

公司 2017 年度履行社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

一、 前言

2017 年是党的十九大胜利召开之年，也是广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“公司”或“白云机场”）深入实施“十三五”规划的一年。公司全体员工上下一心、追求卓越，全面抢抓战略机遇期，顺利完成了全年主要任务目标。

二、 公司概况

公司成立于 2000 年 9 月 19 日，负责广州白云国际机场的运营及管理。2003 年 4 月 28 日，公司首次公开发行 40,000 万股流通股并在上海证券交易所挂牌上市（证券代码：600004）；2007 年 12 月，公司实施非公开发行股票 15,000 万股；2016 年 3 月，公司公开发行 35 亿可转换公司债；截至 2017 年 12 月 31 日，公司总股本 2,069,320,514 股。

三、 履行社会责任情况

本报告如实反映了 2017 年度公司在加强规范管理、做好生产经营的基础上，对旅客、客户、股东、员工的权益保护以及对社会、环境、公共关系等方面所履行的社会责任情况，具体如下：

（一）“安全隐患零容忍”，保障旅客平安出行。

2017 年白云机场共完成旅客吞吐量 6580.70 万人次、航班起降 46.53 万架次、货邮吞吐量 178.04 万吨，同比分别增长 10.2%、6.9% 和 7.8%，全年旅客吞吐量排名全球第 13 位，同比上升 2 位。国际

业务增幅明显，全年完成国际及地区旅客吞吐量 1589.41 万人次、航班起降 11.74 万架次、货邮吞吐量 106.26 万吨，同比分别增长 17.6%、15.8%和 12.6%，三大指标国际业务量均实现两位数的增长。

坚决贯彻习总书记对民航工作“安全隐患零容忍”的要求，切实强化全面安全管理，白云机场顺利实现了第二十五个航空安全年的工作目标，确保了安全形势总体平稳可控，并且圆满完成党的十九大、“一带一路”国际合作高峰论坛、香港回归二十周年庆典、广州《财富》论坛活动等保障任务。此外，以走动式管理、对标管理、岗位工匠能力培养、应急救援能力提升等 11 项工作为抓手，主动提升安全运行综合保障能力，逐步实现从规章符合性安全管理向安全绩效管理转变。

(二) 枢纽建设取得新突破，提升客户服务水平。

1. 积极推进枢纽建设。2017 年新开及复航国际航线 23 条，新增客运通航点 9 个。中转业务结构持续改善，全年完成中转旅客吞吐量 818.96 万人次，同比增长 18.6%，占旅客吞吐总量的 12.4%。持续优化枢纽建设关键政策，研究制定《枢纽建设二次提质方案》。推动南航在白云机场全面开展“通程航班”业务，积极引导海航、东航、国航优化机型结构。

2. 狠抓航班正常管理。2017 年白云机场平均放行正常率为 79%，高于全国平均水平；全年出港行李平均延误率为万分之 14.6，同比下降 49%。

3. “真情服务、追求卓越”，不断改善客户体验。获 2016 年中国民用机场服务质量评价十佳“优秀机场”称号，2017 年第三季度 ACI 测评位居全球第六。

4. 推陈出新，加强服务产品开发。2017 年共推出 17 个服务创新产品，包括海天走廊、机场一日游、快鲜通货运项目、机场通、服务型机器人等特色服务产品，满足了旅客多元化的服务需求。

5. “智慧机场”建设取得成效。建成覆盖所有停机位的 WIFI 无线网和覆盖全场的 1.4G 专用 4G 无线网；大力推进全流程自助服务，国内安检全部实现旅客手机二维码过检，全年旅客自助值机率达到 56.7%，同比增长 12 个百分点。

（三）深度变革管控模式，公司治理更科学规范。

1. 围绕“市场化、职业化、国际化”的总体方向和“区域化管理、专业化支持”的基本要求：

（1）全面启动管控模式创新，按照“事前决策充分授权、事中执行有效监控、事后评价客观公正”的思路稳步推进相关工作。

（2）深入推进经营模式创新，逐步实现了航站楼主楼、飞行区、工作区保洁业务外包；为航站楼问询服务、电话查询服务、行李封包服务和停车场运营服务等各项业务引入专业运营商。

（3）持续推进作业模式创新，研究制订白云机场 24 小时运行工作方案。

2. 完善公司经营考核体系，制订出台《经营业绩考核办法》等多项考核制度，构建形成全方位、多角度的立体考核体系。

（四）重视投资者管理管理，切实维护股东权益。

1. 公司根据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规、不断完善公司治理，切实保障全体股东的利益。

2. 公司严格按照相关法律法规的要求，自觉履行信息披露义务，确保信息披露的真实、准确、及时、完整和公平，以利于公司所有股东及时了解公司的生产经营状况及重大事项的进展情况。

3. 坚持每年进行现金分红以回报投资者，2016 年度利润分配方案在每股分配 0.37 元现金同时每 10 股送 4.5 股，2017 年发放现金红利 5.28 亿元。自 2003 年上市以来，已实施累计现金分红 40.84 亿元，占公司累计净利润的 44.21%。

