



百年门户 世界枢纽
Best airport experience for centuries

2023 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



目录

CONTENT

01 走进 上海机场

01 管理者致辞

05 关于我们
05 回首 2023
09 业绩与荣誉

02 战略与治理

13 公司战略
14 公司治理
15 内控合规
16 党建引领

03 专题：暖意渐浓 为经济社会复苏贡献空港力量

19 复苏·保障
20 复苏·足迹

04 空中门户 驱动发展

23 加强规划统筹引领
28 提升门户枢纽能级
35 彰显护航担当

05 安全至上 平安同行

39 筑牢安全运营防线
41 完善应急管理体系
42 化解安全风险隐患
43 培育安全运营文化

06 生态友好 绿色共生

47 践行低碳承诺
49 资源集约利用
50 加强污染防治

07 智慧转型 科技领航

53 建设数字孪生智慧枢纽
54 数字治理赋能运维提效
56 智慧升级优化出行体验

08 品质服务 人文机场

59 深化服务品牌核心理念
60 包容友好的乘机环境
61 打造全球文化交流窗口

09 价值共享 和谐空港

65 促进机场内商业增长
67 联建共治空港社区
68 赋能员工成长
72 助力乡村振兴

10 社会责任管理

75 社会责任管理架构
76 实质性议题分析
77 利益相关方沟通与参与

81 关于本报告
83 GRI 索引表
87 意见反馈表

管理者致辞

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承前启后的关键一年，是为全面建设社会主义现代化国家奠定基础的重要一年。上海机场牢记初心使命，保持战略定力，在逆境中经受考验，在复苏中砥砺前行，在持续承压中为加快构建双循环发展格局作出切实贡献，在建设世界一流航空枢纽进程中蓄力腾飞，在中国式现代化新征程上奋力谱写上海机场新篇章！

心怀国之大者，服务国家战略。我们始终牢记使命，自觉担负国有控股上市公司的社会责任和政治担当，坚持以落实国家重大战略任务为指引，以枢纽优势支持区域能级和城市功能提升。2023 年，上海空港型国家物流枢纽获批，上海航空货运枢纽迈上高质量发展新阶段；长三角国际空港苏州航空货运中心启用，现代流通体系战略支点进一步夯实；为实现更高层次、更宽领域、更深程度的长三角一体化发展提供强有力的航空保障。

坚守安全底线，统筹发展与安全。我们贯彻“循序渐进、稳中求进”原则，严守航班复苏安全关，确保综合保障能力同恢复速度相匹配，加快构建“一体化、可视化、全感知、主动预防”的安全管理格局。2023 年，“5+X”安全理念持续深化，风险管理体系全面构建，浦东、虹桥国际机场分别迎来第 24 个、第 36 个安全年。

聚焦生态友好，打造绿色航空。实现碳达峰、碳中和，是以习近平同志为核心的党中央统筹国内国际两个大局作出的重大战略决策，也是着力解决资源环境约束突出问题的必然选择。我们以绿色发展导向，构建“5（文件制度）+5（落地项目）”降碳框架，加快推动上海机场智慧能碳管理平台建设，实现减污降碳协同增效。浦东、虹桥国际机场荣获中国民用机场协会 2022 年度“双碳机场”评价三星级机场。

加速智慧转型，激发创新活力。智慧机场是机场运营的未来发展方向，是“人享其行、货畅其流”“空地一体”智慧交通体系的关键载体。2023 年，浦东、虹桥国际机场实现初步数字孪生，强化数字赋能支撑力；“上海机场空运通平台”正式发布，“天运通”系统二期建设进程加速，上海航空货运枢纽“数智化、全球通、全链畅”综合转型升级。

强化品牌引领，建设人文机场。我们坚持以人为本、真情服务，努力营造具有鲜明主题与人文气息的乘机环境，打造开放包容的全球文化交流窗口。2023 年，我们优化旅客服务品质，提升商业服务质量，强化机场的文化传播能力。浦东国际机场“海纳百川、申情相伴”服务品牌发布，虹桥国际机场顺利通过“上海品牌”认证，品牌建设取得优异成绩。

坚持人民至上，保障美好生活。作为“人民城市”的重要建设者、实践者和推动者，我们秉持生命至上、人民至上，以新安全格局保障新发展格局，圆满完成亚运会、亚残运会和第六届进博会等重大保障任务，护航国产大飞机 C919 全球首次商业载客飞行。我们坚持饮水思源，共享发展，空港社区联建共治成效显著，“空港社区联建共治之家”挂牌，美好生活的画卷生动展开。

曙光尽显、未来可期。展望前路，公司将持续贯彻新发展理念，攻坚克难、奋楫笃行，聚焦上海“四大功能”“五个中心”重要使命和长三角一体化发展国家战略，为上海国际航运中心建设、高水平对外开放作出新贡献！





1

走进 上海机场

关于我们

上海国际机场股份有限公司系于 1997 年 5 月经上海市人民政府以沪府〔1997〕28 号文批准设立，由上海机场（集团）有限公司作为独家发起人发起设立的股份有限公司。1998 年 2 月在上海证券交易所上市。所属行业为航空运输业。重大资产重组完成后，公司已实现了上海航空枢纽客货运业务的统一管理和航空资源的统一配置，经营业务主要分为航空性业务和非航空性业务，注册资本 24.88 亿元。



回首 2023



1月



8日

上海浦东国际机场恢复至疫情前原入境旅客到港流程。6时31分，由奥克兰飞抵上海的新西兰航空NZ289航班抵达浦东国际机场，成为“乙类乙管”实施后，从浦东国际机场入境的首个国际客运航班。



28日

虹桥国际机场顺利完成 C919 国产机型的前期验证工作。



2月



11日

全力保障中国政府援助土耳其政府救灾物资从浦东国际机场起运。

16日

市委书记陈吉宁在实地调研时指出，重大工程承载国家战略，事关城市发展，与现代化建设大局紧密相连。要深入学习贯彻党的二十大和习近平总书记考察上海重要讲话精神，着眼最高标准、最好水平，深化前瞻性、战略性研究和谋划，以改革创新的精神推进工程规划建设，全力打造新时代国际开放门户枢纽新标杆。市委副书记、市长龚正参加调研。



3月



14日

上海机场圆满完成 2023 年“两会”航班任务保障，共保障政协委员、人大代表赴京返沪航班 5 批次，委员及代表 399 人次。



22日

中国民用机场协会主办的第四届中国机场发展大会暨创新成果展上，首届“双碳机场”评价结果正式发布，浦东、虹桥机场荣获最高等级的三星级机场评价。



3月



26日

2023 民航夏秋航季首日，虹桥国际机场的国际、港澳台航线复航。当天8时22分，东方航空MU721从虹桥国际机场顺利启程飞往香港，成为国际、港澳台航线复航的首个航班。



28日

由上海机场与东航物流股份有限公司、昆山开发区、昆山综合保税区物流中心有限公司四方共同推动，全新打造的长三角国际空港现代物流中心（昆山货站）揭牌启用，标志着上海机场首家异地货站投入运营。



4月



3日

“虹桥源——上海机场百年历史展陈馆”获上海市爱国主义教育基地授牌。



5月



9日

上海浦东国际机场举办“申请服务”产品评审会暨“申请服务”品牌发布会。会上揭晓了浦东国际机场“海纳百川、申请相伴”服务品牌。

16日

虹桥国际机场旅客服务首次获得上海市市场监督管理局以及上海品牌国际认证联盟颁发的“上海品牌”认证。



19日

上海机场苏州城市航站楼启用仪式在苏州工业园区举行。



28日

虹桥国际机场顺利完成 C919 全球首次商业载客飞行保障任务。



7月



28日

上海空港型国家物流枢纽获批，并纳入国家发展改革委 2023 重点建设名单。



9月



22日

“2023 北外滩国际航运论坛”开幕式上，“上海航空物流公共信息平台——空运通 AviPort”作为论坛重大成果发布并开通。



11月



16日

埃及航空 MS951 航班从埃及首都开罗飞抵上海浦东国际机场，标志着上海往返埃及的首条国际直飞航线正式开通。



12月



2日

喜马拉雅航空 H9780 航班从尼泊尔首都加德满都飞抵上海浦东国际机场，这标志着上海往返尼泊尔的首条国际直飞航线开通。



15日

在民航华东地区管理局指导下，虹桥国际机场跑道状态灯系统通过飞行验证，是该系统在我国千万级机场中的首次应用。



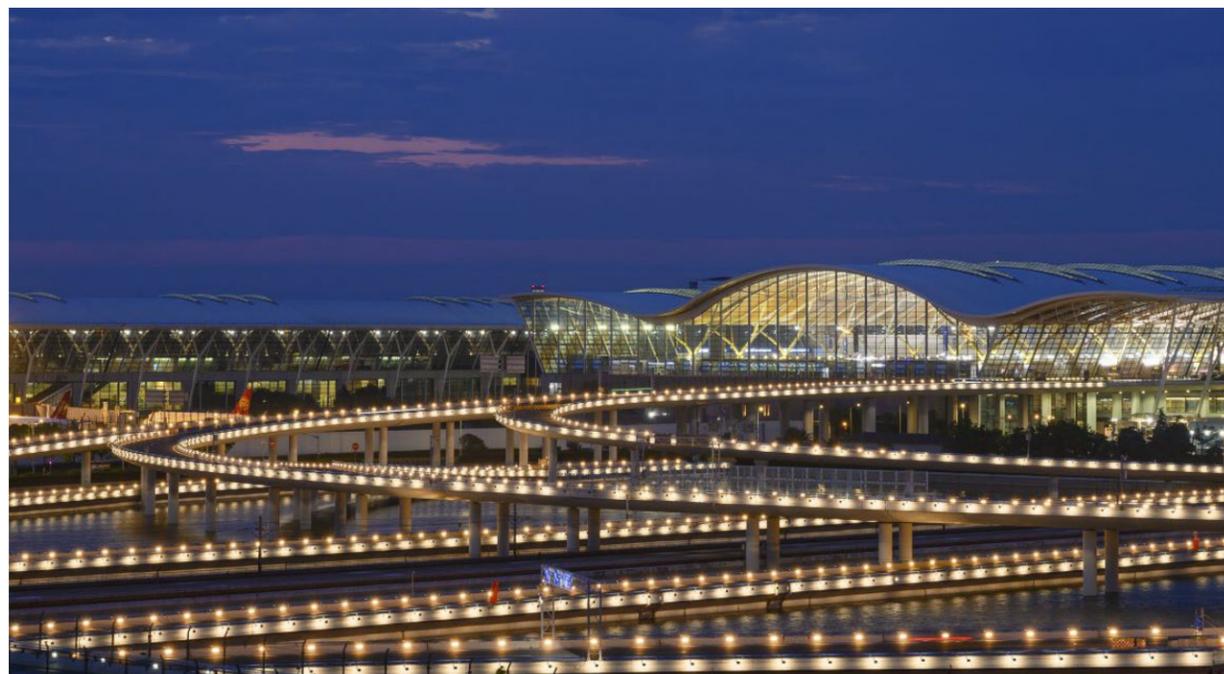
20日

长三角国际空港苏州航空货运中心在苏州工业园综合保税区揭牌启用。



业绩与荣誉

指标名称	单位	2022 年	2023 年
总资产	亿元	677.8	694.8
营业收入	亿元	54.8	110.5
归属于上市公司股东的净利润	亿元	-29.9	9.3
航班起降（浦东、虹桥机场）	万架次	32.7	70.1
通航航空公司（浦东、虹桥机场）	家	94.0	103.0
旅客吞吐量（浦东、虹桥机场）	万人次	2,889.0	9,696.9
货邮吞吐量（浦东、虹桥机场）	万吨	330.2	380.3
旅客中转量（浦东机场）	万人次	109.0	569.0
旅客中转率（浦东机场）	%	7.7	10.5
航班放行正常率（浦东机场）	%	97.1 (国内客班)	90.2 (国内客班)
航班放行正常率（虹桥机场）	%	97.5 (国内客班)	90.2 (国内客班)
单位客货运综合能耗	吨标煤 / 万人	18.2	10.0



