



杭州萧山国际机场有限公司 2017 社会责任报告



Corporate Social Responsibility Report 2017



报告概况

报告时间	2017 年 1 月 1 日至 2017 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 6 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-CSR4.0）》 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G4） 国际标准化组织（ISO）《社会责任指南：ISO26000》
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	卓越管理	35
		以人为本	39
		保护环境	45
		回馈社会	49
数字 2017	03		
社会责任管理	05	未来展望	53
机场概括	07	履责绩效	54
公司概况	13		
公司治理	17	社会评价	55
可持续发展战略	19	指标对照表	57
社会责任体系	20		
利益相关方	21	报告意见反馈	58
社会责任实践	23		
安全为基	25		
服务至上	29		

领导致辞

各位旅客、朋友：

2017 年是我国历史上具有里程碑意义的一年。党的十九大胜利召开，确立了习近平新时代中国特色社会主义思想的指导地位，开启了决胜全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴的新征程。对杭州萧山国际机场有限公司而言，2017 年同样是精彩非凡的一年。在浙江省委省政府、民航上级和省机场集团的领导下，公司以“四化”（国际化、枢纽化、智慧化、品质化）发展战略为引领，推进了一系列重大工作，办成了许多过去想办而没有办成的大事，成功开启了“后峰会、前亚运”时代的帷幕。

我们高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，全面推进从严治党、从严治企，以党建统领全局发展。2017 年，公司全面贯彻落实党的十九大精神和全国国有企业党建工作会议精神，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，全面加强党的建设，坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导，为公司改革发展提供坚强的政治保证和组织保障。

我们励精图治、奋发图强，实现经营的持续突破。运输生产持续较快发展，客、货、航班量分别达到 3557.04 万人次、58.95 万吨、27.11 万架次，各增长 12.6%、20.8% 和 8.0%，客、货总量稳居全国第十和第六。安全服务再创佳绩，实现了第 17 个安全年，顺利通过了“平安民航”考核及 SMS 效能审核；ASQ 自测得分（4.82 分）同比提高 0.4%，对社会公布的 31 项服务承诺 100% 达标。航班正常性先抑后扬，在机场总体运行环境较 2016 年明显恶化的情况下，全年航班放行正常率为 71.51%，特别是四季度各月均超过 85%，其中 12 月达 91.13%，创下历史新高。

我们发挥企业综合优势，服务浙江经济建设不断取得新成绩。我们坚持诚信合规经营、依法纳税，促进地方就业，支撑区域发展。当前，杭州机场处于“后峰会、前亚运”的黄金战略机遇期。我们根据新的机遇和要求确立了全新的目

标定位，规划目标从“7000 万人次、16 平方公里”提升至“1 亿人次以上、30 平方公里”。我们正在紧锣密鼓地开展机场三期扩建工程，使杭州机场成为规模宏伟、设施先进、换乘便捷的复合式大型综合交通枢纽，更好地保障 2022 年杭州亚运会、匹配国家级临空经济示范区的建设和发展。

我们锐意改革创新，实现国有资产保值增值和企业活力持续提升。我们合理调整组织架构，“区域化管理、专业化支撑”的现代化大机场运行管理模式日趋完善。推进“最多跑一次”改革，完善规章制度和决策机制，管理体系持续改进。全面实施对标管理，大部分对标领域已成功实现对标改善。全年开通了 3 条洲际客运航线、5 条亚洲客运航线和 2 条国际全货机航线，获得进境水果指定口岸资质，24 小时无障碍通关工作稳步推进，与国航、香港货航等的战略合作取得积极进展。全年总营业收入 31.26 亿元，同比增长 16%，净利润达 4.92 亿元，实现了国有资产的增值保值。成立了智慧化建设工作领导小组，开展与阿里巴巴等先进互联网企业的合作，深度拓展“互联网+”和“机器换人”在机场的应用，全力推进智慧机场建设。

我们积极履行社会责任，持续助力脱贫攻坚、区域协调发展和美丽浙江建设。我们积极履行企业公民责任，继续做好结对帮扶工作，支持贫困地区产业发展，带动贫困人口就业，促进区域协调发展；投身公益慈善事业，组织青年志愿者活动，真情回馈社会，与利益相关方共创美好未来。打好“五水共治”攻坚战，整治航站楼视觉污染，提升场区整体环境，积极推进节能减排，打造“绿色机场”。

我们全心全意依靠职工办企业，努力打造忠诚干净担当的高素质员工队伍。我们深化“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，不断完善体制机制，激发人才创新动力，加大青年干部培养选拔力度。加强基层党建工作和班组建设，关心关爱员工、维护员工权益；

弘扬劳模精神，大力培养和造就一支适应企业长远发展、与战略目标相契合的高素质员工队伍，促进企业创新发展、员工全面发展。

展望未来，作为省机场集团挂牌成立后省内“一核心两枢纽六节点”的核心龙头机场，我们一定不负期望

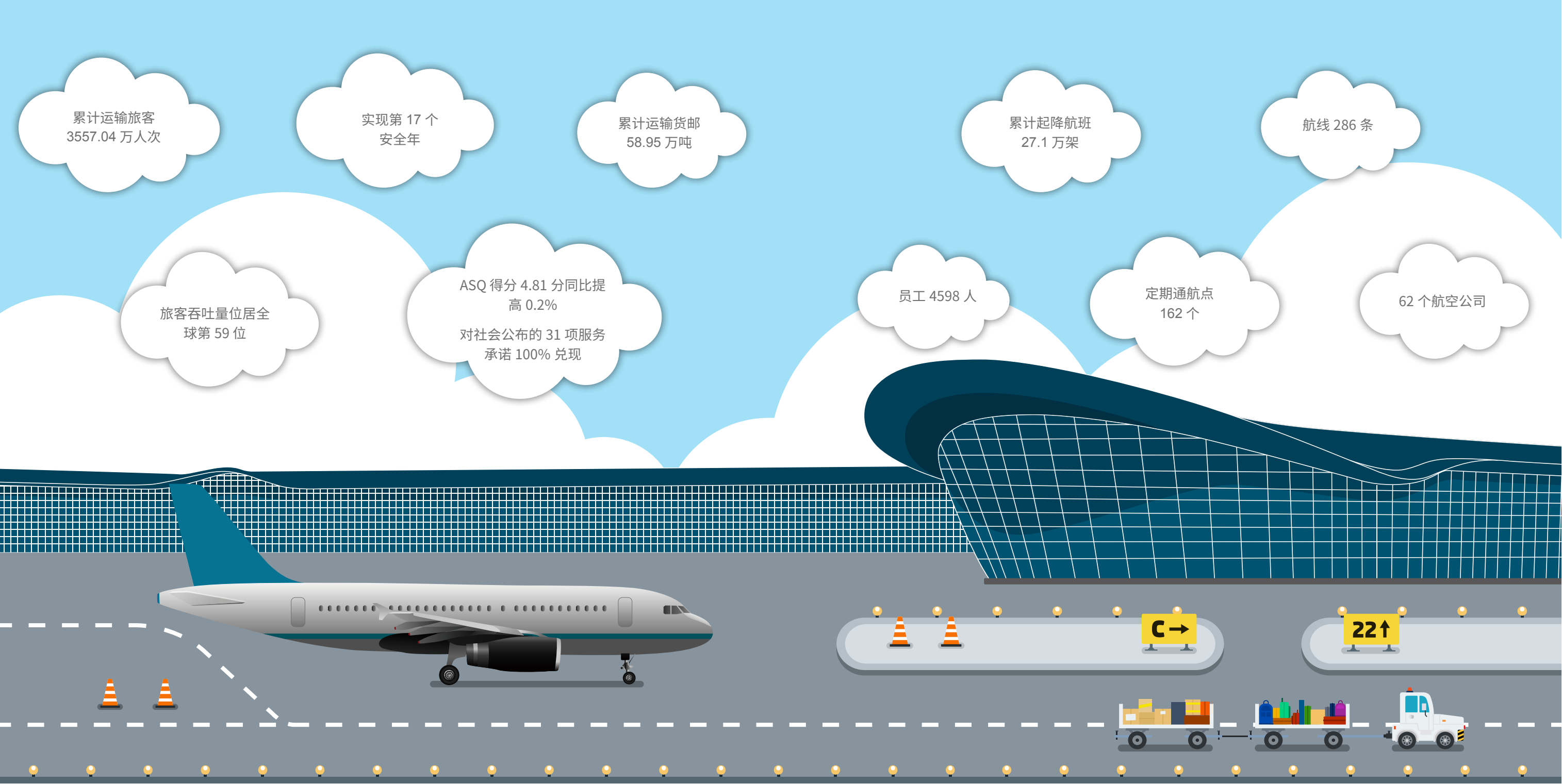
和重托，真正做到“干在实处永无止境，走在前列要谋新篇，勇立潮头方显担当”。进入新时代、迈上新征程的杭州机场，将以新气象、新作为、新担当、新境界，始终牢记时代使命，坚决扛起历史责任，锐意进取、埋头苦干，为实现高质量发展以及民航强省梦、民航强国梦不断奋斗！



杭州萧山国际机场有限公司
董事长、党委书记

数字 2017

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。2017 年，机场年旅客吞吐量突破 3500 万人次。经过 17 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。2017 年是精彩非凡的一年，我们成功开启了“后峰会、前亚运”时代的帷幕，设施规模不断扩大，航线网络不断完善，运输生产稳步攀升，在推进浙江民航强省建设和服务浙江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。

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，2017 年浙江省生产总值 51768 亿元，同比增长 7.8%；人均生产总值 92057 元，增长 6.6%。浙江省是旅游大省，旅游资源非常丰富，素有“鱼米之乡、丝茶之府、文物之邦、旅游胜地”之称。2017 年，全

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	10 平方公里
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	62 家
航线	286 条
航点	162 个

省共接待游客 6.41 亿人次，同比增长 9.63%，其中接待入境游客 1211.7 万人次，同比增长 8.3%。

杭州市是全省政治、经济、科技和文化中心，2017 年全市实现生产总值 12556 亿元，旅游总收入达 3041.34 亿元，人均可支配收入 49832 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。

