

客户至尊 Customer First

安全至上 Safety Always

品质至臻 Quality Guaranteed



2024

环境、社会和治理 (ESG) 报告

Environmental, Social and Governance (ESG) Report

Shanghai Pudong International Airport Cargo Terminal Co., Ltd.

Shanghai Pudong International Airport Public Cargo Terminal Co., Ltd. (West)

上海浦东国际机场货运站有限公司

上海浦东国际机场西区公共货运站有限公司

目 录

3 关于本报告 4 领导致辞

5 关于我们

- 6 公司概述
- 9 里程碑
- 10 2024 年大事记
- 12 企业文化
- 17 年度荣誉
- 18 关键绩效数据

20 可持续发展方针

- 21 治理结构
- 22 利益相关方沟通
- 23 实质性议题

25 环境

- 26 气候变化
- 29 环境保护
- 33 资源效率

39 社会

- 40 质量保障
- 48 品质服务
- 55 安全防控
- 66 员工管理
- 80 责任担当

87 治理

- 88 企业治理
- 97 风险管理
- 99 商业道德
- 102 合作伙伴

106 附录

- 107 绩效数据
- 112 审验报告
- 114 指标索引
- 131 意见反馈

关于本报告

本报告是上海浦东国际机场货运站有限公司（以下简称“公司”、“PACTL”或“我们”）发布的首份年度环境、社会和治理 (ESG) 报告，旨在披露我们 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（“报告期”）在环境、社会及治理 (ESG) 领域的管理实践、绩效表现与责任行动。

报告范围

本报告覆盖主体包括公司及旗下子公司上海浦东国际机场西区公共货运站有限公司（以下简称“PACTL WEST”）的所有运营业务与管理活动，与财务报告范围一致。

报告承诺

我们承诺以持续、准确、及时的原则，向利益相关方披露公司 ESG 管理、议题实践及绩效数据，致力于通过客观、透明、平衡的信息呈现，回应利益相关方关切，接受社会监督。我们没有遗漏任何基于知识产权、专有技术或创新成果的信息。

数据说明

本报告所涉财务数据均来源于公司 2024 年度经审计财务报告，除特别注明外，所有金额计量币种均为人民币。非财务数据均来自公司内部运营记录、管理台账及第三方监测报告，经合规审核后披露，确保数据真实、可追溯。

编制依据

本报告主要参考以下国际通用可持续发展报告标准与倡议编制，确保内容的规范性与可比性：

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI）；
- 《欧洲可持续发展报告标准》（ESRS）；
- 联合国可持续发展目标（SDGs）。

报告可靠性声明

公司管理层已审议通过本报告内容，确认报告不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。本报告的关键绩效数据已由莱茵（TÜV Rheinland）进行第三方鉴证，鉴证声明详见报告附录 2。

报告获取与反馈

您可通过公司官方网站（<https://www.pactl.com.cn/index.html>）在线浏览或下载本报告。同时欢迎利益相关方就本报告内容提出意见与建议，您可通过以下方式反馈：

联系部门：战略发展部

邮件：csr@pactl.com

电话：+86 21 6884 2008

领导致辞

时序更替，笃行不怠。在全球可持续发展浪潮奔涌向前，国家“双碳”战略纵深推进的关键时期，上海浦东国际机场货运站有限公司（简称“PACTL”）携手子公司上海浦东国际机场西区公共货运站有限公司（简称“PACTL WEST”），正式联合发布首份 ESG 年度报告。这不仅是一份记录我们践行社会责任的“成绩单”，更是一份面向未来的“承诺书”。它承载着我们对环境的敬畏、对社会的担当，以及对治理的坚守，也凝聚着每一位合作伙伴与员工的信任与期许。

作为中国航空货运枢纽的核心力量，PACTL 和 PACTL WEST 不仅是连接全球贸易的空中桥梁，更是践行 ESG 理念的重要载体。

我们清晰地认识到：ESG 不是企业发展的附加题，而是立足行业本质、实现基业长青的必答题，更是我们提升核心竞争力的关键支撑。我们始终以“心怀国之大者”的担当，将 ESG 基因深植于“货畅其流”的每一个环节，在环境、社会与治理的三维坐标中，书写属于航空货运人的责任答卷。

我们在低碳转型的道路上稳步前行。我们依循上海机场集团“5+5”降碳框架指引，将绿色发展融入货站运营全流程。我们已向国际航空协会（IATA）提交了环境评估（IEnvA）的认证申请，用实际行动助力浦东、虹桥机场的“双碳机场”建设，让“绿色空港”的底色更加鲜明。

我们在价值共享的实践中凝聚力量。作为连接产业链的关键枢纽，我们始终将“共生共赢”作为核心准则。安全保障方面，建立“全流程风险管控体系”，通过智能监控系统与常态化应急演练，实现全年货运操作零重大安全事故，守护全球供应链的稳定畅通；员工发展方面，搭建“分层分类培训体系”，覆盖 ESG 理念宣贯、专业技能提升、职业健康保障等多元维度，

切实维护员工合法权益。在社会贡献上，充分发挥上海浦东、虹桥两场协同优势，深度服务长三角一体化，助力中国经济大循环与国内国际双循环格局构建，同时积极投身公益事业，将企业发展融入社会进步的大局。

我们在规范运营的道路上持续精进。完善的治理体系是 ESG 实践的根本保障。过去一年，我们进一步健全 ESG 管理顶层架构，将 ESG 指标纳入相关业务板块绩效考核。在合规经营上，严格遵守航空物流行业法规与数据安全标准，强化供应链廉洁管理，共同构建诚信透明的商业生态；在信息披露上，对标国际权威 ESG 评级标准，提升信息披露的规范性与透明度，让每一项责任实践都可追溯、可检验。

我们的每一点进步，都离不开上级的指导、客户伙伴的信任以及全体员工的付出。在此，我谨代表 PACTL 和 PACTL WEST，向所有关心支持我们发展的朋友们，致以最诚挚的感谢！



董事长：夏雄伟
2025年12月



About Us

关于我们

- 公司概述
- 企业文化
- 里程碑
- 年度荣誉
- 2024 年大事记
- 关键绩效数据

公司概述

公司成立于 1999 年 10 月，由上海机场集团物流发展有限公司、德国汉莎货运航空公司和上海锦海捷亚物流管理有限公司三方共同投资组建，主营上海浦东国际机场航空货物地面处理及仓储服务，并提供各类航空货物处理解决方案和增值服务，是世界范围内最大单体货运站运营商之一。

PACTL WEST 由 PACTL、中国国际航空股份有限公司、新鸿基中国物流发展（香港）有限公司三方共同投资组建。PACTL WEST 自 2008 年 12 月 1 日起正式投入运营，并由 PACTL 负责经营管理。PACTL WEST 位于中国（上海）自由贸易试验区和拥有 38 个货机停机位的上海浦东国际机场西货运区内，毗邻浦东机场第三跑道西侧，是亚洲最大的单体货站。

公司已实现浦东虹桥双枢纽布局，协同保障全球货运高效运转，已成为全球领先的空运货站之一，并致力打造专业空运货站国际品牌。





货站占地面积约 (万平方米)

60

年处理能力约 (万吨)

230

服务航空公司 (家)

70+

服务货运代理 (家)

300+

全年操作航班 (个)

148,000+

运往目的地

500+

上海浦东机场

占地面积 (m²)

年设计货物处理能力 (万吨 / 年)

一期货运站

146,000

60

二期货运站

62,000

30

西区公共货运站

365,000

120

上海虹桥机场

占地面积 (m²)

年设计货物处理能力 (万吨 / 年)

虹桥货运站

28,500

20

服务范围

我们主要为航空公司客户提供航空货物地面处理及仓储服务，标准服务项目包括收运、称重、组装 / 理货、仓储、单证处理、报文和集装箱管理等。在此基础上，根据客户需求，提供相关定制服务：包括特殊处理、邮件扫描、散货组板、耗材管理、分单理货等。此外，我们还提供多种国际 / 国内中转服务、国内前置货站等延伸服务，进一步拓展物流两端服务、打通上下游物流服务壁垒，为航空公司和货主提供便利性一站式服务。

此外，紧跟航空运输发展和市场需求，公司不断追求卓越，致力于以行业最高标准打造一流的空运货站，以科技引领未来智能货站趋势。在传统货站设施场地规划基础上，持续打造特色服务设施，包括冷鲜处理中心、跨境电商处理中心、温控箱存储管理中心等。



里程碑



2024 年大事记

PACTL 荣获中国国际货运航空
“最佳货库服务商”

1月



PACTL 荣获 IATA CBTA 危险品培训机构
北亚地区最佳表现奖

3月



PACTL 与德国汉莎货运航空庆祝战略合作
25 周年

2月



PACTL 召开航司客户业务交流会

4月



2024 年大事记

参加 2024 亚洲物流双年展，荣获智慧物流 TOP50，展现行业领先力

荣膺 AFLAS “全球最佳空运货站” 大奖

数字化转型，迈向低碳可持续展 -PACTL 一站式电子货运平台全新升级，天运通 2.0 版本正式上线



6月

致敬 25 年创新与发展，PACTL 新战略规划引领未来 -PACTL 隆重举办 “和衷共济廿五载 继往开来新时代” 25 周年庆典活动



10月



正式启动研发弱磁性物质快速筛查关键技术

9月

成功完成首单国际换单模式的“空空中转”业务操作，在国际航空货运中转领域又迈出了重要一步



12月



我们的使命

聚焦空运物流地面服务
助力航空货运枢纽建设
服务国内国际经济发展

- 始终聚焦空运物流地面服务，以专业的姿态和高效的运行，为航空货运提供全方位的优质服务，不断优化业务流程、物流产品、提升服务质量。
- 助力上海航空货运枢纽建设，积极参与系统设施升级、优化物流流程，提升上海口岸物流能级及在全球航空货运领域的竞争力。连接全球物流供应链网络，确保货物安全、快速地流转，促进产业协同发展。
- 以卓越的空运地面服务为基础，搭建起国内外经济贸易流通的桥梁，为实现经济的持续繁荣和稳定发展发挥重要作用。物畅其流、通达全球，我们致力于推动民航强国建设，打造无缝连接的物流供应链，确保货物快速、安全地运输到世界各地。



企业文化

我们的愿景

成为全球领先的中性空运地面服务商
推动行业发展的标杆
近悦远来的商业合作伙伴

- 致力于成为全球领先的中性空运地面服务商，不断延伸供应链上下游业务产业，提升服务品质与专业水平，以高效、稳定、优质的地面服务助力航空货运的顺畅流通。
- 积极推动行业发展，引入先进技术与理念，参与行业标准制定，为行业进步贡献重要力量。
- 努力成为近悦远来的商业合作伙伴，充分考虑客户的利益，在满足客户需求、助力客户发展的过程中，实现自身的持续成长与基业长青，携手各方共创美好未来。



我们的核心价值观

客户至尊
安全至上
品质至臻

- 我们致力于围绕客户需求提供超值体验的解决方案，为客户提供放心服务产品的同时，成为全球客户可以安心信赖的忠诚合作伙伴。
- 我们始终恪守航空货运安全运行规范标准，致力于确保货物、人员、设备、设施、信息等始终处于安全可控状态，并推动科技赋能安防应用。
- 我们始终以国际视野注重空运地面运行服务的规范效率和客户关切，致力于航空货运地面服务业务全流程的专业、高效、稳定与优质，并持续改进提升。



企业文化

我们的企业精神

创新严谨
精业诚信
协同共赢

- 我们致力于更加科学、高效的方式推动企业的发展，甘为人先、敢于创新求变，勇于尝试新的业务模式和技术手段，为企业注入新的活力；同时，保持严谨的态度，对每一个决策、每一项服务进行深入分析和评估，确保企业在稳定中实现可持续发展。
- 我们致力于以专业的态度和诚信的行为赢得相关利益攸关方的信赖，积极参与行业标准建设，契合行业发展要求。
- 我们始终致力于成就航空公司、货代、监管机构、股东、员工、协作企业及其他利益攸关方的发展目标，在多方共享互利的基础上，追求卓越价值。



我们的企业宗旨

创新创造价值
成长成就各方
持续服务社会

- 创新是发展动力，在航空货运地面服务中，推动产品开发和数字化转型，提升运营效率，满足客户需求，创造商业价值，优化内部管理流程。
- 成长成就各方，为航空公司和货代降成本、提效率、拓市场份额；与监管机构合作维护市场秩序；对于股东，我们整合各方资源，努力创造丰厚的投资回报；对于员工，提供良好的职业发展机会和支持可持续发展的福利待遇；与协作企业互利共赢，履行社会责任。
- 持续服务社会，在经济方面推动区域和国际贸易；坚持绿色低碳运营，采用环保技术设备；积极参与社会公益活动，关心弱势群体。引领公司在航空货运地面服务领域不断前行，为可持续发展和社会进步贡献力量。



年度荣誉



PACTL WEST
国泰航空 2023 年度
“最佳合作伙伴奖”
(2024 年表彰)



PACTL
美国博立航空颁发奖状



PACTL
“金轮杯”服务质量奖项



PACTL
AFLAS“全球最佳空运货站”



PACTL
“智慧物流 TOP50”
航空货运奖



PACTL
埃塞俄比亚航空
“四星钻石合作伙伴奖”



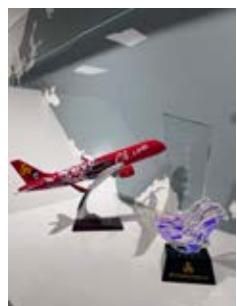
PACTL
南航物流
“全球协作伙伴精英奖”



PACTL
美国博立航空颁发
“感谢证书”



PACTL
国货航“最佳货库服务商”
奖



PACTL
春秋航空 2023 年度
“最佳合作伙伴奖”
(2024 年表彰)



PACTL
山东航空 2023 年度
“优秀保障单位奖”
(2024 年表彰)



PACTL
长荣航空 2023 年度
“优秀合作伙伴奖”
(2024 年表彰)

关键绩效数据

综合能源消耗量 (吨标煤)	环境	综合能源消耗量 (吨二氧化碳当量)	环境
1,294.13	(PACTL)	7,381.02	(PACTL)
1,576.54	(PACTL WEST)	12,321.15	(PACTL WEST)
<hr/>		<hr/>	
取水总量 (立方米)	环境	范围一 (吨二氧化碳当量)	
9,884.00	(PACTL)	550.32	(PACTL)
38,906.00	(PACTL WEST)	928.85	(PACTL WEST)
<hr/>		<hr/>	
范围二 (吨二氧化碳当量)		范围三 (吨二氧化碳当量)	
		5,822.40	(PACTL)
		7,423.30	(PACTL WEST)
		1,008.30	(PACTL)
		3,969.00	(PACTL WEST)

关键绩效数据



可持续发展方针

在当前全球经济与产业加速向绿色低碳转型的大背景下，可持续发展能力已成为衡量航空物流企业核心竞争力的关键要素。作为上海浦东国际机场专业从事货运站操作服务的地勤企业，我们始终将可持续发展理念深度融入公司战略规划与日常运营的各个环节，积极满足各利益相关方在可持续发展领域持续提出的要求与期望。我们致力于通过高效、绿色、安全的航空地面服务保障体系，切实履行企业社会责任，推动航空物流产业链的低碳转型与高质量发展。

我们郑重承诺遵循包括《联合国全球契约》在内的国际权威责任商业准则，明确承诺履行人权尽责，贯彻预防原则，并尊重《世界人权宣言》所载的国际公认人权，特别关注员工、客户及供应链伙伴等高相关方与弱势群体权益。该承诺经公司最高治理层批准，全面覆盖本公司所有运营及业务关系，并通过内部制度嵌入、分级责任落实、定期培训及合约条款，有效融入企业战略、日常运营与供应链管理。相关政策已通过公司官网、员工手册及供应商沟通渠道正式公开并持续传达。



治理结构

2024 年，我们逐步建立起一套融入 ESG 要素的治理架构，通过明确权责、系统规划与绩效牵引，切实将可持续发展理念落实于战略制定与执行全流程，通过建立健全的绩效管理委员会机制以及部门职责在可持续战略中的分工，系统推进 ESG 相关目标的设定、考核与持续改进，不断提升治理透明度和执行力。

- **绩效管理委员从执行监督与行为引导方面支撑 ESG 治理落地。**

该委员会由公司管理层组成，负责审核绩效考核结果的公正性与准确性，确保包括 ESG 相关指标在内的各项战略目标得到有效测量和反馈。其关键职能包括：监督绩效评估过程、处理绩效相关投诉、提出绩效改进建议及组织落实奖惩措施，从而推动各部门在日常运营中践行 ESG 相关要求，形成“设定-评估-反馈-改进”的闭环管理机制。

- **战略发展部是公司 ESG 治理体系中的核心推动部门。**

该部门负责研究内外部环境变化，负责制定公司战略规划，将可持续发展要求纳入公司中长期发展目标与年度经营计划；同时，通过建立和完善合规管理体系、强化内控与风险防控机制，系统管理包括环境与社会风险在内的各类经营风险，为公司 ESG 治理提供制度基础和流程保障。此外，该部门还负责法人治理相关事务，协助董事会进行科学决策，推进符合 ESG 原则的公司治理结构优化。



