

Corporate Social Responsibility Report 2016

杭州萧山国际机场有限公司 2016 社会责任报告



报告概况

报告时间

2016 年 1 月 1 日至 2016 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 5 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”或者“机场”表示。

报告参照

浙江省国资委《关于省属国有企业和谐企业建设工作的指导意见》（浙国资发〔2012〕5 号）

《中国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：0571-86662109；传真：0571-86662107



目录

领导致辞	01
专题：不辱使命 成功保障 G20 峰会	03
数字 2016	09
社会责任管理	11
机场概括	13
公司概况	19
公司治理	23
可持续发展战略	25
社会责任体系	26
利益相关方	27
社会责任实践	29
安全为基	31
服务至上	37
卓越管理	43
以人为本	47
保护环境	53
回馈社会	57
未来展望	63
履责绩效	64
指标对照表	65
报告意见反馈	66



领导致辞

各位旅客、朋友：

2016 年，对杭州萧山国际机场来说是具有特殊历史意义的一年。在浙江省委省政府、民航局的关心领导下，在兄弟单位的协作配合下，在社会各届朋友的支持下，杭州萧山国际机场出色地完成了 G20 杭州峰会这一历史性保障任务；我们坚持可持续发展，切实贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，致力于服务浙江经济社会，实现了机场健康较快发展，打开了“十三五”发展的良好局面。

我们坚持服务党和国家工作大局，圆满完成峰会保障任务。去年 9 月，举世瞩目的 G20 峰会在杭州召开，并取得了圆满成功。作为峰会保障的重要环节，我们服务保障了 36 位各国元首和国际组织负责人，以及其他参会代表安全顺畅抵离，实现了“安全运行零事故、精准保障零差错、真情服务零投诉”，向全世界展示了优良的国门形象，为 G20 杭州峰会的成功举办做出了突出贡献。回顾机场峰会筹备和保障工作，全体干部职工都展示出了坚定清醒、绝对忠诚的政治意识，顾全大局、服务大局的大局意识，不畏艰难、勇于担当的责任意识，甘于付出、不计得失的奉献意识，追求卓越、精益求精的进取意识，夜以继日、不辞辛劳的实干意识。这就是我们宝贵的 G20 保障精神，也将引领我们不断赢取新的胜利。

我们坚持创新发展，实现经营新的突破。以落实国家战略、省市决策部署和满足百姓出行需求为目的，进一步完善国内国际航线网络，提高机场通达性和枢纽化水平，全年旅客吞吐量突破 3000 万人次大关，货邮吞吐量达 48.8 万吨，客货分别位居全球机场第 59 和 50 位。全年完成总营业收入 27.05 亿元，同比增长 9%，实现净利润 1.92 亿元，同比增长 31%，实现了国有资产的保值增值。特别是在国际航线拓展中，我们按照“优化亚洲、加密欧洲、开辟美洲、重返非洲大洋洲”的战略目标，精准把握 G20 峰会机遇，突出洲际远程航点开发的龙头，全年共新开旧金山、洛杉矶、温哥华、悉尼等 9 个国际定期航点，国际航点总数达 35 个，机场口岸功能显著提升，为省市开放发展战略的实施做出了积极贡献。

我们坚持开放发展，有效提升运营品质。我们始终以来客需求为导向，不断提升机场发展的品质。我们认为，让航班准点起飞是机场品质的基本要素之一。在航班正常性工作上，我们对内采取了最有力的措施，对外积极和相关空管部门建立了有效的联席协调机制，去年全年机场放行正常率达 73.8%，同比提高 13 个百分点，正常率超过华东地区机场平均水平，增幅列全国第一。全体员工严守关口底线，努力提升安全管理水平，安全绩效考核成绩在华东地区 48 个机场中排名第二，实现了连续第 16 个安全年。我们追求让旅客愉悦出行，通过加大旅客服务设施设备投入，着力提高工作人员的服务素质，固化 G20 峰会服务保障经验，对社会公布的 31 项服务承诺 100% 兑现，使旅客乘机体验得到进一步提升。

我们坚持协调发展，明显改善发展条件。2016 年，公司坚持问题导向，充分利用峰会机遇加大工作力度，使一些长期制约机场发展的瓶颈问题逐步缓解。空域瓶颈开始破冰，二期净空处置圆满完成，地铁建设动工，综合交通有新进展。在机场规划编制和基础设施建设上加大工作力度，启动了一批重大项目、重大问题的前期对接和研究，为机场的持续发展创造了有利条件。

我们不断深化内部改革，坚持走“国际化、枢纽化、智慧化、品质化”的发展之路，努力推动机场与高铁无缝衔接，启动了全面对标香港机场管理提升活动，向全球招标实施新航站楼和机场综合交通中心建设项目，与全球领先的互联网公司阿里巴巴进行战略合作提升机场智慧化水平。我们想通过不懈的努力，让杭州机场为区域社会经济发展注入更加强劲的动力。

我们坚持绿色发展，共建美丽生态浙江。我们积极履行环境保护责任，大力推进节能减排工作。制定各类灯具节能改造方案，完成装机容量 2.3 兆瓦的太阳能光伏建设项目并投入使用，成为浙江首个“绿色机场”。注重保护生态环境，加强环保和节能宣传，提高了旅客和员工的节能环保意识。

努力降低飞机噪声对机场周边居民生活的影响，使机场环境与周边乡镇的建设发展平衡相容。加强能源管控和内部管理，深挖节能潜力，多举措入手，突出抓好节约用电工作，推进节能型机关建设。

我们坚持共享发展，助力推进社会和谐。我们积极履行企业公民责任，坚持诚信为本、依法纳税、依法合规经营，与利益相关方共同发展。坚持“让实干的人有回报，让能干的人有舞台”的人才理念，维护员工基本权益，保障职业健康，改善员工生活，助力职业发展，

促进企业与员工共同发展。热心开展各类社会公益事业，做好结对帮扶工作，帮助发展地方特色优势产业，增强当地“造血”功能。积极参与志愿者活动，制定《人体捐献器官转运绿色通道保障方案》并保障了多例活体器官转运，用爱心和行动回报社会。

对于未来，我们充满信心。我们将坚持“四化”发展战略，从严治党，创新发展，走可持续发展之路，努力把杭州机场打造成为长三角世界级机场群的核心机场，谱写“秉持浙江精神，干在实处、走在前列、勇立潮头”的发展新篇章！



杭州萧山国际机场有限公司
董事长、党委书记

专题：不辱使命 成功保障 G20 峰会

2016 年 8 月 31 日—9 月 5 日，二十国集团领导人第十一次峰会（下称“G20 杭州峰会”）及相关系列会议在杭州成功举办。G20 杭州峰会有 36 位各国元首、政要及国际组织负责人参加，是近年来中国主办的规格最高、规模最大、影响最深远的国际盛会，也是杭州机场有史以来承担的等级最高、规模最大、最为艰巨的航空运输保障任务。杭州机场在民航上级和省、市委、政府的坚强领导下，坚决贯彻落实党中央、国务院的指示，公司全体干部员工按照“安全运行零事故、精准保障零差错、真情服务零投诉”的要求，加强与各保障单位的协同配合，集全公司之力，圆满完成了峰会民航重大航空运输保障任务。

杭州机场峰会准备保障充分，特别是专用机坪和专用候机楼达到了国际一流的水平。

——中共中央政治局委员、中央政法委书记孟建柱

对机场的峰会保障准备工作表示满意，对杭州机场人在准备过程中付出的辛劳表示感谢。

——国务委员杨洁篪

杭州机场峰会保障工作，是民航保障历史上的一个创举。

——国务委员、公安部部长、党委书记郭声琨

对机场前期峰会筹备工作取得的成绩表示肯定。

——浙江省委书记、省人大常委会主任车俊（时任浙江省委副书记、代省长）

峰会的圆满完成，杭州机场发挥了突出作用！面对中国民航史上单次保障外国元首专机最多、规格最高、保障难度最大、要求标准最高的运输任务，杭州机场前期准备充分、保障精准，充分展现了最美的国门形象。

——时任浙江省委书记、省人大常委会主任夏宝龙

G20 峰会期间，杭州机场保障的专机过客流量、保障总量都是历史性的，可谓“空前”，特别是 9 月 5 日，在 1 小时零 3 分钟的时段内，出色保障了 8 架次领导人专包机，9 月 6 日的 08:33–09:03 达到了 6 架次，这在国内机场中是绝无仅有的，完全经受住了 G20 峰会安全运输保障的巨大考验。

——国家民航局副局长李健



G20 杭州峰会近乎完美、惊艳全球，实现了“四个满意”——习近平总书记和党中央满意、外国元首满意、全国人民满意、全省人民满意。参与 G20，是一生的荣光；服务 G20，是永远的记忆。



保障 G20、B20 及其他相关会议的航班

628 架次



保障涉会人员

1345 批次
13051 人次



创下中国民航重大运输任务保障的新记录

63 分钟内，保障了 **8** 架次领导人专包机
30 分钟内保障了 **5** 架次专包机

1+4

峰会保障方案

总体 + 安全、运行、服务、后勤

超前谋划 周密制定峰会保障方案

为了确保 G20 峰会服务保障工作万无一失，杭州机场提前谋划、全员发动、全力以赴、科学组织，周密制定保障方案，作了长达 17 个月的精心准备，形成了一套可复制的重大航空运输安全保障工作机制。

建立峰会筹备工作组织架构。在学习借鉴北京、上海等机场集团大型国际活动保障经验，邀请业内专家研讨评估的基础上，公司于 2015 年 4 月初成立了峰会工作领导小组，确立了“两办两部十组”的架构，明确了工作职责，形成了立体化保障体系。同时，在杭州空港联席会的平台上成立了保障工作领导小组，细化完善了领导小组下各保障部的组成与职责，构建了各驻场单位共同参与的，统一指挥、紧密配合、高效协作的指挥保障网络。

强化峰会保障方案。一是专门成立方案编写小组，抽调业务骨干，研究起草各类保障方案。二是邀请民航局、华东局、监管局、北京机场、上海机场等行业领导和专家对方案进行 30 多次评审。三是通过研讨、演练等不断完善保障方案，于 2016 年 8 月制定完成“1+4”（总体 + 安全、运行、服务、后勤）保障方案。

及时建立峰会保障指挥体系。随着峰会保障工作从筹备阶段进入实战阶段，2016 年 8 月及时建立了杭州机场 G20 峰会保障指挥体系，形成了“两办三部”的保障指挥架构，并明确了各机构的职责要务，顺利完成了由峰会领导小组到保障总指挥部的过渡。

精心准备 全面提升峰会保障能力

强化安全保障

制定完善机场峰会安保方案，开展 300 多批次万余人次的峰会保障培训，完善安防设施，增强安保实力。开展安全隐患大排查，排查处理隐患 23 条。不断强化安防工作，按计划分阶段逐步提升响应等级，快速防爆检测率提升至 100%。加强飞行区围界管理，实行巡场车辆、人员 24 小时不间断巡检。加强场区消防安全工作，100% 消除消防隐患。加强变电站、供水站、隧道等要害部位的管理，增派保安实行 24 小时值守；全面排查窨井管线（窨井盖）、河道网等，确保不留隐患；对航站楼前的汽车站进行了物理隔离改造，加强车站出入口安检，全面实行实名制售票、乘车。做好反恐维稳工作，与公安、武警配合，进一步完善反恐布警单元和“联防联控”机制，确保机场安全、稳定、有序的运行。严格落实信息网络安全措施，实现信息安全零事件。

优选保障队伍。在员工中好中选优，框定了直接参与峰会保障的 1130 名员工。其中为提升峰会安全保障裕度，新增编制并组织招聘 11 场，完成了 7 个岗位 111 名人员的招聘入职工作。在华东管理局的支持下，专门加开 2 场初级安检员职业技能鉴定考试，满足峰会保障中安检力量的需求。



