'ulteriore miglioramento della divulgazione delle prestazioni lavorative per la riduzione della povertà delle società quotate emesso dalla Borsa di Shanghai, GB / T 36001 Guidance on Social Responsibility Reporting, GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) emesso dal Global Sustainability Standards Board (GSSB), Guidance on Social Responsibility (ISO 26000: 2010) emesso da International Organization for Standardization (ISO), Guidelines on Corporate Social Responsibility Reporting for Chinese Enterprises (CASS -CSR 4.0) dell'Accademia cinese delle scienze sociali, 2030 Agenda per lo sviluppo sostenibile e linee guida supplementari nel settore dei servizi per l'aviazione. Con l'integrazione sistematica di linee guida e standard cruciali, il report risponde alle aspettative e ai requisiti degli stakeholder ed evidenzia le caratteristiche industriali e le caratteristiche aziendali.

Fonte dei dati

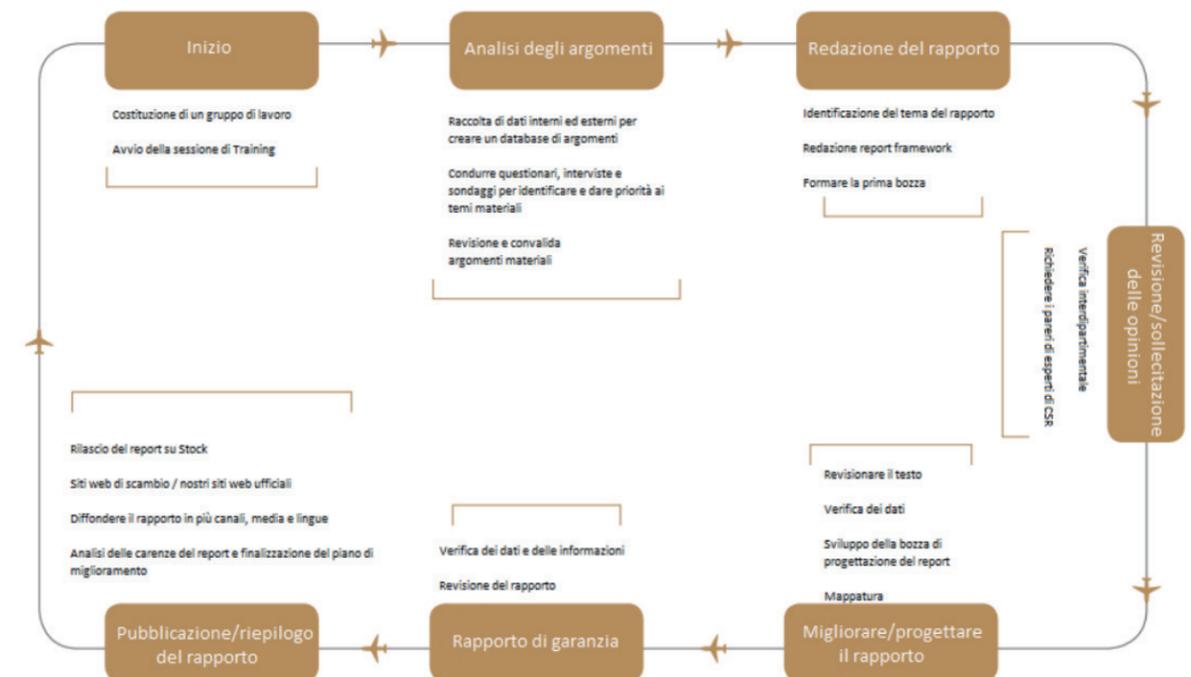
Informazioni, dati e casi pertinenti sono stati raccolti da China Eastern, dalle sue consociate e filiali. Tutti i materiali sono stati esaminati dai dipartimenti competenti.

Accesso

Il rapporto è disponibile nelle versioni cinese, inglese e italiano. Per ogni discrepanza tra le due versioni, la versione cinese deve prevalere. Il rapporto è stato rilasciato in formato cartaceo ed elettronico. È possibile scaricare il rapporto elettronico sul sito web della Società (www.ceair.com). Se fosse bisogno di un rapporto stampato o in caso di suggerimenti, contattaci:

Dipartimento di cultura aziendale e gestione del brand di China Eastern Airlines
 Telefono: 021-22331435
 Fax: 021-62686883
 Indirizzo: No.36 Hongxiang 3rd Road, Minhang District, Shanghai, China
 Codice postale: 201100

Preparazione del report



A proposito di China Eastern

Profilo della compagnia

Con sede a Shanghai, China Eastern Airlines è una delle tre compagnie aeree statali della Cina. Proveniente dal primo squadrone dell'aviazione civile stabilito a Shanghai nel gennaio 1957, è la prima compagnia aerea cinese a essere quotata a New York, Hong Kong e Shanghai. Con 62 anni di sviluppo, si è classificata tra le prime 10 compagnie aeree mondiali. Attualmente gestisce una flotta di oltre 730 aeromobili con una media di 6,4 anni di servizio, una delle flotte più giovani delle principali compagnie aeree del mondo. Inoltre, vanta la più ampia flotta Wi-Fi widebodied in volo con i principali modelli commerciali e tecnici in Cina.

Guidati dallo sviluppo internazionale, ci siamo concentrati sulla trasformazione, lo sviluppo e il miglioramento delle capacità di leapfrog e abbiamo realizzato un "Decennio d'oro (2009-2018)" per lo sviluppo della compagnia.

Ci siamo impegnati a costruire una compagnia aerea di livello mondiale e abbiamo accelerato la trasformazione a un moderno integratore di servizi aerei.

Attualmente abbiamo quattro hub in Cina: Shanghai, Pechino, Xi'an e Kunming. Copriamo tutti gli aeroporti dei comuni e dei capoluoghi di provincia, nonché quelli con un fatturato di oltre 10 milioni di passeggeri. Attualmente gestiamo 109 punti vendita (46 nazionali e 63 esteri) in tutto il mondo. Affidandoci alla SkyTeam Airline Alliance, abbiamo creato una rete di trasporto aereo che copre 1.150 destinazioni in 175 paesi e regioni. Il fatturato annuo di passeggeri di China Eastern supera i 130 milioni, classificandosi tra le prime 10 compagnie aeree mondiali.

China Eastern ha sempre fornito ai viaggiatori e ai clienti di tutto il mondo un trasporto aereo conveniente e di qualità e servizi estesi. Concentrandosi sulla fornitura di servizi di trasporto aereo di alta qualità, China Eastern si impegna a diventare un fornitore di servizi di viaggio aereo intelligente.

Abbiamo vinto il "Flight Safety Diamond Award", il più alto premio per la sicurezza del volo in Cina, classificato come Top 50 Most Valuable Chinese

Brands dalla famosa agenzia di rating del marchio -WPP per otto anni consecutivi e Global Top 500 Most Valuable Brands dal marchio del Regno Unito agenzia di rating - Brand Finance per quattro anni consecutivi.

Inoltre, China Eastern ha ricevuto premi in patria e all'estero per la qualità operativa, l'esperienza del servizio e l'adempimento della responsabilità sociale, ecc.

Struttura flotta nel 2019

Modello	2019	2018	2017
B777	20	20	20
B787	10	4	0
A350	7	2	0
A330	56	57	58
A320	328	307	291
B737	302	290	254
B767	0	0	4
Aerei commerciali	11	12	10
Totale	734	692	637

Strategia Aziendale

Adottando una nuova visione di sviluppo, China Eastern ha avanzato il piano di sviluppo del "1232", riguardante l'approfondimento completo di riforma come compito principale, concentrandosi sullo sviluppo internazionalizzato basato su Internet e impostando trasformazione e sviluppo, la costruzione e il miglioramento delle capacità tra cui le tre garanzie per realizzare la visione di "costruire una compagnia aerea di livello mondiale e una felice China Eastern". Nel 2019, mentre l'economia cinese è progredita verso uno sviluppo dalla rapida crescita, China Eastern ha intrapreso una nuova fase di sviluppo di alta qualità basata sui nuovi risultati del "Decennio d'oro", con l'obiettivo strategico di costruire un'impresa di livello mondiale con competitività globale.

Connotazione dello sviluppo di alta qualità di CEAir

Sviluppo con maggiore efficienza, migliori vantaggi, effetti più pratici ed effetti migliori

Sviluppo più completo, più coordinato e più sostenibile



Lo sviluppo di alta qualità è incentrato sulle persone, le avvantaggia con i suoi guadagni di sviluppo e può soddisfare le loro aspirazioni per una vita migliore.

Governance

China Eastern ha continuamente migliorato la struttura della governance aziendale in stretta conformità con le regole di quotazione in Cina e all'estero e le leggi e i regolamenti correlati. Nel 2019, in linea con il Codice di Autodisciplina delle Società Quotate e le Linee Guida per lo Statuto delle Società Quotate (Revisione 2019), la Società ha sistematicamente rivisto lo Statuto, il Regolamento dell'Assemblea degli Azionisti, il Regolamento di delibera del Consiglio Autorità di Vigilanza, regolamento di delibera dei comitati specializzati del Consiglio di Amministrazione e altri importanti regolamenti. La Società ha provveduto con ordine a promuovere le elezioni del Consiglio di Amministrazione e del Consiglio di Sorveglianza.

Il Consiglio di amministrazione attribuisce grande importanza all'amministrazione ESG. Nel 2019 è stato istituito il Comitato per la

sicurezza aerea e l'ambiente per l'attuazione delle leggi e dei regolamenti nazionali di sicurezza aerea e protezione ambientale, effettuando ispezioni e supervisione sul lavoro della società, ricercando, riesaminando e proponendo consulenza sui piani di lavoro della società, le principali questioni di sicurezza, nonché le principali questioni ambientali relative alle emissioni di carbonio del trasporto aereo e la supervisione dell'attuazione dei relativi consigli. Il Comitato per il controllo e la gestione dei rischi è responsabile dell'ispezione e della supervisione dell'informativa finanziaria, della gestione dei rischi e del controllo interno della Società, della costruzione del sistema legale interno, dell'ispezione e della valutazione della gestione complessiva della Società (in particolare dei sistemi di gestione e controllo delle decisioni importanti, gli eventi e aziende) e supervisionare l'implementazione di questi sistemi.

Nel 2019 la Società ha tenuto 14 riunioni del Consiglio di Amministrazione, di cui cinque riunioni del Consiglio, due assemblee e 22 riunioni di comitati specializzati. Al fine di migliorare ulteriormente la governance aziendale e migliorare l'adempimento dei doveri di amministratori, supervisori e dirigenti senior, China Eastern ha organizzato amministratori indipendenti per condurre cinque ricerche sul campo in patria e all'estero, inclusa la base China Eastern presso BDIA, China United Airlines, China Eastern R&D Center, ecc. Amministratori, supervisori e alti dirigenti sono stati organizzati per partecipare a 22 corsi di formazione sull'adempimento dei doveri per le società quotate.

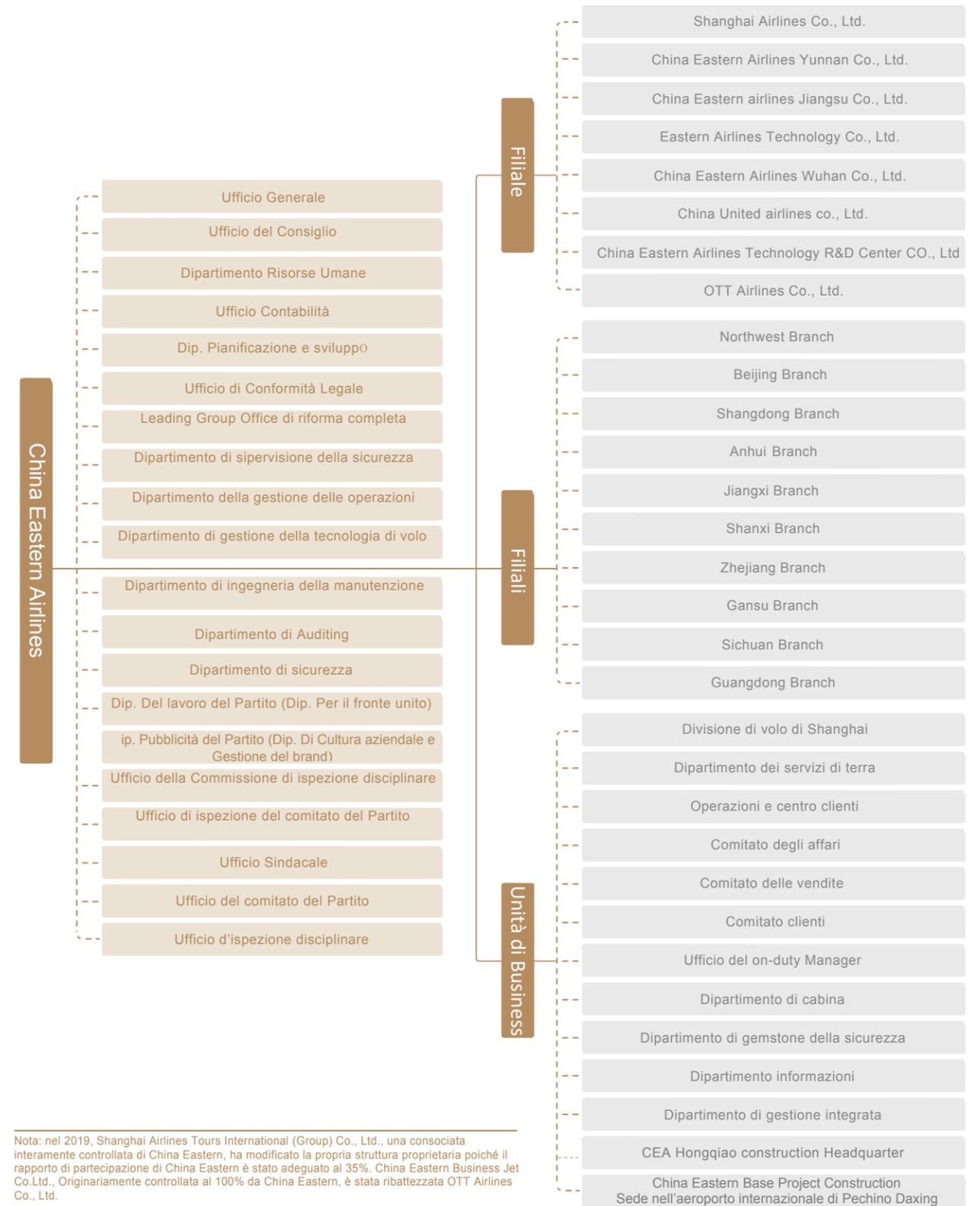
Consiglio di amministrazione e core management

Nome	Posizione
Liu Shaoyong	Presidente, segretario del partito
Li Yangmin Tang Bing	Vice Presidente, Direttore Generale, Vice Segretario del Partito Direttore, Vice Segretario del Partito
Wang Junjin	Direttore
Lin Wanli	Direttore indipendente
Shao Ruiqing	Direttore indipendente
Cai Hongping	Direttore indipendente
Dong Xuebo	Direttore indipendente
Yuan Jun	Direttore dei lavoratori

Quadro di Corporate Governance



Struttura Organizzativa



Nota: nel 2019, Shanghai Airlines Tours International (Group) Co., Ltd., una consociata interamente controllata di China Eastern, ha modificato la propria struttura proprietaria poiché il rapporto di partecipazione di China Eastern è stato adeguato al 35%. China Eastern Business Jet Co.Ltd., originariamente controllata al 100% da China Eastern, è stata ribattezzata OTT Airlines Co., Ltd.



Relazioni con gli investitori

In stretta conformità con i requisiti normativi per le società quotate, China Eastern adempie alle proprie responsabilità di divulgazione delle informazioni e ne migliora continuamente la qualità di divulgazione. Nel 2019, la Società ha ulteriormente potenziato l'amministrazione di base e organizzato la compilazione dei documenti di leggi e norme regolamentari sul capitale di proprietà dello Stato e sul funzionamento delle società quotate, nonché norme e regolamenti interni. Inoltre, la Società ha sistematicamente risolto le operazioni e le relative procedure deliberative e di comunicazione con parti correlate per il periodo 2020-2022. Secondo le regole normative delle borse di New York, Hong Kong e Shanghai, la Società ha pubblicato 104 rapporti, tra cui il rapporto annuale e intermedio, nonché documenti di annuncio di importanti progetti di capitale, di trasferimento del diritto di acquisto di aeromobili, di transazioni quotidiane con parti correlate, ecc.

Nel 2019, la Società ha anche migliorato la gestione del valore di mercato. È stata tenuta la prima riunione del Comitato di gestione del valore di mercato in cui sono state esaminate e approvate regole di lavoro dettagliate del comitato di gestione, lo schema di lavoro e il piano di lavoro 2019 per la gestione del valore di mercato. Per quanto riguarda il collocamento privato di azioni, abbiamo coordinato la gestione del valore di mercato e la gestione delle relazioni con gli investitori. Per migliorare la comunicazione con istituzioni di investimento professionali e investitori in patria e all'estero e migliorare la gestione delle relazioni con gli investitori, abbiamo tenuto due teleconferenze, organizzato quattro roadshow all'estero, parlato con 70 investitori istituzionali e ricevuto 146 analisti di investment banking e investitori istituzionali in 20 lotti per ricerca e scambio. Abbiamo partecipato a 26 riunioni strategiche di società di sicurezza e abbiamo avuto una comunicazione efficace con gli investitori sulla Shanghai Securities E info Platform (sns.sseinfo.com). Tutti gli sforzi hanno migliorato la nostra immagine aziendale nel mercato dei capitali.

Conformità

La conformità legale è fondamentale affinché un'azienda possa ottenere un funzionamento stabile e sano. China Eastern ha osservato fermamente l'etica aziendale. In conformità con le regole di lavoro del SASAC per il sistema decisionale delle "Quattro questioni principali" (questioni principali, nomina di funzionari principali, accordi di grandi progetti e utilizzo di grandi volumi di capitale), la Società ha formulato i regolamenti ad interim CEAir su Revisione giuridica del processo decisionale sulle quattro questioni principali e revisione del piano di attuazione. Inoltre sono state formulate misure per la gestione dei casi di controversia legale, misure provvisorie per la valutazione della governance basata sulla legge e altri sistemi, in modo da migliorare la progettazione di alto livello della conformità legale.

Al fine di servire meglio la strategia di internazionalizzazione, China Eastern segue rigorosamente le leggi e i regolamenti cinesi e le leggi e i regolamenti dei paesi e delle regioni pertinenti in materia di antimonopolio e concorrenza sleale per migliorare la gestione della conformità all'estero per mantenere la stabilità di mercato. Nel frattempo, China Eastern continua a migliorare l'amministrazione dei contratti e delle controversie legali per proteggere i propri diritti e interessi legali. Nel 2019 il tasso di adempimento del contratto ha raggiunto il 100%: non si è verificata alcuna controversia in merito al monopolio e alla concorrenza sleale.

Innovazione tecnologica

China Eastern presta grande attenzione alla promozione dello sviluppo di alta qualità attraverso l'innovazione tecnologica. Nel 2019, abbiamo organizzato corsi di formazione basati su piani di ricerca e sviluppo e promosso ricerca e sviluppo con la spinta dell'operatività aziendale. Attraverso la creazione di una piattaforma di innovazione R&S, ci siamo impegnati a migliorare l'efficienza dell'innovazione in R&S e ad accelerare la trasformazione dei risultati tecnologici.

Stabilire il Sistema di gestione della ricerca scientifica

China Eastern ha emanato i regolamenti e le regole di attuazione per i progetti di ricerca del Centro di Ricerca e Sviluppo; ha istituito il comitato di revisione per i progetti di alto valore e ha approvato cinque progetti di questo tipo; la Società ha inoltre migliorato la protezione e la gestione della proprietà intellettuale, ha ottenuto tre diritti d'autore del software e un marchio registrato e ha applicato due brevetti per invenzione e un'opera registrata.

Migliorare l'innovazione indipendente

China Eastern continua a far progredire l'applicazione della tecnologia dei big data. China Eastern Safety Analysis Platform (MSAP) ha effettivamente migliorato la sicurezza dei dati e scrollato di dosso la dipendenza dei big data dell'aviazione dal software di analisi estero; la Società persiste nella profonda integrazione tra innovazione e sviluppo del business e ha lanciato la prima piattaforma di apprendimento della lingua inglese online per assistenti di volo.

Promuovere la trasformazione dei risultati tecnologici

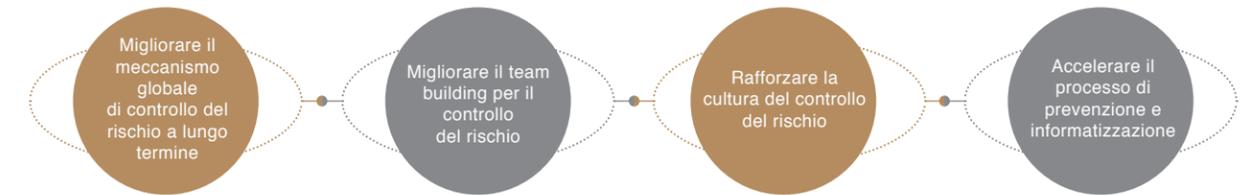
China Eastern ha completato lo sviluppo dell'applicazione di otto database di scenari aeroportuali speciali; ha adottato materiali alternativi per l'aviazione a basso costo e progetti di manutenzione e riparazione; ha realizzato le analisi di 13 progetti di ricerca tra cui l'Analisi sui Rischi di Colpo di Coda durante il Decollo. In risposta a due incidenti del Boeing 737MAX, il Rapporto di analisi sull'anormale angolo di attacco del velivolo studia i dati di volo di diversi velivoli operati da China Eastern per analizzarne le cause e prendere la decisione di sospendere il velivolo



Controllo dei rischi

China Eastern apprezza molto il controllo completo dei rischi e non risparmia sforzi per prevenirli e affrontarli, migliorando le proprie capacità, che è una solida garanzia per costruire un'impresa di livello mondiale con competitività globale a un ritmo più veloce. In conformità con la notifica del SASAC sul compito 2019 delle imprese centrali statali abbiamo condotto una valutazione dei rischi e identificato cinque rischi principali sulla base di possibilità di accadimento del rischio e impatto del rischio stimato. Inoltre, abbiamo formulato un grafico per i principali rischi e adottato misure mirate per migliorare costantemente la capacità di resistenza al rischio e salvaguardare lo sviluppo stabile e robusto.

Misure di controllo del rischio



Informatizzazione

China Eastern si impegna a essere una compagnia di viaggi aerei intelligente che fornisce servizi informatizzati e digitali. Abbiamo migliorato l'infrastruttura delle informazioni e promosso l'integrazione della tecnologia dell'informazione e delle operazioni aziendali. La capacità di protezione della sicurezza informatica e la capacità di innovazione e sviluppo basata sull'informatizzazione sono state migliorate, facilitando la Società a raggiungere uno sviluppo di alta qualità.

Pur promuovendo l'informatizzazione, apprezziamo il ruolo dell'innovazione. Prestiamo attenzione alla proprietà intellettuale e alla protezione dei brevetti, coltiviamo la cultura dell'innovazione e miglioriamo continuamente la nostra capacità di innovazione in un ambiente di concorrenza leale. Da quando abbiamo applicato le tecnologie emergenti alla produzione nel novembre 2018, abbiamo lanciato progetti di ricerca e sviluppo indipendenti tra cui robot di terza generazione "Dong Dong", China Eastern Smart Customer Service, AI Competence Platform, AI Flight Receipt and Invoice Verification, ecc. Nel 2019, le nostre informazioni Il dipartimento ha ottenuto 48 certificazioni di sistema del copyright del software.

Misure per l'informatizzazione

Facilitare la costruzione di Smart Hub

- Costruzione dell'hub dell'aeroporto di Pudong: dare il via alla funzione di trasferimento della sala satellite S1 e avviare il check-in con riconoscimento facciale e un servizio di lounge VIP senza rumore; utilizzando un algoritmo per allocare razionalmente le posizioni dei gate all'aeroporto internazionale di Shanghai Pudong, migliorando così significativamente la tariffa per l'utilizzo del ponte di imbarco
- Garantire pienamente l'operazione inaugurale dell'aeroporto internazionale di Pechino Daxing: Diventare la compagnia aerea a fornire il "riconoscimento facciale per l'imbarco" per il check-in self-service con DPI indipendenti; la prima compagnia aerea al mondo a fornire etichette per bagagli senza batteria, contribuendo alla costruzione di un aeroporto verde e intelligente.