利益相关方沟通

在当前可持续发展不断深化的背景下，利益相关方对企业的期望日益多元且动态变化。我们高度重视与客户、员工、股东、监管机构及社区等各方持续沟通，不仅将其视为有效管理 ESG 风险、提升预警能力的关键手段，更视作携手各方构建责任物流生态、实现价值共创的重要途径。我们持续完善系统性沟通机制，积极倾听、响应并融入利益相关方的期望与建议，共同推动运营与服务的可持续改进，致力于构建更加高效、透明且具有韧性的航空货运服务体系。

利益相关方	主要关注议题	响应方式	利益相关方	主要关注议题	响应方式
国际与地方监管部门	服务国家战略		员工	员工权益和发展	员工意见箱
	商业行为	工作会议		职业健康安全	职代会
	社会贡献	定期汇报			员工成长与培训计划
	行业发展促进	监督检查	合作伙伴 / 供应商	供应链管理	
	保障特殊任务			创新与数字化	业务交流
	环境保护与气候应对			可持续价值链	供应商评估
股东 / 投资者	尽职调查	公司公告	公众	乡村振兴	
	企业管治	股东会		环境保护与气候应对	志愿服务活动
	利益相关方沟通	业绩解读	媒体	创新与数字化	新闻发布会
	风险和危机管理	信息披露		环境保护与气候应对	媒体监督
客户 / 航司	产品和服务质量	邮件、电话、拜访		服务国家战略	新媒体互动
	品牌管理和声誉	定期服务质量评估		保障特殊任务	媒体采访
	数据与信息安全	保密协议			
	创新与数字化	创新研发与数字化建设			
	绿色与循环经济	公关战略			

实质性议题

实质性议题管理是我们制定 ESG 战略、管理相关风险与机遇并进行信息披露的基础与核心。基于涵盖上下游价值链的双重实质性评估，我们识别了在运营、供应商管理及客户服务等环节的重大 ESG 影响、风险与机遇。评估结果已融入公司政策与行动，如通过优化地勤设备电气化以减少全价值链碳排放，并将关键数据纳入管理指标。

2024 年，PACTL 通过可持续背景分析及行业对标，参考 GRI、ESRS 和上海市国资委的披露建议，初步建立了企业中短期内的 2024 年度 ESG 议题库，共涵盖 **25** 项议题。在开展影响重要性和财务重要性评估过程中，我们共回收有效内外部利益相关方问卷 **236** 余份，广泛吸纳各方关注与建议。分析表明，现有战略能较为有效应对当前重大风险与机遇。

2025 年，PACTL 将持续完善双重实质性议题的识别与分析机制，推动 ESG 管理迈向系统化与精细化。

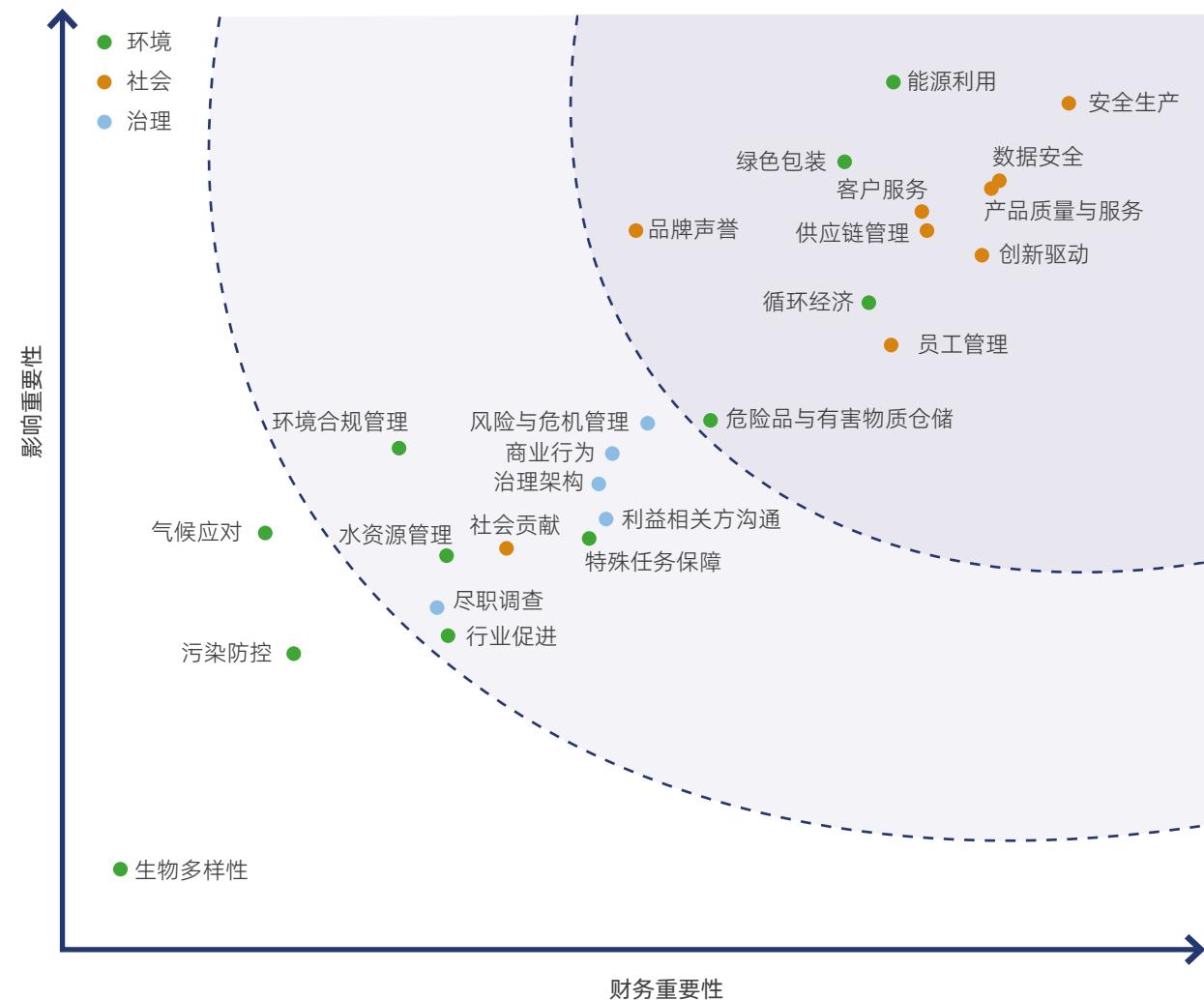
我们针对实质性议题开展针对性的管理，在报告中重点披露相关的实践与绩效，并持续追踪相关目标的实现进展，形成 PDCA 的管理闭环。



ESG 议题双重重要性识别过程



2024 年度实质性议题矩阵





Environmental

环境

- 气候变化
- 环境保护
- 资源效率

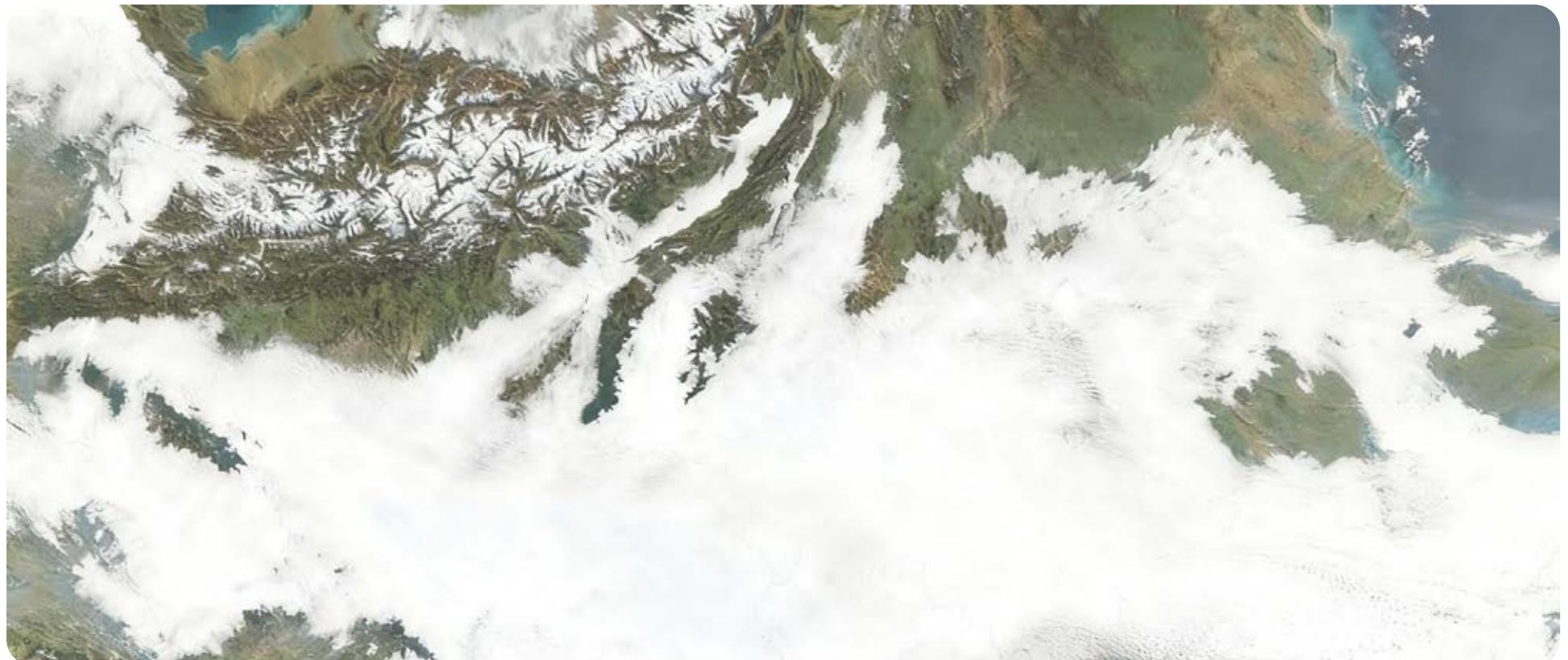
我们将生态环境保护深植于企业可持续发展战略，以“绿色运营、高效资源利用与气候韧性建设”为核心支柱，系统构建覆盖气候变化应对、污染治理、生物多样性保护及资源循环的全方位环境管理体系。

2024年，我们依托“天运通”数字化平台推动无纸化运营，探索光伏建设、危险化学品管控及循环包装材料等方面创新，持续践行环境责任，致力于资源有序、高效利用的典范。

气候变化

我们将应对气候变化视为企业可持续发展的核心议题，积极践行绿色运营理念，致力于通过系统性管理降低碳足迹，提升资源利用效率，构建气候适应型发展模式。

我们持续完善气候变化治理机制，明确碳中和管理路径，深入推进节能降碳举措，以实现环境效益与运营效率协同提升。



气候变化

气候风险应对

我们将气候变化纳入公司整体治理框架，根据内部已发布的《环境保护管理办法》《环境保护绩效考核管理办法》为核心的双碳制度体系，明确各层级环保责任，并将碳排放控制目标纳入年度绩效考核，推动目标逐级分解与落实。

为有效识别与管理气候相关风险与机遇，我们识别包括政策法规趋严、市场绿色偏好提升、极端天气事件运营中断等转型风险与实体风险，并制定相应应对策略。例如，通过优化场内车辆“油改电”、推进设备电动化更新等措施，增强运营韧性，降低合规与运营成本。

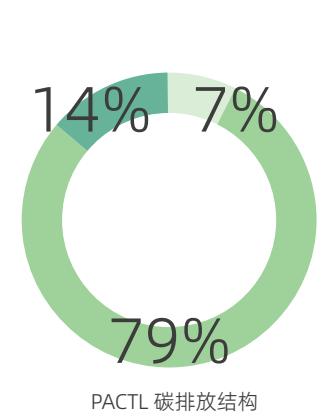
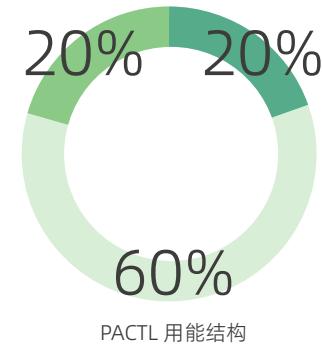
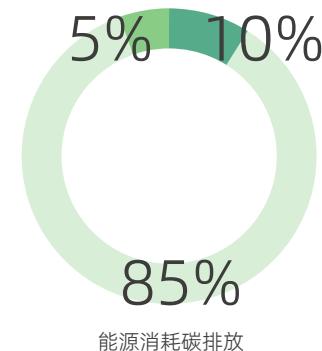


气候变化

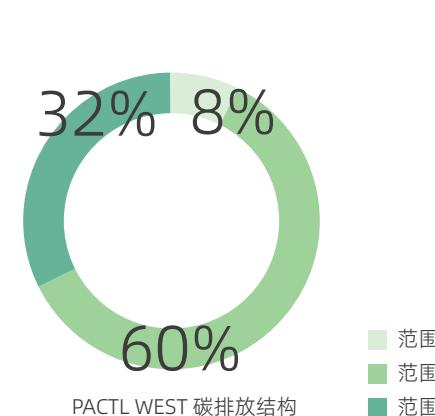
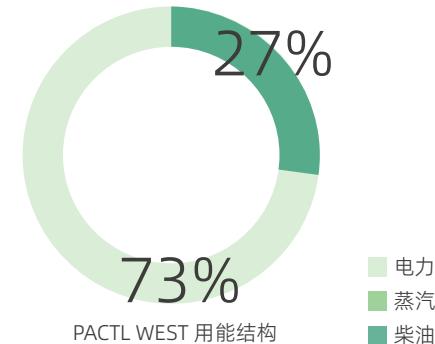
碳盘查

PACTL 已系统开展碳排放数据监测与统计工作，覆盖范围一（直接排放）、范围二（间接排放）与范围三（污水处理碳排放）。

基于当前碳盘查结果和国家双碳目标要求，我们正在研究制定符合我们运营实际的碳达峰与碳中和行动方案，明确阶段性减排目标与实施路径。



电力
蒸汽
柴油



环境保护

作为我们可持续发展战略的重要组成部分，公司在环境保护方面秉持“预防为主、综合治理”的原则，致力于通过系统化的管理、先进的技术和持续的优化，最大限度减少运营对环境的影响，实现环境、运营与社区的协调发展。



环境保护

污染治理

公司持续关注污染物治理，确保其稳定达到甚至优于国家与地方的法规标准。通过这一系列的系统性的措施，我们正稳步推进其污染物防治工作，有效管理环境风险，并积极履行其企业环境责任。

2024 年

垃圾处理费

200.26 万元

其中：干垃圾处理费

100.38 万元 3.95 万元

一般固废处理费

5.28 万元 68.00 万元

我们当前的治理

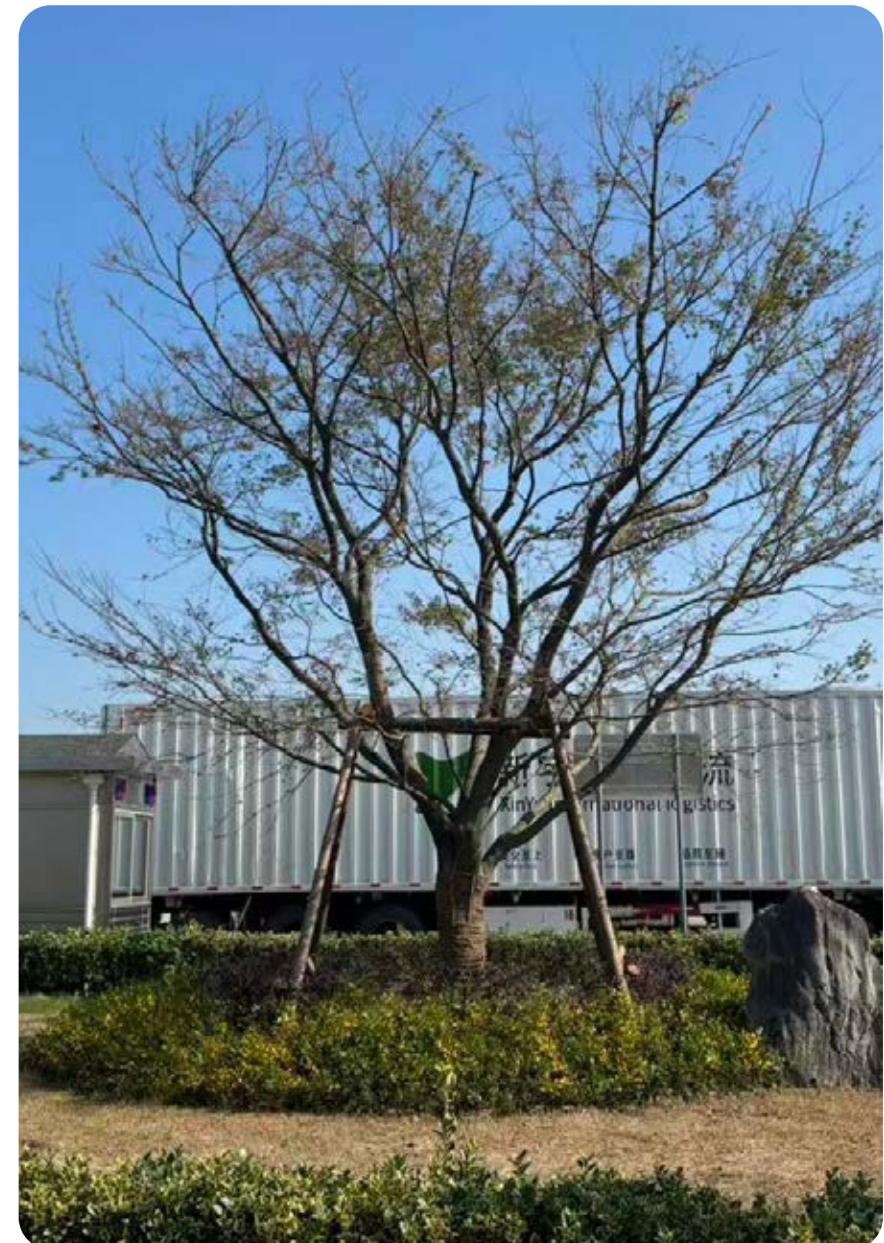
- 优化操作流程，从源头减少废水产生；
- 对雨污水排放和管线进行核查，杜绝雨污水混排情况；
- 定期对管线系统和处理设施进行预防性维护与升级，严防跑冒滴漏，杜绝未经处理的意外排放；
- 在源头严格执行垃圾分类，确保危险废弃物与一般废弃物得到清晰分流和合规暂存；
- 我们与持有专业资质的处理商建立长期合作，对各类废弃物（特别是危险废弃物）进行全程可追溯的闭环管理，确保其得到最终合规处置或资源化利用，危险废物合规处置率达到 **100%**

