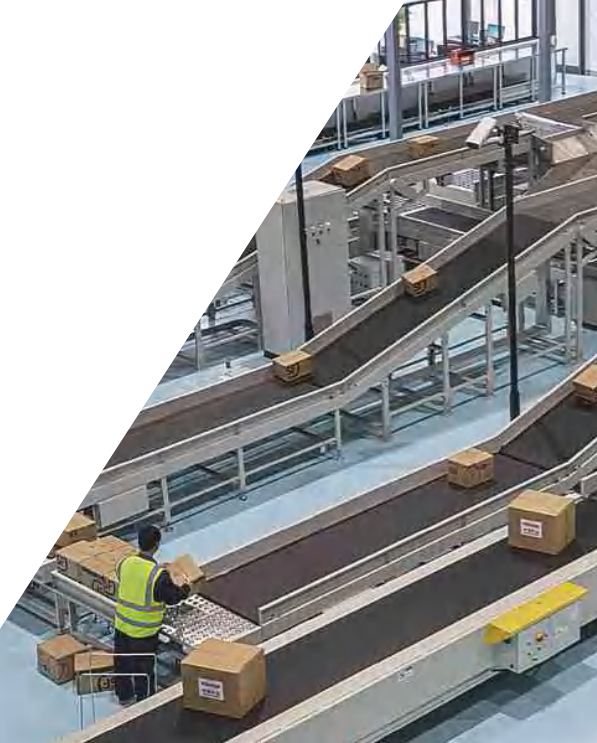


2019

CSR 社会责任报告



CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



上海机场集团
SHANGHAI AIRPORT AUTHORITY



2019 CRS 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



目录

Contents



走进上海机场集团	007	1	卫星厅筑梦启航	018	2
战略与治理	027	3	枢纽建设	035	4
和谐空港	074	5	社会责任管理	091	6



MESSAGE FROM THE MANAGEMENT 管理者致辞

2019年，是新中国成立70周年，是全面建成小康社会的关键之年，同样也是上海机场集团用奋斗演绎的不平凡一年。集团以服务交通强国战略、民航强国战略、建设上海国际航运中心为使命担当，围绕“平安、绿色、智慧、人文”四型机场建设目标，努力践行企业社会责任，推动企业实现更高质量的发展。

航空枢纽规模稳步发展。全年浦东、虹桥两场保障航班起降78.5万架次，完成旅客吞吐量1.22亿人次；完成货邮吞吐量405.8万吨。两场运营航空公司107家，航线通达全球50个国家、314个航点，航线网络持续优化。

航空枢纽设施持续完善。今年9月，历经3年多的不停航施工，浦东机场三期扩建主体工程暨全球最大单体卫星厅顺利启用，浦东机场枢纽运行品质有效提升。

安全服务品质不断进阶。集团积极践行“5+X”全覆盖安全理念，夯实机场安全管理体系建设。浦东、虹桥两场分别实现第20个和第32个安全年。

绿色环保防线从严筑牢。集团健全环保防控体系，提升环境管理能力，持续推进项目环保验收、水环境治理、节能更新改造等工作，推动生态文明建设。

创新智能科技赋能运营。集团积极推进信息技术革新在运行、客流管理、旅客体验等航空业务链中的应用。两场“无纸化”便捷出行项目成效明显，自助式服务推广有力，行李运输跟踪有序推进，旅客人脸识别等安全新技术服务水平持续提升。

人文机场内涵更加丰富。集团引导两场对标同业标杆水平，以更严要求、更实举措，提升服务品质、打响服务品牌。集团在助力员工成长的同时，积极投身社区建设与治理，贡献精准扶贫，致力打造更和谐空港。

浦东虹桥，一市两场，比翼齐飞，不舍昼夜。无比繁忙的保障，接踵而至的荣耀，体现出我们追求卓越的心。2020年，将是上海国际航运中心基本建成之年，是落实集团公司十三五发展规划的收官之年，是实施集团公司新一轮改革的启动之年，是集团公司“十四五”发展规划的谋划之年。我们将继续砥砺前行、坚定担当，对标国际最高标准、最好水平，围绕“善谋划、强功能、创增量、增后劲、促升级”主线，实现“安全、运行、枢纽、服务、经营、管理”六大品质的全面提升，奋力开创出新时代上海机场发展的新成就，更好服务国家战略和城市发展。

COMPANY PROFILE

走进上海机场集团

01



008 / 关于我们

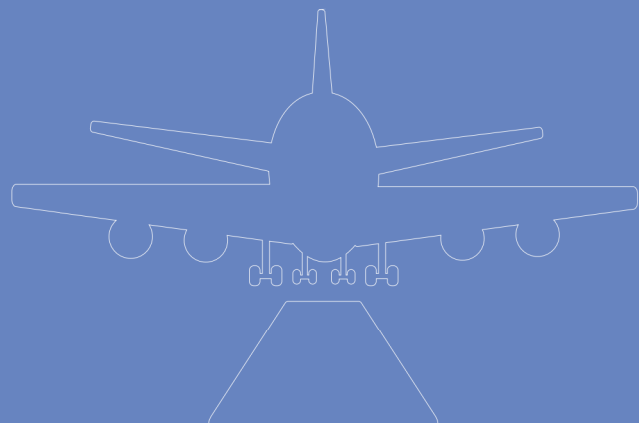
014 / 回首2019

016 / 荣誉与认可

ABOUT SHANGHAI AIRPORT AUTHORITY 关于我们

上海机场(集团)有限公司是上海市委、市政府根据“一个城市、两个机场”的特点,于1998年5月28日成立的国有独资企业,负责统一经营管理浦东和虹桥两大国际机场,注册资本145亿元。公司主

要经营机场建设、运营管理,与国内外航空运输有关的地面服务,国际国内贸易(除专项规定),对外技术合作、咨询服务,供应链管理、第三方物流(除运输),房地产开发,实业投资,物业管理等。



主要控股企业

序号	名称	持股比例 (%)	注册资金 (万元)	主要业务领域
1	上海机场投资有限公司	100	200,000	投资管理、实业投资、企业管理、资产管理、商务信息咨询、财务咨询
2	上海机场集团临空产业投资发展有限公司	100	100,000	投资及投资管理, 房地产开发, 物业管理
3	上海机场实业投资有限公司	100	20,000	资产经营与管理
4	上海机场贵宾服务有限公司	70	2,000	贵宾服务
5	上海机场城市航站楼管理有限责任公司	70	500	与国内外航空运输相关的地面服务
6	上海民航置业有限公司	65	14,182.48	房地产开发, 宾馆客房经营管理, 物业管理
7	上海国际机场股份有限公司	53.25	192,695.84	机场地面服务保障、经营场所租赁、广告以及其他与航空运输相关的业务
8	上海浦航石油有限公司	51	30,000	油料储运
9	上海霍克太平洋公务航空地面服务有限公司	51	12,000	公务机固定基地运营
10	沪港机场管理(上海)有限公司	51	10,000	机场管理
11	上海浦东国际机场货运站有限公司	51	31,161	进出港货物、邮件处理服务

* 按持股比例排序

定班通航的航空公司

通航的国内航空公司 (38家)



其中港澳台航空公司



通航的国际航空公司 (69家)



航线网络

2019年，机场集团不断完善航线结构，持续巩固亚太门户复合航空枢纽地位。截至报告期末，上海两场通航国家50个、通航点总数314个。其中，航线覆盖一带一路沿线国家37个，通航点75个。



国内通航点172个

华北 27

包头二里半机场、秦皇岛北戴河机场、承德普宁机场、赤峰玉龙机场、长治王村机场、大同云冈机场、鄂尔多斯伊金霍洛机场、邯郸机场、呼和浩特白塔机场、海拉尔东山机场、乌兰浩特依勒力特机场、临汾乔李机场、吕梁大武机场、北京南苑机场、北京首都机场、北京大兴机场、巴彦淖尔天吉泰机场、石家庄正定机场、通辽机场、天津滨海机场、唐山三女河机场、太原武宿机场、乌海机场、忻州五台山机场、锡林浩特机场、运城关公机场、张家口宁远机场

东北 22

鞍山腾鳌机场、长春龙嘉机场、朝阳机场、丹东浪头机场、大连机场、大庆萨尔图机场、抚远东极机场、黑河瑷珲机场、哈尔滨太平机场、加格达奇嘎仙机场、佳木斯东郊机场、锦州湾机场、鸡西兴凯湖机场、伊春林都机场、牡丹江海浪机场、长白山机场、齐齐哈尔三家子机场、沈阳桃仙机场、通化机场、营口兰旗机场、延吉朝阳川机场、松原查干湖机场

华东 31

安庆天柱山机场、东营胜利机场、福州长乐机场、阜阳西关机场、合肥新桥机场、淮安涟水机场、舟山普陀山机场、景德镇罗家机场、井冈山机场、泉州晋江机场、济宁曲阜机场、池州九华山机场、南昌昌北机场、赣州黄金机场、福建龙岩冠豸山机场、连云港白塔埠机场、临沂沭埠岭机场、宁波栎社机场、南京禄口机场、日照山字河机场、三明沙县机场、青岛流亭机场、济南遥墙机场、潍坊机场、威海大水泊机场、温州龙湾机场、武夷山机场、厦门高崎机场、宜春明月山机场、烟台蓬莱机场、盐城南洋机场

中南 33

百色巴马机场、北海福成机场、广州白云机场、常德桃花源机场、郑州新郑机场、长沙黄花机场、张家界荷花机场、恩施许家坪机场、佛山沙堤机场、海口美兰机场、怀化芷江机场、衡阳南岳机场、神农架红坪机场、惠州平潭机场、桂林两江机场、永州零陵机场、洛阳北郊机场、柳州白莲机场、梅县长岗岗机场、南宁吴圩机场、南阳姜营机场、揭阳潮汕机场、三亚凤凰机场、深圳宝安机场、十堰武当山机场、武汉天河机场、梧州长洲岛机场、信阳明港机场、襄阳刘集机场、宜昌三峡机场、岳阳三荷机场、湛江机场、珠海金湾机场

西南 31

兴义万峰林机场、安顺黄果树机场、毕节飞雄机场、保山云瑞机场、巴中恩阳机场、重庆江北机场、成都双流机场、达州河市机场、迪庆香格里拉机场、大理机场、广元盘龙机场、西双版纳嘎洒机场、黔江武陵山机场、昆明长水机场、贵阳龙洞堡机场、丽江三义机场、六盘水月照机场、芒市机场、拉萨贡嘎机场、泸州蓝田机场、绵阳南郊机场、南充高坪机场、攀枝花保安营机场、腾冲驼峰机场、铜仁凤凰机场、遵义茅台机场、万州五桥机场、西昌青山机场、宜宾菜坝机场、昭通机场、遵义新舟机场

西北 23

阿克苏机场、敦煌机场、延安二十里铺机场、固原六盘山机场、哈密机场、和田机场、汉中城固机场、银川河东机场、庆阳西峰机场、嘉峪关机场、金昌金川机场、喀什机场、库尔勒机场、克拉玛依机场、吐鲁番交河机场、乌鲁木齐地窝堡机场、榆林榆阳机场、西安咸阳机场、西宁曹家堡机场、伊宁机场、张掖甘州机场、兰州中川机场、中卫沙坡头机场

地区 5

香港机场、澳门机场、台北桃园机场、台北松山机场、高雄机场

国际通航点142个



底图来源: 标准地图官网

东北亚 29

静岡机场、福岡机场、广岛机场、花卷机场、东京羽田机场、佐贺机场、茨城机场、新潟机场、关西机场、小松机场、鹿儿岛机场、日本松山机场、名古屋中部/新特丽亚机场、长崎机场、东京成田机场、那霸机场、冈山机场、仙台机场、札幌机场、高松机场、富山机场、清州机场、济州岛机场、首尔金浦机场、首尔仁川机场、光州务安机场、釜山金海机场、大邱机场、平壤机场

东南亚 30

斯里巴加湾文莱机场、雅加达苏加诺-哈达机场、巴厘岛登巴萨努拉·莱伊机场、美娜多机场、西哈努克机场、金边机场、暹粒吴哥机场、朗勃拉邦机场、万象瓦岱机场、曼德勒机场、内比都机场、仰光机场、沙巴机场、吉隆坡机场、槟城机场、麦克坦-宿雾机场、克拉克机场、卡利博机场、马尼拉机场、新加坡樟宜机场、曼谷素万那普机场、清迈机场、曼谷廊曼机场、普吉机场、甲米机场、芽庄卡姆拉恩机场、岷港机场、河内内排机场、胡志明市新山一机场、云屯国际机场

亚洲其他 21

阿布扎比机场、迪拜阿勒马克图姆机场、迪拜机场、莎迦机场、巴库机场、达卡机场、特拉维夫机场、孟买贾特拉帕蒂·希瓦吉机场、德里机场、金奈机场、伊玛目霍梅尼机场、比什凯克马纳斯机场、阿拉木图机场、科伦坡班达拉奈克机场、马累机场、多哈哈马德机场、吉达阿卜杜勒阿齐兹国王机场、哈利德国王机场、伊斯坦布尔阿塔图尔克机场、纳沃伊机场、塔什干机场

欧洲 33

维也纳机场、布鲁塞尔机场、列日机场、苏黎世机场、布拉格机场、科隆波恩机场、法兰克福机场、法兰克福-哈恩机场、莱比锡哈雷机场、慕尼黑机场、哥本哈根凯斯楚普机场、巴塞罗那机场、马德里机场、萨拉戈萨机场、赫尔辛基-万塔机场、巴黎夏尔·戴高乐机场、盖特威克机场、伦敦希思罗机场、布达佩斯李斯特·费伦茨机场、菲乌米奇诺机场、米兰马尔本萨机场、卢森堡机场、阿姆斯特丹史基浦机场、多莫杰多沃机场、哈巴罗夫斯克诺维机场、克拉斯诺亚尔斯克-叶米里亚诺瓦机场、圣彼得堡机场、谢列梅捷沃国际机场、新西伯利亚机场、叶卡捷琳堡/科利佐沃机场、符拉迪沃斯托克机场、伏努科沃国际机场、斯德哥尔摩阿兰达机场

美洲 22

哈利法克斯机场、蒙特利尔特鲁多机场、温哥华机场、多伦多皮尔森机场、墨西哥城机场、蒂华纳-罗德里格斯机场、泰德·史蒂文斯安克雷奇机场、亚特兰大哈兹菲尔德-杰克逊机场、波士顿洛根机场、达拉斯-沃斯堡机场、底特律都会韦恩郡机场、纽约纽瓦克机场、关岛机场、檀香山机场、纽约肯尼迪机场、洛杉矶机场、孟菲斯机场、芝加哥奥黑尔机场、西雅图机场、旧金山机场、塞班机场、美国奥克兰国际机场

大洋洲 5

布里斯班机场、凯恩斯机场、墨尔本机场、悉尼金斯福德·史密斯机场、新西兰奥克兰机场

非洲 2

亚的斯亚贝巴博莱机场、毛里求斯机场

OUR 2019 回首2019

1月

- 1月2日 • 启动上海机场地理信息共享服务平台, 助推“智慧机场”建设
- 1月12日 • 上海市委常委、副市长陈寅, 市政府副秘书长黄融一行赴浦东机场调研三期扩建工程推进情况
- 1月18日 • 集团公司与中国太保集团签署战略合作框架协议, 推动双方企业创新探索保险与行业合作发展的新模式



- 1月23日 • 在上海政务新媒体工作会上, 集团公司政务新媒体荣获“2018年上海政务新媒体最佳服务奖”

2月

- 2月14日 • 集团公司出台《上海机场全力打响“四大品牌”三年实施方案》。浦东、虹桥机场分别实施《提升行动计划》
- 2月20日 • 上海机场投资有限公司揭牌成立



3月

- 3月15日 • 虹桥机场全自助服务项目被国家民航局列入中国民航首批“四型机场(平安、绿色、智慧、人文)”示范项目
- 3月27日 • 虹桥机场获 Skytrax 2019 年度“五星机场”认证及“中国最佳机场”两项荣誉, 并成为国内首家荣获Skytrax“五星”认证的机场
- 3月28日 • 集团公司出台《全面推进实施<上海市生活垃圾管理条例>总体方案》

4月

- 4月16日 • 浦东机场荣获货运行业权威杂志《AIR CARGO WORLD》2018年度全球货运卓越100万吨级别机场钻石奖(第一名)
- 4月16日-4月18日 • 2019亚洲商务航空大会及展览会(ABACE)在虹桥机场公务机基地成功举办



- 4月25日 • 浦东机场正式接管航空器机坪管制, 标志着浦东机场开启全新的运营模式

5月

- 5月8日 • 集团公司成立采购中心, 并纳入直属单位序列管理
- 5月27日 • 集团公司与青海省果洛藏族自治州人民政府签署合作交流框架协议, 共同致力于航空运输业发展, 促进地方经济社会发展



6月 7月

- 6月20日 • 浦东机场卫星厅钢结构工程被中国建筑金属结构协会授予行业内最高荣誉“中国钢结构金奖工程”
- 7月10日 • 云南楚雄州党政代表团赴集团公司访问, 并赠送锦旗, 感谢上海机场对楚雄脱贫工作的支持

9月

- 9月4日 • 民航局副局长吕尔学带队督导组对浦东机场、虹桥机场开展安全大检查
- 浦东机场获颁国际机场协会(ACI)“2018年度亚太地区4000万以上级最佳机场”奖项
- 9月16日 • 浦东机场三期扩建主体工程暨卫星厅启用, 开启“航站楼+卫星厅”的运营新模式



10月

- 10月16日 • 全国政协副主席、交通部党组书记杨传堂一行赴虹桥机场T1参观旅客自助通关流程



- 10月23日 • 集团公司与久事集团、隧道股份三方签署数据共享合作协议, 旨在建立数据共享、服务联动的长效机制, 加强需求对接和业务交流, 助推公共服务与实体经济协调发展

11月

- 11月5日-10日 • 第二届中国国际进口博览会在沪成功举办, 上海机场集团圆满完成各项服务保障任务



- 11月11日 • 集团公司与伊斯坦布尔机场(IGA集团)签订姐妹机场战略合作备忘录

12月

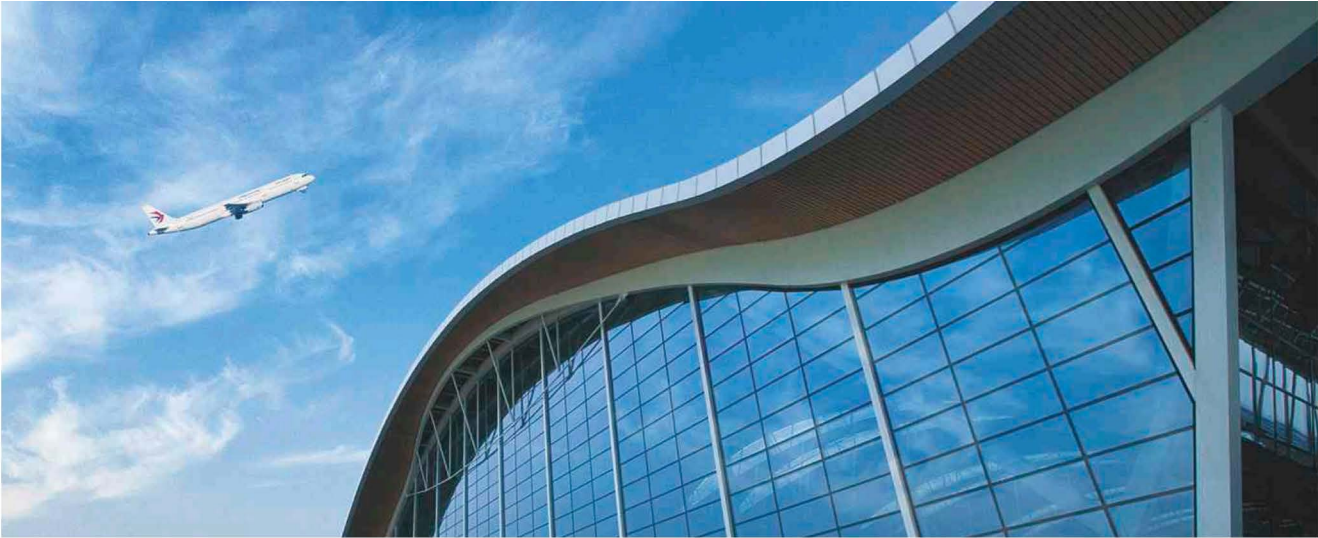
- 12月5日 • 虹桥机场顺利保障“纪念两航起义70周年”飞行任务
- 12月12日 • 集团公司与阿塞拜疆丝绸之路西部航空公司、俄罗斯天门航空公司分别签署战略合作备忘录
- 12月23日 • 集团公司与春秋航空公司签署战略合作协议, 助力上海加快建设世界级国际航运枢纽
- 12月31日 • 集团公司顺利实现第20个安全年。上海机场运量在全球城市中保持客运第4位、货运第3位的成绩

HONORS & ACCOLADES

荣誉与认可

关键绩效

指标名称	单位	2017年	2018年	2019年
总资产(股份公司)	亿元	275.5	309.3	371.7
营业收入(股份公司)	亿元	80.6	93.1	109.4
净利润(股份公司)	亿元	38.6	44.3	52.6
航班起降(两场)	万架次	76.0	77.2	78.5
通航航空公司(两场)	家	110	107	107
旅客吞吐量(两场)	万人次	11,188.5	11,763.4	12,179.1
货邮吞吐量(两场)	万吨	423.2	417.6	405.8
旅客中转量(浦东机场)	万人次	841	887	930
旅客中转率(浦东机场)	%	12.0	12.0	12.2
航班放行正常率(浦东机场)	%	67.91	82.73	84.81
航班放行正常率(虹桥机场)	%	75.04	89.22	88.86
综合能耗	吨标煤	133,549	130,209	143,545
单位客货运综合能耗	吨标煤/万人	8.4	7.9	8.6
培训总投入	万元	1,216	1,177	1,383
公益志愿服务	人次	1,640	1,792	3,877



