



2019 企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

北京首都國際機場股份有限公司

關於本報告

親愛的讀者，這本報告反映了北京首都國際機場股份有限公司 2019 年履行社會責任的行動和績效。希望通過本報告展示首都機場在企業社會責任方面的理念及實踐活動，同時亦希望通過此報告與各利益相關方實現誠信、透明的溝通，不斷促進首都機場的可持續發展。



指代說明

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



時間範圍

報告時間跨度為 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容超出上述範圍。



發佈週期

本報告為年度報告，是北京首都國際機場股份有限公司連續發佈的第九份社會責任報告。



報告邊界

本報告以北京首都國際機場股份有限公司為主體，涵蓋公司所屬各管理支持部門等。



編制依據

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



數據來源

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



報告版本與獲取

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

您可在首都機場網站下載本報告的電子文檔，網址為：

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

若需獲取紙質版報告，或對本報告有建議和意見，您可按以下方式聯繫我們：

聯繫地址：中國北京首都國際機場四緯路

郵 編：100621

郵 箱：csr@bcia.com.cn





CONTENTS

目錄

關於本報告	01
董事長致辭	05
國門大事記	07
關於我們	09
社會責任管理	11

建設國際樞紐

保障投資者利益	15
樞紐建設	15
推動行業發展	16
責任供應鏈	18

01



02

建設平安機場

強化安全管理	21
保障安全運營	22
培育安全文化	26

建設綠色機場

優化能源資源結構	29
積極推動節能減排	30
持續加強污染防治	32
健全綠色發展機制	33
推進綠色合作與宣傳	34

建設人文機場

提昇旅客服務	43
促進員工發展	46
傾情回饋社會	51



03

04



05



建設智慧機場

智慧運行	37
智慧安全	37
智慧服務	38
智慧商業	38
智慧管理	39

關鍵績效表	55
公司榮譽	57
展望	59
ESG 指標索引	61
意見反饋表	64



董事長致辭





2019 年是新中國成立 70 週年，是新中國民航成立和“兩航起義”70 週年，也是首都機場發展歷程中極不平凡的一年。

9 月 25 日，習近平主席親自宣布大興機場正式投運，並對打造世界級航空樞紐、建設“四型機場”、發揮民航重要戰略作用作了重要指示。我們認真貫徹落實習近平主席系列指示精神，推進“雙樞紐”戰略、打造“四型機場”標杆、全力補齊發展短板，在圓滿完成“一帶一路”國際合作高峰論壇、世園會、亞洲文明對話大會、70 週年大慶等重大航空運輸保障任務的同時，再次實現了首都機場年旅客吞吐量過億。

這一年，我們全面推進“雙樞紐”戰略。貫徹落實習近平主席“打造世界級航空樞紐”的戰略部署，明確首都機場與大興機場的差异化定位，首都機場重在提質，大興機場重在上量，加強兩場統籌，發揮集中管理優勢，共同打造全球唯一的“一市兩場”、億人次、世界一流的大型國際樞紐。同時，與天津機場和石家莊機場一道，聚焦自身發展定位，建設“分工合作、優勢互補、空鐵聯運、協同發展”的世界級機場群。

這一年，我們着力打造“四型機場”標杆。緊緊圍繞民航局關於打造“平安機場、綠色機場、智慧機場、人文機場”重要指示精神，落實“平安機場是基本要求”，全面消除長期安全隱患、全面提昇跑道安全保障能力、全面應用智能旅客安檢系統，實現安全運行全面平穩可控；落實“綠色機場是基本特徵”，顯著減少污染排放、大幅提高綠色出行比例、整體規劃綠化景觀，着力實現“資源節約、環境友好、低碳運行、綠色發展”；落實“智慧機場是基本品質”，全面應用新科技，實現 RFID 技術全應用、高效安檢通道全設置、智能停車系統全區域、科技安防系統全佈局，以智慧提昇運營品質；落實“人文機場是基本功能”，航班正常性大幅提昇、旅客平均過檢排隊等候時長有效縮短、服務短板積極改進，讓以中國服務為內涵的“真情服務”遍地開花。

這一年，我們全力補齊發展短板。遵循“問題導向”原則，直指“再造國門”目標。着力提高運行效率，持續完善“運管委”機制、推進西跑道第二平滑建設、增設跑道外來物探測系統、增加三條跑道出口滑行道禁止進入排燈；着力均衡保障能力，推進 T2 國內安檢主現場通道改造、T2 通程航班運行保障資源擴容、T2 行李系統改造；着力完善綜合交通，開展貨運路大修、謀劃新建東西區綜合交通樞紐、建言 R4 線進入首都機場。

展望未來，新時代呼喚新動力，新藍圖煥發新活力。我們將堅持穩中求進總基調，堅持提質增效總目標，努力推動首都機場向世界一流大型國際樞紐機場邁進。

首都機場集團公司總經理
北京首都國際機場股份有限公司董事長

劉雪松



國門大事記

1月

1月22日，首都機場以實現國內“無紙化”出行全覆蓋、創新結合生物識別技術打造“航信通+”產品等多方面優勢成爲“無紙化”便捷出行示範單位，榮獲由國際航空運輸協會（簡稱IATA）頒發的“2018年度場外值機最佳支持機場”獎。

2月

2月4日—10日，春節期間，首都機場運行總體平穩有序，共保障航班11321架次，同比增長0.37%；運送旅客198.99萬人次，同比增長4.99%。

3月

3月22日，公司與故宮博物院正式簽署戰略合作框架協議，雙方將進一步加強文化成果的融合，釋放“中國第一國門”的品牌價值。



4月

4月23日—5月16日，首都機場圓滿完成第二屆“一帶一路”國際合作高峰論壇、亞洲文明對話大會、2019年中國北京世界園藝博覽會開幕式等重大航空運輸保障任務。

5月

5月13日，首都機場圓滿完成大興機場真機試飛保障任務。

6月

6月5日，首都機場與聯合國環境規劃署簽署《戰略合作諒解備忘錄》。這是雙方第三次攜手在綠色發展方面達成合作。



7月

7月10日，首都機場東區遠機位登機橋建成投入使用。這是國內首座遠機位登機設施，切實改善了旅客的出行體驗。

8月

8月28日—29日，首都機場參加第十四屆北京國際商務及會獎旅遊展覽會（IBTM China），與38家旅行商代表就推動北京入境旅遊市場發展進行洽商，並持續加大力度宣傳144小時過境免簽政策。

9月

9月21日—24日，公司參加第25屆世界航線發展大會，並聯合大興機場共同推介北京航空市場，用聯合營銷的實際行動落實集團公司“雙樞紐”戰略。

10月

9月27日—10月2日，首都機場圓滿完成國慶70週年重大航空運輸保障任務。

11月

11月5日—6日，公司承辦主題為“開放融合 贏領未來”的第七屆北京全球友好機場總裁論壇。

12月

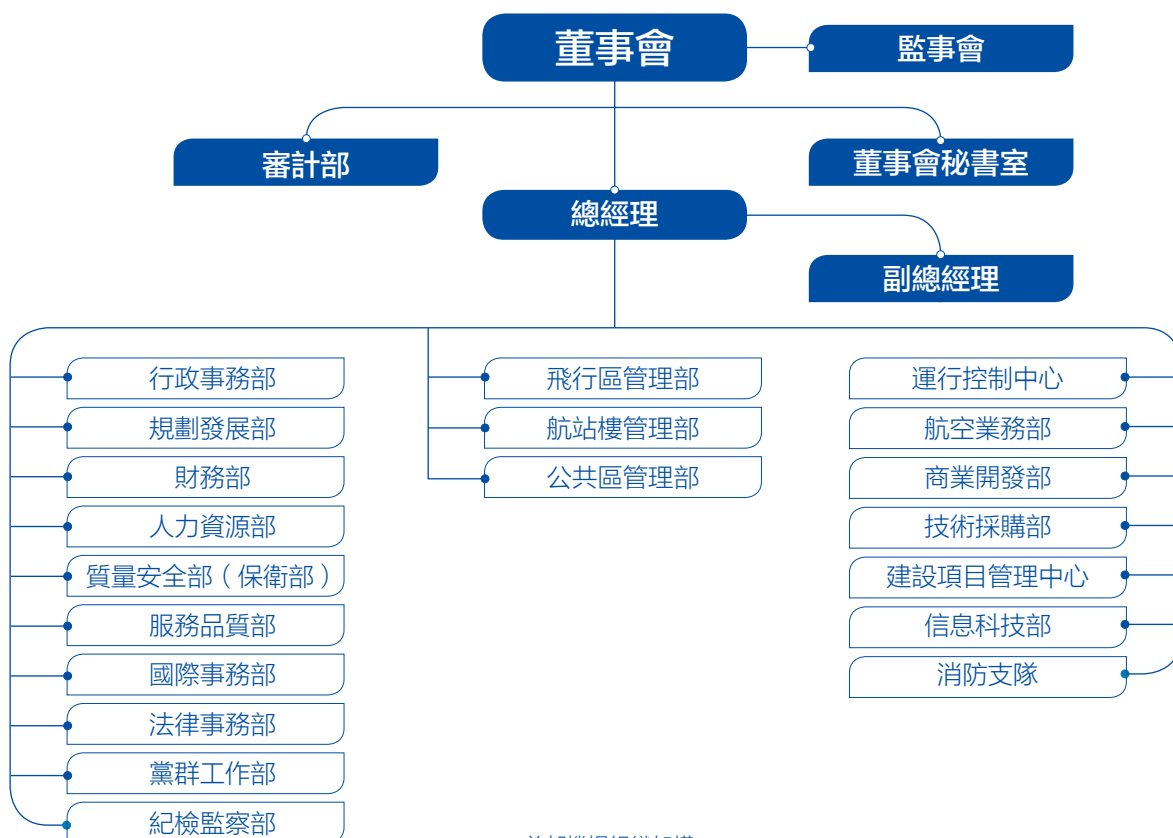
12月31日，首都機場年旅客吞吐量再次突破1億人次。

關於我們

首都機場建成于 1958 年，自 1965 年大規模的改擴建至今，硬件資源得以有效擴充，成為了亞太地區首個，也是唯一一家擁有 3 個航站樓、3 條跑道、雙塔臺同時運行的機場，昂首跨入世界超大型機場行列。

作為歐洲、亞洲及北美洲的核心節點，首都機場有着得天獨厚的地理位置、方便快捷的中轉流程、緊密高效的協同合作，使其成為連接亞、歐、美三大航空市場最為便捷的航空樞紐。隨着日益完善的國際航線網絡的形成，使得首都機場成為世界最繁忙的機場之一，旅客吞吐量穩居世界第二。

北京首都國際機場股份有限公司于 1999 年 10 月 15 日在北京註冊成立，是首都國際機場的管理主體，擁有並管理首都機場的航空運作以及若幹輔助商業業務。截至 2019 年底，在首都機場運營商業航班的航空公司 93 家，其中國內航空公司（含港澳臺地區航空公司）31 家，國外航空公司 62 家；通航 65 個國家及地區的 294 個航點，國際航點 133 個。



