

海南机场设施股份有限公司

2022年度环境、社会及公司治理(ESG)报告

证券代码：600515.SH

证券简称：海南机场



海南机场
HAINAN AIRPORT



关于本报告

本报告是海南机场设施股份有限公司积极履行经济、社会和环境责任，实现全面协调可持续发展的真实反映。报告中所涉及的经营计划、发展战略等前瞻性描述不构成公司对投资者的实质承诺。

时间范围

本报告内容时间界限为2022年1月1日至12月31日，为提高报告的可读性，部分内容涉及以往年度或延伸至本报告披露日。

发布周期

本报告为年度报告，是公司发布的第一份环境、社会及公司治理（ESG）报告。截至今年，公司已连续八年编制及披露社会责任报告等非财务报告。

报告范围

本报告覆盖海南机场设施股份有限公司及成员公司。

数据来源

全部信息数据来自公司的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的环境、社会及公司治理信息。如无特殊说明，货币单位均为人民币元。

编制依据

本报告参照《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》进行编写，并适度参考全球可持续发展标准委员会(GSSB)GRI标准“核心方案”、《中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG 5.0)》。

指代说明

为便于表述和方便阅读，并将海南机场设施股份有限公司与海南机场集团有限公司简称区分，海南机场设施股份有限公司在报告中的表述分别使用“海南机场股份”“公司”“我们”。

报告获取

您可以在海南机场设施股份有限公司门户网站主页的“社会责任”栏目浏览本报告及公司有关可持续发展活动的动态信息。

<http://www.hnainfrastructure.com/Portal/Responsibility/Reports>

目录

1

关于我们

| | |
|------|----|
| 公司简介 | 05 |
| 荣誉奖项 | 06 |

2

专题

| | |
|---------------------|----|
| 专题1: 绿色理念 启迪可持续之路 | 08 |
| 专题2: 深耕海南 与自贸港同频共振 | 10 |
| 专题3: 党建引领 助推高质量发展 | 12 |
| 专题4: 多元渠道 强化投资者关系管理 | 14 |

3

可持续发展管理

| | |
|-----------|----|
| ESG管理 | 16 |
| 利益相关方参与 | 16 |
| ESG报告回应原则 | 17 |

4

合规治理

| | |
|--------|----|
| 三会治理结构 | 19 |
| 企业风险管理 | 19 |
| 坚守商业道德 | 21 |
| 落实责任采购 | 22 |

5

安全运营

| | |
|----------|----|
| 构建安全管理体系 | 24 |
| 夯实职业健康安全 | 27 |
| 深化安全文化建设 | 28 |

6

品质运营

| | |
|--------|----|
| 提升服务质量 | 30 |
| 做实维权保障 | 32 |
| 保护客户隐私 | 32 |
| 推动数智转型 | 33 |

7

绿色运营

| | |
|---------|----|
| 加强环境管理 | 36 |
| 优化资源利用 | 38 |
| 保护生物多样性 | 40 |

8

员工管理

| | |
|--------|----|
| 保障平等雇佣 | 42 |
| 助力员工成长 | 43 |
| 同创幸福生活 | 46 |

9

社区关系

| | |
|--------|----|
| 共建美好社区 | 49 |
| 响应乡村振兴 | 52 |

指标索引

54

读者意见反馈表

56

董事会致辞

回首2022年，意义非凡。这一年，我们深入学习贯彻党的二十大精神，谋划深耕“一本两翼双引擎”新发展格局，积极践行“忠诚担当、诚信守法、团结创新、廉洁高效”的核心价值观，全年紧扣融合工作主线，推动公司由民营企业向国有企业的规范化管理转型，全力打造专业化、市场化、现代化的新型国有企业，实现了安全运行稳定、人员队伍稳定、业务发展稳定、服务质量稳定，完成“摘星脱帽”并以“海南机场”新证券简称亮相资本市场，公司商誉快速恢复，市场信心大幅提振，公司整体呈现出基础夯实、蓄势待发的良好局面。

这一年，我们全面接轨建起新机制。对标国企标准，完成组织架构搭建，建立“三重一大”决策机制，修订完善180多项规章制度，明确机场板块经营管理决策权限及底线，既保持了国企政治本色，又兼顾市场化、专业化灵活机制。

这一年，我们稳中有进实现新发展。公司董事会设立ESG管理委员会，全面贯彻国家“双碳”及绿色高质量发展理念。机场业态顶住国际航班保障压力和亏损压力，全年安全运送旅客1098万人次。海口日月广场全年引入客流同比增长8.8%，三亚凤凰机场免税店三期及海口美兰机场免税店多家重奢店完工开业。海南物管各持有型物业项目出租率稳步提升，位列全省前茅。酒店业态全年客房平均出租率、房价均高于海口高星级酒店平均值。

这一年，我们一马当先取得新突破。全力推进三亚凤凰机场、琼海博鳌机场封关项目进度；启动海南“第一高楼”海南中心项目建设，构筑自贸港国际国内双循环交汇点的重要窗口；美兰空港一站式飞机维修基地迎来首单宽体客机定检维修、首架进境飞机维修、首架进境飞机发动机更换业务。

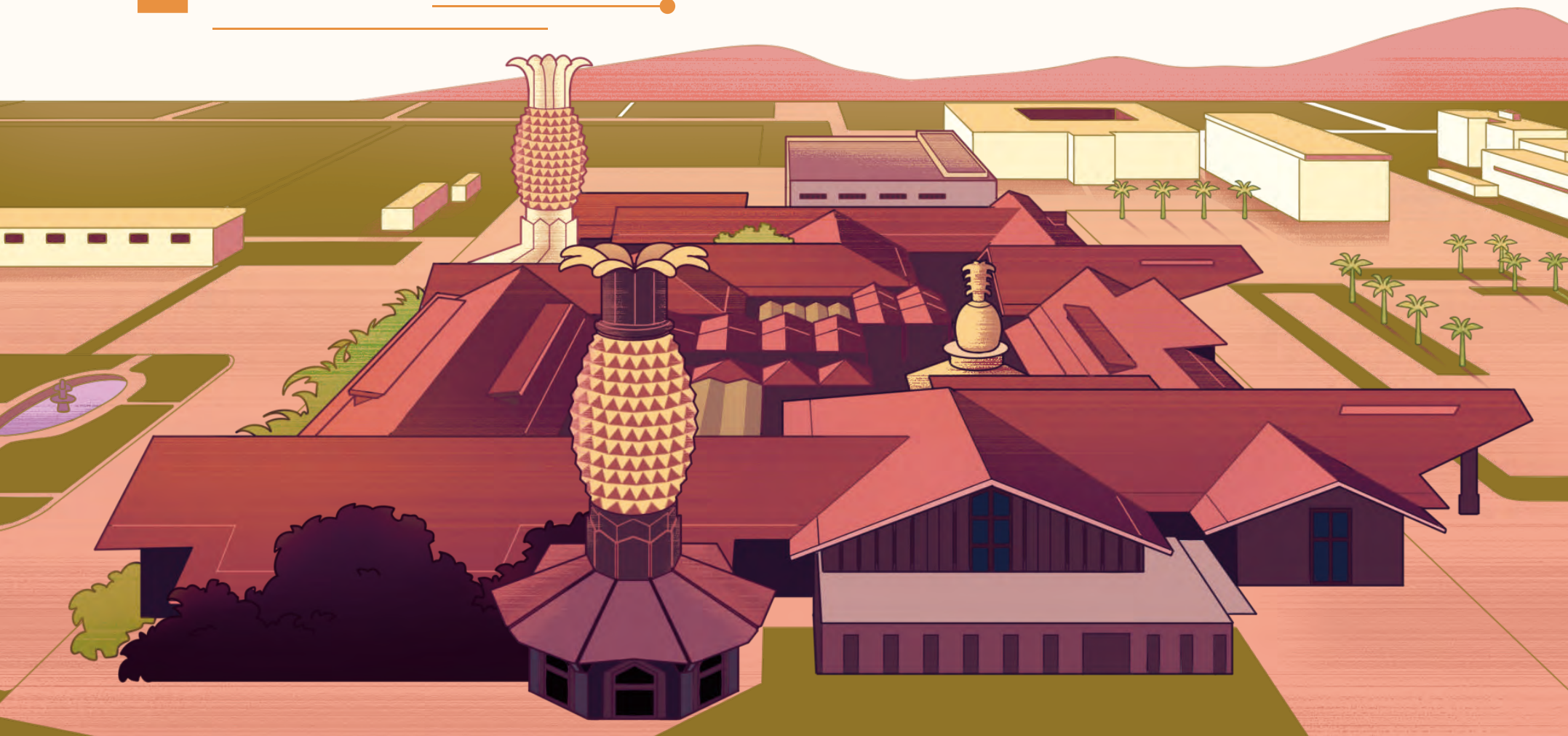
这一年，我们坚守初心扛起新担当。坚守民航安全底线，持续保持安全责任事故“零的记录”。加快推进机场改扩建以及空港封关运作项目建设，抓项目、扩投资、稳增长，为海南加快建设自由贸易港贡献力量。全年荣膺SKYTRAX全球百强机场等国际级、国家级各类奖项百余项，圆满完成第二届消博会、博鳌亚洲论坛年会等重大活动保障工作，服务品质获得业界高度认可。

2023年，中华大地生机勃勃，海南自贸港建设如火如荼，干事创业机遇无限，实干家将迎来他的春天。公司全体干部员工将以深入学习贯彻党的二十大精神为纲领，全面落实八大重点建设项目、八大攻坚任务和三大管理主题，满怀信心和期待，脚踏实地、团结奋斗，埋头苦干、奋勇前进，共同开创高质量发展新篇章。

海南机场设施股份有限公司
董事会全体成员

1

关于我们



公司简介

参控股及管理输出机场

11家

全年飞机起降

9.4万架次

旅客吞吐量

1098万人次

货邮吞吐量

7.9万吨

参与海南自贸港免税店

5家

物业业务在管项目

163个

物业业务管理面积

逾**1600**万m²

自有自管酒店

2家

委托管理酒店

3家

客房

近**2000**间

海南机场设施股份有限公司（600515.SH）以服务海南自贸港建设为核心，构建“以机场主业为根本，以免税商业地产、物业酒店服务为两翼，以临空、资本为两大驱动引擎”的“一本两翼双引擎”新业态格局，推动公司向高质量发展转型升级。

机场业务方面，公司参控股及管理输出机场共11家。其中，控股7家机场，包括：三亚凤凰机场、琼海博鳌机场、安庆天柱山机场、唐山三女河机场、潍坊南苑机场、营口兰旗机场、满洲里西郊机场。公司通过子公司参股2家机场，包括：宜昌三峡机场、东营胜利机场。公司管理输出2家机场，包括：松原查干湖机场、三沙永兴机场。公司旗下控股及管理输出9家机场坚守安全底线，全年实现飞机起降9.4万架次，旅客吞吐量1098万人次，货邮吞吐量7.9万吨；三亚凤凰机场为公司的核心机场，2022年实现飞机起降架次7.39万架次、旅客吞吐量951万人次、货邮吞吐量6.33万吨。

免税业务方面，公司通过参股投资、自持物业提供场地租赁形式参与海南自贸港5家免税店。其中，采用参股投资形式的免税业务包括：海口美兰机场免税店49%股权（离岛免税）、三亚凤凰机场免税店49%股权（离岛免税）、海南海航中免50%股权（口岸免税）；采用自持物业提供场地租赁形式的免税业务包

括：三亚凤凰机场免税店、中免海口日月广场免税店、海控全球精品（海口）免税城。此外，三亚凤凰机场、琼海博鳌机场、海口日月广场还为免税运营商提供免税提货点场地租赁。

临空产业及地产业务方面，公司集中力量推动大英山片区开发建设，同步积极参与海口江东新区开发，与海口江东新区管理局达成战略合作，通过优势互补、资源整合，共同搭建合资公司平台，完善临空上下游产业链，推进临空产业平台项目落地。

物业业务方面，在管项目163个，管理面积逾1600万m²，业务涵盖航空机场、住宅、写字楼、餐饮、公共服务、学校等业态。

酒店业务方面，公司自有自管酒店2家，分别为：海南迎宾馆、三亚凤凰机场酒店；委托管理酒店3家，分别为：海口希尔顿酒店、儋州福朋喜来登酒店、琼中福朋喜来登酒店（已于2023年4月试营业）；共计客房近2000间。

荣誉奖项

机场主业

2022年1月，三亚凤凰机场荣获民航局“第十四届全运会民航安全保卫工作成绩突出集体”

2022年2月，三亚凤凰机场荣获国际机场协会（ACI）“旅客之声”奖项

2022年3月，三亚凤凰机场荣获海南省质量协会“海南省用户满意企业”

2022年4月，三亚凤凰机场荣获民航团委第5届“民航青年五四集体奖章”

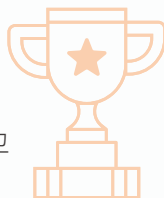
2022年5月，三亚凤凰机场荣获民航中南地区管理局团委“中南民航青年文明号”

2022年8月，三亚凤凰机场荣获SKYTRAX“2022年全球最佳机场100强”奖项

2022年9月，三亚凤凰机场荣获民航中南局“疏散海南滞留旅客航空运输保障先进集体和先进个人”

2022年11月，三亚凤凰机场荣获民航局“‘安康杯’竞赛优胜单位”

2022年12月，三亚凤凰机场荣获中国质量协会“第十届全国品牌故事大赛微电影组一等奖”



