

2018

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



关于本报告

亲爱的读者，本报告反映了北京首都国际机场股份有限公司 2018 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。



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。

报告期间

报告时间跨度为 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。

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八份社会责任报告。

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。

编制依据

本报告编制参照全球报告倡议组织（GRI）发布的《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards），同时参考了联合国可持续发展目标（SDGs）、国际化标准组织《ISO 26000：社会责任指南》及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）等标准要求编写。

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。

报告版本与获取

本报告以中文简体、繁体以及英文三个版本呈现，如出现不一致的表述，请以中文简体为准。

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

CONTENTS

董事长致辞	04
大事记：2018，壮阔国门路	06
专题：40年，我们坚持美好航程	08
国际枢纽，践行责任担当	10



目录

01 平安机场：坚守安全底线	18
强化安全管理	20
保障安全运营	20
倡导安全文化	23
02 绿色机场：树立环保标杆	24
完善环境管理	26
加强节能降耗	27
推进污染防治	30
共发绿色倡议	31
03 智慧机场：融合科技创新	32
引领智慧运行	34
守卫智慧安全	35
提供智慧服务	36
打造智慧商业	37
智慧经营管理	38
04 人文机场：彰显文化自信	40
提升航班正常	42
改善服务品质	42
促进员工发展	44
共享美好未来	50
2019 年展望	54
公司荣誉	56
关键绩效表	58
ESG 指标索引	59
意见反馈表	62



董事长致辞

2018 年是全面贯彻十九大精神的开局之年，是我国改革开放 40 周年，也是首都机场建场运营 60 周年。

这一年，习主席亲切接见了“中国民航英雄机组”，对民航工作作出重要批示；这一年，民航局发布了《新时代民航强国建设行动纲要》，为公司未来发展指明了方向；这一年，首都机场集团公司出台了“四型机场建设纲要”，全面开展平安、绿色、智慧、人文机场标杆建设。

一年来，我们时刻牢记习主席的嘱托与希望，学习英雄精神，弘扬英雄精神。倡导伟大出自平凡，英雄来自人民，把每一项平凡工作做好就是不平凡。号召全员把非凡的英雄精神体现在平凡的工作岗位上，体现在对人民生命安全高度负责的责任意识上。掀起了学英雄、尽职责、敢担当、保安全的热潮。我们一个航班一个航班地盯，一个环节一个环节地抓，通过日复一日的平凡工作确保了每一个航班的安全。2018 年首都机场的航班正常性为 80.04%，达到了近 4 年来最好水平，为不断满足人民日益增长的美好航空出行需要打下了坚实基础，2018 年 ACI 成绩为 4.99，更是取得历史最好成绩。

一年来，我们肩扛“中国第一国门”旗帜，持续推动民航强国建设。公司上下全面落实民航局“一加快、两实现”战略发展部署，着力补短板、强弱项，重点补齐基础设施、专业技术人员等核心资源短板，加快实现从航空运输大国向航空运输强国的跨越。不断完善枢纽机场服务功能，有序疏解非国际航空枢纽功能，提高航线网络通达性，实现从单一的航空运输强国向多领域运输强国的跨越；瞄准全方位提升国际竞争力目标，全面深化改革，稳步践行“对标一流、实现一流、创新一流”，形成引领国际机场发展的创新能力，为实现建成全方位的民航强国做好准备。

一年来，我们认真贯彻集团公司“四型机场”要求，当标杆、做表率。公司以落实安全工作思路，守住机场安全四个底线为基础，打造平安机场；以机场建设运营全生命周期为轴线，凝聚多方力量，共建绿色国门，打造绿色机场；以加快行业领先新技术应用、完善智慧管理体系为基础，打造智慧机场；以提升航班正常性、改进服务品质和旅客满意度等为己任，打造人文机场。

新时代是奋斗者的时代，2018 年是砥砺进取的一年。我们在习主席的亲切关怀下、我们在民航强国建设的殷殷感召下、开拓创新，逐梦前行，为打造世界大型国际枢纽而不懈努力。

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

刘智松





大事记

2018

壮阔国门路

2月

2月26日—3月21日

首都机场共保障“两会”航班 892 架次，运送代表、委员 9096 人次，圆满完成“两会”航空运输保障任务

4月

4月12日

首都机场举办职工之家揭幕仪式，职工之家正式启用

4月24日

首都机场 3 座航站楼全面实现电子化乘机服务

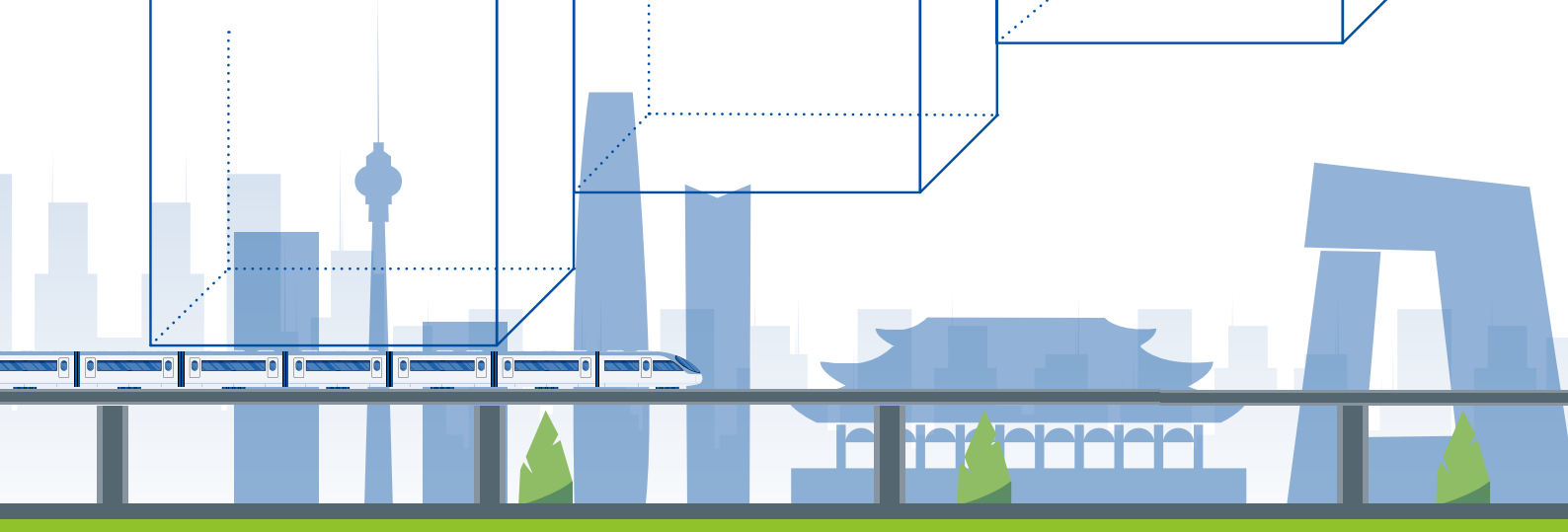
7月

7月1日

首都机场智慧党建信息系统正式上线

7月20日

首都机场发布《凝聚多方力量 打造绿色国门》行动计划，开展绿色机场建设



8月

8月14日

首都机场正式启用 T3-E 国际转国际现场 24 小时过境免办旅客自助查验通道，步入“自助中转”新阶段

8月23日—9月9日

首都机场圆满完成中非论坛北京峰会重大运输保障任务，共保障专机 68 架次，按专机保障航班 45 架次

10月

10月18日

首次开展首都机场航空器场外失事应急救援演练，填补了场外应急救援处置的空白

12月

12月28日

首都机场年旅客吞吐量突破 1 亿人次，成为继美国亚特兰大机场后，全球第二个年旅客吞吐量过亿的机场



Topic 专题

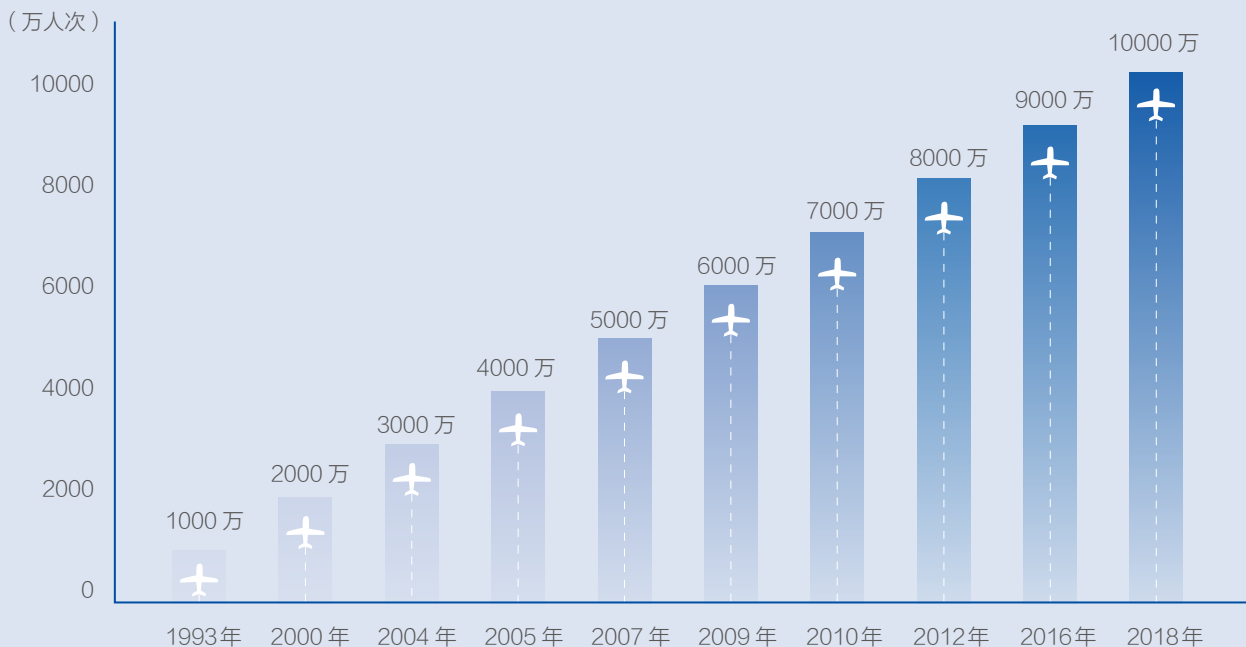
40 年，我们坚持美好航程

航空运输业是经济社会发展的晴雨表，首都机场的发展是改革开放 40 年中国民航发展的缩影，也表明中国民航业依然保持着强劲的发展态势。作为“中国第一国门”，首都机场始终坚持“发展为了人民”的理念，持续完善服务保障功能，满足人民群众对民航出行的需要。首都机场于 1958 年投入使用，2018 年正逢机场运营 60 周年。改革开放 40 年来，首都机场以前所未有的速度迅猛发展。如今，105 家航空公司将首都机场与全世界 65 个国家和地区的 296 座机场相连，其中，国内航点 160 个，国际（含地区）航点 136 个。

