

广州白云国际机场股份有限公司

2018 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

2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放 40 周年，也是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。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”）全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导，在不断加强规范管理、提升经营业绩的同时，坚持把航空安全、管理提升、节能环保作为重点工作，积极维护股东、员工的合法权益，真诚对待旅客，积极从事各种社会公益事业，努力构建和谐企业，主动承担社会责任。

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，公司首次公开发行股份并在上海证券交易所挂牌上市（证券代码：600004）；截至 2018 年 12 月 31 日，公司总股本 2,069,320,514 股。

三、 履行社会责任情况

2018 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) 安全第一，隐患零容忍。

1. 安全生产平稳推进。坚决贯彻习总书记对民航工作提出的要求，“始终把安全作为头等大事来抓”，白云机场成功完成第 26 个航空安全年任务。扎实推进安全生产责任制，强化安全隐患排查治理与安全风险管理双重预防机制，圆满完成了春运、两会、博鳌论坛、上合峰会、中非合作论坛、世界航线发展大会等重点时期的安全保障工作，确保安全形势总体平稳。

2. 反恐安保重点提升。进一步优化机场安保执勤和应急处突机制，举办“云安 2018”民航反恐综合演练。此次演练是党的十八大以来中国民航举办的规格最高的国家级民航反恐应急综合演练，有效地检验了民航暴恐袭击事件处置预案的实战性和实效性，实现了磨合机制、创新战术、锻炼队伍、提升实战能力的目的。

(二) 春风服务，体验再升级。

1. 服务排名明显提升。在国际机场协会 2018 年度第一季度、第二季度服务测评中分别位居全球第四名、第一名，取得突破性进展。

2. 打造“春风服务”品牌。延伸并拓展民航局“真情服务”要求，通过持续推进行李运输服务提升工作、进一步完善特殊旅客的全流程链条服务、组建白云机场志愿服务队、制定“春风服务”三年行动计划等举措，推动“春风服务”长效机制的建立。2018 年 4 月，经过严格审查评选，“春风服务”成为广东交通运输行业的标杆品牌之一。

3. 专项提升稳步进行。2018 年完成 9 项服务提升重点项目，包括二号航站楼提质升级工作、降低行李延误率、降低航班拉货率、推动行李信息化追踪、完善“机场通”使用功能、争创特殊旅客服务品牌、加强投诉处理闭环管理、积极推进 Skytrax 创星工作、推进实施机场“常旅客”会员计划，为创建“高效机场、干净机场、便捷机

场、智慧机场、文化机场、创新机场”不懈努力。

4. 智慧机场持续完善。将智慧机场作为提高服务品质的重要抓手。一方面通过实行全流程自助服务节约旅客等待时间，较早实现手机二维码过检、刷脸登机等新技术应用，并由此获得了国际航空运输协会(IATA)“白金标奖”和“便捷旅行项目”建设金奖。另一方面，通过“机场通”微信服务，为旅客及时提供从计划出行到抵达目的地所需的全链条信息服务。此外，全面接手航空器机坪管制工作后，充分运用民航体制机制改革创新举措和智慧运行技术手段，提升整体运行效率。

(三) 建设枢纽，影响力提升。

1. 吞吐量稳步增长。2018年白云机场共完成旅客吞吐量6974.32万人次、航班起降47.74万架次、货邮吞吐量189.08万吨，同比分别增长5.9%、2.6%和6.2%。其中国际业务持续提升，全年完成国际及地区旅客吞吐量1731.92万人次、航班起降12.27万架次、货邮吞吐量114.50万吨，同比分别增长9.0%、4.6%和7.8%。同时，成功争取白云机场高峰小时按照70架次编排。

2. 航班正常管理新突破。2018年白云机场放行正常率为84.95%，同比提升5.97%；平均始发离港正常率82.37%，同比提升7.26%，全年10个月航班放行正常率高于80%。枢纽建设稳步推进。2018年新开及复航航线18条，新增国际通航点6个，通航点达到219个（国际88个，国内131个）。中转效率逐步改善，全年完成中转旅客吞吐量884.67万人次，同比增长8%，占旅客吞吐总量的12.68%，最短衔接时间在国内三大机场中领先。