免税及商业

2022年11月，海口日月广场荣获“海口市十佳商场”

2022年11月，海口日月广场荣获海南省商业总会行业十强品牌荣誉

2022年11月，海口日月广场荣获海南省质量协会“商业管理行业十强品牌单位”荣誉

2022年12月，海口日月广场荣获海南省政府放心消费创建办“放心消费商圈”称号

2022年12月，海口日月广场荣获“2022中国商业地产「金鼎奖」”

2023年2月，海口日月广场荣获海南省商务厅评定的“海南省2022年绿色商场创建单位”



物业及酒店

2022年4月，海南物管荣获“2022中国物业服务百强企业”

2022年8月，海南物管荣获“2021年度中国团餐百强企业”

2022年11月，海南物管荣获“海口市物业管理行业协会先进会员单位”“海南省商业百强品牌”称号

2023年1月，海南迎宾馆荣获“2022年度海南省旅游饭店行业最具社会责任酒店”

2023年1月，三亚凤凰机场酒店荣获“2022年度海南省旅游饭店行业最具社会责任酒店”

2023年1月，海口希尔顿酒店荣获“2022年度海南省旅游饭店行业最佳人才培养（引进）单位”



2 专题





专题一

绿色理念 启迪可持续之路

海南机场股份注重绿色低碳发展，响应节能减排要求，坚决打赢“蓝天保卫战”，积极开展设备替代、节能改造、新能源引进项目，并持续推进噪声控制、机上废水无害化处理、垃圾分类等项目，通过一系列有效举措贯彻落实“绿色机场”建设。同时，海口日月广场紧贴绿色环保、节能低碳创建思路，全力打造“绿色商场”。2022年，海南机场股份各成员企业先后实施一系列措施推进绿色发展：



三亚凤凰机场

调度系统升级优化：

通过优化和升级站坪监控、保障预警、APP功能、生产运营统计、统计报表、航班同步、数据对外接口等功能，实现生产办公的电子化和信息化，提高工作效率。

高杆灯节能改造：

已完成机坪高杆灯节能改造项目，经实测节能率可达55%以上，预计每年可节约用电约130万度，节约用电成本约110万元。

中央空调节能改造：

2022年完成T1航站楼二期中央空调节能改造项目，优化更换8台冷冻冷却水泵、加装一套中央空调智能控制系统，管控中央空调系统节能运行。经数据对比，冬季空调节电可达3万度/月，经测算每年预计可节电20万度。

新能源车辆引入：

2022年共计采购各类地面保障新能源车80辆，包含搭载旅客出行的新能源摆渡车、客梯车，运送旅客行李及货物的新能源传送带车，保障航空器运行的新能源引导车、清水车、污水车、垃圾车等；同时，控制区内已建设新能源充电桩16个，可满足场区现有新能源车辆充电需求。

潍坊南苑机场

智能化照明系统升级：

对公共照明加装时间控制器，根据日出日落时间及调整开关灯时间，提升照明效率。

车辆高效管理：

安排专人负责车辆燃油管理，控制车辆启动时间，杜绝车辆长时间怠速运行；每月进行能源分析，如发现车辆燃油使用异常，及时查找原因。





唐山三女河机场

锅炉升级:

引进新型低氮节能锅炉，将过去场区供暖90m³/小时的燃气消耗量减少到50m³/小时，并且提高了锅炉的燃烧效果，场区供暖温度得到显著提高。



▲ 新型低氮节能锅炉

供暖系统改造:

经过技术改造，将候机楼地暖系统热源并入锅炉供暖系统，将地暖和暖气双热源系统改造为单独由低氮节能锅炉提供热源。每天可节约燃气消耗量约800m³，每年可节约天然气费用约57.6万元。

LED灯具应用:

将停车场高杆灯由金属卤素灯更改为高亮度LED光源，每天可节约用电144kWh，每年可节约电费约3.15万元。

宜昌三峡机场

APU¹⁾项目应用:

2022年6月份建成APU项目，该项目的落地切实为航空公司节省燃油及维修费用，同时每年减少约6400吨有害气体排放，为打造绿色机场，实现“双碳”政策做出贡献。

光伏项目建设:

根据宜昌三峡机场与宜昌国网公司签订能源互联网战略框架协议，积极推动光伏项目落地，2022年全年光伏发电量共15万度。该项目光伏产生的电能将直接接入机场低压供电系统，降低机场碳排放量。

海口日月广场

屋顶光伏建设:

海口日月广场以招商租赁的形式引进屋面光伏电站建设项目，2022年度累计发电量约450万度，占总用电量约10%，减少污染排放122.4千克碳粉尘，4,486.5吨二氧化碳，13.5万千克二氧化硫，及6.75万千克氮氧化物。



▲ 海口日月广场

商场节能运行:

海口日月广场提高大型制冷机组的使用效率和开机时间，进一步优化照明用电设备开关时间管理，保障节能降耗管理方案实时适应现场运营环境、可行有效。

注：1) APU项目全称是辅助动力装置（Auxiliary Power Unit）项目，指航空器上主动力装置（发动机）之外可独立输出压缩空气或供电的小型辅助动力装置。



专题二

深耕海南与自贸港同频共振

积极参与海南离岛免税，助力国际消费中心建设

海南离岛免税政策是国家赋予海南的一项特殊优惠政策，2011年4月20日，该政策首先在海南三亚试点实施，海南因此成为世界范围内继日本冲绳、韩国济州岛、台湾金门、马祖之外第4个实施此项政策的区域。2011年12月21日，海口美兰机场离岛免税店顺利开业运营，标志着海南离岛免税政策的全面试点实施。2020年6月29日，财政部、海关总署、税务总局联合发布《关于海南离岛旅客免税购物政策的公告》，同年7月1日起，海南离岛免税购物额度从每年每人3万元提高至10万元，且不限次数。离岛免税商品品种由38种增至45种，手机等电子消费类产品纳入其中；同时取消了单件商品8000元免税限额规定。截至2023年1月，海南省共有离岛免税店12家。



海南机场股份是海南离岛免税政策的积极参与者之一，截至2022年底，海南机场股份通过参股投资、自持物业提供场地租赁的方式间接参与了5家离岛免税店，其中，公司参股海口美兰机场免税店、三亚凤凰机场免税店，并为三亚凤凰机场免税店、中免海口日月广场免税店、海控全球精品（海口）免税城提供场地租赁。此外，三亚凤凰机场、琼海博鳌机场、海口日月广场还为免税运营商提供免税提货点场地租赁。

2022年度，海南机场股份提供场地租赁形式的免税业务中，海控全球精品（海口）免税城新增面积0.46万m²，三亚凤凰机场免税店新增面积0.1万m²。截至2022年底，海南机场股份整体离岛免税租赁面积7.19万m²，其包含自持物业提供场地租赁面积5.4万m²、参股投资公司租赁面积1.79万m²。



全力保障中国第二届消博会召开，获得组委会认可

2022年7月26日至30日，由商务部和海南省人民政府共同主办的第二届中国国际消费品博览会（以下简称“消博会”）在海口成功举办，实现了“安全”和“精彩”的办展目标。展会坚持精品路线定位，吸引了61个国家和地区的1955家企业、2843个品牌参展，举办了主题论坛、新品发布、时装周、采购对接、国别推介等活动近300场，到会各类采购商和专业观众超过4万人，进场观众超过28万人次。

为圆满完成此次消博会参展及保障工作，海南机场股份岛内各单位协同合作，切实履行主体责任，制定了专项的服务保障工作方案，从安全管理、保障机制、品质提升等方面精心组织、真抓实干、高效执行。连同海口美兰机场等单位布置氛围营造点位超5000个，投放画面3万幅；保障贵宾进出港250批次，酒店入住55批次，接待参观调研26批次，为参会嘉宾提供了安全、顺畅、便捷的服务，圆满完成了消博会各项保障任务。

2022年8月，海南机场股份收到消博会组委会的感谢信，信中提到海南机场股份精心策划、搭建多板块展台，积极展现海南自贸港全球五星机场服务品牌形象，同时，大量的保障准备工作融入到各个服务环节及场所，为第二届消博会的举办作出了积极贡献。消博会组委会表示衷心的感谢。



中国国际消费品博览会组委会秘书处

感谢信

海南机场设施股份有限公司：

2022年7月26日至30日，由商务部和海南省人民政府共同主办的第二届中国国际消费品博览会（以下简称消博会）在海口成功举办，实现了“安全”和“精彩”的办展目标。展会坚持精品路线定位，吸引了61个国家和地区的1955家企业、2843个品牌参展，举办了主题论坛、新品发布、时装周、采购对接、国别推介等活动近300场，到会各类采购商和专业观众超过4万人，进场观众超过28万人次。第二届消博会的成功举办，为全球企业共享中国市场和中国企业走向全球提供了重要平台，对优化消费供给，畅通消费渠道，提振消费信心和促进国内国际双循环具有重要意义。

第二届消博会能在国内疫情多点散发、多地频发的严峻复杂态势下成功举办，是各方全力支持、团结协作、倾力奉献、共同努力的结果。展会筹备及举办期间，贵司精心策划，搭建多板块展台，积极展现海南自贸港全球五星机场服务品牌形象，同时，大量的保障准备工作融入到各个服务环节及场所，为第二届消博会的举办作出了积极贡献。在此，对贵司给予消博会的大力支持表示衷心的感谢。

消博会不仅是海南的消博会，更是全国的消博会，也是



专题三

党建引领 助推高质量发展

2022年是党的二十大胜利召开之年，也是海南机场股份回归国企序列的第一年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习和贯彻落实党的“二十大”会议精神、海南省第八次党代会精神，全面履行党风廉政建设主体责任，逐步建立符合国企规范管理要求的党风廉政体系，始终坚持全面从严治党，始终坚定正风肃纪反腐，为公司高质量发展营造山清水秀的政治生态。

严格落实主体责任

公司各级党组织通过党委中心组理论学习会、支委会、主题党日学习会等多种形式加强政治理论学习，提高政治站位。2022年共召开3次党风廉政专题会议，并于2022年3月，由海南机场股份党委书记与下属企业及总部各部门签订各单位党风廉政建设责任书26份，公司各级党组织负责人严格落实“一岗双责”，将全面从严治党工作和业务工作同谋划、同部署、同推进、同考核。

着力打造干部队伍

根据党风廉政管理要求，海南机场股份全年共完成对公司经营团队、各部门及各子公司负责人等121名重点岗位干部人员的廉政档案的收集整理工作；在选人用人环节，坚持做到“凡提四必”，认真落实审查职责。

全面推进体系建设

公司制定及下发《海南机场股份党风廉政体系建设工作方案》，从责任体系建设、制度保障、廉政风险防控、警示教育、纪检监察人员能力提升等六个方面，明确海南机场股份党风廉政体系建设的主要工作内容，目前已按照工作计划初步建立起既符合国有企业管理规范，又符合海南机场股份业务特点的党风廉政体系。

不断强化纪检监察

海南机场股份加强纪检工作的监督执纪力量，逐步搭建和完善覆盖公司主要业态的纪检组织体系，2022年组织设立各级党组织纪委书记、纪检委员共35人建立覆盖公司全业务领域的纪检监督网络，建立专项的纪检体系组织工作机制、信息通报机制，充分发挥公司各级党组织纪检人员的监督检查作用。



持续开展宣传教育

根据上级党委“党规党纪对标年”工作要求，公司组织总部各支部正式党员、预备党员、入党积极分子共144人参加学习活动，通过学习《中国共产党廉洁自律准则》、《中共党员的100条禁令》等党规党纪，促进党员干部严明纪律，严守规矩。



▲ 2022年11月18日-11月20日，
海南机场股份党委举办学习贯彻党的二十大精神专项培训（第一期）

不高骛远 牢记使命



专题四

多元渠道

强化投资者关系管理

海南机场股份严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律法规，制定《投资者关系管理制度》，遵循以下原则开展投资者关系管理工作：

| 基本原则 | 情况说明 |
|--------|--|
| 合规性原则 | 公司投资者关系管理应当在依法履行信息披露义务的基础上开展，符合法律、法规、规章及规范性文件、行业规范和自律规则、公司内部规章制度，以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则。 |
| 平等性原则 | 公司开展投资者关系管理活动，应当平等对待所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利。 |
| 主动性原则 | 公司应当主动开展投资者关系管理活动，听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求。 |
| 诚实守信原则 | 公司在投资者关系管理活动中应当注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任，营造健康良好的市场生态。 |

海南机场股份以投资者需求为导向，开拓多元沟通方式，拓宽投资者沟通渠道，通过上证e互动、投资者热线、业绩说明会、路演、反路演等多种形式与投资者保持良好的沟通互动，及时将公司最新资讯、最新动态传递给广大投资者。2022年，公司共计召开业绩说明会3次，通过上证e互动平台累计回复投资者提问120余个，接听投资者热线300余次，接待投资者调研约1000人次。



▲ 业绩说明会

召开业绩说明会
3次

回复投资者提问
120余个

接听投资者热线
300余次

接待投资者调研
约**1000**人次

3 可持续发展管理



海南机场股份将可持续发展作为公司长期稳定发展的有效保障，持续优化与完善公司ESG管理体系与治理架构，细化落实可持续发展职能与分工，保障ESG管理体系的切实有效运行，打造良好的可持续发展表现。

ESG管理

为系统性开展ESG治理工作，建立健全ESG治理体系，海南机场股份董事会设立了ESG管理委员会，由公司董事长、总裁、董事会秘书担任管理委员会委员，其中公司董事长担任管理委员会主席，ESG管理委员会主要职责有：