从 1993 年旅客吞吐量首破一千万人次，到如今首都机场已拥有三座航站楼、三条跑道、双塔台同时运营，并成为全球第二的大型国际枢纽机场；从 1990

年北京亚运会保障的初试莺啼，到 2008 年首都机场创下了北京奥运会保障“零事件、零事故、零投诉”的最高水准；从 1999 年首都机场股份公司成立到 2018 年底，营业收入由 12 亿元增长至 112.7 亿元，净利润由 3 亿元增长至 28.8 亿元……首都机场迅猛发展的巨大成果，在中国民航改革发展的历史上书写下了浓墨重彩的一笔。

2018 年 12 月 28 日，北京首都国际机场年旅客吞吐量突破 1 亿人次，成为中国第一个年旅客吞吐量过亿人次的机场，也是继美国亚特兰大机场后，全球第二个年旅客吞吐量过亿人次的机场，这是中国民航乃至世界民航发展历程中的重要里程碑，辉煌的背后更是所有民航人的敬业奉献、平凡坚守。



首都机场年旅客吞吐量里程碑



12月11日，首都机场在3号航站楼举行了“纪念改革开放40周年、首都机场建场运营60周年”主题展览开幕式。此次展览主题为“壮阔国门路、奋进新时代”，展示首都机场60年取得的经验和成绩，激

发广大员工团结一心、不懈奋斗，与时俱进、开拓创新，用勤劳、勇敢、智慧继续书写当代民航发展进步的壮丽篇章。



1958年3月，首都机场建成并投入使用，是当时最大的民航专用机场



1980年改扩建后的首都机场是中国第一个双跑道机场



1975年民航乘务员帮助乘客登机



2008年2月建成的北京首都国际机场3号航站楼和飞行区



国际枢纽 践行责任担当

作为“中国第一国门”，首都机场认真落实建设民航强国的战略部署，聚焦高质量发展，成为我国首座、世界第二座年旅客吞吐量超过1亿人次的大型国际枢纽机场。在服务经济发展的同时，首都机场不忘初心，积极与利益相关方沟通，践行社会责任。



关于我们

公司简介

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 2018 年底，在首都机场运营商业航班的航空公司 105 家，其中国内航空公司（含港澳台地区航空公司）36 家，国外航空公司 69 家；通航 65 个国家，具有国内航点 160 个，国际航点 136 个，覆盖 39 个“一带一路”沿线的国家。



105

运营商业航班的航空公司（家）

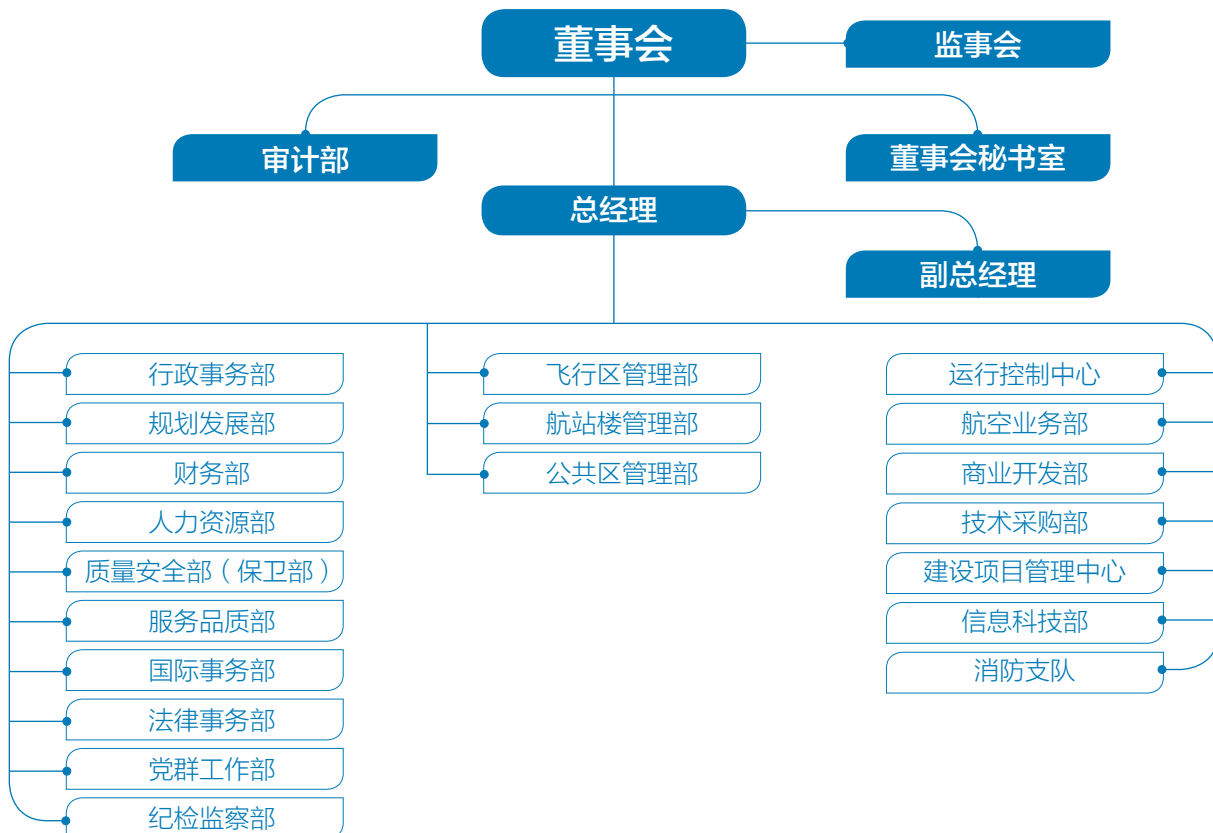


39

覆盖“一带一路”沿线的国家（个）

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。我们严格遵循《公司法》和香港联交所《上市规则》等要求，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，打造专业、规范、廉洁的团队，致力于打造世界一流国际枢纽。



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、重要项目安排、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。2018年，未发生任何贪污、勒索、欺诈及洗钱事件。

风险防范

我们全面防范内部风险，实现公司级管理制度、重大经营决策及各类合同的100%合法合规性审核。优化调整预算外资金申请、招标、采购结果等议事效率提高5倍；持续对“四资一项目”开展平行监督；认真核查信访举报，加强纪检组织建设，设立7个基层纪委办公室；加强纪检人员培训，分3批组织27名纪检干部赴杭州纪检监察培训中心开展业务培训，选派9人次支持协助上级纪委巡视巡察、专项检查等工作。

加强党建

我们始终坚持从严治党，深入学习党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，落实《党委会议事规则》，持续健全党组织参与重大决策的制度保障。2018年，组织6期专题培训班，实现十九大精神轮训在党员领导干部中的全覆盖；开展15期党委中心组（扩大）学习，坚持微党课、廉政微党课学习，举办“信仰的力量”道德讲堂；建立基层党支部带头人能力素质模型，深化基层党支部建设分类定级动态管理。

知识产权保护

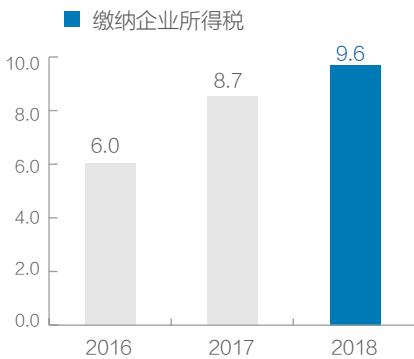
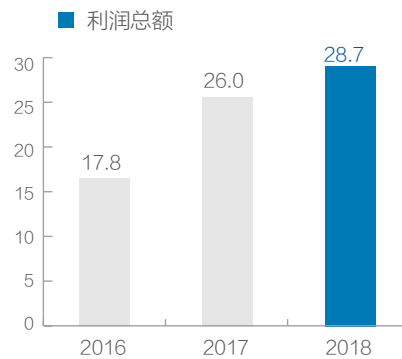
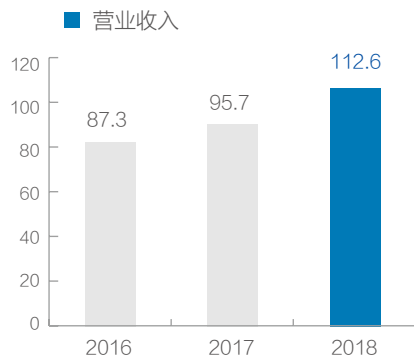
我们重视知识产权保护，包括对专利、商标和版权的保护。我们制订了知识产权保护的政策及制度，持续提升创新能力，结合机场行业的核心服务内容及知识产权项目重要性等因素，防范知识产权风险、加大知识产权维权力度。



经济发展

首都机场在保障稳健经营的基础上，持续提升经营品质，创造经济价值，在充满挑战的环境下取得良好的经营业绩。

2016-2018 年首都机场的经济表现情况（单位：亿元）



112.6

实现收入 (亿元)

17.6

收入同比增长 (%)



28.7

实现净利润 (亿元)

10.4

净利润同比增长 (%)



9.6

应缴纳企业所得税 (亿元)

10.0

所得税同比增长 (%)

枢纽建设

首都机场始终重视枢纽建设，不断完善枢纽功能，深化姊妹机场务实合作，参加第二届泰国机场集团姊妹机场总裁论坛；推动航空公司拓展国际远程航线及“一带一路”沿线国家航线，新增、加频沙巴、哥本哈根等 10 个国际航点；丰富国际地区快线产品，推出北京 - 慕尼黑、北京 - 香港快线，国际影响逐步提升。

案例

首都机场新增北京至慕尼黑、香港两条快线

11月2日，首都机场、国航与慕尼黑机场三方共同推出了北京-慕尼黑国际快线产品，同时，首都机场、香港机场与国航、国泰航空及国泰港龙航空共同推出的北京-香港快线产品也同期上线。这是首都机场在航线网络优化及产品结构提升方面的又一次创新，是首都机场与包括国航在内的驻场各航空公司深度合作的体现，也是首都机场固化及落实姊妹机场合作机制的重要举措。



