

# 广州白云国际机场股份有限公司

## 2020 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

2020 年是极不平凡、砥砺奋进的一年。面对新冠肺炎疫情的严重冲击，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，准确判断形势，果断采取行动，上下一心、锐意进取，从危机中育新机，在逆境中求发展，主动承担社会责任，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，高质量推进安全高效、绿色环保、智慧便捷、和谐美好标杆机场建设，不仅疫情防控阻击战取得阶段性胜利，生产业务也快速恢复，逆势上扬，为构建平安和谐社会贡献了力量。

### 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，完成公开发行 35 亿元可转换公司债；2020 年 11 月，实施非公开发行股票 297,397,769 股；截止 2020 年 12 月 31 日，公司总股本 2,366,718,283 股。

### 三、履行社会责任情况

本报告如实反映了 2020 年度公司在全力做好疫情防控工作基础上，凝心聚力保安全、促生产、强管理、提品质，全力维护旅客、客户、股东、员工的权益，积极履行环境保护、安全生产、社会道德以及公共关系等方

面社会责任，具体情况如下：

### **（一）牢牢扛起疫情防控责任**

**1. 防疫措施精准有效。**疫情初起，白云机场立即成立疫情防控领导小组和防控指挥部，启动一级响应；不折不扣落实各项防控举措，配合省市政府“1+9”专班对所有入境航班和旅客实现闭环管控；在全国机场率先实现进出港旅客全面测温、“亮码通行”全覆盖；持续优化入境航班保障流程，先后出台9版入境航班管控指引；建立实施重点管控航班“四个固定”保障标准；创新推广感应电梯按钮等无接触服务。2020年，白云机场实现“零扩散、零感染”的目标，公司党委荣获全国先进基层党组织和全国抗击新冠肺炎疫情先进集体两项最高荣誉。

**2. 时刻关心员工健康。**公司第一时间制定员工个人防护标准，开展定期核酸检测，安排高风险岗位员工第一批次接种疫苗，并加强员工外出健康管理，2020年，公司未发生一例内部员工感染；同时，公司有效开展员工心理疏导工作，通过员工服务中心、白云机场发布等公众号发布新冠肺炎科普常识、心理辅导有关内容，有效纾解广大员工疫情带来的心理压力。

**3. 多措并举共抗疫情。**公司严格落实各级政府应对疫情租金减免政策，根据实际情况制定租金减免方案，对受疫情影响较大不能正常经营的民营承租企业、个体工商户等进行租金减免，与承租方共渡难关。根据中国民航局政策，为航空公司减免起降费、停场费，有力支持驻场航空公司生产恢复。从1月24日至今，对符合条件的疫情防控任务航班免除航空性业务收费，包括地面服务费、货站处理费等；先后三批次空铁驰援湖北民航，向市妇幼、援疆指挥部、国外机场及航司捐赠共计6万件防疫物资；公司先后完成8批次，53万元物资捐赠。为抵离白云机场的疫情防控任务航班开通绿色通道，优化业务流程，提高航班保障效率，圆满完成了各项特殊运输保障服务；白云机场志愿者服务队也积极开展常态化的志愿服务，传播正能量。共组织2万余人次参与志愿服务，服务时长达8万多小时，收

到旅客口头表扬近 4200 起，书面感谢信 34 封，锦旗 2 面。

4. **筹集资金缓解压力。**向控股股东非公开发行 32 亿元 A 股股票，为公司及时有效应对新冠肺炎疫情造成的现金流压力起到重要作用，同时增加公司现金储备、优化资本结构，降低资产负债率，提高抗风险能力。

## **(二) 稳步强化国际枢纽建设**

1. **旅客吞吐量首次位居全球第一。**2020 年，白云机场完成飞机起降 37.34 万架次、旅客量 4376.81 万人次、货邮量 175.95 万吨。其中旅客吞吐量实现全面超越，不仅创下国内之最，更成为疫情后全球复苏最快、客流最大的机场。

2. **获得全球机场服务质量测评成绩并列第一。**3 月国际机场协会正式公布 2020 年全球机场服务质量满意度评价结果。白云机场凭借优质的服务质量，从 348 家参评机场中脱颖而出，获得排名并列的一的优异成绩。

