# 2014 社会责任报告

## Corporate Social Responsibility Report

杭州萧山国际机场有限公司
HANGZHOU INTERNATIONAL AIRPORT CO.,LTD.

## 报告概况

**报告时间** 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，部分内容及数据追溯以往年份。

**发布情况** 本报告为年度报告，是杭州萧山国际机场有限公司发布的第 3 份企业社会责任报告。

**涵盖范围** 杭州萧山国际机场有限公司及其下属单位。

**数据来源** 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”

**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）
《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》
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：杭州萧山国际机场；邮编：311207；电话：0571-86662102；传真：0571-86662107

## 目录

**数字 2014** 01

**关于我们**
机场简介 04
公司简介 09
公司治理 11

**社会责任管理**
公司使命、价值观 14
可持续发展战略 15
社会责任体系 16
利益相关方 17

**社会责任实践**
安全为基 19
服务至上 23
卓越管理 27
以人为本 31
文化领航 37
保护环境 41
回馈社会 45

**未来展望** 49
**履责绩效** 50
**社会评价** 51
**指标对照表** 53
**报告意见反馈** 54

# 数字 2014

**01** 中国内地五大航空口岸、十大机场和世界百强机场之一

每天有 600 架次航班在这里起降，参与运营的航空公司 55 家，年运送旅客超过 2500 万人次、货物 40 万吨。杭州机场目前是中国内地五大航空口岸、十大机场和世界百强机场之一。

**02** ASQ 得分获 ACI 全球机场服务质量调查同类别最佳机场第 3 名

服务质量不断提升，全年 ASQ 得分为 4.66 分，位列全球同级别机场第三，并荣获全国实施用户满意工程用户满意服务称号、全国实施卓越绩效模式先进企业称号。

**03** 杭州机场通航点总数已达 121 个，航线达 222 条

全年新增 7 家外国航空公司、8 条国际航线和 11 个国内航点，通航点总数已达 121 个，航线达 222 条。

**04** 杭州机场顺利实现了第 14 个安全年

2014 年，杭州机场安全形势持续平稳，不安全事件万架次率为 0.05，顺利实现了第 14 个安全年，并获得了全国“安康杯”竞赛优胜单位连胜杯。

运营航空公司

55 家

ASQ 得分

4.66 分

通航点总数

121 个

实现安全年第

14 个

年出入境旅客量达到

308.6 万人次

全年完成货邮吞吐量

39.86 万吨

全年完成旅客运输

2552.59 万人次

航线通达中国内地城市

86 个

**05** 年出入境旅客量首次突破 300 万人次，达到 308.6 万人次

年出入境旅客量首次突破 300 万人次，达到 308.6 万人次，成为我国内地继北京首都机场、上海浦东机场、广州白云机场后第四个取得这一成绩的航空口岸，并且国际旅客量首次超过地区旅客量。

**06** 全年共完成货邮吞吐量 39.86 万吨，实现 8.3% 的较快增长

2014 年，杭州机场货运稳健增长，全年共完成货邮吞吐量 39.86 万吨，实现 8.3% 的较快增长，增幅在全国十大机场中位列第三。

**07** 杭州机场累计完成旅客运输 2552.59 万人次，同比增长 15.4%

2014 年，杭州机场累计完成旅客运输 2552.59 万人次，同比增长 15.4%，年度旅客吞吐量净增 341 万人次，创下机场通航以来的新高。

**08** 机场航线通达 86 个中国内地城市、35 个国际及地区城市

2014 年机场航线通达 86 个中国内地城市、35 个国际及地区城市，建立起了以杭州为中心，覆盖国内，连接东亚、东南亚以及欧美、非洲的客货航线网络。

# 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。

自 2000 年底建成通航以来，随着中国经济的快速发展，并得益于杭州得天独厚的经济、文化和地理位置优势，杭州机场运输生产迅猛增长，航线网络日趋规模。2007 年机场旅客吞吐量首次突破千万人次大关，开始跻身世界繁忙机场行列。 2013 年，机场年旅客吞吐量突破 2000 万人次，成为继北京、广州、上海、深圳、成都、昆明、西安、重庆后，中国内地第 10 个迈入“2000 万级俱乐部”的机场。经过 14 年的运营和发展，目前已成为中国内地五大航空口岸、十大机场和世界百强机场之一。

为增强发展后劲，提升综合服务保障能力，2007 年 11 月 8 日，杭州机场二期工程正式开工建设，以 2020 年为建设目标年，新建国际航站楼、第二国内航站楼和第二跑道，工程于 2012 年 12 月 30 日全部建成投运。杭州机场从此跨入了双跑道、多机坪、多航站楼的现代化大机场时代，为机场持续、快速的发展奠定了坚实的基础。

| 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，总面积 36.5 万平方米 |
| 跑道 | 2 条，分别长 3600 米和 3400 米 |
| 机位 | 111 个 |
| 航空公司 | 55 家 |
| 航线 | 222 条 |
| 航点 | 121 个 |

## 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，2014 年浙江省生产总值 40154 亿元，比上年增长 7.6%；人均生产总值 72967 元，增长 7.3%。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。2014 年，全省累计接待国内游客 4.79 亿人次，接待入境游客 931.03 万人次。

杭州市是全省政治、经济、科技和文化中心，2014 年全市实现生产总值 9201.16 亿元，旅游总收入达 1886.33 亿元，人均可支配收入 39237 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

2014 年，机场旅客吞吐量 2552.59 万人次，年增长 15.4%，货邮吞吐量 39.86 万吨，年增长 8.3%。2014 年客、货吞吐量在全国机场排名继续保持第 10 位和第 7 位，其中年出入境客流量首次突破 300 万人次，继续名列全国前五大航空口岸。

根据国际机场协会（ACI）发布的排名，2014 年杭州机场旅客吞吐位居全球第 66 位，较 2013 年上升 4 位；货邮吞吐量位居全球第 55 位，与 2013 年持平。

旅客吞吐量（万人次）

货邮吞吐量（万吨）

起降架次（万架次）

国内通航城市

# 航空公司、航线及航点

## 28 家 国内航空公司

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、大连航空、重庆航空、河北航空、祥鹏航空、西藏航空、昆明航空、长龙航空、吉祥航空、中联航、扬子江航空（货）、东海航空（货）、顺丰航空（货）、邮政航空（货）

## 20 家 国际航空公司

全日空、韩亚航空、亚洲长途航空、荷兰皇家航空、泰国亚洲航空、捷星航空、菲鹰航空、埃塞俄比亚航空、大韩航空、越南航空、马来西亚亚洲航空、卡塔尔航空、吴哥航空、菲律宾东南亚航空、苏拉维加亚航空、新加坡胜安航空、韩国真航空、泰国东方航空、奥伦堡航空、韩国德威航空

## 7 家 地区航空公司

港龙航空、澳门航空、香港航空、长荣航空、复兴航空、立荣航空、华信航空

国际及地区航线图

## 222 航线

总航线 222 条，其中国内 186 条、国际 28 条、地区 8 条（仅统计当年定期以及定期包机航线，不含备降航线）

## 121 航点

定期航点合计 121 个（仅统计当年通航点，含定期包机，不含备降航班航点），其中国内 86 个、地区 7 个、国际 28 个

# 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%。

公司目前下属 10 个职能部门、5 个保障单位、7 个模拟法人单位、6 个独立公司，现有员工 4200 多人。

## 组织架构

## 年度荣誉

| | |
|---|---|
| 民航华东地区‘安康杯’竞赛优胜单位 | 全国民航工人先锋号 |
| 全国安康杯竞赛优胜单位连胜杯 | 全国民航五四红旗团支部 |
| “全国实施卓越绩效模式先进企业” 称号 | 民航华东地区管理局先进工会集体 |
| 全国实施用户满意工程用户满意服务称号 | 民航华东地区管理局工会女职工建功立业示范岗 |
| “全国民航模范职工之家”称号 | 省级青年文明号 |
| 民航华东地区“安康杯”竞赛优胜班组 | 省级示范青年文明号集体 |
| 2014 年浙江省工人先锋号 | 省属企业基层服务型党组织示范点 |

