

The background of the cover is a collage of images related to the airport and environment. It includes a large blue triangle on the left containing a photo of an airplane in flight. To the right of this is a photo of the airport's modern, curved glass and green roof. Further right is a photo of a train on an elevated track. On the far right, a large white wind turbine is visible against a green field. The entire design is framed by large, overlapping geometric shapes in shades of blue and white.

北京首都 國際機場

2020年
環境、社會及管治報告

Environmental, Social and
Governance Report



聯動多方力量 打造綠色國門

LET'S JOIN HANDS
TO BUILD A GREEN GATEWAY

關於本報告	01
公司治理	04
社會責任管理	08

一 建設國際樞紐

保障投資者溝通	13
抗擊疫情	14
推動行業發展	16
供應鏈管理	17

二 建設平安機場

強化安全管理	21
保障安全運營	22
培育安全文化	27

三 建設綠色機場

健全綠色發展機制	31
踐行節能降耗	31
加強污染防治	33
深化綠色合作	36

四 建設智慧機場

智慧管理	39
智慧運行	40
智慧安全	41
智慧服務	41
智慧商業	42

五 建設人文機場

提升旅客服務	45
促進員工發展	49
傾情回饋社會	56

關鍵績效表	58
-------	----

公司榮譽	59
------	----

ESG指標索引	61
---------	----

意見反饋表	63
-------	----



關於本報告

親愛的讀者，這本報告反映了北京首都國際機場股份有限公司 2020 年在環境、社會及管治（ESG）方面的行動和績效。希望通過本報告展示首都機場在 ESG 方面的理念及實踐活動，同時亦希望通過此報告與各利益相關方實現誠信、透明的溝通，不斷促進首都機場的可持續發展。

指代說明

為便于表述，報告中“我們”“公司”“首都機場”指代北京首都國際機場股份有限公司。“首都機場集團”指代首都機場集團公司及其全資、控股子公司的合稱。

報告期間

報告時間跨度為 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容追溯以往年份。

報告邊界

本報告以北京首都國際機場股份有限公司為主體，涵蓋公司所屬各管理支持部門。

發布周期

本報告為年度報告，是北京首都國際機場股份有限公司連續發布的第十份環境、社會及管治報告。

編制依據

本報告編制參照全球可持續發展標準理事會（GSSB）發布的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）核心方案，同時參考了聯合國可持續發展目標（SDGs）、國際化標準組織《ISO 26000：社會責任指南》及香港聯交所“上市規則指引” - 附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（HKEX-ESG）等標準要求編寫。

聯交所 ESG 報告指引四項原則回應

重要性：為編制本報告，公司開展議題重要性評估程序，以確定本報告的披露內容及各議題內容詳實程度。重大性議題評估過程與結果呈現于本報告可持續發展章節中。

量化：報告在環境、社會範疇均披露定量數據以展現指標表現。

平衡：本公司努力實現信息披露客觀、不偏不倚，報告內容均來自公司內部管理文件、統計及公開披露信息，以及公衆媒體報道，無不正當修改。

一致性：如無特殊說明，本報告中披露的數據均根據公司建立的統一信息收集流程、工作機制進行統計，以保證數據連年可比。

報告版本與獲取

本報告以中文簡體、繁體以及英文三個版本呈現，如出現不一致的表述，請以中文簡體為準。

您可在首都機場網站下載本報告的電子文檔，網址為：<http://www.bcia.com.cn/shzr.html>

若需獲取紙質版報告，或對本報告有建議和意見，您可按以下方式聯繫我們：

聯繫地址：中國北京首都國際機場四緯路

郵編：100621

電子信箱：csr@bcia.com.cn





關於我們



88

至 2020 年底，在首都機場運營定期商業航班的航空公司共有（家）



28

其中國內航空公司（含港澳臺地區）（家）



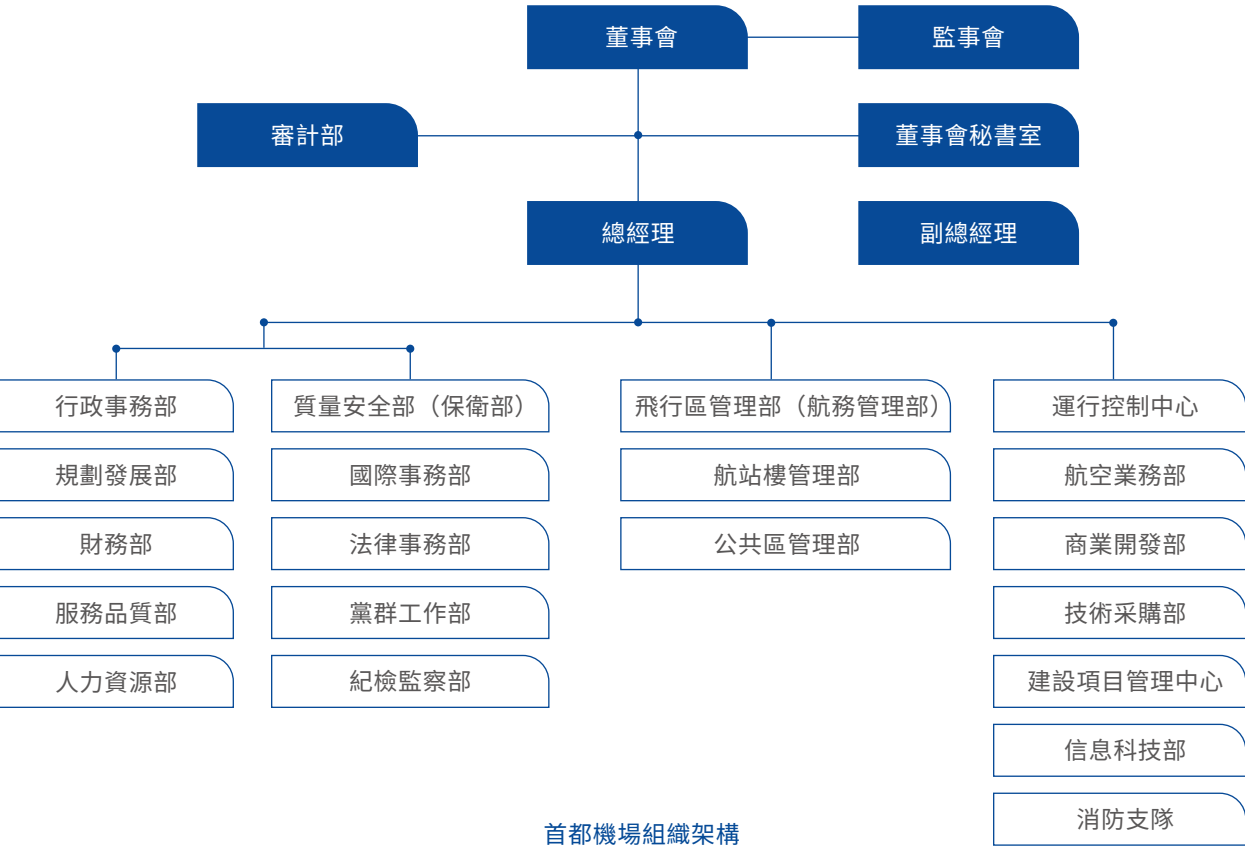
60

國外航空公司（家）

首都機場建成于 1958 年，自 1965 年大規模的改擴建至今，硬件資源得以有效擴充，成為了亞太地區首個，也是唯一一家擁有 3 個航站樓、3 條跑道、雙塔臺同時運行的機場，昂首跨入世界超大型機場行列。目前，公司主要在北京首都機場經營和管理航空性業務及非航空性業務。

作為歐洲、亞洲及北美洲的核心節點，首都機場憑藉得天獨厚的地理位置、方便快捷的中轉流程、緊密高效的協同合作，成為連接亞、歐、美三大航空市場最為便捷的航空樞紐。隨著日益完善的國際航綫網絡的形成，使得首都機場成為世界最繁忙的機場之一。

截至 2020 年底，在首都機場運營定期商業航班的航空公司共有 88 家，其中國內航空公司（含港澳臺地區）28 家，國外航空公司 60 家；通航 26 個國家和地區的 147 個航點，其中國內（含港澳臺地區）航點 121 個，國際航點 26 個。



首都機場組織架構

公司治理

我們深知，良好的公司治理是公司可持續發展、不斷提升公司價值和維護股東權益的重要前提。公司嚴格遵循《中華人民共和國公司法》和香港聯交所《上市規則》等要求，持續建立健全公司治理機制，構建由股東大會、董事會、監事會、管理層組成的現代公司治理構架。2020 年，本公司繼續堅持優良穩健的治理作風，不斷提升公司治理的水平，以實現高效管理、規範運作。

2020 年，公司召開股東大會 2 次、董事會會議 19 次、監事會會議 2 次。公司股東大會、董事會、監事會的組織召開均嚴格按照“三會”相關管理制度和議事規則執行。



2

2020 年，公司召開股東大會（次）



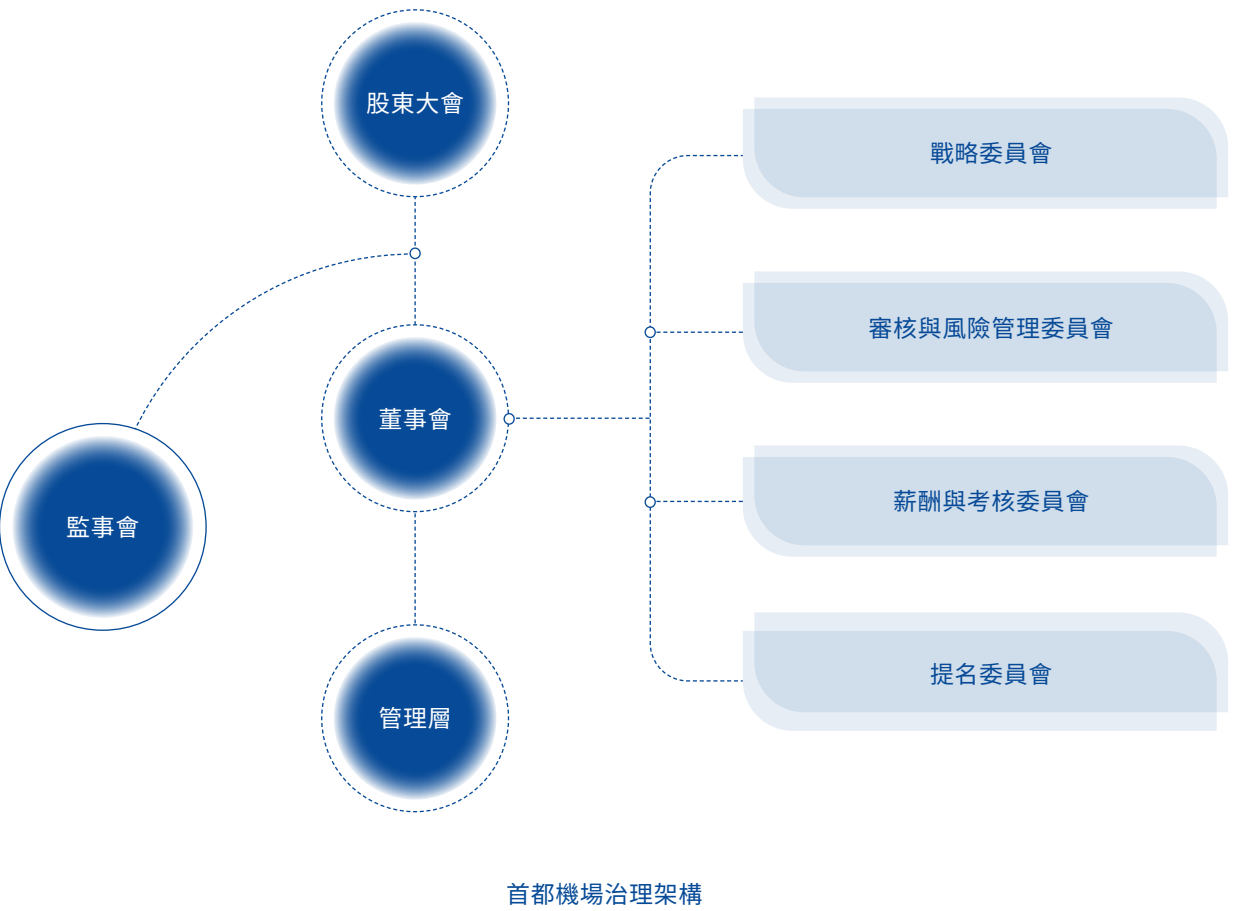
19

董事會會議（次）



2

監事會會議（次）



首都機場治理架構



1555

報告期內，公司開展廉潔
教育培訓（人次）



2.5

人均參加反腐培訓（小時）

反腐敗

公司嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國刑事訴訟法》《中華人民共和國反洗錢法》《行政機關公務員處分條例》，內部建立紀檢監察部，全面負責公司紀檢監察工作，在嚴格執行公司《黨群工作管理規定》《紀檢監察管理規定》等制度的基礎上，補充制度并落實《貫徹落實中央八項規定精神的實施辦法》《關於落實黨風廉政建設主體責任和監督責任的實施細則》等一系列管理細則，全面建立健全反腐敗機制，持續提高監督的針對性和實效性，確保公司運營的廉潔與高效。

2020 年，我們進一步細化分解《集團公司成員單位紀委履行監督責任清單》，下發《2020 年公司紀檢監察重點任務清單》，明確 26 項任務。公司黨委組織召開全面從嚴治黨分析會，分析反腐倡廉形勢，提出正風肅紀反腐要求，推動主體責任、監督責任貫通協同、形成合力。全年，公司聚焦重點領域、關鍵環節開展強化監督工作，兩級紀委組織對採購建設、招商招租等開展平行監督 1721 次；開展人事類監督 108 場次，出具廉潔意見回復 237 人次。此外，我們積極推進專項督察工作，對於“私車公養”、公務接待等問題開展專項治理自查及整改情況的監督檢查，對“藍天保衛戰”相關項目及西跑道大修系列工程進行全過程跟踪審計，助力“廉潔工程”方案的實施與落實。

