



**CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT**

2017 企业社会责任报告

CONTENTS

目录

报告说明 02

董事长致辞 04

数说 2017 06

美丽国门，绽放芳华 08

党的十九大精神引领国门发展新境界 10

01 连接世界，打造国际枢纽 12

02 凝心聚力，建设平安机场 20

03 持之以恒，建设绿色机场 30

04 创新驱动，建设智慧机场 40

05 践行真情，建设人文机场 48

关于我们

公司概况 60

公司治理 61

责任管理 63

国门荣誉 65

未来展望 66

关键绩效表 68

ESG 指标索引 69

意见反馈表 72

报告说明

亲爱的读者，这本报告反映了北京首都国际机场股份有限公司2017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2017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。

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)、联合国可持续发展目标、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》及国际标准组织《ISO 26000：社会责任指南》等标准要求编写。

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七份社会责任报告。

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。

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



董事长致辞

Message from the Chairman

2017年，党的十九大胜利召开，开启了国家发展、民族复兴、人民幸福的新纪元。2017年2月23日，习近平总书记视察北京新机场并作出重要指示，这是新中国成立以来，我们党和国家最高领导人第一次视察在建机场工程，是永载民航史册的盛事、喜事。视察期间，习近平总书记强调指出，北京新机场是国家发展一个新的动力源，要打造“精品工程、样板工程、平安工程、廉洁工程”。习总书记特别提出了“如何管理运营好北京新机场？北京两个机场如何协调？京津冀三地机场如何更好地形成世界级机场群？”三个重大关切。

一年来，首都机场始终牢记嘱托，自觉履行社会责任，在稳固安全服务基础、保障航班正常、打造枢纽机场、推动科技创新等方面作出了不懈努力，取得了积极效果，树立了负责任的企业形象。首都机场为9579万名旅客出行提供了安全顺畅、便捷高效、贴心愉悦的出行体验，完成货邮吞吐量203万吨，保障飞机起降59.7万架次；净利润增长46%，创历史最佳；国际旅客量和占比持续提升，达到近10年最高水平。首都机场ACI旅客满意度4.98，连续十年荣获ACI“最佳机场”奖项。

当前，我国发展正处于新的历史方位，新时代发展赋予新责任、民航强国建设提出新要求、京津冀民航协同发展迎来新契机、深化企业改革增添新动力，首都机场正迎来千载难逢的重大发展机会。首都机场集团以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，紧密围绕“一二三四”民航总体工作思路，形成了新时代“4-3-4-1”新的总体工作思路：担当“四个服务”，服务国家战略、服务地方发展、服务广大旅客、服务航空公司；实施“三大战略”，实施新机场战略、双枢纽战略、机场群战略；建设“四个机场”，建设“平安机场、绿色机场、智慧机场、人文机场”；打造“世界一流”，打造具有创新能力和国际竞争力的世界一流机场集团。

第一，切实担当“四个服务”。

服务国家战略，是要服务京津冀协同发展国家战略，服务交通强国建设，落实民航强国战略，落实习近平总书记关于北京新机场是“国家发展一个新的动力源”的重要指示精神。服务地方发展，是要建设和运营好各成员机场，充分实现机场的公共基础设施综合功能，满足地方经济和社会事业发展的需要。服务广大旅客，是要践行“发展为了人民”的理念，坚守“真情服务”的底线，以人为本，为旅客提供安全、便捷、舒适的公共服务。服务航空公司，是要转变思维，更好地为以航空公司为主的驻场单位服务，进而更好地满足广大旅客的需求，要把管理升级为服务。

第二，深化落实“三大战略”。

进一步统筹攻坚新机场建设与运营筹备双线战役。基本完成新机场主体工程建设；管理顶层设计基本成形；推动成立新机场管理公司；运行保障各项筹备工作推动落地。进一步加快推进“双枢纽战略”实施进程。重点完成双枢纽总体战略规划研究；疏解首都机场非国际枢纽功能，推动航空公司将国内时刻调整至国际，合理压缩支线航班；筹划北京新机场枢纽建设，加快航权、航线、时刻优化设计，推动过渡期航班有序转场。进一步协同推动机场群和各产业共同发展。着力完善京津冀机场群协同发展实施方案，搭建协同运行工作机制、航空市场联合营销平台；各成员机场补充完善运行资源，综合交通枢纽建设取得成效，形成业务跨领域合作、服务上下游衔接、运行保障高效便捷发展态势；各专业化公司转变经营理念、促进多业态融合，稳步提高自身运营效率和盈利水平。



第三，争创“四个机场”标杆。

建设平安机场。坚持“安全第一”。深化“安全隐患零容忍”长效机制，固化“三基”建设成效，制定“平安机场”建设指导纲要，着力提高航班正常率，圆满完成各项重大保障任务。建设绿色机场。坚持可持续发展理念。完善“绿色机场”建设指导纲要，建立绿色指标体系；把绿色理念细化、落实到机场建设、运营、管理的全链条实践中。建设智慧机场。坚持前瞻应用信息技术。制定“智慧机场”建设指导纲要，研究推进“数字化集团”建设。建设人文机场。坚持将旅客的需求和感受放在突出位置。制定“人文机场”建设指导纲要，深化“真情服务”长效机制，树立“真情服务”新标准，持续从空间品位、环境品位、文化品位和服务品位等多维度进行提升，更好地满足大众日益增长的美好出行需要。

第四，建设世界一流机场集团。

世界一流的机场集团是要有世界一流的安全管理水平，世界一流的服务质量，世界一流的社会效益和经营效益，这是助推中国民航实现由大到强的重要抓手。“四个机场”是世界一流机场集团的核心目标，创新能力和国际竞争力是对标世界一流的基本要求。下一个阶段，我们将以全面深化改革为动力，深入开展“世界一流机场集团”对标研究，落实指标，常态化管理，找到差距，实现对标一流、超越一流、创新一流。

站在新的历史起点，首都机场将牢记嘱托，切实增强“四个意识”，争创“四个机场”标杆，开启新时代具有创新能力和国际竞争力的世界一流机场集团新征程，争当推动民航高质量发展的排头兵，为民航强国建设，为实现中华民族伟大复兴做出更大贡献！

Figures In 数说

2017.



2017年是不平凡的一年，融入新时代，把握新机遇，首都机场凝神聚力建设“四个标杆”——平安机场、绿色机场、智慧机场、人文机场，向世界一流大型国际枢纽机场迈进。全年保障飞机起降 59.7 万架次；完成旅客吞吐量 9579 万人次，其中国际旅客占比达到 22.7%；完成货邮吞吐量 203 万吨。



Prosperity 美丽国门 In A New Era · 绽放芳华 ·

2017年，首都机场主动适应经济发展新常态，牢牢把握历史机遇，推动安全、运行、服务、环保各项工作全面展开，取得喜人成绩。

2月17日



顺利通过民航华北局组织的国家民用航空安保审计，荣获《国家民用航空安保审计证书》。

3月25日



新运行控制中心正式启用，为提高运行保障能力、效率以及服务水平提供重要支撑。

4月2日-26日



为期 25 天的中跑道大修三期工程提前 3 天顺利竣工。

5月11日-17日



圆满完成“一带一路”国际合作高峰论坛保障工作，共保障高峰论坛航班 441 架次。

9月6日-7日



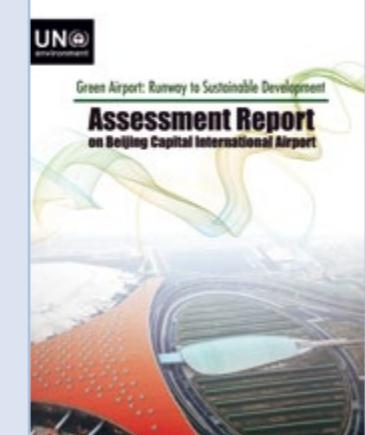
举办主题为“凝聚共识创新发展”的第六届北京全球友好机场总裁论坛，国际影响力得到进一步提升。

5月22日



首都机场、中国国际航空股份有限公司（简称国航）、法兰克福机场股份公司（简称法兰克福机场）共同推出北京—法兰克福国际快线。

12月4日-6日



在第三届联合国环境大会上，首都机场与联合国环境署共同发布《绿色机场：通往可持续发展之道——北京首都国际机场绿色机场评估》报告。

12月25日



首都机场群智慧运营实验室被民航局认定为首批民航重点实验室，命名为民航机场群智慧运营重点实验室。

12月28日



Topic 专题

党的十九大精神引领 国门发展「新境界」

思想引领航向。首都机场以高度的政治责任感，深入宣传贯彻党的十九大精神，坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导。自觉用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，全力以赴建设世界一流大型国际枢纽机场。

深学笃行 坚定党的信仰

首都机场组织党员干部、员工全面深刻领会党的十九大精神实质和丰富内涵，在学懂弄通做实上下功夫，开展多形式、多层次、全覆盖的学习培训，推动党的十九大精神进基层、进班组、进现场；加强宣传阵地建设，发挥公司报、刊、网、微等多媒体平台作用，通过“中央厨房”多级资讯采编运作方式，全方位、大力度宣传好党的十九大精神。

深挖潜能 夯实组织根基

首都机场不断增强“四个意识”，夯实组织基础。结合公司实际，研究形成了新时期“1-3-3-4”总体工作思路。2017年，公司开展“向党的十九大献礼”系列主题活动，提升党员干部员工的党性修养。

输送两批近80名业务骨干支援新机场运营筹备工作。

召开公司第二次党代会，增强全体党员的“身份意识”。

组织“党的十九大百问”“党务知识竞赛”等活动，将理论学习成果转化成为推动公司改革发展的思想源泉。

改造完成公司党委会议室、党员活动室等多个功能室，使党组织活动有阵地。



▲井冈山理想信念培训

深耕细作 创办“青年党校”