3. **荣获“2019 年度中国民用机场服务质量优秀奖”。**在 2020 年 11 月，中国民航四型机场建设发展大会暨成果展上，白云机场凭借优秀服务和突出表现，荣获“2019 年度中国民用机场服务质量优秀奖”。

4. **积极落实国内大循环背景下航班调整工作。**据统计，2020 年秋冬航季，白云机场约 1400 个国际航班时刻转为国内航班，每周国内航班量计划达到 9046 班，同比增长 23%。在新冠疫情尚未在世界范围内获得有效控制的情况下，抢抓国内大循环机遇，加快构建以“国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进”的新发展格局，有利于实现白云机场飞机起降架次、旅客吞吐量的更大突破。

5. **逐步完善生产设施布局。**白云机场完成西南站坪改造并提供 16 个机位，扎实推进 B 滑行道延长、机位扩建工程、P2 及 P4 交通综合体、第三路电源等工程建设项目，进一步完善白云机场生产设施建设布局。

## **(三) 创新引领四型机场建设**

1. **筑牢平安机场防线。**实现白云机场第 28 个安全年。建立涵盖 18 个

模块、148个项目、1204项条款的法定自查事项库清单，自主开发了法定自查系统，被民航局确定为法定自查示范单位；强化关键流程及岗位风险管理，建立28个航空器保障和高风险作业岗位“手指口述”动作要领和规范标准；自主研发、享有完全自主知识产权的行业首个应急指挥平台正式上线运行，切实提升机场“一体化指挥”“前后台指挥”效能，应急管理体系入选民航局“四型机场”建设示范项目。

**2. 创建绿色机场标杆。**公司联合南航等驻场单位，积极推进蓝天保卫战工作，重点突破新能源车辆管控，车辆尾气治理、APU替代设施使用等工作难点，自主研发云桥设备综合管理系统、车辆智能监控与运行管理系统、飞行区车辆管理模块、充电智能云平台管理系统和机场智慧能源大数据平台五大智能化、一体化监测，累计减少二氧化碳排放约9.02万吨，顺利通过民航局四轮蓝天保卫战专项督查并获“优秀”评级；与航司、驻场单位形成紧密合作关系，有效实现地区协同减排，成为首家获得国际机场碳排放三级认证的内地机场，荣获“2020年能源管理领导奖——洞察力奖”；T2航站楼在运营中通过智能楼宇系统的负荷预测、模糊控制算法，实现航站楼的持续节能优化，2020年综合能耗同比下降23.3%，成为设计运营“双标识”三星级绿色航站楼；开展机场污水处理厂工艺升级和污泥干化减量改造，日均污水处理能力提升30%，污染物排放浓度下降超过30%，污泥含水率降低40%，减量率达80%，获得广东省2019年企业环境信用评价“环保诚信企业”（绿牌企业）。

**3. 感知智慧机场便捷。**全流程自助方面，白云机场有自助值机设备263台、自助行李托运机102台、自助登机设备199套，规模、应用部署及使用效率上均处于行业领先地位，获得国际航空运输协会(IATA)“白金标奖”和“便捷旅行项目”建设金奖；目前，白云机场已启用易安检服务，试点国际旅客无纸化过检登机，推出“出国宝”和“电子临时乘机证明”等服务举措，实现旅客刷脸登机和“一证通关”，成为民航局首批智慧机场建

设示范项目单位。

**4. 彰显人文机场风采。**白云机场重视给旅客带来特色体验。一方面，打造文化新地标。T1 航站楼以丝路为主题，打造时空隧道、海天走廊、丝路花城等文化空间；T2 航站楼以“云+”为主题推出天空舞台展示区及多元化商业艺术空间。另一方面，结合广州特有的“花城”底蕴和岭南画派的艺术传承，以“花”和“画”为核心元素，打造特色景观，开展“繁花如画，印象广州”系列文化活动，丰富出行体验。在多项评比中获得荣誉，获评民航局 2020 年民航服务质量品牌建设专项行动先进单位，SKYTRAX 复审再获“全球五星航站楼”，通过全国文明单位复评，在全国品牌故事大赛、中国质量技术与创新成果发表赛和 CAPSE 创新评选中荣获多个全国级奖项。