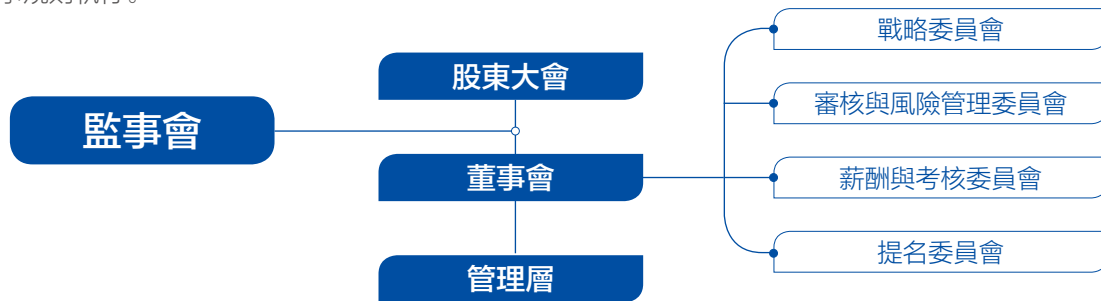
◆ 首都機場組織架構



公司治理

公司嚴格遵循《公司法》和香港聯交所《上市規則》等要求，不斷健全公司治理機制，構建由股東大會、董事會、監事會、管理層組成的現代公司治理架構，打造專業、規範、廉潔的團隊，維護股東權益，提昇公司治理的規範性和有效性。

2019年，公司召開股東大會3次、董事會會議10次、監事會會議1次，審議通過公司定期報告及公司重要事項等議案24項。公司股東大會、董事會、監事會的組織召開均嚴格按照“三會”相關管理制度和議事規則執行。



◆ 首都機場治理架構

反腐敗

公司嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《刑法》《刑事訴訟法》《反洗錢法》《行政機關公務員處分條例》等法律法規，持續完善制度規定，修訂《紀檢監察管理規定》《紀檢監察信訪舉報工作管理辦法》；創新工作機制，建立請示報告、反饋澄清及預防查處誣告陷害等7個機制；加強反腐倡廉宣傳教育，推出《國門清風》主題教育專欄12期；強化員工廉潔從業意識，開展廉潔知識競答，690名員工參與答題；組織黨員管理人員參觀全面從嚴治黨警示教育基地；開展廉潔從業第一課，引導新員工走好職場第一步；評選廉潔文化示範點，從制度保廉、監督促廉、教育興廉三方面強化基層廉潔文化氛圍。

2019年，公司開展廉潔教育培訓2001人次；聚焦違規吃喝、違規收受禮品禮金等問題開展專項檢查，未發生任何貪污、勒索、欺詐及洗錢事件。

知識產權保護

公司重視知識產權保護，包括對專利、商標和版權的保護，制訂了知識產權保護的政策及制度，依托智慧法務管理平臺開展知識產權管理，防範知識產權風險、加大知識產權維權力度。

風險防範

公司強化合規管理，全面構建公司風險防控體系，實現公司級管理制度、重大經營決策及各類合同100%合法合規性審核。開展招投標信訪舉報專項治理，進行“利用名貴特產類特殊資源謀取私利”和“違規使用優惠機票”等專項治理工作的監督檢查；完成《2019年度首都機場股份有限公司風險管理報告》編寫工作。

加強黨建

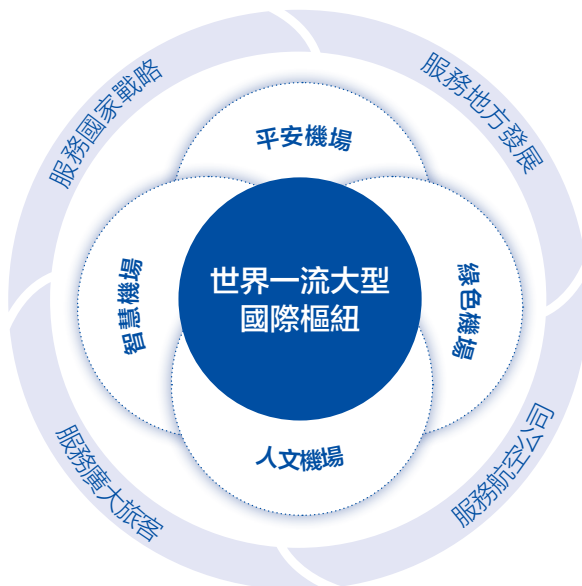
公司始終堅持從嚴治黨，強化政治監督，把學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想作為首要政治任務，自覺做到“兩個維護”，落實《黨委會議事規則》，持續健全黨組織參與重大決策的制度保障。2019年，公司扎實開展“不忘初心、牢記使命”主題教育，全年開展微黨課學習20次，組織紅旗渠理想信念培訓班、人民大學黨務教育班、青年黨校等專題培訓。

社會責任管理

社會責任管理已成為企業實現可持續發展的重要推動力。首都機場將社會責任與企業戰略、管理運營相結合，不斷強化社會責任管理，提昇履責能力。同時，建立多樣化的溝通機制和溝通渠道，更好地瞭解利益相關方的需求和反饋，並將公司的業務運營情況與各利益相關方進行溝通，推動社會責任管理工作持續改進。

可持續發展理念

首都機場致力於建設“平安、綠色、智慧、人文”為核心的“四型機場”，不斷完善自身業務發展及管理水平，積極面對社會當前在經濟、環境、社區方面的挑戰，為世界一流大型國際樞紐建設奠定堅實基礎，攜手各利益相關方，不斷創造綜合價值，實現可持續發展。



實質性議題識別

通過分析國際和國內社會責任標準、國家和地方政府政策要求，並圍繞民航業發展特徵，對標民航業社會責任先進企業，結合公司發展戰略和實際運營情況，我們識別並篩選出首都機場和利益相關方都關注的實質性議題，實質性議題矩陣，有針對性地推進社會責任工作。





利益相關方溝通

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

利益相關方	關注方面	溝通方式
 政府及相關上級監管單位 (市政府、民航局、空管局等)	<ul style="list-style-type: none"> • 安全保障 • 旅客服務 • 財務表現 • 環保責任 • 員工權益 • 社會公益 	<ul style="list-style-type: none"> • 專題彙報 • 調研拜訪 • 項目合作 • 工作會議 • 統計報表
 旅客	<ul style="list-style-type: none"> • 安全保障 • 服務品質 	<ul style="list-style-type: none"> • 旅客服務 • 滿意度調查 • 在線服務
 投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 信息披露 • 公司治理 • 財務表現 • 保障投資者利益 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善內控體系 • 定期公告、報告 • 股東大會、董事會、監事會會議
 環境	<ul style="list-style-type: none"> • 氣候變化 • 生態保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 污染防治 • 節能減排 • 循環用水 • 綠色辦公
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工權益 • 職業發展 • 薪酬福利 • 民主溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 職工代表會議 • 工會 • 建議、信箱、公司微信 • 員工服務中心
 各駐場航空公司 與各駐場單位	<ul style="list-style-type: none"> • 安全保障 • 旅客服務 • 共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 旅促會（旅客服務促進委員會）等交流機制 • 會議與通訊 • 服務問題排查活動
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 公司信譽 • 財務表現 • 陽光採購 	<ul style="list-style-type: none"> • 商務談判 • 合同、協議 • 培訓、技術交流會
 金融機構	<ul style="list-style-type: none"> • 公司信譽 • 財務表現 	<ul style="list-style-type: none"> • 合同談判 • 業務交流會
 社區	<ul style="list-style-type: none"> • 志願服務 • 社會公益 • 社區發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 重大活動保障 • 慈善公益活動 • 志願者活動
 同業者	<ul style="list-style-type: none"> • 交流合作 • 行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 論壇、會議 • 交流學習 • 行業聯盟

01 建設 國際樞紐

CHAPTER ONE

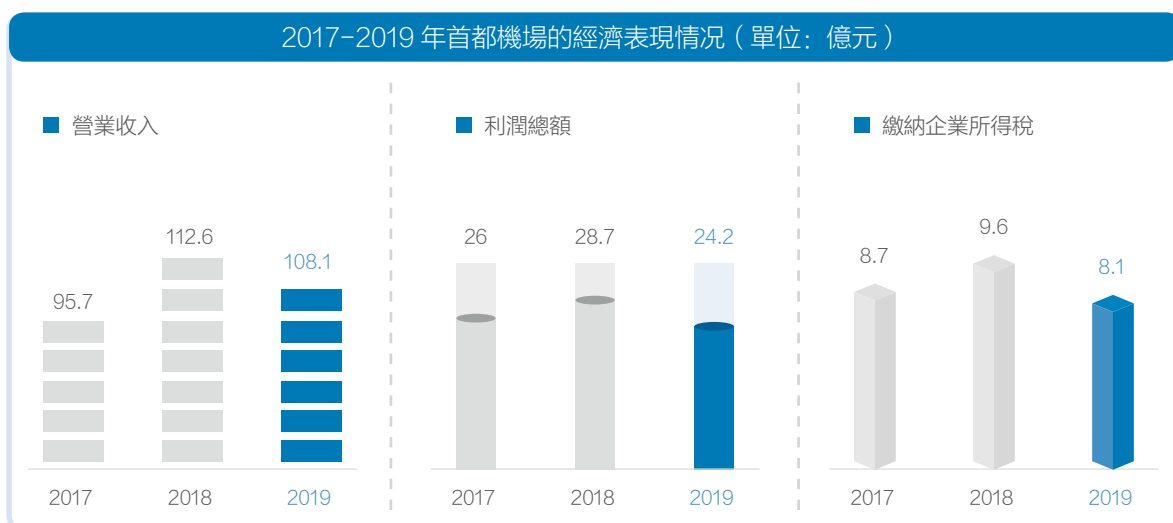




作為“中國第壹國門”，首都機場以高質量發展為核心，註重價值創造，不斷優化經營策略，全力保障投資者權益；進壹步優化航線航班結構，加速推進國際航空樞紐建設；通過與同業及供應鏈夥伴攜手，共推行業新發展，共迎可持續發展新未來。

保障投資者利益

首都機場持續提昇自身經營能力，保障公司穩健運營，不斷鞏固投資者信心，努力為投資者創造更大的經濟價值。2019年，公司營業收入 108.10 億元，實現淨利潤 24.19 億元，應繳納企業所得稅 8.10 億元。



優化航線網絡

首都機場積極優化國際航線網絡結構，拓展國際航空市場。新增奧斯陸、尼斯、西哈努克 3 個國際航點，加頻金邊、新加坡、倫敦 3 個國際航點。不斷擴大通程航班範圍，實現基地航在首都機場主體航線網絡區域的全覆蓋。其中，協同國航新增 11 個國家 24 個國際通程航點；推動海航新開通 8 個國內站點轉卡爾加里通程航班。此外，首都機場還推動中國民用航空局於 8 月 13 日下發通程航班普適政策，首次明確外航可申請通程航班業務。





推動行業發展

首都機場持續與國際民航組織、國際機場協會、聯合國環境規劃署等國際組織開展合作，積極參加國際行業會議，與同業夥伴進行溝通，促進資源互補，互利共贏，共同助力全球機場行業的健康發展。

