

# 中国东方航空股份有限公司

## 2023 年度报告摘要

## 第一节 重要提示

- 1 本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到 [www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn) 及 [www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk) 网站仔细阅读年度报告全文。
- 2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实性、准确性、完整性，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 3 公司全体董事出席董事会会议。
- 4 普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。
- 5 董事会决议通过的本报告期利润分配预案或公积金转增股本预案。

公司2023年度归属于上市公司股东的净利润为人民币-81.68亿元，母公司累计可供分配利润为负。根据《公司法》和《公司章程》的相关规定，公司不具备现金分红的前提条件。综合考虑公司的长远发展和全体股东利益，公司董事会同意公司2023年度不进行现金分红，不实施公积金转增股本。本预案尚需提交公司2023年度股东大会审议。

## 第二节 公司基本情况

### 1 公司简介

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
A股	上海证券交易所	中国东航	600115	东方航空
H股	香港联合交易所	中国东方航空股份	00670	/

注：2023年1月13日，公司通知纽约证券交易所拟申请自愿将其美国存托证券股份（ADR）从纽约证券交易所退市，退市于2023年2月3日生效。

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	汪健	杨辉
办公地址	上海市闵行区虹翔三路36号中国东方航空股份有限公司董事会办公室	上海市闵行区虹翔三路36号中国东方航空股份有限公司董事会办公室
电话	021-22330932	021-22330932
电子信箱	ir@ceair.com	ir@ceair.com

### 2 报告期公司主要业务简介

公司总部位于上海，作为中国国有控股三大航空公司之一，前身可追溯到1957年1月原民航上海管理处成立的第一支飞行中队。

公司在上海、香港挂牌上市，运营近800架飞机组成的现代化机队，拥有中国规

模最大、商业和技术模式领先的互联网宽体机队。作为天合联盟成员，公司的航线网络通达全球 166 个国家和地区的 1,050 个目的地。“东方万里行”常旅客可享受联盟多家航空公司的会员权益及全球超过 750 间机场贵宾室。

公司致力于建设一个“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的世界一流现代航空综合服务集成商。“世界品位，东方魅力”，公司正以“精准、精致、精细、精彩”的服务为全球旅客不断创造精彩的旅行体验。

### 3 公司主要会计数据和财务指标

#### 3.1 近 3 年的主要会计数据和财务指标

单位：百万元 币种：人民币

	2023年	2022年		本年比上年 增减(%)	2021年	
		调整后	调整前		调整后	调整前
总资产	282,491	286,189	285,742	-1.29	287,603	286,548
归属于上市公司股东的净资产	40,610	29,416	29,080	38.05	51,936	51,373
营业收入	113,741	46,305	46,111	145.63	67,339	67,127
扣除与主营业务无关的业务收入和不具备商业实质的收入后的营业收入	110,741	43,921	43,921	152.14	64,529	64,529
归属于上市公司股东的净利润	-8,168	-37,356	-37,386	不适用	-12,149	-12,214
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-8,944	-37,953	-37,953	不适用	-13,541	-13,541
经营活动产生的现金流量净额	26,573	-6,435	-6,474	不适用	5,772	5,692
加权平均净资产收益率(%)	-32.40	-112.95	-114.16	增加80.55个百分点	-24.76	-25.03
基本每股收益(元/股)	-0.37	-1.98	-1.98	不适用	-0.72	-0.73
稀释每股收益(元/股)	-0.37	-1.98	-1.98	不适用	-0.72	-0.73

#### 3.2 报告期分季度的主要会计数据

单位：百万元 币种：人民币

	第一季度 (1-3月份)	第二季度 (4-6月份)	第三季度 (7-9月份)	第四季度 (10-12月份)

营业收入	22,261	27,164	36,113	28,203
归属于上市公司股东的净利润	-3,803	-2,446	3,642	-5,561
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	-3,944	-2,738	3,481	-5,743
经营活动产生的现金流量净额	6,665	9,448	10,181	279