1

研究ESG发展趋势及相关政策法规，结合公司未来发展战略制定公司的ESG工作愿景、目标，并确保其符合公司需要及遵守适用法律、法规、监管规定及国际ESG标准；

2

负责指导各成员企业围绕ESG工作目标开展工作，并评估各成员企业ESG工作实施绩效，并就绩效表现提出优化建议；

3

负责对照ESG各项议题识别公司经营中存在的风险，并提出改善建议；

4

负责审阅公司的ESG报告及其他ESG相关信息披露，确保ESG报告及其他ESG相关披露的完整性、准确性；履行董事会授予的其他与ESG相关的职责。

在执行层面，海南机场股份成立了ESG专项工作组，由公司总裁担任组长、各职能部门及成员企业负责人担任组员，董事会办公室作为常设办公机构，专项工作组在管理委员会的指导下统筹及推进公司各项ESG工作。在具体执行层面，董事会办公室安排一名员工作为联络人，公司各职能部门及成员企业委派至少一名具备关键业务知识的联络员作为成员，负责公司具体ESG事宜的落实与推进及相关信息的收集与反馈。

利益相关方参与

海南机场股份基于董事会决策及定期与利益相关方沟通结果，协同相关部门对选定议题进行评估与管理，选定公司ESG实质性议题及关键绩效指标，搭建高效全面的沟通渠道与方式，听取政府及监管机构、股东及投资者、客户、员工、供应商、社区与公众等利益相关方的意见和建议，识别各利益相关方对公司的反馈与期望，有针对性地回应各方需求，综合提升公司可持续发展表现。

| 利益相关方 | 需求与期望 | 沟通和回应渠道 |
|-------------|---|--|
| 政府及监管机构 | <ul style="list-style-type: none"> 商业道德 运营安全 能源消耗与再生能源 | <ul style="list-style-type: none"> 问卷调查 政府会议 监督检查 组织参观 |
| 股东及投资者 | <ul style="list-style-type: none"> 公司治理 经济绩效 信息披露 | <ul style="list-style-type: none"> 问卷调查 股东大会 信息披露 投资者关系活动 |
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> 服务质量 信息安全与隐私保护 客户满意度管理 温室气体排放 | <ul style="list-style-type: none"> 问卷调查 展会 社交媒体 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 员工关怀 员工平等与多样性 福利与保障 职业健康与安全 职业发展与培训 | <ul style="list-style-type: none"> 员工问卷调查表 员工交流会 内部沟通平台 上下级交流 |
| 供应商 | <ul style="list-style-type: none"> 供应链ESG管理 | <ul style="list-style-type: none"> 供应商大会 问卷调查 日常评估 |
| 社区与公众 | <ul style="list-style-type: none"> 社区公益 生物多样性保护 扶贫帮困 | <ul style="list-style-type: none"> 问卷调查 公益活动 联谊活动 组织慰问 环保措施 |

ESG报告回应原则

重要性原则

本报告参照《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》进行编写，并适度参考全球可持续发展标准委员会(GSSB)GRI标准“核心方案”、《中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG 5.0)》。

2022年，海南机场股份通过调研及同行评估的方式对筛选出的议题进行优先级评估，了解内外部利益相关方对ESG议题的重视程度。公司将定期结合外部发展趋势及自身业务运营特点，进一步审阅重大性议题清单，调整部分议题重要性程度，确保重大性议题清单的时效性与合理性。

量化原则

海南机场股份对ESG报告指引中“环境”范畴及“社会”范畴的量化关键披露指标进行定期统计，并于年末汇总、披露。ESG量化数据将配有计算方法及引用标准说明，详见本报告各章节。

一致性原则

本报告相对往年社会责任报告披露范围并无重大调整，且使用一致的披露统计方法，并进一步细化部分ESG对应披露类别。

4

合规治理



强化合规管理是建设一流国有企业及实现高质量发展的根本保障。海南机场股份坚决贯彻落实相关指导思想，进一步建立健全风险、内控、合规、法律一体化管理体系，构建资源整合、有效协同、良性循环的风险防控长效机制，切实加强反腐倡廉体系建设，同时积极开展供应链管理，充分发挥其对企业经营发展的保障和促进作用，推动公司高质量、可持续发展。

企业风险管理

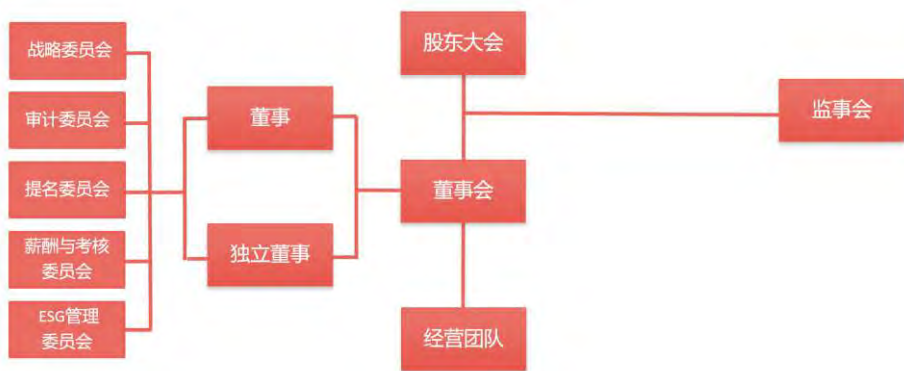


海南机场股份高度重视合规内控及风险管理，建立起合规管理基本规范，持续优化风险管理体系建设。公司制定并完善《海南机场设施股份有限公司合规管理办法（试行）》《员工行为合规手册》等内部制度文件，为合规内控及风险管理高效运行奠定坚实基础，赋能公司高质量、可持续发展。

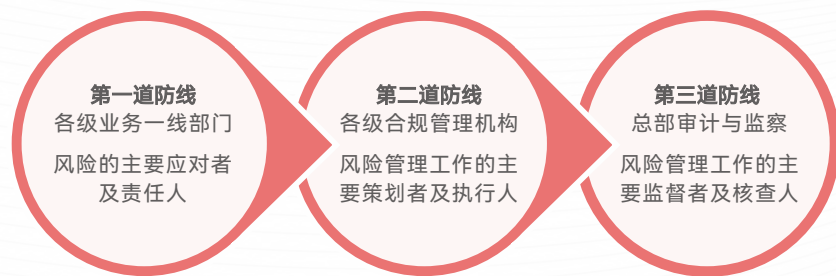
海南机场股份已建立“三道防线”风险管理架构，现阶段以防控合规风险为主，各级业务一线部门为“第一道防线”，各级合规管理机构为“第二道防线”，总部审计与监察为“第三道防线”，明确了风险管理的职责，做到“事前、事中、事后”全流程风险防控。

三会治理结构

海南机场股份严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》、中国证监会有关规定和《上海证券交易所股票上市规则》要求，建立健全规章制度体系，持续完善公司法人治理结构建设、规范运作，切实维护广大投资者权益及公司自身利益。



▲ 海南机场股份三会治理架构



▲ 海南机场股份“三道防线”风险管理架构

内部审计

2022年初，为统筹计划和安排年度审计工作，围绕公司整体战略和核心业务，海南机场股份制定了2022年度审计计划，全年开展审计项目10个，其中经营管理审计3个、经济责任审计2个、专项审计5个。

针对审计发现的基础工作不扎实、业务流程不规范、规章制度不健全，以及业务管理的经济性、效率性和合规性等问题，通过综合分析，提出建议，帮助被审计单位提升经营管理水平，健全内部控制，增强合规意识。



全年开展审计项目

10个



经营管理审计

3个



经济责任审计

2个



专项审计

5个

合同管理

2022年，海南机场股份不断强化内控管理，认真落实合同合规建设，通过制度制定、风险清查、范本修订、信息化建设等举措，逐步建立规范的合同管理机制：

合同管理办法

规范了海南机场股份各合同管理机构及职责，建立了从合同拟订到合同归档，及监督与问责等全过程规范管理的合同管理机制。

合同风险清查

完成49个单位和项目的合同风险清查工作，并根据各单位的合同风险类型进行法律风险分析并出具风险报告及整改建议。

合同范本修订

完成修订业务类标准化合同范本173份（机场运营类合同范本75份、物业管理类合同范本58份、营销业务类合同范本5份、商业运营类合同范本30份、人力资源类合同范本5份）。

合同管理信息化系统建设

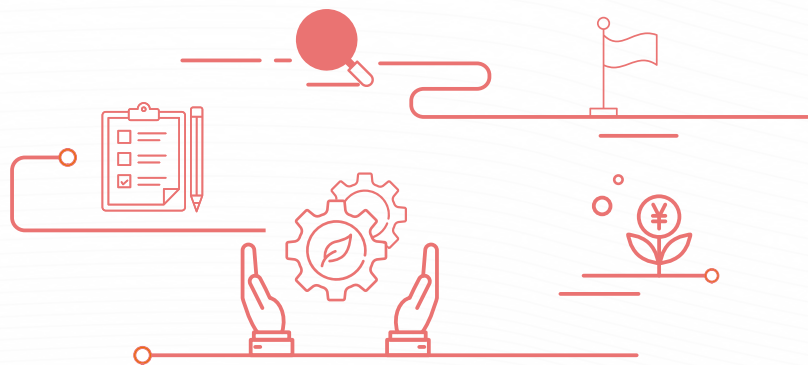
结合海南机场股份实际情况启动合同管理信息化系统建设，完成合同管理系统的投资立项和供应商遴选工作，并开展供应商招标工作。

坚守商业道德

海南机场股份坚决抵制任何形式的贪污腐败行为，致力于打造廉洁、透明的工作环境。公司严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》及《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规，制定并完善《海南机场股份廉洁风险防控指导手册》《海南机场设施股份有限公司廉政谈话办法》《海南机场设施股份有限公司廉政档案管理办法（试行）》《海南机场设施股份有限公司廉政培训教育管理辦法》等内部制度文件，并明确投诉举报受理流程，大力提高员工廉洁意识，不断加强公司廉洁体系建设。

风险防控

海南机场股份总部纪检办公室牵头，对机场、地产、工程、商业、物业等各重点业务环节的廉洁风险点进行梳理，并逐一制定防控措施，逐步完善海南机场股份廉政风险防控机制。



文化建设

①

组织公司管理干部参观廉政警示教育基地2次，邀请省纪委监委专家老师开展廉政教育警示培训1次，对地产板块营销人员全员进行1次专题廉政培训。

②

制作10期党风廉政学习材料，对公司全员积极宣传党中央、省委关于党风廉政，特别是建设“清廉自贸港”的工作要求，并组织关键岗位人员观看《零容忍》等廉政专题纪录片。

③

制作党风廉政、作风整顿、工程管理人员“20不准”等党风廉政宣传海报141份，分发党风廉政知识口袋书200余册。

举报人保护

对于各途径收集的举报线索，海南机场股份按照《投诉举报处理办法》等规章制度，甄别投诉内容，基于实际情况开展举报线索核实工作。核实过程中，严格落实举报人保护机制，密切保护举报人隐私，严厉打击相关报复行为。

落实责任采购

海南机场股份不断深化与供应商的合作伙伴关系，持续加强供应链综合管理，在严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等法律法规的基础上，制定并完善《海南机场股份工程建设项目采购管理手册》《海南机场股份物资与服务类采购手册（试行）》等内部管理文件，为打造负责任供应链提供制度保障。

