



北京首都国际机场股份有限公司
Beijing Capital International Airport Co., Ltd.



2016

企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

报告说明

亲爱的读者，这份报告反映了北京首都国际机场股份有限公司 2016 年履行社会责任的行动和绩效。希望通过本报告展示首都机场在企业社会责任方面的理念及实践活动；同时亦希望通过此报告与各利益相关方实现诚信、透明的沟通，不断促进首都机场的可持续发展。



时间范围

报告时间跨度为 2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。



报告边界

本报告以北京首都国际机场股份有限公司为主体，涵盖公司所属各管理支持部门等。



发布周期

本报告为年度报告，是北京首都国际机场股份有限公司连续发布的第六份社会责任报告。



数据来源

本报告所引用的财务数据来源于经过审计的北京首都国际机场股份有限公司年报，其他数据来源于北京首都国际机场股份有限公司内部正式文件和相关统计。



编制依据

本报告编制遵循香港联交所《环境、社会及管治报告指引》(HK - ESG)相关要求，参照全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G4)、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》及国际化标准组织《ISO 26000：社会责任指南》等标准要求编写。



指代说明

为便于表述，报告中“我们”“公司”“首都机场”指代北京首都国际机场股份有限公司。“首都机场集团”指代首都机场集团公司及其全资、控股子公司的合称。



报告获取

您可在首都机场网站下载本报告的电子文档，网址为：
<http://www.bcia.com.cn/investor/csr.shtml>
若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，您可按以下方式联系我们：
联系地址：中国北京首都国际机场四纬路
邮编：100621
电子信箱：csr@bcia.com.cn

目录

CONTENTS

报告说明	1
董事长致辞	4
关于我们	6
未来展望	66
主要荣誉	67
联交所ESG指标索引表	68
意见反馈表	70

01 经济责任

——共绘时代蓝图 12

我们的策略	14
我们的行动	14
经济引擎	
京津冀协同发展	
科技创新	
携手共赢	
我们的绩效	19
利益相关方评价	19

04 环境责任

——共维蓝天绿地 40

我们的策略	42
我们的行动	42
完善环境管理体系	
推进绿色运营	
提升污染防治	
加强生态保护	
我们的绩效	49
利益相关方评价	49

02 安全责任

——共保平安机场 20

我们的策略	22
我们的行动	22
安全管理体系	
安全运营环境	
安全技术创新	
安全文化氛围	
我们的绩效	29
利益相关方评价	29

05 员工责任

——共享发展成果 50

我们的策略	52
我们的行动	52
保障基本权益	
激励员工成长	
呵护身心健康	
共建温馨家庭	
我们的绩效	57
利益相关方评价	57

03 客户责任

——共促真情服务 30

我们的策略	32
我们的行动	32
提升服务品质	
践行服务“心”承诺	
无障碍人文关怀	
确保航班正常性	
我们的绩效	39
利益相关方评价	39

06 社区责任

——共造和谐社会 58

我们的策略	60
我们的行动	60
重大活动保障	
国际文化交流	
志愿服务活动	
我们的绩效	65
利益相关方评价	65

董事长致辞

行稳致远 开启发展新航程



首都机场集团公司总经理

北京首都国际机场股份有限公司董事长

刘雪枫

今年2月23日，习近平主席视察了建设中的北京新机场并作出重要指示。国家最高领导人视察机场在建工程，这在新中国历史上还是首次，充分体现了国家对北京新机场、对京津冀机场群、对京津冀协同发展的高度重视和亲切关怀。

首都机场是亚洲最大的航空交通枢纽，是中国对外经济文化交流的重要窗口，被誉为“中国第一国门”。2016年是“十三五”开局之年，首都机场以“服务国家战略、服务地方发展、服务社会大众”为己任，助力国家战略、行业要求在首都机场的全面落地。年旅客吞吐量达到9439万人次，连续7年位列全球第2名。国际机场协会（ACI）旅客总体满意度达到4.98，已连续8年获得“全球旅客吞吐量4000万级以上最佳机场奖项”，连续5年获得“亚太区最佳机场”，并荣获中国证券金紫荆“最佳上市公司”荣誉称号。作为功能和任务特殊的大型国有企业，勇于担当，以习近平主席的重大关切为努力方向，以优异的成绩向习主席上交满意的答卷，是首都机场股份公司全体员工神圣而光荣的历史使命。

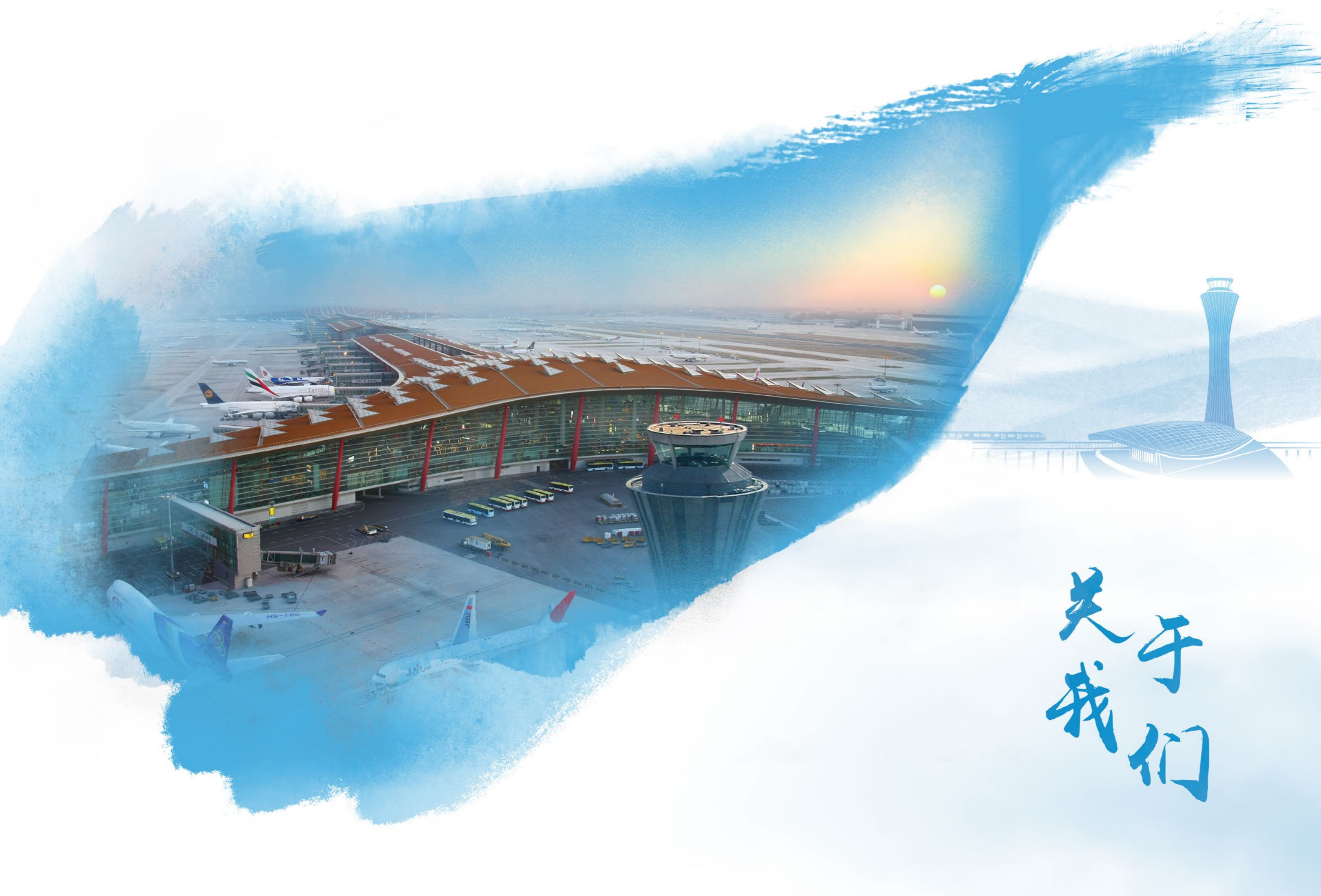
2017年是“十三五”承前启后的关键时期，是民航深化改革的落实年，是京津冀协同发展的深化年，是首都机场改革发展任务最突出、最艰巨的一年。首都机场将站在推进结构性调整、建设大型国际枢纽机场、助力京津冀协同发展三个角度向全世界展示国家形象，回应好习近平主席在视察北京新机场建设时提出的重大关切。

推进结构性调整，要把准定位，创新思维，为首都机场的发展提供新引擎。近年来，中央明确提出加快经济发展方式转变和经济结构调整，这是我国经济社会领域的一场深刻变革。民航业加快转变发展方式、调整行业经济结构，既是全行业实施建设民航强国战略的重要举措，更是主动服务国家和区域经济社会发展大局的迫切要求。在新的发展时期，首都机场进入了“后9000万”时代，资源不足和需求剧增是当前首都机场发展的重要挑战。首都机场将致力于通过转方式、调结构、补短板的有力步伐，深入推进供给侧结构性改革，更加从容地抢抓机遇、迎接挑战，从而为首都机场的改革发展增添新引擎。

建设大型国际枢纽机场、要搭建平台、协调联动，为完善机场网、航线网和综合交通系统提供新支持。首都机场作为公共基础设施，最重要的就是要落实国家战略和行业要求，进一步完善首都机场的服务功能。作为“中国第一国门”，首都机场是全球航线网络的重要节点，打造大型国际枢纽机场是提升公共服务能力的基础。结合企业特点、发展实际和未来发展需要，首都机场进一步清晰了“建设大型国际枢纽”的工作主线，明确了要夯实持续安全、品质运行、真情服务三大基础；将“关键航空资源、重要基础设施、核心合作伙伴”作为三个支点；持续提升“机场规划”“资源配置”“系统整合”“创新发展”“队伍建设”“廉洁从业”六项能力，通过搭建平台、协调联动，为旅客、客户提供有获得感的高附加值服务，为完善机场网、航线网和综合交通系统提供新支持。

助力京津冀协同发展，要共建共荣，合作共赢，为打造世界级城市群提供新增长点。京津冀协同发展是一个重大的国家战略，三年来，京津冀机场群协同发展成效明显。首都机场国际运量增速明显快于国内运量，天津、石家庄机场增速明显快于首都机场。首都机场全力打造大型国际枢纽，国际和地区旅客占比从2014年的24%上升到2016年的26%；天津机场形成进出北京的“空中新通道”；石家庄机场形成进出北京的“旅游新线路”。我们将按照“目标一致化、定位差异化、运营协同化、管理一体化”的工作思路，创新推动京津冀世界级机场群建设。不管从世界发展大势看，还是从国内发展趋势看，共建共荣、合作共赢是必然选择，坚持“包容性发展”，营造“包容性文化”，你中有我，我中有你，才能为京津冀协同发展、打造世界级机场群提供新增长点。

一花独放不是春，百花齐放春满园。打造大型国际枢纽是首都机场不懈的事业追求，首都机场将牢记习主席的嘱托，不负厚望，为实现民航强国的战略目标贡献力量，在历史的画卷中留下当代首都机场人浓墨重彩的印记。



失我于我们

公司概况



首都机场建成于 1958 年，运营 58 年以来，紧跟时代发展与变革，勇于创新，不断突破自我，取得了辉煌的成绩。从 1965 年大规模的改扩建开始，目前，首都机场是一座拥有 3 个航站楼、3 条跑道、双塔台同时运行的机场，旅客吞吐量居世界第二位，正在向一流国际大型枢纽迈进。

北京首都国际机场股份有限公司于 1999 年 10 月 15 日在北京注册成立，是首都国际机场的管理主体，拥有并管理首都机场的航空运作以及若干辅助商业业务。截至 2016 年底，在首都机场运营商业航班的航空公司 102 家，其中内地航空公司 28 家，外国航空公司及香港、澳门、台湾地区航空公司 74 家，通航点共 279 个，其中国内通航点 147 个，国际通航点 132 个。

首都机场运营商业航班的航空公司

102 家

国内通航点

147 ↑

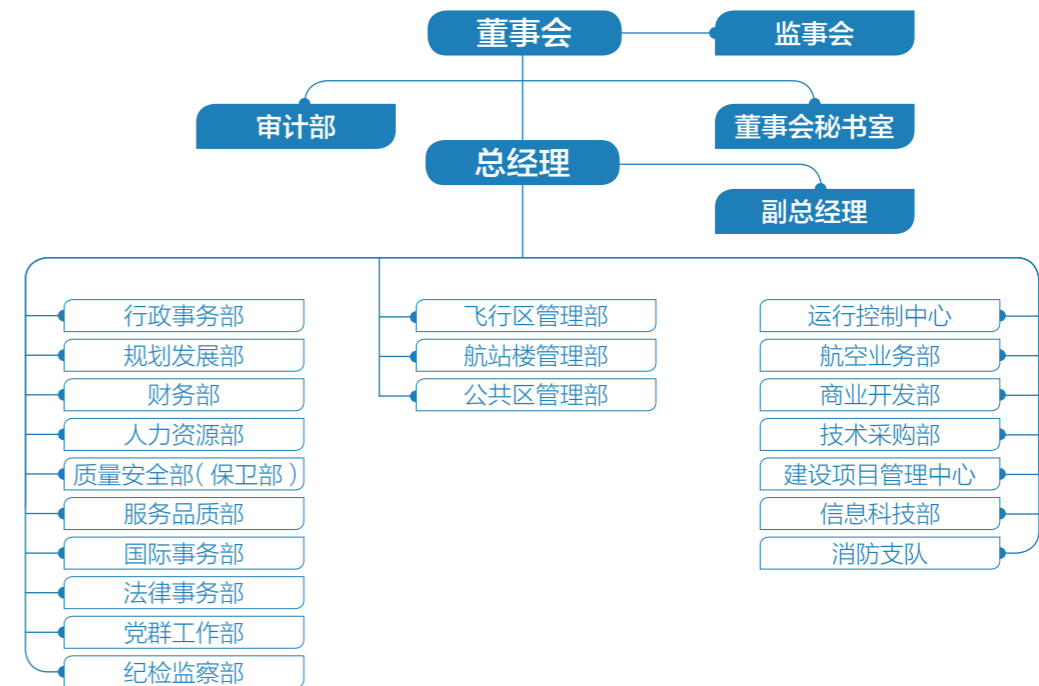
国际通航点

132 ↑

公司治理

首都机场致力于打造世界一流机场，也是国内同行业的标杆，遵循《公司法》和香港联交所《上市规则》等要求，完善公司管理体系，构建由股东大会、董事会、监事会、管理层组成的现代公司治理架构。

