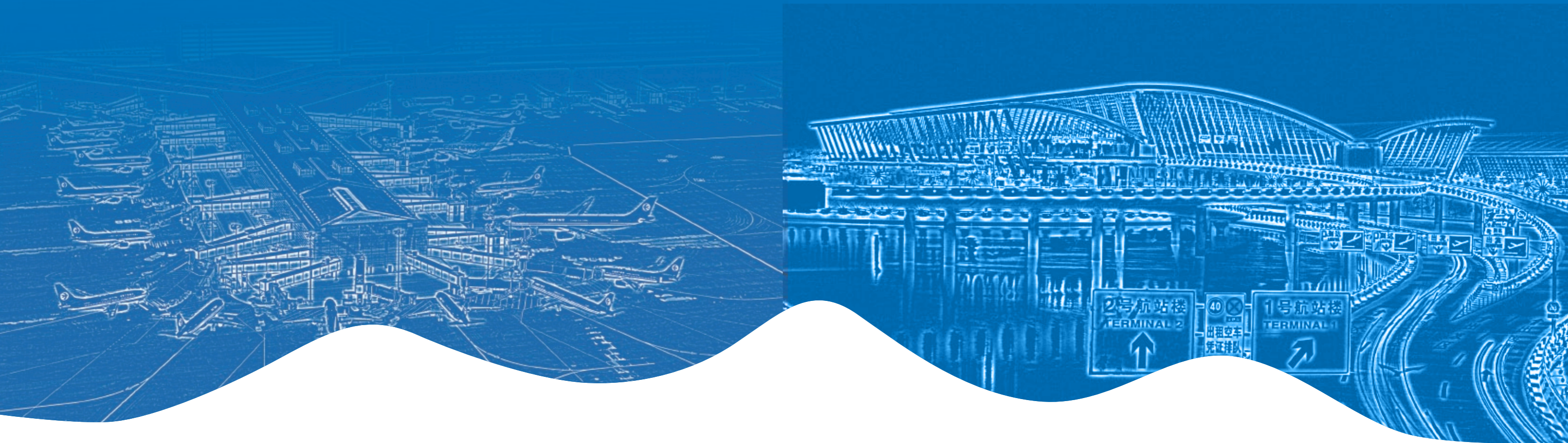


CSR 2014 社会责任报告



报告概述

关于本报告

本报告依据《国务院国资委国有资产监督管理信息公开实施意见》、《企业信息公示暂行条例》文件要求，参照中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR2.0)》的理论研究成果，结合上海机场(集团)有限公司(以下简称“上海机场集团”、“集团”)实际情况编写而成。

报告范围

本报告考虑了相关方对报告内容的期望，主要介绍2014年1月1日至2014年12月31日期间上海机场集团及主要控股、参股企业在履行企业社会责任方面的情况。

发布形式

本报告以PDF电子文件形式发布，读者可从上海机场集团网站(www.shairport.com)的“信息披露”栏目下载阅读。

联系方式

上海机场(集团)有限公司

上海市虹桥国际机场迎宾二路200号

邮编: 200335

电话: 021-62692200

传真: 021-62691100

网址: www.shairport.com

报告概述

02

卓越运营

32

安全生产 33
安全管理 33
运行品质 33
应急处置 34
任务保障 34
服务品质 35

管理者致词

04

公司概况

06

公司简介 07
公司管理架构 07
组织架构图 08
使命愿景 09
年度关键指标 10
社会认可 11
责任管理 11

诚信经营

12

董事会建设 13
监事会建设 16
风险防控 17
反腐倡廉 17

航空枢纽建设

19

航线网络 20
浦东机场(2014) 24
虹桥机场(2014) 24
通航航空公司 25
国际航线开辟 26
浦东机场扩容 26
异地城航楼拓展 27
72小时过境免签 27
机场设施 28

经营业绩

36

经济表现 37
业务经营 37
重点建设项目 39

生态机场

40

光伏发电 42
节能减排 42
花园机场建设 43

员工发展

44

管理优化 46
能力提升 47
摒弃陋习 49
关爱员工 50
文体活动 51

和谐共进

52

空港社区共建共治 53
战略合作 53
行业共进 54
社会捐助 54
公益行动志愿服务 55
新媒体宣传 55

管理者致词

2014年是上海机场集团发展和转型的重要一年。上海航空枢纽建设再创佳绩，企业综合实力稳步提升，集团制定了新一轮公司发展战略，出台了深化改革实施方案，开启了新一轮改革发展的大幕。

上海机场起降架次和旅客吞吐总量创出新高，全年共保障起降航班65.55万架、旅客吞吐总量8965.9万人次、货邮吞吐总量361.4万吨，航班正点率持续提升，服务品质位居行业前列。浦东机场旅客吞吐量排名全球机场第十九位；货邮吞吐量稳居第三位，扭转了连续三年的下滑态势；中转率逐年提高。虹桥机场旅客吞吐量保持中国大陆机场第四位，精品快线业务持续增长。浦东机场四跑道试飞取得圆满成功并完成行业验收，T1扩改建工程进展顺利，南卫星厅项目完成总体方案设计；虹桥机场T1航站楼改造工程正式启动，上海机场建设国际领先大型航空枢纽的步伐正在加快。全年实现营业收入106.4亿元，利润总额34.6亿元，集团经济效益显著提升。

为了抓住发展机遇并不断获得新的竞争优势，在集团董事会的领导下，集团开展了新一轮以“深化发展、打造品质”为核心的企业战略修编，聚焦“三新”，即新责任、新功能、新目标，提出要通过“航空枢纽、卓越运营、价值创造、资本运作、组织管控、和谐发展”六项子战略，最终实现“品质领先的世界级航空枢纽、超大型机场卓越运营的典范、价值创造能力最强的机场产业集团”三大愿景。为贯彻落实上海国资国企改革20条、推动新一轮企业战略的实施，集团进一步出台了深化企业改革实施方案和行动计划。

在国家全面深化改革开放的大背景下，全体上海机场人将在新一轮企业发展战略的指引下，秉承“严实、精细、协作、担当”的企业核心价值理念迎接新一轮的机遇和挑战。



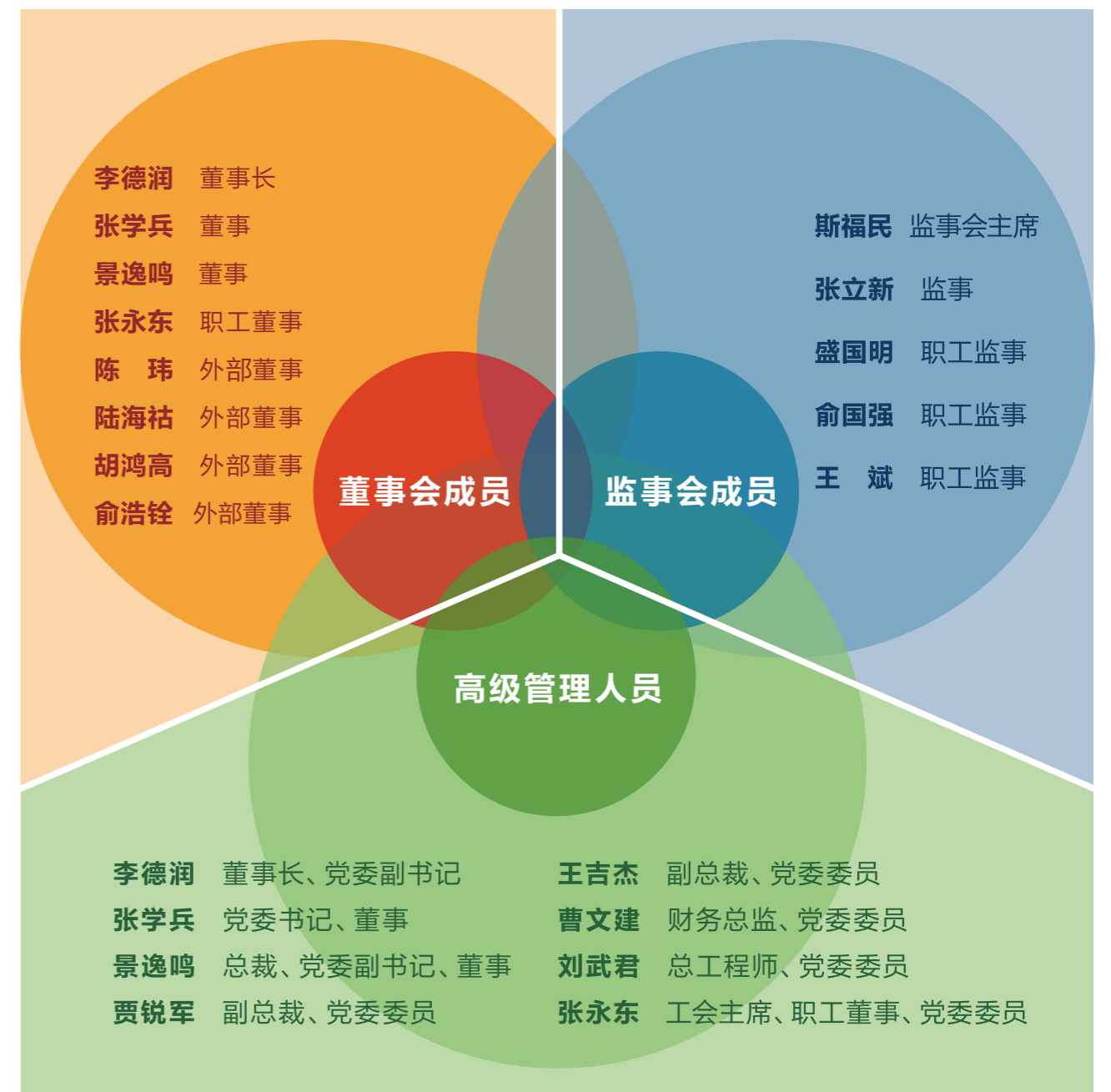
公司概况

公司简介

上海机场(集团)有限公司是上海市委、市政府根据“一个城市、两个机场”的特点,于1998年5月28日成立的国有独资企业,负责统一经营管理浦东和虹桥两大国际机场,注册资本145亿元。