## 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
- 中国医药商业协会
- 浙江医药商业协会

# 公司治理

## 董事会

### 合资公司董事会

| 浙江省 5 名 | 杭州市 1 名 | 萧山区 1 名 | 香港机场管理局 4 名 |
|---|---|---|---|
| 董事长 1 名<br>副董事长 1 名<br>董事 3 名 | 董事 1 名 | 董事 1 名 | 第一副董事长 1 名<br>董事 3 名 |

按照合资公司章程，董事会会议每季度召开一次。
截至 2014 年 12 月 31 日，合资公司董事会共召开会议 31 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

加强党风廉政建设。抓好中央八项规定精神的贯彻执行，持续开展正风肃纪检查。修订党风廉政建设责任制实施细则，明确了各党（总）支部的主体责任及其负责人的第一责任人责任，强化责任追究措施，并组织与下属各二级机构主要负责人签订党风廉政建设责任书，层层分解落实党风廉政建设责任。2014 年全年，共开展正风肃纪检查 13 次，检查单位 27 个，下发情况通报 3 次。

完善反腐倡廉制度体系。公司制定《公司党委关于落实党风廉政建设主体责任实施意见》、《公司纪委关于落实党风廉政建设监督责任实施意见》、《公司 2013 至 2017 年惩防体系实施细则》，修订了《公司负责人职务消费行为管理实施办法》、《公司重大经济活动廉洁自律协议》等，督促有关人员增强廉洁从业意识，进一步加大对职务违法违纪风险源控制。

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。

继续抓好“阳光工程”建设。利用ＯＡ办公和“机场阳光工程”网络平台，持续推进阳光决策、阳光采购、阳光建设、阳光消费、阳光监管等五方面的信息公开工作，特别是对于工程建设、采购招投标及选人用人等廉政风险易发多发的重点环节，及时主动进行公开，方便职工群众进行民主监督。

加强廉政教育。公司除专题廉政教育外，还通过组织传达学习上级文件、收看电教片等形式加强廉政教育，并于 2014 年 5 月 14 日与萧山区检察院在机场共同举行了联合预防职务犯罪启动仪式，成立了联合预防工作领导小组及其办公室，公布了举报电话，构建了企检联合预防职务犯罪工作机制，确保有关人员廉洁从业。

开展正风肃纪检查
13 次

检查单位
27 个

下发通报情况
3 次

# 社会责任管理

我们依托可持续发展的理念，坚持长远发展和追求经济、社会、环境综合价值最大化。从保障安全、提升服务、优化管理、善待员工、文化践行、保护环境和回馈社会等方面不断完善社会责任体系，为机场与城市、社会的和谐发展作出应有的贡献。

## 公司使命、价值观

| | |
|---|---|
| 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 |

| 安全理念 | 服务理念 |
|---|---|
| 规范行为 控制风险 持续安全 | 快速响应 至诚至微 超越期望 |

| 人才理念 | 管理理念 |
|---|---|
| 让实干的人有回报 让能干的人有舞台 | 国际化视野 市场化意识 精细化运作 人性化管理 |

# 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”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

# 利益相关方

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

# 安全为基

公司继续牢牢把握安全不放松，强化安全生产责任制，抓基础管理，深化安全管理体系（SMS）运行，建立健全长效机制，提升机场保障能力，继续保持了安全生产的平稳态势，顺利实现了第 14 个安全年。

## 加大安全投入

始终坚持安全裕度必须领先生产发展速度的理念，春运、夏秋季生产旺季来临前对人员配置、设施设备、保障能力进行符合性评估，以满足日高峰航班保障需求。全年根据生产发展需要新增员工 328 人，并将其中 325 人补充到一线，满足生产岗位需求。全年共投入安全资金 1.28 亿元用以增设场地和增添设施设备。先后实施了机场安全管理系统建设、南飞行区助航灯光电缆改造等多个项目，配置了 E 类及以下机型残损航空器搬移设备。

【案例】：全年共发生不安全事件 1 起，同比减少 3 起；发生鸟击航空器 21 起，同比减少 13 起；不安全事件万架次率为 0.05，安全指标好于行业和自身年初确定的目标（机场不安全事件万架次率控制在 0.35 以下）。

## 完善安全绩效考核

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安全控制指标，结合实际，自我加压，细化、量化制定了 8 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，一是取消安全控制指标考核百分制记分，将安全控制指标作为否决指标；二是明确了各单位安全责任人奖惩；三是细化安全管理标准，增加现场管理、监管责任等内容，并对加、扣分的分值进行了调整。

## 加强安全教育培训

为提高全员安全素质，夯实基础，防止和减少“三违”行为，公司组织 3100 余名一线员工开展了每人不少于 6 小时的安全专题培训，新《安全生产法》出台后专门组织管理层进行了培训。培训内容涵盖安全管理基础知识、机场运行、客货及危险品运输、网络安全、消防安全、应急救援等应知应会内容，做到了保障单位全员和经营单位参加运行人员全覆盖。

切实强化员工的红线意识和底线思维，引导全员把“不出事”提高到“不出差错”或“少出差错”的标准上来。重视技术岗位的政策引导，不断完善和提升高技术含量岗位的资质能力，不断强化一线安全基础。

## 加强隐患治理

系统组织开展了危险品运输整治、机坪标志标线安全隐患排查、鸟害综合治理、“六打六治”打非治违等一系列专项整治活动，不断规范安全运行。

### 案例

| 深入开展安全生产大检查大整顿 | 开展“六打六治”打非治违专项行动 |
| --- | --- |
| 2014 年 3 月 10 日，公司召开安全专题会议，传达民航局电视电话会议和视频会议精神，部署开展安全生产大检查大整顿。此次安全大检查大整顿历时一个月，围绕思想认识、规章制度及执行、责任落实、人员资质四个方面和配载保障、机坪防擦碰、航空安保三个重要领域。以各单位自查，区域及专业监管单位检查和公司督查相结合，重在严查“三违”行为，加大无后果违章的查处力度。各单位自查发现各类违章 141 项，处理、整改 127 项，整改率为 90.1%；监管单位查处违章 125 项，其中已整改 101 项，整改率为 80.8%；公司督查发现问题 8 项，并提出改进建议 10 项。 | 为深入贯彻落实中央、浙江省、民航局领导关于安全生产的重要指示精神，按照“全面覆盖、零容忍，严打严治、重实效”的总体要求，开展“六打六治”打非治违专项行动。此次专项行动历时 4 个月，自查自纠、集中整治、领导小组办公室专项检查，分动员部署、自查自纠，集中整治和巩固深化等三个阶段。此次专项行动与完善安全生产责任体系、健全隐患排查治理机制、推进安全管理体系运行紧密结合，重点查飞行及机坪运行安全、消防及用电安全、危险品运输安全、油气管道和使用安全、道路旅客运输安全、建设施工安全。通过专项行动开展发现、治理安全隐患，共发现一般隐患 218 条，整改完毕 210 条，整改率为 96.3%，提升了安全水平，促进了机场持续安全。 |

