

## 环境、社会及治理(ESG)报告

广州白云国际机场股份有限公司



# 目录 CONTENTS

报告说明	01
董事长致辞	03
关于我们	05
数说2022	09
ESG管理	11
公司治理	13

## 安全高效， 铸就一流安全机场

强化安全管理	25
保障安全运营	28
厚植安全文化	30



## 追求卓越， 争创世界一流机场

提升枢纽能级	19
打造商业标杆	22

## 顾客至上， 打造一流人文机场

保障航班正常	35
品质出行服务	36
增进文化交流	39





## 科技领航， 赋能一流智慧机场

坚持科技创新	43
建设智慧机场	44

## 和谐共赢， 共筑一流和谐机场

赋能员工成长	63
促进协同发展	67
打造幸福社区	69



## 生态优先， 建设一流绿色机场

完善环境管理	51
应对气候变化	52
环境污染管治	54
优化资源使用	56
厚植绿色文化	60



展望2023	71
附录	72

## 报告说明

本报告是广州白云国际机场股份有限公司发布的第 13 份社会责任报告，也是第 1 份 ESG 报告，报告本着客观、全面、规范、透明的原则，系统披露了公司在环境、社会及治理工作领域的管理理念、亮点实践及年度成效。

### 时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。

### 组织范围

本报告涵盖广州白云国际机场股份有限公司及下属公司，为便于表达，报告在表述中也使用“白云机场”“公司”“我们”等称谓。

### 参考标准

国务院国有资产监督管理委员会《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》

国务院国有资产监督管理委员会《提高央企控股上市公司质量工作方案》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG5.0)》

国家标准委《社会责任报告编制指南》(GB/T 36001-2015)

全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)

联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)



### 信息来源

本报告采用的数据来源于公司正式文件、统计报告或有关公开资料，报告中财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。

### 可靠性保证

公司董事会及全体董事承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

### 报告获取

报告发布中文版和英文版，内容上如有出入，请以中文版为准；您可以登录广州白云国际机场官网下载电子版，也可以通过邮箱 600004@gdairport.com 联系我们获取电子版报告。

### 意见反馈

为持续改进公司 ESG 管理工作，如您对报告有任何意见或建议，请扫描右边二维码将意见或建议反馈给我们。



## 董事长致辞

春和景明，万象更新。2022年是党的二十大召开之年，也是实施“十四五”规划的关键之年。一年来，面对经济下行和国际形势带来的各种不确定性，我们深入贯彻习近平总书记对广东、对民航工作的重要指示批示精神，全面落实广东省委省政府“1+1+9”工作部署，始终牢记“通达世界”的重大使命，积极致力于实现“人文智慧白云，世界一流空港”的企业愿景。



**这一年，我们聚焦主业发展，推进世界一流枢纽建设。**我们全面提升广州国际性综合交通枢纽能级，配合广东机场集团加快推进白云机场三期扩建工程等重大项目建设，促进大湾区世界级机场群建设；科学有序恢复客运航线网络，积极融入国内国际双循环发展新格局。

**这一年，我们坚持安全发展，确保安全运行平稳有序。**我们认真贯彻落实民航局安全管理总体要求，落实安全责任、完善制度体系，不断强化安全隐患排查治理、优化应急管理体系，持续推进“三基”建设、深化安全文化体系建设，确保了重点领域、关键领域平稳运行，圆满实现了第30个安全年。

**这一年，我们倾情人文发展，提升服务品质畅行无忧。** 我们全力推进服务品质提升，多措并举保障航班正常，深化“春风服务”品牌，提升旅客出行体验。全年航班放行正常率 95.21%，荣获 ACI 服务质量满意度全球并列第一和亚太地区旅客吞吐量四千万级以上最佳机场、CAPSE “最佳机场奖”、SKYTRAX “全球 4000 万级最佳机场第 1 位” 等多项荣誉。

**这一年，我们锚定智慧发展，坚持科技创新信息赋能。** 我们深入实施创新驱动发展战略，全面推进数字化转型，将数字化融入企业愿景及发展战略，坚持以组织转型和流程再造为抓手，驱动业务模式创新，加快推动白云机场世界一流枢纽建设。

**这一年，我们践行绿色发展，推行低碳环保节能降耗。** 我们坚持可持续发展的理念，构建能源、环境、

碳排放“三位一体”管理体系；积极推进“蓝天保卫战”、绿色机场建设及环境生态保护工作，获评广州市“环保诚信企业”（绿牌企业）。

**这一年，我们致力和谐发展，与您携手同创美好未来。** 我们坚持以人为本，持续关注员工的成长与发展，构建科学合理的人才培养与发展机制，助力员工实现个人价值；积极融入社区，开展志愿服务活动，努力构建共享共赢的生态圈。

**百舸争流，奋楫者先。** 立足新发展阶段，我们全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，坚持稳中求进的工作总基调，攻坚克难、锐意进取，全力以赴开拓公司高质量发展的新局面，为推进白云机场世界一流航空枢纽建设、引领粤港澳大湾区世界级机场群建设提供了强劲动力。





2022 年

白云机场全年共完成航班起降

**26.66** 万架次



运输旅客

**2611** 万人次



货邮吞吐量 **188** 万吨

## 关于我们

### 公司概况

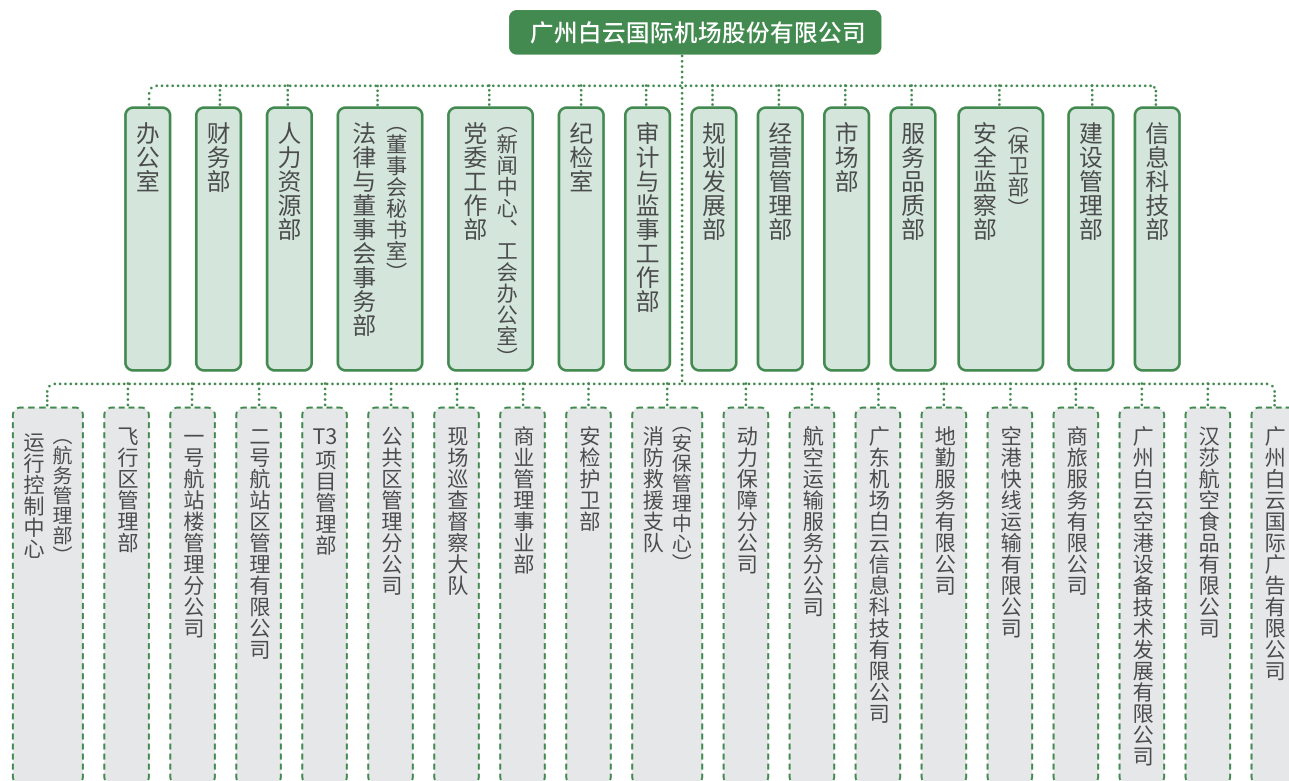
广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“白云机场股份公司”）是广东省机场管理集团有限公司下属骨干上市企业，成立于 2000 年 9 月 19 日，于 2003 年 4 月 28 日在上海证券交易所挂牌上市。白云机场股份公司为广州白云国际机场（以下简称“白云机场”）的管理和运营机构，以白云机场为经营载体，主要从事以航空器、旅客和货物、邮件为对象，提供飞机起降与停放、旅客综合服务、安全检查以及航空地面保障等航空服务业务，白云机场商业场地租赁服务、特许经营服务、地面运输服务、广告服务、酒店服务等航空性延伸服务业务。

白云机场始建于上个世纪 30 年代，是国家“一带一路”倡议和“空中丝绸之路”的重要国际航空枢纽之一，粤港澳大湾区核心枢纽机场。自 2004 年转场运行以来，各项业务迅猛发展，硬件设施不断完善，国际航空枢纽建设持续推进。白云机场现有两座航站楼、三条跑道，飞行区等级为 4F，标准机位 271 个（含 FBO）。2020 年 9 月白云机场三期扩建工程正式开工，建成后，白云机场将实现三座航站楼、五条跑道运行。

2019 年，白云机场年旅客吞吐量突破 7300 万人次、航班起降近 50 万架次，从白云机场出发，空中航线网络覆盖全球 230 多个通航点。2020 年，在全球经济下行的特殊环境下，白云机场全年共完成运输旅客 4376.8 万人次，客流量居全球首位。2022 年，白云机场全年共完成航班起降 26.66 万架次、运输旅客 2611 万人次、货邮吞吐量 188 万吨，连续三年蝉联中国机场旅客量第一；蝉联 ACI 年度服务测评全球并列第一，“春风服务”入选国务院国资委国企品牌建设案例，白云机场荣获机场协会服务质量优秀机场奖、SKYTRAX 年度全球 4000 万级最佳机场第 1 位。



## 组织架构



## 企业文化核心理念



## 企业战略

锚定建设世界一流枢纽机场目标，强化国家窗口意识、晋位争先意识、市场竞争意识、改革创新意识、提档升级意识，着力实施枢纽战略、数字化战略、成本领先战略、人才战略、生态圈战略、国际化战略，加快培育一流的枢纽竞争力、一流的品牌影响力、一流的系统创新力和一流的平台协同力，高水平服务对外开放和现代化建设大局，更好地满足人民群众美好出行需要，勇当民航高质量发展排头兵。

## 企业荣誉

4月

- 荣获 ACI（国际机场协会）年度全球机场服务质量满意度并列第一、亚太地区旅客吞吐量四千万级以上最佳机场

6月

- 荣获 SKYTRAX（全球民航运输研究认证机构）2022 年度“全球 4000 万级最佳机场第 1 位”“中国最佳机场奖”“中国最佳清洁机场奖”
- “春风服务”品牌建设案例入选国务院国资委 100 个国有企业品牌建设典型案例名单
- 荣获“CAPSE 创新服务奖”，“安心接送机服务”获“优秀创新服务案例”；春风服务代言人“支仁明创新工作室”团队获评 2021 年度“CAPSE 服务之星”

12月

- 荣获中国最佳客户体验奖
- 荣获广东省企业管理现代化创新成果二等奖
- 荣获广东省南粤之星“金钻奖”





7月

- 荣获第八届 CAPSE 航空服务奖“最佳机场奖”
- 再次蝉联中国 1000 万以上量级民用机场服务质量优秀奖



- 荣获广州市质量管理小组 / 质量信得过班组成果发表“一等奖”



9月

- 荣获 2022 年服贸会业态创新示范案例奖
- 铂尔曼大酒店第六度斩获中国酒店星光奖



## 数说 2022



全年旅客吞吐量

**2611** 万人次,

三年蝉联

“全国第一”



货邮吞吐量

**188** 万吨



平均放行正常率

**95.21%**



飞机起降架次

**26.66** 万架次



机场通会员总量

**1003** 万人



开通、恢复

29 条国际航线



新增 2 个

国外客运通航点



开通 20 条  
国内航线



新增 10 个  
国内客运通航点



员工总数

10168 人



研发投入

4598.2

万元



环保投入

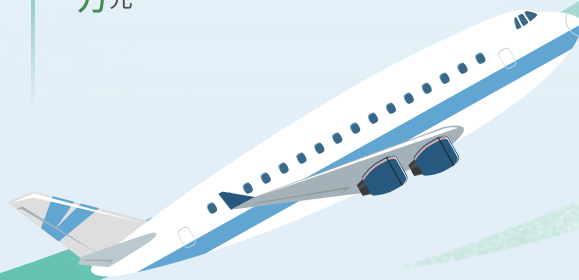
3140.0211

万元



安全生产投入

22624 万元



## ESG 管理

我们始终坚持可持续发展的核心理念，不断健全 ESG 管理体系，编制年度 ESG 报告并推动公司相关工作落地执行，为进一步宣贯 ESG 理念、提高 ESG 实践能力，公司邀请外部专家、专业讲师开展 ESG 专项培训，将 ESG 理念逐步融入企业发展和日常经营管理中，持续深化 ESG 意识、开展 ESG 实践，持续提高企业可持续发展能力，推动实现高质量发展。













