



北京首都國際機場股份有限公司
Beijing Capital International Airport Co.,Ltd.



2016

企業社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

報告說明

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 2016 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。



時間範圍

報告時間跨度為 2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容追溯以往年份。



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。



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六份社會責任報告。



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。



編制依據

本報告編制遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(HK - ESG) 相關要求，參照全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南》(G4)、GB/T 36001《社會責任報告編寫指南》及國際標準組織(ISO 26000: 社會責任指南)等標準要求編寫。



指代說明

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



報告獲取

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
電子信箱：csr@bcia.com.cn

目錄

CONTENTS

報告說明	1
董事長致辭	4
關於我們	6
未來展望	66
主要榮譽	67
聯交所ESG 指標索引表	68
意見回饋表	70

01

經濟責任

——共繪時代藍圖 12

我們的策略	14
我們的行動	14
經濟引擎	
京津冀協同發展	
科技創新	
攜手共贏	
我們的績效	19
利益相關方評價	19

04

環境責任

——共維藍天綠地 40

我們的策略	42
我們的行動	42
完善環境管理體系	
推進綠色運營	
提升污染防治	
加強生態保護	
我們的績效	49
利益相關方評價	49

02

安全責任

——共保平安機場 20

我們的策略	22
我們的行動	22
安全管理體系	
安全運營環境	
安全技術創新	
安全文化氛圍	
我們的績效	29
利益相關方評價	29

05

員工責任

——共享發展成果 50

我們的策略	52
我們的行動	52
保障基本權益	
激勵員工成長	
呵護身心健康	
共建溫馨家庭	
我們的績效	57
利益相關方評價	57

03

客戶責任

——共促真情服務 30

我們的策略	32
我們的行動	32
提升服務品質	
踐行服務“心”承諾	
無障礙人文關懷	
確保航班正常性	
我們的績效	39
利益相關方評價	39

06

社區責任

——共造和諧社會 58

我們的策略	60
我們的行動	60
重大活動保障	
國際文化交流	
志願服務活動	
我們的績效	65
利益相關方評價	65

董事長致辭

行德致遠 開啟發展新航程



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

今年2月23日，習近平主席視察了建設中的北京新機場並作出重要指示。國家最高領導人視察機場在建工程，這在新中國歷史上還是首次，充分體現了國家對北京新機場、對京津冀機場群、對京津冀協同發展的高度重視和親切關懷。

首都機場是亞洲最大的航空交通樞紐，是中國對外經濟文化交流的重要窗口，被譽為“中國第一國門”。2016年是“十三五”開局之年，首都機場以“服務國家戰略、服務地方發展、服務社會大眾”為己任，助力國家戰略、行業要求在首都機場的全面落地。年旅客吞吐量達到9439萬人次，連續7年位列全球第2名。國際機場協會（ACI）旅客總體滿意度達到4.98，已連續8年獲得“全球旅客吞吐量4000萬以上級最佳機場獎項”，連續5年獲得“亞太區最佳機場”，並榮獲中國證券金紫荊“最佳上市公司”榮譽稱號。作為功能和任務特殊的大型國有企業，勇於擔當，以習近平主席的重大關切為努力方向，以優異的成績向習主席上交滿意的答卷，是首都機場股份公司全體員工神聖而光榮的歷史使命。

2017年是“十三五”承前啟後的關鍵時期，是民航深化改革的落實年，是京津冀協同發展的深化年，是首都機場改革發展任務最突出、最艱巨的一年。首都機場將站在推進結構性調整、建設大型國際樞紐機場、助力京津冀協同發展三個角度向全世界展示國家形象，回應好習近平主席在視察北京新機場建設時提出的重大關切。

推進結構性調整，要把准定位，創新思維，為首都機場的發展提供新引擎。近年來，中央明確提出加快經濟發展方式轉變和經濟結構調整，這是我國經濟社會領域的一場深刻變革。民航業加快轉變發展方式、調整行業經濟結構，既是全行業實施建設民航強國戰略的重要舉措，更是主動服務國家和區域經濟社會發展大局的迫切要求。在新的發展時期，首都機場進入了“後9000萬”時代，資源不足和需求量劇增是當前首都機場發展的重要挑戰。首都機場將致力於通過轉方式、調結構、補短板的有力步伐，深入推進供給側結構性改革，更加從容地搶抓機遇、迎接挑戰，從而為首都機場的改革發展增添新引擎。

建設大型國際樞紐機場，要搭建平臺、協調聯動，為完善機場網、航線網和綜合交通系統提供新支持。首都機場作為公共基礎設施，最重要的就是要落實國家戰略和行業要求，進一步完善首都機場的服務功能。作為“中國第一國門”，首都機場是全球航線網路的重要節點，打造大型國際樞紐機場是提升公共服務能力的基礎。結合企業特點、發展實際和未來發展需要，首都機場進一步清晰了“建設大型國際樞紐”的工作主線，明確了要夯實持續安全、品質運行、真情服務三大基礎；將“關鍵航空資源、重要基礎設施、核心合作夥伴”作為三個支點；持續提升“機場規劃”“資源配置”“系統整合”“創新發展”“隊伍建設”“廉潔從業”六項能力，通過搭建平臺、協調聯動，為旅客、客戶提供有獲得感的高附加值服務，為完善機場網、航線網和綜合交通系統提供新支持。

助力京津冀協同發展，要共建共榮，合作共贏，為打造世界級城市群提供新增長點。京津冀協同發展是一個重大的國家戰略，三年來，京津冀機場群協同發展成效明顯。首都機場國際運量增速明顯快於國內運量，天津、石家莊機場增速明顯快於首都機場。首都機場全力打造大型國際樞紐，國際和地區旅客占比從2014年的24%上升到2016年的26%；天津機場形成進出北京的“空中新通道”；石家莊機場形成進出北京的“旅遊新線路”。我們將按照“目標一致化、定位差異化、運營協同化、管理一體化”的工作思路，創新推動京津冀世界級機場群建設。不管從世界發展大勢看，還是從國內發展趨勢看，共建共榮、合作共贏是必然選擇，堅持“包容性發展”，營造“包容性文化”，你中有我，我中有你，才能為京津冀協同發展、打造世界級機場群提供新增長點。

一花獨放不是春，百花齊放春滿園。打造大型國際樞紐是首都機場不懈的事業追求，首都機場將牢記習主席的囑託，不負厚望，為實現民航強國的戰略目標貢獻力量，在歷史的畫卷中留下當代首都機場人濃墨重彩的印記。



關於我們

公司概況



首都機場建成於1958年，運營58年以來，緊跟時代發展與變革，勇於創新，不斷突破自我，取得了輝煌的成績。從1965年大規模的改擴建開始，目前，首都機場是一座擁有3個航站樓、3條跑道、雙塔臺同時運行的機場，旅客吞吐量居世界第二位，正在向一流國際大型樞紐邁進。

北京首都國際機場股份有限公司於1999年10月15日在北京註冊成立，是首都國際機場的管理主體，擁有並管理首都機場的航空運作以及若干輔助商業業務。截至2016年底，在首都機場運營商業航班的航空公司102家，其中內地航空公司28家，外國航空公司及香港、澳門、臺灣地區航空公司74家，通航點共279個，其中國內通航點147個，國際通航點132個。

首都機場運營商業航班的航空公司

102家

國內通航點

147個

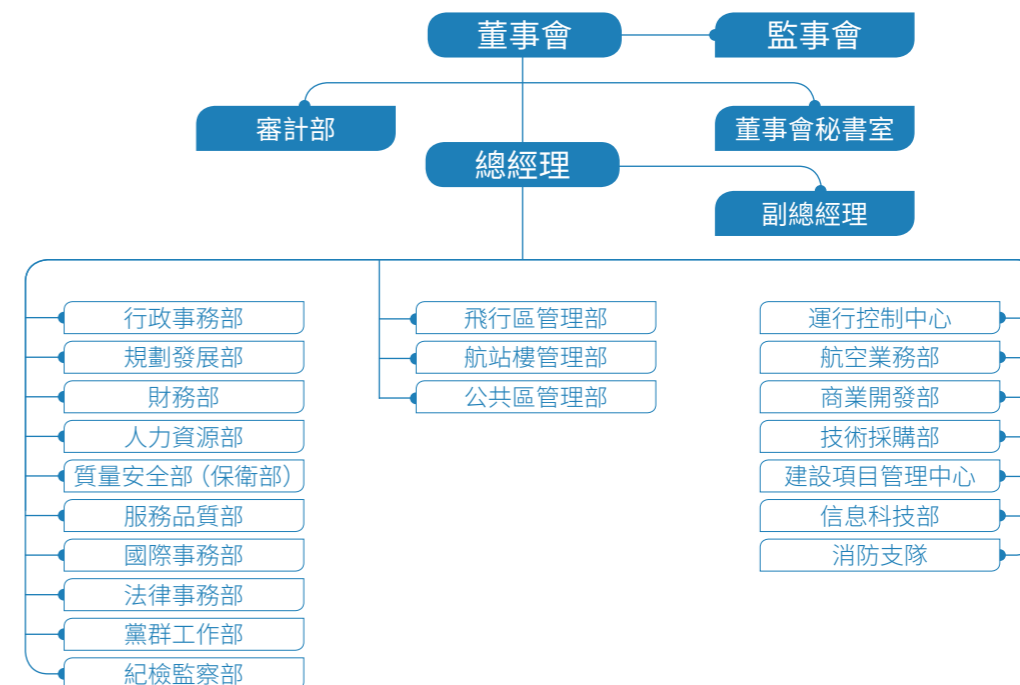
國際通航點

132個

公司治理

首都機場致力於打造世界一流機場，也是國內同行業的標杆，遵循《公司法》和香港聯交所《上市規則》等要求，完善公司管理體系，構建由股東大會、董事會、監事會、管理層組成的現代公司治理架構。

公司根據發展實際和未來發展需求，提出“1-3-3-6”發展規劃，即始終堅持以“建設大型國際樞紐機場”為主線的戰略目標不改變，不斷夯實“持續安全、品質運行、真情服務”三大基礎，著力強化“關鍵航空資源、重要基礎設施、核心合作夥伴”三個支點，持續提升“機場規劃、資源配置、系統整合、創新發展、隊伍建設、廉潔從業”六項能力，大力弘揚“自信自強、服從服務、敢作敢當、共建共享”的工作作風，助力國家戰略、行業要求在首都機場的全面落地。



內控審計

我們以防範風險和提高效益為重點，全面籌劃，重點突出，繼續強化內部審計和外部審計的雙重監督，取得了較好效果。2016年，公司以“完善內控審計機制，有效防控風險，促進管理提升”為主線，完成審計項目9項，出具審計報告11份；積極推進審計建議的整改落實，對58項審計結果進行復審，其中整改完成32項，2017年將持續改進25項，長期改進建議1項。

反腐倡廉

我們堅決落實全面從嚴治黨的要求，嚴格落實黨風廉政建設責任制，全面推動各級領導幹部“黨政同責、一崗雙責”，著力強化制度保障能力建設，堅決做到“有制可依、有制必依、執制必嚴、違制必究”。著力打造紀檢、審計、法務三位一體的風險防控體系，完善“三重一大”決策監督機制，做到關口前移、重點把控，保障公司健康平穩發展。

反勒索、欺詐及洗錢

我們嚴格貫徹執行國家反勒索、反欺詐及反洗錢的法律法規，嚴格杜絕在公司內部發生類似的事件；我們認真核查，一旦發現有關線索會及時向國家有關部門報告。在2016年，我們並沒有發生任何勒索、欺詐及洗錢的事件。

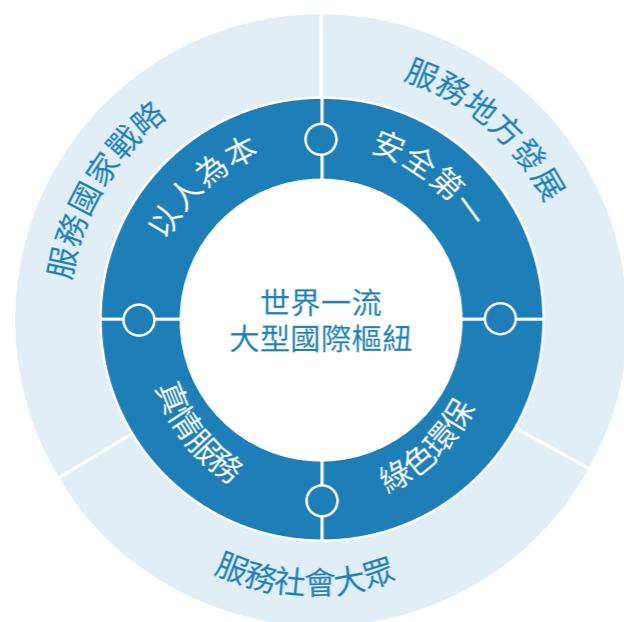
社會責任管理

首都機場面對經濟、社會和環境的挑戰，堅持正確的價值觀，以提升可持續發展能力為核心，將社會責任根植於機場發展規劃，充分發揮企業核心優勢，攜手股東與投資者、員工、政府、旅客、行業、合作夥伴等利益相關方，追求經濟、社會、環境綜合價值最大化，為經濟、社會、環境等問題提供新的解決途徑，努力實現企業和社會、環境的和諧共生。