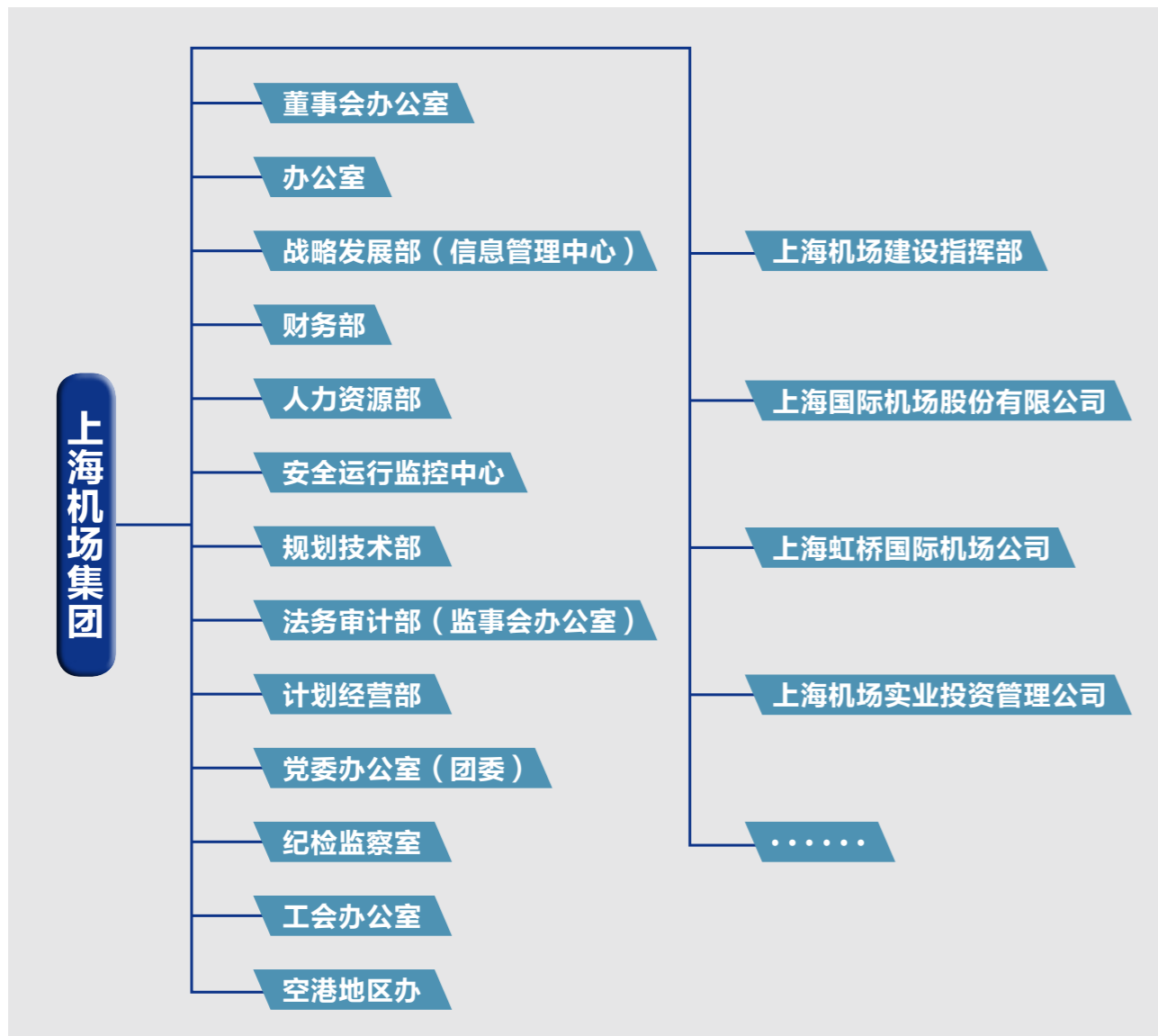
经营范围:机场建设、运营管理,与国内外航空运输有关的地面服务,国际国内贸易(除专项规定),对外技术合作、咨询服务,供应链管理、第三方物流(除运输),房地产开发,实业投资(除股权投资及股权投资管理),物业管理等。

公司管理架构



组织架构图

按照管理关系, 上海机场集团业务管理组织架构如下:



主要控股企业

序号	名称	持股比例(%)	注册资金(万元)	主要业务领域
1	上海机场实业投资有限公司	100%	20000	资产经营与管理
2	上海机场贵宾服务有限公司	70%	200	贵宾服务
3	上海机场城市航站楼管理有限责任公司	70%	500	与国内外航空运输相关的地面服务
4	上海民航置业有限公司	65%	14182.48	房地产开发, 宾馆客房经营管理, 物业管理
5	上海浦航石油有限公司	51%	30000	油料储运
6	上海霍克太平洋公务航空地面服务有限公司	51%	12000	公务机固定基地运营
7	沪港机场管理(上海)有限公司	51%	10000	机场管理
8	上海浦东国际机场货运站有限公司	51%	31161	进出港货物、邮件处理服务
9	上海机场国际航空食品有限公司	51%	468.5	航空食品生产

使命愿景

使命

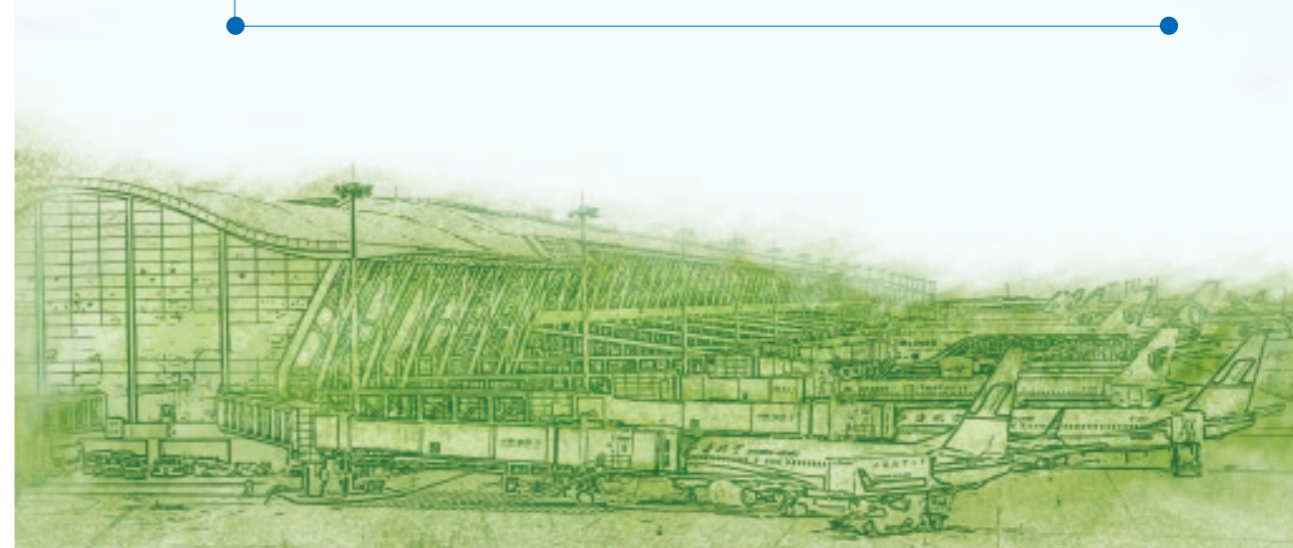
成就上海国际航运中心的理想
提供上海乃至中国经济发展的最佳航空保障。

愿景

品质领先的世界级航空枢纽
超大型机场卓越运营的典范
价值创造能力最强的机场产业集团

核心价值观

严实	精细
严谨务实	精效细密
协作	担当
协同合作	勇担责任



年度关键指标

我们是超大型国际航空枢纽的建设和运营管理者

航班起降 **65.55万** 架次, 同比增长 **6.56%**
 旅客吞吐量 **8966万** 人次, 同比增长 **8.3%**
 货邮吞吐量 **361万** 吨, 同比增长 **7.4%**
 国际和地区客货吞吐量, 全国机场排名 **第1**
 通航航空公司 **94家**、全球 **256个** 城市
 集团合并总资产 **638.6亿** 元, 营业收入 **106.4亿** 元, 利润总额 **36.4亿** 元

浦东机场


货邮吞吐量连续第七年保持全球机场 **第3**
 旅客中转率 **9.7%**, 全国机场排名 **第1**
 国际机场协会 (ACI) 旅客服务满意度测评全球排名 **第6**
 在“亚洲货运及供应链大奖”活动中获评为“全球**最佳**货运机场”
 被民航资源网评选为“国内最佳机场” **第2**
 实现第 **15个** 安全年

虹桥机场

国际机场协会 (ACI) 旅客服务满意度测评全球排名 **第14**
 被SKYTRAX评为“中国最佳国内机场” **第1**、“全球最佳国内机场” **第2**
 T2航站楼获评“国内首家五星航站楼”及“全球最佳航站楼” **第4**
 被民航资源网评选为“国内最佳机场” **第1**
 实现第 **27个** 安全年

注: 报告中全国机场是指我国境内民用航空(颁证)机场(不含香港、澳门和台湾)

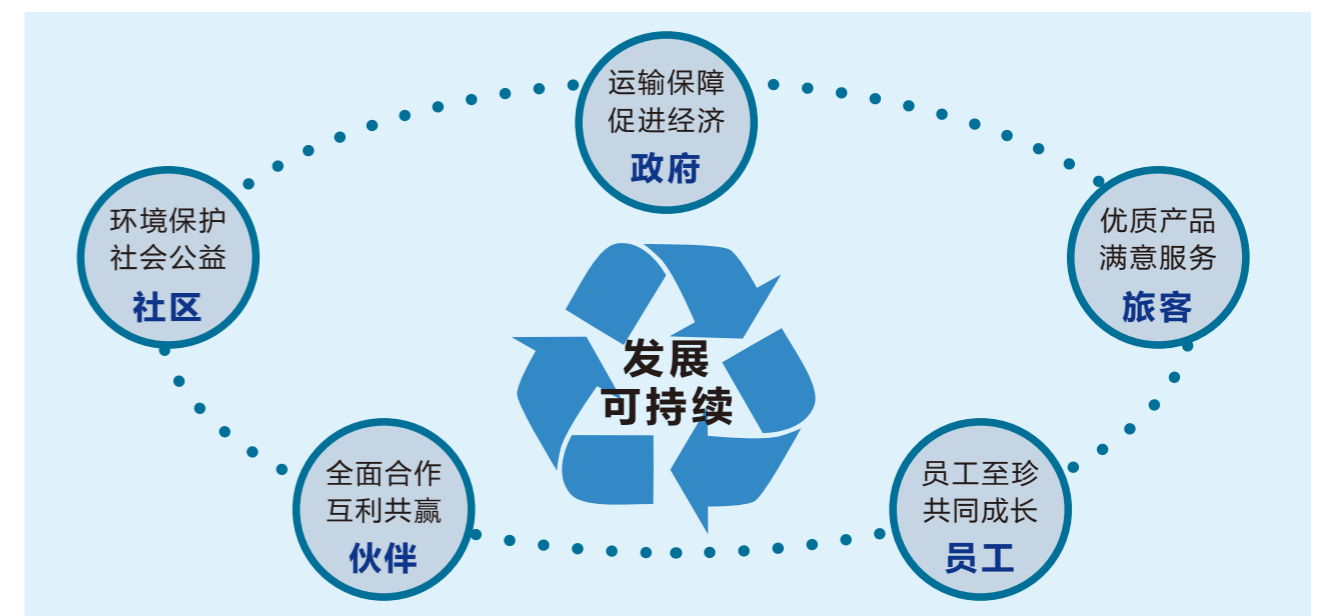
社会认可

上海航空港民航行业被评为上海市2013-2014年度(第八届)文明行业
 上海机场集团荣获“四星级诚信创建企业”称号
 上海机场集团组合商标  被认定为上海市著名商标
 上海机场建设指挥部被评为“上海市重大工程立功竞赛优秀公司”