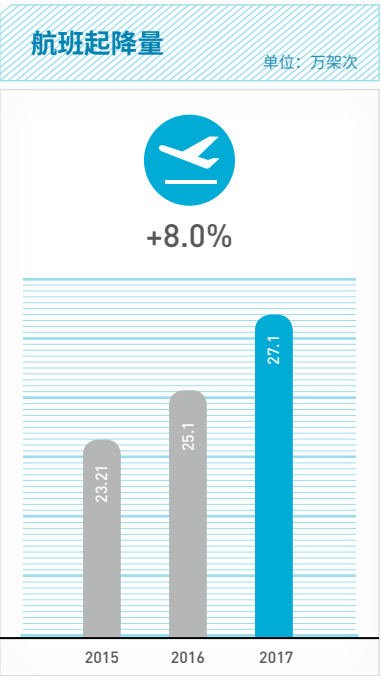
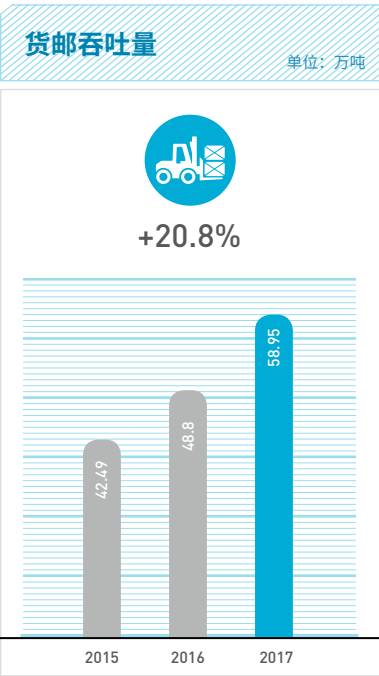
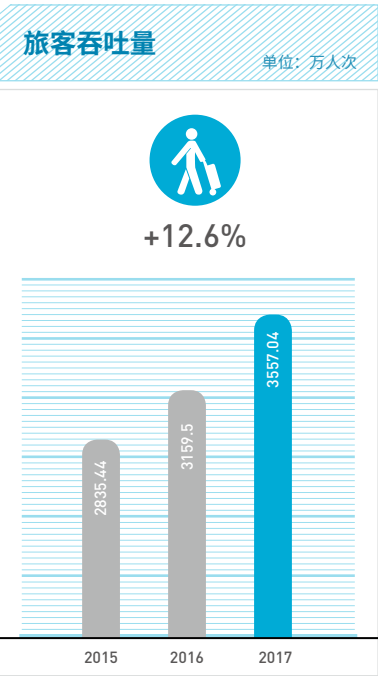
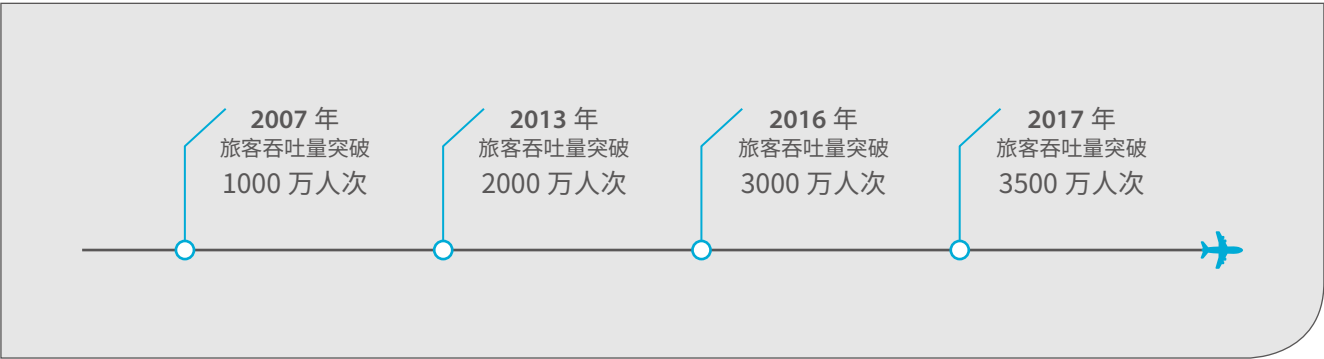
杭州机场依托浙江省内 4 小时公路圈和长三角地区密集的高速公路网，可以方便地通达杭州各城区以及浙北、苏南等地区，中转市场辐射区服务可间接覆盖国内南北沿海各省市的绝大部分地区，客货运输需求充沛，空港经济腹地辐射区域密集，航空市场前景广阔。

行业地位

2017 年，机场全年共完成旅客吞吐量 3557.04 万人次，同比增长 12.6%；货邮吞吐量 58.95 万吨，同比增长 20.8%；航班起降 27.1 万架次，同比增长 8.0%。

2017 年旅客吞吐量突破 3500 万人次，是国内第五大航空口岸、第六大货运机场、第十大客运机场和世界百强机场。

根据国际机场协会（ACI）发布的排名，2017 年杭州机场旅客吞吐量位居全球第 57 位，货邮吞吐量位居全球第 47 位，较 2016 年分别上升 2 位、3 位，再创历史新高。



航空公司、航线及航点

113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、赤峰、南充、北海、邯郸、东营、西昌、稻城、阜阳、长白山、柳州、湛江、黔江、六盘水、甘孜、安顺、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、满洲里、衡阳、汉中、敦煌、日照、嘉峪关、唐山、延安、天水、博鳌、牡丹江、迪庆、佳木斯、邵阳、张家口、库尔勒、张掖、秦皇岛、乌海

6个
地区航点

香港、澳门、台北桃园、台北松山、高雄、台中

43个
国际航点

阿姆斯特丹、巴黎、马德里、里斯本、旧金山、洛杉矶、塞班岛、温哥华、悉尼、墨尔本、多哈、首尔、济州、釜山、清州、东京、大阪、冲绳、札幌、静冈、新加坡、吉隆坡、沙巴、曼谷（素万那普、廊曼）、普吉、清迈、芭提雅、素叻他尼、金边、暹粒、卡里波、宿务、巴厘岛、岷港、芽庄、胡志明市、富国岛、斯里巴加湾、加尔各答、马累、新西伯利亚（货），芝加哥（货）



国内通航城市

国际及地区航点图



2017 年在杭州机场定期运营的航空公司
共 62 家，其中国内 31 家、地区 6 家、国际 25 家

中国国际航空、中国南方航空、中国东方航空、厦门航空、长龙航空、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、吉祥航空、东海航空、七彩贵州航空、北部湾航空、顺丰航空（货）、圆通航空（货）、邮政航空（货）、扬子江航空（货）、龙浩航空（货）

31 家
国内航空公司

荷兰皇家航空、美国联合航空、卡塔尔航空、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、泰国新时代航空、泰国狮子蒙特里航空、越南航空、越南越捷航空、越南捷星太平洋航空、菲律宾亚洲航空、菲鹰航空、新加坡酷航、柬埔寨吴哥航空、柬埔寨百善航空、印度尼西亚狮子航空、印度尼西亚苏拉维加亚航空、马尔代夫国家航空、文莱皇家航空、俄罗斯航星航空（货）、美国阿特拉斯航空（货）

25 家
国际航空公司

港龙航空、香港航空、澳门航空、长荣航空、立荣航空、华信航空

6 家
地区航空公司

162 个航点



2017 年定期航点共 162 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 113 个、地区 6 个、国际 43 个

286 条航线



2017 年定期航线共 286 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 229 条、地区 8 条、国际 49 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%。

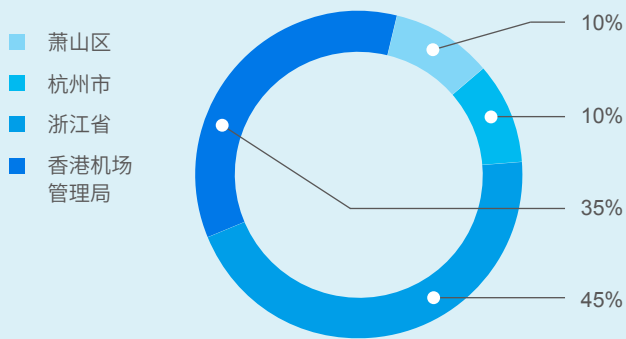
公司目前下属 10 个职能部门、3 个区域管理部门、7 个专业支持部门、6 家经营单位和 1 个三期建设指挥部，现有员工 4598 人。

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	161.22 亿元
营业收入	31.26 亿元
利润	4.88 亿元
资产负债率	33.85%
净资产收益率	4.58%
员工人数	4598 人
联系地址	中国杭州萧山国际机场