## 完善空防安全体系

建立了反暴恐常态化管控措施，协调机场公安局、驻场武警进一步强化公共区域警力部署，初步形成了“威慑、防控、快速处置”的工作机制。组织了 航空器应急救援实战演练，有效检验和提升了应急救援处置能力，并以省内机场第一名的成绩通过了局方“平安机场建设”考核。

## 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 2014 年杭州空港两次联席会议和第十七次局场联系会议，结合二期投运以来安全运行情况，从行政检查问题整改情况、货邮专项整治、安保工作、SMS 运行、CDM 运行等方面进行相互探讨，共筑机场安全防线。

【案例】：本场举行航空器应急救援实战演练

2014 年 12 月 9 日上午 9 时，本场举办了 2014 年航空器应急救援实战演练，模拟某航空公司航班前起落架故障，迫降起火，飞机残损造，成人员伤亡，机场迅速响应，开展救援。本次演练包含地面应急救援和残损航空器搬移等 4 个科目，历时一小时，共出动救援人员 400 多名，消防车、救护车等各种救援车辆 70 多辆，有效检验了杭州机场与各应急救援保障单位的应急救援处置能力。民航局方，地方政府，机场公司，各参演单位、兄弟机场领导以及民航管干院教、学员观摩了演练。

# 服务至上

服务质量工作始终坚持“改革转型”的总战略，牢牢把握“稳中求进”的总基调，按照“快速响应、至诚至微、超越期望”的服务理念，紧紧围绕年度工作计划和目标任务，改善服务工作，提高服务质量，将服务文化和质量承诺传递给顾客，切实提高服务品质。

## 规范服务体系

基于几年的运行经验，在充分征求各部门意见的基础上，编写了《服务质量标准》、更新了《服务承诺》、修订了《服务质量绩效考核方案》，细化量化了《服务质量考核标准》、推进《服务质量责任书》的签订，构建了各部门自主监察与公司级监察充分结合有效共治的服务质量监察与治理系统，为公司服务质量管理提供了依据及有力保障。

## 完善服务设施

公司加大了设施设备投入力度，不断完善服务硬件，完成 96299 呼叫中心、隔离区问询台、中转引导柜台设置、值机 D 岛改造等项目的实施 ; 公司还投资 330 万元对航站楼 Wi-fi 进行改造，有效提升了 Wi-fi 运行速度，提升旅客满意度 ; 启用了杭州火车东站城市航站楼，大力推进空铁联运；不断加强停车管理，根据不同旅客的需求设立远程停车场，以差异化服务和规范化管理双重优势为旅客提供便利。

【案例】：经过半年多筹备，本场“96299”旅客呼叫中心于 2014 年 9 月 29 日上午正式启用。目前，“96299”已整合了安检、停车、售票、贵宾服务、物流等对外服务电话。今后，该中心将进一步整合本场服务电话资源，增强声讯服务功能，提高服务水平。

## 优化服务流程

完善国内转国际（地区）的程序和设施，启用了隔离区问询台和中转引导柜台，启动了国际中转厅改造和 C 岛改造为国际值机岛等项目，服务流程进一步优化。

### 设施完善

呼叫中心

WIFI

城市航站楼

停车管理

# 提升服务水平

**加强航班正常性管理。**在运输生产增长较快的情况下，通过提前关舱、完善空地联动机制等措施，航班正常率稳步提升。全年航班正常率同比提升 1.86 个百分点；放行正常率同比提升 5.83 个百分点；延误 1 小时以上航班数量同比减少 8%。

**强化信息管理。**加强航班特别是不正常航班的信息发布，切实保障旅客的知情权；专题研究并制定了加强重要航班服务保障工作的若干措施，加强保障中特情信息的沟通和报告；继续加强与电台的合作，推进 96299 热线和“空港百灵”等品牌建设，及时为旅客提供优质播报服务。

**完善服务岗位。**应对机场路封闭改造，增设了流动服务岗，开设了晚到旅客服务柜台，为晚到、误机旅客提供后续服务。加强航站楼到达问询服务，增加流动问询岗，努力满足广大旅客的服务需求。充实航站楼治安基础管理力量，建立与机场公安的联动机制，积极开展联合专项整治，确保航站楼内及高架桥上运行有序。

**推进服务品牌建设。**进一步缩短空港百灵在电台的播报时间间距，提升播报实效；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、服务理念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。

## 优秀服务人员座谈会

### 公司召开优秀服务人员座谈会

2014 年 7 月 16 日，公司领导及相关职能部门负责人，来到 T3 航站楼 TOC 会议室与收到表扬信的部分员工见面，同他们就如何提升机场服务品质进行了座谈交流。安护部谢民，地服公司陈祎珣、方微娜，航站楼部楼晓斌，易行公司曹雨晴，物流公司朱晓翀，交通公司陈荣虎，经发公司周伟参加了座谈。图为座谈会现场。

# 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，2014 年，机场 ASQ（旅客满意度调查）4.66 分，同比提升 0.65 个百分点，得分在全球 1500-2500 万人次机场中排名第三；未发生旅客有效投诉，共收到旅客、货主、政府部门及企事业机关表扬信 189 封，同比增加 9.88%。公司先后获得全国实施用户满意工程用户满意服务称号、全国实施卓越绩效模式先进企业称号。

收到表扬信 **189** 封

同比提升 9.88%

全球 1500-2500 万人次机场中

排名 **第三**

# 卓越管理

公司按照上级关于全面深化改革的重要精神和自身的改革要求，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。

## 改革转型

**做好顶层设计。**年初出台了公司《深化改革实施意见》和《2014 年深化改革实施方案》，确定了 4 方面内容、14 个具体项的改革措施，逐项明确了牵头领导、责任单位和改革内容，并将其纳入公司重点工作计划分解落实表。

**健全下属公司法人治理结构。**配合机场集团外派监事会对下属公司董、监事会运行情况进行专项检查并提出改进意见；制定了机场公司派出董、监事管理办法，明确了基本职责和工作程序；补充调整了董、监事人选，进一步规范了法人治理结构。

**积极推进下属单位改革。**通过对航宇公司经营业务、发展方向、管理要求的进一步明确，增强其独立运作能力；及时启动停车场管理体制改革，完成了停车场管理分公司组建，通过提升效率和专业化水准来应对市场竞争，运行以来停车场经营收入和社会反映情况均较好；完成了绿化公司股权多元化改革；积极推进信导部部分业务与中航信的合资合作，加快推进了公务机地面服务业务的合资合作；交通公司实行了部分运营线路委托经营，和优势企业合作，逐步从经营型向管理型转变。

**完善对下属单位考核评价机制。**研究完善了新一轮部门绩效考核方案，将下属 27 家单位分为职能部门、保障部门、模拟法人单位、独立公司 4 类，分类制定考核指标和办法；继续扩大独立公司经营权限，加大激励力度；模拟法人考核试点范围从 4 家扩大到 7 家，促使各单位责任意识、市场意识进一步增强。

**深入推进机场运营机制改革。**为解决机场运行管理机制中存在的资源管理相对分散、衔接面多、协调效率低等问题，公司按照“统一指挥、区域化管理、专业化支撑”的要求，重点对“一个中心、三大区域、四个板块”的课题进行了研究，并委托民航管理干部学院进行调研，积极探索大机场管理模式。