Supportare lo Smart Travel dei passeggeri

- Realizzazione di un nuovissimo sito ufficiale e una App per proiettare una nuova immagine del servizio China Eastern
- Ricostruzione della piattaforma di gestione delle operazioni Wi-Fi aeree e fornitura di supporto tecnico per la vendita di prodotti di rete commercializzati.
- Diventare la prima compagnia aerea in Cina a realizzare un servizio clienti intelligente e il processo robotico self-service integrando 12 scenari di business.
- La nuova capacità di distribuzione (NDC) ha ricevuto il livello più alto: la certificazione di livello 4 della International Air Transport Association (IATA)

Garantire un funzionamento sicuro

- Promuovere la costruzione della nuova generazione di sistemi di controllo operativo, lanciare il modulo di dispacciamento dei voli in tutte le filiali e supportare il funzionamento di quasi 3.000 voli al giorno.
- Completare lo sviluppo del sistema di pianificazione del lavoro di livello R5, i test e l'addestramento operativo di prova e garantire che tutto il personale di cabina agiscano in linea con le leggi e i regolamenti.
- Avvio della piattaforma di analisi della sicurezza operativa (MSAP) e miglioramento della sicurezza e della qualità del volo attraverso l'analisi e l'applicazione dei dati Quick Access Recorder (QAR)
- Conduzione delle operazioni di prova del progetto Fase III degli affari aerei per supportare il funzionamento sicuro delle attività di produzione principali che coprono finanza, risorse umane, contratti, appalti, vendite e beni.

Migliorare le capacità di corporate governance

- Costruire una piattaforma di condivisione e scambio di dati a livello aziendale e garantire efficacemente una supervisione standardizzata e automatica del capitale e dei dati di proprietà statale di China Eastern.
- Completare la progettazione del framework di data mid-end e gettare le basi per il flusso e l'integrazione dei dati Cross-border, l'analisi intelligente dei dati, la condivisione dei dati tra i reparti e il miglioramento della gestione dei dati.
- Costruire un sistema di autoispezione legale e diventare la prima compagnia aerea ad attuarne l'intero processo legale; eliminare continuamente i rischi per la sicurezza e costruire la piattaforma di consapevolezza della situazione che integra sicurezza informatica e sicurezza aziendale.
- Lancio della prima versione di Happy Net Bar per PC e portale mobile, creazione della piattaforma di servizi online one-stop e lancio del programma Wellbeing Credit.



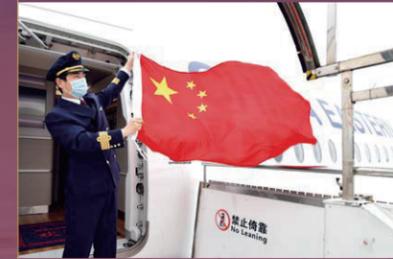
Lotta al COVID-19 China Eastern in azione

Al 25 marzo 2020, China Eastern ha operato **154** voli charter per la lotta COVID-19, trasportando **15.937** personale medico e **3.634,54** tonnellate di materiali per la prevenzione e il controllo delle pandemie; l'azionista di controllo China Eastern Group ha donato **10** milioni di RMB per la prevenzione e il controllo della pandemia.

- 24 Gennaio, primo volo charter di aiuti per l'aviazione civile a Hubei, trasportando il primo lotto di 136 personale medico da Shanghai per assistere Wuhan
- 26 gennaio, volo charter non-stop per il trasporto di 3,16 milioni di respiratori dall'estero a Wuhan.

- 30 Gennaio collaborazione con Alibaba per costruire un canale non-stop che faciliti "l'approvvigionamento globale di materiali medici e supporto globale per il trasporto".
- 31 Gennaio, i leader di China Eastern hanno espresso la loro premura, sollecitudine e sostegno per i dipendenti in servizio in prima linea e per i dipendenti in quarantena nelle aree colpite.

- China Eastern ha inviato voli charter per recuperare i viaggiatori bloccati a Ho Chi Minh City, Singapore e Bali.



- 21 Febbraio, primo volo charter per la ripresa del lavoro, trasportando 142 persone da Xingyi, Guizhou a Ningbo.
- 24 Febbraio, primo "Volo charter di Shanghai per la ripresa del lavoro" per sostenere la ripresa del lavoro e della produzione in città.

- 9 Marzo, inviati voli charter da Shanghai per trasportare quasi 70 tonnellate di materiali a Karachi per aiutare con la lotta locale contro le locuste e la pandemia COVID-19.
- 12 Marzo, primo volo charter per trasportare a Roma l'equipe medica di 9 persone e i materiali di prevenzione COVID-19.
- 18 e 25 Marzo, inviati il secondo e terzo volo charter per il trasporto di squadre mediche e materiali a Milano.

- 28 Gennaio, lanciato un canale verde per garantire il trasporto di materiali per la prevenzione delle pandemie all'estero.
- 28 Gennaio, operati quattro voli charter per il trasporto di personale medico da quattro città in supporto alla lotta contro COVID-19 a Wuhan

- 25 Febbraio, i primi a trasformare il reporting delle informazioni sulla salute dei passeggeri dal modello offline al modello online - "Cloud Information Reporting", migliorando la efficienza dei trasporti e prevenendo i rischi di infezione del virus, pratica promossa in tutto il settore.
- 29 Febbraio, operati 18 voli charter per il trasporto di 2.146 personale medico da sei città in aiuto alla lotta al COVID-19 a Wuhan.

- 13 Febbraio, operati sette voli charter in partenza da Shanghai per il trasporto di squadre mediche a Xuzhou, Yangzhou e Hefei a Wuhan.
- 17 Febbraio, donati a Shanghai quattro milioni di guanti di protezione medica.

- 26 febbraio, OTT Airlines ha ripreso i voli dopo aver considerato le esigenze di prevenzione e controllo di COVID-19 e lo sviluppo sociale.

- 26 febbraio, OTT Airlines ha ripreso i voli dopo aver considerato le esigenze di prevenzione e controllo di COVID-19 e lo sviluppo sociale.



A prima vista

2019



CHINA EASTERN

Highlights

Spotlight: contribuire a un futuro migliore con BDIA

Il 25 Settembre 2019 l'Aeroporto Internazionale di Pechino Daxing (BDIA) è stato ufficialmente messo in funzione. In qualità di compagnia aerea con sede a Shanghai, China Eastern ha partecipato e assistito all'intero processo di costruzione del BDIA. Con questo solido impegno, China Eastern ha inviato i suoi auguri alla madrepatria per celebrare il 70° anniversario della fondazione della Repubblica popolare cinese.

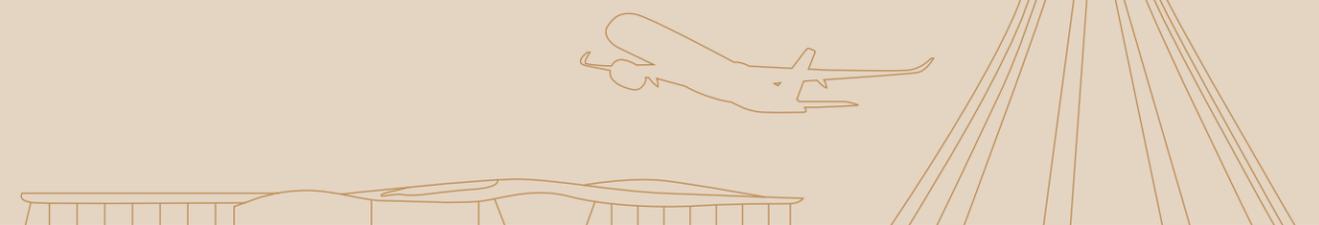
BDIA è un tipico esempio delle pratiche del socialismo con caratteristiche cinesi per dimostrare la governance, la forza e le potenzialità della Cina. Sostenendo le linee guida del "progetto raffinato, progetto modello, progetto sicuro e progetto anti-corruzione", China Eastern ha implementato gli obiettivi di costruire "un aeroporto sicuro, verde, intelligente e umanistico" proposti dalla Civil Aviation Administration of China (CAAC) e ha preso provvedimenti scientifici e ordinati per partecipare alla pianificazione e costruzione del progetto, alla preparazione delle operazioni, alle operazioni di aviazione generale, ecc. La Società aveva raggiunto diversi record di numero 1 e ha vinto l'elogio della CAAC per le sue eccellenti prestazioni nella costruzione del BDIA.



- La prima compagnia con sede a Shanghai che ha ricevuto l'accettazione finale del progetto presso BDIA.
- L'unica compagnia aerea cinese impegnata nell'intero processo di volo di prova presso BDIA.
- China United Airlines si è trasferita dall'aeroporto di Pechino Nanyuan a BDIA, realizzando "un trasferimento notturno in perfetta coordinazione". È la prima compagnia aerea ad operare presso BDIA e l'unica compagnia aerea che serve BDIA prima della stagione invernale e primaverile del 2019.
- China Eastern ha lanciato il sistema di servizi integrati per i viaggi intelligenti, diventando la prima compagnia aerea al mondo a promuovere nuove tecnologie come 5G e AI. È la prima compagnia aerea al mondo a fornire un servizio di check-in con riconoscimento facciale e etichette per bagagli senza batteria.
- China Eastern è diventata l'unica compagnia aerea di BDIA che vanta "servizio one-stop + servizio economico + iscrizione all'Alleanza SkyTeam".
- China Eastern ha un fatturato di 100 milioni di passeggeri sia a Shanghai che a Pechino.

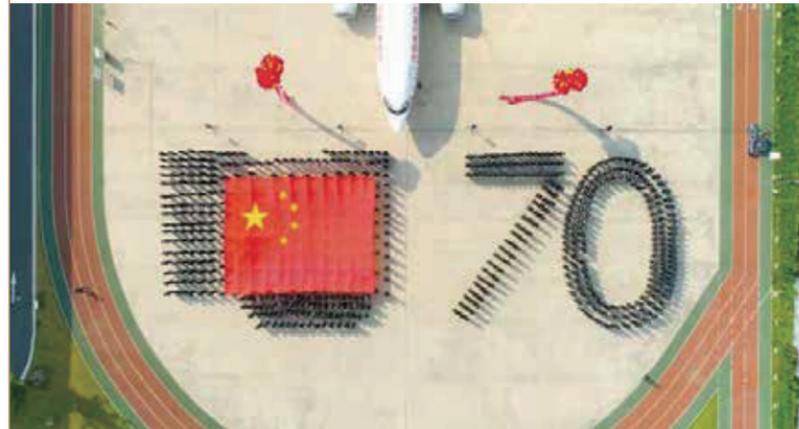
In qualità di compagnia aerea con sede a BDIA, insieme ad altri membri dell'Alleanza SkyTeam, China Eastern si impegna a trasformare BDIA in un hub principale per SkyTeam Alliance nella regione Asia-Pacifico. L'hub aereo di Daxing collegherà 1.150 destinazioni in 175 paesi e regioni in tutto il mondo.

Basandosi sulla nuova "fonte di energia" di BDIA, China Eastern ha sviluppato un layout strategico che collega due hub e quattro aeroporti principali a Shanghai e Pechino, e pianifica un nuovo aggiornamento basato su servizi intelligenti guidati dalla tecnologia e lo sviluppo dell'industria aeroportuale. In questi sforzi, China Eastern mira a costruire una rete globale di livello superiore, servire strategie nazionali come lo sviluppo coordinato della regione di Pechino-Tianjin-Hebei e lo sviluppo di alta qualità dell'integrazione del Delta dello Yangtze e contribuire alla costruzione di Xiong'an 'una nuova area.



Eventi annuali

Celebrando il 70° anniversario della fondazione della RPC



China Eastern ha lanciato una serie di attività pubblicitarie sul tema "Lottare verso la nuova era come compagnia aerea di pilastro", "Crescere con la mia patria" e così via. Diverse forme di attività come clip di serie, cartoni animati e pagine interattive H5 sono state adottate per elogiare la madrepatria, promuovendo il patriottismo in tutta la società.



Dare voce e approfondire gli scambi



In Marzo, Liu Shaoyong, presidente e segretario del gruppo di partito del gruppo China Eastern e membro del comitato nazionale della Conferenza consultiva politica del popolo cinese (CPPCC), ha presentato due proposte alle "Due sessioni" nel 2019: "Sostenere lo sviluppo sano del settore degli aeromobili per passeggeri fatti in casa e migliorare la sua competitività di base" e "Migliorare il sistema di pronto soccorso per i passeggeri aerei". L'8 Maggio, il presidente Liu ha tenuto un discorso su "Lo sviluppo di China Eastern - la riforma di un'impresa statale" presso la East China Normal University; A Novembre, il presidente Liu ha partecipato alla sessione di dialogo sulla seconda China International Import Expo (CIIE) per discutere questo argomento con imprenditori nazionali e stranieri.



Li Yangmin, direttore generale, presidente e vice segretario del gruppo di partito di China Eastern Group, ha tenuto discorsi su "Come China Eastern raggiunge l'internazionalizzazione e l'Internetizzazione" e "Miglioramento della competitività di base delle SOE centrali nella concorrenza mondiale" rispettivamente sul Forum cinese per lo sviluppo dell'aviazione civile e sul simposio". Inoltre, Li Yangmin ha partecipato al talk show Dialogue su CCTV News per condividere i punti salienti di China Eastern durante la costruzione del BDIA.



Primo B737MAX messo a terra e presentato reclamo



A Marzo, dopo aver confermato che gli aerei B737MAX rappresentassero un serio rischio, China Eastern ha deciso immediatamente di rimuovere gli aerei dal servizio. È la prima compagnia aerea al mondo a sospendere l'uso del velivolo B737MAX. La mossa ha impedito tempestivamente che China Eastern, l'aviazione civile cinese e persino l'aviazione civile globale subissero gravi rischi per la sicurezza. A Maggio, China Eastern ha ufficialmente presentato la sua richiesta di reclamo con Boeing, prima compagnia aerea in Cina a farlo.

Combattere la povertà con decisione



Nel 2019, China Eastern ha investito più risorse per alleviare la povertà e ha ottenuto molto di più del previsto. La sua rete di collegamenti ha realizzato una copertura completa delle aree colpite dalla povertà. La riduzione della povertà attraverso il sostegno dell'aviazione ha svolto un ruolo cruciale nella crescita del PIL delle aree impoverite. China Eastern ha investito 18,2517 milioni di RMB per alleviare la povertà e ha contribuito a risolvere le contee di riduzione della povertà a punto fisso - Contea di Shuangjiang e Contea di Cangyuan - dalla povertà in anticipo alla fine di aprile.



Volare, acquistare e servire in tutto il mondo



A Novembre, China Eastern ha fornito un servizio di trasporto aereo di qualità per il 2° CIIE. Ha svolto un ruolo importante nel garantire voli charter, servizio passeggeri e servizio di volontariato. In fiera, l'azienda ha ricevuto 14 ordini. L'immagine di una SOE centrale, caratterizzata da "volare, acquistare e servire in tutto il mondo", è stata completamente esposta. La visione distintiva e la pratica aziendale di China Eastern hanno manifestato le opportunità e gli sforzi della Cina per costruire un'economia mondiale aperta attraverso la cooperazione, l'innovazione e per vantaggi reciproci.



Costruire una via della seta nell'aria



Nel 2019, China Eastern si è impegnata attivamente nello sviluppo lungo la Belt and Road e ha ottenuto nuovi risultati nella costruzione di una Via della Seta nell'aria. A Marzo, l'aereo passeggeri a fusoliera larga A350-900 ha effettuato il suo volo inaugurale da Shanghai a Roma; a Giugno è stata aperta la prima rotta non stop diretta all'Ungheria; a Dicembre due nuove rotte sono state aggiunte alla rete di rotte esistente della China Eastern, vale a dire la rotta Shanghai Pudong-Chengdu Budapest e la rotta Shanghai Pudong-Xi'an-Budapest.



Fornire supporto per l'aviazione per salvare vite umane



Nel 2019, China Eastern ha sostenuto la filosofia di "mettere la vita al primo posto". Il 13 Febbraio abbiamo inviato un volo di emergenza per trasportare un neonato di due giorni gravemente malato all'ospedale pediatrico di Xi'an per cure mediche. In Marzo e in Luglio abbiamo effettuato due atterraggi in deviazione scaricando petrolio nell'aria per il trattamento di emergenza dei passeggeri malati; questo è stato ampiamente riportato dai media, tra cui CCTV Face-to-Face, ottenendo elogi unanimi da parte del pubblico. Il 26 novembre China Eastern ha aperto "canali verdi" per garantire la consegna tempestiva di donazione di organi umani.



La sala satellite indipendente più grande del mondo



Il 16 settembre è stata ufficialmente messa in funzione la più grande sala satellite indipendente del mondo: la sala satellite dell'aeroporto internazionale di Shanghai Pudong. China Eastern è stata profondamente impegnata nella progettazione e costruzione della sala satellite, compresa la pianificazione generale, la costruzione di infrastrutture, la progettazione dei processi, l'applicazione tecnologica e altri collegamenti. China Eastern è la prima compagnia ad operare il primo volo in partenza da lì, a simboleggiare che China Eastern ha avviato il nuovo modello operativo con "Terminal 1 + Satellite Hall 1". In futuro, China Eastern farà affidamento su una rete mondiale di rotte per fornire ai viaggiatori un'esperienza di viaggio più intelligente, migliore e più conveniente e unirà le mani alle parti correlate per trasformare Shanghai in un hub aeronautico di livello mondiale.

Un saluto all'aeroporto di Pechino Nanyuan e Pechino Daxing



A Settembre il primo e il più antico aeroporto della Cina, l'aeroporto di Pechino Nanyuan di 109 anni, è stato ufficialmente chiuso. Il giorno della chiusura dell'aeroporto di Pechino Nanyuan, China United Airlines si è trasferita a BIDA e ha operato il suo primo volo da Daxing, diventando la prima compagnia aerea in Cina a stabilirsi e operare a BIDA.

Perseguire una cooperazione vantaggiosa per tutti con innovazione e riforma



Nel 2019 China Eastern ha raggiunto una cooperazione strategica con diverse unità e ha compiuto progressi significativi nell'approfondimento della riforma della proprietà mista SOE. A Marzo abbiamo raggiunto un accordo con Greenland Group sulla quota di partecipazione di Shanghai Airlines Tours International. A Settembre abbiamo realizzato la partecipazione incrociata con JuneYao Group; entrambe le parti hanno convenuto che ciascuna delle parti sarà l'azionista strategico dell'altra parte e il capitale per la cooperazione reciproca ha superato i 13 miliardi di RMB. Il caso di partecipazione incrociata è diventato un esempio per lo sviluppo integrato del capitale statale e del capitale non statale. A Ottobre abbiamo firmato un memorandum di cooperazione con tre compagnie aeree di livello mondiale, Air France, KLM Airlines e Virgin Atlantic, per promuovere la joint venture tra compagnie aeree

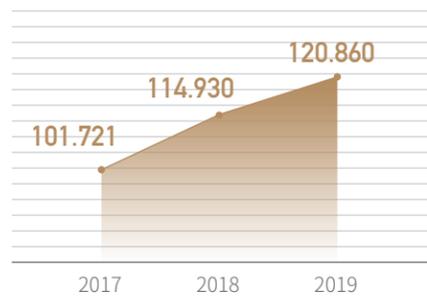
Onorificenze per prestazioni eccellenti



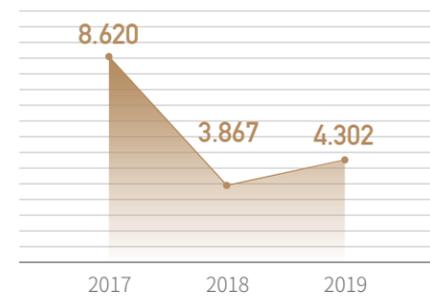
A Dicembre China Eastern è stata premiata tra i primi 100 marchi cinesi, le prime 20 imprese cinesi con la migliore immagine all'estero (numero 1 nel settore dei trasporti) e altri riconoscimenti. La società è stata anche inclusa nell'elenco delle imprese pilota di comunicazione interculturale dal dipartimento di pubblicità del CPC e dal SASAC. Questi riconoscimenti sono la migliore prova degli sforzi di China Eastern e del riconoscimento sociale delle nostre eccellenti prestazioni e aumenteranno ulteriormente la crescita del valore del nostro marchio.

Performance CSR

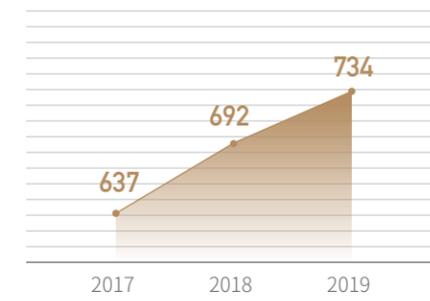
Ricavi operative (Miliardi di RMB)



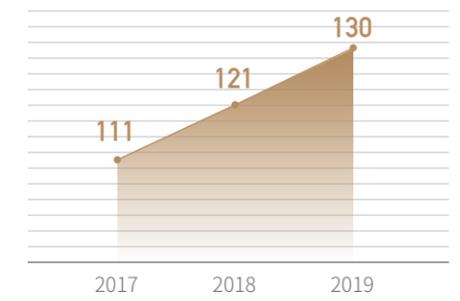
Totale profitti (Miliardi di RMB)



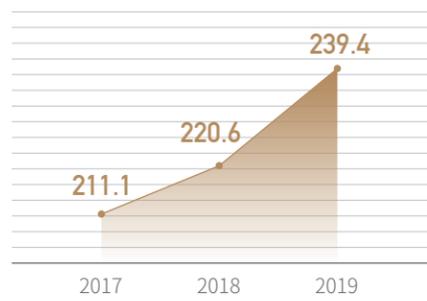
Numero di aeromobili in servizio



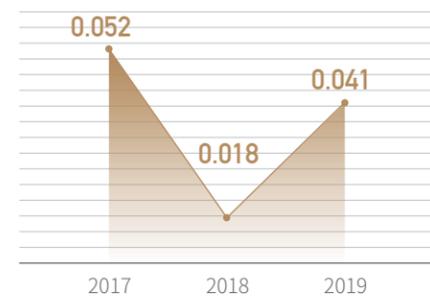
Turnover passeggeri (milioni di persone)



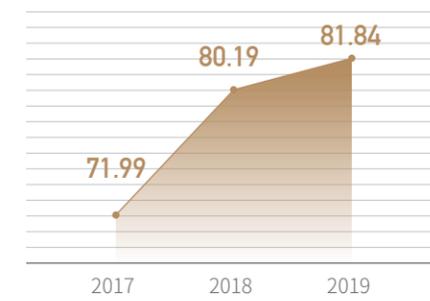
Ore di volo sicure (10.000 ore)



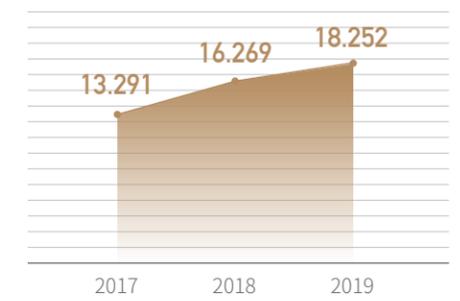
Tasso di incidenti aerei ogni diecimila ore



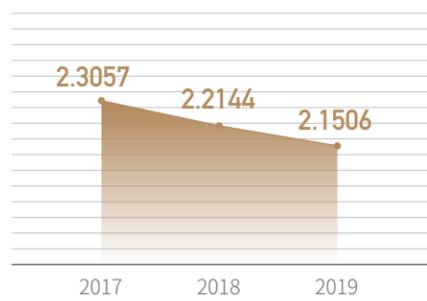
Tasso di puntualità dei voli (%)



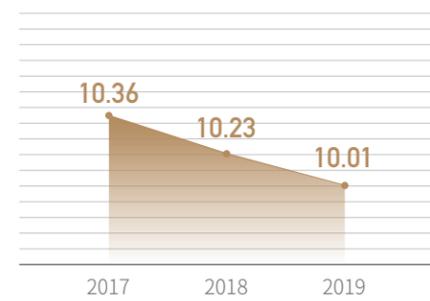
Investimenti nella riduzione mirata della povertà (milioni di RMB)



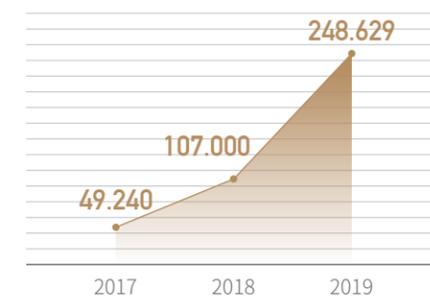
Consumo di carburante per tonnellata / km (ton / 10.000 km)