季度数据与已披露定期报告数据差异说明

适用 不适用

#### 4 股东情况

##### 4.1 报告期末及年报披露前一个月末的普通股股东总数、表决权恢复的优先股股东总数和持有特别表决权股份的股东总数及前 10 名股东情况

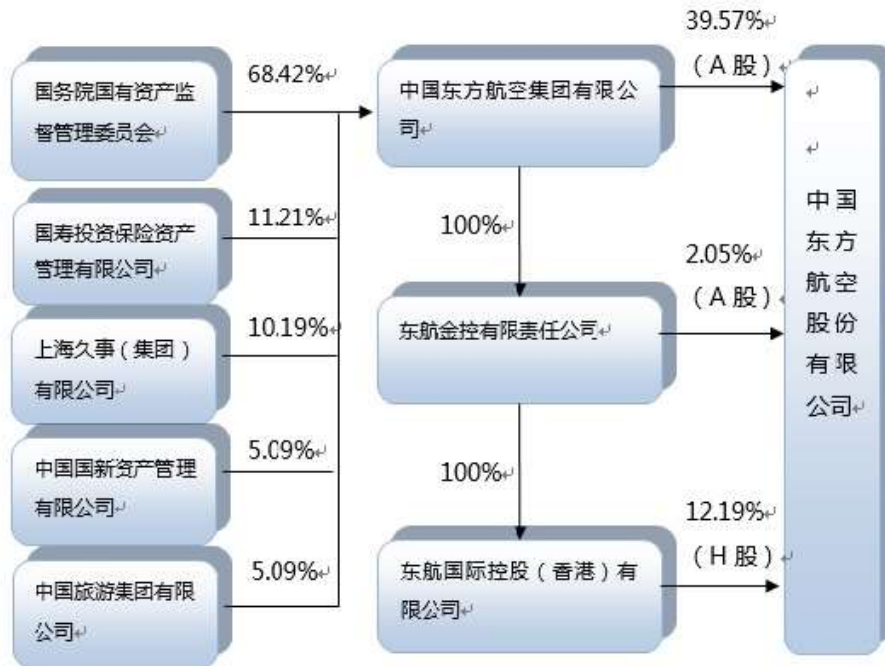
单位: 股

截至报告期末普通股股东总数 (户)		187,312					
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数 (户)		188,053					
截至报告期末表决权恢复的优先股股东总数 (户)		0					
年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数 (户)		0					
前 10 名股东持股情况							
股东名称 (全称)	报告期内 增减	期末持股数 量	比例 (%)	持有有限售 条件的股份 数量	质押、标记或 冻结情况		股东 性质
					股份 状态	数量	
中国东方航空集团有 限公司	113,746,036	8,820,552,003	39.57	3,633,883,040	无	0	国有 法人
HKSCC NOMINEES LIMITED	268,890	4,702,910,775	21.10	0	未知		境外 法人
中国航空油料集团有 限公司	0	730,389,827	3.28	0	无	0	国有 法人
上海吉道航企业管 理有限公司	0	589,041,096	2.64	0	无	0	境内 非国 有法 人
DELTA AIR LINES INC.	0	465,910,000	2.09	0	无	0	境外 法人
上海励程信息技 术咨询有限公司	0	465,838,509	2.09	0	无	0	境内 非国 有法 人

东航金控有限责任公司	0	457,317,073	2.05	0	无	0	国有法人
中国证券金融股份有限公司	0	429,673,382	1.93	0	无	0	国有法人
中国国有企业混合所有制改革基金有限公司	0	341,685,649	1.53	0	无	0	国有法人
香港中央结算有限公司	59,046,336	247,941,819	1.11	0	无	0	境外法人
上述股东关联关系或一致行动的说明	中国东航集团拥有东航金控 100% 的权益；HKSCC NOMINEES LIMITED 持有的 4,702,910,775 股中，2,717,386,000 股由东航国际以实益拥有人的身份持有，而中国东航集团则拥有东航国际 100% 权益。HKSCC NOMINEES LIMITED 持有的 4,702,910,775 股中，554,705,777 股由吉祥香港以实益拥有人的身份持有，而吉祥航空拥有吉祥香港 100% 权益。公司未知其他前十名无限售条件股东之间有关联或一致行动关系。						
表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明	无						

