Social Responsibility Report 2011

인천국제공항공사 사회책임경영보고서

The initiatives for our better future

꿈을 향한 따뜻한 동행

Incheon Airport

본 보고서는 이해관계자와의 소통을 위한 인천국제공항공사의 네 번째 사회책임경영보고서로 사회구성원으로서 기업의 사회적책임 이행에 중점을 두고자 사회책임경영보고서로 이름하였습니다. 본 보고서가 이해관계자 여러분이 인천국제공항공사의 사회책임경영활동을 이해하고 동참하는데 기여하는 소통의 창이 되길 희망합니다.

보고서 특징

보고서 작성 기준

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1가이드라인과 공항부문 부가원칙(Airport Operators Sector Supplement)에 의해 작성되고 GRI의 공식 검토를 거쳤으며, 작성시 ISO 26000 항목과 UN Global Compact의 10대 원칙에 관한 활동 내용을 반영하였습니다. 본 보고서에 기재한 통화단위는 대한민국 원(₩)을 기준으로 작성되었으며 일부 해외사업은 미국 달러(USD)를 기준으로 작성되었습니다. 환경지표의 기준단위는 각 지표별로 해당 내용에 표시하였습니다.

보고기간 및 보고 범위

인천국제공항공사는 매년 사회책임경영보고서를 발간하고 있으며, 본 보고서는 2010년 1월 1일부터 12월 31일까지의 활동을 주로 담되, 정성적 활동은 2011년 상반기까지의 내용이 포함되어 있습니다. 이해관계자 여러분의 이해를 돕기 위해 일부 항목은 최근 2년 이상의 추이를 함께 보고하였으며, 필요한 경우 직전 보고서인 2010사회책임경영보고서의 내용을 포함하고 있습니다. 보고서의 보고범위는 인천국제공항공사 전 사업장의 성과를 반영하고 있습니다.

보고서 검증

인천국제공항공사는 외부 전문가 자문을 통해 2011 사회책임경영보고서의 신뢰성을 제고하고 있으며 가이드라인의 활용 정도에 관하여 GRI로부터 적용수준 검토(Application Level Checks)를 받았습니다. 인천국제공항공사는 제3자 검토를 통해 일관성, 정확성 및 완전성을 지키면서, 그 위에 중대성 및 대응성을 보고서 작성 전반에 반영할 수 있도록 하였습니다.

보고서 배포 및 피드백

인천국제공항공사 홈페이지를 통해 보다 자세한 정보를 얻으실 수 있으며 사회책임경영보고서와 그린리포트의 국·영문 버전 PDF파일을 다운받으실 수 있습니다. 보고서에 관한 의견은 보고서 뒤편의 설문지를 이용하시거나 아래의 연락처를 이용하여 주십시오.

인천광역시 중구 공항로 424번길 47 인천국제공항공사 사회공헌팀 (우) 400-700
Homepage_ www.airport.kr
Tel_ 032-741-2107~8 Fax_ 032-741-2330

Social Responsibility Report 2011

인천국제공항공사 사회책임경영보고서

꿈을향한
따뜻한동행

Company Overview

CEO Message 02
Company Overview 04
보고서작성 프로세스 및 중요이슈 분석 06
이해관계자 참여 07
이해관계자 인터뷰 08

Operating Responsibility

경영전략 11
지배구조 13
기업윤리 14
고객만족경영 체계 16

Material Issues

Issues 1 _ 글로벌 공항전문 기업 20
Issues 2 _ 고객을 위한 최고의 서비스 기업 22
Issues 3 _ 존경받는 기업 26
Issues 4 _ 직원이 행복한 기업 30
Issues 5 _ 친환경 녹색경영 기업 34

Performances

경제성과 38
환경성과 43
사회공헌활동성과 48

Appendix

외부전문가 검토의견 51
GRI Content Index 52
수상내역 및 협회 가입현황 57
GRI Application Level Check Statement 58
독자의견 설문지 59

CEO Message

인천국제공항과 함께하는 이해관계자 여러분!

2011년 인천국제공항은 개항 10주년을 맞았습니다. 대한민국을 대표하는 국가관문이자 경제의 중심으로 눈부시게 성장하는 인천국제공항은 50개국 176개 도시를 취항하며, 화물운송 2위, 국제여객운송 세계 8위의 초일류공항으로 성장하였습니다.

또한, 고객중심의 서비스정신과 혁신활동으로 국제공항협의회(ACI)가 실시하는 세계공항평가에서 항공 역사상 전무후무하게 6년 연속 세계 1위의 공항으로 선정되어 인천국제공항이라는 브랜드는 이제 세계최고공항이라는 이미지로 전 세계인 모두에게 깊이 각인되어 있습니다. 개항 10년 동안 인천국제공항이 이룩한 눈부신 성과들은 변화와 혁신을 게을리하지 않고 진취적이고 능동적인 마인드로 노력해준 구성원 여러분의 땀과 열정의 결과물들입니다.

이러한 외형적 성과는 세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업이라는 비전의 달성에 더더욱 큰 힘들을 돋우며, 내실 있는 경영을 통해 7년 연속 흑자경영을 달성하는 밑거름이 되었습니다.

인천국제공항공사는 신성장 동력사업의 일환으로 세계적 공항건설의 기술과 운영 노하우를 제공하는 국외공항컨설팅을 추진하고 있으며 공항운영의 필수요소인 안전과 보안의 완벽한 체계확립, 운영의 효율성을 통한 경제적 가치창출의 극대화를 이루고 있습니다. 또한, 기업시민으로서 지역사회와 함께 성장하고 발전하는 것을 최고의 가치로 여기며 지역사회를 사회공헌활동의 최우선분야로 삼고 자생적이고 창조적인 지역문화 창출을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업으로서 인천국제공항공사는 고객을 위한 최고의 서비스기업으로 고객의 기대를 뛰어넘는 최고의 가치와 감동을 제공하기 위해 고객만족을 최우선의 가치로 사업파트너들과의 긴밀한 협조 체계를 바탕으로 하는 신 상생협력 방안을 통한 체계적이고 종합적인 공정사회의 구현, 직원만족이 변화와 혁신의 출발점이라는 생각 속에 국제경쟁력을 갖춘 가치 창조형 인재의 육성과 신뢰에 기반을 둔 미래 지향적 상생의 노사문화, 일과 삶이 균형을 이루는 가족 친화적 기업문화의 정립을 통해 직원이 행복한 기업을 만드는데 최대의 노력을 다하고 있습니다. 친환경 녹색공항의 구현을 위해 환경방침과 에너지경영방침을 제정하여 기후변화에 대응하며 친환경적인 공항운영을 위한 녹색경영 체제를 구현하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

기업이 사회적 책임을 다하고 이해관계자와의 긴밀한 소통을 넘어 감동을 제공함으로써 모든 이해관계자와 사회로부터 존경받는 글로벌 공항기업으로 자리매김하는 것은 인천국제공항공사 사회책임경영의 목표이자 실천입니다.

이번 보고서를 통해 인천국제공항공사의 주요한 성과들을 이해관계자 여러분께 보고 드리며 개항 10년을 넘어 미래의 10년, 100년의 공항을 위해 지속 가능한 사회적 공항으로서 변함없는 신뢰와 성원을 부탁드립니다. 인천국제공항공사의 오늘이 있기까지 주주, 고객, 지역사회 등 다양한 이해관계자 여러분의 아낌없는 애정과 사려 깊은 배려를 잊지 않고 있으며 이 자리를 빌려 깊은 감사의 인사를 드립니다.

감사합니다.

2011년 8월　　인천국제공항공사 사장　이채욱

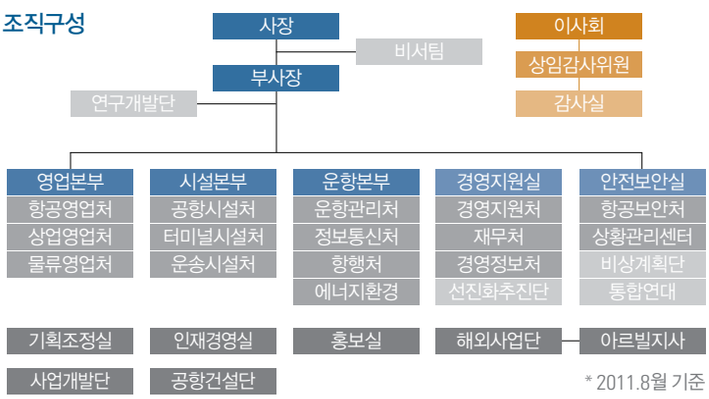
Company Overview

기업개요

인천국제공항은 2001년 3월 29일 개항한 이래 대한민국을 대표하는 국가 관문이자 경제 중심으로 꾸준히 성장해 왔습니다. 50개국 176개 도시를 취항하며, 화물운송 세계 2위, 국제 여객운송 세계 8위의 대형공항으로 성장한 인천국제공항은 고객중심의 서비스 마인드와 혁신활동으로 국제공항협의회(ACI)가 실시하는 세계공항서비스 평가에서 항공역사상 처음으로 6년 연속 세계 1위 공항으로 선정되었습니다.

기업명	인천국제공항공사
설립일	1999년 2월 1일
본사 위치	인천광역시 중구 공항로 424번길 47
조직구성	3본부, 2실 22처(실/센터/단), 81팀(그룹), 1지사
출자회사	인천공항에너지(주), 인천국제공항 급유시설(주), 인천 시민축구단
운송성과	여객 3,347만명, 화물 268만톤
재정분야	자본금 36,178억원, 당기순이익 3,242억원, 7년 연속 흑자경영
운영/서비스	ASQ 세계공항서비스평가 6연패, 공기업 평가 최고등급(AA)달성

조직구성



* 2011.8월 기준

인천국제공항공사 주요사업

01_ 공항건설	02_ 항공운송	03_ 공항운영	04_ 미래성장
공항인프라 건설 (터미널, 활주로, 유도로, 관제탑 등)	여객 운송	공항시설유지관리	터미널 상업시설
	화물 운송	서비스 고도화	주변지역 개발
		안전운항/보안	해외공항사업

2010 Highlights

종합 |

세계공항서비스평가 6연패

인천국제공항은 국제공항협의회(ACI)에서 주관하는 '2010 세계공항서비스평가(ASQ, Airport Service Quality)에서 세계최고공항상을 수상하며 항공역사상 처음으로 6년 연속 세계 1위 공항으로 선정되었습니다.

경제 |

공기업 고객만족도 2년 연속 최고등급 AA 획득

인천국제공항공사는 기획재정부가 여객과 임직원, 파트너를 대상으로 실시한 2010년 공기업 고객만족도에서 95.6점을 획득하여 2년연속 최고등급인 AA등급을 획득하였습니다.

7년 연속 흑자 달성

인천국제공항공사는 국내외 악재가 혼재된 가운데서도 여객수송 세계 8위, 화물 운송 세계 2위의 동북아 허브공항에 걸맞는 내실있는 경영을 추진하여 당기순이익 3천2백억원으로 7년 연속 흑자 경영을 달성하였습니다.

해외사업 진출 확대

인천국제공항공사는 세계적 수준의 공항건설 기술과 운영 노하우를 제공하는 해외공항 컨설팅을 신성장동력 사업으로 추진하고 있으며, 2010년 최초의 해외사업인 아르빌신국제공항이 성공적으로 개항하였습니다.

환경 |

대한민국 녹색경영 대상

인천국제공항공사는 기후변화대응 등 대한민국 저탄소 녹색성장에 기여한 공로를 인정받아 지식경제부와 환경부가 공동으로 주최한 2010 대한민국 녹색경영대상에서 기후변화 대응 분야 대상을 수상하였습니다.

사회 |

하늘문화센터/하늘고등학교

인천국제공항공사는 '지역사회'를 사회공헌활동의 최우선 분야로 삼고 있으며, 문화복지복합시설인 하늘문화센터와 인천지역 최초 자율형사립고등학교인 하늘고등학교(개교 2011.3)를 건립하였습니다.

노사문화대상 수상

인천국제공항공사는 선진 노사문화를 확산시키기 위해 상생과 협력의 노사관계를 이끌어가고 있으며, 2010 노사문화대상에서 고용노동부장관상을 수상하였습니다.

사회공헌대상 수상

2010년도의 전략적 사회공헌 및 지속가능경영을 인정받아 제7회 한국사회공헌대상을 수상하였습니다. 인천국제공항공사는 사회공헌활동이 선택이 아닌 필수라는 인식으로 글로벌기업이자 공기업으로서 사회적 책임을 다하겠습니다.

사업영역

인천국제공항공사는 인천국제공항공사법에 의거 인천국제공항의 효율적 건설 및 관리, 운영을 통해 항공운송의 원활화및 국민경제 발전에 이바지 하는 것을 목적으로 설립되었습니다.

공항건설

3단계 건설 2010년부터 2017년까지 약 4조원 투입

범위 제2여객터미널 신설, 화물터미널 확장, 항공기 계류장 및 공항물류단지 조성, 공항접근교통시설 확충

항공운송

항공기 운항 214,835회 (여객 + 화물 항공편) / 년

여객 운송 3,347만 명, 환승객 520만 명 / 년

화물 운송 268만 톤 / 년

공항운영

터미널 운영, 보안 및 안전, 지상서비스, 공항 내외 시설유지 등

항공 수익 4,834억원

수익원 공항수익(착륙료, 정류료, 계류장 이용료 등) 및 시설사용수익(여객 공항이용료, 탑승교 사용료, 유틸리티 사용료, 수하물 처리시설 사용료 등)

미래성장

01_ 상업시설 및 물류단지 운영

컨세션(면세점 및 사업시설) 사업 및 자유무역 지역 운영, 사무실 임대

비항공수익 8,026억원

수익원 토지임대료, 건물임대료, 체크인카운터 사용료, 상업시설 사용료, 광고료 등

02_공항복합도시(Air City)개발

2020년 개발완료예정으로 공항주변지역에 쇼핑, 휴식, 관광, 엔터테인먼트, 컨벤션 등 연관시설을 개발하여 공항을 중심으로 시너지 효과창출

사업개요 IBC-II (부지 327만m^2, 사업규모 8조원)
IBC-I 2단계(부지 33만m^2, 사업규모 6,256억원)
남측 유수지(부지 15만m^2, 사업규모 254억원)

주요 추진현황 국제업무지역 특급호텔 실시협약체결, 워터파크 실시협약체결

03_해외공항사업

공항건설 및 운영으로 축적된 기술과 노하우를 지식상품화하여 해외사업 진출

주요 추진현황 이라크 아르빌국제공항 3,150만 달러 규모의 컨설팅용역, 필리핀 막탄 세부공항 105만 달러 규모의 타당성 조사 용역, 러시아 하바롭스크 공항 운영 및 현대화 사업 지분 투자

보고서 작성 프로세스 및 중요이슈 분석

중요이슈 분석 프로세스

사회책임경영보고서를 작성함에 있어 이해관계자들의 관심 사항과 기업 경영의 영향도를 파악하는 것은 매우 중요합니다. 인천국제공항공사는 자체적인 중요성분석 프로세스를 마련하고 이해관계자가 공통으로 관심을 가지며, 경영활동에 잠재적 영향도가 높은 이슈를 중심으로 보고서를 작성하고 있습니다.

01 사회책임경영 이슈풀 구성	02 기업에 미치는 영향도 파악	03 이해관계자 관심도 조사	04 중요 이슈 도출
미디어분석	경영성과지표	이해관계자 설문	
동종업계 CSR 이슈 분석	경영공시		
CSR 표준 분석	경영평가		

사회책임경영 이슈풀 구성

최근의 사회책임경영 트렌드와 인천국제공항공사의 사회책임경영 이슈 분석을 통해 이슈풀을 구성하였습니다.

미디어 분석 국내 종합일간지, 지역지와 경제신문 및 인터넷 신문을 통해 2008년 1월부터 2011년 5월까지 미디어에 노출된 인천국제공항공사의 보도자료를 22개 대분류 80개 중분류로 분류하였습니다.

동종업계 CSR 이슈 분석 인천국제공항공사와 동종업계 5개사의 CSR 이슈를 분석한 결과 공기질 관리, 수질관리 등 환경관련 이슈와 공항운영에 관련한 이슈가 중요이슈로 분석되었습니다.

CSR표준분석 인천국제공항공사가 참여하고 있는 사회책임경영 네트워크인 글로벌 컴팩트의 10대 원칙과 ISO 사회책임경영 가이드라인을 바탕으로 GRI G3.1 등의 글로벌 스탠다드를 분석하여 40개 주요 이슈를 도출하였습니다.

기업에 미치는 영향도 파악

경영성과지표, 경영공시, 경영평가에서 공통적으로 다루는 이슈를 분석한 결과 공항운영, 인프라 확충, 환경책임, 고객만족, 미래성장동력 확보 등이 인천국제공항공사의 경영활동에 높은 영향을 미치는 것으로 도출되었습니다.

이해관계자관심도 조사

인천국제공항공사는 고객을 위한 최고의 서비스를 제공하기 위하여 매년 다양한 이해관계자의 의견을 묻고 있습니다. 2010년에는 고객, 지역사회, 사업파트너, 임직원 등을 대상으로 의견 조사가 실시되었으며, 공기업을 대상으로 실시되는 공기업 고객 만족도 조사결과를 포함하였습니다.

중요이슈 분석결과 중요이슈 분석 결과 공항서비스만족도, 환경경영, 항공기 운항, 화물운송 등을 비롯한 68개 이슈가 선정되었습니다. 본 보고서에서는 중요도가 높은 이슈를 우선하여 이해관계자 여러분께 관련활동을 전달하고자 합니다.

이해관계자 참여

이해관계자 정의 및 커뮤니케이션

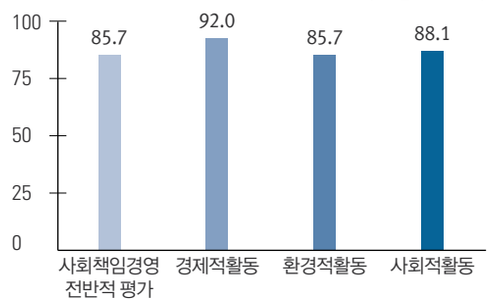
인천국제공항은 550개 기관이 상주하는 다중시설로 이해관계자와의 상생이 기업미래가치에 무엇보다 중요하게 작용될 수 있습니다. 인천국제공항공사는 이해관계자를 경영활동에 미치는 영향과 활동범주 및 접촉 빈도를 고려하여 크게 고객, 정부, 사업파트너, 지역사회, 임직원의 5개 그룹으로 분류하고 각 특성에 따른 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 인천국제공항공사는 사회책임경영을 바탕으로 이해관계자의 요구에 귀기울이고 서로의 목소리를 조화롭게 반영하여 상생을 넘어 공생(共生)과 상성(相成)의 문화를 구축하고자 노력하고 있습니다.

	고객	사업파트너	지역사회	정부	임직원
	출/입국객 | 환영/환송객 | 환승객 | 기타 방문객 | 국민	항공사 | 공항입주사 | 상주기관 | 협력사 | 민자유치회사	지역주민 | 지방자치단체 | NGO/환경단체 | 사회복지단체 | 학회/협회/학교	정부기관	임직원 | 노동조합 | 임직원 가족
핵심가치	무한한 헌신을 바탕으로 신속하고, 안전하며 차원 높은 흥미로움을 제공하는 세계 최고의 공항을 만들어갑니다.	신뢰와 상생을 기반으로 한 협력체계 구축으로 최고의 공항서비스를 창출하며 함께 성장해 갑니다.	투명하고 윤리적인 기업경영을 바탕으로 지역사회와 국가 발전에 기여하는 책임 있는 공기업의 역할을 다합니다.	합리적인 파트너쉽을 바탕으로 상호 신뢰하며 새로운 가치를 창조합니다.	창의적 열정, 무한한 상상력과 유연성, 불굴의 도전정신과 끊임없는 학습을 통하여 세계 초일류 공항의 역량을 갖추어 갑니다.
핵심이슈	출/입국 간소화 고객편의 확대 알권리 충족	상업시설 매출 증대 상생협력	교육/문화시설 개선 지역사회와의 소통 지역발전	경영효율화 일자리 창충	정책결정 공유 고용안정 성과에 따른 보상
커뮤니케이션 채널	- VOC 위원회, 고객의 소리 홈페이지 및 VOC - 고객만족도 조사 - 문화예술위원회 - 항공사 운영협의회(AICC) - 서비스개선위원회/고객의 소리 위원회 - 찾아가는 서비스 현장의 소리(VOF) - 고객접점서비스 전문가를 활용한 CS닥터 운영	- 항공사 간담회 - 서비스 개선 위원회 - 공항운영 협의회 - 자유무역지역 협의회 - 보안대책 협의회 - 협력업체 간담회 - 현장 대리인 간담회 - 협력사 고충상담	- SR위원회 / SR실무위원회 - 세계평화의숲 추진협의회 - 지역학교 특성화 사업 운영협의회 - 하늘문화센터 TF팀 - 자원봉사단 V.C.리더 회의	- 국제공항운영 협의회 - 공공기관 선진화 추진 위원회 - 항공행정 협의회 - 보안대책 협의회	- 인트라넷 - 전사비전 워크숍 - 각종회의 및 노사 간담회 - 리더알아가기(Assimilation) - 사보 - 노사협의회/노사실무위원회/임금 및 단체교섭 - 복지제도운영위원회/평가제도개선위원회 - 산업안전보건위원회/현장 순회 간담회

사회책임경영 활동 대한 이해관계자 설문조사

2011년 8월 이해관계자 100명을 대상으로 인천국제공항공사의 경제, 사회, 환경 활동 수준에 대한 설문조사를 실시하였습니다. 조사결과 사회책임경영활동 중 경제적 활동에 대한 평가가 높은 것으로 조사되었으며, 환경적 활동은 다른 성과 중 상대적으로 낮게 평가되었습니다. 이에 따라 환경적 활동에 대한 이해관계자 기대사항 파악을 위한 의견을 수렴할 예정입니다.

*100 매우잘함_ 75 잘함_ 50 보통_ 25 미흡_ 0 매우미흡
(단위_ 100점 만점)



사회책임경영 개선사항에 대한 이해관계자 의견

- 인천공항공사의 사회책임경영 활동에 대한 지역 내 홍보 및 보다 적극적인 활동 필요
- 인천공항공사와 상주업체 등 관계기관과의 상호협력에 소통
- 협력회사간 계약 내용 중 엔지니어 인건비에 대한 모니터링 및 개선
- 출퇴근 시 상주직원에 대한 할인 혜택제공
- 공항내의 편의시설 및 음식점 비용이 너무 비쌈

이해관계자 인터뷰

인천국제공항공사는 다양한 이해관계자의 의견을 청취하고 반영하는 것을 사회책임경영의 중요한 지표로 삼고 있습니다. 임직원의 일과 삶의 균형을 도모하고 및 근로 환경을 개선하며, 사업파트너와의 공생적 관계에 기반한 상생의 의견을 수렴하고자 합니다. 또한 고객의 소리를 듣고 반영하며 지역사회의 발전을 위해 지역주민의 목소리를 계속 모니터링 하고 있습니다. 지속적으로 이해관계자들의 적극적이고 다양한 의견을 수렴하고자, 다양하고 체계적인 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자 여러분들의 소중한 의견을 듣고 있으며 주신 의견에 대해서는 본 보고서 및 각 이해관계자별 채널을 통해 대응 및 반영 내용을 공유하고자 합니다.

Q1 인천국제공항의 서비스 중 가장 인상 깊은 것은 무엇입니까?

인천국제공항공사의 서비스는 매년 좋아지고 있다고 생각합니다. 인터넷 무료 사용은 매우 편리하며, 저녁에 출발하는 항공편 고객을 위해 근처 게이트 주변에 면세점을 늦게까지 운영하는 것을 볼 때 고객에 대한 세심한 배려가 느껴졌습니다.

Q2 인천국제공항공사에 바라시는 점이 있다면 무엇입니까?

최근에 기사에서도 언급된 적이 있습니다만, 공항게이트를 나오자 마자 담배를 피시는 분들이 많아 여러 사람들한테 불쾌감을 주는 것 같습니다. 흡연실이 있는데도 잘 몰라서 이용을 못하시는 분들이 많을 수 있으니 흡연실 안내 및 금연구역에 대한 적극적인 홍보가 필요할 것 같습니다. 또한 인천국제공항이 세계적인 공항이 되기 위해서는 특정 음식을 먹지 않은 종교인을 배려하여 식당의 메뉴정보를 알기 쉽게 제공하는 것 등의 작지만 큰 배려도 필요하다고 생각합니다.

고객_ 나보라 **CUSTOMER**

Q3 인천공항의 사업파트너로서 협력활동에 대한 실질적인 효과가 있는 프로그램은 무엇입니까?

해외공항견학이나 한마음워크샵 처럼 다른 협력사 직원분들과 함께 할 수 있는 프로그램이 좋았습니다. 인천공항이 하나의 거대한 유기체인 것처럼 모든 유관기간(회사, 부서 등)들이 한 몸으로 잘 돌아가야 하는데 그러기 위해서 소통하는 인천공항 가족이 되는 것이 중요하다고 생각합니다.

Q4 인천국제공항공사에 바라시는 점이 있다면 무엇입니까?

공항에서 일하고 있는 많은 유관기간들이 더욱 단합하고 보다 많은 소통을 할 수 있는 중심역할을 인천공항공사에서 해주시면 좋을 것 같습니다.

BUSINESS PARTNERS 사업파트너_ 예정범 팀장/순일기업

Q5 인천공항의 사업파트너로서 협력활동에 대한 실질적인 효과가 있는 프로그램은 무엇입니까?

공항이 다양한 협의체와 조직이 유기적으로 움직여야 하는 특성을 가지고 있는 만큼 공항공사가 주도가 되어 이들을 하나로 통합하려는 여러 가지 시도와 계획은 많은 긍정적인 효과와 결과물을 만들어가고 있다고 생각합니다. 일례로 ASQ 6연패의 업적은 단지 공항공사의 노력뿐 아니라 모든 상주직원들이 각자의 맡은 부문에서 최선을 다했기에 생겨난 결과물이고, 이 결과물에 대한 기쁨을 모두가 함께 할 수 있다는 점은 '공항에 근무하는 직원은 모두 한 가족이다'라는 느낌을 가질 수 있게 하는 큰 원동력이 됩니다. 연례행사로 진행되는 스카이페스티벌도 좋은 공연과 각 사들이 적극적으로 참여할 수 있는 각종 행사를 통해 '한 가족이다'라는 메시지를 전달해주는 역할을 잘 해주고 있는 것 같습니다.

BUSINESS PARTNERS 사업파트너_ 김범구 팀장/SPC

Q6 10년 전부터 지금까지 인천공항 하면 떠오르는 구체적인 사건은 무엇인가요?

2단계 그랜드오픈 했을 때 큰 문제없이 공항이 운영되어 역시 인천공항이 세계제일이다 라는 생각이 들었습니다. 또한 ASQ5연패를 하고 나서 6연패는 힘들지 않겠나 했는데 또 한번 세계공항서비스평가를 재패하는 것을 보고 인천공항에서 일하는 것에 자부심이 느껴졌습니다.

Q7 인천국제공항공사에게 기대하는 사항이 있으시다면 무엇입니까?

최고의 고객서비스를 가능하게 하는 것은 눈에는 잘 보이지 않는 항공정책 및 공항운영 소프트웨어 인프라입니다. 지연 없는 항공편과 항공사가 좋아하는 인천공항이 되기 위해 착륙 후 승객이 탑승하는 곳까지의 최단거리 루트 제공 및 연료절감, 항공기 이착륙의 안전을 위한 기술서비스 제공, 신속하고 정확한 세관, 검역 등이 뒷받침 되어야 합니다. 지금의 인천공항의 위상을 지키고 발전하기 위해 인천공항공사는 정부기관들과의 지속적인 소통과 상주기관과의 긴밀한 협조가 이루어 지도록 노력해야 합니다.

박정권계장 / 국토해양부 서항청 **GOVERNMENT**

Q8 인천국제공항공사에서 제공하는 복지혜택 중 실질적으로 도움이 되는 것은 무엇입니까?

회사에서 받는 복지혜택 중 직원 및 직원 가족 1인 건강검진제공, 불임가족 지원 및 육아를 위한 아빠육아휴직제도와 업무공백에 대한 부담을 줄여주는 출산휴가대체제 Change Over Plan, 영종도라는 근무지 여건을 고려한 사택제공 등은 인천공항에 대한 충성도나 애정을 강화시켜 주는 훌륭한 제도라고 생각합니다.

Q9 인천국제공항공사에 바라시는 점이 있다면 무엇입니까?

인천국제공항이 좋은 서비스만 제공하는 것이 아니라, 기업운영, 경영체계 등 모든 분야에서 세계 일류가 되었으면 합니다. 인천국제공항이 가까운 미래에 해외 공항운영 및 경영에 참여할 수 있는 명실상부한 글로벌 기업이 되어, 임직원뿐만 아니라 국민 모두가 자부심을 가질 수 있는 공사가 될 수 있기를 바랍니다.

최종해 대리 Incheon Airport 경영평가팀 **EMPLOYEES**

Q10 인천국제공항공사에서 추진하고 있는 지역사회 특성화 사업을 함께 진행하시면서 학교, 학생, 학부모 등에게 변화된 점은 어떤 것이 있습니까?

인천국제공항공사의 지원으로 다른 도심학교와는 차별화된 교육인프라를 구성한 덕분에 저희 학교가 공항권 학교로서 위상을 높이고 명품학교로 발돋움 할 수 있게 되었습니다. 학생들도 공항공사에서 제공하는 교육 프로그램을 통해 자발적으로 적성과 능력을 키워 올바른 진로선정에 큰 도움을 받고 있고, 이러한 점에서 학생들과 학부모님들 모두 공항공사가 우리고장에 기여하는 바가 크다고 느끼며, 공항공사를 자랑스럽게 여기고 있습니다.

