



北京首都国际机场股份有限公司
Beijing Capital International Airport Co., Ltd.

2015

企业社会责任报告



报告说明

亲爱的读者，本报告反映了北京首都国际机场股份有限公司 2015 年履行社会责任的行动和绩效。希望通过本报告展示首都机场在企业社会责任方面的理念及实践活动；同时亦希望通过此报告与各利益相关方实现诚信、透明的沟通，不断促进首都机场的可持续发展。



时间范围

报告时间跨度为 2015 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。

报告边界

本报告以北京首都国际机场股份有限公司为主体，涵盖公司所属事业管理单位、管理支持部门等。

编制依据

本报告编制遵循香港联交所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)相关要求,参照全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G4)、GB/T36001《社会责任报告编写指南》及国际化标准组织《ISO 26000：社会责任指南》等标准要求编写。

发布周期

本报告为年度报告，是北京首都国际机场股份有限公司连续发布的第四份社会责任报告。

数据来源

本报告所引用的财务数据来源于经过审计的北京首都国际机场股份有限公司年报，其他数据来源于北京首都国际机场股份有限公司内部正式文件和相关统计。

指代说明

为便于表述，报告中“我们”“公司”“首都机场”指代北京首都国际机场股份有限公司。“首都机场集团”指代首都机场集团公司及其全资、控股子公司的合称。

报告获取

您可在首都机场网站下载本报告的电子文档，网址为：<http://www.bcia.com.cn/investor/csr.shtml>

若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，您可按以下方式联系我们：

联系地址：中国北京首都国际机场四纬路

邮编：100621

电子信箱：csr@bcia.com.cn



目 录

董事长致辞	5
-------------	---

关于我们	7
------------	---

公司概况	9
公司治理	10
内控审计	11
反腐倡廉	12
主要荣誉	12

责任管理	13
------------	----

社会责任管理机制	15
实质性议题识别	15
利益相关方沟通	16

安全运营	17
------------	----

安全管理体系	19
专项安全管理	22
应急管理	24

乐享旅程	25
------------	----

责任专题：服务“链”上的真情	27
服务管理体系	29
提升服务品质	30
特殊旅客服务	34





绿色机场

35

环境管理	37
资源节约	38
环保机场	40
人性化机场	44

合作共赢

45

携手伙伴同发展	47
加强供应商管理	49
彰显国际影响力	51

员工发展

53

基本权益保障	55
成就员工价值	56
民主管理与沟通	57
职业健康与安全	58
关爱员工	59

和谐社区

61

重大活动保障	63
文化交流	63
社区沟通	64
志愿活动	65

未来展望	67
------	----

报告指标索引	68
--------	----

意见反馈表	70
-------	----





董事长致辞



首都机场集团公司总经理

北京首都国际机场股份有限公司董事长

刘雪松

担当“三个服务”全面提升创新能力和国际竞争力

习近平主席指出，民航业是重要的战略产业，要始终坚持安全第一，严格行业管理，强化科技支撑，着力提升运输质量和国际竞争力，更好服务国家发展战略，更好满足广大人民群众需求。

2015 年是“十二五”收官之年，首都机场以“倡行中国服务，打造国际枢纽”为使命，安全运行管理水平持续提升，年旅客吞吐量 8994 万人，稳居世界第二；ACI 旅客满意度达到 4.98，连续四次荣获 ACI “旅客吞吐量 4000 万以上级最佳机场”第二名，成为内地首家通过“ACA 机场碳管理认证”项目的机场，在安全、运行、服务、枢纽、绿色等方面都取得了长足的进步。

2016 年是“十三五”开局之年，面对经济发展新常态，适应京津冀协同发展，“一带一路”国家战略的需要，从企业的实际情况出发，我们必须以更高的标准、更严的要求，努力担当好“三个服务”。

在真情服务社会大众中，全面提升创新能力和国际竞争力。机场的基本功能就是服务旅客，服务社会大众，这也是民航作为服务行业的基本理念。服务社会大众，要把“真情服务”贯穿始终，坚持以人为本，真正站在客户的立场上换位思考，尽可能地把困难和问题留给自己，把方便和高效留给客户，把群众出行的最大便利，作为我们工作的基本出发点；坚持问题导向，积极回应群众诉求，进一步改进工作，提高服务品质；坚持实事求是、一切从实际出发，真情真心地做好服务，让老百姓真正感到方便、安全和舒适。要眼睛向内、挖潜增效、精细管理、督查问责，放眼全球、对标国际，全面提升创新能力和国际竞争力。

在真情服务国家战略中，全面提升创新能力和国际竞争力。作为大型国有企业，服务国家战略，是义不容辞的神圣责任。服务国家战略，就要坚定贯彻国家意志，大力推进转型升级，围绕总体布局扎实推动落地相关举措；就要以《京津冀协同发展规划纲要》出台为契机，着力打造京津冀世界级机场群，建设一流国际航空枢纽，协调推进京津冀三地四场错位发展；就要努力扩大“一带一路”沿线国家直达航线覆盖面，建立“一带一路”机场联盟，加快完善航线网络格局，推进与“一带一路”国家的互联互通；就要抓住国家战略给我们带来的转型升级的历史机遇，全面提高国际竞争力，将首都机场打造成为国际一流的机场管理公司；就要全面提高首都机场的创新能力，大力推进改革创新、管理创新和技术创新，努力提高服务国家战略的质量和水平，要靠创新实施服务国家战略。

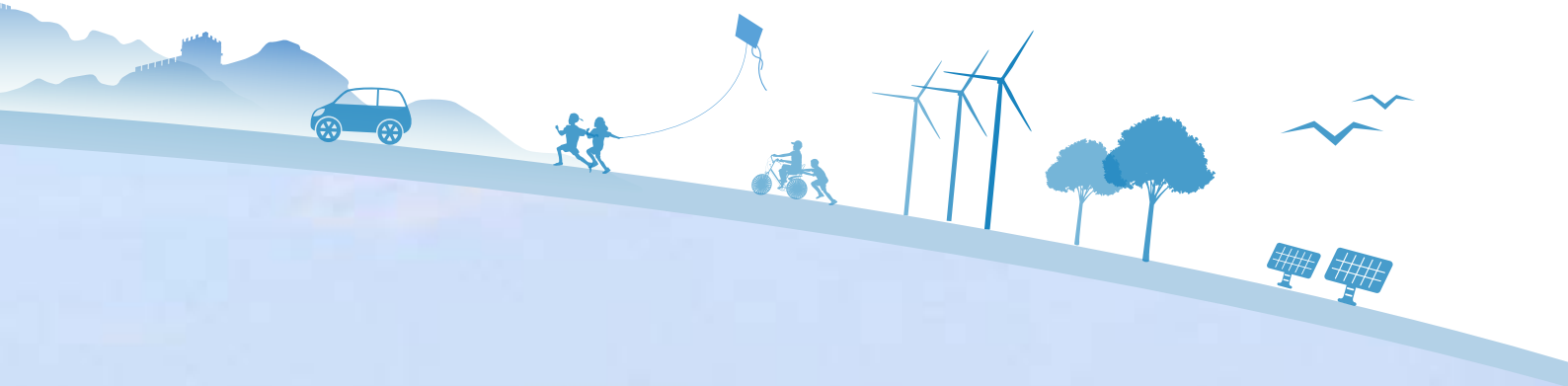
在真情服务地方发展中，全面提升创新能力和国际竞争力。随着国家经济社会的发展，机场不仅承载着不可替代的基础交通功能，其推进地方经济结构调整优化、产业转型升级的功能也越来越突出。真情服务地方发展，就要立足于地方发展的需要，创新理念、创新思维、创新模式，致力于使机场成为各地区连接世界的重要桥梁，并且为地方发展航空经济搭建良好的平台；就要积极参与临空产业、航空城等方面的建设，抓住地方发展的机遇，全面提升创新能力和国际竞争能力。

“感人心者，莫先乎情”。首都机场作为“中国第一国门”，我们将切实担当起“三个服务”的神圣职责，全面提升创新能力和国际竞争力，为实现中国梦、民航强国梦作出更大的贡献。

关于我们

- 公司概况
- 公司治理
- 内控审计
- 反腐倡廉
- 主要荣誉







公司概况

首都机场建成于 1958 年，运营 50 多年来，始终昂首向前，不断创造辉煌。为满足日益增长的旅客需求，从 1965 年开始先后进行过多次大规模的改扩建。目前，首都机场是一家拥有 3 个航站楼、3 条跑道、双塔台同时运行的机场，旅客吞吐量居世界第二位，是世界上最繁忙的机场之一。

北京首都国际机场股份有限公司于 1999 年 10 月 15 日在北京注册成立，是首都国际机场的管理主体，拥有并管理首都机场的航空运作以及若干辅助商业业务。截至 2015 年底，在首都机场运营定期商业航班的航空公司 96 家，其中内地航空公司 25 家，外国航空公司及香港、澳门、台湾地区航空公司 71 家；通航点共 269 个，其中国内通航点 140 个，国际通航点 129 个。

2015 年，首都机场完成旅客吞吐量 8994 万人次，同比增长 44%，完成货邮吞吐量 189 万吨，同比增长 2.2%；保障飞机起降 59 万架次，同比增长 1.4%。经营效益再创新高，实现营业收入 85.1 亿元，同比增长 11.2%；实现净利润 16.4 亿元，同比增长 18.0%；所得税额 5.5 亿元，同比增长 17.8%。

年旅客吞吐量

8994 万人次

营业收入

85.1 亿元

所得税额

5.5 亿元

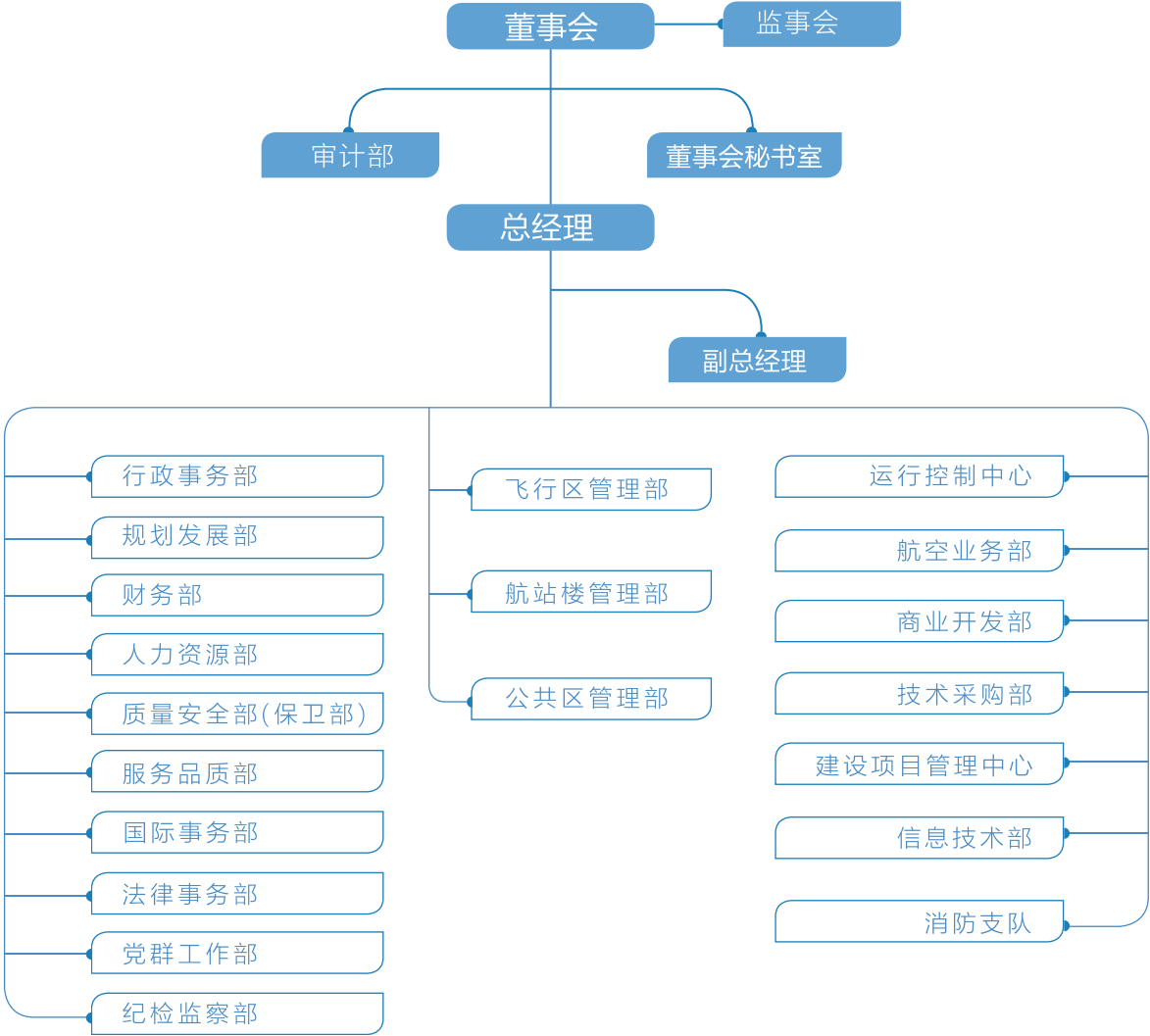


公司治理

我们认为，只有基于良好的公司治理、严密的风险防范，并遵从高尚商业道德的企业才能够基业长青。因此我们不断提升公司治理水平，力求建立起规范的内控体系与制度，打造专业、规范、廉洁的团队。