责任管理

集团作为功能类企业, 高度重视经济、社会、环境和谐发展, 努力、认真履行企业应尽的社会责任, 与政府、旅客、员工、伙伴、社区等利益相关方初步建立了沟通机制, 正进一步完善社会责任相关管理体系。



诚信经营

董事会建设

2014年, 董事会以完成集团公司新一轮战略修编为抓手, 以深化企业改革为契机, 在引领企业谋划长远、主导企业重大决策等方面取得了丰硕成果。



董事会成员担任专门委员会职务情况如下:

	董事	战略投资委员会	提名委员会	薪酬考核委员会	预算、审计与风险控制委员会
董事长、党委副书记	李德润	主任委员			
党委书记、董事	张学兵		主任委员		
总裁、党委副书记、董事	景逸鸣				
工会主席、职工董事、党委委员	张永东				
外部董事	陈 玮			主任委员	
外部董事	陆海祜				主任委员
外部董事	胡鸿高				
外部董事	俞浩铨				

董事会和各专门委员会召开会议的次数、讨论审议事项和听取报告事项数:

	董事会				各专门委员会		
	召开定期会议	召开临时会议	讨论审议事项	听取报告事项	召开会议	讨论审议事项	听取报告事项
2014	4	6	16	21	7	7	0

修编形成新战略

2014年7月，在董事会的领导下，集团修编形成了新一轮企业发展战略（2015—2030）。

新战略指出新时期集团发展面临两大新的特点：**一是外部环境对集团发展的推动作用逐步减弱、竞争加剧；二是集团面临高位运行、中低速增长的情况。**新形势要求集团以更加积极主动的态度，从依赖自然增长向创新引导增长转型、从扩大规模向打造品质转型发展。

新战略集中体现了上海市委、市政府将集团作为**功能类企业**的定位，聚焦“三新”即新责任、新功能、新目标，提出集团将坚持“成就上海国际航运中心的理想，提供上海乃至



中国经济发展的最佳航空保障”的**企业使命**，通过组织实施“航空枢纽、卓越运营、价值创造、资本运作、组织管控、和谐发展”**六项子战略**，力争实现“品质领先的世界级航空枢纽、超大型机场卓越运营的典范、价值创造能力最强的机场产业集团”的**新愿景**。

新战略务实地制定了集团和各直属单位的发展目标，突出体现了集团从扩大规模向打造品质转型的特点，全面系统地建立了集团的战略体系；同时“上下互动、开放式修编”的方式也达到了边修编、边共识的效果，为战略实施和深化改革下好了先手棋。

制定企业深化改革方案

《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》和上海市政府《关于进一步深化上海国资改革促进企业发展的意见》颁布后，集团董事会组织各层面进行了认真学习，就贯彻落实中央和上海市对国资国企改革的总体要求、实现集团新战略提出的新责任和新功能进行深入讨论，统一思想，凝聚共识，并开展了一系列工作。

建立深化改革组织领导机制，制定改革路线图。集团和主要直属单位分别成立深化改革领导小组及其办公室；制定了集团深化改革方案、改革指导意见和工作推进计划；提出了以体制机制创新为重点，经过3-5年的锐意改革，使上海机场集团成为国内机场业领先的标杆企业的奋斗目标。

深入调查研究，为搞好改革顶层设计集思广益。集团主要领导带队深入基层，先后召开22次座谈会，全面了解各级干部和广大员工对深化企

业改革的所思所想，鼓励基层单位在新战略指引下，以“市场化、专业化、国际化”为导向，抓住机遇大胆闯，大胆试，在当前航空业务量高位运行中低速增长新趋势下，通过划小核算单位、模拟公司化运作等改革举措，进一步传导压力、激发动力、释放活力，合力推动企业实现新一轮转型发展。





监事会建设

2014年,集团监事会聚焦集团在服务城市发展中的功能发挥和生产运营过程中的风险防控两个方面,结合集团战略修编和深化改革工作,认真开展年度监督评价和任期监督评价工作,重点推进内控体系建设专项检查,对企业内部监事会建设进行了积极探索,在集团的改革发展中发挥了应有的作用。

开展年度监督评价和任期监督评价

集团监事会按照市国资委的要求,在深入调研、及时跟踪集团重点工作和重大决策的基础上,完成了《集团2013年度工作情况监督评价报告》和《第二届董事会任期工作的监

督评价报告》。

实施内控体系建设专项检查

集团监事会联合上海国际机场股份有限公司(以下简称“股份公司”)监事会共同开展了对股份公司内控体系建设的专项检查,总结了股份公司内控体系建设实施的有益经验和存在问题,提出了对机场集团实施内控体系建设的认识和建议。

集团监事会联合投资企业监事会共同开展专项检查的方式,以专项工作完善了集团内部监事会工作机制,促进了投资企业监事会工作做实做细,促进了相关监事会作用的进一步发挥。

风险防控

加强内控体系建设

2014年,集团梳理了总部现有的规章制度和业务流程,在全面分析组织架构、制度体系和业务流程的基础上,针对内部可控风险梳理相关流程、制度及相关岗位职责,识别控制活动,编制内控手册。集团各下属单位也根据集团内控项目实施方案,全面推进内控体系建设工作。

反腐倡廉

建立落实“两个责任”的工作制度

制定《集团公司关于落实党风廉政建设党委负主体责任纪委负监督责任的实施办法》,进一步明确落实“两个责任”的总体要求、履行党委主体责任和纪委监督责任的主要工作、落实“两个责任”的保障措施的保障等。

加大教育力度,构建廉洁文化

认真组织集团公司廉洁文化建设专题月活动,突出“强化修身务实、弘扬廉洁文化、推进改革发展”的主题。据统计,各单位组织修身务



实作风教育66场,3413人参加;举办反腐倡廉专题教育报告会26场、1448人参加;分层分类开展岗位廉政风险教育80场、4805人参加;观看警示教育片111场、3467人参加;参观警示教育基地10场、292人参加;征集廉洁从业“微故事”131篇。

融入企业经营管理,筑牢制度笼子

组织集团内部各大单位围绕企业经营管理、安全服务、工程建设和执法监察中存在的效率、效能、效益等方面问题,共实施效能监察32项。



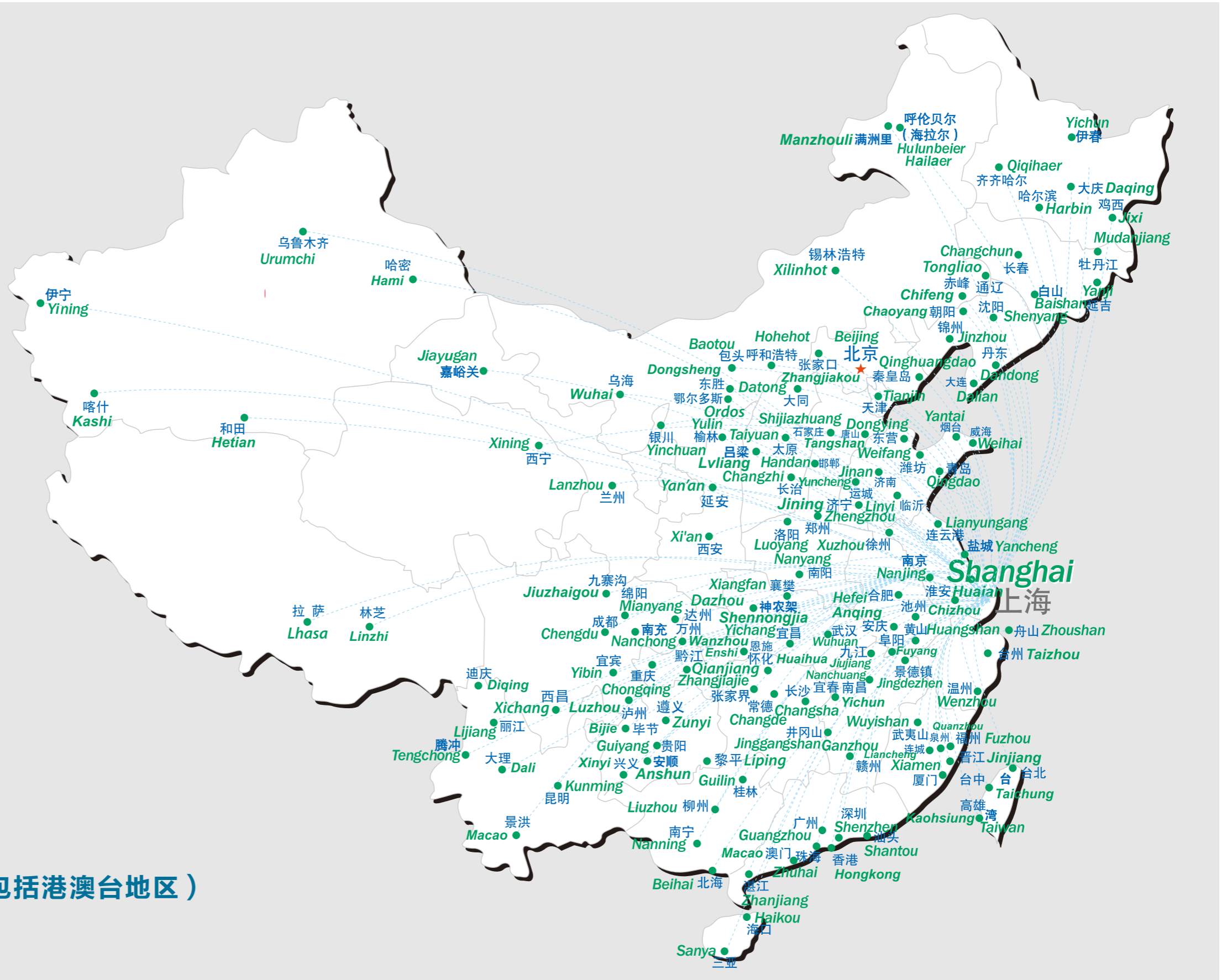
航空枢纽建设

集团按照航空枢纽发展战略和“十二五”民航发展要求和目标,在上海市和民航局的领导下,加快了新一轮机场基础设施建设,持续完善枢纽航线网络,增强枢纽中转功能,上海航空枢纽品质得到较大提升。

