



2021

百年门户 世界枢纽

企业社会责任报告



百年门户 世界枢纽



2021企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



CONTENTS

目录

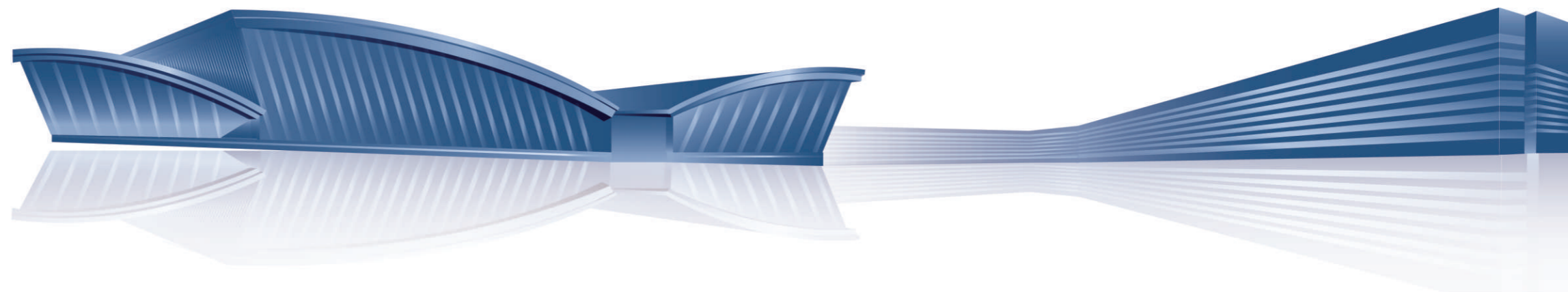


管理者致辞 / 004

01	走进上海机场集团	006
02	战略与治理	014
03	[专题] 百年门户, 百年光辉 回顾上海机场百年辉煌历程	022
04	[专题] 资源整合, 协同发展 全面启动上海机场集团资产重组	032

05	品质领先, 建设世界级航空枢纽	036
06	安全至上, 筑牢全方位平安机场	050
07	生态优先, 推进可持续绿色机场	060
08	科技领航, 赋能现代化智慧机场	072
09	服务至臻, 打造高品质人文机场	082
10	潜力释放, 激发多元化发展活力	090
11	价值共享, 创建有温度和谐空港	098
12	社会责任管理	110

管理者致辞



2021年,是中国共产党建党百年,也是上海机场建场一百周年。百年未有之大变局下,经济全球化遭遇逆流,国际贸易和投资大幅萎缩,碳达峰、碳中和战略加快实施,新冠肺炎疫情影响广泛深远。上海机场集团积极应对国内外环境复杂变化和各種风险挑战,直面疫情防控、安全运行、资产重组三大攻坚战,在逆势中创造了三大运输指标的同比增长,年货运量更是创下历史新高,顺利实现“十四五”的良好开局。

持续建设世界级航空枢纽。上海机场进入建设高峰期,我们全力推进浦东机场四期扩建工程方案深化、报批和开工准备工作,完成援建机场项目航站楼和业务综合楼主体钢结构工程等重要节点,在虹桥机场建设投用全国民航首套跑道端绕滑道,为全面建成世界一流国际航运中心迈出了坚实步伐。

积极推动资产重组。我们在危机中育新机,于变局中开新局,积极落实国企国资综改要求,全面启动资产重组工作,增强上海航空枢纽建设综合竞争力,为进一步推动上海航空枢纽高质量发展打下坚实基础。

安全运行平稳受控。我们认真贯彻落实民航局“三个敬畏”“六个起来”“四个最严”总体要求,以安全管理体系建设为切入点,全面开展安全大整顿,重点领域、关键领域安全运行管理水平实现较大提升,安全运行平稳受控,浦东机场实现第22个安全年,虹桥机场实现第34个安全年。



统筹布局绿色机场。我们牢固树立生态优先、绿色发展导向,科学谋划集团生态环境保护“十四五”规划及三年行动计划,全面实施上海机场“油改电”工作,积极推进上海机场区域大气污染防治攻坚战,虹桥机场绿色航空枢纽项目入选国家生态环境部2021年绿色低碳典型案例名单。

锚定智慧发展主线。我们深入贯彻国家创新驱动发展战略,坚持从数字化到智能化再到智慧化的“一条主线”,全面推进智慧与生产运行、服务、安全、商业、管理、物流、交通、能源环境等业务领域的融合,以持续创新不断巩固提升上海国际航空枢纽能级和核心竞争力,构筑上海机场集团未来新的战略优势。

全面提升人文底蕴。我们厚植人文精神,系统规划人文机场建设重点任务和行动计划,探索特色人文主题,推动上海机场客户价值再聚焦、服务模式再定义、出行体验再升级和智慧服务再集成。携手员工共同成长,积极参与社区建设与治理,发挥集团优势助力乡村振兴,开创和谐共赢发展新局面。

2022年,我们将继续以服务国家战略、城市战略、行业战略的责任和担当,坚持“稳中求进”的总基调,推动安全、运行、枢纽、服务、经营、管理、建设“七大领域”迈上新台阶、实现新发展,为实现“品质领先的国际航空枢纽,世界一流的机场产业集团”勇毅前行,为全面建成世界一流国际航运中心、为上海建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市再立新功,以实际行动迎接二十大胜利召开。



走进上海机场集团

01

百年门户 世界枢纽



关于我们

1998年5月28日,根据“一个城市、两个机场”的特点,上海市委、市政府成立国有独资企业——上海机场(集团)有限公司。集团负责统一经营管理浦东和虹桥两大国际机场,注册资本365亿元。公司主要经营机场建设、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,物业管理等。



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	上海国际机场股份有限公司	46.25	192,695.84	机场地面服务保障、经营场所租赁、广告以及其他与航空运输相关的业务
2	上海虹桥国际机场有限责任公司	100	100,000	机场地面服务保障、经营场所租赁、广告以及其他与航空运输相关的业务
3	上海机场集团物流发展有限公司	100	5,000	航空运输相关业务
4	上海机场集团临空产业投资发展有限公司	100	220,000	投资及投资管理、房地产开发、物业管理
5	上海机场投资有限公司	100	200,000	投资管理、实业投资、企业管理、资产管理、商务信息咨询、财务咨询
6	上海机场实业投资有限公司	100	20,000	资产经营与管理
7	上海民航置业有限公司	65	14,182.48	房地产开发、宾馆客房经营管理、物业管理
8	上海霍克太平洋公务航空地面服务有限公司	51	12,000	公务机固定基地运营
9	沪港机场管理(上海)有限公司	51	10,000	机场管理
10	上海机场贵宾服务有限公司	70	2,000	贵宾服务

回首2021

1月

1月5日:机场集团与临港集团举行战略合作签约仪式,助力上海打造具有全球影响力的航空产业高地。



1月28日:上海市副市长汤志平,市政府副秘书长黄融一行在春运第一天赴浦东机场检查交通口岸春运保障和疫情防控工作。

1月28日:机场集团发布新时代企业文化理念体系。

2月

2月7日:机场集团与云南省楚雄州南华县续签了为期两年的帮扶协议。

3月

3月12日:机场集团召开上海机场数字化转型、智慧化发展规划发布暨宣贯会,发布《上海机场(集团)有限公司数字化转型、智慧化发展规划纲要(2021-2030年)》及其《白皮书》。

4月

4月25日:上海市委副书记、市长龚正一行赴虹桥机场 T2 航站楼出租车蓄车场充电站视察工作,推动“我为群众办实事”实践活动走深走实。

5月

5月20日:机场集团与中国商飞公司签署战略合作框架协议,合力落实新时代民航强国和四型机场建设工作部署,共建“航空制造+航空服务”双链融合产业集群。



6月

6月25日:上海市优秀历史建筑修缮项目“虹桥源”举行竣工仪式。



6月29日:机场集团举行以“百年门户世界枢纽”为主题的庆祝上海机场建场100周年大会。上海市委书记李强,上海市委副书记、市长龚正作出重要批示,民航局致贺信,肯定上海机场为民航事业发展和城市建设发展作出的重要贡献。上海市副市长张为、市政府副秘书长王为人、民航华东管理局局长姜春水出席大会。



7月

7月23日:民航局副局长吕尔学赴上海调研并出席行李全流程跟踪系统建设经验交流会。

8月

8月23日:上海市委书记李强一行赴浦东机场检查疫情防控工作落实情况并主持召开座谈会,对扎实有效防控境外输入疫情相关工作进行再部署再压实。



8月31日:上海市委副书记、市长龚正一行赴浦东机场检查疫情防控工作,要求认真对照市委“三个最严”要求狠抓落实,紧盯疫情新变化、新特点,坚持人、物、环境同防,对机场防控工作全流程、各环节再梳理、再优化。



9月

9月8日:上海市人民政府发布《上海市人民政府关于加强本市机场地区疫情防控工作的决定》,设立上海市空港管理委员会,市空港委下设办公室(设在机场集团)。

10月

10月13日:沪苏同城互联互通项目签约仪式在苏州举行,机场集团与苏州工业园区管委会签署战略合作协议,苏州城市航站楼项目正式启动。

11月

11月4日:由上海市人民政府、交通运输部主办的首届北外滩国际航运论坛在上海北外滩开幕,国家主席习近平致贺信。由机场集团与东航集团联合承办的平行论坛——北外滩国际航空论坛在沪成功举办。



11月18日:上海机场城市航站楼改建工程开工。

12月

12月2日:虹桥机场南、北两侧绕滑道系统安全改造工程建成投用。



业绩与荣誉

关键绩效

指标名称	单位	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
总资产(股份公司)	亿元	275.5	309.3	371.7	332.0	514.3
营业收入(股份公司)	亿元	80.6	93.1	109.5	43.0	37.3
净利润(股份公司)	亿元	38.6	44.3	52.6	-11.7	-16.2
航班起降(两场)	万架次	76.1	77.2	78.5	54.5	58.1
通航航空公司(两场)	家	110	107	107	113	94
旅客吞吐量(两场)	万人次	11,188.5	11,763.4	12,179.1	6,164.2	6,541.4
货邮吞吐量(两场)	万吨	423.2	417.6	405.8	402.5	436.6
旅客中转量(浦东机场)	万人次	841	887	930	171	144
旅客中转率(浦东机场)	%	12.0	12.0	12.2	5.6	4.5
航班放行正常率(浦东机场)	%	67.9	82.7	84.8	89.5	87.2
航班放行正常率(虹桥机场)	%	75.0	89.2	88.9	92.2	91.4
综合能耗	吨标煤	133,549	130,209	143,545	136,283	136,840
单位客货运综合能耗	吨标煤/万人	8.4	7.9	8.6	12.8	12.0
培训总投入	万元	1,216	1,177	1,383	855	895
公益志愿服务	人次	1,640	1,792	3,877	6,988	6340

社会荣誉

奖项名称	获奖对象	颁奖机构
“卓越服务·对标一流——服务质量对标提升项目”荣获首届全国对标管理项目成果发表大赛最高等级“示范级”奖	股份公司	《中国质量》杂志社
“疫不容辞—浦东机场国际入境旅客集中隔离转运保障”荣获2020年度“CAPSE 创新服务奖”	股份公司	民航旅客服务测评(CAPSE)
“杨令灵机场安检创新工作室”荣获2020年度“CAPSE 服务之星”称号	股份公司	民航旅客服务测评(CAPSE)
2021年度品牌建设先进单位	股份公司	上海市品牌建设促进会
企业社会责任报告发布优秀单位	股份公司	上海市经济团体联合会、上海市工业经济联合会
“虹桥机场打造绿色航空枢纽项目”入选生态环境部2021年绿色低碳典型案例	虹桥公司	中华人民共和国生态环境部
2020年度ACI亚太地区4000万以上级最佳机场	浦东机场	国际机场协会(ACI)
2020年度机场服务质量(ASQ)旅客满意度项目评选上获“全球排名第一”、“亚太区排名第一”、“4000万人次以上机场排名第一”、“地区与客运量综合排名第一”四项第一名	浦东机场	国际机场协会(ACI)
“旅客之声”(The Voice of the Customer)评议中获评“旅客认可奖”	浦东机场	国际机场协会(ACI)
2020年度“CAPSE最佳机场”	浦东机场 虹桥机场	民航旅客服务测评(CAPSE)

02

战略与治理

集团战略

我们持续提升上海航空枢纽核心竞争力,积极推动上海国际航运中心建设,并以最佳航空保障更好服务上海建设卓越全球城市,更好服务长三角地区一体化发展,更好服务交通强国战略。

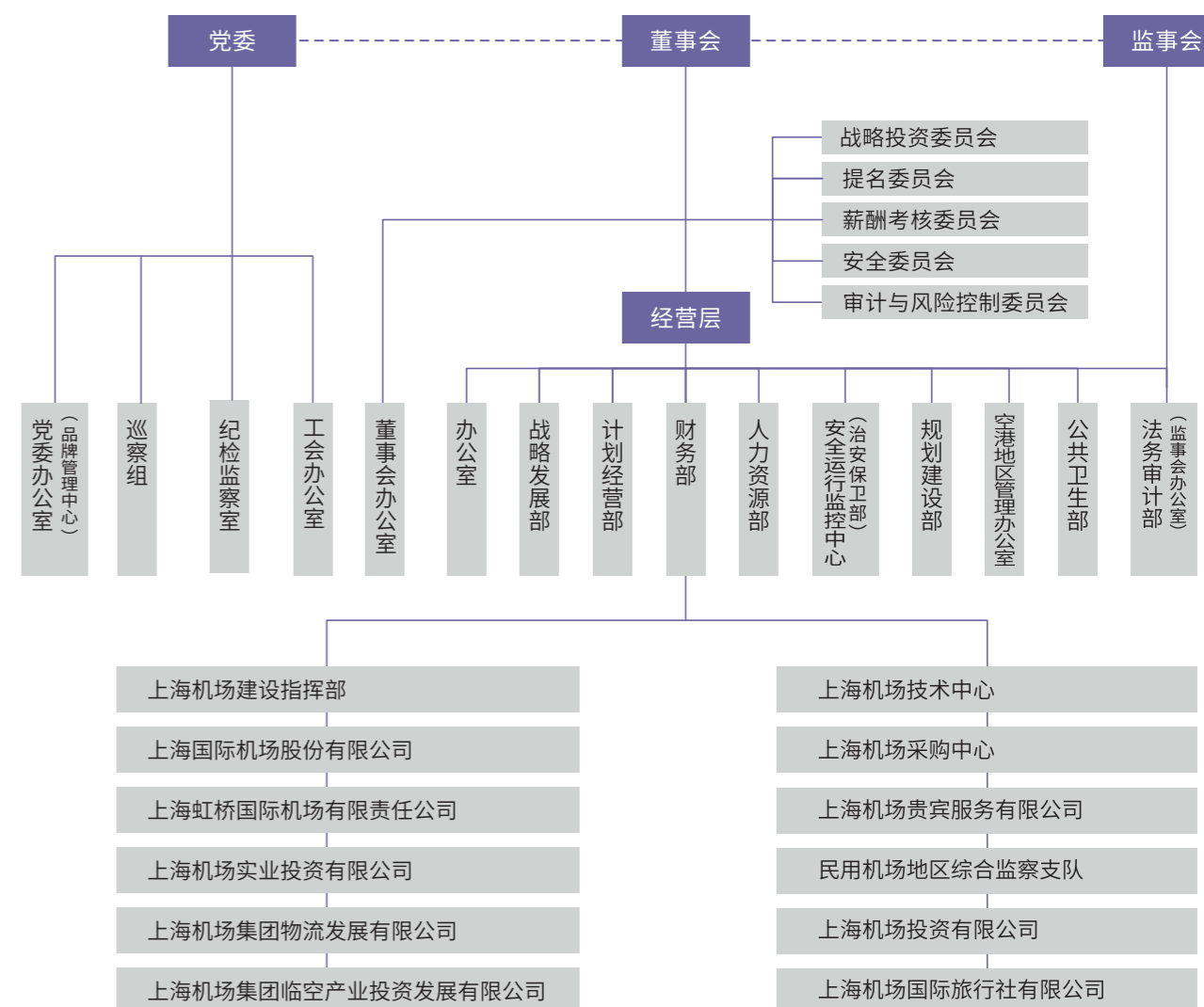


集团治理

我们严格遵循《中华人民共和国公司法》等相关法律法规要求,认真贯彻落实上海市委市政府、民航局等上级部署,以法治国企建设为引领,以加强集团管控、有效防范化解风险、依法合规经营为目标,不断完善公司治理结构,提升公司治理能力和规范运作水平。

报告期内,集团董事会共召开定期会议4次、临时会议10次,审议议案64项,听取报告事项11项。各专委会共召开会议17次,对49项议案进行预审后再提交董事会审议。

上海机场(集团)有限公司组织架构图



公司管理架构

董事会成员

姓名	职务
秦云	董事长
冯昕	董事
张永东	职工董事
龚德庆	外部董事
霍联宏	外部董事
顾佳丹	外部董事
廖佩娟	外部董事

监事会成员

姓名	职务
黄小路	监事会主席
黄曙	外派监事
刘绍杰	职工监事
于明洪	职工监事

高级管理人员

姓名	职务
秦云	党委书记、董事长
冯昕	党委副书记、总裁
黄小路	监事会主席
张永东	党委副书记、工会主席
周俊龙	党委委员、副总裁
莘澍钧	财务总监
赵海波	副总裁
陈伟烽	党委委员、纪委书记、监察专员
周浩	副总裁

董事会成员担任专门委员会职务

董事	战略投资委员会	提名委员会	薪酬考核委员会	安全委员会	审计与风险控制委员会
秦云	主任委员				
冯昕		委员		委员	
张永东			委员		委员
龚德庆	委员	主任委员		委员	
霍联宏	委员		主任委员		委员
顾佳丹	委员	委员		主任委员	
廖佩娟	委员		委员		主任委员

风险管控

2021年,我们始终把防范化解各类风险摆在突出位置,围绕风险管控一体化建设,以机场条例修订研究、内控体系建设、完善风险防控协同机制及开展普法宣传为重点,不断完善机制制度、规范流程程序,切实筑牢严控风险的“防火墙”。



提升法务
工作效能

完成《上海民用机场地区管理条例》修订研究

参与国务院《民用机场管理条例》立法前期调研

深化内控
体系建设

制定集团公司《内部控制管理办法》《违规责任追究工作实施细则》

完善封控
协同机制

开展防范化解重大风险主要制度执行情况专项检查

强化防疫政策资金使用、混合所有制企业管理情况、重大投资备案项目等专项审计监督

开展普法
宣传活动

完成宪法宣传周、知识产权周、2021年“信用民航宣传月”等宣传培训

完成市法治宣传教育先进评选申报和第五届市企业法务技能大赛的参赛组织工作

关键绩效

报告期内

- 在上海市国资委“五位一体”管理评级中,机场集团被评为“管控级”
- 集团公司及两场内审机构共实施内部审计项目26项,揭示问题并提出管理建议150条,针对2020年内审发现问题的集中整改完成率为95.42%

党建引领

我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，坚持和加强党的全面领导，坚持“立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局”工作主线，以高质量党建为企业高质量发展提供坚强的政治保障。



持续深入思想政治教育

• 深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，部署开展“庆百年、学党史、再奋进”党建主题实践活动，坚持不懈用党的创新理论凝心铸魂