首都机场坚持“党管青年”原则，构建“启航在约定、领航在导师、成长在基层、铸魂在党校”的青年培养体系。2017年8月，首都机场与中央团校签署战略合作框架协议，建立了思想政治教育研修基地和实践基地，成立了公司“青年党校”，加强新时代青年人才培养，让青年员工成为公司开启新征程的生力军。

深化改革 坚持制度治党

首都机场充分发挥制度建设之“效”。优化完善党群工作综合考核办法，将党建类控制指标首次纳入公司KPI考核；坚持制度建设与执行审计并举，重新修订了《公司党委工作规则》《廉洁风险防控手册》等；巩固落实中央八项规定精神成果，开展纪委书记讲廉政党课，编制《纪检监察工作制度汇编》等，营造良好政治生态。

紧贴民心 彰显工会力量

首都机场贴民心、聚民力，将员工对美好生活的向往作为奋斗目标。持续开展“五项贴心行动”，真情服务员工，充分发挥工会“大家庭”作用，做到入职有梦想、退休有荣光、喜庆有分享、困难有分担、人人快乐又健康，从而增强员工的幸福感和归属感。

不忘初心 开创党建新局面

党的十九大报告提出要推进“交通强国”建设，民航强国是交通强国的重要组成部分。首都机场股份公司不忘初心、牢记使命，坚持加强党的全面领导，积极承担新时代赋予中国民航的新使命，履行“中国第一国门”的政治担当，开拓国企党建的新境界、谱写建设世界一流大型国际枢纽机场新篇章。

01

连接世界 打造国际枢纽

作为中国对外交流的重要窗口，首都机场顺应和平、发展、合作、共赢的世界潮流，充分发挥资源、市场、制度等优势，持续推进枢纽机场建设，携手伙伴践行高品质发展，共同打造国际枢纽，经济实力稳步提升。



¥ 95.7

实现营业收入（亿元）

9.7%

营业收入同比增长

26

实现净利润（亿元）

46%

净利润同比增长

51

实现航空性收入（亿元）

5.5%

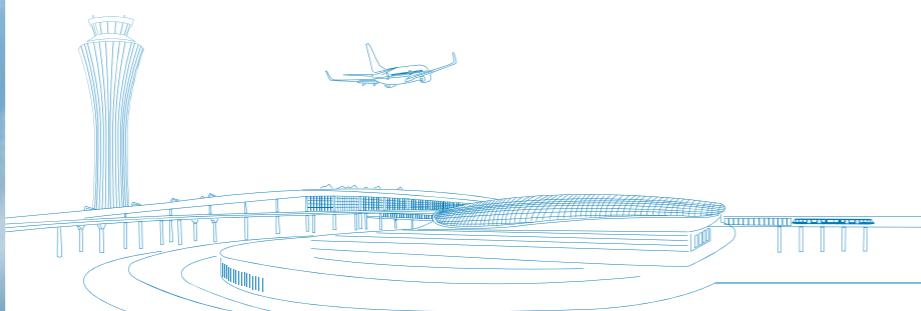
航空性收入同比增长

44.7

实现非航空性收入（亿元）

14.9%

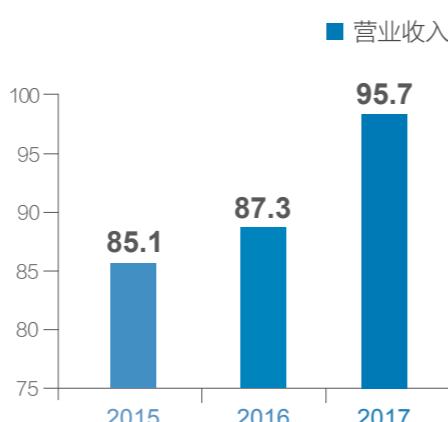
非航空性收入同比增长



驱动经济发展

首都机场不断深化企业改革，创新经营模式，为股东创造价值，全面提升市场竞争力。2017年，在保障稳健经营的基础上，持续提升经营品质，交出一份亮丽的成绩单：实现营业收入95.7亿元，同比增长9.7%；实现净利润26.0亿元，同比增长46.0%；对接民航局机场收费改革，实现航空性收入51.0亿元，同比增长5.5%，实现非航空性收入44.7亿元，同比增长14.9%，占比达46.7%。

2015-2017年首都机场的经济表现



建设国际枢纽

首都机场积极贯彻落实《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》，响应“一带一路”倡议，推进京津冀民航协同发展，航线网络日益完善，通关环境更为优化，枢纽建设取得实效，国际影响力持续提升。

深化战略研究

为了深化落实“三大战略”，更好地打造京津冀世界级机场群，我们前瞻性的完成了首都机场枢纽发展及驱动模式研究、“一市两场”航权资源配置方案、国际枢纽对标等项目，制定首都机场核心保障功能方案，进一步明晰了首都机场未来的发展路径。

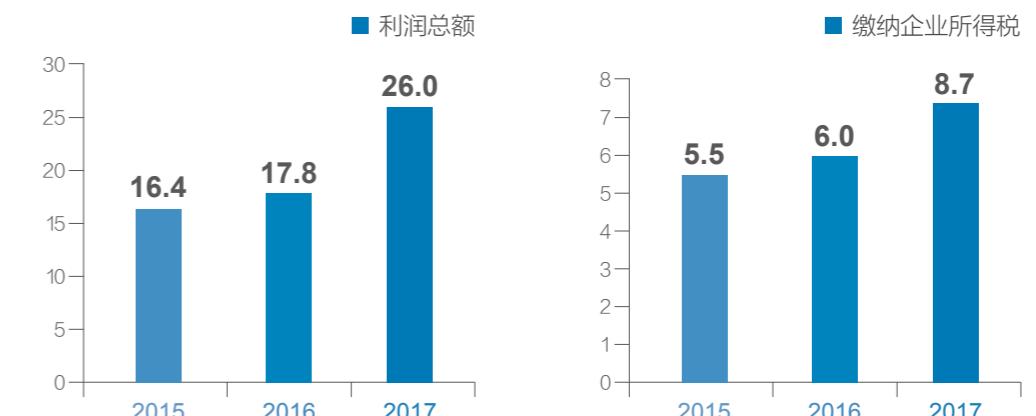
《首都机场核心保障功能规划研究》

《首都机场航空枢纽发展及驱动模式研究》

在京津冀协同发展和“一市两场”战略协同的背景下，为充分发挥首都机场的战略优势，提升国际竞争力，研究明确了首都机场枢纽战略的愿景、定位、发展目标以及相应的战略举措。

进一步梳理、完善资源短板，全面挖掘资源潜力，形成一系列大型改造计划，对首都机场未来中长期建设运营形成全方位、系统的指导。

单位（亿元）



完善航线网络

为提高国际竞争力，我们积极创新航线产品，推出“北京—法兰克福”国际快线，新增、加频洛杉矶、布里斯班等10个国际航点，发布了《首都机场新增定期国际客运航线、航班优惠办法》，鼓励承运人调整业务结构。截至2017年底，首都机场运营商业航班的航空公司达104家，其中国内航空公司（含港澳台航空公司）35家，国外航空公司69家，覆盖36个“一带一路”沿线国家，国际航班占比达20.8%，同比提升1.3%。

104

首都机场运营商业航班的
航空公司达（家）



35

运营国内航空公司（家）



69

运营国外航空公司（家）



36

覆盖“一带一路”沿线国家（个）

20.8%

国际航班占比达

1.3%

同比提升

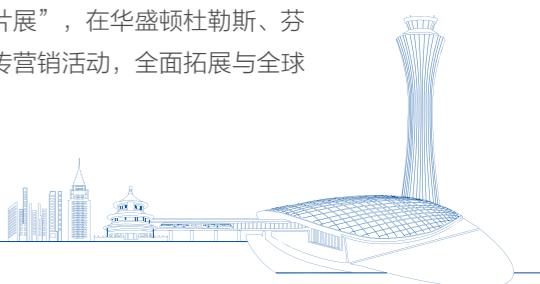


北京—法兰克福国际快线正式上线运营

5月22日，首都机场、国航和法兰克福机场共同推出北京—法兰克福国际快线产品。作为中国通往欧洲的首条快线，该线路集聚三方优势资源，通过提供专属的运行、服务区域，为旅客打造定制化的旅行体验，提升中转吸引力和便捷度，进一步增强两地机场的品牌影响力和国际竞争力。

增强国际影响力

作为国内行业领跑者，我们积极搭建交流合作平台，深化国际和地区合作关系，促进行业沟通、交流、合作与发展。2017年，我们与英国爱丁堡、吉尔吉斯斯坦玛纳斯、阿联酋阿布扎比三家机场缔结姊妹机场关系，举办“芝加哥、法兰克福和布达佩斯机场图片展”，在华盛顿杜勒斯、芬兰赫尔辛基、曼谷素万纳普等机场开展宣传营销活动，全面拓展与全球优秀机场的相互合作，携手共赢。



第六届北京全球友好机场总裁论坛

9月6-7日期间，我们举办主题为“凝聚共识，创新发展”的第六届北京全球友好机场总裁论坛，与会嘉宾分享了各自在提升全球机场集团竞争力、枢纽机场运行效率及打造一流国际枢纽方面的实践经验，并就促进友好机场及机场集团之间的合作交流进行了探讨，为机场、专业公司与国际业界洽商合作搭建了沟通桥梁，促进全球机场的更好发展。



优化通关环境

144

实施京津冀
过境免签政策（小时）

我们不断优化中转流程，实现国航欧美所有站点经首都机场中转国内的通程航班业务，海航开通国内8个站点至柏林的通程航班；实施京津冀144小时过境免签政策，有利于提高国际航班和国际中转旅客比例，促进京津冀三地机场群与铁路之间的优势互补。



负责任供应链

4039

公司拥有各类供应商（家）

32

其中海外供应商（家）

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，共同实现可持续发展。我们严格遵守国家法律法规，持续规范各类采购方式，提高采购环节风险防控，对供应商寻源、准入及年度考评做出明确规定，建立了“严格准入、量化考核、动态管理”的方法。2017年，公司拥有各类供应商4039家，其中海外供应商32家。