首都機場規劃發展部負責推進社會責任工作的日常統籌、協調和管理，並與外部專家、公益組織、行業組織等利益相關方廣泛溝通，提升責任管理水準，開展社會責任相關培訓，提升員工社會責任理念和認識。

可持續發展理念

企業社會責任管理不僅給社會帶來巨大回饋，也給企業帶來難得的發展機遇。通過履行企業社會責任，首都機場增進了與相關方之間的交流，明確了自己的優勢與肩負的責任，提升了管理和業務服務水準，為實現公司可持續發展奠定了基礎。



實質性議題

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



利益相關方溝通

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

利益相關方	關注方面	溝通機制
政府及相關上級監管單位(市政府、民航局、空管局等)	<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 旅客服務 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客服務 客戶回饋 客戶關係管理 線上服務
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
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
供貨商	<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、社會	<ul style="list-style-type: none"> 環保責任 社會公益 帶動社區發展 	<ul style="list-style-type: none"> 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 聯盟



經濟責任 / 共 繪時代藍圖

我們的策略

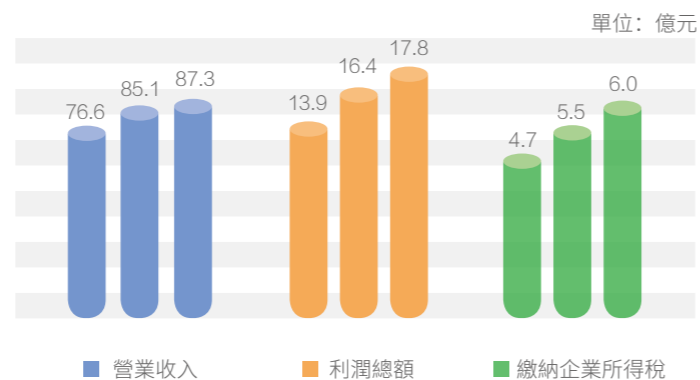
在經濟全球化的今天，機場是連接世界的橋樑和紐帶。首都機場堅守初心，順應時代潮流，積極貫徹落實《民用機場管理條例》和《國務院關於促進民航業發展的若干意見》，促進京津冀民航協同發展，回應“一帶一路”發展戰略，加強科技創新，提升國際競爭力和影響力，與全球夥伴攜手，共建世界級機場群。

我們的行動

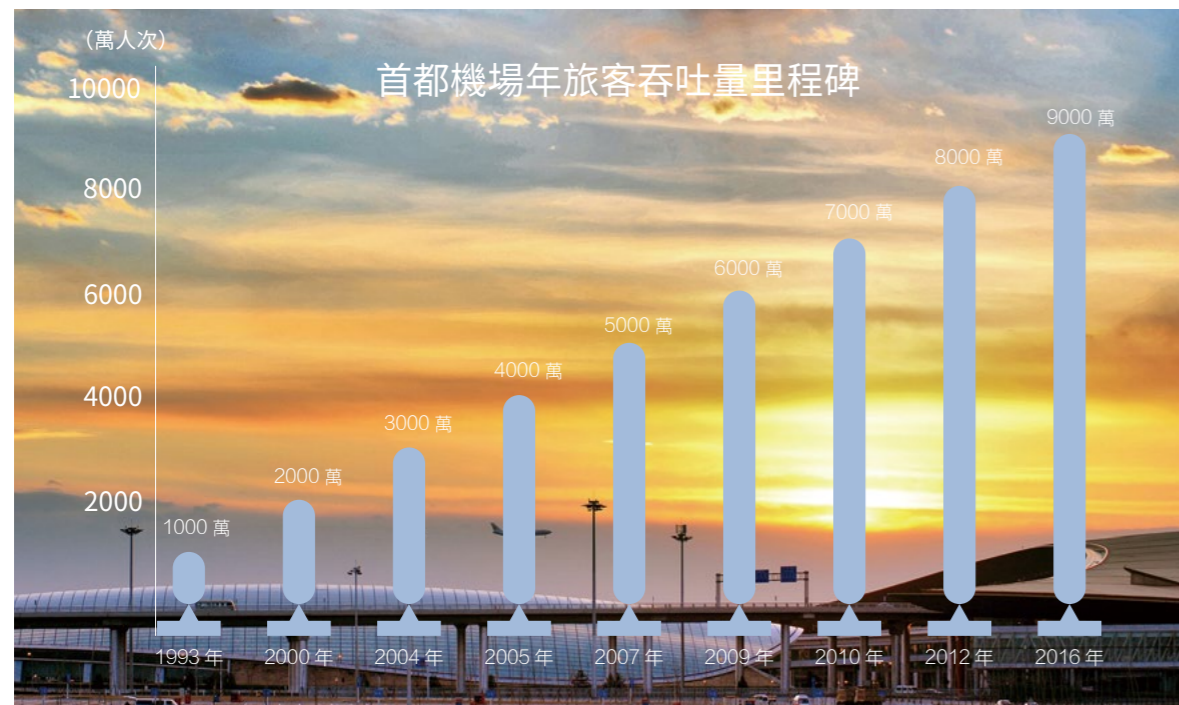
經濟引擎

首都機場不斷創新經營模式，在實現自身可持續發展的同時，保障投資者權益，共同推進經濟發展。2016年，經營效益再創新高，實現收入87.3億元，同比增長2.6%；實現淨利潤17.8億元，同比增長8.5%；繳納企業所得稅6.0億元，同比增長8.1%。

2016年，首都機場完成旅客吞吐量9439萬人次，同比增長5.0%，完成貨郵吞吐量194.3萬噸，同比增長2.8%，保障飛機起降60.6萬架次，同比增長2.7%。

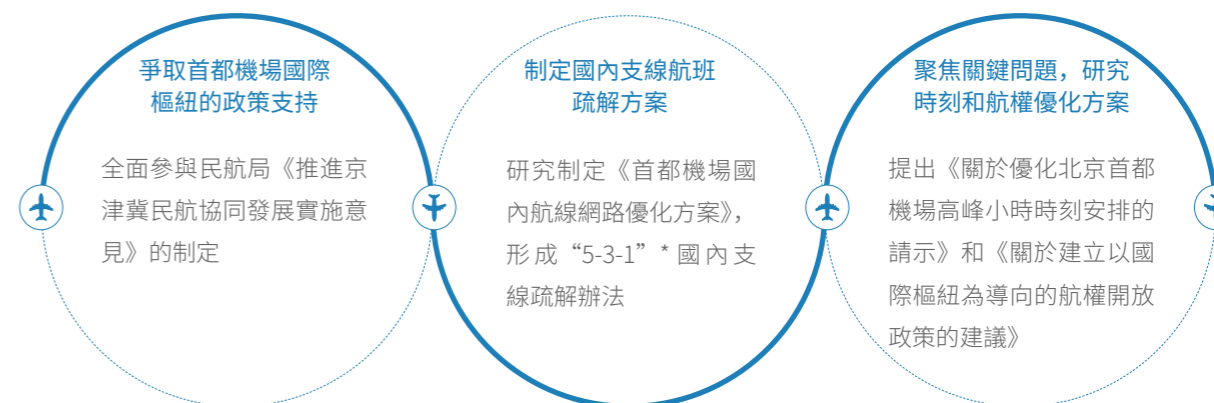


2014-2016年首都機場的經濟表現情況



京津冀協同發展

首都機場在走向國際化發展的征程中，積極回應國家大政方針，疏解航線，助力國內民航業的均衡發展。為推動京津冀世界級機場群建設，我們以《推進京津冀民航協同發展改革方案》為抓手，有效推進非國際樞紐性質的客貨運公司航線航班的分流，加大首都機場國際航班的比重，重點拓展“一帶一路”國家直達航線，完善國際航線網路佈局；優化樞紐航班波結構，凸顯首都機場國際樞紐功能的定位。



注：*5指5大評價指標，3指3項疏解原則，1指1個發展目標

京津冀民航協調發展石家莊推進會召開



10月18日，首都機場聯合民航華北管理局、河北省交通運輸廳等共同舉辦了京津冀民航協同發展石家莊機場推進會。首都機場領導介紹了推進京津冀民航協同發展的思路及首都機場非國際樞紐功能的國內支線航班調整優化方案等，表示將針對首都機場航線航班結構不合理的情況，落實“5-3-1”疏解思路，扎實推進各項具體措施，推進實現京津冀民航協同發展和民航強國戰略。



科技創新

我們不斷加大機場建設投入，全面提升科技研究與管理水準，重視知識產權保護，培養一批科技骨幹，初步形成了一支創新能力較強的科研隊伍。截至 2016 年底，各類科技成果累計達 43 項，其中 17 項成果順利通過民航局科技成果鑒定，3 項成果獲得民航科學技術獎，1 項成果獲得中國地理信息科技進步獎，在行業內的科技影響力與日俱增。

首都機場重視以科技進步推動企業發展，成立科技創新支持平臺“科技管理委員會”，重點關注解決首都機場實際運行、安全、服務的關鍵問題，全面促進首都機場的科技革新。

各類科技成果累計達

43 項

獲得民航科學技術獎

3 項

獲得中國地理信息科技
進步獎

1 項

科技力量啟動品質化發展

2016 年首都機場在科技創新上取得豐碩成果。4 月 28 日，首都機場《場道掃雪車掃刷融雪裝置的研究》和《大型航站樓供配電系統諧波分析與治理研究》順利通過民航局科技成果鑒定；10 月 30 日，在全國民航科技創新大會上，《首都機場滑行橋翻建工法研究與應用》和《大型樞紐機場 IT 系統一體化運維監控及服務預警平臺》分別榮獲中國民用航空局、中國航空運輸協會頒發的民航科學技術獎二等獎、三等獎，這些科技成果有助於增強首都機場的服務品質。

攜手共贏

隨著業務量與服務品質的穩步提升，首都機場通過搭建交流合作平臺，不斷優化資源配置，促進與航空公司以及國內外機場的多邊合作，持續提高供應商管理水準，與上下游價值鏈夥伴攜手共創、共享價值。

航空公司

我們與國航成立戰略合作小組，通過優化基礎設施、提供一致性服務等，實現協同效益；我們持續加強與南航、東航、海航等基地航空公司的溝通，為樞紐戰略全面推進創造更加良好的協作環境；我們優化航站樓客運流程，提升航空地面服務水準，形成集航空公司與機場共贏的服務產品。

2016 年 9 月，首都機場聯合法蘭克福機場與國航共同推出北京—法蘭克福國際專線產品。同時，首都機場全面拓展行李直掛服務，開通海航多倫多、西雅圖轉國內通程航班，引入 11 家航空公司，新增 5 個國際航點，覆蓋 3 個“一帶一路”沿線城市，國際航線網路覆蓋能力進一步增強。

北京 - 法蘭克福國際專線合作諒解備忘錄簽約儀式正式舉行

9 月 22 日上午，北京首都國際機場股份有限公司、法蘭克福機場股份有限公司和中國國際航空股份有限公司三方共同簽署《北京 - 法蘭克福國際專線合作諒解備忘錄》，正式開展北京 - 法蘭克福國際專線合作，通過增加北京 - 法蘭克福航線運力，有助於吸引更多的旅客通過首都機場和法蘭克福機場進行中轉，以不斷提升雙方機場的樞紐競爭力。

首都機場無線項目與國航 787 對接測試成功

為提高效率和即時性，國航向首都機場提出了 787 等系列飛機需要機場 WIFI 進行對接的需求，希望通過無線傳輸的方式進行機上文件伺服器與國航地面伺服器的數據交互。首都機場迅速成立了專門的項目組與國航對接，經過無數次的會議溝通和聯調測試，2016 年 10 月 20 日，首都機場無線與國航 787 飛機 TWLU 無線接收單元連接成功，助力中國民航領域飛行器與機場網路連接進入到無線通信時代。

“在不遠的將來，這種應用於飛機的無線網路將部署在 T3 樓內的所有廊橋，並將這一服務提供給所有有需求的航空公司，提高飛機的安全性，達到各航空公司對於飛行器監測的即時性，甚至滿足飛機靠橋後對於乘客使用無線 WIFI 的要求。”

——首都機場工作人員

國內外機場

作為行業內的領頭羊，首都機場通過行業交流、友好機場合作，深化國際和地區合作關係等，促進行業的溝通、交流、合作與發展。2016 年，我們與芬蘭赫爾辛基機場、古巴哈瓦那機場、美國華盛頓杜勒斯機場等 5 家機場建立姊妹機場友好合作關係。截至 2016 年底，首都機場已與亞、歐、美、大洋洲的 33 家機場管理機構確立了姊妹機場友好合作關係，全面擴展了首都機場與行業優秀機場的交流和溝通管道，持續提升國際影響力。

