

杭州萧山国际机场有限公司

2015 社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report



心创平台 沟通世界

机场，带动人流、物流的平台，推进经济社会发展，帮助人们实现梦想的平台；机场，连接世界、与世界沟通交流的桥梁和纽带。惟有用心来构建和呵护这个平台，与世界的连接才会紧密，沟通才会顺畅。



领导致辞



各位旅客、朋友：

机场是连接世界、与世界沟通交流的桥梁和纽带，也是推进国民经济发展的重要平台。杭州机场通过一条条航线把浙江地区和世界紧密连接在一起，有效推动浙江地区和世界上不同民族的经济、思想、文化、情感、艺术交流和合作，加深彼此的了解与沟通，促进经济繁荣，共同推进社会文明。杭州机场作为浙江省第一空中门户，自始至终重视企业社会责任。经过十五年的创新实践，运输生产稳步增长、安全裕度不断提高、服务品质持续提升、运行管理更加卓越，实现了经济、环境和社会的和谐发展。

2015 年，在省委省政府和民航上级的关心指导下，在公司董事会的正确领导下，公司全体干部职工紧紧围绕中心，加快创新发展，取得了非凡的成绩，服务浙江经济社会的能力显著提升，为公司“十二五”画上了圆满的句号，也为“十三五”开局打下了良好的基础。

2015 年，公司不断完善航线网络，继续保持健康快速的发展势头，经营成果再创佳绩。全年新增 17 个国内航点和 7 个国际航点，航点总数达到 131 个，让浙江人民享受到了更为安全、便捷、优质的航空运输服务，活跃了浙江经济，

富裕了浙江百姓。全年共完成旅客吞吐量 2835.44 万人次、货邮吞吐量 42.49 万吨、航班起降 23.21 万架次，同比分别增长 11.1%、6.6% 和 8.8%，为保增长做出了积极贡献。全年完成营业总收入 24.90 亿元，同比增长 9%；实现净利润 1.47 亿元，超越年初目标，实现了国有资产的增值保值。

2015 年，公司持续推进平安机场建设工作，连续实现第 15 个安全年。公司全面落实新《安全生产法》“三个必须”和“一岗双责”的要求，秉承“规范行为、控制风险、持续安全”的安全理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，充分运用过程管理、风险管理、5S 管理等工具和抓手，加大投入力度，深化体系运行，安全形势总体平稳。在民航系统 2015 年度安全目标综合考评中以 117 分的成绩名列华东地区机场第一。

2015 年，公司持续提升服务品质，航班正常性显著提高。公司荣获“全国实施卓越绩效管理模式先进企业特别奖”，被授予“全国实施用户满意工程用户满意企业”及浙江省“用户满意企业”称号。积极治理航班延误，全年航班放行正常率为 60.7%，同比提高 9 个百分点。服务质量稳中有升，ASQ 得分为 4.73 分，同比提高 1.5%，对社会公布的 28 项服务承诺 100% 达标，并出色完成了第二届世界互联网大会等重大保障任务。

2015 年，公司坚持绿色发展理念，积极承担优秀企业公民应尽的社会责任和义务。履行环境保护责任，持续推进节能减排工作，年内机场二期噪音处置工作顺利完成。坚持诚信为本、依法合规经营，加强与利益相关方的沟通和合作。热心参与各类社会公益事业，主动回馈社会，促进地方经济发展，做好结对帮扶工作，积极参与志愿者活动，共建美丽和谐浙江。坚持“让实干的人有回报，让能干的人有舞台”的人才理念，保障和维护员工的合法权益，关心员工身心健康，改善员工生活，畅通员工职业发展渠道，努力促进员工全面发展。

2016 年任务虽然繁重，但意义非同寻常。杭州机场全体干部职工必定尽责尽力、扎实工作，确保圆满完成 G20 峰会保障，确保全面完成各项业务目标，持续提升杭州机场发展品质，努力实现“十三五”发展的良好开局。杭州机场的区域性航空枢纽功能将进一步完善，为旅客朋友提供更加优质、便捷的乘机服务。我相信，杭州机场一定能在浙江省干好“一三五”、实现“四翻番”、高水平全面建成小康社会的进程中作出新的贡献。

杭州萧山国际机场有限公司
董事长、党委书记



报告概况

报告时间	2015 年 1 月 1 日至 2015 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 4 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

01 领导致辞	05 数字 2015
07 关于我们	
08 机场简介	13 公司简介 15 公司治理
17 社会责任管理	
18 公司使命、价值观	19 可持续发展战略 20 社会责任体系 21 利益相关方
23 社会责任实践	
23 安全为基	27 服务至上 31 卓越管理 37 以人为本
43 保护环境	47 回馈社会
53 未来展望	54 履责绩效 55 社会评价 57 指标对照表 58 报告意见反馈

数字 2015



航空公司
60 家

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 60 家，年运送旅客超过 2800 万人次。



累计旅客
2835 万人次

完成旅客运输 2835 万人次，同比增长 11.1%
2015 年，杭州机场累计完成旅客运输 2835 万人次，同比增长 11.1%。



累计货邮
42.5 万吨

完成货邮吞吐量 42.5 万吨，同比增长 6.6%
2015 年，杭州机场货运稳健增长，全年共完成货邮吞吐量 42.5 万吨，同比增长 6.6%。



累计起降
23.2 万架

起降航班 23.2 万架次，同比增长 8.8%
2015 年，杭州机场累计完成航班起降 23.2 万架次，同比增长 8.8%。



定期通航点
131 个

通航点总数已达 131 个，航线达 235 条
全年新增 10 条国内航线、4 条国际航线和 8 个国内航点，通航点总数已达 131 个，航线达 235 条。



通达内地城市
94 个

航线通达 94 个中国内地城市、37 个国际及地区城市
航线通达 94 个中国内地城市、37 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。



ASQ 得分
4.73 分

ASQ 得分获 ACI 全球同级别机场第三
服务质量不断提升，全年 ASQ 得分为 4.73 分，同比提高 1.5%，位列全球同级别机场第三，荣获“全国实施卓越绩效管理模式先进企业特别奖”，被授予“全国实施用户满意工程用户满意企业”。



实现安全年
第 15 个

杭州机场顺利实现了第 15 个安全年
2015 年，全年机场共发生 1 起不安全事件，不安全事件万架次率为 0.043，顺利实现了第 15 个安全年，在民航系统 2015 年度安全目标综合考评中以 117 分的成绩名列华东地区机场第一。



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 15 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	127 个
航空公司	60 家
航线	235 条
航点	131 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，2015 年浙江省生产总值 42886 亿元，比上年增长 8.0%；人均生产总值 77644 元，增长 7.6%。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。2015 年，全省累计接待国内游客 5.35 亿人次，接待入境游客 1012.04 万人次。

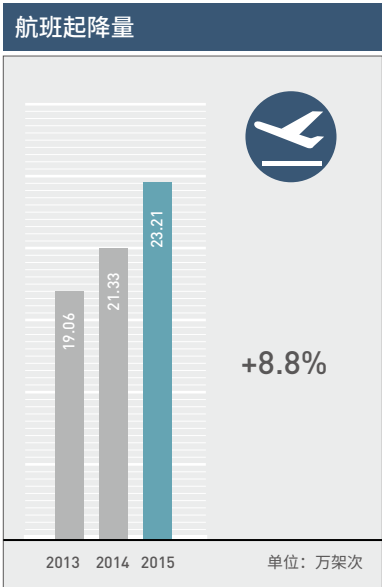
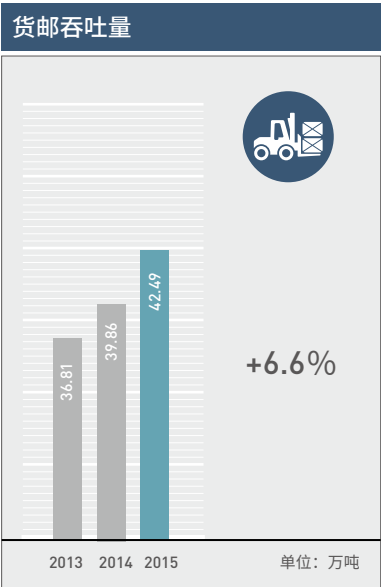
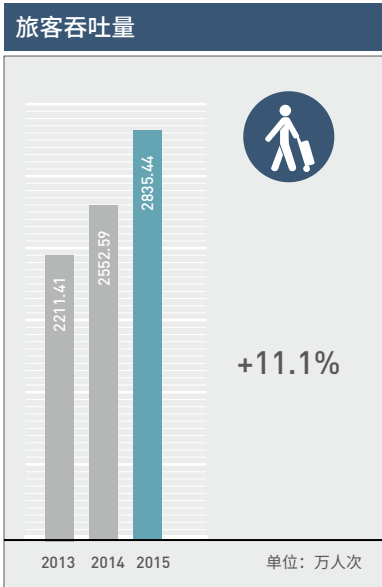
杭州市是全省政治、经济、科技和文化中心，2015 年全市实现生产总值 10053.58 亿元，旅游总收入达 2200.67 亿元，人均可支配收入 42642 元。杭州是全国重点风景旅游城市，人文历史积淀深厚，风景优美，尤以西湖著称于世，素有“人间天堂”之称。

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

2015 年，机场旅客吞吐量 2835.44 万人次，年增长 11.1%，货邮吞吐量 42.49 万吨，年增长 6.6%。2015 年客、货吞吐量在全国机场排名继续保持第 10 位和第 7 位，其中全年出入境年旅客吞吐量达到 365.1 万人次，同比增长 18.3%，继续稳居全国前五大航空口岸。