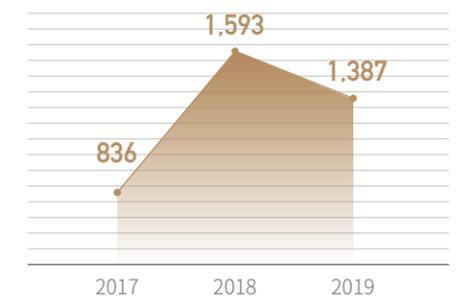
Emissioni CO2 per ton/km (ton/10,000 km)



Investimento totale nella formazione (milioni di RMB)



Numero di progetti di welfare pubblico



Riconoscimenti



Premio	Emittente
Top 500 Most Valuable Global Brands (Per quattro anni consecutivi)	BrandFinance (Agenzia internazionale con sede nel Regno Unito)
Top 20 Chinese Enterprises with Best Image Overseas (Numero 1 nel settore dei trasporti)	China Report, Academy of Contemporary China and World Studies, Kanta
Top 50 Chinese Global Brand Builders (N. 15)	WPP (Un brand globale di comunicazione)
Top 50 Most Valuable Chinese Brands (Per otto anni consecutivi)	WPP (Un brand globale di comunicazione)
2019 Top 100 China Brands	CCTV
Outstanding Cases of Chinese Enterprise Global Image	China Foreign Languages Publishing Administration
2018 Central SOEs Brand Stories (Microfilm Heartbeat, MU Stories in versione H5)	SASAC
Best Story Video Prize, Best Edited Publicity Film Prize and Best Vlog Prize of Central SOEs' Outstanding Image Publicity Works Award ("Striving towards the New Era as A Pillar Airline")	SASAC
2019 Influence Excellence Award for Central SOEs' New Media Accounts, Influence Excellence Award for Chinese Enterprises' New Media Accounts, Influence Excellence Award for Central SOEs' Short Video Accounts	SASAC News Center
Premio d'Oro del 6° Concorso Nazionale di Microfilm "Chinese Dream, Beautiful Snapshot"	Federazione dei sindacati di tutta la Cina
Primo premio nella 25° edizione del National Enterprises Management Modernization Innovation Achievement (China Eastern International Direct Sales and Payment Risk Management Project)	Commissione nazionale direzione dei risultati dell'innovazione nella gestione delle imprese
Primo premio nel 2° concorso Nazionale Civil Aviation Youth Voluntary Service Project	Sindacato Nazionale dell'Aviazione Civile
Premio d'argento per la pubblicità	China Advertising Association
Best Airlines 2019(Per cinque anni consecutivi)	CTTG CHINA
2019 Leading Innovation Enterprises in China	China Economy Communication Association
Società quotate 2019 "Quality Corporate Governance"	Shanghai Securities News
GoldenBee Excellent CSR Report 2019-Social Contribution Disclosure Award	China Sustainability Tribune
Premio per la migliore pratica di protezione ambientale "2019 Golden Responsibility Award"	Sina France
Civil Aviation News Communication - Influence Excellence Award	China Aviation Publicity and Education Center, CAAC News

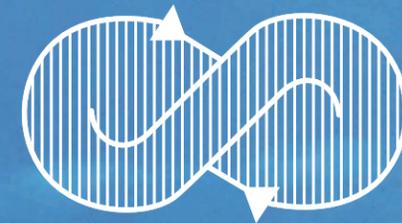


Premio	Emittente
Secondo premio della selezione 13th Party Members Education TV Programs	Comitato Municipale CPC Shanghai – Dipartimento Organizzativo
The Achievement of Airport Operation Sandbox System incluso nella brochure dei risultati di WIC	La 6° World Internet Conference(WIC) organizzata da Cyberspace Administration of China e People's Government of Zhejiang Province
Premio per il Best Edited Publicity Film, Best Story Video, Best Vlog Prize of Central SOEs' Outstanding Image Publicity Works Award	People.cn
Premio International ARC Award Honoring Excellence in Annual Reports – Premio d'oro Annual Report Cover, Outstanding Prize for Content Design, Premio di bronzo Prize for Traditional Annual Reports	League of American Communications Professionals LLC (LACP)
Premio d'oro per il microfilm "Glorious City"	Comitato municipale CPC di Shanghai – Dipartimento Pubblicitario
Primo premio nel 7th National Brand Story Essay Competition (China Eastern's Brand Story - "Dong Noodle")	China Association for Quality
Premio 2018-2019 National Outstanding Projects Award	China Association of Construction Enterprise Management
Premio Best Enterprise Practice Award of China Project Management Development (1999-2019)	China International Talent Exchange Foundation
2018-2019 China Best Customer Contact Centers	La 17° China Customer Contact Center Industry Conference organizzata dalla Commissione Customer Contact Center Standard (CCCS) - Customer Relationship Management Branch of China Computer Users Association
Primo premio del 2018 Shanghai Enterprises Management Modernization Innovation Achievement (decisioni di investimento e pratiche applicative di una base aerea di grandi dimensioni per voli notturni)	Commissione di revisione dei risultati dell'innovazione per la modernizzazione della gestione delle imprese di Shanghai
Top 10 Best Kind and Care Practices of 2019 "Golden Phoenix Award"	Sina Finance, Black Cat, Sina Aviation Blog
Terzo Premio nel 5° "SOEs News" Microfilm, Microvideo and Micro Cartoon Selection	SASAC News Center
Premio opere d'ispirazione della 4th Inspirational Works Selection	Cyberspace Administration of China
2018 Civil Aviation Communication Innovation Award	CARNOC.com
Top 30 China Best Employers	Zhaopin.com
2019 China Best Employers, 2019 Best HR Strategies	51job.com
2019 Top 50 Best Employers for China College Students, Top10 Best Employers in Aeronautics and Space Sector for China College Students, Top 10 Best Employers for Overseas Students	ChinaHR.com

CHINA EASTERN

Sostenibilità

Management



Voli charter per la sostenibilità

L'aviazione civile ha cambiato i concetti di tempo e spazio, cambiato il volto del mondo e alterato la vita delle persone. Sullo sfondo di dure sfide allo sviluppo della società umana, delle risorse e dell'ambiente, responsabilità sociale e sviluppo sostenibile sono diventati requisiti inevitabili per l'industria dell'aviazione civile cinese per raggiungere uno sviluppo di alta qualità.



In qualità di SOE centrale, China Eastern considera il compimento della CSR come la sua missione innata. Incorporiamo il concetto di CSR nella nostra filosofia, visione e strategia di sviluppo, scomponendo il lavoro relativo alla CSR e integrandolo con il nostro sistema di gestione per corrispondere uno a uno al funzionamento quotidiano e ai dipartimenti di gestione.

Negli ultimi dieci anni abbiamo gradualmente formato un meccanismo professionale e normalizzato di divulgazione e comunicazione delle informazioni CSR, messo in pratica una gestione dinamica dei temi CSR materiali e migliorato continuamente la consapevolezza e la capacità CSR dei dipendenti.



Gestione dei problemi sostanziali

In linea con i GRI Standards e sulla base dell'identificazione e analisi dei temi materiali nel 2018, abbiamo combinato le tendenze della politica macroeconomica dello sviluppo sostenibile globale nel 2019 con la nostra importante direzione strategica e distribuito questionari ai principali stakeholder per analizzare e modificare i temi materiali. Infine, abbiamo identificato 20 temi materiali.

Argomento	Argomento GRI	Progressi nel 2019	Piani per il 2020
Sicurezza Aerea		<ul style="list-style-type: none"> Regole per la sicurezza sul lavoro degli impiegati; Chiarita la responsabilità della sicurezza sul Prevenzione dei principali rischi alla sicurezza. Piattaforma di analisi della sicurezza China Gestione della sicurezza di volo a circuito chiuso. Libro bianco sulla sicurezza e corsi sulla migliorata la consapevolezza di sicurezza del 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il sistema di supervisione e prestazione della sicurezza migliorare l'analisi dei dati e la capacità di applicazione Migliorare il supporto della nuova tecnologia per operazioni di sicurezza di Migliorare le pratiche di lavoro delle squadre sicure
Salute passeggeri	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> Promosso il lavoro di sicurezza "SAFE520" Confezione di alimenti standard in volo controllati Standardizzazione della gestione di rischi specifici per la sicurezza e maggiore capacità di garanzia della sicurezza per l'equipaggio e i passeggeri 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il sistema di sicurezza dei passeggeri in cabina
Sicurezza e salute sul posto di lavoro	GRI 403 Sicurezza e salute sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Ottenuto la certificazione di idoneità operativa CAAC R5, ottimizzato il programma dei turni dell'equipaggio di volo prevenendo rischi derivati da stanchezza e fatica. Procurato consulenti psicologi all'interno dell'Azienda 	<ul style="list-style-type: none"> Intensificare la gestione degli esami di salute fisica prima del volo Tenere attività come "Employee Health Station", "EAP Class", "Sunshine Class", ecc Promuovere il programma per la salute dei dipendenti
Puntualità	GRI 417 Marketing ed etichettatura	<ul style="list-style-type: none"> Modificato il regolamento sulla puntualità del volo, ottimizzato gli indicatori di valutazione delle prestazioni, creato un'atmosfera di "tutto per la puntualità del volo" e migliorata la qualità delle operazioni di volo. Monitoraggio automatizzato dei nodi di volo migliorato tramite l'applicazione IT Risposto in modo proattivo a enormi ritardi dei voli affrontando in modo efficiente l'emergenza in volo 	<ul style="list-style-type: none"> Completare la costruzione del sistema di controllo operativo di nuova generazione; completare e mettere in uso il modulo di recupero del volo (RM), il modulo del piano di volo (FPM) e l'esploratore di volo (FE). Migliorare il sistema di pianificazione del lavoro del dispatcher automatizzato Costruire il team operativo pre decisionale (SPT) e migliorare la capacità del servizio clienti, costruzione dell'operazione e centro clienti (OCC)
Innovazione dei prodotti & servizi	Marketing ed etichettatura	<ul style="list-style-type: none"> Completata la certificazione del marchio di servizio "China Eastern Lingyan" a Shanghai. Lancio di etichette per bagagli senza batteria e Della tecnologia RFID per il monitoraggio in tempo reale del Sviluppata attrezzatura per il check-in self-service (riconoscimento facciale come carta d'imbarco) con DPI Integrato più funzioni nell'app China Eastern per migliorare l'efficienza di viaggio dei passeggeri e tentare di fornire una piattaforma di servizi one-stop. 	<ul style="list-style-type: none"> Intensificare la gestione degli esami di salute fisica prima del volo Tenere attività come "Employee Health Station", "EAP Class", "Sunshine Class", ecc Promuovere il programma per la salute dei dipendenti

Argomento	Argomento GRI	Progressi nel 2019	Piani per il 2020
Miglioramento dell'esperienza dei passeggeri		<ul style="list-style-type: none"> Sviluppato gli standard di qualità operative per 8 voli d'affari e istituito il sistema di monitoraggio delle operazioni di volo Condotto il programma di volo "Through Check-in" allo aeroporto internazionale di Shanghai Pudong e fornita l'esperienza "one boarding pass and tag through check-in" Lanciati prodotti tariffari di marca e fornito 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione del programma "BoutiqueExpress" Condurre il programma di volo "Through Check-in" Ottimizzare il servizio in cabina e migliorare in modo innovativo i pasti a bordo
Servizio Special passeggeri	GRI 416 Salute e sicurezza passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento dell'accesso ai passeggeri speciali, trasferimento delle info dei passeggeri e formazione delle qualifiche e competenze del team Special passeggeri Lanciata la prima app in lingua dei segni in Cina. Fornendo un servizio mirato ai passeggeri con disabilità uditive Garantito il trasporto di organi, vittime e altri gruppi di clienti della stessa categoria 	<ul style="list-style-type: none"> Continuare a migliorare la qualità del servizio e migliorare la garanzia del servizio speciale in loco attraverso l'aggiornamento dello standard di servizio e l'ottimizzazione del meccanismo di risposta del collegamento
Protezione della privacy dei clienti	GRI 418 privacy dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> Publicato il Regolamento CEA sulla protezione delle Informazioni dei passeggeri Istituito il Comitato per la protezione della privacy dei passeggeri e istituito l'ufficio generale. Farmulati 6 processi standard per la protezione delle informazioni dei passeggeri. 	<ul style="list-style-type: none"> Preparare il manuale per il lavoro di Protezione delle informazioni Formulare processi aziendali e Garantire l'implementazione di 6 Processi standard del GDPR Migliorare gli sforzi del GDPR e Aumentare la consapevolezza dei dipendenti
Sviluppo internazionalizzato		<ul style="list-style-type: none"> Sviluppato percorsi internazionali a lunga distanza Ottimizzati i canali di vendita diretta e la gestione delle garanzie Condotte ricerche approfondite sulla comunicazione e migliorato il soft power dello sviluppo internazionale Firmato il memorandum di cooperazione con Air France, KLM Airlines e Virgin Atlantic 	<ul style="list-style-type: none"> Continuare ad approfondire e migliorare la cooperazione con SkyTeam Alliance e gli altri partner Costruire la Via della Seta nell'aria e sviluppare rotte internazionali lungo la Belt and Road Migliorare lo sviluppo e la gestione delle capacità di operazioni internazionali
Cambiamento climatico	GRI 305 Emissioni	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del Sistema di protezione energetica e creazione del Leading Group Office of Energy Conservation and Environmental Protection Miglioramento delle regole di gestione e monitoraggio dei dati sulle emissioni di carbonio 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare il sistema di gestione dell'energia e dell'ambiente Attuare misure di risparmio del carburante Preparare un piano di risparmio energetico per la riduzione di emissioni per il 14 piano quinquennale

Argomento	Argomento GRI	Progressi nel 2019	Piani per il 2020
Prevenzione dell'inquinamento	GRI306scarichie rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> Rilasciato il piano di lavoro per vincere la battaglia per un cielo blu Attuate misure di risparmio di carburante Formazione e ispezione sul risparmio di carburante 	<ul style="list-style-type: none"> Intensificare gli sforzi per vincere la battaglia per un cielo blu
Uso sostenibile delle risorse	GRI 302 Energia GRI 306 scarichi e rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> Uso di veicoli a nuova energia (NEV) Promozione uffici senza carta Implementata la classificazione dei rifiuti in volo 	<ul style="list-style-type: none"> Trovare modi per riciclare i rifiuti delle provviste a bordo
Valore sostenibile	GRI 308Valutazione ambientale del fornitore	<ul style="list-style-type: none"> Lanciata piattaforma centralizzata degli appalti e promossa la trasparenza degli appalti 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare standard e regolamenti per la gestione degli acquisti e stabilire una piattaforma informativa per la gestione degli acquisti
Riduzione mirata della povertà	GRI 413 comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione della povertà nella contea di Shuangjiang e Cangyuan Riduzione della povertà attraverso il supporto educativo, medico e industriale Controllo del Progetto di riduzione della povertà Pubblicate le regole per i funzionari responsabili della riduzione della povertà Funzionari selezionati e assegnati per alleviare la povertà 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare i collegamenti e lo sviluppo industriale per garantire il sostentamento, l'istruzione e la sanità di base ai poveri delle zone rurali.
Diversità e Pari opportunità	GRI 405 diversità E pari opportunità GRI 406 non discriminazione	<ul style="list-style-type: none"> Rinnovati i contratti collettivi speciali di China Eastern per le donne dipendenti Attività svolte in modo continuativo per la cura delle dipendenti donne Continuo recruiting di dipendenti di nazionalità minori in Yunnan, Tibet e altre aree 	<ul style="list-style-type: none"> Regolare la gestione dei dipendenti stranieri continua assunzione di dipendenti stranieri Svolgere attività per prendersi cura dei dipendenti donna di China Eastern
Condizioni di lavoro e protezione sociale	GRI408Lavoro minorile GRI409Lavori forzati	<ul style="list-style-type: none"> Esaminati i contratti collettivi e speciali CEA per la sicurezza e la salute sul lavoro Formulato il Sistema di incentivazione per il benessere dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere il programma "Credito Benessere" Formulare un piano di sviluppo del benessere Costruire un innovativo Sistema di servizi ai dipendenti Sviluppare nuove misure per proteggere diritti e interessi dei lavoratori

Argomento	Argomento GRI	Progressi nel 2019	Piani per il 2020
Formazione e sviluppo	GRI 404 Trainings	<ul style="list-style-type: none"> Modificato il manuale di gestione di formazione Costruito un modello di istruzione a 5 livelli Sviluppati 89 corsi di servizio in volo, a terra e controllo delle operazioni Maggiore supporto all'informatizzazione per la formazione Coltivazione del personale di gestione del progetto Formulato il Regolamento 2019 CEA sui trasferimenti interni 	<ul style="list-style-type: none"> Accelerare i risultati dei progetti esistenti e ottimizzarli Condurre una cooperazione università-impresa Realizzare corsi di formazione standard
Granzia di volo speciale	GRI 413 comunità	<ul style="list-style-type: none"> Creato un Sistema di emergenza Cooperazione internazionale e miglioramento Delle operazioni estere Regolato il lavoro di servizio di volo speciale Supporto aereo garantito per grandi eventi Supporto aereo garantito per soccorsi di emergenza esteri 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare lo spiegamento del servizio di volo della povertà locali Preparare il Dispatcher Contingency Responce Manual Garantire il trasporto aereo per i principali eventi di contea e soccorsi di emergenza
Integrazione nelle comunità locali	GRI 413 comunità	<ul style="list-style-type: none"> Attività di volontariato "Love in CEA" Integrate le risorse sociali per il welfare pubblico Firmato il memorandum di cooperazione con i governi locali 	<ul style="list-style-type: none"> Impegnarsi a promuovere economia e sviluppo sociale Integrare più risorse sociali di qualità ed estendere la visione e le azioni del welfare pubblico
Contributo allo sviluppo		<ul style="list-style-type: none"> Condotta la cooperazione industria-università-ricerca Impegno nello scambio industriale e nella cooperazione strategica Promosso lo sviluppo di SkyTeam Alliance 	<ul style="list-style-type: none"> Approfondire la cooperazione università-impresa e promuovere la formazione dei talenti Partecipare attivamente allo scambio industriale Migliorare il coinvolgimento in SkyTeam

Coinvolgimento degli stakeholder

Valorizzando fortemente il coinvolgimento degli stakeholder, identifichiamo e rispondiamo alle preoccupazioni degli stakeholder con un meccanismo di comunicazione e supervisione normalizzato e costruiamo ulteriormente un rapporto più stretto con loro. Allo stesso tempo, ci concentriamo sulle questioni chiave interessate dagli stakeholder e miglioriamo costantemente la gestione per rispondere al meglio alle loro aspettative.

Stakeholders	Argomenti	Coinvolgimento		Risposta
		Comunicazione	Supervisione	
SASAC	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità • Rischi • Sviluppo internazionale • Cambiamento climatico • Lotta alla povertà • Impegno della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni • Rapporti regolari 	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione aziendale • Ispezioni 	P14, P16, P67, P70, P78, P87
CAAC	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza aerea • Conferenze • Puntualità dei voli • Avvisi • miglioramento dell'esperienza dei passeggeri • affrontare il cambiamento climatico • Sviluppo industriale 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferenze • Avvisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisione e controllo • Guida operativa 	P44, P56, P58-65, P70, P91
Borse/ investitori	<ul style="list-style-type: none"> • Operatività • Rischi • Conformità 	<ul style="list-style-type: none"> • Annunci • Assemblee • Roadshow 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgare info • amministratori indipendenti • sistema di controllo 	P92, P16, P14
Governi locali	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità • Cambiamento climatico • Trattamento degli agenti inquinanti • Uso sostenibile delle risorse • Impegno della comunità • Riduzione mirata della povertà 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni di routine • Conferenza di lavoro • Collaborazione Governo-impresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti statistici 	P14, P70, P72, P73, P87, P78
Colleghi / Industrie/ Aeroporti	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità • Puntualità dei voli • Sviluppo industriale 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferenze • Scambi • Cooperazione e 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisione sociale • Supervisione/ revisione 	P14, P56, P91

Stakeholders	Argomenti	Coinvolgimento		Risposta
		Comunicazione	Supervisione	
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualità dei voli • Innovazione prodotti • Miglioramento dell'esperienza dei • Tutela della privacy • Salute e sicurezza • Servizio passeggeri speciali 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività associative • Hotline clienti • Weibo, WeChat, piattaforme online 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondaggi di soddisfazione • Gestione dei reclami 	P50, P56-66
Impiegati	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza e salute • Formazione dei dipendenti • Pari opportunità • Condizioni di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Congressi • Seminari • Formazione, competizioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor interni • Indagine sul servizio • Sindacati/Indagine sul servizio • Sindacati/Indagine sul servizio • Sindacati 	P52, P81-85
Rivenditori	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità • Valore sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperazione al progetto • Attività di routine • Comunicazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnalazioni • Auditing/Assurance 	P14, P75
Fornitori/Altri partner	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità • Controllo dei rischi • Valore sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperazione al progetto • Attività di routine • Incontri d'affari 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnalazioni • Auditing/Assurance 	P14, P16, P75
Comunità/ Organizzatori no profit	<ul style="list-style-type: none"> • Trattamento degli agenti inquinanti • Impegno della comunità • Riduzione della povertà 	<ul style="list-style-type: none"> • Volontariato • Cooperazione comunitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisione sociale 	P72, P87, P78
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità • Innovazione dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferenze stampa • Interviste stampa • Nuovi media interattivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisione dei media 	P14, P58-65

Sicurezza

Voli dall'Oriente

La sicurezza è la pietra miliare dell'industria aeronautica: aiutando a garantire la stabilità sociale e lo sviluppo economico. Un livello di sicurezza elevato contribuisce allo sviluppo di qualità superiore. In China Eastern aspiriamo a diventare una delle compagnie aeree più sicure, migliorando il senso di sicurezza, guadagnando la felicità dei passeggeri e facendoli sentire al sicuro in ogni nostro volo.



Garantire la sicurezza aerea

China Eastern considera sempre la sicurezza come la nostra ancora di salvezza e ne persegue lo sviluppo con la visione di "vita e sicurezza al primo posto". Questi sforzi gettano una solida base di sicurezza per la nostra nuova fase di sviluppo di alta qualità. Nel 2019 abbiamo assicurato la sicurezza del volo e la difesa aerea, realizzando una situazione di sicurezza stabile.

Sistema di gestione della sicurezza

China Eastern si allinea alla legge dell'aviazione civile, ai regolamenti sulla gestione della sicurezza e ad altre leggi e regolamenti sulla sicurezza aerea. Ci atteniamo rigorosamente alla linea guida sulla sicurezza sul lavoro: "sicurezza e prevenzione per primi, gestione completa, e miglioramento continuo" per migliorare in modo completo il sistema di gestione della sicurezza. Nel 2019 abbiamo emanato le norme di attuazione per la responsabilità della sicurezza sul lavoro dei funzionari e abbiamo chiarito la responsabilità della direzione a tutti i livelli; abbiamo preparato e rilasciato le Regole di Lavoro per la Sicurezza sul Lavoro per definire i principali compiti e responsabilità dei dipartimenti preposti alla sicurezza sul lavoro. Inoltre, in risposta alle Regole modificate per la determinazione dell'idoneità operativa dei grandi vettori di trasporto aereo pubblico (CCAR-121 R5), China Eastern ha condotto una preparazione sistematica e ha ottenuto la certificazione di idoneità operativa CAAC R5 nell'ottobre 2019. Per rafforzare la supervisione e la revisione della sicurezza, abbiamo organizzato speciali ispezioni, una valutazione del sistema di gestione della sicurezza e controlli incrociati sulla sicurezza operativa tra le unità a tutti i livelli. Nel 2019 abbiamo completato gli audit di sicurezza operativa di 10 unità e 27 terminali, condotto 19 ispezioni in loco e 16 ispezioni speciali.

Safety Management Organization Framework e il Safety Routine Meeting System



Intensificare la gestione dei rischi

China Eastern si dedica a intensificare gli sforzi nella creazione di un sistema di controllo del rischio operativo. Attraverso il sistema, le fonti di rischio in diverse fasi operative e di sviluppo vengono identificate e controllate per eliminare i pericoli nascosti della sicurezza aerea.

Ottimizzazione della gestione di grandi flotte

In risposta a una flotta in rapida crescita e a un volume di voli sempre più crescente, China Eastern ha istituito un gruppo leader e un team di lavoro per la gestione delle operazioni di sicurezza della flotta di grandi dimensioni. Sviluppano piani specifici ed esplorano continuamente modi più efficienti per gestire una grande flotta e mitigare i rischi per la sicurezza che la grande flotta deve affrontare.

