

2018

企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



關於本報告

親愛的讀者，這本報告反映了北京首都國際機場股份有限公司 2018 年履行社會責任的行動和績效。希望通過本報告展示首都機場在企業社會責任方面的理念及實踐活動，同時亦希望通過此報告與各利益相關方實現誠信、透明的溝通，不斷促進首都機場的可持續發展。



指代說明

為便於表述，報告中“我們”“公司”“首都機場”指代北京首都國際機場股份有限公司。“首都機場集團”指代首都機場集團公司及其全資、控股子公司的合稱。

報告期間

報告時間跨度為 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容追溯以往年份。

發佈週期

本報告為年度報告，是北京首都國際機場股份有限公司連續發佈的第八份社會責任報告。

報告邊界

本報告以北京首都國際機場股份有限公司為主體，涵蓋公司所屬各管理支持部門。

編制依據

本報告編制參照全球報告倡議組織（GRI）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards），同時參考了聯合國可持續發展目標（SDGs）、國際化標準組織《ISO 26000：社會責任指南》及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》（HK-ESG）等標準要求編寫。

數據來源

本報告所引用的財務數據來源於經過審計的北京首都國際機場股份有限公司年報，其他數據來源於北京首都國際機場股份有限公司內部正式文檔和相關統計。

報告版本與獲取

本報告以中文簡體、繁體以及英文三個版本呈現，如出現不一致的表述，請以中文簡體為準。

您可在首都機場網站下載本報告的電子文檔，網址為：

<http://www.bcia.com.cn/investor/csr.shtml>

若需獲取紙質版報告，或對本報告有建議和意見，您可按以下方式聯繫我們：

聯繫地址：中國北京首都國際機場四緯路

郵編：100621

郵箱：csr@bcia.com.cn

CONTENTS

董事長致辭	04
大事記：2018，壯闊國門路	06
專題：40年，我們堅持美好航程	08
國際樞紐，踐行責任擔當	10



目錄

01 平安機場：堅守安全底線	18
強化安全管理	20
保障安全運營	20
倡導安全文化	23
02 綠色機場：樹立環保標杆	24
完善環境管理	26
加強節能降耗	27
推進污染防治	30
共發綠色倡議	31
03 智慧機場：融合科技創新	32
引領智慧運行	34
守衛智慧安全	35
提供智慧服務	36
打造智慧商業	37
智慧經營管理	38
04 人文機場：彰顯文化自信	40
提升航班正常	42
改善服務品質	42
促進員工發展	44
共享美好未來	50
2019 年展望	54
公司榮譽	56
關鍵績效表	58
ESG 指標索引	59
意見回饋錶	62



董事長致辭

2018 年是全面貫徹十九大精神的開局之年，是我國改革開放 40 周年，也是首都機場建場運營 60 周年。

這一年，習主席親切接見了“中國民航英雄機組”，對民航工作作出重要批示；這一年，民航局發佈了《新時代民航強國建設行動綱要》，為公司未來發展指明了方向；這一年，首都機場集團公司出臺了“四型機場建設綱要”，全面開展平安、綠色、智慧、人文機場標杆建設。

一年來，我們時刻牢記習主席的囑託與希望，學習英雄精神，弘揚英雄精神。倡導偉大出自平凡，英雄來自人民，把每一項平凡工作做好就是不平凡。號召全員把非凡的英雄精神體現在平凡的工作崗位上，體現在對人民生命安全高度負責的責任意識上。掀起了學英雄、盡職守、敢擔當、保安全的熱潮。我們一個航班一個航班地盯，一個環節一個環節地抓，通過日復一日的平凡工作確保了每一個航班的安全。2018 年，首都機場的航班正常性為 80.04%，達到了近 4 年來最好水準，為不斷滿足人民日益增長的美好航空出行需要打下了堅實基礎，2018 年 ACI 成績為 4.99，更是取得歷史最好成績。

一年來，我們肩扛“中國第一國門”旗幟，持續推動民航強國建設。公司上下全面落實民航局“一加快、兩實現”戰略發展部署，著力補短板、強弱項，重點補齊基礎設施、專業技術人員等核心資源短板，加快實現從航空運輸大國向航空運輸強國的跨越。不斷完善樞紐機場服務功能，有序疏解非國際航空樞紐功能，提高航線網路通達性，實現從單一的航空運輸強國向多領域運輸強國的跨越；瞄準全方位提升國際競爭力目標，全面深化改革，穩步踐行“對標一流、實現一流、創新一流”，形成引領國際機場發展的創新能力，為實現建成全方位的民航強國做好準備。

一年來，我們認真貫徹集團公司“四型機場”要求，當標杆、做表率。公司以落實安全工作思路，守住機場安全四個底線為基礎，打造平安機場；以機場建設運營全生命週期為軸線，凝聚多方力量，共建綠色國門，打造綠色機場；以加快行業領先新技術應用、完善智慧管理體系為基礎，打造智慧機場；以提升航班正常性、改進服務品質和旅客滿意度等為己任，打造人文機場。

新時代是奮鬥者的時代，2018 年是砥礪進取的一年。我們在習主席的親切關懷下、我們在民航強國建設的殷殷感召下、開拓創新，逐夢前行，為打造世界大型國際樞紐而不懈努力。

首都機場集團公司總經理
北京首都國際機場股份有限公司董事長

劉雪松





大事記

2018

壯闊國門路

2月

2月26日—3月21日

首都機場共保障“兩會”航班 892 架次，運送代表、委員 9096 人次，圓滿完成“兩會”航空運輸保障任務

4月

4月12日

首都機場舉辦職工之家揭幕儀式，職工之家正式啟用

4月24日

首都機場 3 座航站樓全面實現電子化乘機服務

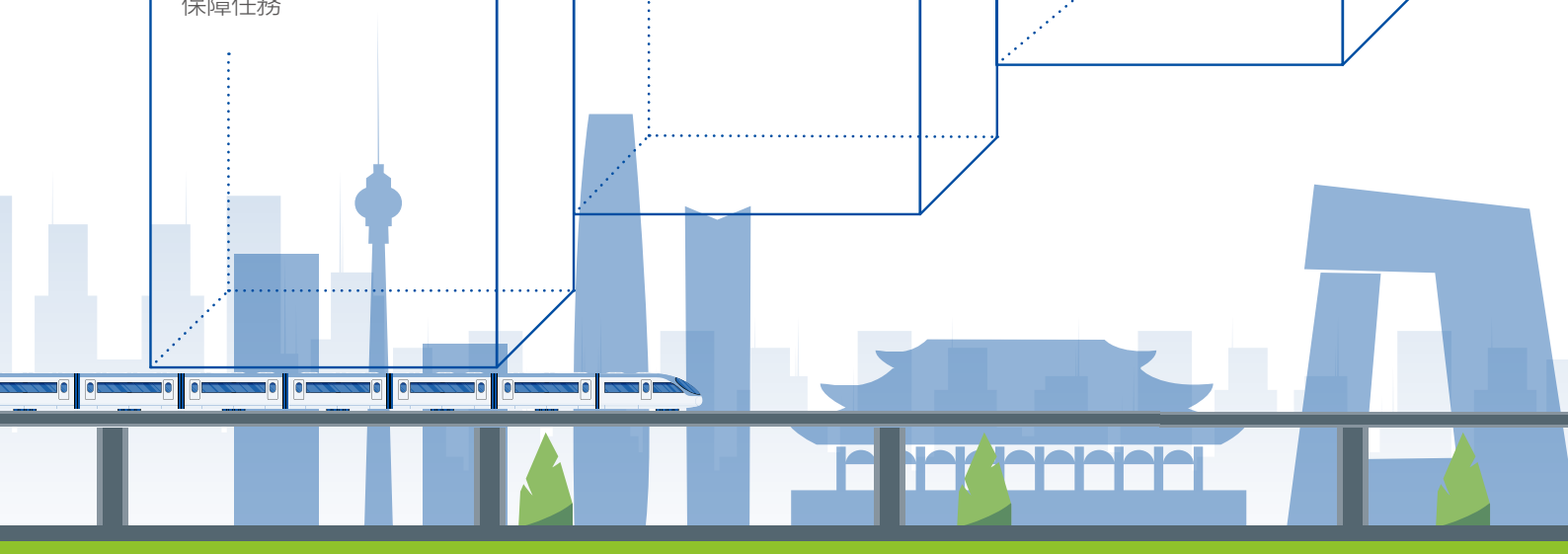
7月

7月1日

首都機場智慧黨建資訊系統正式上線

7月20日

首都機場發佈《凝聚多方力量 打造綠色國門》行動計畫，開展綠色機場建設



8月

8月14日

首都機場正式啟用 T3-E 國際轉國際現場 24 小時過境免辦旅客自助查驗通道，步入“自助中轉”新階段

8月23日—9月9日

首都機場圓滿完成中非論壇北京峰會重大運輸保障任務，共保障專機 68 架次，按專機保障航班 45 架次

10月

10月18日

首次開展首都機場航空器場外失事應急救援演練，填補了場外應急救援處置的空白

12月

12月28日

首都機場年旅客吞吐量突破 1 億人次，成為繼美國亞特蘭大機場後，全球第二個年旅客吞吐量過億的機場



Topic 專題

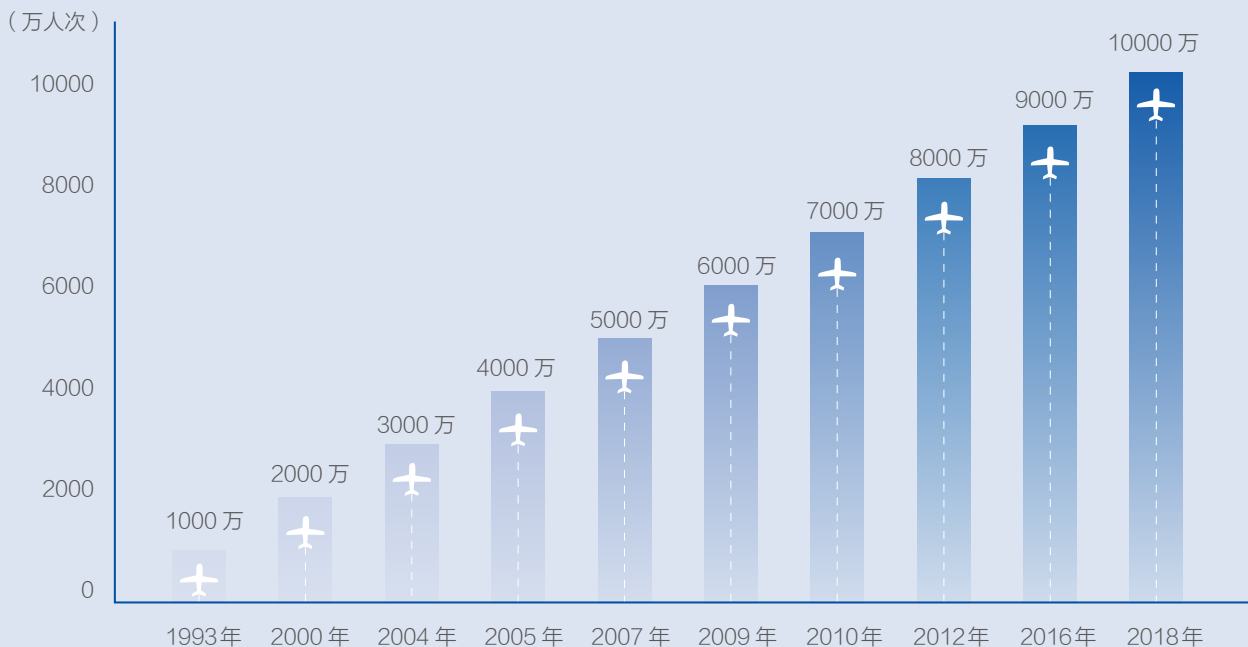
40 年，我們堅持美好航程

航空運輸業是經濟社會發展的晴雨錶，首都機場的發展是改革開放 40 年中國民航發展的縮影，也表明中國民航業依然保持著強勁的發展態勢。作為“中國第一國門”，首都機場始終堅持“發展為了人民”的理念，持續完善服務保障功能，滿足人民群眾對民航出行的需要。首都機場於 1958 年投入使用，2018 年正逢機場運營 60 周年。改革開放 40 年來，首都機場以前所未有的速度迅猛發展。如今，105 家航空公司將首都機場與全世界 65 個國家和地區的 296 座機場相連，其中，國內航點 160 個，國際（含地區）航點 136 個。

