

2009 年度公司履行社会责任报告

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、公司概况

广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“公司”）成立于 2000 年 9 月 19 日，公司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 2008 年 12 月 31 日，公司总股本 115,000 万股。

公司坚持以“运营安全、管理高效、服务优质”为理念，以把白云机场建设成为亚太地区枢纽机场为战略发展目标，在着力抓好生产经营建设，促进经济效益稳步提高的同时，认真履行对客户、员工、股东以及环境保护等方面应尽的责任和义务，努力为社会公益事业做贡献，树立上市公司良好的社会形象。

二、旅客及客户权益的保护

提升服务是机场运营的核心内容。近年来，公司充分认识到服务在行业竞争中的重要性。2005 年出台《航空运输及延伸服务质量标准》，成为亚洲首家获得 SGS 认证的机场；2006 年被世界卫生组织评为“国际卫生机场”；2007 年获得“全国最佳服务质量机场”和“全国最佳候机环境机场”荣誉称号。2008 年，全面开启争创“世界服务十佳机场”工作，成立了包括民航中南局、华南蓝天油料公司、南方航空股份有限公司和白云机场在内的广州白云国际机场旅客服务提升委员会，建立了指标体系、监察体系、激励体系，推行服务之星评比活动，一次性对外公布 50 项服务承诺。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，不断提升白云国际机场综合服务保障能力，取得良好的成效。在国际机场协会（ACI）全球机场顾客满意度评测中，白云机场从 08 年第四季度的

57 名，上升到 09 年第四季度的 21 名。目前，白云机场正以迎接广州亚运会为契机，全力以赴，力争早日进入世界服务十佳机场行列。

1、为方便旅客出行，白云机场积极拓展航线网络，努力推动国际航空市场营销，促使国际航线快速增长。2009 年新增国内国际航线共 18 条，新增异地城市候机楼 5 个。目前共开通国内航线 143 条，国际航线 54 条，地区航线 9 条，每天 800 多个航班往来国内外 160 多个城市。2009 年在已经开通的旅游热点城市，加大航班密度，构建“空中快线”，目前已开通“广州-长沙”“广州-武汉”“广州-北京”空中快线，为旅客提供“公交式”的快捷服务。

2、白云国际机场在做好航空服务保障的同时，进一步完善地面交通网络，实现空地服务的无缝对接。2005 年，在东莞设立了第一个异地城市候机楼，经过四年的发展，已经在中山、珠海、顺德、江门、深圳、清远、惠州等地设立了 16 个异地城市候机楼，开通了 5 条市区客运专线和 13 条长途客运专线，极大地增强了白云机场对珠三角及周边城市的辐射能力。

3、在发展航空客运的同时，白云机场加快航空物流业务的发展，加大硬件投入，拓展延伸服务，物流业务板块呈现快速发展。即将于年内竣工投产的中性货站，将进一步提高公司航空货运的保障能力。同时，白云国际机场还在在东莞、珠海、汕头、梅州和湛江开通了 6 个远程货站，创造性地实现两地“一关通”快速物流新模式，为客户提供异地交运平台。

4、白云机场按照民航局提出的持续安全新理念，从安全理念、安全责任、规章制度、安全策划、内部监管等五个方面积极构建全方位、立体化的安全防范体系。转场后，按照枢纽机场的运作模式，不断强化硬件设施，推行安全管理体系建设。2005 年启用了安全监察信息系统；2006-2007 年完善了飞行区道口安检设备、防冲撞设施、围界报警系统等设备设施，自主研发并安装了飞行区道口车辆底盘扫描设备和 GPS 车辆跟踪定位系统，顺利通过了民航局的航空保安审计和后续审计；2008 年正式启用航站楼门禁系统，在每个通道门处安装了防冲撞设施，顺利地完成了奥运安全保障任务。2009 年以贯彻持续安全理念为基础，以

落实安全责任为前提，建立完善包含 375 条指标的安全量化考核体系，引入安全优先性指数，按月度有效开展安全考核，并把考核结果与当月安全奖挂钩。定期开展安全检查及专项整治，加强安全过程监控和动态管理。2009 年未发生责任原因造成的飞行安全、航空地面安全和空防安全事故，实现了白云机场第十七个安全年。

三、员工权益的保护

公司坚持“以人为本”的核心价值观，严格遵守《劳动法》等法律法规，高度重视实现和保障员工的合法权益，在企业发展中关注员工成长，关心员工生活，提高员工福利，共享公司发展成果，为员工的职业发展创造良好的环境。

1、公司严格遵守《劳动合同法》及其他法律法规的要求，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，尊重员工的合法利益。

2、公司高度重视对员工安全与健康的保护。为员工配备必要的劳动保护用品和保护设施，并通过持续的安全教育与安全技能培训及不定期的安全生产隐患排查等措施，有效提高员工的安全生产意识和自我保护能力。每年安排员工进行身体健康检查，发现问题及时就诊，保证员工的身心健康。此外，公司还为员工购买商业补充保险，涵盖重大疾病与意外伤害，提高对员工安全与健康的保障力度。公司设立了重大疾病员工互助基金，帮扶患重大疾病的员工。

3、重视员工培训与职业成长。目前，公司已面向员工建立起包括管理、操作、职称、技术四个方面的较为完备的职业发展通道。基本建成以《股份公司培训管理规定》为代表的制度体系，有效地推动了公司讲师体系的构建，确定讲师队伍组成人员 305 名。2009 年，公司共组织实施培训 209 项，培训人次共计 10304 人。