公司堅持從源頭出發，不斷強化廉潔文化氛圍建設，從員工層面即杜絕貪污腐敗現象的發生。2020 年，我們積極開展反腐倡廉宣傳教育工作，全年編發《國門清風》12 期，發布“國門清風”專版 8 次，建立違規違紀違法案例庫，持續深化警示教育。同時，我們根據疫情防控要求，全面上線“廉政微黨課”、廉政黨課等反腐倡廉宣教課程，確保廉潔教育不斷檔。此外，我們首次與新員工簽訂《廉潔承諾書》，開展“走好職場第一步”專題培訓，確保反腐倡廉工作實現全覆蓋。

報告期內，公司開展廉潔教育培訓 1555 人次，人均參加反腐培訓 2.5 小時，全年未發生任何貪污、勒索、欺詐及洗錢事件。

風險防範

公司以內部控制手冊為指引，建立全面風險管理報告制度，開展法律風險防範、內部控制指引的控制活動，對重大專項風險進行識別、收集風險信息、評價風險程度、敦促風險管理制度的落實，構築起涵蓋公司經營管理各個領域的全面風險管理體系。我們堅持通過每年度定期評估公司各重大業務風險，更新修訂內部控制手冊、法律風險防範手冊、風險管控清單，出具內部控制診斷報告、風險管理報告，補充改進風險管控措施等手段，持續構建多維度、全方位的風險管理體系。

2020 年，我們全面建立起智慧法務管理平臺，實現公司制度管理、合同管理等各類主要業務的集中信息化管理，形成公司法律事務大數據統計和預警機制；此外，我們進一步修訂《合同管理規定》，完善合同變更或終止的前置審批程序，全面提升公司風險防控能力。面對新冠疫情，我們及時梳理疫情防控相關法律法規，結合《國際民航公約》《國際衛生條例》等文件，累計發布 14 次共計 25 項文件的法律推送與階段，確保全公司範圍內依法科學防控疫情。報告期內，公司實現公司級管理制度、重大經營決策及各類合同 100% 合法合規性審核。



14

累計發布（次）



25

文件的法律推送與階段（項）



100%

公司實現公司級管理制度、
重大經營決策及各類合同合
法合規性審核





1
各級組織先後涌現出全國
級（人）

14
民航局級（人）

34
集團公司級先進集體和個
人（人）

18
2020 年，集團公司級先
進集體和個人（項）

3
新獲得實用新型專利（項）

3
新獲得外觀專利（項）

加強黨建

公司遵守落實近平總書記重要指示批示精神和黨中央決策部署，聚焦學深悟透黨的十九大精神和習近平新時代中國特色社會主義思想，落實《黨委會議事規則》，持續健全黨組織參與重大決策的制度保障，推進黨建工作與生產經營深度融合，為公司健康穩定發展提供堅強後盾。2020 年，公司共組織黨委理論學習中心組學習、微黨課 31 次，增強學習針對性實效性。此外，我們持續豐富政治理論學習載體，打造公司思想陣地、理論陣地和學習陣地，改版《國門家園》，推出“紅色地圖說黨史”“重讀經典”等專題 35 篇次；組織參加學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想讀書班，並實現公司中層及以上管理人員全覆蓋。

公司連續四屆榮獲“全國文明單位”稱號，公司團委獲評“全國五四紅旗團委”，各級組織先後涌現出 1 個全國級、14 個民航局級、34 個集團公司級先進集體和個人。

知識產權保護

公司高度重視自身知識產權保護，並尊重他人的知識產權成果。我們嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，於內部制定相關知識產權保護的政策及制度，建立起完善的知識產權保護機制。我們依托智慧法務管理平臺開展知識產權管理工作，防範知識產權風險、加大知識產權維權力度，全面保護公司的商標、域名、著作權等合法權益。2020 年，集團公司級先進集體和個人 18 項，累計 53 項；新獲得實用新型專利 3 項，累計 22 項；新獲得外觀專利 3 項，累計獲得發明專利授權 9 項。

社會責任管理

公司始終堅持可持續發展的核心理念，不斷完善與規範公司自身社會責任管理體系，並將其融入公司決策與日常運營，全面提升自身的企業社會責任履行能力。同時，我們高度重視利益相關方訴求，定期識別與梳理關鍵議題，並積極通過建立多樣化的溝通機制與溝通渠道回應利益相關方訴求，推動實現多方共贏的企業可持續發展。

可持續發展理念

以建立“世界一流大型國際樞紐”為目標，建設以“平安機場、綠色機場、智慧機場、人文機場”為核心的“四型機場”，是公司的可持續發展承諾。我們堅持從可持續發展的角度，全面提升自身業務發展與業務管理水平，在保證業務穩步發展的同時，積極應對在環境、社區方面的挑戰。我們以可持續發展理念為基石，攜手各利益相關方，共同為國家戰略、地方發展、廣大旅客與航空公司提供強大助力，共創綜合價值，實現經濟、環境、社會的協調發展。

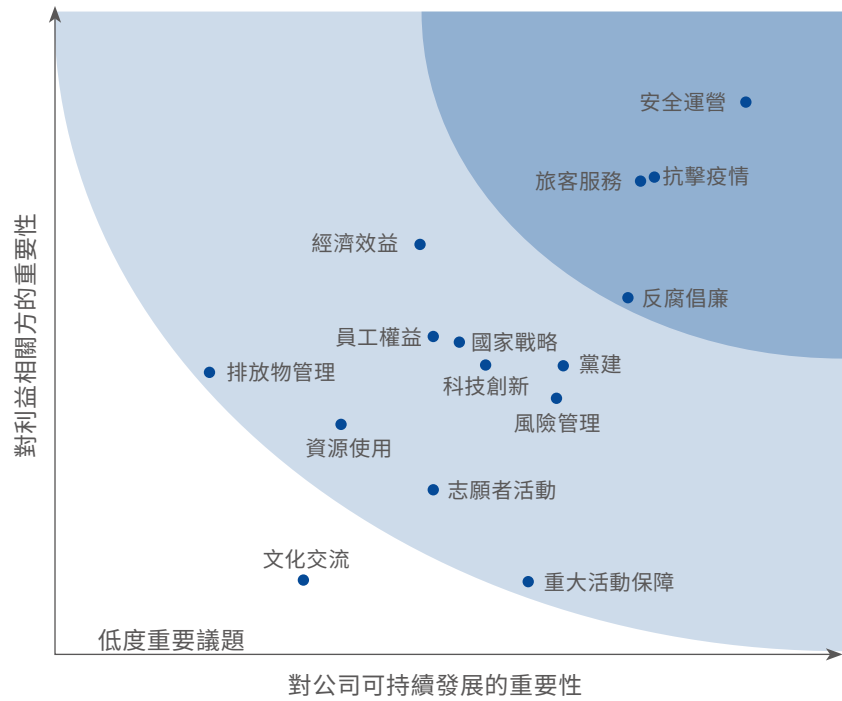




重大性議題識別

公司按照香港聯交所上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的披露要求，基于民航業務發展特徵與自身業務模式，并結合國家政策及行業 ESG 披露趨勢，通過與各類利益相關方不同形式的溝通與交流，按照“識別需求、確定優先級、多方審核”流程，識別并篩選與首都機場相關的 重大性議題 15 項。

首都機場 2020 年重大性矩陣



利益相關方溝通

公司高度關注利益相關方的期待與訴求，我們通過建立高效且多樣化的利益相關方通反饋機制，積極聆聽各利益相關方對公司的期望與訴求，對各方訴求進行針對性回應，推動公司社會責任管理工作的持續改進，綜合提升公司的企業社會責任表現。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式
 政府及相關上級監管單位（市政府、民航局、空管局等）	• 安全保障 • 旅客服務 • 財務表現 • 環保責任 • 員工權益 • 社會公益	• 專題彙報 • 調研拜訪 • 項目合作 • 工作會議 • 統計報表
 旅客	• 安全保障 • 服務質量	• 旅客服務 • 滿意度調查 • 在線服務
 投資者	• 信息披露 • 公司治理 • 財務表現 • 保障投資者利益	• 完善內控體系 • 定期公告、報告 • 股東大會、董事會、監事會會議
 員工	• 員工權益 • 職業發展 • 薪酬福利	• 民主溝通 • 職工代表會議 • 工會 • 建議、郵箱、公司微信 • 員工服務中心
 各駐場航空公司與各駐場單位	• 安全保障 • 旅客服務 • 共同發展	• 旅促會（旅客服務促進委員會）等交流機制 • 會議與通信 • 服務問題排查活動
 供應商	• 公司信譽 • 財務表現 • 陽光採購	• 商務談判 • 合同、協議 • 培訓、技術交流會
 金融機構	• 公司信譽 • 財務表現	• 合同談判 • 業務交流會
 社區	• 志願服務 • 社會公益 • 社區發展	• 重大活動保障 • 慈善公益活動 • 志願者活動
 同業者	• 交流合作 • 行業發展	• 論壇、會議 • 交流學習 • 行業聯盟

01

建設國際樞紐

首都機場作為中國“第一國門”，承擔著航空領域高質量發展、高價值創造、高水平保障的重大使命。多年來，我們攜手價值鏈多級夥伴，堅持經營策略優化，加速推動國際航空樞紐的建設，在保障人民健康安全的基礎上，聯合同業及供應鏈多方夥伴有序開展海內外航空工作，開創新時期新局面，推動首都機場高質量、可持續發展。



- 保障投資者溝通
- 抗擊疫情
- 推動行業發展
- 供應鏈管理

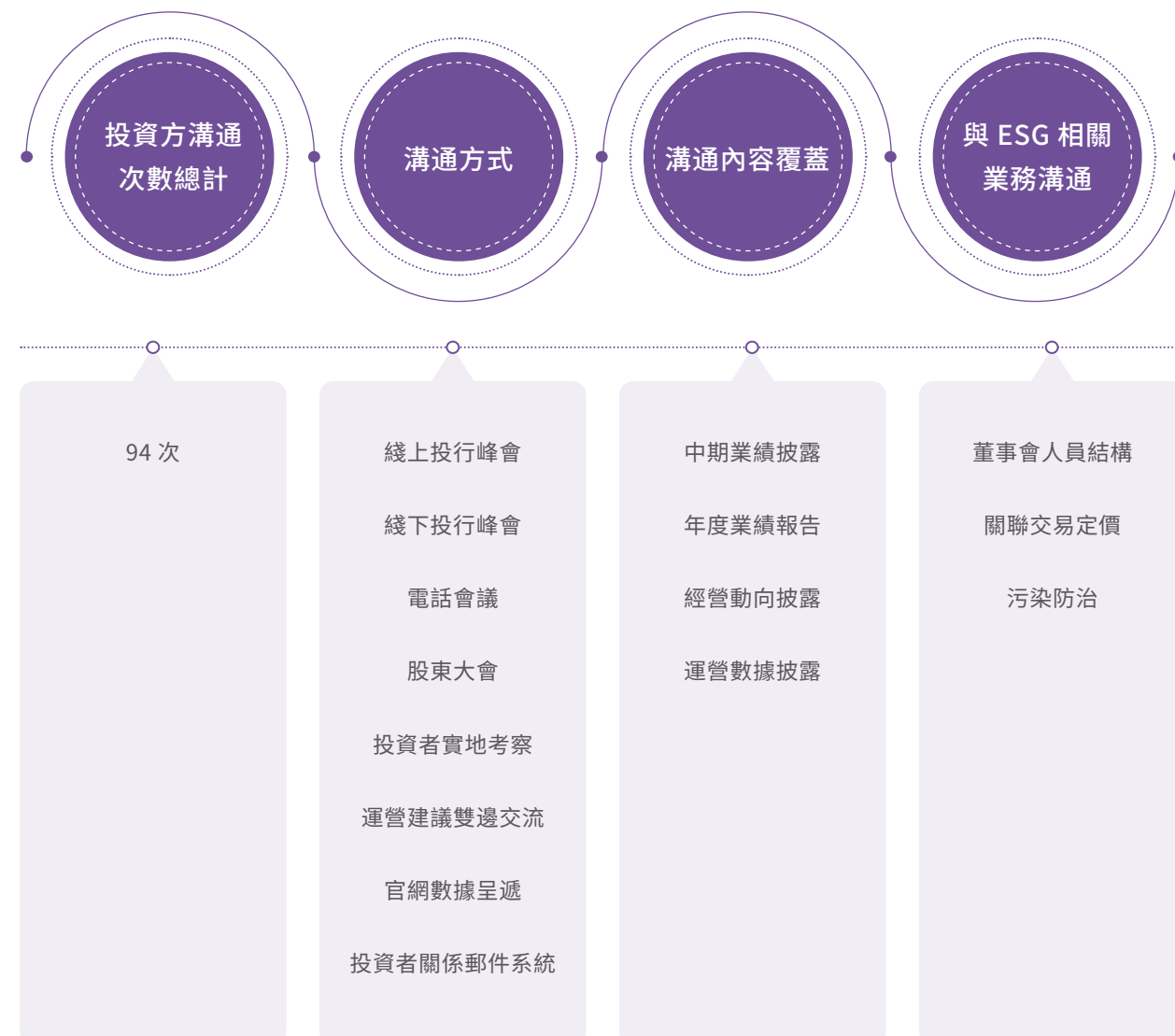




保障投資者溝通

首都機場高度重視投資者交流活動，貫徹採取開誠布公交流態度，與公司股東定期溝通。溝通工作由董事會秘書室負責開展，工作內容涉及投資者及分析員相關問題回復、投資方對公司調研安排、證券分析員針對公司營運建議匯總報告、通過公司網站進行運營及財務資料提供等。建立投行（綫上 / 綫下）峰會、電話會議問詢等多渠道，保持面向投資者充分、合理的數據披露，以促進資本市場對公司的瞭解。

2020 年，面對新冠疫情帶來的行業巨大影響，首都機場堅持與投資方保持密切溝通，提供疫情對公司經營的影響、航空公司轉場情況、公司未來資本性投資計劃等前沿信息，保障信息披露及時透明，為投資者建立針對公司運營狀況、盈利預期的基本判斷提供有力保障。



抗擊疫情

2020 年，全球面對疫情衝擊，首都機場迅速研究部署、開展行動，把打贏疫情防控阻擊戰作為首要任務，實現疫情防控“三個零”——“旅客防控零失誤、員工防控零感染、緊急運輸零投訴”。