白云机场 2022 年 ESG 专项培训会

## 利益相关方沟通

我们重视利益相关方期望与诉求，通过上海证券交易所相关平台、官网、官微、电话、现场调研等多种渠道披露环境、社会和治理等责任领域相关信息，加强公司可持续发展理念、履责实践及成效的传播与交流，携手各利益相关方共同实现经济、社会和环境的可持续发展。



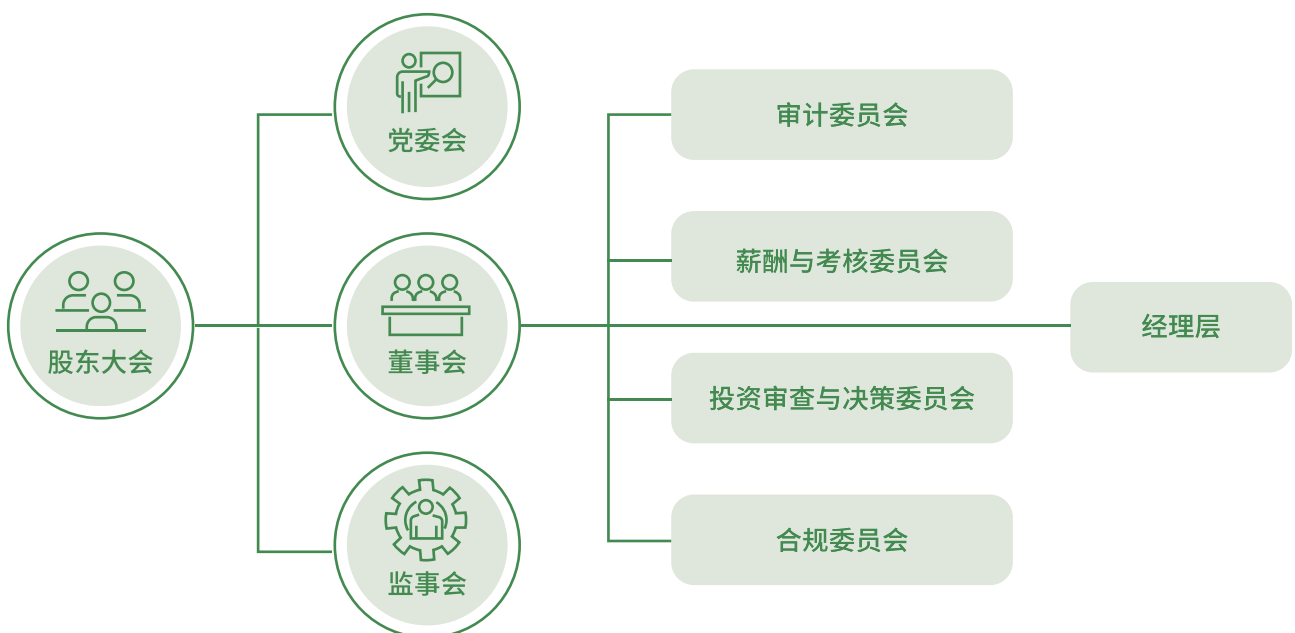
利益相关方	期望与诉求	沟通机制与方式
 地方政府及 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全稳定运行</li> <li>国有资产保值增值</li> <li>带动经济发展</li> <li>创建世界一流</li> <li>服务社会民生</li> <li>净空管理</li> <li>打造航空枢纽</li> <li>重大活动保障</li> <li>坚持党建引领</li> <li>稳定社会秩序</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作会议及汇报</li> <li>业务考核</li> <li>巡视</li> <li>信息披露</li> <li>政府合作</li> <li>监督检查</li> </ul>
 股东 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>财务表现</li> <li>公司治理</li> <li>投资者权益保障</li> <li>信息披露</li> <li>透明度</li> <li>稳健合规经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善治理体系</li> <li>定期公告、报告</li> <li>股东大会、董事会、监事会会议等</li> <li>e 互动问答</li> <li>举办业绩说明会及其他投资者交流活动</li> </ul>
 旅客	<ul style="list-style-type: none"> <li>出行安全便捷高效</li> <li>获得贴心服务</li> <li>智能化服务</li> <li>特殊旅客服务</li> <li>教育和文化促进</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务热线</li> <li>投诉电话</li> <li>满意度调查</li> <li>官网 / 微信平台等</li> <li>旅客服务</li> </ul>
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>阳光采购</li> <li>道德与合规</li> <li>诚信履约</li> <li>供应链可持续</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常业务交流</li> <li>项目合作</li> <li>商务洽谈</li> <li>审计审查</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>培训与发展</li> <li>福利与关爱</li> <li>民主管理</li> <li>包容与多元化</li> <li>健康舒适的工作环境</li> <li>员工权益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>工会组织</li> <li>培训及活动</li> <li>薪酬福利保障</li> <li>发展规划及通道</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化</li> <li>周边环境治理</li> <li>噪音管理</li> <li>废气和空气质量</li> <li>节约能源资源</li> <li>节能减排降耗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>节能减排降耗</li> <li>信息披露</li> <li>监督检查</li> <li>工作会议及汇报</li> </ul>
 同行 / 行业协会	<ul style="list-style-type: none"> <li>机场规划与建设</li> <li>国际化发展</li> <li>交流合作</li> <li>行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目合作</li> <li>行业交流合作</li> <li>评估监督</li> </ul>
 航空公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>航班正常</li> <li>中转能力</li> <li>吞吐能力</li> <li>运行效率</li> <li>旅客满意度</li> <li>安全与安保</li> <li>机场规划与建设</li> <li>交通联运和可及性</li> <li>机场便捷性</li> <li>行业发展贡献</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常业务交流</li> <li>工作会议及汇报</li> <li>行业交流</li> <li>项目合作</li> </ul>
 经营商户	<ul style="list-style-type: none"> <li>机场规划与建设</li> <li>运行效率</li> <li>机场便捷性</li> <li>风险管理</li> <li>吞吐能力</li> <li>旅客满意度</li> <li>投诉及争议解决</li> <li>安全与安保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常业务交流</li> <li>工作会议及汇报</li> <li>商务洽谈</li> </ul>
 社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益慈善</li> <li>志愿服务</li> <li>社区共建</li> <li>乡村振兴</li> <li>教育和文化促进</li> <li>机场规划与建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志愿者服务</li> <li>开展公益活动</li> <li>社会监督</li> <li>信息披露</li> </ul>

## 公司治理

我们持续优化公司治理结构，完善公司治理体系，加强治理体系运行规范化、流程化和科学化，提升治理能力，健全公司内外部风险防范机制，推动企业健康有序发展。

### 完善公司治理

我们严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等相关法律法规，打造“四会一层”的法人治理结构，公司党委会、股东大会、董事会、监事会、经理层各司其职、各负其责，保障公司治理机制有序运行。2022年，按照国企改革三年行动高质量收官要求，我们进一步提升董事会行权履职能力，修订完善公司《章程》《董事会议事规则》，制定《董事会对经理层授权管理办法》及事项清单，依法依规、科学界定和落实董事会职权，100% 确保董事会职权有效落实；全年累计组织召开 1 次股东大会、10 次董事会，共审议 51 项董事会议案，进一步夯实了上市公司高质量发展的基础。

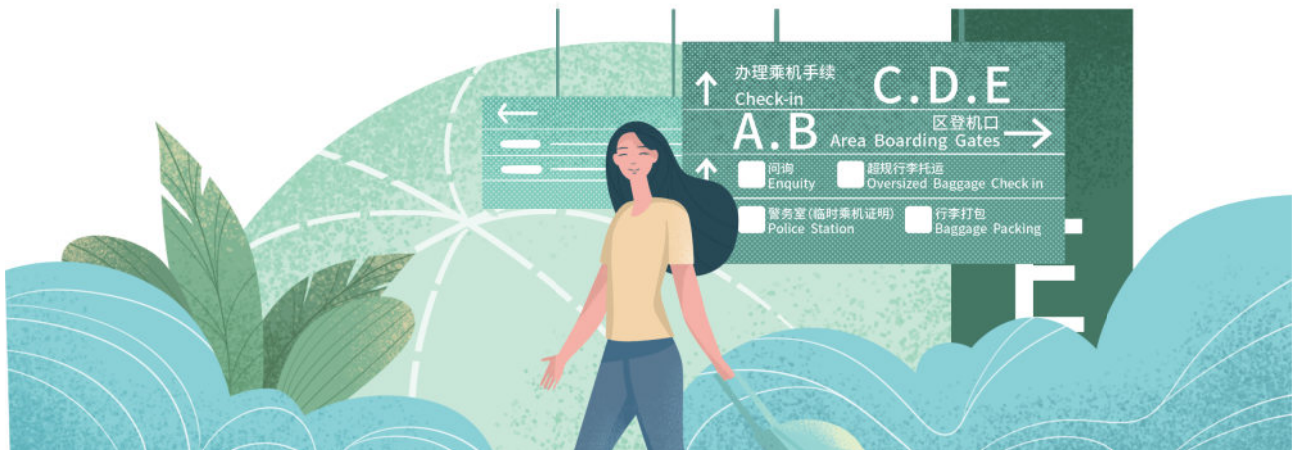






## 初步构建合规体系

我们全面加强依法治企，建立健全公司合规管理体系，设立合规管理委员会，编发《合规管理制度》《合规管理手册》《合规委员会议事规则》等制度，初步构建多维度、全方位、立体化的合规管理体系；积极开展“宪法宣传周”宣传、“法治国企”建设研讨会、专项培训等工作，深化“业法融合”实效，系统提升合规经营能力，为世界一流枢纽机场建设提供法治保障，实现企业高质量发展。2022年，全年开展法治合规培训（含各分子公司）21次，参加培训人数1272人次。



## 防范经营风险

我们高度重视风险管理和内部控制，持续加强风控体系和内部控制体系建设，编发《风控体系建设评估工作指引》《内部控制体系建设工作实施办法》等制度，通过定期开展年度风险评估、制定风险化解应对举措、推动风险管理体系信息系统建设等方式，有效防范化解风险，促进公司各项经营活动规范运营，提升公司风险防控能力，实现企业健康、可持续发展。



## 规范信息披露

我们严格落实监管要求，通过定期公告、回复 e 互动问答、召开业绩说明会等渠道和方式，向股东和投资者及时准确披露经营信息，确保内容合法合规、公开透明、真实准确完整，连续 9 年获得上海证券交易所 A 级评价。2022 年，我们总计举办业绩说明会 3 次，对外披露公告 53 项、涉及文件 116 份。



荣获中国证券报“第二十四届上市公司金牛奖-2021年度投资者关系管理奖”



连续 **9** 年  
获得上海证券交易所 **A** 级评价



2022 年，  
举办业绩说明会  
**3** 次



对外披露公告 **53** 项  
涉及文件 **116** 份

## 筑牢廉洁防线

我们一刻不停推进全面从严治党向纵深发展，扎实开展党风廉政建设和反腐败斗争。推进政治监督具体化、精准化、常态化，以系统观念一体推进“三不腐”；坚决落实中央八项规定精神，深化纠“四风”树新风；规范信访举报管理和问题线索处置，严肃执纪问责；推进以案促改、以案促治，深化系统施治；开展专项监督检查、廉洁风险防控等，将监督成效转化为制度性成果；多措并举开展廉洁教育活动，大力营造“清廉白云”文化氛围，为公司高质量发展提供坚强纪律保证。

### 检举控告途径、方式

**通信地址：**广州白云国际机场股份有限公司办公大楼纪检室（邮编：510470）

**电话：**020-36067072

**面谈反映：**广州白云国际机场股份有限公司办公大楼 112 室



2022 年，开展“勇于自我革命 永葆先进纯洁”主题纪律教育学习月活动，组织示范和警示教育 251 场次，受教育总人数达到 10769 人；在航站楼等区域轮播“廉润南粤”系列公益宣传片，覆盖旅客及员工上百万人。