股权结构图

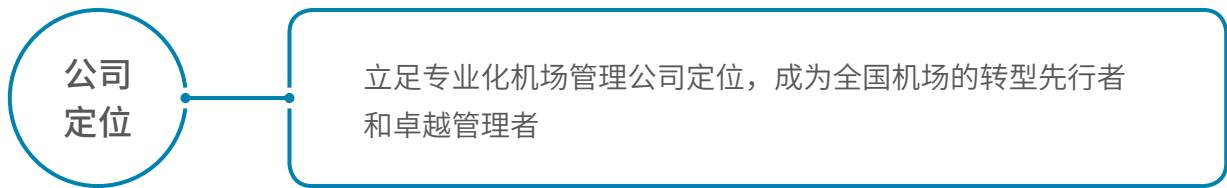


主要业务领域

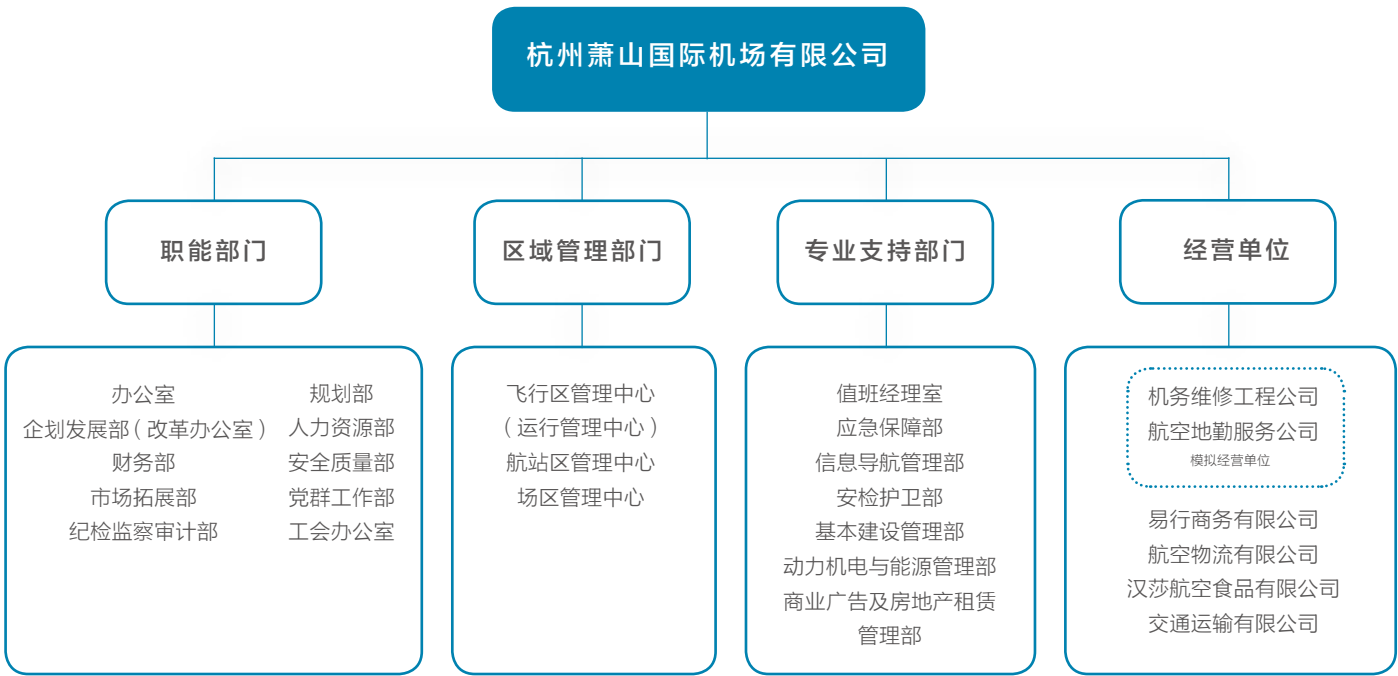


公司定位

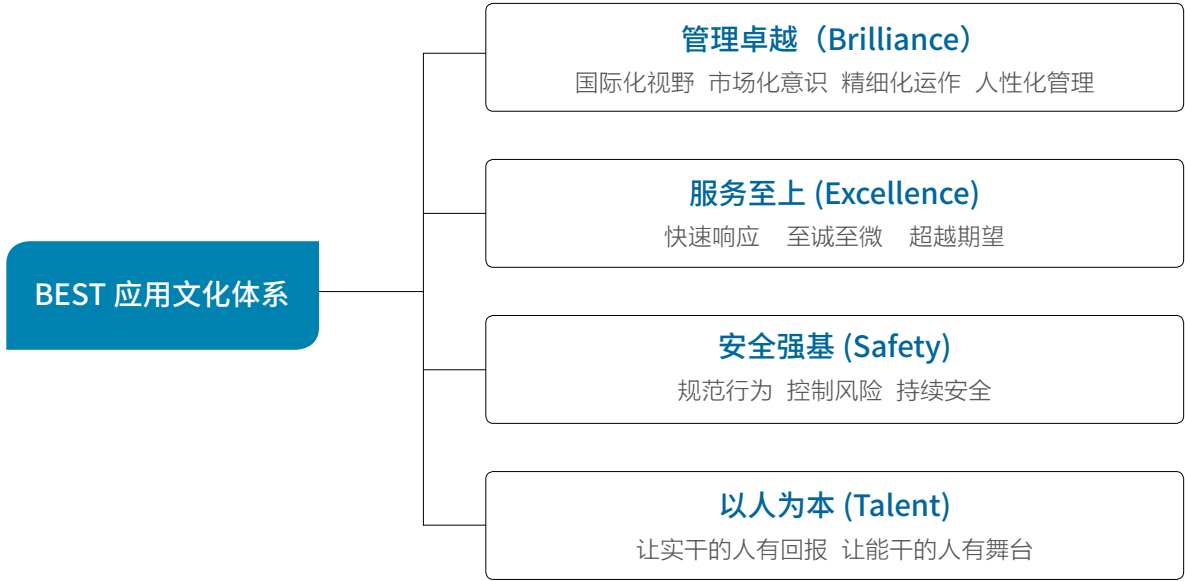
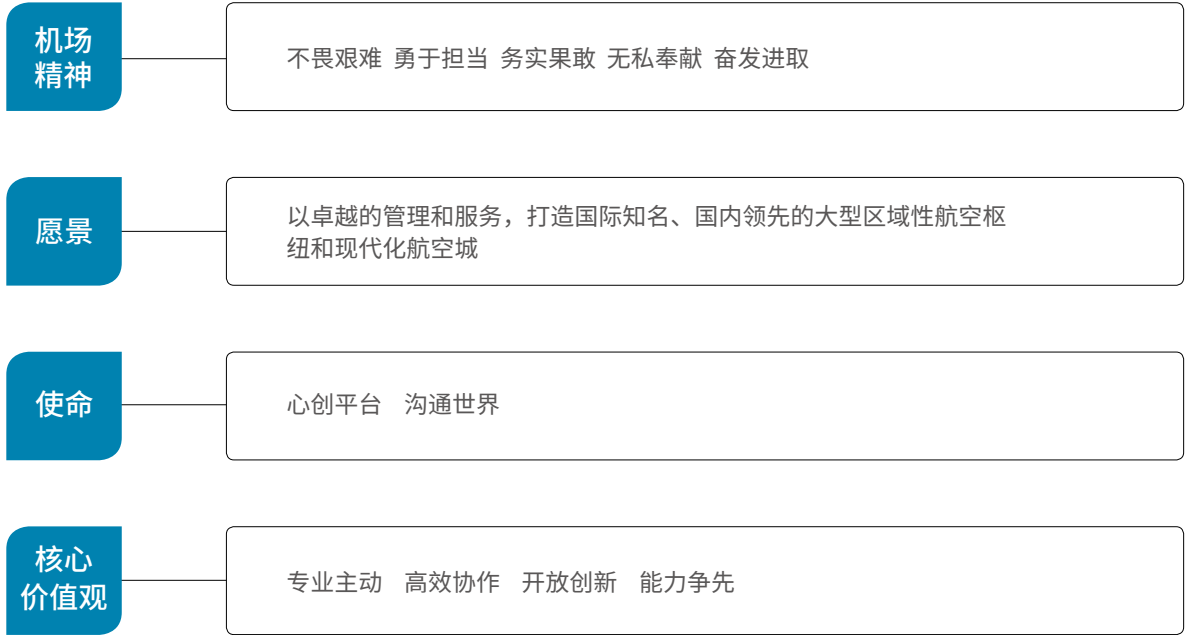
从旅客运输业务量来看，目前杭州机场已初步具备一定的规模效应，随着客货业务的不断增长，机场运营管理的专业化分工要求将更加紧迫。作为机场管理机构，在浙江机场集团的大架构下，结合杭州机场发展及定位，提出杭州萧山国际机场有限公司的定位为：



组织架构



公司使命、价值观



年度荣誉

2017.3	公司被浙江省春运工作领导小组办公室评为 2017 年全省春运工作先进单位
2017.3	公司工会被中国民航工会评为 2017 年“民航人的除夕夜”主题微摄影活动优秀组织奖
2017.4	公司团委被共青团浙江省委评为 2015-2016 年度省级五四红旗团委
2017.3	检护卫部客检一科女子检查组被中国民航工会评为全国民航五一巾帼标兵岗
2017.4	物业管理公司节能减排班组被中华全国总工会评为全国工人先锋号
2017.4	航空物流有限公司团支部被全国民航团委评为全国民航五四红旗团支部
2017.6	航空地面服务公司行李部被交通运输部、公安部、国家安全监管总局、中华全国总工会、共青团中央评为 2017 年春运“情满旅途”活动先进集体
2017.9	航空地面服务公司国内客运部“兰馨”班组、机务维修保障部工程一中心维修分部被共青团浙江省委、浙江省安全生产监督管理局、浙江省“青年文明号、青年岗位能手”活动组委会评为 2016-2017 年度省级青年文明号
2017.10	飞行区管理中心坪安翔班组被中国民航工会评为安全班组“三优”创建活动优秀安全班组
2017.11	飞行区管理中心机场运行控制室班组被中国民航工会评为全国民航最具影响力班组
2017.11	安检护卫部被中共浙江省委、浙江省人民政府评为全省党的十九大维稳安保工作先进集体

参加的主要社团

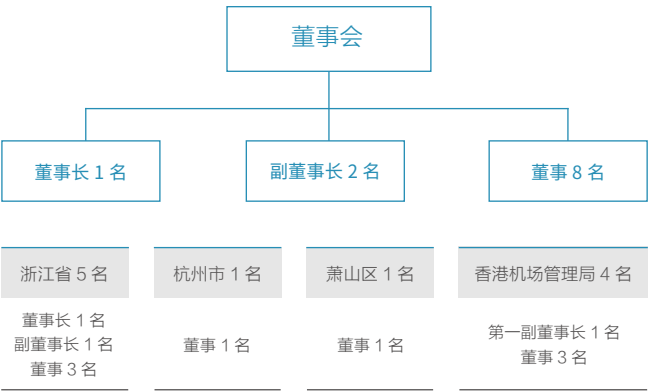
国际机场协会	浙江省服务业联合会
浙江省质量协会	浙江省物流与采购协会
浙江省安全生产协会	浙江省国有资产管理协会
浙江省设备管理协会	中国医药商业协会
中国民用机场协会	浙江医药商业协会

公司治理

董事会

公司董事会设董事长 1 名、副董事长 2 名、董事 8 名。11 名董事中，浙江省委派 5 名（包括董事长、副董事长及 3 名董事），杭州市及萧山区各委派 1 名，香港机场管理局委派 4 名（包括第一副董事长及 3 名董事）。按照公司章程，董事会会议每季度召开一次。截至 2017 年 12 月 31 日，公司董事会共召开会议 43 次。

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，推进各项重大决策合法合规。

推进重大决策管理。公司实行重大决策的法律审查制度，对重大决策或合作项目均邀请公司常年法律顾问全程介入，提出法律意见或出具法律意见书，确保公司重大决策合法合规。

健全规章制度管理。为实现制度化、规范化管理，公司制定了一系列规章制度。同时对重要规章制度实行法律审核，确保出台的规章制度符合国家有关法律法规。

风险控制

加强对重大经济活动的监督。全年始终将监控的重点放在公司设备采购、服务外包、工程建设招投标项目等重大经济的环节上，纪检工作人员全程参与。

加强信息公开工作。充分利用 O A 系统等网络平台，推进信息公开工作，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，督促有关部门及时主动公开信息。对公司领导班子成员职务消费情况也督促有关部门在内网上进行了公示，方便职工群众进行民主监督。

实行重点领域派驻纪检监察员制度。为加强廉政风险防控，公司纪委向今年新成立的招标中心以及各直属子公司派驻了专职的纪检监察员，并制定出台了《派驻纪检监察员管理办法》，加强对派驻纪检监察干部的管理，提高派驻工作质量和成效。

公司全面推行财务预算管理，初步形成一套多层次、多角度的财务预算管理体系，有效掌控成本费用，全面把握公司的总体财务经营状况，财务风险得到有效控制。

公司加强内控管理，积极开展各项审计工作，独立监督和评价各子公司经济活动的真实性和合法性。

党风廉政建设

公司坚持从严治党、从严治企，切实加强廉洁从业教育和作风建设，强化监督执纪问责，着力加强重点领域和关键环节廉洁风险防控，为公司健康发展提供了保障。

认真落实上级要求。积极整改了省纪委专项执纪监督指出的四方面问题，组织开展了违规公款购买消费烟酒问题集中排查整治。

严肃责任追究。在下属食品公司人员涉嫌共同贪污案件作出一审判决后，对涉案人员分别给予开除党籍、解除劳动合同等处分，并妥善处理了涉案款物等遗留问题。全年还按规定处置了 4 名违法违纪的党员。

加强廉洁从业教育。对一些苗头性、倾向性的问题“咬耳朵、扯袖子”，防微杜渐，在重要节假日期间开展正风肃纪检查，确保中央“八项规定”和省委“六个严禁”的要求落到实处。在食品公司案件宣判后，召开了专题警示教育大会。

加强重点领域和关键环节监管。一是公司纪检监察部门全年共参与各类重大经济活动监督工作 357 项、会签经济合同 616 份，及时处理招标过程中出现的异常情况。二是围绕工程建设、设备采购等重点领域开展廉洁风险排查和防控工作，实行重点领域派驻纪检监察员制度。三是加强内部审计监督，完善子公司监事会组织建设，防范经营风险。四是加强信息公开，

方便干部群众进行民主监督。

严格执行“三重一大”决策制度。全年共召开 18 公司办公会议，集体研究审议了涉及经营工作的 225 个重大议题。在决策中，充分听取省机场集团监事会和公司总法律顾问的意见，部分事关重大、情况复杂的议题曾多次上会研究，待条件成熟后决策，严格按照规定将有关议题提交公司党委会及董事会审议，提高了决策的科学性、防范了经营风险。