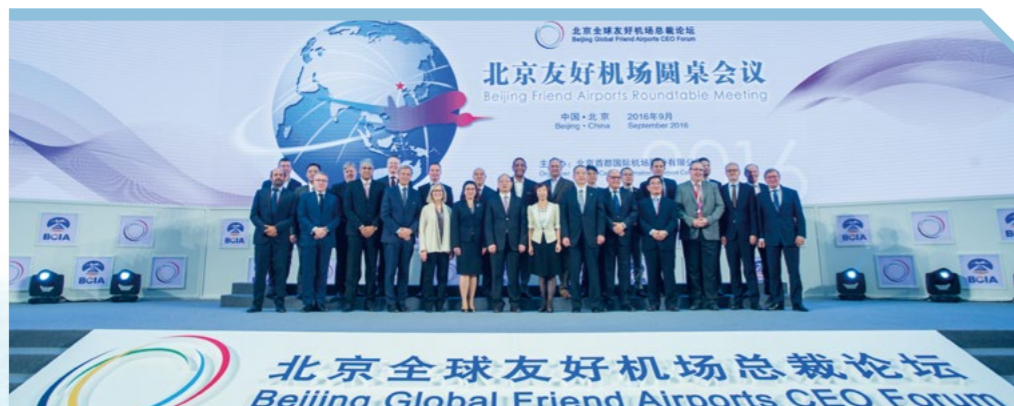


第五屆全球友好機場總裁論壇



9月21日，首都機場召開了主題為“傳承創新 合作共贏”的第五屆北京全球友好機場總裁論壇，論壇圍繞多機場體系的管理、樞紐機場建設、航空安保和應急處置三項議題展開了討論，通過業界高層的對話交流，經驗實踐與智慧的分享，共同促進全球機場的更好發展。

北京市政府領導、中國民用航空局領導、4家國際組織、全球21個國家和地區的25家國際機場、17家國內“一帶一路”沿線上的重要機場、2個航空公司聯盟以及17家中外航空公司的280餘名代表參加會議。



供應鏈管理

供應商是首都機場價值鏈中的重要一環，我們要求供應商遵循共同約定的原則，促使雙方建立緊密的長期合作關係，提升供應商的可持續發展能力，共同實現環境、社會的可持續發展。

我們按照國家法律法規，結合首都機場實際情況，修訂了《採購管理規定》，系統規範了各類採購方式的具體實施辦法及採購流程的操作環節，對供應商尋源、准入管理及年度績效考評作出明確規定，建立了“嚴格准入、量化考核、動態管理”的方法。在供應商管理上，我們注重降低供應商對環境及社會產生的風險與影響，努力構建責任供應鏈。

2016年，我們擁有各類供應商1157家，其中海外供應商16家；全年完成86家建設類供應商的評價工作；更新完善149家建設類供應商的基本信息庫。

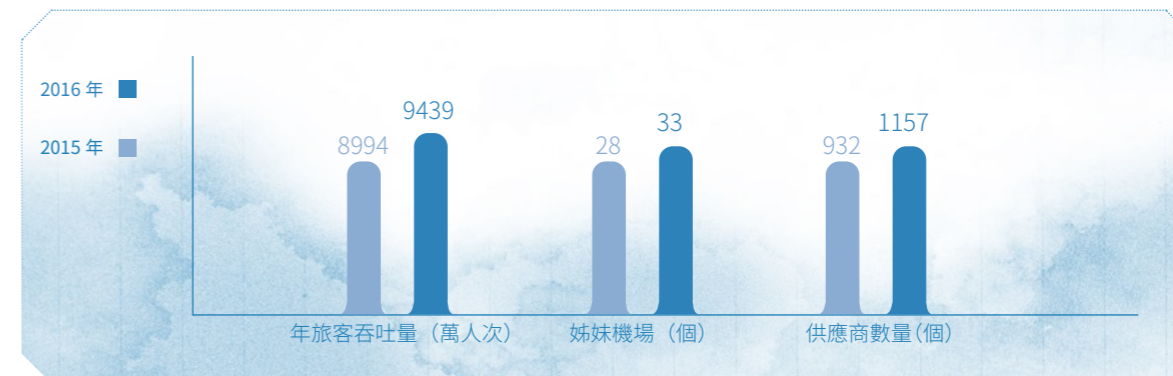
擁有各類供應商

1157家

更新完善建設類供應商
基本信息庫

149家

我們的績效



利益相關方評價



首都機場的發展印證了北京城市發展現代化的進程。首都國際機場自1958年投入使用以來，一直都是北京市進行國際交往的重要基礎設施，同時也是令北京驕傲的現代化標誌。通過首都機場，北京市與世界100多個重要城市保持了密切的聯繫。北京新機場預計2019年建成通航，“雙機場”格局將為北京更好地提升國際交往中心功能奠定堅實的基礎，也為進一步增加國際航線資源創造良好條件，更為京津冀協同發展創造一個新的合作平臺。

——北京市人民政府副市長 隋振江

北京全球友好機場總裁論壇為中國機場、航空公司建立聯繫提供了絕佳機會。在該論壇上，與會者可以暢所欲言，就這個最大的航空市場之一的未來發展交換意見；來自不同文化背景的與會者可以相互學習，增進業務合作關係。在首都機場的努力下，我參與了之前的總裁論壇，這些經歷讓我更加瞭解中國的航空市場環境和業務發展，並獲得了寶貴的經驗。我希望加強與中國機場代表的聯繫，與中國航空公司共同努力，促進法蘭克福機場往來中國航線的客運與貨運的持續增長。

——法蘭克福機場集團銷售與客戶關係高級副總裁 溫弗裏·德哈特曼





安全責任

共

保平安機場

我們的策略

安全是首都機場最基本的責任。首都機場始終將“安全第一”作為一切工作的基礎，嚴格遵守國家安全法規，遵守企業安全運行紅線，全面深化安全管理體系，提高安全管控能力，從源頭控制安全隱患；加大安全責任落實力度，嚴考核，必追責；加強安全常態化管理，繼續改善機場安全運行環境，以創新進取的姿態迎接新機遇和挑戰。

我們的行動

2016年，首都機場進一步完善安全管理體系，創新性地提出“安全責任拼圖”管理方法，切實推進安全主體責任落實；加強隱患風險動態管理，防患於未然，保障機場的穩定安全運營；大力推進安全創新技術，提升安全管理水準；深入開展安全文化建設工作，積極營造主動安全氛圍，全面提升員工安全能力。

安全管理體系

我們不斷完善安全管理體系，2016年提出“堅守安全底線，堅持隱患零容忍，著力打造首都機場主動安全、合作共贏的新生態”的安全管理目標，將安全管理貫徹到各個運營環節中，加強常規安全管理和隱患預控管理，及時排查清除不穩定因素；安全責任拼圖劃定各相關方責任邊界，構建各方共同參與的立體安全責任體系；完成安全責任網格化，全面覆蓋員工基本崗位職責和流程制度。

安全管理體系

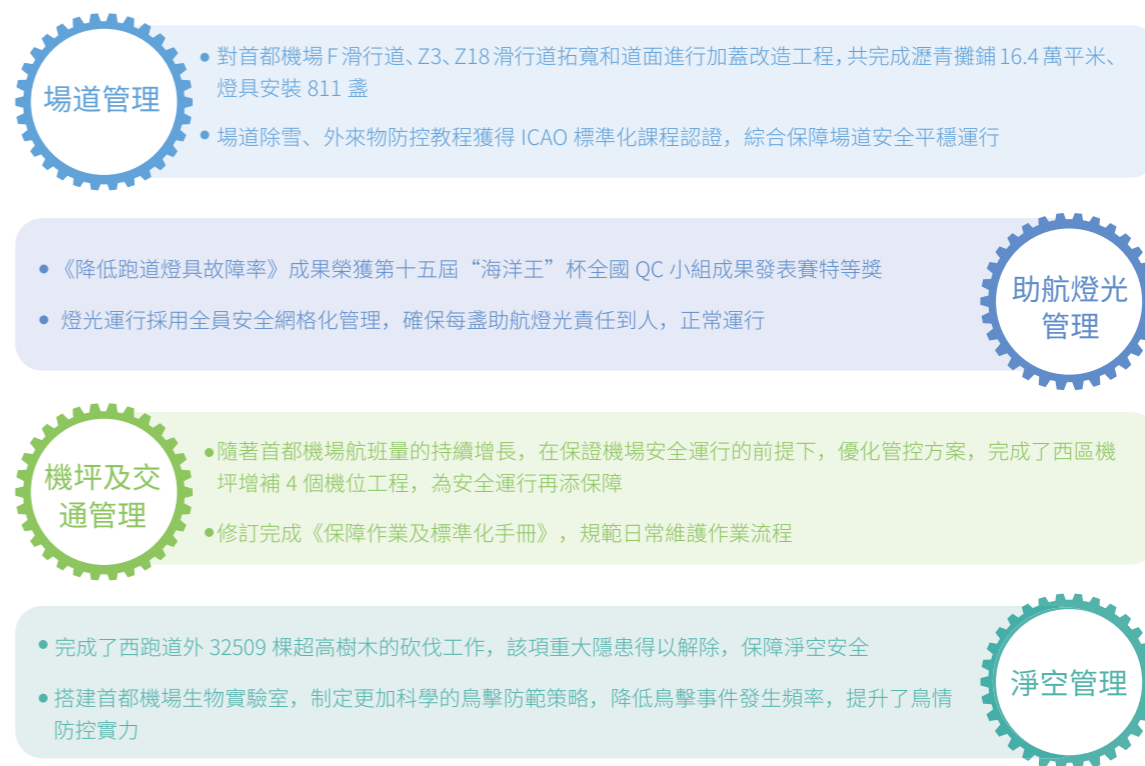


安全運營環境

我們遵守並回應國家及相關部門的法律法規和重大政策，重視安全運營環境建設，從運行安全、空防安全、消防安全、信息安全和應急演練五方面入手，強化硬體設施安全和應急管理能力，共同築建和諧安全的運行環境。

運行安全

在日常安全工作的基礎上，我們不斷對現有設備技術更新推進，加強應急情況處理能力，從場道安全、助航燈光管理、機坪及交通管理、淨空安全等方面不斷提高安全裕度，確保安全運行。



西跑道外樹木移除

西跑道圍界外超高樹木是困擾首都機場多年的重大安全隱患，民航管理局、監管局高度重視此項隱患的整改工作。2016年2月到3月，在集團公司的大力支持和幫助下，西跑道週邊32509餘棵超高樹木被徹底移除，此項重大安全隱患得以消除。



空防安全

我們高度重視空防安全，積極應對當前反恐形勢，根據反恐法和集團公司部署，系統梳理各單位反恐職責，修訂《反恐應急救援處置預案》，初步完善了反恐職責體系和工作機制。增加航站樓武警兵力部署，完成 T3 樓前防沖闖設施建設，實現常態化樓前防爆應對。



完善中的空防安全

- 修訂了《航空安全保衛方案》，健全航空安全保衛體系，推進分級質控機制落地
- 電子圍欄周界系統三期完成，進一步完善了空防預警機制，做到空防無死角
- 中國民航華北管理局對首都機場進行了航空安保審計，對首都機場航空安保工作予以積極肯定，並頒發《中國民用航空安保審計證書》

消防安全

首都機場持續提升消防安全管理和執行能力，推行消防安全網格化管理，實現每片區域責任到人；建設消防培訓教室，加大消防安全知識和業務培訓；開展消防運動會和消防嘉年華等大型消防安全宣傳活動，積極營造公司消防安全文化。2016年，消防支隊出火警 62 次，應急救援 22 次，並且再次蟬聯北京市消防比武競賽團體第一名。

消防培訓與演練



首都機場重視日常消防培訓和消防演練工作。2016年各消防業務培訓有序開展，以消防安全“四有能力”為主題培訓 7 次，累計參加人數 400 人次；全年月度消防監察和各專項消防安全監察共計 60 次；航空器滅火救援實戰演練 15 次；通過豐富消防訓練科目，加大訓練力度，提升了全員消防能力。



首都機場 2016 年消防運動會



為創建平安機場營造出良好的消防安全氛圍，搭建機場消防安全知識普及平臺，2016年，首都機場舉辦了以機場地區防火委為平臺，26家駐場單位共同參與的消防運動會，通過體育競技的方式，使得各駐場單位員工通過賽前培訓和賽中競技的方式學習掌握消防知識和技能，整體提升機場地區的消防安全管理水準。



信息安全

隨著“大資料”和“互聯網+”時代的到來，我們及時加強信息安全管理，嚴格約束首都機場服務商和外包商，保護消費者個人隱私，保障各方信息安全，力爭在信息安全和信息使用上做到“零事件，零投訴”，實現萬無一失的目標。