专用新机坪特种车辆走场测试

提升服务设施

为满足 G20 峰会航班保障需要，杭州机场实施了新建专用机坪及滑行道工程、专用候机楼工程、迎宾专用道路及景观提升工程三大项目。杭州机场以“六化（洁化、绿化、美化、优化、规范化、制度化）”为抓手，全面推进了飞行区、航站区、场区的环境提升工作，创造了既符合国际标准、又满足峰会要求的优美环境。以“一主两备”机坪保障方案为依据，同时兼顾机场今后生产业务发展的实际需求，先后制定下发三批峰会保障专项设备投资计划，包括飞机牵引车、气源车、VIP 客梯车、14 吨平台车、康巴斯摆渡车等航空器地面服务设备，救护车、巡场车等应急救援设备，手提行李 X 光机、炸药探测器、安全门等安防设备。全面开展设施设备安全运行专项检查，共发现 159 条安全隐患，均整改到位。



"六化"	洁化	绿化	美化	优化	规范化	制度化
峰会保障 专项设备 投资	航空器地面服务设备		应急救援设备		安防设备	
	飞机牵引车、气源车、VIP 客梯车、14 吨平台车、康巴斯摆渡车		救护车、巡场车		手提行李 X 光机、炸药探测器、安全门	

提升服务水平

公司全体员工以“真情服务”为底线，统一服务标准，强化服务意识，提升服务品质。秉承“急旅客所急，想旅客所想”的服务意识，换位思考，积极、主动、真情、用心地为旅客提供服务。

按照项目组管理原则，选拔业务骨干组建专业化团队，并针对“三个级别”的保障任务，磨合提高团队协作协同度。通过技术改造，提高设施设备保障性能。在保障客梯车上加装了视频监控系統，提高车辆对靠效率和精准度；对红地毯进行改造，解决迎宾地毯防风处理难题等。

公司落实培训计划，重点抓好培训以增强员工保障能力水平，全面提升队伍素质。制定 2016 年 G20 峰会培训计划，印发《峰会常识及外语小手册》，安排峰会相关知识介绍，大型会议保障经验交流，外交礼仪、服务、化妆、外语等综合类专题培训及部门级外派考察学习、专项培训和安全安保培训等，共完成不同层级不同规模的培训 587 场次，参训人员达 41363 人次。



共完成不同层级不同规模的

培训 587 场次

参训人员 41363 人次



优化航班运行保障

积极推进Ⅱ、Ⅲ类项目建设，完成了低能见度程序、北跑道Ⅱ类飞行程序设计和精密进近地形图编制工作，5月完成了06跑道Ⅱ类校飞，6月17日完成06号跑道Ⅱ类运行验证试飞，各项关键指标均符合Ⅱ类运行标准，7月联合浙江空管分局下发机场Ⅱ类低能见度运行程序。

加强空域协调工作。联合民航浙江空管分局制定了“一个导航台、两条航线、五块区域”的空域优化需求方案，明确了空域优化最低和最高目标。

完成机场二期净空处置工作。公司直面问题，快速启动，努力克服困难，与地方和民航有关管理部门主动对接、良性互动，做好与企业主、农户的谈判工作，及时督促拆降工作，机场净空范围内78处超高障碍物全部处置到位，进一步优化了机场运行环境，为Ⅱ、Ⅲ类运行创造了必要条件。

有序组织专用机坪投运。成立专机坪投运工作小组，制定投运工作方案，完善机坪运行管理规定，开展保障人员培训和作业车辆走场，确保专用机坪按时顺利投运。

为积极应对极端天气和突发情况，公司制定峰会期间航班备降转场方案。在民航局、华东管理局的统筹部署下，确定了上海浦东、虹桥及南京、合肥、温州、南昌、济南等7家机场为峰会航班备降场和公务机备用停放场，并建立G20峰会专包机备降保障工作机制。

做好通讯安全保障。对场区210间通信机房逐一进行编号和排查安全隐患，对ITC楼核心机房进行各类线缆整理，保障期间增加巡检频次。做好800M对讲机通讯保障，配备了25台1.8G LTE对讲机和3台海事卫星电话作为机场应急通讯。协调浙江省无线电管理局驻场保障防无线电干扰，协调运营商完成了场区信号增补、航站楼4G改造等工程，并在峰会期间安排应急通信保障车、技术人员驻场保障。

强化应急管理

组织开展峰会保障风险评估工作，评估梳理包括天气、环境、通讯、运行、服务、交通、安保、设施设备等特情风险共44项，在考察学习和风险评估的基础上，制定完善G20峰会杭州机场应急保障方案，共制定38部与峰会保障相关的专项预案。对各类应急预案进行简化分解和要点提取，明确16项主要特情处置程序和68项其他特情处置主体单位。以“一案一练”为工作原则，制定了“4+35”应急演练计划。共组织完成了166项专项演练，组织实施综合演练共10次，其中2次桌面模拟演练，8次全要素实战演练，并与省政府抵离迎送组、市峰会办开展了2次联合实战演练。机场消防、急救、公安、武警、物业、弱电抢修等6支应急小分队共120人24小时值守备勤。

应急保障方案	评估梳理包括天气、环境、通讯、运行、服务、交通、安保、设施设备等特情风险共44项，制定完善G20峰会杭州机场应急保障方案		
应急演练计划	以“一案一练”为工作原则，制定“4+35”应急演练计划		
应急演练	完成166项专项演练	实施综合演练共10次，其中2次桌面模拟演练，8次全要素实战演练	与省政府抵离迎送组、市峰会办开展了2次联合实战演练
机场消防、急救、公安、武警、物业、弱电抢修等6支应急小分队共120人24小时值守备勤			

加强后勤保障

建立严密高效的后勤保障指挥体系。按照“归口接洽、统筹安排、分工落实、合规从俭”的总体原则，制定了《G20峰会行政后勤保障方案》，明确了组织架构及工作职责、保障范围及对接单位、保障内容及保障流程、开支标准以及费用预算编制等相关事项。

及时对接确定保障需求及保障资源。从2016年7月下旬开始，加强后勤保障需求的对接，确认了峰会期间外部支援力量的人数、入住时间、餐饮等后勤保障需求。

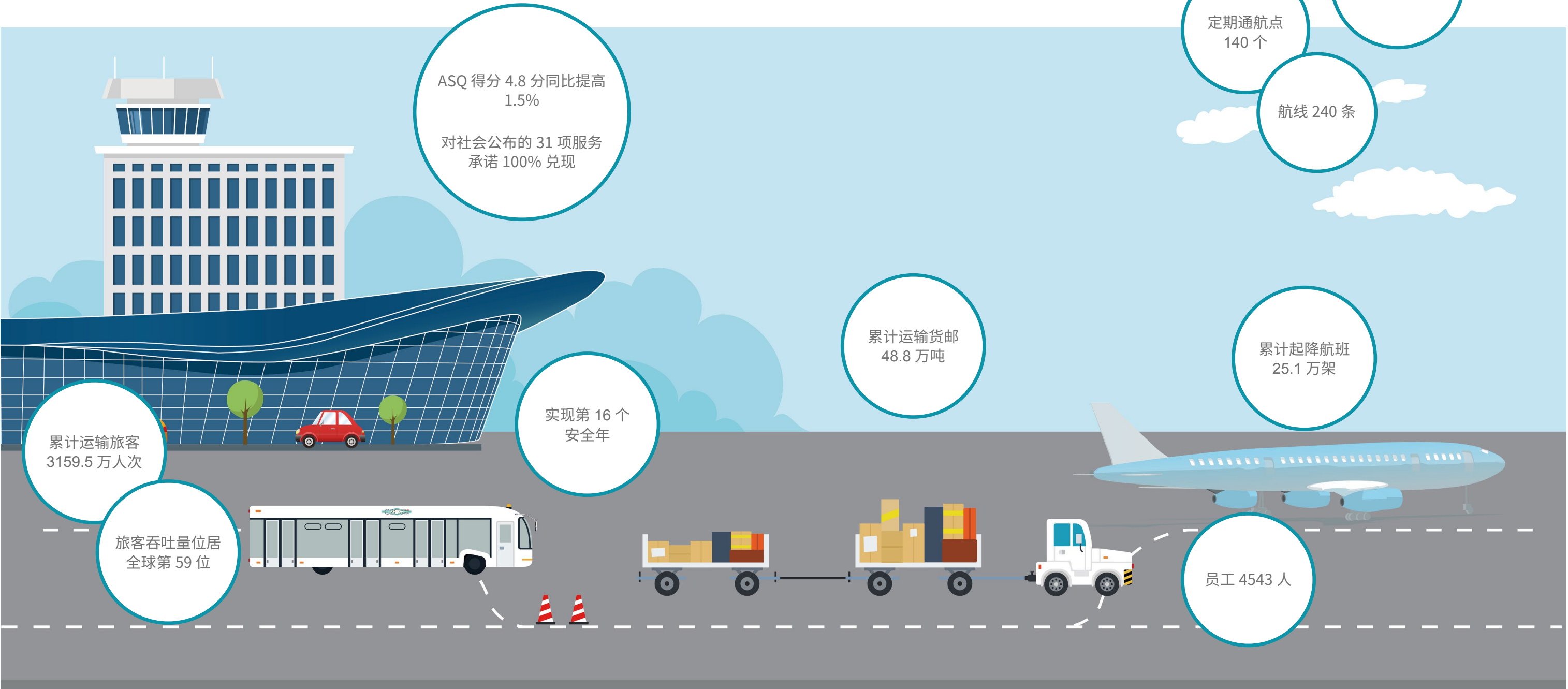
全力以赴 圆满完成峰会保障任务

峰会保障期间，全体杭州机场人按照制定的“1+4”（总体+安全、运行、服务、后勤）保障方案，加强协调配合，时刻保持战斗冲锋的姿势，连续作战，不怕吃苦，用铁一般的信仰、铁一般的信念、铁一般的纪律、铁一般的担当，扛起了自己的使命，以最高标准、最快速度、最严作风、最好效果，全心投入到峰会机场服务保障工作中，实现了“安全运行零事故、精准保障零差错、真情服务零投诉”的目标，确保了与会贵宾安全顺畅、舒适便捷地抵离杭州机场，向全世界展示了杭州机场优良的国门形象，为峰会的圆满成功发挥了突出作用。



数字 2016

杭州萧山国际机场自 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。2016 年，机场年旅客吞吐量突破 3000 万人次。经过 16 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。



社会责任管理

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。我们正在开启可持续发展新征途，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。



机场概况

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。2016 年，机场年旅客吞吐量突破 3000 万人次。经过 16 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。

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，2016 年浙江省生产总值 46485 亿元，同比增长 7.5%；人均生产总值 83538 元，增长 6.7%。浙江省是旅游大省，旅游资源非常丰富，素有

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	175 个
航空公司	54 家
航线	240 条
航点	140 个

"鱼米之乡、丝茶之府、文物之邦、旅游胜地"之称。2016 年，全省共接待游客 5.84 亿人次，同比增长 9.16%，其中接待入境游客 1120.3 万人次，同比增长 10.7%。