2017年首都机场加强供应商管理的重要举措



开展“零投诉”活动，
修编《采购管理规定》，使现行制度
更加严密、可行

对关键技术指标及门槛条件公开征求意见，确保
采购环节更加严谨、公平

推进“E采购”管理平台上线，
实现比选、竞争性谈判项目线上
执行，有效防控项目风险



利益相关方声音

首都机场在运营大规模机场的同时，也在ACI旅客满意度调查的旅客服务项目获得高度评价，并继续深化与各姊妹机场间的国际交流互惠关系，作为旅客吞吐量同样位于世界领先地位的大型机场，我对贵公司的成绩深感敬佩。

——东京国际机场候机楼株式会社
代表董事社长 土井胜二

02

凝心聚力 建设平安机场

首都机场始终坚持“安全第一”的运营理念，全面深化安全管理体系建设，贯彻落实“安全隐患零容忍”，加大安全责任落实力度，推进安全文化建设，打造安全有序的运营环境，确保旅客出行安全。



安全管理机制

首都机场从安全制度管理、安全责任管理和风险隐患管理三方面入手，不断夯实安全基础，固化经验成果，形成长效机制，全年未发生责任原因航空安全事件，顺利通过民航局安全管理体系（SMS）试点审核，实现安全管理能力稳步提升。

修订安全管理规定



- 修订《安全管理规定》等 10 项制度
- 新增《相关方安全管理制度》和《安全信息管理制度》

推动安全责任拼图



- 明确责任清单内容 1690 项，完善履职追责依据
- 形成责任清单 40 份，制定并落实整改方案
- 完成网格化建设，将网格化成果融入日常监察

1690

明确责任清单内容（项）

40

形成责任清单（份）

加强风险隐患管理



- 主动排查隐患，规范隐患库闭环管理
- 预先识别和严控风险
- 建立安全隐患零容忍长效机制，修订《安全隐患管理程序》

安全运营环境

首都机场严格遵守《安全生产法》等相关法律法规，从运行安全、空防安全、消防安全、应急演练和重大活动保障等方面入手，消除不安全因素，加强应急管控能力，全力打造安全有序的运行环境。

运行安全

在日常安全工作基础上，我们不断提高安全裕度，联合 18 家驻场单位共同发布并实施《航空器地面保障标准化作业手册》，全年未发生航空器刮蹭事件；实现跑道端监控报警功能，提升跑道防侵入管控能力；建立行李系统、APM 系统“病历式”故障监管模式，持续开展 APM 拉弧专项整治，拉弧故障率同比降低 23%。



中跑道大修工程

4月2日—26日为期 25 天的首都机场中跑道大修三期工程圆满结束，通过加强施工组织管理，合理优化工序，提高施工效率，用时比预计时间缩短 3 天。此次工程施工中创新应用了数字化质量监控技术，同时加大对新产品和新工艺的运用，材料中首次加入温拌剂和硅酸盐水泥，使道面强度得到大幅提升。中跑道大修三期工程有效解决了道面病害带来的安全隐患，提升了首都机场运行保障能力，此次中跑道大修的设计使用年限为 15 年。



25

用时（天）



15

中跑道大修设计
使用年限（年）

空防安全

我们圆满完成为期3年的“平安民航”建设工作，通过制度体系建设、管理创新、系统防控、文化引领等一系列举措，全面夯实了首都机场空防反恐工作基础。2017年通过与安保公司协同联动，有效提高安检效率，安检现场平均排队时间降至3分钟，最长时间降至10分钟；联合公安分局成立机场反恐怖主义工作领导小组，建立反恐制度，发布《反恐怖主义工作管理制度》。

68

共接警（起）

25

应急救援（起）

3

社会救助（起）

390

出动车辆（车次）

1381

出动指战员（人次）

消防安全

我们不断提升消防安全管理能力，优化应急处置流程，提高应急响应速度，高效处置各类应急突发事件。2017年，首都机场共接警68起，其中火警40起，应急救援25起，社会救助3起，共出动车辆390车次，指战员1381人次。

21

全年开展综合训练（次）

15

无脚本灭火救援拉练（次）

加强实火训练，优化应急处置流程。结合新启用的实火训练器及“B747型”训练航空器，创新开发集实火扑救与舱内搜救于一体的救援方法，全年开展综合训练21次，无脚本灭火救援拉练15次。

93

全国完成培训机场（个）

194

培训（人）

广泛开展培训，提高消防保障能力。编制首都机场消防安全培训大纲，为国航、海航、空管局等驻场单位提供消防培训；受民航消防协会委托，完成6期“民航消防灭火救援指挥员岗位资质培训班”培训，全国93个机场，共计194人参训。

应急演练

为提高突发事件应急处理能力，我们在国内率先开展无脚本演练，包括楼前防爆、T1屋面消防隐患管理、应急救援综合演练等内容。2017年，共开展单项演练70余次。



70

开展单项演练（余次）



案例

应急救援综合演练

首都机场组织开展2017年应急救援综合演练，以模拟航班落地后冲出跑道，主起落架起火冒烟为背景展开，内容包括紧急出动响应、预案启动、现场处置、航空器搬移和旅客临时安置等工作，通过演练加强了首都机场各应急救援力量的协同配合，完善了各方的整体联动机制，为首都机场持续夯实安全基础奠定了更加坚实的基础。



重大活动保障

多年来，首都机场始终不辱使命，肩负国家重大活动进出港保障任务。2017年，首都机场圆满完成“两会”“一带一路”“十九大”等多项重大保障任务，为构建和谐社会贡献一己之力。



首都机场圆满完成“一带一路”保障工作

为做好“一带一路”保障工作，首都机场从前期预案梳理，到实战保障，全力做好保障期间的安全运行服务工作。针对任务特点，制定专项运行保障方案，识别30余项危险源，明确80余项管控措施，开展68项专项演练和79项专题培训。保障期间共计引导重要航班46次，跑道检查23次，滑行、拖曳路线检查46次。各环节安全保障无一疏漏，实现了“零失误、零事故、零投诉”的保障承诺，并荣获“一带一路”国际合作高峰论坛筹委会安全保卫组颁发的“安保贡献突出集体”奖。



“2.5版”

推进安全文化建设

安全文化建设

首都机场始终坚持培养主动安全的文化氛围。2017年，我们持续深入开展安全文化“2.5版”建设，开展多项安全主题活动，鼓励和倡导遵章守纪、诚实守信、全员主动落实责任的安全文化理念，与各方共同打造“首都机场安全利益共同体”。

安全培训

首都机场持续加强各层级安全能力建设，积极提高全员安全意识和安全能力建设。2017年，开展“8·12”安全事件案例学习、安全诚信和监察培训、监察员安全资质培训，联合7家单位开发12门安全课程，选拔137名安委会监察员进行培训，安全能力不断提升。



2200

安全培训人数超过（人次）



47892

安全培训总时数（小时）



100%

安全培训覆盖率

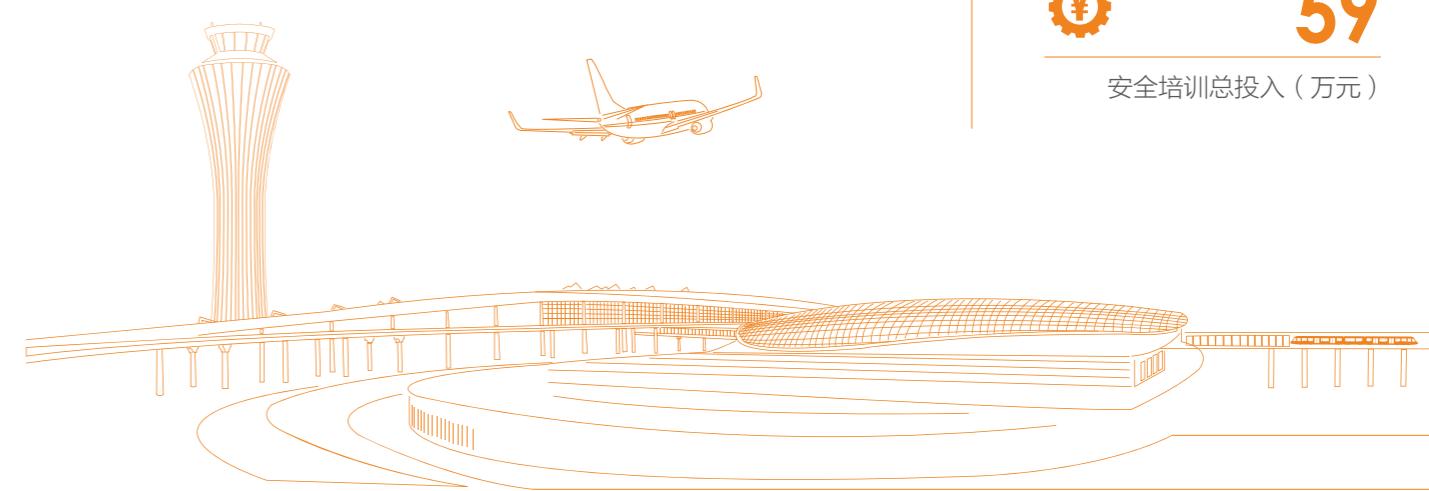


59

安全培训总投入（万元）

安全宣传

首都机场重视安全宣传教育。2017年6月，举办民航安全生产宣传咨询日活动，向旅客发放航空安全知识宣传册，对旅客较为关注的“证件丢失补办”“飞机停靠远机位”等出行问题进行科普解答，普及安全知识，加深机场与旅客的相互理解。



安全主题活动

我们通过开展不同类型的安全主题活动，不断提高全员“主动安全”工作意识，弘扬公司安全管理文化。2017年，开展了“三创促三基，安全四落实”“合作有我，安全共赢”活动，持续推进“国门真英雄”“安全金点子”“你该怎么办”等主题活动，强化安全意识。

“三创促三基，
安全四落实”
“合作有我，
安全共赢”



