



2024

上海国际机场股份有限公司 环境、社会 and 治理 (ESG) 报告

Environment, Social and Governance Report

百年门户 世界枢纽

Best Airport Experience for Centuries



目录

- 04 管理者致辞
- 06 关于本报告
- 07 关于我们
- 08 回首 2024
- 14 亮点绩效
 - 14 关键业绩
 - 14 荣誉聚焦



- 附录
- 86 指标索引
- 89 关键绩效
- 92 意见反馈

- 01 专题：
创新双碳机场，引领绿色发展实践
 - 18 顶层设计优化
 - 19 管理体系建设
 - 20 示范成效显著

- 02 筑基固本
战略引领
 - 24 党建引领聚力
 - 24 战略布局谋远
 - 25 治理体系固本
 - 29 ESG 融合创效
 - 36 数智革新驱动

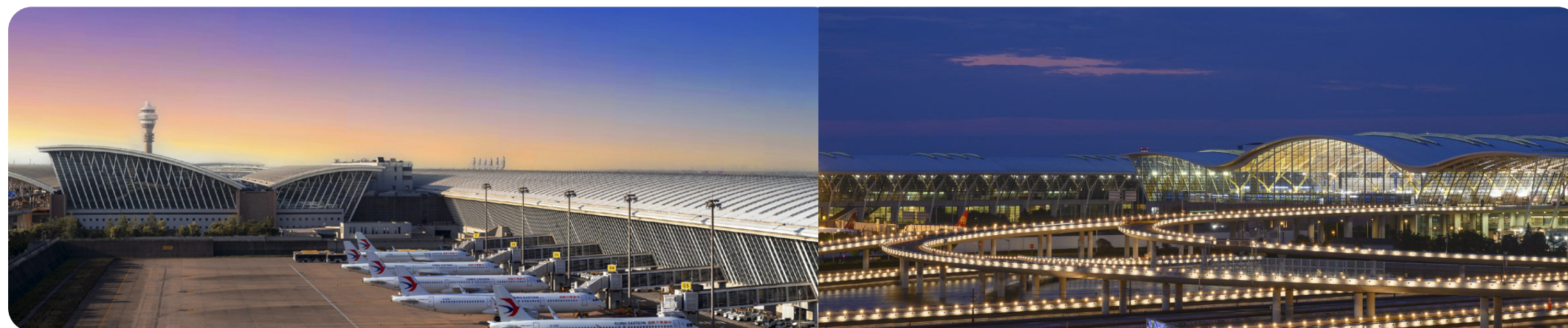
- 04 品质服务
安全至上
 - 64 服务品质升级
 - 67 科技创新突破
 - 68 客户满意提升

- 03 生态友好
绿色共生
 - 42 加强环境保护
 - 52 能源低碳转型
 - 58 资源集约利用

- 05 价值共享
和谐空港
 - 74 赋能员工成长
 - 78 促进社区和谐
 - 81 践行责任担当



管理者致辞



2024 年，是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。上海机场坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化政治担当，坚持“以进促稳，凝心聚力推动高质量发展”的工作主基调，坚持安全第一不动摇，聚焦主责主业，紧扣全方位门户复合型国际航空枢纽的功能定位，统筹推进各项工作。在广大干部职工的共同努力下，上海机场客货枢纽地位实现历史性突破，全面深化改革稳步有序铺开，高质量发展步履坚实，为“十四五”规划全面收官和上海国际航运中心全面建成做出新的贡献，为百年门户创造新的辉煌，在新一轮发展格局中重塑未来优势。

心怀“国之大者”，服务国家战略。我们不断强化使命担当、增强服务国家和城市重大战略能力，根据建设世界一流航运中心总体部署，加强战略规划的统筹引领和梯次推进，优化枢纽运行效能，持续提升资源效率和运营能级，增强航空枢纽核心功能，加速推进新发展格局构建，壮大未来发展动能。

坚守安全底线，统筹发展和安全。我们坚持严字当头，以安全治理体系和治理能力现代化建设为主线，持续完善安全管理体系，推动重大事故隐患动态清零，确保安全第一，安全形势总体平稳受控，圆满完成了春运、两会、建国 75 周年、第七届进博会等重大保障任务。顺利实现浦东、虹桥机场第 25 个、第 37 个安全年。

聚焦生态友好，打造绿色航空。我们积极探寻绿色转型发展的新路径，全面落实《上海机场“绿色机场”创建工作实施方案》和《上海机场绿色机场建设三年行动计划（2024—2026 年）》，有效推动能源消费侧高效化、减量化、电气化，能源供给侧多元化、清洁化、低碳化。2024 年，浦东机场、虹桥机场顺利获评“双碳机场”四星级评价。

加速智慧转型，激发创新活力。我们加强智慧建设统一管理，推动数智赋能应用，推进数据资产运营，进一步提升数据管理能力，持续巩固行业科技应用引领地位。2024 年，5G-Aero MACS 机场场面应用系统试点示范工程建设稳步推进，跑道侵入防范系统全面投入试运行，航空器高效引导场景完成功能验证。

强化品牌引领，建设人文机场。我们强化共享共建，深化空港治理，持续践行“真情服务”理念，忠实履行社会责任，以“打造品质领先的世界级航空枢纽”为引领，立足全球卓越城市窗口服务功能定位，支持推进区域协调发展。紧紧围绕“共享·卓越”人文机场建设五年行动规划和改革发展专项规划要求，不断提升上海机场服务品质。

往昔已展千重锦，明朝更进百尺竿。展望前路，我们将聚焦高质量发展，坚持“稳中求进、以进促稳，守正创新、先立后破，系统集成、协同配合”工作总基调，统筹好安全和发展，统筹好质的有效提升和量的合理增长，紧扣世界一流枢纽、世界一流企业目标，加快建设全方位门户复合型国际航空枢纽，深化数智化、绿色化转型发展，提高核心竞争力、增强核心功能，确保“十四五”规划圆满收官，为实现“十五五”规划良好开局打牢基础，助力上海国际航运中心能级全面跃升。



关于本报告

报告期

本报告时间范围 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

指代说明

为便于表述和阅读，本报告：

- 以“我们”“公司”“上海机场”表示“上海国际机场股份有限公司”
- 以“上海两场、两场”指代“上海浦东国际机场、上海虹桥国际机场”
- 以“浦东机场”指代“上海浦东国际机场”
- 以“虹桥机场”指代“上海虹桥国际机场”
- 以“浦东机场公司”指代“上海国际机场股份有限公司浦东国际机场”
- 以“虹桥机场公司”指代“上海虹桥国际机场有限责任公司”
- 以“机场物流公司”指代“上海机场集团物流发展有限公司”

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。



大事记 - 回首 2024

1月



18 日

“上海空铁联运服务中心”正式揭牌成立,上海首票空铁联运货物同步正式启运。

3月



11 日

上海机场圆满完成 2024 年全国两会航班保障任务。



11 日, 上午

上海市委常委、副市长华源一行赴浦东机场现场调研外籍旅客入境便利化服务。

4月



18 日, 14 时 58 分

汉莎航空 LH732 航班从德国法兰克福飞抵浦东机场,浦东机场以水门仪式庆祝汉莎航空上海开航 30 周年,冯昕和汉莎航空 CEO Jens Ritter 出席庆典仪式。



29 日

虹桥机场举行国际通航 60 周年暨旅客服务便利化举措发布活动,联合驻场单位共同发布“精品虹桥、便捷出行”12 项旅客服务便利化举措。

5月



20 日

2024 年中国—加州经贸论坛在美国加利福尼亚州洛杉矶市举行。在上海市市长龚正、中国驻洛杉矶总领事郭少春、加州副州长康伊莲等中美官员的见证下,冯昕与旧金山机场首席运行官杰夫·里特菲尔德代表双方机场签署合作谅解备忘录。



27 日

上海国际机场股份有限公司与埃及开罗机场集团签署合作谅解备忘录。



29 日

巴林国家航空公司海湾航空 GF124 航班从巴林首都麦纳麦飞抵浦东机场,中国往返巴林的首条国际直飞航线正式开通。

6月



29 日

上海机场人文品牌“中国样·China Young”发布, 上海机场首个品牌日暨咖啡文化节启动。



29 日

浦东机场 T2 航站楼外籍人员一站式综合服务中心建成投入试运营。

7月



9 日

上海机场昆山城市航站楼正式升级启动, 上海机场昆山城市航站楼三字代码“KVS”同步揭牌。

9月



5 日, 零时

虹桥机场跑道状态灯系统正式投运。



25 日

上海机场与中国东航共同举办上海—威尼斯首航仪式。



27 日

浦东机场 T1 航站楼与虹桥机场 T1 航站楼外籍人员一站式综合服务中心正式建成启用。



29 日

“虹桥服务”品牌正式发布。

10月



国庆假期期间

上海机场日均客流量、单日客流量均创下历年国庆假期历史新高。



12 日

华东地区首条繁忙运输机场的客机与直升机联程接驳航线在虹桥机场新虹直升机场顺利完成试飞。



17 日

上海浦东国际机场货运站公司 (PACTL) 举行 25 周年庆典。



18 日

虹桥机场联合各应急救援保障单位开展“砺剑 2024”应急救援综合演练。



18 日

上海浦东遨途机场酒店签约仪式在上海和平饭店春申厅举行。



22 日

“2024 北外滩国际航运论坛”开幕。上海市副市长张小宏, 中国民航局副局长梁楠, 中国航协理事长王昌顺等出席并致辞。



25 日

以“智慧民航 创新未来”为主题的第二届 CATA 航空大会在北京开幕。



31 日, 晚

上海市委常委、副市长华源赴浦东机场调研进博会服务保障工作情况。

11月

**5日至10日**

上海机场以一流城市形象和服务保障护航第七届进博会圆满成功精彩举办。

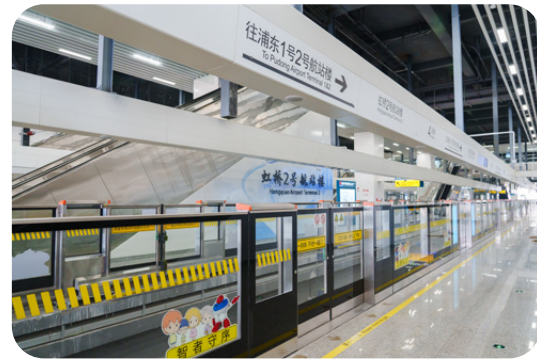
**14日至15日**

第22届东亚机场联盟年度会议在首尔召开，冯昕出席年会并在CEO会上作主题发言。

12月

**24日**

虹桥机场举办首届“精品虹桥，智创未来”科技创新大会。

**27日**

市域机场线正式开通运营，实现虹桥机场与浦东机场之间40分钟内快速通达，上海机场、市域铁路公司、中国东航联合推出“空港通”一站式服务产品。

12月

**31日, 23时57分50秒**

随着HX234航班降落浦东机场,上海机场圆满完成2024年运输保障任务,2024年全年旅客吞吐量超1.24亿人次,货邮吞吐量超420万吨。客运规模和全国单机场排名双双创新高,货运全球城市排名实现进位。



亮点绩效

关键业绩

指标名称	单位	2023 年	2024 年
总资产	亿元	694.8	700.5
营业收入	亿元	110.5	123.7
归属于上市公司股东的净利润	亿元	9.3	19.3
航班起降（浦东、虹桥机场）	万架次	70.1	80.3
通航航空公司（浦东、虹桥机场）	家	103	109
旅客吞吐量（浦东、虹桥机场）	万人次	9,696.9	12,473.1
货邮吞吐量（浦东、虹桥机场）	万吨	380.3	420.6
旅客中转量（浦东机场）	万人次	569	1,245
旅客中转率（浦东机场）	%	10.5	16.0
航班放行正常率（浦东机场）	%	90.2 (国内客班)	90.28 (国内客班)
航班放行正常率（虹桥机场）	%	90.2 (国内客班)	90.95 (国内客班)

荣誉聚焦

奖项名称	获奖对象
“双碳机场”四星级认证	浦东、虹桥机场公司
第十届 CAPSE 航空服务奖 2023 年度最佳机场（千万级）	
上海市质量协会 2024 年“卓越管理创新实践（单项）推进级” — 提升浦东国际机场尖峰平台空调节能运行管理项目、航空燃油自动取样装置的研制、智慧机场建设 - 上海浦东机场航班地面保障节点数据采集方式数字化转型	浦东机场公司
中国贸促会“中国服务实践案例” — 入境便利化服务案例	
2023 年度民用机场服务优秀案例 — “申请款款”服务产品	
2024 年度 CAPSE 民航质量提升实践大赛钻石奖 — 缩短货机装卸机时间	
2024 年度 CAPSE 民航质量提升实践大赛金奖 — 航空燃油自动取样装置	
2024 年度 CAPSE 民航质量提升实践大赛银奖 — 智能巡检系统助力能源站点高质提升运维管理质量、降低浦东机场监管仓库区域漏损率、降低浦东机场夏季锅炉系统运行蒸汽单耗	
2024 年度 CAPSE 民航质量提升实践大赛特等奖 — 拓展浦东机场中水使用场景，提高中水利用率	
2024 年 CAPSE 创新大赛创新奖 — 浦东机场机位分配规则创新	

奖项名称	获奖对象
2023 年国际质量创新大赛二等奖 — “航延解忧”服务产品	浦东机场公司
2024 中国精益数智化创新改善大赛二等奖 — 航班地面保障节点视频分析项目	
2024 中国精益数智化创新改善大赛三等奖 — 尖峰平台空调节能运行方案制定	
2023 年度中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖 — 多跑道多航站楼机场 TSAT 优化关键技术与应用、智能万向传输航空货运装载设备关键技术开发与应用	
2024 数据交易节“数据要素 X”首单交易奖	
第十届 CAPSE 航空服务奖 2023 年度质量提升先锋奖	
“天选·2024 年度航旅榜单”年度国际机场	
2023 年度上海市用户满意等级评价五星服务 — 民航旅客全流程保障服务	虹桥机场公司
中国民用机场协会 2024 年度优秀团体标准 — 《民用机场旅客服务质量》	
2023 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	
“2023 年民航旅客满意度指数”年旅客吞吐量 2000 万以上规模组“综合服务优秀机场”和“商业服务优秀机场”	
2024 年度 CAPSE 民航质量提升实践大赛金奖 — 提升停车库车位周转率，加速车辆离场、提升虹桥国际机场场区污水排放达标率	
2024 年度 CAPSE 民航质量提升实践大赛银奖 — 降低虹桥机场 T2 航站楼出租车上客点旅客最长排队时间	
— 智慧化提升暖通水泵变频器安全性能	
2024 年度 CAPSE 民航质量提升实践大赛铜奖 — 降低虹桥国际机场跑道侵入事件发生的概率	
2024 年度 CAPSE 创新大赛创新奖 — “绿色服务，科学运行”全国首家蓄车场内充电服务	
— 精细分类，引领绿色机场新时尚——航站楼生活垃圾分类管理工作	
绿色发展服务示范案例 — 大型枢纽机场能碳双控管理提升与实践	
上海市质量标杆（2023-2024） — 实施全面能源管理新模式的经验	
2023 年度中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖 — 高密度繁忙机场近机位动态分配关键技术	
2024 年上海市企业首席数据官制度建设优秀案例	
2024 全球“五星机场”奖、“中国最干净机场奖”	
第十届 CAPSE 航空服务奖 2023 年度民航创新先锋奖	
T1、T2 航站楼获既有建筑绿色建筑改造二星级认证	
“天选·2024 年度航旅榜单”年度创新机场	
“儿童友好出行环境”特色实践点	
（下属单位货运站公司）全球最佳空运货站奖	机场物流公司
（下属单位货运站公司）“智慧物流 TOP50”- 航空货运奖	
（下属单位货运站公司）第二十一届“金轮杯”中国货运服务质量奖项	



1

专题： 创新双碳机场， 引领绿色发展实践

- 顶层设计优化
- 管理体系建设
- 示范成效显著

专题：创新双碳机场，引领绿色发展实践

在全球气候治理与可持续发展议程加速推进背景下，机场作为交通运输的重要枢纽，其绿色发展愈发受到重视。上海机场坚持以实现碳达峰、碳中和目标为引领，率先构建民航业绿色转型标杆。本篇章将