信息安全措施

應急演練

為提高對突發事件的應急處理能力，首都機場不定期開展應急演練活動，通過積極組織情景構架，提升多方資源調動和各部门之間相互協調配合能力。

航空器生物恐怖襲擊處置演練

為檢驗特殊性質恐怖襲擊應對，首都機場聯合機場醫院、首都機場公安局與北京市衛計委組織開展航空器生物恐怖襲擊處置演練，在各參演單位的大力協同下，演練圓滿完成，檢驗了應急救援預案的合理性和有效性、各單位銜接配合情況，提升了綜合應急救援保障能力。



安全技術創新

首都機場積極推進科技創新與應用，從安檢、登機、起飛降落等重點環節進行新技術試驗和應用，對具有良好試驗效果的技术進行大力推廣，全面提升安全管理水準，加速實現科技興安。

毫米波掃描門

該項技術具有完備的隱私保護、最高人體安全性、最快成像安檢速度等特點，保證安全徹底性提升安監效率

登機橋升降監測系統

該項技術獲得國家專利，對登機橋非操作異常升降起到了監控預防作用，提升了登機橋操作安全係數

多入口跑道防剮蹭

多入口跑道防剮蹭技術研究獲得集團創新大賽一等獎，有效減少了航空器剮蹭事件的發生

創新科技助力安全管理

毫米波掃描門

為徹底提高安監級別和安檢效率，實現在短時間內對“衣物下皮膚上”的所有材質藏匿物進行檢查，首都機場採用毫米波掃描技術令可疑分子攜帶的任何危險品無所遁形。毫米波掃描技術憑藉小於手機信號的輻射頻率，“人體隱私保護”和“危險物品自動判別”功能，消除了人們對安檢輻射和隱私性的顧慮，在行業內具有很大的推廣潛力。



安全文化氛圍

安全文化是安全管理工作重要的組成部分。2016年，我們深入開展安全文化“2.5版”建設，提高全員主動上報安全隱患意識，主動學習全國發生的重大安全事故，吸取經驗完善自身安全體系，聯合各相關方共同推動安全誠信體系建設，共築航空安全大環境，營造主動積極的安全文化氛圍。

安全培訓

首都機場重視員工日常安全培訓，通過多種形式安全培訓活動，提高全員的安全意識和安全能力。2016年，公司建立安全培訓課程地圖，推進實施分層級安全培訓，確保各級安全責任落實到位。

安全培訓人數超過

2000 人次

培訓總時數超過

47000 小時

安全培訓覆蓋率

100%

安全培訓總投入

70 萬元



- 開展4次法規責任專題解讀，提高中高層管理人員對法規責任的認識
- 開展安全相關崗位安全禁令、崗位手冊培訓考核，提升崗位安全能力，相關7個部門449人次考核全部通過
- 組織237人次參加安保審計員、安全監察員培訓，提高基層管理人員的安全專業能力



“8·12”天津港事改案例學習現場

安全主題活動

首都機場開展多種形勢安全主題活動，不斷提高全員參與度，以創新的方式宣揚公司安全管理文化，使主動安全理念深入每位參與者心中。

首都機場繼續深化“安全隨手拍”“向違章說不”等主題活動。截至2016年底，“安全隨手拍”活動累計收到報送量突破27000條，已核實問題21807項，核實有效問題13928項，已完成整改或制定整改計劃10483項，員工主動上報安全隱患意識和隱患識別能力逐步增強，有效提高了安全隱患排查效率；在機場範圍內開展“我主動共安全”主題活動，引導員工樹立正確的安全倫理觀和安全信仰，全面啟動安全文化“2.5版”建設。



我們開展了“FOD換FOOD”“向誤滑說不”“安全技能比武”等主題活動，有針對性的開展旅客機下引導、機坪反光著裝、空防處突回應等方面的專項監察，促進崗位安全意識提升；選出40名國門真英雄錄製推出“你該怎麼辦”活動，通過生動視頻案例，開創了首都機場安全宣傳教育新方式，活動表彰了主動糾正、制止違章的模範，激發員工的主人翁意識和共同體意識。



我們的績效



利益相關方評價



首都機場不斷加強自身能力建設，採用機場、航空公司、氣象等席位聯合值班模式，初步建立起一套決策及時、運轉靈活、協調便捷、服務全局的民航運行指揮體系，圓滿完成了日常航班運行，重大任務保障以及特情處置等工作，多次得到有關部委及民航局領導的充分肯定。

——民航局運行監控中心

首都機場每年接受集團公司在綜合安全、航空安保、飛行區管理、機坪管理、客貨危險品運輸、消防安全、應急管理等方面的安全評價，均順利通過，未發現不符合項。安全隨手拍、安全網格化、向違章說不、我主動共安全、安全責任拼圖等做法均作為亮點在集團範圍內推廣。

——首都機場集團公司





客戶責任

共

促真情服務

我們的策略

首都機場真誠對待每一位旅客，將“真情服務”融入日常工作的每個細節，優化服務流程，採用先進設施設備，不斷提升人員素質，與合作夥伴一道提升航班正常性，用實際行動踐行“心”承諾，讓旅客能夠享受到無微不至的出行體驗。

我們的行動

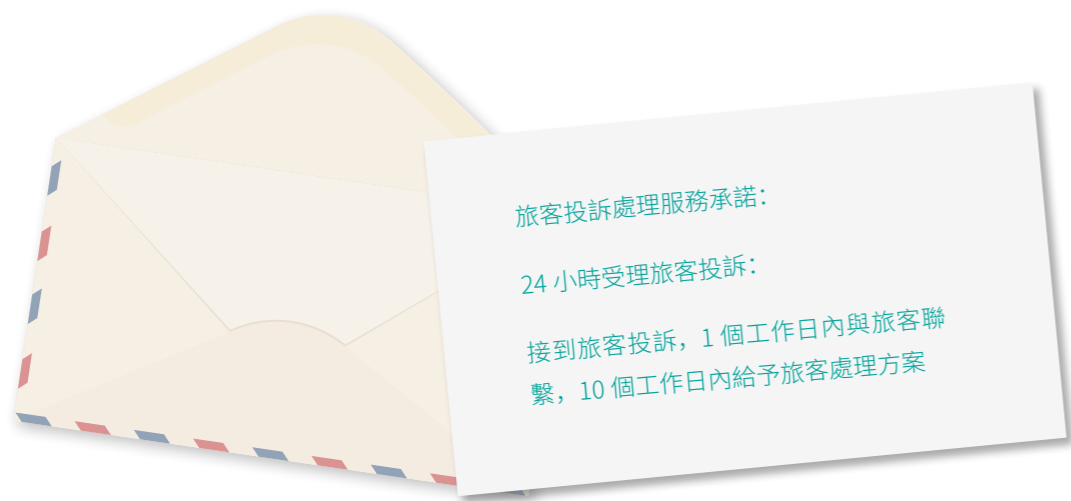
提升服務品質

首都機場服務管理體系以旅客滿意為目標，傾聽旅客聲音，加強公司內外部服務改進工作。2016年，我們深入推進“真情服務”，成立“真情服務”專項行動領導小組，全面完成84項重點服務提升工作，順利通過ISO 10002投訴管理體系復審。

首都機場致力於為旅客提供優質服務，努力實現更高的旅客滿意度，努力降低旅客的投訴率。2016年ACI（國際機場協會）旅客滿意度達到4.98（滿分5分），萬人次旅客投訴率僅為0.17%*。



注：*該數據根據中國民用航空局（CAAC）公佈的航空運輸消費者投訴情況統計得出，相關信息可流覽：http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/TJSJ/index_1217.html。



2016年，我們秉承“四化”的服務方向，從產品推進系統化、重點項目提升創新化、優勢項目精益化、科技項目感知化的四大方面，傾力打造旅客的絕佳服務體驗。未來，我們還將用心營造服務文化，開展“愛同行築真情”“聚愛國門真情護航”中國服務日等系列活動，升級“愉悅服務隨手拍”，推廣“聚愛機場暖途有我”旅客幫助計劃，助力員工逐漸從“要我真情”到“我要真情”轉變。



“聚愛國門·真情護航”中國服務日主題活動



6月29日，首都機場組織開展了“聚愛國門·真情護航”中國服務日主題活動。活動以真情故事講述為開場，展現了首都機場一線工作者感恩、友善、誠信、專業的服務準則及理念，全力以赴為旅客真情護航的服務追求。此外，活動現場還為首都機場第六屆“中國服務之星”頒發榮譽勳章和獎盃。各成員單位委員共同簽署了“首都機場旅客幫助計劃行動宣言”，宣導員工第一時間發現並回應旅客求助，主動伸出援手，奉獻愛心。



踐行服務“心”承諾

我們珍惜每一位旅客，希望旅客的每一次出行都能享受到首都機場 100% 的服務體驗。2016 年首都機場切實踐行服務“心”承諾——輕鬆抵離、悅購隨心、關愛隨行、樂享低碳、倡行文明，致力於為旅客提供更加優質可靠、高效卓越的貼心服務。

輕鬆抵離，便捷無憂

首都機場巴士目前開通了 17 條市內線路，8 條省際線路，2 條通宵線路，線路覆蓋廣泛，巴士還提供愛心袋（老花鏡、創可貼、風油精、嘔吐袋等）、免費 WIFI 服務。開車的旅客可以通過 ETC 專用通道進入停車場；如果旅客忘記車輛停放位置，我們提供專業的尋車團隊幫忙尋找。



悅購隨心，暢遊天下

首都機場提供 24 小時零售店面 26 個，隨航班結束店面 18 個；24 小時餐飲店面 36 個，隨航班結束店面 31 個。北京特產品牌店齊聚此地，節假日行銷活動別具特色，旅客可盡享吃喝玩樂的暢快。



倡行文明，彰顯風範

首都機場堅守“真情服務”，強化“以人為本、旅客至上”的服務理念，形成了引導旅客文明出行和員工文明從業的長效機制。全力營造文明出行環境氛圍；多方聯動，開展“打擊黑服務”活動；組織宣傳和提示“文明出行”，引導全員文明自覺。



關愛隨行，滿是情懷



- 行李手推車採用環繞行李轉盤 45°斜向碼放方式，最大限度方便旅客取用；
- 360 度環繞式安檢，加長版安檢臺，方便旅客快速安檢；
- 登機口航顯屏即時顯示目的地天氣信息；行李轉盤上的顯示幕有行李傳送狀態；
- 提供舒適溫馨的休息環境。安置睡眠艙，為長途中轉的旅客提供便利。



樂享低碳，科技隨行

為了滿足旅客的出行需求，我們借助互聯網技術優勢，積極提供智慧服務，運用最新科技幫助旅客更有效地乘機。



自助值機



自助過檢



行李直掛



自助問詢



自助登機

無障礙人文關懷

為了方便旅客無憂出行，我們盡心思量，不斷完善無障礙設施，制定了相關無障礙設施提升維護與創新改造計劃，開展無障礙服務全面排查，規範相關服務保障措施，為特殊旅客提供了順暢便捷、貼心愉悅的出行體驗。

無障礙設施維護與改造

2016年，首都機場嚴格按照《北京市2016年無障礙環境建設工作計劃》《民用機場旅客航站區無障礙設施配備標準》，在旅客進出港流程的各個環節完成各項無障礙設施的建設和配置，並建立了規範的設施維保制度，確保設施完善率達到100%。



無障礙設施

服務特殊旅客

我們非常關注特殊旅客，努力為傷病殘障人士、婦女兒童及老人等特殊群體創造便利條件，及時為有需要的旅客提供有效服務。



旅客可以預訂愛心陪伴、冬衣寄存、輪椅借用等暖心服務



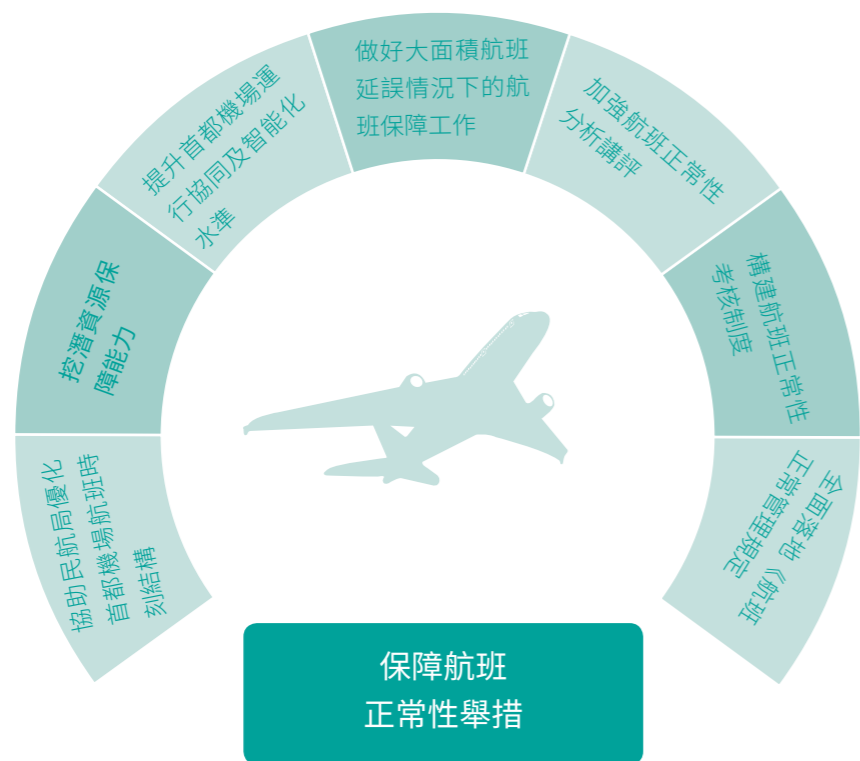
配備全套無障礙設施，幫助旅客減少障礙。導盲犬作為主人的眼睛，允許進入機場



兒童樂園互動遊戲體驗區適合愛玩愛鬧的孩子們

確保航班正常性

確保航班正常是我們提升國際競爭力的重要環節。我們堅持貫徹落實民航局“資源能力是基礎，信息暢通是核心，協同聯動是根本，快速處置是關鍵”的航班正常工作總體要求，加強與民航局、駐場單位的協同，扎實推進管理手段創新和新技術、新產品的引進，持續提升資源配置和管理水準，建立航班時刻管理系統，優化CDM與A-CDM的協同功能，全力提升航班運行保障效率。