良好的公司治理是公司可持续发展、不断提升公司价值和维护股东权益的重要前提。首都机场严格按照上市规则和相关法律、法规的有关要求和公司章程及其它治理文件的规定，构建和完善法人治理结构，建立现代企业制度，努力提升公司治理水平。

若您想了解更多公司治理方面的信息，请浏览我们的官方网站：<http://www.bcia.com.cn/investor/>



内控审计

在日常运行管理过程中，我们高度关注重点业务领域及高风险控制环节，在内部控制与风险防范方面，通过外部审计和内部审计的双重监督，不断完善和优化管理程序，取得了较好效果。2015 年内部审计以助力公司提高管理效益和效率为重点，自主开展审计项目 7 项，提出管理建议 28 条，经 2015 年底复查，当前整改建议 20 条已全部按计划进度完成。

提出管理建议

28 条

完成审计问题整改、落实

20 条

反腐倡廉

我们一直以来崇尚高标准的商业道德，在致力维护良好企业形象的同时，持续推进反腐倡廉工作，开展廉政微党课、廉政书画展等形式的理想信念、底线思维教育，营造“不想腐”的环境氛围；加大举报投诉核查力度，注重发现违规违纪线索，及时发现倾向性、苗头性问题，形成“不敢腐”的震慑作用；突出制度的制约力，出台完善职务消费、履职待遇等规定，起到“不能腐”的防范作用。

主要荣誉



- 荣获国际机场协会（ACI）授予的 2015 年度“亚太区最佳机场”第二名和“全球旅客吞吐量 4000 万以上级最佳机场”第二名
- 荣获英国航空评级机构 Skytrax 2015 年世界前百位的主要机场排名第 10 位
- 荣获国际机场理事会 2015 年世界第二繁忙机场
- 荣获中华全国妇女联合会、中国妇女发展基金会授予“中国妇女慈善奖”贡献奖
- 荣获国家科学技术进步奖二等奖
- 荣获中国质量万里行“服务质量创新”奖
- 荣膺国际航空运输协会（IATA）“金色机场”称号
- 由支付宝和口碑网联合评选为“互联网 + 最具影响力机场”称号

责任管理

- 社会责任管理机制
- 实质性议题识别
- 利益相关方沟通



社会责任管理已成为全球企业公民推进企业自身发展的重要管理机制之一，社会责任的履行情况也是企业利益相关方关注和了解企业发展状况的重要依据之一。首都机场始终将社会责任理念与企业战略部署相结合，制定全面的可持续发展计划，积极履行企业社会责任，推动企业与社会和谐共进。





社会责任管理机制

首都机场规划发展部负责推进社会责任工作的规划制定、日常统筹、协调和管理，并与外部专家、公益组织、行业组织等利益相关方广泛沟通，建立内外协同的社会责任管理架构，提升责任管理水平，开展社会责任相关培训，提升员工社会责任理念和认识。

实质性议题识别

通过分析国际和国内社会责任标准，并对标业内多家优秀企业，结合首都机场的发展战略和规划，从“对利益相关方的重要性”和“对首都机场可持续发展的重要性”两个维度，确定社会责任实质性议题。



利益相关方沟通

利益相关方的参与沟通是首都机场可持续发展的基础，我们通过建立多样化的沟通机制和沟通渠道，更好地了解利益相关方的需求和反馈，并将首都机场的发展和运营情况与各方进行沟通，推动社会责任管理工作的持续改进。

利益相关方	关注方面	沟通机制
 政府及相关上级 监管单位（市政府、民航局、空管局等）	- 安全保障 - 旅客服务 - 财务表现 - 环保责任 - 员工权益 - 社会公益	- 专题汇报 - 调研拜访 - 项目合作 - 工作会议 - 统计报表
 旅客	- 安全保障 - 旅客服务	- 旅客服务 - 客户反馈 - 客户关系管理 - 在线服务
 投资者	- 信息披露 - 公司治理 - 财务表现 - 保障投资者利益	- 完善内控体系 - 定期公告、报告 - 股东大会、董事会、监事会会议
 员工	- 员工权益 - 职业发展 - 薪酬福利 - 民主沟通	- 职工代表大会 - 工会 - 建议、信箱、公司微信 - 员工服务中心
 各驻场航空公司与 各驻场单位	- 安全保障 - 旅客服务 - 共同发展	- 旅促会（旅客服务促进委员会）等交流机制 - 会议与通讯 - 服务问题排查活动
 供货商	- 公司信誉 - 财务表现 - 阳光采购	- 商务谈判 - 合同、协议 - 培训、技术交流会
 金融机构	- 公司信誉 - 财务表现	- 合同谈判 - 业务交流会
 社区、社会	- 环保责任 - 社会公益 - 带动社区发展	- 慈善公益活动 - 志愿者活动
 同业者	- 交流合作 - 行业发展	- 论坛、会议 - 交流学习 - 联盟

安全运营

- 安全管理体系
- 专项安全管理
- 应急管理



首都机场按照民航局持续安全的运营理念，将“安全第一”作为一切工作的基础，全面深化安全管理。通过完善安全管理体系，营造“安全为基”的文化氛围，将安全发展融入公司的日常管理之中；通过着力强化安保措施，加强重点环节的安全管控，保障机场的持续安全运营；通过运行管理协调委员会积极调动多方资源，提升首都机场的应急管理能力和。

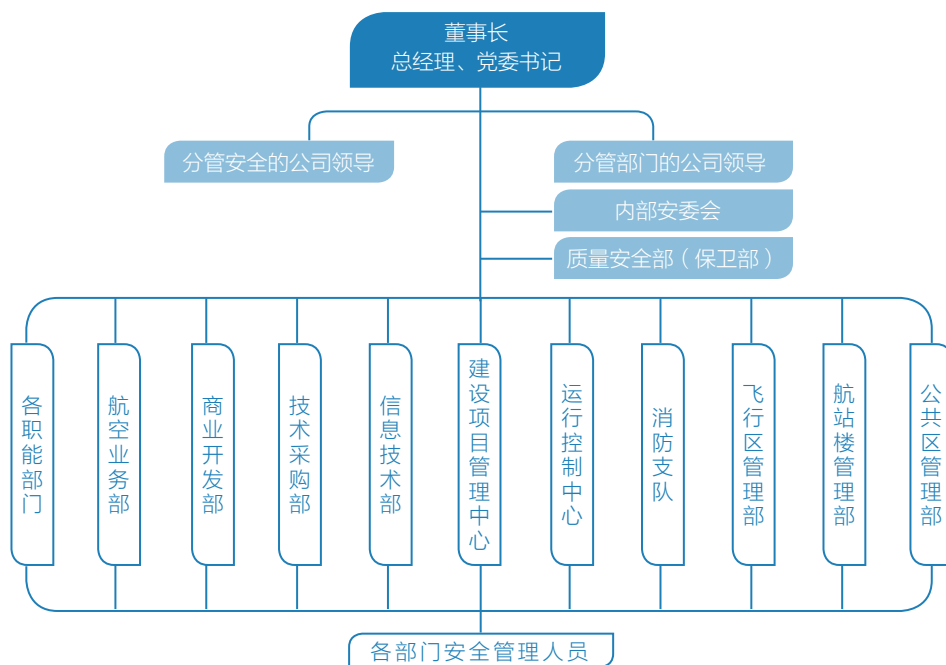


安全管理体系

首都机场建立了完善的安全管理体系，在机场安委会的指导下，将安全管理贯彻到各个运营环节之中，强化常态化的安全管理，及时排查化解不稳定因素，加强全员安全培训，开展多种形式的安全主题活动，全面提升员工的安全能力。

2015 年，首都机场未发生责任原因事故、事故征候；发生责任原因不安全事件 1 起，比目标值少 4 起，万架次率 0.017；机场范围内不安全事件 22 起，同比减少 2 起，万架次率 0.37，公司被评为全国“安全生产月”活动先进单位。

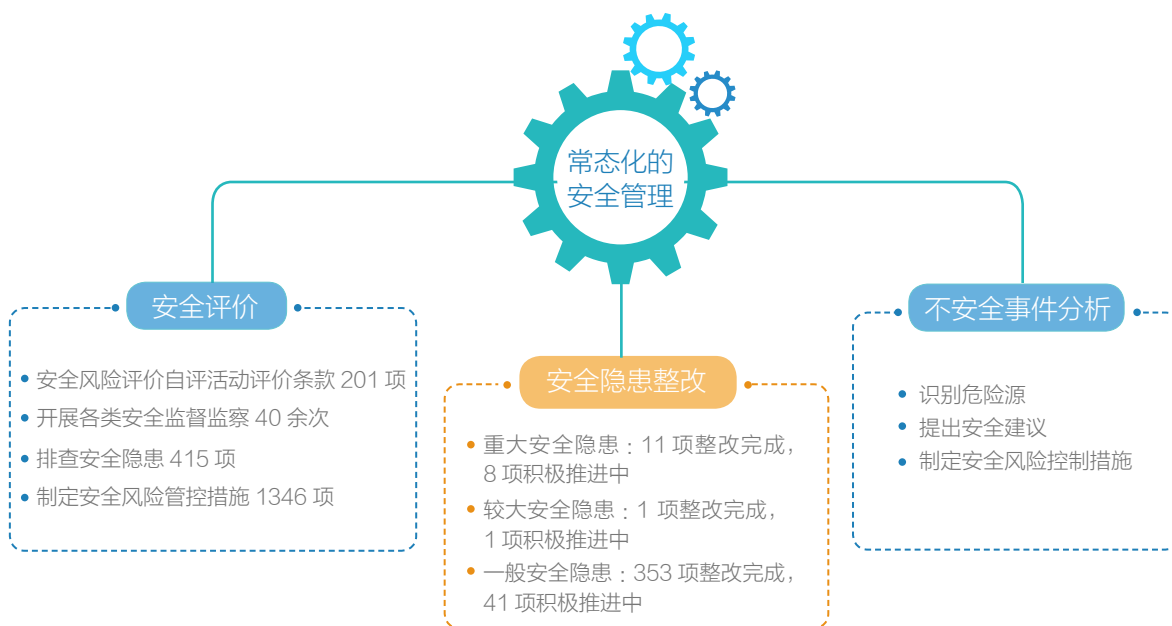
首都机场安全管理组织机构图：



常态化的安全管理

首都机场建立了常态化的安全管理机制，从安全评价、安全隐患整改、不安全事件分析三方面入手，全面保障首都机场的安全运营。

全面对接《安全生产法》的要求，开展安全风险自评，及时发现运营过程中存在的安全隐患；积极推进安全隐患整改，彻底解决排查出的隐患问题；认真分析各类不安全事件，提出安全建议并推进落实，防控类似事件再次发生。



安全评价工作落实到位

首都机场积极推进安全管理工作落实，针对 2015 年集团公司下发的安全提示——“做好人员密集场所管理”“加强航站楼前交通及公共秩序管理”“做好夏季运行安全管理”“做好危险品安全管理”，分别在 1 月、3 月、6 月、10 月开展防范踩踏事件、航站楼前管理、雷雨季节保障、危险品管理的隐患排查、风险评估和风险控制工作，取得显著成效。

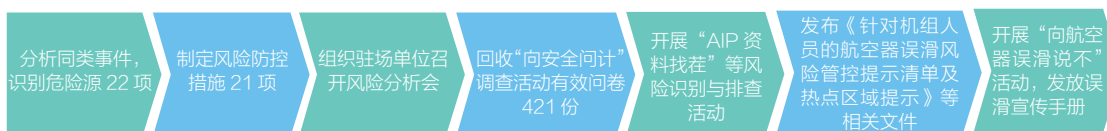


✎ 航空器误滑事件分析

针对 2015 年发生的航空器误滑事件，首都机场认真分析，积极采取应对措施识别危险源，制定风险防控措施，组织驻场单位召开风险分析会，开展系列调查及宣传活动，确保首都机场及各驻场单位都对此类事件有了深刻认识，有效防止事件的再次发生。



