



浙江省机场集团
ZHEJIANG PROVINCIAL AIRPORT GROUP



浙江省机场集团有限公司 2019社会责任报告

声 明

我们努力保证报告内容的实质性、平衡性、全面性，系统阐述企业追求经济、社会、环境综合价值最大化的意愿、行为、绩效、承诺及未来改进。我们保证报告信息的真实性、客观性、及时性。我们希望通过发布报告等形式，加强沟通、促进合作，增进利益认同、情感认同、价值认同，凝聚可持续发展合力。

浙江省机场集团有限公司
2020年5月

报告概况

报告时间

2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容及数据追溯以往年份。

涵盖范围

浙江省机场集团有限公司及其下属单位。

称谓说明

为便于表述和阅读，本报告中“浙江省机场集团有限公司”也以“公司”、“我们”、“机场集团”或者“集团公司”表示。

发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版浏览及下载地址请登录 www.zjsairport.com 查询。

发布情况

本报告为年度报告，是浙江省机场集团有限公司发布的第2份企业社会责任报告。

报告参照

浙江省国资委《关于省属国有企业和和谐企业建设工作的指导意见》(浙国资发〔2012〕5号)《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR4.0)》全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G4) 国际标准化组织(ISO)《社会责任指南:ISO26000》

数据来源

浙江省机场集团有限公司正式文件和统计报告。

联系方式

地址：杭州萧山国际机场内；邮编 311207；
传真：0571-83833012

目录

04 董事长致辞

06 公司概况

- 06 发展定位和目标
- 08 组织架构
- 09 股权情况
- 09 诚信合规经营
- 09 公司领导

10 履责实践

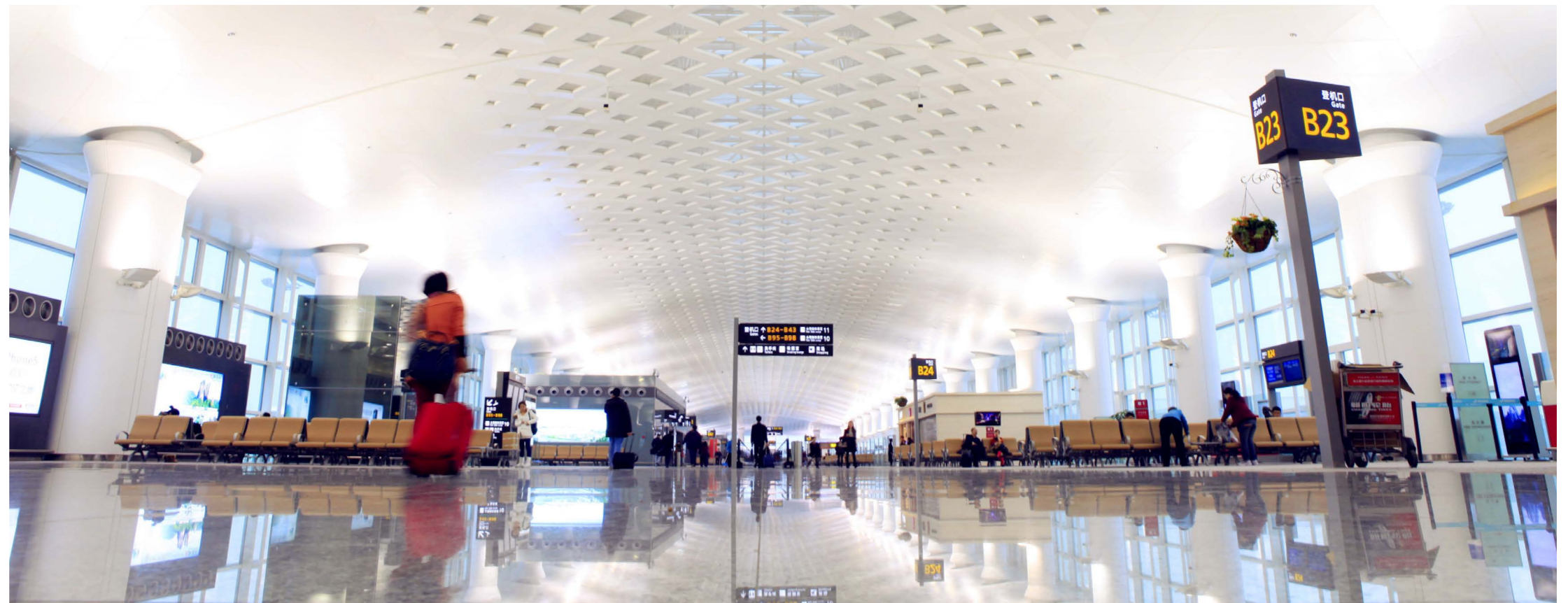
- 10 航空枢纽建设
- 26 创新发展
- 32 安全运营
- 38 优质服务
- 46 员工成长
- 52 保护环境
- 56 服务社会
- 64 党的建设

68 履责绩效

69 履责承诺

70 指标对照表

71 报告意见反馈





利益相关方

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

关注的议题	关注的议题										
	机场建设稳步推进 诚信守法 / 依法纳税 扩大就业 / 政策响应	保值增值 / 科学发展 规范经营 / 经营风险 有效防控 / 安全生产	投资回报 风险控制 / 信息沟通	资产回报 风险控制 / 信息披露	维护公平竞争 和行业发展 关注行业发展及趋势	安全保障 / 准点率 服务质量 / 满意度 商业信用 / 投诉处理	诚信守约 合作共赢 / 长期合作 战略合作 / 按时付款	职业发展 / 薪酬福利 权利义务 / 安全健康 工作环境 / 企业文化	噪音控制 / 空气质量 安全环保 / 公益事业	遵纪守法 支持参与社会活动	信息公开透明 接受社会监督
沟通方式	相关会议 工作汇报 / 统计报表	政策发布 / 相关会议 监督管理 / 指标考核 统计报表 / 信息报送	相关会议 / 工作汇报 信息报送 / 高层会晤	投资者大会 信息报送 / 高层会晤	行业论坛 行业会议 / 高层互访	客户 合同或协议 / 相关 会议 / 高层会晤 公司网站 / 公司报 刊杂志	相关会议 / 高层会晤 公司网站及杂志 招投标 / 合同执行	职工大会 / 代表大 会 / 劳动合同 厂务公开 / 员工手册 公司网站报刊及杂志 领导信箱 / 公司活动	环保宣传 / 志愿服务 公益活动 / 扶贫帮困	相关会议 / 公益活动	新闻发布会 新闻报道 媒体座谈会

董事长致辞

各位旅客、朋友：

2019年，是中华人民共和国成立70周年。这一年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，自觉扛起“三个地”的政治责任，认真贯彻落实中央和省委、省政府决策部署，扎实推进企业改革发展、党的建设等各项工作，努力推动全省机场高质量一体化发展，整合效益进一步显现。

我们坚持党建引领，为高质量发展提供强大正能量。增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，严格贯彻落实全面从严治党总要求，层层落实党建主体责任，高质量开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，认真开展庆祝建国70周年系列活动，为集团高质量发展筑牢政治保障。

我们努力拼搏，运输生产迈上新台阶，实现新突破。在全国、华东地区民航业运输增长放缓的大背景下，全省机场旅客吞吐量突破7000万人次、货邮吞吐量突破90万吨，同比分别增长7.3%、6.6%。杭州机场年旅客吞吐量突破4000万人次；货运量超过成都机场，全国十大机场排名上升1位，列全国第五。在杭州、宁波、温州机场稳步发展的同时，4家中小机场整合两年来客、货增长突飞猛进，为集团跨越7000万台阶作出了贡献，得到了当地党委政府的高度肯定。

我们有效加强安全管控，建设平安机场。这一年，我们坚持以人为本抓安全，始终把安全作为头等大事持续抓紧抓实，全年未发生责任原因事故征候。首次以集团为单位接受华东局安全考核，考核为优秀，7家机场全部通过民航局“平安民航”考核。开展“安全生产月”系列活动，并首次被省安委会评为优秀单位。出台集团值班管理规定，深化集团值班体系建设。开展全省机场安全监察员培训和业务对标学习，安全监察队伍能力进一步提升。全面打赢了9号超强台风“利奇马”、18号台风“米娜”等台风防御战。

我们积极开拓全球网络，服务“一带一路”。开通杭州至埃及开罗航线，我省航空航线通达全球五大洲。全年新增国际地区通航点19个，国内通航点43个。

我们致力于破解服务难点，服务品质不断提升。各机场完成与民航消费者事务中心12326平台对接工作，有效投诉回复率100%。认真开展“最多跑一次”改革向公共场所延伸工作。

组织集团首个质量月活动，召开集团服务质量品牌交流会，促进各机场品牌建设。杭州机场成功创建国内民航第一把金钥匙服务品牌，打造机场礼宾服务新标杆；宁波机场阳光服务品牌全面提质扩面延伸至服务全流程。大力推进“无纸化”服务和自助服务，杭州、宁波、温州机场自助值机率均达70%以上。多家机场推出智慧停车、智慧巴士、智慧接驳、智慧提货等服务。

全省机场航班放行平均正常率达到77%以上，提升1.6个百分点，其中4家中小机场放行率排名全部进入华东地区前十，放行率平均为88.84%，在华东六省中小机场中居第一。杭州机场发展的空域瓶颈实现重大突破，双跑道独立运行空域和新辟民航航线调整方案得到中央军委批复，杭州机场空域增加75%。

我们坚持创新发展，加快重点项目建设，关联主业乘势而上。杭州、宁波机场总规修编通过评审，温州机场新版总规获批。全年完成固定资产投资73.76亿元，以杭、甬、温三大机场为核心的综合交通枢纽建设加快推进。获批全国首个低空飞行服务体系试点，建成并启用全省低空飞行服务中心。总投资2.6亿元的航空产学研基地基本建成，杭州机场东区国际货站及机坪工程项目前期工作加快推进，融资租赁公司被省地方金融监管局和省租赁协会评为优秀租赁公司。

我们坚持绿色发展，建设美丽和谐机场。持续引进节能减排新技术、新材料、新产品，加大节能技术改造应用的广度和深度，实现机场与周边环境和谐友好。按照“大机场大而优、小机场小而美”的目标，进一步提升各机场整体环境水平。我们致力于既融体又融心，以共同的价值观念和追求凝心聚力，宣传最美空港人事迹。我们拓宽人才成长通道，真心实意提高职工福利，薪酬待遇与企业效益同步增长。

我们扎实推进精准扶贫，助力脱贫攻坚。坚持社会公益性“输血式”扶贫，探索精准扶贫长效机制。做好衢州市柯城区万田乡万田村、丽水龙泉市八都镇双溪口村、野窠村等新一轮扶贫结对帮扶相关工作，截至2019年底，对外捐赠357.55万元。认真落实中国“蓝天爱心计划”，对西部贫困地区妇女和儿童开展救助工作，实现了良好的社会效应。

2020年，是“十三五”规划收官之年，也是全面建成小康社会决胜之年。站在新的起点上，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的十九届四中全会、中央经济工作会议精神和习近平总书记对民航工作的重要指示批示精神，时刻牢记和践行习近平总书记赋予浙江的新期望，按照省委十四届六次全会、省委经济工作会议和全国民航工作会议部署，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持以供给侧结构性改革为主线，坚持“八八战略”再深化、改革开放再出发，聚焦高质量发展、竞争力提升、现代化建设，扎实推进公司治理体系和治理能力现代化，充分发挥省属企业在经济逆周期调节中的重要作用，确保“十三五”规划圆满收官，全力开启四型机场建设新征程，为“两个高水平”建设作出机场集团更大的贡献。



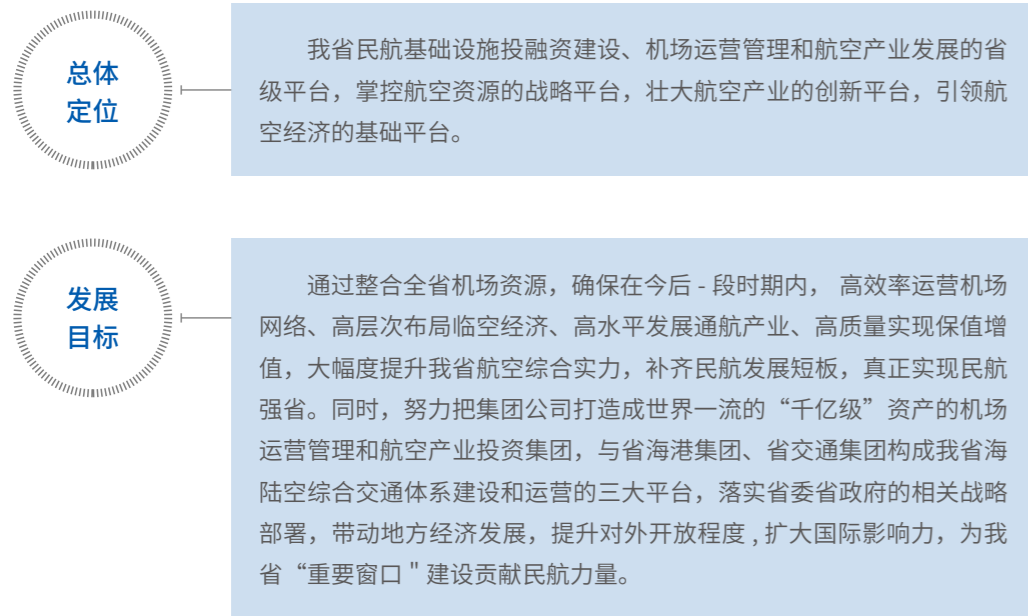
浙江省机场集团有限公司
董事长、党委书记

公司概况

浙江省机场集团有限公司是省级综合交通投资、建设、运营和管理平台，根据省委、省政府关于整合全省机场资源、搭建航空大平台的决策部署，2017年11月17日揭牌成立。集团注册资本金100亿元，下辖杭州机场、宁波机场、温州机场、舟山机场，托管衢州机场、台州机场、义乌机场、建德千岛湖通用机场等。截至2019年底，集团拥有1万余名员工，2019年末资产总额459.83亿元，负债总额214.47亿元，所有者权益245.36亿元，资产负债率47%，综合实力跃居全国省级机场集团前列。

目前，集团公司下辖13家二级子公司：杭州萧山国际机场有限公司、宁波机场集团有限公司、温州机场集团有限公司、舟山普陀山机场有限公司、浙江省衢州机场管理有限公司、浙江省台州机场管理有限公司、浙江省义乌机场管理有限公司、浙江机场投资有限责任公司、浙江机场集团保安服务有限公司、浙江空港培训服务咨询有限公司、浙江杭州临空经济开发有限公司、浙江省通用航空产业发展有限公司、浙江省空港融资租赁有限公司。