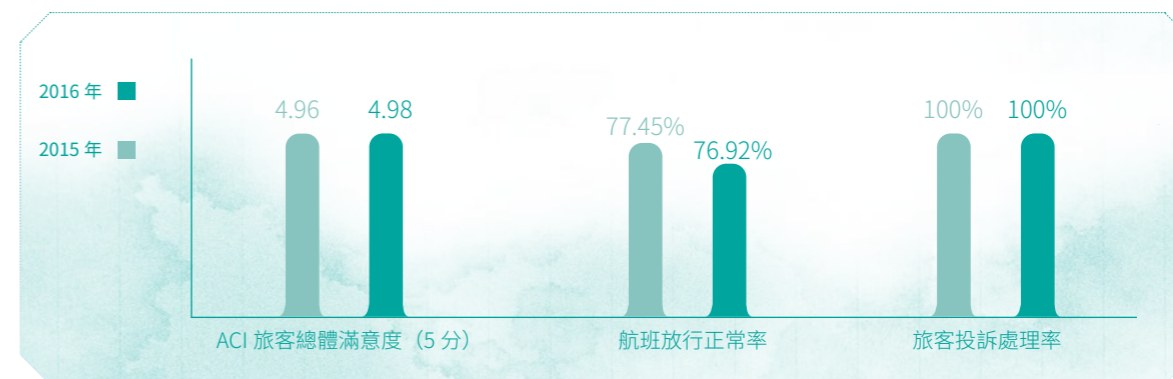


《航班正常管理規定》桌面演練

5月20日，交通運輸部正式頒佈了《航班正常管理規定》。為確保《航班正常管理規定》在首都機場的順利實施，2016年12月28日，首都機場組織了關於落實《航班正常管理規定》的桌面演練。演練科目涉及“出港航班延誤處置”“進/出港航班取消處置”“機上延誤航班處置”“大面積航班延誤處置”四個方面，有助於更深刻地解讀學習規章，在實際工作中真正領會落實規章要求。



我們的績效



利益相關方評價



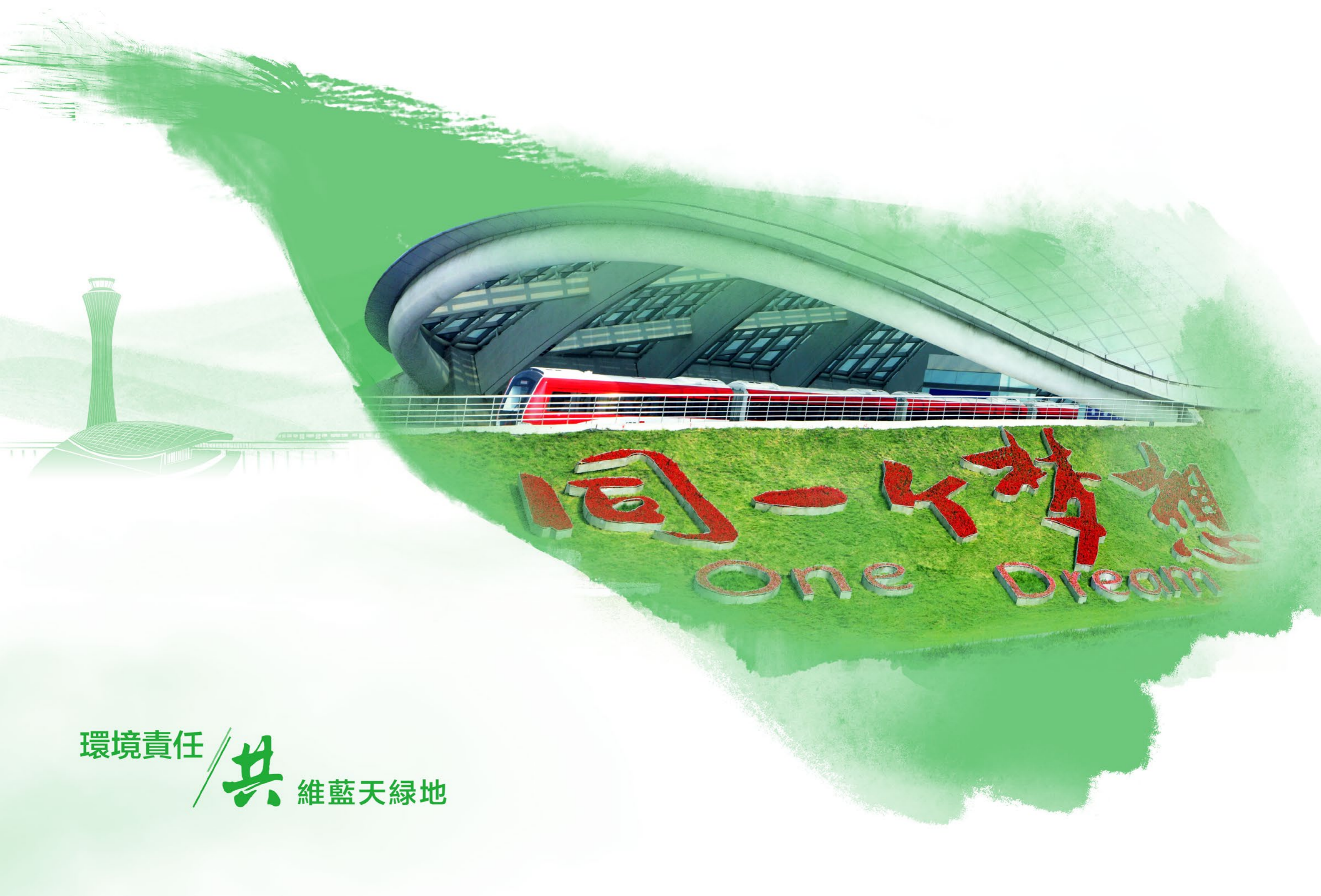
朋友飛機晚點了，落地取到行李已經是晚上10點57分，此時距離最後一班開往天津的大巴還有3分鐘，而朋友身體極度不舒服，內心焦躁不安，抱著試試看的態度給機場大巴0469打電話，請求晚開兩分鐘，接線小哥竟然答應了，說可以給5分鐘，並馬上在對講機裏說“天津線晚開一會兒，有旅客不舒服”，最後朋友趕上了！給你們的人性化服務點贊！

——新浪微博網友 靜不提

1月14日我在首都機場3號航站樓準備坐飛機去寧波，結果突發身體不適，出現低血糖，非常難受。正在值班的丁曉村迅速沖了糖水給我，才讓我有所緩解，之後他又一直幫我提著東西去辦理托運，直到幫我把一切處理妥當，讓我非常感動。丁曉村是一位極其敬業、工作認真負責的好員工，他的助人為樂精神也是其職業精神的一種體現。

——新華社《環球》雜誌社 藍雪





環境責任

共

維藍天綠地

我們的策略

首都機場嚴格遵守中國《環境保護法》等相關法律法規，自覺履行環境保護義務，積極回應國家節能減排號召，通過清潔能源的優先使用，能源管理體系的完善以及生態多樣性的保護等措施，實現首都機場碳配額有效管理，打造“節能、環保、科技、人性化”的綠色機場。

我們的行動

完善環境管理體系

我們不斷完善環境管理體系建設，吸取已通過環境管理體系 ISO 14001 認證的優秀經驗，結合相關專家對綠色機場的建設建議，採用“策劃 - 實施 - 檢查與糾正 - 持續改進 (PDCA)” 運行模式，在系統層面上對資源進行有效調配，確保首都機場的可持續化綠色發展。

構建系統性綠色機場規劃建議



2016 年 8 月，首都機場結合聯合國《2030 可持續發展議程》中的可持續發展目標，與聯合國環境署和同濟大學召開《綠色機場“十三五”專項規劃項目》開題報告會，就首都機場構建系統性的綠色機場規劃進行深入討論。會上各方對“綠色機場”這一概念達成共識，規劃報告將著眼於更為系統性、綜合性的可持續發展目標，考慮機場對社會、經濟、環境以及治理層面的綜合效應。



《綠色機場“十三五”專項規劃項目》討論會

推進綠色運營

為充分落實節能減排，我們圍繞節能、節電、節油和節水四個方面，對各個運營環節進行實地考察，並通過能源供應商管控，先進技術引進，老舊設備更替等措施，最大限度降低能耗，提高能源利用率，實現首都機場綠色運營。

合同能源管理

我們始終堅持綠色環保理念與原則，推進“合同能源管理”等新型節能服務機制，嚴格監督和約束供應商行為，充分發揮行業的橋樑和紐帶作用，強化行業自律，與上下游企業共同踐行環境保護、節能減排等社會責任，打造綠色生態圈。截至 2016 年底，通過與合作夥伴的共同努力，我們節約電量 47.20 萬千瓦時（扣除商業用電等），按照 2015 年電單價計算節約全年電費共計約 56.17 萬元。

系統節能

為實現系統節能，我們以先進的能源管理方法和數據系統為基礎，利用互聯網技術，連接其內部各系統，對電力、用水、溫度等進行有效調控，在系統層面上對能源進行統一管理，合理調配，優化各環節能耗，全面提升首都機場的能源使用效率。2016 年，結合日本節能專家對我們能源管理分析系統（BEMS 系統）的評估，我們對 BEMS 系統的使用進行不斷完善。截至 2016 年底，該系統已具備對航站樓暖通空調系統進行診斷分析能力，為建設綠色機場奠定了堅實基礎。

技術節電

節能減排是我們始終堅持，並積極倡導的。為實現綠色機場建設，我們通過優先採購國家認證的節能設備，更替老舊設備，試點清潔能源設施等措施，有效促進我們碳排放管理。截至 2016 年底，公共區整體用電量同比下降 13.46%，累計節約用電 257.2 萬度；1 號和 2 號航站樓完成照明改造，預計節電 96.6 萬度 / 年（節電率 ≥ 90%），預計五年期間總節電量 483.2 萬度、總節電收益約 576.2 萬元人民幣。

T3 登機橋固定端 LED 光源及照明控制系統改造



2016 年，首都機場通過 1 號和 2 號航站樓照明改造，更換燈具 23000 盞，T3 登機橋固定端 LED 光源及照明控制系統改造，以及高杆燈節能改造等項目，有效提高首都機場綠色光源覆蓋面積。其中，首都機場採取國內民航機場航站樓首創的現場控制模式，對 69 個 T3 登機橋固定端 LED 光源及照明控制系統進行改造，既減輕了 T3 照明監控系統運行壓力又實現了廊橋照明按需使用。



T3 登機橋固定端 LED 光源及照明控制系統

首都機場 GTC 停車樓光伏示範項目正式並網發電



2016 年 9 月，為利用清潔能源實現節能減排，首都機場完成《GTC 停車樓光伏發電示範項目》，並且通過了順義區電網公司的驗收，實現並網發電。該項目 2016 年累計發電 11 萬度，通過對部分辦公區域和停車較少的區域進行了節能控制，較去年同期用電量同比下降 13.92%，節約用電 128.1 萬度。



首都機場三號航站樓停車場樓頂太陽能發電設施

技術節油

為保證綠色機場建設，推進綠色技術節油，首都機場 2016 年發起《首都機場油改電項目總體規劃及研究》。在該項目中，首都機場明確提出將通過建成適度超前、智能高效的充電設施服務網絡、智能管理平臺以及創新的商業模式等措施，使機場區域車輛在 2020 年燃油消耗和二氧化碳排放較 2015 年減少約 26%。截至 2016 年底，通過油改電項目，我們已經實現擺渡車、飛機牽引車和除冰引導車等特種保障車輛的電動化。