环境保护

生物多样性保护

我们秉持“人与自然和谐共生”的理念，深刻认识到机场运营对周边生态系统的影响与责任。我们通过优化场地管理，避免吸引鸟类聚集，从而有效降低鸟击风险，守护货运安全与本地物种平衡。我们致力于将浦东货运站打造为一个绿色、低碳、与周边自然环境和睦共处的生态友好型机场货运运营典范。

同时，我们注重室内外绿化，将货运区域的环境美化视为 ESG 战略中不可或缺的一环，通过系统性的绿地规划、立体绿化技术和生态适应性植物选择，不仅显著提升了园区景观品质，更实现了生物多样性保护、碳汇能力提升及员工福祉增强的综合环境效益。



环境保护

绿色运行

2024 年

开展环保自查¹ 整改完成率

5 次 100%

¹ 内容涵盖危险废物管理（台账、标签信息、储存管理）、非道路移动机械环保标识管理、雨污管网维护、一般固废露天堆放及标识规范、以及大气污染治理（自喷漆）等多方面。

我们将绿色运营深植于发展战略，全面践行环保“三同时”制度与能效管理。通过提升环境风险管控能力，致力于打造环境友好的绿色货运枢纽。此外，公司通过内部宣传和培训，提升全体员工的环保意识，鼓励其积极参与废弃物减量和分类行动，共同推动循环经济实践。

- **建设项目管理**

我们将绿色理念深度融入基础设施与日常运营，所有新建及改扩建项目严格执行环境影响评价与环保“三同时”制度，强化施工期环保管控，全面落实防尘、降噪及污水处置要求。



资源效率

我们深刻认识到水资源与物料资源的有效管理对环境及运营至关重要。公司致力于通过制定明确的目标、实施高效的举措，最大限度地提升资源利用效率，减少环境足迹。



资源效率

节能

我们坚持节能优先、绿色替代的原则，多维度实施资源高效利用与低碳化运营，通过节能技术改造与管理优化，加强对高能耗设备的运行管理与定期能效评估。



我们当前的治理

- **车辆油改电**

积极推动车辆尾气排放改善，实施叉车“油改电”方案，减少货站区域尾气排放量。目前，PACTL 共有**电动叉车 81 辆、柴油叉车 18 辆**，PACTL WEST 共有**电动叉车 56 辆、柴油 18 辆**

- **LED 照明**

2024 年，PACTL WEST 更新 **384 盏 LED 节能灯**（用 80 瓦 LED 灯替代 400 瓦金卤灯）

- **租赁电动叉车**

2024 年，PACTL 进行了 **33 辆代理租赁电动叉车**运行，推动车辆清洁化

- **光伏发电项目**

PACTL 早于 2010 建成了 50kW 分布式光伏发电项目，现计划作整体升级技术改造。PACTL WEST 已将光伏发电项目纳入“十五五”规划。

资源效率

节水

关于水资源目标和规划，我们的核心目标是实现水资源的节约与高效利用。

公司将通过系统性管理，持续优化用水强度，稳步提升循环利用水平。在日常运营中，公司积极开展节水宣传教育，提升全体员工的节水意识；定期对供水管网及用水设备进行巡检与预防性维护，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象。



2024 年

总耗水量

4,879

吨

总耗水强度

8.00

千克 / 平方米

耗水强度

4.04

千克 / 平方米

(PACTL)

10.66

千克 / 平方米

(PACTL WEST)

资源效率

绿色物料

我们重点关注运营中产生的各类包装材料的绿色和循环利用，包括从源头生产到报废回收。

- **进料**

公司主要产生塑料薄膜¹、业务袋、吊牌、缠绕膜等包装耗材和废旧物资。公司已建立起规范的材料回收利用体系，并积极探索使用对生态环境友好、可循环再生的绿色包装材料，减少一次性包装材料的使用。

- **处理料**

我们严格推行废弃物减量化与分类存放，确保这些材料得到环境无害化的处理和最大程度的资源化转化，通过这些实践，我们证明了资源效率的提升与企业高质量发展相辅相成，为建设资源节约型的现代化航空货运枢纽树立了标杆。

¹ 塑料薄膜是 PACTL 出港库区使用的货物包装材料，用于覆盖货物板箱，起到防水作用。



绿色物料 - 案例

无纸化平台

PACTL 密切关注资源效率的高效利用，将数字化转型和流程优化作为提升运营可持续性的核心驱动力。面对每年处理的巨大货运量，公司通过技术创新和精细化管理，在保障运营效率的同时，显著降低了资源消耗与环境足迹。

• 推动无纸化运营

PACTL 大力推广“天运通”数字平台的全面应用。该平台的线上审核功能，不仅大幅减少了纸张、打印耗材等实物资源的消耗，更关键的是简化了单据流转流程，缩短了货物处理时间，实现了环境效益与运营效率的双重提升。

• 优化专项设施能效

已投入运营的跨境电商货物处理中心是资源集约化利用的典范。在报告期内，该中心高效处理了**约 5,200 万单服务**，以更高的资源效率支撑了快速增长的新兴业务需求。



资源效率

高关注货物管理

高关注货物是环境保护的重要环节，我们建立了严格的危险品识别、存储、运输及应急处置体系，配备专业的稀释、收集清运设备和物资，确保危险品泄漏等突发事件得到迅速、安全、环保的处理，最大限度减少对环境和人员的影响。

我们基于预防性原则，对高关注货物实施覆盖全生命周期的体系化管理。公司优先从源头评估和推行环保替代。在过程管控中，制定严于法规的内控标准，**对货物的作业、存储、及废弃进行闭环管理**，确保轨迹可溯、操作规范。在末端，公司与顶级资质处理商合作实现无害化处置，并配备专业应急物资、定期演练，以全面提升泄漏等突发事件的响应能力，筑牢环境风险防线，守护机场及社区生态安全。





社会

- 质量保障
- 品质服务
- 安全防控
- 员工管理
- 责任担当

PACTL 深耕社会价值践行，多维度构建全面责任体系。质量保障上凭动态管理体系、国际认证及数字化升级筑牢根基，同步创新前置货站、跨境电商货物便利化运输试点提升物流效能；品质服务以规范架构、数字赋能与定制服务，高客户满意度彰显实力；安全防控建全链条管理体系，强化风险管控与员工健康守护；员工管理完善发展通道、薪酬福利与人文关怀，保障员工权益；同时投身公益助学、特殊任务保障与行业共建，全方位彰显担当，为航空物流可持续发展注入动能。



质量保障

我们从多方面筑牢质量保障根基。构建动态适配的质量管理体系，以 CEIV Pharma 认证守护高价值货物运输合规性，借天运通 2.0 实现全流程数字化升级，更通过前置货站、跨境电商货物便利化运输试点等创新服务，持续优化时效与体验，树立行业标杆。



质量保障

质量管理体系

我们构建了动态适配的质量管理体系，以《质量手册》为核心框架，由安全服务部统筹体系策划与监督落地。结合生产流程迭代需求，建立标准化文件更新机制——每半年修订《SOPM 生产作业标准手册》、每年更新《生产管理手册》，重点同步短驳系统、板箱收运系统、主动分拨二期系统、跨境电商系统、中转二期系统等核心生产操作系统升级后的操作规范。针对集中查验项目推进，同步开展配套流程再造，拟定专项操作新流程并探索集中查验后提货新模式，确保质量管理与业务变革、监管要求深度协同。

CEIV Pharma 认证

PACTL 冷鲜处理中心于 2016 年 2 月通过国际航空运输协会 (IATA) 独立验证卓越中心 (CEIV) 的药品物流认证，成为中国首家获此认证的空运货站。该认证聚焦航空货运供应链药品物流卓越操作，PACTL 通过认证，意味着其在冷链设备设施、货物操作流程及人员管理上，完全符合全球药品生产厂商的现行标准，可实现货站与机坪间无缝冷链运输，为高价值药品物流提供专业合规保障。



Certificate

The International Air Transport Association (IATA) hereby certifies that

Shanghai Pudong Int'l Airport Cargo Terminal Co., Ltd. (PACTL)

Shanghai, China (People's Republic of), PVG

is recognized as **CEIV Pharma** Certified according to CEIV Pharma
Special extension to June 30th
For the following category:

Cargo Handling Facility

Willie Walsh
Director General, IATA

Certification ID: **CEIV-PIL-22-0789**
Issue date: **31 March 2022**
Expiration date: **30 March 2025**



This document has been issued as a
ceremonial certificate as of the date of
issue and does not constitute conclusive
proof of certification and good standing.
Official certification status is found on IATA
One Source at <https://onesource.iata.org>



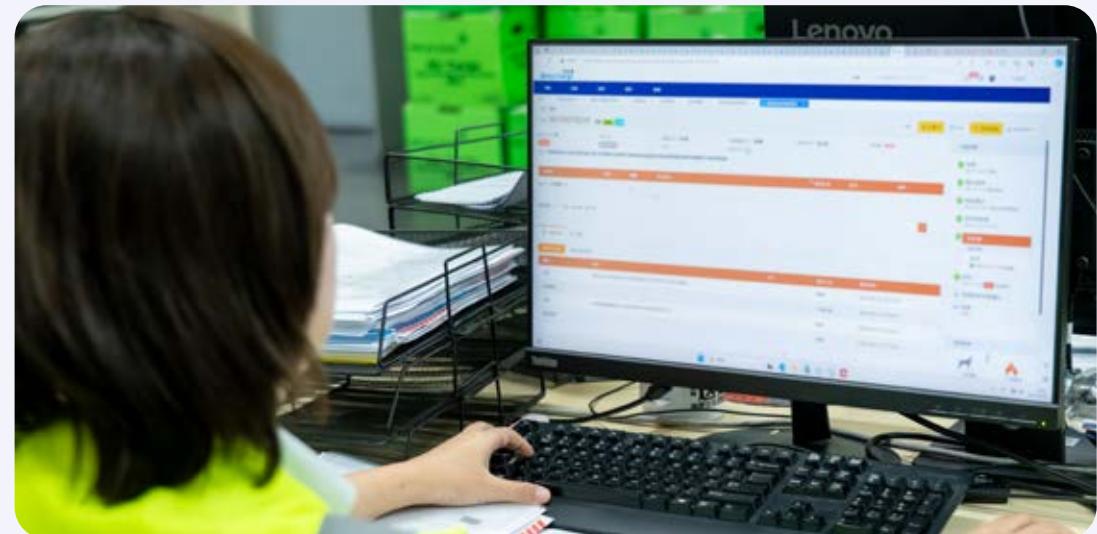
质量保障

数字化赋能

我们以数字化转型为核心驱动力，通过天运通系统二期项目构建“**全链条覆盖 + 功能深化**”的赋能体系，实现运营效能全面升级：不仅完成所有进港业务数字化全覆盖，同步为出港业务新增 4 个功能模块，彻底打通业务操作全流程数据链路；更依托系统自动报表功能，大幅减少人工干预环节，显著提升数据统计的准确性与时效性。此次系统全面升级进一步完善生产作业数字化架构，推动整体服务效率与运营精细化水平迈上新台阶。

天运通 2.0 版本正式上线

2024 年 6 月 27 日，PACTL 自主研发的天运通 2.0 正式上线，通过将线下操作转为线上模式，减少纸质文件使用以践行低碳理念，不仅开放在线预约提货、费用查询功能，更使特殊货物分单理货时间最多节约 50%；该平台自 2017 年起持续升级，2019 年实现国际出港业务全覆盖，2024 年进一步覆盖国际进港业务，客户可实时查询货物信息，在优化服务体验与操作时效的同时，为行业数字化转型树立标杆，助力全球可持续发展。



质量保障

创新服务与产品

我们重视服务与产品的创新研究，建立创新服务研发机制，将客户需求、行业趋势纳入服务设计考量，不断提升服务水平。



创新服务与产品 - 案例

前置货站业务

2024年，我们围绕“枢纽辐射、区域联动”战略，积极布局前置货站业务，正式启动了松江和苏州前置货站的建设。

通过全面推行标准化作业流程和实现数字化系统无缝对接，两地货物将达成“本地查验、直达机场”的高效流转模式。前置货站网络的持续延伸，将进一步扩大公司在长三角区域的业务覆盖范围，为周边城市客户提供更便捷的航空物流前置服务，助力区域供应链整体效率提升。



创新服务与产品 - 案例

进出港货物作业流程与时效优化

2024年，我们聚焦进出港货物作业效率提升，以“全流程梳理 + 精准破局”推进时效优化：针对进港货物通关时效提升，对影响进港货物通关时效的环节进行了全流程梳理，分析每个环节的运行时间，找出瓶颈并实施优化。通过强化各部门对主动分拨时效的监督和跟踪，货运效率显著提升。对于出港代理组板库的作业，细化节点管理，通过作业高峰期的超时分析和加强现场管理，有效减少了交接班时的空档，提高了整体作业时效。



创新服务与产品 - 案例

两场驳运安保试点

2024年，公司在上海浦东、虹桥两大机场正式启动了航空货物远程驳运安保试点工作。在民航华东局、民航华东局公安局、上海海关、上海市交通委的大力支持与直接指导下，我们在两场分别设立了4个收发货点，同步完成了安保设施设备改造、安保信息系统开发及车辆安防升级，有力保障了两场远程驳运安保试点及互转监管模式的顺利开展。

此项创新业务成效显著，不仅充分发挥了上海两大机场航线网络协同优势，还显著提升了航空货物中转操作时效、降低了货物损耗风险、节约了企业物流成本，在优化口岸营商环境、完善上海机场货运枢纽功能等方面发挥了积极作用，为服务长三角一体化发展，以及我国经济大循环、国内国际双循环新发展格局提供了有力支撑。



创新服务与产品 - 案例

跨境电商便利化运输试点



2024年，我们正式启动了跨境电商便利化运输试点工作，以“内外协同、精准破题”推进试点落地。

我们对外积极配合主管部门，深度参与试点方案制定与便利化清单梳理，确保试点方向契合行业发展需求；对内建立跨部门协作机制，明确各环节职责分工，保障执行高效衔接。

通过建立业务中台系统，对通过机场准入资质的电商平台和货代企业提供前置产品备案材料审核，免除额外鉴定报告，以简化现场交货流程；通过专项研究磁性物质便利化收运方案，疏解跨境电商货物中常见的磁性物质运输痛点，同步研究弱磁性货物现场筛查方案、研发配套设备和配合国家标准《危险货物 磁性试验方法》的编制，对符合现场快速筛查标准的跨境电商货物，可免去磁检报告，为特殊品类货物运输提速奠定基础。

目前我们已成立试点专项工作组统筹项目推进，为后续便利化政策推广积累实践经验。

品质服务

我们着力构建高品质服务能力，搭建专业治理架构与规范体系，从线上数字化赋能、线下环境优化及常态化沟通三维度升级服务体验，联合伙伴推出定制化创新服务。同时以闭环投诉管理、全流程隐私保护及高达标率服务指标为支撑，持续提升客户满意度，充分彰显行业领先的服务实力。