发展定位和目标

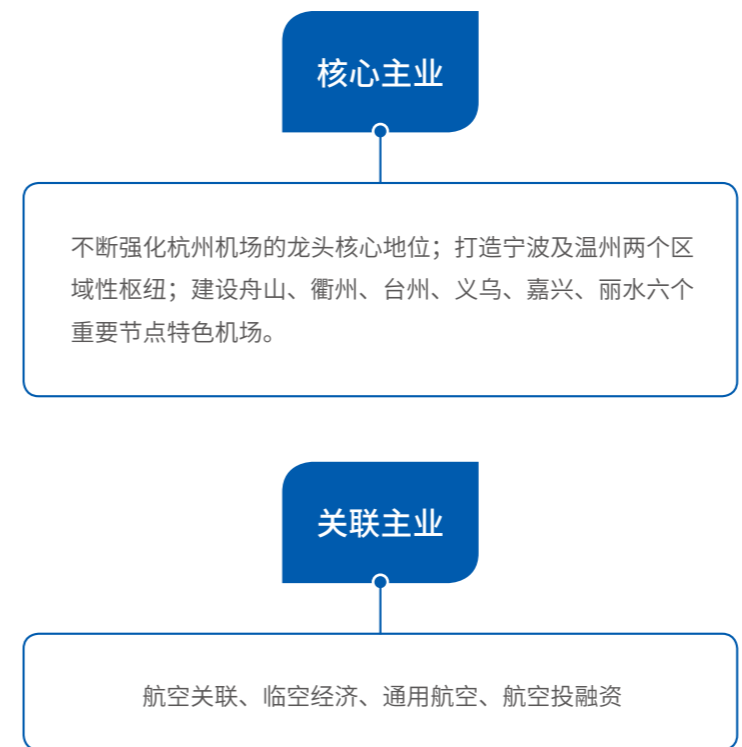


重点区域以业务布局

集团将围绕打造“千亿级”资产的机场运营管理和航空产业投资集团，着力打造“1+4”业务板块。

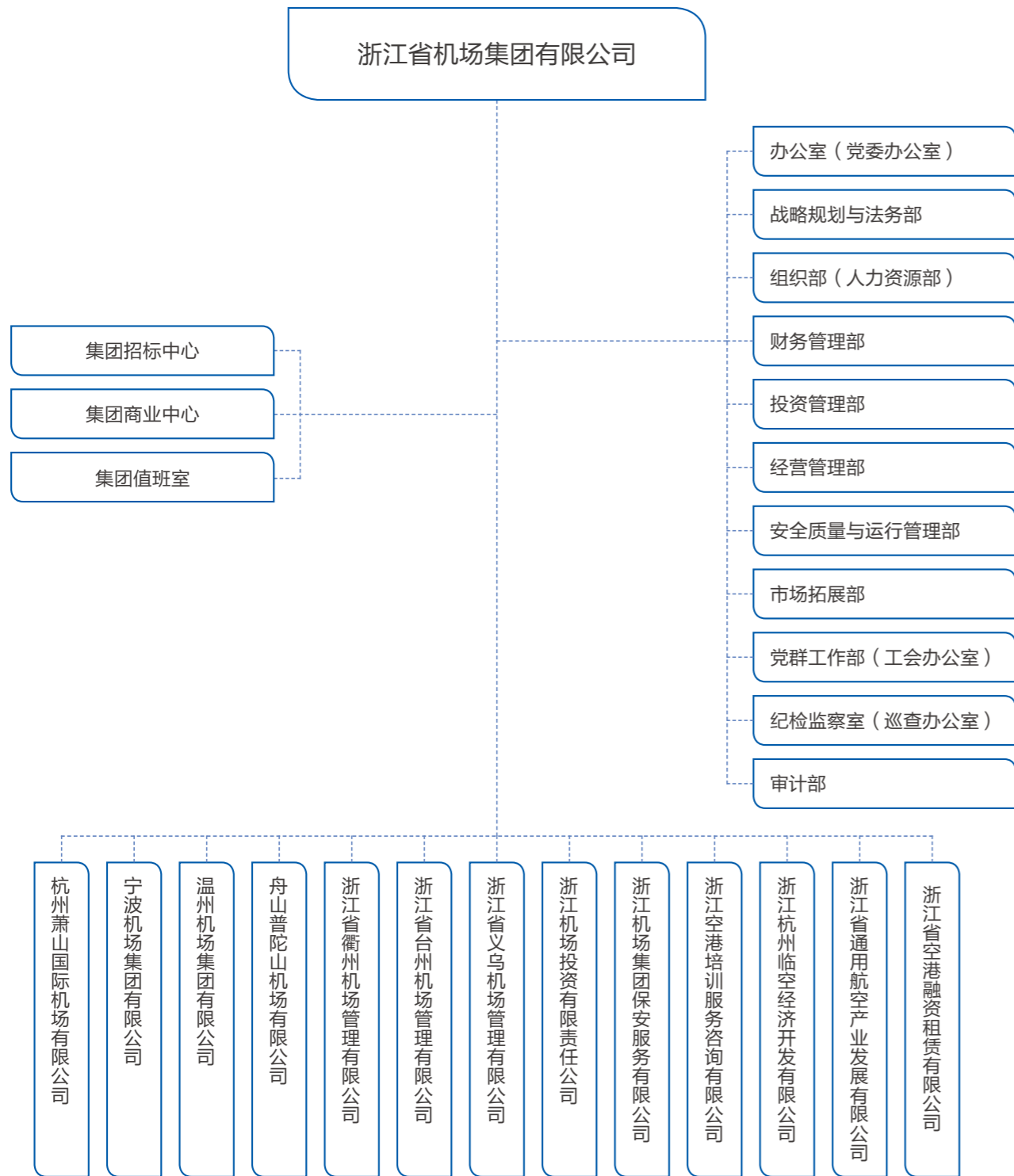
“1”为核心主业，即机场投资建设及运营管理板块：构建全省运输机场“一核心两枢纽六节点”协同发展新格局。通过国际化、枢纽化、智慧化及品质化建设，不断强化杭州机场的龙头核心地位；发展宁波及温州两个大型骨干机场；统筹协调好包括舟山、衢州、台州、义乌以及嘉兴、丽水等支线机场的分工。

“4”为关联主业，包括航空关联业务、临空经济投资开发与运营、通用航空运营及产业开发、航空投融资业务四大业务板块。



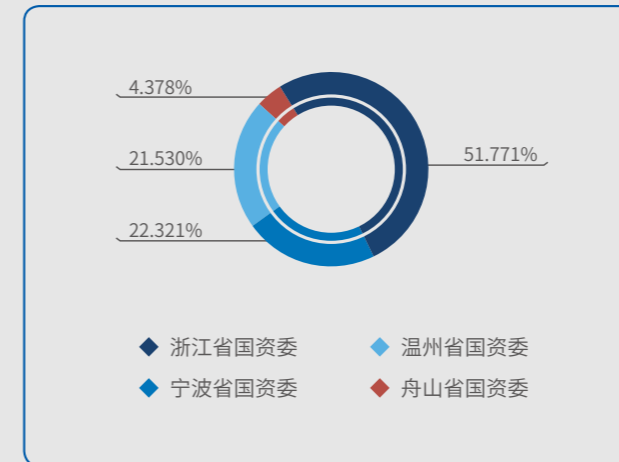
- 资产总额 **459.83** 亿元
- 营业收入 **58.40** 亿元
- 实现利润总额 **3.44** 亿元
- 累计运输旅客 **7015.1** 万人次
- 累计运输货邮 **90** 万吨
- 累计起降航班 **52.6** 万架
- 定期通航点 **467** 个
- 全省机场国际（地区）通航点 **102** 个
- 全省机场国内通航点 **365** 个

组织架构



股权情况

省国资委、宁波市国资委、温州市国资委、舟山市国资委四方股东，分别持有股权 51.771%、22.321%、21.530% 和 4.378%。



诚信合规经营

公司在运营中恪守诚信经营、公平竞争的商业道德和商业准则，健全各项规章制度，推进各项重大决策合法合规。

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

公司领导

- 王敏**
党委书记、董事长
- 郑向平**
总经理、党委副书记、董事
- 王安平**
党委副书记、董事
- 王恭裕**
董事、副总经理、党委委员
- 朱潜**
副总经理、党委委员
- 徐树雄**
副总经理、党委委员
- 蒋福敏**
副总经理、党委委员
- 魏建根**
副总经理、党委委员
- 朱君明**
纪委书记、党委委员
- 金胜昔**
副总经理
- 郑智银**
党委委员、工会主席

01 | 航空枢纽建设

运输生产
实现新突破

12

航线网络
实现新突破

13



运输生产实现新突破

全省机场旅客吞吐量突破
7000 万人次

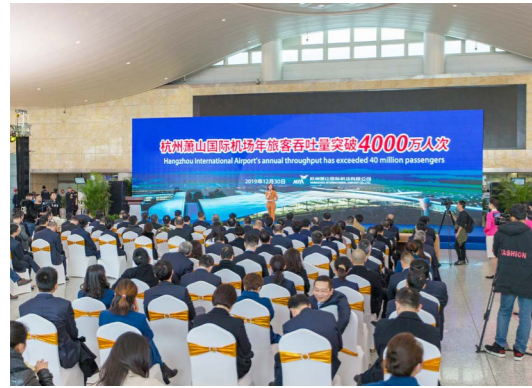
货邮吞吐量突破
90 万吨

- 同比分别增长 **7.3%**、**6.6%**
- 杭州机场年旅客吞吐量突破 **4000** 万人次，货运量超过成都机场，全国十大机场排名上升 **1** 位，列 **全国第五**。
- 4 家中小机场整合两年来客、货增长突飞猛进，为集团跨越 **7000** 万台阶作出了贡献。

航线网络实现新突破

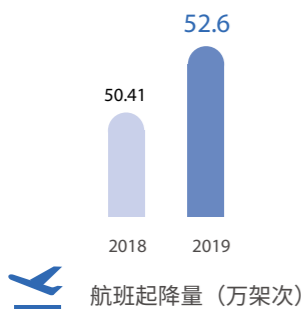
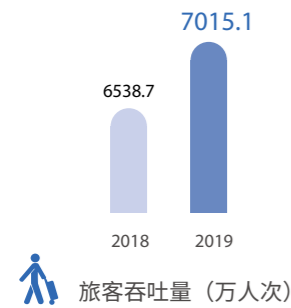
开通杭州至埃及开罗航线，我省航空航线通达全球五大洲。全年累计新增国际地区通航点 **19** 个，国内通航点 **43** 个。

运输生产实现新突破



集团公司所属成员机场实现运输生产持续增长，旅客吞吐量、货邮吞吐量和航班起降量均实现了较好的增长。

在全国、华东地区民航业运输增长放缓的大背景下，全省机场旅客吞吐量突破 7000 万人次、货邮吞吐量突破 90 万吨，同比分别增长 7.3%、6.6%，客运量与云南省差距进一步缩小（差两天客运量）。杭州机场年旅客吞吐量突破 4000 万人次；货运量超过成都机场，全国十大机场排名上升 1 位，列全国第五。在杭州、宁波、温州机场稳步发展的同时，4 家中小机场整合两年来客、货增长突飞猛进，为集团跨越 7000 万台阶作出了贡献，得到了当地党委政府的高度肯定。



旅客吞吐量	4010.84 万人次	同比增长 4.88%
货邮吞吐量	69.03 万吨	同比增长 7.70%
航班起降量	29.09 万架次	同比增长 2.12%

旅客吞吐量	1241.40 万人次	同比增长 5.94%
货邮吞吐量	10.61 万吨	同比增长 0.42%
航班起降量	8.95 万架次	同比增长 4.74%

旅客吞吐量	1229.17 万人次	同比增长 9.56%
货邮吞吐量	8.11 万吨	同比增长 1.14%
航班起降量	9.23 万架次	同比增长 6.87%

旅客吞吐量	152.19 万人次	同比增长 25.81%
货邮吞吐量	0.06 万吨	
航班起降量	2.42 万架次	同比下降 1.43%

旅客吞吐量	40.41 万人次	同比增长 60.97%
货邮吞吐量	0.08 万吨	同比增长 11.89%
航班起降量	0.36 万架次	同比增长 77.19%

旅客吞吐量	138.13 万人次	同比增长 24.20%
货邮吞吐量	1.03 万吨	同比增长 35.58%
航班起降量	1.03 万架次	同比增长 25.24%

旅客吞吐量	202.91 万人次	同比增长 24.05%
货邮吞吐量	1.06 万吨	同比增长 20.60%
航班起降量	1.55 万架次	同比增长 23.51%

航线网络实现新突破

开通杭州至埃及开罗航线，我省航空航线通达全球五大洲。全年累计新增国际地区通航点 19 个，国内通航点 43 个。

案例

12 月 31 日，华东地区首条横跨浙皖两省、连接三个国家 5A 级景区的“黄山 - 建德 - 舟山”短途运输航班成功首航，浙江省低空飞行服务中心正式启用。

案例

11 月 29 日，埃及航空开通杭州 - 开罗航线，每周 2 班，机型为 B787。该航线填补了浙江省非洲航线的空白，使杭州机场的国际航线覆盖到全球五大洲，浙江航空网络真正实现“五洲战略”。