從 1993 年旅客吞吐量首破一千萬人次，到現如今首都機場已擁有三座航站樓、三條跑道、雙塔臺同時運營，並成為全球第二的大型國際樞紐機場；從 1990

年北京亞運會保障的初試鶯啼，到 2008 年首都機場創下了北京奧運會保障“零事件、零事故、零投訴”的最高水準；從 1999 年首都機場股份公司成立到 2018 年底，營業收入由 12 億元增長至 112.7 億元，淨利潤由 3 億元增長至 28.8 億元……首都機場迅猛發展的巨大成果，在中國民航改革發展的歷史上書寫下了濃墨重彩的一筆。

2018 年 12 月 28 日，北京首都國際機場年旅客吞吐量突破 1 億人次，成為中國第一個年旅客吞吐量過億人次的機場，也是繼美國亞特蘭大機場後，全球第二個年旅客吞吐量過億人次的機場，這是中國民航乃至世界民航發展歷程中的重要里程碑，輝煌的背後更是所有民航人的敬業奉獻、平凡堅守。



首都機場年旅客吞吐量里程碑



12月11日，首都機場在3號航站樓舉行了“紀念改革開放40周年、首都機場建場運營60周年”主題展覽開幕式。此次展覽主題為“壯闊國門路、奮進新時代”，展示首都機場60年取得的經驗和成績，激

發廣大員工團結一心、不懈奮鬥，與時俱進、開拓創新，用勤勞、勇敢、智慧繼續書寫當代民航發展進步的壯麗篇章。



1958年3月，首都機場建成並投入使用，是當時最大的民航專用機場



1980年改擴建後的首都機場是中國第一個雙跑道機場



1975年民航乘務員幫助乘客登機



2008年2月建成的北京首都國際機場3號航站樓和飛行區

國際樞紐 踐行責任擔當

作為“中國第一國門”，首都機場認真落實建設民航強國的戰略部署，聚焦高質量發展，成為我國首座、世界第二座年旅客吞吐量超過 1 億人次的大型國際樞紐機場。在服務經濟發展的同時，首都機場不忘初心，積極與利益相關方溝通，踐行社會責任。





關於我們

公司簡介

首都機場建成於 1958 年，運營 60 年以來，緊跟時代發展與變革，勇於創新，不斷突破自我，取得了輝煌的成績。從 1965 年大規模的改擴建至今，首都機場已發展成為擁有 3 座航站樓、3 條跑道、雙塔臺同時運行的機場，旅客吞吐量位居世界第二，正在向世界一流國際大型樞紐機場邁進。

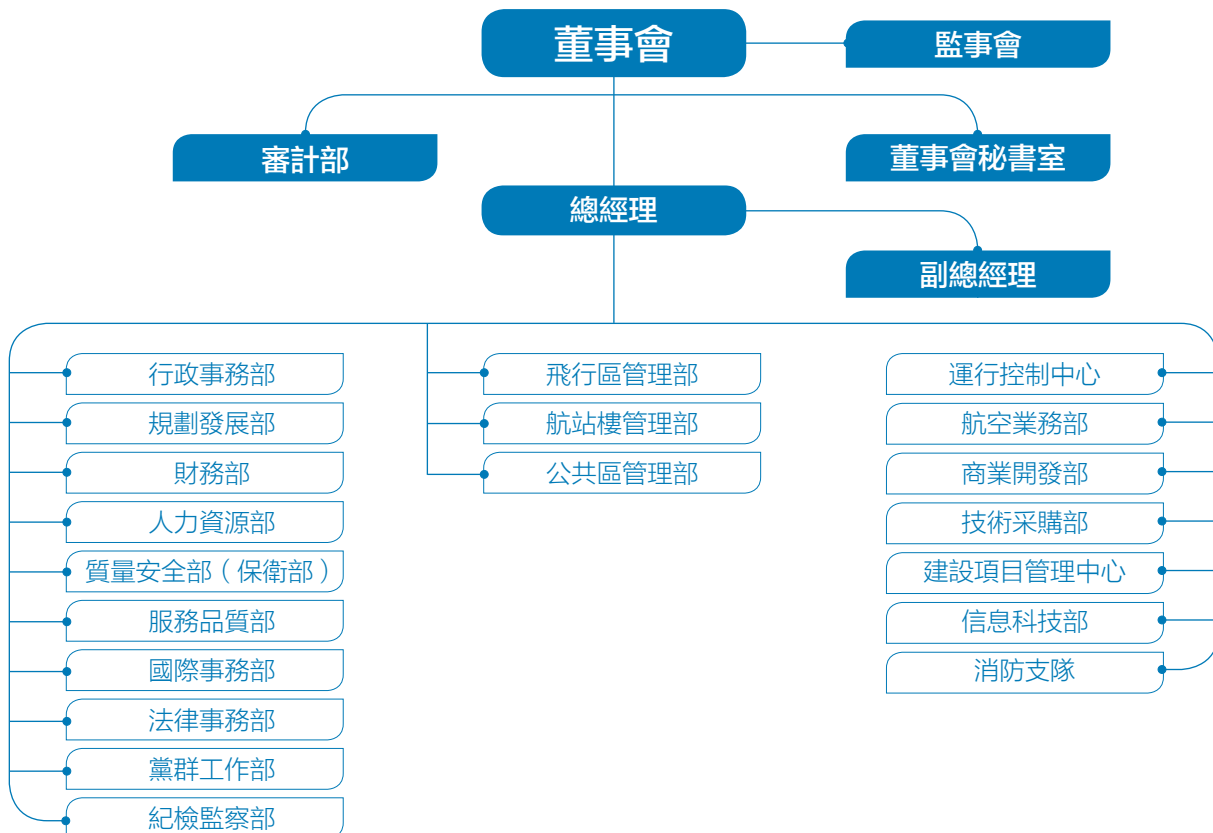
北京首都國際機場股份有限公司於 1999 年 10 月 15 日在北京註冊成立，是首都國際機場的管理主體，擁有並管理首都機場的航空運作以及若干輔助商業業務，主要是航空性業務及非航空性業務。截至 2018 年底，在首都機場運營商業航班的航空公司 105 家，其中國內航空公司（含港澳臺地區航空公司）36 家，國外航空公司 69 家；通航 65 個國家，具有國內航點 160 個，國際航點 136 個，覆蓋 39 個“一帶一路”沿線的國家。

 **105**
運營商業航班的航空公司（家）

 **39**
覆蓋“一帶一路”沿線的國家（個）

公司治理

良好的公司治理是公司可持續發展、不斷提升公司價值和維護股東權益的重要前提。我們嚴格遵循《公司法》和香港聯交所《上市規則》等要求，不斷完善公司管理體系，構建由股東大會、董事會、監事會、管理層組成的現代公司治理架構，打造專業、規範、廉潔的團隊，致力於打造世界一流國際樞紐。



反腐敗

為規範運營管理，防止管理層及員工出現貪污受賄、勒索、欺詐和洗錢等違法行為，我們嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《刑法》《刑事訴訟法》《反洗錢法》《行政機關公務員處分條例》等法律法規，強化對重點領域、關鍵崗位的監督和管控。出臺《舉報投訴處理辦法》，設有規範的舉報投訴處置流程和暢通的信訪通道，並確保能夠保護舉報人的隱私；在重大事項決策、重要幹部任免、重要專案安排、大額資金的使用等方面有完善的決策制度，構建“不能腐”制度體系，確保重大決策依法合規。2018年，未發生任何貪污、勒索、欺詐及洗錢事件。

風險防範

我們全面防範內部風險，實現公司級管理制度、重大經營決策及各類合同的100%合法合規性審核。優化調整預算外資金申請、招標、採購結果等議事效率提高5倍；持續對“四資一專案”開展平行監督；認真核查信訪舉報，加強紀檢組織建設，設立7個基層紀委辦公室；加強紀檢人員培訓，分3批組織27名紀檢幹部赴杭州紀檢監察培訓中心開展業務培訓，選派9人次支持協助上級紀委巡視巡察、專項檢查等工作。

加強黨建

我們始終堅持從嚴治黨，深入學習黨的十九大精神和習近平新時代中國特色社會主義思想，落實《黨委會議事規則》，持續健全黨組織參與重大決策的制度保障。2018年，組織6期專題培訓班，實現十九大精神輪訓在黨員領導幹部中的全覆蓋；開展15期黨委中心組（擴大）學習，堅持微黨課、廉政微黨課學習，舉辦“信仰的力量”道德講堂；建立基層黨支部帶頭人能力素質模型，深化基層黨支部建設分類定級動態管理。

知識產權保護

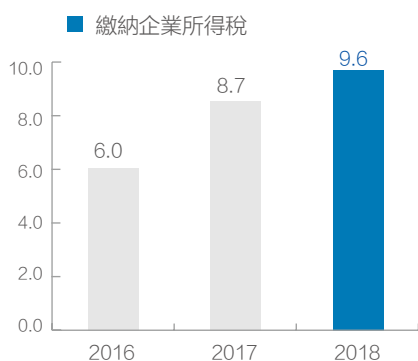
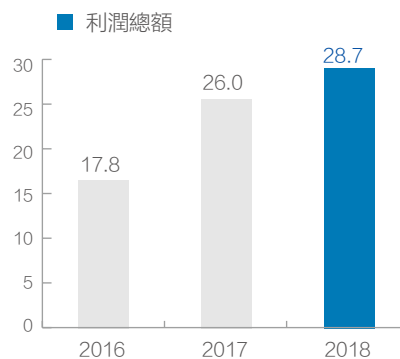
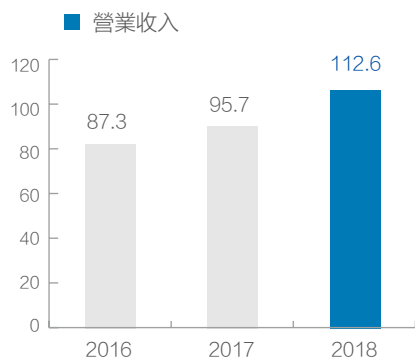
我們重視知識產權保護，包括對專利、商標和版權的保護。我們制訂了知識產權保護的政策及制度，持續提升創新能力，結合機場行業的核心服務內容及知識產權專案重要性等因素，防範知識產權風險、加大知識產權維權力度。