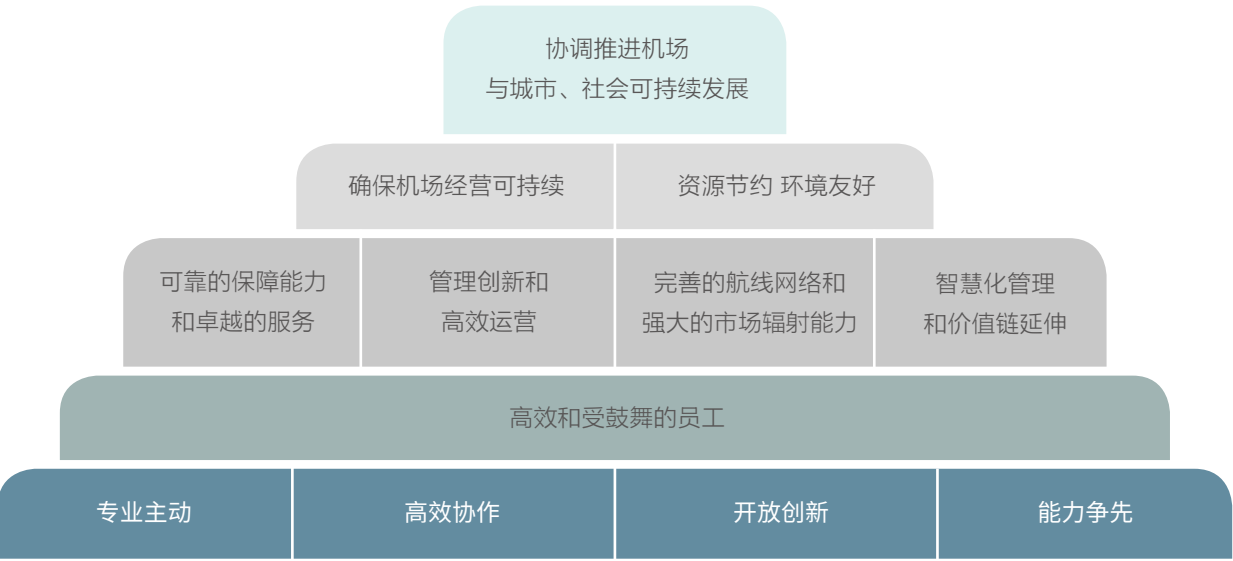


可持续发展战略

公司积极推进绿色机场和可持续发展机场建设，把可持续发展纳入战略目标体系，围绕“专业主动、高效协作、开放创新、能力争先”核心价值观，依靠管理创新和富有创造力的员工，以可靠的保障能力、卓越的服务、智慧化的管理、完善的航线网络和强大的市场辐射能力不断满足客户的需求，通过整合浙江省及杭州市周边资源来构建一条以杭州机场为动力的可持续发展绿色价值链，从而协调推进机场与城市、社会的可持续发展。



可持续发展战略体系



社会责任体系

我们依托可持续发展理念，从安全为基、服务至上、卓越管理、以人为本、保护环境和回馈社会等方面不断践行和完善社会责任体系。



社会责任体系





利益相关方

利益相关方	政府	浙江省国资委	债权人	金融机构	同业者	客户	合作伙伴	员工	社区	NGO	新闻媒体
利益相关者的利益	安全与便利										
机场成长											
双赢和共享成长											

●高 ⊕中 ☒低

关注的议题	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	相关会议 工作汇报 / 统计报表	政策发布 / 相关会议 监督管理 / 指标考核 统计报表 / 信息报送	相关会议 / 工作汇报 信息报送 / 高层会晤	投资者大会 信息报送 / 高层会晤	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 / 公司报 刊杂志	相关会议 / 高层会晤 公司网站及杂志 招投标 / 合同执行	职工大会 / 代表大会 工会 / 劳动合同 厂务公开 / 员工手册 公司网站报刊及杂志 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

杭州萧山国际机场实现了“后峰会、前亚运”时代可持续发展的良好开局，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。





01 安全为基



公司落实四个责任，推进安全能力建设，夯实安全生产基础，管控运行安全风险，巩固安全诚信文化，深入平安民航建设，巩固 G20 峰会安全保障工作成效，重点深化安全管理体系运行，进一步规范安全生产标准化建设，为公司实施机场国际化、枢纽化、智慧化、品质化发展战略夯实基础，实现了第 17 个安全年，并顺利通过了民航局方“平安民航”考核（位列华东地区一类机场并列第一名）。

深化安全责任体系

- 一是落实机场主体责任，召开 2017 年杭州空港联席会议。
- 二是 8 月 25 日，召开第二十次场局联系会议，就双方共同关心的重大会议保障、全省机场资源整合等议题就行了深入探讨。
- 三是召开了“国庆、中秋”双节安全生产工作及平安护航十九大工作部署会、“金砖会晤”备降保障和安全保卫工作临战阶段动员部署会、机场安委会暨反恐工作领导小组会议等专项安全会议，专题部署安全生产工作；
- 四是落实安全生产主体责任，根据省政府、民航华东地区管理局下达的 2017 年安全控制指标，制定了 9 项公司安全控制指标，新增“防止出现重大安全风险”指标，将机场责任原因运行不安全事件万架次率提升为 0.28，确定各单位安全控制指中的责任原因一般事件万架次率和责任原因一类偏差万架次率。1 月，与各二级机构签订了《安全服务责任书》，并逐级分解到各单位、科室、岗位、员工。
- 五是按照《安全绩效考核办法》，对各二级单位 2016 年《安全责任书》指标完成情况进行了安全绩效考核，兑现了安全目标绩效奖。

加强安全能力建设

- 一是巩固峰会成果，进一步完善安全运行督查机制，公司安全运行督查组新增 2 名二级督查员，“一带一路”高峰论坛、“金砖会晤”及十九大期间启动督查组 24 小时值班，对安全生产的各个环节开展督导检查。
- 二是继续开展一线跟班作业，对信导部、保安公司、场区中心、动力部、商业部进行了安全评估工作。
- 三是强化岗位风险管理，全面梳理整理了各岗位危险源，制作岗位风险评估表。
- 四是根据天台火灾、武汉机场机坪电瓶车起火、本场机组原因错滑滑行道、长龙航空飞机非正常位移、国航飞机携带外来物飞行、香港机场机坪起火事件等事件及机场安全形势变化，适时启动风险管理程序，进行原因分析，落实管控措施，共计发布安全预警信息 4 期。



制定了 **9** 项 公司安全控制指标

与各二级机构 签订了《安全服务责任书》，并逐级分解到各单位、科室、岗位、员工

“一带一路”高峰论坛“金砖会晤”及十九大期间启动 **24** 小时值班，对安全生产的各个环节开展督导检查

夯实安全运行基础

一是细化安全工作措施，开展 FOD 徒步拉网排查、空防安全培训教育、新版《民用航空安全检查规则》业务研讨等多项基础性安全工作，制定、修订二级值班人员管理规定、行李分拣区运行管理规定、跑道防侵入管理规定等安全管理文件，全面提升基础安全管理能力。

二是制定 2017 年安全监察工作计划，开展了春节春运、“五一”节前、生产运行自查、行业安全大检查、安全大检查、“中秋国庆”安全生产大检查等综合安全检查，全面梳理公司存在的隐患与风险。

三是根据上级要求及安全形势变化，开展了消防安全隐患和房屋安全隐患大排查大整治、锂电池航空运输整治专项行动、空防安全隐患治理、消防安全大检查、燃气安全隐患排查、杜绝违章违规机坪运行安全整治等专项隐患治理工作。

深化安全管理体系

一是对标局方和国内航空公司的优秀做法，创新性提出了“工作偏差”概念，并制定不安全事件和工作偏差标准，旨在通过对生产组织过程中，违反行业、地方安全规章及机场各级手册，但其程度尚未达到一般事件标准的不安全事件和行为进行严格管控，从而达到控制风险、持续安全的目的。

二是完成机场使用手册第二章安全管理章节及安全信息管理规定、风险管理程序等 15 项安全管理规章、程序的修订、汇编工作，并于 3 月完成了全员培训与宣贯。

三是 5 月 23-26 日，局方 SMS 效能评估组对本场开展了为期四天的 SMS 效能评估，充分肯定了公司安全管理体系建设及运行情况，认为公司 SMS 效能已得到发挥。

加强安全教育培训

公司不断加强安全教育培训，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，巩固诚信安全文化。

一是 3-5 月，以“严守诚信红线，筑牢规章底线”为主题，开展了 241 场 /8378 人次的全员安全宣教工作。二是 6 月，以“全面落实企业安全生产主体责任”为主题，开展了“安全生产月”活动，举行了《网络安全法》宣贯、“安全生产月宣传咨询日”、安全生产知识竞赛、摄影比赛、应急演练、岗位练兵等多项特色活动。三是 12 月 1 日 -7 日，开展了第一个《安全生产法》宣传周活动，举行了《安全生产法》咨询日、知识竞赛、警示教育、安全自查等活动。四是利用讲评会、安全教育日等多种形式，传达党中央、国务院领导对民航安全工作重要批示、指示精神，及省委省政府、民航局重要会议要求，同时开展了鸟害防治、净空管理、网络信息等安全知识的对外宣传。

深入全面开展安全生产大检查，新增 2 名二级管理人员担任专职督查员，并在重要时期启动督查组 24 小时督查。全年发布安全预警信息 4 期，对 5 个部门进行了安全评估。

完成了 15 项安全管理规章、程序的修订、汇编工作，并于 3 月完成了全员培训与宣贯

以“严守诚信红线，筑牢规章底线”为主题，开展了全员安全宣教，健全了安全信息主动报告的减免惩罚机制和信用惩戒机制，加大瞒报、谎报、迟报处罚力度，鼓励员工主动报告安全信息。

提升应急救援能力

公司以首都机场和民航应急预案前沿技术为标杆，协调相关单位有重点、分步骤完成了《杭州萧山国际机场防汛防台应急处置预案》、《杭州萧山国际机场大面积航班延误应急处置预案》、《杭州萧山国际机场冬季除冰雪应急处置预案》、《杭州萧山国际机场多机备降处置预案》等 16 部预案的修订工作。

公司严格执行国家民航局 208 号令中的演练规定，制定并下发《杭州萧山国际有限公司 2017 年度应急演练计划》，将本场的应急演练工作有计划、有序推进，全年共组织各类演练 90 余次。

组织开展“2017 年度航空器应急救援实战演练”

2018 年 12 月 4 日，组织开展了“2017 年度航空器应急救援实战演练”，演练联合浙江长龙航空公司、民航浙江空管分局、省公安厅机场公安局、中航油浙江分公司、驻场武警六中队等单位共同组织实施，内容涵盖航空器空中特情的处置演练、地面应急救援实战演练和残损航空器搬移等三大演练课题，历时一小时，共出动救援人员 600 多名，消防车、救护车等各种救援车辆 80 多辆，民航局方、地方政府、机场公司、兄弟机场领导观摩了演练。通过本次综合性应急救援实战演练，进一步提高机场在应对重大突发事件中的组织协调指挥能力、情报信息处理能力、应急联动作战能力和装备应用能力。



共筑机场安全防线

一是进一步巩固 G20 好的经验、做法，不断完善航站楼出入口常态化防爆检测工作，强化飞行区及隔离区的管理，实行变电站、水站等要害部位 24 小时保安值守，强化机场空防能力。

二是通过细化、落实各单位反恐责任主体，落实责任、明确职责，确保机场整体防控；通过开展空防安全隐患治理、控制区专项整治等工作，堵塞空防安全漏洞，夯实空防安全基础，树立和不断强化各单位安全生产诚信理念和工作机制。

三是严格安保检查标准。对照标准，严格落实新版的《中国民用航空安全检查规则》各项检查措施和程序，做到“防在地面”。

四是深化货邮安保，开展“平安货运”工作，推进货邮安保季度例会制，抓好源头管理，落实“六严”工作，确保货运安保链条管控有力，守住空防安全生命线。

五是强化质量控制，加强内部管控和人员管理，定期开展安保测试、安保检查，针对发现隐患，落实责任单位、整改时限，加强隐患整改闭环管理。

24 小时保安值守

对照标准，严格落实新版的《中国民用航空安全检查规则》各项检查措施和程序，做到“防在地面”