航线网络

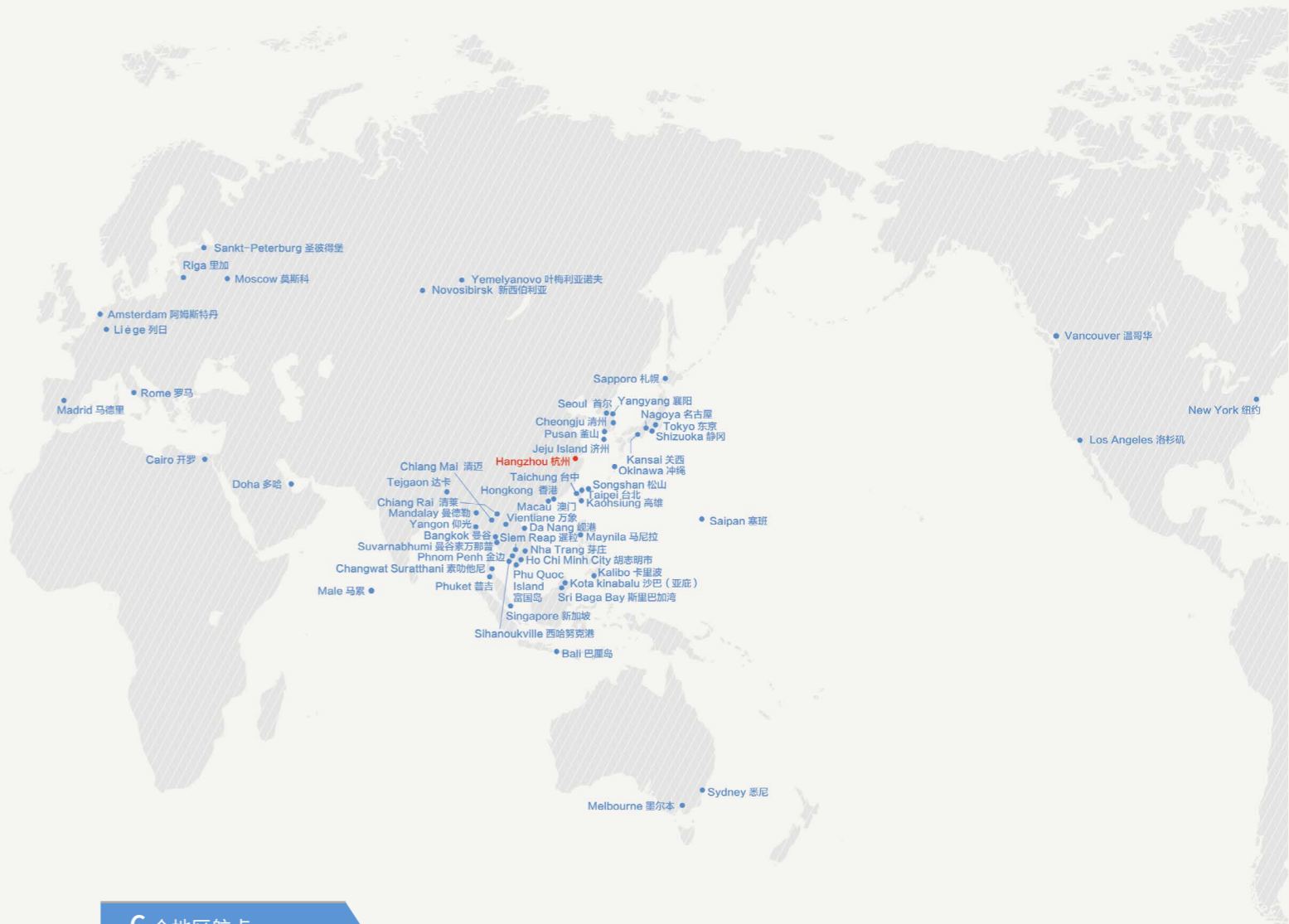
杭州机场国内通航点



128 个国内航点

北京、广州、深圳、成都、重庆、西安、昆明、贵阳、哈尔滨、郑州、青岛、海口、沈阳、太原、南宁、天津、长春、厦门、三亚、石家庄、珠海、乌鲁木齐、武汉、大连、兰州、桂林、揭阳、长沙、呼和浩特、泉州、丽江、银川、烟台、西宁、西双版纳、绵阳、恩施、运城、赣州、惠州、威海、柳州、临沂、湛江、宜昌、北海、包头、常德、遵义、临汾、毕节、榆林、保山、广元、十堰、赤峰、洛阳、腾冲、襄阳、汉中、铜仁、鄂尔多斯、秦皇岛、南阳、锦州、济南、延安、安顺、遵义、阜阳、阿克苏、宜宾、潍坊、六盘水、泸州、日照、衡阳、白山、信阳、拉萨、黔江、淮安、牡丹江、兴义、岳阳、张家界、和田、琼海、通辽、大同、西昌、天水、武夷山、乌兰浩特、敦煌、大庆、库尔勒、梅县、嘉峪关、凯里、呼伦贝尔、怀化、克拉玛依、延吉、唐山、佳木斯、忻州、昭通、邯郸、乌兰察布、达州、伊宁、稻城、大理、南充、乌海、阿尔山、格尔木、福州、甘孜、承德、张家口、锡林浩特（货包）、松原、北京大兴、百色、万县、东营

杭州机场国际及地区通航点



6 个地区航点

香港、澳门、台北桃园、高雄小港、台中清泉岗机场、台北松山

56 个国际航点

曼谷廊曼、越南芽庄、新加坡樟宜、首尔仁川、关西、曼谷素万那普、吉隆坡、巴厘岛、济州、卡利博、岷港、沙巴、多哈哈马德、普吉、东京成田、清迈、阿姆斯特丹史基浦、静冈、那霸、吴哥、洛杉矶、塞班岛、悉尼、仰光、澳大利亚墨尔本、西哈努克、素叻他尼、札幌新千岁、莫斯科谢列梅捷沃、清州、莫斯科拉缅斯科耶、胡志明市、釜山金海、曼德勒、马累、文莱、马德里、温哥华、富国岛、罗马菲乌米奇诺、金边、莫斯科多莫德多夫、纽约肯尼迪（货机）、烈日（货机）、新西伯利亚（货机）、里加（货机）、叶梅利亚诺夫（货机）、圣彼得堡、马尼拉（货机）、万象、开罗、清莱、名古屋、韩国襄阳、莫斯科 / 伏努科沃（货机）、达卡（货机）

宁波机场国内通航点



76 个国内航点

广州、北京首都、北京南苑、深圳、青岛、昆明、重庆、长沙、成都、大连、武汉、海口、郑州、西安、哈尔滨、天津、南昌、沈阳、贵阳、三亚、厦门、长春、宜昌、汕头、潍坊、丽江、南宁、石家庄、兰州、银川、珠海、兴义、西宁、临沂、呼和浩特、上海浦东、乌鲁木齐、太原、安庆、桂林、绵阳、铜仁、包头、延吉、济南、威海、东营、烟台、池州、景德镇、黔江、湛江、万州、济宁、淮安、张家界、赣州、洛阳、井冈山、盐城、十堰、北海、宜春、泸州、连云港、上饶、柳州、衡阳、惠州、运城、茅台、三明、信阳、鄂尔多斯、西双版纳、北京大兴

宁波机场国际及地区通航点



5 个地区航点

香港、澳门、台中、台北、高雄

16 个国际航点

曼谷廊曼、曼谷素万那普、新加坡、芽庄、济州、大阪、静冈、名古屋、暹粒、东京、襄阳、首尔、曼德勒、仰光、普吉、阿姆斯特丹（货运）

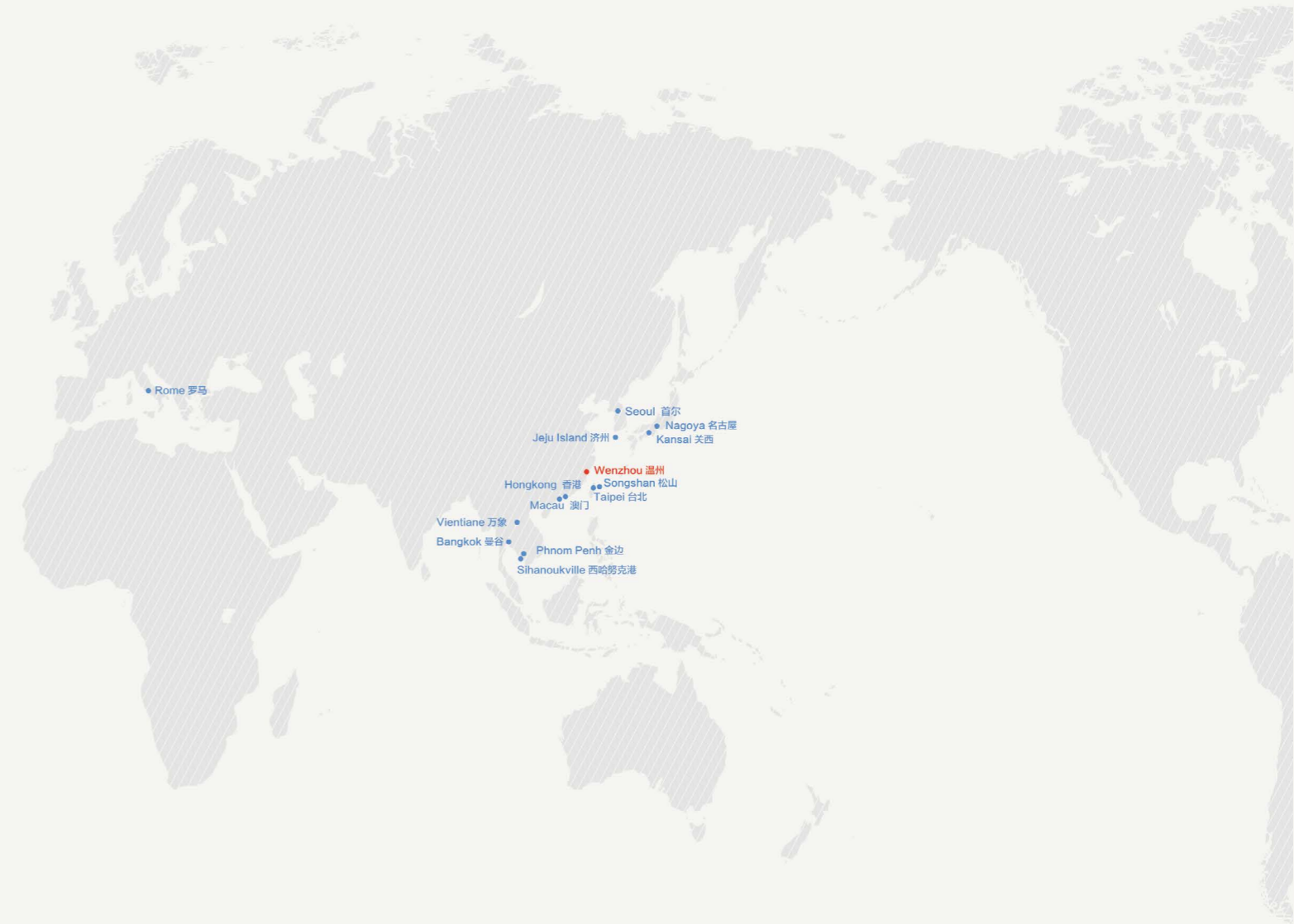
温州机场国内通航点



90 个国内航点

广州、贵阳、北京首都、昆明、重庆、武汉、成都、西安、上海浦东、深圳、长沙、兰州、南宁、青岛、济南、哈尔滨、海口、天津、三亚、沈阳、珠海、太原、张家界、石家庄、长春、惠州、烟台、乌鲁木齐、大连、绵阳、宜昌、佛山、上海虹桥、南充、北京南苑、柳州、泸州、运城、桂林、丽江、邯郸、临汾、临沂、呼和浩特、揭阳、遵义茅台、淮安、湛江、西宁、西昌、信阳、合肥、盐城、鄂尔多斯、南通、银川、延安、黄山、襄阳、阜阳、遵义新舟、威海、南昌、汉中、德宏、常德、池州、衡阳、北京大兴、琼海、铜仁、万州、南阳、阿坝、十堰、岳阳、济宁、北海、连云港、黔江、齐齐哈尔、丹东、大庆、西双版纳、毕节、梧州、赣州、徐州、厦门