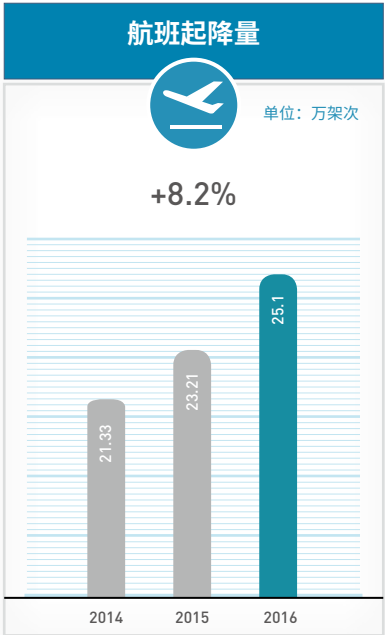
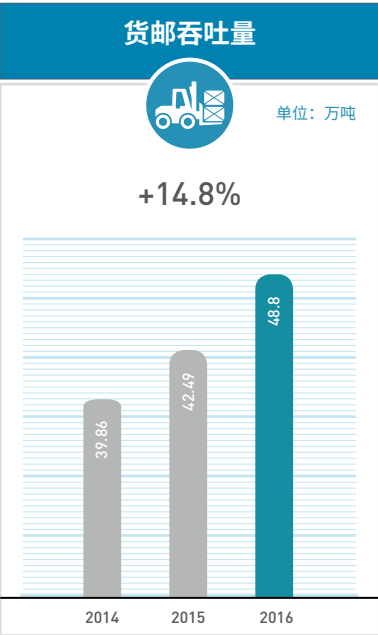
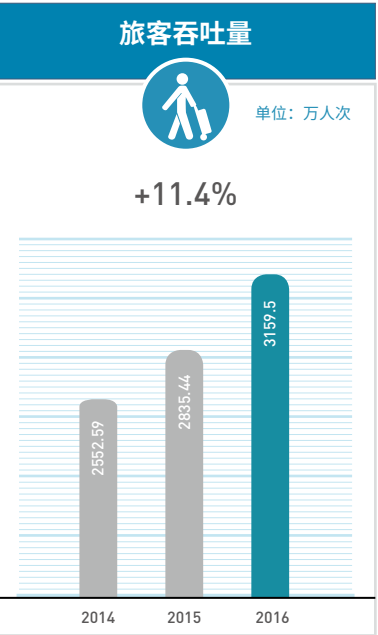
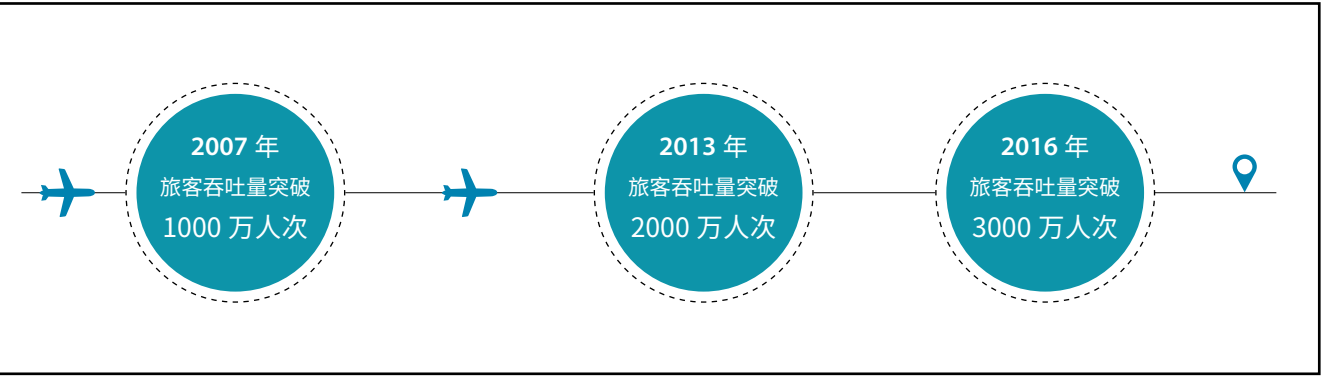
杭州市是全省政治、经济、科技和文化中心，2016 年全市实现生产总值 11050.49 亿元，旅游总收入达 2571.84 亿元，人均可支配收入 46116 元。杭州是全国重点风景旅游城市，人文历史积淀深厚，风景优美，尤以西湖著称于世，素有“人间天堂”之称。

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

2016 年，机场旅客吞吐量 3159.5 万人次，年增长 11.4%，货邮吞吐量 48.8 万吨，年增长 14.8%，保障航班起降 25.1 万架次，年增长 8.2%。2016 年，旅客吞吐量首次突破 3000 万人次，跻身世界繁忙机场行列；出入境旅客量首次超越 400 万人次。

根据国际机场协会（ACI）发布的排名，2016 年杭州机场旅客吞吐量位居全球第 59 位，货邮吞吐量位居全球第 50 位，较 2015 年分别上升 6 位、4 位，双双跻身全球 60 强，创历史新高。



航空公司、航线及航点

99 个国内航点

北京首都、广州、深圳、西安、成都、重庆、昆明、贵阳、郑州、青岛、三亚、大连、哈尔滨、海口、沈阳、厦门、太原、南宁、长沙、武汉、天津、石家庄、桂林、乌鲁木齐、长春、丽江、兰州、珠海、呼和浩特、泉州、银川、西双版纳、西宁、揭阳、福州、临沂、烟台、海拉尔、惠州、威海、绵阳、宜昌、赣州、锦州、大理、济南、潍坊、九寨、张家界、宜宾、广元、毕节、拉萨、通辽、泸州、南阳、包头、鄂尔多斯、洛阳、遵义、襄阳、恩施、延吉、阿克苏、铜仁、运城、芒市、连城、万州、赤峰、南充、北海、邯郸、东营、西昌、稻城、阜阳、长白山、柳州、丹东、湛江、黔江、六盘水、甘孜、安顺、梧州、十堰、达州、保山、盐城、景德镇、乌兰察布、梅县、池州、兴义、淮安、凯里、连云港、大庆

6 个地区航点

香港、澳门、台北桃园、台北松山、高雄、台中

35 个国际航点

日本东京、大阪、冲绳、静冈、函馆、茨城，韩国首尔、釜山、济州、清州，新加坡，马来西亚吉隆坡、沙巴，泰国曼谷（素万那普、廊曼）、清迈、普吉、芭提雅、素叻他尼，越南胡志明市、岘港、芽庄，柬埔寨暹粒，印度尼西亚雅加达、巴厘岛，菲律宾卡里波，印度加尔各答，卡塔尔多哈，荷兰阿姆斯特丹，法国巴黎，西班牙马德里，美国旧金山、洛杉矶，加拿大温哥华，澳大利亚悉尼



国内通航城市

国际及地区航点图



2016 年在杭州机场定期运营的航空公司共 54 家，其中国内 29 家、地区 7 家、国际 18 家

29 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、七彩贵州航空、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）

18 家国际航空公司

全日空、韩亚航空、大韩航空、亚洲长途航空、马来西亚亚洲航空、泰国亚洲航空、捷星航空、菲鹰航空、菲律宾亚洲航空、越南航空、越捷航空、吴哥航空、天空吴哥航空、苏拉维加亚航空、酷航、卡塔尔航空、荷兰皇家航空、美国联合航空

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



140 个航点

定期航点 140 个（仅统计当年通航点，含定期包机，不含备降航班航点），其中国内 99 个、地区 6 个、国际 35 个



240 条航线

总航线 240 条（仅统计当年定期以及定期包机航线，不含备降航线），其中国内 195 条、国际 38 条、地区 7 条

公司概况

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 4543 人。

股权结构

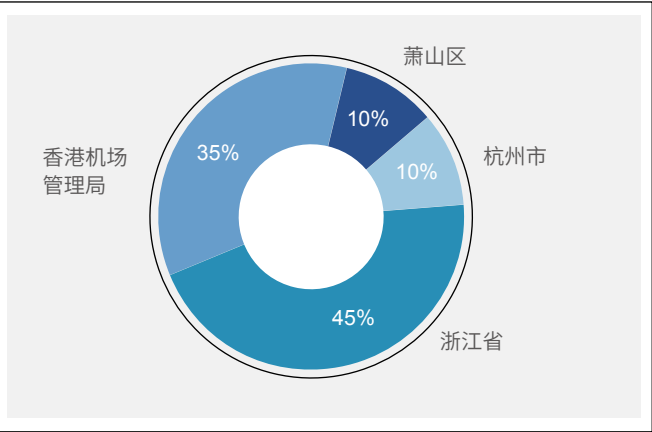
根据国有企业及民用机场改革发展要求，机场公司实施了以产权多元化为主要内容的新一轮企业改革。经浙江省人民政府同意、浙江省国资委批复，机场公司通过增资扩股方式，与认购增资的香港机场管理局合资合作。2006 年 12 月 28 日，机场合资公司正式成立，注册资本 56.86 亿元人民币。其中，机场公司原股东出资 36.959 亿元人民币，以原股权投入，占合资公司注册资本的 65%（浙江省 45%、杭州市和萧山区各 10%）；香港机场管理局以等值 19.901 亿元人民币的现汇认购增资额，占 35%。

公司名称	杭州萧山国际机场有限公司
董事长	王敏
总经理	郑向平
成日时间	2000 年 12 月
总资产	163.09 亿元
营业收入	26.98 亿元
利润	1.93 亿元
资产负债率	40.98%
净资产收益率	1.97%
员工人数	4543 人
联系地址	中国杭州萧山国际机场

主要业务领域

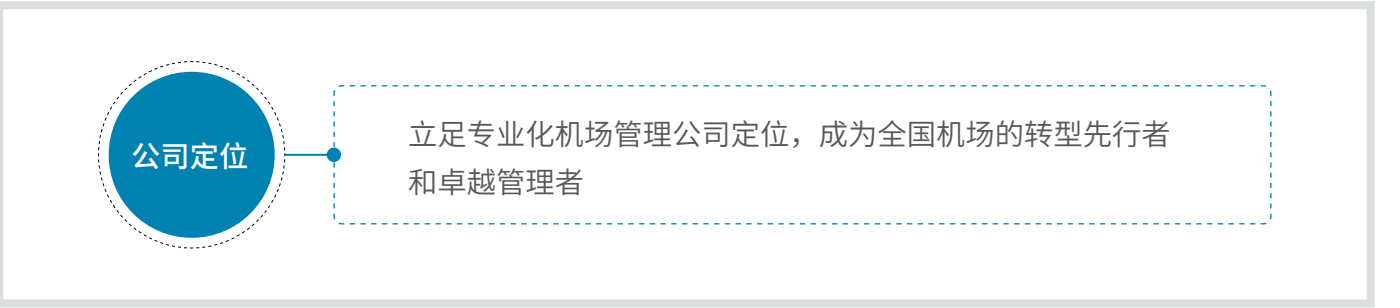


股权结构图



公司定位

从旅客运输业务量来看，目前杭州机场已初步具备一定的规模效应，随着客货业务的不断增长，机场运营管理的专业化分工要求将更加紧迫。作为机场管理机构，在浙江机场集团的大架构下，结合杭州机场发展及定位，提出杭州萧山国际机场有限公司的定位为：



组织架构



公司使命、价值观



参加的主要社团

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

年度荣誉

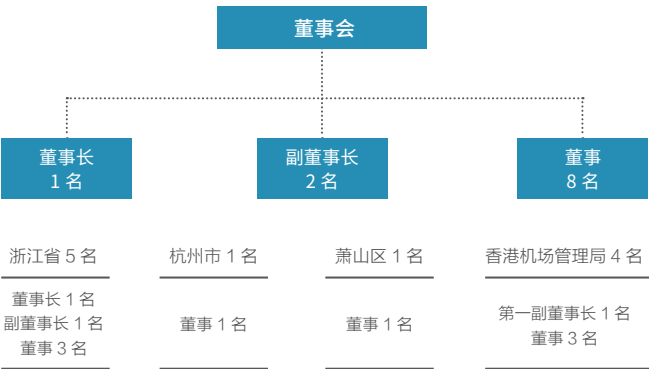
2015 年全国实施卓越绩效模式先进企业特别奖	中国质量协会授予
2015 年度民航华东地区“安康杯”竞赛优胜单位	中国民用航空华东地区管理局授予
2016 年春运工作先进单位	浙江省春运工作领导小组授予
2015 年浙江省卓越绩效模式先进企业	浙江省质量协会授予
浙江省 G20 杭州峰会工作先进集体	中共浙江省委、浙江省人民政府授予
2015 年度全国“安康杯”竞赛优胜单位	中华全国总工会、国家安全生产监督管理总局授予
二十国集团领导人杭州峰会安保贡献突出集体	峰会筹委会安全保卫组授予
G20 峰会民航运输安全保障工作先进集体	中国民用航空局授予
互联网 + 社会服务最佳创新民生机构”	2016 中国“新型智慧城市”峰会
民航华东地区“安康杯”竞赛优胜班组	中国民用航空华东地区管理局授予
2015 年度浙江省巾帼文明岗	浙江省巾帼建功和双学双比活动协调小组办公室授予
民航华东地区管理局先进工会集体	中国民航工会华东地区管理局委员会授予
2015 年度省级青年文明号	浙江省“青年文明号、青年岗位能手”活动组委会授予
2015 年度全国民航五四红旗团支部	中国共产主义青年团全国民航委员会授予
省属企业先进基层党组织	中共浙江省国资委委员会授予
2015 年度省级先进团委	中国共产主义青年团浙江省委员会授予
全国工人先锋号	中华全国总工会授予
G20 峰会交通运输服务保障工作先进集体	浙江省交通运输厅授予
G20 峰会民航运输安全保障工作先进集体	中国民用航空局授予
G20 峰会浙江省青年文明号	浙江省“青年文明号、青年岗位能手”活动组委会授予
第十一届中国青年志愿者优秀组织奖	共青团中央授予