社会荣誉

奖项名称	获奖对象	颁奖机构
2018上海政务新媒体最佳服务奖	集团公司	上海市政府
微博2018最具影响力机场	集团公司	新浪官方微博
2018年度金牛最具投资价值奖	股份公司	中国证券报
2018年度亚太地区4000万以上级最佳机场	浦东机场	国际机场协会 (ACI)
全球机场服务质量(ASQ)测评 第4位	浦东机场	国际机场协会 (ACI)
年度全球货运卓越100万吨级别机场钻石奖(第一名)	浦东机场	行业权威杂志《AIR CARGO WORLD》
最佳机场	浦东机场	民航资源网
2018年度“场外值机”最佳创新机场	浦东机场	国际航空运输协会 (IATA)
全面质量管理推进40周年杰出推进单位	浦东机场	中国质量协会
畅行特色服务荣获中国企业品牌创新成果奖	浦东机场	中国质量协会
全球机场服务质量(ASQ)测评 第9位	虹桥机场	国际机场协会 (ACI)
中国最佳机场奖	虹桥机场	国际航空运输评级组织 (Skytrax)
五星机场	虹桥机场	国际航空运输评级组织 (Skytrax)

SATELLITE TERMINAL GRAND OPENING

专题
卫星厅筑梦启航

02



- 020 / 安全有序, 保障卫星厅如期开航
- 021 / 便捷高效, 服务航司灵活运作
- 022 / 温馨服务, 优化旅客出行体验
- 025 / 绿色节能, 着力建设美丽空港

2019年正值上海浦东国际机场通航20周年，9月16日浦东机场三期扩建主体工程暨卫星厅顺利投运，开启了“航站楼+卫星厅”的运营新模式。作为全球最大单体远距离卫星厅，其运行资源的有效释放和利用，使浦东机场可更好地满足年旅客吞吐量8,000万人次的运行需求，显著提升浦东机场运行服务品质，更好服务航空公司高效枢纽运作，更好提升旅客便捷出行体验，更好贡献上海城市经济社会高质量发展。



安全有序，保障卫星厅如期开航



机场集团于2015年10月成立上海机场建设指挥部浦东卫星厅工程部，在机场不停航施工的环境下，坚持安全、质量与进度管理三管齐下，紧密协同60多家参建单位、上万名建设者攻坚克难，高质量按期完成工程任务，为卫星厅如期交付运营提供保障。

为满足基地航空公司对卫星厅的实际使用需要，更好优化旅客乘机流程，机场集团积极了解各方期望与诉求，以用户需求为导向，理顺各类旅客、行李、通关流程，顺利完成工程交接、系统调试、岗前培训等工作，确保卫星厅如期启用、平稳运行。



案例



全流程演练，保障卫星厅运行效能

2019年8月，浦东机场卫星厅举行首次综合模拟运行演练，组织400名模拟旅客携带100件行李分别从航站楼T1、T2出发，进行值机、托运、安检、乘捷运、候机、中转行李预分拣及投递等演练；同时，还对

登机口变更、旅客临时取消行程、旅客突发疾病、丢失登机牌等突发状况进行模拟，充分检验了卫星厅的运行效率与保障能力，为卫星厅的正式开航做好充足准备。

2019年成效



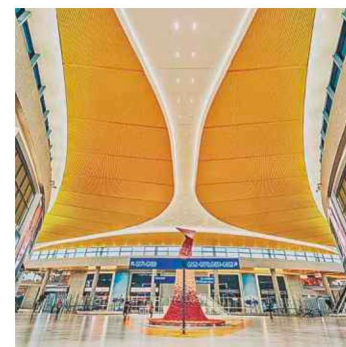
- 浦东机场卫星厅钢结构工程获评行业最高奖项——“中国钢结构金奖工程”。



- 新增62万㎡卫星厅及捷运系统、95万㎡港湾停机坪、2组飞行区下穿道、全自动行李分拣系统、5,300个车位长时停车库、能源中心等设施。



便捷高效，服务航司灵活运作



浦东机场卫星厅呈工字型，与航站楼成组运行，具备旅客出发候机、到达和中转功能。卫星厅正式启用后，中转承载量、航班靠桥率、放行正常率等关键指标均稳步提高，有效增强浦东机场保障能力，助力上海国际航空枢纽建设。

为进一步提升枢纽中转功能，浦东机场卫星厅设置了中央中转大厅，实现国内转国际、国际转国际、国际转国内3种流程的联检设施与值机设施的精心组合，为旅客中转提供集中一站式服务，极大地缩短了航班最短衔接时间，为航空公

司推出更多中转产品提供便利；S1卫星厅的全自动行李处理系统，每小时处理行李高达5,000件，全面支持航空公司通程航班“一票到底、行李直挂”的业务需求；中央核心区配置35座国际国内可灵活切换的三层登机桥，与功能单一的传统登机桥相比，每年可多处理700万人次的旅客量，不仅提升了卫星厅的使用效能，也使大型枢纽航司在浦东机场的通程航班运行更加顺畅，为浦东机场枢纽建设提供更有力的航线网络与客流支撑。

2019年成效



- 西侧S1与现有的T1航站楼共同运行，年旅客吞吐量3,680万人次，服务东方航空、上海航空及天合联盟成员航空公司。



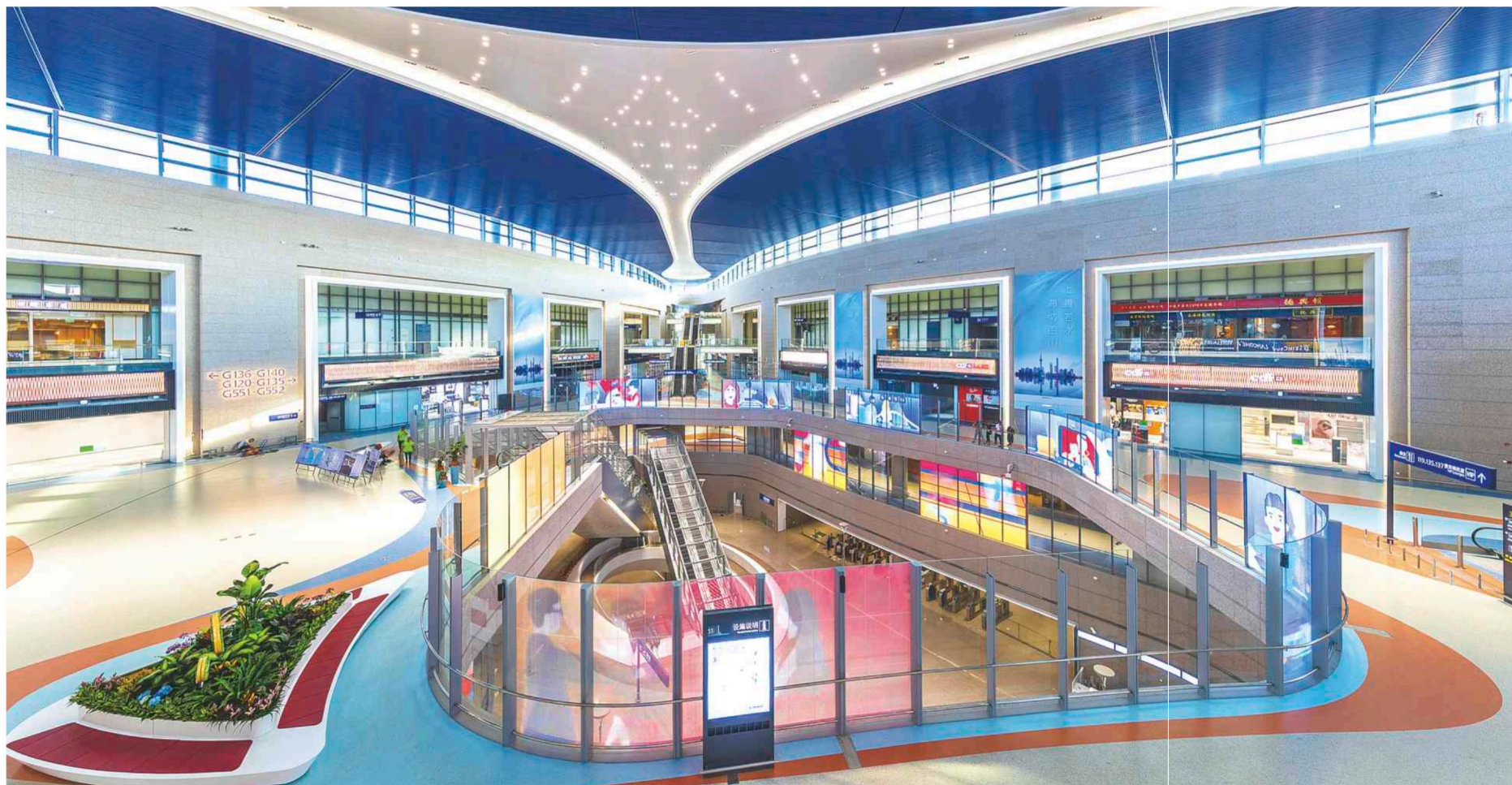
- 东侧S2与现有的T2航站楼共同运行，年旅客吞吐量4,320万人次，服务中国国际航空、南方航空、吉祥航空、春秋航空及星空联盟、寰宇一家等联盟成员航空公司。



温馨服务，优化旅客出行体验

在集团公司“卓越运营”战略引领下，浦东机场围绕“安全、便捷、人性化”的服务理念，致力于为旅客提供卓越的机场服

务。2019年，浦东机场以卫星厅投运为契机，不断提升旅客航空出行体验，提高上海机场品牌形象和国际影响力。



捷运无缝衔接

浦东机场卫星厅是我国内地首个采用机场捷运与主楼相连的远距离卫星厅。旅客搭乘捷运系统往返航站楼与卫星厅。其中，列车车厢采用目前载客量最大的车型，列车最高时速80公里，单向行程最

快2分30秒，行车间隔小于5分钟，可满足航班高峰时段的运行需求。为适应突发情况下的不间断运行，捷运系统保持24小时双线运行模式，确保每位抵离卫星厅的旅客都能顺利“通关”。



登机更加便捷

卫星厅启用后，浦东机场新增90个登机桥，靠桥率从50%提升至90%以上，绝大

部分旅客能够通过登机桥上下飞机，出行更加便捷。





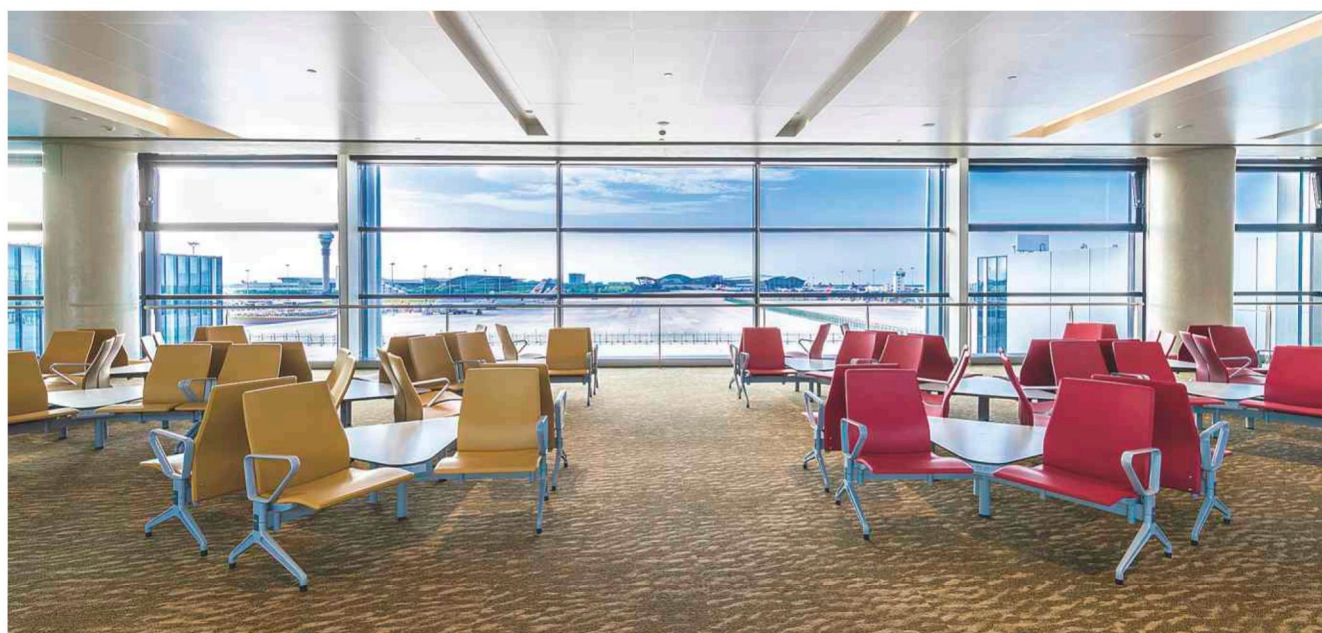
候机更为舒适

为带给旅客更为舒适宜人的候机体验，浦东机场卫星厅创新空间设计，聚焦旅客多层次需求，打造人文科技深度融合的机场服务文化，让旅客享受登机前的美好时光。

卫星厅启用后，浦东机场候机楼总面积超过145万平方米，通过在不同区域设置三角围合座椅、沙发座椅等多种功能性座椅，为旅客提供更为宽适的休闲空间；卫星厅设置充电上网专区，配齐无线充电装置，实现近机位区域的5G信号覆盖，

推动旅客上网满意度显著提升；卫星厅中心商业区聚集了营业面积超过2.8万平方米的159家商户，餐饮实行同城同质同价，且有85%以上的餐饮购物品牌与现有航站楼有所不同，有效满足旅客多元化购物、用餐需求。

与此同时，浦东机场还通过楼内导视、志愿者服务等途径做好旅客出行提示，帮助旅客熟悉卫星厅流程，打造温馨舒适的乘机环境。



绿色节能，着力建设美丽空港

以建设“环境友好，环境适航”的绿色机场为目标，浦东机场持续探索更加绿色低碳的运营方式，通过成立集中供热供冷的能源中心，确保卫星厅冬暖夏凉的候机环境，并通过能源集中供应降低能

耗。此外，浦东机场卫星厅对标世界级枢纽机场绿色航站楼设计，从节电、节水等方面明确发展目标，综合运用多种节能技术手段，推动资源利用率及能源效率不断提升，切实履行生态文明建设责任。

浦东机场卫星厅节能措施及成效

节能技术运用

能源集中供应

- 在集中供热系统中，能源中心使用天然气燃烧的锅炉氮氧化物排放量小于50毫克/立方米，是上海首家达到此标准的新建锅炉房
- 集中供冷系统则拥有目前全国最大的水蓄冷技术蓄冷罐，通过利用峰谷电价差，每年可节约1800万元左右的运行费用

- 综合运用变频空调箱、过渡季节自然通风、地面以下直供水等多种节能技术手段，实现年节约用电量可达995万度
- 卫星厅厕所及绿化浇水采用围场河雨水回用技术，实现年节水21.6万吨
- 通过减少地面保障车辆运输频次和行驶距离，全年减少航空公司保障车辆柴油消耗量1623吨
- 通过登机桥给飞机供电方式每年可以减少飞机航油消耗量3.9万吨，减少二氧化碳年排放11.5万吨

STRATEGY AND GOVERNANCE

战略与治理

03



028 / 理念与战略

029 / 组织与治理

031 / 党建工作

032 / 全面从严治党

033 / 风险与合规

CONCEPT & STRATEGY
理念与战略

2019年, 机场集团坚持“稳中求进、进中提质”总基调, 以“强功能、补短板、提品质、守底线”为工作主线, 加快建设高质量高水平国际航空枢纽, 为上海建设卓越全球城市提供最佳航空服务保障。



使命

- 成就上海国际航运中心的理想
- 提供上海乃至中国经济发展的最佳航空保障

愿景

- 品质领先的世界级航空枢纽
- 超大型机场卓越运营的典范
- 价值创造能力最强的机场产业集团

核心价值观

- | | | | |
|------|------|------|------|
| 严实 | 精细 | 协作 | 担当 |
| ▼ | ▼ | ▼ | ▼ |
| 严谨务实 | 精效细密 | 协同合作 | 勇担责任 |

ORGANIZATION & GOVERNANCE
组织与治理

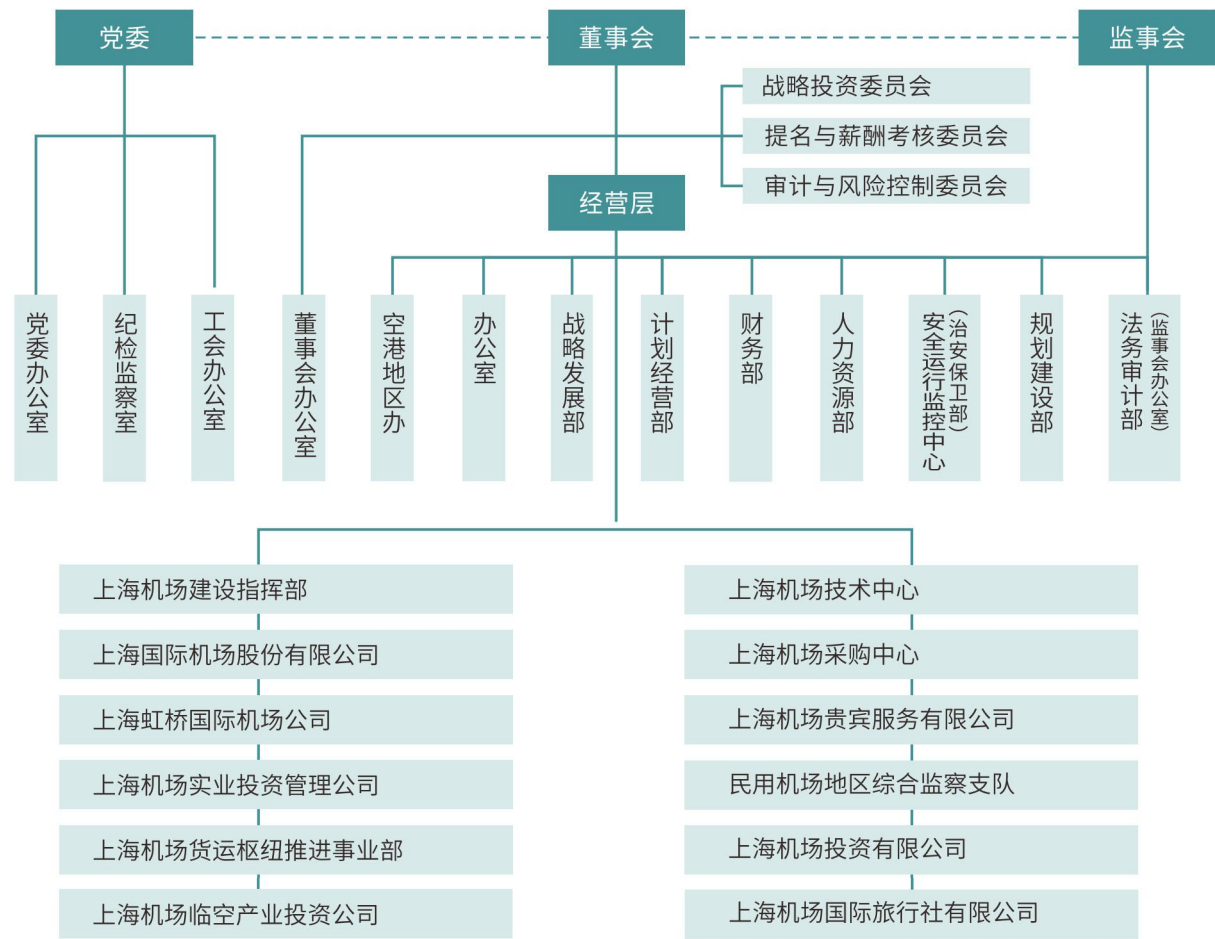
良好的公司治理是公司可持续发展、不断提升公司价值和维护股东权益的重要前提。机场集团严格遵守《公司法》《企业国有资产法》和上海市委市政府、民航局相关工作要求, 不断完善公司治理运作机制, 提升治理水平。

2019年, 机场集团出台《“三重一大”决策实施办法》, 修订《党委会议事决策规则》, 进一步细化落实将党委会研究讨论作为董事会、经营层决策重大问题“前置程序”的要求, 保障党组织在集团决策中发挥作用; 集团领导班子得到调整加强并实现平稳过渡, 严格规范

履行董事会、经营层、监事会、党委会和职代会权责, 强化公司治理结构中各方的协调配合与制衡关系; 在民航、交通、城建等领域选聘领导及专家学者组建成立专家咨询委员会, 确保公司治理有效性持续提升。

2019年, 机场集团董事会共召开定期会议4次、临时会议5次, 审议议案53项, 听取报告事项8项; 各专委会共召开会议11次, 对46项议案进行预审, 通过凝聚战略共识, 激发发展动能, 推动上海机场高质量发展再上新台阶。

上海机场(集团)有限公司组织架构图



公司管理架构

董事会成员

姓名	职务
秦 云	董事长
冯 昕	董事
张永东	职工董事
龚德庆	外部董事
霍联宏	外部董事
顾佳丹	外部董事
廖佩娟	外部董事

监事会成员

姓名	职务
黄小路	监事会主席
张立新	专职监事
刘绍杰	职工监事
于明洪	职工监事

董事会成员担任专门委员会职务

	董事	战略投资委员会	提名与薪酬考核委员会	审计与风险控制委员会
党委书记、董事长	秦云	主任委员		
党委副书记、总裁、董事	冯昕			
党委副书记、工会主席、职工董事	张永东			
外部董事	霍联宏	委员	主任委员	委员
外部董事	廖佩娟	委员	委员	主任委员

高级管理人员

姓名	职务
秦云	党委书记、董事长
冯昕	党委副书记、总裁
黄小路	监事会主席
张永东	党委副书记、工会主席
贾锐军	党委委员、副总裁
周俊龙	党委委员、副总裁
莘澍钧	财务总监
郭亚兵	副总裁
赵海波	副总裁
陈伟峰	党委委员、纪委书记

PARTY CONSTRUCTION

党建工作

机场集团以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持和加强党的全面领导，坚持党要管党、全面从严治党，充分发挥党委领导作用，把方向、管大局、保落实，与集团公司深化改革发展稳定深度融合。

2019年，机场集团把党的政治建设放在首位，扎实推进“不忘初心、牢记使命”主题教育，积极开展“守初心、担使命、先锋行”等党建主题活动，有力推动党的制度建设、组织建设、队伍建设，为集团公司的高质量发展提供坚强政治保证。