相关单位重走事故发生地点



安全培训

首都机场重视安全培训在安全管理中发挥的重要作用，积极通过组织多种形式的培训活动，提高全员的安全意识和安全能力。

制定《安全培训管理手册》，完善安全培训体系，明确公司领导、人力资源部等专项安全培训负责部门及其他各部门的培训职责；按照培训内容、培训对象等将公司的安全培训工作分为公司级、部门级、岗位级三个层次开展培训评估，确保公司安全培训的有效性 with 适宜性；开展“向违章说不”“国门真英雄”“安全随手拍”等安全主题活动，提高全员参与度，安全培训覆盖率达 100%。2015 年，首都机场持续实施工作人员准入机制，对控制区人员实施准入培训及考试达 12000 人次。

准入考试人员达

12000 人次

安全培训覆盖率

100%

✎ “微安全 自行动”主题活动

2015 年，首都机场开展了“微安全 自行动”主题活动，不断提升安全管理的人文内涵，以创新的管理方式宣扬公司的安全管理文化，使注重安全的生活理念深入到每位参与者的心中。其中“安全随手拍”鼓励员工随手拍下各类安全隐患并发送到首都机场微信公众平台，参与单位超过 70 家，关注人数突破 20000 人，累计报送数量超过 24000 条，推送安全宣传内容 90 期；“公司制度我找茬”鼓励员工共同寻找公司制度管理方面的问题，收到报告 2200 余条。



安全培训

专项安全管理

首都机场将安全理念深入到日常运行的每一个环节，依托可靠的设备设施及先进的应用技术，从运行安全、空防安全、消防安全及信息安全四个方面入手，全方位保障首都机场的安全运营。

运行安全

首都机场积极重视运行安全，通过深入分析场道管理、助航灯光管理、机坪及交通管理、净空管理、航空器管理五个方面可能存在的问题并积极整改，全面保障机场的正常运行。

我们建立首个机场鸟击残留物鉴定实验室，引入场道维保服务商参与除雪保障工作，综合保障场道运行安全；采用站点无人值守与集中监控模式相结合的专业化管理方式，网格化管理做到每盏灯具责任到人，保障助航灯光正常运行；实行全方位准入管理，畅通场内巴士，保障场内员工运输需求及机坪运行安全；消除西跑道超高树木等重大安全隐患，保障净空安全；实施“定点除冰 + 慢车除冰”的工作模式，保障航空器的运行安全。



航空器慢车除冰

首都机场是国内唯一一家实施“定点除冰 + 慢车除冰”模式的机场，传统的除冰方式除冰效率低，加液不及时还会产生飞行安全隐患。慢车除冰即飞机集中滑入指定除冰地点，同时启动多辆除冰车进行除冰作业。慢车除冰减少了飞机关闭和启动发动机的环节，降低了飞机在等待起飞过程中再次结冰的可能性，极大地提高了除冰效率，降低了航班延误率。



航空器慢车除冰

空防安全

为了应对动荡不安的国际形势，作为“第一国门”的首都机场积极行动。优化安检通道内的设备设施，综合提升安检能力及安检效率；在航站楼出入口等重点区域设置防冲闯设施，在安检通道等重点区域配备防卫器材，提升全员反恐防暴能力，将反恐防暴常态化。

反恐防暴安全管理的日常

为了全面提升机场的安全运营能力，首都机场将反恐防暴作为日常管理的重点工作之一。加强航站楼制高点管控，加大硬件设施投入力度，推进高风险防控区域整改，定期组织相关人员进行培训，有效保障了国门安全。2015年，首都机场未发生暴力恐怖事件。



反恐防暴日常演习

制高点管控

- 加强航站楼制高点管控，重大活动保障期间安排专人每天进行制高点通行路由巡视

硬件设施投入

- 航站楼出入口等重点区域设置防冲闯设施
- 安检通道等重点区域配备橡胶棍、防爆叉等防卫器材145套
- 扩充一键式报警点位至99处

高风险防控区域整改

- 识别出航站楼内8处反恐防暴高风险重点区域
- 制定专项措施推进硬件改造

相关人员培训

- 定期进行防冲闯演练
- 实行网格化责任人培训

消防安全

首都机场积极提升消防安全管理能力。修订《安全消防管理规定》《消防监控运行手册》等消防制度，保障消防业务有序开展；组织年度消防培训，培训计划完成率达到100%，丰富消防训练科目，加大训练力度，提升全员消防能力。2015年，首都机场未发生责任原因不安全事件，并一举夺得北京市专职消防队伍比武竞赛团体总分第一名。



北京市专职消防队伍比武竞赛团体总分第一名奖牌



首都机场消防演练



年度消防安全培训

信息安全

首都机场重视信息安全管理，开展大量细致入微的工作确保首都机场信息安全万无一失。提高信息保障级别，开展专项信息安全检查，更新机场防病毒系统，加强安全技术管理自主可控能力，提升终端安全管理水平，保证首都机场运营信息安全的同时，不断加大旅客身份及隐私信息的保障力度。

应急管理

首都机场持续注重应急管理能力建设。坚持开展每月一练，提升救援处置能力；有效推进工作对接，协调多方资源；积极组织情景构建，推动项目科学管理。截至 2015 年 12 月 31 日，首都机场应急救援保障率为 100%，全年共发生 15 起应急救援突发事件，分别启动原地待命响应 10 起、集结待命响应 5 起。

应急救援保障率

100%

“每月一练”活动

为了进一步提升首都机场的救援处理能力，首都机场坚持开展“每月一练”活动，每月进行一次应急演练，全方位加强首都机场在现场指挥、战术选择、力量部署、设备物资运用及协同配合等方面的处理能力，取得了显著的成绩。截至 2015 年 12 月 31 日，共开展反恐防暴演练 5 次、消防疏散演练 2 次、航空器灭火搜救演练 2 次、航空器搬移演练 1 次和旅客临时安置区设置演练 1 次。



应急演练

乐享旅程

- 责任专题
- 服务管理体系
- 提升服务品质
- 特殊旅客服务



首都机场坚持“服务至诚”的管理理念，以旅客为导向，始终关注旅客需求与期望，不断改进服务实践，让真情服务落实到每一个环节，用优质的服务品质为旅客带来“安全顺畅、便捷高效、贴心愉悦”的服务体验。



首都机场积极遵循“人本理念深入人心，旅客体验便捷愉悦；服务链条顺畅高效，员工团队友善专业；打造一流机场品牌，引领中国服务标杆”的总体服务发展思路，将“以爱人如己、爱己达人为核心，以安全顺畅、便捷高效、贴心愉悦为表现形式”的“中国服务”贯穿到机场全流程服务的各个环节，将“中国服务”的理念精髓渗透到每位员工的心中。

首都机场致力于打造更安全、更准时、更顺畅、更温馨的国际枢纽航空港，以全“链”条的真情服务，引领中国服务的标杆！

值机服务

开通机场自助、网上、手机等多元化值机方式
95% 的国内旅客值机手续办理时间小于 10 分钟
95% 的国际旅客值机手续办理时间小于 20 分钟
100% 的旅客自助值机时间小于 8 分钟

地面交通

机场巴士市内线路拓展至 17 条
开发出租车排队智能系统，推广拼车业务
95% 的车辆进出停车场的排队等候时间少于 3 分钟

信息服务

电话热线接入率 80% 左右
官网集合丰富的服务内容
官方微博、微信发布重要信息
手机 APP 全面升级，提供更多个性化服务

候机服务

完善的候机服务基础设施
全方位无障碍服务设施
充满国门魅力的机场景观
舒心便捷的购物环境

联检服务

72 小时过境免签，24 小时过境免办
边防检查手续平均办理时间小于 45 秒
100% 的旅客通关时间小于 3 分钟
100% 的旅客出入境检验检疫时间小于 1 分钟

安检服务

开通“无行李快速通道”
2 号航站楼新增 9 条安检通道
首创“L 型举手示意法”“360 度环绕式安检”
95% 的旅客安检时间小于 8 分钟



登机

步行距离不断优化
免费电瓶车直达登机口
快线航班从值机到登机口仅需 15 分钟



抵港

升级 2 号航站楼中转区服务功能
提升“中转便捷性”满意度



行李运送

行李装卸环节增加人员
优化行李装卸车辆行驶路线
选择性采用双人上传、上包台传送模式
行李传送平均时间缩短到 13 分钟

服务管理体系

首都机场在民航局“坚持做真情高品质服务”的方向指引下，不断优化完善服务管理体系，2015 年正式出版《服务“链”上的管理》，编制完成《首都机场“十三五”服务规划》，深化服务管理体系；根据运行实际，优化调整 ACI 满意度结构，提升绩效指标的有效性；积极探索“互联网+”服务举措，拓展服务管理体系内涵。

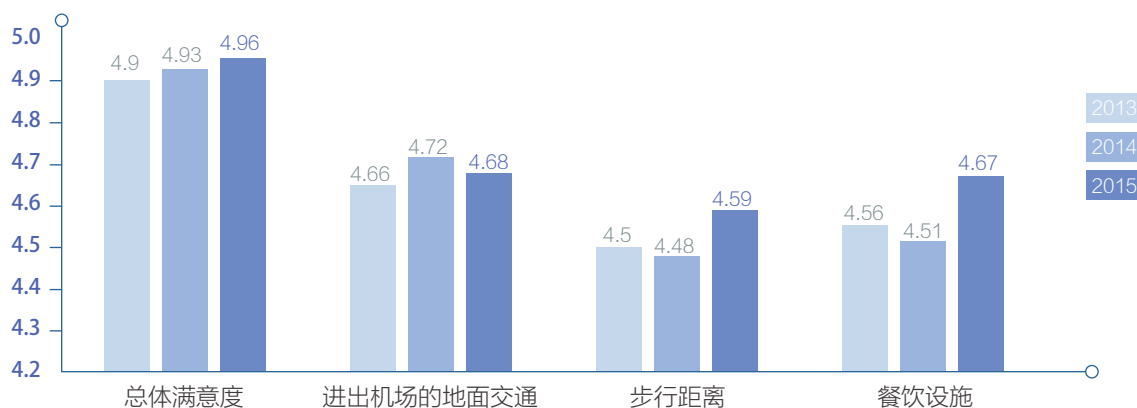


首都机场服务管理体系核心要素包括：



首都机场服务管理体系以旅客满意为目标，应用闭环管理理念，统筹协调和组织公司内外部服务改进工作。2015 年，首都机场升级旅客意见管理体系，变被动接收为主动管理，积极“拥抱旅客投诉”，开展神秘旅客线上线上活动，倾听旅客声音，顺利通过 ISO10002 投诉管理体系复审，33 项 ACI 满意度分项指标超过 4.55。

首都机场近三年 ACI 满意度情况：



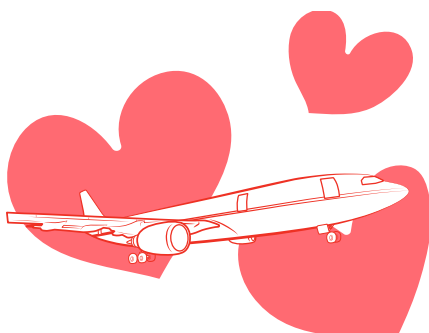
提升服务品质

在“真情服务”理念的指导下，首都机场自觉以“为人民服务”为出发点，持续关注旅客需求，提升服务品质。在服务标准上，始终站在满足旅客公共需求和个性化服务的角度完善相关服务标准，重点改进服务短板；在服务体验上，优化不正常航班服务保障、缩减通关等候时间等基础服务，创新候机环境、线上活动等特色服务，引领行业发展，推进服务水平进一步提升。2015 年，首都机场未发生违反健康与安全相关法规向旅客提供产品与服务的事件。

旅客服务“心”承诺

为倡行“中国服务”，践行“愉悦服务，愉悦体验”的服务理念，2015 年首都机场向社会公众及广大旅客发布《旅客服务“心”承诺》，包含“轻松抵离、悦购随心、关爱随行、乐享低碳、倡行文明”五大主题，共 20 项贴心服务产品和 7 项文明出行倡议。

《旅客服务“心”承诺》为旅客快速掌握地面交通、快线航班等航空服务提供便利；为旅客享受停车优惠、免费电瓶车等增值服务提供指导；并为旅客特别介绍北京 72 小时免签过境乐享服务项目及 24 小时过境免办等政策，方便旅客乐游京城。



24 小时过境免办

首都机场倾情为旅客提供最优质的候机服务，提高旅客的中转便捷性。自 2015 年 4 月 15 日零时起，首都机场实施 24 小时过境免办边检手续，旅客不限国籍搭乘国际或地区航班从首都机场过境前往第三国或地区，在首都机场停留不超过 24 小时且不离开机场口岸限定区域，可免办边检查验手续。同时，旅客等待时可选购数万出港免税商品，另有 4D 电影院和计时休息室可供选择。