根据国际机场协会（ACI）发布的排名，2015 年杭州机场旅客吞吐量位居全球第 65 位，货邮吞吐量位居全球第 54 位，均较 2014 年上升 1 位。



国内通航城市



航空公司、航线及航点

2015 年在杭州机场定期运营的航空公司共 60 家，
其中国内 30 家、地区 7 家、国际 23 家

30 家
国内航空公司

中国国际航空、中国南方航空、中国东方航空、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、中国联合航空、青岛航空、扬子江航空（货）、东海航空（货）、顺丰航空（货）、邮政航空（货）、圆通航空（货）

23 家
国际航空公司

全日空、韩亚航空、大韩航空、韩国德威航空、亚洲长途航空、马来西亚亚洲航空、泰国亚航、捷星航空、菲鹰航空、菲律宾东南亚航空、菲律宾飞龙航空、越南航空、越南越捷航空、越南捷星航空、吴哥航空、天空吴哥航空、苏拉维加亚航空、胜安航空、酷航、斯里兰卡航空、卡塔尔航空、荷兰皇家航空、美国动力航空

7 家
地区航空公司

港龙航空、香港航空、澳门航空、长荣航空、复兴航空、立荣航空、华信航空



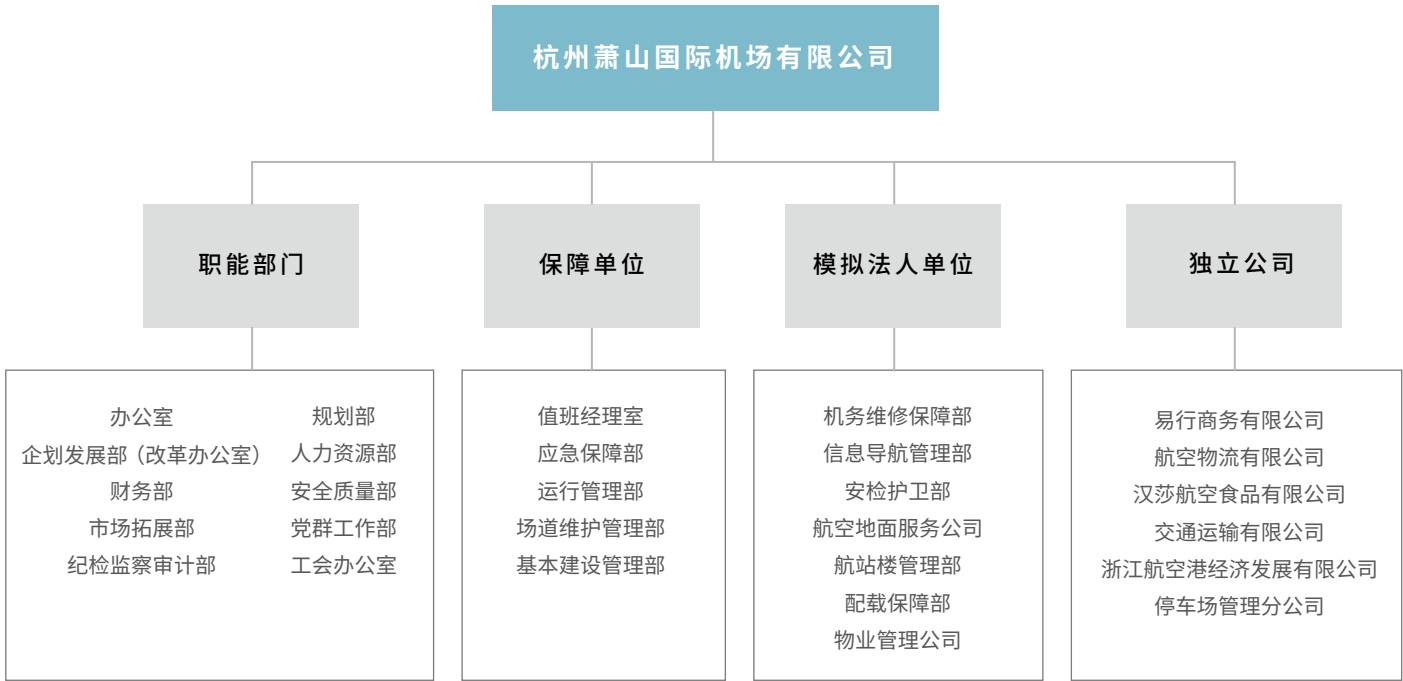
公司简介

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 4400 多人。

组织架构

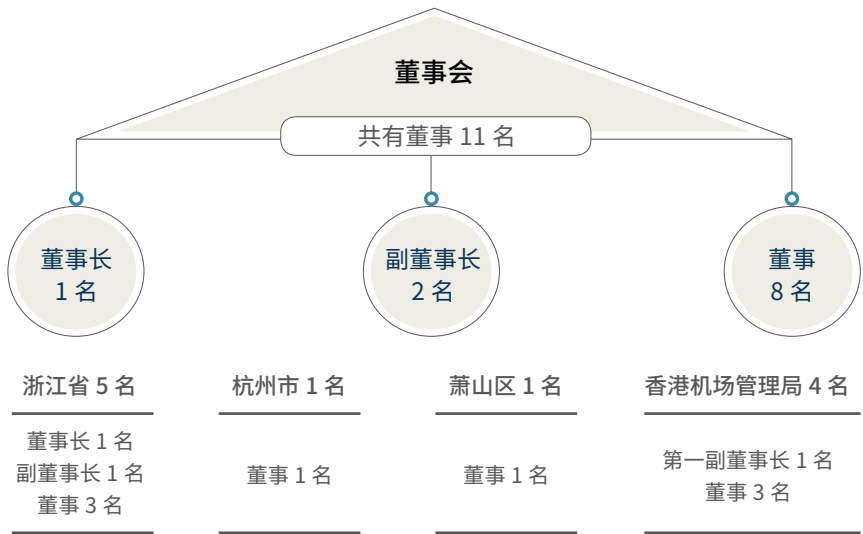


公司治理

董事会

合资公司董事会

合资公司董事会设董事长 1 名、副董事长 2 名、董事 8 名。11 名董事中，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，香港机场管理局委派 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。截至 2015 年 12 月 31 日，合资公司董事会共召开会议 35 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。

通过全过程参与招投标活动维护公司经济效益；

加强内部审计，强化风险防控，对下属子公司的年度经营绩效指标考核、财务收支情况、内控管理状况开展审计检查，对集团本级及下属各子公司公务支出公款消费进行审计检查，对各单位贯彻落实《浙江省国有及国有控股企业“小金库”专项治理实施办法》情况进行专项检查。

2015 年制定并下发《法律事务工作管理办法（试行）》，进一步规范机场公司法律事务管理工作，促进机场公司依法决策、依法经营管理，维护机场公司的合法权益。

廉政建设

以强化监督执纪问责为重点，着力推进惩防体系建设。认真吸取公司近年来发生的腐败案件的教训，制定出台了《关于进一步加强预防职务犯罪工作的意见》，并从落实主体责任、加强廉政教育、完善制度约束、强化监督检查等方面提出了 14 项应对措施。

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。

持续抓好“阳光工程”建设。利用 O A 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。

企检联合预防，打造廉洁工程。与萧山区检察院构建了企检联合预防职务犯罪工作机制；2015 年 9 月 22 日，组织了重大工程项目廉政集体约谈，对参与重大工程建设的设计、施工、监理单位的法人代表和项目经理进行廉政集体约谈，严防工程领域腐败问题的发生，确保重大工程项目顺利推进。

党风建设

坚持把思想建党放在首位，持之以恒抓好学习。通过学习贯彻落实习总书记系列讲话精神，切实提升领导班子的思想政治素质和履职能力，全年共举办理论中心组专题学习会 4 次、外送领导班子成员培训 8 人次，组织领导班子学习《习近平谈治国理政》、《习近平关于党风廉政建设和反腐败斗争论述摘

编》等重点书目，在此基础上，利用好省委、省国资委党委的轮训和各类专题讲座，不断丰富教育内容和学习载体，提高学习效率。

开展“三严三实”专题教育，营造良好治企生态。根据中央及省委部署，2015 年 5 月下旬 -6 月，公司党委召开“三严三实”专题中心组学习会，制订“三严三实”专题教育实施方案，开展专题党课，制定学习研讨计划；7 月 14 日、9 月 16 日、11 月 20 日召开三次学习研讨会，共 7 名公司党委班子成员及 34 名公司二级机构管理人员，在交流研讨会中发言。专题教育以学习和践行“三严三实”为主题，紧紧抓住专题党课、专题学习研讨、专题民主生活会和整改落实、立规执纪四个关键动作，力求在深化“四风”整治上、在营造良好政治生态上、在推动改革发展稳定上见实效。

开展中层党员干部党章党规党纪专题集中轮训。根据省纪委、省委组织部的要求，2015 年 9 月下旬，公司党委制定轮训工作方案，召开开班动员大会；10 月上中旬，组织开展党员干部自学、分组讨论、书面交流和大会交流。培训紧扣“唤醒党员特别是领导干部的党章党规意识”的这一要求，围绕学习贯彻党章这一重点，通过重温党章党规党纪增强了党章党规意识，增强了守纪律讲规矩的政治自觉。



为贯彻落实中央和省委的统一部署及全面从严治党要求，巩固和拓展党的群众路线教育实践活动成果，2015 年 5 月 29 日上午，公司在 ITC 大楼七楼会议室召开“三严三实”专题党课暨专题教育部署会，全面启动“三严三实”教育活动。



社会责任管理

我们坚持可持续发展理念，注重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、保护环境和回馈社会等方面不断完善社会责任体系，为浙江地区与世界的交流、社会的繁荣作出应有的贡献。