荣誉聚焦

获奖对象	奖项名称	颁奖机构
公司	上海市国资委系统 2022-2023 年社会责任 (ESG) “十佳案例” 《重组改革同步发力, 开启高质量发展新征程》案例	上海市国有资产监督管理委员会
	“上市公司金牛卓越企业家奖” 奖项	中国证券报
	“投资者关系金奖 (2022) 团体奖——杰出 IR 团队” 奖项	全景网
	2022 年度亚太地区 4000 万以上级最佳机场	国际机场协会 (ACI)
浦东国际机场	2022 年度亚太区最佳清洁机场	国际机场协会 (ACI)
	第九届 CAPSE 航空服务奖 (满意度测评类) 榜单	民航服务测评 (CAPSE)
	2022 年度最佳机场 (千万级)	民航服务测评 (CAPSE)
	2022 年度 CAPSE 创新奖	民航服务测评 (CAPSE)
	《旅客服务质量管理体系建设与成熟度提升》实践案例	民航服务测评 (CAPSE)
	2022 年度中国航空运输协会民航科学技术奖二等奖	中国航空运输协会
	《国际枢纽进港旅客行李一体化智能查验追踪关键技术与应用》课题	中国航空运输协会
	第十九届中国土木工程詹天佑奖	中国土木工程学会; 北京詹天佑土木工程科学技术发展基金会
	上海浦东国际机场卫星厅及捷运系统工程	中国土木工程学会; 北京詹天佑土木工程科学技术发展基金会
	第九届 CAPSE 航空服务奖 (满意度测评类) 榜单	民航服务测评 (CAPSE)
	2022 年度最佳机场 (千万级)	民航服务测评 (CAPSE)
	2022 年度最佳单项奖——航班时间可靠性最佳机场 (千万级)	民航服务测评 (CAPSE)
虹桥国际机场	2022 年度 CAPSE 创新奖	民航服务测评 (CAPSE)
	案例一: “隔离区智慧退改签” 服务举措	民航服务测评 (CAPSE)
	案例二: AI 判图技术在安检中的应用	民航服务测评 (CAPSE)
	案例三: 陆侧交通智能管理平台数字化转型	民航服务测评 (CAPSE)
浦东国际机场	2022 年度民用机场服务质量评价 1000 万 (含) 以上量级机场 服务质量优秀机场	中国民用机场协会
	“上海品牌” 认证	上海市市场监督管理局以及上海品牌国际认证联盟
浦东国际机场 货运站公司	2022 年度全国先进物流企业	中国交通运输协会



2 战略与治理



公司战略

“十四五”时期是我国全面建设社会主义现代化国家新征程的第一个五年，也是上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市的关键五年。

《长三角一体化发展规划纲要》《民航强国建设纲要》《上海市“十四五”规划》等一系列国家和本市战略规划提出，要深入建设全球领先的国际航运中心，提

升高水平高能级的空港服务功能，增强面向全国乃至全球的辐射能力，建设品质领先的世界级航空枢纽。公司将建设世界级国际航空枢纽为使命，打造国内外枢纽机场运营管理的典范和全球机场行业上市公司的领军企业。

公司的发展战略包括五大方面：



航空枢纽战略

客运方面，浦东机场重点发挥面向国际的辐射服务功能，着力推进洲际转运中心建设，虹桥机场着力打造精品快线，建设最具人性化的精品枢纽机场；货运方面，以浦东机场为主体、强化两场协同，聚焦“数智化、全球通、全链畅”综合转型升级，全方位提高上海货运枢纽品质，提升上海空港型物流枢纽的能级。



高质量发展战略

全面推进以“平安、绿色、智慧、人文”为核心的四型机场建设，对标世界一流、以科技为引领，完善体系、优化流程、提高效率，进一步提升安全运行保障能力、客户体验和生态绿色能级，打造机场运营服务的典范。



价值创造战略

通过持续创新和发展，提升两场商业资源的创利水平、开拓扩大非航业务领域、优化非航业务经营模式、拓宽机场投融资渠道，提升公司盈利能力，在保持公司长期稳定增长的基础上，实现企业价值最大化。



组织管控战略

全面贯彻市场化、专业化、法治化、数智化导向，以建设世界一流企业为目标，不断深化企业管理改革，增强制度体系、业务流程、资产管理和信息技术应用的创新能力，提升企业管理效率与抗风险能力。



和谐发展战略

以“和谐发展”为目标，充分发挥各级党组织推动发展、服务群众、凝聚人心、促进和谐作用，为企业改革发展提供组织和思想保障。

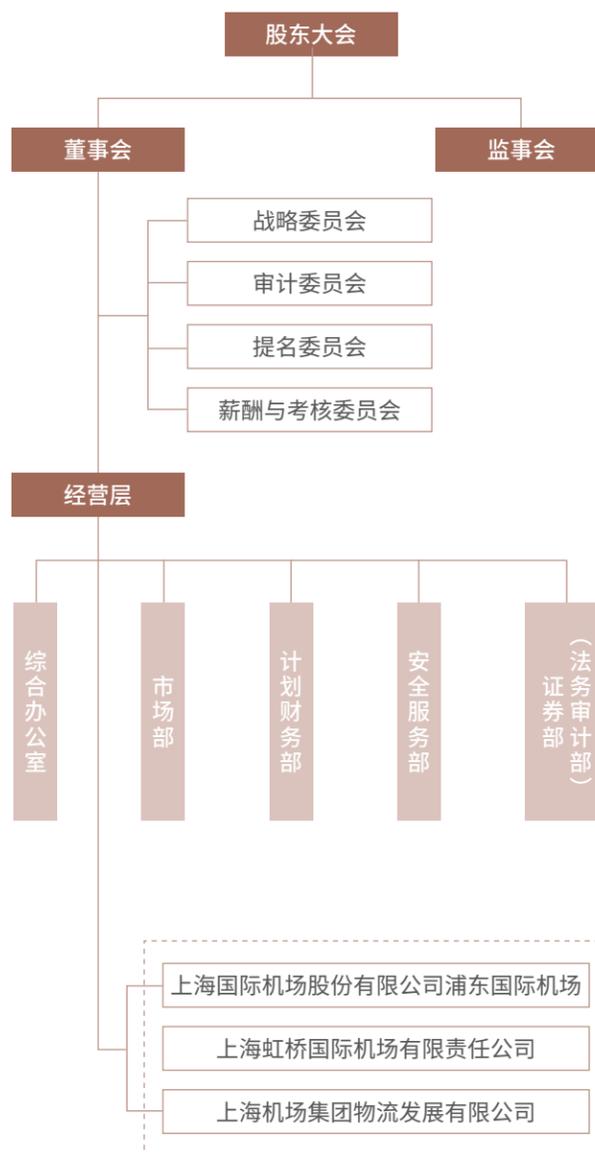


公司治理

公司按照《公司法》《证券法》、中国证监会制定的法规和发布的有关上市公司治理的规范性文件以及《上海证券交易所股票上市规则》的要求，不断完善

公司法人治理结构，规范公司运作行为，加强信息披露管理，维护全体股东利益。

上海国际机场股份有限公司组织架构图



公司管理架构

董事会成员

姓名	职务
冯昕	董事长
张永东	董事
黄铮霖	董事
李政佳	董事
刘薇	董事
曹庆伟	董事
尤建新	独立董事
吴伟	独立董事
王志强	独立董事

监事会成员

姓名	职务
胡稚鸿	监事会主席
沈小玲	职工监事
殷亮	职工监事

高级管理人员

姓名	职务
张永东	总经理
黄铮霖	副总经理
李政佳	副总经理
黄晔	副总经理、董事会秘书
蒋新生	副总经理



内控合规

2023年，公司继续致力于提升管理的精细化水平，不断完善内部控制管理体系，持续强化内部控制和风控意识，促进内部控制和风险管理协同发展，为企业的可持续健康发展提供了坚实的支持。

案例 以合规管理推动高质量发展

法治国企建设思想引领下，浦东、虹桥国际机场坚持问题导向，强化合规管理，以卓越治理打造一流机场。

浦东国际机场：启动内控手册修订工作，针对22个关键业务流程，强化风险常态化管控。建立审计整改长效机制，发布《审计整改联席会议工作制度》，确保经济责任审计和专项审计问题销项整改。2023年3月，组织完成并顺利通过上海质量体系中心对三个体系的认证审核，获颁质量、环境、职业健康安全管理体系认证证书。

虹桥国际机场：以合规、受控、提升效率为目标，持续完善公司治理体系，健全合规循环及分层管理机制。2023年，完成董事会成员和董办、董秘的配置调整，推动公司高效规范运作；继续强化内控体系建设，全年完善制度44项，实现制度标准要求与岗位流程的融合统一。



立信会计师事务所（特殊普通合伙）已对公司财务报告内部控制的有效性进行了审计，并出具了标准无保留意见的内部控制审计报告。



党建引领

全面贯彻落实党的二十大精神，深入学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神和深入推进长三角一体化发展座谈会精神，高标准抓好主题教育，忠

旗帜鲜明 筑牢发展之基

我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想领航定向，把党的领导贯穿到企业改革发展全过程各环节，全面统筹党建、改革、发展、管理“四篇大文章”，全年总体呈现出全面奋进、全面拓展、全面向好、全面蓄能的崭新局面。

双融双促 凝聚向前合力

引领改革深化，服务国家战略

胸怀“国之大者”，在服务对接国家和上海市重大战略任务中，强化党的政治引领和政治保障作用，在新一轮国有企业改革深化提升行动中，及时调整设立相匹配的党组织，为党业融合筑牢组织基础。

攻坚重大工程，提升创新能力

围绕“四个聚焦”深化调查研究，开展主题教育活动，形成高质量课题报告并推动主题教育活动调研转化成果，实现建设发展由“点”的突破带动整体水平的有力提升。

深化检视整改，形成长效机制

聚焦重点问题，针对性制定整改措施，压实责任、限期整改、全过程跟踪，确保全部问题按时保质完成整改，做到问题销号闭环100%。

诚拥护“两个确立”，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，以扎扎实实的经营发展成效作为检验政治担当和政治责任的有力标准。

正风肃纪 强化政治巡察

推动“两个责任”贯通互联

层层签订党风廉政建设责任书，强化对领导人员廉洁从业行为的日常监督，落实全面从严治党“一岗双责”，并督促方案落地落实。

认真接受市委巡视，巩固深化政治巡察

把接受巡视作为一次全面“政治体检”，深入查找和推进解决影响制约上海机场改革发展的瓶颈问题和深层次问题。聚焦贯彻落实党的二十大精神、推进企业高质量发展、防范化解各类风险隐患，深化细化“四个落实”监督重点，进一步强化对被巡察党组织和领导干部履行职责、行使权力的监督。



上海市爱国主义教育基地“虹桥源 -- 上海机场百年历史展馆”揭牌

3

专题

暖意渐浓，为
经济社会复苏
贡献空港力量





复苏·保障

2023年1月，进入“乙类乙管”实施阶段，恰逢春节钟声临近，航空运输服务保障迎来了经济复苏后的第一场硬仗。面对游客密度大、流向集中等挑战，我们坚持安全运行保障能力与运输恢复情况相匹配，全面分析研判生产作业链在疫情政策变化和航班量快速恢复中面临的安全风险和隐患，以卓有成效的安全风险管控和隐患排查治理为有序组织航班恢复生产提供扎实的安全基础，全力保障服务人员返乡与春节出行。



全体交通人要把做好今年春运工作作为检验贯彻落实党的二十大精神成效的重要载体，以最大能力、最佳状态、最优服务，努力打造平安春运、健康春运、便捷春运、舒畅春运，确保人民群众顺利出行、安安全全回家！

——2023年1月7日

国新办新闻发布会 国家春运工作专班，交通运输部副部长 徐成光



2023年是三年新冠疫情防控转段后经济恢复发展的一年。上海机场始终牢记“国之大者”，坚持“人民至上”，秉持“美好生活的最佳航空保障”的使命与责任，以最大能力、最实举措、最佳状态、最优服务，全面提升客货流通效率，以实干实效扛起政治担当。



航空公司流程复训



复苏·足迹

- ✈ 1月8日 由奥克兰飞抵上海的新西兰航空航班 NZ289 平稳降落在浦东国际机场。这是新冠病毒感染由“乙类甲管”调整为“乙类乙管”，上海机场取消国际客运航班相关调控措施后，从浦东国际机场入境的首个“不隔离”国际航班。
- ✈ 1月12日 国家春运工作专班副组长、交通运输部副部长徐成光同志带队检查虹桥国际机场 T2 航站楼春运疫情防控和运输保障工作。
- ✈ 1月13日 土耳其航空 TK026 航班成为浦东国际机场恢复首条因疫情原因暂停的外航国际客运航线。
- ✈ 2月28日 零时起，浦东国际机场 7 家航空公司从 2 号航站楼调整至 1 号航站楼运营，至此各航司已恢复至疫情前运行状态。
- ✈ 3月26日 2023 民航夏航季首日，虹桥国际机场的国际、港澳台航线复航。8 时 22 分，MU721 从虹桥国际机场顺利启程飞往香港，成为国际、港澳台航线复航的首个航班。
- ✈ 4月24日 英国航空 BA169 航班从伦敦飞抵浦东国际机场，成为英航在中国内地恢复的首条航线。自当日起，英国航空正式恢复伦敦希思罗机场至浦东国际机场的往返客运航班。
- ✈ 5月2日 维珍航空恢复中国内地首条航线，国际航班恢复加速。

关键绩效

报告期内	同比增长	恢复到 2019 年的
航班起降 70.07 万架次	114.25%	89.28%
旅客吞吐量 9696.91 万人次	235.65%	79.62%
货邮吞吐量 380.33 万吨	15.19%	93.73%