全面管理

由供应商寻源、考察、入库、遴选、履约评估、动态管理6个环节组成供应商全面管理，加强采购效率和质量。

加强审查

供应商入库时，除严格审查供应商资质文件（包括但不限于营业执照、运营状况、财务状况、履约能力、舆情等）外，关注供应商在绿色环保、健康安全等方面的综合表现。

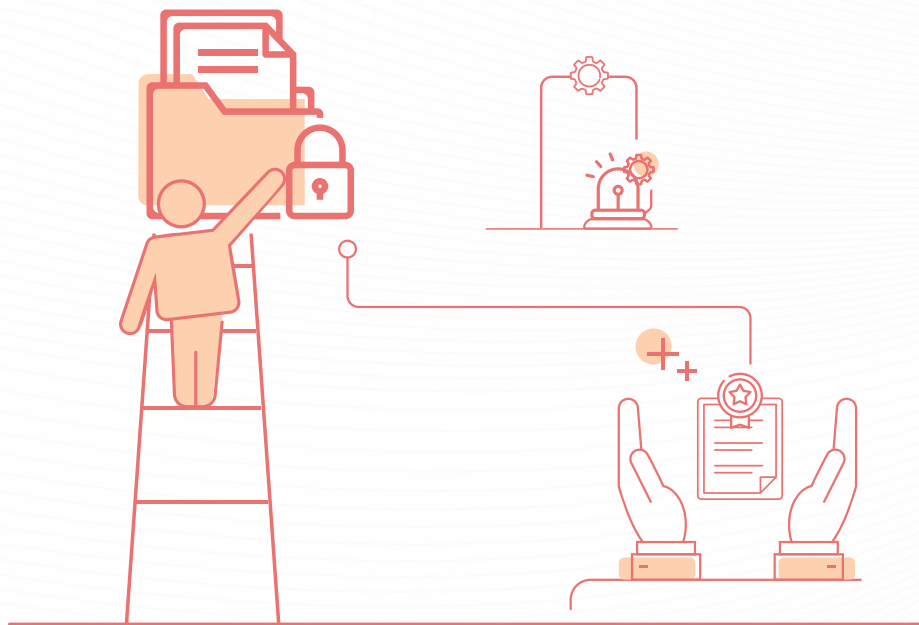
反腐倡廉

采购制度中明确了供应商考察的“十条铁律”以及供应商的“七条红线”，并对采购人员的行为进行规范，严禁采购过程中发生贪污、腐败行为。

截至2022年底，海南机场股份供应商总数为437个，其中施工类供应商96个、设备类供应商152个、服务类供应商189个。

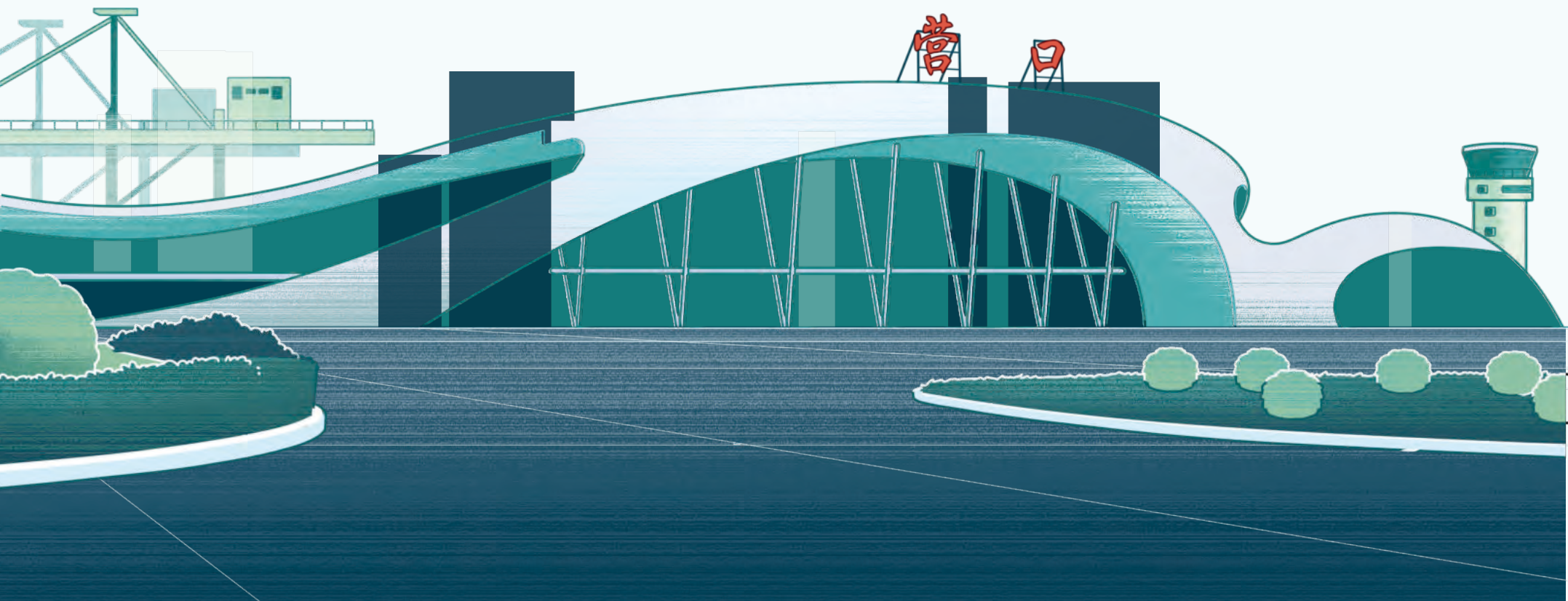
供应商数量（按类型划分）

| | |
|--------|-----|
| 施工类供应商 | 96 |
| 设备类供应商 | 152 |
| 服务类供应商 | 189 |



5

安全运营



海南机场股份始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”安全工作方针，持续优化完善HSE（健康、安全和环境）管理体系，强化落实安全生产责任，完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，推动各成员企业全面落实安全生产与运营工作。

2022年，海南机场股份各机场未发生征候及以上等级不安全事件，各项安全指标均在管控范围内，责任原因一般征候万架次率低于0.08，空管原因一般征候万架次率不超过0.05，顺利实现全年安全管理目标。海南机场股份旗下地产项目实现在建项目全面复工复产，复工率100%，全年未发生责任事故等级以上不安全事件。



构建安全管理体系

海南机场股份严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《民航安全管理体系（SMS）审核管理办法》《民用航空安全保卫审计规则》等法律法规，制定并落实《风险隐患双重预防机制实施细则》《人员安全资质管理办法》等制度，坚持以“安全发展，以人为本”的理念，持续健全安全管理与风险体系，落实企业安全生产主体责任，营造良好安全文化氛围，全面提升公司安全管理水平。

安全监管机制

海南机场股份在总部层面设立安全管理委员会（以下简称“安委会”），公司董事长担任安委会主任、总裁担任安委会副主任，安委会成员均由旗下机场第一负责人担任，负责监管公司整体安全管理工作。公司于安委会下设安委办作为常设办公室，安委办负责推进机场安全质量体系的政策研究、监督检查和资源协调；同步负责研究完善机场安全体系建设，制定安全规划，充分发挥业务指导、共建共享、资源协调和监督检查作用，实施重点事项监管及协调内部资源对各成员机场提供支持。

在机场层面，各成员企业分别设立安全生产委员会和安全生产管理委员会，统筹负责公司和各驻场单位的沟通协调和决策审议。成员企业安委会下设包括机坪管理委员会、鸟害防范管理委员会、跑道安全管理委员会、外来物防范管理委员会等二级专业委员会，负责所辖业务范畴的监督检查、资源协调、标准制定、培训考核等。

安全运营体系

海南机场股份积极响应民航局安全管理要求，每年度严格要求各成员机场开展民航安全管理体系（SMS）审核工作，为各机场提供系统性的安全管理方法，建立和实施安全管理体系，实现从事后到事前、从开环到闭环、从个人到组织、从局部到系统的安全管理。

2022年，海南机场股份旗下所有成员机场均完成SMS内审工作，其中三亚凤凰机场、松原查干湖机场分别接受SMS外部审核，宜昌三峡机场、安庆天柱山机场分别接受民航局安保审计，均顺利通过审核。

安全风险预防

海南机场股份严格落实“安全隐患零容忍”要求，制定《海南机场风险隐患双重预防机制实施细则》，进一步规范海南机场安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，有效防范化解机场运行安全风险，预防和减少不安全事件发生。

2022年，海南机场股份安委办定期邀请行业专家，面向各成员机场安全管理人员、质控人员解读《民航安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制管理规定》，打通安全“最后一公里”薄弱环节。

各成员机场相继开展安全责任制、从业人员作风建设、风险隐患双重预防机制建设、法定自查、安全专项整治三年行动等一系列安全管理核心要素专项工作，并按照各项专项工作要求形成责任清单、负面清单、风险清单、隐患清单、法定自查监管事项库、法定自查发现问题数据库、制度措施清单等重点清单。2022年，为捋顺安全管理基本情况，进一步提升体系建设效能和管控质量，机场安委办组织各单位对“七张清单”进行了再次梳理，并对各单位“七张清单”建设情况进行评审，以季度为单位对成员机场危险源数据库以及隐患清单排查治理情况进行收集、汇总并评审，确保公司整体安全运行平稳可控。

案例

博鳌亚洲论坛安全专项保障

2022年博鳌亚洲论坛召开期间，为做好重要会议期间的安全保卫工作，海南机场股份下发了《关于做好海南机场股份2022年全国“两会”和“博鳌亚洲论坛年会”保障工作的通知》，要求各单位认清当前空防安全形势，落实各项安保措施，对关键环节开展监督检查，落实24小时值班及时应对突发事件，确保顺利完成会议保障任务。

自2016年投入运行以来，琼海博鳌机场高质量地完成了连续六届的博鳌亚洲论坛年会服务保障工作，共保障国内外专机33架次、公务机158架次以及VIP航班130架次，累计保障政要及嘉宾超过2800人次，实现了“一地办会”的重要目标，成为论坛年会航空运输保障的主场单位。



▲ 琼海博鳌机场



案例 酒店用户安全保障

海南机场股份酒店业态竭力保障客户的入住安全与食品安全，致力于为客户打造安全、放心的入住环境。

食品安全管理：

食品安全检测：酒店均根据餐饮部运作情况，采购期间厨房指派2名厨房主管级以上厨师收货、验货，果蔬产品除供应商送货农药残留检测外，厨房按批次自主开展农药检测，减少库存食品，避免食材积压浪费。

食品安全培训：要求酒店相关工作人员每月至少参加一次脱岗食品安全专项培训，并邀请第三方机构定期根据食品安全法等法律法规，对餐饮部全体员工进行食品安全基础培训，加强了员工对食品安全管理重要性的认识，也能够在工作中更好的保障宾客的食品安全。

食品安全抽检：酒店聘请第三方食品安全专业人员到店检查，对酒店与食品安全相关的场所布局、设施设备、采购运输与验收贮存、加工过程控制、清洁维护、废弃物管理、有害生物防治、人员健康卫生等方面提出改进意见，使酒店在食品安全管理方面得到显著提升。

案例 商场安全隐患排查

海南机场股份旗下海口日月广场建有各类工程系统、消防安防日巡机制，建有燃气、油烟设备等月检机制，并建有完善的风险分级管控与隐患排查双重预防机制，不定期开展风险隐患排查。经常态、高频的检查工作模式下，海口日月广场2022年度核心设备完好率为97.43%，消防安全等事故发生率零起。

安全专项整治行动：

汛期风险整治：结合河南郑州“7-20”特大暴雨灾害教训，开展2022年度汛前防汛防风防旱自纠自查活动，梳理统计汛期风险问题255项（特种设备渗水问题38项，幕墙漏水30项，建筑结构漏水170项，雨棚漏水17项），对影响商户并存在经济损失风险的44项结构漏水问题进行立项及修复；对维修难度系数较高、成本较大的特种设备渗水问题进行加装自动抽水装置做临时防护，确保受灾期间外部风险系数降低。

房屋安全治理核查：汲取湖南长沙市居民自建房倒塌事故经验，开展海岛商业“自建房、老旧房屋、沿街门店、‘多合一’场所、人员密集场所房屋质量安全情况核查活动”，核实海口日月广场12栋楼宇商户、下沉式广场及B1、B2层停车场未存在房屋质量安全问题。

商户整改回头看：对商户历史开业检查执行情况、空铺管理现状进行系统梳理自查，并针对历史遗留问题召开开业检查规范化专题讨论会议，部署完善历史漏项及规范开业检查流程计划。



案例 项目建设安全隐患排查

海南机场股份旗下地产项目实现在建项目100%复工复产，有效保障了公司生产经营正常平稳运行，实现公司既定的年度经营目标。依照《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国安全生产法》以及国务院《关于加强企业生产中安全工作的几项规定》等文件，从技术上和管理上强化对工程项目总包单位有效管控，防止各类事故发生。

安全专项整治行动：

安全生产情况：全年未发生责任事故等级以上不安全事件，各项安全指标均在可控范围内，整体安全生产形势平稳。全年组织执行安全演练99场次，组织安全教育培训178场次，组织开展安全检查44次，累计发现并整改排除安全隐患237项，整改完成率100%。

安全培训：开展深入学习国务院安委会下发的安全生产十五条措施文件相关规定；结合长沙“4.29”居民建房倒塌、“9.16”长沙电信大楼重大火灾事件，对安全生产工作相应部署，自查反思，以案示警、以案为鉴，深刻吸取事故教训，自查自纠，重安全、推建设。

数字化安全管理

2022年，海南机场股份启动安全服务管理信息平台V1.0项目建设筹建工作。该信息管理平台通过构建集中式、服务化的数据分析引擎，提供数据可视化分析、数据挖掘分析、实时数据分析等涵盖不同数据类型的数据深加工能力，机场安全管理人员可通过平台全面及时掌握内外部运行信息，实时分析内部运行动态，有针对性地开展各项体系建设、审核监察、风险评估等工作，切实提高机场业务连续性水平。

通过建设安全服务管理信息平台，将进一步提高公司整体安全服务监管工作效率，及时掌握安全服务态势，准确把握安全规律，使安全服务监管信息化、预警科学化和监管实时化。



夯实职业健康安全

海南机场股份严格按照相关法律法规要求，将职业健康排查治理纳入风险识别和危险源隐患排查工作，力求利用风险隐患排查治理的思路对职业健康安全风险管理建立全面管控机制。

为进一步降低安检设施对于相关岗位员工的身体影响，公司安委会牵头加大各成员机场于安全管理及安全设施方面投入，用于改善安全生产的环境、提高安全管理人员和业务作业人员的生产环境、升级安全管理及生产保障的设施设备和工艺流程。公司建立上岗前健康申报和健康状况自愿报告制度，于作业现场设置醒目的职业病危害告知与标识，并提供专项劳保用品。

公司建立了全面的健康管理制度，定期为员工提供体检服务，并针对特殊岗位员工，分别设定岗前、在岗及离岗体检，制定员工职业健康档案，使员工及时了解自身健康情况、预防重大疾病风险，做到早发现、早治疗。2022年，公司未发生职业病案例，员工安全体检覆盖率达100%。

深化安全文化建设

海南机场股份将安全文化建设作为落实全员安全意识的重要手段，持续建立健全安全教育培训制度，通过开展形式多样的安全文化活动与安全培训，在增强员工的凝聚力的同时，进一步培养员工的安全意识和安全生产技术素质，灌输和渗透安全理念，完善公司安全文化建设。