經濟發展

首都機場在保障穩健經營的基礎上，持續提升經營品質，創造經濟價值，在充滿挑戰的環境下取得良好的經營業績。

2016-2018 年首都機場的經濟表現情況（單位：億元）



112.6

實現收入 (億元)

17.6

收入同比增長 (%)



28.7

實現淨利潤 (億元)

10.4

淨利潤同比增長 (%)



9.6

應繳納企業所得稅 (億元)

10.0

所得稅同比增長 (%)

樞紐建設

首都機場始終重視樞紐建設，不斷完善樞紐功能，深化姊妹機場務實合作，參加第二屆泰國機場集團姊妹機場總裁論壇；推動航空公司拓展國際遠程航線及“一帶一路”沿線國家航線，新增、加頻沙巴、哥本哈根等 10 個國際航點；豐富國際地區快線產品，推出北京 - 慕尼黑、北京 - 香港快線，國際影響逐步提升。

案例

首都機場新增北京至慕尼黑、香港兩條快線

11月2日，首都機場、國航與慕尼黑機場三方共同推出了北京－慕尼黑國際快線產品，同時，首都機場、香港機場與國航、國泰航空及國泰港龍航空共同推出的北京－香港快線產品也同期上線。這是首都機場在航線網路優化及產品結構提升方面的又一次創新，是首都機場與包括國航在內的駐場各航空公司深度合作的體現，也是首都機場固化及落實姊妹機場合作機制的重要舉措。



責任供應鏈

首都機場構建了完善的供應商管理體系，嚴格遵守國家法律法規，持續規範各類採購方式，提高採購環節風險防控，建立了“嚴格准入、量化考核、動態管理”的機制，加強供應商評估，通過多種管道提升供應商的履責能力，與合作方建立深厚的合作關係，共同構建負責任的供應鏈。2018年，公司擁有服務類供應商1298家。



1298

擁有服務類供應商（家）

責任管理

首都機場自建設以來，時刻銘記肩上責任，始終以正確的價值觀為原則，充分發揮企業核心優勢，將社會責任根治於機場運營的方方面面，同時聯合股東與投資者、員工、政府、旅客、行業、合作夥伴等利益相關方，在安全、運營、服務、環保、員工、社區等方面積極開展履責實踐，著力解決經濟、社會、環境的當前問題，努力實現企業和社會、環境的可持續發展。

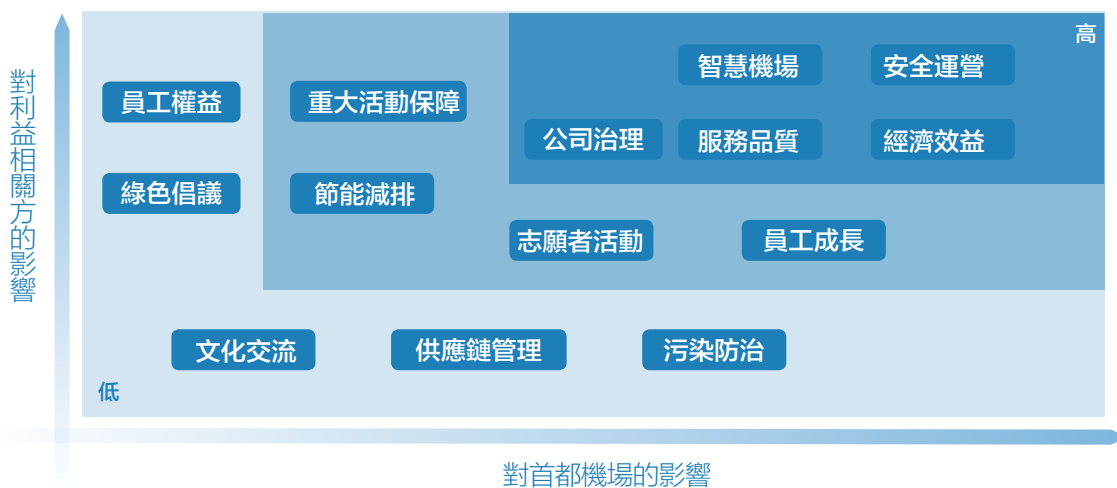
🔧 可持續發展理念

面對未來市場的複雜環境，企業社會責任管理無論是對於社會來說，還是對於企業發展來說都有著重要意義。借助履行企業社會責任，首都機場與利益相關方建立了暢通的溝通管道，進一步明晰自身責任和義務，不斷完善自身業務發展及管理水準，積極面對社會當前在經濟、環境、社區的挑戰，為世界一流大型國際樞紐建設奠定堅實基礎，為和諧社會，美麗中國建設貢獻積極力量。



🔧 實質性議題識別

首都機場從利益相關方訴求與公司自身業務運營發展兩個維度出發，通過分析國內宏觀背景、調研內外利益相關方、對標國內外社會責任標準，按照“識別需求、確定優先順序、多方審核”流程，確定對首都機場發展影響重大，利益相關方普遍關注的實質性議題。



利益相關方溝通

利益相關方的參與溝通是首都機場可持續發展的基礎，我們通過建立多樣化的溝通機制和溝通管道，更好地瞭解利益相關方的需求和回饋，並將首都機場的發展和運營情況與各方進行溝通，推動社會責任管理工作的持續改進。

利益相關方	關注方面	溝通機制
政府及相關上級監管單位(市政府、民航局、空管局等)	安全保障 旅客服務 財務表現 環保責任 員工權益 社會公益	專題彙報 調研拜訪 專案合作 工作會議 統計報表
旅客	安全保障 旅客服務	旅客服務 客戶回饋 客戶關係管理 線上服務
投資者	資訊披露 公司治理 財務表現 保障投資者利益	完善內控體系 定期公告、報告 股東大會、董事會、監事會會議
員工	員工權益 職業發展 薪酬福利 民主溝通	職工代表會議 工會 建議、信箱、公司微信 員工服務中心
各駐場航空公司與各駐場單位	安全保障 旅客服務 共同發展	旅促會（旅客服務促進委員會）等交流機制 會議與通訊 服務問題排查活動
供貨商	公司信譽 財務表現 陽光採購	商務談判 合同、協議 培訓、技術交流會
金融機構	公司信譽 財務表現	合同談判 業務交流會
社區、社會	環保責任 社會公益 帶動社區發展	慈善公益活動 志願者活動
同業者	交流合作 行業發展	論壇、會議 交流學習 聯盟

01

平安機場 堅守安全底線

為建設平安機場，首都機場全力捍衛每一架起降航班的安全，堅持“安全隱患零容忍”，通過完善隱患風險管理，健全安全管理體系，加強專項安全工作，持續推進安全文化，確保首都機場安全底線牢不可破。



強化安全管理

首都機場嚴格遵守《安全生產法》《網路安全法》等相關法律法規，修訂相關安全制度並建立安全風險庫和安全專家庫，防範隱患風險，健全安全管理體系。2018 年，首都機場安全管理委員會成立 10 周年，公司未發生責任原因不安全事件，並被評為全國“安全生產月”活動先進單位。



安全制度管理

修訂《安全隱患管理程式》
《安全監察管理制度》
等 9 項制度

安全責任拼圖

發佈《安全責任拼圖動態管
理實施辦法》

隱患風險管理

建立安全風險庫和安全專家
庫，未發生因隱患整改失控
造成的事件

保障安全運營

首都機場把安全當作首要使命，嚴守安全底線，提升專項安全管理能力，從運行安全、空防安全、消防安全、資訊安全和應急演練等方面入手，消除不安全因素，全力保障安全運行。

運行安全

首都機場為保障運行安全，成立跑道安全領導小組，發佈《首都機場跑道安全管理手冊》，實現“跑道熱成像監控”全覆蓋；開展航空器防誤滑專項行動；建立首都機場特種車輛及廊橋技防設施標準，最大程度地降低人為操作導致航空器刮碰的風險；開展“制止無關人員進機坪”活動，圓滿完成中非論壇等重大運輸保障任務，全年完成勤務保障任務 245 架次。



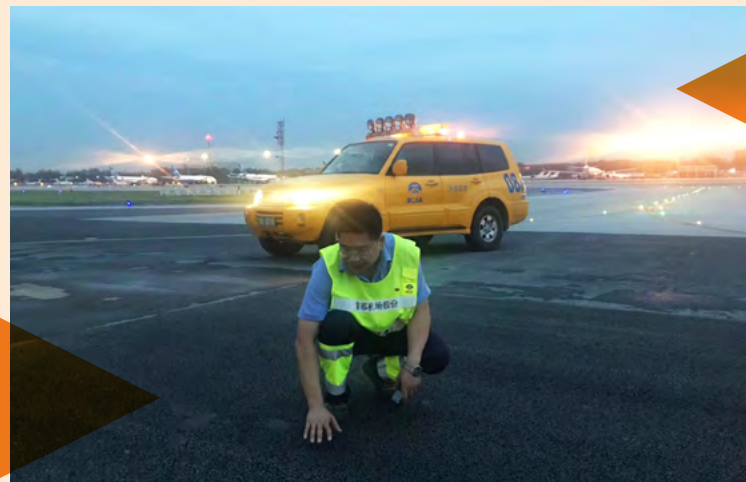
245

全年完成勤務保障任務
(架次)

案例

齊心協力保障中非合作論壇

8月23日—9月9日，首都機場圓滿完成中非論壇北京峰會重大運輸保障任務，共保障專機68架次，按專機保障航班45架次。首都機場以“最高規格、最強部署、最嚴措施、最佳狀態、最優效果”為原則，全力做好保障期間的安全運行服務工作，實現了“零事故、零失誤、零投訴”的總目標，贏得了外界的廣泛認可。



空防安全

首都機場通過制度體系建設、管理創新、系統防控、文化引領等一系列舉措，全面夯實了首都機場空防反恐工作基礎。我們修訂航空安保方案，總投入近5億，完成整改20項；更新雙視角X光機41臺；組織開展反恐培訓，築牢反恐工作群眾基礎，在公共區域補充CCTV監控點位110個；聯合首都機場公安局開展樓前面像識別測試，梳理完善樓前反恐模式新思路。



5

整改專案總投入約(億)



41

更新雙視角X光機(臺)



110

補充CCTV監控點位(個)

消防安全

在消防安全方面，公司完成智慧消防諮詢專案，制定智慧消防初步設計方案。開展消防安全標準化管理，發佈《消防監督檢查程式規範》等 6 個消防安全標準。組織海關、餐飲公司、地服公司、安保公司等安委會成員單位開展消防培訓 1500 餘人次，打造機場地區消防安全培訓基地。

1500+

開展消防培訓(人次)

案例

消防車開進幼稚園

11 月 9 日，首都機場開展了“119 消防宣傳日”活動——消防車開進幼稚園，將消防知識技能送到機場一幼的小朋友身邊。活動共有 280 餘位小朋友和 20 餘位幼稚園教師參加。消防隊員為小朋友們展示了消防破拆車的功能、消防液壓剪、消防鏈鋸等各種消防救援設備，生動地講解和實際操作讓“小消防員”們快速掌握了滅火器材的使用方法，切實提高了孩子們的防火意識和火災逃生能力。



資訊安全

在資訊安全方面，公司啟用“首都機場重要資訊系統安全監測平臺”，推進“民航重要資訊系統網路安全保障工程”；參加公安部“護網 2018”網路攻防演習；組織開展民航旅客數據隱私保護培訓，提升全員數據安全保護意識。