4、充分保障员工权利，发挥员工在公司生产经营中的积极作用。公司成立了职工代表大会，定期向广大员工进行场务公开。对涉及员工切身利益的工资、福利、社会保险等事项，广泛听取员工的意见，并在职工代表大会表决通过后实

施。根据《公司法》和公司《章程》等相关规定，通过职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利。积极支持工会依法开展工作，按时划拨工会经费，充分发挥工会在保障员工利益及内部协调等方面的积极作用。

5、为提高股份公司员工福利保障水平，落实“以人为本”的企业发展宗旨，2009年，公司“员工一卡通”已经正式启用，方便员工就餐及乘坐班车。

6、积极开展文体娱乐活动，丰富员工的业余文化生活。公司通过举办各类比赛丰富员工的文体生活。

四、股东权益的保护

作为一家国有控股上市公司，保障股东特别是中小股东的利益，是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加强现代企业制度建设，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。同时根据上市公司专项治理活动的具体要求，持续深入地开展治理活动，通过全面深入自查，及时发现公司治理过程中存在的问题，分析原因并积极整改，不断完善公司的法人治理结构，提升公司治理水平，切实保障全体股东的合法权益。

2、公司通过扩大业务、增收节支等措施，促使经济效益不断增长。公司2009年净利润达54389.47万元，较上市之初增长89.72%，目前每年为国家创造税收3亿元以上，资产总额由上市之初的约18亿元增加到112亿元，净资产由上市之初的约13亿元增加到62亿元，不仅实现了国有资产的保值增值，也为广东省和广州市的经济发展作出了积极贡献。

3、公司在经济效益稳步增长的同时，重视对投资者的合理回报。每年均制定相对稳定合理的利润分配方案，积极回报股东。自公司2003年上市以来，已实施累计现金分红达10.03亿元，占公司各年净利润总和的47.96%，使公司的股东获得了实实在在的投资回报。

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，做好信息披

露工作，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、财务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，在不违背信息披露法规要求的前提下耐心回答投资者关心的问题，并听取广大投资者对公司生产经营、未来发展规划的意见和建议。

五、环境保护及节能减排

环境保护也是公司的工作重点。随着全球环境的日益恶化和全社会对保护环境重要性的认识不断提高，我们不断地思索和创新，以加强环境保护，降低能耗并减少污染排放。

1、公司不断加强环境保护，促进社会经济可持续发展。公司在制定环境保护管理制度基础上，加强与广州市土地管理和城市规划部门的联系，使机场环境与周边社区的建设发展平衡相容。通过严格执行机场噪声消减计划，减少飞机噪声对机场周边社区居民的正常生活产生的影响。日常运营中严格执行航空垃圾、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、公司各部门、各单位在加强日常节能降耗管理的同时，围绕机场高能耗设施设备，主动开展节能技术改造，提高设备性能，降低设备能耗，并取得了一定成效。通过对污水处理厂部分电机进行了变频技术改造，降低污泥浓度，减少曝气量，调整了垃圾焚烧中的燃烧空燃比，2009年污水厂电能同比下降16.2万千瓦时。根据航站楼空调二级冷冻水泵扬程过大造成能耗损失的情况，制定了水泵扬程的整改方案，2009年共节电约36万千瓦时。为贯彻国家有关节能减排政策，充分发挥中水利用效率，积极做好中水回用项目的实施工作，回用的中水可用于绿化喷淋、道路清洗、景观河补水、洗车等，预计每年可为白云机场节省自来水91.4万吨，实现良好的社会效益与经济效益。

六、公共关系及社会公益

公司为构建和谐社会的良好环境，主动承担社会责任，积极参与社会公益事业，支持社会公益事业的发展。

1、2009年白云机场共完成飞机起降30.9万架次、旅客吞吐量3705万人次、货邮吞吐量95.5万吨，为广州市及周边地区的社会及经济发展提供了有力支持。

2、为迎接2010年广州亚运会，白云国际机场开始实施包括国内安检通道扩建、国际区域改造、三级安检冗余改造、行李系统升级及扩容改造、电子类标识标牌改造、值机柜台扩容、A380机位登机桥改造等亚运改扩建项目，重点解决影响服务和亚运保障的信息系统、值机系统、行李系统、安检安防系统、联检系统、中转系统、标识系统、捷运系统等八个功能瓶颈问题。改造后，安检通道将由现在的25条增加至52条，出境边检通道扩增至26条，国际航班旅客出发流程将改为“先安检后边检”，减少旅客候检时间，方便旅客出行。此外，还将在亚运前增加国际柜台数量，提高值机效率，节省旅客办理登机手续的时间。针对运会期间较多的公务机保障任务，白云机场还将建设公务机停机坪，共规划有18个停机位。

履行社会责任是一项长期的系统工程，需要企业持续不断地投入、坚持不懈地努力。公司将继续在创造利润、追求企业利益的同时，依法诚信经营、关心公益事业，提升公司的市场竞争力，实现企业与社会和谐、可持续发展。

本报告于2010年3月11日经公司第三届董事会第二十二次（2009年度）会议审议通过。

广州白云国际机场股份有限公司

2010年3月11日