“清廉白云”线上学习平台



组织示范和警示教育

**251** 场次



受教育总人数达到

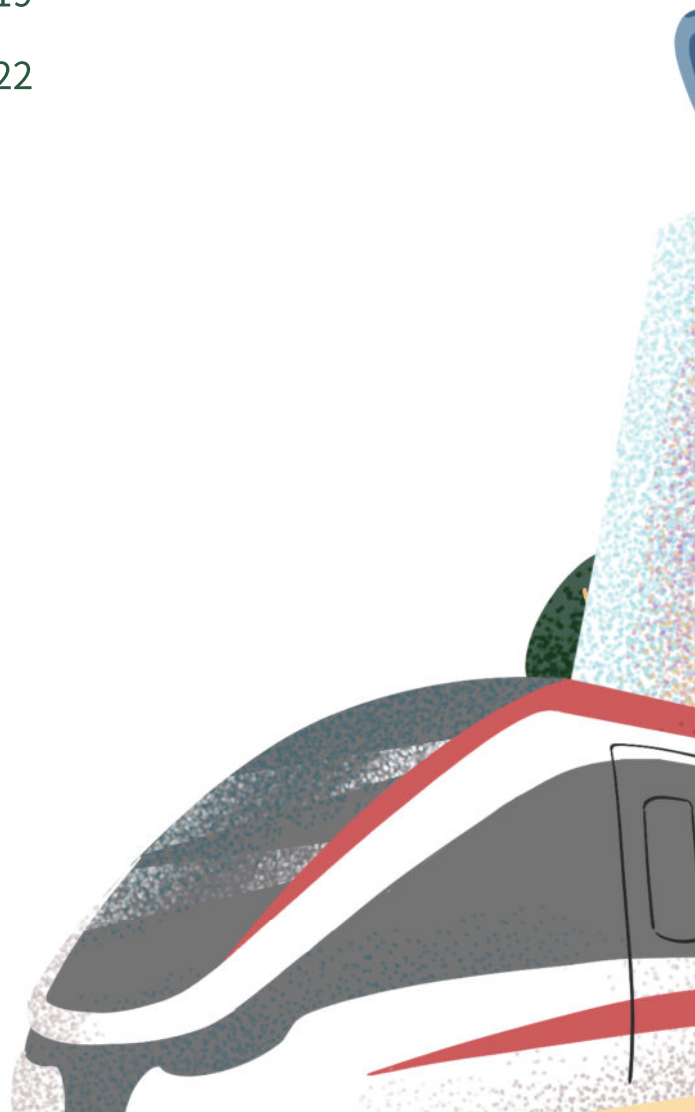
**10769** 人

# 01

## 追求卓越， 争创世界一流机场

提升枢纽能级	-----	19
打造商业标杆	-----	22

回应联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)







## 提升枢纽能级

### 推进枢纽建设

我们积极贯彻落实《广州临空经济发展“十四五”规划》，高标准推进机场基础设施改善，着力提升枢纽运行品质，努力打造符合新时代民航高质量发展要求、满足人民群众美好出行需求的现代化机场。



#### 建设航空枢纽



为进一步加快广州国际航空枢纽建设，提升国际枢纽能级和核心竞争力，我们秉持“平安、绿色、智慧、人文”的“四型机场”理念，积极配合推进白云机场三期扩建工程，以新定位、新模式、新基建推动机场功能转型升级，持续提升白云机场综合保障能力和服务水平，致力于为粤港澳大湾区世界级机场群建设和广东民航高质量发展作出更大贡献。



#### 知识延伸：白云机场三期扩建工程

白云机场三期扩建工程是广东机场集团响应大湾区发展规划和广东省委、省政府提出的“1+1+9”工作部署，助力构建广东“一核一带一区”区域发展的一项重点工程，也是中国民航史上规模最大的改扩建工程，主要包括机场工程、空管工程、供油工程等项目，计划于2025年建成投产。此项工程完工后，白云机场年旅客吞吐能力将达到1.2亿人次、货邮吞吐能力达到380万吨。终端旅客吞吐能力达到1.4亿人次、货邮吞吐能力达到600万吨。



年旅客吞吐能力将达到 **1.2** 亿人次



终端旅客吞吐能力达到 **1.4** 亿人次



货邮吞吐能力达到 **380** 万吨



货邮吞吐能力达到 **600** 万吨



## 综合交通建设



我们积极落实广东省发展和改革委员会关于《广州白云国际机场综合交通枢纽整体交通规划（修编）》工作部署，围绕建设多层次、一体化的机场综合交通枢纽，积极推进高速铁路、城际铁路、城市轨道引入机场，畅通机场对外道路交通，优化完善机场内部交通组织，形成以白云机场为核心，高效、便捷、安全、绿色、经济的综合交通网络。

## 优化航线网络

我们聚力优化航线网络，有序推动国际航线航班的恢复及发展，深挖国内市场潜力，优化国内航线网络布局，全力加强客运拓展，加快融入国内国际双循环发展新格局。2022年，旅客吞吐量2611万人次，三年蝉联“全国第一”。



2022年，

旅客吞吐量 **2611** 万人次



## 拓展国际航线



我们科学有序、积极稳妥推进恢复国际及地区客运航线网络，加速布局国际航线网络，不断开通和加密国际航线，国际及地区客货运市场正有序恢复。截至2022年底，共通航59个国际及地区客货运航点，其中客运通航39个国家和地区的45个航点。



扫码观看白云机场全国首个入境“免隔离”航班落地纪录视频



扫码观看首个入境“免隔离”航班的更多故事



率先推出国际旅游团队从白云机场出发



## 优化国内航线



我们抢抓航空市场复苏机遇，通过提高国内航线网络覆盖率，推动优化升级国内快线品质和优化中转衔接等方式，进一步提高国内航线覆盖率，助力提升国内航线整体竞争力。

### 完善航线网络

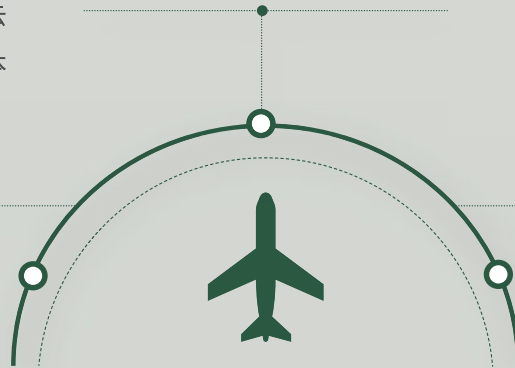
2022年，南航、九元等航空公司新开通20条国内客运航线，其中包括恩施、神农架、玉林等10个新航点，白云机场国内航线网络已基本覆盖主要民航机场。

### 优化快线品质

2022年，南航、国航等广州始发部分航线全面升级快线权益标准，进一步提升国内航线运营品质。

### 强化中转衔接

发挥机场平台功能，促进东方航空、浙江长龙航空、海南航空、深圳航空等多家航司围绕广州打造中转产品，优化旅客中转服务体验。





## 打造商业标杆

我们主动承接国家战略和区域发展要求，全力打造临空特色产业体系，以提高商业服务水平、增加商业资源价值、提升商业品质为目标，不断优化航站楼营商环境，通过发布招商宣传海报、设立招商热线、召开招商推介会等方式，着力开发国际空侧商业资源，积极引入中高端品牌、网红品牌，致力于加速打造立体式、多层次的商业品牌矩阵，营造良好的商业氛围，提升消费体验。



### 案例 | 白云机场首个商业 VI 亮相

2023年1月，白云机场首个商业VI亮相，飞机划过的“微笑”轨迹象征着每一次心满意足的购物体验，使旅客可以享受“如凌云上美好购物旅程”，品牌新升级不仅承载着白云机场商业致力于打造商中有景、创新体验的智慧商业云生态综合体，更承载着广大旅客对美好出行的期盼。



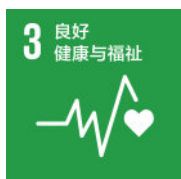
**白云机场商业**  
BAIYUN AIRPORT COMMERCE

# 02

## 安全高效， 铸就一流平安机场

强化安全管理	-----	25
保障安全运营	-----	28
厚植安全文化	-----	30

回应联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)







## 强化安全管理

我们始终坚持“安全第一”不动摇，着力打造本质安全企业，健全安全管理和应急管理体系，强化安全隐患排查治理，推进“三基”建设，持续提升安全保障能力和安全管理水平，推动“平安机场”建设，连续实现 30 个安全年，在 2022 年民航局开展的运输机场运行安全保障能力综合评估中，连续 2 个评估周期（每半年评估一次）得分位列 A 类机场第一名。

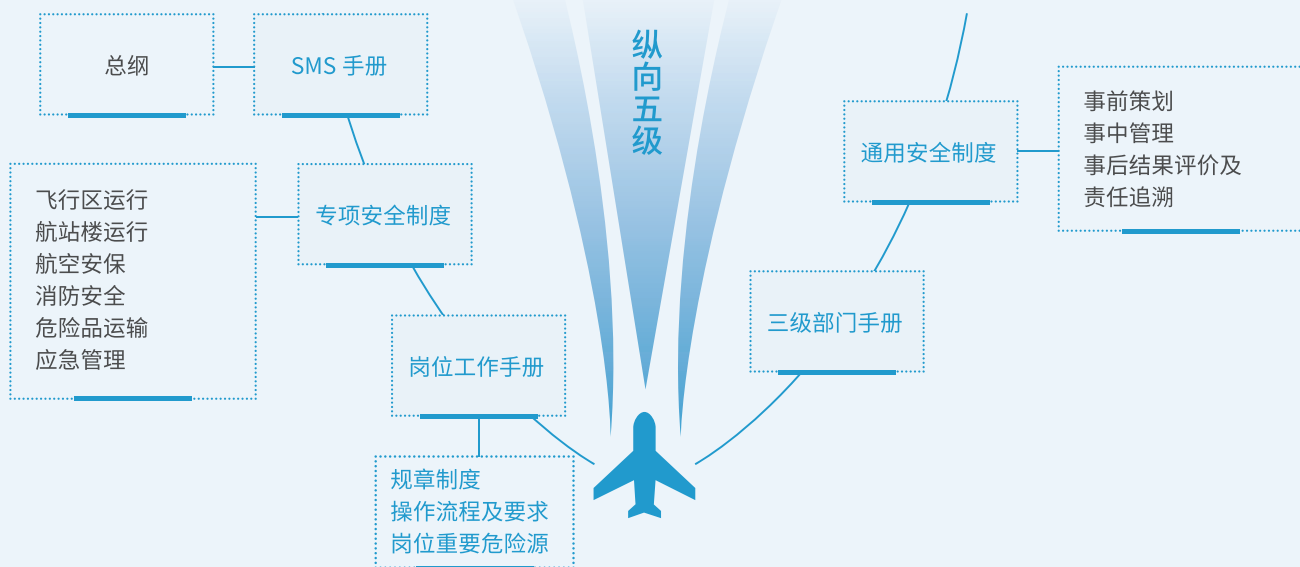


## 落实安全责任

我们不断完善安全责任体系，健全“双盯”安全治理机制，建立全员安全责任清单、安全考核机制和责任追究机制，编发《安全责任制度》《安全责任追究管理制度》《安全信用管理制度》等系列制度，严格落实各级安全生产责任制，切实抓好安全责任落实工作。

## 完善制度体系

我们持续完善安全管理制度体系，健全 SMS 手册、通用安全制度、专项安全制度、三级部门手册、岗位工作手册纵向“五级规范”安全管理制度体系，自上而下明确安全管理、运行、操作全过程要求，推动安全管理工作制度化、流程化、规范化发展。公司高质量通过民航局安全管理体系审核和第三轮航空安保审计，标志着安全管理水平和航空安保管理水平再上新台阶。



## 加强隐患排查

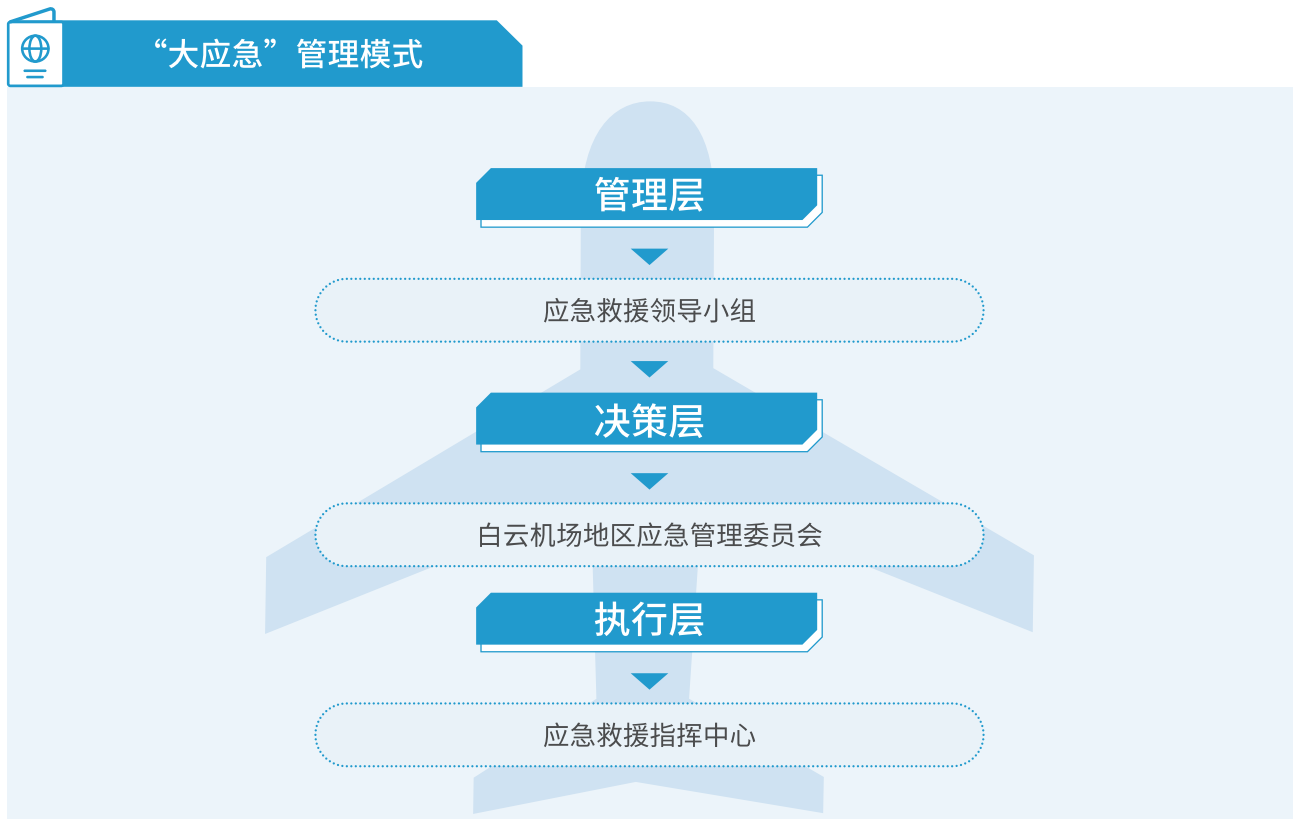
我们积极构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，建立全方位、立体化、闭环式的安全检查体系，开展危险源识别与风险评估，全方位加强安全风险管控力度。积极推进法定自查工作，建立法定自查事项清单库，自主研发法定自查系统，被民航局确定为法定自查示范单位。