公司根据发展实际和未来发展需求，提出“1-3-3-6”发展规划，即始终坚持以“建设大型国际枢纽机场”为主线的战略目标不改变，不断夯实“持续安全、品质运行、真情服务”三大基础，着力强化“关键航空资源、重要基础设施、核心合作伙伴”三个支点，持续提升“机场规划、资源配置、系统整合、创新发展、队伍建设、廉洁从业”六项能力，大力弘扬“自信自强、服从服务、敢作敢当、共建共享”的工作作风，助力国家战略、行业要求在首都机场的全面落地。



内控审计

我们以防范风险和提高效益为重点，全面筹划，重点突出，继续强化内部审计和外部审计的双重监督，取得了较好效果。2016 年，公司以“完善内控审计机制，有效防控风险，促进管理提升”为主线，完成审计项目 9 项，出具审计报告 11 份；积极推进审计建议的整改落实，对 58 项审计结果进行复审，其中整改完成 32 项，2017 年将持续改进 25 项，长期改进建议 1 项。

反腐倡廉

我们坚决落实全面从严治党的要求，严格落实党风廉政建设责任制，全面推动各级领导干部“党政同责、一岗双责”，着力强化制度保障能力建设，坚决做到“有制可依、有制必依、执制必严、违制必究”。着力打造纪检、审计、法务三位一体的风险防控体系，完善“三重一大”决策监督机制，做到关口前移、重点把控，保障公司健康平稳发展。

反勒索、欺诈及洗钱

我们严格贯彻执行国家反勒索、反欺诈及反洗钱的法律法规，严格杜绝在公司内部发生类似的事件；我们认真核查，一旦发现有关线索会及时向国家有关部门报告。在 2016 年，我们并没有发生任何勒索、欺诈及洗钱的事件。

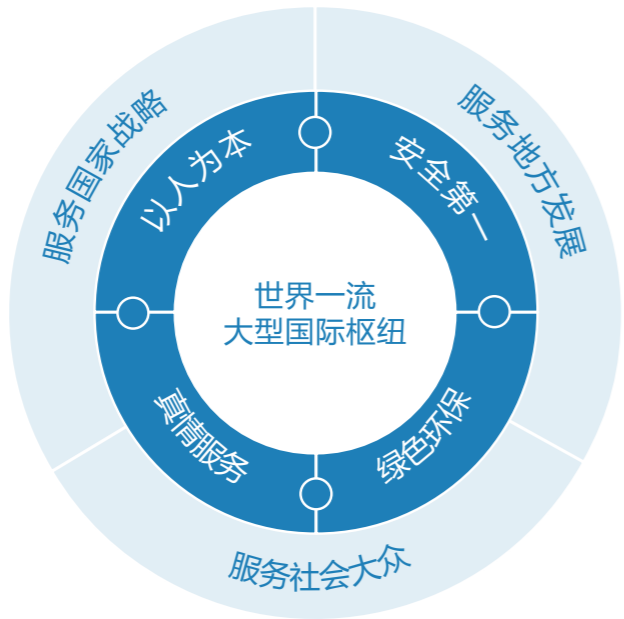
社会责任管理

首都机场面对经济、社会 and 环境的挑战，坚持正确的价值观，以提升可持续发展能力为核心，将社会责任根植于机场发展规划，充分发挥企业核心优势，携手股东与投资者、员工、政府、旅客、行业、合作伙伴等利益相关方，追求经济、社会、环境综合价值最大化，为经济、社会、环境等问题提供新的解决途径，努力实现企业和社会、环境的和谐共生。

首都机场规划发展部负责推进社会责任工作的日常统筹、协调和管理，并与外部专家、公益组织、行业组织等利益相关方广泛沟通，提升责任管理水平，开展社会责任相关培训，提升员工社会责任理念和认识。

可持续发展理念

企业社会责任管理不仅给社会带来巨大回馈，也给企业带来难得的发展机遇。通过履行企业社会责任，首都机场增进了与相关方之间的交流，明确了自己的优势与肩负的责任，提升了管理和业务服务水平，为实现公司可持续发展奠定了基础。



实质性议题

首都机场从利益相关方诉求与公司自身业务运营发展两个维度出发，通过分析国内宏观背景、调研内外部利益相关方、对标国内外社会责任标准,按照“识别需求、确定优先级、多方审核”流程，确定对首都机场发展影响重大，利益相关方普遍关注的实质性议题。



利益相关方沟通

利益相关方的参与沟通是首都机场可持续发展的基础，我们通过建立多样化的沟通机制和沟通渠道，更好地了解利益相关方的需求和反馈，并将首都机场的发展和运营情况与各方进行沟通，推动社会责任管理工作的持续改进。

利益相关方	关注方面	沟通机制
 政府及相关上级监管单位(市政府、民航局、空管局等)	<ul style="list-style-type: none">安全保障旅客服务财务表现环保责任员工权益社会公益	<ul style="list-style-type: none">专题汇报调研拜访项目合作工作会议统计报表
 旅客	<ul style="list-style-type: none">安全保障旅客服务	<ul style="list-style-type: none">旅客服务客户反馈客户关系管理在线服务
 投资者	<ul style="list-style-type: none">信息披露公司治理财务表现保障投资者利益	<ul style="list-style-type: none">完善内控体系定期公告、报告股东大会、董事会、监事会会议
 员工	<ul style="list-style-type: none">员工权益职业发展薪酬福利民主沟通	<ul style="list-style-type: none">职工代表会议工会建议、信箱、公司微信员工服务中心
 各驻场航空公司与各驻场单位	<ul style="list-style-type: none">安全保障旅客服务共同发展	<ul style="list-style-type: none">旅促会（旅客服务促进委员会）等交流机制会议与通讯服务问题排查活动
 供货商	<ul style="list-style-type: none">公司信誉财务表现阳光采购	<ul style="list-style-type: none">商务谈判合同、协议培训、技术交流会
 金融机构	<ul style="list-style-type: none">公司信誉财务表现	<ul style="list-style-type: none">合同谈判业务交流会
 社区、社会	<ul style="list-style-type: none">环保责任社会公益带动社区发展	<ul style="list-style-type: none">慈善公益活动志愿者活动
 同业者	<ul style="list-style-type: none">交流合作行业发展	<ul style="list-style-type: none">论坛、会议交流学习联盟



经济责任 / 共 绘时代蓝图

我们的策略

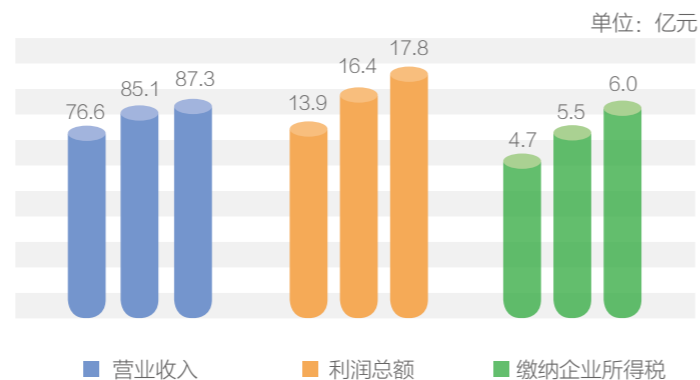
在经济全球化的今天，机场是连接世界的桥梁和纽带。首都机场坚守初心，顺应时代潮流，积极贯彻落实《民用机场管理条例》和《国务院关于促进民航业发展的若干意见》，促进京津冀民航协同发展，响应“一带一路”发展战略，加强科技创新，提升国际竞争力和影响力，与全球伙伴携手，共建世界级机场群。

我们的行动

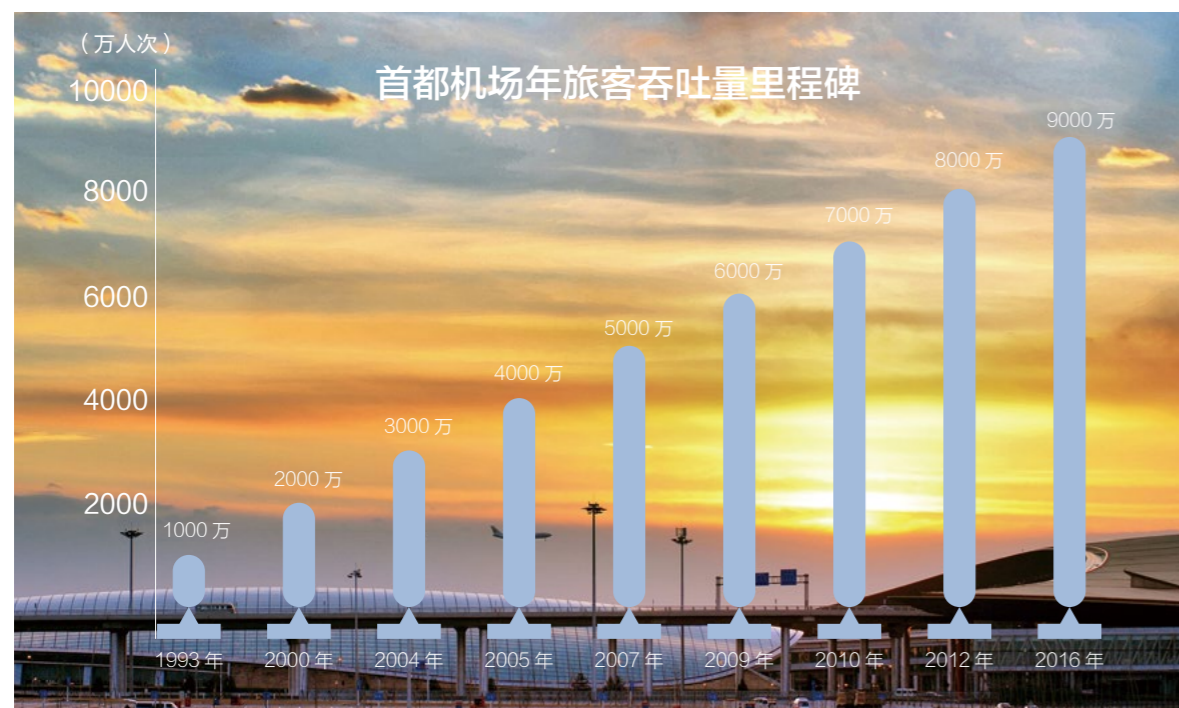
经济引擎

首都机场不断创新经营模式，在实现自身可持续发展的同时，保障投资者权益，共同推进经济发展。2016 年，经营效益再创新高，实现收入 87.3 亿元，同比增长 2.6%；实现净利润 17.8 亿元，同比增长 8.5%；缴纳企业所得税 6.0 亿元，同比增长 8.1%。

2016 年，首都机场完成旅客吞吐量 9439 万人次，同比增长 5.0%，完成货邮吞吐量 194.3 万吨，同比增长 2.8%，保障飞机起降 60.6 万架次，同比增长 2.7%。

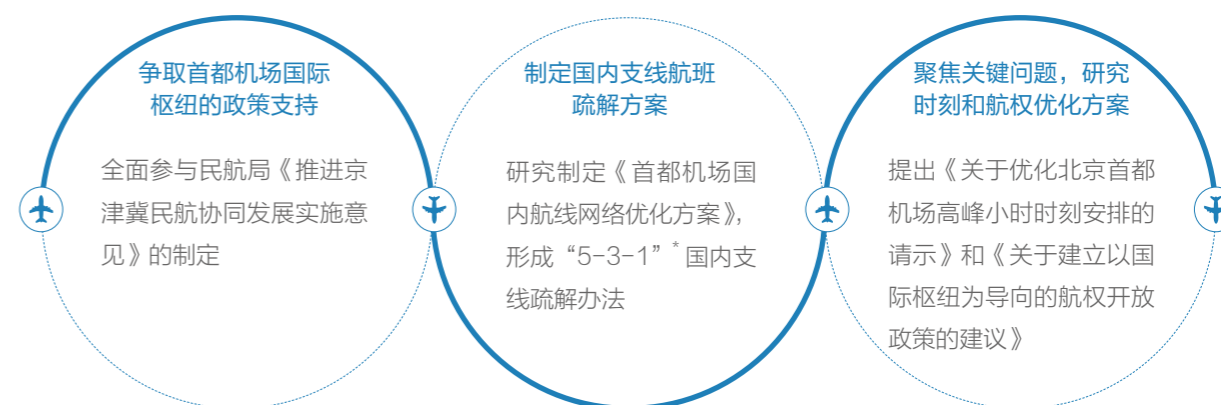


2014-2016 年首都机场的经济表现情况



京津冀协同发展

首都机场在走向国际化发展的征程中，积极响应国家大政方针，疏解航线，助力国内民航业的均衡发展。为推动京津冀世界级机场群建设，我们以《推进京津冀民航协同发展改革方案》为抓手，有效推进非国际枢纽性质的客货运公司航线航班的分流，加大首都机场国际航班的比重，重点拓展“一带一路”国家直达航线，完善国际航线网络布局；优化枢纽航班波结构，凸显首都机场国际枢纽功能的定位。