Misure per migliorare le operazioni di sicurezza delle flotte di grandi dimensioni (parziale)

Miglioramento del design	Promuovere il funzionamento	Approfondimento dei Big Data	Creare un team professionale
<ul style="list-style-type: none"> Stabilire un gruppo guida e un team di lavoro speciale Modifica del sistema istituzionale e degli indicatori di performance 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinare il funzionamento integrato dei sistemi operativi Stabilire standard e processi di gestione unificati 	<ul style="list-style-type: none"> Stabilire e migliorare la piattaforma di applicazione dati Migliorare la capacità di analisi delle informazioni sulla sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la condotta dei dipendenti Migliorare le capacità professionali



Un membro dell'equipaggio di volo esegue il test per l'alcol prima del volo

Alcool test pre-volo e gestione del rischio di affaticamento

Nel 2019, China Eastern ha promosso la copertura completa dei test alcolici pre-volo e completato i test alcolici pre-volo per 261.700 membri dell'equipaggio (con sede a Shanghai). Nel frattempo, i dipendenti locali sono stati razionalmente inclusi nel programma di lavoro per salvare l'equipaggio dalla fatica e ridurre i rischi per la sicurezza causati dalla fatica.



Eliminare i principali rischi per la sicurezza e contribuire al settore con saggezza

Per affrontare il limite del baricentro posteriore dell'aereo A320NEO, abbiamo tenuto diversi incontri per discutere e sviluppare un piano di gestione e controllo. Abbiamo ricostruito l'aereo A320NEO dotando la stiva di carico con piastre di acciaio piatte e parametri di sistema correlati modificati, contenendo efficacemente i rischi per la sicurezza incorsi dal centro di gravità posteriore. Il piano di ricostruzione è stato preso come riferimento da Airbus per preparare il suo piano provvisorio di bilanciamento del carico per gli aeromobili A320NEO.

Potenziare la sicurezza con la tecnologia

Con il rapido sviluppo delle tecnologie dell'informazione, la trasformazione digitale è diventata una delle maggiori tendenze per le compagnie aeree. Sfruttiamo il valore dei dati sulla sicurezza per garantire voli sicuri e altamente efficienti e potenziamo il supporto delle applicazioni IT per garantire la sicurezza aerea, il che getta le basi per lo sviluppo sicuro della compagnia aerea stessa.

Nuove tecnologie per l'aviazione

L'applicazione di nuove tecnologie per l'aviazione civile garantisce voli sicuri in condizioni meteorologiche di scarsa visibilità, ad esempio una fitta nebbia, e aiuta a garantire la puntualità del volo. Organizziamo attivamente voli di prova per nuove tecnologie e standard, di conseguenza, la capacità operativa di volo supportata dalla nuova tecnologia è stata migliorata. Inoltre, ci coordiniamo con gli aeroporti nazionali per stabilire standard operativi, gettando le basi per espandere l'applicazione della nuova tecnologia nell'aviazione civile cinese.

ILS

Il sistema di atterraggio strumentale (ILS) copre le operazioni di Categoria I (CATI), Categoria II (CATII) e Categoria III (CATIII) in base alle diverse distanze visive della pista e altezze di decisione. Il CATIII di funzionamento standard più elevato può essere ulteriormente suddiviso in sottocategorie A, B e C. Un avvicinamento di categoria III B è un avvicinamento e atterraggio di precisione senza altezza di decisione o un'altezza di decisione inferiore a 100 piedi (30 m) e un raggio visivo di pista inferiore a 700 piedi (200 m), ma non inferiore a 150 piedi (50 m).



In BDIA abbiamo operato il volo di prova dell' A320 per procedure a bassa visibilità come l'avvicinamento ILS di categoria III B (CAT III B) e il decollo basato sull'Head Up Display Runway Visual Range (HUD RVR) di 75 metri di bassa visibilità, diventando il prima compagnia aerea in Cina in grado di decollare HUD a bassa visibilità. Il volo di prova ha coperto diversi elementi di importanza critica, ponendo una base solida per ottenere operazioni di alto livello e puntualità di volo e garantire viaggi fluidi per i passeggeri

RNP AR

Required Navigation Performance Authorization Required. È l'innovazione applicativa che l'aviazione civile cinese ha sostanzialmente promosso negli ultimi anni. Le procedure RNP AR sono sviluppate in base al principio che l'aereo viene fatto volare ripetutamente lungo la migliore traiettoria di volo, il che migliora la flessibilità operativa e l'efficienza dell'aviazione.

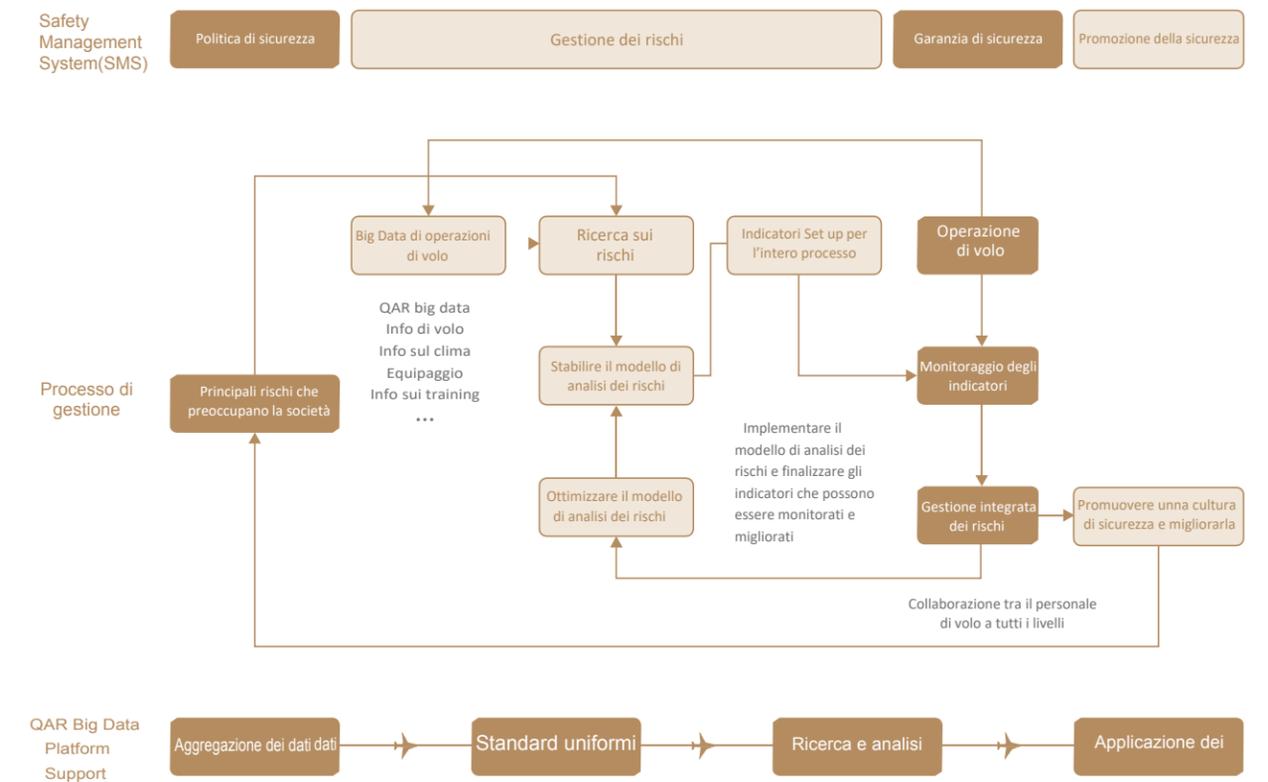


CEA complete l'RNP AR presso il Monte Fuji Shizuoka Airport, diventando la prima compagnia aerea cinese ad ottenere un'approvazione RNP AR all'estero

Applicazione dei Big Data di sicurezza

La compagnia aerea genera enormi quantità di dati ad ogni volo. Il come richiedere dati preziosi e di alta qualità e migliorare la capacità di analisi dei dati sono le sfide delle compagnie aeree nella loro trasformazione digitale. Abbiamo creato un gruppo leader di applicazioni per big data di volo per la gestione della sicurezza del volo e migliorato l'applicazione dati in ogni scenario aziendale. Nel 2019, abbiamo configurato i big data di Quick Access Recorder (QAR) per i parametri di analisi multidimensionale e abbiamo ulteriormente migliorato la capacità di analisi dei big data basata su di essi. I parametri multidimensionali che potevano essere utilizzati nelle analisi sono aumentati del 50%.

Gestione della sicurezza delle operazioni di volo a circuito chiuso basata sui Big Data



QAR (QuickAccess Recorder) : Dati di parametri di volo registrati a bordo che vengono raccolti dai sensori in diverse parti dell'aereo durante il volo. I dati QAR sono ampiamente utilizzati nella manutenzione ordinaria degli aeromobili, nell'ispezione di volo, nel monitoraggio delle prestazioni, nella supervisione della qualità del volo, ecc...

Piattaforme applicative dei dati China Eastern nel 2019



Coltivare la cultura della sicurezza

Durante l'orario di lavoro, un clima di sicurezza favorevole aiuta le persone a comportarsi in modo sicuro in modo consapevole e attivo. China Eastern promuove una cultura della sicurezza con campagne sulla sicurezza. Organizzando diverse attività di educazione e scambio sulla sicurezza, incoraggiamo i dipendenti a riferire sui rischi per la sicurezza e a creare un'atmosfera ricca di sicurezza.

Nel 2019 abbiamo istituito il meccanismo di gestione e valutazione delle informazioni del servizio di messaggi brevi (SMS) per il personale di gestione della sicurezza. Sono stati compiuti sforzi per rafforzare il sistema applicativo di analisi e migliorare la gestione delle informazioni sulla sicurezza, inoltre, i dipendenti sono stati incoraggiati a monitorare e rispondere tempestivamente alle informazioni. Durante l'anno, abbiamo ricevuto oltre 23.000 rapporti volontari su informazioni sulla sicurezza e 1.325 informazioni sono state premiate.

2019
Numero di rapporti volontari sulle informazioni sulla sicurezza

23,000

Informazioni che sono state premiate

1,325



Il 5° Forum sulla sicurezza dei servizi di terra.



La filiale di Jiangxi tiene il concorso sulla conoscenza della sicurezza.

Migliorare la competenza in materia di sicurezza

China Eastern valorizza l'apprendimento teorico e gli esercizi per costruire una squadra più forte di "tre leader": capitano, amministratore delegato e leader di gruppo. Le aree di interesse includono i membri del team in prima linea, le conoscenze di base e le competenze essenziali e mira a migliorare l'alfabetizzazione alla sicurezza e la competenza del personale. Nel 2019, più di 37.000 dipendenti operativi e dirigenti hanno partecipato alla formazione delle conoscenze di base sulla sicurezza.

2019

Numero del personale operativo e del personale direttivo che ha partecipato alla formazione delle conoscenze di base sulla sicurezza:

37,000



Coordinamento con l'autorità aeroportuale di Shanghai per condurre esercitazioni speciali sulla posizione dei veicoli



Routine integrate all'aeroporto internazionale di Pechino Daxing.



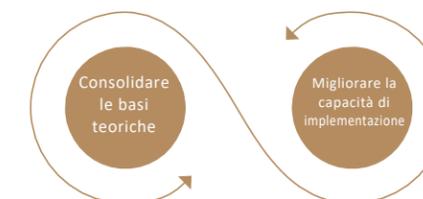
Le finali del 1° Concorso di abilità di manutenzione e riparazione di aeromobili civili tenuto dalla filiale di Jiangsu.



Esercitazioni integrate presso il satellite S1 di Pechino Daxing

Misure per migliorare la competenza in materia di sicurezza nel 2019

- Fare pubblicità a tutti i dipendenti: pubblicare il Libro Bianco sulla sicurezza e illustrarne le linee guida, le politiche e gli approcci di gestione e condurre la formazione sulle conoscenze di base sulla sicurezza per tutti i dipendenti
- Coprire l'intera gamma di aree: realizzare corsi di sicurezza generale e corsi specifici per le operazioni di volo e manutenzione, sicurezza in cabina, servizi di terra, ecc..
- Copertura di tutti i tipi di aeromobili: creazione del database di addestramento simulato



- Esercizi di posizionamento: miglioramento della formazione sulla consapevolezza dello scenario, risoluzione delle inadeguatezze e rafforzamento dei punti di debolezza
- Esercitazioni simulate nel nuovo aeroporto: partecipazione alle esercitazioni integrate su larga scala e alle esercitazioni speciali presso l'Aeroporto Internazionale di Pechino Daxing e l'Aeroporto Internazionale di Shanghai Pudong S1 Satellite Hall
- Esercitazioni di emergenza per la sicurezza aerea: conduzione di malfunzionamenti ed esercitazioni di emergenza

Salvaguardia della salute dei passeggeri

Garantire la vita, la salute e la sicurezza della proprietà sono le esigenze fondamentali dei passeggeri per il servizio di trasporto aereo. China Eastern agisce sempre nell'interesse dei passeggeri e adotta misure proattive per proteggere la loro salute e sicurezza. Nel 2019 abbiamo continuato a innovare i metodi di lavoro della gestione della sicurezza per migliorare la nostra prevenzione dei rischi per la sicurezza della cabina. Il nostro programma "In-flight Medical Experts" ha contribuito a migliorare la capacità di risposta alle emergenze dell'equipaggio. Pur implementando rigorosamente il sistema di controllo e ispezione dei fornitori di servizi di ristorazione, abbiamo esplorato modi per tracciare le informazioni dell'intero processo.

Misure principali per proteggere la sicurezza e la salute dei passeggeri nel 2019



Il principio CEA "SAFE 520"

S Security
Cabina rigorosamente pulita per evitare pericoli nascosti

A No Alcohol
Niente consumo d'alcol

F Fasten seat belt
Cinture di sicurezza allacciate per evitare pericoli da turbolenza

E Equipment
Controllo degli apparecchi di emergenza a bordo

In cinese, la pronuncia di "520" suona come "wo ai ni" o "ti amo". SAFE 520 simboleggia il nostro rispetto per la vita e la cura dei passeggeri

5 50 °C bevande calde che prevengono le scottature

2 Due persone ad operare la porta e dare doppia conferma evitando eventuali mal funzionamenti o incidenti

0 Zero tolleranza per i rischi. Zero incidenti e zero errori.

Risposta a un reclamo

Il 20 novembre 2018, abbiamo ricevuto il reclamo di un passeggero per oggetti estranei nel pasto del volo MU2007 (rotta Shanghai-Macao). Dopo aver ricevuto il reclamo, abbiamo immediatamente indagato sulla questione secondo le normative vigenti. Nel gennaio 2019, abbiamo inviato rappresentanti per chiedere scusa al passeggero di persona, informati sugli sforzi di rettifica e infine abbiamo raggiunto un consenso con il passeggero sulla soluzione del reclamo. Per evitare altri simili incidenti, ci siamo allineati agli standard nazionali di sicurezza alimentare del cibo a bordo e abbiamo prestato molta attenzione alla qualità del cibo a bordo.

2019

Deviazioni / inversioni di rotta causate da lesioni accidentali dei passeggeri e emergenza malattia

39



Migliorare il sistema di pronto soccorso aereo per salvaguardare la salute e la sicurezza dei passeggeri

Negli ultimi anni, le emergenze mediche in volo sono aumentate, causando occasionali deviazioni e inversioni di rotta. Una risposta tradizionale è quella di cercare medici volontari a bordo per dare il primo soccorso. A causa dei limiti di questo approccio, i passeggeri malati difficilmente potevano ricevere cure mediche tempestive.

Durante le "Due Sessioni" del 2019, Liu Shaoyong, Presidente e Segretario del Partito di China Eastern e membro del Comitato Nazionale del CPPCC, ha presentato la proposta "Migliorare il sistema di primo soccorso aereo" e ha formulato i seguenti suggerimenti: aumentare la pubblicità e l'istruzione; migliorare la sicurezza e la consapevolezza della salute delle persone durante i viaggi aerei; potenziamento della formazione dell'equipaggio per migliorare la capacità di risposta al pronto soccorso in volo; ampliamento del team di medici volontari per il pronto soccorso aereo e conduzione di cure mediche a distanza in volo; incoraggiare i passeggeri malati a consultare un medico prima dell'imbarco per ridurre le emergenze mediche aeree; migliorare la capacità di risposta alle emergenze degli aeroporti e intensificare la collaborazione tra aeroporti e compagnie aeree; istituire il sistema di informazione medica frequent flyer e fornire ai passeggeri un servizio di sicurezza dell'intero processo, e così via.

All'inizio del 2017, China Eastern ha collaborato con la Shanghai Volunteer Physician League (SVPL) per lanciare il programma "In-flight Medical Experts". Nel 2018, China Eastern ha pubblicato In-Flight First-Aid Handbook, il primo manuale cinese per il primo soccorso in volo. Il Manuale fornisce regole dettagliate per la gestione e standard operativi per il primo soccorso in volo, che migliora la qualità e l'efficienza del primo soccorso in volo.



Il 27 Marzo un passeggero sulla MU551 (rotta Shanghai-Londra) ha sofferto un malore improvviso. L'equipaggio ha immediatamente optato per l'atterraggio di diversione scaricando 39 tonnellate di olio combustibile nell'aria per portare tempestivamente il passeggero in ospedale per le cure necessarie. Il membro dell'equipaggio è stato intervistato dalla CCTV: a rapida risposta di China Eastern all'emergenza medica in volo ha ottenuto elogi unanimi da parte del pubblico.

Prendersi cura della salute dei dipendenti

In volo lo stato di salute di un pilota può influire sulla sicurezza. Di conseguenza, la salute e la sicurezza sul lavoro dell'equipaggio sono di fondamentale importanza per i vettori aerei. Inoltre, le attività di servizi a terra come la manutenzione e la riparazione degli aeromobili potrebbero esporre i dipendenti a rischi per la salute e la sicurezza. Pertanto, China Eastern protegge il diritto alla salute dei dipendenti e migliora continuamente la gestione della salute sul lavoro.

Nel 2019, in conformità con le nuove disposizioni del CCAR-121-R5 sui limiti di servizio dei membri dell'equipaggio sui limiti del tempo di volo e sui requisiti di riposo, abbiamo sviluppato un sistema di pianificazione del lavoro della flotta R5. Garantendo la salute e la sicurezza sul lavoro dei membri dell'equipaggio, il sistema ha contribuito a migliorare l'efficienza operativa in volo.



Principali rischi per la salute e sicurezza sul lavoro e contromisure



Equipaggio

Rischi: stanchezza, salute mentale, emergenza aerea, malattie contagiose, comportamenti scorretti dei passeggeri, ecc.

- Creazione della sala pilota
- Migliorare la consulenza psicologica EAP
- Regolamentazione dell'esame fisico pre-volo
- Costruire una squadra forte per la sicurezza aerea
- Ottimizzazione del sistema del piano di lavoro della flotta



Ground staff e Squadra di manutenzione

Rischi: alte e basse temperature esterne, condizioni meteorologiche estreme, gas di scarico, rumore, ecc.

- Forniture di isolamento termico
- Organizzazione di visite mediche
- Fornitura di apparecchi protettivi come cuffie antirumore



Impiegati

Risks: travel safety, food safety, occupational illness, etc.

- Diagnosi giornaliera e prescrizione di farmaci / servizio di consulenza medica
- Organizzazione di conferenze sulla salute
- Controllo della sicurezza alimentare
- Strutture per alleviare lo stress



China Eastern Airlines Yunnan Co., Ltd. allestisce la prima "sala di consulenza psicologica per i piloti" in Cina



Il dipartimento del cabin organizza il "China Eastern Lingyan Care Day" per fornire un servizio medico volontario.

CHINA EASTERN

Alta efficienza

Volare in tutto il mondo

L'alta efficienza è un elemento essenziale dello sviluppo di alta qualità di China Eastern. Una maggiore efficienza significa maggiori rendimenti ed effetti migliori. Per raggiungere questo obiettivo, forniamo ai passeggeri di tutto il mondo un trasporto aereo conveniente e di qualità, nonché un servizio esteso e collaboriamo con partner eccellenti per ottenere risultati vantaggiosi per tutti.



Puntualità del volo garantita

Fattore chiave per la qualità del servizio nell'aviazione civile, la puntualità del volo è di fondamentale importanza per i passeggeri. La puntualità dipende in gran parte dalla gestione operativa, e costituisce un punto focale per migliorare la qualità del servizio di una compagnia.

China Eastern segue le linee guida elencate nel documento promulgato dal CAAC Misure per il controllo del volume di trasporto e adeguamento dell'organizzazione dei voli per implementarne la puntualità e costantemente attua nuove misure per migliorare la qualità operativa. Nel 2019 abbiamo modificato la regolamentazione sulla puntualità del volo, ottimizzato gli indicatori sulla valutazione delle di prestazione e formulato la Regolamentazione per la valutazione della puntualità del volo, (Edizione 2019), Norme per l'identificazione delle cause di mancata puntualità del volo, Norme sulla valutazione della di prestazione di puntualità del volo nel 2019, e altri sistemi, ponendo al centro di ogni azione la puntualità del volo. Con queste misure, puntiamo a raggiungere l'obiettivo finale di "un tasso di puntualità superiore alla media dell'aviazione civile".

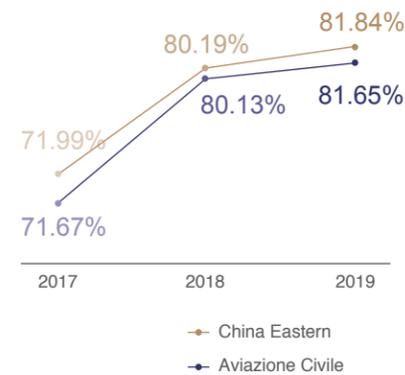
China Eastern reagisce prontamente ai ritardi di grande portata. Nel 2019 abbiamo gestito 81 casi di livello giallo, 5 di livello arancione, e affrontato con successo 22 emergenze tifoni. Durante il periodo del tifone "Lekima" abbiamo raggiunto due traguardi: prima compagnia a decollare e atterrare in tutta sicurezza presso gli aeroporti di Shanghai Pudong e Shanghai Hongqiao dopo il tifone. Allo stesso tempo abbiamo creato una piattaforma di supporto per il controllo del volo, manutenzione dell'aeromobile, servizi aerei e a terra, per rispondere alle emergenze in maniera efficiente. Nel corso dell'anno abbiamo operato 137 voli di assistenza, rispondendo tempestivamente a circostanze aeree speciali.



Informatizzazione per Incrementare la puntualità dei voli

- Utilizzo di tecnologia GPS, di un sistema di scambio dati per sviluppare l'automazione del monitoraggio voli, migliorare l'accuratezza dei dati, perfezionare la gestione operativa.
- Adeguamento della programmazione dei voli in modo da organizzare il piano di distribuzione in base agli orari reali dei voli.
- Implementare la comunicazione elettronica, tramite un canale veloce che copra l'intero processo.
- Ottimizzare il processo di preparazione pre-volo, calcolando l'orario di partenza dello shuttle bus del cabin crew, evitando eventuali ritardi.
- Attivare la certificazione CATIIB, migliorando la capacità operativa della flotta anche in condizioni meteo di scarsa visibilità.

Tasso di puntualità



L'“Unificazione del volo” regala ai passeggeri un viaggio più sereno



Con la crescita della flotta e l'incremento dei voli, China Eastern ha perfezionato il suo processo di informatizzazione, ottimizzato l'allocazione delle risorse grazie al suo programma di “Unificazione del volo”, che garantisce ai passeggeri un viaggio ancora più sereno. Il programma rompe la frammentazione delle risorse dei piloti, ottimizza il Crew Scheduling System (CECS), rendendo il sistema di allocazione di risorse ancora più efficiente. In questo modo si previene un'allocazione impropria di risorse, garantendo la puntualità del volo.

Servizio caloroso

Un servizio affabile ed efficiente è un requisito essenziale per un settore come l'aviazione civile. Nel processo di internazionalizzazione dell'aviazione civile, le compagnie aeree hanno il compito soddisfare le nuove e diverse necessità dei passeggeri, offrendo un servizio sempre migliore. Perseguendo uno sviluppo di alta qualità, China Eastern continua a fornire un servizio caloroso per regalare una piacevole esperienza di viaggio.