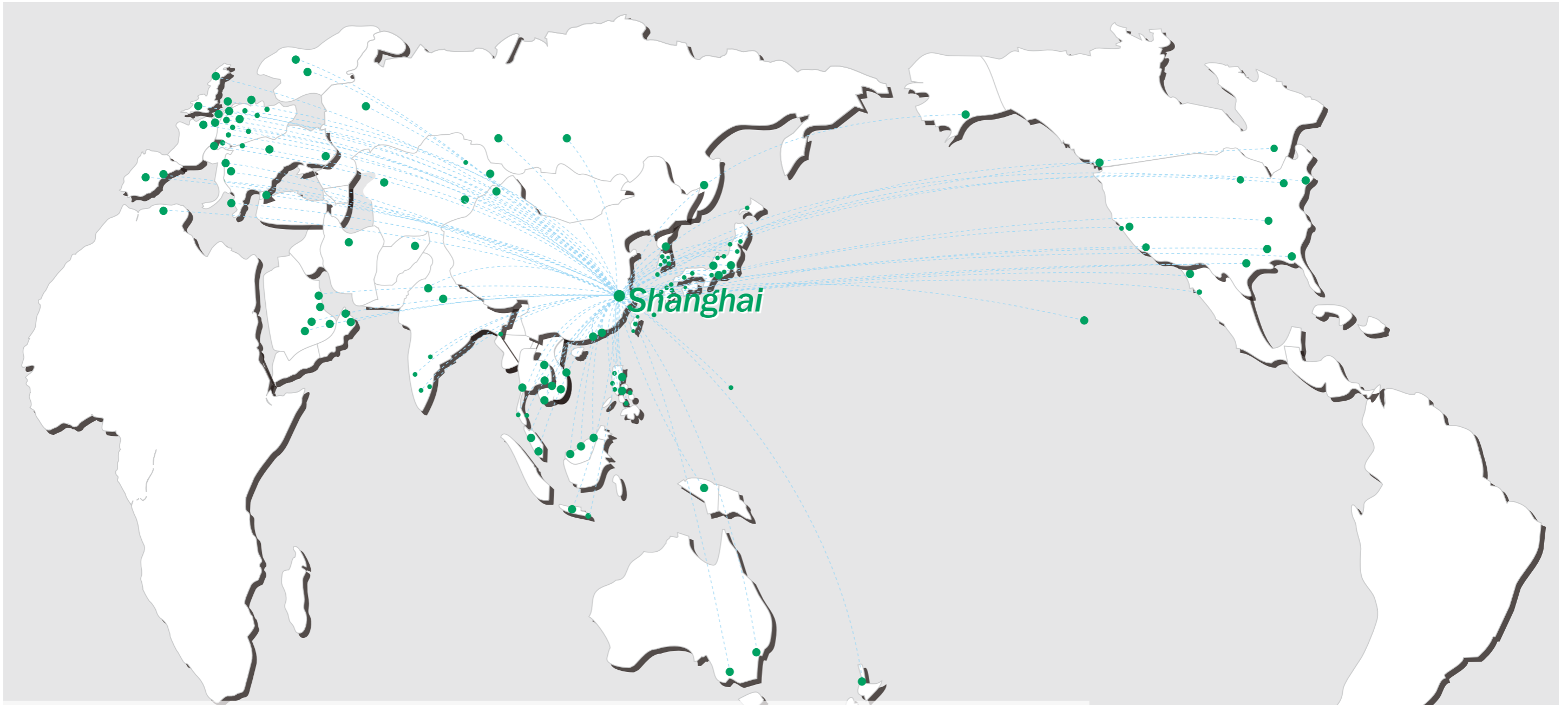


航线网络

截止2014年底,共有148个国内城市(含港澳台地区)和46个国家的108个城市与上海通航。有36家国内航空公司(包括港澳台地区)和58家国际航空公司开通了上海的航班。全年浦东机场新增汉班托塔、亚的斯亚贝巴、达拉斯、关岛、吕梁等境内外通航点。虹桥机场新增了安顺、盐城、满洲里国内等通航点。



国内通航城市148城市(包括港澳台地区)



东北亚 27 长崎、冲绳、大阪、冈山、东京(成田)、东京(羽田)、鹿儿岛、福岡、松山、广岛、仙台、名古屋、札幌、小松、静冈、新泻、茨城、富山、香川、佐贺、大邱、釜山、济州、首尔(仁川)、首尔(金浦)、务安、乌兰巴托

东南亚 17 新加坡、曼谷、普吉、胡志明市、河内、岘港、金边、暹粒、克拉克、卡利博、马尼拉、塞班、吉隆坡、槟城、纳闽、亚庇、古晋

亚洲其他 14 雅加达、登巴萨、德黑兰、比什凯克、巴库、达卡、德里、孟买、班加罗尔、马德拉斯、海德拉巴、斯里巴加湾、阿拉木图、汉班托塔

中东 6 利雅得、迪拜、阿布扎比、沙迦、多哈、巴林

欧洲 25 巴黎、罗马、米兰、法兰克福、慕尼黑、汉堡、莱比锡、哈恩、苏黎世、赫尔辛基、列日、哥本哈根、伦敦、阿姆斯特丹、伊斯坦布尔、卢森堡、维也纳、华沙、布拉格、萨拉戈萨、莫斯科、哈巴罗夫、斯维尔德洛夫斯、新西伯利亚、克拉斯诺亚尔斯

北美 15 安克雷奇、底特律、达拉斯、洛杉矶、旧金山、纽约、孟菲斯、芝加哥、亚特兰大、檀香山、西雅图、关岛、温哥华、多伦多、达拉斯

拉丁美洲 1 蒂华纳

西南太平洋 4
墨尔本、悉尼、奥克兰、关岛

非洲 3
毛里求斯、巴格拉姆、亚的斯亚贝巴

国际通航点112个

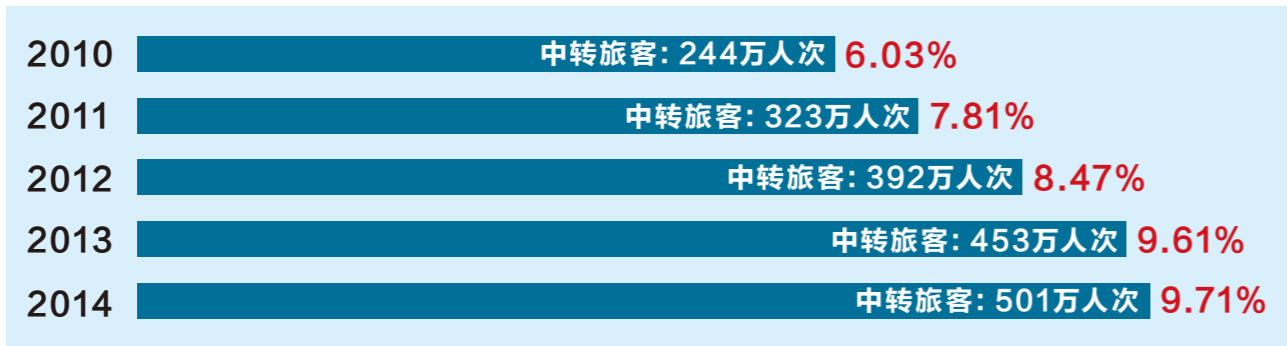
浦东机场 (2014年)

旅客吞吐量: **5168.79** 万人次, 同比增长 **9.53%**

货邮吞吐量: **318.17万** 吨, 同比增长 **8.65%**

飞机起降架次: **40.21万** 架次, 同比增长 **8.33%**

旅客中转率: **501万**, 同比增长 **10.6%**



荣誉: 上海浦东国际机场飞机起降架次排名全球机场第 **25位**,

旅客吞吐量排名全球机场第 **19位**, 较去年上升 **2位**;

货邮吞吐量连续 **七年** 位居全球机场第 **3位**。

虹桥机场(2014年)

旅客吞吐量: **3797.11万** 人次, 同比增长 **6.66%**

货邮吞吐量: **43.22万** 吨, 同比增长 **-0.67%**

飞机起降架次: **25.33万** 架次, 同比增长 **3.86%**

荣誉: 上海虹桥国际机场旅客吞吐量排名全国机场第 **4位**。



通航航空公司

通航的国内航空公司



通航的地区航空公司



通航的国际航空公司



国际航线开辟

浦东机场开通埃塞俄比亚航线

2014年3月30日浦东机场开通埃塞航线，同时非洲最大、运营最成功的枢纽航空公司之一埃塞俄比亚航空也开通了直飞上海航线，并由上海机场地服公司代理地面服务，航线的开通标志着上海航空枢纽填补了非洲大陆地区的空白。



美国航空开通上海浦东—达拉斯/沃斯堡每日直航航线

2014年6月12日，美国航空开通上海浦东机场往返美国达拉斯/沃斯堡国际机场每日直航航线，新航线成为第一条上海直达美国南部的航线，达拉斯/沃斯堡国际机场航空中转站与都会门户的作用，以及其美国航空公司的主要基地的地位都将带动上海机场的发展与全方位的提升。



浦东机场扩容

浦东机场第四跑道试飞成功

2014年11月18日，中国东方航空的空客A330-200大型客机在浦东机场第四跑道试飞成功，建设历时近三年的浦东机场第四跑道工程已全面具备了飞行运营条件，上海将成为国内第一个拥有两个机场六条跑道的城市。



浦东机场航班架次高峰小时容量调整为74架次

鉴于浦东机场空域结构得到优化，运行环境有所改善，综合保障能力不断提升，经民航局同意，民航华东管理局决定从2014年7月1日开始调整浦东机场的航班起降架次，高峰小时容量限制标准由过去的65架次调整为74架次。此次扩容将进一步满足日益增长的航空运输市场的需求，推进浦东机场枢纽建设。

异地城航楼拓展

上海机场无锡航站楼启用

2014年7月9日，由上海机场(集团)有限公司、中国东方航空股份有限公司、无锡客运有限公司三方合作打造的上海(浦东/虹桥)机场无锡航站楼正式启用。这是上海机场与基地航空公司、地方政府合作推出的第二座异地航站楼。作为机场服务设施的延伸，异地航站楼能为腹地旅客提供更加便捷、舒适的门到门服务，使“沪锡同城”效应进一步放大。随着异地航站楼模式的推广，上海机场航空枢纽建设的支点将更多，面向长三角的旅客服务和航班辐射能力将进一步增强。



72小时过境免签

持有本人有效国际旅行证件和72小时内已确定日期及座位的前往第三国(地区)联程机票，自上海浦东、上海虹桥机场过境前往第三国(地区)或者自过境前往第三国(地区)，可免办签证过境停留(可出机场)不超过72小时。

实施时间：上海浦东国际机场、上海虹桥国际机场，2013年1月1日起，免签期间可在相应行政区域内活动。

实施范围：45个国家旅客可以申请72小时免签过境，分别是：(1)欧洲申根签证协议国家共24个；(2)欧洲其他国家共7个：俄罗斯、英国、爱尔兰、塞浦路斯、保加利亚、罗马尼亚、乌克兰。(3)美洲国家共6个：美国、加拿大、巴西、墨西哥、阿根廷、智利。(4)大洋洲国家共2个：澳大利亚、新西兰。(5)亚洲国家共6个：韩国、日本、新加坡、文莱、阿联酋、卡塔尔。

