

上海华东民航机场建设监理有限公司

2021年度履行社会责任的报告

一、企业概况

上海华东民航机场建设监理有限公司成立于1999年，隶属于中国民航机场建设集团有限公司，具有独立法人资格，专业从事航空航天工程建设监理等业务的国有企业，是中国民航行业主要监理单位之一。公司具备航空航天工程监理甲级、房屋建筑工程监理乙级、市政公用工程监理丙级等资质，可承接各类民用和军民合用机场的民航专业工程、建筑安装工程、市政配套等项目的工程监理、造价咨询、项目管理、招标代理、信息技术咨询服务等业务。公司专业设置齐全，涵盖民航场道、目视助航设施、通导弱电等民航专业工程所涉及的专业以及部分非民航专业；技术力量雄厚，主持编制了《民航专业工程施工监理规范》MH5031-2015、《民用机场飞行区场道工程质量检验评定标准》MH5007-2017和《民用机场飞行区排水工程施工技术规范》MH/T5005-2021三本行业规范；公司科技力量稳步增强，先后成功申请了《对水泥混凝土道面拉毛的方法、系统、装置及存储介质》等多项国内发明、实用新型专利，参与的课题项目获得了省部级科技奖，发表了多篇SCI、EI或核心论文，以及大量的省部级期刊论文。

公司自成立以来，在民航行业各部门和社会各界的大力支持和帮助下，秉承“安全第一、质量为本、顾客至上、打造精品”的企业宗旨，以科学的发展观引领企业发展全局，践行“以品牌服务取信客户，以精心管理赢得市场”的市场理念，履行“急业主所急，想业主所想”的服务承诺，坚持“以技术创造效益”的企业发展战略，树立“求真务实，精益求精”的服务意识和工作作风，不断追求“人才、技术、设备、环境、管理”五者有机结合的经营发展模式，与国内各建设、设计及咨询单位精诚合作、携手共进，建立了良好的合作伙伴关系，承揽了国内七十几个大中型机场建设工程的监理任务，创立了良好的企业声誉，多次被评为先进单位，赢得了各地方政府和民航业内的一致好评。

公司设有工程技术部、市场经营部、综合办公室、财务部，以及若干项目部等部门，各部门职责明确、分工合理，公司具有良好的办公、监理条件和完善的计算机、交通、通信等设施，致力于打造国内一流、国际先进的民航监理服务企业，积极开展内部规范性建设，相继通过ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和

ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证，具有国家资信评估 3A 级证书，努力实现国内民航监理企业标杆企业建设。

公司历经二十余年的工程实践和市场磨砺，凭借坚实的技术沉淀和良好的社会信誉，近几年在机场建设领域屡创佳绩。公司陆续承担并出色履行了济宁曲阜机场、昆明长水机场、合肥新桥国际机场、烟台蓬莱机场、池州九华山机场、三明沙县机场、日照机场、淮安涟水机场、上饶三清山机场、青岛新机场、北京大兴机场、成都天府机场、菏泽机场、芜宣机场、连云港新机场等十几个大中型机场的新建工程监理任务，承担并履行了上海浦东国际机场、上海虹桥国际机场、杭州萧山国际机场、南京禄口国际机场、重庆江北国际机场、厦门高崎国际机场、福州长乐国际机场、青岛流亭国际机场、济南遥墙国际机场、南昌昌北机场、贵阳龙洞堡机场、银川河东国际机场、宁波栎社机场、温州永强机场、常州机场、徐州观音机场、泉州晋江机场、无锡硕放机场、黄山屯溪机场、义乌机场、阜阳机场、赣州黄金机场、宜春机场、景德镇机场、衢州机场、新疆喀什机场、新疆乌鲁木齐机场、新疆塔什库尔干机场、大连机场哈尔滨机场、沈阳机场、长春机场等七十几个大中型机场的扩建和改造工程的监理任务，以及完成了宁国通用机场、横店起降点、镇江起降点、千岛湖通用机场、射阳通用机场、盐城建湖通用机场、安吉通用机场、芜湖通用机场、新沂通用机场、新誉宇航机坪、温州通用航空、宁海通用航空、济南商河通用机场等十几个通用机场建设监理任务，监理项目总投资达数千亿元，工程质量经民航验收全部达到合格标准，并多次获得国家及省市级质量奖项。