品质服务

客户服务规范

我们搭建了专业化服务治理架构，设立服务管理委员会统筹服务管理工作，同步构建系统化客户服务规范体系：以《服务质量投诉管理办法》明确投诉处理标准，凭《服务风险管理暂行办法》规范“风险源识别 - 评估 - 控制 - 监控”全流程，借《服务规范手册》细化服务窗口礼仪、质量检查评价及投诉管理细则。同时锚定“安全、专业、优质、高效”企业服务文化内核，形成“制度约束 + 文化引领”双驱动服务管理模式，全面保障客户服务标准化、规范化落地。

2024 年

新增航司客户

5
家

续签

15
家

航司客户总数

72
家

服务管理治理架构

服务管理委员会

委员会主任

副主任

各职能部门

委员会办公室

办公室主任

办公室副主任

成员

- 服务管理委员会由公司管理层组成。
- 服务管理委员会主任由公司总经理担任。
- 服务管理委员会常设办事机构为委员会办公室，办公室主任由分管服务的副总经理担任。

品质服务

客户服务提升

我们从“数字化赋能 + 环境优化 + 常态化沟通”三维度升级客户服务：线上新增[官网与小程序查询模块](#)，实现业务信息、操作进度实时可查，大幅提升服务透明度与客户自主查询体验；线下推进[“点亮 PACTL”库容与环境改善项目](#)，全面优化库区整洁度与作业动线，保障高效运作以缩短客户货物处理周期。同时，通过常态化收集客户需求与意见，构建双向沟通机制，持续校准服务方向，全方位提升客户体验。



品质服务

客户投诉管理

我们构建了“归口统筹 + 分工负责 + 闭环管理”的客户投诉处理体系，服务管理委员会办公室统筹投诉签转、跟踪，各部门按职责分工处理对应领域投诉，并落实首问责任制。开通统一投诉电话、邮箱及上级转办等渠道，公示联系方式，遵循“有章可循、及时处理、分清责任、存档分析”原则，做到“谁主管、谁负责、快联系、慎处理”，按“[投诉受理→立案签转→调查处理→结果反馈→结案归档](#)”流程闭环处置，保障投诉公正高效解决。

投诉方式

投诉专线: +86 21 2056 7070

投诉电子邮箱: customer_complaint@pactl.com

100%

投诉处理率

航司客户的相关投诉处理，按照双方签订的《标准地面服务协议》相关条款执行。我司需在协议约定的期限内完成问题整改和结果反馈。

若因相关操作产生实际损失，依据以下标准赔偿：

- 双方签订的《标准地面服务协议》《服务等级协议（SLA）》；
- 适用的国际公约；
- 《中华人民共和国民用航空法》及相关法律法规；
- 空运单载明的合同条款。

赔偿范围限于上述标准明确约定的实际直接损失。

2024 年

投诉数量

4
个 (PACTL)

1
个 (PACTL WEST)

品质服务

客户隐私保护

我们始终将客户隐私保护置于服务与管理的关键位置，严格遵循相关法律法规及行业规范，从信息收集、存储、使用到销毁的全流程建立严密防护机制，确保客户个人信息、业务数据等隐私内容不被泄露、滥用或篡改。同时，我们持续优化隐私保护流程，明确内部操作权限，定期开展隐私保护培训与合规审查，以透明、严谨的态度守护客户隐私安全，切实保障客户合法权益，构建安全、可靠的服务合作关系。



品质服务

客户满意度

我们依据《服务满意度调查管理暂行办法》构建规范化客户满意度管理机制，由市场部统筹调查组织工作，包括制定计划、设计问卷、协调航司与货代客户及相关部门参与，每年分上下半年至少开展两次，采用问卷与座谈会形式。针对客户评分未达满意值的项目，市场部会及时反馈，明确改进方案、责任部门与完成时限，形成“调查-反馈-改进”闭环。

2024 年

累计向各类客户发放满意度问卷

200+
份

航司客户净推荐值 (NPS)

83.02

开展深度访谈与多轮货站走访

16
轮

代理客户净推荐值 (NPS)

87.23



品质服务

服务质量月度报告

我们高度重视服务质量，每月开展服务质量评估，对国际出港货交货卡车排队时间、国际进港货物交接完成时间、国内进港货物分解理货时间、国际进港普货分解理货时间、国际进港鲜活货分解理货时间、国际进港快件分解理货时间、国际进港整板货可交接完成时间、国际出港货物误操作率进行评估，服务指标完成率较高。

$\geq 98\%$

国际出港货交货卡车排队时间 (60 分)

$\geq 99\%$

国际进港货物交接完成时间 (60 分)

100%

国内进港货物分解理货时间 (3 小时)

$\geq 99\%$

国际进港普货分解理货时间 (5/7 小时)

$\geq 99\%$

国际进港鲜活货分解理货时间 (3 小时)

$\geq 95\%$

国际进港快件分解理货时间 (90 分)

$\geq 99\%$

国际进港整板货可交接完成时间 (60 分)

0%

国际出港货物误操作率 (<2%)

安全防控

我们从多维度筑牢安全防控防线，搭建系统化安全管理体系，获得 ISAGO、TAPA FSR-A 双认证。同时依靠安全监控中心的智能平台和双重预防机制盯紧风险，注重危险品运输安全和员工职业健康安全，积极开展培训和应急演练，守住安全底线，全力保障运营安全。



安全防控

安全治理体系

依据《安全管理体系手册》，明确安全管理体系运行全环节；同步以《机场货运站突发事件应急预案手册》《安全生产责任、管理、考核暂行办法》为支撑，覆盖应急处置、责任考核、将《岗位安全生产责任书》和《年度安全生产责任书》内容纳入员工年度绩效考核，形成“责任明晰、制度完善、考核闭环”的安全管理格局。

“三个必须”原则：管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全



通过 ISAGO 国际认证，构建标准化安全运营体系



PACTL于2012年顺利通过国际航协ISAGO地面运营安全审计并获认证，该审计覆盖货物操作、货运安全及安保等核心领域，旨在规范地面服务公司安全与质量管理体系。借此认证，PACTL建立完整的文件手册体系与质控体系，使货邮处理服务更贴合IATA国际标准，实现操作程序化、规范化。同时，通过“每年至少1次内审+每2年1次国际航协复审”的机制保障服务质量持续提升，且因ISAGO审计涵盖航司例行审计内容，还为客户航司减少审计成本，实现安全合规与客户价值双赢。

公司获 TAPA FSR-A 认证，筑牢高价值货物安全防线

PACTL/PACTL WEST分别于2013年、2015年通过科技资产保护协会(TAPA)运输供应商安全要求A级(FSR-A)审计，覆盖货站围界、办公区进出管理、库区安全措施、安全系统、安全流程、货车运输安全等八大核心板块。此次认证标志着PACTL安保措施获国际高度认可，具备为各类高价值产品提供全面安保服务的能力，进一步升级客户货物安全保障水平。



安全防控 - 案例

安全监控中心 (SMC)

安全监控中心（简称 SMC）作为公司突发事件应急处置中心，承担常态化值班值守任务，对公司应急预案进行定期梳理、修订并组织演练，确保公司运行稳定、受控。SMC 为公司的安全管理开发了“PACTL 生产安全运行平台”，通过新一代智能化、物联化手段，实现货运区日常运行信息的集中、互通、精准管理。

• 生产方面

“PACTL 生产安全运行平台”整合了 PACTL 的各个生产安全管理系统，并以模块的形式提供重点关注数据，通过监控录像、实时数据显示，对货运站现场的生产运行操作进行实时监控，及时管控安全风险、安全隐患以及违规行为，并持续跟进，直至闭环。

• 安全方面

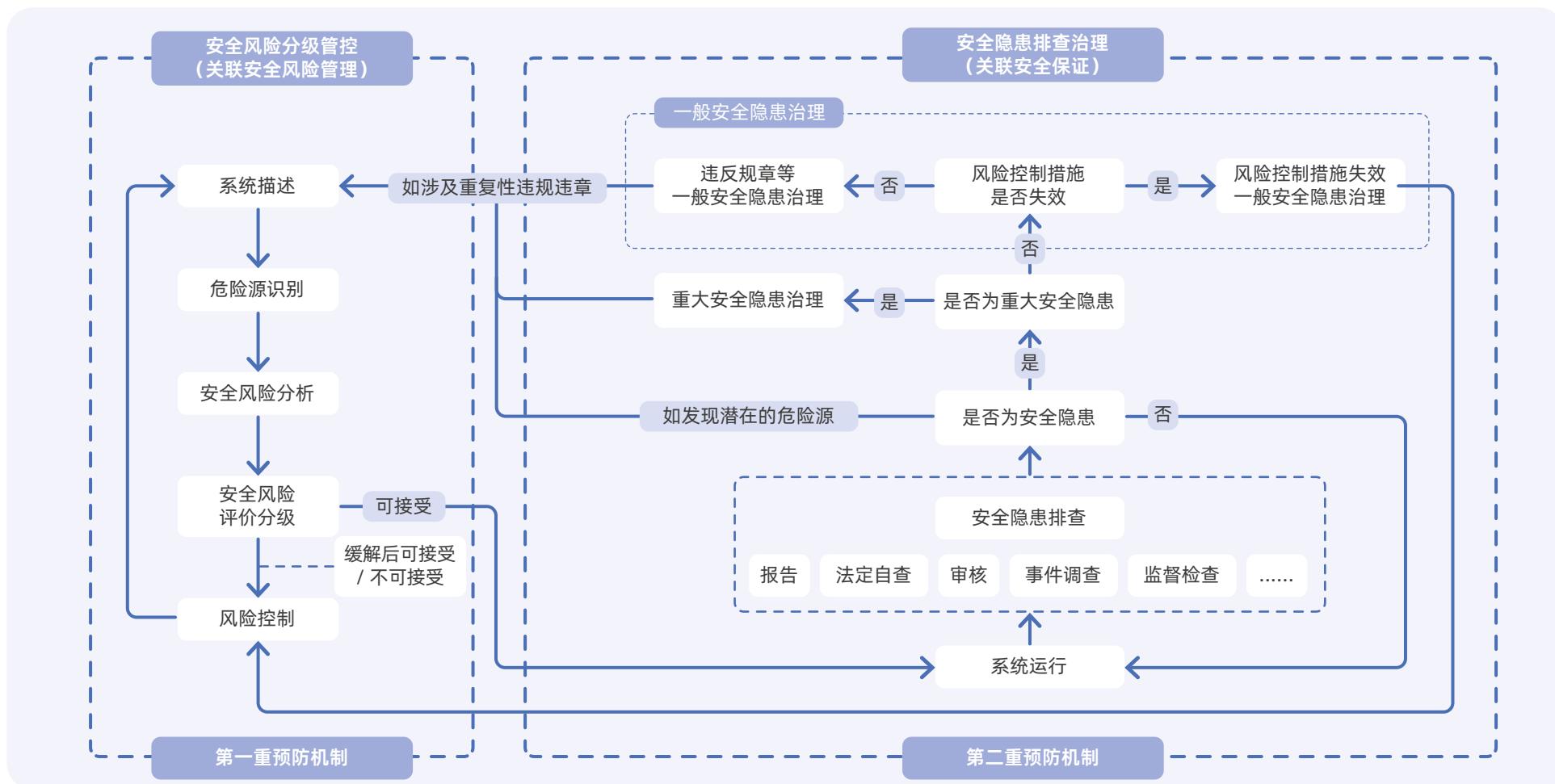
“PACTL 生产安全运行平台”包含 CCTV 模块、消防报警模块、智慧人脸系统模块、网络安全模块、两场转运模块、应急管理模块（待建）、安全审计模块等，一旦发生预警，立即采取干预措施，将风险提前消除，确保公司安全。



安全防控

双重预防机制

我们依据《安全风险分级管控和隐患排查治理管理办法》，构建安全风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制。明确总经理为第一责任人，分管领导统筹组织实施，各部门按“三管三必须”原则落实排查职责。同时规范风险管控全流程，依托小程序搭建员工安全问题报送通道，覆盖航空器地面保障、航空危险品运输、消防安全、应急救援等 10 余类关键场景，实现风险隐患“发现 - 报送 - 处置”线上闭环管理，筑牢安全生产防线。



安全防控

危险品运输安全

我们构建“安委会统筹 + 专项制度支撑”的危险品运输安全治理架构，出台《危险品航空运输手册》《危险品航空运输安全管理体系手册》《机场货运站危险品货物突发事件专项应急预案》等文件，明确安全监管责任。以“预防为主、安全第一”为原则，严控危险品临时存放、运输全环节，通过自查自改提质；同步搭建危险品航空运输安全管理体系（SMS-DG），科学制定安全政策与目标，开展危险源识别、风险管理，将民航规章转化为公司制度，配置资源优化管理流程。

我们的目标：

- 杜绝危险品运输原因造成的飞行、空防事故
- 杜绝危险品事故
- 杜绝责任原因导致的危险品严重事故征候和一般事故征候
- 防止责任原因导致的危险品一般事件



安全防控 - 案例

危险品管控举措

我们严守安全底线，持续安全运营。根据民航法规要求设立了危险品存放专用库、存放专用区和指定暂存区，严格按照法规要求隔离、存放危险品。建立了完善的应急预案管理机制，如发现异常迹象，立即根据专项应急预案开展应急处置。



特资运输安全演练



危库场景



应急演练



应急演练

安全防控

职业健康安全

我们高度重视员工职业健康安全，在《员工手册》中搭建系统化管理体系，以“安全第一”为核心指导思想，清晰界定各层级安全管理职责形成责任闭环；在人员准入环节严格落实“先培训、后上岗”原则，要求所有新进及转岗员工除学习业务知识与生产技能外，还需结合所在部门安全生产特性，系统参与安全生产知识与自我安全保护意识专项教育，从源头筑牢职业健康安全基础，同时通过举办健康讲座、开设足球、篮球、羽毛球等兴趣小组，从健康认知与身心调节双维度发力，全面提升员工职业健康安全水平。



• 分级安全培训

实行“一级（安全保卫部）+二级（部门）+三级（班组）”培训体系，新员工及转岗员工需先培训考核合格方可上岗，老员工培训不合格按规定追责，保安人员定期开展法律与技能培训，特殊时期追加全员防范培训。



• 岗位资质管理

重要岗位、危险工种选派高素质员工，特殊工种须持主管部门证书并定期培训，生产运行部关键操作岗位需持技术设备部上岗证书。



• 现场安全管控

要求员工进入作业区域穿戴劳动防护用品，库区生产车辆按车道限速行驶，叉车操作需确认周边安全；同时落实消防管理，安全保卫部定期防火检查、维护灭火器材，技术设备部保养消防设施，各部门开展消防知识教育，保障疏散通道畅通，施工现场实行“谁施工谁负责”原则。



• 健康福利保障

为员工提供定期体检福利，保障员工职业安全与健康权益。



工会邀请曙光医院为女职工开展专题讲座



足球兴趣小组活动



“叉车加装警示灯带”方案：以光束投影在地上的形式，在叉车周围形成显著边界，方便提醒周边人员、叉车本身及其他叉车主动及时避让



安全防控

安全培训

我们以《安全培训管理暂行细则》《年度安全培训大纲、计划》为核心，紧扣“安全第一、预防为主、综合治理”方针，构建“分类分层、内外协同”的安全培训体系。

2024 年

安全培训

57
次

覆盖人次

110,383
人

总时长

110,471 小时 90.12 万元

我们的安全培训

民航类资质培训

- 民用运输机场高级管理人员培训
- 民用运输机场中级管理人员培训
- 民航企事业单位主要负责人培训
- 民航企事业单位中层、初级安全管理
- 人员培训

- 民航企事业单位安全保卫负责人培训
- 民航企事业单位安全保卫管理人员培训
- 民航专业技术类培训

地方类资质培训

- 生产经营单位负责人安全培训
- 安全生产管理人员培训
- 特种作业人员安全技术培训
- 特种设备作业培训

公司类培训

- 年度安全安保培训
- 三级安全教育培训
- 调岗复岗员工安全教育培训
- “四新”安全教育培训
- 安全文件学习
- 全员安全在线培训

安全防控 - 案例

安全生产月 | 加强应急演练 畅通生命通道

2024年6月全国“安全生产月”期间，PACTL围绕“人人讲安全、个个会应急--畅通生命通道”主题，开展线上线下融合的专项活动。线下利用公司大屏、宣传栏张贴海报、播放安全视频，借班前班后会开展安全教育培训，组织“6.16安全咨询日”面对面普及知识，还开展消防演练模拟真实场景，提升员工应急处置与器材使用能力；线上举办安全知识竞赛，以趣味形式激发学习热情。此次活动聚焦安全通道、标识及应急处置，全面强化员工安全意识与应急能力，进一步提升公司安全管理水平，为可持续发展与和谐安全工作环境筑牢根基。



