

公司 2016 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

“十三五”时期是我国全面建成小康社会的决胜阶段，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”）加快枢纽建设、实现新一轮突破发展的关键五年。2016 年是公司“十三五”规划的开局之年，全体员工上下一心，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，努力克服产能瓶颈，持续加强安全管理，不断提升服务质量，深入推进枢纽建设。在做好生产经营的同时，公司积极履行社会责任，实现企业与经济社会可持续发展的协调统一。

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 2016 年 12 月 31 日，公司总股本 1,150,064,467 股。

三、履行社会责任情况

本报告如实反映了 2016 年度公司在进一步加强规范管理的基础上，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）推进“平安民航”建设，保障旅客的安全出行

1、2016年，白云机场圆满完成了春运、两会、广交会等期间的安全保障任务。春节期间共安全起降航班4.76万架次，同比增长1.11%；保障进出港旅客661万人次，其中，国际航班数和旅客数均有大幅度的增长，分别达到1万架次和146万人次，同比增长16.99%和18.86%，创历史新高。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，未出现航班大面积延误、旅客大面积滞留机场的现象，全面实现了“以客为主、安全为先、服务至上、保障有力”的工作要求和“安全第一、保障有力、方便快捷、真情服务”的工作目标，受到社会各界的一致好评。

2、公司坚持安全发展底线，实现白云机场第24个安全年。通过深化白云机场安委会平台建设，完善安全管理制度体系建设等措施，全力推进“平安民航”建设，不断加强安全管理。同时，开展安全风险管控试点工作，强化重点安全风险的动态管理，建立“安全隐患零容忍”长效机制。

（二）树立“真情服务”理念，提升对旅客及客户的服务水平

1、2016年，公司继续做好服务质量提升、航班正常管理、机场运行改善、优化流程控制等方面工作，白云机场整体服务管理水平得到进一步完善和提升，尤其是航班正常率有显著提升，全年正常率79.2%，同比提升了10.4个百分点，在全国21个时刻协调机场中排名第8。

2、一方面，进一步优化调整旅客出发流程，建设中庭自助值机区，推进A、B到达区交通秩序整治，调整大巴集中上客点，优化出租车上客点。另一方面，开展商业回馈活动、增设儿童乐园、升级改造航站楼西一指廊母婴室、开设各类特色安检通道、向各航空公司推

广晚到旅客快速登机流程，为旅客提供更贴心的服务。此外，积极打通自助查询、自助值机、电子化过检、自助导航、自助登机、自助通关等“便捷旅行”一体化自助服务链条，国际航空运输协会(IATA)于2016年授予白云机场“便捷旅行项目”最高奖项白金标奖，成为国内唯一连续两年获此奖项的机场。

3、公司部署实施丝路花城、时空隧道、特色登机口、计时休息室、艺术涂鸦等构建“新丝路传奇”的系列主题文化项目，设置“花城广州”主题绿化景观区，极大地丰富旅客的出行体验。

4、积极拓展国际航线网络，白云机场国际枢纽辐射力进一步强化，截至2016年底，国际（地区）通航点达到85个；国际航班起降10.1万架次，国际（地区）旅客吞吐量1358万人次，国际业务持续提升。

5、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。2016年，中转旅客量690.7万人次，同比增长18%，其中国际中转旅客量606.6万人次，同比增长22.8%。

6、通过资源支持、服务支持、流程优化等实质性工作，积极配合南航完成了“同城及珠三角跨城接送机”产品的落地，协调安检为南航“天合优享”产品设立专用安检通道，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。

（三）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、面对生产资源设施的瓶颈，业务增速下降的形势，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，促使生产业务增速回升、经济效益提升。2016年，实现税前利润19亿元，同比增加1.5亿元，增长8.6%，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。2016年，发放2015年度的现金红利3.68亿元，自2003年上市以来，已实施累计现金分红达35.56亿元，占公司累计净利润的45.34%。