温州机场国际及地区通航点



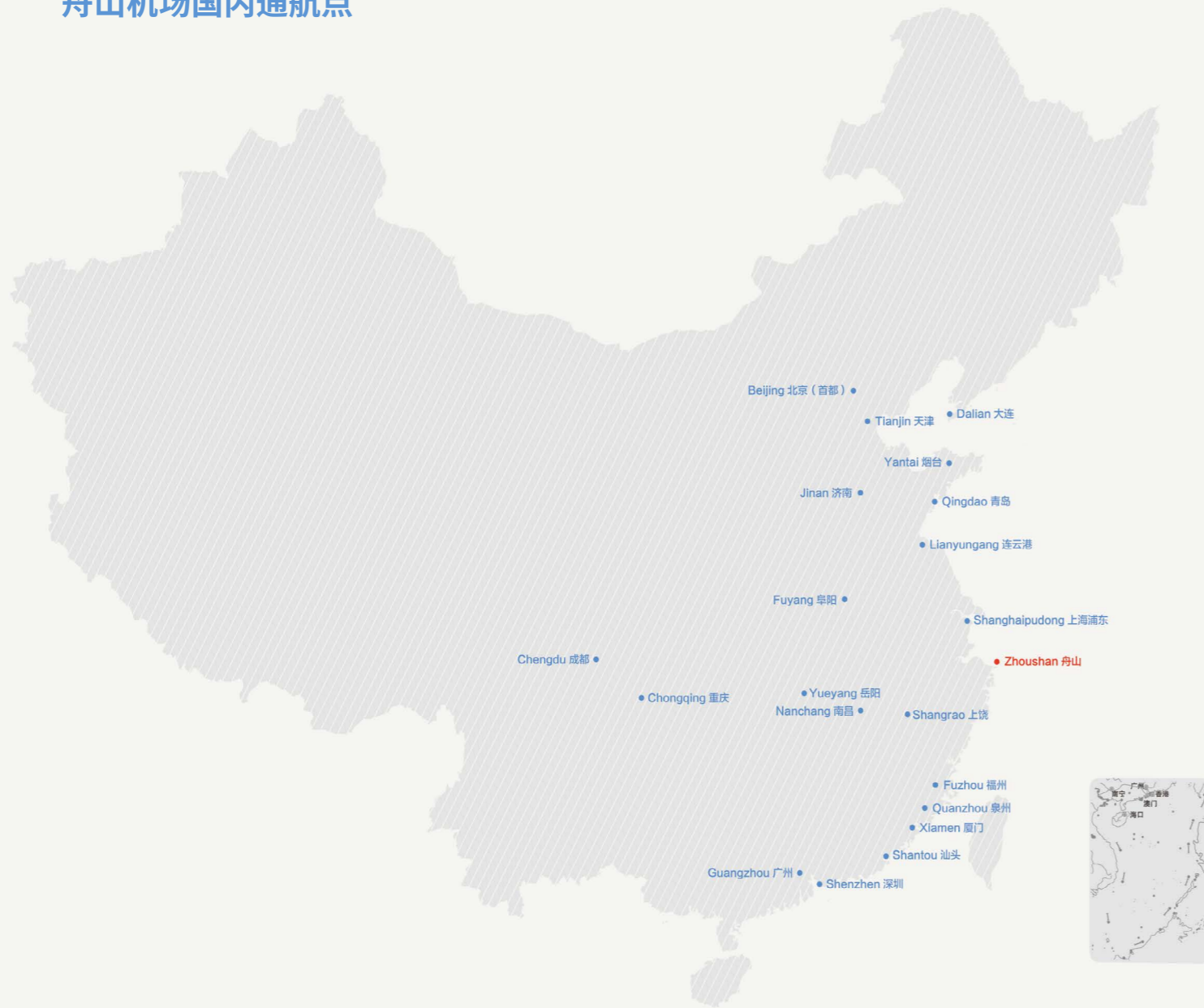
4 个地区航点

香港、澳门、台北桃园、台北松山

10 个国际航点

首尔、曼谷素万那普、韩国、关西、金边、罗马、万象、西哈努克、名古屋、静冈

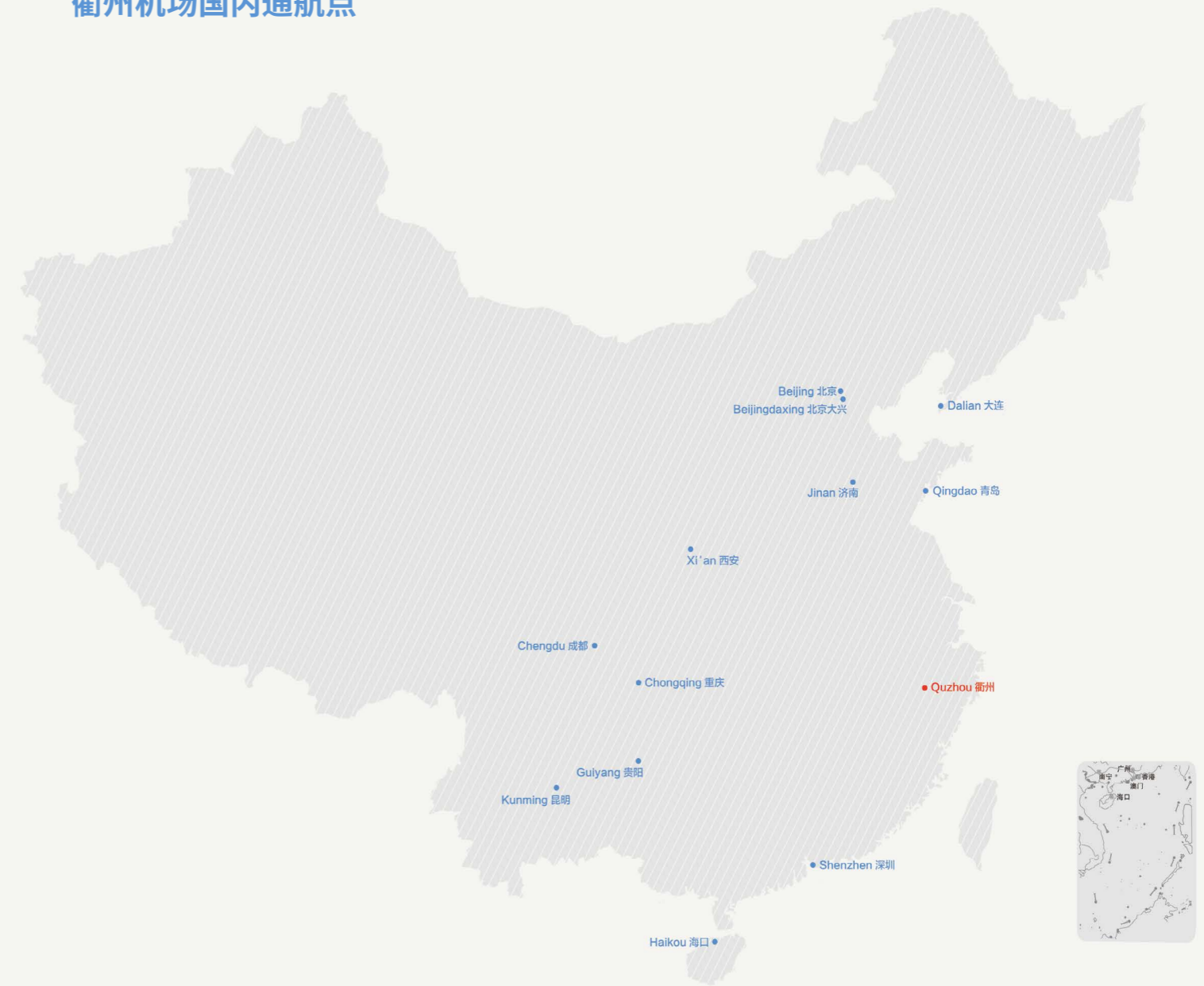
舟山机场国内通航点



19 个国内航点

北京、上海、汕头、深圳、连云港、厦门、青岛、济南、晋江、大连、福州、天津、阜阳、重庆、上饶、成都、南昌、岳阳、烟台

衢州机场国内通航点



12 个国内航点

北京大兴、济南、海口、昆明、青岛、重庆、成都、贵阳、大连、西安、北京南苑

台州机场国内通航点



18 个国内航点

珠海、北京、长沙、贵阳、广州、合肥、西安、昆明、深圳、武汉、成都、烟台、宜昌、郑州、重庆、大连、通化、济南

义乌机场国内通航点



22 个国内航点

广州、北京、深圳、揭阳、重庆、西安、沈阳、郑州、乌鲁木齐、珠海、三亚、贵阳、武汉、石家庄、太原、成都、昆明、青岛、长春、天津、大连、北京大兴

义乌机场国际及地区通航点



2 个地区航点

香港、台北

3 个国际航点

曼谷、芽庄、西哈努克



02 | 创新发展

经营业绩
表现良好

28

关联主业
乘势而上

28

集团化管控
协同推进

28

项目建设
加速推进

30

经营业绩表现良好

财务指标稳中有升，经营效益表现良好。

- 全年实现营业收入 **58.40** 亿元，同比增长 **8%**；
- 利润总额 **3.44** 亿元。
- 2019 年末资产总额 **459.83** 亿元，负债总额 **214.47** 亿元，所有者权益 **245.36** 亿元，资产负债率 **47%**。

关联主业乘势而上

航空投融资业务板块稳健开拓业务。全面布局低风险业务，项目好中选优，全年成功投放 **5** 个项目 **9** 亿元，积极开展集团内部租赁业务前期研究。

项目建设加速推进

杭州机场

新建航站楼桩基及基坑围护工程累计完成 **85%**，主体工程完成 **15%**；

陆侧交通中心桩基及基坑围护工程基本完成，主体工程完成 **8%**。

宁波机场

三期扩建工程于 12 月 28 日提前投运，省委副书记、宁波市委书记郑栅洁和副省长高兴夫等领导出席投运仪式。

温州机场

温州机场综合交通中心工程地上部分开工，地下部分土建收尾；航空物流园区仓储基地（一期）工程开工建设。

舟山机场

舟山机场国际航站楼二期工程完成主体结构；飞行区配套工程完成除排水系统外其余项目建设，启用 A3 联络道。

经营业绩表现良好

财务指标稳中有升，经营效益表现良好。全年实现营业收入 58.40 亿元，同比增长 8%；利润总额 3.44 亿元。2019 年末资产总额 459.83 亿元，负债总额 214.47 亿元，所有者权益 245.36 亿元，资产负债率 47%。

关联主业乘势而上

这一年，我们致力于破解要素制约，关联产业发展量质并举。

航空关联产业板块加快航空产学研基地建设。年底工程基本建成，并与中国民航大学深化合作，提前谋划基地后续的运营管理。保安公司拓展省内机场业务，业务总量平稳增加。持续做好招标招商项目集中管理，舟山机场商业招商、宁波机场 T2 商业及广告招商等均取得较好成效，义乌机场招商项目创收额超以往 3 倍。

临空经济开发板块推进东区国际货站项目。杭州机场东区国际货站及机坪工程项目基本确定建设方案，土地预审再次上报自然资源部核准；形成西部商业区开发可行性研究成果。

通用航空运营板块建成低空飞服中心。获批全国首个低空飞服体系建设试点，建成并启用低空飞行服务中心，开通华东地区首条横跨浙皖两省、连接三个国家 5A 级景区的“黄山—建德—舟山”短途运输航班，远程塔台试点技术试验运行成功；拓展建德机场低空空域，面积居全国之首；建德通航重点实验室项目获批。开展通航产业发展专项研究，提出通航板块总体发展思路、实施路径。

航空投融资业务板块稳健开拓业务。全面布局低风险业务，项目好中选优，全年成功投放 5 个项目 9 亿元，积极开展集团内部租赁业务前期研究。

建德机场着力丰富机场经营业态。新引进鹰飞跳伞、

东华通航、珠海大川等企业入驻建德机场，开展高空跳伞、低空游览、航空科普等多元化业务，切实丰富建德机场的经营业态，提升了机场经营效益。

集团化管控协同推进

促进业务融合。在集中试点基础上，完成集中招标制度修订和招商管理办法制定，并完善运作机制。

机场新一轮总体规划取得预期成果。杭州机场、宁波机场总规修编已通过民航局评审，等待批复，温州机场总规获华东局批复，舟山机场总规上报华东局审批，指导各机场近期建设和远期规划发展的关键依据基本明确，以杭甬温为核心的机场综合交通枢纽建设进入加速度跑道。

进一步降低融资成本。成功发行第一期 7 亿元超短期融资券，实现集团在债券市场的首次亮相。研究明确集团公司资金集中管控的实施路径，并争取下属机场贷款利率最优。

形成全省对标、创标的良好氛围。建立杭州机场与其他机场“一对一”辅导的对标协同机制，组织全省机场飞行区管理暨对标交流会、全省机场智慧化建设暨对标交流会、集团公司 2019 年对标成果展示暨总结大会等工作会议和多次交流活动，省内机场认真落实航班正常、环境美化的对标赶超方案。

加强经营风险管控。全力配合做好经济责任审计、省委巡视工作，以省委巡视、经责审计促管理水平提升。

集团信息化建设迈上新台阶。建成集团新协同办公系统和微信公众号，制定《管理信息化规划纲要（2019—2023）》，明确“一张网、两平台、多应用”的总体架构、实施路线。

提前完成管理层级压缩。完成 8 户四级企业层级压缩工作，比国资委要求提前一年实现管理层级压缩至三级。



12月13日，集团公司在台州召开2019年度对标工作会议，回顾总结2019年度对标工作、评比表彰优秀课题和先进个人、部署安排2020年对标工作。

案例

温州机场企业管理对标升级。将对标管理作为全年重点工作之一，深入开展 22 项对标项目，较好实现“短板拉长，长板更强”的工作目标；管理层级压缩工作提前完成；“三定方案”平稳实施，岗位梳理工作全面完成；非核心业务外包和人员分流工作稳步推进，累计实现净减员 159 人；投资经营制度不断完善，经营考核机制有效实施；完成评标专家的选聘，扩充评标专家库，实现动态管理；全力配合做好经责审计工作及后续整改工作；加快推进预算系统与资金系统对接，财务监管能力得到提升。



项目建设加速推进

这一年，我们致力于破解施工障碍，综合交通枢纽建设取得新进展。

杭州机场新建航站楼及陆侧交通中心项目于6月底提前实现主体工程开工，新建航站楼桩基及基坑围护工程累计完成85%，主体工程完成15%；陆侧交通中心桩基及基坑围护工程基本完成，主体工程完成8%。

宁波机场三期扩建工程于12月28日提前投运，省委副书记、宁波市委书记郑栅洁和副省长高兴夫等领导出席投运仪式。

温州机场综合交通中心工程地上部分开工，地下部分土建收尾；航空物流园区仓储基地（一期）工程开工建设。

舟山机场国际航站楼二期工程完成主体结构；飞行区配套工程完成除排水系统外其余项目建设，启用A3联络道。



案例

杭州机场全速推进双跑道独立运行。在空军、省市的大力支持下，经过一年多沟通、协调、准备，12月17日，民航华东局组织召开了杭州机场飞行程序调整优化设计审查会，通过了双跑道独立运行飞行程序，已正式下发批复文件。民航局空管局、军委联合参谋部已审批通过杭州机场开辟航路航线调整方案。杭州机场有望成为继北京（首都）、上海（浦东）、广州、成都、昆明之后少数具备双跑道独立运行条件的机场。

案例

12月23日，温州机场变更机场使用许可证申请获得民航华东地区管理局批复，正式步入4E机场行列。



案例

12月28日，宁波栎社国际机场三期工程正式投入运营，浙江省委副书记、宁波市委书记郑栅洁，浙江省人民政府副省长高兴夫出席投运仪式。



案例

11月26日，浙江省低空飞行服务中心正式通过民航华东地区管理局的符合性验收，成为华东地区首个通过局方符合性检查和测试评估的飞行服务站。



03 | 安全运营

圆满完成大庆安全保障任务

34

充分发挥安全引领作用

35

应急处置体系更加规范

36

探索安全管理模式

37



圆满完成大庆安全保障任务

数据设计

未突破省政府、民航华东地区管理局和集团公司下达的安全指标。

机场责任原因事故征候万架次率 ≤ **0.08**

机场责任原因运行不安全事件万架次率 ≤ **0.3**

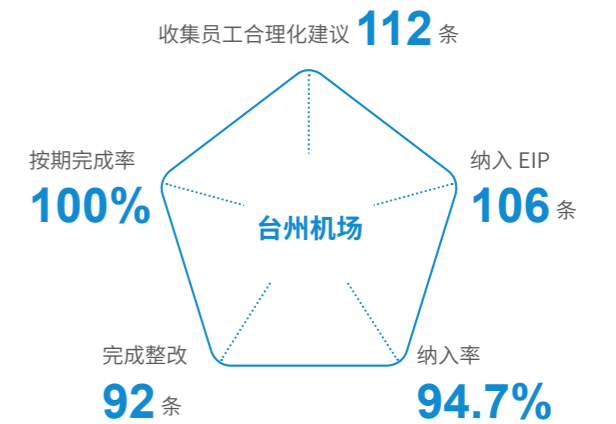
探索安全管理模式

杭州机场

杭州机场完善防控体系，提升安全水平。

台州机场

台州机场引入国际劳工组织开发的可持续安全发展理念 (SCORE) 项目，推进精细化管理、可视化管理、标准化管理。在仓库管理、现场施工、场区管理上全面推行贯彻 5S 管理，每周召开 EIT 会议，并创新将 EIT 会议开到现场，查找问题，改进形成“EIP+EIC 工作机制”，EIP 制定改进方案，跟踪督办；EIC 统计指标数据，效能量化。



义乌机场

2019 年 12 月，义乌机场企业可持续发展项目 (SCORE) 试点工作顺利通过国际劳工组织验收。

圆满完成大庆安全保障任务

全面落实“防风险、保安全、迎大庆”工作，在全集团开展安全大检查、消防安全执法专项行动，大庆期间全省机场运行平稳有序。

案例 集团公司领导带队开展 70 周年大庆安全督查

为进一步贯彻落实习近平总书记重要讲话及民航安全生产电视电话会议精神，9 月上旬，集团公司总经理郑向平、副总经理朱潜先后带队赴省内各机场开展“防风险、保安全、迎大庆”安全大检查。

此次检查在各单位前期开展自查自纠的基础上，以“安全责任落实、人员工作作风、岗位资质能力、安全风险防控以及应急管理和信息报送”为重点，由集团安质运行部选调航空安保、消防应急等专业的安全监察员，全程参与大检查活动。各安全检查员充分发挥专业优势，针对性提出整改意见，各单位思想高度重视，针对发现的问题采取有效应对措施，尚未整改的问题也已逐项倒排计划，截至 9 月 20 日，全省重大隐患问题已全部清零。

9 月 20 日至 10 月 8 日，省机场集团“防风险、保安全、迎大庆”安全维稳工作转入实战阶段，各单位将持续开展安全隐患排查治理工作，建立信息报告零报告制度，强化安保响应措施，并做好值班备勤工作，努力确保大庆期间安全工作万无一失。



案例 杭州机场加强风险排查，夯实安全基础

一是深刻吸取行业内外不安全事件经验教训，强化风险管控能力和安全督查能力建设，针对性开展运行消防、危险品运输等方面的安全检查，持续开展三期施工安全督查。二是在航站楼出入口实行全天候防爆检测，堵塞安全漏洞。三是组织开展“防风险、保安全、迎大庆”大检查，打赢国庆安全保卫战，获得民航华东局督查组充分肯定。四是成功举行航空器应急救援实战演练，全面检验本场的应急响应速度、特情处置水平和协调配合能力。

充分发挥安全引领作用

修订完善安全绩效考核实施办法，将通航和融资租赁公司纳入考核。开展“安全生产月”系列活动，并首次被省安委会评为优秀单位。出台集团值班管理规定，深化集团值班体系建设。开展全省机场安全监察员培训和业务对标学习，安全监察队伍能力进一步提升。

案例

集团公司持续贯彻落实民航局确保民航运行安全平稳可控 26 条措施，修订完善集团安全绩效考核等管控制度，集团公司下发风险提示、《关于做好浙江省机场集团有限公司 2019 年春运工作的通知》、《进一步做好当前安全生产工作的通知》等多份文件，召开全省机场开展安全生产紧急电视电话会议；开展安全生产大检查，指导全省机场全面开展安全隐患排查工作；全面完成全省机场防爆检测实施工作；圆满完成了春运及两会保障工作；搭建了全省安检交流平台。