机场集团党建工作落实措施

扎实推进党的建设	创新党建管理模式
- 全面贯彻落实全国国有企业加强党的建设会议精神 - 扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育 - 制定公司“三重一大”决策实施办法，修订公司党委会议事决策规则 - 积极配合市委巡视工作	- 成立空港社区党建联建文明共治委员会专家组 - 两场空港社区建立党建服务中心 - 浦东空港社区搭建三大区域党建联盟，即航站区党建联盟、场区党建联盟、飞行区党建联盟
强化党员思想教育	发挥群团组织作用
- 开展集团党委“守初心、担使命、先锋行”主题活动，3400名党员全体参加网上党课 - 组织“市国资委组织干部培训”“党组织书记和中层干部培训”“党支部条例培训”“发展党员培训”等项目，建设有战斗力的党员干部队伍 - 组织党员参加“五个一”教育，参观红色基地、开设电影党课等	- 推进“文化修身”主题系列行动 - 积极申报集团企业文化“双十佳”评选 - 广泛组织职工参与金点子、民情直通车和合理化建议等职工意见征集和献计献策活动 - 配合开展纪念“五四”运动100周年活动、“新中国成立70周年”“第二届进博会”等重大活动

2019年成效



- 《党建引领，创新共赢，探索“空港社区”治理新路径——上海“空港党建”模式的创新与实践》党建案例获评全国城市基层党建创新最佳案例。
- 股份公司安检护卫保障部党委荣获上海市“进博先锋行动”先进基层党组织；虹桥公司安检护卫保障部旅检一科党支部荣获上海市党支部建设示范点。
- 上海机场建设指挥部、上海国际机场股份有限公司、上海虹桥国际机场公司、沪港机场管理(上海)有限公司、上海机场贵宾服务公司获得上海市文明单位称号；集团公司下属单位4个班组和4位员工荣获上海市“用户满意服务明星班组(个人)”称号。
- 集团公司党委“引·航”、“上海空港社区联建共治”、股份公司航站区管理部党委“航宇联盟”、虹桥公司安检护卫保障部党委“红色基因代代传”4个党建品牌荣获“上海国企党建品牌”命名。
- 股份公司航站区管理部航站区运行中心党支部、虹桥公司场区管理部公共交通管理科党支部、综合监察支队六大队党支部荣获“建设先锋”示范点称号。
- 股份公司获颁2019上证上市公司高质量发展论坛“金质量优秀党建奖”。

PARTY GOVERNANCE
全面从严治党



2019年, 机场集团纪委认真履行纪律检查机关监督执纪问责的职责, 深化管党治党责任落实机制建设, 强化廉洁风险防控工作, 加大问题线索处置和纪律审查力度, 落实市委推进市管企业纪检监察

体制改革部署要求, 做好市委巡视迎检、配合工作, 一体推进不敢腐、不能腐、不想腐, 为推进集团改革发展提供了坚强保证。

机场集团2019年全面从严治党、加强党风廉政建设相关举措

机场集团2019年
全面从严治党、
加强党风廉政
建设相关举措

● 责任落实体系建设

- 制定《集团公司党委推进全面从严治党加强党风廉政建设“四责协同”责任清单》
- 召开集团推进全面从严治党加强党风廉政建设大会, 层层签订党风廉政建设责任书
- 制定“一岗双责”工作方案, 突出分管领域廉洁风险防控重点和分管范围内党员干部教育管理重点
- 深化监督责任“清单式管理”, 强化下级纪委责任落实的监督考核

● 巡视迎检和纪检监察体制改革

- 做好市委巡视迎检准备工作
- 贯彻落实市委及市纪委监委关于纪检监察体制改革工作的统一部署, 制定《上海机场(集团)有限公司党委关于推进纪检监察体制改革的实施方案》
- 形成推进任务表, 严格按照时间节点做好结构设置、人员配备、工作制度和机制健全完善等各项改革任务

● 廉洁防控体系建设

- 源头防范**
- 持续深化廉政教育专题月活动
 - 制定《集团干部廉政档案管理办法(试行)》, 加强干部廉政档案动态管理
 - 落实《集团领导人员廉洁从业防止利益冲突管理办法》
- 风险点防控**
- 各单位定期分析评估廉洁风险点, 编制廉洁风险防控手册, 落实防控措施
 - 聚焦合同管理、工程项目管理等重点领域, 组织开展廉洁风险防控专项监督检查
- 协同监督**
- 定期召开综合监督联席会议, 加强职能部门之间的联动配合
 - 落实综合监督发现问题负面记分管理制度, 对上一年度负面记分单位进行审核评估, 对通过审核单位予以销分

● 持续强化正风肃纪

- 持之以恒落实八项规定精神**
- 深化“一评估四报告”制度
 - 开展贯彻落实中央八项规定精神的集中检查
 - 加强节假日提醒教育

- 严格问题线索处置和纪律审查**
- 进一步规范问题线索处置和纪律审查
 - 加强对巡察、内控审计等移交问题线索处置, 扩大问题线索来源
 - 严格信息报送制度, 落实问题线索处置情况分析和信访办案信息统计上报

RISK & COMPLIANCE
风险与合规

2019年, 机场集团以法治国企建设为引领, 以开展合规体系建设、提升“五位一体”管控水平、配合开展国审项目及整改

为重点, 进一步完善了风险防控三道防线, 健全了风险防控机制, 提升了集团公司风险管控水平。

机场集团风险管控举措

- | 提升
法务工作
水平 | 提高
审计工作
质量 | 深化
内控体系
建设 | 提升
整体工作
效能 |
|------------------------------|----------------------------------|--|---|
| 制定《集团公司合规管理工作推进方案》, 全面加强合规管理 | 配合完成国审项目, 保障专项审计顺利完成 | 完善管控举措, 提升“五位一体”管控水平 | 加强审计管理信息系统、法定自查信息管理系统、法律法规信息库等信息化建设 |
| 适应民航局监管模式变化, 进一步完善法定自查工作体系 | 聚焦集团中心工作, 全面完成内部审计项目 | 制定《集团公司防范化解重大风险工作方案》 | 加强知识产权合规管理、法定事项符合性判断、机场地区授权行政执法实务等前瞻性课题研究 |
| 贯彻行政执法“三项制度”, 落实行政执法监督协调 | 修订内审专项管理制度, 加强对外聘事务所考核评价, 提高工作效率 | 和《集团公司风险管理办法》, 定期开展风险识别、评估工作, 推动重大风险防范化解 | |

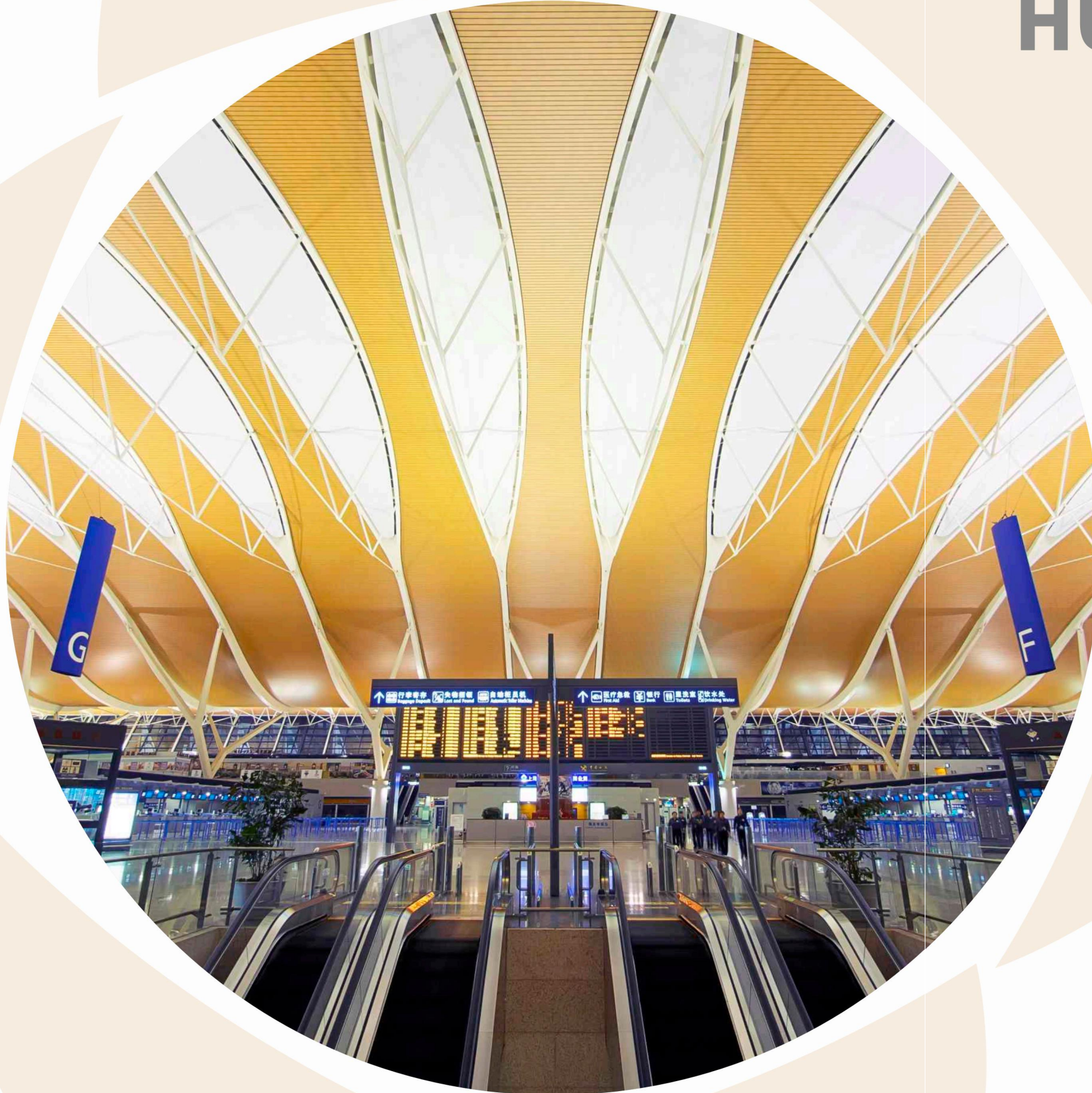
2019年成效



- 机场集团全面落实民航局法定自查工作, 自查发现问题45个, 民航局行政检查指出问题24个, 均按计划进行整改。
- 机场集团完成内部审计项目22项, 共揭示问题125个。
- 在上海市国资委“五位一体”管理评级中, 机场集团提前一年完成集团整体管理评级由“提升级”上升到“管控级”的目标。

HUB CONSTRUCTION

04 枢纽建设



- 036 / 责任担当, 成就更开放的世界枢纽
- 048 / 行稳致远, 筑牢更坚实的平安机场
- 053 / 精益求精, 推进更可持续的绿色机场
- 059 / 科技融合, 加速更创新的智慧机场
- 066 / 匠心独运, 打造更精致的人文机场

A MORE OPEN WORLD-CLASS AIR HUB
责任担当, 成就更开放的世界枢纽

在长三角一体化发展及自贸区新片区国家战略、上海建设卓越全球城市愿景与上海航空枢纽战略的推动下, 机场集团牢牢把握重大政策机遇与发展契机, 积极践行新发展理念和追求卓越的价值取向, 以高质量发展路径不断提升上海机场枢纽能级和核心竞争力, 为旅客带来更高品质的航空服务体验, 更好服务区域经济社会的发展。



枢纽建设

机场集团围绕国际航运中心建设目标, 以落实枢纽战略为牵引, 积极协同各方为枢纽建设营造良好运作环境, 扎实推进航运中心建设各项任务, 着力改善两场基础设施和枢纽运行品质, 进一步巩固航空枢纽战略优势。



总体规划及进展

浦东机场重点建设项目

2019年, 浦东机场三期卫星厅、捷运系统、港湾站坪等工程和能源中心等综合配套工程及浦东机场贵宾楼、西货运区3号货运站(一期二阶段)、长时停车库顺利竣工并投运。

虹桥机场重点建设项目

2019年, 虹桥机场完成飞行区绕滑道系统安全改造项目“三通一平”工程; 虹桥机场专机楼在第二届进博会前建成投运; 虹桥东片区改造迈入项目实施阶段。

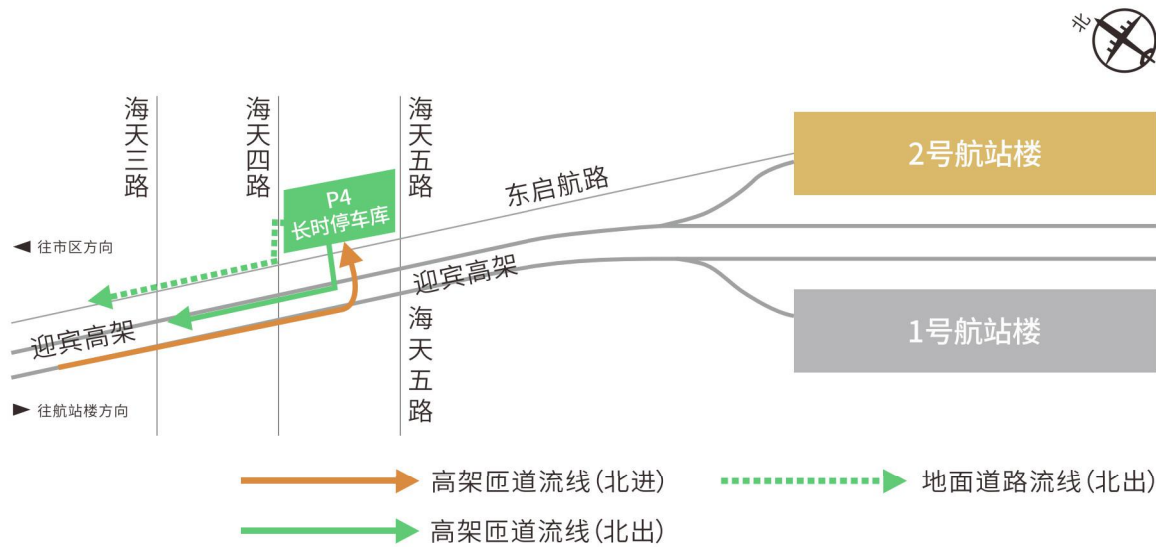
截至报告期末, 上海两大机场投用4座航站楼、1座卫星厅、6条跑道, 年客货设计保障能力达到1.2亿人次和520万吨, 为上海加快建设国际航运中心和亚太航空枢纽、提升城市能级和核心竞争力提供有力支撑。

航线网络持续优化

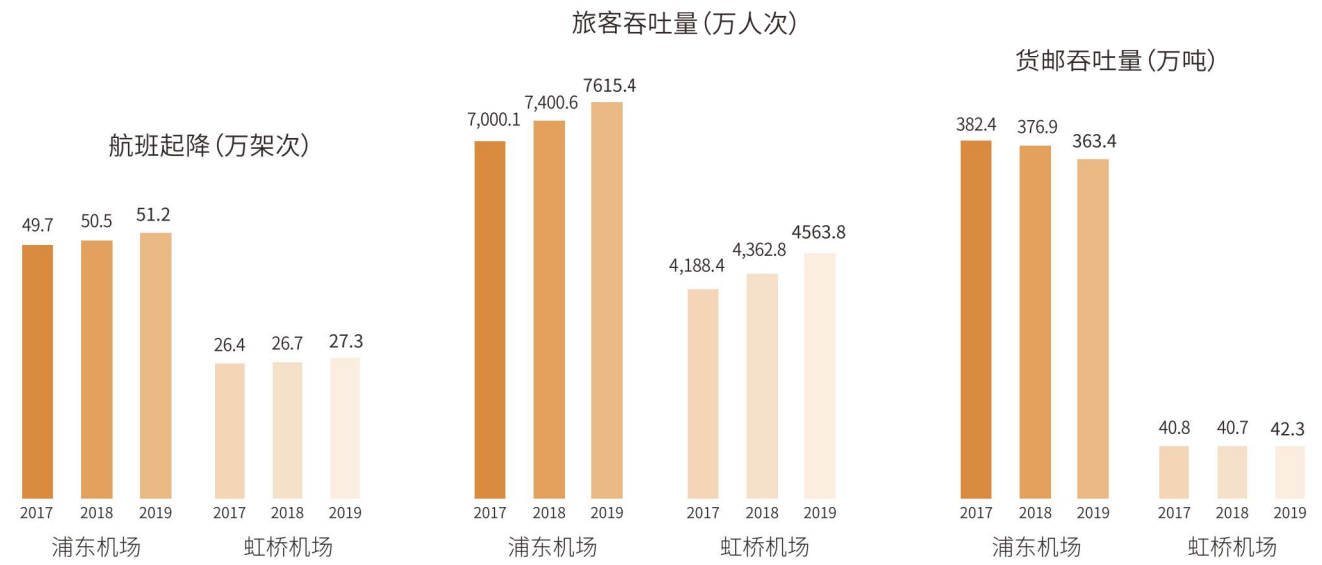
2010-2019年机场集团总体运营数据

指标名称	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
航班起降 (万架次)	55.1	57.4	59.7	61.5	65.5	70.6	74.2	76.0	77.2	78.5
旅客吞吐量 (万人次)	7,187.7	7,456.0	7,870.9	8,278.9	8,965.9	9,918.9	10,646.3	11,188.5	11,763.4	12,179.1
货邮吞吐量 (万吨)	370.9	353.9	336.8	336.4	361.4	370.9	386.9	423.2	417.6	405.8
旅客中转量 (万人次)	244	323	392	453	501	552	730	841	887	930

2019年12月, 浦东机场正式启用上海最大容量立体停车库, 有效缓解浦东机场在春运等出行高峰期间的停车资源压力。



2017-2019年上海两场运营数据



2019年,根据民航局时刻管理制度改革的要求,机场集团牵头成立航班时刻协调委员会,推动航班时刻持续优化,有效提升航线网络覆盖面与航班频次,继续保持航线网络覆盖能力亚太领先地位。其中,浦东机场新增国际客运通航点3个,加密国际中远程航线2条;虹桥机场快线/准快线数量达18条。



优化运营环境

为进一步优化虹桥机场资源分配和航班时刻分布,提升航空公司运行环境和旅客服务体验,虹桥机场于2019年11月完成厦门航空转场至T1航站楼的顺利切换,依托高端旅客服务设施及自助化服务链流程,为厦门航空高端旅客提供更

加优越的乘机环境和服务体验,不仅推动了厦门航空“精尊细美”的服务品牌价值升级,也进一步促进了两场保障资源的统筹平衡,为虹桥T1航站楼的多样化服务注入新的活力。



提升中转服务能力

2019年,浦东机场正式启用T1中转厅,大幅提升旅客通关速度及行李处理时间,最短联程衔接时间由120分钟缩短至90分钟;推动东方航空全面开通共计134个航点通程联运,实现浦东机场全年

旅客中转量达930万人次;开展基于旅客申请的“响应式”中转服务,并与其他机场、航司或第三方合作的方式,主动为上海机场中转旅客提供跨航司行李直挂服务。



谋划自贸区新片区建设

2019年8月,国务院印发《中国(上海)自由贸易试验区临港新片区总体方案》,机场集团积极对接新片区建设的新形势、新任务,配合临港管委会编制机场新片区控详规和海关围网方案,推动新片区