责任供应链

首都机场构建了完善的供应商管理体系，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，建立了“严格准入、量化考核、动态管理”的机制，加强供应商评估，通过多种渠道提升供应商的履责能力，与合作方建立深厚的合作关系，共同构建负责任的供应链。2018年，公司拥有服务类供应商1298家。



1298

拥有服务类供应商(家)

责任管理

首都机场自建设以来，时刻铭记肩上责任，始终以正确的价值观为原则，充分发挥企业核心优势，将社会责任根植于机场运营的方方面面，同时联合股东与投资者、员工、政府、旅客、行业、合作伙伴等利益相关方，在安全、运营、服务、环保、员工、社区等方面积极开展履责实践，着力解决经济、社会、环境的当前问题，努力实现企业和社会、环境的可持续发展。

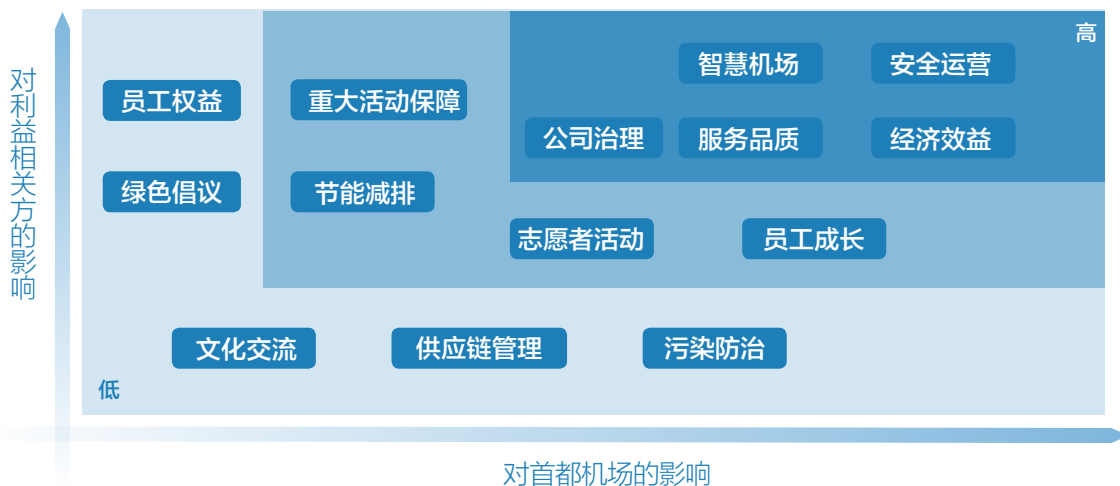
可持续发展理念

面对未来市场的复杂环境，企业社会责任管理无论是对于社会来说，还是对于企业发展来说都有着重要意义。借助履行企业社会责任，首都机场与利益相关方建立了畅通的沟通渠道，进一步明晰自身责任和义务，不断完善自身业务发展及管理水平，积极面对社会当前在经济、环境、社区的挑战，为世界一流大型国际枢纽建设奠定坚实基础，为和谐社会，美丽中国建设贡献积极力量。



实质性议题识别

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

01

平安机场 坚守安全底线

为建设平安机场，首都机场全力捍卫每一架起降航班的安全，坚持“安全隐患零容忍”，通过完善隐患风险管理，健全安全管理体系，加强专项安全工作，持续推进安全文化，确保首都机场安全底线牢不可破。



强化安全管理

首都机场严格遵守《安全生产法》《网络安全法》等相关法律法规，修订相关安全制度并建立安全风险库和安全专家库，防范隐患风险，健全安全管理体系。2018年，首都机场安全管理委员会成立10周年，公司未发生责任原因不安全事件，并被评为全国“安全生产月”活动先进单位。



安全制度管理

修订《安全隐患管理程序》
《安全监察管理制度》
等9项制度

安全责任拼图

发布《安全责任拼图动态管
理实施办法》

隐患风险管理

建立安全风险库和安全专家
库，未发生因隐患整改失控
造成的事件

保障安全运营

首都机场把安全当作首要使命，严守安全底线，提升专项安全管理能力，从运行安全、空防安全、消防安全、信息安全和应急演练等方面入手，消除不安全因素，全力保障安全运行。

运行安全

首都机场为保障运行安全，成立跑道安全领导小组，发布《首都机场跑道安全管理手册》，实现“跑道热成像监控”全覆盖；开展航空器防误滑专项行动；建立首都机场特种车辆及廊桥技防设施标准，最大程度地降低人为操作导致航空器刮碰的风险；开展“制止无关人员进机坪”活动，圆满完成中非论坛等重大运输保障任务，全年完成勤务保障任务245架次。



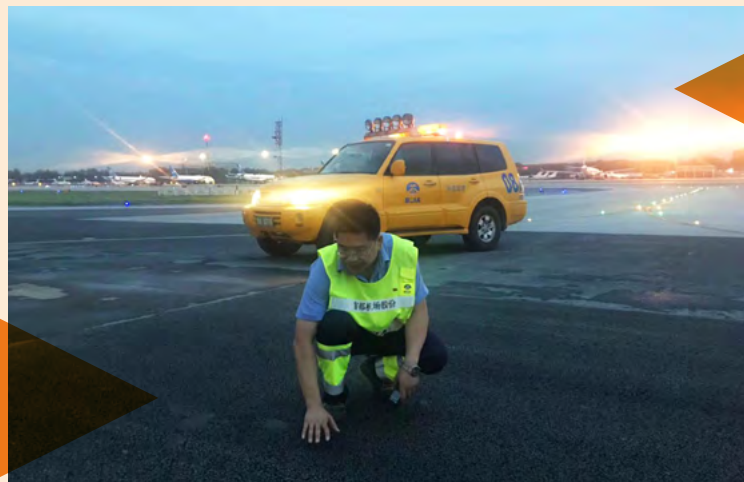
245

全年完成勤务保障任务
(架次)

案例

齐心协力保障中非合作论坛

8月23日—9月9日，首都机场圆满完成中非论坛北京峰会重大运输保障任务，共保障专机68架次，按专机保障航班45架次。首都机场以“最高规格、最强部署、最严措施、最佳状态、最优效果”为原则，全力做好保障期间的安全运行服务工作，实现了“零事故、零失误、零投诉”的总目标，赢得了外界的广泛认可。



空防安全

首都机场通过制度体系建设、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。我们修订航空安保方案，总投入近5亿，完成整改20项；更新双视角X光机41台；组织开展反恐培训，筑牢反恐工作群众基础，在公共区域补充CCTV监控点位110个；联合首都机场公安局开展楼前面像识别测试，梳理完善楼前反恐模式新思路。



5

整改项目总投入约(亿)



41

更新双视角X光机(台)



110

补充CCTV监控点位(个)

消防安全

在消防安全方面，公司完成智慧消防咨询项目，制定智慧消防初步设计方案。开展消防安全标准化管理，发布《消防监督检查程序规范》等 6 个消防安全标准。组织海关、餐饮公司、地服公司、安保公司等安委会成员单位开展消防培训 1500 余人次，打造机场地区消防安全培训基地。

1500+

开展消防培训(人次)

案例

消防车开进幼儿园

11 月 9 日，首都机场开展了“119 消防宣传日”活动——消防车开进幼儿园，将消防知识技能送到机场一幼的小朋友身边。活动共有 280 余位小朋友和 20 余位幼儿园教师参加。消防队员为小朋友们展示了消防破拆车的功能、消防液压剪、消防链锯等各种消防救援设备，生动地讲解和实际操作让“小消防员”们快速掌握了灭火器材的使用方法，切实提高了孩子们的防火意识和火灾逃生能力。



信息安全

在信息安全方面，公司启用“首都机场重要信息系统安全监测平台”，推进“民航重要信息系统网络安全保障工程”；参加公安部“护网 2018”网络攻防演习；组织开展民航旅客数据隐私保护培训，提升全员数据安全保护意识。

应急演练

为确保有效应对突发事件，首都机场修订发布《首都机场应急救援预案手册》和《首都机场股份公司反恐怖主义应急预案》，组织开展反恐、危险品处置等多种应急演练，首次开展“航空器场外失事无脚本演练”，提升演练实战化程度。2018 年，公司组织应急救援培训 1100 余人次。

1100+

组织应急救援培训(人次)

案例

首都机场首次开展航空器场外失事应急救援演练

2018年10月，首都机场开展了航空器场外失事应急救援演练，以模拟进港航班在首都机场降落过程中遭遇强风事件为背景，共106名医务人员参与此次演练，设立5名评估人员评估演练效果，20位嘉宾观摩及评估此次演练，为首都机场持续提升突发事件应急救援处置能力打牢了基础。



倡导安全文化

首都机场持续开展员工安全教育，深化“三创促三基，安全四落实”活动，举办安全生产月活动，有效提升了员工的安全意识和责任意识，确保了培训教育工作的常态化和持续性。2018年，公司编制了《首都机场安全文化建设白皮书》和调研报告，启动“首都机场安全文化2.5版建设”评估项目，评选国门真英雄40名，收集金点子691条，并从中评选较好建议45条，核实随手拍有效信息2043条。



40

评选国门真英雄(名)

案例

首都机场举办全国安全生产宣传咨询日及航空器防刮蹭技术经验交流活动

6月16日，围绕“生命至上、安全发展”主题，首都机场在3号航站楼四层大厅组织开展了安全生产宣传咨询日活动。现场播放《无人机运行》和《安检须知》等安全宣传公益广告，向旅客推广安全生产法、净空保护要求、锂电池运输规定等航空安全知识。此外，首都机场安委会还组织开展了航空器防刮蹭技术经验交流活动，有效提升内外部安全意识。



02

绿色机场 树立环保标杆

首都机场严格遵守《环境保护法》等相关法律法规，秉承“凝聚多方力量、打造绿色国门”理念，在完善环境管理体系，加强节能降耗，提升污染防治的同时，携手利益相关方共发绿色倡议，打造行业绿色机场新标杆。



完善环境管理

为实现生态和谐，保障首都机场的可持续发展，首都机场正式下发《绿色机场建设指导纲要》2.0 版，创新性地提出“一轴四驱”绿色机场建设总体思路，携手利益相关方，通过内外合力共建绿色机场。2018 年，首都机场作为唯一入围的交通服务型企业，成为行业内首家获得“气候领袖企业”称号的机场。



