

### 目錄

有關本報告	1
主席的話	2
行政總裁的話	4
香港國際機場:可持續發展概覽	6
關於香港機場管理局	8
可持續發展方針	10
聯繫持份者	16
維持香港國際機場的經濟貢獻	20
締造營運及服務佳績	24
管理機場的環境影響	36
支持員工及社區	46
展望未來	54
表現指標	56
報告核實和GRI審核	63
附錄	65
詞彙	68
網站索引	69

於報告期內,機管局獲得多個獎項及嘉許。詳情請參閱本報告「附錄」部分。



「旅遊名人堂」



機場碳排放認可計劃 2013-2014



第28屆亞洲貨運 及供應鏈獎











香港環保卓越計劃



綠色辦公室 獎勵計劃



聯合國千禧發展目標 「環球愛心企業」



2012-14年 社會資本動力獎



「同心展關懷」 5年Plus標誌



無障礙網頁 Web For All

無障礙網頁 嘉許計劃2014

# 有關本報告

## 報告簡介

這是香港機場管理局的第二份年度可持續發展報告,涵蓋截至2014年3月31日止的2013/14財政年度的工作。

機管局作為法定機構,有責任保持其表現及營運具透明度。本報告旨在以合理持平的角度載述機管局在可持續發展方面的表現,並闡釋香港國際機場如何在容量限制逐漸浮現下,繼續支持香港的可持續發展。

## 報告範圍及界限

本報告主要討論機管局於香港直接管理及控制的核心業務 有關的重大可持續發展事宜,報告並沒有涵蓋機管局內地 合資公司相關的資料。我們亦在相關部分提述機管局附屬 公司及外判業務的可持續發展管理與表現。本報告亦闡述 機管局如何與業務夥伴緊密聯繫和合作,以提升香港國際 機場在可持續發展方面的整體表現。我們在編製報告內容 過程中進行了重要性評估,並根據結果按報告題目的重要 性排序。有關重要性評估的詳情,請參閱本報告的「可持 續發展方針」一章。 在編製本報告時,我們按照國際認可的全球報告倡議組織 (GRI)發表的G3.1《可持續發展報告指南》及機場營運行業 補充指南。為不斷求進,今年我們依照GRI應用等級A+標準匯報,務求提高透明度和對持份者的問責性。我們的 匯報亦參照香港聯合交易所有限公司出版的《環境、社會及管治報告指引》。我們按照上述報告指南的披露建議匯報資料,而有關參考對照請參閱GRI內容索引。

我們就本報告期呈列表現數據,亦在相關及可行情況下列出之前兩個報告期的表現數據,以便進行比較及分析,同時亦列出已訂立的未來中短期目標。本報告的財務數據 摘錄自機管局截至2014年3月31日止年度的經審核綜合財務報表。除另有註明外,本報告呈列的其他數據的計量方法及計算基準均以GRI指標規章所述為基礎。編製數據所採用的其他相關標準及最佳實務,以及任何重列資料和數據及重列的原因,亦按情況註明。

## 驗證

本報告已獲香港品質保證局獨立驗證,並由GRI匯報服務查核及確認本報告已達到GRI應用等級A+的要求。此外,機管局於本報告披露的溫室氣體排放數據,已經香港通用檢測認證有限公司獨立驗證。

## 意見及回應

歡迎持份者對我們的可持續發展方針及表現提出意見, 請誘過下列方式將意見提交機管局:

#### 網上意見表格

corporatesustainability@hkairport.com

香港機場管理局

環保部

香港大嶼山香港國際機場

翔天路1號機場行政大樓

電話: (852) 2188 7111 傳真: (852) 2824 0717

# 主席的話



#### 各位持份者:

感謝您抽空閱讀香港機場管理局第二份可持續發展報告。機管局作為負責營運及發展香港國際機場的法定機構,致力連繫香港與世界各地,鞏固機場的國際及地區航空中心地位,繼續對香港社會及經濟作出貢獻。

機管局的可持續發展願景是「面對不斷轉變且充滿挑戰的經濟、生態、科技及社會環境,仍致力提升營運能力,在保持盈利的情況下持續發展,同時在機構內建立深厚的可持續發展文化」。本報告載述我們制訂可持續發展方針的進程,以及於截至2014年3月31日止的2013/14財政年度取得的成果。

香港國際機場的航空交通一直以高於預測的速度增長,預期未來20年將持續上升。在這情況下,機場面對的容量限制日益嚴峻。正如我們在《香港國際機場2030規劃大綱》中闡釋,雙跑道系統能進一步提升跑道容量的空間非常有限。長遠的解決方法,是將機場擴建成三跑道系統,我們將致力爭取第三條跑道於2023年全面投入運作為目標。在中短期發展方面,我們正在擴建西停機坪及發展中場範圍,提升飛機起降及客運的地面處理能力。

在應付機場的航空交通需求增長之時,我們繼續堅守提供優質服務的精神,並實踐建設香港國際機場成為全球 最環保機場的承諾。電力耗用是機場運作帶來的主要環境影響,儘管2013/14年度的客運量增長6.1%,但總用 電量則下跌了4.2%。這是機場自1998年啟用以來,我們在減低環境影響方面最顯著的成果之一。我們亦錄得 歷來最佳的安全表現,機場綜合安全指數<sup>1</sup>達5.32,優於我們的理想目標2.2%。

我們深明在機場發展帶來的經濟效益與環境影響兩者之間取得適當平衡的重要性。以中場範圍發展計劃為例,這個計劃充份展現我們在環保建築設計上實踐最佳實務與創新。由物料、能源和用水,以至高效率的施工方法,

機場綜合安全指數是一項安全績效指標,以每年的旅客總量為基數,量度員工及旅客受傷人數。

中場客運廊共採納35項環保措施。相對《建築物能源效益守則》<sup>2</sup>制訂的基準,這些措施預計可節省逾20%的 能源。我們在未來的三跑道系統規劃中亦會秉持相同理念。

我們歡迎香港特區政府在《2014年施政報告》中支持擴建機場。我們亦特別歡迎政府研究成立民航訓練學院, 為本地及區內航空業培育人才。有關建議適時且影響深遠,將有助香港國際機場解決人才短缺這個長遠可持續 發展問題。

為吸引及挽留人才,我們透過招聘會推廣機場就業機會,並與機場同業一同處理員工關注的事宜,例如往返機場的交通問題。我們亦投資於長遠創新的解決方案,務求提升機場的安全及營運效率,進一步提供更理想的工作環境。

與持份者聯繫是機場日常運作及業務發展重要的一環。機管局與持份者及公眾保持開放、積極的溝通。自展開三跑道系統計劃的法定環境影響評估程序以來,我們為各界持份者安排了多項活動,包括約500場會議、簡報會及機場參觀等。展望未來,我們在決策及運作上,均會繼續考慮持份者的意見、利益及關注事宜。

我藉此機會重申,機管局竭力營運世界級的香港國際機場,以支持香港的可持續發展。我希望大家繼續給予支持並與我們緊密聯繫,攜手推動香港國際機場的可持續發展措施與長遠發展。

羅康瑞

主席

香港,2014年9月

<sup>2</sup> 由香港特區政府機電工程署發出。

# 行政總裁的話



#### 各位持份者:

我欣然向大家報告,香港國際機場於2013/14年度創下多項新紀錄。除了客運量突破6 000萬人次外,機場亦連續第四年成為全球最繁忙的貨運機場,並錄得64.54億港元的最高溢利紀錄。此外,機場於2013年10月晉身TTG的「旅遊名人堂」,是機場自2002年起十次獲TTG選為「最佳機場」後而奪得的殊榮,鞏固了我們作為全球最佳機場之一的盛譽。

自我們於2011年發表《香港國際機場2030規劃大綱》以來,航空交通增長速度高於預期。在航空交通需求持續的帶動下,機場於2013年的飛機起降量較IATA Consulting的預測超前三年。因此,我們正發展中場客運廊及相關設施,以更有效處理與日俱增的客運量及飛機起降量。我們的三跑道系統計劃亦取得進展,計劃將可長遠解決機場現有雙跑道系統的容量限制。

機場營運方面,在投入成本及努力維修保養老化資產的同時,我們亦善用更具效益的新技術。總擁有成本(total cost of ownership)是決定我們未來取向的關鍵指標。開發跑道照明測試系統便是一個好例子,系統可節省維修人員在跑道上的總維修時間達20%。另一個突出例子,是我們在現有設施範圍內將行李處理容量提升一倍。有關個案研究詳情,請參閱本報告第32頁。

為提升旅客體驗,機管局於2013年10月成立顧客服務部,專責促進面對面的顧客服務、管理機場的顧客服務 表現、推行培訓及推廣活動,如「微笑滿機場」等,並負責舉辦年內客運大樓的各類旅客活動及娛樂節目。

我們亦投資於科技,以提升旅客體驗。免費WiFi服務現已覆蓋所有旅客區域,系統的頻寬亦增加了四倍。我們更推出免費流動應用程式「我的航班」,並開始試行流動旅客登記服務。硬件設施方面,我們擴建了一號客運大樓的洗手間,以應付日益增加的客運量,並提升其他便利傷健旅客的設施。

為達到成為全球最環保機場的目標,我們繼續以電動及低排放車輛取代現有柴油車及汽油車,以減低車輛排放量。為支援機場禁區電動車隊的發展,我們正擴大充電網絡,提供158個電動車充電點及56個電動地勤設備充電點。我們亦將禁止飛機在停機位使用輔助動力裝置,以改善空氣質素及減少碳排放。所有固定地面供電系統及預調空氣系統將會進行升級,為停泊的飛機提供更潔淨的電力。這些措施將於2014年年底前全面實行。

儘管機場營運將面對重重挑戰,我們會繼續自強不息,以支持香港的經濟發展,同時竭力將機場營運對環境及社會的影響減至最低。我深信機管局員工、業務夥伴及65 000名機場員工定必同心協力,繼續支持香港國際機場實現可持續發展。

希望大家仔細閱覽這份可持續發展報告,並期待收到大家的意見。

吳自淇

署理行政總裁

香港,2014年9月

# 香港國際機場: 可持續發展概覽

本圖展示香港國際機場於2013/14年度的主要可持續發展措施及個案研究, 以及有關活動在機場島及客運大樓內的相關位置。

## 營運表現

客運量: 6 070萬人次

貨運量: 420 萬公噸

飛機起降量: 377 476 架次

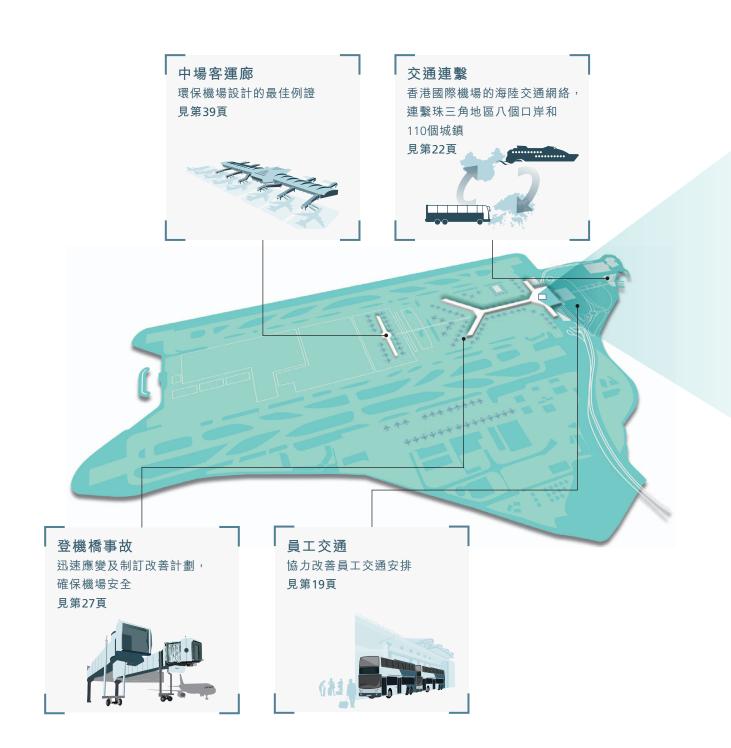
## 經濟貢獻

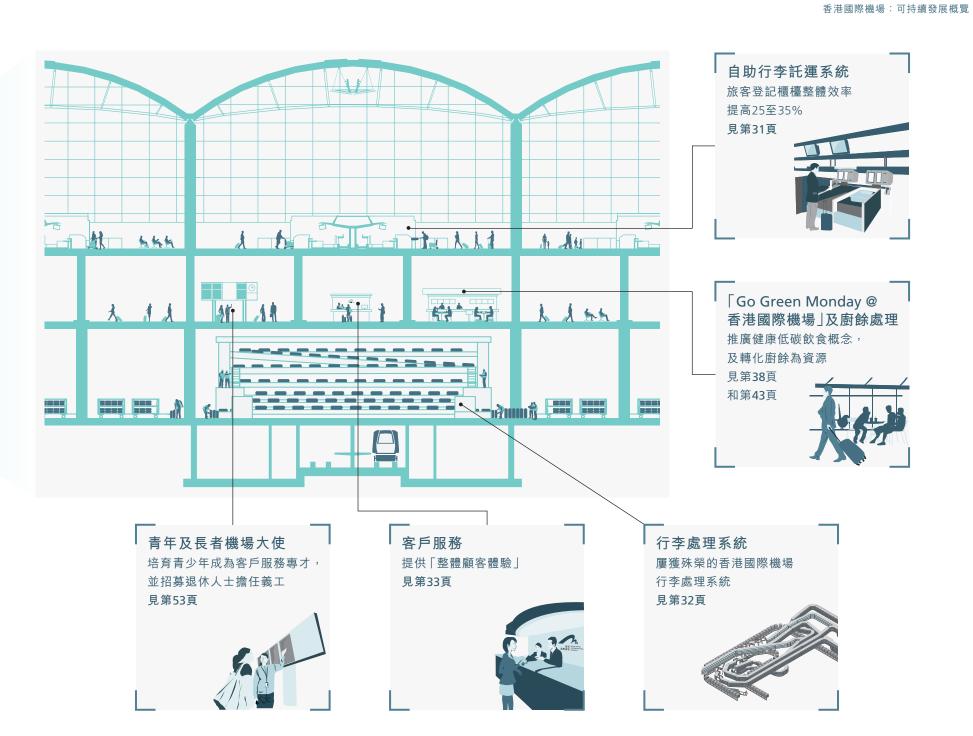
支持香港本地生產總值的58%

聘用65 000名員工

提供64.54億港元溢利貢獻,

其中53億港元支付予機管局的股東香港特區政府





# 關於香港機場管理局

機管局於1995年成立,是香港特區政府全資擁有的法定機構,並受香港法例第483章《機場管理局條例》規管。根據有關條例,機管局負責提供、營運、發展及維持香港國際機場,以維持香港的國際及區域航空中心地位為目標。此外,機管局亦可從事與機場有關的商貿或工業活動。

在有關條例下,機管局須按照審慎的商業原則經營業務, 同時須顧及安全、保安、經濟原則及營運效率,並確保 飛機、航空旅客及空運貨物的運載安全迅速。

機管局按照有關條例規定及因應市場發展,透過五年業務計劃及財務計劃,制訂業務策略及關鍵措施,並每年檢討及更新一次。

## 理想、使命與基本信念

機管局的理想,是致力成為世界級的機場營運機構,在機場管理及航空相關業務方面奠定領導地位,為香港繁榮作出 貢獻。

為實現上述理想,機管局透過下列使命,鞏固香港作為 國際及地區航空中心的地位:

- 確保機場安全,保安嚴密;
- 維持高效率運作,注重保護環境;
- 實行審慎的商業原則;
- 力求超越顧客期望;
- 與各持份者緊密合作;
- 重視人力資源;及
- 發揚創新精神。

機管局亦訂立六項基本信念,包括安全、保安、環境、 質素、效率及人才,作為員工及業務夥伴日常運作及長遠 規劃的方針。有關詳情請參閱2013/14年報。

## 我們的業務

權益股東應佔溢利:64.54億港元

客運量: 6 070萬人次

貨運量: 420萬公噸

飛機起降量: 377 476 架次

機管局直接聘用: 1372名員工

香港國際機場員工數目: **65 000** 名

香港國際機場是世界上最繁忙的貨運樞紐,亦是全球最繁忙客運機場之一。在2013/14年度,香港國際機場的客運量達6070萬人次,貨運量達420萬公噸,飛機起降量為377476架次。有超過100家航空公司在機場營運,連接全球約180個航點。轉機所需的最少中轉時間是50分鐘<sup>3</sup>。機場總面積達1255公頃,設有兩條主要跑道。有關香港國際機場的詳細資料,請參閱資料概覽。

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> 最少中轉時間是根據從抵港飛機卸下行李、經行李處理系統分揀及檢查,以及將行李運上離港飛機等程序所需時間計算;旅客由 抵港層經過保安檢查至登機閘口的過境程序亦計算在內。