Livello del servizio

Ci impegniamo costantemente per migliorare il nostro servizio. Per regolarizzare e ufficializzare i nostri standard, nel 2019 abbiamo pubblicato alcuni documenti, tra cui l'ultima versione del Manuale di Servizio, Norme per il servizio su voli business domestici premium, Norme sul sistema organizzativo filiali e sussidiarie per gestione della qualità del servizio, Norme sulla gestione del programma "Eastern Miles". Allo stesso tempo abbiamo implementato i controlli, tramite l'istituzione di ispezioni stagionali, investigazioni speciali, sondaggi e così via. Questo ci permette di portare avanti una gestione a circolo chiuso del servizio, secondo un processo di formulazione, incrementi, revisioni e istituzionalizzazioni. Siamo sempre aggiornati sulle ultime norme sulla gestione dei servizi. Ci siamo adeguati prontamente alle ultime modifiche, come quella di Shanghai sulla differenziazione dei rifiuti, la direttiva dell'UE sulla tutela della privacy (GDPR), la policy del Canada sulla gestione dei ritardi, sviluppando standard e regolamenti specifici e organizzando attività di promozione e training per garantire un servizio di alta qualità.

Misure per migliorare la gestione del servizio

Migliorare il sistema di gestione qualità

Migliorare ulteriormente la supervisione dell'operativo dei voli, perfezionando il sistema di gestione del catering a bordo, creando dei nuovi standard per la VIP lounge e rafforzando gli standard del servizio.

Aggiornare il sistema organizzativo

Stabilire un modello di controllo e gestione del servizio che vede l'headquarter a capo di filiali, società sussidiarie, uffici esteri, e definire i requisiti per la creazione di sistemi organizzativi di filiali e sussidiarie.

Implementare interventi speciali

Implementare 12 incarichi speciali e 33 sottocarichi su operazioni e servizio.

Rafforzare la gestione del servizio

Promuovere operazioni di audit, incrementando ispezioni speciali sul servizio a bordo, qualità del catering, preparazione del cabin crew, pulizia della cabina. Monitorare la qualità del servizio, stabilendo un meccanismo di collegamento tra operativo e servizio.

Ascoltiamo i nostri clienti

Avendo a cuore i clienti con un servizio impeccabile, conduciamo costantemente ricerche di settore e sui bisogni dei clienti, raccogliendo dati sul tasso di soddisfazione dei passeggeri e focalizzandoci sull'intero processo del servizio, per perfezionare la gestione della catena. Abbiamo potenziato i nostri centri di customer service con programmi all'avanguardia e nel corso del 2019 abbiamo aperto cinque call center in Nord America, Europa, Giappone, Corea e Taiwan, per rendere il servizio ancora più efficiente.



Il presidente Liu Shaoyong presso il Terminal 2 dell'aeroporto di Shanghai Hongqiao

Il nostro team gestisce i reclami dei clienti proattivamente e in maniera unitaria, tramite un processo di identificazione, chiamate, verifiche e promozione, con grande efficienza.

2019

Tasso gestione reclami

100%

Commenti positivi

11,664

Diminuzione reclami

12.1%



Il Customer Service Center di China Eastern è stato eletto come migliore Customer Service in Cina nel 2018-2019.



Soddisfare le necessità dei passeggeri ottimizzando il trasporto di strumenti musicali



China Eastern e la Shanghai Symphony Orchestra discutono sul trasporto di strumenti musicali a bordo.

Ad agosto 2019 un famoso musicista si è mostrato insoddisfatto sulla politica di China Eastern sul trasporto bagagli. Dopo una dettagliata indagine, abbiamo scoperto che gran parte dei reclami ricevuti riguardavano il trasporto di strumenti musicali di grandi dimensioni, come violoncello, violini, Guzheng (cetra cinese). Abbiamo quindi invitato la Shanghai Symphony Orchestra a discutere insieme gli standard sulle dimensioni per il trasporto in cabina di strumenti musicali. Insieme abbiamo condotto dei test in cabina, individuato i limiti di altezza e il metodo migliore per il trasporto. Dopodiché abbiamo aggiornato gli standard per il trasporto degli strumenti musicali, ottenendo un gran riconoscimento da parte dei passeggeri.



Dicono di noi

"Il lavoro sulle norme di sicurezza procede bene, come sempre. Sicurezza e servizio efficiente sono indice di una compagnia di alto livello. China Eastern ha fatto un ottimo lavoro. Il lavoro sulle norme di sicurezza procede bene, come sempre. Sicurezza e servizio efficiente sono indice di una compagnia di alto livello. China Eastern ha fatto un ottimo lavoro."

— "Kongwan Xiaoping" (cybername)

"La compagnia ripone i violoncelli in un guardaroba, per la sicurezza dei passeggeri. Una soluzione che dimostra come China Eastern ha a cuore anche i bisogni dei piccoli gruppi. Un servizio davvero accurato."

— Yu Quan Quan Er (cybername)



Servizio diversificato e di qualità

China Eastern pone al primo posto la sicurezza dei passeggeri. Per questo offre un servizio diversificato e di qualità, soddisfacendo ogni esigenza dei passeggeri, in linea con il modello organizzativo di una grande flotta.

Servizio Premium Express

Il servizio Premium Express è un' iniziativa chiave di China Eastern per migliorare l' esperienza del viaggio in aereo. Il servizio migliora la puntualità del volo e ottimizza i tempi di utilizzo del ponte di imbarco. Nel 2019 CEAir ha applicato questi standard su otto voli business domestici, creando un sistema di monitoraggio completo delle operazioni. Tramite il monitoraggio continuo e basato sui dati, è più semplice prevedere come offrire un servizio migliore e perfezionare l' operativo dei voli.

Servizio "Through Check-in"

Il "Through Check-in" è sicuramente uno dei servizi più apprezzati. Consente ai passeggeri di completare tutte le procedure presso l' aeroporto di partenza e imbarcare il bagaglio direttamente a destinazione finale, rendendo più semplice il transito per altri voli. Nel 2019 China Eastern ha introdotto questo programma nell' aeroporto di Shanghai Pudong, con il servizio "Una carta d' imbarco e un tag per un unico check-in", riscontrando grande soddisfazione da parte dei clienti.

Tariffe Brandizzate

Per andare incontro alle diverse esigenze dei passeggeri e offrire un servizio personalizzato, China Eastern ha lanciato dei prodotti con tariffe customizzate, tra cui quattro sottocategorie di classe Economy, Business e First. I prodotti hanno si differenziano per prezzo, flessibilità su cambi e rimborsi, upgrade e bagagli.

2019

Totale membri China Eastern

42000

Servizio Frequent Flyers

China Eastern perfeziona costantemente il servizio per Frequent Flyers. È stato ideato un nuovo sistema per il programma "Eastern Miles", che integra regolamenti, funzioni del "wallet", servizi per possessori di carte Union Pay e altro. Nel 2019 il programma Eastern Miles di China Eastern ha raggiunto oltre 42 milioni di iscritti.

Ottimizzare il servizio in cabina

Nel 2019, China Eastern ha pubblicato Nuove norme sugli auricolari in cabina, Aggiornamenti sulle norme del catering a bordo (Edizione ottobre 2019), Norme per il servizio business (Edizione 2019), Nuove norme sulla sanificazione della cabina e altri testi ufficiali, migliorando alcuni aspetti fondamentali per ogni passeggero, offrendo un servizio in cabina ancora più efficiente.

Misure per ottimizzare il servizio in cabina

Offrire un servizio "Care&Love"

Nel 2019 abbiamo perseguito la visione di un servizio "Care&Love" per una cabina ancora più accogliente, ottimizzando gli standard del servizio in cabina.

Creare un ambiente silenzioso

Migliorare le comunicazioni in cabina, con maggiore attenzione da parte degli assistenti di volo nel mantenere toni di voce bassi, e passi silenziosi, per assicurare tranquillità e confort ai passeggeri.

Rinnovare la selezione di cibo e bevande

Offrire una varietà di cibo e bevande sempre più vasta e di qualità, come i piatti giapponesi da "sei pezzi", o i nuovissimi pasticcini, porridge o dessert per soddisfare tutti i palati.



Piatto speciale per bambini in occasione del "Children's Day"

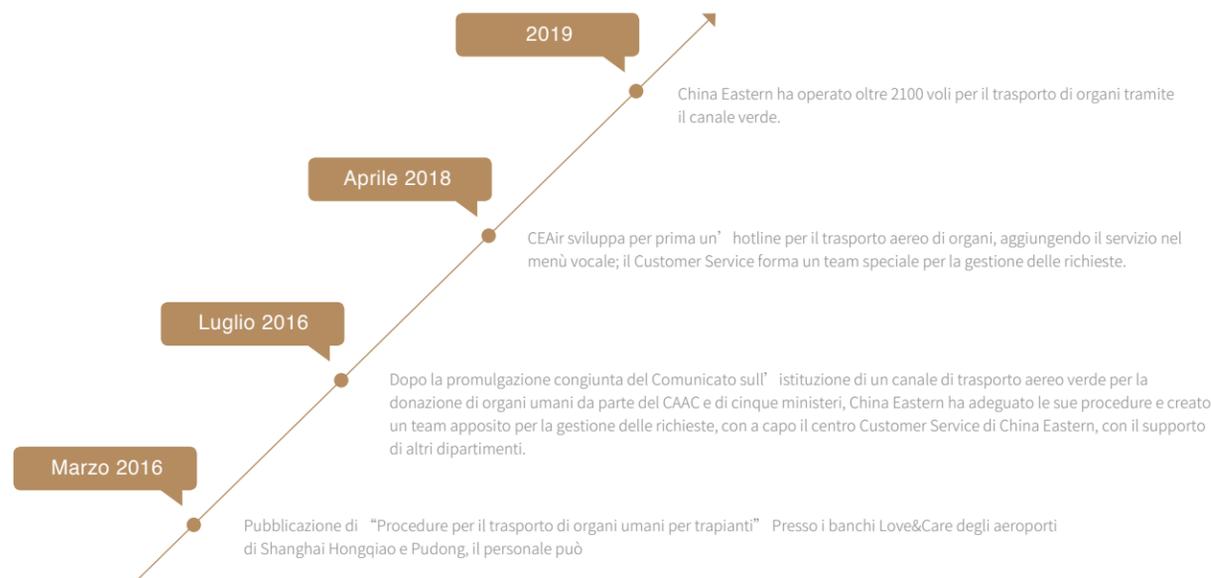
Passeggeri speciali

I servizi per passeggeri speciali sono indispensabili per migliorare l'accessibilità del servizio. China Eastern offre un servizio personalizzato per tutti i passeggeri, permettendo loro di poter viaggiare in modo agevole e confortevole. Nel 2019 abbiamo modificato alcune norme sul servizio per passeggeri speciali, in linea col programma "Implementare la qualità del servizio dell'aviazione civile". Inoltre abbiamo ottimizzato il processo di trasmissione di dati e intensificato valutazioni e training.



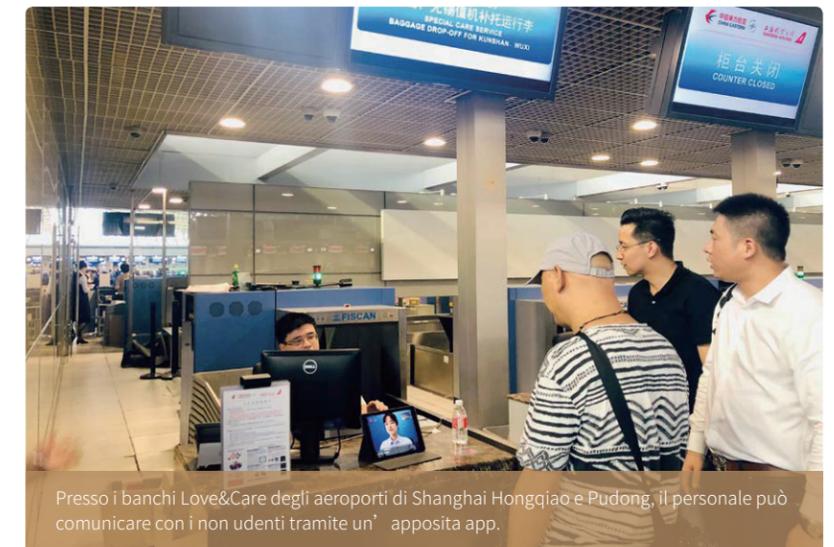
Un canale diretto per la donazione di organi

Negli ultimi anni, la donazione di organi è incrementata rapidamente. Secondo il "Report sullo sviluppo del trapianto di organi in Cina (2015-2018)" in Cina ci sono state 6302 donazioni nel 2018. Per ogni trapianto c'è un limite di tempo, per cui ridurre la durata del trasferimento è di vitale importanza. Dal 2016 ci impegniamo nel costruire un sistema efficiente per il trasporto aereo di organi. Per questo abbiamo creato un canale verde dedicato alla donazione di organi e alla salvaguardia della vita. Siamo diventati un vettore importante per non solo per il trasporto di organi, ma anche di cellule staminali ematopoietiche e concentratori di ossigeno portatili, con lo scopo di salvare vite e diffondere speranza.



La prima app in lingua dei segni in Cina per passeggeri non udenti.

China Eastern esplora attivamente nuove soluzioni per offrire un servizio di viaggio piacevole per tutti. La comunicazione con i passeggeri non udenti può essere difficile, per questo abbiamo sviluppato un' app speciale che permette di comunicare con la lingua dei segni.



Esperienza di viaggio intelligente

La tecnologia digitale ha profondamente cambiato il nostro modo di vivere e di viaggiare, perciò è indispensabile che anche l'aviazione promuova la digitalizzazione e sia sempre più interconnessa. China Eastern si impegna costantemente per attuare uno sviluppo tecnologico, costruendo un nuovo modello di business e offrire ai passeggeri un'esperienza di viaggio più smart e conveniente.

La prima compagnia aerea al mondo con sistema di servizio integrato 5G+AI

China Eastern ha sviluppato un sistema di "viaggio smart" presso il nuovo aeroporto di Pechino Daxing. Con l'ultima tecnologia 5G e AI, il sistema offre per tutto il viaggio dei servizi smart tridimensionali, tra cui riconoscimento facciale, tracciamento bagagli, trasmissione informazioni. Questo sistema ridefinisce gli standard per un servizio aereo più sicuro e veloce, aprendo infinite possibilità per un trasporto aereo ancora più intelligente.



Dispositivo China Eastern di Check-in tramite riconoscimento facciale.

Riconoscimento facciale

- I passeggeri possono utilizzare il riconoscimento facciale per l'acquisto di biglietti, pratiche check-in, imbarco bagagli, imbarco, ecc.
- Per passeggeri che viaggiano con neonati, il sistema è in grado di riconoscere in automatico il biglietto del neonato dopo che l'adulto avrà effettuato il check-in con riconoscimento facciale.
- La VIP lounge è dotata di un dispositivo di riconoscimento facciale portatile che consente allo staff di identificare velocemente i passeggeri e di fornire loro le informazioni necessarie per l'imbarco.
- Gli assistenti di volo possono utilizzare il sistema di riconoscimento facciale per il riconoscimento dei passeggeri e dei posti a sedere.
- Insieme a BDIA, China Eastern ha ideato uno schermo tramite il quale i passeggeri possono cercare le informazioni del volo, del gate di imbarco, informazioni meteo, o il percorso per raggiungere il gate.



China Eastern è la prima compagnia aerea al mondo ad utilizzare il 5G e occhiali AR.

Whole-process information services

- L'intero processo di informazioni e comunicazioni si basa sulla tecnologia 5G e la rete di China Eastern e include funzioni come avvisi del tempo stimato per il gate di imbarco, avvisi per l'imbarco dei bagagli, imbarco di minori non accompagnati ecc.



Passeggeri che utilizzano etichette bagagli paper-less.

Tracciamento bagagli

- China Eastern ha cooperato con Huawei per sviluppare un sistema di tracciamento bagagli tramite 5G. Tramite un'app i passeggeri potranno controllare lo status dei loro bagagli per tutto il trasporto.
- Dopo il check-in self service, i passeggeri selezioneranno l'opzione di imbarco bagagli e posizionando l'etichetta vicino lo smartphone, inseriranno le ultime informazioni, come numero del volo e destinazione. Dopodiché potranno attivare l'ordine e completare la registrazione direttamente al banco.
- Lo staff di terra China Eastern potrà controllare in tempo reale lo status dei bagagli.

Flotta Fi-Fly

- China Eastern ha ultimato l'upgrade dei programmi di gestione del WiFi a bordo. Abbiamo aggiornato software e hardware dell'intera flotta, velocizzando la connessione. A dicembre 2019 la flotta includeva 93 aeromobili, tra cui aerei a fusoliera larga, con WiFi a bordo. Ad oggi China Eastern è la compagnia con la flotta con WiFi più grande in Cina.

2019

Aerei Fly Fit

93





Conessioni globali

Il flusso di passeggeri, merce, capitale e informazioni trasportati dall' aviazione civile hanno una connotazione insita di internazionalità. L' aviazione civile è uno strumento importante per gli scambi commerciali, economici e tecnologici, come per la promozione di talenti. Nell' ambito della Nuova via della seta, l' aviazione si è ritagliata uno spazio importante per la cooperazione globale, che la porta ad essere sempre più internazionalizzata. Nel 2019 China Eastern ha stretto accordi con diversi partner internazionali, per estendere e implementare la sua rete internazionale.

2019

China Eastern ha operato

137 rotte lungo la Nuova Via della Seta

Coprendo **40** città in **18** paesi

Internazionalizzazione di China Eastern

Migliorare la capacità operativa internazionale

Ottimizzare i canali di vendita all' estero, incentivando la competitività di mercato, promuovendo una trasformazione da funzione di management tradizionale a funzione di partner commerciale, sviluppando la cooperazione con partner che incontrano i bisogni di China Eastern, per migliorare la gestione operativa all' estero.

Implementare i servizi internazionali

Implementare la digitalizzazione e i servizi self-service e online, come il tracciamento dei bagagli, creando nuovi centri call center all' estero e offrire un servizio di qualità a tutti

Coltivare talenti internazionali

Implementare la gestione di risorse umane all' estero, creando programmi di incentivi e sistemi gestionali che volti a sviluppare talenti internazionali in vari settori.

Creare un brand internazionale

Condurre ricerche sul piano della comunicazione internazionale, creando un sistema di valutazione del brand e di integrazione culturale, rafforzando il brand nel mercato internazionale tramite l' utilizzo dei social media.

Tutela della privacy

Con lo sviluppo di internet su telefoni cellulari, le compagnie aeree entrano in contatto con una grande quantità di dati personali dei passeggeri. Tutelare la privacy dei passeggeri e la sicurezza delle informazioni è responsabilità di ogni compagnia aerea, per questo motivo China Eastern ha ideato un sistema molto efficiente per la protezione di dati personali

Nel 2019 China Eastern ha pubblicato le Norme sulla tutela delle informazioni dei passeggeri. Queste norme riguardano aspetti come la classificazione delle informazioni, i requisiti specifici per la gestione dei dati personali, meccanismo di risposta in caso di incidenti sulla sicurezza, divisione dei ruoli tra Data Protection Officers e Data Protection Specialist. China Eastern ha istituito un Comitato per la protezione delle informazioni personali, e delineato sei processi standard per la protezione dei dati dei passeggeri. Questi processi coprono l' intero processo di gestione delle

Il canale di pagamento internazionale di China Eastern ha ottenuto la certificazione di massimo livello sulla sicurezza delle informazioni – Livello 1 del PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).



Il primo Airbus A350-900 ad operare sulla rotta Shanghai – Roma, lungo la Via della Seta.



China Eastern lancia la rotta Xi'an Budapest



Shanghai Airlines inaugura la rotta Shanghai-Budapest



China Eastern inaugura la rotta Chengdu- Budapest

CHINA EASTERN

HONGQIAO INTERNATIONAL AIRPORT 虹桥机场



Coordinazione

China Eastern
Eco-friendly

La coordinazione è un requisito fondamentale per uno sviluppo di alta qualità. La connettività del settore dell'aviazione fa in modo che una compagnia aerea debba bilanciare sviluppo economico, giustizia sociale, rispetto dell'ambiente e si focalizzi su uno sviluppo industriale coordinato.





Voli a bassa emissione di carbonio

I cambiamenti climatici sono strettamente legati alla produzione e alla vita delle persone. L' impatto ambientale e i costi dovuti all' utilizzo del carbone costituiscono una grande sfida per le compagnie aeree. China Eastern utilizza sistemi informatizzati per gestire la conservazione di carburante e ridurre le emissioni, ed è in costante esplorazione di nuovi meccanismi per migliorare l' efficienza del carburante, e offrire ai passeggeri un servizio aereo più verde.

Migliorare la gestione ambientale

China Eastern è in linea con le norme nazionali e locali sulla tutela dell' ambiente e risparmio energetico, e rispetta i nuovi requisiti di sviluppo verde dell' aviazione nella nuova era. Nel 2019 abbiamo ottimizzato ulteriormente il sistema di protezione ambientale, creando un team e un ufficio generale per la coordinazione dei lavori legati alla tutela dell' ambiente

Progresso del sistema di tutela ambientale e risparmio energetico nel 2019



Promuovere la riduzione di emissioni nell'aviazione

Le emissioni di diossido di carbonio di una compagnia aerea dipendono principalmente dall' uso di carburante. In accordo con le norme nazionali e internazionali sulla riduzione di emissioni di carbone, China Eastern incentiva una migliore gestione e valutazione delle emissioni. Nel 2019 abbiamo pubblicato delle Norme sulle emissioni di carbone, continuando a sviluppare un sistema di monitoraggio sul carburante, preparando un piano per le emissioni di diossido di carbonio nell' aviazione civile, conducendo training per compagnie sussidiarie.

Abbiamo preso una serie di misure sull' analisi sistematica di dati, per migliorare la gestione, come la distribuzione degli aeromobili, l' ottimizzazione della rotta, ottimizzazione della percentuale di voli a lungo raggio, ecc. Partecipiamo al commercio di emissioni di carbonio a Shanghai, nel paese e nell' UE. Nel 2019 abbiamo tenuto il meeting annuale dell' International Air Transport Association (IATA).

In questa occasione abbiamo discusso sulle risoluzioni del Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA) ed espresso i nostri punti e le nostre necessità, come rappresentanti delle compagnie cinesi.

2019

Investimenti in risparmio energetico e riduzione delle emissioni

745 milioni RMB

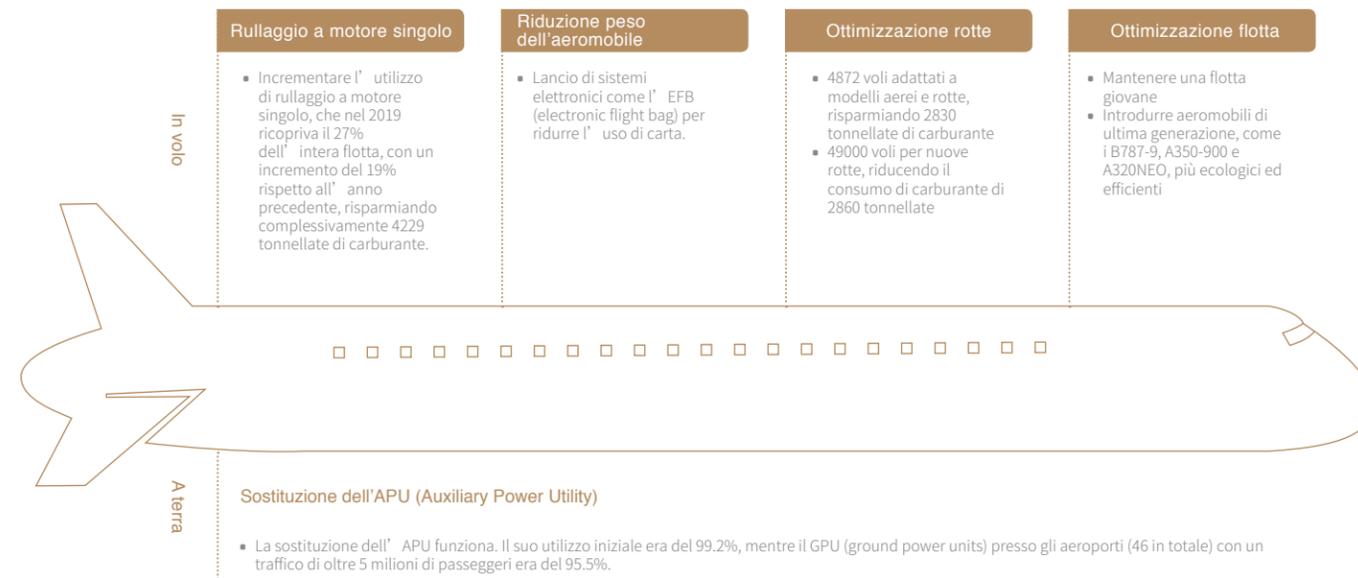
Carburante risparmiato

195.500 tonnellate

Emissioni ridotte

615.800 tonnellate

Misure ed effetti del risparmio energetico e riduzione delle emissioni (parziale)



APU: L'APU è un piccolo motore situato nella coda dell'aereo. Dal momento che consuma molto carburante e produce un rumore forte, può provocare inquinamento. Durante il parcheggio dell'aeromobile, l'APU viene chiuso e si attiva il ponte di terra, il che riduce drasticamente il consumo di energia.

