



中國東方航空
CHINA EASTERN



Nessuna povertà

Azione per il clima

Rivitalizzazione rurale

Puntualità del volo

Sicurezza aerea

Innovazione

Diversità

Internazionalizzazione

INTEGRAZIONE NEL NUOVO MODELLO DI SVILUPPO
VERSO UN FUTURO DI SVILUPPO SOSTENIBILE
CHINA EASTERN AIRLINES CO., LTD. **CHINA EASTERN**
**RAPPORTO SULLA RESPONSABILITÀ
SOCIALE D'IMPRESA ANNO 2020**

Cosa significa sviluppo sostenibile per la China Eastern Airlines?

Il settore del trasporto aereo svolge l'importante missione di 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 dell'industria del trasporto aereo deve bilanciare le risorse del trasporto aereo, le esigenze sociali, i fattori ambientali e i benefici economici. Come ridurre l'impatto negativo sulla società e sull'ambiente e massimizzare l'impatto positivo per promuovere lo sviluppo sostenibile è la domanda importante su cui riflettiamo da sempre. Crediamo che operare in modo responsabile e dare un contributo più positivo allo sviluppo sostenibile possa anche portarci opportunità più innovative, partnership più forti e una crescita più sostenibile.





INDICE

04 _ Messaggio del Presidente

06 _ Entrando nella China Eastern Airlines

Strategia e governance

26 _ Strategia aziendale

28 _ Governance aziendale

30 _ Lavori di costruzione del partito

30 _ Innovazione scientifica e tecnologica

32 _ Anticorruzione

33 _ Il rapporto con gli investitori

33 _ Conformità alle leggi e rispetto dei regolamenti

33 _ Controllo e gestione dei rischi

34 _ Costruzione della informatizzazione

Un 2020 molto diverso

08 _ La nostra memoria comune

10 _ I nostri risultati nella responsabilità

Tematiche:

12 _ La “guerra” orientale contro l’ epidemia

22 _ “Le azioni della China Eastern per il “13° piano quinquennale”

Appendice

88 _ Modulo di valutazione delle prestazioni

93 _ Indice dei contenuti GRI

98 _ Indice contenuto HK-ESG

102 _ Riguardo questo rapporto

104 _ Rapporto di verifica e revisione

106 _ Modulo di feedback del lettore



Viaggio nel sostenibile

38 _ Viaggio nello sviluppo sostenibile

39 _ Gestione delle questioni sostanziali

42 _ Partecipazione degli stakeholders

Nuove vette di sviluppo sicuro

46 _ Rispetto della sicurezza aerea

50 _ Tutela della salute dei passeggeri

51 _ Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti

Un nuovo capitolo nel servizio intelligente

54 _ Garanzia sulla puntualità dei voli

56 _ Creazione di un servizio sincero

58 _ Esperienza di viaggio intelligente

62 _ Tutela della privacy dei clienti

63 _ Costruzione di una interconnessione globale

63 _ Contributo allo sviluppo del settore

Nuovo viaggio nello sviluppo per la protezione ambientale

66 _ Affrontare il cambiamento climatico

69 _ Protezione dell’acqua limpida e del cielo azzurro

71 _ Uso sostenibile delle risorse

73 _ Catena del valore sostenibile

Nuove aspettative per una vita migliore

76 _ La battaglia decisiva contro la povertà

81 _ Tutela dello sviluppo dei dipendenti

85 _ Integrazione nella comunità locale

86 _ Aiuto per lo sviluppo regionale

87 _ Garanzia di voli speciali



Messaggio del Presidente



Questo 2020 così diverso dagli altri anni è finalmente passato. L'umanità ha affrontato una sfida senza precedenti. Il mondo sta affrontando grandi cambiamenti nella situazione attuale, insieme allo scontro con la pandemia e i mutamenti causati da questa. Allo stesso tempo, l'epidemia del nuovo coronavirus ha innescato una profonda riflessione sul rapporto tra uomo e natura, lo sviluppo sostenibile ha ricevuto un'attenzione senza precedenti e una ripresa più inclusiva è diventata l'aspettativa comune di tutti.

Di fronte alla "enorme prova" portata dalla pandemia del secolo, abbiamo sempre insistito per mettere al primo posto la sicurezza e la salute vita delle persone, concentrandoci su tre aspetti: "implementazione decisionale del paese, garanzia del servizio passeggeri e tutela dei dipendenti". Stiamo partecipando pienamente a questa guerra di prevenzione e controllo dell'epidemia e abbiamo ottenuto una serie di primati

nel settore: gestione del primo volo di trasporto anti-epidemico dell'aviazione civile cinese, gestione del primo volo charter cinese in aiuto di Paesi esteri e inoltre, abbiamo intrapreso più di un terzo delle missioni di trasporto anti-epidemia dell'aviazione civile; abbiamo assunto un ruolo guida nel lancio di misure come "voli charter personalizzati" e "trasformazione di aerei passeggeri in aerei cargo" per garantire il flusso regolare di approvvigionamento della catena industriale globale. Intorno a noi sono emersi un gran numero di rispettabili e fantastiche "persone che lavorano coraggiosamente per combattere l'epidemia", "persone che lottano sul posto di lavoro" ed "eroi dietro le quinte". Nel 2020, grazie al nostro impegno, nessuno degli oltre 60 milioni di passeggeri ha subito un contagio in cabina, e abbiamo ottenuto i titoli onorifici di "Gruppo eccellente nazionale nella lotta contro l'epidemia di polmonite da nuovo coronavirus", "Membro eccellente nazionale nella lotta contro l'epidemia di polmonite da nuovo coronavirus", "Organizzazione di partito di base eccellente nazionale". Mentre combattiamo contro l'epidemia, continuiamo a rispettare fermamente la linea di base della sicurezza dei voli e continuiamo a rafforzare la qualità della sicurezza complessiva e le capacità di governance sulla sicurezza della "compagnia aerea più sicura del mondo". Anche nel 2020, abbiamo mantenuto il record di sicurezza con un tasso di incidenti mobile esponenziale pari a zero per dieci anni consecutivi.

L'epidemia ha colpito duramente l'industria aeronautica globale, tuttavia il mercato dell'aviazione cinese è quello che si è ripreso più rapidamente e ha operato meglio. Grazie al nostro impegno, abbiamo superato gli ostacoli del mercato attraverso riforme, migliorato la riduzione dei rischi con uno sviluppo di alta qualità e gettato solide basi per lo sviluppo sostenibile nell'era post-epidemia. In questo ultimo anno, China Eastern Airlines ha coltivato nuove opportunità nella crisi e ha continuato a fare passi avanti nelle riforme della struttura industriale, nelle riforme istituzionali e nelle riforme dei modelli di marketing; ci siamo concentrati sulle riforme strutturali dal lato dell'offerta e sulla creazione di una prima serie di prodotti di viaggio "Fly at will". Le principali compagnie aeree stanno attivamente seguendo il nostro esempio, stimolando la domanda attraverso l'innovazione di prodotto e portando la catena del settore dell'aviazione alla ripresa, non solo diventando un "anello" di collegamento per i viaggi dei passeggeri, ma anche un "nuovo motore" di consumo che serve il "grande ciclo" nazionale. Supportiamo e partecipiamo pienamente alla ricerca e allo sviluppo, alla produzione e alle operazioni commerciali di aeromobili di fabbricazione nazionale. Abbiamo creato appositamente la OTT Airlines e siamo diventati il primo utente al mondo

del grande aereo di produzione nazionale C919, e avviato ufficialmente l'attività commerciale dell'aereo di linea regionale di fabbricazione nazionale ARJ21. Il nostro servizio "quattro in uno" per il "Terzo CIIE", ha firmato il primo grande ordine di aviazione e ha lanciato il primo aereo dipinto a tema "CIIE" per viaggiare in tutto il mondo, emettendo l'"Accordo Cina". Nel 2020, abbiamo anche iniziato una cooperazione strategica con l'aeroporto di Shenzhen, organizzandoci per la creazione della Sanya Airlines e di una filiale a Xiamen, partecipando pienamente alla costruzione della "Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area", "Hainan Free Trade Port" e la "Economic Zone on the West Side of the Straits"; dando inizio a una nuova era di territorio di mercato, valorizzando il ruolo strategico e i vantaggi di connessione dell'industria aeronautica e premendo il "pulsante di avanzamento rapido" nella strategia di servizio per il Paese.

Siamo ben consapevoli che l'industria dell'aviazione civile ha le proprie responsabilità nell'affrontare il cambiamento climatico. Lo scorso anno, abbiamo continuato a ottimizzare la struttura della nostra flotta aerea, avviato la costruzione di un sistema di gestione dell'energia e di un sistema di gestione ambientale e migliorato l'efficienza del carburante attraverso una gestione attenta. Durante il periodo del 13° piano quinquennale, l'efficienza del carburante è aumentata del 4,5%. Nei risultati del rating di ambientale, sociale e governance aziendale (ESG) annunciati dalla società di indici internazionali MSCI nel giugno 2020, la China Eastern Airlines è stata l'unica ad aver raggiunto il livello A tra le compagnie aeree cinesi, al primo posto con altre 4 compagnie aeree di fama mondiale, superando il 74% delle compagnie aeree partecipanti alla valutazione in tutto il mondo. Questo è un riconoscimento del nostro risultato di gestione ESG rappresentata dalla gestione delle emissioni di carbonio. In particolare, dopo che il paese ha presentato gli obiettivi riduzione di emissioni di carbonio nel 2020, stiamo accelerando lo studio di percorsi di implementazione rilevanti per rendere l'impatto del carbonio del velivolo sempre più leggero, in modo che un ambiente più ecologico e ricchezza possano coesistere armoniosamente.

La Cina ha scritto "la storia di riduzione della povertà di maggior successo" nella storia umana. Nel viaggio per aiutare la Cina a raggiungere il suo obiettivo di riduzione della povertà 10 anni prima del previsto, abbiamo investito più di 400 milioni di yuan in fondi di assistenza negli ultimi 8 anni unendo le forze. Un totale di 99 villaggi e più di 70.000 abitanti colpiti dalla povertà nelle due contee di Cangyuan e Shuangjiang, nello Yunnan, sono usciti in anticipo dalla povertà, così come anche tutti i 9 villaggi designati per l'assistenza a livello nazionale. In qualità di partecipante, testimone e beneficiario,

China Eastern ha ricevuto onorevolmente il titolo di "Gruppo nazionale eccellente per la riduzione della povertà" nel febbraio di quest'anno. In futuro, dovremo lavorare con ancora più impegno, aderire all'approccio del lavoro "di alta qualità, alto livello e sostenibilità", compiere ogni sforzo per consolidare ed espandere i risultati della riduzione della povertà e attuare efficacemente la rinascita rurale. Attuare attivamente le tre azioni principali di "aumentare il patrimonio di conoscenze", "aumentare il reddito", "fare in modo che generazioni di persone possano vivere una vita migliore", dando un nostro contributo per il paese e la società attraverso i nostri sforzi per lo sviluppo rurale.

Solo insieme si può attuare un vero sviluppo e solo lo sviluppo sostenibile è un buon sviluppo. Guardando indietro agli ultimi cinque anni, abbiamo integrato organicamente il "sogno della China Eastern Airlines" nel grande processo storico del "sogno cinese" in questa era storica, aprendo una nuova fase di sviluppo di alta qualità in modo completo.

Guardando al futuro, il periodo del "14° piano quinquennale" è il primo quinquennio per iniziare il nuovo viaggio di costruzione di un paese moderno socialista in modo completo. In piedi all'incrocio storico dei "due secoli", la China Eastern Airlines si impegnerà nella nuova fase di sviluppo, implementerà il nuovo concetto di sviluppo e si integrerà nel nuovo modello di sviluppo, assumendo una guida e intraprendendo azioni attive nella modernizzazione per costruire congiuntamente un'economia e una società sostenibili più resilienti, più eque e inclusive, così da dare il contributo della China Eastern realizzazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite!

Presidente di China Eastern Airlines Group Co., Ltd.

Presidente di China Eastern Airlines Co., Ltd.

16 marzo 2021



Entrando nel mondo della China Eastern Airlines

Con sede a Shanghai, China Eastern Airlines Group Co., Ltd. è uno dei tre principali gruppi di trasporto aereo principale della Cina. Il suo predecessore può essere fatto risalire al primo squadrone aereo fondato a Shanghai nel gennaio del 1957. China Eastern Airlines Group continua a promuovere la trasformazione e il potenziamento industriale e si impegna per costruire una struttura industriale "3 + 5" per lo sviluppo integrato dei tre settori pilastro dell'aviazione a servizio completo, dell'aviazione economica e della logistica dell'aviazione, nonché della manutenzione dell'aviazione, del catering per l'aviazione, delle piattaforme tecnologiche innovative e di investimento industriale.

Come core business del gruppo, la China Eastern Airlines Co., Ltd. è diventata la prima compagnia aerea cinese ad essere quotata a New York, Hong Kong e Shanghai dal 1997. Con una flotta di oltre 730 aeromobili, China Eastern Airlines è una delle più giovani compagnie aeree mondiali e dispone della più grande flotta wide-body con linea Internet in Cina, con modelli commerciali e tecnologici all'avanguardia.

Con l'aiuto di Sky Team, la rete di rotte di China Eastern Airlines raggiunge 1.036 destinazioni in 170 paesi e regioni in tutto il mondo, servendo oltre 130 milioni di passeggeri (anno 2019) in tutto il mondo e il suo traffico passeggeri si colloca tra i primi dieci al mondo. I "frequent flyer" di "Eastern Miles" possono godere dei diritti dei membri di 19 compagnie aeree dello Sky Team a e di oltre 790 vip lounge aeroportuali in tutto il mondo.

China Eastern Airlines presta molta attenzione ai servizi di viaggio aereo di alta qualità e si impegna a costruire "Smart • Cloud Aviation". L'azienda ha raggiunto lo zero tasso di incidenti mobili per dieci anni e negli ultimi anni, ha vinto il più alto premio per la sicurezza del volo nell'aviazione civile cinese: il "Flight Safety Diamond Award". Inoltre, è stata classificata tra i primi 100 "Marchi cinesi con maggior valore" dal gruppo globale di comunicazione del marchio WPP per 9 anni consecutivi, ed è stata selezionata come "Top 500 dei marchi con maggior valore nel mondo", emesso dalla famosa agenzia di rating del marchio britannico Brand Finance per 4 anni consecutivi. È stata premiata come "Top 20 di immagine globale delle aziende cinesi" durante il Chinese Enterprise Global Image Summit per due anni consecutivi, ed è stata valutata livello A dalla società di indici internazionali MSCI ESG, aggiudicandosi il primo posto a pari merito con altre aziende nel settore. Ha vinto ripetutamente premi e titoli internazionali e nazionali negli ambiti di qualità operativa, esperienza di servizio e responsabilità sociale.

Composizione della flotta aerea anno 2020

Modelli dei velivoli	Anno 2020	Anno 2019	Anno 2018
Serie B777	20	20	20
Serie B787	10	10	4
Serie A350	8	7	2
Serie A330	56	56	57
Serie A320	336	328	307
Serie B737	292	302	290
ARJ21	3	0	0
Aeromobili aziendali	9	11	12
Totale	734	734	692

Nota: esclusi gli aeromobili all-cargo del China Eastern Airlines Group



Un 2020 molto diverso

La nostra memoria comune

• "Forza principale" per prevenire e combattere l'epidemia

Da quando è cominciata l'epidemia, la China Eastern Airlines ha obbedito al comando dello stato, ha agito rapidamente, ha fatto ogni sforzo per garantire corridoi aerei regolari, si è impegnata al massimo per garantire il servizio clienti e non ha risparmiato energie per proteggere e tutelare i propri dipendenti. Nella lotta contro l'epidemia e in questa grande sfida, ha ottenuto una serie di primati consecutivi: l'attuazione del primo volo di trasporto anti-epidemico dell'aviazione civile cinese, l'attuazione del primo volo charter cinese in aiuto di paesi esteri e del primo volo per Wuhan dopo la chiusura per l'epidemia, diventando la compagnia di aviazione completamente civile che ha intrapreso più compiti di trasporto per la prevenzione lotta della epidemia. Nel settore, ha aperto la strada allo sviluppo e all'applicazione della "Procedura di dichiarazione sulla salute dei passeggeri online", ed è stata la prima a lanciare il rimborso e il cambio di biglietti per "Tre condizioni gratuite" ed è la prima impresa centrale ad aver fornito supporto in loco in Hubei. Ha protetto più di 60 milioni di passeggeri, e nessuno di loro è stato infettato dalla polmonite di nuovo coronavirus in cabina.



• "Il nuovo ciclo" di servizio di "Fly at will"

Il 18 giugno China Eastern Airlines ha lanciato per la prima volta il suo prodotto "Fly at will on weekends", che ha immediatamente fatto esplodere la popolarità sul mercato e formato un fenomenale effetto spread. China Eastern Airlines ha successivamente lanciato i pacchetti "Fly at will in the morning and evening", "Fly at will to the Western region", "Fly at will to Greater Bay Area", "Fly at will to Daxing" e "Fly at will on weekends (versione 2021)", portando ad una maggiore vitalità al settore di "Viaggiare quando vuoi", "Alloggio dove vuoi" e "Divertimento come vuoi". Attraverso l'innovazione del prodotto dal lato dell'offerta, è stato risolto il problema del flusso di fattori, è stato stimolato il relativo mercato, è stato avviato il nuovo motore di consumo ed è stata servita la circolazione nazionale.



• Costruzione del territorio di mercato nella nuova era

Concentrandosi sulla strategia di sviluppo regionale, China Eastern Airlines ha continuato ad aumentare i propri investimenti in risorse in aree densamente popolate, aree economicamente attive e aree di sviluppo innovative, con la fondazione della filiale di Xiamen, la preparazione per la costruzione della Sanya International Airlines e fondazione della prima filiale estera in Giappone. China Eastern si impegna nel costruire un territorio di mercato della nuova era, promuovendo continuamente aggiustamenti della struttura del mercato e servendo il doppio ciclo nazionale e internazionale.



• Un grande passo avanti nella riforma

Il 12 ottobre, China Eastern Airlines Group ha ottenuto con successo il "primo ordine" di riforma della diversificazione azionaria a livello di gruppo di imprese di proprietà statale nella riforma triennale delle imprese di proprietà statale. China Life, Shanghai Jiushi, China Tourism e China Reform hanno aggiunto 31 miliardi di yuan di nuovo capitale; il 28 dicembre, l'istituzione dell'Assemblea degli Azionisti e del Consiglio di Amministrazione di China Eastern Airlines Group ha compiuto un grande passo avanti nella modernizzazione del sistema di governance aziendale e capacità di governance, rafforzando ulteriormente la capacità di sviluppo sostenibile.



• Servizio "Quattro in uno" per il CIIE

Alla terza edizione del CIIE, per la prima volta, China Eastern Airlines ha partecipato all'Expo e ha servito per esso attraverso una modalità di "Quattro in uno": "impresa di supporto principale", "corriere aereo designato", "acquirente" e "fornitore di servizi". Sono stati completati 23 acquisti con grandi produttori di fama internazionale in 11 paesi e regioni, di cui due espositori hanno rappresentato l'83% delle transazioni, raggiungendo entrambi nuovi record. Il 2 luglio, è stato mostrato pubblicamente il primo aereo dipinto a tema "CIIE" della China Eastern Airlines, e successivamente ha volato verso più di 10 paesi e più di 20 destinazioni hub in patria e all'estero, e ha emesso l'"Accordo Expo" per mostrare il "Fascino dell'Expo".



• Rafforzamento di nuove infrastrutture dell'industria aeronautica

China Eastern ha lanciato nuove infrastrutture per l'industria dell'aviazione per consentire uno sviluppo di alta qualità attraverso l'integrazione e l'innovazione e guidare l'ondata di innovazione e riforma della nuova infrastruttura dell'aviazione civile. L'11 maggio è stato lanciato il software MUC di messaggistica istantanea, che copre 21 stazioni base delle sedi centrali e delle filiali, 32 uffici di vendita nazionali e l'86% dei voli in uscita, migliorando notevolmente la capacità di precisione delle operazioni. Il 25 agosto, abbiamo unito le forze con China State Railway Group Co., Ltd. per lanciare il "trasporto combinato aereo-ferrovia", che ha veramente realizzato "un ordine, un pagamento". È stata creata la prima interconnessione nazionale tra la piattaforma di vendita dell'aviazione civile cinese e di treni ad alta velocità; il 26 dicembre è stata istituita la prima società tecnologica di rete di interconnessione aria-terra al mondo con China Telecom e JuneYao Group per aiutare il continuo progresso dell'aviazione digitale e aviazione civile intelligente.



• Ottenuto la valutazione di livello A per ESG da MSCI

Secondo gli ultimi risultati di rating ambientale, sociale e governance aziendale (ESG) pubblicati dalla società di indici internazionali MSCI nel 2020, tra le compagnie aeree globali, China Eastern Airlines, Delta Airlines, Singapore Airlines e altre cinque compagnie aeree sono state classificate alla pari al primo posto, superando il 74% delle compagnie aeree partecipanti alla valutazione al mondo, ed è l'unica compagnia aerea cinese nel mercato azionario cinese.



• Rivitalizzazione rurale di "tre azioni di ricchezza"

Nell'ultimo anno del programma di riduzione della povertà, la China Eastern Airlines ha studiato e formato un piano strategico per la rivitalizzazione rurale e ha firmato un accordo strategico per la ripresa rurale con la città di Lincang, nella provincia dello Yunnan. In conformità con i requisiti della politica dei "Quattro no", ha continuato a promuovere, consolidare ed espandere i risultati della riduzione della povertà e a connettersi efficacemente con la rivitalizzazione rurale, svolgendo azioni di alta qualità, di alto livello e sostenibili, ovvero "arricchire il patrimonio di conoscenze", "aumentare il reddito", "fare in modo che generazioni di persone possano vivere una vita migliore", in modo da intraprendere pienamente in un nuovo viaggio per attuare la nuova era della strategia di rivitalizzazione rurale.



• Studiare e attuare lo spirito della Quinta Sessione Plenaria del XIX Comitato Centrale del Partito Comunista Cinese

Dopo la conclusione positiva della Quinta Sessione Plenaria del XIX Comitato Centrale del Partito Comunista Cinese, China Eastern Airlines ha studiato e diffuso lo spirito della conferenza attraverso varie forme come presentazioni concentrate, seminari e scambi, dimostrando il risultato decisivo del paese nel 13° periodo del piano quinquennale per costruire una società moderatamente prospera in modo a tutto tondo, e presentando i principali giudizi del Comitato centrale del partito sulla situazione attuale e sui principali dispiegamenti come la promozione di uno sviluppo di alta qualità e la costruzione di un nuovo modello di sviluppo, in modo da usare il bellissimo progetto della nuova era per ispirare quadri e dipendenti ad andare avanti con più direzione, fiducia e forza.



• "OTT" decollo!

Il 26 febbraio, la China Eastern Airlines ha assunto la guida nella creazione della prima impresa centrale di aviazione civile specializzata nella gestione di aeromobili civili di fabbricazione nazionale, la OTT Airlines: il 28 dicembre, l'aereo ARJ21 è stato ufficialmente messo in funzione. China Eastern sostiene lo sviluppo dell'industria aeronautica nazionale, con pieno impegno e nuove pratiche, per costruire una "squadra nazionale" di velivoli civili di fabbricazione nazionale e lanciare il marchio globale "Made in China".





I nostri risultati nella responsabilità

Riconoscimenti e titoli onorifici esterni

Alla Conferenza nazionale di encomio per la lotta alla polmonite di nuovo coronavirus, molte unità e individui della China Eastern Airlines hanno vinto i tre riconoscimenti di "Gruppo eccellente nazionale nella lotta contro l'epidemia di polmonite da nuovo coronavirus", "Individuo eccellente nazionale nella lotta contro l'epidemia di polmonite da nuovo coronavirus", "Organizzazione di partito di base eccellente nazionale", diventando l'impresa dell'aviazione civile con il maggior numero di premi alla Conferenza nazionale di encomio per la lotta contro l'epidemia.



Nome dei premi	Organizzazioni premianti
Nella valutazione delle prestazioni lavorative per la riduzione della povertà dell'unità centrale è stata classificata con il grado più alto di "ottimo"	Gruppo leader del Consiglio di Stato per la Riduzione della Povertà
La 6a edizione della "Unità Civile Nazionale"	Ufficio Civile Centrale
Gruppo nazionale della bandiera rossa dell'8 marzo per combattere l'epidemia del nuovo coronavirus	Encomio congiunto della Federazione Femminile Cinese, della Commissione Sanitaria Nazionale e del Dipartimento del Lavoro Politico della Commissione Militare Centrale
Unità avanzata di aviazione civile per vincere la guerra di difesa del cielo azzurro	Amministrazione della Aviazione Civile
La società di indicizzazione MSCI ha valutato ESG con il livello A	Agenzia di indicizzazione internazionale MSCI
Primi 100 Marchi cinesi con maggior valore di 2020 BrandZ™ (posto 57 in classifica)	WPP e Kantar
Top 50 marchi globali cinesi 2020 BrandZ™ (posto 17 in classifica)	Google insieme a WPP e Kantar
I 50 marchi di compagnie aeree di maggior valore al mondo nel 2020 (posto 10 in classifica)	Brand Finance
Migliori 500 imprese cinesi del 2020 (posto 153 in classifica)	Confederazione delle Imprese Cinesi / Associazione degli Impresari Cinesi
Top 100 nell'indice multinazionale delle aziende multinazionali cinesi anno 2020 (posto 63 in classifica)	Confederazione delle Imprese Cinesi / Associazione degli Impresari Cinesi
Top 100 aziende cinesi leader strategiche emergenti del settore del 2020 (posto 80 in classifica)	Confederazione delle Imprese Cinesi / Associazione degli Impresari Cinesi
Top 500 imprese cinesi nel settore dei servizi anno 2020 (posto 63 in classifica)	Confederazione delle Imprese Cinesi / Associazione degli Impresari Cinesi
Il progetto di servizio di viaggio intelligente 5G sviluppato dall'azienda in collaborazione con Huawei e China Unicom è stato selezionato come Best Enterprise Mobile Innovation Award ai GLOMO Award 2020	Organizzazione Autorevole dell'Industria Globale delle Comunicazioni Mobili GSMA
Classificato al primo posto e selezionato come "Top Ten dei casi eccellenti di immagine globale delle aziende cinesi 2020"	Il Centro Stampa della Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato e l' Agenzia di Report Cinese dell'Amministrazione Cinese per le Lingue Straniere e il Centro per la Cultura della Comunicazione Internazionale dell'Amministrazione Cinese per le Lingue Straniere



Nome dei premi	Organizzazioni premianti
Organizzazioni premianti	Il Centro Stampa della Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato e l'Agenzia di Report Cinese dell'Amministrazione Cinese per le Lingue Straniere e il Centro per la Cultura della Comunicazione Internazionale dell'Amministrazione Cinese per le Lingue Straniere
edizione di "Buone notizie delle imprese statali" Categoria doppia W-primo premio di WeChat, primo premio di Weibo, Terzo Premio di Weibo, terzo premio di Radio e Televisione, terzo premio di Comunicazione Internazionale, premio di Eccellenza	Centro Stampa della Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato, Alleanza dei Media di Impresa Centrale
Fra i primi dieci casi eccezionali di costruzione dell'immagine all'estero delle aziende cinesi 2020	"2020 - Chinese Enterprise Global Image Summit"
Eccellenti casi di costruzione d'immagine all'estero di aziende cinesi - Categoria anti-epidemia oltremare 2020	"2020 - Chinese Enterprise Global Image Summit"
Seconda edizione per il Concorso video brevi "One Belt, One Road", "Decollare in qualsiasi momento e predisporre linee di rifornimento aereo" ha vinto il "Premio per la lotta comune all'epidemia"	Co-organizzato dalla Associazione di Diplomazia Pubblica Cinese, dalla SASAC (Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato) e dal Global Times
Al secondo concorso di cortometraggi "One Belt, One Road", "Storia di ritorno al Paese" ha vinto il "Premio per la popolarità all'estero"	Co-organizzato dalla Associazione di Diplomazia Pubblica Cinese, dalla SASAC (Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato) e dal Global Times
Inserito nella "Responsabilità delle aziende Golden Bee • Classifica cinese", con il titolo di "Azienda Golden Bee"	"Guida economica allo sviluppo sostenibile" e Golden Bee Think Tank
Classifica "Rapporto responsabilità sociale eccellente Golden Bee 2020" (scelta per il terzo anno consecutivo)	Il 13° Simposio Internazionale sulla Rendicontazione Sociale delle Imprese in Cina
"Rapporto responsabilità sociale di impresa eccellente Golden Bee 2020 • Premio Evergreen"	Il 13° Simposio Internazionale sulla Rendicontazione Sociale delle Imprese in Cina
Il 16° Concorso per il miglior caso di relazioni pubbliche in Cina - Premio d'oro nella categoria Comunicazione all'estero per raccontare storie cinesi	Associazione di Relazioni Pubbliche di Cina
Il 16° Concorso per il miglior caso di relazioni pubbliche in Cina - Premio d'argento nella comunicazione del marchio aziendale	Associazione di Relazioni Pubbliche di Cina
Al terzo posto nel "Rapporto 2020 sulla costruzione della capacità di comunicazione in rete estera delle imprese centrali"	Centro di Ricerca sulla Comunicazione sui Nuovi Media della Beijing Normal University, China Daily, Guangming Net
Quinta edizione di "Cento opere di scrittura di energia positiva online"	Amministrazione Nazionale del Cyberspazio
Premio d'oro al Leone d'oro per opera pubblicitaria 2020 per "Miglior Film di Servizio Pubblico", premio d'argento per "Miglior Film Commerciale", premio d'argento per "Miglior Montaggio", premio d'argento per "Miglior Colonna Sonora", premio di bronzo per "Miglior Colorazione"	Rivista "China Advertising"
Premio speciale per la decima selezione di casi eccezionali di relazioni pubbliche di Shanghai	Associazione di Relazioni Pubbliche di Shanghai
Premio di argento per la decima selezione per casi eccezionali di relazioni pubbliche di Shanghai	Associazione di Relazioni Pubbliche di Shanghai
Eccezionale premio per la comunicazione sociale per la decima selezione per casi eccezionali di relazioni pubbliche di Shanghai	Associazione di Relazioni Pubbliche di Shanghai
Il primo premio alle finali nazionali dell'ottava Competizione dei micro film sulle storie di marchi nazionali	Associazione Cinese per la Qualità
Valutazione di livello A lavoro di rilascio delle informazioni dello Shanghai Stock Exchange	Shanghai Stock Exchange
Premio delle società quotate più affidabili	CNR News
Premio Golden Bull per la gestione dei rapporti con gli investitori	China Securities Journal



Tematica

La "guerra" orientale contro l'epidemia

Nella grande prova di lotta contro l'epidemia, China Eastern ha insistito per mettere al primo posto gli interessi e le vite delle persone, prendendo la prevenzione e il controllo dell'epidemia come la massima priorità ed entrando in uno stato in tempo di guerra a tutto tondo. Combinando strettamente le caratteristiche del settore e le condizioni reali dell'azienda, concentrandosi sui tre fronti di "implementazione decisionale del paese, garanzia del servizio passeggeri e tutela dei dipendenti", lavorando insieme uniti con azioni pratiche e risultati notevoli, la compagnia ha dimostrato pienamente la responsabilità delle imprese centrali e interpretato in modo vivido e praticato lo spirito anti-epidemico: la vita prima di tutto, l'unità nazionale, senza paura del sacrificio personale, rispetto della scienza e condivisione di un destino comune".