注：^{*}5 指 5 大评价指标，3 指 3 项疏解原则，1 指 1 个发展目标

京津冀民航协调发展石家庄推进会召开



10 月 18 日，首都机场联合民航华北管理局、河北省交通运输厅等共同举办了京津冀民航协同发展石家庄机场推进会。首都机场领导介绍了推进京津冀民航协同发展的思路及首都机场非国际枢纽功能的国内支线航班调整优化方案等，表示将针对首都机场航线航班结构不合理的情况，落实“5-3-1”疏解思路，扎实推进各项具体措施，推进实现京津冀民航协同发展和民航强国战略。

科技创新

我们不断加大机场建设投入，全面提升科技研究与管理水平，重视知识产权保护，培养一批科技骨干，初步形成了一支创新能力较强的科研队伍。截至 2016 年底，各类科技成果累计达 43 项，其中 17 项成果顺利通过民航局科技成果鉴定，3 项成果获得民航科学技术奖，1 项成果获得中国地理信息科技进步奖，在行业内的科技影响力与日俱增。

首都机场重视以科技进步推动企业发展，成立科技创新支持平台“科技管理委员会”，重点关注解决首都机场实际运行、安全、服务的关键问题，全面促进首都机场的科技革新。

各类科技成果累计达

43 项

获得民航科学技术奖

3 项

获得中国地理信息科技
进步奖

1 项

科技力量激活品质化发展

2016 年首都机场在科技创新上取得丰硕成果。4 月 28 日，首都机场《场道扫雪车扫刷融雪装置的研究》和《大型航站楼配电系统谐波分析与治理研究》顺利通过民航局科技成果鉴定；10 月 30 日，在全国民航科技创新大会上，《首都机场滑行桥翻建工法研究与应用》、《大型枢纽机场 IT 系统一体化运维监控及服务预警平台》分别荣获中国民用航空局、中国航空运输协会颁发的民航科学技术奖二等奖、三等奖，这些科技成果有助于增强首都机场的服务品质。

携手共赢

随着业务量与服务质量的稳步提升，首都机场通过搭建交流合作平台，不断优化资源配置，促进与航空公司以及国内外机场的多边合作，持续提高供应商管理水平，与上下游价值链伙伴携手共创、共享价值。

航空公司

我们与国航成立战略合作小组，通过优化基础设施、提供一致性服务等，实现协同效益；我们持续加强与南航、东航、海航等基地航空公司的沟通，为枢纽战略全面推进创造更加良好的协作环境；我们优化航站楼客运流程，提升航空地面服务水平，形成集航空公司与机场共赢的服务产品。

2016 年 9 月，首都机场联合法兰克福机场与国航共同推出北京—法兰克福国际专线产品。同时，首都机场全面拓展行李直挂服务，开通海航多伦多、西雅图转国内通程航班，引入 11 家航空公司，新增 5 个国际航点，覆盖 3 个“一带一路”沿线城市，国际航线网络覆盖能力进一步增强。

北京—法兰克福国际专线合作谅解备忘录签约仪式正式举行



9 月 22 日上午，北京首都国际机场股份有限公司、法兰克福机场股份有限公司和中国国际航空股份有限公司三方共同签署《北京—法兰克福国际专线合作谅解备忘录》，正式开展北京—法兰克福国际专线合作，通过增加北京—法兰克福航线运力，有助于吸引更多的旅客通过首都机场和法兰克福机场进行中转，以不断提升双方机场的枢纽竞争力。

首都机场无线项目与国航 787 对接测试成功



为提高效率和实时性，国航向首都机场提出了 787 等系列飞机需要机场 WIFI 进行对接的需求，希望通过无线传输的方式进行机上文件服务器与国航地面服务器的数据交互。首都机场迅速成立了专门的项目组与国航对接，经过无数次的会议沟通和联调测试，2016 年 10 月 20 日，首都机场无线与国航 787 飞机 TWLU 无线接收单元连接成功，助力中国民航领域飞行器与机场网络连接进入到无线通信时代。

“在不远的将来，这种应用于飞机的无线网络将部署在 T3 楼内的所有廊桥，并将这一服务提供给所有有需求的航空公司，提高飞机的安全性，达到各航空公司对于飞行器监测的实时性，甚至满足飞机靠桥后对于乘客使用无线 WIFI 的要求。”

——首都机场工作人员

国内外机场

作为行业内的领头羊，首都机场通过行业交流、友好机场合作，深化国际和地区合作关系等，促进行业的沟通、交流、合作与发展。2016 年，我们与芬兰赫尔辛基机场、古巴哈瓦那机场、美国华盛顿杜勒斯机场等 5 家机场建立姊妹机场友好合作关系。截至 2016 年底，首都机场已与亚、欧、美、大洋洲的 33 家机场管理机构确立了姊妹机场友好合作关系，全面扩展了首都机场与行业优秀机场的交流和沟通渠道，持续提升国际影响力。

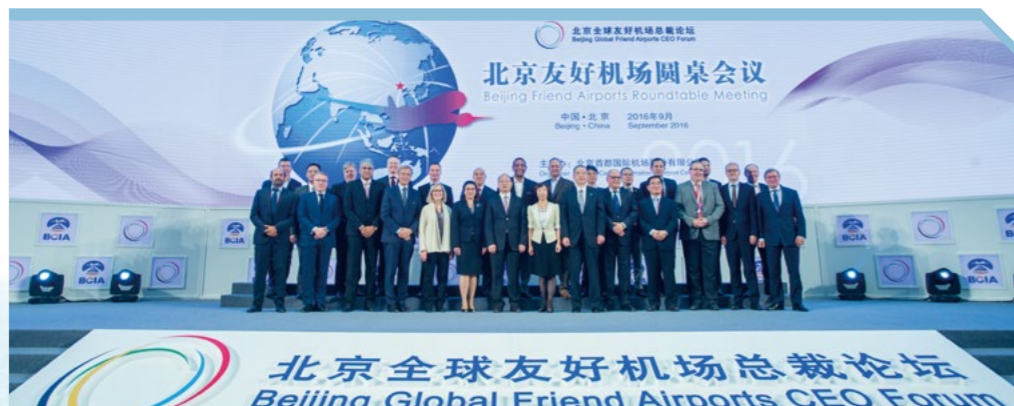


第五届全球友好机场总裁论坛

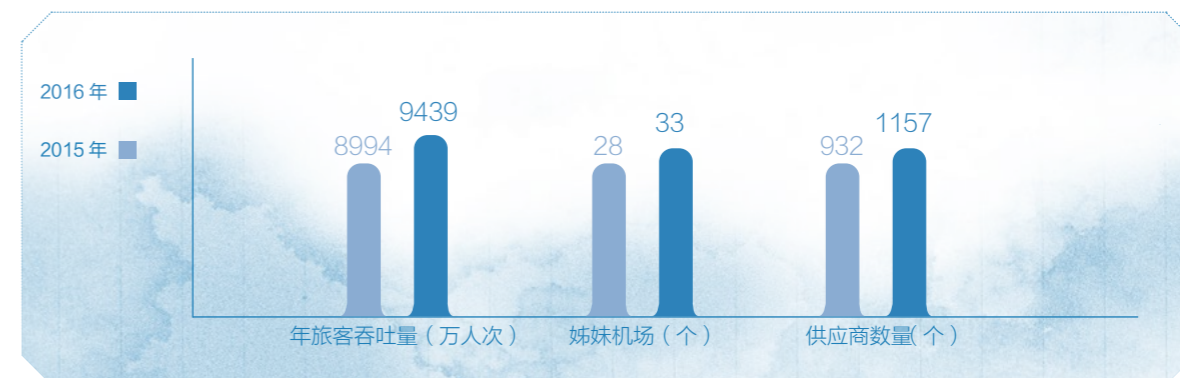


9月21日，首都机场召开了主题为“传承创新 合作共赢”的第五届北京全球友好机场总裁论坛，论坛围绕多机场体系的管理、枢纽机场建设、航空安保和应急处置三项议题展开了讨论，通过业界高层的对话交流，经验实践与智慧的分享，共同促进全球机场的更好发展。

北京市政府领导、中国民用航空局领导、4家国际组织、全球21个国家和地区的25家国际机场、17家国内“一带一路”沿线上的重要机场、2个航空公司联盟以及17家中外航空公司的280余名代表参加会议。



我们的绩效



利益相关方评价



首都机场的发展印证了北京城市发展现代化的进程。首都国际机场自1958年投入使用以来，一直都是北京市进行国际交往的重要基础设施，同时也是令北京骄傲的现代化标志。通过首都机场，北京市与世界100多个重要城市保持了密切的联系。北京新机场预计2019年建成通航，“双机场”格局将为北京更好地提升国际交往中心功能奠定坚实的基础，也为进一步增加国际航线资源创造良好条件，更为京津冀协同发展创造一个新的合作平台。

——北京市人民政府副市长 隋振江

北京全球友好机场总裁论坛为中国机场、航空公司建立联系提供了绝佳机会。在该论坛上，与会者可以畅所欲言，就这个最大的航空市场之一的未来发展交换意见；来自不同文化背景的与会者可以相互学习，增进业务合作关系。在首都机场的努力下，我参与了之前的总裁论坛，这些经历让我更加了解中国的航空市场环境和业务发展，并获得了宝贵的经验。我希望加强与中国机场代表的联系，与中国航空公司共同努力，促进法兰克福机场往来中国航线的客运与货运的持续增长。

——法兰克福机场集团销售与客户关系高级副总裁 温弗里·德哈特曼

供应链管理

供应商是首都机场价值链中的重要一环，我们要求供应商遵循共同约定的原则，促使双方建立紧密的长期合作关系，提升供应商的可持续发展能力，共同实现环境、社会的可持续发展。

我们按照国家法律法规，结合首都机场实际情况，修订了《采购管理规定》，系统规范了各类采购方式的具体实施办法及采购流程的操作环节，对供应商寻源、准入管理及年度绩效考评作出明确规定，建立了“严格准入、量化考核、动态管理”的方法。在供应商管理上，我们注重降低供应商对环境及社会产生的风险与影响，努力构建责任供应链。

2016年，我们拥有各类供应商1157家，其中海外供应商16家；全年完成86家建设类供应商的评价工作；更新完善149家建设类供应商的基本信息库。

拥有供应商总数

1157 家

更新完善建设类供应商
基本信息库

149 家





安全责任 / 共 保平安机场

我们的策略

安全是首都机场最基本的责任。首都机场始终将“安全第一”作为一切工作的基础，严格遵守国家安全法规，遵守企业安全运行红线，全面深化安全管理体系，提高安全管控能力，从源头控制安全隐患；加大安全责任落实力度，严考核，必追责；加强安全常态化管理，继续改善机场安全运行环境，以创新进取的姿态迎接新机遇和挑战。

我们的行动

2016 年，首都机场进一步完善安全管理体系，创新性地提出“安全责任拼图”管理方法，切实推进安全主体责任落实；加强隐患风险动态管理，防患于未然，保障机场的稳定安全运营；大力推进安全技术创新，提升安全管理水平；深入开展安全文化建设，积极营造主动安全氛围，全面提升员工安全能力。

安全管理体系

我们不断完善安全管理体系，2016 年提出“坚守安全底线，坚持隐患零容忍，着力打造首都机场主动安全、合作共赢的新生态”的安全管理目标，将安全管理贯彻到各个运营环节中，加强常规安全管理和隐患预控管理，及时排查清除不稳定因素；安全责任拼图划定各相关方责任边界，构建各方共同参与的立体安全责任体系；完成安全责任网格化，全面覆盖员工基本岗位职责和流程制度。

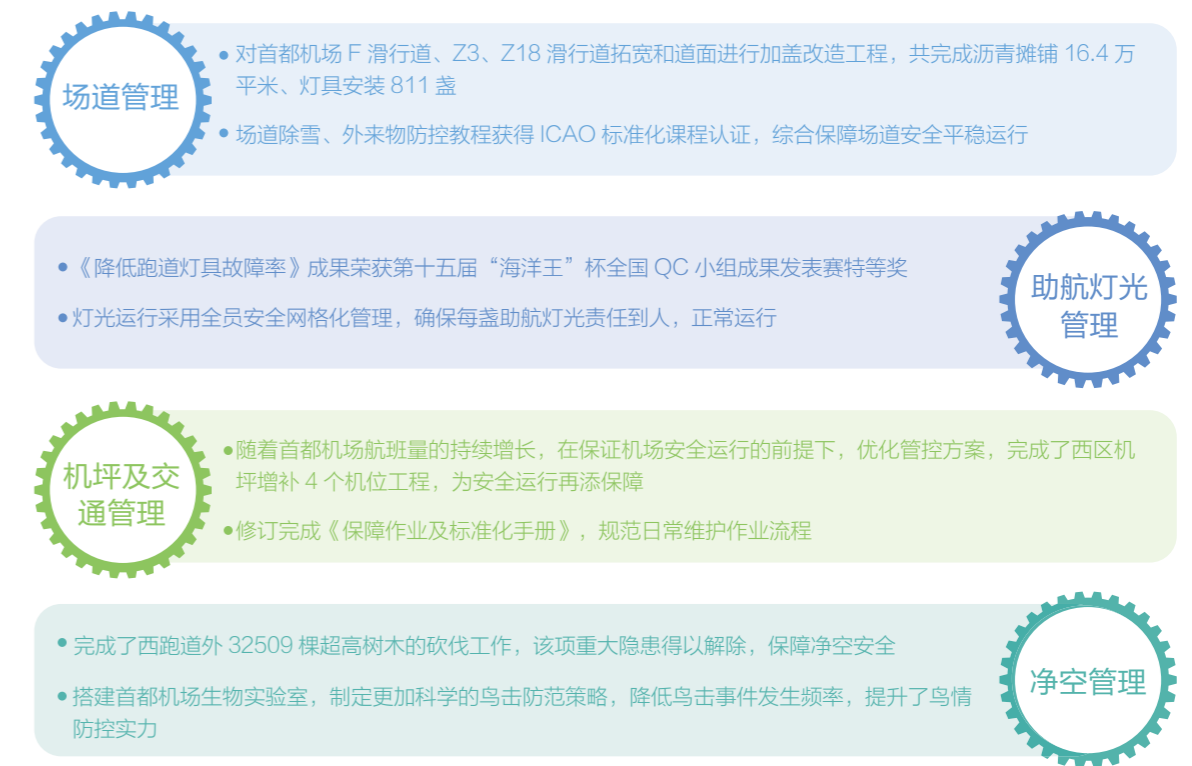


安全运营环境

我们遵守并响应国家及相关部门的法律法规和重大政策，重视安全运营环境建设，从运行安全、空防安全、消防安全、信息安全和应急演练五方面入手，强化硬件设施安全和应急管理能力，共同筑建和谐安全的运行环境。