24 小时过境免办

优化基础服务

首都机场重视基础服务的优化和改进，通过增加基础设施投入、强化信息互通共享、优化整合服务流程、丰富自助服务产品等措施，有效解决了航班延误服务保障不足、步行距离过长、通关等候时间长等旅客关心问题。同时，积极探索用科技引领创新服务，应用大数据、云计算、物联网等新技术为旅客提供人性化、个性化、便捷化的服务，创建基于协同运行的、具备主动和前瞻性能力的高度信息化的智能机场。

首都机场基础服务优化措施：



拓展 航线网络

- 新增4家国际航空公司
- 新增18个国际航点
- 增频19个国际航点



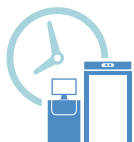
提升航班 保障质量

- 严控航班时刻管理源头
- 优化配置运行资源
- 强化不正常航班服务



优化 步行距离

- 增加“我爱北京”留影墙
- 建设“水族乐园”地标景观
- 开展多彩旅客体验活动



缩减 通关时间

- 增设通关标识
- 提高边检入境自助设备使用率
- 优化整合服务流程



升级 旅客感受

- 打造“超越两舱”体验式休闲区
- 推出全新计时休息室
- 提供睡眠舱服务



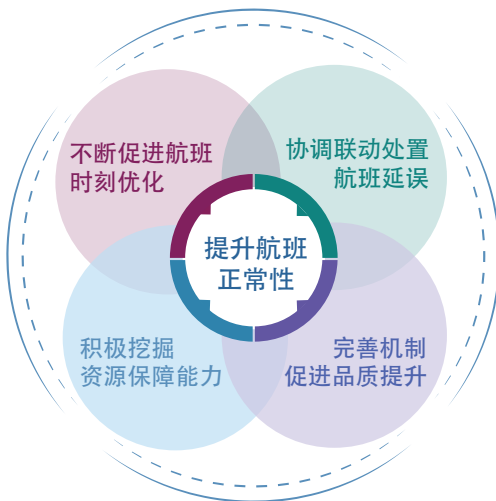
构建 智慧机场

- 扩容网络宽带
- 全新升级官方APP
- 顺利上线运行自助行李交运系统



提升航班正常性

首都机场将提升航班正常性作为坚持“真情服务”底线的重要抓手，坚持贯彻落实民航局“资源能力是基础，信息畅通是核心，协同联动是根本，快速处置是关键”的航班正常工作总体要求，充分发挥机场管理机构职能，在促进航班时刻优化、补充挖潜运行资源、加强空地协调联动、完善航班正常性管理机制等方面切实开展各项工作，推动首都机场航班正常性的不断提升。



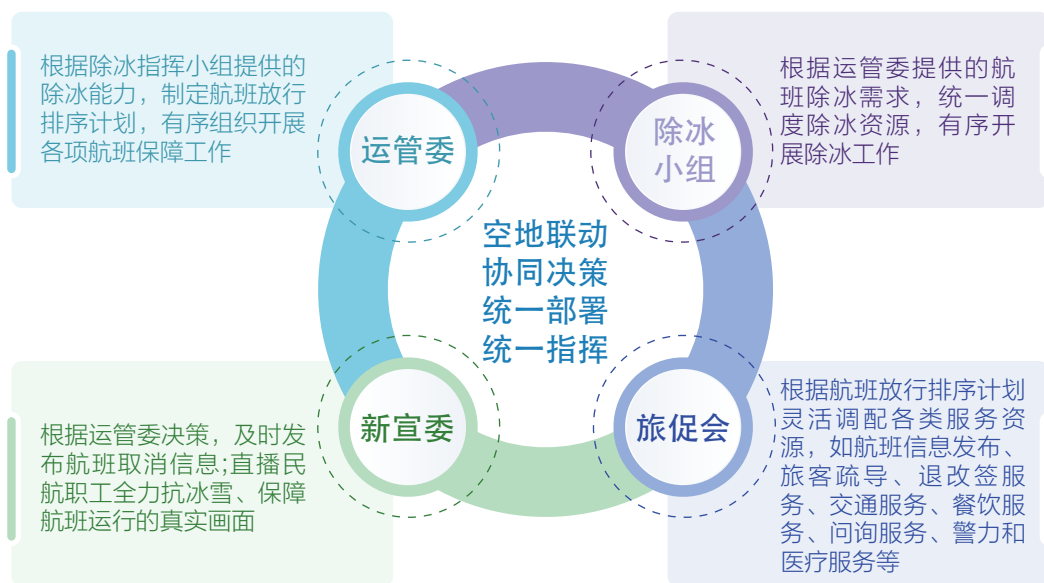
协同运行应对冬季首场降雪

2015 年 11 月 6 日凌晨 3 点，北京迎来了冬季首场降雪，首都机场迅速响应，在联动机制的保障下，实现了各方资源的统一协调调配，300 余名飞机除冰及场道除雪人员、43 台飞机除冰车、100 余辆除雪车全面进入备战状态，有效提高了冰雪天气下的航班正常性，保障了广大旅客的出行安全。



冬季除雪

首都机场联动保障流程：



优化步行距离

为进一步解决步行距离较远的问题，首都机场积极行动，新增“我爱北京”留影墙、“水族乐园”地标景观；组织神秘旅客步行距离满意度测评；按照“月月有精彩”的部署全年开展丰富多彩的旅客体验活动，提升旅客满意度。截至 2015 年 12 月 31 日，首都机场步行距离 ACI 满意度由 4.48 分提升到 4.59 分。



水族乐园

开展特色服务

首都机场积极创新服务与产品，升级服务能力，不断满足不同旅客的多样需求与期望。提高旅客视觉、听觉、嗅觉感受，优化候机环境，提升服务短板；推动与航空公司、支付宝平台等的合作，丰富线上活动，与互联网深度融合；树立人文服务标杆，开通离境退税业务，提升国际枢纽竞争力。

优化候机环境

- 打造航站楼特色景观及营销服务，突出区域风格化
- 引入专业音乐公司，制作航站楼专属背景音乐
- 引进先进香氛技术，打造首都机场专属嗅觉记忆



小花园

丰富线上活动

- 联合国航、海航，推出积分兑换停车券服务
- 创新机场商业营销新模式，开通支付宝服务窗及支付功能
- 探索“互联网+”服务举措，实现“暖心服务”一键预定



“暖心服务”一键预定

开通离境退税业务

- 国内率先开通离境退税业务
- 实现退税 654 笔
- 退税金额 136 万元



离境退税业务办理处



特色营销服务——“上传祝福 下载母亲”母亲节主题活动

2015 年 4 月 30 日 -5 月 10 日，首都机场举办了“上传祝福 下载母亲”母亲节主题活动，旅客通过首都机场 APP、微信公众号及官方微博等平台发送对母亲的祝福或合影，即有机会获得首都机场饮品券，优秀作品还可获得机场航显示屏展示机会。首都机场通过在特殊节日为旅客营造难忘的出行体验，使旅客进一步感受到了中国服务的高端品质。



特殊旅客服务

首都机场积极关注特殊旅客，特别关爱行动不便、怀抱婴儿、残障人士及孕妇等特殊旅客，随处可见的“红马甲”工作人员可及时为有需要的旅客提供免费轮椅、免费婴儿手推车、免费行李搬运、进出港全流程免费陪送、残障人士无障碍停车位预约等多项服务。

处处“红马甲”时时“我帮您”

首都机场致力于为旅客提供第一时间的关爱和帮助，旅客在航站楼内遇到有关旅客流程、航班信息、航站楼服务设施等任何问题，都可以随时向身穿“红马甲”的工作人员寻求帮助，首都机场的“红马甲”们希望用他们最真诚的笑脸让每位旅客的出行更加愉悦。



首都机场“红马甲”

紧急救助晕倒老人

2015年10月28日，3号航站楼出现一位老人身体不适，经急救室诊断老人头面部与手部擦伤，建议前往医院观察。由于老人坚持继续行程，首都机场联系国航值机人员陪同办理登机牌，并全程提供轮椅服务，之后老人再次晕倒时，首都机场迅速派专人到达现场，保洁搭建围墙，联系救护车将旅客送至地坛医院，通知旅客家属，并在家属到来之前协调国航人员陪同照顾。



学雷锋 献真情

绿色机场

- 环境管理
- 资源节约
- 环保机场
- 人性化机场



绿色、低碳、环保与可持续发展已成为全球性的发展要求。首都机场始终以打造绿色国门为己任,坚持倡导“资源节约型、环境友好型”绿色机场,时刻关注与当地环境的协调发展,从节能、环保、科技、人性化四个维度持续提升环境管理水平,通过自身的绿色生产运营,打造“绿色国门空港”,实现自身的可持续发展,传递和扩大公司的环保影响力。





环境管理

首都机场建立多部门协作的环境管理体系,通过环境管理体系(ISO14001)认证,搭建完善的环境组织架构,将环境责任纳入到公司的日常业务中,定期开展环境管理体系培训,支持员工参与环保活动,最大程度降低公司运营对环境造成的影响。

首都机场依据国家的有关法律、法规及其他相关标准等文件,结合公司实际情况编制《环境管理规定》,系统阐述了公司围绕环境管理体系为中心的各项环境管理工作,包括环境管理方针的制定、环境因素识别和管理、环境能力培训和意识管理、各类重要污染物排放控制管理、节能低碳管理、环境绿化美化、环境影响事件应急准备和响应管理以及环境监测与体系评估等有关内容,是公司各部门环境管理工作的依据。

首都机场建立完善的能源管理体系和政策,采用“策划-实施-检查与纠正-持续改进(PDCA)”运行模式,持续改进能源绩效和能源管理体系,保证公司能源管理的可持续发展,并获得国家认监委颁发的能源管理体系认证,是国内首家获得这一认证的机场管理企业。

首都机场推进碳排放管理

按照北京市发改委要求,首都机场作为新增重点排放单位全面参与北京市碳排放权交易试点工作。2015年,启动“ACA机场碳管理认证”项目,在参与“北京市碳交易”的基础上对标国际,成为首家参与国际“ACA机场碳管理认证”的机场,通过融入国际通用标准,促进碳排放管理、加强最佳实践共享。

2015年,首都机场启动“申报国家发改委CCER项目”,涉及GPU地面电源替代APU,研究地面电源与航空燃油排放的关系,以增加机场“碳抵消”数额,该研究成果将弥补国家空白,是民航业界首例CCER认证项目。

按照计划,2016年首都机场将继续推进碳减排,力争实现“单位旅客碳排放量较2015年单位旅客碳排放量同比降低2.5%”的目标。

首家

参与国际“ACA机场碳管理认证”的机场

资源节约

节能是绿色机场建设的重要议题，首都机场秉承打造绿色友好型机场的宗旨，在确保航空安全和服务质量持续提升的前提下，以提高能源利用效率为核心，应对气候变化，打造资源节约型大型国际枢纽。

按照国际核查标准，首都机场
2015 年碳排放为

264226.65 吨

推动合同能源管理

公司鼓励采用各种节能项目融资新方法、新机制，包括采用“合同能源管理”、“能源费用托管”等新型节能服务机制对现有耗能系统、设备实施节能技术改造。

2015 年耗水量

1961854 吨



小贴士

合同能源管理：指从事能源服务的企业（节能服务公司）与用能单位签订节能服务合同，以契约的形式约定节能项目的节能目标，节能服务公司为实现节能目标向用能单位提供包括能源审计、项目设计、设备采购、工程施工、安装调试、人员培训、节能量确认及运行维护等一整套必要的服务，用能单位以节能效益支付节能服务公司的投入及其合理利润的一种节能服务机制。

首都机场与联合国环境署再度开展战略合作

6月4日，首都机场与联合国环境署签署了《战略合作备忘录》，成为了全球唯一一家与联合国环境署签署战略合作协议的民航企业，实现了业界突破。双方承诺在原有合作经验基础上，进一步扩展在环保事业方面的合作领域和优先重点，定期进行互访及沟通，就绿色机场建设、可持续发展、环境公益、公众参与等方面交换意见，并适时开展统一行动，积极展示负责任的中国企业在环保事业上的决心与举措。为配合活动取得更好的宣传效果，首都机场在三座航站楼登机口集中展示“可持续生产及消费”主题的海报和宣传片。



海报宣传



更换节能设备

节能减排是企业社会责任的重要体现，首都机场通过优先采购国家认证的节能设备或产品，优先采用环保型、节能型电器设备及清洁能源，积极推广使用高效节能型新产品、新技术，减少照明设备电耗，多采用自然光照明；减少电子设备消耗，合理调节空调温度，杜绝过度耗电现象，有效降低能源使用，减少碳排放。