Q11 인천공항공사에 당부말씀이나 의견을 주시면 감사하겠습니다.

지역 주민들이 인천공항공사의 활동을 보다 쉽게 접할 수 있도록 지역신문이나 정기 홍보물에 적극적으로 알렸으면 합니다. 공항공사도 지역사회 의견을 수렴하기 위해 홈페이지, 설문카드 등을 활용하는 것도 좋을 것 같습니다.

LOCAL COMMUNITY 지역사회_ 김정렬 용유중학교장

Operating Responsibility

인천국제공항이 들어선 영종대 일대의 옛 지명은 자연도(紫燕島) 즉 자줏빛이 나는 제비라는 뜻입니다. 현 지명인 영종도(永宗島) 역시 긴 마루를 가진 섬이라는 의미로 인천국제공항은 비행기가 없던 그 시절부터 공항이 될 운명을 가진 천혜의 공항입니다. 인천국제공항공사는 그 뜻에 부끄러움이 없도록 사회책임의 조화 속에 윤리경영과 고객만족경영을 통하여 국민의 기업이자 글로벌 공항전문기업으로의 위상을 공고히 하고자 노력하고 있습니다.

경영전략

전략체계

인천국제공항공사는 허브경쟁력을 강화하여 세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업으로 도약하고자 하는 의지를 담은 'Global Incheon Airport 2015'를 선포하였습니다. Global Incheon Airport 2015는 공항운영의 질적·양적 성장과 최상의 고객서비스 제공, 안전 운영, 지속가능역량 제고를 위한 중장기 전략방향과 전략목표를 제시하고 있습니다. 인천국제공항공사는 내외부 이해관계자 의견 수렴을 통해 12대 핵심과제를 수립하고, 존경받는 기업으로 지속가능한 성장을 일구기 위한 세부 실천과제를 수립, 이행하고 있습니다.

미션	고객의 기대를 뛰어넘는 새로운 공항패러다임을 실현하여 최고의 감동과 가치를 제공
핵심가치	Safety & Convenience / Excellence / Value Creation / Integrity / Sustainability
비전	세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업 Global Airport Leader Creating the Difference
전략목표	WLU 8,000만 / EBITDA 1.3조원 / ASQ 1위 / 안전보안사고 Zero / KoBEX SM 95점
전략방향	**허브전략** 허브경쟁력 강화 / **성장전략** 미래 성장 기반 구축 / **운영전략** 안전 및 운영 효율 제고 / **기업전략** 지속가능경영 체계 확립

사회책임경영

인천국제공항공사는 경영성과와 사회책임의 조화를 바탕으로 존경받는 기업으로 성장하는 것이 진정한 가치를 창출하는 방법이라고 생각합니다. 인천국제공항공사는 성장, 성과, 윤리, 인재, 사회책임 등 5대 사회책임경영 중점영역에 기반하여 글로벌 공항전문기업, 고객을 위한 최고의 서비스기업, 존경받는 기업, 직원이 행복한 기업, 친환경녹색경영 기업이 되고자 사회책임경영(CSR : Corporate Social Responsibility)을 펼쳐가고 있습니다. 인천국제공항공사는 이해관계자의 기대를 뛰어넘는 감동과 가치제공으로 이해관계자와 사회로부터 존경받는 글로벌 공항기업으로 나아가고자 합니다.

사회책임경영 중점영역

존경받는 공항기업

성장 — 성과 — 윤리 — 인재 — 사회책임

Growth / Performance / Ethics / People / Social Responsibility

사회책임경영 달성목표	글로벌 공항 전문기업		고객을 위한 최고의 서비스 기업	존경받는 기업	직원이 행복한 기업	친환경 녹색경영 기업
추진조직	기획조정실	물류영업처	상업영업처	경영지원처	인재경영실	에너지환경처
	해외사업단	항공영업처	항공보안처	(사회공헌팀)	노무복지팀	에너지관리팀
	사업개발단	공항건설단	상황관리센터	(상생경영팀)	인사팀	환경관리팀

WLU(Work Load Unit)_ 여객과 화물처리량을 포괄하는 공항의 총량적 성과지표로 여객(명)수에 화물(톤)의 10배 수를 더하여 측정됩니다.

EBITDA(Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)_ '세전·이자지급전이익'으로 기업이 영업활동을 통해 벌어들인 현금창출 능력을 나타내는 수익성 지표입니다.

ASQ(Airport Service Quality)_ 세계공항협회(ACI)가 주관하여, 각국의 공항서비스 수준 전반에 대하여 평가하는 국제 공인지표로 인천국제공항공사는 6년연속 1위에 선정되었습니다.

KoBEX SM(Korean Business Ethics Index - Sustainability Management)_ 매년 지식경제부와 산업정책연구원이 공동으로 실시하는 국내 주요 공기업 및 민간기업의 지속가능경영 현황 조사로 100점 만점 기준의 점수와 등급이 공개됩니다.

실천조직

기존의 윤리위원회를 SR운영위원회로 확대하여 전사차원의 사회책임경영 체계를 강화하였습니다. 위원회에서는 위원장인 사장을 비롯한 경영진이 모여 인천국제공항공사의 사회책임경영 전반에 대한 전략과 방침을 의결하고 있습니다. 의결된 사항은 전담부서인 사회공헌팀을 통하여 SR실천리더와 협력업체에게 전달되며 SR실무위원과 SR담당자들이 현장의 실천상담 및 신고 역할을 담당하여 사회책임경영 문화가 널리 확산되도록 지원하고 있습니다.

사회책임경영 성과지표 및 목표

구분	성과지표	2009 성과	2010 목표	2010 성과	2011 목표
운영책임	공공기관경영실적평가	A	A	A	A
	KoBEX SM(점)	91.8	92	93.5	94
	윤리경영 인식(점)	82.2	85.0	85.4	85.0
글로벌공항 전문기업	WLU(만)	5,121	5,800	5,975	6,400
	EBITDA(억 원)	7,300	8,000	8,189	9,800
	ASQ평가 순위	1	1	1	1
	매출액(억 원)	11,866	13,000	12,860	15,000
	국제선 여객수(만 명)	2,800	3,200	3,295	3,500
	국제선 화물량(만 톤)	231	260	268	290
	환승 여객수(만 명)	520	540	520	580
	3단계 공항 기본설계공정(%)	-	T2 기본설계	T2 기본설계	65%
	해외사업수익(억 원)	78	100	98	110

구분	성과지표	2009 성과	2010 목표	2010 성과	2011 목표
고객을 위한 최고의 서비스 기업	공기업 고객만족도(등급)	AA	AA	AA	AA
	출입국시간(분)	18/14	18/14	16/12	16/12
	항공사고(건)	0	0	0	0
	안전점검 지적건수	13	16	3	16
존경받는 기업	봉사시간	1,481	1,000	2,825	3,107
	상생협력지수(점)	66.1	70.0	70.1	74.0
직원이 행복한 기업	교육만족도(5점 만점)	3.4	3.5	3.6	3.6
	GWP(점)	77	81	82	84
	보안안전사고 건수	0	0	0	0
친환경 녹색경영기업	에너지 소비량(TOE)	60,586	62,143	61,200	61,000
	에너지 감축량(TOE)	-	2,354	3,204	2,910
	온실가스 감축량(tCO_2)	-	4,993	6,381	6,210
	친환경상품 구매(%)	53	85	93	93

* 공공기관 경영실적평가는 전년도 내용을 반영하여 발표하므로 2010년 성과는 2011년 상반기에 발표된 결과임.
* 에너지감축량과 온실가스 감축량은 2010년부터 새로운 기준에 의해 작성되었음.

공공기관 경영실적평가

경영실적평가는 공기업의 효율성과 성과를 점검하는 것으로 결과에 따라 성과급을 결정하며 결과가 부진할 때는 상급기관에서 대상 공기업을 감독하고 기관장의 해임을 건의하는 등 경영권에 큰 영향을 미치는 매우 중요한 평가입니다. 인천국제공항공사는 2008년부터 정식 평가대상이 되었으며, 사회책임경영을 도입하여 기업체질에 맞게 내재화한 성과를 인정받아 2009년 성과를 평가한 2010년 평가결과부터 2년 연속 A등급을 획득하였습니다. 인천국제공항공사는 공공성의 대표지표인 공항 서비스에서도 공항이용료, 착륙료 등의 증가 없이 경영효율 개선을 달성하며 공기업고객만족도 최고등급을 획득하였습니다.

사회책임경영 네트워킹

인천국제공항공사는 글로벌 수준의 사회책임경영 실천을 위하여 UN Global Compact에 가입하여 10대원칙을 준수하고 있습니다. 또한 윤리경영 SM포럼에 가입하여 매달 정기회의에 참석하는 등 네트워크 구축을 통한 사회책임경영 활동에 적극 동참하고 있습니다.

사회책임경영 평가 실적

매년 지식경제부와 산업정책연구원이 공동으로 실시하는 국내 주요 공기업 및 민간기업의 지속가능경영 현황조사인 KoBEX SM(Korean Business Ethics Index-Sustainability Management)에서 인천국제공항공사는 2010년 93.5점으로 최고등급(AAA)을 획득하였습니다. 또한 공기업 지속가능지수(ERISS)에서 730점으로 공기업 1위를 차지하였으며 한국 윤리경영대상, 지속가능경영 우수상, 사회공헌대상 종합대상(보건복지부 장관 표창)등을 수상하였습니다.

지배구조

주주 및 자본구성

인천국제공항공사는 인천국제공항공사법에 의거하여 설립된 공기업으로, 모든 경영활동은 공공기관운영에 관한 법률 및 상법에 의거하여 균형있는 의사결정 체계와 투명한 책임경영 하에 운영되고 있습니다. 2010년 말 기준 납입자본금은 3조 6,178억 원으로 정부에서 100% 소유하고 있습니다.

이사회 구성

인천국제공항공사는 경영의 투명성과 효율성을 높이고 독립성을 확보하여 국민으로부터 신뢰받는 기업이 되고자 이사회 중심의 의사결정 시스템을 갖추고 있습니다. 이사회는 비상임이사 7인과 CEO를 비롯한 상임이사 6인으로 구성되어 있으며 비상임이사가 이사회의 의장직을 맡고 있습니다. 이사회는 인천국제공항공사의 최고의결기구로 주요 전략 및 정책에 관한 의사결정, 경영현안 감독 및 경영제언을 통한 경영지원을 담당하고 있습니다.

이사회 운영 및 활성화

인천국제공항공사는 이사회 중심의 경영체제를 구축하고자 노력하고 있습니다. 매월 1회 정기 이사회가 개최되며, 이사회 운영의 내실화를 통한 지배구조 선진화를 추구하고 있습니다. 또한 SR실무위원회를 통한 임직원 의결 내용을 이사회 안건으로 상정하고 있으며, 상급기관이자 주주인 국토해양부가 이사회에 참여하여 정부의 정책방향을 주요 안건으로 논의하고 있습니다. 이사회 참석율은 지속적으로 증가하여 2010년 참석율은 97.3%이며, 비상임이사의 발언율도 83.9%로 증가하였습니다.

인천국제공항공사는 이사회 내부에 감사위원회, 기획예산위원회, 임원추천위원회 등 3개의 소위원회를 별도로 두고 전문적인 경영제언을 듣고 있습니다. 또한 비상임이사 부서 담당제 및 비상임이사의 강연과 사보기고 등을 통해 비상임이사의 전문적인 시각을 임직원과 함께 공유하는 한편 경영참여 기회와 정보제공을 통하여 비상임이사가 인천국제공항공사의 경영현황을 이해할 수 있도록 돕고 있습니다.

이사 및 임원보상

기관장인 사장은 기관평가와 기관장 자율경영계획서에 의거하여 평가되며 평가결과에 따라 연임 또는 해임이 가능합니다. 성과급은 기본연봉의 200%로 제한하고 있습니다. 상임이사는 전략 및 비전달성을 위한 KPI달성도와 전사 경영목표 공헌성과에 의해 평가받으며 평가결과에 따라 연임 및 해임이 가능하고 성과급은 기본연봉의 100%로 제한하고 있습니다.

지배구조 및 활동 내역

이사회

최고의사결정기구	의장_ 비상임이사	개최 24회,
의사결정, 경영감독, 경영 지원	구성_ 비상임이사 7인, 상임이사 6인	의결안건 44건

비상임이사	상임이사
선임비상임이사(의장) - 이영혁 이사(남)	사장(CEO)
감사위원회 위원장 - 김치영 이사(남)	상임감사위원
기획예산위원회 위원장 - 김창수 이사(남)	부사장
비상임이사 4인	영업본부장
-권세호 이사(남, 글로벌 비즈니스) -강범석 이사(남, 환경산업)	시설본부장
-임좌순 이사(남, 국회업무/대외협력) -강종식 이사(남, 항공산업)	운항본부장

감사위원회	기획예산위원회	임원추천위원회
공사의 회계, 업무에 대한 감사	경영계획, 예산, 기타 경영현안 심의	이사 후보자 모집, 심의 및 추천
의장_ 비상임이사 구성_ 비상임이사 2인, 상임이사 1인	의장_ 비상임이사 구성_ 비상임이사 4인, 상임이사 1인	의장_ 비상임이사 구성_ 비상임이사 4인, 외부위원 2인
개최 10회, 심의안건 38건	개최 5회, 심의안건 6건	개최 3회, 5인 선임

* 2011.8

이사진 대상 이사회 운영 만족도 조사 결과

이사회 운영 만족도 82%

비상임이사 만족도 66%

기업윤리

윤리경영 추진 전략 및 체계

인천국제공항공사는 공정사회 구현을 선도하는 국민의 공기업으로 발전하기 위하여 인천국제공항공사의 핵심가치와 연계한 윤리전략을 세우고 윤리경영을 강화하고 있습니다. 인천국제공항공사는 내외부 이해관계자와 윤리경영의 취지를 공유하고 공항 내 윤리경영 실천을 위하여 '윤리경영 확산계획 수립 → 전파 공유프로그램 설정 → 성과평가'의 3단계 윤리경영 체계를 확립하고 있습니다.

윤리경영 추진전략

미션	세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업
핵심가치	Safety & Convenience / Excellence / Value Creation / Integrity / Sustainability
윤리목표	Intergrity 확산을 통해 Global 윤리기업 문화 창출
전략방향	이해관계자 중심의 윤리문화 확산으로 사회책임 달성
	조직구성원/노동조합 / 협력업체/입점업체 / 지역사회/일반국민
추진과제	신뢰와 열정의 Integrity 문화 창출 / 글로벌 수준의 상생 경영 / 지역사회 발전 추구
모니터링	**내부 모니터링_** 윤리경영지수(Incheon Airport Integrity Index) / **외부 모니터링_** KoBEX SM 지수

윤리경영 추진조직

인천국제공항공사는 CEO가 중심이 된 SR위원회에서 윤리, 사회책임경영분야의 주요 의사결정을 내리고 있으며 각 부서별 SR실무위원과 단위조직별 SR실천리더를 두어 윤리문화의 실천을 이끌고 있습니다. SR실천리더는 윤리, 사회책임경영의 현장 실천확산을 책임지고 있으며 현장의 의견을 수렴하여 SR위원회에 주요 내용을 건의하고 있습니다. 또한 윤리경영 실행력 강화를 위한 청렴T/F팀을 구성하여 반부패·청렴활동을 조직적으로 수행하고 있습니다. 협력사와는 공항상주업체별로 Incheon Airport Clean compact 담당자를 지정하여 공항 전 지역의 윤리문화를 확산시키고자 노력하고 있습니다.

윤리경영 추진조직 확대

반부패 추진조직 강화	기존	Incheon Airport Clean Compact
상임감사위원	CEO	협력회사/입점업체
반부패청렴추진단	SR 위원회	서비스개선위원회 항공사 간담회 CS 옴부즈만 고객위원회
청렴T/F팀	SR 전담부서	
	SR 실천리더	
감찰반 / 제도 개선반 / 대외 협력반	SR 실무위원	Clean Compact 담당자

*SR위원회_ 윤리, 사회책임 경영 분야 주요 의사결정(경영진 구성)
*SR실천리더 / SR실무위원_ 윤리, 사회책임 경영 분야 현황관련 실천확산, 의견수렴, SR위원회 의제 제시

CEO의 강력한 윤리 리더십

인천국제공항공사는 특히 CEO가 앞장서서 윤리경영에 대한 확고한 의지를 천명하고 있습니다. 입점업체와 항공사 등 이해관계자에게 CEO의 윤리경영 의지를 담은 청렴서한을 발송하였으며 업무추진비를 홈페이지에 공개하고, 외부강연으로 모아진 3,800만원을 전액 자원봉사단에 기부하는 등 모범적인 윤리경영문화 정착에 앞장서고 있습니다.

제8회 한국윤리경영대상 공기업대상
Incheon Airport Clean Compact 서약식
제7회 한국사회공헌대상

Incheon Airport Clean Compact

인천국제공항공사는 윤리경영을 공항 전지역으로 확산하기 위하여 2010년 2월 인천국제공항공사와 공항 상주기관 등 총 86개 기관이 함께 'Incheon Airport Clean Compact 서약식'을 개최하였습니다. Incheon Airport Clean Compact는 윤리/투명, 환경/에너지, 사회책임 분야에 대한 공항차원의 윤리경영실천 서약입니다. 인천국제공항공사는 협력사의 윤리경영 역량강화를 위하여 업체별 Clean Compact 담당자를 지정하고 협력사 윤리 워크숍을 개최하고 있습니다. 또한 CEO추진 의지, 시스템 구축 및 운영, 사회책임수행 등의 내용을 담은 협력사 윤리경영 평가모델을 개발하여 모니터링 체계를 구축하고 이를 협력사 평가와 연계하는 등 투명하고 공정한 'Clean Airport' 실현을 위해 노력하고 있습니다.

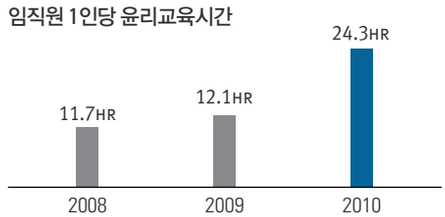
협력사 윤리경영 평가지표

CEO 추진의지	3개	시스템 운영	3개
시스템 구축	3개	사회책임	1개

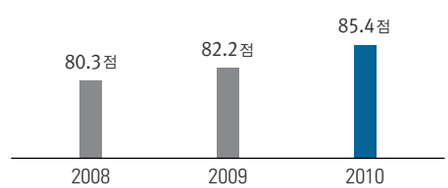
윤리경영 프로그램

인천국제공항공사는 전직원을 대상으로 윤리지침 준수 전자서약을 시행하고 자가점검 프로그램인 'Newspaper Test' 등을 통해 윤리의식을 내재화하고 있으며 윤리위반자 즉시 퇴출프로그램인 One Strike Out, 클린카드 도입 등을 통해 경각심을 일깨우고 있습니다. 2010년 1건의 비리사건이 적발되어 해당자 1명이 즉시 제적되었습니다. 또한 매주 청렴 뉴스레터를 발송하며, 비리사건이 일어나기 쉬운 명절 기간을 윤리 특별강화기간으로 지정하여 윤리강연 등 실천프로그램을 운영하고 있습니다. 임직원의 윤리경영 실천의지를 북돋아주기 위하여 매년 청렴상, 우수실무위원 포상, 윤리딜레마 사례공모 등을 진행하고 있으며, 지속적인 온·오프라인 윤리교육을 실시하여 인천국제공항공사 임직원의 1인당 윤리교육 시간은 2009년 12.1시간에서 24.3시간 으로 2배 증가하였습니다.

임직원 1인당 윤리교육시간

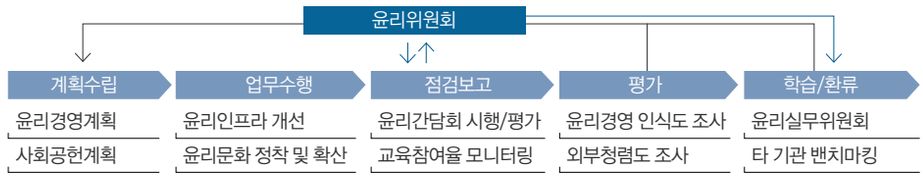


윤리경영 인식도 조사 결과

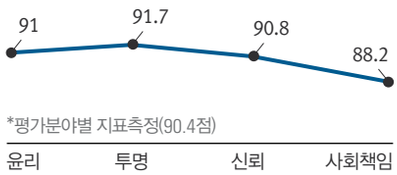


윤리경영 모니터링

인천국제공항공사는 공사고유의 윤리경영 평가 기준인 'Incheon Airport 윤리경영지수(Incheon Airport Integrity Index)'를 개발하고 4개 분야 32개 지표로 평가내용을 세분화하였습니다. 윤리경영 활동에 대해서 분기·반기·연간 모니터링을 시행하고 있으며 평가 결과 및 개선사항은 윤리경영 정책에 반영하여 윤리경영 수준을 지속적으로 높여가고 있습니다. 인천국제공항공사의 단호한 윤리경영 의지 천명과 적극적인 윤리 경영 실천으로 2010년 한해 동안 부패, 인권, 차별에 관한 법적 적발건수는 없었으며 한국윤리경영 대상을 수상하고, 한국에서 가장 존경받는 기업 SOC 부문 1위에 선정되었습니다. 인천국제공항공사는 앞으로도 적극적인 윤리경영의 실천으로 존경받는 글로벌 공항기업이 되도록 노력하겠습니다.



2010년 윤리경영 모니터링 결과



*평가분야별 지표측정(90.4점)

Incheon Airport 윤리경영 지수

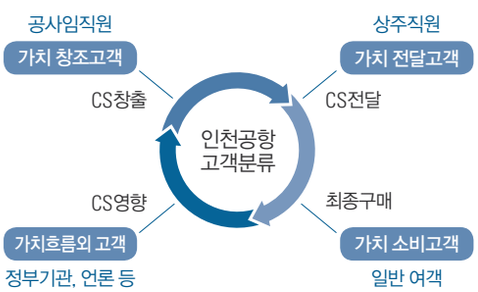
윤리경영	10개	CEO 리더십, 윤리교육시간 등
투명경영	3개	이사회 참석율, 경영공시 등
신뢰경영	8개	고객만족도, 상생협력 만족도 등
사회책임경영	11개	사회공헌활동비, 에너지 절감율 등

고객만족경영 체계

고객정의

인천국제공항공사는 '고객의 기대를 뛰어넘는 새로운 공항패러다임을 실현하여 최고의 감동과 가치를 제공'하기 위해 고객만족경영(CS: Customer Satisfaction)을 추진하고 있습니다. 인천국제공항공사는 고객을 인천국제공항공사가 제공하는 서비스나 업무와 관련하여 가치를 느끼고 이용하는 개인이나 단체로 정의하고 앞서 본 보고서의 이해관계자 분류에 기반하되 인천국제공항공사와의 업무 및 기여도, 규모 등을 고려하여 아래와 같이 구분하고 있습니다. 이 중 공항에서 제공하는 상품, 서비스의 최종구매자인 '가치 소비고객'과 비즈니스 파트너 및 서비스 전달 주체인 '가치 전달고객'을 핵심고객으로 선정하고 고객만족을 위해 노력하고 있습니다.

인천공항 고객



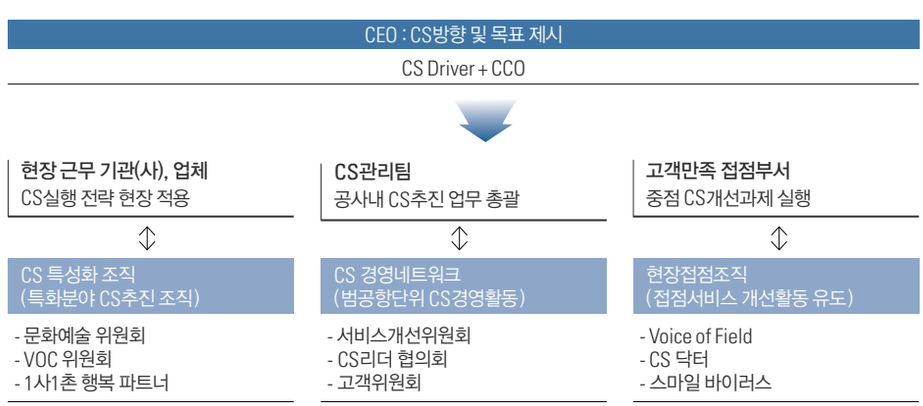
핵심고객 CS 대응방안

	요구가치	2010 CS 대응방안
가치 전달고객_ 공항종사자		
- 상주기관/항공사 - 입점업체/협력사	- 최적의 시설/시스템 - CS무상 교육 지원 - SLA에 대한 보상 - 직원 편의시설 공급	- CS교육 무상지원 확대 - 해외공항 벤치마킹 기회 제공 - 직원 휴게실, 한가족 쉼터 개선 - 통합안내카운터 등 직원 업무환경 개선
가치 소비고객_ 인천공항을 이용하는 여객		
- 출/입국객, 환승객 - 환영, 환송객 - 기타 방문객	- 안전한 서비스 - 신속한 서비스 - 즐거움이 있는 공항 - 친절한 직원	- 출입국 절차 간소화(U-Airport) - 문화예술욕구 충족 - 쇼핑 즐거움(루이비통 유치) - 25시간의 가치창조(문화, 환승)

CS 추진조직

인천국제공항공사는 기능별로 최적화된 CS 조직 운영을 통해 차별화된 감동서비스를 제공하고 있습니다. 인천국제공항공사는 CEO를 중심으로 단계별 운영조직을 구성하고 있으며 공기업 최초로 고객관리와 고객만족을 책임지는 최고책임자인 CCO(Chief Customer Officer)를 도입하여 CS를 총괄하고 있습니다. CS조직은 CS관리팀에서 공사 내 추진업무를 총괄하며 CS경영네트워크와 CS특성화 조직, 현장접점조직으로 구성되어 있습니다. CS경영네트워크는 기관장 모임인 서비스개선위원회와 CS가치를 공유하고 실천과제를 발굴하는 CS리더협의회, 고객대표 50인으로 이루어진 고객위원회로 구성되며 범공항단위의 CS경영활동을 추진하고 있습니다. 문화전문가 10인으로 구성된 문화예술 위원회와 VOC개선과제의 발굴, 실행을 담당하는 VOC위원회, 항공사 CS개선 실행을 담당하는 1사1촌 행복파트너는 인천국제공항공사만의 고객만족경영문화를 만드는 CS특성화 조직입니다. 또한 현장직원의 니즈를 파악하는 현장의 소리(Voice of Field), 외부 전문가를 활용한 CS닥터, 분야별 CS접점 직원 128명으로 구성된 스마일 바이러스 활동으로 현장접점 서비스 개선활동을 유도하고 있습니다.

CS 경영 추진조직



CS역량 강화

인천국제공항공사는 구성원들의 자연스러운 동참과 자긍심 고취를 통해 서비스 수준을 높이고 고객만족도를 높이고자 노력하고 있습니다. 인천국제공항공사는 서비스 1등 공항을 이끄는 CS문화를 정착시키기 위하여 구성원들과 CS목표를 공유하고, 학습문화 조성과 포상·인센티브제도를 통해 자발적 실천을 장려하고 있습니다. 2010년에는 CS심화과정 등 CS리더, 전문가 과정을 확대하고 CS전사 목표와 연계된 액션 플랜식 교육으로 목표의식을 높였으며 사후평가를 통해 교육 이수 후의 실효성을 확보하는 등 CS교육의 질적 성장을 추구하였습니다. 2010년 CS교육 수혜인원은 전년대비 15% 증가한 1,686명이며 교육시간은 37% 증가한 342시간으로 확대되었습니다. 서비스의 질적 향상으로 고객들의 만족도도 높아져서 전년대비 14% 증가한 794건의 직원 칭찬사례가 접수되었습니다.

더불어 축적된 CS조직문화와 역량 강화 프로그램을 자산화하여 해외공항 CS컨설팅 및 글로벌 교육 등에서 활용하고 있습니다. 2010년 해외공항 관계자 371명이 글로벌 교육과정을 수료하였으며, 81회에 걸쳐 827명이 CS벤치마킹을 위해 인천국제공항공사를 방문하였습니다. 인천국제공항공사는 국내 외부기관 및 기업을 대상으로 하는 CS벤치마킹과정을 개설하여 842만원의 교육수익을 창출하였으며 늘어나는 CS분야 교육 수요에 능동적으로 대응하기 위하여 한국능률협회컨설팅과 교육훈련분야의 전략적 업무협약을 체결하는 등 CS경영 문화를 하나의 지식산업으로 육성하고 있습니다.

고객서비스헌장 개정

인천국제공항공사는 양질의 서비스제공을 위하여 '인천국제공항서비스개선위원회'를 통하여 공항 서비스 전 영역에 대한 서비스 이행표준을 제시하고 있습니다. 공항 운영 환경변화에 따라 2010년 4차 서비스목표 및 기준 개정작업을 실시하여 서비스 기준을 통합·구체화하고 고객헌장 운영지침을 수립하는 한편 공시주기를 분기로 확대하였습니다. 여객서비스, 시설운영, 항행안전 등 총 69개 항목을 대상으로 품질인증제도인 ISO9001 인증을 갱신하여 고객중심의 서비스 기반을 확충하였습니다.

CS모니터링 체계 구축

인천국제공항공사는 정기적인 CS모니터링을 통해 고객접점 서비스 수준을 진단하고, 개선방안을 도출하고 있습니다. 서비스별 목표 및 기준에 의거해 공항의 핵심서비스인 출입국 소요시간 및 상업시설, 대중교통, 전화응대 등에 관한 모니터링을 실시하고 있으며, 미진한 분야에 대해서는 적극적인 개선과 함께 사후 평가를 재차 진행하고 있습니다.

고객헌장

인천국제공항공사는 지속적인 역량강화와 창의적 노력을 통해 2015년까지 세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업으로 도약하기 위해 다음과 같은 사항을 성실히 실천하겠습니다.