**推进浙江机场集团实质性运营。**完成了机场集团人员招聘、建章立制等基础性工作，日常工作平稳有序开展。

## 市场导向

新增 **11** 个新兴航点

同比上年增长 12%

完成营收入 **7.09** 亿元

同比增长 11%

实现净利润 **1.2** 亿元

同比增长 30%

公司始终强调机场主业发展战略与地方政府、航空公司发展战略的融合对接，逐渐形成了与航空公司的双向交流和互利共赢机制。一是以时刻放量为基础、以提高航班执行率为抓手，注重对市场的引领与拉动，积极引进和培育新生力量，进一步引导航空公司在本场规范有序竞争，实现市场细分和差异化发展。二是高度重视和不断完善主业发展的综合系统，通过改善空中地面条件、增进空管协同、提升容量标准、加强队伍建设、争取政策支持，多措并举、整体联动，不断推动主业发展。三是在市场开发的选择上，始终坚持“四个优先”的工作方针，充分突出国际航班与新开航点两大主题。全年共开辟了杭州至莫斯科、巴黎、清迈、冲绳、甲米、襄阳、务安、静冈等 8 条国际新航线。不断巩固北京、广州、深圳、成都等成熟航线，加密昆明、乌鲁木齐、青岛等成长性航线，新增了泸州、济宁、万县、固原、淮安、恩施、毕节、芒市、铜仁、武夷山、大理等 11 个新兴航点，航线网络的通达性不断增强。截至 2014 年底，本场通航点总数已达 121 个，同比上年末增长 12%。

**运输生产快速增长。**2014 年，面对宏观经济“三期叠加”、机场路封闭施工、空域资源紧张、运行环境复杂等多重困难，公司始终围绕全年的总体工作目标，积极落实各项举措，推动运输生产在 2013 年的基础上继续保持了较快增长。全年共完成旅客吞吐量 2552.59 万人次、货邮吞吐量 39.86 万吨，保障航班起降 21.33 万架次，同比分别增长 15.4%、8.3% 和 11.9%。全年旅客吞吐量净增 341 万人次，创下了杭州机场通航以来的新高。

**非航收益不断提升。**针对部分非航业务受宏观政策及市场影响较大的情况，一年来，公司领导和职能部门及时帮助相关子公司分析形势、梳理思路，研究挖潜措施，努力缓释各种不利因素。一年来，下属 6 家独立经营子公司紧紧依托本场航空主业的快速发展，结合各自经营特点，积极开拓市场，提升管理水平，经济效益呈现稳定增长态势。合计完成营业收入 7.09 亿元，同比增长 11%；实现净利润 1.2 亿元，同比增长 30%，为公司非航发展和整体盈利水平的提升作出了较大贡献。

## 精细管理

非生产性开支

同比减少 **1170** 万元

**严格控制成本。**在加强生产资源综合利用的基础上不断强化预算控制。根据生产发展的实际需要，有计划、有步骤地进行投入，减少管理成本，提升投入的有效性。若剔除航延成本等影响，2014 年公司各类成本费用支出实际同比下降 1%，控制在预算内。通过合理调度资金、拓宽融资渠道、争取优惠利率等措施努力降低融资成本，财务费用较年初预算下降 12%。一年来，公司严格执行中央“八项规定”和省委“六个严禁”的要求，大力压缩日常非生产性开支，办公费、招待费、差旅费等费用总支出同比减少 1170 万元，大幅下降 48%，低于预算 37%。此外，公司还积极向民航和地方争取各类资金补助，全年共获得补助超 6 亿元，为发展提供了有力支撑。

争取各类资金补助

共获补助超 **6 亿** 元

## 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。据不完全统计，2014 年，浙江省领导、民航局领导以及省、市有关部门领导先后近 20 人次前来杭州机场视察、调研，或专题听取工作汇报，协调解决机场公司发展中遇到的难题，勉励机场抓住机遇，努力打造大型区域性枢纽机场。

**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。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。2014 年 6 月 4 日 -11 日，公司应邀赴马来西亚和印度尼西亚考察调研，分别与有关机场和航空公司商洽合作，推进杭州至东南亚国际直达航线的开发工作。

**积极优化终端空域。**公司始终保持与部队和空管部门之间的密切沟通，努力优化终端空域。通过召开军民航防相撞会议，在改善空域方面取得了新的进展。

**加快推进规划编制和工程建设。**出台杭州机场规划管理制度，加快推进新一轮机场总规修编，选定世界知名机构兰德隆 - 布朗公司作为实施单位；稳步实施机坪指挥移交工作；完成配套机坪保障用房桩基工程；开工建设应急配套综合业务用房。

# 以人为本

公司重视以人为本，坚持“让实干的人有回报，让能干的人有舞台”的人才理念，依法维护员工合法权益，建立富有竞争力的薪酬福利体系和职业发展通道，启动人才队伍建设工程，不断改善员工福利待遇，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。

### 员工性别分布图

截至 2014 年年底，公司共有员工总数 4211 人，其中男员工 2820 人，占 66.97%；女员工 1391 人，占 33.03%。

### 员工年龄分布图

其中，25 岁以下，918 人，占 21.80%；26-30 岁，1232 人，占 29.26%；31-40 岁，1194 人，占 28.35%；41-50 岁，645 人，占 15.32%；50 岁以上，222 人，占 5.27%。

### 员工学历分布图

其中，本科及以上学历 1474 人，占 35.00%；大专学历 1631 人，占 38.73%；大专以下 1106 人，占 26.27%。

## 促进职业发展

**加强员工培训。**2014 年，共组织新员工入职培训 5 期，305 人次；危险品航空运输培训 30 期 965 人次；全年开展了各类专业技能培训 247 批次，参训人员 5 万余人次；完成职业技能鉴定考核 6 个工种，639 人。

在干部队伍建设方面，组织管理人员专题讲座 7 期；安排参加社会化公开课程 45 批次，134 人次；组织中层后备人员进行为期六天的专题培训，内容涵盖公共危机处理、团队建设、国学等内容；与香港机场签订培训合作协议，派遣两批 20 名三级管理人员及骨干员工代表参加机场管理培训课程，4 名管理人员代表分别进行为期 30 天和 90 天的挂职锻炼。在员工资质能力提升上，进一步拓展培训形式，提高培训成效，一是派遣 38 个批次 145 人次的专业技术人才赴民航大学、民航管干院等专业院校进行专题进修培训；二是开展业务骨干厂家实习锻炼工作，派遣机务、场道、信导、配载、安护、地服等 25 人次赴威海广泰、杭港地铁等单位进行为期 15 至 20 天的挂职实习。三是与业务相关职能部门一起，组织派遣宣传、安全、危险品、班组建设管理职能部门对口的优秀骨干员工 4 批次 20 人次赴专业院校进修培训，提升专业水平。

**深入开展班组建设。**在一线保障部门和经营性公司继续开展“五型班组”——安全服务型、创新创效型、学习技能型、管理精细型、团队和谐型班组创建活动以及女职工“三保”劳动竞赛活动。全年共有 14 个分工会 17 个一线班组参加公司“五型班组”创建，有 9 个分工会 13 个班组参加公司女职工“三保”劳动竞赛。年底组织开展班组建设参赛重点班组总结交流和评比，不断推进公司班组建设深入开展，打造有特色有亮点的优秀班组和团队，以点带面，夯实公司管理基础。

