

# 广州白云国际机场股份有限公司

## 2015 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

本报告依据中国证券监督管理委员会（“中国证监会”）《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式（2015 年修订）》和上海证券交易所（“上交所”）《关于做好上市公司 2015 年年度报告工作的通知》的要求，结合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”）在 2015 年履行社会责任的具体情况编制。本报告如实反映了 2015 年度公司在做好生产经营的同时，对股东、旅客、客户、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。

### 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，截至 2015 年 12 月 31 日，公司总股本 115,000 万股。

### 三、履行社会责任情况

2015 年，公司围绕着将白云机场建设成为功能齐全、辐射全球的世界型航空枢纽这一战略目标要求，在持续加强安全管理，不断提升

服务质量，深入推进枢纽建设，进一步加强规范管理的基础上，积极履行社会责任，具体包括如下方面：

#### （一）提升对旅客及客户的服务水平

让旅客获得良好的服务体验是机场运营管理的重要目标，公司高度重视各项服务管理工作。2015 年，通过开展服务专项提升、窗口形象综合整治、航班正常性管理等工作，不断提升服务水平，全年四个季度排名分别排在 ACI 世界服务最佳机场第八、九、十二、十一名，在十名左右波动。

1、积极优化航空业务结构，拓展国际航线网络，截至 2015 年底，白云机场新增国际及地区航线 17 条（其中国际货运航线 3 条），国际及地区旅客吞吐量达到 1136.1 万人次，增幅达到 14.4%，占旅客总量首次突破 20%，持续提升国际业务水平。

2、公司竭诚为旅客提供舒适便捷的航空地面服务，积极在周边城市设立异地城市候机楼。2015 年，白云机场新增番禺城市候机楼、阳江城市候机楼和东莞南城城市候机楼，通过“空地联运”、“空铁联运”等方式，进一步完善地面交通网络，方便周边城市的旅客乘机。

3、24 小时过境旅客免查验政策和 72 小时过境免签政策得到进一步推广，有效提升了国际中转便利性。2015 年，中转旅客总量达到了 585.4 万人次，增长 27.7%，占旅客总量首次突破 10%，其中国际中转量更是占到了中转总量的 84.4%。

4、与南航共同理顺了中转流程，“天合中转”项目于 2015 年 3 月正式落地实施。通过资源支持、服务支持、流程优化等实质性工作，不断巩固南航广州枢纽建设的决心，增强天合联盟把广州建设为全球枢纽的信心。

5、由于白云机场正处于全面建设的高峰期，白云机场扩建工程和各项改造工程同时开展，设施设备进入老化期，运行保障资源严重紧缺，为服务提升带来严峻挑战。公司通过开展各项服务综合整治工作，抓紧时间实施航站楼洗手间改造，十七套新改造的洗手间投入使用，整治航站楼内外环境，升级改造 AB 到达区植物景观工程建设，开展大规模的航站楼清洁工作，改善高峰时段到达区域车辆拥堵问题等一系列措施，持续提升服务水平。

6、公司积极布局信息业务，理顺信息化管理体制，通过成立信息科技部，开工建设综合信息大楼，建成航站楼 WIFI 项目等方式，全力推进白云机场的信息化建设，利用科技手段强化服务质量。

## （二）保护员工权益

公司坚持“以人为本”的核心价值观，高度重视和保障员工的合法权益，努力构建员工利益保障体系；不断调整员工尤其是基层员工福利待遇，持续提高员工的收入水平；建立医疗、困难、助学三大帮扶体系，关怀关注特殊员工群体，增强企业和谐氛围。

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、公司不断完善员工手册，明确工作职责，逐步建立与之对应的薪酬考核及培训体系，建立起包括管理、操作、职称、技术四个方面的职业发展通道，激发广大员工的工作积极性和主观能动性。2015年，公司组织各类培训超过 1200 项，培训人次约 10 万人次，成立“白云机场微学堂”移动学习平台，全面铺开微课课程开发工作，利用现代信息化手段提升员工的岗位技能、专业知识、职业操守和综合素质。

3、公司重视保障员工权利，建立了职工代表大会制度、企务公开民主管理制度等。2015 年，依法召开职工代表大会，先后组织全体职工代表审议通过了公司年度工作报告、年度财务报告以及企务公开报告；女职工集体专项合同；公司企业年金修改方案、战略发展方案等，涉及员工切身利益的重大事情征求职工代表意见，让员工享有充分的知情权，使员工的意见与建议都能得到落实和反馈。

4、依托员工服务中心，优化整合了公司内部与员工相关的多项业务处理流程，打造员工服务中心标准化、特色化和人性化服务平台，为员工提供入离职手续办理、劳动合同管理、员工档案管理、医疗保险信息采集、短信平台管理等“一站式”服务。2015 年，累计共发送祝福、问候、政策宣贯等各类短信共 786029 条，取得了良好的宣传、慰问效果。

5、公司工会继续坚持、巩固和完善“医疗、困难、助学”三位一体的帮扶体系，发挥好帮扶体系的巨大作用。在职工医疗帮扶方面，深入做好员工医疗补助和大病救助，帮助重疾员工申请领取补助金；在困难员工帮扶方面，为 93 名困难员工建立了档案并给予困难员工补助；在助学帮扶方面，为困难员工子女 68 人发放金秋助学慰问金，积极申请调剂入学指标。

6、公司全力落实五大民生工程：一是实现员工享受免费班车服务。二是完善员工收入增长机制，2015 年，技术岗、操作岗等一线员工人均工资同比增长 10% 以上。三是拓宽员工职业发展通道，《职位体系管理试行办法》审议通过执行后，将打通管理岗、技术岗、操作岗员工的职业发展通道。四是建立劳模先进、岗位技术能手培训机制，组织劳模先进代表外出培训考察交流。五是积极谋划值班员工过夜周转房项目。