聚焦于上海机场在双碳机场建设方面的重要里程碑，包括两场在双碳评价中从“三星”到“四星”的跃迁逻辑，诠释交通运输重要枢纽绿色革新的未来图景。

顶层设计优化

近年来，上海机场发布系列政策规划，明确减碳目标与路径，构建绿色双碳体系，围绕绿色发展持续完善双碳顶层设计。上海机场正稳步迈向碳中和目标，为全球机场绿色发展提供了示范样本。

2021 年 上海机场制定《绿色机场建设规划（2020—2035 年）》，构建绿色机场的评价体系和标准，打造“资源节约、环境友好、运行高效、低碳绿色”的机场，助力上海机场加速迈入低碳“新赛道”，实现绿色可持续发展。

2022-2023 年 上海机场组织开展“双碳”发展战略研究，在国内民航领域率先完成“双碳”系统研究，制定了上海机场碳达峰碳中和的目标、路径和任务。虹桥机场以 2019 年碳排放作为历史总峰值，浦东机场预计 2030 年前后实现碳达峰目标。

2024 年 上海机场建立健全绿色机场建设工作的领导机制和协调执行机制，落实《上海机场绿色机场创建工作实施方案》《上海机场绿色机场建设三年行动计划（2024—2026 年）》，提升上海机场绿色发展工作的组织性与协同性，促进各项绿色举措高效推进，有力推动上海机场在绿色发展道路上稳步前行。



管理体系建设

上海机场积极践行国家双碳战略，根据民航局“四型机场”建设导则和公司“绿色机场”建设总体方案要求，坚持在机场建设和运营全过程中贯彻绿色低碳理念，以能碳管理两大体系建设为主要抓手，大力推动机场管理节能和技术节能，助力碳达峰、碳中和目标实现。在能源管理和碳管理两大方面，两场均已完成管理体系建设，标志着上海机场的绿色低碳转型工作已迈上新台阶。

管理体系	浦东机场	虹桥机场
能源管理体系	自 2022 年起，两场均已获得 ISO50001:2018 能源管理体系认证证书，通过完善的能源管理体系推动上海机场实现全过程系统化、标准化的能源管理。	
碳管理体系	2024 年，两场均已完成系统性碳管理体系建设，内容包含碳排放、碳交易、碳资产、碳中和等方面。	
	获得由中国船级社质量认证有限公司（CCSC）颁发的国内机场首个碳管理体系认证证书。	获得由上海环境能源交易所碳管理体系评定工作委员会颁发的全国首个“EATNS 碳管理体系评定证书”。

示范成效显著

上海机场以国际先进水平为标杆，不断加强生态文明建设，以“双碳”目标为核心，致力于创建节约资源、降碳提效、环境友好、高效运营的“绿色机场”典范。上海机场推动机场能源消费侧的高效化、减量化、电气化，供给侧的多元化、清洁化、低碳化，进一步强化了机场双碳示范效应。两场在三星级“双碳机场”的能力基础上，具备了能源结构显著优化、碳排放持续降低及温室气体全面系统管理的能力，探索出超大型航空枢纽低碳发展的“上海范式”，为碳达峰、碳中和目标的实现奠定坚实基础。

未来，上海机场将以双碳认证为契机，进一步深化碳减排实践，探索更多绿色发展的新路径，同时加强与产业链上下游伙伴的合作，共同推动民航领域的绿色低碳转型。



2023 年，

浦东机场、虹桥机场荣获**全国首届“双碳机场”评价¹三星级机场**称号，说明两场已具备综合全面的碳减排能力。

2024 年，

浦东机场、虹桥机场顺利获评“双碳机场”的最高等级四星级机场，成为民航业**首批获评“双碳机场”四星级评价的 3 家机场之二**，两场关键能碳指标优于同气候区、同级别机场的平均水平。



浦东机场



虹桥机场

注¹：“双碳机场”评价是由中国民用航空局批准，中国民用机场协会开展的关于机场节能低碳水平的星级评价工作，目标是落实国家碳达峰、碳中和战略以及“四型机场”建设相关要求，引导民用运输机场行业绿色发展转型升级，助力实现“双碳”目标。





2

筑基固本 战略引领

- 党建引领聚力
- 战略布局谋远
- 治理体系固本
- ESG 融合创效
- 数智革新驱动

党建引领聚力

2024 年，上海机场坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，以学习宣传贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神为主线，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，完整准确全面贯彻新发展理念，围绕推动高质量发展首要任务和构建新发展格局战略任务，聚焦基本建成世界一流国际航运中心和改革深化提升行动的阶段任务，坚持和加强党的全面领导，推进全面从严治党向纵深发展，推动实现以高质量党建引领高质量发展，推动服务中国式现代化的上海机场实践走深走实。



战略布局谋远



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。



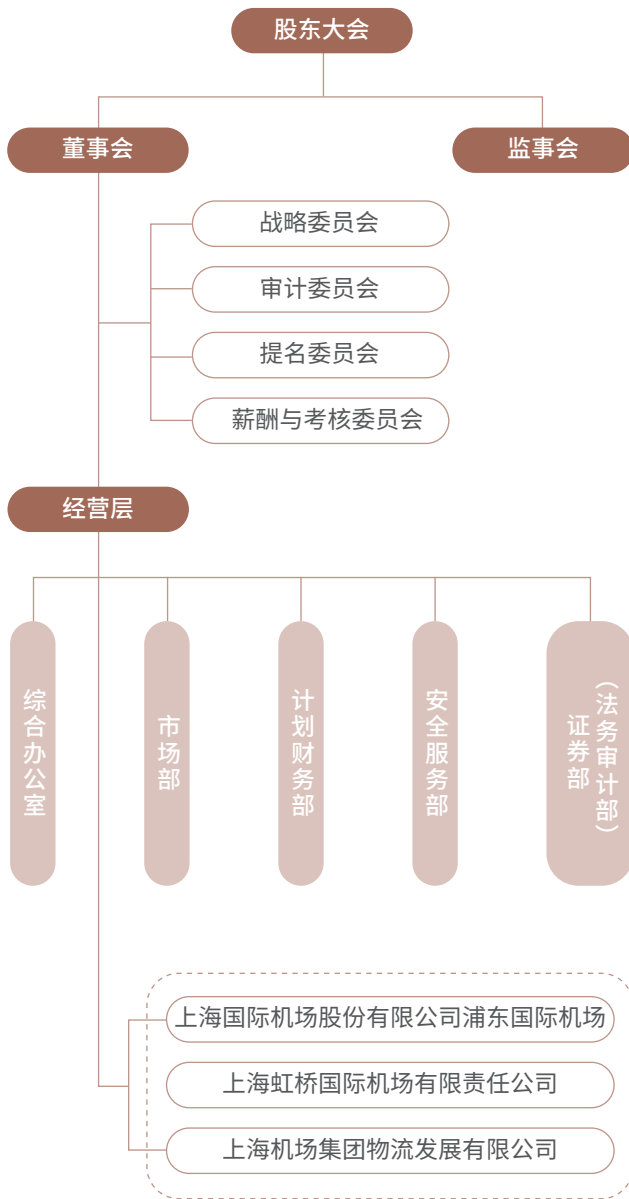
和谐发展战略

以“和谐发展”为目标，充分发挥各级党群组织推动发展、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。

治理体系固本

公司按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》、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。

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
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
张永东	董事 (2025 年 1 月离任)

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
黄广业	监事 (2024 年 3 月离任)
徐泓	监事 (2024 年 2 月离任)
刘红	职工监事 (2024 年 4 月离任)



报告期内，公司董事会中，外部董事占比 **67%**

高级管理人员

姓名	职务
黄铮霖	总经理
李政佳	副总经理
黄晔	副总经理、董事会秘书
徐宁	财务总监
张永东	总经理 (2025 年 1 月离任)
林晨	副总经理、总工程师 (2024 年 3 月离任)
蒋新生	副总经理 (2025 年 3 月离任)

· 合规管理

上海机场以法治国企建设为引领，以立法研究、条线交流为重点，进一步完善机制，规范流程，健全合规管理体系，夯实法治国企基础，突出合规管理效能，提升依法治企水平。

浦东机场公司

制定《合规总监履职目录》和《合规管理规定》，明确合规管理的组织架构、职责分工、合规规范、合规审查、合规风险以及培训、检查、考核、追责等相关管理要求。

虹桥机场公司

制定《经营类文件及合同规范化审核指引》，创设法律顾问会商咨询机制，成立合规管理委员会，开展现场法律咨询，强化经营类风险管控支撑，合规治理水平显著提升。

机场物流公司

制定《合规管理办法》，成立合规管理委员会，与机场物流公司法治国企建设工作领导小组合署办公，积极响应合规管理的相关要求。

· 内部控制

上海机场基于战略发展规划与内外部经营环境变化，贯彻内部控制基本规范要求，通过在日常管理中持续强化内部控制意识，进一步优化内部控制环境，稳步提升内控管理水平，有效防范经营风险，为企业健康高质量发展构筑坚实保障。上会会计师事务所已对公司财务报告内部控制的有效性进行审计，并已出具标准无保留意见的内部控制审计报告。

浦东机场公司

制定《违规经营投资责任追究实施办法》《违规经营投资责任追究工作实施细则》和《激励管理人员担当作为实行容错纠错实施办法》，规范违规经营投资责任和容错纠错工作的开展，建立职责明确、流程清晰、规范有序的工作机制。

虹桥机场公司

建立审计内控联席会议机制，进一步完善财务管理、招标采购管理、项目管理、责任追究等制度。

机场物流公司

修订《内控手册》，精简冗余内容，细化关键控制描述，组织开展规章制度修订完善和内部控制评价，积极落实防范化解重大风险排查及定期上报工作。

内部审计

上海机场内部审计机构立足经济监督定位，忠诚履行审计监督职责，进一步健全内审管理机制，通过认真执行审计计划，坚实一体推进揭示问题与审计整改等相关工作，全面发挥高质量审计监督作用，有效推动公司高质量发展。

避免违反商业道德

上海机场持续推进政治监督精准化，持之以恒正风肃纪反腐，为改革发展稳定提供纪律保障。

上海机场以高度的政治责任感，从严从实抓好巡视“后半篇文章”，强化政治自觉，压紧压实责任，把推动解决问题作为关键环节，切实发挥巡视整改推动改革、促进发展的作用，进一步健全制度机制，突出党纪教育常态化长效化。

- 浦东机场公司制定《日常廉政谈话工作指引》《关于建立党风廉政建设和反腐败工作会商协调机制的实施办法》《干部廉政档案管理实施办法》；虹桥机场公司动态修订《廉洁风险防控手册》；机场物流公司制定《“一评估四报告”实施细则》《建立党风廉政建设和反腐败工作协调小组 进一步强化内部监督会商的工作办法》。



反垄断与公平竞争

上海机场遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关要求，尊重市场竞争原则，反对垄断和不正当竞争行为。

- 两场按照《不动产租赁管理细则》有关规定，在联交所平台规范开展不动产进场招租工作，确保全过程公正透明，杜绝商业活动中的不正当竞争行为。机场物流公司制定《反垄断合规手册》，加强内部的合规培训，组织管理人员参加反垄断专项培训。



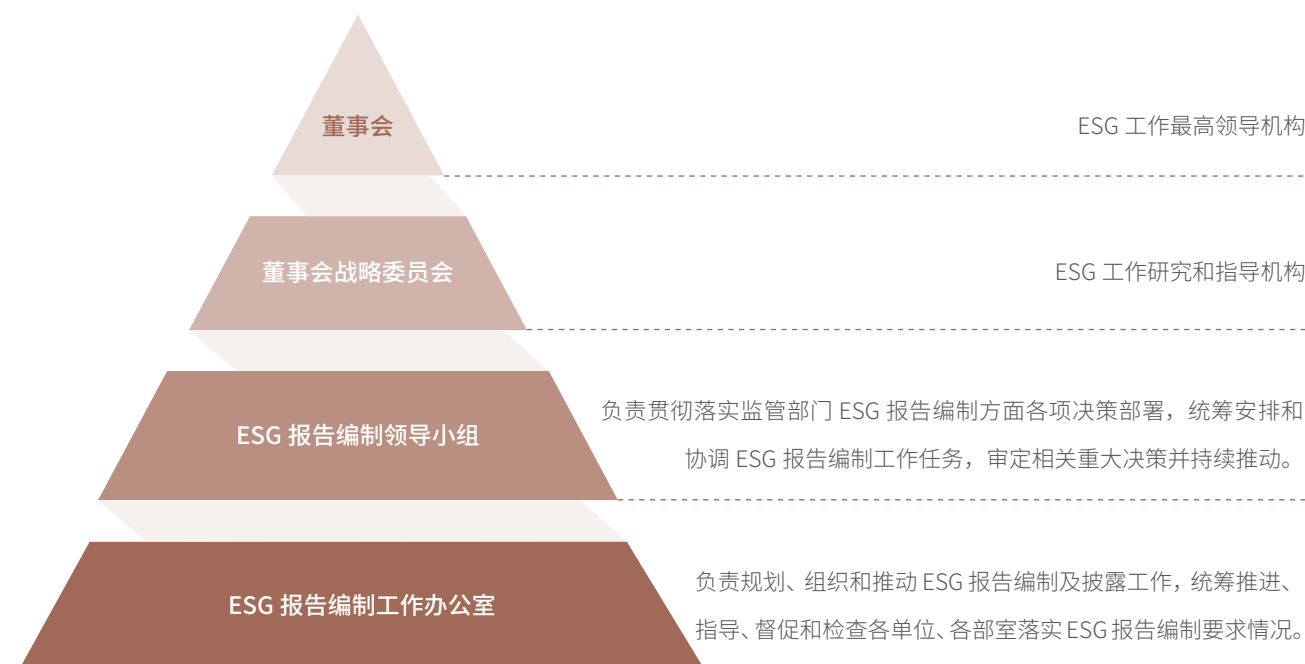
ESG 融合创效

公司贯彻新发展理念，推动高质量发展，确保发展规划和战略决策的科学性，保护利益相关方的合法权益，持续提升 ESG 管理水平，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，以新质生产力推动四型机场建设和绿色低碳发展，增强核心竞争力促进公司本身与全社会的协调、和谐发展，为全体股东创造更大的价值。



ESG 组织架构

2024 年，公司持续加强生态环境保护、履行社会责任、健全公司治理，搭建完成 ESG 工作架构，修订董事会战略委员会工作细则，新建 ESG 管理制度，制定 ESG 工作实施方案，努力提升公司治理能力、竞争能力、创新能力、抗风险能力和回报能力。



ESG 实施与沟通

开展利益相关方沟通活动

为更好地回应利益相关方诉求和期待，公司以 2024 年 ESG 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，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	职工代表大会 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)	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
 同行 / 行业协会	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
 供应商 / 合作伙伴	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
 经营商户	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
 社区 / 公益组织	机场规划与建设 社区投资参与 社区共建共治 净空管理 噪声管理 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
 媒体	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