定期开展安保测试、安保检查，针对发现隐患，落实责任单位、整改时限，加强隐患整改闭环管理



02 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，持续完善服务设施和服务体系，强化服务能力，打造服务品牌，对社会公布的 31 项服务承诺 100% 兑现。



改善服务设施

持续改善旅客服务设施，实施了航站楼“厕所革命”、T1 航站楼内庭园改造、T2 航站楼到达行李提取和出租车上客区域环境提升等一批项目。

启用了武林门、桐庐、横店、诸暨、柯桥、上虞、永康等 7 座城市航站楼，推进了临安城市航站楼建设。

完善服务体系

服务水平是服务质量管理的外在表现，公司在历年服务质量管理体系建设的基础上，夯实基础、与时俱进、完善管理。

一是制定分解年度服务品质指标：公司在年度总体目标基础上，进一步明确了 34 个 ASQ 指标、顾客意见建议、服务质量关键指标 (KPI) 等年度目标值，并将指标分解至各责任单位。公司总经理郑向平与各保障、经营单位签订 2017 年度《安全服务责任书》，进一步明确责任。各单位对服务质量指标进行层层分解，进一步落实责任主体，制定有效措施，确保机场服务品质不断提升。

二是根据公司组织机构和职能调整需要，对服务和正常性的绩效考核细则和内容进行修订和完善，修订了绩效考核方案。

三是于 2 月正式印发新版服务承诺，主要对“行李到达”等候时间做了调整，体现本场的诚信意识。

四是在上半年顺利完成 2016 年质量、环境和职业健康安全三体系内、外部审核的基础上，于 11 月继续完成了 2017 年管理体系内审工作，体现了质量管理工作的持续性，进一步强化公司内部管理，确保公司三体系运行适宜、有效和符合性。

进一步明确了 **34** 个 ASQ 指标、顾客意见建议、服务质量关键指标 (KPI) 等年度目标值，并将指标分解至各责任单位



强化服务能力

要使“真情服务”落地生根、结出硕果，就要营造浓厚的“真情服务”氛围，通过内化于信，外化于形的精神感召，使“真情服务”成为提升服务品质的源动力。

一是公司通过开展“规范岗位行为、开展微笑服务”活动，严抓窗口岗位文明用语使用和微笑服务，规范员工行为和仪容仪表，不断夯实杭州机场服务基础，提升机场整体形象，向社会公众展现杭州机场良好精神面貌，为旅客提供温馨的乘机服务。一年来，各部门紧紧围绕活动，有条不紊开展各项活动，机场服务水平有了一定程度提升，获得了航空公司、旅客、上级单位等主要服务对象的认可和赞许，其中“最美浙江人”王川和姚伟等一大批事迹突出的先进典型人物更是被广泛宣传。

二是在传统节日和重要航班保障中，树立以旅客为中心的思维导向，以旅客感受为核心，把广大旅客当作“亲人”、“自家人”；

三是规范特殊航空运输服务，成功开启国内多地联动运输活体器官的先例；

四是充分尊重军人职业、重视和维护军人合法权益，开设军人柜台，向广大军人军属提供更专业的服务。

五是开展各类主题活动，弘扬“工匠”精神、树立标杆。

员工中涌现出“最美浙江人”王川和姚伟等一批先进典型，服务品质得到服务对象的充分认可。

优化服务质量

公司于3月份制定了《2017年“服务质量规范”专项行动实施方案》，开展2017年“服务质量规范”专项行动。主要从规范航班正常保障和航班延误处置工作，建立健全航班正常管理体系；规范行李运输服务，提升旅客出行体验等六个方面开展。根据方案，公司质量管理网络建立、完善常态化监管制度，督促各单位认真落实专项行动的工作部署，制定相应措施；打造服务质量经验交流平台，如地服公司联合国航、厦航、长龙航共同开展“杭州空港地服部门业务合作备忘录签署仪式暨2017年杭州空港地服系统实操技能比赛”，通过对标先进、互相学习，广泛开展共建交流活动，推动本场保障能力和服务质量的持续提升。

6月1日至15日，公司组织了作为2017年“服务质量规范”专项行动系列工作之一的服务质量阶段性督查，督查包括员工行为规范、行李运输服务等12各方面，共发现问题21项。公司领导在督查中要求各部门要始终坚持顾客需求导向，坚守“真情服务”底线要求，为旅客多想一点、多做一点，切实改进服务工作，提升旅客体验。

制定了《2017年“服务质量规范”专项行动实施方案》

始终坚持顾客需求导向，坚守“真情服务”底线要求，为旅客多想一点、多做一点



提升服务品质

一是服务质量管理需要创新方式、方法，激励、鞭策整个服务保障体系改进和提高。公司抓住与香港机场全面合资合作十周年的契机，全面对标香港等先进机场服务管理，细化各单位服务标准，推进统一标准执行，促进各业务板块间高效协同，实现杭州机场服务质量管理的制度化、规范化。同时，积极申请参加 Skytrax 星级机场评审工作，尝试通过新的服务质量评审，查找服务质量短板，制定服务质量提升策略。目前已与国际权威航空服务认证机构 Skytrax 签订协议，正式加入星级机场评审。

二是在服务流程和服务设施创新应用方面，以“互联网+”应用方面为抓手，简化出行，为旅客提供便捷服务。如完善支付宝“杭州机场”生活号功能（包含智慧停车、航班信息服务和智能客服等 8 项功能），实现旅客从家门到舱门的一站式服务。在中国停车网市场研究中心（MRCPO）发布的 2017 年上半年机场停车智能化测评中，杭州机场以 14 分荣膺综合指标第一。7 月 12 日，机场微信扫描值机功能升级后再上线，旅客通过自助选座直接凭二维码电子登机牌进行安检，使“便捷通关”再添一条新途径。9 月底，智能云客服系统成功上线，标志着本场问询业务正式升级到了智能化阶段。

打造服务品牌

一是进一步固化 G20 峰会服务保障经验，持续改善服务质量，各部门将符合实际需求的保障体系、岗位操作规范等应用于日常服务，并在第五届金砖会议、十三届全国学生运动会、中东欧国际文化合作部长会议、第四届世界互联网大会、东部战区新兵航空运输保障等重要航班保障中高标准地完成既定任务，获得了接待单位、嘉宾的肯定。

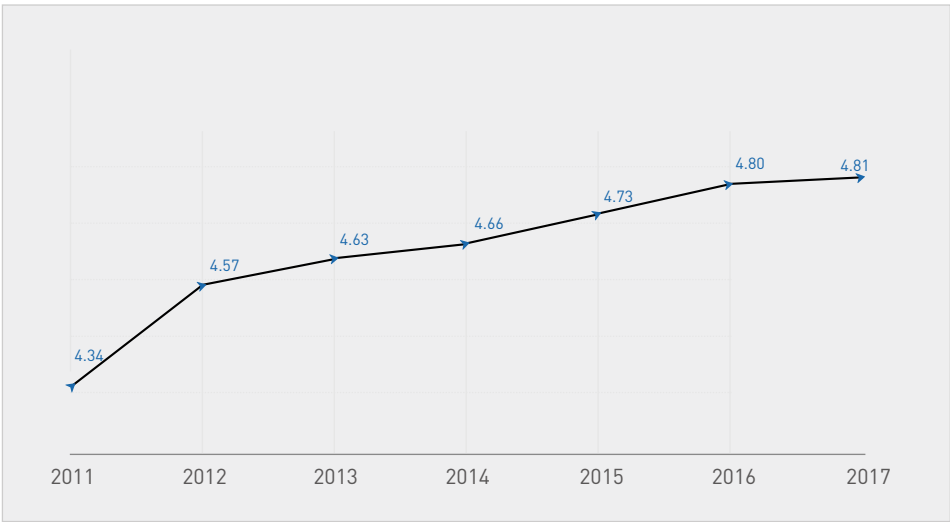
二是推进城市航站楼的建设运营工作，进一步延伸服务链条，使当地旅客享受到优质、便捷、舒适的“一站式”航空服务和“点对点”的交通配套。城市航站楼本身也成为当地综合交通体系中重要的功能配套，树立了机场服务品牌形象。11 月 27 日，杭州机场“上虞航站楼”正式投入使用，这是杭州机场第八座、绍兴地区第三座城市航站楼。

三是在 T1 改造期间保持和提升服务品质。为确保 T1 航站楼改造项目施工期间航站楼前交通顺畅，机场公司多次召开专题会议商讨制定工作方案、加强现场管理和组织协调、加强各种渠道媒介的宣传报道告知社会各界机场交通组织情况，将施工影响到最低。同时，位移了大巴和出租车上客区域，并提高相关设施配套。如 11 月 19 日，本场出租车上客区新增的 LED 亮化灯全部投入使用，不仅改善了旅客候车环境，也美化了出租车上客区。



践行服务承诺

2017 年，公司对社会公布的 31 项服务承诺 100% 达标。ASQ 旅客整体满意度得分 4.81 分；KPI（关键指标）达标率为 99.7%；航空公司满意度得分为 4.67 分。全年未发生旅客有效投诉



31 项服务承诺
100% 达标

ASQ | **4.81 分**



03 卓越管理

公司坚持创新驱动，改进管理制度，全面深化改革向纵深推进；坚持市场导向，全力推进智慧机场建设，全面实施对标管理，学习借鉴国际先进机场的管理理念、管理经验和 管理方法，提高自身的管理素质和水平，推进改革转型不断深入。

深化改革

调整完善组织架构。一是按照“区域化管理、专业化支撑”的现代化大机场运行管理模式，成立飞行区、航站区和场区三大区域管理中心，设立招标中心、财务共享中心和后勤服务中心，组建了动力部、商业部。二是组建三期指挥部，落实三期工程筹建工作。三是持续实践法人化改革，整合组建机务维修工程公司和航空地勤服务公司，研究实施独立核算。四是在萧山区支持下，成立了具备场区综合执法权的机场秩序管理委员会，同步组建场区秩序巡查中队。五是推进下属浙江航空开发总公司的公司制改制。

改进管理制度。一是推进“最多跑一次”改革，公司内部 80 项需审批事项基本实现只跑一次甚至不跑。二是将党建写入公司章程，在 3 个党员人数多的基层单位设立党委。三是修订了公司《贯彻落实“三重一大”决策制度实施办法》等规章制度，完善决策机制。

积极推进业务外包和航空公司自营。进一步梳理业务外包范围，修订公司《外包管理规定》，完成行李打包、桥载设备操作维保、飞行区围界巡视等业务外包，深化机场停车业务经营模式研究。继续推进长龙、顺丰等航空公司地面服务业务自营。

市场导向

公司加强各方协调，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。

进一步完善和稳固航线网络。2017 年开通了 3 条洲际客运航线、5 条亚洲客运航线和 2 条国际全货机航线，获得进境水果指定口岸资质，省市区政府新开国际航线专项资金总额提高了三分之二，24 小时无障碍通关工作稳步推进，与国航、香港货航等的战略合作取得积极进展。

加强与航空公司合作，优化航线航班结构。认真做好地面服务代理协议的洽谈和签署工作，组织好现场考察与航班保障对接会。利用 G20 峰会红利，邀请上海机场外航协会前来本场进行业务交流，确保与航空公司充分对接，了解保障要求。同时积极引入新航空公司加盟本场运营；协调航空公司增加大机型投入，提升干线运行品质。