案例

台州机场加大问题整改力度。严格落实各项内部安全检查制度，每月开展一次安全检查、安保检查，每半月一次监控抽查和安检质量抽查，从员工自查到部门检查再到公司督查，层层深入，保证工作落实到位，所有问题进行跟踪督查，闭环管理。经过一年的持续努力，台州机场再次以满分成绩通过平安民航考核。



应急处置体系更加规范

义乌、台州、衢州机场先后成功处置无关人员强闯事件，义乌机场军民航联合应急救援演练受民航局领导和海军首长高度肯定。全面打赢了9号超强台风“利奇马”、18号台风“米娜”等台风防御战。全省机场参与观摩杭州机场综合应急演练；完成杭州、宁波、温州机场应急会商室的视频会议系统引接，应急管理平台进一步完善。

案例 关注暑运及雷雨、台风天气下航班运行

2019年第05号热带风暴丹娜丝(DANAS)、第09号超强台风“利奇马”、第13号台风“玲玲”、第18号台风“米娜”先后对我省造成一定的影响。其中第09号超强台风“利奇马”为近70年来登陆浙江的第三强台风，第18号台风“米娜”影响期间正值十月一日大庆当天，两次台风都给集团公司防台及安全运行工作带来了极大的考验。台风影响期间，集团公司没有一起人员伤亡、没有一起不安全事件、没有造成重大财产损失，其中台风“利奇马”的快速恢复运行，还得到了省领导的高度肯定，用实际行动践行了初心使命。台风防御期间集团公司召开多次视频会议，发布20余条动态信息。利奇马台风后集团公司和各机场积极开展总结工作，进一步明晰了各机场防台工作短板，为后续针对性防台提供了保障。



案例

12月3日，杭州机场举行2019年航空器应急救援实战演练，共出动救援人员530多名、救援车辆80余辆、专业处置设备20余套，展示了应对重大突发情况的专业素质及先进的处置水平。



救援人员
530 多名

救援车辆
80 余辆

专业处置设置
20 余套

探索安全管理模式

选取义乌、台州机场为试点引入SCORE项目，为民航安全管理模式创新提供浙江样板；杭州机场危险品航空货运信用管理体系建设作为首家试点通过验收，并在全省推广。

案例 义乌机场开展SCORE项目试点，推进企业可持续发展

2019年6月中旬以来，义乌机场作为省机场集团首家、也是全国机场首家国际劳工组织SCORE项目试点单位，全力推进相关工作：通过工作场所合作、职业健康与安全两个模块的培训和实施，充分调动员工的积极性，提高员工参与企业管理的热情，12月26日顺利通过国际劳工组织验收。



案例



台州机场引入国际劳工组织开发的可持续安全发展理念(SCORE)项目，推进精细化管理、可视化管理、标准化管理。在仓库管理、现场施工、场区管理上全面推行贯彻5S管理，每周召开EIT会议，并创新将EIT会议开到现场，查找问题，改进形成“EIP+EIC工作机制”，EIP制定改进方案，跟踪督办；EIC统计指标数据，效能量化。至目前，共收集员工合理化建议112条，纳入EIP106条，纳入率94.7%，完成整改92条，按期完成率100%，有效提升了机场工作场所和职业安全健康管理水平。

案例

杭州机场完善防控体系，提升安全水平。一是顺利通过局方危险品货物航空运输信用管理体系、危险品航空运输安全管理体系建设试点验收，信用管理信息平台上线运行。二是圆满完成首轮法定自查工作及“平安民航”考核。三是促成出台《杭州萧山国际机场净空保护管理办法》，使本场净空管理有据可依。

04 | 优质服务

服务质量
实现新突破

40

深化服务质
量品牌建设

42

智慧机场建
设有新进展

43

航班正常工
作有力有效

44



全省机场未发生责任原因处置不及时导致的重大媒体曝光及上级主管部门通报批评的服务质量事件。

2019年，全省机场航班放行平均正常率达到了 **77.62%**

2019年，全省机场航班放行平均正常率同比提升 **1.59** 个百分点。

2019年，4个小机场放行率达到了 **85%** 以上，在华东地区45个机场放行率排名中全部位列前十。

服务质量实现新突破

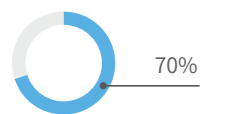
全省机场航班放行平均正常率达到 **77%** 以上。

提升 **1.6** 个百分点，其中4家中小机场均达 **85%** 以上。

各机场完成与民航消费者事务中心12326平台对接工作，有效投诉回复率 **100%**；杭州、温州机场接受全国民航服务质量评审。

智慧机场建设有新进展

大力推进“无纸化”服务和自助服务，杭州、宁波、温州机场自助值机率均达 **70%** 以上。



服务质量实现新突破

开展“最多跑一次”向公共场所延伸工作。在全集团开展服务质量重点攻坚、服务质量大提升专项行动，认真开展“最多跑一次”改革向公共场所延伸工作，杭州机场推出行李寄送“包给我”、代客泊车、异地货站等 9 项便民措施和 26 项“最多跑一次”改革服务；启用航站楼党员初心站，获得省委车俊书记的点赞。

全省机场航班放行平均正常率达到 77% 以上，提升 1.6 个百分点，其中 4 家中小机场均达 85% 以上。

各机场完成与民航消费者事务中心 12326 平台对接工作，有效投诉回复率 100%；杭州、温州机场接受全国民航服务质量评审。

案例

9 月 19 日，杭州机场航空物流有限公司与义乌机场签订了异地货站项目合作协议，这是省机场集团首个异地货站项目，开启了省内机场物流业务联动协作的新篇章。义乌机场依托杭州萧山国际机场在航线、通关、服务等方面的优势，为航空公司和货主（货代）搭建起公共延伸服务平台，降低了货主（货代）的运营成本，提升了航空物流的便利性和时效性。



案例



9 月 29 日，杭州航空口岸正式实施 24 小时无障碍通关，为杭州机场进一步提升口岸竞争力，打造亚太重要国际门户枢纽、提高客运量等级提供了重要保障。

案例

9 月 19 日，杭州机场差异化安检试点首个成果“不同长度旅客安检通道”改造项目落地，提高了安检效率、优化了旅客体验。



案例

根据集团公司领导提出的“掌上出行、准点出行、24 小时出行、愉悦出行”工作要求，以“质量月”为契机，进一步抓好 2019 年最后阶段各项服务质量工作落实，做好集团服务质量大提升工作确保能够实现既定目标。制定下发《关于以质量月为契机做好 2019 年“最多跑一次”暨“民航服务质量攻坚”工作的通知》。并于 9 月 24 日至 25 日，在义乌组织召开了 2019 年集团服务质量品牌交流会，各机场总计 12 个服务品牌分别就品牌创建工作成果及下步工作计划以及 2019 年“最多跑一次”促进服务质量大提升工作开展情况做了具体交流汇报。会议还邀请了首都机场集团质量安全部质量与品牌管理业务经理的彭岚兰，就首都机场集团“人文机场”的建设理念、发展历程和机场品牌的建设实践进行了经验分享；相关机场品牌创建工作还得到了首都机场专家的认可，会议为各机场品牌创建进一步开阔了工作思路，促进了省内各机场交流学习；并且会议还就“最多跑一次”促进服务大提升工作进一步统一了思想认识，明确了“最多跑一次”和局方服务质量攻坚行动的关系，提出了要紧紧抓住“最多跑一次”改革向公共场所延伸的契机，积极对接政府相关职能部门，努力实现机场服务质量大提升。

案例 宁波机场开展服务意识与服务沟通技巧大提升培训

为了强化员工的服务意识与服务沟通技巧，打造具有良好服务意识，较强服务能力的团队，提升机场的服务质量水平，结合省机场集团服务质量大提升工作精神的要求，宁波机场公司于 2019 年 5 月 30 日、31 日组织开展了为期两天的《民航服务意识服务沟通技巧》大提升培训，此次培训以基层服务、一线服务为切入点，通过深入的剖析和探讨，查摆服务问题，提升参训员工的服务意识和沟通服务能力。

深化服务质量品牌建设

组织集团首个质量月活动，召开集团服务质量品牌交流会，促进各机场品牌建设。杭州机场成功创建国内民航第一把金钥匙服务品牌，打造机场礼宾服务新标杆；宁波机场阳光服务品牌全面提质扩面延伸至服务全流程。

案例

杭州机场航站楼好戏连台开启春运大幕 1月21日，杭州机场迎来2019年春运首日。为营造欢愉、喜庆的春运与新春节日氛围，航站区中心联合FM101.6浙江之声和FM93交通之声两大电台在T1及T3航站楼出发层开展“温暖回家路”春运启动仪式。两家电台分别以“致敬我的国”和“把福带回家”为主题，用精彩纷呈的文艺演出为旅客献上温暖回家路的直播秀。



案例 杭州机场航站楼推出“幸福起航”春运品牌活动

为迎接新年到来，杭州机场航站区中心积极创新服务举措、营造航站楼春运文化氛围，在春运40天内持续开展“幸福起航”品牌特色活动。



案例

2019 春运 宁波机场阳光服务品牌全维升级上线

“当您来到宁波机场乘机时，希望您能感受到一个阳光的机场。”

12年，是一个周期，也是一个全新的开始。2019 春运之际，成立12周年的宁波机场阳光服务品牌正式全维升级上线。

12年来，阳光服务已然成为南来北往旅客们喜爱的服务品牌，形成了“有困难，找阳光”的优良口碑。先后获得了全国民航示范班组、全国巾帼文明岗、全国“工人先锋号”、宁波市级最具影响力文明服务品牌等32项集体荣誉和59项个人荣誉。

案例

4月30日，在杭州机场T3航站楼举办了中国国际动漫节分会场启动仪式，机场首次成为动漫节官方分会场。



智慧机场建设有新进展

成立领导小组，与华为签订协议，开展战略合作。大力推进“无纸化”服务和自助服务，杭州、宁波、温州机场自助值机率均达70%以上。多家机场推出智慧停车、智慧巴士、智慧接驳、智慧提货等服务。

案例

杭州机场推广“机器换人”，促进智慧应用。推行国际自助值机及无纸化便捷出行服务，新增5条边检出境自助查验通道。推进实施差异化安检项目，新安检信息系统运行稳定；新增20台人脸识别自助闸机，大幅提高过检效率。微信公众号新增“机场畅行”模块，汇集信息查询、路线指引、交通导乘、商业服务等多样功能，基本实现通过公众号“玩转机场”。



航班正常工作有力有效

一是杭州机场空域瓶颈取得重大突破。在省、市领导高度重视和空军大力支持下，飞行程序通过华东地区管理局审查，双跑道独立运行空域和新辟民航航线调整方案得到中央军委批复。二是深化新运管委等平台建设。宁波、温州机场与空管的战略合作协议落地，杭州、宁波、温州机场进一步深化新运管委平台建设，有效提升航班正常性水平。三是积极贯彻落实军民融合深度发展战略。三家军民合用机场联合部队开展防相撞、飞行区管理、净空保护、演练等方面合作，衢州机场签订军民航联合保障协议书，义乌机场军民应急保障资源共享共用工作在全国军民合用机场融合发展工作会议上获肯定。

案例 杭州机场运管委协同指挥中心全面启用

7月1日建党98周年之际，杭州机场飞行区运行管理迎来一大喜事——杭州机场运管委协同指挥中心全面启用。当天下午，省机场集团党委副书记、总经理郑向平，浙江空管分局党委书记、局长顾平辉为运管委协同指挥中心揭牌。省机场集团副总经理徐树雄、浙江空管分局副局长周凌参加揭牌活动。

随着浙江空管分局、国航浙江分公司、厦航杭州分公司等运管委成员单位陆续入驻杭州机场AOC运行指挥大厅，指挥大厅席位一下增至18个，联席规模进一步扩大，这标志着杭州机场运管委工作迈上了新台阶，航班协同运行体系建设也走在了全国同级别机场前列。



案例

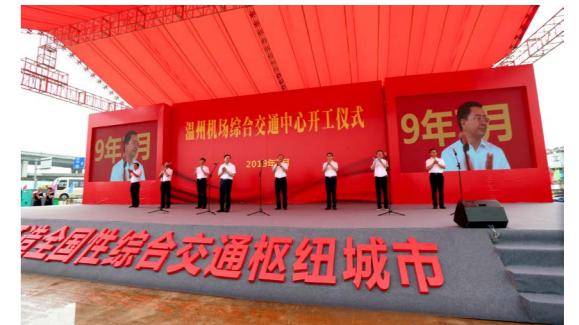
6月12日，中国国际航空开通杭州-意大利罗马航线，每周3班，机型为A330-200。这是国航在华东地区开通的第一条直飞罗马的航线，首航仪式11日下午在杭州机场举行。



案例

7月4日，温州机场综合交通中心举行开工仪式，该工程是温州市打造全国性综合交通枢纽城市的一大标志性工程。

全省机场均已建立对社会公布了服务承诺，兑现率达到了98%以上；全省机场有效投诉回复率100%；全省机场未发生责任原因处置不及时导致的重大媒体曝光及上级主管部门通报批评的服务质量事件。



案例

2019年，杭州机场以民航服务质量重点攻坚行动为抓手，持续提升服务品质，获得民航局、浙江省领导和广大旅客认可。全年机场ASQ得分为4.83分，对社会公布的31项服务承诺兑现率为100%，航空公司满意度得分为4.62分，同比提高1.5%。

案例

衢州机场加强军民融合发展。定期召开衢州机场军民航协调会暨机场安全保卫委员会会议。加强与军方在防相撞、飞行区管理、净空保护、消防和医疗互助方面的合作。军民航联手，飞行区面貌得到较大改变。草高问题基本解决，新建了符合民航标准的围界。成立军民防跑道侵入工作小组，防止出现跑道侵入事件发生。充分利用军方资源，加强鸟害防治工作的协调。加强了净空保护的协作，共同巡查，信息共享，及时通报，共同完成净空管理工作。签订军民航联合保障协议书，联合部队开展机场消防、医疗救护单项实战演练和训练，充分利用双方资源，实现1+1>2。



05 | 员工成长

坚持以人为本

48

拓宽人才成长通道

48

落实职工权益

49

提高职工福利

49

着力建设和谐企业

50



坚持以人为本

薪酬待遇与企业效益同步增长。分类施策指导各单位外包工作，修订工资总额管理办法，职工平均工资同比提高**9%**，比2017年提高**23%**。

依法依规落实职工权益

召开一届二次职代会，审议通过《集团企业年金实施办法》等文件，完成本级和杭州、宁波、温州机场等公司年金方案的审核、上报。鼓励职工参政议政，召开民主生活会前广泛收集职工意见**97**条，并予以梳理、整改落实。