2015 年完成 1 号、2 号航站楼 70W 以下 LED 清洁节能光源更换工作，共计更换灯管 57500 支，实现节省电费金额 689.9 万元；完成 61 台高耗能空调电机的更换，预计年节约电量 8 万度；完成 3 号航站楼廊桥 LED 改造项目改造方案，同时对 C04 登机桥进行了试点测试，实现预期效果，目前该项目已完成招标，预计 2016 年 8 月底前完成。

1 号、2 号航站楼完成 LDE 节能灯具更换

57500 支



LED 改造后的航站楼

节约燃油

首都机场加强节能减排管理，降低燃油消耗。通过控制耗油设备用油情况，定期维护，确保设备高效节能运行；规范驾驶技能，减少车辆部件非正常损耗；影响合约方及第三方使用清洁能源，提倡降低车辆耗油。

环保机场

首都机场以合规为核心，努力实现对环境影响最小化，通过污水处理达标、减少废气产生、控制噪声和固体废弃物无害处理等措施，优化资源配置，打造环保型机场。

污水处理

首都机场加强水资源的利用和回收处理，提倡节约用水，减少生活污水产生，加强污水厂投入力度，累计投入 1 亿元，污水站采用新工艺、投入运行脱氮除磷工艺设备，确保出水水质 100% 达到《城镇污水处理厂水污染物排放标准》（DB11/890-2012）中的标准要求。2015 年首都机场西航空净化站处理污水 774 万吨，削减化学需氧量（COD）2034 吨，削减氨氮 243 吨。

2015 污水处理量

774 万吨

2015 年污泥无害化处理量

5311 吨



污水净化站全貌

根据市、区两级水务部门“严禁污泥跨区域处理”的要求，协调市相关部门解决污泥销纳问题，西航空净化站采用带式脱水机对剩余污泥进行脱水处理之后运往北京市水泥厂进行无害化处置，避免了污泥储运和污染风险。2015 年污水厂共产生污泥 5311 吨，全部交由有资质第三方进行无害化处理。



废气治理

推广新能源汽车。按照民航局《关于机场开展地面特种车辆“油改电”工作的有关意见及要求的通知》（局发明电【2014】1355号）要求，首都机场联合15家航空公司及地面保障单位成立“油改电”专项工作组，对主要驻场单位进行走访交流，推广使用新能源车替代传统能源车辆，并统计各单位“十三五”期间新能源车辆采购需求。截至2015年底，首都机场飞行区内共有电动通用车26部，电动飞机牵引车4部，电动摆渡车8部。8辆纯电动摆渡车比燃油车全年节约运行费用70%，减少排放一氧化碳864公斤、碳氢化合物720公斤、氮氧化合物144公斤。



电动摆渡车

在充电站方面，首都机场拥有国内首座位于机场的大型综合性快速充电站，配备4台450kW、25台37.5kW直流充电桩和25台7kW交流充电桩，既可作为配套设施为首都机场楼间旅客摆渡车充电，也可为员工车辆及各类社会电动车辆提供充电服务。随着电动汽车投入运行，首都机场成为国内首家使用电动汽车进行旅客楼间摆渡的机场，充分展示了北京市新能源汽车产业的发展，为全市乃至全国电动汽车产业的推广普及起到良好的宣传和示范效应。

首家

位于机场的大型综合性快速充电站

持续推广桥载电源及空调设备。首都机场启动“申报国家发改委CCER项目”——该项目是民航业首例CCER认证项目，涉及GPU地面电源替代APU，通过研究地面电源与航空燃油排放的关系，增加机场“碳抵消”数额，该研究成果能弥补国家空白。

进一步加强飞行区车辆尾气排放检测。严格执行相关检测标准，并引进不透光烟度计这一柴油车尾气测试仪，增加检测精度，提升查处柴油车尾气不合格的力度，使37辆尾气不达标车辆退出场内运行。

控制噪声

噪音污染是很多机场关注的主要环境问题，首都机场积极学习省外及国外机场噪音消减技术，对噪声源的重点设施、设备采取合理安排布局，加强设备润滑和维护保养等有效措施，必要时采取迁移噪声源、封闭噪声源、设置屏障、吸收噪音、装配消音器和隔音板、改进建筑结构的隔音装置等技术改造，削减噪声影响，最大限度减少噪音对附近居民的影响。

首都机场在民航局的支持下，建成国内第一家噪声管理系统，在跑道两头和其他的村庄等设置 20 个固定噪声监测点，实时监测每个点的噪音，并与飞机的空管数据相匹配，评估敏感地区的噪声水平，此外，还开展补充性移动监测近 20 次，为固定监测点不能覆盖区域提供噪声监测工作，每季度编制监测报告提供给民航局，以便有序调整机型、飞机班次等。通过实地监测、编制监测报告，为公司、集团公司、市环保局的工作提供了有力支持。



噪声系统日常维护巡检

废弃物处理

首都机场从产品生命周期考虑废弃物的处理，采购时，依据国家法律法规，优先考虑环保产品，并评估、考虑产品的能源消耗、回收利用、降解程度等环保要求；使用过程中，节约各种生产材料，减少资源能源消耗及各类废弃物的产生，尽量对废弃物进行直接利用或者再生利用，减少废弃物的产生量，规范可回收利用废弃物的分类回收；处理时，尽量采取无害化处理方式，防止废弃物对环境的再次污染。

首都机场推动航空垃圾处置模式调整，加强源头管控，控制垃圾流失量，先后投入 11000 万元，率先建立国内第一家航空垃圾焚烧站，在埃博拉病毒疫情防控期间，实现了疫区垃圾无害化处理，保障了口岸卫生安全；同时，对机场生活垃圾进行焚烧处理，并积极承担社会责任，协助处理机场地区居民生活垃圾。2015 年共收集、转运航空垃圾约 8895 吨，生活垃圾约 26785 吨，焚烧疫区航空垃圾 98 吨。



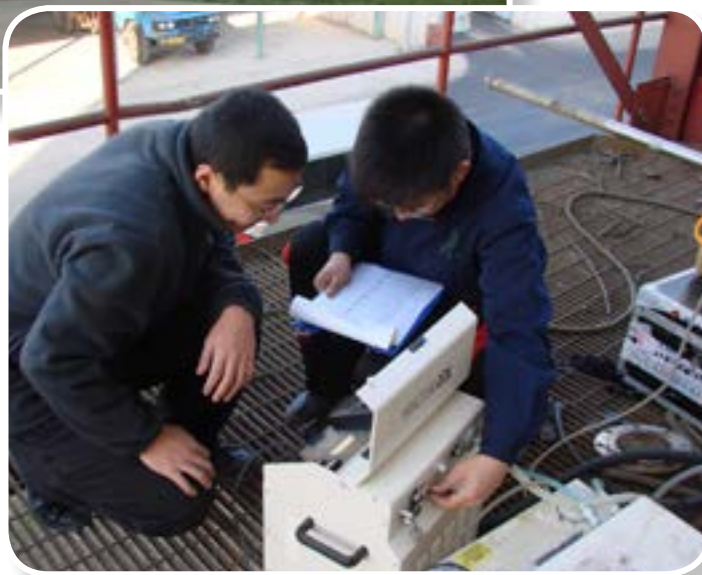
焚烧站

2015 年共收集、转运航空垃圾约

8895 吨

焚烧疫区航空垃圾

98 吨



焚烧站监测

积极应对埃博拉疫情

自 2014 年 8 月 1 日埃博拉疫情爆发以来，首都机场开启航空垃圾焚烧炉，对疫区航空垃圾进行焚烧处置，通过加强设备维护，合理安排维修作业等措施，克服了疫区垃圾尺寸超标、含水率高、含金属物品等不利因素，圆满完成了首都机场埃博拉疫情防控工作。截至 2016 年 1 月 14 日疫情结束，历时 17 个半月，共计焚烧疫区垃圾 239 吨。

人性化机场

首都机场以公益、社会责任为核心，积极倡导节能减排理念，提高绿地养护水平，美化环境，开展环保相关培训，提高旅客和员工的环保意识。2015 年，公司新整理荒地 1.3 万平方米，种植树木、宿根花卉、苜蓿草等，减少首都机场区域内荒地的粉尘污染，提高绿化率。另外，还通过绿化管线改造等一系列小型项目的实施，节约水资源，提升绿化景观。

北京首都国际机场野生动物保护合作研究示范基地

为进一步加强鸟击航空器防范管理工作，确保首都机场运行安全，同时大力推行和谐生态机场理念，履行首都机场在野生动物保护工作中应尽的社会责任，10 月 15 日，首都机场和北京市野生动物救护中心共同成立“北京首都国际机场野生动物保护合作研究示范基地”暨“首都机场鸟情信息监测站”，这是全国范围内机场方与野生动物保护组织的首次正式共建合作。

通过共建合作，首都机场可获得全国范围内针对鸟类活动和迁徙行为的更加权威、科学的信息来源和数据支持，以及时锁定各时期重点防范鸟种，针对性地调整驱鸟设备及人员力量分布，确保首都机场的航班运行安全。同时，借助野生动物救助中心的专业知识指导，首都机场可以进一步打造完善鸟类生物实验室，实现鸟种准确鉴定，开展专业的鸟类救助工作，实现和谐生态机场。

首都机场推出“绿色国门 节水我先行”世界水日活动

为唤起全社会公众的节水意识，加大节水宣传的影响力，3 月 22 日，在世界水日首都机场开展以“绿色国门、节水我先行”为主题的节水宣传活动，向旅客发放节水宣传精美书签，向每一位旅客宣传节水的重要性和深远意义，使节水意识更加深入人心，唤起更多人行动起来参与到节水实践中。



合作共赢

- 携手伙伴同发展
- 加强供应商管理
- 彰显国际影响力



我们坚信分享才能互惠，合作才能共赢。首都机场勇于承担“大国之门”的责任，与伙伴携手并行，服务周边，助力京津冀一体化发展，推动行业高效、合规运营，实现共存共荣。



携手伙伴同发展

首都机场依托自身资源优势，与国内外航空公司开展多元化的交流合作，实现资源共享；同时，积极响应国家政策，推进京津冀一体化，助力区域经济和特色产业协同发展。

与航空公司开展合作

首都机场主动加强与基地航空公司合作，优化航线网络结构，共同着力市场开发、提升服务品质。我们与国航成立战略合作小组，通过提供一致性服务，优化基础设施的使用，实现协同效益，共享收入；我们持续加强与南航、东航、海航等基地航空公司的沟通，为枢纽战略全面推进创造更加良好的协作环境；我们优化航站楼客运流程，提升航空地面服务水平，形成集航空公司与机场合作的服务产品。2015 年，新增 4 家航空公司，18 个国际航点，覆盖 10 个“一带一路”沿线城市，增频 19 个国际航点，142 个国际航班。

新增国际航点

18 ↑

覆盖“一带一路”沿线城市

10 ↑

2015 年通程航班范围取得全面突破

为了让旅客享受更加便捷、顺畅的通关流程和高效的运行效率，首都机场积极开展与航空公司的战略合作，全方位打造精品中转航线，大幅增加通程航班站点。



14 → 20

国航在美洲的7个站点以“全委托”方式实现通程航班；国际转国内的通航点从14个增至20个



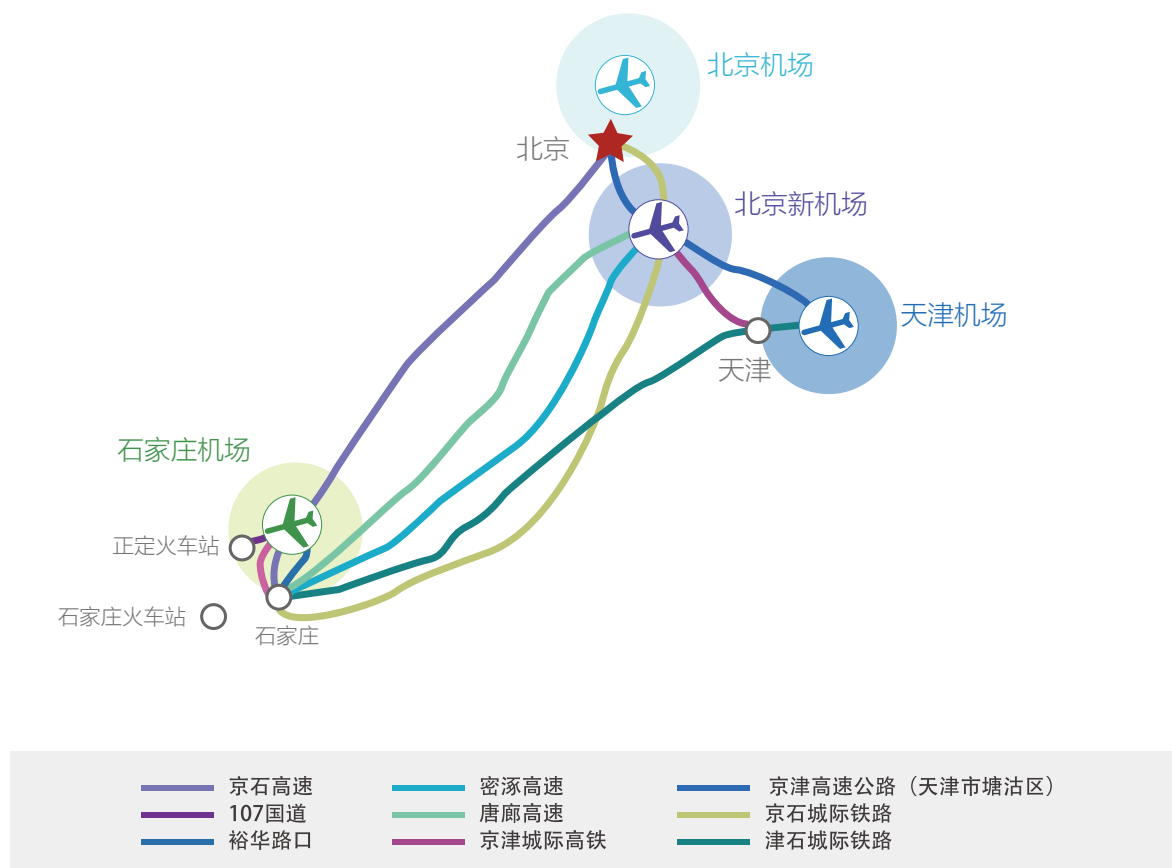
0 → 4

海航国内经首都机场至多伦多的通程航班站点增至4个

推进京津冀一体化

首都机场视京津冀一体化战略为重大历史发展机遇，与天津、河北机场签署协同发展战略合作协议，搭建资源共享平台，引领三地机场优势互补、协同发展，努力构建功能完善的区域机场体系。