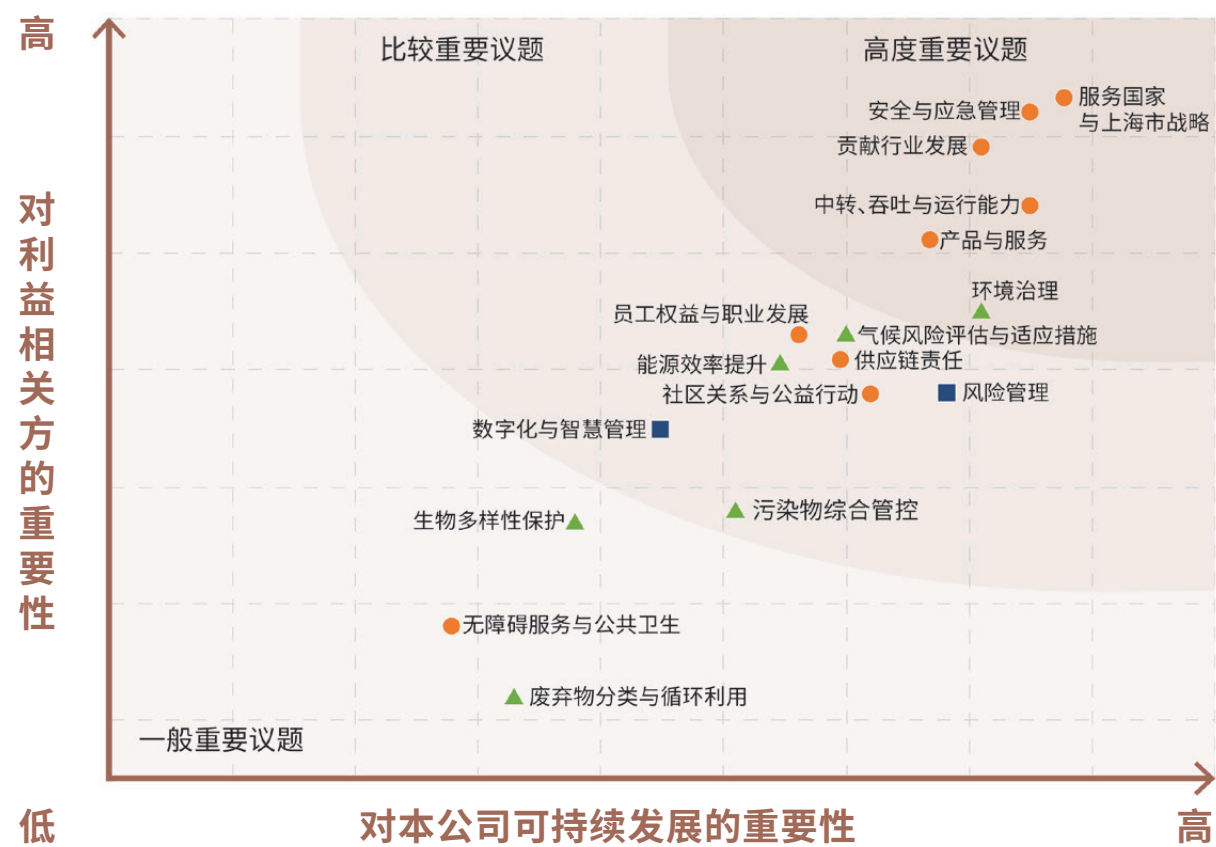


• 实质性议题识别

2024 年，公司依据国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》、全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、《上海市国资委关于推进实施本市国有控股上市公司环境、社会 and 治理（ESG）工作的通知》《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系工作导则》《上市公司治理准则》和《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》和社科院 ESG 指南对 ESG 实质性议题进行识别与分析。



实质性议题矩阵



管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩

上海机场通过构建科学全面的薪酬管理体系，持续推进绩效考核管理，加大正向激励力度，建立“里程碑”式激励机制，结合年度财务状况、经营成果、安全生产和服务质量等目标的综合完成情况，对高级管理人员进行绩效考核与绩效工资分配。

具体业务考虑 ESG 要素

上海机场开拓新业务时，审慎评估项目对环境的潜在影响以及对社会的贡献度，确保新业务符合绿色发展理念，具有良好可持续发展前景，助力提升整体 ESG 绩效。

浦东机场公司

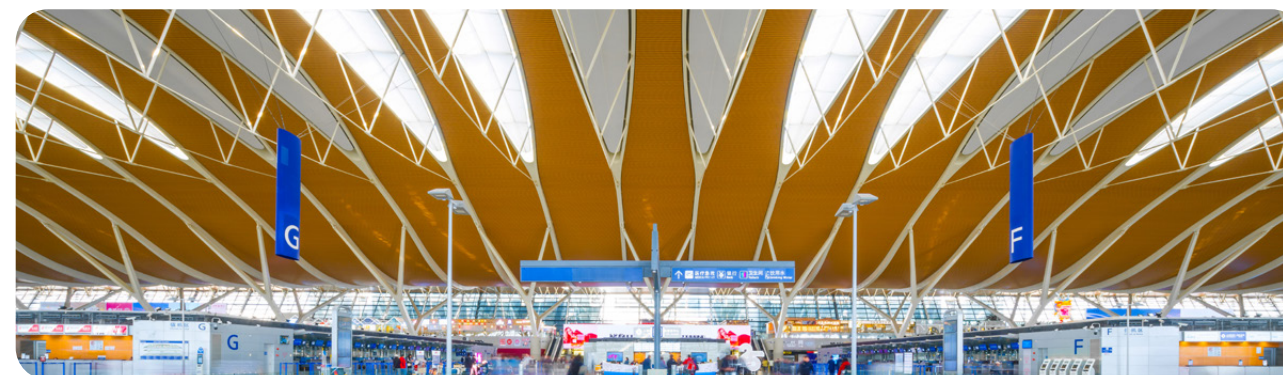
聚焦资产管理核心环节，精准发力，制定《固定资产投资管理办法》，从源头上规范固定资产投资活动，确保每一项投资决策都有理有据、合规有序；制定《设施设备实物管理办法》，通过精细化管理举措，大幅提升设施设备实物的管理效能，实现资产的高效利用与保值增值；制定《报废实物资产处置工作指引》，对报废实物资产处置流程进行全面梳理与规范，让资产处置在阳光下运行。

虹桥机场公司

通过建立完善的管理体系，积极推动资产管理与ESG工作的协同发展。编制《固定资产财务管理办法》和《固定资产投资项目管理办法》，规范固定资产投资活动，开展设施设备实物管理，不断提升精益化管理水平，有效提高资产使用效率，降低运营成本，契合ESG中对资源高效利用的要求，不断提升可持续发展领域的绩效表现。

机场物流公司

将ESG考量要素融入业务全流程管理。通过优化供应链管理，减少资源消耗与碳排放，提升运营效率，打造可持续发展的企业生态。在处置存量资产时，遵循环保原则，优先选择绿色、循环的处置方式，减少对环境的负面影响，并兼顾资产处置过程中的公平性与透明度，维护利益相关者的权益。



数智革新驱动

上海机场加快发展新质生产力，数字化转型、智慧化发展取得重要进展，数字孪生能力全面提升，数据资源共建共治共享，智慧场景建设成效显著，项目统筹管理更加有力，在初步数字孪生机场的基础上，基本实现“初步建成国内智慧机场标杆示范”的年度目标。

基础平台建设

上海机场坚持统筹谋划、注重集约共享、质效齐升，推动资源有效整合，坚持创新驱动、数字赋能，加强智慧建设统一管理，发挥科创平台效能，高质量完成基础平台建设。

统筹布局前端基础设备

- 统筹 5G 终端部署，突破飞行区实时动态感知、数字化滑行引导、无动力设备识别等关键技术，完成机场枢纽管理领域 5G 融合应用示范；推进飞行区、航站楼、园区等重点场所视频终端高清化新增及更换、全景化改造及补盲技术提升，加强重点区域监控的静态覆盖和动态跟踪；加速布局物联感知“神经末端”，提升对高温、烟雾、明火的感知能力，提高对消火栓的管压和喷淋系统水压的监测敏感度。

推进建设网络基础设施

- 开展基于 5G-Aero MACS 技术的“机—车—场道—设施”协同运行，保障 5G-Aero MACS 场面信号全覆盖，推进主要运行要素全面物联；完成网络系统综合改造，全面打通各大网络节点，利用联络线光缆实现互通；实现专网提质升级，浦东机场推进运行专网改造，提升内网传输速率、提高网络安全可靠性，虹桥机场推进生产主网、安检网、信息管网更新。

提升基础设施赋能能力

- 两场加快搭建超融合架构云平台，满足基础资源扩容，满足网络安全相关要求，确保超融合平台稳定运行；推进机场算力云平台的实施运用，推动算力、数据、算法融合发展；增强数字感知、边缘计算和智能分析能力，深化人工智能、区块链等技术融合应用。



数据汇聚互通

上海机场紧密围绕上海国际航运中心数字化、智能化、绿色化转型升级行动要求与民航局“智慧民航建设”工作主线，全力推动数据开放、共享、汇集。

案例

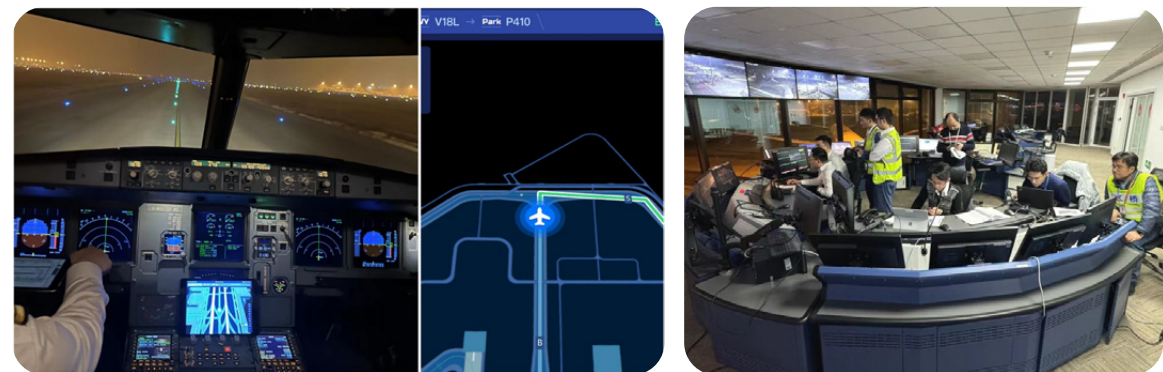
浦东机场公司

发挥 T-CDM 系统现场管控作用，携手中航信开展数据交互，明确旅客、航班、行李三大类共 28 项业务数据需求，推进数据服务开发，为运行态势实时获取、提前预警提供数据支撑，实现对两楼值机区、安检区、行李提取区三大关键区域的旅客排队时长监测，促进现场保障和客流实况联动。



虹桥机场公司

稳步推进 5G-Aero MACS 机场场面应用系统试点示范工程建设，跑道侵入防范系统投入 7*24 小时常态试运行，航空器高效引导场景完成功能验证，虹桥机场跑道状态灯正式投入运行，成为千万级机场中的首次应用。



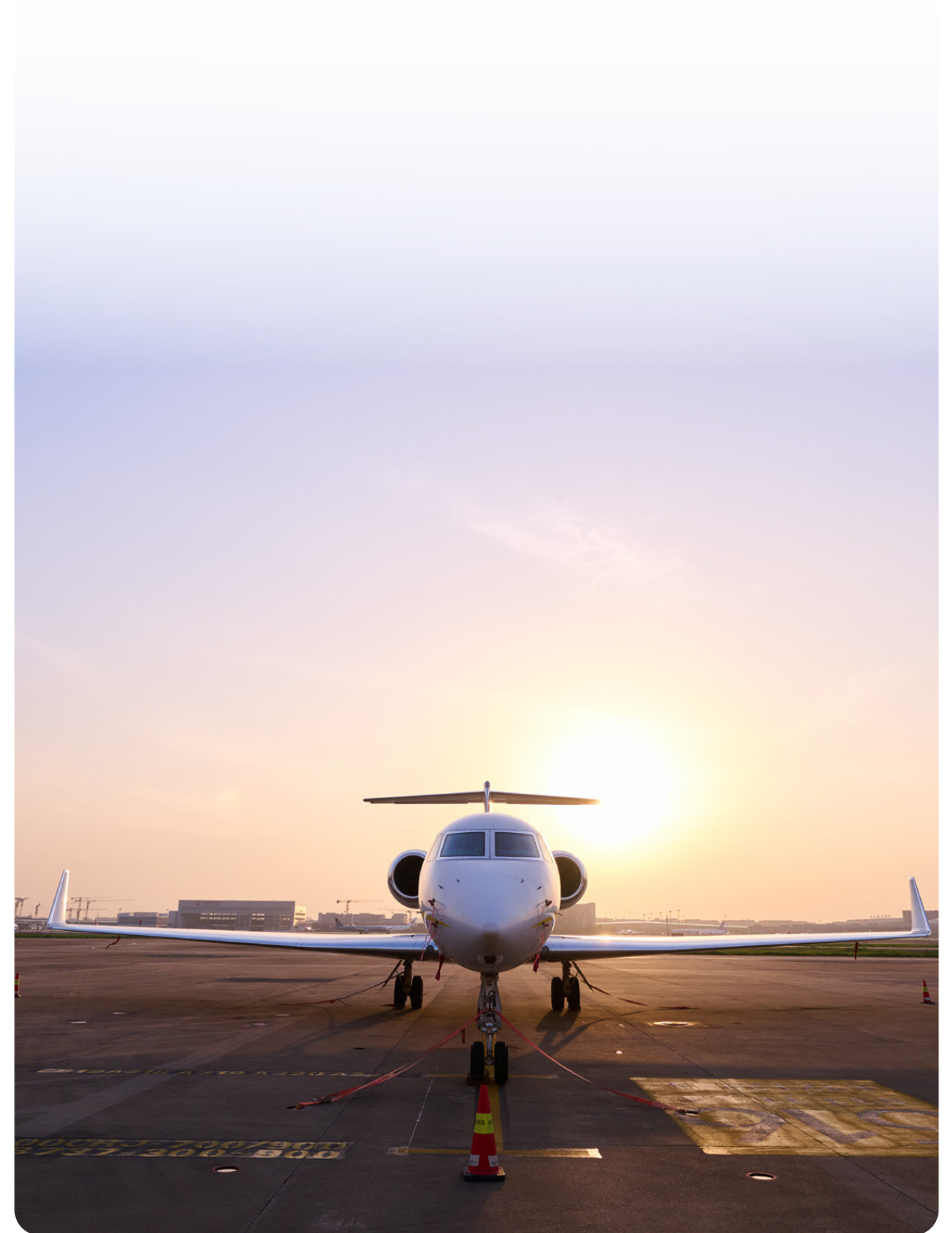
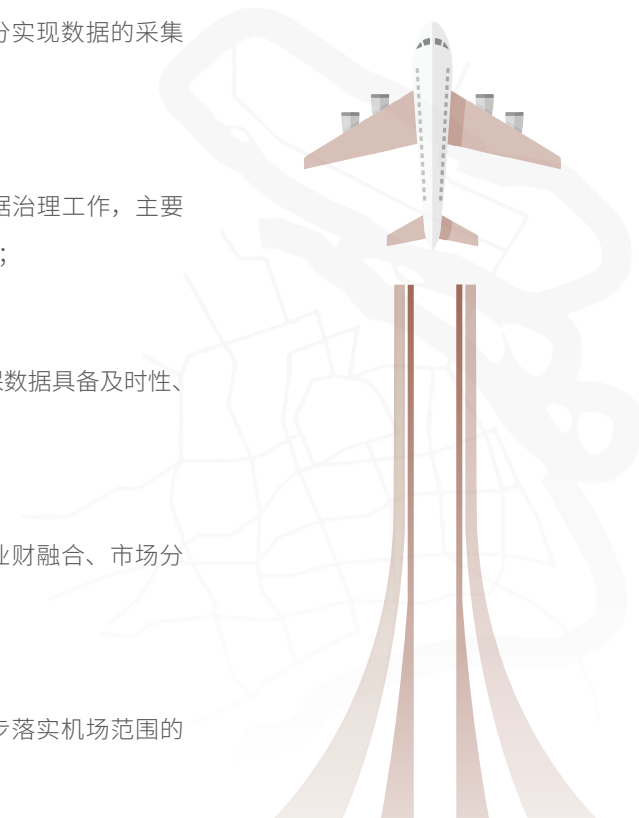
机场物流公司

整合货运站系统、货运区卡口智能安防模块系统、卡口管理系统、视频监控系统等 7 个系统，与浦东集成系统、ACDM 系统、航班地面保障节点视频分析系统、货运安检系统，虹桥 ACDM 系统等 10 个内部系统对接；并与上海海关、电子口岸、东航物流、中外运实现 12 个系统跨单位对接。

• 数据治理体系

上海机场贯彻落实国家数字经济发展战略，响应民航局数据治理体系、数据管理和共享体系建设要求，进一步推动“业务数字化，数字业务化”及数据资产化运营，加强组织领导和统筹协调，建设统一的数据管理、流程和标准体系。

- ▶ 落项目，围绕数据治理项目 and 数据总线项目，充分实现数据的采集和共享；
- ▶ 治数据，各单位深度参与所涉及的业务领域的的数据治理工作，主要包括数据字段梳理、数据标准制定、主数据管理等；
- ▶ 提质量，初步实现数据四个关键属性质量提升，确保数据具备及时性、准确性、服务可用性和较高的服务响应时效；
- ▶ 促应用，初步实现经营管理分析、项目全周期、业财融合、市场分析等四个领域的应用场景落地；
- ▶ 保安全，实现数据的分类分级和敏感度分级，初步落实机场范围的数据安全相关工作。