我們的營運範疇包括客運服務、貨運及航空服務、停機 坪管理、飛行區運作、機場物業及設施管理、機場安全及 保安、零售及廣告,以及其他客運大樓商業活動。

右表列示管理香港國際機場運作及發展的主要服務,以及 提供有關服務的機構。

在香港以外地區,機管局透過合資公司參與三個內地機場的管理及營運,分別是上海虹橋國際機場、杭州蕭山國際機場及珠海機場,詳情請參閱2013/14年報。

## 對外界的承諾

為配合機場的業務策略及運作,並實踐對可持續發展的 承諾,機管局積極參與多個本地及國際機構及倡議組織。 此外,機管局亦支持及簽署多項其他機構制訂的原則及 約章,確保機構內貫徹執行有關企業管治、安全、環境及 其他可持續發展事宜的最佳實務。機管局亦視參與這些 外界計劃為寶貴機會,就業務、運作及可持續發展事宜與 持份者保持聯繫。

機管局加入成為會員的組織、支持及已簽署的外界原則及 約章的相關資料,請參閱「附錄」部分。

	負責	負責機構			
機場管理及發展的主要服務	<b>機管局</b> (包括機管局的附屬公司 <sup>4</sup> 及承包商)	機場業務夥伴 (包括專營商及特許經營商) <b>及政府部門</b>			
航空公司服務		✓			
航空交通管制		<b>✓</b>			
航機膳食		✓			
飛機燃油供應及加油		✓			
飛機維修		<b>✓</b>			
機場發展及擴建	✓				
機場土地使用規劃	✓				
機場安全管理	✓	<b>✓</b>			
機場保安服務	✓				
停機坪管理	<b>✓</b>				
行李處理及確認	<b>✓</b>	<b>✓</b>			
貨運處理		<b>✓</b>			
海關、入境及檢疫手續		<b>✓</b>			
顧客服務	<b>✓</b>				
地勤服務設備維修		<b>✓</b>			
景觀美化	<b>✓</b>				
本地及跨境交通		<b>✓</b>			
客運服務	✓	<b>✓</b>			
停機坪飛機服務		<b>✓</b>			
零售、餐飲及廣告		<b>✓</b>			
道路交通及停車場管理	✓				
客運大樓及設施管理	<b>✓</b>				

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> 機管局擁有以下兩家公司的部分股權,包括提供航空保安服務的機場保安有限公司,以及於珠江三角洲多個口岸提供旅客登記服務 的聯天客運服務有限公司。機管局全資擁有香港國際機場貴金屬儲存庫有限公司,這家公司在機場提供儲存設施及相關服務。

# 可持續發展方針

## 企業管治

機管局致力實踐高水平的企業管治。良好的企業管治不僅符合持份者的期望,亦是長期持續增長的關鍵。我們恪守這項承諾,建立清晰全面的管治架構,並培養機構內各級人員注重職業操守及承擔責任的文化。

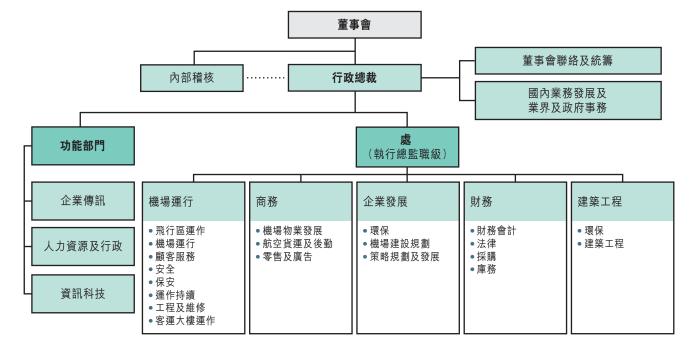
儘管機管局無須遵守香港聯合交易所有限公司的《企業管治守則》,但我們亦自發在可行情況下遵守守則內的條文規定 及建議的最佳實務,並將未能遵照之處於年報中闡釋。

機管局的企業管治架構、原則及實務的詳情載於2013/14 年報。為作清晰闡述,下文列出與可持續發展關係密切的 企業管治範疇。

#### 管治架構及組織檢討

董事會肩負領導、監控機管局及其表現的整體責任。行政 管理人員就與香港國際機場運作及發展有關的主要事項, 向董事會及董事委員會提出建議並尋求指引。於報告 期內,如下圖所示,機管局以明確的組織架構運作,當中包括功能處及部門。

為確保機管局的企業管治安排仍然切合需要,於報告期內 我們外聘獨立顧問公司檢討企業管治架構、原則及實務。 首先,我們就機場未來發展的採購及執行的制度安排進行 研究,進而全面檢討現有董事委員會架構,為機管局未來發展作好準備。此外,我們亦檢討了機管局的組織架構,以確定我們擁有合適的組織架構以應付未來挑戰。在檢討過程中,顧問公司將機管局以「組織DNA」框架與其他19個機場進行比較,並訪問了14名董事及管理人員,以及進行員工意見調查,有超過1000名員工回應。研究結果



顯示,機管局的組織基礎穩健,足以應付目前的挑戰, 但需要為未來發展提升關鍵組織管理能力。董事會檢討並 通過顧問公司提出的建議,包括設立企業風險管理職能, 並對機管局多個支援功能部門作出調整。

#### 行政管理人員的薪酬

行政總裁及執行總監的薪酬分為三部分,包括基本薪酬、按表現釐定的薪酬及退休福利。按表現釐定的薪酬,主要是參考多項客觀指標而決定,包括機管局的財務表現、安全及服務質素、客戶滿意度、業務發展、企業可持續發展及環保實務。

有關董事會成員、行政總裁及執行總監的薪酬詳情,請參閱 2013/14年報。

#### 道德操守及承擔責任

機管局於2013年1月推出為期六個月的員工計劃「機管局的企業管治」,以加強企業管治文化及員工的遵守意識。 這項計劃涵蓋三個主要範疇:i)一般品德與心態;ii)企業 政策、程序及實務;及jij)遵守法律,共有1 353名員工 參與。新入職員工會於入職簡介課程中接受一般品德與心態的培訓。由2014年4月起,他們亦須在加入機管局後六個月內完成企業政策、程序及實務和遵守法律部分的培訓。

機管局要求所有員工在處理機管局事務及履行職責時, 秉持最高水平的操守及誠信。機管局的《職員行為守則》 訂明員工的法律及道德責任,並為員工提供指引以協助 他們作出合乎道德標準的決定及避免不當行為。這套守則 載列防止賄賂、索取及接受利益,以及避免利益衝突的 具體政策及程序。機管局制訂舉報政策及投訴處理政策, 鼓勵員工透過適當途徑舉報任何不正當行為。

《職員行為守則》是機管局與員工的僱傭合約一部分。 機管局定期檢討及更新有關守則,並可於機管局內聯網 閱覽。所有員工每年均須完成《職員行為守則》複修課程, 並於內部網上學習平台完成簡短測試,溫故知新。

#### 風險評估及管理

機管局的營運涉及多方面的風險。在企業層面,機管局根據機場每五年擬訂一次的20年規劃大綱,分析可能有

礙機管局達成長遠目標的風險。機管局在擬備按年更新的五年業務計劃的同時,也識別和應對與中短期目標有關的風險。此外,機管局推行業務持續管理系統,以識別和管理與潛在干擾及危機事故相關的營運風險,詳情請參閱「締造營運及服務佳績 | 一章。

機管局各階層,包括董事會、審計委員會及財務委員會、 行政管理人員,以至營運及支援部門均參與機管局的風險 評估及管理過程。有關機管局的風險管理架構,包括 經濟、環境及社會的風險狀況及監控措施詳情,請參閱 2013/14年報內的風險管理報告。

氣候變化風險被視為對業務持續性造成中等程度風險, 其風險來自海平面上升及相關風暴潮對香港國際機場及其 供應鏈構成的威脅。我們知悉,香港特區政府已委託機構 進行「檢討氣候變化的研究如何影響海濱構築物設計一 可行性研究」。當研究結果公布後,我們將會探討有關結果 可能對香港國際機場及三跑道系統設計的影響。在規劃 三跑道系統時,機管局已考慮國際上的研究結果,並在 設計海堤堤頂時,把海平面會上升約0.5米的可能性計算 在內。我們亦已就整體海堤設計作成本估算。

## 可持續發展管理

# 機管局的 可持續發展願景

面對不斷轉變且充滿挑戰的經濟、 生態、科技及社會環境,機管局的目標 是提升營運能力,在保持盈利的情況下 持續發展,同時在機構內建立深厚的 可持續發展文化 機管局的可持續發展工作由機管局企業發展執行總監負責統籌執行,並由董事會轄下的執行委員會監督。在企業發展處下,環保部屬下的可持續發展小組負責制訂及推行機管局的可持續發展策略及其管理和匯報機制。機管局於2014年3月成立可持續發展工作小組,由企業發展執行總監擔任主席,成員包括各部門代表。工作小組的首項任務是加強可持續發展報告的框架。

機管局因應其商業模式和對機場不同營運範疇的控制/影響程度,在整體可持續發展管理方面可分為三個層面:

- 機管局落實本身的可持續發展措施;
- 诱過合約協議對機場業務夥伴訂立的條件;及
- 與機場業務夥伴及廣大社群聯繫及合作的事宜。

與部分可持續發展事宜相關的管治和管理,包括政策、 目標、制度及程序,已載述在本報告的相關篇章內。

在2011/12年度,機管局董事會決定正式以可持續發展作為機構目標,並得到上下全力支持。自此之後,我們開始逐步建立可持續發展框架及 匯報機制,並已制訂機管局的可持續發展願景,成立了機管局內部可持續 發展工作小組,以及於2012/13年度出版首份可持續發展報告。■

#### 馮永業

香港機場管理局企業發展執行總監

## 重要性評估

為確保本報告內容反映機管局最重要的事宜,我們進行了重要性評估,以識別值得納入報告的一系列潛在事宜, 並因應每項事宜對機管局業務及其持份者的重要性排序。 評估過程包括定性分析、定量評估及討論。

#### 識別潛在事宜

潛在事宜是指在合理情況下,用以反映機管局的經濟、環境及社會影響,和影響持份者評估及決定的重要事宜。 我們從以下資料來源制訂一系列潛在事宜:

- 與機管局行政管理人員的具體討論
- 在2013/14年度的持份者聯繫活動中收集的持份者意見
- 機管局2012/13可持續發展報告
- 其他主要國際機場發表的可持續發展報告
- GRI發表的G3.1及G4指南,包括機場營運行業補充指南
- 本地、區域及國際層面的可持續發展趨勢

上述事宜分類為四個範疇:營運實務、經濟及社會、 環境,以及人才。

#### 事宜的排序

機管局的各部門代表進行了一次重要性評估工作坊,以討論 及排列各項潛在事宜的次序。首先,參與者根據每項事宜 對機管局長期營運及盈利增長能力的潛在影響,評估事宜 對機管局業務的重要性。之後,參與者依據年內持續進行 的持份者聯繫活動,識別與各事宜相關或對事宜關注的 持份者組別,並評定各持份者組別對機管局的潛在影響及 相關程度。然後,參與者會就每項事宜對各持份者組別的 重要性進行評估。

我們根據工作坊的評估結果,採用一套評分方法為每項 事宜評分,並決定各事宜於重要性矩陣的位置。

### 核實重要事宜

儘管在這次重要性評估過程中並沒有外界持份者的參與, 但機管局安排另一場內部工作坊,再次邀請機管局各部門 代表參與,檢討機管局年內的持份者聯繫舉措。在工作坊 上亦向相關部門收集資料,以便核實識別載入報告的重要 事官。 此外,重要性矩陣亦經各部門主管審閱,並由行政管理 人員(包括行政總裁)落實,確保本報告合理持平地反映 機管局在可持續發展方面的表現。展望未來,我們計劃 與外界持份者組別直接聯繫,以更有效掌握他們認為我們 需要處理的可持續發展事宜。

本報告主要討論對機管局業務及視為對持份者最重要的事宜,這些事宜列於矩陣的右上格。機管局對有關事宜的管理方針,以及於2013/14年度的相關表現/成績,已作出全面披露。報告亦涵蓋矩陣所列的其他事宜,但篇幅相對少。本報告「表現指標」一章,適當披露每項重要事宜的數據,達到編製GRI應用等級A+標準的匯報要求。

### 重要性矩陣



### 與2012/13年度比較

我們於2013/14年度識別了多項新事宜並進行排序。重要性評估邀請了更多不同組別的員工參與,評估結果更具代表性。我們更特別着重準確評估每項事宜對機管局業務的重要性。我們亦考慮到一些重要因素,如航空業及營運環境轉變、香港國際機場的發展及擴建進度,以及大嶼山發展相關的商機等,這些因素會影響員工對若干事宜與機管局業務重要性的看法。

右表概列本年納入的最重要新增事宜及持續進行事宜的 緣由,以及載列的報告章節。

事宜	説明	報告所載的章節	
• 交通連繫	● 機管局的機場發展及擴建計劃。	• 維持香港國際機場的經濟貢獻	
• 支持航空業	• 大嶼山發展相關的商機。	(見第20頁)	
●商業發展			
• 本地就業			
●道德及賄賂	<ul><li>期望機管局繼續在各運作範疇秉持高度誠信, 特別是招標及投資決策方面。</li></ul>	● 可持續發展方針 (見第10頁)	
●聯繫業務夥伴	<ul><li>機場同業的支持對機管局實現可持續發展目標 十分重要。</li></ul>	<ul><li>締造營運及服務佳績 (見第24頁)</li></ul>	
		● 聯繫持份者 (見第16頁)	
●環保建築	● 機管局承諾建設香港國際機場成為全球最環保	• 管理機場的環境影響	
<ul><li>噪音</li></ul>	的機場。	(見第36頁)	
	<ul><li>期望機管局就機場現有及未來發展項目妥善 管理相關的環境影響。</li></ul>		
• 職業健康及安全	• 機管局致力為員工維持最高安全標準。	• 支持員工及社區	
	<ul><li>期望機管局管理機場在容量逐漸緊張下運作帶來的健康及安全風險。</li></ul>	(見第46頁)	

# 聯繫持份者

自2012年環評程序開始,

舉辦了約500場會議、簡報會及機場參觀等活動

在2013年8月和2014年6月舉辦公眾論壇,

超過 1 400人出席

在2013/14年度舉辦超過100場學校講座及參觀活動,

全港18區共有超過 5 100 名學生參加

機管局與廣大持份者保持緊密聯繫,聽取他們對機場日常 運作與未來發展的意見及建議。與各界持份者交流,有助 我們更了解及應對持份者的需要、作出更明智的業務 決策,以及更妥善管理有關決定帶來的影響。機管局的 持份者是指那些與機管局交流、受機管局影響或對機管局 有影響力或明確利益的人士/機構。我們根據相關利益及 影響力的程度,對經識別的持份者組別排序。主要持份者 組別普遍傾向在機管局最重要事宜上,擁有高度既得或 直接利益及重大權力。

為推動開放有效的溝通,我們在制訂合適的聯繫方式時考慮多項因素,如聯繫目標、持份者類別,以及現有溝通機制及承擔。我們透過各種渠道聯繫持份者,包括一對一會面、會議、簡報會、論壇、實地考察、諮詢活動、專題研究小組、意見調查,以及網上媒體等。

下表概列我們的主要持份者組別、涉及的主要利益範疇,以及機管局採取的定期聯繫方式。本章較後部分的個案研究展示機管局聯繫持份者的不同方式。

持份者組別	全部持份者組別	機場業務夥伴	承辦商及供應商	員工
聯繫方式	<ul> <li>諮詢活動</li> <li>委員會及論壇</li> <li>定期及專責會議</li> <li>書面溝通 (電郵、報告、 公告、通訊、 其他公司刊物)</li> </ul>	<ul> <li>審核及檢查</li> <li>簡報會、培訓及分享會</li> <li>環境及社區活動</li> <li>獎項及嘉許計劃</li> <li>意見調查</li> <li>聯絡小組</li> </ul>	<ul><li>審核及檢查</li><li>簡報會及工作坊</li><li>表現檢討會議</li><li>獎項及嘉許計劃</li><li>招標程序</li><li>聯絡小組</li></ul>	<ul> <li>會議、簡報會及員工簡報會</li> <li>培訓及工作坊</li> <li>環境及社區活動</li> <li>意見調查</li> <li>獎項及嘉許計劃</li> </ul>
主要利益範疇	<ul> <li>機場基建規劃及發展</li> <li>機場安全及保安</li> <li>運作持續性及緊急無變計劃</li> <li>容量限制</li> <li>顧客服務</li> <li>環境管理</li> <li>營運表現及效率</li> </ul>	<ul> <li>空氣質素</li> <li>生物多樣性</li> <li>碳數</li> <li>一致,一致,一致,一致,一致,一致,一致,一致,一致,一致,一致,一致,一致,一</li></ul>	<ul> <li>道德及賄賂</li> <li>環保建築</li> <li>本地就業市場(人手短缺)</li> <li>物料採用</li> <li>職業健康及安全</li> <li>供應鏈管理</li> </ul>	<ul> <li>空氣質素</li> <li>企業管治及內部監控</li> <li>職業健康及安全</li> <li>員工薪酬、福利及福祉</li> <li>員工交通</li> <li>培訓及發展</li> </ul>