4

空中门户 驱动发展



上海浦东国际机场总体规划图



加强规划统筹引领

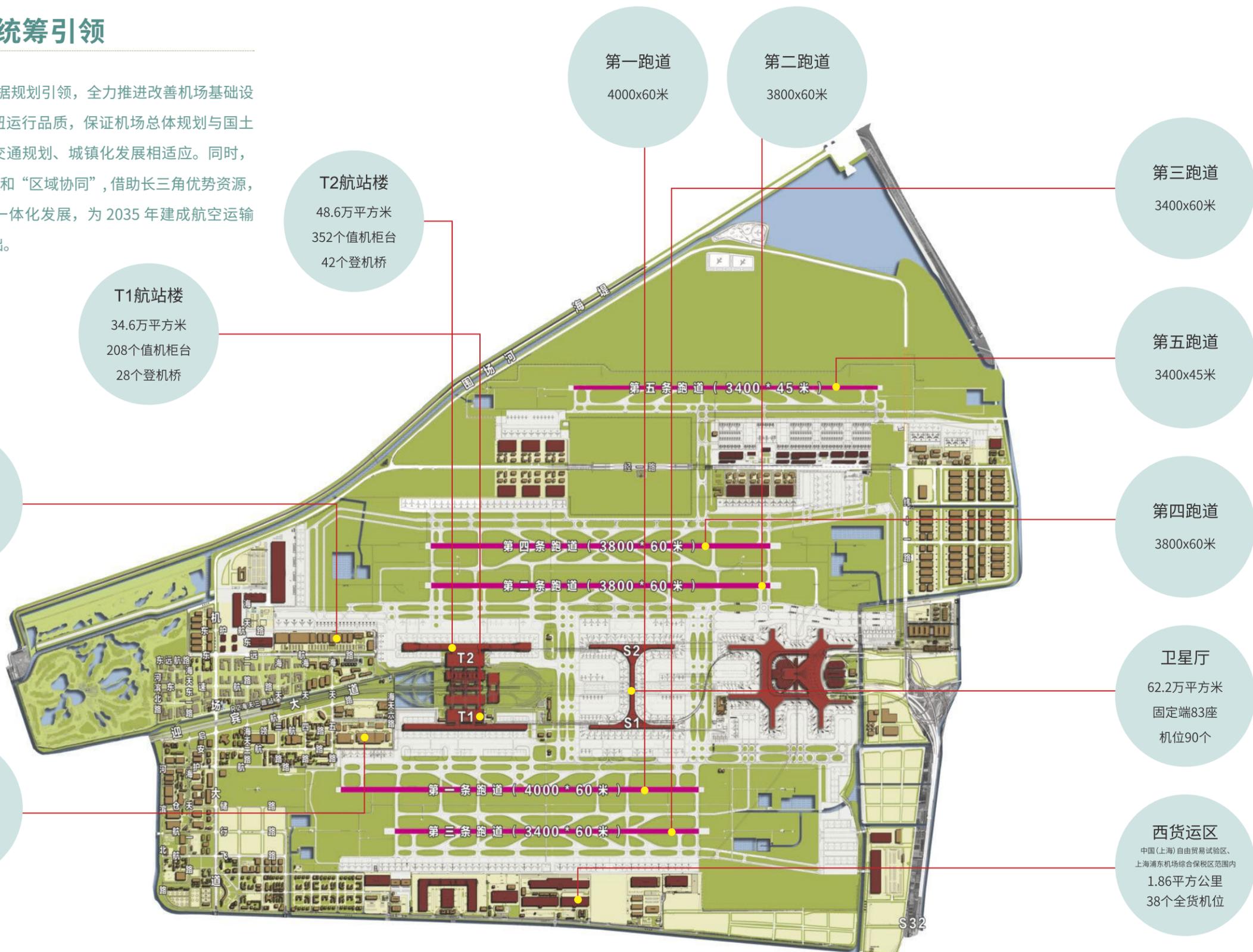
2023年，我们依据规划引领，全力推进改善机场基础设施水平，提升枢纽运行品质，保证机场总体规划与国土空间规划、综合交通规划、城镇化发展相适应。同时，通过“空地互联”和“区域协同”，借助长三角优势资源，深入推动长三角一体化发展，为2035年建成航空运输强国奠定坚实基础。



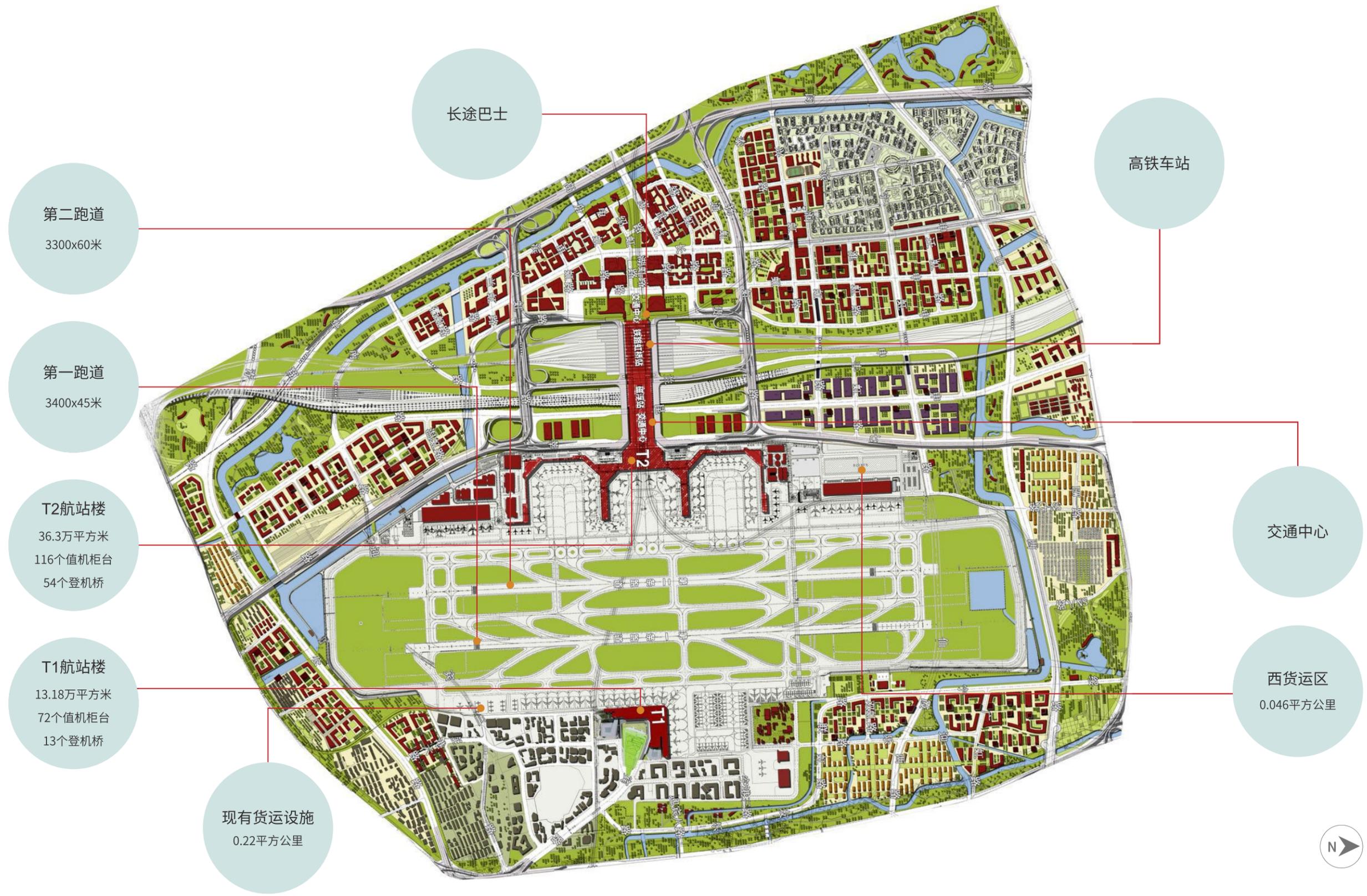
以打造全球航空枢纽为目标，上海机场快步向前，不断提升软硬件设施，逐步建成枢纽优势突出、高端要素集聚、功能布局完整的空中门户，为区域能级提升提供有力支撑，加速推进新发展格局构建。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



上海虹桥国际机场总体规划图





贡献区域协同发展



凝聚多方合力 厚植发展优势



联动东航物流股份有限公司、昆山开发区、昆山综合保税区物流中心有限公司多方，全新打造的长三角国际空港现代物流中心（昆山货站）揭牌启用。该物流中心正式成为上海机场投入运营的首家异地货站。长三角国际空港现代物流中心将与浦东国际机场和东航物流货站共同推出“互联网+陆空联运”的智慧数字化物流平台，助力高端“昆山制造”快速飞出国门运往全球市场。



与苏州港航集团共同建设的长三角国际空港苏州航空货运中心在苏州工业园综合保税区揭牌启用。



与嘉兴市现代服务业发展投资集团有限公司开展战略合作，推进嘉兴数字货站项目。

与合肥物流控股集团有限公司开展战略合作，共同开拓两地航空货运延伸服务。

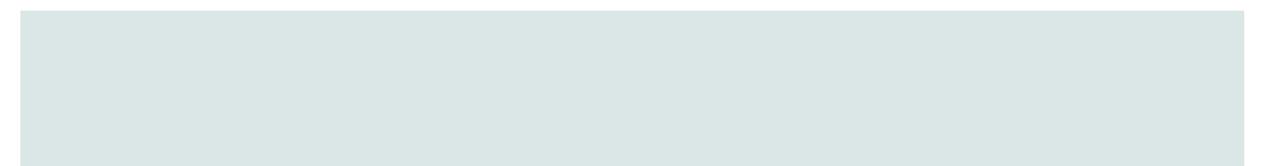


携手苏州工业园区管理委员会深化战略合作，推进苏州虚拟航站楼投运和数字货站功能升级。2023年5月，苏州城市航站楼启用仪式在苏州工业园区举行，现场启动长三角旅客一体化数字联动监管模式，8家航司正式入驻苏州城航楼。8月，新加坡航空入驻苏州城市航站楼，标志着苏州城市航站楼将成为国内机场首个可实现国际航司值机和行李托运的跨省异地城市航站楼。



提升门户枢纽能级

我们发挥交通枢纽功能作用，切实提升航线网络覆盖面和通达性。2023年，浦东、虹桥国际机场定期航班通达全球47个国家、280个航点，其中国内（含港澳台）通航点176个，国际通航点104个。上海空港型国家物流枢纽成功获批，将进一步增强上海航空枢纽作为现代化产业体系流通支点的服务能级。



航线网络



国内通航点 176 个 (含地区5个)

底图来源：标准地图官网

- 华北 26**
- 包头-BAV
 - 秦皇岛-BPE
 - 赤峰-CIF
 - 长治-CIH
 - 大同-DAT
 - 鄂尔多斯-DSN
 - 邯郸-HDG
 - 呼和浩特-HET
 - 海拉尔-HLD
 - 乌兰浩特-HLH
 - 临汾-LFQ
 - 吕梁-LLV
 - 北京首都-PEK
 - 北京大兴-PKX
 - 巴彦淖尔-RLK
 - 石家庄-SJW
 - 通辽-TGO
 - 天津-TSN
 - 唐山-TVS
 - 太原-TYN
 - 乌兰察布-UCB
 - 乌海-WUA
 - 忻州-WUT
 - 锡林浩特-XIL
 - 运城-YCU
 - 张家口-ZQZ

- 东北 22**
- 长春-CGQ
 - 朝阳-CHG
 - 白城-DBC
 - 丹东-DDG
 - 大连-DLC
 - 大庆-DQA
 - 黑河-HEK
 - 哈尔滨-HRB
 - 加格达奇-JGD
 - 佳木斯-JMU
 - 锦州-JNZ
 - 鸡西-JXA
 - 伊春-LDS
 - 牡丹江-MDG
 - 长白山-NBS
 - 齐齐哈尔-NDG
 - 漠河-OHE
 - 沈阳-SHE
 - 通辽-TNH
 - 营口-YKH
 - 延吉-YNJ
 - 松原-QYS

- 华东 29**
- 安庆-AQG
 - 东营-DOY
 - 福州-FOC
 - 南昌-FUG
 - 合肥-HFE
 - 淮安-HIA
 - 舟山-HSN
 - 菏泽-HZA
 - 景德镇-JDZ
 - 井冈山-JGS
 - 九江庐山-JIU
 - 泉州-JUN
 - 济宁-JNG
 - 南昌-KHN
 - 赣州-KOW
 - 龙岩-LCX
 - 临沂-LYI
 - 宁波-NGB
 - 南京-NKG
 - 日照-RIZ
 - 三明-SQJ
 - 青岛-TAO
 - 济南-TNA
 - 潍坊-WEF
 - 威海-WEH
 - 温州-WNZ
 - 厦门-XMN
 - 宜春-YIC
 - 烟台-YNT

- 中南 37**
- 百色-AEB
 - 琼海-BAR
 - 北海-BHY
 - 广州-CAN
 - 常德-CGD
 - 郑州-CGO
 - 长沙-CSX
 - 张家界-DYG
 - 鄂州-EHU
 - 恩施-ENH
 - 佛山-FUO
 - 海口-HAK
 - 郴州-HCZ
 - 怀化-HJJ
 - 衡阳-HNY
 - 韶关-HSC
 - 惠州-HUZ
 - 桂林-KWL
 - 洛阳-LYA
 - 柳州-LZH
 - 梅县-MXZ
 - 南宁-NNG
 - 南阳-NNY
 - 荆州-SHS
 - 揭阳-SWA
 - 三亚-SYX
 - 深圳-SZX
 - 十堰-WDS
 - 武汉-WUH
 - 梧州-WUZ
 - 信阳-XAI
 - 襄阳-XFN
 - 宜昌-YIH
 - 玉林-YLX
 - 岳阳-YYA
 - 湛江-ZHA
 - 珠海-ZUH