• 深入开展党史学习教育活动和“我为群众办实事”实践活动，以上率下抓实抓细步骤措施，引导广大党员干部树立正确党史观，牢记全心全意为人民服务的根本宗旨，厚植爱党爱国爱场情怀



加强党对国有企业的领导

• 在推动国企改革、国际航空枢纽新一轮重大设施建设、噪音治理等企业重大任务中有效发挥党的领导作用，把方向、管大局、促落实，做到统揽大局、协调各方

• 深入贯彻落实《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》，制定印发《集团公司党委关于贯彻落实〈中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）〉进一步加强党的建设的实施意见》，有力提升集团公司基层党建作品质

• 进一步修订完善《集团公司章程》，确保国有企业党组织发挥作用组织化、制度化、具体化

• 集团公司广大党员干部在疫情防控面前充分发挥先锋模范作用，让党旗在疫情防控一线高高飘扬

• 把党的领导与公司治理相融合，严格落实党委会讨论研究前置程序，集团党委和下属党委全面完成制定党委会前置研究讨论事项清单



推进全面从严治党向纵深发展

• 深化“四责协同”机制建设。召开集团全面从严治党加强党风廉政建设大会，总结部署集团全面从严治党年度工作，层层签订党风廉政建设责任书。落实半年一次全面从严治党和党风廉政建设形势专题分析会制度，专题研究全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作，分析廉政形势、查摆突出问题。班子成员积极落实“一岗双责”，形成个人工作方案，明确各自分管领域廉洁风险防控重点和分管范围内党员干部教育管理监督重点

• 严肃党内政治生活。健全完善集团公司党委会议事决策规则及“三重一大”决策机制；认真落实民主生活会、领导干部过双重组织生活、谈心谈话等制度，注重用好批评和自我批评武器；贯彻民主集中制原则，班子成员分工明确、各负其责，形成较好的工作合力

• 集团公司纪委扎实开展政治监督、日常监督，持续加大正风肃纪力度，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，围绕企业改革发展大局发挥监督保障执行、促进完善发展作用



展现新时代企业新文化新形象

• 坚持党管意识形态工作原则，深化落实《市国资委系统落实意识形态工作责任制的责任清单》以及配套实施细则

• 凝练新时代上海机场企业文化理念体系，发布新时代上海机场品牌新标志

• 以建党百年、建场百年为契机，组织开展以“百年门户，世界枢纽”为主题的建场百年系列活动

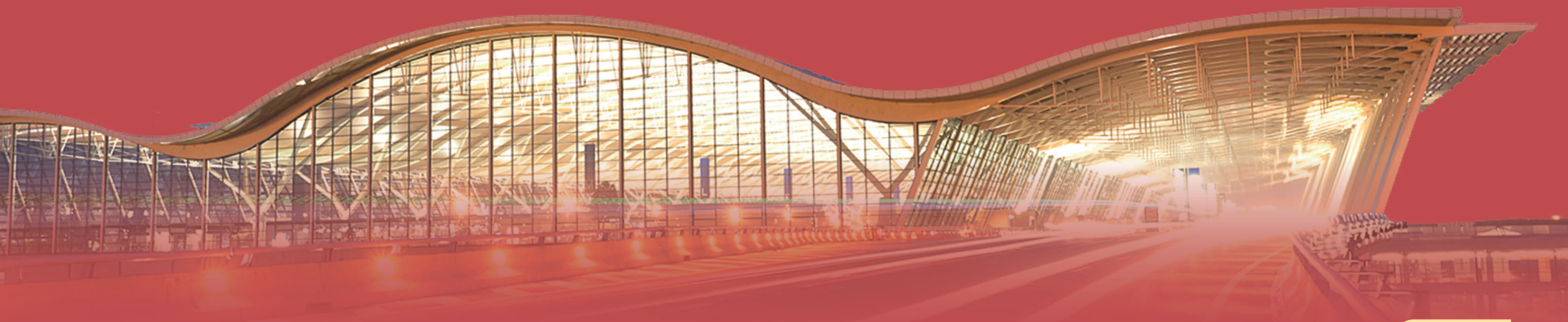
• 塑造并广泛推广新时代上海机场品牌新形象



2021年7月5日，机场集团隆重举行庆祝中国共产党成立100周年大会暨“两优一先”表彰会议



2021年6月18日，机场集团举行“致敬百年·歌声献给党”上海机场职工精品演唱作品汇演暨庆祝中国共产党成立100周年主题歌会颁奖典礼



专题

百年门户 百年光辉

回顾上海机场百年辉煌历程

03

百年门户 世界枢纽



2021年,是中国共产党建党100周年,也是上海机场建场100周年。在中国共产党的领导下,上海机场从百年前仅有1条土质跑道的虹桥机场,发展成为如今拥有两大机场、4座航站楼、6条跑道,年客货吞吐量超1亿人次和400万吨的世界级航空枢纽。回望百年来时路,是一代代民航人、一代代上海城市建设者筚路蓝缕、接续拼搏的奋斗史,也是中国民航事业和城市经济发展的重要缩影。

我们紧扣这一同频共振的历史性机遇,挖掘百年红色资源,组织开展以“百年门户,世界枢纽”为主题的庆祝建场百年系列活动,传承百年红色基因,激发干部职工爱党爱国爱场的情怀,充分彰显上海机场人奋进新时代、建功新征程的信心和决心。



上海机场建场100周年大会



上海机场建场100周年大会



上海机场建场100周年活动

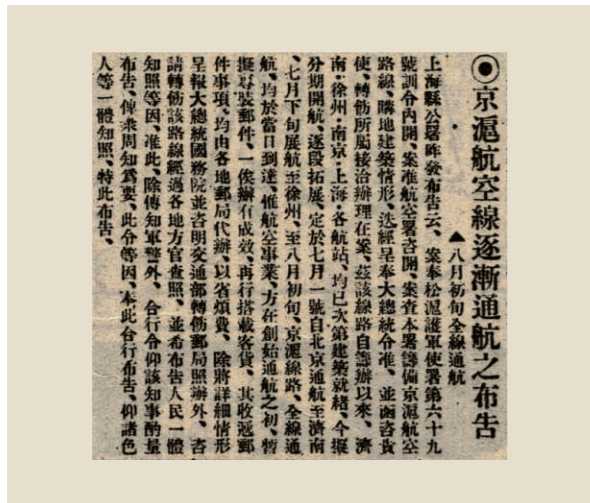
革命时期

民族历史见证者

1921
~
1949

上海机场作为民族历史见证者，红色基因深刻镌刻在上海机场的文化血脉中。

1921 虹桥机场辟建:6月29日，虹桥机场竣工。是日，上海县署发布《京沪航空线逐渐通航之布告》。虹桥机场是近代中国新建的第一个航空站，是我国迄今在用的历史最为悠久的民用机场。



1932 “一二八”事变:1月28日，“一二八”事变爆发，面对装备精良的日军，年轻的中国空军正式参与了抵御侵略的战斗。虹桥机场成为中国第一次对外空战的主战场和主基地。



1937 虹桥机场事件:8月9日，日军驾车闯闯虹桥机场，被中国警卫击毙。日军以此为借口，要挟中国政府撤出上海保安部队，同时向上海增兵。中国军队寸步不让，“八一三”淞沪会战一触即发。“虹桥机场事件”成为淞沪会战的直接导火索。



1939 新四军奇袭虹桥机场:7月23日，由新四军统一领导的“江南抗日义勇军”夜袭奇袭虹桥机场，与日军激烈战斗，烧毁4架日本军机后胜利撤出。这一胜利极大地振奋了当时敌占区的广大人民，鼓舞人民的抗日信心，许多爱国工人、知识分子和青年学生也在新四军的影响下奔赴抗日前线。



建设时期

国家外交大舞台

1949
~
1978

上海机场作为国家外交大舞台，在新中国成功突破西方国际封锁中发挥了重要作用。

1949 虹桥机场获得解放:5月22日，虹桥机场获得解放，由中国人民解放军接管，改为军用机场。

1950 虹桥机场重建:4月，中共中央华东局决定重建虹桥机场。5月6日，成立了虹桥机场修建委员会。一期工程于1950年5月中旬开工；二期工程于1950年7月下旬开工；三期工程于1950年9月开工，1951年5月全部竣工。

1963 虹桥机场扩建:8月7日，周恩来总理到虹桥机场视察，决定扩建虹桥机场为国际航线民用机场。



1964 中巴通航:4月29日，巴基斯坦国际航空公司成功开航达卡-广州-上海航线，这是新中国成立后非社会主义国家率先开航中国的第一家航空公司，这也是新中国成立后上海首次实现国际通航。



1966 中法通航:9月26日，根据中法两国的航空交通协定，巴黎-上海航线正式开航。法国是首个实现与中国通航的西方大国。



1972 尼克松访华:2月17日，国务院、中央军委下令驻虹桥国际机场空军全部撤离，虹桥机场成为民航专用机场。2月21日，美国总统尼克松乘坐空军一号从美国抵达虹桥机场开启访华之旅。2月27日，尼克松在周恩来总理的陪同下乘坐总理专机抵达虹桥机场。2月28日，周恩来总理在虹桥机场为尼克松一行送行。尼克松访华全面打开了我国外交新局面。



改革时期

改革开放先行者



上海机场作为改革开放先行者，全力当好中国民航事业改革开放排头兵。

1988 民航体制改革：1月1日，民航上海管理局实施体制改革，组建民航华东管理局、中国东方航空公司、上海虹桥国际机场。6月25日，3家单位正式宣布成立。



1998 上海机场(集团)有限公司成立：5月28日，上海机场(集团)有限公司成立，经上海市国有资产管理委员会授权，统一经营管理浦东机场和虹桥机场。

1999 浦东机场一期工程建成启用：9月16日，浦东机场1号航站楼、第一跑道正式建成启用。上海形成“一市两场”空港运营新格局。



1994 虹桥机场移交上海市政府管理：12月26日，民航总局、上海市政府在市政府办公大楼举行“虹桥机场交接协定书”签字仪式。虹桥机场移交上海市政府属地化管理。



1996 浦东机场建设获批：6月6日，国务院、中央军委批复同意新建上海浦东国际机场。

2003 上海航空枢纽建设全面启动：12月5日，民航总局和上海市政府联合组建成立推进上海航空枢纽建设联合领导小组，上海航空枢纽建设全面启动。

2008 浦东机场二期工程建成启用：3月26日，浦东机场2号航站楼、第三跑道建成启用，为2008年北京奥运会提供航空服务保障。当年上海机场年旅客吞吐量突破5000万人次。

2010 虹桥机场二期工程暨虹桥综合交通枢纽建成启用：3月16日，虹桥机场2号航站楼、第二跑道暨虹桥综合交通枢纽建成启用，为2010年上海世博会提供综合交通服务保障。当年，上海机场年旅客吞吐量突破7000万人次。



复兴时期

2012

新时代新腾飞

上海机场从“规模领跑”迈向“品质领先”，在新时代实现新腾飞。

2013

中国(上海)自由贸易区:8月22日,国务院正式批准设立中国(上海)自由贸易试验区。9月18日,国务院公布《中国(上海)自由贸易试验区总体方案》。9月29日,上海自由贸易试验区正式挂牌,涵盖上海外高桥保税区、上海外高桥保税物流园区、洋山保税港区和上海浦东机场综合保税区4个海关特殊监管区域。



2014

空港社区党建联接文明共治平台建立:7月28日,上海空港社区党建联接文明共治委员会成立,以党建联接为纽带,构建上海航空枢纽建设命运共同体,以问题为导向,持续推进社区结合部难点解决。

2016

12月12日,上海机场年旅客吞吐量突破1亿人次:上海成为全球第5个年航空旅客吞吐量突破1亿人次的城市。

2017

12月15日,上海机场年货邮吞吐量突破400万吨:上海成为全球第3个年航空货邮吞吐量突破400万吨的城市。

2018

虹桥机场1号航站楼改造完成:10月15日,虹桥机场1号航站楼完成改造工程并投入使用,成为国内首个采用全自助乘机流程的航站楼。



2019

浦东机场三期工程建成启用:9月16日,浦东机场三期工程建成启用。



2020

人物同防 严守国门:1月22日,上海机场全面打响疫情防控阻击战。疫情发生以来,上海机场集团坚决贯彻落实党中央和市委市政府决策部署,闻令而动、顾全大局、精准防控,弘扬伟大抗疫精神,筑起人物同防联防联控空中防线,倾力保障航空物资高效运输,保障了我国近三分之一的出入境航空客运、近二分之一的出入境航空物资运输,为守牢国门城门、维护全球产业链稳定作出了积极贡献。



2021

南通新机场合作共建协议:6月6日,长三角一体化发展重大合作事项签约仪式在湖州举行。江苏省南通市人民政府、上海机场集团共同签订南通新机场合作协议,拟按照“功能互补、资源整合”原则,规划建设南通新机场,成为上海国际航空枢纽的重要组成部分,与浦东机场、虹桥机场共同构成上海多机场体系。



2021

上海机场集团发布新时代企业文化理念体系:1月28日,上海机场集团发布新时代企业文化理念体系。



2021

上海机场建场100周年大会:6月29日,在上海机场建场100周年之际,举行以“百年门户 世界枢纽”为主题的庆祝上海机场建场100周年大会。

2021

上海机场集团发布企业新标志:6月29日,在庆祝上海机场建场100周年大会上,上海机场集团发布企业新标志。新标志在继承前两代标志优秀基因的基础上,对标志图形、标志色、中英文名称进行了调整和优化,更有利于塑造品牌形象,更有利于品牌的全球化传播,更有利于提升品牌辨识度和知名度,彰显品牌价值。

2021

上海机场建场100周年主题展:6月29日,上海机场建场100周年主题展在“虹桥源”拉开帷幕,并逐渐成为空港党建、爱国主义教育的新地标。

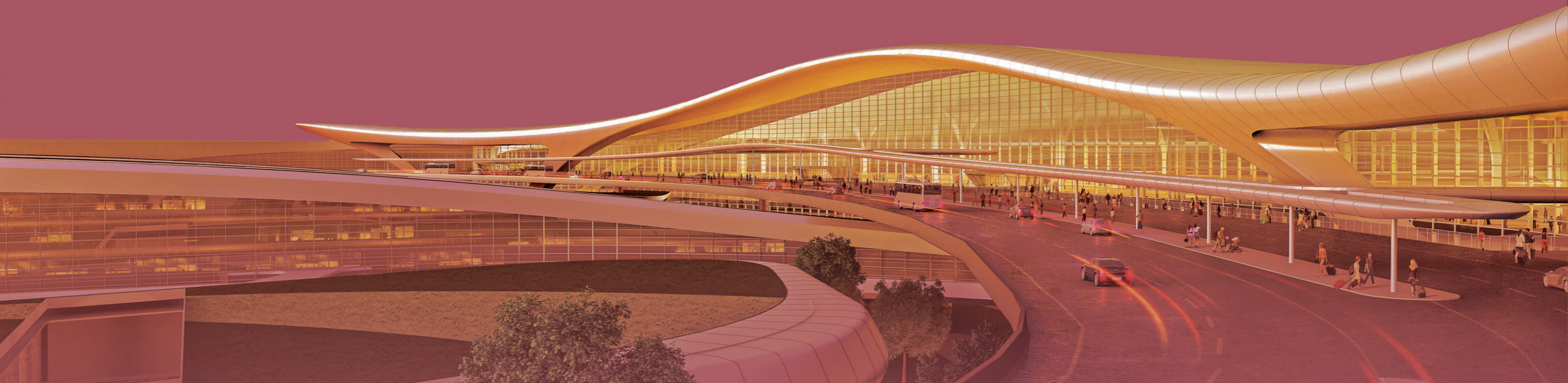


04

专题

资源整合 协同发展

全面启动上海机场集团资产重组





我们积极响应国家及上海市战略规划,基于国资国企改革要求和自身长远发展需求,启动资产重组工作,以避免同业竞争、实现两场航空市场协同融合发展,将虹桥机场、物流公司的100%股权及浦东机场第四跑道相关资产整合注入上市公司,为进一步推动上海航空枢纽高质量发展打下坚实基础。2021年底,上海机场重大资产重组方案经上市公司股东大会审议通过。



资产重组积极作用

服务重大战略

机场集团通过整合内部分散的同质性经营资源,不仅完成了对资本市场的承诺,也为更好地落实国家和上海市战略搭建了统一平台,为深入推进业务的市场化、专业化改革创造了条件

优化资源配置

上市公司集成了上海地区的航空客货运业务,实现了业务链的完整,通过对上海两场间、客运和货运间业务和资源的优化配置,进一步提升上海航空枢纽的国际竞争力和服务能级,更好地服务于上海和长三角地区

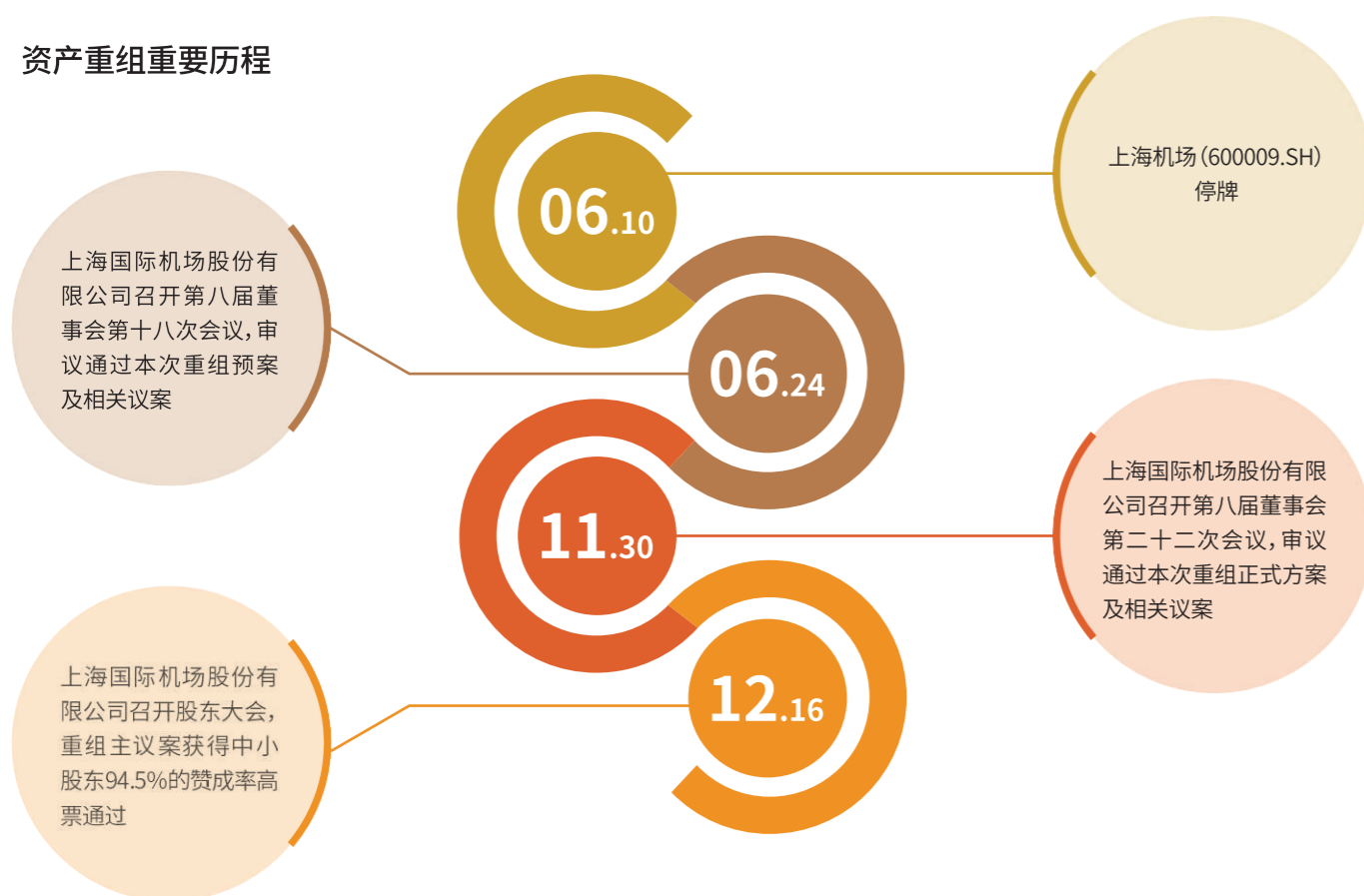
提升协调效应

上市公司集成了航空性业务和相关的非航业务,实现了产业链的完整,充分发挥两场航空性业务与非航空性业务的协同作用,统筹两场非航资源的开发利用,进一步提高非航业务的盈利水平