首都机场“一轴四驱”的绿色机场建设总体思路

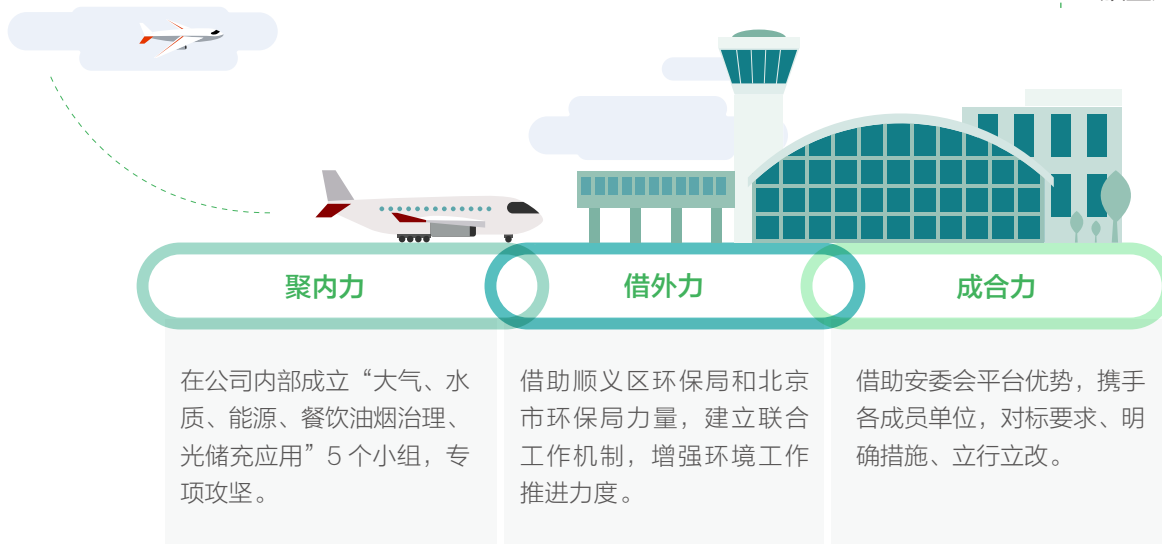
行业内首家



132479.87

温室气体（二氧化碳）排放量（吨）

注：本年度依据《其他服务业企业（单位）排放核算与报告指南（2018 年）》、《北京市碳排放交易体系建设与管理办法》仅对公司温室气体（二氧化碳）排放量进行测算



首都机场 2018 年绿色机场建设措施

加强节能降耗

为进一步推进绿色机场建设，首都机场在 2018 年成立两级“绿色机场建设领导小组”，并发布《北京首都国际机场“凝聚多方力量 打造绿色国门”绿色机场建设三年行动计划》，从能源管理、节能、节水、节油等方面明确发展目标，进一步降低资源能耗。2018 年公司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 1.056 万吨。

能源管理

首都机场始终坚持绿色环保理念与原则，不断完善能效管理机制和能源合同管理运营模式。2018 年，首都机场一方面，完成 T2 航站楼垂头区域“隔 1 亮 1”灯控模式改造，优化 APM 运行资源，并不断升级改造 BEMS 系统，提高楼宇自控能力。另一方面，开展《超大机场新能源及可再生能源技术的综合应用研究》，开发出生活热水系统、行李系统废热利用等四套专业系统，为首都机场的绿色机场建设贡献积极力量。

科技节电

电能节约作为节能减排的重要组成部分，始终是首都机场重点关注方向。2018 年，首都机场成立节能降耗攻坚组，推进节能设备应用，推动高耗能设备改造以及加强清洁能源研究，在提升首都机场节能效率的进程中提供有力支持。

案例

深研节电新路径

为助力绿色机场建设，引领行业节能发展，首都机场节能降耗攻坚组，在节能技术引进，老旧设备改造的同时，加强光伏发电、光储充一体优化方案等清洁能源的研究，对首都机场能源使用展开深入挖潜，为节约能耗提供新的路径。截至 2018 年年底公共区节约用电 42.9 万度，同比下降 2.79%。

《绿色机场建设三年行动计划》主要任务

- 广泛应用清洁能源
- 有效补充地面电源及空调设施
- 全面优化飞行程序和地面运行模式
- 着力推进节能设施更新改造
- 积极探索“储充一体化”解决方案
- 大胆实施远机位登机岛建设
- 创新建设进港行李智能输送系统
- 稳步完善绿色交通体系

推进节能设备应用

- 完成飞行区约 1980 套滑行道灯具 LED 改造
- 启动 T3 航站楼第二期照明光源 LED 改造项目

推动高耗能设备改造

- 完成 T2 航站楼 33 台空调机组表冷器改造
- 开展航站楼西区高耗能电机改造项目
- 探索高杆灯节能光源应用

加强清洁能源研究

- 推进停车场光伏发电项目
- 开展光储充一体化方案以及西湖水面光伏、GTC 穹顶光伏膜发电的研究

案例

全面攻坚“光储充”一体化

清洁能源的使用对于首都机场的绿色机场建设有着重要意义。2018年，首都机场成立光储充应用攻坚组，完成停车场光伏发电项目可行性研究及光伏发电加飞行区储能充电一体化建设研究方案，推动实施“光储充”一体化，为清洁能源使用提供新的途径。



🚗 低碳节油

我们严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《大气污染物综合排放标准》等相关法律法规，规范飞行区内电动车及其充电设施的管理，严格管控场内车辆尾气排放。同时，加快推进充电桩建设，全面推动“油改电”车辆替换工作和充电桩建设，以及广桥载设备使用，实现污染物排放的有效降低。截至2018年年底，完成不达标车辆尾气改造895辆，实现陆侧摆渡清洁能源车辆全覆盖，全年减少碳排放46万千克；调整桥载设备对接模式，设备使用率提升至94%。



46

全年减少碳排放(万千克)



94

桥载设备使用率提升至(%)

节油措施



规范飞行区内电动车及其充电设施的管理

- 先后发布《关于在首都机场范围内落实北京市机动车和非道路机械排放标准的通知》《关于落实〈民航贯彻落实〈打赢蓝天保卫战三年行动计划〉工作方案〉有关工作的通知》《首都机场航空器活动区电动汽车与充电设施关键性能技术标准》



严格管控场内车辆尾气排放

- 新增不透光度计(测量柴油车烟度)及废气分析仪(测量柴油车尾气)
- 完成场内全部3702辆机动车尾气复检
- 完成895辆民航牌照车辆/设备尾气净化装置加装
- 场内累计新能源车辆达132辆



加快推进充电桩建设

- 完成公司空侧充电桩一期6台充电桩建设并投用，空侧、陆侧充电桩投用数量达到106台
- 启动飞行区主要机坪和停车区13套储能式充电设施试点建设项目
- 完成陆侧油改电PPP模式研究报告

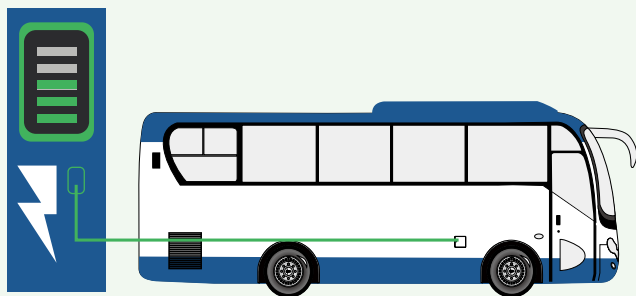


▶ 首都机场电动摆渡车

案例

电动车辆快速充电桩使用培训

为加速推进“油改电”建设进程，首都机场在推动飞行区电动车辆快速充电桩投入使用的时候，组织国航、新华航空、AMECO、南航、中国航油等单位开展充电卡发放及快速充电桩使用操作培训，普及电动车相关知识，全面提升电动车使用效率。



循环用水

由于地处水资源短缺地带，首都机场在 2018 年成立水质治理攻坚组，开展西航空净化站出水水质达标临时措施，使出水水质达到新标要求。截至 2018 年年底，首都机场用水 188.87 万吨，人均用水 18.70 千克；中水使用 35.71 万吨。2018 年，公司在求取适用水源上未发现问题。

 **188.87**

首都机场用水（万吨）

 **18.70**

人均用水（千克）

 **35.71**

中水使用（万吨）

案例

非传统水源再利用

为实现水资源的高效利用，首都机场在节水的基础上，以循环用水为着力点，通过对雨水、中水等非传统水源的利用，实现东区 91 万平方米绿地中水或雨水浇灌，不断提高水资源利用效率。截至 2018 年年底，公共区节约用水 6600 吨，同比下降 3.06%。



6600

公共区节约用水（吨）

3.06

同比下降（%）

推进污染防治

首都机场积极响应国家号召，始终以生态建设为基本，积极推进绿色机场建设，并通过废弃物处置、污水处理、噪音防治的有效管控，全力打好污染防治攻坚战，为首都机场绿色可持续发展提供有力驱动。

废弃物处置

首都机场严格管控固体废物收运和处理，不仅对无害废弃物进行焚烧处理，并与有资质的危废处理企业合作，对有害废弃物进行回收，实现环境无害化处理。

污水处理

首都机场以污泥 100% 无害化处理为要求，严格管控污水排放。2018 年完成西航空净化站改造。

噪音防治

首都机场在业内率先建立了噪声自动监测系统，积极开展敏感站点的移动监测工作，对航空器运行与噪声进行 24 小时连续监测。

油烟处理

首都机场持续优化餐饮油烟排放管控，并在 2018 年完成餐饮店面的油污排放的专项检查，要求餐饮店面加装油污排放装置。



2018 年，回收废弃物 900 多吨，全年焚烧疫区航空垃圾 390 余吨。

2018 年，污水处理 780.25 万吨，污泥处理 6781.17 吨，实现化学需氧量（COD）减排 2454.18 吨，氨氮减排 271.91 吨。

截至 2018 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。

2018 年，餐饮店面 100% 加装油污排放装置，并全部与具有专业资质的垃圾处理服务商签订了垃圾清运协议，确保符合国家相关要求。

共发绿色倡议

作为全球唯一与联合国环境规划署开展战略并签署战略合作备忘录的机场，首都机场在推动节能减排，实现绿色机场转型的同时，倡导生态环保理念。在2018年与北京市野生动物救护中心等专业环保机构合作，共计开展野生动物救助和放飞共计110余次，并通过“清洁海洋”“为生命呐喊”等主题宣传等活动，号召利益相关方共同参与到绿色环保行动中，为构建“人类命运共同体”贡献一份积极的力量。