- 西南 33**
- 兴义-ACX
 - 安顺-AVA
 - 毕节-BFJ
 - 巴中-BZX
 - 重庆-CKG
 - 仙女山-CQW
 - 成都双流-CTU
 - 沧源-CWJ
 - 迪庆-DIG
 - 大理-DLU
 - 达州-DZH
 - 广元-GYS
 - 西双版纳-JHG
 - 黔江-JIQ
 - 昆明-KMG
 - 贵阳-KWE
 - 丽江-LJG
 - 芒市-LUM
 - 拉萨-LXA
 - 泸州-LZO
 - 绵阳-MIG
 - 南充-NAO
 - 攀枝花-PZI
 - 腾冲-TCZ
 - 铜仁-TEN
 - 成都天府-TFU
 - 遵义茅台-WMT
 - 文山-WNH
 - 万州-WXN
 - 西昌-XIC
 - 宜宾-YBP
 - 昭通-ZAT
 - 遵义新舟-ZYI

- 西北 24**
- 安康-AKA
 - 阿克苏-AKU
 - 敦煌-DNH
 - 延安-ENY
 - 固原-GYU
 - 汉中-HZG
 - 银川-INC
 - 庆阳-IQN
 - 嘉峪关-JGN
 - 金昌-JIC
 - 喀什-KHG
 - 克拉玛依-KRY
 - 兰州-LHW
 - 汉中-LNL
 - 石河子-SHF
 - 图木舒克-TWC
 - 乌鲁木齐-URC
 - 榆林-UYN
 - 西安-XIY
 - 西宁-XNN
 - 伊宁-YIN
 - 于田-YTW
 - 张掖-YZY
 - 中卫-ZHY

- 地区 5**
- 香港-HKG
 - 高雄-KHH
 - 台北桃园-TPE
 - 台北松山-TSA
 - 澳门-MFM



东北亚 23

济州岛-CJU, 新千岁-CTS, 静冈-FSZ, 福冈-FUK, 首尔金浦-GMP, 广岛-HIJ, 东京羽田-HND, 佐贺-HSG, 茨城-IBR, 首尔仁川-ICN, 新泻-KIJ, 大阪关西-KIX, 小松-KMQ, 名古屋-NGO, 长崎-NGS, 东京成田-NRT, 那霸-OKA, 冈山-OKJ, 釜山-PUS, 仙台-SDJ, 大邱-TAE, 高松-TAK, 富山-TOY

东南亚 19

亚庇(哥打基纳巴卢)-BKI, 曼谷素万那普-BKK, 宿务-CEB, 雅加达-CGK, 清迈-CNX, 芽庄-CXR, 曼谷廊曼-DMK, 巴厘岛-DPS, 河内-HAN, 普吉-HKT, *古晋-KCH, 吉隆坡-KUL, 马尼拉-MNL, 金边-PNH, 暹粒-REP, 仰光-RGN, 胡志明市-SGN, 新加坡-SIN, 万象-VTE

亚洲其他 19

*阿拉木图-ALA, *阿什哈巴德-ASB, 阿布扎比-AUH, *孟买-BOM, 科伦坡-CMB, 多哈-DOH, *迪拜阿勒马克图姆-DWC, 迪拜国际-DXB, *比什凯克-FRU, *巴库-GYD, 德黑兰-IKA, 伊斯坦布尔-IST, 加德满都-KTM, *金奈-MAA, 马累-MLE, *利雅得-RUH, *沙迦-SHJ, *塔什干-TAS, 特拉维夫-TLV

欧洲 23

阿姆斯特丹-AMS, 布达佩斯-BUD, 巴黎-CDG, *科隆-CGN, 哥本哈根-CPH, 菲乌米奇诺-FCO, 法兰克福-FRA, 赫尔辛基-HEL, *克拉斯诺亚尔斯-KJA, 圣彼得堡-LED, *莱比锡-LEJ, *列日-LGG, 伦敦盖特威克-LGW, 伦敦希斯罗-LHR, *卢森堡-LUX, 马德里-MAD, 慕尼黑-MUC, 米兰-MXP, *伦敦斯坦斯特德-STN, 谢诺梅杰沃-SVO, 维也纳-VIE, *萨拉戈萨-ZAZ, 苏黎世-ZRH

美洲 14

*阿克雷奇-ANC, 达拉斯-DFW, 底特律-DTW, *关岛-GUM, 纽约肯尼迪-JFK, 洛杉矶-LAX, *孟菲斯-MEM, *墨西哥城-NLU, *芝加哥-ORD, 西雅图-SEA, 旧金山-SFO, *蒂华纳-TIJ, 温哥华-YVR, 多伦多-YYZ

大洋洲 4

奥克兰-AKL, 布里斯班-BNE, 墨尔本-MEL, 悉尼-SYD

非洲 2

亚的斯亚贝巴-ADD, 开罗-CAI

备注：*为国际定期纯货运航点



2023年上海浦东、虹桥国际机场定期运营航司(共103家)

通航的国内航空公司



其中港澳台航空公司



通航的国际航空公司





彰显护航担当

持续落实“确保安全、优质服务、进出顺畅”的保障目标，强化功能定位，着力提高运行效率和服务品质，不断改善、提升航司服务保障能力。

落实重大保障任务：持续健全完善重大航空运输保障工作机制，不断提升保障水平，圆满完成亚运会、亚残运会和第六届进博会保障任务。2023年11月1日至10日进博会期间，浦东、虹桥国际机场共保障重要飞行任务443批次、公务机50架次，浦东、虹桥机场放行正常率分别为93.79%、95.68%，实现放行正常率不低于90%的保障目标。

提升货物运输效率：创新上海浦东、虹桥国际机场航空货物地面安保驳运业务试点和互转监管模式，在符合民航运输和海关监管要求的前提下，分别设立4个收、发货点，配套完成安保设施设备改造、安保信息系统开发、车辆安防改造，推动上海两场航空货物地面安保驳运业务和互转监管模式顺利开展，进一步优化口岸营商环境。

加强 C919 护航保障：从“人、机、环、管”四个方面，开展“上海浦东、虹桥国际机场 C919 综合保障能力和运行安全风险评估”，并结合发现的安全隐患项组织全面整改。经过协同努力，5月28日，C919 首个商业客航班从虹桥国际机场顺利起飞。

强化特殊天气保障：面临“大面积雷雨、航班快速恢复、重保任务增加、不停航施工影响”等多重考验，全力做好航班保障，严格运行标准，完善预案机制，加强协同联动，强化空地运行统筹协调，配合长三角区域运管委工作，提升气候适应性。6-8月份，浦东、虹桥放行正常率分别为81.56%和83.16%，超出民航局千万级机场雷雨季放行正常率不低于75%的目标。



案例

护航 C919 从试飞到商飞，彰显中国制造与中国力量

2023年5月28日上午10时32分，中国东方航空 MU9191 航班在虹桥国际机场腾空而起，这是国产大飞机 C919 的全球首次商业载客飞行，意味着 C919 “研发、制造、取证、投运”全面贯通，中国民航商业运营国产大飞机事业迈入新起点新征程。



——2022年9月，C919(B-001J) 客机完成全部适航审定工作后在上海浦东国际机场圆满完成首次试验飞行。

——2022年11月，C919 客机 00005 架机落地上海浦东国际机场，顺利完成中国商飞 C919 首次地面验证模拟任务。

——2022年12月，全球首架 C919 正式交付东航，完成了上海浦东——虹桥“首秀”飞行。

——2023年1月，虹桥国际机场顺利完成 C919 国产机型的前期验证工作。

——2023年5月，C919 载着 130 多名乘客自虹桥国际机场腾飞，开启商业运营新篇章。





5

**安全至上
平安同行**



筑牢安全运营防线

我们持续筑牢机场安全运营防线，坚持以安全治理体系和治理能力现代化为主线，不断健全依法合规运作、绩效导向的安全管理体系，建立风险防范和隐患排查的“双重预防机制”，同时进一步强化安全生产责任，以“时时放心不下”的责任感，压实安全生产责任“压舱石”。2023年，未发生较大及以上和有严重社会影响的生产安全事故，安全形势总体平稳受控。

我们秉持“安全至上，服务至臻，担当有为，协作共进”的企业精神，以安全治理体系和治理能力现代化为主线，加快构建覆盖全时段、全地域、全过程、全行业、全员工的平安机场，实现安全生产平稳有序，客货运航班快速恢复。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

关键绩效

报告期内

浦东、虹桥国际机场分别实现第**24**个、第**36**个安全年。

浦东、虹桥国际机场建立公司级安全检查标准**2,136**条、部门级安全检查标准**9,903**条。



全方位保障运营安全

落实安全生产责任

- ▶ **压实领导责任：**
建立《安全责任清单》和《安全履职清单》，定期完善，为各级领导干部履行相关安全职责提供依据和原则
- ▶ **强化主体责任：**
通过层层签订安全责任书的方式，落实主体责任，做到自上而下、横向到边、纵向到底、全员落实
- ▶ **落实监管责任：**
依托安全管理体系（SMS）平台系统性落实分层分级安全监督检查体系，完善公司监管标准库，按照“下管一级、下查两级”的原则，提升安全监督、检查效能
- ▶ **夯实岗位责任：**
深入推进民航行业“两册一单”工作，推动安全管理体系、合规性、有效性及安全标准化建设，以确保重点安全领域的程序、标准与法律法规有效衔接

加强绩效考核管理

- ▶ **浦东国际机场：**
健全安全绩效考核指标体系，推行安全绩效差异化考核，分层建考核评估基础指标体系
- ▶ **虹桥国际机场：**
编制完善“一二三四”《安全政策》、“两个清单”和安全管委会制度章程

构建双重预防机制

- ▶ **浦东、虹桥国际机场：**
顺利通过“双重预防机制”的补充合格审定，并以安全管理体系（SMS）信息化平台为依托，全面实现安全隐患库、安全风险库、内部监督检查、信息报告等工作线上系统化管理





完善应急管理体系

我们持续健全依法合规运作、绩效导向的应急管理体系，提升数字化源头管控、精准化监测预警和应急响应处置能力和韧性。持续健全完善应急管理考核体系，推动应急管理平台建设，进一步强化运行信息、预案、应急物资、培训、演练和检查评估等方面协同。

- ▶ **浦东国际机场：**成立应急管理委员会，增强各驻场单位区域应急管理和应急措施协同联动，提高突发事件处置能力。编制完善机场级、区域级、部门级预案，修订完成《上海浦东国际机场应急管理办法》《上海浦东国际机场突发事件应急预案管理办法》，获评华东局 2023 年度航空安全绩效考核“优秀”等第。
- ▶ **虹桥国际机场：**建立健全预案管理制度和应急指挥体系，形成 4 大类 26 个全要素工作清单。探索优化消防救援“执勤站点 2+2”运行模式，有效缩短响应时间。在全国军民航机场应急救援比武对抗赛中，分获团体优胜奖和个人二等奖、优秀奖，安全应急处置能力和行业认可度进一步提高。

关键绩效

报告期内，浦东、虹桥国际机场共计

修订综合预案

2 项

修订专项应急预案

50 个

共开展各类演练

72 次



案例

浦东国际机场开展邻近海域海上航空器失事专项应急预案桌面演练

2023 年 3 月，浦东国际机场应急救援指挥中心组织各相关保障单位与上海海上搜救中心联合开展了《航空器突发事件专项应急预案》（邻近海域海上航空器失事）桌面演练。演练按照事件应急响应和现场处置两条线展开，通过机组模拟机舱内应急操作和播放现场处置视频，真实还原航空器失事场景，让各参演单位身临其境，尽可能贴近实战，有效检验各救援单位与航司间的响应和协作能力。此次桌面演练进一步检验了《航空器突发事件专项应急预案》（邻近海域海上航空器失事）在实际操作过程中的可行性和适用性，进一步加强了民航系统和海上救援中心的协调联动，提高了各相关单位开展航空器海上失事的应急救援能力，为应对航空器海上事故应急处置积累了宝贵经验。



化解安全风险隐患

我们聚焦航空安全、空防安全、消防安全等重点领域，着重提升数字化源头管控、精准化监测预警和应急响应处置能力和韧性，以“安全隐患零容忍”为目标深入开展排查整治，并依据不同行业特性，大力完善“平时+战时”结合的机场应急管理体系，以卓有成效的安全风险管控和隐患排查治理，为有序组织航班恢复生产提供扎实的安全基础。

全面加强安全风险管控



航空安全

- 加强技术与管理结合，构建跑滑区域道口准入机制，实施车辆、人员和任务白名单准入机制，并对跑滑巡检车辆加装高精度定位设备，全程监督跑道巡检，及时纠偏，合力避免跑道入侵风险
- 加快推进鸟情探识驱一体化平台建设，通过应用遥感技术排摸鸟源地、飞行区草坪改良、鸟情和无人机融合探测系统、红外视频探鸟设备等新技术，提升鸟防管控效能