3

生态友好 绿色共生

- 加强环境保护
- 能源低碳转型
- 资源集约利用

生态友好，绿色共生

上海机场致力于成为环境友好型的航空枢纽，通过全方位的环境管理策略、有效的污染物减排措施、科学的能源节约方案以及积极的双碳探索经验，努力减少机场运营对环境的影响。上海机场将可持续发展理念融入各运营环节，携手航空公司、旅客以及所有相关方，共同踏上绿色航行之路，迈向环保、低碳、可持续的未来。

加强环境保护

环境管理

上海机场始终坚持可持续发展理念，深刻理解认识绿色机场建设对企业长远发展的重要意义，在发展和运营过程中严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规要求，依据“属地管理”“预防为主，防治结合”“谁污染谁治理”的原则，制定相关环境管理制度，采取分层次管理和逐层追责的方式进行落实。

为进一步规范环境管理和污染防治，不断提升上海机场的环境综合治理能力，2024 年，公司积极落实《绿色机场建设三年行动计划（2024-2026）》，推动上海机场生态环境质量持续稳定改善。上海机场围绕大气环境管理、水环境管理、固体废弃物管理等方面，陆续修订、发布环境保护管理及绩效考核系列文件，并发布环境管理细则。浦东机场公司制定相关文件，积极推进多家单位建立完整规范的环保合规性档案，完成生态环境约束性指标清单，落实绿色机场绩效考核；虹桥机场公司制定文件明确了组织架构、管理要求和绩效考核等具体内容。

在体系认证方面，浦东机场公司和虹桥机场公司从 2023 年已先后通过 ISO 14001 环境管理体系认证，机场物流公司的相关认证工作也正稳步推进中。



报告期内

环保总投入
3,709.7 万元，包括：

环境监管
290.1 万元
环保专项咨询
159.6 万元

废弃物处理
2,154.5 万元
环保宣传与培训
14.4 万元

环保设施采购与运维
1,091.0 万元



废气管控

上海机场根据《中华人民共和国大气污染防治法》《大气污染物综合排放标准》及《生活垃圾焚烧污染物控制标准》等法律法规，持续开展各类废气管控工作。2024 年，浦东机场公司提出了大气环境考核指标和废气管理细则，并陆续编制废气监测操作作业标准等手册以指导日常操作。虹桥机场公司完成了《环境保护管理制度》修订，明确了大气污染防治的设备维护保养及监测要求。

2024 年，上海机场持续完善废气监测管理机制，确保氮氧化物（NOx）、硫化物（SOx）、颗粒物（PM）等达标排放。



废气减排举措

航空器

- 浦东机场公司、虹桥机场公司积极与航空公司签订协议，促进航司使用地面 APU 替代设备。
- 2024 年，浦东机场、虹桥机场的桥载电源使用率接近 100%，有效控制了 APU 燃烧燃油产生的废气排放，减小对机场区域空气质量的影响。
- 浦东机场积极引入远机位储能式地面空、电一体设备，目前已安装投用 9 台设备，截至目前累计服务时长达 1600 小时。



地面车辆

- 公司落实“非道”污染治理，按要求完成国 II 和部分国 III 排放标准及以下非道路移动机械、柴油车辆淘汰任务，同步优化充电设施建设规划布局，提升场内车辆充电服务能力，加快电力化替代。截至 2024 年底，公司实施车辆“油改电”方案，电动车辆占比已达 47%，积极减少尾气排放量。

餐饮油烟

- 两场每年定期进行第三方检测，确保排放达标，持续扩大涉餐饮油烟单位餐饮油烟在线监测范围。



锅炉废气

- 两场持续做好锅炉废气自动监测，确保锅炉废气达标排放。同时注重锅炉在非供暖季的保养维护，持续且全面地推进废气减排。



- 浦东机场使用外部烟气循环 FGR 低氮燃烧技术锅炉，氮氧化物排放低于 50mg/m³。

- 虹桥机场先后落实 13 台锅炉低氮提标改造，废气排放全面达标。2024 年，“太阳能光热保养及锅炉供热系统综合减排”案例获评中国民用机场协会优秀案例。



· 废水减排

上海机场遵守《中华人民共和国水污染防治法》《水污染物综合排放标准》等规定，不断加强环境管理，2024 年，浦东机场公司、虹桥机场公司及机场物流公司均发布了相关制度或办法。浦东机场公司明确了废水排放指标，并出台水环境管理细则，提出雨水、污水有效管控，中水利用率、地表水环境和取水水质持续提升等要求。虹桥机场公司和机场物流公司在发布的《环境保护管理制度》中明确了水污染防治指标，并提出不断防治和改善机场水生态环境。

公司持续监督各项污染源达到环境质量和污染物排放标准，两场围场河水质稳步提升。浦东机场围场河年均水质稳步提升至 III - IV 类水，虹桥机场南北围场河维持在年均 IV 类水体，力争重点水域水质提升至 III 类水。



废水减排举措



雨污整治

- 两场持续推进雨污混接整治工作并建立长效管理机制，有效降低废水污染。

- 浦东机场

持续强化河道环境，不断加大对随塘河的整治力度，通过曝气增氧、快速净化、种植水生植物、修建亲水栈道等系列举措，提升河道水质质量。2023 年底浦东机场河道获评浦东新区一星级河道。

- 虹桥机场

充分履行行长职能,坚持定期巡河,认真开展雨污混接专项排查整治。

- 机场物流公司

定期核查雨污水排放和管线情况，杜绝雨污水混排情况，增加洗车池点位、沉淀隔油池。



污水管理及监测

- 两场持续开展污水排放管理工作，针对格栅检测井、商户出水和污水泵站出水等定期进行水质检测。两场持续开展餐饮废水的达标排放排查，推进场区范围内餐饮废水合规排放。不定期组织开展餐饮废水排放管理专项监督检查，强化食堂排水整体管控，确保污水合规排放。



报告期内

废水排放总量 **758.8** 万立方米，COD、氨氮排放均达标²

注²：公司定期对有排水证的地块进行水质检测。

· 固废利用

上海机场遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物污染防治技术政策》《上海市生活垃圾管理条例》等相关法律法规，强化对固体废弃物排放的管控。2024 年，浦东机场公司提出固废考核指标，并在管理细则中规范管理要求，落实固废分类管理和污染防治。虹桥机场公司修订的《环境保护管理办法》中，包含了固体废物污染防治内容，本年度出台的《绿色低碳绩效实施细则》中对干垃圾桶数也提出了指标要求。

上海机场在“减量化”“资源化”方面持续深耕，通过完善制度、监管督导、精细化分类、处理硬件升级、主题活动等措施极大提升了生活垃圾分类及减量水平。上海机场的危废无害化处置率已达到 100%，两场生活垃圾分类已实现全覆盖。

浦东机场

垃圾分类曾荣获上海市主要交通枢纽行业第一名，曾获评上海市生活垃圾分类“百佳窗口”荣誉称号、上海市垃圾分类 20 佳“新时尚”示范行动案例。



虹桥机场

虹桥机场垃圾分类在 2023 年和 2024 年连续荣获上海市主要交通枢纽行业第一名；其“精细分类，引领时尚——航站楼生活垃圾分类管理工作”荣获第七届 CAPSE2024 创新奖。



固废减排举措



全方位管理及监督

- 浦东机场

垃圾分类按照“三层管理、四大区域”原则压实管理责任，持续推进垃圾分类常态长效化工作，综合分类容器配置、宣传告知、保洁人员作业规范和分类实效四个维度开展每月现场测评。

- 虹桥机场

持续开展垃圾分类减量管理创新探索，以制度规范推动措施落地，形成了垃圾分类管理实施方案、生活垃圾收集设施设置指引、生活垃圾分类管理操作指导书等可复制、可推广的工作路径，全面提高垃圾分类实效，形成常态化、长效化管理机制。





固废减排举措



精细化分类

- 上海机场设置垃圾桶分色分类可视化标识，增加废弃口罩、可回收物废纸张、废塑料及废金属等多投口分类垃圾容器，方便旅客精准投放。虹桥机场在垃圾分拣交付点进行精细化“二次分拣”，对纸板、塑料薄膜、一次性饭盒、易拉罐、塑料瓶、玻璃瓶等六大类进行细分。



处理硬件升级

- 浦东机场

2024 年，浦东机场在干垃圾房增设垃圾压缩设备，控制垃圾量，减少垃圾溢出等现象。此外，浦东机场有序推进全国民航系统的首家湿垃圾处置中心的建设运行，该中心集垃圾处置和垃圾分类科普教育功能于一体，利用微生物降解液化技术液化降解湿垃圾，就地实现无害化处理，从源头上推进垃圾减量。湿垃圾处置中心总面积 900m²，湿垃圾日处理量可达 30 吨。另一方面，不断拓展湿垃圾处置中心服务范围，合同签订数由 2023 年的 54 个增至今年的 88 个，签约处置预估桶数增至每日 180 桶。

- 虹桥机场

升级垃圾交付点基础设施，打造“标准化”垃圾厢房，包含四分类存放区、分拣操作区、称重区、专业化分拣台、清洗区等专业操作区域，进一步提升垃圾分类效率。



注³：包括废旧电池、废弃荧光灯管、废油和实验废液等。

注⁴：公司不自行回收、利用、处置废弃物，均交由第三方有相关资质的公司进行集中处理。

固废减排举措



主题活动开展

- 浦东机场

举办“走进机场、践行分类”垃圾分类宣传周活动，组织开展了生活垃圾分类科普展、垃圾分类成果展和“无废机场”建设建言献策墙等活动，展示了由可回收物再利用制作的工艺品，在航站楼推出“画”说垃圾分类互动游戏，推进机场垃圾分类及绿色环保不断落实。



- 虹桥机场

向旅客和商户发放 4000 余份宣传手册，利用电子屏滚动播放垃圾分类公益广告，在 500 辆旅客手推车上张贴垃圾分类宣传标语，组建保洁员工组成“垃圾分类志愿者队伍”引导旅客精准投放等多元化宣传模式，使更多的旅客了解和参与到垃圾分类的行动中来。



报告期内

一般废弃物排放总量

31,883.3 吨

其中：

建筑垃圾共

2,820.3 吨

生活垃圾共

29,063.0 吨

干垃圾

22,188.8 吨

湿垃圾

6,102.1 吨

可回收物

719.8 吨

厨余垃圾

52.3 吨危险废弃物³ 排放总量**225.3 吨**废弃物处理⁴：

合规化处理

100%

无害化处理

100%

• 其他污染防治

上海机场对噪声、扬尘污染、放射性污染等其他污染物积极采取有效措施进行防治与管理。

噪声方面，两场已建成航空噪声监控系统。2024 年，上海机场参与拟定《上海市噪声污染防治行动方案（2024-2026 年）》任务清单，并结合两场实际开展上海两场航空噪声自动监测系统和监测数据应用研究。虹桥机场完成噪声自动监测站点优化调整和系统测试，开展新标准、新规范研究。

建筑工地扬尘防控方面，上海机场规定拆房工地洒水或喷淋措施执行率达到 100%，确保扬尘达标排放，符合安装条件的建筑工地扬尘在线监测设施安装率达到 100%，持续做好扬尘在线监测设施的安装、故障、拆除和停运等全周期管理。

放射性污染方面，上海机场定期开展辐射设备的检测、维护，确保不产生放射性污染。

• 生物多样性保护

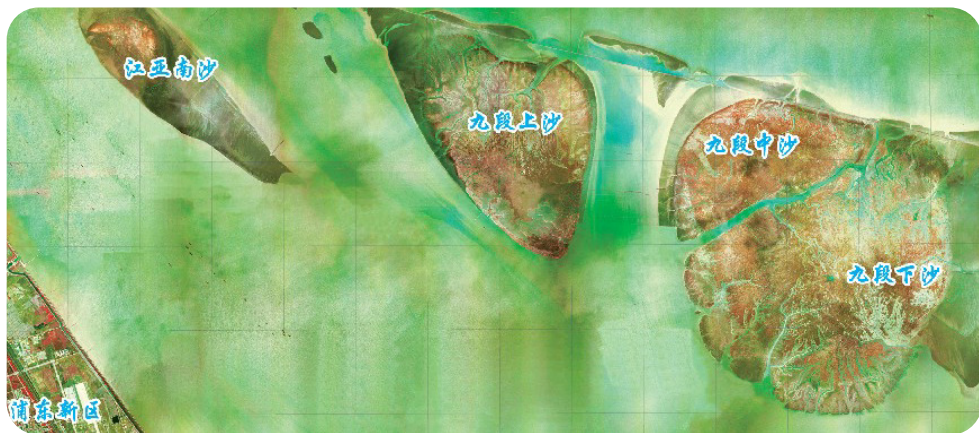
上海机场遵循《中华人民共和国环境影响评价法》《建设项目环境保护管理条例》《规划环境影响评价条例》等法律法规，贯彻生物多样性保护理念，通过鸟类保护、生态环境建设等方式，促进全面评估对生态环境和生物多样性的潜在影响，力求防止可能导致生态损害的事件发生。

案例

鸟类保护 - 九段沙种青引鸟工程

浦东机场协同地方政府推动区域内鸟类营巢地迁建改建。一方面，对九段沙进行植被种植，通过植被建群，加速泥沙的沉降和淤积，进而抬高九段沙沙洲高程，促进鸟类适宜性栖息地的形成。另一方面，为了维护机场周边的生态平衡和生物多样性，采取“驱鸟引鸟”策略，利用遥感技术对鸟类栖息地进行调查，整合鸟类和无人机探测系统，积极做好鸟类普查、种群跟踪工作，引导珍稀鸟类迁移到九段沙等地区，减少它们因机场建设和运营活动而遭受的干扰和风险。

九段沙种青引鸟工程取得了明显的生态环境效益，加速沙体淤积稳定，增加了邻近水域的营养，为候鸟迁徙创造了新的栖息地。



案例

生态环境建设 - 提升绿化景观

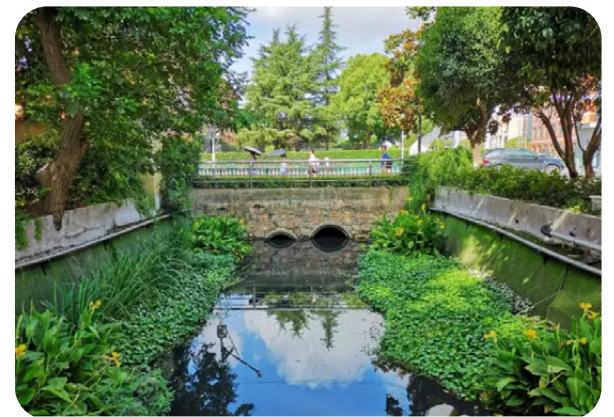
浦东机场

浦东机场区域内绿化面积约 220 万平方米，绿化覆盖率达 49.9%，获评“上海市花园单位”荣誉称号。浦东机场在航站楼持续提升绿化景观效果，优化绿化布景呈现形式，丰富植物品种和艺术人文内涵，布置多个中式特色的文化小景。2024 年，浦东机场针对 T2 航站楼出发层户外平台进行整体提升，打造具有东方意境美学特色的屋顶景观，丰富其生物多样性。



虹桥机场

近年来，虹桥机场聚焦虹桥源河道，大力开展生物多样性提升工作。通过科学投放水生植物、增氧设备，构建稳定河道生态系统等方式，打造滨水驿站，营造人水和谐氛围，吸引绿头鸭、大白鹅、锦鲤等生物栖息，提升生物多样性。



• 环保培训

上海机场积极开展生态文明建设培训，培训内容覆盖节能降碳政策、管理体系、垃圾分类、碳知识等，定期组织开展植树、净滩护堤等绿色公益活动，并在世界环境日、全国节能宣传周等重要节点，面向社会公众和员工普及并宣传环保知识，进一步促进责任意识和行动自觉，助力上海机场打造低碳环保机场。

案例

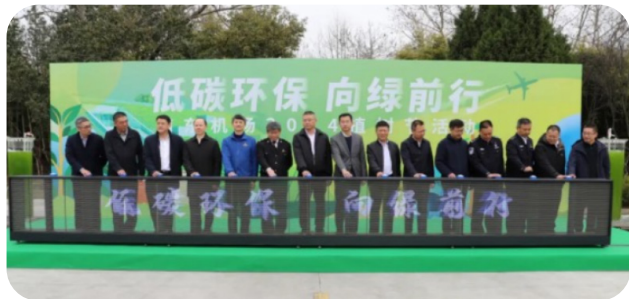
浦东机场 - 生态环境管理培训

浦东机场公司针对非道路移动机械管理、餐饮企业油烟净化设施信息申报、突发环境事件应急预案管理等环保部门重点关注方向，组织相关人员开展生态环境管理培训，提升公司环保工作合规性与环保管理水平。