旅客	政府部門及 監管機構	立法會議員、 區議員及 政治團體	業界組織及 專業團體	非政府機構	本地社區	媒體
<ul> <li>旅客話場では、</li> <li>機電表網章</li> <li>機電表網章</li> <li>機電表網章</li> <li>のでででは、</li> <li>のででは、</li> <li>のででは、</li> <li>のででは、</li> <li>のででは、</li> <li>のでは、</li> <li>のでは、<td><ul> <li>培務 增給 報 類 類 及 然 小、公公 如 質 變 發 聲 建 空 氣 商 变 對 企 就 機 數 影 不</li></ul></td><td><ul> <li>委員會及聯絡小組</li> <li>簡報會及機場參觀</li> <li>空氣氣質素</li> <li>企企業務表</li> <li>財除音</li> <li>運輸及道路管理</li> </ul></td><td><ul> <li>論壇及展覽</li> <li>簡報會及機場參觀活動</li> <li>氣候變化</li> <li>交通連繫</li> <li>企業管治及內部監控</li> <li>市場資訊</li> <li>職業健康及安全</li> </ul></td><td><ul> <li>持續的會議及對話</li> <li>静絡和會話國人數</li> <li>香港保</li> <li>電標與</li> <li>空無氣候場</li> <li>空無氣候場</li> <li>經過</li> <li>一次</li> <li></li></ul></td><td><ul> <li>簡報會及機場</li> <li>一機會</li> <li>一機會</li> <li>一機</li> <li>一次</li> <li>一次</li></ul></td><td>●簡報報告及機場 ●解報活動 ●年類 ●年類 ●企業 章管管 一般 一般 一般 一般 一般 一般 一般 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個</td></li></ul>	<ul> <li>培務 增給 報 類 類 及 然 小、公公 如 質 變 發 聲 建 空 氣 商 变 對 企 就 機 數 影 不</li></ul>	<ul> <li>委員會及聯絡小組</li> <li>簡報會及機場參觀</li> <li>空氣氣質素</li> <li>企企業務表</li> <li>財除音</li> <li>運輸及道路管理</li> </ul>	<ul> <li>論壇及展覽</li> <li>簡報會及機場參觀活動</li> <li>氣候變化</li> <li>交通連繫</li> <li>企業管治及內部監控</li> <li>市場資訊</li> <li>職業健康及安全</li> </ul>	<ul> <li>持續的會議及對話</li> <li>静絡和會話國人數</li> <li>香港保</li> <li>電標與</li> <li>空無氣候場</li> <li>空無氣候場</li> <li>經過</li> <li>一次</li> <li></li></ul>	<ul> <li>簡報會及機場</li> <li>一機會</li> <li>一機會</li> <li>一機</li> <li>一次</li> <li>一次</li></ul>	●簡報報告及機場 ●解報活動 ●年類 ●年類 ●企業 章管管 一般 一般 一般 一般 一般 一般 一般 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個
	<ul><li>遵守法律</li><li>噪音</li><li>運輸及道路管理</li></ul>					

## 個案研究

## 就香港國際機場發展 與持份者聯繫

機管局自2008年開始編製《香港國際機場2030規劃 大綱》以來,一直積極聯繫各界持份者,解釋機場的 發展計劃及徵詢他們的意見。在準備三跑道系統計劃 的環評研究期間,我們更加強與各界的溝通,確保程 序高度透明,並讓持份者積極參與。下文詳述機管局 建立的主要聯繫渠道及所舉辦的活動。

五個社區聯絡小組 — 在機場鄰近地區(包括離島、葵青、沙田、荃灣及屯門)成立了五個社區聯絡小組, 共有超過150名成員,其中包括區議員、相關分區委員 會主席及副主席,以及社區領袖。在2013/14年度, 機管局舉行了兩輪社區聯絡小組會議,解釋環評各個 範疇,並直接聽取成員的意見。機管局亦安排機場 參觀活動,加深成員對機場運作及環保工作的了解。



參觀期間,成員認識到最新飛機科技,並有機會在 跑道實地感受離港飛機的噪音水平。

四個技術研討小組 一 成立的四個技術研討小組,由28名在四個特定環境範疇具技術專長的業界及學術界成員組成。四個特定環境範疇包括噪音、空氣質素、海洋生態及漁業,以及中華白海豚。在進行環評期間,機管局舉行了三輪技術研討小組會議,並安排實地考察及機場參觀活動。透過這些聯繫活動,我們向技術研討小組成員簡介環評進展,並就應對相關環境問題的可行緩解措施,徵詢他們的意見。



兩場漁民簡報會 — 在2013/14年度舉行了兩場簡報會,向香港漁民團體聯會及香港漁業聯盟講解環評的最新進展。機管局的代表及環境顧問,就三跑道系統計劃對海洋生態及漁業造成的影響,與漁民交換意見。簡報會上亦討論相關緩解措施的方向,以及有關加強漁業技術及設備的建議。

五場環保團體圓桌會議 — 機管局在會議上講解環評研究的各個範疇,包括研究方法、初步研究結果及

潛在緩解措施,並就三跑道系統計劃的相關環境問題與各方交流意見。此外,機管局還安排個別及小組簡報會。這些會議讓機管局在環評過程中盡量綜合環保團體的意見。

四天的展覽及兩場公眾論壇 — 2013年8月,機管局在香港會議展覽中心舉行為期四天的展覽及兩場公眾論壇,向持份者及公眾簡介環評工作,並收集有關三跑道系統計劃的意見。在舉行公眾論壇前,機管局分別為業務夥伴、環保團體及傳媒舉行簡報會。在公眾論壇上,機管局邀請社區領袖、環保團體、工會及航空業表達對環評的意見,讓參加者了解不同的觀點。每場公眾論壇均吸引超過350人出席。



超過100場學校講座及參觀活動 — 在2013/14年度共舉辦超過100場學校講座及參觀活動,讓學生更深入認識機場發展的重要性、對香港經濟發展的影響,以及三跑道系統計劃的潛在環境影響。全港18區共有超過5 100名學生參加。

### 個案研究

## 支持航空貨運業推行 電子貨運服務

為建立及推行航空貨運業的無紙 運輸流程,國際航空運輸協會於 2006年推出電子貨運服務計劃 香港是六個試點之一。高生產 服務可降低成本、提高生產力 使流程更準確可靠,並減低到 環境的影響。這項業界措施獨不 同持份者參與,包括政府機關、 航空公司及付貨人等。

機管局支持有關計劃,在計劃 發展初期參加國際航空運輸協 會香港辦事處的工作小組,並在 機管局的貨運促進委員會及多項 業界活動中推廣採用電子貨運 服務/電子空運提單。這些業界



活動包括2011年亞洲國際航空展覽會(Asian Aerospace Expo 2011)的國際航空貨運會議,以及國際航空貨運協會於2010年及2012年舉行的國際航空貨運會議。

在香港海關的空運貨物清關系統及空運貨站營運商的貨物管理系統支援下,國泰航空成為首家全面實行電子空運提單的航空公司,並自2011年1月1日起推出電子貨運服務。至今,香港國際機場已有超過10家航空公司採用電子貨運服務,電子空運提單服務渗透率為全球機場之冠。

## 個案研究

## 協力改善員工交通

往返機場的交通比較費時、車資亦相對高,香港國際機場員工對上下班交通的 選擇及車資非常關注。有見及此,機管局於2012年12月成立機場交通聯絡 小組,研究為機場員工提供各種交通優惠及折扣。小組由機管局、運輸署、 機場業務夥伴、公共運輸營運商,特別是巴士營運商的代表組成。

於2013/14年度,聯絡小組在會議上,識別員工交通服務在班次、座位數目及票價方面的不足之處,再經巴士載客調查確定。在聯絡小組協力推動下,於2013/14年度巴士班次增加了60多班、推出新的巴士車資折扣,並改善多項設施。





支持 58 %香港本地生產總值

**聘用**65 000 名員工

投資 125 億港元 興建新客運廊和停機位, 應付機場中期航空交通需求增長

106家航空公司在機場營運

連接 179 個航點

## 促進香港經濟

香港國際機場是國際及地區航空中心,連接香港與世界各地,為本港帶來重大社會及經濟貢獻。香港國際機場共有超過100家航空公司提供服務,連繫全球約180個航點,包括44個內地城市,令香港國際機場成為世界上最繁忙的貨運樞紐,亦是全球最繁忙客運機場之一。

香港國際機場為本港四大支柱產業,包括金融服務、貿易及物流、旅遊,以及工商業支援及專業服務提供重要支持。如右表所列,四大產業合共佔2012年香港本地生產總值58%5。這些產業的蓬勃發展有賴機場快捷暢順的人流及貨流。航空貨運亦佔2013年香港外貿總值37%6。

香港國際機場亦對就業市場作出貢獻,直接聘用員工超過 65 000人。若計及款待、餐飲、零售及旅遊業等間接創造 的就業機會,職位數目將增至近三倍。

發展三跑道系統計劃將繼續維持香港國際機場對香港經濟發展的貢獻。根據2011年發表的《香港國際機場2030 規劃大綱》,假如推行三跑道系統計劃,機場到2030年對香港本地生產總值的貢獻為1,670億港元,直接聘用員工達141 000人。我們正更新機場的經濟影響研究,以協助我們深入了解機場為香港帶來的經濟貢獻。 對世界各地主要城市而言,一個優秀的機場是成功的關鍵。同樣,香港作為全球商業及金融樞紐,我們的機場亦起了關鍵作用。目前全球經濟重心從西向東轉移,我們更不應該限制空運發展,否則會窒礙香港作為國際金融及商業中心的發展。機場容量很可能較原先預期提前達到飽和,擴建機場成為三跑道系統,對未來經濟發展及維持香港作為世界級大城市的地位至關重要。■

#### 袁莎妮

香港總商會總裁

2012年5	佔本地生產總值比率(%)	佔就業比率(%)
貿易及物流	24.6	20.9
金融服務	15.9	6.3
旅遊	12.8	6.9
工商業支援及專業服務	4.7	13.2
四大支柱產業總和	58.0	47.3

<sup>5</sup> 香港特區政府統計處最新公布的香港本地生產總值及就業數據為2012年數據。

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> 資料來源:香港特區政府統計處出版的《香港統計月刊》(2014年3月號)。

## 解決容量問題 維持競爭優勢

香港國際機場的航空交通一直以高於預測的速度增長,預期未來20年將持續上升。在航空交通需求持續的帶動下,2013年的飛機起降量較IATA Consulting的預測超前三年。香港國際機場必須盡快提升容量,以應付未來航空交通需求,以及維持香港的競爭力。

為提升飛機升降及客運的地面處理能力,機管局正進行 西停機坪擴建工程及中場範圍發展計劃,預期分別於 2014及2015年年底前完成。

機場現有雙跑道系統的容量將近飽和,航空公司會按整體機隊規劃,因應市場需要以容量較大的飛機營運現時的航班。中場客運廊預期於2015年年底啟用後,機場將增設20個停機位,可供新款廣體飛機使用。此外,雙跑道系統達到飽和時預料會有更大體積的飛機投入服務,機管局正在研究所需的客運大樓設施配套,務求維持機場的營運效率及旅客服務水平。機管局正與民航處緊密合作,探討機場容量飽和時,如何應對惡劣天氣及突發航空交通管制事宜帶來的營運挑戰。

跑道容量是香港國際機場運作的主要限制,要解決跑道容量問題,長遠的方案是將機場擴建成三跑道系統。隨着在2012年獲得特區政府原則上批准三跑道方案,機管局在2013/14年度繼續有關計劃的籌備工作,包括法定環評、相關設計細節,以及財務安排。有關香港國際機場的中、長期發展計劃詳情,請瀏覽我們的網站。

保護環境是機場發展不可或缺的一環。有關中場客運廊的環保建築設計特色,詳情請參閱「管理機場的環境影響」一章。三跑道系統計劃的環評報告,載有超過250項措施,以避免、盡量減少、緩解及補償計劃對環境的潛在影響,詳情請瀏覽我們的網站。



## 完善交通連繫

#### 航空交通網絡

香港要維持其國際商業及金融中心的吸引力,緊密的航空連繫是關鍵要素。於2013/14年度,共有四家航空公司加盟香港國際機場;機場的航空網絡亦增添兩個新航點,分別是位於墨西哥及俄羅斯的城市。

#### 與內地的海陸連繫

香港國際機場作為多元化交通聯運中心,提供廣闊的 海陸連繫前往珠江三角洲地區主要城市。海天客運碼頭 每天提供87班渡輪服務,往返珠三角及澳門八個口岸; 內地客車服務則提供550班定期班次,前往110個珠三角 城鎮。此外,航天跨境轎車服務為乘客提供私人專車點 對點交通。 為進一步完善交通連繫,我們於2013年10月進行一項 試驗計劃,透過提升保安及行李處理程序,成功將海空 聯運旅客的最少中轉時間縮短10分鐘。有關計劃於2014 年7月正式推行。我們亦於2014年2月在新指定地點一 澳門威尼斯人度假村酒店順利試行預辦登機服務。我們將 評估常設這項服務的可行性。



為提升跨境客車及轎車營運商的服務質素,機管局於 2013年11月至2014年3月期間與五家營運商合辦禮貌 運動。活動包括舉辦一系列研討會,為服務營運商員工提 供實用的顧客服務貼士,並評估他們值勤時的表現。服務 營運商共有25名顧客服務員工憑着優異的服務,於2014 年3月舉行的典禮上獲頒獎表揚。

## 支持大嶼山發展

機管局支持特區政府的建議計劃,推動大嶼山的經濟及 社會發展,以進一步打造大嶼山成為具吸引力的旅遊目的 地及大型交通樞紐。此外,港珠澳大橋、香港口岸及屯門 至赤鱲角連接路將於2016年至2018年間相繼投入服務, 屆時本港市民與珠三角旅客往來機場島將更加方便。 為把握這些機遇,機管局正發展毗鄰機場二號客運大樓, 佔地超過10公頃的北商業區。於2013/14年度,我們公布 北商業區首階段的商業發展,興建一家設有逾1 000間 客房的新酒店,藉此提升大嶼山作為旅遊點的吸引力, 並有助紓緩香港酒店客房供應短缺的情況。整個地區的 總綱發展藍圖預期於2014年完成。





4.84 整體滿意度評分 為歷年機場服務質素調查最高評分

5.32宗受傷個案(每百萬旅客人次) 是歷來最低的受傷比率

進行 **30**次演習 測試機場緊急應變及維持業務運作能力

第 次在年度飛機事故及救援演習中模擬輻射洩漏

隨着航空交通持續增長,對香港國際機場現時的設計容量 造成壓力,要在安全及保安、營運效率及優質顧客服務等 方面保持高水平表現,更充滿挑戰。年內,我們在管理這些 營運範疇上作出多項改進,並推陳出新,採用創新措施提高 效率及服務質素。

## 推廣安全文化

安全是香港國際機場的基本信念之一,亦是機場運作最重要的一環。於2013/14年度,香港國際機場錄得歷來最低的受傷比率,每100萬旅客人次錄得5.32宗受傷個案,優於我們的理想目標2.2%。這是我們持續努力的成果,務求為旅客及65 000名機場員工締造最安全的環境。

#### 機場綜合安全指數



#### 整體方針

機場安全運作涉及不同層面的活動,包括航空、工業及建築安全,以至職業健康及安全。機管局、業務夥伴、 承辦商及服務供應商均須遵守法例規定及機管局制訂的 安全措施,並肩負保障自己及他人安全的責任。

機管局已制訂機場安全管理系統,其中包括企業安全政策、安全管理規劃、執行及營運程序、檢查及糾正措施,以及管理層檢討等部分。機管局的目標是透過安全系統,消除或控制可能帶來不可接受或不利風險的危害,並持續提升安全表現。

為符合機場禁區的特定安全規定,機管局推行機場禁區 安全計劃,以全面遵守機管局的安全管理系統、國際民航 組織的標準、民航處的《機場牌照發牌規定》及香港法例。

### 「2013安全年」

2013年是香港國際機場啟用15周年,機管局特別推行了「2013安全年」運動,以提高機場社區的安全意識。機管局舉辦了「機場安全大使計劃」、一系列的安全講座及培訓活動、安全審核,以及機場員工安全比賽。

此外,機管局還設計多個由安全代表「嘟嘟」提示的安全信息,主題包括:

- 預防中暑
- 駕駛安全
- 預防外來物損壞飛機
- 預防雷擊
- 人力提舉
- 聽覺保護
- 升降機/自動人行道安全
- 照顧小童及長者
- 正確使用手推行李車

