2010 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2010年12月31日，公司总股本115,000万股。

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“世界十佳服务机场”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。2009年4月以来，白云机场正式对外公布了包括值机、安检、联检、行李运输、候机环境等11大项共57条服务承诺，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。2010年11月被评为首批30个广州市公共文明示范区之一；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2008年第四季度的57名，上升到

2010年第四季度的第7名，提前一年实现了“创世界十佳服务机场”既定目标。

1、为方便旅客出行，白云机场积极拓展航线网络，2010年底，广州白云国际机场现有定期航班通航城市140个，其中：国内通航城市98个；国际通航城市40个；地区通航城市2个。2010年底，广州白云国际机场现有定期航班航线165条，其中：国内航线116条；国际航线46条；地区航线3条。国际航班密度由原来每周426班增加到每周505班。

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，经过五年的发展，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，增加了4个长途线路配客点，开通了6条市区客运专线和15条长途客运专线，极大地增强了白云机场对珠三角及周遍城市的辐射能力。

3、借助亚运契机，对航站楼瓶颈及硬件未达亚组委要求的设备设施进行改造，完成了包括安检通道、国际区域、行李系统、交通流程、标识系统等18大项108个小项目的设备设施升级改造；特别是室内外专用盲道的铺设、垂直电梯增加盲文按钮、步梯和扶梯安装安全语音提示以及各类低位柜台的增设和改造等工程项目，以“大爱无碍”的理念，给残疾人打造了一个全新的、更具人性化的“无障碍机场”。通过各种升级改造使航站楼业务流程更顺畅、标识更清晰、环境更整洁，为残疾旅客提供更舒适便捷的乘候机环境。

4、采取有效的商业运作措施，为旅客创造良好的商业消费环境。相继实施“同城同价”、“星级管理”、“诚信示范”、“限价销售”、“商业展示导购”等措施，突出特色服务、延伸服务和增值服务；继续以“一城两中心”为定位，在已有世界顶级品牌基础上，不断引进国际知名品牌、国内知名品牌和国内外知名餐饮品牌，使汇聚机场的

高中低端品牌达100多个，在航站楼内形成了商品门类齐全、价格丰俭由人的全新格局。

5、以持续安全理念为指导，以有效建立完善安全管理体系、强化安全考核和监督检查为基础，以着力抓好亚运安保、安全审计、安全风险管理为重点，提升安全管理水平及应急处置能力，顺利通过了民航局安全审计复查，出色完成亚运安全保障任务，实现了白云机场第18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，深入系统地抓好全员培训与核心管理人员的高端培训。2010年全年实施完成培训

项目747项，培训人次共计33412人，培训学时14613学时，累计人均培训学时75学时。

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；2010年，从关爱员工、服务员工的角度出发，秉承“便利、高效、优质”的工作原则，为构建白云机场的员工服务平台、政策宣讲平台和企业文化宣传平台，公司成立了员工服务中心。整合了公司内部与员工相关的多项业务处理流程，为员工提供“一站式”服务，集中办理员工日常业务，尽可能地为员工提供方便。

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。一方面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；另一方面根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引要求，有计划的逐步推进公司内部控制管理工作，加强和规范公司内部控制，提高规范运作水平，严格控制经营管理风险，切实保障全体股东的合法权益。

2、公司通过扩大业务范围、调整经营管理方式、加强内部成本控制等措施，促使经济效益稳步增长。公司2010年净利润达58,815.75万元，较上市之初增长105.16%，目前每年为国家创造税收近4亿元，资产总额由上市之初的约18亿元增加到113亿元，净资产由上市之初的约13亿元增加到近66亿元，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13.02亿元，占公司各年净利润总和的50.66%，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，主动开展节能减排宣传活动和节能技术改造，以提高设备性能，降低设备能耗，并取得了一定成效。公司制定了节能减排奖励管理办法，开展了“节能减排周”系列宣传活动，实施了“白云机场灯光站谐波治理项目”、“白云机场中水回用项目”、“国内货运区灯光改造项目”、“航站楼空调冷却水系统改造项目”、“航站楼节能照明改造项目”等技术改造项目，实现了良好的社会效益与经济效益。如：航站楼相关技改项目的实施使航站楼单位面积电耗由2009年的280.2千瓦时/m^2降至2010年的265.11千瓦时/m^2，下降5.4%，单位面积水耗由2009年的3.21m^3/m^2降至2010年2.79 m^3/m^2，下降13.3%。航空物流服务分公司的智能化LED节能照明系统研发及其应用，在中国物流科技创新大会上荣获“2010年物流技术装备优秀创新奖”。此系统可根据作业需求，配备照明亮度，有效改善了工作照明环境，并且达到了节省电费3/4以上的效果，在改善库区灯光环境及节能降耗方面发挥积极作用。

六、公共关系与社会公益

公司注重企业的社会价值体现，将良好的公共关系视为企业发展的资源，积极参加社会公益活动，营造和谐的外部环境，努力以自身发展影响和带动地方经济，促进企业与社会的和谐发展。

1、2010年白云机场全年完成飞机起降32.92万架次，旅客吞吐量4097.84万人次，货邮吞吐量114.45万吨，为广东省、广州市及周边地区的社会及经济发展提供了有力支持。

2、圆满完成了亚运保障工作任务。公司及早谋划，制定工作思路，从亚运改造、亚运安保、亚运服务等方面统筹抓好筹备工作，并在亚运赛时阶段落实高效联动工作机制，齐心协力、全力以赴，战胜了高峰保障、高标准保障及各种器械物资、马匹等特殊性保障等诸多挑战，以高度的政治责任感圆满完成了亚运保障各项任务，赢得了亚运贵宾、各级政府、运动员及社会各界的广泛赞誉。在亚运保障过程中，除做好日常保障工作外，还在贵宾保障、轮椅旅客保障、行李保障、马匹运输保障等方面创造了多项历史记录，实现了亚运保障“服务零投诉、零差错、安全零事故”的目标，为广州举办一届高水平、有特色的亚运会和亚残运会做出了应有的贡献。

公司将继续与当地政府、社会各界、利益相关方进一步探讨企业多样化履行社会责任的方式，加强沟通与交流，不断完善企业社会责任管理体系建设;将继续支持社会公益事业，为构建和谐社会做出新的更大贡献。

本报告于 2011 年 3 月 10 日经公司第四届董事会第五次（2010 年度）会议审议通过。

广州白云国际机场股份有限公司董事会

二〇一一年三月十日