公司治理

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）。

合资公司董事会



按照合资公司章程，董事会会议每季度召开一次。截至 2016 年 12 月 31 日，合资公司董事会共召开会议 39 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。

坚持“三重一大”集体决策制度。全年共召开办公会 13 次，对涉及业务经营工作的 166 个重大事项进行集体研究审议，并充分听取监事会和总法律顾问的意见建议，深入讨论后进行决策。其中对需提交董事会决策的重大事项，严格按《合资公司章程》的规定，按程序提交董事会审议决策，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。

持续完善内控体系。修订完善了企业重大决策、行政、财务、基建、招标和合同等 16 项管理制度，成立了公司外包管理委员会，进一步完善内控体系。审慎推进了贵宾运动俱乐部等问题的处置，研究确定了劳务派遣用工问题解决办法，在符合国家政策要求的大前提下着力降低经营风险。

党风廉政建设

公司认真贯彻落实省委省政府关于全面从严治党、从严治企的要求，认真履行党风廉政建设主体责任和“一岗双责”责任，切实加强企业经营管理，防范资产损失和廉政风险。

支持纪检监察部门加强对招投标等重大经济活动的监督。2016 年，公司纪检监察部门共参与监督各类重大经济活动

276 项，处理招投标项目投诉、质疑 4 起。支持内部审计部门对下属 6 家子公司的年度经营绩效指标考核、财务收支情况、内控管理状况及公务支出公款消费情况进行审计监督，不断提升子公司经营管理和风险防控水平。

加强纪检监察和内部审计组织建设。认真贯彻落实省国资委党委《关于进一步加强新形势下省属企业纪检监察组织建设的意见》和省国资委《进一步加强省属企业内部审计工作的通知》精神，以两块牌子一套班子的形式解决了机场集团和机场公司的纪检监察和内部审计机构设置和人员配备问题。

继续抓好“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。

抓好巡视整改工作落实和监督检查。2016 年 2 月 19 日，省委巡视组向公司党委反馈了专项巡视意见，公司党委高度重视，成立了公司整改工作领导小组，明确了整改任务和完成期限。纪检监察审计部根据任务分工，主要做好了三项工作：一是在下属独立经营公司和模拟法人单位中开展了廉政风险排查及防控工作；二是加强对管理人员办公用房面积超标问题整改工作的检查监督，确保整改任务顺利完成；三是制定出台了《关于公司各单位主要负责人落实党风廉政建设主体责任考核评价和责任追究的实施办法》、《关于公司各单位“一把手”监督管理的暂行办法》、《关于实行廉政谈话制度的暂行办法》及《公司纪检监察工作指引》等四项工作制度，进一步加强制度建设，从源头上预防腐败。

加强廉政教育。为进一步加强廉政教育，订购发放了《习近平关于严明党的纪律和规矩论述摘编》、《中国共产党问责条例》、《中国共产党党内监督条例》等学习资料及《郑义门》、《永远在路上》等廉政教育光盘，要求基层党组织开展集中学习和自学，增强广大党员和各级管理人员的党规党纪意识，守牢廉洁从业的底线。

做好党风廉政建设责任制落实情况考评。为确保党风廉政建设责任制真正落到实处，2016 年年初，公司党委班子成员分别带队，对所属 28 个二级单位落实年度党风廉政建设责任制情况进行了检查考评，并下发检查考评情况通报。

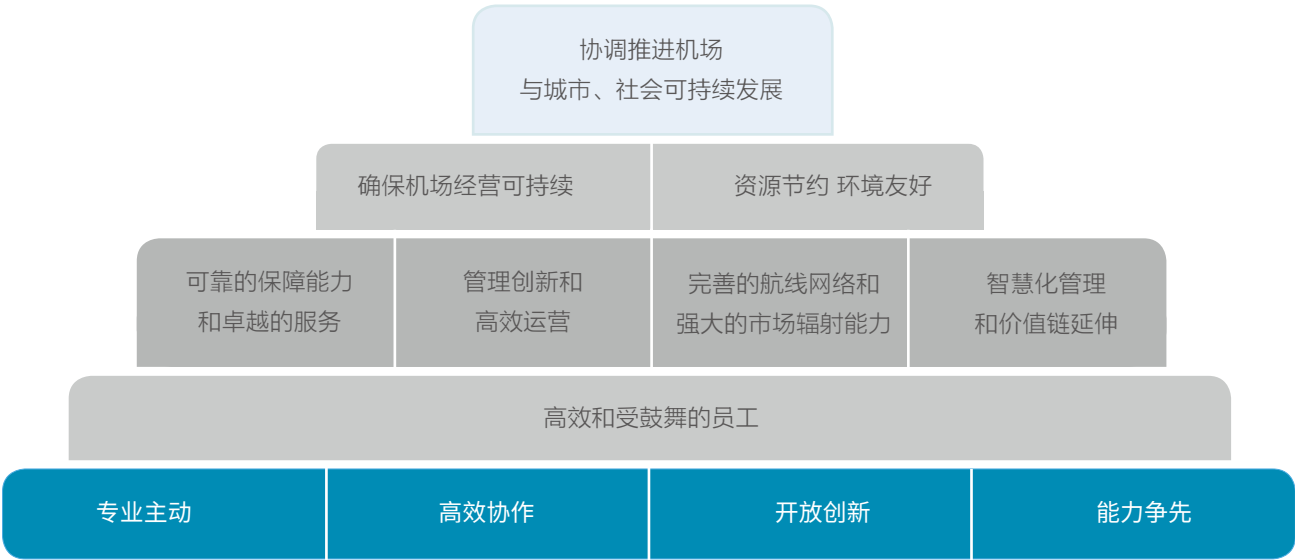
组织开展“廉洁国企”专题教育活动。2016 年 5 月，根据国资委党委的统一部署，在全公司范围开展了“廉洁国企”专题教育活动，以“六个一”活动为重点，并结合“G20 峰会保障”、“两学一做”学习教育活动，引导公司党员职工特别是管理人员坚定理想信念，自觉践行“三严三实”要求，有效防治发生在职工群众身边的不正之风和腐败问题，为公司持续健康发展提供有力保证。



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。

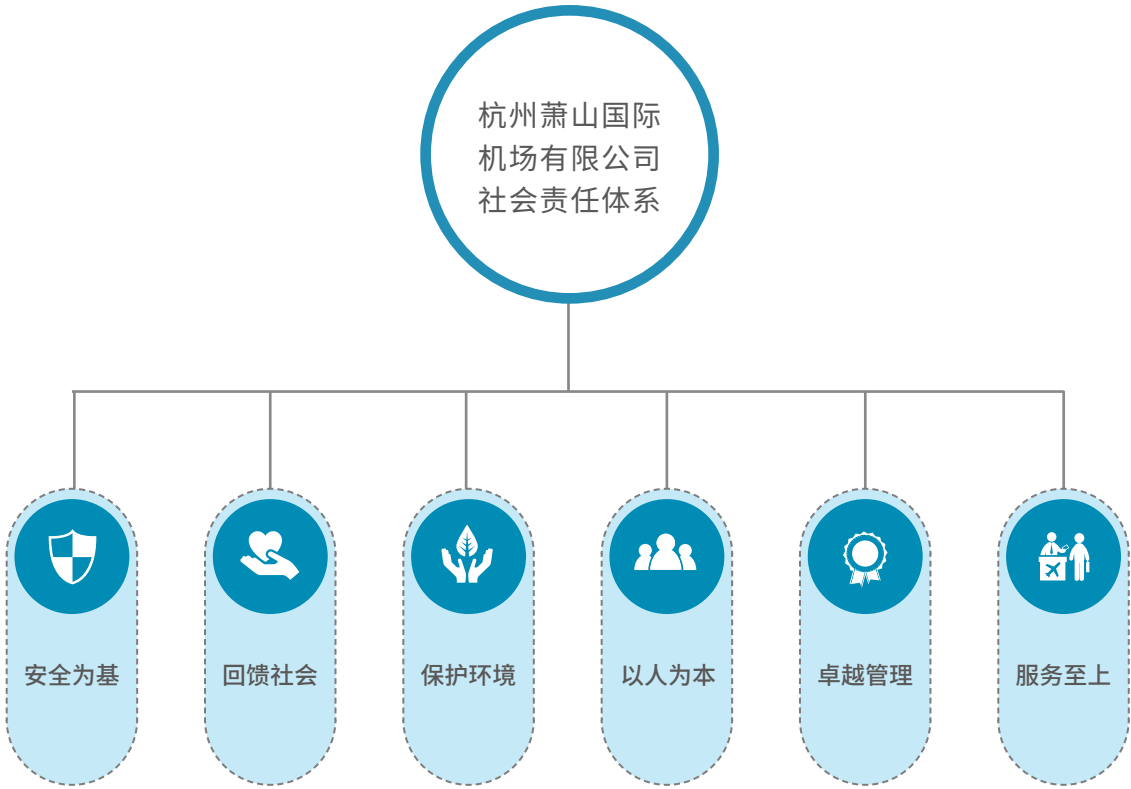
可持续发展战略体系



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	同业者	客户	合作伙伴	员工	社区	NGO	新闻媒体
利益相关者的利益	安全与便利										
●高 ⊕中 ☒低 机场成长											
双赢和共享成长											

利益诉求点	机场建设稳步推进 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	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
-------	--	---	---------------------	---------------------	------------------------------	---	------------------------------------	---	----------------------------	------------------	------------------

沟通方式	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	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
------	---	----------------------------	----------------------	---------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------------	-------------	------------------------

社会责任实践

杭州萧山国际机场正在开创一个可持续发展的新途径，在面对不断变化的客户需求和日益激烈的竞争环境下，更加注重社会责任实践和对环境、消费者、社会的贡献，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。



安全为基
31



服务至上
37



卓越管理
43



以人为本
47



保护环境
53



回馈社会
57



安全为基

2016年,面对新形势和新挑战,以及 G20 峰会安全运行保障这一重要任务,机场公司秉承“规范行为、控制风险、持续安全”的理念,以落实民航局“三基”(抓基层、打基础、苦练基本功)要求为抓手,全面提升安全保障水平,圆满完成 G20 峰会航空运输安全保障任务,机场安全形势总体平稳,实现第 16 个安全年。

01



加大安全投入

90天

对关键监控节点存储时间
扩容升级至 90 天

公司牢牢把握“确保安全”的主线,持续加大安全投入,全面夯实安全基础。积极推进Ⅱ、Ⅲ类项目建设,完成了低能见度程序、北跑道Ⅱ类飞行程序设计 and 精密进近地形图编制工作,5月完成了 06 跑道Ⅱ类校飞,6月17日完成 06 号跑道Ⅱ类运行验证试飞,各项关键指标均符合Ⅱ类运行标准,7月联合浙江空管分局下发机场Ⅱ类低能见度运行程序。对场区范围内的监控设施进行改造,增补机场监控 418 个点位,将机场 195 路视频接入机场主监控系统,对关键监控节点存储时间扩容升级至 90 天,新建围界 10255 米,加装 6.3 公里围界报警系统,购置救护车、巡场车等应急救援设备,手提行李 X 光机、炸药探测器、移动安检车和 X 光机等安防设备。开展了 300 多批次万余人次的峰会保障培训,增招了安检、保安人员 111 名,协调武警增援力量 1200 余人。同时,将新增的 60 名编制全部分解到一线安全保障重要岗位,提升安全裕度。