着力建设和谐企业

- 11月14日—15日，集团公司举办首届职工运动会，来自全省**13**家子公司共**400**余名职工参加。
- 筹备并成功举办集团第一次新春团拜会，组织集团各单位干部职工共**600**多人积极参与，打造集团全体员工的共同价值观，增强集团凝聚力。
- 开展“智慧团建”系统团员团干部信息采集录入工作，完成团干部及约**1500**名团员的录入工作。
- 9月18日至20日，省机场集团团委在浙江大学海宁校区举办了2019年度团干部、团内骨干培训班。集团公司党委副书记王安平作开班动员。培训中全体学员通过专题培训、理论学习、实地教学、分组讨论、交流分享、拓展训练、重温誓词、理论测试等**8**个环节，进行了为期三天的脱产集中学习，集团公司团干部、团内骨干共**73**人参加了此次培训。

坚持以人为本

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

薪酬待遇与企业效益同步增长。分类施策指导各单位外包工作，修订工资总额管理办法，职工平均工资同比提高9%，比2017年提高23%。

拓宽人才成长通道

组织“菁英人才计划”成果汇报会，规范职称评审工作，成立“工程技术人员中评委”并完成首次中评委评审工作。

案例

9月3日—4日，浙江省总工会主办、省机场集团承办的浙江省首届民航特种车辆操作技能大赛在杭州机场举办。



案例

贯彻人才强企战略，推进年轻干部队伍建设。出台集团《中层管理人员管理办法（试行）》、《干部交流锻炼管理办法（试行）》和《中层管理人员及其他登记备案人员因私出国（境）管理办法（试行）》等制度，进一步健全了选人用人体系，规范干部管理，严格用人监督，不断拓宽干部员工实践锻炼渠道。在全集团范围内开展了优秀年轻干部人才的集中调研，推荐掌握了一批可近期关注和培养潜力的年轻干部。

案例

7月24日，集团公司党委书记、董事长王敏到杭州机场三期工程现场开展高温慰问和调研。



案例 宁波机场持续优化人力资源管理

（一）宁波机场多措并举，做好转场人力资源储备培养

一是全力保障转场人员需求。根据三期投运相关要求，结合业务外包计划提前谋划，确定转场后人力资源配置意见，紧锣密鼓开展招聘工作。全年共招录员工171人。同时结合实习生校招工作，为平稳转场奠定人力资源基础。

二是高效完成转场培训任务。在全面梳理三期工程投运相关培训需求后，制定下发投运工作方案。全年开展72个公司级、45个部门级培训项目，3272人次参加公司级培训，1958人次参加部门级培训，确保培训全覆盖。

（二）宁波机场深入开展业务外包，不断优化人力资源结构

按照管理型机场建设要求，宁波机场公司在总结2018年业务外包成功经验的基础上，稳步推进2019年业务外包工作。全年共完成外包项目35项，涵盖设备维保、地面服务、机坪保障、保安、保洁等业务，其中新增、现有业务转外包17项，涉及人员分流6项，分流岗位员工24人。在外包岗位业务平稳过渡的同时，员工切身利益也得到有力保证，企业用工成本得到有效控制，人力资源结构得到进一步优化。

（三）宁波机场持续推进管培生项目，开展核心人才储备

首批管培生三年培养期满，根据岗位需求，结合人岗匹配及考核情况进行定岗。第二批管培生经过笔试、面试筛选后于7月中旬入职。管培生工作已形成制度化长效机制，在吸引和培育核心人才方面发挥了重要作用。



2019年5月宁波机场公司招聘管理培训生笔试现场

落实职工权益

召开一届二次职代会，审议通过《集团企业年金实施办法》等文件，完成本级和杭州、宁波、温州机场等公司年金方案的审核、上报。

推进民主管理、场务公开工作，对关系机场长远发展和涉及职工切身利益的各项工，在方案的形成过程中，切实依照民主程序，认真征求职工意见，保证职工的知情权、参与权和监督权，避免产生新的矛盾纠纷和不安定因素，营造和谐稳定的生产和生活环境。鼓励职工参政议政，召开民主生活会前广泛收集职工意见97条，并予以梳理、整理落实。

提高职工福利

集团公司继续围绕“关注一线、关爱员工，服务中心、服务发展”，为员工做好事、办实事。持续高质量开展职工健康检查、疗休养、困难帮扶等工作，确保大病医疗申报全覆盖。杭州机场5号、6号宿舍建成投用，持续改善职工食堂、活动中心等基础设施。开展羽毛球赛、篮球赛、郊游踏青等多种形式的文体活动。

着力建设和谐企业

围绕建国七十周年等主题举办首届空港歌咏大赛、职工运动会，开展“安康杯”系列竞赛、我省首届民航特种车辆操作技能大赛，宣传最美空港人事迹，推优参评全国五一劳动奖、工人先锋号，出台集团劳模和模范集体评选制度，推选首届劳模和模范集体。

案例

9月24日，集团公司在杭州机场举办“初心向党、歌唱祖国”空港歌咏大赛，献礼新中国成立70周年。



案例 统一设计定制工作服

完成集团公司工作服统一设计、定制工作，通过现场评选、网上评选等方式广泛组织全集团各单位职工参与选样，换装范围覆盖集团行政、窗口各岗位，进一步树立集团统一形象。

案例 杭州机场机务公司成立工匠工作室

7月29日，省机场集团副总经理徐树雄、工会主席郑智银共同为杭州机场机务公司工匠工作室揭牌。这是杭州机场成立的首个工匠工作室，旨在发挥好集聚优势和磁场效应，发挥工匠“传帮带”作用，培养一批爱岗敬业、业务精通、创新钻研的知识型、技术型、专家型“工匠”人才，为职工开展技术攻关、技术改造、技术发明、技能突破、效能提升搭建平台，并将工作室打造成为传播工匠精神的重要平台以及培育“机场工匠”的重要孵化基地。



案例 促进集团文化融合

筹备并成功举办集团第一次新春团拜会，组织集团各单位干部员工共600多人积极参与，打造集团全体员工的共同价值观，增强集团凝聚力。



案例

11月14日—15日，集团公司举办首届职工运动会，来自全省13家子公司共400余名职工参加。



案例

9月18日至20日，省机场集团团委在浙江大学海宁校区举办了2019年度团干部、团内骨干培训班。集团公司党委副书记王安平作开班动员。培训中全体学员通过专题培训、理论学习、实地教学、分组讨论、交流分享、拓展训练、重温誓词、理论测试等8个环节，进行了为期三天的脱产集中学习，集团公司团干部、团内骨干共73人参加了此次培训。

06 | 保护环境

建设绿色
机场

54

美化机场
环境

54

推进日常
节能

55

助力打赢
蓝天保卫战

55



建设绿色机场

引进节能减排新技术、新材料、新产品，加大节能技术改造应用的广度和深度。

引进新能源车辆、推广使用APU替代设施、完善车辆运行与能耗监控系统，持续推动机场运行“电动化”、“清洁化”水平提升，确保低碳高效运行。



加大节能技改力度及能源管理效能，抓好耗能设施的节能改造，坚持集约节约使用资源。加强机场环境监测、管控、治理，全面评估环境影响，实现机场与周边环境和谐友好。

推进日常节能

加强现有节能
设施的管理

加强办公区域
节能减排的管理力度

助力打赢蓝天保卫战

贯彻落实《关于深入推进民航绿色发展的实施意见》《打赢蓝天保卫战三年行动计划》，提升机场运行“**电动化**”“**清洁化**”水平，助力打赢蓝天保卫战。

建设绿色机场

谋划绿色机场建设。习近平总书记在出席北京大兴国际机场投运仪式时对民航工作作出重要指示，提出要建设以“平安机场、绿色机场、智慧机场、人文机场”为核心的四型机场要求，为我们民航业实现高质量发展指明了方向。集团公司组织开展学习《中国民航四型机场建设行动纲要（2020年-2035年）》，认真研读纲要内容，出台《浙江省机场集团四型机场建设纲要（征求意见稿）》，编制《绿色机场建设行动实施方案》。

引进节能减排新技术、新材料、新产品，加大节能技术改造应用的广度和深度。

引进新能源车辆、推广使用APU替代设施、完善车辆运行与能耗监控系统，持续推动机场运行“电动化”、“清洁化”水平提升，确保低碳高效运行。

加大节能技改力度及能源管理效能，抓好耗能设施的节能改造，坚持集约节约使用资源。加强机场环境监测、管控、治理，全面评估环境影响，实现机场与周边环境和谐友好。

案例

2019年1月，杭州萧山国际机场有限公司被浙江省住房和城乡建设厅评为2018年度浙江省节水型单位。

美化机场环境

持续优化机场环境。机场集团着力从水体保护、污水治理、垃圾分类、环境美化等几个方面指导省内机场打造品质化机场。杭州推行机场绿地分级养护，打造机场大花园；省内中小机场对标杭州机场，形成各自的环境改造提升方案，通过改造工程实施和加强日常保洁管理和修缮，环境面貌有了很大的提升。

按照“大机场大而优、小机场小而美”的目标，进一步提升各机场整体环境水平。

案例

舟山机场“小而美”机场形象逐步清晰。自去年两座新航站楼启用后，舟山机场开展了机场高架桥美化、绿化和景观改造、标志标识等美丽机场环境提升工程，进一步改善了场区环境。



案例 杭州机场加大环境保护力度



推进创建“国际卫生机场”，强化垃圾分类和水质保护，建成华东地区规模领先的航空器专用污水处理站、东区固液废弃物转运站等设施。2019年的单位营业额能耗为0.037吨标准煤/万元，较2018年降低5.3%。

推进日常节能

加强现有节能设施的管理，保障航站区平稳有序作业。各机场公司加强对主要能耗设备、机电设备、安检设备等定期保养、检查、维修工作；通过智能化设计，对空调系统、通风系统、给排水系统、照明系统等建筑设备的状态进行监视及控制，实现楼宇设备监控；采用数字式电能表计量装置，实时检测三相电流、电压、有功功率等电力参数，对照明系统、空调系统、办公楼分别计量。

加强办公区域节能减排的管理力度。集团各下属公司把节能减排理念深入贯彻到工作和日常生活中，通过加强对用电、用水设备管理，减少公车外出、控制办公用品消耗、全面淘汰老旧灯具等方式，点滴布防，减少能源损耗。

助力打赢蓝天保卫战

坚决打赢蓝天保卫战。一是持续推广桥载设备使用管理。为减少航空器地面燃油消耗和污染物排放，机场集团积极号召下属大中型成员机场中全面推广桥载设备替代APU，实现利用电能向飞机提供各类服务。二是有序推进新能源车推广应用。全省机场积极落实新能源或清洁能源车辆的推广应用，加快推进内场新增、更新作业车辆使用新能源或清洁能源。三是稳步推进“油改电”以及充电桩建设。省内各机场根据场内新能源车采购数量以及场外充电桩需求情况，合理规划桩车比例，积极落实充电桩建设工作。四是加强非道路移动机械污染防治。全省机场对内场使用的非道路移动机械梳理排查，并按照相关规定采集场内非道路移动机械信息进行编码登记工作，建立健全各机场非道机械情况数据库，落实发放非道机械环保标牌工作，实行“一机一码”。

贯彻落实《关于深入推进民航绿色发展的实施意见》《打赢蓝天保卫战三年行动计划》，提升机场运行“电动化”“清洁化”水平，助力打赢蓝天保卫战。

07 | 服务社会

坚持依法
纳税

58

促进浙江经济
发展

58

社会公益

58

加强合作
交流

61

扎实做好信访
维稳工作

62



坚持依法纳税

公司坚持依法纳税，全年省机场集团共缴纳税金达**6.67**亿元，同比增长**16.6%**。

促进浙江经济发展

杭州机场努力发挥支撑带动作用

全年机场范围内主要企业向杭州市萧山区税务机关缴纳税金**9.6**亿元，增长**12%**（其中机场公司及其子公司缴纳约**6.1**亿元，增长**39%**），相关企业和产业还为当地提供了众多就业岗位。

社会公益

- 继续做好衢州市柯城区万田乡万田村、丽水龙泉市八都镇双溪口村、野窠村等新一轮扶贫结对帮扶相关工作，落实 2019 年帮扶。
- 与四川仪陇 4 个结对帮扶村签订《东西部扶贫协作帮扶协议书》。
- 开展公益活动。重视和维护军人合法权益。
- 完善人体捐献器官运输保障机制，开辟绿色通道，继续做好器官转运服务保障工作。

坚持依法纳税

公司坚持依法纳税,全年省机场集团共缴纳税金达6.67亿元,同比增长16.6%。

促进浙江经济发展

省机场集团充分发挥机场人流、物流、信息流、资金流聚散地的优势,努力发挥应有的作用,不断推进航空枢纽建设,持续提升航空运输保障能力和服务水平,客货吞吐量稳步攀升,支撑区域发展,为浙江经济社会的发展提供了强大的助推力。

据国际机场协会研究:国际上,机场每 100 万人次年旅客吞吐量,将为周边地区创造约1.3亿美元的直接经济效益和约 2500 个就业机会;每1万吨年货物吞吐量,将为周边地区创造约1亿美元的直接经济效益和约800-1000个就业机会。据国内研究,我国机场每百万航空旅客吞吐量可以产生经济效益18.1亿元人民币,相关就业岗位5300多个。对照集团公司2019年生产指标,全省机场旅客吞吐量可产生经济效益1269.7亿元,提供相关就业岗位37.18万个。

案例 杭州机场努力发挥支撑带动作用

坚定扛起省内“一核双枢六连”核心机场的责任,旅客吞吐量突破 4000 万人次,有力保障了全省机场旅客吞吐量突破 7000 万人次;积极拓展航空和非航空产业,深耕“一带一路”航线网络,支持浙江本土的长龙航空和其他基地航空公司发展,助推中国·杭州临空经济示范区、中国(杭州)跨境电子商务综合试验区建设,继续与省内有关单位合作做好本土文化和地方形象展示。全年机场范围内主要企业向杭州市萧山区税务机关缴纳税金 9.6 亿元,增长 12% (其中机场公司及其子公司缴纳约 6.1 亿元,增长 39%),相关企业和产业还为当地提供了众多就业岗位。

社会公益

继续做好衢州市柯城区万田乡万田村、丽水龙泉市八都镇双溪口村、野窠村等新一轮扶贫结对帮扶相关工作,落实2019年帮扶。认真落实中国“蓝天爱心计划”,对西部贫困地区妇女和儿童开展救助工作,实现了良好的社会效应。

与四川仪陇4个结对帮扶村签订《东西部扶贫协作帮扶协议书》。

开展公益活动。重视和维护军人合法权益,落实“军人依法优先”政策要求,开设“军人柜台”,增加“军人通道”。机场志愿者开展了多项主题志愿活动,并积极关爱老人、留守儿童、贫困地区群众等弱势群体。

完善人体捐献器官运输保障机制,开辟绿色通道,继续做好器官转运服务保障工作。

案例

为贯彻落实中央及省委决策部署,做好东西部扶贫协作工作,8月29日至30日,省机场集团党委书记、董事长王敏带队赴集团协作帮扶的四川省仪陇县新政镇困牛石村、猫儿寨村、七星桥村和天兰桥村开展扶贫工作调研,并与四个村签订了东西部扶贫协作帮扶资金捐赠协议。集团党委副书记王安平,集团办公室、党群工作部相关人员陪同调研。



