杭州萧山国际机场有限公司

社会责任报告

2013

Corporate Social Responsibility Report

HIA

报告概况

这是杭州萧山国际机场有限公司发布的第二份社会责任报告，本报告阐述了杭州机场的可持续发展理念，以及在保障责任、客户责任、员工责任、伙伴责任、环境责任和社会责任等方面的诸多努力和绩效。

编制本报告的过程中，特别是在选择、衡量社会责任议题时，我们把全球报告倡议组织提出的报告完整性、实质性等原则和利益相关方的反馈作为报告编制的指导准则，同时更加突出重点内容。我们通过企业可持续发展角度和利益相关方关注角度来确定议题。

报告时间

2013 年 1 月 1 日～ 2013 年 12 月 31 日，部分内容及数据追溯以往年份。

发布周期

本报告为年度报告。

涵盖范围

本报告涵盖杭州萧山国际机场有限公司及其下属单位。

数据来源

本报告中所有数据均来自杭州萧山国际机场有限公司正式文件和统计报告。

称谓说明

为便于表述和阅读，本报告中“杭州萧山国际机场有限公司”也以“公司”、“我们”、“杭州机场”或者“机场”表示。

报告参照

· 浙江省国资委《关于省属国有企业和谐企业建设工作的指导意见》（浙国资发〔2012〕5 号）
· 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）》
· 《DZCSR30000 中国企业社会责任标准体系手册》
· 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G3.1）
· 国际标准化组织（ISO）《ISO26000：社会责任指南（2010）》

发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版浏览及下载地址请登录 www.hzairport.com 查询。

联系方式

地址：中国杭州萧山国际机场　邮编：311207
电话：0571-8666 2102　传真：0571-8666 2107

报告议题收集

我们通过多种方式收集社会责任报告议题。

· 管理层建议社会责任议题
· 内外部专家提出建议
· 向各单位收集社会责任报告议题
· 向利益相关方收集议题

报告议题确定

我们通过与利益相关方沟通，从利益相关方的影响和我们自身发展价值创造这两个维度来选择报告议题。

目 录

领导致辞 1
关于我们 3

社会责任履责实践
安全为基 15
服务至上 19
卓越管理 25
以人为本 29
文化引领 35
保护环境 39
回馈社会 43

未来展望 47
履责绩效 48
社会评价 49
指标对照表 51
报告意见反馈 52

领导致辞

十八届三中全会指出，要以资产保值增值、承担社会责任等为重点，进一步深化国有企业改革。对国企而言，承担社会责任已不仅仅是一种道义担当，更是企业深化改革的导向。作为国有控股中外合资企业，杭州萧山国际机场有限公司一直重视履行社会责任，坚持企业和社会责任内在统一，不断丰富社会责任的内涵，拓展履行社会责任的渠道，推进经济效益和社会效益协调发展。

2013 年是杭州萧山国际机场历史上具有特殊意义的一年。历时六年建设、投资百亿、备受关注的机场二期工程投入使用，我们顺利实现了“双跑道、多航站楼、多机坪”安全有序运行的目标要求，机场年旅客吞吐量迈上 2000 万人次新台阶。浙江机场集团有限公司的挂牌成立，为下一步我们加快改革转型奠定了重要基础。

2013 年也是杭州机场经营形势比较严峻的一年，国际经济复苏艰难，中国经济减速换挡。市场复杂多变，行业竞争加剧。面对诸多困难和挑战，机场上下团结一心，迎难而上，奋力进取，圆满完成各项工作任务，在可持续发展的征程中又迈出了坚实的一步。

我们坚持“安全强基”。不断完善安全管理体系，加快安全管理制度和理念的延伸，将人的因素置于安全工作的首位，在多层次、高标准的工作中强化安全意识和责任心。在全体员工的努力和各方的配合下，我们全年共完成旅客吞吐量 2211.41 万人次、货邮吞吐量 36.81 万吨、保障航班起降 19.06 万架次，同比分别增长 15.7%、8.8% 和 14.6%。特别是年旅客吞吐量净增 300 万人次，为通航以来历年最好水平。

我们坚持“服务至上”。加大服务管理体系建设，不断统一、完善全流程的服务标准。加大服务投入，加快服务硬件升级改造。我们始终尊重客户的需求，积极创新服务产品，强化服务品牌建设。通过推出“微查询”服务和新版《旅客服务指南》等，为广大旅客提供了更为便捷、贴心的服务。2013 年，杭州机场的 ASQ（旅客满意度调查）得分为 4.63 分，同比提升 1.31%。

我们对社会公布的 28 项服务承诺百分百兑现，荣获全国和浙江省实施卓越绩效先进企业称号，服务质量管理得到了社会各界的认可。

我们坚持“绿色发展”。始终将节约能源消耗作为节能减排的重点，努力降低发展对社会环境的影响。通过明确能源定额、强化节能降耗目标责任考核、推行科技节能以及开展“节能宣传周”等手段，推进节能减排精细化管理，不断提升能源利用效率，为发展低碳经济、改善环境积极贡献自身力量。

我们坚持“以人为本”。对内服务员工，对外服务客户与社会。注重员工职业规划设计，不断激发员工干事业的潜能。关注社区发展，开展多种形式的志愿者服务活动，关爱儿童，扶贫济困。2013 年，我们还圆满完成了全国“两会”、党的十八届三中全会、中央经济工作会议及春运、暑运、援菲救灾等重要运输保障任务，在一系列急难险重任务面前挺身而出，彰显了浙江门户和省属国企的庄严使命与优良公民形象。

作为浙江航空运输业龙头企业之一，我们清醒地认识到自身肩负的社会责任和承担的历史使命，企业的发展不能以破坏环境、透支未来为代价，我们追求与相关利益各方稳步提升，在经济、环境、社会各方面实现科学、可持续的发展。2014 年我们将继续强化战略发展，不断提升企业竞争实力，增强共有价值创造，努力践行“中国梦”，力求在履行企业社会责任方面成为行业表率。

沈晖

杭州萧山国际机场有限公司

董事长、党委书记

关于我们

杭州萧山国际机场是浙江省第一空中门户，是世界繁忙机场之一。通航以来，我们一直致力于为旅客和货主提供安全可靠、舒适便捷的航空运输服务。我们的航线网络不断完善，运输生产稳步攀升，设施规模不断扩大，在推进浙江民航强省建设和经济社会发展中发挥越来越重要的作用。

机场简介

杭州萧山国际机场位于浙江省杭州市东部，距市中心 27 公里，是中国重要的干线机场、国际定期航班机场、国家一类对外航空口岸和国际航班备降机场。

名称	杭州萧山国际机场
IATA 代码	HGH
启用时间	2000 年 12 月 28 日
机场等级	4F
用地总面积	1000 公顷（14967 亩）
航站楼	3 座（T1、T2、T3），总面积 37 万平方米
跑道	两条，分别长 3600 米和 3400 米
机位	109 个
航空公司	50 家
航线	185 条
航点	108 个

旅客吞吐量

2211.41 万人次

货邮吞吐量

36.81 万吨

航线

185 条

航班起降架次

19.06 万架次

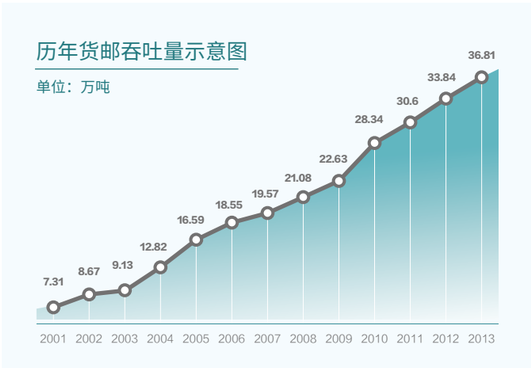
区位优势

杭州机场位于浙江省杭州市，地处中国经济最发达的长江三角洲地区。长江三角洲是中国第一、世界第六大都市圈，是中国发展速度最快、投资环境最佳、经济内在素质最好、创新能力最强、最具活力的地区之一。

浙江省位于长三角南翼，是中国经济大省，2013 年浙江省生产总值 37568 亿元，比上年增长 8.2%；人均生产总值 68462 元，增长 7.8%。浙江省是旅游大省，旅游资源非常丰富，素有 " 鱼米之乡、丝茶之府、文物之邦、旅游胜地 " 之称。2013 年，全省累计接待国内游客 4.34 亿人次，接待入境游客 866 万人次。

杭州市是全省政治、经济、科技和文化中心，2013 年全市实现生产总值 8343.52 亿元，旅游总收入达 1603.67 亿元，人均可支配收入 39310 元。杭州是全国重点风景旅游城市，人文历史积淀深厚，风景优美，尤以西湖著称于世，素有“人间天堂”之称。

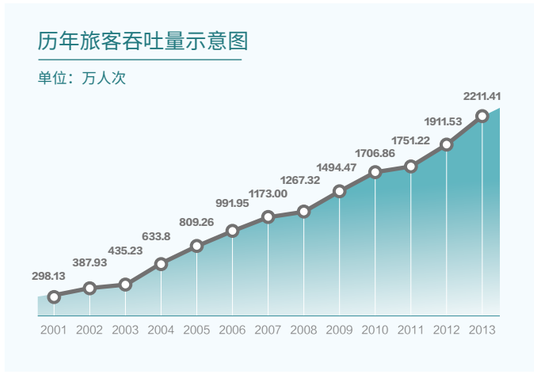
杭州机场依托浙江省内 4 小时公路圈和长三角地区密集的高速公路网，可以方便地通达杭州各城区以及浙北、苏南等地区，中转市场辐射区服务可间接覆盖国内南北沿海各省市的绝大部分地区，客货运输需求充沛，空港经济腹地辐射区域密集，航空市场前景广阔。



行业地位

2013 年，机场旅客吞吐量 2211.41 万人次，年增长 15.7%，货邮吞吐量 36.81 万吨，年增长 8.8%。2013 年客、货吞吐量分别位列中国内地机场第 10 位和第 7 位，是中国内地第四大航空口岸。

根据 ACI（国际机场协会）发布的年度机场排名，2013 年杭州机场旅客吞吐量居全球机场第 70 位，货邮吞吐量居全球机场第 55 位。较 2012 年分别提升 9 位和 1 位。