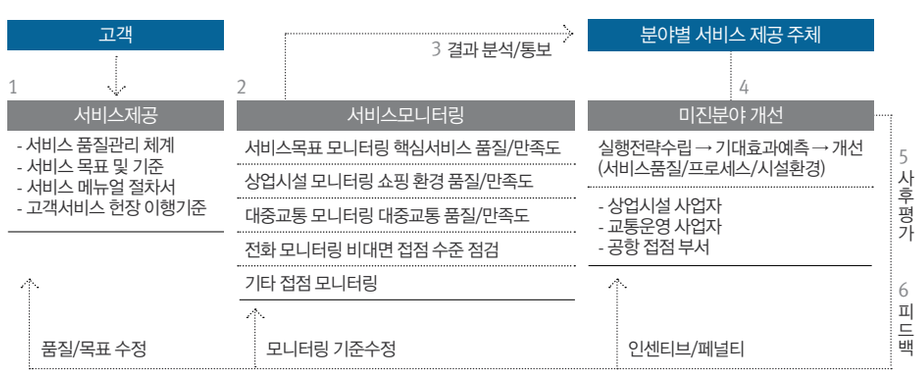
1 우리는 항상 안전하고 편리한 공항이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2 우리는 최고의 품질과 고객의 기대를 뛰어넘는 새로운 공항 패러다임을 실현하여 최고의 가치와 감동을 드리겠습니다.

3 우리는 공항 서비스의 Global Standard를 지속적으로 개발, 선도하여 세계최고의 서비스 선도공항이 되도록 하겠습니다.

이상의 목표를 실천하기 위하여 구체적인 서비스 이행표준을 정하고 이를 철저히 지킬 것을 약속 드립니다.

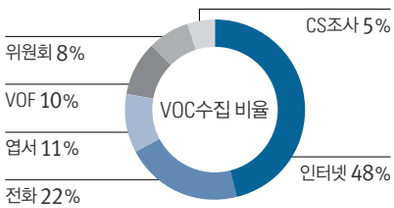
체계적인 CS모니터링 프로세스



VOC 시스템 고도화

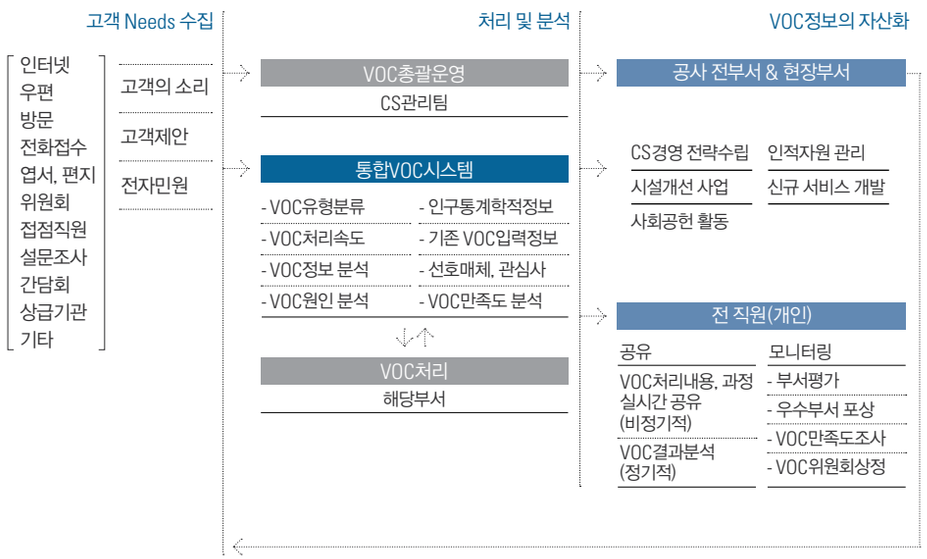
인천국제공항공사는 VOC시스템 고도화를 바탕으로 VOC 정보를 통합적으로 분석하고 이를 고객만족의 원천으로 활용하고 있습니다. 다양한 고객 니즈를 수집하기 위하여 VOC 수집 채널을 확충하고 VOC 페이지의 독립 개편, 이원체계 등록 및 FAQ제공 등으로 VOC접근성을 개선하였습니다. 또한 수집된 내용은 실시간 모니터링하고 여객동선별 분류방식을 통해 분석함으로써 서비스 단계별 불만요인을 파악하고 상호 연계성을 높였습니다. VOC 시스템의 고도화로 총 5,351건의 VOC를 수집하였으며 62건의 VOC개선과제가 채택되고 54건이 VOC위원회를 통해 논의되는 등 65%의 VOC 개선율을 보였습니다. 인천국제공항공사는 지속적인 VOC 시스템의 고도화 및 정보의 자산화를 통하여 더 높은 고객만족을 실천해나가겠습니다.

VOC 수집, 분석, 활용 체계



2010 VOC 처리 실적 총 수집건수 5,351건

유형	비율	건당 평균 처리시간
상담문의	38%	34시간 56분
불편불만	25%	39시간 56분
의견제안	18%	58시간 07분
칭찬격려	19%	45시간 25분



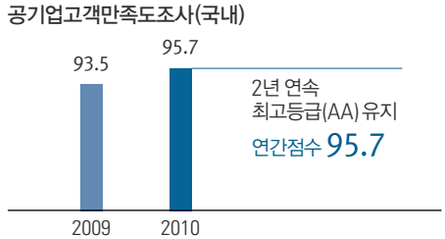
고객만족도 조사

인천국제공항공사는 기획재정부가 조사하는 공기업 고객만족도를 통해 고객만족도를 측정하고 주요 업무별 고객만족 강약점을 파악한 후 서비스 이행표준 내용에 반영하여 보다 나은 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 여객과 임직원, 파트너 868명을 대상으로 한 2010년 조사에서 인천국제공항공사는 95.7점을 획득하여 2년 연속 최고등급인 AA를 유지하였습니다.

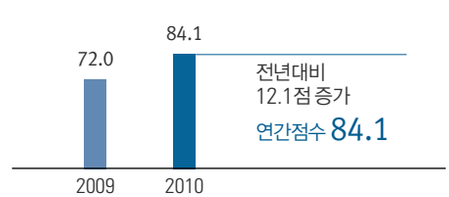
경영공시 확대

인천국제공항공사는 고객 의견에 따라 정관 및 사규, 외부감사인 선임현황 및 투명성 진단결과 등을 추가로 공개하여 공시범위를 대폭 확대하였으며 조직업무소개 및 업무추진비 공개범위를 확대하였습니다. 또한 인천국제공항공사 홈페이지내의 전문용어를 고객 눈높이에 맞게 쉬운 용어로 풀어내고 전문용어 설명을 위한 '이해쑥쑥도우미'를 설치하고 접속도가 높은 정보공개 사이트 원클릭(바로가기)기능을 강화하여 인천국제공항공사를 이해하는데 도움이 되도록 개선하였습니다.

공기업고객만족도조사(국내)



경영공시 고객만족도



Material Issues

인천국제공항공사는 고객의 기대를 뛰어넘는 최고의 감동과 가치를 제공하는 공항으로 성장하고자 오늘도 쉼 없이 움직이고 성장하고 있습니다. 글로벌 공항전문 기업으로 사회의 내일에 공헌하고, 고객의 입장에서 생각하는 최고의 서비스를 통해 사랑받는 기업이 되고자 합니다. 또한 동반성장을 통해 협력업체와 지역사회로부터 존경받는 기업이 될 것이며, 건강한 기업문화 창출로 직원이 행복한 기업으로 성장해가고 있습니다. 아울러 지구를 생각하고 사랑하는 친환경 녹색경영 기업으로 사회적 책임을 다할 것입니다.

Material Issue
중대성 이슈

01 글로벌 공항전문 기업

인천국제공항은 여객 운송 세계 8위, 화물 운송 세계 2위의 명실상부한 글로벌 허브 공항으로 자리잡고 있습니다. 인천국제공항공사는 인천국제공항의 허브기능을 공고히 하여 국가 성장동력에 기여하는 한편, 해외사업 진출을 신성장동력으로 육성하여 국민경제발전에 이바지하는 등 글로벌 공항전문 기업으로의 위상을 높이고 공공기관의 책무를 다하고자 노력하고 있습니다.

허브 경쟁력 강화

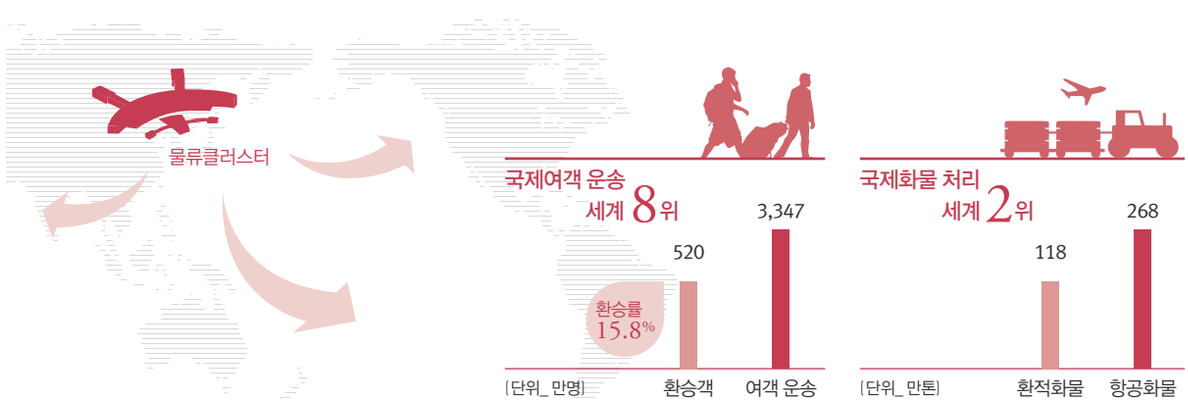
고부가가치 물류기반 구축

인천국제공항공사는 바닷길과 접한 인천국제공항만의 특성을 살려 물류단지를 복합운송이 가능한 부가가치 증대형 물류클러스터로 육성하고 있습니다. 특히 반도체산업군을 주요 타겟으로, 연관산업 물류클러스터를 형성하여 추가적으로 연간 8천 톤의 물동량과 300억 원의 부가가치를 창출하였습니다. 또한 자유무역지역을 글로벌 배송거점이자 조립 가공거점으로 개발하고 있으며, 맞춤형 물류모델을 개발하여 적극적인 투자유치 활동을 펼치고 있습니다. 인천국제공항공사는 물류기업과 공동 마케팅을 추진하여 Air Bridge Cargo, Qantas등의 4개의 신규 화물 항공사를 유치하고 기존 항공사 증편을 통하여 총 25만 2천 톤의 신규물량을 창출하였으며 국적사와의 공동 IR을 통해 일본, 동남아 지역의 물동량을 확보하였습니다.

인천국제공항공사는 물류허브로의 경쟁력을 높이기 위한 인프라 개발 및 확충에도 적극적으로 대응하고 있습니다. 항공물류정보시스템 웹서비스인 AIRCIS를 통해 정보를 통합하고 연계서비스를 개발하고 있으며 운송서류의 전자문서화를 추구하는 IATA e-Freight를 한국 내에서 구현하기 위하여 관련기관과 업무협약을 체결하는 등 정보통신 인프라를 확충하였습니다. 또한 2단계 공항물류단지 개선 계획을 정비하여 동북아 물류중심으로의 성장 기반을 공고히 하였습니다.

환승여객 증대

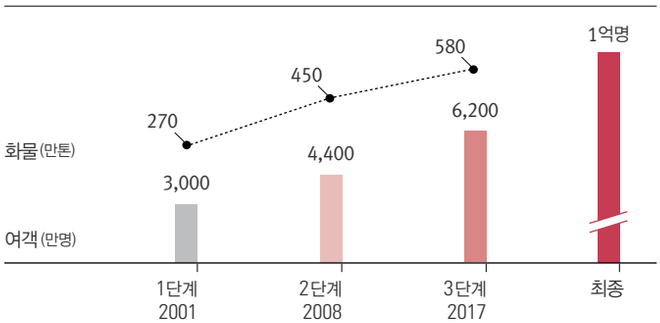
인천국제공항공사는 2010년 베이징, 동경, 마닐라 등 17개 도시를 직접 방문하여 환승강점 설명회를 개최하고 환승노선 공동광고를 실시하는 등 적극적인 해외마케팅을 펼치고 유관기관과의 협력회의를 통해 환경변화에 대한 대응방안을 모색하였습니다. 그 결과 환승 인센티브제를 시행하고 김치투어 등 29개 환승투어 상품을 개발하여 환승객들을 유치하였습니다. 또한 외국어가 가능한 환승 안내요원을 배치하고 출입국절차 간소화 및 편의시설 확충 등 환승 편의성을 개선하였습니다. 인천국제공항의 환승최소연결시간은 45분으로 국제권고시간대(60~70분)를 고려하면 세계 최고수준입니다. 인천국제공항공사는 이같은 노력을 인정받아 2010년 3월 Skytrax로부터 국제환승 최우수 공항상을 수상하였으며, 환승좌석 감소 및 국내외 악재에도 불구하고 전년대비 유사한 수준인 520만명의 환승객 유치에 성공하였습니다.



미래 항공수요 선점을 위한 3단계건설사업 추진

인천국제공항공사는 동북아 허브공항 선점을 위하여 3단계 공항 인프라 확충을 위한 사업을 추진하고 있습니다. 중국 상해 푸동, 일본 하네다 등 경쟁관계에 있는 국제공항의 시설확장이 가속화됨에 따라 현재의 허브공항으로의 경쟁우위를 지속하기 위하여 2010년 6월 2017년을 목표로 3단계 공항설계를 시작하고 지난 10월 제2여객터미널에 대한 현상공모를 추진하였습니다. 3단계 공항건설이 완료되면 여객수용인원이 현재 4,400만명에서 6,200만명으로 증가되며 화물 운송량도 480만톤에서 580만톤으로 확장되어 허브공항으로의 경쟁력을 공고히 할 것으로 예상하고 있습니다.

인프라(처리용량) 건설전망



Air-City 개발 방향

IBC I	**1단계** 3,895천m² 상업, 업무, 호텔, 골프장	
	2단계 336천m² 공항지원기능, 국제업무지역 활성화	
IBC II	3,274천m² 복합위락단지	
남측 유수지	**1단계** 99천m² 경정훈련장	
	2단계 54천m² 수상위락단지, 상가	

미래성장 기반 구축

해외사업 진출 확대

인천국제공항공사는 ASQ 6연패 등 대내외 적으로 인정받은 글로벌 브랜드 파워를 바탕으로 세계적 수준의 기술과 노하우를 제공하는 해외공항 컨설팅을 신성장동력 사업으로 육성해 가고 있습니다. 2010년 9월 아르빌신국제공항의 성공적 개항으로 최초의 해외사업인 이라크 아르빌신공항 운영지원사업(3,150만 USD)이 성공적인 진행을 보이고 있으며, 이를 시작으로 2010년 필리핀 막탄 세부공항 타당성 조사(105만 USD), 네팔 신공항 타당성 조사, 캄보디아 시엠립 신공항 설계 감리 등을 차례로 수주하였습니다. 또한 2011년 6월 러시아 하바롭스크공항 지분 인수 계약체결을 통해 이사회 의결에 참여하고, 150만 USD규모의 컨설팅을 진행하는 등 운영 및 현대화사업에 참여하고 있습니다. 인천국제공항공사는 앞으로 조직력을 확충하고, 사업영역을 컨설팅 중심에서 지분투자, 위탁운영으로 다각화하는 등 성장성과 수익성을 고루 갖추어 글로벌 공항전문기업으로의 위상을 높여나갈 것입니다.

Air-City 개발

Air-City는 가치지향적 공항복합도시로 공항주변을 국제업무지역, 복합위락단지, 호텔 및 수상위락단지로 개발하고자 하는 인천국제공항공사의 미래성장 사업입니다. 2010년 경제자유구역 개발계획이 확정되어 Air-City 개발에 대한 신뢰성이 높아졌습니다. 인천국제공항공사는 국제업무단지인 IBC-I의 1단계 유치가 완료됨에 따라 나머지 핵심사업단지의 모집공고를 실시하여 투자의향 제안을 받고 부진사업을 과감히 정리하여 사업 추진을 가속화하고 있습니다. 2010년 12월 현재 IBC-I 1단계 지역의 호텔, 오피스텔 및 대중골프장이 성공적으로 운영 중이며 호텔, 병원 등 건설공사가 정상 추진되고 있습니다. 또한 남측 유수지의 워터파크 1단계 공사가 완료되어 유수지 경관이 개선되고 관광객 유치가 가능해졌습니다. 인천국제공항공사는 Air-City 활성화를 위하여 제 7회 Sky Festival을 IBC-I 지역에서 개최하였으며 앞으로도 지속적인 협력체계 구축 및 활성화 지원으로 Air-City를 통한 부가가치 창출을 위해 노력할 것입니다.

Material Issue
중대성 이슈

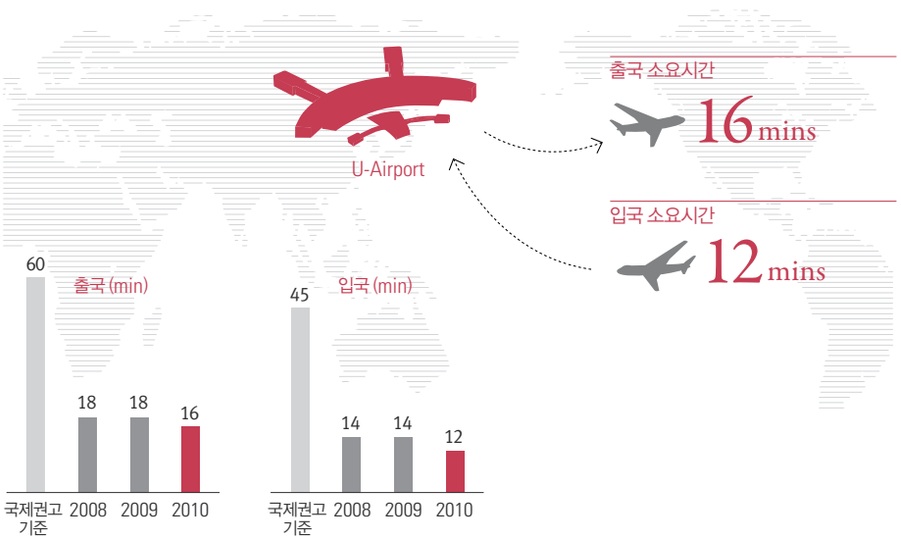
02 고객을 위한 최고의 서비스 기업

인천국제공항공사는 최첨단 기술을 적극 활용하여 입출국시간을 세계 최고수준으로 단축하였으며 '에어스타 애비뉴'를 개발하고 공항 내 상업시설을 합리적이고 쾌적한 쇼핑공간이자 고품격 문화공간으로 운영하고 있습니다. 또한 8만 6천시간의 무사고 무중단 공항운영을 지속하며 보안시스템과 서비스 조화에도 섬세한 주의를 기울이는 진정한 고객 서비스를 제공하고 있습니다.

편리한 서비스

최첨단 기술로 실현한 U-Airport

고객의 편익을 위한 서비스 간소화 및 운영효율화의 일환으로 IT와 BT가 결합된 U-Airport를 구현하고 있습니다. U-Airport 도입으로 자동 출입국 심사 및 Self Check-in이 가능해졌으며, one stop 공항이용이 가능한 사이버 터미널 구축 등 운영 효율화를 통하여 출국 소요시간 평균 16분, 입국 소요시간 평균 12분이라는 세계 최고수준의 신속성을 확보할 수 있었습니다. 인천국제공항은 또한 지각수하물 발생률이 1만개당 0.13개로 세계최저수준이며 8만시간 항행안전시설 무중단 운영을 달성하는 등 서비스 효율도 최고수준을 유지하고 있습니다.



출입국 승객예고제를 활용한 서비스 효율화

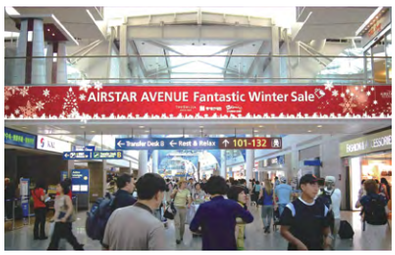
인천국제공항공사는 공항의 혼잡을 덜고 신속한 서비스를 제공하기 위하여 출입국 승객예고제를 시행하고 인천국제공항 홈페이지를 통해 그 내용을 공개하고 있습니다. 승객예고제를 바탕으로 전체 승객수 뿐만 아니라 출국장 번호별, 시간대별 승객을 예측하여 서비스 인력을 탄력적으로 배치함으로써 승객이 몰리더라도 변함없는 서비스를 제공할 수 있도록 하고 있습니다. 승객예고제는 출입국 심사대, 항공기 주기장, 보안검색대 배치 등 여객관리 뿐만 아니라 인천국제공항 내 상업시설의 영업시간 조정 등에도 활용되면서 공항서비스의 주요 기준으로 활용되고 있습니다. 인천국제공항공사는 종합적인 고객서비스를 위하여 승객예고제를 출입국 승객에서 환승승객까지 포함하도록 프로세스 개선에 나서고 있습니다.

공항접근성 향상

인천국제공항공사는 고객 중심의 대중교통 시스템 제공을 위하여 접근교통 실태조사를 실시하고, 반기마다 대중교통서비스 개선회의를 개최하고 있습니다. 그 결과 심야버스 운영, 지방행 버스노선 확충 등으로 개항 초보다 두 배가 넘는 99개 버스노선을 확보하였으며 하루 3,000회가 넘는 버스가 운행되고 있습니다. 2010년에는 공항에서 자동차나 버스를 타고 내리는 지역인 '커브사이드(Curvesides)' 공간에서 고객들이 손쉽게 정류장을 찾을 수 있도록 버스 정류장을 새롭게 배치했으며, 택시의 콜 시스템을 도입하였습니다. 또한 2010년 12월부터 서울역에서 김포공항을 거쳐 인천국제공항에 이르는 인천국제공항철도가 정식 개통됨으로써 직통열차 기준 43분이면 서울역에서 인천국제공항까지 도착하게 되었습니다.

무료 언어통역 서비스

인천국제공항공사는 공항이용객의 편안한 국내 여행을 지원하고자 무료통역서비스인 '인천공항 BBB운동'을 실시하고 있습니다. 인천국제공항공사는 이를 위해 공항 내 13개 안내카운터에 BBB카드를 배치하고 배너설치 등 다양한 홍보활동을 펼치고 있으며, 통역자원봉사자 모집과 교육자료 개발을 지원하고 있습니다. 인천국제공항공사는 임직원 및 협력사를 대상으로 BBB운동교육을 실시하는 등 문화, 언어의 장벽이 없는 대한민국의 실현에 기여하고 국가브랜드 향상에 앞장서고 있습니다.



즐거움이 있는 공항

에어스타 애비뉴

인천국제공항공사는 면세구역 자체브랜드인 '에어스타 애비뉴(AIRSTAR Avenue)'를 개발하고,에어스타애비뉴라는 통합BI로 70개 매장 500여 브랜드 상업시설과 공동마케팅을 진행하고 있습니다. 인천국제공항공사는 에어스타 애비뉴를 통하여 합리적인 가격에 다양한 상품, 쾌적한 쇼핑환경과 편리한 시설, 고객감동 서비스를 제공하여 고객이 '스타'가 되는 공항으로 인식되고자 노력하고 있습니다.

공기업 국내 고객만족도 조사
2년연속 최고등급(AA) 유지

95.7점 2010년

93.5점 2009년 +2.2

상업시설 고객 만족도

83.7점 2010년 신규조사

문화예술공항

공항은 세계를 연결하는 관문인 만큼 대한민국의 문화를 홍보하고 국가 이미지를 높이는데 더없이 효과적인 공간입니다. 이에 인천국제공항공사는 인천국제공항 내에 왕가의 산책, 6·25 사진전, 설/명절 행사 등 한국의 특성을 보여주는 다채로운 문화공연을 선보이고 있으며, 한국문화센터, 한국문화박물관, 전통문화체험관 등 한국의 전통문화를 세계에 알리는 다양한 문화체험공간을 운영하고 있습니다. 또한 문화예술 전문단체들과 협약을 통해 1년 내내 시즌별로 높은 수준의 다양한 예술공연을 펼치고 있습니다. 인천국제공항공사는 전문화된 문화예술서비스와 신선한 문화컨텐츠 개발로 '혼'이 깃든 문화예술공항으로서 고객에게 더 큰 감동을 선사해 나갈 계획입니다.

고품격 상업시설 제공

인천국제공항공사는 면세점 이용고객을 세분화하여 고객별 특성에 맞는 프로모션 방향을 설정하고 에어스타 애비뉴 공동 마케팅으로 보다 편리하고 즐거운 쇼핑을 돕고 있습니다. 다양한 세일즈 프로모션 및 자동차 등 대형경품이벤트를 강화하여 내국인을 위한 다채로운 쇼핑환경을 조성하고 급증하는 중국과 일본 여행객을 위하여 각각의 언어로 된 전용 브로셔를 제작하였으며 환승객을 위한 전용할인쿠폰을 배부하였습니다. 또한 세계 공항 최초로 루이비통(Louis Vuitton)을 유치하고 젊은 층을 타겟으로 하는 신생 브랜드와 인기 한식 브랜드가 입점하는 등 고객 니즈에 기반한 개편으로 편리하고 특색 있는 고품격 쇼핑공간을 제공하고 있습니다.

교통센터 복합문화쇼핑공간

공항철도의 완전개통으로 공항철도와 여객터미널을 연결하는 교통센터를 복합문화 쇼핑공간으로 개발하여 유휴공간을 활성화시키는 한편 고객편의성을 높이고 있습니다. 공항센터에는 상업시설이 입점해 있어 가벼운 쇼핑과 편의시설을 이용할 수 있으며, 지하 1층 광장에는 공연장을 겸한 실내 스케이트장이 마련되고 복합영화상영관이 개관할 예정입니다. 공연장에는 하루 2~3차례씩 다양한 공연이 펼쳐질 예정이며, 천장과 연결되는 대형 기둥에 영상미디어 시설을 설치하여 영상물을 방영할 계획입니다. 인천국제공항공사는 공항시설을 공항방문객, 인근 지역거주자, 일반인들이 문화를 코드로 여가를 즐기고 추억을 남길 수 있는 신개념 문화공간으로 제공하고자 노력하고 있습니다.

최상의 안전보안 체계

안전보안 서비스 목표

안전과 보안은 공항운영의 핵심가치이며 최우선 목표입니다. 인천국제공항공사는 항공사고, 보안사고 및 중대재해 제로화를 목표로 세계 최고수준의 안전 및 보안체계를 구축하고, 공항시설 유지관리 활동을 강화하여 대한민국의 첫 번째 관문으로서의 책임과 역할을 다하고 있습니다.

항공안전 표준 제정 참여

인천국제공항공사는 국제공항협회의 운영안전위원회 위원으로 안전 지침서 개정 검토에 참여하였으며, ICAO의 기술협력프로그램에 공항운영 전문가로 등록하고 비행계획서 T/F활동 등에 참여하는 등 글로벌 항공보안평가 기준수립에 참여하고 있습니다. 또한 국토해양부의 공항인증 등급제도 도입을 위한 전담 T/F 및 항공선진화 위탁연구 등에 참여하여 국제 공항운영 분야를 선도하고 있습니다.

최적의 보안시스템 구축

인천국제공항공사는 '세계에서 가장 안전한 공항'을 모토로 개항 이후 성공적인 보안시스템을 운영하고 있으며, 보안사고 발생건수 Zero 및 ASQ 평가결과 보안 전 분야에서 1위 달성으로 6년 연속 종합평가 1위를 지속해 오고 있습니다. 인천국제공항공사는 보안강화로 인한 고객불편을 최소화 하기 위하여 2010년 Re-Check Station을 24대 추가 설치하였습니다. X-ray 판독시 의심물품에 대해 1초 이내에 Re-Check Station에 검색영상이 표출되어 위해물품의 위치파악이 용이해졌으며 검색 소요시간도 설치 전 1분 45초에서 55초로 50% 줄어들어 고객만족도를 높일 수 있었습니다. 또한 차량출입관리시스템 및 영상감시설비 보강 등 보안시스템을 개선하였으며, 전신검색장비 및 액체폭발물탐지장비 등 최첨단 보안장비를 도입하였습니다.

내부정보 및 고객 정보보호

인천국제공항은 '가' 급 국가보안시설로써 정보보호 규정의 엄격한 준수를 통해 내부정보 유출방지 및 고객 정보보호에 만전을 기하고 있습니다.

보안과 서비스의 균형유지 | 인천국제공항공사는 철저한 보안활동 속에서도 고객중심의 서비스를 제공하기 위하여 보안검색 요원 836명을 대상으로 고객 서비스 교육 및 성희롱예방, 장애인인식개선, 승객인권보호 등 인권교육을 실시하고 있으며, 출국장별로 보안검색 친절 도우미를 배치하여 검색절차를 안내하고 장애우를 돕는 일에 적극 나서고 있습니다. 또한 서울역 도심공항터미널에서 운송되는 수하물 보안검색을 지원함으로써 서울역에서 탑승할 항공기까지 수하물을 원스톱으로 보낼 수 있게 되어 여객 편의성이 높아졌습니다.