#### 4.2 公司与控股股东之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



#### 4.3 报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

□适用 √不适用

#### 5 公司债券情况

√适用 □不适用

##### 5.1 公司所有在年度报告批准报出日存续的债券情况

单位:亿元 币种:人民币

债券名称	简称	代码	到期日	债券余额	利率(%)
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券(第一期)	16 东航 01	136789	2026 年 10 月 24 日,若本期债券的投资人行使回售选择权,则本期债券回售部分债券的到期日为 2021 年 10 月 24 日。	0.00851	3.03
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券(第一期)	16 东航 02	136790	2026 年 10 月 24 日	15	3.30
中国东方航空股份有限公司 2019 年公司债券(第一期)	19 东航 01	155618	2024 年 8 月 20 日	30	3.60
中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券(第一期)	21 东航 01	175802	2031 年 3 月 12 日,若本期债券的投资人行使回售选择权,则本期债券回售部分债券的兑付日为 2026 年 3 月 12 日。	30	3.95
东航海外(香港)有限公司新元债券	-	ISIN 代码 : XS2343214040	除非事先赎回,或购买和取消,债券将在 2026 年 7 月内或最接近 2026 年 7 月的付息日按本金金额赎回。	新加坡元 5 亿元	2.00
中国东方航空股份有限公司 2024 年度第一期超短期融资券	24 东航股 SCP001	012480769	2024-11-29	30	2.06
中国东方航空股份有限公司 2024 年度第二期超短期融资券	24 东航股 SCP002	012480898	2024-05-14	30	2.02
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第一期中期票据	22 东航股 MTN001	102280780	2025-04-14	20	2.92
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第二期中期票据	22 东航股 MTN002	102280820	2025-04-19	15	2.92

期中票据					
------	--	--	--	--	--

## 5.2 报告期内债券的付息兑付情况

债券名称	付息兑付情况的说明
中国东方航空股份有限公司 2012 年公司债券（第一期）	2023 年 3 月 20 日，公司支付债券本金及自 2022 年 3 月 18 日至 2023 年 3 月 17 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）品种一	2023 年 10 月 24 日，公司支付自 2022 年 10 月 24 日至 2023 年 10 月 23 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）品种二	2023 年 10 月 24 日，公司支付自 2022 年 10 月 24 日至 2023 年 10 月 23 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2019 年公司债券（第一期）	2023 年 8 月 21 日，公司支付自 2022 年 8 月 20 日至 2023 年 8 月 19 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2020 年公司债券（第一期）	2023 年 4 月 28 日，公司支付债券本金及自 2022 年 4 月 28 日至 2023 年 4 月 27 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券（第一期）品种一	2023 年 3 月 13 日，公司支付自 2022 年 3 月 12 日至 2023 年 3 月 11 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券（第一期）品种二	2023 年 3 月 13 日，公司支付自 2022 年 3 月 12 日至 2023 年 3 月 11 日期间的利息。
东航海外（香港）有限公司新元债券	2023 年 1 月 16 日，公司支付自 2022 年 7 月 15 日至 2023 年 1 月 15 日期间的利息；2023 年 7 月 17 日，公司支付自 2023 年 1 月 15 日至 2023 年 7 月 15 日期间的利息。
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第一期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第二期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第三期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第四期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第五期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第六期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第七期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第八期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第九期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第十期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023	已完成付息兑付



年度第十一期超短期融资券	
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第十三期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第十四期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第十五期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第十六期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2023 年度第十七期超短期融资券	已完成付息兑付
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第一期中期票据	已完成付息
中国东方航空股份有限公司 2022 年度第二期中期票据	已完成付息

### 5.3 报告期内信用评级机构对公司或债券作出的信用评级结果调整情况

债券名称	信用评级机构名称	信用评级级别	评级展望变动
中国东方航空股份有限公司 2012 年公司债券（第一期）	大公国际资信评估有限公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）品种一	大公国际资信评估有限公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2016 年公司债券（第一期）品种二	大公国际资信评估有限公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2019 年公司债券（第一期）	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2020 年公司债券（第一期）	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券（第一期）品种一	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	维持稳定
中国东方航空股份有限公司 2021 年公司债券（第一期）品种二	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA	维持稳定

### 5.4 公司近 2 年的主要会计数据和财务指标

√适用 □不适用

单位：百万元 币种：人民币

主要指标	2023 年	2022 年	本期比上年同期增减 (%)
资产负债率 (%)	85.41	89.37	-3.96
扣除非经常性损益后净利润	-8,944	-37,953	不适用
EBITDA 全部债务比	0.09	-0.05	不适用