110+

开展野生动物救助和放飞（次）

案例

为“清洁海洋”运动打CALL

2018年11月，首都机场携手联合国环境规划署开展了“清洁海洋”主题宣传活动，旨在呼吁公众改变随意丢弃垃圾的习惯，各行业减少塑料用量，逐步淘汰一次性塑料制品，减轻海洋垃圾对海洋生物、海洋生态和人类生存环境造成的沉重伤害，使海洋更加清洁。



▶ 首都机场在航站楼开展“清洁海洋”主题宣传活动

03

智慧机场 融合科技创新

首都机场始终坚持以科技创新为引领，通过快速发展、全面深化、融合腾飞，持续推进“智慧机场”建设，在智慧运行、智慧安全、智慧服务、智慧商业、智慧经营管理以及 IT 基础能力方面开展一系列建设工作，全力实现安全自动化、运行协调化、服务个性化和管理智能化，树立“智慧机场”标杆。





引领智慧运行

首都机场运用先进信息技术构建智慧运行体系，自 2010 年启动 A-CDM 的系统建设以来，现已经历三期的功能升级，并成功推出 A-CDM app，支持用户开展精细化的运行组织及保障。生产运行智能管理系统是围绕航班生产保障业务的综合系统，通过与首都机场 A-CDM 系统进行实时交互，有效提升了首都机场协同运行的技术保障能力。



▶ 首都机场 A-CDM 应用界面截图

案例

首都机场启用 AeroMACS 场面滑行引导系统

2018 年初，首都机场联合华北空管局等单位成功研发了 AeroMACS 场面滑行引导系统，可以通过 AeroMACS 网络实时获取服务器传输的场面监控数据，地面运动的告警服务数据，航空器的路径规划数据和机场气象信息，并为使用者提供全方位的机场地面态势分析和准确安全的滑行引导功能，有助于实现站坪管制移交、地面精细化指挥控制。



守卫智慧安全

首都机场推出“1-2-1”智慧安全管理系统，该系统对安全管理体系运行、安全风险隐患管理、安全责任落实和法定自查等提供了全方位支撑，对安全绩效管理提供实时的过程监控和科学的量化评价，通过智慧化手段深化安全管理机制。2018年，首都机场从安检信息系统比对获得2643万次旅客出行数据，形成9万个诚信旅客数据；启用安检效率监测系统，平均排队时间由7分钟降至2分43秒。



2643

安检信息系统比对获得数据
(万次)



9

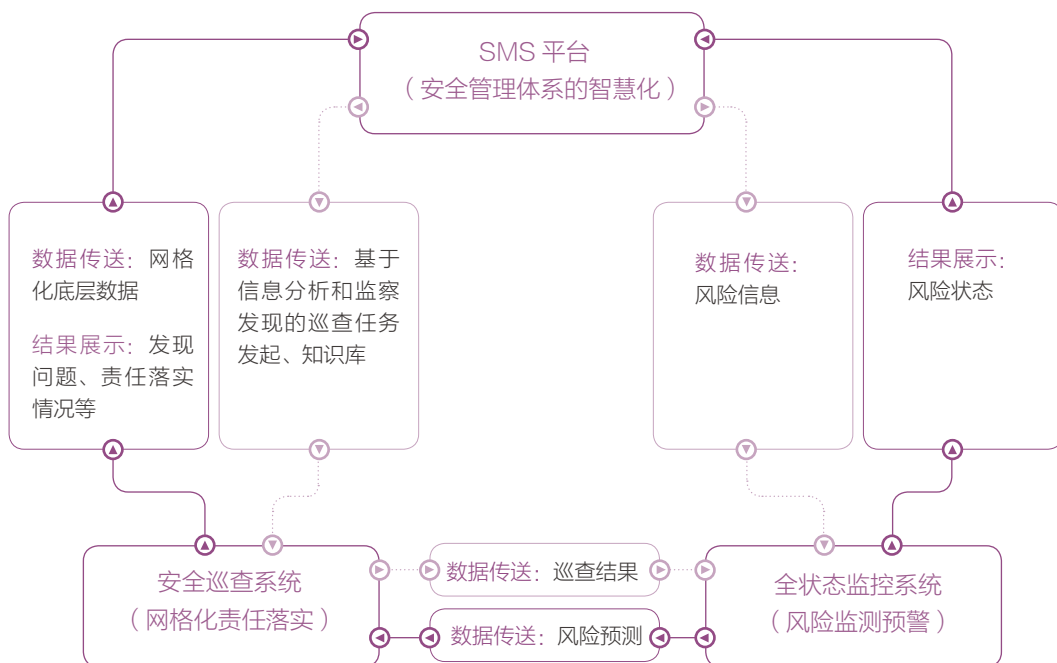
形成诚信旅客数据(万个)



2:43

平均排队时间降至(分:秒)

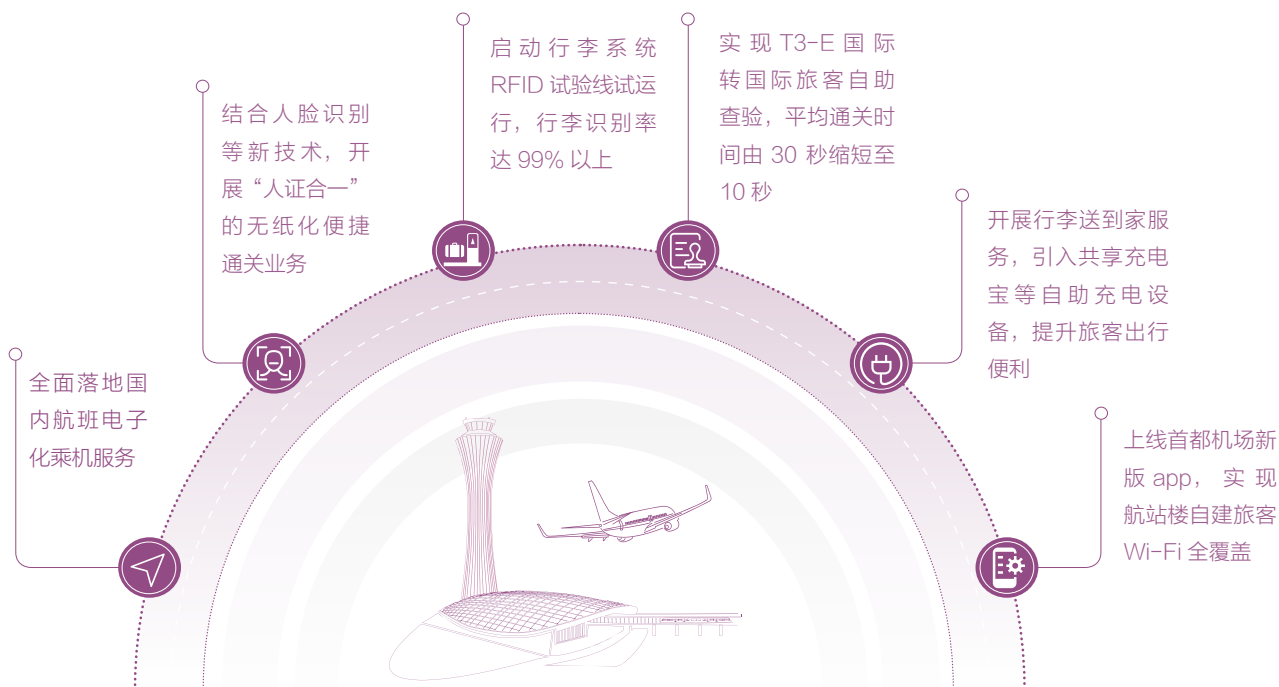
数据互联 —— 公司安全管理、安全业务、安全状态监控的智慧化



首都机场“1+2+1”智慧安全管理系统关系图

提供智慧服务

首都机场以“高质量、高效率、高满意度”为服务要求，启动自建旅客 Wi-Fi 项目，实现全流程无纸化登机，保障旅客便捷出行，提高机场信息化服务水平和保障效率，提升旅客出行体验，努力为旅客打造便捷、安全的出行环境。



首都机场推进“智慧机场”建设的举措

案例

首都机场全面实现电子化乘机服务

4月24日，首都机场3座航站楼全面实现全流程电子化乘机服务，整个过程主要运用电子验证等信息化手段为旅客提供高效便捷的手续办理服务，相比纸质登机牌的流程，至少可以为旅客节省约十分钟的时间，给旅客出行带来了极大的便利。



打造智慧商业

首都机场借助物联网、大数据、人工智能等新技术应用，融合线上线下旅客商业服务体验，开展精准营销和精准服务，通过打造“互联网+”时代具备机场行业特色的智慧化商业营销模式，实现首都机场商业数字化经营，以信息技术驱动业务发展，为旅客带来便捷性、个性化的商业服务体验。

精准营销

基于旅客画像和客流分析实现旅客精准营销。

泛会员管理

采用泛会员管理，感知即会员，内外部跨界合作，建立共享会员。

线上线下融合

实现基于位置的营销互动，引导消费，促进线上线下融合。

数字化转型

分析商业运营数据，建立管理驾驶舱，促进机场商业数字化转型。

首都机场智慧精准营销模式



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，搭建“E企连”便捷办公，建立企业智慧化党建信息系统服务党务工作，利用云服务平台为业务赋能，经营管理效率得到快速提升。

搭建“E企连”