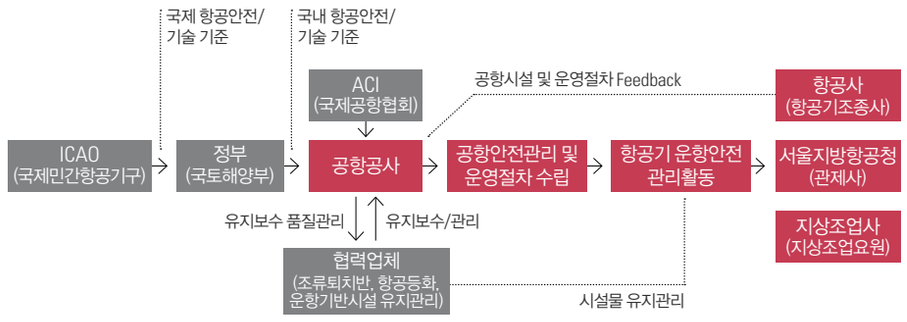
보안검색요원 윤리교육	인권교육	서비스교육	대테러교육	실무교육	인성교육
1인당 교육시간	8.5	6.4	6.4	6.4	6.4

인천국제공항 보안위상 강화 | 인천국제공항공사는 국내외 보안기관과의 긴밀한 협조체제 유지로 공항 보안 신뢰도를 높이고 있습니다. 특히 2010년에는 '서울 G20 세계정상회의'의 개최로 각국의 정상들이 방문함에 따라 개항이래 최초로 보안 최고등급인 심각단계를 발령하고 철저한 사전준비를 바탕으로 안전하고 신속한 입출국 처리를 통해 성공적인 회의개최를 지원하였습니다. 인천국제공항공사는 공항 보안 관리 노하우를 지식상품화 하여 공항 보안 요건 분석 및 보안설계를 지원하는 해외컨설팅을 추진하는 등 신규해외사업 창출에도 기여하고 있습니다.

항공기 운항 안전 극대화

인천국제공항은 167만회, 8만 6천시간 무사고 무중단 운영을 기록하는 등 세계 최고 수준의 운항안정성을 인정받고 있습니다. 인천국제공항공사는 이를 위하여 시설별 중장기 개선계획을 수립하고 항행안전시설에 대한 검사를 통해 신뢰성을 높이는 등 공항운영의 안정성을 극대화해 나가고 있습니다. 자체적인 안전관리 활동 고도화를 통하여 국토해양부로부터 1등급 공항인증을 달성하였으며 지상안전사고도 전년대비 45% 감소하였습니다.

항공기운항 안정성 증대 프로세스



ASQ

보안사고 발생건수 Zero

ASQ 평가 보안순위 1 위 6년 연속

검색 소요시간 55 초 (전년대비50% 단축)

무사고 무중단 운영

세계 최고 수준의 운항안정성

167 만 회

8 만 6,000 시간

지상안전사고 45 % 감소 (전년대비)

제설시간 19 분 (전년대비10분 감소)

*ICAO 국제 기준은 신적설량 2.5cm강설시 30분 이내 제설

또한 최신의 정밀비행접근 시설구비로 'CAT-IIIb' 등급의 세계최고수준 항행안전시스템을 갖추고 있으며, 분야별 회의체 구성 및 안전문화 증진을 위한 합동 안전캠페인을 시행하여 보다 안전하고 효율적인 공항운영을 위해 노력하고 있습니다. 인천국제공항공사는 폭설 및 이동지역 결빙 등의 악기상 환경과 조류충돌에 의한 위험요소에도 적극 대응, 공항 안전성을 극대화해 나가고 있습니다. 최악의 폭설상황에 대비하여 제설장비 39대를 가동하여 제설시간을 기존 28분에서 19분으로 단축하였습니다. 또한 야생동물을 유인할 수 있는 시설과 환경을 개선하고 야생동물 출현 지역을 집중 점검하여 항공기와의 충돌위험을 최소화하고 있습니다.

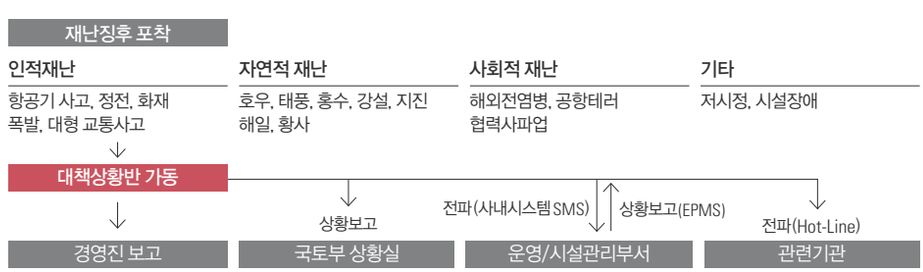
재난 및 비상상황 대응 시스템 구축

인천국제공항공사는 항공기 사고 및 화재, 시설물 폭발 등의 인적 재난을 비롯해 해외전염병이나 공항테러 등의 사회적 재난 및 자연재해에 이르기까지 각 위기상황에 따른 재난 상황반을 상황관리센터로 일원화하고 24시간 상시 대응체계를 유지하고 있습니다. 지속적으로 자체점검 및 외부 전문기관 점검을 시행하고 공항비상사태, 대테러, 항공기 사고, 전염병감염자 발생 등 상황에 따른 유관기관 합동훈련을 통해 위기시 공동 대응능력을 배양하고 있습니다. 또한 북한의 연평도 도발에 따른 북한 위기대응 절차를 추가로 수립하여 국가기반체계에 대한 위기대응태세를 강화하였습니다. 항공기 사고나 화재 등 인적재난에 대해서는 구조장비의 적기교체 및 추가도입을 통해 국제기준 최고 소방등급을 유지하고 있으며 24시간 응급의료 서비스 등 응급구조 체계 확립을 통하여 2010년 총 1,083회의 응급환자를 구조하였습니다. 해외전염병 국내유입 차단을 위해 공항검역소, 수의과학검역원, 인천국제공항공사가 지속적인 협조체계를 구축하고 있습니다. 폭설, 풍수해 등 자연재난에 대해서는 관심단계부터 상황관리센터 내 대응체계를 가동시키고 지속적인 점검, 훈련을 통해 '중단없는 공항운영'을 유지하도록 노력하고 있습니다. 인천국제공항공사는 앞으로도 철저한 점검 및 훈련을 통한 공항안전성 확보로 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

	항공기 운항 안전 노력				재난 및 비상상황 대응		
	항공사고(건)	지상안전사고(건)	제설시간(분)	야생조류 충돌 건수*	중대재해 발생(건)	재난상황 가상훈련(횟수)	외부기관 안전점검 시정요구사항(건)
2010	0	6	19	7	9	12	3
2009	0	11	28	6	0	12	13
2008	0	16	28	9	0	12	19

*건/1만회 항공기운항

재난 및 비상상황 대응체계



Material Issue
중대성 이슈

03 존경받는 기업

인천국제공항은 인천국제공항공사 뿐만 아니라 43개 협력사 5,933명과 67개 항공사, 20개 상주기관, 63개 입점업체 등 35,000여명의 공항 종사자가 함께하는 일터이자 영종, 용유 지역주민들의 삶의 터전입니다. 인천국제공항공사는 파트너의 든든한 동반자이자 지역사회 나눔을 실천하는 가까운 이웃으로 공사의 역할을 다하여 궁극적으로 사회에서 존경받는 기업이 되고자 노력하고 있습니다.

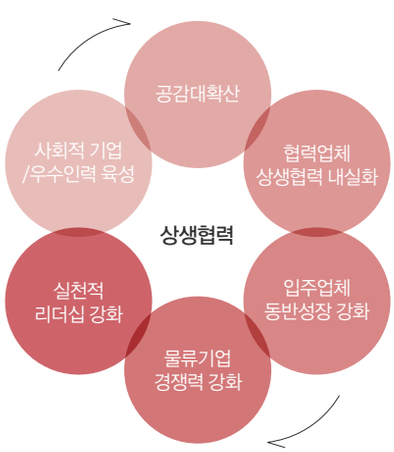
2010 사회책임경영 기금집행
(단위_ 백만원)

상생협력지원기금	89,400
사회공헌활동비	26,601
합계	116,001

동반성장을 위한 상생협력

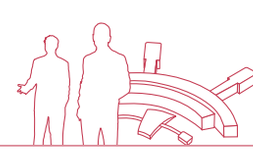
Incheon Airport 신 상생협력 방안

인천국제공항공사는 중장기 전략인 '지속가능한 경영체계 확립'을 달성하고 공정사회 구현을 위한 'Incheon Airport 新상생협력 방안'을 수립하였습니다. 인천국제공항공사는 공항 내 입주 및 협력업체와의 상생협력을 중점으로 추진하며, 사회공헌에 있어서도 자발적, 지속가능한 추진체계를 확립하고자 합니다. 이를 위하여 공감대 확산, 협력사 상생협력 내실화, 입주사 동반성장 강화, 물류기업 경쟁력 강화, 실천적 리더십 강화, 사회적 기업육성을 상생협력 6대 추진과제로 삼고 체계적으로 실천해 나아갈 것입니다.



상생협력 6대 추진과제		동반성장을 위한 상생협력 프로그램 시행
공감대확산	협력사 CEO초청 워크숍, 현장간담회	- 협력사 현장대리인 간담회 시행(43개/2회) - CEO 상생협력 워크숍(12월), 분야별 간담회(14회)
협력업체 상생협력 내실화	현장고충 청취, 생산성 향상	- 협력사 현장고충청취 간담회 개최(10월) - 공항품질 우수사례 포상 및 사례공유(총 5개사, 11월)
입주업체 동반성장 강화	사용료 인센티브제 검토	- 항공사: 허브화기여 항공사 사용료 감면 (15개사, 38억 원) - 상업시설: 시설사용료 10% 감면(638억 원)
물류기업 경쟁력 강화	우수기업 포상제 및 제도개선 추진	- 환적화물 처리비율 대비 토지임대료 감면(4억 원) - 자유무역지역 토지사용료 10% 감면(4.6억 원)
실천적 리더십 강화	공항가족 합동봉사 활동, 동호회 지원	- 공항가족 체육대회 '한마음의 날' 시행(5월) - 공항가족 자원봉사(기부캠페인 등) 총 2,080명 참여
사회적 기업 /우수인력 육성	다문화 사회적 기업 설립 및 육성 인턴/일자리 만들기, 사회적고용	- CS/항공전문교육 등 11개 프로그램 운영 - 다문화가정 문화예술분야 사회적기업 육성 협약(11월)

협력업체 종사자 5,933 명



공항 내 협력업체 43 개 업체

공항운영	시설유지	정보통신	기타
3,529 명	1,966 명	408 명	30 명

* 2010.12월 기준

사업파트너 역량강화

사업파트너와의 상생

사업파트너는 공항을 함께 운영하는 협력관계로서 2010년 기준 43개 업체 5,933명의 파트너가 인천국제공항공사와 함께 공항전문기업의 비전을 달성하기 위하여 노력하고 있습니다. 인천국제공항공사는 '상호협력적 파트너십 형성', '협력사 경쟁력 강화', '공항가족 일체감 조성'을 상생협력의 3대 전략으로 삼고 먼저 찾아가는 능동적 리더십을 발휘하고 있습니다. 인천국제공항공사는 '협력사의 날'을 지정하고 있으며, 43개 협력사 대표자와의 협력사 상생협력 워크숍, 협력사 고충상담 등 사업파트너와의 가치공유를 통한 파트너십 구축에 힘쓰고 있습니다. 또한 협력사의 경쟁력 강화를 위해 협력업체의 윤리경영을 지원하고 우수협력사 및 직원을 선정 포상하며, 성수기 근무자 격려, 가족초청행사, 하계휴양소 운영 등 공항가족으로의 일체감을 조성하기 위한 프로그램을 운영하고 있습니다.

사업파트너의 가치공유 프로그램

주요 프로그램	시기	경영진활동
협력사 상생협력 워크숍	연1회	인천국제공항공사 경영방침 및 발전방향 공유(43개사 CEO참석)
현장 대리인 간담회	연2회	중간관리자 의견청취 및 공유(43개사 현장대리인참석)
협력사 고충상담	연1회	업무추진 상 애로사항/개선방안 모색(168명 참석)
성수기 근무자 격려	설/추석명절	현장방문, 근무자 직접격려
협력사의 날	연1회	전략적파트너로서 상생과 동반성장 기반마련(3,000명 참석)
VOF(현장의 소리)	연1회	현장근무 상주직원 고충청취(87건 의견 접수)

청렴계약체결

인천국제공항공사는 입찰 및 계약체결과정에서 부조리 방지를 위하여 모든 계약 입찰과정부터 청렴계약조건을 포함하고 있으며, 위반시 일정기간 입찰참가자격을 제한하고 있습니다. 또한 건전하고 투명한 거래질서를 확립하기 위하여 공사 홈페이지 내에 건설현장의 불법하도급 신고센터를 운영하고 있습니다. 신고대상은 인천국제공항공사에서 시행하는 건설 공사이며, 비공개 조사를 원칙으로 위반 사안에 대한 적절한 조치를 취하고 처리결과를 신고자에게 답변하고 있습니다.

전자입찰제도 확대

인천국제공항공사는 전자입찰제도의 확대 시행을 통해 입찰의 공정성과 투명성을 높이고자 노력하고 있습니다. 전자입찰제 도입을 통해 신속한 자금입찰 업무처리가 가능해졌으며 공정하고 투명한 절차 확보로 협력업체와의 신뢰도 및 업무효율성을 높이고 있습니다.

전자입찰 건수 및 금액

	전자입찰건수(건)	전자입찰 비율(%)	전자입찰 금액(억 원)
2010	308	100	1,134
2009	203	95.8	4,754
2008	142	86.6	2,304

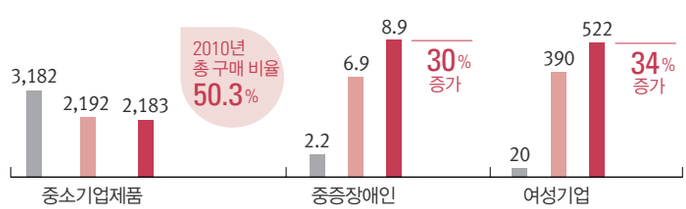
사업파트너 지원

인천국제공항 입주업체의 경영안정화를 위하여 착륙료, 상업시설 임대료를 10%인하하는 등 683.6억 원을 지원하였으며 협력사의 낙찰율을 80.5%에서 97.75%로 상향하고 교통비 및 급식비 등을 현실화 하는 등 복지향상에 210억 원을 지원하였습니다. 공사의 협력업체 지원은 연간 894억 원, 770명의 고용창출 효과가 있습니다. 또한 중소기업 제품 구매를 확대하여 2010년 총 구매액의 50%인 2,183억 원을 중소기업제품으로 구매하였습니다.

사업파트너 만족도 제고

다양한 사업파트너 지원 결과 협력사 직원 및 현장대리인을 대상으로 한 2010년 협력사 상생 협력프로그램에 대한 만족도는 전년도 66.1점에서 70.1점으로 상승하였습니다. 또한, 그 외 사업파트너를 대상으로 한 법인고객의 공기업 만족도조사는 2009년 93.5점에서 2010년 95.1점으로 상승하였습니다. 인천국제공항공사는 지속적인 만족도 개선을 위해 사업파트너와의 긴밀한 협조체제를 더욱 공고히 해나갈 것입니다.

중소기업 및 사회적 배려기업 구매액



지역사회 나눔문화 확산

사회공헌

인천국제공항공사는 공항지역의 특성을 감안해 '지역사회'를 사회공헌활동의 최우선 분야로 삼고 자생적, 창조적 지역문화 창출을 위한 사회공헌모델로 발전시켜 나가고자 합니다. 또한 나눔문화 확산의 시발점인 Incheon Airport 자원봉사단을 임직원의 자발적 참여로 구성하고 활동영역을 넓혀가고 있습니다. 인천국제공항공사는 BBB운동과 같은 인천공항만의 특색 있는 사회공헌사업을 지속적으로 발굴하고, 기업시민으로서 다양성·다문화 시대의 화두에 적극 대응하는 활발한 사회참여를 통해 대한민국 공기업을 선도하는 지역사회나눔문화를 형성해 나갈 계획입니다.

사회공헌활동 체계

사회공헌 활동정책에 대한 이해관계자의 요구사항은 사회공헌팀에서 총괄하여 관리하고 있습니다. 사회공헌활동은 지역인재 양성, 세계평화의 숲 조성, 하늘문화센터, 사회적 기업육성 등의 4대 사회공헌 중점사업과 자원봉사활동, 문화나눔활동으로 구분됩니다.

사회공헌활동비 집행현황
(단위_ 백만원)

	중점사업	교육/문화/사업	사회복지/재난구호	지역사회	환경/여성	총액
2010	25,136	649	110	648	22	26,601
2009	39,309	128	39	239	12	39,781
2008	643	111	73	37	25	889

*2010년도까지 중점사업 하늘문화센터 건립비 24,500백만원 집행.
*2009년도 중점사업 자율형사립고 하늘고 설립 38,700백만원 집행.
*직전 3개년(2007~2009) 평균 사회공헌활동비 15,934 백만원 대비 2010년 67% 증가.

사회공헌활동 분야

사회공헌 중점 사업	자원봉사활동	문화나눔활동
지역인재 양성	Incheon Airport 봉사단 활동	지역축제 지원
세계평화의 숲 조정	공익후원활동	여객터미널 문화공연
하늘문화센터 건립	BBB운동	체육문화진흥
문화예술분야 사회적 기업 육성	해외지역 봉사	지역사회 복지시설 후원

중점 사회공헌사업

01 지역인재 양성

인천국제공항공사는 '교육'을 주제로 지역사회와의 신뢰를 구축하고 교육환경 개선을 통해 지역사회 발전역량을 강화시키고자 노력하고 있습니다. 초/중등학교 대상으로는 2007년부터 지역학교 특성화 사업을 지원하고 있습니다. 2010년에는 8개 학교를 대상으로 창의력 향상, 항공 우주교육, 해양교육 등 10개 프로그램의 진행을 위해 3.5억원을 지원하였습니다. 2011년 3월에 개교한 인천하늘고등학교는 인천지역 최초 자율형사립고등학교로, 학교 설립 및 부지 제공 등에 387억을 투자하여 학생 600명을 수용할 수 있는 24학급(학년당 8학급) 규모를 갖추었습니다. 또한 항공물류 분야의 우수학생을 조기 발굴하고 육성하기 위하여 인천대, 인하대, 한국항공대와 산학협력 체계를 구축하고 2010년 총 8명에게 3천만 원의 장학금을 지원하였습니다.

지역학교 특성화 주요 프로그램
(7대 분야 총 10개)

	창의력 향상	사물놀이	영어특성화
항공우주교육	전통음악교육	해양교육	영어뮤지컬

02 세계평화의숲 조성사업

'세계평화의 숲'은 인천공항 신도시(중구 운서동)에 470,740m² 규모로 조성되는 도시 내 숲으로 2010년 13억 원 규모의 1단계 보완 식재를 마쳤으며 오는 2016년까지 3단계에 걸쳐 다양한 나무로 조성된 숲을 만들어갈 계획입니다. 인천국제공항공사는 세계평화의 숲을 지역주민의 공간으로 알리기 위하여 4월 1일 '세계평화의 나무심기' 행사를 시작으로 매월 1회 이상 시민참여 프로그램을 운영하고 있으며 11월에는 세계평화의 숲에서 지역축제인 '쉐어더러브'가 열리는 등 지역민의 휴식 및 소통의 공간으로 다가서고 있습니다. 인천국제공항공사는 '세계평화의 숲' 조성 사업을 계기로 새로운 차원의 사회공헌문화가 정착되기를 희망하고 있으며, 세계평화의 숲이 방음, 차폐 기능뿐만 아니라 도시환경의 생태성 증진과 녹색도시 공동체의 구심점이 되기를 기대하고 있습니다.

중점 사회공헌사업

01 지역인재 양성
- 교육이라는 공통관심사를 매개로 지역사회와의 신뢰관계 형성
- 각 학교별 특색있는 미래지향형 프로그램 지원
- 지역사회와의 원활한 커뮤니케이션 도모
- 지역사회의 교육환경 개선을 통한 지역발전 도모

02 세계평화의 숲 조성사업
- 기업, 시민단체, 지자체를 연계하는 상생의 파트너쉽 구현
- 단순한 경관녹지를 문화와 주제가 있는 커뮤니티의 장으로 탈바꿈

새로운 지역문화 창조

03 하늘문화센터 건립
- 지역주민의 Needs 반영하여 문화 복지 여건 개선
- 공항종사자의 일과 삶의 균형을 이뤄 공항서비스 품질 제고

04 다문화 사회적 기업 육성
- 다문화 + 문화공항 전략적 연계
- 다문화 합창단 운영 및 정기공연 추진

03 하늘문화센터 건립

인천국제공항공사는 영종, 용유도 지역주민들과 인천공항 상주직원들을 위한 문화복지복합시설을 건립 중이며, 지난 6월 복지센터 명칭공모전을 통해 '하늘문화센터'라는 명칭을 얻었습니다. 2009년 7월 착공식을 연 하늘문화센터는 지하 2층, 지상 3층 규모를 갖춘 대규모 문화시설로 공연을 관람할 수 있는 대강당과 농구장, 수영장, 북카페를 비롯해 노인실, 청소년실, 보육실 등 다양한 문화시설이 갖춰질 예정입니다. 또한 야외에는 놀이마당과 공연장, 테마광장, 체육공원 등도 함께 조성되어 지역공동체 문화를 형성하고 소통에 기여하는 종합 커뮤니티시설의 표지가 될 것입니다.

04 다문화 사회적 기업 육성

인천국제공항공사는 '다문화'와 '문화공항'을 다가올 시대의 사회공헌 화두로 삼고 공항만의 특색있는 사회공헌 사업을 펼치고자 합니다. 이를 위해 사회적 기업과 손잡고 2011년 다문화 가정 구성원들이 모여 구성한 합창단을 육성할 계획입니다. 합창단 활동을 통해 다문화 구성원들의 사회적 유대감을 공고히 하는 것은 물론 정기적 합창 공연으로 인천국제공항 및 해외공항에서도 아름다운 하모니가 펼쳐지길 기대하고 있습니다.

Material Issue
중대성 이슈

04 직원이 행복한 기업

인천국제공항공사는 전문인재 양성과 열린문화를 통한 공항전문기업의 달성을 위하여 국제경쟁력을 갖춘 가치창조형 인재육성문화, 신뢰에 기반한 미래지향적 상생의 노사문화, 일과 삶의 균형을 이루는 가족 · 여성친화적 기업문화 정립을 목표로 다양한 전략과제들을 실천하고 있습니다. 이러한 노력을 인정받아 2010년 노사문화대상에서 우수기업으로 선정되었으며, 아이낳기 좋은세상 경진대회 및 국가생산성대상에서 대통령 표창을 수상할 수 있었습니다. 인천국제공항공사는 앞으로도 건강하고 안전한 업무환경과 다양한 복지 혜택을 제공하여 임직원 모두가 자긍심과 행복을 느낄 수 있는 'Great Work Place'를 만들기 위해 최선의 노력을 다할 것입니다.

평등고용

임직원 현황

인천국제공항공사 정원은 872명이며 2010년 12월 기준으로 신규채용 42명을 포함한 866명이 근무하고 있습니다. 인천국제공항공사는 정부의 공기업 선진화 방안에 따라 인력관리 효율화를 추진하고 정원을 조정하였습니다. 그러나 강제적 인력 구조조정 없이 자발적 명예퇴직을 통한 감축을 추진하고 있습니다. 2010년에는 2명의 자발적 명예퇴직과 11명의 일반퇴직이 있었습니다. 인천국제공항공사는 명예퇴직자 송별회를 개최하는 한편, Outplacement 프로그램을 통해 퇴직예정자의 커리어 관리 및 재사회화를 지원하고 있습니다.

임직원 현황 (단위_ 명)

	상임이사	일반직	안전보안직	경영계약직	무기계약직	별정직	총인원
합계	6	795	23	10	28	4	866
남자	6	652	22	9	18	3	710
여자	0	143	1	1	10	1	156

평등고용 및 인권존중 실천

인천국제공항공사는 임직원의 다양성과 존엄성을 존중하며 성별, 연령, 종교, 학력, 신체장애 및 지역 등에 의한 차별을 금지하고 있습니다. 인천국제공항공사는 기존 계약직을 정년이 보장된 무기계약직으로 전환하였으며, 경영계약직은 임원 및 특수전문직으로 별도의 계약직 없이 모든 직원이 상근정직원입니다. 인당 평균 보수액은 7,788만원으로 동일 직위에서는 남녀 차별없이 모든 임금 및 복지혜택을 동일하게 지원하고 있습니다. 또한 정규직 신규채용시 이공계 17인, 여성 17인, 장애인 2인을 포함한 사회형평 채용을 실시하였습니다. 인천국제공항공사는 근로기준법의 근로규정을 준수하며 공공기관으로 임직원의 정치적 활동 및 지원을 금지하고 있습니다. 또한 글로벌 컴팩(UNGC) 이념과 국제노동기구(ILO)의 방침에 따라 어떠한 아동노동이나 강제 근로도 허용하지 않고 있습니다. 인천국제공항공사는 장애인 및 취업보호대상자, 여성 등의 사회적 약자에 대한 배려를 강화해 정부기준을 초과달성하고 있으며 현재 장애우 21명, 취업보호 대상자 56명이 함께 근무하고 있습니다.

성별 신입직원 월평균 임금

	남자(만원)	여자(만원)
2010	206	201

*대졸 사무직 군미필 신입사원의 임금은 남녀가 동일하나 군 복무경력을 인정하여 군 복무자에게는 해당기간(2년)의 경력수당이 가산됨. 대한민국 남성 현역복무율은 80%임.

여성인력 육성

2010년 말 기준 전 임직원의 18.01%인 156명의 여성인력이 근무하고 있으며, 해마다 그 비율은 증가하고 있습니다. 인천국제공항공사는 우수한 여성인력 채용을 위해 2006년부터 30% 이상의 여성을 채용하는 'Incheon Airport 여성채용 목표제'를 도입하고 있으며, 우수 여성의 승진비율을 제고하여 여성의 관리직 성장을 지원해 나가고 있습니다. 2010년에는 1급 승진을 포함하여 11명이 승진하였으며 2명의 신규 여성팀장이 탄생하였습니다.

일하는 문화 만들기

인천국제공항공사 인재상

인천국제공항공사의 인재상은 신뢰와 열정, 긍정적인 마음가짐과 전문성을 바탕으로 새로운 가치를 창조하며 꿈을 실현하는 사람입니다. 인천국제공항공사는 인재상의 실현을 위해 전문적 인재육성과 혁신적 인사제도를 도입하고 있습니다.

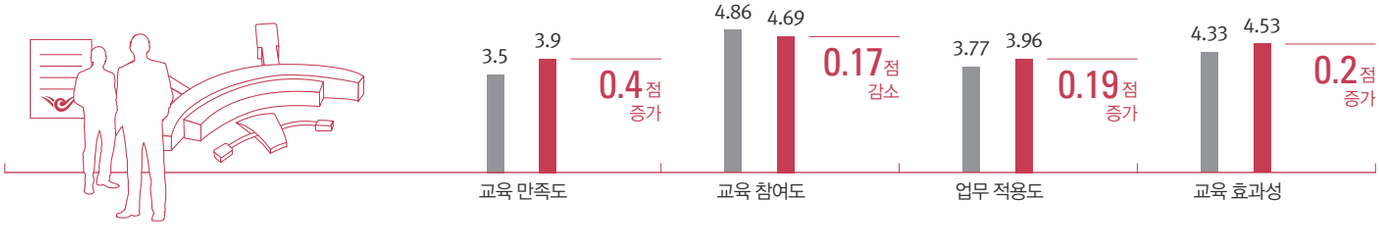
2010 인재상(3PTD) 재정립

글로벌 인재육성

인천국제공항공사는 국제 경쟁력을 갖춘 가치창조형 인재 육성을 위하여 경영전략과 연계한 인재육성 계획을 수립하고 시스템을 통한 체계적인 교육 관리를 하고 있습니다. 인천국제공항공사의 경력개발 프로그램은 국내 최상위 수준으로 1인당 교육시간은 137시간입니다. 미래 핵심인재 발굴을 위해 직급체계에 따른 미래리더 육성 프로그램을 운영하고 있으며, 공항운영 전문성을 높이기 위하여 항공 및 해외전문가 육성을 위한 사내MBA 및 항공대 석/박사과정을 지원하고 국제 기구 및 자매공항에 직원을 파견하고 있습니다.

전략연계 교육체계

公社 전략과제	허브전략	성장전략	운영전략	기업전략
	허브경쟁력강화	미래성장기반 구축	안전 및 운영 효율제고	경영시스템 선진화
	- 3단계 건설 - 환승증대/LCC - 물류기반구축 - 서비스가치창출	- 해외사업확대 - Aircity개발 - 신규수익개발	- 안전보안체계 - 공항운영효율 - 친환경공항운영	- 선진경영체계 - 전문인재육성
항공경영 전문과정	Incheon Airport MBA 항공전문가과정		항공경영학과 석·박사 학위과정(정규)	
글로벌과정	글로벌 항공전문과정		항공직무 전문 사내강사양성	
직무전문 교육과정	- 공항건설 - 항공마케팅 - 항공물류 - CS	- 컨설팅 - 사업개발 - 상업마케팅	- 항공안전/운영 - Airside/관제 - 항행안전 - 시설운영/환경 - 항공보안	- 경영관리 - HR/노무
직무기본 교육과정	직무공통 교육과정			



*2009년부터 세분화하여 교육만족도를 조사하고 있습니다.

성과주의 강화

인천국제공항공사는 임직원 모두에게 동일한 기회를 제공하며 성과와 역량에 따른 공정한 평가와 보상을 원칙으로 하고 있습니다. 개인MBO를 수시점검하여 평가의 객관성을 확보하고 MBO에 대응한 직무교육(EBO: Education by Objectives)을 실시하고 코칭다이어리를 통한 육성형 평가를 실시하고 있습니다. 저성과자에게는 New Challenge 프로그램을 제공하되, 3년 연속 최하위 평가를 받을 시에는 삼진아웃되는 객관적 퇴출제도를 운영하고 있습니다. 또한 성과 차등을 확대하고 전체 연봉 중 성과연봉 비중을 31%로 확대하는 등 성과평가 결과를 보수와 승진·보직 및 교육에 반영하고 있습니다. 인천국제공항공사는 직책과 직급별로 역할 기대 수준에 따라 조직 및 개인의 업적을 반영하여 계층별로 공정하고 정확하게 성과를 평가하고 있습니다.