航空公司、航线及航点

国内 28 家：国际航空、南方航空、东方航空、厦门航空、四川航空、山东航空、海南航空、首都航空、天津航空、深圳航空、上海航空、成都航空、春秋航空、奥凯航空、华夏航空、中联合航空、大连航空、重庆航空、河北航空、祥鹏航空、西藏航空、幸福航空、昆明航空、长龙航空、吉祥航空、扬子江航空（货）、东海航空（货）、顺丰航空（货）。

地区 7 家：港龙航空、香港航空、澳门航空、复兴航空、长荣航空、华信航空、立荣航空。

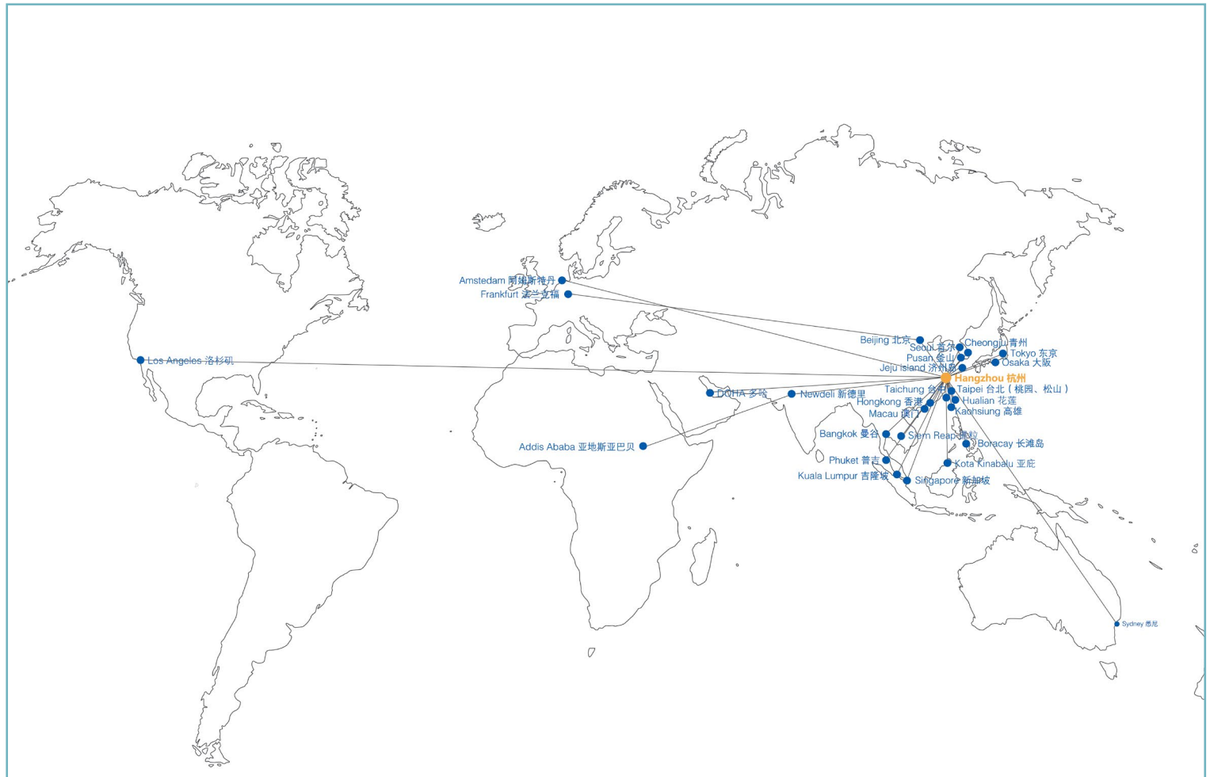
国际 15 家：全日空、韩亚航空、大韩航空、亚洲长途航空、泰国亚航、马来西亚亚航、捷星航空、菲鹰航空、印尼发达飞航空、美佳环球航空、越南航空、埃塞俄比亚航空、荷兰皇家航空、卡塔尔航空、柬埔寨吴哥航空。

航 线

总航线 185 条，其中国内 156 条，国际 22 条，地区 7 条（仅统计当年定期以及定期包机航线，不含备降航线）。

航 点

定期总航点合计 108 个（仅统计通航点，含定期包机，不含备降航班航点），其中国内 78 个，地区 7 个，国际 23 个。



国际及地区航线示意图

国内航线示意图

公司简介

杭州萧山国际机场有限公司于 2000 年 12 月挂牌成立，负责杭州萧山国际机场日常运营管理。

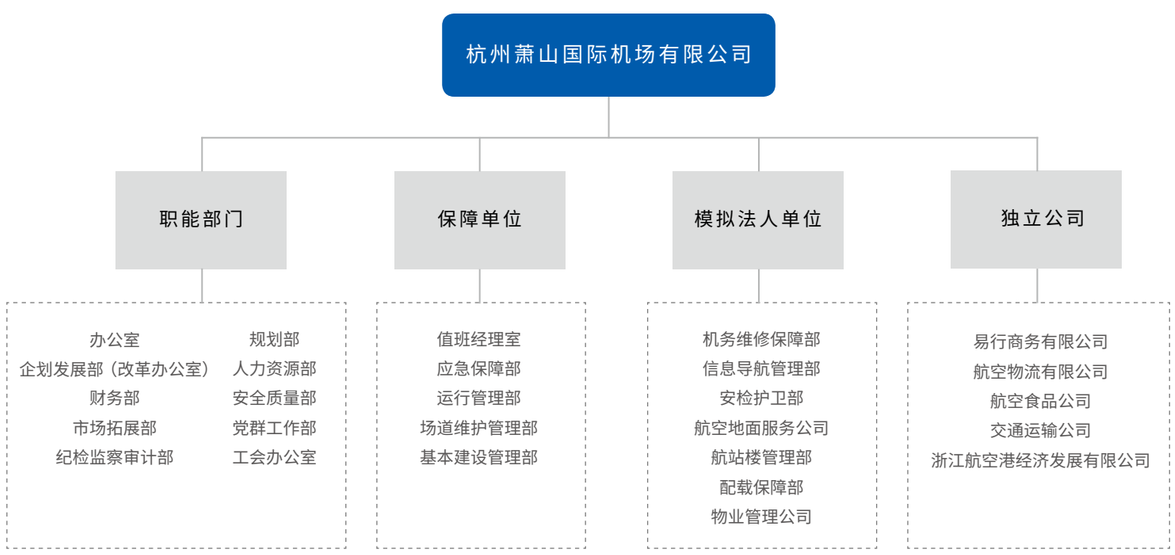
2006 年与香港机场管理局共同出资组建合资公司。合资公司注册资本 56.86 亿元人民币，其中浙江机场集团有限公司占 44.526%，杭州市金融投资集团有限公司占 10.237%，杭州市萧山区国有资产经营总公司占 10.237%，香港机场管理局占 35%。

2012 年 12 月 30 日，杭州机场二期扩建工程全部建成投运，从此跨入了双跑道、多机坪、多航站楼的现代化大机场时代。

公司目前下设 10 个职能部门、5 个保障单位、7 个模拟法人单位，5 个独立公司，现有员工 3800 多人。

组织架构

杭州萧山国际机场有限公司组织架构图



2013 年履责实践主要荣誉

- 全国五一劳动奖状
- 全国实施卓越绩效先进单位
- 2012-2013 年度中国建筑工程“鲁班奖”（国家优质工程）
- 全国民航青年文明号
- 浙江省实施卓越绩效管理先进企业
- 浙江省创建劳动关系和谐企业及园区工作先进组织
- 浙江省青年文明号

参加的主要社团

- 国际机场协会
- 浙江省质量协会
- 浙江省安全生产协会
- 浙江省设备管理协会
- 中国民用机场协会
- 浙江省服务业联合会
- 浙江省物流与采购协会
- 浙江省国有资产管理协会

公司治理

合资公司董事会共设董事 11 名，其中董事长 1 人、副董事长 2 人。其中，浙江省委派 5 名（包括董事长、副董事长及 3 名董事），杭州市及萧山区各委派 1 名，香港机管局委派 4 名（包括第一副董事长及 3 名董事）。按照合资公司章程，董事会会议每季度召开一次。

诚信合规经营

公司在运营中恪守诚信经营、公平竞争的商业道德和商业准则，健全各项规章制度，推进重大决策合法合规。

推进重大决策管理

公司实行重大决策的法律审查制度，对重大决策或合作项目均邀请公司常年法律顾问全程介入，提出法律意见或出具法律意见书，确保公司重大决策合法合规。

健全规章制度管理

为实现制度化、规范化管理，公司制定了一系列规章制度。同时对重要规章制度实行法律审核，确保出台的规章制度符合国家有关法律法规。

风险控制

公司建立法律风险定期评估机制，每年开展一次法律风险评估，分析重点风险领域，查找风险点、提出风险防范措施，维护公司合法权益。公司法务部门积极协助各二级部门妥善处理各类纠纷和诉讼案件。

公司全面推行财务预算管理，初步形成一套多层次、多角度的财务预算管理体系，有效掌控成本费用，全面把握公司的总体财务经营状况，财务风险得到有效控制。

公司加强内控管理，积极开展各项审计工作，独立监督和评价各子公司经济活动的真实性和合法性。

廉政建设

加强廉政教育和作风建设

以贯彻落实中央八项规定精神为抓手，持续开展党性党风党纪教育和正风肃纪检查，促使党员干部牢固树立群众观点和服务意识，强化党纪和法制观念，促进工作作风明显转变。

完善管理制度和业务流程

在全面排查业务流程、制度机制和外部环境等方面可能存在的廉政风险点的基础上，深入开展了廉政风险防控机制建设，着力完善“三重一大”事项集体决策和大宗设备材料采购等规章制度，同时以完善法人治理结构为重点，加强子公司董事、监事会建设，健全公司内部控制和风险防范机制，促进各项业务工作顺利开展。

加强重点岗位和关键环节的监督

加强对工程建设、设备采购、服务外包、商业广告招商等商业贿赂易发多发的重点领域、重点岗位和关键环节的监督，与地方检察机关共同开展企检联合预防工作人员职务违法违纪工作。