巩固行业地位

通过新资产的注入,上市公司的资产规模、业务规模和市值实现了快速扩张,经营业绩得到明显改善,在国内外机场行业的地位进一步提升

资产重组重要历程





品质领先
建设世界级航空枢纽

05

百年门户 世界枢纽



我们贯彻落实上海国际航运中心建设“十四五”规划，同步推进重大工程项目，并高标准推进上海两场基础设施改善，着力提升枢纽运行品质，打造符合新时代民航高质量发展要求，满足人民群众美好出行需求的现代化机场。



保障 高效运营

我们全面推动多层次航班正常性协同工作机制落地落实，截至报告期末，上海浦东、虹桥两场航班正常性均保持在87%以上；积极服务保障国内外航司试水并持续扩大“客改货”业务，依托通达全球的航线网络，进一步盘活货班时刻资源、完善航点分布，保障货运航线不断线、不断点；圆满完成两会、建党百年、第四届进博会等重大保障任务，确保机场运行服务有序顺畅，高效便捷。

2012-2021年上海机场总体运营数据

指标名称	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
航班起降 (万架次)	59.7	61.5	65.5	70.6	74.2	76.0	77.2	78.5	54.5	58.1
旅客吞吐量 (万人次)	7,870.9	8,278.9	8,965.9	9,918.9	10,646.3	11,188.5	11,763.4	12,179.1	6,164.2	6,541.4
货邮吞吐量 (万吨)	336.8	336.4	361.4	370.9	386.9	423.2	417.6	405.8	402.5	436.6
旅客中转量 (万人次)	392	453	501	552	730	841	887	930	171	144

2017-2021年上海两场运营数据

指标名称	指标名称	2017	2018	2019	2020	2021
航班起降 (万架次)	浦东机场	49.7	50.5	51.2	32.6	35.0
	虹桥机场	26.4	26.7	27.3	21.9	23.1
旅客吞吐量 (万人次)	浦东机场	7,000.1	7,400.6	7,615.4	3,047.7	3,220.7
	虹桥机场	4,188.4	4,362.8	4,563.8	3,116.5	3,320.7
货邮吞吐量 (万吨)	浦东机场	382.4	376.9	363.4	368.7	398.3
	虹桥机场	40.8	40.7	42.3	33.9	38.3

关键绩效

- 上海两场年货邮吞吐量达436.6万吨，同比增长8.47%，创历史新高
- 浦东机场日均起降“客改货”航班超过100架次，超过货机架次4成
- 浦东机场连续14年位列全球三大货运枢纽机场行列

统筹 规划建设

2021年，我们全力推进浦东机场四期扩建工程方案深化优化、前期报批和开工准备工作。

案例



2021年12月2日，全国民航首套跑道端绕滑道在虹桥机场全面投用

虹桥机场投用全国民航首套跑道端绕滑道

在千万级的多跑道机场，普遍存在航空器落地后进入停机坪时，需要穿越起飞跑道的情况，为了确保航空器安全、避免跑道侵入，落地航空器必须持续等待，经空管管制员同意，才能穿越跑道，影响了运行效率和旅客出行体验。2019年，虹桥机场年货邮吞吐量达4536万人次，航班起降达27.29万架次，落地航班穿越起飞跑道数量为11.19万架次，近距双跑道系统运行压力持续维持高位。在民航局、民航华东管理局的指导下，虹桥机场与民航华东空管局、航空公司协商后，最终确定了在虹桥机场跑道两端建设南北两条绕滑道。历经近两年的建设，虹桥机场南绕滑道、北绕滑道先后于2021年10月9日、12月2日投用，标志着国内机场首套跑道端绕滑道系统正式全面投入运行，航空器落地后经绕滑道驶入停机坪，预计可减少约70%落地航班穿越起飞跑道的情况，在提升跑滑安全运行裕度的同时，进一步缩短离港航班等待时间。

强化 枢纽网络

2021年,全球疫情形势依旧严峻,我们全力统筹发展与安全,积极发挥航空交通枢纽功能作用,切实提升航线网络覆盖面和通达性,顺利保障94家航司持续运营,联通全球43个国家、268个航点,完善上海航线网络整体布局,更好服务上海建设卓越全球城市。



定班通航的航空公司

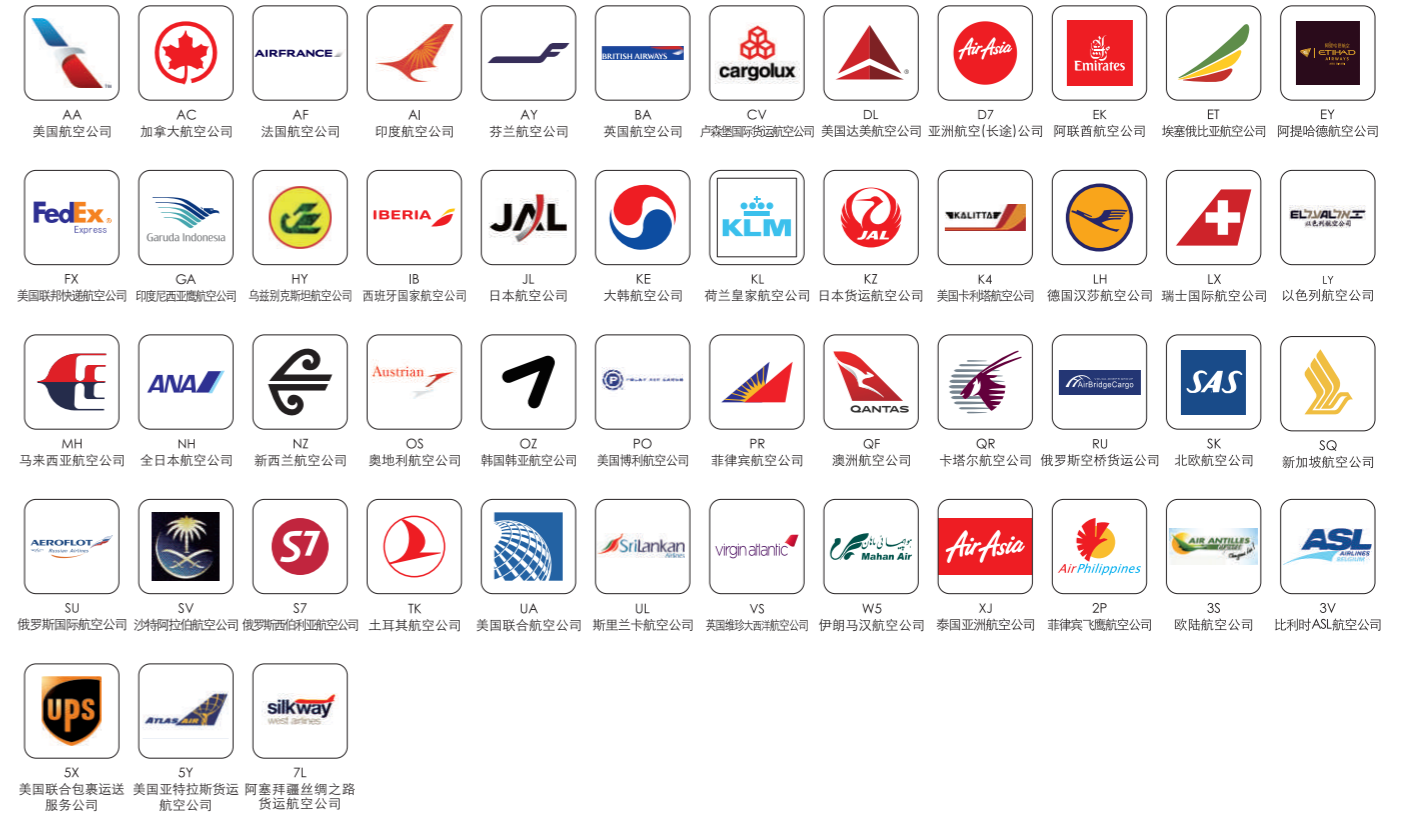
通航的国内航空公司 (43家)



其中港澳台航空公司



通航的国际航空公司 (51家)



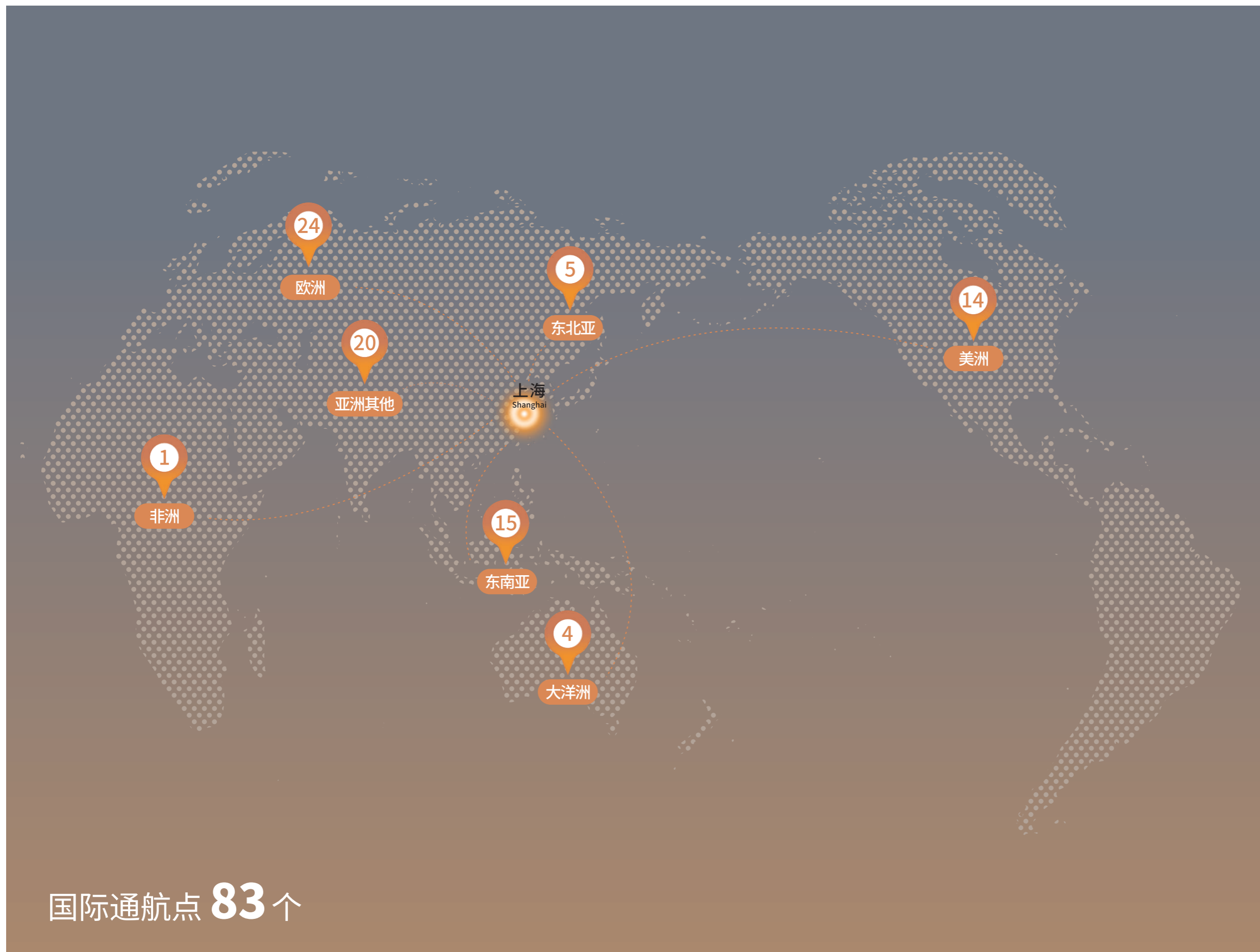
航线网络



国内通航点 **185** 个 (含地区5个)

底图来源: 标准地图官网

华北 27	包头-BAV 秦皇岛-BPE 承德-CDE 赤峰-CIF 长治-CIH 大同-DAT 鄂尔多斯-DSN 邯郸-HDG 呼和浩特-HET	呼伦贝尔-HLD 乌兰浩特-HLH 临汾-LFQ 吕梁-LLV 北京-PEK 北京-PKX 巴彦淖尔-RLK 石家庄-SJW 通辽-TGO	天津-TSN 唐山-TVS 太原-TYN 乌海-WUA 忻州-WUT 锡林浩特-XIL 运城-YCU 张家口-ZQZ 乌兰察布-UCB
东北 22	鞍山-AQG 长春-CGQ 朝阳-CHG 丹东-DDG 大连-DLC 大庆-DQA 抚顺-FYJ 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 沈阳-SHE 通化-TNH 营口-YKH 延吉-YNJ 松原-YSQ
华东 31	安庆-AQG 东营-DOY 福州-FOC 阜阳-FUG 合肥-HFE 淮安-HIA 舟山-HSN 景德镇-JDZ 井冈山-JGS 泉州-JJN 济宁-JNG	池州-JUH 南昌-KHN 赣州-KOW 连城-LCX 连云港-LYG 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 盐城-YNZ 菏泽-HZA
中南 38	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 恩施-ENH 佛山-FUO 海口-HAK 怀化-HJJ 衡阳-HNY	神农架-HPG 惠州-HUZ 桂林-KWL 玉林-YLX 洛阳-LYA 柳州-LZH 梅县-MXZ 南宁-NNG 南阳-NNY 揭阳-SWA 三亚-SYX 深圳-SZX 十堰-WDS	邵阳-WGN 武汉-WUH 梧州-WUZ 信阳-XAI 襄阳-XFN 宜昌-YIH 岳阳-YYA 湛江-ZHA 珠海-ZUH 郴州-HCZ 永州-LLF 荆州沙市-SHS
西南 38	兴义-ACX 安顺-AVA 毕节-BFJ 保山-BSD 巴中-BZX 重庆-CKG 成都-CTU 达州-DAX 大理-DLU 广元-GYS 西双版纳-JHG 黔江-JIQ 昆明-KMG	贵阳-KWE 丽江-LJG 六盘水-LPF 芒市-LUM 拉萨-LXA 泸州-LZO 绵阳-MIG 南充-NAO 攀枝花-PZI 普洱-SYM 腾冲-TCZ 铜仁-TEN 遵义-WMT	万州-WXN 西昌-XIC 宜宾-YBP 昭通-ZAT 遵义-ZYI 迪庆-DIG 成都-TFU 文山-WNH 沧源-CWJ 澜沧-JMJ 临沧-LNJ 重庆-CQW
西北 24	安康-AKA 敦煌-DNH 延安-ENY 固原-GYU 哈密-HMI 和田-HTN 汉中-HZG 银川-INC 庆阳-IQN	嘉峪关-JGN 金昌-JIC 喀什-KHG 库尔勒-KRL 陇南-LNL 石河子-SHF 乌鲁木齐-SJC 榆林-UYN 西安-XIY	西宁-XNN 伊宁-YIN 张掖-YZY 兰州-ZGC 中卫-ZHY 图木舒克-TWC
地区 5	香港-HKG 澳门-MFM	高雄-KHH 台北-TPE	台北-TSA



东北亚 5

- | | |
|---------|--------|
| 东京-HND | 东京-NRT |
| 大阪-KIX | 首尔-ICN |
| 名古屋-NGO | |

东南亚 15

- | | |
|------------|----------|
| 雅加达-CGK | 马尼拉-MNL |
| 金边-PNH | 新加坡-SIN |
| 仰光-RGN | 曼谷-BKK |
| 哥打基纳巴卢-BKI | 曼谷-DMK |
| 吉隆坡-KUL | 普吉-HKT |
| 槟城-PEN | 河内-HAN |
| 吕宋岛-CRK | 胡志明市-SGN |
| 卡利博-KLO | |

亚洲其他 20

- | | |
|----------|-----------|
| 阿布扎比-AUH | 比什凯克-FRU |
| 迪拜-DXB | 阿拉木图-ALA |
| 沙迦-SHJ | 科伦坡-CMB |
| 巴库-GYD | 多哈-DOH |
| 达卡-DAC | 利雅得-RUH |
| 特拉维夫-TLV | 伊斯坦布尔-IST |
| 孟买-BOM | 阿塔图尔克-IST |
| 新德里-DEL | 塔什干-TAS |
| 马德拉斯-MAA | 巴林-BAH |
| 德黑兰-IKA | 拉合尔-LHE |

欧洲 24

- | | |
|----------|-------------|
| 卢森堡-LUX | 巴黎-CDG |
| 维也纳-VIE | 伦敦-LHR |
| 列日-LGG | 米兰-MXP |
| 苏黎世-ZRH | 罗马-FCO |
| 科隆-CGN | 阿姆斯特丹-AMS |
| 法兰克福-FRA | 莫斯科-SVO |
| 莱比锡-LEJ | 莫斯科-DME |
| 慕尼黑-MUC | 克拉斯诺亚尔斯-KJA |
| 哥本哈根-CPH | 莫斯科-MOW |
| 马德里-MAD | 新西伯利亚-OVB |
| 萨拉戈萨-ZAZ | 喀山-KZN |
| 赫尔辛基-HEL | 符拉迪沃斯托克-VVO |

美洲 14

- | | |
|----------|---------|
| 温哥华-YVR | 纽约-JFK |
| 多伦多-YYZ | 洛杉矶-LAX |
| 阿克雷奇-ANC | 奥克兰-OAK |
| 亚特兰大-ATL | 西雅图-SEA |
| 芝加哥-ORD | 旧金山-SFO |
| 达拉斯-DFW | 关岛-GUM |
| 底特律-DTW | 孟菲斯-MEM |