**强化干部队伍建设。**2014 年是公司二、三级管理人员换届之年，自 3 月份启动二级管理人员考核 / 换届工作，相继完成了新一届二级管理人员调整任用。三级管理人员考核选聘工作自 9 月启动，经历届满考核、选聘任用、空缺岗位选聘三个主要工作阶段，于 11 月底圆满完成。49 名员工通过选聘走上三级管理岗位，新一届三级管理人员较好体现了“年轻化、知识化、专业化”的特点。

**完善干部梯队建设。**2014 年 2 月，组织了中层后备的推荐工作，在民主推荐结果的基础上，结合被推荐人的工作绩效、任职年限、岗位经历及后备梯队的年龄和专业结构等因素，确定了 19 名优秀三级管理人员作为中层后备人选，并按照中层后备的培养方案进行针对性的培养。中层后备库的搭建，逐步建立起了公司规范、科学用人的长效机制。

**深入实施人才强企战略。**出台了《机场公司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》、《后备人才管理》等办法，为适应公司未来发展，打造一支高素质的人才队伍奠定制度基础。启动实施管理培训生项目，确定了一些基础条件好、专业素质高的人选。

[ 案例 ]: 组织开展技能比武和岗位练兵。紧扣公司中心工作，积极支持和组织公司机务、配载、安护、地服、应急等基层分工会结合工作实际，开展了 25 项 700 余名职工参加的技术比武、岗位练兵，为职工岗位成才搭建平台，实现员工全面发展。

## 完善薪酬福利

**制定员工调薪方案。**2014 年，公司对工资预算采取分级管理的方式，其中公司本级以生产保障单位和职能部门为主，在工资预算中安排调薪额度；子公司工资预算为预计数，工资总额的增长主要与其利润指标完成情况挂钩，并由各子公司自主决定调薪方案。

**提高员工薪酬水平。**2014 年，公司继续努力发挥薪酬委员会职能，建立健全员工收入与公司效益间的良性增长机制，实现公司发展成果能惠及员工；按照“向一线员工倾斜，向新制度员工倾斜，兼顾老制度员工收入增长”的原则，连续第六年为全体员工提高福利待遇。

## 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。严格执行国家相关法律、法规和标准，确保各类工程项目中的职业卫生设施齐全完好；加强教育，切实增强员工自我保护意识和自身对职业健康的认识；做好职工个人防护，按标准配发劳保用品，做好外场员工的高温作业防暑降温工作。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

**加强民主管理。**发挥职代会作用，充分保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。2014 年先后组织了 4 批 131 人次普通员工职工代表参加公司中层管理人员任期届满民主测评、年度工作会议、公司教育实践活动总结大会、一报告两评议及中层后备管理人员推荐等民主管理活动。

**拓宽沟通渠道。**组织召开了员工代表座谈会，听取员工对安全服务、生产运行、职业发展和后勤保障等方面的意见建议并采纳落实；组织普通员工、职工代表参加机场公司重大会议和领导班子民主评议，审议 2014 年公司薪酬调整方案等重大事项；组织公司领导与一线员工座谈，广泛听取员工意见建议并认真研究落实。

**发挥工会职能。**加强源头参与，推动公司《集体合同》和《女职工权益保护专项集体合同》的全面履行。认真落实党的群众路线教育实践活动要求，密切联系职工群众，先后对一线分工会进行走访，听取职工群众意见建议，加强对基层分工会工作的指导。高度关注员工劳动关系，全年做好 107 名离职员工的访谈工作。

**加强组织建设。**2014 年新发展工会会员 406 名，入会率 100%。加强基层分工会建设，根据公司二级机构和人员调整情况，及时指导机关第二、三分工会、运行、值班经理室、易行、停车场、航站楼、基本建设管理部等 8 个分工会，做好主席和分工会委员的改选和增补工作。

## 关爱员工生活

**深化拓展送温暖工作。**春节前夕，筹集送温暖款物 9 万余元，由公司领导带队，分别走访慰问了 15 家基层单位，离退休干部、生活困难职工、患重病职工、劳务派遣工以及劳动模范 67 人（其中劳动模范 2 人，劳务派遣工 15 人）。在机场 T3 和 T2 航站楼安检工作休息室设立了 2 个“爱心妈妈小屋”，添置了冰箱、家具等设施设备，订阅育儿杂志期刊充实小屋，为特定生理期女职工提供便利。

**开展暖心关爱活动。**加大对一线员工和劳务派遣工的人文关怀，儿童节前夕，为 839 名员工 14 周岁及以下子女发放独生子女父母奖励费，为 809 名员工子女准备了“六一”礼物。全年共为公司 4 名职工子女发放助学金，帮助 10 多名劳务派遣工解决子女就近入学问题。为 3666 户职工家庭办理了家电统保年度续保手续，比去年同期增加 573 人。关爱青年职工，积极组织公司单身职工参加“七夕”节青年职工联谊活动。进一步做好防暑降温和劳动保护工作，切实保障广大员工的身体健康。

**完善员工生活设施。**完成了四号员工宿舍楼房源分配及搬迁入住工作，完成了宿舍区环境整治和一号食堂特色区、场内人行步道建设等工作。

**抓好职工文体活动。**为进一步丰富机场职工的文体活动，为员工添置了足球、篮球、羽毛球等体育用品。全年鼓励和支持基层分工会开展了 33 项部门内部的职工文体活动。加强职工书屋建设，为 8 个基层职工书屋拨专款添置书籍，充实书屋。此外，还深入开展了“快乐星期六（天）”、女员工妇女节活动等丰富多彩的主题活动。

**服务离退休人员。**认真履行离退休人员文体活动的组织员、相关政策的信息员、情感沟通的联络员、生活保障的服务员等职责，切实服务好离退休人员，落实“两项”待遇。做好常规福利发放、援通呼叫器安装、重点服务、重大节日慰问、巡诊和日常报销等工作。以“老年活动室”为阵地，组织兴趣小组相关活动。

**【案例】：组织员工宿舍区美食节活动。**

2014 年 7 月 21 日—7 月 25 日，公司在三号餐厅举办第二届“欢乐无限”美食节。美食节期间，机场餐厅的各位大厨齐聚三号餐厅各施所长，尽心尽力地烹制不同风味的佳肴。员工们在三号餐厅就可以享用到机场其他餐厅的特色美食。大快朵颐的美食体验，满足了各位员工的舌尖享受，受到了员工们的一致好评，也进一步塑造了良好的休闲饮食文化，弘扬了中国饮食文化的精神。

# 文化领航

我们的企业文化是杭州机场几十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。

# “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<br>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<br>让能干的人有舞台 |

## 机场文化节

2014 年组织了杭州机场第二届文化节。举办的第二届杭州机场文化节从 2014 年 5 月至 7 月历时 75 天，共举办比赛、演出、讲座等 16 场次，第二届文化节以“活力机场 幸福空港”为主题，结合“同一个窗口、同一个家庭、同一个目标”的空港大家庭建设理念，将参与范围首次扩展到驻场单位，共有 33 家驻场单位派员参与本届文化节，机场公司所有部门均参与文化节活动，总参与达 4650 人次。通过杭州机场文化节这个平台，把杭州空港大家庭各成员单位和人员凝聚了起来，增进沟通，促进了解，展示形象，充分体现了“同一个家庭、同一个窗口、同一个目标”的空港大家庭特点。

## 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。

2014 年 2 月 25 日下午，2014 年杭州空港第一次联席会议在机场召开，相关政府部门，驻场单位，机场公司领导以及机场各二级机构负责人共 120 余人参加了会议。

2014 年，机场公司继续加强同航空公司及货运业务伙伴等的合作，积极发挥民航机场优势，致力于集聚人流、物流、资金流，进一步发展壮大机场航空城，带动杭州空港新城的发展。