组织开展安全检查工作

## 深化应急管理

我们持续深化应急管理体系建设，建立“管理层—决策层—执行层”三级应急组织机制，制定《广州白云国际机场应急管理办法》，构建“总指挥—现场总指挥—各单位指挥官”三级指挥机制，构建横向到边、纵向到底的应急预案体系和应急处置全流程管理架构，建设处置高效的应急指挥系统，实现机场运行管理、应急处置、应急管理、应急资源等工作向信息化、平台化转型，被民航局评为“四型机场”示范项目。





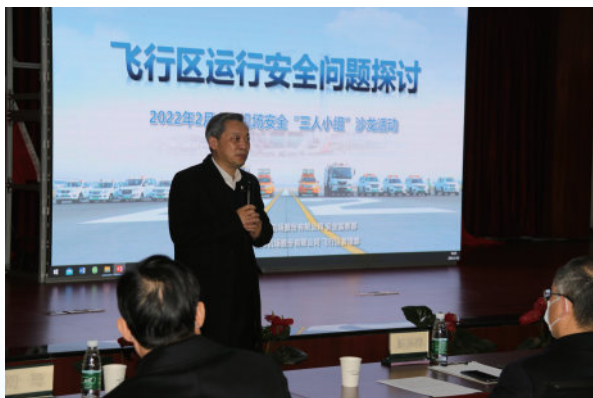
## 加强“三基”建设

我们积极贯彻落实民航局提出的“三基”工作要求，安全管理重心下沉一线，抓牢抓实安全基础工作，推出安全三人小组活动，让广大基层员工自由组队，自选安全课题，自主开展活动，以问题为导向，从生产一线中发现问题、研究问题、解决问题。



### 案例 | 深入推进安全三人小组活动，巩固安全基础

2022年2月23日，以“飞行区运行安全”为主题的安全三人小组活动在飞行区管理部举行。共选取了6个课题进行展示，包括优化飞行区户外脱消防风措施、助航灯光低压供电模拟系统、道面破损管理系统可视化改造、机位使用的规范化指引等课题，通过深入推进安全三人小组活动，着眼于现场急需解决的问题开展课题研究，将课题成果固化形成长效机制，不断推进课题实际应用，防范消除风险隐患，进一步巩固安全基础。



## 保障安全运营

我们深入贯彻落实习近平总书记“从根本上消除事故隐患，有效遏制重特大事故发生”的重要指示精神，从运行安全、空防安全、消防安全以及信息安全等多个维度进一步强化安全营运保障力度，全部署平安机场建设工作。

### 运行安全

我们高度重视运行安全，不断强化飞行区安全运行管控，启动《运输机场航空器活动区车辆和人员交通安全管理规则》对标工作，组织修订飞行区管理委员会工作章程、机场防跑道侵入工作方案、机场外来物防范工作方案、机场鸟防及小动物侵入防范工作方案等制度程序和手册，通过开展跑道安全、鸟防、机坪运行安全专项整治和隐患排查等活动，防范化解运行风险，保障机场安全平稳运行。





## ☑ 空防安全

空防安全无小事。我们持续提升空防安全保障能力，修订并完善《航空安保管理体系》等相关制度文件，构建“安全监察 - 安保审计 - 安保测试 - 安保能力评估”四位一体的质量控制体系，旨在做到航空安全保卫活动有章可循，持续筑牢空防安全地面防线，增强抵御空防威胁和风险能力，提升航空安保管理水平和效能。

## ☑ 消防安全

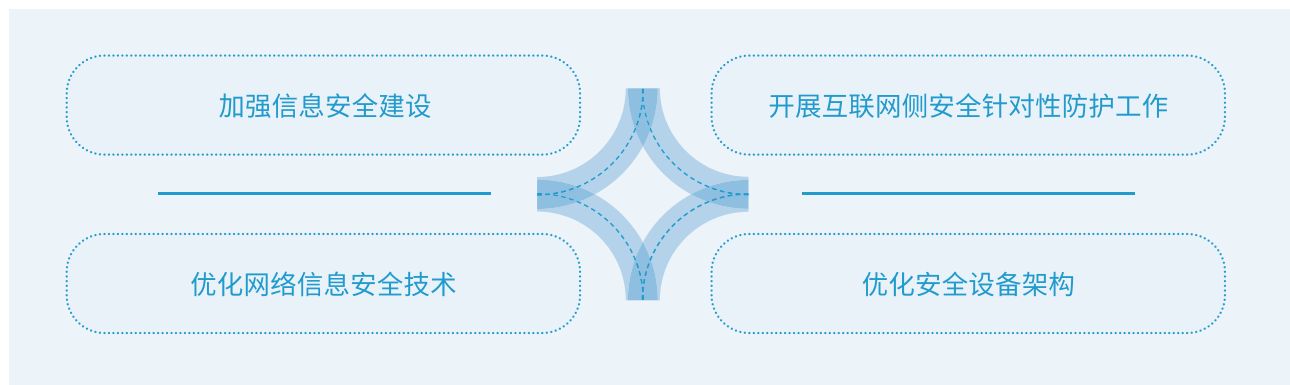
我们高度重视消防安全管理，建立两级消防安全检查单体系，健全季度消防安全隐患通报督导机制，开展消防救援预案符合性评估，修订完善消防安全管理制度和动火作业管理规定，持续开展消防综合演练，开展消防宣传月活动，及动火作业、电动车室内违规充电等专项整治，严守消防安全底线，提升消防安全能力。



组织开展消防演练活动

## ☑ 信息安全

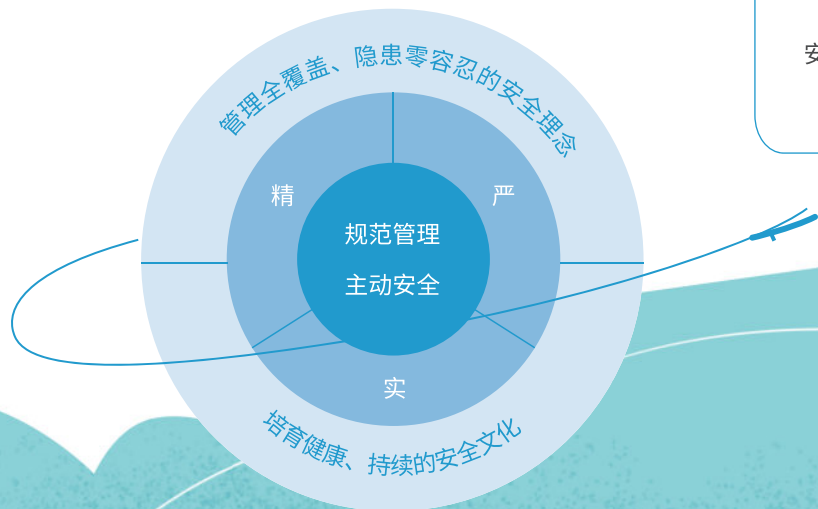
我们不断加强信息安全建设，优化网络信息安全技术，开展互联网侧安全针对性防护工作，优化安全设备架构，切实保障信息系统、网络及设备安全平稳运行；建设网络安全攻防实训平台，为攻防演练提供必要支撑，提高白云机场网络攻防能力。2022年，成功组织完成冬奥及冬残奥网络安全攻防演练及“两会”“七一”“二十大”等重保工作，全年未发生重大及以上网络安全事件。





## 厚植安全文化

我们始终聚焦“规范管理、主动安全”，不断完善安全文化体系建设，以“三个敬畏”为内核，积极培育“严、实、精”的安全工作作风，牢固树立“管理全覆盖、隐患零容忍”的安全理念，培育健康、持续的安全文化。



2022 年 

开展安全培训场次 **1028** 场

安全培训覆盖率 **100**%

安全培训参与人次 **75849** 人次

## 开展应急演练

我们以多业态、多类型、多形式的“业务技能竞赛”“大练兵”应急演练活动为抓手，全面提升作业人员安全应急能力和分级指挥、快速协调处置能力。2022 年，白云机场开展应急演练 746 次，其中包含单项演练 557 次，桌面演练 166 次，综合演练 23 次，参与演练 22380 人次。



白云机场开展应急演练

**746** 次



参与演练

**22380** 人次



## 案例 | 白云机场开展航空器非法干扰应急处突综合演练

2023年1月，白云机场组织开展了航空器非法干扰应急处突综合演练，本次演练模拟某入境航班遭受非法干扰信息威胁后，白云机场各救援保障单位迅速响应，开展应急处置工作的情景，共设计信息接报、先期研判、启动应急响应、航空器搜排爆等26个科目，涉及参演单位共11家，出动救援保障车辆为89辆，参演人数达200余人。本次演练充分检验了白云机场与各驻场单位的协同作战能力，提高了机场各单位应对航空器非法干扰突发事件的应急处置能力和保障能力。



## 营造安全氛围

我们建立安全作风问题负面清单和岗位安全积分管理，创新“手指口述”工作法并着力在行业内推广应用；为进一步提升全员安全意识，定期组织开展安全生产月、安全知识竞赛和岗位练兵等活动，利用宣传手册、电子显示屏、广告牌等进行安全宣贯，助力形成良好安全文化氛围，提升企业本质安全水平。



安全生产咨询日活动



### 知识拓展：

“手指口述”安全确认是指结合岗位操作实际，依据行业规章、安全制度、操作规范和作业流程，充分考虑设施设备、作业环境、保障程序及操作流程等因素，配合心想、眼看、手指、口述一系列行动，达到“眼随心动、手随眼动、口随手动”的指向性集中联动，对操作过程中的每一个关键环节进行安全确认。



# 03

## 顾客至上， 打造一流人文机场

保障航班正常	-----	35
品质出行服务	-----	36
增进文化交流	-----	39

回应联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)





CAN



办理乘机手续

Check-in

C.D.E

CAN



办理乘

Check

A.B

Area Boarding Gates

区登机口



A.