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

规范行为 控制风险 持续安全

人才理念

让实干的人有回报 让能干的人有舞台

服务理念

快速响应 至诚至微 超越期望

管理理念

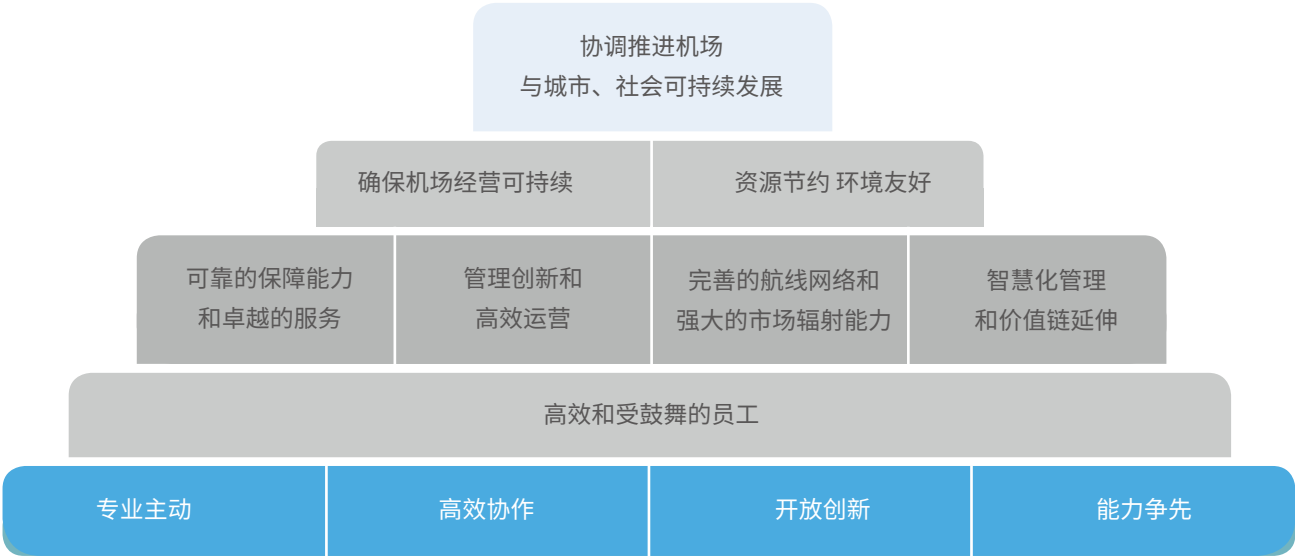
国际化视野 市场化意识 精细化运作 人性化管理



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。

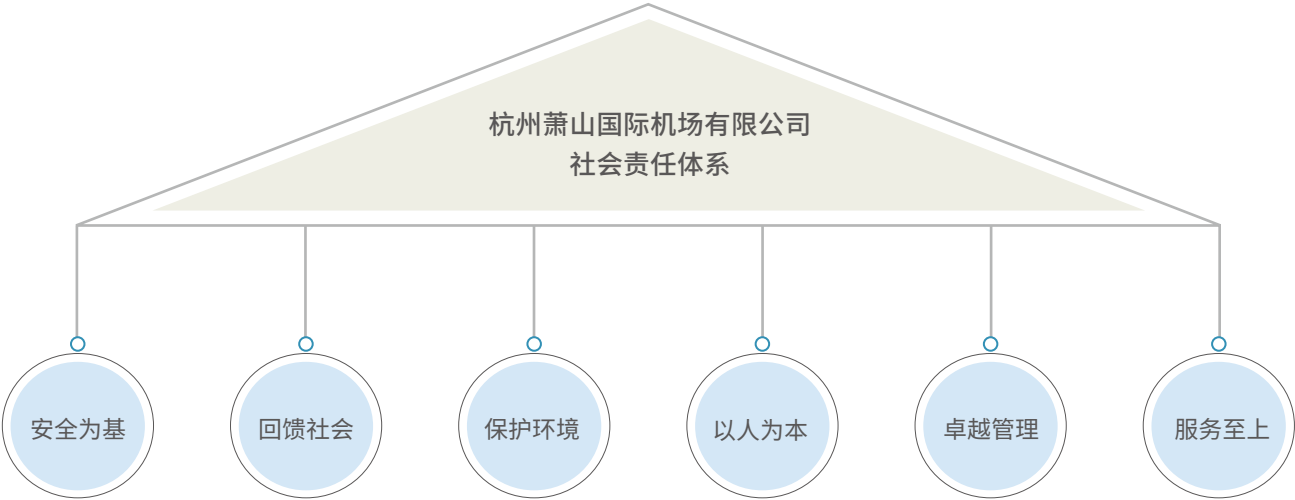
可持续发展战略体系



社会责任体系

我们坚持可持续发展理念，从安全为基、服务至上、卓越管理、以人为本、保护环境和回馈社会等方面持续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
利益相关者的利益	安全与便利	●	●	⊕	⊕
	机场成长	●	●	●	●
	双赢和共享成长	●	●	●	●
高 ⊕ 中 ⊗ 低					
利益诉求点		机场建设稳步推进 诚信守法 / 依法纳税 扩大就业 / 政策响应	保值增值 / 科学发展 规范经营 / 经营风险 有效防控 / 安全生产	投资回报 风险控制 / 信息沟通	资产回报 风险控制 / 信息披露
沟通方式		相关会议 工作汇报 / 统计报表	政策发布 / 相关会议 监督管理 / 指标考核 统计报表 / 信息报送	相关会议 / 工作汇报 信息报送 / 高层会晤	投资者大会 信息报送 / 高层会晤

同业者	客户	合作伙伴	员工	社区	NGO	新闻媒体
●	⊕	⊕	⊕	⊕	●	●
●	●	⊕	●	⊕	⊕	⊕
●	●	●	●	⊗	⊕	⊗
维护公平竞争 和行业发展 关注行业发展及趋势	安全保障 / 准点率 服务质量 / 满意度 商业信用 / 投诉处理	诚信守约 合作共赢 / 长期合作 战略合作 / 按时付款	职业发展 / 薪酬福利 权利义务 / 安全健康 工作环境 / 企业文化	噪音控制 / 空气质量 安全环保 / 公益事业	遵纪守法 支持参与社会活动	信息公开透明 接受社会监督
行业论坛 行业会议 / 高层互访	合同或协议 相关会议 / 高层会晤 公司网站 / 公司杂志	相关会议 / 高层会晤 公司网站及杂志 招投标 / 合同执行	代表大会工会 公司网站及杂志 职工大会 / 劳动合同 厂务公开 / 员工手册 领导信箱 / 公司活动	环保宣传 / 志愿服务 公益活动 / 扶贫帮困	相关会议 / 公益活动	新闻发布会 新闻报道 媒体座谈会



安全为基

公司牢牢把握安全不放松，强化安全生产责任制，切实落实新《安全生产法》的要求，秉承“规范行为、控制风险、持续安全”的安全理念，深化体系运行，加大投入力度，保障旅客安全，实现连续第 15 个安全年，为“平安民航”建设作出应有的贡献。

加大安全投入

公司注重设施的投入和完善，加大安全投入，确保设施的安全可靠。

2015 年 8 月 20 日，本场 2 号机坪经过 4 个月的改造后重新投入使用。改造后的 2 号机坪在总面积不变的前提下，由原来的 5 个 C 类机位变成了 5 个 C 类与 2 个 E 类 1 个 D 类的复合机位，改善了国际航班和货机保障大机位不足的状况。

2015 年 5 月 13 日，本场机坪塔台正式投入运行，机坪运行管理职能由空管塔台全部转移到机坪塔台。本场成为全国民航第一家完全实现机坪运行管制责任移交的机场。

2015 年，飞行区新设 4 处安全警示牌，整改机坪 6 个机位地面标志标识，增补 3 处滑行道的 12 处地面信息标志，对机坪内夜间照度偏暗区域的服务车道增设反光材料，增强了机坪引导标志的可识别性。

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 项公司年度安全控制和安全管理指标，并逐级分解到各单位、科室、岗位、员工，层层落实安全责任。强化安全绩效考核，提高安全在绩效考核中的比重，经营单位、一线人员的绩效与日常安全情况挂钩。

加强安全管理

2015 年，杭州机场共发生 1 起不安全事件，机场责任原因不安全事件万架次率为 0.043，未突破地方和民航上级下达的年度安全指标，实现了连续第 15 个安全年。

公司不断完善规章制度和业务流程，细化量化安全质量管理、飞行区检查维护、应急预案、招投标等规章制度；不断细化部门手册和机场使用手册；2015 年修订了《杭州萧山国际机场防止地面车辆和人员跑道侵入管理规定》，重新梳理部门制度 7 个，优化工作台账 10 余项。

强化规范作业，杜绝违规操作。公司编制了岗位执行手册，建立了值班岗位每日检查单，完善了飞行区施工管理制度。2015 年，开展了全员学习手册，杜绝违规操作的系列主题活动。

2015 年 5 月 13 日，本场机坪塔台正式投入运行，机坪运行管理职能由空管塔台全部转移到机坪塔台。本场成为全国民航第一家完全实现机坪运行管制责任移交的机场。



2015 年，通过巩固场区环境整治成果、优化人员驱赶模式，并同步加强驱鸟设备维护提高设备完好率，增加驱鸟剂喷洒频次，取得一定成效，目前本场鸟击万架次率为 0.8，较去年同期又有所降低。



加强安全教育培训

1471 人次

共组织参加危险品培训 35 批次
1471 人次。

完善安全培训体系，提升人员的安全意识和安全技能。

增加员工日常安全教育频次，强化全员的“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。2015 年共组织参加危险品培训 35 批次 1471 人次。

加强隐患治理

一是深入一线强化日常监管。公司安质部赴一线保障单位蹲点跟班作业，对安全组织流程和管理效果进行评估，全年共完成 7 家单位，提出安全建议 53 条。二是系统开展安全检查和专项安全整治。开展了春运、春节等节日安全生产大检查和 8 月份的行业安全生产大检查；年内组织了运行安全、航空货运安保、电梯和电动车、危险品运输等一系列专项整治和内场车司机专题教育活动。三是加强风险管控和安全文化建设。通过月度安全服务例会、全员随手拍和“机坪之窗”微信公众号等途径，鼓励主动查找、发现和报告安全隐患，并积极部署整改。