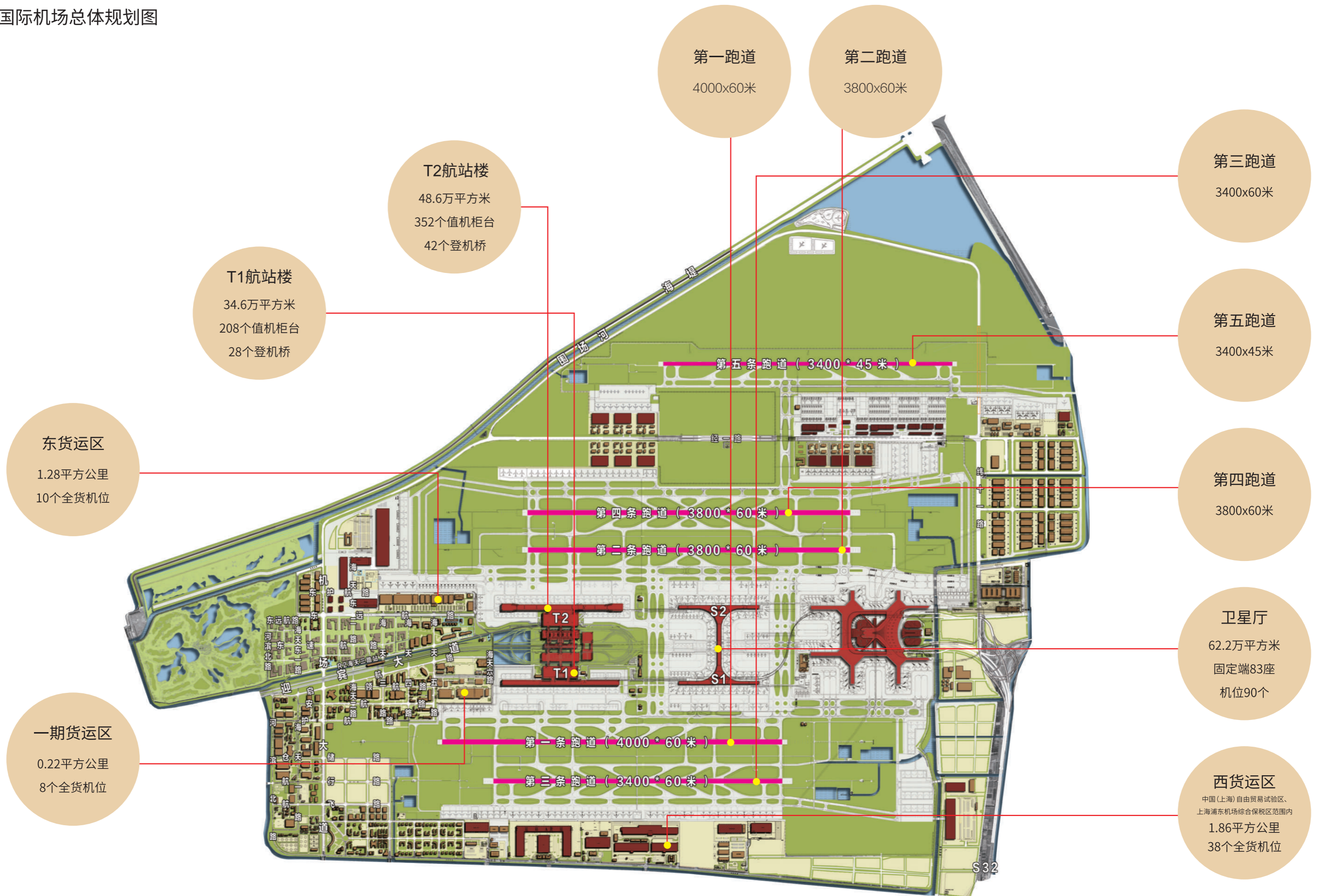
大洋洲 4

- | | |
|---------|---------|
| 基督城-CHC | 悉尼-SYD |
| 墨尔本-MEL | 奥克兰-AKL |

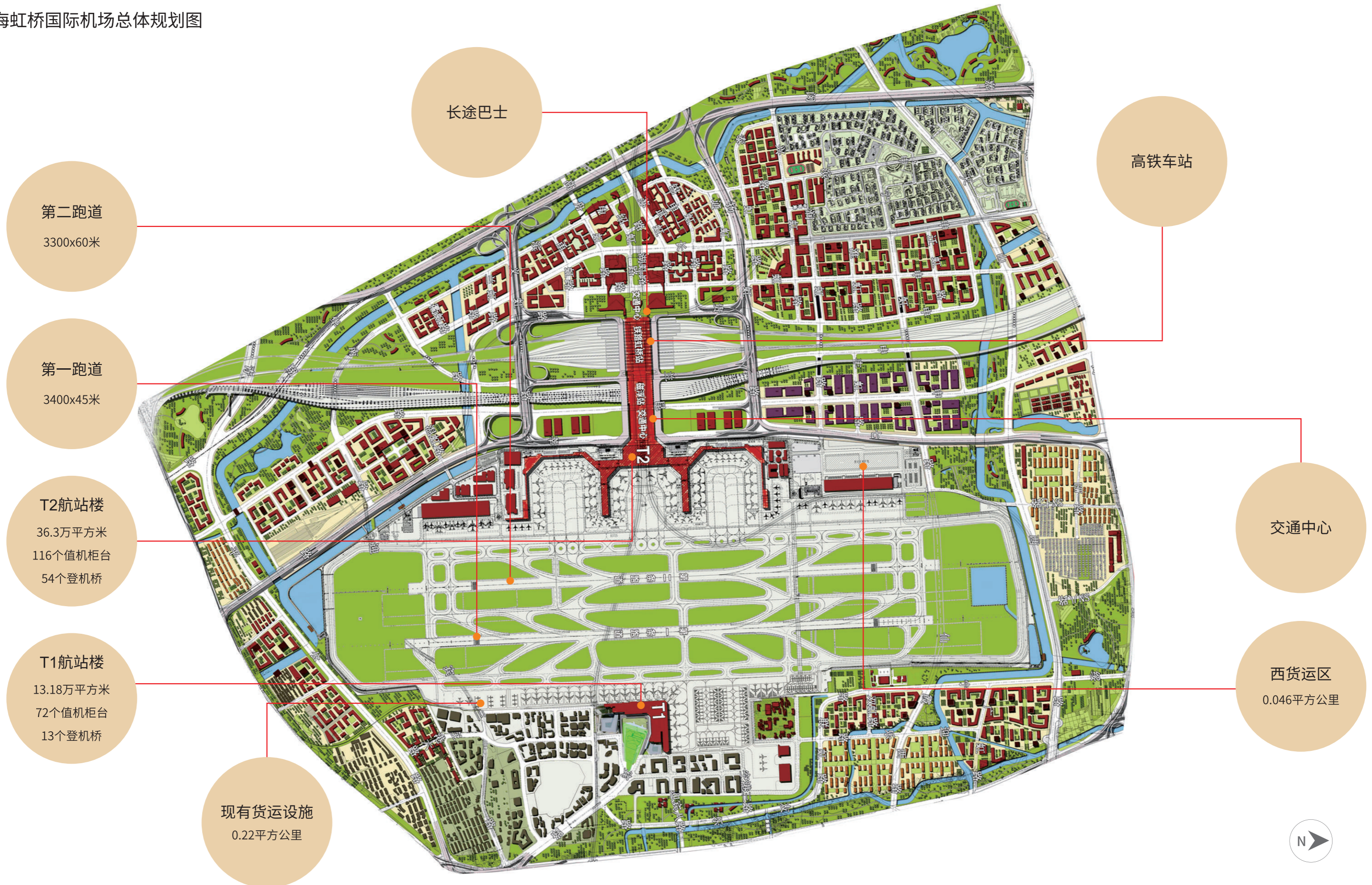
非洲 1

- 亚的斯亚贝巴-ADD

上海浦东国际机场总体规划图



上海虹桥国际机场总体规划图



06

安全至上
筑牢全方位平安机场



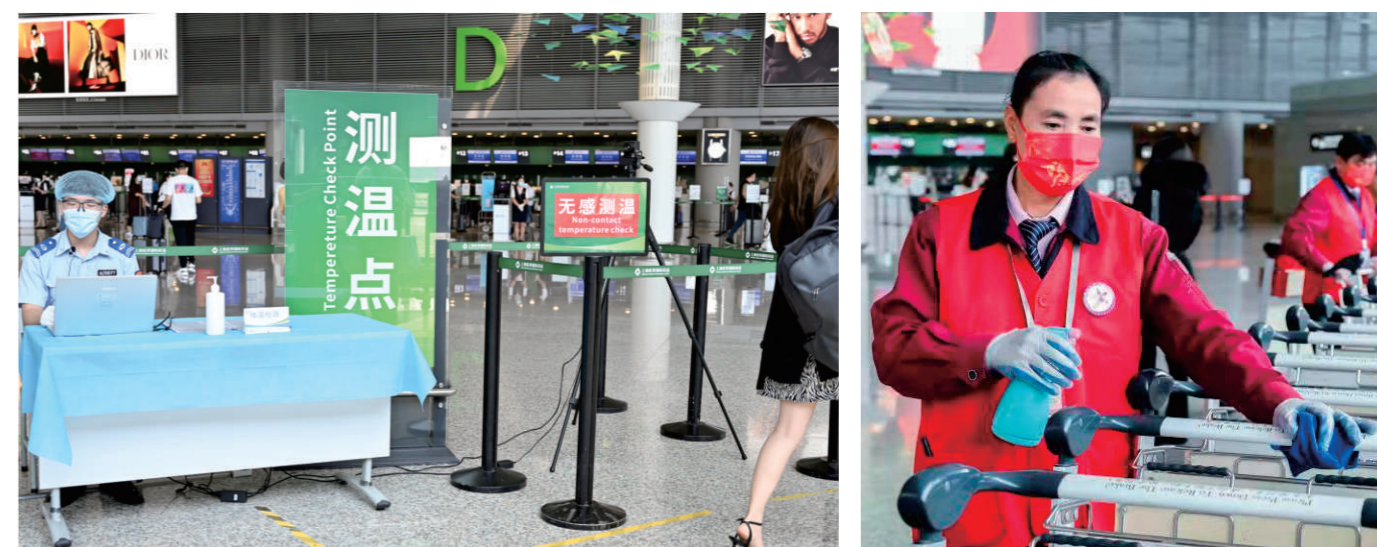
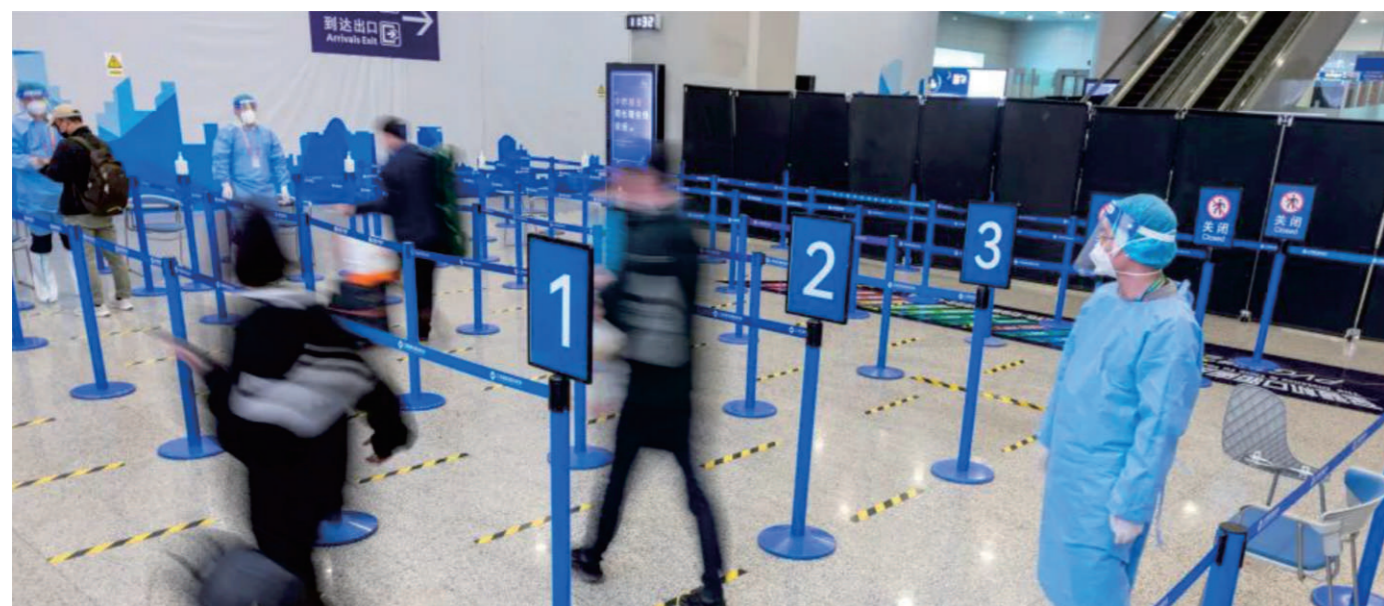
我们以“安全第一”为根本原则，围绕空防安全、治安安全、运行安全和消防安全等民航安全的基本要求，运用系统安全理念，强化信息技术支撑，丰富人防、物防、技防等防范手段，做到了安全生产和疫情防控“两手抓、两不误”，在保障企业和人民群众生命财产安全的同时，更好的服务经济发展和社会和谐稳定，为推进更高水平的平安中国建设贡献上海机场力量。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

扎实开展疫情防控

疫情以来，我们坚决贯彻落实习总书记重要指示精神和党中央、国务院的决策部署，坚决执行民航局、上海市的防控要求，毫不放松抓好“外防输入、内防反弹”，坚持“人、物、环境同防”，不断优化防控措施，坚守城门和国门。



紧抓“四个一”总体防疫方略

- 由最初两场为主体的疫情防控联动机制升级到空港管理委员会平台，由分管副市长担任空港委主任，管控力度不断加大

一套联动机制
- 建设“健康空港”管理系统，投用超过100个重点防疫区域入口卡口，出台“一人一卡、一人一档”管理制度，把13.4万的机场地区从业人员的防疫信息统一归纳管理

一套数据清单
- 构建一套机场地区常态化疫情防控制度体系，研究发布各类规范性文件50份，并根据民航局疫情防控指南、市级疫情防控方案等滚动修订上海机场疫情防控规范

一套规范标准
- 针对国务院专项督导组四次赴上海机场督导检查疫情防控工作，全面做好迎检和整改闭环工作，同步筑牢从集团公司、上海两场及各区域单位的“三级督查”体系，牢牢盯住消杀、集中居住、核酸检测和个人防护等关键环节，持续做好自查自纠、即知即改

一套监督体系



国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制明确提出“各口岸城市要学习借鉴上海市建立空港管理委员会的经验”

精准管控重点航班

成立入境航班管理专班，制定《浦东机场入境航班管理办法》，聚焦高风险源头管理，制定《绕机作业防疫规范》和作业流程

实现入境人员全动态闭环数据管理，入境旅客跟踪率达100%

实现对“联邦快递、敦豪、联合包裹”三大跨国转运中心以及驻场航司等单位的延伸管理

紧盯关键节点，精准、主动落实重点地区、重大保障、重大节日疫情防控工作

推动浦东机场全部入境航班及在T1运行的部分出境航班至T2集中运行管控

竭力保通保运保畅

坚持人、物、环境同防，毫不放松抓好国际进港货物作业各环节防疫，全方位、无死角、持续优化落实货物消毒及个人防护流程

45天建成投用占地11000平米的海关冷链货物临时集中查验场所

全力落实市领导“既要紧抓防疫、又要恢复运输能力、还要关心员工”的工作指示，第一时间增加现场作业人员，优化作业流程、精细化人员排班、优化时刻资源

与上港集团建立应急保障人员的海空联动机制，并开展桌面演练

顶住全球新一轮新冠疫情震荡反弹巨大压力，货邮吞吐量累创新高

加强集中居住管理

在2020年国际冷链货物和入境旅客转运工作人员集中居住的基础上，进一步拓展至高风险人员全面集中居住，实现“应住尽住”

会同航司、海关、边检、公安等10家单位组建浦东机场集中居住管理委员会，开发集中居住人员通行信息管理系统，建立健全“五长联动”工作机制和集中居住点运行管理办法，并做好集中居住人员的人文关怀

强化公共卫生能力建设

建立机场地区平战结合的公共卫生体系，成立集团公共卫生部和浦东机场公共卫生中心

完成浦东机场所有洗消点升级改造，多措并举降低洗消环节风险

广泛动员、率先开展新冠疫苗及加强针接种工作，疫苗接种率达到98.8%，符合加强针接种要求的接种率94.3%，高风险岗位100%接种

上海机场区域共设65个工作人员核酸采样点，严格落实高风险人员每2天1次、其他一线人员1周2次核酸检测

机场春运：常态化防控下的安心与舒心

案例

2021年春节期间，在疫情防控常态化背景下，上海机场集团围绕“健康春运、平安春运、顺畅春运、温暖春运”的目标，在做好“外防输入、内防反弹”的同时，推出春运真情服务举措，让旅客旅途更安心、舒心、更放心。

进入航站楼严格执行两个“百分百措施”

进入两场航站楼人员100%佩戴口罩和100%接受红外线无感测温，在值机大厅、安检等公共区域放置免费消毒液，并在航站楼内设置平价防疫品购买点，方便旅客按需购买使用

推广更多无接触服务

在出发全流程进一步推广无接触服务，包括安检环节两场国内航班启用二代身份证安检自助验证通道；值机环节虹桥机场在T2出发C岛新启用18组自助办票和托运行李柜；登机环节，虹桥机场在T2的47号登机口启用一体化自助登机口试点；购物餐饮方面，旅客在浦东机场通过“在机场”APP或“在机场PLUS”微信小程序线上预订功能，提前预定后抵达浦东机场到店直接提货或用餐等

航站楼内高频消毒+新风供暖

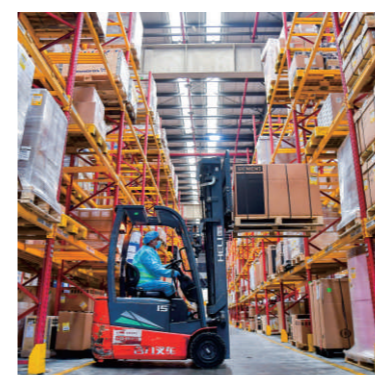
坚持对旅客进出港动线和密集接触点实施高频次、常态化消毒全覆盖。航站楼内的空调系统均加装紫外线消毒灯，满足“疫情防控期间航站楼内供热”和“保证楼内新风换气”的双重需求，尽最大努力为旅客营造安全、舒适的乘机环境

向老年旅客提供更贴心服务

在所有“智慧出行”自助设备附近设置人工柜台，为老年等需要帮助的旅客进行引导服务，便捷乘机；在国内到达区域，安排工作人员帮助老年旅客填写纸质健康码；联合地铁、铁路等服务链上的单位，为老年等需要帮助的旅客提供从站点到登机口的一条龙服务

启动“跨年迎新购物季”

开启“跨年迎新购物季”活动，虹桥机场举办“不惧寒冬，倾情相送”跨年商业推广，通过业态串联营销以及品牌促销，让旅客将优惠的年货产品带回家



关键绩效

报告期内

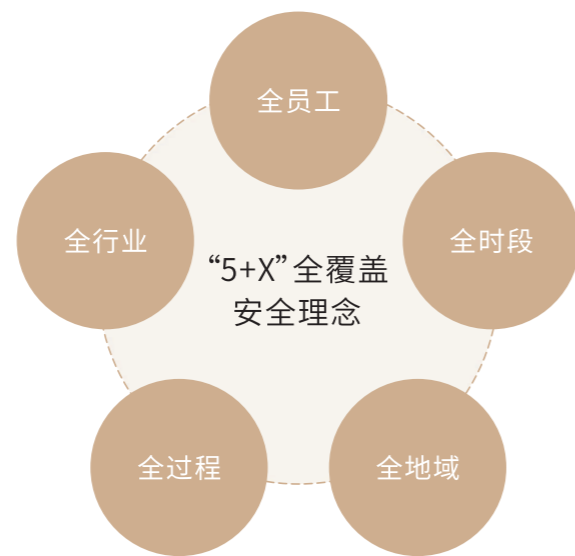
■ 上海两场累计落实入境旅客转运57.44万人次

■ 浦东机场建成投用3个实验方舱，最大日检测能力3.8万管

筑牢安全管理基础

我们牢固树立人民至上、生命至上的思想,严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等相关法律要求,深刻领会民航安全工作的“五个属性”,深化“5+X”安全理念,强化SMS体系效能,深入推进安全生产三年整治行动,实现整体安全管理水平提高。