- 完善航空安保质量控制体系，组织制定并实施年度航空安保质量控制计划，定期通报质控督查、质控数据、典型问题及安保风险等情况
- 开展航空安保方案、手册、岗位操作书的修订工作，制定和完善相关安保工作流程和措施

空防安全

消防安全

- 健全公司消防安全管理机制，组织开展《消防设施通用规范》《加油站作业安全规范》等新规章实施后的变更管理
- 落实消防救援能力提升专班工作，成立浦东国际机场消防救援能力提升专班，编制完成卡片式多场景特情处置方案、9 大类 244 种《消防装备器材操作使用手册》

- 强化前端环节风险管控，对内通过 SMS 平台发布警示通告，对外持续做好面向货主和旅客的操作岗位的宣传问询、培训考核、应急处置与信息报送等
- 提高危险品航空运输的信息化、数字化水平，增强对货运代理等关联企业从业人员信用管理，提高查堵违规夹带危险品、危险品货物可追溯的数字管控能力

危险品安全

燃气安全

- 聚焦老化燃气管道或带病运行、燃气管道被违规占压及穿越密闭空间等“问题管网”重点环节，以严密的危险源管控措施和隐患排查确保燃气安全受控

- 系统分析年度防汛关键环节和重要部位，制定相关防范措施，完善机场防汛排涝应对预案
- 梳理飞行区下穿通道过滤网淤泥堆积、幕墙玻璃、南围场河以及通行基站等相关防汛防台重点部位管控及措施

防汛抗台

网络安全

- 高度重视网络和数据安全管理，及时更新网信委、网信办成员名单，落实网络安全工作责任
- 加强网络安全制度建设，制定实施《信息系统账号使用管理细则》《数据资产安全管理办法》等制度规范



培育安全运营文化

我们牢固树立“安全第一”思想,持续践行“5+X”全覆盖安全理念,提升每位员工的安全防控意识,实现安全管理体系、安全宣教的深度融合,常态化推进“人人讲安全、个个会应急”安全生产月活动、“反违章,控风险,除隐患,保安全”百日安全倒计时等活动,共同营造良好的安全文化氛围。



“5+X” 全员安全理念



促进安全文化培育的相关举措

- 完善培训管理系统**
 - 有序推进“培训与资质管理系统”的功能完善与迭代,汇总并落实整改需求和建议 100 余条
 - 增加“两册一单”模式、浦东、虹桥国际机场飞行区机坪准入培训、人脸识别等功能,完成相关模块开发、测试,为公司及相关驻场单位加强员工岗位培训、考核和资质管理提供信息化支持
- 丰富安全实操培训**
 - 开展企业主要负责人“五带头”宣传、全员查找身边隐患、全员常态化应急演练、6.16 安全宣传咨询日等活动,增强全员安全意识
- 完善安全制度体系**
 - 建立健全安全培训制度,充实完善安全培训考核激励机制

关键绩效

报告期内,以公司各级安全培训体系、“学起来”微信小程序等为载体,共开展

413 个
安全培训项目

总课时数
1100861 小时





6

生态友好
绿色共生



践行低碳承诺

我们积极落实“双碳”战略，聚焦绿色技术应用与能源管理，推进降碳、扩绿，做好“双碳”治理“加减法”。2023年，浦东、虹桥国际机场持续推进“双碳机场”建设。



坚持稳中求进工作总基调，以实现碳达峰、碳中和为引领，以改革创新为动力，以实现减污降碳协同增效为总抓手，坚持系统观念，统筹污染治理、生态保护、应对气候变化，着力提升机场运行智慧化、低碳化、资源化水平，建立健全绿色低碳循环发展体系，构建绿色机场与生态环境和谐共生格局。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

2023 年低碳行动

基于气候目标，我们深入开展调查研究，形成理论与实践相结合的“5（文件制度）+5（落地项目）”成果体系，推动上海机场绿色建设进入“快车道”，驶上“高速路”。

制度 / 项目名称	详情
低碳行动文件体系	
《绿色机场建设规划》	制定 2035 绿色机场建设规划中远期目标。
《绿色低碳发展资料汇编》	参考近年来国内外在探索绿色机场建设标准、绿色技术应用等方面的好经验好做法，形成扎实的绿色机场建设理论基础与先进参照体系文件。
《浦东、虹桥两场绿色性能试评价报告》	对照民航局关于四型机场绿色性能评价相关规范，为进一步推动绿色机场建设指明方向。
《上海机场绿色机场总体建设实施方案》	建立目标明确、指标量化、衔接有序的绿色机场建设顶层架构和全局性、体系化的工作推进机制。
《上海机场绿色机场建设标准》	全面指导上海浦东国际机场、上海虹桥国际机场持续开展绿色机场建设工作。
低碳行动落地项目	
智慧能碳管理平台	结合国家、行业政策导向与绿色机场数字化转型发展要求，积极打造公司绿色能碳管理平台。作为上海机场贯彻绿色低碳高质量发展的一项重要举措，建成后的平台将实现能碳管理及双碳路径管理的全面覆盖，并建立绿色机场评价体系模型，为机场绿色转型提供分析决策依据。
浦东、虹桥国际机场光伏项目	成功实践绿色能源在上海浦东、虹桥国际机场的落地，加大自用新能源发电建设力度，实现合同能源经济性和减碳效益达到行业领先水平。浦东国际机场合理利用 P4 长时停车库屋顶资源，推进 P4 停车场屋顶光伏项目建设，7 月实现并网发电，装机总容量约 1.59 兆瓦；虹桥国际机场西区南合建泵站光伏项目利用泵站闲置的蓄水池顶敷设高效光伏板，于 10 月顺利通过国家电网的验收及并网发电，装机总容量约 0.28 兆瓦。两个机场光伏项目均采用“自发自用，余电上网”的运行模式，全容量投产后，年发电量达 200 万度，每年减少排放二氧化碳约 841 吨。
浦东、虹桥国际机场氢能应用示范项目	全力推进行业内首推的加氢应用场景落地，积极协调企业内外部资源大力推进浦东国际机场西货运区综合能源站项目。
浦东国际机场湿垃圾处置	建立全国民航首家实现有机湿垃圾无害化处理的湿垃圾处置中心，湿垃圾日处理量 30 吨 / 天，湿垃圾处理后仅剩少量残渣，整个过程会缩小 95% 的湿垃圾体积，实现了湿垃圾源头的无害化。



资源集约利用



我们坚持节约优先，推进资源总量管理、科学配置、循环利用，不断提高资源本身的节约集约利用水平。

- ▶ **浦东国际机场：**
 - 持续扩大中水利用场景，完成 1# 能源中心冷却补水和建设工地中水替代建设，2023 年中水总计替代上水用量 177.51 万立方米
- ▶ **虹桥国际机场：**
 - 积极参与国家新一轮电力体制改革，于 2023 年 12 月完成绿电交易所有前置手续
 - 加快飞行区内新能源车替代，为飞行区充电桩升级电力监控系统，即插即充功能大幅提高车辆管理和使用效率

关键绩效



报告期内	
浦东国际机场单耗为 10.07 吨标准煤 / 万人	同比下降 40%
虹桥国际机场单耗为 7.59 吨标准煤 / 万人	同比下降 54%
浦东、虹桥国际机场完成能源管理体系复核认证	



加强污染防治



我们不断加强环境管理，强化对污水和废弃物的处理，努力减少运营活动对环境的不利影响，实现机场与生态环境的协调发展。

上海机场加强环境污染防治措施

- 落实河长制工作要点** 
 - 深化完善上海机场河长制体系，加强空港区域水污染防治，提高常态长效治理能力，努力实现水环境质量稳定改善，巩固空港区域治水成效。
- 推动垃圾分类处理** 
 - 浦东国际机场运用湿垃圾微生物降解液化方式，实现机场区域就地无害化减量处理。
 - 虹桥国际机场持续推进垃圾分类减量，生活垃圾分类考评排名上海市交通枢纽组第一。
- 噪声情况监测与报送** 
 - 成立领导小组及监测工作组，持续开展航空噪声监测，并定期向民航华东局和市生态局报送监测结果。
- 净空管理举措** 
 - 完成并上报《上海市虹桥和浦东机场净空参考高度图》《民航无线电台（站）场地保护区图和机场电磁环境保护区域图》。此外，浦东、虹桥国际机场委托专业测量单位完成净空区域内障碍物排查报告，并对超高障碍物进行整治。

关键绩效

报告期内 浦东国际机场空气质量年度优良率 91.26%	虹桥国际机场空气质量年度优良率 86.34%
浦东国际机场围场河水质年均达 III 类水； 虹桥国际机场南围场河年均水质指标达到地表 III 类水，北围场河年均水质指标达到地表 V 类水。	





7

智慧转型 科技领航



以数字化赋能全域协同运行、作业与服务智能化、智慧建造与运维是智慧机场发展的必然趋势。我们坚信“品质铸就枢纽，创新领航未来”，以网联化、可视化、协同化、个性化和精细化为机场智慧化建设目标，着力构建“数融、智汇、人和”的数字孪生机场，推动机场朝着服务自助化、运营社区化、功能多元化的方向发展，携手打造卓越的全球智慧机场标杆。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



建设数字孪生智慧枢纽

紧密围绕上海机场数字孪生机场智慧化发展纲要，我们基于运行大数据平台、时空大数据平台构建机场大脑，融入安全管理、运行管理等职能，持续推动数字孪生机场建设，通过算力、算法的统筹，强化数据赋能支撑能力，致力于实现机场业务层、基础感知层等领域的智慧化应用。



推动数字孪生机场建设，完善赋能智慧应用能力



聚焦多项场景化应用算法

- 推进覆盖全公司的算法中心建设，围绕机场空侧、陆侧等不同区域，结合运行、安全、服务等实际业务需求，开发攻关多项场景化应用算法，目前算法验证工作已在航班节点保障、航班路径规划、旅客服务质量监测、飞行区业务合规性检查等多个试点场景下有序开展。



精准高效感知航班态势

- 聚焦“观、管、防”功能构建机场运行“一张立体图”，实现进出港航班全流程实时状态的追踪和展示。
- 完善气象、车辆等数字化模型，强化数据加密保护、数据中心灾备、数据来源扩容等数据安全领域建设，助力航空枢纽整体运行指挥和决策更加精细、更加快速和高效。



深化时空数据一体化运行管理

- 依托时空大数据平台，在数据、能力、管理等多方面取得阶段性成果，发布 600 余个图层，完成平台重要功能开发工作，初步形成上海多机场体系统一时空的空间数据服务管理体系。



数字治理赋能运维提效

我们充分运用数字建设管理方法、信息化手段等，不断挖掘数据要素潜力，持续丰富应用场景，以数字化治理全方位赋能智慧机场建设。



多见多维智慧创新生态

创新“数字监理”运维工具

- 通过数字赋能强化监督成效，督促工程管理各方充分运用数字建设管理方法，在关键施工区域做到“BIM 模型到现场”，有效辅助现场精准施工，实现数字化追踪，保障安全受控。

推动货物管理智能化

- 以智能集成设备、智能工作流程以及智慧系统大脑为核心，实现货物处理自动化、货物安检流程化、建筑设施智能化，构建行业领先的服务理念及卓越的货站操作能力。2023 年以货运操作为核心的“天运通”系统一期建设已实现货物操作流程的数字化，并启动二期建设。

提升智慧运营服务效率

- 加强绕机作业视频分析应用，完成浦东国际机场 290 个机位上线，采集 19 个主要保障节点数据，支持航班辅助决策、资源调配、预测预警、优化控制等功能，整体提升运行服务效率。
- 国内首次基于航空 5G AeroMACS 的航空器高效滑行引导验证在虹桥国际机场顺利完成，标志着航空 5G 通信技术与应用场景示范取得突破性进展，切实增强飞行员对滑行路径、周边航空器以及车辆位置等信息的态势感知能力，进一步保障飞行安全。

辅助开展旅客流运行态势监测

- 构建虹桥国际机场陆侧交通智能管理平台完成“1+6”数字化运行管控平台，实现车流人流动态数据采集和实时发布，视频智能分析和旅客服务信息平台上线试运行。



案例 · 打造上海航空物流公共信息平台——空运通 AviPort

2023 年 9 月 22 日，在“2023 北外滩国际航运论坛”开幕式上，“上海航空物流公共信息平台——空运通 AviPort”（以下简称“空运通”）作为论坛重大成果发布并开通。



空运通整合了机场、海关、电子口岸、地服、货站、监管仓、货代企业的诸多生产运行相关数据，贯通上海航空货运信息全链路，补齐上海国际贸易“单一窗口”空运板块。当前空运通平台已进入试运行阶段，平台围绕“一站服务、一单通查、一屏综管”三大功能，实现货物进、出港全流程的数字化、可视化，为强化信息共享、深化关企协同提供助力，促进营造稳定、高效、透明的口岸营商环境。试运行数据表明，仅“一站式”信息服务环节即可以减少录入 50% 的工作量，每天节省货运企业人工作业时间 200 分钟，显著提升了上海空港口岸货物处理和通关效率、有效降低货运企业通关物流成本。



智慧升级优化出行体验

我们着力打造基于大数据的全自助、流体验、无感知的服务体系，以上海机场服务小程序为支撑，积极运用生物识别、物联网、定位追踪、大数据分析等技术，让旅客充分体验扫脸走全程、安检无感通关、排队时间最小化、商务服务个性化等服务，为旅客提供无缝、安全、顺畅的出行体验。