公司制定《人员安全资质管理办法》，明确公司总部及各成员机场管理职责分工，结合安全管理类岗位资质要求，明确公司经营团队、安全管理部门人员、安全生产运行和后台支撑部门负责人的安全资质，同时制定《安全安保相关岗位人员资质准入清单》，基本建立安全管理人员资质规章体系。

公司坚持制定并落实安全教育培训计划，要求每年所有在职人员和新员工必须参加安全培训。安全培训主题包括消防安全、交通安全、高风险作业安全、危险源防护、岗位安全、职业病防治等内容。2022年，公司坚持实际、实用、实效原则，依托安全生产月、培训平台等途径，持续提升一线员工安全知识和技能，打通安全“最后一公里”薄弱环节。全年共开展安全培训5389次，参与安全培训人次达14.49万人次。

案例 2022年各成员机场安全培训及应急演练概览

宜昌三峡机场开展消防技能培训：

宜昌三峡机场重点从消防业务基础知识、身体素质、灭火技术以及灭火战斗技能训练四个方面开展训练。全年开展消防业务技能培训112次，应急演练36次，紧急集结拉练14次，通过演练和拉练增强了战斗员的灭火技术、火场信息传递、人员疏散等能力，同时对演练中出现的薄弱点进行提升。



▲ 宜昌三峡机场

满洲里西郊机场开展安全专题学习教育：

满洲里西郊机场组织观看《生命重于泰山》专题片，各级员工参与143人次，切实增强员工消除事故隐患的思想自觉和行动自觉。安全生产月内同步组织各级管理干部开展安全生产月安全知识答题活动，各级管理干部共计10人，答题参与率100%，得分优秀率100%。

安庆天柱山机场开展应急管理专项培训：

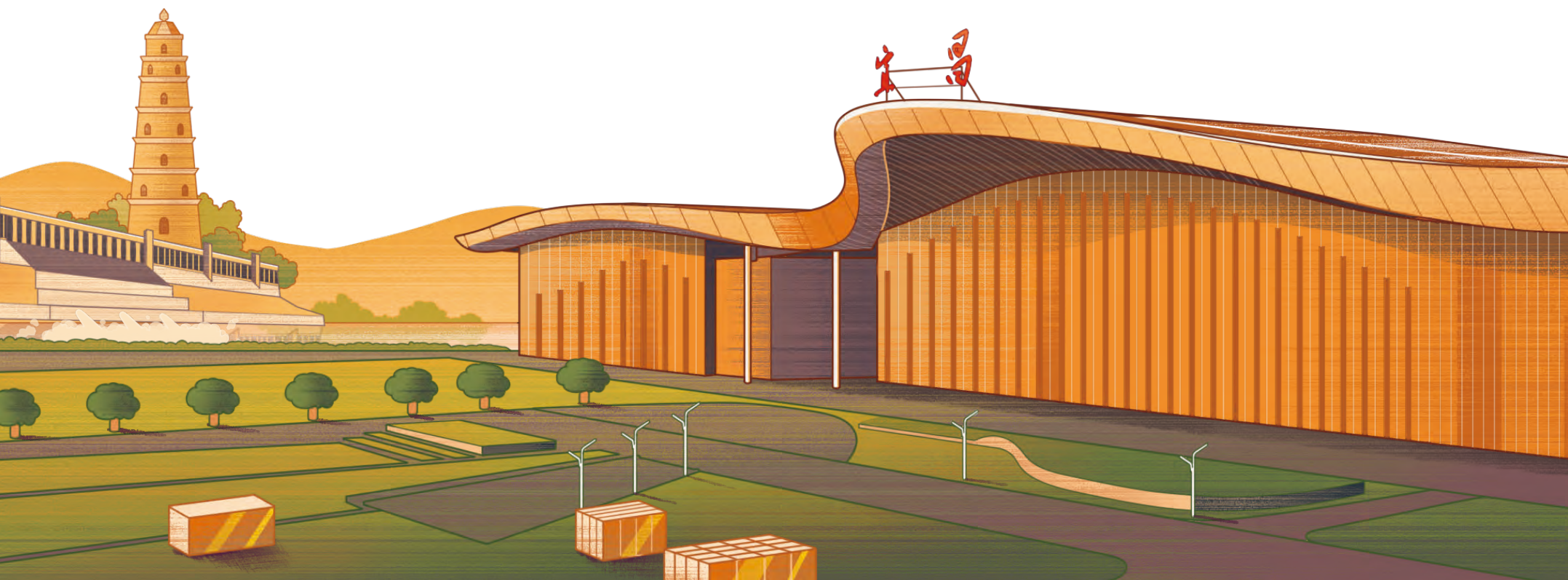
2022年6月10日，安庆天柱山机场围绕“应急管理的概述、应急法规体系基础概念、应急预案与预案管理、应急培训和演练、应急能力和应急响应”五个方面，开展应急管理专项培训，各单位干部员工参与人次达150余人。

唐山三女河机场发起安全吹哨人活动：

唐山三女河机场制定并下发《安全生产月吹哨人活动方案》，开发主动报告小程序，以“安全生产月”为契机，加大“吹哨人”活动宣传力度，营造“吹哨人”文化。活动开启后，通过主动报告形式上报的安全隐患共计70余条，并通过对隐患数量、质量的分析评分，评选出主动报告优秀个人及优秀组织奖，鼓励“吹哨人”活动的持续开展。

6

品质运营



提升服务质量

海南机场股份坚持以旅客需求为出发点，以融合发展为目标，持续完善服务体系建设，深入贯彻真情服务理念。为落实《“十四五”航空运输旅客服务专项规划》各项任务及要求，公司制定并下发《海南机场股份2022年服务管理与考核方案》以及围绕服务信息通报、服务审核监察、服务风险等方面的3项规章制度，组织各机场持续实施品质工程，指导各机场逐步完善、规范日常服务内控管理。除机场主业外，海南物管、海口日月广场及酒店业态均同步开展各项举措以提升服务水平和服务质量。

提升民航服务品质是近年行业重点工作之一，民航服务质量水平的高低直接关系到旅客对机场、航空公司和整个民航业的认同度和获得感。海南机场股份始终坚守初心、守正创新，秉持以旅客为中心的服务理念，坚持不断提升自身服务品质，持续开展服务质量提升专项行动，与旅客建立透明、高效、常态化的沟通渠道，虚心听取旅客诉求，不断提高旅客满意度，同时加快数智化平台的应用和推广，满足人民群众美好出行的需求。



服务标准化建设与考核

除制定内部规章制度外，海南机场股份结合中小机场服务基础薄弱痛点，梳理国家、民航业现行各类法规规章以及服务标准，形成服务质量政策文件汇编，供成员机场快速查询、准确适用。

公司以结果为导向，设置2022年服务管理考核指标，分别以结果指标及重点工作指标系统评价各机场服务管理情况。



服务监督审查

- 1 通过定期收集各机场旅客投诉、服务事件等信息开展动态监管，结合各机场运行特点分析服务态势并发布6期服务提示
- 2 注重服务过程管理，开展服务检查、审核共计25次，共计发现问题140项，对各机场起到较好服务监督作用
- 3 针对全国两会、博鳌亚洲论坛年会、消博会等重大活动保障，实行“一线工作法”，不定期开展专项检查及现场督导，督导各机场圆满完成各重大活动保障工作

服务风险管理

公司根据服务风险管理制度，有效指导各机场开展服务风险建设，推动服务管理从“事后管理”向“事前管理”转变。

服务共享平台

公司积极搭建共享、共创、共建、开放的服务管理平台，通过案例分享、专家解读等方式，定期召开10期服务管理经验分享会，发布3期《服务视窗》内刊，聚焦服务难点、痛点，分享优秀服务举措，扩大协同共享效能，促进整体服务水平提升。

案例 服务质量攻坚系列行动

服务创新考核：

将提升机场服务品质的服务创新纳入年度考核指标，海南机场股份各单位研发品质与便捷服务创新产品197项。

“服务质量月”活动：

邀请行业专家开展专题培训，加快补齐短板弱项；开展服务知识竞赛、技能大比武等活动，以比赛促提升，提高全员服务意识和职业素养；参控股及管理输出的11家机场以“我为群众办实事”出发，向社会发布服务承诺239条，接受社会和群众监督。



旅客出行纾困：

贯彻落实民航“十四五”关于解决首次乘机旅客出行困难的重要任务，开发海南机场股份“首乘无忧”服务品牌，明确“5+N”服务产品模型，并联合携程旅行开展服务品牌发布直播活动，近60万人次观看，收获点赞量近20万。

权 做实维权保障

海南机场股份高度重视旅客权益保障，提供多元化的沟通投诉渠道，致力推进客户投诉溯源管理，确保旅客投诉问题得到及时有效的反馈，不断提升投诉治理能力。2022年三亚凤凰机场ASQ(旅客满意度测评)得分为5分，满分5分。

投诉受理方面

要求机场应当设置电子邮件地址、投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布，全年服务投诉响应率需达100%。

投诉处理方面

要求机场应当在收到旅客投诉之日起10个工作日内做出包含解决方案的处理结果，并书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存3年。

案例 酒店业态加强顾客维权保障

海南机场股份旗下酒店上线蓝豆云系统，接到客人投诉后，大堂副理会在第一时间及时与客人了解事情状况，并做相对应记录和查询，根据调查结果做出针对性解决方案，并记录客史反馈给相关部门加以改进，让客人满意地离开酒店。海南迎宾馆还上线了住中语音系统，及时预见客人住前、住中问题，并第一时间予以解决，大大提升了用户满意度和网络好评率。



保护客户隐私

海南机场股份严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，进一步搭建和完善内部隐私保护合规体系，主要系统均通过公安厅信息安全“等保三级”认证，且每年定期开展攻防演练，及时修补系统漏洞。机场主业、酒店物业等均采取相应措施加强信息安全、保护客户隐私。

物业管理

- 实物客户档案管理：根据《档案管理程序》，采用一户一档的方式保管客户个人信息、房产信息、物业信息等，借阅、使用或销毁等需经过完整的审批流程，并指定专门保管区域由专人进行管理。
- 运营管理平台客户资料管理：根据不同岗位职责划分，分配不同的管理权限，规范客户信息的上传、修改与使用。



机场

- 为防止外来人员通过离港系统获取旅客信息，装有离港系统的电脑设置锁屏密码，且在使用离港系统岗位人员撤岗时必须将离港工号退出。
- 持续对在用计算机终端和应用系统进行安全自查，包括但不限于三分钟锁屏、防病毒软件安装、系统漏洞、弱口令等。
- 除机场公安民警查询信息，工作人员不得将离港系统旅客信息透露给外单位及个人，如国内其他市县派出所以及其他公检法单位需要查询旅客信息，必须由机场公安值班民警带到指定柜台，才可为其查询。
- 严格落实监控调阅、拷贝规定，在协助录像调阅、拷贝期间，必须全程在场监督，制定并落实视频调阅审批制度。

酒店

- 非住店本人查阅房号，前台不可查询及泄露宾客信息。例如某人致电或者来前台提供一个名字查询是否在住，前台查询确定询问人不是住店本人，前台将委婉告知，酒店有规定不可泄露宾客信息。
- 宾客房卡信息保密。例如客人捡到一张房卡插入自助设备内，设备仅体现房卡所属房号，但是不会显示该房号的相关订单、宾客登记信息。
- 查监控要严格把关。例如查看监控，需按照规定填写表格进行申请，并由部门负责人及分管领导签字审核通过才能查看；另公安机关调查监控必须持有有效证件及单位开据的介绍信。
- 加强员工的教育培训、做好酒店网络安全防护、加强对第三方软件供应商的法律约束等。



推动数智转型

海南机场股份持续提升机场设施，推进智慧化机场建设，通过搭建和使用数智化平台，为旅客提供便捷、高效、智慧化的服务及保障。

深化智慧服务

推动大数据、人工智能等新技术的常态化应用，以“无感快速”为目标，研发无接触查验技术，提高关口通行效率，提升旅客出行体验。

加快行李全流程跟踪系统建设

结合《民航旅客行李全流程跟踪系统机场建设指南》对各中小机场实际运行环境及硬件设施进行梳理，研究项目实施方式，开展市场调研，发挥集中采购优势，推进中小机场RFID技术的广泛应用。三亚凤凰机场在2022年底前完成了机场端系统建设并联网，实现对值机、安检、分拣、装车、装机、到达等多个行李托运节点的实时监控、采集和查询。



案例 | 数智化服务系列行动

升级出行设备，优化旅客体验

三亚凤凰机场推出“行李门到门”服务，通过线上小程序实现三亚市区到三亚凤凰机场之间的行李寄送服务，解决旅客“随身携带行李不便”的痛点。同时，启用“易安检”通道，旅客可在航班起飞前48小时内，通过支付宝预约“易安检”服务后持码过检，将安检流程化繁为简。



▲ 三亚凤凰机场“领航乐行”小程序



▲ 三亚凤凰机场“易安检”通道

设立全国首家支线机场运行应用类实验室

为响应民航局《推进四型机场建设行动纲要》的号召，唐山三女河机场与航科院中宇（北京）新技术发展有限公司于2021年5月共同创办了“技术创新实验室（机场运行应用）”，实验室以实际成效践行党的二十大精神，以机场新技术应用为依托助力民航强国建设。2022年，空地一体化系统、智能进近灯光监测系统、净空管理系统、主被动围界防攀爬智能报警系统、自动化驱鸟系统、培训管理系统等均研发完毕并投入试用，其中，空地一体化项目于2022年6月一举斩获民航权威机构CAPSE服务创新奖并入选CAPSE第五届创新大赛和中国民用机场优秀案例。2022年11月，唐山三女河机场举行技术创新实验室项目成果展示会，受到局方和行业的广泛肯定和认可。