员工管理

公司始终将“以人为本”理念贯穿在员工管理全过程，制定系统化的培训计划，搭建员工职业发展通道，注重员工的正常权益保障，构建多样丰富的文体活动，营造幸福健康的职场环境。



员工管理

员工发展

我们始终坚持将人力资源作为企业发展的第一资源，持续开展人才引进，制定多层次的员工培训计划，提升人力资源竞争力。员工严格执行国家劳动法规定，反对强迫或强制劳动，反歧视，不雇佣童工，并实行不定时工作制和综合计算工时工作制。

2024 年

年度员工总数

1,241 人
(PACTL)

劳动合同签订率

100%
(PACTL)

年度员工流失率

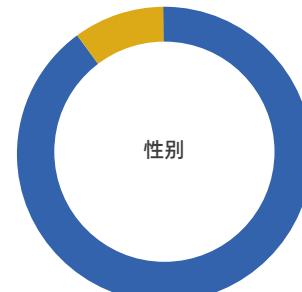
5.40%
(PACTL)

903 人
(PACTL WEST)

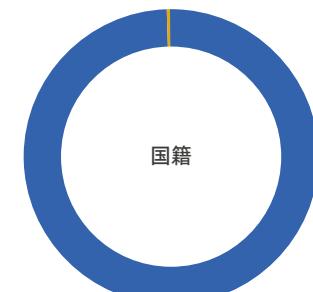
100%
(PACTL WEST)

3.54%
(PACTL WEST)

员工数量 - PACTL

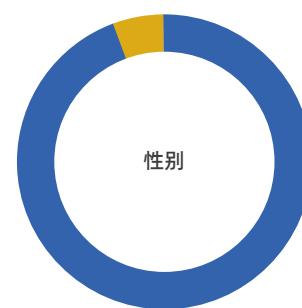


90% ■ 男
10% ■ 女

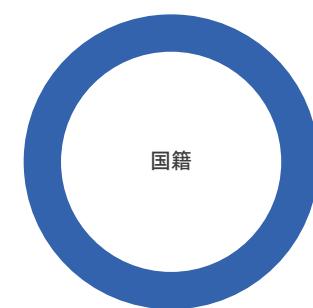


99.7% ■ 非外籍
0.3% ■ 外籍

员工数量 PACTL WEST



94% ■ 男
6% ■ 女



100% ■ 非外籍
0% ■ 外籍

- 员工培训

我们为全体员工提供多样的职业发展培训计划，设置员工入职工培训、基层管理人员技能培训、专业技术人员技能培训、管理人员培训，制定年度培训计划和培训考勤管理机制，提升公司的人力竞争力，实现人力资源的可持续性发展。

2024 年

投入金额 人均培训小时数

154.97	万元	男 - 12	小时	女 - 8	小时
--------	----	--------	----	-------	----

万元



员工培训 - 案例

管理层人员培训

为了增强公司班组长管理能力，提升团队领导力，我们每年组织举办班组长培训。外请培训机构老师前往指定培训地点展开 2 天培训，通过深入的交流，分小组的课题研究使员工加强管理意识。



- 员工晋升

我们支持优秀员工全面发展，设置内部员工调整和晋升制度，对岗位晋升条件和晋升培训要求做出明确规定，确保内部晋升路径的公开透明，为员工提供清晰的职业发展路径。公司制定年度培训计划和培训考勤管理机制，提升公司的人力竞争力，实现人力资源的可持续性发展。



员工管理

员工福利

我们注重人力资源的可持续发展，提供具有竞争力的薪酬和福利待遇，建立多层次的健康保障模式，创建一个合理有序的工作环境。

2024 年

社会保险覆盖率

100%

企业年金覆盖率

100%

员工体检覆盖率

100%



• 员工薪酬合理管理

我们持续深化薪酬制度改革，以《PACTL 薪酬管理暂行办法》为核心，规范员工定档定薪、薪酬结算与调整全流程，同步建立薪酬发放及管理内控机制，充分发挥薪酬分配的激励约束作用，兼顾外部竞争力与内部公平性。薪酬体系采用基于岗位级别的宽带薪酬结构，按岗级设定薪酬级别，每个级别包含多个薪档，具体薪酬项目分为月度薪酬、绩效奖金及其他项目，构建系统化薪酬管理模式。

确定薪酬的程序

薪酬决策

董事会和管理层依法依规
行使决策权



薪酬审议

提交职工代表大会审议通过



薪酬管理

人力资源部作为归口管理部门



薪酬发放

财务部作为薪酬协助管理部门



• 育儿假权益

我们注重员工家庭关爱与男女平等权益，支持夫妻共担育儿责任。公司所有符合法律法规规定生育的夫妻有权享受育儿假。



▪ 员工健康保障

我们关注员工的身心健康发展，建立全方位的健康保障体系。所有员工定期享受体检福利。企业为每一位员工配置五险一金、沪惠保、意外保险、企业年金。公司制定了工伤处理办法和工伤休养期间薪酬、备用金等管理制度，健全了员工权益保障制度。

女性职工权益保障

公司以《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《上海市妇女权益保障条例》等法律法规为依据，结合公司实际，由甲乙双方经集体协商签订《女职工权益保障专项协议》，给予公司女性职工“四期”特殊保障、劳动权益保障、人身权益保障、教育发展权益保障。



员工管理

员工关爱

我们关注员工人文关怀与企业文化培养，开展多元的员工关爱活动，营造一个暖心的、有活力的工作环境，提升员工幸福感和对企业的归属感。

- **PACTL 职工品牌活动**

公司全力打造 PACTL 品牌，优化公司网站，开发员工专属 APP，完善职工食堂，推进代驾驿站、职工驿站、PACTL 市集等项目落地。



员工关爱 - 案例

PACTL“职工驿站”启用

2024年3月，PACTL虹桥货运站“职工驿站”揭牌并正式启用。职工驿站内合理布局，功能齐全，设有培训、休息、阅读、绿植、健身和健康区域，满足员工多元化需求。同时设有四面展示墙，展示公司动态、荣誉展示、员工风采和团队文化，促进员工交流和团队建设，激发员工的工作热情、办事效率和服务意识。



• 文化体育活动

我们为员工提供多样的文化与体育活动，举办三八节踏春、五一手工活动、六一儿童节活动，保护女性员工权益，工作之余丰富职工生活。公司关怀特殊群体企业员工，常态化开展“春送岗位、夏送清凉、金秋助学、冬送温暖”和困难职工帮扶工作，落实好职工普惠性福利，提升公司“以人为本”治理水平。

2024 年

年度组织各项文体活动

5 次

元旦春节慰问职工

2,148 人次

“夏送清凉”慰问

8,165 人次

年度困难补助

50 人

年度住院慰问

86 人

年度发放会员退休慰问纪念品

20 人



- 迎新年活动
- 妇女节踏春活动
- 在岗员工发放年夜饭
- 节前一线员工慰问
- 困难员工帮扶
- 困难员工慰问



P A C T L



[员工管理](#)

员工参与

我们关注员工的想法，通过职代会、员工热线等让员工提供意见，共同建立温暖大家庭。2024年通过员工热线共接到员工热线电话数量共 87 个，主要分布在薪酬、考勤以及其他信息问询，其中投诉建议共 2 起，聚焦于办公区域环境方面，均已记录并反馈给相关部门并进行跟踪改进。



公告栏前的意见箱



职代会会前沟通会



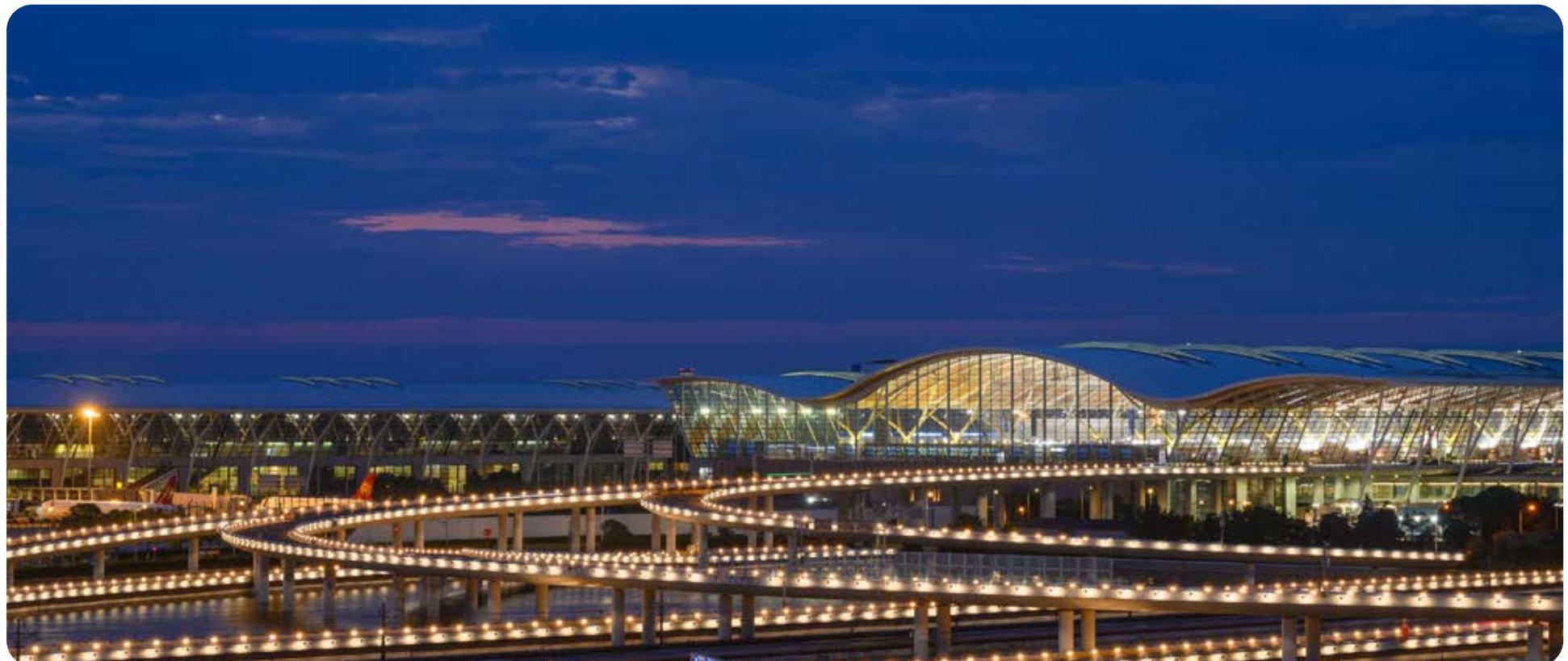
职工代表大会



工会主席接待

责任担当

我们积极履行社会责任，响应国家及市政府号召，以稳就业、促发展助力地方建设，凭项目指标完成度获财政奖励。公司上下秉持高度责任担当，在国门生物安全守护、特殊货物保障、行业交流及慈善公益领域，以卓越专业能力与高效执行力践行使命，彰显企业社会价值。



责任担当

公益慈善

我们积极开展公益慈善工作。2016 年至今，公司在中国民航大学设立了助学奖学金，积极履行企业社会责任，助力教育事业发展，激励广大学子勤奋求学、成长成才。

设立中国民航大学奖学金

自 2016 年起，我们在中国民航大学设立奖学金，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。



责任担当

特殊保障任务

在关键保障任务中，我们始终主动担当。高效承运御寒用品驰援地震灾区、保障F1赛车设备顺利离沪，为赛马进港抵沪提供保驾护航，更以“绿色通道”护航进博会货物运输。每一次精准高效的保障，既是专业实力的彰显，更是企业践行社会责任、助力重点需求的生动实践。



保障御寒用品发往地震灾区



高效保障F1赛车设备离沪



为赛马进港抵沪保驾护航



“绿色通道”保障进博会货物运输

责任担当

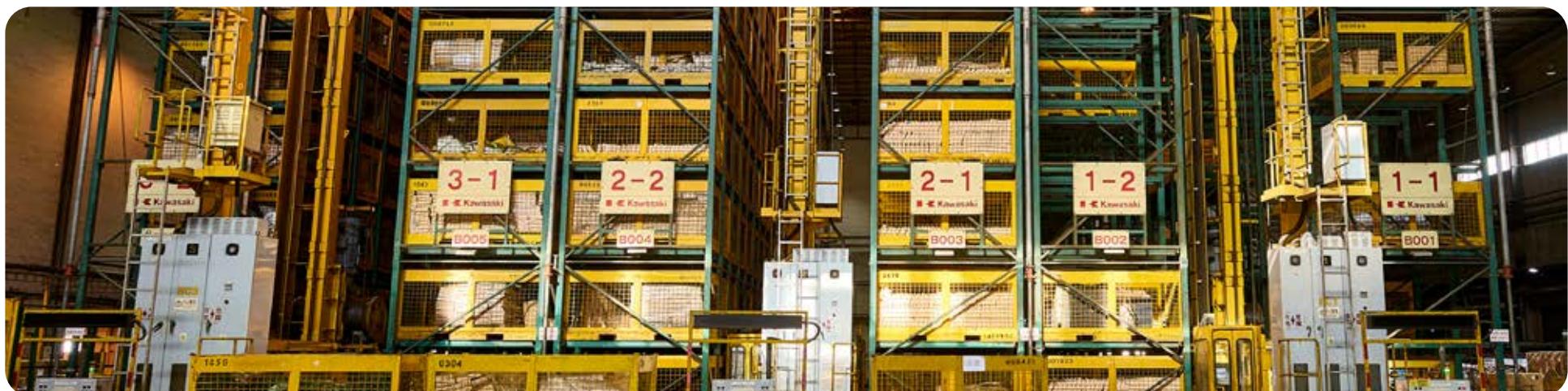
行业发展

我们以标准制定与专业培训为双引擎助力行业发展：积极参编、主编国家及行业等多类标准，推动航空物流规范落地；PACTL 培训中心凭双认证资质输出国际水准课程，引领北亚危险品培训升级。

借 25 周年庆典之机，公司聚合行业核心力量，以论坛参会研讨、展会亮相深化交流，从资源联动、效能提升、创新协同等多维度，赋能航空物流行业高质量发展。

参与起草的标准规范

序号	标准名称
1	GB/T 21565-XXXX 《危险货物 磁性试验方法》 待审核发布
2	MH/T 1079-XXXX 《温控货物公共航空运输保障操作规范》 待审核发布
3	MH/T XXXX-XXXX 《危险品航空运输特定要求 大型锂电池测试方法》 待审核发布
4	T/CHALPA 0001-2024 《民用航空危险品货物运输信用管理办法》 已审批发布



行业发展 - 案例

PACTL 培训中心

PACTL 培训中心围绕危险品收运、普货收运、操作货物三个重要岗位职能，以培养和确认学员的胜任能力为核心，在理论教学、岗位见习等关键培训模块，设计出一套衔接紧密的综合性教学和考核流程。

作为中国大陆唯一拥有 IATA CBTA Corporate 与 CBTA Provider 双认证的危险品培训机构，除服务内部，PACTL 还为航司、货代等提供国际水准培训，2023 年培训质量获航司与局方认可，既筑牢行业安全防线，更引领北亚危险品培训升级，助力货运行业健康发展。



行业发展 - 案例

“和衷共济廿五载，继往开来新时代” 25周年庆典活动

2024年10月17日，PACTL举行25周年庆典。上海机场集团领导、汉莎货运航空CEO、锦江集团副总裁、国货航总裁、新鸿基中国物流执行董事，机场物流公司、货运站公司负责人，以及来自政府、行业协会、航空公司、货运代理公司以及合作伙伴代表出席活动。



行业发展 - 案例

PACTL 参展 2024 亚洲物流双年展 展现行业领先力

PACTL 深耕航空物流领域，在展会中开设展位，精彩亮相，与众多企业客户进行了深入的商务洽谈，分享公司在物流领域的专业见解和创新实践，共同探讨物流行业的未来趋势，进一步巩固了公司在行业内的领先地位。