内1.91平方公里机场用地的产业规划和项目布局,并通过浦东机场总规调整,强化航空运输对生产要素的集聚功能,助推新片区贸易和产业结构升级。

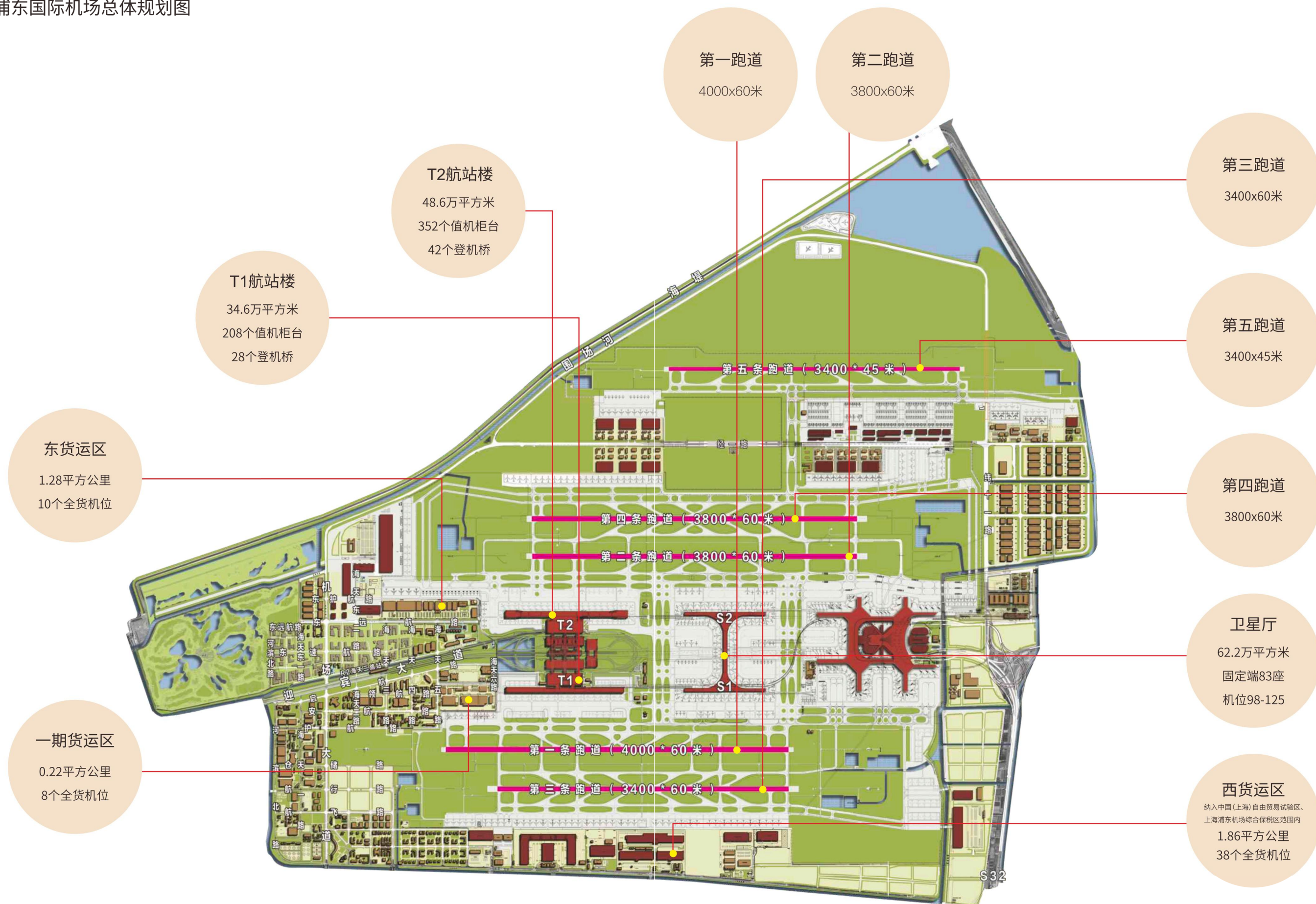


服务长三角一体化发展

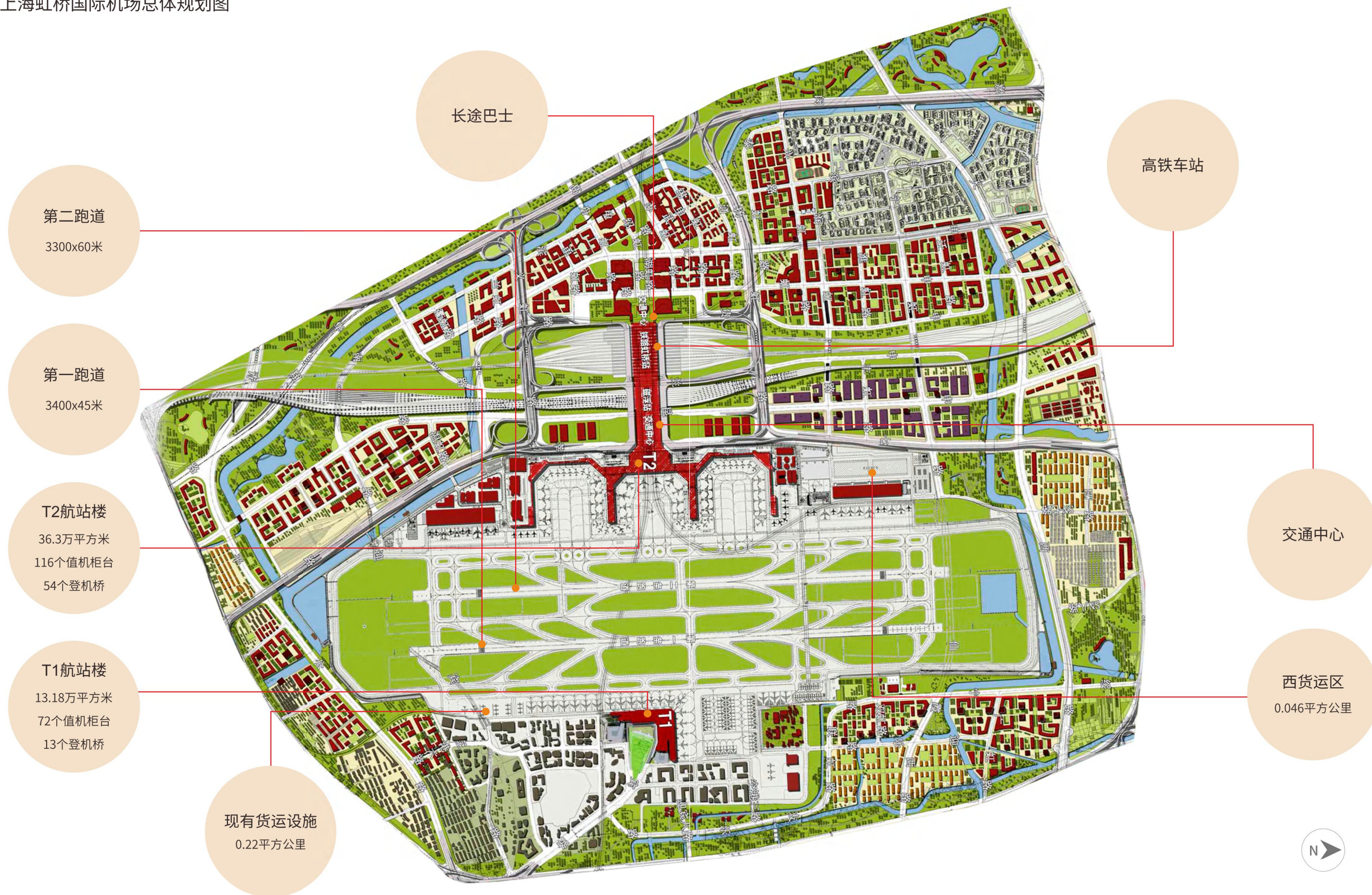
随着长三角区域一体化国家战略深入实施,机场集团立足新时代发展机遇,努力拓展上海航空枢纽面向长三角地区的服务功能。2019年,机场集团继续协助推进机场联络线建设,积极参与长三角机场

群管理经验与人才交流活动,带动长三角机场群协同发展,为提升上海城市能级和核心竞争力、落实长三角一体化发展国家战略提供有力支撑。

上海浦东国际机场总体规划图



上海虹桥国际机场总体规划图



案例



布设浦东机场柯桥航站楼，为旅客提供更便捷的出行选择

浙江省绍兴市柯桥区作为纺织之都，外商、游客往来频繁，国内、国际航线需求日益增加。为进一步方便市民及往来客商的日常出行，加快柯桥“融杭接沪”步伐，浦东机场于浙江省布设首家城市航站楼——上海浦东国际机场柯桥航站楼。

楼，计划在2020年正式投运，为旅客提供信息查询、协助办票、座位预留、行李托运、快速办理安检及机场专线巴士等“一站式”航空服务，满足人们日益增长的出行需求，为长三角区域一体化发展贡献力量。

打响“上海购物”特色功能品牌



鼓励老字号品牌入驻两场

重振老字号是当前全力打响上海“四大品牌”的重要抓手，是推动上海建设国际消费城市、促进形成强大国内市场的重要支撑。机场集团积极响应上海市政府“重振老字号计划”要求，依托“机场购物”课题研究，牵头制定《老字号进机场行动方案》，鼓励扶持优质且符合机场规划定位的上海老字号等国产品牌进驻浦东和虹桥两大机场，支持来自四面八方的国内外旅客在途经上海机场的过程中即能享受正宗的上海本土特产，尽享轻松购物体验。

2019年，累计支持35个老字号品牌近

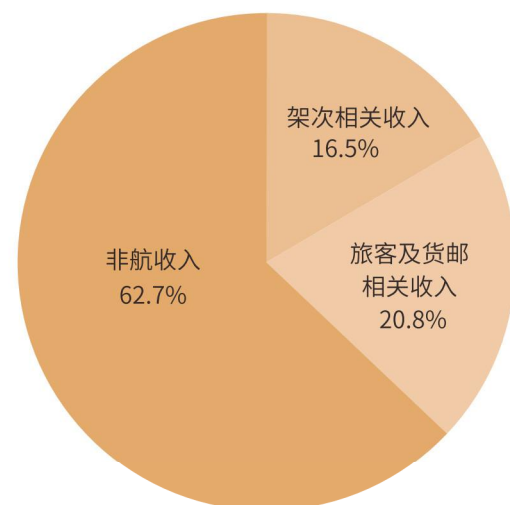
2,000种单品进驻浦东和虹桥两大机场，持续拓展上海老字号品牌的发展空间。其中，浦东机场在主推大白兔奶糖、三牛万年青、沈大成、乔家栅、百草梨膏糖、老香斋、楼外楼7家老字号特色食品品牌的基础上，集中引入杏花楼餐饮集团旗下新雅茶室、老正兴、德兴馆三大老字号品牌；虹桥机场陆续引进代表上海味道的王家沙、沈大成、老城隍庙、大白兔、丁义兴、邵万生、石库门、枫泾丁蹄等著名上海老字号品牌商户，展现上海海派餐饮文化特色，为往来旅客提供更加优质、丰富的餐饮体验。



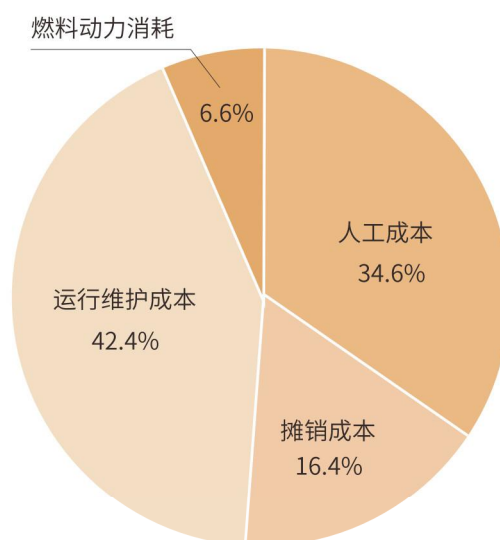
经营业绩

2019年是机场集团服务交通强国战略、聚焦高质量发展的关键之年。公司进一步强化战略定力，坚持品质效率提升主基调，面对宏观经济下行等诸多压力考验，实现经济效益逆势突破，稳步提升核心竞争力，不断稳固高质量发展态势。2019年，上海国际机场股份有限公司实现营业收入109.4亿元，同比增长17.5%；净利润52.6亿元，同比上升18.7%。

上海国际机场股份有限公司收入结构图



上海国际机场股份有限公司成本结构图



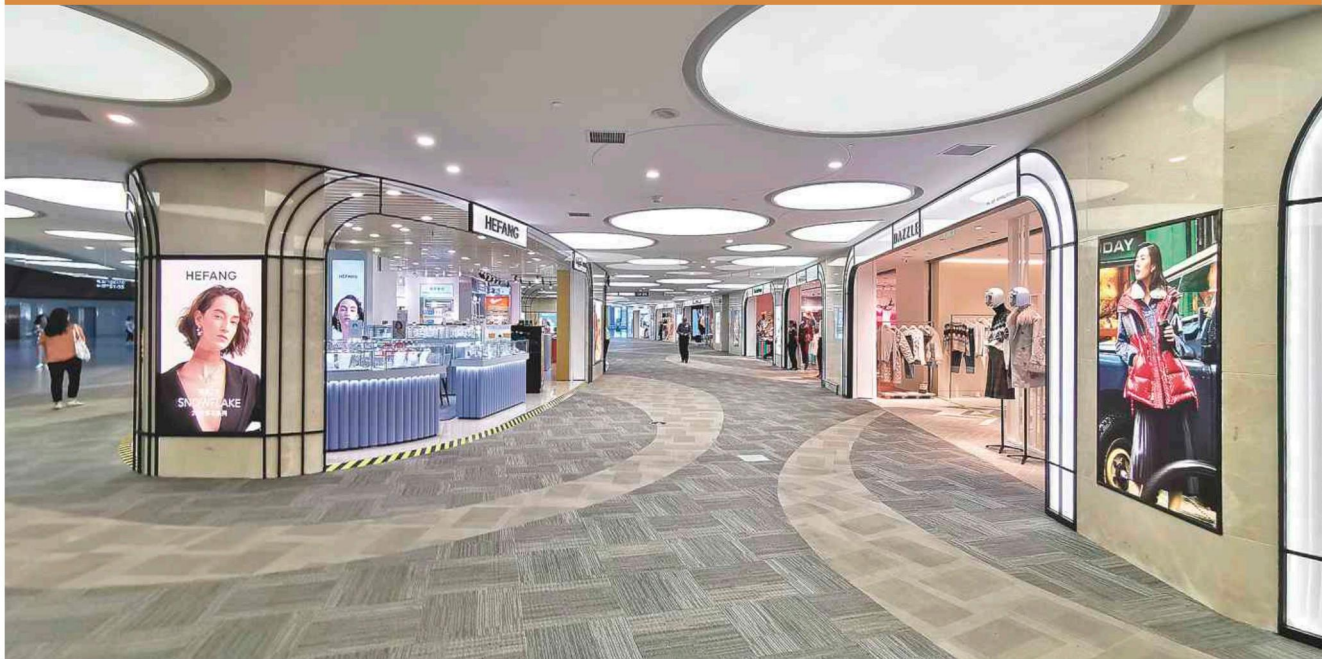
案例



“遇见上海·老字号迎进博”特展彰显上海品质文化

作为城市的重要“窗口”，上海机场不仅展示着上海的城市精神和服务形象，也是中外宾客体验上海城市品质的重要载体。11月1日至30日，虹桥机场于T2航站楼到达层南侧艺术长廊举办“遇见上海

老字号迎进博”特展，集中展示了11个上海本土老字号品牌，通过触觉、嗅觉、视觉等多种互动方式，为旅客创造全新出行体验，全方位展现上海老字号品牌风采。



推动免税商业高质量发展

机场集团始终坚持把“上海机场免税”打造成“上海购物”的特色功能品牌，在扩增进境免税规模的基础上，优化免税商业布局，推动上海机场免税商业从高速发展向高质量发展转变。2019年，浦东机场T1航站楼的进境免税店全新亮相，引进香化、精品、烟酒、食品类236个品牌。

为持续优化免税商品结构，满足旅客“一站式”消费需求，浦东机场将免税香化畅

销品价格优势覆盖至全品类，在继续保持免税香化全球价格竞争力的同时，进一步提高烟、酒、百货和食品类共计120种畅销品的价格竞争力；同时，结合旅客动线，将卫星厅内的免税店铺集中分布在核心区域，形成免税商业集聚地，提升旅客购物体验度，努力成为引导境外消费回流和满足旅客消费升级的“上海购物”金字招牌。



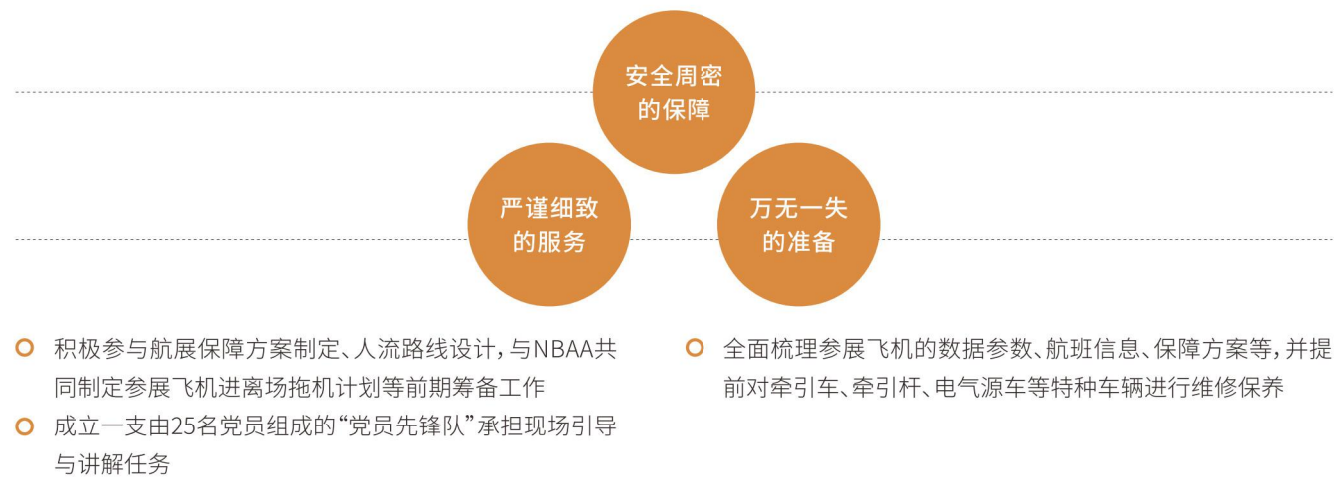
精准保障2019亚洲商务航空展顺利举行

2019年4月16日至18日，机场集团各相关单位通力协作，以安全周密的保障、严谨细致的服务和万无一失的准备，确保为期三天的2019亚洲商务航空展在虹桥机场公务机基地顺利举行，为30多架世界

知名品牌的商务飞机提供展示平台，为全球150多家参展商和商务航空业界领袖提供商贸洽谈与互通交流的机会，助力中国公务航空产业健康协调发展。

精准保障2019亚洲商务航空展举措

- 投入300余名安检人员参与展会保障
- 开展公务机供电站的供电设备、运行情况、人员资质等专项排摸
- 配备500KVA应急发电机、美洲豹6x6 HRET快速反应消防车，提升突发状况应急处置能力



A STRONGER & SAFER AIRPORT
行稳致远，筑牢更坚实的平安机场

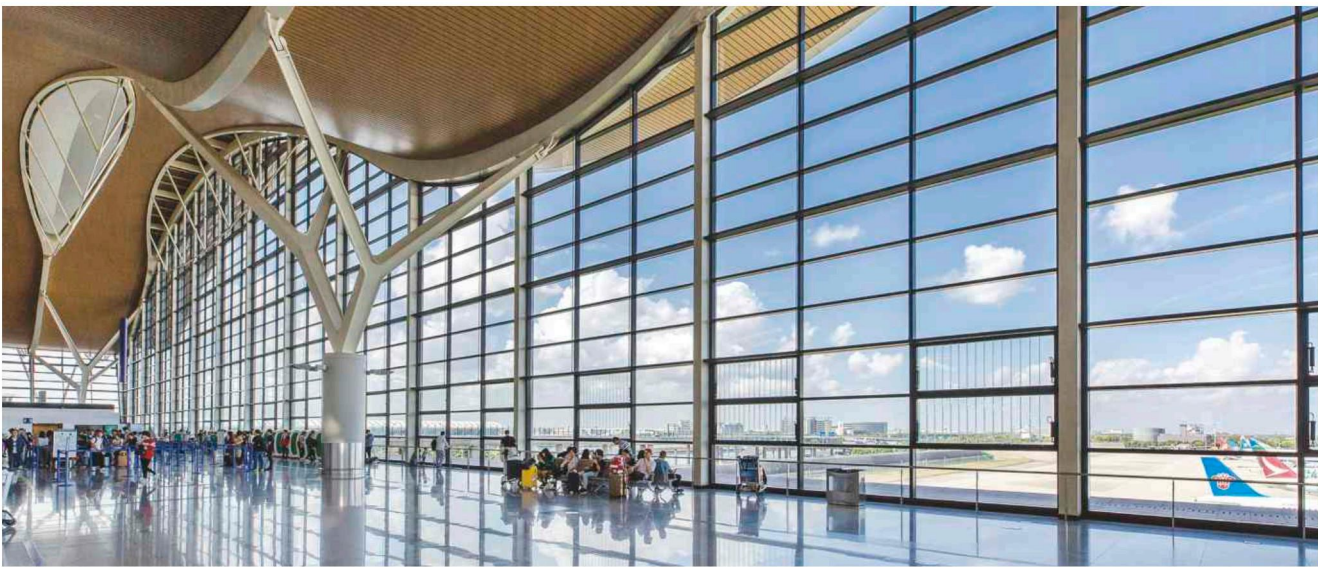
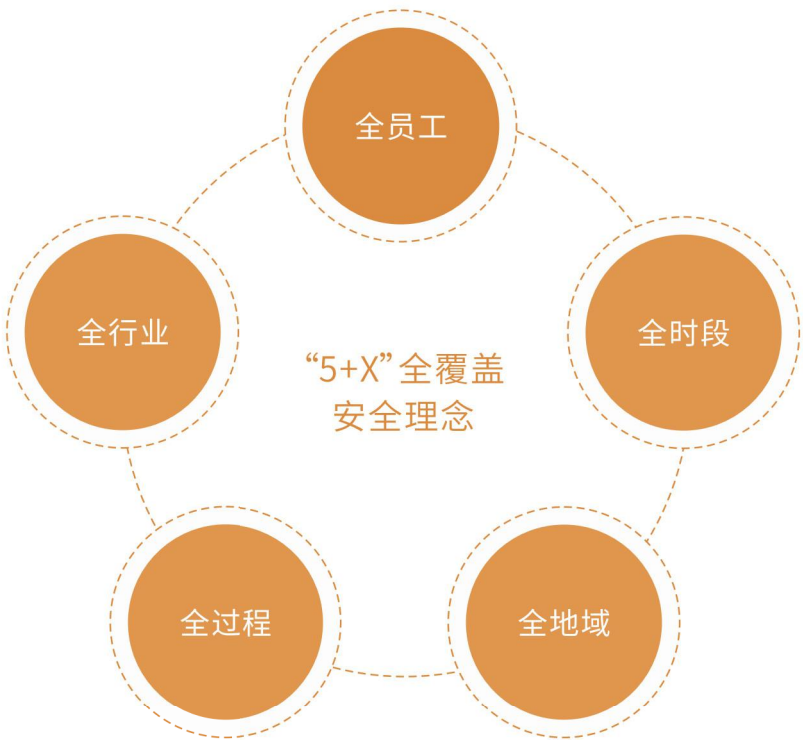
机场集团将安全生产作为第一责任，坚持“安全隐患零容忍”，健全安全管理体系，提升安全管控能力，积极倡导安全文化，筑牢上海机场高质量发展的安全防线，保障旅客安全出行。



夯实安全管理

机场集团坚持“安全第一”的发展理念，严格遵守《安全生产法》《网络安全法》等相关法律法规，贯彻执行习近平总书记关于民航安全工作的重要批示精神和民航局制定的“9方面26条措施”，牢固树立

“5+X”全覆盖的安全理念，夯实机场安全管理体系（SMS）建设，稳步提升安全管理能力。2019年，公司未发生因机场原因导致的重特大安全责任事故，安全生产形势平稳向好。



多角度完善安全管理体系

健全安全责任体系	优化安全管理机制	监督与安全绩效考核	强化隐患风险管理
- 集团公司及8家直属单位自上而下层层签订安全责任书 - 制定《上海机场（集团）有限公司党政领导干部安全生产责任制定实施办法》《集团科技提升计划——安全专项》	- 完善集团安委会成员构成、健全运行机制 - 货运事业部、实业公司设立独立的安全管理部门 - 推进实施《上海机场（集团）有限公司安全管理提升计划》	- 实施2019年度机场集团安全工作考核评分细则 - 针对各单位深入开展安全生产大检查 - 开展安全绩效管理培训	- 完善风险管理和隐患排查治理双重预防机制，有效识别两场危险源 - 强化两场鸟击防范措施、行李和货邮安全检查、应急联动和处置能力 - 开展机场防碰擦专项整治及运行安全新业务评估