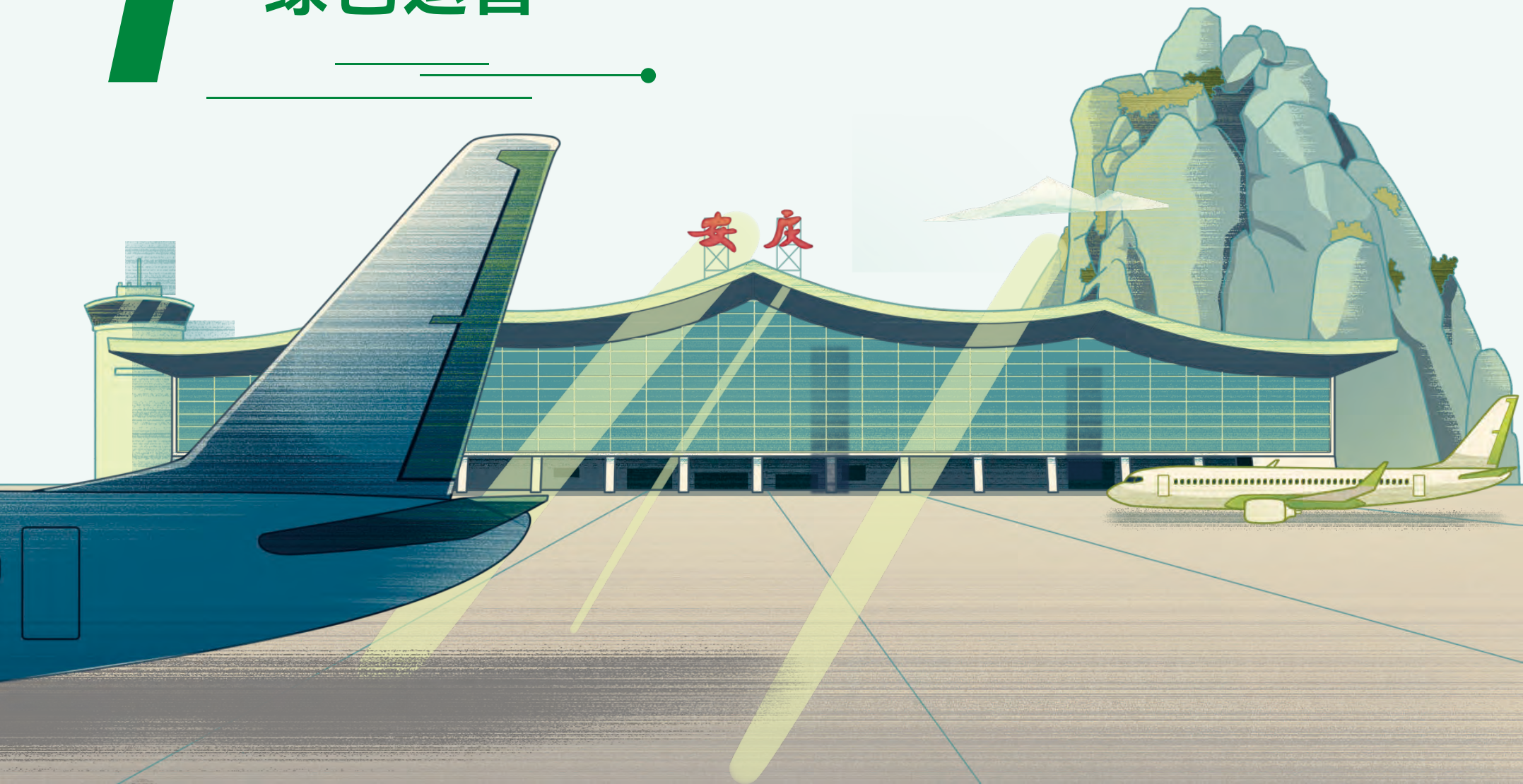
◀ 空地一体化系统

自动化驱鸟系统 ▶



7

绿色运营



海南机场股份坚持“生态和谐、绿色发展”的理念，积极承担环境责任，持续建立健全的环境管理体系，积极探索新能源技术应用与生物多样性保护途径，将可持续发展理念深度融合到生产运营的各个阶段，降低企业运营的环境影响及能耗水平，实现绿色发展水平的持续提升。

加强环境管理

海南机场股份严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》等法律法规。在各机场层面还根据行业相关要求，制定了专门的环境管理相关的规章制度，以核心机场三亚凤凰机场为例，其制定并落实《三亚凤凰国际机场水排放管理规定》《三亚凤凰国际机场固体废物管理制度》《三亚凤凰国际机场液体废弃物管理制度》和《三亚凤凰国际机场无废机场管理制度》等环境管理制度。

公司坚持从源头出发，识别生产运营环节的各项污染源，致力于通过技术手段的升级与应用，实现对各类废弃物与污染物的控制与减排。2022年，公司未发生生态环境负面事件。



废气管理

海南机场股份根据《中华人民共和国大气污染防治法》《大气污染物综合排放标准》及《生活垃圾焚烧污染物控制标准》等相关法律法规和标准，对于各类废气排放源进行管控。

| 废气排放类型 ▼ | |
|----------|------------------|
| 废气排放类型 | 废气种类 |
| 有组织排放 | 锅炉燃烧、餐饮单位运营产生废气等 |
| 无组织排放 | 燃油车辆运行产生尾气排放 |

公司在主要排放口安装在线监测设备，对废气排放进行监督。此外，公司通过工艺技术改造、生产设备升级等方式，减少废气排放浓度和总量。

案例

唐山三女河机场特种车辆“油改电”行动

2022年，唐山三女河机场启动特种车辆“油改电”计划，完成机场内国三及以下排放标准汽柴油设备 / 车辆的尾气达标技改，并由专业机构出具了尾气检测报告。针对机场内其余27台柴油车辆，参考国家对非道路柴油移动机械和车载柴油机设备的排气烟度检测要求，进行年度检验，并出具了合格有效的检测报告。



柴油设备车辆改造及检测工作

废水管理

海南机场股份废水排放来源以各成员机场内生活废水为主，公司参考《中华人民共和国水污染防治法》《水污染物综合排放标准》及《城镇排水与污水处理条例》等相关法律法规和标准文件，于各机场内均统一设置污水收集与处理设施，场区内生活废水通过预处理，确保达到排放标准后，再统一排入市政污水管道或进行中水回用，避免废水中的有害污染物渗入地下或汇入河流。**2022年，海南机场股份下属成员机场废水排放总量为870,072吨。**

案例 宜昌三峡机场污水处理设施改造工作

自2019年起，宜昌三峡机场陆续采用“关”“改”等方式，改道善溪冲排污口1处，关闭长寿湖溢水口1处。截至2022年，机场内仅留有1处生活废水排污口接入市政排污管网，机场整体排污经由各建筑物2级别化粪池沉淀发酵后，由机场排污管网接入市政管网，外排过程由区环保部门定期监督检验，确保整体达标排放。

废弃物管理

海南机场股份废弃物排放来源以各成员机场内生活垃圾及医疗废弃物、废旧电子等有害废弃物为主，公司参考《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物污染防治技术政策》等相关法律法规，秉持减量化、资源化、无害化的核心理念，妥善开展废弃物处置工作。各类废弃物处置方式如下：

污染物类型

来源

排放方式

无害废弃物

餐厅厨余垃圾、
办公生活垃圾、
机场内生活垃圾

- 开展垃圾分类举措，总体分为可回收垃圾、其它垃圾、厨余垃圾和有害垃圾，垃圾经分类后由市政环卫处置，垃圾根据不同区域的划分落实各区域责任部门，以加强资源可回收量，减少固体废弃物排放量

有害废弃物

医疗废弃物、
废矿物油和废
蓄电池

- 按危废处置要求设置严格的管理要求，委托相应具备资质公司进行专业化转运与处置，医疗废弃物需严格按照标准进行处置

废弃物指标

单位

2022年度数据

餐厨垃圾

吨

851

生活垃圾

吨

8913

危险废弃物

吨

145

注：2022年环境数据统计范围包含海南机场股份下属各成员机场。

▲ 2022年各成员机场废弃物排放情况

案例 三亚凤凰机场实施禁塑要求

根据《海南经济特区禁止一次性不可降解塑料制品规定》，自2020年12月起，三亚凤凰机场开展了禁塑举措，全面禁止一次性不可降解塑料袋、塑料餐饮具等一次性不可降解塑料制品的购买和使用。通过多部门联合，实现机场区域禁塑，减低了白色垃圾产生量。

噪音控制

海南机场股份根据《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《机场周围飞机噪声环境标准》等相关法律法规和标准，实现机场的设计、建设和运营阶段的全生命周期噪音管控。

设计阶段

提前考虑如何有效避免对周边居民、村庄等噪音的影响问题，按照噪音分贝进行区域分级管理，避免影响区域覆盖至学校等单位，并邀请相关职能部门开展专业化噪音影响评估与审核工作。

建设及运营阶段

各成员机场均开展噪音监测与管理工作，实时监测对于周边社区、环境的影响，以国家标准进行管理与优化。

案例 酒店业态绿色服务实践

海南机场股份酒店业态积极探索绿色服务模式，要求各酒店于客房减少一次性物品使用，为客人提供可降解洗漱用品及电子发票服务，并积极推动广禁塑号召。各酒店全面禁止使用一次性塑料制品，在酒店公共区域投放禁塑广告宣传及图文，全面使用可降解材质打包盒，用餐过程引导客人光盘行动，自助餐引导客人按需取餐，主动为客人提供存酒服务等，开展绿色服务工作，减少环境污染。



▲ 酒店禁塑倡议

优化资源利用

海南机场股份严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，于公司内部贯彻节能减排政策，持续建立健全能源管理体系，积极探索节能减排技术，提高资源使用效率，推广绿色办公理念，致力于打造资源节约型企业运营模式。

能源节约

在国家“碳达峰、碳中和”战略驱动下，海南机场股份切实推进节能减排管理要求，并将节能降耗工作引入工作规划，实施分级管理。我们建立起重点用能设备的能耗监测机制，实时监控设备运行情况，研判能耗异常情况，采取专项应对举措，实现降本增效。

我们全面梳理现有能源使用结构，积极探索可再生能源技术及节能助力实现可持续生产的新途径。2022年，我们结合公司实际特点，针对光伏新能源进行了深入的研究并启动光伏发电项目建设，于多个环节积极探索新节能技术应用，为公司的低碳发展提供有力支持，**各成员企业具体举措详见专题1。**

2022年各成员机场能耗及二氧化碳排放情况 ▼

| 能源指标 | 单位 | 2022年度数据 |
|----------------|------|----------|
| 外购电力 | 万千瓦时 | 8,620 |
| 汽油消耗量 | 万升 | 26 |
| 柴油消耗量 | 万升 | 129 |
| 天然气消耗量 | 万立方米 | 84 |
| 外购热力 | 吉焦 | 109,314 |
| 综合能耗 | 吨标准煤 | 17,107 |
| 温室气体直接排放量（范围一） | 吨 | 5,804 |
| 温室气体间接排放量（范围二） | 吨 | 61,184 |
| 温室气体总排放量 | 吨 | 66,988 |

注：1) 2022年环境数据统计范围包含海南机场股份下属各成员机场；
 2) 直接排放，涉及天然气、汽油及柴油等；
 3) 间接排放，涉及外购电力以及外购蒸汽和热力；
 4) 温室气体排放量按照二氧化碳当量呈现，排放因子数据来源于国内外权威机构发布的排放因子或计算值。其中化石燃料排放因子根据《工业其他行业企业(温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》计算得出，电力排放因子采用生态环境部2022年全国电网平均排放因子。

水资源利用

海南机场股份严格遵守《中华人民共和国水法》《取水条例》等法律法规，持续加强运营与办公环节对取水、用水的全过程节水管理，积极采取一水多用、循环用水和调整工艺等措施，不断降低用水单耗，提高水资源利用效率。**2022年，海南机场股份下属成员机场总耗水量为1,869,236m³。**

案例 唐山三女河机场节水技术应用

唐山三女河机场通过技术手段，在消防水池和生活水池之间增加了电动阀门，电动阀门可以根据两个水池水量的多少单独进行补水，避免了由于一个水池缺水而产生向两个水池补水的现象，从源头上避免了补水装置带来的水量溢流损失。





保护生物多样性

海南机场股份严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》《建设项目环境保护管理条例》《建设项目环境影响评价分类管理名录》《规划环境影响评价条例》等法律法规。海南机场股份于内部贯彻生物多样性保护理念，所有成员企业将全面考虑项目全周期过程中可能涉及的生态与生物多样性影响，避免可能发生的生态破坏事件。

在项目新建及改扩建阶段，我们对项目地周边进行系统的生态影响评估，识别生物多样性风险；在项目施工及运营阶段，我们定期监测企业活动对周围生态环境和生物多样性的影响，如发现不良生态环境影响，将主动修复受干扰的场址。

鸟类保护

海南机场股份各成员机场成立鸟击与动物侵入防范管理委员会，坚定贯彻“生态环境综合治理为主，物理设备设施驱赶为辅”的防治策略。以“七治”工作为抓手，采用综合性的手段进行鸟害防治。