這些安全信息在機場社區各處展示,包括客運大樓、 辦公室、工作區及安全告示板等。



#### 預防及檢測外來物

預防外來物損壞飛機(Foreign Object Damage (FOD))是機場一項重要的安全工作。停機坪上的碎料、垃圾及鬆脱的物件,如被吸入飛機引擎或起落架,可能會導致嚴重損毀,甚至釀成飛機事故。機管局已制訂完善的預防FOD措施,並持續舉辦「預防FOD安全運動」,加強全體前線員工對FOD的意識。

這項活動包括成立FOD委員會、進行FOD巡查,以及為業務夥伴提供有關FOD的簡介。FOD巡查活動有航空公司、航膳公司、飛機加油公司及停機坪飛機服務營運商組隊參與。參加者從中學習避免產生外來物的良好工作習慣外,更認識到預防FOD的重要性,並協助向同事宣揚有關信息。

為符合國際民航組織的規定,FOD檢測目前是由值勤地勤 人員以目測方式進行。機管局進行了研究,以確定自動化 FOD檢測系統與機場現有航空相關系統的相容性。待確定 中標系統後,機管局將於2014年年底/2015年年初開始 安裝24小時實時跑道監控系統。透過加強FOD檢測能力, 機場跑道運作的整體安全可進一步提高。

### 野生動物危害管理

機管局的雀鳥管制組負責監控野生動物對機場帶來的 危險。小組設有嚴謹的雀鳥管制計劃,以減低飛機在機場 受到雀鳥撞擊的風險。由於機場的地理位置及附近土地 用途的緣故,除了雀鳥撞擊的危險外,機場甚少有其他 野生動物出沒。

雀鳥管制組每日進行巡邏,驅散在跑道及飛機航道附近的 雀鳥。小組會記錄所有雀鳥撞擊事故,並持續監察有關 趨勢。由於機管局的雀鳥監控工作奏效,機場過去較少 發生雀鳥撞擊事故。

#### 承包商的安全

機場不少維修工程和改善項目均需要外界承包商的參與。 我們評估及甄選承包商時,會以制訂及推行良好安全制度 的能力以及安全往績作為依據。招標時,承包商須按照標書規定提交安全計劃,當中列明如何建立及推行工作健康及安全措施詳情。承包商須全面負責所承包工作的職業健康及安全,包括分包商的安全,並須實行安全計劃,每年最少檢討計劃一次,以及須就安全檢查及審核作適當紀錄。機管局亦會對承包商進行定期及非定期的安全檢查。

#### 機場安全嘉許計劃

機管局今年再次舉辦「機場安全嘉許計劃」,以加強機場業務夥伴的安全文化,提升安全意識。嘉許計劃於2014年3月舉行頒獎典禮,共有約300名機場員工獲獎,以表揚他們的模範安全行為、預防意外措施、優秀安全督導及優良安全建議。另有20家公司憑着卓越的安全表現獲頒「企業安全表現大獎」。



## 個案研究

### 迅速回應登機橋事故



2013年4月7日,機場發生一宗罕見事故。一號客運 大樓一個登機閘口的登機橋尾橋在運作期間突然傾側 塌下,並導致頭橋下墮。事件中並無旅客受傷, 但地勒服務代理商一名操作尾橋的員工則受輕傷。 事發後,機管局隨即連夜檢查一號客運大樓其餘 的登機橋,並確定它們的狀況良好。然而,為慎重 起見,我們暫停使用其他設計相若的登機橋。我們 迅速以專業態度,與機場同業包括服務承包商及 航空公司合作,務求將事故對旅客及機場運作的 影響減至最低。

我們更成立獨立調查小組,從技術及運作方面對 登機橋倒塌事件進行全面專業的檢討,以查找肇事 成因,更重要的是防範同類事件再發生。調查小組 於2013年6月28日召開記者會,向公眾公布調查的 最新資料。

機管局重申致力維持機場的安全,採取計劃逐步 大修及更換所有登機橋,並將繼續與機場同業協力 提升營運表現。

## 確保保安嚴密

### 整體方針

香港國際機場全面遵守香港法例第494章《航空保安條例》下香港航空保安計劃的規定,並符合國際民航組織訂明的全球機場保安標準。機管局的非全資附屬公司機場保安有限公司(機場保安公司),獲委託執行機場保安措施,由約3800名員工在香港國際機場提供全日24小時的保安服務。

除了實行管理系統及程序外,機管局亦自發根據不同服務 標準的基準,監察本身的表現,不斷求進。這些基準涵蓋 旅客保安檢查輪候時間,旅客、機場員工及車輛的保安 檢查時間,以及機場服務質素調查。

機管局與不同持份者合作,確保香港國際機場保安嚴密。 作為《航空保安條例》下航空保安委員會委員,機管局 就航空保安事宜與監管機關及航空公司合作,並就制訂、 維持及執行香港航空保安計劃提供意見。此外,機管局亦 擔任機場保安委員會主席,委員會成員包括政府部門、 租戶禁區營運商、航空公司及機場保安公司,並為監察及 檢討機場保安管制及程序提供討論平台。

#### 機場保安的不同角色和職責

角色	負責機構	職責
<u></u> 監管者	民航處	•核實相關持份者(包括機管局)遵守香港航空保安計劃。
機場營運者	機管局	<ul><li>制訂及執行香港國際機場航空保安計劃,以符合香港 航空保安計劃的規定。</li></ul>
		• 制訂及執行保安設備和系統方面的品質保證計劃。
服務供應商	機場保安公司	• 根據保安程序手冊執行機場保安措施。
		<ul><li>執行獲ISO9001認證的綜合管理系統,以確保航空 保安服務的質素。</li></ul>

#### 推行新措施

於2013/14年度,我們完成了採用多視點X光及CTX掃描技術的行李檢查能力提升計劃,加強探測及檢查潛在保安威脅的能力。我們更利用這種技術能力,協助業務夥伴處理保安問題。

香港國際機場利用生物特徵識別技術管理機場禁區的 進出。機場的進出監控系統連結生物特徵識別資料至個別 員工的機場禁區通行證,增添多一重保障。這套系統已實行 五年,並每年進行提升及改進。與此同時,我們嚴格遵守 資料保護指引,以保障機場員工的私隱。 機管局與機場保安公司、民航處及警務處合辦16場保安意識工作坊,參加者包括航空公司及客運服務代理商、停機坪飛機服務商、餐飲服務商及零售商。工作坊的主題涵蓋提升保安意識的貼士、事故分享、機密報告制度及罪案意識等。除了定期舉辦工作坊外,機管局亦為資深職員舉行三場炸彈威脅評估工作坊,增強他們對炸彈威脅評估方法的認識,並於一號客運大樓進行防止擅闖演習,以測試防止擅闖計劃及溝通工作的成效。

## 個案研究

協助航空公司處理保安問題





備用鋰電池 **不可**存放於 寄艙行李內 Spare lithium batteries must **NOT** be placed in check-in baggage

年內,兩家在香港國際機場營運的航空公司 對手機商人涉嫌非法將鋰電池運往南亞地區 表示關注。鋰電池屬危險物品,若運載不當 可能會引起火警。

機管局與航空公司合作訂立特別安排,將懷疑 載有鋰電池的寄艙行李分流,再運用新升級的 CTX掃描技術進行檢驗。這些措施超出國際民航 組織及香港航空保安計劃相關規定的基本 要求,並已獲確認能有效阻止有關情況。

善用最新技術之餘,機管局亦安排所需資源, 在不會對航空公司日常運作造成不必要干擾下 執行檢查措施。

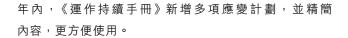
## 維持業務運作及緊急應變計劃

#### 整體方針

香港國際機場的運作可能會受多種潛在干擾及危機影響, 機管局為此訂立制度及程序,以識別、管理及盡量減低 有關情況帶來的負面影響。首先,機管局採用稱為業務 持續管理系統的多層次綜合風險及業務持續管理的程序, 以識別及管理運作可能受阻的情況。其次,利用營運風險 記錄冊來追蹤、記錄及定期檢討已確定的風險。第三, 定期進行驗證演習及演練,以檢討及測試緊急應變計劃 並為員工提供相關培訓。 業務持續管理系統經董事會批准。系統制訂的所有計劃 至少每兩年進行一次測試;而大部分計劃,包括與飛機 意外有關的計劃,均會每年進行測試。每年的風險管理 措施及緩解措施的成效,包括每年營運風險記錄冊的檢討 結果,均於每個財政年度完結時向高級管理層匯報。

#### 推行新措施

《運作持續手冊》就機管局、業務夥伴、承包商及服務供應商對機場營運受阻及危機事故的應對,訂明目的及範圍、政策、目標、責任及維持機場持續運作的程序。



當發生事故時,機場中央控制中心及機場緊急應變中心會啟動及指揮適當的緊急應變及維持機場持續運作的計劃。機場緊急應變中心設在機場中央控制中心內,在緊急情況下發揮通訊及協調中心的作用。於2014年2月至4月期間,機場中央控制中心進行翻新工程,以為機場日趨繁忙的運作及緊急情況作好準備。機場中央控制中心的航班重編控制區增設了座位,供航空公司代表使用,以便在緊急事故下飛機起降受阻時,能更有效溝通及重編航班時間。



### 演習、演練及培訓計劃

年內,機場進行了各項演習、演練及培訓,全體機場同業一同參與,以提高香港國際機場在運作可能受阻時的應變能力。

2013/14年度	演習/演練/ 培訓次數	參加人數	目的
緊急應變及業務持續演習及演練	30	2 800	核實緊急應變安排及協調機場同業的應變 準備。
培訓及工作坊	60	1 500	確保機場員工熟悉緊急應變措施及處理 程序。
針對性培訓課程	18	200	加強本地航空公司及地勤服務代理商對緊急情況及維持業務持續運作的應變能力。
夏日風暴演習	1	700	測試機場在颱風季節時,協調服務受阻情況 的準備及應變能力。



## 致力創新以提升營運效率

在營運機場方面,機管局投入成本及努力維修保養老化 資產的同時,亦善用更具效益的新技術。在容量日漸緊張 的情況下,創新和運用科技對提高營運效率愈趨重要。

#### 高效率的維修保養

機管局與機電工程署共同開發的穩定電流調節器(穩流器)測試系統,是我們致力提升維修保養效率的好例子。 穩流器是香港國際機場飛行區地面燈號系統的重要組成部分,用以為跑道及滑行道上的12 000枚照明燈輸電。 因此,妥善保養穩流器,對維持照明系統運作穩定十分重要。

以往,維修保養工作主要須在戶外實地進行,易受天氣 因素及跑道交通狀況阻礙,影響工作效率。特別設計的 穩流器測試系統,讓維修人員能在室內進行日常預防性 保養工作,減少實地維修飛行區照明燈所受到的限制。 現時維修人員在跑道及滑行道上的工作時間因而減少 約20%,而照明系統的可靠性亦得到提升。這項發明於 2013年11月取得專利。



#### 創新技術

機管局亦借助創新的資訊科技,解決客運大樓因業務持續增長帶來的設施限制。於2013年12月,機管局與四家航空公司在一號客運大樓展開自助行李託運系統試行計劃,香港國際機場更是亞洲首個裝設這系統的國際機場。

旅客只須出示在家中或客運大樓自助登記服務機列印的 登機證,便可開始自助行李託運程序。旅客依照屏幕顯示 的指示,貼上行李標籤,然後將行李放在輸送帶上,便完成 登記程序。這項試行計劃令登記時間由兩至三分鐘縮短至 平均69秒,並廣獲旅客好評,近四分之三的受訪者表示 相比傳統的行李託運方法,他們樂於選用這項新設施。 旅客登記櫃檯的整體效率提高了25至35%。 此外,機管局還採用多項環保技術提升機場的能源效益, 詳情請參閱「管理機場的環境影響|一章。



## 個案研究

# 香港國際機場 的行李處理系統

過去10年,機管局作出龐大投資,提升香港國際機場的行李處理設施及處理能力,務求達到甚至超越旅客的期望,並維持香港 國際機場作為國際及區域航空樞紐的競爭力。

當旅客辦妥登機手續等候上機時,他們的行李已經展開涌渦機場行李處理系統的旅程。超過1800名行李處理人員齊心合力, 確保每天暢順妥善運送超過70 000件離港行李。行李處理設施位於離港層以下,樓面面積達45 000平方米。系統運作包括 34公里長的行李處理系統輸送帶、重9000公噸的鋼構平台、34部保安檢查機及170輛電動車。

#### 快捷可靠

早在2005年,香港國際機場已是首個採用無線射頻識別技術處理行李的國際機場。於2008年,機管局斥資5,000萬港元,將無線 射頻識別技術成功推展至所有在香港國際機場營運的航空公司。這項技術的兩大優點是快捷、可靠,行李標籤的讀取率 超過97%,遠屬於平均讀取率80%的傳統條碼標籤。整體行李處理能力、運作效率及可靠程度均有所提升。

#### 處理能力

為配合航空交通的預測增長,機管局推一步投資75億港元,將機場現有設施範圍的行李處理能力,由每小時8000件, 倍增至每小時16 000件。有關工程於2013年完成,當中包括增加轉機行李起卸台及暫存行李儲存線、加設鋼構平台、 延長行李輸送帶、增設分揀匯合器,並以多角度保安檢查設備取代單角度X光機。

#### 資訊系統

行李分析及統計系統於2014年投入運作,運用渦往數據為行李流程管理提供實時決策支援。誘過這套系統,員工更 清晰了解實時的行李處理狀況,在惡劣天氣及其他營運受阻情況下,亦能滴時應對,盡量減少延誤。

#### 嘉許

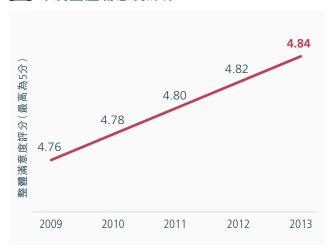
無線射頻識別技術獲機場營運機構視為一項前瞻性的行李處理方法,而在2008年香港國際機場亦憑藉採用這項技 術獲得多個獎項。最近,香港國際機場在Skytrax 2014全球機場大獎中贏得「全球最佳行李輸送效率機場」美譽。

機場的處理容量日益緊張,機管局將繼續推陳出新,提高行李處理系統的表現。我們致力維持快捷可靠的服務, 讓旅客安心無憂。

## 着重整體顧客體驗

儘管機場現時的設計容量已接近飽和,對維持服務水平帶來種種挑戰,但機場的服務質素及顧客滿意度仍能持續達到國際標準。香港國際機場自2002年起十次獲TTG選為「最佳機場」後,更於2013年10月晉身TTG的「旅遊名人堂」。這項成就充份展現機場同業對提供卓越服務的承諾。在國際機場協會的機場服務質素調查中,香港國際機場於2013年在最高評分5分中得分4.84,整體旅客滿意度年年上升。此外,兩名機管局員工獲頒發「申訴專員嘉許獎 — 公職人員獎」,機管局員工憑着卓越的顧客服務已連續第三年獲得嘉許。

#### ,機場服務質素調查 」年度整體滿意度評分



#### 整體方針

於2013年10月,機管局成立獨立的顧客服務部,專責促進 前線的面對面顧客服務,以及處理顧客查詢熱線及旅客意 見回饋服務。部門定期進行顧客意見調查,以監察機場 的顧客服務表現,並負責舉辦全年各類活動及娛樂節目, 藉以提升旅客體驗。

機管局制訂運作及培訓手冊,管理顧客服務人員的服務質素。機管局定期舉辦複修課程,並進行持續監察,以確保

維持一貫的卓越服務質素。機管局亦為機場同業舉辦一般性及特別設計的顧客服務培訓課程及顧客服務運動。機管局自2002年起舉辦「優質顧客服務計劃」,推動持續改善顧客服務。有關計劃於2013年5月舉行頒獎典禮,來自機場的30多家機構逾100名員工獲得嘉許。

為加強整體顧客體驗,我們採用高效率的現代化設施及 技術的同時,亦重視親切友善的服務。我們在2013/14年度 所採取的主要措施如下。

機管局視顧客服務為投資,而非只是開支,我們在規劃整體顧客體驗時, 以資源及回報為考慮因素。機場大部分顧客都會重臨機場,所以確保服務 長期保持穩定可靠是至關重要。我們亦致力以創新有效的方法,提供 卓越的顧客服務。就如我們引以為傲的機場大使計劃,培訓青年及退休 人士義工,為有需要的旅客提供協助。展望未來,我們的目標是發掘 每個機會,在各層面照顧顧客的實際及情感上的需要,帶來更圓滿 的體驗。■