提升口岸综合保障能力。积极配合省海港委组织的杭州航空口岸能力建设问题专题调研，形成《关于航空口岸专题调研情况的报告》；配合省口岸办落实杭州航空口岸 24 小时无障碍通关保障措施。

调整完善组织架构

改进管理制度 **80** 项
基本实现“最多跑一次”改革

开通

- **3** 条洲际客运航线
- **5** 条亚洲客运航线
- **2** 条国际全货机航线

24 小时无障碍通关
工作稳步推进

92

对标课题

88

课题结题

大部分对标领域已成功实现对标改善

基本形成远期“30 平方公里、1 亿人次”发展规划

开展重大问题专项研究

➢ 加强综合交通体系研究

➢ 三跑道建设研究

➢ 启动战略定位提升研究

对标管理

一是确立了以香港机场为主要标杆、以国内管理优秀机场为辅助标杆、由易到难逐步深入的总体对标管理工作思路，建立起对标管理领导小组、工作组、课题组三级组织管理体系。

二是制定《对标管理运行办法》，建立课题分类分级管理制度，将对标管理列入部门绩效考核，建立对标工作月报制度，推动对标任务落实。

三是发动各单位深入挖掘管理短板，选择标杆，确定了 92 个对标课题，并全力推进实施，全年有 88 个课题顺利结题。

四是聘请专业咨询机构协助开展对标管理前期工作，并通过多种途径提供支撑、加强宣传、营造氛围，促进对标工作科学开展。经过近一年的努力，大部分对标领域已成功实现对标改善。

发展规划

2017 年，公司着力推进重大规划，引领长远发展。

深入推进新一轮总规修编，提出了 3 组(5 条)远距离跑道构型方案，基本形成了远期“30 平方公里、1 亿人次”发展规划。

完成新建航站楼和综合交通中心国际方案征集，项目可行性研究报告编制工作已经启动。

综合交通建设规划取得突破性进展，实现里程碑式跨越，高铁进机场获得省、市领导支持，已列入相关规划；杭州市还将建设一条连接西站（规划）、东站、机场三大交通枢纽的轨道快线，杭州机场未来将成为华东乃至全国最方便的综合交通中心。

聘请专业单位编制了《浙江省航空运输网络布局研究和杭州萧山国际机场航线网络规划》，科学布局航线网络。

启动了新一轮货运规划修编。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，配合做好进场地铁线位方案研究，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。



智慧机场

2017 年，公司以《“十三五”智慧机场规划》为引领，加强对大数据、云计算、移动互联等先进信息的综合运用，全力推进智慧机场建设。

加强组织领导。成立了智慧化建设工作领导小组，完善组织架构，明确有关部门职责定位，统筹规划和系统推进机场信息化发展，为后续工作打下良好基础。

开展与先进互联网企业的合作。与阿里巴巴集团就智慧出行、物流运输、运行管理等领域及阿里云和大数据应用方面的合作进行了深入接洽，与阿里巴巴、蚂蚁金服签订了三方战略合作框架协议，携手打造全球最具科技感的智慧机场，共同建设的航站楼科技体验馆已投用。同时与中航信、华为等企业就智慧机场建设进行了探讨交流。

深度拓展“互联网+ 联和“机器换人”在机场的应用。一是引进安检通道人脸识别系统、自助登机门、自助行李托运、自助行程单打印机、智能手推车等设施设备，旅客自助出行率从 1 月的 20.3% 提升到 12 月的 43.9%。二是开发智能云客服系统，将机场微信公众号、支付宝、APP 等移动平台上的问询功能集中整合，提供全流程掌上服务。三是利用社会资源完成停车系统升级，基本建成停车智能支付体系，并推进智能引导、智能环境和智能数据开发，打造智慧停车场。四是上线微信企业号“杭州机场微门户”，实现管理应用的移动化、便捷化。五是升级改造生产核心系统、货运信息系统等生产和管理系统，实施Ⅱ、Ⅲ类运行项目二阶段、南跑道仪表着陆系统更新等项目。

阿里巴巴、蚂蚁金服签订了三方战略合作框架协议，携手打造全球最具科技感的智慧机场

引进安检通道人脸识别系统、自助登机门、自助行李托运、自助行程单打印机、智能手推车等设施设备，旅客自助出行率从 1 月的 20.3% 提升到 12 月的 43.9%



04 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，依法维护员工合法权益，改善员工福利待遇，不断完善体制机制，激发人才创新动力，大力培养和造就一支适应企业长远发展、与战略目标相契合的高素质员工队伍，促进员工全面发展。



保障员工权益

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

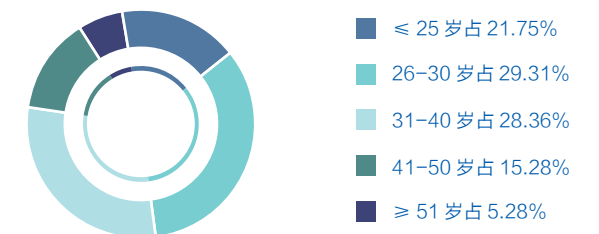
员工性别分布图

截至 2017 年年底，公司共有员工 4598 人，其中男员工 3091 人，占 67.22%；女员工 1507 人，占 32.78%。



员工年龄分布图

25 岁 以 下 628 人，占 13.66%；26-30 岁，1359 人，占 29.56%；31-40 岁，1549 人，占 33.69%；41-50 岁，770 人，占 16.75%；50 岁以上，292 人，占 6.35%。



员工学历分布图

本科及以上学历 1971 人，占 42.87%；大专学历 1732 人，占 37.67%；大专以下 895 人，占 19.46%。



促进职业发展

根据公司人才发展规划的要求，按部署推进培训工作，针对不同类别的员工组织形式多样的培训，为员工搭建良好的成长平台。

持续加强员工培训。一是加强与香港机场的交流学习，开阔视野、拓展思路，通过与香港机管局签署培训合作协议，搭建良好的交流平台：2017 年共选送 2 批共 29 名优秀管理人员和业务骨干赴港对标学习，同时选送 3 名业务骨干赴港参加航空运输国际课程。12 月，作为具备丰富国际化机场安防保障经验的先进代表，香港机场保安公司专程来杭与公司安护部进行了安检工作交流和现场观摩，双方就国际化大机场安检人员管理和设施设备提升等内容进行了共同探讨。二是组织了中层管理人员的集训，同时针对三级管理人员、培训生、班组长与业务骨干等开展多层次、差异化的培训。三是抓好岗位资质培训，严把上岗关。组织了 3 次民航特有种华东地区杭州考点技能鉴定工作，组织好全年危险品资质培训工作，同时与兄弟单位进行授课交流。全年接待 3 家国内机场的交流学习，派遣 2 批次管理人员外出讲课。四是继续做好新一届培训生的轮岗培养工作。

加强班组建设。继续组织开展“五型班组”创建和女职工“三保”劳动竞赛，深入推进班组建设。公司一线保障、经营单位分别成立了相应工作小组，根据公司的工作部署和要求，从实际出发，制定了本单位班组创建活动的实施方案和措施，组织一线班组参加班组创建活动。组织航空地面服务公司廊桥服务 B 队班组长参加省妇联组织的 2017 年度省级巾帼建功岗负责人培训；选派飞行区、配载等单位优秀班组代表，参加第二届全国民航班组建设表彰暨经验交流电视电话会以及省部属企事业工会班组建设现场交流等活动。加强班组间的学习交流，强基固本，公司飞行区“航空器精准拖曳操作法、配载“建明撤离法”、安检护卫部“陈燕人身安全检査操作法”分别被评为浙江省省部属企事业先进职业操作法。



2017 年，位于机场综合服务楼的培训教室投入使用，培训教室由原来的 5 间扩大为 10 间，最多可同时容纳 560 人培训。



优化薪酬福利

合理增加员工薪酬。根据公司经营状况，调整了员工薪酬水平，满足员工对美好生活的追求。

完成年度薪酬调整相关工作。一是完成在册人员的企业年金审核及退休人员补贴调整。二是切实提高员工的收入水平，让员工共享公司发展成果，完成公司员工和劳务派遣员工调薪工作。三是本着向一线重点岗位倾斜的原则，落实公司员工和劳务派遣员工的加班超时费发放工作。

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器具及个体防护用品，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。

根据公司工作要求，积极协调相关部门，做好“送清凉”相关工作，随同公司领导 8 批次深入地服、安护等 17 家机坪露天作业一线单位开展“送清凉”，将 1376 份慰问礼包送至高温作业岗位员工手中；结合一线岗位的实际和职工需求，5 批次发放矿泉水、盐汽水等防暑饮品；同时还根据高温作业岗位的实际需求，为一线部门添置了冰箱、遮阳板等防暑设施设备。



加强沟通交流

加强民主管理。切实保障员工民主权利。充分发挥职代会的作用，全年共组织职工代表 500 多人次参加公司重大会议、活动，凡是涉及职工切身利益的重要事项都提交职代会讨论审议，把民主管理落到实处，充分保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。

做好会员发展工作，上半年分 3 批次新发展会员 162 名，入会率 100%。高度关注员工劳动关系，做好公司 84 名离职员工的访谈工作。

年初公司女工委组织召开了庆“三八”女工工作座谈会，传达上级工会会议精神，部署工作任务，认真听取与会女工代表的意见和建议。

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。

关爱员工生活

为员工办好实事。启用了新的员工食堂，增设员工平价洗车场；帮助多名劳务派遣工解决了子女就近入学问题。

继续组织实施好为全体职工庆贺生日、为职工家庭办理家电统保，职工大病医疗互助以及女职工大病互助、金秋助学等工作。全力做好为患病职工申请相关补助工作，为 11 名职工子女申请发放助学金，帮助多名劳务派遣工解决子女就近入学问题。按工会经费使用原则，逢年过节为公司广大职工精心挑选节日慰问品，送上组织的关爱。儿童节前夕，为公司 854 名员工 14 周岁以下的独生子女发放了爱心礼物和独生子女父母奖励费。积极推荐组织机务、信导、飞行区、应急等部门 7 名青年职工参加省部属企事业工会组织的“青春同行”活动，拓展青年职工的交流平台。

加强职工文化建设。顺利完成公司新建的 3300 平方米的职工文体中心启用，据统计，全年文体中心共接待机场公司及驻场兄弟单位员工达 4617 批次，活动人数达万余人。与公司团委联合举办新春团拜会，营造欢乐祥和的文化氛围。组织承办了有机场公司、长龙航空、国航、东航、厦航、空管分局、中航油、机场公安局 8 家单位参加的 2017 年全国民航职工文化体育节杭州片区篮球比赛。组织职工积极参加全国民航工会举办的“民航人的除夕夜”职工微摄影活动，公司工会荣获优秀组织奖。根据浙江省总工会统一部署，积极组织 and 动员员工参加了“中国梦·劳动美——喜迎党的十九大”全省职工系列文体活动，期间共选送摄影作品 51 幅、微影视作品 6 部、书画作品 13 幅。其中飞行区运行控制室黄斌杰、冯翔等人创作的微影视作品《我们是杭州机场的大脑》、《机场夜航人》分别荣获