机场设施

上海浦东国际机场总体规划图

T2航站楼



48.6万平方米
352个值机柜台
42个登机桥

第一跑道
4000X60米

第二跑道
3800X60米

第三跑道
3400X60米

T1航站楼



34.6万平方米
208个值机柜台
28个登机桥

东货运区

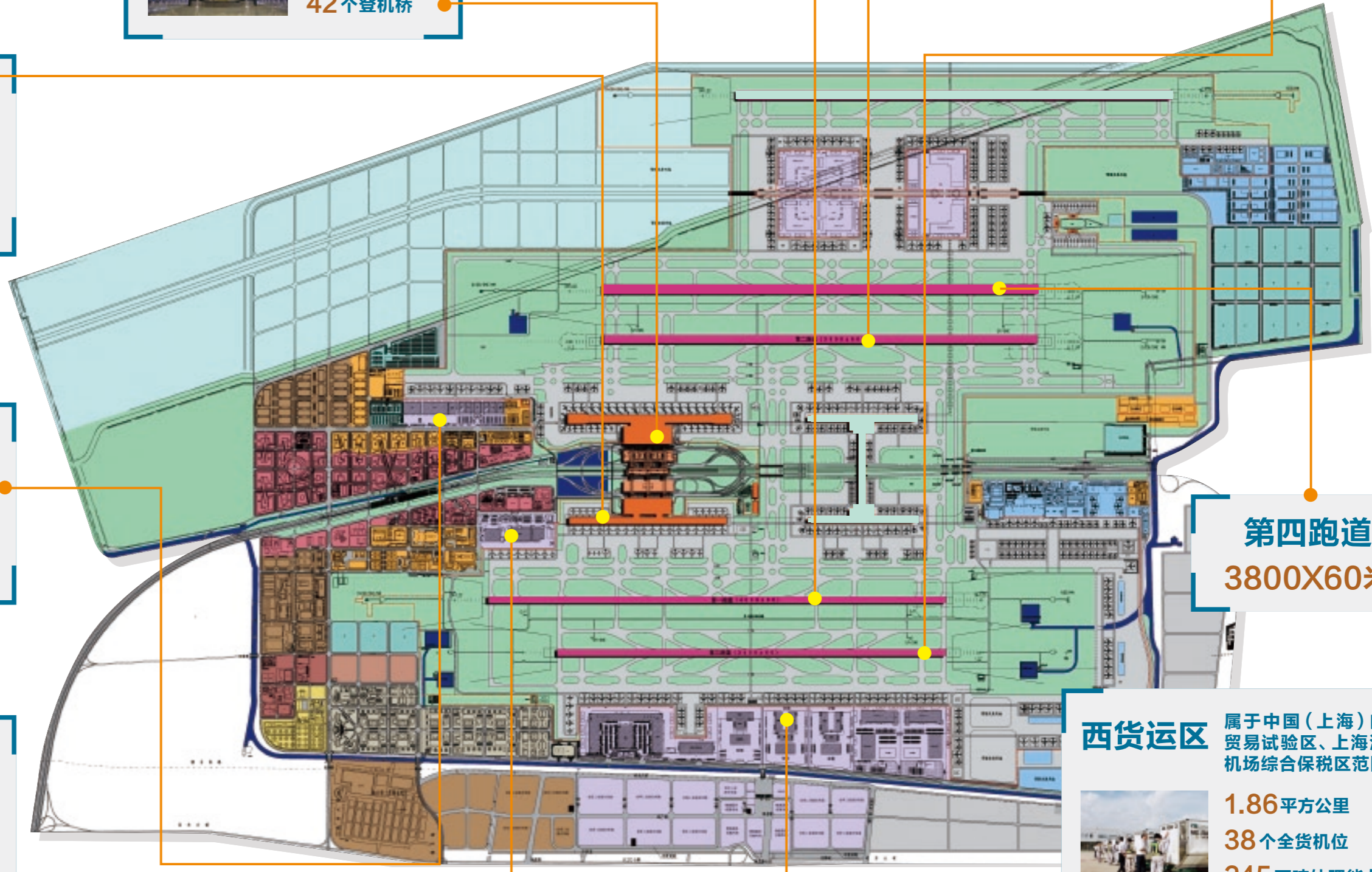


1.28平方公里
10个全货机位
120万吨处理能力

一期货运区



0.22平方公里
8个全货机位
50万吨处理能力



第四跑道
3800X60米

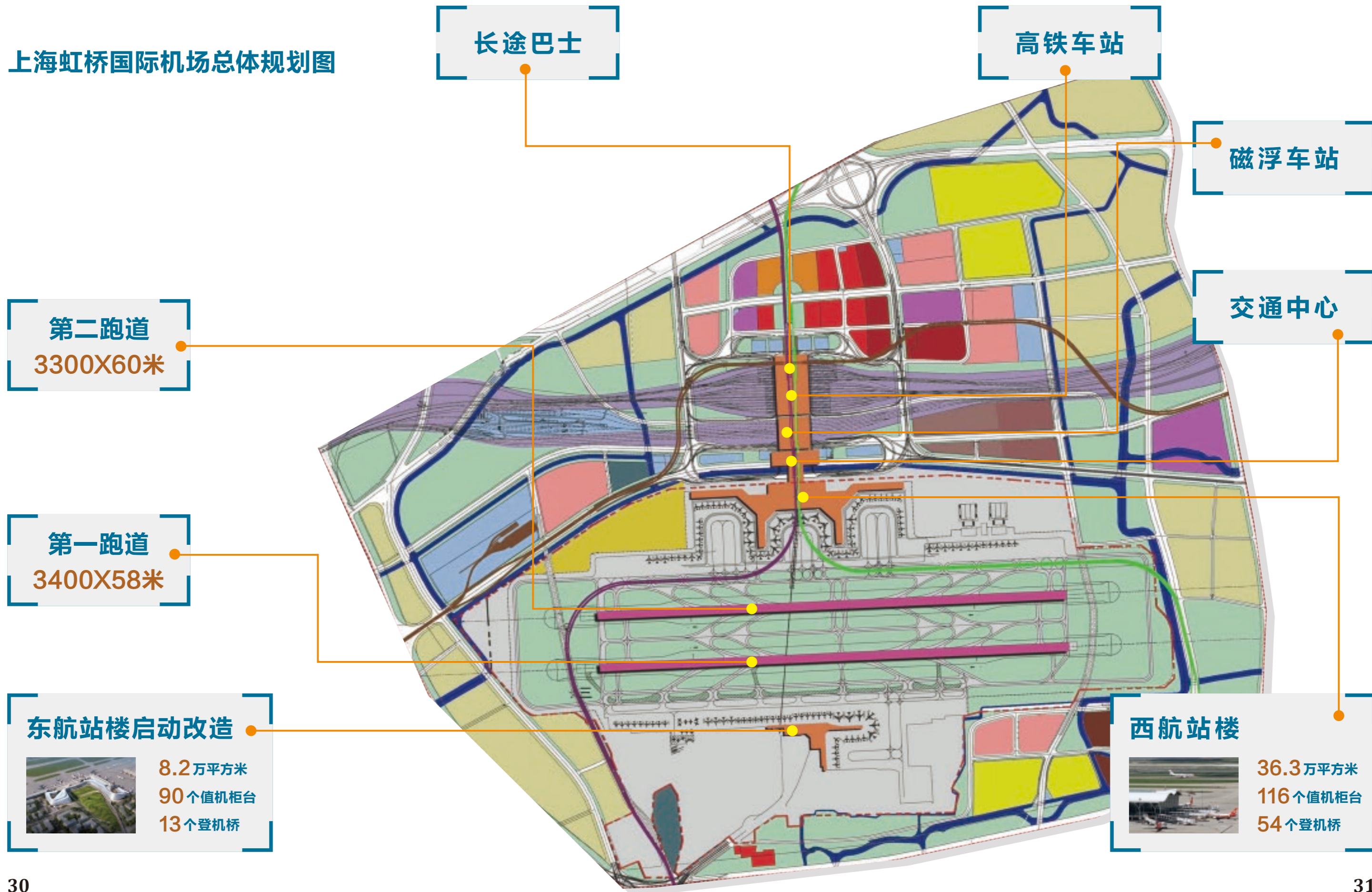
西货运区

属于中国(上海)自由贸易试验区、上海浦东机场综合保税区范围内



1.86平方公里
38个全货机位
245万吨处理能力

上海虹桥国际机场总体规划图



卓越运营

安全生产

2014年,浦东、虹桥机场分别持续实现第15、第27个安全年。机场集团在上海市安全生产履职考核中被评定为一等(五星),并被评为2014年上海市安全生产工作优胜单位。浦东与虹桥两场空防安全评估均保持绿色等级、“平安机场建设”考核获得A级(99分)的好成绩。

机场集团继续开展“平安机场”专项行动,结合机场实际,按照“活动不走形式,措施注重实效”的原则,组织开展清剿火患、重大火灾隐患集中整治、六打六治、打非治违、平安机场建设等专项活动。专项行动期间,共组织检查约220次、隐患整改约120条。

安全管理

机场集团进一步完善安全责任体系,落实安全主体责任,推进安全管理体系(SMS)建设,加强安全教育培训,使集团公司安全管理水平不断提高。

——集团审议通过并下发安全管理考核办法,进一步强化安全工作的过程管理和细节管理,考核更有针对性和科学性。

——推出《上海机场控制区通行证分值管理实施细则》。细则自2014年3月实施后,有效遏制机坪和候机楼内违反各类运行管理规定

的行为,实现安全管理全覆盖。

——股份公司安检编制的《安全检查员培训教材》在“民航安检在职教育培训教材评比活动”中获得两个二等奖和一个三等奖。

——开展安全检查电子化工作,对安全检查的岗位标准、频次、内容、台账、问题整改等进行约束,使安全检查工作更为便捷标准。

——持续推进SMS OFFICE信息系统建设,依托系统引导员工自主上报安全隐患,并及时排查。

运行品质

航班运行品质是机场航班保障和服务的综合体现。2014年,浦东、虹桥机场国内始发航班正常率(扣除天气和军演因素)分别为94.7%、94.1%。上海两场积极转变观念,实现由资源的提供者,转变为机场运行平台的构建者和管理者。

为了提升管控水平,确保在航班持续增量背景下,整体航班运行品质保持稳定并有所提升,集团不断巩固并拓展工作方法:

建立联动工作机制

搭建由机场、航空公司、空管局共同参加的上海空港协同运行平台。

做好航班运行监控和统计分析

坚持日统计、周例会、月汇报制度,及时掌握并定期分析进出港航班运行情况,持续改进。

实施航班运行精细化管理

通过CDM(航班协同放行决策系统)和航班生产实况系统等,努力实现对航班运行情况的全程监控。

加强大面积航班延误处置

及时跟踪气象变化,实时掌握航班运行动态,积极协调提高运行效率,通过移动互联网软件、广电连线等实现信息快速通报。

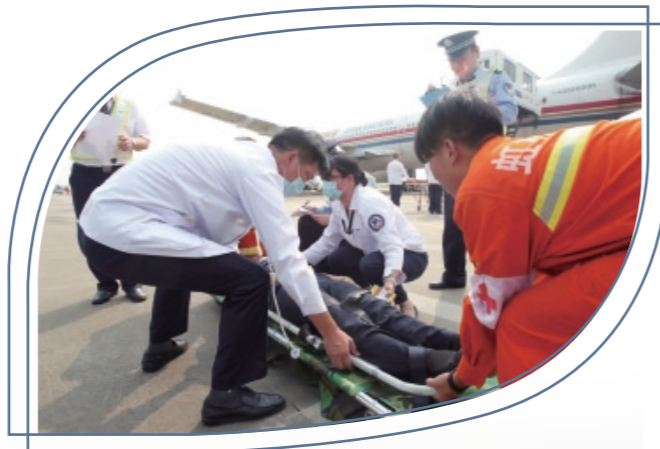
应急处置

集团公司重视对各类突发事件的处置工作，强调通过实战演练来保证预案的持续有效。

——2014年，浦东机场和虹桥机场分别组织航空器冲出跑道应急救援综合实战演练和航空器伤员应急救援实战演练，虹桥机场还参与了上海市大面积停电突发事件应急联合演练；

——修订《上海市处置民用航空器应急预案》，并经市政府办公厅印发实施；

——完成《处置航空器受涉恐信息类非法干扰事件教学片》的摄制工作，初步形成涵盖反恐、民航等8大类38项应急预案体系。



任务保障

2014年，上海机场集团出色地完成包括亚信峰会、南京青奥会、亚洲公务航空展览会等各项重大保障任务。其中，亚信峰会和南京青奥会的保障工作获得上海市政府和南京青奥会组委会的充分肯定与褒奖。