防治过程中，各成员机场通过对飞行区内鸟情、草情、虫情、鼠情的系统监测及周边生态环境的调研，积极推进机场及周边觅食地、水源、栖息地的生态三角管理，减少飞行区鸟类和其它动物的吸引因素及栖息环境，并辅以综合运用视觉（驱鸟风轮、驱鸟模特人、风动驱鸟器、驱鸟图案）、听觉（声波驱鸟器、煤气炮）、嗅觉（固体驱鸟剂、氨水）等物理驱赶方式，通过生态手段最大限度地减少鸟类和其他动物进入飞行区活动，降低航空器起降阶段鸟击航空器的风险。

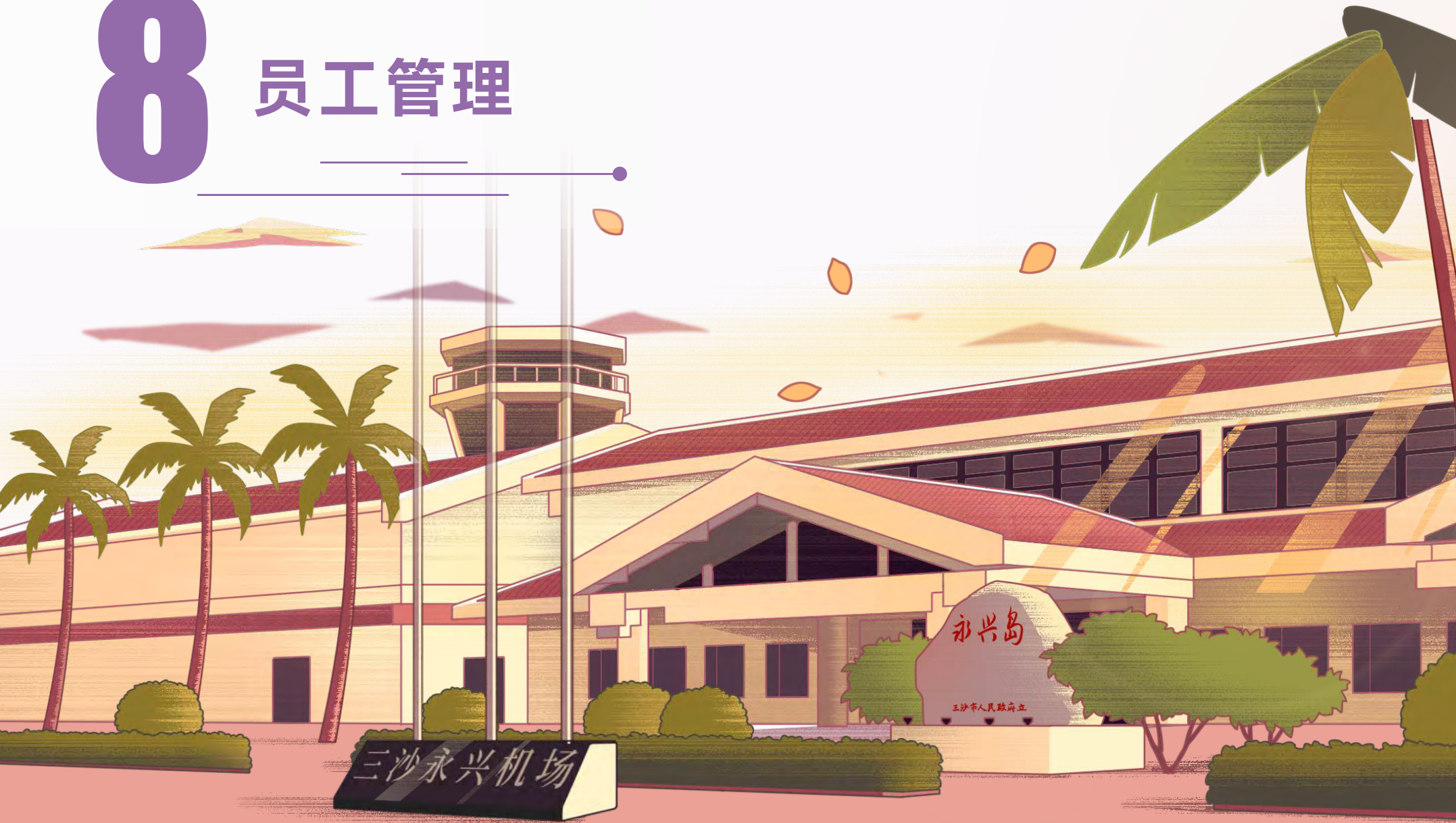
案例 三亚凤凰机场开展野生动物保护

三亚凤凰机场与三亚市野生动植物保护中心建立长期合作并保持密切联系，对于在机场内捕获的活体鸟类或者其他珍稀野生动物，三亚凤凰机场将及时开展解救工作，并于第一时间送至三亚市野生动物保护站或者运送至远离机场的地点放生。



8

员工管理



习近平总书记在党的二十大报告中指出“要深入实施人才强国战略，培养造就大批德才兼备的高素质人才，是国家和民族长远发展大计”。海南机场股份秉持公平公正的用人机制，尊重并保障员工的合法权益，为员工搭建快速成长和施展才华的平台，并打造多维度薪酬福利及关爱举措，全方位保障员工的职业发展与职场体验，携手员工共同成长进步，赋能公司健康和谐发展。

保障平等雇佣

海南机场股份以开放、平等、包容的态度引才聚才，致力于营造良好的团队氛围，努力实现多元化的员工构成。公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等相关法律法规，制定并完善《海南机场设施股份有限公司人员引进管理规定》等内部管理制度，为员工平等雇佣提供保障。

公司坚持“按需引进、适时引进、人岗相适、择优录用”的用人机制，充分体现公开、公平、公正、合规、竞争的原则。不因员工的民族、性别、年龄、宗教信仰、婚姻状况等因素影响招聘录用、薪酬待遇、职业发展等，坚决禁止雇佣童工以及强迫劳动，兼顾性别比例，创造多元、包容的工作环境。

截至2022年底，海南机场股份员工总数为**9072人**，劳动合同签订率100%。

员工人数 ▼

员工人数（按性别划分）

| | |
|------|------|
| 男性员工 | 5457 |
| 女性员工 | 3615 |

员工人数（按年龄划分）

| | |
|--------|------|
| 30岁以下 | 4407 |
| 30至50岁 | 3801 |
| 50岁以上 | 864 |

员工人数（按职级划分）

| | |
|-------|------|
| 高级管理层 | 44 |
| 中级管理层 | 277 |
| 基层员工 | 8751 |

| | |
|----------|-----|
| 少数民族员工人数 | 557 |
| 残疾人雇佣人数 | 50 |
| 退伍军人数量 | 429 |



助力员工成长

海南机场股份遵循“以人为本”的管理理念，始终将人才作为最大的财富，满足员工职业发展及个人价值提升的同时，坚持以人才驱动公司发展。公司制定并完善《海南机场中小机场派驻管理干部管理办法》《海南机场股份员工培训管理办法》《海南机场设施股份有限公司重要人事任免事项管理办法》等内部管理制度，各业态积极开展“大培训、大练兵、大比武”，丰富员工成长机会，畅通职业发展通道，锻造一支本领过硬、素质过硬、能打硬仗的高素质专业化人才队伍。

丰富员工培训体系

海南机场股份各单位结合业务发展需要，员工培训工作按照统筹规划、分级管理、分工负责的原则，建立“两层三级”培训管理责任体系，坚持“干什么精通什么，缺什么补什么”的创新培训模式和方式方法，打通线上线下双培训平台，不断加强各类人才的培训。

日常培训

2022年，各单位自行举办各类主要培训共4600余场次，参训人员达18万余人次，主要内容涉及安全管理、业务提升、服务保障、管理知识等；

竞赛演练

开展技能竞赛、专项演练等活动，以赛促学、以赛促训、以赛促练，通过深入展开专业化大练兵，立足岗位锤炼精兵。2022年共计开展近600项业务演练活动，涉及近8000人次；开展70余次专业技能竞赛，涉及1130余人次；

管理提升

为充分发挥管理干部带头引领作用，加强管理队伍建设，海南机场股份持续开展“领导上讲台”系列活动，已累计开展活动22场，线上线下共计3600人次参加，内容包括海南自由贸易港法、机场安全管理、管理学、上市公司治理与规范等；

课程开发

坚持内部开发为主，外部引入为辅，积极挖掘内部资源，目前已开发内训课155门；

讲师库建设

经过资质初审、理论考核、TTT培训和试讲等环节，为公司选拔出一支结构合理、素质优良的讲师队伍，共计83名。同时根据业务培训需求，邀请有关单位、专业培训机构、高等院校开展外训课程。

2022年，海南机场股份接受培训的员工比例为100%，平均受训时数为34小时。

员工平均受训时数 ▼

| 员工平均受训时数 (按性别划分) | | 员工平均受训时数 (按职级划分) | |
|---------------------|----|---------------------|----|
| 男性员工 | 34 | 高级管理层 | 45 |
| 女性员工 | 34 | 中级管理层 | 50 |
| | | 基层员工 | 30 |

案例 ▶ 机场主业员工培训系列活动

(一) 9月14日-16日，海南机场股份组织开展中高层管理干部领导力培训活动，线上线下共计80余人参加，此次邀请ACI国际认证讲师、全国人气十大讲师方南进行领导力提升与打造高效能团队培训，组织系统盈利实战专家梁红平进行绩效管理实操培训。



▲ 中高层管理干部领导力培训

(二) 6月22日，海南机场股份组织开展“提升应急能力·夯实岗位责任”消防技能大比武活动，进一步强化各单位消防应急处置能力，共计8支代表队40名队员展开精彩比拼。



▲ “提升应急能力·夯实岗位责任”消防技能大比武

(三) 11月至12月，三亚凤凰机场组织开展2022年第四期危险品航空运输知识培训。此次培训是三亚凤凰机场危险品培训机构成立后首次开班授课，共开设7个班次，地面服务部、安全检查站、应急管理部、货运部等危险品航空运输相关岗位的工作人员共计302名学员参训。



▲ 危险品航空运输知识培训



畅通职业发展路径

海南机场股份为员工职业生涯发展提供广阔的舞台，持续开展后备人才选拔和培育，鼓励有抱负、有能力的员工展现自己、发展自己；同时为员工提供管理类和业务类技术提升双通道，为员工多元化职业发展路径提供强有力的支持，并为企业发展贡献力量。

后备人才 体系建设

- 成立专门的选拔评聘委员会，设立常设办公室，纪检办公室全程参与监督
- 通过上网发文、邮件通知、会议传达等多重方式，积极动员部署
- 笔试环节组织相关部门按六大岗位类别各自命题，统一密封邮寄，统一考试；阅卷过程全程密封考生基本信息，并采用多人交叉复核方式
- 面试环节采用单面形式，由各类别资深的专家担任面试官，通过主题演讲、现场问答形式对面试者进行全方位考核

管理和技 术双通道 搭建

- 坚持“组织有序、量力而行、动态管理、备案管理”四项要求
- 根据业态特点、企业实际情况在识别核心专业序列岗位基础上，针对不同序列搭建差异化职业发展通道，明确各层级资格标准
- 完善评价机制，加强评价结果使用
- 最终完成210名员工认证

同创幸福生活

海南机场股份充分保障员工的基本权益和合理诉求，与员工之间建立起双向沟通渠道，并为全体员工提供关怀和福利，注重工作与生活的平衡，充分满足员工精神和心理需求，增强员工的归属感、认同感和幸福感。2022年，海南机场股份员工流失率为5.2%。

薪酬福利

海南机场股份为员工提供具有竞争力的薪酬福利制度，为员工提供补充医保、雇主责任险、职工体检等诸多补充福利保障。同时，实行以业绩为导向的薪酬动态调整机制和与绩效考核挂钩的浮动奖金制度，让员工共享企业发展成果。除法定节假日外，为员工提供年休假、女员工四期假、陪护假、父母育儿假等11种假种，鼓励劳逸结合，实现个人价值和企业的双赢。

民主沟通

海南机场股份进一步畅通员工民主沟通渠道，零距离倾听员工心声，切实帮助员工解决工作和生活中的实际问题，构筑和谐有序的工作环境。绩效考核后会与员工进行绩效面谈，助力员工个人发展；同时，工会也会开展日常座谈会、恳谈会、节假日一线慰问等活动，搭建暖心、有效沟通的桥梁。



▲ 海南机场股份党委在海南大厦开展11月份“书记面对面”接待日活动

员工关爱

海南机场股份为员工提供全方位、多渠道、多维度的关爱，制定并下发《海南机场关爱员工身心健康八大服务措施》以确保各项服务措施落实落细、员工关爱工作走实走心；组织开展多彩文体娱乐活动，展现员工健康向上的精神风貌和团队意识，持续提高员工的满足感和获得感。

案例 员工关爱系列活动

节日员工关爱

在元旦、春节、五一、端午、国庆、中秋等节假日期间，海南机场股份持续开展慰问活动，通过现场慰问、茶话会、座谈会等灵活多样的形式，让领导深入一线，亲身体验一线职工的工作和生活，对职工的工作环境、就餐环境、住宿环境以及安全生产设施等进行检查，并与基层职工进行沟通，倾听职工的意见和建议，了解职工的需求和困难，尽力帮助职工解决困难，把组织的关怀实实在送到职工心坎上。