加大 FOD 防范宣传工作，提高机坪作业人员安全意识，从根源上减少 FOD 产生。开展 FOD 防范宣传，先后发放宣传手册 3000 余份，充分利用公司 FOD 月度会议平台，动员各单位主动做好 FOD 防范工作。



推进平安民航建设

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，公司利用杭州空港联席会议的平台，联合驻场单位共保持续安全。

深化反恐机制建设，制定了《机场打击预防暴力恐怖活动专项行动方案》并层层细化，将空防反恐责任落实到每个岗位和个人。加强机场治安防控，建立群防群治机制，完善常态化公共区域治安联防工作方案，明确专兼职治安保卫联络员名单，设立治安报警点；公安民警、驻场武警和巡防人员开展常态化巡逻。认真落实民航局“六严”工作要求，加大对照检查力度。

加强应急能力建设

2015 年，公司加大投入力度，进一步完善应急组织体系和指挥机制，强化应急队伍建设，有针对性地组织各类演练，应急管理水平有了新提升。

根据公司安全生产月的工作安排，公司各单位针对季节特点，纷纷开展应急预案的学习、演练，强化应急救援协调联动机制和联合处置机制，提高特情处置能力，增强处置的科学性、及时性和有效性。年内成功应对了第九号台风“灿鸿”等多次恶劣天气，2015 年 12 月 3 日更成功处置了本场通航以来首次航班因轮胎异常返航迫降的特情，实现了人机安全，公司的应急处置能力经受住了实战的检验。



2015 年 6 月 5 日，应急部开展了上岗之前想一想、安全思想不能忘为主题的岗前安全宣誓活动。

第 1 名

在民航系统 2015 年度安全目标综合考评中，以 117 分的成绩名列华东地区机场第一。



2015 年 6 月 26 日，运行部、应急部以及国航杭州维修基地联合开展电源车自燃应急处置演练。





服务至上

公司秉承“快速响应、至诚至微、超越期望”的服务理念，倡行“优质服务”的社会责任感，创新服务工作，提升服务品质，持续为旅客提供安全、便捷、优质的航空运输服务，为浙江经济社会的发展作出应有的贡献。

完善服务设施

公司加大设施设备投入力度，以与旅客切身相关的服务设施为重点，不断完善服务硬件，持续提升旅客的乘机体验。全面梳理航站楼目前运行中存在的问题，从服务设施提升、建筑物维修、环境美化、标识标牌完善等 4 大方面入手制定提升方案并加以优化；完成了国际中转厅改造和 T1 航站楼 C 岛改造，启用了海创园城市航站楼和 T3 航站楼前巴士候车室，为旅客提供便利；配合有关运输企业开通了余杭（未来科技城）、温州、长兴、温岭等多条巴士专线，地面交通网络持续完善。

优化服务流程

推进服务标准化建设，切实抓好《机场服务质量标准》的落实；建立了与驻场联检单位的国际（地区）航班运行保障联席会议制度，提升航班保障的协同性；通过实地走访、召开空港联席会议等多种方式，与驻场单位、航空公司及旅客代表加强沟通交流，听取需求和建议，有针对性地制定改进措施，提高整体服务水平。

创新服务形式

当前，“互联网+”日益蓬勃发展，对机场的服务也带来了重要影响。为此，公司主动顺应发展趋势和旅客需求，在继续巩固“空港百灵”等服务品牌的基础上，积极探索“互联网+”在机场商业、旅客服务等领域的应用。年内推进了自助值机和二维码手机值机业务，在国内机场中率先开通了支付宝支付通道及服务窗，并积极推进移动服务平台建设，发布了“杭州机场”APP，为旅客提供随身服务。



2015 年 2 月 16 日下午，T1 航站楼国际值机 C 岛项目改造完成并投入试运行，为本场进一步拓展国际及地区航线提供了硬件支撑。



2015 年 9 月 2 日，“杭州机场”APP 正式发布启用。

提升服务水平

加强航班正常性管理。2015 年，机场公司高度重视航班延误问题，把抓航班正常与抓安全、抓生产放在同等重要的位置，切实强化运行组织和协调，狠抓航班正点，取得了良好效果。全年航班放行正常率同比提高 9 个百分点。特别是 9 月份杭州机场始发航班 8 点前起飞不受限政策实施以来（截至 2015 年年底），8 点前的航班放行正常率达到 94.21%，全天放行正常率为 76.49%，与 2014 年同期（9-12 月）相比提高了 14.49 个百分点，与政策实施前的 2015 年 1-8 月份相比提高了 23.57 个百分点。

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。

提高服务团队整体素质。以“安康杯”竞赛、“五型班组”等活动为抓手，积极开展服务礼仪、沟通技巧等培训，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。

37架次

135批次

1506人

2015 年 12 月 18 日，随着第二届世界互联网大会闭幕，本场圆满完成了大会期间的航空运输保障任务。期间本场保障各类专包机、警卫任务、要客航班 37 架次，接待参会贵宾、嘉宾 135 批次 1506 人，是通航以来集中保障外国政要专机和公务机规格最高、保障服务难度最大的任务。



第二届世界互联网大会吉尔吉斯斯坦总理专机保障结束后，朱从玖副省长、王敏董事长等领导与在场的部分工作人员合影。

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，

2015 年，机场 ASQ（旅客满意度调查）得分为 4.73 分，同比提高 1.5%，对社会公布的 28 项服务承诺 100% 达标，服务质量稳中有升。荣获“全国实施卓越绩效管理模式先进企业特别奖”，被授予“全国实施用户满意工程用户满意企业”及浙江省“用户满意企业”称号。

100% 达标

对社会公布的 28 项服务承诺 100% 达标，服务质量稳中有升。



2015 年 4 月 23-24 日“第一届民航服务峰会”在厦门举行，主办方民航资源网在会上发布了《2014 年机场服务测评报告》等多个测评报告，杭州机场以年度综合评分第五名的优异成绩，获得 2014 年度“民航服务最佳机场”荣誉称号。



在 2015 年 4 月 28 日举行的国际机场协会 2014 年度机场服务质量（ASQ）颁奖典礼上，本场以全球 1500-2500 万旅客吞吐量规模组第三名的成绩获得 ASQ 同规模“最佳机场”奖。



卓越管理

公司坚持以市场为导向,持续深化改革,积极筹备 G20 峰会,创新管理方式,学习借鉴国际先进机场的管理经验和 管理方法,不断提高自身精细化管理能力,推进机场与合作伙伴共同卓越发展,促进社会更加文明、繁荣。

深化改革

2015 年,结合机场公司发展实际,继续从发展混合所有制经济、健全现代企业制度、完善机场管理和运行机制、打造航空物流产业平台等四大方面入手,提出了 2015 年深化改革实施计划,同时积极参与各项改革工作推进,为公司发展提供有力保障。

推行规范化管理,建立了投资项目效益评价收益考核制度,进一步完善业绩考核评价机制;出台了公司《法律事务工作管理办法》、《资金存放管理办法》、《派出董事召集人管理办法》等一系列规章制度。健全现代企业制度,在部分子公司实行董事长与总经理分设,指导帮助下属子公司完善内部法人治理结构。

为进一步深化独立公司(经营性公司)改革,落实独立公司自主权,将财务核算管理权、经营自主权、选人用人权和工资分配权等四项权利下放给各独立公司(包括易行、物流、食品、交通、经发、停车场等 6 家,其中停车场为分公司),机场公司则通过与独立公司签订《经营责任书》,下达经营责任考核目标、兑现考核效益工资的方式,最大限度地调动独立公司积极性,促使其全面参与市场竞争,提高业务经营能力。

为深化保障单位经营管理模式改革,有效落实主体责任,公司持续推进保障单位模拟法人试点改革,通过与模拟法人单位签订《经营责任书》,下达年度效益核算目标方式,强化模拟法人单位市场意识、竞争意识,促进降本增效,提高营运效益,为公司长远发展奠定了良好基础。

积极发展混合所有制经济,落实航宇公司的经营自主权,顺利完成了与中航信合资的弱电公司、与首航合资的公务机地服公司的组建工作,成立以来均运营良好;此外还积极研究和协调机场配餐业务合资合作事宜。

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,积极探索机场建立“一个中心、三大区域、四个板块”运行管理机制,会同人力、安质等部门研究提出机场运行管理中心(飞行区管理中心)。

组织各独立公司修订及增补行政管理、物资采购管理、财务管理、人力资源管理等方面基本制度,进一步健全独立公司治理体系,降低独立公司经营风险。



市场导向



2015 年 8 月 18 日上午 10 点，支付宝在本场正式上线，上线启动仪式在航站楼国内出发大厅举行。



2015 年 9 月 3 日杭州首条至北欧的航线正式开通。

203299 架次

国内（内地）航线航班起降 203299 架次，同比增长 7.2%。

运输生产快速增长。2015 年，公司坚持以“优化结构，提质增效”为原则，紧密贴近市场发展规律，充分把握市场机遇，加大力度拓展国际国内两个市场，取得了运输生产发展的新成效。全年，杭州机场共完成旅客吞吐量 2835.44 万人次、货邮吞吐量 42.49 万吨、航班起降 23.21 万架次，同比分别增长 11.1%、6.6% 和 8.8%。客、货、航班增速在全国十大机场中分别排名第 5、第 3 和第 3 位。全年的客、货总量排名继续保持国内机场第 10 位和第 7 位。国际化水平有新提升，全年出入境年旅客吞吐量达到 365.1 万人次，同比增长 18.3%，继续稳居全国前五大航空口岸。