——在亚信峰会保障期间，上海浦东和虹桥机场共保障专机26架次，包机、要客航班、公务机127架次。保障频次和规格超过2001年APEC会议、2008年奥运会及上海世博会。上海两大机场实现峰会保障工作安全、万无一失的总目标和“零案件、零投诉、零事故”的具体目标。

——在南京青奥会期间，上海机场与各驻场单位协作为8000多名进出港的运动员和官员提供快速抵离浦东机场的“绿色通道”，包括汇编和发布代表团所乘坐的航班计划、开设出入境检查专用通道、设置通关指示牌等。



服务品质

上海机场始终秉持客户需求导向，坚持对标国内外同业先进，不断强化内部精细化管理、倡导精益运营，以创新化、信息化为手段，持续提升服务质量。

服务创新

2014年，在集团的大力倡导下，各单位共上报重点服务创新项目8项，计划创新项目9项，重点改进项目22项，一般改进项目32项，努力从交通配套、环境氛围、服务设施、旅客互动等方面推出多项服务创新举措。

浦东机场的国内首家机场博物馆、4D动感体验厅、“天天演”等举措；虹桥机场开通夜宵巴士、出租车站对接广播电台《晚安上海》节目及打造全实景模拟保洁培训教室等举措，助力提升服务品质，带给旅客全新的体验。

服务创新优秀典型

虹桥航站区手推车服务荣获中国质量协会、全国用户委员会联合颁发的“2013年全国实施用户满意工程先进服务”称号，赢得社会广泛赞誉。

为了使6000辆手推车更为高效运转，管理团队在加强手推车队伍服务意识培训、业务技能培训、素质培训的同时，提出三项切实有效的管理举措：

- 1、严格作业标准，规范并细化推车摆放点位、数量和回收时间等；
- 2、加强手推车车辆管理，重视手推车清洁和维修保养；
- 3、强化需求分析和细节服务，结合年度旅客动线评估与现场问卷调查，主动根据航班量和客流变化加强流程管理。



保障服务

上海机场在提升旅客服务品质的同时也倡导优化保障服务。中国国际航空在国内为其服务的数十家航油供应公司中进行供油保障能力评选，最终，浦东航油公司在油品价格、油品质量、油品交付、企业资质、服务质量等方面综合水平名列第一。浦东航油公司将不断努力建设亚太地区标杆航油公司，向更多国内外航空公司提供品质更佳的服务。

举办亚洲公务航空展

2014年4月14日至16日, 亚洲公务航空会议及展览会在虹桥机场顺利举办。本届展会吸引参展商182家, 展示飞机38架, 共收获88架各型公务机、直升机订单, 在参展商数量、展示飞机数量方面均创下历届之最。

同时, NBAA(美国国际公务航空协会)和上海机场集团在本次会议上签署了新的展期协议, 将延展至2021年。



提升航站区商业品质

浦东机场: 完成T1航站楼改造新增商业餐饮模块招标工作; 调整T2商业面积达5000多平方米, 持续优化T2商业品牌组合, 引进NAUTICA、迪士尼、第一食品、Grappa's意式餐厅等多家知名品牌; 完成T1和T2两楼国际到达免税店提货点的改造。

虹桥机场: 虹桥商业全力打造国内最佳商业体验机场, 民航资源网《机场服务测评报告》显示, 虹桥机场“餐饮价格”和“商品丰富程度”两项指标连续五个季度排名第一; 对T2航站楼和东交通中心商业资源实施一体化管理; 推进虹桥机场东交通中心商业规划项目招标工作。

虹桥21米层贵宾室投运

2014年11月, 上海机场贵宾服务有限公司“虹桥21米层贵宾室”正式对外营业。该贵宾室总面积约5000平方米, 拥有384个座位, 是目前国内唯一拥有观景平台的超大规模贵宾休息室, 集旅客乘机流程服务、休息、餐饮、SPA、休闲等服务于一体。

“21米层贵宾室”以全新的理念、多元的服务, 为虹桥机场“精品机场、精致服务”的形象打造增添了浓重的一抹亮色, 在对虹桥机场现有贵宾资源作更优补充的同时, 也为旅客候机休息提供了更多选择。



重点建设项目

虹桥机场启动T1航站楼改造工程

2014年12月20日, T1改造工程的启动标志着上海虹桥商务区东片区综合改造首个建设项目正式启动。虹桥T1航站楼改造工程主要包括:

候机面积及停机桥: 候机面积由8万平方米扩展至13万平方米, 同时新增两个停机桥位; **东侧交通中心:** 新建可容纳1200余辆社会车辆的地下停车库和地下换乘大厅; **快速道路系统:** 新建迎宾五路、人行地下通道、出租车蓄车场等

配套设施。

未来, 虹桥机场东片区将打造成为国内首个航空专业功能区, 引入各航空公司总部驻扎, 并设置专业的航空要素交易市场。



浦东机场南卫星厅建设

上海机场建设指挥部组织开展南卫星厅国际方案征集, 进一步深化南卫星厅项目的建设研究。南卫星厅位于现有浦东机场两座航站楼的南面, 将有S1和S2分别对应T1航站楼和T2航站楼, 由地下捷运系统进行旅客输送。南卫星厅建成后将大大增加浦东机场的近机位数量, 提升旅客吞吐能力并强化航班中转。根据规划, 浦东机场未来将能够满足8000万人次的年旅客吞吐量。

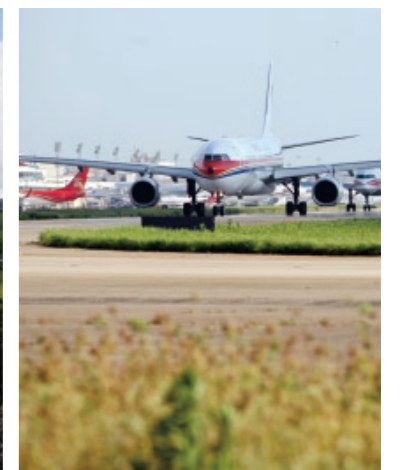




生态机场

上海机场在机场规划建设和生产经营活动中, 推广绿色低碳理念, 充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收促进, 积极寻找常规能源的替代品, 开发清洁可再生能源, 优先采购和使用节能、节水、节材等有利于环境保护的原材料、产品和服务。

2014年, 集团综合能耗同比下降2.6%, 浦东、虹桥两大机场的实际碳排放量较上海市碳排放试点配额, 分别节余41104吨、14593吨, 上海机场正积极实践机场可持续发展。



光伏发电

2014年,浦东机场P1、P2停车库屋面光伏发电项目正式并网发电,该项目装机容量达1.7兆瓦,在停车库屋顶铺设光伏电池板1.5万平方米。目前阶段,预计每年可发电量将达153万千瓦时,主要为停车库区域的照明、机电类设备供电。

虹桥机场西货运区光伏发电项目正式与虹桥机场西区电网并网发电,在货运楼屋顶铺设光伏电池板3万余平方米,预计日满发电量约329万千瓦时,能够满足虹桥机场近10%的日间负荷需求。



2014年,上海机场集团根据两场逐年递增的能耗情况,实施了一批切实有效的设备更新与节能改造项目。

	项目名称	节能	减排
浦东机场	一期能源中心锅炉增加节能器项目	年天然气能耗↓3%	二氧化碳排放↓
	一期能源中心10Kv冷冻水泵及电机项目	年用电量↓9万度	水污染排放↓
	二期能源中心冷却泵控制柜改变变频控制柜项目	年用电量↓12万度	
	T2航站楼部分区域照明系统项目	年用电量↓150万度	
虹桥机场	T2航站楼LED照明灯具节能改造项目	年用电量↓570万度	
	东区水表远程抄表项目	水资源漏损↓	
	能源管理系统项目	能耗指标管理	

节能减排

管理创新

2014年,集团首次尝试两场合同能源管理这一创新管理模式。注入节能效益分享概念,将能源管理合同化,不仅节省高达千万元的固定资产投入成本,还可省去每年的维修运行成本。

污染防治

为了适应低碳节能的时代要求,上海两场积极应用CPU(地面桥载设备即桥载电源和桥载空调)替代使用航空煤油的APU(辅助动力装置),在降低客户运行成本的同时有效减少了APU在地面使用期间产生的污染气体排放和噪音。

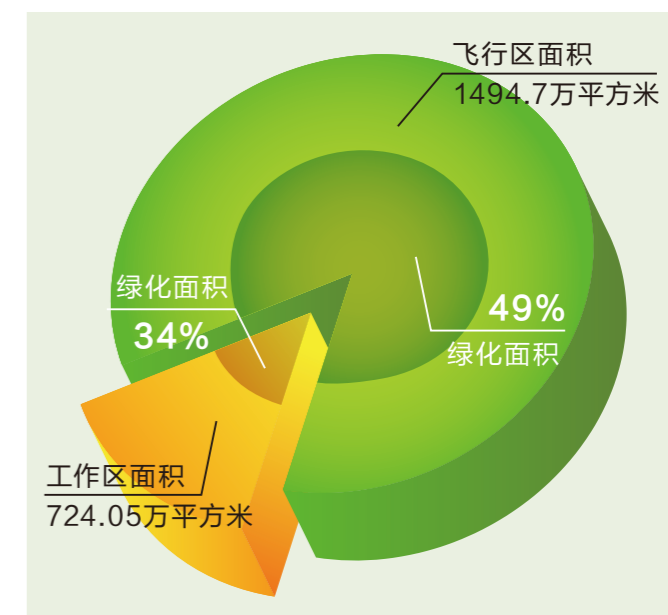
花园机场建设

上海机场一直致力于建设与最具吸引力的亚太核心枢纽相匹配的绿化生态环境,通过加大绿化资金投入、实施绿化亮点改造、营造全民爱绿护绿氛围、持续提升绿化管理水平。

浦东机场获得2013—2014年度单位绿化市级最高荣誉——“上海市花园单位”称号。浦东机场在曾经的盐碱地上实现绿地率46%,已实现绿色为主基调,缤纷色彩点缀的绿化格局。浦东机场积极营造工作区、飞行区、场区的生态环境,根据区域的不同功能布点绿色,组织驻场各单位参与义务植树、全民绿化认建等活动,尽显花园空港盎然生机。