问询  
Enquiry

超规行李托运  
Oversized Baggage Check in



警务室(临时乘机证明)  
Police Station



警务室(临时乘机证明)  
Police Station

行李打包  
Baggage Packing



警务室  
Police Station

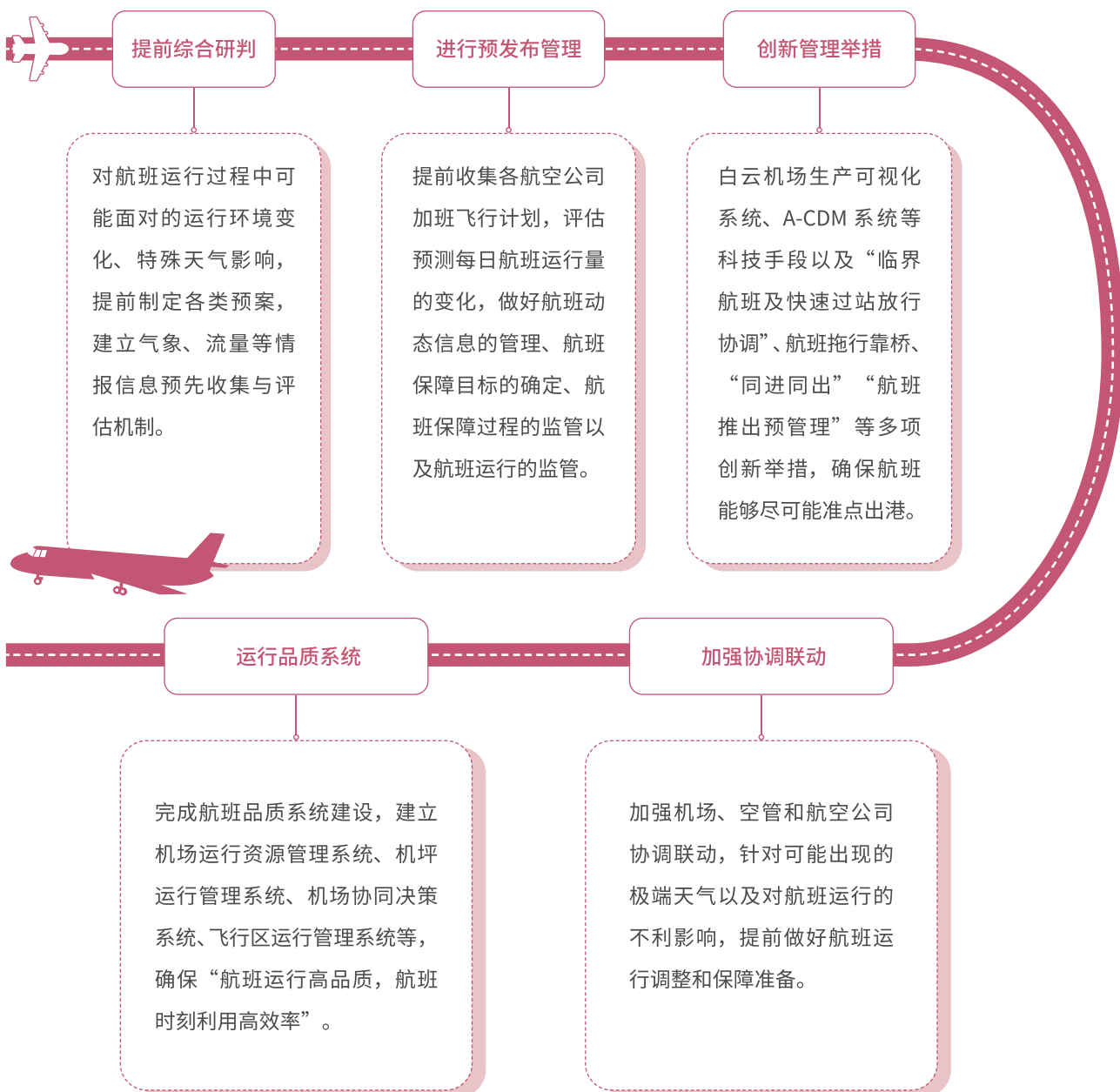
行李打包  
Baggage Packing



## 保障航班正常

我们贯彻落实民航局《2022年航班正常考核指标和调控措施》《航班运行保障标准》等相关要求，制定《广州白云国际机场股份有限公司航班正常管理办法》，搭建航班正常管理体系，积极发挥联动优势，进一步提升航班运作效率，确保航班正常、平稳、有序抵离白云机场，切实提升旅客出行体验。2022年，白云机场航班放行正常率达到95.21%，平均滑入时间11.06分钟，平均滑出时间15.36分钟，共计保障航班26.66万架次。

### 保障航班正常举措



# 品质出行服务

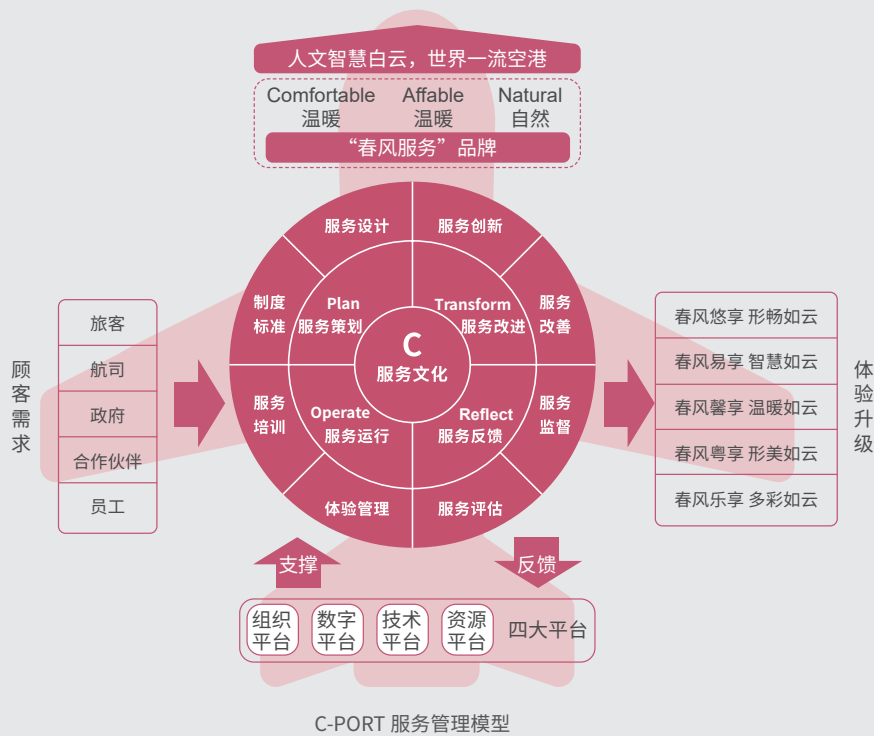
我们以行业标准为基、以先进机场立标，不断完善服务管理体系，为旅客提供更好的出行服务体验，致力打造人文机场服务标杆。

## 加强服务管理

我们持续完善服务管理体系和服务监督体系，对标国家、行业标准，完成多项服务管理制度制定和修订，开展旅客需求调研与访谈、组织专项检查，推动服务管理标准化、规范化。

## 健全服务管理体系

完成《白云机场从业人员服务规范》等服务管理制度修订，新编《服务质量风险管理规定》，推出“C-PORT 服务管理模型”，推动服务管理标准化、系统化。



## 完善服务监督体系

优化线上、线下服务质量监测工作方案，定期对客户体验的痛点、关注点进行专项调研，组织内部监督员开展旅客需求访谈，开展职能部门专项检查、区域管理部门交叉检查、内部监督员标准符合率检查等多轮滚动检查，不断优化服务标准、服务流程和服务措施。



## 优化服务体验

我们秉承“心服务，新体验”的服务理念，持续深化“春风服务”品牌，竭力打造创新服务产品，为旅客出行、中转、行李托运等提供贴心服务，保障特殊旅客出行，全力打造安全、舒适、温馨、便捷的旅客服务体验，树立中国人文机场品牌示范标杆。

### “春风服务”品牌

#### 春风理念

春风服务润无声，春风服务暖人心

#### 春风宣传口号

春风白云，美好出行



## 出行服务

我们以白云机场客运站为枢纽，提供通达广州市及全省13个城市的空港快线大巴及个性化租车服务，同时，推出安心接送服务、启用网约车服务驿站，为广大旅客抵离机场做好有力的地面交通保障；开通“易安检”通行服务，优化航站楼旅客充电设施服务，设置遗失物品提醒标识等，致力打造经济、高效、便捷的出行服务，不断提升客户服务体验。



## 中转服务

我们着力推进机场代理中转业务发展，全力打造“经广飞”服务品牌，具有更具人性化、操作性更强、增值服务更广、中转衔接时间更短的特点，进一步提升中转业务保障效率、准确率。





## 维护客户权益

我们高度重视客户权益，搭建有效的旅客沟通反馈机制，及时跟踪与处理旅客的投诉反馈，动态跟踪与分析旅客出行满意度，根据客户意见持续改善服务与工作。

### 应对客户投诉

我们不断完善投诉管理制度体系及白云机场客户意见管理标准，提供 96158 服务热线、官方网站、微信等多元的投诉渠道，并与广州 12345、南航地服、长龙航空等单位建立联动机制，提前介入投诉事件处理，提升投诉处置效率。2022 年，客户投诉处理率达 100%。

### 保护客户隐私

白云机场严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国民法典》，承诺保护每一位旅客的隐私安全。除为旅客提供便捷服务所需信息外，不主动收集旅客隐私；当涉及客户隐私信息时，公司严格遵从国家法规和航空安全相关要求，及时更新个人隐私声明条款，并按要求处理所获取的数据，确保客户数据安全。



### 行李服务

我们推出“行李门到门”配送服务、自助行李托运服务、行李全流程跟踪服务，提高行李运转处理效率。

### 特殊旅客服务

我们在航站楼增设主题母婴室，并提供爱心免费用品自取区、儿童读物等，为孕妇提供更安全的出行服务；升级无障碍设施设备，完善无障碍服务保障；为老年旅客设立专用通道、关键流程保留人工服务、全流程陪护线上预约服务。





## 增进文化交流

白云机场大力推进机场文化建设，激活机场公共空间价值，结合区域特色展示文化新风采，通过举办云上音乐会、文化艺术展、文化主题活动等形式，持续培育机场文化创新力和文化生长力，提升旅客出行体验，打造广东文化名片。



白云机场开展现场醒狮活动



陈永锵作品巡回展



联合广东美术馆推出许晓彬花鸟画作品巡展



联合广州雕塑院举办春“艺”浓迎  
春雕塑作品展



举办许钦松山水画跨年展



联合广东美术馆推出“生活之美 - 周波艺术展”



**BAIYUNPORT**  
广州白云国际机场

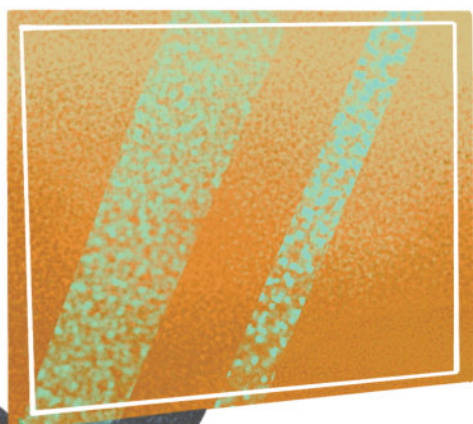


# 04

## 科技领航， 赋能一流智慧机场

坚持科技创新 .....	43
建设智慧机场 .....	44

回应联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)



## 坚持科技创新

我们不断完善科技创新体系，聚焦智慧民航重点领域加大研发投入，加强知识产权保护，不断提升自主研发和科技成果转化能力。

### 完善创新体系

我们着力完善创新体制机制，调整股份公司数字化转型委员会人员和职责，修订数字化管理办法，进一步强化组织保障；举办数字化转型创意大赛，进一步营造技术创新和数据应用氛围，激发创新活力；子公司广东机场白云信息科技有限公司进一步搭建科技创新平台，成功挂牌广东省博士后创新实践基地。



白云机场子公司广东机场白云信息科技有限公司与华南理工大学设立的省级博士后创新实践基地挂牌

### 加强技术创新

我们持续加大研发投入，注重加强关键核心技术攻关，推动自主创新产品应用，自主研发能力持续增强，自主研发的“云桥”综合设备管理系统、智能应急指挥管理平台、智能排班与调度系统、智慧航显系统等多项产品已在国内机场成功应用。2022年，公司研发费用投入4589.2万元。



### 无人驾驶试点应用

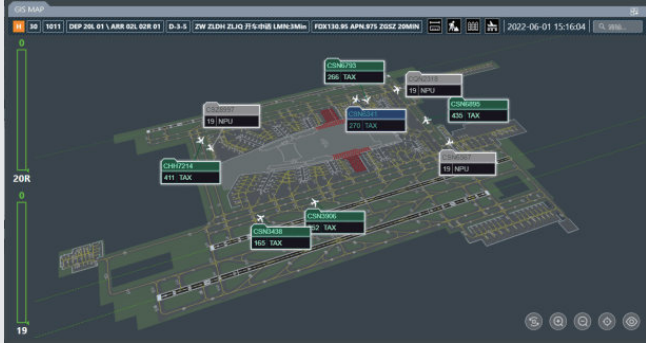
我们按照民航局“先陆侧后空侧、先货运后客运、先试点后推广”的原则，先行先试，推进无人驾驶技术在机场的应用，为机场无人驾驶设备应用提供实战经验，标志着白云机场智慧机场建设又迈出了新的一步。





## 保护知识产权

我们不断加强专有技术和专利技术保护，依法依规实施、转让、许可、处置和管理公司的知识产权，积极组织科技创新奖项申报。2022年，全年成功申请商标22项、专利授权19项、软件著作权授权15项、申报省部级课题4项。



白云机场旗下广东机场白云信息科技有限公司自主研发的远程机坪融合管制系统成功取得国家版权局授予的计算机软件著作权登记证书

## 建设智慧机场

我们大力推进数字化建设，强化数字化、智能化在机场运行、安全、服务等领域应用，通过持续创新，深化各项业务智慧水平，致力建成卓越的全球智慧机场标杆。



## 智慧生态

我们加强上下游产业链协同创新，逐步形成连接航司、机场、空管、客货代理、地面运输等主体的产业互联网，实现系统联动、协同运作，打造服务、安全、商业等多维智慧生态。



### 案例 | 携手云南机场集团推出全国首个跨省份机场会员联盟

2022年6月，白云机场携手云南机场集团正式发布会员共联共建项目，双方携手共同推出全国首个跨省份机场会员联盟，此次会员联盟将实现两地机场会员互通、权益共享，进一步提升两地旅客的航空出行服务体验，引领机场服务品质迈上新台阶。



## 智慧服务

我们聚焦旅客需求，运用大数据技术，搭建信息服务平台，建立旅客唯一身份标识，并应用在值机、过检、登机等环节，打造无纸化、全流程自助服务，提高出行效率和舒适度。

### 机场通

“机场通”作为白云机场官方对外旅客服务线上平台，于2017年9月正式上线，旨在搭建旅客全流程自助交互平台，构建旅客出行服务链新业态。“机场通”为旅客实时提供从计划出行到抵达目的地所需的机票预订、地面交通、停车指引、行程信息，融合机场公共服务、商业服务和个性服务于一体，为旅客提供线上线下一体化服务。