### 曾慧儀

香港機場管理局顧客服務及國內業務及業界事務總經理



#### 「微笑滿機場」



機管局於2013年10月至11月舉辦 「微笑滿機場」運動,當中包括 多項推廣顧客服務的活動。我們 舉行了八場工作坊,以助機場員



工提高顧客服務意識、加強服務技巧,並認識到笑容帶出的正面影響力。工作坊亦加入角色扮演及經驗分享等互動元素,學習氣氛積極熱烈,共有逾400名來自機場社區不同界別的前線員工參加。機管局還舉辦多項比賽,包括「最友善顧客服務」選舉、「微笑滿機場」照片比賽、顧客服務標語設計比賽等,進一步宣揚機場好客之道。

#### 加強資訊科技

在機場客運大樓各處,共有70多個地點設有航班資料顯示板,為旅客提供實時航班資訊。由於航空交通日趨繁忙,機管局就航班資料顯示系統的操作及技術方面進行了可行性研究,確保在平常日子以至機場運作受重大阻礙時,亦能為旅客提供充足的航班資訊。為此,機管局將由2015年起分階段提升及擴大航班資料顯示系統。

機場的免費WiFi服務已擴展至覆蓋所有旅客區域,WiFi 系統的頻寬更增加了四倍。為進一步提升這項深受歡迎的 服務,我們正於登機閘口等高人流的區域,增設無線接駁 點。於2015年3月前,我們將增設流動裝置的充電點, 由目前的250個增至650個。為方便沒有支援WiFi流動上網 裝置的旅客,一號客運大樓及北衛星客運廊設有68部 桌上電腦,讓旅客免費使用上網服務。



香港國際機場於2013年3月推出官方流動應用程式「我的航班」,為旅客提供即時航班資訊。這個免費應用程式設有中、英文版本,提供實時航班狀況資料、航班時間表、機場設施位置圖,

更可提示旅客航班時間變動的消息。此外,我們與Google 合作,在Google地圖顯示機場客運大樓內的設施及位置, 方便旅客掌握有關資料。

## 便利傷健旅客的措施

香港國際機場自1998年啟用以來,機管局設置多項方便 大眾的無障礙設施,為所有人士提供便利的環境。去年, 機管局安裝了方便輪椅使用者的新款召援電話,旅客只須 按一下按鈕,便可聯絡顧客服務人員。為照顧視障旅客, 一號客運大樓離港層落客區至客戶服務櫃檯沿途加設了 凹凸紋引導徑,並於電動扶梯及自動人行道裝設提示 響號。我們亦為機場45個傷殘人士洗手間進行設施提升 工程,配置具自動感應功能的設備,當中30個洗手間 將於2014年8月前完成安裝自動滑門。 機管局致力締造無障礙的機場環境,其中一項措施是參加 香港復康聯盟每年舉行兩次的討論會,介紹機場為有特別 需要人士提供的最新設施,並進一步了解他們的期望及 需要。









減少4.2%總用電量機管局總用電量減少4.2%,是至今在減低環境影響方面最顯著的成果之一

減少 **17.9**%碳強度 與2008年水平相比, 香港國際機場的碳強度減少17.9%

收集**8.7**公噸剩餘食物 透過新推行的「香港國際機場食物回收計劃」 收集8.7噸剩餘食物 香港國際機場的環境影響,是指機場發展及運作所耗用的 資源及對環境帶來的剩餘影響。機管局致力妥善管理機場 對環境的影響,務求提升資源及成本效益,處理逐漸浮現 的風險並達到社會的期望。機管局亦深明要為應對香港的 廢物、空氣質素及能源等迫切的環境問題出一分力。

## 致力成為全球最環保機場

#### 承諾成為全球最環保機場

於2012年5月,機管局在運輸及房屋局的支持下,與40家機場業務夥伴一起承諾,致力建設香港國際機場成為全球最環保的機場。這項承諾成為機管局不斷提高機場環保表現的目標及推動力。我們參考全球另外23個樞紐機場及環保方面領先的機場,與香港國際機場的環保表現進行比較,以識別及檢討改進的地方,從而納入機管局的環保計劃中,為實踐這個宏大的抱負奠下基礎。我們亦對環保計劃進行了內部檢討,擴大計劃涵蓋的環境範疇,並整合計劃以符合機管局的企業規劃及總體規劃周期。

#### 環保政策及計劃

機管局制訂了一系列企業政策,重申對達致高水平環保表現的決心,其中包括企業環保政策、環保採購政策、 綠色資訊科技政策,以及環保海鮮餐飲預訂政策。 機管局積極推動及支持委員會推行的兩大措施,包括與航空公司合作統一機艙廢物最佳管理慣例,以及進行調查評估成員機場環保表現及了解最佳實務。機管局亦於2014年9月主辦委員會在香港舉行的第四次會議。

#### 劉少德

國際機場協會亞太地區環境委員會秘書



於2011年10月,機管局訂立首個三年環保計劃,作為實行機管局企業環保政策及提升機場環保表現的主要措施。計劃每年更新,涵蓋機管局本身的環保目標及措施,以及 為減少機場的環境影響與機場業務夥伴共同採取的行動。

機管局各部門均須制訂一份載有具體環保措施的清單,並全年監督執行進度。各部門須每兩個月提供進度報告,並在機管局環保統籌小組的季度會議上匯報執行情況。 機管局每年亦會檢視環保計劃,以評估香港國際機場在減低對環境影響方面的整體進展。

在2013/14年度,環保計劃的範圍已擴展至涵蓋11個環境 範疇,分別是減碳/氣候變化、節約能源、環保採購及 零售、空氣質素、廢物管理、用水、生態及生物多樣性、 聯繫參與、噪音、新發展項目及環境管理,當中包括 300多項環保措施。我們亦開始把計劃周期由之前的三年 延長至五年,以進一步把環境因素納入機管局的企業規劃 及總體規劃周期中。

## 與外界聯繫

機管局與不同持份者組別建立了以下聯繫渠道,以應對 環境事宜:

 機管局環保統籌小組一由機管局每個部門的代表組成, 每季舉行一次會議,以統籌並有效執行環保計劃。

- 機場同業環保論壇一每季舉行一次,與機場業務夥伴 就制訂及執行環保措施溝通。參與者包括航空公司、 停機坪飛機服務商、航膳供應商、貨運及地勤服務 供應商,以及政府部門等。
- 環保聯絡小組會議 每半年與非政府環保組織開會 一次,介紹香港國際機場的環保措施,並了解及回應 他們的期望。

在香港以外,機管局透過國際機場協會世界環境常務委員會 (ACI World Environment Standing Committee)及國際機場協 會亞太地區環境委員會(ACI Asia-Pacific Regional Environment Committee),與其他機場緊密合作,並就應對共同關注的環境事宜分享最佳實務。在2013/14年度,機管局透過國際機場協會亞太地區環境委員會提出一項有關機艙廢物管理的研究,共有27個機場回應。機管局將根據研究結果,考慮如何與航空公司及廢物處理承包商合作,加強香港國際機場的機艙廢物管理。

## 環保機場設計

香港國際機場不斷發展,是確保我們的新建建築物及設施 盡量符合環保效益的良機。機管局要求基本工程項目採用

#### 環保設計流程,其中包括:

- 物色環保設計概念、技術及物料,務求在項目整體生命 周期中,減少對環境的影響,並盡量提升資源效益;
- 制訂關鍵績效指標,以跟進與設計、施工及運作有關的 環保表現;及
- 採用適當的建築物環保表現評級及認證制度,從而進行 第三方驗證。

## 個案研究

## 聯繫機場社區 邁向綠色生活

於2013年10月,機管局與本地社會企業Green Monday 攜手舉辦「Go Green Monday@香港國際機場」 運動,向機場業務夥伴、本港市民及機場旅客推廣 健康低碳飲食概念。機場內有59家食肆、貴賓室及 業務夥伴共同承諾,於每星期一或每天提供素食 餐單。在運動推行數個月後,機管局推出神秘顧客 計劃,透過問卷調查,鼓勵旅客及全體機場員工 分享在機場的素食體驗。對內方面,機管局舉辦了 「Go Green Monday@香港國際機場環保飯盒大賽」, 鼓勵員工投入綠色飲食及環保生活。



## 個案研究

## 中場客運廊的環保設計



中場範圍發展計劃充分展現我們在建築設計上實踐 最佳環保實務及創新。客運廊在設計上力求達致 最佳環保表現,並將採納超過35項環保措施及依據 BEAM Plus標準核證環保表現。

#### 節能特色

- 安裝面積達1 200平方米的太陽能光伏板,提供約 23萬度電力。
- 客運廊80%以上的照明裝置採用發光二極管燈。

- 採用配合環境的建築設計,例如善用外牆設計及 將天窗朝向北面以引入更多天然光線,同時保持 建築物涼快。
- 收集及重用旅客捷運系統及升降機的再生電力。
- 實施上述措施後,與《建築物能源效益守則》<sup>7</sup>的 基準比較,預計可節省超過20%能源。

#### 其他環保特色

- 以空調系統冷凝水及回收水作為客運廊製冷系統 的冷卻水,減少耗用食水。
- 所有木材及複合木材產品均來自可持續發展來源或再造木材。
- 外牆及結構部件採用由再造物料製成的建材。
- 回收再造約60%客運廊施工期間所產生的廢物。

#### 嘉許

- 中場客運廊發展計劃在香港綠色建築議會舉辦的「2012環保建築大獎」中,獲頒「新建建築類別一香港:設計中建築」組別優異獎。
- 金門建築有限公司是中場範圍發展計劃的總承包商,其優異的表現獲頒「2013香港環保卓越計劃」建造業金獎。

## 能源及碳管理

## 整體方針

香港國際機場已承諾在2015年年底前,將機場每工作量單位®的碳排放量,從2008年的水平減少25%。為實現這項承諾,機管局除管理本身業務所產生的碳排放量外,亦積極聯繫機場業務夥伴,進行年度碳審計並分享減少機場碳排放的最佳措施。

機管局於2009年展開機場整體的減碳計劃,當中包含 三大部分:

- 設立專用的碳審計系統,以記錄香港國際機場的碳排 放量。機場業務夥伴可登入系統,以計算、分析及報告 他們每年的碳排放量。
- 透過有關氣候變化及碳審計的培訓工作坊,定期與業務 夥伴聯繫。
- 制訂、執行及監察機場的減碳措施。

於2012年12月,香港國際機場獲國際機場協會頒發「機場 碳排放認可計劃」「優化」級別證書,是亞太區內首個 達到這級別認證的機場。在2013/14年度,機管局獲續發 認證,並將機場整體的減碳計劃推廣至另外兩家業務 夥伴,使參與計劃的業務夥伴總數增至44家。有關詳情 請瀏覽我們的網站。

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> 由香港特區政府機電工程署發出。

<sup>8</sup> 一個工作量單位相等於一名旅客或100公斤貨物。

## 主要措施及表現

在機場整體的碳排放量方面,於2013年的碳強度較2008年的水平下降17.9%。我們將繼續與機場業務夥伴緊密合作,向在2015年年底前將碳強度減少25%的目標邁進。

## 機場整體的碳強度減幅



機管局的碳排放量佔機場整體排放約40%,而用電是碳排放的主要來源。在2013/14年度,儘管機場的旅客量上升,機管局的耗電量則減少了4.2%。每名旅客的耗

電量為4.4度電力,較2012/13年度下跌9.6%。這主要是機管局實行發光二極管燈更換計劃及製冷設備優化計劃這兩大措施的成果。

## 機管局設施的耗電量



早在2009年,機管局開始為客運大樓更換10萬枚發光 二極管燈的計劃。截至2013/14年度止,客運大樓安裝了 超過8萬枚發光二極管燈,最後階段的其餘2萬枚將 於2015年初前完成安裝。我們正探討在廣告燈箱及飛行區地面照明使用發光二極管燈。透過製冷設備優化計劃, 我們重新配置製冷系統,以達致最高運作效率。我們亦加設調節溫度設定的感應器,並提早更換舊馬達,進一步 提升能源效益達9%。待這兩項計劃完成後,每年將可以 節省約2 000萬度電力,相當於約12 000公噸碳排放量。

## 與外界聯繫

在機場社區以外,機管局積極參與有關能源效益及氣候變化的交流活動。機管局作為商界環保協會氣候變化商界論壇督導委員會成員,牽頭進行香港商界能源效益及氣候變化調查,以收集商界對氣候變化的意見。年內,機管局與碳補償機構合作,抵銷大型企業活動的碳排放量,包括香港國際機場春節酒會、員工周年聚餐、三跑道系統環評展覽及公眾論壇、香港國際機場15周年慶祝晚宴,以及香港國際機場榮登TTG「旅遊名人堂」的慶祝派對。

## 監控空氣質素

## 空氣質素監察

飛機運作及一般道路交通是香港國際機場的空氣污染物排放主要來源,兩者都在機管局直接控制範圍以外。然而, 我們設立空氣質素監察系統,記錄區內的空氣質素,並將 實時空氣質素資料上載至機管局網站,供公眾監察。

機管局共設立了三個空氣質素監測站,兩個設於機場,另一個設在機場範圍外的沙洲,以收集空氣質素數據。 監測參數涵蓋香港法例第311章《空氣污染管制條例》空氣質素指標表列的主要標準污染物,包括二氧化氮 $(NO_2)$ 、二氧化硫 $(SO_2)$ 、可吸入懸浮粒子 $(PM_{10})$ 、微細懸浮粒子 $(PM_{10})$ 及臭氧 $(O_2)$ 。

機管局自2008年起委託香港科技大學的本地空氣專家, 分析收集的空氣質素數據及研究香港國際機場的運作對 空氣質素造成的影響。研究結果讓我們更了解本地空氣 質素情況。

#### 空氣質素管理

機場運作的空氣污染物排放源頭主要來自飛機及機場禁區車輛兩方面。

#### 機場禁區重輌

機場禁區車輛是指所有在機場禁區範圍(不包括客運大樓及行李處理設施範圍)行駛的車輛。機場禁區車輛可分類為車輛及地勤設備,地勤設備包括支援飛機地面運作的各種設備,如飛機牽引車、裝貨車、輸送帶及旅客梯等。

截至2013年年底,機管局共有176部車輛,包括在機場禁區行駛的37部電動房車及10部歐盟五期單頭停機坪旅客專車。另有20部歐盟五期雙頭停機坪旅客專車於2014年投入服務。

自2012年4月起,機管局已就新登記的機場禁區柴油車輛引入最低排放標準,以控制其排放量。最低排放標準為已經生效的最新歐盟(或同等)排放標準或現代非路面標準(主要為專門地勤設備而設)。此外,機管局已制訂計劃,逐步將現有車隊以歐盟五期車輛取代。

機管局更進一步,自2013年7月起,規定所有在機場禁區內行駛的新登記房車必須為電動車,而於2017年7月之前,機場禁區內所有房車必須為電動車。為鼓勵機場禁區內的營運商採用電動車,機管局於2012年6月推出了「機場禁區電動車資助計劃」,提供資助將現有柴油房車更換成電動車。資助計劃將有效至2016年6月。

為支援電動車及電動地勤設備的推行及操作,機管局訂下 以下充電點設置計劃:

- 電動車充電點-目標在2014年年底前設置共158個電動車充電點。報告期內,機管局共設置了100個電動車充電點。
- 電動地勤設備充電點-目標在2014年年底前設置共 56個電動地勤設備充電點。報告期內,機管局共設置了 20個充電點。

在機場的發展項目中,如西停機坪擴建計劃及中場範圍發展計劃,已包括設置電動車及電動地勤設備充電點。這些充電點最終將會成為機場禁區的標準設施。



#### 飛機

輔助動力裝置是設於飛機機尾的小型渦輪引擎,當停泊的飛機關上主引掣,輔助動力裝置可為機艙提供電力及空調。為減少航空燃油消耗及相關排放量,機管局設有固定地面供電系統及預調空氣系統供停機坪上的飛機使用。

機管局將於2014年年底前禁止飛機在停機位使用輔助動力裝置。為配合這項措施,機管局將為所有固定地面供電系統及預調空氣系統進行提升工程。至今,機管局已分別更換及提升136個固定地面供電系統及48個預調空氣系統。在2014年年底前,餘下48個預調空氣系統的提升工程將會完成。工程期間,機管局積極聯繫航空公司業務夥伴,為他們的運作變動作好準備。

## 廢物管理

廢物是香港面對的一大挑戰。本港三個現有堆填區預計 於未來數年相繼飽和。機管局以減少產生實際廢物量為 目標,並藉着推行多項鼓勵廢物源頭分類的措施,推廣 廢物循環再造。

機管局已訂立長遠目標,務求於2021年之前循環再造50%機場產生的廢物。2014年4月,機管局成立了廢物管理專責小組,成員包括主要部門的主管,為實踐這個目標制訂廢物管理策略。

## 香港國際機場的廢物回收率\*



從航機、客運大樓食肆、航膳供應商及機場主要業務夥伴 所收集的廢物,先進行源頭分類,才運往機管局位於公眾 區或機場禁區的垃圾站。不可循環再造的廢物會運到北大 嶼山廢物轉運站。可再造的物料,包括硬紙板、紙張、 塑料、金屬廢料、玻璃瓶、廚餘、汽車輪胎、廢潤滑油、 光管、充電池及廢食油,則由註冊的廢物收集商及回收商 處理。