深化交流合作

2019年，公司持續深化與同行業的溝通與合作，推動行業的繁榮發展。9月，聯合北京大興國際機場參加第25屆世界航線發展大會，共同推介北京航空市場；11月13日，與伊斯坦布爾機場正式締結姊妹機場友好合作關係，在樞紐建設、機場運行、商業管理、員工培訓、營銷宣傳等領域開展交流與合作，持續拓展北京 - 伊斯坦布爾航空市場。



◆ 首都機場舉辦“北京 - 愛丁堡姊妹機場風采圖片展”，宣傳愛丁堡的城市形象





推動經驗共享

首都機場堅持共享發展，重視帶動行業同步發展，持續多年舉辦全球友好機場總裁論壇，為中國機場行業與國際業界對話搭建了交流平臺。



第七屆全球友好機場總裁論壇

11月5日，近300名代表參加了由首都機場舉辦的主題為“開放融合 贏領未來”的第七屆北京全球友好機場總裁論壇。論壇圍繞平安、綠色、智慧、人文“四型機場”建設維度進行溝通和交流，推進機場之間的友好合作，為全球機場行業發展獻計獻策。



◆ 第七屆北京全球友好機場總裁論壇開幕式



助力雙樞紐建設

2019年，首都機場採取了一系列措施與大興機場開展深入交流，互通有無、共建共享，全力以赴助推大興機場順利投運，着力推進北京雙樞紐建設。



首都機場支持大興機場順利投產

2019年，首都機場從管理經驗、設備設施、人力資源等多方面全力支持保障大興機場按期投運。通過“特殊人才，點將支援；板塊需要，板塊支援；重要崗位，交流掛職支援”的策略，為大興機場輸送人才。選派的73名業務骨幹，在大興機場投運中作出了巨大貢獻。



供應鏈管理

首都機場嚴格遵守《北京首都國際機場股份有限公司採購管理規定》，以“效率優先、品質先行、成本節約”為原則，持續規範採購流程及採購方式，對供應商進行嚴格的准入審核、開發管控及量化考核，並由專業部門對採購過程進行抽查，努力提高採購風險防控能力。在遵循擇優、滿足需求原則的同時，將節能、環保因素作為供應商選用條件，攜手夥伴共同助力可持續發展。2019年，公司啟動招標採購信訪舉報投訴問題專項治理工作，加強源頭風險管控。

供應商准入

公司通過多種渠道開展供應商調研，並對新供應商的資質、經營範圍、業績、樣品適用性等內容進行審核。



◆ 首都機場供應商准入標準

供應商評價

為更好地激勵供應商提供優質的服務，公司供應商管理採用定期評估、優勝劣汰機制，每年對有合作關係的供應商組織年度供應商評價並打分，根據打分結果對供應商施行差異化管理，並建立了供應商黑名單制度。

截至 2019 年底

443 家



公司擁有服務類供應商

117 家



建設類供應商

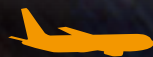
1 家



廣告經營商

02 建設 平安機場

CHAPTER TWO





首都機場嚴守機場安全底線，持續夯實安全管理、保障安全運營、培育安全文化，不斷提升安保工作效率與質量，牢築安全之基，全力構建平安機場。

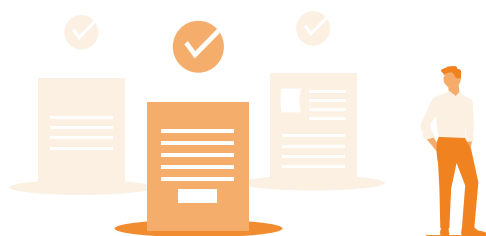


強化安全管理

安全是企業立足之本。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規及民航業相關的行業規範標準，持續完善安全管理體系，強化安全能力建設，不斷提昇安全工作效率與質量，築牢每一道安全防線。

健全安全制度保障

公司修訂《相關方安全管理制度》和《通用安全條款》，明確相關方分級分類管理要求，規範公司相關方安全管理；細化班組“三基”評價標準並應用至安委會，與公司五星班組考評相融合，以創新機制深化“三創促三基 安全四落實”。



消除設施設備隱患，量身打造“體檢時刻表”

2019年1月，首都機場發佈《首都機場設施設備生命週期管理制度》（以下簡稱“制度”）。該制度從前期的規劃、設計、選型、購置、驗收、安裝調試，到中期的使用、維保、檢測、維修、改造，再到後期的拆除、報廢，對設施設備的不同階段進行了全方位管理，建立起確保設施設備可用可靠的科學管理模式，有效落實“平安機場”建設要求，持續推進標杆機場建設工作。



夯實安全責任基礎

公司開展機場安全“四個底線”分解，實現指標分解到崗到人；深化責任拼圖、網格化工作機制，推動與重要相關方“底線指標握手”，將安全責任落實到“最後一公分”。

加強安全風險管理

公司修訂公司隱患管理程序，對標落實隱患風險關聯分析要求；協同各部門開展庫存隱患梳理專項行動，增強各級人員隱患排查治理主動意識；有效根治21項民航局掛牌督辦隱患，徹底消除備降機位不足、航站樓水炮被遮擋等安全隱患。



21 項



完成民航局掛牌隱患整改

15 項



完成重大安全隱患整改

985 項

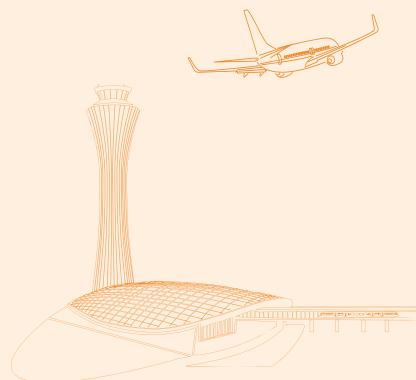


對照標準完成對標工作

185 項



開展行業安全大檢查，自查問題，全部按時“清零”



保障安全運營

安全是民航人的生命線。首都機場堅決貫徹落實黨中央和民航局的精神，牢牢守住機場空防安全、運行安全、消防安全和公共治安“四個底線”，全力築建和諧安全的機場運行環境。

空防安全

我們積極落實“平安民航”工作部署，聯合公安、安保等單位修訂《航空安全保衛方案（第七版）》；持續推進樓前反恐模式研究，提高反恐防爆能力；開展新版 7003 對標，投入資金 4.8 億元，按期完成 52 個對標整改項目；組織開展 50 余次安保攻防測試，有效提昇航空安保意識和能力。

4.8 億元



整改項目總投入約

50 余次



組織開展安保攻防測試



◆ 聯合武警獵鷹突擊隊開展應急拉練

運行安全

在運行安全方面，首都機場建立三級人員審核制度，提高設備檢修、更換力度，持續完善保障體系；實現東區獨立運行，全面管控獨立運行風險，制定風險管控措施 34 條；完成西區機坪管制席位改造、空管系統設備引接等項目；完成東跑道 FOD 探測系統建設，提昇跑道外來物管控水平。



國內首個跑道外來物探測系統項目在首都機場上崗

2019 年 4 月 1 日，首都機場東跑道 FOD 探測系統項目正式開工，標誌着國內首個跑道探測系統項目在首都機場東跑道上安家落戶。跑道外來物（FOD）探測系統可以彌補人工查道的時間局限性，提供全天候 24 小時的跑道監測，第一時間將結果報告給運行人員和管制人員，為 FOD 危險等級界定、後續處理提供時間保障和決策輔助，確保跑道運行安全。



◆ 跑道外來物（FOD）探測系統項目施工現場

消防安全

我們高度重視機場消防安全，通過強化消防安全監督，開展消防訓練、演練，組織消防培訓及宣傳活動等方式，持續加強消防安全意識，提昇消防安全能力。



強化監督

- 開展消防安全監察及隱患排查工作，組織開展消防安全專項檢查行動
- 開展消防安全評估工作，對機場消防安全進行全面體檢，有效提高消防安全管理水平



能力提昇

- 利用訓練航空器，持續開展航空器滅火救援實地演練
- 利用改造陞級後的實火訓練系統進行實際滅火訓練，從心理和技術兩方面增強實戰能力



培訓宣傳

- 啟動首都機場地區從業人員消防安全准入培訓工作，全年完成培訓和實操考核 1.6 萬人
- 持續開展“消防嘉年華”“消防運動會”兩項消防安全活動，不斷增強消防安全意識和知識技能



100%



全年應急救援保障率

100%



各類勤務保障率



◆ 消防支隊組織開展崗位業務大比武



首都機場第四屆“消防嘉年華”活動成功舉辦

2019年5月25日，首都機場成功舉辦第四屆“消防嘉年華”活動，吸引了來自公司200個員工家庭，共計超過500人次參加。活動共設置“消防隱患查找”“模擬疏散逃生”“模擬滅火器滅火”等14個學習體驗項目，讓參與者在體驗娛樂中得到學習和成長，提高參與者的消防實戰能力，為打造消防安全文化品牌、構建消防安全共同體奠定了良好的基礎。



◆ 公司員工家庭參與“消防嘉年華”活動





信息安全

公司成立網絡安全與信息化領導小組，修訂 8 項管理制度，初步建立考核機制；組織網絡安全隱患排查，完成 300 余臺服務器和 5000 余臺終端的防護加固；開展 8 次網絡安全演練，完成 11 個問題系統整改，確保網絡安全平穩可控。



應急演練

公司持續提昇應急管理水平，發佈《首都機場應急救援指導手冊》，組織各類拉練 6 次、各級運行危機演練 30 余次，力促應急救援能力進一步提高。



◆ 開展應急演練



首都機場組織開展 2019 年應急救援綜合桌面演練

為進一步檢驗機場突發事件應急救援處置力量，4 月 18 日，首都機場組織開展以航空運輸危險品泄漏為主題的應急救援綜合桌面演練。本次演練，共分 7 個場景開展，通過模擬場景進行對接，幫助查找整體處置過程中存在的盲點和短板，有效提昇了首都機場應急管理及救援能力。





培育安全文化

首都機場積極面向員工及各利益相關方，持續進行安全培訓及宣傳，積極營造安全文化氛圍，凝煉和傳播安全文化理念，探索建設安全文化共同體，共同推動安全文化落地生根。

安全文化建設

公司完成首都機場安全文化建設評估，與各成員單位共享成果資料；組織 7 期安全主題培訓，推送安全知識點 49 期，攜手各成員單位共同提昇安全管理水平。

安全文化活動

公司圍繞“四個共同”，形成“國門真英雄”“你該怎麼辦”等品牌活動，評選各類先進 166 人；借鑒大亞灣核電站管理經驗，組織開展“為安全行為點贊”“行為觀察員”等安全文化活動，累計發放行為點贊卡 460 張。



首都機場開展“國門真英雄”評選活動

為更好的營造首都機場安全文化氛圍，促進首都機場安全文化建設，2019 年 5 月，首都機場圍繞“隱患風險共防範、安全責任共擔當、安全文化共建設、安全科技共創新”四個方面組織開展了“國門真英雄”評選活動，聚焦一線崗位員工，用身邊人、身邊事，將安全意識和安全行為融入員工血液中，帶動員工主動實現安全生產，打造機場安全文化。