2021年,浦东机场、虹桥机场分别实现第22个、第34个安全年。



完善安全责任体系

修订《安全主体责任实施指导意见》、直属领导班子成员岗位“责任清单”和年度“履职清单”、《2021年度安全工作考核评分细则》,印发《直属单位领导人员安全生产追责管理办法》,加强对管理体系有效运行、责任和目标体系有效落地、制度体系有效运行的监督,建立健全细化到各部门、各班组、各岗位的安全生产责任书

根据新《安全生产法》要求,及时将法律法规的相关要求融入两场公司《机场使用手册》《SMS安全管理体系手册》以及《航空安保手册》等管理文件



完善安全规章制度体系

完善风险隐患双重预防机制

构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制,制定实施《集团公司防范化解重大风险工作方案》,健全以法定自查为基础的安全监管、合规体系,完成SMS安全管理信息系统平台建设,从源头上管控风险,巩固风险管控、隐患治理、应急处置三道防线,提升安全管理效能



持续完善安全管理体系

渗透安全文化理念

我们制定《安全文化建设总体方案》《上海机场集团2021年安全作风建设和宣传教育工作方案》,通过开展新《安全生产法》全员宣贯、主题宣讲、知识竞赛、警示教育等活动,和以“知敬畏、转作风、强三基、守规章”为主题的安全作风大整顿活动,推动“5+X”安全理念落地生根,助力形成良好安全文化氛围,提升企业本质安全水平。

组织开展网络安全宣传周线上线下互动活动

案例

2021年10月,根据中央网信委、市网信办关于开展2021年国家网络安全宣传周的部署和要求,机场集团以“互联空间,上网安全”为主题在浦东和虹桥两大机场航站楼同步启动上海机场网络安全宣传活动,活动同步覆盖机场各个业务条线。机场集团特别制作8部系列动画短视频,提醒旅客谨防以机票退改签为由的各类网络诈骗等网络安全小知识,在线上,通过上海机场微信微博网站等新媒体矩阵,以及两场航站楼区域的电子屏予以发布,并同步推出扫码线上网络安全有奖问答互动活;在线下,在两场航站楼旅客动线上投放500多个电子屏,并在人流密集处设置大型裸眼3D宣传屏,营造共筑网络安全防线的浓厚氛围。通过线上线下互动方式,借助全媒体传播渠道,普及网络安全知识,引导旅客、公众增强安全意识、共筑网络安全。



2021年10月,根据中央网信委、市网信办关于开展2021年国家网络安全宣传周的部署和要求,机场集团以“互联空间,上网安全”为主题在浦东和虹桥两大机场航站楼同步启动上海机场网络安全宣传活动

提升安全运行水平

我们常抓不懈运行安全、施工安全、空防安全、信息安全、消防安全、应急管理六方面,通过全面启用机场集团SMS安全管理信息系统平台、修订完善应急预案等措施,提升机场安全管理工作效能,切实提高机场安全运行水平。



安全运行

- 推进“5+X”全覆盖的管理理念
- 全面启用机场集团SMS安全管理信息系统平台
- 推进建设基于数据驱动和过程管控的安全管理体系、安保管理体系、应急管理体系
- 加强源头治理防范鸟击危害,强化机坪秩序监管,严格飞行区准入管理

施工安全

- 组织修订《工程项目风险管控管理办法》等制度5项,新增《工程项目管理人员安全管理手册》等管理文件4项,利用专刊每月开展制度及行业新规解读
- 加强精细化管理水平,严抓检测数据统计分析、问题隐患整改等;加强信息化管理水平,CPM平台二期功能开发按期完成,检测数据统计预警等模块上线使用,部分重点工程视频监控等实现平台接入

空防安全

- 严格按照“单机监护”的标准进行入境航班特别是入境货机的现场管控,货机监护员“全副武装”严守空防安全
- 通过运用精细管理的手段提升巡查的科学性和有效性,做到巡查无漏洞、无死角,彻底杜绝净空安全隐患



信息安全

- 发布《集团网络安全管理办法》《上海机场集团网络安全管理工作考核评价方案》,完善《集团网络安全事件应急预案》,发布《集团网络安全年度专项检查计划》,编制优化集团网络安全规划,形成规划纲要完善优化集团网络信息安全防护技术体系,加强网络安全态势感知、预警及应急保障能力
- 顺利完成建党100周年、两会、五一、国庆、进博会等重大活动期间的网络安全保障工作,全年未发生重大及以上网络安全事件

消防安全

- 组织好反恐消防安全工作

应急管理

- 调整完善应急委、应急办工作职责和协同机制,优化两场应急指挥中心和机场公安分局指挥中心
- “三位一体”的机场地区突发事件应急处置联动机制
- 修订完善各层级应急预案,制定应急处置岗位指令单和检查单
- 深化与驻场单位的协同联动,并提请市政府发布两场突发事件总体应急预案

强化施工领域安全专项治理

强化消防安全专项整治

强化危险化学品安全专项整治

强化网络安全管理专项整理

开展专项整治

上海机场全力迎战台风“灿都”

案例

2021年9月12日起,上海市天气受到台风“灿都”极大影响。“灿都”来临前,上海机场坚决贯彻上级部署要求,加强组织领导和值班值守,组织专业队伍和后备队伍,完成各项应急准备工作。13日,上海市启动“台风橙色、雷电黄色、暴雨蓝色”三色预警和防汛防台二级响应,上海机场及时启动运管委协调联动机制,调减取消了两大机场八成以上进出港航班:浦东机场和虹桥机场分别在11:00和15:00后取消所有进出港航班;在民航华东管理局牵头下,两场运管委组织空管、机场、航司等单位,紧急召开航班调整协商会议,结合台风路径的研判,在确保安全的前提下争取最快速度恢复航班运行。14日,“灿都”影响减弱后,在各方努力下,虹桥机场和浦东机场分别于10:00、14:00逐步恢复起降,及时保障了旅客顺利出行。





生态优先
推进可持续绿色机场

07

绿色是高质量发展的底色和基本形态。我们坚持生态优先、绿色发展导向，将绿色、低碳、环保理念融入到运营管理的各个环节，持续夯实环境管理基础，加快推进绿色技术装备创新，积极倡导绿色低碳理念，致力打造环境友好型绿色机场，促进机场与自然的和谐共生。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



上海机场“绿色机场”建设规划(2020-2035年) 发展目标

完善 环境管理

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，强化绿色发展理念，启动“碳达峰、碳中和”行动方案前期研究，编制生态环境保护“十四五”规划、环保三年行动计划以及《绿色机场建设规划(2020-2035年)》，制定《四型机场绿色性能评价规范》团体标准，健全绿色发展机制，强化环境管理，夯实绿色机场建设基础。



2021

近期目标 (2021-2025)

全面推进绿色机场建设，建立上海机场绿色可持续机场建设运营技术体系，建成“绿色绩效管理机制有效运行、新领域新技术有效试点、智慧能源管理系统发挥作用、区域联建制度逐渐成熟”的国际绿色机场标杆

2025
2026

中远期目标 (2026-2035)

持续提升机场绿色水平，进一步建成“标准体系完善、资源集约节约、区域环境友好、空地运行高效”的绿色生态机场，引导机场社区的可持续发展，带动长三角机场群绿色生态发展

2035

建设行动:

建设任务	主要行动	建设任务	主要行动
更集约的资源利用	节地	内外规划协调 优化机场平面和竖向布局	优化停机调度方案 开展A-SMGCS系统建设 飞行区动态感知智能化运行及无人驾驶应用试点 打通数据壁垒
	节材	提高新建项目绿色建材应用 开展绿色建设和施工	更高效的服务保障
	节能	建筑围护结构性能评估及改造 用能设备更新改造 开展节能调试 完善分项计量 搭建智慧能源管理平台	
	节水	供水管网更新改造 节水器具效率等级不低于2级 中水利用	
更友好的生态环境	大气环境	车辆机械尾气达标改造 储油区、餐饮企业专项环保治理 施工扬尘监测及治理	更低碳的能源结构
	水环境	废水达标排查 推行排水许可证制度 合理使用除草剂、杜绝机坪除油 建设专用除冰停机位,对除冰液回收	
	噪声环境	被动减噪保护工程 建筑减噪治理工程 执行优化飞机减噪程序	更低碳管理
	固体废弃物	台账管理 危废100%合规无害化处置 生活垃圾合规分类处置 开展“限塑行动”	绿色载体建设
	环境管理	强化环境监管机制 搭建环境信息智慧监控和环保管家平台 建立环境应急风险管控体系	绿色供应链
			更负责的企业担当
		空港社区共建	完善上海空港社会责任测评指标体系,纳入绿色发展相关指标



助力航空业绿色可持续发展

案例

2021年11月,首届“2021北外滩国际航空论坛”在上海成功举办,大会上中国民用机场协会发布了《四型机场绿色性能评价规范》团体标准成果。《四型机场绿色性能评价规范》由上海机场集团主编,立足绿色发展理念,基于资源节约、健康舒适、低碳减排、环境友好、运行高效等五大绿色性能角度,提出了绿色机场发展的定性和定量指标体系,从规划建设和运行维护两个阶段,对运输机场不同功能区



绿色建筑全过程给出技术指引,填补了我国民用机场绿色建设与运营方面评价类标准空白,对于民用建设绿色低碳机场、实现全行业碳达峰与碳中和目标具有重要意义。

虹桥机场完善环保体系,规范环境管理

案例

为落实环保分级责任,健全环保体系,2021年,虹桥机场建立健全从制度、细则、专项管理办法、到管理作业指导书在内的环保制度体系,签订《环境管理责任书》,规范环保工作、明晰环保责任,进一步完善公司环保责任体系,打造“层层负责、人人有责、各负其责”的环保管理责任体系,规范全员环保责任。此外,在1个“公司制度”、8个“单位细则”和19个专项管理办法即“1+8+N”环境保护制度体系的基础上,虹桥机场建立“双随机、一公开”监管制度和应对流程,编制扩充污水、垃圾分类、农药专项的指导书,修订环境保护专项管理办法,持续完善环境管理体系,夯实绿色发展基础。

浦东机场加快建设绿色标杆机场

为贯彻落实民航局“四型机场”建设及机场集团“十四五”规划要求,建设绿色机场,2021年,浦东机场制定《绿色机场建设实施方案》。《绿色机场建设实施方案》提出,浦东机场将以生态文明建设为核心,以节能低碳为抓手,重点围绕“资源节约、低碳减排、环境友好、运行高效、智慧管理”五个维度,持续稳定改善机场生态环境治理,有效控制能源消费总量和强度,持续优化能源结构,不断提高机场生态环境管理系统化、科学化、精细化、信息化水平,建设体现亚太航空门户枢纽地位的绿色标杆机场。

促进 节能减排

我们根据《上海市清洁空气行动计划(2018年-2022年)》《民航局贯彻落实打赢蓝天保卫战三年行动计划》等相关要求,积极探索各项节能降耗减排路径,通过应用管理和技术创新提高能源使用效率,减少运营过程中的能源消耗与污染物排放,提升可持续发展能力。

关键绩效

报告期内

- 用能总量为136,840.1吨标准煤,同比增长0.41%
- 单位能耗为12.01吨标准煤/万人,同比降低6.25%

虹桥机场



建设能源管理系统(一期),对机场设施内的变配电、照明、电梯、空调、供热、给排水等能源使用状况实行集中在线监测和动态分析,加强精细化管理,控制能耗和降低运营成本。

浦东机场



完成新能源特种车机坪试运行,投用10辆纯电动新能源升降平台车,有效改善燃油升降平台车高油耗、低车速的保障状况,大幅降低车辆运行噪音,实现升降平台车零尾气排放。

两场节能减排举措

打造机场行业绿色低碳标杆

案例

2021年9月,虹桥机场打造的涵盖全国首家蓄车场内充电站、锅炉低氮改造、桥载空调送风软管节能改造、太阳能清洁能源利用、供冷系统运行控制优化等在内的绿色航空枢纽项目,作为上海市两大案例之一,成功入选国家生态环境部2021年绿色低碳典型案例,成为民航业内首家入选的典型案例项目。

全国首家蓄车场内充电站

配备66个充电车位,日均充电量突破3万千瓦时,日均充电车次达到1,700车次,提高新能源车占比,减少碳排放

锅炉低氮改造

全面推进13台锅炉低氮提标改造,改造后,氮氧化物排放降低58%,虹桥机场一年可降低氮氧化物排放总量1,451.1kg

桥载空调送风管道节能改造

通过调整保温材料来有效提高桥载空调送风软管保温性能,经测算,使用改进型保温送风软管后,仅T1航站楼13座登机廊桥的桥载空调机组全年可节省用电能耗10万千瓦时,减少CO₂排放量约30吨

清洁能源利用

首次提出利用太阳能集热器系统为锅炉非供热季热保养,在加装太阳能热水系统后,每年可节约燃气费用约11万元,在系统15年寿命内可减少二氧化碳排放量约1,259.6吨

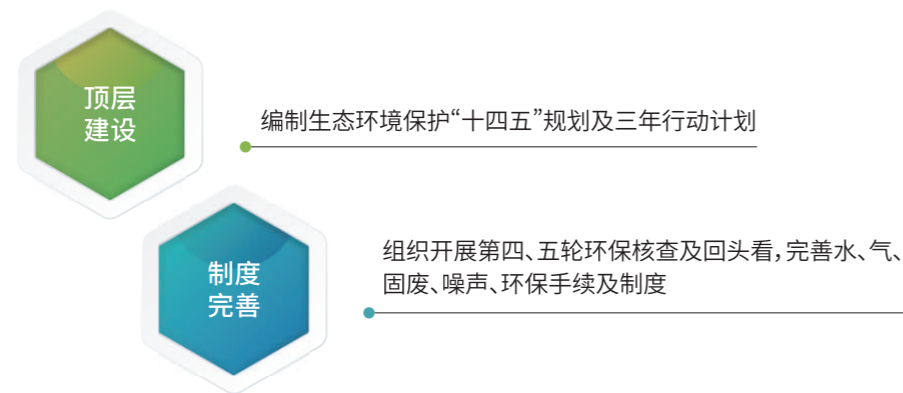
供冷系统运行控制优化

将供冷水泵分台由纯自动控制运行改变为手、自动一体控制运行,从而实现供冷水泵运行中配置的最优,在负荷接近的情况下,比往年同期有效减少能耗16.2%至26%



加强污染防治

我们在运营中始终遵循生态文明理念,加大机场大气污染防治力度,提升噪声综合治理能力,加强污水和废弃物处理处置,努力降低运营活动对环境的影响,建设成为环境友好型机场,打好蓝天、碧水、净土保卫战。



加强污染防治举措

从桥载设施替代APU、出租车充电示范站、车辆新能源替代、尾气达标四个方面,全面推进上海机场“油改电”,严格车辆购置和准入管理,积极推进上海机场区域大气污染防治。截至2021年底,两场桥载设备已100%配置到位,桥载电源使用率达99%以上;虹桥机场出租车蓄车场投运90个380V直流充电桩;公司民航牌照新能源车占比达到20.6%,浦东和虹桥机场飞行区内分别建设52个和15个直流充电桩,完成车辆及充电桩信息化智能集成平台建设。

大气污染防治

强化入河排污口整治和监督体系建设,封堵沿河排口,整治雨污混接,从源头消除河道污染;联合开展水环境治理,加强生态补水,通过疏浚清淤,消除河道面源污染;引入生态修复机制,通过原位生态修复、生物格栅净化、种植水生植物等技术对河水进行净化处理,不断改善修复河道生态环境,提高河道自净能力;推进泵站放江综合治理,规范“清四乱”(乱占、乱采、乱堆、乱建)常态化管理,提高水生态环境。

水污染防治

关键绩效

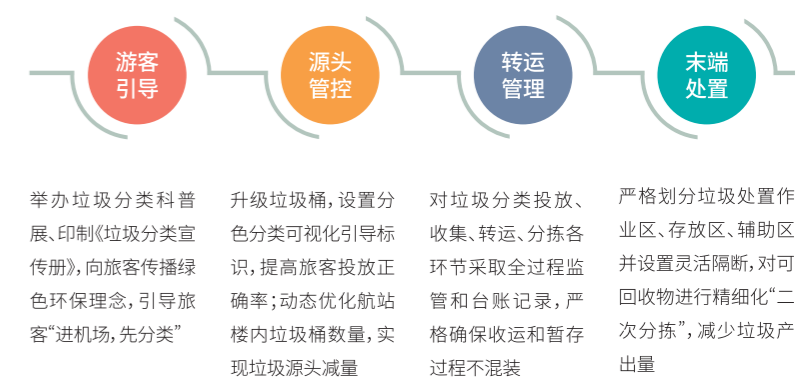
- 报告期内
- 非道移动源尾气排放达标率100%
 - 生活垃圾分配覆盖率100%

垃圾分类全流程治理

案例

2021年底,虹桥机场P11生活垃圾交付点投入试运行。新交付点面积由50平米扩大至282.2平米,实现了垃圾进出口动线分离,分拣、存放和清运区域分离,垃圾末端处置效能进一步提升。待后续其它交付点整合完毕后,2号航站楼日均可处理生活垃圾近5吨。

作为城市的重要交通口岸,虹桥机场始终把优化垃圾分类处置作为绿色机场建设的重点课题之一,在推进垃圾分类中探索“善治”,通过广泛科普宣传、精准源头管控、严格转运闭环、末端细分处置,实现垃圾分类全流程精细化管理。



垃圾分类全流程管理

全方位开展水环境污染治理

案例

为加快推进生态文明建设，全面打响碧水攻坚战，提升水环境。多年来，浦东机场通过实施排口封堵、源头管控、综合施策三大行动，开展全方位水环境污染治理，减轻污染、节约资源，建设景观水体，大幅提升水环境“颜值”。

浦东机场利用汛期河道低水位进行河道排口排查，杜绝潜藏在常水位以下的暗管排口，先后封堵各类排口78个，从源头消除河道污染；累计发现处置各驻场单位雨污混排疑似点50余处，推进7座沿河雨水泵站截流改造工程，将旱天污水截至污水系统，阻断污染源入河途径，实现所有断面消除劣V类水体目标，年度综合水质达到III类水体标准。同时，完成随塘河专项治理工程，通过原位生态修复、生物格栅净化、种植水生植物等技术对河水进行净化处理，逐步改善断面河道水质治理难题。



开展绿色活动

我们鼓励员工参与绿色公益活动，开展环保主题宣传活动，倡导绿色理念，提升民众环保意识，携手各方为可持续发展贡献绿色力量。



举办环保宣传活动 普及水环境知识

案例


在2021年世界水日和中国水周，虹桥空港社区积极响应国家节水行动，联合成员单位开展世界水日环保宣传活动，展示虹桥机场地区各单位供、排、节水及环保工作成效，通过电子答题机和微信小程序为空港社区各单位员工普及水环境知识，不断强化社区凝聚力，号召社区协力为绿色机场建设“节”尽所能。