電動除冰引導車

節約用水

為全面推進綠色機場建設，節約用水始終是我們節能減排工作的重點之一。為有效利用水資源，我們不僅通過在西航空淨化站新建中水處理系統，實現中水的有效利用，並通過微噴帶改造，西湖雨水回用，加強管線設施管理，防止跑冒滴漏等情況，節約用水，提高水資源利用率。截至 2016 年底，首都機場中水使用量約 224225 噸，節約用水 3300 噸。

截至 2016 年底節約用水

3300 噸

綠色辦公

為保證綠色機場建設，提高辦公效率，我們將綠色理念、節能環保融入到日常辦公中，通過推行無紙化辦公，更替節能設備以及增加可控光源設備等措施，從內部運營上踐行綠色理念。2016 年，公司內部審批已基本全部實現無紙化，為行政事務部、商業開發部等多個部門開發業務流程審批模組 18 個，在內部無紙化辦公方面已初見成效。

新運控中心建設



2016 年，在新運控中心建設過程中，首都機場圍繞“綠色機場”“智慧機場”主題，始終以綠色、節能、環保為原則，在配套建設的近 3000 平方米的辦公室裝修時，放棄傳統的螢光燈管照明模式，在室內等間距設置排布了方形 LED 照明燈，耗電量比傳統螢光燈管節省七成左右，切實落實節能環保理念。



首都機場新運控中心

提升污染防治

我們始終秉持綠色機場環保理念，積極開展垃圾處置、污水處理、碳排放和噪音管理等一系列方案和措施，完善機場污染排放管理體系，優化資源配置，提高污染防治技術水準，努力實現機場對環境影響的最小化，促進首都機場綠色運營。

碳排放治理

面對碳排放治理，我們在行業內率先參與了北京市碳排放權交易試點工作，並以此為契機，大力推行一系列減排措施，力求降低碳排放量。2016 年度我們開始導入碳排放管理體系，並為 2016 年設定了單位旅客碳排放量同比降低 2.5% 的目標。

在碳排放管理體系中，為進一步識別設施排放源運行邊界，我們將運行邊界分為三類，第一類為直接溫室氣體排放，以車輛排放源占比最大；第二類，能源間接溫室氣體排放，主要由外部輸入內部使用的電力，熱力，蒸汽和製冷量所組成；第三類，則是除以上類別外的其他排放源，如員工和旅客的交通，承包商及相關方的外購電力、熱力及蒸汽的排放以及員工的差旅等，占總體排放量不足 0.1%。

截至 2016 年底，首都機場通過節能減排各項舉措，累計實現碳配額盈餘 1.45 萬噸（北京市發改委口徑），並通過國際機場協會機場碳管理（ACA）1 級認證。



首都機場通過國際機場協會機場碳管理（ACA）1 級認證

	2015年	2016年
全年碳排放量 (噸)	264226.65	242584.47
第一範疇碳排放量 (噸)	1413.05	1247.15
第二範疇碳排放量 (噸)	262813.60	227318.59



國際機場協會機場碳管理 (ACA) 認證是由國際機場協會推出的一項認證，用於評估和認可機場的碳管理水準，促進機場行業的碳減排。認證共分為 4 個級別，即 1 級 (量化)、2 級 (減排)、3 級 (優化)、3+ 級 (中和)，其要求逐級提高。

垃圾處置

我們通過嚴格的管理政策和措施，加強有害和無害垃圾管理，並通過技術引進和課題研究等多個項目減少、回收並再利用無害物質，實現對垃圾的有效管理。2016 年首都機場公共區收集處置生活垃圾約 27800 噸，轉運處置航空垃圾約 9350 噸，其中航空垃圾有效回收廢棄物 2000 噸，焚燒疫區航空垃圾 6 噸，包括垃圾焚燒飛灰 5 噸。

2016 年首都機場公共區收集處置生活垃圾約
27800 噸

污水處理

我們嚴格管控污水排放，積極推進污水治理方案，建立西航空淨化站對來自機場的污水進行淨化處理，並與第三方項目機構進行長期合作，保證污泥 100% 無害化處理。2016 年，首都機場全年處理污水 840 萬噸，處理污泥 6000 噸，經處理後的出水 100% 達標排放。

首都機場全年處理污水
840 萬噸

除冰液回收再利用



2016 年第一場降雪結束後，首都機場對 4 個除冰坪、18 個除冰位上除冰廢液的回收處理，對回收後的廢液進行加工或提純，將其一部分轉化為車用玻璃水，一部分再生為除冰液進行迴圈使用，不僅有效降低其對周邊水體環境的生態影響，還促進了資源再利用。



首都機場除冰液回收現場

廢氣管控

我們為有效減少廢氣排放，降低溫室氣體排放，通過引進橋載設備替代航空器輔助動力裝置 (APU)，減少設備燃油消耗，在源頭上對廢氣排放進行有效控制。2016 年首都機場全面推進橋載設備，平均使用率達到 81.82%，減少航空器燃油用量約 47924.12 噸，減少污染物排放量約 858.68 噸。



飛行區內登機橋節能環保型橋載設備

噪音防治

噪音污染作為機場行業一大難題，我們積極開展雜訊污染防治，大力推進航空器雜訊削減科技項目的實施，全面開展移動監測工作，對航空器運行與雜訊影響進行 24 小時連續監測，保證噪音污染能夠得到有效防治。2016 年，首都機場噪音監測點達到 21 個，其中固定監測站點 20 個，移動監測站點 1 個。

首都機場噪音監測點
達到

21 個

加強生態保護

我們致力於生態環境的保護，不僅通過加強生態文明宣傳教育，以增強全公司上下的節約意識、環保意識、生態意識，從而營造愛護生態環境的良好風氣，還在自身建設發展及運營中切實踐行節能環保理念，在保證機場正常運行的前提下，與相關機構多方合作，不斷提升生態保護管理水準，實現機場與自然的和諧相處。

倡導綠色理念

在構建綠色機場的同時，我們積極與聯合國環境署以及相關部門進行深入交流，圍繞綠色生態，通過一系列主題活動宣傳，向員工、旅客和利益相關方普及綠色發展的重要性，使節能環保、綠色家園的理念深入人心，號召社會各界人士為建設和諧美好家園共同努力。

“T+ 感恩，Go green”



2016 年 11 月，首都機場在 T2 和 T3 航站樓展開舉辦了“T+ 感恩，Go green”主題活動。活動期間，首都機場在航站樓搭起保護環境的承諾背板，現場邀請旅客一起簽下一份環保承諾書，願為共同的生活環境努力，減少碳排放，踐行綠色生活。當天，現場的旅客在工作人員的講解下，紛紛按下承諾的手印。彩色的承諾手印佈滿了整個背板，共同繪製出一幅多彩的畫卷。



“T+ 感恩，Go Green”活動現場

保護生物多樣性

在保護周邊生物多樣性方面，我們積極與聯合國環境署、北京市野生動物救護中心等專業環保機構合作，圍繞生態保護、綠色地球等主題，開展各類宣傳互動，以實際行動切實保護生物多樣性發展。

鳥類防治工作



2016年秋季鳥類遷徙季期間，首都機場提前與北京市野生動物救護中心開展信息共享，並和內蒙古白塔等兄弟機場建立聯繫，開展了一系列的專項鳥害防治工作。此外，在有效保障運行安全的前提下，我們將野生動物救助數量列入機場績效評比，鼓勵工作人員開展野生動物救助工作。整個遷徙季，共開展野生動物救助和放飛41次，挽救鳥類數量53只。



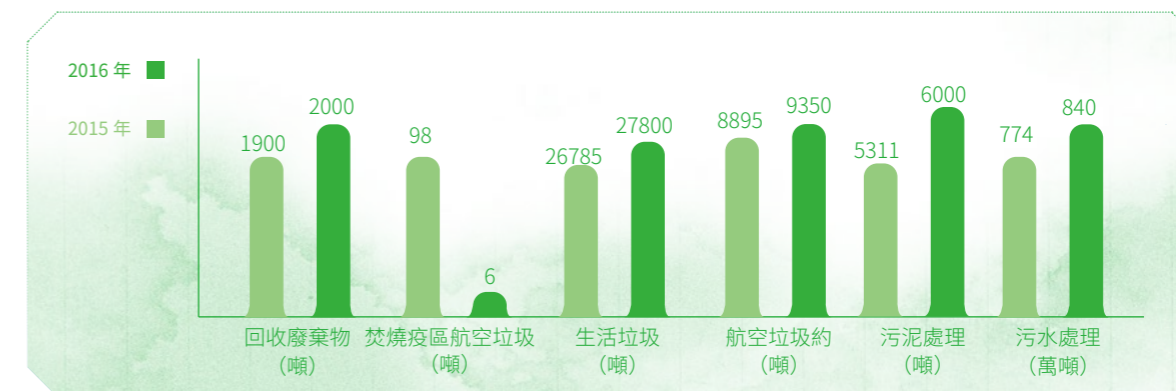
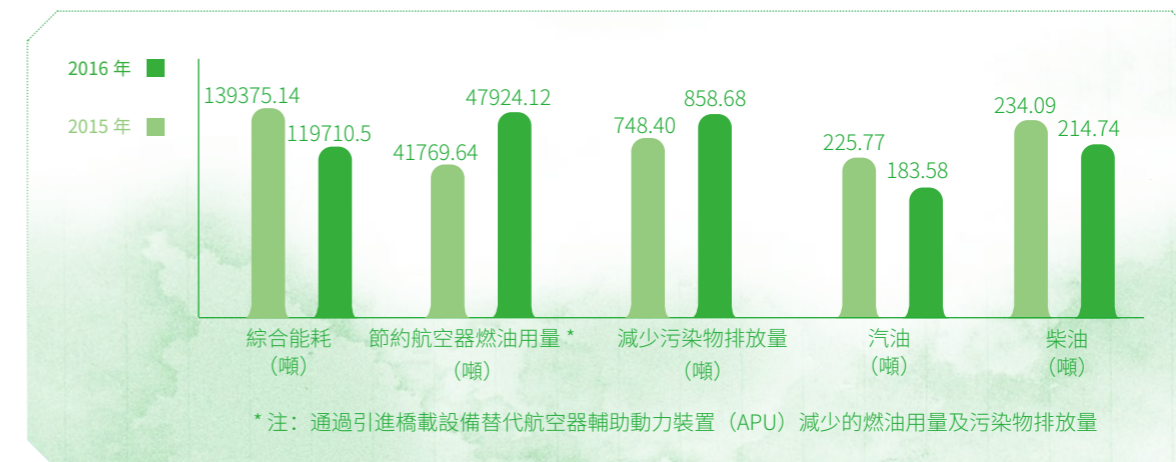
“為生命吶喊”宣傳活動



為實現全球可持續發展目標並落實聯合國有關打擊野生動植物非法貿易的決議，呼籲公眾提高野生動植物保護的意識，2016年9月，首都機場在T3航站樓啟動“為生命吶喊”全球環保圖片展中國站。首都機場為此次展覽佈置了近60塊展板和400多個電子屏，迴圈播放呼籲短片，提醒往來遊客健康消費，減少以野生動植物為原料的消費行為。



我們的績效



利益相關方評價



首都機場為“為生命吶喊”圖片展投入價值數百萬美元的展位與電子螢幕資源進行保護瀕危物種的宣傳，我認為這些行動都印證了中國在環保領域的堅定決心。

——聯合國環境署執行主任 埃裏克·索爾海姆

首都國際機場有關單位堅持建設綠色機場的環境方針，率先在全國航空行業啟動了大氣污染物減排措施。北京市環保局將繼續支持首都國際機場的持續減排工程，將機場減排納入北京市“十三五”環保規劃。

——北京市環境保護局總工程師 周揚勝



Security Check

員工責任

共

享發展成果

我們的策略

人才是企業之本，發展之道，沒有好的人才，企業發展將寸步難行。首都機場致力於為員工打造多元、開放、包容、安全的工作環境，並以公開、公平、公正為原則，不斷完善人才管理機制，保障員工基本權益，關注員工身心健康，實現與員工的共同發展。