加快顺丰速运中国枢纽项目建设：自 2013 年开工建设以来，克服了土地、人防等建设手续问题，工程进展顺利，配套机坪、库区主体分拨中心分别于 2014 年 11 月、12 月通过了竣工验收，并有条不紊地开展了各项投运准备工作。

推进航空公司基地建设：2014 年，通过双方积极配合，厦门航空杭州基地各项建设工作进展顺利。机场公司推进了基地配套基础设施建设；厦航实施的基地 A 地块各幢单体建筑已经结顶，B 地块建设稳步进行。同时，机场公司深化与四川航空的业务合作，6 月 25 日四川航空杭州运行基地正式挂牌成立，标志着川航立足杭州扩大业务规模、深耕长三角航空市场迈出了务实高效的关键一步，也为杭州机场打造区域性枢纽机场提供了助力。下一步，川航将致力于把杭州打造成为其航线网络布局中重要的区域枢纽。

持续提升物流业务综合竞争力：2014 年，机场公司与中国邮政浙江分公司深化战略合作，1 月 20 日中国邮政航空开通杭州—北京全货机航线，使杭州机场成为全国第四个承运顺丰、圆通、邮航、Fedex 四家主要全货机客户的机场。6 月份，下属航空物流有限公司与圆通速递签署了《合作框架协议》，标志着双方合作上了一个新台阶。积极配合申通快递开展全货机落地运营的筹备工作，继续加强进港腹舱走货项目合作，帮助其搭建与完善航空腹舱货物网络。此外，通过精心努力，争取到联邦快递将沪杭两地整合后的转运中心设在杭州。这些工作，推进了航空物流业务的深化发展，为杭州机场打造成为大型快递企业的航空枢纽中心及货运航空公司的大型物流平台奠定了坚实基础。

推进第三方医药仓储项目顺利运营：机场公司第三方医药仓储项目建成以来，吸引了赛诺菲、中美华东制药、杭州民生药业等 10 余家知名企业，2014 年医药仓库入驻率已达到 90%。为更好地做好运营工作，下属航空物流有限公司调整了组织架构，成立医药物流部，组建新的专业化服务团队，为入驻客户提供专业的医药仓储、运输、冷包等综合性服务。此外，机场公司还利用浙江省医药行业协会第三届三次会员大会在机场召开等机遇，不断加强推介，第三方医药仓储项目的知名度、竞争力得到持续提升。

# 保护环境

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

## 推进节能减排

**推进节能技术改造。**落实 T1、T2 航站楼中央空调末端设备节能改造工作，将其纳入网络型楼宇自动化管理系统，年平均节能率将达到 10%。为 T1、T2 航站楼冷水主机安装冷凝器在线清洗装置，使冷凝器换热效率处于最优值，从而降低能耗。完成对 T3 航站楼雅仕维广告灯箱的用电自控整改，全年可节电 15 万度。通过对 T3 航站楼 6 号贵宾厅中央大厅水晶灯的节能改造，在照度不受影响的前提下，每年将节省 25229 度电。改造 T1 航站楼部分公共区域、员工宿舍感应灯，将原来的普通开关改为声控开关，确保该区域在无人的时候照明灯处于关闭状态。

完成 T1、T2 航站楼中央空调末端设备节能改造，年平均节能率将达

10 %

**继续加强空调照明使用管控。**针对目前全场空调以及照明在使用管理上存在的有人开无人关、模式不规范等现状，通过加强能耗巡回检查力度、公共场所空调模式统一设置、规范空调配置标准等措施达到节能减排的目的，尤其是航站楼等重点区域 中央空调的使用，在确保航站楼供冷暖服务质量的前提下（18℃ ±2℃），加强内部管理，深挖节能潜力，合理控制机组运行时间。

完成对 T3 航站楼雅仕维广告灯箱的整改，每年可节省电能

15 万度

**加强能源管控。**制定一系列能源管理规定，逐步建立了杭州萧山国际机场能源管理体系。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。

完成 6 号贵宾厅中央大厅水晶灯的节能改造，每年可节省电能

25229 度

**推进节能办公。**公司重视节能型机关建设，严格控制办公经费，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。

**【案例】：争创“创新创效型”节能减排五型班组。**根据公司《关于认真组织开展 2014 年机场公司“五型班组”创建活动的通知》精神，由物业公司能源管理部的青年员工组建了节能减排班组，以争创“创新创效型”班组为目标，全面推进“绿色机场”建设，推进机场节能减排工作。今年上半年节能减排班组荣获 2014 年“浙江省工人先锋号”荣誉称号。

## 消除机场噪音

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。

公司主动调整跑道运行模式、减少新跑道夜间运行时间，杭州市中考期间实行单跑道运行，降低飞机噪声对机场周边居民生活的影响。

二期噪音方面，公司积极配合省发改委、环保厅和萧山区，完成了噪音实测、一形一籍调查、降噪处理工程方案设计及协助维稳等工作。目前，二期噪音拆迁和降噪费用方案已上报省政府。

## 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，每日收集、转运、填埋量为 1.5 吨。

**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 9.2 万吨左右，场区污水排入萧山坎山提升泵站，送至萧山区统一处理。

【案例】：2014 年 3 月底，物业公司在宿舍先行试点垃圾分类，新增设置可回收物宝蓝色垃圾桶，厨房垃圾绿色垃圾桶，有害物质红色垃圾桶，从分类倾倒开始，引导员工养成良好的习惯，为保护环境尽一份力。

## 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。

在机场综合楼、ITC 楼、AOC 楼、1、3 号员工食堂、候机楼等区域张贴节能宣传海报 80 余份，动员全体职工参与到节能减排活动中来。以 6 月的节能减排宣传月为契机，在航站楼及一号员工餐厅搭设节能减排宣传展台的方式，开展了以“携手节能低碳，共建碧水蓝天”为主题的节能环保宣传活动，倡导低碳环保，节能降耗的理念。展开全场范围内的节能减排金点子收集活动，共收到节能减排金点子 300 余条。

2014 年 3 月 5 日组织开展了以“节水环保，我在行动”为主题的公益行动，在机场场区及施工区域开展节约用水宣传，并对水管跑冒滴漏进行检查、修复。

# 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

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。2014 年机场公司及下属子公司向萧山区国地税缴纳税金约 2.1 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。

2014 年按照招聘计划基本完成招聘任务：一是组织相关单位赴南航大、中航大等院校进行专场招聘，并派人参加了浙大招聘会，招录优秀大学毕业生。二是采用与智联招聘网、前程无忧网等专业招聘机构的合作，基本完成了财务部会计、医师等专业要求高、招聘渠道窄的岗位的招聘工作。三是先后组织了 3 场相对集中面向社会的招聘会，完成了安检、服务以及特车驾驶等通用岗位的人员招聘工作。

3 场
面对社会招聘会

## 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：国际上，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 2014 年生产指标，杭州机场旅客吞吐量可产生经济效益 460 亿元，提供相关就业岗位 13.52 万个。