浦东、虹桥国际机场智慧化出行服务举措

浦东国际机场

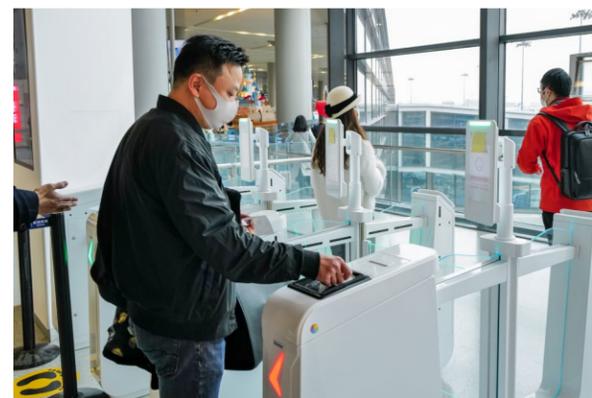


- 浦东国际机场旅客服务小程序上线：综合楼内导航、信息查询、停车服务、机场购物等功能，满足旅客全方位、全流程、全场景出行需求
- 全新升级楼内值机岛头标识牌：普通标识牌升级为智慧显示屏，实现信息实时传递、更新，为旅客提供准确、实时的航司分布、信息告知等全方位信息服务
- 推动“先期机检”项目建设：通过嵌入在到港航班分拣线上的新型 X 光设备，以及 AI 智能识别技术，使平均单航班托运行李全部完成机检缩短至 20 分钟

虹桥国际机场



- 扩大隔离区内智慧改签服务覆盖面：由东航扩大至吉祥、国航共 5 家航司，避免往返值机柜台、二次安检等流程，出行效率进一步提升
- RFID 完成三期机场端建设：实现主要航司国内航线行李追踪全覆盖，安检、分拣、到达、中转等机场行李节点全流程跟踪
- OneID 登机环节性能优化：提升人脸识别顺畅度，服务进一步让出行从“无纸化”向“无感化”改进
- 推出“行李门到门”个性化服务，优化 T2 楼 4.2 米层中转流程功能



实现旅客无感登机



协助旅客智能自助值机

8

品质服务 人文机场





深化服务品牌核心理念

以提升机场服务质量管控能力和服务品质为目标，我们持续积淀品牌内涵，彰显品牌引领，进一步提升服务质量水平、提高旅客满意度，切实做到服务至臻，共同肩负上海机场企业使命，致力为美好生活提供最佳航空保障。

关键绩效

浦东国际机场在国际机场协会（ACI）服务测评中排名**全球第一**
虹桥国际机场荣获第九届 CAPSE 航空服务奖（满意度测评类）
榜单“**2022 年度最佳机场（千万级）**”



案例 浦东国际机场发布“海纳百川、申情相伴”服务品牌

2023 年 5 月，在“中国品牌日”之际，上海浦东国际机场举办“申情服务”产品评审会暨“申情服务”品牌发布会，揭晓了浦东国际机场“海纳百川、申情相伴”服务品牌。浦东国际机场根据“共享·卓越”人文机场规划建设理念和五年行动计划，按照建体系、出产品、树品牌“三步走”思路，研究提出了“海纳百川、申情相伴”服务品牌理念，确立了“航空出行+人文体验”品牌定位，打造六大服务产品系列，弘扬上海城市精神，传递浦东国际机场以人为本、相伴相随的服务承诺，致力于将浦东国际机场打造成为便捷顺畅的超级枢纽和卓越城市魅力的展示舞台。



我们将旅客的需求和感受作为根本的出发点和落脚点，坚持建设以人为本，富有文化底蕴，体现时代精神的“人文机场”，持续推出多元化、高品质的服务品牌和管理模式，倾力打造具有上海机场特色的人文乘机环境。



贡献联合国可持续发展目标（SDGs）

案例 虹桥国际机场首获“上海品牌”认证



2023 年 8 月，上海虹桥国际机场旅客服务首次获得上海市市场监督管理局以及上海品牌国际认证联盟颁发的“上海品牌”认证。虹桥国际机场秉承“真情服务”理念，肩负“美好生活的最佳航空保障”使命，围绕旅客出行需求，不断创新和探索新技术应用，通过智慧化出行、人性化服务、精品化商业，持续塑造行业领先的品牌形象。同时，通过对标国际先进机场经验和航司需求，结合出发、到达、中转、不正常航班、特殊旅客服务等维度、近百项评价标准，形成一套以精细化管理和人性化服务为主要特征的机场服务标准规范，在行业内起到标准化示范、创新性引领作用。



包容友好的乘机环境

我们着力打造包容友好的乘机环境，关注特殊乘客的需求，持续升级母婴室硬件设施、优化室内环境，进一步丰富航站楼内亲子乐园活动内容，在智能设备设施点位增派服务人员向有“数字困难”的老年群体提供服务，通过“无人陪伴儿童服务”为年满 5 周岁未满 12 周岁的小朋友们提供全流程的值机、安检、登机陪护，努力为不同年龄段的旅客提供更人性化的服务，让旅客出行更加温暖、便捷、无障碍。

浦东、虹桥国际机场特殊旅客服务举措



全程陪伴儿童乘客值机、安检、登机



为老年乘客提供乘机指引与帮助

浦东国际机场：

- 细分特殊旅客客群，为首乘旅客、老年旅客、无障碍旅客及儿童旅客提供个性化爱心服务
- 提供专属定制服务，如“医心相伴”倡导巡视问诊，“畅安驿站”优化出租车运行路线，“保时洁”提供多样化客舱保洁套餐等

虹桥国际机场：

- 联合高铁和地铁打造虹桥枢纽“一站受理、全程畅行”绿色服务通道，特殊旅客预约后可享受从车门到舱门的全程服务
- 设计《老年乘机服务手册》方便对数字设备不熟悉的老年旅客顺利乘机，问询工作人员还会为其提供贴心的指引和帮助
- 航站楼设有 58 个母婴室，升级打造“星空顶”母婴室样板间，配备儿童保护座、净水加热一体机、暖奶器等人性化设施



打造全球文化交流窗口

机场是城市的文化门户。我们持续打造航站楼内的艺术馆、博物馆、有声图书馆等机场文化空间，着力提升机场人文品位，共同营造美好的文化艺术氛围，不断增强旅客的获得感、幸福感。

机场文化氛围塑造活动



环境美化提升旅客感官

- 浦东国际机场大力美化提升 P1、P2 交通中心屋面景观，引入“一江两岸”概念改造升级现场环境



打造特色概念休息区

- 浦东国际机场打造 T2 国内混流南侧“城市绿洲”特色概念休息区，以清新绿为主色调，提供舒适化视觉感受，组合多种沙发构型，满足旅客功能性需求



创新特色主题活动

- 浦东、虹桥国际机场推出“卯兔迎春·全心出发”“变形金刚·小马宝莉”欢乐世界开业预告发布会、“暖春换新季”“春日有好市”“酷夏畅玩季”、端午赠香囊等一系列营销主题活动，增强旅客体验感



艺术文化氛围营造

- 虹桥国际机场与华东院编制艺术项目运营方案，东交美食廊新添生命树艺术装置，精心组织贯穿全年的旅客互动活动



浦东国际机场在 T2 到达区域推出“有声图书馆”，带给旅客全新数字文化体验

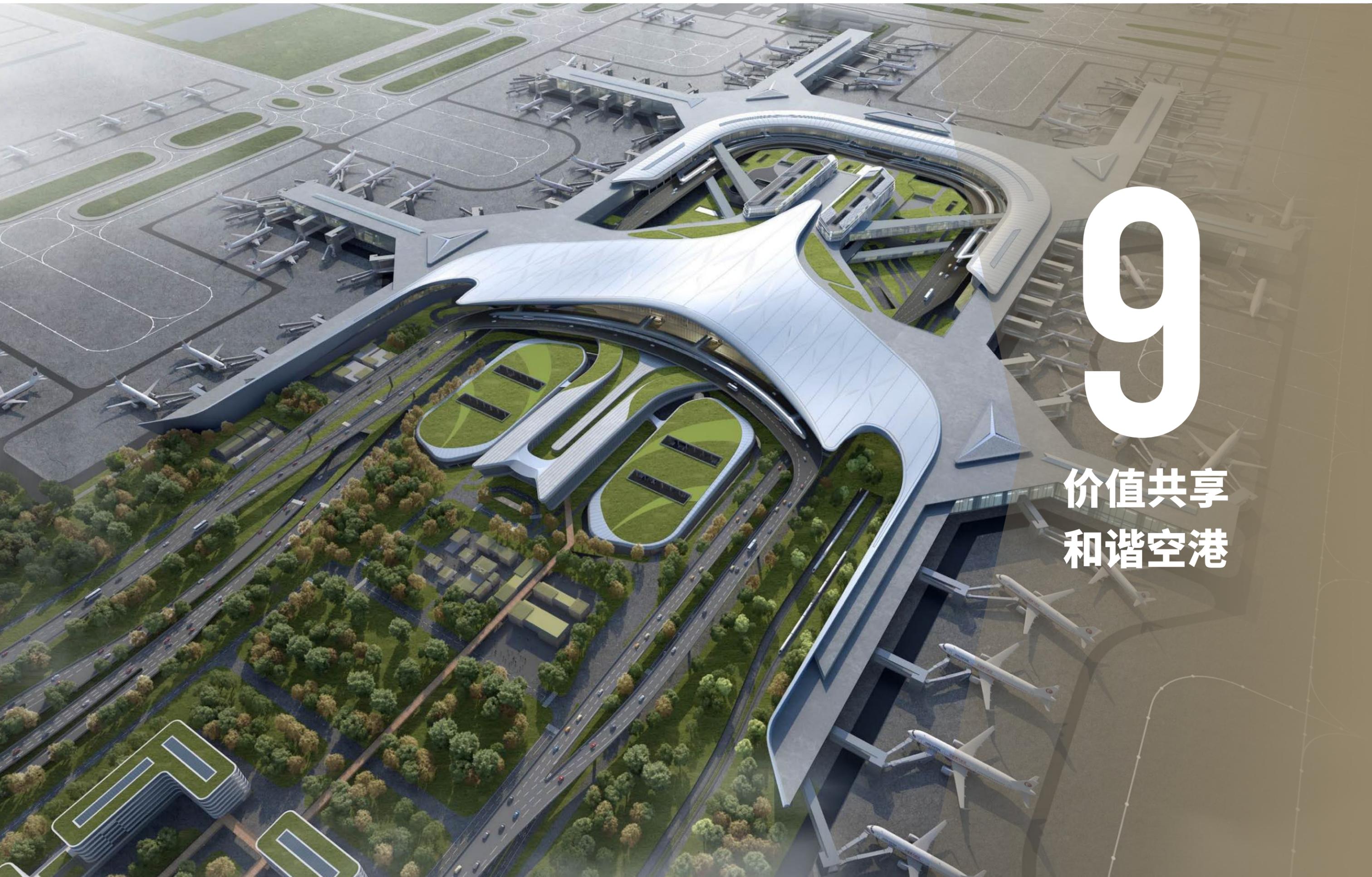


打造与上海迪士尼乐园“联名”的航站楼内主题乐园

案例 携手欢度中秋国庆，营造浓厚节日氛围

2023 年中秋国庆假期期间，浦东、虹桥机场在航站楼出发、到达区域，进场高架道路等处布置近千面国旗，并分别以“锦绣河山，普天同庆”“月满人团圆”为主题推出多处景观打卡点和旅客互动活动，工作人员在问询台、安检通道、出租车站点等处为旅客送上小国旗，化身“嫦娥”送上中秋小提灯、祝福贴纸等礼品，共同营造浓厚的节日氛围。





9

价值共享
和谐空港



秉持“共建、共享、共赢”理念，我们高度关注员工发展、商户运营、社区协同，构建有温度的和谐空港，塑造融合开放、和谐共赢的合作生态体系，推进世界级航空枢纽建设。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



促进机场内商业增长

积极响应国家“促消费、扩内需”政策，丰富营销手段，强化市场引流，并持续推进产品业务和商业模式创新，跟踪市场恢复，助力商业重振。

积极开展商业促销活动。以“国潮四季 美好申活”为主线，围绕“暖春焕新季”“酷夏畅季”“爽秋嗨购季”“燃冬暖心季”4大活动主题，浦东、虹桥两机场联合银行、楼内商户推出各类满减折扣、新店礼遇、优惠套餐等促销活动。

推动商业品类与形象升级。积极引入高端品牌，提促区位价值和商场吸引力。COVA 全球机场首店、Aesop 等国内机场首店、Thom Browne 等独立店铺相继入驻，凸显“首店经济”、“品牌直营”等效应。

关键绩效

浦东国际机场积极招商稳商，迭代新一轮价格体系，引进上海老字号、米其林餐饮、国际一线大牌等多品牌生态

虹桥国际机场积极推动商业品类、形象升级，首店经济、品牌直营市场

全年新开店铺	新增	新增
56 家	2 家全球机场首店	8 家国内机场首店



案例 “有品有味”，高端咖啡烘焙品牌入驻浦东国际机场“琉光之庭”