08

科技领航
赋能现代化智慧机场





数字化转型、智慧化发展是我们服务民航强国战略，推进四型机场建设的重要举措。我们按照“双驱动，三步走”发展路径推进实施数字化转型、智慧化发展，通过持续实施科技提升计划，不断提升安全、运行、服务智慧化程度，通过持续创新，深化各项业务智慧水平，致力建成卓越的全球智慧机场标杆。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

智慧运行 促发展

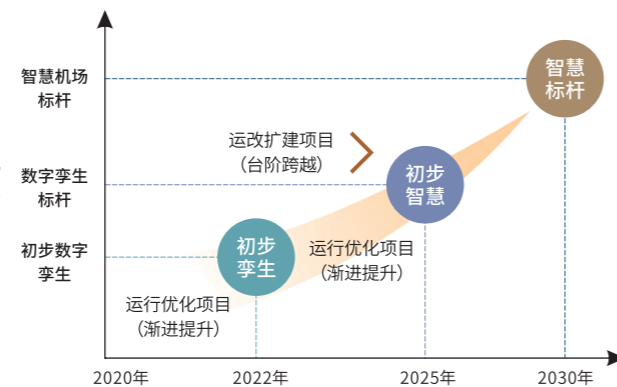
我们坚持从数字化到智能化再到智慧化的“一条主线”，全面将新技术融合生产运行、服务、安全、商业、管理、物流、交通、能源环境等业务领域数据，实现全业务的态势感知及全景可视化，为机场决策层、管理层、运行层和作业层等各层面应用赋能，努力实现从经验决策向数字决策转变、从设施驱动向效率驱动转变的“两个转变”，推进企业数字化转型、智慧化发展。

双驱动 三步走

双驱动之一：以机场扩建工程为契机，全面推广核心生产系统的升级换代以及智慧化应用，实现台阶式跃升

双驱动之二：在运行中实施滚动计划，不断优化安全、运行、服务数字化、网络化、智能化水平，实现渐进式提升

三步走：划分2022、2025、2030三个阶段，分解各阶段建设目标，作为实现总体目标的绩效抓手



上海机场智慧化建设“双驱动，三步走”发展路径



浦东机场全面启动智慧机场建设

案例

2021年，浦东机场发布《“智慧机场”总体建设方案》，成立工作领导机构，全面启动智慧机场建设。

- 完善信息技术基础设施**
开展“云管平台搭建”“运行专网改造”“监控视频整合”三个项目，集约离散算力，打通子网连接，统管视频资源，有效整固信息技术基础设施，通过“集约统管”模式，最大限度地实现信息技术基础设施能力的统一输出。
- 搭建信息数据共享平台**
启动企业服务总线（浦东逻辑分区）建设项目，同步接入与航班保障相关的信息系统34个，充分实现信息系统之间的数据自动交互，有效破除“孤岛”“烟囱”效应，为运行数据共享打造坚实基础。
- 推动数字技术应用落地**
有序推进保障车辆高精度定位、国内航班“一证通关”和国际航班“人脸识别”、托运行李RFID追踪、35千伏电站和雨水泵站智能监控等重点项目，从安全、运行、服务三方面显著提升浦东机场运行品质。

虹桥机场智慧化建设 提升管理水平

虹桥机场坚持以客户需求和效率提升为导向，基于实际管理需求和实践应用能力，借鉴吸收国内外新机场新技术新应用，严谨务实推进新技术和信息化应用，赋能机场管理。

- 数据治理**
成立数据应用小组，研究运行数据在优化资源配置、提高运行效率、提升管理效益等方面的务实应用，形成《数据应用分析报告（2021年）》，聚焦数据标准、数据存储、数据应用等方面，提升“数据治理”成效
- 信息化建设**
按步骤推进T2空网升级、骨干网搭建和Internet区升级等网络基础设施的结构性改造工程，完成A-CDM系统升级以及T-CDM前期调研，进一步拓展航班数据的应用深度和旅客数据的应用广度
- 智能管理平台搭建**
建设陆侧交通智能管理平台，实现陆侧交通大数据汇集、存储和智能分析，提高自助化、非接触运行水平；建设能源管理系统，通过实时在线监控和分析管理，评估能耗精细化管理效果，控制能耗、降低运营成本
- 设备管理系统升级**
改善功能缺陷，优化操作流程，明确录入操作规范，提高整体工作效率；实时反映设备管理状态和故障趋势，为后续投资改造、维护维修等决策提供数据支持，实现设备管理从线下到线上的智慧化、信息化模式转变

浦东机场荣获中国城市轨道交通科技进步奖一等奖

案例

2021年4月，浦东机场捷运系统信号科研项目“全自动运行信号系统关键技术应用于机场空侧捷运系统中的研究及应用”在2020年度“中国城市轨道交通科技进步奖”的评选活动中荣获一等奖。该项目针对浦东机场捷运在线全自动存车、联锁控区划分、特定安全距离精准算法、防混流门控、穿梭模式切换、中央集控6项信号系统关键技术进行了创新性研究和应用，这些科研成果的应用不仅节省了航站楼核心区域的基建投资，同时契合民航机场航站楼的运营需求，对机场捷运和城市轨道交通建设及运营具有重要的借鉴意义。



赋能客运服务

我们以高质量提升服务的价值追求，把握服务初心，关注旅客出行细节，持续深化旅客智慧出行“无纸化”建设，运用科技手段提升旅客出行便利，为旅客带来舒心、便捷的出行体验。

虹桥机场国内全流程、能力全覆盖

智慧安检

引入手提行李CT机和一体化通道系统，快速准确地分辨行李中液体是否为可燃液体、充电宝是否超额等，解决传统X光机图像遮挡的问题，有效降低开包率，提升通行效率和旅客过检体验。

智慧登机

完成自助登机口升级改造，通过改善原有登机口通道设置、区域布局和航显内容，引入最新自助登机设备，采用人脸、证件及登机牌多种方式识别，实现无接触服务，为旅客在疫情防控常态化时代的出行，提供便捷安心的体验。

浦东机场国际和港澳台全流程、能力全覆盖

智慧值机

在航站楼、安检通道和办票柜台设置39个临时乘机证明自助办理系统点位，方便忘带身份证的旅客快速完成申请和使用；完善自助值机和行李自助托运设备，使乘坐东上航航班的旅客实现全自助值机，提升旅客出行体验。

智慧通关

在T1、T2两楼开展“一证通关”试点运行，仅凭二代身份证就可以完成值机托运、安全检查和登机所有乘机环节，全程无需再出示纸质登机牌，在疫情防控常态化背景下，为旅客提供更便捷的流程体验和更优质的服务水平。

上海两场智慧客运实践

推出预约停车服务 优化旅客停车体验

案例

虹桥机场持续创新公共交通服务保障，近年来先后推出了无感支付、EVCARD共享租车、蓄车场充电桩等服务举措，2021年1月，虹桥机场预约停车服务上线试运行，为旅客提供更加智慧、便捷的出行体验。旅客进入支付宝app首页搜索“虹桥预约停车”，即可进入预约界面，实现“固定车位”和“专用通道”的预约。此次预约停车服务试点是围绕旅客差异化精准服务的全新尝试，将有效盘活停车位资源，节约旅客停车时间，优化旅客停车体验。



智慧服务 提质效

我们聚焦旅客和货物运输需求，持续推进客运、货运信息化建设，优化服务流程，完善服务设施，以技术手段不断提升旅客出行服务和货物运输效率，提高服务质量。

打造大型交通枢纽出租车智能管理系统

案例

随着机场旅客出租车业务需求的持续增长,浦东机场亟需更优质的调度方案以适应机场的发展需要。为解决出租车服务管理问题,浦东机场通过运用“大数据+互联网+智能交通”技术打造的出租车智能化管理系统,开创了大型枢纽机场出租车站点运行管理模式的新路径,大大降低了国内外旅客、出租车营运的等候时间,提升了机场陆侧交通运行效率和旅客服务保障水平。



降低行李迟运率 让行李“开口说话”

自虹桥机场T2航站楼RFID行李全流程跟踪系统上线运行以来,东航行李迟运率已从原先0.61/万件降低至0.07/万件,异常行李查找耗时缩短30%。为进一步实现对异常行李的“早提示、早查找”,虹桥机场在设计初步方案的基础上对RFID系统中行李处置流程及查询流程进行优化改进,实现了RFID系统自动“探测”出航班起飞前30分钟还未到达分拣节点的行李,并进行声音报警及弹窗提示,帮助行李监控人员、维修人员及时启动异常行李查找流程,预留充足时间对异常行李进行处置,减少行李迟运的情况发生,提升行李托运业务服务质量。



到港海关先期机检 提升旅客出行体验

案例

为解决国际到港旅客入境通关检查不便的难题,2021年,浦东机场与机场海关以智慧口岸建设为契机,联合推出“到港海关先期机检”试点。浦东机场在航站楼入境区域安装先期机检系统,结合智能审图、箱体识别、海关行李监管锁等技术及智能化查验设备,建立智能化通关新模式,除少数重点旅客及行李需进入重点查验区接受海关查验外,绝大多数旅客入境时可实现“免排队、免搬箱、免过机、零等待”的“无感通关”。后续,浦东机场将联合机场海关推动到港海关先期机检全覆盖,进一步优化旅客到港服务,打造便捷、舒适、人性化的国际枢纽机场出行体验。



关键绩效

报告期内

- 虹桥机场自助设备103个,全程“无纸化”登机口53个
- 浦东机场自助设备281个,实现国内首个国际、港澳台航线“无纸化”登机口便捷出行
- “疫不容辞”——浦东机场国际入境旅客集中隔离转运保障获“CAPSE创新服务奖”
- 浦东机场杨令灵机场安检创新工作室获“CAPSE服务之星”

提升货运能效

平台升级赋能智慧货运建设

案例

为解决传统货运系统因特网的场景考虑较少、重复录入数据效率低下、人力成本较高、数据处理结果无法对接外部系统等传统空运信息流痛点，浦东机场于2017年开发上线“天运通”平台，实现安检电子章、品名在线咨询、出港散货无纸化收运、鉴定证书共享等功能，为智慧货运数字化操作提供了强有力的数据支持。

2021年10月，“天运通”平台正式开通国内业务功能，新增中文字符信息传输功能，并同时支持IATA XML和IATA IMP格式的电子运单，在国际业务的基础上，实现国内业务移动端实时查询，进一步提升货运服务效率，优化航空智慧货运建设。



货邮集中判图 助力提升货运安控品质

虹桥机场通过货运安检信息系统实现安检员远程集中判读，打造“货检集中判图”新模式，助力机场实现智慧化跨越发展。

“集中判图” 阻断疫情传播

充分利用互联网信息集中储运、远程交互技术特点，实现开机人员判读室集中判图，隔绝其与货物、搬运人员的接触，中断新冠疫情传播途径，维护防疫成果。

“集中判图” 提高安控质效

将货物的运单信息、X射线图像信息以及视频信息进行整合，便于应急情况下进行及时、精准的追溯与回查，提高安检判图检查质量和效率。

“集中判图” 加强廉洁防控

运用信息与网络科技手段规范业务流程，全程留痕，增强监督威慑作用，有效扑灭开机人员与“货代”联系可能性，预防隐形利益输送链条形成，实现“科技防腐”。

智慧安全 夯基础



SMS安全管理信息系统

我们以智慧安保建设为抓手，全面启用SMS安全管理信息系统平台，通过将信息技术与安全管理相融合，构建立体化安全保障体系，持续提升机场安全防范能力和安全管理水平。

虹桥机场 智慧安控体系

重点区域 监控及分析平台改造

值机大厅 全景视频系统建设

- 通过引入智能设备丰富安全数据采集，利用视频分析、生物识别等加强事件预警与追踪；
- 通过网络通信安全、数据交互与分析提高安全等级，实现多方协同的联动安保模式和态势感知的主动安防模式；
- T2航站楼重点区域高清100%覆盖；
- 东交通中心公共区域100%高清监控覆盖。
- 通过视频拼接及三维建模技术进行融合，形成值机大厅全空间视频全景图像，基于航站楼出发大厅的三维模型，点击场景中对象做到一点即视；
- 航站楼内旅客重点停留区域形成一张立体动图，辅助工作人员及时有效掌握现场人群的流动及走向，快速定位异常情况及其位置；
- 通过关联低点摄像机，对空间内所有人体、物体进行可视化管控，极大提升区域内安防和服务水平。

人“机”结合 助力安全

案例

虹桥机场安检员每天要面对大量的违禁品安检工作，仅靠人工识别X光安检原始图像，不仅效率低，而且存在漏检风险，导致安全隐患。为解决此问题，虹桥机场充分调研一线安检员判图薄弱环节，联合业内厂商在图像识别系统中加入最先进的智能判图技术，并收集导入近1,400余幅现场运行图像，精准标注超过10万幅含各类违禁物品的一线过检包裹图像，形成充足完备的算法训练数据库，实现了X光安检图像的AI判图。



AI判图的使用有效提升了违禁品检查工作的质量和效率，有助于消除安全隐患，促进机场安全。



服务至臻
打造高品质人文机场

09

百年门户 世界枢纽

我们秉承以人为本的理念,牢记为民服务的初心,精准对接旅客需求,持续加强服务系统规划,提高人文机场内涵,致力提供有品质、有温度、有情怀的服务,不断提升旅客出行体验。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

保障航班正常

我们深挖协同运行潜力,努力克服极端天气等不利影响条件,按照“五早”(早预警、早会商、早决策、早处置、早告知)原则,统筹做好航班调时、调减、补班和旅客服务等工作,使航班正常率持续向好,保障旅客出行畅通。

保障航班正常举措

01 提前综合研判
加强提前研判工作,充分认识面对不利天气影响周期加长,其他空域用户活动增多,结构性不均衡矛盾突显及疫情防控压力有增无减等严峻形势下的保障压力。

02 加强紧密协同
会同两场运营委充分认清目前保障形势,盯紧盯住航班量增长及复杂天气对航班运行态势影响,同时持续深化完善工作机制。

03 加强统筹管控
组织两场运营委对航班统筹做好调时、调减、补班以及和旅客服务等工作以确保航班安全平稳运行。

04 运行品质系统
完成上海机场航班品质系统建设,确保“航班运行高品质,航班时刻利用高效率”。

05 服务质量标准
根据民航局要求制定《上海机场2021年“民航服务质量标准建设年”主题活动推进方案》,以航班正常为牵引提升上海机场服务质量整体水平。

2019-2021年上海两场航班放行正常率:

	2019年	2020年	2021年
浦东机场	84.81%	89.47%	87.23%
虹桥机场	88.86%	92.22%	91.42%

关键绩效

报告期内

- 2021年,虹桥机场、浦东机场ACI(国际机场协会)全年测评均为5分
- 浦东机场2020年ACI(国际机场协会)旅客满意度评选全球分值排名第一,并获颁“2020年度亚太地区4000万以上级最佳机场”奖项



品质出行服务

我们以“美好生活的最佳航空服务体验”为使命，聚焦旅客需求，重视旅客体验，积极创新服务举措，力求以细致的人文关怀带动机场全过程服务，全方位提升旅客出行幸福感。

优化旅客服务

我们持续识别旅客需求，努力提供更人性化的服务，让旅客体验备受关怀且便利迅捷的品质出行。

上海两场人性化体验服务

虹桥机场

高品质服务:在人流密集的机场内，持续升级打造精品洗手间、母婴室，力求高品质服务体验，包括为旅客提供定时香氛、抽取式马桶垫圈、隔间感应灯等设施。

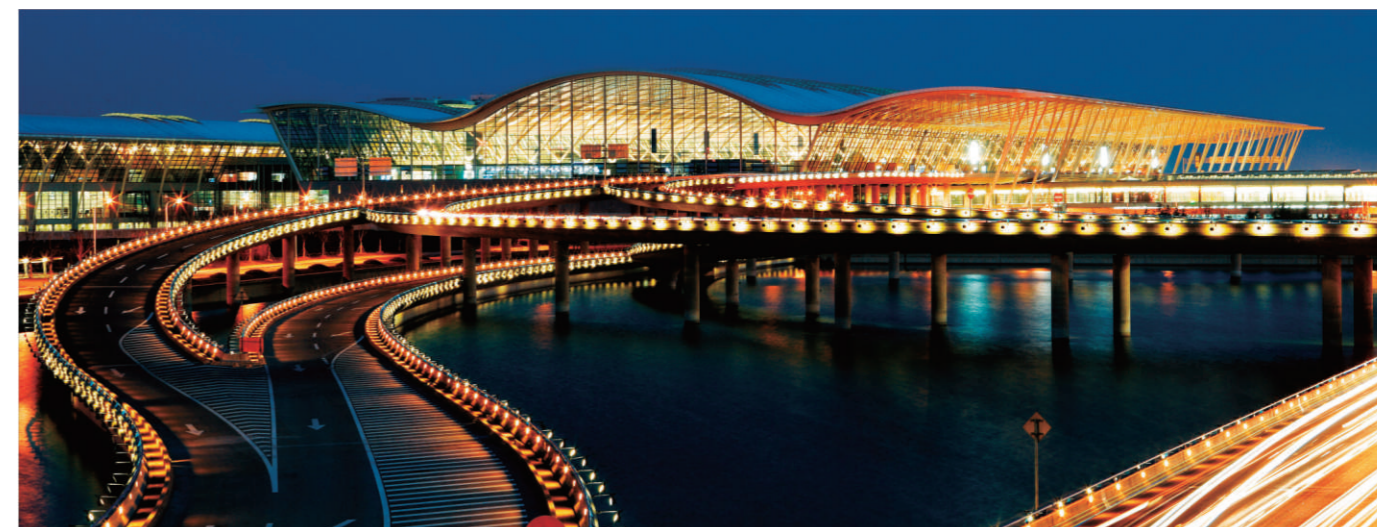
精细化、差异化服务:开辟“易安检”通道、“一件行李”旅客通道以及针对特殊团体、特殊旅客的“爱心”通道，有效降低过检时间、提升过检效率。

多样化消费服务:在2号航站楼引进众多国内外知名品牌入驻，并增加网红餐饮打卡点，持续以旅客多样化消费需求为导向打造“一线品牌大道”。

浦东机场

24小时不间断服务:设置了包括罗森、星巴克等全天候营业商铺，同时超过20家零售餐饮夜间“守航”至本区域航班结束。

用车智能服务:在P1、P2和长时停车库提供近7000个停车位，同时通过航班和客流数据的动态监测，实时融合运控平台，做到及时调整站点供车比例以保证旅客用车需求。



机场迪士尼神奇体验

案例

我们全力为大旅客们和小旅客们营造有趣梦幻的候机体验，在虹桥机场设置迪士尼儿童游乐区，汇聚上海迪士尼度假区内多处缩小版景观，深受广大旅客的欢迎和喜爱。虹桥机场还引入全国机场唯一的上海迪士尼度假区商店，该店已成为虹桥机场人气购物商店之一。

- 奇乐妙妙家：小旅客自由探索，在机场也能开启轻松愉快的旅程
- 童心飞飞园：高品质旅客服务设施，只为提升亲子旅客出行体验感



关键绩效

报告期内

- 浦东机场在“旅客之声”（The Voice of the Customer）评议中获评“旅客认可奖”
- 虹桥机场卫生间保洁服务测评始终位列ACI（国际机场协会）全球领先地位



