

广州白云国际机场股份有限公司

2019 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

2019 年是中华人民共和国成立 70 周年，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”）以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，上下一心、积极进取，不仅在国际枢纽建设、运行安全保障、航班正常管理、服务品牌创建等方面取得突破，同时积极提升公司治理水平、维护投资者权益、关爱员工、践行公益，通过主动承担社会责任为构建和谐社会贡献力量。

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 亿元可转换公司债；截至 2019 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 2019 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、公共关系等方面履行社会责任的情况，具体如下：

（一）枢纽建设有突破

1. 再次实现吞吐量“千万级”跨越。2019年，白云机场完成旅客吞吐量7338.6万人次，同比增长5.2%；完成航班起降49.1万架次，同比增长2.9%；完成货邮吞吐量192万吨，同比增长1.6%。在民航局“控总量，调结构”的总基调下，白云机场通过推动航空公司提高航班执行率、升级大机型等措施，旅客吞吐量、货邮吞吐量增幅位居内地三大机场首位。其中，国际及地区旅客1871.3万人次，首次超过四分之一，占比25.5%。中转旅客吞吐量912.5万人次，同比增长3.15%。国际及地区通航点达到95个。144小时过境免签政策落地实施。

2. 政策资源争取工作取得重大进展。经过持续努力，2019年7月，民航局批复同意白云机场高峰小时容量调整，增加为76+2架次，为未来白云机场航空业务发展奠定了基础。

3. 航班正常管理连创佳绩。全年航班放行正常率89.1%，10月更实现了95.04%的历史突破。自2018年9月以来，保持连续16个月超过80%，其中11月出港准点率跻身全球大型机场准点排名第四、亚太首位。优化机位资源分配，全年靠桥率达84.7%。航班推出平均耗时减少近20%，平均滑行时间减少逾100秒，运行指挥迈向“秒级”管理。

4. 提升行李服务管理，全年机场责任原因行李差错率降至万分之4.5。

（二）平安机场有创新

1. 持续推进“平安民航”建设，实现白云机场第27个安全年，全年运行安全保障能力指数平均得分在全国4000万以上机场中排名第一，圆满完成春运、两会、国庆70周年、武汉军运会、澳门回归20周年等重要活动的安全保障工作。

2. 扎实推进《安全管理体系手册》、《安全绩效管理》、《安全绩效管理工作制度》、

《安全信用管理制度》的新建和修订，作为民航广东辖区试点单位完成危险品航空运输安全管理体系建设。

3. 机坪防刮碰整治成效突出，白云机场机位保障标准在民航广东辖区推广。

4. 推动应急管理预案体系落地，全年组织应急演练 461 次、应急测试 189 次。

（三）绿色机场有推进

1. 认真落实民航局蓝天保卫战工作，围绕提升飞行区新能源车辆占比，开展车辆尾气改造等工作，将相关工作推向体系化、制度化、协同化。

2. 组织开展公司节能宣传周及全国低碳日活动，向旅客和工作人员介绍白云机场绿色措施，展示“绿色机场”建设理念及近年来取得的成效。

3. 加强宣贯，将节能政策、环保意识渗透到员工的日常工作生活当中，为能源管理工作开展打牢思想基础。

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。

（四）智慧机场有实绩

1. 白云机场率先在国内推行二维码过检和自助登机，启用全国首条“自助智能安检通道”，全年国内旅客自助值机率达 72%、单月最高达 85.5%；T2 国内自助行李托运率突破 50%。