Aderiamo alla ricerca della supremazia della vita e proteggiamo risolutamente la sicurezza della vita delle persone

Finché la madrepatria ne avrà bisogno, China Eastern Airlines decollerà in qualsiasi momento

Dopo lo scoppio dell'epidemia, China Eastern Airlines Group ha studiato, dispiegato e implementato misure di prevenzione e controllo nel più breve tempo possibile e attuato strategie accurate in base alla situazione attuale. Successivamente, sono stati istituiti gruppi di guida per la prevenzione e il controllo della epidemia e tre sedi centrali per la prevenzione e il controllo della epidemia a Wuhan, Pechino e Pudong e 100.000 dipendenti sono entrati in uno stato in tempo di guerra.

Rinforzo delle aree colpite dall'epidemia. Siamo in una corsa contro il tempo e in lotta col virus. Alla vigilia di Capodanno, abbiamo implementato il primo volo anti-epidemia dell'aviazione civile cinese e fatto ogni sforzo per aprire il "canale in volo per la vita" per la prevenzione, il controllo e il trasporto.

Realizzazione di un buon lavoro di protezione dei passeggeri. Abbiamo concentrato tutti i nostri sforzi sulla "prevenzione e controllo completi" e adottato standard più severi e misure più pratiche, svolgendo un buon lavoro di prevenzione, controllo e assistenza in ogni punto di contatto dei passeggeri, senza permettere mai che la cabina diventasse un canale per la trasmissione di virus.

Rafforzamento del lavoro di tutela dei dipendenti. L'azienda ha formulato una serie di misure per prendersi cura dei dipendenti in modo tempestivo, in particolare inviando lettere alla sede aziendale di Wuhan per trasmettere il nostro appoggio, e i dirigenti della compagnia hanno comunicato la loro vicinanza tramite collegamento video con i dipendenti che si trovavano in isolamento.

Ottenimento di più primati nel settore

Abbiamo effettuato il primo volo di trasporto anti-epidemia dell'aviazione cinese completamente civile e il primo volo charter cinese in aiuto dei paesi esteri, facendoci carico di 1/3 dei compiti di trasporto anti-epidemia dell'aviazione civile

Voli charter eseguiti complessivamente per il trasporto per la lotta all'epidemia

1,532

Voli regolari per rifornimenti di materiali

25.558

Materiali trasportati per la lotta all'epidemia

Più di 70.000 tonnellate

Personale medico trasportato

22.881 persone

Compatrioti bloccati all'estero che sono stati riportati in Cina

12.091 persone

Mostrare la velocità e la responsabilità della Cina



Il 24 gennaio è stato effettuato il primo volo di trasporto anti-epidemia dell'aviazione civile cinese



Il 31 gennaio, i dirigenti dell'azienda hanno comunicato tramite video esprimendo le loro vicinanze al personale in prima linea e i dipendenti in quarantena



Il 19 febbraio, China Eastern Airlines ha trasportato con urgenza personale medico e materiale anti-epidemico da cinque province e città per lo Hubei nella lotta contro l'epidemia



Abbiamo risposto all'appello nazionale di lavorare tutti insieme per il paese, iniziando con decisione la battaglia totale per la prevenzione e il controllo della epidemia

"Forza Wuhan" e "Forza Cina" sono diventate le nostre aspirazioni comuni; "se un luogo è in difficoltà, verrà sostenuto da tutti i luoghi" come nostra azione unificata.



Il 17 febbraio, China Eastern Airlines Group ha donato a Shanghai 4 milioni di guanti di protezione medica per sostenere la lotta contro l'epidemia



Il pilota italiano Diego della compagnia di Wuhan si è commosso dallo spirito di unità della China Eastern Airlines e dalla forza di aiutarsi a vicenda



Il 9 febbraio, la sede di Wuhan ha lavorato duramente per 19 ore per completare la missione di garanzia di 18 voli charter anti-epidemia in 5 province

Abbiamo ispirato l'entusiasmo patriottico di non aver paura del sacrificio personale, combattendo risolutamente in prima linea nella lotta contro l'epidemia

Eccezion fatta per Wuhan, a nessuno degli oltre 100.000 dipendenti del China Eastern Airlines Group è stato diagnosticato un caso di polmonite da nuovo coronavirus.



Il 5 febbraio, l'equipaggio di Yang Tao del Dipartimento di Volo di Shanghai ha riportato indietro 146 connazionali dello Hubei bloccati a Singapore. I membri dell'equipaggio hanno adottato "misure di prevenzione e controllo rigorose", resistendo al disagio fisico causato dal caldo afoso e dal lungo volo di 12 ore, completando con successo il volo di trasporto.

Innumerevoli "persone che marcano coraggiosamente in avanti per combattere l'epidemia", "persone che perseverano sul posto di lavoro" ed "eroi dietro le quinte" hanno rinunciato alla gioia di ricongiungersi con le loro famiglie e hanno dovuto dimenticare la minaccia di morte portata dal virus, riportando la primavera dopo l'epidemia.



Il 2 aprile, la China Eastern Airlines ha realizzato il suo primo volo temporaneo per il Regno Unito e ha riportato in Cina 180 studenti cinesi che studiavano nel Regno Unito. Prima della partenza del volo, il direttore di cabina ha scritto i nomi di ciascun membro dell'equipaggio sulle tute protettive e li ha istruiti sul come prestare attenzione alle misure di prevenzione dell'epidemia di cabina.

Promuoviamo l'atteggiamento di rispetto della scienza e implementiamo risolutamente i requisiti della prevenzione e del trattamento scientifici

A nessuno degli oltre 60 milioni di passeggeri in cabina è stato diagnosticato un caso di nuovo coronavirus

Abbiamo assunto un ruolo guida nello sviluppo e nell'applicazione della "Procedura di dichiarazione sulla salute dei passeggeri online" nell'intero settore, ed è stata promossa e utilizzata dall'Amministrazione dell'Aviazione Civile in tutto il settore



Insistiamo nell'usare metodi scientifici per vincere la "guerra" contro l'epidemia e aderiamo sempre allo spirito scientifico di essere coraggiosi nell'esplorazione, rigorosi e realistici, incarnando pienamente il carattere pratico delle persone di China Eastern Airlines di rispetto dei fatti reali e innovazione pionieristica.

Sosteniamo la responsabilità di condividere un destino comune e pratichiamo risolutamente il concetto di una comunità con un futuro condiviso per l'umanità



Il 12 marzo China Eastern Airlines ha effettuato il primo volo charter di un gruppo di esperti medici di cooperazione internazionale anti-epidemia

"I vari paesi sono una comunità con stretti rapporti e lo stesso destino" China Eastern Airlines supporta pienamente la comunità internazionale nella prevenzione e nella lotta contro l'epidemia, volando per rotte anti-epidemiche in tutto il mondo.



China Eastern Airlines ha trasportato forniture anti-epidemiche gratuite per aiutare lo Sri Lanka, ottenendo elogi dal Presidente e dal Primo Ministro dello Sri Lanka



Un volo charter della China Eastern Airlines ha trasportato in Laos un team di esperti medici anti-epidemia della Cina e varie forniture mediche

Voli charter eseguiti dalla China Eastern per trasportare team di esperti medici e forniture ai paesi gravemente colpiti

16

totale di varie forniture mediche trasportate

71.627 tonnellate

Voli cargo internazionali di ogni tipo alla settimana

Più di 240

Materiali anti-epidemia donati ai partner internazionali Air France-KLM e SkyTeam e ad altre agenzie di cooperazione strategica all'estero

Più di 20.000 pezzi

La primavera è arrivata e le rondini ritornano Pace e sicurezza nel paese

China Eastern Airlines riporta a casa i nostri angeli col camice bianco



Ripresa del lavoro e della produzione

Con la normalizzazione delle misure di controllo e prevenzione dell'epidemia nazionale, China Eastern Airlines ha ulteriormente rafforzato la linea di difesa per la "prevenzione di una seconda ondata" e della "prevenzione anti-epidemia per gli ingressi dall'estero", persistendo nel lavoro delle "sei stabilizzazioni" (stabilizzazione dell'occupazione, stabilizzazione della finanza, stabilizzazione del commercio estero, stabilizzazione degli investimenti esteri, stabilizzazione degli investimenti, stabilizzazione delle aspettative), e ha implementato i compiti delle "sei garanzie" (garantire l'occupazione ai residenti, garantire il sostentamento di base delle persone, garantire l'entità di mercato, garantire la sicurezza alimentare ed energetica, garantire la stabilità della catena di approvvigionamento industriale e garantire il buon andamento del lavoro di base). Ha compiuto grandi sforzi nel realizzare la "doppia vittoria" della normalizzazione della prevenzione e del controllo dell'epidemia e del raggiungimento degli obiettivi di sviluppo economico e sociale.



Li Yangmin, Direttore Generale della compagnia, ha partecipato al programma video online CCTV "Battaglia del 2020: Report live in prima linea sulla ripresa della produzione e del lavoro", discutendo della ripresa del lavoro dell'aviazione civile con Chen Weihong, un noto conduttore di CCTV



Voli "da trasporto passeggeri a cargo" di China Eastern Airlines per garantire la stabilità della catena industriale e della catena di approvvigionamento



OTT Airlines riceve il primo aereo ARJ21 di fabbricazione nazionale



China Eastern Airlines MU5767 ha ripreso il lavoro con un volo charter, trasportando 123 persone da Yunnan Lincang di etnia Wa, Lahu, Lisu e altre minoranze etniche da Kunming a Yantai



Lettere di ringraziamento da parte degli stakeholders

Nel momento critico della lotta della nostra provincia contro l'epidemia da nuovo coronavirus, la vostra azienda ha implementato con impegno i discorsi guida e le istruzioni del Segretario Generale Xi Jinping sulla prevenzione e il controllo dell'epidemia. In accordo con la decisione e il dispiegamento del Comitato Centrale del Partito, con grande generosità, avete donato 10 milioni di yuan alla nostra provincia, dimostrando veramente l'amore di solidarietà, mutua assistenza e resistenza comune all'epidemia, e ci ha fornito un forte sostegno e aiuto per noi per superare l'epidemia, dandoci un enorme sostegno, fiducia e forza.

— Sede Centrale per la Prevenzione e il Controllo della Epidemia della Provincia dello Hubei

Ringrazio sinceramente la vostra azienda per aver prestato attenzione e assistenza agli operatori sanitari che stanno aiutando lo Hubei, che stanno andando avanti con sulle spalle una grande responsabilità e al personale medico che sta combattendo in prima linea in questo momento critico, accompagnandoli e accogliendoli trionfanti al ritorno, combattendo insieme a noi contro l'epidemia.

— Ospedale di Shanghai Ruijin

In questa staffetta d'amore dal Jiangsu alla Germania, la vostra azienda ha dimostrato pienamente la propria responsabilità politica e incarnato grande amore. Durante il trasporto dei relativi materiali, la vostra azienda ha dimostrato eccellenti standard professionali. ... I nostri materiali sono stati inviati in Germania in modo tempestivo e senza problemi, garantendo la massima velocità, nei tempi più rapidi e con i costi più bassi, portando così calore ai compatrioti tedeschi e agli amici tedeschi nel momento più critico della situazione epidemica in Germania.

— Governo Provinciale del Jiangsu

Durante il periodo di prevenzione e controllo dell'epidemia, China Eastern Airlines ha mantenuto le funzioni di check-in online e scelta del posto su alcune rotte nazionali e ha fornito servizi "contactless" per i passeggeri. Pur soddisfacendo le esigenze di prevenzione e controllo dell'epidemia come la riduzione del contatto fisico e degli assembramenti, ha garantito allo stesso tempo anche la comodità costante del viaggio dei passeggeri, stabilendo un punto di riferimento ed esempio per il settore.

— Associazione di Trasporto Aeronautico Internazionale

Con l'aiuto di China Eastern Airlines, i materiali per la prevenzione della epidemia acquistati dal Ministero dell'Interno Francese sono stati trasportati con successo. Grazie mille per la comodità fornita da China Eastern Airlines per il trasporto di materiali per la prevenzione della epidemia. L'arrivo tempestivo di questi materiali è stato di grande importanza per il personale del Ministero dell'Interno Francese che lavora in prima linea nella prevenzione della epidemia.

— Ministro degli Interni della Francia Christophe Castaner

Titoli onorifici e riconoscimenti

Oltre agli encomi nazionali, China Eastern ha anche vinto molti premi provinciali e cittadini, in tutto 9 per gruppi eccellenti e 8 per individui eccellenti. Tra questi, la sede di Wuhan ha ottenuto 3 gruppi eccellenti e 4 individui eccellenti che sono stati elogiati dalla provincia di Hubei. Sono pervenute in totale 53 lettere di apprezzamento dal Ministero degli Affari Esteri, ambasciate e consolati all'estero, governi locali e rinomate aziende.





Tematica

Le azioni della China Eastern per il "13° piano quinquennale"

Il 2020 è l'ultimo anno del "13° piano quinquennale". Guardando indietro al "13° piano quinquennale", abbiamo aderito sempre al concetto di innovazione, coordinamento, protezione ambientale, apertura e condivisione, adempiendo alla missione delle imprese centrali. Abbiamo attivamente intrapreso la strategia nazionale, per combattere risolutamente le "tre dure battaglie", integrare il "sogno della China Eastern" nel grande processo storico del "sogno cinese" e lavorare sodo per raggiungere il primo obiettivo del centenario. Negli ultimi cinque anni, abbiamo compiuto un enorme balzo, dall'alzarsi in piedi fino alla corsa, intraprendendo una nuova fase di sviluppo di alta qualità.



Verso un alto livello globale

Indice	Unità	Inizio del "13° piano quinquennale"	Fine del "13° piano quinquennale"	Velocità di crescita
Dimensioni della flotta area di trasporto	Aereo	535	734	Crescita di 37,2%
Numero posti statici per	Posto	88,943	123,947	Crescita media annuale di 8,7%
Indice	Unità	"Durante il "12° piano quinquennale"	"Durante il "13° piano quinquennale"	Velocità di crescita
Volume flusso circolare totale di trasporto	100 milioni di tonnellate-km	776.34	1,037.77	Crescita del 33,7%
Traffico passeggeri	100 milioni di persone	3.98	5.39	Crescita del 35,2%



Al servizio di "One Belt, One Road"

Collegamento attivo con "One Belt, One Road" e creazione della "Via della Seta nel cielo"

Nuove rotte passeggeri internazionali aperte

65

Operazioni lungo la "One Belt, One Road"

18 paesi

36 aeroporti

112 rotte



Battaglia e vittoria decisive sull'alleviamento della povertà

Rotte di copertura per la riduzione della povertà

68

aeroporti nelle aree colpite dalla povertà

Copertura

352

contee povere

Investimento accumulato in fondi per alleviare la povertà

380

milioni di yuan



Aiuti nel sostenere le contee di Yunnan Cangyuan e Shuangjiang per uscire in anticipo dalla povertà

Perseveranza per lo sviluppo sicuro

Ore di volo sicure accumulate

937 milioni

3 milioni di decolli e atterraggi

La crescita media annua è rispettivamente

7% e 6,13%

Tasso di incidenti su 10.000 ore di volo

0,055 milioni

Diminuzione in confronto al "12° piano quinquennale"

50%

Il valore mobile esponenziale in 10 anni del tasso di grandi incidenti nel trasporto aereo è 0, il che rende China Eastern una delle compagnie aeree più sicure al mondo

Affrontando i grandi rischi per la sicurezza del B737MAX, è stata la prima compagnia aerea al mondo a raccomandare l'arresto dei voli, fornendo un contributo importante alla sicurezza dell'aviazione civile cinese e dell'aviazione civile globale

Promozione dello sviluppo per la protezione ambientale

Combattere attivamente la battaglia in difesa del cielo azzurro, continuare a ottimizzare la struttura della flotta aerea e adottare misure di gestione mirate e precise

Attraverso

Una goccia di carburante per aviogetti, una goccia di benzina (diesel) Un kilowatt di elettricità, una goccia d'acqua, un raggio di sole

Il progetto dei "Cinque n.1" promuove il risparmio energetico e la riduzione delle emissioni

L'investimento per il risparmio energetico e la riduzione delle emissioni (escludendo i motori degli aerei importati da fuori) ha superato

3,4 miliardi di yuan

Risparmio di carburante di oltre

600.000 tonnellate

Riduzione delle emissioni di carbonio di circa

2 milioni di tonnellate

Aumento dell'efficienza del carburante della flotta di aerei della compagnia per trasporto passeggeri

4,5 %

Nuova svolta nella riforma

China Eastern Airlines Group ha promosso la trasformazione da disposizione industriale "1 + 9" verso una disposizione industriale "3 + 5"

La compagnia si concentra sulla strategia di sviluppo regionale, continua ad aumentare l'investimento di risorse in aree densamente popolate, aree economicamente attive e aree di sviluppo innovative, con l'impegno di costruire un territorio della nuova era. È entrata nell'aeroporto internazionale di Pechino Daxing come principale compagnia aerea di base, ha creato una filiale nel Guangdong, una filiale a Xiamen e una base a Shenzhen, preparandosi per la creazione della Sanya International Airlines e ha costruito la prima filiale all'estero, in Giappone

Ha riformato la sede centrale, il sistema dei "Tre Comitati", l'AOC, il dipartimento dei servizi di terra, il mercato delle posizioni chiave e il sistema di controllo disciplinare

Creazione di una "Felice China Eastern"

Chiarire ulteriormente la mappa di rotta della "Felice China Eastern" Formulare e determinare "Felice China Eastern"

6 dimensioni

40 sistemi di indicatori

Promozione continua dei "dieci fatti" e dei nuovi "dieci fatti" relativi agli interessi dei dipendenti e al miglioramento generale dell'indice di felicità dei dipendenti





Strategia e governance

Strategia aziendale

China Eastern Airlines pone sempre le proprie riforme e sviluppo nella scelta strategica di costruire un nuovo modello di sviluppo e pianificare e promuovere la costruzione di un paese moderno socialista a tutto tondo, migliorando ulteriormente la competitività, l'innovazione, il controllo, l'influenza e capacità anti-rischio dell'azienda, per costruire un'impresa di livello mondiale con competitività globale.

Sulla base della sintesi e della revisione dei risultati di sviluppo del "13° piano quinquennale", China Eastern ha chiarito i requisiti generali del periodo del "14° piano quinquennale": cogliere la nuova fase di sviluppo, implementare il nuovo concetto di sviluppo, integrare il nuovo modello di sviluppo, aderire al tono generale del lavoro di ricerca del progresso mantenendo la stabilità e aderire al concetto di sistema, con il tema della promozione di uno sviluppo di alta qualità. Considerare l'approfondimento della riforma strutturale dal lato dell'offerta come linea principale, considerare la riforma e l'innovazione come forza trainante fondamentale e soddisfare le esigenze sempre crescenti delle persone per una vita migliore come obiettivo fondamentale, coordinare meglio lo sviluppo e la sicurezza, approfondire in modo completo le riforme e rafforzare lo sviluppo guidato dall'innovazione. Ottimizzare la disposizione industriale, prevenire e risolvere i principali rischi, migliorare la qualità e il livello di costruzione del partito, continuare a promuovere l'informatizzazione, il perfezionamento e l'internazionalizzazione e diventare più forte, migliore e più grande. Creare le basi per uno sviluppo di alta qualità di China Eastern, accelerare la realizzazione dell'obiettivo strategico di "Compagnia aerea di livello mondiale, Felice China Eastern" e dare maggiori contributi alla costruzione globale di un moderno paese socialista.

Obiettivi generali dell'azienda

Alla fine del "14° piano quinquennale"

Affermarsi come gruppo dell'industria aeronautica su larga scala di livello mondiale con sviluppo coordinato, di alta qualità, alta efficienza e verde, concentrandosi sulla creazione di un trasporto aereo intelligente e di un cluster di industria ecologica dell'aviazione e di un'industria aeronautica innovativa

Alla fine del "14° piano quinquennale"

Affermarsi come una "Compagnia aerea di livello mondiale, Felice China Eastern" nel vero senso della parola ed entrare nei ranghi dei leader mondiali del settore

Linee di pensiero strategico dell'azienda



Informatizzazione

Rispettando la tendenza della trasformazione digitale e dell'aggiornamento intelligente, abbiamo creato Smart + Cloud Aviation, facendo in modo che i dati diventino un fattore di produzione chiave e utilizzando l'applicazione approfondita dei big data per promuovere cambiamenti profondi nella filosofia di gestione dell'azienda, nel modello di produzione e nell'efficienza operativa



Miglioramento della precisione

Migliorare la produttività totale dei fattori e l'efficienza dell'allocazione delle risorse



Internazionalizzazione

L'internazionalizzazione non è solo la zona e l'ambito delle operazioni, ma anche lo standard di lavoro



Governance aziendale

China Eastern rispetta rigorosamente le regole, le leggi e i regolamenti di quotazione nazionali ed esteri e continua a migliorare la governance aziendale. Nel 2020, il consiglio di amministrazione della società ha svolto il ruolo di "strategia, processo decisionale e prevenzione dei rischi" per garantire l'attuazione delle principali decisioni e schieramenti del Comitato Centrale del Partito e la prevenzione e lotta contro l'epidemia, la ripresa del lavoro e produzione, funzionamento sicuro e miglioramento della qualità e dell'efficienza. L'azienda ha discusso e deciso le principali questioni di gestione aziendale in conformità con le leggi e i regolamenti e sono state esaminate e approvate un totale di 43 proposte nel corso dell'anno. Allo stesso tempo, il Consiglio di Amministrazione ha istituito un regolare meccanismo di monitoraggio e supervisione per verificare l'attuazione delle delibere dell'anno precedente all'inizio di ogni anno al fine di garantire un'efficace esecuzione da parte dei dirigenti.

In termini di governance ESG, l'azienda attribuisce grande importanza al ruolo consultivo decisionale dei comitati speciali del consiglio di amministrazione e ha organizzato 22 riunioni di comitati speciali, dove sono state coinvolte considerazioni chiave su budget finanziari, importanti piani di investimento e finanziamento, importanti transazioni correlate, operazioni sicure e questioni di protezione ambientale e sono stati forniti pareri di consulenza professionale per il processo decisionale scientifico del consiglio di amministrazione. Inoltre, la società ha invitato amministratori esterni per partecipare a varie indagini speciali per 10 volte, riguardanti questioni importanti come la prevenzione della epidemia, la ripresa del lavoro e della produzione, la riduzione della povertà, il risparmio energetico e la protezione ambientale, le risorse umane, la valutazione e la distribuzione e ha rafforzato la partecipazione dei membri del consiglio di amministrazione nelle questioni ESG. Nel 2020, la società ha invitato membri del consiglio di amministrazione, supervisori e dirigenti senior a partecipare a 14 corsi di formazione online e in loco organizzati dalla Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato, lo Stock Exchange e l'azienda per aumentare la loro consapevolezza su conformità e dovere.

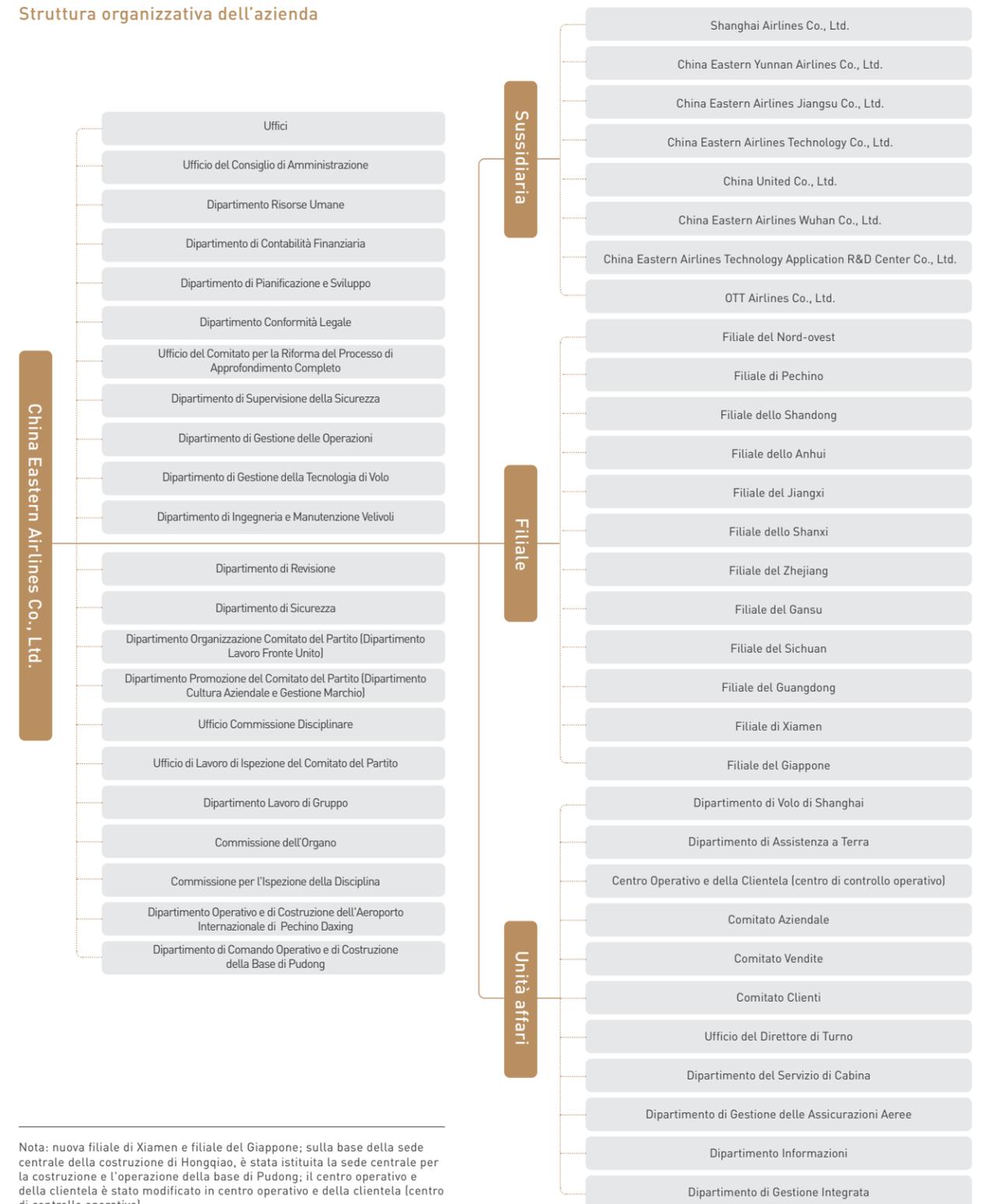
Membri del Consiglio di Amministrazione dell'azienda

Cognome e nome	Carica
Liu Shaoyong	Presidente, Segretario del Comitato del Partito
Li Yangmin	Vice Presidente, Direttore Generale, Vice Segretario del Comitato del Partito
Tang Bing	Membro del Consiglio di Amministrazione, Vice Segretario del Comitato del Partito
Shao Ruiqing	Amministratore indipendente
Cai Hongping	Amministratore indipendente
Dong Xuebo	Amministratore indipendente
Jiang Jiang	Amministratore dei Dipendenti, Direttore della Sicurezza, Presidente del Sindacato Lavoratori

Struttura della governance aziendale



Struttura organizzativa dell'azienda



Nota: nuova filiale di Xiamen e filiale del Giappone; sulla base della sede centrale della costruzione di Hongqiao, è stata istituita la sede centrale per la costruzione e l'operazione della base di Pudong; il centro operativo e della clientela è stato modificato in centro operativo e della clientela (centro di controllo operativo)



Lavori di costruzione del partito

L'azienda attua a fondo i requisiti generali della costruzione del partito nella nuova era, consolida e approfondisce i risultati educativi del tema del "non dimenticare l'intenzione originale e tenere presente la missione"; approfondita implementando la "costruzione di un grande partito" della China Eastern Airlines, migliorando continuamente la qualità del lavoro della costruzione del partito e fornendo una forte garanzia per la promozione complessiva della prevenzione e del controllo della epidemia e dello sviluppo economico e sociale. L'azienda dà pieno gioco al ruolo delle organizzazioni di partito di livello base e dei membri del partito nella lotta all'epidemia come forza di battaglia e modello pionieristico. Sono stati costruiti 11 rami temporanei del partito per la prevenzione e il controllo dell'epidemia in prima linea, sono state istituite 918 squadre guida di membri del partito e 1.386 aree di responsabilità dei membri del partito per far sventolare la bandiera del partito in prima linea nella lotta contro l'epidemia.

L'azienda insiste nel rafforzare le "Tre costruzioni di base" e promuove il progresso complessivo delle organizzazioni di partito di base, creando una serie di pratiche di innovazione per la creazione di un partito con le caratteristiche delle imprese centrali e dell'aviazione civile, come il "Gruppo del Partito del Cielo Blu", il doppio addestramento "Membro del partito-Capitano" e "Internet + Costruzione del partito", che promuove efficacemente la profonda integrazione tra costruzione, produzione e funzionamento del partito. Nel 2020 l'azienda ha effettuato metodi di lavoro approfonditi di "mantenere l'aspirazione originaria, assumersi la missione, illuminare la promessa e confrontare il contributo", e tutti i dipendenti in servizio hanno firmato la lettera di responsabilità. Il progetto "Gruppo del Partito del Cielo Blu" ha organizzato i membri dell'equipaggio per svolgere più di 2.400 scambi di apprendimento durante tutto l'anno per garantire che, dove vengono aperte le rotte, la costruzione del partito si estenda ovunque queste si trovino.