完成了安全管理系统 PC 端、手机客户端的开发与调试。2016 年 6 月 14 日起,开展安全管理系统上线试运行工作,通过系统上报安全信息,开展内部安全检查,细化风险管控措施,及时发布警示,强化风险管控能力。

优化安全责任体系

No.2

在华东民航系统 2016 年度
安全绩效考核中成绩名列 48
个机场第二名

一是落实机场主体责任,召开 2016 年第一次杭州空港联席会议;召开局场第 18、19 次联席会议,对双方关心的,安全、运行、G20 峰会保障等话题进行了深入讨论。二是落实安全生产责任,根据省政府、民航华东地区管理局下达的 2016 年安全控制指标,结合实际,细化、量化制定了 9 项公司安全控制指标和安全管理指标,自我加压,增加确保 G20 峰会期间机场空防安全指标;与各二级单位签订了《安全责任书》,并逐级分解到各单位、科室、岗位、员工,做到责任到人,任务到岗,措施到位。三是按照《安全绩效考核办法》,兑现了安全目标绩效奖。四是加强上级批示、会议精神的贯彻落实,召开了 10 次安全专题会议,传达安全形势及局方会议精神;3 次专题发文,传达落实国务院安全生产电视电话会议精神,组织全员学习贯彻落实习近平总书记、李克强总理关于安全生产的一系列重要指示、批示精神。

全年机场责任原因不安全事件万架次率为 0.12;在华东民航系统 2016 年度安全绩效考核中成绩名列 48 个机场第二名;在浙江省安全生产委员会 2016 年度安全生产目标管理责任制考核中被评为优秀。



深化安全管理体系

全年开展净空巡查

405 次

全年进行净空核算

30 余起

一是开展深化安全管理体系运行（迎审）专项工作，7 月底制定了工作方案，成立了以公司总经理为组长的领导小组，从调研准备、手册修订、培训学习、预审完善、迎接评审五个阶段深化机场安全管理体系运行，8 月 5 日下午，组织开展了安全管理体系专题培训，组织对公司安全信息管理规定、风险管理程序、安全绩效管理規定、安全监察程序等内容进行修订；二是完善手册，修订了《机场使用手册》、《机场安全信息管理规定》、《杭州萧山国际机场应急救援计划》、《机场大面积航班延误应急处置预案》等，细化了《飞行区外来人员侵入处置程序》、《飞行区野生动物侵入处置程序》，下发了《机坪运行管理规定》及《机坪车辆行驶管理手册》补充规定，制定了杭州萧山国际机场低能见度运行程序。



加强巡查严格控高，确保本场净空安全

机场净空安全是确保航空器进场后飞行安全的前提，公司除完成二期净空处置工作外，还进一步强化日常巡查，全年开展净空巡查 405 次，共发现并处置 10 余处影响机场净空安全的施工现场。一是完善净空巡查程序。制定低小慢等飞行器应急处置预案；在净空巡查中引入轨迹记录仪，建立净空障碍物电子档案，确保早发现早处置。二是主动提供咨询服务。主动协助规划审批部门进行高度核实，确保在审批源头进行把控，全年进行净空核算 30 余起，出具审批规划项目抄送回执单 13 次。

加强安全教育培训

公司注重安全教育培训，通过多种形式的培训和学习提升员工的安全意识和专业技能，不断强化一线安全基础。一是开展安全生产宣传教育活动，深入组织学习习近平总书记关于安全生产系列重要指示批示精神。二是组织学习《反恐怖法》，3 月邀请专家组织队级及以上管理人员进行了反恐怖法的集中培训，并购置《发恐怖法》书籍下发各单位。三是开展了人员上岗资质、培训教育方面的排查、梳理和评估，并结合各自业务特点有针对性的开展整治工作，并结合各部门业务特点进行了多种形式的培训考核。四是 10 月 18 日起，开展为期 2 个月的落实责任规范机坪运行安全工作，分学习培训、风险评估、对标检查三个模块，组织全员学习 2016 年全国机场 37 起典型机坪不安全事件案例，对运行环境、规章标准、车辆设备、人员资质、日常监管进行风险评估，并开展自查自纠、联合检查、隐患整改工作。五是开展安全生产应急预案演练活动，并加强了人员应急预案培训工作。六是开展了“法治民航 安全民航”主题课件竞赛，结合工作特点、G20 峰会保障工作实际及行业内外典型安全事件案例，制作了航空安全宣传教育课件，并参加局方组织的比赛。

开展新版《浙江省安全生产条例》宣贯活动。新修订的《浙江省安全生产条例》已于 2016 年 8 月 1 日正式实施，2016 年 10 月 17 日起，公司开始开展为期一个月的新《条例》学习贯彻专题活动。本次活动通过会议学习、专题讲座、全员培训教育、安全教育日、微信推送、知识竞赛等形式，广泛深入学习贯彻新《条例》，确保将新《条例》精神和要求落到实处。在 9 月份公司安全服务月度例会上，重点学习新《条例》的立法原则和 14 个亮点；通过机场 SMS 系统微信公众号，推送新《条例》全文；10 月 28 日，邀请省安监局专家开展《条例》专题讲座；11 月 10 日 -11 月 20 日，开展微信知识竞答活动，共 3472 人次参加。

组织开展“安康杯”竞赛活动

2016 年继续在公司与安全密切相关的 13 家一线单位中组织开展“安康杯”竞赛活动。全面落实民航局关于“抓基层、打基础、苦练基本功”的要求，同时把峰会期间的各项安全保障任务纳入“安康杯”。各参赛单位紧紧围绕“教育培训强基础，隐患排查保安康”的主题，积极参与和开展了“安全生产月”、“查补安全短板、严保峰会安全”专题行动、省安全生产条例等法律法规的学习培训、“建言献策话提升”、“安全服务金点子”征集、应急预案培训演练等形式多样、内容丰富的安全生产系列活动，广泛宣传持续安全理念，完善安全工作机制，不断提升一线安全业务能力，强化安全工作基础。2016 年公司荣获民航华东地区 and 全国“安康杯”竞赛优胜单位。

加强巡视检查落实

全力做好 FOD 防范

FOD

加强巡视检查，确保 FOD 防范落到实处。道面清洁度是确保航空器正常运行的重要指标，公司加强源头控制和检查力度，全力做好道面 FOD 防范。一是加强清扫力度。在每日人工不间断清扫机坪和每周 3 天在开航前进行分区机械扫的基础上，每周对机坪、机位滑行线附近区域全面清扫 1 次及利用冷吹车对跑道道面进行 1 次全面吹除。二是加强检查力度。落实局方对飞行区道面检查的要求，同时采取每周 1 次局部、每月 1 次全面的跑道徒步检查，每天检查机坪至少 6 次。三是加强科学防范。每日记录 FOD 情况，每月对 FOD 数据进行统计分析，形成 FOD 防范总结并在次月机场 FOD 分析会上公布分析结果和防范要求。

提升应急救援能力



强化应急处突能力，结合公司应急演练计划，有序组织开展并配合各项演练 166 次，并加强了人员应急预案培训工作。2016 年 8 月 9 日，配合公安局开展反爆炸、反砍杀、反冲撞等暴力恐怖袭击演练；2016 年 8 月 19 日，配合警卫局开展警卫线路等演练，通过演练发现问题，不断提升机场应急处突能力。

飞行区道面除冰雪是冬季运行的重点，公司从加强人员资质培训、完善预案等方面入手，扎实做好除冰雪准备工作。年初已完成 2 次道面除冰雪任务。一是加强培训，完善预案。11 月底前完成除冰雪理论培训共 3 次，52 人次；组织应急实战演练，共 2 次，85 人参加；完善《杭州萧山机场冬季除冰雪应急预案》。二是升级设备，提前维保。4 月和 11 月完成 10 辆吹雪车、2 辆撒布车、2 辆摩擦系数车等的维护，检查道面除冰液等应急物资储备情况。

组织开展专项检查，特别是电梯、锅炉、叉车等特种设备及操作人员持证情况，冬季车辆、设备换季保养情况，对检查中发现的问题及时整改，完善特种设备使用规定及应急预案。



共筑机场安全防线

从 6 月 13 日起实施航站楼快速防爆检查，实行防爆检查

100%

强化公共区域治安防控，根据实际情况，及时启动治安反恐等级，巩固拓展“三区六点一卡口”巡逻防控模式和公安武警“联勤、联训、联战”工作机制，完善优化了“一三五处置控制圈”和“四区十一组一卡口”的反恐布警模式，形成机场核心区“1 分钟处置控制圈”。

完善群防群治机制，完善联防自保机制，修订常态化公共区域治安联防工作方案，设立专兼职治安保卫联络员，组织治安巡防人员开展常态化巡逻，机场公安和武警加大巡逻力度，每日开展备勤人员拉练，延长航站楼武警、公安的武装巡逻时间，航站楼机场单位购置反恐防暴自卫装备，提高航站楼公共区域（陆侧）机场员工应对突发事件能力。

加强航站楼防爆检测，制定了《航站楼防爆检查工作方案》，从 6 月 13 日起实施航站楼快速防爆检查，在航站楼出入口设置 8 个防爆检查点，实行 100% 防爆检查。



创新组建安全运行督查组

抽调公司各业务骨干力量 28 人，于 5 月 16 日成立安全运行督查组，每日安排 3-4 人进行 24 小时值班，采取“不打招呼、不听汇报、直奔现场、直达一线”的检查方式，深入航站楼、机坪、变电站、供水站、导航台、信息机房等保障现场，对机场运行安全、航空安保、消防应急、客货运输、网络信息及施工管理的各个环节开展督导检查，对检查发现的问题发放《督办通知单》。



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，不断完善服务设施和服务体系，始终贴近服务对象需求，改善服务工作，对社会公布的 31 项服务承诺 100% 兑现，服务品质持续提升，得到了社会各界的认可。

02



加大设施投入

公司加大基础设施及服务设施的投入，不断提升服务能力和服务品质。

完成基建项目建设。新建 55 万平方米站坪的专用机坪及滑行道、4238.7 平方米专用候机楼，同时实施了迎宾专用道路拓宽及景观提升工程。

完成楼宇美化翻新。一是完成场区建筑物翻新外立面 104455.66 m²，内墙粉刷 11013.52 m²；二是完成 7400m² 蓝色屋面的涂装。

完善配套设施。一是机坪设施方面，更新 T1 廊桥玻璃门 25 扇、T1 要客梯门 10 扇，翻新廊桥 11 座，更换机坪限高杆 4 根，更换 T1 廊桥处标识牌 80 个，整修机坪内岗亭 15 个，机坪内自行车架及防撞杆刷漆 3680 m²，安检道口灯具 45 盏；二是航站楼设施方面，更新改造 T1 航站楼卫生间 4 个，美化更新防撞杆 104 根，立柱刷漆 531.8 m²，墙体粉刷 5730.5 m²，航站楼灯具 7201 只。三是完成了值机 E 岛、T1 航站楼到达出口、航站楼及场区标识标牌等设施改造；新增 10 台饮水机和 200 辆行李手推车，更换 8900 块座椅皮面、20 组圈椅和 13200 平方米地毯，改善旅客候机环境。

新建 **55** 万平方米站坪的
专用机坪及滑行道

新增 **200** 辆行李手推车

更换 **8900** 块座椅皮面



完善服务体系

一是与时俱进，将原 28 项的《机场服务承诺》修订增至 31 条，满足旅客新需求。二是制定了《2016 年机场服务质量提升专项行动方案》及督查计划，组织了年度“服务质量月”、“文明使者”先进事迹宣讲、旅客服务日等活动，促进服务改善。三是发挥好机场服务促进会的作用，用好满意度调查等方式，加强服务质量对外交流与监督。