2023年第六届中国国际进口博览会期间，浦东国际机场在T1出发公共区域打造了集餐饮、休闲、人文为一体的复合文化空间“琉光之庭”，引进星巴克臻选、FASCINO 两家高端咖啡烘焙品牌，在消费场景打造上赋予品牌方充分的个性化发挥空间。星巴克臻选以“城市绿洲”的理念，使用不同绿植划分出商务客席区、甄选客席区等不同主题的区域，打造差异化消费场景。FASCINO 以“Market”为主题，提供现烤烘焙、新鲜水果、鲜榨果汁、沙拉轻食、热食浓汤等各类餐品，为旅客提供全方位用餐体验。





联建共治空港社区

我们发挥自身优势助力和谐空港社区建设, 不断完善空港社区联建共治机制, 携手社区群体共同发展。

- 创建文明空港社区**
 - 完成机场地区公共卫生体系研究, 形成上海机场地区公共卫生体系总架构, 优化完善短板与不足
 - 围绕爱国卫生运动和“健康上海行动”总体目标, 巩固“无烟环境”建设, 达到国家和本市标准要求, 完成“爱国卫生合格单位”评审挂牌
 - 提升市容环卫、景观管理、垃圾分类管理质量, 开展户外招牌、户外广告设施安全检测, 浦东、虹桥国际机场均达到本市生活垃圾分类实效综合考评“优秀”水平
 - 加强非法客运整治, 通过市联席办《上海市整治非法客运工作考核》
- 联建共治空港社区**
 - 拓展联建共治工作广度, 吸纳苏州城市航站楼、昆山货站进入专委会
 - 社区发展基金会担当起社区需求与资源之间纽带桥梁作用, 确保有覆盖、有影响、出成效
 - 挂牌“空港社区联建共治之家”, 增进广大党员群众的认同感和归属感

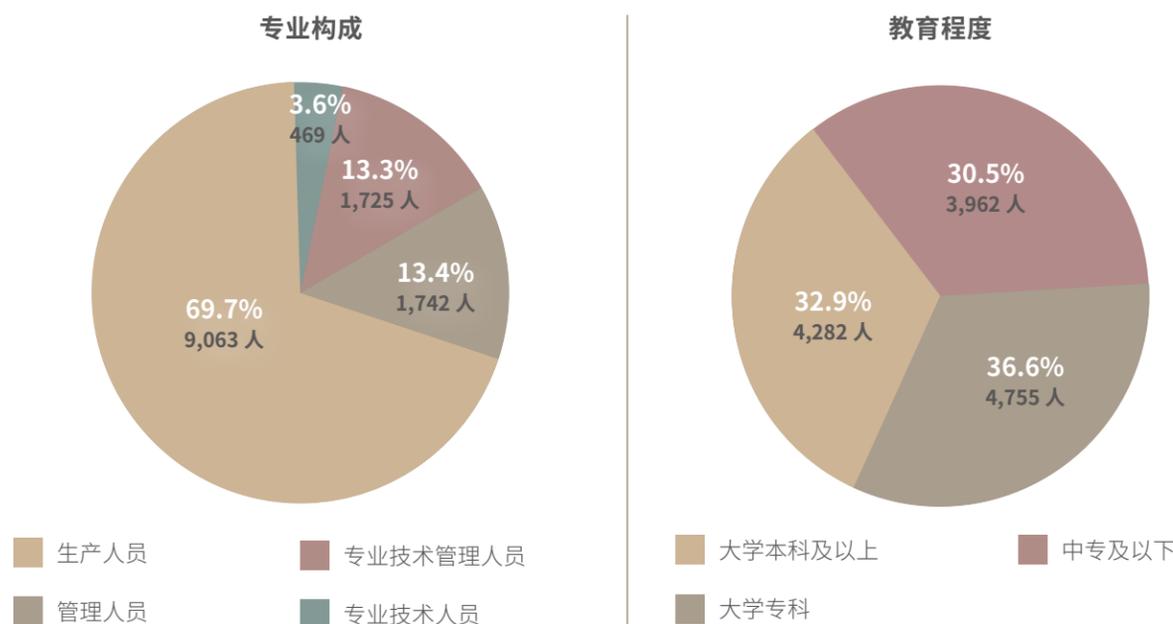
案例 上海空港社区青年广泛开展学雷锋志愿服务

2023年3月5日是第24个“中国青年志愿者服务日”。为深入学习贯彻党的二十大精神, 在空港社区青工联席会成员单位团组织组织的组织下, 浦东、虹桥国际机场开展了“学习二十大志愿新征程”学雷锋志愿服务活动。活动内容包括民航安全知识宣传、国际旅客通关申报指引、出入境业务咨询、反诈宣传等, 让旅客安心、便捷、顺畅出行。上海机场青年志愿者还走进养老院, 开展助老“金晖行动”, 针对老年人在出行、就医、购物、使用智能手机等方面的实际困难, 务实开展助老志愿服务; 走进街道、学校, 面向社区居民和青少年科普民航乘机知识、安检政策法规和消防安全知识, 把学雷锋活动融入日常、化作经常, 让雷锋精神在新时代绽放更加璀璨的光芒。



赋能员工成长

上海机场将员工视为公司最宝贵的资源和财富, 致力保障员工基本权益, 为员工提供施展才华的舞台, 关心保障员工生活与健康, 营造和谐优质的工作环境, 提升员工归属感与幸福感, 实现员工与企业的共同成长。





平等与沟通



我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，发挥工会、团组织桥梁纽带作用，开展多维度、多层次和多视角员工参与工会建设工作，切实保障员工基本权益，鼓励员工参与公司治理，提出管理建议。



多级职代会平台

持续健全以职代会为基本形式的民主管理制度，通过职代会征集员工意见，听取员工发声，搭建民主管理平台。



职工代表民主评议

深化基层单位职工代表民主评议领导干部工作，出台《实施意见》，将领导干部深入基层跟班作业情况纳入评议内容。

关键绩效

报告期内

公司员工劳动合同签订率 **100%**



发展与培训



员工能力发展是企业可持续发展的关键基石。我们建立系统化的人才管理机制，优化畅通员工晋升通道，赋能员工职业发展，提升员工满足感与成就感。

规范干部考核与管理

- 配合完成管理者任期综合评价和优秀年轻干部调研工作。制定相关实施方案，通过召开述职测评会、进行个别访谈、统计测评数据等方式组织开展直属单位党政领导班子及直管干部任期综合评价工作。
- 明确未来三年干部队伍建设总体目标、重点改革任务等内容，细化干部人才选拔使用机制、市场化招聘、激励约束机制、高技能人才队伍建设等工作举措。

深化专业技术人才培养与高技能人才基地建设

- 开展人力资源配置课题研究，推动建立建设运营一体化人才合作培养、重大工程建设领域高级专家柔性延迟办理申领基本养老金等机制，为枢纽建设提供专业技术人才保障。
- 开展技能等级评价考核，开发航空油料员、机场场务员、民航货运员、消防战斗员等工种的企业自主评价项目，将航空器机械维护员等三个关键技能工种纳入上海市紧缺人才目录，解决高技能人才积分落户、子女入学困难。

青年人才引进与培养

- 开展服务青年专题调研，从严从实推进团员和青年主题教育走深走实。召开纪念五四运动 104 周年主题青年座谈会，集中表彰先进典型。着力推进“三才”计划，持续推进各类青年人才培养项目。
- 举办 2023 年度新进员工入职培训，涵盖机场管理、企业文化、职场能力三个方面内容，帮助新进员工尽快掌握工作必备的基础知识、融入组织团队、完成从校园到职场的角色转换。
- 举办“十大新锐”评选会，主题开场短视频激发选手争先争优热情动力，候选人立足岗位、践行使命担当的心路历程和成长故事得到评委和现场观众的青睐，在广大团员青年中树立起奋斗成就靓丽青春的鲜明导向。
- 围绕“社区共学二十大精神”“航空口岸未来规划”“现代组织管理提升”等共性主题，举办空港社区口岸青年人才培训班，增进空港青年人才互动交流、跨界融合。



保障与关爱



员工是我们的宝贵财富。我们关心员工工作和生活，打造温馨和谐的空港之家，增强员工凝聚力。

上海机场员工保障与关爱措施

建立医保体系



- 进一步健全公司多层次医疗保障体系，继续统一组织投保“沪惠保”商业补充医疗保险（2023 版）。

退休老干部服务



- 梳理银发人才库信息等工作。继续做好“光荣在党 50 年”纪念章颁发工作，配合完成老干部纪念章颁发及慰问工作。

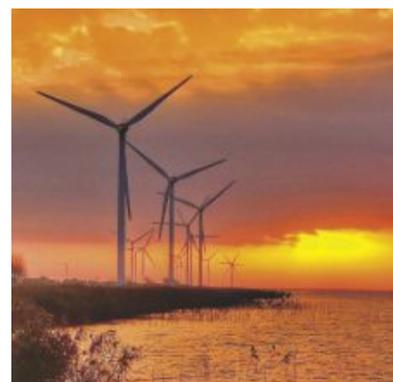
此外，我们定期慰问困难职工；开展金秋助学、为困难职工家庭子女“点亮微心愿”；组织开展上海工会会员专享基本保障投保；实施职工住院和特种重病保障提升计划和女职工特种重病保障计划等。



助力乡村振兴



结合实际认真落实上海市新一轮“农村综合帮扶”“百企帮百村”等重点任务，与崇明区、金山区的 3 个农村基层党组织签订帮扶协议，选派 1 名优秀驻村指导员。积极推动全面推进乡村振兴深化脱贫攻坚成果，与云南省南华县续签第三轮（2023-2025 年）帮扶协议，派出 4 名专业骨干支持对口援藏机场运营，全年投入帮扶资金共计 106.75 万元。