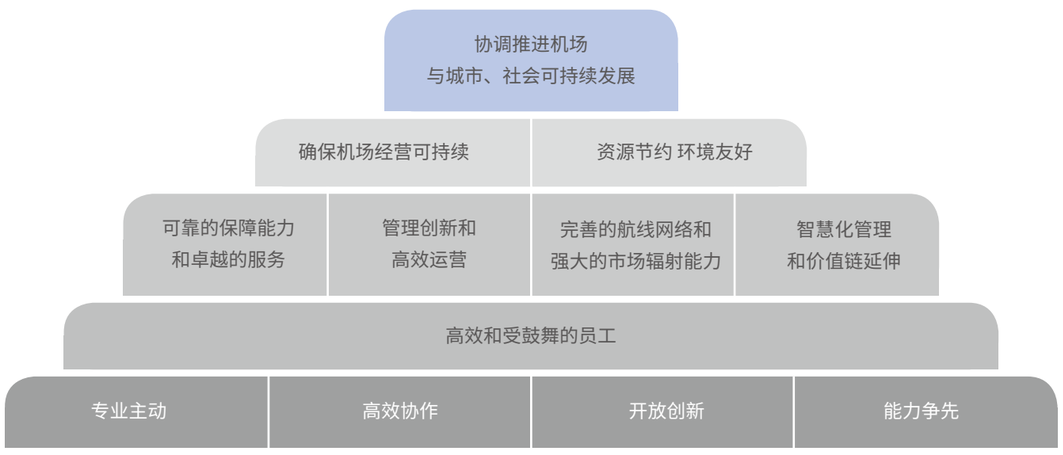
利益相关方

利益相关方	沟通方式	关注的议题
政府	相关会议、工作汇报、统计报表	机场建设稳步推进、诚信守法、依法纳税、扩大就业、政策响应
浙江省国资委	政策发布、相关会议、监督管理、指标考核、统计报表、信息报送	保值增值、科学发展、规范经营、经营风险有效防控、安全生产
债权人	相关会议、工作汇报、信息报送、高层会晤	投资回报、风险控制、信息沟通
金融机构	投资者大会、信息报送、高层会晤	资产回报、风险控制、信息披露
同业者	行业论坛、行业会议、高层互访	关注行业发展及趋势、维护公平竞争和行业发展
客户	相关会议、高层会晤、合同或协议、公司网站、公司报刊杂志	安全保障、准点率、服务质量、满意度、商业信用、投诉处理
合作伙伴	相关会议、高层会晤、公司网站及杂志、招投标、合同执行	诚信守约、合作共赢、长期合作、战略合作、按时付款
员工	职工大会、代表大会、工会、劳动合同、厂务公开、员工手册、公司网站报刊及杂志、领导信箱、公司活动	职业发展、薪酬福利、权利义务、安全健康、工作环境、企业文化
社区	环保宣传、志愿服务、公益活动、扶贫帮困	噪音控制、空气质量、安全环保、公益事业
非政府组织	相关会议、公益活动	遵纪守法、支持参与社会活动
新闻媒体	新闻发布会、新闻报道、媒体座谈会	信息公开透明、接受社会监督

可持续发展战略

公司积极推进绿色机场和可持续发展机场建设，把可持续发展纳入战略目标体系，围绕“专业主动、高效协作、开放创新、能力争先”的核心价值观，依靠管理创新和富有创造力的员工，以可靠的保障能力、卓越的服务、智慧化的管理、完善的航线网络和强大的市场辐射能力不断满足客户的需求，通过整合浙江省及杭州市周边资源来构建一条以杭州机场为动力的可持续发展绿色价值链，从而协调推进机场与城市、社会的可持续发展。

可持续发展战略体系



社会责任体系

我们依托可持续发展的理念，从安全为基、服务至上、卓越管理、以人为本、文化引领、保护环境和回馈社会等方面不断践行和完善社会责任体系。

社会责任体系

安全为基

公司牢牢把握安全不放松，以“提升运行品质”为主线，带领全公司广大干部员工，深化 SMS 和 SeMS 的运行，建立健全长效机制，提升机场保障能力，安全形势总体平稳，顺利实现第十三个安全年。

落实安全绩效考核

公司严格落实安全生产责任，根据省政府、民航华东地区管理局下达的年度安全控制指标，结合实际，自我加压，细化、量化制定了 9 项公司安全控制指标，并逐级分解到各单位、科室、岗位、员工，层层签订《安全责任书》。在考核上，一方面加大对各类隐患、问题、无后果违章的处罚力度，并将外包、租户等单位的管理责任纳入监管单位的考核；另一方面强化正向引导和激励，对积极主动管理、发现整改隐患的单位和个人给予加分、表彰；同时，就如何强化现场管理成效考核广泛征求各单位意见，力争做到标准合理、考核公正。

夯实安全生产基础

2013 年，随着二期投运，机场迎来了双跑道、多航站楼、多机坪运行的新时代，公司在前几年抓安全保障能力建设、现场管理的基础上，提出了提升运行品质的构想。

制定方案，明确未来三年目标任务

公司广泛征求意见，制定详细方案，从安全和运行等方面提出了 9 项目标，以生产运行组织、安全服务监管、品牌创建、技能提升、效能考核等为切入点，提出了 4 大项工作举措，并着手实施。

全面梳理，解决日常运行保障和特情处置中的问题

公司在二期投运百日时，组织了日常运行保障和特情处置相关问题梳理整改，前期共汇总各类问题 121 条，通过各单位自行或协调其他单位解决后，对剩余的 4 大类 18 个问题在公司领导、职能部门走访沟通后进行集中研究解决，落实责任单位和整改措施。

重在落实，抓隐患问题的整改和工作任务的跟踪

落实各单位月度风险管控机制，各单位每月梳理存在的风险，告知员工，落实管控措施，实施动态管理。执行安全生产讲评会《落实检查单》制度，共下发 41 期，落实问题 206 个。认真落实民航监管部门检查问题及建议整改。

齐抓齐动，开展安全生产月活动

2013 年 6 月是全国第十二个“安全生产月”，公司以“强化安全基础，推动安全发展”为主题，结合运行品质提升，制定方案，通过摄影比赛、知识竞赛、岗位练兵、“青年安全生产示范岗”创建评比等十项具体活动的开展，党政工团齐动，普及安全生产法律法规和安全知识，强化全员安全生产法制意识、责任意识、事故防范意识和自我保护意识。

强化一线监督检查

由公司主要领导带队，全面深入系统开展安全生产大检查，查思想认识、主体责任、人员资质、规章落实、安全基础、监督管理，全面排查安全生产隐患。经 4 个月时间，5 个阶段工作，6 条检查主线，7 个检查方面，对各单位自查、专项检查、局方检查和督导发现的问题，由各单位主要负责人签字确认，严格按照规定时限落实整改。对于涉及公司层面的问题，召开专题协调会议，消除隐患，落实责任，明确整改期限，闭环管理。

春节春运期间，进行了厨房消防、用电、外包单位值班及应急响应、导航台站值守等四项检查；结合机坪运行，对机务、地服、配载等三家机坪设施设备种类多、数量大的单位进行调研，提交了专题报告；针对二期飞行区环境复杂，对鸟害防范进行了专项检查，提出建议。

共筑机场安全防线

机场安全离不开上级管理部门的指导和各驻场单位的协作，公司以机场安全管理委员会为平台，以联系会议制度为纽带，紧密联系政府、行业监管部门、驻场单位，不断增强机场安全合力。召开 2013 年杭州空港联席会议和第十六次局场联系会议，结合二期投运以来安全运行情况，从净空管理、飞行区管理、空防安全、除冰雪工作、AOC 联席办公、运输保障和空管保障等方面进行相互研讨，共筑机场安全防线。

本场开展冬季除冰雪专项演练

提升应急救援能力

2013 年公司共修订各类应急预案、手册 14 份（部）、组织应急演练 85 次，按照“稳中求进”总方针，朝着“实战性、操作性、针对性”的目标不断提升应急快速反应能力和应急处置能力。一年来，机场先后遭遇多次自然灾害和大面积航班备降，公司上下加强协调配合，共同确保了机场安全、平稳、顺畅运行，应急处置能力在实战中得到检验。

案例

通过航空安保审计。2013 年 9 月 23 日至 27 日，民用航空华东地区管理局审计组对机场进行第二轮航空安保审计，审计的结论为符合。本次审计组共对机场 188 个审计点进行了审计，其中审计结果为符合的审计点 180 个、基本符合 6 个、不符合 0 个，未确认 0 个，不适用 2 个。

服务至上

服务工作牢牢把握“稳中求进”的总基调，严格遵循 ISO9000 质量管理体系标准，按照“快速响应、至诚至微、超越期望”的服务理念，凝心聚力、不断创新，切实提高服务品质。

完善服务制度

公司制定《杭州机场服务质量标准》，以机场服务流程为主线，由通用服务质量、旅客服务质量、航空器服务质量、货邮服务质量和行李服务质量 5 部分组成。并导入包括主观评价和客观评价两部分组成的《民用机场服务质量评价体系》，主观评价（旅客满意度）与客观评价（现场测评）紧密结合，通过相互印证的方式，对机场的服务质量进行系统规范的评价，同时结合参与国际机场协会（ACI）的机场服务质量调查（ASQ），完善服务制度，提升服务质量。

机场积极协调各航空公司优化航班时刻编排，加强与上海区管中心协同，推进 CDM（协同决策 Collaborative Decision Making）系统建设和应用，完善空地联动机制。

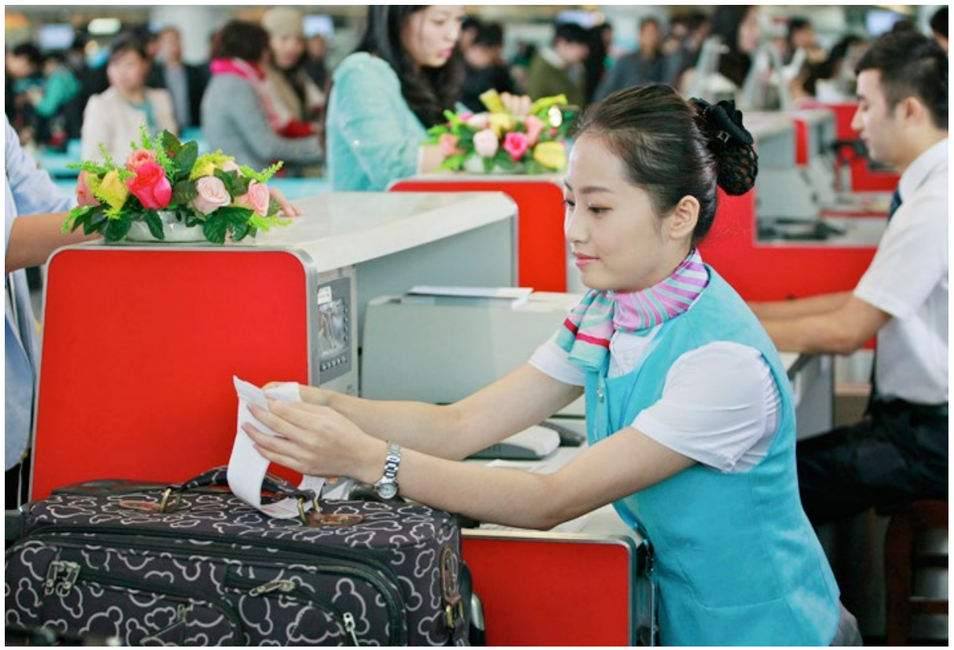
提升服务水平

强化不正常航班的保障服务工作

通过强化延误航班信息通报，优化旅客服务协调机制，协调做好应急处置及严格落实值班管理等方面的工作，进一步增强了航班延误处置工作的生产组织和协调指挥，及时与旅客加强交流和沟通，有效减少了旅客群体性事件的发生，提高了航班延误服务处置工作效率和质量。