능력 중심 인사관리

인사방침의 혁신을 통하여 직원공모제 형식의 잡포스팅(Job Posting) 및 직급을 배제한 직위승진을 시행하여 투명한 보직인사를 확산시켰습니다. 잡 포스팅은 직원들이 일하고 싶은 팀을 지원하고 각 팀장이 그 중에서 함께 일하고 싶은 사람을 선발하도록 인사시스템에 시장개념의 경쟁원리를 도입한 것입니다. 신규 채용시에도 영업, 물류 등 핵심사업위주로 논술, 다단계 면접 등 역량검증을 통하여 직무군별 채용을 실시하고 있으며 인재관리체계를 정립하여 여객서비스, 운영효율 등 주요 핵심역량 위주로 인력을 분류하고 140명의 해외사업 인력풀을 확보하였습니다

상생과 협력의 노사문화

열린 커뮤니케이션

인천국제공항공사는 노사 간 경영현안에 대한 지속적인 교류와 다각도 커뮤니케이션 채널 운영으로 경영파트너로서의 조직 내 신뢰관계를 형성해 나가고 있습니다. 조직 내 소통을 위하여 신임 부서장에 대한 직원들의 의견을 익명으로 제시하고 이에 답변하는 형식인 '어시밀레이션(Assimilation) 프로그램'을 도입하였으며, 100회 이상의 소통 채널을 운영하고 있습니다. 2010년 경영이념, 핵심가치 등에 대한 임직원의 공유도 평가결과 91%의 임직원이 인천국제공항공사의 비전 및 전략을 이해하고 함께 실천하는 것으로 나타났습니다. 인천국제공항공사의 노사상생문화는 대내외적으로 인정받아 외부기업에서 인천국제공항공사의 노사문화 벤치마킹이 4회 있었으며, 2010년 11월 고용노동부로부터 노사문화대상을 수상하였습니다.

선진 노사관계 확립

직원의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권의 노동 3권을 정당하게 보호하고 있는 인천국제공항공사는 노사 간의 대화와 협력을 바탕으로 단체교섭을 성공적으로 완수하였으며 2010년 12월 유연근무제 및 집중근무제에 합의하였습니다. 노사는 양보를 바탕으로 한 신뢰문화 정착으로 공사 설립 이후 단 한 건의 노동쟁의도 발생하지 않았습니다. 인천국제공항공사 노동조합은 1995년 11월 20일 설립되어 한국노총에 소속되어 있으며, 단체 협약 및 노동조합 규약에 의거 현재 3급 이하 정규직원 전원 664명(정원의 76.6%)이 조합원으로 가입되어 있습니다.

고충처리

인천국제공항공사는 직원 고충처리 채널을 체계화하여 고충관리관제(CPO) 및 HR옴부즈만 제도를 도입해 운영하고 있습니다. 고충관리관제를 통해 직원들은 상시적으로 고충상담을 신청하여 해결방안을 통보 받을 수 있습니다. 2010년에는 직원 의견수렴을 통해 주유일지 등 업무효율성을 저해하는 업무를 과감히 없앴습니다.

주요 커뮤니케이션 채널

일반직원

- **경영혁신보고회**_ 연2회
  전직원 대상 혁신사례 공유 및 확산
- **비전워크숍**_ 연1회
  전직원 대상 비전 및 핵심가치 체화
- **경영진과의 대화**_ 연20회
  직원과의 격없는 대화를 위한 Open the Door 등

노동조합

- **노사합동 워크숍**_ 연2회
- **노사협의회**_ 연4회
- **노사실무협의회**_ 연중
- **노사대표 핫라인**_ 연중
- **노사합동사회공헌**_ 연10회

주요 경영현안에 대한 논의 및 협의

일과 삶의 조화

가족친화경영

인천국제공항공사는 다자녀 가정 지원, 불임부부 지원 등 저출산 극복을 위한 사회적 운동에 동참하고 있으며, 정신건강, 자녀양육, 스트레스 등에 대한 고충상담프로그램인 EAP(Employee Assitance Program)를 운영하고 패밀리 데이를 실시하는 등 건강한 가족문화의 정착을 위해 노력하고 있습니다. 또한 출산휴가 대체자를 지정하는 Change Over 프로그램의 운영으로 출산휴가로 인한 복귀 불안감을 해소하고 부모공통 1년의 육아휴직 신청을 보장하며, 육아로 인한 유연근무제를 적용하고 있습니다. 인천국제공항공사는 선진적 가족친화경영을 인정받아 2010년 인구보건복지협회가 추진하는 아이낳기 좋은세상 경진대회에서 대통령표창을 받았습니다.

육아휴가제도

	2008	2009	2010
엄마육아휴직(건)	8	15	7
아빠육아휴직(건)	1	2	1
복직률	88.9%	94.1%	진행중

EAP 프로그램 상담분야

직원 도우미 EAP	스트레스	심리검사	경력개발	재태크법론
절주/금연	정서문제	대인관계	자녀양육	부부/가족관계

다양한 복리후생 프로그램

인천국제공항공사는 임직원의 자기계발, 건강관리, 가족지원 등 다양한 복지 프로그램을 제공하고 있으며, 선택적 복지제도(Benefit Café Plan)를 운영하여 직원 만족도를 높이고 있습니다. 사택운영을 통한 주거안정 지원, 신협운영을 통한 금융 지원, 자녀 학자금 및 가족 의료비, 건강검진비 지원 등 복지정책을 확대 시행하여 행복한 일터를 만들고 있습니다. 이 외에도 노후 보장을 위한 퇴직연금제도를 2008년부터 도입하여 임직원 70%가 가입하고 있으며, 운영 및 동호회 활동을 지원하여 임직원의 일과 삶의 균형을 도모하고 있습니다. Refresh 6+를 통해 연차 휴가를 장려하여 문화체육관광부 등 6개기관이 주관한 휴가문화 우수기업으로 선정되었습니다.

안전 및 보건관리

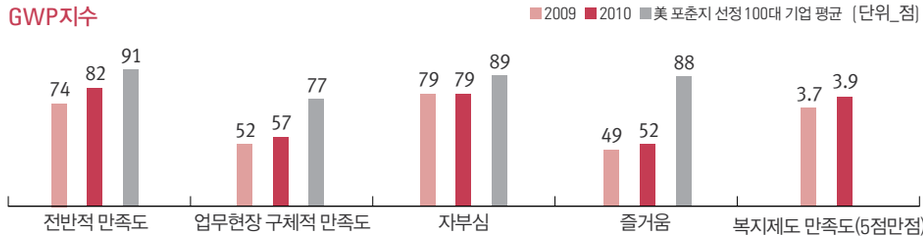
노사 합동으로 임직원의 보건 및 안전에 관한 주요 사항을 의결하는 산업안전보건위원회를 운영함으로써 임직원에게 건강하고 안전한 일터를 제공하기 위해 힘쓰고 있습니다. 매월 안전점검의 날 행사를 통해 전 직원에게 월 1시간 이상, 분기 3시간 이상의 안전교육을 시행하고 있으며, 전 임직원을 대상으로 매년 정기건강검진을 무료로 실시하고 있습니다. 또한 주치의제도를 도입하고 금연, 비만 펀드 및 건강관리실 운영 등의 다양한 건강증진프로그램을 운영하는 한편 신종플루 등 전염병 감염 차단을 위한 예방접종을 실시하고 단체보험을 통해 암, 뇌심혈관계 등 심각한 질병 발생에 대한 대비책을 세우는 등 임직원의 건강증진을 위한 지속적인 관심을 기울이고 있습니다.

2010 재해율	작업관련 사상자(명)	재해율(%)	질병결근(명)	병가(명)	- 남	- 여
	0	0	0	130	92	38

임직원 만족도 제고

인천국제공항공사는 조직 내 신뢰가 높고, 업무에 대한 자부심이 강하며 즐겁고 보람 있게 일하는 직장문화를 만들기 위하여 매년 직원만족도 지수(GWP)를 조사하고 있습니다. 2010년 활동결과를 반영한 2011년 조사결과는 89점으로 이는 2010년 조사결과보다 7점 상승하여 2011년의 목표치를 상회하는 결과이며 특히 일과 조직에 관한 자부심 부문이 높게 나타나고 있습니다. 인천국제공항공사는 2015년까지 GWP 점수를 미국 포춘지 선정 100대 기업수준으로 향상시키기 위하여 임직원의 니즈를 분석하여 다양한 정책에 반영하고자 노력하고 있습니다.

GWP지수



Material Issue
중대성 이슈

05 친환경 녹색경영 기업

인천국제공항공사는 기후변화와 에너지 문제에 적극 대응하여 'The World Best Green Airport'로 도약하고자 합니다. 이를 위해 에너지 절약 및 효율 향상, 신재생에너지 도입, 탄소중립 등 다양한 녹색경영 활동들을 적극적으로 추진하고 있으며, 친환경 저탄소 구조로의 전환을 통한 항공산업의 발전과 환경문제 해결의 선순환 구조를 정착시키기 위해 최선을 다하고 있습니다. 인천국제공항은 녹색경영 프로세스와 성과를 이해관계자들과 공유하기 위하여 매년 그린리포트를 별도로 발간하고 있으며, 2010년 한해동안 환경관련 법규 위반 및 지적사항은 없었습니다.

녹색경영 시스템

녹색성장 전략

환경방침 및 에너지경영 방침

인천국제공항공사는 친환경녹색공항 구현을 위해 환경방침과 에너지경영방침을 제정하여 준수하고 있습니다. 환경방침은 환경목표 수립 및 지속적인 환경개선을 통해 공항의 환경영향을 최소화하고, 능동적이고 체계적인 환경경영시스템 구축을 위한 방침을 제시하고 있습니다. 또한 에너지 경영방침은 기후변화 대응 및 공항기업으로서의 사회적 책임을 다하기 위한 기본원칙으로서, 체계적인 에너지 경영시스템의 구축과 에너지의 효율적 사용을 강조하고 있습니다. 인천국제공항공사는 각종 관련 교육과 훈련을 통하여 내부 구성원뿐만 아니라, 협력사, 감리단 및 시공사에 이르기까지 환경방침과 에너지경영방침이 확산될 수 있도록 노력하고 있습니다.

인천국제공항공사는 'Global Incheon Airport 2015'를 기반으로 한 친환경 녹색성장전략을 수립하고, 녹색경영에 대한 역량강화와 환경영향 최소화를 위해 실천과제를 발굴하여 추진 중에 있습니다. 2010년에는 2,024tCO_2 배출과 환경운영 5% 개선을 환경목표로 설정하였습니다.

친환경 녹색성장 조직

인천국제공항공사는 녹색성장 패러다임에 부응하기 위해 기존의 에너지 절약추진 위원회를 녹색성장 추진위원회로 2009년 7월 개편하였습니다. 위원회는 부사장을 위원장으로 하여 부위원장(운항본부장)과 간사 이외에 각 분야별 8명의 위원으로 구성되어 있습니다. 위원회는 반기에 1회씩 정기위원회 개최를 통해 공항의 녹색성장 전략수립과 에너지 경영목표 및 성과 등을 모니터링하고 있습니다. 실무추진을 위해 운항본부 산하 에너지환경처와 시설본부 산하 공항시설처를 두고 녹색경영관련 업무를 통합적이고 체계적으로 수행하고 있습니다. 또한 전 부서별로 에너지 지킴이를 선정하여 생활 속 에너지 절약을 실천하고 있습니다. 인천국제공항공사는 앞으로도 전담조직 간 유기적인 업무협조를 통해 친환경 녹색공항을 구현하기 위해 최선을 다하겠습니다.

인천국제공항공사 친환경 조직도

- 운항본부_에너지 환경처
  - 에너지관리팀
    - 녹색성장전략 총괄업무 - 에너지 절약 업무
    - 온실가스 감축 업무
  - 에너지관련 시설 담당부서
    - 해당분야 온실가스 에너지 관리
  - 부서별 에너지 지킴이
    - 생활 속 에너지 절약 추진
  - 환경관리팀
    - 환경관리 총괄 - ISO14001 관리
    - 항공기 소음, 공항주변 대기·수질·토양 등 관리
- 시설본부_공항시설처
  - 플랜트 시설팀
    - 중수처리시설 및 자원회수 시설 운영

에너지경영시스템(EnMS)인증 추진

체계적인 에너지 경영시스템 구축을 위해 에너지 경영매뉴얼 및 절차서를 제정하였습니다. 이를 통해 2011년 에너지경영시스템 시범인증을 추진할 예정이며, 에너지 경영의 지속적인 이행 및 강화를 위해 전사시스템과 연계한 에너지경영시스템을 구축할 계획입니다.

2009_시범인증 先대응

에너지 경영매뉴얼(22개) 및 절차서(12개) 제정

2010_시범인증 준비

시범인증사업 참여 신청 및 승인

2011_시범인증 예정

- 에너지경영시스템 정착을 위한 기술지원 및 인증수수료 면제
- 중장기적으로 체계적이고 지속적인 관리시스템 도입
- 에너지경영 우수기업 홍보 효과

온실가스 배출량

	2008	2009	2010
직접 배출량(tCO_2)	15,174	14,546	14,513
간접 배출량(tCO_2)	156,901	164,762	168,275

*직접 및 간접 온실가스 배출량의 보고범위는 인천국제공항공사와 협력사의 배출량을 모두 포함합니다.

탄소 배출량 감축 시나리오

		감축 시나리오		
2020년 기준	BAU	1	2	3
배출량(tCO_2)	196,074	158,477	148,379	144,082
감축량(%)	-	-19%	-24%	-27%

녹색성장 중장기 계획

인천국제공항공사는 2010년 4월 정부와 온실가스 · 에너지 목표관리제 협약을 체결하고 감축목표량 달성을 위해 녹색성장 중기계획(2011~2015)을 수립하였습니다. 인천국제공항공사는 2015년까지 총 투자비용 669억 원으로 50,400톤의 온실가스를 감축할 계획입니다. 인천국제공항공사는 저탄소 녹색성장에 기여한 공로를 인정받아 2010년 6월 지식경제부와 환경부가 공동으로 주최한 2010 대한민국 녹색경영대상에서 기후변화 대응분야 대상을 수상하였습니다. 인천국제공항공사는 이를 계기로 세계 유수의 공항들이 벤치마킹 하는 녹색공항으로서의 선도적인 역할을 담당해 나갈 계획입니다.

온실가스 중장기 감축방안 마련 | 인천국제공항공사는 2009년 에너지관리공단으로부터 제3자 검증을 받아 국제기준을 적용한 온실가스 인벤토리를 구축하는 등 관리기반을 마련한 바 있습니다. 2010년에는 온실가스 감축잠재량 평가를 시행하여 중장기 감축 방안을 수립하였으며, 이에 따라 2011년부터 2020년까지 신재생에너지 도입과 탄소배출권 확보 등 온실가스 감축활동을 실행할 예정입니다.

2015년까지 온실가스 누적감축량 달성

50,400 tCO_2 ↓

세계최고의 녹색공항

2009~2010 기반구축

녹색경영 체계구축
- 에너지경영시스템 구축
- 녹색인재경영 구현
- 녹색생활 홍보 및 대내외 협력 강화

2011~2012 심화촉진

에너지 절약 및 효율화
- LED 50% 교체 및 지속적 설비 효율화
- 건물 에너지 관리기준 제정
- ESCO 사업발굴 추진

2013~2015 핵심전략

에너지 자립
- 신재생에너지 도입 확대
- 신재생에너지 도입사업 다각화
- 3단계 신재생에너지 도입

2009~2010 탄소중립

GREEN AIRPORT
- 온실가스 인벤토리 구축 및 감축
- 탄소감축 프로그램 도입 운영
- Green 공항 교통 정책

연차별 투자 및 감축계획	2011	2012	2013	2014	2015	합계
투자비(백만원)	24,307	23,514	1,808	1,955	15,328	66,912
절감액(백만원)	1,591	668	428	263	216	3,166
누적감축량(tCO_2)	4,955	8,432	10,656	12,013	14,344	50,400

저탄소 녹색공항 운영

시설 확충 및 운영 개선

인천국제공항공사는 저탄소 공항운영을 위해 공항 시설 확충 및 운영 개선 활동을 추진하고 있습니다. 그 중에서도 항공기 이동동선 최소화로 온실가스 배출을 줄이는 녹색주기장 운영 및 항공기 주기시 불필요한 연료사용량을 줄여주는 AC-GPS(항공기 지상전원 공급장치)를 운영 중에 있습니다.

친환경 녹색물류 허브 브랜딩 강화

인천국제공항공사는 친환경 녹색물류 허브로의 인천국제공항 브랜드 강화를 위하여 'Green Cargo Hub' CI를 제작하였습니다. 또한 연간 5,110톤에 이르는 항공화물 포장 비닐을 생분해성 제품으로 보급하고 친환경적 소재의 ULD(Unit Load Device)에 인천국제공항공사의 CI를 넣어 항공사에 보급하는 등 친환경공항으로의 인천국제공항 이미지 구축에 앞장서고 있습니다.

CO^2

298 tCO_2 ↓
항공기 이동동선을 최소화하는 녹색 주기장 운영

1,584 tCO_2 ↓
불필요한 연료사용을 줄여주는 AC-GPS 운영

1,683 tCO_2 ↓
항공기 연료를 줄이는 초경량 친환경 소재의 ULD 사용

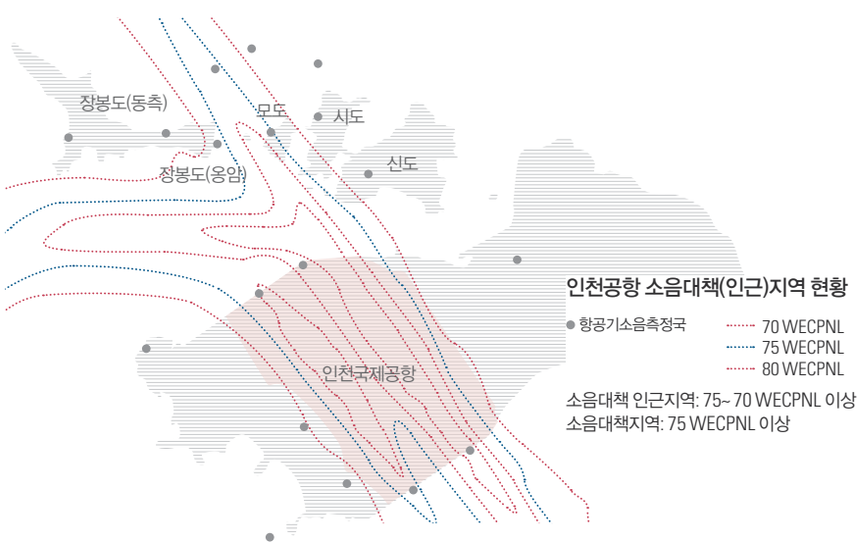
친환경 교통체계 구축

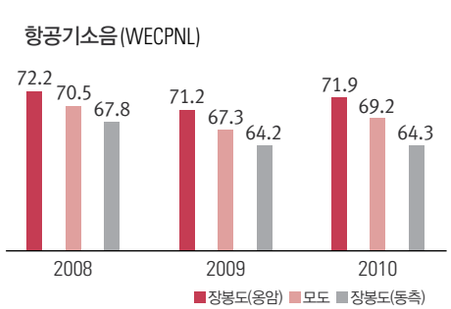
인천국제공항공사는 세계 최초로 공항 지역 내 첨단 친환경 교통시스템인 자기부상철도를 구축하여 차별화된 교통서비스를 제공하고자 합니다. 자기부상철도는 현존하는 최고의 친환경 교통수단으로 여객터미널과 공항복합도시 및 주변지역을 연계하여 접근성을 높이고 주변지역의 개발을 가속화 할 수 있을 것으로 기대되고 있습니다. 인천국제공항공사는 이외에도 자전거 도로 및 전기차량을 운영 중에 있습니다.

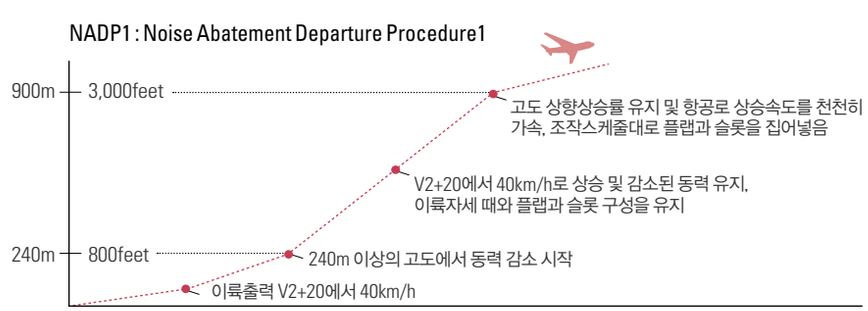
항공기 소음 관리

인천국제공항공사는 공항운영에 따른 항공기 소음 측정결과를 지속적으로 분석하고 있으며, 그 결과를 서울지방항공청 및 인천국제공항 취항 항공사에 통보하여 항공기운항에 따른 소음영향이 저감될 수 있도록 노력하고 있습니다. 2010년 인천국제공항 주변지역의 항공기 소음도는 각 측정지점에서 연평균 36.1~71.9 WECPNL로 측정되었습니다. 특히 소음 민감지역인 장봉도 및 모도 지역의 경우 56.1~71.9 WECPNL로 측정되었습니다. 측정결과는 인천국제공항 취항 항공사와 공유하여 각 취항사들의 항공기 소음 저감을 독려하고 있습니다. 인천국제공항공사는 항공기 소음저감을 위해 저소음 운항절차인 NADP1, 2를 도입하였으며, 야간에는 거주지역을 피하여 운항하도록 하고 있습니다.

항공기 소음 대책 사업 | 2010년 11월 인천국제공항 주변지역은 '공항소음방지 및 소음대책지역 지원에 관한 법률'에 따라 소음대책지역으로 지정고시 되었습니다. 이에 따라 인천국제공항공사는 항공기소음에 대한 대책사업 및 주민지원사업을 효율적으로 시행할 수 있게 되었습니다.







*NAPD1, NAPD2(Noise Abatement Departure Procedure) 항공기 이륙시 소음저감방식(ICAD DOC8165)

Performances

인천국제공항은 여객 운송 세계 8위, 화물운송 세계 2위의 대형공항이자, 세계공항서비스평가 6연패의 명실상부한 글로벌 허브 공항입니다. 인천국제공항은 35,000명의 공항종사자와 866명의 임직원이 일하는 일터이기도 하며, 영종, 용유 지역주민들의 이웃이기도 합니다. 인천국제공항공사는 인천국제공항의 성공적 운영과 이해관계자와의 원활한 소통을 위해 사고의 틀을 깨는 혁신을 거듭하며 작은 소리까지 놓치지 않으려 노력하고 있습니다. 지금의 활동을 바탕으로 더 나은 내일을 위해 도약하는 인천국제공항공사가 될 것을 약속 드리는 바입니다.

경제성과

공항운영 성과

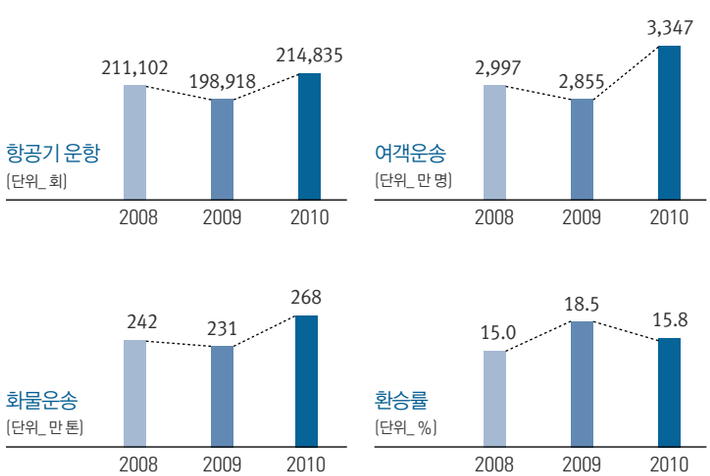
경기회복, G20 등 세계적인 이벤트 개최 등으로 해외여행객 수요가 급증하여 항공수요는 전년대비 전체적으로 증가하였습니다.

항공기 운항 | 2010년 운항실적은 세계경기의 회복세에 힘입어 크게 증가하였습니다. 2010년 항공 노선 및 편수는 214,835회를 기록하며, 전년대비 8% 증가하였습니다.

여객운송 | 2010년 여객실적은 침체된 국내·외 여행수요의 급증 및 환율 하락 등으로 내국인 여행객이 크게 증가하였습니다. 2010년 여객수는 3,347만 명을 기록하며, 전년대비 17% 증가하였고 환승객은 전년과 유사한 수준인 520만 명을 기록하였습니다.

화물운송 | 2010년 항공화물실적은 상반기 수출증가와 설비투자 등의 호조에 힘입어 IT 및 자동차 부품의 수출·입 항공화물량이 급증하였습니다. 2010년 항공화물량은 268만 톤을 기록하며, 전년대비 16% 증가하였습니다.

공항운영 성과



항공편수

(단위_ 회)

Day_ 06:00 ~ 21:59, 16hr

	2008	2009	2010
여객	164,974	156,935	165,609
화물	22,358	19,365	23,230
기타	1,155	1,408	1,927
총계	188,487	177,708	190,766

Night_ 22:00 ~ 05:59, 8hr

	2008	2009	2010
여객	12,545	12,342	14,650
화물	11,225	10,276	11,346
기타	295	262	455
총계	24,065	22,880	26,451

*기타: 연구, 학술, 항공사진, 군사, 건설, 개발 등의 목적 항공편수 / 기타를 제외한 항공편수_ 214,835 회

세계공항서비스 평가 6연패

인천국제공항은 국제공항협의회(ACI)에서 주관하는 '2010 세계공항서비스평가(ASQ, Airport Service Quality)에서 세계최고공항상을 수상하며 이분야 6연패를 달성하였습니다. 세계공항서비스평가는 154개 공항을 대상으로 이용객 중 27만명을 무작위로 선정하여 7개 서비스분야와 27개 시설, 운영분야를 종합적으로 평가하는 공항분야의 노벨상같은 수상입니다. 인천국제공항은 34개 분야 중 29개 분야에서 1등을 차지하며 종합부문격인 세계최고공항뿐만 아니라 아시아태평양 최고공항과 중대형공항 최고공항 등 3개 부문을 석권하였습니다. 인천국제공항공사는 고객의 손으로 선정된 최고공항이라는 자부심을 지키기 위하여 늘 한결같은 마음으로 고객만족을 위해 노력해 나갈 것입니다.

세계 공항업계 그랜드 슬램 달성

6년연속 세계 1위	세계 최우수 공항	5년 연속 세계 최고 공항	Eagle Award	다시 찾고 싶은 아시아 최고 공항	공항효율성 대상	세계 최우수 화물공항
ACI주관 ASQ평가	Skytrax	글로벌 트래블러지	IATA	TIME지	세계항공 교통학회	Air Cargo World

경영실적

인천국제공항공사는 국내외 악재가 혼재된 가운데서 영업전략을 성공적으로 펼친 결과, 매출액 12,860억 원(전년대비 8.4% 증가), 당기순이익 3천 2백억 원으로 7년 연속 흑자 경영을 달성하였습니다. 항공수익은 해외여행심리 회복으로 인한 항공수요 급증으로 전년동기대비 16.5%가 증가하였고, 비항공수익 역시 상업시설사용료 증가 등으로 전년대비 4.0%가 증가하였습니다. 인천국제공항공사는 공항사용료를 지난 7년간 동결하고 항공기 착륙료를 인하하는 등 비항공사업부문의 수익력을 바탕으로 허브공항 경쟁력을 강화하고 있습니다.

요약 대차대조표

(단위_ 억 원)

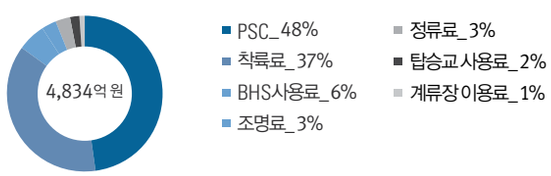
구분	2008	2009	2010
자산	82,100	80,406	78,096
유동자산	1,277	1,943	1,862
비유동자산	80,873	78,463	76,234
부채	41,099	36,917	31,877
유동부채	8,522	12.895	5,904
비유동부채	32,577	24,022	25,973
자본	41,001	43,489	46,219
자본금	36,178	36,178	36,178
기타	4,823	7,311	10,041

요약 손익계산서

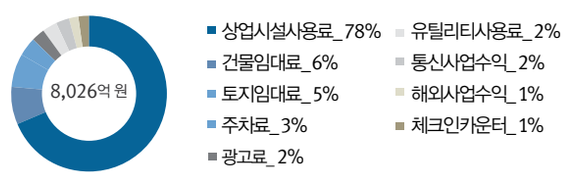
(단위_ 억 원)

구분	2008	2009	2010
매출액	10,727	11,886	12,860
항공수익	4,451	4,151	4,834
비항공수익	6,276	7,715	8,026
영업비용	6,688	7,487	7,528
매출원가	5,802	6,640	6,672
판매관리비	886	847	856
영업이익	4,038	4,379	5,332
영업외수익	2,989	1,360	550
영업외비용	3,938	2,476	1,489
법인세비용	1,556	595	1,151
당기순이익	1,533	2,668	3,242
총 수익	13,714	13,226	13,410
총 비용	12,181	10,558	10,168

2010 항공수익 현황



2010 비항공수익 현황



경영분석

2010년 인천국제공항공사는 적극적인 마케팅과 서비스 개선으로 여객수송 세계 8위, 물류 운송 세계 2위의 동북아 허브공항으로 내실있는 경영을 달성하였습니다. 매출액순이익율이 25.2%로 증가하였고 자기자본순이익률이 2008년 3.7%에서 2010년 7.0%로 꾸준히 증가하고 있습니다. 양호한 영업현금흐름과 낮은 금리를 활용한 차입금 상환으로 약 110억 원의 금융비용을 절감하고, 부채비율을 69.0%로 낮춰 재무건전성을 안정적으로 유지하고 있습니다.