案例 培训强技能 绣出新生活——上海机场二期刺绣培训在南华县开班

2023 年 8 月 17 日，2023 年度第二期刺绣培训举行开班仪式。此次培训班计划开展为期 10 天，培训对象为马街镇和兔街镇的 40 名绣娘。

在历次刺绣培训班中，南华县妇女积极参与，为彝绣产业的可持续发展贡献巾帼力量的同时，为家庭增收创造了一条致富新路，真正实现巧手致富，绣出美好生活，绣出美丽人生。





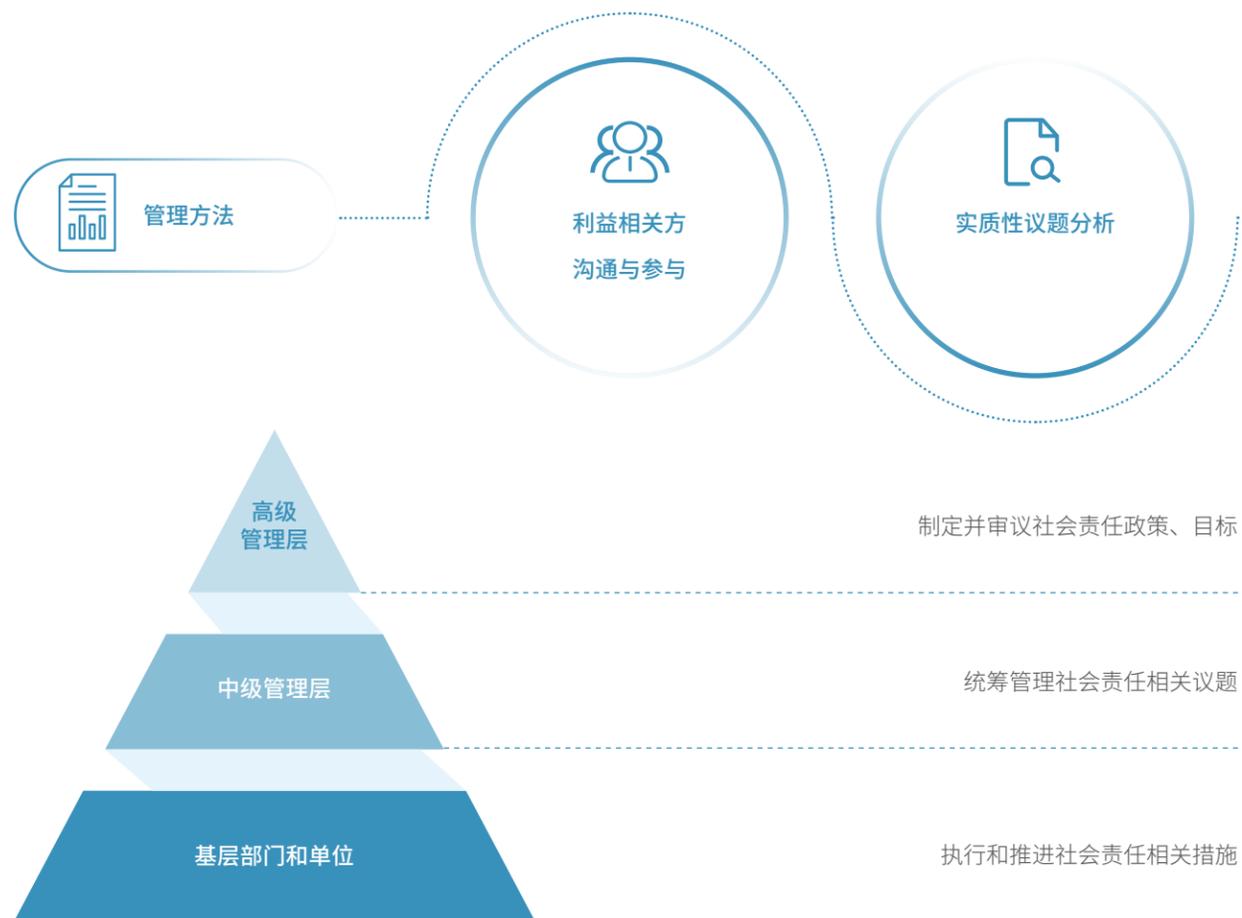
10

社会责任管理



社会责任管理架构

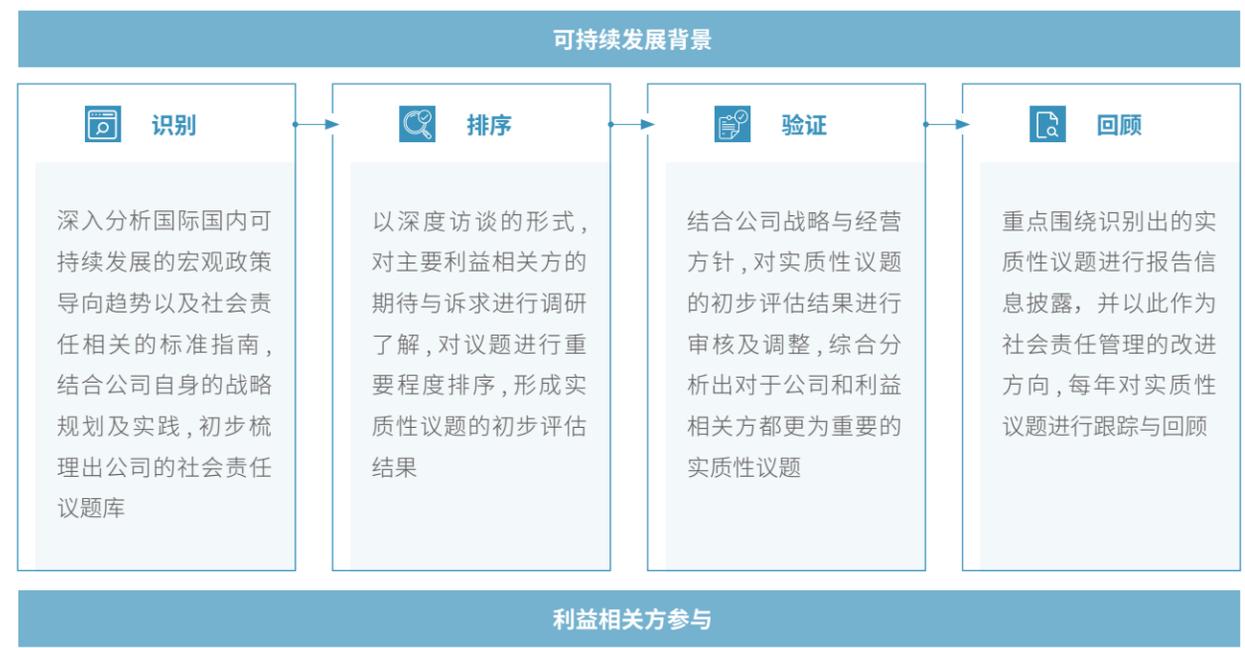
企业使命 & 愿景



实质性议题分析

实质性议题是指企业对经济、社会和环境具有重大影响，且将对利益相关方做出的评价和决策产生实质性影响的议题。2023年，上海机场依据《可持续发展报告标准（GRI Standards）》对社会责任实质性议题进行了识别与分析，为报告编制提供依据，以更好回应利益相关方诉求。

实质性议题识别过程





利益相关方沟通与参与

公司以 2023 年社会责任报告编制为契机，梳理各利益相关方关注重点，优化沟通与参与机制，为上海机场更好地回应利益相关方诉求和期待，实现兼顾多方的综合化价值创造明确导向。

利益相关方	主要关注的议题	沟通与参与方式
 地方政府及监管机构	国有资产保值增值 贡献区域经济发展 机场规划与建设 交通联运与可及性 间接经济影响 重大活动保障 安全与安保 国际化 道德与合规 风险管理 党建 净空管理 周边环境治理	工作会议及汇报 业务考核 巡视 信息披露 政府合作 监督检查
 民航行业主管部门	机场规划与建设 航班正点 安全与安保 运行效率 中转能力 旅客满意度 机场便捷性 净空管理 行业发展贡献	工作会议及汇报 文件通知 监督检查 日常业务交流

利益相关方	主要关注的议题	沟通与参与方式
 旅客	安全与安保 航班正常 中转能力 机场便捷性 旅客满意度 智能化服务 特殊旅客服务 教育和文化促进	服务热线 投诉电话 网络举报邮箱 官网 / 微博 / 微信平台 满意度调查 外部监督员
 员工	培训与发展 福利与关爱 民主管理 包容与多元化 健康舒适的工作环境	员工代表大会 工会组织 满意度调查 日常工作会议 培训及活动
 航空公司	安全与安保 机场规划和建设 航班正常 吞吐能力 交通联运和可及性 中转能力 运行效率 旅客满意度 机场便捷性 行业发展贡献	日常业务交流 工作会议及汇报 行业交流

利益相关方	主要关注的议题	沟通与参与方式
 <p>驻场单位 (边防、海关等)</p>	安全与安保 中转能力 运行能力 驻场单位支持 旅客满意度 机场便捷性	日常业务交流 工作会议及汇报
 <p>同行 / 行业协会</p>	安全与安保 机场规划和建设 航班正常 国际化 行业发展贡献	项目合作 行业交流活动 评估监督
 <p>供应商 / 合作伙伴</p>	道德与合规 机场规划和建设 供应链可持续	日常业务交流 项目合作 商务洽谈 审计审查
 <p>经营商户</p>	安全与安保 机场规划和建设 风险管理 运行效率 机场便捷性 旅客满意度 投诉及争议解决	日常业务交流 工作会议及汇报 商务洽谈 项目合作

利益相关方	主要关注的议题	沟通与参与方式
 <p>社区 / 公益组织</p>	机场规划与建设 社区投资参与 社区共建共治 净空管理 噪音管理 周边环境治理 废气和空气质量 教育和文化促进 贡献乡村振兴 公益志愿活动	共建共治委员会 志愿者活动 社会监督 官网 / 微博 / 微信平台
 <p>媒体</p>	机场规划与发展 贡献区域经济发展 旅客满意度 社区投资与参与 教育和文化促进	新闻发布会 媒体采访 官网 / 微博 / 微信平台 媒体监督

关于本报告

时间范围

以 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主。

发布周期

本报告为年度报告。上一次报告时间为 2022 年度报告。

报告边界

本报告以上海国际机场股份有限公司为主体，涵盖公司下属全资及控股子公司。

编制依据

联合国《2030 年可持续发展议程》；

国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；

国务院国有资产监督管理委员会《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》；

GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》；

全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）；

国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南（2010）》；

……

信息来源

本报告所采用的相关资料、数据和案例来源于上海国际机场股份有限公司的内部正式文件和相关统计，且通过相关部门审核。

指代说明

为便于表述和阅读，本报告以“上海机场”“我们”“公司”表示“上海国际机场股份有限公司”，以“虹桥国际机场”指代“上海虹桥国际机场公司”，以“浦东国际机场”指代“上海浦东国际机场”，以“浦东、虹桥国际机场”指代“浦东国际机场及虹桥国际机场”。

联系方式

地址：上海市浦东新区启航路 900 号

邮编：201207

电话：（021）68341609

传真：（021）68341615

网站：<http://www.avinex.com>

编制流程



GRI 索引表

上海机场在 2023 年报告期内参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。

GRI 披露项	章节	说明
组织及其报告做法		
2-1	关于我们	
2-2	关于我们	
2-3	关于本报告	
2-4	-	无信息重述
2-5	-	无外部鉴证
活动和工作者		
2-6	关于我们；空中门户，驱动发展；资源协同 激发活力	
2-7	赋能员工成长	
管治		
2-9	公司治理	
2-10	回首 2023	
2-11	公司治理	
2-12	内控合规	
2-13	内控合规	
2-14	关于本报告	
2-15	-	未发生利益冲突事项
2-16	利益相关方沟通与参与	
2-17	公司战略	
战略、政策和实践		
2-22	管理者致辞	
2-23	管理者致辞	
2-24	管理者致辞	
2-25	利益相关方沟通与参与	
2-26	利益相关方沟通与参与	
2-27	公司治理	
2-28	-	中国民用机场协会、国际机场协会 (ACI)

GRI 披露项	章节	说明
利益相关方参与		
2-29	利益相关方沟通与参与	
2-30	利益相关方沟通与参与	
GRI 3：实质性议题		
3-1	实质性议题分析	
3-2	利益相关方沟通与参与	
GRI 201：经济绩效		
3-3	关于我们	
201-1	业绩与荣誉	
201-3	赋能员工成长	
GRI 202：市场表现		
3-3	关于我们；空中门户，驱动发展	
GRI 203：间接经济影响		
3-3	管理者致辞	
203-1	智慧转型，科技领航；贡献区域协同发展；构建临空经济生态	
203-2	资源协同，激发活力；共建共治 空港社区；助力乡村振兴	
GRI 205：反腐败		
3-3	内控合规	
205-1	内控合规	
205-2	党建引领	
205-3	党建引领	
GRI 206：反竞争行为		
206-1	-	未发生针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼
GRI 302：能源		
3-3	践行低碳承诺	
302-4	践行低碳承诺；资源集约利用	
302-5	践行低碳承诺；资源集约利用	
GRI 303：水资源和污水		
3-3	促进节能减排	
303-1	加强污染防治	

GRI 披露项	章节	说明
303-2	加强污染防治	
303-3	-	不存在因取水而受重大影响的水源
303-4	加强污染防治	
303-5	加强污染防治	
GRI 304: 生物多样性		
304-1	-	组织临近无保护区
304-3	-	组织临近无受保护或经修复的栖息地
304-4	-	组织区域无国家保护物种
GRI 305: 排放		
3-3	践行低碳承诺	
GRI 306: 废弃物		
3-3	加强污染防治	
306-2	加强污染防治	
306-4	加强污染防治	
GRI 307: 环境合规		
3-3	加强污染防治	
307-1	-	未发现违反环境法律的情况
GRI 401: 雇佣		
3-3	赋能员工成长	
402-2	赋能员工成长	
GRI 402: 劳资关系		
3-3	平等与沟通	
GRI 403: 职业健康与安全		
3-3	培育安全运营文化	
403-1	培育安全运营文化	
403-2	完善应急管理体系; 化解安全风险隐患	
403-3	保障与关爱	
403-4	培育安全运营文化	

GRI 披露项	章节	说明
403-5	培育安全运营文化	
403-6	保障与关爱	
403-7	培育安全运营文化	
403-8	-	
403-9	-	未发生重大工伤事件
403-10	保障与关爱	
GRI 404: 培训与教育		
3-3	发展与培训	
404-2	发展与培训	
GRI 405: 多元化与平等机会		
3-3	平等与沟通	
405-1	平等与沟通	
GRI 406: 非歧视		
3-3	平等与沟通	
GRI 408: 童工		
3-3	平等与沟通	
GRI 409: 强迫劳工		
3-3	平等与沟通	
GRI 413: 当地社区		
3-3	联建共治空港社区	
413-1	联建共治空港社区; 助力乡村振兴	
413-2	-	无实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI 415: 公关政策		
3-3	内控合规; 经验共享促进 行业繁荣	
GRI 416: 顾客健康与安全		
3-3	培育安全运营文化	
416-1	筑牢安全运营防线; 完善安全应 急管理体系; 化解安全风险隐患	
416-2	-	未发生涉及产品和服务的健康与安全影响的 违规事件

意见反馈表

感谢您阅读《上海国际机场股份有限公司 2023 年企业社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对公司社会责任工作和此份报告的反馈意见。您可填写下表，通过以下方式反馈给我们。

地址：中国上海市浦东新区启航路 900 号

邮编：201207

电话：21-68341609

您对本报告的总体评价；

非常好 好 一般 较差 差

您认为报告结构是否合理？

非常合理 合理 一般 较不合理 不合理

您认为报告是否易读？

非常易读 易读 一般 较不易读 不易读

您最为关注上海机场哪方面的社会责任议题（可多选）

- 安全与安保 机场规划与建设 贡献区域经济发展 服务国家战略
- 交通联运与可及性 运行效率 国际化 吞吐能力 党建
- 航班正点 机场便捷性 中转能力 旅客满意度 智能化服务
- 投诉与争议解决 特殊乘客服务 航空公司合作 行业发展促进
- 驻场单位支持 推进节能减排 周边环境治理 废气与空气质量 噪音管理
- 培训与发展 福利与关爱 重大活动保障 社区共建共治

您所关注信息在议题中披露程度如何？

很全面 比较全面 有所涉及 涉及很少 未涉及

您还有哪些关注的议题未反映在报告中？

您对公司的社会责任工作或社会责任报告的其他建议。