• 低碳环保 向绿前行

浦东机场公司组织“低碳环保 向绿前行”植树节主题活动，活动结合低碳环保主题，选择了具有固碳释氧作用，且能够吸附异味、吸附灰尘的植物如乌桕、海棠、钢竹等 200 余株。活动号召大家牢固树立绿色生活理念，积极参与植树造林活动，全面助力生态文明建设。



报告期内

环保培训及宣传

总次数

181 次

总覆盖人数

18,874 人

总时长

611 小时



案例

虹桥机场 - 无废空港·美丽场区

第 53 个世界环境日，虹桥机场公司通过“主题论坛宣讲”“互动问答”“闲置物交换市集”“废弃物变废为宝”等生动有趣的活动方式，宣传“无废”理念，践行“馨绿”品牌文化，引导旅客和员工提高环保意识，让“无废”成为新风尚。



案例

物流公司 - 世界无烟日

机场物流公司组织开展“控烟从我做起 创建无烟园区”主题活动，志愿者们向各单位及提货司机免费发放戒烟宣传手册；控烟督导员全天对货运区进行巡视，并劝阻外来提货司机园区内禁止吸烟。



能源低碳转型

能源管理

上海机场严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国可再生能源法》等法律法规，积极落实“双碳”战略，持续加强能源管理。两场始终遵循绿色机场发展理念，编制能源、节能降耗考核和重点用能设备能效限额要求等管理办法，已建立起完整的能源管理体系并贯彻落实。2024 年进一步发布《碳排放和能源管理制度》和《绿色低碳绩效实施细则》等文件，以更全面的管理和绩效机制，促进机场实现节能减排、低碳运行及循环发展模式。

浦东机场



- “尖峰平谷空调节能运行方案”入选 2024 年度中国民用机场碳排放管理能力提升优秀案例。

虹桥机场



- “大型枢纽机场能碳双控管理提升与实践”作为绿色发展领域民航唯一入选案例，获评中国国际服务贸易交易会的绿色发展服务示范案例。



报告期内

综合能源消耗总量⁵

66,710.5 吨标准煤，单位客货运⁶ 综合能耗 **3.89** 吨标准煤 / 万人次

外购电力

42,934.1 万千瓦时

天然气

1,297.8 万立方米

汽油

328.9 吨

柴油

665.5 吨



注⁵：各类能源总量数据统计口径均与全国碳排放核查口径一致。能源消耗折算标准煤系数参考《综合能耗计算通则》GB/T 2589-2020。

注⁶：根据《“十四五”民航绿色发展专项规划》（民航发〔2021〕54 号），机场单位旅客吞吐量是指单位折算旅客吞吐量，即旅客吞吐量与货邮吞吐量按每旅客 90 千克折算后相加。

能效提升

在可持续发展引领下，上海机场积极践行绿色机场理念，多措并举持续推动节能降耗行动：对老旧设备更新改造，引入高效节能设备；优化设计及运行策略，保障系统稳定高效运行；搭建智慧系统及平台，借助大数据精准控能。通过多项高质量节能技改项目，为上海机场节能降耗成果提供有力技术支撑，助力其向绿色低碳转型，树立航空领域环保标杆。



亮点举措



暖通

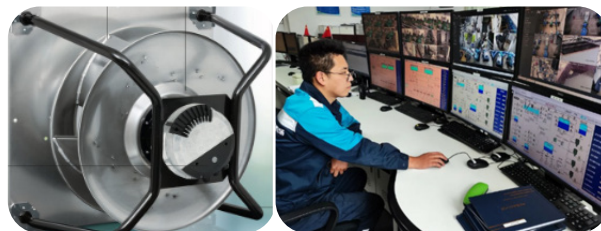
- 浦东机场进行锅炉能效提升、冷机更新系列改造工作。
- 虹桥机场将传统“电机 + 离心式风机”方案改造为新型 EC 风机，其能耗水平超过国内标准 1 级能效；新增能源中心冬季供冷配套设施。

供水

- 浦东机场利用超越管直供辅助供水，通过减少水泵运行时间降低能耗。截至 2024 年底，总计供水量 787 万吨，直供供水量 678 万吨，占总供水量的 86.1%，减少水泵运行时间约 15,676 小时，全年节约 62.7 万 kWh。

照明

- 两场对灯具持续实施 LED 光源节能改造。浦东机场西区货运站更新 384 盏金卤灯为 LED 节能灯，节能率达 50%。



运行策略优化

- 浦东机场

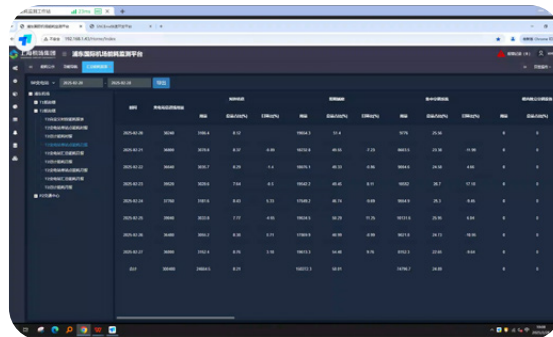
浦东机场加强能源精细化管理，持续优化航站楼空调运行方案，动态跟踪分项能耗情况。2024 年，在高温橙色预警及以上天数同比增加 22 天、旅客量同比增长 30% 的情况下，航站楼与能源中心整体实现客均供冷成本下降 3.2%，能源中心能效整体提升 2.7%。

- 虹桥机场

虹桥机场 T2 航站楼通过集成航班、能耗和环境数据，已实现覆盖 450 余个分区、多种室内环境参数的航班联动自动控制策略，在满足舒适性的同时降低能耗，设备整体运行时间较未投入联动控制前减少近 20%。

智慧计量系统

- 浦东机场在 T2 航站楼、P2 停车库增设大量智慧表具，借助专项航站楼能耗计量管理提升咨询项目，高效推进计量系统的损耗率排查整改工作。运行管理中心（UMC）运用航站楼能耗监测系统，分析分项计量数据，实时反馈异常分项用能数据，尽显计量系统的智慧特色。





亮点举措



智慧管控平台

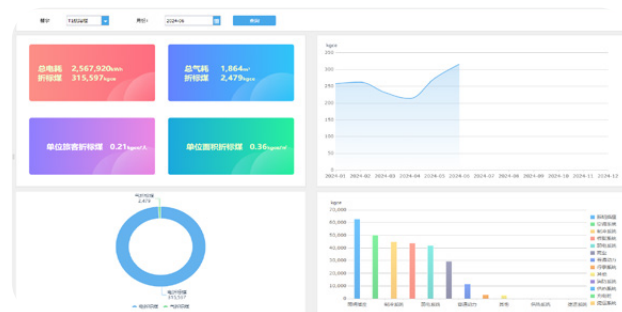
智慧能碳平台

浦东机场已完成智慧能源管控系统搭建工作，配置智慧水网、智慧电网、智慧冷网、智慧热网等四个专项界面，基本覆盖了能源所有重要信息系统。平台打通了能源“生产 - 转换 - 存储 - 配送 - 消费”各环节，构建了集“监测、分析、决策、维护、管理”于一体的智慧能源管理平台。



能源管理平台二期

2024 年，虹桥机场持续推进能源管理平台的建设与升级工作。能源管理平台二期针对能源管理模块新增能耗预测、航班联动、用能关系分析、用能异常分析等功能，同时增设碳管理模块，成功实现能源消耗与碳排放的数字化监测，达成一体化、精细化、智能化的用能管控目标。



清洁能源

针对交通枢纽能源大户的痛点，上海机场积极构建多轮驱动的能源电力生产体系，提升能源电力自主保障能力。



可再生能源开发利用



生物质能利用

- 浦东机场规划通过老港再生能源利用中心（亚洲最大垃圾焚烧发电厂）注入绿色能源，充分利用垃圾焚烧蒸汽，实现供热系统的“去天然气化”，共同打造开创性绿色低碳示范机场标杆，树立焚烧电厂余热利用示范典型。



绿电采购

- 上海机场进一步扩大绿电交易规模，提升机场绿电消费水平，打造品质领先的绿色机场。虹桥机场全年绿电采购总量 2500 万度，可再生能源（含绿电）占比可由 2023 年的 5% 提升至 20% 以上。



光伏工程方面，上海机场充分响应了上海市交通委员会、发展和改革委员会《上海交通领域光伏推广应用实施方案》关于“光伏 + 机场”工程的要求，进一步提升机场光伏比例，助力实现减碳目标。公司持续推进光伏工程实施，光伏装机容量已达 21 兆瓦。

案例

“光伏 + 机场”工程实践

浦东机场公司

- 完成一三跑道北侧、北区水厂和二号能源中心区域三个光伏项目并网发电，充分利用机场围界外侧闲置土地、清水池顶空间、建筑屋顶和停车棚等资源，实现总装机容量 13.608MWp，现为浦东机场区域装机容量最大的光伏发电项目。
- 持续运营 P1/P2 停车场屋顶、场区泵站及部分办公楼屋顶、P4 长时停车库屋顶等光伏项目，总装机容量可达 3.63MWp。



虹桥机场公司

- 完成西区能源中心、西区北泵站及市政管理大楼 P16 停车场光伏建设并发电，年内光伏应用场景新增 8000 平方米，光伏发电能力大幅加强。
- 持续运营西货运和南合建泵站等光伏项目，总装机容量可达 3.736MWp。



机场物流公司

- 2024 年，物流公司充分利用可利用建筑及土地面积开展光伏建设，预计未来光伏建成面积 4533m²，总装机容量约 724kWp。

上海机场通过加大清洁能源利用，有序推进机场设施电气化，持续优化能源结构。新能源替代方面，加快推进车辆“油改电”和场内新能源车推广应用，以机场车辆电动化及 APU 替代设施改造为重要抓手，持续提升机场用能清洁化水平。充电设施布局方面，不断完善充电基础设施建设，增加充电桩数量，建设光伏车棚充电站，以满足飞行区保障车辆及外来车辆充电需求。

案例

新能源推广应用

2024 年，上海机场新增新能源车辆 41 辆，现有新能源车辆平均占比已达 47%，并积极协同促进场内驻场单位车辆逐步开展电气化替代。同时，公司在空侧、陆侧、停车场等区域，持续推进充电桩建设，为公司及驻场单位新能源车充电提供有力保障。



虹桥机场建成国内首家为新能源出租车提供充电服务和专用排队通道的机场蓄车场，共设 110 个大功率直流快充车位，日均充电车辆 1500 车次以上。“绿色服务，科学运行”全国首家蓄车场内充电服务荣获 CAPSE2024 第七届创新奖荣誉。该项目被上海市交通委员会、发展和改革委员会联合授予上海市充电示范站称号。



双碳探索

上海机场作为肩负重要社会责任的企业，高度重视气候变化带来的影响，积极尝试识别气候变化风险相关工作。公司秉持绿色发展、可持续运营理念制定战略规划，从强化设施建设、改进运维体系到完善应急保障机制等诸多维度发力，扎实应对气候变化挑战。

2024 年，公司积极推进双碳制度及体系建立工作，秉持系统性、科学性、可操作原则，加大顶层设计和规划引领力度，制定绿色双碳新三年行动方案，积极夯实技术管理水平，有效促进“能-碳-环”标准化管理体系构建，双碳研究工作成效显著。

浦东机场公司

《碳达峰碳中和发展战略研究》获 2024 年度上海市国资系统企业优秀课题成果三等奖。

虹桥机场公司

参编《零碳航站楼技术标准》《民用机场温室气体排放核算技术指南》行业技术标准。同时，其“双碳综合管理融合提升”案例在 2024 年上海市减污降碳协同增效典型案例征集评选活动中被评为优秀案例（第一批）。



公司积极推进碳核查、碳盘查工作，为上海机场进一步完善碳管理体系提供经验支撑。浦东机场公司和虹桥机场公司持续多年参与全国及上海市碳排放核查，进入上海市碳市场。2024 年，浦东机场编制并发布《碳排放与碳资产管理细则》，提出了公司碳排放全过程管理工作的程序及要求。

案例

助力机场绿色化转型升级，引领上海绿色能源消费新模式

2024 年，虹桥机场公司探索实践“电-碳-金融”市场协同新模式，进一步盘活虹桥机场存量碳资产，在上海市环境能源交易所完成首笔 6000 吨碳配额交易，并将碳配额交易中获得的收益投入绿电市场，构建起了一种可持续发展的良性模式，实现了资源的优化配置，有力推动能源消费结构向更科学、绿色、低碳的方向优化升级。

温室气体排放⁷

报告期内

温室气体排放总量

24.74 万 tCO₂e，单位客货运温室气体排放量 **14.43**tCO₂e/ 万人

范围一⁸

31,083.4tCO₂e

范围二⁹

216,273.5tCO₂e



注⁷：数据统计与全国碳排放核查口径一致。

注⁸：包含天然气、汽油、柴油，对应碳排放因子系数均参考民用机场温室气体排放核算技术指南 TCCAATB 0066—2024。

注⁹：包含外购电力，不含光伏电量、转供蒸汽。电力碳排放因子系数参考《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

资源集约利用

开展绿色建筑认证

上海机场积极响应绿色发展号召，大力开展绿色建筑认证工作，持续关注并探索多种认证体系。通过科学规划与严格评估，对机场建筑的节能、环保等性能进行全面考量，不断优化升级设施，全方位提升绿色水平，助力打造生态友好的现代化机场。

案例

绿色机场实践 - 绿色建筑认证

虹桥机场公司

2024 年，虹桥机场 T1、T2 航站首次获得上海市住建委颁发的航站楼绿色建筑认证，成为全国首个获得双航站楼既有建筑二星级绿色建筑认证机场。

虹桥机场两座航站楼绿色改造成效明显，碳排放量较改造前均下降，为国内民航低碳建设和运行提供了上海机场绿色实践样本。



机场物流公司

曾荣获 AFLAS 全球性“最佳绿色空运货站”，该奖项是由《亚洲物流资讯》杂志所组织和主办的全球货运物流行业重要奖项之一。

在机场货运区域内，机场物流公司大规模置换柴油操作车为电动叉车，积极推进节能减排设施升级。另外，上海机场还协助 Fedex（联邦快递）在浦东机场建造的转运中心中采用绿色可再生材料，强化绿色科技理念的融入与应用。



水资源管控

上海机场遵守《中华人民共和国水法》等法律法规及中国民航局的相关标准，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。浦东机场公司持续落实《节能降耗考核管理办法》，对年度用水量和漏损率进行指标考核，反向推动主动节水意识的培养和技术研发。

上海机场通过优化系统管理监测、充分回用雨水、中水及加强节水意识教育等方式，全面推进水资源高效利用。公司高度重视稀缺水资源管理，未来将持续加强节水企业创建。

案例

节水行动

分区计量监测

浦东机场公司通过《供水管网分区计量及漏损监测方咨询项目》开展 DMA 分区试点工作。项目以分区一海关监管仓库片区作为试点，采用分区改造、加装表具及计量漏损排查等方式后，区域漏损率从 18% 下降到 7% 左右，有效降低水资源损耗。

雨水回用

2024 年，虹桥机场公司《能源保障部能源中心雨水回用项目》荣获上海市雨水综合利用案例评选二等奖。该项目中利用取水、净水、蓄水及用水方面的诸多创新亮点，将处理后的雨水用于西区能源中心冷却塔运行，节省了大量市政用水消耗。预计每年可节约市政用水约 6.3 万立方米，减少水费支出约 38 万元。



雨水回用处理流程



水资源管控

案例

节水行动

中水回用

- 管理运维

浦东机场公司建立了完整规范的中水设施档案，梳理分析日常运行、制度落实、中水回用量等情况，指导用水方加强设施运行规范化、水资源利用高效化。2024 年，浦东机场完成中水项目新排管线全长约 1300m，彻底解决了原管道多处接口漏水问题，大幅提升中水利用率，进一步降低了机场用水成本。同时，保证了机场中水输水的稳定性和安全性，更为后续 3 号能源中心供水和智慧管网建设打下坚实的基础。