Governance

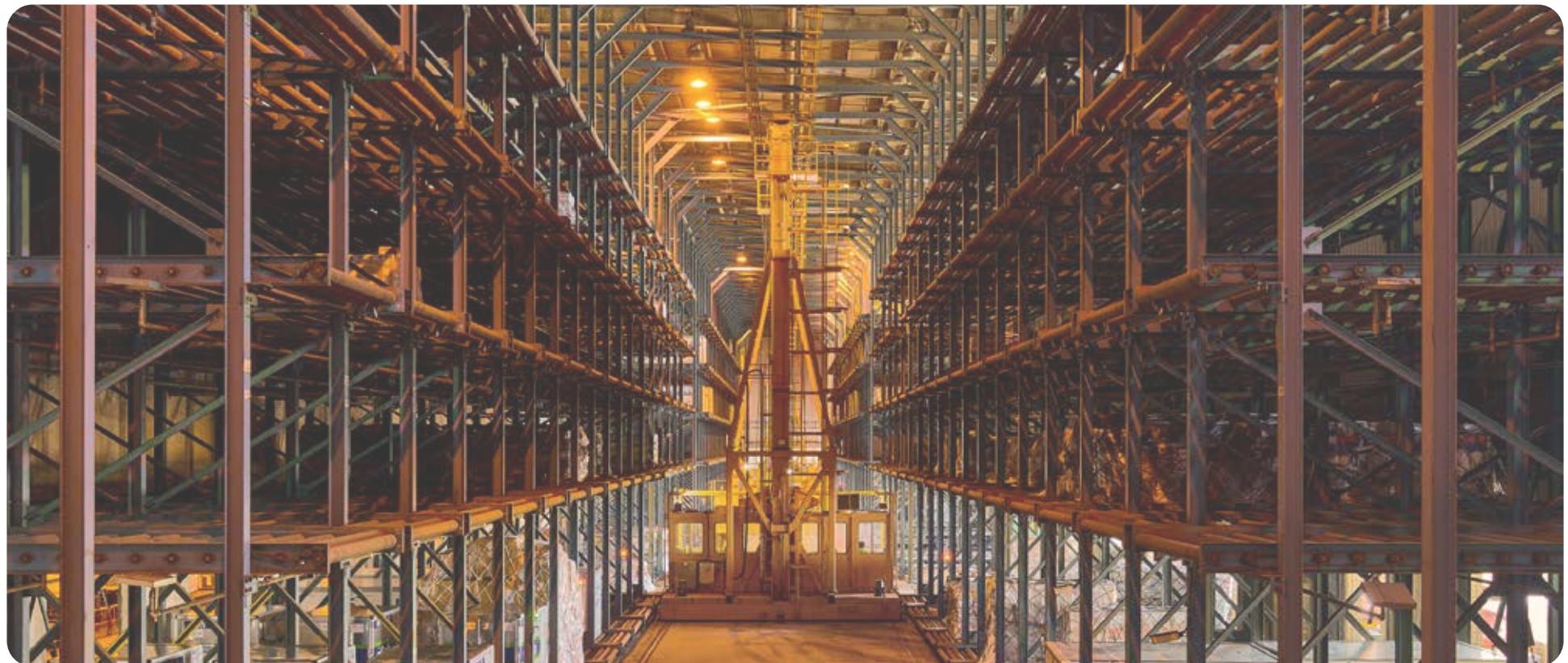
治理

- 企业治理
- 风险管理
- 商业道德
- 合作伙伴

作为战略落地的核心支撑，我们以治理为根基，构建与环境、社会协同的全面治理体系，为可持续发展筑牢保障。企业治理上，依托健全的组织结构、清晰的权责划分及数字化平台夯实基础，优化决策、强化内控，推动运营效率稳步提升；风险管理上，搭建全流程识别体系，结合动态预警与应急方案，有效降低重大风险事件发生概率，防范合规与责任类潜在风险；商业道德建设方面，建立严格的合规框架，实现全员合规培训覆盖，坚守诚信底线；合作伙伴协同上，将相关绩效纳入筛选标准，搭建共享平台，推动供应链伙伴共同落实治理要求。多维度举措强化治理能力，为环境效益、社会价值提供支撑，助力长期可持续发展。

企业治理

我们致力于打造让客户信赖的世界一流的中性空运货站，为此我们建立规范的公司治理制度，不断完善董事会治理结构，加强风险管理与商业道德治理，建立与合作伙伴的良好粘性关系，实现公司的长效可持续发展。



企业治理

合规经营

我们始终坚持卓越的企业治理理念，建立航空物流运输、物流仓储合规性要求，合法合规经营，不断完善内控体系，为全球客户提供专业高效的航空货物处理服务。我们制定《PACTL 规章制度管理办法》《PACTL WEST 规章制度管理办法》，规范公司的规章制度制定、执行和维护管理。由战略发展部从法务、审计、内部控制、监察等方面进行全面的合规监督管理，对 PACTL、PACTL WEST 的规章制度进行程序性及合规性的督察，对重大违规行为，报管理层审批处理，保障公司治理的合法合规。

我们的原则

适应性原则

与外部法律环境、行业监管要求及内部治理结构相适应

合规性原则

符合国家法律法规、行业规范及公司章程，保障合法合规

发展性原则

满足企业可持续发展需求，为企业经营决策提供制度保障

系统性原则

进行系统性提炼与固化，形成层次分明、逻辑严谨的制度体系

企业治理

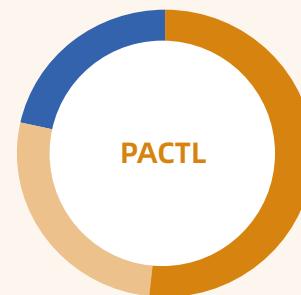
董事会建设

我们严格遵循《中华人民共和国公司法》和公司章程规定，持续完善公司法人治理结构，规范公司全流程运营行为。

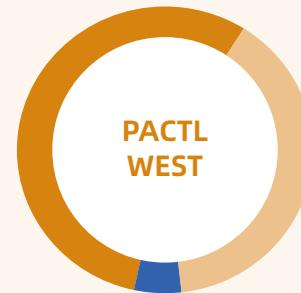
公司采用股东委派制的董事会结构，股东会、董事会、监事会与经营管理层权责清晰、运行有序。股东会作为合营公司最高权力机构，统一决策合营公司的一切重大事项。

我们持续强化 ESG 企业治理架构，稳步提升公司治理专业化水平。深度践行可持续发展理念，将 ESG 管理融入战略规划，重点推进绿色运营、供应链韧性提升等工作，积极响应航空物流行业高质量发展要求。

PACTL 与 PACTL WEST 股份占比情况



51%	 上海机场集团物流发展有限公司
29%	 德国汉莎货运航空公司
20%	 上海锦海捷亚物流管理有限公司



56%	 上海浦东国际机场货运站有限公司
39%	 中国国际航空股份有限公司
5%	 新鸿基中国物流发展（香港）有限公司

• 董事会组成及成员职能介绍

董事由股东委派，董事长由董事会选举产生。

2024 年

董事会成员

9 名 (PACTL)

8 名 (PACTL WEST)

其中：德国籍

2 名 (PACTL)

1 名 (PACTL WEST)

中国籍

7 名 (PACTL)

7 名 (PACTL WEST)

女性

2 名 (PACTL)

2 名 (PACTL WEST)

男性

7 名 (PACTL)

6 名 (PACTL WEST)

外部董事占比

89% (PACTL)

88% (PACTL WEST)

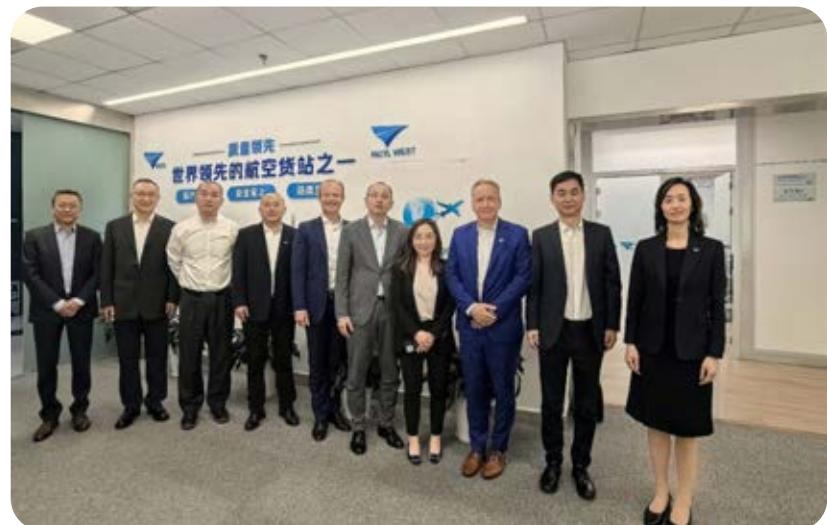
管理层女性董事占比

22% (PACTL)

25% (PACTL WEST)



PACTL 股东会照片



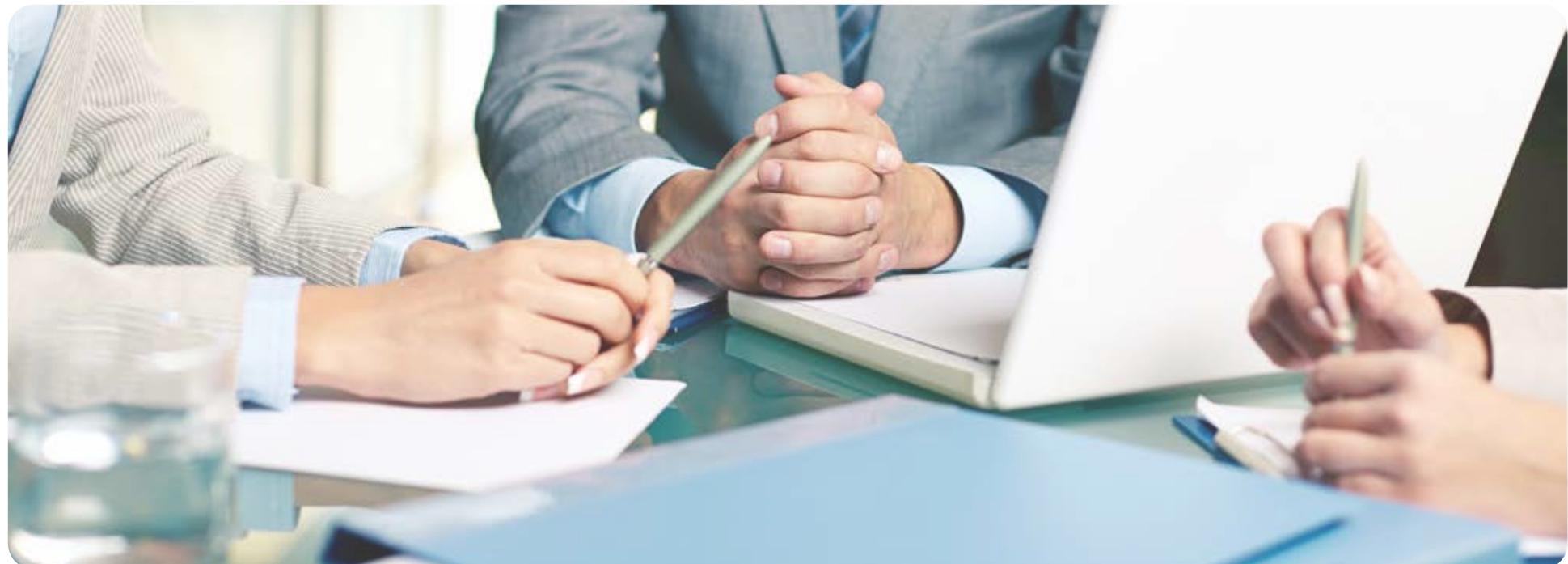
PACTL WEST 股东会照片

- **董事会成员利益关系**

董事会成员在企业内不交叉任职，不与供应商及其他利益相关方交叉持股，以减少相关方的利益冲突。董事会成员与股东、供应商、关联方等应无直接的利益关系，保障最高管理机构与相关方无利益冲突。

- **管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩**

我们建立了完善的薪酬管理体系，推进岗位价值和绩效贡献双保障制度，强化薪酬内控管理机制。结合年度财务状况、经营成效等综合完成情况，对高级管理层人员建立 ESG 绩效考核与绩效工资分配制度，切实发挥薪酬分配激励作用。



企业治理

信息安全建设

我们始终牢固树立安全发展理念，将信息安全置于经营发展的重要位置，积极落实信息安全管理责任，明确各部门、各岗位的安全职责边界，形成“全员参与、层层负责”的责任体系。通过完善跨部门协作机制、优化安全事件响应流程，有效提升信息安全联动能力，确保在面对潜在安全风险时能快速响应、协同处置。同时，持续推动问题整改闭环管理，完善信息安全相关制度，确保制度条款落地执行。截至报告期，企业未发生重大网络安全漏洞通报和安全事件，网络安全防线持续筑牢。



企业治理

数据平台建设

我们精心打造的电子航空货运平台“天运通”，具有自主知识产权，联接并服务于空运物流参与方的综合性航空货运信息电子化平台。

“天运通”承载了 PACTL 25 年的航空货物地面处理经验，整合了各方信息资源，提高货运站的货物操作效率，降低行业各方的生产成本，实现进出港货物操作的全程数字化和无纸化，为货运站的整体数字化和智能化转型奠定基础。

“天运通”电子航空货运平台

平台核心功能：

出港业务

- 在线审单
- 在线安检
- CBA 订舱管理
- 集装器预约领用
- 现场车辆管理
- 查验货物管理
- 代理线上货物组装
- 库区叉车派单和称重管理
- 空侧交接管理
- 线上收运管理

进港业务

- 预约提货 & 线上结算
- 线上到货通知
- 在线申请海关舱单变更
- 在线电报流转通知
- 逾期货和放弃货在线处理
- 海关查验线上预约
- 特殊货物处理在线申请
- 在线无标签货物和退运货物处理
- 在线破损单及货物预索赔处理

企业治理

数据治理体系

我们全面落实国际航空物流业数字化建设要求, 打造 PACTL 跨境电商货物处理中心, 作为跨境电商海关作业场所, 配备先进的智能化查验分拣系统、视频监控设备系统、信息化运营管理系統, 实现自动化、可视化以及电子物流信息交互, 提升跨境电商业务一体化运作及便利化操作服务效率。

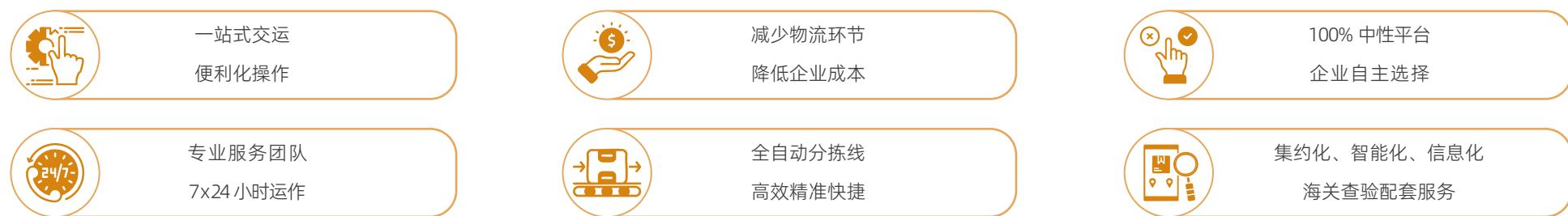


数据治理体系 - 案例

PACTL 跨境电商货物处理中心

PACTL 跨境电商货物处理中心设施规模约 3000 平方米，配置 4 条全自动分拣线，主要由卡车卸货区、货物堆存区、货物分拣区、货物开拆区、海关查验区、货物暂扣区、货物放行区等组成，并配备先进的智能化查验分拣系统、视频监控设备系统、信息化运营管理等。现阶段可满足每天 20 万单的货物处理能力。

一体化运作 服务优势：



便捷化操作 服务流程：

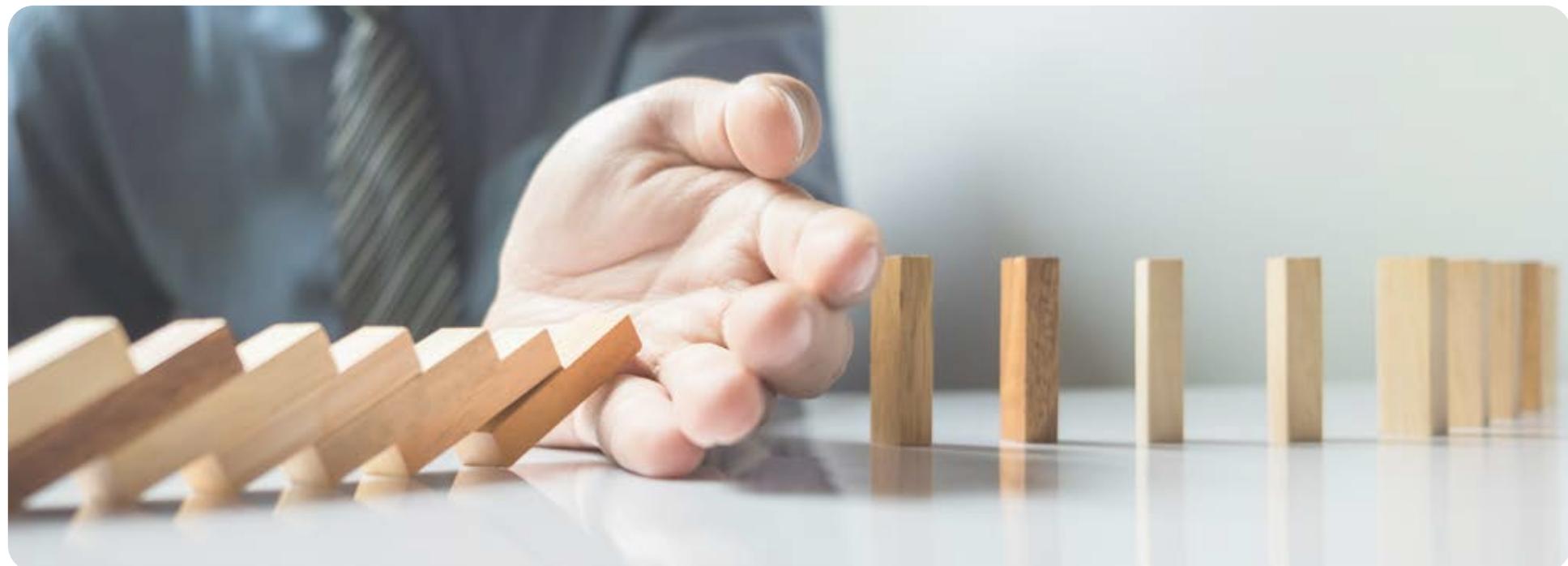


风险管理

我们构建了完善的内控与风险管理体系，进一步强化和规范公司内部管理，持续提升风险预防及管控效能，有力推动公司实现可持续健康发展。为了确保这一目标的达成，我们将持续对内控系统进行评估和优化，不断提升员工的风险管理意识和专业技能，通过定期培训和实践操作，使他们能够更好地识别潜在风险并采取有效措施进行应对。