浦东机场总面积2218.75万平方米,绿化总面积为1030万平方米,绿地率为46%。



虹桥机场作为全国绿化模范单位,为了继续营造优美的场区环境,提升景观层次,减少热岛效应,降低夏季建筑物内空调的电力消耗,完成虹桥场区第一个屋顶绿化项目——空港一路300号办公楼二楼屋顶绿化工程。



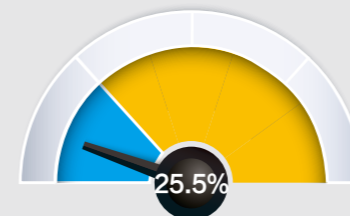
我们是面带微笑的上海机场人，不同年龄层次我们拥有着同样的活力、担当与理想，始终坚持并实践着“严实、精细、协作、担当”的企业精神。

员工总量：**11307**人

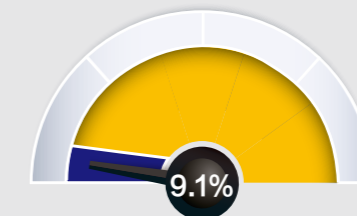
截止至2014年底，集体合同签约率达到93.1%，参加工会的员工比例达到99.1%，员工劳动合同签订率100%。



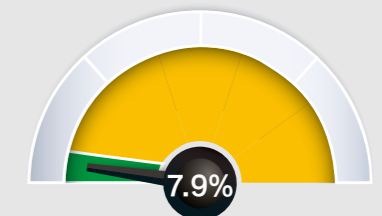
人力资源结构



大学本科以上学历
占员工总数25.5%



中高级职称
占员工总数9.1%

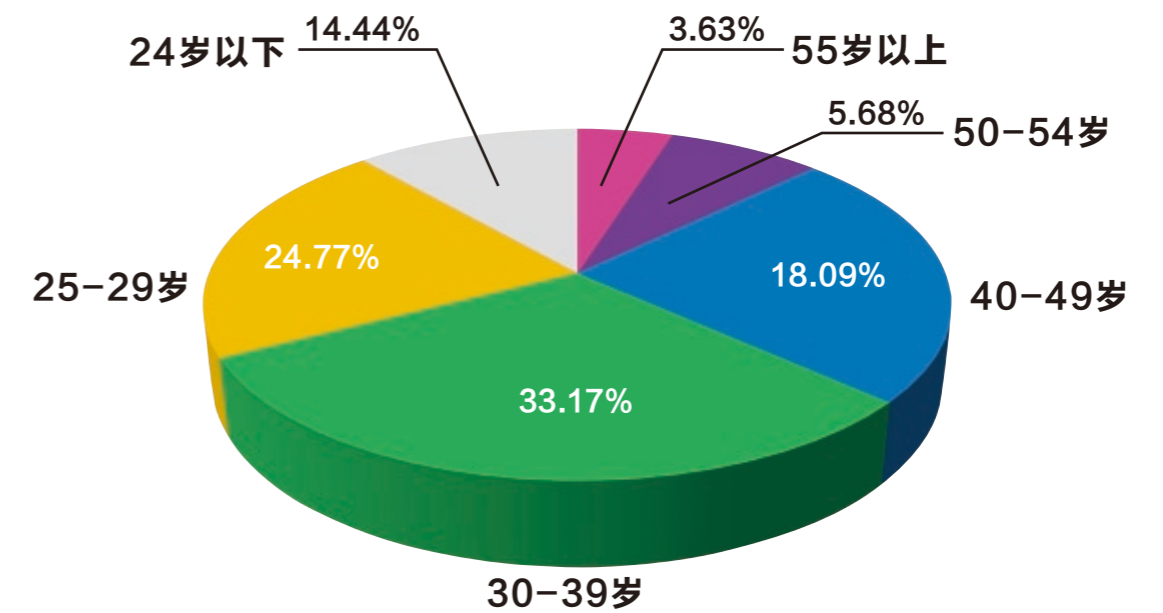


高技能人才
占员工总数7.9%



员工发展

年龄结构



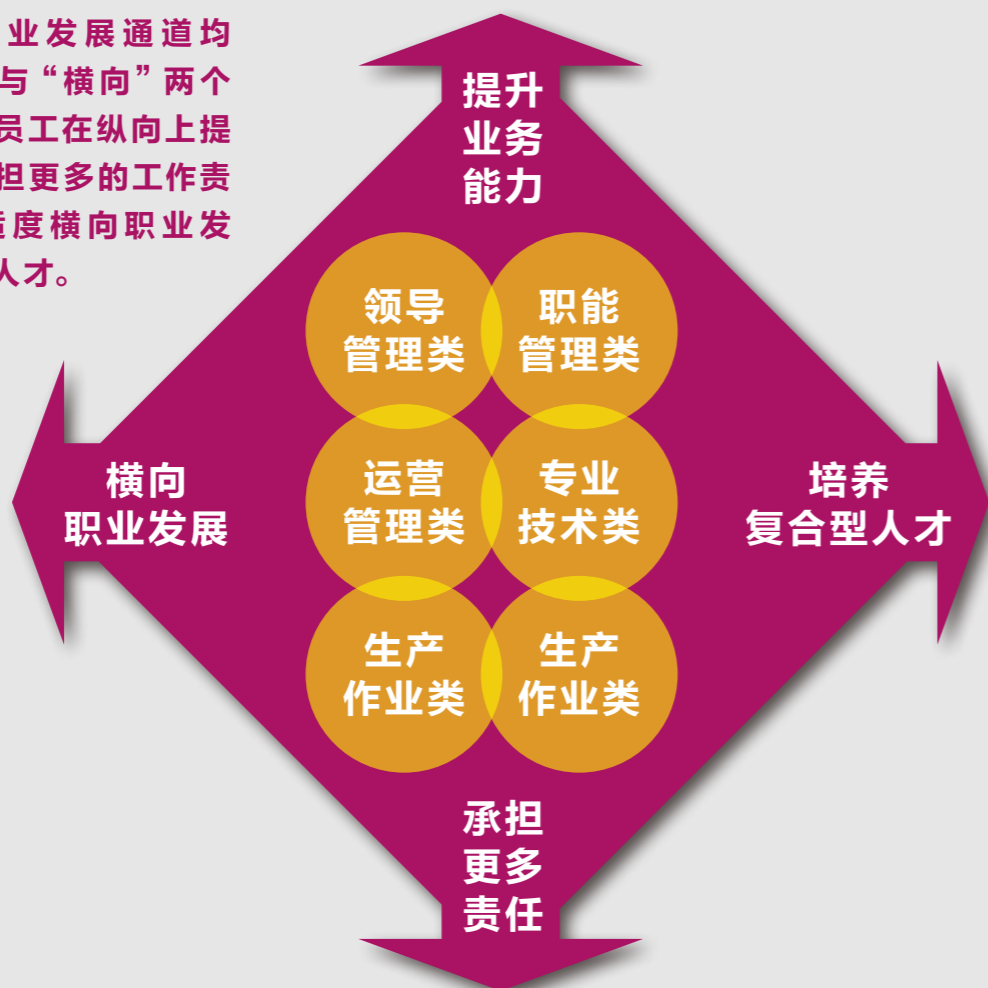
管理优化

根据集团公司战略修编工作要求，研究完成了员工能力建设战略子项的编制，明确了干部职业化建设、关键人才开发、员工队伍能力提升的总体目标和具体推进措施，构建了六大职业发展通道。

集团的六大职业发展通道在设计上立足企业所有工作与岗位，贯彻以人为本和岗位化管理的发展理念，有效体现员工能力素质差异，并与组织架构、薪酬管理、绩效考核、人才培养等体系紧密关联，确保员工职业发展工作的科学性、统一性和可操作性。



——每条职业发展通道均可分为“纵向”与“横向”两个发展方向，鼓励员工在纵向上提升业务能力，承担更多的工作责任；鼓励员工适度横向职业发展，培养复合型人才。



能力提升

培训投入：**1323万**元
人均培训费用：**1170元/人**

探索干部管理新思路

——为集团中层以上领导人员举办“上海机场与城市发展”为主题的名师讲堂，组织党的十八届三中全会系列讲话精神学习培训班。

——培育职业化的经营管理者：强化干部岗位管理，破除干部的身份管理制度，对新组建公司的领导人员签订岗位聘任协议，明确任期目



标，试行年薪制和延期激励，未来将逐步覆盖至其他单位领导人员。

培养关键人才

——选派14位后备干部、高技能人才赴香港机场挂职培训。

——由复旦大学管理学院授课，组织集团公司各岗位生产运行一线的56名优秀班组长参与第三期上海机场现场团队管理研修班。

优化人才队伍知识结构

——与上海交通大学合作开展基层青年人才“学历+培训”项目。

——选送30多位青年人才参加中国民航大学航空MBA项目学习。

助力青年员工

——举办“新进青年员工入职导航训练营”，设置团队拓展培训、入职导航宣讲、高层面对面和迎新联欢会四个模块，帮助新员工迅速融入企业发展。



2014年,集团公司有3家单位获2014年全国“安康杯”劳动保护竞赛活动优胜单位、6家单位获省部级优胜单位、4个班组获全国、省部级优秀班组,2名个人获省部级优秀班组,2名个人获得先进个人,集团公司获上海市优秀组织单位。

集团开展明星班组、品牌班组评选活动,4个班组获得集团公司明星班组称号,46个班组荣获品牌班组称号,丰富了班组建设活动,提

升了班组长的组织管理能力,同时也增进了班组间的交流。

集团公司推进高技能人才队伍建设,激发职工学技术、钻业务、练技能的热情,打造职工技能竞赛平台,组织举行上海机场第八届职工技能大赛,设综合类竞赛66个项目,参与职工达5000多人。选派优秀员工参加首届中国民航航空器地面设备技能大赛,获得个人综合第六名的佳绩。

摒弃陋习

集团党委将各类陋习以通俗易懂的语言和直观明了的漫画相结合进行公示,切实将活动推进的过程转化为规范管理行为、提高职业素养、培养良好习惯的过程,更多员工开始对自己严、对工作实,始终保持工作的激情,敢于担责,勇于攻坚,坚持并努力去实现“严实、精细、协作、担当”的企业核心价值观。

集团公司各单位根据自身特色,有计划、有步骤地开展活动,取得较好成效,如:

集团机关:推出机关员工行为规范公约,开展了“办公环境你我来营造”主题活动,工作作风得到较大改进;

建设指挥部:每月针对1-2个陋习开展集中整治,定期开展文明部室“流动红旗”检查评比,逐步培养员工良好行为习惯;