7、公司成立的篮球、登山、摄影、文化等协会，每年组织丰富多彩的文体活动，为广大员工展示风采搭建平台。2015年新成立的亲子俱乐部、自行车协会、徒步协会、长跑协会等，也纷纷开展喜闻乐见的活动，受到广大职工的欢迎。同时，持续开展“圆梦北大计划”，给在职员工创造继续学习深造的机会。此外，公司特别重视员工的心理健康，开展了一系列心理关爱计划，组织开展培训、心理咨询、电子专题月刊等服务，项目年度受用者达2000人次以上，并组织成立了心理协会，对员工开展一对一心理和情绪疏导服务。

### （三）保护股东权益

保护股东特别是中小股东的利益，是上市公司最基本的社会责任。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权益。

1、公司自成立以来不断完善公司治理，建立了一套相互制衡、行之有效的内部管理和控制制度体系。根据上市公司治理法规的要求，不断修订完善公司相关制度，提升公司治理水平，并逐步加强和规范公司内部控制，切实保障全体股东的合法权益。

2、公司出台未来十年发展战略，明确了2016年到2025年的总体发展方向。同时全面开展转型优化工作，开展T2航站楼运营管理模式研究，进一步改善公司管理模式，适应市场和业务的发展趋势。

3、面对生产资源设施的瓶颈，业务增速严重下滑的逆势，公司通过优化业务结构、加强枢纽建设、强化内部成本控制等措施，促使经济效益提升。2015年，实现税前利润17.5亿元，同比增加2亿元，增长12.9%，股东权益稳步增长，实现了资产的保值增值。

3、公司坚持以现金分红的方式回报投资者。2015 年，发放 2014 年度的现金红利 3.335 亿元，自 2003 年上市以来，已实施累计现金分红达 31.875 亿元，占公司累计净利润的 48.37%。在中国证券报社主办“第 17 届中国上市公司金牛奖颁奖典礼暨高峰论坛”上，公司荣获“2014 年度金牛最佳分红回报公司”奖项；在“中国上市公司价值评选、中国基金业英华奖”高峰论坛暨颁奖典礼上，白云机场凭借良好的业绩荣获“2014 年中国主板上市公司价值百强”称号。

4、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。

5、公司不断加强投资者关系的管理，通过网站平台、电话、邮件、投资者见面会及现场交流等多种方式积极与投资者进行沟通，听取投资者对公司生产经营、未来发展规划的意见和建议。组织参加广东证监局、广东上市公司协会组织的“投资者集体接待日”活动，利用“广东上市公司协会投资者关系互动平台专网”和“投资者关系互动平台”，就投资者关心的各类热点问题，与广大投资者进行在线交流。

#### （四）环境保护及节能减排

近年，环境保护已成为社会舆论关注的重要问题，公司十分重视环境保护工作，积极采取措施，努力降低能耗并减少污染排放。

1、公司不断采取措施，加强环境保护，为实现社会经济可持续发展承担应有责任。公司与广州市土地管理和城市规划部门积极联系和沟通，使机场环境与周边社区的建设发展平衡相容。严格执行机场噪声消减计划，降低飞机噪声对机场周边社区居民的正常生活产生的

影响。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。

2、公司努力加强日常节能降耗管理，围绕机场高能耗设施设备，主动开展节能减排宣传活动和节能技术改造，以提高设备性能，降低能耗。公司专门制定了空调系统运行开关标准、楼宇系统灯光控制标准，控制这两套系统的能耗增长，同时通过实施登机口灯箱节能改造，用低耗能的 LED 灯具替换传统耗能灯具，外场电瓶车充电点加装，购置电瓶车取代燃油车等措施，达到节能降耗的目标。

#### （五）公共关系与社会公益

公司注重企业的社会价值，将良好的公共关系视为企业发展的战略资源，积极营造和谐的外部环境，通过自身发展带动地方经济，促进企业与社会和谐发展。

1、在当前各项保障资源极其紧张的情况下，2015 年白云机场完成航班起降架次 40.96 万架次，同比下降 0.63%；旅客吞吐量 5520.86 万人次，同比增长 0.77%；货邮吞吐量 153.78 万吨，同比增长 5.79%。虽然增速较往年明显放缓，但总体形势平稳。

2、2015 年春运与“两会”保障重合叠加，又适逢第三跑道启用，保障压力骤增，春运 40 天共安全保障运输航班 4.7 万架次，输送旅客 655 万人次，同比增长 1.3%，创下历年春运新高。春运期间，未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，未发生一起重大服务投诉事件，未出现航班大面积延误、旅客大面积滞留机场的现象。还受到了交通运输部、广东省政府、广东省国资委、民航中南地区管理局的肯定。

2、2015 年为国家创造税收近 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、安全工作是民航业的绝对追求，2015 年，白云机场圆满完成了春运、两会、广交会期间的安全保障任务。公司努力通过创建严格精细的安全管理体系，不断加强安全管理。

4、应国家质量监督检验检疫总局要求，白云机场在相关网站上发布了防疫的具体措施，同时加强对入境乘客的检疫检查，配合有关部门做好中东呼吸综合征（MERS）防控工作，降低传播风险。

5、公司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，同时，组织员工积极参与帮扶、济困、救灾、助学等公益活动。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。

#### 四、结束语

2015 年，公司在对股东、旅客、客户、员工的权益保护以及对环境和公益等方面履行了应有的社会责任。未来，公司将继续不断完善企业社会责任的管理体系建设，更好地履行社会责任，推动社会的和谐和进步。

广州白云国际机场股份有限公司

2016 年 4 月 27 日