4. 公司重视并不断加强投资者关系的管理，通过电话、邮件实地调研等形式，努力保持与投资者的沟通，加深投资者对公司的了解。

(1) 邱嘉臣董事长亲自参加网络业绩说明会，通过证券时报网与广大投资者进行网络互动，解答投资者疑问。

(2) 配合广东证监局组织“走进上市公司”投资者交流活动，向投资者代表介绍企业发展战略、参观 T2 施工现场。

(3) 与中国证券报联合举办“走进白云机场”活动，区域内近 30 家上市公司参与了本次活动，并参观 T2 施工现场。

通过多种形式、多种举措很好的拉近了与投资者之间的关系，树立公司在资本市场的良好形象。

(五) 坚持“以人为本”，重视保障员工权益。

1. 公司严格遵守《劳动合同法》等法律法规的要求，与全体员工签订劳动用工合同，并为其缴纳养老、失业、医疗、生育、工伤等社会保险，尊重和保护员工的合法权益。

2. 建立科学合理的收入分配制度，适度向核心岗位、骨干员工和基层一线倾斜，形成和谐的收入分配格局。

3. 建立了以城镇职工基本医疗保险为基础的，以员工补充医疗、重大疾病、以及包括意外、住院、重疾在内的团体商业综合医疗保险，形成了立体式广覆盖“四重”医疗保障体系，让员工无后顾之忧。

4. 坚持“冬送温暖、夏送清凉”、节日慰问、病困员工慰问，从多个层面给予员工关怀，其中重点保证对一线员工的关心和政策倾斜。

5. 对困难员工落实跟进好帮扶制度和助学制度。

6. 定期开展各类文体活动，丰富员工的业余生活，重视员工的心理健康状况，开展一系列心理关爱活动。

(六) 继续做好环保和节能工作，实现可持续发展。

公司不断采取措施，加强环境保护为实现社会经济的可持续发展

承担应有责任。

1. 结合 2015、2016 年能耗水平及当前业务发展情况，专门制定并下达了 2017 年度能耗指标，力图通过能耗指标的考核遏制能耗的增长势头。同时从节能减排角度对公司现场管理问题进行定期检查，及时整改问题，杜绝不当耗能行为。2017 年，单位旅客能耗强度下降了 3.19%，单位旅客碳排放强度下降了 1.77%。

2. 紧紧围绕“节能有我、绿色共享”主题组织开展了一系列的活动，包括碳惠普制的宣传、节能宣传教育等各类节能减排活动。从管理节能和技术节能入手，对日常工作习惯、设备采购及设备节能等方面进行宣传指导。

3. 严格执行机场噪声消减计划，开展噪声监测系统建设工作，实现噪声实时监测，降低飞机噪声对周边社区居民的正常生活产生的影响。

4. 启动污水处理厂工艺升级改造项目，将污水处理能力提升至 2.8 万吨/天。严格执行航空垃圾、生活垃圾、污水及固体废弃物的处理规定，做到日常日清、集中处理，通过改进处理技术等手段降低废水及垃圾对环境的影响。

(七) 致力于发展公共关系与社会公益，体现企业社会价值。

良好的公共关系是企业发展的战略资源，营造和谐的外部环境，努力通过资深发展带动地方经济，促进企业与社会的共生。

1. 在各项保障资源极其紧张的情况下，2017 年白云机场实现了生产业务的快速增长。

(1) 春运期间共安全起降航班 5.2 万架次，同比增长 9.4%；保障进出港旅客 758.2 万人次，同比增长 14.7%。多项生产数据创历史新高，且没有发生因机场责任原因造成的航空运输安全事故和事故征候，没有出现航班大面积延误、旅客大面积滞留机场的现象，未

发生旅客有效投诉。

(2) 12月3日-10日《财富》全球论坛期间，以“零差错、零事故、零投诉”为目标，共成功保障各类嘉宾756人次；共保障各类航班266班次，其中保障公务机30架次。

2. 2017年为国家创造税收超过6.5亿元，为广东省和广州市的社会、经济发展做出了积极贡献。

3. 积极开展社会公益活动，利用自身资源进行公益广告宣传，参与广东扶贫济困捐款活动，并组织员工积极参与帮扶、济困、救灾、助学等、学雷锋等公益活动。在春运、五一、十一等运输高峰期间组织各种志愿服务，积极为和谐社会贡献力量。

4. 公司荣获粤港澳大湾区2017年度“社会责任企业·公共服务奖”，荣获“2017年最受投资者尊重的上市公司评选百强奖”。

四、结束语

2017年，公司通过不懈努力，在为股东创造稳健投资回报的同时，努力为社会公众提供安全优质的服务，为地区经济社会发展搭建公共基础平台，创造了良好的社会价值与市场价值。未来，公司将继续不断完善企业社会责任的管理体系建设，更好的履行社会责任，推动社会的和谐进步。

2018年4月20日