确保安全运行

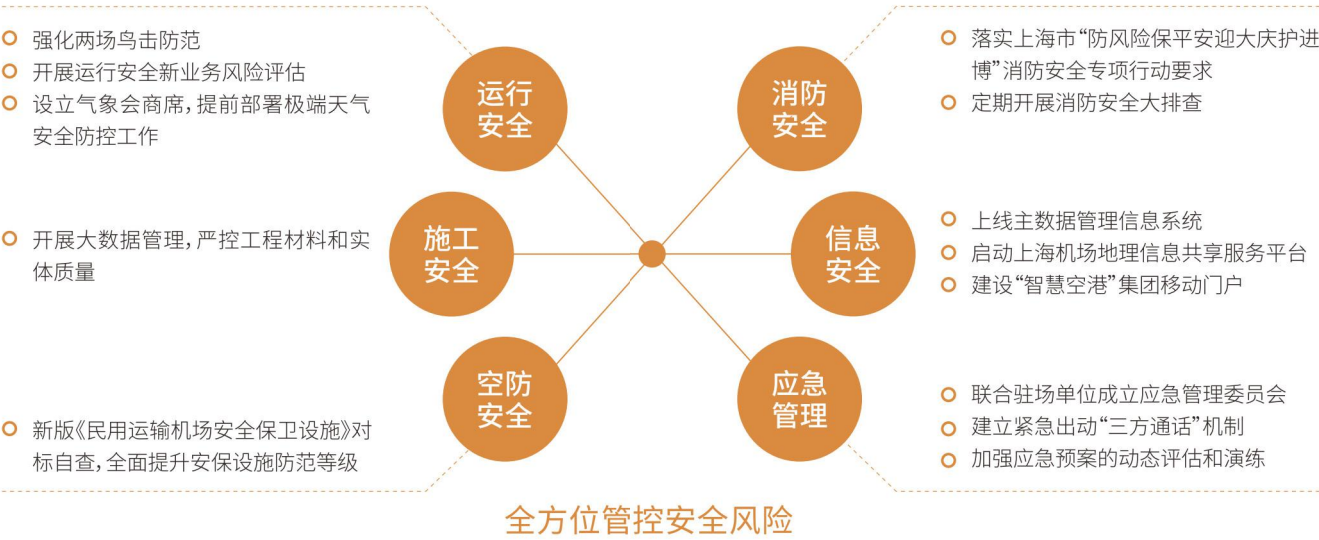


机场集团以提升专项安全管理能力为基础，不断强化安防基础设施建设，妥善应

对安全风险，切实提高卓越城市枢纽的安全运行和应急能力水平。

安全运营环境

为建设平安机场，机场集团从运行安全、空防安全、消防安全等多方面入手，全方位实施安防举措，消除安全隐患，为每一名旅客的放心出行保驾护航。



案例



积极应对暴雨天气 筑牢安全“防汛墙”

面对6月下旬入汛以来最大一次强降雨，两场飞行区运行指挥中心 (Airport Operation Center, AOC) 及时掌握和发布汛情预警，建立24小时信息传递和响应机制，多措并举确保航班运行安全。浦东机场成立了一支由185人组成的应急保障队伍，加大对南进出场地道及候机楼等重点区域的巡视力度，保障暴雨期间场区道路正常；虹桥机场第一时间调整旅客动线，紧急张贴新制引导标识约20处，安排专员赶赴停车场、出租车上客点，并组建专业保洁团队对原积水区域进行现场清淤，引导旅客顺利出行。

2019年成效

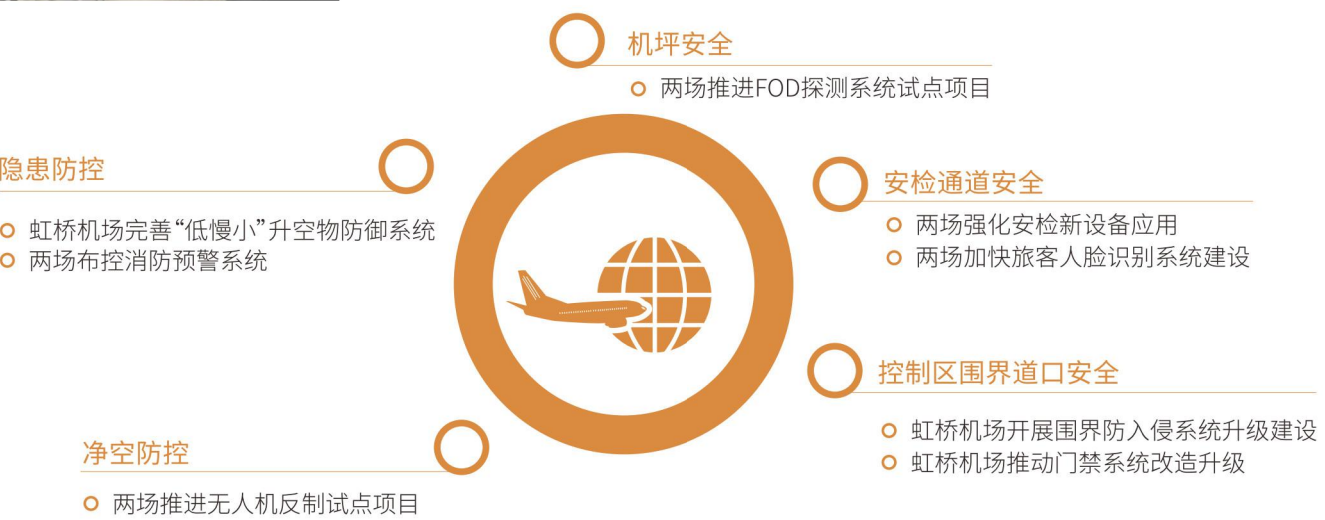


- 未发生因机场原因导致的重特大运输航空责任事故、劫机、炸机事件以及空防安全严重责任事故和重大航空地面事故。
- 建设项目工程质量一次检测合格率 99.81%，工程一次验收合格率达 100%，工程创优目标按计划推进。
- 浦东机场五个关键信息系统通过信息安全管理体系标准ISO 27001的认证审核。

安全技术创新



安全工作永不言胜，技术创新永不止步。2019年，机场集团制定《上海机场集团科技提升计划——安全专项》和三年行动计划，不断推进安全新科技应用，强化安防基础设施建设，切实提升安全管控水平。



案例



科技引领，管控升级
——虹桥场区消防物联网监控平台上线试运行

消防物联网远程监控系统借助消防物联网平台进行消防联动，实时监控楼宇建筑内所有消防设备总体运行情况。2019年，虹桥场区消防物联网远程监控系统建设覆盖总面积达6万余平方米，实现从“传统消防”向“智能消防”的重大转变。通过该系统，管理人员可借由移动端APP和PC客户端成立“监控预警中心”，完成对消防设备的统一管理、调度和应急处理，形成可量化、高效、便捷的消防安全管理模式，及时消除安全隐患。同时，该系统通过改变人工巡检与纸质作业的传统监管模式，推动消防巡检、维保作业进一步透明化、系统化，便于管理人员获取更真实、有效的运行数据，从而更科学地研判安全形势，更有针对性地开展安全排查工作，进一步提升场区消防设施安全管控水平。



倡导安全文化



机场集团积极组织安全活动，常态化开展员工安全教育，建立深细、严实、协作、担当的安全文化，加强员工态度风险防

范，汇聚全员力量保障浦东、虹桥两场第20个和第32个安全年的顺利实现。

- 举办安全生产月活动，以“防风险、除隐患、遏事故”为主题，开展安全生产咨询日、应急演练周等活动，有效提升员工安全意识
- 开展“青年安全生产示范岗”创建活动，引导广大青年员工强化“5+X”安全理念

安全文化
内化于心

防范能力
稳步提升

- 开展体验式消防教育活动，提升应急处理能力
- 推行“SMS隐患随手拍”系统，鼓励员工上报安全隐患

案例

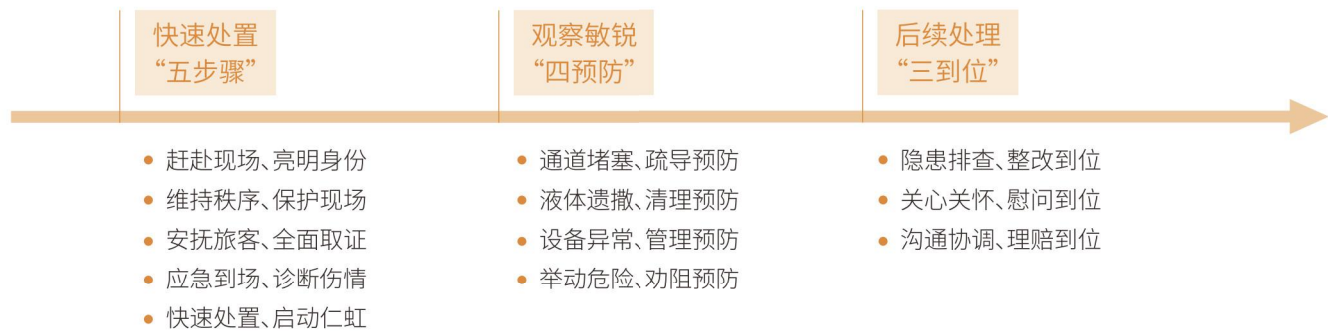


“五、四、三”工作法助力航站楼应急处置

为进一步增强人员安全防范意识，提升上海机场应急管理水平和沪港公司组织成立“航站楼旅客意外伤害事件处置”专题工作坊，形成意外事件“五、四、三”处置工作法。同时，提升现场取证和台账完

善等常态化工作的规范性，强化法律意识解决争议纠纷，推动航站楼旅客意外事件发生率及旅客伤害率逐步下降，有效维护机场和旅客的权益，提升社会公众的满意度。

意外事件“五、四、三”处置工作法



A MORE SUSTAINABLE DEVELOPMENT & GREEN AIRPORT 精益求精，推进更可持续的绿色机场

在绿色低碳发展成为全球共识的大背景下，机场集团以建设“环境友好，环境适航”的绿色机场为目标，严格遵守《环境保护法》等相关法律法规，在不断完善环境管理体系，采取积极措施实现节能降耗、污染防治的同时，携手利益相关方共同履行环境责任，展现世界级航空枢纽的绿色形象。



完善环境管理



为更好地推进绿色机场建设，机场集团继续贯彻落实《环境管理体系建设方案》与《环境保护三年行动计划任务清单（2018-2020）》，建立起多主体共同参与的环保防控体系，对内建立环境保护工作领导小组和工作小组、落实环保专员，完善环保管理三级体系；对外通过联

席会议等多种形式予以宣传发动，并依托合同落实签订环保协议，明确环境管理责任。同时，公司建立环境保护绩效评价体系，全面开展环保排查，对违规排放实行“零容忍”，从严从细从实筑牢环保绿色防线。



加强污染防治

污染防治是党的十九大提出的“三大攻坚战”之一。对于机场运营中产生的废弃物、废水、废气等污染排放，机场集团主动进行识别和有效管控，确保环境管理工作合规。



落实垃圾分类

自7月1日《上海市生活垃圾管理条例》正式实施以来，机场集团严格落实市委市政府垃圾分类制度要求，成立了由主要领导担任组长的推进工作领导小组，出台《全面推进实施〈上海市生活垃圾管理

条例〉总体方案》，实现两场地区公共区域、办公区域垃圾分类管理宣传全覆盖、执行全覆盖，协同各驻场单位履行环境责任，携手扮靓空港窗口。

坚持主动作为

- 形成垃圾分类工作6大类24项任务，将责任细化至相关单位与负责人员，并设定工作完成时限
- 依托空港社区党建联建文明共治、两场区域场区联席会议平台，开展集团内部及驻场单位的宣贯培训

合理设置容器

- 结合航站楼内区域分布和旅客行动路线，针对旅客集中用餐区域、人流量较大的区域相应设置分类的垃圾收集容器，并张贴统一、醒目的图文分类标识，引导旅客正确实施垃圾分类
- 两场的垃圾收集容器由2679组整合为1857组、同比缩减30%；垃圾收集点由129个减至83个，同比下降36%

加强宣传引导

- 在航站楼旅客密集区域张贴宣传海报，滚动播放宣传片，引导员工及旅客养成垃圾分类、源头减量的习惯
- 动员基地航空公司在飞机降落上海时，以机上宣传册、广播/视频宣传片的形式向旅客普及垃圾分类知识
- 发动社区青年志愿者举办与旅客互动的定向赛、公益活动等，营造“垃圾分类人人有责，践行分类人人担责”的浓厚氛围

严格日常管理

- 持续强化源头管理，抓实抓小诸如餐厨垃圾管理、办公区一次性物品使用等细节，切实落实源头减量要求
- 严格落实全流程控制，按全面撤桶、定时定点原则做好分类投放，按不同垃圾类型分类施策、落实协议做好分流收运
- 加大两场重点区域垃圾分类执法检查力度，对部分商家存在的垃圾混投、垃圾容器设置不合理、收集容器规格不统一、标志不规范等现象开出整改单，并提出整改建议

垃圾分类管理举措

案例



源头分类，集中周转——打造垃圾分类窗口单位新标杆

为了维护良好的对外交流窗口环境，打造垃圾分类窗口单位新标杆，浦东机场在向员工、旅客全面普及垃圾分类理念的基础上，对航站楼内垃圾容器根据区域和旅客动线及行为习惯合理布局，引导旅客与餐饮商户规范垃圾源头分类。此外，浦东机场推进消除机坪垃圾分类

盲区，在机坪区域增设干、湿垃圾桶，提高机坪可回收垃圾清运频次。浦东机场还引入专业团队全流程监控垃圾收集、周转与储运，增设专用垃圾收集周转房与垃圾收运车，完善垃圾减量化、资源化、无害化处理闭环，实现垃圾管理一体化。



水环境治理

机场集团推进两场继续落实“一河一策”方案，以“2020年全面消灭劣V类水质”为目标，改善围场河水生态，定期开展河道巡检，加密水质检测频率，促进机场水生态环境持续优化。

河道治理的主要环节



案例



整治河道“做加法”持续改善水生态

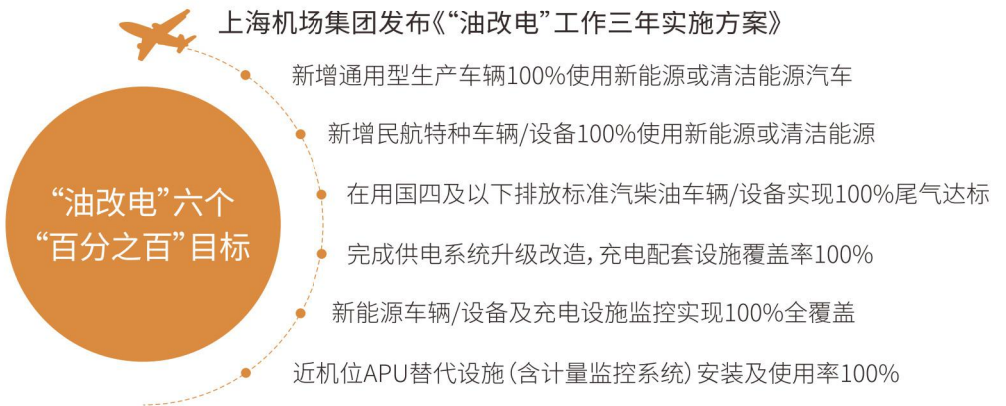
2019年，在水生态环境初步建立的基础上，虹桥机场进一步巩固河道共治机制，建立水质监控制度，通过每月两次对8个河道断面实施定期水质监测，针对性地

调整优化河道管理措施，提升水质管控水平。同时，优化河边绿地400多平方米，将机场河打造为空港社区滨水景观休闲区。



严控废气排放

2019年, 机场集团进一步贯彻落实《上海市清洁空气行动计划(2018年-2022年)》《上海市绿色交通“十三五”规划》《民航局贯彻落实打赢蓝天保卫战三年行动计划》相关要求, 协同航空公司、驻场单位形成联合工作机制, 全面实施上海机场“油改电”工作, 全力推进充电设施规范化建设、出租车充电示范站、场内车辆“油改电”、飞机辅助动力装置(APU)替代四大类建设, 实现废气排放的有效降低。



2019年成效

- 浦东、虹桥两场桥载设备已100%配置到位, 桥载电源使用率达到98%以上, 分别新增4台和2台远机位储能电源, 替代柴油电源车。
- 浦东、虹桥两场飞行区内分别新增52台和15台充电桩, 出租车蓄车场内分别新增50台和20台快充桩, 公共停车场充电桩配置分别达到775台和220台。



2017-2019年机场集团能耗情况

指标名称	2017年	2018年	2019年
综合能耗(吨标煤)	133, 549	130, 209	143, 545
单位客货运综合能耗(吨标煤/万人)	8.4	7.9	8.6



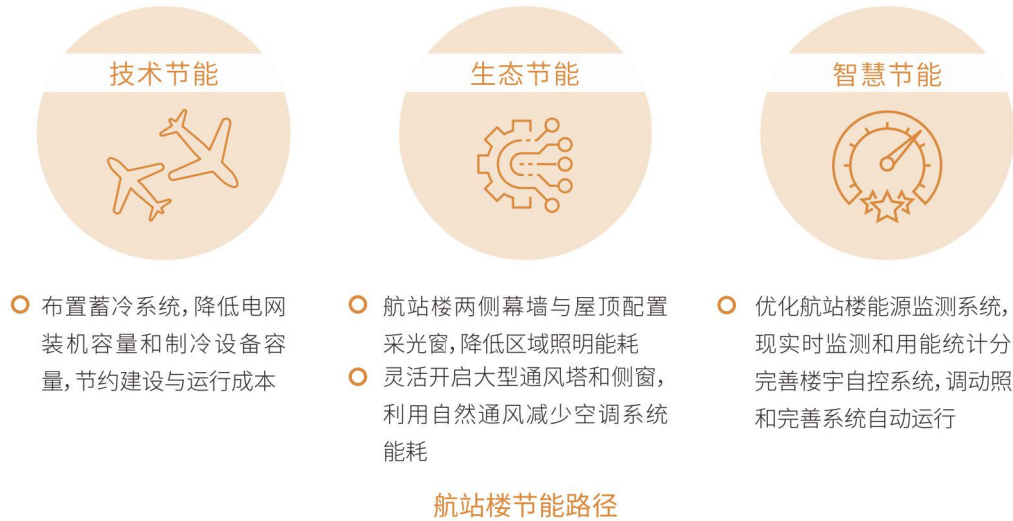
实现节能低碳



机场集团将绿色发展理念融入企业管理运营, 在确保航空安全和服务质量提升的同时, 高度重视环保与节能降耗工作。2019年, 集团继续落实《节能低碳规划(2018-2035)》, 形成能耗监测与能源管理平台的规划方案, 应用管理手段和技术创新全面降低机场能源消耗, 进一步提升机场绿色可持续发展能力。

节能挖潜

机场集团持续推进环保节能新技术应用与改造, 不断完善能源供应系统建设, 推动资源利用率及能源效率的有效提升。



案例



两场引入“节能科技”, 持续挖掘节能空间

为全力建设绿色机场, 浦东、虹桥两场加大用能设备设施的节能改造力度, 推动能源利用效率和能源系统管理的不断优化, 有效拓宽机场运行节能空间。

在用能设备节能技改方面, 浦东、虹桥两场围绕照明、电梯、水泵等电气设备, 持续开展LED光源、变频控制等设备更新与节能改造项目。截至2019年底, 浦东机场累计更换完成10万余个LED节能灯具, 年节电量3886.8万千瓦时。

在用能设备节能运行方面, 浦东、虹桥两场基于不同季节、针对不同区域采用分类控制运行管理策略, 并先后开展了空调和照明系统的航班联动控制等节能运行管理策略, 进一步降低建筑能耗。

在能源供应系统建设运行方面, 浦东机场采用分布式能源冷热电三联供系统, 实现能源综合利用效率达到70-80%; 虹桥机场采用冷水直供系统, 提高传热效率。此外, 两场均以航站楼为单位配备能源中心, 并通过采用“水蓄冷”技术, 促进电网安全水平与制冷能源使用率的提升, 将节能降耗的理念落到实处。



资源可持续利用

资源循环利用作为节能减排的重要组成部分，始终是机场集团的重点关注方向。2019年，机场集团进一步扩大非常规水资源的利用范围，通过将雨水、河道水经集中

处理达到中水水质要求后，回用于绿化浇灌、道路冲洗、厕所冲水，围场河补水等，不断提高水资源利用效率，为上海两场绿色机场建设提供有力驱动。

案例



“中水回用”助力两场绿色运行

为合理利用水资源，两场在节水的基础上，不断提高非常规水资源的利用效率。虹桥机场通过增设引水泵站、沿河铺设引水管道，将飞行区的调蓄雨水输送至南围场河，实现雨水资源的循环利用。

为进一步拓宽中水使用范围，浦东机场以厕所冲水为研究课题，采用在线监测

仪器，实时把控进出水水质；同时，保证中水点对点供应到卫生洁具，确保中水冲厕安全可靠。试运行期间，卫星厅每日使用中水400余立方米用于区域内卫生洁具的冲洗，每月可节约自来水13,000立方米。

2019年成效



- 虹桥能源“虹桥机场雨水综合利用”案例在上海市非常规水资源利用（雨水综合利用）案例评选活动荣获一等奖。



投身绿色活动

机场集团在推动企业绿色发展的同时，常态化开展垃圾分类普及、立体植绿、景观维护等生态环保活动，积极倡导爱护环境、绿色低碳的生活方式，携手利益相关方共建美好家园。

案例



植绿护绿，建设美丽机场

2019年植树节，浦东机场在东启航路举办“植树护河，共建生态机场”主题活动，吸引市绿委办等15家单位、230多人共同参与，共计植树近400株。在植树节现场，公司通过增设绿植展台、发放公益绿化