首都機場開展安全生產宣傳諮詢日活動

2019 年 6 月，首都機場圍繞“防風險、除隱患、遏事故”的主題開展了安全生產宣傳諮詢日活動。活動現場為旅客播放了《禁限帶物品須知》和《安檢須知》等民航安全宣傳視頻，並發放了航空安全知識宣傳冊，重點向旅客介紹了安全生產法、淨空保護要求、鋰電池運輸規定等航空安全知識，有效提昇了公眾安全意識。



03 建設 綠色機場

CHAPTER THREE





首都機場秉承“凝聚多方力量、打造綠色國門”的可持續發展理念，堅持“資源節約、環境友好、運行高效、綠色發展”的原則，將綠色理念融入企業管理、經營、發展等方面，致力於成為環境與發展相平衡的綠色機場。



優化能源資源結構

首都機場持續加強能源資源管理以及對資源的循環利用，以更高效率的能源管理策略和更先進的技術提高能源資源的使用效率，為應對氣候變化貢獻力量。



能源管理

高效的能源管理是提昇能源使用效率的重要保障。首都機場持續開展分項計量建設，為實現能源精細化管理提供有力支撐；開展國家、行業能源管理對標自查，進行能源體系審計，通過開展能源管理專項培訓等手段，不斷挖掘新的節能潛力，降低能耗及污染排放。

2019年，首都機場榮獲由能源基金會頒發的“氣候領袖企業”獎項。作為唯一入圍的交通服務型企業，首都機場成為行業內首家獲得“氣候領袖企業”稱號的機場。



延伸閱讀

“氣候領袖企業”是由能源基金會發起的項目，旨在評選和表彰在減緩氣候變化、節能減排和履行社會責任工作中做出突出貢獻的企業，研究並推廣其最佳實踐，以吸引各企業、行業乃至全社會借鑒成功經驗，加速行業轉型陞級，促進全社會共同探索綠色發展模式，推進我國生態文明建設。該項目於2017年10月30日正式啟動，吸引了眾多企業的關注和參與。



首都機場入選中國工業領域“最佳節能實踐”清單

為推廣普及先進節能技術和實踐，推動能效提昇，國家發展和改革委員會依據國際能效合作夥伴關係組織(IPEEC)發佈的《最佳節能技術和最佳節能實踐評價方法和評選指南》，發起中國“最佳節能技術和最佳節能實踐”(簡稱“雙十佳”)評選。2019年，首都機場以《首都機場能源管理體系建設實踐》成功入選中國工業領域最佳節能實踐清單。本次中國工業領域最佳節能實踐從全國範圍內近60家實踐案例中最終選出10家入選案例，首都機場作為本次唯一入選的交通服務型企業，為民航領域開展節能實踐樹立了典範。



循環用水

首都機場嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《地表水環境質量標準》等法律和政策，加強污廢水回收利用與無害化處理，持續提昇對水資源的使用效率，最大限度減少生產活動對水資源造成的負面影響。2019年，首都機場完成西湖園環保小屋及雨水回收利用示範項目建設，推動水資源的循環利用，公司在求取適用水源上未發現問題。



截至 2019 年底

26.37 萬噸



公共區中水使用

9949 噸



公共區節約用水

216.01 萬噸



首都機場用水

21.59 千克



人均用水

積極推進節能減排

加強節能減排是民航業應對氣候變化、實現可持續發展的重要內容。首都機場嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《北京市大氣污染防治條例》《大氣污染物綜合排放標準》等相關法律法規，以更為先進的技術及設備，減少能源的使用、降低碳排放。

碳排放管理

公司持續將綠色理念貫穿于機場運營全過程，落實《環境管理規定》和《碳管理規定》，按照公司減排目標有效開展碳排放管理工作。

2019 年

353024.06 噸



溫室氣體（二氧化碳）排放總量為

19464.65 噸



較 2018 年溫室氣體（二氧化碳）排放總量減少

5.23%



較 2018 年溫室氣體（二氧化碳）排放總量減少下降

918.99 噸



汽油、柴油燃料直接燃燒的二氧化碳排放量為

152966.21 噸



外購電力的排放量為

199138.86 噸



外購熱力的排放量為



技術節能

2019年，公司積極推動1號停車場、近端場光伏發電項目順利落地，率先實踐光儲充用一體化模式，創立業內標杆；深入推進LED照明改造、充電設施建設等節能技改項目，有效降低綜合能耗率。



低碳節油

2019年，公司完善飛行區航空器地面電源及配套設施建設，持續推動APU替代設施使用，全年T3近機位APU替代設施使用率達到100%，減少航空器燃油用量約37342.67噸；積極引進新能源車輛，對柴油車輛進行全面加裝尾氣淨化裝置以減少溫室氣體排放，助力實現綠色發展。

- 制定電動汽車與充電設施技術標準及運行管理規定，形成一套系統的新能源車輛准入、運行及管理辦法
- 制定非道路機械排放問題整改計劃，積極推動場內所有柴油車輛全面加裝尾氣淨化裝置，建立常態化尾氣檢測機制
- 完成場內充電設施整體規劃，持續補充完善飛行區內充電樁及電力接入點的建設及改造
- 建成投用充電設施監控平臺，切實提高電動車輛及充電設施安全運行能力





持續加強污染防治

我們積極響應國家號召，通過污水處理、揚塵防治、噪音防治、廢棄物處置的有效措施，全力打好污染防治攻堅戰，最大程度減少自身活動對環境造成的影響。

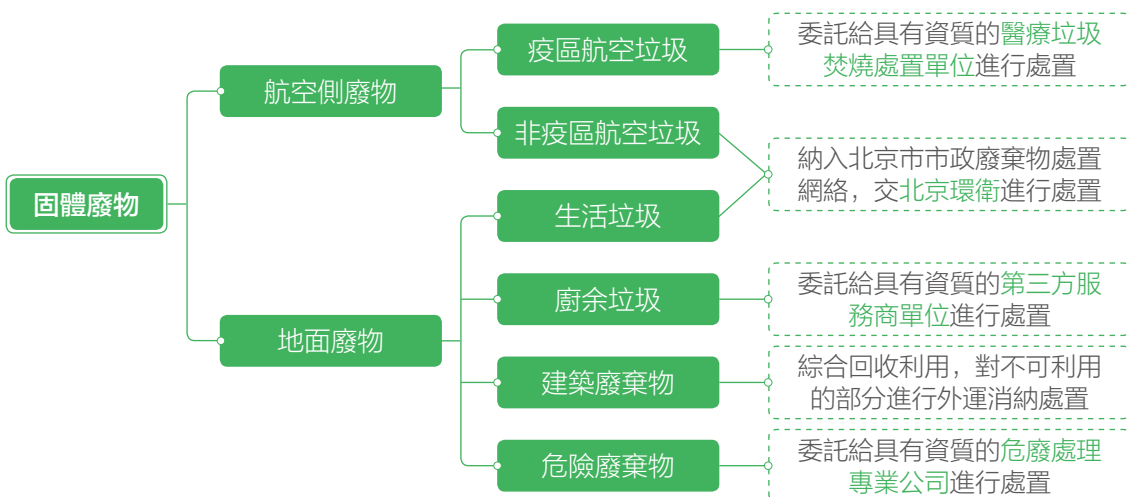
廢棄物處置

公司積極開展工作區垃圾物料分類工作，實現分類作業 5S 管理；嚴格管控固體廢棄物收運和處理，對無害廢棄物進行焚燒處理；與有資質的危廢處理企業合作，對有害廢棄物進行回收，實現環境無害化處理。



案例 打造綠色機場，首都機場垃圾分類進行時

首都機場始終踐行綠色發展的理念，深入推進垃圾分類工作。2019年，公司已初步形成垃圾分類處理系統，建成集中的固體廢物中轉站，根據廢物類別同有資質的固體廢物處置企業對接，實現廢物無害化處理，為“綠色機場”建設增添助力。





污水處理

公司完成公共區域綠地及西區污水主管網及污水井測繪勘測；完成淨化站接泥間改造，實現污泥不落地，消除環保風險；配合朝陽區環保局，對指定河流上游管線排污單位進行排查，督促上游單位進行整改；持續開展河道湖泊排污檢查，確保水質清潔。

2019 年

750.04 萬噸

污水處理



10454.17 噸

污泥處理



1890 噸

實現化學需氧量（COD）減排



260 噸

氨氮減排



噪音防治

公司積極拓展噪聲系統軟件功能，增設碳排放計算和分析模塊，為航空器減排提供參考依據；積極開展敏感站點的移動監測工作，對航空器運行與噪聲進行 24 小時連續監測。截至 2019 年底，設立噪音監測點 23 個，其中固定監測站點 21 個，移動監測站點 2 個。

油煙處理

公司持續提升油煙淨化處理能力，減少油煙排放，完成餐飲商戶油煙淨化器和隔油器運行狀態地毯式檢查，對全部油煙淨化器、商戶出水及航站樓總出水口進行第三方檢測；落實油煙淨化裝置提標改造工作。2019 年，完成航站樓內餐飲商戶油煙淨化器更換 51 家。

健全綠色發展機制

我們以綠色管理推動綠色發展，持續推動公司環境管理工作系統化、標準化、制度化、規範化，確保環境管理工作落到實處。

加強環境管理

首都機場積極落實環保要求，將綠色機場標杆建設納入到公司“1-3-3-4”總體工作思路，完成《首都機場綠色機場建設實施方案》，全面指導開展綠色機場建設工作；搭建環境管理責任體系，持續推進環境保護標準達標評估項目；建立內部生態環保治理專項自查機制，全面推進首都機場綠色轉型陞級。

2019 年，公司成立首都機場決戰決勝藍天保衛戰領導小組，全面負責公司打贏藍天保衛戰的組織協調、統籌推進和督促落實等工作；發佈《公司綠色機場建設（決戰決勝藍天保衛戰）任務表》，制定“決戰決勝、亮點建設、系統建設”三大類 87 項重點任務清單。



開展環境督察

2019年，公司出臺《首都機場生態環保治理專項督查工作方案》，組建“藍天保衛戰”“碧水保衛戰”“淨土保衛戰”“環保審批及應急預案”四個專項督查組，採取交叉檢查方式，通過全面專項自查，壓實責任，推進整改，全力打贏藍天保衛戰。

推進綠色合作與宣傳

推動實現可持續發展需要社會各界的共同努力。首都機場積極踐行綠色發展理念的同時，通過環保宣傳及環境公益活動等多種形式，開展多方合作，宣貫環保理念、提昇環保意識，攜手各利益相關方共同建設美麗家園。

案例 首都機場與聯合國環境規劃署再度攜手簽署戰略合作諒解備忘錄

2019年6月5日，首都機場與聯合國環境規劃署簽署《戰略合作諒解備忘錄》，這是雙方第三次攜手在綠色發展方面達成合作。雙方將進一步擴展在環保方面的合作，分享在資源節約、環境保護、新技術應用和應對氣候變化等方面的新理念、新舉措和運行實踐經驗，共同推進綠色可持續發展。