案例

航班正常性专题研究。为不断提升航班正常率，公司成立了航班正常性专题研究小组，每周对航班运行数据进行统计分析，对始发航班执行提前 10 分钟关舱门措施。公司各保障部门大力实施精细化管理：值机在起飞时刻前 40 分钟截止；提供足够的安检通道，保证旅客最多 12 分钟通过安检；争取在起飞时刻前 10 分钟完成旅客、货物及行李的保障流程；始发航班 90% 靠接廊桥；每个保障环节倒计时，有专职监管员负责监督协调，精确到分秒。经过不懈努力，本场始发航班正常率环比提升 14 个百分点。



优化双跑道运行能力

双跑道运行有利于分离进离场航线解决飞行冲突，减少因跑道拥挤造成的流量控制，缩短航空器地面等待时间，并通过运行模式转换、选择性维护等措施，可确保始终至少有一条跑道处于适航状态，机场关闭的情况基本消失。根据双跑道运行前后数据分析，高峰小时航班放行正常率提高了 6 个百分点。

推进服务品牌建设

空港百灵每天在 FM95、FM93、FM91.8 等六个电台连线播报机场最新信息，达 15 个播报时段，缩短播报时间间距，提升空港百灵的播报实效，进一步拉进机场与旅客之间的距离；在本场新浪官方微博和公司官方微信平台上先后推出了“微查询”服务，旅客可实时查询航班动态信息及全国机场天气情况。

培育专业化服务团队

以“安康杯”竞赛、“质量月”等活动为抓手，积极开展服务礼仪、沟通技巧、证件查验等特色专题培训，广泛开展岗位练兵和技能比武，不断提高员工综合服务素质。同时注重对员工服务意识和职业道德等方面的培养，使三个“全心全意”服务理念在员工日常工作中得到更好体现。

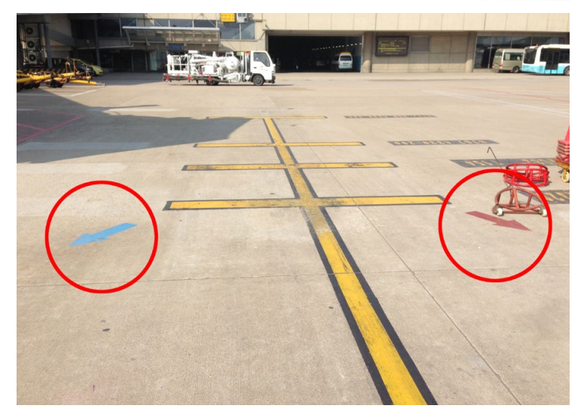
急旅客所急人性化服务获好评

提升员工服务素质，为旅客提供人性化服务，帮助有需要、有困难的旅客解决实际问题。2013 年找回旅客遗落的贵重物品约 1400 余件，金额达 400 多万元。并在确保航班正点的基础上，协助晚到旅客尽量成行，全年协助晚到旅客快速登机达万余人次，协助晚到旅客顺利改签近三万人次。针对高峰小时，及时增开值机柜台，缓解旅客排队等候压力，登机前组织旅客转弯排队，保持隔离区内公共秩序。

案例

彩色推机。公司在内地机场中率先实行“彩色推机”作业工作流程，简化了空管、机组、机务间的口令，减少了信息传递误差，提高了航班出港效率，降低了机坪冲突频次，使机坪运行更加安全、高效、顺畅。

彩色推机，指在相关机位标注彩色推机方向指引线，塔台管制员根据实际运行需要，发布按某种颜色线推出的指令给地面工作人员，地面人员根据颜色线指令按预定的方向将飞机推出机位。



抓好服务细节

打造特色服务提升美誉度

进一步做好“团队预约值机”服务，提高团队旅客值机办理效率；规范行李卸放操作要求，重点落实行李轻拿轻放、把手朝外等六项工作要求，在民航局旅客服务质量评价体系测评中获得评审组好评；推出春运“无人陪伴儿童 / 老人”办理专柜，推出三八节、母亲节特色服务，除夕送饺子、新年送祝福、元宵送汤圆、中秋送月饼等一系列形式多样、贴合需求的服务举措，努力提升旅客愉悦的乘机感受。

推出春运无人陪伴儿童成人办理专柜

改善旅客服务设施设备

采用 LED 光源标识标牌，增强了辨识度与清晰度；直饮水机采用逆渗透技术，通过过滤网在饮用水中直接加入矿物质，丰富水的矿物质含量；旅客座椅皮面采用超纤维材质，设计更符合人体力学原理，提高了舒适度；首次单独设立 8 间旅客更衣室，方便旅客换衣；推出多部新型多媒体公用电话机，可免费拨打市话、上网等，为出入航站楼的旅客带来更为便捷的服务。

完善地面交通运输网络

目前机场地面交通已累计开通杭州市区武林门、城站火车站、萧山、下沙及绍兴、义乌、苏州、青田、诸暨、横店、金华、湖州、新昌、嵊州、嘉兴、海宁、永康、乌镇、椒江、路桥、上虞、衢州、临海、安吉、丽水等 25 条班线，逐步形成了以杭州机场为中心、辐射省内地市及周边省份城市的交通网络。加快杭州火车东站城市航站楼建设，进一步延伸机场的服务，顺利实现铁路、航空的无缝衔接。

漂流书屋的第一位旅客正在选择图书

开展到达货物延伸服务

公司为有效应对机坪扩建带来的操作时间延长现象，结合特种货物时效性特点与货主实际需求，为提升服务品质，于 2013 年 3 月推出以国内到达货物快速提取服务等为中心的货物延伸服务，自开展以来，便利快捷的提货程序和高效率的出货速度受到货主一致好评。

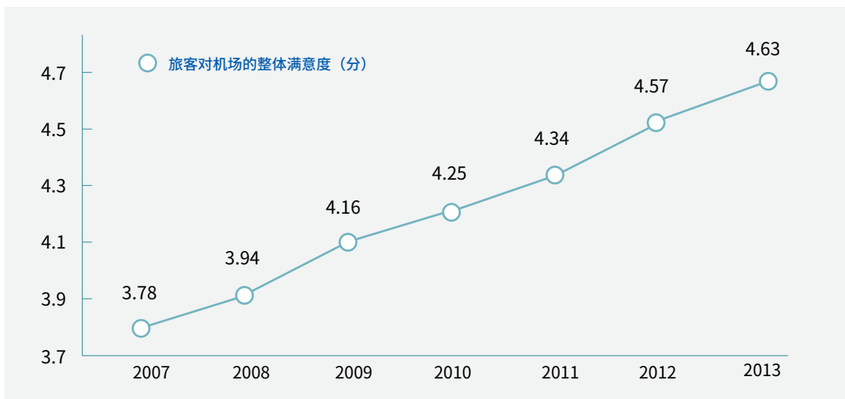
案例

做好大熊猫运输保障工作。在推出到达货物延伸服务后，公司对特种货物的运输保障能力得到进一步提升。2013 年 9 月 25 日，大熊猫再次抵达本场，公司为货主给予特殊货物快提服务，开辟绿色通道、与外场协商优先入库、提前办理提货手续等，使得大熊猫从飞机开舱卸货到货主提取仅使用二十分钟，创下国内货物快提服务速度之最。公司提供的特殊货物快提服务以快速的服务与稳定的操作水平最大程度地缓解了大熊猫长途飞行带来的不舒适感，受到了货主杭州动物园的赞赏与好评。

践行服务承诺

为提升机场服务水平，公司制定发布《杭州萧山国际机场服务承诺》，并建立和完善服务承诺的具体工作措施和考核机制。公司进一步提高员工的服务意识，增强员工的使命感和责任感，诚意接受社会各方的广泛监督，积极采纳服务改进建议，服务水平得到持续提升，2013 年，机场 ASQ（旅客满意度调查）4.63 分，同比提升 1.31%，全面兑现 28 项服务承诺，服务承诺兑现率 100%。

旅客对机场的整体满意度走势图（ASQ）



卓越管理

公司学习借鉴国际先进机场的管理理念、管理经验和管理方法，提高自身的管理素质和水平，积极推动公司从经营型向管理型转变。

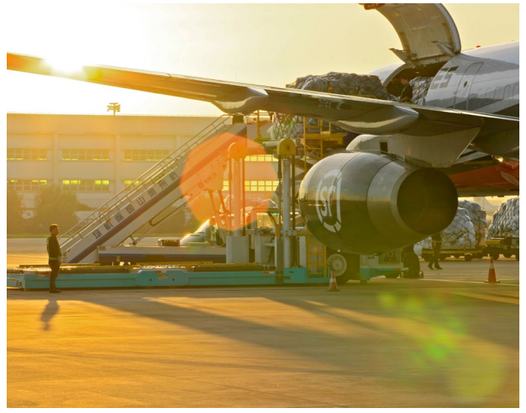
改革求变

做好改革顶层设计

公司成立了以董事长任组长的改革推进工作小组，拟定了《深化改革实施意见》，重点明确了独立公司、模拟法人单位下一步深化改革的具体思路及相关改革配套制度。根据《意见》修正了内部审批机制，修订了招标和合同管理制度，起草了基本建设和基建项目招标管理等规定，并围绕深化改革重点工作开展了“管理提升”活动。

实施内部组织架构优化

按照本场管理和实际运行需要，充实调整了部分二级机构职能。新成立了规划部，调整了值班经理室和基本建设管理部的工作职责，重新划分了航站楼商业管理和巡查职责，完成了二期指挥部职责调整和人员分流，进一步理顺关系、明确职责。此外，根据公安机关要求和保安服务有关规定，积极稳妥地调整了保安公司的隶属关系。