“三创促三基，安全四落实”活动

为推进安全文化建设活动，首都机场对接三优班组创建和安全工作落实到班组的具体要求，制定14项班组安全工作标准，落实到公司内部71个班组，覆盖1000多名一线员工，推广到安委会16家成员单位。该活动对于首都机场建立风险隐患库、完善例会安全讲评机制等具有推动作用，有效强化了基层班组的安全意识。



首都机场评选出国门真英雄 40人



首都机场采纳国门金点子 43条

利益相关方声音

中国共产党第十九次全国代表大会于10月在北京胜利召开。会议期间，首都机场牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，贯彻落实“简朴、节约、安全、高效”的工作原则，为大会提供了热情周到、精心细致的服务，展现出高度的政治责任感、扎实的工作作风和良好的精神风貌，得到领导同志充分肯定和各方面好评，为圆满完成大会的总务工作做出了积极贡献。

——中国共产党第十九次全国代表大会秘书处总务组

03

持之以恒 建设绿色机场

首都机场以建设“绿色机场”为目标，严格遵守《环境保护法》等相关法律法规，自觉履行环境保护义务，不断完善低碳管理体系，持续加强节能降耗、污染防治等措施，推进绿色转型，携手相关方共同履行环境责任。



完善绿色体系

首都机场以系统化和标准化的管理体系为基础，以国际化和专业化的碳认证为目标，借助联合国环境署等专业力量，明确绿色建设方向，为可持续发展奠定坚实基础。



开展绿色机场评估

2017年12月，联合国环境署在第三届联合国环境大会上，正式发布了《绿色机场：通往可持续发展之道——北京首都国际机场绿色机场评估》报告，从经济、社会、环境治理等三个方面客观评价了首都机场绿色机场建设的整体情况，以及在推动首都机场“绿色机场发展战略”实施，实现绿色机场转型方面的努力和成就，向国际社会展示了首都机场良好的企业形象，并为后续绿色机场建设提供了权威和官方的依据及指导。

经济绩效与区域发展贡献

- 带动上下游产业链的发展，促进北京市GDP和就业增长
- 连接了北京与全球279个城市，为北京市的经济发展起到了广泛的促进作用

12.19%

2017年综合能耗同比下降

机场服务与社会责任

- 为旅客提供了安全、多样和人性化的服务
- 致力于培养“世界一流机场管理人才”
- 在中国率先开展噪声监测
- 长期承担周边社区污水处理、固废收运等社会责任
- 利用机场资源和影响力，向社会进行宣传和教育
- 全面接受社会监督

资源效率与环境影响

- 建立碳管理体系
- 中国内地首家通过机场碳认证项目的机场
- 2014—2016年运营量与碳排放实现绝对脱钩，降幅达15.93%，实现二氧化碳减排量五万余吨
- 发挥碳汇功能，单位面积年碳汇能力达到6.45千克CO₂/平方米。
- 全面接受社会监督

“

“作为中国客流量最大的机场，北京首都机场在2010—2016年间年客流量增加了2000万人次。但与此同时，通过积极推行绿色转型，北京首都机场节能减排成效明显，绿色转型成效显著”。 “2016年，首都机场采取创新措施，鼓励乘客进行垃圾分类回收利用，二氧化碳排放总量较2014年下降了16%。”

——《北京首都国际机场绿色机场评估》

16%

2016年二氧化碳排放总量
较2014年下降了

”

加强碳排放管理

为切实有效的将绿色理念贯穿于机场运营全过程，首都机场结合ISO 14001新标要求完成《环境管理规定》升级改版工作，发布《碳管理规定》，编制《低碳发展工作方案》，并制定了公司至2020年主要减排目标及实施路径，为低碳可持续发展指明方向，并为2018年设定了单位旅客碳排放量同比降低2%的目标。

2017年，我们完成北京市碳交易试点企业的核查、交易、履约等工作，共实现碳指标盈余1.46万吨（目前市场价50元/吨）。9月，我们通过ACA 2级认证，再次成为内地首家ACA 2级认证的机场。



首都机场通过国际机场协会
机场碳管理（ACA）2级认证

“

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。

”

”

实现节能降耗

在确保运行服务水平的基础上，首都机场以系统节能、技术节电、绿色节油、循环节水为重点，通过技术引进，绿色设备更替等措施，最大限度降低资源能耗，提高能源利用效率。

系统节能

为了提高航站楼的节能运营水平，有效提升能源使用效率，我们进一步加强了新技术的推广和使用。2017年，完成3号航站楼楼宇能源管理分析系统（BEMS）建设，新增采集点3000余个，完善系统数据图表类型100余种，实现了异常能耗情况辨识、能源统计和分析、运行控制策略优化等功能。

荣获民航业内首家“中国优秀能源管理案例奖”

6月1日，在“加强能源节约与管理，助推绿色消费”国际研讨会上，首都机场关于全面驱动节能工作的做法，以及多年来对能源管理体系的深刻认识，受到评审专家的充分肯定，入选2017年中国优秀能源管理案例评选榜单。作为唯一获奖的服务型企业，首都机场是行业内首家获得全国优秀能源管理案例的机场，在民航业树立能源管理的优秀典范。



3000

新增采集点（余个）

100

完善系统数据图表类型（余种）



借助国际经验，改造老旧设备

首都机场在3号航站楼行李系统主皮带试点使用高效节能型电机减速机，将原有的11个型号电机替换为4到5个型号，改造后不仅减少空间占用、降低运营成本，同时全年可节省电量约53330千瓦，减少CO₂排放量32254千克。

53330

全年可节省电量约（千瓦）

32254

减少CO₂排放量（千克）

绿色节油

我们严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《北京市大气污染防治条例》《大气污染物综合排放标准》等相关法律法规，大力推行“油改电”工作，提升车辆电动化水平，积极推广桥载设备使用，替代航空器辅助动力装置(APU)，多方面减少燃油用量，降低污染物排放。截至2017年年底，累计建设充电桩47台，拥有新能源车辆96台。

96

新能源车辆（台）

47

累计建设充电桩（台）



技术节电

为进一步深化节能减排，我们在使用清洁能源的同时，积极改造老旧设备，完成陆侧路灯LED改造，尝试行李系统新型节能电机使用等项目。2017年，公共区节约用电115万度，同比下降6.97%；三座航站楼全年用电量下降2.89%。



115

公共区节约用电（万度）

6.97%

公共区用电同比下降

2.89%

三座航站楼全年用电量下降



首都机场地勤人员为电动车充电

188.3

全年用水（万吨）

18

节约用水（万吨）

21.8

中水使用（万吨）



循环节水

针对北京水资源短缺问题，我们以节约和循环用水为主要方式，通过西航空净化站中水处理系统，西湖雨水收集，微喷带改造，节水器具更换等措施，减少水资源浪费，提高水资源利用率。2017年，我们用水188.3万吨，节约用水18万吨；人均用水19.7千克，较上一年减少2.6%；中水使用21.8万吨。

绿色建筑

2017年，首都机场新运行控制中心正式启用。新运行控制中心通过联席运作、信息共享，进一步提高机场资源使用效率，同时依托科技手段将绿色、节能环保的理念融入其中，实现绿色运营。



案例 智慧新大脑，联动更高效

2017年3月，首都机场运行控制中心成功转场，联席运作单位扩展至18家62个席位，通过多单位集中运作、协同决策、统一指挥的联席运作模式，提高协同处置效率，持续提升机场运行品质。同时，引入智能照明控制系统，使用者可在IPAD上手动选择单独开启某一个区域智能照明灯具，并随时调整光源亮度，达到绿色、节能和人性化的环保要求。



► 首都机场启用新运控中心



提升污染防治

首都机场秉承绿色环保理念，积极采取废弃物处置、污水处理、噪音防治等一系列措施，最大程度降低机场运营对环境的影响，促进机场绿色运营。



37999

处置无害废弃物（吨）



31.12

回收有害废弃物（吨）



863

实现化学需氧量减排（吨）



7315.5

处理污泥（吨）



23

设立噪音监测点（个）

污水处理

为避免污水对周边环境造成影响，我们严格管控污水排放，通过西航空净化站对污水进行净化处理，并与专业机构合作，保证污泥100%无害化处理。2017年，首都机场出水排放量714.3万吨，实现化学需氧量(COD)减排863吨，氨氮减排177吨，总磷减排37.6吨，处理污泥7315.5吨，在求取适用水源上未发现任何问题。

噪音防治

噪音是民航业不可回避的污染问题，我们在业内率先建立了噪音自动监测系统，对航空器运行与噪音进行24小时连续监测，同时开展敏感站点的移动监测工作。截至2017年年底，设立噪音监测点23个，其中固定监测站点22个，移动监测站点1个。

倡导绿色生态

在推进绿色运营，实现绿色机场转型的同时，首都机场致力于生态环境保护，努力营造良好的绿色生态保护氛围，采取生态多样性保护措施，实现机场与自然的和谐相处。

宣传绿色理念

绿色理念是构建绿色机场的重中之重，我们联合多方力量，积极开展一系列环保宣传主题活动，使员工、旅客和利益相关方不断提高环保意识和生态意识，践行环保理念。



携手联合国环境署举办“战胜污染”环保宣传活动

11月30日，首都机场携手联合国环境署开展“第三届世界环境大会主题图片展”，通过照片与文字的结合，用具体的数字形象展现出人们生活对环境的影响，提高人们对环境保护的意识，呼吁更多的人主动参与到环境保护的行动中，一起为绿色星球保护贡献自己的力量。



加强生态保护

为有效保护周边生物多样性，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，建立了鸟击防范数据库，推进重点鸟种防范工作。2017年，我们将野生动物救助数量列入鸟击防范模块班组绩效评比，鼓励开展野生动物保护和救助，全年共开展野生动物救助和放飞126次。