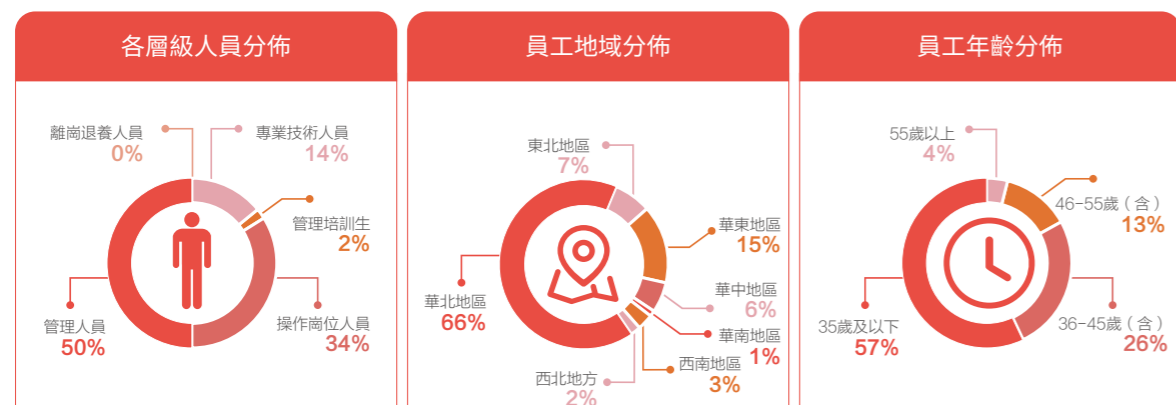
我們的行動

保障基本權益

我們嚴格遵守《勞動法》《勞動合同法》及相關法律法規，秉持以人為本的用工理念，積極完善用工管理制度體系，重視員工切身利益，營造公平、多元的僱傭環境，不因宗教、性別、國籍、族裔、年齡、殘疾、婚姻狀況等產生任何歧視，堅決禁止僱傭和使用童工，抵制一切形式的強迫和強制性勞動，實行女性與男性享有同等的權利，尊重每位員工的個人生活，依法與員工簽訂勞動合同，切實保障員工各項基本權益，為員工打造平等、多元、包容的工作環境，努力實現人盡其才、才盡其用。

廣招各方人才

我們始終秉持平等尊重，多元創新的人才理念，尊重每位員工的文化、信仰，倡導多元文化融合，並以此為基礎，積極構建友好和諧的就業環境，完善社會保障體系，為首都機場的可持續發展奠定堅實基礎。2016年，首都機場在冊員工1623人，其中女性員工494人，少數民族員工90人；管理人員842人，女性管理者379人，占比45.01%；員工勞動合同簽訂率100%。



指標名稱	按性別劃分		按年齡劃分				按地區劃分						合計	
	男	女	35歲及以下	36-45歲(含)	46-55歲(含)	55歲以上	西北地區	華北地區	東北地區	華東地區	華中地區	華南地區		西南地區
員工流失率	3.7%	0.55%	2.71%	0.73%	0.18%	0.63%	0%	3.35%	0.06%	0.54%	0.3%	0%	0%	4.25%

薪酬與福利

在薪酬與福利方面，我們以對外具有競爭力，對內具有公正性，對員工具有激勵性三個原則為基礎，不斷完善薪酬與福利管理制度，為員工帶來自我價值的實現感、尊重感、歸屬感以及對公司發展戰略的認同和支持。2016年，首都機場員工五險一金覆蓋率100%，除法定休假及法定工時保障外，員工還可根據實際情況享受公司福利帶薪年休假。

民主管理與溝通

我們奉行尊重民主的管理機制，鼓勵員工建言獻策，並制定《公司工會委員會議事規則》，通過每月召開一次工會會議，審議涉及員工切身利益的重大事項，並聽取、收集員工的想法和意見，切實落實員工對公司發展的知情權和監督權，增強員工歸屬感。2016年，我們組織召開聯席會2次，對36項職工代表提案逐一研究反饋；召開工會委員會12次，督辦落實工會主席走訪收集問題16項，審議研討問題26項；徵集合理化建議121條，採納58條。

激勵員工成長

為更好地激勵員工成長，助力其職業發展，我們通過開展多元化、多層次、多形式的培訓計劃和模式，為每個首都機場的員工提供針對性培訓，幫助其提升溝通技能與管理水準，充分挖掘個人潛力，為員工打造一個實現夢想的平臺，成就每一位員工的職業夢想。

拓寬職業發展通道

為豐富員工職業晉升通道，加強選人用人公信力和透明度，我們於2016年重構人力資源管理制度體系，修訂《人力資源管理規定》，並推進人力資源信息管理系統二期計劃，上線9大模組功能，實現考核全面系統化、數據化。截至2016年底，我們新增制度2項，修訂18項，包括《中層管理人員崗位交流管理規定（試行）》《專業技術人員選拔聘任管理規定》等；全年實現70餘名員工晉升，58名員工選拔晉級，35名操作崗位員工取得新技能資格。



完善職業培訓體系

我們積極完善職業培訓體系，創新搭建首都機場人才供應鏈模式，通過組織公司內部項目組的PK賽等方式，互相啟發，共同探討和提升，系統性挖掘員工潛力。2016年，新開發3門國際民用航空組織課程，自主開發的國際民用航空組織認證課程增至9門，其中新開發的1門課程為ITP課程（國際民用航空組織官方課程），極大的完善了首都機場的職業培訓體系。截至2016年底，首都機場培訓總投入567萬元，共計培訓27814人次；人均培訓42小時，培訓總課時68166小時，男性員工培訓44690小時，女性員工23476小時，所有員工均參與培訓。

採取多種培訓模式，促進員工能力成長

2016年，首都機場為有效提升員工崗位職業能力，對不同職責的員工開展針對性培訓。在班組培訓方面，組織優秀班組長赴日精細化管理培訓，學習現場管理的國際先進經驗。在對中層管理人員和骨幹業務經理進行培訓時，開展清華大學“變革創新與卓越管理”等主題培訓，促進骨幹人員工作理念、思路和方法的創新，系統提升思想協同和綜合管理能力。



呵護身心健康

為有效保障員工健康安全，我們遵循“預先防範，有效溝通”為原則，貫徹落實《職業健康安全管理製度》，明確公司應當履行的安全生產和勞動保護相關責任，根據員工健康報告及員工個體健康風險評估，完成《2016年員工身心健康管理策劃方案》。2016年，公司擬入職員工崗前及離崗員工職業健康體檢完成率100%，在崗從事接觸職業病危害作業員工的職業健康體檢率100%，因工作死亡人數為零，因工傷損失工作日數為零。

“陽光計劃”身心健康管理計劃

2016年，首都機場在中國民航業內開創性地推行員工關愛服務“陽光計劃”身心健康管理計劃，從關愛員工心理健康的單一維度拓展到關愛員工身體健康、心理健康以及社會關係等全方位的健康服務，旨在提升員工的身心健康和工作生活品質。截至2016年底，首都機場組織身心健康專題活動10餘次。

心理健康

- 提供壓力緩解與情緒管理技巧
- 提供心理疏導與幫助
- 幫助員工自我探索與持續成長，理性面對職業發展與壓力
- 7×24小時心理健康服務熱線。

身體健康

- 通過HRA健康管理自測，設計針對性健康改善方案
- 結合體檢患病率高的疾病，設計針對性全員健康培訓
- 組織全員健康改善活動，推動員工行為改變
- 重點群體健康教練，與全員行為管理相結合

社會關係輔導

- 職場人際關係如何相處
- 員工心理分析及溝通技巧
- 員工心理危機干預

共建溫馨家庭

首都機場始終堅持以共建溫馨大家庭為目標，深化“五項貼心行動”，將員工幸福與企業發展緊密掛鉤，積極打造“入職有夢想、退休有榮光、喜慶有分享、困難有分擔、平時快樂又健康”的幸福大家庭。

豐富文體生活

為進一步推動基層文化建設，豐富員工業餘生活，增進員工團結、協作、拼搏、進取的精神。2016年，我們發起“全民健身日”，並通過舉辦豐富的文體活動，為員工及其家屬營造積極向上、和諧健康的文化氛圍。

國門嘉年華，歡樂一家親



首都機場為豐富公司員工文化生活，營造積極向上、和諧健康的家庭文化氛圍，創新開展“國門嘉年華，歡樂一家親”系列活動。並以此為基礎，在2016年5月和10月，舉辦“國門文藝匯”暨“六一”兒童節主題活動和“國門體育匯”兩次大型活動，共計1200餘名員工和家屬參加，一同感受公司營造溫暖和諧的大家庭文化氛圍。



“國門嘉年華，歡樂一家親”主題活動

貼心大家長

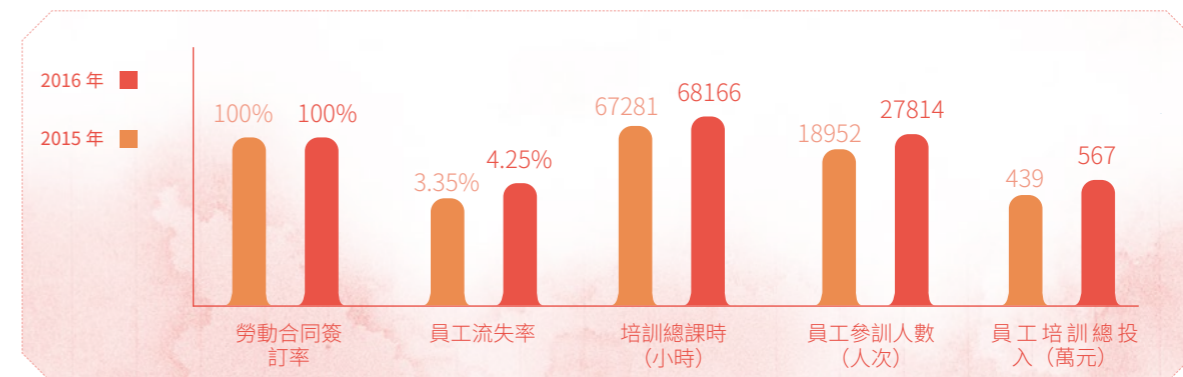
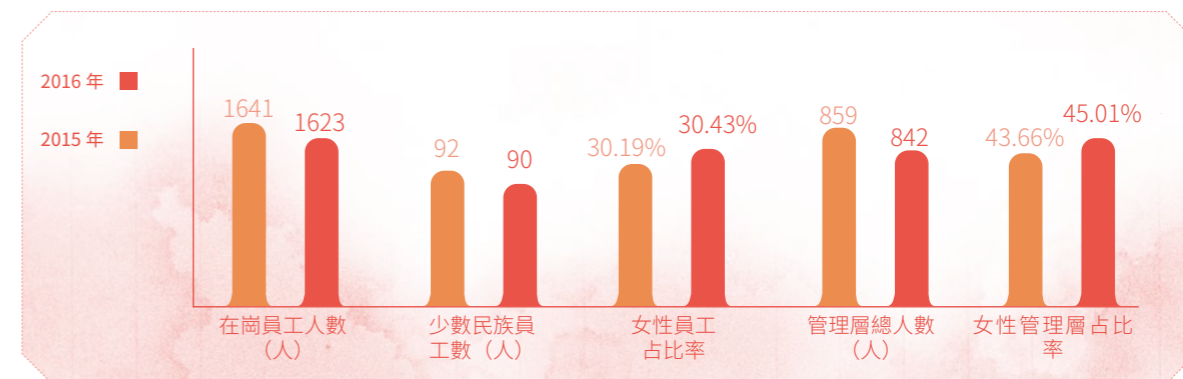
我們時刻關心員工生活，對困難員工和特殊群體，我們利用自身資源，與其共度難關；對年輕媽媽，我們設置愛心小屋，添置冰箱、消毒機等設備，與其一起呵護未來；對單身青年，我們組織豐富的線下活動，為彼此交流製造機會，與其共享幸福時刻。我們始終相信，作為員工的大家長，我們彼此相依，我們共享美好未來。

“國門佳緣”線下活動



2016年7月，首都機場同故宮博物院、貴賓公司等單位團委，依託首都機場青年志願者協會，組織48名單身青年和志願者，組織開展了“魅力故宮、美麗故事”暨“國門佳緣”單身青年線下聯誼活動。活動旨在引發廣大青年對傳統文化的關注和思考，引導青年繼承和弘揚中華民族傳統文化，在向上向善的歷史和人文環境中，做公益、交朋友，用青春為傳統文化代言。

我們的績效



利益相關方評價



很慶倖自己能夠成為首都機場大家庭的一員，也很慶倖自己經歷了充實的輪崗體驗，讓初出茅廬的我有更多機會去學習各個領域知識，使得自己有了全面的提升。

——人力資源部 劉鎧銘

感謝公司給了孩子不一樣的六一兒童節，不僅能參觀媽媽的辦公室，還能看到媽媽公司特種車的精彩展示，還有那麼多有趣的遊戲，最開心的是和其他小朋友一起來演出，女兒說媽媽的公司真的很棒！

——信息科技部 肖萍



社區責任

共

造和諧社會

我們的策略

首都機場堅持發展與奉獻並重，踐行責任擔當，在不斷推進企業向前發展的同時，積極傳播社會主義核心價值觀，充分調配多方資源，圓滿完成特殊保障任務；加強中西文化交流，促進合作共贏；完善志願服務管理機制，開展獨具機場特色的文化和公益活動，傳承志願服務精神，引領社會各界推進公益事業的可持續發展。

我們的行動

重大活動保障

多年來，首都機場始終不辱使命，勇擔時代責任，肩負國家重大進出港保障任務。2016年，首都機場圓滿完成“兩會”“G20峰會”“奧運會”“朝覲”等多項重大活動保障任務，為構建和諧社會貢獻出一己之力。