运行安全

在日常安全工作的基础上，我们不断对现有设备技术更新推进，加强应急情况处理能力，从场道安全、助航灯光管理、机坪及交通管理、净空安全等方面不断提高安全裕度，确保安全运行。



西跑道外树木移除

西跑道围界外超高树木是困扰首都机场多年的重大安全隐患，民航管理局、监管局高度重视此项隐患的整改工作。2016 年 2 月到 3 月，在集团公司的大力支持和帮助下，西跑道外围 32509 余棵超高树木被彻底移除，此项重大安全隐患得以消除。



空防安全

我们高度重视空防安全,积极应对当前反恐形势,根据反恐法和集团公司部署,系统梳理各单位反恐职责,修订《反恐应急救援处置预案》,初步完善了反恐职责体系和工作机制。增加航站楼武警兵力部署,完成 T3 楼前防冲闯设施建设,实现常态化楼前防爆应对。



完善中的空防安全

- 修订了《航空安全保卫方案》,健全航空安全保卫体系,推进分级质控机制落地
- 电子围栏周界系统三期完成,进一步完善了空防预警机制,做到空防无死角
- 中国民航华北管理局对首都机场进行了航空安保审计,对首都机场航空安保工作予以积极肯定,并颁发《中国民用航空安保审计证书》

消防安全

首都机场持续提升消防安全管理和执行能力,推行消防安全网格化管理,实现每片区域责任到人;建设消防培训教室,加大消防安全知识和业务培训;开展消防运动会和消防嘉年华等大型消防安全宣传活动,积极营造公司消防安全文化。2016 年,消防支队出火警 62 次,应急救援 22 次,并且再次蝉联北京市消防比武竞赛团体第一名。

消防培训与演练



首都机场重视日常消防培训和消防演练工作。2016 年各消防业务培训有序开展,以消防安全“四有能力”为主题培训 7 次,累计参加人数 400 人次;全年月度消防监察和各专项消防安全监察共计 60 次;航空器灭火救援实战演练 15 次;通过丰富消防训练科目,加大训练力度,提升了全员消防能力。



首都机场 2016 年消防运动会



为创建平安机场营造良好的消防安全氛围,搭建机场消防安全知识普及平台,2016 年,首都机场举办了以机场地区防火委为平台,26 家驻场单位共同参与的消防运动会,通过体育竞技的方式,使得各驻场单位员工通过赛前培训和赛中竞技的方式学习掌握消防知识和技能,整体提升机场地区的消防安全管理水平。



信息安全

随着“大数据”和“互联网+”时代的到来,我们及时加强信息安全管理,严格约束首都机场服务商和外包商,保护消费者个人隐私,保障各方信息安全,力争在信息安全和信息使用上做到“零事件,零投诉”,实现万无一失的目标。



信息安全措施

应急演练

为提高对突发事件的应急处理能力，首都机场不定期开展应急演练活动，通过积极组织情景构架，提升多方资源调动和各部门之间相互协调配合能力。

航空器生物恐怖袭击处置演练



为检验特殊性质恐怖袭击应对，首都机场联合机场医院、首都机场公安局与北京市卫计委组织开展航空器生物恐怖袭击处置演练，在各参演单位的大力协同下，演练圆满完成，检验了应急救援预案的合理性和有效性、各单位衔接配合情况，提升了综合应急救援保障能力。



安全技术创新

首都机场积极推进科技创新与应用，从安检、登机、起飞降落等重点环节进行新技术试验和应用，对具有良好试验效果的技术进行大力推广，全面提升安全管理水平，加速实现科技兴安。

毫米波扫描门

该项技术具有完备的隐私保护、最高人体安全性、最快成像安检速度等特点，保证安全彻底性，提升安检效率

登机桥升降监测系统

该项技术获得国家专利，对登机桥非操作异常升降起到了监控预防作用，提升了登机桥操作安全系数

多入口跑道防剐蹭技术

多入口跑道防剐蹭技术研究获得集团创新大赛一等奖，有效减少了航空器剐蹭事件的发生

创新科技助力安全管理

毫米波扫描门



为彻底提高安检级别和安检效率，实现在短时间内对“衣物下皮肤上”的所有材质藏匿物进行检查，首都机场采用毫米波扫描技术令可疑分子携带的任何危险品无所遁形。毫米波扫描技术凭借小于手机信号的辐射频率，“人体隐私保护”和“危险物品自动判别”功能消除了人们对安检辐射和隐私性的顾虑，在行业内具有很大的推广潜力。



安全文化氛围

安全文化是安全管理工作重要的组成部分。2016 年，我们深入开展安全文化“2.5 版”建设，提高全员主动上报安全隐患意识，主动学习全国发生的重大安全事故，吸取经验完善自身安全体系，联合各相关方共同推动安全诚信体系建设，共筑航空安全大环境，营造主动安全的文化氛围。

安全培训

首都机场重视员工日常安全培训，通过多种形式安全培训活动，提高全员的安全意识和安全能力。2016 年，公司建立安全培训课程地图，推进实施分层级安全培训，确保各级安全责任落实到位。

安全培训人数超过

2000 人次

培训总时数超过

47000 小时

安全培训覆盖率

100%

安全培训总投入

70 万元



- 开展 4 次法规责任专题解读，提高中高层管理人员对法规责任的认识
- 开展安全相关岗位安全禁令、岗位手册培训考核，提升岗位安全能力，相关 7 个部门 449 人次考核全部通过
- 组织 237 人次参加安保审计员、安全监察员培训，提高基层管理人员的安全专业能力



“8·12”天津港事故案例学习现场

安全主题活动

首都机场开展多种形势安全主题活动，不断提高全员参与度，以创新的方式宣扬公司安全管理文化，使主动安全理念深入每位参与者心中。

首都机场继续深化“安全随手拍”、“向违章说不”等主题活动。截至 2016 年底，“安全随手拍”活动累计收到报送量突破 27000 条，已核实问题 21807 项，核实有效问题 13928 项，已完成整改或制定整改计划 10483 项，员工主动上报安全隐患意识和隐患识别能力逐步增强，有效提高了安全隐患排查效率；在机场范围内开展“我主动 共安全”主题活动，引导员工树立正确的安全伦理观和安全信仰，全面启动安全文化“2.5 版”建设。



我们开展了“FOD 换 FOOD”“向误滑说不”“安全技能比武”等主题活动，有针对性的开展旅客机下引导、机坪反光着装、空防处突响应等方面的专项监察，促进岗位安全意识提升；选出 40 名国门真英雄录制推出“你该怎么办”活动，通过生动视频案例，开创了首都机场安全宣传教育新方式，活动表彰了主动纠正、制止违章的模范，激发员工的主人翁意识和共同体意识。



我们的绩效



利益相关方评价

首都机场不断加强自身能力建设，采用机场、航空公司、气象等席位联合值班模式，初步建立起一套决策及时、运转灵活、协调便捷、服务全局的民航运行指挥体系，圆满完成了日常航班运行，重大任务保障以及特情处置等工作，多次得到有关部委及民航局领导的充分肯定。

——民航局运行监控中心

首都机场每年接受集团公司在综合安全、航空安保、飞行区管理、机坪管理、客货危险品运输、消防安全、应急管理等方面的安全评价，均顺利通过，未发现不符合项。安全随手拍、安全网格化、向违章说不、我主动共安全、安全责任拼图等做法均作为亮点在集团范围内推广。

——首都机场集团公司





客户责任 / 共 促真情服务

我们的策略

首都机场真诚对待每一位旅客，将“真情服务”融入日常工作的每个细节，优化服务流程，采用先进设施设备，不断提升人员素质，与合作伙伴一道提升航班正常性，用实际行动践行“心”承诺，让旅客能够享受到无微不至的出行体验。

我们的行动

提升服务品质

首都机场服务管理体系以旅客满意为目标，倾听旅客声音，加强公司内外部服务改进工作。2016 年，我们深入推进“真情服务”，成立“真情服务”专项行动领导小组，全面完成 84 项重点服务提升工作，顺利通过 ISO 10002 投诉管理体系复审。

首都机场致力于为旅客提供优质服务，努力实现更高的旅客满意度，努力降低旅客的投诉率。2016 年 ACI（国际机场协会）旅客满意度达到 4.98（满分 5 分），万人次旅客投诉率仅为 0.17%*。



注：* 该数据根据中国民用航空局（CAAC）公布的航空运输消费者投诉情况统计得出，相关信息可浏览：http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/TJSJ/index_1217.html。

旅客投诉处理服务承诺：

24 小时受理旅客投诉

接到旅客投诉，1 个工作日内与旅客联系，10 个工作日内给予旅客处理方案

2016 年，我们秉承“四化”的服务方向，从产品推进系统化、重点项目提升创新化、优势项目精益化、科技项目感知化的四大方面，倾力打造旅客的绝佳服务体验。未来，我们还将用心营造服务文化，开展“爱同行筑真情”、“聚爱国门真情护航”中国服务日等系列活动，升级“愉悦服务随手拍”，推广“聚爱机场暖途有我”旅客帮助计划，助力员工逐渐从“要我真情”到“我要真情”转变。

产品推进系统化

创建全链条服务产品管理模式，创新构建服务产品策划方法。着力打造“阳光 7 + 1”航延服务品牌，多渠道开展“轻登机，悦生活”“T + 真情”等专项营销活动。

科技项目感知化

国内率先推出出境自助通关服务，建设退改签信息整合平台，航延期间实时发布特殊天气等动态信息，实现机场巴士 WIFI 全覆盖。

重点项目提升创新化

联合国航，BGS 严格监督机下作业保障流程，提高行李提取效率。完成无线网络建设，重点提升改签热点区域 WIFI 质量。联合配餐公司引入旅促会明星奖励机制，助力旅客餐食服务品质提升。

优势项目精益化

升级 T3 免费电瓶车远载模式，开发微信预约功能，实现“车找人”主动服务，利用微信和支付宝平台，实现便利服务线上预订，丰富服务获取渠道。

“聚爱国门·真情护航”中国服务日主题活动



6 月 29 日，首都机场组织开展了“聚爱国门·真情护航”中国服务日主题活动。活动以真情故事讲述为开场，展现了首都机场一线工作者感恩、友善、诚信、专业的服务准则及理念，全力以赴为旅客真情护航的服务追求。此外，活动现场还为首都机场第六届“中国服务之星”颁发荣誉勋章和奖杯。各成员单位委员共同签署了“首都机场旅客帮助计划行动宣言”，倡导员工第一时间发现并响应旅客求助，主动伸出援手，奉献爱心。



践行服务“心”承诺

我们珍惜每一位旅客，希望旅客的每一次出行都能享受到首都机场 100% 的服务体验。2016 年首都机场切实践行服务“心”承诺——轻松抵离、悦购随心、关爱随行、乐享低碳、倡行文明，致力于为旅客提供更加优质可靠、高效卓越的贴心服务。

轻松抵离，便捷无忧

首都机场巴士目前开通了 17 条市内线路，8 条省际线路，2 条通宵线路，线路覆盖广泛，巴士还提供爱心袋（老花镜、创可贴、风油精、呕吐袋等）、免费 WIFI 服务。开车的旅客可以通过 ETC 专用通道进入停车场；如果旅客忘记车辆停放位置，我们提供专业的寻车团队帮忙寻找。



悦购随心，畅游天下

首都机场提供 24 小时零售店面 26 个，随航班结束店面 18 个；24 小时餐饮店面 36 个，随航班结束店面 31 个。北京特产品牌店齐聚此地，节假日营销活动别具特色，旅客可尽享吃喝玩乐的畅快。



倡行文明，彰显风范

首都机场坚守“真情服务”，强化“以人为本、旅客至上”的服务理念，形成了引导旅客文明出行和员工文明从业的长效机制。全力营造文明出行环境氛围；多方联动，开展“打击黑服务”活动；组织宣传和提示“文明出行”，引导全员文明自觉。



关爱随行，满是情怀



- 行李手推车采用环绕行李转盘 45° 斜向码放方式，最大限度方便旅客取用；
- 360 度环绕式安检，加长版安检台，方便旅客快速安检；
- 登机口航显示屏实时显示目的地天气信息；行李转盘上的显示屏有行李传送状态；
- 提供舒适温馨的休息环境。安置睡眠舱，为长途中转的旅客提供便利。