- 专业处理及利用

浦东机场的中水水源取自随塘河和围场河，经中水泵站一系列专业处理，包括明矾混凝、絮凝沉淀、流沙过滤及加氯消毒后，成为替代自来水的可靠第二水源，有效保障机场生产运行。同时，大力拓展中水利用场景，有效减少水资源消耗。2024 年，完成湿垃圾处置中心中水系统的安装调试，其主要用于湿垃圾处置中心的生化主机用水、配备药剂用水、冲洗用水等。目前设计中水用量约 30m³/d。



- 世界水日活动

上海机场积极开展“精打细算用好水资源，从严从细管好水资源”主题宣传活动，通过在航站楼电子屏上投放“世界水日”“中国水周”相关视频及海报，提高公众节水意识，共建节水型企业。



报告期内

用水总量（市政供水）

329.6 万立方米

非传统水源循环使用量

193.4 万吨、非传统水源利用率：**37.0%**



其他资源利用

上海机场作为重要的交通枢纽，注重综合关注各类资源的集约利用，始终将资源节约的环保责任扛在肩头。

土地利用方面，秉持科学规划、高效使用原则，合理布局各功能区域，充分发挥土地价值。浦东机场优化四期捷运基地工程、市政配套二级排水工程方案布置，并将围场河作为初期雨水消纳的主要设施，避免新建调蓄池，减少建设用地，提升机场土地资源利用率。

材料资源利用方面，公司要求改扩建项目采用高强、耐久性结构材料，积极推广装配式、长寿命内装部品，推荐采用经

绿色建材认证的材料和绿色产品。到 2026 年，公司逐步提升新建建筑的可再循环材料、可再利用材料及绿色建材的应用占比，并规定了利废建材用量占比。

绿色供应链体系方面，上海机场制定限塑方案，严格管控一次性塑料购物袋的使用，提升可降解塑料制品、再生纸制品在机场的使用占比。上海机场每季度对商户进行塑料制品使用情况常规抽查，在多次专项检查中均未发现违规情况。

案例

无纸化机场实践

上海机场大力倡导无纸化服务，减少纸张依赖，从源头到终端，全方位守护自然资源与生态平衡。

浦东机场

采用国际、港澳台航线“无纸化”便捷出行流程，成为中国境内首家实现国际、港澳台航线“无纸化”的机场。



虹桥机场

2024 年，由虹桥机场历时 3 年自主编制的《民用机场无纸化设备运行管理指南》T/CCAATB 0051-2024 正式实施。我国民航首部无纸化设备运行管理的团体标准的发布，标志着上海机场的先进经验正逐步转化为民航行业标准，以虹桥先进科研经验助力民航标准体系建设。



物流公司

2024 年，机场物流公司自主研发的“天运通”电子货运平台 2.0 版本正式上线，将传统邮件、文件流程等线下操作模式转为天运通线上模式，大幅减少了纸质文件的使用，体现了无纸化办公的绿色理念。



案例

限塑实践

浦东机场要求采购符合国家相关标准的再生擦手纸，并在航站楼的 250 套公共区域洗手间内全面投放使用再生擦手纸。虹桥机场要求到 2025 年一次性不可降解塑料制品消费强度逐年降低，替代产品应用水平明显提升。



4

品质服务 安全至上

- 服务品质升级
- 科技创新突破
- 客户满意提升

服务品质升级

公司牢牢守住安全发展底线，持续健全安全管理体系，提升安全韧性，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，实现了客货航班和吞吐量的有序增长。

公司始终把旅客的满意度和获得感作为评价服务的关键指标，不断提高服务效率、改善服务效果，以服务考核为引领持续健全完善服务质量管理体系，促进机场服务品质持续提升。

报告期内

浦东、虹桥国际机场分别实现第 **25** 个、第 **37** 个安全年。



产品安全与质量管理制度

浦东机场公司

制定《服务品牌管理办法》《服务产品指导手册》《质量管理体系建设运行管理规范》《安全管理体系手册》等管理制度。

虹桥机场公司

制定《质量手册》《服务质量管理体系手册》《安全教育培训管理办法（试行）》《安全生产责任制实施办法》等管理制度。

机场物流公司

货运站制定《质量手册》《应急预案手册》《安全体系手册》等管理制度。

通过产品质量管理体系认证

► 两场均通过了 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系认证

安全应急管理举措

公司持续健全应急管理体系，不断完善应急管理考核体系，通过推动应急管理平台建设，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，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。

强化预案管理，完善应急救援预案体系

- 两场公司结合国际民航组织的 USOAP 审计细化修订应急预案。虹桥机场作为中国民航 USOAP 审计唯一现场考察机场，消防和应急项目满分过审，助力中国民航 AGA 组获得 93.8 历史性高分。



强化预案演练和培训，提升应急处突能力

- 组织开展多轮全员应急培训和考核，浦东、虹桥国际机场完成实战演练 26 次、桌面演练 16 次，覆盖 39 项预案，加强与空管、驻场单位及外航的协同。



推进一体化应急管理平台建设，为应急管理赋予新动能

- 浦东机场公司应急管理平台融入日常演练、应急管理过程，结合需求反馈和系统改进等已迭代更新 3 个版本；虹桥机场公司已统一更新 11 家基层单位的 17 台系统软件，完成各级应急预案拆解 281 个。

安全生产投入总额

公司坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，以“第一议题”制度促进提升安全工作政治站位，全面开展安全生产治本攻坚三年行动，学好用好重大安全隐患判定标准，压紧压实各类安全主体责任，健全完善全员安全生产责任制建设，以管控核心风险为切入点，推动各专业领域安全风险管控能力不断提升。

报告期内

安全生产投入总额：

20.9 亿元



安全生产培训绩效

公司不断加强企业主要负责人、安全生产管理人员、特种作业人员、岗位从业人员安全生产知识和能力的培训与考核，鼓励申报注册安全工程师等资质，进一步强化专业人才培养，严格关键岗位人员的准入标准，持续提升关键岗位人员履职能力。

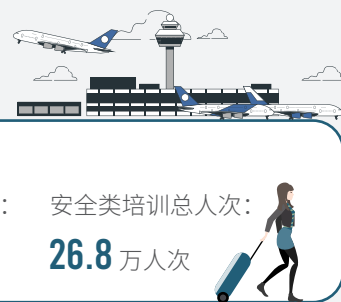
报告期内

安全类培训总课时数：

408.6 万课时

安全类培训总人次：

26.8 万人次



开展关键岗位人员履职能力培训，线下通过“请进来”的形式举办《关于落实民航安全责任的管理办法》《应急管理工作经验分享》、安全管理人员能力提升、注册安全工程师等讲座和培训班；线上依靠“学起来”“SIA 安全培训小助手”等微信小程序，通过专项培训、“周周练”等形式，组织开设安全课程。

2024 年安全生产月，结合安全生产治本攻坚三年行动要求，以“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”为主题，通过开展宣传咨询、警示、安全宣讲、隐患排查治理、知识普及和应急演练等丰富多样的活动，大力践行《关于加强新时代民航安全文化建设的意见》，营造人人关心安全生产、参与安全发展的浓厚安全文化氛围。



科技创新突破

产品研发创新

上海机场坚决贯彻落实党的二十届三中全会关于“加强创新资源统筹和力量组织，推动科技创新和产业创新融合发展”的重要部署，践行科技创新“服务型”治理理念，开展科创顶层规划，激活科技创新动能，落实科创服务保障，统筹做好业务和研发需求汇集，促进科技创新与生产运行的深度融合，有效提高创新效率和质量，强化科技创新与产业发展高效协同，进一步提高两场科技应用水平，不断巩固上海机场在行业内科技应用引领者的地位。

- “多主体协同的跑道运行安全关键技术及应用”荣获一等奖，在第二届 CATA 航空大会上作为优秀成果展示。
- “上海机场机坪管制路由辅助决策系统”荣获第二届“上港杯”长三角智能交通创新技术应用大赛二等奖。
- “基于时空信息的超大型机场智慧运行数字化平台”的合作成果获得 2024 地理信息科技进步奖二等奖。
- 浦东机场公司有序推进数据资产运营，推进外航航班保障数据资产梳理等工作，目前已形成 8 项数据产品于上海数据交易所挂牌，交易金额达 100 万元，此次交易是民航业内首家机场开展的数据产品挂牌交易工作，荣获上海数据交易所颁发的“数据要素 X”首单交易奖。
- 虹桥机场公司“动态客流数据”数据产品在上海数据交易所挂牌，获评“2024 年上海市企业首席数据官制度建设优秀案例”。
- 机场物流公司编制完成《基于空运通平台的 FOC 运行管理模式》《基于空运通平台的园区运管模式》《空运通平台运行维护手册》，为物流业务发展奠定数字化基础。



知识产权保护

上海机场遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《上海市国有企业知识产权管理和保护工作指引》，依据知识产权管理相关要求，不断提升全员知识产权管理工作的意识、能力和水平，提高知识产权管理工作品质。

浦东机场公司建立《专利管理指引》，对知识产权申请、维护、管理等全过程流程予以规范，同时明确归口管理部门职责与申请单位职责，切实有效保护知识产权的合法权益。

虹桥机场公司历时 3 年自主编制的全国民航首部无纸化设备运行管理的团体标准于 4 月 12 日正式实施。

《基于智能数据模型提升虹桥近机位周转率的实践》《智慧能源控制体系助力虹桥机场绿色航站楼建设》《数字运营精准把控陆侧交通智能管理平台数字化转型》《以单一指标为靶向目标的虹桥机场近机位优化运营管理》4 个课题分别入选智慧民航发展论坛优秀和上海市企业管理现代化创新成果。

客户满意提升

上海机场不断完善数据安全管理制度建设，依据数据安全及个人信息保护管理相关要求对所辖系统开展信息系统的分级分类工作，对于敏感数据的销毁形成相应的过程性文件。

客户信息保护和隐私

制定《数据安全及个人信息保护管理办法》。对于互联网程序落实小程序备案及相关数据日志留存及防护。对浦东机场区域内的公共区域电子显示屏，落实“一屏一码”“一键关停”。

浦东机场公司

客户服务管理制度

制定《上海浦东国际机场服务三年规划（2022—2024年）》《上海浦东国际机场人文机场建设行动方案（2023—2025年）》，明确建设目标、主要任务及保障举措，加强浦东机场人文机场建设，推动品质领先的世界级航空枢纽建设。

虹桥机场公司

制定《数据安全管理办法》，落实国家数据安全和个人信息保护要求，确保规范有效收集、传输、共享、存储、使用、销毁数据。

制定《虹桥公司服务品质提升指标三年规划》《服务质量工作管理规定》《服务质量管理体系手册》《服务质量投诉管理办法》《服务质量监督检查管理办法》等一系列服务质量体系文件，确保服务质量管控的规范性及标准性。

机场物流公司

货运站制定《保密工作管理办法》《网络安全事件应急预案》

货运站制定《服务规范手册》《服务满意度调查管理暂行办法》《服务质量投诉管理办法》等管理制度。

案例

旅客体验实现新跨越

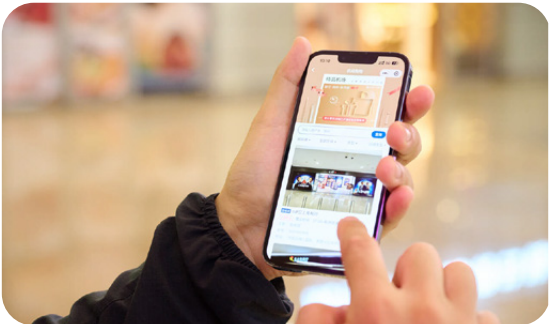
- 上海机场旅客服务小程序正式启用。**浦东机场**商业 O2O 小程序进入试运行，打造“出行即服务”一站式旅客服务平台，提升机场多元化服务能力。
- 民航局在**虹桥机场**开展“智慧提升旅客出行体验，协同打通三方业务壁垒”全流程运行场景试点。通过搭建虹桥机场 One ID 本地服务平台，实现旅客“一张脸”完成值机、行李托运、安检以及登机的全流程刷脸乘机体验。



案例

创新实践协同运行管理

- 浦东机场**提升 IOC 一体化管理运行效能，开展优化工作程序，建立管理、保障、处置“三协同”机制，初步完成航班智能排序系统建设，航空器推出时间日均累计减少 118 分钟，排队时间日均累计减少 141 分钟。
- 虹桥机场**加强管理整合，优化改造 AOC、TOC 大厅布局，强化雷雨季、大面积航班延误应对处置，按京沪快线 90% 以上、深广快线 85% 以上，其余快线高于平均水平的目标，紧盯快线航班靠桥率，综合航线、机型占比及正常性情况。





负责任宣传

上海机场充分发挥城市形象窗口作用开展公益宣传, 认真履行主体责任, 加强对意识形态阵地的建设与管理, 统筹两场航站楼 1 千余处信息发布阵地, 积极落实庆祝新中国成立 75 周年、第七届进博会、北外滩国际航运论坛、国家安全日等重大活动和节日氛围营造和公益宣传 30 余次。

针对公众关注的机场餐饮、交通等方面, 上海机场策划了“情暖春运·抵离上海的第一杯咖啡、第一份点心、第一碗面”以及机场交通攻略等系列宣传; 针对因恶劣天气对机场运行造成的影响, 提前向旅客作出行提示并第一时间发布机场运行恢复情况。



投诉处理率

公司强化服务投诉整理和分析, 通过建立投诉库和服务风险源管理, 提升投诉人员岗位规范, 客户投诉处理率 **100%**。



客户满意度

浦东机场：

保持国际机场协会 (ACI) 旅客满意度全球机场排名榜首; “申请款款” 服务产品获评中国民用机场协会“2023 年度民用机场服务优秀案例”。

虹桥机场：

保持国内民航资源网 (CAPSE) 旅客满意度测评排名前三; 荣获“2023 年度 1000 万以上量级服务质量优秀机场奖”。

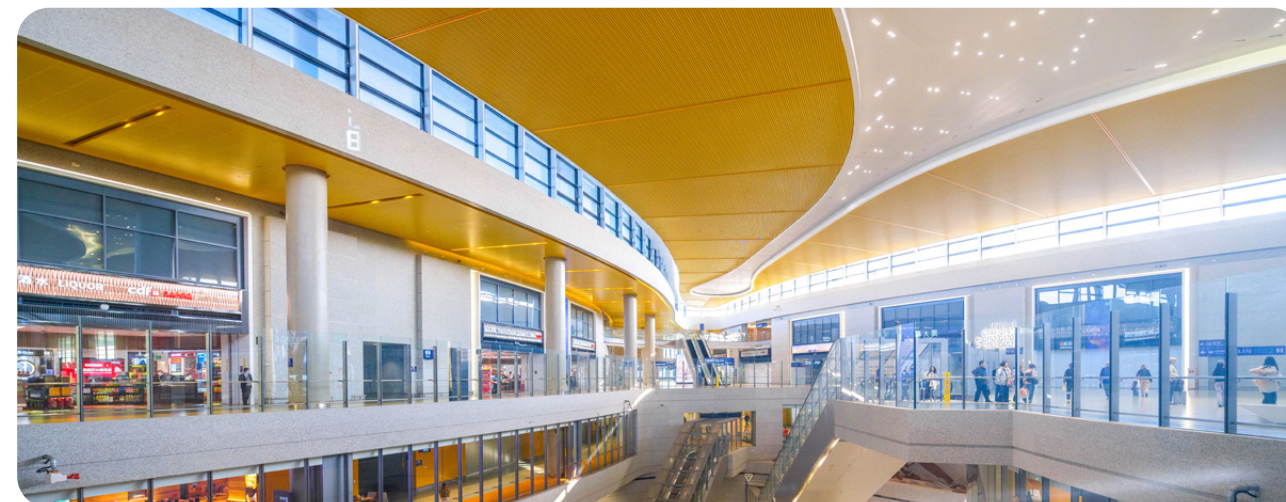
两场航站楼 3 个一站式入境综合服务中心深受全球外籍旅客好评。

供应商管理

上海机场持续完善供应商管理制度建设, 依据不良行为供应商处理管理相关要求, 将涉及 ESG 的有关指标纳入评定范围, 并及时发布处理建议。

上海机场依据采购项目评审过程秩序管理相关要求规范采购评审纪律, 加强对供应商资质、履约能力、信用评价、合同履约的合规性审查, 明确供应商准入、退出及动态考核机制, 不断完善供应商结构, 优化供应商数量, 提高供应商质量, 提升服务客户价值。