## 機管局收集的可再造物料



#### 循環再造

為促進在源頭對紙張、玻璃、塑料、鋁罐等主要廢物進行 分類,在客運大樓公眾範圍的4合1回收箱數目將由目前 68個,於2015年年初增至320個。機管局又為餐飲業租戶 及貴賓室提供免費膠袋,以便為回收物料進行分類回收。 機管局辦公室各樓層亦設有回收箱。機管局鼓勵員工減少 用紙、重用及回收紙張。

## 廢物利用

機管局與不同非政府組織及院校合作,確定及收集可循環再用的物品。機管局連續第三年支持綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」,鼓勵市民捐出舊利是封以便重用。在2014年2月活動期間,機場共收集到約92 000個利是封。在2013/14年度,機管局向多家租戶收集合共305個木製紅酒箱,其中260個交給環保署,用來製作「國際環保博覽2013」的展覽攤位,餘下的木箱則贈予香港浸會大學的「可持續低碳校園計劃」。機管局還與泰山環境建設有限公司及香港環境保護協會合作,將機場健康的節慶植物,送贈給基督教宣道會宣基中學用以慶祝15周年校慶。

<sup>\*</sup>香港國際機場的廢物回收率包括以下可再造物料:紙張及硬紙板、廚餘(從機管局設施回收)、塑料、金屬及鋁罐、木製貨盤及 木箱、玻璃及其他、廢食油及化學廢料。

<sup>†</sup>包括從機管局設施及機場業務夥伴收集的廚餘。

## 個案研究

## 轉化廚餘為資源

香港國際機場共有超過100家食肆、酒吧及貴賓室,營運時會產生不少廚餘,增加機場對環境的影響。 為此,機管局訂立一套管理方針,涵蓋回收廚餘、 廢食油轉化成生物柴油,以及食物回收三個方面。

#### 回收廚餘

廚餘回收計劃於2003年推出,並自2011年起推廣至機場內所有食肆、航膳供應商,以及機場業務夥伴。 大部分收集所得的廚餘會送往機場以外的廠房,加工成為魚糧。餘下的廚餘則會轉化為土壤改良劑,用於 栽種機場島上的植物。在2013/14年度,機管局向機場 業務夥伴回收的廚餘達1300公噸。

#### 廢食油轉化成生物柴油

早在2008年,機管局開始與香港大學合作進行試行計劃,將在機場收集的廢食油轉化成B5生物柴油,以研究是否可製成可持續燃料供機場地勤車輛使用。試行結果顯示,使用生物柴油可減少車輛黑煙排放達50%,而不會影響車輛的運作表現。此外,現有車輛只須作輕微改動,甚至無須改動,便能迅速暢順轉用生物柴油,而機場服務亦能維持高效運作。

因此, B5生物柴油現已成為機管局柴油車隊的標準燃料, 機場多處亦已設置生物柴油加油站。機場每月回收約3 000公升廢食油再製成生物柴油。

#### 食物回收計劃

於2013年8月,機場與本港非政府組織惜食堂合作 推行「香港國際機場食物回收計劃」。機管局透過香港 國際機場環保基金,資助惜食堂購置一部冷藏車, 用以運送剩餘食物,並承諾支持惜食堂的工作三年。

在計劃運作的首八個月,自機場食肆及膳食供應商 收集的剩餘食物約為8.7公噸,並製成12 600多份營養 熱食,分派給弱勢社群。冷藏車亦可收集機場附近及 沿途地點的剩餘食物。機管局正研究將這項計劃擴展 至更多機場業務夥伴及東涌社區。







## 生物多樣性

香港國際機場的運作可能會對本地生態系統及生物多樣性 造成影響。機管局明白有責任保護可能受影響的物種, 尤其是中華白海豚及盧文氏樹蛙。

機場排放的水可能會對海洋生態(包括中華白海豚)造成影響。為此,機管局制訂法定及非法定水質監察及匯報系統,並完全符合排放水質的法例規定。至於三跑道系統計劃方面,機管局已就計劃可能對中華白海豚帶來的影響進行全面評估,並在環評報告中建議多項緩解及補償措施,確保將剩餘影響減至可接受水平。

盧文氏樹蛙是一種香港獨有的土生青蛙物種,可在機場島 找到。我們正進行一項調查,了解於赤鱲角觀景山的盧文 氏樹蛙狀況、數目及分布。所收集的數據會作為制訂保育 計劃的依據,以改善物種的保育情況,並減低人類活動令 盧文氏樹蛙數目下降的風險。 機管局致力支持在香港國際機場選擇食用環保海鮮。 於2013年11月,機管局推行「環保海鮮餐飲預訂政策」, 規定12人或以上的宴會菜單,不得含有世界自然基金會 香港分會的指引中列為避免食用的13種海鮮,包括所有 鯊魚製品、藍鰭吞拿魚、蘇眉、紅斑,以及其他被過度 捕撈或來自不符合可持續發展原則的漁業捕撈的海鮮。 機管局正研究激請機場內的食肆採用環保海鮮菜單。

機管局透過香港國際機場環保基金,資助本地多項推廣 生物多樣性保育的措施。詳情請參閱「支持員工及社區」 一章。

## 個案研究

## 大嶼山的自然奇觀

大嶼山是香港最大的島嶼,擁有豐富珍奇的生物物種。 在機管局全力支持下,綠色力量舉辦為期一年,名為 「大嶼山的自然瑰寶」的展覽活動,於2013年7月至

The Grow of Lintary Noture

Th

2014年6月期間在一號客運大樓離港大堂,以「海、陸、空」三個主題,展示大嶼山的生物多樣性。展覽包括圖片展示、錄像播放及互動工作坊,加深大眾對大嶼山繁盛的生物多樣性的認識,並提高他們的保育意識。



## 噪音管理

機管局在規劃未來基建發展及評估有關潛在影響時,會考慮 與噪音相關事宜。事實上,機場從啟德遷往赤鱲角的其中 一項主要考慮因素,就是藉着選址人口較少的偏遠地區, 以盡量減低噪音造成的滋擾。自機場搬遷後,香港採用 更嚴謹的飛機噪音預測等量線25來評估飛機噪音影響, 而受飛機噪音影響的人口亦大幅減至少於1000人。

香港的飛機噪音受香港法例第312章《民航(飛機噪音)條例》規管。民航處負責執行有關條例。機管局全面支持民航處制訂有效措施,以盡量減少飛機噪音對本地社區造成的影響。民航處定期在飛機航道下的多個地區量度飛機噪音,並密切監察政府訂立的飛機噪音紓緩措施的實行情況。民航處還監察及處理市民對飛機噪音的投訴。有關詳情請參閱民航處的網站及環保報告。

在國際方面,國際民航組織就民用飛機的噪音訂立認證標準,不同標準(即章別)的資料已列載於《國際民用航空公約》附件16第一卷。在成員國營運的飛機均須遵守不同章別所載標準,當中就不同機種訂下起降和飛行時的最高可接受噪音水平。大部分服務中的民航機均屬於第三章所載(比第二章所載的舊式飛機更寧靜)的飛機。由2014年3月底起,民航處已禁止僅僅符合第三章噪音標準的飛機(即第三章飛機減去累計5 EPNdB°)於晚上十一時至翌日早上七時的八個小時內在香港國際機場起降,並計劃由2014年10月底起,在現有雙跑道運作下,將有關禁止起降時段延長至全日。

與此同時,機管局正考慮制訂飛機噪音相關的環境收費, 以鼓勵航空公司採用較寧靜的飛機機種,同時透過實施 夜間航班需求管理措施,以進一步限制噪音水平。

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> 有效感知噪音聲級(Effective Perceived Noise Level,簡稱EPNdB)是量度飛機噪音的單位。



10資料來源:香港人力資源管理學會一2013年人力數據調查

2013/14可持續發展報告

7.6%年度員工流失率 相比於香港員工流失率的加權平均數20.1%1

3.39日員工平均培訓日數 高於目標的3.0日

340萬港元捐款 支持社會公益事務

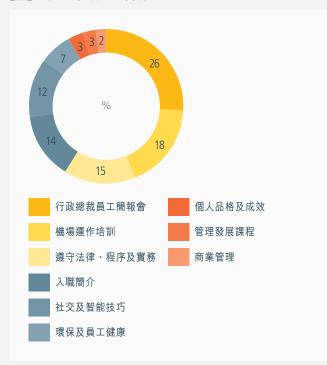
1 406 小時義工服務

積極服務社群

## 支持我們的員工

香港國際機場的成功,有賴一群穩定及傑出的員工。 機管局高度重視人事處理,包括嚴謹的員工招聘及甄選 程序、目標明確的員工發展及繼任規劃,以及有效激勵及 挽留合適人才的薪酬制度。此外,機管局致力提供安全 健康的工作環境,奉行平等機會原則,促進員工福祉。

## ,2013/14年度按培訓類別分類 」的內部培訓時數



## 培訓及發展

機管局持續為員工提供培訓及訓練,確保員工具備合適能力及技能,應付不斷轉變的業務及營運需要。為此,機管局的培訓及發展學院每年與各部門共同確定員工的培訓需要,並編製相應的內部培訓課程。

培訓課程涵蓋的課題廣泛,包括企業入職簡介及遵守法規、機場運作及管理、能力為本的技能,以及管理及領導才能發展。培訓課程分為適合全體員工的基本課程,以及不同職級相關的課程。機管局擴闊了網上學習的

## \_\_\_ 2013/14年度按職級分類 \_\_\_ 的每名員工平均培訓時數



範疇,讓員工可更靈活完成培訓課程;同時亦設有學習 支援計劃,支持合資格員工報讀與工作相關的外界學術及 培訓課程。

機管局明白員工發展日益重要,於2014年3月對學習管理系統進行提升,以更有效支援機構的人力資源策略及業務計劃。系統升級後員工可通過機管局內聯網及互聯網登入,並可以電子學習方式按個人的進度及時間自修。通過這個平台,員工可掌握自己的培訓進度及記錄,而部門主管亦可更妥善地為員工制訂發展計劃。

## \_\_\_ 2013/14年度按性別分類 \_\_\_ 的每名員工平均培訓時數



#### 繼任規劃

機管局自2009年起推行以高級管理人員為對象的人才培訓及繼任規劃架構。機管局發展迅速,業務需求日趨複雜,不同階層將需要更多管理人才。自2012年起,我們將有關架構擴展至初級管理人員,務求更早發掘具潛質的合適員工,並安排各種培訓及崗位輪調計劃。

行政人員培訓計劃是人才培訓架構內專為高級經理及以上 級別的員工而設。每年獲提名的員工會在著名的國際學術 機構接受培訓,有助增強及發展他們的策略領導技巧。

機管局的行政管理培訓計劃及見習工程師計劃是繼任規劃的一部分,計劃旨在培訓及發展一隊具備一般管理與技術知識及技能的員工團隊,以配合機管局的未來增長與發展。這兩項計劃每年均會招募人才。

## 員工參與



機管局認為積極投入的員工能組成高效率的團隊。透過 完善的溝通渠道,員工了解公司的最新發展動向,亦有 機會向公司反映意見。

我們每年舉行兩次員工簡報會,由高級管理人員向全體員工闡述機管局的最新發展,並回答他們的提問。在每年兩次的管理層大會上,行政總裁與所有管理人員見面, 共商機構策略及目標。機管局每周舉行一次管理層延伸 會議,會上高級管理人員分享公司最新發展重點,以及 業務及運作措施的執行進度。員工可透過內聯網閱覽這些 會議的簡報及/或會議紀錄。機管局亦會出版並向員工派 發不同企業刊物,如每月通訊《翱翔天地》及一年兩次的 《機場安全專訊》。高級管理人員亦會透過電郵,適時向 全體員工發放業務及營運變動或發展的重要信息。

機管局致力公平和及時處理員工的投訴,並通過申訴處理 政策,為員工提供與工作有關的申訴或投訴的指引。

## 平等機會 多元共融

機管局支持平等機會委員會的宗旨,並遵守委員會不時發出的建議及實務守則。機管局設有人力資源政策及程序,確保員工在工作環境不會因性別、年齡、婚姻狀況、宗教、種族、國籍或殘疾而受到任何形式的歧視。 我們特別注重在員工招聘、培訓發展及晉升上達到公平共融。

## 健康安全及員工福祉

機管局制訂了企業職業安全及健康管理計劃,為員工提供安全健康的工作環境。我們在遵守法例規定之餘,致力盡量減低工作間的風險,防止意外、受傷及職業病。我們定期為員工舉辦職安健培訓課程、工作坊及網上學習課程,亦謹慎挑選符合人體工學安全的工作間及辦公室設備。

機管局為員工及直系親屬提供各種福利及活動,照顧他們的健康需要。醫療福利計劃為員工及合資格家屬提供門診及住院醫療保障。我們還提供自願參與的健康檢查及疫苗注射折扣優惠,以助員工預防和及早發現嚴重疾病及健康風險。

員工的情緒及心理健康亦十分重要,機管局推行僱員輔助計劃,為員工提供專業援助及輔導服務,包括24小時熱線、面談服務及臨床心理服務。我們亦定期為所有員工舉辦午餐工作坊,邀請合資格心理學家、社工及/或外界講者分享與個人及工作有關的題目,例如家庭及健康管理、自我增值等。在2013/14年度,機管局舉辦了13場工作坊,共有1007人次參與。

## 機管局職員康樂會

機管局資助的機管局職員康樂會,透過舉辦康樂、社交、運動、興趣小組及員工家庭活動,聯繫員工並促進他們的身心健康。職員康樂會委員會由12名來自不同處/部門的員工組成。主席由機管局委任,而其他委員則由各自的處/部門提名。委員會下設11個興趣小組,分別是籃球、羽毛球、足球、太極拳、太極扇、網球、保齡球、跑步、音樂、基督徒團契及社會服務小組。

機管局職員康樂會於2013年1月進行改組,以更有效發揮聯繫員工及促進員工身心健康的目的。自此,職員康樂會舉辦了超過50項活動,吸引員工及親友超過3 300人次參與。「家庭同樂日」是職員康樂會的年度盛事;於2013年,共有逾1 000名員工及親友參加,同遊香港迪士尼樂園。本年度的「家庭同樂日」於10月在海洋公園舉行。另外,機場參觀活動亦深受員工歡迎,提供難得的機會讓員工親友親身體驗機場的日常運作及員工的挑戰。我衷心感謝所有委員及小組聯絡人不辭勞苦舉辦這些活動,同時感激同事們對職員康樂會的不懈支持。

#### 曾守傑

機管局職員康樂會主席

## 應對人手短缺的挑戰

人手短缺是香港勞動力市場的普遍現象,亦是香港國際機場面對的一大難題。其中一個原因是香港勞動力市場緊張,在接近全民就業的情況下技術及體力工作缺乏熟練人手。2014年6月舉辦的「香港國際機場2014職業博覽會」,來自機場同業及航空業界的超過50家公司便合共提供逾6 500個就業機會。

我們歡迎政府研究成立民航訓練學院,為本地及區內航空業培育人才。根據航空服務需求的預期增長,假如推行三跑道系統,香港國際機場於2030年將提供141 000個直接就業機會,較目前65 000個職位大幅增加。因此,我們必須進行人力資源規劃及發展培訓,以應付航空業長遠的人力資源需求。

機管局正積極應對這些挑戰。在2013/14年度,我們與 荃灣各界協會在荃灣舉辦招聘會,亦參與由香港工程師學會 及香港貿易發展局舉辦的招聘會,吸引人才投身航空業。 機管局亦在本港多間大學舉行了四場職業講座,為大學生 提供有關在機場工作、機場未來發展及實習生招聘計劃的 資料。



機管局與機場業務夥伴緊密合作,處理員工的關注事宜, 務求令機場的工作環境更加理想。其中一項措施是成立 機場交通聯絡小組,讓員工享有更便利實惠的往來機場 交通服務。詳情請參閱「聯繫持份者」一章。

為解決機場禁區司機短缺的問題,我們一直與停機坪飛機服務商合作,為能操粵語或英語,但不懂閱讀中、英文的司機,推行口試/筆試形式的考核。這項安排有助擴大服務商的招募範圍,而不會影響機場禁區的工作安全標準。

我們不斷努力完善前線員工的工作環境,包括於2013年 在停機坪增設了五個臨時避雷亭,而現時所有避雷亭亦會 重建。於2014年,我們將在停機坪添置七部飲水機及 49張長椅。

## 服務社群

## 支持社區活動

機管局透過社區參與、員工義工服務及企業捐款,支持 各種社區活動。香港國際機場慈善基金捐助香港的弱勢社 群及內地賑災活動。香港國際機場環保基金則贊助促進 保護香港環境及可持續生活方式的計劃,歡迎本地非政府 組織或學術團體申請資助,以協力解決與香港國際機場 控制 | 研究。 或社區有關的環境事宜。