强化服务能力



5月公司团委成功举办“G20,We are ready!” 英语大赛决赛。

- 公司重视员工业务技能和服务意识提升，重点抓好培训以提升员工服务意识和保障能力。
- 一是公司重视新进员工服务意识培养，在新员工入职前专门设立服务质量培训课程。
 - 二是各单位严格按照服务对象要求，定期开展培训工作，如地服公司定期与国际、地区航空公司交流学习，并邀请相关航空公司派员进行培训。
 - 三是各单位重视员工业务技能培训，定期开展岗位技能比武，如航站楼部每季度开展一次保洁员技能比武，以比代训，通过比武不断提升员工业务技能，提高服务水平。
 - 四是重视重要航班运输保障任务的人员能力培养，在筹备峰会保障工作中，落实培训计划，全面提升队伍素质。



针对峰会保障期间可能出现更为频繁的航空器移位牵引情况，机务部于6月17日组织开展了“航空器长距离移位牵引”技能比武活动。



优化服务质量

ASQ 指标得分持续稳步上升

ASQ

服务质量社会监督员座谈会



- 公司不断创新监管模式，多渠道听取旅客、货主、航空公司等服务对象意见建议，并落实责任部门限期整改，实现 PDCA 循环改进，公司服务质量不断提升，ASQ 指标得分持续稳步上升。
- 一是通过顾客书面意见建议、航空公司满意度调查等方式，收集服务对象意见建议，并责成责任单位限期改进，确保问题得到整改关闭。
 - 二是通过 ASQ 调查、在线调查等方式，分析机场服务薄弱环节，并要求责任单位制定改进措施，不断提升服务质量。
 - 三是通过服务质量社会监督员座谈会等方式向旅客代表反馈机场的服务质量管理工作情况，掌握旅客需求。
 - 四是公司不断加强现场监督管理，继续深入一线跟班作业，系统评估各单位服务质量管理工作情况。
 - 五是开展特殊航空运输服务自查工作，发现个别部门手册更新不及时、各航站楼内残疾人服务柜台及相关标识不全、培训力度不够等问题；开展服务质量提升自查工作，除了航班正常、票务服务、行李运输、餐饮质量四大模块外，增加了员工服务能力模块，以期全方位审视服务质量提升中人的因素。



提升服务品质



加强航班正常性管理。航班正常是一项基础性、长期性和系统性工程，关系到旅客的切身利益。2016 年，机场公司牢牢把握住理念认知、制度设计、能力建设这三个重点，多措并举，内外联动，取得较好成效。通过努力，在航班量增长 8.2%、运行条件未明显改善的情况下，全年杭州机场航班放行正常率达 73.8%，同比提高 13 个百分点。正常率水平超过华东地区机场平均水平。

提升航班运行效率。CDM 系统与本场奥创系统互联正式投运，两个系统互联后，只需在生产系统中直接操作，CDM 系统就会自动同步更新 TOBT，有效提升本场航班运行效率。

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。

织密城市航站楼网络。推进了武林门、桐庐、东阳横店等城市航站楼建设，并与安吉、诸暨等地达成合作意向。

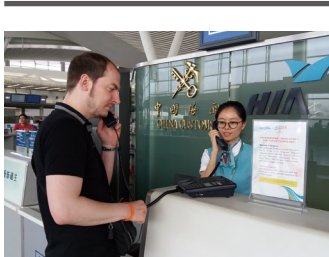
加密地面交通网络。2 条市区新班线、仙居专线及靖江街道公交线陆续开通。协调开通本场链接机场东区的第一趟公共交通 416 路，很大程度上方便机场以东的街道群众的乘机出行，还将逐步形成实质意义上的“环机场 1 小时”交通圈。

加强机场“互联网+”应用。打造“智慧停车场”，增设巴士售票、航班值机等自助化服务，实现办理登记牌、打印行李条、交运行李、领取行李凭证形成全流程一站式自助服务。在航站楼引入电子图书阅读机取代传统的“漂流书亭”，方便旅客阅读。此外还开通自助值机设备补打网上值机旅客登机牌功能，使网上值机旅客在便捷性方面更加受益。联合支付宝打造“口碑机场”，推出“芝麻信用”服务，创新提升旅客体验。

综合交通有新进展。历时两年改建的机场高速公路已恢复通车，连接机场的地铁 1 号线延伸线和 7 号线规划已获批，目前均已动工。

新修订的《杭州萧山国际机场服务承诺》中增加“旅客可以下载杭州机场官方 App，快速、有效地查询到航班信息、大巴、停车场、餐饮、购物等常用信息，通过航站楼地图和航班导乘模块，便捷地找到楼内各种服务设施”。

与市旅委共建全国机场首家文明旅游服务中心，普及文明旅游知识，提升文明旅游意识。



空港百灵新增多语种服务电话



践行服务承诺

旅客满意度调查同比提高

1.5%

航空公司满意度同比提高

3.8%

2016 年，机场 ASQ 得分（4.80 分），同比提高 1.5%，对社会公布的 31 项服务承诺 100% 兑现，航空公司满意度得分（4.66 分）同比提高 3.8%，服务质量稳中有升。全年未发生旅客有效投诉。





卓越管理

公司按照上级关于进一步深化改革的重要精神和自身的改革要求，学习借鉴国际先进机场的管理理念、管理经验和管理方法，不断深化内部改革，提升管理水平和经营绩效，积极推动公司从经营型向管理型转变。

03



深化改革

公司不断深化内部改革，提升管理水平和经营绩效。

持续深化改革。一是加强对子公司董事会（股东会）议题的审核，实现重大事项意见征求电子化运行，进一步规范法人治理结构。二是完成了汉莎食品公司合资续约，并为下一步实施股权多元化预留了空间。三是研究制定“一中心三区域”的组织机构调整方案，探索适合 3000 万量级机场的运行管理模式。四是积极稳妥地推进长龙航空地面服务业务自营、大连航地面服务代理移交等工作，推动本场地面服务业务转型。

市场导向

公司加强各方合作协调，以洲际航线开发为重点，统筹拓展国际国内两个市场，千方百计做大航空主业。

汇聚多方力量，支撑业务发展。一是大力支持基地航空公司发展，引导其加快运力投放、形成规模优势。年内与川航签订了合作备忘录，支持长龙航新增国际客运业务。二是大力清查虚占时刻，抓好航班换季工作，努力提高时刻资源利用率。航班计划执行率同比提高了 1.1 个百分点，经停航班量同比下降 13.5%。三是协调航空公司增加大机型比重。全年机场航班中 D、E 类机型和 C 类中 A321 机型的占比分别提升了 0.8 和 2.7 个百分点；停放过夜飞机日均达 85 架左右（最高达 92 架），同比增加 10 架以上。

抓住洲际龙头，完善航线网络。按照“优化亚洲、加密欧洲、开辟美洲、重返非洲大洋洲”的战略目标，精准把握 G20 峰会机遇，以洲际远程航点开发为龙头，加强统筹，协调推进，

全年共新开旧金山、洛杉矶、温哥华、悉尼等 9 个国际定期航点，为本场通航以来远程航点开辟数量最多、品质最高的一年。在洲际大线的龙头效应带动下，一批南亚和东盟的新航点陆续开辟，亚洲区域的航点布局进一步完善。注重培育国内潜力市场，全年新增了 10 个二、三线城市定期新航点。截至 2016 年底，本场定期航点达 140 个（其中国内 99 个、地区 6 个、国际 35 个），与上年同期相比增加了 9 个，通达性和枢纽化水平进一步提升。

突出业务关键，加快货运发展。一是深化与快递航企的合作，协调增加全货机运力投入。全年全货机航班量和货运量同比分别增长 21% 和 37.4%，分别高于上年 23.7 个和 30.5 个百分点，全货机货运量占比由上年的 35.6% 提升至 42.6%，直接带动货量 20.77 万吨，在货运排名进位中发挥了“主力军”作用。二是加强与各大物流企业和货代对接，想方设法降低机场高速改造和 G20 峰会货机停运的影响，努力争取货源回流，取得较好效果。三是大力发展国际货运。利用新获取的进境食用水生动物指定口岸资质加大进口货源组织力度，及时启用了国际邮件专用通道，完成了货运“经港飞”项目研究和对接。经努力，国际货运量实现了 20.3% 的同比增长。



精细管理

培训了各级管理人员

370 余人次

有效管控成本。一是推进资金集中管理，发行债务融资工具，优化债务结构，降低融资成本。二是厉行节约，减少非刚性支出，全年办公、招待、差旅三项费用同比下降 6%。三是全面推行节能减排，在生产发展、楼宇新增及峰会保障等多重因素影响下，全年单位营业额能耗同比仅微增 0.86%。四是加强设施设备利用，开展峰会设施利用评估，实施了专用机坪改造，将峰会专机楼转型为经营用的迎宾楼。五是通过科技创新、机器换人等手段，全年人均劳动生产率提升 8.5%。

开展对标管理。公司 2016 年制定了全面对标管理活动实施方案，以香港机场为主要标杆，以国内管理优秀机场为辅助标杆，组建了对标管理办公室、选聘了咨询公司，先后培训了各级管理人员 370 余人次，并将选派一批中青年干部赴港挂职学习，实地取经。

科学规划

“十三五”智慧机场规划



一年来，公司根据发展需要，抓住机遇争取各级政府和领导的支持，加大工作力度，使 2016 年成为机场规划和建设工作繁忙、成效显著的一年。

全力推进机场规划编制工作。一是按照 30 平方公里用地范围、终端旅客吞吐量 1 亿人次的目标，加快推进机场总体规划修编。二是完成了“十三五”规划和“十三五”智慧机场规划编制，并启动了宣贯工作，促进规划成果落地。三是做好与周边规划的衔接，并积极向各级政府反映机场发展存在的困难和问题，争取发展空间。

加强基础设施建设。以保障 G20 峰会为契机，投资 10 多亿元进行基础设施新建和改造提升，建成了 4200 多平方米的专用候机楼、55 万平方米的专用机坪及滑行道等。稳步推进了日常项目建设，完成了快件运输枢纽基地配套机坪扩建、综合服务楼项目、武警营房（一期）工程、新建远程停车场、航站楼地下停车场地坪更新改造等项目，按计划推进了桥载设备替代 APU 项目、闻堰导航台新台址申报等工作。

科学组织重大项目前期论证和对接。一是启动新航站楼及交通中心项目前期研究，按照“国际一流”的要求，做好了实施国际征集方案的准备。二是开展了国际货站、B 滑贯通、公共机库选址等项目的前期研究，确定了新建员工宿舍的建设方案。三是启动了 L 滑建设用地置换的谈判工作。



认真开展重大问题专项研究。一是加强机场综合交通体系研究。推动和协助开展了机场与杭州其他铁路枢纽的快线连接研究，配合做好进地铁线位方案研究，并制定了地铁建设期间场内交通过渡方案。二是针对省市领导关心的三跑道建设事宜进行了研究，并借机争取地方对机场发展的支持。三是针对省市提出的国际化提升战略目标以及杭州机场成为长三角核心机场所需条件和扶持政策，启动了机场战略定位提升研究。

对外合作

与省市区政府保持良好的沟通联系，定期报送机场月度、季度生产运输情况简报

加强与地方政府的沟通对接。公司与省市区政府保持良好的沟通联系，定期报送机场月度、季度生产运输情况简报。

积极稳妥推进全省机场资源整合。在前期对省内 7 个营运机场和 2 个筹建机场调研基础上，结合省政府领导对集团整合省内机场资源相关指示要求，与温州、台州、丽水、嘉兴、衢州等地政府及所属机场进行了沟通交流。目前已与丽水市政府及台州市政府达成基本共识，其他机场合作也在加快推进。

进一步建立“互联网+”商业营销体系，加强支付宝口碑平台创建，共同打造“双 12”营销活动，并与腾讯微信支付做好对接推进工作。



以人为本

公司继续深化“人才强企”战略，坚持“让实干的人有回报，让能干的人有舞台”的人才理念，将人才作为创新驱动发展的“第一资源”，依法维护员工合法权益，建立富有竞争力的薪酬福利体系和职业发展通道，不断改善员工福利待遇，激发人才创新动力，为公司的长远发展提供了强大的支撑力。