截至2022年底，

机场通会员总量为 **1003** 万人



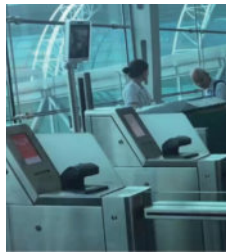




### 全流程自助

#### One ID 服务

从“二维码登机”、“一证通关”到“One ID 人脸识别”，我们不断完善全流程自助服务，融合新技术，打造无接触、无感知便捷出行体验



累计为旅客提供自助值机 263 台、自助行李托运设备 114 台、自助登机设备 230 套、出入境自助通道 90 条

#### 自助设施设备



#### 行李全流程跟踪服务

运用 RFID 技术，构建白云机场行李全流程跟踪系统和行李信息服务平台，为旅客提供一站式的行李信息综合查询服务



实现易安检服务，安检速度提升 23.1%，人均效能提升 34.8%

#### 易安检服务



## 智慧运行

我们持续推进智慧运行，完善信息技术基础设施、搭建信息数据共享平台，为机场决策层、管理层、运行层和作业层等各层面应用赋能，推进企业数字化转型、智慧化发展。



### 升级远程机坪管制融合指挥系统

2022年8月，白云机场完成对机坪管制融合指挥系统（ACIS）的升级，重点优化了跑道路线规划功能，实现了航空器精准规划滑行路线，进一步提升了机坪运行效率。



### 升级机场协调决策系统（A-CDM）

强化与空管、民航局监控中心、航空公司数据共享，以 A-CDM 为抓手，协同空管、航空公司、地面保障单位狠抓航班正点，提升航班保障及运营管理效率，实现运行可视化、调度智能化。



### 优化白云机场中央排班系统

将算法模型与航班、工时、人员位置等因素相结合，实现任务分配的智能化、地面保障业务调度的自动化，有效提升生产精细化管理水平。

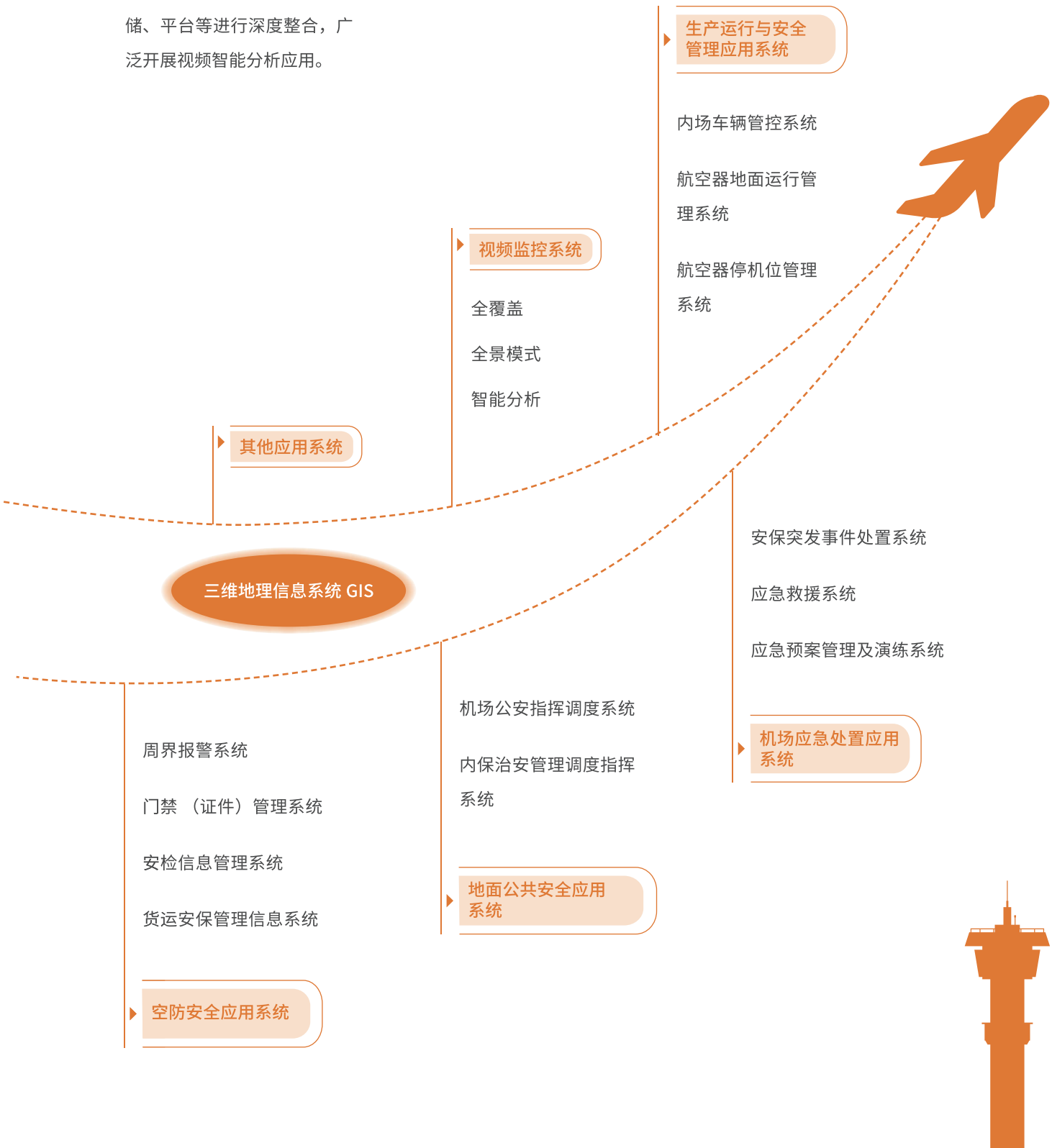




## 智慧安全

我们通过对视频监控网络、存储、平台等进行深度整合，广泛开展视频智能分析应用。

### 白云机场大安防体系





# 05

## 生态优先， 建设一流绿色机场

完善环境管理	-----	51
应对气候变化	-----	52
环境污染管治	-----	54
优化资源使用	-----	56
厚植绿色文化	-----	60

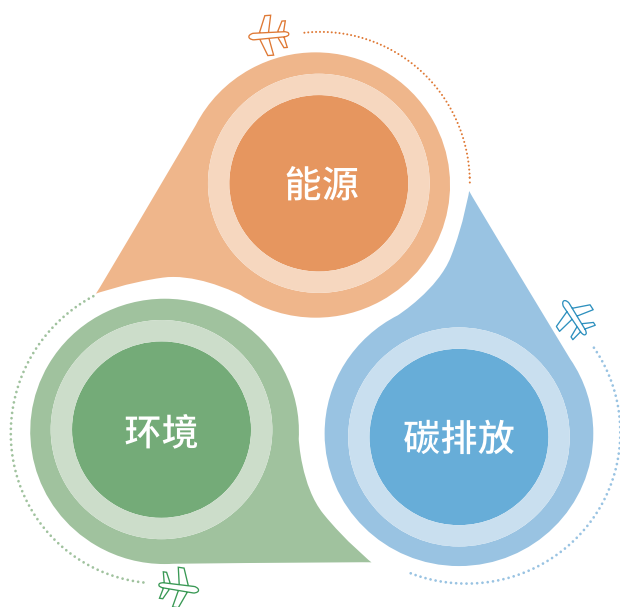
回应联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)





## 完善环境管理

我们深入贯彻落实国家节能环保政策，秉承绿色低碳、可持续发展的理念，先后完成能源、环境及碳排放管理体系认证，并结合多年绿色机场建设经验，建立集能源、环境、碳排放“三位一体”的绿色机场运营管理体系，编发《绿色机场运营管理手册》《机场污水处理站突发环境事件应急预案》等系列文件，重视环境风险识别和评价工作，组织开展管理体系认证及培训活动，竭力保护和改善环境，实现与自然的和谐共处。公司已顺利通过 ISO14001 环境管理体系认证、ISO50001 能源管理体系认证。



能源、环境、碳排放“三位一体”管理体系图



组织开展能源管理体系和环境管理体系内审员培训



## 应对气候变化

我们积极落实《中共中央、国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《国务院 2030 年前碳达峰行动方案》以及各级政府和行业主管部门工作要求，完成“十四五”绿色机场建设战略规划，积极推进“蓝天保卫战”、应对气候变化等工作，加强内部碳排放管理体系建设，扩大碳排放管理的范围，推进机场绿色低碳发展，全力打造民航绿色机场建设新标杆。



### 建设碳排放管理体系

制定减排计划，结合机场运行的实际情况，充分考虑环境气候与人员流动的规律因素，制定多个楼宇的空调照明系统运行标准，加强监督检查、开展内部培训，强化自身应对气候变化的能力。

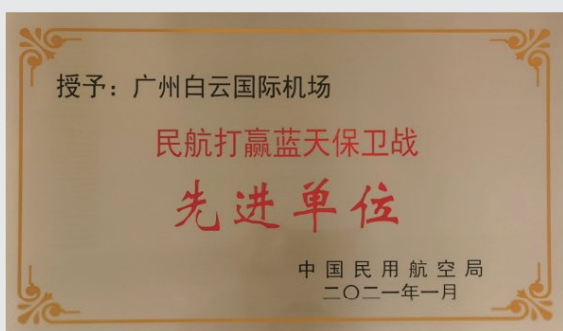


### 扩大碳排放管理范围

将碳排放管理的范围扩大到整个机场地区，包括政府部门、航司、驻场单位、商户、旅客，除机场日常作业、航空器运行，还涉及到旅客换乘、员工通勤和差旅，全过程覆盖机场运行可能产生的所有碳排放活动，有效地实现地区协同减排。



一年内连续获得国际机场碳排放一级、二级和三级认证，成为内地首家获得三级认证的机场，创下全球最快认证记录



荣获“民航打赢蓝天保卫战先进单位”







## 环境污染管治

我们始终坚持“按需供给，合规排放”的管理理念，确保废水、废气、污染物达标排放，完善噪音防控措施，减少运营活动对环境的影响，推动机场与周边地区和谐共生。

### 废水管理

我们严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《水污染物综合排放标准》等相关法律法规和标准文件，制定《广州白云国际机场排污单位污水排放管理办法》，多措并举做好污水处理，确保污水合规排放，定期接受广州市生态环境局、水务局取样检查，各项排放指标均 100% 达到国家一级 A 及省标较严值标准。2022 年，全年处理污水约 721 万立方米。

广州白云国际机场股份有限公司  
获评 2021 年度广州市“环保诚信企业”

2021 年度广州市“环保诚信企业”（绿牌企业）



### 污水处理举措



#### 建设重点工程

2021 年度白云机场污水处理厂共新增污水提升泵等投资项目 15 项，新增脱水机滤布等配件 30 件，完成 2 号曝气沉砂池建设等 4 项重要工程项目。



#### 做好设备管理

污水处理厂每年根据现场实际情况制定详细的设备维保计划，按照设备类别和性质把全厂设备分为月保、季保、年保三大类，并严格督促维修人员按照计划开展维保工作。



#### 加强指标监测

污水处理厂技术人员每日根据进水量大小、污染物浓度高低及工艺段等数据及时对运行流量等关键参数进行精准调控，确保污水处理系统运行稳定。



## 废气管理

我们积极推进废气排放管理工作，通过采取减少航空器废气排放、地面车辆技术改造等措施，车辆、锅炉及餐饮各类废气排放均实现达标排放。



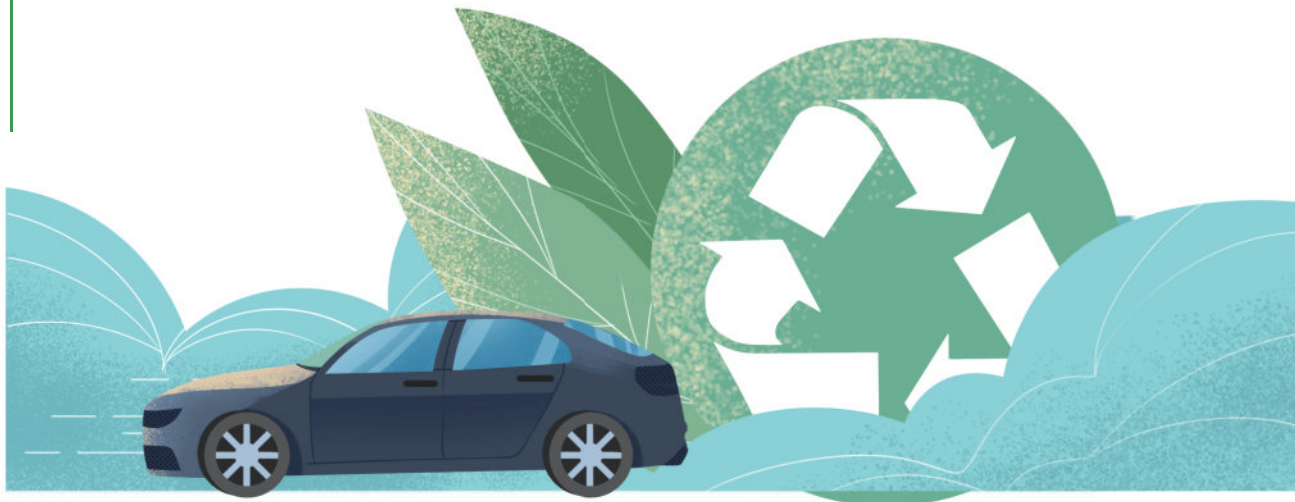
### 航空器减排

- 推广停机位 APU（飞机辅助动力装置）替代设施，实现 APU 替代设施使用率 100%；
- 创新研发“快速可接驳风管”“风管头防脱落检测装置”等，提升 APU 替代设施保障能力；
- 通过跑道运行模式优化、航班推出预管理、优化机坪滑行通道“同进同出”、航空器拖行优化等措施，实现精准离场排序和空地协同放行，减少飞机地面滑行时间。