안정성, 수익성, 성장성 지표

(단위_ %)

안정성 지표	2008	2009	2010
부채비율	100.2	84.9	69.0
이자보상배율	14.4	15.1	5.09
차입금의존도	35.4	33.8	28.1
이자보상배율	2.73	3.56	5.09

수익성 지표	2008	2009	2010
매출액영업이익율	37.6	36.9	41.5
매출액순이익율	14.3	22.5	25.2
총자산순이익률	1.9	3.3	4.4
자기자본순이익률	3.7	6.1	7.0

성장성 지표	2008	2009	2010
매출액 증가율	10.4	10.6	8.4
영업이익 증가율	▲12.3	8.4	21.8
당기순이익 증가율	▲25.9	74	21.5
총자산 증가율	4.4	▲2.1	▲2.9

재무관리효율성 제고

인천국제공항공사는 신ERP포털시스템 '아우리'를 구축하여 전략경영, 재무예산관리, 성과관리 등 6개 분야 33개 모듈을 통합 관리하는 선진시스템을 구축하였습니다. 데이터의 통합관리로 신속하고 정확한 원가관리가 가능해졌으며, 적시성 있는 정보의 제공으로 시설유지관리비용 연3% 절감 등 재무관리의 효율성이 높아졌습니다. 또한 정부의 공공부문 효율화 정책에 따라 예산제도 및 시스템 운영을 통해 전사적 예산절감을 추진하여 2010년 총 953억 원의 예산 절감 효과를 얻었습니다.

예산절감 활동 및 추진성과 총 절감 금액 953 억 원

비용절감 목표제	예산 회수/반납	타당성 재검토	중장기 시설개선 계획 수립	유사사업 통합 발주, 제안제도 등
354 억 원	90 억 원	16 억 원	204 억 원	289 억 원

국제재무회계기준(IFRS) 도입

인천국제공항공사는 2011년 국제재무회계시스템 도입을 위하여 회계정책을 결정하고 관련 재무시스템을 구축하고 있습니다. 인천국제공항공사는 IFRS도입 및 신ERP시스템 구축을 바탕으로 회계원칙을 강화하고 적시에 적절한 재무상황 정보를 제공하며, 선진화된 자산관리를 시행하고자 노력하고 있습니다. 이를 위하여 내부회계관리제도 모범규준에서 요구하는 수준으로 내부회계관리제도를 개선하였습니다.

IFRS도입에 따른 주요 변화

자산관리 선진화

자산 Component 구분
자산 내용연수 변경
자산 대체원가 등

재무보고 충실화

연결재무제표
공시사항 증대(질적 정보)
부문별 손익 등

회계원칙 강화

발생주의원칙 강화
현재가치할인 등

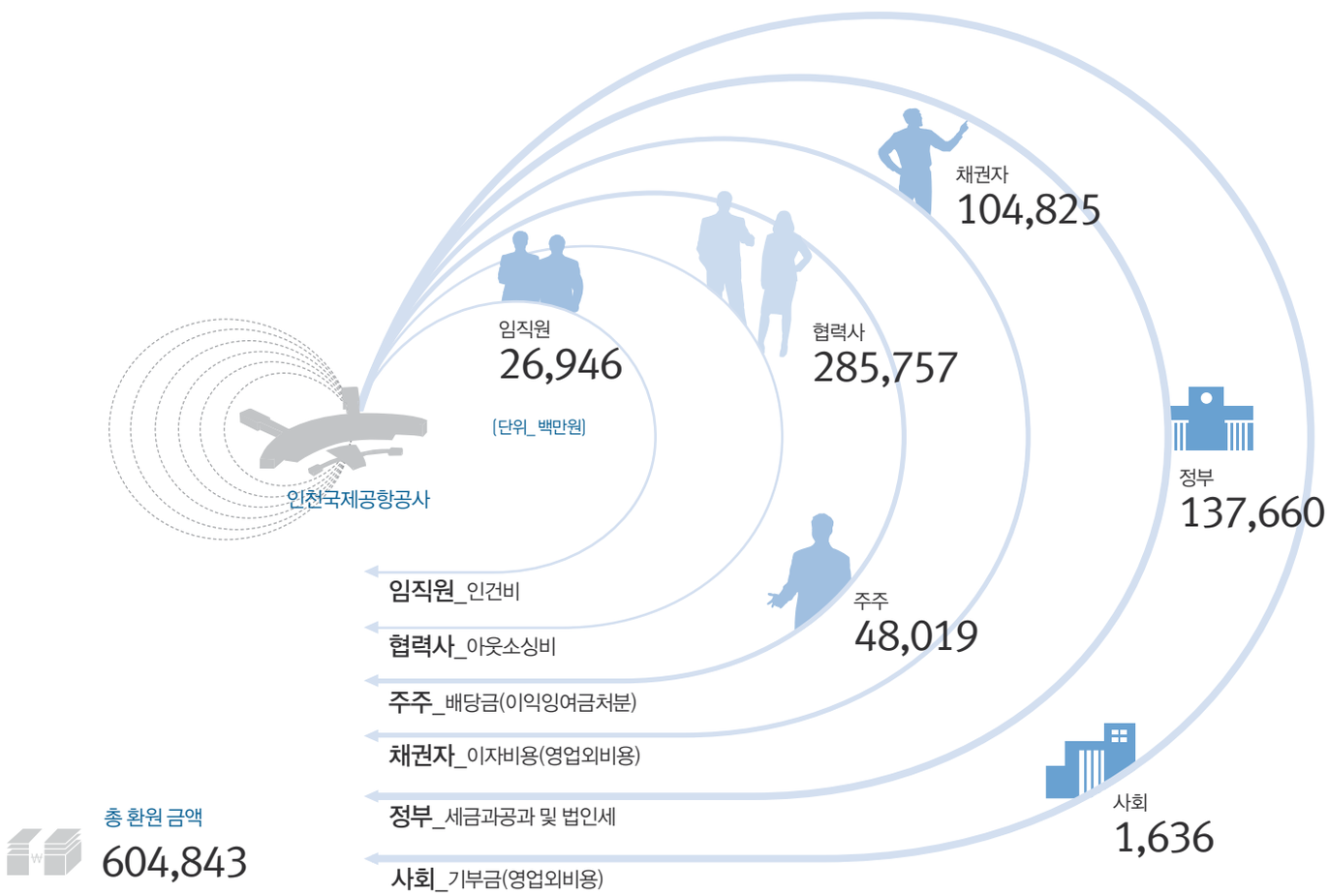
재무위험 대응체계

인천국제공항공사의 재무리스크는 금리, 환, 유동성리스크로 구분되며, 위기상황별 시나리오를 설정하고 금융시장과 연계하여 상시 모니터링하고 있습니다. 2010년에는 미래의 금융, 시장 및 경영환경의 불확실성을 역사적 위기상황 및 최악의 상황을 가정하여 분석하는 위기상황분석(Stress Testing) 기법을 도입하여 리스크관리를 강화하고 있습니다.

목표	리스크 최적화를 통한 기업가치 극대화		
관리분야	시장 리스크		유동성 리스크
KRI 대응방향	금리 리스크	환 리스크	
	EaR 한도	EaR 한도	목표현금 보유
	-고정금리 차입 -이자율 스왑 등	-환헷지 -자산/부채기간 구조 최적화 등	-수입/지출 일치화 -적정 현금 보유
단계	정상단계_ 관심 〉	Level 1_ 요주의 〉	Level 2_ 경계 〉 Level 3_ 심각

경제적 성과의 환원

인천국제공항공사는 지속적인 경쟁력 강화 노력과 성장동력 발굴로 꾸준한 매출 증대와 투자수익을 창출하고 있습니다. 이 모든 성과가 이해관계자와 함께 협력해 얻은 결실임을 알기에, 사업 활동을 통한 경제적 가치를 이해관계자들과 나누고 공기업으로서의 사회적 책임을 성실히 수행하고 있습니다. 2010년 한 해 동안 임직원과 주주, 채권자, 정부, 사업파트너 및 사회에 환원한 가치는 창출된 경제적 가치의 45.1%인 6,048억 원으로 환산할 수 있습니다.



주주 및 투자자 | 주주, 투자자 및 채권자에 대한 경제적 가치 배분 금액은 영업외비용인 이자비용에 배당금 총액을 더한 값입니다. 인천국제공항은 100% 정부출자 공기업입니다.

임직원 | 임금 및 복지비용은 인천국제공항공사 내부고객인 임직원에 대한 경제적 가치 분배분으로서 급여, 제수당, 퇴직급여 및 복리후생비를 포함하고 있습니다.

정부 | 정부에 분배된 경제적 가치는 조세공과금 및 법인세 비용으로 구성되어 있습니다. 당기순이익 상승으로 법인세 과세표준이 2009년 345,357백만원에서 2010년 480,551백만원으로 증대되어 법인세비용이 전년대비 44% 상승하였습니다.

협력사 | 공항산업은 노동집약적 장치산업으로 공항운영, 시설유지보수, 정보통신 3개분야 43개 협력사 및 6,000여명인원과 세계최정상급의 공항서비스를 만들고 있습니다. 이를 통해 협력사에게 분배된 경제적 가치는 2010년 약 2천 857억원으로 전년대비 5% 상승하였습니다.

지역사회 | 지역사회발전을 위해 사용된 사회공헌 활동기금을 포함한 사회기부금을 의미합니다. 2010년 기부금으로 약 16.4억을 투자하였으며 이와 별도로 하늘문화센터 건립에 245억이 소요되었습니다. 인천국제공항은 지역사회의 발전을 바탕으로 기업의 발전이 가능하다는 것을 인지하고 있으며 지속적인 투자를 진행할 계획입니다. (하늘문화센터 총 건립비 300억)

이해관계자에게 환원된 금액

(단위_ 백만원)

구분	2008	2009	2010
임직원 - 인건비*	33,339	30,639	26,946
협력사 - 아웃소싱비**	251,508	271,720	285,757
주주 - 배당금 (이익잉여금처분)	36,239	26,772	48,019
채권자 - 이자비용 (영업외비용)	147,885	122,840	104,825
정부 - 세금과공과 및 법인세	171,172	76,588	137,660
사회 - 기부금(영업외비용)	3,121	***40,014	1,636
합계	650,239	574,221	604,843

*인건비 : 급여 + 제수당 + 잡급 + 퇴직급여 + 급여성 복리후생비
**협력사 - 아웃소싱 : 공항산업은 노동집약적 장치산업으로 공사 자체 6천여 명의 고용창출(공항종사자 3만5천명)
***2009년 사회기부금 : 인천하늘교육재단 기부 출연 387억원(지역인재양성 및 정주여건 개선을 통한 지역사회발전을 위해 09년도 자율형사립고 하늘고 설립)

간접 경제 효과

수익사업 다각화를 통한 공항이용료 절감 | 인천국제공항공사는 비항공사업부문의 수익력을 바탕으로 공항사용료를 지난 7년간 동결하고 항공기 착륙료를 인하하고 있습니다. 이는 공항을 통해 수출하는 기업들의 원가부담과, 공항이용객의 경제적 부담을 낮추어 국가경쟁력에 이바지합니다. 인천국제공항공사는 지속적인 사업 다각화 및 신규 사업개발을 통해 공항이 본질적으로 제공하는 공공서비스 이용료에 대한 상대적 부담을 계속 낮추어갈 것입니다.

정부지원사업 | 인천국제공항공사는 100% 정부출자 공기업으로 정부로부터 '생산성 향상 시설투자' 및 '연구 인력개발비투자'를 통해 사업비에 대한 3%의 세액공제혜택을 받았으며, 경량형 ULD보급, 관광객 환승투어활성화 등의 사업을 진행하여 약 7억2천만원의 정부지원을 받았습니다.

컨세션사업 운영의 경제효과 | 인천국제공항의 면세점과 식음료점, 전문상점, 편의점, 환승호텔 등을 포함한 공항 내 상업시설 입점 업체의 지속적인 경쟁력 강화를 위하여 노력하고 있습니다. 인천국제공항공사는 세계 최초 공항 면세점 브랜드인 'Airstar Avenue'를 개발하고 2015년 컨세션 사업자 매출액 2조원, 상업시설 고객만족도 87점 이상을 목표로 고객의 니즈 변화와 사업적 특성을 반영한 공동마케팅 시행과 신규 수익원 개발을 지원하고 있습니다.

공항 입주업체 영업안정화 지원 | 인천공항공사는 사업파트너와의 동반성장을 위한 678억 규모의 지원 프로그램을 시행하고 있습니다. 허브화에 기여한 15개 항공사의 사용료 38억원을 감면하였으며, 상업시설 사용료, 토지임대료와 자유무역지역 토지사용료를 각 10%씩 감면하여 입주업체의 경쟁력 강화를 지원하고 있습니다.

상생협력 프로그램을 통한 협력사 6,000여명 직원 지원 | 세계공항 서비스 평가 6년 연속 1위 달성의 주역인 협력사 임직원들의 유대강화와 사기진작을 위하여 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 인천국제공항공사는 사업파트너의 복지만족도 향상 및 인천공항 한가족으로서 공동체 의식 조성을 위해 7.4억 원 규모로 협력사의날 운영, 직원자녀 영어캠프 실시, 우수협력사 포상, 우수직원 해외공항 견학(45명), 명절 성수기 근무자 격려품 지원, 하계 휴양소 운영 및 단합행사 지원프로그램 등을 운영하였습니다.

일자리 창출 | 인천국제공항은 570여 기업의 3만 5천명의 공항가족에게 일자리를 제공하고 있으며, 안내직원을 비롯 공항운영분야, 시설유지 보수 분야, 정보통신 분야 등에서 인천국제공항공사 자체 협력사만 6천개에 달하는 일자리를 창출하고 있습니다. 또한 정부의 일자리 나누기 정책에 적극 동참하여 2010년 45명의 청년인턴을 채용하였으며 공공근로 사업으로 10,959명의 저소득층 구성원에게 일자리를 제공하였습니다. 이는 비용절감 등을 통하여 공사자체 조달하였으며, 더불어 공항운영노하우의 해외수출을 통한 고급 일자리 창출(31명)하였습니다. 인천국제공항공사는 지속적으로 사회적 약자를 배려하는 일자리를 만들고 더 많은 사람들과 나눌 수 있는 방법을 모색하고 주도적으로 실천할 것입니다.

2010년 정부지원사업

(단위_ 백만원)

사업명	금액
항공관제용 통합정보처리시스템 위탁연구과제	45
출국절차 통합 및 자동화시스템 개발사업(공용여객처리시스템 (CUPPS) 개발)	160
제품안전기술기반조성사업 (고반사도료개발연구)	14
인천브랜드 경량형 ULD 보급	146
외래관광객유치 인천공항 환승투어 활성화 지원	232
TIACA 국제 화물회의인천공항 유치 지원	120
합계	717

환경성과

환경, 에너지 경영방침

환경방침

- 환경관련 법규, 규정, 국제협약 등의 요건을 준수한다.
- 공항 운영 및 건설에 따른 환경오염 발생을 억제하고 주변지역에 미치는 환경영향을 최소화한다.
- 환경목표 및 환경개선 계획을 수립,시행하고 정기적인 성과검토를 통하여 능동적이고 체계적인 환경경영시스템을 구축한다.
- 환경관련정보를 이해관계자에게 제공함으로써 환경관리의 투명성을 확보한다.
- 지역사회 및 환경 NGO와 공감대를 형성하는 환경친화적인 공항 운영 및 건설 업무를 수행한다.

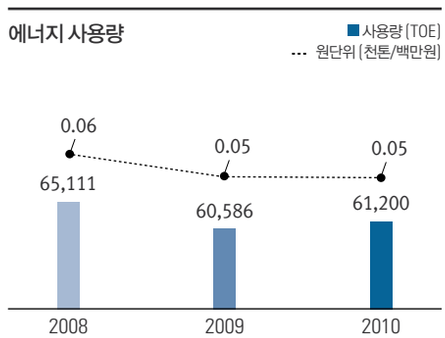
에너지 경영방침

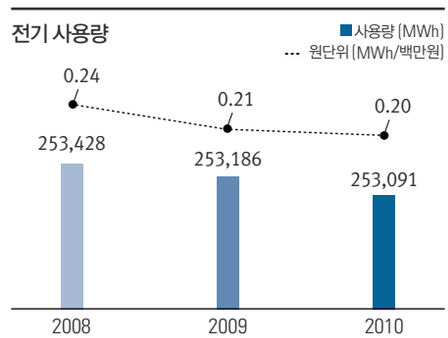
- 에너지의 효율적 사용을 공항운영의 핵심 성공 요소로 인식하고 능동적인 에너지 경영을 통해 기업가치를 창출한다.
- 에너지 절약형 제품구매와 사용을 통해 공항기업으로서의 사회적 책임을 다한다.
- 공항 운영 및 건설 시 적극적인 신,재생 에너지 설비보급 확대를 통해 에너지 자립도를 높이고 화석연료 사용을 줄임으로써 온실가스의 배출을 감축한다.
- 공사 전 직원 및 협력업체 대상 에너지 절약 교육실시 및 에너지 경영 활동을 적극적으로 지원한다.
- 국내,외 에너지 법규와 협약을 준수하며 에너지 경영 추진 및 개선을 위해 노력하고 그 성과를 대내외에 공개한다.
- 에너지 경영 목표 및 에너지 개선계획을 수립,시행하고 정기적인 성과검토를 통하여 능동적이고 체계적인 에너지경영시스템을 구축한다.

에너지 사용 및 현황

인천국제공항공사는 2010년 운항 8%, 여객 17%, 화물 16% 증가라는 최고의 공항운영 실적과 함께 부대건물 5개 동을 증축함에 따라 에너지 사용 증가요인이 많이 발생하였습니다. 그럼에도 불구하고 2010년 공항전체 에너지 사용량은 104,190TOE로 전년대비 1.6% 증가에 머물렀으며, 이 중에서 순수 인천국제공항공사에서 사용한 양은 전체의 약 60% 수준으로서 약 1%가 증가한 61,200TOE로 나타났습니다.

특히 에너지원 중 대부분을 차지하는 전기의 경우 일반적으로 인천국제공항공사와 입주사의 소비 비율은 6:4를 나타내고 있습니다. 2010년 공항 메디컬센터 및 자기부상열차 건설착수에 따른 공사용 전력 등 입주사 시설의 신규사용 증가로 인해 입주사의 전기 사용량은 2.4% 증가하였습니다. 그러나 인천국제공항공사의 경우에는 최대의 영업실적 달성에도 불구하고 고효율 기기교체 및 공항종사자의 에너지 절약실천을 통해 전기사용량은 0.04% 감소하였습니다.





에너지 절감실적

인천국제공항공사는 사내 온실가스 에너지 전문가를 양성하여 공항 내 자체 에너지진단 능력을 확보하고 있으며, 이를 해외공항 에너지 진단 컨설팅 사업으로 발전시켜 공항산업의 녹색성장을 주도하고자 합니다. 2010년에는 시설개선 및 운영개선 등 다양한 에너지 절약 활동과 지속적인 노력을 통해 약 8,200톤의 온실가스 감축과 26억 원의 에너지비용 절감효과를 기록하였습니다. 인천국제공항공사는 공항에 설치·운영 중인 전체 조명설비의 10%를 고효율 LED조명으로 교체하였으며 2015년까지 총 98억 원을 투자하여 운영 중인 조명설비의 50% 이상을 교체할 계획입니다. 또한 건물의 에너지 효율성 제고를 위하여 건물에너지 관리기준을 제정하고 건축물 에너지 효율증대를 위한 가이드라인 수립하고 있습니다. 더불어 국가 전력수급 위기대처 및 에너지 절약을 위하여 공항청사 기준온도를 냉방 28℃, 난방 18℃로, 여객터미널 및 탑승동은 냉방25℃, 난방 20℃로 설정하고 점검활동을 통해 성능이 저하된 냉동기를 교체(2010년 흡수식 4대 철거, 터보식 2대 교체) 하였습니다. 인천국제공항공사는 3단계 공항건설에도 에너지절약형 건축을 위한 기준을 제시하여 친환경 녹색공항 기반을 마련할 것입니다.

에너지 절감액

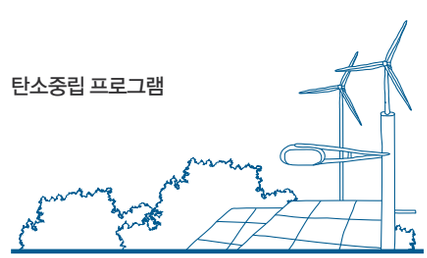
(단위_ 백만원)

항목	절감분야	건수	절감액(백만원)	연간 절감 금액 TOE	연간 절감 금액 tCO_2
시설 개선	전력	12	346	904	1,947
	중온수	1	1,298	1,142	2,355
	소계	13	1,644	2,046	4,302
운영 개선	전력	21	447	1,157	2,495
	중온수	2	429	445	927
	LPG	1	156	227	486
	소계	24	1,032	1,829	3,905
합계		37	2,676	3,875	8,207

에너지 자립

인천국제공항공사는 정부정책에 대한 부응과 탄소중립공항 달성을 위해 신재생에너지 도입에 대한 타당성 분석을 실시하여 중장기 신재생에너지 도입방안을 수립하였습니다. 현재 중수처리장 내에 태양광 100kW와 풍력 10kW 5기, 공항 진입로에 하이브리드 가로등 42기를 설치하여 신재생시범단지를 운영 중에 있습니다. 그 중 중수처리장에서 발생되는 온실가스 배출량의 4.3%에 대해서는 에너지관리공단의 탄소중립 프로그램 참여를 통해 상쇄하고 있습니다. 인천국제공항공사는 신재생시범단지 운영을 통해 얻은 노하우를 바탕으로 3단계 공항 건설 시에 신재생에너지 설비도입을 확대하여 추진할 계획입니다. 또한 탄소배출권을 확보할 수 있는 청정개발체제(CDM)사업과 발전사업자 태양광 임대(RPS)사업 추진을 통해 에너지자립도 10%를 달성하도록 노력하고 있습니다.

탄소중립 프로그램



전력사용량 4,623 MWh | 1,960 tCO_2

신재생에너지 발전량 195 MWh | 83 tCO_2

탄소중립 비율 4.3 %

용수

용수는 인천상수도 공촌정수장에서 안정적으로 제공받고 있으며, 10만톤 가량을 배수지에 저장하여 사용하고 있습니다.

대기질 관리

항공기 및 주변차량 운영에 따른 대기오염 현황분석을 위해 을왕동 등 3개소에 대기 측정국을 설치하여 24시간 모니터링을 실시하고 있습니다. 2010년 신도시, 을왕동, 공항지역 등에서 특이할 만한 대기질의 변화는 발견되지 않았으며, 공항주변지역의 대기질 상태는 양호한 것으로 조사되었습니다. 이 밖에도 주변지역 환경조사, 매연 저감 홍보활동 등으로 공항운영의 영향파악과 대기오염물질의 배출저감을 위해 노력하고 있습니다. 건설공사현장의 경우에는 주요 대기오염원인 비산먼지의 발생저감을 위해 공사현장에 세륜시설 및 비산방진벽 등을 설치 · 운영 하는 등 지속적인 개선활동을 전개하고 있습니다. 또한 인천국제공항은 SF6 및 오존층 파괴물질인 CFC, HCFC, 할론, 메틸브로마이드를 배출하지 않으며, 공항운영시설 중 발생하는 대기오염원인을 차단하기 위하여 자원회수시설(소각시설)에 반건식 세정탑, 활성탄 투입설비, 선택적 촉매환원장치 등 대기오염방지 설비를 설치·운영하고있습니다.

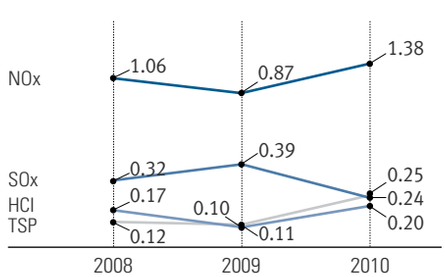
수질 관리

공항운영으로 인해 발생하는 오 · 폐수의 효율적인 처리를 위해 중수처리시설 및 시설별 오 · 폐수 처리시설을 운영하고 있습니다. 중수처리시설의 1일 처리용량은 3만 톤이며 공항시설에서 발생되는 생활하수 및 기내의 오 · 폐수 등은 중수처리시설을 통해 처리하고 그 중 51.4%를 조경용수, 화장실 잡용수, 냉각수 등으로 재활용하고 있습니다. 또한 공항 내 5개소에 초기 강우처리시설을 설치하여 강우에 포함되어 배출되는 유분의 함유량을 최소화하고 있습니다.

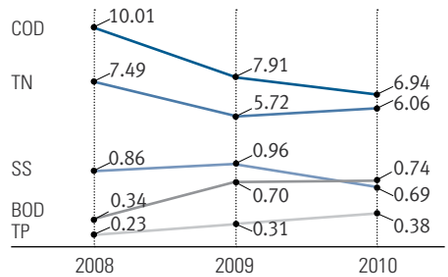
폐기물 관리

인천국제공항공사는 2010년 4월부터 2011년 11월까지 안전운항을 위하여 마찰계수를 높일 수 있도록 1,2 활주로 포장면 보강공사를 시행하고 있습니다. 공사에는 재활용이 가능한 포장재(아스콘)등 건설폐기물이 다량 발생하게 되어 폐기물 배출량이 일시적으로 증가하였습니다. 발생된 건설폐기물은 24,671톤(총 폐기물의 69%)이며, 이 중 아스콘 2,415톤을 재활용 하는 등 건설폐기물전문처리업체 또는 공항 자원회수시설을 통해 적절하게 처리하고 있습니다. 또한 폐기물 발생감량화와 적정처리를 위해 건설협력업체에 대한 모니터링을 실시하고 있습니다. 그 외 공항시설 및 공사에서 발생되는 폐기물은 주로 재활용 및 소각을 통해 처리되고 있습니다. 인천국제공항공사는 폐기물의 효율적인 관리 및 재활용률 향상을 위해 자원분류처리장내에 캔 압축기와 선별분리기 등 처리시설을 갖춘 재활용센터를 운영하고 있으며, 가연성폐기물의 경우 자원회수시설(소각시설)을 통해 자체 소각 · 처리하고 있습니다. 또한 제빙작업에 의한 환경영향 최소화를 위해 공항 내 8개소에 De-icing PAD를 설치하였으며, 폐제빙 용액은 전량 지정폐기물로 전문처리업체에 위탁처리하고 있습니다.

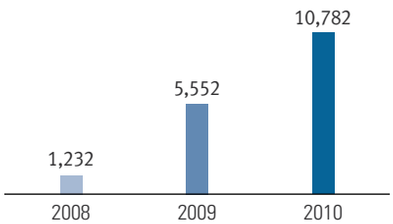
자원회수시설 원단위 오염물질 배출현황 (단위_ g/백만원)



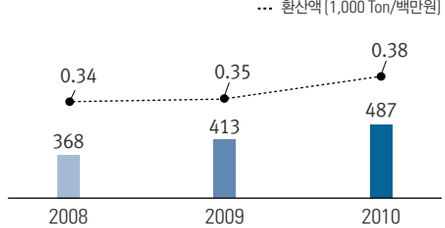
중수처리시설 원단위 오염물질 배출 (단위_ g/백만원)



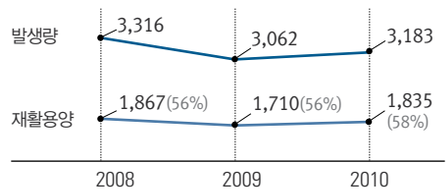
폐 제빙액 처리현황 (단위_ Ton)



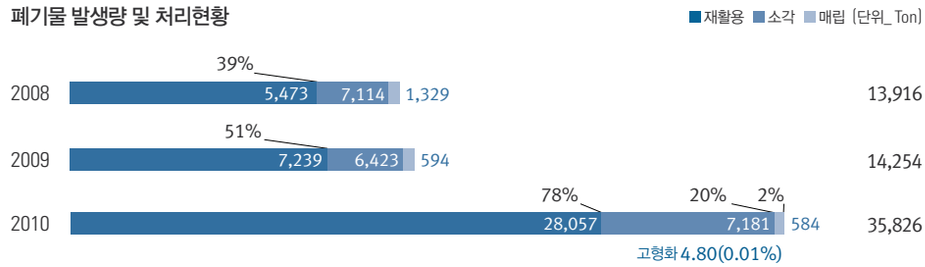
용수 사용량



하수 처리량 (단위_ 1,000 Ton/년)



폐기물 발생량 및 처리현황



*2010년 활주로 포장면 보강공사에 따른 일시적 폐기물 증가

환경영향 조사

인천국제공항공사는 공항건설 및 운영, 기타사업의 시행에 따른 환경영향을 최소화하기 위해 해양 및 유수지 수질조사, 악취조사, 전파장애조사, 토양오염조사 등의 환경영향조사를 실시하고 있습니다. 또한 사전예방차원에서 건설공사 전에 환경영향평가를 실시하고 있으며, 그 결과에 따라 공항주변의 공해나 자연환경의 파괴방지를 위한 환경보전대책을 수립하여 추진하고 있습니다.