04

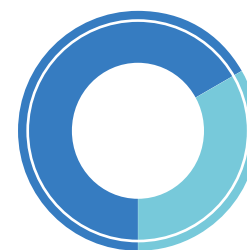


保障员工权益

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

员工性别分布图

截至 2016 年年底，公司共有员工总数 4543 人，其中男员工 3076 人，占 67.71%；女员工 1467 人，占 32.29%。



■ 男性占 67.71%
■ 女性占 32.29%

员工年龄分布图

其中，25 岁以下，751 人，占 16.53%；26-30 岁，1383 人，占 30.44%；31-40 岁，1419 人，占 31.24%；41-50 岁，711 人，占 15.65%；50 岁以上，279 人，占 6.14%。



■ ≤ 25 岁占 16.53%
■ 26-30 岁占 30.44%
■ 31-40 岁占 31.24%
■ 41-50 岁占 15.65%
■ ≥ 51 岁占 6.14%

员工学历分布图

其中，本科及以上学历 1920 人，占 42.26%；大专学历 1883 人，占 41.45%；大专以下 740 人，占 16.29%。



■ 本科及以上学历占 42.26%
■ 大专占 41.45%
■ 大专以下占 16.29%

促进职业发展



制定了 2016 年 G20 峰会培训计划，印发了《峰会常识及外语小手册》，安排了峰会相关知识介绍，大型会议保障经验交流，外交礼仪、服务、化妆、外语等综合类专题培训及部门级外派考察学习、专项培训和安全安保培训等，共完成不同层级不同规模的培训 587 场次，参训人员达 41363 人次。

针对不同类别的员工组织形式各异的培训，为员工搭建良好的成长平台。

加强员工培训。人力部主动对接各单位需求，印发了贯穿全年，门类多、层次高、覆盖广的《杭州萧山国际机场有限公司 2016 年 G20 峰会培训计划》，共开展公司级和部门级各类峰会培训 587 批次，41363 人次受训，培训对象覆盖机场公司员工、劳务派遣工、驻场商家、保洁单位及志愿者等。其中，公司级培训 105 批次，5737 人次参训，主要为峰会相关知识介绍、大型会议保障经验交流、外交礼仪、服务、外语等综合类专题培训；部门级 482 场次，35626 人次参训，主要为预案学习、保障岗位业务技能提升等相关培训。还印发了《峰会常识及外语小手册》，分为峰会介绍、礼仪、机场常用用语（中、英、法、日）等 3 部分，人手一册。同时，人力部协助各单位采取走出去、请进来的方式，到首都、上海等机场、设备生产厂商进行学习，邀请专家来本场分享经验，干部员工保障能力和水平提升明显，经受住了 G20 峰会的考验。

加大干部培训力度。从破解公司发展瓶颈入手，精心组织师资、设计课程，组织了为期 3 天的中层管理人员集中培训，内容包括国内十大机场的管理现状及发展建议、香港机场的管理现状与发展思路、机场对标挖潜实务训练等，组织参观了未来科技城和梦想小镇。部分课程还将三级管理人员纳入。培训结束后，中层管理人员在公司领导的主持下就今后机场的改革和发展进行了分组讨论。



组织开展服务 G20 杭州峰会立功竞赛活动。G20 峰会保障是机场公司 2016 年重大政治任务和重要工作任务，根据上级工会的工作部署，2016 年 3 月初公司工会成立了服务 G20 杭州峰会立功竞赛活动领导小组和办公室，制定并下发了服务 G20 杭州峰会立功竞赛活动方案，确定公司 16 家一线单位参加立功竞赛活动。立功竞赛紧紧围绕公司峰会保障各项中心工作，通过氛围营造、峰会重大项目建设管理、班组建设、岗位练兵、技能比武、提升服务保障、培训演练、合理化建议等 70 余项活动载体，不断提升职工队伍素质，确保一线员工以良好的精神面貌和精湛的业务技能投入峰会保障。工会在公司及基层分工会设计布置了服务 G20 立功竞赛宣传栏，着力做好峰会氛围营造工作。同时加强对服务 G20 立功竞赛活动的检查、督促、指导。2016 年 6 月 14 日，全国总工会副巡视员姜文良，在省市工会领导的陪同下，专程来本场指导 G20 峰会立功竞赛活动，并深入专用候机楼、运行生产指挥中心等基层一线实地考察指导。通过多方共同努力，机场广大干部员工众志成城，圆满完成了峰会保障任务。



加强班组建设。围绕服务 G20 立功竞赛活动，在公司一线单位中继续组织开展“五型班组”创建和女职工“三保”劳动竞赛，提升班组管理水平，提高班组成员整体素质，不断夯实公司管理基础。全年共有 15 个分会的 34 个班组参加公司“五型”和“三保”班组创建活动。参赛班组紧紧围绕峰会保障任务，多形式、多载体组织开展班组活动，全力提升一线职工 G20 杭州峰会综合保障能力和水平。地服、安护、运行等分会纷纷组织班组代表，到东航、国航、厦航等兄弟单位取经。机务、信号、航站楼、易行、物流、停车场等分会以班组为单位组织各类岗位技能培训、结对互帮互学以及班组交流、“5S”建设等活动，提升一线职工的工作效率和作业水平。公司工会适时加强对一线班组走访，掌握了解、督促指导班组建设开展情况，充分发挥一线班组在机场峰会保障和建设发展中的基础作用。

严把上岗资质管控。2016 年，人力部共组织 4 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 639 人参加考试，新发和复训审核上岗证 948 人次，确保员工资质符合岗位要求。其中，为保证峰会期间持证安检人员力量，人力部经多方沟通，在原有每年 5 月、10 月两次职业技能鉴定的基础上，于 3 月、7 月各加开一场初级安检员职业技能鉴定考试专场。

完善薪酬福利

提高员工薪酬水平。制定并实施了调薪方案，合理调整员工薪酬水平，完善了员工薪酬结构，实现了年初提出的人均收入同比增长 10% 的目标，使发展成果惠及员工。

重视职业健康

公司建立了职业健康管理体系，并持续进行提升，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体检。公司严格执行国家相关法律、法规和标准规范，确保各类工程项目中的职业卫生设施齐全完备；加强职业健康教育，增强员工职业健康保护意识；做好职工个人职业卫生防护，按标准配发职业卫生防护用品及个体防护用品，做好外场员工的高温作业防暑降温工作。为特种岗位人员定期进行职业病检查和发放相应的特种岗位补贴，确保员工身心健康。

加强沟通交流

加强民主管理。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。全年共组织员工代表 3 批 127 人次参加公司重大会议，充分保障员工的民主权利。调整了公司劳动争议调解委员会，并指导各子公司建立健全劳动关系协调机制，维护和谐稳定的劳动关系。根据新修订实施的人口生育方面的法律法规，及时调整了公司有关规定，切实保障员工权益。

加强工会组织建设。全年新发展工会会员 5 批次 249 名，入会率 100%。加强工会干部队伍建设，全年组织分工会主席、工会专兼职干部 27 人次参加民航、浙江省总工会干校等业务培训。加强机场集团公司工会建设，目前已办理完成浙江机场集团有限公司工会法人资格证、组织机构代码证、银行账户开户、工会经费上解比例等工作，机场集团工会正式组建并运作。

完善职工维权机制。继续推动公司《集体合同》和《女职工权益保护专项集体合同》的全面履行。在《人口和计划生育法》、《女职工劳动保护特别规定》、《浙江省人口与计划生育条例》等国家、省市法律法规条款相继修订并出台实施后，及时启动公司在生育、福利待遇、奖励政策等方面条款的修订工作，并完成补充合同的签署。此次集体合同有关条款的调整主要包括：女方法定产假期满后，享受 30 天的奖励假；男方享受 15 天护理假；职工婚假在国家法定 3 天基础上增加到 7 天等。补充合同中关于假期调整内容在体现法律规定的同时，更加细化、人性化，它对于进一步保障职工权益，推进公司劳动关系和谐稳定打下了较好的基础。

入会率 **100%**

全年新发展工会会员 5 批次
249 名，入会率 100%

推动公司《集体合同》和《女职工权益保护专项集体合同》的全面履行

关爱员工生活

改善员工工作、生活条件。创新员工服务方式，改善后勤保障条件，在新建综合服务大楼中设置员工办事服务中心、新食堂及文体中心，在机坪增设卫生间并翻新了一批岗亭；继续做好了员工食宿、交通保障和防暑降温、帮扶慰问、医疗互助保险等民生实事。

开展暖心关爱活动。做好浙江省产业工会第二期 2290 名职工参保的大病医疗互助保障和 596 名女职工参加的“民航女职工大病互助金”工作，加大工会补助力度，全力做好为患病职工申请相关补助工作，全年共计赔付 66 人次，赔付金额 259270 元。关心员工的生活，全年继续实施为职工庆贺生日，金秋助学，为职工家庭办理家电维修等；为 921 名员工 14 周岁以下的独生子女发放儿童节爱心礼物和独生子女费；大力推进公司 3 个“妈咪暖心小屋”建设，下拨专项资金添置书刊杂志、设施物品等，解决公司以及候机楼联检、商家在内的生育期女职工的后顾之忧。

加强职工文化建设。不断改善职工文体活动条件和设施，落实好公司新建的 3300 平方米的职工文体活动中心相关工作。加强职工书屋建设，工会拨专款为公司 10 个基层分工会职工书屋购买了书籍等，充实书屋。继续组织公司全体员工参加“我运动、我健康、我快乐”活动，参与并组织了“新春团拜会”、职工读书演讲网上展示、主题征文、机场“峰会”杯足球赛以及“民航人的除夕夜”、“生活美、劳动美”主题摄影作品征集等。在“民航人的除夕夜”主题微摄影赛中，有 13 名职工 15 幅作品获奖，在“生活美、劳动美”摄影大赛中，有 20 名职工 29 幅作品入选。

服务离退休人员。公司积极做好离退休人员的管理和服务工作，提高离退休工作的满意度。一是定期组织开展支部学习教育活动，及时掌握离退休人员的精神和物质需求，确保诉求表达渠道的畅通。二是做好重大节日和日常的慰问，对公司“四老人员”以及患病离退休职工进行了走访慰问。三是加强老年活动室的管理，丰富风筝、书画、钓鱼和文艺四个兴趣小组的活动。

做好帮扶慰问工作。结合机场实际和职工群众需求，继续实施精准有效帮扶。年初全面启动送温暖活动，共筹集送温暖款物总计 13.5 万元。



2016 年 7 月 20 日公司董事长、党委书记王敏深入机场一线高温岗位亲切慰问员工



保护环境

我们建立了完善的环境保护管理制度，全面推行节能减排，保护生态环境，加强环保宣传，努力降低飞机噪声对机场周边居民生活的影响，使机场环境与周边乡镇的建设发展平衡相容，推进城市和机场绿色发展，服务美丽浙江建设。

05



推进节能减排

太阳能发电装机容量

2.3 兆瓦

制定灯具节能改造方案



加强能源管控



完成太阳能光伏建设项目并投入使用。2016年6月21日，本场货站屋面分布式太阳能光伏发电项目通过国家电网杭州市萧山区供电公司验收，顺利投产运行，并接入国家电网。本场也成为浙江首个“绿色机场”，通过光伏电板将清洁的太阳能转为电能，即可供机场使用，也可向国家电网供应。本场光伏发电项目面积2.4万平方米，装机容量2.3兆瓦，预计年发电量为250万度，相比传统的火力发电，合同期内可减少燃煤约31万吨，减少碳排放量约781万吨，减少二氧化硫排放量约23500吨，有效推进城市绿色发展，为G20峰会“美丽杭州”、“绿色机场”建设再添一份力。

进行航站楼前高架桥下及航站楼下穿道灯具节能方案可行性研究，通过对目前该区域的亮灯模式、灯具的使用寿命、光照强度进行分析及测试，制定节能改造方案。

继续加强用电使用管控。公司通过加强能耗巡回检查力度、公共场所空调模式统一设置、规范空调配置标准等措施达到节能减排的目的，尤其是航站楼等重点区域；中央空调的使用，在确保航站楼供冷暖服务质量的前提下，加强内部管理，深挖节能潜力，合理控制机组运行时间。