◆ 首都機場與聯合國環境規劃署再度攜手簽署戰略合作諒解備忘錄



◆ 攜手聯合國環境規劃署開展“減量 再利用 循環使用”主題活動



◆ 攜手聯合國環境規劃署開展“藍天保衛戰 我是行動者”主題活動

04 建設 智慧機場

CHAPTER FOUR





首都機場制定數據資源管理制度，推進數據共享；制定智慧機場建設重點項目清單，建立項目跟蹤和評價機制；完成信息安全規劃方案和實施路線圖，建立信息安全標準，發布互聯網入網管理規範，切實保障信息安全。在智慧安全、智慧運行、智慧服務、智慧商業、智慧管理等領域推動多個智慧項目落地，致力於為旅客創造便捷美好的出行體驗。

智慧運行

首都機場 A-CDM 通過民航各運行主體的數據交互，建立起一套協同運行決策系統。2019 年，公司上線生產運行智能管理系統二期，實現 BGS 保障全流程數字化管理；完善 A-CDM 系統，實現與民航局、川航、深航等單位數據共享；建成東區視頻全景拼接系統，提昇機坪管制效率和安全性；搭建汛情預測推演模型，智能防汛系統初顯成效。有效提昇了空管、機場、航空公司等多家單位之間的協同指揮管理水平。



◆ 測試運行首都機場智能防汛系統

智慧安全

首都機場在智慧安全方面以“主動安全”為宗旨，智慧安全管理系統、FOD 監控系統、智能圖像識別系統等多個智慧安全項目的落地，為民航安全運行發揮着重要作用。2019 年，“三基”班組達標展示平臺得到推廣應用；“1-2-1”智慧安全管理系統全面投用，實現安全狀態實時監控，成為民航局“四型機場”建設示範項目；6 條高效安檢通道規模化投運，單通道每小時過檢 376 人。



◆ 視頻監控系統



智慧服務

首都機場完善全流程自助服務，在全面實現國內航班無紙化乘機的基礎上，順利開通國航北京 - 墨爾本、北京 - 悉尼、海航北京 - 曼谷國際無紙化乘機服務。利用 AI 智能人臉識別技術，開展個性化導引服務，三座航站樓國內區域及 3 號航站樓 4 條國際自助通道實現刷臉通關，旅客登機通行時間僅需 3-4 秒。率先在國內機場實現自助泊車服務，覆蓋 132 個停車位。建成 806、455 兩座遠機位登機橋，實現無人認領行李查詢功能，讓旅客出行更加便捷、高效。

首都機場啟用全流程“刷臉”登機方案

- ◆ “刷臉”安檢：T1、T2、T3 三座航站樓均已全面啟用人臉識別一體機。旅客安檢時，系統會自動將旅客人臉信息與身份證照片進行比對，不到 1 秒就可以完成身份核驗，用時僅為人工方式的十分之一。
- ◆ “刷臉”登機：在登機環節，旅客不僅可以通過人工櫃臺“刷臉”登機，還可選擇“自助登機門”，無需再次出示紙質或電子登機憑證，登機效率成倍提昇。

智慧商業

首都機場建設精準營銷系統，實現全場核銷、精準營銷和會員管理；完善統一電子支付系統，新增停車樓線上、線下 6 種支付渠道；陞級智慧餐飲系統，實現線上訂餐線下送、網上餐廳等智慧化餐飲服務。為商鋪提供數據分析依據，並結合旅客畫像，為旅客帶來便捷、個性、愉悅的商業服務體驗。



- ◆ 不斷完善電子支付系統



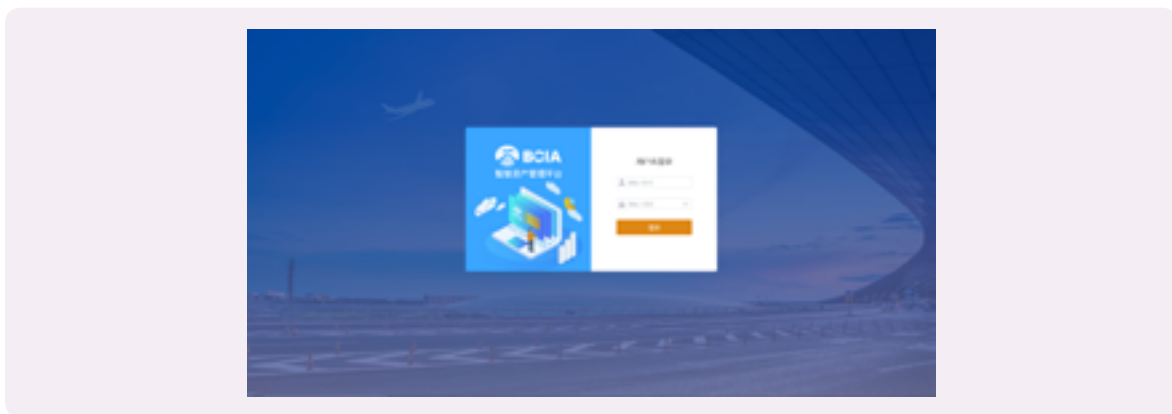
智慧管理

首都機場加大科技創新力度，運用智慧化手段，不斷加強經營管理的精細化和數字化水平。搭建智慧資產管理平臺、建立企業智慧化黨建信息系統，提昇經營管理效率。



智慧資產管理

首都機場搭建智慧資產管理平臺，為資產建立電子“身份證”和檔案，試點 IT 資產及消防車輛的數字化維保管理。



◆ 首都機場智慧資產管理平臺



智慧黨建

首都機場結合基層黨建工作實際，搭建企業智慧化黨建信息系統，從思想建設、組織建設、作風建設、制度建設、反腐倡廉建設等方面進行頂層設計，實現公司黨務工作的全覆蓋。2019年，公司完成智慧黨建二期，實現全員微信黨費繳納、星級支部打分、移動化等功能。



◆ 首都機場智慧黨建平臺



科技創新

為全面落實民航強國戰略和“四型機場”的建設要求，實現首都機場集團公司建設世界一流機場管理集團的目標，首都機場堅持開展科技創新項目，提昇自主創新能力，推進科技成果的轉化，為智慧機場建設奠定了堅實的基礎。



在知識產權方面，首都機場 2019 年獲得

8 項

軟件著作權



2 項

發明專利



2 項

實用新型專利



10 余篇

發表論文



案例

首都機場攜手華為共建智慧機場

6 月 18 日，首都機場攜手華為技術有限公司和中國民航科普基金會在北 京簽署戰略合作協議，三方將在智慧機場頂層設計、智慧機場建設、科技創新與成果應用示範、標準制定、人才培養等領域展開合作，共同推進智慧機場建設。



05 建設 人文機場

CHAPTER FIVE





首都機場堅持“以人為本”和“文化引領”兩大理念，緊密圍繞人文機場建設，落實真情服務，實現人文機場高滿意度；聚焦員工熱點關切，不斷提升員工幸福感；以友好合作機場為窗口，發揮首都機場專業優勢，勇擔社會責任，全力助推社會和諧發展。



提昇旅客服務

首都機場以“滿足人民美好出行的需求”為使命，秉承“高質量、高效率、高滿意度”的真情服務內涵，持續提昇服務品質。通過保障航班的正常性和優化服務品質，為旅客提供更加舒適、便捷的旅途體驗。



保障航班正常

保障航班正常性是提昇機場競爭力的關鍵。首都機場通過爭取政策支持、時刻動態調整、運行協同處置等方式，多措並舉不斷提昇航班正常率。



首都機場提昇航班正常率的舉措



優化服務品質

我們持續踐行真情服務理念，以改進服務短板、創新提昇服務體驗、打造服務文化典範為抓手，不斷優化服務管理體系。同時，採取有效措施，聚焦關鍵服務項目，提高服務標準，助推服務品質提昇。2019年，ACI 總體滿意度 4.99。



創新服務管理

我們始終堅持以旅客為中心，創新服務管理方法，完善優化服務管理體系，統籌規劃服務建設，力爭成為人文機場的新標杆。



踐行服務承諾

我們堅守“人民航空為人民”的初心，通過實際行動，切實為旅客提供更加精準貼心的服務，努力打造旅客的“幸福港灣”。

» 輕鬆抵離，美麗空港

- 實現機場巴士電子售票，運行 GTC 停車機器人，停車非現金支付比例達 70%。
- 增強中轉運行資源保障能力，設立 T3-E 國際中轉聯檢分現場，提昇旅客通關效率。
- 搭建智能出租車管理系統，進一步規範網約車運行流程，提昇旅客出行體驗。



» 悅購隨心，樂享空港

- 深入打造常旅客會員體系，會員數突破 324 萬。
- 餐飲 100% 店面“同城同質同價”，接受社會監督。
- 零售國內 100% 全覆蓋，149 家向社會正式公示。

» 關愛隨行，愉悅空港

- 推出國際“無紙化”乘機服務，實現三座航站樓面相識別自助登機，自助值機率 84.84%。
- 開放新改造完成的衛生間，15 度角自動開門顯示空位，28 寸行李箱輕鬆擺放。
- 改善旅客充電服務，根據旅客實際需求陞級現有插座，新增充電點 60 余處。



» 城市名片，文化空港

- 深化“禮在國門·禮贊國門”系列文化活動，打造具有國門特色的服務品牌。
- 發揮“朋友圈”力量，開展“感動國門”真情服務表彰等主題活動，打造真情服務命運及榮耀共同體。



首都機場榮獲“中國服務實踐案例”獎

5月31日，在2019中國國際服務貿易交易會上，首都機場提交的“旅客無線網服務提昇”案例獲評“中國服務實踐案例”獎項。該自建旅客 Wi-Fi 項目以旅客上網感受為出發點，針對首都機場三座航站樓的建築特點，充分論證設計和安裝，全面解決了原有 Wi-Fi 連接困難、經常掉線、網速慢等問題，為出行旅客提供了“體驗人文化、操作便捷化、技術智能化”的上網服務，獲得旅客的一致好評。



國內首座遠機位廊橋在首都機場建成並試運行

為解決惡劣天氣條件下，旅客遠機位乘機體驗不佳的問題，首都機場于7月10日建成首座遠機位廊橋並投入試運行。該遠機位廊橋設有自動扶梯、側掛式殘疾人陞降臺，採用變頻空調系統制冷、制熱，可滿足 C 類、D 類、E 類飛機上下客需求。極大地提昇了旅客的出行體驗，規避了旅客經過站坪的安全風險，縮短了遠機位上下客時間，解決了特殊旅客上下客梯車困難的問題。





維護客戶權益

我們不斷完善旅客投訴管理體系，全面落實民航 12326 平臺投訴處置標準，開展投訴管理專項培訓，確保旅客投訴得到快速、圓滿解決。同時，我們還積極開展全面信息系統安全自查及風險評估，嚴格控制旅客個人信息使用範圍，全力保障旅客信息安全。