2015 年，机场公司继续坚持开发国际航线优先，以二、三线城市航线和具有成长性的航线为新业务增长点，同时大力开发旅游热点航线。年内新增了唐山、张掖、丹东、六盘水等 17 个国内航点以及丹麦哥本哈根、西班牙马德里、日本函馆、越南芽庄和胡志明市、柬埔寨西哈努克港、美国关岛等 7 个国际航点，其中杭州—马德里航线是华东地区首条直达西班牙的洲际航线。截至 12 月底，机场航点总数达到 131 个，同比增加 8.3%；运营航空公司达 60 家，同比增加 5 家。

2015 年，杭州机场国内（内地）航线航班起降 203299 架次，同比增长 7.2%；地区航线航班起降 11817 架次，同比增 4.4%；国际航线航班起降 15488 架次，同比增长 42.3%；其他航班起降 1475 架次，同比增长 9.3%。国际航线航班架次增幅创近年新高。

全年运输起降航班高峰日为 8 月 21 日（744 架次）；起降高峰小时为 2 月 14 日 11 时（49 架次）。

非航收益不断提升。2015 年，面对不容乐观的经营形势，公司引导下属经营性子公司立足各自经营特色，积极开拓市场、挖潜增效，确保了非航收入稳步提升。全年各经营性子公司共完成营业收入 7.21 亿元，实现净利润 1.03 亿元，其中广告、货运等业务增幅均超过两位数。



精细管理

严格控制运营成本。控制能源消耗，在生产稳步发展的情况下切实加强能源管理，全年用电量同比下降 0.02%，用气量同比下降 15.26%，总体能耗费用比 2014 年略有减少。压缩非刚性开支，全年办公、差旅、接待等三项费用在 2014 年大幅下降的基础上又同比下降了 25%。各子公司管理效益显现，易行公司通过规范采购流程、采用分类招标，进一步降低贵宾包间成本，营业成本同比下降 31%；食品公司通过引入多家供应商及优化生产流程，航空配餐原材料成本率同比下降 3 个百分点。

加强内部管理。推进战略规划编制。按照“分区规划、内外统筹、集约化发展”的理念编制了机场总体规划，通过“内外结合”的方式开展了“十三五”规划编制并完成文本，并同步形成了《智慧机场专项规划》、“5+1”独立公司《业务发展规划》。加强人才队伍建设，建立完善各层级后备队伍，启动了“培训生”项目，为公司未来发展储备人才。提高生产效率。初步建立了人均工作负荷等效率检测指标体系，在旅客吞吐量和航班量大幅增长的情况下年人均劳动生产率同比提升了 5.9%。加强外包管理，进一步突出前置评估，强化全过程的监管，并启动了外包管理系统建设。

不断深化运营分析。一是不定期推出相关专题调查和分析，如本场训练飞行的专题分析、杭厦动车开通对本场运输量的影响、新疆航线分析、厦门及南京机场货运情况分析等，提出相应的意见和建议。二是充实内容，增加对国内外经济环境、行业发展态势的分析以及行业热点资讯的通报，并在突出本场生产运营特点的同时，深入分析研究存在的问题，提出意见和建议。三是持续关注排名本场前后的机场以及周边机场的发展动态，注重对以上机场信息的收集、整理，通过对比、分析，探求本场的发展方向，提出建议和意见。四是建立运输生产分析的定期报告制度，除了通过 OA 在公司内部发布，还面向省、市、区相关部门刊发，加深政府对机场发展的了解，为争取更多的政策、资金支持做好准备。



5.9%

在旅客吞吐量和航班量大幅增长的情况下年人均劳动生产率同比提升了 5.9%。

G20 峰会筹备



2015 年 10 月 20 日上午，公司在 ITC 楼七楼会议厅召开机场国际峰会筹备工作动员大会。



公司于 2015 年 12 月中下旬开展了三期峰会主题前期培训。

2016 年 9 月，杭州将承办二十国集团（G20）领导人第十一次峰会。这将是年内我国最重要的主场外交活动，责任重大、使命光荣。2015 年上半年以来，在省市峰会筹备工作领导小组以及民航上级的领导和统一部署下，机场公司全面、高效、细致地做好了 G20 峰会筹备各项工作。

（一）加强组织领导。成立了由公司主要领导挂帅、班子全体成员参加的峰会工作小组，设立了“两部两办”的组织架构，明确了职责分工；成立了机场国际峰会航空运输保障工作领导小组，建立起覆盖全体驻场单位的保障网络；抽调干部到市峰会领导小组集中办公，加强工作联络和对接。

（二）明确目标任务。召开了公司峰会保障动员大会，提出了“安全运行零事故、精准保障零差错、精细服务零投诉”的总目标，对筹备工作进行了全面的动员部署，研究制定了“1 个保障目标、2 张任务清单、3 大保障方案、5 个工作阶段”的总体工作目标和计划。

（三）狠抓项目建设。确定了专用停机坪及滑行道工程、专用候机楼工程和专用迎宾道路工程等三大建设项目及一批专用设施设备投资计划，并专门制定了重大保障任务项目管理办法，提高工作效率。9 月份三大建设项目已全面启动，进度良好，专用设施设备投资计划已分两批下达，可以按照上级要求的时间完成全面建设任务。

（四）创造优美环境。以“六化”（洁化、绿化、美化、优化、规范化、制度化）为抓手，以“国际一流、国内领先”为目标，全面推进飞行区、候机楼、场区的整体环境提升，努力创造既符合国际标准、又满足峰会要求，既充分展现中国气派、中国元素，又充分体现浙江特色的优美环境。

（五）制定完善保障方案。初步制定了运行、服务和应急三大保障方案及子方案，确定了责任单位及进度计划，明确了要客进出机场的交通组织流程；以第二届世界互联网大会保障任务为机遇，对指挥体系进行了实战检验，通过实战保障不断汲取经验，完善流程。

对外合作

一年来，公司加强研究谋划，努力完善自身建设、加强业务拓展，将工作稳步推进。一是与中国民航管理干部学院实行“校企合作”，共同打造面向全国浙江民航培训平台，迄今已组织了 11 期培训，反响良好。二是进一步加强与省内舟山、丽水等地机场的联系，尝试以全面委托管理为切入点与舟山机场开展业务合作，积极探索我省机场资源整合的路径。

2015 年 6 月 25 日，集团公司与中国民航管理干部学院在北京签署教育培训战略合作项目协议，双方共建人才实训基地，扩大机场一线岗位应用型人才培养。

2015 年 9 月 17 日，浙江空港培训服务咨询有限公司暨中国民航管理干部学院杭州培训基地正式揭牌，标志着集团公司与民航干院的战略合作迈出了重要一步。

积极优化终端空域。公司主动对接空域管理单位，落实防相撞会议成果，与军方、军方共同研讨优化本场飞行程序设计方案。联合民航浙江空管分局提出了新一轮空域需求及优化方案，向上级争取支持。特别是 9 月初抓住民航局督导组来杭开展航班正常性督导的有利时机，争取到了杭州机场始发航班 8 点前起飞不受限的政策，9-12 月的放行正常率均保持在 75% 左右，起到了立竿见影的效果。



2015 年 3 月 17 日至 18 日，全国机场机坪管理经验交流会在本场召开，来自全国 30 个机场的 50 余人参加了会议。



2015 年 9 月 17 日，浙江空港培训服务咨询有限公司暨中国民航管理干部学院杭州培训基地揭牌仪式。



以人为本

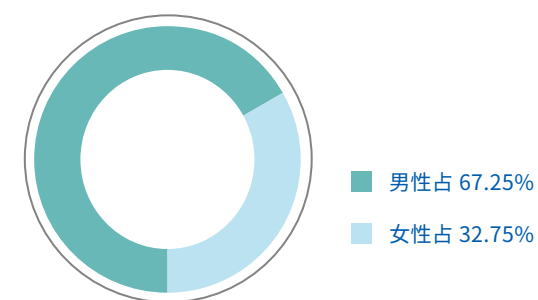
公司继续深化“人才强企”战略，依法维护员工合法权益，建立有竞争力的薪酬福利体系和职业发展通道，加强员工培训，持续改善员工福利待遇，促进员工与机场共同发展，为社会和谐发展作出应有贡献。

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；尊重员工的合法权益，未发生相关劳动争议事件。

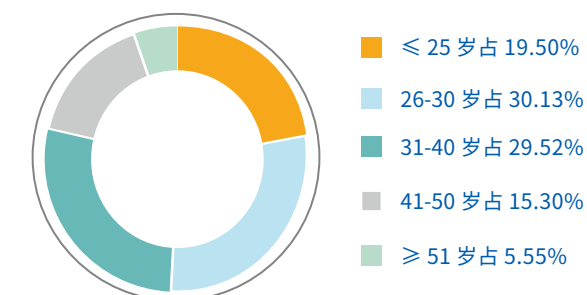
员工性别分布图

截至 2015 年年底，公司共有员工总数 4421 人，其中男员工 2973 人，占 67.25%；女员工 1448 人，占 32.75%。



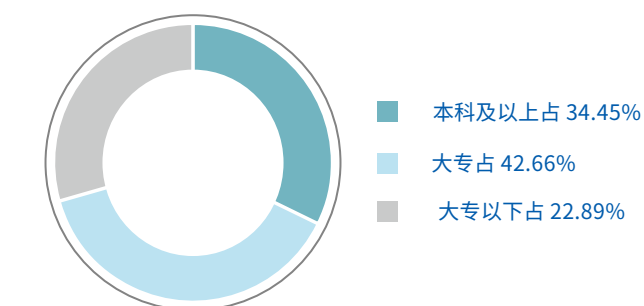
员工年龄分布图

其中，25 岁以下，862 人，占 19.50%；26-30 岁，1332 人，占 30.13%；31-40 岁，1305 人，占 29.52%；41-50 岁，676 人，占 15.30%；50 岁以上，246 人，占 5.55%。