10月29日至30日,集团党委副书记、董事王安平带队前往省机场集团及下属宁波、温州机场结对帮扶村开展消薄工作调研,王安平一行查看了衢州市万田乡万田村、丽水市八都镇双溪口村和野窠村村庄现状,听取结对帮扶村相关需求并对下一步消薄工作提出具体要求,王安平还看望了集团及宁、温机场派驻的驻村工作干部。



案例

机场志愿者开展了多项主题志愿活动,并持续关爱老人、留守儿童、贫困地区群众等弱势群体。组织员工踊跃参加无偿献血活动,连续8年被评为萧山区无偿献血先进单位。



案例

开展“青春志愿行奉献新时代”为主题的春运志愿服务，各基层团委、团支部组织广大青年志愿者，围绕秩序维护、引导咨询等方面，重点在值机区域、登机口区域、自助设备等区域，集中开展志愿服务，其中杭州机场安排团员青年志愿者穿着志愿者红色马甲上岗，参加航站楼党员初心站的服务。



案例



7月1日下午，党委副书记、总经理郑向平，党委副书记王安平身着志愿者背心，亲自在杭州机场航站楼内开展志愿服务，为旅客提供咨询、引导、帮困等服务工作，进一步发挥党员先锋模范作用，以上率下，带动全体杭州机场人认真做好旅客服务工作。

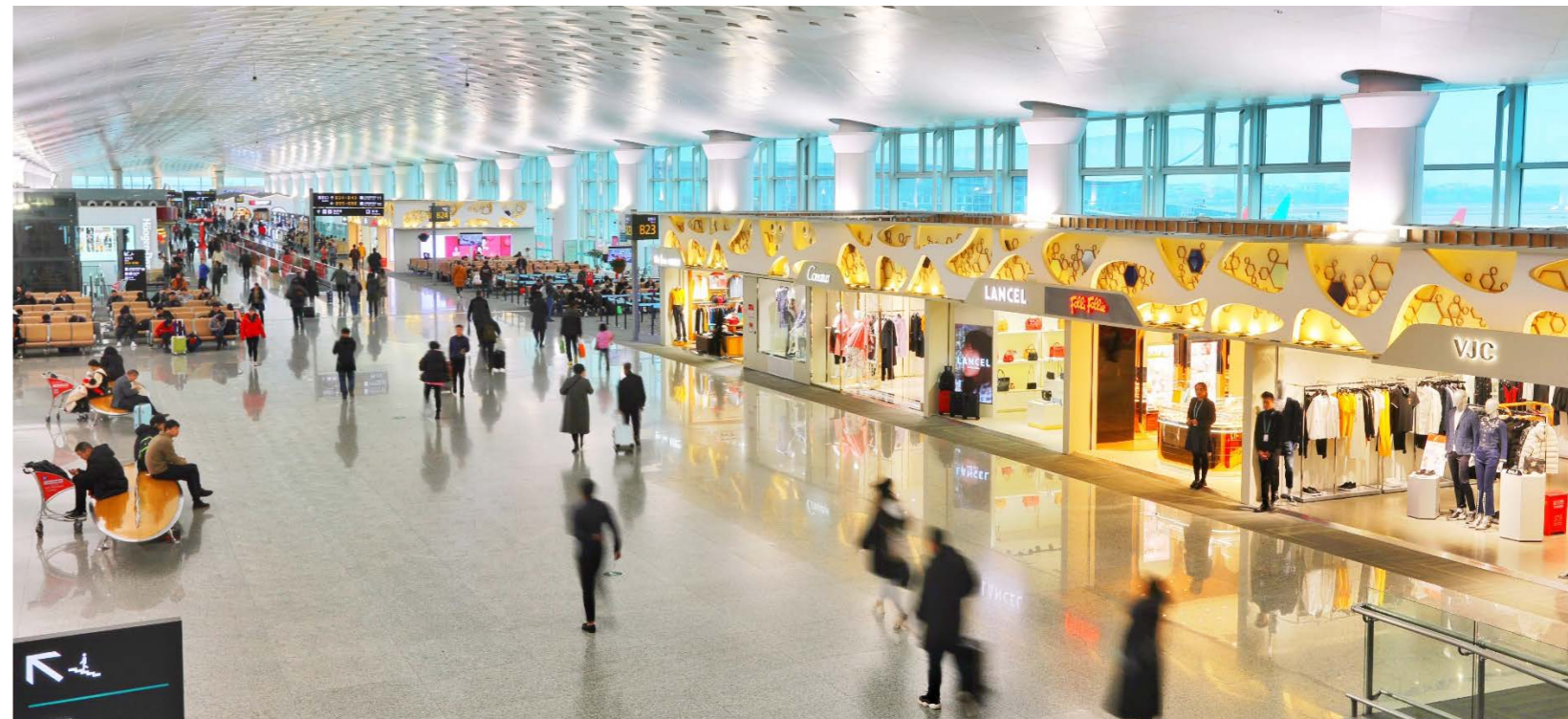
加强合作交流

12月8日，浙江省机场集团、中国民航报社、杭州市投资促进局主办的第二届浙江省智慧交通博览会通用航空发展论坛在杭州举办，全国各地通航企业代表、与会嘉宾、专家学者等近200人围绕“创新通航发展模式，助力民航强省建设”议题集思广益，开展深入讨论，为今后浙江省通用航空产业未来发展建言献策和政府提供决策参考。



案例

12月9日，集团公司与中国民航报社中国民航出版社签署《战略合作协议》，在行业宣传报道、人员交流、新媒体融合等领域进一步深化合作、优势互补。



扎实做好信访维稳工作

2019年,集团公司高度重视信访维稳工作,突出工作重点,创新工作机制,坚持源头预防的原则,以畅通信访渠道和矛盾纠纷排查工作为切入点,以帮助解决职工群众的实际问题为出发点和落脚点,认真做好信访维稳工作,促进集团和谐稳定,持续健康发展。

加强组织领导,落实工作责任。集团公司始终把维稳工作作为一项重要的政治任务来抓,坚持与主要工作同部署、同检查、同总结、同奖惩,认真解决维稳工作中出现的困难和问题。紧密贴合上级部署和公司中心工作,2019年,集团公司和各直属公司签订了目标管理责任书,逐级分解落实责任,进一步形成条块结合、层级对应的责任体系。实现任务到人、责任到人,在重要会议、重要节假日、重大活动等敏感节点,超前部署、周密安排,圆满完成了春运、“两会”、“一带一路”高峰论坛和国庆70周年等重大敏感期的维稳任务。

重视源头预防,化解矛盾纠纷。集团公司坚持“稳定压倒一切”的方针,高度重视源头治理和预防机制建设,过民主生活会、组织生活会、日常谈心等,不定期了解员工的思想状态。每季度开展不稳定因素排查,健全信息沟通渠道,以网络、邮箱、电话、面对面等途径,引导员工以合理合法的形式表达自己的利益诉求,做到发现得早、化解得了、控制得住、处置得好。尤其在干部选拔、评功授奖、违规受惩、家庭变故等特殊节点上,领导班子适时地开展谈心教育,使干部职工能正确认识有关问题,消除可能的消极、负面情绪。2019年全年集团公司没有发生因各种矛盾纠纷和引发的不稳定事件和个人极端事件。

畅通信访渠道,及时落实反馈。浙江省统一政务咨询投诉举报平台实现全省联网布局后,各渠道转办的信访件大幅增加。集团公司严格按照信访件办理的时限、流程、格式等标准要求,认真组织开展情况调查,梳理调查结果并及时通过浙江省统一政务咨询投诉举报平台进行反馈。比如,台州机场管理公司收到的意见集中在机场出租车、停车场等方面,台州机场按照规范要求,均一一在规定的期限内办结,同时开展场区交通大整治行动,有效减少车辆冲关撞杆现象,“滴滴”车辆围在门口情况已基本“绝迹”。

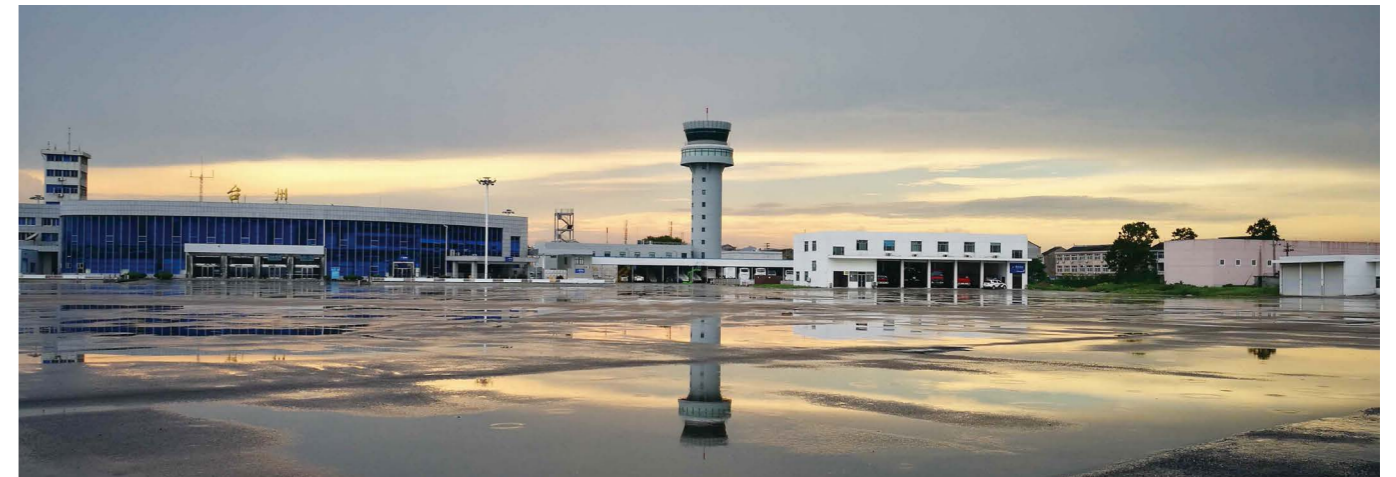
同时,集团公司下属各党委继续坚持领导定期接访,积极畅通职工群众诉求表达渠道,梳理完善信访工作体系,建立信访工作相关制度台账,做到信访办理有据可循,有账可查。

紧抓舆情监控,积极应对风险。集团公司党委成立了由党委书记任组长的集团公司意识形态工作领导小组,将意识形态工作纳入各下属单位的年度绩效考核项目,有效倒逼各单位种好自己的田、管好自己的人、看好自己的门,牢牢坚守意识形态工作主阵地。集团公司党委将下属七个机场的关键词纳入舆情监控范围,委托专业机构进行全天24小时监控,对于发生的舆情动态,精准分析、及时“亮剑”。



案例

8月10日,网传“台州机场被淹”小视频,视频流传出来后,公司党委通过微信公众号正面回应社会各界对台州机场的关切,及时发布“台风过后台州机场第一架航班到达”的系列报道,以“用事实说话”的办法,有力证明该小视频是有人利用角度,截留拍摄的结果,使舆情“不攻自破”。



案例 重视旅客体验,及时改进工作

2019年春运期间,民航记者撰写了《杭州机场:真情服务去哪儿了?》一文,反映杭州机场服务质量问题,集团公司党委立即做出反应,在全集团范围内开展“大对照-大讨论-大检查-大整改-大攻坚-大提升”活动,通过大对照,完成整改84项,持续改进33项;全面落实九项便民服务举措:实现了无纸化安检,增加了自助值机、自助行李托运、自助巴士售票、自助临时身份证明办理设备;推行差异化安检,提高旅客过检和货运安检现场查验效率;实现行李全流程监控;推进机场餐饮“同城同质同价”;开发海关电子放行信息系统,开通网上预约提货服务,推进异地货站项目;推动“厕所革命”;开通代客泊车和行李寄送服务;真正让旅客享受到“最多跑一次”改革红利。2019年7月19日,民航报头版刊登了题为《服务有温度赢得旅客满意度》的文章,对“杭州机场系统解决服务重点、难点问题,提升整体服务品质”工作点赞。9月30日,浙江省委改革办计划将杭州机场“最多跑一次”促进服务大提升工作作为全省三个指点单位之一,在全省范围内进行推广。



08 | 党的建设

主题教育成果
获车书记点赞

66

队伍建设展现
良好的精气神

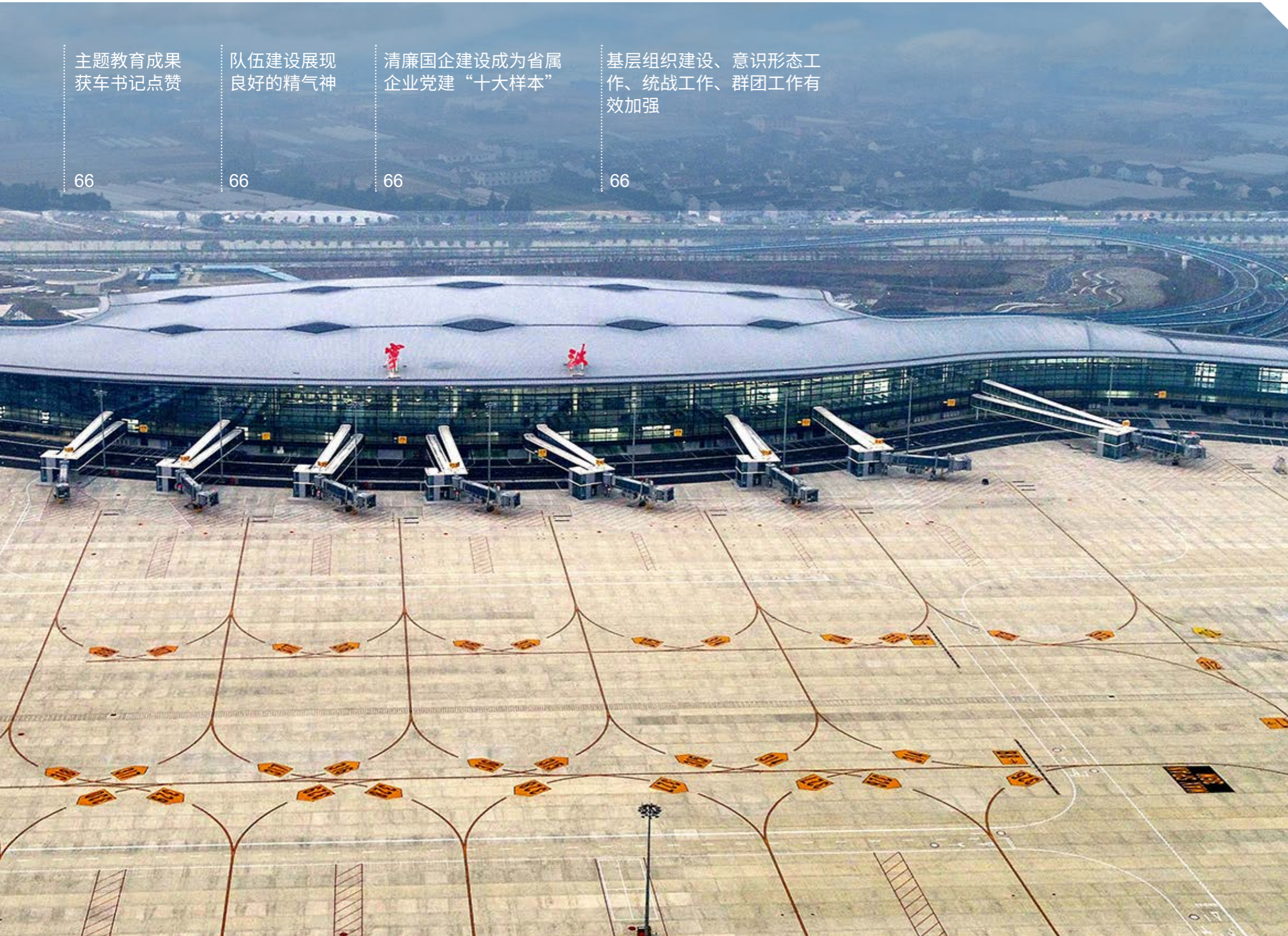
66

清廉国企建设成为省属
企业党建“十大样本”