利息保障倍数	-0.34	-5.16	不适用
--------	-------	-------	-----

## 第三节 重要事项

1 公司应当根据重要性原则，披露报告期内公司经营情况的重大变化，以及报告期内发生的对公司经营情况有重大影响和预计未来会有重大影响的事项。

### 2023 年经营情况

2023 年，受外部环境、地缘政治等因素的超预期影响，全球经济仍处于缓慢增长阶段。据国际货币基金组织（IMF）2024 年 1 月发布的《世界经济展望报告》预测，2023 年全球经济增速估计约为 3.1%，低于 3.8% 的历史（2000-2019 年）平均年度增速。中国作为全球最大的发展中经济体，面对复杂严峻的国际环境和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务，顶住了外部压力、克服了内部困难，实现了国民经济回升向好，据国家统计局初步核算，2023 年全年国内生产总值较上年增长约 5.2%，展现了良好的经济韧性。

随着国民经济回升向好，中国民航也迎来了疫情转段后固本培元、恢复发展的关键一年，2023 年全行业共完成运输总周转量 1,188.3 亿吨公里、旅客运输量 6.2 亿人次，同比分别增长 98.3%、146.1%，分别恢复至 2019 年的 91.9%、93.9%。一年来，公司顶压前行、克难奋进，把握市场复苏机遇、有序恢复安全生产、不断提高运行品质、加快推进改革创新、持续提升治理效能、积极履行社会责任，扎实推进高质量稳增长。2023 年公司完成运输总周转量 185.2 亿吨公里、旅客运输量 1.2 亿人次，实现营业收入人民币 1,137.4 亿元，同比 2022 年分别增长 130.8%、172.0%、145.6%，2023 年归属于公司股东的净利润人民币-81.7 亿元，同比减亏人民币 291.9 亿元。

#### ➔ 安全运行

公司坚决贯彻落实确保“两个绝对安全”的重要指示批示精神，始终把安全作为头等大事来抓，在航班快速恢复的情况下，实现安全形势总体平稳，全年完成安全飞行 228.2 万小时、起落 95.4 万架次。

推进安全体系建设，夯实安全生产基础。持之以恒推进安全管理、生产运行、飞行训练、机务维修“四大体系”建设。实施“安全管理强化年”行动，着力提升安全管理队伍能力；优化生产组织模式，构建运力、机队、机组之间的有机协调的作业流程；建立模拟机训练质量评价系统，持续提升飞行训练质量；加大机务系统安全督导和监督检查力度，完善故障管控制度和机制，系统强化规范管理。

排查整治风险隐患，牢牢守住安全底线。推进重大安全隐患专项排查整治 2023 行动，重点防范航班快速恢复、临时调整、C919 初始运行、人员技能生疏等方面的潜在隐患，组织安全大检查、换季专项检查、消防隐患整治、航站及代理人专项整治等；加强安全警示教育，锤炼“严、精、细、实”的工作作风，提升全员安全素质。

全面统筹生产组织，提升运行保障能力。统筹标准化运行和集约化资源配置，开发可视化平台，坚决防止超能力、超标准运行；坚持“严密组织、科学安排、量力而行、尽力而为”的生产组织原则，提前部署春运、航班有序恢复、旺季生产和航班换季等工作；加强与飞机制造商沟通，强化人员培训，做好 C919 初始商业运行和 ARJ21 性能改进工作，确保国产民机安全平稳运行。

## → 拓市增收和降本增效

公司坚持“稳中求进”工作总基调，生产经营稳步回归常态，营业收入和客运量分别恢复到千亿元和1亿人次以上，多措并举降本节支，全年利润同比大幅减亏。

紧盯市场复苏节奏，科学安排运力投放。动态跟踪市场变化，迅速增投国内主要市场抢占份额；科学分析旺季特点，早谋划、早部署、早行动，有针对性地调整春运、暑运航班计划编排；动态进行航线季中改造，有效提升时刻利用率；持续围绕市场需求优化航网结构，搭建适应高质量发展的“空中丝绸之路”，新开上海浦东-伊斯坦布尔、上海浦东-开罗、宁波-布达佩斯等20余条“一带一路”沿途国际航线。全年国内、国际、地区座公里投放分别恢复至2019年的116.4%、43.8%和75.0%；国内、国际、地区旅客运输量分别恢复至2019年的97.5%、38.8%和67.7%。