开展机场集团发展战略研究

浙江机场集团有限公司于 2013 年正式注册成立，是机场公司跨入集团化运作的新起点。为更好地推动机场集团平台的搭建，公司启动了以“浙江机场集团发展战略研究”为主题的课题研究，为下一步实质性集团架构的搭建提供指导。

推进机场总体规划研究

2013 年 2 月 1 日颁布实施的《民用机场建设管理规定》，取消了“机场总规五年修编一次”的强制规定，调整为“适时修编”。机场公司总规修编领导小组及时调整工作思路，将工作重点放到了总体规划的研究工作上，更为务实地对本场实际面临的发展问题开展重点研究。重点对飞行区、航站区、货运区三大板块的规划布局进行深入研究，先后三次就方案构型进行研究探讨。

做好“十二五”中期评估工作

按照“分项评估，一次总结”的评估方式，公司于 2013 年 8 月初完成各板块的分项评估，9 月初形成《机场公司“十二五”中期评估报告》。在回顾总结“十二五”前期完成情况的同时，对后期发展指标和重大投资项目进行调整更新，确保公司的可持续发展。

抓好改革创新重点工作

以杭州火车东站枢纽和钱江新城为突破口，推进设立城市航站楼的工作；开展本场公务机业务市场调查，分析市场动态和客户需求，研究制定本场公务机市场拓展策略；推进航空公司头等舱休息室自营模式改革。

市场导向

公司按照业务发展“客货并举、国际国内业务同步发展”总体思路，继续坚持“四个优先”原则（新增航点航班优先、大机型航班优先、始发运力航班优先、全货机航班优先），突出业务发展的重点，有的放矢地开展市场拓展，有力地促进了运输生产的持续稳定增长。2013 年新增马来西亚亚洲航空、柬埔寨吴哥航空、卡塔尔航空和吉祥航空 4 家航空公司，新增过夜停场飞机 11 架，停场总运力近 70 架；新开辟和恢复了宜昌、腾冲、赣州、遵义及沙巴、暹粒、多哈等 19 个国内外航点，定期航点达 108 个（国内 78 个，地区 7 个，国际 23 个）。

公司全年实施每日监测生产动态和采集市场供求信息，编报每周生产快报、市场动态分析报告、行业信息快报、航季分析报告多项常态信息材料，研究制定包括优化航线网络、航班时刻管理、推进空地联运等多项远近结合的应对方案建议，修改完善本场航线网络规划和拓展策略。

促进非航收益快速增长。2013 年，公司通过做大航空主业有效地带动了非航业务（副业）的发展。五家授权经营公司顺势而为，紧紧抓住主业发展、经营场地增加、经营条件改善的有利时机，积极拓展市场，加强成本管理，发展非航业务。截至 2013 年底，公司非航收入已占总收入的 51.68%，自机场运营以来首次实现“比重过半”。

公司不断调整货运策略，并逐步明晰机场货站平台未来发展方向。2013 年 9 月，公司与中国邮政浙江分公司就货包机落地事宜签署了《中短期合作协议》；继续扶持圆通货运在本场货包机相关业务需求，加大与其在进港腹舱航班走货项目的合作力度；保障南航杭州至洛杉矶全货机航班，此航线填补了本场没有飞往美洲全货机航班的市场空白及本省无飞往加利福尼亚州定期全货运航线的空白。

案例

第三方医药仓储。随着公司第三方药品物流仓库于 2013 年 3 月 26 日通过省药监局检查组的验收检查，4 月 10 日取得第三方药品物流确认件后，仓库招商工作逐步开展，专业化仓储资源 + 专业化运输资源相结合的优势渐渐显现，入驻药品厂家与意向客户正形成集聚效应，使公司的第三方药品物流项目在省内知名度不断提升。

对外合作

加强与地方政府的沟通对接

公司与省市区政府保持良好的沟通联系，定期报送机场月度、季度生产运输情况简报；持续做好机场物流园集聚区项目发展情况总结和考核以及季度、月报进展情况的上报工作；做好浙江省“411”重大有效投资项目、省重点物流企业 2012 年统计信息表、重点交通投资项目进度表等信息报送；做好“企业景气度调查问卷”、“2013 年经济社会发展主要指标”等资料的报送；开展机场物流园区与空港物流园区合作研究并草拟合作方案。

深入与行业间的交流合作

继续组织各级管理人员及优秀员工外送培训，2013 年共组织 52 次，120 人次，其中组织 13 名管理人员和 7 名员工代表赴香港机场参加机场管理培训课程及演练观摩活动。7 月，公司与衢州机场正式签订合作协议，承接其航班短停维修业务。公司积极与广州、厦门、宁波、温州、义乌等航站机务就航线维修、一般勤务保障及适航管理、质量控制等内容进行广泛交流，取长补短，共同提高民航维修水平。公司在 2013 年持续推进顺丰枢纽项目进程及长龙航空主运营基地落户等工作。

提升与驻场单位间的研讨协作

公司积极搭建由机场指挥员、航空公司飞行员和空管管制员之间的研讨协作平台，并将其作为服务和融入中心工作的重要抓手。2013 年着重以“如何有效实现双跑道、多机坪高效运转”为主题，开展了“提升 U 型区运转效率”、“雷雨大风影响下的双跑道运行”、“冬季除冰雪协同运行”等交流研讨沙龙，使得“三方交流”这个活动平台越来越彰显出活力，发挥出“提升运行效率”作用。

以人为本

公司坚持以人为本理念，着力构建和谐企业，依法维护员工的合法权益，建立富有竞争力的薪酬福利体系和职业发展通道，增强团队的凝聚力，员工满意度不断提升，为公司的平稳发展提供了强大的支撑力。

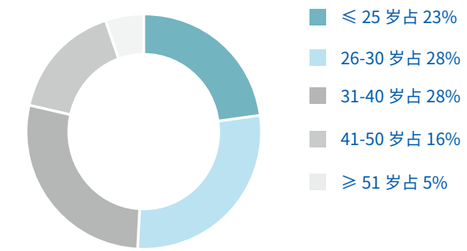
保障员工权益

公司严格遵守《劳动合同法》及其他法律法规的要求，与全体员工签订劳动用工合同以及《集体合同》、《女员工权益保护专项集体合同》，并为其缴纳养老、失业、医疗、生育、工伤等社会保险。按时足额发放员工工资，未发生拖欠工资行为；尊重员工的合法利益，未发生相关劳动争议事件。

公司运用人力需求的“方法统一化、配置层次化、用工多元化、编制从严化”的四化原则，建立了机场特色的人力需求评估数据模型和科学排班模型。公司对岗位进行分析，合理配置用工形式，提高排班的科学性，保障员工权益，得到了公司上下的一致认可。

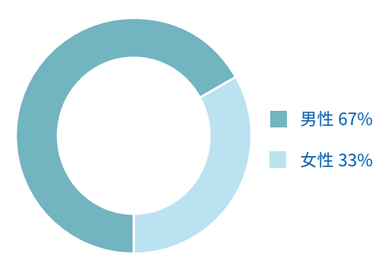
员工年龄分布图

其中，25 岁以下，891 人，占 23%；26-30 岁，1097 人，占 28%；31-40 岁，1074 人，占 28%；41-50 岁，632 人，占 16%；50 岁以上，198 人，占 5%。



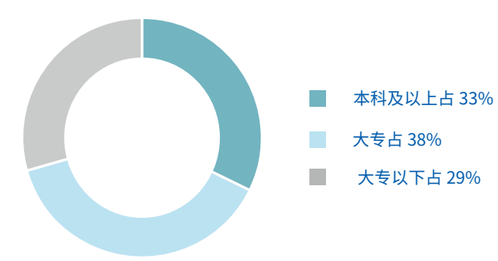
员工性别分布图

截至 2013 年年底，公司共有员工 3892，其中，男员工 2605 人，占 67%；女性 1287 人，占 33%。



员工学历分布图

其中，本科及以上学历 1261 人，占 33%；大专学历 1492 人，占 38%；大专以下 1139 人，占 29%。



促进职业发展

完善新员工入职培训体系

一是修订培训教材，根据“双跑道、多航站楼、多机坪”运行新特征，修订更新课件；二是对每期培训情况以工作联系函形式向各单位进行通报反馈；三是加强考核评估力度，为每一位安全文化考试均合格的新员工发放合格证书，并对两科均在 85 分以上的人员发放优秀学员证书和奖励。2013 年共组织新员工培训 7 期合计 349 人次。

加强岗位技能培训体系建设

一是在外派培训项目中继续向专业岗位以及年度绩效 4 分以上的骨干员工进行倾斜，起到了很好的激励作用；二是邀请香港机场专家来公司为一线核心岗位员工进行飞行区管理、航站楼管理和商业管制等专题讲座；三是配合航空公司国际航线开辟工作，为市场、地服等部门骨干人员安排专题外语培训，获得良好反响；四是进一步加强危险品上岗资质培训工作，全年共组织危险品上岗资质培训 5 个类别 47 批次合计 1572 人次；五是积极参加局方组织的各类讲师专家评选和挂职锻炼培训，全年共推荐民航职业技能鉴定专家 2 人，获评危险品讲师 2 人，参加香港怡中服务公司挂职 2 人。

提升基层基础管理水平

一是公司 5 月份下发《班组建设实施方案》，使班组建设的推进制度化、规范化；二是按照班组设置原则并统筹各单位工种、职能、班次和作业区域，完成了班组长的选聘工作；三是进行了为期 6 天的全体班组长轮训，覆盖公司全体 187 名基层班组管理人员。

提高管理人员综合素质

一是公司围绕建设大型区域航空枢纽和现代化航空城的主题，制定了四阶段为期三个月系统的年度公司中层管理人员培训计划。涵盖自学、讲座、考察、交流四个层面，邀请专家做了 3 场大机场管理转型的专题讲座。公司领导带队考察 3 次，专题交流 3 场，提交优秀培训心得 28 篇，覆盖全体中层管理人员，受训人数近千人次。二是组织管理人员参加国资委、民航局组织的关于资本运作、安全管理、财务管理等方面的专题培训，全年共组织 75 人次参加。三是组织 7 名新晋升三级管理人员进行专题培训，使其尽快适应新岗位和角色，提升管理水平。

