

公司 2014 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（2014 年修订）》和上海证券交易所（“上交所”）《关于做好上市公司 2014 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 2014 年履行社会责任的具体情况编制。本报告如实反映了 2014 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 2014 年 12 月 31 日，公司总股本 115,000 万股。

三、履行社会责任情况

2014 年，公司围绕着持续加强安全管理，不断提升服务质量，深入推进枢纽建设，在进一步加强规范管理的基础上，继续积极履行社会责任，具体包括如下方面：

（一）提升对旅客及客户的服务水平

不断提升服务是机场运营管理的重要内容，公司高度重视各项服务管理工作，通过强化服务意识、健全服务规范、创新服务举措、完善服务机制，持续开展“开放办机场，服务大提升”活动，取得良好成效。2014 年，白云机场全年旅客吞吐量突破 5478 万人次，居全国第二，广州已成为全球关注的航空地标之一。

1、公司积极拓展航线网络，2014 年白云机场新增 13 条国际航线，其中客运 9 条，货运 4 条；新增 8 个通航点。截至 2014 年底，白云机场国内通航点达 199 个，其中国际及地区通航点 70 个。

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，通过“空地联运”、“空铁联运”等进一步完善地面交通网络，2014 年，新增金沙洲城市候机楼。协调落实开通“空港快线城市候机楼旅客专用安检通道”。

3、白云机场 24 小时过境旅客免查验政策和 72 小时过境免签政策成功落地，有效提升了国际中转便利性，更好地推动了国际业务发展。

4、优化通关流程，推动综保区业务、跨境电商物流中心等功能区的营运，推动检验检疫集中查验平台业务发展，不断完善白云机场口岸功能和通关环境。

5、持续开展“开放办机场，服务大提升”活动。召开了白云机场转场十周年暨开放办机场金点子征集活动新闻发布会，以“不正常航班服务提升”为主题公开面向社会征集金点子。活动共收集意见建议 1096 条，经整理合并为 319 条可操作的建议进行研究分析整改落实。

6、公司全力推进白云机场的信息化建设,完成门户网站二期建设,全面推广手机 APP 技术应用;打造白云机场微信平台,推动机场与旅客之间的互动性。

(二) 保护员工权益

公司坚持以“围绕企业生产经营,依法履行维护职工合法权益”为主线,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;开展员工尤其是一线基层员工收入增长工作,稳定员工队伍;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。以《员工岗位工作手册》为核心,开展培训工作,完善培训管理机制。2014 年,公司组织举办新员工入职培训、中高层管理人员在职轮训、安全与服务管理培训等各类培训共计 1115 项、60196 人次,员工培训覆盖率达到 100%,全面提升了员工的岗位技能、专业知识、职业操守和综合素质。

3、公司依托员工服务中心,优化整合了员工服务业务流程,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“一站式”服务。2014 年,员工中心现场接待办事员工及电话咨询共计 29215 人次;受理员工上访及投诉事件 10 起,回访满意率为 100%;受理团体保险理赔 380 起。

4、自白云机场综合帮扶体系建立后，股份公司完善并强化了以“医疗、困难、助学”三大帮扶体系为支撑，以“低收入员工工资正常增长机制”为基础的“3+1”、“四位一体”的员工福利体系。在职工医疗方面，白云机场建立“四重保障”医疗帮扶体系，为全体员工提供适当的医疗补助和大病救助。在助学帮扶方面，发动各级工会进行网络摸底，为困难员工家庭建档建册。从小学到大学，都提供相应的学费资助。

5、开展心理健康关爱，树立人文关怀形象。2014年，股份公司开展员工EAP服务计划，“幸福启航”工作生活辅导。共组织专题培训4场，讲座7场，为航延服务和电话投诉客服举办团体辅导2场，近1500人次参加了相关培训。

6、公司积极开展各类活动，丰富员工的业余生活，成立了篮球、登山、摄影、文化等各类文体协会，组织丰富多彩的文体活动。同时，持续开展“缘定白云”等联谊活动，给青年员工创造沟通和交友的机会。

（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。2014年，根据监管机构新要求，对公司相关治理制度进行了修订，不断提升公司治理水平；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、公司通过加强枢纽建设、调整管理方式、加强内部成本控制等措施，促使经济效益提升。2014年税前利润14.2亿元，公司总体呈现出利润增幅高于收入增幅的良性发展趋势，股东权益稳步增长。

3、公司坚持以现金分红的方式回报投资者。2014 年，发放 2013 年度的现金红利 4.255 亿元，自 2003 年上市以来，已实施累计现金分红达 28.54 亿元，占公司累计净利润的 51.87%。

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”，与广大投资者进行在线交流，就投资者关心的各种热点问题，与大家进行沟通与交流。

（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，积极推广红火蚁防控经验，全面提高区域防控效果。

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。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、2014 年白云机场全年完成飞机起降 41.2 万架次、旅客吞吐量 5478.03 万人次、货邮吞吐量 145.4 万吨，分别与去年同期相比增涨 4.5%、4.4%和 11%。2014 年春运期间，白云机场实现安全起降航班 4.68 万架次，接送旅客 646.3 万人次，刷新了单日进港旅客数、单日客流量、单日航班量、春运总客运量“四项历史新纪录”。

2、2014 年为国家创造税收近 4 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。2014 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、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，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。

5、做好埃博拉病毒防控工作实施。通过改造开辟疫情防控专用通道、查验区和受检航班专用停靠机位。同时采取必要的措施，对受检旅客排队候检区域进行围蔽、隔离。制定疑似及确诊旅客转送方案，

减少转运过程的中间环节，将关口前移，确保在第一时间能够有效处置，降低了传播风险。

四、结束语

2014 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。

特此公告。

广州白云国际机场股份有限公司董事会

2015 年 3 月 30 日