持续优化营销策略，多措并举抢抓效益。积极争取时刻资源，进一步巩固优势市场份额；稳步恢复联盟合作，推动国际航班有力恢复；持续做强中转，加强中转产品设计，优化航线衔接增加中转机会，加大中转联程的销售力度；强化客货联动，重点提升国远航线盈利能力；积极推进辅营产品和优享类产品在全渠道的投放和销售，2023年，公司辅营产品收入合计人民币68.6亿元，同比2022年上升80.4%。

全面加强成本管控，精细化管理提质增效。深化全面预算管理，坚持盘活存量，落实大项成本、大额资金项目的费用管控，做精做细业财融合、提质增效等项目。全年完成160项提质增效项目，累计增效约人民币13.1亿元。业财融合的价值创造作用进一步显现，精准分析56个海外站点和153个国内站点的变动成本，起降费、航延费、行李赔偿费同比2019年显著下降。

## → 服务提升和品牌建设

以开展2023年“民航服务助力行业恢复年”主题活动为抓手，持续提升服务质量；积极推进中央企业品牌引领行动和品牌建设对标工作，着力加强品牌建设。

优化航空服务流程，运行指标持续向好。持续推进服务全流程管控平台建设，结合《服务手册》梳理32个出行节点，100多个视角，升级服务全景图；提升线上服务能力，建立PC端、APP端、电话端的全方位客户沟通渠道；加强服务过程管控，值机登机服务、行李服务、空中服务、特殊旅客服务等指标表现优异，餐供服务满意度逐年提升，全年航班正常率达87.4%。

拓宽航空服务场景，特色产品迭代出新。持续打造“准时、快捷、最优”的“空中快线”品牌，新推“惠享东方”“C919优享”“新有所享”等营销产品，空中Wi-Fi宽体机全覆盖，推出年卡、多次卡、“星享包”等空中Wi-Fi特色产品；空铁联运产品覆盖46个城市，通达710个火车站，实现航空段与1,240个火车段的双向联运，更好满足人民日益增长的美好出行需求。

着力丰富品牌内涵，彰显东航品牌特色。C919首航宣传累计阅读量超10亿次，被中国公共关系协会评为2023年优秀传播案例；开展“一带一路”十周年系列宣传，以东航之声讲好中国故事；持续做好第六届进博会“四位一体”服务保障工作，深化“四精”服务品牌引领，东航品牌助力东方魅力闪耀进博；与上海市签署战略合作协议，共同打造航空运输超级承运人，推进世界级航空枢纽建设，为打响“上海服务”品牌贡献东航力量。2023年公司获评全球品牌传播集团WPP旗下“BrandZ最具价值中国品牌”前50强，位列Brand Finance“2023全球航空公司品牌价值50强”第7名，获评金蜜蜂2023优秀企业社会责任报告长青奖等诸多奖项。

## → 改革创新和公司治理

围绕加快建设世界一流，启动实施国企改革深化提升行动，推进关键领域改革创新；持续完善中国特色国有企业公司治理，推动制度优势转化为治理效能，内部控制、风险管理、合规管理等体系建设持续优化。

改革创新取得成果，数字化水平稳步提升。新一轮国企改革深化提升行动启动实施，进一步优化飞行、运控、机务等条线管控；持续优化调整产业布局，公司主业定位更加凸显；科创体系持续完善，出台科技创新专项发展规划，加快推进东航科创板建设，公司下属研发中心获得“科改示范企业”优秀评级；创新应用落地见效，飞机放行监控系统等多个项目获得专利授权，数字孪生机务维修等多个创新应用获得奖项，“地服透明机坪”“登机口工作站”“飞机牵引避撞”等多个项目试点推进。

持续完善体制机制，治理水平不断提升。落实独立董事制度改革精神，系统修订《公司章程》《股东大会议事规则》等 10 余项重要规章制度，公司治理制度体系进一步完善；合规开展上市公司事务，连续第 10 年获得上交所信息披露 A 级评价；在控股股东的支持下，以公允的利率成功发行永续债，资产负债率下降近 6 个百分点；高度重视上市公司价值管理工作，实施增持 A+H 股项目；科学制定投资计划，从严从紧优化资金安排，合理推进运力储备；加强内控体系建设，建立风险指标库，强化风险动态监控和缺陷治理；深化合规体系建设，进一步完善合规管理制度，持续做好合规疑虑处置，加强境外法律风险防范，强化知识产权管理，全面推进旅客信息保护工作。