#### **（四）不断提高公司治理水平**

**1. 决策体系逐步完善。**根据公司业务发展需求，进一步完善法人治理体系，增补 2 名非独立董事和 2 名独立董事，独立董事在董事会成员中占比达到 50%，独立董事在公司治理中的作用进一步提升；及时修订《董事长工作细则》《总经理工作细则》和《交易管理办法》等制度，确保董事会、经理层的高效运作和科学决策；按照“一类一策”负面清单的管理思路，分类分批开展授权工作，进一步规范各项决策的进行，提升经营效率，做到授权清晰、事项明确、施行有度。

**2. 企业管理规范创新。**根据《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》，坚持市场化、法制化方向，规范公司治理和内部控制，创新开展各项工作。完善战略管理体系，成立战略规划审查委员会及战略管理办公室，建立健全战略解码机制，编写公司“十三五”评估及“十四五”规划；制定实施“对标世界一流管理提升行动”方案及工作清单；强化法务管理，全面开展《民法典》宣贯。

**3. 信息披露及时准确。**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，使公司股东有效监督经营管理层，不断提升公司透明度和治理水平，保护投资者利益不受损害。截至 2020 年，公司已连续 7 年获得上交所信息披露工作 A 级评价。

**4. 审计监督长效管控。**加强审计监督工作，完成分、子公司及二级单位的经营绩效审计，坚持“一企一策”原则开展内部专项审计，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，强化审计监督结果运用。

2020 年，荣获每日经济新闻主办的 2020 第十届中国上市公司口碑榜“最佳董事会”、证券时报社主办的第 11 届中国上市公司投资者关系天马奖“主板最佳董事会奖”、《董事会》杂志主办的第十六届中国上市公司金圆桌企业奖“董事会治理特别贡献奖”等多项荣誉。

#### **（五）坚决保障投资者权益**

**1. 实现稳健利润分配。**建立投资者保护机制，连续制定未来三年股东回报规划，保持利润分配政策的连续性和稳定性，自公司上市以来连续持续现金分红，累计分配 52.32 亿元，利润分配率 40.37%，且承诺在公司满足现金分红条件的前提下，未来三年不低于 40%的分红。公司未来仍将在经营管理中坚持以企业价值为核心，优化股东回报机制，全力保障股东获得长期的资本投资回报。

**2. 打造和谐型投资者关系。**2020 年，公司通过电话、邮件、实地调研等不同形式加深投资者对公司的了解，传递了公司经营管理理念及管理措施，使广大投资者更加全面深入地了解公司的生产经营管理状况，切实增强投资者对公司的信任与理解，与投资者、监管部门建立了良性的互动关系。

#### **（六）积极助航员工未来发展**

**1. 切实提升员工获得感、幸福感、安全感。**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。坚持以人民为中心，落实中央关注民生和扶贫政策精神，完善“三重保障”全员普惠医疗，“四重保障”困难员工精准帮扶体系，全面建立在职员工医疗、困难、助学三位一体帮扶兜底保障制度。积极关怀困难职工，帮助困难员工子女入学；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。

**2. 为员工提供自我价值实现的多种平台。**优化管理人员梯队建设，拓宽员工发展渠道，首次开展专家评审工作；持续完善管培生培养机制，积极推进人才培养项目；连续 15 年获得全国“安康杯”竞赛优胜单位；员工服务中心功能设施进一步完善，新增寒假托管班、法律咨询等服务；员工值班过夜用房、员工运动馆（一期）投入使用；不定期推送学历提升相关信息，给予员工后续学历奖励。

#### **四、结束语**

2020 年，白云机场战疫情、保安全，稳运行、大建设，谋发展、促改革，在抗击疫情防控的同时，为股东创造稳健投资回报，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，社会效益显著。2021 年，我们的发展目标任务更明、风险意识更强、改革氛围更浓、工作动力更足，为开启争创一流第二阶段新征程、继续完善企业管理体系奠定了坚实基础。艰难方显勇毅，我们会继续奋斗，勇往直前，更好地履行社会责任！

广州白云国际机场股份有限公司

2021 年 4 月 28 日