省首届“中国梦·劳动美”职工微影视大赛银奖和优秀作品奖；公司工会办公室洪全跃创作的摄影作品《搏之风采》荣获浙江省“中国梦·劳动美”职工摄影大赛三等奖。同时，还选送了 3 部微影视作品参加了全国职工“文润同心·画面故事”大赛活动；以及组队参加了“中国梦劳动美”“宝骏汽车杯”第四届全国职工围棋大赛和浙江省首届职工“浙商银行”杯八人制足球赛。三季度组织公司全体职工开展“我运动、我健康、我快乐”活动。四季度组织公司全体职工开展“爱国电影观赏季——喜迎党的十九大”和影评征文活动。

关爱离退休人员生活。一是认真组织落实支部例会及学习教育活动，及时传达公司改革发展情况及重大会议精神。二是精心组织全体离退休人员开展各类丰富多彩的活动，如赴宁波奉化开展“走、看、促”主题活动，赴嵊州进行重阳红色之旅等。三是持续做好离退休人员生活保障工作，协助公司相关部门做好巡诊体检等工作。

抓好女职工工作。“三八”节期间，组织 10 名女职工参加省部属企业女工委组织的美丽女人丝享会活动，同时，组织开展了服务心理培训及知识竞赛，环湖毅行、风景欣赏等庆“三八”系列活动。加强公司“妈咪暖心小屋”建设，目前公司设有机场 T3、T2 航站楼安检工作休息室、航空物流分工会 3 个“妈咪暖心小屋”，2017 年继续为小屋添置 3000 元书刊，并做好省部属工会母婴护理箱、婴儿用品、橱柜、资料架、宣传画等专项设备和物品的发放工作，“妈咪暖心小屋”同时向机场海关、检验检疫等单位开放，为哺乳期女职工提供便利，获得驻场兄弟单位的一致好评。

做好帮扶慰问工作。春节前，全面启动送温暖活动，共筹集送温暖款物总计 33.16 万元，公司领导 10 批次深入 22 家基层单位走访慰问，慰问生活困难、患重病职工、劳务派遣工等 102 人（其中劳务派遣工 25 人），慰问 9 个一线岗位优秀班组。全年，公司工会、女工委及各分工会共慰问了 118 名生活困难、生病住院、生育小孩职工。



关爱离退休人员生活

开展“三八”系列活动
加强“妈咪暖心小屋”建设

筹集送温暖款物总计

33.16万

领导 10 批次

深入 22 家基层单位
走访慰问

上半年分 3 批次新发展会员 162 名
入会率 100%

为公司 854 名员工 14 周岁以下的独生子女发放了爱心礼物和独生子女父母奖励费

3300 平方米
的职工文体中心顺利启用



05 保护环境

我们建立了完善的环境保护机制，积极推进节能减排，努力降低飞机噪声对机场周边居民生活的影响，加强环保宣传，持续净化美化生态环境，打造“绿色机场”，服务美丽浙江建设。



推进节能减排

积极推进节能减排，打造“绿色机场”。启用了桥载设备替代飞机 APU 项目，每年可减少碳排放量约 7 万吨；开展车辆“油改电”调研和试点工作，首次引入 2 辆纯电动旅客摆渡车；完成 5 项节能改造工程；做好了纳入碳排放交易市场的前期准备。

完成航站楼廊桥照明 LED 灯具和光源替换做节能改造。完成改造后，预估整体节能率约 50%，每年可节电约 43 万度。

实施员工宿舍屋面分布式太阳能光伏发电项目，可减少燃标准煤 3400 吨，减少碳排放量约 9500 吨，减少二氧化硫的排放量约 280 吨。

完成部分机坪高杆灯节能改造。共计增加 26 套 LED 灯具。机坪高杆灯为机场用电量较大的照明设备之一，高杆灯改造后节电率在 50% 以上。

加强用电管控。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（ $18^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ ），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《2017 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，多措并举，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。开展节水节能活动，注重对水表、水阀、水龙头日常巡查，发现有老化、破损、漏水的，及时进行更换。

航站楼廊桥照明节能改造



节能率约 **50%**

年节电约 **43** 万度

场区光伏发电项目

减少

燃标准煤 **3400** 吨

碳排放约 **9500**

二氧化硫排放约 **280** 吨

消除机场噪音

公司积极学习国内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

公司高度重视机场及周边生态环境的保护，大力推进“五水共治”工作，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。

持续美化生态环境。根据全省统一部署打好“五水共治”攻坚战，做好场区、飞行区水环境治理；编制了场区环境整体提升方案，在萧山区支持下成立了具备场区综合执法权的机场秩序管理委员会、组建了场区秩序巡查中队，促进场区环境趋向美观、有序、整洁；开展航站楼视觉污染整治，全面提升航站楼形象面貌。

航空垃圾处理。公司委托外包单位对航空垃圾进行分拣处理，除去可利用部分，其余废弃部分与机场生活垃圾一起进行统一收集、转运、填埋，每日收集填埋量约有 11 吨。

生活垃圾处理。公司与杭州萧山区靖江街道甘露村经济联合社签订《杭州萧山国际机场生活垃圾收集、外运及填埋业务承包合同书》，对机场生活垃圾进行收集、转运、填埋。

污水提升。公司现有污水提升总泵房一座，月均提升量为 82000 吨左右。2013 年机场污水处理工程改造完成后，场区污水排入萧山坎山提升泵站，送至萧山区统一处理。



为落实省委、省政府剿灭劣 V 类水工作要求，年初以来场区中心按照公司统一部署，牵头形成了本场剿灭劣五类水攻坚战作战方案：一是落实河道管理方案，为场区 6 条河道设立“身份证”、安装河道牌 10 块，以“河长制”为抓手，形成了“一日一巡查”的监督机制；二是对本场 6 个河道断面的开展水质全面检测 3 次；三是根截污纳管，完成汉莎食品公司、武警守卫中队餐厅、国航洗衣房及厨房、出租车服务区洗车场、T1/T2 垃圾房等处 357m 管网的改造工程；四是组织实施航安河、翔天河清淤工程，共清理淤泥 9048 m³、安装水位尺 6 处、修复河堤 110m³、河堤护栏维护 2 处；五是针对夏季连日高温导致水体富营养化的问题，对接靖江街道，利用泵房与水闸对场内河流定期换水，保持水体流动性。

加强环保宣传

公司积极推进节能减排宣传，2017 年 6 月全国节能减排宣传周期间，公司开展了一系列节能减排理念和方法的宣传，提高了旅客和员工的节能环保意识。

在机场综合楼、ITC 楼、AOC 楼、员工宿舍等重要区域张贴相关节能周宣传海报，进行全面宣传覆盖；充分利用航站楼内电视机、能源简报、微信公众号等形式，加大宣传力度，广泛动员全社会参与节能减排。

2017 年 6 月 13 日“全国低碳日”期间，在 T3 航站楼 G 区与 H 区之间空地、综合服务大楼员工餐厅搭设节能减排宣传展台，组织开展“节能有我，绿色共享”的签字活动并发放节能小礼品，宣传节能减排理念，向员工、旅客发放节能宣传小礼品 1500 份。

开展节能减排理念和方法的宣传

- ▶ 张贴节能周海报
- ▶ 电视机、能源简报、微信公众号推广宣传
- ▶ 发放节能宣传小礼品

1500 份





06 回馈社会

公司坚持依法纳税，促进地方就业，支撑区域发展，积极开展各类社会公益和志愿者活动，真情回馈社会；主动披露各类信息，接受政府监管和社会监督，为建设和谐社会和促进浙江经济发展作出积极的贡献。



依法纳税

公司坚持依法纳税，全年机场范围内各企业向杭州市萧山区国地税缴纳税金达 10.55 亿元，增长 26.3%；其中机场公司及其子公司缴纳约 3.85 亿元，在机场运营的各航空公司上缴纳约 4.7 亿元，其他驻场经营企业缴纳约 2 亿元。

机场公司及其子公司缴纳约

3.85 亿元

促进就业

公司积极开拓业务，为促进地方就业、创造社会价值作出了应有的贡献。

2017 年，公司全年共组织 17 场招聘会，完成了 14 个岗位 152 名人员的招聘工作。相关企业和产业还为当地提供了众多就业岗位。

组织 17 场招聘会，完成了

14 个岗位 **152** 名人员的
招聘工作

促进浙江经济发展

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，努力发挥应有的作用，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，支撑区域发展，为浙江经济社会的发展提供了强大的助推力。

据国际机场协会研究：国际上，机场每 100 万人次年旅客吞吐量，将为周边地区创造约 1.3 亿美元的直接经济效益和约 2500 个就业机会；每 1 万吨年货物流吞吐量，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 2017 年生产指标，杭州机场旅客吞吐量可产生经济效益 643.8 亿元，提供相关就业岗位 18.85 万个。

对照杭州机场 2017 年生产
指标，杭州机场旅客吞吐量
可产生经济效益

643.8 亿元

提供相关就业岗位

18.85 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。继续做好庆元县 7 个村新一轮扶贫结对帮扶相关工作，落实 2017 年帮扶资金 50 万元，实施帮扶项目 10 个，帮助发展香榧、猕猴桃、水稻、蔬菜等特色产业基地面积 1126 亩，培训干部 143 人次，帮扶项目受益农户 136 户 289 人。

开展公益活动。重视和维护军人合法权益，落实“军人依法优先”政策要求，开设“军人柜台”，增加“军人通道”。机场志愿者开展了多项主题志愿活动，并积极关爱老人、留守儿童、贫困地区群众等弱势群体。组织公司员工踊跃参加无偿献血活动，被授予萧山区无偿献血组织奖。

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。2017 年，公益广告数量超约定比例。

志愿者活动

2017 年公司在 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，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，得到了广大旅客及上级团组织的高度赞扬。

公司团委于 6 月 8 日启动了主题为“青春助跑服务改革”的青年文明号活动，助推公司“最多跑一次”改革。活动紧紧围绕提升杭州机场安全服务品质这一中心工作，以旅客、货主办事“最多跑一次”为目标，设计活动载体、优化服务方案，号召全体窗口一线岗位团员青年当好“店小二”，持续提升客户满意度。

航空物流团支部推出的“次日货运单预审”一次批量送、“整月各项操作费”一次就缴清、“货物入库信息”一次全核对服务项目，优化了流程，提升了效率，获得货主和上级一致肯定。

2017 年公司及所属单位参与志愿活动 185 次，服务对象 715330 人次。

及时披露相关信息

公司健全信息专报、重大事项汇报、重大决策参考等沟通渠道，向社会披露各类信息，主动加强与政府各部门的沟通 and 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。

实施帮扶项目 **10** 个，帮助发展香榧、猕猴桃、水稻、蔬菜等特色产业基地面积 **1126** 亩，培训干部 **143** 人次，帮扶项目受益农户 **136** 户 **289** 人

在 11 月举行的首届民航青年志愿服务项目大赛中，航空地勤公司（原航空地面服务公司）团支部“多一份力，共同成长”项目荣获铜奖。

接受政府监管和社会监督

公司主动接受政府监管和社会监督，提升运营透明度，营造了积极向上的工作氛围和良好的经营环境，提升了管理水平和工作效率。

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。

2017 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与旅客代表进行服务质量管理工作的沟通和交流，实时掌握旅客需求，持续提升服务质量；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。

与周边居民加强交流和沟通

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

一是春节期间陆续走访了周边靖江、南阳、瓜沥等 13 个村委，联合机场公安，召集周边 4 个派出所、13 个村委召开净空座谈会，发放宣传材料，宣传净空知识；二是联合空港百灵开展净空宣传。5 月 24 日 -28 日，航站楼管理中心空港百灵栏目组每天在 5 家合作电台、12 个时段共计 60 余次的持续性播报净空保护知识。