Attività "Pioniere dell'epidemia di guerra" del Gruppo del Partito del Cielo Blu della China Eastern



Assistenti di volo della China Eastern che indossano emblemi del partito

Innovazione scientifica e tecnologica

China Eastern Airlines inserisce l'innovazione nel proprio DNA aziendale e si impegna a raggiungere uno sviluppo di alta qualità guidato dall'innovazione. Nell'aprile del 2020, il centro di ricerca e sviluppo è stato selezionato come "Azione dimostrativa di riforma della scienza" della Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato per migliorare ulteriormente le capacità di innovazione indipendenti dell'azienda, raccogliere tutti gli elementi di alta qualità che favoriscono l'innovazione tecnologica, fare piani generali e promuovere la costruzione della piattaforma di innovazione scientifica e tecnologica di China Eastern, accendendo un nuovo slancio di forza.

A partire dalla sua fondazione

Il Centro di Ricerca e Sviluppo possiede un totale di **14** progetti di ricerca scientifica per la realizzazione di domande di brevetto e ha ottenuto **6** certificati di copyright del software, **3** registrazioni di attività di formazione e insegnamento, **1** brevetto di invenzione e **1** registrazione di marchio. Il 17 luglio 2020 ottenuto il certificato di brevetto di invenzione di "Un metodo e sistema per il ripristino del piano di volo", ottenendo una svolta nel campo dei brevetti di invenzione.



Caso • Fondazione della prima società di servizi di interconnessione aria-terra al mondo



Nell'era post-epidemia, l' "economia digitale" e i "servizi contactless" sono diventati una tendenza e il poter navigare su Internet in volo è diventato molto popolare tra i passeggeri. L'Internet per l'aviazione è diventato un mezzo importante per le compagnie aeree per migliorare i servizi e la trasformazione dei prodotti. Nel dicembre 2020, il China Eastern Airlines Group ha unito le forze con China Telecom e JuneYao Group per creare la prima società di interconnessione aria-terra al mondo, impegnata a costruire un "provider di soluzioni integrate per Internet per l'aviazione". KDlink Technology Co., Ltd. si concentrerà sull'innovazione di prodotto, innovazione tecnologica e dei meccanismi ed esplorerà l'applicazione di Internet in aria nei settori del pronto soccorso in volo, della cabina intelligente, ecc., lanciando continuamente prodotti Internet per l'aviazione con una migliore esperienza e servizi migliori per fornire ai passeggeri un'esperienza di viaggio in aereo di alta qualità e aiutare il progresso continuo dell'aviazione digitale e dell'aviazione civile intelligente.



Inaugurazione di KDlink Technology Co., Ltd.



Anticorruzione

La società si basa sui "Pareri guida del China Eastern Airlines Group sul miglioramento del meccanismo di prevenzione e controllo del rischio di integrità per l'approvvigionamento di aeromobili", "Opinioni orientative del China Eastern Airlines Group sul progresso integrato del sistema di equipaggio aereo-Non osare corrompere, non poter corrompere, non voler corrompere", "Opinioni orientative del gruppo China Eastern Airlines sulla prevenzione dei conflitti di interesse dei leader sulle pratiche di regolamentazione nei settori aeromobili, biglietti, trasporti, aviazione e IT", i "Pareri guida sulla rettifica speciale e la supervisione dei quattro problemi di corruzione all'estero, trasferimento di benefici, ricerca di rendita e conversione da pubblico a privato" e altri requisiti di sistema, per continuare a costruire un sistema integrato per far avanzare il sistema e i meccanismi anti-corruzione e stabilire un rigoroso sistema anticorruzione completo.

La compagnia attribuisce grande importanza alla protezione degli informatori e, in conformità con le norme di "Implementazione delle regole per la gestione di segnalazioni e accuse da parte degli organi di ispezione e supervisione della disciplina" del China Eastern Airlines Group, regola la gestione delle segnalazioni e delle accuse da parte di tutti i livelli di disciplina delle organizzazioni ispettive per garantire che i membri del partito e le masse esercitino i loro poteri di supervisione.

Anno 2020

China Eastern Airlines Group e le sue sussidiarie hanno svolto per **405** volte diversi corsi di formazione sull'avvertimento, riguardanti l'educazione anti-corruzione, le notifiche di casi tipici di violazione degli otto regolamenti del governo centrale, ecc., coprendo un totale di oltre **60.000** persone

China Eastern Airlines Group e le sue sussidiarie hanno svolto attività di istruzione e formazione sull'integrità prima delle vacanze in momenti importanti come il capodanno e la festa di primavera. Sono stati emessi **794** avvisi e inviati più di **30.000** promemoria. Sono stati effettuati **3.052** insegnamenti di avvertimento, **2.233** ispezioni, **129** trattamenti speciali e sono state formulate **18** misure di rettifica.

Il rapporto con gli investitori

La compagnia rispetta rigorosamente i requisiti normativi delle società quotate, adempie ai propri obblighi di comunicazione delle informazioni nel rispetto delle normative e migliora costantemente la qualità della comunicazione delle informazioni. Secondo le regole regolamentari dei tre luoghi quotati, nel 2020 la società ha emesso 58 annunci, tra cui varie relazioni periodiche durante l'anno, annunci sull'emissione pubblica di obbligazioni societarie e annunci relativi a transazioni quotidiane connesse.

Al fine di rafforzare la gestione delle relazioni con gli investitori, la società ha organizzato 3 analisti nazionali ed esteri e conference call con gli investitori. Sondaggi e scambi con ricezione in linea di analisti di banche di investimento e investitori istituzionali in 6 lotti da dieci persone, partecipato a 27 riunioni strategiche di istituti di titoli locali e online e ha comunicato con 314 investitori. Allo stesso tempo, la compagnia ha comunicato attivamente con gli investitori attraverso la piattaforma interattiva SSE E per migliorare continuamente l'immagine dell'azienda nel mercato dei capitali.

Conformità alle leggi e rispetto dei regolamenti

In conformità con il "Diritto Societario della Repubblica popolare cinese", "Linee guida per la gestione della conformità delle imprese centrali" e altre leggi, regolamenti e norme nazionali, standard di settore e regolamenti pertinenti di China Eastern Airlines, le "Misure provvisorie per la gestione della conformità di China Eastern Airlines Co., Ltd." sono state formulate per promuovere attivamente la costruzione di "China Eastern nella legge" e accompagnare il costante sviluppo della compagnia. Durante l'epidemia, la compagnia ha scritto i "Rischi legali e contromisure dei contratti internazionali relativi all'esterno per la società nell'ambito dell'epidemia COVID-19" alla luce delle condizioni operative, "Rischi legali coinvolti nel trasporto aereo internazionale di passeggeri della società nell'ambito dell'epidemia COVID-19 e suggerimenti di contromisure" per ridurre i rischi di conformità. In termini di istituzione di un sistema di conformità internazionale, la società ha formulato le "Linee guida di conformità per il controllo delle esportazioni", "Linee guida anticorruzione e anti-concussione commerciale" e ha aggiornato le "Linee guida di conformità anti-monopolio" per rafforzare la gestione della conformità all'estero. Nel 2020, il tasso di revisione dei contratti economici e del processo decisionale principale della società è stato 100% e non ci sono state controversie legali che coinvolgono il monopolio e la concorrenza sleale.

Controllo e gestione dei rischi

Nel 2020, la società ha mantenuto saldamente la linea di principio di base del rischio, aderito al pensiero della linea di principio di base e alla costruzione del sistema come base e come punto chiave. Ha rafforzato il meccanismo di valutazione del rischio, il meccanismo di controllo e il meccanismo di allerta in anticipo, svolgendo un solido lavoro di previsione dei principali rischi e promuovendo la modernizzazione del sistema di governance e delle capacità di governance.

Rafforzamento delle misure di controllo e gestione dei rischi



Esecuzione del lavoro di gestione dei rischi in modo completo

Abbiamo seguito consciamente i requisiti della Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato e del China Eastern Airlines Group per rafforzare l'identificazione dei rischi, risolvere i principali rischi aziendali nel 2020 come rischi per la sicurezza, rischi operativi, rischi della catena del capitale, rischi di conformità legale e rischi informativi, implementando la gestione del rischio e le responsabilità di controllo a tutti i livelli, istituendo un team interdipartimentale di risposta al rischio e sviluppando strategie di risposte mirate.



Impegno per approfondire la gestione e il controllo dei rischi speciali

Aderiamo all'orientamento al problema e al rischio, abbiamo condotto revisione e supervisione sulle principali questioni che influenzano lo sviluppo del business dell'azienda, eseguendo varie revisioni specifiche per il rischio su attività, questioni e operazioni principali e abbiamo promosso lo sviluppo di alta qualità dell'azienda



Miglioramento continuo del livello di gestione del rischio

Abbiamo rafforzato la costruzione di una cultura della gestione del rischio e integrato i requisiti di base della gestione del rischio come la valutazione del rischio e la prevenzione avanzata durante la promozione di grandi eventi, migliorando la consapevolezza dei dipendenti sulla gestione del rischio; abbiamo approfondito continuamente la costruzione del sistema di controllo interno del rischio e condotto la formazione aziendale, migliorando la consapevolezza e la capacità di gestione del rischio dei dipendenti



Costruzione della informatizzazione

L'azienda continua a migliorare il meccanismo del lavoro di informatizzazione e il sistema di organizzazione e gestione, migliorare ulteriormente l'infrastruttura delle informazioni, promuovere l'ulteriore integrazione della tecnologia dell'informazione, delle operazioni aziendali e dell'esperienza utente e continuare a migliorare le capacità di garanzia della sicurezza della rete; rafforza la capacità dell'informatizzazione di guidare l'innovazione e lo sviluppo e l'applicazione di nuove tecnologie, promuove attivamente la cooperazione e la costruzione congiunta con imprese esterne avanzate, migliorando significativamente il livello di costruzione dell'informatizzazione e aiutando lo sviluppo di alta qualità dell'azienda.

Nel 2020, la società ha pubblicato le "Linee guida del lavoro di costruzione di informatizzazione-manuale di IT e lavoro di collegamento aziendale (prova)", revisione delle "Misure di gestione della costruzione dell'informatizzazione (edizione 2020)" per migliorare il coordinamento di tutte le unità nella costruzione dell'informatizzazione e rafforzare le capacità di integrazione dei vari sistemi di informazione. Abbiamo standardizzato e ottimizzato il processo di costruzione del sistema informativo aziendale e promosso in modo migliore l'attuazione della strategia informativa dell'azienda, ottimizzando il processo agile di investimento e di acquisto del progetto e migliorando la tempestività nel rispondere alle esigenze aziendali e la natura scientifica dell'allocatione delle risorse di ricerca e sviluppo. Inoltre, la società ha aperto la strada alla creazione di un comitato di esperti di informatizzazione e ha assunto dieci rinomate imprese nazionali ed esperti di informatizzazione delle università affinché si unissero a China Eastern Airlines, aprendo una nuova era di "Smart · Cloud Aviation".



L'azienda ha organizzato il salone tematico "Aviazione con intelligenza digitale, guida e creazione del futuro" e ha tenuto la prima cerimonia di nomina di esperti di informatizzazione per promuovere la costruzione dell'informatizzazione dell'azienda



Misure chiave per la costruzione dell'informatizzazione





CHINA EASTERN

Viaggio nel sostenibile

Adempiere alla responsabilità sociale è la missione di China Eastern Airlines. China Eastern integra il concetto di responsabilità sociale nella visione e nella strategia di sviluppo dell'azienda, per stabilire un meccanismo di pubblicazione e comunicazione delle informazioni sulla responsabilità sociale professionale e normalizzato, eseguire una gestione dinamica delle questioni sostanziali di responsabilità sociale e continuare a migliorare le capacità di sviluppo sostenibile dell'azienda.

Viaggio nello sviluppo sostenibile	38
Gestione delle questioni sostanziali	39
Partecipazione degli stakeholders	42

Viaggio nello sviluppo sostenibile

Integrazione della responsabilità sociale

Concetto di responsabilità Amore per i dipendenti, prima scelta dei clienti, soddisfazione dei soci, fiducia della società

Obiettivi strategici Compagnia aerea di livello mondiale, Felice China Eastern

Metodo di gestione Analisi del background dello sviluppo sostenibile, gestione delle questioni sostanziali, partecipazione degli stakeholders



Vantaggi della China Eastern

- Una delle prime tre compagnie aeree statali della Cina. La compagnia possiede la flotta più giovane tra le principali compagnie aeree del mondo e le sue dimensioni di trasporto si collocano tra le prime dieci compagnie aeree mondiali. I molteplici indicatori di business dell'azienda sono entrati in prima linea nel settore globale
- Con guida l'approfondimento delle riforme e dell'innovazione tecnologica, e con supporto intelligenza, raffinatezza e internazionalizzazione, abbiamo l'obiettivo di realizzare la "Compagnia aerea di livello mondiale, Felice China Eastern" e accelerare la trasformazione in un gruppo dell'industria aeronautica leader su larga scala nella nuova era
- Abbiamo migliorato il sistema di gestione ambientale, in modo da continuare a ottimizzare la struttura della flotta di aerei, realizzare il risparmio energetico, la riduzione delle emissioni e la gestione dei rifiuti, partecipando attivamente ai problemi di riduzione delle emissioni di carbonio dell'industria aeronautica e aiutando a vincere la guerra di difesa dei cieli azzurri.
- Adempiamo attivamente alle responsabilità delle imprese centrali e ci dedichiamo alla riduzione mirata della povertà e alla rivitalizzazione rurale

Background dello sviluppo sostenibile

- Nel 2020, le Nazioni Unite hanno lanciato ufficialmente il piano "Decennio di azioni" degli obiettivi di sviluppo sostenibile per mobilitare più governi, società civile e imprese e invitare tutti a raggiungere congiuntamente gli "obiettivi globali" per lo sviluppo sostenibile
- La Cina sostiene la filosofia di sviluppo di innovazione, coordinamento, protezione ambientale, apertura e condivisione, promuovendo uno sviluppo economico di alta qualità in Cina e attuando pienamente l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile
- La Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato attribuisce grande importanza e sostiene l'adempimento delle responsabilità sociali delle imprese centrali attraverso la raccolta di casi aziendali di responsabilità sociale e conducendo formazione sulla responsabilità sociale.
- Il trasporto sostenibile è direttamente correlato agli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile e promuove il passaggio della Cina da un grande paese di trasporto a un importante paese di trasporto
- Gli investimenti responsabili stanno ricevendo una crescente attenzione dal mercato dei capitali. Le aziende con una buona prestazione ESG possono prevenire eventi "cigno nero" causati da fattori non finanziari, ridurre i rischi di investimento e portare rendimenti eccessivi agli investitori nel lungo periodo.

Contribuire alle aree chiave dello sviluppo sostenibile



Gestione delle questioni sostanziali

Secondo i quattro principi di rendicontazione delle "Linee guida per il reporting ambientale, sociale e di governance" emesse dalla Borsa di Hong Kong, compresi importanza, quantificazione, equilibrio, coerenza e relativi requisiti standard di rapporto di GRI (GRI Standards), sulla base dell'identificazione e dell'analisi delle questioni materiali nel 2019, in combinazione con importanti direzioni strategiche e richieste delle parti interessate nel 2020, sono stati raccolti un totale di 208 questionari dalla direzione interna dell'azienda e dai dipendenti di base, l'azienda ha analizzato e corretto questioni sostanziali e infine formate 21 questioni sostanziali.

Questioni sostanziali	Questioni GRI corrispondenti	Progressi nel 2020	Programma per il 2021
Prevenzione e lotta contro l'epidemia		<ul style="list-style-type: none"> Sono stati effettuati voli di trasporto anti-epidemia nazionali e internazionali per garantire passaggi aerei senza ostacoli Focus sulla "prevenzione e controllo dell'intero processo" e compiere ogni sforzo per garantire il servizio ai passeggeri Sono state formulate misure di cura e assistenza e fatto ogni sforzo per fare bene nella cura e nella protezione dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il sistema di responsabilità per la prevenzione e il controllo della epidemia in conformità con i requisiti normalizzati di prevenzione e controllo dell'epidemia di "prevenzione anti-epidemia per gli ingressi dall'estero", e "prevenzione di una seconda ondata"
Ripresa della produzione e del lavoro		<ul style="list-style-type: none"> Focus sui "Tre Stabili, Cinque Rafforzamenti, Otto Punti Chiave" e sono state attuate attivamente le "Sei Stabilizzazioni" e le "Sei Garanzie" Sono stati promossi voli charter personalizzati per far riprendere il lavoro, la produzione e la scuola Lancio di voli "da passeggeri a cargo" per garantire la stabilità della catena industriale e della catena di approvvigionamento 	<ul style="list-style-type: none"> In base allo sviluppo e ai cambiamenti dell'epidemia, promuovere accuratamente il ripristino dei voli per regione e fase Continuare a promuovere i voli "da trasporto passeggeri a cargo" per fornire supporto di capacità per la stabilità della catena di approvvigionamento della catena industriale
Sicurezza aerea		<ul style="list-style-type: none"> Sono state formulate le "Regole di implementazione della valutazione delle prestazioni di sicurezza" e le "Misure di revisione e valutazione della gestione del lavoro di sicurezza [edizione 2020]" per perfezionare i metodi di implementazione per la valutazione della sicurezza È stato formulato il "Regolamento sulla gestione dei pericoli nascosti per la sicurezza", incorporando l'indagine e la segnalazione dei pericoli nascosti negli indicatori di valutazione delle prestazioni di sicurezza Sono state formulate le "Misure per l'implementazione dei colloqui per la sicurezza" per rafforzare la supervisione e la gestione della sicurezza di tutte le unità È stato formulato un piano d'azione triennale per la rettifica speciale della sicurezza della produzione Tutti i dipendenti hanno firmato la lettera di responsabilità per la sicurezza di "mantenere l'aspirazione originale, assumersi la missione, illuminare la promessa e dare più contributi" 	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere l'aggiornamento digitale della gestione della sicurezza Continuare a promuovere l'azione triennale di rettifica speciale della sicurezza della produzione Promuovere la costruzione di un sistema di formazione di alto livello Promuovere la costruzione di uno stile di sicurezza e la costruzione di "tre basi"
Sicurezza e salute dei passeggeri	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> È stata attuata rigorosamente la legge sul lavoro sicuro "SAFE520" È stato implementato completamente gli standard di prevenzione e controllo delle epidemie per i servizi in cabina È stata rafforzata la gestione della qualità dei pasti È stata ottimizzata la prevenzione delle scosse per turbolenze 	<ul style="list-style-type: none"> Svolgere continuamente corsi di formazione sull'educazione alla sicurezza e formazione professionale Prestare attenzione ai cambiamenti nell'epidemia, aggiornare le misure di prevenzione e controllo e adeguare le procedure e gli standard di servizio
Sicurezza e salute sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> È stata implementata la "Spiegazione sulle questioni relative alla sesta revisione delle" Regole di certificazione per la qualificazione di operazione di trasporto aereo pubblico di grandi aeromobili" e completato il cambio di tutte le regole di programmazione dell'equipaggio È stata rafforzata la salute psicologica dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> Esplorare l'istituzione dell'Oriental Hospital Internet Hospital nella "China Eastern Airlines Home" Migliorare continuamente il livello di gestione della salute sul lavoro e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro di tutti i dipendenti
Puntualità dei voli	GRI 417 Marketing e logo	<ul style="list-style-type: none"> È stato emesso il "Regolamento sulla valutazione dei voli regolari di China Eastern Airlines Co., Ltd. (edizione 2020)" È stato istituito un team speciale per migliorare continuamente il normale livello di gestione dei voli Innovativo sistema di gestione della ricerca e sviluppo e del comando di produzione 	<ul style="list-style-type: none"> Accelerare la promozione del sistema di gestione dei comandi di produzione Migliorare la copertura del rilascio elettronico



Questioni sostanziali	Questioni GRI corrispondenti	Progressi nel 2020	Programma per il 2021
Innovazione di prodotti e servizi	GR 417 Marketing e logo	<ul style="list-style-type: none"> È stata lanciata in modo innovativo la serie di prodotti "Fly at will" per servire il nuovo modello di sviluppo del "grande ciclo" nazionale Collaborazione con China State Railway Group per avviare l'interconnessione aereo-ferrovia È stato creato un viaggio intelligente completo per aiutare a realizzare viaggi smart e senza materiale cartaceo 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare continuamente la serie di prodotti "Fly at will" e migliorare i servizi di supporto Aumentare le capacità delle nuove applicazioni tecnologiche e ottimizzare l'esperienza di viaggio smart dei passeggeri
Miglioramento di esperienza dei clienti		<ul style="list-style-type: none"> È stato lanciato "Trasferimento facile" e "Imbarco facile" per migliorare l'esperienza dei passeggeri È stata ottimizzata la disposizione dell'area check-in dell'aeroporto di Pudong per migliorare l'efficienza del check-in dei passeggeri Adeguamento dinamico dei servizi in cabina per soddisfare le esigenze dei passeggeri prevenendo e controllando l'epidemia 	<ul style="list-style-type: none"> Ottimizzazione continua della disposizione delle aree check-in aeroportuali Ottimizzare i servizi in cabina, innovare e migliorare i prodotti per la ristorazione
Servizio passeggeri speciali	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> È stato istituito un team di azione speciale per rafforzare i servizi di assistenza per passeggeri speciali È stato formulato "Regolamento sulla gestione quotidiana dell'attrezzatura per sedie a rotelle" e "Il meccanismo di accesso e uscita e personale di servizio per le persone che richiedono maggiori attenzioni (piccoli animali, organi umani, anziani, deboli, malati, disabili e donne incinte)" e altri metodi di gestione. Insieme all'aeroporto di Pudong è stata aperta una "Zona prioritaria" per fornire servizi di check-in in un solo passaggio per passeggeri speciali 	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare e accrescere continuamente la qualità del servizio di passeggeri speciali, aggiornare continuamente gli standard di servizio e innovare i metodi di servizio. Aumentare la garanzia del servizio speciale in loco.
Tutela della privacy dei clienti	GRI 418 Privacy dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> Sono state emesse "Misure di gestione della protezione delle informazioni sui passeggeri della China Eastern Airlines Co., Ltd." e "Regole di implementazione per la gestione degli incidenti sulla sicurezza delle informazioni sui passeggeri di China Eastern Airlines Co., Ltd." È stato istituito un comitato per la protezione delle informazioni sui passeggeri e assunto un responsabile della protezione dei dati Sono state protette le informazioni sulla salute personale dei passeggeri durante l'epidemia. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentare la protezione delle informazioni personali dei passeggeri e la formazione sulla protezione delle informazioni dei passeggeri e aumentare efficacemente la consapevolezza dei dipendenti per proteggere le informazioni dei passeggeri
Sviluppo internazionale		<ul style="list-style-type: none"> In conformità con i requisiti della Amministrazione della Aviazione Civile, è stato assicurato che i voli internazionali continuassero a operare Sono state unite le forze con l'Italia per portare avanti la cooperazione e gli scambi interculturali e partecipare attivamente agli incontri IATA per discutere la risposta dell'industria aeronautica globale all'epidemia 	<ul style="list-style-type: none"> Prestare molta attenzione all'impatto dell'epidemia e collaborare per promuovere la ripresa dell'industria aeronautica globale. Continuare ad approfondire la cooperazione con SkyTeam e altri partner per migliorare le operazioni delle compagnie aeree internazionali Attuare l'iniziativa nazionale "One Belt, One Road", costruire attivamente la "Via della Seta nel cielo" e promuovere scambi interculturali
Affrontare il cambiamento climatico	GRI 305 Emissioni	<ul style="list-style-type: none"> È stato formulato il "Manuale di Gestione Ambiente ed Energia" per migliorare la costruzione del sistema energetico e di tutela ambientale Partecipazione ai meccanismi di riduzione delle emissioni basati sul mercato e agli affari internazionali della gestione climatica globale. Sono stati migliorati gli indicatori di efficienza energetica dell'aria e del suolo 	<ul style="list-style-type: none"> Raccomandare di formulare piani per l'industria dell'aviazione civile cinese per raggiungere i picchi di carbonio entro il 2030 e la neutralità del carbonio entro il 2060 Svolgere il lavoro pertinente nell'ambito dei quattro meccanismi di emissione di carbonio dell'Unione europea, dell'intero paese, di Shanghai e dell'industria in conformità con le normative Eseguire la prova di funzionamento del sistema di protezione energetica e ambientale e sostanzialmente completare la costruzione dell'infrastruttura del quadro a circuito chiuso per il funzionamento del sistema
Prevenzione e lotta contro l'inquinamento	GRI 306 Acque reflue e rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> Sono state eseguite tutte le attività nell'anno conclusivo della guerra di difesa del cielo azzurro e accettato il terzo ciclo di ispezioni speciali organizzate dall'Amministrazione dell'Aviazione Civile per la guerra a difesa del cielo azzurro È stata aggiornata la "Lista di autoesame per la prevenzione e il controllo dell'inquinamento" 	<ul style="list-style-type: none"> Continuare ad attuare i requisiti della politica di prevenzione e controllo dell'inquinamento e attuare la supervisione a tutti i livelli.

Questioni sostanziali	Questioni GRI corrispondenti	Progressi nel 2020	Programma per il 2021
Utilizzo sostenibile delle risorse	GRI 302 Energia GRI 306 Acque reflue e rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> È stata applicata la tecnologia di lavaggio a secco degli aeromobili Sono stati promossi viaggi smart paperless Esplorato modi per riutilizzare risorse come le forniture aeromobili 	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere l'applicazione del lavaggio a secco degli aeromobili Promuovere l'applicazione di nuovi veicoli energetici
Catena del valore sostenibile	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Sono state emesse le "Misure amministrative per le liste nere dei fornitori" per rafforzare la supervisione dei fornitori e gli standard di gestione È stato rafforzato il controllo di conformità dei fornitori di servizi di gestione dei viaggi (TCM) e dei fornitori esteri 	<ul style="list-style-type: none"> Stabilire un database di agenti Rafforzare le indagini e la punizione per le violazioni degli agenti
Riduzione mirata della povertà	GRI 413 Comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> Sono stati consolidati i risultati della riduzione della povertà e portare avanti efficacemente la strategia di sviluppo della rivitalizzazione rurale Sono state fornite assistenza e cooperazione di alta qualità, di alto livello e sostenibile È stato continuato a fornire assistenza aeronautica, assistenza industriale, assistenza ai consumatori, assistenza educativa, assistenza medica, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> Lavorare con aree designate per la riduzione della povertà per promuovere la cooperazione strategica nella rivitalizzazione rurale e svolgere una cooperazione approfondita in otto aree principali, tra cui assistenza industriale, turismo e operazioni aeree, formazione, istruzione e promozione e servizi di viaggio Sviluppo approfondito delle tre azioni principali di "arricchire il patrimonio di conoscenze", "aumentare il reddito", "fare in modo che generazioni di persone possano vivere una vita migliore"
Diversità e pari opportunità	GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Antidiscriminazione	<ul style="list-style-type: none"> Continuato a svolgere attività di attenzione per le dipendenti donne Continuato ad assumere dipendenti di minoranza etnica 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento nella gestione dell'assunzione dei dipendenti di nazionalità straniera Continuare ad assumere dipendenti di minoranza etnica Svolgere attività di assistenza per le dipendenti donne, dipendenti di minoranze etniche e dipendenti di nazionalità straniera
Condizioni di lavoro e garanzia sociale	GRI 408 Lavoro minorile GRI 409 Lavoro forzato o obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> È stato rinnovato il "Contratto collettivo China Eastern Airlines Co., Ltd." È stata promossa la costruzione di Felice China Eastern e migliorato il sistema di incentivi dei punti felicità Sono stati attuati i nuovi dieci progetti pratici di assistenza ai dipendenti nel 2020 	<ul style="list-style-type: none"> Affinare ulteriormente il piano di implementazione dei punti felicità Implementare progetti pratici per servire i dipendenti Misure innovative per proteggere i diritti e gli interessi legittimi dei dipendenti
Formazione e sviluppo	GRI 404 Formazione e istruzione	<ul style="list-style-type: none"> È stato promosso e ottimizzato ulteriormente il progetto di formazione dei talenti di riserva "Yan Yixiang" Sono stati rinnovati attivamente i metodi di formazione e svolta formazione dal vivo online È stato costruito un vero e proprio sistema di addestramento pratico per i servizi di terra, organizzate gare di abilità per migliorare le capacità lavorative dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> Accelerare la trasformazione dei risultati dei progetti di ricerca e sviluppo sulla formazione esistenti e continuare a promuovere la costruzione e l'ottimizzazione del sistema curricolare Rafforzare la costruzione dell'informizzazione e realizzare la standardizzazione, la piattaforma e la digitalizzazione dell'intero processo di vari servizi di formazione
Garanzia di voli speciali	GRI 413 comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> È stata rafforzata la collaborazione interna ed esterna per migliorare il coordinamento operativo dell'azienda, la garanzia di backup e le capacità di risposta alle emergenze È stato garantito il trasporto per grandi eventi 	<ul style="list-style-type: none"> Fare un buon lavoro nei servizi di trasporto per i principali eventi nazionali Continuare a fornire la garanzia nazionale per il trasporto di emergenza in caso di emergenza
Integrazione nella comunità locale	GRI 413 comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> Continuato a svolgere le attività di volontariato "L' amore è nella China Eastern" Integrato le risorse sociali e svolgere congiuntamente attività di benessere pubblico 	<ul style="list-style-type: none"> Continuare a ottimizzare il meccanismo del progetto "L' amore è nella China Eastern", integrare più risorse sociali di alta qualità ed espandere ed estendere concetti e azioni di benessere pubblico



Partecipazione degli stakeholders

Diamo molta importanza alla partecipazione degli stakeholder, identifichiamo e rispondiamo alle preoccupazioni degli stakeholder attraverso un meccanismo di comunicazione e supervisione regolare e costruiamo relazioni più strette. Allo stesso tempo, continuiamo a migliorare la gestione di questioni importanti di interesse per tutti gli stakeholder per rispondere meglio alle loro aspettative.