- ▶ 运用采购信息平台功能, 优化非公开项目的供应商选取流程, 制定“一键月报”功能的技术方案, 探索搭建驾驶舱。
- ▶ 强化代理机构、专家、供应商管理, 修订招标代理机构考核标准, 结合实际对差错清单进行调整。持续更新维护专家库, 优化供应商入库流程。
- ▶ 持续开展运行服务外包管理, 加强运行服务外包监管人员培训工作, 进一步提升监管人员的专业能力和业务水平, 确保外包服务的高效执行, 提高项目监管工作的标准化、规范化水平。





5

价值共享 和谐空港

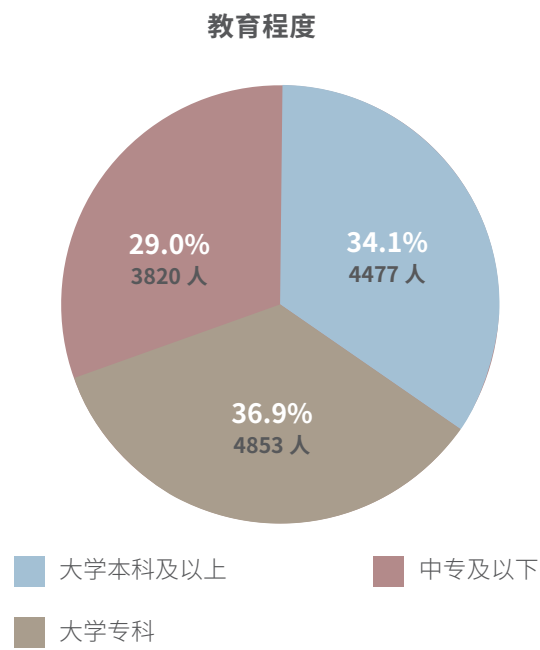
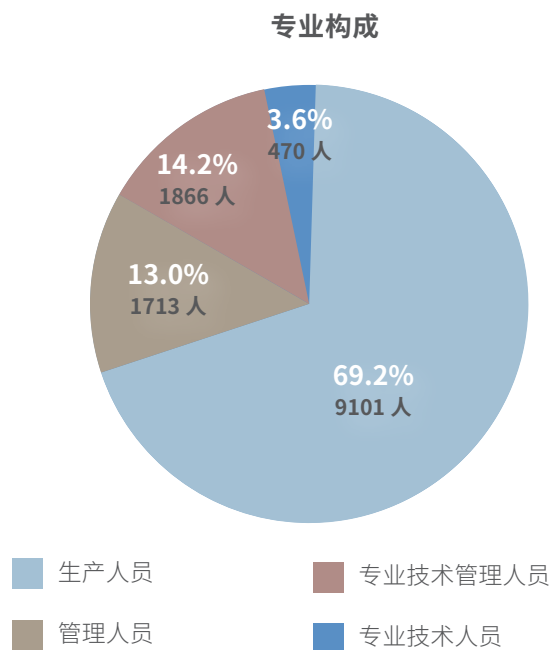
- 赋能员工成长
- 促进社区和谐
- 践行责任担当

赋能员工成长

公司不断推动干部管理标准化、规范化、体系化建设，着力加快高素质、专业化、年轻化干部人才队伍培养，为公司高质量发展提供更为坚实的干部人才保证，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。

• 员工雇佣和员工组成

员工总人数：**13150** 人



员工民主管理



上海机场积极构建和谐稳定的劳动关系，提高维权服务质量，维护职工队伍团结统一和企业发展和谐稳定，通过规范运行企业民主管理、维护劳动领域政治安全、扎实落地班组安全文化等举措进一步发挥职工在企业高质量发展中的主力军作用。

员工职业发展制度



员工能力发展是企业可持续发展的关键基石，公司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，持续提升员工满足感与成就感。

- 一是聚焦推进全方位育才工程，持续加强卓越工程师、高层次航运人才联合培养力度，注重依托各方优势互补、资源协同，深化人才培养效能；
- 二是认真落实从严管理干部要求，针对性完善干部推荐、考察、征求意见和试用期等环节相关规定条款，进一步规范完善干部选任基础工作的管理机制。
- 三是按照“市场化选聘、契约化管理、差异化薪酬、市场化退出”原则，明确市场化选人用人工作路径和操作指引，不断拓宽选人用人视野和渠道。

员工培训和实践举措



公司围绕高质量发展战略和各类岗位管理实际需求，开展教育培训体系改革重塑，着力推动形成以“全局资源统筹、精准分层分类、内外高效联动”为主线的更具实效、更为健全的全员教育培训体系。

全面对标上海市人才工作管理思路和要求，梳理汇总机场行业领军（专家）人才目录，研究形成与战略规划领域相匹配的“机场关键业务人才开发目录”，研究分领域人才整合统筹、供给配置机制，着力推动优化人才队伍专业结构、年龄结构，努力为企业高质量发展改革发展提供良好的人才保证。

进一步开启基于航空产业链上下游多领域、深层次的校企战略合作，不断推进教育链、人才链、创新链与航空产业链的紧密衔接，共同推动开创智慧航空港建设和协同育人更高层次的共建共享共赢新范式。



报告期内

员工培训总课时：

417.34 万小时

员工培训总投入：

839.58 万元

员工培训人次：

47.57 万人次



员工发展的成效

公司加强实践育人，持续深化多层次专业人才培养。

- 一是依托重大工程、重大规划、重大战略实施推进，不断拓展实践育人空间和阵地，持续推进“英才、优才、专才”培养计划，扎实开展干部人才轮训、技能人才培养、岗位技能鉴定等各项工作，全面夯实人才基础底座。
- 二是持续加大优秀年轻干部人才跨单位、跨层级、跨领域培养开发力度，先后选派多位优秀年轻干部人才赴市委、市政府、民航局下属单位、同行机场等挂职交流，并与香港国际航空学院开展共计多批次航运人才培养合作项目，不断提升多层次专业人才锻造培养效能。
- 三是进一步加大高层次行业领军（专家）人才推荐力度和节奏，持续发挥高端人才的骨干和核心作用，不断提升航运人才战略承载力、行业影响力和品牌辐射力。



福利与关爱

上海机场坚持以职工为中心的工作导向，积极推动产业工人队伍职业技能和生活品质双提升，赋能青年岗位建功、成长成才，加强对职工的全方位关心，用心用情做好服务职工工作，推动职工生活品质提升迈上新台阶。

报告期内

年度员工流失率 **2.99%**

结合问卷抽样调查，

2024 年员工满意度调查得分 **4.13** 分（满分 5 分）



薪酬与福利体系

公司全面落实薪酬与福利管理相关要求，充分保障员工法定福利与保障性福利，理顺年度绩效、中长期激励、里程碑等指标之间的层级关系，并结合年度绩效考核结果，落实考核兑现工作，进一步发挥考核“指挥棒”作用，实现管理价值显性化，促进压力传导、动力激发与活力释放，有效增强各单位绩效目标的挑战性和激励力度。

按照“对标市场水平、体现岗位价值、突出绩效贡献、兼顾收入公平”的分配导向，公司将薪酬发放与组织绩效和个人业绩紧密联系，有效发挥薪酬管理的激励约束作用。



员工关爱

案例

上海机场着力在加强职工思想政治引领、推动产业工人队伍建设改革、构建和谐劳动关系、提高职工生活品质、夯实工会工作基层基础等方面下功夫，各项工作取得积极成效。

- 公司认真做好职工双保提升、节日慰问、困难帮扶、互助保障等惠民工作，依托各级工会开展好各类暖心活动。关心关爱春节等节假日在岗职工，“春运我在岗”“班组全家福”“职工微心愿”等活动为职工增添“家”氛围。
- 积极开展职工休息场所、站坪休息室情况调研和“六心六爱六有”职工之家温馨改善等工作，两场在高温酷暑来临前新建启用 7 个机坪共享休息室，进一步为机坪作业人员提供避暑休息服务。目前在用机坪共享休息室 9 间，覆盖单位 80 余家，每天可服务职工约 3000 人次。
- 强化女职工权益维护，持续做好女职工“两病”筛查和“四期”保护，关注性别平等、生育保险、休息休假等权益维护。举办“奋进新征程 最美她力量”女职工关爱月活动，开展圆桌访谈、普法宣传、开通女职工幸福热线等活动，提升女职工幸福感。



健康与保障

浦东机场公司建立职业健康安全管理体系，并通过 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证。



报告期内

体检覆盖率 **100%**

因工受伤 **19** 人；因工死亡 **0** 人



促进社区和谐

上海机场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。

- ▶ 推进“三社”联动，充分释放空港社区资源聚合共享效能。以空港社区为平台、社区基金会为载体、社区成员单位为支撑，“三社”相互联动、相互支持、相互融合，共同服务社区发展。深化公益项目的设计立项，密切对接需求，建立公益项目与成员单位业务类型和社会责任之间的动态匹配。
- ▶ 开展“上海机场地区航空消费领域矛盾纠纷多元化解项目”，助推建立符合机场地区特色的“三所联动”机制，着力提升矛盾纠纷调处能力，积极解决矛盾纠纷。
- ▶ 实施“东方国门劳模创新工作室”“浦东空港社区深化绿色机场建设党建工作巡礼路线”等项目，进一步支持社区内实体党建资源的开发聚合，助推形成开展基层联建和学习教育活动的系列共享阵地。



开展公益慈善活动



案例

“百企帮百村”巩固拓展脱贫攻坚成果

浦东机场认真落实“百企帮百村”要求，以“三带两转”（带人带产带物、转观念转村貌）为抓手，制定帮扶计划、实施帮扶项目，突出党建、教育、就业、产业、住房等重点，精准施策，帮扶南华县取得显著成效，帮扶经验被云南电视台、腾讯网等相关媒体刊登。2024 年为南华县提供的 73 万元教育和 30 万元产业帮扶经费，已经全部拨付至南华县相关帮扶乡镇和相关政府部门，并全部实施完毕。



“仁虹通道”

“仁虹通道”是虹桥机场与上海市同仁医院共同建立的快速、便捷的医疗服务“绿色通道”，通道秉承“快速、优质、高效”的服务理念，铺设续航生命的坚实大道。



设立中国民航大学奖学金

机场物流公司下属单位货运站公司在中国民航大学设立奖学金，自 2016 年至 2025 年，每年投入 42000 元。旨在激励优秀学子勤奋学习、追求卓越，助力民航领域专业人才培养，为行业发展储备有生力量，在教育扶持方面展现出坚定的决心与长期的担当，有力推动教育资源优化与人才成长环境建设，赢得学校师生及社会各界的广泛赞誉与高度认可。

志愿服务绩效

上海机场凝聚奋进力量, 组建青年突击队, 组织青年文明号、青年安全生产示范岗投身进博、春运、国庆等重要保障。有序开展窗口岗位服务、重大任务保障、社会公益宣传三大类志愿服务行动。在机场品牌日启动仪式、北外滩国际航运论坛等重要任务中发挥青年志愿力量。

案例

- 以浦东机场“雷粉团”、虹桥机场“小彩虹”志愿服务队为载体, 开展青春护航·春暖暖冬行动, 组织机场志愿者们积极投身于春运服务, 通过传授临时乘机证明办理、违禁品识别、候机楼导航、应急处置等关键服务技能, 以专业和热情的态度, 为旅客提供方位指引、Wi-Fi 登录协助和交通咨询, 有效提升旅客的出行体验, 增强旅客的满意度。



- 浦东机场持续开展“我是小小安检员公益科普进课堂”爱心暑托班, 至今已有 200 多名志愿者为 5,000 多名小朋友送上 100 多场精彩课堂, 引导小朋友了解安检工作的意义、过检流程等方面的知识, 逐步理解各环节的关联性和必要性, 加深对机场安检工作的理解, 让旅客能拥有更好的过检体验、出行体验, 保障安检现场的运行平稳有序。



- 以中华人民共和国成立 75 周年为契机, 在两场航站楼举办“以青春之名 向国旗敬礼”主题活动, 弘扬爱国主义精神。来自 12 家单位的志愿者们积极与旅客互动, 面向旅客分发小国旗, 引导旅客、工作人员参与由“青春上海”联名小红书发起的 # 以青春之名 向国旗敬礼 # 主题征集活动, 让上海空港成为爱国主义精神的宣传阵地, 让五星红旗在空港飘扬。



报告期内

对外捐赠投入:

139 万元

参与志愿服务:

9,220 人次

志愿活动总时长:

52,360 小时

践行责任担当

服务国家战略

公司始终牢记使命, 自觉担负国有企业的社会责任和政治担当, 坚持以落实国家和城市重大战略任务为指引, 以战略布局为导向, 拓展枢纽发展空间, 以品质提升为关键, 优化枢纽运行效率, 以价值创造为核心, 增强经济发展引擎, 以改革创新为动力, 推动发展行稳致远。

案例

落实世界一流航运中心建设总体部署, 持续增强服务国家战略能力

以服务国家战略为导向, 聚焦洲际连接能力和全球辐射能力, 加快枢纽多式联运、枢纽中转能级提升和航线网络增密, 发挥国内国际双循环的引擎支撑作用。

浦东机场加快推进 T2 通程联运行李设施及中转再值机大厅改造, 优化 T2 国际—国内互转流程, 为促进跨航司中转合作提供设施保障; 发布《浦东机场跨楼机坪中转方案》, 打通跨航司跨楼机坪中转流程, 实现旅客、行李机坪内转运; 联合航司推出一系列中转联程产品。虹桥机场与东航、上海铁路联合推出“空铁联运换乘服务中心”, 强化上海空铁联运服务功能; 三大航均在虹桥机场实现商业首航, 成为全球 C919 国产大飞机起降最密集机场。完成市域机场线启用配套设施与流程改造, 初步实现航空行李捎带功能, 积极拓展两场联运功能。持续推进苏州昆山城航楼功能升级, 获批国际航协三字码“SZ0”。

上海两场国际客运航点恢复至 92 个, 浦东机场新增英国曼彻斯特、法国马赛、意大利威尼斯、俄罗斯喀山等 10 条国际客运航线; 恢复比利时布鲁塞尔, 西班牙巴塞罗那, 俄罗斯圣彼得堡等 8 条国际客运航线; 加密西班牙马德里、匈牙利布达佩斯等 5 条洲际航线; 经浦东机场中转旅客 1,200 万人次、中转率 15.7%, 东航在浦东的 I-I-I-D、D-I 中转 MCT 缩短到 85 分钟。枢纽网络通达性持续提升。

上海两场运营定期航班航司恢复至 109 家, 其中境内 32 家, 国际 69 家, 地区 8 家, 分别恢复至 2019 年的 110%、100%、89%; 定期通航 48 个国家 291 个客货运航点, 其中境内 171 个, 国际 115 个、地区 5 个, 分别恢复至 2019 年的 102%、81%、100%。



案例 上海机场护航第七届进博会圆满成功精彩举办

今年的进博会是党的二十届三中全会胜利召开后举办的重大经济外交活动，上海机场贯彻落实习近平总书记关于进博会“越办越好”的重要指示要求，精益求精做好氛围营造、嘉宾抵离保障、物资运输等工作，以一流城市形象和服务保障护航第七届进博会圆满成功精彩举办。

营造浓厚进博氛围

10月底，上海机场就在航站楼出发、到达、场区、停车场以及机场贵宾室各区域共设置了30余处进博会主题景观，更新了超2千株花卉植物，千余块电子屏、广告屏上滚动播放进博会宣传海报和宣传片，航站楼外数百面进博会道旗以及遍布航站楼各处的“进宝”吉祥物让嘉宾们抵离上海都能感受到浓郁进博氛围。



周密做好航班安排

上海机场各级领导靠前指挥、值班值守，会同各保障单位统筹协调专包机抵离、贵宾嘉宾迎送等工作。随着进博会进入临战阶段，两场运管委于11月2日启动进博会保障例会机制，每晚19时来自市相关委办局、民航华东管理局、民航上海监管局、民航华东空管局、海关、边检、航司等近20家单位召开例会，全流程做好航班信息对接和地面保障安排等工作。11月4日至10日，上海两场共保障重要飞行任务396批次、公务机37架次，浦东、虹桥机场放行正常率分别为98%、98.7%，实现放行正常率不低于90%的保障目标。