### 车辆尾气控制

- 飞行区车辆除特定车型，新增车型均 100% 为新能源车辆；
- 开展车辆尾气改造技术研究、市场调研和试点改造，全场车辆尾气排放 100% 达标；
- 创新研究“油改电”，将燃油动力系统更换为电力动力系统，解决车辆尾气排放问题。





## 废弃物管理

我们严格遵守相关法律法规，积极落实广东省《民航行业塑料污染治理工作计划（2021-2025年）》《关于进一步加强塑料污染治理的实施意见》要求，制定《广州白云国际机场固体废弃物管理办法》，加速推进垃圾分类与塑料污染治理工作，落实可降解材料的有效推广与应用，航站楼、停车场、工作区、商铺及酒店等区域均实现可降解塑料覆盖。2022年，白云机场塑料污染治理工作顺利通过民航中南地区管理局、民航广东监管局工作组联合检查，得到检查组的充分认可。

## 噪音管理

我们严格遵守《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，建设机场噪声监测系统，在机场及周边村镇设置噪声监测点进行实时采集；同时，新增3个方向的CCO与CDO飞行程序，助力实现消音减噪。



### 知识拓展：CCO 和 CDO

连续爬升与连续下降（CCO与CDO）是指飞机最大限度地按照最佳性能飞行剖面进行连续爬升和下降，进而实现节省燃油、减排降噪、简化飞行操作和减少陆空通话的目的。这一新的技术理念在运行安全和舒适性、节能减排和消音减噪等方面都将具有积极成效：

- 通过提高飞行的可预测性，提高机场使用效率；
- 可以优化密集空域内的进/离场航班；
- 减少飞机低空下降和起飞阶段噪音的影响范围；
- 减少飞机高空平飞段，使用燃油效率高的下降/爬升剖面，减少飞机燃油消耗，减少温室气体的排放；
- 减少管制员与飞行员交流负荷，同时提升管制员指挥和飞行员操作的灵活性；
- 增强了飞行的稳定性，可保持飞行航径的一致性与连续性。

## 优化资源使用

我们将循环经济、资源节约等理念融入生产运营的方方面面，以多样化绿色技术和措施，不断提高资源利用效率，创建资源节约型和环境友好型企业。

## 能源管理

我们坚持绿色低碳理念，持续完善能源管理体系，挖掘节能增效潜力，实施节能技术改造，提升能源使用效率，优化能源结构，推进清洁能源使用，促进企业可持续发展。

## 能源管理体系

我们积极推进能源管理体系数字化转型，建立能源管理信息系统，实现能源数据实时监测、计量计费统一集成、管理体系平台化运行三大功能，并融合光伏、充电桩、APU 替代设施等系统运行数据，聚焦数据“资源增值”，在管理方式、监测手段及工作效率上实现整合提升，推动白云机场能源管理进入“平台驱动”新阶段。



能源管理信息系统界面

## 节能设施改造

我们对飞行区和公共区的照明灯光系统、航站楼空调系统以及锅炉系统等重点用能设备开展节能优化工作，通过引入先进的节能技术，开展设备升级改造，淘汰老旧低效设施，实现显著节能减排效益。

### 案例 | 白云机场机坪高杆灯 LED 改造

2022 年底，白云机场开展机坪高杆灯 LED 二期改造，成为国内首个大面积采用低色温灯具的改造案例，项目采用 1:1 灯具替换，共计更换 106 基高杆灯，换灯节能率高达 60%，每年可节省电量约 330 万度，电费约 200 万元。



## 清洁能源利用

我们持续优化能源结构，加大清洁能源利用，加快推进车辆“油改电”和场内新能源车辆推广应用工作；同时，不断完善充电基础设施建设，增加充电桩数量，建设光伏车棚充电站，以满足飞行区保障车辆及外来车辆充电需求。2022 年，白云机场场内新能源汽车共 691 辆，场内新能源车辆占比 21%，已建成充电桩 302 个，车桩比达到 2.3:1。



新能源车



## 案例 | 白云机场新能源充电站，推进绿色机场基础设施建设

2022年1月，白云机场建设的首个“光伏+车棚”发电项目在P6停车场正式投产运行，该充电站可同时服务158台车辆充电。预计每年可服务35万车次充电，充电量预计840万度，其中光伏发电理论发电量为34万kWh/年，相当于每年节省标煤约118.56吨，预计每年减少排放二氧化碳约308.33吨。

预计每年可服务

**35万** 车次充电



充电量预计

**840万** 度



## 水资源管理

我们积极响应国家节水方针，合理利用、节约和保护水资源，不断加强用水管理，持续推进技术革新，提高水资源使用效率与回收利用率，致力于打造成为广州市节水标杆企业。



### 管理体系

成立广州白云国际机场节水工作领导小组，明确管理架构，为推进节水工作提供了组织保障；建立并完善节水用水制度 10 项和运行管理制度 4 项，使节水工作有章可循、有规可依、违者必究。



### 节水措施

#### ● 雨水回收利用

建设雨水收集回用系统，收集雨水经过混凝、过滤和消毒处理后通过水泵直接引入建筑用水管网，并用作绿化浇灌、幕墙冲洗和车库冲洗。

#### ● 冷却塔循环用水

白云机场各中央空调冷却塔均采用循环冷却用水，合计冷却塔循环用水量为 408102.2 立方米 / 天，循环率为 99.5%。

#### ● 中水利用

建设中水处理系统，处理后的污水储存在中水池中，用作生产用水、绿化和道路浇洒以及河涌景观补水。

#### ● 节水器具使用

航站楼内给水管道及卫生洁具均采用节水型器具，每日对卫生间、茶水间用水器具进行巡查，及时报修，并在机场洗手间等公共用水点张贴节约用水宣传资料。





## 厚植绿色文化

我们坚持低碳生活，倡导绿色办公，组织开展环保主题宣传活动，传播绿色理念，提升民众环保意识，携手各方为可持续发展贡献绿色力量。

### 绿色办公

我们坚持落实绿色办公，通过实际行动将节能降耗融入日常运营，提倡无纸化办公；持续推进节水节电，养成随手关灯、关水习惯；落实限塑工作要求，减少一次性塑料制品的使用，竭力构建环境友好型办公环境。

### 环保宣教

我们积极传播节能降碳和绿色发展理念，通过开展节能环保培训、垃圾分类宣传公益活动、播放宣传片、展示宣传海报等方式，倡导绿色低碳生活方式，营造绿色低碳发展的良好氛围，培育绿色文化。



垃圾分类宣传活动

# 06

## 和谐共赢， 共筑一流和谐机场

赋能员工成长	-----	63
促进协同发展	-----	67
打造幸福社区	-----	69

回应联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)





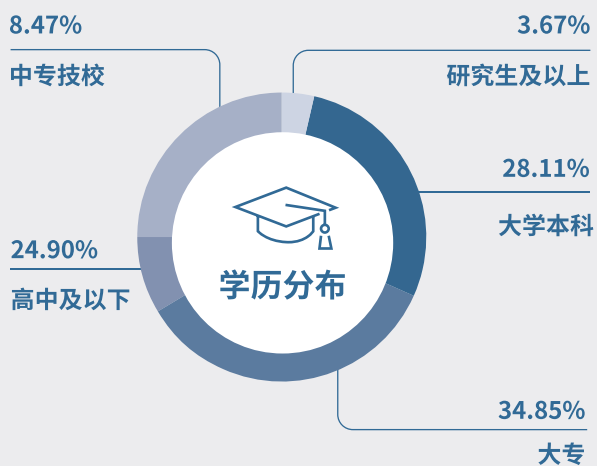
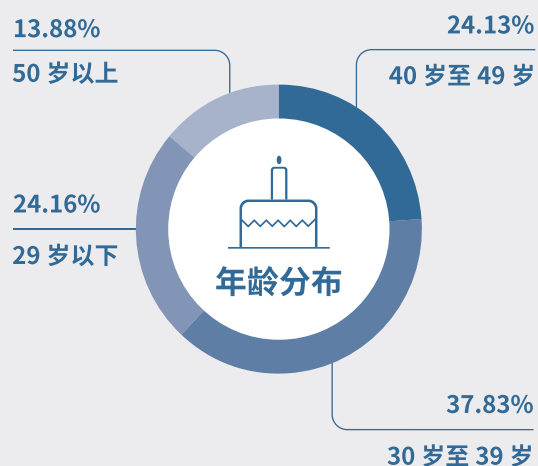
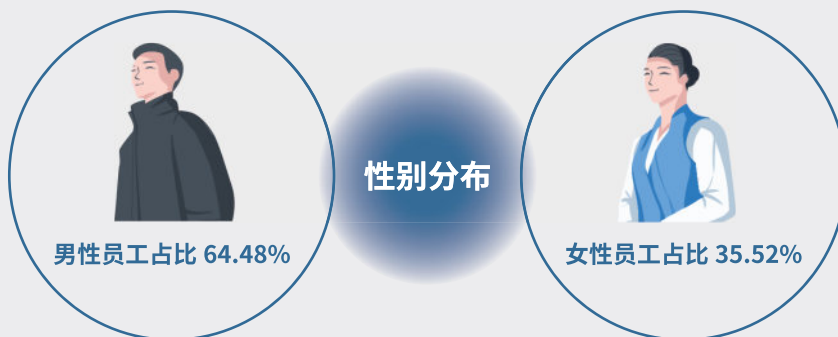


## 赋能员工成长

我们持续落实人才强企战略，切实保障员工权益，培养和激励员工，关心和关爱员工，调动员工积极性和创造性，充分实现员工职业成长，成就自我价值。

### 保障员工权益

我们严格遵守国家相关法律法规，坚持多元化和平等雇佣原则，公开透明开展招聘活动，不因员工性别、年龄、民族等因素区别对待，同时切实维护员工基本权益。2022年，公司员工总数 10168 人，劳动合同签订率 100%、社会保险覆盖率 100%。





## 薪酬福利体系

我们严格执行《劳动法》《广东省工资支付条例》《广东省高温天气劳动保护办法》等法律法规以及公司内部薪酬福利政策，遵循“效益增、工资增，效益降、工资降”的原则开展薪酬发放，持续加强关键岗位、高层次人才薪酬激励，不断健全一线员工关心关爱体系，全方位保障员工基本权益。



## 落实民主管理

我们充分重视民主沟通，成立以职代会为基本形式的企业民主管理体系，畅通员工沟通渠道，及时、认真听取员工诉求，解决员工难题，致力营造和谐共融的工作环境。



## 助力员工成长

我们秉承“让领先者领跑，为实干者助航”的人才理念，全面实施“人才强企”战略，完善培训体系建设，畅通职业发展通道，助力高素质人才发展。

### 人才培养

我们持续完善人才培养体系建设，遵循“在传承中发展、在发展中突破、在突破中创新、在创新中完善”的原则，通过内部与外部、线上与线下相结合的培养方式，为不同级别的员工提供职业培训与引导，着力提升员工岗位能力，加速企业与员工的有机融合。





管培生入职培训



管培生见习轮岗



安检护卫部第二十七届“弘毅杯”业务技能竞赛

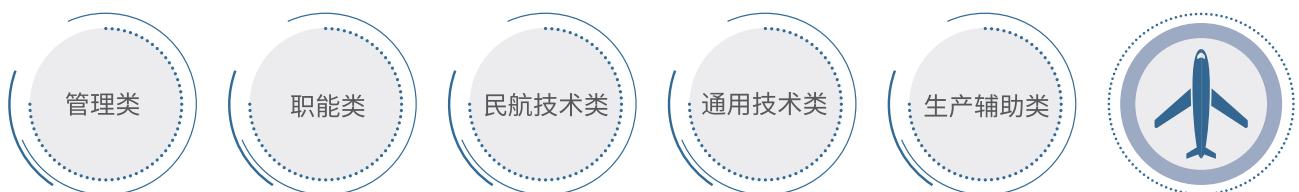


消防安保管理中心岗位练兵职业技能竞赛

## 职业发展

我们不断优化职业通道建设，坚持多通道、宽幅度的职业发展通道设计理念，搭建管理才能和专业技能的“双通道”发展路径，为员工提供广阔的发展平台与空间，畅通员工职业发展路径。

### 白云机场岗位序列体系





## 践行人文关怀

我们持续做好员工基本服务，关注员工身心健康，实现工作与生活平衡；悉心关怀和帮扶困难员工，全力提升员工的幸福感和归属感。

### 职业健康管理

我们高度关注员工职业健康，定期组织在职人员每年进行健康检查，开通 24 小时心理健康服务热线，举办线上线下心理疏导沙龙活动和空难等重大突发事件的心理危机干预，切实维护员工身心健康。