启动人才队伍建设及人力资源规划项目

公司拟定了《人才队伍建设实施意见》以及配套的《优秀人才引进》、《人才队伍培养》以及《后备人才管理》等三个配套办法，确保人才数量和提升人才素质。

完善薪酬福利

制定员工收入与公司效益的挂钩机制

制定《公司工资管理暂行办法》，对工资预算的编制内容和方法、员工调薪预算安排、年终绩效奖的发放进行了明确，特别是制定员工绩效奖发放和企业效益之间的联动机制，实现了公司发展成果能惠及员工。

提高员工薪酬水平

确定了员工不降薪且考虑 CPI、行业工资水平等因素工资适当刚性增长的工资预算管控原则，2013 年连续第 5 年为全体员工加薪并发放专项加班超时补贴，调整了老制度管理人员保留工资标准值及新制度管理人员浮动补贴标准；继续向一线员工发放各类夜餐补贴、高温费等福利，努力改善劳务派遣工的工作生活条件。

重视职业健康

公司建立和完善职业安全健康管理体系，明确“以人为本、预防为主、健康工作、和谐发展”的职业健康安全管理方针，规范公司职业健康安全行为，定期组织员工进行健康普查。于 6 月 3 日 -7 月 19 日组织完成了 2013 年度的员工体检，并邀请体检医院的科室主任、专家等先后两次到机场内对员工进行体检报告咨询答疑，赢得员工好评。

公司不断改善员工工作环境，开展职业安全教育培训，定期发放劳动防护用品，为特种岗位人员定期进行职业病检查和发放相应的特种岗位补贴，确保员工身心健康。

加强沟通交流

充分发挥职代会作用

公司先后组织职工代表 85 人次参加公司 2013 年工作会议、公司领导班子和领导个人民主测评和民主评议、二级机构管理人员届满考核的民主测评和民主推荐、党的群众路线教育实践活动动员大会以及公司党委领导班子专题民主生活会情况通报会，组织职工代表民主评议公司领导班子和领导干部的作风建设情况。9 月，组织召开召集人会议，布置审议 2013 年公司薪酬调整方案等相关工作。该方案经 148 名职工代表书面签署，充分保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。

认真听取员工意见建议

为进一步了解广大员工对公司安全生产、经营管理、改革发展、民生福利以及开展群众路线教育实践活动等方面的所思所想，2013 年公司共组织了两场公司领导和一线员工面对面的座谈会，公司董事长和总经理分别参加座谈并听取大家的意见和建议，来自一线生产保障和经营单位的 20 名普通员工代表结合自身及本单位实际，为公司发展建言献策。

扩大普通职工的参政议政渠道

结合 2013 年公司工会换届选举，指导各基层分工会完成新一届职工代表民主选举工作，共选举产生 151 名职工代表。此次选出的代表具有广泛的群众性和代表性，其中，普通职工代表 82 名，占代表总数的 54%；年龄在 35 岁以下的青年、团员 50 名，占代表总数的 33%；女职工 58 名，占代表总数的 38%。

关爱员工生活

深化拓展送温暖工程

公司于 2013 年初全面启动送温暖活动，春节前夕，公司领导分别走访慰问 13 家基层单位，慰问生活困难职工、患重病职工、劳务派遣工以及劳动模范 42 人，送去温暖资金 6.4 万元。2013 年共有 893 名女职工自愿申请加入了“民航女职工大病互助基金”，同比第四期参加人数增长 57%，全年共为 4 名患重病的女职工申请大病补助。

提升员工餐厅运行保障水准

推出以“齐抓共管，共建和谐后勤”为主题的餐厅满意度提升互动活动，邀请员工赴餐厅体验流程、学习厨艺和推荐菜品，以更好地满足员工的需求，使餐厅成为公司与职工相互信赖、沟通的纽带。

举办空港夏令营活动

通过举办“空港夏令营”活动，让公司员工的子女能够更加直观、贴近、真切地感受父母在机场工作的环境，体会父母工作的不易，感恩父母的养育之情。自 2013 年 7 月 19 日开营以来，共举办了 8 期，共有 303 名员工子女报名参加了夏令营活动，得到了广大员工的热烈欢迎。

组织“快乐星期六（天）”活动

组织公司全体职工以分工会为单位，开展“快乐星期六（天）”活动，各分工会相继组织户外趣味运动会、品茶座谈、球类比赛等别开生面、各具特色的活动，进一步加强了员工团队合作意识，增强了部门内部凝聚力，倡导了健康向上的生活方式。

提高宿舍服务水平

多次召开员工宿舍管理意见征询会，就如何提升宿舍服务质量进行座谈交流，组织住宿员工代表成立员工宿舍自管委员会，让员工真正参与管理自己的“家”；通过组织纳凉晚会、放映露天电影等活动，进一步丰富员工业余文化生活。

为职工办实事做好事

针对机场春运繁忙的行业特点，督促做好后勤保障工作，落实好职工加餐补贴；端午节发放传统食品慰问公司全体职工；儿童节前夕，为 844 名员工 14 周岁及以下子女发放独生子女父母奖励费，为 814 名员工子女准备了“六一”礼物；继续做好全体职工家电统保续保工作，实施为职工庆贺生日活动和金秋助学；完成场区内候车亭建设，制定全面、完善的人行道网络建设方案，解决场区人车混行的安全隐患问题。

文化引领

我们的企业文化是杭州机场五十七年发展史的实践总结，是公司最高精神纲领，集中了全体职工的智慧，凝聚了全体职工的共识。它如春风化雨，沁人心脾，成为职工行为理念和行动自觉，是机场公司持续健康发展的不竭动力。

核心文化理念

愿景	以卓越的管理和服务，打造国际知名、国内领先的大型区域性航空枢纽和现代化航空城
使命	心创平台 沟通世界
核心价值观	专业主动 高效协作 开放创新 能力争先
传播语	活力机场 幸福空港

"BEST" 文化体系

“BEST”文化体系源于对公司自身企业文化的整合优化。“BEST”的意思就是“最佳”，即要做最佳的管理，提供最佳的服务，拥有最安全的保障，做最优秀的员工，寓示着杭州机场努力成为全国乃至全球最佳的大型区域性枢纽机场和航空城。“BEST”中的 B、E、S、T 分别为 Brilliant、Excellent、Safety、Talent 的首字母，意思即为“管理卓越”、“服务至上”、“安全强基”、“以人为本”。

B	E	S	T
管理卓越 (Brilliant)	**服务至上** (Excellent)	**安全强基** (Safety)	**以人为本** (Talent)
国际化视野 市场化意识 精细化运作 个性化管理	快速响应 至诚至微 超越期望	规范行为 控制风险 持续安全	让实干的人有回报 让能干的人有舞台

机场文化节

2013 年 10 月，公司举办了以“跨越 2000 万，同筑中国梦” 为主题的杭州机场首届文化节。文化节历时三个多月，举办了 logo 设计大赛、机场单身青年联谊晚会、主题文化墙评比、员工足球赛、青年大讲堂、迷你运动会、“书画影”作品展和文化节主题演讲比赛等 15 项活动，直接参与的干部员工达 3508 人次。

杭州机场文化节 logo

杭州机场文化节标志由四张神似飞机机翼的叶子组成，每片叶子的一端集中指向一点，象征机场各单位、各部门的员工团结致，协同工作，共同推进机场的建设和发展。叶子的叶尖向四周发散，图案张力十足，寓意机场员工的积极性和创造性。标志的色彩丰富，蓝色代表蓝天，绿色代表环保，黄色代表团结，红色代表正能量。本标志从杭州机场首届文化节“杭州机场文化节 LOGO 设计大赛”中产生，由公司员工设计。

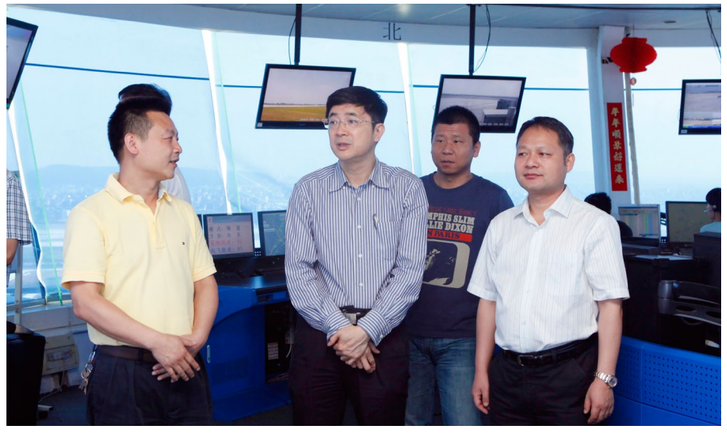
杭州机场文化节
HANGZHOU AIRPORT
CULTURAL FESTIVAL

空港大家庭

公司重视空港大家庭建设，提出“同一个家庭、同一个窗口、同一个目标”的空港大家庭理念，营造相互支持、合作共赢的良好氛围。建立空港联席会议机制，沟通信息，交流工作，加强协商，共谋发展。机场遇有重大和特殊情况时，及时向各驻场单位通报，加强协调，达成共识，形成合力；遇到困难时，加强沟通，互相理解，同舟共济，携手共创杭州空港美好明天。

联席会议制度为杭州空港各成员单位搭建了一个互相交流、沟通的平台，提升了机场安全运行水平和服务品质，营造了和谐奋进的口岸环境，为打造区域性枢纽机场和现代化航空城奠定了坚实的基础。

2013 年度杭州空港联席会议现场。



机场公司董事长、党委书记沈坚在浙江空管分局主要领导的陪同下了解塔台运行情况。

保护环境

我们积极做好节能减排、噪音消减、三废无害化处理等各项环保工作；加强环保宣传，保护生态环境，建设绿色机场，服务美丽浙江建设。

推进节能减排

2013 年在跑道数量、航站楼面积和飞行区规模增加一倍，设施、设备、场地大量增加的情况下，公司用电量、用水量、用气量得到有效控制，三项指标同比分别增加 98.8%、20.9% 和 52.3%。

做好技术节能

一是完成 T1、T2 航站楼中央空调节能改造项目，现已开始节能分享；二是对 T1、T2 中央空调末端设备、高杆灯节能改造进行了评估和基础数据统计；三是排查并校验 T3 航站楼计量器具，对部分未安装计量器具商家进行加装，对不准确的表计进行了校正；四是安排技术人员对 T2、T3 光照度设置进行了多次调整，在合理照度的情况下节约能源。

加强能源管控

根据公司提出的“开源节流”的要求，将能源考核指标分解落实到有条件独立计量的相关单位，明确能源定额，制定节能考核指标。并对 2014 年能源工作进行提前部署，深入完善节能降耗目标责任评价、考核、奖惩制度。