3. 二号航站楼顺利启用。2018年4月26日白云机场二号航站楼启用，使白云机场进一步释放产能、提升客货吸纳能力。同时，成功获得Skytrax五星航站楼授牌，为白云机场世界级航空枢纽建设

发展、广东民航高质量发展增添新引擎。

4. 世航会成功召开。全球 112 个国家的 300 多家航空公司、700 多家机场管理机构、130 多家政府及旅游机构、以及全球近百家媒体记者代表集聚广州，以“汇聚广州·连通世界”为主题，为广州乃至全球城市连通发展建言献策。世航会的成功召开使世界更了解广州，助力广州经济持续发展、走向世界。

(四) 完善治理，经营更科学。

完成公司深化改革顶层设计，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，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”的思路完成第一阶段授权。修订管理人员选拔任用、岗位与职级管理制度，开展干部交流轮岗，优化人才培养方式。落实党风廉政建设“两个责任”实施办法及相关配套制度，持续推进廉洁文化建设。

(五) 重视投资者，权益有保障。

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. 坚持每年以现金分红形式回报投资者，2017 年度利润分配方案为每股分配红利 0.24 元，共计发放 4.97 亿元。自 2003 年上市以来，已实施累计现金分红 45.80 亿元，分红率达 42.28%。

4. 公司通过电话、邮件、实地调研等不同形式积极保持与投资者的良好沟通，加深投资者对股份公司的了解。公司在由证券时报社与青岛市政府联合主办的“第十二届中国上市公司价值论坛暨颁奖典礼”上荣获“第十二届中国主板上市公司价值百强”称号。

(六) 以人为本，员工有后盾。

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. 建立健全薪酬管理制度，完善现有分配原则，优化薪酬类型。同时完善公司二级、三级管理人员选拔制度，形成和谐的用人选人、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，以员工自愿购买补充医疗、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，减少员工后顾之忧。

(七) 环保节能，发展有基础。

作为年旅客吞吐量近七千万级的航空枢纽，白云机场积极践行“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，响应国家节能减排政策，不断朝着高效、节能、绿色、环保方向转型。

1. 公司制定《节能环保”十三五“战略规划》，全面指导白云机场未来三年（2018-2020 年）绿色机场建设工作，包含管理措施、节能措施、结构措施、环保措施等四个方面，明确了 20 多项重点项目。

2. 通过管理创新、技术改进和科技应用，二号航站楼获国家“三星级绿色建筑设计标识”认证，“绿色机场”建设成果显著。一方面，二号航站楼的建设过程实现了土建设计与装修设计施工一体化，大量使用可循环材料，减少了二次装修带来的材料消耗和建筑垃圾。另一方面，通过建设光伏发电系统、雨水收集系统、外墙保温隔热和新风系统等，实现资源的循环利用，降低碳排放。

3. 开展全国节能宣传周活动，号召公司全体员工在日常工作

中增强节能低碳意识，充分认识履行节能减排与低碳的责任，做到节能与环保并重，管理与技术并重。

4. 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，并通过改进处理技术等手段降低废水及垃圾对环境的影响。

(八) 公益践行，社会更和谐。

1. 春运期间，白云机场共保障 53830 班航班的安全起降，同比增长 3.13%。同时单日客流量创新高(2月21日，进出港旅客 22.35 万人次)，单日航班创新高(2月9日，全天航班起降达到 1419 架次)，整体运行秩序及航班保障状况良好，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，没有出现大面积航班延误、旅客大面积滞留的现象。

2. 9月16日—9月18日第24届世界航线发展大会期间，成功保障来自全球 110 多个国家的民航、机场、旅游机构 3500 多名嘉宾。本届世航会规模达到历史新高，质量和保障力度也创历史之最。

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。组织员工积极参与帮扶、济困、救灾、助学、学雷锋等公益活动。在春运、五一、十一等运输高峰期调动资源，组织志愿服务，积极为和谐社会贡献力量。

四、 结束语

2018 年，通过公司全员不懈努力，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。