促進員工發展

首都機場將員工視為推動企業發展的基石，努力保障員工的各項合法權益，重視員工成長和價值實現，關愛員工生活和健康，讓每位員工都能在幸福的生活與企業共同發展。

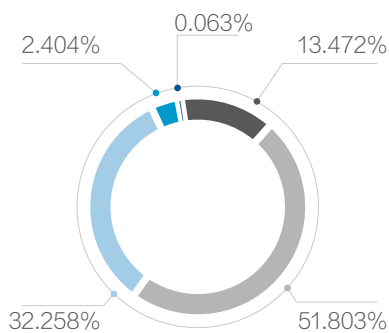
權益保障

首都機場依法與員工簽訂勞動合同，構建和諧僱傭關係，建立完善的薪酬福利體系，保障員工生活質量；與員工坦誠溝通，努力滿足員工需求，讓員工更有歸屬感、獲得感和幸福感。

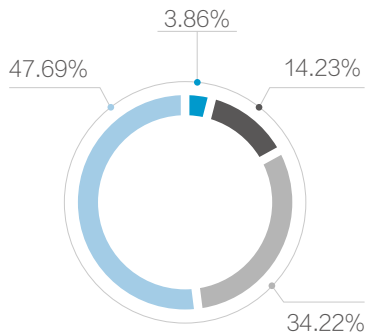
平等僱傭

首都機場以公開、平等、競爭、擇優為原則，堅決反對歧視，杜絕使用童工，致力於打造多元化的員工隊伍，為不同性別、民族、種族、宗教信仰、年齡的員工提供公平的就業機會。我們嚴格遵從《勞動法》《勞動合同法》等法律法規的要求，與員工簽訂勞動合同，杜絕強迫勞動發生。同時，我們根據《員工違規處理管理規定》嚴格規範員工行為，避免違規違紀情況發生。2019 年，首都機場共有 1581 名員工，其中女性員工 500 人，占比 32%，少數民族員工 78 人，勞動合同簽訂率 100%，無兼職人員，未出現使用童工和強迫勞動的情況。

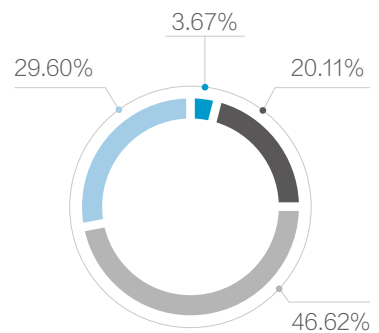
各層級人員分佈圖



員工年齡結構分佈圖



員工學歷構成分佈圖



- 專業技術人員
- 管理人員
- 操作崗位人員
- 管理培訓生
- 離崗退養人員

- 35 歲 (含以下)
- 36-45 歲 (含)
- 46-55 歲 (含)
- 55 歲以上

- 研究生
- 本科
- 大專
- 高中及以下



類別	人數 (人)	比率 (%)
按地區劃分	西北	0
	東北	0
	華北	90
	華東	0
	華南	0
	華中	0
	西南	0
按性別劃分	男	77
	女	13
按年齡劃分	35 歲及以下	37
	36-45 歲	27
	46-55 歲	7
	56 歲及以上	19
合計	90	5.69

◆ 2019 年員工流失率^⑤

薪酬與福利

我們堅持同工同酬，確保員工薪酬在內部公正的同時兼具市場競爭力。2019 年，我們全面實施薪酬體系優化方案，有效提昇了人才激勵力度。提供法定休假及法定工時保障，充分保障了員工的休息時間，調動了員工的積極性。2019 年，公司五險一金覆蓋率 100%。

民主與溝通

公司嚴格遵守《企業民主管理規定》等國家法律法規的要求，鼓勵員工建言獻策，讓廣大員工充分參與企業管理，貢獻個體力量。《國門家園》刊物的定期發佈、職工代表大會的召開以及工會主席不定期走訪等保障了公司政策的及時下達和員工建議的有效上傳，充分保障員工權益，推動公司和諧發展。2019 年，我們組織召開職工代表大會 2 次。



員工成長

首都機場十分重視員工的成長與發展，通過開設針對性的培訓項目，不斷提昇員工職業技能和素養，並暢通員工職業發展通道，助力員工實現夢想。

員工培訓

為滿足員工能力提昇的需要，我們制定並落實分層分類培訓體系，組織開展中浦班、夢想起航訓練營、新聘人員及新入職大學生能力提昇培訓等精品培訓項目；持續推進國際化人才交流與培養工作，組織開展芬蘭機場、德國機場、泰國機場業務交流及培訓工作，助力員工成長。

注：員工流失率統計包括離職、解雇、退休的員工。



767.07 萬元 


全年培訓投入

124558 小時 

培訓

16743 人次 

培訓

82 小時 

人均培訓

(截至 2019 年年底)

案例

公司組織開展 2019 年管理案例開發技能培訓

5月17日，公司邀請外部專家圍繞“企業案例的設計與寫作”開展管理案例開發技能培訓，來自公司各部門的52名案例開發人員參加了此次培訓。培訓對案例設計理念，好案例的必備要素，案例開發的“六步法”進行了闡述，為公司的案例開發工作奠定了良好基礎。



案例

第九屆夢想起航訓練營順利結營

8月16日，第九屆夢想起航訓練營正式結營，38名新入司員工參訓。訓練內容不僅包括傳統的列隊行軍、擒拿拳、徒手劈木板等軍事訓練項目，公司核心管理和業務課程，還包括“不忘初心、牢記使命”主題學習班會、團隊素質拓展及臨時黨支部建設等多種精彩活動。該訓練營活動的成功舉辦，培養了新員工的團隊意識、紀律意識，同時提昇了他們的職業素養，幫助他們完成了從大學生到職場人的身份轉變。



◆ “夢想起航”新員工培訓



職業發展

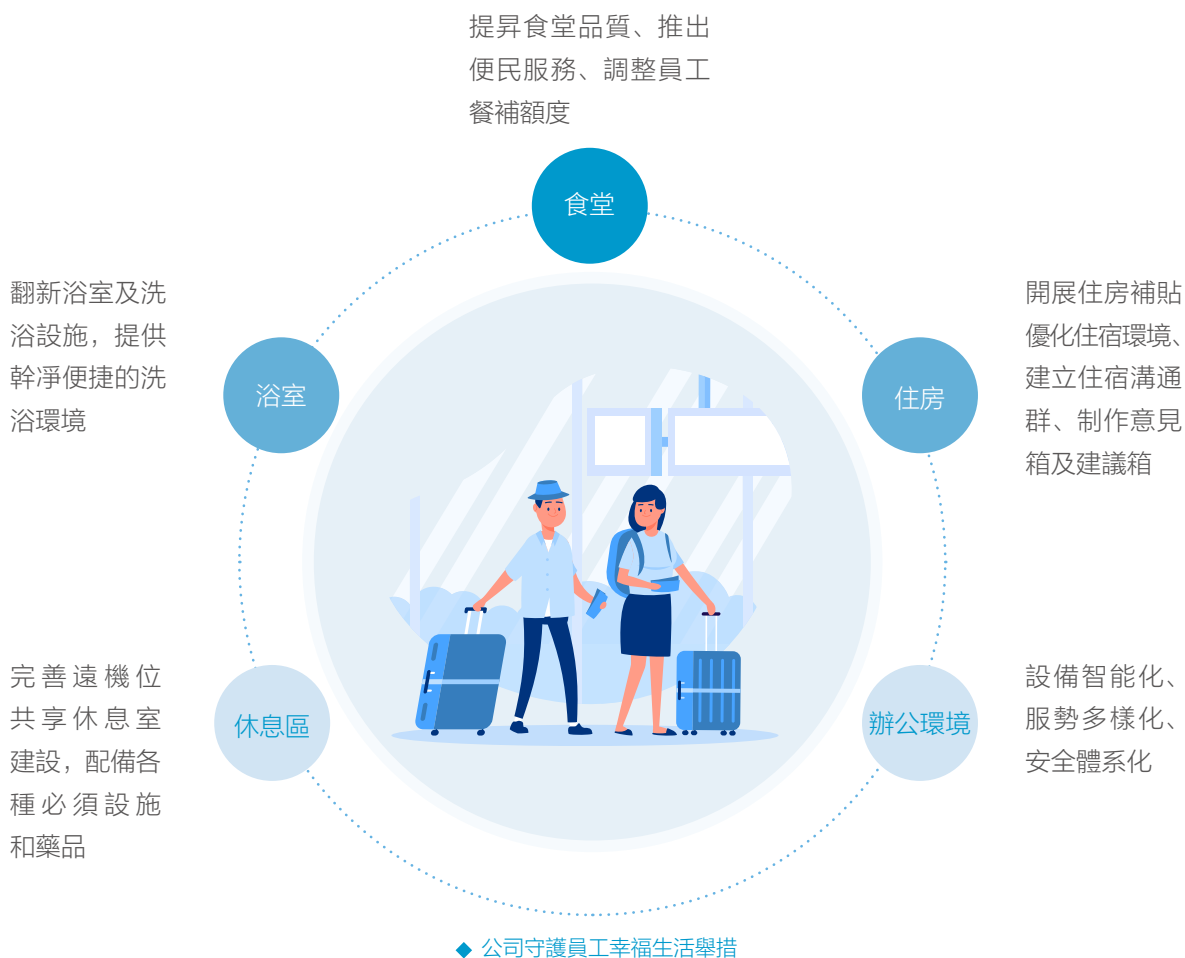
首都機場努力為員工提供合適的崗位，並搭建職業發展平臺，持續完善幹部管理制度體系，修訂了《中層管理人員選拔聘任管理規定》《中層管理人員年度考核管理規定》及《幹部管理手冊》等相關制度，推進幹部輪崗交流，助力員工成長成才。2019年，公司完成中層管理人員輪崗17人次，輪崗率達28.3%；共選拔人員97名，其中業務經理級33人，主管級47人（含飛行區管理部主管級技師6人），助理17人。

關愛員工

公司制定《首都機場“人文機場員工幸福”專項行動方案》，落實一系列的暖心措施，着力為員工解難事、辦實事，做好事，持續關注特殊群體，讓困難員工、女性員工等感受到公司的溫暖，同時為員工開展豐富多樣的文體活動，讓員工在充實的工作之餘，盡享美好幸福生活。

守護幸福生活

首都機場持續關注員工需求，圍繞“息、食、行、宿、工”，協同相關部門全面完善員工共享休息室、食堂、浴室等設施，全力打造員工“幸福港灣”。使員工都能放下顧慮，更加專心地投入工作。