推进节能办公

公司持续推行绿色办公，严格控制办公经费，合理安排公务用车，突出抓好节约用电工作。通过推广自动化办公系统、电子办公代替纸质办公、在打印存档文稿时使用省墨模式和复印纸双面利用等方式，减少了办公纸张的消耗。公司严格执行公务用车审批制度，控制公务车辆使用。

消减机场噪音

公司积极学习省外及国外机场噪音消减技术，采用多项噪音消减措施，一定程度上减少了噪音对附近居民的影响。

完成噪音实测工作

协助噪音监测单位开展机场周边 63 个噪音实测点位的打桩以及关键点位的实测，协助编制监测报告，收集实测间的机场气象资料、航班运行数据并进行了整理分析。

调研学习国内机场噪音处置经验

2013 年，公司再度走访上海虹桥机场，调研学习噪音处置方面的做法与经验，并向上级部门提交了《关于杭州机场二期投运后机场噪音有关情况的请示》及《上海虹桥机场噪音处置工作考察情况》。

保护生态环境

公司高度重视机场及周边生态环境的保护，为了防止对鸟类的射杀，在飞行区跑道南侧安装彩色风轮，风轮通过自然风的带动产生旋转的色波，使鸟类产生恐惧感而远离飞行区域。

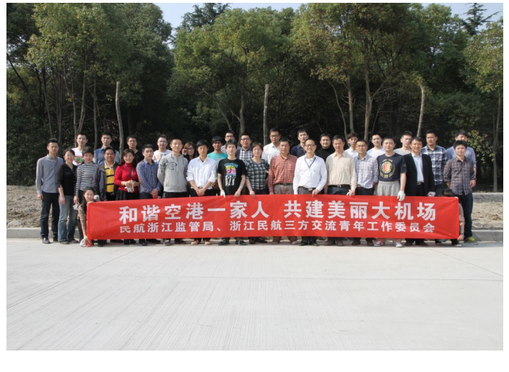
公司注重三废无害化处理，积极与三废处理承包单位展开合作，有效处理航空垃圾、机场生活垃圾、生活污水，减少环境污染。

航空垃圾处理

公司委托外包单位对航空垃圾进行分拣处理，除去可利用部分，其余废弃部分与机场生活垃圾一起进行统一收集、转运、填埋，每日收集填埋量约有 11 吨。

案例

公司组织机场运行指挥员、国航飞行员和空管管制员在机场场区内开展了主题为“和谐空港一家人，共建美丽大机场”的浙江民航三方青年植树活动，并邀请民航浙江省监管局参加，共种下 130 余棵树苗。



生活垃圾处理

公司与杭州萧山区靖江街道甘露村经济联合社签订《杭州萧山国际机场生活垃圾收集、外运及填埋业务承包合同书》，对机场生活垃圾进行收集、转运、填埋。

污水提升

公司现有污水提升总泵房一座，月均提升量为 82000 吨左右。2013 年机场污水处理工程改造完成后，场区污水排入萧山坎山提升泵站，送至萧山区统一处理。

加强环保宣传

公司积极倡导节能减排理念，在全国节能减排宣传周期间，举办一系列环保宣传活动，提高旅客和员工的环保意识。

2013 年 6 月 15 日至 6 月 21 日为“践行节能低碳，建设美丽家园”全国节能宣传周，为宣传和倡导节能减排、低碳出行的理念，公司组织人员在候机楼向旅客发放 5000 份安全、环保、节能宣传册，并制作了一批环保知识宣传展板在候机楼等公共场所摆放，使员工和旅客更好地了解节能减排的相关知识。在节能周中，公司还组织开展了节能知识竞赛及节能宣传素材有奖征集活动。

回馈社会

公司坚持依法纳税，促进社会就业，积极开展各类社会公益和志愿者活动，真情回馈社会；主动披露各类信息，接受政府监管和社会监督，为建设和谐社会和促进浙江经济发展作出应有的贡献。

依法纳税

公司按照《国家税务总局大企业税收服务和管理规程（试行）》和《大企业税务风险管理指引（试行）》的规定，完善税务各项管理制度，强化人员税务风险意识，内部管控水平得到了持续提升和改进。按照《公司税务管理制度》，明确税务操作要求，促进公司税务管理的规范化和程序化，确保坚持依法纳税。

2013 年全年机场公司及下属子公司向萧山区国地税缴纳税金约 1.7 亿元。

促进就业

公司积极拓展业务，为促进地方就业、创造社会价值作出了积极贡献。2013 年按照招聘计划基本完成招聘任务：

- 先后组织相关单位到民航大学、南航大、浙工大以及浙大等院校进行专场招聘，完成院校部分的招聘计划；
- 采用与猎聘网等专业招聘机构的合作，完成职能部门助理、指挥员以及工程管理等专业要求高、招聘渠道窄的岗位的招聘工作；
- 先后组织 3 场相对集中面向社会的招聘会，完成安检、服务以及特车驾驶等通用岗位的人员招聘工作；
- 采用内部定向晋升以及择优录用等方式，先后有 50 名劳务派遣人员晋升为公司编制内员工，一方面极大的调动了劳务派遣员工的积极性，同时也进一步化解了用工风险。

促进浙江经济发展

杭州机场充分发挥机场人流、物流、资金流、信息流聚散地的优势，优化业务结构，完善航线网络，不断提升航空运输保障能力和服务水平，客货吞吐量稳步攀升，为浙江经济社会的发展提供了强大的助推力。

据国际机场协会研究：机场每 100 万人次年旅客吞吐量，将为周边地区创造约 1.3 亿美元的直接经济效益和约 2500 个就业机会；每 1 万吨年货物吞吐量，将为周边地区创造约 1 亿美元的直接经济效益和约 800-1000 个就业机会。据国内研究，我国机场每百万航空旅客吞吐量可以产生经济效益 18.1 亿元人民币，相关就业岗位 5300 多个。对照杭州机场 2013 年生产指标，杭州机场旅客吞吐量可产生经济效益 400 亿元，提供相关就业岗位 11.72 万个。

社会公益

公司积极践行社会责任、主动回馈社会，主动参与各类社会公益事业，彰显负责企业形象。

支持福利事业

公司响应省残疾人福利基金会号召，积极捐款，体现了大企业应有的人文关怀。组织干部职工踊跃参与无偿献血，2013 年仅公司 100 名员工在萧山区集体献血即达近 2.5 万毫升。

落实“蓝天爱心计划”

自 2002 年民航总局与中国妇女发展基金会联合发起“蓝天爱心计划”以来，公司高度重视，全力支持“蓝天爱心计划”活动的开展。截至 2013 年底，公司累计募集资金 40 余万元，所有款项全部用于西部贫困地区妇女儿童健康服务。

做好结对帮扶工作

根据省委、省政府的安排，公司庆元县左溪镇的 7 个村实施结对，在“欠发达乡镇奔小康和低收入农户增收工程”结对帮扶工作中，安排扶贫专项资金 50 万元（之前每年为 35 万元），为低收入农户早日脱贫致富打下坚实基础。

公益广告平台

机场是一个城市的窗口，为彰显机场负责的企业形象，公司与广告外包单位签订公益广告最低数量协议，连续四年年公益广告数量均超约定比例。

2011~2013 年志愿者活动数据

年份	志愿者活动次数（次）	志愿者服务对象人数（人次）
2011	205	518865
2012	185	213660
2013	210	301760

志愿者活动

公司广泛开展志愿者服务，2013 年，公司及所属单位参与志愿活动 210 次，共计 50270 人次，服务对象 301760 人次。

公司在 2013 年“3·5 学雷锋，树新风”传统活动的基础上，将志愿服务外延推广到 3·15 消费者日、安全生产月、服务质量月等各个主题活动以及旅客服务上。在 3·15 消费者日会同机场工商局，发放了机场消费倡议书和“同质同价”承诺；在安全生产月和服务质量月中，组织各单位志愿者在航站楼内开展“锂电池、液体物品托运规定”等航空安全知识宣传、“流量控制和航班延误原因以及赔偿标准”等热点内容介绍、“自助值机设备使用帮助和不便旅客帮扶”等志愿服务工作。

在地服公司团支部“全国青年文明号”集体的“无人陪伴旅客志愿服务”和“关爱小候鸟志愿服务”标杆品牌引领下，越来越多的公司团员青年参与到志愿服务中。公司配载保障部团支部推出的“筑梦机场，爱的成才”关爱农民工子女项目，以项目的形式取代一阵风式的活动，从关心关爱生活到学业辅导，从组织“我眼中的父亲”绘画、征文比赛到与浙江大学寒门学子面对面交流，得到了家长员工和小朋友的欢迎，该项目被评为“浙江省优秀志愿者项目”。

与周边居民加强交流和沟通

公司高度重视与周边村民的交流工作，每年定期走访周边街道和村庄，就机场净空、鸟害防治以及机场围界管理等工作与当地民众进行有针对性的交流和宣传，并向广大群众发放机场净空安全知识手册及鸟害防治宣传单，2013 年公司派员先后走访了机场周边 8 个村镇，发放 2200 份机场净空驱鸟宣传资料及捕鸟网、鱼塘覆网等驱鸟设备。在保障本场空防安全的同时，为周边农户提供了示范，一定程度上维护了群众的生产和经济效益，更创造了良好的社会效益。

及时披露相关信息

公司健全信息专报、重大事项汇报、重大决策参考等沟通渠道，向社会披露各类信息，主动加强与政府各部门的沟通和交流，做到了信息的及时和有效披露。公司通过网站、微博、微信、电台播报等渠道向社会公开公司信息，如公开公司服务承诺、航班信息、停航信息、服务质量、登机程序等各类信息；及时召开新闻发布会或邀请媒体、政府、社会人士参观机场，了解机场建设运营情况。

接受政府监管和社会监督

公司主动接受政府监管和社会监督，提升了运营透明度，营造了风清气正的工作氛围和良好的经营环境。公司主动接受浙江省安全生产委员会办公室对机场安全生产目标管理责任制的考核。2013 年，在“得分高的单位中按不超过 30% 的比例选定优秀考核等次”的严格要求下，公司的考核结果依然为优秀，机场全年的各项安全控制指标均在民航华东地区管理局的安全标准范围之内。2013 年，公司继续组织召开机场服务质量社会监督员座谈会，邀请机场主要驻场单位、航空公司、商家及社会监督员参加，通报机场服务质量提升情况及服务承诺兑现情况，并听取社会监督员的改进建议。