至臻服务嘉宾抵离

位于浦东、虹桥两场4座航站楼到达区域，集咨询服务、商务服务、大会宣传等功能于一体的进博会专用服务中心全面启用，向来沪参会宾客提供多语种翻译、信息查询、交通引导、应急帮助等服务。两场“外籍人员一站式综合服务中心”提供支付、文旅、交通、通讯等全方位、全天候便利服务。上海机场服务热线96990升级了进博会专用提示语音，现场设置进博会专用值机柜台和定制进博会主题登机牌，安检开通进博会专用通道。浦东机场推出小语种语音导览服务，入境旅客在入境到达区域只需手机扫码，就可以获得汉语、英语、法语、西班牙语、俄语、阿拉伯语、日语、韩语等多语种的入境流程指引和服务讲解。虹桥机场结合进博消费季，联合商户举行“‘进’享未来，‘惠’聚虹桥”主题营销。



高效运输进博物资

机场物流针对进博会航空展品运输需求，会同海关、航司、货站、货代企业共同打造从航班落地直至提货进馆的快捷物流通道，为展会提供安全、有序、便捷、高效的航空货运服务保障。现场开通了进博会物资保障专用“绿色通道”和服务窗口，提供优先理货、优先分拨、优先查验、优先提货服务，保障了来自法国、意大利、格鲁吉亚、土耳其、哈萨克斯坦等国的电动汽车、医疗设备、食品、酒类、水果等共计56票、393件、15吨进博会参会物资。



应对公共危机



2024年，上海机场贯彻落实上海市防汛指挥部决策部署，坚持人民至上、生命至上，做好守土有责、守土尽责，全力确保民航“两个绝对安全”，完善防汛防台体制机制，压实防汛责任，确保防汛各项工作落到实处，有力有序应对多轮强降雨和台风天气影响，守住机场防汛安全底线。

案例 上海机场严阵以待打好台风防御战

针对台风可能造成的影响，上海机场充分发挥两场运管委统筹协调作用，密切关注台风运行动态，视情做好航班动态调整，提前进行航空器和机坪无动力设备的系留固定，小型航空器入库或转场，隐患排查和物资储备，视情调整航班安排和发布出行信息提示。现场干部职工加强值班和应急值守，提前安排准备旅客临时休息区、备足座椅和充电设施，安排守底餐饮商户和便利店为旅客提供不间断服务。

浦东机场公司

制定突发事件应急预案管理办法及手册，从提高思想认识、强化组织领导、加强队伍物资建设、完善设施设备管理与预案体系，到深化智慧防汛、狠抓重点区域防范及开展演练培训等多环节协同推进，成功抵御危机，保障机场安全运行，并针对暴露问题积极改进，持续提升应对能力，彰显出强大的应急保障实力与责任担当。



虹桥机场公司

制定应急预案，针对预案制定流程图及检查单，有效预防、及时控制和消除突发公共事件及其可能造成的危害。开展消防应急救援能力专项提升行动，引入国内首套可运输式航空器消防救援真火实训系统，通过消防站跟班锻炼、利用废旧航空器实战训练等举措，全面提升指挥、战训、装备、人员能力水平。



机场物流公司

货运站协助浦东机场海关成功前置拦截外来有害生物，把牢国门生物安全关口，为公共安全筑起坚实防线，彰显应对各类公共危机时的专业素养与担当精神。

信息安全

公司牢固树立安全发展理念, 积极落实网络安全管理责任, 全面统筹新基建发展与网络安全履职, 有效提升网络安全联动能力, 推动问题整改和制度落地, 未发生重大网络安全漏洞通报和安全事件。

浦东机场公司

- 制定《数据安全及个人信息保护管理办法》, 规范数据资产以及个人信息安全防护措施, 完善数据安全及个人信息安全管理体系; 建立《安全信息管理办法》, 重点围绕民用航空安全信息管理, 对民用航空安全事件信息、民用航空安全保卫事件信息以及突发事件信息报告等方面予以规定。
- 贯彻《网络安全法》《等级保护管理办法》, 落实信息系统等级保护全覆盖。核心业务对标 ISO27001 网络安全管理体系标准, 持续开展网络安全体系建设和审核认证。作为重要交通枢纽单位, 配合行业相关监管机构及评测机构, 开展并通过网络安全的专项检查及评估工作, 确保网络安全工作的完善及避免网络安全事件发生。

虹桥机场公司

- 落实网络安全责任, 配合上级部门督察整改, 确保工作合法合规; 做好网络安全保障工作, 全面落实等级保护, 全覆盖、定期开展自查自纠、演练培训, 保障机场信息系统运行安全稳定。
- 持之以恒抓好网络安全, 常态化做好网络重要系统保障, 针对故障事件举一反三夯实原因调查复盘、设备评估改造和特种设备专业培训。

机场物流公司

- 制定《网络安全管理考核评价办法》《网络安全管理制度汇编》《网络安全事件应急预案》, 明确对网络安全管理的考核方式、频次、应急事件的处置方式。
- 以“网络安全为人民, 网络安全靠人民”为主题开展网络安全宣传周活动, 开展红蓝对抗演练, 模拟黑客攻击, 以提升系统安全性。



公共服务

上海机场秉承“大服务”理念, 因地制宜创新拓展服务场景, 深化服务品牌效应, 服务好航司、服务好旅客、服务好驻场单位, 加快构筑公共管理视角下大型枢纽机场发展的新格局。

案例

浦东机场公司

聚焦乘机环节, 推动高效便捷通行。打造 T2C 岛自助值机托运专区, 配备 18 台自助值机设备和 14 个自助托运柜台, 阿联酋航空、新加坡航空已率先投入运行, 启用后有效缓解航班高峰期间人工值机柜台的压力改善值机区域旅客排队情况。



虹桥机场公司

始终把便捷出行作为商务机场的核心服务产品, 成功推动值机截载时间缩减。国内航班 1 月 1 日起缩短至 40 分钟以内, 国际航班 7 月 1 日起缩短至 45 分钟以内。

机场物流公司

积极拓展两场驳运业务规模, 协同海关实现跨境电商货物转关业务落地。货运站与汉莎货运旗下时美达合作, 推出出港货物特殊操作服务, 提供卡车快速通道等个性化服务, 将出口货物截止收运时间从平均 4 小时缩短至 120 分钟, 同时优化货物中转流程, 向航司提供 4 小时快转服务。



2024 年, 公司纳税总额 **7.35** 亿元



附录 1：指标索引

上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系（1.0 版）			对应报告内容
环境			
E1 环境管理	E1.1 环境管理目标和制度	2.1.1 环境管理	
	E1.2 通过环境管理体系认证	2.1.1 环境管理	
	E1.3 绿色产品研发与环保技术使用	2.3.1 开展绿色建筑认证	
	E1.4 环保总投入	2.1.1 环境管理	
	E1.5 环保培训绩效	2.1.7 环保培训	
E2 能源	E2.1 能源管理目标和规划	2.2.1 能源管理	
	E2.2 节约能源举措	2.2.2 能效提升	
	E2.3 可再生能源开发与应用	2.2.3 清洁能源	
	E2.4 能源消耗总量	2.2.1 能源管理	
E3 资源	E3.1 资源管理体系和规划	2.3.2 水资源管控 2.3.3 其他资源利用	
	E3.2 水资源目标和规划	2.3.2 水资源管控	
	E3.3 节约用水举措	2.3.2 水资源管控	
	E3.4 年度用水总量	2.3.2 水资源管控	
	E3.5 其他资源使用管理	2.3.3 其他资源利用	
E4 污染物	E4.1 废水管理目标和规划	2.1.3 废水减排	
	E4.2 减少废水排放举措	2.1.3 废水减排	
	E4.3 废水循环使用量	2.1.3 废水减排	
	E4.4 废水污染物排放量	2.1.3 废水减排	
	E4.5 废气管理目标和规划	2.1.2 废气管控	
	E4.6 减少废气排放举措	2.1.2 废气管控	
	E4.7 废气污染物排放量	2.1.2 废气管控	
	E4.8 固体废弃物管理目标和规划	2.1.4 固废利用	
	E4.9 固体废弃物处理举措	2.1.4 固废利用	
	E4.10 固体废弃物排放量	2.1.4 固废利用	
	E4.11 固体废弃物回收、利用、处置量	2.1.4 固废利用	
	E4.12 其他污染物管理	2.1.5 其他污染防治	
E5 气候变化	E5.1 识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	专题：创新双碳机场，引领绿色发展实践	
	E5.2 助力“双碳”目标的举措	专题：创新双碳机场，引领绿色发展实践 2.2.4 双碳探索	

上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系（1.0 版）			对应报告内容
环境			
E5 气候变化	E5.3 碳核查 / 盘查举措	2.2.4 双碳探索	
	E5.4 温室气体排放量	2.2.4 双碳探索	
E6 生物多样性	E6.1 生物多样性保护制度	2.1.6 生物多样性保护	
	E6.2 生物多样性保护举措	2.1.6 生物多样性保护	
社会			
S1 产品和服务	S1.1 产品安全与质量管理制度	3.1 服务品质提升 — 产品安全与质量管理制度	
	S1.2 通过产品质量管理体系认证	3.1 服务品质提升 — 通过产品质量管理体系认证	
	S1.3 产品研发创新	3.2 科技创新突破 — 产品研发创新	
	S1.4 知识产权保护	3.2 科技创新突破 — 知识产权保护	
	S1.5 客户信息保护和隐私	3.3 客户满意提升 — 客户信息保护和隐私	
	S1.6 客户服务管理制度	3.3 客户满意提升 — 客户服务管理制度	
	S1.7 负责任宣传	3.3 客户满意提升 — 负责任宣传	
	S1.8 投诉处理率	3.3 客户满意提升 — 投诉处理率	
	S1.9 客户满意度	3.3 客户满意提升 — 客户满意度	
S2 员工责任	S2.1 员工雇佣和员工组成	4.1.1 员工雇佣和员工组成	
	S2.2 员工流失率	4.1.2 福利与关爱	
	S2.3 员工民主管理	4.1.1 员工雇佣和员工组成	
	S2.4 薪酬与福利体系	4.1.2 福利与关爱	
	S2.5 员工关爱	4.1.2 福利与关爱	
	S2.6 员工满意度	4.1.2 福利与关爱	
	S2.7 员工职业健康安全管理	4.1.3 健康与保障	
	S2.8 通过职业健康安全管理体系认证	4.1.3 健康与保障	
	S2.9 安全应急管理举措	3.1 服务品质提升 — 安全应急管理举措	
	S2.10 安全生产投入总额	3.1 服务品质提升 — 安全生产投入总额	
	S2.11 安全生产培训绩效	3.1 服务品质提升 — 安全生产培训绩效	
	S2.12 因工受伤和死亡	4.1.3 健康与保障	
	S2.13 员工体检覆盖率	4.1.3 健康与保障	
	S2.14 员工职业发展制度	4.1.1 员工雇佣和员工组成	
	S2.15 员工培训和实践举措	4.1.1 员工雇佣和员工组成	
	S2.16 员工发展的成效	4.1.1 员工雇佣和员工组成	

上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系（1.0 版）		对应报告内容
社会		
S3 供应链责任	S3.1 供应商管理制度	3.3 客户满意提升 — 供应商管理
	S3.2 供应商 ESG 审查	3.3 客户满意提升 — 供应商管理
S4 社区责任	S4.1 开展公益慈善活动	4.2 促进社区和谐 — 开展公益慈善活动
	S4.2 公益慈善投入	4.2 促进社区和谐 — 公益慈善投入
	S4.3 志愿服务绩效	4.2 促进社区和谐 — 志愿服务绩效
S5 企业责任	S5.1 服务国家或上海市战略	4.3 践行责任担当 — 服务国家战略
	S5.2 应对公共危机	4.3 践行责任担当 — 应对公共危机
	S5.3 信息安全	4.3 践行责任担当 — 信息安全
	S5.4 公共服务	4.3 践行责任担当 — 公共服务
	S5.5 税务贡献	4.3 践行责任担当 — 税务贡献
治理		
G1 公司治理	G1.1 党的领导	1.1 党建引领聚力
	G1.2 董事长 / 总经理分设	1.3.1 治理架构
	G1.3 外部董事占比	1.3.1 治理架构
	G1.4 合规管理体系	1.3.2 合规管理
	G1.5 风险管理体系	1.3.3 内部控制
	G1.6 审计制度	1.3.4 内部审计
	G1.7 避免违反商业道德的举措	1.3.5 避免违反商业道德
	G1.8 反垄断与公平竞争	1.3.6 反垄断与公平竞争
G2 ESG 治理	G2.1 董事会参与 ESG 管理	1.4.1ESG 组织架构
	G2.2 ESG 工作组织架构	1.4.1ESG 组织架构
	G2.3 ESG 战略 / 目标	1.2 战略布局谋远
	G2.4 ESG 利益相关方识别	1.4.2ESG 实施与沟通
	G2.5 实质性议题识别	1.4.3 实质性议题识别
	G2.6 ESG 相关制度	1.4ESG 融合创效
	G2.7 开展利益相关方沟通活动	1.4.2ESG 实施与沟通
	G2.8 管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	1.4.3 实质性议题识别
	G2.9 具体业务考虑 ESG 要素	1.4.3 实质性议题识别
G3 数据治理	G3.1 基础平台建设	1.5.1 基础平台建设
	G3.2 数据汇聚互通	1.5.2 数据汇聚互通
	G3.3 数据治理体系	1.5.3 数据治理体系

附录 2：关键绩效

环境绩效		
绩效指标	单位	数据
- 环境管理		
环保总投入	万元	3,709.7
- 环境监管	万元	290.1
- 废弃物处理	万元	2,154.5
- 环保设施采购与运维	万元	1,091.0
- 环保专项咨询	万元	159.6
- 环保宣传与培训	万元	14.4
环保培训及宣传		
- 总次数	次	181
- 总覆盖人数	人次	18,874
- 总时长	小时	611
- 能源管理		
综合能源消耗总量	吨标准煤	66,710.5
单位客货运综合能耗	吨标准煤 / 万人次	3.89
外购电力	万 kWh	42,934.1
天然气消耗	万立方米	1,297.8
汽油消耗	吨	328.9
柴油消耗	吨	665.5
- 资源管理		
用水总量（市政用水）	万立方米	329.6
非传统水源循环使用量	万吨	193.4
非传统水源利用率	%	37.0
- 废弃物管理		
废水排放总量	万立方米	758.8
一般废弃物排放总量	吨	31,883.3
- 建筑垃圾	吨	2,820.3
- 生活垃圾	吨	29,063.0
- 干垃圾	吨	22,188.8
- 湿垃圾	吨	6,102.1

环境绩效		
绩效指标	单位	数据
- 可回收物	吨	719.8
- 厨余垃圾	吨	52.3
一般废弃物合规化处理率	%	100
危险废弃物排放总量	吨	225.3
危险废弃物无害化处理率	%	100
- 温室气体排放		
排放总量	万吨 CO ₂ e	24.74
单位客货运温室气体排放量	吨 CO ₂ e/ 万人	14.43
- 范围一	吨 CO ₂ e	31,083.4
- 范围二	吨 CO ₂ e	216,273.5
社会绩效		
绩效指标	单位	数据
- 员工管理		
员工总数	人	13,150
专业构成		
- 生产人员占比	%	69.2
- 管理人员占比	%	13.0
- 专业技术管理人员占比	%	14.2
- 专业技术人员	%	3.6
教育程度		
- 大学本科及以上占比	%	34.1
- 大学专科占比	%	36.9
- 中专及以下占比	%	29.0
- 员工管理		
员工流失率	%	2.99
员工满意度	分	4.13（满分 5 分）
- 员工福利		
体检覆盖率	%	100
- 员工培训		
员工培训总时长	小时	417.34 万
员工培训总人次	人次	47.57 万
员工培训总投入	元	839.58 万

社会绩效		
绩效指标	单位	数据
- 职业健康		
因工受伤人数	人数	19
因工死亡人数	人数	0
- 社会公益		
对外捐赠投入	元	139 万
志愿活动总时长	小时	52,360
志愿服务人次	人次	9,220
- 客户满意度		
投诉处理率	%	100
- 安全管理		
安全生产投入总额	元	20.9 亿
安全类培训总课时数	课时	408.6 万
安全类培训总人次	人次	26.8 万
- 税务贡献		
纳税总额	元	7.35 亿
治理绩效		
绩效指标	单位	数据
- 公司治理		
外部董事占比	%	67

附录 3：意见反馈

感谢您阅读《上海国际机场股份有限公司 2024 年环境、社会和治理（ESG）报告》。我们非常重视并期望聆听您对公司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。

邮箱：ir@shairport.com

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？

您对公司的环境、社会和治理报告的其他建议。



上海国际机场股份有限公司