为推动建设京津冀世界级机场群，首都机场贯彻落实中央《京津冀协同发展规划纲要》和民航局《京津冀民航协同发展的意见》，通过资源引导，不断提升天津、石家庄机场的运维能力，优化航线网络布局，合理配置客货运资源，适度错位经营，有效提升了三地机场的一体化运作效率。京津冀一体化有利于首都机场提高运输质量，提升国际竞争力，更好地服务国家发展战略，满足广大人民需求。



促进相关产业发展

首都机场致力于成为中国连通世界的桥梁，在加快发展的同时，促进区域相关产业发展。我们加大与国内外物流企业的深入合作，开展航空货物转运业务，进一步提高货运能力；继续创新机场商业模式，实现线上线下的有效融合和快速增长，提升经营效益；加强与专业公司协同发展，实现利益与资源价值最大化。

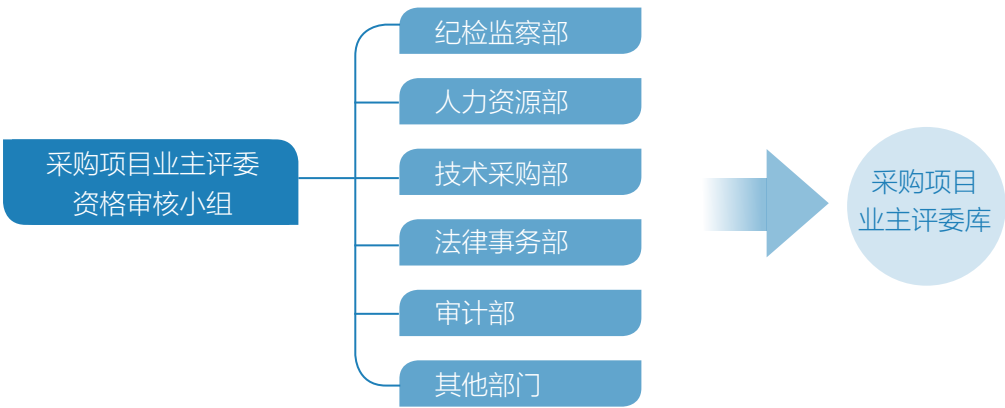
加强供应商管理

供应商管理是首都机场运营过程中的关键环节，我们建立了完整的供应商管理和评价制度，依法招标，合规采购，以严格的评估审核和充分的沟通支持提升供应商的综合素质，在携手供应商打造责任供应链的同时，为自身和旅客创造更多价值。

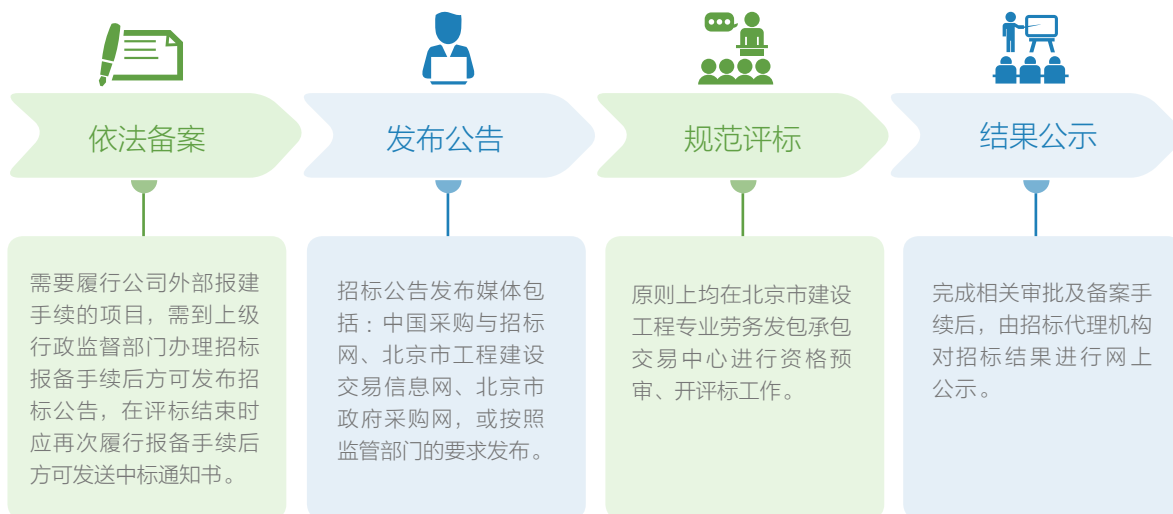
合规采购

首都机场依据国家的有关法律、法规，结合自身实际情况编制并不断完善《采购管理规定》，成立采购项目业主评委资格审核小组，秉承公开、公平、公正的采购原则，根据采购内容、采购金额的不同，采用不同的采购方式和流程，有效控制采购风险，确保采购工作安全、高效。2015 年，首都机场共执行采购项目 381 个，节约预算金额 3150 万元。

首都机场合规采购监督机制：



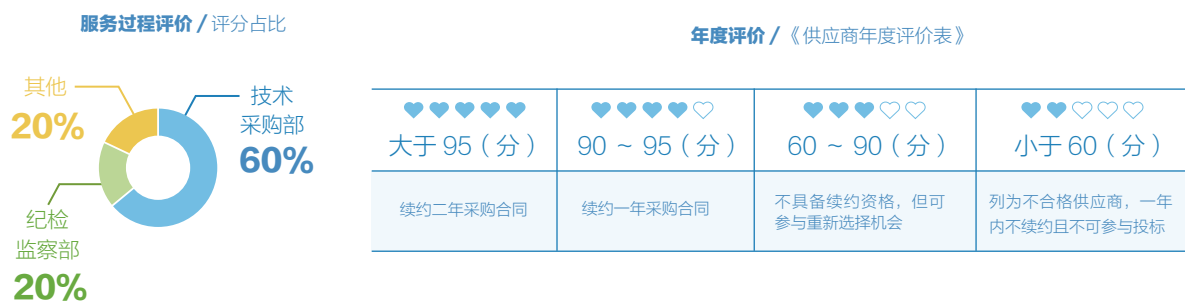
透明公正的招标流程：



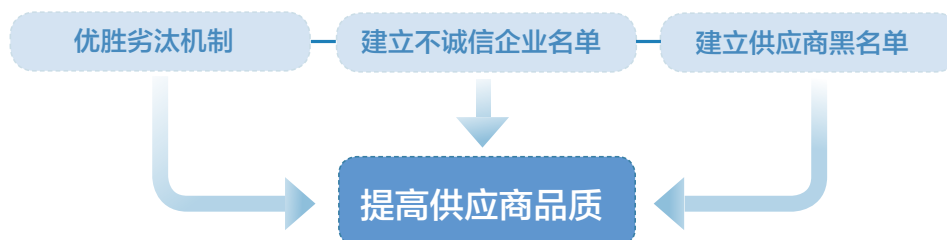
供应商评价

首都机场制定合理的供应商评价机制和续用原则，保证供应商的合法权益，畅通表达诉求渠道，为供应商在生产、技术上遇到的各种问题提供咨询和指导，运用 SAP 系统不断更新完善供应商库，激励供应商提供优质的产品和服务，努力实现共赢与可持续发展。2015 年，执行有关管理的供应商数量达 932 个。

供应商评价方式：



为不断提高供应商品质，我们采取优胜劣汰机制，建立不诚信企业名单和供应商黑名单。



彰显国际影响力

首都机场作为行业内的示范和标杆企业，不断通过行业交流、友好机场合作和培养行业人才等方式，积极发挥行业引领作用，为行业发展创造更多的机会和平台。

加强行业交流合作

2015 年，首都机场持续深化国际和地区合作关系，搭建国际宣传、业务咨询和信息共享三个平台，组织举办第四届北京全球友好机场总裁论坛，缔结友好机场，促进行业的沟通、交流、合作与发展。

第四届全球友好机场总裁论坛

9 月 10 日，首都机场召开了主题为“务实合作，创新发展”的第四届北京全球友好机场总裁论坛，吸引了政府机构及主要行业组织、全球 18 个国家和地区的 22 家友好机场、15 家国内“一带一路”沿线机场、20 家中外航空公司等近 300 名代表参会。

论坛上，首都机场发起了绿色、人力及安全方面的三项合作倡议；提出了未来枢纽机场建设的发展方向 and 路径；展示了与友好机场深化务实合作的内容及未来合作的方向。通过论坛，首都机场充分发挥了平台作用，加强了国际间的交流与合作，提升了核心人才的国际化水平。



第四届全球友好机场总裁论坛

与姊妹机场开展合作

伴随着全球一体化的大环境，首都机场结合自身战略需求，积极开展对外交流合作，全面深化姊妹机场之间的业务交流，大力拓展协同发展领域。

2015 年，首都机场先后与加拿大蒙特利尔机场、古巴哈瓦那机场、新西兰奥克兰机场签署了缔结姊妹机场合作备忘录，并与美国华盛顿机场达成签约意向，建立友好合作关系。截至 2015 年底，首都机场已与亚、欧、美、大洋洲的 19 个国家和地区的 28 家机场管理机构确立了姊妹机场友好合作关系，全面扩展了首都机场与行业优秀机场的交流和沟通渠道，持续提升国际影响力。

首都机场与奥克兰国际机场缔结姊妹机场

首都机场重视与同业伙伴的沟通与合作，为实现资源要素的合理配置而不断努力。2015 年 12 月 8 日，首都机场与奥克兰机场共同签署了姊妹机场备忘录，正式缔结友好合作关系。根据备忘录内容，双方致力于在机场运行、员工培训、联合营销宣传等诸多领域进一步加强合作交流，不断开



首都机场与奥克兰国际机场缔结姊妹机场

拓中新航空市场。姊妹机场友好关系的建立顺应两国经贸、人文往来不断深入的发展趋势，符合双方机场的共同利益，并为加强中新经贸及人员往来架起一座顺畅高效的空中桥梁。

北京 - 蒙特利尔姊妹机场风采图片展

姊妹机场风采图片展是首都机场与姊妹机场开展联合宣传、推进务实合作、积极通过姊妹机场平台宣传首都机场国际枢纽形象的一项创新举措。

2015 年 9 月 29 日，首都机场与蒙特利尔姊妹机场联合开展了为期一个月的“北京 - 蒙特利尔姊妹机场风采图片展”，向旅客呈现蒙特利尔机场的风采和城市美景。同时，首都机场也将利用蒙特利尔姊妹机场平台积极宣传航空服务产品和 72 小时过境免签、24 小时过境免办政策，展示北京的旅游吸引力和国际商务交流的魅力，吸引更多的国际旅客来京旅游、在首都机场中转，扩大首都机场的国际枢纽影响力。