應急演練

為確保有效應對突發事件，首都機場修訂發佈《首都機場應急救援預案手冊》和《首都機場股份公司反恐怖主義應急預案》，組織開展反恐、危險品處置等多種應急演練，首次開展“航空器場外失事無腳本演練”，提升演練實戰化程度。2018 年，公司組織應急救援培訓 1100 餘人次。

1100+

組織應急救援培訓(人次)

案例

首都機場首次開展航空器場外失事應急救援演練

2018年10月，首都機場開展了航空器場外失事應急救援演練，以模擬進港航班在首都機場降落過程中遭遇強風事件為背景，共106名醫務人員參與此次演練，設立5名評估人員評估演練效果，20位嘉賓觀摩及評估此次演練，為首都機場持續提升突發事件應急救援處置能力打牢了基礎。



倡導安全文化

首都機場持續開展員工安全教育，深化“三創促三基，安全四落實”活動，舉辦安全生產月活動，有效提升了員工的安全意識和責任意識，確保了培訓教育工作的常態化和持續性。2018年，公司編制了《首都機場安全文化建設白皮書》和調研報告，啟動“首都機場安全文化2.5版建設”評估專案，評選國門真英雄40名，收集金點子691條，並從中評選較好建議45條，核實隨手拍有效資訊2043條。



40

評選國門真英雄（名）

案例

首都機場舉辦全國安全生產宣傳諮詢日及航空器防刮蹭技術經驗交流活動

6月16日，圍繞“生命至上、安全發展”主題，首都機場在3號航站樓四層大廳組織開展了安全生產宣傳諮詢日活動。現場播放《無人機運行》和《安檢須知》等安全宣傳公益廣告，向旅客推廣安全生產法、淨空保護要求、鋰電池運輸規定等航空安全知識。此外，首都機場安委會還組織開展了航空器防刮蹭技術經驗交流活動，有效提升內外部安全意識。



02

綠色機場 樹立環保標桿

首都機場嚴格遵守《環境保護法》等相關法律法規，秉承“凝聚多方力量、打造綠色國門”理念，在完善環境管理體系，加強節能降耗，提升污染防治的同時，攜手利益相關方共發綠色倡議，打造行業綠色機場新標杆。



完善環境管理

為實現生態和諧，保障首都機場的可持續發展，首都機場正式下發《綠色機場建設指導綱要》2.0 版，創新性地提出“一軸四驅”綠色機場建設總體思路，攜手利益相關方，通過內外合力共建綠色機場。2018 年，首都機場作為唯一入圍的交通服務型企業，成為行業內首家獲得“氣候領袖企業”稱號的機場。

行業內首家

氣候領袖企業



首都機場“一軸四驅”的綠色機場建設總體思路

132479.87

溫室氣體（二氧化碳）排放量（噸）

註：本年度依據《其他服務業企業（單位）排放核算與報告指南（2018年）》、《北京市碳排放交易體系建設與管理辦法》僅對公司溫室氣體（二氧化碳）排放量進行測算



首都機場 2018 年綠色管理措施

加強節能降耗

為進一步推進綠色機場建設，首都機場在 2018 年成立兩級“綠色機場建設領導小組”，併發布《北京首都國際機場“凝聚多方力量 打造綠色國門”綠色機場建設三年行動計畫》，從能源管理、節能、節水、節油等方面明確發展目標，進一步降低資源能耗。2018 年公司完成北京市碳交易試點企業的核查、交易、履約等工作，共實現碳指標盈餘 1.056 萬噸。

能源管理

首都機場始終堅持綠色環保理念與原則，不斷完善能效管理機制和能源合同管理運營模式。2018 年，首都機場一方面，完成 T2 航站樓垂頭區域“隔 1 亮 1”燈控模式改造，優化 APM 運行資源，並不斷升級改造 BEMS 系統，提高樓宇自控能力。另一方面，開展《超大機場新能源及可再生能源技術的綜合應用研究》，開發出生活熱水系統、行李系統廢熱利用等四套專業系統，為首都機場的綠色機場建設貢獻積極力量。

科技節電

電能節約作為節能減排的重要組成部分，始終是首都機場重點關注方向。2018 年，首都機場成立節能降耗攻堅組，推進節能設備應用，推動高耗能設備改造以及加強清潔能源研究，在提升首都機場節能效率的進程中提供有力支持。

案例

深研節電新路徑

為助力綠色機場建設，引領行業節能發展，首都機場節能降耗攻堅組，在節能技術引進，老舊設備改造的同時，加強光伏發電、光儲充一體優化方案等清潔能源的研究，對首都機場能源使用展開深入挖潛，為節約能耗提供新的路徑。截至 2018 年年底公共區節約用電 42.9 萬度，同比下降 2.79%。

《綠色機場建設三年行動計畫》主要任務

- 廣泛應用清潔能源
- 有效補充地面電源及空調設施
- 全面優化飛行程式和地面運行模式
- 著力推進節能設施更新改造
- 積極探索“儲充一體化”解決方案
- 大膽實施遠機位登機島建設
- 創新建設進港行李智能輸送系統
- 穩步完善綠色交通體系

推進節能設備應用

- 完成飛行區約 1980 套滑行道燈具 LED 改造
- 啟動 T3 航站樓第二期照明光源 LED 改造項目

推動高耗能設備改造

- 完成 T2 航站樓 33 臺空調機組表冷器改造
- 開展航站樓西區高耗能電機改造項目
- 探索高桿燈節能光源應用

加強清潔能源研究

- 推進停車場光伏發電專案
- 開展光儲充一體化方案以及西湖水面光伏、GTC 穹頂光伏膜發電的研究

案例

全面攻堅“光儲充”一體化

清潔能源的使用對於首都機場的綠色機場建設有著重要意義。2018 年，首都機場成立光儲充應用攻堅組，完成停車場光伏發電專案可行性研究及光伏發電加飛行區儲能充電一體化建設研究方案，推動實施“光儲充”一體化，為清潔能源使用提供新的途徑。



🚗 低碳節油

我們嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《大氣污染物綜合排放標準》等相關法律法規，規範飛行區內電動車及其充電設施的管理，嚴格管控場內車輛尾氣排放。同時，加快推進充電樁建設，全面推動“油改電”車輛替換工作和充電樁建設，以及廣橋載設備使用，實現污染物排放的有效降低。截至 2018 年年底，完成不達標車輛尾氣改造 895 輛，實現陸側擺渡清潔能源車輛全覆蓋，全年減少碳排放 46 萬千克；調整橋載設備對接模式，設備使用率提升至 94%。



46

全年減少碳排放（萬千克）



94

橋載設備使用率提升至（%）

節油措施



規範飛行區內電動車及其充電設施的管理

- 先後發佈《關於在首都機場範圍內落實北京市機動車和非道路機械排放標準的通知》《關於落實〈民航貫徹落實〈打贏藍天保衛戰三年行動計畫〉工作方案〉有關工作的通知》《首都機場航空器活動區電動汽車與充電設施關鍵性能技術標準》



嚴格管控場內車輛尾氣排放

- 新增不透光度計（測量柴油車煙度）及廢氣分析儀（測量柴油車尾氣）
- 完成場內全部 3702 輛機動車尾氣複檢
- 完成 895 輛民航牌照車輛 / 設備尾氣淨化裝置加裝
- 場內累計新能源車輛達 132 輛



加快推進充電樁建設

- 完成公司空側充電樁一期 6 臺充電樁建設並投用，空側、陸側充電樁投用數量達到 106 臺
- 啟動飛行區主要機坪和停車區 13 套儲能式充電設施試點建設專案
- 完成陸側油改電 PPP 模式研究報告

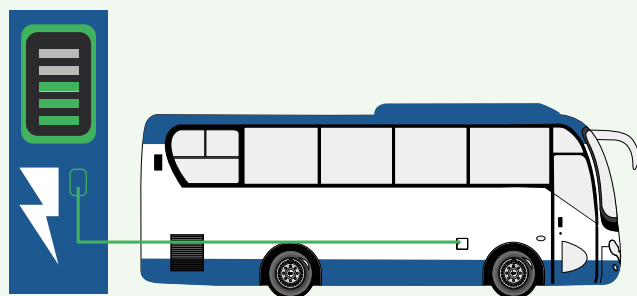


▶ 首都機場電動擺渡車

案例

電動車輛快速充電樁使用培訓

為加速推進“油改電”建設進程，首都機場在推動飛行區電動車輛快速充電樁投入使用的同時，組織國航、新華航空、AMECO、南航、中國航油等單位開展充電卡發放及快速充電樁使用操作培訓，普及電動車輛相關知識，全面提升電動車輛使用效率。



循環用水

由於地處水資源短缺地帶，首都機場在 2018 年成立水質治理攻堅組，開展西航空淨化站出水水質達標臨時措施，使出水水質達到新標要求。截至 2018 年年底，首都機場用水 188.87 萬噸，人均用水 18.70 千克；中水使用 35.71 萬噸。2018 年，公司在求取適用水源上未發現問題。

 **188.87**

首都機場用水（萬噸）

 **18.70**

人均用水（千克）

 **35.71**

中水使用（萬噸）

案例

非傳統水源再利用

為實現水資源的高效利用，首都機場在節水的基礎上，以循環用水為著力點，通過對雨水、中水等非傳統水源的利用，實現東區 91 萬平米綠地中水或雨水澆灌，不斷提高水資源利用效率。截至 2018 年年底，公共區節約用水 6600 噸，同比下降 3.06%。



6600

公共區節約用水（噸）

3.06

同比下降（%）

推進污染防治

首都機場積極回應國家號召，始終以生態建設為基本，積極推進綠色機場建設，並通過廢棄物處置、污水處理、噪音防治的有效管控，全力打好污染防治攻堅戰，為首都機場綠色可持續發展提供有力驅動。

廢棄物處置

首都機場嚴格管控固體廢棄物收運和處理，不僅對無害廢棄物進行焚燒處理，並與有資質的危廢處理企業合作，對有害廢棄物進行回收，實現環境無害化處理。

污水處理

首都機場以污泥 100% 無害化處理為要求，嚴格管控污水排放。2018 年完成西航空淨化站改造。

噪音防治

首都機場在業內率先建立了噪聲自動監測系統，積極開展敏感站點的移動監測工作，對航空器運行與噪聲進行 24 小時連續監測。

油煙處理

首都機場持續優化餐飲油煙排放管控，並在 2018 年完成餐飲店面的油污排放的專項檢查，要求餐飲店面加裝油污排放裝置。



2018 年，回收廢棄物 900 多噸，全年焚燒疫區航空垃圾 390 餘噸。

2018 年，污水處理 780.25 萬噸，污泥處理 6781.17 噸，實現化學需氧量（COD）減排 2454.18 噸，氨氮減排 271.91 噸。

截至 2018 年年底，設立噪聲監測點 23 個，其中固定監測站點 22 個，移動監測站點 1 個。

2018 年，餐飲店面 100% 加裝油污排放裝置，並全部與具有專業資質的垃圾處理服務商簽訂了垃圾清運協議，確保符合國家相關要求。

共發綠色倡議

作為全球唯一與聯合國環境規劃署開展戰略合作並簽署戰略合作備忘錄的機場，首都機場在推動節能減排，實現綠色機場轉型的同時，倡導生態環保理念。在2018年與北京市野生動物救護中心等專業環保機構合作，共計開展野生動物救助和放飛共計110餘次，並通過“清潔海洋”“為生命吶喊”等主題宣傳等活動，號召利益相關方共同參與到綠色環保行動中，為構建“人類命運共同體”貢獻一份積極的力量。