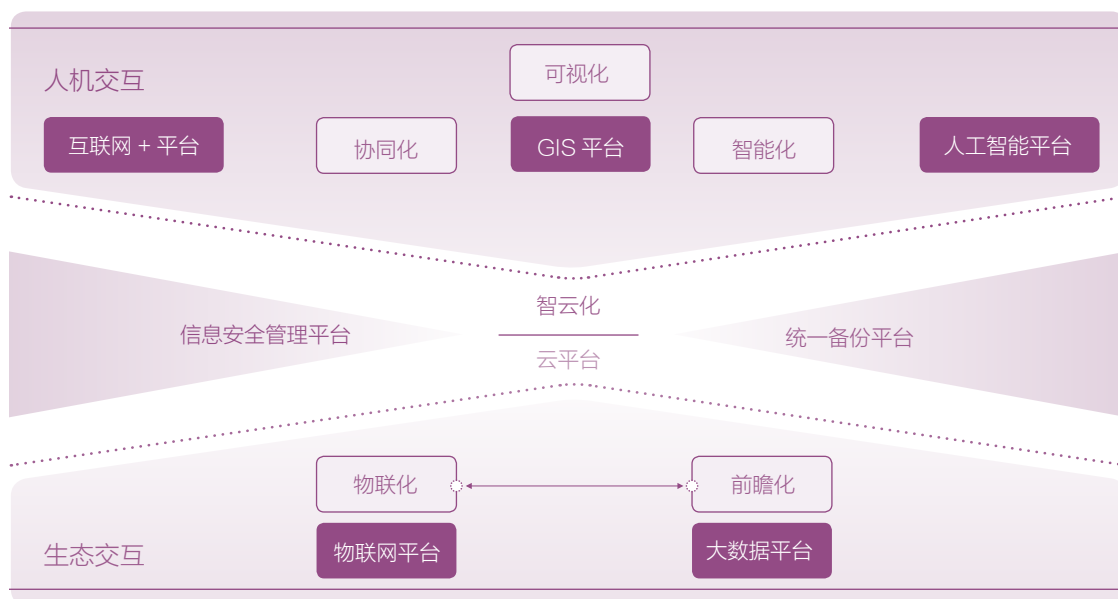
首都机场“E企连”作为统一权限控制的移动门户app，实现了统一管理各类移动应用app的发布、下载和更新，有效提高了办公便利性和办公效率。



► “E企连” app 应用界面截图

智慧 IT

首都机场重视能力平台的搭建，通过统一的云服务平台为首都机场生产运行系统提供可灵活定制计算及存储资源；通过利用开放的物联网平台，提供万物互联的网络基础；通过建设大数据平台，横向汇集各业务领域数据，为业务系统赋能；通过升级地理信息平台，提高地图即时服务能力。这些能力平台的建设，使得旅客服务、安全等相关应用得到有效的支持。



智慧机场 IT 基础能力建设关系

智慧党建

首都机场结合基层党建工作实际，搭建企业智慧化党建信息系统，从思想建设、组织建设、作风建设、制度建设、反腐倡廉建设、群团工作、文化建设、档案库等方面进行顶层设计，实现公司党务工作的全覆盖。

案例

智慧党建信息系统正式上线

2018年8月，首都机场“智慧党建”信息系统正式上线。该系统以联系服务党员为目的，运用互联网思维和网络信息化手段，将各种实体党建资源数字化重组、分析、整合党的建设和党员工作的各种需求并做出智能响应，打破时间和空间局限，构建规范、开放、整合、高效、互动的党群工作体系，实现党群工作的精细化管理、人性化服务、长效化运作。



04

人文机场 彰显文化自信

首都机场始终秉持“以人为本”和“文化引领”两大理念，以运行效率为核心，提升航班正常；以旅客满意度和获得感为目标，改进服务品质；以弘扬人文精神、彰显文化自信为特色；以员工发展为己任，增强员工幸福，携手利益相关方共建人文机场。





提升航班正常

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。

2018 年，首都机场航班正常性创近四年最好水平。放行正常率 80.04%，同比提高 11.99 个百分点；始发正常率 77.75%，同比提高 13.81 个百分点。

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

 **77.75** **13.81**
始发正常率 (%) 同比提高 (%)

改善服务品质

我们始终践行真情服务，不断提高服务标准，对设备设施的维护进行升级，让旅客体验便捷舒适的出行体验。我们采取有效行动，初步形成首都机场服务质量管理模型 (SQMS)，研发构建服务质量自评价体系，发布《首都机场通用服务要求》，夯实服务质量管理责任。2018 年，ACI 旅客满意度得分 4.99，旅客满意度创历史新高。

 **4.99**
ACI 旅客满意度得分

我们采取有效措施，提升服务质量：

- 积极开展“厕所革命”，完成样板卫生间建设
- 增加夜间摆渡车发车频次，改善迟运行李装卸效率，地面保障能力持续提升
- 承办第三届中国机场服务大会，深化“礼在国门·礼赞国门”服务文化品牌建设
- 全年共开展“漫画国门”“智慧出行全攻略”等活动 20 次
- 与机场医院合作，开展 AHA 急救培训，壮大员工急救志愿者队伍，全年共计 1648 名旅客得到及时救助

案例

机场里的“厕所革命”

为了更好地提升服务水平，满足旅客需求，首都机场成立了航站楼卫生间专项提升小组，积极开展“厕所革命”，通过将厕位的内部空间深度加长，厕位隔断门板宽度缩短，释放更多内部空间，方便大件行李进出。厕位内部增添手机置物台、马桶垫圈消毒液等，进一步优化细节。此外，在女卫内设置了化妆镜，男女卫均设置了婴儿打理台、婴儿挂椅，家庭卫生间呼叫铃、无障碍设施一应俱全，增设了更衣踏板。男女厕位内均增加了扶手，方便老弱病残孕旅客使用。



此外，我们采取了一系列措施改善国际客运服务：落地实施《首都机场新增定期国际客运航线、航班优惠办法》，4家航空公司18条新增航线航班获起降费优惠；持续加大144小时过境免签政策营销力度，免签旅客同比增长36%，为国际旅客出行提供了更加便捷的条件。



18

新增航线航班获起降费
优惠数量（条）

36

免签旅客同比增长
（%）

促进员工发展

人才是首都机场不断刷新纪录的动力源泉。首都机场围绕“以人为本”的理念，切实保障员工基本权益，帮助员工实现自身人生价值，使每一位员工都能在首都机场的温馨大家庭中“职业有发展、工作有快乐、生活有品质”。

保障基本权益

员工权益不受侵害始终是首都机场关注的重中之重。我们不仅以平等雇佣为原则，切实保护每位员工的基本权益，并为员工提供满意的薪酬与福利，以及畅通的民主沟通渠道，与员工一起切实保护自身权益。2018年，首都机场共计发布、修订《组织管理办法》等人力资源制度 14 项，为员工权益保障夯实制度基础。



14

发布、修订《组织管理办法》等人力资源制度（项）

平等雇佣

01

我们严格遵守《劳动法》《劳动合同法》及相关法律法规，坚持公开、平等、竞争、择优，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。当发现违规雇佣时，立即终止劳动关系并采取健康检查、经济救助等必要措施。2018年，首都机场未出现使用童工和强迫劳动的情况。



薪酬与福利



为保证员工实现尊重感、归属感，以及对公司发展战略的认同和支持，我们不仅坚持同工同酬，并以对外具有竞争力，对内具有公正性，对员工具有激励性的薪酬原则，保证每位员工应有权益。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。2018年，我们完成薪酬体系优化方案设计，并提高误餐费标准，提升基层业务保障力度，五险一金覆盖率 100%。

02



身心健康



我们以“预先防范，有效沟通”为原则，不断完善《职业健康安全管理制度》。2018年，员工体检方案增设心血管、肿瘤类专项体检，体检机构中首次增加四所三级甲等医院；新增健康管理增值服务，解决“挂号难、就医难”等问题；提高关怀保障力度，重大疾病保险保额由10万元提升至50万元、意外伤害险由10万元提升至20万元，新增50万元保额的疾病身故险，缓解员工罹患重疾后“因病致贫”等问题。截至2018年年底，因工作死亡人数为零，因工伤损失工作日数为79天。

04

民主与沟通

03

我们严格遵守《企业民主管理规定》等国家法律法规，并根据《公司工会委员会议事规则》，每月组织召开一次工会会议，探讨涉及员工切身利益的重大事项，与员工一起共谋发展、共促管理。2018年，我们组织召开职工代表大会5次。



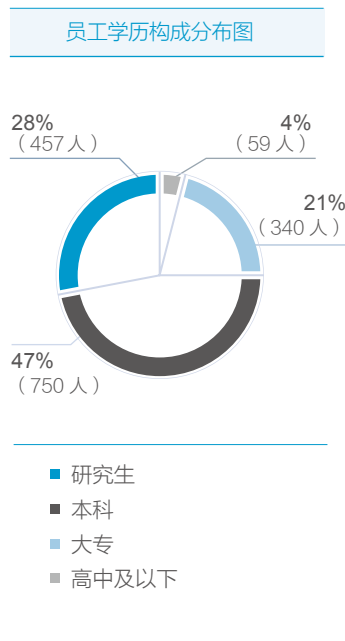
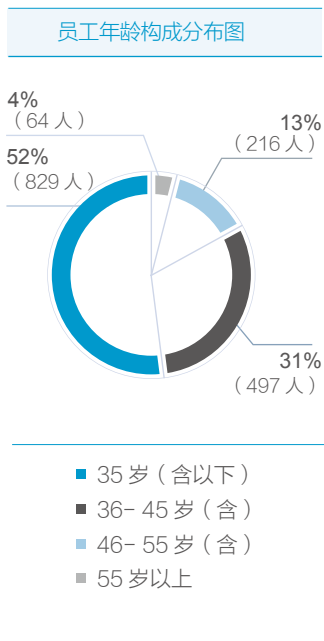
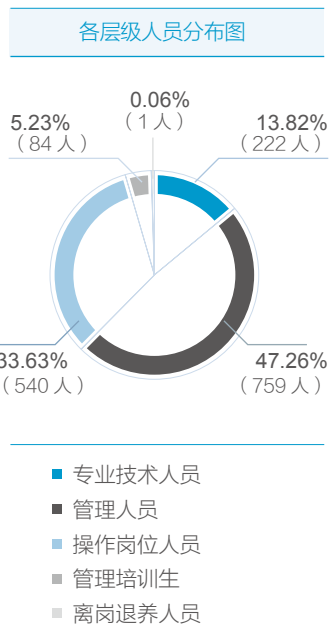
助力员工成长

员工的多元化发展对于首都机场打造国际大型枢纽有着重要意义。为此，首都机场积极倡导员工的多元化发展，并通过相应的培训制度，清晰的职业成长路径，助力员工提升其职业能力和职业素养，为员工梦想的实现奠定坚实基础。

多元汇聚

我们始终坚持平等、多元、包容人才理念，致力于为每一位员工提供公平、公正的职业发展平台。截至2018年年底，共有 1606 名员工，其中女性员工 495 人，占比 30.8%，少数民族员工 54 人，劳动合同签订率 100%。