Salvaguardia delle acque e del cielo

La prevenzione dell' inquinamento è una delle tre battaglie proposte in occasione del 19° Congresso del PCC. China Eastern implementa questa politica nazionale sulla tutela ambientale e conservazione delle risorse, in uno sviluppo verde, che mira al controllo e alla prevenzione dell' inquinamento aereo.

“Prima la prevenzione”. Seguendo questo motto, abbiamo formulato le Norme sulla tutela ambientale, secondo la Legge sul controllo e la prevenzione dell' inquinamento delle acque, la Legge sul controllo e la prevenzione dell' inquinamento atmosferico, il Piano lavoro per implementare il piano d' azione per vincere la battaglia per un cielo blu, Norme della municipalità di Shanghai sulla prevenzione e il controllo dell' inquinamento atmosferico, e così via. Nel 2019 abbiamo pubblicato il Piano lavoro per vincere la battaglia per un cielo blu, completando la divisione del lavoro a vari livelli organizzativi, e focalizzandoci sul passaggio da “benzina a elettricità” e a programmi APU, per portare a termine il programma emanato dal CAAC.



Misure per prevenzione e controlli inquinamento nel 2019

Gas di	Acque reflue	Scarico
<ul style="list-style-type: none"> sottoscrivere accordi con gli aeroporti, utilizzare veicoli in linea con gli standard sugli scarichi. Formulare piani di rinnovamento per gli aeroporti di Shanghai Hongqiao e Pudong. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementare la separazione tra tubature per acqua piovana e tubature per scarichi in tutte le regioni e rettificare condotte inappropriate. 	<ul style="list-style-type: none"> Meccanismo di report online per rifiuti solidi Implementare le procedure di eliminazione di rifiuti dannosi generati durante manutenzioni e riparazioni.

Smistamento e trattamento dei rifiuti dannosi

Categoria	Trattamento	Di prestazione nel 2019
Medicinali	Gestione basata sulla categoria, secondo il Catalogo della classificazione dei rifiuti medicinali, e invio dei rifiuti ad organizzazioni qualificate.	0.17t
Solventi organici e rifiuti contenenti solventi organici		34.56 t
Oli minerali e rifiuti contenenti oli minerali		159.30 t
Emulsioni o misti di olio/acqua e idrocarburi/acqua	Incaricare terze parti qualificate per il trattamento dei rifiuti. I trattamenti includono inceneritori e trattamenti fisico chimici.	35.33 t
Coloranti e vernici		16.247 t
Resina organica		2.34 t
Rifiuti contenenti Hg		1.67 t
Smistamento di rifiuti elettronici	Invio dei rifiuti a fornitori con ISO 14001 (International Environmental Management System Certification) e qualifiche per trattamento e-waste	1,838pz (Shanghai)

Uso sostenibile di risorse

Incrementare l' utilizzo sostenibile di risorse e ridurre il consumo di risorse non rinnovabili sono metodi efficaci con cui le compagnie aeree possono migliorare le loro di prestazione per l' ambiente e bilanciare la domanda a breve termine con uno sviluppo a lungo termine. In linea con la Legge sulla tutela ambientale, Legge sulla promozione di economia circolare, Legge sul risparmio energetico, e altri regolamenti, China Eastern persegue uno sviluppo verde. Per una maggiore efficienza energetica e un utilizzo sostenibile delle risorse, China Eastern ha formulato le Norme sulla gestione della tutela ambientale e le Norme sulla gestione della misurazione dell' energia.

Misure per un utilizzo sostenibile di risorse

2019

China Eastern ha distribuito 536 veicoli autoalimentati per il supporto delle operazioni a terra presso l'aeroporto di Pechino Daxing. Tra questi, i veicoli alimentati da nuove energie sono il



II Caso

La base China Eastern presso Pechino Daxing – un progetto eco- sostenibile



Nella costruzione della sede di China Eastern presso l' aeroporto di Pechino Daxing sono stati utilizzati materiali ecologici e a risparmio energetico. Sono presenti sistemi di riscaldamento a energie rinnovabili, come il sistema di riscaldamento delle acque a energia solare, 713 stazioni di ricarica e un' area di 246000 m² è stata ricoperta da un impianto fotovoltaico. La base China Eastern, con l' area operativa, l' area dei servizi, l' area catering ha ottenuto il riconoscimento di “Modello di Pechino per la costruzione di un' area sicura e verde”, l' area principale è stata nominata “Progetto nazionale dimostrativo di costruzione verde”, l' area principale Fase 1, l' area servizi living Fase 1 hanno ricevuto la certificazione di design “3 stelle” per costruzioni verdi.

Smistamento e trattamento di rifiuti non dannosi

Categoria	Trattamento	Di prestazione nel 2019
Rifiuti di Cabina	Raccolta dei rifiuti e invio ad agenzia specializzata nel riciclaggio	39,331.018 t
Rifiuti dei Consumatori	Raccolta dei rifiuti e invio ad agenzia specializzata nel trattamento e riciclaggio	5,474.73 t
Rifiuti di Cucina	Raccolta dei rifiuti e invio a società di catering per smaltimento in discarica o inceneritore	1,302.48 t

II Caso

Raccolta differenziata in cabina, tre colori aiutano China Eastern a smistare 30t di rifiuti al giorno



Nel luglio 2019, Shanghai ha pubblicato Norme sul trattamento dei rifiuti domestici, sensibilizzando sul tema della tutela ambientale. La rete di China Eastern collega oltre 100 destinazioni. Ogni giorno oltre 30 tonnellate di rifiuti vengono scaricati dai voli che atterrano presso gli aeroporti di Shanghai Pudong e Hongqiao. Proprio per questo abbiamo applicato delle misure per la differenziazione dei rifiuti a bordo, distribuendo delle buste di tre colori ai due aeroporti di Shanghai. Senza apportare modifiche al servizio, gli assistenti di volo hanno iniziato differenziare i rifiuti in cabina: scarti alimentari nella busta nera, bottiglie vuote e carta nella busta trasparente e bende, contenitori di pesticidi nella busta rossa. Queste buste vengono poi raccolte al momento della pulizia della cabina. Abbiamo inoltre implementato le strutture per la raccolta differenziata, promuovendo pubblicità e training sul tema e continuando a fare ricerca sulla riduzione dei rifiuti, riciclaggio e trattamento non nocivo.

China Eastern promuove attivamente attività di pubblicità sulla tutela ambientale e risparmio energetico. A ogni livello, i diversi dipartimenti sono impegnati in attività per la tutela ambientale, come la “Settimana sul risparmio energetico” e la “Lotta per i cielo blu”.

Nell'aprile 2019, China Eastern ha realizzato il video “Vola per amore”, con la star Hu Ge e “Il volo di China Eastern”, per condividere con il pubblico le iniziative “verdi”. Iniziando con il proteggere le oche indiane (Anser indicus), e le acque del fiume Yangze, e sensibilizzando l'umanità a lavorare per una civiltà ecologica, puntiamo a salvare acque e montagne, per condividere un'ecologia armoniosa.

Filiera sostenibile

Lo sviluppo sostenibile è una responsabilità comune di tutte le imprese della filiera, inclusa China Eastern. Con una visione sul lungimirante, China Eastern ha costruito relazioni di cooperazione e mutuo beneficio. Oltre a farsi carico delle proprie responsabilità, China Eastern collabora con fornitori, distributori e altri partner per condividere e raggiungere gli stessi obiettivi.

Gestione della filiera

China Eastern ha fatto propri i requisiti CSR specifici, per quanto riguarda i sistemi di gestione e controllo dei fornitori, formulando regolamenti come le Norme sugli appalti di China Eastern, e implementato i meccanismi di accesso e di controllo. I nuovi fornitori dovranno sottoscrivere un'impegnativa di responsabilità sociale e di integrità per farsi carico degli obblighi nel rispetto della tutela ambientale, welfare pubblico e tutela del lavoro. China Eastern ha anche sviluppato un sistema di indicatori per la valutazione delle di prestazione del fornitore. Dei punti extra andranno ai fornitori che rispetteranno attivamente la tutela ambientale, del lavoro e traineranno uno sviluppo locale. China Eastern supporta fornitori medio-piccoli, tramite piattaforme di cooperazione e promuovendo il loro sviluppo. Nel 2019 il gruppo China Eastern ha sviluppato e lanciato una piattaforma di appalti unificata, istituendo tre team lavoro per la valutazione di conformità, gestione delle informazioni e appalti unificati assicurando la massima trasparenza nella gestione di appalti, gare e offerte.

Nuovi fornitori nel 2019

China United Airlines and Hebei	Zhejiang	Yunnan	Sichuan	Shanxi	Shandong	Jiangxi	
9	31	62	24	51	43	14	
Jiangsu	Gansu	Beijing	Anhui	Shanghai	Guangdong	Wuhan	Northwest
36	10	50	28	452	8	37	58

Nota: Diviso per regioni, filiali e sussidiarie di China Eastern

2019

Distributori (China)

3,433

Distributori (Estero)

11,551

Gestione della distribuzione

China Eastern ha formulato l'Accordo di cooperazione sulla vendita B2B di biglietti elettronici e l'Accordo con compagnie domestiche sulle agenzie di vendita di trasporto passeggeri. In questi accordi sono enunciate chiaramente le responsabilità e i doveri delle agenzie. Ai distributori non è consentito di vendere pacchetti di prodotti China Eastern, la quale monitora l'autenticità del prodotto e le azioni sulle policy delle tariffe, istituendo un team speciale per la gestione di eventuali violazioni. Nel 2019 China Eastern ha formulato il Regolamento e manuale di China Eastern sulla gestione delle spese di viaggio e le Norme sulle agenzie domestiche BSP, per migliorare il controllo sulla distribuzione.

CHINA EASTERN

CONDIVISIONE

China Eastern felice

La condivisione è l'obiettivo finale per un percorso di alta qualità. Con una visione che pone al centro le persone, China Eastern promuove programmi di lotta alla povertà, partecipa allo sviluppo delle comunità, condivide gli obiettivi dei suoi dipendenti e incentiva lo sviluppo industriale. Grazie a questo impegno, sempre più persone hanno conosciuto i benefici del progresso e sviluppato ambizioni per una vita migliore.



Lotta alla povertà

Eliminare la povertà, migliorare la qualità della vita e la prosperità comune sono elementi essenziali per un mondo socialista. “Mai più povertà” è il primo degli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs). Dare un contributo per vincere la lotta contro la povertà è una responsabilità politica e sociale delle imprese cinesi statali (SOE), e China Eastern è in prima linea in questa sfida. Seguendo le linee guida delle Note dell’ufficio generale del Consiglio di stato sul piano di azione in tre anni per vincere la lotta alla povertà, China Eastern porta avanti un programma di lotta alla povertà presso le contee di Shuangjiang e Cangyuan, nella città di Lincang, Yunnan. Nel 2019 China Eastern ha implementato le Opinioni sulla promozione di lotta alla povertà (2018-2020).

Assicurare l'adempimento delle responsabilità

- All’ inizio del 2019 il China Eastern Group ha sottoscritto una lettera di responsabilità per un programma mirato di lotta alla povertà con il governo centrale. Dopo che le contee di Shuangjiang e Cangyuan hanno annunciato di essere uscite dalla povertà, China Eastern continua a promuovere simili iniziative, riportando i progressi al SASAC e all’ Ufficio per lo sviluppo e la lotta alla povertà del Consiglio di stato.

Migliorare sistema di lavoro

- Eastern Group ha sottoscritto una lettera di responsabilità per un programma mirato di lotta alla povertà con il governo centrale. Dopo che le contee di Shuangjiang e Cangyuan hanno annunciato di essere uscite dalla povertà, China Eastern continua a promuovere simili iniziative, riportando i progressi al SASAC e all’ Ufficio per lo sviluppo e la lotta alla povertà del Consiglio di stato.
- Rafforzare la struttura organizzativa: nel 2019 il team a capo dello sviluppo e lotta alla povertà di China Eastern, con una struttura duale con Presidente e General Manager, ha formulato le Norme per implementare l’ assistenza ai responsabili della lotta alla povertà di China Eastern.
- Implementare la ricerca sul campo: nel 2019 diverse personalità di China Eastern si sono recate sul campo per supervisionare i lavori. Tramite le visite porta a porta, si è discusso con ufficiali di villaggio, di città e di contea. -Distribuire i lavori tra i responsabili: nel 2019 China Eastern ha continuato a porre un responsabile a capo di ogni progetto di lotta alla povertà.

Potenziare audit

- Il gruppo China Eastern supervisiona rigidamente i fondi destinati alla lotta alla povertà. Nel 2019, insieme ai dipartimenti locali, abbiamo condotto delle ispezioni speciali sulla gestione di fondi nel periodo gennaio 2013- giugno 2019. Con un approccio orientato al problema, stiamo aggiornando le linee guida sulla lotta alla povertà e su una gestione trasparente dei fondi.

Lotta alla povertà nel 2019

Lotta alla povertà a zone

Città di Lincang
Contea di Shuangjiang
Contea di Cangyuan

Eliminare la povertà

In un anno il gruppo China Eastern ha investito 182517 milioni di RMB nella lotta alla povertà, e introdotto 25326 milioni di RMB in fondi per la lotta alla povertà, impiegato 423 ufficiali e 583 tecnici nelle contee colpite dalla povertà, aiutando le imprese agricole locali per circa 10 milioni di RMB.

Ha collaborato con partner internazionali per promuovere la lotta alla povertà.

Lotta alla povertà tramite l'aviazione

4839 voli da/per Lincang e Cangyuan

478.600 passeggeri trasportati

860 RMB di PIL generato

Lavoro per **13.065** persone

China Eastern ha volato verso 68 aeroporti di zone colpite dalla povertà

Lotta alla povertà tramite sviluppo industriale

Tramite strutture del partito e sistemi di innovazione, China Eastern ha sollevato dalla povertà 10689 persone. Un esempio è l’ istituzione di una base dimostrativa a Cangyuan.

Lotta alla povertà tramite supporto all'istruzione

5500 studenti hanno beneficiato di progetti per la scuola come “China Eastern Shuangjiang Hongzhi Class” e “Love from China Eastern” .

Acqua potabile e sicura

China Eastern ha investito 8779 milioni di RMB in un progetto di acqua potabile presso Cangyuan.

Lotta alla povertà tramite supporto sanitario

Insieme a istituzioni di Shanghai, China Eastern ha offerto servizi medici gratuiti e formazione clinica. In un anno sono state effettuate 57 operazioni chirurgiche, 382 medici hanno fatto pratica clinica, 218 persone hanno ricevuto diagnosi e trattamenti gratuiti.

Lotta alla povertà tramite l'aviazione

Con i vantaggi di essere una compagnia statale, China Eastern collega le zone montuose con il resto del paese e con il mondo, per supportare lo sviluppo dell’ economia locale. China Eastern ha lanciato voli da Kunming per Lincang e Cangyuan e ridotto la durata del viaggio in aereo a 50 minuti. Nel 2019, in risposta alle necessità locali, abbiamo lanciato la rotta Lincang- Kunming- Shenzhen. Le nostre “rotte aeree per la lotta alla povertà” incentivano il turismo e il trasporto di prodotti agricoli di qualità verso il resto del mondo.



I commenti

“China Eastern ci ha offerto tante opportunità per conoscere il mondo e realizzare i nostri sogni”

Yang Haodong, Segretario di partito della città di Lincang

Lotta alla povertà tramite sviluppo industriale

Coltivare talenti: Abbiamo organizzato training per 65 ufficiali e imprenditori nelle contee di Cangyuan e Shuangjiang.

Sviluppare i consumi: Abbiamo creato un meccanismo basato sulla cooperazione tra SOEs, governo, imprese, cooperative, fattorie, supportato lo sviluppo di imprese di tè locali e lo sviluppo dei consumi.

Sviluppo industriale: In collaborazione con i governi locali abbiamo promosso la creazione di una cooperativa per macchinari agricoli nel villaggio di Nansong, a Shuangjiang. Da quando la cooperativa è operativa ha giovato a 644 persone. Abbiamo inoltre collaborato con lo Shanghai Stock Exchange per il progetto “futures + insurance” a Cangyuan, che ha giovato a 4613 persone.



Il presidente di China Eastern Liu Shaoyong e il presidente di KLM Pieter Elbers in visita a Cangyuan.

Supporto all'istruzione

Nel 2019 China Eastern ha collaborato con la Scuola media Hongzhi di Pechino per aprire una classe "China Eastern Shuangjiang Hongzhi" a Shuangjiang. La Compagnia ha investito 8.7 milioni di RMB nella costruzione della scuola media a Shuangjiang e lanciato la campagna di assistenza agli studenti "Love from China Eastern". Insieme ad altre risorse sociali come AJMIDE Communication e Shanxi Securities ha tenuto delle attività educative presso le contee di Shuangjiang e Cangyuan.

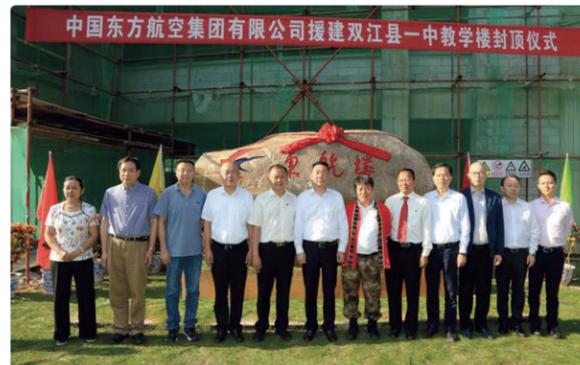


Il presidente Liu Shaoyong con i partner di KLM e ALC presso Cangyuan.

2019

Per la costruzione della scuola media a Shuangjiang

8.7 milioni RMB



Il Direttore generale Li Yangmin all'inaugurazione della scuola media di Shuangjiang.



Diversità e pari opportunità

La diversità è essenziale per costruire un'impresa di successo e creare una cultura aziendale ricca. È un motivo di innovazione e miglioramento. China Eastern vanta uno staff diversificato, che aiuta la compagnia a soddisfare le necessità dei consumatori. Assicurare uguali opportunità è fondamentale per una compagnia di classe mondiale come China Eastern. In linea con le norme nazionali, China Eastern ha formulato dei regolamenti che stabiliscono l'uguaglianza tra i diversi gruppi di lavoratori, garantendo le stesse opportunità di crescita a tutti i dipendenti. Ci impegniamo per creare una cultura diversa e inclusiva, e un ambiente lavorativo in cui dipendenti con background diversi abbiano uguali opportunità di crescita.



China Eastern collabora col Servizio di volontariato nel progetto "Ridare la vista a chi non vede" nella contea di Shanghai.

Supporto sanitario

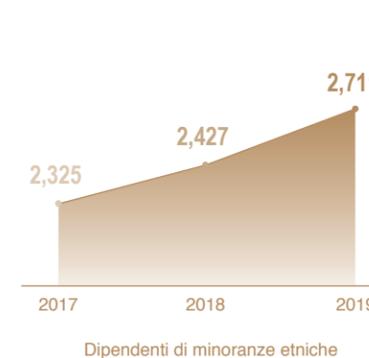
Nel 2019 China Eastern ha continuato il programma di assistenza medica tra le persone con età tra i 18 e i 60 anni nelle contee di Shuangjiang e Cangyuan, di cui hanno beneficiato 47.421 persone. Ha inoltre cooperato con istituzioni sociali come l'ospedale Xinhua, affiliato alla facoltà di medicina dell'università Jiaotong di Shanghai, lo Shanghai Public Health Clinical Center, lo Shanghai Tenth People's Hospital per fornire servizi sanitari e attività di training nella contea di Cangyuan.

2019

Persone beneficiate direttamente

47,421

Misure per l'integrazione dipendenti stranieri e donne nel 2019



Dipendenti stranieri

- Formulare il Regolamento sull'assunzione e gestione di cabin crew straniero
- Creare un piano di riconoscimenti speciali per dipendenti stranieri, in conformità con le leggi locali.
- Implementare il piano di controllo di prestazione individualizzato
- Organizzare attività di team building e organizzare delle visite presso gli Headquarter.

Dipendenti donne

- Sottoscrizione di un contratto collettivo per le dipendenti di China Eastern.
- Implementare norme nazionali sui diritti legati alla maternità.
- Organizzare attività a tema per le dipendenti, tra cui scambi e training.
- Fornire assistenza per malattie gravi.



Condizioni di lavoro e sicurezza

Con buone condizioni di lavoro e sicurezza sociale cresce il senso di appartenenza e la creatività dei dipendenti. Un rapporto di lavoro armonioso, a sua volta, contribuisce alla stabilità sociale. Per China Eastern i dipendenti sono la forza motrice di un percorso di alta qualità. Fornire ai dipendenti condizioni di lavoro competitive e sicurezza sociale, oltre ad essere una responsabilità di China Eastern, è fondamentale affinché la compagnia progredisca più velocemente e meglio.

China Eastern assicura che le condizioni di lavoro siano in conformità con le leggi nazionali e internazionali sul lavoro e sull'assicurazione sociale. A partire dal 2011 abbiamo sottoscritto alcuni accordi con società di assicurazione per fornire ai piloti un'assicurazione occupazionale ad hoc. Dal 2014 abbiamo lanciato un sistema di pensione annua, facendo in modo che i dipendenti possano beneficiare dello sviluppo della compagnia aerea.

Una China Eastern felice

Nel 2019 China Eastern ha creato un modello incentrato sui dipendenti, formulando un piano di crediti, China Eastern felice, per il benessere dei dipendenti con lo scopo di rafforzarne il senso di appartenenza e di felicità.

Gestione Democratica

Nel 2019 è stato approvato il Contratto collettivo di China Eastern e il Contratto collettivo speciale per le dipendenti donne, che tutelano i diritti dei dipendenti e promuove una gestione democratica della compagnia. Nel 2019 è stato ottimizzato un meccanismo di gestione basato su proposte e suggerimenti.

Cura dei dipendenti

Il Centro servizi per lo Staff di China Eastern gestisce servizi di ogni genere per i lavoratori. Nel 2019 ha fornito servizi per 2.14 milioni di persone. Secondo i sondaggi, il tasso di soddisfazione generale ha raggiunto il 100%.

China Eastern ha a cuore la salute psicofisica dei suoi dipendenti, sviluppa sempre più progetti come l'EAP, fornendo assistenza, training e consulti per i dipendenti e le loro famiglie.

Il 26 ottobre a Shanghai è stata creata la linea bus N°71 T2 e China Eastern ha finanziato la costruzione di una fermata proprio per i suoi dipendenti.

China Eastern organizza diverse attività di team building per i dipendenti, con il tema "Ti riscaldiamo in inverno, ti raffreddiamo ogni estate".

2019

Assistenza per malattie gravi per 176 dipendenti

Assistenza per malattie gravi per **176** dipendenti

per **356** milioni di RMB



Il 31 agosto, presso l'aeroporto di Pechino Daxing, Liu Shaoyong, presidente di China Eastern e Li Yangmin, direttore generale, in collegamento con un cabin crew in servizio.



Centro unificato certificati China Eastern per il Cabin Crew

China Eastern ha creato un centro unificato per certificati che offre un servizio di revisione, domanda e gestione dei certificati per i membri del cabin crew. Con questo sistema un nuovo assistente di volo può ottenere il certificato in 11 giorni invece che 20.

Formazione e sviluppo

I talenti sono le risorse primarie e l'essenza della competitività di un'impresa. È fondamentale valorizzare la crescita dei dipendenti nell'ambiente di lavoro, incentivando training e incoraggiando la creatività. Per China Eastern creare un ambiente di lavoro che possa attrarre, coltivare talenti di alto livello è la base necessaria per creare una compagnia aerea di classe mondiale.

China Eastern implementa costantemente i suoi programmi di training e di aggiornamento, come lo "Swallow, Wing, Flying and Eagle". Sono state create diverse piattaforme per la crescita dei dipendenti e una diversi canali di promozione, verticali o trasversali. Allo stesso tempo portiamo avanti un meccanismo di sana e onesta competizione.