面向全体员工推送“心关爱 新未来”云课堂 **115** 节，累积浏览量 **45782** 人次

7\*24 小时员工心理健康热线，累计使用 **3993** 分钟

“1 对 1”绿色通道咨询累积 **434** 分钟

### 做好员工服务

我们坚持以人为本，为员工提供“法律咨询日”服务、子女假期托管服务、理发服务等创新服务；为实现员工工作与生活平衡，组织开展员工趣味运动会、球类比赛、团建活动、书画摄影等内容丰富、形式多样的文体娱乐活动，全面提升广大员工的满意度和幸福感。



股份公司组织开展三八节活动



为员工提供理发服务



## 员工慰问帮扶

我们持续做好集中居住员工、困难员工、一线员工关心关爱工作，为员工办实事解难题，组织开展集中居住员工传统节日慰问和常态化慰问活动，困难员工 1 对 1 帮扶、困难员工子女金秋助学关爱帮扶等工作。



广州白云国际机场股份有限公司召开集中居住员工线上新春慰问座谈会

## 促进协同发展

我们坚持责任采购，持续完善供应商管理，着力打造责任供应链，同时积极开展企业合作，整合行业优质资源，实现优势互补。



### 落实阳光采购

我们严格遵循“公开、公平、公正和诚实守信”的采购原则，建立健全招标采购管理体系，制定《招标采购管理规定》和《非招标采购管理规定》等制度，编制廉洁协议通用范本，要求各单位在签署项目合同时同步签署廉洁协议，规范招标采购流程和明确工作执行细则；同时，建立招标、采购管理平台，并完成与“粤采易”平台数据对接，实现招标、采购项目信息发布电子化，确保采购活动公开、公平和公正，实现“阳光、诚信、高效”采购。



资源交易信息平台





## 供应商管理

我们持续加强供应商管理，编发《小额工程项目集约采购供应商库管理办法》《招标代理机构库管理办法》《供应商不良行为记录管理办法》等制度，建立健全供应商管理、考核、评价体系，建立合格供应商名录库，每年对供应商资质、质量和服务进行考察和评价，携手供应商共同成长、互惠共赢。



## 开展企业合作

我们秉持“和谐共赢”的企业价值观，利用自身平台及业务优势，积极与多家企业建立战略伙伴关系，实现资源共通、优势互补、共同发展。



白云机场运行控制中心与南京航空航天大学民航学院  
签署校企战略合作协议，开展云实习，探索校企协同  
育人新模式



同程旅行携手广州白云机场，联合三大航司共同举办  
中秋活动

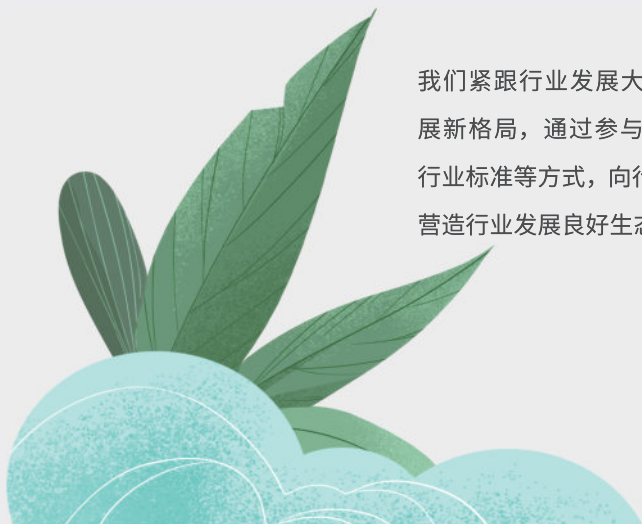


## 促进行业发展

我们紧跟行业发展大势，主动融入行业发展新格局，通过参与行业交流活动、编制行业标准等方式，向行业输出经验和智慧，营造行业发展良好生态。



2022年10月，由广州白云国际机场股份有限公司服务品质部组织编写的《民用机场志愿服务管理》团体标准正式发布



## 打造幸福社区

我们积极主动承担社会责任，组织、参与志愿服务，投身各类社会公益慈善事业，致力共建和谐社区。

### 践行志愿服务

我们秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务理念，鼓励和动员员工参加志愿服务和社会公益活动，组建白云机场志愿服务队，启动“春风使者”志愿服务项目，助力共享和谐社区，以实际行动践行国企担当。2022年，白云机场员工志愿服务人数为2799人，志愿活动服务总时长10880小时，人均志愿服务时长3.89小时。

2022年

白云机场员工志愿服务人数 **2799** 人

志愿活动服务总时长 **10880** 小时

人均志愿服务时长 **3.89** 小时



“春风使者”志愿活动



团员青年学雷锋志愿活动



### 案例 | “风雨同舟 书卷传情” — 图书捐赠志愿活动

2022年6月，韶关、清远两市因遭遇洪水，导致灾区的图书馆受到破坏，图书严重紧缺。白云机场积极参与花都图书馆广州国际航空枢纽党建联盟组织举办的“风雨同舟 书卷传情”图书捐赠志愿活动，向灾区捐赠图书533种共633册图书，帮助灾区图书馆补充图书、渡过难关，并收到花都图书馆感谢信。







## 参与社区工作

我们切实践行使命担当，坚守在服务群众的第一线，组织各级党组织和广大党员下沉社区一线，参加社区服务活动，营造和谐社区氛围。



## 助力公益传播

我们积极履行社会责任，通过航站楼电子屏发布公益内容，以实际行动践行公益传播责任，传递社会正能量，弘扬社会新风尚。



# 展望 2023

**回望漫漫来时路，满怀信心再出发。**2023年，是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年、民航全面有序复苏的关键一年，也是白云机场股份公司贯彻新发展理念、推动高质量发展、加快建设世界一流机场新征程的重要一年。我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，在民航局、广东省委省政府、广州市委市政府的坚强领导下，把握高质量发展根本要求，坚定信心，踔厉奋发，加快发展，努力谱写争创世界一流机场新篇章！



# 附录

## 关键绩效

指标	单位	2020年	2021年	2022年
<b>环境</b>				
<b>环保培训</b>				
环保投入	万元	3239.6378	3211.472	3140.0211
环保培训次数	次	1	1	1
环保培训时长	小时	24	24	16
环保培训覆盖人数	人	57	37	46
环保活动次数	次	1	1	1
<b>排放物</b>				
废水排放总量	立方米	7512100	7048000	7213100
氨氮排放量	吨	3.96	2.67	4.34
氨氮减排量	吨	415.26	372.8	370.37
化学需氧量 (COD) 排放量	吨	100.88	88.63	86.73
化学需氧量 (COD) 减排量	吨	4692.32	4048.58	4083.71
废水循环使用量	立方米	271780	252060	261431.25
废水回收率	%	3.62	3.58	3.62
一般废弃物排放量	吨	2015.67	1990.46	1949.7
危险废弃物排放量	吨	0.297	0.241	0.321
温室气体直接排放量	万吨	2.213842367	1.968048916	1.434608072
温室气体间接排放量	万吨	14.98596836	14.48578679	12.17341991

指标	单位	2020年	2021年	2022年
<b>资源使用</b>				
全年能源消耗总量	吨标准煤	45839.95	43787.48	35711.02
清洁能源使用量	吨标准煤	35897.37	34534.22	29034.94
清洁能源使用比例	%	78.31	78.87	81.31
全年天然气消耗总量	立方米	718571.98	570516.00	489532.00
全年电力消耗总量	万度	28430.98	27482.05	23095.09
全年柴油消耗总量	吨	6014.39	5416.55	3816.54
全年汽油消耗总量	吨	624.14	533.00	468.16
年度新鲜水消耗总量	万立方米	258.10	238.08	191.04
单位产品耗新鲜水量	立方米 / 元	0.000494	0.000463	0.000470
办公用纸量	张	7498800	7571080	6154300
单位客货运综合能耗	吨标准煤 / 万人	88.47	77.25	84.31
<b>社会</b>				
<b>发展</b>				
研发投入	万元	3251.5	4020.8	4598.2
新增专利数	项	5	11	19
ACI 机场服务质量测评得分	分	5	5	5
战略合作协议签订数	份	7	4	0
经济合同履约率	%	100	100	100
报告期内审查的供应商数量	个	712	837	810
纳税总额	亿元	3.7	2.5	2.6
<b>服务</b>				
旅客吞吐量	万人次	4376.8	4025.7	2611
货邮吞吐量	万吨	176	205	188

指标	单位	2020年	2021年	2022年
飞机起降架次	万架次	37.34	36.25	26.66
航班放行正常率	%	91.79	91.66	95.21
旅客中转量	万人次	187.5	109.5	96.5
机场通会员总量	万人	258	557	1003
<b>安全</b>				
安全生产投入	万元	—	9858	22624
安全隐患排查	项	488	194	361
安全隐患整改率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	591	736	746
应急培训次数	次	299	379	250
安全应急演练参与人次	人次	17730	22080	22380
连续安全运行天数	天	366	365	365
重特大运输航空事故数	次	0	0	0
重大以下航空地面事故万架次率	%	0	0	0
责任原因产生安全事故数	起	0	0	0
机场原因事故征候万架次率	%	0	0	0
<b>雇佣</b>				
员工总数	人	10895	10434	10168
男性员工占比	%	63.52	64.3	64.48
女性员工占比	%	36.48	35.7	35.52
29岁以下员工占比	%	32.41	28.2	24.16
30岁至39岁员工占比	%	36.85	38.14	37.83
40岁至49岁员工占比	%	21.6	22.33	24.13

指标	单位	2020年	2021年	2022年
50岁以上员工占比	%	9.14	11.33	13.88
科研人员数量	人	188	182	159
研究生及以上员工占比	%	3.16	3.44	3.67
大学本科员工占比	%	24.37	26.38	28.11
大专员工占比	%	38.09	36.83	34.85
中专技校员工占比	%	8.5	8.19	8.47
高中及以下员工占比	%	25.88	25.16	24.9
女性管理者比例	%	33.8	34.48	34.32
残疾人雇佣人数	人	1	3	6
新增就业人数	人	464	857	745
劳动合同签订率	%	100	100	100
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入总额	万元	698.6	597.6	409
员工培训总时长	小时	30478	35393	18516
人均培训时长	小时	2.8	3.39	1.82
员工培训次数	期	1475	1014	991
员工培训人次	人次	523980	314771	360787
员工流失率	%	11.24	11.52	8.86
男性员工流失率	%	9.88	10.34	8.31
女性员工流失率	%	13.5	13.57	9.86
29岁以下员工流失率	%	23.82	25.35	19.68
30-39岁员工流失率	%	4.59	5.8	6.15
40-49岁员工流失率	%	2.81	4.31	4.36
50岁以上员工流失率	%	1.39	0.84	1.6

指标	单位	2020年	2021年	2022年
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	92.36	90.85	81.05
职业病发生率	%	0	0	0
工伤事故发生数	次	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	1	0
千人死亡率	%	0	0.095	0
<b>社区投资</b>				
员工志愿服务人数	人	10873	8958	2799
志愿活动服务总时长	小时	43492	36053	10880
开展公益项目数量	个	32	28	11
<b>治理</b>				
<b>反贪腐</b>				
反贪腐培训次数	次	3	2	2
反贪腐培训时长	小时	48	7	8
反贪腐培训人数	人	113	155	946
<b>合规</b>				
法治合规培训次数	次	26	25	21
法治合规培训人数	人	1152	966	1272

# 指标索引

目录		中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG5.0)
报告说明		P1、A5
董事长致辞		P2
关于我们	公司概况	P4.1、P4.3
	组织架构	P4.1
	企业文化核心理念	P4.2
	企业战略	P4.2
	企业荣誉	P3.1、G3.11
数说 2022		P3.1
ESG 管理		G3.5、G3.6、G3.7、G3.9
公司治理		G1.1-G1.4、G1.6-G1.10
追求卓越，争创世界一流机场	提升枢纽能级	S4.1、V1.1-V1.3
	打造商业标杆	V2.5、V2.8
安全高效，铸就一流安全机场	强化安全管理	S3.4、S3.6-S3.9
	保障安全运营	S4.1、S4.6
	厚植安全文化	S3.5、S3.7
顾客至上，打造一流人文机场	保障航班正常	S4.1
	品质出行服务	S4.1、S4.5、S4.6、S4.8、V3.5
	增进文化交流	V3.4
科技领航，赋能一流智慧机场	坚持科技创新	V2.1、V2.2
	建设智慧机场	S4.1、V2.4、V2.5、V2.8
生态优先，建设一流绿色机场	完善环境管理	E1.1-E1.4、E1.6
	应对气候变化	E5.1-E5.7、V4.2-V4.3
	环境污染防治	E3.1-E3.7
	优化资源使用	E2.1、E2.4、E2.5、E2.9、E2.13、V4.2-V4.3
和谐共赢，共筑一流和谐机场	厚植绿色文化	E2.14、E2.1、E1.7、V4.4-V4.5
	赋能员工成长	S1.1-S1.11、S2.1-S2.4、S3.1-S3.3
	促进协同发展	S5.1、S5.2
展望 2023	打造幸福社区	V3.4-V3.7
	A1	
附录	关键绩效	A2
	指标索引	A4





白云启航  
通达世界



地址：广东省广州白云国际机场南区自编一号股份公司本部办公大楼

网址：<http://www.baiyunport.com/>

邮箱：[600004@gdairport.com](mailto:600004@gdairport.com)

电话：020-36063595、36063593