2024 年

公司未发生重大合规风险事件



风险管理

风险管理体系建设

我们执行《上海浦东国际机场货运站有限公司服务质量投诉管理办法》《上海浦东国际机场货运站有限公司安全风险分级管控和隐患排查治理管理办法》等有关规定，建立以“安全风险分级管控”和“隐患排查治理”为核心的双重风险管理工作机制，提升源头风险防范和过程风险管理，开展专题培训、专项整治活动，提升企业风险闭环管理水平。公司每月开展风险管理主题培训，培训类型包括安全运营风险、合同风险、合规风险等，全面提升企业员工风险管理意识。

风险管理

责任宣传

我们始终践行社会企业责任担当，聚焦冷链运输、危险品运输、业务合作等专题，开展全方位、多视角的企业品牌宣传。我们深知负责任宣传的重要性，坚持传递真实、准确、透明的信息，积极回应社会关切。在对外沟通中始终秉持诚信原则，以专业态度传递企业价值观，致力于构建开放、可信的品牌形象。通过持续发声，我们不仅希望赢得客户与合作伙伴的长期信任，更愿以实际行动推动行业健康发展，践行企业公民应尽的责任与使命。

我们的专项应急预案演练



商业道德

我们严格落实反腐倡廉工作的具体要求，维护市场的自由、公平、有序竞争环境，确保商业道德与合规经营。在工作推进中，我们深知反腐倡廉对公司和社会稳定的重要性。我们不断加强反腐败制度建设，完善规章制度，构建科学、严谨、高效的制度体系。同时，我们推进作风建设，引导人员树立正确的价值观和权力观，加强文化建设，通过廉政活动传播廉洁理念，弘扬清风正气，使廉洁意识成为成员的自觉行动。



商业道德

反腐败与反贿赂

我们制定了《PACTL 廉洁风险防控手册》等规章。建立廉洁风险防控制度，形成风险防控和整改措施，定期推进项目廉洁风险防控检查；我们对每一位员工普及廉洁从业准则，制定员工手册和员工奖惩管理办法，明确廉洁从业纪律，对违反企业规定的行为和行为人给予相应的惩罚，保障企业员工言行合一。

2024 年

违反反贪污及反贿赂法案例数

0 次

召开反腐廉洁培训

4 次



商业道德

反垄断与公平竞争

我们遵守《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》等有关规定，制定《反商业贿赂公约》，尊重市场公平竞争原则，反对垄断和不正当竞争行为。我们围绕航空产业、物流货代行业等重点领域，加强反不正当竞争执法，坚决反对和抵制商业贿赂行为，创造更加公平、透明、和谐的市场环境。公司聘请安杰世泽律师事务所作为长期反垄断法律顾问，开展竞争法风险识别、专项事务合规审查，监测日常业务中的竞争法风险，定期评估合规状态并向管理层反馈，协助建立反垄断合规制度，确保公司经营活动在法律框架内进行。

2024 年

反垄断诉讼案件

0 次

商业道德

利益冲突防范

本公司将廉洁从业与道德经营视为公司治理的基石。为确保决策的独立性与公正性，公司制定了利益冲突申报与管理政策，要求中高层管理人员及员工必须及时披露任何可能影响其公正判断的商业或个人利益。公司董事会及高级管理人员成员均与控股股东及实际控制人之间不存在任何血缘或姻亲关系，根本杜绝“裙带关系”导致的利益输送风险。在供应链管理方面，我们明确要求并确保公司高管与主要上下游供应商之间不存在交叉任职或重大利益关联。公司高管不得在公司上下游核心供应商、主要客户或竞争对手企业中担任任何管理职务，建立供应商利益冲突自查与报告制度，所有潜在冲突事项均通过内部合规平台实时上报，保障了商业合作的公平性与透明度。

商业道德

税务治理

我们始终严格遵循中国税法规定，依法全面履行纳税义务。为筑牢税务合规防线，公司聘请专业税务咨询机构担任常年税务顾问，每年定期开展税务风险复核并出具专项报告。税务咨询机构与公司管理层就咨询范围、核心发现及优化建议等关键事项充分沟通，合力保障公司税务合规工作稳步推进。

合作伙伴

我们高度重视合作伙伴关系，致力于建立长期稳固的伙伴关系。我们相信通过共同努力和相互支持能实现共同成长。我们秉持可持续发展理念，积极寻找共享价值观的伙伴，共同探索市场机遇，拓展业务，期待与合作伙伴们共创可持续未来。



合作伙伴

供应商管理制度

我们持续完善供应商管理制度建设，制定《PACTL 供应商信息库管理规定》《PACTL 不良供应商处理管理办法》等，建立 PACTL 统一的供应商信息库，对入库供应商进行审核评估，并开展定期维护和动态管理工作，不断提高供应商服务质量。我们对供应商制定严格地准入和退出机制，按照社会评价维度定期进行供应商维护与评估，对于不良行为供应商、履约不合格供应商、失效失责供应商，制定责任追究和惩处措施，通过持续维护，提升供应链管理水平。



合作伙伴

加强全球合作伙伴关系

我们致力于加强与全球客户和供应商的合作关系，作为中德合资企业，将整合各股东的优势，并与行业协会密切合作，加强国际认证，打造了一个中性且国际公认的航空货运站，引领航空货运行业的发展。

发展历程



加强全球合作伙伴关系 - 案例

PACTL 携手时美达 推出出港货物特殊操作服务

PACTL 联合时美达，依客户需求定制服务：设卡车快速通道、专用窗口，制定全流程个性化操作手册；通过流程优化，将出口货截止收运时间缩至 **120 分钟**，还提供实时货物监控。此创新服务提升物流效率与安全性，推动航空物流行业升级。





Appendix

附录

- 附录 1：绩效数据
- 附录 2：审验报告
- 附录 3：指标索引 (GRI、ESRS)
- 附录 4：意见反馈

附录 1：绩效数据

环境绩效

指标	单位	PACTL	PACTL WEST
能源利用			
综合能源消耗量	吨标煤	1,294.13	1,576.54
- 直接能源消耗量 (柴油)	升	205,612.00	347,039.00
- 间接能源消耗量 (电力)	千瓦时	6,354,809.00	9,371,637.00
- 间接能源消耗量 (蒸汽)	吨	2,758.00	0.00
能源强度	千克 / 平方米	5.29	4.32
应对气候变化			
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	7381.02	12,321.15
范围一温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	550.32	928.85
- 柴油	吨二氧化碳当量	550.32	928.85
范围二温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	5,822.40	7,423.30
- 电力	吨二氧化碳当量	5,033.60	7,423.30
- 蒸汽	吨二氧化碳当量	788.80	0.00
范围三温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	1,008.30	3,969.00
- 下游服务污水处理 ¹	吨二氧化碳当量	1,008.30	3,969.00
温室气体排放强度	千克二氧化碳当量 / 平方米	31.20	33.76

¹ 指 PACTL 生活污水处理。

环境绩效

指标	单位	PACTL	PACTL WEST
资源利用			
取水总量	立方米	9,884.00	38,906.00
排水	立方米	8,895.60	35,015.40
耗水总量	吨	988.40	3890.60
耗水强度 ²	千克 / 平方米	4.04	10.66
废弃物	千克	280,796.51	
- 废旧薄膜	千克	149,974.00	
- 建筑垃圾	千克	60,400.00	
- 毛垃圾 (隔热膜 ³)	千克	70,400.00	
- 危险废弃物	千克	5.87	16.65
环境保护			
环保投入	万元	101.63	98.63
环保自查	次	5	

² 单位占地面积市政供水下的耗水强度。

³ 隔热膜为部分温控货物板箱的包装材料。该部分货物进港后经 PACTL 进港库区分解后，隔热膜成为废料，即毛垃圾。但隔热膜需要进行特殊处理方可回收利用，因此 PACTL 将该废弃物交由第三方进行回收处理。

社会绩效

	指标	单位	PACTL	PACTL WEST
客户投诉				
投诉处理率		%	100	100
客户满意度				
航司客户净推荐值 (NPS)		-	83.02	
代理客户净推荐值 (NPS)		-	87.23	
安全培训				
培训次数		次	57	
覆盖人次		人次	110,383	
总时长		课时	110,471	
投入金额		万元	90.12	
员工管理				
员工总数		人	1,241	903
按性别分				
- 男性		人	1,112	852
- 女性		人	129	51

社会绩效

	指标	单位	PACTL	PACTL WEST
按国籍分				
- 外籍	人	4	0	
- 非外籍	人	1,237	903	
员工流失率	%	5.40	3.54	
劳动合同签订率	%	100	100	
员工培训				
投入金额	万元	154.97		
年度每名员工每年接受培训的平均小时数				
- 男性	小时	12		
- 女性	小时	8		
员工福利				
年度组织各项文体活动	次	5		
社会保险覆盖率	%	100	100	
企业年金覆盖率	%	100	100	
员工体检覆盖比例	%	100	100	
员工慰问和帮扶	人次	10,483		

治理绩效

指标	单位	PACTL	PACTL WEST
企业治理			
外部董事占比	%	89	88
管理层女性董事占比	%	22	25
反商业贿赂与反腐败			
反腐败培训次数	次	4	

附录 2：审验报告



独立鉴证声明

德国莱茵 TÜV Rheinland 受上海浦东国际机场货运站有限公司（“PACTL”）委托，对其《2024 年可持续发展报告》（“本报告”）中所呈列的部分环境和社会数据及披露内容开展独立的有限鉴证工作。本次鉴证涵盖截至 2024 年 12 月 31 日的报告期。

我们的职责是基于所执行的程序，对上述选定信息发表有限鉴证结论。本次鉴证工作依据国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 发布的《国际鉴证业务准则 3000 (修订版) - 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(ISAE 3000 Revised) 执行。

鉴证范围与主题

本次鉴证业务的范围涵盖 PACTL《2024 年可持续发展报告》中披露的与可持续发展相关的定量数据和定性信息，覆盖期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。其内容包括但不限于：环境绩效（如能源消耗、温室气体排放）、员工与安全绩效、社会责任举措，以及报告中关于相关政策、管理措施和案例的描述。

我们谨此说明，本次鉴证范围不包括对财务数据的核实、对本报告以外的其他信息的验证，亦不包括对未来计划、目标或前瞻性陈述的审阅。

报告依据

本报告由 PACTL 参考《全球报告倡议组织 (GRI) 标准 (2021)》及《欧洲可持续发展报告准则 (ESRS)》编制，并据此确定其披露结构与范围。上述标准与准则构成本次鉴证的评价依据；我们对报告内容进行了评估，包括其是否遵循相应标准及报告信息与所述准则之间的一致性。

鉴证程度

我们的鉴证工作旨在提供《国际鉴证业务准则 3000 (修订版)》(ISAE 3000 Revised) 所定义的有限鉴证。有限鉴证业务在风险评估程序（包括对内部控制的理解）及针对评估风险所执行的程序方面，均远少于合理鉴证业务。因此，所提供的鉴证程度亦低于合理鉴证业务所能提供的水平。



PACTL 与 德国莱茵的责任

PACTL 的责任

PACTL 管理层负责依照前述报告编制标准编制《2024 年可持续发展报告》，并确保报告中所包含的信息在所有重大方面均真实、准确和完整。该责任包括设计、实施和维护与报告编制和呈报相关的内部控制，以确保报告不存在因舞弊或错误而产生重大错误陈述。

管理层亦负责所披露数据和陈述的有效性与完整性，包括可持续发展绩效数据的收集、汇总与披露，以及本报告中相关表述和声明的真实性。

德国莱茵的责任：

我们的责任是根据我们所执行的程序及所取得的证据，就所选定信息发表有限鉴证结论。我们根据《国际鉴证业务准则 3000 (修订版)》(ISAE 3000 Revised) 标准进行此项工作。该标准要求我们规划及执行鉴证工作，以对所选定信息是否存在重大错报提供有限鉴证。

工作摘要

我们的鉴证程序包括但不限于以下内容：

- 1. 系统与流程的理解与评估：**
 - 审阅用以产生、汇总及报告所选定信息的系统与流程
 - 评估所采用报告准则的适切性
- 2. 谈访与讨论：**
 - 访问负责管理及报告所选定信息的主要人员
 - 讨论编制 ESG 数据所使用的方法与假设
- 3. 数据测试与分析程序：**
 - 对所选定信息进行抽样基础的实质测试，以核实其准确性与完整性
 - 执行分析程序，以评估所报告数据的一致性与合理性
- 4. 实地视察与观察：**
 - 到选定地点观察数据收集与报告流程
 - 审阅相关文件及纪录
- 5. 披露内容的审查：**
 - 我们评估了本报告的整体呈现方式和结构，包括披露内容的内部一致性、数据与陈述是否与我们的鉴证结果相符，以及报告在多大程度上体现了 GRI 标准的关键原则。



限制

我们的鉴证工作受以下限制所约束：

- 工作范围：**我们的工作仅限于范围章节所列的 ESG 指标及叙述。我们的结论仅适用于该等特定指标及叙述，不应延伸推论至其他信息或整体可持续发展表现。
- 抽样限制：**我们对所选定 ESG 指针的底层数据进行抽样测试。由于抽样本质，我们的发现是基于整体数据中的一部分，因此有可能未侦测出某些重大错报或遗漏。
- 数据可得性：**我们的鉴证程序基于 PACTL 在审查期间所提供的数据与信息。数据的可用性限制可能会影响我们鉴证工作的全面性。
- 数据正确性：**我们的鉴证工作依赖 PACTL 所提供数据的准确性与完整性。我们未对所有数据的正确性进行独立核实；本鉴证以 PACTL 就其数据及信息真确及完整的认知为前提。
- 结果预测：**我们的鉴证工作不包括评估任何前瞻性声明（如目标或预测）的可实现性。此类声明涉及可能导致实际结果大幅偏离的风险与不确定性。因此，我们的结论不涵盖对未来绩效或前瞻性声明实现与否的鉴证。

鉴证结论

根据我们已执行的程序及获取的相关证据，我们并未注意到任何事项使我们相信 PACTL 《2024 年可持续发展报告》在所有重大方面未能依照前述报告编制准则进行编制和呈报。换言之，在本次有限鉴证业务的范围内，PACTL 《2024 年可持续发展报告》在所有重大方面公允反映了其可持续发展绩效及相关披露，且与所述编制准则保持一致。

独立性与专业能力

我们遵循莱茵内部程序，以确保在所有鉴证工作中保持独立性及具备专业能力。每位团队成员均确认与 PACTL 保持独立关系，我们亦实施彻底的审查程序，以识别并减轻潜在利益冲突。定期培训确保我们的团队持续掌握独立性标准。

我们的团队成员拥有相关专业资格，并持续进行专业发展以掌握最新标准与最佳实务。凭借在 ESG 鉴证方面的丰富经验，我们的团队能胜任各类复杂鉴证工作。我们亦遵循基于 ISAE 3000 (修订版) 的严格质量控制程序，以确保工作质量达至最高标准。

使用声明与责任

我们的独立鉴证报告仅为 PACTL 根据双方签订的协议条款所用。本报告的目的仅在于向 PACTL 陈述我们在本报告中需披露之事项，并非用作其他用途。在法律许可的最大范围内，我们不会也不应就我们的工作、本报告或我们所作出的结论，向 PACTL 以外的任何人士承担责任。



版权与知识产权

本鉴证报告为德国莱茵的知识产权。此报告仅供 PACTL 使用，除非法律或规例规定，否则未经我们事先书面同意，不得向任何第三方分发或披露。任何第三方使用或依赖本报告，均须自负风险。莱茵对因该等使用或依赖而导致的任何损失、损害或开支概不负责。