员工学历分布图

其中，本科及以上学历 1523 人，占 34.45%；大专学历 1886 人，占 42.66%；大专以下 1012 人，占 22.89%。



促进职业发展



培训生正在进行拓展训练。



组织开展练兵比武活动。积极支持和组织一线分工会开展合理化建议、岗位练兵和技术比武等各类竞赛活动，搭建职工和企业共成长的载体和平台。2015 年，应急、运行、机务、场道、信号、安护、地服、航站楼、物流、交通、经发等一线分工会结合工作实际，开展了人身检查、行李分拣、应急处置、消防设施设备实操等 57 项有 2032 名职工参加的技术比武、岗位练兵，进一步提高职工的业务技能和职业素养，实现职工全面发展。

加强员工培训。2015 年，组织新员工入职培训 5 期，共 349 人。组织 9 次针对二、三级管理人员的培训讲座，包括民航业现状及发展趋势、服务外包、维修外包、董监事能力提升、企业法制宣讲、海关法制宣讲、宏观经济形势、管理者演讲与口才、情商管理等符合公司发展以及管理人员综合素质提升的专题。选派 2 批次 7 名二、三级管理人员参加北京民航企事业单位中层管理人员管理技能提升培训班和深圳名企的管理学习。与浙江大学、浙江财经大学合作，向中层管理人员提供管理类等相关公开课的学习，共 141 人次参加。根据杭港合作协议，选拔了 32 名管理人员与骨干员工参加香港机管局组织的培训和挂职学习。共组织 2 次班组长 256 人次，其中 5 月份组织“三保五型”班组长共同交流、探讨如何破解创建“三保五型”班组中遇到的难题和困境。共组织参加危险品培训 35 批次 1471 人次。组织 3 次职业技能鉴定考试，公司安全检查员、客运员、货运员、售票员、特种车辆操作工以及助航灯光电工等工种共 782 人参加了考试。

持续推进班组建设。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和女职工“三保”劳动竞赛活动，努力打造有特色有亮点的优秀团队，以点带面，强基固本。2015 年有 15 个分工会 18 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。公司工会和女工委深入一线班组走访，加强沟通 and 了解，组织 39 名参赛班组长参加公司团队建设和上级工会组织的专项培训，组织公司 31 个一线班组开展学习交流活动。目前公司有 25 个班组先后荣获全国、民航和浙江省“工人先锋号”、“安康杯”优秀班组以及“全国五一巾帼标兵岗”、“全国民航示范班组”等荣誉称号。

深入实施人才强企战略。从集团公司层面下发通知，成立了人才工作领导小组，明确了职责，为实施“人才强企”战略奠定了基础，做好了组织保证。继续抓好《机场公司人才队伍建设实施意见》的落实，为后续的针对性培养打下了基础。结合机场区域枢纽定位和未来发展，统筹考虑公司及各单位相关紧缺人才需求，首批招聘了 20 名培训生，配套出台了相关制度和培养计划，已开始进行为期一年的针对性轮岗与培训。

完善薪酬福利

完成企业年金调整。根据《杭州萧山国际机场有限公司年金方案》，2015 年企业年金的参加范围为 2002 年 12 月 31 日之前在册的员工。经审核，符合条件的员工有 3077 人，其中有 3032 人申请参加企业年金（新增 324 人），参加率为 98.54%。

提高员工薪酬水平。2015 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，实现发展成果能惠及员工。按照“向员工倾斜”的原则，连续第七年为全体员工提高薪酬；按照上级有关规定做好福利发放，稳步提高员工福利待遇。

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

坚持民主集中制，以党委扩大会为载体，及时把握公司发展脉搏，科学决策重大问题，充分发挥公司党委的政治核心作用。全年共召开 15 次党委扩大会，集中讨论了 41 个涉及业务发展、班子建设、安全生产、战略规划等重大议题。

加强民主管理。充分发挥职代会作用，组织职工代表参加公司重大活动、审议与员工利益切身相关的事项。召开了职工代表座谈会，公司党委班子成员赴基层走亲连心，听取干部职工各方面的意见建议共 102 条并逐一进行落实。

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。2015 年先后组织了 4 批 115 人次普通员工职工代表参加公司二级机构管理人员民主测评、公司领导班子和领导人员考核 ,9



2015 年 3 月 23 日、24 日，物流公司举办“关爱女性健康”讲座，特邀邵逸夫医院乳腺外科专家为现场女职工讲解乳腺保养与自检方面的知识。此次讲座还吸引了机场联检单位和航空公司的女职工参加。作为“关爱女性 一生一世”系列活动之一，物流公司在讲座结束后还推选了 10 位爱心使者，传播推广健康知识，让更多女职工以更科学的方式“爱生活、爱工作”。

351 名

2015 年全年发展工会会员 351 名，入会率 100%。加强集团公司工会组织建设，做好集团工会相关法定手续办理工作。

月份组织召开了第三届职代会召集人会议，审议 2015 年机场公司本级薪酬调整方案（草案）以及公司部分岗位特殊工时报备的情况报告。

抓好工会组织建设。2015 年全年发展工会会员 351 名，入会率 100%。加强集团公司工会组织建设，做好集团工会相关法定手续办理工作。根据公司二级机构和人员调整情况，及时指导机关第三分工会、航空地面服务公司分工会完成主席、委员的改选和增补。加强工会干部队伍建设，组织召开分工会主席、女工委专题会议，加强对上级工会文件的学习研究，同时有计划地选派工会专兼职干部 23 人次参加工会系统各类业务培训。

空港大家庭

公司主动推进空港大家庭建设，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。

2015 年 2 月 11 日，2015 年杭州空港第一次联席会议在本场召开。与驻场单位、航空公司及旅客代表加强沟通交流，听取需求建议，有针对性地制定改进措施，努力补齐短板。



2015 年 2 月 11 日，2015 年杭州空港第一次联席会议在本场召开。

关爱员工生活

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 869 名员工 14 周岁及以下子女发放独生子女父母奖励费，为 909 名员工子女准备了“六一”礼物，同时组织 431 名员工子女，开展“安全在我心中”知识竞赛活动，进一步增强和提升职工子女的法治观念、安全意识和自我防护能力。加强公司“爱心妈妈小屋”建设，去年，继机场 T3 和 T2 航站楼安检工作区建立 2 个“爱心妈妈小屋”后，在航空物流分工会建立了第 3 个“爱心妈妈小屋”。

扎实做好帮扶慰问工作。2015 年初全面启动送温暖活动，结合公司实际，共筹集送温暖款物总计 11 万元，公司领导深入 15 家基层单位走访慰问，慰问生活困难、患重病职工、劳务派遣工等 77 人（其中劳务派遣工 15 人）。三八节期间，女工委



2015 年 8 月 5 日，位于货站 A 区 212 室的物流公司妈咪暖心小屋投入使用。

组织慰问了 37 名生活困难、生病住院、生育小孩的女职工。夏季，根据公司工作要求，积极协调相关部门，落实好劳动保护和防暑降温工作，提前就高温费、防暑降温药品和夏季劳保防护用品发放、“送清凉”活动、防暑饮品、一线员工夜间纳凉场所、高温作业排班、高温慰问等防暑降温工作做出安排部署，同时结合公司的实际和职工需求，下拨专项经费至基层分工会，开展基层一线送清凉及走访慰问活动。

完善员工生活设施。积极推进应急综合保障大楼建设，增设机坪公共洗手间和“妈咪暖心小屋”等便民设施，继续加强食堂、宿舍等后勤保障，开通了城北和下沙员工班车，进一步方便员工生产生活。

着力为员工办好实事。丰富拓展“职工关爱行动”内涵，针对机场春运繁忙的行业特点，公司提前对职工春节期间的工作和生活做好统筹安排，加大对坚守春运岗位的一线员工和劳务派遣工的人文关怀。认真实施为职工庆贺生日、金秋助学、职工家庭家电统保等工作，去年共为 6 名职工子女发放助学金，帮助多名劳务派遣工解决子女就近入学问题。做好省产业工会职工大病医疗互助保障和“民航女职工大病互助基金”工作，全年为 27 名患病的职工申请相关补助，同

时继续做好 2016 年 2290 名职工第二期职工医疗互助参保工作，提高工会补助标准，满足职工多层次医疗保障需求，将关心关爱职工落到实处。拓展青年职工的交流平台，积极组织公司青年职工参加省部属企事业工会组织的“青春同行”青年职工活动。

丰富职工文体活动。为进一步扩大职工文化活动覆盖面，提高广大职工参与文化活动的积极性，2015 年初为分工会添置体育用品，结合职工实际需求，组织开展各类文体比赛；为 8 个职工书屋添置书籍，加强职工书屋建设；组织开展“我运动、我健康、我快乐”主题活动，公司 3763 名职工以分工会为单位，踊跃参加了登山、户外拓展、徒步西湖、趣味运动、电影赏析、文学艺术作品比赛等有益身心的文化活动。同时，公司一百多名职工参加了省属企业首届职工运动会，参与了 5 大项和 26 个小项的比赛。

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、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。





保护环境

我们注重绿色低碳发展，积极推进节能减排；持续推进噪音消减、三废无害化处理工作；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。

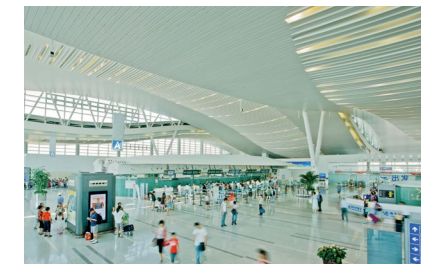
推进节能减排

协作共推能源管理。进一步做好能源监管工作，对重点能耗单位和区域进行重点控制，同时与各部门协作配合，深挖节能潜力。每月不定期开展航站楼夜间能耗巡查，加强与运行管理部、地服公司配合，在室外光照度足够的情况下，晚开启或者早关闭部分高杆灯；在航班结束后及航班间隔时间较长时间段关闭廊桥区域照明及空调用电。严格控制航站楼各公共区域的空调开启时间，夏天设定温度不低于 26 度，冬天设定温度不高于 18 度（ $\pm 2^{\circ}\text{C}$ ）。在航班结束或无旅客情况下，及时关闭照明及空调，同时要求各使用部门工作人员在离开工作或办公区域后随手关闭空调及照明，尽可能地避免和减少能耗的浪费。同时根据房间面积，规范空调配置标准。