疫情伊始，首都機場響應國家疫情防控應急預案，及時梳理疫情防控相關法律法規、結合《國際民航公約》《國際衛生條例》，及時發布《關於機場開展新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的相關提示》《疫情防控法律手冊》《疫情防控期間合同履行相關法律問題應對手冊》《關於租金減免的政策分析》《國際航班從指定第一入境點入境相關法律問題解讀》等制度，促進公司疫情防控工作依法有序開展。

疫情期間，首都機場在第一時間組建 14 支黨員（青年）突擊隊支援抗疫一綫，後續採取多種措施保障航班運作，包括建立國際進港航班的處置專區、採取“三等同、三強化、四固定”原則管理貨運物資，累計保障運送防控人員、物資航班 9371 班次。



三個 0

把打贏疫情防控阻擊戰作為首要任務，實現疫情防控“三個零”



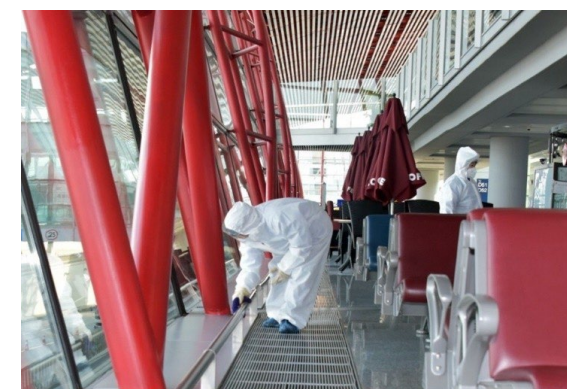
9371

累計保障運送防控人員、物資航班（班次）

案例 把好航空關口，72 小時改進港航班處置專區



2020 年 3 月，為進一步防範疫情輸入，實現精準分流，首都機場將用于國內航班的 T3-D 改造成重點地區和國家進港航班。本著“最快時間、最短路徑、最小影響、閉環管理”原則，首都機場在不到 48 小時內迅速組建黨員（青年）突擊隊，逐個擊破空間有限、路綫設置、嚴格安全要求等難題，實現了樓體功能全盤調整、基礎功能全面覆蓋、保障區域全流程設置，最終實現 12 小時謀劃決策，24 小時清場開工，48 小時精準落實，72 小時正式啓用。



防疫人員在 T3-D 開展疫情防控



首批黨員（青年）突擊隊支援抗“疫”一綫



案例 首都機場三重水門迎接北京醫療隊凱旋



2020 年 4 月 6 日，國家援鄂醫療隊凱旋，首都機場以航空界最高禮儀——三道“水門”，為英雄接風洗塵，迎接英雄歸來。



首都機場三重水門迎接北京醫療隊凱旋

100%

員工宿舍、辦公樓出入口均實現測溫全覆蓋

2.19

推動全體員工及合約商新冠病毒核酸檢測（萬人）

100%

整改完成率

面對疫情，首都機場在後勤方面同樣保持嚴防死守，築牢防控屏障。公司以相關防控手冊為核心，以“全場景、全流程、全覆蓋”為原則，開展疫情聯防聯控。員工宿舍、辦公樓出入口均實現測溫 100% 全覆蓋，嚴格落實環境消毒，健全員工發熱隔離管理制度；應檢盡檢，推動全體員工及合約商（2.19 萬人）新冠病毒核酸檢測，組織 T3-D 保障員工和涉疫情地區關聯員工開展常態化核酸檢測，組織 978 名員工及服務商接種疫苗，降低傳播風險；優化會議室座位排布、強化多會合一舉措，減少接觸；定期開展防控督查檢查，對服務大廈、航站樓等 8 個重點部位進行了 37 次檢查，共計發現問題 140 個，整改完成率 100%。

推動行業發展

首都機場重視與行業合作夥伴密切溝通，與同行協會建立交流互動通道，與國際民航組織、國際機場協會、聯合國環境規劃署等組織開展長期合作，在國際行業會議中引導資源互補、互利共贏的行業模式，推動全球機場行業的可持續高質量發展。2020 年，受限于新冠疫情影响，線下的國際交往活動無法正常開展。在此背景下，公司積極搭建對外交流雲平臺，探索通過線上渠道開展外事活動。

首都機場積極與國內外同行、協會、政府組織等主體的密切交流，參與行業政策與規定的編制工作，2020 年牽頭編寫行業首部《民航服務質量團體標準》，為旅客服務質量提升提供標準層面的有力指引。參與國家試點和創新項目的實踐中，2020 年聯合道路交通、民航業務、地空通訊、旅客出行、機場群運營、綜合交通樞紐等多領域相關單位，共同組建民航機場群綜合交通產業技術創新戰略聯盟，就民航業多個領域展開合作。

案例 發揮專業研究優勢 促進法規體系完善



2020 年，首都機場響應國家相關部門徵集立法建議需求，積極參與現有民航法律法規體系完善工作。公司法律事務部就《濕地保護法》、《國境衛生檢疫法》等 2 部法律、1 部地方性法規、1 部部門規章提出立法建議共 16 條，對《中國民用機場協會行業調解管理規定》提出修改建議 10 項。

同時，我們以行業需求為落腳點，按照工作計劃開展多項行業基礎法律研究，包括《機場法》立法調研與論證項目、《機場管理機構雙重法律屬性研究》機場管理機構法律解析及建議項目、《淨空管理行為法律性質的研究》管理機構行政權力論證項目等。

16

提出立法建議共（條）

10

對《中國民用機場協會行業調解管理規定》提出修改建議（項）

案例 推進機場協會科技工作 引領民航團體智慧發展



2020 年，首都機場參與中國民用機場協會團體標準化建設相關工作。公司信息技術部聯合深圳機場、廣州機場、西部機場集團和昆明機場四家單位，牽頭申報《運輸機場旅客信息服務網絡平臺服務標準》，並已通過立項審批，以促進各機場會員高效對接移動互聯網，共建共享旅客服務大數據，全面提升業內機場服務品質。首都機場與廣州機場申報《民航機場弱電系統運維服務標準》，此項工作將為提升 IT 服務質量、優化 IT 服務成本、強化 IT 服務效能、降低 IT 服務風險做出貢獻。



供應鏈管理

首都機場始終將“效率優先、品質先行、成本節約”視為供應鏈管理重要原則。管理標準方面，我們嚴格遵循《北京首都國際機場股份有限公司採購管理規定》構建量化管理和專業抽查的雙向考核體系，並在供應商資格准入、開發管控、資質考核多方面深入貫徹，有效提升採購風險防控水平。考核角度方面，首都機場在遵照“擇優選用、保障供需”的基礎上，重視供應商選用條件中能源節約、環境保護因素占比，積極落實此類非財務因素評估在選用過程中的考量，以攜手價值鏈夥伴共同助力航空領域的可持續發展。2020 年，公司持續推動招標採購信訪舉報制度完善及相關專項治理工作，有力強化源頭風險管控能力。

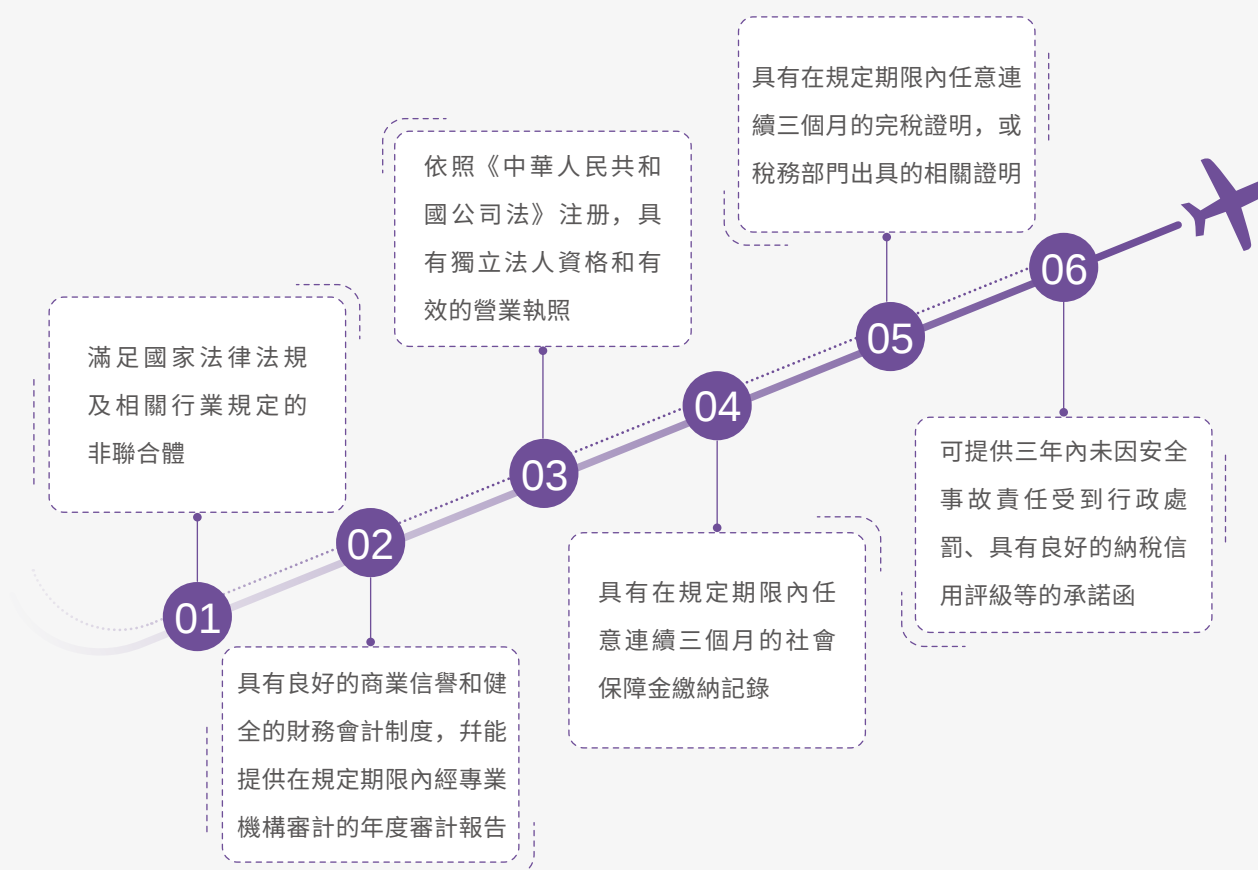
35

2020 年，公司共有境內
供應商（家）

供應商准入

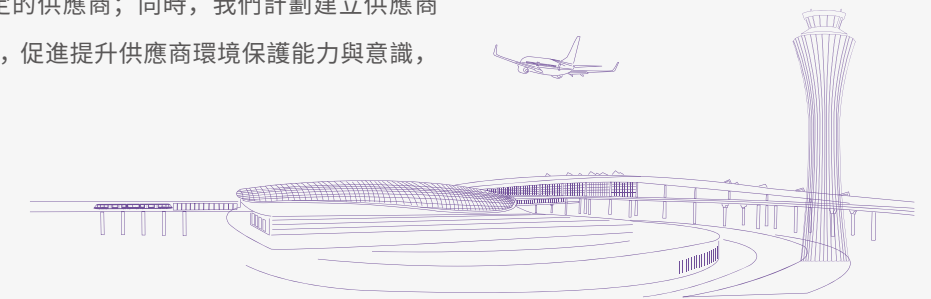
公司從多類型渠道對供應商資質開展調研，審核供應商經營、業績、樣品適用性等多角度信息。2020 年，公司共有 35 家境內供應商。

首都機場供應商准入標準

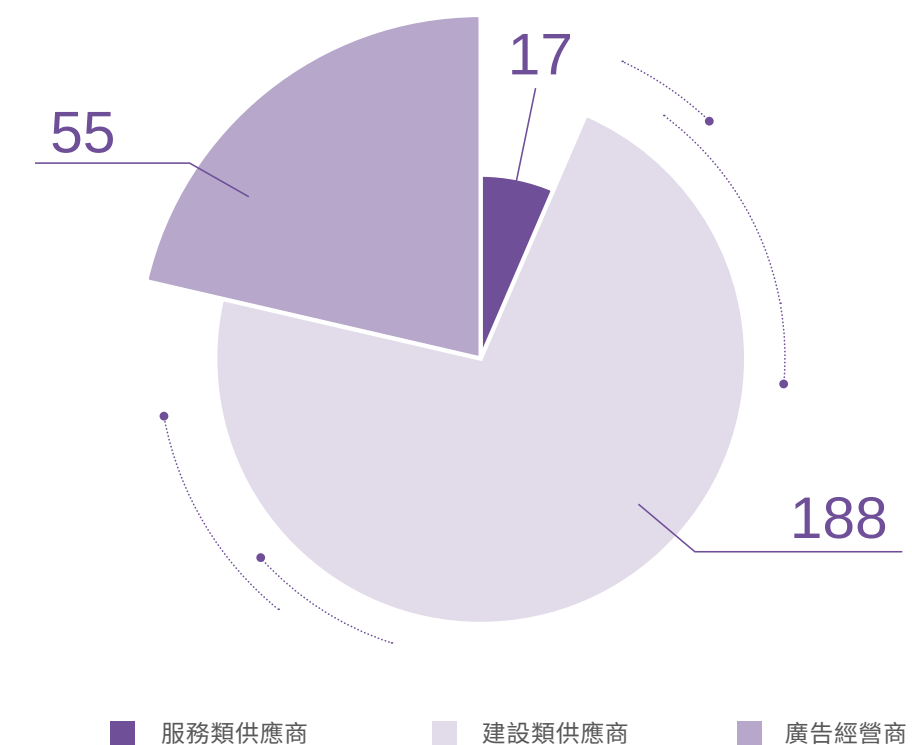


供應商評價

在嚴格實行供應商准入標準基礎之上，我們對供應商採取定期評估、擇優續用的合作機制，每年對有合作關係的供應商組織開展評價，並依據打分結果採取差異化管理。公司將與表現良好的供應商建立長期合作的夥伴關係，並及時剔除違反規定的供應商；同時，我們計劃建立供應商環境、社會、管治層面評估體系，促進提升供應商環境保護能力與意識，攜手推進可持續發展。