乐享低碳，科技随行

为了满足旅客的出行需求，我们借助互联网技术优势，积极提供智慧服务，运用最新科技帮助旅客更有效地乘机。



无障碍人文关怀

为了方便旅客无忧出行，我们尽心思量，不断完善无障碍设施，制定了相关无障碍设施提升维护与创新改造计划，开展无障碍服务全面排查，规范相关服务保障措施，为特殊旅客提供了顺畅便捷、贴心愉悦的出行体验。

无障碍设施维护与改造

2016 年，首都机场严格按照《北京市 2016 年无障碍环境建设工作计划》、《民用机场旅客航站区无障碍设施配备标准》，在旅客进出港流程的各个环节完成各项无障碍设施的建设和配置，并建立了规范的设施维保制度，确保设施完善率达到 100%。

母婴室

母婴室新增空气净化器，张贴母婴知识提示，为有需要的旅客提供湿纸巾、纸尿裤。

无障碍卫生间

无障碍卫生间内设三处紧急按钮，保证功能完好，确保特殊旅客呼叫后立即到位帮助。

无障碍停车位

停车楼共设有无障碍停车位 64 个，目前数量充足，日常使用率约 20%，能够满足老弱病残等特殊旅客需求。

引导标识

优化三座航站楼入口处“导盲犬（可进入）”相关提示标识。在《首都机场服务标准手册》中增加特殊旅客携带导盲犬的相关标准。

公共交通

空侧摆渡车均已加装轮椅固定装置，并持续开展车辆上相关设备设施的适用性检查及监管工作。

阳光通道

对所有盲道进行排查整改，为老、幼、病、残、孕等旅客群体设置了“阳光通道”。

无障碍设施

特殊旅客服务

我们非常关注特殊旅客，努力为伤病残障人士、妇女儿童及老人等特殊群体创造便利条件，及时为有需要的旅客提供有效服务。

倡导主动帮扶

首都机场旅客帮助机制逐步深入，通过开展温暖回家路、快乐雷锋日、敬老我先行等主题活动，以及签署行动宣言、学习帮扶课程、开展急救培训的提升计划，全年累计帮扶旅客 439 人，员工贴心服务 525 次。

开通女性专用通道

首都机场通过开通并完善女性旅客专用安检通道，现场设置粉色拉带、粉色标识，增加了专用通道的辨识度，通过效率提高了 25%。

精进“红马甲”服务

为特殊旅客提供免费轮椅、免费行李搬运、免费进出港全流程陪送、残障人士无障碍停车位预约服务。并将“爱心陪伴”服务的老年旅客范围从 65 岁放宽至 60 岁。利用信息化平台增加机场寻人途径，帮助旅客及时与走散亲友会合。

创新特殊旅客服务途径

新增“一步之遥”暖心服务，旅客可借助微信平台实现爱心陪伴、冬衣寄存、轮椅借用、婴儿车借用等服务的预定，并可以实时查看预约状态变更信息，让特殊旅客服务预约、使用、评价等环节顺畅一体，更加便捷。

升级免费电瓶车服务

3 号航站楼候机区内升级免费电瓶车服务，新增电瓶车停靠点，宣传展板上用简洁的语言、可视化图形清晰告知电瓶车相关信息，方便老弱病残孕旅客优先使用。



旅客可以预订爱心陪伴、冬衣寄存、轮椅借用等暖心服务



配备全套无障碍设施，帮助旅客减少障碍。导盲犬作为主人的眼睛，允许进入机场



儿童乐园互动游戏体验区适合爱玩爱闹的孩子们

确保航班正常性

确保航班正常是我们提升国际竞争力的重要环节。我们坚持贯彻落实民航局“资源能力是基础，信息畅通是核心，协同联动是根本，快速处置是关键”的航班正常工作总体要求，加强与民航局、驻场单位的协同，扎实推进管理手段创新和新技术、新产品的引进，持续提升资源配置和管理水平，建立航班时刻管理系统，优化 CDM 与 A-CDM 的协同功能，全力提升航班运行保障效率。



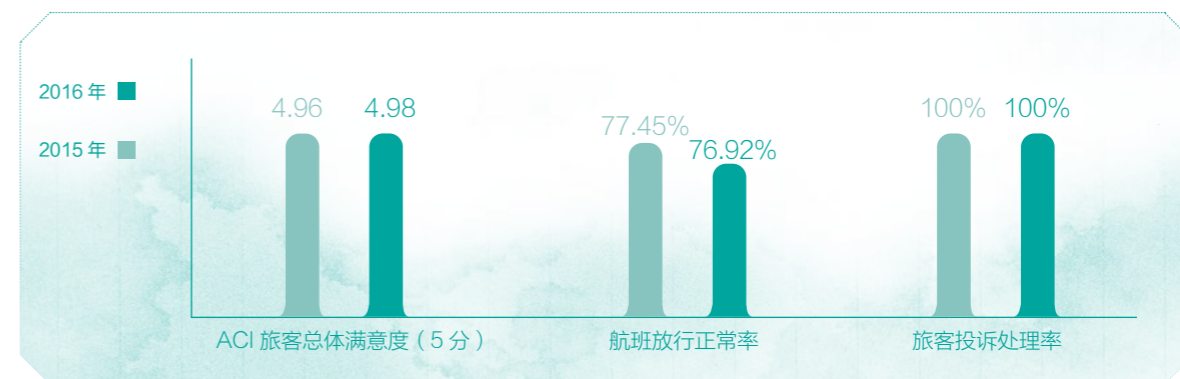
《航班正常管理规定》桌面演练



5月20日，交通运输部正式颁布了《航班正常管理规定》。为确保《航班正常管理规定》在首都机场的顺利实施，2016年12月28日，首都机场组织了关于落实《航班正常管理规定》的桌面演练。演练科目涉及“出港航班延误处置”“进/出港航班取消处置”“机上延误航班处置”“大面积航班延误处置”四个方面，有助于员工更深刻地解读学习规章，在实际工作中真正领会落实规章要求。



我们的绩效



利益相关方评价



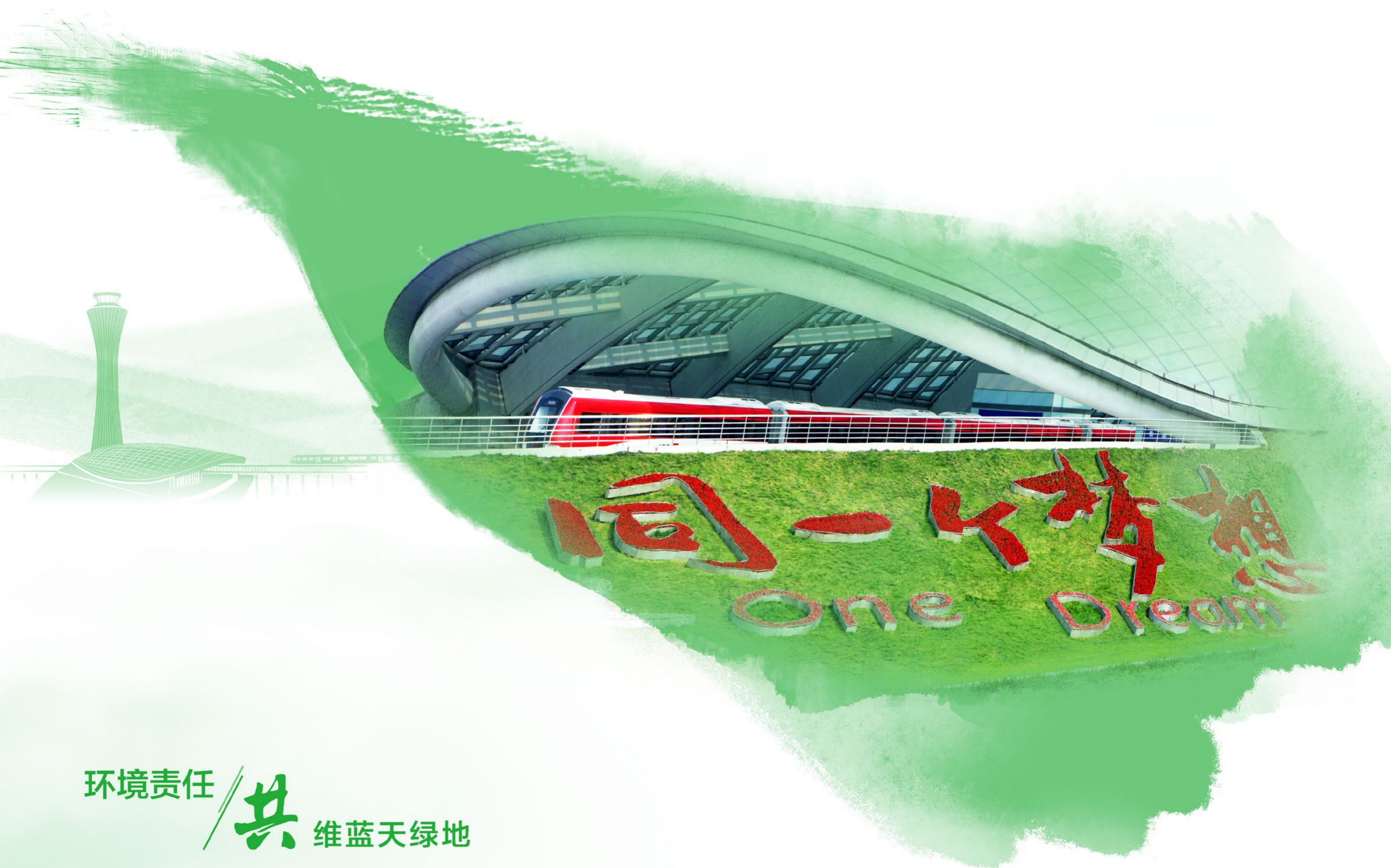
朋友飞机晚点了，落地取到行李已经是晚上 10 点 57 分，此时距离最后一班开往天津的大巴还有 3 分钟，而朋友身体极度不舒服，内心焦躁不安，抱着试试看的态度给机场大巴 0469 打电话，请求晚开两分钟，接线小哥竟然答应了，说可以给 5 分钟，并马上在对讲机里说“天津线晚开一会儿，有旅客不舒服”，最后朋友赶上了！给你们的人性化服务点赞！

——新浪微博网友 静不提

1月14日，我在首都机场3号航站楼准备坐飞机去宁波，结果突发身体不适，出现低血糖，非常难受。正在值班的丁晓村迅速冲了糖水给我，才让我有所缓解，之后他又一直帮我提着东西去办理托运，直到帮我把一切处理妥当，让我非常感动。丁晓村是一位极其敬业、工作认真负责的好员工，他的助人为乐精神也是其职业精神的一种体现。

——新华社《环球》杂志社 蓝雪





环境责任

共

维蓝天绿地

我们的策略

首都机场严格遵守中国《环境保护法》等相关法律法规，自觉履行环境保护义务，积极响应国家节能减排号召，通过清洁能源的优先使用，能源管理体系的完善以及生态多样性的保护等措施，实现首都机场碳配额有效管理，打造“节能、环保、科技、人性化”的绿色机场。

我们的行动

完善环境管理体系

我们不断完善环境管理体系建设，吸取已通过环境管理体系（ISO 14001）认证上的优秀经验，结合相关专家对绿色机场的建设建议，采用“策划-实施-检查与纠正-持续改进（PDCA）”运行模式，在系统层面上对资源进行有效调配，确保首都机场的可持续化绿色发展。

构建系统性绿色机场规划



2016 年 8 月，首都机场结合联合国《2030 可持续发展议程》中的可持续发展目标，与联合国环境署和同济大学召开《绿色机场“十三五”专项规划项目》开题报告会，就首都机场构建系统性的绿色机场规划进行深入讨论。会上各方对“绿色机场”这一概念达成共识，规划报告将着眼于更为系统性、综合性的可持续发展目标，讨论机场对社会、经济、环境以及治理层面的综合效应。



《绿色机场“十三五”专项规划项目》讨论会

推进绿色运营

为充分落实节能减排，我们围绕节能、节电、节油和节水四个方面，对各个运营环节进行实地考察，并通过能源供应商管控，先进技术引进，老旧设备更替等措施，最大限度降低能耗，提高能源利用率，实现首都机场绿色运营。

合同能源管理

我们始终坚持绿色环保理念与原则，推进“合同能源管理”等新型节能服务机制，严格监督和约束供应商行为，充分发挥行业的桥梁和纽带作用，强化行业自律，与上下游企业共同践行环境保护、节能减排等社会责任，打造绿色生态圈。截至 2016 年底，通过与合作伙伴的共同努力，我们节约电量 47.20 万千瓦时（扣除商业用电等），按照 2015 年电单价计算节约全年电费共计约 56.17 万元。

系统节能

为实现系统节能，我们以先进的能源管理方法和数据系统为基础，利用互联网技术，连接其内部各系统，对电力、用水、温度等都进行有效调控，在系统层面上对能源进行统一管理，合理调配，优化各环节能耗，全面提升首都机场的能源使用效率。2016 年，结合日本节能专家对我们能源管理分析系统（BEMS 系统）的评估，我们对 BEMS 系统的使用进行不断完善。截至 2016 年底，该系统已具备对航站楼暖通空调系统进行诊断分析能力，为建设绿色机场奠定了坚实基础。

技术节电

节能减排是我们始终坚持，并积极倡导的。为实现绿色机场建设，我们通过优先采购国家认证的节能设备，更替老旧设备，试点清洁能源设施等措施，有效促进我们碳排放管理。截至 2016 年底，公共区整体用电量同比下降 13.46%，累计节约用电 257.2 万度；1 号和 2 号航站楼完成照明改造，预计节电 96.6 万度 / 年（节电率 ≥ 90%），预计五年期间总节电量 483.2 万度、总节电收益约 576.2 万元人民币。