토양 오염 관리

인천국제공항공사는 토양환경보전법에 의거하여 토양을 적정하게 관리 · 보전하기 위해 정기적인 검사를 실시하고 있습니다. 법적 검사주기에 따라 2010년 법적 관리대상으로 지정되어 있는 동력동 A의 지하 유류저장시설에 대하여 오염도와 누출검사를 시행하였습니다. 유류저장시설의 오염도 및 누출 검사결과 해당 시험항목에 모두 적합한 시설인 것으로 나타났습니다.

주변 수질 관리

공항 남측, 북측, 동측 유수지와 공항주변의 해상 9개 정점에서 매년 4회의 수질조사를 실시하고 있습니다. 유수지 수질조사는 BOD, COD, T-N, T-P 등 20개 항목과 남조류의 종조성 및 현존량에 대해 측정하고 있습니다. 해양수질조사는 일반수질 6개 항목과 중금속 4개 항목에 대하여 측정하고 있으며, 2010년 해양수질조사 결과 일반항목에서는 평균적으로 pH I~II 등급, COD II 등급으로 조사되었고, 중금속 항목은 기준농도보다 낮게 나타났습니다.

자연 생태 보전

인천국제공항공사는 매년 4회의 정기적인 해양 및 육상 생태계 조사를 통해 공항주변의 식물상 및 동물상 등에 대해 파악하고 있으며, 자연생태계 보전을 위해 지속적인 관리를 실시하고 있습니다. 또한 삼목도 선사유적지 복원 및 공원화를 추진하고 여객터미널 진입로와 공항 입구에 국내산 해송과 소나무 수만 그루와 개나리, 철쭉 등 국내고유종을 중심으로 하는 정원을 가꾸어 개방하고 있습니다. 교통센터 2층 스타가든에는 150여종 9천 본 이상의 식물들이 심어져 있으며, 어린이를 위한 자연생태체험공간도 함께 마련되어있습니다. 인천공항공사는 자연생태계 보전활동을 통하여 공항종사자 및 이용객에게 휴식 공간을 제공하는 한편 생태계의 소중함을 일깨우는 교육의 장을 마련하고 있습니다.

공항주변 대기질 측정결과 (단위_ ppm)

구분	2008	2009	2010
아황산가스	0.006	0.006	0.005
일산화탄소	0.600	0.800	0.702
이산화질소	0.021	0.022	0.020
오존	0.036	0.027	0.031
미세먼지(mg/m³)	58.00	55.00	47.49

주변 해양수질 (단위_ g/백만원)

구분	2008	2009	2010
pH	7.91	7.9	7.89
COD	1.7	1.7	1.88
SS	42.4	33.2	27.63
TN	0.44	0.52	0.59
TP	0.04	0.05	0.06
Cd	0.047	0.19	0.022
Pb	1.508	1.295	1.256

친환경 문화 확산

ISO14001 인증 | 인천국제공항공사는 1998년 공항건설 분야, 2002년 공항운영분야에 대한 환경경영 인증인 ISO14001인증을 획득하였습니다. 정기적으로 내부 환경심사를 실시하고 있으며, 매년 외부 공인인증기관을 통해 환경경영시스템의 운영현황을 점검하여 적절한 실행여부를 확인하고 지속적으로 개선해 나가고 있습니다.

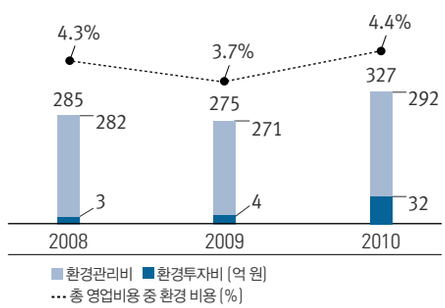
친환경 경영 네트워크 구축 | 인천국제공항공사는 저탄소 녹색성장을 새로운 기회로 인식하고, 이에 따른 효율적인 대응을 위해 대내외 녹색성장 협력체계를 구축하고 있습니다. 주요활동으로는 녹색성장 유관 협의체 활동에 적극적으로 참여하고 있으며, 관련 세미나 등을 통해 인천국제공항의 녹색성장 성과를 홍보하고 있습니다.

녹생성장 유관 협의체 주요 활동 내용

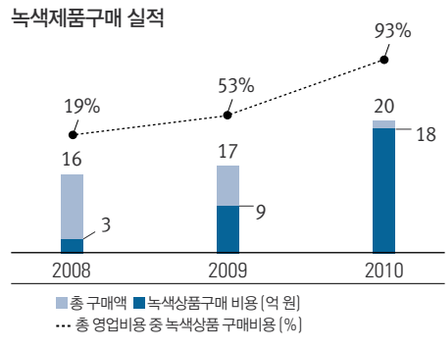
협의체	구성	주요 활동
항공부문 녹색성장 추진단	국토해양부, 항공사 연구기관, 공항공사	온실가스 감축 과제 발굴 및 추진 온실가스 감축 워크샵 주제 발표
ECO Drive실천 사회연대 협약 참여	국토해양부 교통안전공단, 공공기관	Eco Drive 협약 체결로 국가 온실가스 감축 기여 공항지역 Eco Drive 홍보
인천의제 21 기후변화 대응 분과	인천광역시 인천지역 NGO, 유관 학계	기후변화 대응을 위한 협력 활동 -월간 정기회의 참석 및 활동 소개
Clean Compact	인천국제공항공사 상주기관, 협력사	인천공항 녹색 성장 전략 발표/공유 서약문에 환경영향 최소화 포함

환경회계 도입 | 인천국제공항공사는 매년 환경개선 및 관리를 위해 지출한 환경비용을 환경투자비와 환경관리비 항목으로 분류하여 집계하고 있습니다. 2010년 공항운영에 소요된 환경관리비용은 총 327억 원이 지출되었으며, 총 영업비용의 4.4%를 차지하고 있습니다.

환경 비용(환경 회계)



녹색제품구매 실적



녹색구매 촉진 | 인천국제공항은 예산 수립시부터 녹색구매제품의 우선 구입을 추진하고 있으며, 용역 특수계약 조건에 녹색제품의 의무구매를 명시하고 최종 녹색구매 현황을 제출하도록 하여 녹색제품 구매를 촉진하고 있습니다. 연 6번에 걸친 녹색구매 교육을 실시하고 사내게시판에 관련 품목, 녹색장터 등의 정보를 제공하고 있습니다.

녹색공항 실천문화 확산 | 인천국제공항공사는 녹색공항에 대한 국민적 이해와 관심을 도모하고자 2010년 Green Airport포스터 표어 공모전을 시행하였습니다. 또한 협력사의 에너지 효율성 제고를 위해 매년 분기별로 에너지절약 생활화 점검을 실시하고 있습니다. 인천국제공항 전 가족이 협력사의 에너지절약 우수사례를 공유하고 연말에는 생활화 점검결과 우수 협력사를 대상으로 포상 등의 인센티브를 부여하여 자발적인 에너지절약 생활화를 독려하고 있습니다.

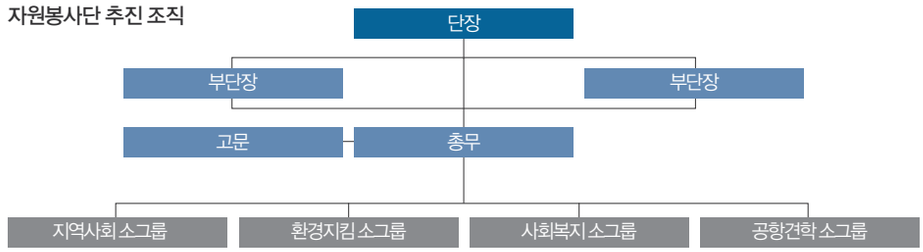
사회공헌 활동 성과

자원봉사 활동

인천국제공항공사는 인천국제공항공사만의 특성과 역량을 십분 활용하여 이웃과 나누는 삶을 위한 다양한 자원봉사활동을 펼치고 있습니다.

자원봉사단 발족 | 인천국제공항공사는 임직원 330명이 자발적으로 참여하고 있는 인천국제공항공사 자원봉사단을 운영하고 있습니다. 매월 셋째주 수요일을 자원봉사의 날로 지정하여, 지역사회의 지속적 나눔문화 확산을 위해 노력하고 있으며, 활동의 효율성을 높이기 위하여 다양한 NGO 및 단체와 협력하고 있습니다. 2010년에는 자원봉사관리시스템 도입과 온라인 게시판 운영 등 자원봉사체제를 정비하였으며, 봉사단과 협력사, 직원 가족들이 함께 총 2,825시간에 달하는 자발적 봉사활동을 전개하였습니다.

자원봉사단 추진 조직



인천국제공항공사 자원봉사단 2010 활동 내용

활동내용	시기	참여인원(명)	참여시간(시간)
행복이가득한집	3월 24일	40	200
기부업 캠페인 동전분류	4월 3일	22	176
보라매아동센터	4월 21일	32	160
해송노인요양원	5월 19일	25	125
디자힐	6월 23일	26	130
신도 4리 독거노인 주거환경 개선	6월 29일	12	96
지역학교특성화사업 해외자원봉사	7월 26일	23	736
전자도서 교정/입력봉사	5월 1일 ~ 7월 30일	8	-

활동내용	시기	참여인원(명)	참여시간(시간)
한가위 산타되기	9월 15일	36	144
대한적십자 자선바자회 자원봉사	10월 4일	11	88
장봉혜림원 수목관리 및 겨울나기 지원	10월 20일	35	210
디자힐 농작물 수확 일손 돕기	10월 20일	31	155
사랑의 김장나누기	11월 24일	70	350
아프리카 어린이돕기 사랑의 모자뜨기	12월 27일	51	255
합계			2,825

*1인당 평균 봉사시간 4.5시간 (근무 가용인원 630명)

BBB운동 | BBB운동은 NGO단체인 'BBB코리아'와 함께 언어장벽 없는 인천공항을 만들기위해 연중 펼치고 있는 무료 언어통역 자원봉사 활동입니다. 인천국제공항공사는 이를 위해 공항 내 13개 안내카운터를 설치하고 배너설치 등 다양한 홍보활동을 펼치고 통역자원봉사자 모집과 교육자료 개발을 지원하고 있습니다. 또한 인천국제공항공사 임직원 및 협력사를 대상으로 BBB운동교육을 실시하여 다양성과 다문화가 어우러지는 공항문화를 확산하는 등 글로벌 공항기업로의 위상과 특성에 맞는 사회책임경영을 실천하고 있습니다.

폭설 피해지역 제설장비 지원 | 2011년 초 100년만의 기록적인 폭설로 피해를 입은 강원 영동지방에 인천국제공항공사의 고속 송풍기 2대를 지원하였습니다. 고속송풍기는 시간당 4천톤의 눈을 최대 55미터 전방으로 날려버려 막힌길을 뚫는데 크게 기여하였습니다

해외지역 봉사 | 인천국제공항공사는 아르빌 신공항 지역의 복지 증진을 위하여 쿠리드 지역 병원과 초등학교에 15만 달러상당의 물품을 지원하였습니다. 또한 세이브칠드런 등 해외 봉사단체와 함께 해외공항 사업이 진행될 예정지역인 캄보디아, 네팔 등 낙후된 지역에 교육관련 사업을 추진하여 지역발전 역량을 키워주고 지역과의 소통의 창을 마련해 나갈 예정입니다.

문화나눔 활동

인천국제공항공사는 문화 예술의 향기가 묻어나는 다채로운 문화프로그램의 체험 기회를 지역사회 주민들에게 제공하고 있습니다.

인천하늘 축제 | 인천국제공항공사는 2004년부터 지역주민과 함께 하는 인천하늘축제(Sky Festival)를 개최하고 있습니다. 다양한 문화 공연 및 풍성한 이벤트가 열린 2010 인천하늘 축제에는 총 6,500명이 참가하여 임직원 및 협력사 직원은 물론 지역주민 모두가 즐길 수 있는 축제로 자리잡아가고 있습니다.

공항 문화공연 | 인천국제공항공사는 세계 일류 문화 공항을 선언하고 "인천국제공항, 문화에 날개를 달다" 라는 캐치프레이즈를 달고 밀레니엄홀 정기문화공연을 비롯하여 1년 365일 인권사진전, 뮤지컬, 사물놀이, 비보이 댄스 등 다양한 장르의 문화 공연을 펼치고 있습니다. 또한 왕가의 산책, 6·25 사진전, 설/명절 행사와 한국문화센터, 한국문화박물관, 전통문화체험관 등 한국의 전통문화를 세계에 알리는 다양한 문화체험기회를 제공하고 있습니다.

체육문화진흥 | 인천국제공항공사는 인천시민프로축구단 '인천유나이티드FC'의 주주로 참여하고 있으며 지속적으로 지역스포츠행사를 후원하고 있습니다. 또한 공항 내 축구장, 야구장, 테니스코트, 농구장, 대강당 등 각종 체육, 문화시설을 지역사회에 무료로 개방하고 있으며 정기적인 영화시사회를 개최하는 등 지역사회 체육진흥 및 문화나눔에 앞장서고 있습니다.

쉐어더러브 행사 개최 | Share the Love는 2007년부터 시행해온 지역사회 중점사회공헌사업에 대하여 지역주민과 함께 나누는 축제로 2010년도에는 11월 1일과 6일, 지역 주민과 학생, 학부모 등 3천여 명이 모여 영마루 공원과 세계평화의 숲 등 공항주변 지역에서 성대하게 치뤄졌습니다. 부모와 자녀의 사랑의 기술에 대한 오은영 박사의 특강을 비롯하여 학생들의 축하공연과 5개 학교 특성화 사업 결과물에 대한 발표가 이어졌으며, 세계평화의 숲에서는 숲 속의 음악회가 열려 늦가을의 운치를 더했습니다. 또한 영마루 공원 곳곳에 사회공헌 사업에 대한 전시회와다양한 체험부스를 마련하여 인천국제공항공사의 사회공헌 의의를 알리고 지역사회의 동참을 부탁드렸습니다.

1. 인천하늘축제
2. 체육문화진흥
3. 왕가의 산책 이벤트
4. 여객터미널 문화공연
5. 쉐어더러브 행사

Appendix

UN Global Compact

UN Global Compact는 UN이 인권, 노동, 환경, 반부패에 대한 지지와 이행을 제창한 자발적 협약입니다. 인천국제공항공사는 기업의 투명성 제고와 사회적 책임을 다하기 위해 2007년 3월 24일에 가입하였으며, 인천국제공항이 UNGC 정신을 확산하는 동시에 Incheon Airport Clean Compact를 운영하여 공항기업과 서약식을 하고 함께 노력을 펼쳐가고 있습니다. 인천국제공항공사는 UN Global Compact의 10대 원칙을 존중하며, 공사 경영 전반에서 이의 구현과 확산을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

*2010 사회책임경영보고서 UNGC GC Advanced Level CoP 등록

The Ten Principles

인권 Human Rights
원칙 1_ 기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중하며,
원칙 2_ 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극적으로 노력한다.

노동 Labour Standards
원칙 3_ 기업은 결사의 자유와 단체 교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
원칙 4_ 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
원칙 5_ 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
원칙 6_ 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.

환경 Environment
원칙 7_ 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
원칙 8_ 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
원칙 9_ 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.

반부패 Anti-Corruption
원칙 10_ 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

Incheon Airport Clean Compact 서약서

우리 인천국제공항의 협력사와 공항 상주기관, 항공사, 입점업체, 물류업체 그리고 인천국제공항공사는 세계 최고 수준의 안전과 보안을 바탕으로 편리한 공항을 운영하며 고객에게 최상의 서비스를 제공함으로써 국가경제 발전에 기여하여 온 것을 자랑스럽게 생각한다.

우리는 사회와 기업전반의 불합리하고 불투명한 관행으로부터 탈피하여 윤리경영을 적극 실천함은 물론, 친환경 공항운영체제를 구현하고 상호 신뢰와 협조를 통한 동반성장을 위해 노력할 것을 다짐하며 다음과 같이 서약한다.

하나. 우리는 윤리가 기업경쟁력의 최우선이라는 인식을 공유하고 신뢰를 바탕으로 반부패 윤리경영을 실천하여 국민과 사회로부터 존경받는 기관이 되도록 노력한다.

하나. 우리는 경영활동에서 발생할 수 있는 환경영향을 최소화하기 위해 노력하고 에너지 효율화, 환경관련 국제협약의 준수를 통하여 지속가능한 발전을 추구한다.

하나. 우리는 지속적인 사회공헌활동을 통해 지역사회 발전에 기여하고 사회책임경영을 실현하기 위해 노력한다.

하나. 우리는 세계 최고 공항의 주역이라는 자긍심으로 상호신뢰와 협조를 통해 동반성장할 것을 다짐한다.

2011. 5.

외부전문가 검토의견

인천국제공항공사의 4번째 사회책임 경영보고서 발간을 축하합니다. 개항 10주년을 맞은 인천국제공항은 세계적 혁신공항으로서 연 6년째 세계 최우수 공항으로 선정되고 있습니다. 금번 보고서는 우선 CEO가 글로벌 선도공항으로서의 지속적 업적을 추구함과 아울러, 기업의 사회적 책임을 다하고 사회공헌과 상생협력, 미래지향적 노사문화 추구 등 공정사회의 구현을 위한 노력을 다짐하고 있는 것이 주목됩니다. 기업의 사회적 책임 이행의 가장 큰 동력은 바로 CEO와 이사진의 적극적인 추진의지에 있기 때문입니다. 이런 바탕 위에서, 회사의 경영전략에 사회책임경영전략을 통합 추진하며 SR운영위원회를 가동하여 전사적 사회경영체계를 강화하고 있다고 판단됩니다. 사회책임경영 이행보고를 위해 글로벌스탠더드를 기초로 주요 이슈를 도출하고, 기업경영에 미치는 영향도 평가와 이해관계자의 관심도를 기초로 중요성 이슈를 적절히 도출하고 있습니다. 사회책임경영의 성과지표 및 목표를 설정하여, 목표에 대비한 성과대비 분석을 하고 있는 구체성도 마련하고 있습니다.

윤리 위원회 운영과 Incheon Airport Clean Compact 서약과 학습 계기 마련 및 자체적 윤리경영지수에 따른 정기 모니터링을하고 있으며, 특히 기업운영상황에 대한 철저한 공시와 투명성 진단 결과 공표 등 확실한 공시를 통하여 윤리문화를 확산하고 있는 것을 높이 평가하고 싶습니다. 서비스 기관인 국제공항으로서 체계적인 CS모니터링제도와 서비스로 고객만족도를 높이며, 환승 비행장으로서의 특수한 기능을 적극 선양하고 있다고 봅니다.

협력사들과의 관계에 있어서 청렴계약체결, 전자입찰제도활용 등 상생협력체계를 발전시키고 있습니다. 지역인재 양성지원 및 세계평화의 숲 조성, 문화 예술분야 사회적 기업육성 지원 등 사회공헌활동도 잘 발전되고 있습니다. 직원의 행복을 추구하며 평등고용 및 인권존중경영이 잘 구현되고 있지만, 전사적 인권 통합 경영이 더욱 강조되었으면 하는 바램이 있습니다. 유엔여성능력향상이 세계적 사회책임의 주요과제로 부각되는 세계적 추세에 발맞추어, 이미 진행되고는 있지만, 인천국제공항공사의 여성인력의 채용, 고위 관리직 진출을 위한 인재 육성 및 확대 목표 설정 등 추가적인 노력이 소망스럽습니다.

환경부분과 관련하여서는 녹색성장추진위원회를 설치하고, 녹색허브공항을 목표로 에너지경영시스템과 효율적 사용을 추진하며 2015년까지의 녹색성장중기계획, 2020년까지 온실가스감축계획을 정비하고 있습니다. 단 인천공항이 세계 최량의 녹색공항을 표방하는 만큼, 에너지자립도를 10%비율로 설정한 목표연도를 앞당기는 등 보다 의욕적으로 신 재생에너지의 활용도를 높이는 노력이 필요할 것으로 생각됩니다. 여객과 화물운송증가로 연 7년 흑자경영의 재무실적을 내며, 국제 금융시장의 위기상황에 대비하여 재무 리스크 대응체계를 정비해나가는 것은 글로벌 금융불안시대에 있어 반드시 필요한 것으로서 각급 리스크 방지의 선제적 조치라고 생각됩니다.

끝으로 인천공항은 흑자기업으로서 세계적 선도기업으로 잘 나가고 있는 만큼 앞으로의 주식공개 여부 등은 세계 굴지의 공항으로서의 지속적 발전계획과 그에 필요한 재정수요와 연계하여 면밀하게 검토하여 대응해 나가는 것이 필요하다고 생각됩니다. 인천국제공항공사가 글로벌 공항전문 기업으로서 지속적으로 성장해 가기를 바랍니다.

유엔글로벌콤팩트 한국협회 사무총장 주 철 기

GRI Content Index

●전체보고 ◐부분보고 ○미보고 N/A 해당없음

분류	지표번호	내용	적용수준	페이지	관련내용	ISO 26000	
						핵심주제	Issues
전략및분석	1.1	최고 의사결정자가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	●	3	CEO메시지		
	1.2	주요영향, 위험요인과 기회에 대한 기술	●	3	CEO메시지		
기업프로필	2.1	기업명칭	●	4	기업개요		
	2.2	주요 브랜드, 제품, 서비스 (서비스 경계(Services Boundaries) 보고에 대한 의견 추가)	●	4	기업개요		
	2.3	주요사업부서, 운영회사, 자회사, 합작 회사를 포함한 조직의 운영 구조	●	4	기업개요		
	2.4	본사/본부 소재지	●	4	기업개요		
	2.5	주요 사업장의 국가 수와 국가명	●	4	기업개요		
	2.6	소유권의 성격과 법적 형태 (공항 운영 범위 내 환경 법규 보고에 관한 의견 추가)	●	13	기업지배구조		
	2.7	서비스를 제공하고 있는 시장 (공항과 연결된 목적지, 승객 및 수하물 접수구역, 여타 비항공 사업라인 보고에 대한 의견 추가)	●	6, 7	사업영역		
	2.8	보고 조직 규모 (공항부지 내 근무직원 수, 공항규모와 시설을 포함하여 보고조직의 규모를 명시하는 의견 추가)	●	4,5, 32	기업개요, 사업영역		
	2.9	보고 기간 중 규모, 구조, 소유구조를 고려한 보고기간동안의 주요변화	●	13	기업지배구조		
	2.10	보고기간동안 수상내역	●	57	수상내역		
보고매개변수	3.1	보고대상기간	●	Cover	보고서특징		
	3.2	최근 보고서 발간일자	●	Cover	보고서특징		
	3.3	보고주기	●	Cover	보고서특징		
	3.4	보고서 또는 보고서 내용에 관한 문의처	●	Cover	보고서특징		
	3.5	보고서에 포함될 내용을 정의하기 위한 절차	●	6	보고서작성프로세스 및 중요이슈분석		
	3.6	보고범위	●	Cover	보고서특징		
	3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 구체적인 제한사항을 기술	●	Cover	보고서특징		
	3.8	합자회사, 일부소유자회사, 리스설비, 아웃소싱한 운영, 그리고 기타 상황들의 기간별 비교와 보고 조직간의 비교에서 중요한 사항에 대한 보고 근거	●	Cover	주요한 변화 없음		
	3.9	데이터 측정기술과 계산방식	●	Cover	보고서특징		
	3.10	이전 보고서에 제공된 정보의 재인용의 효과, 재인용의 이유	●	Cover	보고서특징		
	3.11	보고의 범위, 측정방법 상의 주요한 변화	●	Cover	주요한 변화 없음		
	3.12	보고 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표 (GRI대조표)	●	50~54	GRI Content Index		
	3.13	보고서에 대한 독립적 신뢰를 제공하는 데 도움이 되는 정책과 현재 관행	●	Cover	보고서특징		
지배구조, 책임, 참여	4.1	조직지배구조-전략수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함	●	13	지배구조	조직거버넌스	
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부 (임원인 경우 경영진 내에서의 역할과 의장에 임명된 이유도 명시)	●	13	지배구조		
	4.3	단일 이사회 구조를 가지고 있는 경우, 독립적으로 구성된 사외 이사 수와 성(Gender) 명시	◐	13	지배구조		
	4.4	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	◐	13	지배구조		
	4.5	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상 (부서별 구성 포함)과 조직의 성과(사회/환경 성과 포함)간의 관계	●	13	지배구조		
	4.6	이사회 이해관계 충돌을 피하는 프로세스	●	13	지배구조		
	4.7	이사회 지배구조와 위원회의 전문성, 자질 구성 결정 프로세스 (성(Gender)과 기타 다양성 지표를 고려사항을 포함)	●	13	지배구조		
	4.8	내부적으로 개발된 미션이나 가치 진술문, 행동강령, 경제, 환경, 사회 성과와 관련된 원칙, 실천 정도	●	14, Appendix	기업윤리, UN Global Compact		
	4.9	경제적, 환경적, 사회적 성과 관련 위험과 기회의 규명 및 관리를 포함하는 최고 지배 구조의 절차	●	12	실천조직		

●전체보고 ◐부분보고 ○미보고 N/A 해당없음

분류	지표번호	내용	적용수준	페이지	관련내용	ISO 26000 핵심주제	ISO 26000 Issues
	4.10	이사회 자체의 성과 , 특히 경제, 환경, 사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	●	12, 13	사회책임경영 성과지표 및 목표, 지배구조,		
	4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명 ; 위험관리	●	40	재무위험 대응체계		
	4.12	경제/환경/사회 헌장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	●	57	협회및단체가입현황		
	4.13	협회, 국가, 국제 조직 내 주요 회원	●	57	협회및단체가입현황	조직거버넌스	
	4.14	조직에서 활동 중인 이해관계자 리스트	●	8	이해관계자 참여		
	4.15	주요 이해관계자들의 파악과 선정에 대한 근거	●	8	이해관계자 참여		
	4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	●	8	이해관계자 참여		
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	●	8	이해관계자 참여		

경영정보공개	DMA EC	경제부문 (공공 서비스로서의 공항서비스 유지 보고에 대한 의견 추가)	●	20	글로벌공항전문기업	
	DMA EN	환경부문	●	34	친환경 녹색경영기업	환경
	DMA LA	노동부문	●	30	직원이행복한기업	노동관행
	DMA HR	인권부문	●	30	직원이행복한기업	인권
	DMA SO	사회부문	●	26	존경받는기업	공정운영관행
	DMA PR	제품부문	●	22	고객을위한 최고의 서비스기업	소비자쟁점

항공산업 부가지표 경영정보 공개	간접경제영향	공공 서비스로서의 공항서비스 유지 보고에 대한 의견 추가	●	38	세계공항서비스평가6연패
	에너지	에너지 소비감소 프로그램보고 및 결과요약 제시에 대한 의견 추가	◐	35, 44	에너지경영시스템인증추진에너지절감실적
	수자원	빗물관리 및 관개, 오염물질 최소화, 빗물저장 및 재사용 이니셔티브 보고에 대한 의견 추가	◐	45	수질관리
	생물다양성	야생 생태계 관리와 완충지역 관리의 조화를 위한 정책 및 절차 명시에 대한 의견 추가	◐	46	자연생태보전
	대기, 폐수, 폐기물	수자원 관리, 폐기물 관리, 현지 교통수단의 대기배출 감소를 위한 책임 보고에 대한 의견 추가	◐	45, 46	수질관리, 폐기물관리, 주변 수질관리
	운송	육상교통 수단과 에너지효율성 향상 및 배기가스 감축을 위한 이니셔티브 명시에 대한 의견	●	36, 45	친환경교통체계구축, 대기질관리
	복합운송	중대한 환경영향 감소를 위한 프로그램 및 이니셔티브 보고에 대한 의견 추가	●	36, 43	친환경교통체계구축, 환경에너지 경영방침
	소음	소음표적, 측정 및 모니터링 체계, 보상 및 소음방지 운영프로그램 보고에 대한 의견 추가	●	36	항공기소음관리
	고용	현지인 채용 관련 정책 및 프로그램 보고에 대한 의견 추가	●	28	지역의무공동도급 도급비율 매년 30%이상유지
	노사관계	임금, 복지혜택과 노동환경, 파업 발생위험 완화정책, 단체교섭권 관련 정책 및 프로그램 보고에 대한 의견 추가	●	32, 33	상생과 협력의 노사문화
	직장 내안전보건	소음과 대기오염물질 노출 모니터링 프로그램, 안전보건 위기방지 프로그램, 위험환경에서의 재해발생률 통제에 필요한 허가 및 인증 보고에 대한 의견 추가	●	33	안전 및 보건관리
	강제노동방지	인신매매 대응 관련 정책 및 프로그램 보고에 대한 의견 추가	●	30	선진 노사관계 확립,고충처리, UN Global Compact
	보안관행	공항보안 관련 역할 및 책임(승객 개인정보 수집 및 보존, 탑승객 심사) 보고에 대한 의견 추가	●	24	최적의 보안시스템 구축
	지역사회	공항개발과 관련된 지역사회와의 관계 보고에 대한 의견 추가(이해관계자 참여, 공항개발의 영향, 서비스 축소 및 시설 폐쇄에 따른 영향, 이주/재정착의 법률사항) 리스크 평가, 사업운영의 지역사회 영향 관리정책 보고에 대한 의견 추가	●	28	지역사회나눔문화확산