126

开展野生动物救助
和放飞共（次）

首都机场
野生动物救助

利益相关方声音

首都机场就实现可持续发展做出了坚定承诺，在实现不断增长的空运、客运和货运需求与环境绩效间的协调发展，通过采用电动车、可再生能源和更完善的交通枢纽等具有代表性的措施，持续在环境管理方面发挥引领作用。

——联合国环境署经济司资源与市场处长
史蒂芬·斯通

04

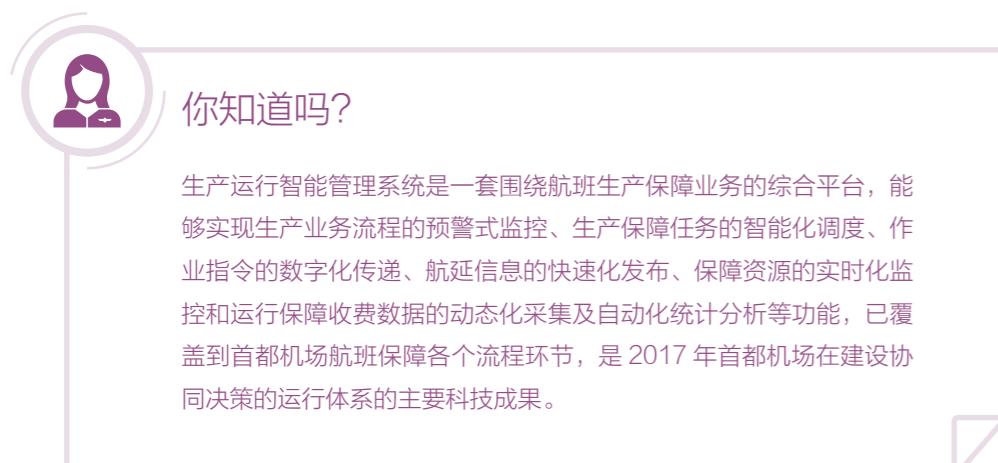
创新驱动 建设智慧机场

首都机场倡导科技创新，在机场建设和运营中前瞻性的应用信息技术，通过新技术驱动业务模式和管理模式创新，从安全、运行、服务、管理等多个维度，推进智慧机场建设，提升旅客服务体验，打造机场核心竞争力。



智慧运行体系

首都机场运用先进信息技术构建智慧运行体系，增强机场、空管、航空公司、地服等的一体化协同运行指挥管理水平，实现系统互联、信息互通、资源共享、协同决策，提高运行效率。2017年，首都机场开始建设“大型机场生产运行智能管理系统”，基于现有生产运行系统，整合业务流程，形成与A-CDM、GIS平台、CCTV监控平台和物联网应用等系统的融合，实现全流程数据管理、自动化协同、智慧化运行管理。



智慧安全管理

首都机场以立体安防为抓手，持续关注安全科技发展趋势，不断推动新技术、新产品应用，完成多项信息系统的上线与改造，增强机场安全等级，提升主动安全能力，深化智慧安全管理。



智慧安检信息系统

首都机场东区智慧安检信息系统在T3航站楼旅客安检环节实现了旅客信息全项目自动比对技术，能够辅助安检人员做出正确决策，实现快速精确的人证合一审查，避免不法分子利用假冒证件蒙混过关的风险隐患；同时在T3E实现了安检自助验证功能，优化国际旅客安检流程，节省安检人员岗位配置，提升管理效能。



智慧服务提升

首都机场以提升旅客体验为核心，不断创新个性化的智慧服务业务，实现旅客全流程端到端服务，满足旅客出行全方位需求，实现服务体验智能化。2017年，我们推进航站楼旅客无线网络建设，实现安检暂存物品业务的线上办理，试行人脸识别辅助安检登机和电子二维码过安检功能，并通过完善旅客服务数据，实现了机场大巴线路、失物招领等信息的线上查询。

全流程自助服务

为满足旅客快速出行的需求，我们不断完善全流程自助服务设施，在安检、登机环节进行全流程自助试点，旅客到达机场后，可自助完成值机、行李交运、验证、改签、登机和行李查询等一系列的乘机手续，提高旅客出行效率。



你知道吗？

首都机场自助通关系统采用生物识别技术，通过将持有人的生物特征与护照已存储或在边检机关备案的生物信息进行对比，直接完成身份识别及证件查验，平均每人只需6至10秒即可快速过关，比人工查验快了近3倍。



01 交通

机场大巴线路网络查询、2号停车楼视频引导项目、停车无感支付



02 候机

航站楼无线网络、航显显示航路云图、实时查询失物招领、航班计划等信息



03 值机

自助打印登机牌、行李托运



04 安检

人脸识别系统、新安检系统



05 登机

扫描电子二维码



案例

“首都机场安检暂存”小程序

为简化旅客暂存流程，我们推出微信小程序——“首都机场安检暂存”，使旅客在安检柜台办理暂存手续后，通过微信中“首都机场安检暂存”小程序进行存单绑定，并在领取时出示小程序中物品对应的二维码和身份证件即可，避免旅客因纸质单据不易保管而导致的领取困难。

“首都机场安检暂存”小程序



智慧商业升级

首都机场聚焦智慧化商业模式，不断提升商业精细化管理能力。2017年，推进机场商业系统及餐饮系统升级改造项目实施，实现便利服务业务线上支付、停车业务“无感支付”，全面提升商业管理的智慧化水平和旅客的商业服务体验。

智慧餐饮，让旅客体验舌尖上的便捷

为提升机场餐饮服务品质和用户体验，我们尝试推行智慧餐饮经营模式，试点推广扫码点餐和线上外卖业务，并结合机场各餐饮店铺特点，为客户提供特色菜品推荐，开展多样化的营销活动。



停车无感支付

2017年10月，首都机场停车收费实现“无感支付”，针对绑定车牌到支付宝账户并开通免密支付的车主，收费系统自动从车主的支付宝账户“秒扣”停车费，同时将收费信息推送至收费员确认后放行，使车辆离场时间可以缩短至2秒以内，大大提升了车辆通行效率。

智慧经营管理

首都机场运用智慧化手段，不断加强经营管理的精细化和数字化水平，推动建立固定资产投资管理系统，开发移动办公管理功能，推进人力资源系统三期项目，打造智慧党建系统，进一步发挥科技对业务的支撑保障力度。

固定资产投资管理系统，提升项目管理科学性

上线新版固定资产投资管理系统，按照“流动+滚动”的项目管理理念，开发项目进展的动态跟踪、项目数据的结构化等功能，从发起立项、必要性审核、可行性审核、施工进度、完工后项目决算，提高项目管理前瞻性、完整性，实现全链条管理，提升精细化程度。

智慧党建系统，构建党建工作新生态

为认真贯彻落实党的十九大精神，我们充分发挥信息技术优势，打造智慧党建系统，构建了移动化、人性化、集成化和智能化的经营管理业务模式，并首次开发微信端考核功能，开辟了首都机场“互联网+基层党建”的新模式。



首都机场携手IBM打造HR智慧管理平台

为应对机场业务的复杂性、管理流程的多变性，首都机场与IBM携手开发建设智慧人力资源管理平台，通过大数据、人工智能、平台模式等前沿科技的应用引领企业管理数字化转型，提升管理精细化水平。2017年，首都机场持续对接机场运行、服务、安全等业务，实现人力资源与核心业务的进一步融合，以数据共享促进人力资源相关数据的标准化和规范化，形成具有人本化、集成化、智能化等特点的开放式平台。借助智慧人力资源管理平台，首都机场人力资源管理实现了从“管人”到“管资源”的转变，通过固化科研成果，加速推动企业高效运转。



利益相关方声音

国庆节期间，我和家人去瑞典旅游，由于机场高速堵车，所以到机场后几乎没有多余的时间了。当我们匆忙来到边检处时，发现首都机场启动了出境自助通关，刷护照、摁指纹，仅仅花了几秒钟就搞定了，实在太方便了，帮我节省了大量时间，顺利的完成了登机，让我和家人也安心度过了一个美好的假期，为首都机场点赞！

——微博网友 水悦西



05

践行真情 建设人文机场

首都机场在实现“建设大型国际枢纽机场”战略目标的过程中，以建设有温度的人文机场为目标，围绕旅客、员工和当地社区等利益相关方需求，通过更人性化的服务，广阔的发展平台以及舒适美好的生活环境，打造共生共成长的温馨和谐大家庭。



优化服务品质

首都机场积极倡行以中国文化精髓为依托，以“爱人如己、爱己达人”为核心的“中国服务”，将“真情服务”融入到服务的每一环节，通过不断完善服务体系，使航班正常性得以保障，使旅客权益不再受到侵害，让旅途因首都机场而更暖更有爱。

优化服务体系

我们始终坚持以客户为中心，通过狠抓服务短板改进、创新提升服务体验、打造服务文化典范为抓手，不断优化服务管理体系，从制度层面保障服务品质提升，为首都机场“真情服务”的推进奠定坚实基础。2017年，荣获国际机场协会（ACI）颁发的“亚太区最佳机场”及“年旅客吞吐量4000万以上级最佳机场”奖项。

首都机场
提升服务
品质的举措

狠抓服务短板改进

- 建立全链条服务短板库
- 新增、改造66条安检通道，安检效率平均提升19%
- 优化停车收费机制，停
车物有所值等短板指标ACI满意度平均提升1.57%

19%

安检效率平均提升

1.57%

ACI满意度平均提升

创新提升服务体验

- 联合四大航和BGS研究推广分舱登机模式，提升旅客登机效率
- 全面实现四大航边检自助出境，自助通关比率达到72%，同比提升42个百分点
- 携手物业公司推广手推车“运作+车辆”一体化服务管理新模式
- 推出夜间直通巴士等服务产品，满足旅客个性化需求

72%

自助通关比率到达

打造服务文化典范

- 协打造具有首都机场内涵的“礼在国门、礼赞国门”文化品牌
- 全面开展“广发现、深落实、真情服务我践行”主题活动，实现服务问题立行立改
- 联合首都机场医院编制《员工急救帮扶口袋书》，组建员工急救志愿者队伍，全年共帮扶旅客780余名