北京 - 蒙特利尔姊妹机场风采图片展

员工发展

- 基本权益保障
- 成就员工价值
- 民主管理与沟通
- 职业健康与安全
- 关爱员工



首都机场秉承“以人为本、任人唯贤、人尽其才、共享发展”的人才管理理念，致力于营造健康、安全的工作环境和开放、多元的交流平台，努力实现企业与员工的共同发展。



我们严格遵守《劳动法》及相关法律法规，奉行公开、公平的用工政策，优化薪酬福利体系，保障员工的基本权益；畅通员工职业发展通道，完善员工职业培训体系建设，促进员工的成长与发展；鼓励员工建言献策，畅通员工沟通渠道，推进员工与企业之间的沟通与交流；加强职业健康安全体系建设，关注员工身心健康，为员工构建和谐的工作环境；完善娱乐设施建设，开展丰富多彩的文体活动，关爱女性员工，全方位成就员工的精彩人生。

基本权益保障

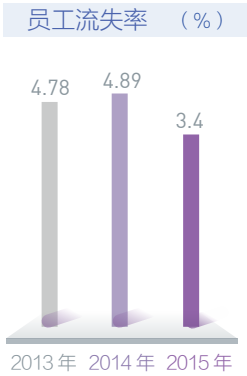
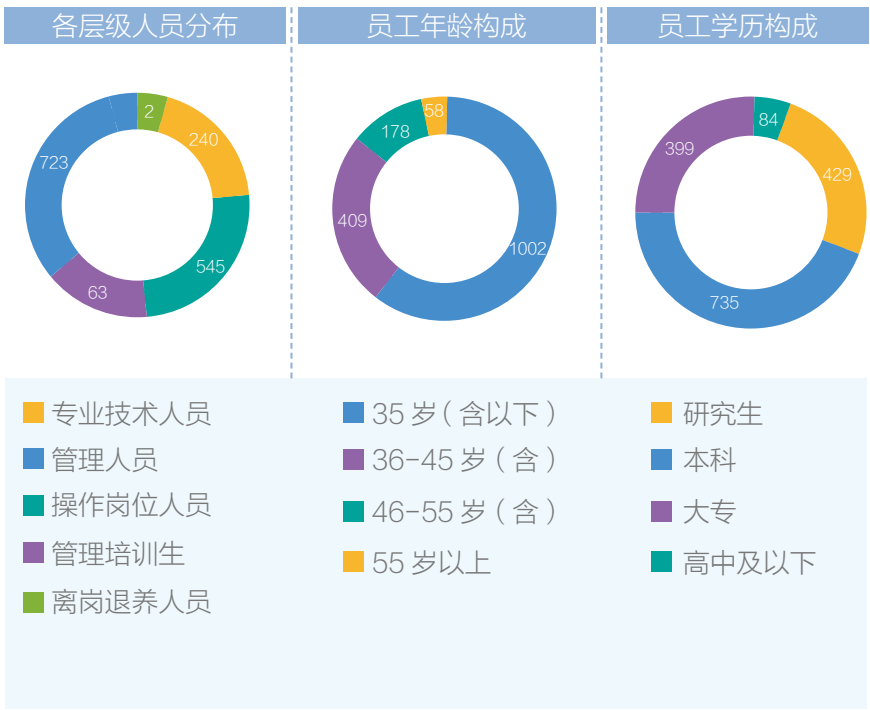
首都机场积极落实和保障员工的基本权益，坚持平等雇佣原则，以包容性的企业文化汇聚多元人才；推进薪酬管理的科学化、标准化、规范化，完善福利体系建设，充分保障员工的生活水平，为员工构建自由、和谐、包容的工作环境。

平等雇佣

首都机场致力于创建平等的就业环境，杜绝使用童工和强迫劳动，反对一切性别、年龄、种族、信仰、地区等歧视行为，并在此基础上制定招聘政策，向社会公平公正地提供工作岗位。对入职人员进行严格的资格审核，未出现过使用童工和强迫劳动的现象。截至 2015 年 12 月 31 日，首都机场拥有在岗员工 1647 人，其中，女性员工占比 30.18%，少数民族员工占比 5.13%，员工劳动合同签订率 100%。

首都机场拥有在岗员工

1647 人



薪酬与福利

首都机场积极建立科学规范的薪酬管理体系，不断创新激励机制，力求为员工打造充分激发其潜力与创造力的薪酬环境，并严格按照国家社会保险相关政策为员工足额缴纳五险一金。2015 年，员工五险一金覆盖率达到 100%，除了法定带薪年假外，员工还可额外享受到公司福利带薪年假。

五险一金覆盖率

100 %

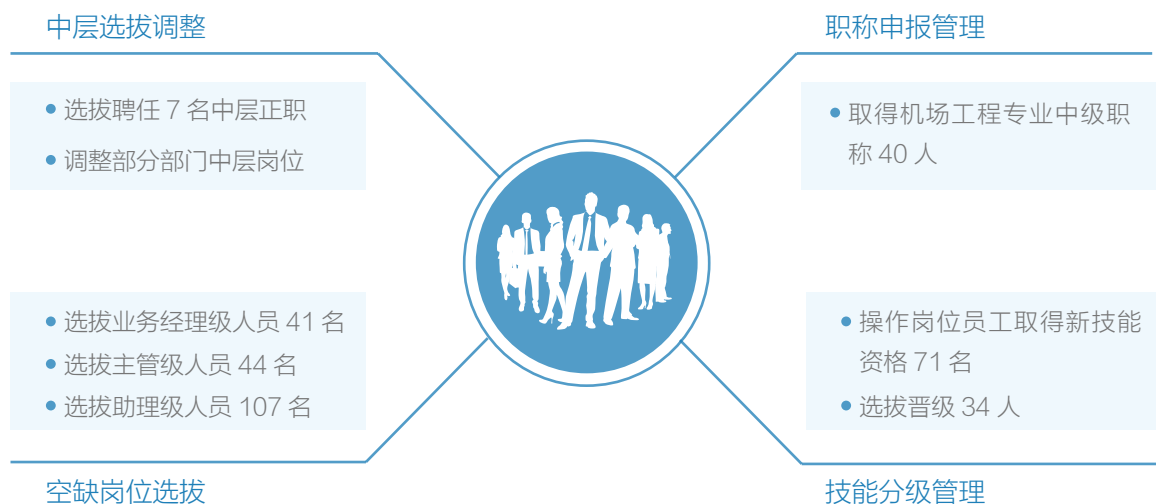
成就员工价值

首都机场重视每一位员工的职业发展，积极畅通职业发展通道，为员工提供平等的发展机遇和广阔的发展平台；完善职业培训体系，为员工创造多种国际化交流机会，全方位激发员工潜力，实现员工价值与企业价值的双赢。

职业发展通道

首都机场聚焦员工的职业发展通道建设，完成《新时代背景下组织人才管理的研究报告》，为完善人才管理提供理论支撑；选取试点部门，编制《员工职业发展手册》，帮助员工做好职业发展规划；修订完善《中层管理人员年度考核管理规定》，推进干部监督管理工作；梳理绩效考核工作流程，推动绩效管理系统建设；制定印发《2015 年空缺业务经理级（含）以下岗位选拔工作指导意见》，提升选人用人公信力和透明度。

2015 年，首都机场完成：



职业培训体系

首都机场积极完善员工职业培训体系建设，推动培训资源优化配置，将安全管理、服务提升、大型国际枢纽建设、运行资源效率提升和智慧机场构建等作为培训重点，围绕管理团队的综合素质与基层员工的岗位胜任力等方面开展分层分类的培训工作。2015 年，公司培训总投入 439.3 万元，培训总时数 36806 小时，培训总人次 16730 人，培训覆盖率达到 100%，人均培训时数达到 26.4 小时。

2015 年，公司培训总投入

439.3 万元

深化应用 ICAO Trainair Plus 项目标准化课程开发方法

2015 年，首都机场深化推广 ICAO Trainair Plus（全球民航培训项目）项目标准化课程开发方法，开发了《值班经理》《飞行区除冰雪》《机场准入管理》3 门 ICAO 标准化课程，有效提升了公司内部课程的品质，扩大了公司在业内的影响力，也为员工不断提升专业素质提供了必要条件。



ICAO 标准化课程

民主管理与沟通

首都机场积极加强员工民主管理与沟通，将合理化建议活动提升为常态化的经营管理工作。形成了完善的工会组织，制定《公司工会委员会议事规则》，每月召开一次工会会议，审议涉及员工切身利益的重要规章制度及方案，充分激发员工的参与感，鼓励员工建言献策；通过及时沟通保障员工权益，公司实施可能严重影响员工的重大运营变化之前，严格依照程序在职工会上广泛征求员工代表意见，并宣传贯彻至每一位员工。截至 2015 年 12 月 31 日，公司各级工会建会率 100%，员工入会率 100%；持续开展“工会主席走访日”活动，面对面了解员工诉求，2015 年收集并反馈二孩政策、工装工服、资格认证等员工关切问题及建议 27 条。

公司各级工会建会率

100 %

员工入会率

100 %

职业健康与安全

首都机场致力于探索良好的劳工实践，为员工提供安全、高效的工作环境，积极健全职业健康安全体系建设，关注员工身心健康，以严谨的态度、细致的管理，全面呵护员工健康。

2015 年，首都机场职业病危害防治经费累积投入

407.5 万元

职业健康安全体系建设

首都机场建立了完善的职业健康安全体系。2015 年，修订并发布《职业健康安全管理规章制度》，确保公司职业健康管理制度的充分性、适宜性；与员工签订《北京首都国际机场股份有限公司安全生产劳动保护专项协议》，明确公司应当履行的安全生产和劳动保护相关责任；定期组织各部门进行全岗位职业健康危害因素识别评估，及时更新岗位防护要求；聘请具有国家甲级资质的第三方评价机构，完成工作场所职业病危害现状评价，为职业病防治的日常管理提供科学依据；建立职业病防治专项经费，确保职业健康安全管理制度的充分投入。2015 年，首都机场职业病危害防治经费累计投入 407.5 万元，因工作死亡人数为 0 人，因工伤损失工作日 0 天。

因工作死亡人数为

0 人

关注员工身心健康

首都机场积极关注员工的身心健康，平衡员工工作和生活，让个人成长与公司发展和谐共赢。建立职业健康安全三级培训机制，全面加强员工职业健康的防护力度；充分咨询专业机构体检专家意见后，选定多家体检机构提供员工健康体检，并按照员工性别、年龄阶段、婚姻状况等特点制定差异化的体检套餐；建立员工健康档案机制，持续跟踪员工健康状况；聘请国际 SOS 对员工三年职业健康体检结果进行分析比较，为职业健康安全管理提供指导；设立员工心理咨询热线，积极关注员工的心理健康。



职业健康与安全培训



职业健康体检

“身健康 心飞扬”身心健康管理计划

“身健康 心飞扬”身心健康管理计划是首都机场阳光计划系列活动之一，从身体健康、心理健康、社会关系健康三方面入手，综合评价员工的健康状况，并对重点问题进行针对性的辅导，提高员工的生活品质。2015 年，总共接受咨询 117 人·次，帮助 44 名员工解决职场压力、人际交往、子女教育、婚恋情感等各类问题 70 个，还为员工提供了 EAP 项目咨询及健康、心理解压等方面的咨询。



关爱员工

首都机场倡导健康的工作和生活方式，开展多彩的文体活动丰富员工生活；积极关爱员工，解决员工的实际生活困难，全方位提升员工的职业幸福感。

平衡工作与生活

首都机场积极开展丰富多彩的文体活动，鼓励员工在工作之余，享受生活的美好。2015 年，组织公司级活动 12 次，拥有 16 个文体兴趣协会，持续开展了职工篮球赛、足球赛、羽毛球赛、乒乓球赛、钓鱼比赛、太极剑客比赛、书画摄影展等多项文体活动，极大丰富了员工的业余生活。

全年组织公司级活动

12 次

拥有文体兴趣协会

16 个



开展多项文体活动

关怀员工生活

首都机场致力于让每一位员工都能感受到公司的温暖。2015 年，组织已退休员工参加北京市疗养；为 24 位新婚员工、81 位得子员工送上定制的纪念品和祝福；持续开展“冬送温暖、夏送清凉”活动，慰问 1000 多名一线员工；建立公司和部门级困难员工档案，组织慰问困难员工 225 人·次；及时探望生病员工；帮助解决 4 名员工子女上学难问题。

活动中，慰问一线员工

1000 多名

组织慰问困难员工

225 人·次



六一烘焙体验活动

首都机场更加关注职场中的女性员工，2015 年组织开展妇女节女性健康主题讲座、“最美女汉子”图片展、三八节陶艺体验等主题活动；联合公司人力资源部修订并签署《女职工权益保护专项集体合同》，充分保护女职工合法权益；积极关怀孕期及哺乳期女职工，实现“爱心妈妈小屋”在基层工会全覆盖。



三八节陶艺体验

和谐社区

- 重大活动保障
- 文化交流
- 社区沟通
- 志愿活动



首都机场作为展示中华文化和国家形象的重要窗口，为构建和谐社会不断贡献力量。面对国内外重大事件，积极调配资源，出色完成任务；参与各类公益活动，加强同社区间的沟通联系，为社会带去感动和正能量，助推中华文化走向世界。