Stakeholders	Principali questioni di interesse	Metodo di partecipazione		Metodo di risposta
		Comunicazione	Sorveglianza	
 SASAC	<ul style="list-style-type: none"> Prevenzione e lotta contro l'epidemia Ripresa del lavoro e della produzione Sviluppo internazionale Risposta al cambiamento climatico Riduzione mirata della povertà Coinvolgimento della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> Riunioni di lavoro Rapporti regolari 	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione aziendale Ispezioni 	P13, P19, P63, P66, P76, P85
 Amministrazione dell'Aviazione Civile	<ul style="list-style-type: none"> Prevenzione e lotta contro l'epidemia Ripresa del lavoro e della produzione Sicurezza aerea Puntualità dei voli Miglioramento esperienza passeggeri Risposta al cambiamento climatico Promozione sviluppo del settore 	<ul style="list-style-type: none"> Riunioni di lavoro Notifiche di documenti 	<ul style="list-style-type: none"> Controlli di supervisione Orientamento aziendale 	P13, P19, P46, P54, P58, P66, P63
 Stock Exchange / Investitori	<ul style="list-style-type: none"> Risultati operativi Gestione e controllo dei rischi Gestione della conformità 	<ul style="list-style-type: none"> Annunci aziendali Assemblea Generale degli Azionisti Esposizione delle prestazioni 	<ul style="list-style-type: none"> Pubblicazione regolare di informazioni Amministratori indipendenti Sistema di revisione 	P88, P33
 Il governo locale	<ul style="list-style-type: none"> Prevenzione e lotta contro l'epidemia Ripresa del lavoro e della produzione Attività conforme Risposta al cambiamento climatico Prevenzione e trattamento dell'inquinamento Uso sostenibile delle risorse Coinvolgimento della comunità Riduzione mirata della povertà 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione quotidiana Riunioni di lavoro Cooperazione governo-impresa 	<ul style="list-style-type: none"> Invio di rapporti statistici 	P13, P19, P33, P66, P69, P71, P8, P76

Stakeholders	Principali questioni di interesse	Metodo di partecipazione		Metodo di risposta
		Comunicazione	Sorveglianza	
 Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Puntualità dei voli Innovazione di prodotti e servizi Miglioramento esperienza utente Tutela della privacy del cliente Salute e sicurezza dei passeggeri Servizi passeggeri speciali 	<ul style="list-style-type: none"> Attività per i membri Linea assistenza clienti Piattaforma di rete Weibo e Wechat 	<ul style="list-style-type: none"> Sondaggi sulla soddisfazione dei passeggeri Gestione reclami passeggeri 	P54, P56, P58, P62, P50, P57
 Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Sicurezza e salute sul lavoro Formazione e sviluppo del personale Diversità e pari opportunità Condizioni di lavoro e garanzia sociale 	<ul style="list-style-type: none"> Conferenza di rappresentanti del personale Comunicazione di rete, simposi Formazioni, competizioni 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisore interno Sondaggio sulla soddisfazione del servizio Sindacati 	P51, P83, P82, P81
 Collegi nel settore / Associazione del settore / Aeroporto	<ul style="list-style-type: none"> Gestione in conformità Puntualità dei voli Promozione sviluppo del settore 	<ul style="list-style-type: none"> Riunioni di comunicazione Scambi relative al settore Cooperazione di progetti 	<ul style="list-style-type: none"> Vigilanza sociale Supervisione / Revisione 	P33, P54, P63
 Rivenditori	<ul style="list-style-type: none"> Gestione in conformità Catena del valore sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> Cooperazione di progetti Comunicazione aziendale quotidiana Incontri di lavoro e negoziazioni 	<ul style="list-style-type: none"> Meccanismo di report Revisione / Verifica 	P33, P73
 Fornitori / Altri partner	<ul style="list-style-type: none"> Gestione in conformità Gestione e controllo dei rischi Catena del valore sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> Cooperazione di progetti Comunicazione aziendale quotidiana Incontri di lavoro e negoziazioni 	<ul style="list-style-type: none"> Meccanismo di report Revisione / Verifica 	P33, P73
 Comunità / Organizzazione di beneficienza	<ul style="list-style-type: none"> Prevenzione e trattamento dell'inquinamento Coinvolgimento della comunità Riduzione mirata della povertà 	<ul style="list-style-type: none"> Attività di volontariato Cooperazione di progetti comunitari 	<ul style="list-style-type: none"> Vigilanza sociale 	P69, P85, P76
 Media	<ul style="list-style-type: none"> Gestione in conformità Innovazione di prodotti e servizi Miglioramento dell'esperienza del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Conferenze stampa Interviste dei media Interazioni con i nuovi media 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisione dei media 	P33, P56, P58



CHINA EASTERN

Nuove vette di sviluppo della sicurezza

La sicurezza è la base di tutto il lavoro dell'aviazione civile. Dobbiamo avere un senso di responsabilità e missione a lungo termine e, con maggiore determinazione, requisiti più severi, forza più energica e misure più pratiche, siamo determinati a essere la compagnia aerea più sicura per proteggere i passeggeri ogni volta che volano e fare della sicurezza un elemento distintivo della China Eastern Airlines.

Rispetto della sicurezza aerea	46
Tutela della salute dei passeggeri	50
Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	51





Rispetto della sicurezza aerea

Le capacità di gestione della sicurezza al passo con i tempi forniscono una solida base per lo sviluppo di alta qualità dell'aviazione civile. China Eastern crede sempre fermamente che per la sicurezza si può sempre fare di meglio e sta portando avanti la costruzione di un sistema di gestione della sicurezza più adattabile, leader e lungimirante, in modo che lo sviluppo dell'azienda proceda costantemente sulla strada della sicurezza continua.

Migliorare il sistema di gestione della sicurezza

China Eastern Airlines rispetta la "Legge sull'aviazione civile" e la "Normativa sulla gestione della sicurezza dell'aviazione civile" e altre leggi e regolamenti relativi alla sicurezza e secondo il "Piano d'azione triennale per la rettifica speciale per la sicurezza sul lavoro nazionale" emesso dal Comitato per la sicurezza del Consiglio di Stato, ha formulato un piano d'azione triennale per la rettifica speciale della sicurezza della produzione, compilando "due elenchi" di pericoli nascosti e misure di rettifica. Ha promosso fermamente la rettifica speciale di tre anni della sicurezza della produzione per garantire che il funzionamento sicuro dell'azienda sia stabile e controllabile. Nel 2020, China Eastern ha formulato le "Regole di implementazione per la valutazione delle prestazioni di sicurezza", "Regolamenti per l'ispezione dei rischi di sicurezza e la gestione della governance", "Misure di implementazione dell'intervista di sicurezza" e "Misure di revisione e valutazione della gestione del lavoro di sicurezza (edizione 2020)". Ha affinato i metodi di implementazione della valutazione della sicurezza e rafforzare la costruzione del sistema di gestione della sicurezza.

Attribuiamo grande importanza alla supervisione e all'ispezione della sicurezza, eseguiamo speciali ispezioni sulla sicurezza per le unità chiave e rivediamo e correggiamo le carenze nel lavoro di sicurezza. Nel 2020, l'azienda ha effettuato 11 revisioni di sicurezza, 336 revisioni interne, 42 ispezioni sulla pista aeroportuale e in loco e 34 ispezioni speciali.

Anno 2020

Tasso di incidenti su 10.000 ore di volo



I piloti utilizzano la "Borsa di volo elettronica" per visualizzare le informazioni di volo prima del decollo



Rafforzamento della gestione e controllo dei rischi per la sicurezza

China Eastern Airlines ha continuato a rafforzare la gestione e il controllo dei rischi e si è trasformata da post-gestione a pre-gestione e gestione durante il processo. Abbiamo rafforzato la ricerca sui cambiamenti nei rischi per la sicurezza tradizionali, rispondendo allo stesso tempo scientificamente alle sfide dei nuovi rischi per la sicurezza e manteniamo sempre un ambiente operativo sicuro per l'azienda. Nel 2020 abbiamo svolto dieci principali attività di gestione del rischio, identificando accuratamente i rischi dinamici e potenziali e insistendo sulla prevenzione e la risoluzione dei rischi per la sicurezza alla fonte.



Risposta ai nuovi rischi

- Implementazione di una gestione del rischio speciale per nuove modalità operative come le operazioni "da trasporto passeggeri a cargo" e "trasporto di merci negli aerei passeggeri"
- Rafforzamento della gestione e del controllo dei rischi relativi alla disattenzione e alle abilità non mature dei dipendenti durante l'epidemia



Risposta ai rischi principali

- Sono stati istituiti 31 database dei rischi aeroportuali di Classe I, analizzato e valutato i rischi di aeronavigabilità degli aeromobili in 20 casi importanti e formulato misure di miglioramento
- È stato avviato il sistema di mappe dei rischi per promuovere la gestione e il controllo del rischio coprendo ogni fase di volo
- Sono stato emessi i requisiti di gestione e controllo per la flotta aerea B737NG della compagnia senza l'utilizzo di canotti di salvataggio, prevenendo efficacemente il rischio di operazioni di guado di aeromobili senza canotto.



Risposta al rischio di altitudine

- Per il funzionamento sicuro degli aeroporti di altipiano, sono stati aggiornati e migliorati 18 database speciali di fonti di pericolo aeroportuale



Caso • Creazione di un database di eventi non sicuri per facilitare lo sviluppo preciso della gestione e del controllo del rischio

Dal gennaio del 2020, China Eastern Airlines ha completato la raccolta dei dati delle informazioni di base di 15.644 eventi di non sicurezza dal 2011 a giugno 2019, realizzando analisi dei big data di eventi tipici delle operazioni umane, dell'ambiente operativo e delle cause meccaniche, identificando le informazioni sull'origine del rischio di "altezza di deviazione" e "raffiche di vento" e migliorando il livello di gestione e controllo dei rischi. Allo stesso tempo, l'azienda ha esplorato e studiato l'utilizzo di metodi di studio con macchine per giudicare automaticamente le tipologie di infortunio, ponendo le basi per lo sviluppo di un "sistema empirico di gestione e controllo dei rischi".

Migliorare le capacità di sicurezza e protezione

Ogni membro di China Eastern Airlines è un protettore della sicurezza. Nel 2020, China Eastern Airlines ha migliorato la qualità di formazione al volo e rafforzato le capacità di garanzia della sicurezza di varie posizioni attraverso "afferrare le basi, gettare le basi ed esercitare le competenze di base". La compagnia ha approfondito le responsabilità in materia di sicurezza del "rispetto per la vita, rispetto delle normative e rispetto dei doveri" (denominati "tre rispetti") e rafforzato la difesa ideologica di ogni dipendente per un lavoro sicuro. Tutti i dipendenti dell'azienda hanno firmato la lettera di responsabilità sulla sicurezza di "mantenere l'intenzione originale, assumersi la missione, illuminare la promessa e dare più contributi", e hanno stabilito con fermezza il concetto di "sicurezza prima di tutto".

Il digitale rende il volo più sicuro

L'azienda ha sviluppato la Piattaforma di analisi sulla sicurezza della China Eastern Airlines (MSAP) e il Sistema di analisi della qualità di esercitazione aerea simulata (SOQA) per estendere l'applicazione dei big data fino alla fine della formazione e fornire ai piloti una guida ad una esercitazione più accurata.



— Costruzione di un modello di valutazione del rischio

Abbiamo integrato i dati di piloti aziendali, aeromobili, aeroporti operativi e rotte aeree, stabilito oltre 4.000 modelli di valutazione del rischio e implementato il monitoraggio della sicurezza



— Invio di rapporti di analisi mensili

Attraverso i parametri chiave di analisi dei modelli di valutazione del rischio, vengono inviati rapporti mensili di analisi del livello di esecuzione a tutti i piloti dell'azienda, aiutando i piloti a comprendere accuratamente le loro carenze e promuovere il miglioramento delle loro capacità



— Riproduzione del processo di volo

Dopo ogni volo, vengono identificate le modifiche dei parametri importanti nelle fasi chiave del volo e viene realizzata la riproduzione video tridimensionale del processo di volo, aiutando i piloti a riprendere il volo e migliorando le loro capacità di guida



— Formulazione di una esercitazione personalizzata

Valutiamo scientificamente le competenze di base dei piloti e personalizziamo un programma di addestramento al volo personalizzato basato sulle differenze individuali dei piloti



Arricchimento del sistema di formazione dei piloti

China Eastern Airlines ha sviluppato in modo indipendente il sistema di addestramento cinese A350 CBT (addestramento assistito da computer) per supportare l'esercitazione dei piloti di nuovi tipi di aeromobili; ha stabilito in modo innovativo il sistema curricolare B787, con diritti di proprietà intellettuale indipendenti e in una posizione di leadership nella formazione nazionale dello stesso modello, per soddisfare le esigenze della formazione tradizionale e a distanza e per migliorare la pertinenza e la praticità della formazione.

Creazione di una atmosfera sulla cultura della sicurezza

L'azienda ha promosso la costruzione dello stile di lavoro dei professionisti della sicurezza dell'aviazione civile con i "tre rispetti" come nucleo e consolidato le capacità di gestione della sicurezza del team dei "tre" (capitano, assistente di volo e capogruppo); è stato mobilitato l'entusiasmo dei dipendenti per la comunicazione volontaria di informazioni sulla sicurezza, svolgendo attività di costruzione di cultura della sicurezza diversificata e rafforzando la consapevolezza della sicurezza dei dipendenti.



Totale dei rapporti sulla sicurezza volontari raccolti dall'azienda

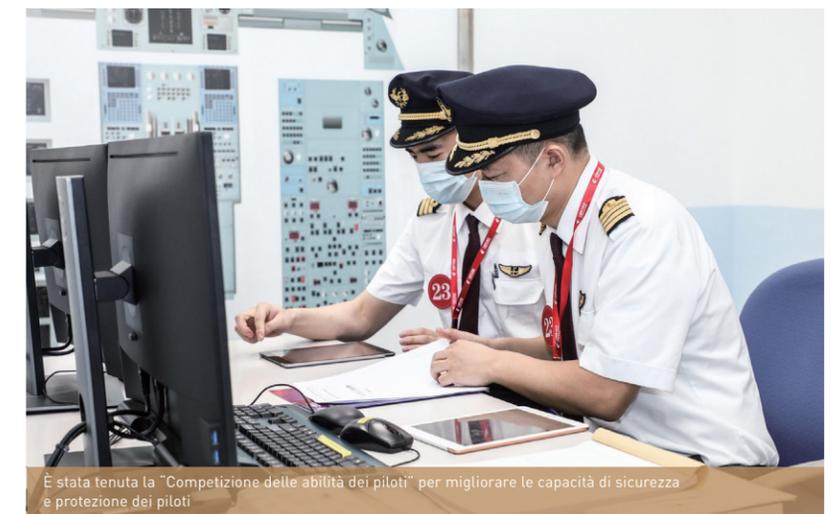
29.248

Aumento su base annua

27.2%



Con il tema "mantenere l'aspirazione originale, assumere la missione, illuminare le promesse, dare più contributi", si è tenuta una competizione sulla conoscenza della sicurezza



È stata tenuta la "Competizione delle abilità dei piloti" per migliorare le capacità di sicurezza e protezione dei piloti



Tutela della salute dei passeggeri

La sicurezza è il rispetto per la vita e la tutela dei passeggeri. China Eastern Airlines mette sempre al primo posto la sicurezza della vita e la salute fisica dei passeggeri, perfezionando i servizi con standard più elevati e migliorando il senso di sicurezza dei passeggeri durante il viaggio. Nel 2020, China Eastern ha applicato rigorosamente la legge sul lavoro sulla sicurezza "SAFE520", implementato completamente gli standard di prevenzione e controllo delle epidemie del servizio in cabina, rafforzato la gestione della qualità dei pasti, ottimizzato la prevenzione del rischio di turbolenza e migliorato il livello di servizio di sicurezza della cabina.

Le principali misure di China Eastern Airlines per la sicurezza e la salute dei passeggeri nel 2020

 <p>Sicurezza dei passeggeri</p> <ul style="list-style-type: none"> Applicazione di sistemi innovativi per rafforzare la prevenzione del rischio di turbolenze È stata stabilita una "mappa dei rischi" mobile per fornire avvisi di sicurezza e di rischio per la porta dell'aeromobile, incendi della batteria al litio e "tre difese" aeree: anti-turbolenze, anti-scottature, anti-ferite, ecc. 	 <p>Sicurezza alimentare</p> <ul style="list-style-type: none"> È stata portata avanti la supervisione della qualità ed eseguire le ispezioni in "due fasi" dei pasti a bordo della società di catering Sono state eseguite ispezioni speciali sulla qualità operativa dei pasti forniti durante il trasporto estivo, le festività nazionali e l'Expo È stata adottata una varietà di metodi di ispezione per garantire la qualità dei pasti in volo durante il periodo di prevenzione e controllo dell'epidemia Sono stati adeguati gli standard di approvvigionamento alimentare per i pasti in volo durante il periodo di prevenzione e controllo dell'epidemia È stata rafforzata la gestione della sicurezza alimentare della catena del freddo a bordo 	 <p>Soccorso medico di emergenza</p> <ul style="list-style-type: none"> Partecipazione al progetto "Soccorso medico di emergenza" e svolgimento della formazione medica di primo soccorso per assistenti di volo
---	---	---

Caso • Miglioramento dell'affidabilità dell'avviso di turbolenza per garantire la sicurezza del viaggio dei passeggeri

Al fine di prevenire efficacemente gli infortuni causati dalle turbolenze, il dipartimento cabina di China Eastern Airlines ha adottato un sistema EDR (rilevamento delle turbolenze), per consentire al personale di cabina di ricevere l'avviso di turbolenza della rotta in modo più tempestivo e accurato e intraprendere un lavoro preventivo il prima possibile. Allo stato attuale, il sistema EDR copre tutti i modelli dell'azienda. Inoltre, China Eastern Airlines sta verificando le informazioni EDR e le previsioni del sistema EDR con l'Accademia della Amministrazione dell'Aviazione Civile Cinese per promuovere la condivisione di informazioni sulla turbolenza e contribuire a migliorare l'affidabilità degli avvisi di turbolenza di volo per i voli tra le regioni.



Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti

China Eastern attribuisce grande importanza alla salute fisica e psicologica dei piloti e dei dipendenti in prima linea. In base ai rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro coinvolti nelle diverse posizioni, ha fornito dispositivi di protezione o supporto medico per migliorare continuamente la soddisfazione professionale dei dipendenti. Nel 2020, China Eastern ha implementato la "Spiegazione sulle questioni relative alla sesta revisione delle Regole di certificazione per la qualificazione delle operazioni di trasporto aereo pubblico di grandi aeromobili" emanate dalla Amministrazione della Aviazione Civile Cinese per i regolamenti di pianificazione dei membri dell'equipaggio e completato il cambio delle regole di volo per tutti gli equipaggi.

Anno 2020
Ore di consultazione EAP condotte dai dipendenti della China Eastern
230 ore

Le principali misure di China Eastern Airlines per la salute dei dipendenti nel 2020

 <p>Servizi medici e sanitari</p> <ul style="list-style-type: none"> Sono stati istituiti reparti di medicina interna, chirurgia, medicina generale, medicina tradizionale cinese, oftalmologia, assistenza sanitaria preventiva come reparti di medicina principale, in modo da fornire ai dipendenti interni all'azienda servizi di diagnosi e cura di malattie comuni, malattie ricorrenti, malattie croniche acute. Sono stati formulati piani di risposta alle emergenze e creato un servizio medico di emergenza 24 ore su 24 prima del volo nelle basi di Pudong e Hongqiao 	 <p>Servizi di sanità pubblica</p> <ul style="list-style-type: none"> In conformità con le caratteristiche del settore, è stata condotta l'educazione sanitaria per il personale di terra, i piloti, gli equipaggi di volo, le nuove reclute, ecc. Forniamo un accurato piano di esame fisico per il personale di terra In conformità con le "Regole per la gestione del certificato di esame fisico del personale dell'aviazione civile (CCAR-67FS-R2)", vengono forniti esami sanitari per l'equipaggio 	 <p>Servizi di salute sul lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> Sulla base dell'esame fisico annuale e delle conclusioni della valutazione, combinate con lo stato di salute e le manifestazioni cliniche dei piloti, vengono formulate la valutazione del rischio di malattia e i sistemi di gestione della stratificazione della salute, con l'implementazione di misure di promozione della salute dei piloti È stata rafforzata la costruzione della salute psicologica dei dipendenti, incentrandoci sullo studio pilota EAP, prestando attenzione alla salute fisica e psicologica dei piloti. È stata acquistata un'assicurazione medica commerciale per i dipendenti, compresa l'assicurazione medica per i dipendenti, per i figli, per malattie critiche, indennità di ricovero, ecc., in modo da ridurre l'onere delle spese mediche dei dipendenti
--	--	---



CHINA EASTERN

Un nuovo capitolo nel servizio intelligente

Servizi di aviazione intelligenti, premurosi ed efficienti, che portano i passeggeri a nuove aspettative per un viaggio meraviglioso. China Eastern Airlines si impegna a fornire un trasporto aereo efficiente, conveniente, intelligente e di alta qualità e servizi estesi, nonché a co-creare e condividere con partner eccellenti per offrire ai passeggeri un'esperienza di servizio soddisfacente e confortevole.

Garanzia sulla puntualità dei voli	54
Creazione di un servizio sincero	56
Esperienza di viaggio intelligente	58
Tutela della privacy dei clienti	62
Costruzione di una interconnessione globale	63
Contributo allo sviluppo del settore	63



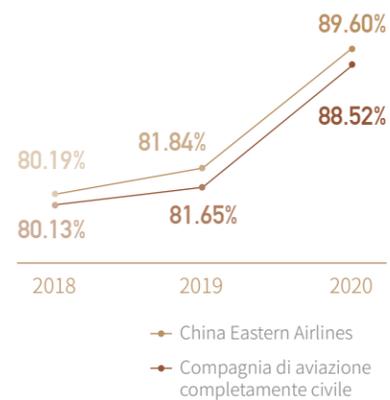


Garanzia sulla puntualità dei voli



La puntualità del volo è una manifestazione importante della qualità del servizio dell'aviazione civile e uno degli aspetti importanti dell'esperienza di viaggio dei passeggeri. China Eastern Airlines continua a migliorare le proprie operazioni e il livello di gestione, si impegna a migliorare la regolarità dei voli e ottimizza efficacemente la qualità del servizio ai passeggeri.

Tasso di regolarità dei voli 2018-2020



China Eastern Airlines ha implementato seriamente i requisiti di azione speciale della Amministrazione dell'Aviazione Civile Cinese per la costruzione di un marchio di qualità di servizio dell'aviazione civile, per consolidare e migliorare la regolarità dei voli. La compagnia ha fissato un obiettivo speciale per il miglioramento della regolarità del volo nel 2020 e ha istituito un team speciale per migliorare continuamente il livello di gestione della regolarità del volo, garantire la puntualità del volo ottimizzando il normale sistema di gestione del volo, migliorando il piano per ritardi di volo su larga scala, rafforzando le capacità di supporto a terra, aumentando il supporto della tecnologia dell'informazione e aumentando gli sforzi di valutazione. Nel 2020, China Eastern Airlines ha emesso il "Regolamento sulla valutazione dei voli regolari di China Eastern Airlines Co., Ltd. (edizione 2020)" e il "Regolamento per la gestione completa della piattaforma di supporto al volo MUC della compagnia" per ottimizzare il modello di gestione della regolarità del volo.

China Eastern Airlines ha sviluppato attivamente un metodo di gestione intelligente. Nel 2020, la società ha lanciato i moduli del sistema operativo di nuova generazione MM (allocazione del volo) e RM (recupero rapido del volo), effettuato un miglioramento del livello di automazione e intelligenza per l'assegnazione dei voli e il ripristino delle operazioni; ha continuato ad approfondire l'implementazione dell'autorizzazione elettronica e ha migliorato l'efficienza dell'autorizzazione del volo, con un tasso di copertura dell'84,76% per i voli di autorizzazione elettronica. Allo stesso tempo, la compagnia ha ottimizzato il processo di gestione della regolarità dei voli, stabilito un meccanismo di notifica giornaliera, rilevamento in tempo reale, notifica in tempo reale e supervisione in tempo reale dei voli in ritardo per migliorare l'efficienza della gestione dei voli anomali.

Caso • Costruzione di un sistema di comando e gestione per migliorare l'efficienza di supporto della cooperazione



Nel 2020, China Eastern Airlines ha lanciato in modo innovativo il sistema di gestione del comando di produzione. Sulla base delle esigenze operative della grande flotta dell'azienda, basato sul software MUC, ha integrato vari sistemi operativi e dati dell'azienda e realizzato il sistema di comando, gestione e controllo del processo a tre livelli dall'azienda al terminal fino al volo

Questo sistema rompe la frammentazione del sistema di pianificazione nella tradizionale garanzia di volo attraverso l'appiattimento e il decentramento della comunicazione, condividendo tutte le informazioni di garanzia e allo stesso tempo i progressi di garanzia nel gruppo, l'efficienza della cooperazione di supporto al volo e l'efficienza della comunicazione del comando di produzione sono effettivamente migliorate e i ritardi dei voli causati da ragioni interne sono ridotti. Allo stesso tempo, tutte le registrazioni chiamate memorizzate possono essere analizzate anche attraverso i big data per scoprire gli anelli deboli della garanzia, che promuove il miglioramento della qualità della garanzia di volo.





Creazione di un servizio sincero

Il servizio sincero è uno dei valori importanti dell'aviazione civile come industria dei servizi. China Eastern ha sempre aderito al concetto di "servizio autentico e sincero", ha rafforzato la gestione del servizio, ha migliorato la qualità del servizio e ha creato e portato le persone a nuove richieste per una migliore esperienza di viaggio aereo.

Gestione della qualità del servizio

China Eastern Airlines ha ulteriormente migliorato i propri standard di qualità del servizio. Nel 2020, China Eastern Airlines ha lanciato un'azione speciale per costruire un marchio di qualità del servizio, istituire un team speciale per promuovere l'efficace funzionamento del sistema di gestione della qualità del servizio e rafforzare la gestione a ciclo chiuso della qualità del servizio. La società ha rivisto i documenti di sistema come "Manuale di servizio", "Riepilogo avvertenze servizio cabina", "Istruzioni degli operatori di volo" e "Piano di miglioramento delle capacità aziendali dell'assistente di volo prima del volo", ecc. Ha costruito un sistema di servizio clienti strategico, continuato a migliorare il sistema standard delle sale VIP e promosso la standardizzazione del servizio. Inoltre, China Eastern Airlines ha risposto attivamente all'impatto dell'epidemia e ha migliorato gli "Standard per i pasti in volo" e gli "Standard e procedure per la garanzia dei pasti in volo per i voli importanti/speciali" sulla base delle effettive operazioni in cabina per garantire la qualità del servizio.

Ascoltare la voce dei passeggeri

China Eastern ha sempre aderito al concetto di "Servizio dedicato e orientato al cliente", ha completamente studiato e compreso le esigenze dei passeggeri, ha seguito dinamicamente i cambiamenti nei dati sulla soddisfazione dei passeggeri, ha rafforzato la gestione della qualità del servizio e l'ottimizzazione dei processi e ha effettivamente migliorato la soddisfazione dei passeggeri. Nel 2020, la società ha continuato ad approfondire l'applicazione del servizio clienti intelligente e supportato risposte per il sistema di servizio clienti online multicanale attraverso la base di conoscenza arricchita, identificando in modo intelligente le intenzioni dei passeggeri, trasferendo la chiamata agli operatori per una assistenza migliore e migliorando l'efficienza di risposta ai problemi dei passeggeri.

In termini di gestione dei reclami dei clienti, l'azienda ha ulteriormente migliorato il "Regolamento sulla gestione dei reclami", attraverso "monitoraggio quotidiano, verifica settimanale, analisi mensile", riunioni periodiche per lo scambio di gestione dei reclami dei passeggeri, ecc., eseguendo lavori di gestione dei reclami unificati e stilando standard di gestione unificati, in modo da rafforzare l'analisi dei dati dei reclami, standardizzare le procedure di gestione e migliorarne l'efficienza.



Anno 2020

Soddisfazione complessiva dei passeggeri sul servizio

91.71 punti

Soddisfazione passeggeri servizio di terra

91.72 punti

Soddisfazione passeggeri servizio aereo

91.70 punti

Sotto l'influenza del virus del nuovo coronavirus, il tasso di accettazione dei reclami è aumentato dal 9,20% nel 2019 al 9,68 nel 2020

9.68‰



China Eastern Airlines ha aperto la prima "Zona prioritaria" al di fuori dell'area riservata dell'aeroporto internazionale di Pudong per fornire un servizio unico per i passeggeri su sedia a rotelle, riducendo la necessità di passeggeri speciali di precipitarsi tra i diversi sportelli e migliorando la loro esperienza di servizio.

Servizio per passeggeri speciali

Il servizio per passeggeri speciali è un aspetto importante per migliorare l'accessibilità dei servizi aerei. China Eastern Airlines continua a ottimizzare i servizi passeggeri speciali, fornendo servizi personalizzati ai passeggeri e migliorando la loro esperienza di viaggio.

Nel 2020, China Eastern Airlines ha formato un gruppo apposito per rafforzare i servizi di assistenza ai passeggeri speciali, per organizzare e implementare compiti speciali per servizi speciali di assistenza ai passeggeri. È stato formulato il "Regolamento sulla gestione quotidiana dell'attrezzatura per sedie a rotelle" e "Il meccanismo di accesso e uscita e personale di servizio per le persone che richiedono maggiori attenzioni", ed è stata promossa ulteriormente l'APP in linguaggio dei segni per garantire efficacemente le esigenze di viaggio aereo dei passeggeri con disabilità.



Nel pomeriggio del 31 agosto 2020, la filiale del Guangdong di China Eastern Airlines ha aperto un canale veloce per trasferire rapidamente un caso di donazione di organi umani da Guangzhou a Shanghai tramite il volo MU5310. Ci sono voluti solo 9 minuti per completare l'imbarco veloce, che ha fatto guadagnare tempo prezioso per salvare la vita del paziente.



Esperienza di viaggio intelligente

Un nuovo ciclo di rivoluzione scientifica e tecnologica e di trasformazione industriale, guidato dalla tecnologia dell'informazione e caratterizzato dalla "saggezza", ha rimodellato la forma, le modalità e il modello dell'industria dell'aviazione civile in tutti gli aspetti. Seguendo la tendenza, China Eastern ha continuato ad aggiornare il suo servizio di "viaggio intelligente", in modo che i passeggeri possano godere appieno del senso di guadagno e di felicità determinato dallo sviluppo dell'aviazione civile.

Il primo "Fly at will" nel settore

China Eastern Airlines si è concentrata sulle riforme strutturali dal lato dell'offerta e ha creato la prima serie di prodotti "Fly at will" del settore, inducendo le principali compagnie aeree a seguire l'esempio, in modo da risolvere efficacemente le difficoltà dell'eccesso di capacità, del calo della domanda e della carenza di fondi; è stata stimolata la domanda attraverso l'innovazione di prodotto, portando alla ripresa della filiera dell'industria aeronautica e formando nuovi punti di crescita della domanda con pacchetti come "Alloggio dove vuoi", "Acquistare come vuoi" e "Viaggiare quando vuoi". L'effetto combinato rilasciato ha fornito un forte impulso per l'attivazione del ciclo economico interno.