2018年首都机场



员工流失率		人数	2018年
按地区划分	西北	0	0.0%
	东北	1	0.1%
	华北	14	0.9%
	华东	6	0.4%
	华南	1	0.1%
	华中	4	0.2%
	西南	2	0.1%
按性别划分	男	22	1.4%
	女	6	0.4%
按年龄划分	35岁及以下	22	1.4%
	46-55岁	1	0.1%
	36-45岁	5	0.3%
	56岁及以上	0	0.0%
合计	28	1.8%	

员工培训

我们严格遵守《劳动合同法》，制定全方位培训体系，并在2018年通过“浅海导航计划”“蓝海试航计划”“深海领航计划”，为各层级员工提供针对性的职业培训，提升个人职场能力。其中，新员工梦想起航训练营、协同决策创新培训、一线岗位技能培训等5个培训项目入选民航科教创新成果展。截至2018年年底，全年培训投入1020万元，培训139468小时，培训16509人次，人均培训86.9小时，所有员工均参与培训。



1020

全年培训投入（万元）



139468

培训（小时）



16509

培训（人次）



86.9

人均培训（小时）

浅海导航计划

面向助理和新入职员工，组织开展新员工梦想起航训练营、职业技能培训等，协助完成职场角色转变

蓝海试航计划

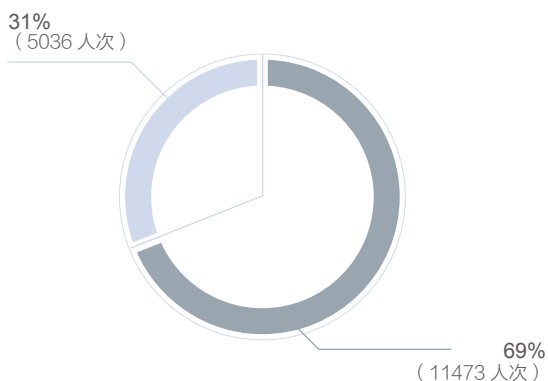
面向新聘业务经理及主管，组织开展基层领导力训练营，提升团队领导力和科学管理能力

深海领航计划

面向中层管理人员和骨干业务经理，开展清华大学“变革创新与卓越管理研修班”、中国浦东干部学院“宏观经济与国企改革”培训等

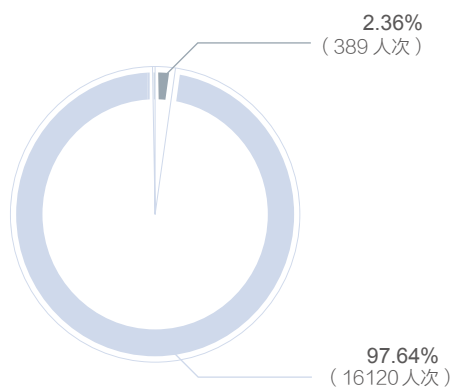
首都机场员工培训计划

不同性别员工培训人次分布图



- 女性受训员工
- 男性受训员工

不同层次员工培训人次分布图



- 中、高层员工
- 基层受训员工

案例

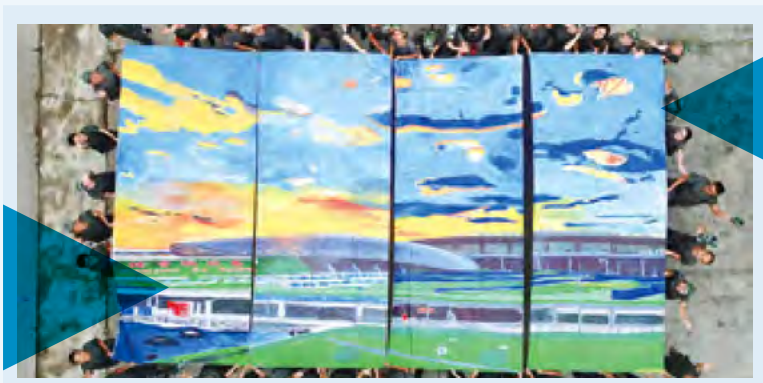
让青年敢于有梦、勇于追梦、勤于圆梦

新员工作为企业得以不断发展的基本保障，首都机场始终将新员工入职培训作为公司培养青年人才的重点工作。2018年，首都机场通过“我与未来有个约定”“梦想起航训练营”等新员工培训，使公司新一代青年员工能够既做追梦者，也成圆梦人，用汗水和智慧铸就一个意气风发的新民航史。



2018年8月，首都机场举行了“我与未来有个约定”2013届开箱暨2018届封箱仪式，引导着一批又一批青年人完成从校园到职场的华丽转身。

2018年8月6日，第八届梦想起航训练营正式开营，帮助新员工完成在校生到职场人的身份转变。



职业发展

我们高度重视每一位员工的职业发展，保障畅通的晋升渠道。2018年，相继完善《中层管理人员选拔聘任管理规定》《中层管理人员年度考核管理规定》，进一步对接上级关于干部选用和考评精神。截至2018年年底，共选拔人员116名，其中业务经理级33人，主管级60人（含飞行区管理部主管级技师9人），操作岗位中级工22人、高级工1人。

 共建温馨家庭

首都机场围绕“同在国门下、同是一家人”的国门文化口号，密切关注员工权益，主动帮扶包括女性、残疾、困难等“特殊”员工在内的每位员工，努力为员工“解难题、办实事、谋实惠”，致力于打造“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。

案例

大家暖小家，温暖每一人

首都机场时积极推进落地“五项贴心行动”，始终把员工的事当作公司的事，帮助员工平衡生活与工作，解决员工当前困难，真正将“员工幸福”与“企业发展”紧密挂钩，使员工对公司的归属感、荣誉感不断增强，让“家文化”进一步深入人心。



2018年七夕节之际，首都机场为65对银婚夫妇举办了主题为“国门伉俪情欢乐一家亲”的银婚纪念活动。同时，青年员工带着全场的祝福与期许，成功牵手爱人走向婚姻。

2018年7月，首都机场发起首届员工子女暑期托管班，与每一位新晋母亲或父亲，一起呵护祖国的未来，真正解决员工们的后顾之忧。



2018年6月首都机场举办了“国门文艺汇”暨六一儿童节主题活动，近300名员工家庭欢聚一堂，共同度过一个难忘的六一儿童节。

2018年10月，首都机场组织开展了2018年度“国门体育汇欢乐一家亲”活动，600多名员工及家属一同参与到欢乐十足的运动项目中，让喜悦的心情在彼此间快乐传递。



共享美好未来

首都机场坚信发展中的每一步都离不开社会的支持。为此，首都机场密切关注社会动态，积极回馈社会需求，以实际行动切实保障重大活动的顺利开展，积极向外界弘扬我国传统文化，并主动参与志愿者公益活动，用点滴力量助力世界更加美好。

保障重大活动

首都机场多年来勇担时代责任，以责任和使命保障着国家重大进出港任务的顺利进行。2018年，首都机场圆满完成“两会航空运输保障”“中非论坛北京峰会重大运输保障”“春节保障”等多项重大任务，为和谐社会的构建贡献了积极力量。

案例

保障春运，让每一位游子离家更近

为保障整个春运期间首都机场运行平稳有序，让每一位游子顺利的与家人团聚，首都机场针对旅客出行通过新配置自助行李托运设备，“首都机场安检暂存”微信小程序等多项便捷措施，以智慧科技手段提升旅客出行体验。2018年春运期间，首都机场共保障航班6.7万架次，运送旅客1098万人次，较去年春运分别增长0.27%和1.2%。



6.7

保障航班（万架次）

0.27

较去年春运增长
(%)

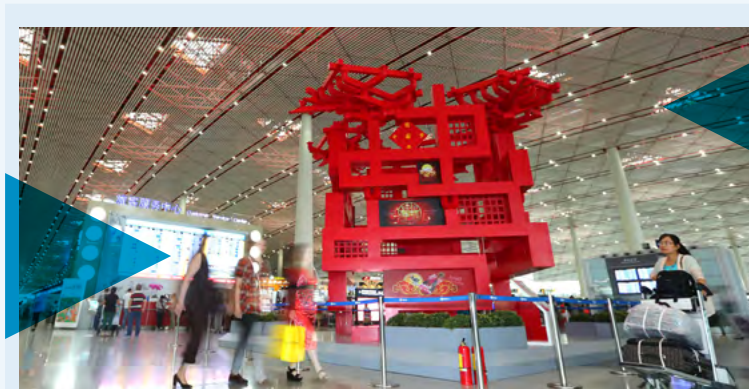


1098

运送旅客（万人次）

1.2

较去年春运增长
(%)



首都机场用细心的服务，保障每一位游子的回家之路

弘扬传统文化

一座城市的机场,就是一座城市的名片。作为“中国第一国门”,首都机场在2018年成立文化国门规划管理委员会,并通过一系列的文化艺术形式,全力打造具有首都机场内涵的“礼在国门、礼赞国门”文化品牌,用多种艺术形式讲述“中国故事”,传播中国文化。

案例

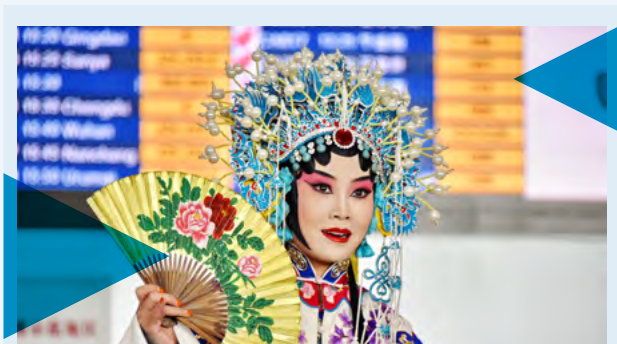
传承中华精粹 彰显国门情怀

为进一步传承传统文化,彰显文化自信。首都机场在结合端午、中秋、重阳等传统佳节推出了“礼在国门、礼赞国门”文化系列活动,将中华传统文化与旅客出行体验相结合,传承发扬中华民族优良美德。



2018年1月,首都机场推出了“锦绣新春·国门礼韵”主题活动,融合民乐、水袖舞、京剧芭蕾、舞狮等演出以及面塑、中国结、衍纸等互动体验活动,用浓浓的年味儿迎接农历新年的到来。

2018年3月,首都机场在3号航站楼推出京剧快闪活动,通过《天女散花》《贵妃醉酒》两场经典剧目,将国粹展现在世界面前。



2018年10月,首都机场组织开展了“孝老敬老·礼在重阳”重阳节主题文化活动。演出后,幼教中心的小朋友们将自己亲手制作的重阳糕、小贺卡等送给旅客,送出一份祝福,让文化和爱意继续传递。

