



# 广州白云国际机场股份有限公司 2021年度履行社会责任报告

2022年4月8日

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。







## 前言：白云机场的可持续发展之“道”

可持续发展最终的落脚点在于“人”。作为交通运输可持续发展的重要一环，白云机场始终牢记“通达世界”的重大使命，致力于实现“人文智慧白云 世界一流空港”的企业愿景，积极推进建设平安、绿色、智慧、人文四型机场标杆，秉持人本理念，彰显人文关怀，持续满足客户更高品质的服务需求，让旅客美好出行；持续满足员工对美好生活及工作的需求，让员工在白云机场快乐工作、健康成长；持续满足各方合作伙伴和谐共赢的价值需求，实现白云机场各合作方价值最大化。





## 目录

|                    |        |
|--------------------|--------|
| 一、关于我们.....        | - 1 -  |
| (一) 公司简介.....      | - 1 -  |
| (二) 公司战略.....      | - 2 -  |
| (三) 公司荣誉.....      | - 3 -  |
| 二、抗疫有我.....        | - 4 -  |
| 三、规范运作.....        | - 6 -  |
| (一) 治理架构.....      | - 6 -  |
| (二) 组织架构.....      | - 7 -  |
| (三) 党建工作.....      | - 8 -  |
| (四) 廉政建设.....      | - 9 -  |
| (五) 风险防控.....      | - 10 - |
| (六) 法务管理.....      | - 10 - |
| (七) 投资者关系及保护.....  | - 10 - |
| 四、使命在肩.....        | - 12 - |
| (一) 平安机场：安全高效..... | - 12 - |
| (二) 绿色机场：靓丽空港..... | - 15 - |
| (三) 智慧机场：创新有为..... | - 17 - |
| (四) 人文机场：顾客至上..... | - 19 - |
| 五、继续前行.....        | - 24 - |





## 一、关于我们

### （一）公司简介

广州白云国际机场（以下简称“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。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，负责白云机场的运营及管理。2003年4月28日，在上海证券交易所挂牌上市（证券代码：600004）；截至2021年12月31日，公司总股本2,366,718,283股。

自2004年转至现址运行以来，白云机场各项业务迅猛发展，硬件设施不断完善，国际航空枢纽建设持续推进。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，近80家航空公司在此运营，广州与国内、东南亚主要城市形成“4小时航空交通圈”，与全球主要城市形成“12小时航空交通圈”。

在全球新冠肺炎疫情的特殊环境下，2020年白云机场全年共完成运输旅客4376.8万人次，成为全球复苏最快、客流量最大的机场，在国际机场协会（ACI）2020年度全球机场服务质量旅客满意度测评中脱颖而出排名第一，取得“质”“量”全球双第一的非凡成绩。2021年，白云机场全年共完成航班起降36.2万架次，运输旅客4025.7万人次，年旅客吞吐量蝉联国内机场第一；年货邮吞吐量204.5万吨，创历史新高，国际及地区货邮吞吐量同比增幅超过20%。

## （二）公司战略

“十四五”时期，白云机场坚持“三一四一”总体发展思路：深刻认识“三期叠加”的发展环境，牢牢把握战略发展机遇期、创新驱动发展期、重大风险防范期的阶段性特征；坚持“一条主线”：由“速度规模”追赶为主向“质量效益”优化升级为主转变；推进“四大战略”：枢纽建设战略、四型机场战略、价值创造战略及管理提升战略；实现“一个引领”：引领粤港澳大湾区世界级机场群建设。努力建设具有全球竞争力的世界一流国际航空枢纽。打造安全可靠、生态和谐、运行智慧、体验一流的四型机场标杆。培育运营高效、价值突出、品牌卓越的世界一流机场管理公司。

展望2035年，白云机场竞争力位居全球前列，世界一流国际航空枢纽运营成熟，旅客吞吐量与货邮吞吐量稳居全球前5，以更高水平互联互通推动国际一流湾区建设。管理体系和管理能力现代化全面实现，成为全球知名的机场运营管理服务商。企业发展共同体构建完善，员工安全感、获得感、幸福感明显提升。