特殊旅客服务

我们关心特殊旅客的出行习惯，倾听特殊旅客的不同心声，以真情服务温暖、关爱每一位旅客，体现“机场温度”。



打破数字鸿沟

信息助力员

在无纸化潮流下，我们为不熟悉智能技术的旅客群体提供面对面、手把手咨询与帮办服务，如使用健康码、在线验证与支付、自助行李托运等

数字体验官

我们邀请60岁以上旅客参与机场服务改进，针对老年旅客出行习惯作出提升

上海两场特殊旅客服务内容

- 为方便解决部分特殊旅客问题，如异性家人陪护行动障碍或行为不能自理亲人的卫生间需求，在T2航站楼全新推出“第三卫生间”即“家庭卫生间”，免除旅客后顾之忧。
- 为无人陪伴的70岁及以上老人、儿童、孕妇、患病和行动不便等特殊旅客群体，在虹桥枢纽范围内提供航空、铁路、地铁、短驳电瓶车等全流程“一条龙”无障碍优先服务，机场温度全程伴随特殊旅客出行。
- 在T1国内安检处开通“云鹰爱心通道”，以宽阔明朗的草原布景为主题，弱化了安检通道狭窄压抑的视觉感受，有利于儿童和老人放松心情。
- 为老年、儿童及家庭旅客配备儿童座椅、医药箱等，以提供更贴心的过检环境。

2016-2021年上海两场服务特殊旅客人次

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
浦东机场	983	892	1,078	1,542	1,349	1,598
虹桥机场	1,766	1,629	1,795	2,555	4,745	3,162

关键绩效

- 虹桥机场设置无障碍洗手间75间，母婴室57件，覆盖全机场
- 虹桥机场在T1和T2航站楼车库共设有65个专用无障碍车位

增进文化交流

机场文化交流展示

人文地图

浦东机场推出“人文地图”，在非物质文化遗产、戏剧等多种形式文化互动巡游会中向中外游客彰显上海城市文化和国际交流的窗口形象。

江南文化展示

浦东机场营造“江南文化”特色氛围，在“绿水青山”中向中外宾客展示诗意江南。

海派文化体现

浦东机场设置“一眼上海”石库门景观，在艺术渲染和科技交融中向中外旅客体现地道“上海风情”。

疫情创新服务

疫情不断，我们严格落实防疫流程和标准，坚持“外防输入、内防反弹”防控策略，不断完善和创新服务模式，保障疫情防控举措一道不漏。

安心春运

案例



2021年春运，在疫情防控常态化背景下，我们以“健康春运、平安春运、顺畅春运、温暖春运”为目标，对旅客进出港动线和密集接触点实施高频次、常态化消毒全覆盖的同时，要求进入两场航站楼所有人员须100%佩戴口罩及100%接受红外线无感测温，并推广无接触证件核验检查，让旅客返乡更安心、更舒心、更放心。

我们致力激活机场公共空间价值，持续培育机场文化创新力和文化生长力，在为旅客提供优质出行服务的同时，打造系列文化活动增加旅客出行体验感，推动中国文化通过上海机场国际枢纽走向世界。

传统文化与上海元素亮相进博时间

案例

第四届中国国际进口博览会于11月5日至10日在上海举办，浦东机场、虹桥机场也相继进入进博时间，将进博会氛围融入在旅客抵离机场的各项服务中。在旅客流量最高的浦东机场T2航站楼，我们结合进博会元素组织中国传统文化演出，并设置“点亮新时代”“春风又绿江南岸”等进博主题打卡点；同时虹桥机场也在2号航站楼外设置“LOVE 中国”为主题的花境氛围，融入上海城市元素，增加机场景观。



10

潜力释放
激发多元化发展活力

我们携手多方推动航空业务快速恢复,多措并举激发商业经营活力,全力以赴提振临空经济,以消费的逐步增长助力城市经济稳定恢复,加快畅通国内大循环、国内国际双循环。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

航空业务快恢复

我们坚持开放联动,通过主动协调航司,争取时刻资源利用最大化,加强全球民航企业合作,优化航线网络结构,丰富营销手段,强化市场引流,推进中转项目落地,持续强化枢纽功能等方式,多管齐下攻坚航空业务恢复。

建设异地城航楼,服务长三角交通一体化发展

案例

创新开发异地城航楼标准化建设方案,打造空地联运新标杆。2021年,机场集团与苏州高新区及苏汽集团合作,在苏州高新区狮山国际会议中心建设苏州城区首个城航楼,在国内机场设立的异地城航楼中首次开发了境外航空公司值机以及行李预安检和托运等功能,旅客办完值机和行李托运后,可选择专线巴士、包车、高铁等方式直达上海两场,轻松享受专用安检通道、贵宾休息室等“一站式”便利出行;同时设计开发了“智慧空地联”手机应用程序,形成城航楼智慧运营中枢,为旅客服务和航班保障提供全流程支撑。目前,航站楼设施设备调试和运营前准备工作已全部完成。

为进一步推进“沪苏同城化”,增强沪苏同城互联互通水平,2021年10月,机场集团与苏州工业园区管委会签署战略合作协议,苏州工业园区城航楼项目正式启动,项目选址于苏州金鸡湖畔天幕街区的核心位置,除了机场功能外,还将开发购物、办公、休闲等多项服务,最大程度优化苏州旅客的乘机体验。



上海机场集团与苏州工业园区管委会签署战略合作协议,苏州城市再建一座城市航站楼项目正式启动



机场集团党委书记、董事长秦云在论坛上致辞



机场集团党委副书记、总裁冯昕作专题分享

承办2021北外滩国际航空论坛,打造推介“中国航运品牌”国际平台

案例

2021年11月4日上午,由上海市人民政府、交通运输部主办的首届北外滩国际航空论坛在北外滩开幕,国家主席习近平致贺信。当天下午,以“全球航空业可持续发展之道”为主题,由东航集团、机场集团联合承办的首届“2021北外滩国际航空论坛”在上海成功举办。国家发改委、中国民航局、上海市政府等有关领导,以及国内外民航企业、行业协会、院校机构等约150名嘉宾齐聚北外滩,围绕民航碳减排、世界级航空枢纽建设等议题分享创新思路和经验成果,共同探讨行业可持续发展与国际合作新模式,并发布《全球航空业绿色可持续发展倡议》《四型机场绿色性能评价规范》团体标准等节能减排方面的重大成果,为上海国际航运中心建设注入新的航空内涵与腾飞动力,更好地向全球推介“中国航运品牌”、发出“上海声音”。



上海机场推出线上联合营销首场直播在浦东机场开启

案例



2021年4月10日12时,机场集团推出的“百年门户,世界枢纽,上乘之选”线上直播首秀在浦东机场上演,通过直播向公众介绍了浦东机场旅客出行全链条特色服务产品,包括酒店、贵宾服务、餐饮、购物等,并设置11轮

抽奖环节,奖品总价值近10万元,包括东航免费机票、机场华美达酒店免费房券、在机场优享会员券等,吸引了320多万粉丝在“在机场”平台观看。本次直播是机场集团贯彻落实双循环战略在营销理念、服务产品、销售模式上的营销创新与探索,以“百年门户、国际枢纽、上乘之选”的线上联合营销活动也持续全年,提升机场消费流量的同时,助力推动国内航班量、客流量回升。

关键绩效

虹桥机场的航班及旅客恢复率始终处在较好水平,全年单架次载客数150.8、平均执行率82.74%

商业发展 焕新颜

我们顺应消费升级提质趋势，不断探索新形势下机场商业的发展路径，持续推进产品服务 and 商业模式创新，激活机场商业活力。2021年，两场商业营销发力大牌零售和网红餐饮招商入驻，以整体良好的品质体验及商业运营服务优势，为旅客打造具有特色的美食高地及打卡潮流地，以非航业务创新焕新上海机场经营动力。

新店首开+折扣让利, 五五购物节满足新需求提升新流量

案例

五一假期期间，上海两大机场在做好运行服务保障的同时，积极响应上海市政府推出的“五五购物节”号召，在营销理念、服务产品和销售模式上积极创新探索，做好首店经济、品牌经济和折扣经济，分别开展了“爱购”在机场活动和“乐享美食，精品购物”主题优惠上活动，满足消费新需求，助力提升消费新流量



国内机场首家的%ARABICA咖啡店和Venchi闻绮甜品店于“五五购物节”期间在虹桥机场T2南侧候机区开业



“上海特产”和“香港小熊”门店已全新入驻浦东机场T2国内候机区，推出了以“大白兔奶糖”为代表的多款国潮新款产品

两大机场众多首店新开，为广大旅客带来在市中心国潮、网红店才能体验到的高品质享受



浦东机场首家自营文创店“东曦”

案例

2021年12月8日，浦东机场首家自营文创店“东曦”在S2卫星厅国内混流层亮相，成为“人文机场”建设新的创举。“东曦”文创店创立之初，将“青年才华”“海派文创”与“时下潮流”概念相融合，甄选近200余种带有上海印记的文创产品，以别样的精致设计充分展示海派文化的匠心工艺。此外，“东曦”文创店采用了“机场自主运营+品牌合作代销”全新经营模式，在填补浦东机场文创消费品空白的同时，进一步拓宽了机场文化属性，也是浦东机场促进新型消费发展，持续推动商业模式创新，加快培育新型业态，助推消费热潮的一大步，为机场商业零售注入新的活力。



携手消保协举办首届长三角特色伴手礼发布会

为贯彻落实长三角一体化国家战略，驱动长三角企业创新创造，促进长三角区域协调联动和消费增长，11月1日，沪、苏、浙、皖长三角消保委联盟联手上海机场集团在虹桥机场举办“2021长三角特色伴手礼发布会暨展示活动”。2021年11月1日至10日，在虹桥机场2号航站楼出发大厅集中展示百款“特色伴手礼”产品，其中既有传承经典的“非遗”“老字号”特产，又有引领国潮风尚的“新国货”时尚新品。百款伴手礼丰富展现了长三角鲜明的地方特色，让旅客更深入了解长三角文化，进一步鼓舞“老字号”提振信心、丰富“新国潮”内涵，助推国货品牌传播推广，激发机场伴手礼消费人气。



临空经济再发力

我们以完善航空产业链、更好衔接机场功能区和航空城的产业园区为目标，促进机场集约建设与临空经济区综合开发，助力上海培育临空经济优势。

推动临空经济开发主要举措

临港新片区产业园项目持续推进

开展临港新片区产业园区产业规划及招商工作，深化项目布局

虹桥机场东西片区项目有力推进

作为建设虹桥国际开放枢纽、打造总部经济和高端商务等核心功能的重要组成部分，虹桥机场东片区综合开发及东西联动等系列项目有力推进，N1地块项目完成封顶施工

临空产业配套设施建设有序推进

- 完成虹桥机场T2北侧配套业务用房（香格里拉）四层结构施工和浦东三期扩建旅客过夜用房及配套工程（洲际酒店、假日酒店）主体结构施工
- 浦东机场旅客过夜用房装修工程（智选假日）实现竣工验收，并与洲际集团签署了“智选假日”特许经营合同，做好开业准备



2021年9月，虹桥机场东片区改造首批启动项目之一云启商务广场最高楼完成结构封顶；11月，另外4栋楼结构施工进入全力冲刺阶段；12月，项目地下结构施工全面完成



投资业务增动能

我们在投资方面确定了私募股权投资基金、股权直投和公募REITs三大重点投资方向。

开启公募REITs板块新布局

案例

5月17日，上海机场投资有限公司以战略投资人身份与浙商证券签署杭徽高速公路公募REITs战略投资者配售协议，以每份8.72元价格获配8,411,806份基金份额。6月21日，浙商证券沪杭甬高速封闭式基础设施证券投资基金上市发行。



价值共享
创建有温度和谐空港

11

百年门户 世界枢纽

我们坚持与利益相关方共建共享,致力巩固脱贫攻坚成果,为乡村振兴添薪续力,积极参与空港社区建设和治理,携手员工共同成长,竭尽所能满足利益相关方对美好生活的向往。



贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

续力乡村振兴

我们在帮助南华县脱贫摘帽后,致力于进一步结合南华县实际与地方经济发展要求,并结合机场资源,用心用力持续推动乡村振兴工作。



党委书记、董事长秦云一行至南华县实地调研

乡村振兴重点工作

劳务帮扶促就业

重点助力南华彝绣产业发展,全年共投入30万元经费,在当地支持增设了6个彝绣工作网点,解决2200多名农村妇女的就业问题,并开设了12期培训班,组织专业人员对1800名绣女开展就业技能培训,以提高技能增加收入。

消费帮扶增收

支持各级下属企业采购南华县农副产品44.46万元,将当地的产品带出云南,有效增加了当地的经济收入。

扶志扶智强后劲

调查核实了408名确需帮扶的学生,落实教育帮困基金82.84万元。为老厂村、沙坦郎村、免街村3个深度贫困村设立“爱心超市”,采取“公益积分”方式激发村民参与公益劳动的积极性和主动性。

长效帮扶有机制

与云南省楚雄州南华县续签了为期两年(2021-2022年)的帮扶协议,研究部署重点工作,派驻专人在当地具体对接扶贫工作,让扶贫工作更精准,措施更到位。

关键绩效

- 截至2021年3月,南华彝绣的年销售额已由原来的130万元增加到了1400万元

结对百镇千村 助推乡村振兴

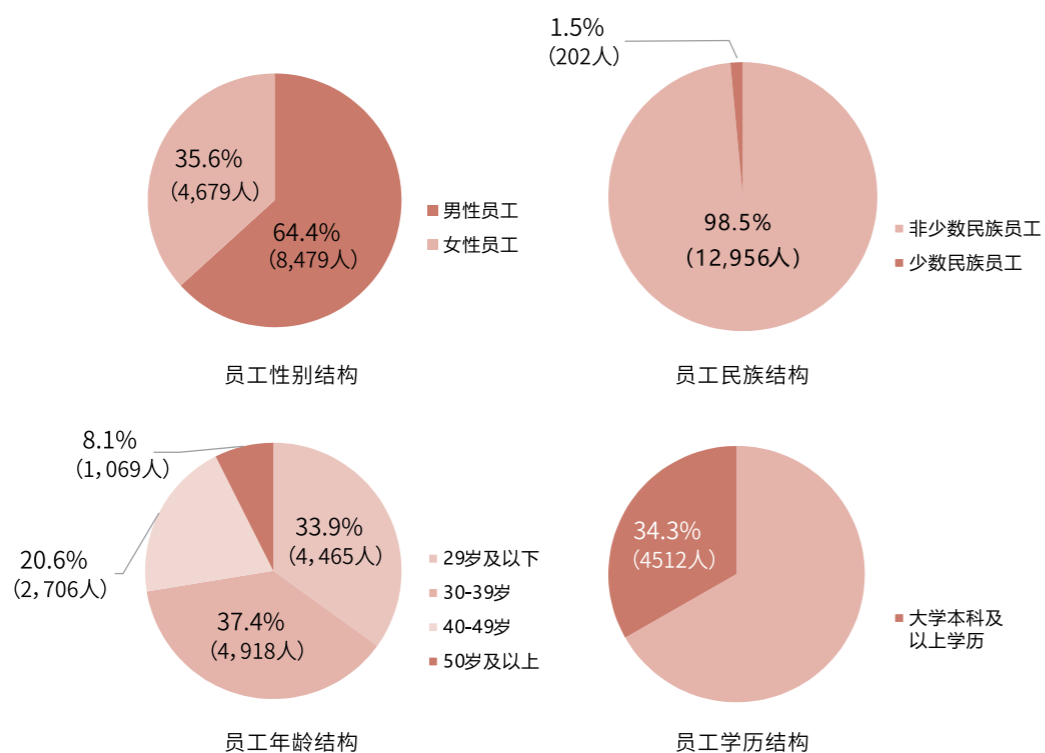
案例

根据上海市第四轮农村综合帮扶工作部署,机场集团与崇明区政府签署2018-2022年帮扶协议。2021年已向崇明区支持帮扶资金500万元,用于当地长兴海洋科技港二期资产“造血”项目。此外,根据上海市“结对百镇千村,助推乡村振兴”工作要求,机场集团下属浦东机场公司机关党委、虹桥机场公司场区管理部党委分别与崇明区建设镇运南村党支部、与金山区亭林镇红阳村党支部开展了结对帮扶,2021年投入帮扶资金30万元助推乡村振兴。其中,浦东机场公司机关党委向崇明区运南村支部投入资金20万元,主要用于改造党群服务点、青年骨干实践基地、村容村貌修复部分道路等建设,还特意与当地村委商讨关爱老年人的工作思路建议;虹桥机场公司场区管理部党委向金山区红阳村支部投入资金10万元,主要用于村容村貌、建设村史馆等项目,还特意在节加入派人到当地关心慰问困难村民和老年人,受到欢迎。



关爱 员工成长

员工是我们宝贵的财富，我们致力为员工创造和谐优质的工作环境，持续在员工沟通、培训发展及员工关爱三个方向发力，努力提升员工工作中的归属感、成就感，生活中的满足感、幸福感。



平等与沟通

- 我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，坚持公开、平等、竞争、择优的招聘原则，为不同性别、民族、年龄、宗教信仰的员工提供平等就业和发展的机会。
- 我们积极发挥各级工会、团组织桥梁纽带作用，搭建沟通平台，鼓励员工参与企业文化建设，激发员工主人翁意识。

关键绩效

- 报告期间
- 公司员工劳动合同签订率100%

集团民主管理举措

多级职代会平台	听取员工发声，汲取员工力量，汲取员工智慧，搭好民主管理舞台。
畅通谏言渠道	通过职代会提案、金点子征集、工会“民情直通车”等形式，长期开展合理化建议活动，多渠道、全方位征集员工意见。
密切联系员工	落实员工代表巡视等激发员工调动主人翁意识的工作，让员工与公司公决、共享、共谋发展。

培训与发展

我们着重推进干部队伍与员工培训体系的建设，创新年轻干部培养机制，优化人才选拔方式，开展人才精准培养，持续深化员工技能培训，全力打造符合公司发展需求的高素质人才队伍。

助力员工发展重点措施

制度创新	研究制定《关于持续推进集团公司优秀年轻干部发现培养选拔工作的措施》；创新举措包括建立领导谈心谈话制度、优化管培生培养模式等五大具体措施。
优化选拔	组织年轻干部座谈会、优秀人才座谈会，以面对面方式观察人员能力素质，发现并推荐人才。
精准培养	开展不同班次人才培养，包括英才数字化转型发展、中层轮训、优才培训、专才青训等项目，以精准区分培训需求。
深化培训	研究与员工工作契合度高、实务性强的相关培训课程，深化员工技能培训。
业务支持	完成线下及线上各项业务培训，以提升工作中“安全、运行、枢纽、服务、经营、管理”六大品质。
持证管理	落实岗位持证管理，按相关单位要求并做好疫情防控基础上，支持员工证书培训、考试、取证等相关工作。

关键绩效

报告期间

- 集团公司共5个集体2个人获评上海市五一劳动奖和工人先锋号，1名员工获评2021年度上海工匠
- 各职能部门组织开展业务培训共完成55批次、2094人次，线上培训平台22个项目累计完成10.33万人次
- 开展2330名安检员、81名运行指挥员技能鉴定相关工作

“腾飞大学”，腾飞出民航领域产业工人发展之路

案例



近年来，我们着重落实职工素质提升工程，着力打造知识型、技能型、创新型产业工人队伍，先后实施劳模先进“曙光计划”和高技能人才“先锋计划”，满足在岗员工提高专业技能和学历水平的需求。2021年4月，我们携手上海开放大学完成相关技能人才项目研究与课程设计，撰写机场安全、机场运行、机场经营3门课程7000字的课程规划、教学大纲、课程说明与教学实施细则，开办上海机场“腾飞大学”。采用校企合作、双元制教育模式，精心设计教学大纲与课程内容，首批来自消防、能源保障、机务维修等岗位的101名员工入学，并出台《在职职工素质提升方案》，为学员提供奖学金和补助。“腾飞大学”为民航职工求学圆梦提供了途径，且注重“教学相长，学以致用”，是集团公司赋能员工成长的重要举措。