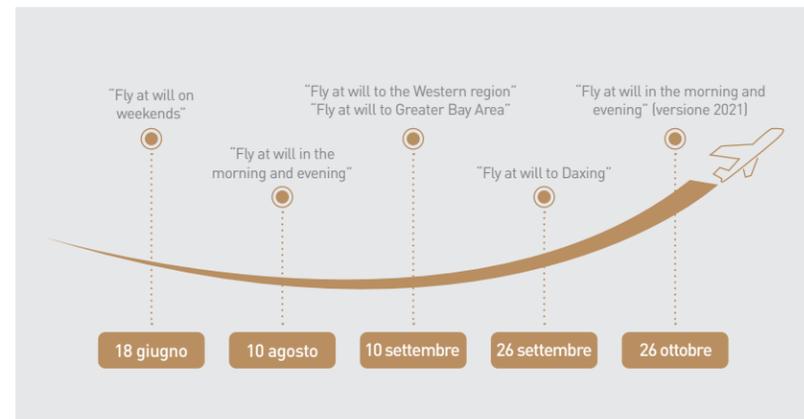
Anno 2020

Passeggeri trasportati dalla China Eastern Airlines con il pacchetto "Fly at will"

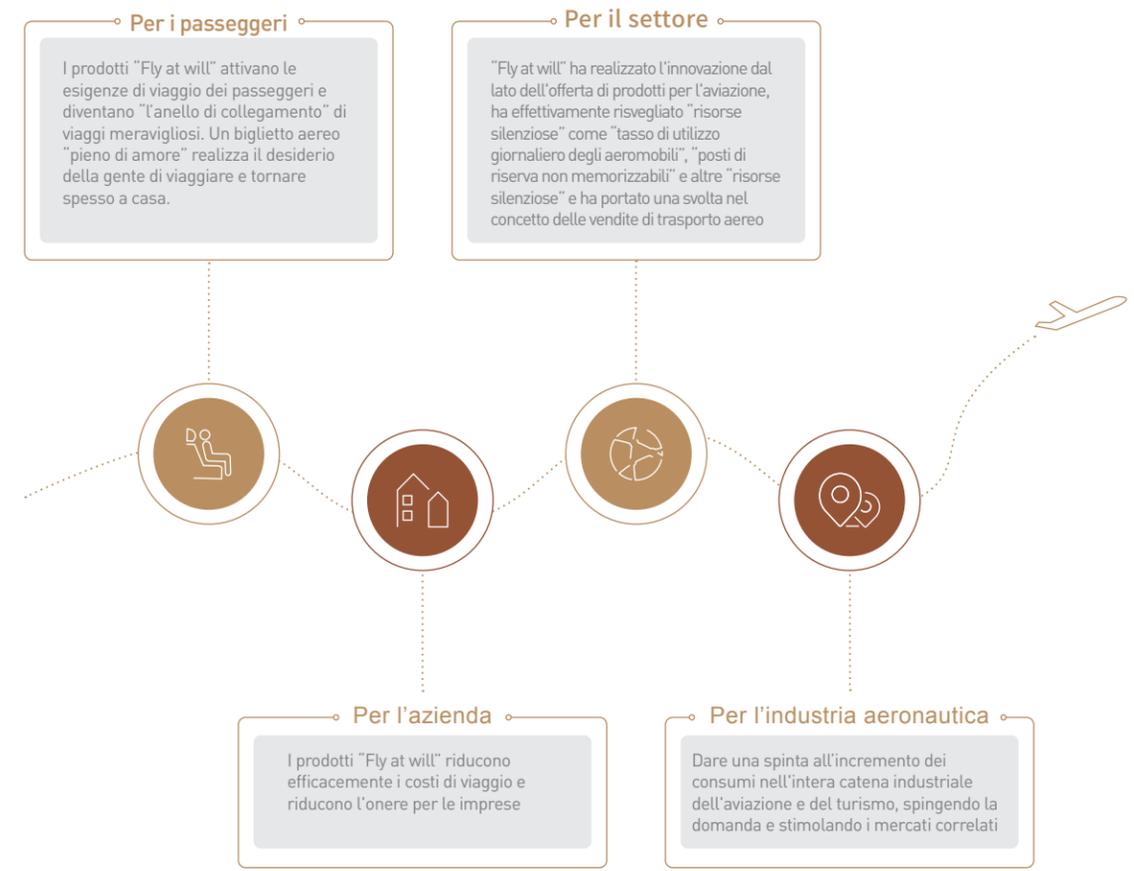
2.750.000

 persone

È stata promossa l'industria dell'aviazione civile cinese affinché diventi il mercato dell'aviazione in più rapida ripresa e con la migliore operatività



Un biglietto aereo "Fly at will" apporta molto più significato e valore allo sviluppo sociale ed economico di un semplice biglietto



Testimonianze degli stakeholders

La mia casa si trova Shanghai e il lavoro a Sanya. "Fly at will" della China Eastern Airlines è semplicemente fatto su misura per me. Le feste del primo ottobre e di metà autunno sono arrivate, ho prenotato in anticipo il biglietto aereo per tornare a casa per la vigilia della festa di metà autunno e vedere la mia famiglia, e ho scelto un posto vicino al finestrino. Quando ho visto la luna piena sull'aereo, non ho potuto fare a meno di recitare una poesia per esprimere i miei sentimenti ...

— Netizen "Rondine Na Mi"

Dopo aver acquistato "Fly at will", anche il modo di lavorare è notevolmente migliorato. Posso volare ovunque, mantenere vecchi clienti e parlare di nuovi ordini allo stesso tempo. Ora ho clienti in tutto il paese e stanno continuando a crescere.

— Un imprenditore



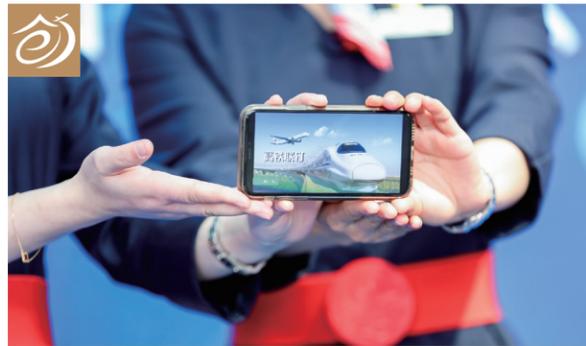
La prima sala VIP a terra di China Eastern Airlines: la sala VIP di 21 metri è stata ufficialmente aperta all'aeroporto di Shanghai Hongqiao

Servizi di viaggio diversificati

China Eastern Airlines è sempre stata guidata dalle esigenze dei passeggeri e ha costantemente rinnovato prodotti e metodi di servizio per fornire ai passeggeri servizi di qualità che superano le aspettative.

Miglioramento della esperienza di check-in

Al fine di migliorare ulteriormente la comodità di viaggio dei passeggeri, China Eastern Airlines ha continuato ad ottimizzare i servizi di sportello. Ha lanciato il "Trasferimento facile2, realizzando "MCT di 60 minuti" dall'aeroporto internazionale di Pudong ai trasferimenti nazionali. È stato lanciato l'"Imbarco facile" sulla rotta da Guangzhou a Shanghai, con il prodotto di "Corridoio flessibile" al gate di imbarco passeggeri. Al terminal T1 dell'aeroporto internazionale di Pudong, la disposizione dell'area check-in di China Eastern Airlines è stata accuratamente ottimizzata. Combinando il codice della compagnia aerea e le iniziali della destinazione, i passeggeri possono trovare rapidamente l'area del check-in, migliorando l'efficienza e l'esperienza del check-in per i passeggeri.



China Eastern Airlines ha lanciato il prodotto "Trasporto combinato aereo-ferrovia", realizzando per la volta nel paese la prenotazione congiunta in un solo passaggio "aereo + treno ad alta velocità". I passeggeri possono utilizzare l'APP China Eastern Airlines o l'APP Railway 12306 per acquistare biglietti passeggeri intermodali per una combinazione di voli China Eastern Airlines, Shanghai Airlines e treni ad alta velocità in un unico clic, realizzando "un ordine, un pagamento"



China Eastern Airlines ha aperto la sua prima biglietteria nel terminal nazionale, segnando l'avvenuto atterraggio della modalità "cambio biglietto senza secondo controllo di sicurezza" nel Terminal 2 dell'aeroporto di Hongqiao

Ottimizzazione del servizio in cabina

Durante l'epidemia, China Eastern Airlines ha adattato dinamicamente i pasti in volo e i servizi di fornitura per ridurre il rischio di contagio. Allo stesso tempo, è stata la prima nel settore a lanciare la linea di pasti in sacchetti di carta, "Serie colorata" e altri prodotti per la ristorazione per soddisfare le esigenze dei passeggeri per i pasti, soddisfacendo al contempo i requisiti per la prevenzione e il controllo della epidemia. Dopo che l'epidemia è entrata in una situazione di normalizzazione, China Eastern Airlines ha ottimizzato le attrezzature per la ristorazione sulle rotte per migliorare la soddisfazione dei passeggeri.

Caso • Il primo pasto "A tema souvenir" per arricchire i servizi di ristorazione a bordo



I pasti "A tema souvenir" durante il volo sono confezionati in anticipo e distribuiti in base al livello di rischio della rotta, il che riduce efficacemente i contatti e protegge la salute dei passeggeri.



La serie "Prodotti culinari particolari Edainty" combina caratteristiche regionali e lancia spuntini raffinati con caratteristiche locali, arricchendo l'esperienza "Papille gustative" durante il viaggio

Aggiornamento del servizio bagagli

Dal 3 luglio 2020, China United, una sussidiaria di China Eastern Airlines, ha implementato nuove normative sui bagagli ed è stata la prima a lanciare il "Sistema di conteggio dei bagagli registrati sui voli nazionali". Secondo il concetto di pezzo, il limite per ogni pezzo di bagaglio registrato è stato modificato da non più di 20 kg a non più di 23 kg, in linea con il limite dei voli internazionali. Le nuove normative hanno portato ad una maggiore comodità: per i passeggeri in transito internazionale e nazionale, i passeggeri non devono preoccuparsi del sovrappeso del bagaglio registrato, migliorando ulteriormente l'efficienza del trasporto e transito intermodale.

Caso • Costruzione di viaggi intelligenti attraverso l'intero processo e l'ecosistema dell'innovazione guida il settore

Nel 2020, China Eastern Airlines ha continuato ad aggiornare la sua innovazione di "Andare per l'intero aeroporto grazie al riconoscimento facciale", e ha aggiornato e lanciato "One ID" all'aeroporto di Daxing per lo sdoganamento. Dopo che il passeggero ha autorizzato l'APP China Eastern Airlines a scansionare il codice, è possibile scansionare in modo indipendente il viso per completare il check-in, l'imbarco, il controllo dei bagagli e il controllo di sicurezza. Grazie all'applicazione di soluzioni di viaggio intelligenti, i tempi di attesa per il check-in di China Eastern Airlines all'aeroporto di Daxing sono stati notevolmente ridotti. L'intero processo del terminal è controllato entro 20 minuti e il tempo di ribaltamento dei bagagli è stato ridotto da 8-10 minuti a 3-5 minuti, con un incremento significativo della soddisfazione dei passeggeri di quasi il 10%.





Tutela della privacy dei clienti

Sebbene i big data di Internet portino nuove esperienze di viaggio alla società e agli individui, comportano anche nuove sfide per la sicurezza delle informazioni sui passeggeri. In qualità di azienda internazionale responsabile, China Eastern ha sempre posto la protezione della sicurezza delle informazioni sui passeggeri in una posizione importante e ha rafforzato in modo completo la privacy dei clienti e la gestione della sicurezza delle informazioni.

Nel 2020, China Eastern Airlines ha continuato a migliorare il sistema di protezione della privacy dei clienti e a stabilire e migliorare le "Misure di gestione per la protezione delle informazioni sui passeggeri", "Regole di implementazione per la gestione degli incidenti sulla sicurezza delle informazioni sui passeggeri", "Requisiti per la gestione della protezione delle informazioni personali del sistema informativo di China Eastern Airlines", "Regole per la protezione delle informazioni personali del sistema informativo China Eastern" e altri sistemi. Ha istituito un comitato per la protezione delle informazioni sui passeggeri, assunto un responsabile della protezione dei dati o un commissario per la protezione dei dati e stabilito un meccanismo di aggiornamento regolare per chiarire i requisiti specifici per la classificazione delle informazioni sui passeggeri, la classificazione di sicurezza, l'elaborazione delle informazioni sui passeggeri e la gestione degli incidenti di sicurezza.

China Eastern Airlines ha implementato attivamente i requisiti pertinenti allo "Avviso sulla protezione delle informazioni personali e l'utilizzo dei big data per supportare il lavoro congiunto di prevenzione e controllo", in modo da proteggere le informazioni personali dei passeggeri durante l'epidemia, insiste per ridurre al minimo la raccolta di informazioni e firma accordi sul trattamento dei dati con terze parti, chiarendo requisiti per la distruzione dei dati dopo l'uso e conducendo un'autovalutazione della conformità sul comportamento di raccolta delle informazioni sulla salute dei passeggeri durante l'epidemia.

Costruzione di una interconnessione globale

L'industria dell'aviazione civile ha costruito un ponte aereo per gli scambi culturali, gli scambi commerciali e la diffusione della tecnologia. China Eastern Airlines continua a rispondere all'iniziativa "One Belt, One Road", promuovere la comunicazione e la comunicazione interculturale e aiutare la lotta globale contro l'epidemia.

Caso • Costruzione di un ponte per gli scambi culturali sino-italiani

L'Italia non è solo il punto finale dell'antica Via della Seta, ma anche l'intersezione della Cintura Economica della Via della Seta e della Via della Seta Marittima, nell'ambito della Nuova Via della Seta. In occasione del 50° anniversario dell'instaurazione delle relazioni diplomatiche tra Cina e Italia, China Eastern e le relative istituzioni di ricerca hanno pubblicato congiuntamente un rapporto di ricerca sugli "Effetti della cooperazione tra Cina e Italia per l'aviazione civile sullo sviluppo del turismo culturale nei due paesi -Prendendo come esempio lo sviluppo di Eastern Airlines in Italia", analizzando lo sviluppo della cooperazione nel settore dell'aviazione civile Cina-Italia, concentrarsi sull'analisi della risposta di China Eastern Airlines all'epidemia e sullo studio e la discussione approfonditi sull'influenza e il ruolo dell'industria dell'aviazione civile negli scambi internazionali.

Anno 2020

Sotto l'influenza della economia, il numero di voli verso i paesi lungo la rotta "One Belt, One Road" investiti durante l'anno

7,000 voli

Numero di posti a sedere investiti: 129 milioni di posti
Passeggeri trasportati: 832.000 persone

Testimonianze degli stakeholders

La ricerca sullo sviluppo di China Eastern Airlines negli ultimi nove anni mostra che l'aviazione civile non solo svolge il ruolo di collegare le proprietà fisiche nel circolo degli scambi internazionali su vasta scala, ma assume anche il ruolo di connettere le persone a livello psicologico come gli scambi culturali. Le compagnie aeree cinesi stanno giocando un ruolo sempre più importante negli scambi culturali tra Cina e Italia.

—Vice Rettore dell'Università Luiss, Italia
Raffaele Marchetti

China Eastern Airlines ha assistito attivamente tre gruppi di esperti cinesi che si sono recati in Italia per sostenere la lotta contro l'epidemia, e ha organizzato quasi 40 voli charter cargo per creare una "Hump Route" anti-epidemia, e utilizzare la sua responsabilità e missione per aiutare Cina e Italia nel costruire insieme una "Via della Seta per la salute".

—Li Bin, Consigliere dell'Ambasciata Cinese in Italia

Contributo allo sviluppo del settore

L'ecologia del settore armoniosa e vantaggiosa per tutti fornisce un terreno fertile per lo sviluppo delle imprese. China Eastern Airlines partecipa attivamente alla costruzione del settore, considera i partner del settore come stakeholders importanti, cerca la cooperazione, condivide le risorse e si integra a vicenda per creare una buona atmosfera di sviluppo del settore. Nel 2020, China Eastern Airlines ha continuato ad aderire al concetto di cooperazione aperta, vantaggioso per entrambe le parti e condivisione e collaborato con partner industriali nazionali ed esteri per rafforzare continuamente gli scambi e la cooperazione e promuovere congiuntamente lo sviluppo sostenibile della catena dell'industria aeronautica, catena ecologica e catena del valore.





CHINA EASTERN

Nuovo viaggio di sviluppo per la protezione ambientale

La protezione ambientale è il concetto centrale dello sviluppo economico e sociale della Cina nella nuova era ed è anche un importante sfondo per lo sviluppo di alta qualità dell'industria aeronautica. Durante il viaggio verso il mondo, trasportiamo passeggeri attraverso migliaia di fiumi e montagne, vediamo il mare blu e il cielo azzurro e amiamo il dono della natura all'umanità. Attraverso "una goccia di carburante per jet, una goccia di benzina (diesel), un chilowattora di elettricità, una goccia d'acqua e un raggio di sole", cinque scienze ingegneristiche, promuovono il risparmio energetico e la riduzione delle emissioni, riducendo al minimo l'impatto ambientale del trasporto aereo e creare un volo più "verde" per i passeggeri selezionati.

Affrontare il cambiamento climatico	66
Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	69
Uso sostenibile delle risorse	71
Catena del valore sostenibile	73





Affrontare il cambiamento climatico

Nel contesto della gestione climatica globale, l'industria aeronautica ha assunto la guida nella formulazione del primo meccanismo di mercato per la riduzione delle emissioni di carbonio basate sull'industria, a dimostrazione della ferma determinazione dell'industria aeronautica a trattare lo sviluppo di protezione ambientale. Dalle operazioni di volo a quelle di terra, China Eastern ha esteso la dimensione del "campo di battaglia" della protezione ambientale all'intera area aerea e terrestre.

Migliorare il sistema di gestione ambientale

China Eastern ha formulato il "Regolamento sulla gestione della protezione ambientale" in conformità con la "Legge sulla protezione ambientale" e altre normative pertinenti. Nel 2020, in conformità con ISO 14001 "Requisiti del sistema di gestione ambientale" e ISO 50001 "Requisiti del sistema di gestione dell'energia", China Eastern ha formulato il "Manuale di gestione ambientale ed energetica", concentrandosi sulla gestione raffinata del risparmio energetico e della protezione ambientale ecologica e conducendo la pubblicità a livello aziendale e l'implementazione del contenuto del manuale e la prima formazione aziendale.

Durante il "13° piano quinquennale"

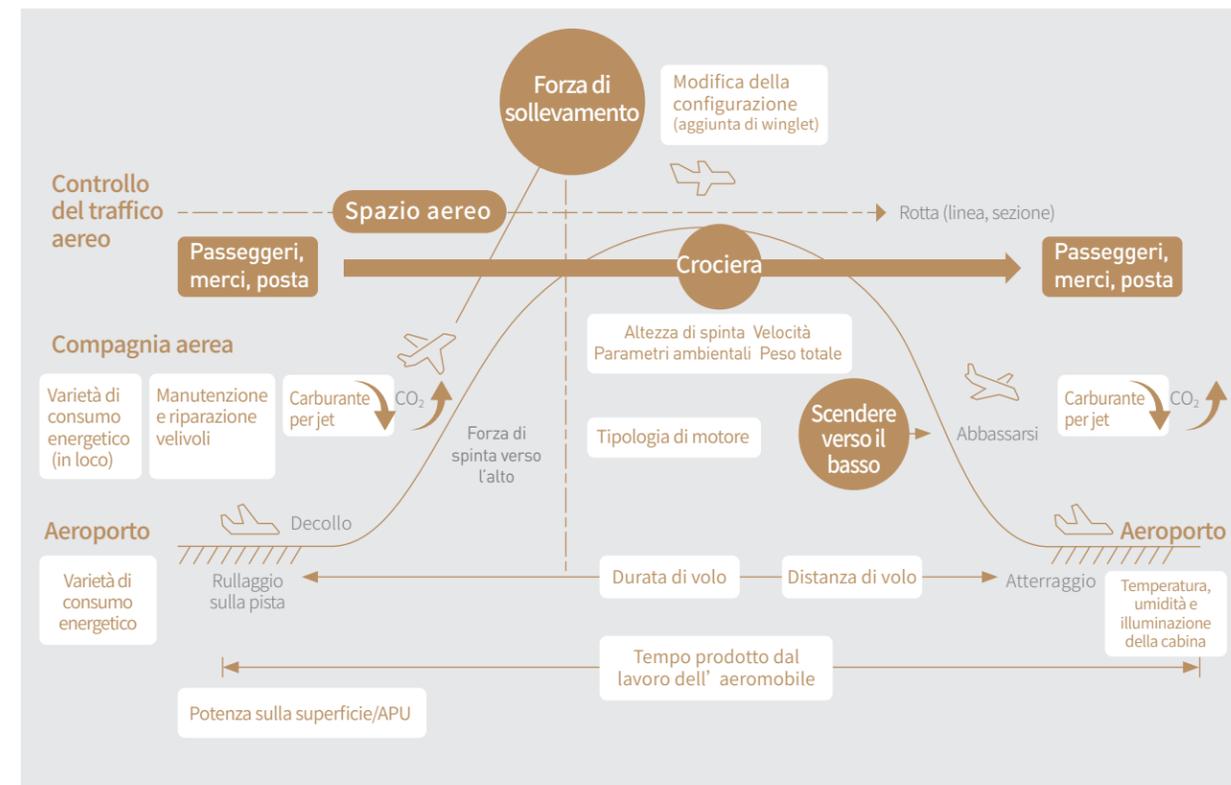
La China Eastern ha realizzato un risparmio di carburante superiore a

600.000 tonnellate

Riduzione di emissioni di carbonio in tutta l'azienda di circa

2 milioni di tonnellate

Panoramica della gestione ambientale ed energetica nel processo dei servizi di trasporto aereo di China Eastern Airlines



Promozione della riduzione delle emissioni dell'azienda

China Eastern Airlines presta molta attenzione allo sviluppo dell'aviazione internazionale basata sulla protezione ambientale e partecipa attivamente ai meccanismi di riduzione delle emissioni e alle questioni internazionali di gestione climatica globale. Nel 2020, la società ha completato il commercio di carbonio di Shanghai, il commercio di carbonio dell'UE, il mercato nazionale del carbonio e il lavoro relativo alle emissioni di anidride carbonica del settore e ha partecipato attivamente alle conferenze internazionali pertinenti, trasmesso le richieste delle compagnie aeree cinesi ed esplorato congiuntamente misure specifiche per sviluppo verde dell'aviazione.

In qualità di professionista dell'aviazione "verde", China Eastern è attivamente coinvolta nella governance del cambiamento climatico globale. Nel 2020, abbiamo partecipato al seminario online "Aviation Green Recovery" dell'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO) e al seminario online CORSIA (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation), per esplorare percorsi di sviluppo ecologico e a basse emissioni di carbonio e misure specifiche per l'aviazione.



Anno 2020

Investimenti accumulati nel risparmio energetico e nella riduzione delle emissioni

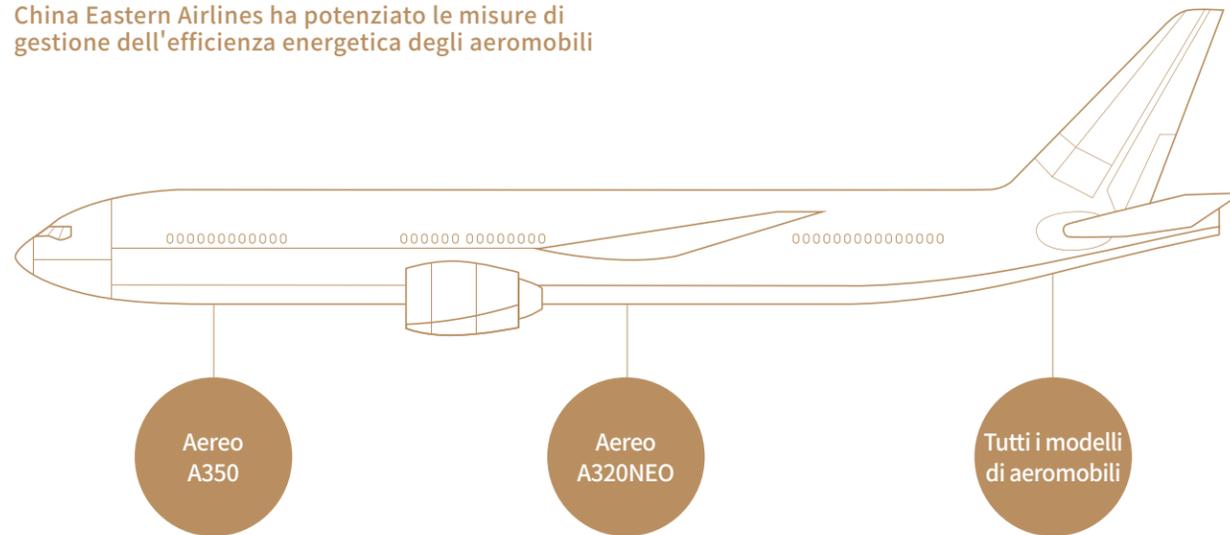
6.4 milioni di yuan

Miglioramento della gestione dell'efficienza energetica

China Eastern si concentra sulla riduzione del consumo energetico unitario, focalizzandosi sull'ottimizzazione dell'efficienza energetica di volo e di terra, implementando il concetto di "La gestione precisa deve essere compiuta dalla sorgente", continuando ad aumentare gli sforzi per ridurre le emissioni e realizzare il risparmio energetico. Nel 2020, China Eastern Airlines Group si è occupato degli indicatori di consumo di carburante per il volume di flusso circolare della Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà dello Stato del Consiglio di Stato, e China Eastern Airlines Co., Ltd. si è occupata degli indicatori di "doppio controllo" (consumo totale e consumo unitario) del consumo di energia del governo locale di Shanghai, scomponendo i due indicatori negli indicatori di prestazione delle unità aziendali per rafforzare la supervisione e il miglioramento dell'efficienza energetica aerea e terrestre dell'azienda.



China Eastern Airlines ha potenziato le misure di gestione dell'efficienza energetica degli aeromobili



Ottimizzazione delle prestazioni della fusoliera: attraverso l'ottimizzazione del carico delle ali per ottenere la massima efficienza aerodinamica, è stata ridotta la forza di resistenza al volo. L'utilizzo del nuovissimo motore Rolls-Royce Trent XWB rende il volo più silenzioso ed efficiente.

Riduzione del peso dell'aeromobile: il 70% della struttura della fusoliera è costituito da nuovi materiali, tra cui il 53% di materiali compositi in fibra di carbonio e leghe avanzate di alluminio e titanio, che possono ridurre il peso della fusoliera e migliorare l'efficienza energetica del velivolo.

Ottimizzazione delle prestazioni della fusoliera: è stata equipaggiata con le ultime alette di squalo di Airbus e sono state ottimizzate alcune strutture delle ali e della fusoliera. L'utilizzo di un motore ad alta efficienza con rapporto di bypass elevato LEAP-1A può ridurre il consumo di carburante e le emissioni di anidride carbonica del 15%.

Aggiornamento del sistema di gestione: concentrandosi sui requisiti di risparmio energetico, è stato ottimizzato il sistema di gestione del volo, il sistema di controllo della navigazione, il sistema idraulico, il sistema di generazione di energia, il sistema di aria condizionata, ecc.

Riduzione del peso dell'aereo: attraverso un'analisi raffinata dei dati relativi all'aggiunta di acqua effettiva per il volo, viene calcolato il peso effettivo delle forniture per pasti e viene utilizzata la borsa di volo elettronica al posto delle carte aeronautiche di carta per ridurre il consumo di carburante.

Ottimizzazione della distanza di volo: l'equipaggio di volo ha ridotto la quantità di rifornimento di carburante e il consumo di carburante attraverso i metodi di ottimizzazione delle rotte aeree, scegliendo le scelte di atterraggio migliori e così via.

Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro

La prevenzione e il controllo dell'inquinamento è un requisito fondamentale per lo sviluppo della protezione ambientale. Il rafforzamento del controllo alla fonte di acque reflue, gas di scarico, rumore e rifiuti solidi è diventato una responsabilità ambientale che ogni persona dell'aviazione dovrebbe assumersi.

China Eastern Airlines, nel rispetto della "Legge sulla prevenzione e il controllo dell'inquinamento idrico", la "Legge sulla prevenzione e il controllo dell'inquinamento atmosferico", la "Legge sulla prevenzione e il controllo dell'inquinamento da rifiuti solidi", l'attuazione del "Piano d'azione triennale per vincere la difesa del cielo azzurro" e di vari regolamenti correlati, ha formulato il "Piano di lavoro per vincere la guerra di difesa del cielo azzurro" e aggiornato la "Lista di autoesame per la prevenzione e il controllo dell'inquinamento", in modo da ridurre l'impatto sull'ambiente. Nel 2020, in conformità con la disposizione complessiva dell'Amministrazione dell'Aviazione Civile Cinese, China Eastern ha realizzato vari compiti per l'anno della fine della guerra di difesa del cielo azzurro; l'azienda e le sue filiali a Pechino, Guangdong, Yunnan, Nordovest e Gansu hanno ricevuto elogi speciali dopo aver ricevuto il terzo giro di supervisione speciale per la guerra di difesa del cielo azzurro dell'Amministrazione dell'Aviazione Civile.

Le principali misure di China Eastern Airlines per promuovere la prevenzione e il controllo dell'inquinamento nel 2020



Gas di scarico

- Sono state eseguite le pratiche per ottenere il permesso di emissione per le emissioni di gas di scarico delle caldaie, ed è stata assunta un'organizzazione professionale di terze parti per partecipare al monitoraggio quotidiano e per l'esecuzione di due aggiornamenti e ristrutturazioni della caldaia
- Effettuazione della trasformazione e l'aggiornamento delle emissioni dei gas di scarico dei veicoli in loco e l'acquisto su larga scala di nuovi veicoli energetici per la garanzia dei voli giornalieri
- Tutti gli aeromobili che si avvicinano al manicotto d'imbarco, utilizzano gas di manicotto e alimentazione elettrica per ridurre la frequenza di utilizzo dell'APU (Dispositivo di potenza ausiliare per il volo) e ridurre le emissioni di gas di scarico.



Acque reflue

- La sede centrale della società e le sue filiali e sussidiarie applicano rigorosamente gli standard locali relativi allo scarico delle acque reflue



Rifiuti solidi

- Viene utilizzato il sistema di informazioni statistiche sui rifiuti solidi per compilare i dati sui rifiuti solidi
- Sono state migliorate le procedure di smaltimento dei rifiuti pericolosi generati durante il processo di manutenzione
- Sono state migliorate le procedure di classificazione e trattamento dei rifiuti non nocivi

È stato ridotto il tempo di utilizzo dell'APU a terra:

L'APU è un motore a bassa potenza situato nella coda dell'aereo e il suo consumo di energia a terra per l'alimentazione e la fornitura di gas è molto più alto di quello dell'elettricità cittadina e di altri motori diesel. Attraverso l'utilizzo di veicoli elettrici a terra e alimentatori montati sul manicotto per sostituire le APU, il tempo di utilizzo delle APU è stato ridotto, risparmiando così il consumo di carburante e riducendo le emissioni di scarico.