Nel 2019 China Eastern ha modificato il Training Management Manual e creato un nuovo modello per la valutazione delle capacità, individuando 5 livelli di crescita. Abbiamo sviluppato 89 corsi sul servizio a bordo, servizio di terra, difesa aerea, controllo delle operazioni e altre materie. Nel frattempo abbiamo organizzato diverse competizioni, esercitazioni e classi live-stream tramite apposite piattaforme. Per facilitare il posizionamento delle risorse umane e andare incontro alle attitudini dei dipendenti abbiamo formulato le Norme sui trasferimenti interni di China Eastern (2019).

Training per il personale di volo

Istruttori di volo

- Con un modello di insegnamento innovativo, i nostri istruttori tengono corsi live, in diretta o con registrazioni, agevolando lo studio mobile.

Piloti

Sviluppiamo indipendentemente programmi dei corsi per A350 e B787 e di etica occupazionale per rafforzare la consapevolezza della sicurezza.

Personale management del volo

- Formare personale competente per il management in prima linea del volo e determinare gli standard fondamentali.
- Utilizzare strumenti come l'analisi della personalità, training in classe, progetti pratici e viaggi studio per potenziare le capacità gestionali e di leadership del personale.

Training per il personale manageriale

China Eastern ha creato un programma di training per il personale manageriale. Il training copre tre livelli: iniziale, intermedio e senior. Nel 2019 alcuni nostri dipendenti hanno preso parte al training Spark Program Lean Six Sigma (LSS), mentre altri hanno partecipato al corso di project management della Rolls-Royce a Singapore e nel Regno Unito. Il personale gestionale ha preso parte anche al workshop tenuto da Airbus. Grazie a queste esperienze di scambio internazionale, abbiamo ampliato la nostra visione internazionale e le nostre competenze manageriali.



Per potenziare le competenze dei cabin manager, sono stati tenuti dei training "A+", in collaborazione con il Centro R&D China Eastern.



Il progetto leadership del centro R&D China Eastern mira a valorizzare i talenti, perfezionare la professionalità del personale manageriale e di posizioni chiave, oltre a creare un ponte con il mercato esterno.



Il dipartimento ground service il Centro R&D inaugurano il training per gli istruttori del ground service, dal tema "Corsi premium per istruttori d'oro".



Wu Jiani, assistente di volo China Eastern ha ottenuto il nono posto e ricevuto la medaglia di eccellenza per servizio catering nella 45esima edizione dei World Skills. Si è classificata seconda tra i partecipanti asiatici.

2019

Investimenti in training

249 milioni RMB

Totale partecipanti ai training

570.465

Media training per dipendenti donne

33.8 ore

Media training per dipendenti uomini

42.0 ore

Garantire trasporto aereo speciale

L'aviation civile è una parte indispensabile del trasporto pubblico ma anche per situazioni di emergenza. In qualità di compagnia aerea statale, China Eastern mette la sua esperienza e le sue capacità per trasporto in circostanze di emergenza, migliorando in questo modo anche il coordinamento interno ed esterno.

Supporto aereo per grandi eventi

Nel 2019 China Eastern ha gestito con successo diverse operazioni di trasporto per grandi eventi, come il Lianghui, il secondo forum della Nuova Via della Seta, la settima edizione dei giochi mondiali militari CISM e la seconda edizione del China International Import Expo.

China Eastern ha creato un team per le emergenze, per coordinare la gestione di voli speciali. Nel 2019 ci siamo impegnati nel migliorare questo sistema e la nostra capacità in situazioni di emergenza.

Soccorsi d'emergenza all'estero

Dopo il terremoto nelle Filippine, China Eastern ha operato dei voli d'emergenza per permettere a 192 turisti cinesi di tornare a casa.

2019

China Eastern opera il volo di supporto per la missione "Great Wall Action".

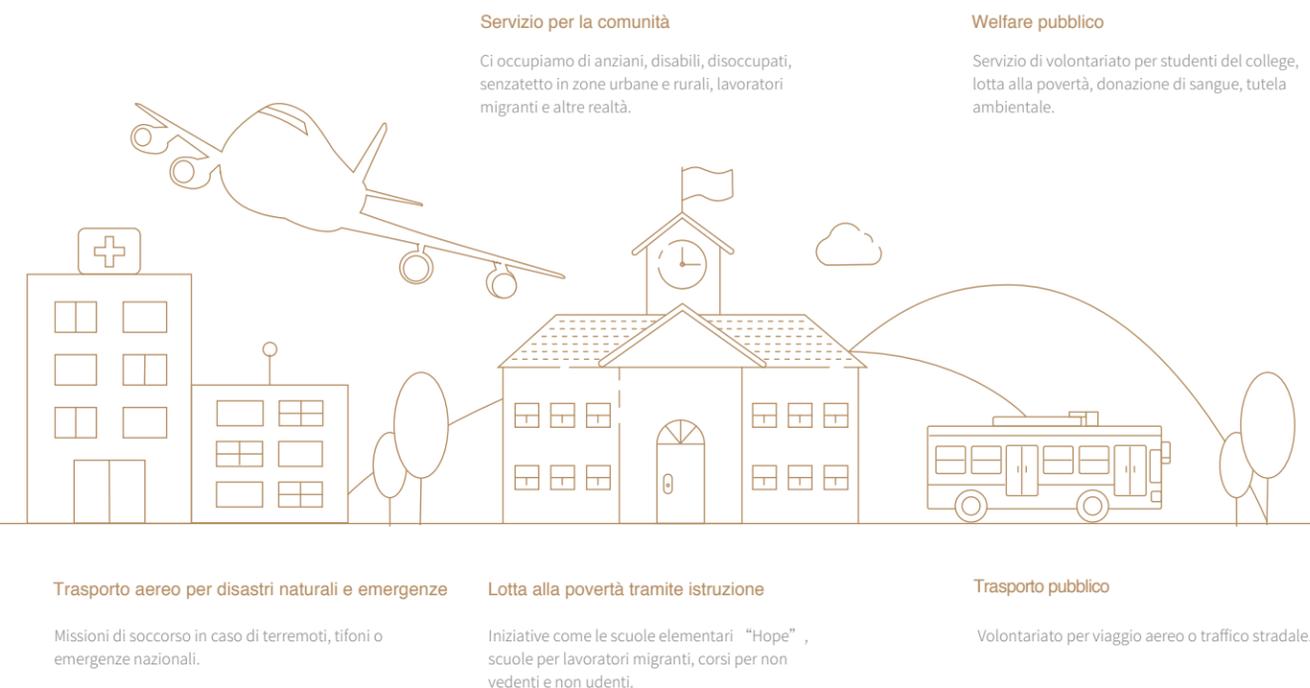
75

Integrare comunità locali

Le operazioni di una società hanno un impatto anche sui luoghi in cui opera e le loro comunità. Un rapporto di integrazione può migliorare il benessere del luogo e può creare supporto da parte della comunità. Man mano che le sue rotte crescono, China Eastern sta creando connessioni con diverse comunità, in un'ottica di progresso comune.

Servizi di volontariato

Basandosi sull'esperienza di volontariato "Love from China Eastern", China Eastern si impegna in diversi progetti per lo sviluppo di comunità locali. Proprio per questo è stato realizzato il programma di volontariato "Love from China Eastern" con le relative misure amministrative e regolamenti, per promuovere questo genere di attività. Dopo anni di impegno, queste attività oggi coprono 18 sottocategorie e 5 categorie, tra cui servizio alla comunità, lotta alla povertà, sussidio agli studenti, welfare, trasporti e trasporto aereo per emergenze nazionali o disastri naturali.



II  Caso

China Eastern e i suoi partner aiutano a tornare a casa per il capodanno cinese



A causa dei turni di lavoro, costi del viaggio e altri motivi, molti lavoratori migranti non riescono a tornare a casa per il capodanno cinese. I driver per le consegne a domicilio sono un esempio. Proprio per loro China Eastern, in cooperazione con Credit Fly e Meituan Takeout ha lanciato il programma miglia per il capodanno cinese: tramite un mini program, gli utenti di Credit Fly possono scambiare le miglia degli ultimi tre anni con dei punti, che possono utilizzare per un biglietto aereo gratuito. Con 150000 punti si può ottenere un biglietto China Eastern per i driver di Meituan. Lo scorso anno 19704 persone hanno partecipato al programma, e con una settimana di anticipo erano stati già raccolti 9907000 punti miglia e 66 biglietti.



China Eastern, Delta Airlines e lo Shanghai Qingcongquan Training Center insieme per un'attività per bambini autistici.



China Eastern, One foundation e la Youkai Caring Association per un programma di studio a Shanghai per dei bambini di Tai'erzhuang

2019

Progetti "Love from China Eastern"

1387

Numero volontari

34110

Persone assistite

78080

Ore di volontariato

143.400



" Il Progetto "Love from China Eastern - Aiwan Ting Pavillon" ha vinto il secondo posto nella competizione di volontariato nell'aviazione civile"

Promuovere lo sviluppo economico regionale

L' aviazione civile gioca un ruolo importante nel guidare lo sviluppo di una regione. Da una parte aiuta la crescita della catena industriale, agevolando uno sviluppo coordinato, dall' altra promuove settori come il commercio, il turismo, la logistica e la cultura. Grazie alla sua radicata rete di trasporto, China Eastern è di grande supporto per lo sviluppo economico regionale.

II  Caso

Un "ponte aereo" tra Macao e la Cina continentale

Il 2019 è stato il 20° anniversario del ritorno di Macao nella Cina. Macao e la Cina hanno rapporti sempre più stretti in campo economico, sociale e culturale. Per anni, China Eastern ha costantemente ampliato le rotte per Macao, per incentivare il mercato dell' aviazione nell' area. Ad oggi siamo la compagnia aerea con la più grande capacità di trasporto a Macao. Negli ultimi anni, China Eastern ha operato oltre 22000 voli, trasportando oltre 2.66 milioni di passeggeri sulle rotte per Macao. Abbiamo costruito un ponte aereo per gli scambi economici, commerciali e culturali, sostenendo Macao nel diventare un pilastro per lo sviluppo dell' area della Gran baia Guangdong- Hong Kong- Macao.





200 imprenditori e ospiti in un tour della Città MU



China Eastern sottoscrive un accordo strategico con la municipalità di Shanghai, per sostenere realtà culturali e del turismo in un processo di internazionalizzazione.



China Eastern ha firmato un accordo con la prefettura tibetana di Golog, nel Qinghai, per incentivare lo sviluppo economico rafforzando i collegamenti aerei.



China Eastern ha partecipato come sponsor al T2 Diamond del 2019 tenutosi a Singapore.



I partecipanti della seconda edizione del Belt and Road National Media Elites Workshop, organizzato da China Daily e tenuto da China Eastern.



I partecipanti del workshop per Senior Executive di SOE da paesi in via di sviluppo, in visita presso la sede di China Eastern.

Contribuire allo sviluppo industriale

Lo sviluppo di un'impresa aiuta a creare un ambiente industriale armonioso, mentre un ambiente industriale benefico promuove lo sviluppo delle imprese. In qualità di compagnia aerea di fama mondiale, China Eastern ha l'obbligo di cooperare con partner industriali per condividere risorse, forze e benefici comuni, contribuendo allo sviluppo dell'aviazione in Cina e nel mondo.

China Eastern coopera con i suoi colleghi cinesi e stranieri per rafforzare scambi e cooperazione in merito a tecnologia, talenti e servizi. China Eastern è impegnata in una cooperazione strategica con partner eccezionali, per guidare insieme lo sviluppo sostenibile dell'industria dell'aviazione.



China Eastern nelle associazioni di settore

- International Aviation Transport Association (IATA)
- China Aviation Transport Association (CATA)
- IT Technology Community Steering Committee, North Asia IATA
- Civil Aviation Maintenance Association of China
- Civil Aviation Information Technology Application Chapter of China Computer Users Association
- Shanghai Branch of Alliance of Industrial Internet, Ministry of Industry and Information Technology

Appendici

Indicatori di prestazione

Classificazione	Indicatori	Unità	2017	2018	2019
Economia	Total Assets	RMB miliardi	2,274.64	236.765	282.936
	Proventi di gestione	RMB miliardi	1,017.21	114.930	120.860
	Utile totale	RMB miliardi	86.20	3.867	4.302
	Interessi	RMB miliardi	39.77	4.577	5.856
	Totale Tasse	RMB miliardi	94.73	8.451	7.478
	Conformità contratti	%	8100	100	100
	Numero fornitori	-	Totali: 1,030 (revisionato) Zhejiang 12, Yunnan 29, Sichuan 11, Shanxi 11, Shandong 137, Jiangxi 11, Jiangsu 9, Gansu 17, Pechino 14, Anhui 10, Shanghai 650, Shanghai Airlines 13, Shanghai Airlines China Eastern Business Jet Co. Ltd 10, Shanghai Eastern Flight Training Co. Ltd 5, Guangdong 8, Wuhan 17 Cina Nordovest 17, China United Airlines 49	Totali: 1,032 (revisionato) China United Airlines e Hebei 6, Zhejiang 14, Yunnan 152, Sichuan 47, Shanxi 12, Shandong 165, Jiangxi 12, Jiangsu 12, Gansu 13, Pechino 25, Anhui 18, Shanghai 623, Shanghai Airlines 6, Guangdong 3, Shanghai Airlines Shanghai Eastern Flight Training Co. Ltd 12, China United Airlines 31, Sichuan 16, Wuhan 15, Cina Nordovest 20	Totali: 1,109 China United Airlines e Hebei 6, Zhejiang 23, Yunnan 62, Sichuan 30, Shanxi 20, Shandong 192, Jiangxi 9, Jiangsu 17, Gansu 8, Pechino 32, Anhui 23, Shanghai 663, Guangdong 6, Wuhan 19, Cina Nordovest 58, China United Airlines 30, Shanghai Eastern Flight Training Co. Ltd 30, Cina Nordovest 30
Operazioni	Tasso utilizzo aeromobili	Ore	9.68	9.43 (revisionato)	9.55
	Età media aeromobili	Anni	5.55	5.70	6.40
	Volume trasporto	Miliardi t-km	18.860	20.360	22.518
	Turnover passeggeri	Milioni tempo/persona	110.810	121.200	130.297
	Numero Rotte	-	1,219	1,386	1,668
	Numero destinazioni paesi/regioni	-	177	175	175
	Numero di destinazioni	-	1,074	1,150	1,150
	Numero rotte code-share	-	1,022	797	1,007
Sicurezza	Ore di volo in sicurezza	Milioni ore	2.111	2.206	2.394
	Incidenti	-	11	4	7
	Tasso di incidenti per diecimila ore	-	0.052	0.018	0.041
	Gravi errori di manutenzione	-	2	1	1
	Ore di training con simulatori	Ore	137,384.0	146,700.0	155,367.3
	Totale operazioni sicure a terra	Milioni km	-	3.544	5.975
	Servizio	Tasso puntualità voli	%	71.99	80.19 (revisionato)
Investimenti in tecnologie smart		RMB milioni	23.496	44.439	40.518

Classificazione	Indicatori	Unità	2017	2018	2019
Servizi	Flotta Fly-Fi	-	74	82	93
	Numero Frequent Flyers	Milioni	33.36	39.63	42.68
	Numero questionari	-	440,000	656,000	261,600
	Soddisfazione passeggeri	Punti	91.30	89.35	87.68
	Feedback positive dei passeggeri	-	16,293	13,931	11,664
	Reclami dei passeggeri	-	929	3167 (Casi gestiti. Si è applicato un nuovo metodo statistico)	4100 (Casi gestiti. Il 15/03/2019 il Centro Consumatori del CAAC ha aperto 12326 hotline. Da aprile 2019 il numero dei reclami nel settore è aumentato drasticamente)
	Tasso gestione reclami	%	100	100	100
	Reclami sulla privacy dei passeggeri	-	367	308 (di cui 271 truffe via SMS, 37 detrazioni involontarie di punti miglia)	258 (di cui 229 per truffe via SMS, 29 per detrazione involontaria di punti miglia)
	Perdita dati dei passeggeri	-	0	0	0
	Tasso gestione bagagli negativa	millesimi	1.854	1.713 (revisionato)	1.702
Ambiente	Self Check-in per voli domestici	%	71.20	78.60	70.41 (OAA ha stabilito parametri statistici nuovi)
	Percentuale dispositivi self check-in in aeroporti domestici	%	90.60	88.11	97.41
	Destinazioni domestiche di voli through-checkin	-	37	37 (revisionato)	75
	Destinazioni internazionali di voli through-checkin	-	32	32 (revisionato)	60
	Numero di passeggeri speciali	Persona-tempo	251,089	127,926 (Aeroporti Hongqiao e Pudong)	140,768 (Aeroporti Hongqiao e Pudong)
	Consumo Acqua	kt	4,740.00	5,142.80	4,456.01
	Consumo carburante aereo	kt	6,216.7	6,606.8	7,156.0
	Consumo gas naturale	1,000 m ³	4,773.20	6,636.60	7,801.54
	Consumo di benzina	kL	2,345.00	2,266.40	2,368.23
	Consumo diesel	kL	11,592.00	11,986.20	12,835.76
Ambiente	Consumo GPL	1,000 m ³	81.30	68.20	42.62
	Consumo di altro prodotti petroliferi	t	276.9	344.0	413.0
	Consumo elettricità	1,000 kWh	143,883.0	174,824.5	176,639.2
	Consumo energia per 10000 RMB di proventi di gestione	Carbone standard (t) per 10000 RMB	0.90 (restated)	0.96	0.88
	Emissioni diossido di carbonio	t	19,528,730.00	20,811,518.51	22,493,251.43

Classificazione	Indicatori	Unità	2017	2018	2019
Ambiente	Consumo energia per distanza di trasporto	t (carburante aereo) /10000km 3.297	3.297	3.245	3.178
	Consumo carburante disponibile per t-km	t/10000 t-km	2.3057	2.2144	2.1506
	Consumo carburante per ore di volo	t/ore	2.49	2.99	3.47
	Risparmio totale di carburante	10,000 t	-	20.07	19.55
	Emissioni diossido di carbonio per t-km	t/10000 t-km	10.36	10.23	10.01
	Scarico liquami	t	4,242	4,630	4,010
	Quantità di rifiuti non-nocivi per categoria	t	5,302.00	Totale: 5,508.00 Rifiuti di cabina: 1,387.00 Rifiuti domestici: 2,540.00 Rifiuti di cucina: 1,581.00	Totale: 46,108.23 Rifiuti di cabina: 39,331.02 Rifiuti domestici: 5,474.73 Rifiuti di cucina: 1,302.48
	Quantità di rifiuti non-nocivi per categoria	t	33.60	Totale: 36.5 Medicinali: 0.5 Solventi organici e rifiuti contenenti solventi organici: 10.0 Olio minerale e rifiuti contenenti olio minerale: 5.0 Emulsioni e misti acqua-olio e acqua-idrocarburi: 8.0 Vernici e coloranti: 6.0 Resine Organiche: 7.0	Totale: 249.74 Medicinali: 0.17 Solventi organici e rifiuti contenenti solventi organici: 34.56 Olio minerale e rifiuti contenenti olio minerale: 159.30 Emulsioni e misti acqua-olio e acqua-idrocarburi: 35.33 Vernici e coloranti: 16.247 Resine Organiche: 2.34
	Strumenti elettronici riciclati	-	266	1,696	1,838 (Area Shanghai)
	Dipendenti	Numero di impiegati	-	75,277	77,005
Remunerazione totale per dipendenti		Miliardi RMB	11.583 (revisionato)	12.236 (revisionato)	13.258
Dipendenti donne		%	39.90	39.30	39.12
Percentuale dirigenti per genere e età		%	Donne 10.3 Uomini 89.7 <30 anni: 0 31-40 anni: 4.8 41-50 anni: 51.0 >51 anni: 44.2	Donne 10.4 Uomini 89.6 <30 anni: 0 31-40 anni: 3.9 41-50 anni: 49.8 >51 anni: 46.3	Donne 11.2 Uomini 88.8 <30 anni: 0 31-40 anni: 2.2 41-50 anni: 49.8 >51 anni: 48
Dipendenti di minoranze etniche		-	2,325	2,427	2,711
Dipendenti stranieri		-	1,324	1,466	1,257
Percentuale contratti collettivi		%	100	100	100
Membri del Trade Union		%	97.36	94.93	97.89

Classificazione	Indicatori	Unità	2017	2018	2019
Dipendenti	Numero nuovi dipendenti per genere e età	-	Donne: 2803 Uomini: 2795 <30 anni: 5546 31-50 anni: 52 >51 anni: 0	Donne: 3132 Uomini: 2765 <30 anni: 5833 31-50 anni: 64 >51 anni: 0	Donne: 2518 Uomini: 2744 <30 anni: 5135 31-50 anni: 125 >51 anni: 0
	Percentuale contratto collettivo	%	100	100	100
	Ruolo e posizione	-	Manager: 4972 Tecnici specializzati: 13,904 Piloti: 6718 Assistenti di volo: 15067 Sicurezza aerea: 3413 Sales: 4378 Finance: 586 Staff di terra: 26239	Manager: 3605 Tecnici specializzati: 14046 Piloti: 7634 Assistenti di volo: 15829 Sicurezza aerea: 4080 Sales: 3978 Finance: 544 Staff di terra: 27289	Manager: 3650 Tecnici specializzati: 14837 Piloti: 8284 Assistenti di volo: 17430 Sicurezza aerea: 4243 Sales: 4,009 Finance: 567 Staff di terra: 28116
	Età	%	<30 : 44.3 31-40 : 31.3 41-50 : 18.4 >51 : 6.0	<30 : 42.1 31-40 : 32.0 41-50 : 18.3 >51 : 7.6	<30 : 42.6 31-40 : 31.9 41-50 : 17.9 >51 : 7.7
	Educazione	%	Diplomaspecializzato: 56.8 Bachelor: 40.8 Master o superiore: 2.4	Diplomaspecializzato: 56.8 Bachelor: 40.8 Master o superiore: 2.4	Diplomaspecializzato: 56.8 Bachelor: 40.8 Master o superiore: 2.4
	Salario base iniziale	RMB	Shanghai 4433 Pechino 4133 Kunming 4,003 Xi'an 3,913	Shanghai: 4,433 Beijing: 4,133 Kunming: 4,003 Xi'an :3,913	Shanghai: 5,033 Beijing: 4,733 Kunming: 4,153 Xi'an :4,063
	Copertura assicurativa	%	100	100	100
	Annualità aziendale	%	93.40	87.50	90.71
	Tasso turnover dipendenti	%	Manager: 0.05 Piloti: 0.09 Assistenti di volo e sicurezza aerea: 1.52 Tecnici specializzati: 0.53 Sales: 0.48 Altro: 2.82	Manager: 0.04 Piloti: 0.17 Assistenti di volo e sicurezza aerea: 2.05 Tecnici specializzati: 0.72 Sales: 0.37 Altro: 4.01	Genere: Uomini 2.60 Donne 2.63 Nazionalità: Cinese: 4.94 Straniera: 0.29 Età: <30: 3.56 31-50: 1.52 >50: 0.15 Per settore: Manager: 0.03 Piloti: 0.19 Assistenti di volo e sicurezza aerea: 2.04 Tecnici specializzati: 0.55 Sales: 0.41 Altro: 3.89

Classificazione	Indicatori	Unità	2017	2018	2019
Dipendenti	Dipendenti che hanno ricevuto esami medici	%	78.4	72.1	Non disponibile
	Infortuni sul lavoro	-	49	104	128
	Decessi sul lavoro	-	0	4 (1 incidente sul lavoro e 3 decessi per malattie)	1 (Malattia improvvisa)
	Numero partecipanti alle consultazioni EAP	-	3457 (inclusi dipendenti formati prima del progetto EAP, dipendenti formati sul riconoscimento di anomalie psipsicologiche)	3207 (Inclusi dipendenti formati prima del progetto EAP, tramite hotline e consultazioni faccia a faccia, dipendenti con interventi per crisi psicologiche)	786 (Inclusi dipendenti formati prima del progetto EAP, tramite hotline e consultazioni faccia a faccia, dipendenti con interventi per crisi psicologiche)
	Investimenti in formazione	Milioni RMB	49.24	107.00 (Incluse spese di viaggio)	248.63 (Inclusi training organizzati dal centro R&D di China Eastern)
	Numero partecipanti ai training	Persona-tempo	345,953	571,577	570,465
	Ore di formazione per dipendente	Ora	Donne: 20.0 Uomini: 18.9	Donne: 23.7 Uomini: 22.0	Donne: 33.8 Uomini: 42.0
	Percentuale dipendenti che accettano valutazioni di prestazione e di crescita	%	-	Per genere: Donne: 97.9 Uomini: 98.8 Per categoria: Management: 96.2 Dipendenti: 98.6	Per genere: Donne: 98.2 Uomini: 99.0 Per categoria: Management: 97.3 Dipendenti: 98.8
	Casi di discriminazione	-	0	0	0
	Supporto finanziario per dipendenti con difficoltà	Milioni RMB	3.460	3.645	3.560
The community	Investimenti in progetti di lotta alla povertà	Milioni RMB	13.292	13.830	18.252
	Voli speciali	-	135	144	75
	Numero di dipendenti impegnati nel volontariato	-	5,000	5,030	8,100
	Numero di progetti per il welfare	-	836	1,593	1,387
	Numero di dipendenti che ha partecipato a progetti di welfare	Persona-tempo	59,069	24,317	34,110
	Numero di persone che hanno beneficiato di attività di welfare	Persona-tempo	65,733	83,917	78,080
	Tempo dedicato al welfare pubblico	10,000 ore	17.09	14.88	14.34