豐富文體活動

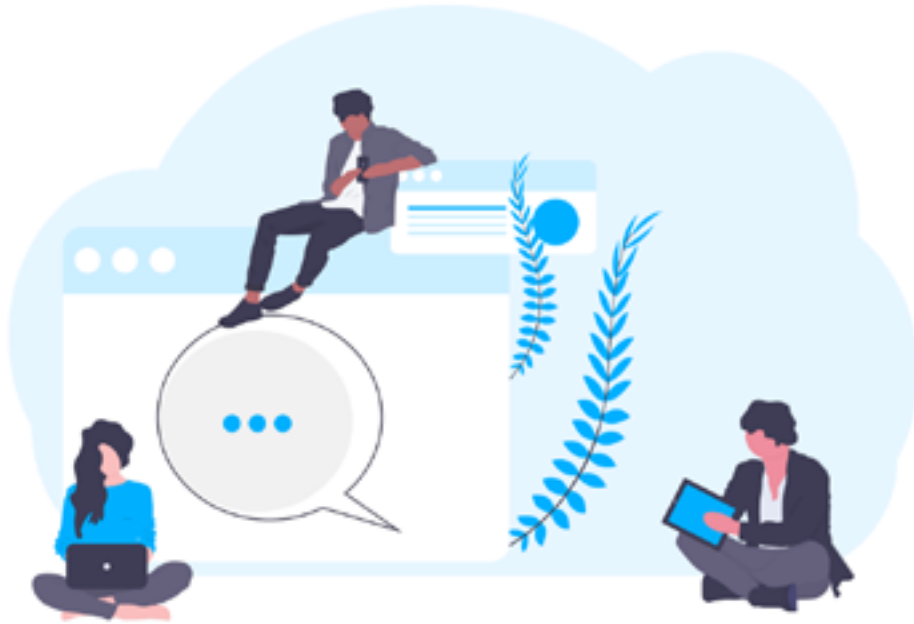
公司連年組織茶話會、春季踏青、趣味運動會、歌王爭霸賽等形式多樣的活動，開展各類興趣班，充分滿足員工各種愛好和興趣，努力為之提供展示才華的舞臺。在多樣化的文體活動中，幫助員工平衡工作和生活，同時，提昇團隊活力和企業凝聚力。



◆ 手工課 -DIY 實木手鐲



◆ 公司為員工組織的刺繡活動



呵護身心健康

公司不斷完善《職業健康安全管理制度》，制定風險管控措施；提供良好的辦公場所，創造舒適、安全的辦公環境；優化員工健康體檢方案，繳納各種保險，提高員工健康風險抵禦能力。2019年，公司已為員工辦理保額為50萬元的重大疾病保險、20萬元的意外傷害險，以及50萬元的疾病身故險。

0人



因工作死亡

158天



因工傷損失工作日數

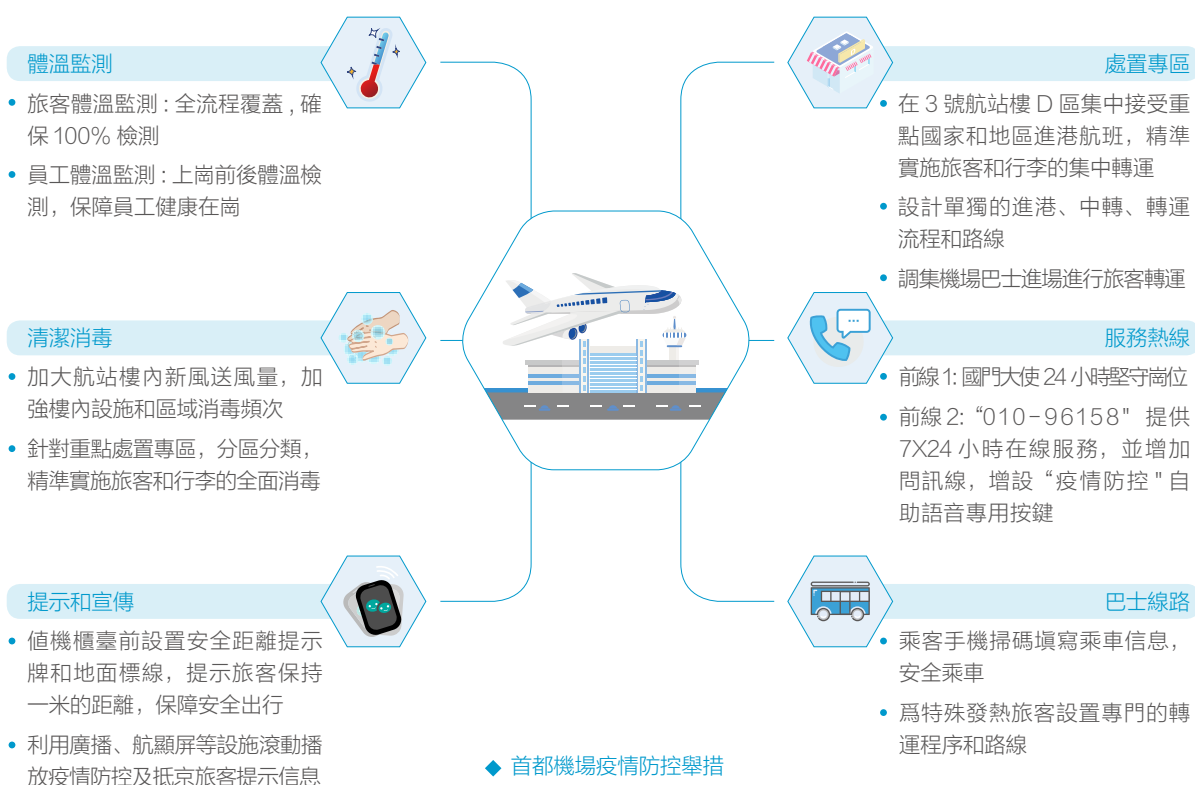
(截至2019年年底)

傾情回饋社會

首都機場堅持共享發展，始終不忘回饋社會。公司全力堅守疫情防控關口要隘，堅決遏制疫情擴散蔓延，保障人民群眾生命健康安全；切實做好重大運輸任務保障工作，彰顯“中國第一國門”的使命和責任；努力打造“文化國門”，積極弘揚中國傳統文化；主動參與志願活動，為社會的和諧發展貢獻力量。

同心抗擊疫情

在疫情面前，首都機場堅持與國家共命運。公司成立新型冠狀病毒疫情防控工作領導小組，統籌組織協調首都機場地區疫情防控工作，確保保障物資運輸航班和正常旅客航班安全順暢高效運行，全力落實各項疫情防控措施，始終堅守在打贏疫情防控阻擊戰的最前線，用實際行動守好國門。



案例

首都機場最高禮遇迎接英雄凱旋

4月6日，首都機場以最高禮遇“過水門”的方式迎接北京醫院、北京大學第一醫院、北京大學人民醫院、北京大學第三醫院四支圓滿完成任務的國家援鄂醫療隊隊員，為他們“接風洗塵”，慶祝英雄凱旋歸來。



◆ 三道水門最高禮遇迎接國家醫療隊



保障重大活動

首都機場勇於承擔重任，積極發揮主業優勢，服務國家戰略。2019年，公司圓滿完成“一帶一路”第二屆高峰論壇、亞洲文明對話大會、世界園藝博覽會、國慶70週年航空運輸任務等重要保障任務，以實際行動踐行政治責任。



全員行動，鋪就平安春運路

1月21日至3月1日，首都機場特別制定了《首都機場2019年春運工作保障方案》，針對關鍵環節，加強隱患排查治理，消除各類隱患和不安全因素，全力營造“平安春運”的良好氛圍。2019年春運期間，首都機場共保障航班67304架次，運送旅客1151.35萬人次。

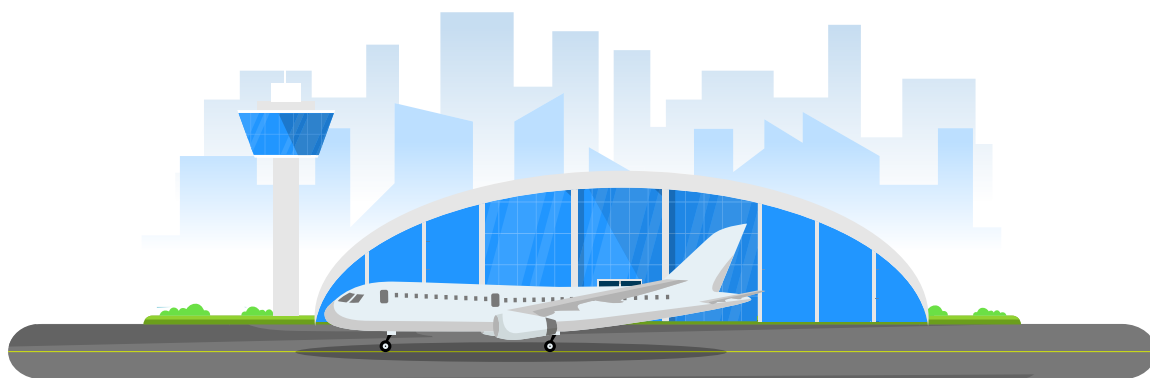


◆ 春運期間的首都機場



弘揚傳統文化

首都機場持續開展“禮在國門，禮贊國門”系列文化活動，打造“百花深處”品牌文化景觀，全年共開展10次大型現場體驗活動，通過搭建文化展示平臺和品牌形象平臺，滿足了旅客對美好生活的追求，打造以真情服務為內涵的中國服務新標杆。





公司與故宮博物院正式簽署《戰略合作框架協議》

3月22日，公司與故宮博物院正式簽署了《戰略合作框架協議》。雙方將在數字故宮文化展示、文化展覽展演、博物館文創產品傳播推廣、人才培養交流等領域展開廣泛深入合作，讓數以億計的中外旅客充分體驗到首都機場在推動“人文機場”建設中所展現出的文化品位與人文風貌。



暑期“非遺之美·古韻國門”現場體驗活動

7月23日至26日，首都機場開展暑期“非遺之美·古韻國門”現場體驗活動，邀請非遺傳承人教授非遺手藝，展現非遺文化的古典之美。該活動為旅客打造了首都機場特有的出行愉悅體驗，助力了人文機場建設，堅定了文化自信。



◆ 中國非物質文化遺產體驗



開展志願服務

首都機場持續完善志願服務管理機制，積極鼓勵員工參加志願服務和社會公益活動，傳承志願服務精神，為創建和諧、美好、友愛的社會環境貢獻力量。

450 人次



首都機場參與志願服務共計

1185 小時



志願服務

(2019年)



你的冬天，我來溫暖

1月14日，首都機場青年志願者協會（以下稱“青志協”）開展了“暖冬關愛季”捐衣行動。志願者們將所捐物資精選、分類、消毒、打包，通過合作的平臺派發至相關地區，為社會奉獻愛心，送去溫暖。





案例

組織“淨空安全你我共參與”活動

4月18日，公司會同北京市商務局在朝陽區第二實驗小學開展了以“爭當國門淨空保護小衛士——淨空保護 你我共參與”為主題的義講活動，為學校三年級共計200余名師生講解了淨空保護的含義、區域範圍等知識，並結合案例和互動問答環節，幫助他們認識淨空安全管理的重要性。本次活動對於向周邊居民科普淨空保護常識，擴大宣傳範圍，傳播安全文化，共同維護淨空安全具有重要意義。



◆ 首都機場員工在“淨空安全你我共參與”義講活動中與學生互動



案例

公司開展第二次模擬旅客演練青年志願服務

8月2日，首都機場與順義團區委、青聯赴北京大興國際機場，開展第二次模擬旅客演練青年志願服務。在服務中，團幹部和青聯委員按照演練計劃和要求，在航站樓指定地點開展綜合保障志願服務，為模擬旅客發放保障物資。

“此次志願服務是落實‘不忘初心 牢記使命’主題教育守初心、擔使命、找差距、抓落實總要求的縮影，團幹部和青聯委員敢擔當、解難題，思想政治受到了洗禮，深深地被民航人“人民航空為人名”的初心所感動，我們將牢記服務企業成長、促進地方發展的使命。”