2020 年供應商類型及數目匯總表



02

建設平安機場

安全保障是民航業的生命綫，是首都機場最重要的責任。首都機場嚴守“安全第一”工作方針，堅定強化對安全工作的政策引領。我們通過夯實安全管理、保障安全運營、弘揚安全文化，築牢安全發展底綫四方面工作，全力構建平安機場。



- 強化安全管理
- 保障安全運營
- 培育安全文化





強化安全管理

首都機場不斷完善自身安全管理能力，為每一位旅客構築安全平安的旅途保障。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》及相關法律法規、民航行業重要規範及標準，并携手價值鏈夥伴共同推動安全管理體系的進步與發展。持續完善安全管理體系，發布《平安機場建設實施方案》和“四個底綫”指標體系，并探索完善相關方安全管理機制。

安全管理規範和責任

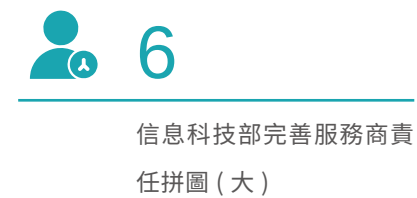
依據《相關方安全管理制度》和《通用安全條款》，首都機場識別相關方安全管理特點，制定加強相關方安全責任鏈條要求，規範公司外部主體及內部部門間安全責任的梳理明確與監督管理工作，共同提升首都機場安全管理品質。公司明確各部門安全責任，細化領導層、質量安全部門、指標管理部門及各職能部門、崗位的安全指標制定與管理方法。重要相關方責任界定方面，公司深入貫徹《首都機場股份公司安全責任拼圖工作實施方法》，持續系統理清安全責任鏈條各主體間安全責任界面，全面梳理各方安全責任清單，將安全責任落實到“最後一公分”。

2020 年，首都機場安全管理體系建設與責任落實水平得到進一步提升。公司依照《民用運輸機場航空安全保衛審計單（試行）》開展全要素航空安保自審，涉及審計點 174 項。梳理貨運區空防安全管理職責，與貨運辦達成一致意見，順利通過民航華北局方面“平安民航”建設考核。

安全風險識別與管理

公司持續完善《首都機場安全隱患管理程序》，針對“隱患排查治理”提出全面覆蓋、重點突出、標本兼治、實事求是的工作要求，工作責任落實到人員、航空器、設施設備等所有安全生產要素中，進一步提升各成員安全隱患識別與治理能動性。

2020 年，首都機場各職能部門有序開展風險預警及隱患查除活動，有效保障首都機場安全風險管理能力，推動安全責任具體落實。建設項目管理中心推行檢查標準化、能力專業化、管理統一化、手段智慧化，確保安全壓力傳導至相關方層面。飛行區管理部針對重點單位發布高危風險預警，開展專項整治檢查，全年共查處違章 1358 次。信息科技部完善 6 大服務商責任拼圖，對合約商實施 7 次處罰。



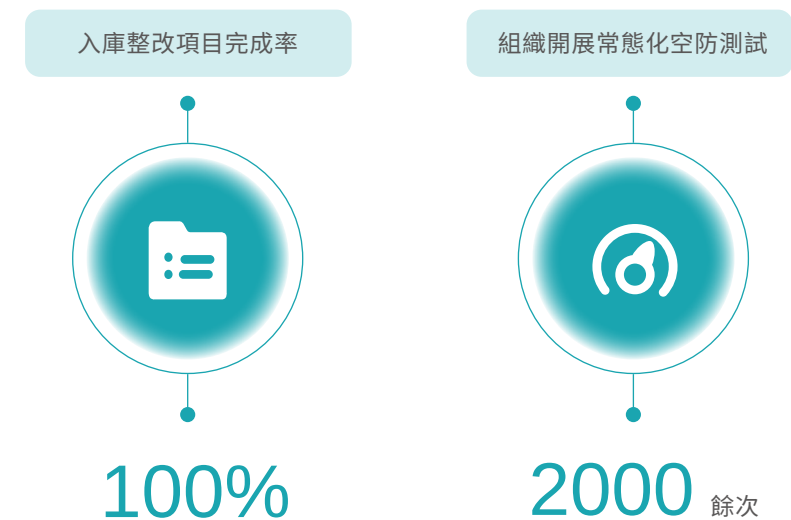
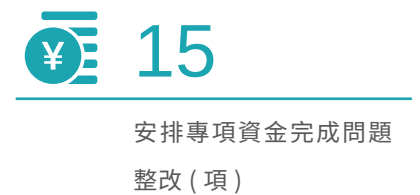
保障安全運營

安全是航空公司立身之本。首都機場深入貫徹中央對民航局安全工作重要指示批示精神，落實集團公司“0-4-3-3-3”安全工作思路，緊密圍繞公司“1-3-3-4”工作思路和“1-2-3-4”核心任務築牢機場防空安全、運行安全、消防安全和公共治安發展基礎，全力構建安全運營、嚴格保障的機場環境。

航空安全

首都機場嚴格遵循《國家民用航空安全保衛方案》《國家民用航空安全保衛培訓方案》《國家民用航空安全保衛質量控制計劃》等相關法律法規，貫徹開展“平安民航”工作部署，聯合民航華北局，對《北京首都國際機場航空安全保衛方案（第七版）》進行修訂，完善機場航空安保工作綱領，進一步推動航空安保相關法律法規、規章標準等文件的高效落實。公司部署防空安全專項整治，安排專項資金完成 15 項問題整改、37 項“死角盲區”隱患排查、2000 餘次常態化空防測試，以最嚴標準最實行動全面完成整治改進。

反恐防暴方面，公司根據危險品運輸工作情況制定了《首都機場危險品緊急情況行動指南》口袋書，分發至航站樓內問訊處、行李打包處、值機櫃檯、安檢現場等位置，提高工作人員對危險品的認知，以便突發事件發生時能夠及時正確的處置。在公司航空安保部的高質量工作保障下，公司空防管理專業性和管控能力得到大幅提升。





運行安全

首都機場積極通過建設航空安保體系、強化風險管控程序以及持續完善責任體系等方面落實運行安全。

建設航空
安保體系

公司依照民航局有關文件要求，開展建設航空安保體系（SeMS），編制《首都機場股份公司航空安保管理規定暨首都機場航空安保管理體系（SeMS）手冊》，系統規劃航空安保管理組織保障、航空安保管理目標、航空安保保障、控制區的航空安保運行、非控制區的航空安保運行、應急處置與演練、信息與溝通、安保質量控制、危險品運輸管理等要素。

強化風險
管控程序

針對運營過程中可能暴露的安全隱患及潛在風險，公司 2020 年修訂隱患管理程序，打破固有隱患評估方法，將“以最嚴重後果評估風險等級”、按“三不”原則推進隱患整改等要求制度化；修訂風險管理程序，完善風險評估標準，以最嚴重後果評估風險等級，並細化管理職責。

持續完善
責任體系

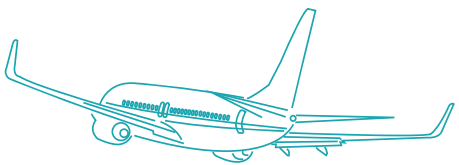
我們對接民航局、集團公司“四型機場”建設行動安排，修訂平安機場運行方案，建立三級人員（部門領導、基層班組、責任崗位）審核制度，確保各級人員明確、盡職履行安全管控責任。

案例 植入傳感器背上“holter” 實時掌握跑道健康狀態

2020 年 8 月 25 日，首都機場啓動西跑道道面大修工程，此次工程標志著國內首次在機場跑道引入分布式光纖、水膜厚度傳感器、紅外熱像儀、激光輪迹儀等傳感設備。以上四種傳感裝置的安裝，構建了西跑道全面維修後的安全預警監控平臺。其中，分布式光纖可實時監控飛機運行情況下的荷載情況以及飛機對道面的擾動情況，並通過收集的數據分析道面運營狀態。這些跑道傳感器“holter”能夠精確計算出輪轍發生時的扭剪力、道面損壞臨界點等指標，為跑道維護、安全檢測提供科學的數據支持，有助於工作人員實時、全方位監測跑道健康狀況和性能，確保跑道運行安全。



安裝在攤鋪機上的溫度傳感器





消防安全

2020 年，首都機場全面落實消防安全管理工作部署，將消防安全管控重要性上升到新高度。在疫情防控大背景下，我們在確保防控狀況平穩有序前提下，以“統籌兼顧、防消結合”作為工作方針，有序推進強化監督管理、辦公平臺共建等工作，在實踐中將工作思想充分落實，開展綜合演練、宣傳教育多項活動，進一步嚴化消防安全底線，提升消防安全能力。



應急消防救援保障率

強化監督管理

在航站樓管理部和公共區管理部的共同努力下，我們持續推進消防安全評估的問題整改和風險管控工作，有效提高了消防安全管理水平。2020 年，首都機場消防支隊重點在西跑道大修施工、T1 航站樓屋面系統更換等保障期間，開展消防安全監察專項檢查。

辦公平臺共建

首都機場消防支隊依托防火委辦公室平臺，系統開展消防安全管理工作。利用機場防火委平臺，組織各單位開展電動汽車安全管理和應急處置培訓，為日常安全檢查、火災應急處置奠定基礎。2020 年，公司防火委辦公室組織召開了分委會季度消防工作會，與各單位建立長效溝通協調機制。其中，針對電動汽車安全管理，發布機場電動汽車及充電設施消防安全管理規定。

案例 “平安國門-2020” 應急救援綜合演練

2020 年 11 月，首都機場開展“平安國門-2020”應急救援綜合演練。本次演練模擬一架遠機位出港航班在旅客登機過程中發生突發事件，包括航空器起火等遇險場景，首都機場消防部門進行了及時有效處置。此次演練場景設置複雜、涵蓋範圍廣泛，將破壞行為響應、醫療救護、航空器滅火，危險品處置等幾類突發事件相結合，進行了全要素、全方位的模擬。



“平安國門-2020” 應急救援綜合演練

案例 首都機場 119 消防宣傳月活動

2020 年 11 月 9 日，公司組織開展了首都機場 119 消防宣傳月活動。宣傳月活動從消防預案演練、反恐防暴專項培訓、理論知識答題、文創作品展播等幾個方面開展，具體以漫畫、微視頻、攝影、書法及手工作品等形式完成，以進一步普及消防安全、反恐防暴知識，夯實安全基礎、強化安全意識、提升防空能力。



119 消防宣傳月活動現場

信息安全

在公司網絡安全與信息化領導小組指導下，首都機場 2020 年共修訂 4 項網絡安全管理制度，對考核機制中的信息系統建設規範和等級保護管理提供了執行依據。針對網絡安全隱患，開展 2591 台次服務器和 657 台次終端的風險排查、系統加固工作，完成 125 次網絡安全演練，以保障網絡平臺穩定運行和可靠管理。



培育安全文化

首都機場始終將安全文化建設視為安全保障中最根本的工作環節，我們高度重視面向公司內部員工及公司各利益相關方的安全培訓及宣傳，努力樹立重視安全理念、瞭解安全風險、貫徹安全措施的首都機場安全文化，共同建設安全文化共同體。

安全文化建設

2020 年，首都機場緊密圍繞民航局《四型機場建設導則》指導方案與“平安、綠色、智慧、人文”先進機場發展理念，開展部署安全領域的文化建設。我們持續推進安全文化建設評估工作，在公司內部及合作方各成員間分享成果資料，聯合多方成員共同提升安全管理能力。

公司通過“剛柔并濟”兩方面安全保障措施，采用線上線下相結合的方式通過多渠道多角度，對外舉辦民衆喜聞樂見的安全宣傳活動，對內開展安全生產月、安全教育日等活動。

案例 賦能網絡平臺 推廣安全文化

自 2020 年 6 月 1 日起，首都機場微博創建了 # 首都機場話安全 # 微博話題，持續通過系列短視頻為活動進行推介和宣傳。在各新媒體平臺吸引大量網友關注的同時，首都機場還策劃出生動的旅客角色形象，每日兩次發布與旅客出行息息相關的安全知識問答題，不僅增添活動的趣味性，還及時為網友科普乘機禁限帶過檢規定、消防安全知識等內容。

6 月 16 日，首都機場圍繞‘消除事故隱患，築牢安全防綫’的主題思想，結合疫情防控期間有關要求，依托首都機場微博，創新開展了‘全國安全生產宣傳諮詢日’綫上的推介宣傳活動。本次活動將以往枯燥難懂的安全條款與新媒體嫁接，以大衆喜聞樂見的形式傳播。諮詢日當天，首都機場微博與公衆分享航空安全、消防安全、淨空安全等內容，并邀請首都機場安保公司、首都機場股份公司飛行區管理部、消防支隊代表與公衆留言互動近 200 次。



全國安全宣傳諮詢日

案例 榜樣的力量——首都機場安全保障先進標兵

2020 年 7 月，為全面推進運行文化交流和業務融合，首都機場開展了以“展業務、促融合、共提升”為主題的“協同運行文化月”主題活動。活動開展以來，經過成員單位的選拔、綜合評選、評議，共推舉、評選出標兵班組 5 個、榜樣人物 10 人，員工來自一綫崗位，涉及首都機場航班運行保障的諸多關鍵環節。



協同運行文化月

案例 “國門真英雄”及“安全隨手拍”活動優化

2020 年，首都機場對部分安全活動進行創意優化，取得更優宣傳效果。在“國門真英雄”活動中，我們組織安委會各成員單位推薦、評選先進 236 人，發放安全點贊卡 560 張。“安全隨手拍”全年接報有效問題 1193 項，推送安全宣傳提示 182 篇，有效促進主動安全意識行為養成。

236

我們組織安委會各成員單位推薦、
評選先進（人）

560

發放安全點贊卡（張）

1193

“安全隨手拍”全年接報有效問題（項）

182

推送安全宣傳提示（篇）

03

建設綠色機場

首都機場秉承“凝聚多方力量，打造綠色國門”的可持續發展理念，積極承擔環境責任，持續強化管理能力，提升能源資源使用效率，將“綠色、環保、低碳”的運營理念，融入機場日常運營過程的每一個環節，致力于打造“資源節約、環境油耗、運行高效、綠色發展”的環境友好型機場。