## → 社会责任

公司以高度的社会责任感，践行“绿色飞行，科技环保”的生态发展理念，用心用情助力乡村振兴，持续提升员工幸福感。

践行环保理念，坚持低碳减碳。编制碳达峰行动方案，落实市场化减排机制，推进能源环保体系建设；持续推进场内车辆电动化及飞机辅助动力装置（APU）替代设备“应用尽用”，全年共完成 53 种机供品的塑料材质变更或替换；推进可持续航空燃料（SAF）的部署与应用，全年在 20 架空客飞机上加注 SAF 混合燃油进行交付飞行；积极参加天合联盟“可持续飞行挑战赛”，实现 SAF 燃油首次用于公司商业运行航班。

履行央企责任，助力乡村振兴。会同控股股东东航集团，坚决履行央企社会责任，坚持不懈开展好定点帮扶工作，连续 5 年在中央单位定点帮扶考核评价中获得最高等级评价。充分利用航空产业优势，运营涉及定点帮扶对象的航班超过 3,500 班，运输旅客超过 32 万人次，通过航线带动当地 GDP 超过人民币 5.7 亿元；公司帮扶案例“东航那杯茶”入选《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2022）》示范项目，公司助力沧源蜜蜂产业帮扶项目荣获中国上市公司协会颁发的乡村振兴优秀案例。

做实员工关爱，建设幸福东航。稳步推进“我为群众办实事”，推动“职工保障性租赁住房项目”“员工健康呵护项目”等十件实事落地见效；关心关爱一线工作岗位，启动户外劳动者暖心驿站改建改造计划，共有 234 家暖心驿站完成建档；切实关爱女性职工，开展普法宣传、身心健康讲座、主题阅读、幸福东航家庭日等活动。

## 2024 年经营计划

### → 坚决守牢安全底线

强化安全风险源头管控，健全风险隐患判定标准、工作机制和数据模型；强化安全“四大体系”建设，推动全员安全生产责任制落实落地；强化安全作风建设，警示全体干部员工保持“安全重于泰山”的清醒；强化国产民机飞行、维修、运行等方面能力提升，推进国产民机运行规模、运行品质双提升。

#### → 坚持提升经营效益

提高枢纽竞争力，加快构建与超级承运人功能定位相匹配的航线网络结构，集中优势资源提高枢纽通达性，做强国际中转；提高产品竞争力，积极获取时刻资源，持续提升服务品质，精准投放创新服务产品；提高市场竞争力，提前布局旺季市场，灵活调配航网、航班、机型等资源，利用大电商平台拓宽出行链消费市场，增加辅营收入；提高精益运营竞争力，在开源增收、降本节支、盘活资产等领域加强精细化管理，拓展业财融合工作覆盖面，下大力气降成本。

#### → 深化服务品牌建设

提升关键触点服务水平，充分发挥“四精”品牌效能，立足旅客需求，提高不正常航班处置能力和旅客满意度，持续优化会员礼遇服务；提升服务管理水平，加强营销运行常态化协同机制建设，畅通营业部、场站运行信息，健全服务标准体系闭环；提升东航品牌实力，全面加强品牌建设，努力打造具有全球竞争力和影响力的卓越品牌。

#### → 大力推进数字化转型

坚持创新驱动发展，完善科技创新、数字化转型管理体系，推动优势资源向战略性新兴产业集中；聚焦重点领域加快推进数字化转型，通过大数据等技术，提高航班编排、收益管理、市场营销的智能化水平，加快推动创新成果落地应用。

#### → 防范化解重大风险

强化风险防范，紧盯安全运行、境外经营、航油波动、汇率利率等重点领域，提升重大风险预判化解能力；完善财务管理体系，加强债务风险监控，强化资金流动性管理，保证流动性安全；持续推进合规管理，促进业法融合，进一步加强个人信息保护和数据安全。

**2 公司年度报告披露后存在退市风险警示或终止上市情形的，应当披露导致退市风险警示或终止上市情形的原因。**

适用 不适用