对照杭州机场 2014 年生产指标，可产生经济效益
460 亿元

对照杭州机场 2014 年生产指标，提供相关就业岗位
13.52 个

此外，杭州机场充分发挥窗口作用，合作举办了杭州机场“西湖龙井”开茶节、首届杭州机场“空中丝绸之路”文化节等一系列活动，展现杭州的地方形象，助力相关产业发展。

## 社会公益

公司主动回馈社会，积极参与各类社会公益事业，促进社会和谐发展。

**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，2014 年 6 月 6 日上午，应急部医疗急救中心在萧山区献血办的支持下，牵头组织 2014 年公司职工无偿献血活动，公司共 117 名职工在 ITC 楼 7 楼会议厅参加了无偿献血，总献血量达 28800 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。截止到 2014 年底，已募集善款 40.98 万元，全部用于西部贫困地区妇女和儿童救助工作。

**做好结对帮扶工作**。根据省委省政府的安排，启动新一轮扶贫结对帮扶工作，帮扶对象为庆元县的 7 个村，目前已落实帮扶资金 100 余万元，实施帮扶项目 13 个，帮助发展特色产业基地面积 800 亩，帮扶项目受益农户数 439 人。

**开展公益活动**。先后举办了“心系外来务工者，情暖春节回乡路”、“乘机安全，走进学校”、走进幼儿园上消防课等一系列宣传、实践活动，收到良好反响。

**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，连续五年年公益广告数量均超约定比例。

## 志愿者活动

2014 年，公司各级团组织进一步转变思路，活动设计从“一阵风”或者“一天”的热情转向“融入中心、融入社会”的常态化工作，将志愿精神根植到公司每位团员青年心中，全年公司及所属单位参与志愿活动 193 次，服务对象 456770 人次。

春运期间，百余名机场志愿者每天分多个班次，在候机大厅、安检、值机、行李提取等区域流动服务，为旅客提供问讯、指引、提拿行李物品等服务，帮助旅客使用自助值机设备；为老、病、残、孕等特殊旅客提供多项温馨服务，并协调机场服务资源，通过岗位联动，实现特殊旅客服务的无缝衔接。印有“杭州机场志愿者”的红马甲成了候机楼里一道亮丽的风景。特别是当董事长也走到了志愿队伍中间，穿上红马甲为旅客服务时，更加激发起志愿者们提升自身素质，传递爱心力量的信心和决心，更加传递出“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。

2014 年 4 月 15 日开始，机场快速路进入全封闭改建施工阶段。根据机场公司统一部署，团委在改建初期启动团员青年志愿服务，协助旅客办理乘机手续，讲解乘机流程，为晚到旅客争取宝贵时间，同时帮扶有需要的旅客。经统计，共提供近 600 小时志愿服务，服务旅客 8 千余人，为旅客顺畅出行尽一份务实的青春之力。

2014 年 8 月份下属航空地面服务公司部分员工志愿组织了“牵手小候鸟，聆听动物世界”活动，为 33 名外来务工人员子女送上关爱；机场志愿者也定期为空巢老人、困难家庭等群体提供力所能及的帮助。

【案例】：公司青年参与“青春快闪” 为核心价值观代言。2014 年 10 月 21 日上午，由公司团委组织的以“我为核心价值观代言—青春快闪”主题活动在航站楼举行。来自公司易行、地服、机务、安护、运行、应急、场道、信导等一线单位的青年文明号集体成员通过器乐演奏、快闪舞蹈等形式吸引旅客驻足观看，积极弘扬社会主义核心价值观。快闪活动在当晚浙江卫视的《浙江新闻联播》中播出，展示了机场青年的良好精神风貌。

## 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，2014 年继续走访机场周边村镇，发放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性和导向性，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、APP、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。

【案例】：2014 年 6 月 24 日下午，场道部相关人员来到靖江街道开展净空、鸟防安全知识宣传，向周边村民耐心讲解机场净空、鸟防相关知识，重点强调了违规建造超高障碍物、饲养家鸽等行为对机场航空器运行安全带来的严重威胁。本次宣传活动共发放宣传资料 200 余份。

## 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，营造了积极向上的工作氛围和良好的经营环境。

2014 年 10 月 20 日，民航局五人考核组通过对机场组织管理工作、公共区域治安防控、重点要害部位防控、企业内保工作、公共区域视频监控、应急处突等 7 个方面 30 个考核点的审核，杭州机场考核成绩为 99 分，等级为“A 级”， 以省内机场第一名的成绩顺利通过“平安机场建设”考核，实现“六个不发生”的总体目标。

2014 年，继续发挥好服务质量社会监督员的作用，公司通过服务质量评价监督和考核督查机制，提高自我检查、日常监督、自我完善的能力，确保机场服务质量的提升及服务承诺兑现。

# 未来展望

2015 年我们将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 15 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

“发展是硬道理”，在新常态下要保持平稳健康的发展，必须要有新的增长点。我们将抓住国家加快发展现代物流业，杭州建设“全国电子商务之都”、“快递之都”、“到 2020 年基本建成中国旅游国际化示范城市”的机遇，利用好杭州机场软硬件优势，在航空物流业和旅游市场发展中赢得更大市场。杭州机场将进一步“对标”国际先进机场，学习如何管理“双跑道、多航站楼、多机坪”的大机场，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

| | 指标 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|
| 经济绩效 | 航点总数（个） | 108 | 121 |
| | 机位数量（个） | 109 | 111 |
| | 航班起降量（万架次） | 19.06 | 21.33 |
| | 旅客吞吐量（万人次） | 2211.41 | 2552.59 |
| | 货邮吞吐量（万吨） | 36.81 | 39.86 |
| | 资产总额（亿元） | 153.57 | 156.05 |
| | 所有者权益（亿元） | 83.24 | 86.67 |
| | 营业收入（亿元） | 20.22 | 22.92 |
| | 利润总额（亿元） | 0.03 | 0.94 |
| | 利税总额（亿元） | 1.28 | 2.71 |
| | 资产负债率（%） | 45.8% | 44.46% |
| 社会绩效 | ASQ 得分 | 4.63 | 4.66 |
| | 不安全事件万架次率（%） | 0.21 | 0.05 |
| | 志愿者服务对象数（人次） | 301760 | 456770 |
| | 员工培训覆盖率（%） | 100 | 100 |
| | 对外捐赠总额（万元） | 55 | 105 |
| 环境绩效 | 危险废弃物合法处置比例（%） | 100 | 100 |
| | 化学品泄漏导致土壤污染次数 | 0 | 0 |
| | 化学品泄漏导致水体污染的次数 | 0 | 0 |
| | 用电量（万度） | 8352 | 7382 |
| | 用水量（万吨） | 109.46 | 111.07 |
| | 用气量（万立方米） | 176.70 | 160.52 |

# 社会评价

## 政府、组织评价

贵公司作为机场服务保障单位，在十二届全国人大二次会议期间，高度重视、精心组织、周密安排，优质高效地完成了各项任务，展现出高度的政治责任感、过硬的工作作风和良好的精神风貌。机场各单位各部门密切配合，尽心尽责，提供良好的候机服务，确保与会代表车辆通畅进出，保证航班正点安全，得到了代表团领导与全体代表的高度赞赏。【浙江省人大常委会办公厅】

杭州机场通过实施航班保障精细化管理，合理调配保障人员和设施设备，创新航空器拖拽靠桥等举措，努力提升航班保障效率，全力打造“品质民航”。【中国民用航空局运输司】

杭州机场在土库曼斯坦总统访问我省任务中克服诸多困难，以高度的责任感、专业素养和敬业精神，协调机场各部门，提供了优质的服务，出色完成任务，获得外方及外交部、浙江省领导的一致称赞。【浙江省人民政府外事办公室】

2014 年第十届全国法制动漫作品展暨创作研讨会在杭成功举行，在此衷心感谢杭州机场在会议期间的大力支持，向所有给予大会热情支持、付出辛勤努力的机场工作人员表示诚挚的谢意！【浙江省普法教育领导小组办公室】

