



东航乘务人员做好客舱检查

东航飞行员做好航前绕机检查

东航机务人员指挥飞机平稳滑入机位

东航一线服务人员践行“精准、精致、精细、精彩”服务理念,为旅客办理值机、行李托运

# 中国东方航空 开创高质量发展新局面 加快建设世界一流企业

10月10日至13日,中国东方航空集团有限公司(简称“东航”)举办贯彻国企改革深化提升行动研讨班,围绕贯彻落实国企改革深化提升行动研讨东航发展战略目标、战略任务,凝心聚力推动公司高质量发展。9月28日,东航与中国商飞签约增订100架C919,作为国产大飞机全球首发客户,东航全力打造“中国服务”与“中国制造”互促发展的范本。

作为民航主力军,东航全力服务国家战略,全面推进深化改革,奋力开创东航高质量发展新局面,迈向加快建设世界一流企业新征程。

## 加强理论学习, 为高质量发展奠定思想基础

东航始终坚持以党建为引领,建立中国特色现代企业制度,不断完善公司治理体系,增强治理能力。

筑牢理论根基。东航始终坚持加强理论学习,为公司高质量发展奠定更为扎实的思想基础。依托东航智慧党建“云课堂”等线上线下平台,带动公司全体员工读原著学原文悟原理,理论学习氛围日渐浓厚。

东航各单位创新理论学习方式方法,以“微党课”等形式开展学习交流研讨,以丰富的载体有力推动理论学习走深走实。

## 开展“领题”调研, 提升服务保障水平

结合民航业和公司发展的新形势、新问题,东航精准确定产业布局优化调整、一流企业人才队伍建设、精细化管理、打造航空超级承运人、国产民机安全运营、航空安全体系建设等7个专项课题,深入一线扎实做好“领题”调研,着力在察实情、谋实策、干实事上下功夫。

今年暑运开启之际,东航工作专班来到上海虹桥国际机场倾听旅客声音,邀请他们提出意见建议,并通过走访一线服务窗口、展开面对面交流,开展检视整改工作。

聚焦旅客关切的痛点与难点问题,深入开展隔夜中转和行李“三超(超重、超规、超多)”专项整治,前者加强隔夜中转配套,推进值机柜台共享,持续优化完善服务保障资源配置,后者提升行李运输现场处置能力,保障行李运输服务有序进行。同时,围绕“安全管理责任”

“飞行计划系统”“旅客服务信息”“贵宾厅服务”等制定专项整治方案,不断提升旅客乘机体验感。

今年以来,东航各单位开展调查研究近800次,聚焦提升服务保障水平、提高运营效率等专题,认真剖析问题根源,检视差距不足,研究解决对策。客舱部在调研基础上,推出新版《客舱服务手册》,以“结构+场景”模式实现服务流程可视化,打造客舱服务手册新范式;技术公司持续落实接待日制度,答复解决员工反映事项,办结率100%。

东航把“当下改”与“长久立”结合起来,扎实推进检视整改,形成问题清单、制定整治整改方案、逐一抓紧落实,着力将“问题清单”转化为“成效清单”。

## 全力服务构建新发展格局, 助力民航高质量发展

作为民航主力军,东航全力服务构建新发展格局,助力民航高质量发展。作为全球首家运营C919国产大飞机的航空公司,东航瞄准“飞出安全、飞出志气、飞出品牌、飞出效益”目标,今年5月28日圆满完成C919商业首航,并成功接收第二架C919,双机执飞沪蓉空中快线。东航以“先行者”姿态,探索C919商业运营全流程、各环节运营保障经验。截至2023年10月16日,东航2架C919飞机累计安全飞行1695.48小时,其中商业运行1079.02小时,累计执行商业航班368班,平均客座率超75%,承运旅客超4.5万人次。

东航坚持围绕中心、服务大局,统筹推进安全生产、保通保畅保运、供给侧结构性改革等各项工作。

东航与上海市人民政府签署战略合作框架协议,共同打造世界

级航空枢纽和航空运输超级承运人。在今年9月22日举办的2023北外滩国际航空论坛上,东航作为承办方,围绕打造“超级承运人”目标,发布“长三角经济圈空地一体出行网络建设”成果,进一步展示东航积极推动国际航班恢复的新进展新举措。东航还围绕加快建设现代化产业体系,扎实开展创建示范、管理提升、价值创造、品牌引领专项行动,加快建设世界一流企业。

今年1月至8月,东航国内航线班次已恢复至2019年的105%,国际航线班次力争到今年年底恢复至2019年的85%。东航加大在成渝、深圳和新疆等地区的战略定位研究,加大运力投放,加速恢复、新开国际航班。9月28日,东航成功开通上海—伊斯坦布尔直飞往返航线,为国内航空公司首家,更是东航服务共建“一带一路”、实现“超级承运人”目标的又一重要举措。

东航加快推动公司高质量发展、加快打造世界一流企业,努力为全面推进中国式现代化建设作出更大贡献。

数据来源:中国东方航空集团有限公司



东航运营的C919国产大飞机执飞沪蓉空中快线