- 健全綠色發展機制
- 踐行節能降耗
- 加強污染防治
- 深化綠色合作





健全綠色發展機制



17

2020 年，我們共召開藍
天保衛戰專題會議（次）

公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》等法律法規，于內部制定并落實《首都綠色機場建設實施方案》《首都機場環境生態環保治理專項督察工作方案》及一系列環境管理專項規定。2020 年，公司與第三方機構聯合開展“首都機場環境管理優化項目”，進一步完成環境管理體系文件修編，并開展環境管理體系數字化系統調研工作，為公司全面建立健全環境管理體系，落實企業環境保護的主體責任創造良好基礎。

2020 年，公司完成“十四五”綠色發展專項規劃編制工作，深入總結“十三五”綠色發展工作推進情況，明確未來總體思路、發展目標及重點任務，為建設“資源節約、環境友好、運行高效、綠色發展”的綠色機場標杆指明方向。我們積極統籌協調各單位及職能部門，進一步健全完善工作機制與工作計劃，多措并舉，全方位保障藍天保衛戰工作的高質量推進。2020 年，我們共召開 17 次藍天保衛戰專題會議，推動解決多項環境相關議題。

踐行節能降耗

公司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》等法律法規，于公司內部制定并落實《碳管理規定》等政策，積極探索各項節能降耗路徑，通過節能技改與優化能源管理的方式，持續提升資源使用效率，全面降低運營過程中的能源與資源消耗，致力于構建資源節約型的綠色運營模式。

能源使用

2020 年，首都機場于航站樓內引進 AEMS 系統，實現照明、空調、供熱、製冷等信息的集中監視、管理和控制，推動航站樓內的能源管理實現精細化、標準化、智能化。我們大力推進飛行區、航站樓分項計量項目，強化能源計量基礎設施建設，實現對于能耗的精細化分析，及時發現并處理能耗異常情況。

公司持續推進節能燈具替換改造、高耗能電機淘汰更新工作，全年分別更新飛行區助航燈光 3028 套及高杆燈 1260 套、更新高耗能電機 107 台。

為保證航空器的高效運行，公司大力推動 APU 替代設施使用，完成飛行區航空器地面電源和外接空調及其配套設施新建工程等 APU 替代設施項目，實現近機位覆蓋 100%（129 個）、遠機位覆蓋 62%（122 個），與全場所有在飛航空公司使用協議簽訂，在“應用盡用”原則下使用率達 100%。我們持續升級 A-CDM 系統，進一步整合現有數據，完善數據采集、處理，提升數據的完整性、準確性和實效性；新增延誤原因判定、航班調整、“除冰”相關業務等 15 項功能，充分調動保障資源，進一步提升資源利用效率和機場整體運行效率。

我們積極探索可再生能源應用途徑，擴大應用場景，全年推動完成飛行區光儲充車棚、西湖光儲用一體化、GTC 穹頂光伏膜發電建設等一系列可再生能源應用項目，年度設計發電量超 21 萬度，大幅提高可再生能源利用水平。我們于運營環節全面推廣新能源車輛和設備使用，分別設置空側充電樁 457 台，陸側充電樁 196 台，場內年度新增 563 台新能源車，總量達 975 台，占比 28.7%。



457

分別設置空側充電樁（台）



196

陸側充電樁（台）



584

場內年度新增新能源車（台）



996

總量達（台）



29.3%

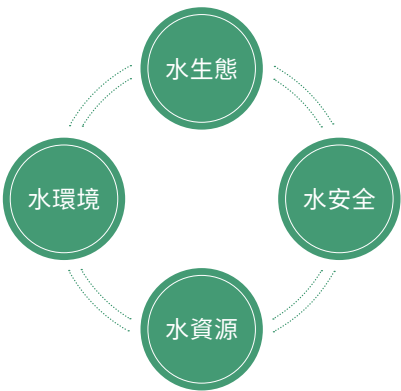
新能源車占比達

2020 年本公司能源使用及溫室氣體排放情況

指標	單位	使用量
外購電力	千瓦時	190474991.3
汽油消耗量	噸	149.99
柴油消耗量	噸	151.03
綜合能耗	噸標煤	83073.3
溫室氣體（二氧化碳）排放量	噸	354676.96
人均綜合能耗	噸標準煤 / 萬人次	24.07
人均溫室氣體（二氧化碳）排放量	噸 / 萬人次	102.77



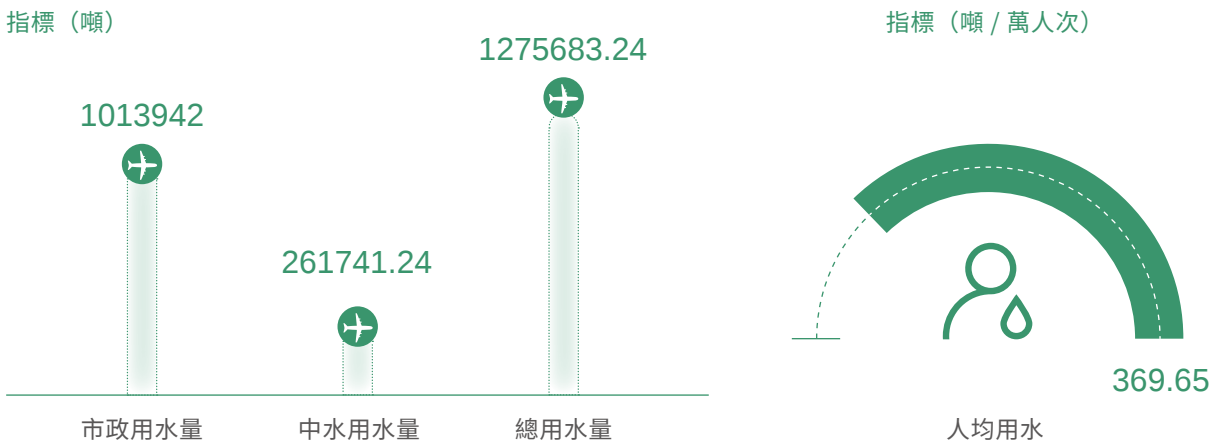
水資源管理



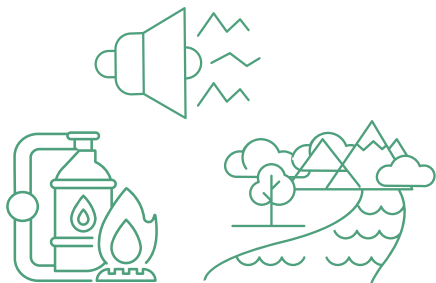
首都機場持續強化運營環節用水管理，積極采取中水回收、中水澆灌、節水技改等措施，探索對於廢水的回收利用及無害化處理及時手段，全面提升水資源使用效率。

2020 年，首都機場完成海綿機場專項規劃，科學制定年徑流總量控制目標，通過打造源頭削減、過程控制和末端調蓄的排水體系，從水生態、水環境、水安全、水資源四個方面構建海綿體系，實現有效減低外排徑流量、控制電源和麵源污染的效果。2020 年，公司在求取適用水源上未發現問題。

2020 年本公司水資源使用情況



加強污染防治



首都機場積極響應國家號召，全力打好污染防治攻堅戰。公司全方位識別在自身運營環節產生的各項廢棄物來源，通過廢棄物處置、污水處理、噪音防治等措施進行處置與管控，實現污染物排放資源化、減量化與無害化。

廢棄物處置

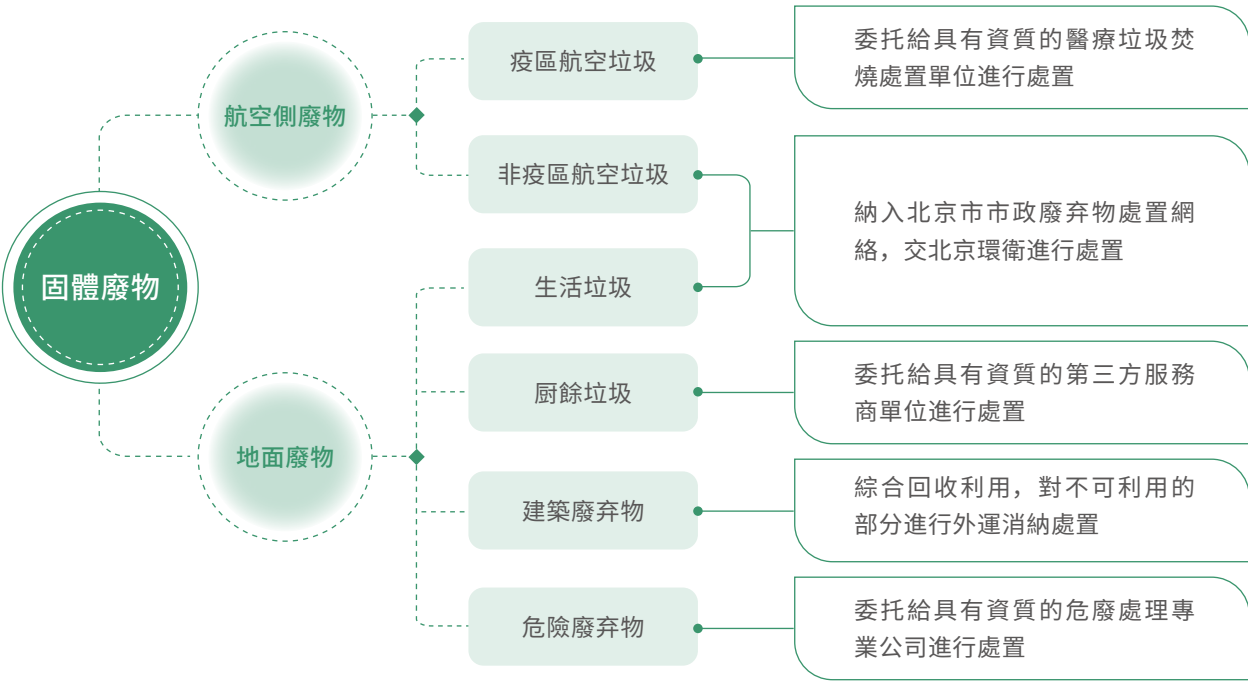
首都機場全面梳理運營環節垃圾處置現狀，制定發布《首都機場垃圾分類工作實施方案（試行版）》，進一步明確垃圾分類工作要求。我們嚴格推進工作方案的落實工作，規範航站樓、停車樓場、辦公樓等區域垃圾桶及其標識的設置，調整完善垃圾運輸處置合同，建立統一完整、協同高效的垃圾分類全程運行系統。對於無害廢棄物進行分類處置，對於有害廢棄物，均選取有資質的危廢處理機構進行回收，確保各類廢棄物的無害化處置。

公司積極開展垃圾分類宣傳教育工作，我們利用多種渠道和媒體開展垃圾分類宣傳引導，組織“垃圾分類 綠色領航”主題有獎問答活動，印發垃圾分類相關材料對員工及相關方員工進行垃圾分類理念宣貫。

2020 年本公司廢棄物產生情況



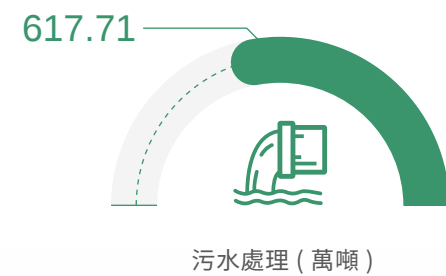
首都機場固體廢棄物處置流程





污水處理

2020 年本公司污水處理情況



2020 年，首都機場開展系列水污染治理專項整改工作，全面梳理區域污水排放情況，開展污水管綫圖補充完善工作，實現首都機場區域的雨水達標排放；對於航站樓污水，我們積極開展達標改造工作的前期研究，形成初步解決方案。我們進一步加強對雨水管道的監管工作，及時解決小中河雨水管綫排放不合規現象，嚴格排查轄區雨水管綫雨污混流情況，結合重點企業情況加強排查頻次，聘請專業機構定期開展水質檢測工作，定期聯合區生態局、水務局開展上游沿綫實地勘查、現場驗收，杜絕污水偷排現象。對於場內的淨化系統，我們堅持進行淨化出口水質監測，定期開展上游重點排口、東湖、西湖水質檢測，杜絕水質不達標事件發生。

噪聲處理

公司全面上綫噪聲自動監測系統，對首都機場周邊開展航空器噪聲 24 小時持續監測，並定期上報檢測報告。我們根據航班信息數據源適時更新優化監測系統，提高監測數據的準確性與可靠性。截至 2020 年底，設立噪音監測點 22 個，其中固定監測站點 20 個，移動監測站點 2 個。

油煙處理

公司嚴格管控日常產生的餐飲油煙，全面建立完善航站樓餐飲油煙管理制度，制定並發布《航站樓油煙排放管理規定》《航站樓污水處理管理規定》等五個體系文件，確立長效監察機制，建立航站樓油煙、污水排放日常運行及巡視監督檢查基礎台賬，以查促改，鞏固藍天攻堅戰成果。

深化綠色合作

為共同推進生態保護和可持續發展工作，首都機場在踐行低碳綠色的發展理念的同時，積極攜手社會各利益相關方，通過環保宣傳與環境公益活動等形式，推動從環保理念宣傳到全民力行環保的過程轉變。2020 年，公司為響應世界環境日生物多樣性主題、履行企業社會責任，攜手聯合國環境署於 6 月、9 月在航站樓開展“關愛自然 刻不容緩”、“海洋生物多樣性保護”環保主題宣傳活動，致力於提升全民環保意識，為“構建人類命運共同體”的美好願景添磚加瓦。

22

2020 年底，設立噪音監測點 (個)

20

其中固定監測站點 (個)

2

移動監測站點 (個)

04

建設智慧機場

首都機場始終以“打造世界一流大型國際樞紐”為發展戰略，以“滿足人民美好出行的需求”為使命，在建設智慧機場的道路上積極探索，從智慧管理、智慧運行、智慧安全、智慧服務和智慧商業五個維度出發，探索機場數字化轉型路徑，實現協同高效、智能創新、拓展共享三大目標。