——團幹部和青聯委員



◆ 模擬旅客演練青年志願服務的志願者們



關鍵績效表

指標名稱	2017年	2018年	2019年
旅客吞吐量 (萬人次)	9579	10098	10001
ACI 旅客總體滿意度 (5分)	4.98	4.99	4.99
旅客投訴處理率 (%)	100	100	100
航班放行正常率 (%)	68.05	80.04	81.44
溫室氣體總排放量 (噸)	277968.68	-	-
溫室氣體(二氧化碳) 排放量(噸) ¹	277968.66	132479.87	353024.06
人均溫室氣體(二氧化碳) 排放量(噸/萬人次) ²	29.02	13.12	35.30
綜合能耗 (噸標準煤)	105117.49	95958.56	93032.74
電力消耗 (千瓦時)	231625760.6	230029417.7	250723169.2
汽油消耗(噸)	172.71	192.10	180.37
柴油消耗(噸)	241.91	177.04	126.42
水消耗量(噸)	1882987	1888654	2160100

註 1、2：2019 年，首都機場嚴格按照《中國民用航空企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》測算企業電力能源消耗所產生二氧化碳排放量，核算口徑、數據較往年均發生較大變化。



指標名稱	2017年	2018年	2019年
人均綜合能耗 (噸標準煤 / 萬人次)	10.97	9.50	9.30
人均電力消耗 (千瓦時 / 萬人次)	24180.58	22779.02	25069.56
人均汽油消耗 (千克 / 萬人次)	18.00	19.02	18.04
人均柴油消耗 (千克 / 萬人次)	25.25	17.53	12.64
在崗員工人數 (人)	1605	1606	1581
少數民族員工數 (人)	83	54	78
勞動合同簽訂率 (%)	100	100	100
培訓總課時 (小時)	8815.75	139468	124558
員工培訓總投入 (萬元)	700	1020	767.07
受集體談判協議保障 的員工比例 (%)	100	100	100
志願者服務活動 (人次)	18375	675	450

公司榮譽

榮獲國際航空運輸協會頒發的
“2018 年度場外值機最佳支
持機場” 獎項

榮獲國際機場協會評定的
4000 萬級以上機場“最佳機
場環境及氛圍獎”“最佳機場
旅客服務獎”“最佳機場設施
及便利獎”



榮獲中國質量萬裡行促進會頒
發的“五星級服務質量獎”，
被評為“2018 年度中國服務
質量提昇優秀企業”

榮獲北京市消費者協會頒發的
“2018 年度服務承諾活動先
進單位” 稱號



榮獲中國國際服務貿易交易
會頒發的“中國服務實踐案
例”獎

公司入選中國工業領域“最佳
節能實踐”清單，是唯一入選
的交通服務型企業



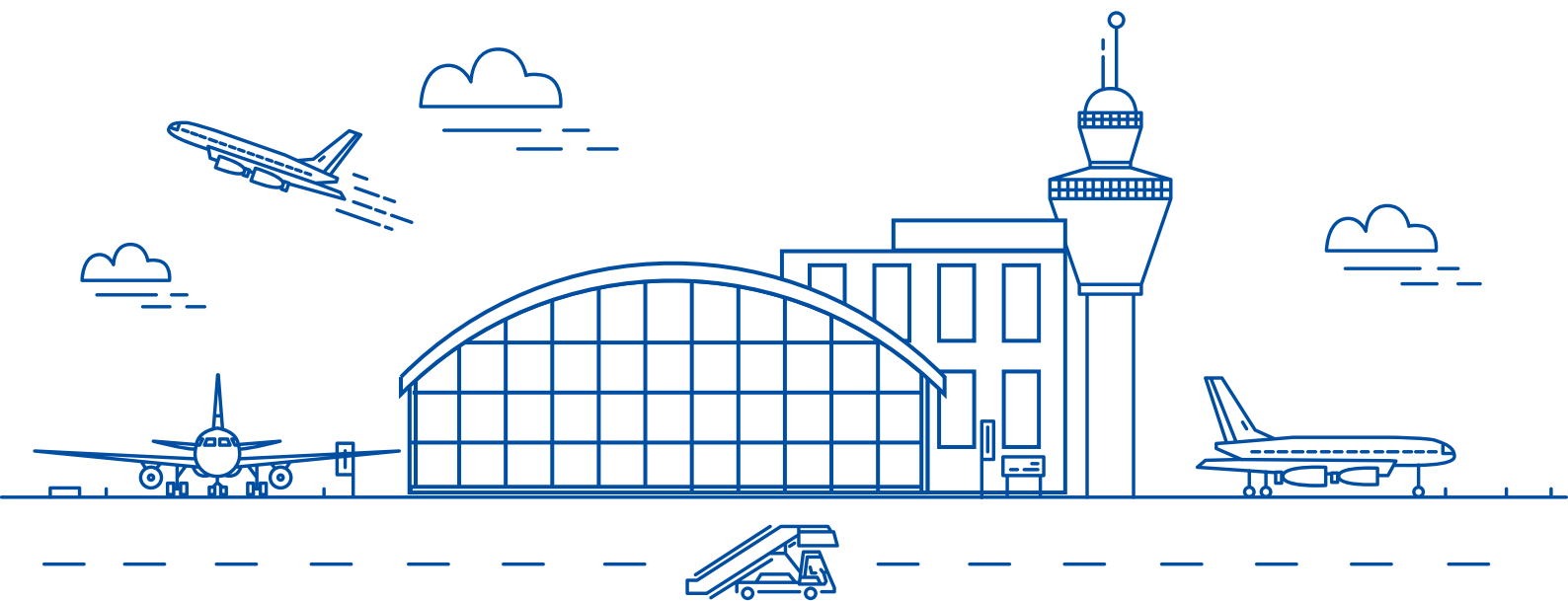
公司榮獲由能源基金會頒發的
“氣候領袖企業”獎項

公司作為唯一的交通服務型企
業，入選國家發改委頒佈的中
國“最佳節能技術和最佳節能
實踐”清單，為民航領域樹立
了典範





展望





過去的一年，首都機場牢固樹立“發展爲了人民”的理念，認真落實建設民航強國的戰略部署，聚焦高質量發展，積極推進“平安機場、綠色機場、智慧機場、人文機場”標杆體系建設，與所有抵離首都機場的旅客和所有堅守崗位默默奉獻的國門人共同譜寫平安高效的民航華章。

2020年，是我國全面建成小康社會和“十三五”規劃收官之年，是“三大攻堅戰”的最後攻關之年，是決勝之年。新的徵程會有新的發展機遇，也會有新的風險挑戰。首都機場將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想爲指導，深耕“四型機場”，建設世界一流大型國際樞紐機場標杆。

堅持“安全隱患零容忍”，堅守空防安全、運行安全、消防安全和公共治安“四個底線”，持續推進“三基”建設，把安全工作嵌入生產運行保障的每個環節，

打造業內“平安機場”標杆；以機場建設運營生命週期爲主軸線，以強化落實“資源節約、環境友好、運行高效、綠色發展”爲驅動要素，樹立“綠色機場”標杆；以“機場群智慧雲平臺”“地域中心的機場群智慧運行服務體系”“垂直一體化的機場群智慧商業服務體系”建設爲支撐，打造“智慧機場”標杆；堅持“以人爲本、文化引領”，以提昇航班正常、改善服務品質、打造文化機場、增強員工幸福爲重點舉措，確立“人文機場”標杆。

未來，我們將以“倡行中國服務，打造國際樞紐”爲己任，以“勇擔重任 甘於奉獻 團結協作 使命必達”的企業精神爲引領，統一思想認識，勇於擔當作爲，攻堅克難不退縮，銳意進取不停步，全力以赴推動首都機場高質量發展。



ESG 指標索引

指標	披露狀態	頁碼	說明
環境			
A1: 排放物			
一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	29-34	
A1.1 排放物種類及相關排放數據	包括	30、55	
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	部分包括	30、55	根據國家碳排放核算方法，本公司的溫室氣體排放主要來源於電力消耗（不含 GPU，含商戶）、外購熱力、汽柴油燃燒產生的二氧化碳，其他溫室氣體排放量極少
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	包括	32	
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	包括	32	
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	包括	30-34	
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	包括	32	
A2: 資源使用			
一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	包括	29-31、34	
A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度	包括	55	
A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	包括	30、55	
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	包括	31、55-56	
A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提昇用水效益計劃及所得成果	包括	29-30、34	
A2.5 制成品所用包裝材料的重量及每生產單位占量	不適用		本公司未涉及制成品方面的包裝使用，因此不適用
A3: 環境及天然資源			
一般披露：減低營運對環境及天然資源的重大影響的政策	包括	29-34	
A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	包括	29-34	



社會

B1: 僱傭

一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉昇、工作時數、假期、平等機會、多元化及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	46-50	
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	包括	46	
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	包括	47	

B2: 健康與安全

一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	49-50	
B2.1 因工作相關的死亡人數及比率	包括	50	
B2.2 因工傷損失工作日數	包括	50	
B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	包括	50	

B3: 發展及培訓

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

B4: 勞工準則

一般披露：有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	46	
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	包括	46	
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	包括	46	2019 年未發生違規雇傭情況



B5: 供應鏈管理			
一般披露: 管理供應鏈環境及社會風險的政策	包括	18	
B5.1 按地區劃分的供貨商數目	包括	18	
B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例, 向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	包括	18	
B6: 產品責任			
一般披露: 有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	部分包括	37-40	本公司未涉及標籤方面的業務, 因此標籤方面不適用
B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用		本公司未涉及產品生產業務, 因此不適用
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	部分包括	46、55	
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	包括	10	
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用		本公司未涉及產品生產業務, 因此不適用
B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法	包括	25	
B7: 反貪污			
一般披露: 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	包括	10	
B7.1 于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	包括	10	
B7.2 描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法	包括	10	
B8: 社區投資			
一般披露: 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	包括	51-54	
B8.1 專註貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	包括	51-54	
B8.2 在專註範疇所動用資源 (如金錢或時間)	包括	51-54	



意見反饋表

親愛的讀者：

您好！感謝您閱讀《北京首都國際機場股份有限公司 2019 企業社會責任報告》。為使報告更系統、科學地反映首都機場創造經濟、社會、環境綜合價值的意願、行為和績效，提昇社會責任管理和實踐水平，我們真誠地期待您的寶貴意見和建議。

您的信息

姓名：_____

聯繫電話：_____

單位：_____

電子郵件：_____

您對首都機場社會責任報告的總體評價：

好 一般 差

您認為首都機場在公司治理方面表現如何？

好 一般 差 不瞭解

您認為首都機場的企業社會責任管理體系如何？

好 一般 差 不瞭解

您認為首都機場的財務表現如何？

好 一般 差 不瞭解

您認為首都機場的安全保障表現如何？

好 一般 差 不瞭解

您認為首都機場的旅客服務表現如何？

好 一般 差 不瞭解

您認為首都機場的環保責任表現如何？

好 一般 差 不瞭解

您認為首都機場的員工權益表現如何？

好 一般 差 不瞭解

您認為首都機場在區域影響的表現如何？

好 一般 差 不瞭解

請對首都機場的社會責任工作提供其它意見。

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