110+

開展野生動物救助和放飛（次）

案例

為“清潔海洋”運動打CALL

2018年11月，首都機場攜手聯合國環境規劃署開展了“清潔海洋”主題宣傳活動，旨在呼籲公眾改變隨意丟棄垃圾的習慣，各行業減少塑膠用量，逐步淘汰一次性塑膠製品，減輕海洋垃圾對海洋生物、海洋生態和人類生存環境造成的沉重傷害，使海洋更加清潔。



▶ 首都機場在航站樓開展“清潔海洋”主題宣傳活動

03

智慧機場 融合科技創新

首都機場始終堅持以科技創新為引領，通過快速發展、全面深化、融合騰飛，持續推進“智慧機場”建設，在智慧運行、智慧安全、智慧服務、智慧商業、智慧經營管理以及 IT 基礎能力方面開展一系列建設工作，全力實現安全自動化、運行協調化、服務個性化和智能化管理，樹立“智慧機場”標杆。





引領智慧運行

首都機場運用先進資訊技術構建智慧運行體系，自 2010 年啟動 A-CDM 的系統建設以來，現已經歷三期的功能升級，並成功推出 A-CDMAPP，支持用戶開展精細化的運行組織及保障。生產運行智能管理系統是圍繞航班生產保障業務的綜合系統，通過與首都機場 A-CDM 系統進行即時交互，有效提升了首都機場協同運行的技術保障能力。



▶ 首都機場 A-CDM 應用介面截圖

案例

首都機場啟用 AeroMACS 場面滑行引導系統

2018 年初，首都機場聯合華北空管局等單位成功研發了 Aero MACS 場面滑行引導系統，可以通過 Aero MACS 網路即時獲取伺服器傳輸的場面監控數據，地面運動的告警服務數據，航空器的路徑規劃數據和機場氣象資訊，並為使用者提供全方位的機場地面態勢分析和準確安全的滑行引導功能，有助於實現站坪管制移交、地面精細化指揮控制。



守衛智慧安全

首都機場推出“1-2-1”智慧安全管理系統，該系統對安全管理體系運行、安全風險隱患管理、安全責任落實和法定自查等提供了全方位支撐，對安全績效管理提供即時的過程監控和科學的量化評價，通過智慧化手段深化安全管理機制。2018年，首都機場從安檢資訊系統比對獲得2643萬次旅客出行數據，形成9萬個誠信旅客數據；啟用安檢效率監測系統，平均排隊時間由7分鐘降至2分43秒。



2643

安檢資訊系統比對獲得數據
(萬次)



9

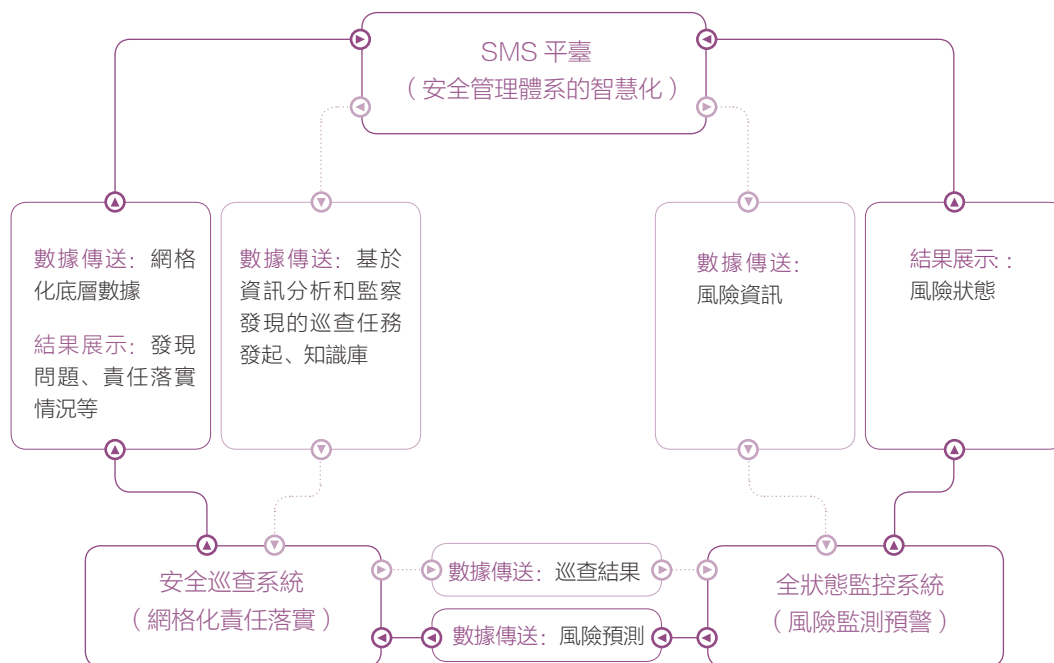
形成誠信旅客數據(萬個)



2:43

平均排隊時間降至(分:秒)

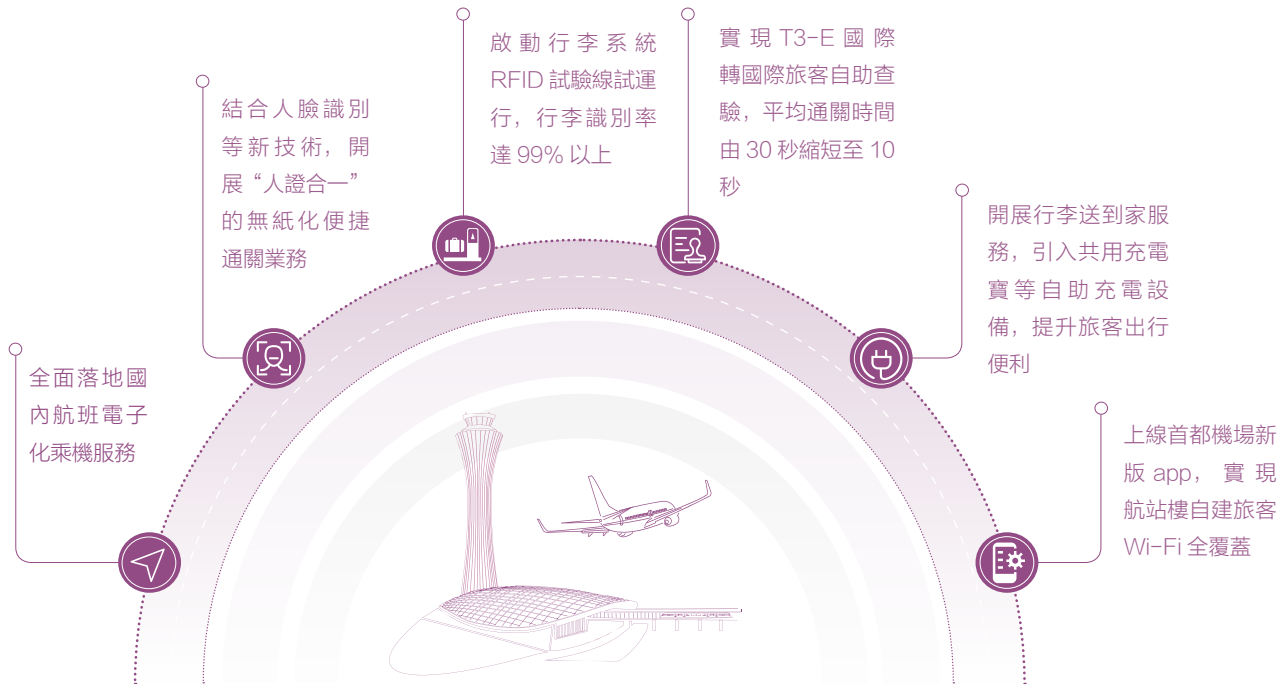
數據互聯 —— 公司安全管理、安全業務、安全狀態監控的智慧化



首都機場“1+2+1”智慧安全管理系統關係圖

提供智慧服務

首都機場以“高質量、高效率、高滿意度”為服務要求，啟動自建旅客 Wi-Fi 專案，實現全流程無紙化登機，保障旅客便捷出行，提高機場資訊化服務水準和保障效率，提升旅客出行體驗，努力為旅客打造便捷、安全的出行環境。



首都機場推進“智慧機場”建設的舉措

案例

首都機場全面實現電子化乘機服務

4月24日，首都機場3座航站樓全面實現全流程電子化乘機服務，整個過程主要運用電子驗證等資訊化手段為旅客提供高效便捷的手續辦理服務，相比紙質登機牌的流程，至少可以為旅客節省約十分鐘的時間，給旅客出行帶來了極大的便利。



打造智慧商業

首都機場借助物聯網、大數據、人工智慧等新技術應用，融合線上線下旅客商業服務體驗，開展精準行銷和精準服務，通過打造“互聯網+”時代具備機場行業特色的智慧化商業行銷模式，實現首都機場商業數位化經營，以資訊技術驅動業務發展，為旅客帶來便捷性、個性化的商業服務體驗。

精準行銷

基於旅客畫像和客流分析實現旅客精準行銷。

泛會員管理

採用泛會員管理，感知即會員，內外部跨界合作，建立共用會員。

線上線下融合

實現基於位置的行銷互動，引導消費，促進線上線下融合。

數位化轉型

分析商業運營數據，建立管理駕駛艙，促進機場商業數位化轉型。

首都機場智慧精準行銷模式



智慧經營管理

首都機場運用智慧化手段，不斷加強經營管理的精細化和數字化水準，搭建“E企連”便捷辦公，建立企業智慧化黨建資訊系統服務黨務工作，利用雲服務平臺為業務賦能，經營管理效率得到快速提升。

🔧 搭建“E企連”

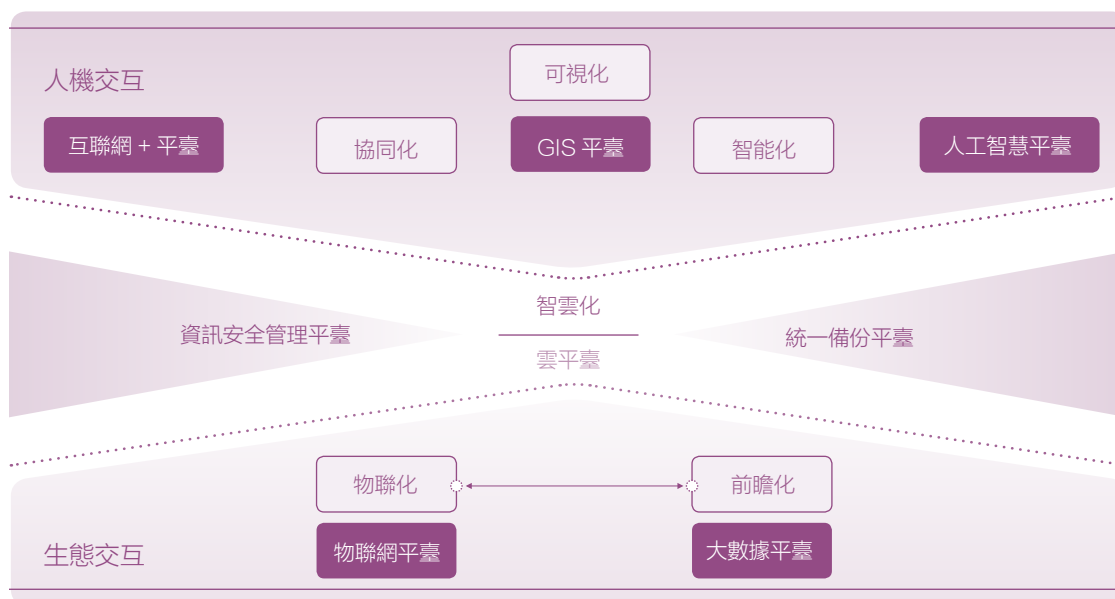
首都機場“E企連”作為統一許可權控制的移動門戶app，實現了統一管理各類移動應用app的發佈、下載和更新，有效提高了辦公便利性和辦公效率。