- 智慧管理
- 智慧運行
- 智慧安全
- 智慧服務
- 智慧商業





智慧管理

2020 年科技創新方面，首都機場：



5

申報集團科技項目（項）

首都機場堅持“四型機場”的建設目標，圍繞統籌建設的原則，采用多種手段針對公司資產與科技創新開展智慧管理。

首都機場秉承“科技賦能，智慧助力”的原則，鼓勵集團內科技創新項目研究、建立健全科技創新制度，大力推進成果轉化，為建設“四型機場”提供强有力的技術支撐。

2020 年，公司對標《民航重點實驗室認定與管理辦法》，全面修訂并下發《民航機場群智慧運營重點實驗室綜合管理制度》《公司創新工作室管理細則》，建立以重點實驗室和創新工作室為支撐，以首都機場項目群為關鍵的“1+2+N”的創新體系，建立完善創新激勵機制。

公司重點實驗室充分利用外界資源支持實驗室發展，與北京交通大學、中國民航大學、華為技術有限公司等高校公司通力合作，探索產學研一體化。創新工作室中，建設項目管理中心建匠工作室通過“五小”創新，開展《大型樞紐機場跑道瀝青加蓋工程數字化施工技术研究》，助力西跑道成為全國最先進“智能”跑道；飛行區管理部北斗星創新工作室提出兩項新型道面施工技术，兩項技術申請實用新型專利。2020 年，共有 3 個創新工作室獲評全國民航勞模（高技能人才）創新工作室，2 個創新工作室獲評集團公司勞模（高技能人才）創新工作室。

案例 聯合實驗室建設，探索產學研一體化

2020 年，首都機場把握“強強聯合、合作共贏、瞄準需求、促進轉化”的目標和提高實驗室科研能力的原則，在 19 年的基礎上，繼續開展對外合作，與戰略合作夥伴華為技術有限公司一道共建聯合實驗室，探索智慧機場產學研一體化創新機制，實現優勢互補，共同發展。



案例 智慧資產管理



2020 年，首都機場携手供應商構建智翼雲智慧資產管理（EAM）系統，系統覆蓋機場供水、供電、燃氣和暖通等能源管理業務；聯合 SGS 通標標準技術服務有限公司開展“首都機場環境管理優化項目”，完成環境管理體系文件修編，進一步提升能源與環境資產管理的智能運行維護和智慧操作管理能力水平。

智慧運行

2020 年，首都機場持續對機場協同決策（A-CDM）系統進行升級改造，新增 15 項功能，優化 61 項功能，進一步加強與民航局、民航局空管局及各航空公司的數據共享，進港航班平均減少 0.5 分鐘，出港減少 1.5 分鐘。9 月，智能停機位資源分配系統正式上線，新系統將原有東、西區分配系統合二為一，首次實現首都機場內停機位資源的動態優化，完全自動分配功能。



首都機場智能停機位資源分配系統



智慧安全

首都機場從安全流程、安全決策、安全管理三個維度出發，全方位推動各安全管理系統落地。2020 年來，“1-2-1”智慧安全管理系統在集團內實現“應用盡用”，接入 24 個生產運行系統，7 個部門涉及 500 余張巡視檢查單全部電子化管理，實現安全信息共享及管理標準融合。東跑道 FOD 探測系統試運行工作持續開展，全年發現外來物 426 件；西跑道加裝分布式光纖、紅外熱像儀等傳感設備，構建跑道安全預警監控平臺，保障了跑道運行安全。

智慧服務

讓信息精準、讓服務貼心、讓出行順暢是建設智慧機場的關鍵，首都機場持續關注旅客出行細節，與合作方一道，推進數字化手段落地，不斷優化服務流程、改善服務質量，提升流程便捷化。

2020 年，機場建立 BPM 行李處理信息接口系統對行李數據進行實時跟蹤，持續降低行李錯分風險與可能性，使行李系統錯分率趨近於零。聯合多家航司推出 RFID 技術行李全流程追蹤系統，跟蹤航班 9000 架次、行李 25 萬件，識別率達 95%。推進毫米波安檢設備採購與通道改造，極大提升安檢過程旅客過檢效率。



首都機場行李追蹤系統

案例 掌尚機場（優享+）小程序上線，助力出行體驗提升

2020 年 9 月，掌尚機場（優享+）小程序正式上線，通過該渠道，旅客能够一站式訪問到首都機場多項創新服務，包括預定餐食、機場巴士、行李快遞、值機選座、貴賓服務、免費 Wi-Fi 等。小程序還結合首都機場特色，提供“空中疊翠”網紅打卡 5 處信息，實現數字科技驅動旅客出行體驗提升。



掌尚機場（優享+）小程序

案例 推廣面部識別應用，打造無紙化乘機體驗

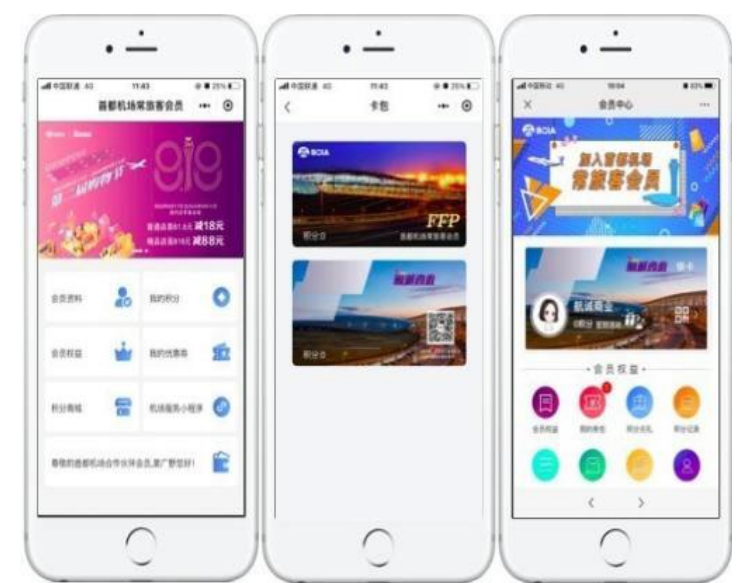
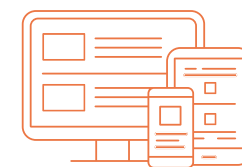
為響應民航局《關於促進民航“無紙化”服務提質升級的通知》，首都機場深化推廣生物面相識別應用，持續優化旅客無紙化乘機服務。國際層面，機場打造 60 台自助值機設備和 30 台自助行李托運設備組成的國際自助服務專區，單一航班效率比照人工辦理模式提升達到 30%，自助值機率達 85.1%；國內層面，機場安檢通道、航站樓內共 81 個登機口實現航信通+面相識別自助登機功能全覆蓋，約 150 班航班的旅客已經體驗到了“刷臉登機”的便利，極大縮短旅客登機時間。



登機口“刷臉登機”

智慧商業

為助力疫情後期復工復產，首都機場圍繞“悅購隨心 樂享空港”機場商業體驗品牌，聯合專業公司與商戶，開展多項線上線下協同商業營銷活動。機場利用自建的精準營銷系統，依據大數據平臺進行標籤設置，更加精準化與個性化地向常旅客會員推送優惠券，全面提升旅客服務體驗，助力非航收入提升。



首都機場常旅客會員系統

05

建設人文機場

首都機場堅持“以人民為中心”，通過在提升旅客服務、促進員工發展、傾情回饋社會三個層面的積極探索與不斷投入，進一步提升旅客幸福感，增強員工歸屬感，彰顯首都機場的責任與擔當，打造人文機場新標杆。



- 提升旅客服務
- 促進員工發展
- 傾情回饋社會





提升旅客服務

首都機場聚焦“以旅客需求為中心”，在保障航班正常的基礎上，持續夯實服務管理基礎、創新服務管理思維，通過精細打造、匠心營造踐行我們的承諾，打造行業領先、旅客認可的服務品牌。

保障航班正常

航班正常運行是我們業務的核心。首都機場通過開展多方協同處置、建立完善的非常態運行機制與應急預案，保障航班的正常運行，不斷提升航班正常率。

案例 遇冰雪特殊天氣，首都機場提前部署高效除冰

2020年11月21日，北京迎來冬天首場降雪，對此，首都國際機場提前部署備勤人員，安排除雪車輛，儲備除冰液、融雪劑等，並與機組保持溝通，聯合深航、川航兩家公司參與定點除冰坪航空器除冰工作，提升現場航空器除冰效率，保障旅客平安順利出行。



首都機場除冰雪工作

優化服務品質

為進一步落地“真情服務”理念，持續提升首都機場服務品質，2020年以來我們陸續開展多項服務質量品牌建設方案，夯實服務管理基礎、創新服務管理思維，為旅客提供優質服務。

創新服務管理

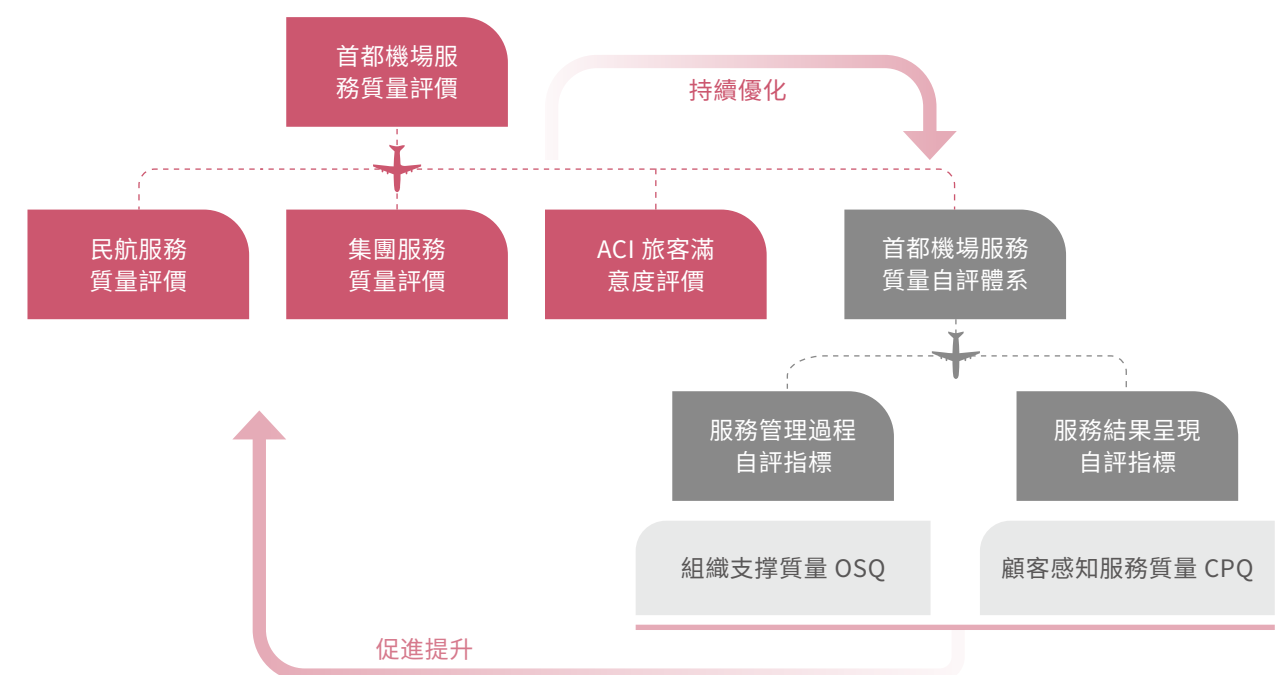
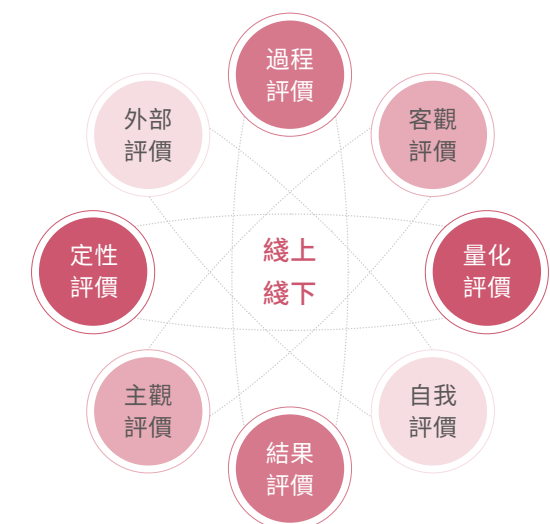
我們堅持從創新服務管理理念出發，完善內外創新服務建設，打造人文機場標杆。

對內完善現有績效考核體系，壓縮指標數目，將服務相關指標平均權重提升0.6%，促進集團整體服務質量提升。



全新編制《首都機場旅客投訴及傷害處置手冊》，細化投訴處置流程、處置標準，進一步保障旅客服務質量。

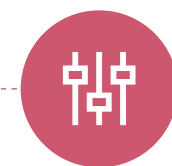
響應民航局“真情服務”號召，研究開發《首都機場服務質量自評價體系》，應用到旅客滿意度自評價工作中。該體系覆蓋從前端到終端的220余項細化指標，全面科學且客觀地反映首都機場的服務質量。已收集11000余名旅客評價數據，促進服務短板的提升。





踐行服務承諾

效率空港



優化運行配套保障資源，9月機場實現機坪管制全面獨立運行，飛機、拖車高效運轉，提升機場運行的安全與效率。

建立運行資源配置標準，明確了地面保障設備管控標準，升級現場保障配套設施，新增場內184個充電樁，車樁比由3.2:1提升為2.1:1，提升資源配置、資源協調水平。

溫馨空港



升級一線員工服務準則，針對老年旅客、視覺聽覺障礙旅客等重點服務崗位進行服務標準細化及培訓，疫情下提供“因為愛你，離你一米”、“安檢暫存物品，延長領取時間”、“無接觸式服務，安心服務”創新服務舉措，打造“36.7°C”人員服務品牌。



提升無障礙服務保障能力，完成《得心應手 - 機場常用手語》手語課程編寫，全員培訓視障、聽障旅客服務標準，推出愛心貼、愛心櫃檯、愛心通道等特殊旅客專屬服務，打造了特殊旅客專屬愛心休息區，提升特殊旅客群體現場服務感受。

案例 梳理無障礙服務標準，打造特殊旅客服務平臺

2020年，首都機場通過與殘聯、老年協會等機構的交流研討，制定了《首都機場特殊旅客服務標準——老年旅客服務標準》《視障旅客服務標準》《聽障旅客服務標準》，在此基礎上形成了《首都機場特殊旅客服務產品規劃方案》，推進無障礙舉措實施落地；完成《得心應手 - 機場常用手語》手語課程編寫，並開展重點服務崗位全員培訓，打造全新特殊旅客服務平臺。