助推和谐社区

首都机场始终秉持志愿精神，不断推动“四季关爱”公益品牌建设，以点滴力量助力社会更加和谐美丽。2018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 675 人次，志愿服务 1777 小时。



10

公益项目中投入资金（万元）



675

参与志愿服务共计（人次）



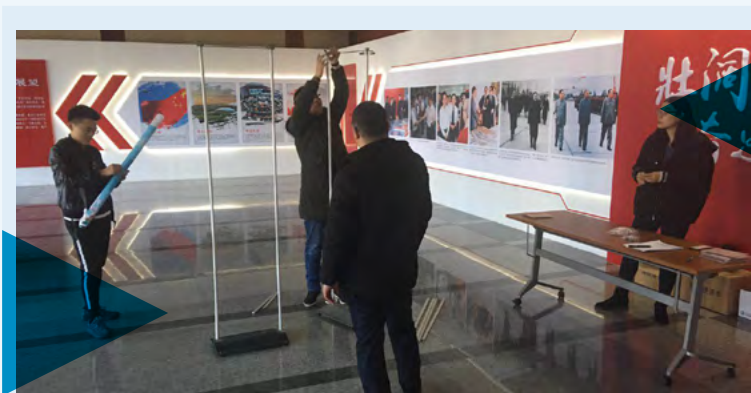
1777

志愿服务（小时）

案例

暖冬关爱季，让温暖常伴左右

2018年1月，首都机场青年志愿者协会组织开展了“暖冬关爱季”志愿服务，共捐赠 252 件衣物和大量书籍。所捐物资将经过精选、分类、消毒、打包，通过合作的社会公益平台派发至相关地区，为当地社区居民带去首都机场的温暖，让这个冬天不再寒冷。



志愿者搭建捐赠平台

首都机场员工热情捐赠物资



案例

老年关爱季，共话敬老情

2018年1月，首都机场组织近40名青年志愿者赴朝阳区劲松西社区养老服务驿站，开展了“真情志愿行，共话敬老情”活动。志愿者们来到养老院，和老人拉家常，关心老人的身体和生活状况，与老人一起包饺子，一起品味非物质文化遗产——鼻烟壶的风采，一起观看快板、口琴、独唱等文艺节目。在《歌唱祖国》的歌声中，浓浓的敬老情温暖了寒冬。



40

参加北京朝阳区劲松西社区养老服务驿站志愿活动的志愿者近（名）



首都机场志愿者与老人们欢聚一堂

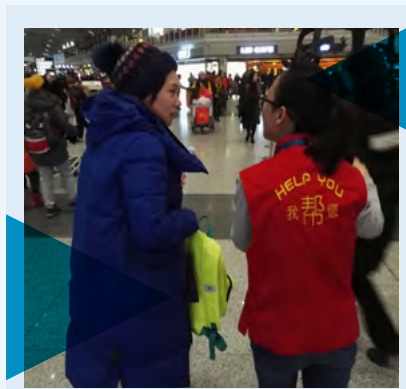
案例

阳光关爱季，春运送万福

为保障一线春运运行保障需求，2018年2月1日至14日，首都机场“红马甲”志愿团队在3座航站楼8个过检和分流通道，开展“新春走基层、阳光回家路-暖冬行动”春运志愿服务，为旅客提供咨询及快速过检引导。在志愿者的辛勤努力下，2018年3月，“红马甲”志愿团队得到共青团中央青年志愿者行动指导中心以及中国协会志愿者秘书处，授予的中国志愿者服务春运“暖冬行动”优秀志愿服务团队。



▶ 首都中国志愿者服务春运“暖冬行动”优秀志愿服务团队证书



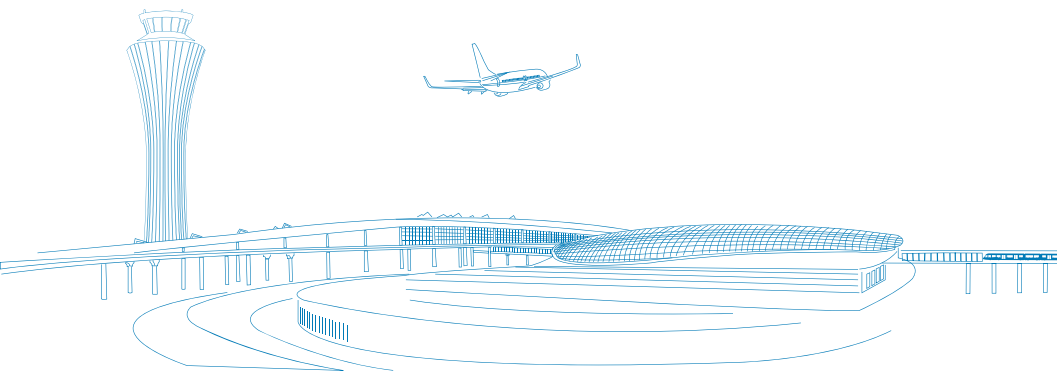
▶ 志愿者为旅客提供引导服务

2019 年展望

在过去的一年中，首都机场不负使命，以大毅力、大决心、大担当，携手利益相关方，用真情、真心、真行动，共同践行社会责任，为“中国第一国门”添上了浓墨重彩的一笔，更为打造国际大型枢纽的目标实现贡献积极力量。

在波澜壮阔的新时代下，首都机场认清形势，把握机遇，全面对标平安机场、绿色机场、智慧机场、人文机场，深刻领会“高品质、高效率，高满意度”的内涵，严格隐患治理，健全安全体系扩充，夯实“三基”建设，坚守安全底线，打造业内“平安机场”标杆，共守安全出行每一天；响应国家绿色建筑号召，再度探索节能减排，保护环境生态多样，创立业内“绿色机场”标杆，共赴幸福绿色家园；优化信息化管理组织结构，推动科技成果转化，全面提升旅客出行体验，确立业内“智慧机场”标杆，共享智慧便捷新出行；用真情服务温暖旅客，切实保障员工权益，解决小区当前困难，树立业内“人文机场”标杆，共传社会文明正能量。

未来，首都机场将继续以“倡行中国服务，打造国际枢纽”为己任，牢记使命，努力奔跑，践行对各个利益相关方的承诺，严守安全底线，筑牢平安机场发展根基；落实环保要求，加快绿色机场建设步伐；加强顶层设计，发挥智慧机场引领作用；落实真情服务，实现人文机场高满意度，为世界展现中国形象，撸起袖子，加油干！





公司荣誉



1. 荣获由中国质量万里行促进会颁发的“2017 年度中国服务行业优秀企业奖”



4. 荣获 2018 年民航系统全国“安全生产月”活动先进单位称号



2. 荣获首都精神文明建设委员会授予的“首都文明单位标兵”称号，并被评为“首都学雷锋志愿服务示范站”



5. 荣获北京市消费者协会“诚信服务承诺单位”



3. 荣获 ACI “亚太区最佳机场第二名”“全球旅客吞吐量 4000 万以上级最佳机场第二名”等国际奖项





6. 荣获能源基金会
“气候领袖企业”



8. 荣获北京市委、
市政府“第八届首都
民族团结进步先进集
体”称号



7. 荣获北京市妇女联
合会、北京市总工会、
北京市人力资源和社
会保障局联合颁发的
北京市“三八红旗集
体”奖项



9. 荣获全国“安康杯”
竞赛优胜单位称号



关键绩效表

指标名称	2016 年	2017 年	2018 年
旅客吞吐量 (万人次)	9439	9579	10098
ACI 旅客总体满意度 (5 分)	4.98	4.98	4.99
旅客投诉处理率 (%)	100	100	100
航班放行正常率 (%)	76.92	68.05	80.04
温室气体总排放量 (吨) ¹	285482.00	277968.68	-
温室气体 (二氧化碳) 排放量 (吨) ²	285481.98	277968.66	132479.87
人均温室气体 (二氧化碳) 排放量 (吨 / 万人次)	30.24	29.02	13.12
综合能耗 (吨标准煤)	119710.5	105117.49	95958.56
电力消耗 (千瓦时)	239381417	231625760.6	230029417.7
汽油消耗 (吨)	183.58	172.71	192.1
柴油消耗 (吨)	214.74	241.91	177.04
水消耗量 (吨)	1904327	1882987	1888654
人均综合能耗 (吨标准煤 / 万人次)	12.68	10.97	9.50
人均电力消耗 (千瓦时 / 万人次)	25360.89	24180.58	22779.02
人均汽油消耗 (千克 / 万人次)	19.45	18.00	19.02
人均柴油消耗 (千克 / 万人次)	22.75	25.25	17.53
在岗员工人数 (人)	1623	1605	1606
少数民族员工数 (人)	90	83	54
劳动合同签订率 (%)	100	100	100
培训总课时 (小时)	68166	8815.75	139468
员工培训总投入 (万元)	567	700	1020
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)	15330	18375	675

注 1、2: 2018 年, 首都机场严格按照北京市发改委要求测算企业电力能源消耗所产生二氧化碳排放量, 核算口径、数据较往年均发生较大变化。

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	26-30	
A1.1 排放物种类及相关排放数据	包括	30、58	
A1.2 温室气体总排放量及密度	部分包括	58	本公司的温室气体排放主要来源于电力消耗（不含 GPU，含商户）、外购热力、汽柴油燃烧产生的二氧化碳，其他温室气体排放量极少
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度	包括	30	
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度	包括	30	
A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	包括	27-29	
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	30	
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	27-29	
A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千千瓦时计算）及密度	包括	58	
A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	包括	29、58	
A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	包括	27-29、58	
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	29	
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	26-31	
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	26-31	

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	44-49	
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	46	
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	包括	46	

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	45	
B2.1 因工作相关的死亡人数及比率	包括	45	
B2.2 因工伤损失工作日数	包括	45	
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	45	

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	47-48	
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	47	
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	47	

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	44	
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	44	
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	44	2018 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	包括	15	
B5.1 按地区划分的供货商数目	包括	15	
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	15	
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	部分包括	32-37、42	本公司未涉及标签方面的业务, 因此标签方面不适用
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		本公司未涉及产品生产业务, 因此不适用
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	包括	42、58	
B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	包括	13	
B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用		本公司未涉及产品生产业务, 因此不适用
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	22	
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	包括	13	
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	13	
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	13	
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	50-53	
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	50-53	
B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	包括	50-53	

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 2018 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。