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

走访了周边靖江、南阳、瓜沥等 13 个村委，发放宣传材料，宣传净空知识

2017 年 9 月 26 日，飞行区中心与靖江镇第一小学联动开展“安全小卫士进机场活动”，靖江一小校长带领 21 名优秀师生作为“安全小卫士”进入机场参加本次活动。飞行区中心以现场讲解和竞赛活动等方式，通过组织实地参观基塔、鸟类标本、围界设施，让师生们充分了解了机场及周边生态环境，熟悉了鸟害防范工作的必要性和重要性。因了解而热爱，师生们纷纷表示深入了解机场发展和安全需求后，将更加支持机场的发展建设，并将安全知识带给家人和身边的朋友。本次活动在靖江一小及周边村镇范围内引起了强烈反响，在宣传鸟害防范与围界空防工作的同时，进一步提高了周边村镇百姓的安全意识，为携手共建安全机场拓展了更大空间。



未来展望

2018 年是贯彻党的十九大精神开局之年，是改革开放 40 周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年，也是杭州机场更好地扛起历史使命、全面推进三期建设、打造“四化”机场的重要一年。我们将坚持稳中求进的工作总基调，坚持新发展理念，按照高质量发展的要求，以“四化建设”为统领，统筹抓好安全服务、航班正常、改革发展、三期建设、深化对标等各项工作，切实推进打造省内龙头机场、长三角世界级机场群核心机场。



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 18 个安全年。强化岗位资质管理，巩固安全理念，不断夯实安全基础。加强现场管理，严格落实安全生产责任制，提升演练水平，强化应急处置能力。



卓越绩效

2018 年，力争实现航班起降 28.45 万架次，同比增长 5%；力争实现旅客吞吐量 3840 万人次、同比增长 8%，并按 3910 万人次、同比增长 10% 作为奋斗目标；力争实现货邮吞吐量 64.85 万吨，同比增长 10%。杭州机场将“对标”国际先进机场，学习如何管理“双跑道、多航站楼、多机坪”的大机场，实现向管理型机场转型。努力建立机场产业集群体系，进一步探索和加强机场的社会化管理，促进机场健康发展。全面启动三期建设五大方面工程任务，年内完成项目投资 10.7 亿元。



保护环境

持续做好节能减排工作，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，提高旅客及员工环保节能意识。



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，加强人文关怀和职工文化阵地建设，打造员工建功立业平台，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，多换位思考，不断审视、改进服务工作，发挥好公共基础设施功能，塑造良好的省、市窗口形象。继续加强不正常航班的服务工作，强化信息管理，及时、准确为旅客提供航班信息，妥善安排不正常航班的后续服务，提高处置能力和服务水平。吸引新的航空公司进驻，推动现有航空公司继续投放运力，努力增加停场飞机数量，提高停场大机型占比。加强与主要快递企业的合作，努力打造快递企业转运辐射平台。年度 ASQ 得分不低于 4.81 分；百万旅客责任投诉率≤ 0.4；向社会公布的 31 项服务承诺兑现率达 100%；导入 Skytrax 服务品质评价机制，实现服务水平的持续提升。



回馈社会

坚持依法纳税，促进地方就业，积极开展各类社会公益和志愿者活动，促进美丽浙江建设，真情回报社会，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	2015	2016	2017
经济绩效	航点总数（个）	131	140	162
	机位数量（个）	127	175	175
	航班起降量（万架次）	23.21	25.1	27.11
	旅客吞吐量（万人次）	2835.44	3159.5	3557.04
	货邮吞吐量（万吨）	42.49	48.8	58.95
	资产总额（亿元）	163.07	165.95	161.22
	所有者权益（亿元）	91.33	97.94	106.65
	营业收入（亿元）	25.10	26.98	31.26
	利润总额（亿元）	1.83	2.54	5.40
	缴纳税金（亿元）	2.3	2.6	3.85
社会绩效	资产负债率（%）	43.99%	40.98%	33.85
	ASQ 得分	4.73	4.8	4.81
	不安全事件万架次率（%）	0.043	0.12	0.037
	志愿者服务对象数（人次）	536500	667700	715330
环境绩效	员工培训覆盖率（%）	100	100	100
	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）	7380.6	8350	8907.5
	用水量（万吨）	122.35	145	183.5
	用气量（万立方米）	136.02	170	163.5

社会评价

政府、组织评价

在会议期间，贵公司细心协助，积极配合，给予了大量人力物力上的支持，机场工作人员在抵离迎送相关环节与我方通力合作，在贵宾厅的设置，专用停车位的安排和航站通道的引领事项上，全面表现出积极负责的工作态度和严谨高效的专业水平，令人印象深刻。为本次会议顺利召开奠定了坚实基础。

【金砖国家税务局长会议承办筹备委员会】

我院三次委托萧山国际机场对所有涉密工作人员及携带物品进行安全检查。贵单位安检护卫部每次义务承担近 100 人的安检任务，贵单位安检护卫部制定了安全可靠的检查方案；科学调度，单独提供安检场所，精心选派安检工作人员，认真检查，规范操作，热情服务。为确保我省教育考试事业顺利进行做出了重要贡献。

【浙江省高校招生委员会】

整个办赛高效节俭，精致精彩，新颖特色，虽然筹备时间紧，任务重，要求高，但贵单位工作人员众志成城，克成厥功，他的成功离不开去全体工作人员的努力及贵单位的支持和参与，凝结着贵单位每一位工作人员的辛勤付出与汗水，在本届运动会筹办过程中，贵单位做出了卓有成效的工作和积极贡献。

【中华人民共和国第十三届学生运动会组织委员会】

贵单元在本次浙江·台湾合作周的活动中，在嘉宾的机场礼遇等方面的给予了大力支持，提供了许多便利，使得各项工作顺利开展；贵单位的工作人员也展示良好风貌，给嘉宾留下了深刻的印象。为本次活动顺利举行和完美落幕提供了非常好的条件，做出了积极贡献。

【浙江·台湾合作周组委会综合办公室】

合作伙伴评价

任务期间，这些同志充分发挥技术特长和专业精神，服从安排和指令，克服工作生活苦难，与有关单位密切合作，团结协作，严格安检标准，恪尽职守，认真履职，展现了安检人严谨团结的工作作风和敬业奉献的职业操守，得到了各级领导和厦门机场各单位的高度评价，为厦门机场圆满完成此次安保任务做出了突出贡献。

【元翔（厦门）国际航空港股份有限公司】

媒体评价

4 月 21 日，杭州萧山国际机场与阿里巴巴、蚂蚁金服签订战略合作协议，携手打造全球“最具科技感的智慧机场”。

据了解，此次协议重点在共同打造“云上机场”，推进“智慧出行”，将阿里的互联网前沿科技应用到杭州萧山国际机场，在航班信息获取、安检流程、机场购物等服务上，给旅客更好的体验。

出席现场签约仪式的蚂蚁金服 CEO 井贤栋表示，支付宝、飞猪等平台将和杭州萧山国际机场一起，为旅客打造“从家门到舱门”的一站式服务，包括订票、出行交通、值机、智慧停车、航班信息实时掌握、机场购物餐饮、酒店预订等。

【新华网】

据了解，萧山机场三期建设工程也将于明年底正式开工。根据规划，机场将新建 T4 航站楼，新航站楼位于 T3 航站楼西侧（现在人工湖位置）。未来建成的 T4 航站楼将是现有的 T1、T2、T3 航站楼总面积的一倍多，主要满足未来机场国际和国内旅客的出行需要。

规划中，T3、T4 航站楼之间的位置，将成为未来的综合交通枢纽中心。综合交通枢纽中心，将集纳多种交通方式为一体。目前初步规划杭绍台、杭黄、沪乍杭三条线，省内除宁波在绍兴北站换乘外，其他各地市均可乘高铁至萧山机场 T4 航站楼楼下，机场高铁站与上海两站一小时车程，三站形成互通。杭州地铁一号线延伸段、七号线均将通机场，预计分别于 2019 年、2020 年投运。预计，T4 航站楼和综合交通枢纽中心两项工程将于杭州 2022 年亚运会前建成投入运营。

【杭州日报】

指标对照表

GRI	索引		GRI	索引		GRI	索引	
1. 战略与分析	1.1	P1-2	5. 经济绩效 指标	EC1	P50,54		SO8	-
	1.2	P1-2		EC2	P37-38		SO9	-
2. 公司概况	2.1	P13		EC3	P41-42		SO10	P47
	2.2	P13		EC4	-		PR1	-
	2.3	P14		EC5	P41-42		PR2	P30
	2.4	P13		EC6	-		PR3	-
	2.5	P11-12		EC7	P50		PR4	-
	2.6	P13		EC8	P37		PR5	P34
	2.7	P7-12		EC9	P37,50		PR6	P33-34
	2.8	P13		LA1	P50		PR7	-
	2.9	P13		LA2	-		PR8	-
	2.10	P16	6. 社会责任 指标	LA3	P42-44	7. 环境责任 指标	PR9	-
3. 报告参数	3.1	报告概况		LA4	-		EN1	P54
	3.2	报告概况		LA5	-		EN2	P54
	3.3	报告概况		LA6	P41		EN3	P54
	3.4	P58		LA7	P41		EN4	P54
	3.5	报告概况		LA8	P42		EN5	P46
	3.6	报告概况		LA9	P42-44		EN6	P46
	3.7	报告概况		LA10	P41		EN7	P46
	3.8	-		LA11	P41		EN8	P54
	3.9	报告概况		LA12	P41		EN9	-
	3.10	-		LA13	-		EN10	-
	3.11	-		LA14	P42		EN11	-
	3.12	报告概况		LA15	P44		EN12	P47
	3.13	报告概况		HR1	-		EN13	-
4. 公司治理	4.1	P17		HR2	-		EN14	P47
	4.2	-		HR3	-		EN15	-
	4.3	P17		HR4	-		EN16	-
	4.4	P21-22		HR5	-		EN17	-
	4.5	-		HR6	P40		EN18	-
	4.6	P17		HR7	P40		EN19	-
	4.7	-		HR8	-		EN20	-
	4.8	P19		HR9	-		EN21	P47
	4.9	P19-22		HR10	-		EN22	P47
	4.10	-		HR11	-		EN23	P54
	4.11	P17		SO1	P50-52		EN24	-
	4.12	-		SO2	P17-18		EN25	-
	4.13	P16		SO3	P17-18		EN26	P47
	4.14	P21-22		SO4	P17-18		EN27	-
	4.15	P21-22		SO5	-		EN28	-
	4.16	P21-22		SO6	-		EN29	-
	4.17	P21-22		SO7	-		EN30	P47

报告意见反馈

您好，感谢您阅读杭州萧山国际机场 2017 年度社会责任报告，这是我们发布的第 6 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。

请您在相应的位置内打 “√”

选项	很好	较好	一般	较差
1. 报告整体评价	☐	☐	☐	☐
2. 本报告全面、准确地反映了公司的社会责任工作现状?	☐	☐	☐	☐
3. 本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露?	☐	☐	☐	☐
4. 本报告披露的信息数据清晰、准确、完整?	☐	☐	☐	☐
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?	☐	☐	☐	☐

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



3 1 1 2 0 7

贴 邮
票 处

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

杭州萧山国际机场有限公司党群工作部



心创平台 沟通世界



2017



2012



2013



2014



2015



2016

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。

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



本报告采用环保再生纸制作



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