▶ “E企連” app 應用介面截圖

🔧 智慧 IT

首都機場重視能力平臺的搭建，通過統一的雲服務平臺為首都機場生產運行系統提供可靈活定制計算及存儲資源；通過利用開放的物聯網平臺，提供萬物互聯的網路基礎；通過建設大數據平臺，橫向彙集各業務領域數據，為業務系統賦能；通過升級地理資訊平臺，提高地圖即時服務能力。這些能力平臺的建設，使得旅客服務、安全等相關應用得到有效的基礎支持。



智慧機場 IT 基礎能力建設關係

智慧黨建

首都機場結合基層黨建工作實際，搭建企業智慧化黨建資訊系統，從思想建設、組織建設、作風建設、制度建設、反腐倡廉建設、群團工作、文化建設、檔案庫等方面進行頂層設計，實現公司黨務工作的全覆蓋。

案例

智慧黨建資訊系統正式上線

2018年8月，首都機場“智慧黨建”資訊系統正式上線。該系統以聯繫服務黨員為目的，運用互聯網思維和網路資訊化手段，將各種實體黨建資源數位化重組、分析、整合黨的建設和黨員工作的各種需求並做出智能回應，打破時間和空間局限，構建規範、開放、整合、高效、互動的黨群工作體系，實現黨群工作的精細化管理、人性化服務、長效化運作。





04

人文機場 彰顯文化自信

首都機場始終秉持“以人為本”和“文化引領”兩大理念，以運行效率為核心，提升航班正常；以旅客滿意度和獲得感為目標，改進服務品質；以弘揚人文精神、彰顯文化自信為特色；以員工發展為己任，增強員工幸福，攜手利益相關方共建人文機場。



提升航班正常

航班正常性是機場運行品質的直觀體現，也是民航服務的核心要素，我們進一步完善運行管理機制，深挖運行潛力，強化運行協同，通過航班時刻“削峰填穀”和“控制總量”等舉措，精細管理、精準發力、精確改進，不斷提升首都機場的航班正常率。

2018 年，首都機場航班正常性創近四年最好水準。放行正常率 80.04%，同比提高 11.99 個百分點；始發正常率 77.75%，同比提高 13.81 個百分點。

 **80.04** **11.99**
放行正常率 (%) 同比提高 (%)

 **77.75** **13.81**
始發正常率 (%) 同比提高 (%)

改善服務品質

我們始終踐行真情服務，不斷提高服務標準，對設備設施的維護進行升級，讓旅客體驗便捷舒適的出行體驗。我們採取有效行動，初步形成首都機場服務品質管理模型 (SQMS)，研發構建服務品質自評價體系，發佈《首都機場通用服務要求》，夯實服務品質管理責任。2018 年，ACI 旅客滿意度得分 4.99，旅客滿意度創歷史新高。

 **4.99**
ACI 旅客滿意度得分

我們採取有效措施，提升服務品質：

- 積極開展“廁所革命”，完成樣板衛生間建設
- 增加夜間擺渡車發車頻次，改善遲運行李裝卸效率，地面保障能力持續提升
- 承辦第三屆中國機場服務大會，深化“禮在國門·禮贊國門”服務文化品牌建設
- 全年共開展“漫畫國門”“智慧出行全攻略”等活動 20 次
- 與機場醫院合作，開展 AHA 急救培訓，壯大員工急救志願者隊伍，全年共計 1648 名旅客得到及時救助

案例

機場裏的“廁所革命”

為了更好地提升服務水準，滿足旅客需求，首都機場成立了航站樓衛生間專項提升小組，積極開展“廁所革命”，通過將廁位的內部空間深度加長，廁位隔斷門板寬度縮短，釋放更多內部空間，方便大件行李進出。廁位內部增添手機置物臺、馬桶墊圈消毒液等，進一步優化細節。此外，在女衛內設置了化妝鏡，男女衛均設置了嬰兒打理臺、嬰兒掛椅，家庭衛生間呼叫鈴、無障礙設施一應俱全，增設了更衣踏板。男女廁位內均增加了扶手，方便老弱病殘孕旅客使用。



此外，我們採取了一系列措施改善國際客運服務：落地實施《首都機場新增定期國際客運航線、航班優惠辦法》，4家航空公司18條新增航線航班獲起降費優惠；持續加大144小時過境免簽政策行銷力度，免簽旅客同比增長36%，為國際旅客出行提供了更加便捷的條件。



18

新增航線航班獲起降費
優惠數量（條）

36

免簽旅客同比增長
（%）

促進員工發展

人才是首都機場不斷刷新紀錄的動力源泉。首都機場圍繞“以人為本”的理念，切實保障員工基本權益，幫助員工實現自身人生價值，使每一位員工都能在首都機場的溫馨大家庭中“職業有發展、工作有快樂、生活有品質”。

保障基本權益

員工權益不受侵害始終是首都機場關注的重中之重。我們不僅以平等僱傭為原則，切實保護每位員工的基本權益，並為員工提供滿意的薪酬與福利，以及暢通的民主溝通管道，與員工一起切實保護自身權益。2018年，首都機場共計發佈、修訂《組織管理辦法》等人力資源制度 14 項，為員工權益保障夯實制度基礎。



14

發佈、修訂《組織管理辦法》等人力資源制度（項）

平等僱傭

01

我們嚴格遵守《勞動法》《勞動合同法》及相關法律法規，堅持公開、平等、競爭、擇優，不因宗教、性別、國籍、族裔、年齡、殘疾、婚姻狀況等產生任何歧視，堅決禁止僱傭和使用童工，抵制一切形式的強迫和強制性勞動。當發現違規僱傭時，立即終止勞動關係並採取健康檢查、經濟救助等必要措施。2018年，首都機場未出現使用童工和強迫勞動的情況。



薪酬與福利



為保證員工實現尊重感、歸屬感，以及對公司發展戰略的認同和支持，我們不僅堅持同工同酬，並以對外具有競爭力，對內具有公正性，對員工具具有激勵性的薪酬原則，保證每位員工應有權益。除法定休假及法定工時保障外，員工還可根據實際情況享受公司福利帶薪年休假。2018年，我們完成薪酬體系優化方案設計，並提高誤餐費標準，提升基層業務保障力度，五險一金覆蓋率 100%。

02



身心健康



我們以“預先防範，有效溝通”為原則，不斷完善《職業健康安全管理制度》。2018年，員工體檢方案增設心血管、腫瘤類專項體檢，體檢機構中首次增加四所三級甲等醫院；新增健康管理增值服務，解決“掛號難、就醫難”等問題；提高關懷保障力度，重大疾病保險保額由10萬元提升至50萬元、意外傷害險由10萬元提升至20萬元，新增50萬元保額的疾病身故險，緩解員工罹患重疾後“因病致貧”等問題。截至2018年年底，因工作死亡人數為零，因工傷損失工作日數為79天。

04

民主與溝通

03

我們嚴格遵守《企業民主管理規定》等國家法律法規，並根據《公司工會委員會議事規則》，每月組織召開一次工會會議，探討涉及員工切身利益的重大事項，與員工一起共謀發展、共促管理。2018年，我們組織召開職工代表大會5次。



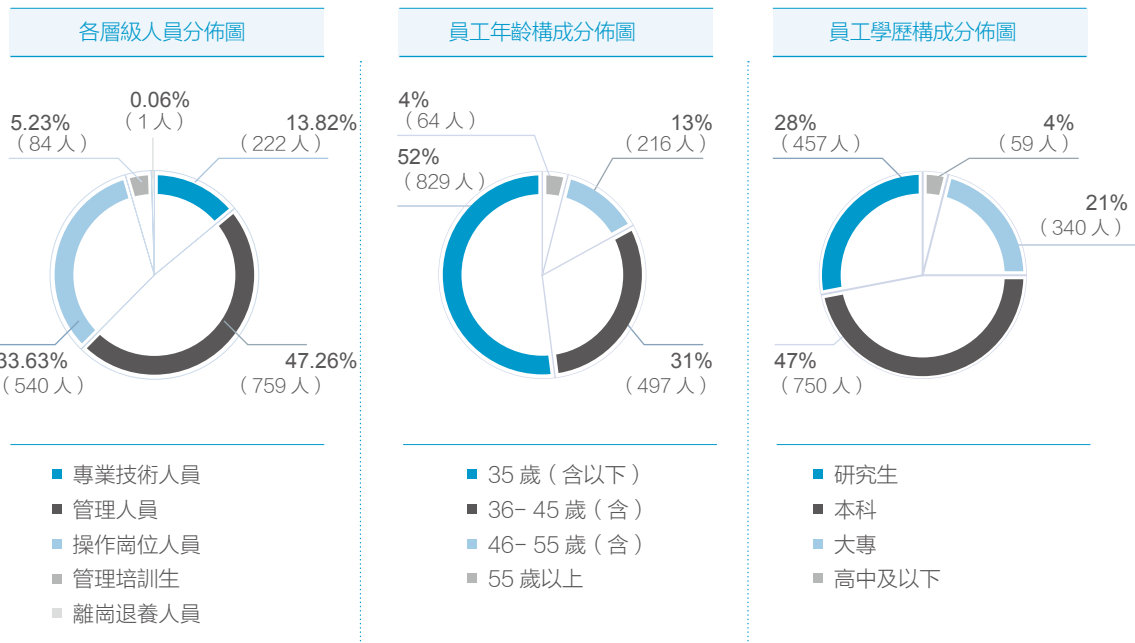
助力員工成長

員工的多元化發展對於首都機場打造國際大型樞紐有著重要意義。為此，首都機場積極倡導員工的多元化發展，並通過相應的培訓制度，清晰的職業成長路徑，助力員工提升其職業能力和職業素養，為員工夢想的實現奠定堅實基礎。

多元彙聚

我們始終堅持平等、多元、包容人才理念，致力於為每一位員工提供公平、公正的職業發展平臺。截至2018年年底，共有 1606 名員工，其中女性員工 495 人，占比 30.8%，少數民族員工 54 人，勞動合同簽訂率 100%。

2018 年首都機場



員工流失率		人數	2018 年
按地區劃分	西北	0	0.0%
	東北	1	0.1%
	華北	14	0.9%
	華東	6	0.4%
	華南	1	0.1%
	華中	4	0.2%
	西南	2	0.1%
按性別劃分	男	22	1.4%
	女	6	0.4%
按年齡劃分	35 歲及以下	22	1.4%
	46-55 歲	1	0.1%
	36-45 歲	5	0.3%
	56 歲及以上	0	0.0%
合計		28	1.8%

員工培訓

我們嚴格遵守《勞動合同法》，制定全方位培訓體系，並在 2018 年通過“淺海導航計畫”“藍海試航計畫”“深海領航計畫”，為各層級員工提供針對性的職業培訓，提升個人職場能力。其中，新員工夢想起航訓練營、協同決策創新培訓、一線崗位技能培訓等 5 個培訓專案入選民航科教創新成果展。截至 2018 年年底，全年培訓投入 1020 萬元，培訓 139468 小時，培訓 16509 人次人均培訓 86.9 小時，所有員工均參與培訓。