推进节能技术改造。继续做好 T3 航站楼中央空调节能改造项目后续工作，力争年节电 150 万度。完成 T1T2 航站楼中央空调末端设备节能改造项目验收，预计年节电量达 30 万度。

完成太阳能光伏项目招标工作。于 2015 年 11 月中旬，完成货站 A、B 区太阳能光伏项目将完成招标工作，预计建设容量为 2.4 兆瓦，年发电量约 250 万度。

推进节能办公。公司重视节能型机关建设，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。



2015 年 12 月 7 日，T2 航站楼地下车库及两条隧道节能灯具改造项目通过竣工验收。本次节能灯具改造内容包括 T2 航站楼地下车库内 28W 单管日光灯 1500 套以及两条隧道内 58 套 400W 钠灯、48 套 250 W 钠灯、66 套 150 W 钠灯、827 套 28W 双管日光灯，改造为 LED 自感应光源及 LED 隧道光源。地库内节能灯具节电率为 72.92%，隧道内节能灯具综合节能率为 71.81%，达到预期节能率目标。预计年节电量可达约 70 万度。



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，2015 年公司加大了请示汇报力度，获得省政府高度重视并明确了由萧山区包干的最终处置方案。

保护生态环境

公司高度重视机场及周边生态环境的保护，主动推进三废无害化处理工作，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。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。

航空垃圾处理。公司委托外包单位对航空垃圾进行收集、分拣、转运、填埋处理。

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 13.2 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。

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。

以 6 月节能减排宣传周为契机，开展一系列以“节能有道 节俭有德”为主题的节能减排宣传活。活动通过粘贴节能宣传海报、分发宣传小物件及签名等形式展开，进一步加强了机场员工的节能观念。

通过每月一期的能源简报，分解每月节能指标，汇报当月节能工作进展情况和下月的工作安排，分析月度能耗情况。

于年初开展节能减排金点子征集活动，促使广大员工了解节能减排的相关知识，自觉做好节能减排工作。

13.2

万吨

公司现有污水提升总泵房一座，月均提升量为 13.2 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。





回馈社会

我们坚持依法纳税，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；深化企业合作，推进旅游产业发展，服务跨境电商，助推浙江经济发展；主动披露各类信息，接受政府监管和社会监督，为建设美好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。2015 年机场公司及子公司向萧山区国地税缴纳税金约 2.3 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。

稳步推进人员招聘工作。根据新增编制的分解，以及结合各单位招聘需求，合理确定招聘以及入职的时间节点，组织了 3 场相对集中面向社会的招聘，完成了 20 余个岗位的 227 名人员的招聘工作。

做好杭钢分流人员安置工作。从讲政治、讲大局、讲纪律的高度，认真落实省委省政府分流杭钢人员的部署。结合公司用工需求梳理了接收岗位，与省国资委、杭钢集团做好衔接、沟通，已完成首批分流招聘，14 名人员已到岗培训。

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。

组织干部职工踊跃参与无偿献血，2015 年公司参加无偿献血员工共计 95 人，献血量达 24510 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。2015 年杭州机场共募集善款 11821.69 元，累计共计 42 万余元，全部用于西部贫困地区妇女和儿童救助。

做好结对帮扶工作。根据上级部署和公司要求，做好庆元 7 个村新一轮（2013-2017 年）扶贫结对帮扶工作，2015 年，落实帮扶资金 50 万元，实施帮扶项目 11 个，帮助发展特色产业基地面积 970 亩，受益农户 96 户 201 人，公司荣获 2013-2014 年省级扶贫结对帮扶工作先进单位。

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，每年公益广告数量均超约定比例。

2.3 亿元

2015 年机场公司及子公司向萧山区国地税缴纳税金约 2.3 亿元。

227 名

组织了 3 场相对集中面向社会的招聘，完成了 20 余个岗位的 227 名人员的招聘工作。



机务部结对帮扶献爱心。

促进浙江经济发展

513

亿元

对照杭州机场 2015 年生产指标，杭州机场旅客吞吐量可产生经济效益 513 亿元，提供相关就业岗位 15.03 万个。

杭州机场充分发挥机场人流、物流、资金流、信息流集散地的优势，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 2015 年生产指标，杭州机场旅客吞吐量可产生经济效益 513 亿元，提供相关就业岗位 15.03 万个。

2015 年，杭州机场发挥区域发展的重要支撑平台作用，通过加快自身发展和加强与业内有关单位的合作，进一步强化人流、物流、资金流等要素的集聚，进一步带动杭州空港新城的发展。全年机场范围内各企业向萧山区国地税缴纳税金约 6.4 亿元，同比增长 25.5%。

加强旅游产业链内的合作。2015 年 1 月 30 日，机场公司与杭州市旅委共同举办了杭州旅游·航空国际营销合作联席会议。会议旨在贯彻落实国务院有关加快旅游业和民航发展两个意见的精神要求，探索建立政府部门、旅行社、航空公司间的合作机制，尝试构建在杭旅行社和航空公司的业务联系快速通道，形成旅游产业链内的优势互补。会上双方签署了“杭州旅游·航空国际营销合作备忘录”，双方将密切合作，共同推进杭州旅游国际化和杭州航空口岸的开放发展，全面促进杭州国际旅游休闲中心建设。



杭州机场是浙江省最大空中门户，也是一个很好的对外宣传平台。为支持省内各地市发展，本场与各地市合作，推出宣传各地人文历史、旅游资源的系列推介活动。2015 年 6 月 26 日，继开化、建德后，“清凉武义”走进本场航站楼。在当天举行的武义文化推介月启动仪式上，武义县畲族文艺演出团表演的民俗歌舞和传统婺剧，吸引了众多旅客驻足观看。



深化企业合作，打造快件枢纽中心和大型物流平台。2015 年 7 月 18 日，总投资约 14 亿元、历时两年半建设的浙江省重点建设项目——杭州机场快件运输枢纽基地（东区）正式投运，它是目前亚洲规模最大、设施设备最先进的航空快件运输枢纽基地，由顺丰速运运营，至今运行平稳。2015 年 8 月 10 日圆通航空首架全货机抵达本场，并于 2015 年 9 月 26 日开通首条运营航线（杭州—成都）。促进机场医药仓储物流业务健康发展，开展了药品仓储基地二期可行性调研，年内成功引进了赛诺菲中国南部药品分销中心，运作其在中国大陆 4 家药厂 50% 药品的存储、派送业务。积极接洽知名国际货代，引进了日立物流，推进引进辛克物流。

积极发展跨境电商，提升物流业务综合竞争力。2015 年，机场公司全力配合好中国（杭州）跨境电子商务综合试验区申报、落地，并借力综试区获批的机遇大力推进跨境电商业务发展。3 月引进香港航空 A330 型全货机开通杭州—香港—河内航线，发挥机场的货物集聚效应，为促进浙江跨境电商的发展提供更好的服务；努力丰富口岸功能，完成了食用水生动物进境指定口岸申报工作，推动综试区进口水果等业务的发展。

14

亿

8.8

万平方米

18

个货机位

6.8

万件 / 小时

2015 年 7 月 18 日，总投资约 14 亿元、历时两年半建设的浙江省重点建设项目——杭州机场快件运输枢纽基地（东区）正式投运，它是目前亚洲规模最大、设施设备最先进的航空快件运输枢纽基地。



志愿者活动



地服公司开展第六届“牵手小候鸟”活动。



“六一”期间，公司各单位团支部纷纷开展献爱心活动，通过志愿者陪伴、爱心捐赠等形式，给孩子们送去温暖和祝福。图为航站楼部联合 FRIDAY 工作室在航站楼开展“爱心满六一，书香传万里”主题活动，号召旅客和员工为远在贫困山区的小学生捐献图书，同时为航站楼小旅客送上一份小礼物和节日祝福。

公司各级志愿者组织不断拓展志愿服务领域，逐步建立健全服务项目体系。形成了以文明创建为主题的公益服务活动，以帮困助弱为主题的帮扶服务活动，以服务大型活动为主题的应急专项服务活动，以长期服务固定对象为主题的长效服务活动等四大主题的志愿服务活动项目体系。如机场地服公司团支部成立的以关爱外来务工子女和困难孩童为主旨的“多一份力”“共同成长”青年志愿者服务项目，该项目从 2009 年起就连续每年组织近 200 名机场外来务工子女参加不同主题的“牵手小候鸟”活动，机场配载保障部团支部的“筑梦机场”“爱的成长”志愿服务项目通过励志对话、学业辅导、亲情陪伴、感受城市、自护教育、爱心捐赠等各种形式多样的服务项目开展，取得了显著成效。

2015 年公司及所属单位参与志愿活动 205 次，服务对象 536500 人次。

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。

2015 年，多次与民航浙江省监管局、省机场管理局、市规划局、萧山区政府就共同做好机场净空管理工作进行对接。通过萧山电视台、交通之声广播电台空港百灵节目进行净空保护宣传，提高机场周边民众的机场净空保护意识。