在2013/14年度順利完成的項目,包括由氣候組織舉辦 的「微碳行動」,以及由生態教育及資源中心進行的 「2012香港的海管魚(海龍)分布 | 研究。持續進行的項目 則有由地球觀察舉辦的「ClimateWatch社區參與計劃」、 由小寶慈善基金舉辦的「惜食堂 — 食物回收及援助 計劃」,以及ADM Capital Foundation進行的「運輸經濟 及干預選擇研究 — 改善食用活珊瑚礁魚類貿易的監察及



#### 員工義工服務

機管局職員康樂會的社會服務小組為員工籌辦各類社區 服務活動,服務社群及有需要人士。在2013/14年度, 社會服務小組與本地非政府組織及社區團體合辦了九項 活動,主要以機場鄰近五個社區為服務對象,分別是 大嶼山、葵青、沙田、荃灣及屯門,共有224名員工、 親友及嘉賓參與,義工服務時數達1406小時。

## 個案研究

## 透過義工服務關懷大嶼山

大嶼山的東涌是最鄰近機場的市鎮,亦是我們的社區 參與工作的首選服務地區。機管局與兩家本地非政府 組織香港聖公會東涌綜合服務及鄰舍輔導會東涌 綜合服務中心,維持長期的合作關係,攜手關懷東涌 社區。

#### 關懷長者與基層兒童

年內,在中國節慶日子舉辦的三項社區活動,共有 460名長者參與,約有145名義工參加,一同為長者送 上關懷。此外,機管局職員康樂會發起為期一個月的玩具回收計劃,向員工收集了大約500件舊玩具。 我們在2013年7月舉行玩具派對,在40多名義工及親友的協助下,將這些玩具派給東涌區內的基層兒童。

#### 推展社區精神

2014年1月,機管局贊助由東涌安全健康城市主辦的壁畫活動,將東涌海濱長廊一幅500米長的牆壁繪畫成色彩繽紛的壁畫,約有40名義工與親友參加。壁畫活動非常成功,美化建築環境之餘,亦培養東涌居民對社區的自豪感。

#### 保護環境

東涌沿岸的沙螺灣是一個深受本地居民及遊客歡迎的歷史景點及休閒勝地。機管局參與由美國海洋保育協會舉辦的「香港國際海岸清潔運動2013」,清理沙螺灣海岸的垃圾。這次是機管局連續第六年支持這項活動,活動當日機管局的義工收集了30袋共215公斤的廢物。

機管局義工於2013年11月支持另一項環保活動,參與在東涌不遠處的彌勒山舉行的「離島區健康城市 植樹節-綠色大嶼2013」,照料在4月植樹節中種植 的2 200棵本地原生樹苗。活動由離島區議會主辦, 目的是改善區內的自然環境。







## 個案研究

## 青年及長者機場大使計劃

機管局對「青年及長者機場大使計劃」引以自豪。「青年機場大使計劃」由機管局、勞工處的「展翅青見計劃」及香港青年協會合辦,為有志加入香港國際機場及投身航空相關行業的青年提供在職培訓及實習機會。計劃每年招募新機場大使。在2013/14年度,有35位青年參加計劃,八位繼續擔任領袖大使。計劃自2002年推出以來,培育了超過700名青年。

「長者機場大使計劃」由機管局與香港基督教女青年會合辦,招募55歲或以上的退休人士擔任義工。當中不少長者機場大使過往曾在香港國際機場甚至是舊啟德機場工作,他們希望善用自身的知識及經驗協助機場旅客。目前計劃約有70名長者義工擔任大使。

#### 青年機場大使變成客戶服務專才

楊詠婷於2010年成為青年機場大使。她的個性比較 害羞,參與計劃的初期,她很少主動與同事溝通。 然而,在機管局同事的支持下,她慢慢累積服務旅客 及其他人士的經驗,自信心逐漸增強,並掌握了專業 技能。她證明自己是可靠的員工,以禮待客,具備 獨立工作能力之餘,亦與同事合作無間。

楊詠婷於2011年晉升為機場領袖大使,負責督導其他機場大使的工作。2013年,她獲勞工處選為其中一位 「展翅青見超新星」,嘉許擔任機場大使期間工作態度認真、表現顯著進步。我們很高興她在同年加入機管局,擔任顧客服務營運主任一職,在航空業開展令人鼓舞的光明事業。

#### 長者機場大使義工服務

自「長者機場大使計劃」於2002年推出以來,高先生 夫婦便成為長者機場大使。他們很高興見證機場 過去十多年的發展,最重要是能夠成為專業團隊的 一份子,為旅客提供優質的顧客服務。

儘管已有多年的工作及人生經驗,高先生夫婦擔任機場大使期間每天都在學習新技能,並從幫助有需要的旅客及他們感激的笑臉中得到無比的滿足感。他們透過參與計劃幫助別人、回饋社會,令退休生活更加精采。







# 展望未來

機管局透過按年更新的五年計劃制訂業務策略及關鍵計劃。每年年初,機管局均會就五年計劃訂下企業目標。在2013年至2018年的五年計劃及2014/15年度的企業目標中,就各項可持續發展事宜所訂的主要目標及進度指標概列於下表。展望未來,機管局在進一步制訂可持續發展架構,包括管治架構、策略,以及管理及匯報制度的同時,將會正式確立可持續發展目標及指標,並定期監察及匯報推行進度。

	目標	迄今的進度	設定指標	達標時間
香港國際機場的 長遠發展	透過20年規劃大綱程序,採取具前瞻性 的方針應對機場的長遠發展需要。	自機場於1998年啟用以來,機管局已發表三份 規劃大綱,分別為《香港國際機場2020年發展 藍圖》、《香港國際機場2025》規劃大綱以及 《香港國際機場2030規劃大綱》。	展開下一個20年規劃大綱程序 (即2035規劃大綱)。	2014年
機場容量事宜	因應航空交通增長,規劃及推行提升 容量及效率的措施。	西停機坪擴建計劃已於2012年展開, 以應付停機位需求。	完成將提供28個停機位的西停機坪 擴建計劃。	2014年年底前
		中場範圍發展計劃已於2011年展開, 以提高機場的處理能力。	完成將提供20個停機位、令機場年客運 處理能力提高1 000萬人次的中場範圍 發展計劃。	2015年年底前
	就香港國際機場的長期擴展進行規劃。	正進行三跑道系統計劃 <sup>11</sup> 的規劃工作,包括 法定環評、相關設計細節,以及財務安排。	完成規劃工作。	2014年年底前
機場安全	進一步減少旅客及機場員工受傷, 以提升機場運作的安全水平。	在2013/14年度,機場綜合安全指數為5.32。	機場綜合安全指數不超過5.16。	2014/15年度
顧客服務	以機場的服務及設施,進一步提高 旅客滿意度。	在國際機場協會2013年的機場服務質素調查中, 整體滿意度評分達創新高的4.84分。	整體滿意度評分達4.84分或以上。	2014年

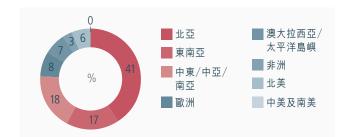
<sup>11</sup>有關三跑道系統計劃進度的詳情,請瀏覽我們的網站。

	目標	迄今的進度	設定指標	達標時間
環境	實現成為全球最環保機場的承諾。	比較香港國際機場與23個機場的環保表現。	將改善措施編入環境計劃中。	2014/15年度
	在2015年年底前,實現將香港國際機場	於2013年已減少碳強度17.9%。	進一步減少4%。	2014年
	的碳強度從2008年的基準水平減少25% 的承諾。		達整體減碳25%。	2015年
	於機場推廣廢物源頭分類及循環再造。	於2014年4月成立廢物管理專責小組, 以制訂廢物管理策略。	循環再造50%的機場廢物。	2021年年底前
人才培育	確保實行有效的人才培訓及繼任規劃, 以應付機管局的未來需求。	自2009年起實行人才培訓及繼任規劃架構。	檢討架構並確保架構具效率及效益, 以配合機管局的未來需求。	2014年 第四季前
企業管治	達致高水平的企業管治,達到主要 持份者的期望,並有助機管局實現	完成有關機場未來發展的採購及執行的制度 安排的顧問研究。	就研究提出的建議制訂執行計劃。	2014/15年度
	長遠可持續增長。	董事會已於2014年2月收妥研究報告。		
企業可持續發展	制定機管局的可持續發展管理及匯報 機制,以支持機管局實現可持續發展	於2014年3月成立內部可持續發展工作小組, 首要任務是加強可持續發展報告的框架。	為機管局編製符合G4指南的報告作準備。	2015年
	願景,並達到持份者的期望。	機管局發表2013/14可持續發展報告;報告經外界 機構驗證,達到GRI應用等級A+標準。	進行基準研究,以配合機管局制訂 可持續發展架構。	2014/15年度

## 表現指標

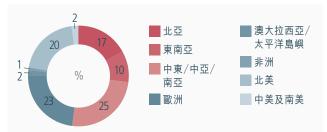
	單位	2013/14年度	2012/13年度	2011/12年度
經濟表現1				
產生的經濟價值				
- 收益	百萬港元	14,810	13,134	12,154
經濟價值的分布				
- 營運成本§	百萬港元	4,872	4,282	3,928
- 員工工資及福利 <sup>§</sup>	百萬港元	1,628	1,415	1,281
- 向基金提供者支付的款項 <sup>2</sup>	百萬港元	4,613	4,164	3,372
- 向政府支付的款項 <sup>3</sup>	百萬港元	785	1,156	1,259
– 捐款	百萬港元	3	2	1
保留的經濟價值	百萬港元	2,909	2,115	2,313
營運表現				
客運量4	百萬人次	60.7	57.2	54.9
貨運量5	百萬公噸	4.2	4.0	3.9
飛機起降量6	千架次	377	355	339
在香港國際機場營運的航空公司數目	家	106	107	101
香港國際機場定期航班航點數目	個	179	176	160

## 於2014年3月按地區劃分的客機 目的地分布(總數:143個)



## 於2014年3月按地區劃分的貨機

目的地分布(總數:88個)



- 1經濟表現數據摘自機管局截至2014年3月31日止年度的經審核 綜合財務報表。
- 2 包括機管局向唯一股東香港特區政府支付的股息(2013/14年 度:44億港元,2012/13年度:39億港元,2011/12年度:31億 港元)。
- 3 僅代表向香港特區政府支付的香港利得税。
- 4 總客運量包括在香港出發、結束旅程、轉機及過境的旅客。 轉機及過境的旅客作兩次計算。
- 5 貨運量包括進口、出口及轉口貨物,轉口貨物作兩次計算。 航空郵件不計算在內。
- 6 飛機起降量包括國際民航客運、貨運及非收入用途航班。軍用 及本地航班不計算在內。
- § 由於採納了香港會計師公會頒布的經修訂《香港會計準則》 第19號 一「僱員福利」,機管局已修訂2013/14年度界定利益 退休計劃的會計政策,並已追溯採用以上政策變動,故截至 2011/12年度及2012/13年度的數字亦已重列。

交通連繫 每天客運碼頭客運量 陸路跨境交通客運量 跨境港口數目 跨境陸上目的地數目 機場安全及業務持續	千人次 千人次 個 個	2 667 2 005 8	2 622 1 955	2 468 1 903
陸路跨境交通客運量 跨境港口數目 跨境陸上目的地數目	千人次 個	2 005	1 955	
跨境港口數目 跨境陸上目的地數目	個			1 002
跨境陸上目的地數目		8		1 903
	個		8	8
機場安全及業務持續		110	110	115
機場綜合安全指數『	每百萬名旅客的 受傷比率	5.32	5.72	6.21
每10 000飛機起降架次的雀鳥撞擊指數	指數	0.29	0.37	0.38
就緊急應變措施及處理程序進行的培訓/座談會	場	78	42	29
就緊急應變及業務持續進行的演習數目	次	30	33	20
- 實地演習	次	22	23	19
- 電腦模擬演習	次	8	10	1
顧客滿意度				
機場服務質素調查的整體年度平均分數 <sup>8</sup>	分數(最高為5分)	4.84	4.82	4.80
旅客感到安全穩妥的年度平均分數。	分數(最高為5分)	4.79	4.77	4.78
每百萬名旅客接獲的投訴個案指數	指數	31.9	32.2	31.1
旅客在4.5分鐘內完成保安檢查比率	%	99.5	99.3	98.7
環境表現				
物料使用				
紙張	公噸	43	45	45
<b>安類別劃分的直接能源耗用</b>				
柴油*	公升	841 892	822 722	760 659
汽油*	公升	122 186	144 504	160 492
石油氣*	公升	9 476	5 019	23 808
生物柴油†	公升	13 034	_	_
直接能源耗用總量鬥	千兆焦耳	36 892	36 363	35 036
<b>按類別劃分的間接能源耗用</b>				
電力*	千度	266 997	278 604	279 157
每名旅客的耗電量	每名旅客的 耗電度數	4.40	4.87	5.08
間接能源耗用總量 <sup>10</sup>	千兆焦耳	961 189	1 002 974	1 004 965

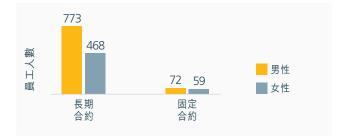
- 7 機場綜合安全指數是一項安全績效指標,以旅客量為基數, 量度旅客及員工受傷人數。
  - 8 機場服務質素調查結果是以在曆年(即1月1日至12月31日)內的表現為基礎。
  - 9機場服務質素調查所涵蓋的一個範疇。
  - <sup>10</sup>採用摘自英國環境、食品及鄉郊事務部(DEFRA(UK))、美國 能源部(U.S. Department of Energy)及GRI指標規章(GRI Indicator Protocol)的相關轉換系數。根據機管局電力供應商中華電力 有限公司提供的2013年香港設施表現數據,生產機管局所耗用 的電量相應消耗的主要燃料估計為煤2 184萬億焦耳、天然氣 506萬億焦耳及石油16萬億焦耳。
  - \*經內部數據庫審核後,2011/12年度及2012/13年度的數字已 重列。機管局將繼續改善數據收集和管理系統,以確保數據的 完整性和準確性。
  - <sup>†</sup>機管局在2013/14年度開始匯報這些指標,以實踐向持份者披露 相關可持續發展數據的承諾。2011/12年度及2012/13年度並無 報告有關數據。

	———————————— 單位	2013/14年度	2012/13年度	2011/12年度
温室氣體排放鬥				
直接排放				
	千公噸二氧化碳當量	0.07	0.13	0.23
- 流動燃燒	千公噸二氧化碳當量	2.50	2.44	2.25
- 逸散性排放	千公噸二氧化碳當量	5.75	10.71	9.54
間接排放				
- 電力12	千公噸二氧化碳當量	169.64	161.45	163.96
- 其他間接排放	千公噸二氧化碳當量	0.60	0.44	0.38
減除的排放量				
- 透過植樹及回收紙張	千公噸二氧化碳當量	0.37	0.34	0.32
溫室氣體淨排放量				
- 按實際量計算	千公噸二氧化碳當量	178.19	174.83	176.04
- 按強度計算	千克二氧化碳當量/工作量單位13	1.76	1.81	1.89
廢物管理				
運往堆填區的廢物量	公噸	21 167	18 196	17 054
收集作循環再造的廢物量				
- 紙張及硬紙板	公噸	2 474	1 840	1 599
- 塑料	公噸	128	78	53
- 金屬及鋁罐	公噸	82	58	48
- 木製貨箱及木箱	公噸	10	14	52
- 玻璃及其他	公噸	5	7	11
- 廚餘				
- 轉化為堆肥	公噸	83	77	73
- 轉化為魚糧 <sup>14</sup>	公噸	1 352	1 180	1 061
- 透過「香港國際機場食物 回收計劃」收集的剩餘食物 <sup>15</sup>	公噸	8.7	_	_
- 廢食油	公升	47 168	19 108	53 196
收集的化學廢料16	公噸	21	19	9
水資源管理「				
按來源分類的用水量				
- 海水	千立方米	78 988	79 333	83 050
- 食水	千立方米	709	438	424
循環再造/重用水	千立方米	154	210	199
廢水排放18	千立方米	555	228	225
其他				
飛機燃料洩漏個案	宗數	24	15	2