符史良先生
主任鑒證員
企業可持續發展服務

黃偉國先生
技術審閱員
全球技術經理 – ESG 及可持續發展核證

徐永良先生
副總經理
企業可持續發展服務

香港德國萊茵技術監護顧問股份有限公司

<http://www.tuv.com>

2025 年 11 月 18 日

本报告仅供上海浦东国际机场货运站有限公司使用，并可能不适用于其他目的。将本报告分发或披露予第三方须经我们事先书面同意，否则我们不会对上海浦东国际机场货运站有限公司以外的任何人士承担任何责任，包括与我们工作、本报告或我们得出的结论相关的责任。

附录 3：指标索引 (GRI、ESRS)

GRI 索引表

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
一般披露项			
1. 组织及其报告做法	2-1	组织详细情况	关于我们 - 公司概述
	2-2	可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-4	信息重述	不适用
	2-5	外部鉴证	附录 - 附录 2
2. 活动和工作者	2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们 - 公司概述
	2-7	员工	附录 - 附录 1、员工管理 - 员工发展
	2-8	员工之外的工作者	因保密原因不披露
3. 管治	2-9	管治架构及组成	企业治理 - 合规经营
	2-10	最高管治机构的提名和遴选	企业治理 - 合规经营
	2-11	最高管治机构主席	企业治理 - 董事会建设
	2-12	最高管治机构的监督作用	企业治理 - 董事会建设
	2-13	授权管理影响的责任	/
	2-14	最高管治机构在可持续发展报告的作用	企业治理 - 董事会建设

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
一般披露项			
3. 管治	2-15	利益冲突	商业道德 - 利益冲突
	2-16	重要关切问题的沟通	/
	2-17	最高管治机构的共同知识	/
	2-18	最高管治机构的绩效评估	企业治理 - 董事会建设
	2-19	薪酬政策	员工管理 - 员工福利
	2-20	薪酬决策程序	员工管理 - 员工福利
	2-21	年度总薪酬比率	因保密原因不披露
	2-22	可持续发展战略声明	/
	2-23	政策承诺	可持续发展方针
	2-24	融合政策承诺	/
4. 战略、政策和实践	2-25	补救负面影响的程序	品质服务 - 客户投诉
	2-26	寻求建议和提出关切的机制	品质服务 - 客户投诉、员工管理 - 员工参与
	2-27	遵守法律法规	遵守法律法规
	2-28	协会的成员资格	CARGO IQ(国际航空运输协会利益集团) 会员 中国德国商会会员 中国物流与采购联合会航空物流分会副会长单位

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
一般披露项			
5. 利益相关方参与	2-29	利益相关方参与方法	可持续发展方针 - 利益相关方沟通
	2-30	集体谈判协议	员工管理 - 员工参与
实质性议题			
2. 实质性议题的披露项	3-1	确定实质性议题的过程	可持续发展方针 - 实质性议题
	3-2	实质性议题清单	可持续发展方针 - 实质性议题
	3-3	实质性议题的管理	可持续发展方针 - 实质性议题
治理			
201 经济绩效	201-1	直接产生和分配的经济价值	因保密原因不披露
	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	/
	201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	员工管理 - 员工福利
	201-4	政府给予的财政补贴	因保密原因不披露
202 市场表现	202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	员工管理 - 员工福利
	202-2	当地社区雇用高管的比例	员工管理 - 员工发展
203 间接经济影响	203-1	基础设施投资和支持性服务	/
	203-2	重大间接经济影响	不适用

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
治理			
204 采购实践	204-1	向当地供应商采购的支出比例	因保密原因不披露
	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	商业道德 - 反贪腐培训
205 反腐败	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德 - 反贪腐培训
	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德 - 反贪腐培训
206 反竞争行为	206-1	反竞争行为、反垄断实践的法律诉讼	商业道德 - 反垄断与公平竞争
	207-1	税务方针	商业道德 - 税务治理
207 税务	207-2	税务治理、控制及风险管理	商业道德 - 税务治理
	207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	商业道德 - 税务治理
	207-4	国别报告	不适用
环境			
301 物料	301-1	所使用物料的重量或体积	资源效率 - 绿色物料
	301-2	所使用的回收进料	/
	301-3	再生产品及其包装材料	/
302 能源	302-1	组织内部的能源消耗量	资源效率 - 节能
	302-2	组织外部的能源消耗量	/
	302-3	能源强度	资源效率 - 节能

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
环境			
302 能源	302-4	减少能源消耗量	/
	302-5	降低产品或服务的能源需求	资源效率 - 节能
303 水资源与污水	303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	/
	303-2	管理与排水相关的影响	资源效率 - 节水
304 生物多样性	303-3	取水	资源效率 - 节水
	303-4	排水	资源效率 - 节水
304 生物多样性	303-5	耗水	/
	304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
305 排放	304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	不适用
	304-3	受保护或经修复的栖息地	不适用
305 排放	304-4	受运营影响的栖息地中已被列入	不适用
	305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	气候变化 - 碳盘查
305 排放	305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	气候变化 - 碳盘查
	305-3	其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	气候变化 - 碳盘查

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
环境			
305 排放	305-4	温室气体排放强度	气候变化 - 碳盘查
	305-5	温室气体减排量	/
305 排放	305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	气候变化 - 碳盘查
	305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	不适用
306 废弃物	306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	/
	306-2	废弃物相关重大影响的管理	环境保护 - 污染治理
	306-3	产生的废弃物	环境保护 - 污染治理
	306-4	从处置中转移的废弃物	/
	306-5	进入处置的废弃物	环境保护 - 污染治理
306 旧版本需披露的事项	306-3	重大泄露	不适用
308 供应商环境评估	308-1	使用环境标准筛选的新供应商	合作伙伴 - 供应商管理制度
	308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	合作伙伴 - 供应商管理制度
社会			
401 雇佣	401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	附录 - 附录 1、员工管理 - 员工发展
	401-2	提供给全职员工的福利	附录 - 附录 1、员工管理 - 员工福利

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
社会			
401 雇佣	401-3	育儿假	员工管理 - 员工福利
402 劳资关系	402-1	运营变更的最短通知期	不适用
	403-1	职业健康安全管理体系	安全防控 - 职业健康安全
	403-2	危害识别、风险评估和事件调查	安全防控 - 双重预防机制
	403-3	职业健康服务	安全防控 - 职业健康安全
	403-4	职业健康安全事务参与、协商和沟通	安全防控 - 双重预防机制
403 职业健康与安全	403-5	职业健康安全培训	安全防控 - 职业健康安全
	403-6	促进工作者健康	安全防控 - 职业健康安全
	403-7	预防和减轻与业务关系直接相关的职业健康安全影响	安全防控 - 职业健康安全
	403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	安全防控 - 职业健康安全
	403-9	工伤	因保密原因不披露
	403-10	工作相关的健康问题	安全防控 - 职业健康安全
404 培训与教育	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	员工管理 - 员工发展
	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工管理 - 员工福利
	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	员工管理 - 员工发展

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
社会			
405 多元化与平等机会	405-1 405-2	管治机构与员工的多元化 男女基本工资和报酬的比例	企业治理 - 董事会建设 员工管理 - 员工福利
406 反歧视	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	员工管理 - 员工发展
407 结社自由与集体谈判	407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用
408 童工	408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	员工管理 - 员工发展
409 强迫或强制劳动	409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	员工管理 - 员工发展
410 安保实践	410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	安全防控 - 安全培训
411 原住民权利	411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
413 当地社区	413-1 413-2	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用 不适用
414 供货商社会评估	414-1 414-2	使用社会标准筛选的新供应商 供应链对社会的负面影响所采取的行动	合作伙伴 - 供应商管理制度 合作伙伴 - 供应商管理制度
415 公共政策	415-1	政治捐赠	不适用

议题	GRI 标准	披露项	相关章节 / 详情
社会			
416 客户健康与安全	416-1	产品和服务类别的健康与安全影响的评估	/
	416-2	产品和服务的健康与安全影响的违规事件	/
417 营销与标识	417-1	产品和服务信息与标识的要求	/
	417-2	产品和服务信息与标识的违规事件	/
	417-3	营销传播的违规事件	/
418 客户隐私	418-1	侵犯客户隐私和丢失客户资料的投诉	品质服务 - 客户隐私保护

ESRS 索引表

议题	ESRS 标准	披露项	相关章节 / 详情
一般披露项			
	BP-1	一般依据	关于本报告
1. 编制依据	BP-2	与具体情况有关的揭露	关于本报告, 时间周期: 短期 (< 1 年), 中期 (1-5 年), 长期 (> 5 年)
	GOV-1	行政、管理和监督机构	企业治理 - 董事会建设
	GOV-2	信息和处理的持续性	可持续发展方针 - 实质性议题
2. 管治	GOV-3	可持续发展业绩纳入奖励计划	企业治理 - 管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩
	GOV-4	尽职调查声明	企业治理 - 董事会成员利益关系
	GOV-5	风险管理与内部控制	风险管理
	SBM-1	战略、商业模式和价值链	关于我们
3. 战略 (策略)	SBM-2	利益相关方意见	可持续发展方针 - 利益相关方沟通
	SBM-3	重要影响、风险和机遇与战略和业务模式的相互作用	/
	IRO-1	重要影响、风险及机遇的程序说明	/
4. 影响、风险和机遇管理	IRO-2	涵盖 ESRS 披露要求的声明	附录 - 附录 3
	MDR-P	为可持续而采取的政策	/
	MDR-A	有关的行动和资源	/

议题	ESRS 标准	披露项	相关章节 / 详情
一般披露项			
5. 指标和目标	MDR-M	与重要可持续事项有关的议题	/
	MDR-T	目标政策和行动的有效性	/
E1 气候变化			
战略	ESRS 2 GOV-3	可持续发展的业绩纳入奖励计划	可持续发展方针 - 治理结构
	E1-1	缓解气候变化的过渡计划	气候变化 - 气候风险应对
影响、风险和机遇管理	ESRS 2 SBM-3	重要影响、风险和机遇与战略和业务模式的相互作用	/
	ESRS 2 IRO-1	重要影响、风险和机遇管理	可持续发展方针 - 实质性议题
指标和目标	E1-2	减缓和适应气候变化的政策	气候变化 - 气候风险应对
	E1-3	与气候变化政策有关的行动和资源	气候变化 - 气候风险应对
	E1-4	与减缓和适应气候变化有关的目标	/
	E1-5	能源消耗和构成、及净收入的能源强度	气候变化 - 碳盘查
	E1-6	范围 1、2、3 和温室气体总排放量、及净收入的温室气体强度	气候变化 - 碳盘查
	E1-7	碳信用筹资的温室气体清除和缓解项目	/
	E1-8	内部碳定价	/
	E1-9	物理风险和转型风险及与气候有关的预期财务影响	/

议题	ESRS 标准	披露项	相关章节 / 详情
E2 污染物			
	ESRS 2 IRO-1	评估污染相关的重要影响、风险和机会的过程	环境保护
影响、风险和机遇管理	E2-1	与污染有关的政策	/
	E2-2	与污染有关的行动和资源	环境保护
	E2-3	与污染有关的目标	环境保护
指标和目标	E2-4	空气、水和土壤污染	/
	E2-5	关注物质和高关注物质	资源效率 - 高关注货物管理
	E2-6	污染相关的预期财务影响	/
E3 水和海洋资源			
	ESRS 2 IRO-1	识别水和海洋资源的重要影响、风险和机遇的过程	资源效率 - 节水
影响、风险和机遇管理	E3-1	水和海洋资源的政策	/
	E3-2	水和海洋资源的行动和资源	/
	E3-3	水和海洋资源的目标	/
指标和目标	E3-4	用水量	附录 - 附录 1、资源利用
	E3-5	水和海洋资源相关的预期财务影响	/

议题	ESRS 标准	披露项	相关章节 / 详情
E4 生物多样性和生态系统			
战略	E4-1 战略和业务模式中的过渡计划和考虑	/	
	ESRS 2 SBM 3 重要影响、风险和机遇与战略和业务模式的相互作用	/	
	ESRS 2 IRO-1 识别生物多样性和生态系统的重要影响、风险、依赖和机遇的过程	环境保护 - 生物多样性保护	
影响、风险和机遇管理	E4-2 生物多样性和生态系统的政策	/	
	E4-3 生物多样性和生态系统的行动和资源	环境保护 - 生物多样性保护	
	E4-4 生物多样性和生态系统的目标	/	
指标和目标	E4-5 生物多样性和生态系统变化的影响指标	/	
	E4-6 生物多样性和生态系统相关的预期财务影响	/	
E5 资源利用与循环经济			
影响、风险和机遇管理	ESRS 2 IRO-1 资源使用及循环经济的重要影响、风险和机遇的过程	资源效率 - 绿色物料	
	E5-1 资源使用和循环经济的政策	/	
	E5-2 资源使用和循环经济的行动和资源	资源效率 - 绿色物料	
指标和目标	E5-3 资源使用和循环经济的目标	/	
	E5-4 资源流入	/	

议题	ESRS 标准	披露项	相关章节 / 详情
E5 资源利用与循环经济			
指标和目标	E5-5	资源流出	/
	E5-6	资源使用和循环经济相关的预期财务影响	/
S1 自有劳动者			
战略	ESRS 2 SBM-2	利益相关方的利益及意见	员工管理 - 员工参与
	ESRS 2 SBM 3	重要影响、风险和机遇与战略和业务模式的相互作用	/
影响、风险和机遇管理	S1-1	自有员工的政策	员工管理
	S1-2	自有员工和工人代表就影响进行讨论的流程	员工管理 - 员工参与
	S1-3	补救负面影响的流程和员工提出关切问题的渠道	员工管理 - 员工参与
	S1-4	对重大影响采取行动，管理自有员工的重大风险和机遇的方法，及行动的有效性	员工管理
指标和目标	S1-5	管理重大消极影响、促进积极影响、管理重大风险和机遇的目标	员工管理
	S1-6	承包商雇员的特征	员工管理 - 员工发展
	S1-8	集体谈判覆盖面和社会对话	员工管理 - 员工参与
	S1-9	多样性指标	附录 - 附录 1、员工管理 - 员工发展

议题	ESRS 标准	披露项	相关章节 / 详情
S1 自有劳动者			
指标和目标	S1-10	充足的工资	员工管理 - 员工发展
	S1-11	社会保障	员工福利 - 员工福利
	S1-12	残障人士	员工管理 - 员工发展
	S1-13	培训和技能发展指标	附录 - 附录 1、员工管理 - 员工发展
	S1-14	健康和安全指标	安全防控 - 职业健康安全
	S1-15	工作与生活平衡指标	员工管理 - 员工福利
	S1-16	薪酬指标 (薪酬差距和薪酬总额)	因保密原因不披露
	S1-17	事件、投诉和对人权的严重影响	员工管理 - 员工发展

议题	ESRS 标准	披露项	相关章节 / 详情
S4 消费者和最终用户			
战略	ESRS 2 SBM-2 利益相关方的利益和意见		品质服务 - 客户投诉、客户满意度
	ESRS 2 SBM 3 重要影响、风险和机遇与战略和业务模式的相互作用		品质服务 - 客户服务规范
影响、风险和机遇管理			
影响、风险和机遇管理	S4-1 消费者和最终用户的政策		品质服务
	S4-2 消费者和最终用户的参与流程		品质服务
	S4-3 消除负面影响的流程和消费者和最终用户提出问题的渠道		品质服务 - 客户投诉
	S4-4 消费者和最终用户的重要影响采取行动，管理重大风险和寻求重大机遇的方法，及行动的有效性		品质服务
指标和目标	S4-5 管理重要负面影响、促进积极影响、管理重要风险和机遇的目标	/	

议题	ESRS 标准	披露项	相关章节 / 详情
G1 商业行为			
战略	ESRS 2 GOV-1 行政、管理和监督机构的作用		企业治理 - 董事会建设
	ESRS 2 IRO-1 识别重要影响、风险和机会的过程		企业治理 - 董事会建设
G1-1 企业行为政策和企业文化			
影响、风险和机遇管理	G1-2 管理与供应商的关系		合作伙伴 - 供应商管理制度
	G1-3 预防及发现腐败和贿赂行为		商业道德 - 反贪腐培训
	G1-4 腐败或贿赂事件		附录 - 附录 1、商业道德 - 反贪腐培训
指标和目标	G1-5 政治影响力和游说活动		不适用
	G1-6 付款方式		因保密原因不披露

附录 4：意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《上海浦东国际机场货运站有限公司 2024 年环境、社会和治理 (ESG) 报告》。我们高度重视各方对本报告的意见和建议，期待通过您的反馈不断提升 ESG 报告的质量与透明度。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，您可通过以下任意方式与我们联系。

联系部门：战略发展部

电话：+86 21 6884 2008

邮箱：csr@pactl.com

地址：上海市浦东新区速航路 168 号

1. 您对本报告的总体评价：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您认为报告是否易读？

非常易读 易读 一般 较不易读 不易读

3. 您所关注信息在议题中披露程度如何？

很全面 较全面 有所涉及 涉及很少 未涉及

4. 您还有哪些关注的议题未反映在报告中？

5. 您对公司的环境、社会和治理报告的其他建议。

感谢您的热情反馈和宝贵时间！