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。

加强对外宣传，用好媒体资源，营造良好的外部舆论氛围。分别在《中国民航报》、《杭州日报》头版头条刊登《主动作为 连出实招》、《为杭州架起更多通往世界空中桥梁》等文章，开展航班正常性管理的报道，宣传本场在提升杭州国际化进程中的作用；针对“航班放行率上升，杭州机场 11 月恢复加班”情况，及时对外发布，新浪、腾讯及《钱江晚报》、《浙江日报》等 20 家多家媒体对此进行了报道，有效纠正了公众对“民航局发布停止杭州机场 10 月份加班包机和新增航线航班申请的公告”的误读，宣传机场提高航班正常率的举措和成效；做好“12.3 航空器迫降事件”的媒体报道，大力宣传我场地空配合、处置及时有效，为机场树立了良好的形象；做好二维码值机业务、公务航服公司揭牌营业、机场第二个城市航站楼启用等新举措、新业务的对外宣传报道；围绕生产营运，做好常态化报道，通过各种媒体，向社会公众提供机场运行服务相关信息。

加强对内宣传，凝聚人心，鼓舞士气，传播正能量。出台《〈杭州国际空港报〉办刊管理规定》，规范空港报出版、发行；办好空港报，全年共出刊 21 期，刊发稿件 824 篇(幅)；办好“空港人”、“寻找好团队”等贴近基层、贴近一线固定栏目，抓好公司 OA 系统图片新闻和公司新闻栏目的采编管理工作，全年共刊登图片新闻 450 条(图片 900 幅)，公司新闻 70 篇；做好通讯员队伍建设与培训，28 名通讯员参加“第七届浙江民航新闻报道通讯员培训班”，全年安排 5 名基层通讯员至空港报实习。

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。

2015 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。



2015 年 12 月 14 日上午，民航局副局长李健来本场察看第二届世界互联网大会的保障准备工作。



2015 年 3 月 13 日，公司与民航监管局、杭州市市场监管局携手，组织安护、地服、航站楼、易行、国航、厦航、长龙航等单位的青年志愿者，在 T3 航站楼开展旅客权益咨询、宣传活动。活动中，志愿者们为过往旅客发放《消费者航空旅行指南》等宣传资料、解答旅客在航空消费中遇到的问题。

未来展望

2016 年我们将进一步加强安全管理，全力保障 G20 峰会，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 16 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	2014	2015
经济绩效	航点总数（个）	121	131
	机位数量（个）	111	127
	航班起降量（万架次）	21.33	23.21
	旅客吞吐量（万人次）	2552.59	2835.44
	货邮吞吐量（万吨）	39.86	42.49
	资产总额（亿元）	156.05	163.07
	所有者权益（亿元）	86.67	91.33
	营业收入（亿元）	22.92	25.10
	利润总额（亿元）	0.94	1.83
	缴纳税金（亿元）	2.1	2.3
社会绩效	资产负债率（%）	44.46%	43.99%
	ASQ 得分	4.66	4.73
	不安全事故万架次率（%）	0.05	0.043
	志愿者服务对象数（人次）	456770	536500
环境绩效	员工培训覆盖率（%）	100	100
	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）	7382.1	7380.6
	用水量（万吨）	111.07	122.35
	用气量（万立方米）	160.52	136.02

社会评价

合作伙伴评价

过去的一年里，贵公司本着为客户服务的宗旨，始终坚持高标准，高质量，严要求的工作作风，为邮航飞机维修保障提供了极大的帮助！为邮航航班品质的提升做出了突出贡献。由于我公司运行模式特点，给贵公司维修保障人员工作时间、作息等带来了很大的压力，贵公司各级领导及全体机务人员克服重重困难，给予邮航大力支持和全力保障，使得邮航航班安全、正点运行取得较好成效。我公司深表感谢！我们期盼在今后的合作中，通过双方更好的沟通、紧密的协作，能够与贵公司始终、长久的保持顺畅紧密愉快的合作关系。【香港航空】

我司购买的两架货机自香港调机至杭州机场入关，在飞机入关交接过程中，杭州机场物流公司的领导及员工表现了极高的专业水平和应急处理能力，其客户至上的服务精神及优质高效的业务能力也值得我司学习。特此诚挚感谢杭州机场物流公司给予我司发展的支持与协助，在此基础上，相信双方一定会有更好的合作前景。【杭州圆通货运航空】

由于突发故障导致我们的航班值机系统无法登录，当时情况比较突然而且棘手，并且有一部分旅客情绪开始有些激动。但是杭州机场地服的同仁并没有白白浪费等待的时间，而是一边在为旅客手工登机牌，一边沉着冷静的为旅客做着安抚解释工作，为我们航班顺利出港和旅客值机争取了宝贵时间。我们仅代表春秋航空杭州站对杭州机场地服的全体同仁为我们提供的帮助表示感谢，让我们感觉到大家像是一家人，很亲切。也替杭州机场能拥有这样的团队而感到骄傲。【春秋航空】

旅客评价

我出门在外多年，去过的机场也不少，但是像杭州机场地面工作人员这种主动热情的服务还是第一次碰到，也因为这种服务使我的旅途变得快捷舒适，从中也能领略到杭州机场人的风貌。【浙江刘先生】

杭州机场的工作人员在捡到我丢失的物品后完璧归赵，亲手交还给我。我一直都在想应该做些什么来回报，但我最后觉得做什么都无法回报那份恩情。我来杭州很多次，但从没想过自己会和杭州机场，以及杭州机场的工作人员有着那么深的感情，那么重的恩情。看到他们，看到那些穿着机场制服的工作人员，心里就会感觉很亲切。我无以为报，我所能做的也许就是尽力去帮助别人，去关怀别人，怀着一颗感恩的心去面对生活，面对每一天，这样都是快乐和幸福的。杭州机场的形象是杭州精神文明的窗口，杭州机场人是我看到的最美丽的人。【北京李先生】

媒体评价

面对空域资源紧张的情况，在省政府、民航局支持和关心下，杭州萧山国际机场与空管、航空公司合作，积极协调空域资源，运用先进技术手段优化保障流程，进一步提升航班正常性。从 9 月起，杭州机场把早航班的放行作为提升航班正常性的重点，要求机场各保障单位严格按照提前 10 分钟关舱的流程进行保障，通过统一集中管控，确保始发航班准点起飞。据统计，9 月杭州机场 8 时前起飞的早航班平均正常率高达 95%，比 8 月同期增加 30 个百分点。得益于此，机场全天的航班放行率也有了大幅提升，从 8 月的 53.88% 提高到 9 月的 74.2%。下一步，杭州萧山国际机场还将试行分舱登机，加快登机速度，进一步提高杭州机场的航班放行率。【新华网】

8 月 18 日上午 10 点，杭州机场支付宝上线推广活动在航站楼国内出发大厅正式启动，杭州机场成为国内第一批 4 家支付宝上线机场中率先开通机场支付宝支付通道及“城市服务 -- 杭州机场”平台的机场。近年来，杭州机场一直致力于探索“互联网 +”在机场商业、旅客服务等领域的应用。支付宝付款的应用以及“服务窗”平台的接入，标志着机场商业在“互联网 +”尝试上迈出了重要的一步。杭州机场将继续与阿里巴巴等互联网企业合作开发，依托城市服务平台，通过从支付宝、微博、手机淘宝三大入口，拓宽机场公共信息发布和服务渠道，为旅客提供行前 - 机场 - 到达行程中的航班查询、问询指引、在线值机、机场消费、地面交通等一站式旅行服务。同时，杭州机场也在积极推进机场 APP、微信服务号等平台建设，通过多种线上服务方式，更好地服务旅客，提升机场的运营效率和管理水平。【民航资源网】

指标对照表

GRI	索引	
1. 战略与分析	1.1	P1-2、 19
	1.2	P1-2、 15
2. 公司概况	2.1	P3
	2.2	P8-13
	2.3	P13
	2.4	报告概况
	2.5	P9-12
	2.6	P13
	2.7	P9-12
	2.8	P13、 54
	2.9	P13
	2.10	P14
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	P15
	4.2	-
	4.3	P15
	4.4	P15
	4.5	-
	4.6	P15
	4.7	-
	4.8	P18-20
	4.9	P17-20
	4.10	-
	4.11	P19
	4.12	-
	4.13	-
	4.14	P21-22
	4.15	P21-22
	4.16	P21-22
	4.17	P21-22

GRI	索引	
5. 经济绩效指标	EC1	P49-50
	EC2	-
	EC3	P40-42
	EC4	-
	EC5	P40
	EC6	P36
	EC7	-
	EC8	P48
	EC9	P48
6. 社会责任指标	LA1	P38
	LA2	-
	LA3	P38
	LA4	-
	LA5	-
	LA6	P40
	LA7	-
	LA8	P40-42
	LA9	P40
	LA10	P39
	LA11	P39
	LA12	P39-40
	LA13	-
	LA14	P38
	LA15	-
	HR1	-
	HR2	-
	HR3	-
	HR4	-
	HR5	-
	HR6	P38
	HR7	P38
	HR8	-
	HR9	-
	HR10	-
	HR11	-
	SO1	P41
	SO2	P16
	SO3	P16
	SO4	-
	SO5	-
	SO6	-
	SO7	-

GRI	索引	
	SO8	-
	SO9	-
	SO10	P51-52
	PR1	P28-30
	PR2	-
	PR3	-
	PR4	-
	PR5	P30
	PR6	P30
	PR7	-
	PR8	-
	PR9	-
7. 环境责任指标	EN1	P54
	EN2	P54
	EN3	P54
	EN4	P54
	EN5	P44
	EN6	P44
	EN7	P44
	EN8	-
	EN9	-
	EN10	-
	EN11	-
	EN12	P45
	EN13	-
	EN14	P45
	EN15	-
	EN16	-
	EN17	-
	EN18	-
	EN19	-
	EN20	-
	EN21	P54
	EN22	P54
	EN23	P54
	EN24	-
	EN25	-
	EN26	P44-46
	EN27	-
	EN28	-
	EN29	-
	EN30	P44-46

报告意见反馈

您好，感谢您阅读杭州萧山国际机场 2015 年度社会责任报告，这是我们发布的第 4 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了回应和披露？

☐ 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