此外，2020年，機場新設9座配備全流程無障礙坡道體系、無障礙升降電梯的遠機位登機橋；改造航站樓內23對主流程衛生間、升級了第三衛生間的無障礙設施和男女衛生間內的無障礙扶手、緊急呼叫按鈕等設施；排查完善3號航站樓盲道片、無障礙標識、無障礙車位等設施；推出特殊旅客專屬識別標籤，愛心貼、愛心櫃檯、愛心通道等特殊旅客專屬服務；打造了特殊旅客專屬愛心休息區，配置愛心陪伴、輪椅陪伴、冬衣寄存、免費電瓶車等一系列愛心服務，確保特殊旅客安全順暢通行。

文化空港



結合疫情防控，開展了《“童”在國門下》抗疫主題畫展，通過線上“雲賞”和線下展覽相結合的方式進行呈現，為旅客打造文化之旅。



舉辦《逆行飛翔》攝影書畫展，用文化藝術展覽的形式向旅客生動展示民航人在抗擊疫情中的新形象、新擔當、新作爲。

案例 首都機場“一藤七花”榮獲民航局年度四型機場建設示範項目



2020年，首都機場進一步落地真情服務理念，持續提升服務品質，圍繞“一藤七花”建設模型推進人文機場標杆建設，從真情服務、航班正常、輕鬆抵離、關愛隨行、悅購隨心、城市名片、員工幸福七個維度出發打造人文機場標杆。《首都機場“一藤七花”人文機場建設模型》獲評民航局2020年度四型機場建設示範項目。

維護客戶權益

我們關注旅客意見，嚴格遵守《服務管理規定》《旅客投訴（傷害）快速補償程序》等相應制度，編制《投訴（傷害）處置工作手冊》，梳理并研發《首訴負責·變訴爲金》等10門服務類培訓課程，持續開展服務管理人員、投訴處置人員服務培訓，面對突發事件充分授權一線工作人員，提升突發事件處理效率、優化顧客投訴管理體系，建立完善投訴管理責任拼圖，確保旅客投訴得到快速、妥善的解決。定期整理經典投訴案例，加強內部學習。2020年，公司共收到客戶投訴41件，處理率100%；ACI客戶滿意度獲滿分5分，全球排名第7名。此外，我們嚴格落實旅客信息保護相關條例，定期開展風險評估，保障旅客信息安全。

→ 100%

客戶投訴處理率



促進員工發展

首都機場將高水平員工隊伍視為立業之本，堅持以人為本，全方位保障員工權益、提供充足的職業發展空間、持續關愛員工身心健康，營造活力空港、溫馨空港。

權益保障

首都機場嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規要求，與全體員工簽訂勞動合同，構建完善薪酬績效管理體系，提供高效建議反饋渠道，切實保障員工生活質量與基本權益。

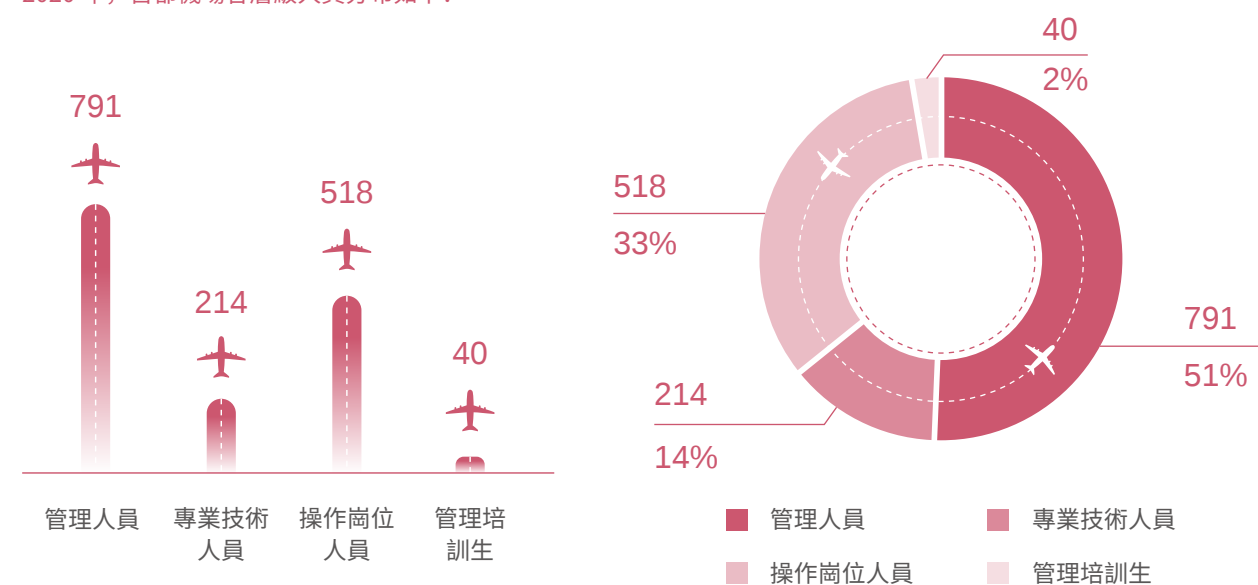
平等僱傭

1563

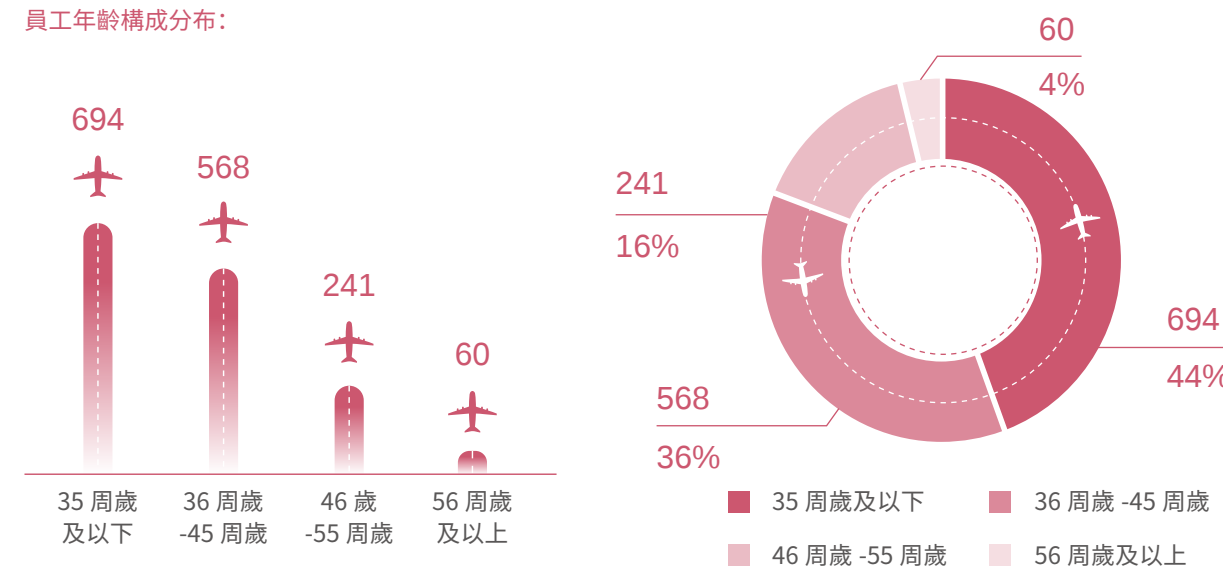
2020 年，首都機場共有
員工（名）

首都機場堅持機會均等、任人唯賢的人才選拔原則，公開、平等、競爭、擇優。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律，不因宗教、性別、國籍、族裔、年齡、殘疾、婚姻狀況等產生任何就業歧視，杜絕一切強迫勞動與童工問題。2020 年，首都機場共有 1563 名員工，其中女性員工 496 人，占比 31.7%，少數民族員工 81 人，勞動合同簽訂率 100%，未出現使用童工和強迫勞動的情況。

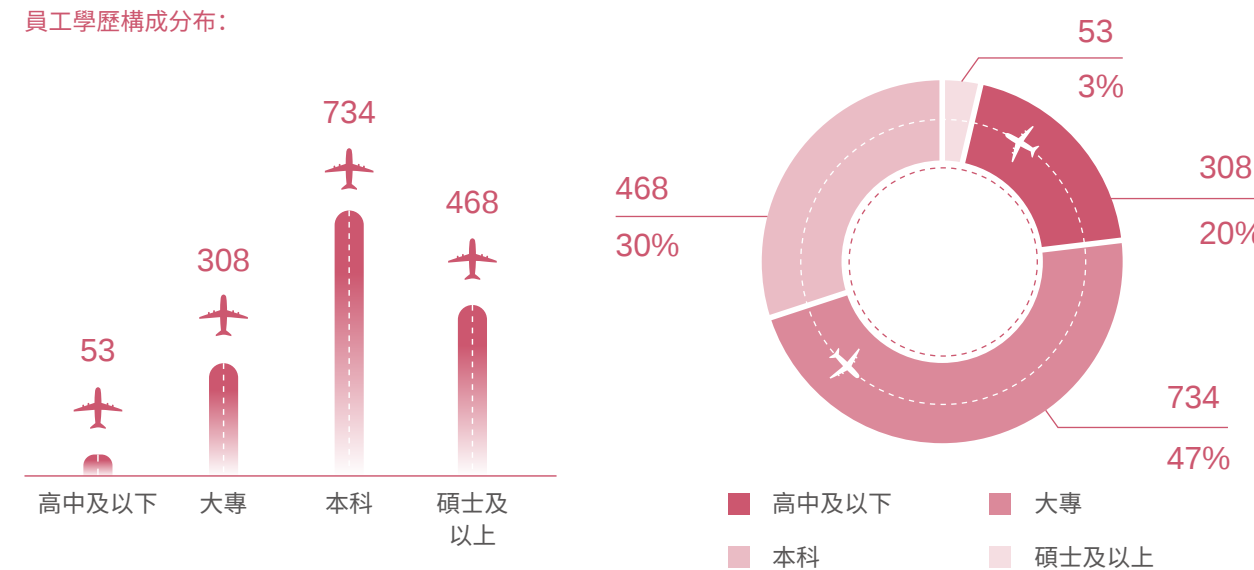
2020 年，首都機場各層級人員分布如下：



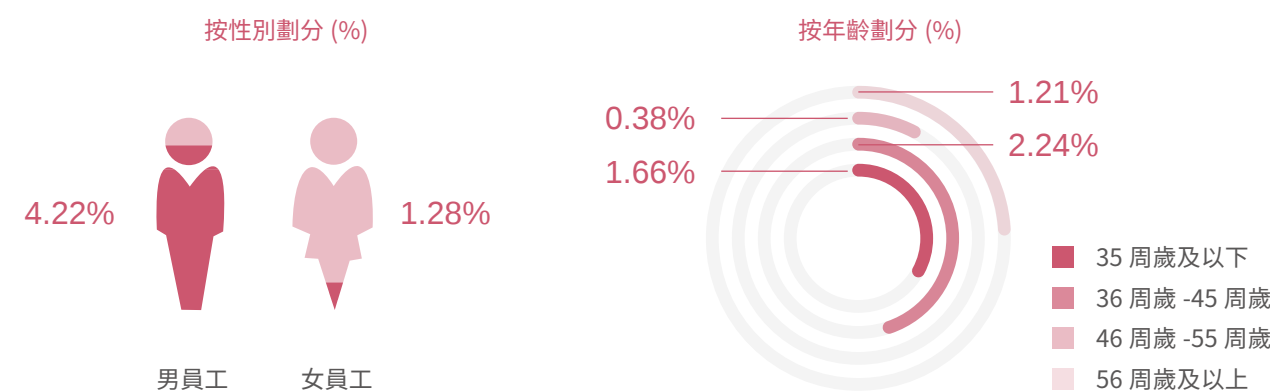
員工年齡構成分布：



員工學歷構成分布：



2020 年，公司員工流失率為 5.5%，各類別員工流失率統計如下：





民主與溝通

我們嚴格遵守《企業民主管理規定》等國家法律法規，建立健全多種上下級溝通渠道。2020 年 4 月 29 日，公司召開四屆二次職工代表大會；9 月 3 日，公司召開四屆三次職工代表大會，審議《首都機場股份公司安全獎懲制度》《福利管理規定》《薪酬管理規定》《工會經費收支管理實施細則》等制度，保障職工的知情權和民主管理權益；此外，在 2020 年間，首都機場共召開 11 次工會委員會，民主決策工會經費使用、推優表彰等重要事項。

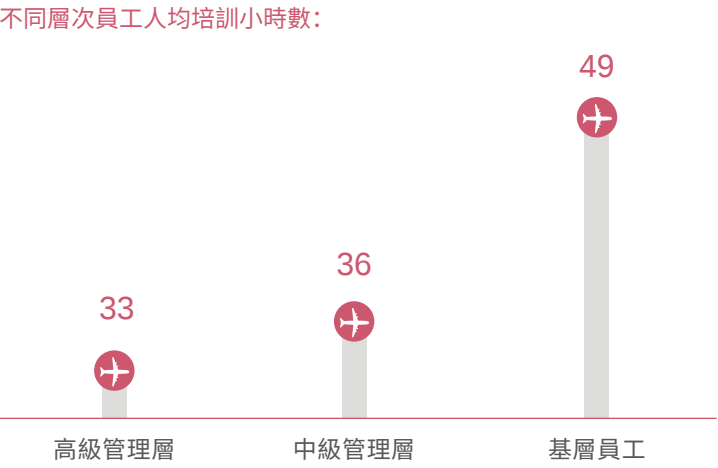
在此基礎上，公司細緻梳理行政工作與各部門、基層員工的接觸點，開拓思路、務求創新，推出《行政部服務一線系列舉措》，主動上門服務，到各基層部門聽取一線員工需求、痛點、關注點，確保員工意見建議反饋渠道暢通高效。

員工成長

首都機場堅持全面發展、全員發展、持續發展的育人之道，通過建立公司全員培訓體系、開展終身教育活動，不斷提高員工職業技能及素養，建立清晰職業發展路徑，助力其實現自身價值。