健康与关爱

我们关注员工健康，关心员工生活，以丰富多彩的文体活动和多元精准的贴心服务，为打造和谐温馨的空港之家持续加码。

员工健康与关爱

补贴休整	对疫情防控一线职工提供定制专属休整产品；工会制定落实补助补贴政策并鼓励各级工会按情况需求适时组织休整。
金秋乐学	对2021年升学的机场职工子女给予升学祝福，共惠及1700余名职工子女。
强健体魄	开展21天健身打卡行动、线上党史健步走活动及减脂训练营职工健康促进计划。
心理关爱	开通24小时心理关爱热线；“同心抗疫 心氧计划”抗疫心理短视频；对接市精卫中心专家团队提供个案支持。
住房保障	为缓解员工生活成本压力，通过在虹桥T2附近开拓房源，解决相关地区新进员工的住房问题。
精神生活	喜马拉雅“轻学堂”在线听课听书；上海开放大学公益选修课。
医疗福利	积极响应上海市医疗保险政策导向，完善员工多层次医疗保障体系。
举措落实	设立民情预警机制，安排专人后台进行对接以精准掌握员工关爱举措是否落实及满意程度。

关键绩效

报告期间

- 向执行“两集中”（相关工作区域集中、相关作业人员居住集中）单位划拨及转拨上级专项慰问补助500万元左右
- 组织开展“沪惠保”投保工作，完成各类员工“沪惠保”投保约1.5万人次

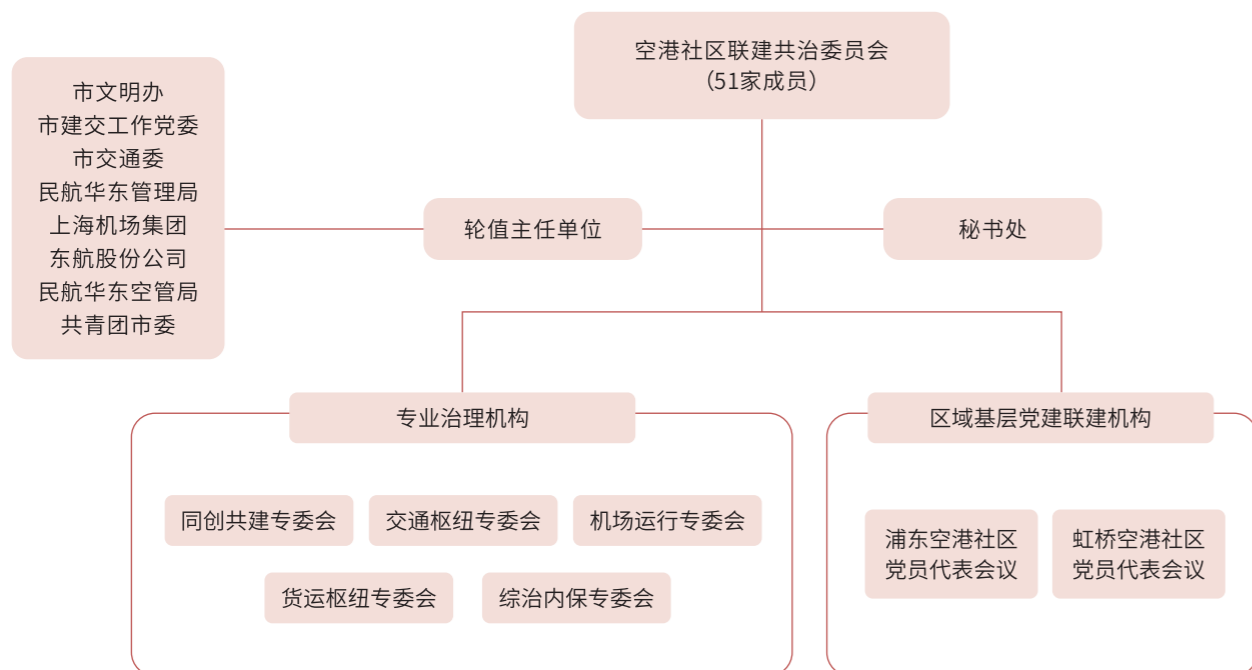


打造幸福社区

作为负责任的企业公民,我们在发展自身的同时积极承担社会责任,发挥自身优势参与社会治理,助力打造更和谐幸福的空港社区。

共建和谐空港

空港社区是上海大型功能复合型社区,同时是企业深度参与、创新实践社会治理的试验区。我们积极探索、不断完善空港社区联建共治机制,在互无隶属关系的企业、政府部门和社会组织等多元主体构成的群体中高举党建旗帜,充分发挥党的政治优势、组织优势和服务功能,倡导“六共”原则(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),助力区域内各方彼此融合,形成共赢发展的“共同体”,携手服务区域建设与发展,促进开创和谐空港。



上海空港社区党建联建文明共治委员会组织架构与运行机制

2021空港社区共建共治成效

发挥社区服务大局核心作用	在党组织号召及领导下,社区各成员单位协同强化疫情联防联控网络。 运用如“智慧登机”等一系列举措从完善突发疫情应急处置、优化日常作业流程两方面,稳步推动航班运力恢复、作业效率提升。
提升社区治理发展能效水平	全年推动实施42个联建共治项目实施,围绕文明空港、平安空港、绿色空港、智慧空港强化专委会功能建设。 深入践行“我为群众办实事”,提高旅客体验度和员工获得感。
推动社区多种资源推广共享	基金会编制完善14项运作制度,资助如航班时刻系统优化升级等惠及广大旅客与员工的公益项目。 组织“感受申城温暖”和“漫步走进鄂达克”等各类公益旅游活动体现社区温暖。
扩大社区社会影响力	举办“迎建党100周年”龙舟赛和“党在我心中”歌咏比赛。 社区微信公众号共发布34篇推送以巩固线上宣传效应。

虹桥机场联防联控共治守护空港

案例

2021年,虹桥机场候机楼派出所牵头建立了夜间治安联防联控工作机制,虹桥场区管理部作为区域化管理主体单位,与驻场企事业单位共同参与夜间联巡工作,进一步提高社会治安综合治理能力。



共建和谐生态空港社区

案例

2021年,上海机场联合机场公安分局召开整治非法客运工作部署会议,编制《2021年上海机场地区整治非法客运工作方案》,开展“文明出行、拒乘黑车”主题宣传活动,整治非法客运,保障上海机场陆侧客运安全,全年机场地区共查获五类车违法行为15051件、四轮机动车违法行为4234件、查处黄牛1044件。

投身社区公益

我们倡导并持续实践“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神,按照“服务大局,因需而动”的志愿服务要求,积极投身进博会保障、北外滩国际航运论坛、春运、国庆、疫情防控等志愿服务行动,以实际行动展示集团公司责任担当。



关键绩效

报告期间

- 11支青年突击队、779名突击队员、50个青年文明号和3100余人次青年志愿者持续投身疫情防控常态化,筑牢守“沪”战
- 14个青年文明号、4支青年突击队开展青春进博专项行动
- 全年组织志愿者6340余人次,服务时长超3万小时
- 集团团委入选全国学雷锋“四个100”最佳志愿服务组织上海推选名单



上海机场服务北外滩国际论坛的志愿者们



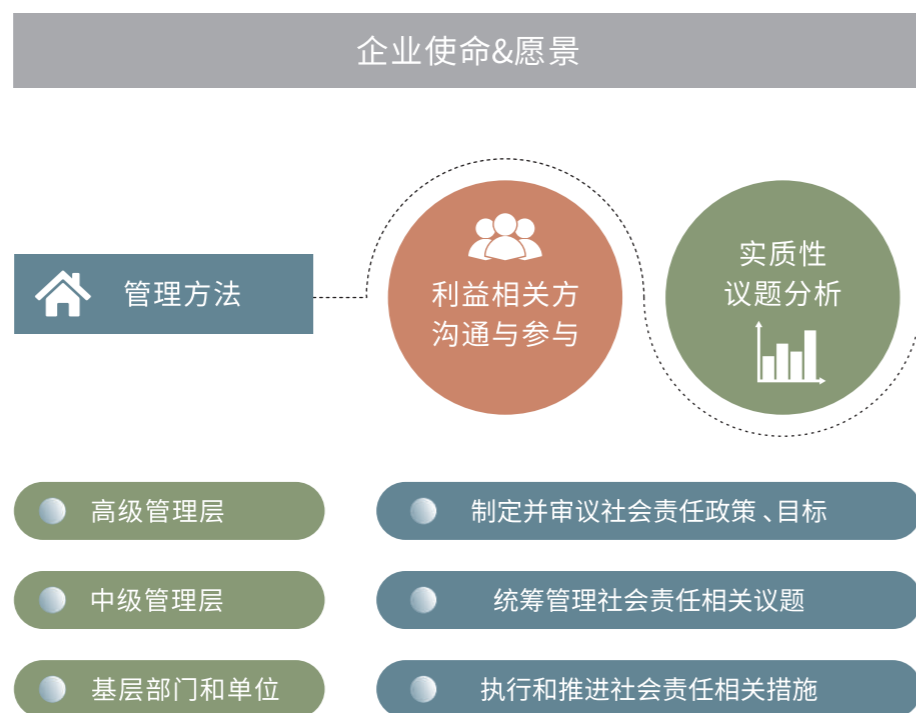
积极投身进博保障

12

社会责任管理



社会责任管理架构



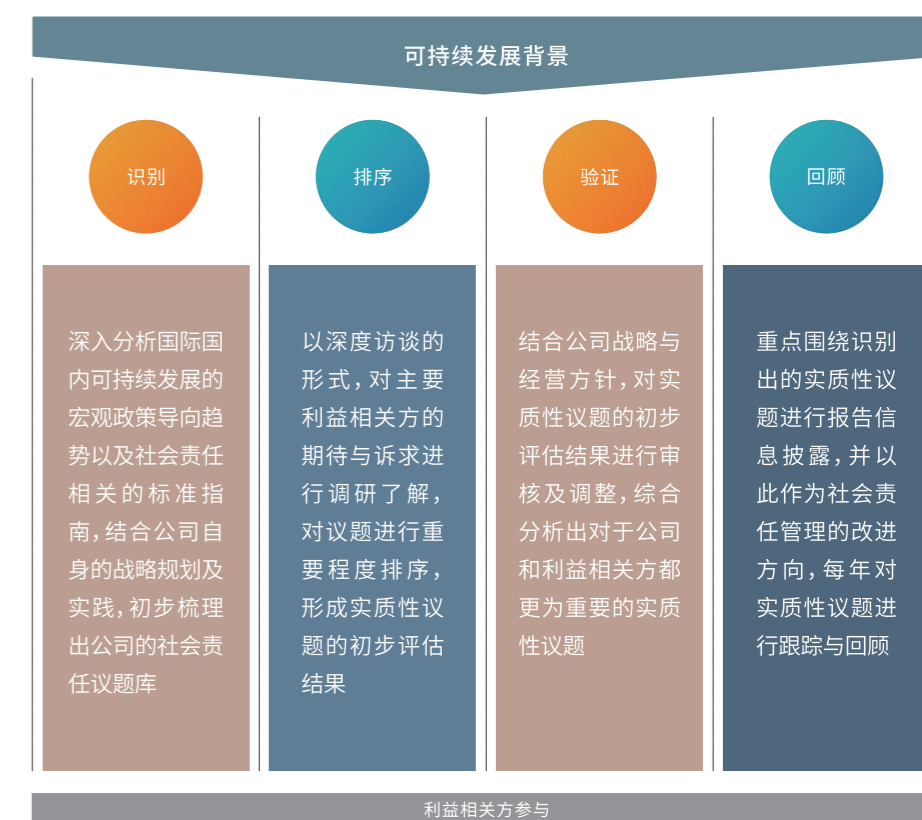
实质性议题分析



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。2021年,机场集团依据《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。



2021年实质性议题识别过程



利益相关方参与

利益相关方 沟通与参与

公司以2021年社会责任报告编制为契机,走访调研了11类利益相关方,更新其关注重点,梳理、优化其沟通与参与机制,为机场集团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
驻场单位 (边防、海关等)	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 日常业务交流 工作会议及汇报
同行/行业协会	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 项目合作 行业交流活动 评估监督
供应商/合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 道德与合规 机场规划和建设 供应链可持续 	<ul style="list-style-type: none"> 日常业务交流 项目合作 商务洽谈 审计审查
经营商户	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
社区/公益组织	<ul style="list-style-type: none"> 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 精准扶贫 公益志愿活动 	<ul style="list-style-type: none"> 共建共治委员会 志愿者活动 社会监督 官网/微博/微信平台
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 新闻发布会 媒体采访 官网/微博/微信平台 媒体监督

附录

关于本报告

时间范围

以2021年1月1日至12月31日的管理和实践为主，部分内容超出上述范围。

发布周期

本报告为年度报告。上一次报告时间为2020年度报告。

报告边界

本报告以上海机场(集团)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机场(集团)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“上海机场集团”“机场集团”“集团公司”“我们”“公司”表示“上海机场(集团)有限公司”，以“虹桥机场公司”指代“上海虹桥国际机场有限责任公司”，以“股份公司”指代“上海国际机场股份有限公司”，以“虹桥机场”指代“上海虹桥国际机场”，以“浦东机场”指代“上海浦东国际机场”。

相关信息获取

报告语言为中文和英文，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。报告以纸质版和电子文档两种方式发布，其中，电子文档可在上海机场网站官方网站“企业社会责任”栏目下载阅读。

若需获取纸质报告，或对报告有任何建议，请按以下方式联系我们：

地址：中国上海市虹桥国际机场迎宾二路200号

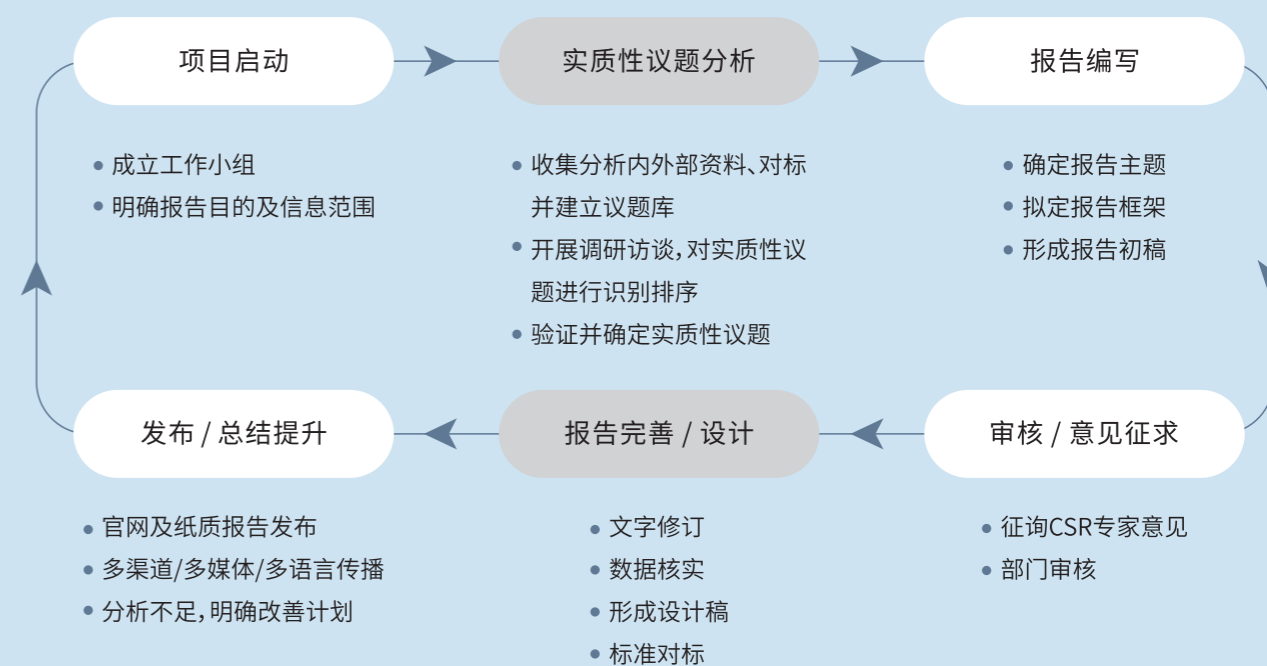
邮编：200335

电话：021-62692200

传真：021-62691100

网站：www.shairport.com

编制流程



GRI 指标索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

GRI披露项	章节	说明
组织概况		
102-1	关于我们	
102-2	关于我们	
102-3	关于我们	
102-4	关于我们	
102-5	关于我们	
102-6	关于我们	
102-7	关于我们	
102-8	关爱员工成长	
102-10	-	未发生重大变化
102-11	风险管控	
102-12	回首2021	
102-13	-	中国民用机场协会、国际机场协会 (ACI)
战略		
102-14	管理者致辞	
道德和诚信		
102-16	集团战略	
管治		
102-18	公司治理	
利益相关方参与		
102-40	利益相关方沟通与参与	
102-42	利益相关方沟通与参与	
102-43	利益相关方沟通与参与	
102-44	利益相关方沟通与参与	
报告实践		
102-45	关于本报告	
102-46	关于本报告	
102-47	关于本报告	
102-48	-	无信息重述
102-49	-	无重大变化
102-50	关于本报告	
102-51	关于本报告	
102-52	关于本报告	
102-53	关于本报告	

GRI披露项	章节	说明
102-54	关于本报告	
102-55	关于本报告	
102-56	-	无外部鉴证
GRI 201: 经济绩效		
GRI 103	潜力释放 激发多元化发展活力	
201-1	业绩与荣誉	
GRI 203: 间接经济影响		
GRI 103	统筹规划建设	
203-1	统筹规划建设 续力乡村振兴	
203-2	统筹规划建设 续力乡村振兴	
GRI 302: 能源		
GRI 103	完善环境管理	
302-3	促进节能减排	
302-4	促进节能减排	
GRI 303: 水资源与污水		
GRI 103	加强污染防治	
303-2	-	不存在因取水而受重大影响的水源
GRI 307: 环境合规		
GRI 103	完善环境管理	
307-1	-	未发现违反环境法律和/或法规的情况
GRI 401: 雇佣		
GRI 103	关爱员工成长	
401-2	关爱员工成长	
GRI 404: 培训与教育		
GRI 103	关爱员工成长	
404-2	关爱员工成长	
GRI 413: 当地社区		
GRI 103	续力乡村振兴 打造幸福社区	
413-2	-	无实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI 416: 客户健康与安全		
GRI 103	筑牢安全管理基础	
416-2	-	未发生相关违规事件

意见反馈表

感谢您阅读《上海机场集团2021企业社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对机场集团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:中国上海市虹桥国际机场迎宾二路200号

邮编:200335 电话:021-62692200

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集团哪方面的社会责任议题(可多选)

防疫抗疫 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 社区联建共治

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。



微信WeChat
公众号:上海机场



微博weibo
@航旅直通车-上海机场

上海机场服务热线
SERVICE CENTER
021-96990

www.shairport.com

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
电话: 021-62692200
传真: 021-62691100
网址: www.shairport.com