- 11溫室氣體排放量是按曆年(即由1月1日至12月31日)報告。溫室 氣體排放量及減除量的計算方法及相關排放系數,是按照機電 工程署及環保署刊發的《香港建築物(商業、住宅或公共用途) 的溫室氣體排放及減除的審計和報告指引2010年版》制訂。 溫室氣體排放清單經香港通用檢測認證有限公司驗證。請參閱 第64頁的「溫室氣體核查聲明」。
- 12採用由機管局電力供應商中華電力有限公司提供相應年份的排放 系數。
- 13 一個工作量單位為一名旅客或100公斤貨物。
- 14包括在機管局設施及向機場業務夥伴回收的廚餘。
- 15「香港國際機場食物回收計劃」於2013年8月推行。
- 16機管局採納香港法例第354章《廢物處置條例》訂明的「化學 廢物」分類方法。有關數字包括由註冊化學廢物回收商收集 處置的廢潤滑油及含汞廢光管。
- 17機管局採用「三方供水」系統,以提高三大水源的用水效益: 淡水、海水及經處理廢水,有關詳情請參閱我們的網站。
- 18 廢水排放量的計算是從食水用水量減去循環再造水的水量。 機管局須按香港法例第358章《水污染管制條例》領有污水排放 的牌照,並按規定監測以下的水質參數:流量率(立方米/日)、 殘餘氯總量、胺、溫度、防污劑、懸浮固體、化學需氧量、 油類及油脂、表面活化劑(總量)、生化需氧量、磷總量和 甲醛。在2013/14年度,機管局所有污水排放均符合牌照排放 限制規定。

單位	2013/14年度	2012/13年度	2011/12年度
人數	1 372	1 284	1 118
人數	34	35	30
人數	463	419	369
人數	875	830	719
人數	1 241	1 165	1 071
人數	131	119	47
	人數 人數 人數 人數 人數	人數 1372 人數 34 人數 463 人數 875 人數 1241	人數 <b>1372</b> 1284  人數 <b>34</b> 35 人數 <b>463</b> 419 人數 <b>875</b> 830  人數 <b>1241</b> 1165

## 於2014年3月31日按聘用合約類別 及性別劃分的員工人數



## \_\_\_ 2013/14年度按職級劃分的 | 男女員工基本薪酬#比率



## 於2014年3月31日按工作地點 及性別劃分的員工人數



## \_\_\_ 2013/14年度按職級劃分的 \_\_\_ 男女員工薪津<sup>‡</sup>比率



- 19包括機管局全資擁有附屬公司香港國際機場貴金屬儲存庫有限公司的員工(2013/14年度:5名),但不包括臨時員工(2013/14年度:12名)。所有員工均為全職員工。
- #基本薪酬是指員工履行職務而獲取的最低固定金額,並不包括 任何額外薪津。
- \* 薪津指基本薪酬加上其他按服務年資計算的款項、花紅、福利等金額及其他津貼。

	單位	2013/14年度	2012/13年度	2011/12年度
員工資料分析(續)				
按性別分類				
	%	62	63	62
- 女性	%	38	37	38
按年齡組別分類				
- 30歲以下	%	16	15	13
- 30歲至39歲	%	27	26	26
- 40歲至49歲	%	33	36	39
- 50歲或以上	%	24	23	22
按地點分類†				
	%	99	_	_
- 香港以外	%	1	_	_

<sup>†</sup>機管局在2013/14年度開始匯報這些指標,以實踐向持份者披露 相關可持續發展數據的承諾。2011/12年度及2012/13年度並無 報告有關數據。

## 於2014年3月31日按職級及 性別劃分的員工百分比



## \_\_\_ 於2014年3月31按職級及 \_\_\_ 年齡組別劃分的員工百分比



## 於2014年3月31日按職級及 種族劃分的員工百分比



	單位	2013/14年度	2012/13年度	2011/12年度
新聘及離職員工20				
新聘員工	人數	208	288	157
新聘員工比率	%	15.2	22.4	14.0
離職員工	人數	103	115	91
流失率	%	7.6	9.4	8.4

<sup>20</sup>在2013/14年度所有新聘及離職員工均以香港為基地。離職員工 數目及流失率不包括非自願離職及臨時員工。新聘員工比率是 以報告期完結時的員工總數計算。流失率是以相關財政年度內 的平均員工人數計算。

## \_\_\_ 2013/14年度按性別劃分的 \_\_\_ 新聘及離職員工人數



## \_\_\_\_ 2013/14年度按年齡組別劃分的 \_\_\_ 新聘及離職員工人數



	單位	2013/14年度	2012/13年度	2011/12年度
員工培訓				
總員工培訓時數	小時	32 011	28 427	16 803
員工平均培訓時數21	小時	23.8	23.2	15.4
按培訓類別分類				
- 內部培訓課程	小時	14 442	9 439	5 215
- 網上學習課程	小時	3 653	3 512	2 171
- 運作及技術(外間)培訓	小時	13 916	15 476	9 417
人權培訓課程22+				
- 提供人權培訓課程的總時數	小時	1 829	_	_
- 已培訓員工的百分比	%	98.3	_	_
防止賄賂培訓課程†				
- 年內已培訓管理人員的百分比	%	10.3	_	_
- 年內已培訓非管理人員的百分比	%	13.0	_	_

2013/14年度	單位	男性	女性	總數
職業健康及安全23†				
受傷個案24	宗數	1	4	5
受傷比率	%	0.1	0.8	0.4
損失日數	日 日	19	206	225
損失日數比率	%	0.01	0.11	0.04
缺勤比率	%	0.9	1.7	1.2
家庭友善實務†				
放產假/侍產假的員工25	人數	21	10	31
產假/侍產假後員工留職比率	%	100	100	100

	單位	2013/14年度	2012/13年度	2011/12年度
社會表現				
捐款26	千港元	3,418	2,287	684
參加機管局社會服務小組的員工⁺	人數	104	_	_
透過機管局社會服務小組投入的義工服務時數†	小時	1 406	_	_
透過機管局社會服務小組舉辦的活動†	項	9	_	_

- 212011/12年度及2012/13年度的數字已重列,以反映按照相關 財政年度內平均員工人數的總員工培訓時數(包括在年內在職 及已離職的員工)。
- 22培訓課程內容包括企業管治、《職員行為守則》、資料私隱、 平等機會及反歧視等。
- 23報告期內,並無職業病個案或與工作相關的死亡事故。受傷 比率是指報告期內工傷宗數佔員工總數的百分比。損失日數及 缺勤比率分別是指因工傷造成的損失日數及因工傷及其他疾病 造成的缺勤日數佔全年(365個曆日)員工總數的百分比。
- 24兩宗受傷個案與涉及行駛中車輛的意外有關,另外三宗為滑倒 及跌倒受傷個案。
- 25除了向合資格的女性員工提供產假外,機管局自2013年1月起 亦為合資格的男性員工提供三天工作天的全薪侍產假。
- 26部分捐款來自出售機場內的失物;捐款亦包括透過香港國際機場 環保基金捐出的款項。
- †機管局在2013/14年度開始匯報這些指標,以實踐向持份者披露 相關可持續發展數據的承諾。2011/12年度及2012/13年度並無 報告有關數據。

# 報告核實 和GRI審核

## 核實聲明



## 範圍及目的

香港品質保證局已對香港機場管理局(機管局)2013/14可持續發展報告(報告)的內容進行獨立驗證。該報告詳述機管局努力不懈地在2013/14財政年度,涵蓋2013年4月1日至2014年3月31日期間在可持續發展範疇的工作。報告闡述了機管局能直接管理和控制的多項重要可持續發展措施。

此報告為機管局第一份接受第三方獨立驗證的報告。核實的目的是對外保證報告所記載的內容為可信。報告是根據全球報告倡議組織(GRI)發表的G3.1《可持續發展報告指南》A+應用等級、機場營運行業補充指南,以及香港聯合交易所有限公司出版的《環境、社會及管治報告指引》(ESG報告指引)編製。

## 核實方法

核實工作是依據國際指引及標準執行,包括:

- 國際認證工作準則(ISAE)3000 非歷史性財務資訊審 計或檢閱的認證工作;
- AA1000審驗標準(2008);
- GRI G3.1及機場營運行業補充指南;及
- ESG報告指引。

核實的程序包括審閱相關之文件、與負責編製報告的代表 面談及選取報告內具有代表性的數據和資料進行查核, 及對有關公開文件如機管局年報和用作支持報告內容的 第三方文件進行查閱。

## 獨立性

香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編 撰此報告。香港品質保證局的核實過程是獨立於機管局。

#### 結論

基於是次核實結果,香港品質保證局確定此報告的內容符合GRIA+應用等級。我們確定此報告如實地載述了

機管局過去一年在可持續發展方面的工作。報告準確及 可靠地陳述機管局各項重要可持續發展事官的表現。

機管局透過有系統方法對可持續發展事宜進行重要性評估 用作制定報告內容。重要性評估是集中對機管局業務及主 要持份者構成較大影響的事宜包括環境、社會及經濟方面 進行評估。此報告能清晰和平衡地反映機管局於各項重要 事宜上的表現。

報告更記載了機管局對其可持續發展事宜的回應,包括如何致力令香港國際機場成為全球最環保的機場,維持安全標準,與機場社區積極互動,參與社會基礎設施的發展,促進社會福祉和宜居性。

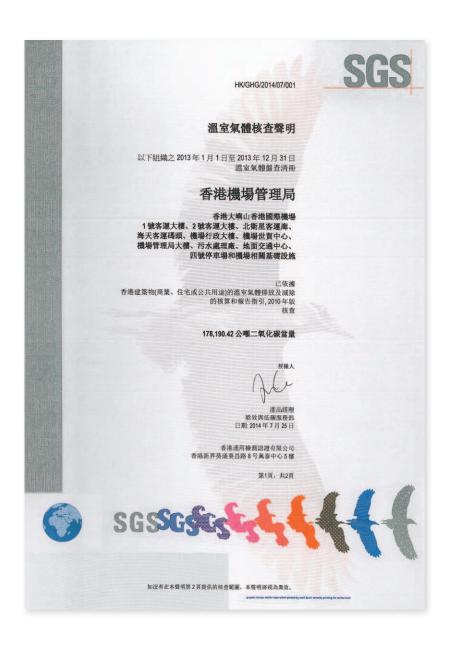
#### 香港品質保證局

沈蓝

沈小茵

審核主管,策略業務 2014年8月

附註:機管局與外界驗證機構在驗證服務合約以外並沒有任何關係。





# Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that Airport Authority Hong Kong has presented its report "Sustainability Report 2013/2014" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 11 September 2014

All Gulliote

Ásthildur Hjaltadóttir Director Services Global Reporting Initiative



The "\*" has been added to this Application Level because Airport Authority Hong Kong has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globaloreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 02 September 2014. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

## 附錄

## 附錄1

## 加入成為會員的組織 1

#### 機管局的角色

#### 主席/聯合主席/副主席

- 機場服務促進委員會
- 機場保安委員會
- 國際機場協會亞太區分會 地區環境委員會
- 香港國際機場航空煤油設施管理協會
- 貨運促進委員會
- 航空燃油儲存庫 社區聯絡小組

#### 委員會成員/局方會員/創始成員

- 保安局航空保安委員會
- 商界環保協會 環境、社會及管治諮詢小組、廢物管理諮詢小組、能源諮詢小組,以及氣候變化商界論壇諮詢小組
- 香港特區政府能源效益小組
- 香港貿易發展局 物流服務諮詢委員會
- 香港總商會 環境及可持續發展委員會
- 環保促進會 香港環保採購約章
- 職業安全健康局 物流貨運業安全及健康委員會

#### 成員

- 項目管理協會(Association for Project Management)
- NEC Asia Pacific Users' Group
- 香港綠色建築議會
- 明建會香港分會
- 世界自然基金會香港分會

#### 受託人

• 國際航空貨運協會

1機管局除交付常規成員費用(如有)之外,並無向列示組織提供 實質資金。

#### 外界的原則及約章

#### 原則及約章(簽署/應用年份)

#### 機場/航空相關

香港法例第483章《機場管理局條例》\*(1995年)

民航處的《機場牌照發牌規定》\*(1998年)

國際民航組織的國際標準和建議守則\*(1998年)

#### 企業管治

香港法例第622章《公司條例》(1998年)

香港聯合交易所《上市規則》附錄14《企業管治守則》(2002/03年度)

#### 環境

香港總商會及香港商界環保大聯盟《清新空氣約章》(2007年)

環保促進會《香港環保採購約章》(2007年)

Enviro.aero《航空業就氣候變化的行動承諾》(2008年)

環保署《減碳約章》:碳審計●綠色機構(2008年)

世界可持續發展工商理事會的建築物能源效益宣言(2012年)

環境局及機電工程署《"不要鎢絲燈泡"節能約章》(2013年)

環保署《惜食約章》(2013年)

水務署的「齊來慳水十公升」運動(2013年)

發展局《綠化伙伴約章》(2013年)

香港環境保護協會的木材回收及樹木保育計劃(2013年)

#### 安全

職業安全健康局《職業安全約章》(2001年)

#### 社會責任

勞工及福利局《有能者 ● 聘之約章》及共融機構計劃(2013年)

家庭議會的家庭友善僱主獎勵計劃(2013年)

#### 其他

世界貿易組織《政府採購協定》\*(1998年)

\*機管局必須遵守的原則和約章。

## 附錄 ||

## 獎項及嘉許

主辦機構	獎項/嘉許
與機場相關	
TTG Asia	● 自2002年起10次獲TTG選為「最佳機場」, 於2013年晉身TTG的「旅遊名人堂」
環境	
國際機場協會	● 機場碳排放認可計劃2013-14:「優化」級別認證
BCI Asia	• 2013年FuturArc環保設計先鋒大獎(商業):Citation獎項
《資本企業家》雜誌	• 綠色企業大獎2013
《Cargonews Asia》	● 第28屆亞洲貨運及供應鏈獎:「最佳綠色機場」
中華電力有限公司	• 中電「環保節能機構」嘉許計劃2014: 節能榮譽大獎
地球之友	●「知慳惜電」節能比賽2013勁減用量大獎(公司):亞軍
香港環保卓越計劃	• 2013年界別卓越獎(公營機構及公用事業):銀獎
	● 減碳證書
	• 節能標誌:「卓越級別」(節能成效最高的三大機構之一)
	• 清新室內空氣標誌:「良好級別」
	● 減廢標誌:「卓越級別」
世界綠色組織	• 綠色辦公室獎勵計劃:「綠色辦公室」標誌
	• 聯合國千禧發展目標「環球愛心企業」標誌

主辦機構	獎項/嘉許
安全	
職業安全健康局	• 安全社區服務大獎
	● 第12屆香港職業安全健康大獎:安全表現大獎 — 其他行業
明建會香港分會	Derek Smyth Safety Leadership Silver Award 2014
社會責任	
勞工及福利局社區投資 共享基金	• 2012-14年社會資本動力獎
香港社會服務聯會	● 5年Plus「同心展關懷」標誌
	● 2013/14年度「商界展關懷」計劃的無障礙友善企業/機構
政府資訊科技總監辦公室 及平等機會委員會	● 無障礙網頁嘉許計劃2014:金獎(流動應用程式組別 (IOS及Android))
	● 無障礙網頁嘉許計劃2014:銀獎(網站組別)
家庭議會	• 2013/14年度家庭友善僱主獎勵計劃(機構組)

# 詞彙

機管局	香港機場管理局
ACI	國際機場協會(Airports Council International)
機場服務質素調查	機場服務質素調查是一項由國際機場協會進行的年度調查, 以衡量和排名國際顧客服務質素
機場保安公司	機管局的非全資附屬公司機場保安有限公司
BEAM Plus	一項全球公認、全面的建築物環境評估計劃
《企業管治守則》	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》及《企業管治報告》
CTX	電腦斷層掃描X光(Computer Tomography X-ray),為檢測爆炸物裝置
環評	環境影響評估
環保署	香港特區政府環境保護署
機電工程署	香港特區政府機電工程署
FOD	外來物損壞飛機(Foreign Object Damage)
GRI	全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative)
香港特區政府/特區政府	中華人民共和國香港特別行政區政府
IATA	國際航空運輸協會(International Air Transport Association)
勞工處	香港特區政府勞工處
珠三角	珠江三角洲
工作量單位	一個工作量單位為一名旅客或100公斤貨物

# 網站索引

頁數	 説明	網站
1	GRI內容索引	http://www.hongkongairport.com/chi/pdf/media/publication/sustainability/13_14/C_GRI_Content_index.pdf
1	網上意見表格	http://www.hongkongairport.com/survey/sreport/form_zh.html
8, 9, 10, 11	2013/14年報	http://www.hongkongairport.com/chi/media/publication/annual-reports-2013-14.html
8	資料概覽	http://www.hongkongairport.com/chi/media/facts-figures/facts-sheets.html
22	香港國際機場網站	http://www.hongkongairport.com/chi/future/index.html
22	香港國際機場三跑道系統網站	http://www.threerunwaysystem.com/tc/Information/Publications.aspx
39	香港國際機場網站	http://www.hongkongairport.com/chi/csr/carbon-reduction/index.html
41	香港國際機場網站	http://www.hongkongairport.com/chi/csr/environmental-management/air-quality/current-api.html
45	民航處網站	http://www.cad.gov.hk/chinese/ac_noise.html
45	民航處環保報告	http://www.cad.gov.hk/chinese/er_report.html
54	香港國際機場三跑道系統網站	http://www.threerunwaysystem.com/tc/
58	香港國際機場網站	http://www.hongkongairport.com/chi/csr/environmental-management/water-management.html

附註:如本報告的中文版本與英文版本有差異,概以英文版本為準。