Anno 2020

Raggiunta la percentuale di utilizzo complessivo delle strutture alternative APU di China Eastern Airlines di

99%

Riduzione totale della quantità di rifiuti non nocivi

10.442,33 tonnellate

Riduzione totale della quantità di rifiuti nocivi

28,92 tonnellate



Classificazione e metodi di trattamento dei rifiuti solidi di China Eastern Airlines

Classificazione e metodi trattamento dei rifiuti solidi tossici e nocivi

Classificazione	Metodi di trattamento	Produzione nel 2020
Rifiuti medicinali	Gestione e stoccaggio per classificazione secondo il "Indice di classificazione dei rifiuti sanitari" e regolarmente consegnati all'unità convenzionata per lo smaltimento dei rifiuti sanitari per eseguire il trattamento secondo le norme	0,33 tonnellate
Rifiuti di solventi organici e rifiuti contenenti solventi organici	Affidamento ad una terza parte qualificata per eseguire trattamenti di incenerimento, chimici o fisici e altri trattamenti non nocivi	57,8 tonnellate
Olio minerale esausto e rifiuti contenenti olio minerale		142 tonnellate
Olio / acqua, miscela idrocarburo / acqua o soluzione emulsionabile		7,2 tonnellate
Scarti di tinture e vernice		7,06 tonnellate
Rifiuti di resina organica		4,96 tonnellate
Rifiuti contenenti mercurio		1,47 tonnellate
Rifiuti di materiali elettronici trattati	Esecuzione del riciclaggio unificato, per poi inviarlo a un fornitore che abbia le qualifiche per lo smaltimento dei rifiuti elettronici e che abbia superato la certificazione ISO 14001 (Sistema di gestione ambientale)	Il numero di apparecchiature rottamate di China Eastern Airlines è 173 Il numero di apparecchiature rottamate di Shanghai Airlines è 18

Classificazione e metodi di trattamento dei rifiuti solidi non nocivi

Rifiuti a bordo dell'aeromobile	Dopo la raccolta e smistamento, vengono smistati e riciclati da un'organizzazione di terze parti qualificata	31.009 tonnellate
Rifiuti domestici	Dopo la raccolta e la classificazione, saranno recuperati e trattati da un'organizzazione di terze parti qualificata	3.859 tonnellate
Rifiuti della cucina	La raccolta, la classificazione e la consegna saranno gestite dalla società di catering per l'interramento o l'incenerimento	797,91 tonnellate

Caso • Fornimento ai passeggeri di servizi di ristorazione a bordo più ecologici

China Eastern Airlines promuove attivamente lo sviluppo di servizi di ristorazione ecologica. In termini di lavorazione degli alimenti, il Beijing Air Catering Co., Ltd. della China Eastern Airlines ha introdotto un sistema di trattamento dei rifiuti di cucina sottovuoto leader a livello mondiale e un dispositivo di purificazione dei fumi d'olio per ridurre i fumi alimentari e i rifiuti di cucina. Inoltre, l'azienda utilizza anche i big data per ottenere un catering raffinato per i pasti in volo, ottimizzare i gusti dei pasti in base alle esigenze dei passeggeri, incoraggiare i passeggeri a non effettuare sprechi, ridurre efficacemente lo spreco degli alimenti e cooperare con i passeggeri per ridurre il carico sulla natura.



Nella VIP Lounge di China Eastern Airlines presso l'Aeroporto Internazionale di Pechino, ricordiamo caldamente ai passeggeri di praticare insieme la "Operazione di ripulitura piatto"



Utilizzo sostenibile delle risorse

Un uso intensivo delle risorse e una gestione precisa contribuiscono a ridurre i costi operativi dell'azienda e allo stesso tempo aiutano a proteggere l'ambiente ecologico. China Eastern aderisce sempre al concetto di risparmio energetico e utilizzo ciclico e razionale delle risorse, in modo da ridurre il peso delle operazioni dell'azienda sull'ambiente ecologico e per ottenere lo sviluppo coordinato dell'azienda e della natura.

China Eastern Airlines, in rispetto della "Legge sulla protezione ambientale", la "Legge sulla promozione dell'economia circolare", la "Legge sul risparmio energetico" e altre leggi e regolamenti, ha implementato i "Regolamenti sulla gestione della protezione ambientale" e i "Regolamenti sulla gestione della misurazione dell'energia" e altre normative aziendali requisiti. Nel 2020 China Eastern ha formulato il "Manuale per la gestione dell'ambiente e dell'energia" per implementare l'uso sostenibile delle risorse dell'azienda.

China Eastern Airlines promuove l'uso sostenibile delle risorse



Risparmio dell'acqua

- Viene utilizzato il lavaggio a secco invece del lavaggio con acqua per ridurre l'utilizzo di risorse idriche per pulire l'esterno del velivolo
- Viene raccolta l'acqua piovana per l'annaffiamento delle zone verdi e rifornimento di paesaggi acquatici, in modo da realizzare riciclaggio e riutilizzo
- Sono stati impostati strumenti di misurazione nell'area degli uffici per realizzare la misurazione e il monitoraggio dell'acqua e fornire supporto dati per un ulteriore risparmio idrico



Risparmio energetico

- Vengono utilizzate le statistiche sui consumi energetici dell'azienda e sistemi di controllo, per rafforzare il monitoraggio e l'analisi dell'energia
- Vengono utilizzate torri di raffreddamento dell'attrezzatura a risparmio energetico per realizzare la circolazione dell'acqua di raffreddamento



Risparmio dei materiali di consumo

- Attraverso la manutenzione e l'aggiornamento delle apparecchiature touch screen, ecc., è stato esteso il ciclo di vita delle apparecchiature
- È stato implementato un sistema di gestione del sistema di punti delle divise per ridurre il magazzino di abbigliamento e lo spreco di materiale
- Viene fatto affidamento all'applicazione di vari sistemi informativi per implementare il lavoro "senza materiale cartaceo", utilizzando borse di volo elettroniche in sostituzione delle carte aeronautiche cartacee e promuovendo progetti di smart travel senza materiale cartaceo, in modo da ridurre in maniera completa l'utilizzo della carta



Caso • Informatizzazione + Nuova energia, consentendo la riduzione delle emissioni sul suolo

China Eastern Airlines attribuisce grande importanza alla protezione ambientale e alla riduzione delle emissioni nel collegamento di terra, continua a promuovere il "cambio da benzina ad elettricità" per i veicoli terrestri e introduce attivamente nuovi veicoli energetici. China Eastern Airlines, insieme alle aziende leader nel campo della produzione di attrezzature per l'aviazione a terra, ha assunto la guida nello sviluppo e nel lancio di caricatori per container puramente elettrici da 35 tonnellate, trattori per aeromobili puramente elettrici da 50 tonnellate e veicoli di imbarco puramente elettrici con nuove energie per passeggeri con mobilità ridotta.

Inoltre, China Eastern Airlines ha continuato a portare avanti il progetto di rinnovo del trattamento dei gas di coda, ha formulato il "Piano di ammodernamento del sistema di trattamento dei gas di coda del motore diesel" e ha implementato un programma "a doppia riduzione" che può ridurre simultaneamente il particolato di scarico e le emissioni di ossido di azoto. Ha investito complessivamente più di 50 milioni di yuan per ammodernare più di 1.000 veicoli terrestri, riducendo le emissioni di particolato di scarico dei veicoli di circa 1.752 tonnellate, riducendo le emissioni di ossido di azoto di circa il 50% e continuando a implementare uno sviluppo di protezione ambientale completo.

Anno 2020

China Eastern Airlines possiede più di **1.000** nuovi veicoli energetici fra i suoi veicoli terrestri



L'equipaggio della China United Airlines utilizza un nuovo camion trattore gommato a energia per spingere fuori un aereo presso l'aeroporto di Daxing



A dicembre 2020, China Eastern Airlines ha utilizzato il primo nuovo veicolo di imbarco energetico nazionale per passeggeri con mobilità ridotta

Catena del valore sostenibile

La catena del valore sostenibile crea una piattaforma di sviluppo per le aziende per scambiare concetti di responsabilità e lavorare insieme per una situazione vantaggiosa per tutti. China Eastern Airlines esporta il concetto di sviluppo sostenibile attraverso la catena del valore e incoraggia i partner a monte e a valle ad adempiere alle proprie responsabilità sociali e costruire insieme un futuro sostenibile.

Gestione della catena di fornitura

China Eastern Airlines integra il concetto di responsabilità sociale nella gestione dei fornitori e richiede ai fornitori in collaborazione registrati di recente di firmare la "Lettera di responsabilità aziendale del fornitore" e la "Lettera di impegno per l'integrità del fornitore", soddisfacendo i requisiti normativi in materia di ambiente, etica aziendale, lavoro e diritti umani.

China Eastern Airlines considera "Protezione ambientale, sicurezza e stabilità e approvvigionamento sostenibile" come i principi di base di acquisto. In termini di acquisto di materiale per l'aviazione, la società, conforme ai requisiti normativi dei regolamenti di aeronavigabilità e ai regolamenti di protezione ambientale di vari paesi in tutto il mondo acquista prodotti ecocompatibili e ha definito procedure di supervisione e gestione come "Accordo esterno/Valutazione dell'unità contrattuale", "Gestione della qualità della manutenzione delle parti", ecc., riesaminando le qualifiche dei fornitori una volta ogni due anni e consolidando le responsabilità di esecuzione del contratto del fornitore. Nel 2020, China Eastern ha formulato le "procedure di controllo della progettazione e degli acquisti energetici" per regolamentare gli acquisti legati all'energia e realizzare il risparmio energetico alla fonte.

Gestione dei rivenditori

Nel 2020, China Eastern Airlines ha emesso le "Misure di gestione per China Eastern Airlines in cooperazione con TMC (Travel Management Companies) (2020 Versione 2)", per rafforzare la gestione dei fornitori di servizi di gestione dei viaggi e ha stipulato gli impegni di conformità e le clausole di integrità dell'azienda e dei rivenditori nell'accordo di cooperazione per prevenire ed evitare violazioni delle leggi e delle discipline nel corso delle transazioni commerciali. China Eastern Airlines ha formulato la "Specifiche di esposizione e vendita della China Eastern Airlines OTA (Agenzia di Viaggio Online) edizione 2020" per regolamentare i biglietti aerei e i prodotti visualizzati e venduti sulla piattaforma OTA, chiarendo l'identificazione delle violazioni e aumentando le sanzioni per le violazioni, in modo da mantenere una vendita più regolare e ordinata sulla piattaforma OTA.

Anno 2020

Rivenditori nazionali **2070** aziende

Rivenditori esteri (con vendite) **3,590** aziende

Risposta agli eventi

Durante l'epidemia, sono stati frenati prontamente i comportamenti illegali di vendita dei biglietti con aumento di prezzo

A causa dei continui cambiamenti nelle esigenze di prevenzione e controllo della epidemia in patria e all'estero, il contrasto tra l'offerta e la domanda di posto per voli di ritorno internazionali di China Eastern Airlines è stato molto grave e ci sono stati alcuni atti illegali di occupazione illegale dei posti sul mercato e atti illegali di rivendita di biglietti aerei a prezzi elevati, che violano gravemente i diritti dei passeggeri. L'8 aprile 2020, China Eastern Airlines ha emesso un annuncio di emergenza di svolgimento di azioni speciali per frenare la rivendita illegale di biglietti:

1. La tariffa di trasporto pubblicata dei biglietti aerei internazionali di China Eastern Airlines è il limite di prezzo massimo e viene implementata una politica di limite di prezzo unificata indipendentemente dal canale di auto-vendita e dal canale di distribuzione.
2. Il contratto di agenzia di vendita firmato da China Eastern Airlines e dalle agenzie di vendita pertinenti stabilisce chiaramente che le agenzie di vendita devono vendere al prezzo di China Eastern Airlines e saranno ritenute responsabili per le violazioni delle normative.
3. I passeggeri possono presentare reclamo a China Eastern Airlines e fornire la corrispondente procedura di acquisto del biglietto e voucher di pagamento. China Eastern Airlines condurrà indagini per aiutare i passeggeri a salvaguardare i loro legittimi diritti e interessi.

Dalla pubblicazione dell'annuncio, il Comitato dei Clienti di China Eastern Airlines ha ricevuto 33 segnalazioni di violazioni dei biglietti. Tutte le segnalazioni sono state gestite in modo efficace e 15 passeggeri hanno inviato e-mail in cui si dichiarava che l'agente aveva rimborsato la quota di aumento e ha ringraziato China Eastern Airlines.





CHINA EASTERN

Nuove aspettative per una vita migliore

L'armonia e la felicità sono alla base della ricerca delle persone per una vita migliore. China Eastern Airlines aderisce da sempre alla filosofia di sviluppo incentrato sulle persone, si preoccupa della crescita dei dipendenti, partecipa attivamente alla costruzione della comunità e si impegna a consolidare ed espandere i risultati della riduzione della povertà, collegare efficacemente la rivitalizzazione delle campagne, fare in modo che i risultati dello sviluppo giovino maggiormente alle persone, unendo gli sforzi per una nuova vita migliore.

La battaglia decisiva contro la povertà	76
Tutela dello sviluppo dei dipendenti	81
Integrazione nella comunità locale	85
Aiuto per lo sviluppo regionale	86
Garanzia di voli speciali	87



La battaglia decisiva contro la povertà

La lotta per la riduzione della povertà non è la fine, ma un nuovo punto di partenza per una vita migliore. China Eastern ha implementato i requisiti dei "Quattro no", incentrato su "Due non preoccupazioni e Tre garanzie", e ha svolto un lavoro mirato di riduzione della povertà di alta qualità, di alto livello e sostenibile. Sono stati compiuti sforzi continui in vari aspetti come i voli in aiuto per alleviare la povertà, il ripristino industriale, l'assistenza all'occupazione, l'assistenza medica e il doppio sostegno di istruzione e competenze, per promuovere la transizione dalla "battaglia per la riduzione della povertà" alla "lunga battaglia per l'assistenza". Allo stesso tempo, China Eastern Airlines ha preso l'iniziativa di connettersi con la strategia di rivitalizzazione rurale, ha pianificato il "Percorso delle rotte della China Eastern" per la rivitalizzazione rurale e ha firmato l'"Accordo di cooperazione strategica per l'attuazione approfondita della rivitalizzazione rurale" con la città di Lincang. Sono state svolte in profondità le tre azioni principali di "arricchire il patrimonio di conoscenze", "aumentare il reddito", "fare in modo che generazioni di persone possano vivere una vita migliore", contribuendo con la "forza della China Eastern" nella nuova fase di consolidamento ed espansione dei risultati della riduzione della povertà e dell'effettivo collegamento di rivitalizzazione rurale.

China Eastern Airlines ha istituito un solido meccanismo di alleviamento della povertà in dei punti prefissati

È stato stabilito un sistema completo di struttura organizzativa per la riduzione della povertà	Viene gestito rigorosamente il sistema di supervisione del processo decisionale del progetto	Meccanismo di supervisione e cooperazione agevole a livello di impresa locale
<ul style="list-style-type: none"> Un sistema di lavoro tridimensionale per l'alleviamento della povertà con il gruppo guida dedicato al lavoro di riduzione della povertà e di sviluppo come centro decisionale, l'ufficio per l'alleviamento della povertà e lo sviluppo come organizzazione esecutiva, i punti designati per l'alleviamento della povertà come base e i dirigenti addetti all'alleviamento della povertà come ponte di collegamento. Vengono convocate regolarmente varie conferenze speciali di ricerca sulla riduzione della povertà per condurre ricerche speciali e dispiegamento di attività atte a questa causa. Si persiste nella guida del lavoro di riduzione della povertà nelle contee designate e viene sollecitata l'attuazione della responsabilità principale per la riduzione della povertà 	<ul style="list-style-type: none"> Sono stati stabiliti e migliorati rigorosi metodi di gestione dei fondi per i progetti di riduzione della povertà, liste di controllo del lavoro e gestione dei dirigenti temporanei, ecc. Viene attuato rigorosamente il processo decisionale nei progetti di riduzione della povertà, ogni progetto deve essere esaminato dall'ufficio per la riduzione della povertà dell'azienda, passando dal dipartimento di sviluppo strategico, dipartimento delle finanze, dipartimento di revisione e dipartimento legale prima di essere sottoposto alla revisione della società Vengono utilizzate in modo completo regole e regolamenti e sistemi di revisione e supervisione per la gestione standardizzata dei progetti e la valutazione delle prestazioni dell'intero processo 	<ul style="list-style-type: none"> Vengono decisi regolarmente i lavori per la riduzione della povertà con i comitati di partito e i governi della provincia dello Yunnan e della città di Lincang Collaborando con i dipartimenti ispettivi della disciplina locale per promuovere la pubblicazione di informazioni sull'alleviamento della povertà e il benessere delle persone, è stato istituito un tabellone di annunci in 169 villaggi amministrativi nelle due contee, dove sono stati pubblicati tutti i progetti di riduzione della povertà per migliorare la trasparenza delle informazioni sull'alleviamento della povertà Viene accettata la supervisione sociale, realizzando la supervisione in tempo reale della distribuzione e gestione dell'uso di fondi e materiali a beneficio degli abitanti del villaggio e seguire tempestivamente i problemi riscontrati

A partire dalla fine del 2020, China Eastern Airlines Group:

Ha aiutato **99** villaggi con il problema della povertà (inclusi **56** villaggi profondamente impoveriti) e aiutato **71.933** persone nelle due contee a uscire dalla povertà

Ha aiutato l'aeroporto di Cangyuan Washan ad aprire con successo il traffico aereo nel 2016 e perseverato nell' eseguire operazioni con biglietti a basso costo, che equivale a sovvenzionare **300** milioni di yuan per rotte locali ogni anno e contribuire con **600-800** milioni di yuan al PIL locale attraverso operazioni di rotta ogni anno

Ha costruito **16** basi industriali per alleviare la povertà, creando più di **10.000** posti di lavoro
I fondi cumulativi per l'assistenza agli investimenti diretti superano i **100** milioni di yuan e

l'importo cumulativo per la riduzione della povertà da consumo è di quasi **60** milioni di yuan, di cui circa **40** milioni di yuan saranno stati usati per alleviare la povertà nel 2020

Ha aiutato la costruzione di **40** villaggi dimostrativi e bellissimi villaggi e ha completato la ristrutturazione di **686** case fatiscenti

Ha completato la trasformazione di **66** cliniche mediche di villaggi con il problema della povertà per soddisfare gli standard, a beneficio di oltre **60.000** persone nella povertà.

Ha contribuito alla costruzione dell'edificio didattico della Scuola Media n. 1 di Shuangjiang, aprendo la classe China Eastern Shuangjiang Hongzhi, a beneficio in totale di oltre **20.000** studenti bisognosi.

Ha implementato **5** progetti per garantire la sicurezza dell'acqua potabile nelle zone rurali, beneficiando direttamente **14.300** agricoltori

Nell'aprile 2020, Gruppo leader del Consiglio di Stato per la Riduzione della Povertà ha notificato la valutazione delle prestazioni del lavoro di riduzione della povertà designato dal governo centrale nel 2019 e China Eastern Airlines Group è stato valutato come "ottimo" per il secondo anno consecutivo.

Caso • "Fare il pieno di carburante" per lo sviluppo rurale

China Eastern Airlines promuove attivamente la cultura rurale per rilanciare il turismo locale. Al fine di promuovere la prosperità complessiva dell'industria del turismo, le pubblicazioni a bordo di China Eastern Airlines e la cooperazione in materia di comunicazione promuovono attivamente la cultura rurale. China Eastern Airlines ha anche combinato le caratteristiche locali per aiutare le regioni a creare un "Biglietto da visita per la riduzione della povertà". Una serie di voli China Eastern consente al mondo di entrare a Lincang e al paese di Wa di volare nel mondo. La "cultura Wa" e la "cultura del tè" uniche di Lincang sono molto famose nel mondo, donando le ali per decollare all'industria del turismo.



Scansionare il codice QR per visualizzare il video promozionale di China Eastern Airlines

Testimonianze degli stakeholders

Con l'apertura dei voli, le entrate turistiche annuali del villaggio di Wengding hanno raggiunto più di 1 milione di yuan e gli standard di vita degli abitanti del villaggio sono stati notevolmente migliorati.

— Yang Xinhua, Vice segretario del ramo del partito del villaggio di Wengding

L'aviazione per la riduzione della povertà

China Eastern Airlines dà il massimo ruolo ai suoi vantaggi industriali per aiutare l'economia locale a "volare". Nel 2020, China Eastern ha superato l'impatto dell'epidemia, dando la priorità al ripristino delle "rotte per la riduzione della povertà" negli aeroporti come Lincang e Cangyuan durante la ripresa del lavoro e della produzione per aiutare la ripresa. A ottobre, sono state aperte nuove "rotte per la riduzione della povertà" da Cangyuan a Lijiang, da Lincang a Lijiang e da Lincang a Chengdu per accelerare il trasferimento di persone, logistica, informazioni, capitali e tecnologia e promuovere una riduzione stabile della povertà locale.



L'industria per la riduzione della povertà

China Eastern ha continuato ad aumentare la forza nel progetto dell'industria per la riduzione della povertà. Ha investito in 14 progetti in due contee e ha istituito fondi per la riduzione della povertà a livello locale, formando un circolo virtuoso di "Progetti per la riduzione della povertà-Fondi per la riduzione della povertà-Progetti per la riduzione della povertà". Allo stesso tempo, ha spinto gli agricoltori a trasformare i "prodotti locali" in "prodotti pregiati", e ha creato con successo marchi speciali come "Miele Anye", "Tè Cunmuxiang" e "Pollo Cangyuan Wa", promuovendo prodotti agricoli caratteristici ad un ampio mercato.



Il presidente Liu Shaoyong si è recato alla fabbrica di tè del villaggio di Tonghua nella contea di Shuangjiang per ispezionare il progetto di riduzione della povertà attraverso l'industria.

Testimonianze degli stakeholders

senza China Eastern Airlines, non ci sarebbe stato alcun salto in avanti nella qualità del nostro tè. Al giorno d'oggi, siamo passati dalla forma dell'ex officina alla moderna linea di assemblaggio automatizzata, e gli alberi del tè sulla montagna sono diventati la "fonte di denaro" della gente.

—Luo Chengying, fondatore della Impresa del Tè Cunmuxiang della Contea di Shuangjiang



China Eastern sostiene lo sviluppo innovativo dell'industria del miele a Cangyuan, rendendo "dolce" la vita dei residenti locali

I consumi per la riduzione della povertà

China Eastern Airlines ha condotto vigorosamente azioni di riduzione della povertà attraverso i consumi, per aiutare i prodotti agricoli locali a diventare popolari. L'azienda utilizza Internet per aiutare le famiglie bisognose ad espandere i canali di vendita, risolvere le difficoltà nella vendita di prodotti agricoli nelle aree povere promuovendone lo sviluppo economico e sociale, attraverso l'acquisto di prodotti agricoli e secondari di queste zone, vendita di prodotti in diretta su internet, organizzazione di eventi come settimane dedicate all'alleviamento della povertà attraverso i consumi e altri metodi.



Il 20 giugno 2020, China Eastern insieme People's Daily Online ha organizzato un evento di trasmissione in diretta con il tema di alleviamento della povertà a Cangyuan

Case • È stata tenuta la prima settimana a tema di riduzione della povertà attraverso i consumi

Dal 16 al 17 giugno 2020 è stata lanciata la prima "Settimana a tema di riduzione della povertà attraverso i consumi" di China Eastern Airlines. Alla "Fiera per la riduzione della povertà" di "China Eastern Airlines Home" sono comparsi collettivamente decine di prodotti agricoli delle aree bisognose designate da China Eastern Airlines come Cangyuan e Shuangjiang nello Yunnan. L'azienda incoraggia i dipendenti a utilizzare gli acquisti per donazioni e beneficenza, in modo da aiutare gli agricoltori e aiutare congiuntamente il consumo e la riduzione della povertà. Allo stesso tempo, il tè di Wa Shan è entrato nella cabina della China Eastern Airlines, e anche il miele e il pollo Wa sono entrati nella cucina della compagnia aerea per farli assaggiare ai passeggeri ad un'altitudine di 10.000 metri.



Alla "Fiera per la riduzione della povertà", i dipendenti di China Eastern Airlines acquistano prodotti per il progetto di alleviamento della povertà





L'istruzione per la riduzione della povertà

China Eastern rafforza l'assistenza all'istruzione, aderisce alla combinazione di "Aiutare l'istruzione + Aiutare le competenze" e con l'aiuto di progetti educativi online a distanza, in modo che i bambini che abitano sulle montagne possano godere di risorse educative di alta qualità, partecipa ad attività di volontariato per aiutare gli studenti che abitano nelle zone di montagna a crescere. Nel 2020, China Eastern Airlines ha firmato un memorandum di cooperazione sulla riduzione della povertà con il governo municipale di Lincang e lo Shanghai Civic Aviation College, per cooperare nella costruzione di una filiale dello Yunnan dello Shanghai Civic Aviation College con standard internazionali e costruire un meccanismo a lungo termine per la formazione di personale tecnico e professionale avanzato nell'aviazione civile nell'area di Lincang, aiutando a migliorare il livello di istruzione dell'area di Lincang e tracciando un nuovo progetto per la formazione dei talenti.



Il settore medico per la riduzione della povertà

China Eastern Airlines adotta molteplici misure per implementare l'assistenza medica e promuove le risorse mediche urbane nelle campagne. Collabora con le risorse mediche di alta qualità di Shanghai per svolgere un'ampia gamma di attività di assistenza clinica gratuita a Cangyuan e Shuangjiang, Migliora le condizioni hardware delle cliniche rurali e collabora con la Fondazione Cinese per la Riduzione della Povertà per attuare un'assicurazione medica supplementare per le persone bisognose, in modo da ridurre il rischio di tornare alla povertà a causa delle malattie.

Risolvere i problemi di "Due non preoccupazioni e Tre garanzie"

China Eastern Airlines ha realizzato progetti di assistenza per la ristrutturazione di case fatiscenti e per la protezione dell'acqua potabile, concentrandosi strettamente sulle "Due non preoccupazioni e Tre garanzie". Aiuta a risolvere il problema delle abitazioni sicure e dell'acqua potabile nelle zone rurali e migliora l'esperienza di vita dei residenti rurali. Nel 2020, sono stati completati e messi in uso i progetti di approvvigionamento idrico nel villaggio di Banhong e nel villaggio di Nanban a Cangyuan assistiti da China Eastern Airlines, cambiando completamente la situazione in cui la popolazione locale e le scuole erano obbligate a trasportare l'acqua in da luoghi a 5 chilometri di distanza.



Il direttore generale Li Yangmin ha partecipato alla cerimonia di apertura del progetto aiutato da China Eastern Airlines di garanzia di acqua potabile sicura nella municipalità di Banhong, contea autonoma di Cangyuan Wa,



Tutela dello sviluppo dei dipendenti



China Eastern Airlines aderisce a "Orientamento alle persone, tutela dei dipendenti", rispettando pienamente le esigenze di sviluppo dei dipendenti e proteggendo i diritti e gli interessi legittimi dei dipendenti. La compagnia dà massimo ruolo allo spirito di partecipazione dei dipendenti e costruisce e condivide la felicità di China Eastern con i dipendenti.

Condizioni di lavoro e garanzia sociale

China Eastern Airlines considera i suoi dipendenti come una forza importante per promuovere lo sviluppo di alta qualità e ottimizza continuamente le condizioni di lavoro, protegge i diritti e gli interessi fondamentali dei dipendenti e migliora i loro livelli di benefits, aumentando così il senso di appartenenza, di guadagno e felicità dei dipendenti.

China Eastern, nel rispetto rigoroso della "Legge sul lavoro", la "Legge sui contratti di lavoro", la "Legge sulla previdenza sociale", la "Legge sulla promozione dell'occupazione" e di altre leggi e regolamenti, protegge i diritti e gli interessi fondamentali dei dipendenti, eliminando la situazione del lavoro minorile e del lavoro forzato. L'azienda continua a migliorare il sistema di rendita aziendale, adegua costantemente il piano di rendita ed espande la copertura, in modo che i dipendenti abbiano un senso di guadagno più intuitivo e più vicino ai risultati della riforma e dello sviluppo dell'azienda.

Copertura di rendita aziendale (percentuale)





Diversità e pari opportunità

Una forza lavoro diversificata aiuta a migliorare l'innovazione e la competitività dell'impresa. China Eastern rispetta le differenze culturali dei diversi dipendenti e si impegna a fornire ai dipendenti pari opportunità diversificate di sviluppo professionale. China Eastern si attiene rigorosamente alle leggi e ai regolamenti nazionali pertinenti, sostiene lo sviluppo equo di dipendenti di background e gruppi diversi e si impegna a creare un'atmosfera culturale diversificata e inclusiva e fornisce ai dipendenti pari occupazione e posti di lavoro di sviluppo.



L'assistente di volo di etnia tibetana Zhuoma: "Se non ci fosse China Eastern Airlines, non ci sarebbe una vita felice per me e la mia famiglia".

Numero di dipendenti di minoranza etnica



Le misure di China Eastern per prendersi cura delle lavoratrici

<p>Promuovere il miglioramento delle capacità delle lavoratrici</p> <ul style="list-style-type: none"> Tenere corsi di formazione avanzata per le lavoratrici Per stare al passo con le esigenze dei dipendenti, vengono condotti 6 serie di corsi di formazione in aula per fornire ai dipendenti materiali informativi e servizi pertinenti 	<p>Attuare i diritti e gli interessi delle lavoratrici</p> <ul style="list-style-type: none"> Condurre sondaggi sull'equilibrio tra lavoro e responsabilità familiari tra i dipendenti Revisione della normativa sui sussidi sanitari per le lavoratrici Completare la consegna dei libri alla stanza addeba alle mamme 	<p>Guidare le lavoratrici a realizzare il loro valore personale</p> <ul style="list-style-type: none"> Dare attivamente un gioco al ruolo guida avanzato ed esemplare delle lavoratrici modello
--	---	---

Testimonianze degli stakeholders

Durante il capodanno cinese, il nostro equipaggio ha ricevuto buste rosse e auguri per il capodanno cinese e sull'aereo sono stati forniti dolci natalizi. Tutti si sono riuniti assieme durante il breve volo, indipendentemente dalla nazionalità, dal sesso e dal tipo di lavoro. Andare d'accordo è stato bello e piacevole.

—Il capitano americano Jogrim Grotmol



Il rapporto tra Cina e Francia sta andando sempre meglio negli ultimi anni. Questo è il motivo per cui ho scelto questo tipo di lavoro. A causa del numero crescente di voli tra Cina e Francia, i voli sono molti, il che indica che entrambi i paesi desiderano avvicinarsi l'uno all'altro. Spero di dare qui il mio contributo e attendo con ansia un futuro che continuerà sicuramente a migliorare.