780

共帮扶旅客（余名）

保障航班正常性

航班正常性是机场运行品质的直观体现，也是民航服务的核心要素，我们进一步完善运行管理机制，深挖运行潜力，强化运行协同，通过航班时刻“削峰填谷”和“控制总量”等举措，精细管理、精准发力、精确改进，不断提升首都机场的航班正常率。

完善运行管理机制

- 成立首都机场运行品质提升委员会，全年完成专项攻坚任务179项
- 配合民航华北局开展首都机场航班运行质量评估考核
- 制定航空器机坪管制移交工作方案，人员招募、设备采购、流程设计等工作有序推进

深挖运行潜力

- 优化2017/18冬春季航班时刻结构，始发航班正常率同比提高18.82个百分点
- 联合公商务公司实施公商务密集停放等“微管理”措施，释放机位42个
- 全面完成东、西区机坪增补（一期）工程，2017年新增机位5个
- 引入海航作为首都机场第三家站坪业务地面服务代理商

提升运行协同水平

- 联席运作单位扩展至18家62个席位
- 成为国内首家实践HUD150米超低能见度起飞标准的大型枢纽机场
- 建立运管委雷雨天气航班动态调整和补班管理机制

首都机场
保障航班
正常的举措

案例

打赢“航班正常性保卫战”

为有效提升航班正常性，首都机场在2017年开展了“航班正常性保卫战”，第四季度平均航班放行正常率较前三季度提高了15.49%，在监控协调关键保障环节、挽救延误“5分钟”临界航班等方面积累了宝贵经验，为民航业内的航班正常性保障提供了优秀借鉴。

15.49%

第四季度平均航班放行正常率
较前三季度提高了

维护旅客权益

为保障旅客权益不受侵害，我们积极培育“拥抱旅客投诉，关注旅客需求”的文化氛围，通过“消费争议快速解决绿色通道”等创新机制，不仅使2017年百万旅客投诉提及率同比下降1.1个百分点，并连续第七年获得ISO 10002国际投诉管理体系认证，在中国质量万里行“3·15消费者维权主题活动”中，荣获“2016年度诚信服务突出贡献奖”。此外，我们积极开展全面信息系统安全自查及风险评估，保证客户隐私不受侵害，力争在信息安全和信息使用上做到“零事件，零投诉”的目标，2017年共组织处理勒索病毒等11起高危漏洞事件，未发生网络与信息安全事件。

打造服务品牌

我们以树立“中国服务”新标杆为目标，结合中华优秀传统文化内涵，打造“礼在国门、礼赞国门”品牌，创新推出“中国服务日”“情满七夕”“孝行天下”等系列文化体验活动，传承中华渊博文化，为旅客提供独具特色的中国服务。



“礼在国门·礼赞国门”系列文化活动

端午节文化活动

5月30日，首都机场三座航站楼全面开启端午节“家国天下端午安康”文化互动活动，包括典礼演出（雅乐、礼仪展示）和民俗活动体验（包粽子、编菖蒲），当天所有机场工作人员都会向旅客奉上“端午安康”的祝福，更具特色的是来自机场幼儿园的小朋友们身着传统汉服，为旅客送上祝福，传承中华渊博文化，传递真情服务理念，夯实民族文化自信。



01

七夕节文化活动

8月28日，首都机场三座航站楼全面开启七夕节“情满七夕，礼在国门”活动，七仙女与牛郎现场演绎《鹊桥仙影》，汉服课堂上，讲解古代未出嫁少女与已出嫁夫人的着装、头饰等内容，并设计“为你读诗”H5分享环节，五首经典爱情诗歌，传递最真挚的那份情感，弘扬中华传统文化，提升旅客在首都机场出行的体验感和获得感。



02

重阳节文化活动

10月28日，首都机场三座航站楼全面开启重阳节“孝行天下·礼在国门”活动，为旅客带来了经典传统的古乐表演，并讲解古代晚辈与长辈之间的礼仪知识，通过一系列的文化艺术形式呼吁旅客们树立尊老、敬老、爱老、助老的社会正能量。



03

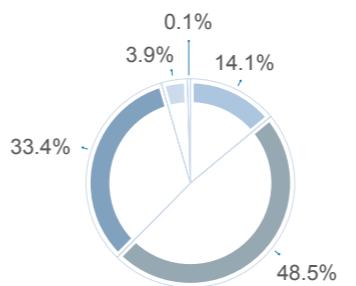
支持员工成长

首都机场秉承“以人为本”的理念，以公开、公平、公正为原则，帮助员工职业成长，保障员工权益不受侵害，为员工打造多元、开放、包容、安全的工作氛围，保证员工“职业有发展、工作有快乐、生活有品质”。

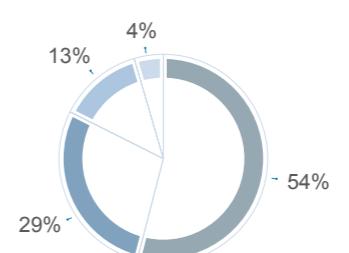
汇聚优秀人才

我们倡导平等尊重，多元创新的人才理念，利用多种渠道汇聚不同文化、信仰的优秀人才，构建和谐多元的工作氛围，助力企业发展。截至2017年年底，共有1605名员工，其中女性员工495人，占比达31%，少数民族员工83人，劳动合同签订率100%。

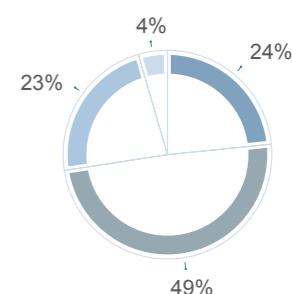
各层级人员分布



员工年龄构成



员工学历构成



- 专业技术人员
- 管理人员
- 操作岗位人员
- 管理培训生
- 离岗退养人员

员工流失率

按性别



按年龄划分



按地区



2017年 员工流失率*



* 注：员工流失率统计包括主动、被动离职及退休三类情况

与员工携手并进

我们坚持平等雇佣原则，从为员工搭建透明顺畅的沟通渠道，切实了解员工需求，在保障员工薪酬福利，助力员工个人职业发展，关心员工身心健康，平衡员工工作与家庭的矛盾的同时，结合员工实际困难，以切实行动与困难员工共度难关，共同打造“家文化”。

平等雇佣

01 我们严格按照《劳动法》《劳动合同法》等国家法律法规和政策规定制定员工招聘制度，在选拔人才方面坚持公开、平等、竞争、择优的原则，不断完善招聘监督渠道；建立多元化的文化氛围，反对歧视，尊重个体差异，尊重女性员工，为不同性别、民族、种族、宗教信仰、年龄的员工提供公平的发展机会；每年定期核查相关资料，严禁雇佣童工，当发现违规雇佣时，立即终止劳动关系并采取必要的支持措施，如安排健康检查、提供经济救助等；保证员工的人身自由权利和休息休假权利，杜绝强迫劳动发生。对违反国家法律法规的员工，除应当依法承担相应的法律责任外，公司还会依照企业管理制度对违规员工给予相应处理。2017年，首都机场未出现使用童工和强迫劳动的情况。



薪酬福利

02 我们严格贯彻国家相关要求，坚持同工同酬，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休假。重视深化薪酬制度改革，发挥薪酬福利制度对员工的激励作用，让员工过上体面、有尊严的生活。2017年，公司五险一金覆盖率100%。



民主管理

03 我们遵守《企业民主管理规定》等国家法律法规，鼓励员工建言献策，提升员工对企业民主管理的参与度，保障员工的知情权和监督权，并根据首都机场的《公司工会委员会议事规则》，组织召开职代会联席会，营造员工与企业共谋发展、共促管理的发展氛围。2017年，我们组织召开职代会联席会2次。



健康保障



04 我们不断完善《职业健康安全管理制度》，并遵循“预先防范，有效沟通”的原则，根据员工健康报告及员工个体健康进行风险评估；持续开展“阳光计划”，为员工提供心理咨询服务；打造良好的工作场所，为员工提供舒适、安全的工作环境。截至2017年年底，拟入员上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。

员工培训

05 我们严格遵守《劳动合同法》，将公司战略和员工职业能力提升需求相结合，建立多元的培训体系，与清华大学、中浦院以及芬兰机场等机构组织开展培训合作，策划实施“我与未来有个约定”，首次开启“梦想箱”的职场成人礼，开启青年培养新征程。2017年，公司共完成培训13168人次，男性受训员工1110人，女性受训员工495人，人均培训课时达到70.36小时，所有员工均参与培训。



职业发展

06 我们重视每一位员工的职业发展，修订《业务经理级（含）以下管理人员选拔聘任管理规定》《专业技术人员选拔聘任管理规定》，进一步规范和完善人员选拔。2017年，我们全力对接新机场人才需求，完成第一批40人的输送及第二批77人的推荐工作；配合新机场179名大学生赴股份公司轮岗实习；通过中、高级专业技术职称评审人员22名；全年共63人实现了晋升。



多彩生活

07 为增进员工团结、协作、拼搏、进取的精神，平衡工作与生活的矛盾，我们不断加强基层文化建设，积极组织“国门文艺汇”暨六一儿童节主题活动及“国门体育汇，欢乐一家亲”等活动，使员工和家属能够借此机会欢聚一堂，分享彼此的快乐，感受首都机场大家庭温暖和文化氛围。



困难帮扶



08 我们以解决员工困难的态度，深入走访员工实际生活，了解员工的迫切需求，依托支部与班组的平台，建立困难员工档案，利用自身资源，帮扶困难员工走出生活阴霾；设置爱心小屋，与妈妈们一同照看首都机场下一代；开展国门佳缘青年交友活动，为单身的青年寻觅未来幸福制造机遇，让“家文化”真正成为每位员工内心深处最温馨的港湾。