1020

全年培訓投入（萬元）

139468

培訓（小時）



16509

培訓（人次）



86.9

人均培訓（小時）

淺海導航計畫

面向助理和新入職員工，組織開展新員工夢想起航訓練營、職業技能培訓等，協助完成職場角色轉變

藍海試航計畫

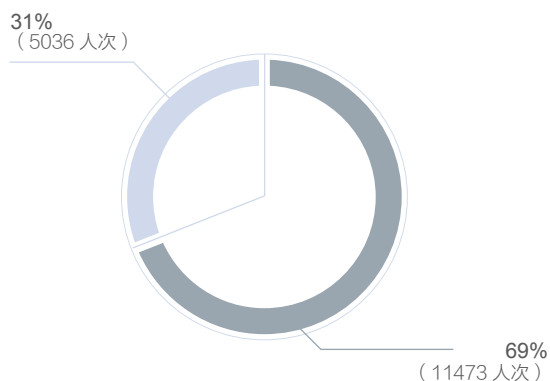
面向新聘業務經理及主管，組織開展基層領導力訓練營，提升團隊領導力和科學管理能力

深海領航計畫

面向中層管理人員和骨幹業務經理，開展清華大學“變革創新與卓越管理研修班”、中國浦東幹部學院“宏觀經濟與國企改革”培訓等

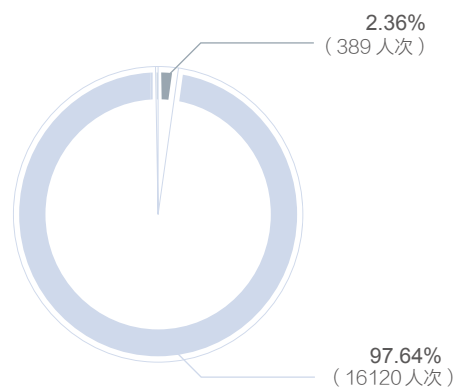
首都機場員工培訓計畫

不同性別員工培訓人次分佈圖



- 女性受訓員工
- 男性受訓員工

不同層級員工培訓人次分佈圖



- 中、高層員工
- 基層受訓員工

案例

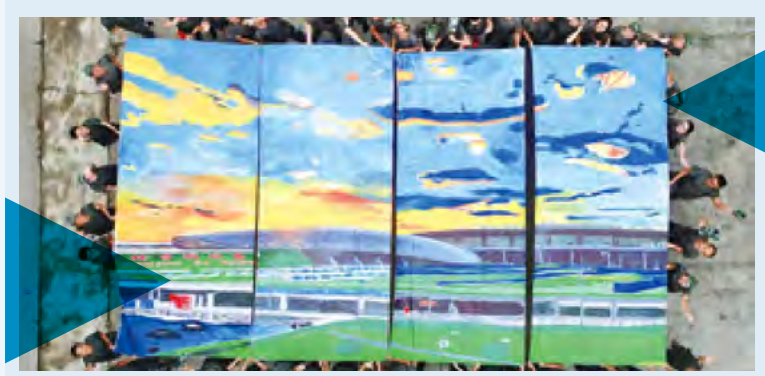
讓青年敢於有夢、勇於追夢、勤於圓夢

新員工作為企業得以不斷發展的基本保障，首都機場始終將新員工入職培訓作為公司培養青年人才的重點工作。2018年，首都機場通過“我與未來有個約定”“夢想起航訓練營”等新員工培訓，使公司新一代青年員工能夠既做追夢者，也成圓夢人，用汗水和智慧鑄就一個意氣風發的新民航史。



2018年8月，首都機場舉行了“我與未來有個約定”2013屆開箱暨2018屆封箱儀式，引導著一批又一批青年人完成從校園到職場的華麗轉身。

2018年8月6日，第八屆夢想起航訓練營正式開營，幫助新員工完成在校生成到職場人的身份轉變。



職業發展

我們高度重視每一位員工的職業發展，保障暢通的晉升管道。2018年，相繼完善《中層管理人員選拔聘任管理規定》《中層管理人員年度考核管理規定》，進一步對接上級關於幹部選用和考評精神。截至2018年年底，共選拔人員116名，其中業務經理級33人，主管級60人（含飛行區管理部主管級技師9人），操作崗位中級工22人、高級工1人。

 共建溫馨家庭

首都機場圍繞“同在國門下、同是一家人”的國門文化口號，密切關注員工權益，主動幫扶包括女性、殘疾、困難等“特殊”員工在內的每位員工，努力為員工“解難題、做實事、謀實惠”，致力於打造“入職有夢想、退休有榮光、喜慶有分享、困難有分擔、平時快樂又健康”的幸福大家庭。

案例

大家暖小家，溫暖一每人

首都機場時積極推進落地“五項貼心行動”，始終把員工的事當作公司的事，幫助員工平衡生活與工作，解決員工當前困難，真正將“員工幸福”與“企業發展”緊密掛鉤，使員工對公司的歸屬感、榮耀感不斷增強，讓“家文化”進一步深入人心。



2018年七夕節之際，首都機場為65對銀婚夫婦舉辦了主題為“國門伉儷情歡樂一家親”的銀婚紀念活動。同時，青年員工帶著全場的祝福與期許，成功牽手愛人走向婚姻。

2018年7月，首都機場發起首屆員工子女暑期託管班，與每一位新晉母親或父親，一起呵護祖國的未來，真正解決員工們的後顧之憂。



2018年6月首都機場舉辦了“國門文藝匯”暨六一兒童節主題活動，近300個員工家庭歡聚一堂，共同度過一個難忘的六一兒童節。

2018年10月，首都機場組織開展了2018年度“國門體育匯歡樂一家親”活動，600多名員工及家屬一同參與到歡樂十足的運動專案中，讓喜悅的心情在彼此間快樂傳遞。



共享美好未來

首都機場堅信發展中的每一步都離不開社會的支持。為此，首都機場密切關注社會動態，積極回饋社會需求，以實際行動切實保障重大活動的順利開展，積極向外界弘揚我國傳統文化，並主動參與志願者公益活動，用點滴力量助力世界更加美好。

保障重大活動

首都機場多年來勇擔時代責任，以責任和使命保障著國家重大進出港任務的順利進行。2018年，首都機場圓滿完成“兩會航空運輸保障”“中非論壇北京峰會重大運輸保障”“春節保障”等多項重大任務，為和諧社會的構建貢獻了積極力量。

案例

保障春運，讓每一位遊子離家更近

為保障整個春運期間首都機場運行平穩有序，讓每一位遊子順利的與家人團聚，首都機場針對旅客出行通過新配置自助行李托運設備，“首都機場安檢暫存”微信小程序等多項便捷措施，以智慧科技手段提升旅客出行體驗。2018年春運期間，首都機場共保障航班6.7萬架次，運送旅客1098萬人次，較去年春運分別增長0.27%和1.2%。



6.7

保障航班（萬架次）

0.27

較去年春運增長
(%)

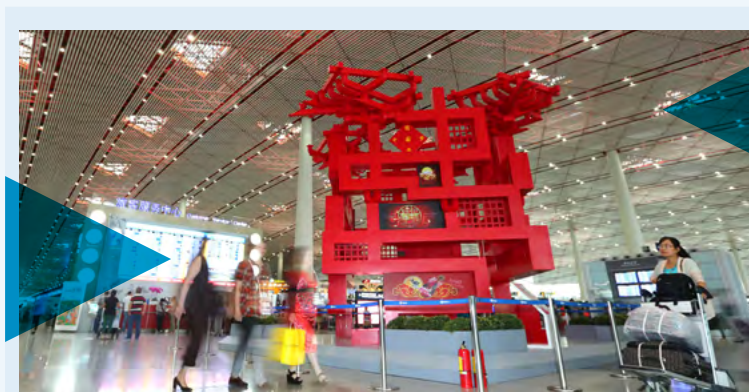


1098

運送旅客（萬人次）

1.2

較去年春運增長
(%)



首都機場用細心的服務，保障每一位遊子的回家之路

弘揚傳統文化

一座城市的機場，就是一座城市的名片。作為“中國第一國門”，首都機場在2018年成立文化國門規劃管理委員會，並通過一系列的文化藝術形式，全力打造具有首都機場內涵的“禮在國門、禮贊國門”文化品牌，用多種藝術形式講述“中國故事”，傳播中國文化。

案例

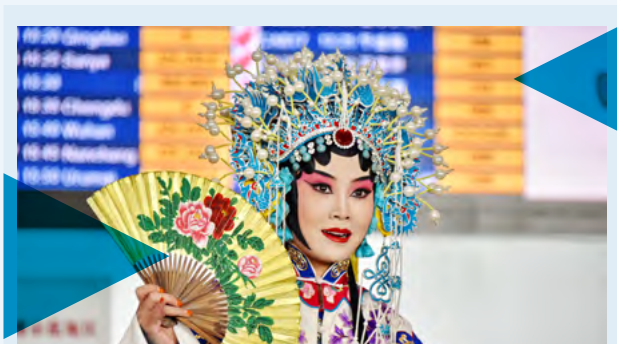
傳承中華精粹 彰顯國門情懷

為進一步傳承傳統文化，彰顯文化自信。首都機場在結合端午、中秋、重陽等傳統佳節推出了“禮在國門、禮贊國門”文化系列活動，將中華傳統文化與旅客出行體驗相結合，傳承發揚中華民族優良美德。



2018年1月，首都機場推出了“錦繡新春·國門禮韻”主題活動，融合民樂、水袖舞、京劇芭蕾、舞獅等演出以及面塑、中國結、衍紙等互動體驗活動，用濃濃的年味兒迎接農曆新年的到來。

2018年3月，首都機場在3號航站樓推出京劇快閃活動，通過《天女散花》《貴妃醉酒》兩場經典劇碼，將國粹展現在世界面前。



2018年10月，首都機場組織開展了“孝老敬老·禮在重陽”重陽節主題文化活動。演出後，幼教中心的小朋友們將自己親手製作的重陽糕、小賀卡等送給旅客，送出一份祝福，讓文化和愛意繼續傳遞。

助推和谐社区

首都機場始終秉持志願精神，不斷推動“四季關愛”公益品牌建設，以點滴力量助力社會更加和諧美麗。2018年，首都機場在公益專案中投入資金 10 萬元，參與志願服務共計 675 人次，志願服務 1777 小時。



10

公益專案中投入資金（萬元）



675

參與志願服務（人次）



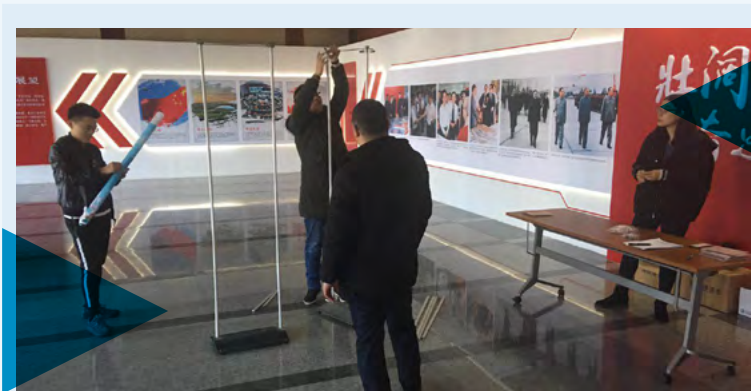
1777

志願服務（小時）

案例

暖冬关爱季，让温暖常伴左右

2018年1月，首都機場青年志願者協會組織開展了“暖冬關愛季”志願服務，共捐贈 252 件衣物和大量書籍。所捐物資將經過精選、分類、消毒、打包，通過合作的社會公益平臺派發至相關地區，為當地社區居民帶去首都機場的溫暖，讓這個冬天不再寒冷。