宣传册，普及绿化知识，提升员工及公众的环境责任意识。同时，公司在随塘河内搭建8座水生植物浮床，用以改善随塘河水质和水体景观，进一步推进浦东机场绿化和生态发展。



A MORE INNOVATIVE & SMARTER AIRPORT 科技融合，加速更创新的智慧机场

机场集团紧跟信息化、数据化、智能化的时代背景，将“智慧”视为创新动力，拓宽科技手段在多元化场景中的应用，打造智慧运行、智慧安全与智慧服务新模式，实现管理与服务质效共增。



智慧运行

自民航局发布《新时代民航强国建设行动纲要》，明确“智慧机场”定义以来，机场集团持续探索信息技术与机场各运行要素

的全面融合，加快信息系统迭代升级步伐，综合应用新技术，创新业务各板块，着力实现业务流程合理优化与科学重构。

案例



两场搭建机场协同决策系统 (A-CDM)，推动机场信息共享

浦东、虹桥两场搭建A-CDM系统数据共享平台，为整合机场、航空公司、空管局三方有关航班运行生产的数据打通渠道，进一步推动了机场信息共享，提升机场运行质效。

2019年两场A-CDM建设成果

浦东机场：加强与东方航空、春秋航空、吉祥航空等主要基地航空公司以及华东空管局协作，共享航班保障进程节点数据，新增保障延迟提醒、多航班保障顺序提示等功能，有效提升资源流转与机坪作业人员路线规划效率。在民航局运行监控中心开展的2018年全国3,000万以上机场的A-CDM系统评估考核中，浦东机场A-CDM系统获得最高级别A级评定。

虹桥机场：完善A-CDM系统，新增了GIS地图、ADSB、CCTV、气象、电子进程单等数据以及移动端APP应用，并扩展了航空公司、地服公司数据，增加了地面保障节点信息，为航班监控和空地协同提供了更精准化的数据支撑，增强场面监控和楼内客流监控功能，实现主动监视、及时预判、实时协同；同时，新增大数据分析预测模块，完善航班延误监测、统计、分析功能，为优化运行决策提供依据。



案例



地理信息共享服务平台——打造“智慧一张图”

2019年1月，机场集团发布地理信息共享服务平台，运用航空影像数据，客观真实记录机场所辖各类空间要素面貌，直观展示机场各类业务专题信息。在运行与管理方面，A-CDM系统与土地资产管理系统可通过该平台实现各类生产运行要

素整合，进一步提高机场生产运行监管水平与资产管理效率。未来，平台还将进一步拓展应用，在消防救援、应急疏散、资源智能分配、行李监测、路线引导、商业信息推送等机场核心业务领域发挥重大作用。

案例



搭建“业财融合”的全面预算管理系统，提升财务管控能级

2019年，机场集团全面开展财务系统优化，深入推进与业务系统的对接。以全面预算管理系统为载体，在满足成员单位个性化需求的基础上，提高财务运行效率，为提升价值管理、风险管控以及决策支持奠定了基础。

财务模块升级上线

落实集中管控模式

推广运用智能分析

推动业财系统对接



智慧安全



新一代安全技术的应用，正加速机场集团以智慧化手段深化安全管理机制。2019年，机场集团围绕安全管理核心，构建旅客大数据，实现基于“诚信安检”的协同管理，塑造浦东、虹桥两场安检业务

全流程信息化，致力消除数据孤岛和信息断链，同时推进机场智慧安全设施建设，让机场“智慧”与“平安”系数再上新台阶。



案例



两场视频监控应用升级

浦东、虹桥两场持续提升智慧安防能级。2019年，两场均完成视频监控系统升级，推动视频高清化改造工作。两场在提高监控覆盖率的同时，还在重点区域布设

分析型摄像机，对靠近围栏的人员进行越线监测和预警，极大提升了区域防入侵预警水平，为机场安全保驾护航。

案例



浦东机场升级智能安检技术

浦东机场智能安检通道融合多种技术手段，对旅客安检全流程数据进行分析、统计，达到“信息化、自助化、差异化”的管理目标，进一步提升空防安全裕度，改善旅客出行体验。

2019年浦东机场智能安检创新

在安检、候检验证环节，应用人脸识别技术代替人工查验，有效提升准确性与过检效率。

在随身行李检查环节，应用人脸识别技术+RFID技术，实现“人包对应”，完成旅客信息和随身行李的绑定，便于安检人员实现快速倒查。

在安检区域，新增安检宣传屏，方便旅客获取安检政策信息。

案例



虹桥机场积极推进跑道防入侵项目

虹桥机场引入跑道状态灯作为跑道防入侵项目最新技术应用，通过优化智能决策算法，实现跑道被占用时，智能点亮红色信号灯，以及时警告飞行员注意，防止跑道入侵事件的发生，提升繁忙机场的跑道安全性。

色信号灯，以及时警告飞行员注意，防止跑道入侵事件的发生，提升繁忙机场的跑道安全性。



智慧服务



2019年，机场集团以智慧赋能客运与货运服务，落实“强功能、补短板、提品质、守底线”的总体要求，持续关注服务需求，更新完善服务设施，双线并进，推动客运、货运板块信息化建设进程。

提升智慧客运能级

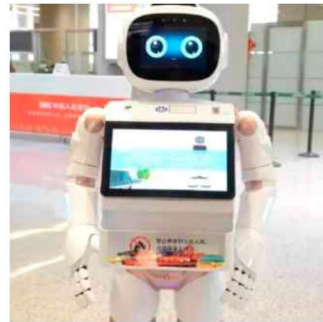
机场集团致力打造信息化优质服务链，为卓越机场服务赋予“智慧化”新思路，

求，更新完善服务设施，双线并进，推动客运、货运板块信息化建设进程。

让智能科技充分服务旅客出行，不断提升旅客航空出行体验感与满意度。

2019年上海两场智慧客运特色内容

	浦东机场	虹桥机场
自助托运	新增国内自助行李托运区，部署自助行李托运终端设备	自助行李托运设备实现逾重行李支付宝、微信支付功能
行李跟踪	两场落实行李运输全程跟踪的有关要求，投入实施行李跟踪项目，有效追踪消失行李，降低行李遗失率	
交通调配	两场充分分析到港旅客数据、旅客平均出港时间与出租车进出蓄车场等数据，打造出租车信息管理系统，实现地面交通智能调配，提升地面客流、行车效率	
停车管理	运行反向寻车自助服务，通过布设摄像头与查询终端机，帮助旅客快速定位车辆	运行停车管理系统，为旅客提供收费管理、无感支付、线上支付、服务商管理、泊位引导、反向寻车等功能



虹桥机场T2安检区智能机器人“小勇”上线，为旅客提供维序、指引、问询及安检提示等智能服务，极大提升旅客安检配合度



案例



“电子临时乘机身份证明”全面上线

2019年,根据民航局统一部署,浦东、虹桥两场全面启用“电子临时乘机身份证明”新服务。未携带身份证件在国内航班旅客可通过微信小程序“民航临时乘机证明”,

或者前往各航空公司值机柜台或业务柜台通过手机扫码申请办理。新服务免去了旅客前往机场派出所开具纸质临时乘机证明等步骤,让值机、安检更智慧。

案例

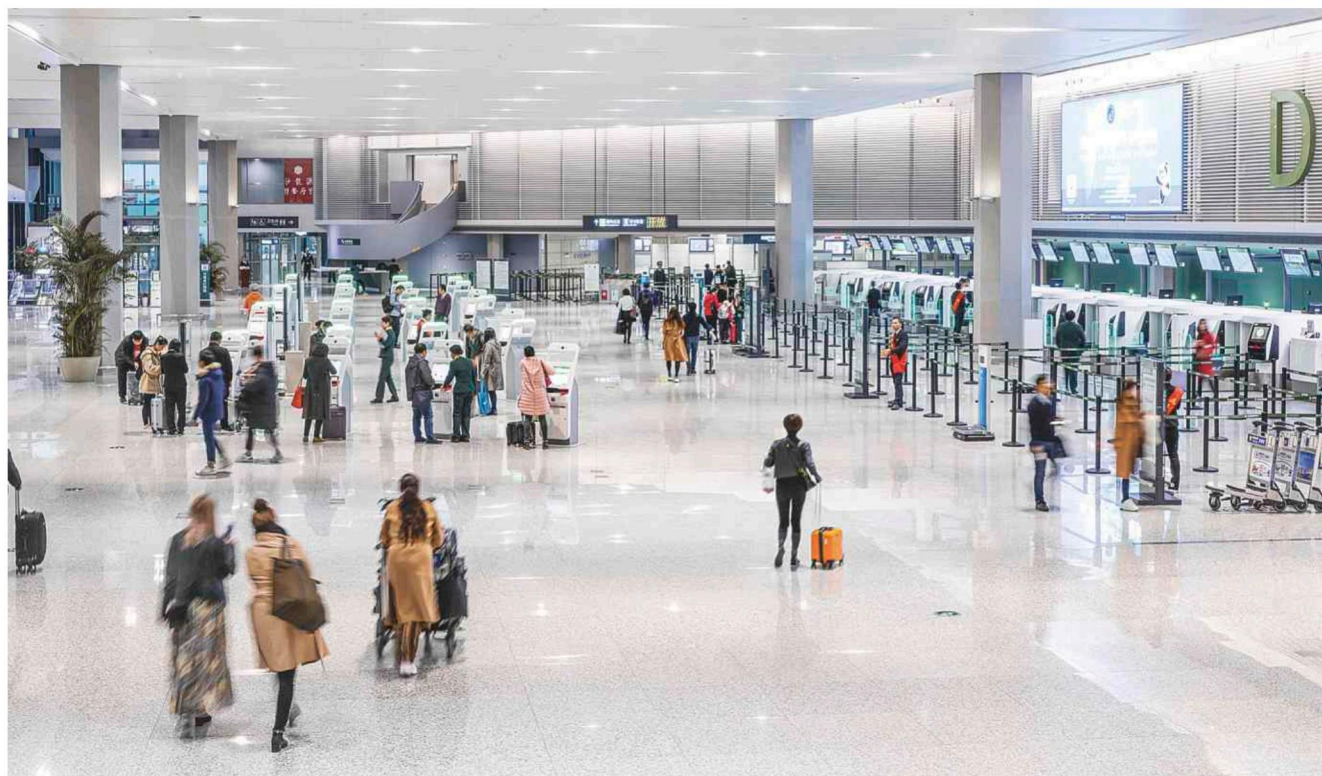


“无纸化”流程,便捷旅客出行效率

两场积极响应民航局《关于促进民航“无纸化”服务提质升级的通知》。

- 浦东机场与国际航协、联检单位、航空公司探索合作,成为中国境内首个具有国际、港澳台航线“无纸化”便捷出行功能的机场,建设成果被作为典型案例在行业内推广。

- 虹桥机场率先实现国内航班全程“无纸化”,旅客仅凭电子二维码和有效乘机证件即可轻松出行,彻底解决了国内大部分机场登机口仍需安检纸质凭条的难题。截至报告期末,“无纸化”已覆盖虹桥T2航站楼53个登机口。



推进智慧货运建设

机场集团以努力实现“基本确立航运服务全球枢纽节点地位”为目标引领,紧抓国务院推进“优化口岸营商环境促进跨境贸易便利化工作”的契机,持续推进货运信息化建设,打造货运服务亮点,塑造货运服务口碑。

智慧货运建设举措



2019年成效



- 智慧货运物流园区建设成效显著,浦东机场出港电子运单比例升至65%,继续保持出港电子货运国际领先地位。

案例



行业沟通,共同推进电子货运发展

2019年,浦东机场围绕客户需求,持续推进同业参与电子货运发展,与国际航空运输协会(IATA)共同组织召开第六届电子

货运论坛,推动上海航空货运提升无纸化、可视化、智慧化水平。

A MORE EXQUISITE & PASSENGER-FRIENDLY AIRPORT
匠心独运，打造更精致的人文机场

机场集团不断丰富人文机场建设内涵，秉承关心人、爱护人、尊重人的关怀理念，始终将客户需求摆在突出位置，携手员工、社区、合作伙伴等利益相关方实现价值共创共享，同时坚定中华文化自信，打造体现人文关怀、富有文化底蕴和价值品味的机场形象。



航班正常

机场集团以民航业“发展为了人民”理念为指导，以民航局《民航航班时刻管理办法》为基础，落实“真情服务”工作要求，以提高航班放行正常率为抓手，让更多旅客体验精致、无感的出行体验。

提升航班正常的举措

优化
协同保障
体系

- 依托空域精细化管理改革试点工作，在前期“三个平台”“四个机制”的经验基础上，积极争取相关单位对上海两场空域资源、飞行程序调整优化的支持

两场加强
航班运行
监管

- 发布统一的航班保障目标，通过监控航班关键保障节点，为每一个航班制定并发布保障完成时间，提升机场整体运行效率
- 完善不正常情况下航班计划动态调整方案，针对夏季多台风、暴雨等天气，及时召开航班调整协调会，根据不同阶段制定相应放行和限制策略，避免恢复期航班积压出现大面积航班延误现象

推进
机坪管制
接收

- 推动两场空地容量匹配均衡、飞行程序优化，顺利完成两场机坪管制接收

加大
新技术
应用推广

- 推进浦东机场PBN飞行程序优化设计项目
- 加快两场飞行区机坪FOD探测、鸟击防范、无人机管控、全景视频等系统的升级改造
- 完成浦东机场卫星厅区域停机位航空器编码和航空器推出程序简化工程

案例



集团公司多措并举，优化航班保障资源配置

- 管理制度上，印发实施《上海两场运管委工作调整方案》，自上而下搭建“运专委、运管委、协同指挥中心”三层协同运行决策管控架构。
- 项目推进上，配合推动高级场面活动引导及控制系统(A-SMGCS)项目和中欧、中美航空合作项目，疏解运行冲突，优化飞行程序，提升整体运行效率。
- 管理架构上，运行协同中心增设空管协调席，打通流量协调与地面保障，减少时刻资源浪费，并增设气象会商席，提高气象预报品质。



2017-2019年上海两场航班放行正常率

	2017年	2018年	2019年
浦东机场	67.91%	82.73%	84.81%
虹桥机场	75.04%	89.22%	88.86%



2019年成效



- 浦东机场放行正常率84.81%，排名全国22个主时刻协调机场第14位，平均滑出时间18.96分钟，同比减少0.89分钟。
- 虹桥机场放行正常率88.86%，排名全国22个主时刻协调机场第6位，平均滑出时间14.02，同比减少0.52分钟。



服务品质

作为展示上海乃至中国形象的“窗口”，机场集团始终致力于服务品质的提升，坚持“安全、便捷、人性化”的服务理念。2019年，机场集团以打响上海“四大品牌”为指引，落实民航局《关于开展2019年“民航服务质量重点攻坚”专项行动的通知》要求，成功召开上海机场服务品牌建设研讨会、“对标一流”研讨会

及“服务核心竞争力”研讨会。同时，以“九项便民服务举措”为主线，积极推出多样化服务举措，努力为旅客提供安全高效、贴心愉悦的机场服务体验，力争以服务的高质量发展，助力上海机场打造同卓越的全球城市和具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市相匹配的航空枢纽。



打响服务品牌

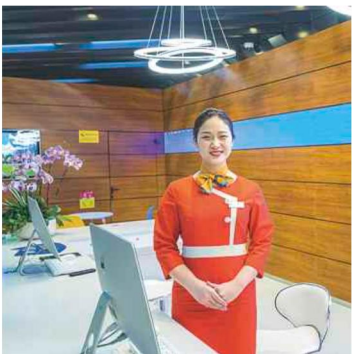
为响应全力打响上海“四大品牌”、率先推动高质量发展的要求，机场集团以世界一流的质量和品质、最好的社会评价和感受为标准，组织两场公司围绕全面

提升航运中心核心服务功能，制定《上海机场全力打响“四大品牌”三年实施方案》。



品牌方案九大重要任务

- 提升空港客货服务能级
- 完善高质量的服务标准体系
- 提升服务品牌综合排名和认证
- 不断丰富服务品牌和内涵
- 提升服务品牌核心竞争力
- 积极打造上海机场免税购物品牌
- 持续优化业态品牌组合打造上海机场商业形象
- 精准定位符合旅客需求的上海特色品牌
- 优化餐饮购物环境提升旅客消费体验



2019年成效



- 浦东机场、虹桥机场同步出台打响上海“四大品牌”《提升行动计划》，涵盖服务、购物、文化等方面共300余项提升项目。

便捷旅客服务

2019年，机场集团进一步把握旅客服务主战场，以“便捷”为突破口，不断完善服务策划、服务管控、服务评估及服务

改进与创新，加大服务投入，让便捷服务可见、可感、可期待。

上海两场便捷旅客服务举措

- 开展旅客需求调研，围绕旅客所关切的问题，持续推动两场各项服务举措与旅客服务需求的精准对接
- 推进区域化服务中心建设，两场在飞行区、航站区、场区范围内各开设一个区域化服务中心，为驻场单位提供“一站式”服务受理，进一步在服务好旅客的同时服务好驻场单位
- 围绕痛点、难点、热点，补短板、提品质，上线两场安检蛇形排队栏杆动态管理

案例



虹桥机场丰富“精致服务”层次

- 狠抓陆侧交通优化：实现引入71路公交车T2延伸线、T2出租车蓄车场充电设施示范项目投用、T2楼前环境整体优化等建设成果，丰富机场交通出行方式和现有场地资源利用，加强虹桥枢纽陆侧交通疏散体系建设 and 美观度。
- 丰富旅客生活体验：“舞动的音乐诗”钢琴

机场的陆侧交通是指与机场空侧相对的机场与城市相联系的地面交通。

吧、“虹桥机场艺术馆”、创新洗手间“管家式”试点服务陆续上线，Shake Shack汉堡、南小馆、桃园眷村、大白兔、沈大成、丁义兴、邵万生等知名品牌和特色老字号商户入驻，持续提升旅客的幸福感、认同感、获得感。

案例



浦东机场旅客离境退税体验“再提升”

浦东机场海关加强与税务、银行、航空公司等单位沟通协同，做好离境退税业务衔接，为旅客退税创造良好环境。此外，浦东机场在旅检现场提供多语种咨询服务，满足境外旅客全时段退税需求，提升旅客离境退税体验感。

案例



落实口岸协调，优化旅客通关体验

2019年，机场集团制定两场行李转盘加装前置预检设备改造方案，启动浦东机场T2国际到达海关监管旅客通关作业场地整体改造，实现了海关行李查验方式的优化和旅客通关体验的提升。



关爱特殊旅客

机场集团倾听特殊旅客需求，保障旅客舒适体验，将平等、尊重与体贴落实于每项服务举措，让更多旅客体验“机场温度”。

上海两场特殊旅客服务内容

老弱病残孕旅客

- 浦东机场推出“爱心畅行”一站式爱心服务，打造多方联动爱心通道，让旅客随时享受各环节无缝衔接的轮椅、陪同人员与优先服务通道
- 虹桥机场推出“爱心定点岗”特色服务举措，为单独乘机的老弱病残孕群体提供“协助过检、提拿行李、主动搀扶、怀抱婴儿”等有针对性的帮助

亲子旅客

- 下发《关于规范母婴室设备设施配置和管理工作的通知》，进一步规范两场母婴设施建设工作
- 浦东机场携手大悦城打造“移动大悦城”升级版儿童乐园，对旅客免费开放，为家庭旅客候机时提供新鲜有趣的亲子空间
- 浦东机场安检正式启用儿童安检通道，并增加相应的防护措施，身高1.3米以下的儿童可以与两名陪同的成年人一同进入浦东机场儿童安检通道

案例



手语在线翻译服务帮助聋哑旅客顺利出行

浦东机场为帮助聋哑旅客解决不便，上线国内机场首个远程视频手语在线翻译服务。聋哑旅客可通过问询柜台前的手语翻译服务器，与手语翻译师进行实时视频沟通。翻译器将同步显示翻译文字，让柜台工作人员知晓旅客需求，更好提供精准服务。

2017-2019年上海两场服务特殊旅客人次

	2017年	2018年	2019年
浦东机场	892	1,078	1,542
虹桥机场	1,692	1,795	2,555



增进文化交流

机场作为现代城市重要的交通枢纽，人流、物流往来汇聚，也为各类文化活动提供了大量的受众与充分的空间。机场集团充分把握平台优势与品牌价值，致力

打造传播优秀中华文化的“上海名片”、“中国名片”，将丰富的文化产品纳入公共空间，丰富机场文化内涵与底蕴。

2019年上海两场文化活动概览

进博会宣传

浦东、虹桥两场在进出场道路推出进博会景观布局，将机场元素、上海城市元素与进博会元素巧妙融合，展现浓厚历史、人文魅力



现代艺术体验

虹桥机场与专业艺术团队联合打造2号航站楼候机大厅空间艺术景观“银河畅想曲”。该空间运用前沿的多媒体技术，将动态灯光和钢琴演奏无缝融合，在航站楼内构建出一处创意新颖的艺术空间，为旅客献上听觉和视觉的双重享受



传统文化活动

浦东机场举办“壮丽70年 剪纸庆华诞”苏州工匠园特色文化体验活动。通过剪纸这一“指尖上的非遗”传播中华传统文化，展现传统手工艺在新时代的生命力，献礼新中国成立70周年

虹桥机场举办民俗传统文化志愿活动，现场为旅客表演传统手工艺



海派文化展示

上海博物馆“魔墙”文化项目，将上海博物馆馆藏文物、艺术精品结合现代科技技术，以多媒体展示形式引入浦东机场

浦东机场在出租车候车站点以“一眼上海”为主题，通过艺术与科技融合，充分展现城市文明，以强烈的视觉效果使旅客感受上海魅力



案例



“夏至音乐日”亮相虹桥机场

2019年6月22日，“夏至音乐日”在虹桥机场亮相，为广大旅客带来一场长达7小时的音乐文化盛宴，让往来虹桥机场的旅客能同时饱享多国风情的音乐狂欢。活动期

间还穿插近景魔术表演、小丑互动活动，并派发各类小纪念品，为旅客带去愉悦的艺术感受和人文体验。



案例



虹桥机场为归途旅客打造浓浓年味

为给回家过年的旅客带去年味十足的传统民俗体验，分别在虹桥T1和T2两座航站楼内举办了“笑迎新春，情暖虹桥”民俗体验活动，以及以“猪”事顺意，新年纳福”为主题的贺岁活动。民间艺术家们为旅客带来了捏面人、画糖画、写春联、写福字、制作中国结、福气灯笼、福字彩球、生肖剪