T3 登机桥固定端 LED 光源及照明控制系统改造



2016 年，首都机场通过 1 号和 2 号航站楼照明改造，更换灯具 23000 盏，T3 登机桥固定端 LED 光源及照明控制系统改造，以及高杆灯节能改造等项目，有效提高首都机场绿色光源覆盖面积。其中，首都机场采取国内民航机场航站楼首创的现场控制模式，对 69 个 T3 登机桥固定端 LED 光源及照明控制系统进行改造，既减轻了 T3 照明监控系统运行压力又实现了廊桥照明按需使用。



T3 登机桥固定端 LED 光源及照明控制系统

首都机场 GTC 停车楼光伏示范项目正式并网发电



2016 年 9 月，为利用清洁能源实现节能减排，首都机场完成《GTC 停车楼光伏发电示范项目》，并且通过了顺义区电网公司的验收，实现并网发电。该项目 2016 年累计发电 11 万度，通过对部分办公区域和停车较少的区域进行了节能控制，较去年同期用电量同比下降 13.92%，节约用电 128.1 万度。



首都机场三号航站楼停车场楼顶太阳能发电设施

技术节油

为保证绿色机场建设，推进绿色技术节油，首都机场 2016 年发起《首都机场油改电项目总体规划及研究》。在该项目中，首都机场明确提出将通过建成适度超前、智能高效的充电设施服务网络、智能管理平台以及创新的商业模式等措施，使机场区域车辆在 2020 年燃油消耗和二氧化碳排放较 2015 年减少约 26%。截至 2016 年底，通过油改电项目，我们已经实现摆渡车、飞机牵引车和除冰引导车等特种保障车辆的电动化。



电动除冰引导车

节约用水

为全面推进绿色机场建设，节约用水始终是我们节能减排工作的重点之一。为有效利用水资源，我们不仅通过在西航空净化站新建中水处理系统，实现中水的有效利用，并通过微喷带改造，西湖雨水回用，加强管线设施管理，防止跑冒滴漏等情况，节约用水，提高水资源利用率。截至 2016 年底，首都机场中水使用量约 224225 吨，节约用水 3300 吨。

截至 2016 年底节约用水

3300 吨

绿色办公

为保证绿色机场建设，提高办公效率，我们将绿色理念、节能环保融入到日常办公中，通过推行无纸化办公，更替节能设备以及增加可控光源设备等措施，从内部运营上践行绿色理念。2016 年，公司内部审批已基本全部实现无纸化，为行政事务部、商业开发部等多个部门开发业务流程审批模块 18 个，在内部无纸化办公方面已初见成效。

新运控中心建设



2016 年，在新运控中心建设过程中，首都机场围绕“绿色机场”“智慧机场”主题，始终以绿色、节能、环保为原则，在配套建设的近 3000 平方米的办公室装修时，放弃传统的荧光灯管照明模式，在室内等间距设置排布了方形 LED 照明灯，耗电量比传统荧光灯管节省七成左右，切实落实节能环保理念。



首都机场新运控中心

提升污染防治

我们始终秉持绿色机场环保理念，积极开展垃圾处置、污水处理、碳排放和噪音管理等一系列方案和措施，完善机场污染排放管理体系，优化资源配置，提高污染防治技术水平，努力实现机场对环境影响的最小化，促进首都机场绿色运营。

碳排放治理

面对碳排放治理，我们在行业内率先参与了北京市碳排放权交易试点工作，并以此为契机，大力推行一系列减排措施，力求降低碳排放量。2016 年度我们开始导入碳排放管理体系，并为 2017 年设定了单位旅客碳排放量同比降低 2.5% 的目标。

在碳排放管理体系中，为进一步识别设施排放源运行边界，我们将运行边界分为三类，第一类为直接温室气体排放，以车辆排放源占比最大；第二类，能源间接温室气体排放，主要由外部输入内部使用的电力，热力，蒸汽和制冷量所组成；第三类，则是除以上类别外的其他排放源，如员工和旅客的交通，承包商及相关方的外购电力、热力及蒸汽的排放以及员工的差旅等，占总体排放量不足 0.1%。

截至 2016 年底，首都机场通过节能减排各项举措，累计实现碳配额盈余 1.45 万吨（北京市发改委口径），并通过国际机场协会机场碳管理（ACA）1 级认证。



首都机场通过国际机场协会机场碳管理（ACA）1 级认证

	2015 年	2016 年
全年碳排放量（吨）	264226.65	242584.47
第一范畴碳排放量（吨）	1413.05	1247.15
第二范畴碳排放量（吨）	262813.60	227318.59



国际机场协会机场碳管理（ACA）认证是由国际机场协会推出的一项认证，用于评估和认可机场的碳管理水平，促进机场行业的碳减排。认证共分为 4 个级别，即 1 级（量化）、2 级（减排）、3 级（优化）、3+ 级（中和），其要求逐级提高。

垃圾处置

我们通过严格的管理政策和措施，加强有害和无害垃圾管理，并通过技术引进和课题研究等多个项目减少、回收并再利用无害物质，实现对垃圾的有效管理。2016 年首都机场公共区收集处置生活垃圾约 27800 吨，转运处置航空垃圾约 9350 吨，其中航空垃圾有效回收废弃物 2000 吨，焚烧疫区航空垃圾 6 吨，包括垃圾焚烧飞灰 5 吨。

2016 年首都机场公共区收集处置生活垃圾约

27800 吨

污水处理

我们严格管控污水排放，积极推进污水治理方案，建立西航空净化站对来自机场的污水进行净化处理，并与第三方项目机构进行长期合作，保证污泥 100% 无害化处理。2016 年，首都机场全年处理污水 840 万吨，处理污泥 6000 吨，经处理后的出水 100% 达标排放。

首都机场全年处理污水

840 万吨

除冰液回收再利用



2016 年第一场降雪结束后，首都机场对 4 个除冰坪、18 个除冰位上除冰废液的回收处理，对回收后的废液进行加工或提纯，将其一部分转化为车用玻璃水，一部分再生为除冰液进行循环使用，不仅有效降低其对周边水体环境的生态影响，还促进了资源再利用。



首都机场除冰液回收现场

废气管控

我们为有效减少废气排放，降低温室气体排放，通过引进桥载设备替代航空器辅助动力装置（APU），减少设备燃油消耗，在源头上对废气排放进行有效控制。2016 年首都机场全面推进桥载设备，平均使用率达到 81.82%，减少航空器燃油用量约 47924.12 吨，减少污染物排放量约 858.68 吨。



飞行区内登机桥节能环保型桥载设备

噪音防治

噪音污染作为机场行业一大难题，我们积极开展噪声污染防治，大力推进航空器噪声削减科技项目的实施，全面开展移动监测工作，对航空器运行与噪声影响进行 24 小时连续监测，保证噪音污染能够得到有效防治。2016 年，首都机场噪音监测点达到 21 个，其中固定监测站点 20 个，移动监测站点 1 个。

首都机场噪音监测点达到

21 个

加强生态保护

我们致力于生态环境的保护，不仅通过加强生态文明宣传教育，以增强全公司上下的节约意识、环保意识、生态意识，从而营造爱护生态环境的良好风气，还在自身建设发展及运营中切实践行节能环保理念，在保证机场正常运行的前提下，与相关机构多方合作，不断提升生态保护管理水平，实现机场与自然的和谐相处。

倡导绿色理念

在构建绿色机场的同时，我们积极与联合国环境署以及相关部门进行深入交流，围绕绿色生态，通过一系列主题活动宣传，向员工、旅客和利益相关方普及绿色发展的重要性，使节能环保、绿色家园的理念深入人心，号召社会各界人士为建设和谐美好家园共同努力。

“T+ 感恩，Go green”



2016 年 11 月，首都机场在 T2 和 T3 航站楼举办了“T+ 感恩，Go green”主题活动。活动期间，首都机场在航站楼搭起保护环境的承诺背板，现场邀请旅客一起签下一份环保承诺书，愿为共同的生活环境努力，减少碳排放，践行绿色生活。当天，现场的旅客在工作人员的讲解下，纷纷按下承诺的手印。彩色的承诺手印布满了整个背板，共同绘制出一幅多彩的画卷。



“T+ 感恩，Go green”活动现场

保护生物多样性

在保护周边生物多样性方面，我们积极与联合国环境署、北京市野生动物救护中心等专业环保机构合作，围绕生态保护、绿色地球等主题，开展各类宣传互动，以实际行动切实保护生物多样性发展。

鸟类防治工作



2016 年秋季鸟类迁徙季期间，首都机场提前与北京市野生动物救护中心开展信息共享，并和内蒙古白塔等兄弟机场建立联系，开展了一系列的专项鸟害防治工作。此外，在有效保障运行安全的前提下，我们将野生动物救助数量列入机场绩效评比，鼓励工作人员开展野生动物救助工作。整个迁徙季，共开展野生动物救助和放飞 41 次，挽救鸟类数量 53 只。



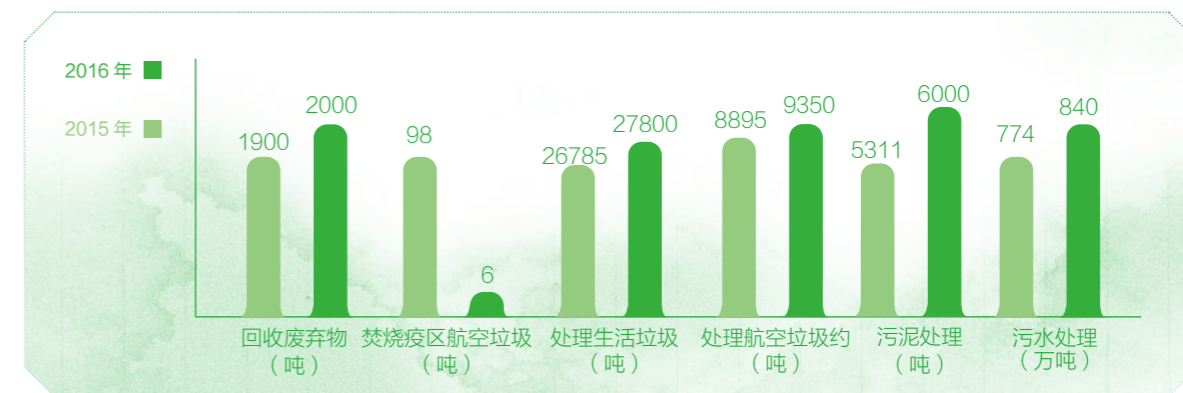
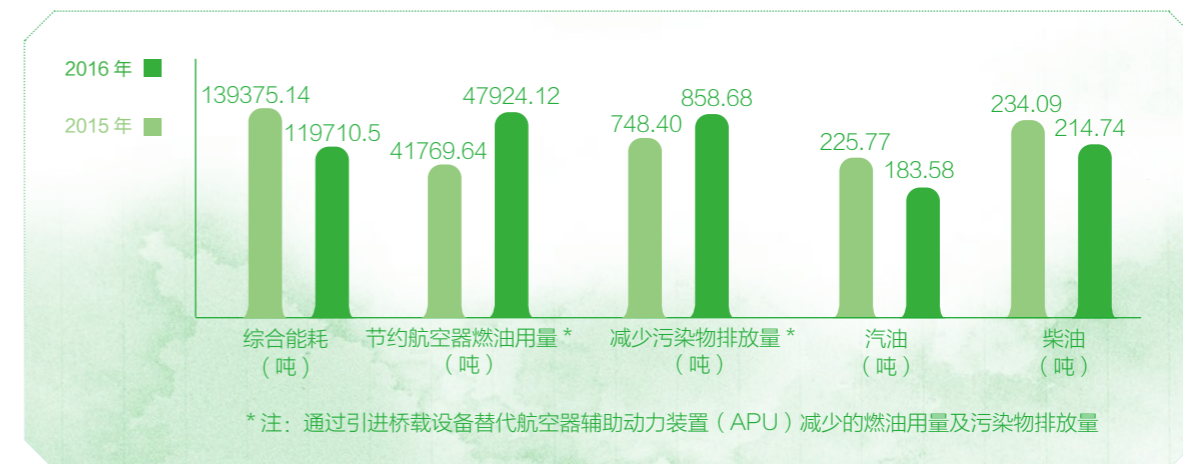
“为生命呐喊”宣传活动



为实现全球可持续发展目标并落实联合国有关打击野生动植物非法贸易的决议，呼吁公众提高野生动植物保护的意识，2016 年 9 月，首都机场在 T3 航站楼启动“为生命呐喊”全球环保图片展中国站。首都机场为此次展览布置了近 60 块展板和 400 多个电子屏，循环播放呼吁短片，提醒往来游客健康消费，减少以野生动植物为原料的消费行为。



我们的绩效



利益相关方评价



首都机场为“为生命呐喊”图片展投入价值数百万美元的展位与电子屏幕资源进行保护濒危物种的宣传，我认为这些行动都印证了中国在环保领域的坚定决心。

——联合国环境署执行主任 埃里克·索尔海姆

首都国际机场有关单位坚持建设绿色机场的环境方针，率先在全国航空行业启动了大气污染物减排措施。北京市环保局将继续支持首都国际机场的持续减排工程，将机场减排纳入北京市“十三五”环保规划。

——北京市环境保护局总工程师 周扬胜



员工责任 / 共享发展成果

我们的策略

人才是企业之本，发展之道，没有好的人才，企业发展将寸步难行。首都机场致力于为员工打造多元、开放、包容、安全的工作环境，并以公开、公平、公正为原则，不断完善人才管理机制，保障员工基本权益，关注员工身心健康，实现与员工的共同发展。