—MAGAND LUCINE MATHILDE



Lavoro nel reparto vendite del reparto vendite di China Eastern Airlines di Roma da più di quattro anni. Negli ultimi quattro anni, ho partecipato a molti eventi che mi hanno colpito molto, come gli eventi del Festival di Primavera organizzati dall'Ambasciata Cinese in Italia, mostre turistiche locali e il percorso di andata e ritorno Shanghai-Roma con il nuovissimo Airbus A350-900. Tali attività mi consentono di saperne di più sull'aviazione.

—FRANCESCHINI MARTINA



Formazione e sviluppo

I talenti sono una risorsa preziosa per lo sviluppo di un'impresa. China Eastern Airlines supporta sempre pienamente lo sviluppo dei talenti e costruisce una buona piattaforma di sviluppo. Formula un piano di formazione dei talenti, per migliorare il meccanismo di formazione dei talenti multi-livello e multiforme, soddisfare le esigenze di sviluppo della carriera dei dipendenti e creare un buon ambiente di sviluppo per attrarre e trattenere professionisti di alta qualità.

Sotto l'influenza della epidemia, China Eastern ha lanciato l'appello di "Interrompere le lezioni senza interrompere lo studio, interrompere le lezioni senza interrompere la formazione", innovare in modo proattivo i metodi di formazione online, adeguare tempestivamente i programmi di formazione e coprire in modo completo tutti i tipi di formazione dai livelli di base ai livelli medio-alti, consentendo ai dipendenti di crescere e svilupparsi.

Misure di formazione e sviluppo dei dipendenti di China Eastern Airlines

<p>Per i dipendenti di base</p> <p>Sfrutta appieno le piattaforme di trasmissione dal vivo online come "Facile studio con China Eastern", "Laboratorio di corsi innovativi" e "Piattaforma Siyun" per completare la formazione professionale; continua a sviluppare corsi di insegnamento online, esplorando costantemente nuove idee di insegnamento e aprendo una nuova modalità di apprendimento per i dipendenti</p>	<p>Per i talenti della riserva "Yanyi Xiangying"</p> <p>Il Centro di Sviluppo di Leadership ha istituito il "Team di progetto per le operazioni in aula dal vivo online" e ha avviato l'insegnamento dal vivo online degli studenti del "Progetto rondine". Il contenuto copre la gestione strategica, la gestione aziendale, la gestione del progetto, la gestione del team, l'autogestione e lo sviluppo dei dipendenti, ecc., per migliorare la capacità di coltivazione dei talenti di riserva</p>	<p>Per dirigenti di medio e alto livello</p> <p>Viene svolta una formazione speciale di un mese per dirigenti di livello medio e alto, inviando esperti esterni a tenere lezioni sulla gestione. Il contenuto del corso copre la gestione della sicurezza, la gestione della conformità, la formazione sulla leadership, la formazione sul pensiero innovativo, ecc., per migliorare la visione internazionale e capacità complete dei manager</p>
---	---	---

Anno 2020

Il Centro di Ricerca e Sviluppo di China Eastern Airlines ha promosso in modo cumulativo volo, assistente di volo, sicurezza aerea, servizio di terra, controllo operativo, manutenzione, IT, inglese, competenze di base, ecc.

Courseware per **1.041** corsi

Tempo di formazione per persona

Per genere	Per categoria di dipendenti
<p>Donne 45,2 ore</p> <p>Uomini 51,7 ore</p>	<p>Personale direttivo 42,9 ore</p> <p>Dipendenti ordinari 49,1 ore</p>

Investimento totale nella formazione di circa **169,6** milioni di yuan

Personale che hanno partecipato alla formazione **1.403.500** persone (persone che studiano online)



Anno 2020

Erogazione di fondi di aiuto reciproco per malattie gravi

259 persone

5,18 milioni di yuan

Costruzione di una Felice China Eastern

China Eastern dà molta importanza alla tutela dei suoi dipendenti, partendo da ciò a cui tengono i dipendenti, e considerando pienamente le esigenze della loro famiglia, dell'alloggio, dei trasporti e della loro salute, ottimizzando la gestione dei punti di felicità, aumentando l'indice di felicità dei dipendenti e realizzando co-costruzione e condivisione con i dipendenti.

Caso • Nuovi dieci progetti relativi alla tutela dei dipendenti

Per tutelare i suoi dipendenti, China Eastern ha lanciato nel 2020 il progetto "Nuovi dieci progetti" per l'assistenza ai dipendenti, che coinvolge 10 contenuti divisibili in tre categorie: protezione dei diritti, cura della persona e servizi di facilitazione. Tra questi, Happy Net Hall prevede di costruire una piattaforma O2O della comunità con un modello di stile di vita "Comunità + Servizio", creando una modalità di interoperabilità online (Happy Net Hall) e offline (servizio di assistenza congiunta del personale) per risolvere i problemi dei dipendenti di China Eastern Airlines in modo più efficiente e facile.



China Eastern Airlines insiste per "inviare calore in inverno e fresco in estate" ai quadri e ai dipendenti. L'immagine mostra il vice segretario Tang Bing in visita ai dipendenti del servizio di terra in prima linea all'aeroporto di Shanghai Pudong



China Eastern Airlines ha lanciato il comodo sistema di servizi "Casa felice" per ottenere "corsa zero" per i dipendenti



China Eastern Airlines ha lanciato lo speciale bus navetta "Linea Aibo", che fornisce una comodità nel trasporto per i dipendenti pendolari

Integrazione nella comunità locale

Una comunità armoniosa fornisce un terreno fertile per lo sviluppo stabile delle imprese. China Eastern partecipa attivamente alla costruzione della comunità, ripaga la società e ottiene il sostegno della comunità per lo sviluppo di China Eastern, migliorando allo stesso tempo il benessere della comunità.

Anno 2020

Attività di volontariato "L'amore è nella China Eastern" organizzate

2,364

Dipendenti partecipanti

26.000

Ore di servizio di volontariato

295.300 ore



Nel 2020, il marchio di servizi di beneficenza della compagnia "L'amore è nella China Eastern" è stato lanciato per il decimo anniversario. La compagnia continua a costruire il marchio di volontariato di beneficenza "L'amore è nella China Eastern" e svolge attività diversificate per il benessere pubblico in base ai bisogni della comunità, trasmette amore e calore alla società e contribuisce allo sviluppo della comunità attraverso l'impegno di China Eastern. Allo stesso tempo, China Eastern ha continuato a migliorare il "Sistema di gestione delle attività di servizio di volontariato e beneficenza 'L'amore è nella China Eastern'", "Metodi di gestione di richiesta di progetti delle attività di servizio di volontariato e beneficenza 'L'amore è nella China Eastern'" e lo "Statuto dei volontari registrati di 'L'amore è nella China Eastern'", fornendo una gestione standardizzata per l'esecuzione delle attività di volontariato e beneficenza.

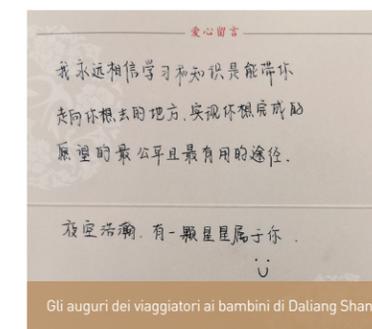
Sotto Progetto di "L'amore è nella China Eastern"



Il progetto di beneficenza "Colore della città" per alleviare la povertà e volontariato educativo ha vinto il Premio d'argento nel quinto concorso "Progetto di servizio di volontariato dei giovani" e il Premio d'oro nella seconda edizione della "Competizione di progetto di volontariato dei giovani 'Coppa della dedizione'"

Il progetto di rispetto e amore per gli anziani "Aiwan Pavilion" e il progetto di volontariato del campus "Sognatori del cielo azzurro" hanno vinto il Premio di bronzo nel quinto concorso del "Progetto di Servizio di Volontariato Giovanile"

Caso • Calore a Daliang Shan, volare 1 ora per amore



Gli auguri dei viaggiatori ai bambini di Daliang Shan

Nel gennaio 2020, China Eastern Airlines ha lanciato per la prima volta in Cina il volo "Raccolta fondi per amore". Tutti i membri dell'equipaggio hanno volontariamente donato lo stipendio di un'ora di volo per raccogliere vestiti pesanti per i bambini che abitano a Daliang Shan e inviare calore ai bambini da un'altitudine di 10.000 metri. Allo stesso tempo, l'equipaggio ha anche lanciato una iniziativa ai passeggeri, invitandoli a partecipare alle attività di beneficenza per dare il loro contributo.



Pudong è stata sviluppata e aperta da 30 anni. Come la più grande compagnia aerea di base principale a Shanghai e Pudong, China Eastern Airlines si dedica a servire la costruzione dello Shanghai International Shipping Center e a promuovere lo sviluppo e l'apertura di Pudong.

Aiuto per lo sviluppo regionale

L'industria del trasporto aereo fornisce un motore per promuovere lo sviluppo coordinato dell'economia e della società regionali. Basandosi su una rete di rotte ben sviluppata, China Eastern partecipa attivamente a strategie nazionali come lo sviluppo coordinato di Pechino-Tianjin-Hebei, la costruzione della Greater Bay Area Guangdong-Hong Kong-Macao e lo sviluppo integrato del Delta del fiume Yangtze e altri progetti, per servire lo sviluppo economico e sociale regionale con alta qualità.



China Eastern Airlines e la provincia di Hainan hanno rafforzato la cooperazione strategica per preparare la costituzione di "Sanya International Airlines", aprendo un nuovo capitolo al servizio della costruzione del porto di libero scambio di Hainan



Ha svolto l'attività di volo a tema "Volare sul Guangdong • Zona economica speciale 40 anni", donando i suoi auguri per il 40° anniversario dell'istituzione della Zona economica speciale di Shenzhen

Garanzia di voli speciali

L'aviazione civile è una parte importante del sistema di trasporto pubblico sociale e del sistema di soccorso di emergenza, ed è una delle responsabilità importanti dell'aviazione civile svolgere i principali compiti di garanzia del trasporto aereo. In qualità di compagnia di aviazione statale su larga scala, China Eastern Airlines ha costantemente migliorato il suo senso di responsabilità e missione. Riassumendo l'esperienza di trasporto e rafforzando la cooperazione interna ed esterna, China Eastern ha continuamente migliorato il livello di supporto e ha formato una forza unita completa per proteggere importanti compiti di trasporto aereo.

Anno 2020

Garanzia di voli importanti come per il China International Import Expo

123 decolli e atterraggi

Effettuazione dei compiti di scorta di sospettati dal Dipartimento della Sicurezza Pubblica

8 voli

Personale di trasporto

629 persone





Appendice

Tabella valutazione delle prestazioni

Classificazione	Nome indicatore	Unità di misura	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Economia	Beni totali	100 milioni di yuan	2.367,65	2.829,36	2824,08
	Reddito operativo totale	100 milioni di yuan	1.149,30	1.208,60	(da aggiornare)
	Profitto totale	100 milioni di yuan	38,67	43,02	(da aggiornare)
	Spesa per interessi	100 milioni di yuan	45,77	58,56	(da aggiornare)
	Tasse pagate totali	100 milioni di yuan	84,51	74,78	(da aggiornare)
	Tasso di esecuzione del contratto	%	100	100	100
	Numero di fornitori	Aziende	Totale: 1.032 (rivisitazione) China United Airlines e Hebei 6, Zhejiang 14, Yunnan 152, Sichuan 47, Shanxi 12, Shandong 165, Jiangxi 12, Jiangsu 12, Gansu 13, Beijing 25, Anhui 18, Shanghai 62, Shanghai Airlines 6, Guangdong 3, Business Aviation 12, China United Aviation 31, Sichuan 16, Wuhan 15, Zona nord occidentale 20	Totale: 1.109 China United Airlines e Hebei 36, Zhejiang 23, Yunnan 62, Sichuan 30, Shanxi 20, Shandong 192, Jiangxi 9, Jiangsu 17, Gansu 8, Beijing 32, Anhui 23, Shanghai 653, Guangdong 6, Wuhan 19, Zona nord occidentale 58	Totale: 1.741 China United Airlines e Hebei 44, Zhejiang 21, Yunnan 140, Sichuan 23, Shanxi 76, Shandong 48, Jiangxi 59, Jiangsu 23, Gansu 8, Beijing 142, Anhui 36, Shanghai 1045, Guangdong 26, Wuhan 25, Zona nord occidentale 25
Panoramica delle operazioni	Utilizzo degli aeromobili	Ore	9,43 (rivisitazione)	9,55	6,02
	Età media degli aeromobili	Anni	5,70	6,40	7,24
	Volume flusso circolare totale del trasporto	100 milioni di t-km	203,60	225,18	117,00
	Traffico passeggeri	10.000 persone	12.120,0	13.029,7	7.448,78
	Numero di rotte		1.386	1.668	1.483
	Paesi destinatari delle rotte		175	175	170
	Destinazioni delle rotte		1.150	1.150	1.036
Sicurezza	Numero di rotte di condivisione di codice		797	1.007	603
	Tempo di sicurezza in volo	10.000 ore	220,6	239,4	154,76
	Numero di incidenti aerei civili		4	7	5
	Tasso di incidenti su 10.000 ore di volo	-	0,018	0,041	0,044
	Distanza di guida sicura totale al suolo	10.000 km	354,46	597,54	318,30

Categoria	Nome indicatore	Unità di misura	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Servizio	Tasso regolarità dei voli	%	80,19 (rivisitazione)	81,84	89,60
	Investimento in tecnologia smart	10.000 yuan	4.443,85	4.051,79	3.451,00
	Numero di flotte aeree interconnesse	Aereo	82	93	99
	Numero di membri frequent flyer	10.000 persone	3.963,00	4.267,83	4.521,92
	Numero di questionari sulla soddisfazione dei passeggeri	10.000	65,60	26,16	21,95
	Soddisfazione dei passeggeri	Punti	89,35	87,68	91,71
	Numero di lettere di lodi ai passeggeri		13,931	11,664	11,002
	Numero di reclami dei passeggeri	Volume di accettazione, cambio di calibro statistico, incomparabile con gli anni precedenti		Volume di accettazione, il Centro per gli Affari dei Consumatori dell'Amministrazione dell'Aviazione Civile Cinese ha aperto la linea di assistenza 12326 il 15 marzo 2019. Da aprile, il numero di reclami in tutto il settore è aumentato notevolmente	Sotto l'influenza dell'epidemia del nuovo coronavirus, le compagnie aeree hanno cancellato un gran numero di voli in risposta alla chiamata del paese, provocando molti reclami su vendite e rimborsi
	Percentuale trattamento reclami passeggeri	%	100	100	100
	Numero di reclami relativi alla privacy dei passeggeri		308 Tra questi, 271 casi erano messaggi di testo fraudolenti e 37 casi per punti rubati.	258 Tra questi, 229 casi erano messaggi di testo fraudolenti e 29 casi per punti rubati.	274 Tra questi, 203 casi erano sospettati di fuga di informazioni da parte dei passeggeri, 30 casi erano messaggi di testo fraudolenti e 41 casi erano per punti rubati
Numero di materiali persi dei clienti		0	0	0	
Tasso di errore di trasporto anomale dei bagagli	‰	1,713 (rivisitazione)	1,702	0,92	
Percentuale check-in self-service nazionali	%	78,60	70,41 Nel 2019, il calibro statistico unificato dell'Amministrazione della Aviazione Civile Cinese. Questi dati non sono confrontabili con gli anni precedenti.	69,29	
Tasso di copertura dei terminal di check-in self-service nazionali	%	88,11	97,41	100 (punti di scalo nazionali)	
Numeri di scali nazionali per voli		37 (rivisitazione)	75	75	
Numeri di scali internazionali per voli		32 (rivisitazione)	60	66	
Numero di passeggeri speciali		127,926 Aeroporti internazionali di Hongqiao e Pudong	140,768 Aeroporti internazionali di Hongqiao e Pudong	51,235 Aeroporti internazionali di Hongqiao e Pudong	



Categoria	Nome indicatore	Unità di misura	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Ambiente	Quantità di consumo di acqua	10.000 t	514,28	445,60	526,25
	Densità consumo acqua	t/10.000 t-km	2,53	1,98	4,50
	Quantità di utilizzo di cherosene per aviazione	10.000 t	660,68	715,60	438,40
	Quantità di utilizzo di gas naturale	10.000 m³	663,66	780,15	597,72
	Quantità di utilizzo di benzina	10.000 L	226,64	236,82	162,54
	Quantità di utilizzo di gasolio	10.000 L	1.198,62	1.283,58	881,37
	Quantità di utilizzo di GPL	10.000 m³	6,82	4,26	3,53
	Quantità di utilizzo di altri prodotti petroliferi	t	344,0	413,0	306,78
	Quantità di corrente elettrica utilizzata	10.000 kW•h	17.482,45	17.663,92	15.238,00
	Consumo energetico totale	tce	9.798.330	-	6.515.497
	Consumo energetico complessivo per 10.000 yuan di reddito operativo	tce/10.000 yuan	0,96	0,88	(da aggiornare)
	Quantità di emissioni di diossido di carbonio	10.000 t	2100,77 (rivisitazione)	2274,65 (rivisitazione)	1394,97
	Quantità di emissioni di CO2 per tonnellata-chilometro	t/10.000 t-km	17,96 (rivisitazione)	19,44 (rivisitazione)	11,92
	Quantità di emissione di energia diretta (ambito 1)	10.000 t	2.088,47	2.262,29	1.384,25
	Densità di emissione di energia diretta (ambito 1)	t/10.000 t-km	17,85	19,34	11,83
	Quantità di emissione di energia indiretta (ambito 2)	10.000 t	12,30	12,36	10,72
	Densità di emissione di energia indiretta (ambito 2)	t/10.000 t-km	0,11	0,11	0,09
		t (carburante per jet)/10.000 t-km	3,25	3,18	3,74
	Consumo di carburante disponibile tonnellata-chilometro	t/10.000 t-km	2,2144	2,1506	2,147
	Consumo di carburante in ore di volo	t/ore	2,99	3,47	3,25
Risparmio cumulativo di carburante	10.000 t	20,07	19,55	1,03	
Quantità scarico acque reflue	t	4.630	4.010	4.736	
Quantità totale rifiuti non pericolosi per categoria	t	5.508,00	46.108,23	35.665,9	
Quantità totale rifiuti nocivi (pericolosi) per categoria	t	36,5	249,74	220,82	
	Numero totale dipendenti		77.005	81.136	81.157
Dipendenti	Retribuzione totale dei dipendenti	100 milioni di yuan	122,36 (rivisitazione)	132,58	—
	Percentuale delle lavoratrici donne	%	39,30	39,12	38,27

- Fonte del coefficiente di conversione dei gas a effetto serra: "Linee guida per i metodi di verifica e rapporto delle emissioni di gas a effetto serra delle imprese dell'aviazione civile in Cina" della Commissione Nazionale per lo Sviluppo e la Riforma
- La fonte del coefficiente di conversione in carbone standard: "Sistema di Rapporto di Statistica di Energia" del Dipartimento Nazionale di Statistica.
- Nel 2020, sotto l'influenza dell'epidemia, la richiesta di disinfezione è aumentata, portando ad un aumento del consumo di acqua.

Categoria	Nome indicatore	Unità di misura	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Dipendenti	Numero dipendenti di minoranza etnica		2.427	2.711	2.807
	Numero di dipendenti stranieri		1.466	1.257	1.100
	Tasso di sottoscrizione di contratti collettivi	%	100	100	100
	Tasso di sottoscrizione contratto di lavoro	%	100	100	100
	Percentuale di dirigenti senior per sesso ed età	%	Donne 10,4 Uomini 89,6 30 anni e meno 0 31-40 anni 3,9 41-50 anni 49,8 51 anni e sopra 46,3	Donne 11,2 Uomini 88,8 30 anni e meno 0 31-40 anni 2,2 41-50 anni 47,8 51 anni e sopra 48,0	Donne 12,3 Uomini 87,7 30 anni e meno 0 31-40 anni 2,2 41-50 anni 47,2 51 anni e sopra 50,6
	Numero di nuovi dipendenti per sesso ed età		Donne 3.132 Uomini 2.765 30 anni e meno 5.833 31-50 anni 64 51 anni e sopra 0	Donne 2.516 Uomini 2.744 30 anni e meno 5.135 31-50anni 125 51 anni e sopra 0	Donne 1.286 Uomini 2.995 30 anni e meno 3.738 31-50 anni 538 51 anni e sopra 5
	Distribuzione per categoria per professionale		Personale direttivo 3.605 Personale tecnico professionale 14.046 Equipaggio di volo 7.634 Assistenti di volo 15.829 Personale di sicurezza aerea 4.080 Venditori 3.978 Personale contabile 544 Servizi di terra e altro personale 27.289	Personale direttivo 3.650 Personale tecnico professionale 14.837 Equipaggio di volo 8.284 Assistenti di volo 17.430 Personale di sicurezza aerea 4.243 Venditori 4.009 Personale contabile 567 Servizi di terra e altro personale 28.116	Personale direttivo 3.677 Personale tecnico professionale 15.151 Equipaggio di volo 8.837 Assistenti di volo 16.623 Personale di sicurezza aerea 4.526 Venditori 4.040 Personale contabile 572 Servizi di terra e altro personale 27.731
	Distribuzione della struttura per età	%	30 anni e meno 42,1 31-40 anni 32,0 41-50 anni 18,3 51 anni e sopra 7,6	30 anni e meno 42,5 31-40 anni 31,9 41-50 anni 17,9 51 anni e sopra 7,7	30 anni e meno 40,0 31-40 anni 33,7 41-50 anni 18,3 51 anni e sopra 8,0
	Distribuzione della struttura educativa	%	Diploma specialistico e inferiore 55,3 Laurea universitaria 42,0 Laurea magistrale e superiore 2,7	Diploma specialistico e inferiore 52,2 Laurea universitaria 44,8 Laurea magistrale e superiore 3,0	Diploma specialistico e inferiore 52,0 Laurea universitaria 44,9 Laurea magistrale e superiore 3,1
	Standard salariale iniziale per i dipendenti a contratto in base al luogo di attività principale	CNY	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	Shanghai 5.811 Beijing 5.511 Kunming 4.481 Xi'an 4.391
	Copertura assicurativa sociale	%	100	100	100
	Tasso di copertura della rendita aziendale	%	87,50	90,71	91,34



Categoria	Nome indicatore	Unità di misura	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020			
Dipendenti	Tasso di turnover dei dipendenti	%	Personale direttivo 0,04 Equipaggio di volo 0,17 Assistenti di volo e personale di sicurezza aerea 2,05 Personale tecnico professionale 0,72 Venditori 0,37 Personale di altre posizioni 4,01	Secondo il genere: Uomini 2,60 Donne 2,63 Secondo nazionalità: Cinesi 4,94 Stranieri 0,29 Secondo l'età: 30 anni e meno 3,56 31-50 anni 1,52 50 anni e sopra 0,15 Secondo specializzazione: Personale direttivo 0,03 Equipaggio di volo 0,19 Assistenti di volo e personale di sicurezza aerea 2,04 Personale tecnico professionale 0,55 Venditori 0,41 Personale di altre posizioni 3,89	Secondo il genere: Uomini 2,02 Donne 2,06 Secondo nazionalità: Cinesi 3,89 Stranieri 0,19 Secondo l'età: 30 anni e meno 2,99 31-50 anni 0,96 50 anni e sopra 0,12 Secondo specializzazione: Personale direttivo 0,03 Equipaggio di volo 0,05 Assistenti di volo e personale di sicurezza aerea 1,35 Personale tecnico professionale 0,48 Venditori 0,46 Personale di altre posizioni 1,70 Cina continentale 4,00 Zone oltre confine 0,08			
			Proporzioni dipendenti che partecipano ad esame fisico	72,1	70	75		
			Numero di infortuni sul lavoro	104	128	106		
			Morti sul lavoro	4 1 persona è rimasta coinvolta in un incidente stradale durante il lavoro e le altre 3 sono state dovute a malattie improvvisate durante il lavoro	1 Malattia improvvisa durante il lavoro	6 6 persone sono rimaste coinvolte in un incidente di produzione, una a causa di un incidente stradale durante il viaggio di andata e ritorno dal lavoro e 2 per malore durante il periodo in cui erano di stanza all'estero.		
			Numero consultazioni	3.207 Compresa istruzione pre-conferenza, linea di assistenza, consulenza individuale e intervento psicologico in caso di crisi	786 Compresa istruzione pre-conferenza, linea di assistenza, consulenza individuale e intervento psicologico in caso di crisi	230 ore (Modifica del calibro statistico)		
			Investimento totale nella formazione	100 milioni di yuan	1,07 Nuove spese di viaggio di formazione nell'ambito statistico	2,49 Compresa la formazione organizzata dal centro di ricerca e sviluppo	1,70	
			Numero di partecipanti alla formazione	10.000 persone	57,16	57,05	140,35 (Persone studio online)	
			Tempo di formazione per persona	Ore	Donne 23,7 Uomini 22,0	Donne 33,8 Uomini 42,0	Secondo genere: Donne 45,2 Uomini 51,7 Secondo categoria: Personale direttivo 42,9 Personale ordinario 49,1	
			Proporzioni dipendenti che ricevono valutazione delle prestazioni	%	Secondo il genere: Donne 97,9 Uomini 98,8 Secondo	Secondo genere: Donne 98,2 Uomini 99,0 Secondo categoria: Personale direttivo 97,3 Personale ordinario 98,8	Secondo genere: Donne 98,6 Uomini 99,4 Secondo categoria: Personale direttivo 100 Personale ordinario 99,1	
			Atti di discriminazione		0	0	0	
			Investimento nell'aiuto di dipendenti in difficoltà	10.000 yuan	364,5	356,0	518,0	
			Comunità	Investimento per la riduzione della povertà dei punti fissi	10.000 yuan	1.383,00	1.825,17	4.102,11
				Voli speciali	Voli aerei	144	75	123
Numero di volontari registrati		5.030		8.100	9.100			
Numero di progetti di attività di beneficenza		1.593		1.387	1.132			
Numero di dipendenti volontari che partecipano alla beneficenza		24.317		34.110	26.045			
Numero persone beneficiarie della beneficenza		83.917		78.080	168.200			
Durata di servizio attività di beneficenza	10.000 ore	14,88	14,34	29,53				

Indice dei contenuti GRI

Questo rapporto è redatto secondo il programma "fulcro" dello standard GRI.