## 合作伙伴评价

杭州机场国际值机的工作人员在操作航班时，在柜台上充分表现出作为服务性行业的职业素养。在我公司未要求的情况下能够主动对旅客提供服务，充分体现了机场员工的主动服务意识。【香港航空】

自 2013 年杭州机场与衢州机场开展航线维修业务合作以来，杭州机场的机务人员以认真的工作态度，主动的协作意识，良好的行为规范，给我们留下了深刻的印象。在此，对贵公司在衢州机场航班业务发展及安全运行方面给予我局的大力支持致以诚挚的感谢。希望双方在后续工作中继续加强合作，共创浙江民航事业发展的美好明天。【衢州市民航局】

我公司龙腾客户由于连日工作身体相当疲惫，但在杭州机场贵宾室休息时被贵宾室的服务人员热情所感染，使客户在忙碌的生活节奏中得以放松，服务人员细致、贴心的服务使客户感到非常满意。客户也特别提到休息室内配备的食物丰富多样、款式口味俱佳，热腾腾的食物让客户倍感温暖。【广州新贵通科技】

由于电脑突发故障，杭州机场地面一线的工作人员在旅客整个登机过程中忙而不乱，相互配合，最终确保了全体旅客登机的流畅性及安全性，充分体现了机场倡导的高默契和高效率。【港龙航空】

## 旅客评价

由于我初到杭州，人生地不熟，手机一时间也没法打通，联系不上接机人，非常感谢机场的工作人员帮我广播找人还借私人手机帮我多次联系。【四川罗小姐】

机场一线工作人员拾金不昧，在极短的时间内让我的手机失而复得，使我切实体会到人与人之间的美好与善良。【杭州王先生】

## 媒体评价

杭州航空口岸年出入境旅客从 2001 年的 20 万人次增加到 2014 年的 300 万人次，不仅反映了杭州航空口岸的发展规模不断扩大和综合实力不断增强，更体现了我省经济社会的快速发展和人们生活水平的提高，同时也体现了浙江省对外经贸、旅游、文化交流的日益频繁和国际化程度的提高。2008 年出台的《引导和培育杭州航空口岸新开国际航线专项补助资金管理办法》作为杭州航空发展的资金政策支持，在一定程度上激励其进一步开发国际航线，设立国际通航点。而 2014 年 10 月，72 小时过境免签政策也将其触角延伸到萧山机场，这在完善杭州口岸发展条件的同时也方便了部分国外旅客。而且机场还加强了与各种大型旅行社的合作，得到了旅游部门的支持，与其一起规划游客吸引方案、开发目标市场、挖掘潜在客户。其努力成果也是显著可见的，2008 年至 2013 年，其出入境客流量年均增长率超过 18%。【浙江日报】

2014 年 3 月 15 日，杭州机场正式启用 CDM 系统 ( 放行协同决策系统 )，是继上海虹桥、浦东机场之后，华东地区第 3 个使用该系统的机场。CDM 系统的特点是，机场的各个保障单位可以利用它，按照预计离港时间合理调配人员，提高设备利用率，使航班更加有序、顺畅。该系统启用后，杭州机场旅客在飞机平均等待超 30 分钟和超 1 小时航班架次分别减少了 50% 和 75%。航班延误后，航空公司可以根据 CDM 系统预计的延误时间提前做好工作，旅客也能够及时获取延误信息，降低了因航班延误导致群体性事件发生的概率。在前阵子的“大延误”中，杭州机场没有发生一起旅客闹事事件。【浙江在线】

# 指标对照表

| GRI | | 索引 |
|---|---|---|
| 1. 战略与分析 | 1.1 | P15 |
| | 1.2 | P1-2、15 |
| 2. 公司概况 | 2.1 | P9 |
| | 2.2 | P3-6 |
| | 2.3 | P9 |
| | 2.4 | 报告概况 |
| | 2.5 | P7-8 |
| | 2.6 | P9 |
| | 2.7 | P7-8 |
| | 2.8 | P1、2、50 |
| | 2.9 | P7-12 |
| | 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 | P35 |
| | 4.5 | - |
| | 4.6 | P12 |
| | 4.7 | - |
| | 4.8 | P15 |
| | 4.9 | P15-16 |
| | 4.10 | - |
| | 4.11 | P12 |
| | 4.12 | - |
| | 4.13 | - |
| | 4.14 | P17-18 |
| | 4.15 | P17-18 |
| | 4.16 | P17-18 |
| | 4.17 | P17-18 |

| GRI | | 索引 |
|---|---|---|
| 5. 经济绩效指标 | EC1 | P46 |
| | EC2 | P34-36 |
| | EC3 | P30 |
| | EC4 | P34 |
| | EC5 | P34 |
| | EC6 | P30 |
| | EC7 | P33-34 |
| | EC8 | P46-47 |
| | EC9 | P46 |
| 6. 社会责任指标 | LA1 | P32 |
| | LA2 | P32 |
| | LA3 | P34 |
| | LA4 | - |
| | LA5 | - |
| | LA6 | P35 |
| | LA7 | - |
| | LA8 | P36 |
| | LA9 | P31-33 |
| | LA10 | P33 |
| | LA11 | P33-34 |
| | LA12 | P33-34 |
| | LA13 | P33-34 |
| | LA14 | P32 |
| | LA15 | P32-33 |
| | HR1 | - |
| | HR2 | - |
| | HR3 | - |
| | HR4 | - |
| | HR5 | - |
| | HR6 | P31 |
| | HR7 | P31 |
| | HR8 | - |
| | HR9 | - |
| | HR10 | - |
| | HR11 | - |
| | SO1 | P40 |
| | SO2 | P12 |
| | SO3 | P12 |
| | SO4 | - |
| | SO5 | - |
| | SO6 | - |
| | SO7 | - |

| GRI | | 索引 |
|---|---|---|
| | SO8 | - |
| | SO9 | - |
| | SO10 | P43 |
| | PR1 | - |
| | PR2 | P34 |
| | PR3 | - |
| | PR4 | - |
| | PR5 | P1 |
| | PR6 | P29-30 |
| | PR7 | - |
| | PR8 | - |
| | PR9 | - |
| 7. 环境责任指标 | EN1 | P50 |
| | EN2 | P50 |
| | EN3 | P50 |
| | EN4 | P50 |
| | EN5 | P50 |
| | EN6 | P41 |
| | EN7 | P41 |
| | EN8 | - |
| | EN9 | - |
| | EN10 | - |
| | EN11 | - |
| | EN12 | P43 |
| | EN13 | - |
| | EN14 | P43-44 |
| | EN15 | - |
| | EN16 | - |
| | EN17 | - |
| | EN18 | - |
| | EN19 | - |
| | EN20 | - |
| | EN21 | P42-43 |
| | EN22 | P42-43 |
| | EN23 | P50 |
| | EN24 | - |
| | EN25 | - |
| | EN26 | P43-44 |
| | EN27 | - |
| | EN28 | - |
| | EN29 | - |
| | EN30 | P42-44 |

# 报告意见反馈

您好，感谢您阅读杭州萧山国际机场 2014 年度社会责任报告，这是我们发布的第 3 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

杭州萧山国际机场有限公司
HANGZHOU INTERNATIONAL AIRPORT CO.,LTD.

地址 / 中国杭州萧山国际机场　电话 / 86-571-8666 2999
传真 / 86-571-8666 1120　网址 / www.hzairport.com