Indice dei contenuti GRI

Report in conformità con gli standard GRI: opzione Core

Informativa generale	Introduzione	Capitolo	Pagina	Note
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 101 non include informative				
GRI 102: Informativa Generale 2016				
Profilo organizzativo				
102-1	Nome organizzazione	Profilo compagnia	P8	
102-2	Attività, brand, prodotti, servizi	Profilo compagnia	P8	
102-3	Locazione sede centrale	Profilo compagnia	P8	
102-4	Locazione sede operativa	Profilo compagnia	P8	
102-5	Assetto proprietario e forma giuridica	Profilo compagnia	P8	
102-6	Mercati serviti	Profilo compagnia	P8	
102-7	Portata dell' organizzazione	Profilo compagnia Indicatori di prestazione	P8, P92	
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	Indicatori di prestazione	P94-96	
102-9	Filiera	Indicatori di prestazione	P92	
102-10	Cambiamenti significativi su organizzazione e filiera	Informazioni sul repor	P6	Nessun cambiamento significativo
102-11	Principi o approcci precauzionali	Controllo rischio	P16	
102-12	Iniziative esterne	Voli charter per la sostenibilità	P34	
102-13	Appartenenza ad associazioni	Contributo per sviluppo industriale	P91	
Strategia				
102-14	Dichiarazione alto responsabile	Messaggio del presidente	P4-5	
Etica e integrità				
102-16	Valori, principi, standard e norme comportamentali	Strategia Corporate Voli charter per la sostenibilità	P9, P34	
Governance				
102-18	Struttura Governance	Corporate Governance	P10	
Coinvolgimento degli stakeholders				
102-40	Lista degli stakeholders	Coinvolgimento stakeholders	P40-41	
102-41	Accordi di negoziazione collettiva	Indicatori di prestazione	P94	
102-42	Identificare e selezionare stakeholders	Coinvolgimento stakeholders	P40	
102-43	Approccio al coinvolgimento dell' azionista	Coinvolgimento stakeholders	P40	
102-44	Temi chiave e di interesse	Coinvolgimento stakeholders	P40	

Informativa generale	Introduzione	Capitolo	Pagina	Note
Redazione del report				
102-45	Enti inclusi nel bilancio	Informazioni sul report	P6	
102-46	Definizione dei contenuti e tematiche del report	Informazioni sul report	P6	
102-47	Lista temi rilevanti	Gestione temi rilevanti	P36-41	
102-48	Rideterminazione delle informazioni	Alcuni dati storici sono stati corretti, prevale l' ultima versione sugli indicatori di prestazione di questo report.	P92-96	
102-49	Modifiche del report	La "sostenibilità della filiera" è stata aggiunta ai temi rilevanti del 2019.	P36	
102-50	Periodo del report	Informazioni sul report	P6	
102-51	Data del report più recente	Informazioni sul report	P6	
102-52	Ciclo del report	Informazioni sul report	P6	
102-53	Contatti per domande e informazioni sul report	Informazioni sul report	P7	
102-54	Dichiarazioni sul report in conformità con gli standard GRI	Indice contenuti GRI	P97	
102-55	Indice contenuti GRI	Indice contenuti GRI	P97	
102-56	Garanzie esterne	Dichiarazione di garanzia	P106-107	
Temi ambientali				
GRI302: ENERGIA 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Voli a basso consumo di carbonio Uso sostenibile di risorse	P70, P73	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Voli a basso consumo di carbonio Uso sostenibile di risorse	P70, P73	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Voli a basso consumo di carbonio Uso sostenibile di risorse	P70, P73	
302-1	Consumo energetico nell' organizzazione	Indicatori di prestazione	P93	
302-3	Intensità energia	Indicatori di prestazione	P93	
302-4	Riduzione del consumo di energia	Voli a basso consumo di carbonio	P71	
302-5	Riduzione energia necessaria per prodotti e servizi	Voli a basso consumo di carbonio Uso sostenibile di risorse	P70, P73	
GRI305: EMISSIONI 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Voli a basso consumo di carbonio	P70	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Voli a basso consumo di carbonio	P70	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Voli a basso consumo di carbonio	P70	
305-1	Emissioni GHG (Ambito 1)	Indicatori di prestazione	P93	
305-4	Intensità emissioni GHG	Indicatori di prestazione	P94	
305-5	Riduzione emission GHG	Voli a basso consumo di carbonio	P71	

Informativa generale	Introduzione	Capitolo	Pagina	Note
GRI306: SCARICHI E RIFIUTI 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione dei contenuti e tematiche del report	Salvaguardia di acque e aria	P72	
103-2	L' approccio e le sue componenti	Salvaguardia di acque e aria	P72	
103-3	Valutazione dell' approccio gestionale	Salvaguardia di acque e aria	P72	
306-1	Smaltimento di acque reflue per caratteristiche e destinazione	Indicatori di prestazione	P94	
306-2	Smaltimento di rifiuti in base alla tipologia	Indicatori di prestazione	P94	
Tematiche sociali				
GRI401: OCCUPAZIONE2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	Indicatori di prestazione	P95	
401-2	Benefici esclusivi per dipendenti full time	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
GRI403: SALUTE E SICUREZZA OCCUPAZIONALE2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Salute dei dipendenti	P52	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Salute dei dipendenti	P52	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Salute dei dipendenti	P52	
403-2	Tipo e percentuale di infortuni, malattie legate all' occupazione, decessi sul lavoro.	Indicatori di prestazione	P96	
GRI404: Training e formazione 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Training e sviluppo	P84	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Training e sviluppo	P84	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Training e sviluppo	P84	
404-1	Media dei training per dipendente nel corso di un anno	Indicatori di prestazione	P96	
GRI405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Diversità e pari opportunità	P81	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Diversità e pari opportunità	P81	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Diversità e pari opportunità	P81	
405-1	Diversità dei dipendenti e della governance	Indicatori di prestazione	P94	

Informative generali	Introduzione	Capitolo	Pagina	Note
GRI406: NON DISCRIMINAZIONE 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Indicatori di prestazione	P96	
GRI408: LAVORO MINORILE 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
408-1	Fornitori e operazioni ad alto rischio di casi di lavoro minorile			Nessun fornitore o operazione è a rischio di casi di lavoro minorile
GRI409: LAVORO FORZATO 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82	
409-1	Fornitori e operazioni ad alto rischio di casi di lavoro forzato			Nessun fornitore o operazione è a rischio di casi di lavoro forzato
GRI413: COMUNITÀ LOCALI 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Lotta focalizzata alla povertà integrazione con le comunità locali	P78, P87	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Lotta focalizzata alla povertà integrazione con le comunità locali	P78, P87	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Lotta focalizzata alla povertà integrazione con le comunità locali	P78, P87	
413-1	Operazioni di integrazione con la comunità, valutazione dell' impatto e programmi di sviluppo	Lotta focalizzata alla povertà integrazione con le comunità locali	P78, P87	
413-2	Operazioni con impatto negativo reale o potenziale sulle comunità locali			Nessuna operazione con impatto negativo reale o potenziale sulle comunità locali.

Informative generali	Introduzione	Capitolo	Pagina	Note
GRI414: VALUTAZIONE SOCIALE FORNITORI 2016/GRI103 APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Filiera sostenibile	P75	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Filiera sostenibile	P75	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Filiera sostenibile	P75	
414-1	Nuovi fornitori selezionati con criteri sociali	Filiera sostenibile	P75	
GRI416: SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Salvaguardia della salute dei passeggeri	P50	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Salvaguardia della salute dei passeggeri	P50	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Salvaguardia della salute dei passeggeri	P50	
416-1	Valutazione dell' impatto di prodotti e servizio sulla salute e la sicurezza	Salvaguardia della salute dei passeggeri	P50	
GRI417: MARKETING E LABELING 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Puntualità del volo Servizio caloroso	P56, P58	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Puntualità del volo Servizio caloroso	P56, P58	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Puntualità del volo Servizio caloroso	P56, P58	
417-2	Casi di non conformità sulle informazioni di prodotti e servizi			Nessun incidente verificatosi
417-3	Casi di non conformità sulle comunicazioni di marketing			Nessun incidente verificatosi
GRI418: PRIVACY DEI PASSEGGERI 2016/GRI103: APPROCCIO GESTIONALE 2016				
103-1	Definizione e illustrazione dei temi rilevanti	Tutela privacy del consumatore	P66	
103-2	Approccio gestionale e componenti	Tutela privacy del consumatore	P66	
103-3	Valutazione approccio gestionale	Tutela privacy del consumatore	P66	
418-1	Reclami per perdita di dati personali o mancata tutela della privacy	Indicatori di prestazione	P93	

HK-ESG Index

	Indicatore	Informazioni	Pagina
A. Ambiente			
Aspetto A1: Emissioni	Informazioni generali. Informazioni sulle normative, conformità con leggi relative all'aria e alle emissioni di gas serra, scarichi nelle acque o nella terra, rifiuti tossici e non tossici.	Voli a basso consumo di carbonio Salvaguardia acque e aria Uso sostenibile di risorse	P70-73
	A1.1 Tipo di emissioni e relativi dati	Il gas esausto generato nel processo di produzione giornaliero di China Eastern è costituito dalle emissioni aeree di petrolio. Gli standard del coefficiente di conversione per altri tipi di gas del settore non sono ancora chiari.	
	A1.2 Totale (t) di emissioni di gas serra diretto (Cat1) e indiretto (Cat2) e, dove appropriato, intensità (per unità di volume di produzione, impianto)	Indicatori di prestazione	P93
	A1.3 Totale rifiuti nocivi prodotti (t) e, dove appropriato, intensità (per unità di volume di produzione, impianto)	Salvaguardia acque e aria	P72
	A1.4 Totale rifiuti non nocivi prodotti (t) e, dove appropriato, intensità (per unità di volume di produzione, impianto)	Uso sostenibile di risorse	P73
	A1.5 Misure intraprese per ridurre le emissioni e risultati ottenuti.	Note: China Eastern ha formulato il Piano di azione e suddivisione compiti per vincere la battaglia per il cielo blu, e gradualmente implementato il passaggio da benzina a elettricità e l'uso di programmi APU (2018-2021)	
	A1.6 Smaltimento rifiuti nocivi e non nocivi, iniziative e risultati	Salvaguardia acque e aria Uso sostenibile di risorse	P72-73
Aspetto A2: Uso delle risorse	Informazioni generali. Norme sull'uso efficiente di risorse, incluse energia, acqua e altre materie prime.	Uso sostenibile di risorse	P73
	A2.1 Consumo diretto e indiretto di energia per tipo (elettricità, gas, benzina) in totale (kWh) e intensità (per volume di produzione, impianto).	Indicatori di prestazione	P93
	A2.2 Consumo di acqua in totale e intensità (per volume di produzione, impianto).	Indicatori di prestazione	P93
	A2.3 Iniziativa e risultati per un uso più efficiente di energia.	Note: Durante la stesura del report, China Eastern non ha ancora intrapreso iniziative relative all'uso efficiente di energia.	
	A2.4 Eventuali problemi sulle risorse di acqua, iniziative e risultati.	Note: non sono stati riscontrati problemi nelle risorse di acqua.	

	Indicatore	Informazioni	Pagina
A. Ambiente			
	A2.5 Totale materiale utilizzato per l'imballaggio (t) di prodotti finiti, e, dove applicabile, riferimento a unità prodotte.	Note: non applicabile. China Eastern non include processi manifatturieri.	
Aspetto A3: Ambiente e risorse naturali	Informazioni generali: Norme sul minimizzare l'impatto sull'ambiente e sulle risorse naturali.	Voli a basso consumo di carbonio Salvaguardia acque e aria Uso sostenibile di risorse	P70-73
	A3.1 Impatto significativo delle attività su ambiente e risorse naturali, e relative azioni intraprese	Note: China Eastern aderisce alla Legge della RPC sulla tutela della fauna e proibisce il trasporto di ogni tipo di selvaggina illegale e relativi prodotti.	
Aspetto A4: Cambiamenti climatici	Informazioni generali. Norme sull'individuazione e mitigazione di problemi relativi al clima che hanno avuto impatto o che potrebbero averlo sul redattore.	Voli a basso consumo di carbonio	P70-71
	A4.1 Problemi relativi al clima che hanno avuto impatto o che potrebbero averlo sul redattore e azioni intraprese a riguardo.	Voli a basso consumo di carbonio	P70-71
B. Sociale			
Occupazione e pratiche di lavoro			
Aspetto B1: Occupazione	Informazioni generali. Informazioni sulle norme, conformità con le leggi che hanno un forte impatto con il redattore, riguardo compensazioni e licenziamenti, assunzioni e promozioni, ore lavorative, ferie, pari opportunità, diversità, norme antidiscriminatorie, welfare e altri benefit.	Diversità e pari opportunità Condizioni lavorative e sicurezza sociale Training e sviluppo	P81-85
	B1.1 Forza lavoro totale per genere, tipo di impiego, età e area geografica	Indicatori di prestazione	P94-95
	B1.2 Tasso di turnover per genere, età e area geografica	Indicatori di prestazione	P95
Aspetto B2: Salute e sicurezza	Informazioni generali. Informazioni sulle norme, conformità con le leggi che hanno un forte impatto con il redattore, riguardo la garanzia di un ambiente di lavoro sicuro e tutela dei lavoratori da incidenti sul lavoro.	Salute e sicurezza dei dipendenti	P52
	B2.1 Numero totale di decessi negli ultimi tre anni (incluso quello attuale).	Indicatori di prestazione	P96
	B2.2 Giorni lavorativi persi a causa di infortuni sul lavoro.	Note: Nessuna statistica per il 2019	
	B2.3 Misure adottate per salute e sicurezza occupazionale, come sono implementate e monitorate.	Salute e sicurezza dei dipendenti	P52

Indicatore	Informazioni	Pagina	
B.Sociale			
Aspetto B3: Sviluppo e training	Informazioni generali. Misure per incentivare le competenze dei dipendenti nell' adempimento delle mansioni lavorative. Attività di training.	Training e sviluppo	P84
	B3.1 Percentuale per genere e categoria di dipendenti formati.	Indicatori di prestazione	P96
	B3.2 Media di ore di training completate per genere e categoria.	Indicatori di prestazione	P96
Aspetto B4: Standard lavorativi	Informazioni generali. Informazioni sulle norme, conformità con le leggi che hanno un forte impatto con il redattore, riguardo la prevenzione dall' impiego di lavoro forzato e minorile.	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82
	B4.1 Misure di controllo per ostacolare il lavoro forzato e minorile.	Condizioni lavorative e sicurezza sociale	P82
	B4.2 Azioni intraprese per eliminare tali pratiche, se riscontrate.	Note: China Eastern rispetta rigidamente le norme nazionali, e non ammette lavoro forzato o minorile.	
Convenzioni			
Aspetto B5: Gestione filiera	Informazioni generali. Norme sulla gestione dei rischi ambientali e sociali della filiera.	Filiera sostenibile	P75
	B5.1 Numero di fornitori per area geografica.	Indicatori di prestazione	P92
	B5.2 Descrizione, implementazione e monitoraggio di pratiche di individuazione dei fornitori.	Filiera sostenibile	P75
	B5.3 Descrizione, implementazione e monitoraggio di pratiche per identificare i rischi ambientali e sociali della filiera.	Filiera sostenibile	P75
	B5.4 D Descrizione, implementazione e monitoraggio di pratiche per promuovere prodotti e servizi più eco-friendly nella selezione di fornitori.	Filiera sostenibile	P75

Indicatore	Informazioni	Pagina	
Convenzioni			
Aspetto B6: Responsabilità del prodotto	Informazioni generali. Informazioni sulle norme, conformità con le leggi che hanno un forte impatto con il redattore, riguardo salute e sicurezza, pubblicità, labelling e privacy in merito a prodotti e servizi e modalità di ricorso.	Sicurezza aeronautica Salvaguardia della salute del passeggero Servizio caloroso Esperienza di viaggio intelligente Tutela della privacy del consumatore	P44, P50, P58, P64, P66
	B6.1 Percentuale di prodotti venduti o spediti soggetti a reclamo per cause relative a sicurezza o salute	Note: Non applicabile. China Eastern non si occupa di produzione manifatturiera.	
	B6.2 Numero di reclami ricevuti per prodotti o servizi e gestione.	Salvaguardia della salute del passeggero Servizio caloroso	P51, P58-59
	B6.3 Misure relative alla tutela dei diritti di proprietà intellettuale.	Innovazione tecnologica Informatizzazione	P15, P16
	B6.4 Descrizione del processo di controllo qualità e procedure di richiamo.	Note: Non applicabile. China Eastern non si occupa di produzione manifatturiera.	
Aspetto B7: Anti-corruzione	Informazioni generali. Informazioni sulle norme, conformità con le leggi che hanno un forte impatto con il redattore, riguardo corruzione, estorsioni, frodi e riciclaggio di denaro.	Anti-corruzione	P13
	B7.1 Numero di casi legali conclusi, riguardanti pratiche di corruzione contro il redattore o i suoi dipendenti nel periodo di stesura del report e risultati.	Note: nel periodo di stesura del report non si sono verificati casi di corruzione.	
	B7.2 Descrizione, implementazione e monitoraggio di misure preventive e procedure di denuncia	Anti-corruzione	P13
	B7.3 Descrizione dei training sull' anticorruzione per direttori e staff.	Anti-corruzione	P13
	Comunità		
Aspetto B8: Investimenti nella comunità	Informazioni generali. Misure per l' integrazione con la comunità, per comprendere i bisogni delle realtà locali in cui opera il redattore e per assicurarsi che nelle attività si tengano in considerazione le necessità della comunità..	Lotta alla povertà Integrazione con le comunità locali	P78-80 P87-90
	B8.1 Aree di azione principali (educazione, ambiente, lavoro, salute, cultura, sport).	Lotta alla povertà Integrazione con le comunità locali	P78-80 P87-90
	B8.2 Risorse e investimenti (tempo o denaro) nelle aree.	Lotta alla povertà Integrazione con le comunità locali	P78-80 P87-90

Dichiarazione di garanzia



Dichiarazione di garanzia del report sulla responsabilità sociale d'impresa

China Eastern ha incaricato la TUV Asia Pacific Ltd. (TUV NORD) per redarre una dichiarazione indipendente di affidabilità del Report sulla responsabilità sociale d'impresa 2019 (report).

China Eastern è responsabile per la raccolta, analisi, unione e presentazione di informazioni incluse nel Report. TUV NORD è responsabile per lo svolgimento di questo lavoro (garantire l'affidabilità del report), in accordo con i termini concordati con China Eastern. China Eastern è il destinatario di tale dichiarazione.

La dichiarazione si basa sull'assunto che i dati e le informazioni nel report sono complete e vere. Questo report è il ventesimo report CSR di China Eastern ed è la quinta volta che China Eastern invita TUV NORD per una garanzia indipendente.

Ambito

- Il report rivela l'accuratezza e l'affidabilità di prestazioni chiave, sistemi di informazione e di gestione nel 2019;
 - L'indirizzo di garanzia è Hongxiang 3rd road, N°36, distretto Minhang, Shanghai, presso la sede centrale di China Eastern. Abbiamo visitato alcuni dipartimenti della sede e non abbiamo visitato altre filiali, unità subordinate o sedi di progetti;
 - Abbiamo valutato la raccolta, analisi, integrazione di informazioni e dati;
 - Dal momento che i dati economici sono stati già monitorati dalla terza parte, non saranno monitorati una seconda volta;
- La garanzia del Report è stata ultimata il 16-18 marzo 2020.

Metodologia

- Il processo di garanzia include le seguenti attività:
- Revisione delle informazioni del documento fornito da China Eastern;
 - Intervista all'incaricato che ha raccolto le informazioni del report;
 - Consultazione di media e siti web inerenti, verifica di dati e informazioni tramite campionamento;
 - Valutazione con riferimento al GRI Sustainability Reporting Guideline (GRI Standards) in merito a bilancio, comparabilità, accuratezza, tempi, chiarezza, affidabilità;
 - Valutazione del report con riferimento all' Environmental, Social and Governance Reporting Guidelines (HKG- ESG) emesse dall'Hong Kong Stock Exchange sui requisiti di importanza, quantificazione, bilancio;
 - Riferimento alla metodologia di garanzia AA1000AS (2008);
 - L'attività di garanzia è basata sulla procedura di gestione di garanzia del report di TUV NORD CSR.

Conclusioni

Il Report sulla responsabilità sociale d'impresa 2019 riflette oggettivamente il lavoro per la responsabilità sociale svolto da China Eastern e le prestazioni raggiunte nel 2019. I dati del report sono affidabili e oggettivi. Non abbiamo trovato errori sostanziali o sistematici. Il report rispetta i requisiti dell'opzione Core del GRI.

- La struttura del report è completa, le informazioni sono chiare, di facile comprensione e disponibili;



- Seguendo il tema "Sviluppo di alta qualità per un futuro sostenibile", il Report presenta quattro capitoli: "Voli dall'Oriente", "Volare nel mondo", "Una China Eastern Eco-friendly" e una "China Eastern felice". Complessivamente il Report delinea le azioni e le prestazioni di China Eastern nell'adempiere alla responsabilità sociale in ambito economico, sociale e ambientale nel 2019. Inoltre nel Report vengono presentati gli indicatori di prestazione dei tre anni precedenti, per cui è possibile comparare i risultati;
- Il Report presenta casi come reclami sul cibo a bordo, il che dimostra un equilibrio nei contenuti riportati.

Suggerimenti

- Tramite una valutazione, proponiamo i seguenti suggerimenti sulla pratica CSR e sulla gestione.
- Considerando le disposizioni del ESG Reporting Guide emesse dall' Hong Kong Stock Exchange, di ottemperanza o, in caso contrario, fornire spiegazioni, i dipartimenti competenti dovrebbero implementare questo principio, in modo da enunciare i dati relativi alle prestazioni anche per il report del prossimo anno.
 - Sugeriamo di ottimizzare la ricerca con cambiamenti negli indicatori di prestazione.

Dichiarazione speciale

La dichiarazione non comprende:

- Attività al di fuori della rivelazione di informazioni;
- Posizioni, idee, credenze, sviluppi futuri e promesse sostenute da China Eastern Airlines.

Dichiarazione di competenza e indipendenza

Il gruppo TUV NORD è leader mondiale nell'ispezione, test e verifica. Opera in più di 70 paesi in tutto il mondo, offrendo servizi come sistemi gestionali e certificazione di prodotti; auditing e training su qualità, ambiente, etica e sociale; garanzia di rapporti di responsabilità e sostenibilità sociale.

TUV Asia Pacific Ltd. Afferma la sua indipendenza da China Eastern e conferma che non sussiste alcun conflitto di interessi con l'organizzazione, sussidiarie e azionisti, al momento della stesura di questa garanzia. TUV Asia Pacific Ltd. non è coinvolta in alcun modo con China Eastern, nel momento in cui quest'ultima era impegnata nella redazione del Report.

TUV Asia Pacific Ltd.



L'incaricato: SONG Haining
Data 24/03/2020



Capogruppo: HUANG Li
Data 24/03/2020

Feedback

Gentile lettore, lettrice:

Grazie per aver letto il Report sulla responsabilità sociale d'impresa 2019 di China Eastern Airlines Corporation Limited. Per fornire informazioni più dettagliate, facilitare il monitoraggio del nostro lavoro sul CSR e migliorare la nostra gestione e applicazione del CSR, sono ben accetti suggerimenti e opinioni.

È possibile scansionare il codice QR qui sotto per lasciare il tuo commento sul report, altrimenti si può scrivere al Dipartimento di Brand Management e Corporate Culture China Eastern

Tel: (0086)021-22331435 Fax: 021-62686883

email: ceanews@163.com

Indirizzo: Hongxiang 3rd Road N°36, Distretto Minhang, Shanghai, China (201100)