Elementi di pubblicazione	Descrizione	Capitolo	Pagine	Motivo omissione
GRI 101: Base 2016				
GRI 101 non contiene alcuna pubblicazione				
GRI102: Pubblicazione generale 2016				
Panoramica organizzazione				
102-1	Nome organizzazione	Entrando nella China Eastern Airlines	P7	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Entrando nella China Eastern Airlines	P7	
102-3	Ubicazione sede centrale	Entrando nella China Eastern Airlines	P7	
102-4	Ubicazione attività	Entrando nella China Eastern Airlines	P7	
102-5	Proprietà e forma giuridica	Entrando nella China Eastern Airlines	P7	
102-6	Mercato servito	Entrando nella China Eastern Airlines	P7	
102-7	Dimensioni organizzazione	Entrando nella China Eastern Airlines, Tabella valutazione delle prestazioni	P7, P88	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Tabella valutazione delle prestazioni	P90	
102-9	Catena di fornitura	Tabella valutazione delle prestazioni	P88	
102-10	Grandi cambiamenti nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	Riguardo questo rapporto		Nessun grande cambiamento
102-11	Principi o politica di pre-allarme	Gestione e controllo dei rischi	P33	
102-12	Iniziativa esterne	Viaggio nello sviluppo sostenibile	P38	
102-13	Idoneità membri associazione	Contribuire allo sviluppo del settore	P63	
Strategia				
102-14	Dichiarazione decisori senior	Discorso del presidente	P4	
Etica e integrità				
102-16	Valori, principi, standard e codici di condotta	Strategia aziendale, viaggio nello sviluppo sostenibile	P27, P38	
Governance e gestione				
102-18	Struttura di governance e gestione	Governance aziendale	P28-29	
Partecipazione degli stakeholders				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholders	Partecipazione degli stakeholders	P42	
102-41	Accordo di contrattazione collettiva	Tabella valutazione delle prestazioni	P91	
102-42	Identificare e selezionare gli stakeholders	Partecipazione degli stakeholders	P42	
102-43	Politica di partecipazione degli stakeholders	Partecipazione degli stakeholders	P42	
102-44	Principali temi sollevati e problemi importanti	Partecipazione degli stakeholders	P42	



Elementi di pubblicazione	Descrizione	Capitolo	Pagine	Motivo omissione
Pratica del rapporto				
102-45	Entità incluse nel resoconto finanziario globale	Riguardo questo rapporto	P102	
102-46	Contenuto definito del rapporto e limiti degli argomenti	Riguardo questo rapporto	P102	
102-47	Elenco delle questioni sostanziali	Gestione delle questioni sostanziali	P39-41	
102-48	Rivisitazione delle informazioni	Alcuni dati storici sono stati corretti e prevarranno i dati più recenti nella "Tabella valutazione delle prestazioni" di questo rapporto.	P88-92	
102-49	Modifiche al rapporto	Nessuna grande modifica		
102-50	Periodo di rapporto	Riguardo questo rapporto	P102	
102-51	Data rapporto più recente	Riguardo questo rapporto	P102	
102-52	Ciclo di rapporto	Riguardo questo rapporto	P102	
102-53	Informazioni di persone che possono rispondere alle domande del rapporto	Riguardo questo rapporto	P103	
102-54	Dichiarazione di conformità del rapporto agli standard GRI	Indice dei contenuti GRI	P93	
102-55	Indice dei contenuti GRI	Indice dei contenuti GRI	P93	
102-56	Attestazioni esterne	Rapporto di verifica	P104	
Questioni ambientali				
GRI 302: Energia 2016/GRI 103: Metodo di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Affrontare il cambiamento climatico Utilizzo sostenibile delle risorse	P66 P71	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Affrontare il cambiamento climatico Utilizzo sostenibile delle risorse	P66 P71	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Affrontare il cambiamento climatico Utilizzo sostenibile delle risorse	P66 P71	
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	Tabella valutazione delle prestazioni	P90	
302-3	Intensità energetica	Tabella valutazione delle prestazioni	P90	
302-4	Riduzione del consumo di energia	Affrontare il cambiamento climatico	P66	
302-5	Riduzione della richiesta energetica di prodotti e servizi	Affrontare il cambiamento climatico	P66	
GRI 303: Risorse idriche e acque reflue 2018/GRI 103: Metodo di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
303-1	Influenza reciproca fra organizzazione e acqua (come risorsa condivisa)	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
303-5	Consumo di acqua	Tabella valutazione delle prestazioni	P90	

Elementi di pubblicazione	Descrizione	Capitolo	Pagine	Motivo omissione
GRI 305: Emissioni 2016/GRI 103: Metodo di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Affrontare il cambiamento climatico	P66	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Affrontare il cambiamento climatico	P66	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Affrontare il cambiamento climatico	P66	
305-1	Quantità emissioni dirette di gas serra (ambito 1)	Tabella valutazione delle prestazioni	P90	
305-4	Intensità emissioni gas serra	Tabella valutazione delle prestazioni	P90	
305-5	Riduzione emissioni gas serra	Affrontare il cambiamento climatico	P66	
GRI 306: Rifiuti 2020/GRI 103: Metodo di gestione 2020				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
306-1	La produzione di rifiuti e gli impatti significativi legati ai rifiuti	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P69	
306-3	Rifiuti prodotti	Tabella valutazione delle prestazioni	P90	
Questioni sociali				
GRI 401: Assunzioni 2016/GRI 103: Metodo di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
401-1	Nuove assunzioni e tasso di flusso del personale	Tabella valutazione delle prestazioni	P91-92	
401-2	Benefits forniti ai dipendenti a tempo pieno (non comprendono i dipendenti temporanei o part-time)	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P84	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018/GRI 103: Metodo di gestione 2018				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	P51	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	P51	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	P51	
403-5	Formazione relativa alla salute e sicurezza sul lavoro dei dipendenti	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	P51	
403-7	Prevenire e mitigare gli impatti sulla salute e sicurezza sul lavoro direttamente correlati alle relazioni commerciali	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	P51	
403-9	Infortuni sul lavoro	Tabella valutazione delle prestazioni	P92	



Elementi di pubblicazione	Descrizione	Capitolo	Pagine	Motivo omissione
GRI 404: Formazione ed istruzione 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P83	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P83	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P83	
404-1	Numero medio di ore di formazioni ricevute da ogni dipendente	Tabella valutazione delle prestazioni	P92	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P82	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P82	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P82	
405-1	Istituzioni di gestione e governance e diversità dei dipendenti	Tabella valutazione delle prestazioni	P91	
GRI 406: Anti-discriminazione 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P82	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P82	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P82	
406-1	Eventi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Tabella valutazione delle prestazioni	P92	
GRI 408: Lavoro minorile 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
408-1	Punti operativi e fornitori con rischio significativo di eventi di lavoro minorile			Non ci sono punti operativi e fornitori con rischio significativo di eventi di lavoro minorile
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81	
409-1	Punti operativi e fornitori con rischio significativo di eventi di lavoro forzato o obbligatorio			Non ci sono punti operativi e fornitori con rischio significativo di eventi di lavoro forzato o obbligatorio

Elementi di pubblicazione	Descrizione	Capitolo	Pagine	Motivo omissione
GRI 413: Comunità locale 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	La battaglia decisiva contro la povertà Integrazione nella comunità locale	P76 P85	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	La battaglia decisiva contro la povertà	P76 P85	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	La battaglia decisiva contro la povertà	P76 P85	
413-1	Punto operativo con partecipazione della comunità locale, valutazione dell'impatto e piano di sviluppo	La battaglia decisiva contro la povertà	P76 P85	
413-2	Punti operativi che hanno impatti negativi effettivi o potenzialmente significativi sulla comunità locale			Non ci sono punti operativi che hanno impatti negativi effettivi o potenzialmente significativi sulla comunità locale
GRI 414: Valutazione sociale del fornitore 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Catena del valore sostenibile	P73	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Catena del valore sostenibile	P73	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Catena del valore sostenibile	P73	
414-1	Nuovi fornitori scelti utilizzando standard sociali	Catena del valore sostenibile	P73	
GRI 41: Salute e sicurezza dei clienti 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela della salute dei passeggeri	P50	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela della salute dei passeggeri	P50	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela della salute dei passeggeri	P50	
416-1	Valutazione dell'impatto sulla salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	Tutela della salute dei passeggeri	P50	
GRI 417: Marketing e logo 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Garanzia sulla puntualità dei voli Creazione di un servizio sincero	P54 P56	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Garanzia sulla puntualità dei voli Creazione di un servizio sincero	P54 P56	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Garanzia sulla puntualità dei voli Creazione di un servizio sincero	P54 P56	
417-2	Casi di violazione riguardanti le informazioni e i loghi di prodotti e servizi			Non sono successi casi di violazione
417-3	Casi di violazione riguardanti il marketing			Non sono successi casi di violazione
GRI 418: Privacy dei clienti 2016/GRI 103: Metodi di gestione 2016				
103-1	Questioni sostanziali e spiegazione dei loro limiti	Tutela della privacy dei clienti	P62	
103-2	Metodi di gestione e loro componenti	Tutela della privacy dei clienti	P62	
103-3	Valutazione dei metodi di gestione	Tutela della privacy dei clienti	P62	
418-1	Reclami comprovati relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	Tabella valutazione delle prestazioni	P89	



Indice dei contenuti HK-ESG

Contenuto indici		Situazione di pubblicazione	Pagine
A. Ambiente			
Livello A1:	Livello A1: Pubblicazione generale Relativo alle emissioni di gas di scarico e di gas serra, inquinamento dell'acqua e del suolo, produzione di rifiuti nocivi e non, ecc. (a) Politica; e (b) Informazioni sul rispetto delle leggi e dei regolamenti pertinenti che hanno un impatto significativo sull'emittente.	Affrontare il cambiamento climatico Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P66 P69
	A1.1 Tipi di emissioni e relativi dati sulle emissioni.	Nota: il gas di scarico generato durante le operazioni quotidiane di China Eastern Airlines è fondamentalmente prodotto dal consumo di carburante per aerei. Gli standard del coefficiente di conversione per altri tipi di gas di scarico nel settore non sono chiari.	
	A1.2 Emissioni di gas serra dirette (ambito 1) e indirette di energia (ambito 2) (calcolate in tonnellate) e (se applicabile) densità (calcolata ad esempio per unità di volume di produzione, per impianto)	Dati delle prestazioni	P90
	A1.3 La quantità totale di rifiuti nocivi generati (in tonnellate) e (se applicabile) la densità (calcolata ad esempio per unità di produzione, per impianto).	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro Dati delle prestazioni	P70 P90
	A1.4 La quantità totale di rifiuti non nocivi generati (in tonnellate) e (se applicabile) la densità (calcolata ad esempio per unità di produzione, per impianto).	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro Dati delle prestazioni	P70 P90
	A1.5 Descrizione degli obiettivi di emissione fissati e le procedure adottate per raggiungerli.	Nota: China Eastern Airlines ha formulato il "Piano d'azione e la tabella di suddivisione delle attività per vincere la guerra di difesa del cielo azzurro", Dal 2018 al 2021, ha implementato gradualmente il lavoro speciale di "Cambio da benzina in elettricità" per i veicoli e la sostituzione delle APU.	
	A1.6 Descrizione dei metodi di gestione dei rifiuti nocivi e non e descrizione degli obiettivi di riduzione dei rifiuti fissati e le procedure adottate per raggiungerli.	Protezione dell'acqua limpida e cielo azzurro	P70
Livello A2: Utilizzo delle risorse	Pubblicazione generale Politiche per un uso efficace delle risorse (compresa l'energia, l'acqua e altre materie prime).	Utilizzo sostenibile delle risorse	P71
	A2.1 Il consumo totale di energia diretta e / o indiretta (come elettricità, gas o petrolio) per tipologia (calcolato in migliaia di kilowattora) e densità (calcolata in termini di unità di produzione, per impianto).	Dati delle prestazioni	P90
	A2.2 Consumo totale di acqua e densità (Calcolato ad esempio per unità di produzione, per impianto)	Dati delle prestazioni	P90
	A2.3 Descrizione degli obiettivi di efficienza energetica fissati e le procedure attuate per raggiungerli.	Nota: durante il periodo di rapporto, China Eastern Airlines non aveva ancora fissato un obiettivo di efficienza energetica; successivamente eseguirà i relativi lavori.	
	A2.4 Descrizione degli eventuali problemi che possono sorgere nell'ottenere fonti d'acqua adeguate, nonché gli obiettivi di efficienza idrica stabiliti e le procedure attuate per raggiungerli.	Nota: China Eastern Airlines non ha il problema di ottenere fonti d'acqua adeguate.	

Contenuto indici		Situazione di pubblicazione	Pagine
A. Ambiente			
Livello A3: Ambiente e risorse naturali	A2.5 La quantità totale di materiali di imballaggio utilizzati nel prodotto finito (in tonnellate) e (se applicabile) la quantità per unità di produzione. Nota: non applicabile. L'attività di China Eastern Airlines non riguarda la fase di produzione.	Nota: non applicabile. L'attività di China Eastern Airlines non riguarda la produzione.	
	Pubblicazione generale Politiche che riducono il significativo impatto dell'emittente sull'ambiente e sulle risorse naturali.	Affrontare il cambiamento climatico Protezione dell'ambiente limpida e cielo azzurro Utilizzo sostenibile delle risorse	P66-72
	A3.1 Descrizione dell'impatto significativo delle attività aziendali sull'ambiente e sulle risorse naturali e le azioni intraprese per gestire questi impatti.	Nota: China Eastern Airlines, in conformità alla "Legge sulla protezione della fauna selvatica della Repubblica popolare cinese" vieta il trasporto di tutti i tipi di animali selvatici illegali e dei loro prodotti derivati.	
Livello A4: Cambiamento climatico	Pubblicazione generale Politiche per identificare e rispondere ai principali problemi legati al clima che hanno e possono avere un impatto sull'emittente.	Affrontare il cambiamento climatico	P66
	A4.1 Descrizione delle principali questioni legate al clima che hanno e possono avere un impatto sull'emittente e le azioni di risposta.	Affrontare il cambiamento climatico	P66-68
B. Società			
Norme convenzionali di assunzione e lavoro			
Livello B1: Assunzione	Pubblicazione generale Per quanto riguarda salario e licenziamento, assunzione e promozione, orario di lavoro, ferie, pari opportunità, diversità, antidiscriminazione e altri vantaggi e benefits (a) Politica; e (b) Informazioni sul rispetto delle leggi e dei regolamenti pertinenti che hanno un impatto significativo sull'emittente.	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81-84
	B1.1 Il numero totale di dipendenti assunti per genere, tipo di occupazione (ad esempio a tempo pieno o part-time), fascia di età e regione.	Dati delle prestazioni	P91
	B1.2 Tasso di turnover dei dipendenti per genere, fascia di età e regione.	Dati delle prestazioni	P92
Livello B2: Salute e sicurezza	Pubblicazione generale Per quanto riguarda la fornitura di un ambiente di lavoro sicuro e la protezione dei dipendenti dai rischi professionali: (a) Politica; e (b) Rispettare le leggi e i regolamenti pertinenti che hanno un impatto significativo sull'emittente.	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	P51
	B2.1 Il numero e il tasso di decessi legati al lavoro in ciascuno degli ultimi tre anni (compreso l'anno di rapporto).	Dati delle prestazioni	P92
	B2.2 Giorni di lavoro persi a causa di infortuni sul lavoro.	Nota: non sono disponibili statistiche per il 2020.	
	B2.3 Descrizione delle misure di salute e sicurezza sul lavoro adottate, nonché i relativi metodi di attuazione e monitoraggio.	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	P51



Contenuto indici		Situazione di pubblicazione	Pagine
B. Società			
Livello B3: Sviluppo e formazione	Pubblicazione generale Politiche per migliorare le conoscenze e le capacità dei dipendenti nello svolgimento delle mansioni lavorative. Descrizione delle attività di formazione fornite.	Rispetto della sicurezza aerea Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P48-49 P82-83
	B3.1 Percentuale di dipendenti formati per genere e categoria di dipendenti (come alti dirigenti, dirigenti intermedi, ecc.).	Dati delle prestazioni	P92
	B3.2 Diviso per genere e categoria di dipendenti, il numero medio di ore di formazione che ogni dipendente ha completato.	Dati delle prestazioni	P92
Livello B4: Criteri di lavoro	Pubblicazione generale Sulla prevenzione del lavoro minorile o forzato (a) Politica; e (b) Informazioni sul rispetto delle leggi e dei regolamenti pertinenti che hanno un impatto significativo sull'emittente.	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81
	B4.1 Descrizione delle misure per rivedere le pratiche di assunzione per evitare il lavoro minorile e il lavoro forzato.	Tutela dello sviluppo dei dipendenti	P81
	B4.2 Descrizione dei passaggi intrapresi per eliminare la situazione quando viene scoperta una violazione.	Nota: China Eastern Airlines si attiene rigorosamente alle leggi e ai regolamenti nazionali e non ha mai utilizzato lavoro minorile o lavoro forzato.	
Pratiche convenzionali operative			
Livello B5: Gestione della catena di fornitura	Pubblicazione generale Gestione delle politiche di rischio ambientale e sociale della catena di fornitura.	Catena del valore sostenibile	P73
	B5.1 Il numero di fornitori per regione.	Dati delle prestazioni	P88
	B5.2 Descrizione delle pratiche convenzionali relative all'assunzione di fornitori, il numero di fornitori che implementano le relative pratiche convenzionali e i relativi metodi di implementazione e monitoraggio.	Catena del valore sostenibile	P73
	B5.3 Descrizione delle pratiche relative all'identificazione dei rischi ambientali e sociali in ogni anello della catena di fornitura, nonché i relativi metodi di attuazione e monitoraggio.	Catena del valore sostenibile	P73
	B5.4 Descrizione delle pratiche che promuovono l'uso di prodotti e servizi ambientali nella selezione dei fornitori, nonché i relativi metodi di implementazione e monitoraggio.	Catena del valore sostenibile	P73

Contenuto indici		Situazione di pubblicazione	Pagine
Pratiche convenzionali operative			
Livello B6: Responsabilità de prodotto	Pubblicazione generale Riguardo salute e sicurezza, pubblicità, etichettatura e problemi di privacy e metodi di rimedio per prodotti e servizi forniti (a) Politica; e (b) Informazioni sul rispetto delle leggi e dei regolamenti pertinenti che hanno un impatto significativo sull'emittente.	Costruzione della informatizzazione Tutela della salute dei passeggeri Creazione di un servizio sincero Tutela della privacy di clienti	P34 P50 P56 P62
	B6.1 La percentuale del numero totale di prodotti venduti o spediti che deve essere riciclata per motivi di sicurezza e salute.	Nota: non applicabile, l'attività di China Eastern Airlines non riguarda la produzione di prodotti.	
	B6.2 Il numero di reclami ricevuti su prodotti e servizi e la metodologia di gestione	Creazione di un servizio sincero Prestazioni chiave	P56 P89
	B6.3 Descrizione delle pratiche relative al mantenimento e alla protezione dei diritti di proprietà intellettuale.	Innovazione scientifica e tecnologica	P30
	B6.4 Descrizione del processo di verifica della qualità e le procedure di riciclaggio del prodotto.	Nota: non applicabile, l'attività di China Eastern Airlines non riguarda la produzione di prodotti.	
B6.5 Descrizione della protezione dei dati dei consumatori e le politiche sulla privacy, nonché i relativi metodi di implementazione e monitoraggio.	Tutela della privacy dei clienti	P62	
Livello B7: Anticorruzione	Pubblicazione generale Riguardo la prevenzione di corruzione, estorsione, frode e riciclaggio di denaro: (a) Politica; e (b) Informazioni del rispetto delle leggi e dei regolamenti pertinenti che hanno un impatto significativo sull'emittente.	Anticorruzione	P32-33
	B7.1 Il numero di cause legali concluse per corruzione intentate contro l'emittente o i suoi dipendenti durante il periodo di rendicontazione e gli esiti delle cause.	Nota: durante il periodo di rapporto non si sono verificate azioni legali per corruzione.	
	B7.2 Descrizione delle misure preventive e delle procedure di segnalazione, nonché i relativi metodi di attuazione e monitoraggio.	Anticorruzione	P32
	B7.3 Descrizione della formazione sulla lotta alla corruzione fornita ad amministratori e dipendenti.	Anticorruzione	P32
Comunità			
Livello B8: Investimenti nella comunità	Pubblicazione generale Politiche relative alla partecipazione della comunità per comprendere le esigenze della comunità in cui opera e per garantire che le sue attività commerciali tengano conto degli interessi della comunità.	La battaglia decisiva contro la povertà Integrazione nella comunità locale Aiuto per lo sviluppo regionale	P76 P85 P86
	B8.1 Concentrazione sulle aree di contributo (ad esempio istruzione, questioni ambientali, fabbisogno di lavoro, salute, cultura, sport).	La battaglia decisiva contro la povertà Integrazione nella comunità locale	P76-80 P85
	B8.2 Risorse utilizzate nell'area di interesse (come denaro o tempo).	La battaglia decisiva contro la povertà	P76-80 P85



Riguardo questo rapporto

Ambito del rapporto

Dal 2009, China Eastern pubblica ogni anno regolarmente rapporti sulla responsabilità sociale alla società, divulgando i concetti e le pratiche di responsabilità sociale dell'azienda e promuovendo una comprensione approfondita, una comunicazione completa e interazioni positive tra l'azienda e gli stakeholders, in modo da promuovere l'instaurazione di rapporti di fiducia e di collaborazione basati sul riconoscimento del valore e promuovere congiuntamente lo sviluppo sostenibile dell'azienda e della società. Questo rapporto è il tredicesimo rapporto sulla responsabilità sociale delle imprese pubblicato da China Eastern Airlines.

Intervallo di tempo del rapporto

Si concentra sulla gestione e sulla pratica dal primo gennaio al 31 dicembre 2020 e alcuni contenuti e dati sono oltre l'intervallo di tempo sopra indicato.

Periodo di pubblicazione del rapporto

Questo rapporto è un rapporto annuale e l'ultimo rapporto è stato pubblicato nell'aprile 2020.

Confini del rapporto

La società nel suo complesso (comprese le filiali e le consociate interamente controllate) e parte della sua attività pratica coinvolge China Eastern Airlines Group e le sue controllate.

Basi di compilazione

Il rapporto è stato redatto in conformità con i requisiti pertinenti ai "Pareri guida sull'esecuzione delle responsabilità sociali delle imprese centrali" della Commissione per la Supervisione e l'Amministrazione dei Beni di Proprietà Statale del Consiglio di Stato, fa riferimento alle "Linee guida per la rendicontazione ambientale, sociale e di governance" (HK-ESG) dello Stock Exchange di Hong Kong, alle linee guida per la compilazione del "Rapporto sulla responsabilità sociale delle imprese" della Stock Exchange di Shanghai, alla "Comunicazione sull'ulteriore miglioramento della pubblicazione delle informazioni sul lavoro di riduzione della povertà delle società quotate", GB / T 36001 "Linee guida per la compilazione dei rapporti sulla responsabilità sociale", "GRI Standards per il rapporto di sviluppo sostenibile" (GRI Standards) della Commissione degli standard di sviluppo sostenibile globale. Fa riferimento alle "ISO 26000: Guida linea delle responsabilità sociali(2010)" della Organizzazione di standardizzazione internazionale di riferimento ISO, "Agenda di sviluppo sostenibile del 2030" delle Nazioni Unite e le pertinenti linee guida supplementari per il settore dei servizi aerei per aiutare a determinare il contenuto del rapporto, integrando sistematicamente le linee guida chiave e i requisiti standard relativi, rispondendo alle aspettative e ai requisiti degli stakeholder ed evidenziando le caratteristiche del settore e dell'azienda.

Fonte delle informazioni

Materiali, dati e casi pertinenti provengono da China Eastern Airlines e dalle sue filiali e sussidiarie e sono stati esaminati dai dipartimenti competenti.

Spiegazione delle abbreviazioni

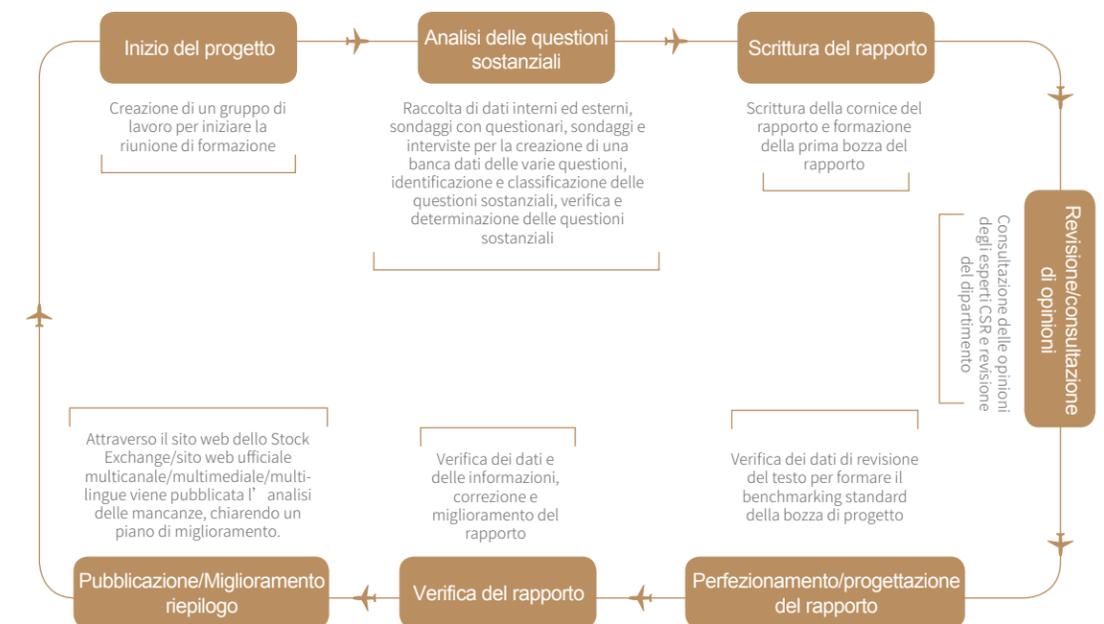
Per facilità di presentazione e lettura, "China Eastern Airlines Co., Ltd." viene anche chiamata "China Eastern", "Azienda" e "Noi" in questo rapporto. "China Eastern Airlines Group Co., Ltd." è indicato come "China Eastern Airlines Group" in breve, la subordinata "Shanghai Airlines Co., Ltd." è denominata "Shanghai Airlines", "China United Airlines Co., Ltd." è denominata "China United" e "China Eastern Airlines Technology Co., Ltd." è indicato come "China Eastern Airlines Technology"; "China Eastern Airlines Technology Application R&D Center Co., Ltd." è indicato come "Centro di sviluppo e ricerca" e "China Eastern Airlines Wuhan Co., Ltd." è indicato come "Azienda o sede di Wuhan". Le filiali vengono indicate con la forma di "filiale + nome della zona".

Ottenimento delle informazioni relative

La lingua del rapporto è il cinese e l'inglese, in caso di ambiguità nell'interpretazione delle due versioni prevale la versione cinese. Il rapporto viene emesso in due modi: cartaceo e documento elettronico. Il documento elettronico può essere scaricato e letto nello Stock Exchange di Shanghai e sul sito web di China Eastern Airlines (www.ceair.com). Se è necessario un rapporto cartaceo o hai suggerimenti sul rapporto, ti preghiamo di contattarci come segue:

Contatto: Dipartimento di Cultura Aziendale e Gestione del Marchio di China Eastern Airlines
Telefono: 021-22331435
Fax: 021-62686883
Indirizzo: Via Hongxiang San n.36, Distretto di Minhang, Città di Shanghai, Cina
CAP: 201100

Processo di preparazione del rapporto





Verifica del rapporto



Dichiarazione di verifica del rapporto sulla responsabilità sociale

TUV ASIA PACIFIC LIMITED (di seguito denominata TUV NORD) ha ottenuto la procura da China Eastern Airlines Co., Ltd. (di seguito denominata "China Eastern"), per condurre un lavoro di verifica di terze parti indipendenti sul rapporto sulla responsabilità sociale d'impresa 2020 di China Eastern Airlines Co., Ltd. (di seguito denominato "Rapporto").

China Eastern è responsabile della raccolta, analisi, sintesi e pubblicazione delle informazioni menzionate nel rapporto. TUV NORD implementa questo lavoro (verifica del rapporto) nell'ambito dell'autorità riconosciuta nell'ambito dell'accordo con China Eastern. China Eastern è l'utente designato di questa dichiarazione.

Questa dichiarazione si basa sul rapporto sulla responsabilità sociale delle imprese 2020 compilato da China Eastern. China Eastern è responsabile della completezza e dell'autenticità delle informazioni e dei dati nel rapporto. Questo rapporto è il dodicesimo rapporto sulla responsabilità sociale delle imprese pubblicato da China Eastern Airlines e TUV NORD è stata nuovamente invitata a condurre una revisione indipendente.

Ambito della verifica

- Principali prestazioni in materia di responsabilità sociale e relative informazioni pubblicate nel rapporto nel 2020;

Il sito di verifica si trova al numero in Via Hongxiang San n.36, Distretto di Minhang, Città di Shanghai, dove si trova la sede centrale della China Eastern Airlines. Ha visitato alcune delle agenzie e dei dipartimenti funzionali di China Eastern, ma non ha visitato filiali e siti di progetto;

- Valutazione della cronologia della gestione dei dati e della raccolta, analisi e verifica delle informazioni coinvolte nel rapporto;
- Poiché i dati economici sono verificati da una terza parte, non ci saranno audit ripetuti in questa revisione.

La data di verifica in loco è dal 10 al 12 marzo 2021.

Metodo di verifica

Il processo di verifica comprende le seguenti attività:

- Rivedere le informazioni sui documenti forniti da China Eastern Airlines;
- Visita ai dipendenti addetti alla raccolta di informazioni del rapporto China Eastern Airlines;
- Controllare le informazioni pubbliche pubblicate dai siti Web e dai media pertinenti e verificare i dati e le informazioni rilevanti nel rapporto tramite metodi di campionamento;
- Secondo i "GRI Standards per il rapporto di sviluppo sostenibile" (GRI Standards) il bilancio di responsabilità sociale è stato valutato in termini di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità;
- Valutare il rapporto in conformità ai requisiti delle "Linee guida per il reporting ambientale, sociale e di governance" (HK-ESG) dello Stock Exchange Hong Kong sull'importanza, la quantificazione, l'equilibrio e la coerenza del rapporto;
- Secondo "Standard di verifica AA1000" (2008);
- Le attività di verifica vengono svolte secondo le procedure di gestione delle verifiche del rapporto di responsabilità sociale TUV NORD.

Conclusione della verifica

Il rapporto sulla responsabilità sociale d'impresa 2020 compilato da China Eastern Airlines Co., Ltd. riflette oggettivamente lo stato di sviluppo e le prestazioni del lavoro di responsabilità sociale dell'azienda nel 2020. I dati contenuti nel rapporto sono affidabili e oggettivi, TUV NORD non ha riscontrato errori sistematici o sostanziali ed è conforme ai requisiti di pubblicazione del programma principale GRI Standards.

- La struttura generale del rapporto è completa e la pubblicazione delle informazioni è chiara, comprensibile e accessibile;



• Con il tema "Integrazione nel nuovo modello di sviluppo e direzione verso un futuro sostenibile", il rapporto ha divulgato in modo completo le prestazioni di China Eastern Airlines delle sue responsabilità sociali in campo economico, sociale e ambientale nel 2020 attraverso capitoli come "Nuovo viaggio nello sviluppo per la protezione ambientale, Nuove aspettative per una vita migliore", e così via.

- Alla del rapporto vengono divulgati numerosi indicatori chiavi di China Eastern di tre anni, che facilita le società di pari livello da confrontare e possiede una certa comparabilità.

Suggerimento di miglioramento

Attraverso le attività di verifica e valutazione, abbiamo i seguenti suggerimenti per migliorare le pratiche e la gestione di responsabilità sociale di China Eastern Airlines:

- Quando si conducono ricerche su questioni sostanziali, si raccomanda di espandere il carattere di equilibrio del campione in modo che gli argomenti siano più rappresentativi;
- Si suggerisce di rafforzare la supervisione del consumo di energia e dei rifiuti delle filiali, in modo che China Eastern Airlines possa fare un piano d'azione più chiaro nella formulazione della strategia per il picco di emissioni di anidride carbonica e la neutralità del carbonio.

Dichiarazione speciale:

Questa dichiarazione di verifica non include:

- Attività diverse dalla pubblicazione di informazioni;
- Una presentazione della posizione, le opinioni, le convinzioni, gli obiettivi, la direzione di sviluppo futuro e gli impegni di China Eastern Airlines.

Dichiarazione di indipendenza e competenza

TUV NORD è l'ente di certificazione leader a livello mondiale, con filiali in oltre 70 paesi in tutto il mondo. Fornisce servizi di ispezione, test e verifica, compreso il sistema di gestione e la certificazione del prodotto; revisione e formazione sulla qualità, ambiente, società ed etica; garanzia di rendicontazione ambientale, responsabilità sociale e sostenibilità.

È indipendente come una delle filiali globali di TUV NORD, per assicurarsi che non vi siano conflitti di interesse con China Eastern Airlines Co., Ltd. o le sue filiali e parti interessate durante la revisione dell'attuazione del presente rapporto sulla responsabilità sociale. Tutte le informazioni in questo rapporto sono fornite da China Eastern Airlines e TUV NORD non ha partecipato al processo di preparazione del rapporto.

TUV ASIA PACIFIC LIMITED

Persona autorizzata dell'istituzione: Song Haining

Data: 20 marzo 2021

Capo squadra di verifica: Huang Li

Data: 20 marzo 2021



Feedback dei lettori

Gentili lettori:

Grazie per aver letto il "Rapporto sulla responsabilità sociale d'impresa 2020 di China Eastern Airlines Co., Ltd." Al fine di fornire a lei e ad agli altri stakeholders informazioni preziose e allo stesso tempo promuovere la supervisione del lavoro di responsabilità sociale aziendale e migliorare la capacità e il livello di adempimento della responsabilità sociale, la invitiamo sinceramente a fornire preziosi commenti e suggerimenti riguardo questo rapporto.

Può scansionare il codice QR qui sotto per fornire un feedback sul rapporto o contattarci in uno dei seguenti modi.

Dipartimento di contatto: Dipartimento di Cultura Aziendale e Gestione del Marchio di China Eastern Airlines

Telefono: 021-22331435

Fax: 021-62686883

Email: ceanews@163.com

Indirizzo: Via Hongxiang San n.36, Distretto di Minhang, Città di Shanghai, Cina (201100)



Per collegare insieme le meraviglie del mondo



Scansiona il codice QR per saperne di più sulle storie di responsabilità sociale di China Eastern



Questo rapporto è stato realizzato con carta riciclata ecocompatibile