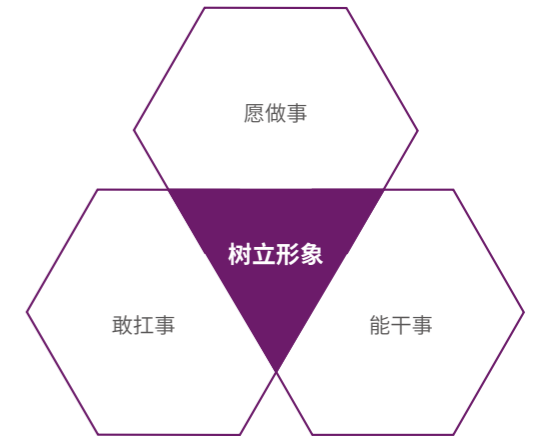
66

基层组织建设、意识形态工
作、统战工作、群团工作有
效加强

66



队伍建设展现良好的精气神



充实中层干部队伍力量，通过内部推选方式提拔任用中层管理人员**5**人，其中提拔80后中层正职**1**名，通过公开选聘方式引进中层管理人员**1**人。

是基层组织建设、意识形态工作、统战工作、群团工作有效加强

杭州机场

2019年1月22日春运首日建成杭州机场航站楼首个党员初心站，自党员初心站运营以来，帮扶各类旅客**95**起，收到旅客表扬**36**次。

宁波机场

完成“学榜样、践初心”微视频第二轮征集活动，共征集到微视频**18**条。8月26日，宁波机场公司黄四九同志先进事迹的微视频在中央“不忘初心，牢记使命”主题教育官网首页展出。

主题教育成果获车书记点赞

坚持把政治建设摆在首位,高质量开展“不忘初心、牢记使命”主题教育。主题教育期间,开展用好“八八战略”这一把“金钥匙”,学好习近平总书记关心杭州机场发展的一封信“亲笔信”,担好做强做大浙江航空产业这一个“新使命”的“三个一”活动,开展“六大攻坚”专项行动。深入开展“三百”活动,突出主题教育“机场味”,推动主题教育向基层拓展。开展了“大学习大调研大抓落实”、“三服务”活动,确定《以最多跑一次促进机场服务大提升》等10个重点课题,进一步把调研做深、把差距找准、把整改落实。2019年7月9日,省委书记车俊调研省机场集团主题教育开展情况,对杭州机场三期工程建立党建联盟、航站楼建立党员初心站等做法表示肯定。

队伍建设展现良好的精气神

充分发挥先进典型的示范带动效应,树立集团干部“敢扛事、愿做事、能干事”的担当作为形象。金胜昔同志被授予“浙江省担当作为好干部”称号,受到省委表彰。充实中层干部队伍力量,通过内部推选方式提拔任用中层管理人员5人,其中提任80后中层正职1名,通过公开选聘方式引进中层管理人员1人。注重年轻人才培养,启动“丰翼计划”,集中开展年轻干部调研,统筹组织年轻干部培训,加大人才储备和培养力度。组织集团首届“两优一先”评选,大力营造学习先进、崇尚先进、争当先进的浓厚氛围。

清廉国企建设成为省属企业党建“十大样本”

积极开展公权力监督试点工作,形成了职责清单、权力清单、风险防控清单、管控制度清单和权力运行流程图的“四份清单一张图”的成果。在2019年10月省国资委党委组织举办的“之江党建论坛”上,集团作为省属企业“党建十大样板”之一的试点做法,得到了中央党校教授和省国资委领导的高度评价。加强纪律教育,开展“警示教育月”活动,开展正风肃纪检查,进一步强化执纪问责力度。

基层组织建设、意识形态工作、统战工作、群团工作有效加强

“支部建设年”活动深入开展,举办基层党支部书记培训班,89名基层支部书记进行了为期3天的脱产集中学习。围绕纪念建党98周年、建国70周年开展各项系列主题活动。持续深化党建阵地建设和党建品牌创建。严格落实意识形态“221111”工作要求,成立网络安全和信息化领导小组,强化互联网阵地管理;运用好省内各机场航站楼,大力宣扬主旋律,传递正能量。发挥工会、共青团作用,通过劳模评选,举办操作技能大赛,开展集团新春团拜会、职工运动会、歌咏比赛等活动,增强凝聚力,着力推进和谐企业建设。

案例

完成“学榜样、践初心”微视频第二轮征集活动,共征集到微视频18条。8月26日,宁波机场公司黄四九同志先进事迹的微视频在中央“不忘初心,牢记使命”主题教育官网首页展出。

案例 杭州机场党员初心站全新亮相! 全新面貌迎接建党98周年

为进一步强化基层党建阵地建设,推进党员志愿服务重要活动载体的搭建,航站区中心党支部在公司党委的指导下,利用T3出发问询休息室,于2019年1月22日春运首日建成杭州机场航站楼首个党员初心站。投运以来,航站区中心党支部一直致力将初心站打造成为党员志愿服务的“始发站、联络站、固定站”。

自初心站运营以来,帮扶各类旅客95起,收到旅客表扬36次。为强化政治引领,提升初心站配套服务,航站区中心党支部对初心站进行改造升级,于7月1日前全新亮相。



案例 集团党委开展“读原著、学原文、悟原理、谈体会”专题学习

浙江省机场集团党委根据“不忘初心、牢记使命”主题教育计划安排,从6月24日开始至9月上旬,于每周一上午9点定时定点开展“读原著、学原文、悟原理、谈体会”专题学习。

6月24日,集团党委开展第一次专题学习,党委书记、董事长王敏就读习近平《辩证唯物主义是中国共产党人的世界观和方法论》的专题进行了领学,并谈了学习心得体会。

7月1日上午,集团公司党委在公司七楼会议室进行了第二次集体学习。党委副书记、总经理郑向平就读习近平《推动全党学习和掌握历史唯物主义,更好认识规律,更加能动地推进工作》进行领学,并谈了学习心得体会。集团公司党委班子成员、集团本级职能部门负责人及集团保安公司、临空公司、省空港租赁公司班子成员、集团团委主要负责人、杭州机场二级机构党员主要负责人参加了学习。



履责绩效

经济绩效

	2019 年	2018 年
营业收入 (亿元)	58.40	54.21
资产总额 (亿元)	459.83	389.24
利润总额 (亿元)	3.44	7.90
缴纳税金 (亿元)	6.67	5.72
净资产收益率 (%)	0.37	2.71
资产负债率 (%)	47	44
所有者权益 (亿元)	245.36	219.90
航班起降量 (万架次)	52.6	50.4
旅客吞吐量 (万人次)	7015.1	6538.7
货邮吞吐量 (万吨)	90.0	84.4
航点总数 (个)	467	401

社会绩效

	2019 年	2018 年
员工总人数 (人)	9654	9764
举办各类培训班 (个)	397	82
女员工比例 (%)	32.63	32.28
员工五险一金覆盖率 (%)	100	100
员工培训投入费用 (万元)	1,026.85	966.03
对外捐赠总额 (万元)	357.55	99.00

环境绩效

	2019 年	2018 年
危险废弃物合法处置比例 (%)	100	100
处理后的机场污水排放达标率 (%)	100	100
化学品泄漏导致土壤污染次数	0	0
化学品泄漏导致水体污染次数	0	0
用电量 (万度)	21873.79	21728.66
用水量 (万吨)	494.31	428.12

履责承诺

2020 年承诺

全省机场平均航班放行正常率达到78%

全省各机场航班放行正常率全部超过75%

其中杭州机场全天航班和始发航班放行率全部达到80%

其他中小机场力争放行正常率85%以上

杜绝劫机、炸机等机上恐怖事件,防止空防安全严重责任事故

杜绝重特大运输航空责任事故

防止重大航空地面事故和特大航空维修事故

防止责任原因火灾事故和群体性事件

防止出现重大安全风险

机场责任原因事故征候万架次率 \leq 0.08

机场责任原因运行不安全事件万架次率 \leq 0.3

通用航空事故万架次率 \leq 0.36,其中死亡事故万架次率 \leq 0.18

防止员工因工死亡事故,员工因工重伤不突破员工总数1‰

全省机场进一步优化服务承诺,兑现率达到98%

有效投诉回复率100%

服务保障设施设备完好率达到98%

杭州机场三期项目完成新建航站楼工程主体结构、钢结构

宁波机场三期项目完成飞行区场道工程不停航施工一阶段竣工验收

温州机场综合交通中心项目主体结顶

舟山机场航站楼国际二期工程竣工验收

东区国际货站项目开展土地报批及项目开工工作

航空产学研基地一期项目竣工验收



指标对照表

GRI	索引		GRI	索引		GRI	索引	
1. 战略与分析	1.1	P4-5	5. 经济绩效 指标	EC1	P58	7. 环境责任 指标	SO8	-
	1.2	P4-5		EC2	-		SO9	-
2. 公司概况	2.1	P6		EC3	P48-50		SO10	P54,55
	2.2	P6		EC4	-		PR1	P40-45
	2.3	P8		EC5	-		PR2	-
	2.4	报告概况		EC6	P58-61		PR3	P40-45
	2.5	P12-24		EC7	-		PR4	-
	2.6	P9		EC8	P58-61		PR5	P40-45
	2.7	P12-24		EC9	P58-61		PR6	P40-45
	2.8	P6	6. 社会责任 指标	LA1	P6	PR7	-	
2.9	P6	LA2		-	PR8	-		
2.10	-	LA3		P48,49	PR9	-		
3. 报告参数	3.1	报告概况		LA4	P48,49	EN1	P68	
	3.2	报告概况		LA5	-	EN2	P68	
	3.3	报告概况		LA6	P48,49	EN3	P68	
	3.4	报告概况		LA7	P48,49	EN4	P68	
	3.5	报告概况		LA8	P48,49	EN5	P68	
	3.6	报告概况		LA9	P48,49	EN6	P68	
	3.7	报告概况	LA10	P48,49	EN7	-		
	3.8	-	LA11	P48,49	EN8	P68		
	3.9	报告概况	LA12	P48,49	EN9	-		
	3.10	-	LA13	-	EN10	-		
	3.11	报告概况	LA14	P48,49	EN11	-		
	3.12	报告概况	LA15	P48,49	EN12	-		
	3.13	-	HR1	-	EN13	-		
4. 公司治理	4.1	P8	HR2	-	EN14	P54,55		
	4.2	P9	HR3	-	EN15	-		
	4.3	-	HR4	-	EN16	-		
	4.4	P48-49	HR5	P48,49	EN17	-		
	4.5	-	HR6	P48,49	EN18	P54,55		
	4.6	P28	HR7	P48,49	EN19	-		
	4.7	-	HR8	-	EN20	-		
	4.8	-	HR9	-	EN21	P68		
	4.9	-	HR10	-	EN22	-		
	4.10	-	HR11	-	EN23	P68		
	4.11	-	SO1	-	EN24	-		
	4.12	-	SO2	P48	EN25	P54,55		
	4.13	-	SO3	P49	EN26	P54,55		
	4.14	P2,3	SO4	-	EN27	P54,55		
	4.15	P2,3	SO5	-	EN28	-		
	4.16	P2,3	SO6	-	EN29	P54,55		
	4.17	P2,3	SO7	-	EN30	P54,55		

报告意见反馈

您好，感谢您阅读浙江省机场集团有限公司 2019 年度社会责任报告，这是我们发布的第 2 份规范化的社会责任报告。为了持续改进浙江省机场集团社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题并提交。

请您在相应的位置内打“√”

选项	很好	较好	一般	较差
1. 报告整体评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 本报告全面、准确地反映了公司的社会责任工作现状?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 本报告披露的信息数据清晰、准确、完整?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您认为本报告最让您满意的方面是什么?				
7. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映?				
8. 您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议?				

反馈意见请邮寄至：杭州萧山国际机场内

传真：0571-83833012 邮编：311207



www.zjsairport.com

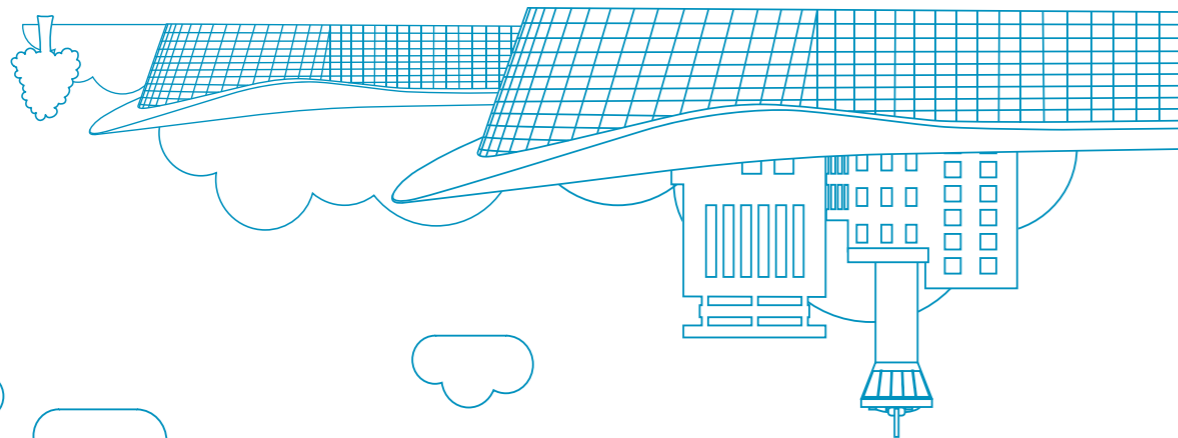
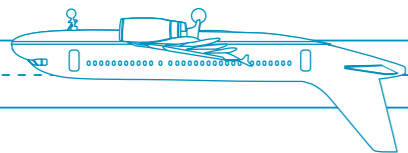
3 1 1 2 0 7

贴 邮
票 处

浙江省机场集团有限公司
ZHEJIANG PROVINCIAL AIRPORT GROUP CO.,LTD.



浙江省机场集团有限公司
ZHEJIANG PROVINCIAL AIRPORT GROUP CO.,LTD.



浙江省机场集团有限公司
2018 社会责任报告

2019



浙江省机场集团有限公司
2018 社会责任报告

2018

联系方式

如果您有关于这个报告的任何疑问，请通过以下联系方式联系我们。

地址 中国杭州萧山国际机场内

传真 0571-83833012

网址 www.zjsairport.com



地址 中国杭州萧山国际机场内
传真 0571-83833012
网址 www.zjsairport.com



集团微信公众号



集团微博