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）坚持“以人为本”发展理念，切实保护员工的权益

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、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。2016年，公司组织各类培训 1607 项，培训超过 7 万人次。同时，充分利用“白云机场微学堂”移动学习平台，加强微课开发，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；积极组织筛选优秀微课代表参加企业微课大赛，激发微课创作学习热情，传播白云机场企业文化。

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。2016 年，依法组织召开职工代表大会，讨论审议关乎职工切身利益的制度或决定，听取审议总经理工作报告、财务报告等，让职工真正参与企业管理决策中来。调整建立了劳动争议调解委员会，草拟制定了《劳动争议预防调解工作条例》、《劳动争议协商调解管理办法》征求意见稿，以全方位、多层次地维护广大职工的合法权益。坚持通过多种途径做好企务公开工作，让员工享有充分的知情权，以主人翁姿态参与民主管理。

4、公司依托员工服务中心这个平台，建员工满意窗口，树优质服务形象。认真做好咨询、入离职手续办理、劳动合同管理等各项基础性服务工作，且不断引进及完善短信平台管理、补充医疗分报账点等便民服务业务。2016 年，为员工办理社保业务 3464 人次，生育保险待遇申报业务 508 人次，工伤申报 37 人次，医保对账单及医保卡的发放共 218 人次；开具员工信息证明 1996 人次；办理企业年金相关业务 1548 人次；办理党组织关系转接手续 187 人次；工会关系办理 722 人次；为 2232 人办理了公积金提取手续；现场受理团体保险理赔 575 起，现场受理补充医疗保险报帐 427 人次。

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,初步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,基本解决了员工的后顾之忧;在困难员工帮扶方面,严格落实干部“一对一”帮扶制度,帮扶困难员工109人;在助学帮扶方面,发放困难员工子女84名金秋助学金约20万元;同时主动与政府部门联系,积极解决员工子女入学问题。2016年,解决公司86名员工子女入学注册就读。

6、公司成立篮球、登山、摄影等13个协会组织,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。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,全年共组织心理咨询16批次,加强内部心理咨询师培养训练,初步建立了一支专业人员队伍,向员工提供一对一的心理咨询服务。

7、公司尤其注重提升基层一线员工的收入待遇。积极出台措施,重点加大对一线员工收入分配倾斜力度,确保工资增量向核心岗位、骨干员工和基层一线倾斜,缩小一线员工与管理人员的收入差距,形成企业内部和谐的收入分配格局。同时,为改善员工在恶劣天气下的露天作业环境,推进着手解决外场特别是远机位机坪上工作员工的降温、休息、饮水等问题,让全体员工感受到公司的人文关怀,以实际行动服务好员工,提高员工的满意度。

(五) 做好环境保护及节能减排工作, 实现机场可持续发展

1、公司不断采取措施, 努力做好污染排放、噪音防护、危险废弃物处置等各项环保工作。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，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。

2、公司通过环保工作制度化，加强日常节能降耗管理，节能技术改造等措施，减少自身运营对环境的影响。在机场高耗能设备设施上研究采用环保新技术，参与全国碳排放权交易，尽量减少二氧化碳年排放量。

（六）注重公共关系与社会公益，实现企业的社会价值

1、公司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。在当前各项保障资源极其紧张的情况下，2016年白云机场实现了生产业务增速的回升，全年完成航班起降量43.52万架次，旅客吞吐量5973.72万人次，货邮吞吐量165.16万吨，同比分别增长6.2%、8.2%和7.4%，货邮吞吐量增幅居全国三大机场之首。

2、2016年为国家创造税超过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、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，并组织员工积极参与帮扶、济困、救灾、助学等公益活动。2016年，公司的亲子俱乐部与广东省立中山图书馆合作举办捐书活动，捐赠的新、旧图书经归类整理后赠送揭西县贫困小学建立图书室。在春运、五一、十一等运输高峰期间，组织员工在现场为旅客提供各种志愿服务，积极为和谐社会贡献力量。

四、结束语

2016年，公司通过不断的实践与创新，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董事会

2017年4月28

日