纸、功夫茶艺、草编等丰富多样的民俗手工艺，为旅客们呈现一盘丰盛的“民俗大餐”，吸引中外旅客驻足体验。民间艺术家们还将现场制作的年俗物件赠予旅客，让旅客在春节回程途中感受中国传统文化的独特魅力。



HARMONIOUS AIRPORT

和谐空港

05

076 / 以人为本,助力员工成长成才

082 / 合作共赢,携手创造共享价值

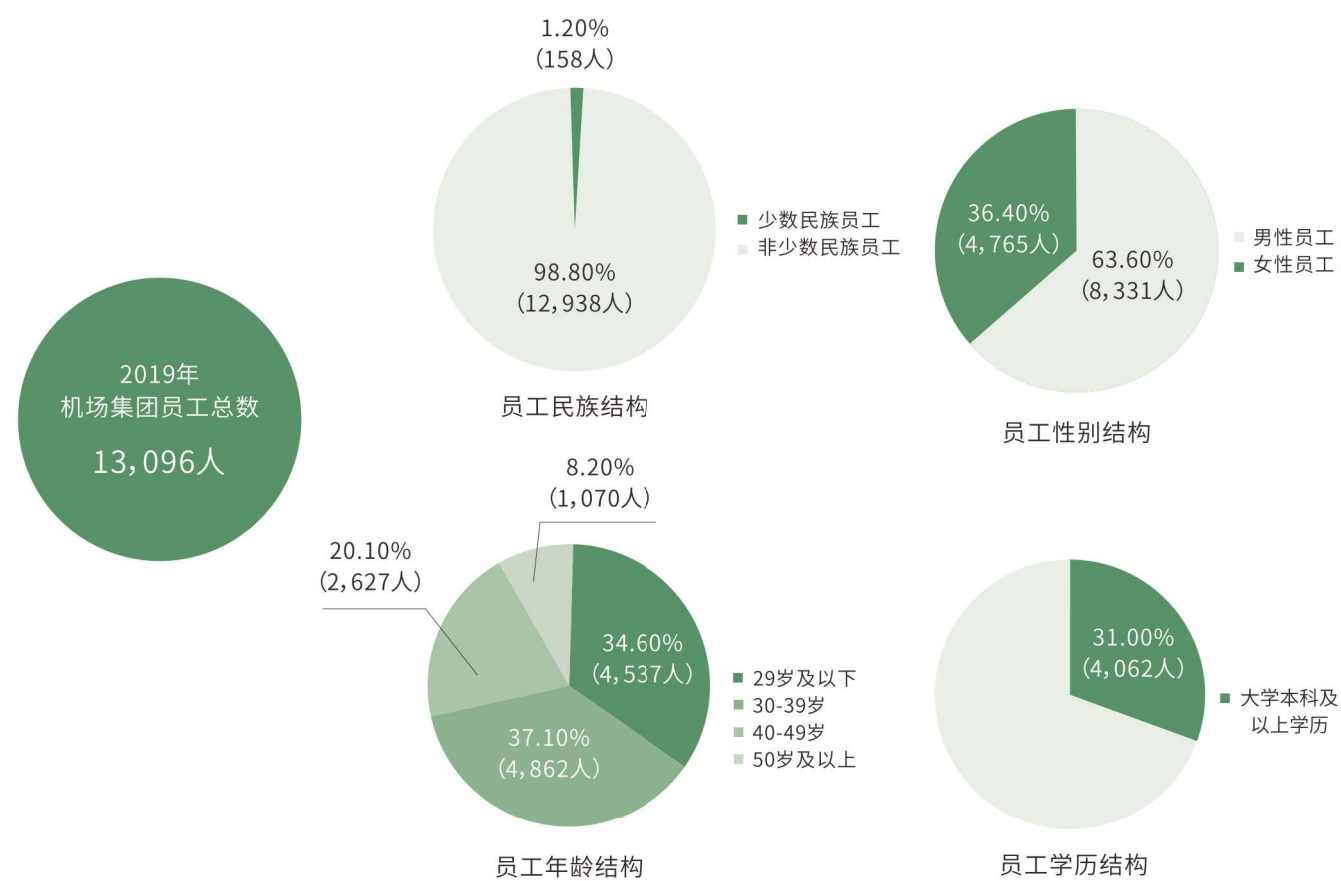
082 / 联建共治,打造和谐空港社区

084 / 反哺社会,倾力扶贫公益管理



PEOPLE-ORIENTED EMPLOYEE TRAINING & DEVELOPMENT 以人为本,助力员工成长成才

员工为我们的发展赋予动能,我们也将发展的成果与员工共享。我们希望为员工成长成才供给肥沃的土壤,为员工打造多元、平等、温暖的工作环境,让员工发展更有温度,幸福更有质量。

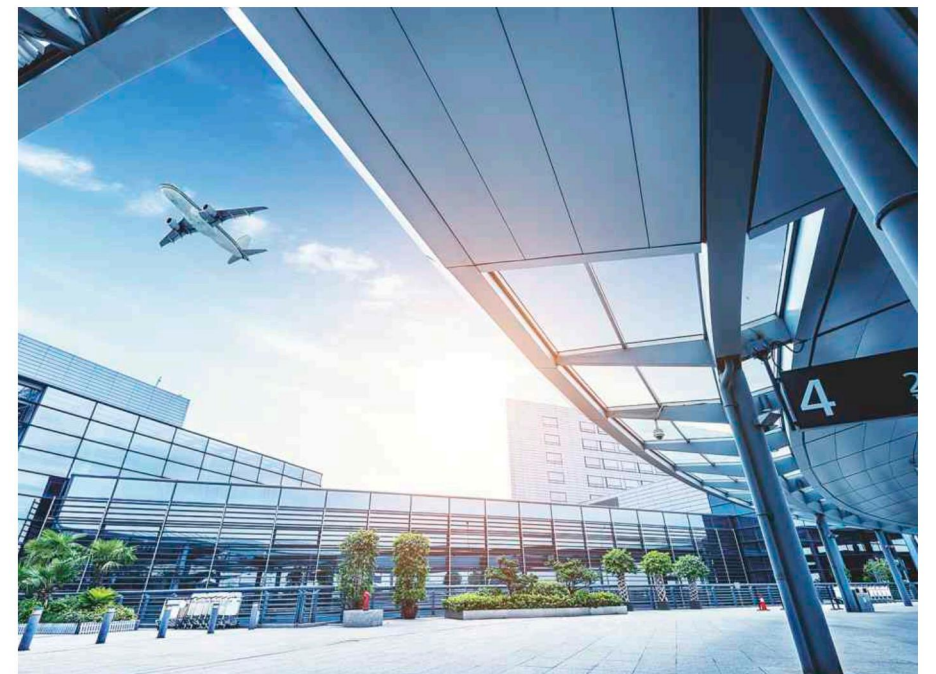
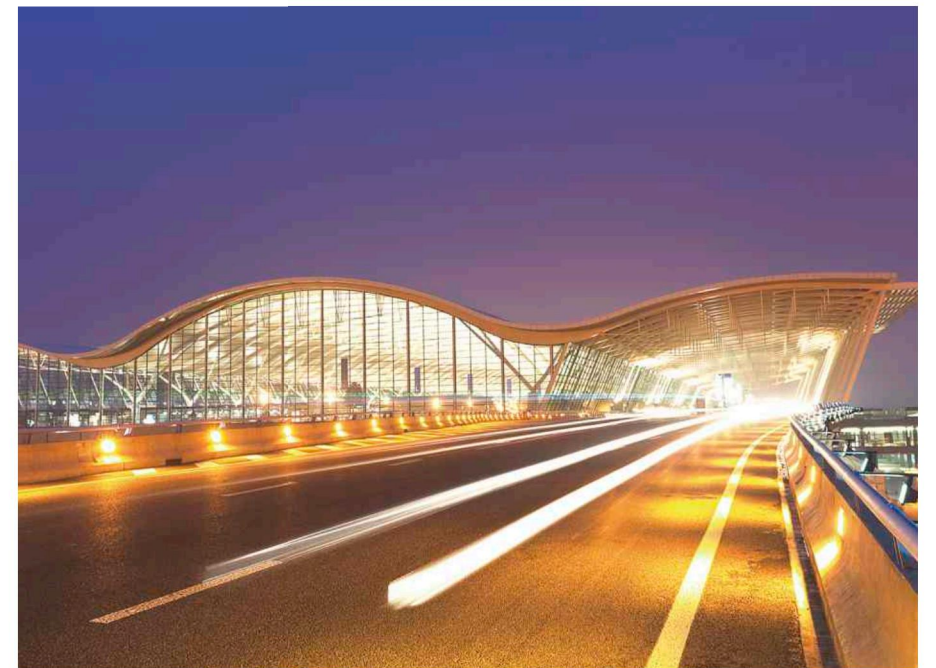


平等与沟通

机场集团严格遵守《劳动法》《劳动合同法》，坚持公开、平等、竞争、择优的招聘原则，反对歧视，为不同性别、民族、年龄、宗教信仰的员工提供平等的就业与发展机会。公司集体合同签约率及员工劳动合同

签订率均为100%

我们充分发挥各级工会、团组织作用，调动和激发员工主人翁意识，鼓励员工积极参与企业文化建设与民主管理。



机场集团民主管理举措

多级
职代会
平台

让员工代表充分行使民主权利，最大限度地集中员工的智慧和力量，不断增强员工与公司共决、共享的责任感和公信力

畅通
谏言
渠道

以召开职工座谈会、开展问卷调查、设立意见箱等形式向员工征集管理决策意见，进一步增强员工对企业“家”的民主管理意识

员工
代表
巡视

继续选派员工代表参与安全生产、环境保护、班组建设等系列工作的监督巡查，增强员工工作主动性、自觉性，提升员工专业素养与管理素养



培训与发展

通过构建以集团战略规划和可持续发展要求为核心的员工培养目标，从全局角度，统筹兼顾地推进人才工作，将员工培养成为富有国际视野，具备现代管理理念与市场化经营运作能力，掌握相关领域核心技术技能的优秀人才。

培训与发展

后备人才培养
建立健全优秀年轻干部选拔、培养、管理和使用机制建设，分别针对中层及以上干部、中层后备干部、基层业务骨干三类群体，制订并启动“英才”、“优才”、“专才”系列培养开发计划。

行业人才培养
对标国际一流标杆机场，通过战略合作共同培养大型枢纽机场运行人才。安排多批次机场运行专业人才出国（境）跟班学习飞行区与航站楼运行、商业经营管理、设施维护保养、绿色环保运行管理经验。

技术人才培养
依托技术中心，通过课题研究与运行难题攻关，在形成各项应用成果的同时，培养机场建设运营急需的应用型技术人才。

技能人才培养
积极参与上海市高技能人才基地建设，成为上海市首批职业技能等级认定试点单位，持续完善技能岗位培训体系建设，完善课程、师资、题库、实训、竞赛、考核、平台等各环节，提升技能员工的服务保障能力与水平。

案例



开展职工技能竞赛活动

2019年，集团工会组织开展第十三届职工技能大赛，引导各级工会开展岗位练兵、技能比武活动，激励员工钻研技能、提升业务能力。报告期内，工会优化核定41项竞赛项目，将比赛项目进一步向关键岗位和技能短缺岗位倾斜。超过1万名员工参加了岗位练兵技术选拔。

案例



“百师百徒”结对活动

2019年，集团继续推进“百师百徒”结对活动，以师带徒形式，快速提升骨干员工能力素质，进一步为建设知识型、技能型、创新型产业人才队伍，完善人才梯队建设奠定基础。活动以交流座谈会、主题培训等形式开展，各单位抓规范、重实效、求创新，形成了具有各单位特色的带教案例。截至报告期末，结对活动中已有61对师徒提前完成设定指标。

案例



打造员工自主学习平台

机场集团致力于构筑多维度、全媒体的网上员工学习园地。2019年,集团工会推出微信社区“云宝学院”二期功能“云宝充电站”,与第三方平台开展合作,为员工提供有声书、视频课程等学习资源,为员工利用碎片时间提升自我素

养提供渠道,激发员工学习热情。截至报告期末,“云宝学院”的“微课堂”版块已上线30余门视频课程,包括自制班组管理规范、集团工会政策解析课程7门,并首次以MG动画形式深入浅出地宣讲集团工会职工保障工作视频。



2019年成效



- 具备中高级专业技术职务任职资格的人员1,126人,高级工及以上资质的高技能人才1,794人;国务院特殊津贴人才2人,全国技术能手2人,上海市领军人才、首席技师及民航局各领域专家人才30余人。

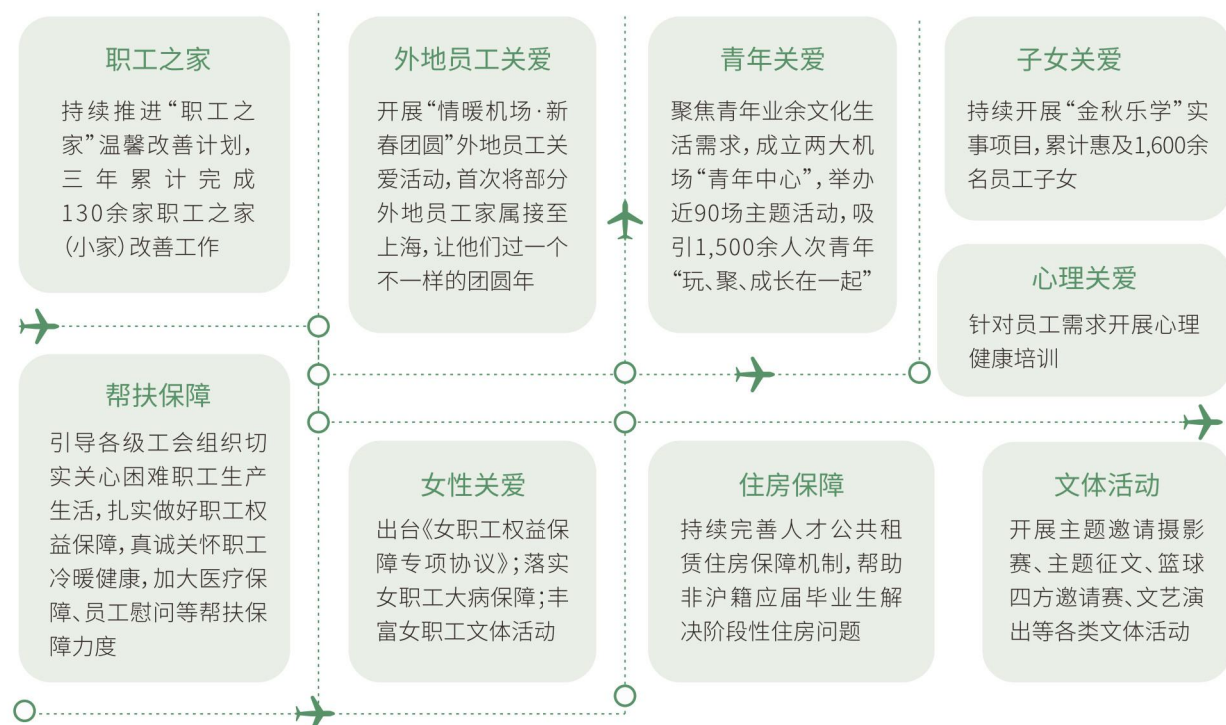


健康与关爱

2019年,机场集团不断创新顶层体系设计,有序推进岗位薪酬制度改革,按照“限高、稳中、增低”的分配要求调控各岗位级员工的增资比例,进一步完善薪酬激励机制,激发员工释放活力、增强动力。

同时,机场集团深刻理解落实员工关爱、增强团队凝聚、提升员工幸福感是激发企业活力的重要基础。2019年,集团不断巩固保障举措,创新文体与关爱活动,为员工营造和谐、幸福的团队氛围。

2019年员工健康促进与福利关爱主要举措



案例



“我和我的祖国”主题活动精彩纷呈 凝聚奋进前行动力

2019年,机场集团以新中国成立70周年为契机,开展了“我和我的祖国”主题系列活动,爱国主题突出,内容丰富多彩,形式

多样有趣,共吸引近万名员工参与,极大地激发了机场人的爱国、爱企热情。



“我和我的祖国”庆祝新中国成立70周年职工文艺演出

员工自编自演的节目生动展现上海机场人立足岗位,努力奋斗的精神风貌

“我和我的祖国”主题征文活动

汇编员工文学作品集“逐梦远航”,获得广泛好评

“上海空港社区龙舟邀请赛”

激发员工团结协作、奋勇争先的昂扬斗志



2019年成效



- 集团心理关爱EAP项目共为基层班组提供12次主题团辅、9次会前宣教,辅导内容重点围绕职场、家庭及自我管理提升等方面内容,受益人数达到600余人。
- 全年共慰问困难职工106名,办理住院特种重病等双保障金777人次,共163.77万元。
- 集团女职工团体互助特种医疗保障1人,共1万元;民航女职工大病互助金保障23人,共33.5万元。

STRATEGIC COOPERATION & VALUE SHARING
合作共赢，携手创造共享价值

机场集团致力于与合作方创造共同价值，充分挖掘多方资源禀赋，以共建更好营商环境、提供更优交通服务为目标，努力实现协同发展、责任共担、价值共享。

机场集团与各战略伙伴开展合作

与太平洋保险、贵州机场集团、果洛州人民政府、威尼斯机场、安徽机场集团、伊斯坦布尔机场、春秋航空等国内外企业签署战略合作协议，从机场建设运营、航线发展、非航拓展、人才培养等方面加强合作

加强战略合作

与阿塞拜疆丝绸之路西部货运航空、俄罗斯天门航空签订战略合作协议

织密“空中丝绸之路”

与四川机场集团、云南机场集团、西雅图机场、羽田机场、泰国机场集团等合作伙伴加强互动交流，不断增强上海机场的国际影响力

密切交流互动

案例



机场集团与久事集团、隧道股份开展数据合作

为加强国企间合作共赢，更好地向旅客提供便捷交通服务，机场集团与久事集团、隧道股份进行了航班到港及延误航班数据、高架道路养护数据等交通数据的交流共享，并签订数据共享合作框架协议。

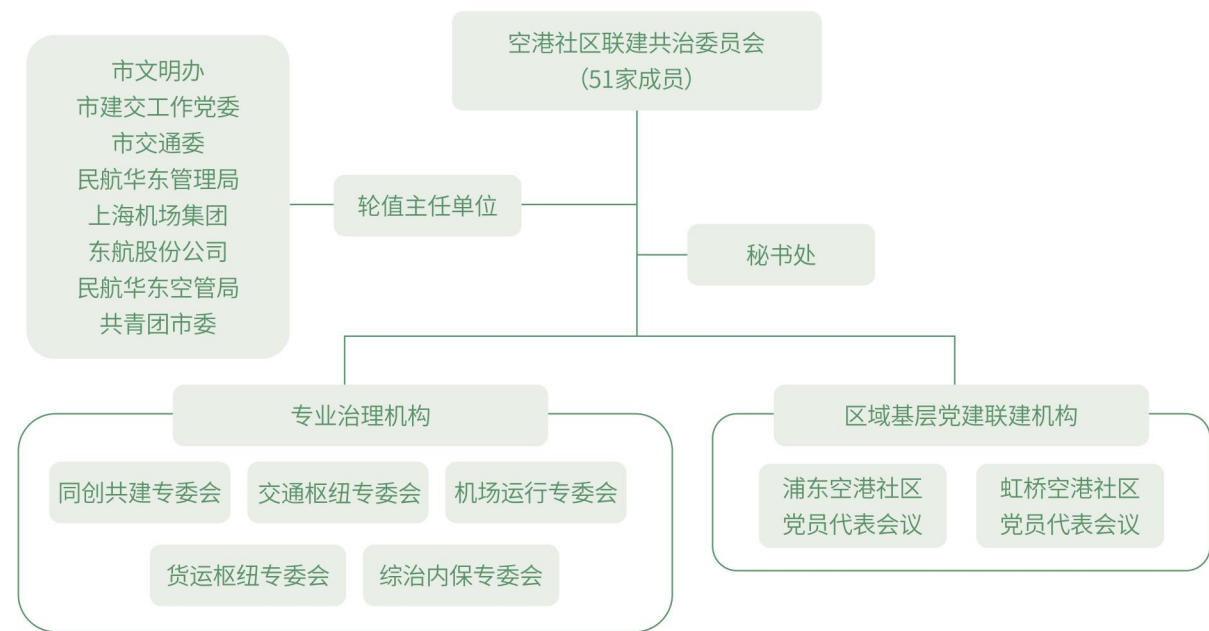
JOINT MANAGEMENT HARMONIOUS AIRPORT COMMUNITY
联建共治 打造和谐空港社区

空港社区是上海功能性、复合型大型社区，同时也是创新社会治理的试验区。机场集团作为贯通其中的枢纽，积极探索区域党建联建、文明共治的新模式，为区域治理凝聚合力，为利益共同体、发展共同体的打造贡献力量。参与空港社区创新治理，服务区域发展，是机场集团人文机场建设的重要组成部分。

区域范围

上海空港社区是在原上海机场地区基础上，向周边浦东新区祝桥镇、长宁区新泾镇、程家桥街道和闵行区新虹街道等区域扩展与延伸，总占地面积247平方公里。

上海空港社区党建联建文明共治委员会组织架构与运行机制



2019年上海空港社区共治委员会多维度提升空港社区共治成效

强化区域党建联建深度

- 两场空港社区建立党建服务中心，浦东空港社区搭建三大区域党建联盟

实现联建共治机制创新

- 成立“空港社区联建共治专家组”
- 推进“上海空港社区发展基金会”筹建，通过市社团管理局第一阶段审核
- 筹建环境管理专委会，完善空港社区组织拼图

履行区域治理主体责任

- 五大专委会落地40个联建共治项目，助力解决区域结合部问题
- 两场区域党代会落实24个党建重点项目
- 发挥平台优势，协同推进航班准点率提升、生活垃圾分类管理等