員工培訓

我們一直致力於公司價值與員工價值的一體化提升，為此制定了全方位覆蓋、分層分類培訓體系，結合員工自身情況制定培訓項目。2020 年年底，全年培訓投入 334.7 萬元，培訓 1557 人次，總課時達到 76367 小時，所有在崗員工均參加培訓。



案例 夢想起航—2020 屆新員工入司培訓



8 月 14 日，公司對 40 名 2020 屆公司新員工進行了夢想起航訓練營集中培訓。本次培訓通過集中業務學習、能力提升培訓幫助新員工瞭解公司整體業務，儘快適應崗位工作要求。為落實疫情防控相關要求，本次訓練營引入了線上課程學習及行動學習，同時以“四型機場”為主題設計了“翻轉課堂”，為新員工提供了展示平臺、提升了培訓效果。培訓期間，培訓班臨時黨支部自發組織了團隊遊戲、拓展活動及黨建知識競賽等，在學習之余增強了培訓活力、促進了同伴交流、提升了團隊氛圍。



新員工培訓——“翻轉課堂”



9

2020 年，公司中層管理
人員輪崗人次為（人次）



13.3%

輪崗率為

職業發展

首都機場關注員工職業發展路徑，持續優化公司晉升體系與幹部管理規定。公司制定了《中層管理人員聘期考核管理規定》、《幹部監督工作規定》，制定《職級管理辦法（試行）》、《管理人員挂職鍛煉管理規定》、《操作崗位人員選拔晉級管理規定》，進一步完善管理制度體系，增強制度的適用性和有效性。2020 年，公司中層管理人員輪崗人次為 9 人次，輪崗率為 13.3%

案例 崗位練兵大比武，技能實操大提升

2020 年 7 月，首都機場開展以“強意識，查隱患，促發展，保安康”為主題的“安康杯”活動，深入排查安全隱患，開展為期 3 個月的練兵大比武活動，踐行真情服務理念，研究制定《2020 年勞動競賽工作實施方案》，通過崗位技能練兵、情景模擬展示、知識競賽、勞動競賽等形式有效提升員工崗位技能，強化了服務三基建設。



首都機場安保公司開展“安康杯”活動

關愛員工

公司堅持以人為本的理念，持續採取一系列措施，關注員工身心健康，為員工排憂解難。

守護幸福生活

首都機場聚焦員工痛點關注點，在不增加公司預算的前提下，幹實事、實幹事，推出多項便民措施：



案例 建設暖心驛站，改善職工休息環境

首都機場持續改善一線職工工作休息環境。2020 年，公司新建 10 個暖心驛站，為各基層分工會 20 余個職工小家、暖心驛站補貼經費 10 余萬元。完善便民設施，增加暖心服務功能。消防支隊兩個休息室完成裝修改造，添置冰箱、電視、微波爐、咖啡機等設施，備勤環境得到極大改善。

案例 優化職工之家運行機制，靈活開展活動

面對疫情，首都機場職工之家優化運行機制，將各類活動轉化為線上方式進行，組織防疫知識問答、中醫、心理、健身等各類線上主題活動、課程及講座共計 315 場，累計參與 8763 人次；創新溝通形式，改版微信公眾號，採用職工喜愛的 Vlog 形式推廣活動及課程 23 期，觀看量達 7197 人次；打造工會“愛家”文化符號，設計發布兩期“BCIA 工會吉祥物”表情包，下載量達 1479 次，發送量達 32327 次，深受廣大職工歡迎。



案例 困難員工幫扶與慰問



首都機場堅持關懷有困難的員工和員工家屬，針對困難員工及其家屬，公司采取了一系列入戶慰問和幫扶措施。2020年，公司累計慰問困難職工 21 人次，共計 88000 元；開展生病住院會員慰問 17 人次，共計 16481.03 元；開展去世職工慰問 2 人次，共計 10000 元；開展會員直系親屬去世慰問 27 人次，共計 54000 元。



公司領導帶隊對公司困難職工代表進行了入戶慰問

呵護身心健康



0 人

工傷死亡人數



28 天

因工傷損失工作日數

傾情回饋社會

首都機場一直秉持著回報社會、服務地方的理念，勇于奉獻、積極承擔自己應盡的責任，在維持高水平運營的同時，也投身於抗擊疫情、保障重大活動、弘揚傳統文化與志願服務當中，展現出作為“中國第一國門”的國門擔當。

弘揚傳統文化

首都機場圍繞“禮在國門，禮贊國門”“國門新十景”等服務文化品牌，在沉澱中不斷推出線上線下一體化等創新展示模式，弘揚中華優秀傳統文化和北京特色文化

案例 國門文化雲游覽



爲更好地滿足旅客的文化體驗和國門風景旅游的需要，首都機場充分發揮線上平臺優勢，在“北京首都國際機場”微信小程序及 App 推出“禮迎禮送風景綫”和“國門文化雲游覽”文化體驗板塊，將首都機場航站樓及機場周邊人文景觀、文化展廳搬至“雲端”，按照不同航站樓、進出港流程整合成“國門風景綫”，旅客可以足不出戶就在綫飽覽首都機場文化風景。

案例 國門新十景之“國門畫廊”



通過與北京市文史研究館合作，首都機場在航站樓打造長達 82 米的“國門畫廊”文化主題展，展示出北京重大歷史題材《北京神韻》系列美術作品。這組作品以最具北京歷史文化特色的頤和園、北海、香山、長城爲藍本，描摹出《頤和春色》《盛夏瓊華》《香山秋韻》《雄關冬雪》的“北京四季”盛景，爲旅客營造出“暢行百米國門畫廊，飽覽四季北京美景，品味千年中華文化”的愉悅出行體驗。



“國門畫廊”

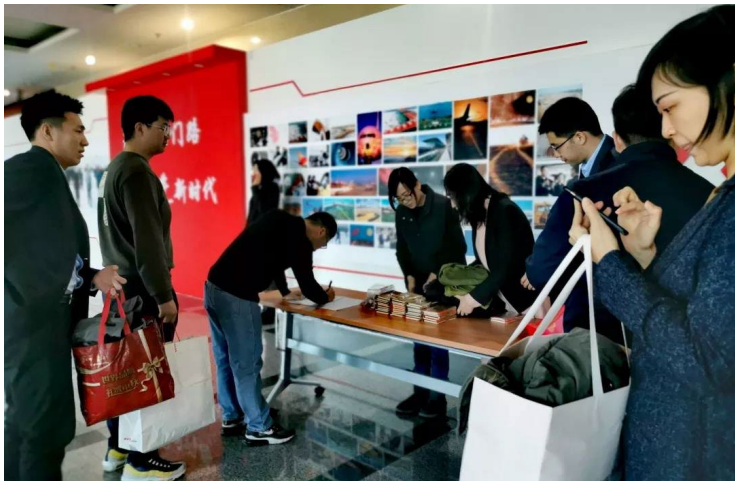


開展志願服務

首都機場積極鼓勵員工主動投身到各類公益活動當中，踐行國門使命，履行社會責任，為社會進步貢獻出自己的一份力量。

案例 “暖冬關愛季” 捐衣行動

2020 年 1 月 14 日，首都機場青年志願者協會開展了一年一度的“暖冬關愛季”捐衣行動。來自首都機場各駐場公司捐獻者參加了本次服務，共捐贈 182 件衣物。所捐物資將經過精選、分類、消毒、打包，通過合作的平臺派發至相關地區。



捐衣行動現場

案例 “兒童關愛季” 助學扶志捐書活動

5 月 6 日，首都機場青年志願者協會會同公司各團總支，響應集團公司《關於集中開展“牽手希望·共圓夢想”2020 希望工程微捐贈活動的通知》的號召，開展了“兒童關愛季”助學扶志捐書活動。活動共募集書籍 138 本，經過整理、分類和消毒工作後書籍被統一運抵新疆和田策勒縣，送到孩子們的手中，為他們送去一份溫暖。



捐書活動現場

關鍵績效表

	2018	2019	2020
旅客吞吐量（萬人次）	10098	10001	3451
ACI 旅客總體滿意度（5 分）	4.99	4.99	5.00
旅客投訴處理率（%）	100	100	100
航班放行正常率（%）	80.04	81.44	87.32
溫室氣體總排放量（噸） ¹	/	/	/
溫室氣體（二氧化碳）排放量（噸）	132479.87	353024.06	354676.96
人均溫室氣體（二氧化碳）排放量（噸/萬人次）	13.12	35.30	102.77
綜合能耗（噸標準煤）	95958.56	93032.74	83073.3
電力消耗（千瓦時）	230029417.7	250723169.2	190474991.29
汽油消耗（噸）	192.10	180.37	149.99
柴油消耗（噸）	177.04	126.42	151.03
水消耗量（噸）	1888654	2160100	1275683.24
人均綜合能耗（噸標準煤 / 萬人次）	9.50	9.30	24.07
人均電力消耗（千瓦時 / 萬人次）	22779.02	25069.56	55194.14
人均汽油消耗（千克 / 萬人次）	19.02	18.04	43.46
人均柴油消耗（千克 / 萬人次）	17.53	12.64	43.76
在崗員工人數（人）	1606	1581	1563
少數民族員工數（人）	54	78	81
勞動合同簽訂率（%）	100	100	100
培訓總課時（小時）	139468	124558	76367
員工培訓總投入（萬元）	1020	767.07	334.7
受集體談判協議保障的員工比例（%）	100	100	100
志願者服務活動（人次） ²	675	450	/

¹ 根據國家碳排放核算方法，本公司的溫室氣體排放主要來源于電力消耗（不含 GPU，含商戶）、外購熱力、汽柴油燃燒產生的二氧化碳，其他溫室氣體排放量極少

²2020 年，因新冠肺炎疫情防疫要求，本公司未對外開展志願者服務活動



公司榮譽

2020年1月4日，由國資委新聞中心指導、新浪微博主辦的“不止飛行·2020航空交通V影響力峰會”在北京新浪總部大廈舉行。首都機場榮獲“2019微博最具影響力機場”稱號，連續三年獲此獎項。

01

02

2020年3月9日（蒙特利爾時間），首都機場榮獲國際機場協會（ACI）頒發的2019年度4000萬級以上機場“最佳機場設施及便利獎”。作為亞洲地區首批加入ACI旅客服務質量調查的機場，首都機場一直致力於為全球客戶提供卓越服務體驗，已第11次榮獲最佳機場大獎，連續13年榮獲ACI相關獎項。

03

2020年3月18日，首都機場榮獲國際航空運輸協會（IATA）頒發的“2019年境外值機最佳支持機場”獎項。

04

2020年3月，公司榮獲北京市消費者協會頒發的“2019年度誠信服務承諾活動先進單位”稱號。自2017年至今，公司已連續四年獲得該榮譽稱號。

05

2020年4月28日，公司團委榮獲“全國五四紅旗團委”稱號。

06

2020年5月9日，公司獲得“2019年度北京市‘安康杯’競賽優秀組織單位”榮譽稱號。





ESG 指標索引

指標	頁碼	說明
環境		
A1：排放物		
一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	31-36	
A1.1 排放物種類及相關排放數據	34	
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	58	根據國家碳排放核算方法，本公司的溫室氣體排放主要來源于電力消耗（不含 GPU，含商戶）、外購熱力、汽柴油燃燒產生的二氧化碳，其他溫室氣體排放量極少
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	34	
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	34	
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	33-36	
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	33-36	
A2：資源使用		
一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	31-33	
A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度	32	
A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	33	
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	31-32	
A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	33	
A2.5 製成品所用包裝材料的重量及每生產單位占量		本公司未涉及製成品方面的包裝使用，因此不適用
A3：環境及天然資源		
一般披露：減低營運對環境及天然資源的重大影響的政策	31-33	
A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已采取管理有關影響的行動	31-33	
社會		
B1：僱傭		
一般披露：有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	49-50	
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	49-50	
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	50	
B2：健康與安全		
一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	54-55	
B2.1 因工作相關的死亡人數及比率	55	

指標	頁碼	說明
B2.2 因工傷損失工作日數	55	
B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	54-55	
B3：發展及培訓		
一般披露：有關提升雇員工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	51-53	
B3.1 按性別、雇員類別（如高級管理層，中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比	51	
B3.2 按性別、雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	51	
B4：勞工準則		
一般披露：有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	49	
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	49	
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	49	2020 年未發生違規雇傭情況
B5：供應鏈管理		
一般披露：管理供應鏈環境及社會風險的政策	17-18	
B5.1 按地區劃分的供貨商數目	17-18	
B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	17-18	
B6：產品責任		
一般披露：有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	39-42	本公司未涉及標籤方面的業務，因此標籤方面不適用
B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比		本公司未涉及產品生產業務，因此不適用
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	45-48	
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	7	
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序		本公司未涉及產品生產業務，因此不適用
B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	26	
B7：反貪污		
一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5	
B7.1 于彙報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	5	
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	5	
B8：社區投資		
一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	56-57	
B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	56-57	
B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	56-57	

意見反饋表

親愛的讀者：

您好！感謝您閱讀《北京首都國際機場股份有限公司 2020 環境、社會及管治報告》。爲使報告更系統、科學地反映首都機場創造經濟、社會、環境綜合價值的意願、行爲和績效，提升社會責任管理和實踐水平，我們真誠地期待您的寶貴意見和建議。

您的信息

姓名：

聯繫電話：

單位：

電子郵箱：

您對首都機場報告的總體評價：

好 一般 差

您認爲首都機場在公司治理方面表現如何？

好 一般 差 不了解

您認爲首都機場的企業社會責任管理體系如何？

好 一般 差 不了解

您認爲首都機場的財務表現如何？

好 一般 差 不了解

您認爲首都機場的安全保障表現如何？

好 一般 差 不了解

您認爲首都機場的旅客服務表現如何？

好 一般 差 不了解

您認爲首都機場的環保責任表現如何？

好 一般 差 不了解

您認爲首都機場的員工權益表現如何？

好 一般 差 不了解

請對首都機場的環境、社會及管治工作提供其它意見。



北京首都國際機場股份有限公司
Beijing Capital International Airport Co., Ltd

聯繫地址：中國北京首都國際機場四緯路
郵編：100621
電子信箱：csr@bcia.com.cn