志願者搭建捐贈平臺

首都機場員工熱情捐贈物資



案例

老年關愛季，共話敬老情

2018年1月，首都機場組織近40名青年志願者赴朝陽區勁松西社區養老服務驛站，開展了“真情志願行，共話敬老情”活動。志願者們來到養老院，和老人拉家常，關心老人的身體和生活狀況，與老人一起包餃子，一起品味非物質文化遺產——鼻煙壺的風采，一起觀看快板、口琴、獨唱等文藝節目。在《歌唱祖國》的歌聲中，濃濃的敬老情溫暖了寒冬。



40

參加北京朝陽區勁松西社區養老服務驛站志願活動的志願者近（名）



首都機場志願者與老人們歡聚一堂

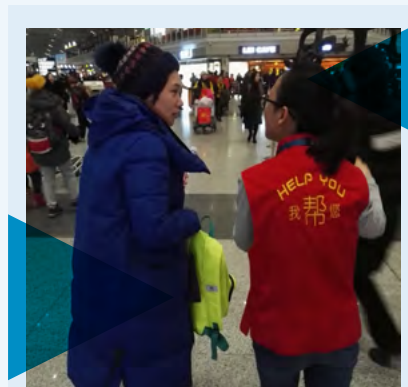
案例

陽光關愛季，春運送萬福

為保障一線春運運行保障需求，2018年2月1日至14日，首都機場“紅馬甲”志願團隊在3座航站樓8個過檢和分流通道，開展“新春走基層、陽光回家路-暖冬行動”春運志願服務，為旅客提供諮詢及快速過檢引導。在志願者的辛勤努力下，2018年3月，“紅馬甲”志願團隊得到共青團中央青年志願者行動指導中心以及中國協會志願者秘書處，授予的中國志願者服務春運“暖冬行動”優秀志願服務團隊。



▶ 首都機場榮獲中國志願者服務春運“暖冬行動”優秀志願服務團隊證書



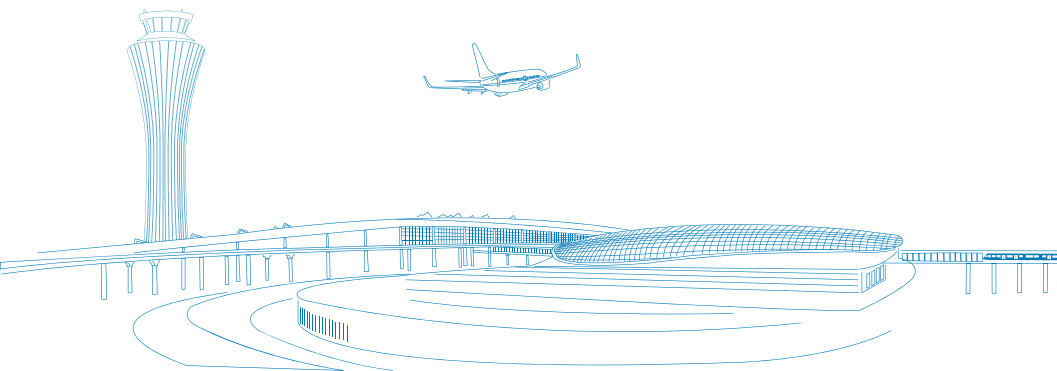
▶ 志願者為旅客提供引導服務

2019 年展望

在過去的一年中，首都機場不負使命，以大毅力、大決心、大擔當，攜手利益相關方，用真情、真心、真行動，共同踐行社會責任，為“中國第一國門”添上了濃墨重彩的一筆，更為打造國際大型樞紐的目標實現貢獻積極力量。

在波瀾壯闊的新時代下，首都機場認清形勢，把握機遇，全面對標平安機場、綠色機場、智慧機場、人文機場，深刻領會“高品質，高效率，高滿意度”的內涵，嚴格隱患治理，健全安全體系擴充，夯實“三基”建設，堅守安全底線，打造業內“平安機場”標杆，共守安全出行每一天；回應國家綠色建設號召，再度探索節能減排，保護環境生態多樣，創立業內“綠色機場”標杆，共赴幸福綠色家園；優化資訊化管理組織結構，推動科技成果轉化，全面提升旅客出行體驗，確立業內“智慧機場”標杆，共用智慧便捷新出行；用真情服務溫暖旅客，切實保障員工權益，解決社區當前困難，樹立業內“人文機場”標杆，共傳社會文明正能量。

未來，首都機場將繼續以“倡行中國服務，打造國際樞紐”為己任，牢記使命，努力奔跑，踐行對各個利益相關方的承諾，嚴守安全底線，築牢平安機場發展根基；落實環保要求，加快綠色機場建設步伐；加強頂層設計，發揮智慧機場引領作用；落實真情服務，實現人文機場高滿意度，為世界展現中國形象，撻起袖子，加油幹！





公司榮譽



1. 榮獲由中國品質萬裏行促進會頒發的“2017 年度中國服務行業優秀企業獎”



4. 榮獲 2018 年民航系統全國“安全生產月”活動先進單位稱號



2. 榮獲首都精神文明建設委員會授予的“首都文明單位標兵”稱號，並被評為“首都學雷鋒志願服務示範站”



5. 榮獲北京市消費者協會“誠信服務承諾單位”



3. 榮獲 ACI “亞太區最佳機場第二名” “全球旅客吞吐量 4000 萬以上級最佳機場第二名”等國際獎項





6. 榮獲能源基金會
“氣候領袖企業”



8. 榮獲北京市委、
市政府“第八屆首都
民族團結進步先進集
體”稱號



7. 榮獲北京市婦女聯
合會、北京市總工會、
北京市人力資源和社
會保障局聯合頒發的
北京市“三八紅旗集
體”獎項



9. 榮獲全國“安康杯”
競賽優勝單位稱號



關鍵績效表

指標名稱	2016 年	2017 年	2018 年
旅客吞吐量 (萬人次)	9439	9579	10098
ACI 旅客總體滿意度 (5 分)	4.98	4.98	4.99
旅客投訴處理率 (%)	100	100	100
航班放行正常率 (%)	76.92	68.05	80.04
溫室氣體總排放量 (噸) ¹	285482.00	277968.68	-
溫室氣體 (二氧化碳) 排放量 (噸) ²	285481.98	277968.66	132479.87
人均溫室氣體 (二氧化碳) 排放量 (噸 / 萬人次)	30.24	29.02	13.12
綜合能耗 (噸標準煤)	119710.5	105117.49	95958.56
電力消耗 (千瓦時)	239381417	231625760.6	230029417.7
汽油消耗 (噸)	183.58	172.71	192.1
柴油消耗 (噸)	214.74	241.91	177.04
水消耗量 (噸)	1904327	1882987	1888654
人均綜合能耗 (噸標準煤 / 萬人次)	12.68	10.97	9.50
人均電力消耗 (千瓦時 / 萬人次)	25360.89	24180.58	22779.02
人均汽油消耗 (千克 / 萬人次)	19.45	18.00	19.02
人均柴油消耗 (千克 / 萬人次)	22.75	25.25	17.53
在崗員工人數 (人)	1623	1605	1606
少數民族員工數 (人)	90	83	54
勞動合同簽訂率 (%)	100	100	100
培訓總課時 (小時)	68166	8815.75	139468
員工培訓總投入 (萬元)	567	700	1020
受集體談判協議保障的員工比例 (%)	100	100	100
志願服務活動 (人次)	15330	18375	675

註 1、2：2018 年，首都機場嚴格按照北京市發改委要求測算企業電力能源消耗所產生二氧化碳排放量，核算口徑、數據較往年均發生較大變化。

ESG 指標索引

指標	披露狀態	頁碼	說明
環境			
A1: 排放物			
一般披露: 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	26-30	
A1.1 排放物種類及相關排放數據	包括	56	
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	部分包括	25、56	本公司的溫室氣體排放主要來源於電力消耗（不含GPU，含商戶）、外購熱力、汽柴油燃燒產生的二氧化碳，其他溫室氣體排放量極少
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	包括	30	
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	包括	30	
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	包括	27-29	
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	包括	30	
A2: 資源使用			
一般披露: 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	包括	27-29	
A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度	包括	58	
A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	包括	29、58	
A2.3 描述能源使用效益計畫及所得成果	包括	27-29、58	
A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果	包括	29	
A2.5 製成品所用包裝材料的重量及每生產單位占量	不適用		本公司未涉及製成品方面的包裝使用，因此不適用
A3: 環境及天然資源			
一般披露: 減低營運對環境及天然資源的重大影響的政策	包括	26-31	
A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	包括	26-31	

社會

B1: 僱傭

一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	44-49	
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	包括	46	
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	包括	46	

B2: 健康與安全

一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	45	
B2.1 因工作相關的死亡人數及比率	包括	45	
B2.2 因工傷損失工作日數	包括	45	
B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	包括	45	

B3: 發展及培訓

一般披露：有關提升雇員工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	包括	47-48	
B3.1 按性別，雇員類別（如高級管理層，中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比	包括	47	
B3.2 按性別、雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	包括	47	

B4: 勞工準則

一般披露：有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	44	
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	包括	44	
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	包括	44	2018 年未發生違規僱傭情況

B5: 供應鏈管理			
一般披露: 管理供應鏈環境及社會風險的政策	包括	15	
B5.1 按地區劃分的供貨商數目	包括	15	
B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例, 向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	包括	15	
B6: 產品責任			
一般披露: 有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	部分包括	32-37、42	本公司未涉及標籤方面的業務, 因此標籤方面不適用
B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用		本公司未涉及產品生產業務, 因此不適用
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	包括	42、58	
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	包括	13	
B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式	不適用		本公司未涉及產品生產業務, 因此不適用
B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法	包括	22	
B7: 反貪污			
一般披露: 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	13	
B7.1 於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	包括	13	
B7.2 描述防範措施及舉報程式, 以及相關執行及監察方法	包括	13	
B8: 社區投資			
一般披露: 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	包括	50-53	
B8.1 專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	包括	50-53	
B8.2 在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)	包括	50-53	

意見反饋表

親愛的讀者：

您好！感謝您閱讀《北京首都國際機場股份有限公司 2018 企業社會責任報告》。為使報告更系統、科學地反映首都機場創造經濟、社會、環境綜合價值的意願、行為和績效，提升社會責任管理和實踐水準，我們真誠地期待您的寶貴意見和建議。

您的資訊

姓名：_____

聯繫電話：_____

單位：_____

電子郵件：_____

您對首都機場社會責任報告的總體評價：

好 一般 差

您認為首都機場在公司治理方面表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的企業社會責任管理體系如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的財務表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的安全保障表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的旅客服務表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的環保責任表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的員工權益表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場在區域影響的表現如何？

好 一般 差 不了解

請對首都機場的社會責任工作提供其他意見。

請把填好的意見反饋表通過電子郵件發送到 csr@bcia.com.cn。感謝您對我們工作的支持和鼓勵。