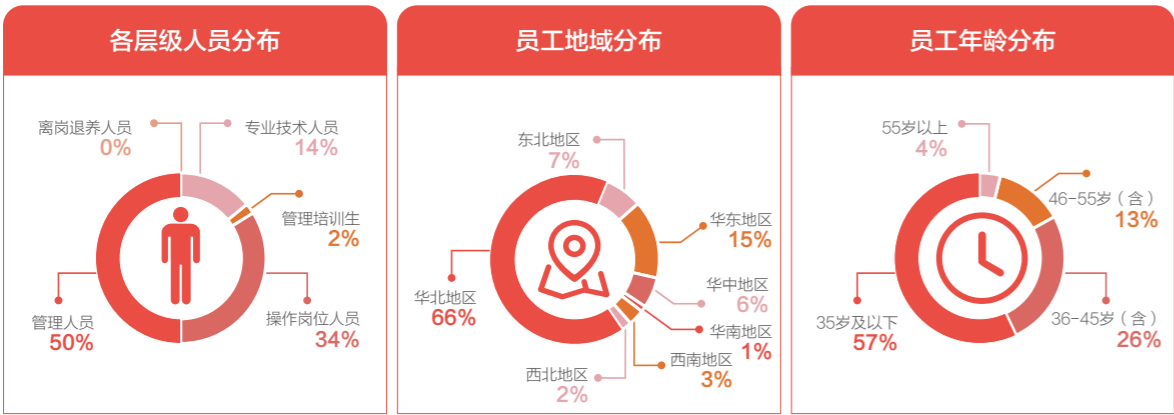
我们的行动

保障基本权益

我们严格遵守《劳动法》《劳动合同法》及相关法律法规，秉持以人为本的用工理念，积极完善用工管理制度体系，重视员工切身利益，营造公平、多元的雇佣环境，不因宗教、性别、国籍、族裔、年龄、残疾、婚姻状况等产生任何歧视，坚决禁止雇佣和使用童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动，实行女性与男性享有同等的权利，尊重每位员工的个人生活，依法与员工签订劳动合同，切实保障员工各项基本权益，为员工打造平等、多元、包容的工作环境，努力实现人尽其才、才尽其用。

广招各方人才

我们始终秉持平等尊重，多元创新的人才理念，尊重每位员工的文化、信仰，倡导多元文化融合，并以此为基础，积极构建友好和谐的就业环境，完善社会保障体系，为首都机场的可持续发展奠定坚实基础。2016 年，首都机场在册员工 1623 人，其中女性员工 494 人，少数民族员工 90 人；管理人员 842 人，女性管理者 379 人，占比 45.01%；员工劳动合同签订率 100%。



指标名称	按性别划分		按年龄划分				按地区							合计
	男	女	35岁(含以下)	36-45岁(含)	46-55岁(含)	55岁以上	西北地区	华北地区	东北地区	华东地区	华中地区	华南地区	西南地区	
员工流失率	3.7%	0.55%	2.71%	0.73%	0.18%	0.63%	0%	3.35%	0.06%	0.54%	0.3%	0%	0%	4.25%

薪酬与福利

在薪酬与福利方面，我们以对外具有竞争力，对内具有公正性，对员工具有激励性三个原则为基础，不断完善薪酬与福利管理制度，为员工带来自我价值的实现感、尊重感、归属感以及对公司发展战略的认同和支持。2016 年，首都机场员工五险一金覆盖率 100%，除法定休假及法定工时保障外，员工还可根据实际情况享受公司福利带薪年假。

民主管理与沟通

我们奉行尊重民主的管理机制，鼓励员工建言献策，并制定《公司工会委员会议事规则》，通过每月召开一次工会会议，审议涉及员工切身利益的重大事项，并听取、收集员工的想法和意见，切实落实员工对公司发展的知情权和监督权，增强员工归属感。2016 年，我们组织召开联席会 2 次，对 36 项职工代表提案逐一研究反馈；召开工会委员会 12 次，督办落实工会主席走访收集问题 16 项，审议研讨问题 26 项；征集合理化建议 121 条，采纳 58 条。

激励员工成长

为更好地激励员工成长，助力其职业发展，我们通过开展多元化、多层次、多形式的培训计划和模式，为每个首都机场的员工提供针对性培训，帮助其提升沟通技能与管理水平，充分挖掘个人潜力，为员工打造一个实现梦想的平台，成就每一位员工的职业梦想。

拓宽职业发展通道

为丰富员工职业晋升通道，加强选人用人公信力和透明度，我们于 2016 年重构人力资源管理制度体系，修订《人力资源管理规定》，并推进人力资源信息管理系统二期计划，上线 9 大模块功能，实现考核全面系统化、数据化。截至 2016 年底，我们新增制度 2 项，修订 18 项，包括《中层管理人员岗位交流管理规定（试行）》《专业技术人员选拔聘任管理规定》等；全年实现 70 余名员工晋升，58 名员工选拔晋级，35 名操作岗位员工取得新技能资格。

员工晋升

70 余名

选拔晋级

58 人

操作岗位员工取得新技能资格

35 名

完善职业培训体系

我们积极完善职业培训体系，创新搭建首都机场人才供应链模式，通过组织公司内部项目组的 PK 赛等方式，互相启发，共同探讨和提升，系统性挖掘员工潜力。2016 年，新开发 3 门国际民用航空组织课程，自主开发的国际民用航空组织认证课程增至 9 门，其中新开发的 1 门课程为 ITP 课程（国际民用航空组织官方课程），极大的完善了首都机场的职业培训体系。截至 2016 年底，首都机场培训总投入 567 万元，共计培训 27814 人次；人均培训 42 小时，培训总课时 68166 小时，男性员工培训 44690 小时，女性员工 23476 小时，所有员工均参与培训。

采取多种培训模式，促进员工能力成长



2016 年，首都机场为有效提升员工岗位职业能力，对不同职责的员工开展针对性培训。在班组培训方面，组织优秀班组长赴日精细化管理培训，学习现场管理的国际先进经验。在对中层管理人员和骨干业务经理进行培训时，开展清华大学“变革创新与卓越管理”等主题培训，促进骨干人员工作理念、思路和方法的创新，系统提升思想协同和综合管理能力。



呵护身心健康

为有效保障员工健康安全，我们遵循“预先防范，有效沟通”为原则，贯彻落实《职业健康安全管理制度》，明确公司应当履行的安全生产和劳动保护相关责任，根据员工健康报告及员工个体健康风险评估，完成《2016 年员工身心健康管理策划方案》。2016 年，拟入职员工岗前及离岗员工职业健康体检完成率 100%，在岗从事接触职业病危害作业员工的职业健康体检率 100%，因工作死亡人数为零，因工伤损失工作日数为零。

“阳光计划”身心健康管理计划



2016 年，首都机场在中国民航业内开创性地推行员工关爱服务“阳光计划”身心健康管理计划，从关爱员工心理健康的单一维度拓展到关爱员工身体健康、心理健康以及社会关系等全方位的健康服务，旨在提升员工的身心健康和工作生活品质。截至 2016 年底，首都机场组织身心健康专题活动 10 余次。

心理健康

- 提供压力缓解与情绪管理技巧
- 提供心理疏导与帮助
- 帮助员工自我探索与持续成长，理性面对职业发展与压力
- 7×24 小时心理健康服务热线

身体健康

- 通过 HRA 健康管理自测，设计针对性健康改善方案
- 结合体检患病率高的疾病，设计针对性全员健康培训
- 组织全员健康改善活动，推动员工行为改变
- 重点群体健康教练，与全员行为管理相结合

社会关系辅导

- 职场人际关系如何相处
- 员工心理分析及沟通技巧
- 员工心理危机干预

共建温馨家庭

首都机场始终坚持以共建温馨大家庭为目标，深化“五项贴心行动”，将员工幸福与企业发展紧密挂钩，积极打造“入职有梦想、退休有荣光、喜庆有分享、困难有分担、平时快乐又健康”的幸福大家庭。

丰富文体生活

为进一步推动基层文化建设，丰富员工业余生活，增进员工团结、协作、拼搏、进取的精神，2016 年，我们发起“全民健身日”，并通过举办丰富的文体活动，为员工及其家属营造积极向上、和谐健康的文化氛围。

国门嘉年华，欢乐一家亲



首都机场为丰富公司员工文化生活，营造积极向上、和谐健康的家庭文化氛围，创新开展“国门嘉年华，欢乐一家亲”系列活动。并以此为基础，在2016年5月和10月，举办“国门文艺汇”暨“六一”儿童节主题活动和“国门体育汇”两次大型活动，共计1200余名员工和家属参加，一同感受公司营造温暖和谐的大家庭文化氛围。



国门文艺会和国门体育会活动

贴心大家长

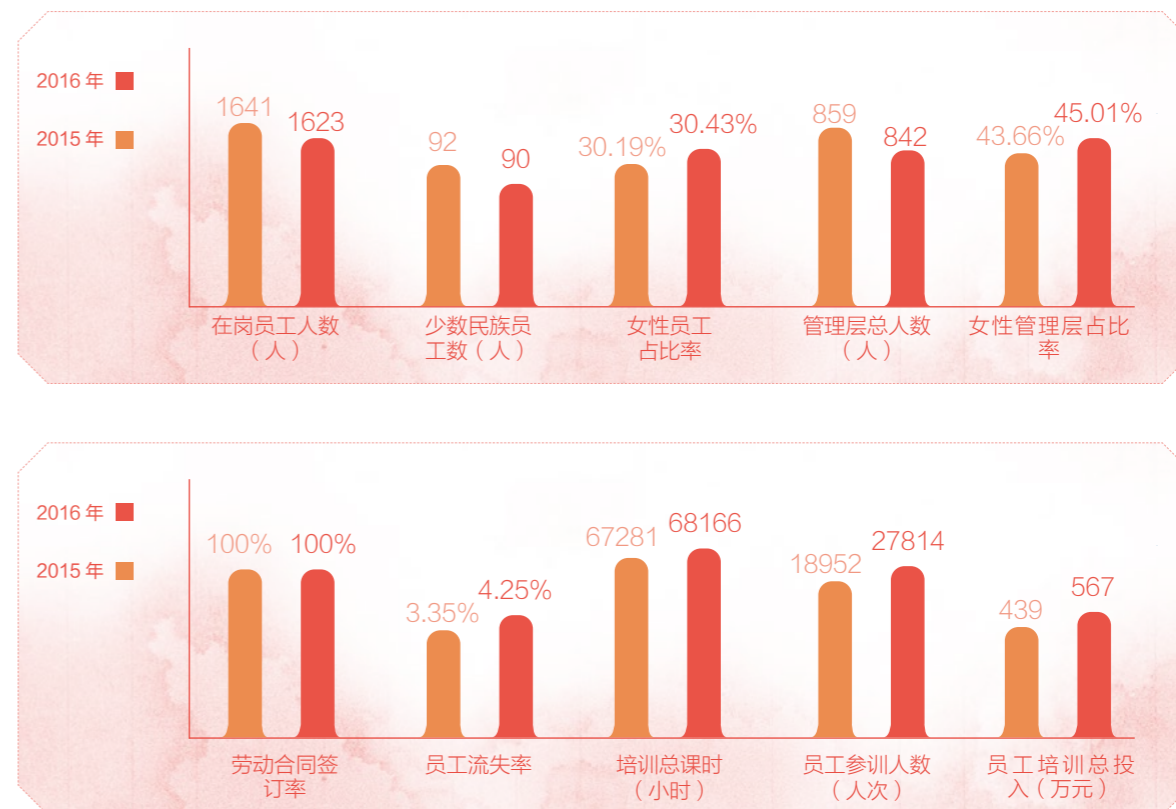
我们时刻关心员工生活，对困难员工和特殊群体，我们利用自身资源，与其共度难关；对年轻妈妈，我们设置爱心小屋，添置冰箱、消毒机等设备，与其一起呵护未来；对单身青年，我们组织丰富的线下活动，为彼此交流制造机会，与其共享幸福时刻。我们始终相信，作为员工的大家长，我们彼此相依，我们共享美好未来。

“国门佳缘”故宫行



2016年7月，首都机场同故宫博物院、贵宾公司等单位团委，依托首都机场青年志愿者协会，组织48名单身青年和志愿者，组织开展了“魅力故宫、美丽故事”暨“国门佳缘”单身青年线下联谊活动。活动旨在引发广大青年对传统文化的关注和思考，引导青年继承和弘扬中华民族传统文化，在向上向善的历史和人文环境中，做公益、交朋友，用青春为传统文化代言。

我们的绩效



利益相关方评价



很庆幸自己能够成为首都机场大家庭的一员，也很庆幸自己经历了充实的轮岗体验，让初出茅庐的我更多机会去学习各个领域知识，使得自己有了全面的提升。

——人力资源部 刘铠铭

感谢公司给了孩子不一样的六一儿童节，不仅能参观妈妈的办公室，还能看到妈妈公司特种车的精彩展示，还有那么多有趣的游戏，最开心的是和其他小朋友一起来演出，女儿说妈妈的公司真的很棒！

——信息科技部 肖萍



社区责任 / 共 造和谐社会

我们的策略

首都机场坚持发展与奉献并重，践行责任担当，在不断推进企业向前发展的同时，积极传播社会主义核心价值观，充分调配多方资源，圆满完成特殊保障任务；加强中西文化交流，促进合作共赢；完善志愿服务管理机制，开展独具机场特色的文化和公益活动，传承志愿服务精神，引领社会各界推进公益事业的可持续发展。