GRI Content Index

●전체보고 ◐부분보고 ○미보고 N/A 해당없음

분류	지표번호	내용	적용수준	페이지	관련내용	ISO 26000	
						핵심주제	Issues
경제성과지표	EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 (예, 수익, 영업비용, 직원보상, 기부, 지역사회 투자, 이익잉여금, 자본비용, 세금 등)	●	39	경영실적	지역사회 참여와 발전	부와소득창출
	EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●	40	녹생성장중장기계획	환경	기후변화 완화와 적용
	EC3	연금 지원범위	◐	33	다양한 복리후생 프로그램		
	EC4	정부의 재정 보조 수혜 실적	●	-	2010년 말 기준 납입자본금은 3조 6,178억 원으로 정부에서 100% 소유하고 있음		
	EC5	주요사업지역에 대해서 현지의 최저임금과 비교한 성별 신입사원의 임금	●	30	평등고용 및 인권존중 실천	노동관행	근로조건과 사회적보호
	EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	●	-	지역의무공동도급 도급비율 매년 30%이상유지	공정운영관행 / 지역사회 참여와 발전	영향력 범위내에서의 사회적 책임 촉진 / 부와소득창출
	EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차와 현지출신 고위 관리자 비율 (공항 부문에서 해당지표의 중요성 강조에 대한 의견 추가)	●	-	인천공항은 바다를 메워 건설되어, 지역주민이 비교적 적으며 지역정주 여건마련을위해 학교 및 문화시설 설립을 위해 노력하고 있음	지역사회 참여와 발전	지역사회참여 / 고용창출과 기량개발
	EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과 (지원 형태 구분 포함)	●	22, 28, 29	무료언어통역 서비스, 중점사회공헌사업	지역사회 참여와 발전	기술개발과 접근 / 사회적투자
	EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명(공항운영의 공공서비스 요소의 중요성 강조에 대한 의견 추가)	●	42	간접경제효과	인권 / 소비자쟁점	경제, 사회 및 문화적권리/ 필수서비스에 대한 접근
환경성과지표	EN1	사용자원의 총 무게나 부피	●	43	환경성과	환경	지속가능한 자원이용
	EN2	재활용 자원 이용 비율	●	44	폐기물관리		
	EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비	●	43	환경성과 / TJ로 산출한 에너지 소비량: 2726.06TJ (2008), 2536.61TJ (2009), 2562.32TJ (2010). 직접에너지로 소비된 1차 에너지원에는 천연가스, LPG, 휘발유, 경유가 있음.		
	EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비	◐	43	환경성과		
	EN5	절약과 효율성 개선으로 인해 절약된 에너지 (환경부문의 "핵심 지표" 로 표시하는 의견 추가, 에너지효율성 및 에너지 보존 향상 이니셔티브에 관한 부문별 우수사례 공유의 중요성 강조에 대한 의견 추가)	●	44	에너지절감실적		
	EN6	에너지 효율, 재생 에너지에 기초한 제품 및 서비스 제공을 위한 노력과 이러한 노력의 결과로 인한 에너지 소비 저감	●	44	에너지절감실적		
	EN7	간접 에너지 소비와 사용 저감을 위한 노력	●	44	에너지절감실적		
	EN8	취수량 및 물 사용량	●	45	용수사용량		
	EN9	취수로 인하여 심각하게 영향을 받는 수원 (추가: 지역사회에서 수원이 갖는 가치/중요성)	●	46	주변수질관리		
	EN10	재순환, 재사용되는 물의 비율과 총부피	●	45	수질관리		
	EN11	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내 관리하는 소유, 임대, 관리하는 땅의 위치와 크기	◐	46	자연생태보전		환경보호와 자연서식지복원
	EN12	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내에서의 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향	●	46	자연생태보전		
	EN13	보호하거나 복원해야 할 서식지역	●	46	자연생태보전		
	EN14	생물다양성에 대한 영향을 관리하는 전략, 현재 활동, 미래 계획	◐	46	자연생태보전		
	EN15	멸종위기동식물 중 조직의 활동에 영향을 받는 종의 수	●	46	자연생태보전		
	EN16	직 · 간접 온실가스 총 배출량 (부문특정 참고 포함에 대한 의견 추가)	●	35	온실가스배출량		기후변화 완화와 적용
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	●	35	온실가스배출량, 간접 온실가스 배출량은 166,279 tCO_2eq (2010년 기준)		
	EN18	온실가스 감축사업 및 성과 (환경부문의 "핵심지표"로 표시하는 의견 추가, 부문특정 참고 포함에 대한 의견 추가)	●	35	온실가스중장기감축방안마련		
	EN19	오존층 파괴 물질 배출량	●	45	대기질관리		오염방지
	EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질배출량	●	45	대기오염물질배출량		
	EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	●	45	중수처리시설 원단위오염물질배출		
	EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량 (국제선 항공기에서 발생한 폐기물 중량 보고에 대한 의견 추가)	●	45	폐기물관리		
	EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	N/A	-	산업의특성상 관련사항없음		
	EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/ 처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	●	-	유해폐기물 발생없음		

●전체보고 ◐부분보고 ○미보고 N/A 해당없음

분류	지표번호	내용	적용수준	페이지	관련내용	ISO 26000	
						핵심주제	Issues
	EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호상태 및 생물다양성 가치	◐	46	주변수질관리	환경	오염방지
	EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과성과	●	34	친환경 녹색공항운영	소비자쟁점	지속가능한 소비
	EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	●	36	친환경 녹색물류 허브 브랜딩 강화	소비자쟁점	
	EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	●	57	법규 준수 현황, 법규위반 실적 없음.	환경	
	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한환경 영향 (환경부문의 "핵심지표"로 표시하는 의견 추가)	●	36	친환경 녹색물류 허브 브랜딩 강화, 친환경교통체계구축	소비자쟁점	지속가능한 소비
	EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	●	47	환경회계도입	환경	
노동성과지표	LA1	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력현황 성별로 분류	◐	30	임직원현황	노동관행	고용과 고용관계
	LA2	나이, 성별, 지역에 따른 신규직원 및 직원의 수와 이직률 (공항보안 포함에 대한 의견 추가)	◐	30	신규 일자리 창출		
	LA3	중요 사업장 지역에서 상근직에게만 제공되는 혜택	●	27	공항종사자 공항입점업체 이용시 10%할인혜택		근로조건과 사회적 보호
	LA4	단체협상결과의 적용을 받는 종업원의 비율	●	33	선진 노사관계 확립		사회적 대화
	LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간	●	-	단체협약 제8조(통지의무 및 자료제공) 7일전제공		근로조건과 사회적 보호
	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원비율	●	32	노동조합조합원100% (664명)		
	LA7	지역별 및 성별 부상, 질병, 결근률과 작업관련 사상자수 (재해/사망 발생원인 포함에 대한 의견 추가)	●	33	안전 및 보건관리, 직원의 부상 및 질병으로 인한 손실일은 '근무일수'를 기준으로 하며, 해당 데이터는 직원이 제출한 병가를 기준으로 수집된 것임.		인적개발과 직장내 교육
	LA8	심각한 전염성 질병에 노출된 종업원과 그 가족, 지역사회 구성원들을 돕기 위한 교육, 훈련, 예방, 위험 관리 프로그램	●	33	가족친화경영	노동관행 / 지역사회 참여와 발전	직장에서의 보건과 안전 / 지역사회참여 / 보건
	LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항	●	33	안전및보건관리	노동관행	직장에서의 보건과 안전
	LA10	성별, 종업원 유형별 1인당 한해 평균 훈련 시간	◐	31	글로벌인재육성, 훈련 프로그램은 정규직에 한함.		인적개발과 직장내 교육
	LA11	지속적인 고용가능성 및 경력관리를 지원하는 기술개발 및 평생교육을 위한 프로그램	●	31	전략연계 교육체계		
	LA12	성별 정기적 성과 및 경력개발 리뷰를 받은 종업원의 비율	●	32	성과주의강화 능력중심인사 관리		
	LA13	이사회의 구성과 직원 분류별 구성현황(성, 연령, 소수계층, 기타 다양성 지표기준)	●	30	임직원현황		차별과 취약집단
	LA14	중요 사업장 지역의 종업원 유형별 남녀의 평균 급여 및 보수 비율	●	30	평등고용 및 인권존중 실천		직장에서의 기본원칙과 권리
	LA15	성별로 육아휴가 후에 일에 복귀하거나 유지하는 비율	●	33	육아휴가제도		
인권성과지표	HR1	인권보호에 관한 사항을 포함하는 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 및 계약 건수 및 비율	●	27	사업파트너 역량강화	인권 / 공정운영 관행	실사 / 공모회피 / 영향력 범위 내 에서의 사회적 책임 촉진
	HR2	주요 공급업체 및 계약업체 및 기타 비즈니스 파트너의 인권 심사 비율	●	27	사업파트너 역량강화	인권 / 공정운영 관행 / 노동관행	실사/영향력 범위내에서의 사회적 책임 촉진/고용과 고용관계
	HR3	업무와 관련한 인권정책 및 절차에 대한 직원 교육 시수 (교육 이수 직원비율 포함)	●	15	윤리경영 프로그램	인권	공모회피
	HR4	총 차별 건수 및 교정 관련 조치	●	15	윤리경영 모니터링, 인권차별 사건 실적이 없음.	인권	고충처리 / 차별과 취약집단 / 직장에서의 기본원칙과 권리
	HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 위반하거나, 침해될 소지가 있다고 판단된 업무분야및 중요 공급자를 확인하고 해당 권리를 보장하기 위한 조치	●	15	윤리경영 모니터링, 상생과 협력의 노사문화	인권 / 노동관행	인권위험사항 / 시민의 권리와 정치적권리 / 사회적대화
	HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 중요 공급자와 아동 노동을 효과적으로 폐지하기 위한 조치	●	30	평등고용 및 인권존중 실천	인권	인권위험사항 / 직장에서의 기본원칙과 권리
	HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야및 중요 공급자와 모든 형태의 강제 노동 근절을 위한 조치	●	30	평등고용 및 인권존중 실천		직장에서의 기본원칙과 권리 / 차별과 취약집단
	HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	●	15	임직원1인당윤리교육시간		
	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	●	-	관련소송 및 침해건수없음		고충처리
	HR10	인권을 검토하거나 영향을 평가하는 사업장의 비율 및 수	●	27	사업파트너 역량강화, 인천국제공항공사는 인권검토를 위해 UNGC와 청렴계약을 준수, 이행함.		
	HR11	공식적인 고충처리 메커니즘을 통해 정리되거나 전달되거나 해결되는 인권관련 고충 수	●	15	윤리경영모니터링결과		

GRI Content Index

●전체보고 ◐부분보고 ○미보고 N/A 해당없음

분류	지표번호	내용	적용수준	페이지	관련내용	ISO 26000	
						핵심주제	Issues
사회성과지표	SO1	지역 사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램을 실행하는 사업장 비율	●	28, 29	지역사회나눔문화확산	인권 / 지역사회 참여와 발전 / 공정운영관행	경제, 사회 및 문화적권리 / 지역사회참여 / 교육과문화 / 재산권존중
	SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	●	15	윤리경영 모니터링	공정운영관행	부패방지
	SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원비율	●	15	윤리경영프로그램		
	SO4	부패 사건에 대한 조치	●	15	윤리경영프로그램		
	SO5	공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	●	30	평등고용 및 인권존중 실천		책임있는 정치참여
	SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	●	30	평등고용 및 인권존중 실천, 노동기준법에 근거, 인천국제공항공사 임직원의 정치적 활동은 금지되어 있음		
	SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적조치 건수 및 그 결과	●	57	법규 준수 현황, 법규위반 실적 없음		공정경쟁
	SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금 전적 제재 건수	●	57	법규 준수 현황, 법규위반 실적 없음		재산권존중
	SO9	지역사회에 중요하게 잠재적이거나 실제적으로 부정적인 영향을 주는 사업장 (공항이 지역사회에 미치는 중대한 영향 강조에 대한 의견 추가)	●	36	항공기 소음관리	지역사회 참여와 발전	지역사회참여
	SO10	지역사회에 중요하게 잠재적이거나 실제적으로 부정적으로 영향을 미치는 사업장을 예방하거나 완화하려는 조치 (공항이 지역사회에 미치는 중대한 영향 강조에 대한 의견 추가)	●	28, 29	지역사회나눔문화확산		
제품성과지표	PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	●	17	CS모니터링체계 구축	소비자쟁점	소비자 보건과 안전보호
	PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수 (결과 유형별)	●	25	항공기운항안전극대화		소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결
	PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	●	-	공항홈페이지내에 항공편(시간) 안내 및 연결 교통편 안내		공정마케팅, 정보 및 거래관행
	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)	●	57	법규 준수 현황, 법규위반 실적 없음		
	PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●	23	공기업 국내 고객만족도 조사		소비자서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결
	PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	●	17	CS모니터링체계 구축		공정마케팅, 정보 및 거래관행
	PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	●	57	법규 준수 현황, 법규위반 실적 없음		교육과인식
	PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	●	17	CS모니터링체계 구축		소비자 정보보호와 개인정보보호
	PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 법규 위반으로 부과된 벌금 액수	●	57	법규 준수 현황, 법규위반 실적 없음		
항공산업 부가지표	A01	연간 이용승객 수를 다음 항목에 따라 구분하여 명시: 국내/외 항공이용 승객, 출발/목적지 별, 환승/통과 여객으로 구분	●	20	글로벌공항전문기업		
	A02	연간 항공기 이동 횟수(주간 구분): 상업적 승객, 상업용 수하물, 일반항공, 국가항공기(state aviation flight)	●	20	글로벌공항전문기업		
	A03	수하물 총 톤수	●	20	글로벌공항전문기업		
	A04	적용가능한 규제기준을 반영한 빗물의 수질	●	45	수질관리, 강수처리시설에서 관리되는 빗물의 수질은 수질보전법을 충족하는 수준으로 관리되고 있음.		
	A05	규제제도의 오염농도(μg/m^3 또는 ppm)에 따른 대기질 수준	●	45, 46	대기오염물질배출량, 공항주변대기질측정결과		
	A06	항공기와 포장도로의 제빙액/방빙액(m^3 그리고/또는 미터 톤)	●	45	폐기물관리		
	A07	소음 영향권 지역 거주민의 수와 비율(%) 변화	●	36	항공기소음관리,항공기소음대책사업, 소음영향권 지역 거주민 수는 약 3만 5천명임.		
	A08	공항운영자 또는 이를 대표하는 정부 및 기타 독립체에 의해 자발적/비자발적, 물리적/경제적으로 변화를 겪은 이주민의 수와 이들에게 제공된 보상	◐	36	항공기 소음대책사업, 해당 사업의 보상액 규모는 2008년 6,504 백만원, 2009년 33,121백만원, 2010년 23,061만원이며, 가구당 보상금액은 6천만~7천만원 수준임.		
	A09	연중 10,000회의 항공기 이동마다 발생하는 야생동물 충돌 (Wildlife Strikes) 횟수	●	24, 25	항공기 운항 안전 극대화		

수상내역 및 협회 가입현황

수상내역

No.	수상내역	일자(년. 월)	주최기관
1	국제공공디자인 대상 뷰로 베리타스 사장상	10.0	(재)한국공공디자인 지역지원재단
2	Best Airport in the World	10.1	Business Traveler Magazine
3	한국에서 가장 존경받는 기업 3년 연속 수상	10.2	한국능률협회컨설팅
4	한국윤리경영대상	10.2	신산업경영원
5	2010 대한민국 공기업 지속가능지수 1위	10.2	ERISS
6	2010 항공화물 최우수상 수상	10.3	Air Cargo World
7	스카이트랙스 국제환승부문, 서비스부문 1위	10.3	SKYTRAX
8	아시아 최우수 직원 서비스 상	10.4	SKYTRAX
9	국제환승 최우수 공항상	10.4	SKYTRAX
10	세계 공항서비스평가 5연패	10.5	국제공항협의회(ACI)
11	녹색경영대상	10.6	지식경제부
12	한국 관광의 별 휴가문화 우수기업	10.7	매일경제
13	국가생산성 대상 종합부문 대통령 표창	10.9	한국생산성본부
14	2010 노사문화대상 고용노동부 장관상	10.9	고용노동부
15	2010 아이낳기 좋은세상 운동 경진대회 대상	10.9	보건복지부
16	美교통보안청 인증 보안 최고등급	10.9	연방교통보안청(TSA)
17	공항서비스 특별상 수상	10.11	국제공항협의회(ACI)
18	GT 세계최고공항상 수상	10.12	글로벌 트래블러(Global Traveler)
19	한국이미지 디딤돌 대상 수상	11.1	한국이미지커뮤니케이션연구원
20	세계 공항서비스평가 6연패	11.2	국제공항협의회(ACI)
21	한국사회공헌대상 종합대상 보건복지부장관 표창	11.5	보건복지부, 언론인포럼

협회 및 단체 가입현황 (2011년 기준)

가입년도	협회 · 단체명	가입년도	협회 · 단체명	가입년도	협회 · 단체명
1995	환경보전협회	2004	전국경제인연합회	2007	UNGC 한국협회
2001	한국항공진흥협회	2005	IPS 윤경CEO클럽	2007	UNGC
2001	ACI	2005	미래포럼	2008	한국행정학회
2002	ISO 9000/14000	2006	한국항행학회	2008	인천경영포럼
2002	인천상공회의소	2006	IPS 윤경SM포럼	2009	BBB운동
2002	ASQ	2007	국제항공화물협회(TIACA)	2011	라임글로브 혁신포럼
2003	한국생산성본부	2007	지속가능경영원		

법규 준수현황

법규준수_ 인천국제공항은 건설과 운영을 담당하는 기업으로서 각종 국내 환경법과 관련 국제법률 및 협약을 준수하고 있습니다. 인천국제공항은 2010년 환경, 노동, 공정거래, 인권 등에 관련 법규위반 및 지적 사항이 없습니다.

국내법_ 인천국제공항공사법, 공기업의 경영구조 개선 및 민영화에 관한 법률, 상법, 수도권 신공항 건설촉진법,항공법, 항공안전 및 보안에 관한 법률, 국토의 계획 및 이용에 관한 법률, 경제자유구역의 지정 및 운영에 관한 법률, 공익사업을 위한 토지등의 취득 및 보상에 관한 법률, 공유수면관리법, 공유수면 매립법,하천법, 도로법, 도시철도법, 자연공원법, 도시공원 및 녹지등에 관한 법률, 농지법, 사방사업법, 산지관리법, 산림자원의 조성 및 관리에 관한 법률, 수도법, 하수도법, 항만법, 환경/교통/재해 등에 관한 영향평가법, 산업집적 활성화 및 공장설립에 관한 법률, 건축법, 항로표지법, 건설기준 관리법, 폐기물관리법, 오수/분뇨 및 축산폐수의 처리에 관한 법률, 대기환경보전법, 수질환경보전법, 소음/진동규제법, 교통약자의 이동 편의증진법, 소방시설 설치 유지 및 안전관리에 관한 법률, 소방시설공사업법, 위험물 안전 관리법, 주차장법 등 노동조합 및 노동쟁의 조정법, 남여고용평등법, 장애인고용 촉진 및 작업재활법, 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률, 고용정책기본법, 직업안정법, 산업안전보건법, 산업재해보상보호법, 고용보험법, 고용보험 및 산업재해 보상보험료의 징수 등에 관한 법률, 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률, 공공기관의 정보공개에 관한 법률, 공공기관의 기록물 관리에 관한 법률, 민원사무처리에 관한 법률, 저탄소 녹색성장 기본법, 신에너지 및 재생에너지 개발 · 이용 · 보급 촉진법, 에너지이용 합리화법

국제협약_ UN 글로벌 컴펙트(2007년 3월 가입), ILO노동기준, 국제민간항공기구(ICAO) 조약 및 그 부속서

국제기준_ ISO 9001, ISO14001

Global Reporting Initiative™

Statement
GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Incheon International Airport Corporation (IIAC)** has presented its report "Social Responsibility Report 2011" 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.

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

Amsterdam, 31 August 2011

GA
GRI REPORT
GRI CHECKED

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative

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.globalreporting.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 22 August 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.*

꿈을 향한 따뜻한 동행

소중한 의견을 기다립니다.

인천국제공항공사는 향후 보다 나은 사회책임경영보고서 발간을 위해 독자 여러분을 포함한 다양한 이해관계자 여러분의 소중한 의견을 청취하고자 합니다. 다음 내용을 작성하시어 우편이나 팩스를 통해 아래 연락처로 보내주시기 바랍니다.

보내실 곳
인천광역시 중구 공항로 424번길 47 인천국제공항공사 사회공헌팀 (우) 400-700
Tel_ 032-741-2017~8 Fax_ 032-741-2330

---

1. 귀하는 다음 어디에 속하십니까?
   __ 인천국제공항공사 임직원 __ 인천국제공항 근무자 __ 주주 __ 투자자 __ 사업파트너
   __ 지속가능경영 전문가 __ NGO 등 사회단체 __ 학계 __ 언론 기타 _____

2. 인천국제공항공사 사회책임경영보고서를 어떤 경로를 통해 알게 되셨습니까?
   __ 공사 홈페이지 __ 신문/잡지 __ 웹서핑 __ 공사 임직원 __ 세미나/강의 기타_____

3. 본 보고서가 인천국제공항사 사회책임경영 활동에 대한 이해에 도움을 주었습니까?
   __ 매우 도움됨 __ 도움됨 __ 보통 __ 도움안됨 __ 전혀 도움안됨

4. 본 보고서는 중요성 분석 결과를 근거로 주요 이슈에 따라 구성되어 있습니다. 인천국제공항공사 지속가능경영이슈 중 귀하의 관심이슈는 무엇입니까? (1개 이상 선택하여 주시기 바랍니다.)
   __ 공항운영 성과 __ 경제적성과의 환원 __ 선도적 글로벌 공항전문기업 __ 공항 안전 __ 고객
   __ 임직원 __ 사업파트너 __ 지역사회 __ 환경 기타_____

5. 다음 항목에 대한 귀하의 평가는 ?

	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
사용한 용어가 명확하고 이해하기 쉽다	___	___	___	___	___
보고서 내용을 신뢰할 수 있다	___	___	___	___	___
디자인이 보기 좋고 내용의 이해를 돕는다	___	___	___	___	___
인천국제공항공사 지속가능경영을 이해하는데 도움이 된다	___	___	___	___	___

6. 본 보고서를 읽고 인천국제공항공사에 대한 생각에 변화가 있습니까?
   __ 긍정적으로 변화했다 __ 변화가 없다 __ 부정적으로 변화했다

7. 기타 인천국제공항공사 사회책임경영보고서에 대한 의견을 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

.....

.....

.....

.....

용어 해설

ACI(Airports Council International) 국제공항협의회

1991년 설립된 단체로 인천국제공항공사는 2001년 4월 회원으로 가입. 전 세계 공항의 협력 증진과 상호지원, 국제기구와의 업무협조 등을 목적으로 하며, 현재 169개 국가와 지역에서 554개 공항운영사가 회원으로 가입하고 있음. 해마다 총회를 개최하여 공항 상호간의 협력을 강화하고, 공항시설·기술·운영 등에 대한 공동연구 등을 수행하며, ASQ(세계 공항서비스 평가) 등을 실시함

BHS(Baggage Handling System)

공항의 여객 터미널과 탑승동 간의 출발, 환승, 도착 수하물을 연계하는 자동 운반 처리시설, 항공사 수하물 정보시스템(BSM) 및 비행정보시스템(FIS)과도 유기적으로 연결되어 항공사 카운터에서 탑승수속을 할 때 승객의 짐을 해당 비행기까지 자동으로 분류, 운반하고 다시 승객이 찾을 수 있도록 하는 수화물 운영시스템. (인천국제공항 BHS 총길이 약 88km)

CDM(Clean Development Mechanism) 청정개발체제

선진국이 개발도상국에게 온실가스 감축사업을 수행하여 달성한 실적 일부를 선진국의 감축실적으로 허용하는 제도

CUSS(Common Use Self Service) 셀프 체크인 서비스

여객이 여권 및 e-Ticket을 가지고 직접 터치 스크린을 이용하여 항공사 체크인 시스템에 접속하여 좌석 배정 및 탑승권을 발급 받을 수 있는 서비스로 체크인 시간을 획기적으로 단축 할 수 있는 서비스. 인천국제공항은 2007년 4월 여객터미널 3층 출국장에 총 39대의 CUSS 장비를 설치하고 서비스를 개시하였으며, 일평균 866명이 이용중.

Fluidized Bed Incinerator 유동상소각방식

일반쓰레기와 슬러지를 동시에 소각할 수 있는 소각방식으로 열기를 가열하여 태우는 스토커 방식과는 달리 모래를 가열하여(700~800℃) 투입된 폐기물을 순간적으로 건조, 소각시키는 방식으로 반응속도가 빨라 소각시간이 짧은 고효율의 방식임. 인천국제공항공사 자원회수시설은 유동상 소각방식을 채택하여 공항시설 및신도시 지역의 가연성 폐기물을 처리함.

GRI(Global Reporting Initiative)

전 세계 가장 보편적으로 사용되는 지속가능경영보고서 가이드라인. 2000년 6월 최초의 지속가능경영보고서 가이드라인인 'GRI Guideline' 공표 이후, 2006년 10월 'G3 Guideline'을 공표하였고, 2011년 1월 'G3.1 Guideline'으로 개정하였음. www.globalreporting.org

IATA(International Air Transport Association) 국제항공운송협회

항공 운송 제반 관련 연구, 항공 운송 분야에서의 안전성 증대, 국제 항공 운수업자간의 우호 증대를 위한 단체로 1945년 쿠바 하바나에서 설립. 본부는 캐나다 몬트리올에, 사무소는 스위스 제네바에 있으며 현재 140개국 270여개의 회원사를 가지고 있음. 조직구성은 총회, 집행위원회, 6개 상설위원회로 구성되어 있으며, 1989년에 대한항공이 2002년에 아시아나항공이 회원으로 가입. www.iata.org

ICAO(International Civil Aviation Organization) 국제민간항공기구

국제 민간 항공수송의 발전과 안전, 항공운송의 경제성 증대 등의 목적으로 시카고 민간항공조약에 의해 설립된 단체로 1949년에 시카고 국제민간항공 조약에 의거하여 설립되었고, 1947년 UN 산하기구로 발족됨. 조직구성은 총회, 이사회, 사무국 및 3개 위원회 등으로 구성되어 있으며, 한국은 1952년에 회원으로 가입. www.icao.int

Low Visibility Operations Procedure 저시정 운영절차

안개 등에 의한 기상현상으로 조종사의 시야가 충분히 확보되지 않는 경우 공항은 저시정 운영절차에 따라 공항을 운영. 인천국제공항 저시정 운영절차는 활주로 가시거리 550m 미만 예상 시 '저시정 운영준비', 350m 미만 시 '저시정 운영개시', 활주로 가시거리 350m 이상 시 '저시정 운영 종료' 등 3단계로 이루어져 있습니다. 또한, 인천국제공항은 전 활주로가 활주로 가시거리 100m에서도 항공기 이착륙이 가능한 CAT-IIIb 운영등급을 확보.

MCT(Minimum Connecting Time) 최소 환승연결시간

공항에서 환승으로 비행기편을 갈아타기 위해 필요한 최소 시간.

NADP1,2(Noise Abatement Departure Procedure 1,2)

항공기 이륙시 발생소음을 최소화하기 위해 추력 감소 고도를 낮추는 등의 항공기 이륙 절차. ICAO에서는 기존의 NADP A,B를 수정한 NADP 1,2를 제시하고 있음.

PSC(Passenger Service Charge) 공항이용료

여행자 1인당 편도기준 우리나라 공항이용료(2011년 6월기준) 국내선 : 4,000원(인천공항 제외), 인천공항 출발편 5,000원 / 국제선 : 인천공항 18,000원, 김포공항 18,000원, 김해공항 13,000원, 제주공항 14,000원, 대구공항 13,000원(관광진흥기금 10,000원 별도).

RPS(Renewable Portfolio Standard)

500MW이상 발전설비 보유자는 2012년부터 단계적으로 발전량의 최대 10%에 해당하는 양만큼 신재생에너지 설비에 의무설치하도록 하는 제도.

Transfer Familiarization Tour 환승FAM 투어

항공사나 여행업체, 지방자치단체에서 관광상품이나, 관광지를 홍보하기 위하여 여행업자, 보도관계자, 유관인사 등을 초청하여 실시하는 사전답사여행.

TOE(Tonnage of Oil Equivalent)

국제에너지기구(IEA)에서 정의한 '석유환산톤'으로서 Kℓ, ton, m^3, kWh 등 여러가지 단위로 표시되는 각종 에너지원들을 원유 1톤에서 얻을수 있는 열량(약 10,000,000 kcal)을 기준으로 표준화한 단위로 1TOE는 원유 1t(7.41 배럴)의 발열량 1,000만kcal가 기준이 되며 석탄 1.55톤, 천연 가스 1,150m^3에 해당. 인천국제공항공사 전기 및 열에너지 산정에 사용.

UN Global Compact

1999년 1월 스위스 다보스 포럼에서 코피아난 전 유엔 사무총장이 제창한 UN 산하의 자발적 협약으로서 세계 인권선언, 국제노동기구(ILO) 선언, 리오(Rio)선언, UN 부패방지협약 등을 토대로 인권, 노동, 환경, 반부패의 총 10대 원칙으로 구성. 인천국제공항공사는 2007년 3월 가입. www.unglobalcompact.org

WECPNL (Weighted Equivalent Continuous Perceived Noise Level)

'가중등가평균총소음량'과 동의어. 이·착륙하는 항공기마다 1일 단위로 계산한 당일 평균 최고소음도와 이·착륙 횟수를 주간, 야간, 심야로 구분 가중한 횟수를 고려하여 항공기소음을 평가하는 국제 단위로, 항공법에서 정하는 항공기 소음 피해 예상지역 및 소음피해 지역에 대한 기준은 75 WECPNL임.

Social Responsibility Report 2011

인천국제공항공사 사회책임경영보고서

발행인 _ 이채욱 | 발행처 _ 인천국제공항공사 사회공헌팀
발행일 _ 2011년 8월 10일
디자인 _ 레드닷브랜딩(주)

www.airport.kr

인천광역시 중구 공항로 424번길 47 (우)400-700
인천국제공항공사 사회공헌팀
Tel_ 032-741-2107~8 fax_ 032-741-2330

FSC PRINTED WITH SOY INK

본 보고서는 무염소 표백펄프(ECF)를 사용한 친환경 용지에 콩기름잉크를 사용하여 인쇄하였습니다.

Social Responsibility Report 2011

Incheon Airport