加强能源管控。制定一系列能源管理规定，逐步建立了杭州萧山国际机场能源管理体系。根据公司提出的“开源节流”的要求，明确和落实年度能源工作目标，制定了更为合理的能耗指标分解方案，与各个二级机构签订了《2016年能源指标分解责任书》，将整个机场的能耗进行层层分解，落实到各能耗使用部门。

推进节能办公。公司重视节能办公理念的宣传，多举措入手，突出抓好节约用电工作，推进节能型机关建设。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。提倡随手关灯、闲时关机，使节能降耗、绿色办公成为工作常态。

消除机场噪音

学习噪音消减技术，采用多项噪音消减措施



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，降低飞机噪声对机场周边居民生活的影响。

保护生态环境

彩色风轮驱鸟



公司高度重视机场及周边生态环境的保护，为了防止对鸟类的射杀，在飞行区跑道南侧安装彩色风轮，风轮通过自然风的带动产生旋转的色波，使鸟类产生恐惧感而远离飞行区域。公司注重三废无害化处理，积极与三废处理承包单位展开合作，有效处理航空垃圾、机场生活垃圾、生活污水，减少环境污染。

航空垃圾处理。公司委托外包单位杭州清心保洁有限公司对航空垃圾进行集中外运、处置及焚烧处理。

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、焚烧。

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。

举行植树活动。为响应低碳环保的号召，公司团委于 3 月 10 日在机场场区内开展了以“我为空港添抹绿 蓝天碧水迎峰会”为主题的植树活动，来自公司各团支部及民航浙江监管局的团员青年代表共 40 余人参加活动，用实际行动美化空港环境，营造绿色生态机场氛围。



共建绿色机场

为营造四季有花、花开四季的机场绿化环境，公司自峰会筹备以来共开展了 8 个绿化改造工程，分别为东区环境整治、5 号路沿线景观提升项目、场区绿化环境整治工程、1 号停车场等区域绿化环境完善工程、场区绿化节点亮化提升工程、场区绿化局部提升工程、杭州萧山国际机场西大门南北围墙两侧整治工程、南道口盆花摆放工程。共计种植乔木 1550 株，灌木 29213.65 m²，地被草皮 85954.75 m²，安装绿化隔离护栏 1400 米，修建丁步路 200 米，景观围墙 150 米，修复侧石 200 米，修补柏油路面 7280 m²。

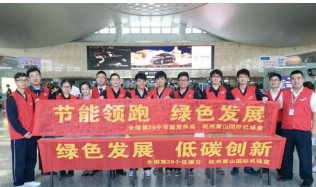
学习绿色机场建设先进经验。2016 年 5 月 25 日 -27 日，参加“机场协会环境保护专业委员会第一次会议”及环境保护专业委员会组织的“绿色机场”分论坛；2016 年 11 月 2 日，参会民航机场能源联合会第三届二次会议，听取国内各大机场节能减排工作情况以及节能减排的经验。

加强环保宣传

公司积极倡导节能减排，2016 年 6 月 12 日至 18 日全国节能减排宣传周期间，公司开展了一系列节能减排宣传活动，提高了旅客和员工的节能环保意识。

在航站楼、机场综合楼等重要区域张贴相关节能周宣传海报，进行全面宣传覆盖；在航站楼公共区域 134 台电视机屏幕滚动播放节能宣传片，在电视机下方刷屏上滚动播放节能减排公益广告。

2016 年 6 月 14 日，公司组织开展了全国第 26 个节能低碳日宣传活动，拉开了 2016 年节能宣传周的序幕。活动以“绿色发展，低碳创新”为主题，通过在 T3 航站楼、一号员工餐厅搭设展台，邀请现场人员在宣传横幅上签字，发放印有节能小窍门的小礼品等形式，吸引旅客、员工共同参与到节能减排的活动中来，进而提高公众的节能减排低碳意识和能力，进一步助力 G20 峰会“绿色机场”建设。



种植乔木

1550 株

种植灌木

29213 m²

种植草皮

85954 m²

134 台

电视机屏幕滚动播放节能宣传片



回馈社会

公司坚持依法纳税，促进社会就业，积极投身于各类社会公益和志愿者活动，真情回馈社会；主动披露各类信息，接受政府监管和社会监督，为建设和谐社会作出应有的贡献。

06



依法纳税

向萧山区国地税缴纳税金约

2.6 亿元

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。2016 年机场公司及下属子公司向萧山区国地税缴纳税金约 2.6 亿元。

促进就业

全年招聘新员工

162 名

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。2016 年，公司及时做好人员招聘和入职工作，全年共组织 15 场，完成了 7 个岗位 162 名人员的招聘工作。

完成重要保障任务



除 G20 杭州峰会、第三届世界互联网大会以外，2016 年公司还以周密的部署、细致的服务，圆满完成了全国“两会”、新兵运输、残奥会浙江健儿航班等多项重要运输保障任务，得到了服务对象的认可。

促进浙江经济发展

全年旅客吞吐量可产生经济效益

572 亿元

提供相关就业岗位

16.74 万个

杭州机场充分发挥机场人流、物流、信息流、资金流聚散地的优势，进一步带动杭州空港新城的发展。不断优化和完善航线网络，持续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。

全年机场范围内各企业向萧山区国地税缴纳税金约 8.4 亿元，同比增长 31%。相关企业和产业还解决了相当一部分当地就业问题。

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 万吨年货物流吞吐量，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 2016 年生产指标，杭州机场旅客吞吐量可产生经济效益 572 亿元，提供相关就业岗位 16.74 万个。

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。

做好结对帮扶工作。公司继续做好庆元 7 个村新一轮（2013-2017 年）扶贫结对帮扶相关工作，加强沟通协调，及时与有关部门对接，完成 2016 年帮扶资金（50 万元）落实，实施了帮扶项目 10 个，帮助发展特色产业基地面积 1020 亩，培训干部 121 人次，帮扶项目受益农户 104 户 221 人。

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

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

制定了《人体捐献器官转运绿色通道保障方案》并保障了多例活体器官转运，完成了残疾人航空运输服务能力评估。

帮助发展特色产业基地面积

1020 亩

受益农户

104 户

公益广告数量超约定比例



志愿者活动

从 3 月中旬开始，公司团委就安排青年志愿者穿上了“真情服务 G20”的红马甲，在候机大厅、安检、值机、行李提取等区域设置流动服务岗位，为旅客提供问询、指引、提拿行李物品等服务；为老、病、残、孕等特殊旅客提供多项温馨服务，并协调机场服务资源通过岗位联动，实现特殊旅客服务的无缝衔接。

在 3·5“学雷锋，树新风”传统活动的基础上，将志愿服务外延推广到春运、3·15 消费者日、安全生产月、服务质量月等各个主题活动以及旅客服务上。特别是在春运的 40 个整天里，百余名青年志愿者参与了专职志愿服务。他们在候机楼的咨询柜台、值机柜台、售票柜台、安检口、电梯口、候车室等地，为旅客出行提供服务，每人每天服务旅客百余次。面对高强度的工作，志愿者们积极主动，毫无怨言，用真心、真诚和真情为旅途中的人们送上了一份贴心的温暖，展示了杭州机场青年员工良好的精神风貌，得到了广大旅客的高度赞扬。2016 年公司及其所属单位参与志愿活动 212 次，服务对象 667700 人次。

开展航班正常性宣传活动。5 月 18 日，公司团委组织的“航班更准点，乘机更顺畅，我们在行动”航班正常性宣传活动在 T3 候机楼举行。活动通过短视频展播、问卷调查及咨询等形式，向旅客宣传航班正常性工作相关知识，如本场提前 10 分钟关舱门的重要性、随身携带和行李托运等相关环节的安检规定等，并通过推广机场 APP，为旅客提供航班信息服务的平台，从而让航班更正常，旅客乘机更顺畅。



全年免费接送老弱病残、无人陪伴儿童、晚到旅客约

4286 人次



与周边居民加强交流和沟通

发放鸟害防范知识宣传资料

1000 余份

公司高度重视与周边村民的交流工作，每年定期走访周边街道和村庄，就机场净空、鸟害防治以及机场围界管理等工作与周边村镇民众进行有针对性的交流和宣传。

开展净空知识宣传。前往周边村镇进行净空知识宣传2次，强调机场周边点禁止燃放烟花、爆竹和放飞低小慢等飞行器。在保障本场空防安全的同时，为周边农户提供了示范性和导向性，一定程度上维护了群众的生产和经济效益，更创造了良好的社会效益。

会议研讨，外部宣贯。召开本场年度鸟防工作会议，分析鸟情发展趋势及重点防范区域，研讨机场及外围驱鸟方案；在周边村镇开展机场鸟害防范知识宣传，发放宣传资料1000余份。

积极做好与超高障碍物所属业主的谈判，峰会前圆满完成二期净空处置工作

二期净空处置圆满完成。在二期噪音处置完毕的基础上，面对超高障碍物种类多、总量大、时间紧迫的状况，机场公司快速启动，主动对接地方和民航管理部门，及时增进与属地政府的沟通，实现良性互动；积极做好与超高障碍物所属业主、农户的谈判，确保在峰会之前完成障碍物拆降工作，最终圆满完成了二期净空处置工作。

及时披露相关信息

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、微信公众号、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。

接受政府监管和社会监督

主动接受政府监管和社会监督，提升运营透明度

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。

公司不断创新监管模式，多渠道听取旅客、货主、航空公司等服务对象意见建议，并落实责任部门限期整改，实现PDCA循环改进，公司服务质量不断提升。

2016年，继续发挥好服务质量社会监督员的作用，通过服务质量社会监督员座谈会等方式向旅客代表反馈机场的服务质量管理工作情况，掌握旅客需求；公司通过服务质量评价监督和考核督查机制，提高自我检查、日常监督、自我完善的能力，确保机场服务质量的提升及服务承诺兑现。



未来展望

2017 年我们将坚持“稳中求进、进中提质”总基调, 围绕“三大平台”建设(把机场集团打造成全省机场集团化发展、全省临空经济发展、全省航空关联产业发展的三大平台) 和“四化”发展主线（提升杭州机场“国际化、枢纽化、智慧化、品质化”水平），夯实安全基础，全面深化改革，着力强创新、谋规划、抓项目、优品质、增效益、破瓶颈，全力以赴打造长三角世界级机场群核心机场、国内区域性航空枢纽及现代化航空城。

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 17 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，强化应急演练，提升应急处置能力。

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国内先进机场，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。

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，使机场环境与周边乡镇的建设发展平衡相容。加强环保宣传，提高员工环保节能意识。

以人为本

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。

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，持续改进服务工作，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。

回馈社会

坚持依法纳税，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	2016
经济绩效	航点总数（个）	121	131	140
	机位数量（个）	111	127	175
	航班起降量（万架次）	21.33	23.21	25.1
	旅客吞吐量（万人次）	2552.59	2835.44	3159.5
	货邮吞吐量（万吨）	39.86	42.49	48.8
	资产总额（亿元）	156.05	163.07	165.95
	所有者权益（亿元）	86.67	91.33	97.94
	营业收入（亿元）	22.92	25.10	26.98
	利润总额（亿元）	0.94	1.83	2.54
	缴纳税金（亿元）	2.1	2.3	2.6
	资产负债率（%）	44.46%	43.99%	40.98%
社会绩效	ASQ 得分	4.66	4.73	4.8
	不安全事件万架次率（%）	0.05	0.043	0.12
	志愿者服务对象数（人次）	456770	536500	667700
	员工培训覆盖率（%）	100	100	100
环境绩效	危险废弃物合法处置比例（%）	100	100	100
	化学品泄漏导致土壤污染次数	0	0	0
	化学品泄漏导致水体污染的次数	0	0	0
	用电量（万度）	7382.1	7380.6	8350
	用水量（万吨）	111.07	122.35	145
	用气量（万立方米）	160.52	136.02	170

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 2016 年度社会责任报告，这是我们发布的第 5 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





心创平台 沟通世界



2016



2015



2014



2013



2012

联系方式

如果您有关于这个报告的任何疑问，请通过以下联系方式联系我们。

地址 中国杭州萧山国际机场
电话 86-571-8666 2999
传真 86-571-8666 2107
网址 www.hzairport.com



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