2013 年 11 月 26 日下午，浙江省企业社会责任报告发布会在之江饭店会议中心新闻发布厅举行，共有 152 家企业发布了 2012 年度企业社会责任报告。公司 2012 年社会责任报告被评为优秀，公司党委副书记、纪委书记戴荣根在发布会上代表公司上台接受奖牌。

未来展望

2014 年，我们将根据公司“十二五”规划明确的目标任务，进一步加强安全管理，改进服务质量，优化航线网络，提升管理水平，按照国务院确定的民航发展战略要求，进一步加快枢纽机场建设步伐，力争早日把杭州机场打造成大型区域性枢纽机场和现代化航空城。

安全生产

秉承“持续安全”和“零容忍”的安全理念，深化安全管理体系（SMS）和航空安保管理体系（SeMS）运行，确保实现第 14 个安全年。强化岗位资质管理，巩固安全理念，不断夯实安全基础。加强现场管理，严格落实安全生产责任制，提升演练水平，强化应急处置能力。

卓越绩效

2014 年，杭州机场将力争完成旅客吞吐量 2410 万人次、货邮吞吐量 39 万吨、保障航班起降 20.8 万架次，同比分别增长 9%、6% 和 9%。杭州机场将“对标”国际先进机场，学习“双跑道、多航站楼、多机坪”大机场的管理模式和管理经验，实现向管理型机场转型。努力建立机场产业集群体系，进一步探索和加强机场的社会化管理，促进机场健康和谐发展。

服务客户

培养主动服务意识，牢固树立为旅客、货主、航空公司服务的理念，多换位思考，不断审视、改进服务工作，发挥好公共基础设施功能，塑造良好的省、市窗口形象。继续加强不正常航班的服务工作，强化信息管理，及时、准确为旅客提供航班信息，妥善安排不正常航班的后续服务，提高处置能力和服务水平。吸引新的航空公司进驻，推动现有航空公司继续投放运力，努力增加停场飞机数量，提高停场大机型占比。继续完善货运配套设施和航空快件全货机航线网络，提高航空物流运作效率，扶持顺丰、长龙、圆通、联邦快递等的发展。

服务员工

进一步完善机场的各类生活配套设施，努力改善员工的工作生活环境，使杭州机场成为受人尊敬的企业，进一步增强全员凝聚力和向心力。继续关心和重视员工的需求，努力解决员工的实际困难。建立健全员工收入与公司效益相挂钩的良性增长机制，使广大员工能够共享机场发展的最新成果。

保护环境

做好节能减排工作，加强污染物排放和碳排放管理，努力减少或消除有害物质进入环境。加强噪音防治，保护周边居民的身心健康。

回馈社会

积极推进扶贫帮困、志愿者活动等社会公益事业和美丽浙江建设，回报社会，促进和谐。继续做好“蓝天爱心计划”，为西部贫困地区妇女儿童的健康作出应有的贡献。

履责绩效

经济绩效	2013
航点总数（个）	108
机位数量（个）	109
航班起降量（万架次）	19.06
旅客吞吐量（万人次）	2211.41
货邮吞吐量（万吨）	36.81
资产总额（亿元）	153.57
所有者权益（亿元）	83.24
营业收入（亿元）	20.22
利润总额（亿元）	0.03
利税总额（亿元）	1.28
资产负债率（%）	45.8%

社会绩效	2013
百万旅客投诉率	1.5
不安全事件万架次率（%）	0.21
应急演练数（次）	85
员工培训覆盖率（%）	100
对外捐赠总额（万元）	55

环境绩效	2013
危险废弃物合法处置比例（%）	100
化学品泄漏导致土壤污染次数	0
化学品泄漏导致水体污染的次数	0
用电量（万度）	8352
用水量（万吨）	109.46
用气量（万立方米）	176.70

社会评价

政府、组织评价	感谢贵公司多年来对浙江残疾人事业的支持和对残疾人的关爱。感谢机场公司服务人员敬业、热心和真诚的服务。（浙江省残疾人联合会）
	贵公司精心组织、周密安排、密切配合，公司整个团队上下齐心、积极主动、任劳任怨、专业执行、热情服务，为大会的筹备和举行提供了有力支持，做出了重要贡献。（世界浙商大会组委会）
专家学者评价	他们（易行服务员）的工作十分周到、细腻和完美！他们具有极强的亲人意识和永恒的敬业精神，实在是令人难忘。（中国工程院院士 李坚、马建章）
合作伙伴评价	杭州机场一线服务人员在处理不正常航班时所表现出的专业和敬业得到我司总部和旅客的一致认可。（四川航空公司）
	我公司与贵公司合作至今，双方一直保持了良好的合作关系。在过去的一年里，承蒙贵公司的大力支持与配合，积极主动地我部沟通，共同处理各种突发状况，确保出港货物安全、顺利的出运，我部业务量稳步上升，服务水平不断提高，多种渠道全面拓展。（南航杭州货运部）

旅客评价	机场在我们候机时安排的活动很精彩，特别是我参加的互动小品环节，让我了解了不少民航知识。（深圳王女士）
	我们一行五人在登机前遇到了很大困难，但是有了机场优秀员工热心、尽力的帮助才使得我们能顺利登机，我们的感激之情溢于言表。（黑龙江夏女士）
媒体评价	在年客流量突破 2000 万后，杭州机场作为华东地区唯一一家列入国家区域性航空枢纽建设的机场，随着航班、通航点特别是国际航点的增加，将巩固其在长三角三大机场（另两个为上海浦东和虹桥机场）的竞争发展中的地位。在今年杭州机场的新增国际客流中，越来越多的旅客选择杭州入境、上海离开，或者上海入境、游玩杭州后离开，加速了原居于长三角三大机场末位的杭州机场的成长。（凤凰网）
	一座机场是坚持主业发展，做优做强？还是走多元化道路，齐头并进？在实践中，杭州萧山国际机场选择了前者。多年来，该机场始终不为名所惑、不为利所诱，咬定主业不放松，心无旁骛谋发展。这也给杭州机场带来了丰厚回报：2007 年 ~2012 年，机场总资产由 62.6 亿元增至 151 亿元，净资产从 54 亿元增至 84 亿元，盈利能力在全国各机场中名列前茅。自 2009 年以来，机场连续第四年跻身全球机场百强行列，且排名呈逐年上升之势。今年上半年，机场货邮吞吐量增幅高居全国机场榜首，旅客吞吐量和起降架次增幅均列全国十大机场第二名。（中国民航报）

指标对照表

GRI		索引
1. 战略与分析	1.1	P1-2
	1.2	P1-2
2. 公司概况	2.1	P4、9
	2.2	P4、6
	2.3	P9
	2.4	报告概况
	2.5	P6-8
	2.6	P9
	2.7	P6-8
	2.8	P9
	2.9	P9
	2.10	P10
3. 报告参数	3.1	报告概况
	3.2	报告概况
	3.3	报告概况
	3.4	报告概况
	3.5	报告概况
	3.6	报告概况
	3.7	报告概况
	3.8	-
	3.9	报告概况
	3.10	-
	3.11	-
	3.12	报告概况
	3.13	报告概况
4. 公司治理	4.1	P11
	4.2	-
	4.3	P11
	4.4	P11
	4.5	P11
	4.6	P11
	4.7	-
	4.8	P13
	4.9	P13
	4.10	-
	4.11	P11
	4.12	P20
	4.13	P10
	4.14	P12
	4.15	P12
	4.16	P12
	4.17	P12

GRI		索引
5. 经济绩效指标	EC1	P48
	EC2	P5、27
	EC3	P30
	EC4	-
	EC5	P30-32
	EC6	P28
	EC7	P29
	EC8	P45
	EC9	P44
6. 社会责任指标	LA1	P30
	LA2	P30
	LA3	P32
	LA4	P30
	LA5	-
	LA6	P32
	LA7	P30
	LA8	P33-34
	LA9	P32
	LA10	P31
	LA11	P31
	LA12	P31
	LA13	P30-32
	LA14	P30-32
	LA15	P30-32
	HR1	-
	HR2	-
	HR3	-
	HR4	-
	HR5	P33
	HR6	P30
	HR7	P30、32
	HR8	-
	HR9	-
	HR10	-
	HR11	-
	SO1	P33、38
	SO2	P46
	SO3	-
	SO4	P11
	SO5	-
	SO6	-
	SO7	-

GRI		索引
	SO8	-
	SO9	-
	SO10	P39、46
	PR1	P20
	PR2	-
	PR3	P21-22
	PR4	-
	PR5	P20-21
	PR6	P21-22
	PR7	-
	PR8	-
	PR9	-
7. 环境责任指标	EN1	P48
	EN2	P48
	EN3	P48
	EN4	P48
	EN5	P40
	EN6	P40
	EN7	P40
	EN8	P48
	EN9	-
	EN10	P41
	EN11	P40
	EN12	P41
	EN13	-
	EN14	P41
	EN15	-
	EN16	-
	EN17	-
	EN18	-
	EN19	-
	EN20	-
	EN21	P48
	EN22	P48
	EN23	P48
	EN24	-
	EN25	P41
	EN26	P41
	EN27	P41
	EN28	-
	EN29	-
	EN30	P41

报告意见反馈

您好，感谢您阅读杭州萧山国际机场 2013 年度社会责任报告，这是我们发布的第二份规范化的社会责任报告。为了持续改进杭州机场社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题并提交。

请您在相应的“ □ ”内打“√”

1. 报告整体评价

□ 很好　□ 较好　□ 一般　□ 较差

2. 本报告全面、准确地反映了公司的社会责任工作现状?

□ 很好　□ 较好　□ 一般　□ 较差

3. 本报告对利益相关方所关心的问题进行回应和披露?

□ 很好　□ 较好　□ 一般　□ 较差

4. 本报告披露的信息数据清晰、准确、完整?

□ 很好　□ 较好　□ 一般　□ 较差

5. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计?

□ 很好　□ 较好　□ 一般　□ 较差

6. 您认为本报告最让您满意的方面是什么?

7. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映?

8. 您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议?

反馈意见请邮寄至：杭州萧山国际机场有限公司党群工作部
传真：0571-8666 2107　　邮编：311207　　微信：hangzhouairport

本报告采用环保再生纸制作

杭州萧山国际机场有限公司

地址：中国杭州萧山国际机场　邮编：311207
电话：0571-8666 2102　　传真：0571-8666 2107
Email：hzgjkgb@163.com