2017年首都机场开展的员工培训情况：

面向群体	中、高层管理人员及各部门业务骨干	基层管理人员及操作岗位人员
培训内容	宏观经济与国企改革、变革创新与卓越管理、枢纽建设与冬季运行等	通用能力培训、岗位技能培训、安全类培训、服务类培训、外语培训等
培训投入(万元)	318.57	381.53
培训总时数(小时)	196	8619.75
培训人次(人次)	93	13075
培训人数占比(%)	5.8	96.5



首都机场开展机场枢纽建设及冬季运行培训



12月3日-16日，公司组织员工赴芬兰赫尔辛基机场开展机场枢纽建设及冬季运行培训，涉及枢纽建设冬季除冰雪等专题培训，学习芬兰机场集团枢纽建设战略思维、资源分配及冬季运行实践的经验。通过深入了解芬兰创新企业与创新文化，为公司“两个能力”及“1-3-3-6”总体工作思路提供了新思路，助力国家战略、行业要求、民航局及集团部署在首都机场全面落地。



我与未来有个约定

2017年9月，首都机场举行了“我与未来有个约定”2012届开箱暨2017届封箱仪式，通过引导新入职的青年管理培训生写下与“5年后自己”的对话，将青年个人成长成才与企业梦、民航梦、中国梦紧密融合，把青年培养工程打造成为首都机场的“希望工程”和“品牌工程”，为民航业内的青年员工培养模式创新提供成功范例。



消防嘉年华



员工文体活动

促进社区发展

首都机场在发展的同时始终不忘回馈社会，持续完善志愿服务管理机制，积极传承志愿服务精神，并创新提出独具机场特色“四季关爱”公益品牌，引领社会各界推进公益事业的可持续发展。2017年，首都机场在公益项目中投入资金10万元，参与志愿服务共计18375人次，志愿服务4479.5小时，荣获中国妇女发展基金会颁发的“最佳蓝天爱心公益合作单位”奖。

1月6日 暖冬关爱季



温暖冬季 有你有我

首都机场青年志愿者协会连同首都机场集团等在京兄弟单位开展了“暖冬关爱季”捐衣活动。机场地区共96名志愿者参加了活动，募集冬衣1400件，为寒冷的冬日带来了温心的暖意。



1月20日 老年关爱季



真情志愿行 共话敬老情

首都机场青年志愿者开展了“真情志愿行共话敬老情”老年关爱季志愿服务活动，与老人一起包饺子，品味非物质文化遗产，观看快板、口琴、独唱等文艺节目，浓浓的敬老情温暖了寒冬，展现了青年志愿者尊老、敬老的宝贵精神。



3月31日 儿童关爱季



约定坚持 播种善良

来自京津冀三地机场的青年志愿者赴河北省来源县，与“种良行动”机构联动开展了“约定·坚持”公益行暨儿童关爱季行动。青年志愿者不仅带去了教育文具，还为学生代表捐赠了冬衣、生活用品，鼓励少年勇敢面对生活的困境，将爱心洒满孩子们的心田。



利益相关方声音

12月3日，我和丈夫去首都机场T3航站楼接孩子，孩子还没出来，我突然头晕，难以站立。闻讯赶来的两位机场管理人员紧急叫来了机场医务人员为我检查救治，因抢救及时，我的血压趋于稳定。我们全家真切感受到首都机场管理人员与医务人员高度的责任心和天使般的爱心。同为医务工作者，我将以您们为榜样，立足本职工作，更好地服务患者，服务人民。

——北京阜外心血管病医院实验诊断中心
王飞燕

7月9日 阳光关爱季



星星的孩子不孤单

首都机场青年志愿者协会组织开展了“星星的孩子不孤单”阳光关爱季暨国门佳缘青年联谊活动。青年志愿陪伴自闭症儿童家庭体验了航站楼特殊旅客服务设施和流程，参观了消防车辆、设备与喷水演示，让“星星的孩子”体验到机场业的魅力。



4月19日 企业义讲



“无人机净空安全”义讲活动

首都机场在顺义区李桥镇组织开展了净空环境安全宣传活动，向社区居民普及了净空环境保护的相关概念，并对无人机在净空保护区内“黑飞”造成的严重后果进行了重点讲解，引导社区居民签署禁放无人机的承诺，共同构建平安和谐的机场净空环境。



关于我们

公司概况

首都机场建成于 1958 年，运营 60 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 年大规模的改扩建至今，首都机场已发展成为拥有 3 座航站楼、3 条跑道、双塔台同时运行的机场，旅客吞吐量位居世界第二，正在向世界一流国际大型枢纽机场迈进。

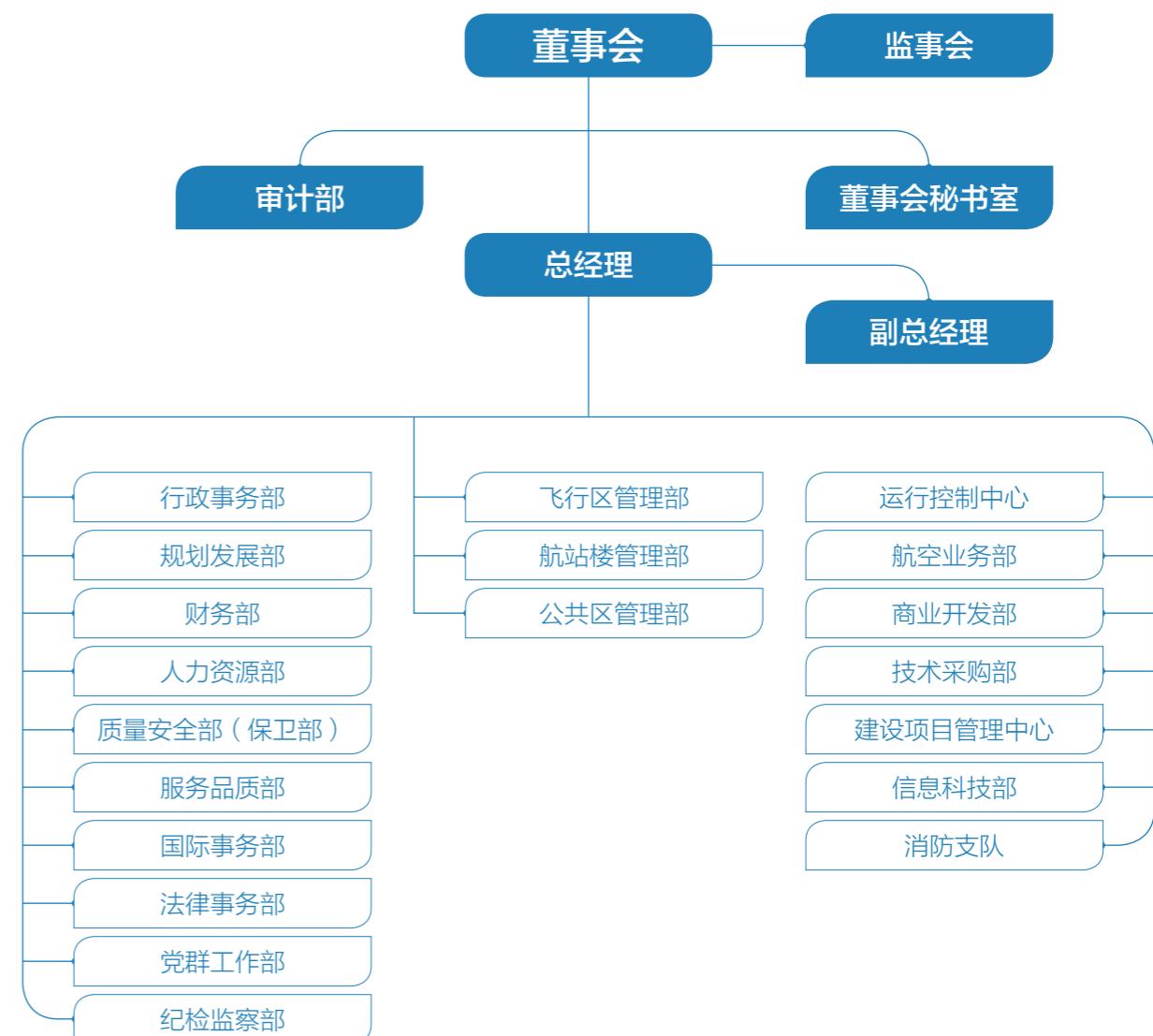
北京首都国际机场股份有限公司于 1999 年 10 月 15 日在北京注册成立，是首都国际机场的管理主体，拥有并管理首都机场的航空运作以及若干辅助商业业务，主要是航空性业务及非航空性业务。截至 2017 年底，在首都机场运营商业航班的航空公司 104 家，其中国内航空公司（含港澳台地区航空公司）35 家，国外航空公司 69 家；通航 65 个国家，具有国内航点 161 个，国际航点 131 个，覆盖 36 个“一带一路”沿线国家。



公司治理

良好的公司治理是公司可持续发展、不断提升公司价值和维护股东权益的重要前提。首都机场严格遵循《公司法》和香港联交所《上市规则》等要求，打造专业、规范、廉洁的团队，致力于打造世界一流国际枢纽。

公司不断完善公司管理体系，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：



反腐败

为规范运营管理，防止管理层及员工出现贪污受贿、勒索、欺诈和洗钱等违法行为，我们严格遵循《中华人民共和国公司法》《刑法》《刑事诉讼法》《反洗钱法》《行政机关公务员处分条例》等法律法规，强化对重点领域、关键岗位的监督和管控。出台《举报投诉处理办法》，设有规范的举报投诉处置流程和畅通的信访通道，并确保能够保护举报人的隐私；在重大事项决策、重要干部任免、重大项目安排、大额资金的使用等方面有完善的决策制度，构建“不能腐”制度体系，确保重大决策依法合规。2017年，未发生任何贪污、勒索、欺诈及洗钱的事件。