我们的行动

重大活动保障

多年来，首都机场始终不辱使命，勇担时代责任，肩负国家重大进出港保障任务。2016 年，首都机场圆满完成“两会”“G20 峰会”“奥运会”“朝觐”等多项重大活动保障任务，为构建和谐社会贡献出一己之力。

首都机场圆满完成“两会”航班进港保障



2016 年 3 月 3 日，首都机场圆满完成了“两会”航班进港保障工作，累计保障“两会”代表、委员进港航班 856 班，代表、委员 6520 人。“两会”保障前，我们加强组织领导，提前开展方案对接及检查备战，完成保障动员、教育培训、专项演练、设备维护等准备工作；“两会”保障期间，我们提升空防安全预警响应等级并加强楼前防爆检查，严格执行系统封网措施和信息保密制度，加大对跑滑、机坪、系统等关键保障资源的巡视力度，严防各类不安全事件发生。



首都机场全力保障 G20 峰会



2016 年 9 月，G20 峰会在中国杭州召开，会议期间一些国家领导人和政要需经由北京中转，乘坐专（包）机、公务机等航班抵离首都机场。首都机场高度重视并周密部署相关保障任务，结合以往重大活动保障工作的经验，分析 G20 峰会保障工作的特点、难点、重点，全力做好保障工作，最终实现“零失误、零事故、零投诉”的总体工作要求。



国际文化交流

首都机场作为“中国第一国门”，始终以“践行中国服务 展示国门形象”为己任，借助“文化国门”这一窗口，弘扬中华优秀传统文化，展现首都机场联通世界各国的合作与发展成果，助推中国文化走向世界，提升中华文明的国际影响力。2016 年，我们相继组织开展了北京至奥克兰、赫尔辛基、华盛顿、日内瓦、泰国等一系列姊妹机场风采图片展，《韩熙载夜宴图》数字展等文化活动，赢得了社会各界的广泛赞誉。

首都机场 - 泰国机场集团姊妹机场风采图片展



11 月 8 日，为期一个月的“首都机场 - 泰国机场集团姊妹机场风采图片展”在首都机场 T3 展示区正式揭幕，呈现了泰国机场集团旗下各机场的风采以及泰国各地的自然和人文景观，成为中泰两国友好沟通的桥梁。



首都机场举办《韩熙载夜宴图》数字艺术展



6月21日，首都机场与故宫博物院合力打造的“文化国门名画大观——《韩熙载夜宴图》数字艺术展”在首都机场3号航站楼举行，活动以故宫《韩熙载夜宴图》为展示对象，结合非物质文化遗产“南音”乐舞演绎、数字交互体验及首都机场的大型室内园林景观，营造出实景与画境结合的古典环境，向国内外旅客展现博大精深的中华文化，为机场旅客打造卓越的出行体验。



志愿服务活动

首都机场积极贯彻落实《慈善法》《关于支持和发展志愿服务组织的意见》等相关法律法规，鼓励员工以志愿服务的方式参与公益活动，用爱心温暖需要帮助的人，多做善事，奉献社会，为实现中国梦献一分热发一分光。

爱心构和谐，青春暖人心



10月29日，首都机场近80名青年志愿者赴东方综合养老院，开展了“爱心构和谐、青春暖人心”老年关爱季活动。志愿者们深入养老院宿舍，协助老人整理内务，陪伴老人聊天、散步，并为老人们带去了歌舞《映山红》《卓玛》《母亲》，太极拳展示以及民乐演奏等文化节目。温暖老年人的同时，也让青年的“小爱”在志愿服务的“大爱”中得到升华。



企业义讲

为了向青少年、旅客、机场社区、周边居民普及机场安全、服务、运行等方面的知识，我们推出了“企业义讲”系列课程，以机场安检、驱鸟、贵宾服务等内容为主，邀请志愿者进班授课，或为利益相关方提供走进机场航站楼、现场观摩体验的机会。2016年，我们组织了以“真情服务”“安全文化”“净空安全”等为专题的系列义讲活动。

首都机场青年志愿者协会

小贴士

为更好地加强志愿服务的统筹管理，经全国民航团委、集团公司团委推荐，2015年8月首都机场青年志愿者协会（简称“青志协”）正式成立并启动。两年以来，青志协将青年志愿工作和青年思想引领、培养工作紧密结合，形成了较为成熟的志愿工作管理机制和队伍，逐步培育了“四季关爱”“企业义讲”“国门佳缘”等一批基层志愿工作品牌。2016年12月29日，首都机场青年志愿者协会荣获第十一届中国青年志愿者优秀组织奖。

四季关爱

“四季关爱”是首都机场青年志愿者协会的重要志愿工作品牌，主要针对老人、儿童、困难群众等开展包括“儿童关爱季”“老年关爱季”“阳光关爱季”“暖冬关爱季”四个季度的系列活动，助力青少年茁壮成长，温暖老年人的日常生活，帮扶困难群众渡过难关。



小小旅行家

3月8日，公司青志协赴顺义一中附小开展企业义讲活动，介绍了首都机场航站楼流程、服务，以及锂电池限带、管制刀具托运等常识，传播了首都机场真情服务的理念。

雷雨天气下的航班运行

5月24日，雷雨天气一直是影响航班正常性的重要因素，为帮助人们正确认识雷雨天气对航班运行的影响，运行控制中心携手公司青志协前往顺义一中附小，开展“雷雨天气下的航班运行”主题志愿宣讲活动。

贵宾服务礼仪知识

6月，青志协分别赴顺义一中附小、裕达隆小学普及机场服务礼仪知识和技巧，深受孩子们的喜爱。

“鸟情防控”移动课堂



4月22日，公司青志协联合飞行区管理部团总支，结合机场鸟害防治季节特点，组织开展了“关注鸟情防控，共建平安机场”主题宣传暨青志协“企业义讲”移动课堂活动，不但传播了“我主动 共安全”的安全文化理念，还增进了机场社区居民对首都机场鸟情防控工作的理解和支持。



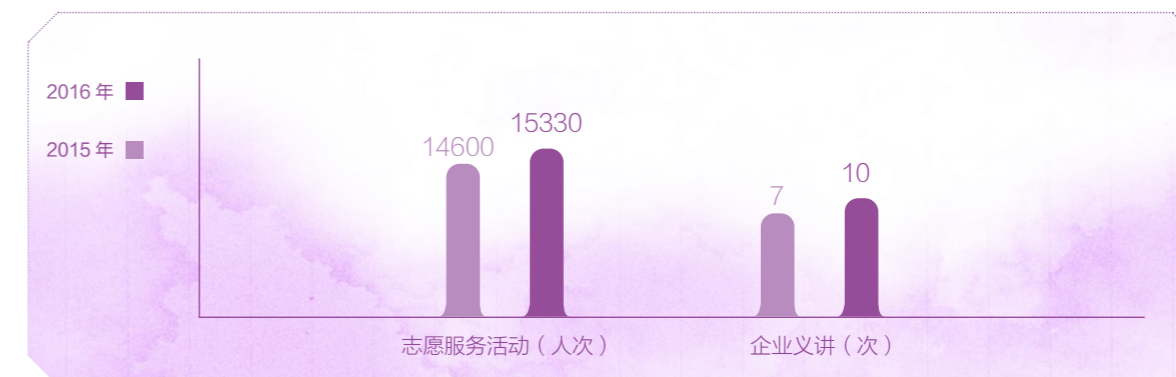
“净空安全进万家”活动



3月16日，在公司青志协的支持下，飞行区结合自身当前业务推进重点，联合净空管理人员，走进顺义石园社区，开展了“净空安全进万家”团员主题志愿宣讲活动，有效提升了社区居民维护机场净空环境的意识。



我们的绩效



利益相关方评价



十二届全国人大四次会议已胜利闭幕。首都机场所属承担代表抵离京交通保障任务的全体同志，认真贯彻落实大会秘书处的各项部署，以高度的责任感和饱满的工作热情，为大会的圆满成功做出了贡献，受到代表团和工作组的一致好评。在此，我们对贵单位给予总务组工作的大力支持表示衷心的感谢！向贵单位领导和参加大会服务保障工作的人员致以崇高的敬意！

——第十二届全国人民代表大会第四次会议秘书处总务组

在中国体育代表团出征、参赛、返程及表彰等各项工作中，首都机场统筹协调、精心安排，积极提供优质的服务和有力的保障，对运动员发挥良好的竞技水平、夺得优异成绩起到了重要作用。在此，谨向首都机场及全体工作人员表示衷心的感谢和诚挚的问候！

——中国残疾人联合会



未来展望

跨越 2016 年，首都机场不忘初心，与时俱进，通过与各合作伙伴协同努力，以响应国家战略、真情服务人民为依托，不忘责任所在，将员工、环境和社会问题融入到企业运营管理决策当中，推进企业平稳发展，着力打造国际一流机场。

2017 年是公司转方式、调结构、促发展的重要时期，机遇与挑战并存。首都机场将始终坚持以“建设大型国际枢纽机场”为主线，准确把握国家定位，全面实施“十三五”规划和深化改革发展，加强企业精细化管理，实现政府信任、社会认可、旅客满意、员工幸福。

2017 年，我们将继续从实际出发，牢筑基础，深化安全管理工作，确保机场安全运行；全面落地真情服务，真正做到了解旅客需求，提高服务品质；继续秉承绿色发展理念，坚持节能减排，提高能源利用率；加强对员工的关怀，成为员工坚强的后盾；持续开展机场特色文化和公益活动，为构建和谐社会贡献力量。

未来，首都机场会坚定地将业务发展与履行社会责任相结合，做到知责、守责、尽责，彰显“第一国门”的胸怀与担当，在建设国际一流机场中再创佳绩，实现新跨越。

主要荣誉

- 荣获中国证券金紫荆“最佳上市公司”奖
- 荣获 2016 亚洲最佳国际远程航线开拓奖
- 荣获中国质量万里行“2016 年度诚信服务突出贡献奖”和“全国质量诚信品牌优秀示范企业”奖项
- 荣获 ACI 2016 年度“亚太区最佳机场第三名”和“全球旅客吞吐量 4000 万级以上最佳机场第三名”
- 荣获“2016 年度中国民用机场服务质量评价优秀机场”
- 荣获首届民航网络安全攻防技能竞赛决赛一等奖
- 荣获“第一批全国学雷锋活动示范点”荣誉称号
- 荣获北京市最佳雇主 30 强
- 荣获顺义区就业再就业先进企业
- 荣获第二批“顺义区人才工作创新项目”



联交所 ESG 指标索引表

指标	披露状态	页码	说明
环境			
A1：排放物			
一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	45-47	
A1.1 排放物种类及相关排放数据	部分包括	45-47	机场行业排放物的 99.9% 主要来自车辆排放，电力，热力，蒸汽和制冷量，其他排放量极低。
A1.2 温室气体总排放量及密度	部分包括	45-46	密度暂未统计
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度	部分包括	46,49	密度暂未统计
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度	部分包括	46,49	密度暂未统计
A1.5 描述减排排放量的措施及所得成果	包括	45-47	
A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	包括	46	
A2：资源使用			
一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	包括	42	
A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度	部分包括	49	密度暂未统计
A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	部分包括	44	密度暂未统计
A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	包括	43-44	
A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	包括	44	
A2.5 制成品所用包装材料的重量及每生产单位占量	不适用		
A3：环境及天然资源			
一般披露：减低营运对环境及天然资源的重大影响的政策	包括	47-48	
A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	包括	47-48	
社会			
B1：雇佣			
一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化及其他待遇及福利的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	52-53	
B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	包括	52	
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	包括	53	
B2：健康与安全			
一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	23-25, 54-55	
B2.1 因工作相关的死亡人数及比率	包括	54	
B2.2 因工伤损失工作日数	包括	54	
B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	包括	24,55	

指标	披露状态	页码	说明
B3：发展与培训			
一般披露：有关提升雇员工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	包括	54	
B3.1 按性别，雇员类别（如高级管理层，中级管理层等）划分的受训雇员百分比	包括	54	
B3.2 按性别、雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	包括	54	
B4：劳工准则			
一般披露：有关防止童工或强制劳工的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	52	
B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	包括	52	
B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	包括	52	
B5：供应链管理			
一般披露：管理供应链环境及社会风险的政策	包括	18	
B5.1 按地区划分的供货商数目	包括	18	
B5.2 描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关惯例的执行及监察方法	包括	18	
B6：产品责任			
一般披露：有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	22-28, 32-38	
B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	不适用		
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	包括	32	
B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	包括	16	
B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用		
B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	包括	25	
B7：反贪污			
一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料	包括	9	
B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	未包括		
B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	包括	9	
B8：社区投资			
一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	包括	60-65	
B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	包括	60-64	
B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	包括	62-65	

意见反馈表

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《北京首都国际机场股份有限公司 2016 企业社会责任报告》。为使报告更系统、科学地反映首都机场创造经济、社会、环境综合价值的意愿、行为和绩效，提升社会责任管理和实践水平，我们真诚地期待您的宝贵意见和建议。

您的信息

姓名：_____

联系电话：_____

单位：_____

电子邮箱：_____

您对首都机场社会责任报告的总体评价：

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

您认为首都机场在公司治理方面表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的企业社会责任管理体系如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的财务表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的安全保障表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的旅客服务表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的环保责任表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的员工权益表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场在区域影响的表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

请对首都机场的社会责任工作提供其它意见。

请把填好的意见反馈表通过电子邮件发送到 csr@bcia.com.cn。感谢您对我们工作的支持和鼓励。

联动多方力量 打造绿色国门

LET'S JOIN HANDS TO BUILD A GREEN GATEWAY



北京首都国际机场股份有限公司
Beijing Capital International Airport Co., Ltd.

地 址：中国北京首都国际机场四纬路

邮 编：100621

邮 箱：csr@bcia.com.cn