▲ 2022年9月9日，“团圆庆中秋、喜迎二十大”中秋慰问活动

案例 员工关爱系列活动

关爱困难员工

工会对特困员工（如残疾、贫困、遭受自然灾害等）台账进行年度更新，同时节日慰问金的发放也向特困员工倾斜。

关爱女性员工

坚决保障三期（孕期、产假期、哺乳期）女员工合法权益，在“三八”国际妇女节组织花艺沙龙、咖啡品鉴、蛋糕制作、旗袍展示、收纳整理等关爱活动，同时响应国家“提速建工”的号召，推荐优秀女员工参加评选活动。



▲ 2022年“三八”国际妇女节花艺沙龙

关爱退休员工

各部门自发为退休员工举办欢送仪式，仪式上播放部门精心制作的祝福视频，赠送纪念品和鲜花。



▲ 退休员工欢送会

关爱身心健康

积极参加海南控股工会系列文体活动，并开展具有本公司特色的文体活动，倡导全民健身，各成员机场定期开展心理压力疏导、心理健康安全专题讲座，全方位保障员工身心健康。



▲ 组织参加海南控股2022年“揭榜挂帅大练兵 素质能力双提升”系列比赛

9

社区关系



积极履行社会责任是国有企业与生俱来的属性，也是一以贯之的使命。海南机场股份始终坚持“不忘初心、回馈社会”，以助力社会发展为己任，深入开展社区共建、公益及志愿服务活动，书写新时代的民生幸福“答卷”。



共建美好社区

海南机场股份努力为旅客提供优质服务的同时，大力推进社会公益事业。积极组织开展各项公益活动，通过志愿服务、物资捐赠等方式贡献力量，用实际行动践行初心和使命，发扬热心公益的志愿服务精神。

案例 “绿水青山，你我同守” 志愿活动

2022年4月26日，海南机场股份召开志愿者协会成立大会暨2022年共青团百年志愿服务工作启动大会，传达学习了习近平总书记勉励广大青年的重要讲话精神，并围绕提高政治站位、加强内外统筹、打造品牌项目等方面对志愿服务工作提出相关要求。

4月27日，海南机场股份开展“绿水青山，你我同守”庆祝共青团百年五四青年节志愿者活动，这不仅是海南机场股份志愿者协会成立以来的首次活动，更是海南机场股份以实际行动推动生态文明建设，以满满的用心、热心、耐心、开心弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神、积极展示海南自贸港形象的重要体现。

志愿者“小蓝人”们在交流学习垃圾分类的知识后，前往白沙门海滩开始净化行动，重点清理了景区道路两侧、沙滩及景点景观周围的垃圾和废弃物，随后运送到垃圾站进行统一处置，还以一片洁净的美丽海滩。



案例 ▶ 三亚凤凰机场“助学·筑梦·铸人”捐资助学活动

2004年，三亚凤凰机场发起了“助学·筑梦·铸人”志愿服务项目（即安全检查站——“爱在路上”志愿创新项目），主要协助解决家境困难孩子的教育经费问题，圆贫困学子的上学梦。截至目前，“助学·筑梦·铸人”志愿服务项目已持续18载，共开展捐资助学活动30次，受资助的学生达275人次，捐款总额已达到44万余元，该项目被中共三亚市委宣传部、共青团三亚市委员会、三亚市文明办、三亚市志愿者协会评为“十佳志愿服务项目”。

2022年12月22日，三亚凤凰机场安全检查站党总支联合佛罗镇边防派出所，组织10余名青年员工代表赴海南省乐东县佛罗镇，对受助孩子进行走访慰问，与他们亲切交谈，了解相关情况，并为他们送去慰问金。



案例 ▶ 海口日月广场积极协办119消防宣传月相关活动

2022年11月7日上午，海南省“抓消防安全，保高质量发展”119消防宣传月启动仪式在海口日月广场举行。活动现场不仅设置了消防实验、火灾隐患查找、消防器材实操、消防知识小屋等展区，还专设了社会面宣传工作展示区和消防器材装备展示区。

活动期间，工作人员和现场观众还进行了家庭、小区、商铺3种场景隐患的互动查找，消防过滤式自救式呼吸器佩戴、油锅灭火等模拟体验活动。此外，海之南实验幼儿园孩子们在班级老师的带领下，来到海口日月广场和消防员叔叔、消防车来了一次“零距离”接触。

通过开展一系列特色突出、接地气的主题宣传活动，让广大群众在寓教于乐中学习消防安全常识，切实提升消防安全素质，为全省火灾防范工作奠定良好基础。



响应乡村振兴

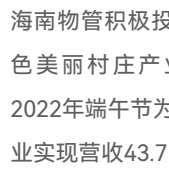
海南机场股份积极响应国家乡村振兴战略，巩固扶贫成果，在运营地所在区域开展了以乡村扶贫、助农采购为主题的乡村援助活动。



案例 乡村振兴系列活动



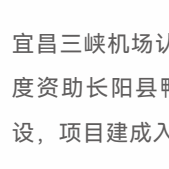
海口日月广场与定向扶贫采购供应商合作，2022年累计完成扶贫采购3.2万元，同时承办“2023年海南东坡文化唱诗大赛”，联动瑶城美丽乡村东坡文化古迹研学游，助力美丽乡村发展，并通过夜色市集引入乡村特色，助力东坡文化传承，促进经济消费增长及夜间经济繁荣。



海南物管积极投身乡村振兴工作当中，借助端午节为员工发放慰问粽子的契机，与红色美丽村庄产业振兴示范项目——万宁市禄禄红食品有限责任公司达成合作，2022年端午节为岛内员工采购粽子4400余份，以购代捐，扩展销路，助力乡村振兴企业实现营收43.71万元，帮助当地农户实现增收，助力乡村振兴。



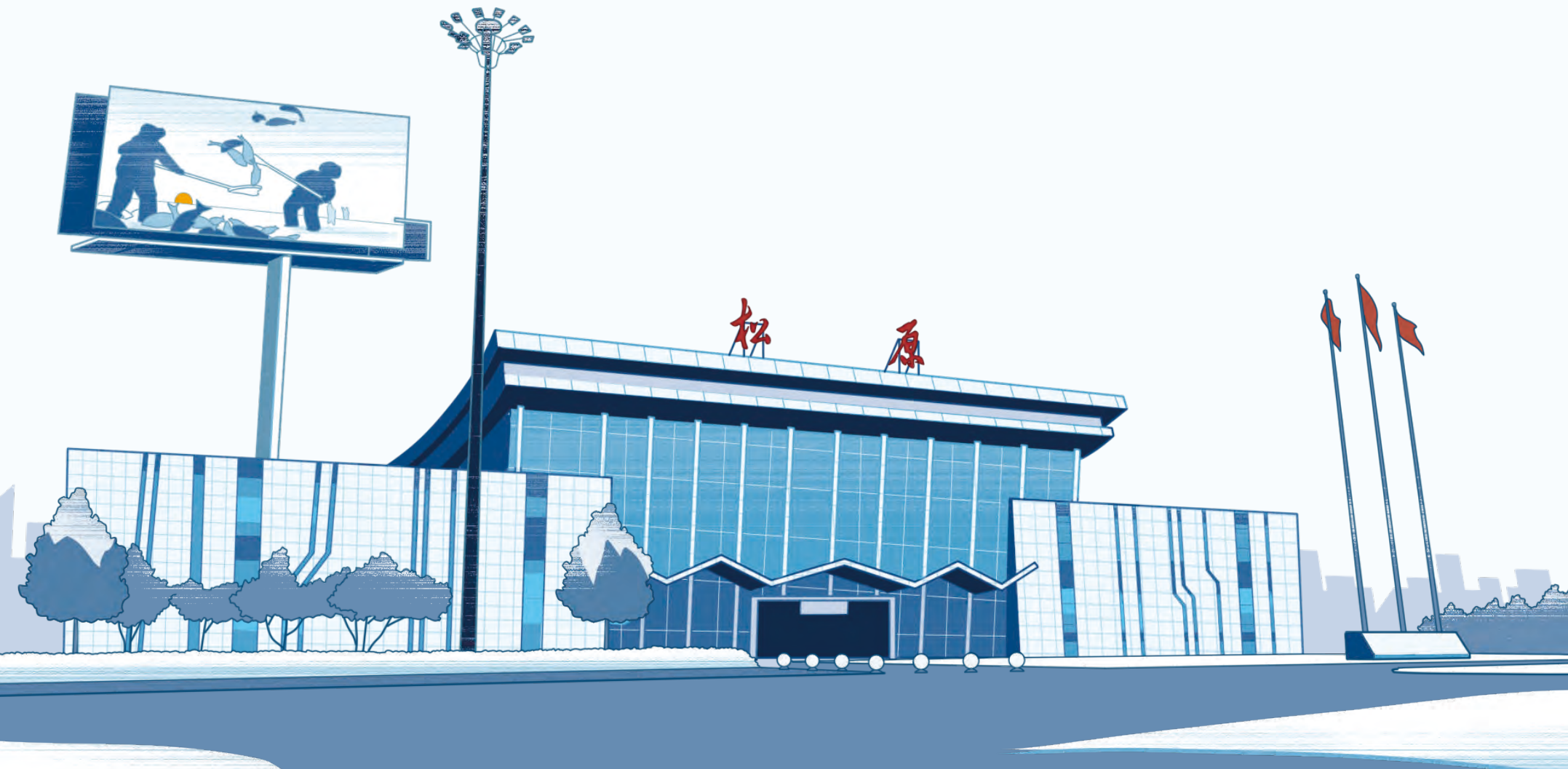
海南迎宾馆与定向扶贫采购及政府定点扶贫采购供应商合作，2022年累计完成扶贫采购194.92万元，2019年以来累计完成扶贫采购金额713.1万元。



宜昌三峡机场认真履行企业社会责任，积极开展扶贫和乡村振兴帮扶工作，2022年度资助长阳县鸭子口村乡村振兴帮扶资金40万元，用于开展村内光伏发电基地建设，项目建成入网后，能够有力保障村集体经济。



指标索引



| 披露章节 | GRI核心标准 | SDGs (联合国可持续发展目标) |
|---------|--|----------------------|
| 关于本报告 | 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54 | — |
| 董事会致辞 | 102-1, 102-2, 102-14, 102-15 | — |
| 1.1公司简介 | 102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10 | |
| 1.2荣誉奖项 | — | — |
| 专题1 | 302-4, 302-5 | |
| 专题2 | 102-2, 102-6, 201-1, 203-1, 203-2 | |
| 专题3 | 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3 | |
| 专题4 | 102-43, 102-44 | |

| 披露章节 | GRI核心标准 | SDGs (联合国可持续发展目标) |
|---------------|--|----------------------|
| 3.1 ESG管理 | 102-18, 102-20, 102-22, 102-23, 102-26, 102-32, 103-2 | |
| 3.2 利益相关方参与 | 102-40, 102-43, 102-44 | |
| 3.3 ESG报告回应原则 | — | — |
| 4.1 三会治理结构 | 103-2 | |
| 4.2 企业风险管理 | 103-1, 103-2, 103-3 | |
| 4.3 坚守商业道德 | 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3 | |
| 4.4 落实责任采购 | 102-9, 103-1, 103-2, 103-3 | |
| 5.1 构建安全管理体系 | 03-1, 103-2, 103-3 | |

| 披露章节 | GRI核心标准 | SDGs (联合国可持续发展目标) |
|--------------|--|--|
| 5.2 夯实职业健康安全 | 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10 |   |
| 5.3 深化安全文化建设 | 103-1, 103-2, 103-3, 403-5 |   |
| 6.1 提升服务质量 | 103-1, 103-2, 103-3 |  |
| 6.2 做实维权保障 | 103-1, 103-2, 103-3 |  |
| 6.3 保护客户隐私 | 103-1, 103-2, 103-3 |  |
| 6.4 推动数智转型 | — | — |
| 7.1 加强环境管理 | 103-1, 103-2, 103-3, 303-2, 303-4, 306-1, 306-2 |   |

| 披露章节 | GRI核心标准 | SDGs (联合国可持续发展目标) |
|-------------|--|---|
| 7.2 优化资源利用 | 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-4, 302-5, 303-5, 305-1, 305-2, 303-5 |   |
| 7.3 保护生物多样性 | 103-1, 103-2, 103-3, 304-1, 304-2 |   |
| 8.1 保障平等雇佣 | 103-1, 103-2, 103-3, 102-8, 401-1, 405-1, 408-1 |   |
| 8.2 助力员工成长 | 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2 |  |
| 8.3 同创幸福生活 | 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 401-3 |   |
| 9.1 共建美好社区 | 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413-1 |   |
| 9.2 响应乡村振兴 | 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413-1 |  |



读者意见反馈表

尊敬的读者：

非常感谢您对海南机场设施股份有限公司可持续发展的关注和支持，为向您提供我们更专业、更有价值的环境、社会及公司治理信息，进一步提升可持续发展报告的质量，欢迎您回答意见反馈表中的相关问题。

您的信息

姓名：_____

工作单位：_____

职务：_____

传真：_____

联系电话：_____

电子邮件：_____

1. 您对报告是否满意？请作出您的评价。

2. 您认为我们履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

3. 您希望了解的信息在报告中是否被完整披露？

4. 您对报告有哪些改进建议？



海南机场
HAINAN AIRPORT

海南机场设施股份有限公司

公司地址：海南省海口市国兴大道5号海南大厦46层

公司邮编：570203

公司网址：<http://www.hnainfrastructure.com>

公司邮箱：jcgfdshbgs@hnaport.com