二、企业的社会责任体系

1. 维护职工的合法权益。

公司深知人才是企业健康发展的基础，唯有以真诚、公正的态度服务于员工，方能达到员工与企业双赢的美好局面。

在公司正常运营期间，通过法律、公司规章制度约束员工的同时保障员工的所属权益，严格遵守《劳动法》、《民法典》等有关法律法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，与员工签订劳动合同，保护员工合法权益。依法实施《职工带薪假条例》，及时办理员工医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险，以及购买住房公积金，为员工提供了健康、安全的生产和生活环境。2021年，公司持续落实《质量、环境、职业健康安全一体化管理手册》等公司相关精神，通关管理方式的优化积极完善员工管理模式，通过发放员工工作餐补、交通津贴、通信补贴、住

房补贴等，体现企业“以人为本”的人文关怀精神。同时，公司依照法律法规及时为员工办理“五险一金”缴交，办理生育保险支付，发放过节费、防暑降温费、营养费等福利津贴。各项福利津贴有效发放，维护了员工的合法权益，让员工生活更加幸福。

2. 保障职工的劳动安全。

安全的工作环境是保障企业正常生产的前提条件，安全也是国家相关部门和公司内部反复强调的重点，因此，公司一直毫不松懈的通过制度、宣传、培训等方式保障职工的劳动安全。

2021年，公司持续完善安全生产标准化工作，以职业健康安全管理体系为抓手，确定年度目标、指标，制定安全管理方案，组织签订年度安全生产责任书，实现安全生产责任制全覆盖。定期开展项目安全检查及本部办公环境检查，定期开展重大危险源安全状况检查。积极开展安全生产宣传教育培训，发动员工广泛参与安全隐患排查治理活动，不断增强员工的安全生产意识，提升员工的安全生产素养，有效预防和扼制安全事故发生。

3. 职工素质和技能水平的提升

职工素质与技能水平决定了公司相关业务的服务质量，提升职工技能水平和知识储备将有效提高服务水平。

公司重视职工的专业技能和业务素养的提升，2021年公司层面开展数场培训，有效推动一线岗位操作技能培训和职能部门的自主业务培训能力的提升，促进公司整体培训水平和培训效果的提高。

4. 关注客户需求意见，为客户提供优质服务

公司以“顾客至上”作为企业宗旨的重要组成部分，继续以满足顾客需求和为顾客提供安全优质的服务为关注焦点，不断提高在工程建设各参与过程中的服务质量，提升业主体验和感受，有效与建设方进行沟通，维护顾客关系。在竭力提高服务质量，为顾客创造品质价值的同时，公司加强市场经营队伍建设，不断拓展市场，开辟网点，为建设方提供便利的反馈渠道和良好的咨询建议。项目监理人员耐心倾听建设方来电及邮件查阅，及时了解客户诉求，做好记录，运用专业知识快速甄别投诉问题，做好解释协商工作，并对质量投诉和服务意见进行分类整理，及时送达相关部门解决和落实，安排专人第一时间处理和跟进，进一步增强顾客对公司服务的信任感和满意度，保证品质稳定，如期交付。

同时，公司持续完善顾客满意度评价机制，每年对客户进行满意度调查，调查内容涵盖工程建设前期配合、材料选购、工程投资、质量体系等各个方面，通过全方位测评，找到顾客关系管理工作中存在的优势及问题，持续提升公司顾客服务水平。

5. 加强资质审核把关，与合作方建立合作共赢关系

工程建设涉及面较广，上下游链条任何一个环节出问题都将导致存在隐患，严格管理下游供方以及协调合作伙伴目标一致方能促进优质工程建设。

2021年，公司加强对经营生产服务中的主要供方资质的审核，并针对平行检测供应商、技术开发单位等重点审核把关，按照相关法律法规确保符合最新标准的要求。公司还持续完善合作方的合作管理，建立共赢关系，公司信守承诺，严格履行合同约定，保证供应商的合法权益，与供应商建立了长期稳定、诚信共赢的战略合作伙伴关系，全年所采购服务或物资均符合公司、集团相关要求，未发生采购问题，未对环境和职业健康产生不良影响。