首都機場圓滿完成“兩會”航班進港保障



2016年3月3日，首都機場圓滿完成了“兩會”航班進港保障工作，累計保障“兩會”代表、委員進港航班856班，代表、委員6520人。“兩會”保障前，我們加強組織領導，提前開展方案對接及檢查備戰，完成保障動員、教育培訓、專項演練、設備維護等準備工作；“兩會”保障期間，我們提升空防安全預警響應等級並加強樓前防爆檢查，嚴格執行系統封網措施和信息保密制度，加大對跑滑、機坪、系統等關鍵保障資源的巡視力度，嚴防各類不安全事件發生。



首都機場全力保障 G20 峰會



2016年9月，G20峰會在中國杭州召開，會議期間一些國家領導人和政要需經由北京中轉，乘坐專（包）機、公務機等航班抵離首都機場。首都機場高度重視並周密部署相關保障任務，結合以往重大活動保障工作的經驗，分析G20峰會保障工作的特點、難點、重點，全力做好保障工作，最終實現“零失誤、零事故、零投訴”的總體工作要求。



國際文化交流

首都機場作為“中國第一國門”，始終以“踐行中國服務 展示國門形象”為己任，借助“文化國門”這一窗口，弘揚中華傳統文化，展現首都機場聯通世界各國的合作與發展成果，助推中國文化走向世界，提升中華文明的國際影響力。2016年，我們相繼組織開展了北京至奧克蘭、赫爾辛基、華盛頓、日內瓦、泰國等一系列姊妹機場風采圖片展，《韓熙載夜宴圖》數字展等文化活動，贏得了社會各界的廣泛讚譽。

首都機場 - 泰國機場集團姊妹機場風采圖片展



11月8日，為期一個月的“首都機場 - 泰國機場集團姊妹機場風采圖片展”在首都機場T3展示區正式揭幕，呈現了泰國機場集團旗下各機場的風采以及泰國各地的自然和人文景觀，成為中泰兩國友好溝通的橋樑。



首都機場舉辦《韓熙載夜宴圖》數字藝術展



6月21日，首都機場與故宮博物院合力打造的“文化國門名畫大觀——《韓熙載夜宴圖》數字藝術展”在首都機場3號航站樓舉行，活動以故宮《韓熙載夜宴圖》為展示對象，結合非物質文化遺產“南音”樂舞演繹、數字交互體驗及首都機場的大型室內園林景觀，營造出實景與畫境結合的古典環境，向國內外旅客展現博大精深的中華文化，為機場旅客打造卓越的出行體驗。



志願服務活動

首都機場積極貫徹落實《慈善法》、《關於支持和發展志願服務組織的意見》等相關法律法規，鼓勵員工以志願服務的方式參與公益活動，用愛心溫暖需要幫助的人，多做善事，奉獻社會，為實現中國夢獻一分熱發一分光。

首都機場青年志願者協會

為更好地加強志願服務的統籌管理，經全國民航團委、集團公司團委推薦，2015年8月首都機場青年志願者協會（簡稱“青志協”）正式成立並啟動。兩年以來，青志協將青年志願工作和青年思想引領、培養工作緊密結合，形成了較為成熟的志願工作管理機制和隊伍，逐步培育了“四季關愛”“企業義講”“國門佳緣”等一批基層志願工作品牌。2016年12月29日，首都機場青年志願者協會榮獲第十一屆中國青年志願者優秀組織獎。

四季關愛

“四季關愛”是首都機場青年志願者協會的重要志願工作品牌，主要針對老人、兒童、困難群眾等開展包括“兒童關愛季”“老年關愛季”“陽光關愛季”“暖冬關愛季”四個季度的系列活動，助力青少年茁壯成長，溫暖老年人的日常生活，幫扶困難群眾渡過難關。

小貼士

愛心構和諧，青春暖人心



10月29日，首都機場近80名青年志願者赴東方綜合養老院，開展了“愛心構和諧、青春暖人心”老年關愛季活動。志願者們深入養老院宿舍，協助老人整理內務，陪伴老人聊天、散步，並為老人們帶去了歌舞《映山紅》《卓瑪》《母親》，太極拳展示以及民樂演奏等文化節目。溫暖老年人的同時，也讓青年的“小愛”在志願服務的“大愛”中得到昇華。



企業義講

為了向青少年、旅客、機場社區、周邊居民普及機場安全、服務、運行等方面的知識，我們推出了“企業義講”系列課程，以機場安檢、驅鳥、貴賓服務等內容為主，邀請志願者進班授課，或為利益相關方提供走進機場航站樓、現場觀摩體驗的機會。2016年，我們組織了以“真情服務”“安全文化”“淨空安全”等為專題的系列義講活動。



小小旅行家

3月8日，公司青志協赴順義一中附小開展企業義講活動，介紹了首都機場航站樓流程、服務，以及鋰電池限帶、管制刀具托運等常識，傳播了首都機場真情服務的理念。

雷雨天氣下的航班運行

5月24日，雷雨天氣一直是影響航班正常性的重要因素，為幫助人們正確認識雷雨天氣對航班運行的影響，運行控制中心攜手公司青志協前往順義一中附小，開展“雷雨天氣下的航班運行”主題志願宣講活動。

貴賓服務禮儀知識

6月，青志協分別赴順義一中附小、裕達隆小學普及機場服務禮儀知識和技巧，深受孩子們的喜愛。

“鳥情防控”移動課堂



4月22日，公司青志協聯合飛行區管理部團總支，結合機場鳥害防治季節特點，組織開展了“關注鳥情防控，共建平安機場”主題宣傳暨青志協“企業義講”移動課堂活動，不但傳播了“我主動 共安全”的安全文化理念，還增進了機場社區居民對首都機場鳥情防控工作的理解和支持。



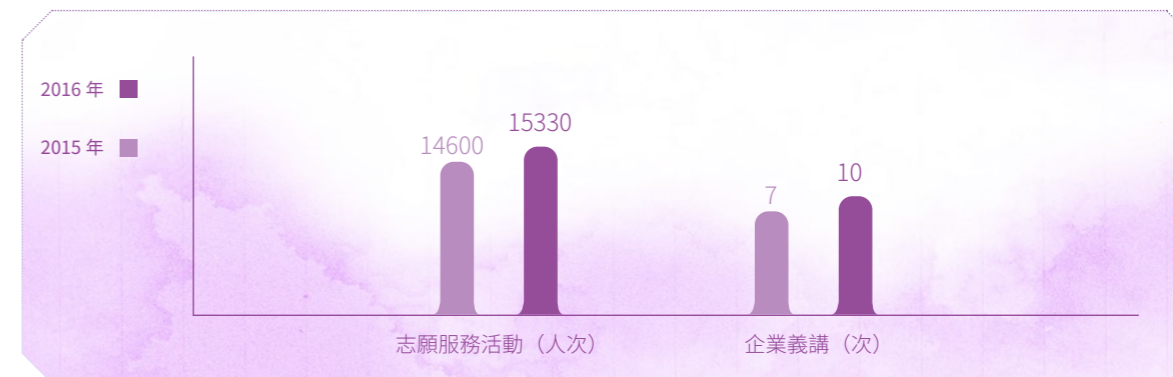
“淨空安全進萬家”活動



3月16日，在公司青志協的支持下，飛行區結合自身當前業務推進重點，聯合淨空管理人員，走進順義石園社區，開展了“淨空安全進萬家”團員主題志願宣講活動，有效提升了社區居民維護機場淨空環境的意識。



我們的績效



利益相關方評價



十二屆全國人大四次會議已勝利閉幕。首都機場所屬承擔代表抵離京交通保障任務的全體同志，認真貫徹落實大會秘書處各項部署，以高度的責任感和飽滿的工作熱情，為大會的圓滿成功做出了貢獻，受到代表團和工作組的一致好評。在此，我們對貴單位給予總務組工作的大力支持表示衷心的感謝！向貴單位領導和參加大會服務保障工作的人員致以崇高的敬意！

——第十二屆全國人民代表大會第四次會議秘書處總務組

在中國體育代表團出征、參賽、返程及表彰等各項工作中，首都機場統籌協調、精心安排，積極提供優質的服務和有利的保障，對運動員發揮良好的競技水準、奪得優異成績起到了重要作用。在此，謹向首都機場及全體工作人員表示衷心的感謝和誠摯的問候！

——中國殘疾人聯合會



未來展望

跨越 2016 年，首都機場不忘初心，與時俱進，通過與各合作夥伴協同努力，以回應國家戰略、真情服務人民為依託，不忘責任所在，將員工、環境和社會問題融入到企業運營管理決策當中，推進企業平穩發展，著力打造國際一流機場。

2017 年是公司轉方式、調結構、促發展的重要時期，機遇與挑戰並存。首都機場將始終堅持以“建設大型國際樞紐機場”為主線，準確把握國家定位，全面實施“十三五”規劃和深化改革發展，加強企業精細化管理，實現政府信任、社會認可、旅客滿意、員工幸福。

2017 年，我們將繼續從實際出發，牢築基礎，深化安全管理工作，確保機場安全運行；全面落地真情服務，真正做到瞭解旅客需求，提高服務品質；繼續秉承綠色發展理念，堅持節能減排，提高能源利用率；加強對員工的關懷，成為員工堅強的後盾；持續開展機場特色文化和公益活動，為構建和諧社會貢獻力量。

未來，首都機場會堅定地將業務發展與履行社會責任相結合，做到知責、守責、盡責，彰顯“第一國門”的胸懷與擔當，在建設國際一流機場中再創佳績，實現新跨越。

主要榮譽

- 榮獲中國證券金紫荊“最佳上市公司”獎
- 榮獲 2016 亞洲最佳國際遠程航線開拓獎
- 榮獲中國質量萬裏行“2016 年度誠信服務突出貢獻獎”和“全國質量誠信品牌優秀示範企業”獎項
- 榮獲 ACI 2016 年度“亞太區最佳機場第三名”和“全球旅客吞吐量 4000 萬以上級最佳機場第三名”
- 榮獲“2016 年度中國民用機場服務品質評價優秀機場”
- 榮獲首屆民航網路安全攻防技能競賽決賽一等獎
- 榮獲“第一批全國學雷鋒活動示範點”榮譽稱號
- 榮獲北京市最佳雇主 30 強
- 榮獲順義區就業再就業先進企業
- 榮獲第二批“順義區人才工作創新項目”



聯交所 ESG 指標索引表

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、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	包括	45-47	
A1.1 排放物種類及相關排放數據	部分包括	45-47	機場行業排放物的 99.9% 主要來自於車輛排放, 電力, 熱力, 蒸汽和製冷量, 其他排放量極低。
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	部分包括	45-46	密度暫未統計
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	部分包括	46,49	密度暫未統計
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	部分包括	46,49	密度暫未統計
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	包括	45-47	
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	46	
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	42	
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	部分包括	49	密度暫未統計
A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)	部分包括	44	密度暫未統計
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	包括	43-44	
A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題, 以及提升用水效益計劃及所得成果	包括	44	
A2.5 製成品所用包裝材料的重量及每生產單位占量	不適用		
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	47-48	
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	47-48	
社會			
B1: 僱傭			
一般披露: 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化及其他待遇及福利的政策及遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	包括	52-53	
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	包括	52	
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	包括	53	
B2: 健康與安全			
一般披露: 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	包括	23-25, 54-55	
B2.1 因工作相關的死亡人數及比率	包括	54	
B2.2 因工傷損失工作日數	包括	54	
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	24,55	

指標	披露狀態	頁碼	說明
B3: 發展與培訓			
一般披露: 有關提升僱員工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	包括	54	
B3.1 按性別、僱員類別 (如高級管理層, 中級管理層等) 劃分的受訓僱員百分比	包括	54	
B3.2 按性別、僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數	包括	54	
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及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	包括	52	
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	52	
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	52	
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及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	包括	22-28, 32-38	
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		
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	包括	32	
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	包括	16	
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程式	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及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	包括	9	
B7.1 於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	未包括		
B7.2 描述防範措施及舉報程式, 以及相關執行及監察方法	包括	9	
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	60-65	
B8.1 專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	包括	60-64	
B8.2 在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)	包括	62-65	

意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀《北京首都國際機場股份有限公司 2016 企業社會責任報告》。為使報告更系統、科學地反映首都機場創造經濟、社會、環境綜合價值的意願、行為和績效，提升社會責任管理和實踐水準，我們真誠地期待您的寶貴意見和建議。

您的信息

姓名：_____ 聯繫電話：_____

單位：_____ 電子郵箱：_____

您對首都機場社會責任報告的總體評價：

好 一般 差

您認為首都機場在公司治理方面表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的企業社會責任管理體系如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的財務表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的安全保障表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的旅客服務表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的環保責任表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場的員工權益表現如何？

好 一般 差 不了解

您認為首都機場在區域影響的表現如何？

好 一般 差 不了解

請對首都機場的社會責任工作提供其他意見。

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

聯動多方力量 打造綠色國門

LET'S JOIN HANDS TO BUILD A GREEN GATEWAY



北京首都國際機場股份有限公司
Beijing Capital International Airport Co.,Ltd.

地址：中國北京首都國際機場四緯路

郵編：100621

郵箱：csr@bcia.com.cn