2. 开展“刷脸登机”，实现国内航班无纸化过检登机并在国际航班推行试点，“刷脸”登机通过率达到 98%，节省旅客登机时间。

3. 安装投用“出国宝”国际旅行入境手续办理系统，帮助旅客快速办理日本、韩国、美国等 11 个国家的入境卡、落地签申请、海关

申报单等手续，极大方便旅客出行。

4. 实施“三互三联”联合检查，实现出境旅客“一次过检”，即可办结通关和登机手续，旅客通关省时 50%，提升旅客乘机体验。

（五）人文机场有提升

1. T2 航站楼荣获 SKYTRAX “全球五星航站楼”称号，在国内同体量机场中首获此殊荣。此外，白云机场在 2019 年度 SKYTRAX 全球颁奖大会中获评“全球最杰出进步机场”。

2. 完善服务管理体系，公司牵头编制的《民用机场无障碍服务指南》，成为全国民航首个针对机场航站楼的综合性无障碍服务团体标准。

3. 健全一线投诉快速反应和处理机制及以问题为导向的投诉管控机制，强化投诉问题反查，完善投诉闭环管理。全年投诉量同比下降 52.9%，投诉量连续多月在全国机场中最低。

4. 持续开展“繁花如画、印象广州”系列活动。通过广府迎春花市、岭南特色非遗传统互动等系列活动，配以不同主题的绿化景观，为旅客营造更加舒适宜人的出行环境。

（六）公司治理有完善

1. 根据公司业务发展需求，修订《董事长工作细则》等公司治理制度，进一步明确董事会、董事长、总经理决策审批范围，并规范各项决策程序，从系统上提升公司决策体系的完善。

2. 通过推进完成与集团公司的资产置换工作，巩固白云机场的航空主业，强化业务和资产的完整性，提升公司盈利能力与运行保障能力。

3. 不断深化业务外包管理，提升公司专业化水平，降低机场用工成本。

4. 强化审计监督，形成“以风险为导向的事前监督、审计监管的

事中控制、整改督导的事后跟进”的长效风控管理机制，加强审计监督结果运用。

（七）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。截至 2019 年，公司已经连续六年获得上交所信息披露工作 A 级评价。

3. 坚持每年以现金分红方式回报投资者，2018 年度利润分配方案为每股派发现金红利 0.17 元(含税)，共计发放 3.52 亿元。自 2003 年上市以来，已累计实施现金分红 49.32 亿元，分红率达 41.23%。

4. 重视与投资者的沟通互动，通过电话、邮件、实地调研等不同形式加深投资者对股份公司的了解。2019 年共接待现场调研投资者逾 260 人次。参加广东证监局、广东上市公司协会主办的上市公司投资者关系管理月活动，通过上证信息平台与投资者进行了网上互动交流。

5. 2019 年，公司在由人民日报社证券时报·e 公司承办的“2019 首届中国上市公司高质量发展论坛”中入选“2019A 股漂亮 100”潜力榜，入选由全景网举办的首届中国上市公司投资者关系“2018 上市公司 IR 互动活跃度榜”。

（八）员工关爱有行动

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。扎实开展帮扶工程和大病医疗保障工作，办理企业帮扶住院、门特和门慢医疗补助、重大疾病补助，积极关怀困难职工，帮助困难员工子女入学。

3. 工会经费向基层倾斜，支持帮助基层工会有更多的资源服务职工群众，切实提升员工获得感、幸福感、安全感。

（九）公益践行有恒心

1. 2019年春运期间，白云机场共保障5.46万架次航班的安全起降，同比增长1.37%，输送旅客838.11万人次，同比增长4.57%，保障行李共计274.36万件，同比增长1.39%。同时单日客流量创新高（2月22日，进出港旅客23.32万人次）。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. 顺利保障了第七届世界军人运动会30多个国家参赛队，航班120架次，军人运动员逾千人次及相关特殊物资。

3. 建成立白云机场志愿者服务队，开展常态化的志愿服务，传播正能量。全年组织约3万人次为130万名旅客提供志愿服务，服务时长近12万小时，帮助老幼病残孕等特殊旅客25万多人。

4. 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

2019年，通过公司全员的不懈努力，白云机场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。

2020年，在新冠疫情全球蔓延的严峻形势下，白云机场将筑牢“外防输入，内防反弹”第一道防线，常态化推进疫情防控和复工复产各项工作，全力保障抗疫人员及物资的航空地面保障任务，在抓紧疫情防控的同时，争创世界一流枢纽机场，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！

广州白云国际机场股份有限公司

2020年4月27日