重大活动保障

首都机场始终将国家利益放在首位，视公共责任为己任，多次承担重大紧急进出港保障任务。2015 年，首都机场共保障“地震救援物资空运任务”“申奥代表团包机保障”“抗战阅兵”等重大航空运输任务 49 项，实现“零差错、零故障、零投诉”的目标，得到社会各界的广泛认可。

完美保障“九三阅兵”活动

“九三阅兵”是纪念抗战胜利 70 周年的重大活动，为保障阅兵仪式的顺利进行，首都机场作为重要交通枢纽，对此项活动精心部署，全力准备，确保各类航班保障工作安全可靠。保障前期，我们进行严格的培训考核，细化责任并确保员工将安全保障任务内化于心；保障实战阶段，我们对每一架进港的专包机进行全程引导，并安排专人专车驻守跑道。最终，首都机场不畏挑战，齐心协力，敢于担当，用敬业精神兑现了中国民航“安全、顺畅、优质”的航空运输保障承诺。

文化交流

作为“中国第一国门”，首都机场积极通过“文化国门”这一窗口，定期在航站楼与政府有关部门及各姊妹机场间组织开展主题图片展示活动，不仅使国内外旅客近距离感受到北京这一世界古都的靓丽风采，而且还将首都机场联通世界各国的合作与发展成果进行展现。

首都机场“文化国门”项目

“文化国门”项目是首都机场向中外旅客传播中华文明礼仪，展现城市形象与文化特色，推进国际交往与合作的宣传平台。2015 年，该项目在各方的积极参与和配合下，相继组织开展了“欢乐中国年”“韩熙载夜宴图”“美丽北京”“关爱野生动物”，赫尔辛基、华盛顿、日内瓦城市风采等一系列主题图片展示活动，不仅为抵离北京的中外旅客提供了丰富的文化视觉和出行体验，更赢得了来自政府、行业、公众的良好赞誉。



“文化国门—欢乐中国年”大型图片展

社区沟通

首都机场重视加强与社区之间的沟通和交流，积极通过向社区宣传航空知识及组织学生参观学习等交流活动，为社区发展提供有效支持。

周边社区净空知识宣传

2015年7月，首都机场联合顺义区天竺镇政府在二十里堡村开展净空知识宣传活动，通过展板、易拉宝、法规摘抄录音、知识手册等多种材料，向周边居民宣传机场净空环境保护的相关知识，有效提高了居民的净空环境保护安全意识，引导了居民自觉维护机场净空环境。



志愿者开展净空知识宣传活动

“让梦想起航”青年志愿者协会机场知识义讲活动

首都机场积极关注下一代的培养与教育。2015年11月，首都机场青年志愿者协会组织启动顺义一中附小首都机场航空科普教室揭牌仪式，并为师生们奉献了一堂别开生面的机场知识义讲。通过此次义讲，激发了学生的学习热情，鼓励学生们争当净空保护小卫士，和家长们一同维护首都机场的净空环境。



志愿者为学生讲解航空知识

志愿活动

首都机场坚持发展与奉献并重，积极开展各类志愿活动，关怀老人生活、关心青年发展、关爱儿童成长、关注困难家庭，通过奉献社会，践行社会责任与担当。

“暖冬公益行”关怀老人活动

2015年1月，首都机场摄影协会、书画协会联合太极协会前往北京乐居老年公寓，开展“暖冬公益行”慰问活动，送去了协会的书画、摄影作品等，为公寓老年人带去了快乐与温暖。



“暖冬公益行”北京乐居公寓关怀老人活动

“约定·坚持”运动会倡导公益新理念

2015年9月，首都机场青年志愿者协会在奥森公园组织开展了“约定·坚持”运动会暨“国门佳缘”单身青年联谊活动。本次活动是公司团委为深入践行“我与未来有个约定”的系列活动之一，鼓励广大青年实现健走捐步的公益实践，倡导健康的生活理念，把活动的热情转化为工作的动力，转化为攻坚克难的勇气，转化为投身公益的决心。经概算统计，活动共捐330万步，约为660元。



“约定·坚持”运动会

“儿童关爱季”主题活动

2015年11月，首都机场青年志愿者协会赴东方博爱儿童福利院开展“儿童关爱季”主题活动，青年志愿者们与30名孤残儿童一起观看警犬、歌舞、手偶剧等节目表演，为孩子们童年留下了美好的回忆。

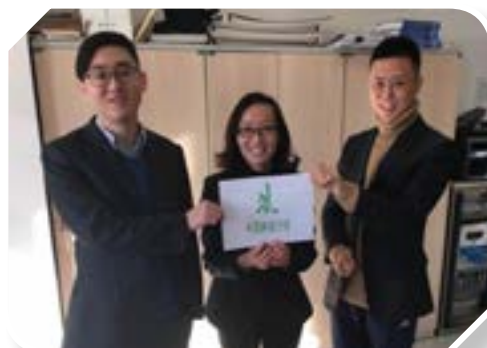


“儿童关爱季”主题活动

十年坚守“种良行动”

“中国种良行动”正式成立于2006年3月5日，是一个为中国贫困地区儿童提供读书机会，帮助贫困儿童重返校园的志愿组织。首都机场连续十年参与“中国种良行动”，以点滴爱心奉献社会，向社会传播正能量。2015年，各部门累计帮扶9名学生。

中国种良行动



种良行动



未来展望

回首 2015 年，首都机场与时俱进，在与利益相关方深入沟通的基础上不断推动企业发展，致力于为旅客创造更加愉悦、舒适的出行体验。同时，兼顾环境价值和社会价值，将解决环境和社会问题融入企业基因，以完善的责任管理实践“服务国家战略，服务地方发展，服务社会大众”。

2016 年是“十三五”规划的开局之年，首都机场将秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，一如既往地倾听来自政府、旅客、投资者、员工、合作伙伴、社区等利益相关方的期望和诉求，利用自身独有资源，积极贡献和服务中国社会可持续发展。

我们将持续推动依法合规经营，着力确保公司健康可持续发展；我们将不断完善企业社会责任管理体系，深入推动企业社会责任实践落地实施；我们将坚持以“安全第一”作为一切工作的基础，全方位多角度全面深化安全管理；我们将努力践行真情服务，不断为旅客提供更高品质、更愉悦的出行体验；我们将继续加大对外交流合作，以“大国之门”的责任感和使命感携手伙伴共赢；我们将尊重并关爱每一位员工，全方位成就员工的精彩人生；我们将积极服务社区发展，持续为构建和谐社会贡献力量。

未来，首都机场将继续坚持业务发展与履行社会责任并重，以中国“第一国门”的勇气、胸怀和担当携手社会各界，努力成为具有创新能力和国际竞争力的机场集团！



报告指标索引

GRI 指标内容		页码
战略及分析	G4-1 机构最高决策者（如总裁、主席或相等的高位）就可持续发展与机构及其战略的关系的声明	5,6
	G4-2 主要影响、风险及机遇的描述	5,6
机构概况	G4-3 机构名称	9
	G4-4 主要品牌、产品及（或）服务	9
	G4-5 机构总部的位置	9
	G4-6 机构在多少个国家营运，在哪些国家有主要业务，哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	9
	G4-8 机构所供应的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户（受害者）的类型）	9
	G4-9 汇报机构的规模	9
	G4-10 按雇用类型、雇用合约及地区划分的雇员总数	57
	G4-11 受集体议价协议保障的雇员百分比	59
	G4-12 描述组织的供应链	51,52
	G4-13 汇报期内机构规模、架构、供应链或所有权方面的重大改变	9
	G4-14 解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	10,11,12
	G4-15 机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其它倡议的参与或支持	30,53
	G4-16 机构加入的一些联会（如业界联会）及（或）全国 / 国际倡议组织	40
确定的实质性方面及边界	G4-17 a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	2
	G4-18 说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	1,2
	G4-19 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性议题。	15
利益相关方参与	G4-24 机构的利益相关方列表	16
	G4-25 就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	15,16
	G4-26 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是为编制报告而进行	15,16
	G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	15,16
报告概况	G4-28 所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	2
	G4-30 报告周期（如每年一次、两年一次）	2
	G4-31 关于报告或报告内容的联络人	2
	G4-32 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。说明针对所选方案的 GRI 内容索引（见下表）。如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。	71
治理	G4-34 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会。	11
	G4-35 说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	15
	G4-37 利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	16
	G4-49 说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	10
	G4-50 说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制。	10
商业伦理与诚信	G4-56 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	5,6
	G4-57 寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	12
	G4-58 举报不道德或不法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	12



GRI 指标内容		页码
经济	G4-EC1 按权责发生制, 说明机构产生及分配的直接经济价值	9
	G4-EC2 气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。	32
	G4-EC3 机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	58
	G4-EC5 不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	N/A
	G4-EC6 机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	N/A
	G4-EC7 开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	65-68
	G4-EC8 重要间接经济影响, 包括影响的程度	49,50,53,54
	G4-EC9 在重要运营地点, 向当地供应商采购支出的比例	N/A
环境	G4-EN1 所用物料的重量或体积	41
	G4-EN2 采用经循环再造的物料的百分比	42,44
	G4-EN3 机构内部的能源消耗量	40
	G4-EN5 能源强度	40
	G4-EN6 减少的能源消耗量	41,43,45
	G4-EN7 产品和服务所需能源的降低	41,43
	G4-EN8 按源头说明的总耗水量	40
	G4-EN10 循环及再利用的百分比及总量	42,44
	G4-EN11 机构在环境保护区或生物丰富多样的其他地区, 或在其比邻地区, 拥有、租赁或管理的各运营点	46
	G4-EN12 描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面, 对环境保护区或生物丰富多样的其它地区的重大影响	46
	G4-EN13 受保护或经复修的栖息地	46
	G4-EN15 直接温室气体排放量	40
	G4-EN23 按种类及排污法划分的废弃物总重量	42,45
	G4-EN27 减低产品及服务的环境影响的措施及其成效	42-46
	G4-EN28 按类别划分, 售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	N/A
劳工实践 和体面工 作	G4-LA1 按年龄组别、性别及地区划分的新雇员工及员工流失的总量和比率	57
	G4-LA2 按主要业务划分, 只提供予全职员工(不给予临时或兼职雇员)的福利	58
	G4-LA4 有关各类作业改变的最短通知期, 包括指出该通知期有无在集体协议中订明	59
	G4-LA6 按照地区、性别划分的工伤、职业病、损失工作日及缺勤比率, 以及工伤事故和职业疾病死亡人数	60
	G4-LA8 与工会达成的正式协议中的健康与安全项目	60
	G4-LA9 根据性别、雇员类别划分, 每名雇员每年接受培训的平均时数	59
	G4-LA10 加强雇员的持续受聘能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	59
	G4-LA12 按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元性指标划分, 各管治机关成员及各类雇员的细分	29
	G4-LA13 按员工类别、主要营运地点划分, 男性与女性雇员的基金薪金比率	57,58
社会	G4-SO1 实施了本地社区参与项目、影响评估与发展项目的运营活动比例	65-66
	G4-SO9 按照社区影响管理标准筛选的新的供应商的比例	52
	G4-S10 供应链产生的直接的或潜在的重大社区影响, 以及对其采取的措施	51-52
产品责任	G4-PR1 为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全和健康的影响, 以及必须接受这种评估的重要产品和服务类别的百分比	19-24
	G4-PR2 按结果类别划分, 违反规管产品及服务在其生命周期影响健康与安全的法规及志愿守则的次数	5,19,23
	G4-PR5 有关满足客户需求的措施, 包括调查客户满意程度的结果	29
	G4-PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处罚款的总额	30

意见反馈表

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《北京首都国际机场股份有限公司 2015 企业社会责任报告》。为使报告更系统、科学地反映首都机场创造经济、社会、环境综合价值的意愿、行为和绩效，提升社会责任管理和实践水平，我们真诚地期待您的宝贵意见和建议。

您的信息

姓名：联系电话：

单位：电子邮箱：

您对首都机场社会责任报告的总体评价：

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

您认为首都机场在公司治理方面表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的企业社会责任管理体系如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的财务表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的安全保障表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的旅客服务表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的环保责任表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场的员工权益表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

您认为首都机场在区域影响的表现如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

请对首都机场的社会责任工作提供其它意见

请把填好的意见反馈表通过电子邮件发送到 csr@bcia.com.cn。感谢您对我们工作的支持和鼓励

联动多方力量 打造绿色国门



北京首都国际机场股份有限公司
Beijing Capital International Airport Co., Ltd.

地 址：中国北京首都国际机场四纬路

邮 编：100621

邮 箱：csr@bcia.com.cn