“践行企业文化、摒弃行为陋习”倡议书

集团公司全体干部员工:
为积极践行社会主义核心价值观,着力培育企业干部职工良好行为习惯,集团党委决定,在全体干部员工中组织开展“践行企业文化、摒弃行为陋习”活动。
活动要求以社会主义核心价值观为引领,围绕企业新一轮发展战略,进一步对标国际先进机场管理与文化,对接集团干部员工行为准则和岗位操作规范、生产作业标准,全面查找与企业核心价值理念不相适应的行为陋习。这对进一步强化干部职工“严密管理、精细服务”责任意识,不断提升上海机场综合保障水平和文明程度,将产生积极意义。为此,发出如下倡议:
1、各级领导干部要在活动中为职工群众作出表率,注重结合分管工作,带头宣讲、带头查找、带头整改,带头分析行为陋习形成原因,从源头上铲除行为陋习滋生土壤。
2、全体共产党员要积极参与活动,查在前、改在先,把摒弃行为陋习作为党员承诺践诺的一项基本内容,在查找、克服陋习中走在群众前面,以自身行为影响和带动身边群众共同克服行为陋习。
3、广大干部职工要积极参与,从细节入手,从自身改起,共同培育严谨细致的职业行为习惯,共同塑造上海机场整体形象。
不积跬步,无以成千里。不积小流,无以成江河。让我们积极行动起来,从我做起,从现在做起,坚决摒弃不良行为陋习,努力实现精神面貌有新变化,工作作风有新转变,工作效率有新提高的活动目标。

上海机场集团企业文化建设委员会办公室
2014年3月

股份公司能源保障部候机楼保障二科:从小处着眼查改陋习,支委班子带头改掉下班组时无意识做出的背手、叉腰的动作,避免给人“摆官架子”的感觉,拉近了与员工的距离;
虹桥机场公司航站区管理部:针对“公众场所吸烟”和“占用航站楼旅客服务资源”等问题重点整治,努力树立一

线工作人员的良好形象;
实业公司浦东航油公司:邀请航空公司来“找茬”,开展岗位角色互换体验活动,帮助员工养成主动服务的习惯;
公安分局:结合自身特点,开展“践行警营文化、摒弃行为陋习”活动,组织优秀空港卫士职业素养大讨论,深入推进队伍正规化、职业化、专业化。



2014年上海机场集团防止和力戒的行为陋习漫画

上海机场集团三届五次职工代表大会暨年度工作会议



关爱员工

为了维护和保障职工合法权益和特殊利益，维护职工的安全健康合法权益，促进劳动关系的和谐稳定，全面发挥广大职工的工作积极性，集团通过了新一轮《工资集体协议》、《女职工权益保障专项协议》、《职工安全生产劳动保护专项协议》。

集团工会召开职工代表联络恳谈会，将主要工作情况、改革方案向与会代表进行通报，一线职工的心声得以传递，也把企业对每一位员工的关注带回岗位。

依托集团工会新媒体微信平台将职代会决议、集团公司预期发展目标和重点任务向职工公开，展现企业发展愿景，增强员工的使命感与责任感。



机场集团员工的社会保险覆盖率100%，体检及健康档案覆盖率100%。

集团各单位依托“职工之家”、心理协会等平台开设各种类型的职工心理健康辅导室、咨询室及疏导室，开展了“积极组织模型”试点工作，帮助和指导职工消除心理误区、释放压力。

将全面关爱员工行动贯穿于工作中，元旦

春节帮困送温暖、高温灾害天气集中慰问一线员工、关心非上海户籍单身员工生活状况、推进爱心妈咪小屋建设、组织母亲节亲子活动；坚持职工医疗互助保障、职工住院补充医疗补助保障、民航女职工大病互助保障工作；发动各级工会组织开展“爱心一日捐”活动。据统计，2014年集团工会组织各类爱心帮扶活动支出228.8万元。



首届微摄影大赛获奖作品

文体活动

2014年，首届机场职工微摄影大赛活动，历时6个多月，400多名职工参与，共收到各类稿件1500幅，76名职工的118幅作品获奖，激励职工随时关注工作生活中的美丽点滴，时刻传播企业正能量。

集团组织开展职工篮球、乒乓球、智力项目等比赛，承办“爱祖国、爱机场”集团公司庆祝建国六十五周年文艺演出、空港社区乒乓球邀请赛，注重优化整体的活动安排，提升组织效率，吸引更多职工参与。

机场职工篮球队在市民大联赛中荣获冠军；职工乒乓球队在市交通行业乒乓球邀请赛中获男团季军、女团冠军；机场田径队在首届民航田径运动会上勇夺7个名次。受上海机场职工文化的品牌影响，市体育局首次将NBA现役球星走访交流安排到了上海机场，波特兰开拓者队的主力队员尼古拉斯·巴图姆(Nicolas Batum)在机场篮球馆与职工篮球爱好者们充分互动，他的精湛球技感染了现场所有的球员及观众。





和谐共进

空港社区共建共治

根据中央、市委关于推进社会治理创新的最新要求，集团党委审时度势，创新性地提出在空港地区这样一个城市门户性的复合型社区内，要进一步促进区域内航空产业和经济社会协调发展，应该构建起一个组织互联、资源互通、功能互补的大党建格局，以此搭平台、破壁垒、促共治，形成空港社区利益共同体。集团党委主动倡议，在市委宣传部领导下，会同市文明办、建委、交通委、民航华东管理局，和相邻的闵行区、长宁区、浦东新区的有关乡镇，共同开展了建立“空港社区”新模式的探索和实践。

机场集团作为首任轮值主任单位，积极推动空港社区各相关党组织将单位党建、行业党建和区域党建相互融合、相互促进。牵头“机场运行”、“交通枢纽”和“同创共建”三个专业委员会，确定了“有事共协商、难题共探讨、顽症共治理、信息共交流、风险共承担、成果共享”的六共原则。坚持问题导向、需求导向和项目化运作，针对



责任交叉、管理交叉的结合部难点瓶颈，先后促成了制定交通枢纽内12个咨询服务台的“三统一”建设标准；打通了各交通方式“爱心通道”，实现无缝衔接；促成签订了500辆应急疏散旅客出租车合作意向；组建了40名志愿者应急服务队。另外，大面积航班延误信息发布协调、优化货物监管和通关流程、周边环境卫生和社会治安整治等难点问题也都在文明共治平台上陆续明确了时间表和路线图，为推动空港地区党建、精神文明建设和社会治理水平的整体提升打下了扎实的基础。

战略合作

2014年湖南(上海)投资贸易洽谈主题活动周在上海展开，集团与湖南机场签署战略合作框架协议，为沪湘两地长期合作，促进湖南进一步融入长江经济带发挥重要推动作用。

集团与吉祥航空签订战略合作协议，将在未来携手共推上海航空枢纽建设新发展，共同

提升上海航线网络质量、服务和运营品质，抓住自贸区机遇，共同推进行业改革。

集团与天合联盟就天合联盟在浦东机场实施“天合港”、“天合优享”、“天合中专”三项优化服务项目及中转服务产品研发方面进行了意见交换和深入探讨，并决定将深切交流例会化。

集团与布里斯班机场签署合作备忘录，双方将建立友好机场关系，在多方面开展合作，共同致力于挖掘市场需求，拓展航线网路，向客户提供高质量的服务。

集团与上海科技大学签署合作协议，双方将在专业技术、人才培养、校园建设等方面共同打造校企合作的平台，充分发挥上科大的科研、人才优势与集团的资源、市场优势，实现优势互补、资源共享。



行业共进

集团面向首都、浙江、云南、贵州、广西、新疆、南京等机场集团下属48个机场的485人次，交流讲授了《五星航站楼服务管理》、《枢纽机场中转运行》、《新扩建机场转场运行准备》、《机场OC运行管理》等10项主题共256课时的培训课程，合计9340课时。

民航西藏区局值机培训计划是民航创新科技项目之一，地服公司通过授课讲解、交流研讨、现场指导等多种形式向22位西藏区局值机人员介绍我方国际/国内值机及控制的基本流程与规范等。

民航华东管理局与集团技术中心联合组织召开机场净空管理系统推广应用项目研讨会，“机场净空管理系统”由集团空港办规划处开发，已在浦东、虹桥两场稳定、高效运行7年，华东管理局拟与集团技术中心合作，将机场净空管理系统推广至华东地区30余家机场。

集团技术咨询公司组织具有丰富项目管理经验、较强协调能力的工程建设管理骨干，在2011年4月至2014年1月为义乌机场国际航站楼工程项目提供技术支持和现场管理服务，从招投标策划、专业界面管



理、现场技术力量管理、重大技术攻关以及专项验收等方面提供现场服务和技术指导，确保了上海机场首个全过程建设管理对外技术咨询服务项目告捷。

社会捐助

集团积极实践上海市委关于开展企业对口帮扶贫困农村的城市结对帮扶号召，指定股份公司和虹桥机场公司分别与崇明建设镇运南村及金山亭林镇红阳村进行结对。开展实地考察，建立专项帮扶基金，了解党

建联建情况及村级实事项目，加大扶持力度。

2014年，集团为蓝天爱心基金募集捐款23.1万元，为上海困难职工帮困基金募集捐款7.22万元。



公益行动志愿服务

集团致力于促进上海城市经济、社会全面发展，广泛组织员工志愿者参与各类社会公益活动，用企业的核心产品“服务”来回报社会。

上海两场均建有志愿者工作站，2014年，继续依托志愿者们传递来自上海机场人的责任感与温情，上海空港社区青年志愿者服务队骑行“文明传递”行动、春运志愿服务、浦东机场“庆祝建国65周年暨上海浦东机场开航15周年”主题快闪活动、“雷粉团”宣扬雷锋精神、“带着国旗去旅行”志愿者活动、国庆交通引导志愿服务活动、亚信峰会保障志愿者等，用实际行动践行志愿服务承诺。

组织青年骨干加强与空管局、交港局、地铁、铁路、海关、航空公司、周边区团组织的横向合作交流，围绕空港社区建设、航班正点率、航空货运枢纽建设等开展座谈交流、青年论坛、公益骑行、互评互访等活动，为机场改革发展汇聚青春智慧。围绕企业重点任务，积极发挥青年



志愿者作用，针对提升服务信息工作，组织团员青年到驻场单位、社会、校园等广泛开展旅客服务需求征集活动，收到的584条意见建议，为机场改进服务工作拓宽了思路。

上海机场投放公益广告1753件，其中包括“12315消费者权益保护日公益广告宣传”、“2014年亚信峰会”、“浦东新区创建文明城区复评”等各类重大事件和活动的公益广告，投入公益广告制作费55万元，公益广告发布比例超过机场广告资源总量的10%。

新媒体宣传

——推进官方微博、微信“航旅直通车—上海机场”建设，为旅客送上及时有效的信息，增强平台活跃度和互动性，提升企业形象，一年内增加

粉丝近15万；开启手机APP“上海机场”，航班动态、机场动态、餐饮购物、停车助手等一应俱全，展现更加人性化的上海机场。



下载手机APP: 上海机场
关注新浪微博: @航旅直通车-上海机场
关注微信公众号: 上海机场 (微信号: saamedia)

——2014年，集团工会新媒体成立三周年，新媒体累计粉丝1万人，集团工会共建立各类民情光缆站点170个，今年收集职工诉求和建议20多条，开展“民情光缆公告牌进班组”系列活动，并推出“微光计划”、“圣诞礼遇”等主题线下活动10余项，运用新媒体为旅客、职工服务的能力和水平得到了有效提高，进一步扩大新媒体品牌在旅客与职工中的影响力。