我们持续加强监督与约束，建立健全反贪污和反商业贿赂机制，推进制度建设，动态修订《内部控制手册》《法律风险防控手册》与《廉洁风险防控手册》三部防控手册；与供应商签订《供应商廉政承诺书》，将商业贿赂风险防控延伸到供应商。对预算金额大、关注度高的项目进行重点监督。对日常监督、内部控制、合规审查工作中的情况定期开展综合研判，商讨对策。在公司范围内普及反腐败教育，每月组织一次针对中层及高级管理人员的反腐败提醒和培训，并针对新入职员工和新聘管理人员开展任前廉洁教育；组织新聘管理人员赴反腐倡廉警示教育基地、监狱和人民法院现场开展情景式教育，发挥警示教育作用；面向公司全体员工举办廉洁从业知识竞赛，共有1057人次参与答题，普及推广廉洁知识。

内控审计

我们持续加强内部审计和外部审计的双重监督，并就财务重点业务的风险防控开展了月度稽查工作，同时结合相关制度逐步形成常态化、规范化的会计稽核工作体系，建立了风险防控会计稽核档案的管理制度。此外，结合公司内外部审计工作成果，进一步加大财务审核监督力度，尤其是对日常费用报销、资产成本等资金支付业务加强了审核和监查，并严格落实审计整改措施，运用审计成果举一反三、堵塞漏洞。截至2017年年底，我们安全审批单据8万余笔，合同近2000份。



知识产权保护

我们重视知识产权保护，包括对专利、商标和版权的保护。我们制订了知识产权保护的政策及制度，持续提升创新能力，结合机场行业的核心服务内容及知识产权项目重要性等因素，防范知识产权风险、加大知识产权维权力度。

责任管理

首都机场在追求企业快速发展的同时，坚持正确的价值观，充分发挥企业核心优势，将社会责任融入运营管理，涵盖安全、运营、服务、环保、员工、社区等方面内容，联合社会各界力量共同参与发展，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、环境的可持续发展。

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

社会责任管理可给企业带来巨大的发展机遇。通过履行社会责任，与利益相关方保持沟通和良性发展，首都机场不仅能主动肩负起自己的责任，主动迎接社会挑战，而且根据社会需求不断完善自身业务发展及管理水平，实现公司的可持续发展，不断创造综合价值。

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）	安全保障 旅客服务 财务表现 环保责任 员工权益 社会公益	专题汇报 调研拜访 项目合作 工作会议 统计报表
旅客	安全保障 旅客服务	旅客服务 客户反馈 客户关系管理 在线服务
投资者	信息披露 公司治理 财务表现 保障投资者利益	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	员工权益 职业发展 薪酬福利 民主沟通	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	安全保障 旅客服务 共同发展	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	公司信誉 财务表现 阳光采购	商务谈判 合同、协议 培训、技术交流会
金融机构	公司信誉 财务表现	合同谈判 业务交流会
社区、社会	环保责任 社会公益 带动社区发展	慈善公益活动 志愿者活动
同业者	交流合作 行业发展	论坛、会议 交流学习 联盟



国门荣誉

2月17日



荣获《中国民用航空安保审计证书》，顺利通过民航华北局组织的航空安保审计

3月10日



在中国质量万里行“3·15消费者维权主题活动”中，荣获“2016年度诚信服务突出贡献奖”

3月12日



在第三届中国质量诚信品牌论坛上，荣获“全国质量诚信品牌优秀示范企业”奖。

3月31日



在中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院和中国民报社联合举办的第二届中国机场服务大会上，荣获2016年度中国民用机场服务质量评价“优秀机场”奖项。

5月



荣获“一带一路”国际合作高峰论坛筹委会安全保卫组颁发的“安保贡献突出集体”奖。

6月1日



在“加强能源节约与管理，助推绿色消费”国际研讨会上，荣获“2017年中国优秀能源管理案例”奖。

6月20日



荣获顺义区节能降耗办公室、顺义区发改委颁发的“2016年度顺义区节能先进单位”奖。

8月15日



在国际航空运输协会（IATA）举办的旅客服务研讨会上，荣获IATA颁发的便捷旅行项目白金标识认证。

9月22日



荣获中国妇女发展基金会颁发的“最佳蓝天爱心公益合作单位”奖。

10月17日



在国际机场协会（ACI）第27届全球年会暨全球机场旅客满意度颁奖盛典上，荣获2016年度“亚太区最佳机场第三名”“全球年旅客吞吐量4000万以上级最佳机场第三名”，已经连续六年荣获“亚太区最佳机场”奖，连续九年荣获“年旅客吞吐量4000万以上级最佳机场”奖。

10月31日



《大型枢纽机场私有云技术应用研究项目》荣获2014-2016年度中国航空运输协会民航科学技术三等奖。

12月1日



在第十届中国企业社会责任报告国际研讨会上，荣获“金蜜蜂2017优秀企业社会责任报告·环境责任信息披露奖”。

12月5日



在第二届全国民航班组建设表彰暨经验交流电视电话会议上，公司航站楼管理部金钥匙班组荣获“民航全国示范班组”称号。



在过去的一年中，首都机场在中国经济大形势下，以“发展为了人民”为理念，以真情倡行中国服务，携手利益相关方，围绕平安机场、绿色机场、人文机场、智慧机场，将社会责任理念融入运营中的方方面面，着力打造国际大型枢纽。

新时代，赋予了首都机场新的内涵、新的目标、新的使命。2018年，是“十三五”承前启后的关键时期，更是首都机场改革发展任务最突出、最艰巨的一年。首都机场将继续加强落实“安全隐患零容忍”，完善安全风险隐患过程管控，推进安全责任落实，提升空防反恐能力，加强安全队伍建设，塑造主动安全文化，筑牢根基，全力确保绝对安全，为旅客提供放心安全的出行环境；大力践行真情服务，建立服务风险动态管理机制，升级首都机场服务标准，全力塑造服务品牌，打造中国服务标杆；围绕核心业务流程，优化信息化管理组织结构，推动科技成果转化，加速智慧机场建设，为旅客带来更为便捷的出行体验；积极响应国家节能减排的号召，在确保运行持续安全的基础上，不断积极探索绿色节能发展的新路子，实现和谐共生的绿色机场转型。

未来，作为负责任的企业公民，首都机场将以“倡行中国服务，打造国际枢纽”为己任，以更饱满的热情、更开阔的视野、更精细化的实际行动，践行对各个利益相关方的承诺，成为中华渊博文化的传播者，世界领先服务水平的践行者，科技创新敢为人先的首创者，不断推动“共享共荣的民航产业生态圈”的建设，向世界展现中国形象。



关键绩效表

指标名称	2015年	2016年	2017年
旅客吞吐量(万人次)	8994	9439	9579
ACI 旅客总体满意度(5分)	4.96	4.98	4.98
旅客投诉处理率(%)	100	100	100
航班放行正常率(%)	77.45	76.92	68.05
温室气体总排放量(吨)	287289.86	285482.00	277968.66
温室气体(二氧化碳)排放量(吨) ¹	287289.84	285481.98	277968.66
温室气体(甲烷)排放量(千克) ²	19.31	16.73	17.41
温室气体(氧化亚氮)排放量(千克)	0.62	0.57	0.65
人均温室气体(二氧化碳)排放量(吨/万人次)	31.94	30.24	29.02
人均温室气体(甲烷)排放量(克/万人次)	2.15	1.77	1.82
人均温室气体(氧化亚氮)排放量(克/万人次)	0.07	0.06	0.07
废气(氮氧化物)排放量(克)	85037.31	73657.33	76671.53
废气(硫氧化物)排放量(克)	423.07	366.45	381.45
人均废气(氮氧化物)排放量(克/万人次)	9.45	7.80	8.00
人均废气(硫氧化物)排放量(克/万人次)	0.047	0.039	0.040
综合能耗(吨标准煤)	139375.14	119710.5	105117.49
电力消耗(千瓦时)	238904889.15	239381417	231625760.6
汽油消耗(吨)	225.77	183.58	172.71
柴油消耗(吨)	234.09	214.74	241.91
水消耗量(吨)	1805683	1904327	1882987
人均综合能耗(吨标准煤/万人次)	15.50	12.68	10.97
人均电力消耗(千瓦时/万人次)	26562.70	25360.89	24180.58
人均汽油消耗(千克/万人次)	25.10	19.45	18.00
人均柴油消耗(千克/万人次)	26.03	22.75	25.25
在岗员工人数(人)	1641	1623	1605
少数民族员工数(人)	92	90	83
劳动合同签订率(%)	100	100	100
培训总课时(小时)	67281	68166	8815.75
员工培训总投入(万元)	439	567	700
受集体谈判协议保障的员工比例(%)	100	100	100
志愿服务活动(人次)	14600	15330	18375

注1：由于发改委改变电力排放因子的计算方式，对2015年、2016年的温室气体排放量进行追溯调整，以去除电力排放因子的影响因素。

注2：温室气体(甲烷)排放量、温室气体(氢氟碳化合物)排放量、废气(氮氧化物)排放量、废气(硫氧化物)排放量按照港交所《环境关键绩效指标汇报指引》计算。

ESG 指标索引

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对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	包括	33-37	
A1.1 排放物种类及相关排放数据	包括	68	
A1.2 温室气体总排放量及密度	包括	68	
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度	包括	37,68	
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度	包括	37,68	
A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	包括	33-37	
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	37	
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	34-36	
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	包括	68	
A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	包括	68	
A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	包括	34-36,68	
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	37	
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		本公司未涉及制成品方面的包装使用，因此不适用
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	33-39	
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	33-39	

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对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	包括	54	
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	53	
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对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	包括	54	
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	54	
B3: 发展及培训			
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	55-57	
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	55-56	
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	55-56	
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对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	包括	54	
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	54	
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	54	2017年未发生违规雇佣情况

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			
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、以及有关惯例的执行及监察方法	包括	18-19	
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对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料			
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	51	
B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	包括	62	
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	51	
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对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料			
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	包括	62	
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	62	
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			
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	58	
B8.2 在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	包括	58	

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 2017 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，提升社会责任管理的实践水平，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。