6. 强化内控廉洁教育，防范公司经营风险

唯有公司内部廉洁发展，方能纯净致远不落窠臼，在公司发展过程中，要时刻对内部进行有效监督，一旦发现偏差可以及时纠正。

公司进一步完善公司法人治理结构和内控制度体系，集团组织外部专业审计机构针对公司体系建设开展内控评价活动，通过自查自纠和监督管理，验证各制度和流程运行的规范性、适用性和有效性，持续优化改进。制定并完善公司内部管理手册，覆盖公司全部业务流程，加强财务流程、采购业务、工程项目和投资管理等重点监督审查，做好风险管控。加强全员法律法规宣贯培训，组织定期学习活动和法制宣传教育活动，定期开展反腐教育和廉洁培训，及相关考试，营造学法知法守法用法和廉洁自律的企业环境。

三、社会责任与公共关系

(一) 环境保护与可持续发展

公司一直以来把建设资源节约型和环境友好型企业，实现能源与环境的和谐发展作为公司的重要社会责任，坚持将环境保护和促进节能减排作为重要工作来抓，坚持走可持续发展道路。

1. 节能降耗管理。

绿色发展的目的就是为了节能降耗，实现社会层面的利国利民，在公司发展过程中，要始终秉持“绿水青山就是金山银山”的发展理念，通过优化管理模式和更新产品设备的方式，大力促进资源节约型企业的发展。

2.环境保护管理

公司环保管理软硬件设施齐全。分管生产副总经理直接领导，按照 ISO14001 体系标准制定公司环境保护方针、目标、指标和管理方案，有效控制每个环境因素。配备专职管理人员，建立环保管理的相关管理要求，制定突发环境事件应急预案，能有效避免和处理突发性污染事故的发生。

3. 应急防护管理

2021年，公司全面贯彻《安全法》中“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，进一步完善应急防护管理。重新识别不可接受危险源、重要环境因素和主要适用法律法规，重新修订《质量、环境、职业健康安全一体化管理手册》等规章制度。认真开展安全生产大检查和环保大检查，持续开展全员隐患排查治理活动，及时消除事故、事件隐患，对各种可能发生的紧急情况制定了相应的应急预案、响应措施并定期组织演练，预防并减少可能伴随产生的不良后果，提高公司对异常情况的处置能力。公司举行了防火、防台风应急处置演练，演练开始前员工接受了全方位培训，演练结束后进行总结评估，检验公司应急预案的可操作性，全面强化员工的安全生产事故和突发事件应对能力，提升员工安全、环保意识，防范事故的发生，进一步提高公司的应急防护管理水平。

4.办公区绿化建设。

2021年，持续保持开展绿化建设，对工作环境进行绿化、美化、净化，保障员工工作环境的健康舒适度。公司本部工作区，在地方政府和相关管理单位的配合下，重新规划绿化，种植抗污强、长势旺、观赏性强的绿植，园区环境更加美丽。强化绿色植被对厂区环境的隔尘、吸声、调温功能。重新规划厂区通道，使得厂区交通更加便利安全。

（二）公共关系和社会公益事业

公司始终坚持长年热心参与并大力支持地方各项文化体育事业发展、社会公益事业和自然环境治理活动，积极组织员工参与献血公益活动、防疫志愿服务等，通过微信公众号、官网等媒体平台扩大传播，均取得较好的社会反响和传播效果。

四、展望2022年

2022年，公司将持续完善企业社会责任管理体系建设，在管理层权益、职工、消费者等利益相关方权益保护、环境保护、社会公益等诸多方面充分履行应尽的社会责任，遵守社会公德和商业道德，接受社会公众的监督，热心参与社会公益事业，为构建和谐社会做贡献。

上海华东民航机场建设监理有限公司