2019年成效



- 《上海“空港党建”模式的创新与实践》党建案例获得“全国城市基层党建创新最佳案例”。
- “上海空港社区联建共治”党建品牌获得“上海国企百大党建品牌”。

POVERTY ALLEVIATION & PUBLIC WELFARE INVOLVEMENT 反哺社会, 倾力扶贫公益管理

机场集团以自身专业优势与建设成果反哺社会发展需求, 带领员工积极投身精准扶贫与公益项目, 以点滴力量助力社会和谐运转, 力促自身与社会共同的健康、持续发展。

用爱的力量诠释精准扶贫



2019年, 是国家决胜脱贫攻坚的冲刺之年, 同样也是机场集团巩固扶贫成果、贡献国家战略的关键之年。机场集团持续响应市国资委“百企帮百村”精准扶贫要求, 对口帮扶云南省南华县免街镇免街、马街镇沙郎、五街镇老厂3个行政村, 共有建档立卡户536户, 通过教育帮扶、危房改造、爱心超市、公益岗位、返贫救助基金等项目投入资金413万元; 开展党建联建活动6批次, 各级党组织多次投入帮扶资金、物资; 在浦东机场候机楼开展南华宣传周活动; 在浦东、虹桥两场投放南华宣传广告。南华县已经由国家相关部门检查脱贫出列, 脱贫质量在云南省88个脱贫县考核中名列第6。



案例



沪滇扶贫协作 助力脱贫攻坚

- 云南省南华县是机场集团的对口扶贫点, 机场集团引导各单位分析当地发展诉求, 挖掘当地资源禀赋, 发挥集团特色优势, 推动“百企帮百村”精准扶贫任务的全面落地。
- 教育帮扶。机场集团致力于从根源上阻断贫困基因代际遗传, 2018至2019学年, 对3个贫困村建档立卡户的408名贫困生实施助学, 共计经费60万元。为鼓励优秀教师长期扎根基层, 对沙坦郎村、老厂村10名优秀教师奖励10万元。
- 危房改造。在脱贫攻坚的关键时刻, 先后投入283万元参与马街镇、免街镇危房改造, 对南华县脱贫摘帽发挥了重要作用。
- 劳务协作。已先后招录南华县员工2批次, 录用60人, 涉及年人工成本超过600多万元。借用上海开放大学学历继续教育的资源, 为以上人员开设继续教育课程, 有42名南华员工自愿报名, 计划通过2年至2.5年学制的学习, 使就读员工获取由上海开放大学颁发的学历证书。
- 公益项目。自2019年1月1日起, 在对口帮扶的3个村开展乡村公益项目, 为“无业可扶、无法离乡”的建档立卡贫困人口提供从事乡村公益岗位服务工作, 共为104名建档立卡户人员提供每个月500元的就业岗位, 每年投入62万元。
- “爱心超市”。以“扶贫济困、传递爱心”为宗旨, 秉承“爱心扶贫、扶贫扶志”的理念, 激发村民参与公益活动, 已在3个村投入30万元经费进行试点运行, 助推劳动脱贫理念生根落地。
- 宣传推介。在浦东、虹桥两场投放对南华县的宣传推介。在浦东、虹桥两场投放对南华县的宣传推介。
- 宣传推介。在浦东机场T2航站楼举办南华县宣传周活动, 宣传野生菌和彝绣产品、当地少数民族文化、特色生态旅游等内容, 国内外旅客与彝族手工刺绣累计签订了59多万元订单, 多个客户表示将建立长期合作意向。
- 党建联建。公司各级党组织与南华县基层党组织进行党建联建, 建立双向交流。其中, 广告公司党支部与南华结对党组织一起深入学校, 为孩子们送去书包、文具盒等文具用品, 出资8,000元为学校安装了2台太阳能热水器, 解决孩子们用热水问题。
- 共同设立返贫基金。为帮助南华县巩固脱贫摘帽成果, 切实解决好因重大变故导致返贫的群众救助工作, 机场集团为南华县返贫基金注资50万元。

2019年成效



- 机场集团入选“中华慈善奖”捐赠企业奖。



用公益之心描绘和谐空港

机场集团倡导实践“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。在春运、暑运、国庆、进博会、浦东机场卫星厅开航等重大保障中，在上海国际自然保护周、宣传生活垃圾分类等重要活动上，都活跃着机场青年志愿者的身影。机场集团将安检知识带进市政府实事项目“爱心暑托班”，让消防知识走进上海空港社区，将浦东机场“雷粉团”、虹桥机场“小彩虹”成功打造为全市品牌。2019年，机场集团继续以公益之心为和谐空港构建贡献积极力量。

2017-2019年集团公益志愿服务人次

指标名称	单位	2017年	2018年	2019年
公益志愿服务	人次	1,640	1,792	3,877



案例



第7季“带着国旗去旅行”为新中国成立70周年庆生

2019年9月27日，集团团委在浦东机场卫星厅启动全市第7季“带着国旗去旅行”活动，引导浦东机场“雷粉团”、虹桥机场“小彩虹”集中开展志愿服务，协调空港社区

11家团组织、47个服务窗口免费发放6万面小国旗，让爱国情从上海机场飞向五洲四海。

案例



“雷粉团”“小彩虹”青年志愿者连续第二年服务保障进博会

机场集团团委在两场设立5个城市文明志愿服务站和28个延伸服务岗，两场公司团委组织2,564人次“雷粉团”“小彩虹”青年

志愿者上岗，累计服务约24,760小时，圆满完成第二届进博会保障，相关志愿服务工作获主流媒体宣传13次。

案例



在城市文明窗口宣传生活垃圾分类“新时尚”

机场集团团委联合空港办共同举办“空港窗口我擦亮·垃圾分类我先行”青年志愿服务活动，上海空港社区19家团组织、120名青年志愿者积极参与。他们以

Plogging (公益慢跑) 形式向出行旅客、社区居民宣传垃圾分类知识，用实际行动践行“新时尚”。



2019年成效



- 2019年，集团全年志愿服务时长31,863小时。
- 集团公司团委志愿服务工作经验得到《中国青年团》杂志采访。
- 上海机场青年志愿服务总队入选全国学雷锋“四个100”最佳志愿服务组织上海推选名单。
- 浦东、虹桥机场双双获颁首批“青春上海”进博会城市文明志愿服务品牌站点。
- 虹桥机场“小彩虹”、浦东机场“雷粉团”在第二届民航青年志愿服务项目大赛中分别斩获一金一银，且均被推荐为上海市志愿服务先进集体。

SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

社会责任管理

06



092 / 社会责任管理架构

093 / 实质性议题分析

094 / 利益相关方沟通与参与

机场集团在担当航空枢纽角色,服务国家、地区经济发展的同时,积极搭建与利益相关方的沟通渠道,完善社会责任管理,将利益相关方的期望与诉求融入集团运营,发挥自身优势,着力追求提升经济、环境、社会综合价值。机场集团由战略发展部门统筹推进社会责任相关工作。

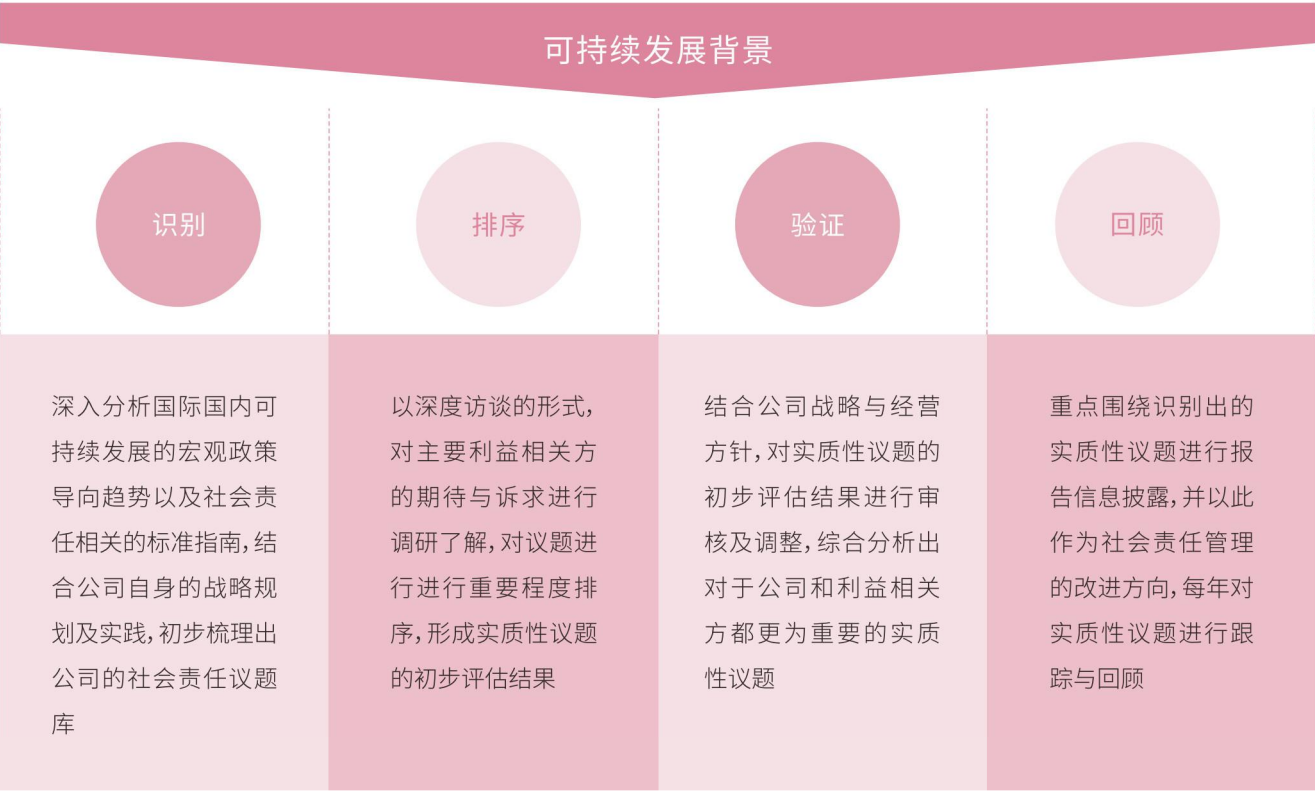
SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT STRUCTURE
社会责任管理架构



ANALYSIS OF SUBSTANTIVE ISSUES
实质性议题分析



实质性议题是指企业对经济、社会和环境具有重大影响,且将对利益相关方做出的评价和决策产生实质性影响的议题。2019年,机场集团依据《可持续发展报告标准(GRI Standards)》对社会责任实质性议题进行了识别与分析,为报告编制提供依据,以更好回应利益相关方诉求。

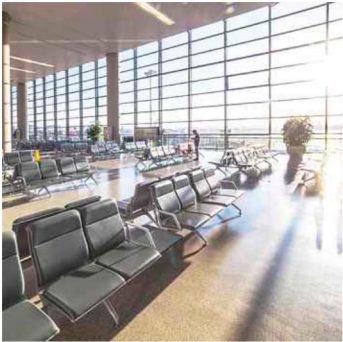


INTERESTED PARTIES' ENGAGEMENT
利益相关方沟通与参与

公司以2019年社会责任报告编制为契机，走访调研了11类利益相关方，更新其关注重点，梳理、优化其沟通与参与机制，为机场集团更好地回应利益相关方诉求和期待，实现兼顾多方的综合化价值创造明确导向。



利益相关方	主要关注的议题	沟通与参与方式
地方政府及监管机构	国有资产保值增值 贡献区域经济发展 机场规划与建设 交通联运与可及性 间接经济影响 重大活动保障 安全与安保 国际化 道德与合规 风险管理 党建 净空管理 周边环境治理	工作会议及汇报 业务考核 巡视 信息披露 政府合作 监督检查
民航行业主管部门	机场规划与建设 航班正点 安全与安保 运行效率 中转能力 旅客满意度 机场便捷性 净空管理 行业发展贡献	工作会议及汇报 文件通知 监督检查 日常业务交流



利益相关方	主要关注的议题	沟通与参与方式
旅客	安全与安保 航班正常 中转能力 机场便捷性 旅客满意度 智能化服务 特殊旅客服务 教育和文化促进	服务热线 投诉电话 网络举报邮箱 官网/微博/微信平台 满意度调查 外部监督员
员工	培训与发展 福利与关爱 民主管理 包容与多元化 健康舒适的工作环境	员工代表大会 工会组织 满意度调查 日常工作会议 培训及活动
航空公司	安全与安保 机场规划和建设 航班正常 吞吐能力 交通联运和可及性 中转能力 运行效率 旅客满意度 机场便捷性 行业发展贡献	日常业务交流 工作会议及汇报 行业交流



利益相关方	主要关注的议题	沟通与参与方式
驻场单位 (边防、海关等)	安全与安保 中转能力 运行能力 驻场单位支持 旅客满意度 机场便捷性	日常业务交流 工作会议及汇报
同行/行业协会	安全与安保 机场规划和建设 航班正常 国际化 行业发展贡献	项目合作 行业交流活动 评估监督
供应商/合作伙伴	道德与合规 机场规划和建设 供应链可持续	日常业务交流 项目合作 商务洽谈 审计审查
经营商户	安全与安保 机场规划和建设 风险管理 运行效率 机场便捷性 旅客满意度 投诉及争议解决	日常业务交流 工作会议及汇报 商务洽谈 项目合作

利益相关方	主要关注的议题	沟通与参与方式
社区/公益组织	机场规划与建设 社区投资参与 社区联建共治 净空管理 噪音管理 周边环境治理 废气和空气质量 教育和文化促进 精准扶贫 公益志愿活动	联建共治委员会 志愿者活动 社会监督 官网/微博/微信平台
媒体	机场规划与发展 贡献区域经济发展 旅客满意度 社区投资与参与 教育和文化促进	新闻发布会 媒体采访 官网/微博/微信平台 媒体监督



附录

ABOUT THIS REPORT 关于本报告

时间范围

以2019年1月1日至12月31日的管理和实践为主。

发布周期

本报告为年度报告。上一次报告时间为2018年度报告。

报告边界

本报告以上海机场(集团)有限公司为主体,涵盖公司下属全资及控股子公司。

编制依据

报告编写按照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的有关要求,上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、全球报告倡议组织《可持续发展报告编写指南(GRI Standards)》《G4行业指南-机场运营者》,参考国际标准化组织 ISO 《ISO 26000:社会责任指南(2010)》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南(CASS-CSR3.0)》、联合国《2030年可持续发展议程》以及民航业相关补充指引来协助确定报告内容,系统整合相关的关键性指南和标准要求,回应利益相关方的各项期望和要求,突出行业特色和公司特点。

信息来源

本报告所采用的相关资料、数据和案例来源于上海机场(集团)有限公司的内部正式文件和相关统计,且通过相关部门审核。

指代说明

为便于表述和阅读,本报告以“上海机场集团”“机场集团”“集团公司”“我们”“公司”表示“上海机场(集团)有限公司”,以“股份公司”指代“上海国际机场股份有限公司”,以“浦东机场”指代“上海浦东国际机场”,以“虹桥机场公司”指代“上海虹桥国际机场公司”,以“虹桥机场”指代“上海虹桥国际机场”。

相关信息获取

报告语言为中文和英文,在对两种文本的理解上发生歧义时,请以中文文本为准。报告以纸质版和电子文档两种方式发布,其中,电子文档可在上海机场网站官方网站“企业社会责任”栏目下载阅读。

若需获取纸质报告,或对报告有任何建议,请按以下方式联系我们:

地址:中国上海市虹桥国际机场迎宾二路200号

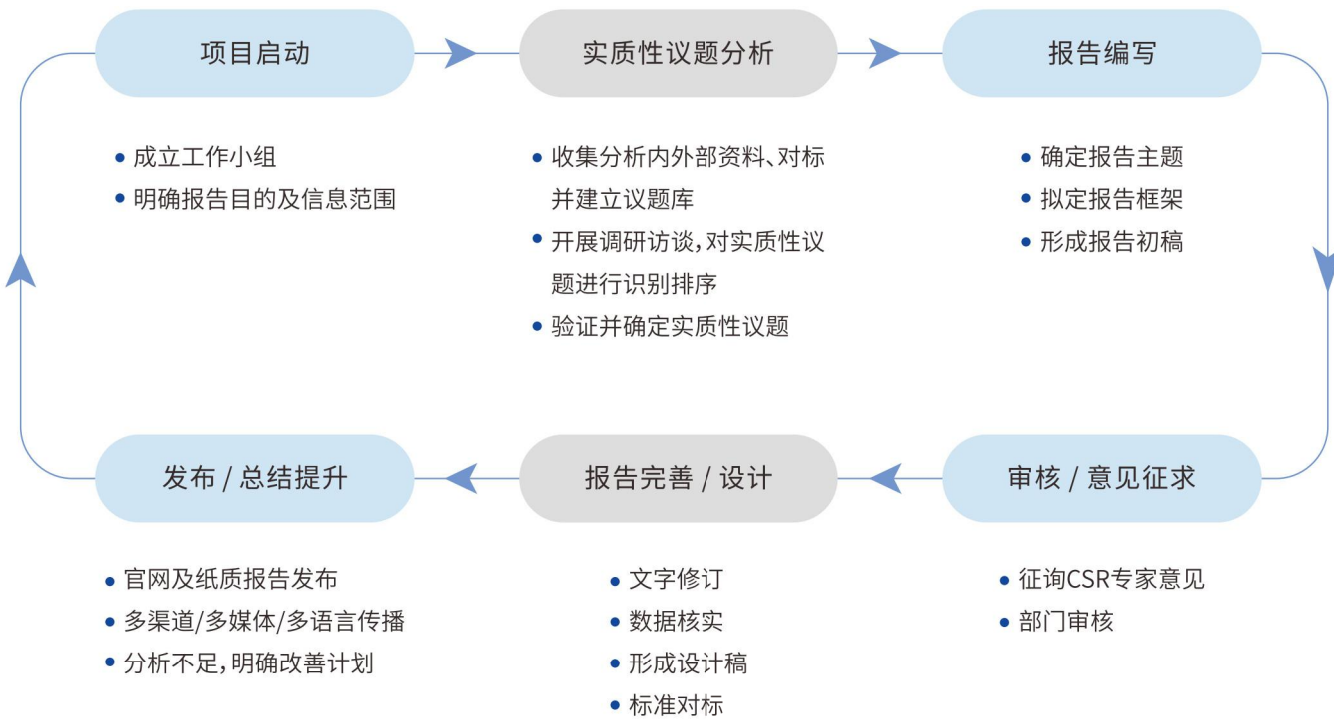
邮编:200335

电话:021- 62692200

传真:021-62691100

网站:www.shairport.com

编制流程



GRI CONTENT INDEX

GRI 指标索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

GRI披露项	页码	说明
组织概况		
102- 1	P8	
102- 2	P8	
102- 3	P8	
102- 4	P10-13	
102- 5	P8	
102- 6	P10-13	
102- 7	P10-13/P76	
102- 8	P76	
102- 9	-	
102- 10	-	未发生重大变化
102- 11	P33	
102- 12	P14-15	
102- 13	-	中国民用机场协会、国际机场协会 (ACI)
战略		
102-14	P28	
道德和诚信		
102- 16	P28	
管治		
102- 18	P29-30	
利益相关方参与		
102- 40	P94-97	
102- 41	-	
102- 42	P94-97	
102- 43	P94	
102- 44	P94-97	
报告实践		
102- 45	P8	
102- 46	P98	
102- 47	P94-97	
102- 48	-	无信息重述
102- 49	-	无重大变化

GRI披露项	页码	说明
102- 50	P98	
102- 51	P98	
102- 52	P98	
102- 53	P99	
102- 54	P100	
102- 55	P100-101	
102- 56	-	无外部鉴证
GRI 201:经济绩效 2016		
GRI 103	P44	
201- 1	P44	
GRI 203: 间接经济影响 2016		
GRI 103	P36/P84	
203- 1	P36-39/P84-85	
GRI 302: 能源 2016		
GRI 103	P53	
302- 3	P56	
302- 4	P57	
GRI 303: 水资源 2016		
GRI 103	P55	
303-2	-	不存在因取水而受重大影响的水源
GRI 307: 环境合规 2016		
GRI 103	P53-58	
307-1	-	未发现违反环境法律和/或法规的情况
GRI 401: 雇佣 2016		
GRI 103	P76	
401- 2	P80-81	
GRI 404: 培训与教育 2016		
GRI 103	P78-80	
404- 2	P79	
GRI 413: 当地社区 2016		
GRI 103	P84/P86	
413- 2	-	无实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
GRI 103	P48-52	
416- 2		未发生相关违规事件

FEEDBACK SHEET

意见反馈表

感谢您阅读《上海机场集团2019年企业社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对公司社会责任工作和此份报告的反馈意见。您可填写下表, 通过以下方式反馈给我们:

地址: 中国上海市虹桥国际机场迎宾二路200号

邮编: 200335 电话: 021- 62692200 传真: 021-62691100

您对本报告的总体评价:

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

您认为报告结构是否合理?

☐ 非常合理 ☐ 合理 ☐ 一般 ☐ 较不合理 ☐ 不合理

您认为报告是否易读?

☐ 非常易读 ☐ 易读 ☐ 一般 ☐ 较不易读 ☐ 不易读

您最为关注上海机场集团哪方面的社会责任议题 (可多选)

☐ 安全与安保 ☐ 机场规划与建设 ☐ 贡献区域经济发展 ☐ 服务国家战略 ☐ 交通联运与可及性 ☐ 运行效率 ☐ 国际化

☐ 吞吐能力 ☐ 党建 ☐ 航班正点 ☐ 机场便捷性 ☐ 中转能力 ☐ 旅客满意度 ☐ 智能化服务 ☐ 投诉与争议解决 ☐ 特殊乘客服务 ☐ 航空公司合作 ☐ 行业发展促进 ☐ 驻场单位支持 ☐ 环境管理 ☐ 能源与排放 ☐ 周边环境治理 ☐ 培训与发展 ☐ 福利与关爱 ☐ 重大活动保障 ☐ 社区联建共治

您所关注信息在议题中披露程度如何?

☐ 很全面 ☐ 比较全面 ☐ 有所涉及 ☐ 涉及很少 ☐ 未涉及

您还有哪些关注的议题未反映在报告中?

您对公司的社会责任工作或社会责任报告的其他建议。



微信 WeChat
公众号: 上海机场



微博 weibo
@航旅直通车-上海机场

上海机场服务热线
SERVICE CENTER
021-96990

www.shairport.com

上海机场（集团）有限公司

上海市虹桥国际机场迎宾二路200号

电话: 021-62692200

传真: 021-62691100

网址: www.shairport.com