### (三) 公司荣誉

2021年，我们做到了：

- 在ACI测评中稳居世界十佳机场行列，2021年被选入“国际机场协会（ACI）总干事级机场服务质量荣誉榜”，全年旅客满意度排名全球第一，获得2021年度亚太地区旅客吞吐量4000万级以上最佳机场；
- 荣获SKYTRAX全球最佳机场奖（3500-4500万旅客吞吐量），中国首家SKYTRAX机场“疫情防控五星认证”，中国最佳清洁机场奖，连续三年获得“中国最佳机场员工服务”奖和“全球五星航站楼”（T2）称号；
- 在2021年中国质量创新与质量改进成果发表赛中，六个参赛项目荣获全国优质服务类和质量创新类“示范级”“专业级”和“改进级”奖项；
- 在由中证中小投资者服务中心、广东证监局共同举办的《股东来了》2021投资者权益知识竞赛初赛活动中获得广东片区“突出贡献奖”“最佳组织奖”；





## 二、抗疫有我

2021年是疫情防控的第二个年头，全年途经白云机场的入境阳性旅客2677例，占广东航空口岸阳性旅客的90.6%。面对巨大风险挑战，白云机场慎终如始抓好常态化疫情防控，全力以赴、严防死守，确保了“三个不能发生”。在坚守中经受住了考验，成为国内首家获评SKYTRAX“疫情防控五星认证”机场，捍卫了全国先进基层党组织和抗击新冠肺炎疫情先进集体的荣誉称号！



- **站位更高：**始终坚决贯彻落实各级政府和公司党委的决策部署，始终把疫情防控工作作为头等大事抓严抓实，形成了层层重防控、人人抓落实的格局。
- **机制更优：**主动加强与省市疫情防控机构对接，持续优化疫情防控组织架构和职责分工，设立10个专班和专项检查组，建立周、日例会机制，持续开展全方位监督检查。建立健全疫情防控考核和责任追究体系。
- **责任更实：**组建白云机场地区疫情防控指挥部，将所有驻场单位



纳入统筹管理，开展76轮全员核酸检测，开发云康系统，实现了对驻场37个一级单位、105个二级单位、约6.7万名员工的全名单管理，有效落实机场平台管理主体责任。

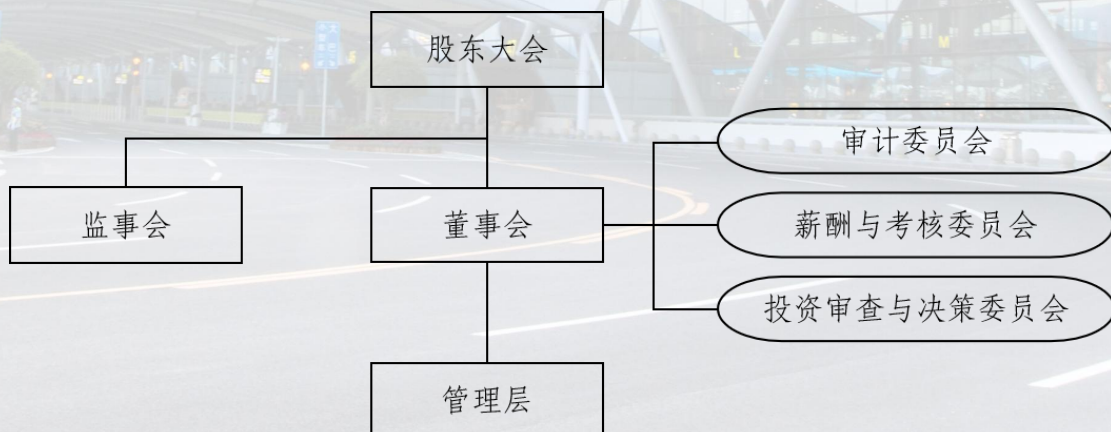
- **管控更精：**持续优化入境保障流程，将入境客运航班全部调整至T2运行，设置出入境机组专用通道及高风险岗位人员专用道口，严格落实国际国内工作场所、设施设备、工作人员、活动轨迹、核酸检测“五个分开”，加强员工脱消全过程监管。建立国内航班动态调整机制，设置解除隔离旅客专用通道。
- **措施更严：**率先实施高风险岗位人员集中居住管理，严格落实“四件套”，实现全流程闭环管理。制定并适时更新入境航班保障、场所消毒、员工防护等35个专项工作方案和指引。累计开展25次疫情防控应急演练，不断增强突发事件应急处置能力。



### 三、规范运作

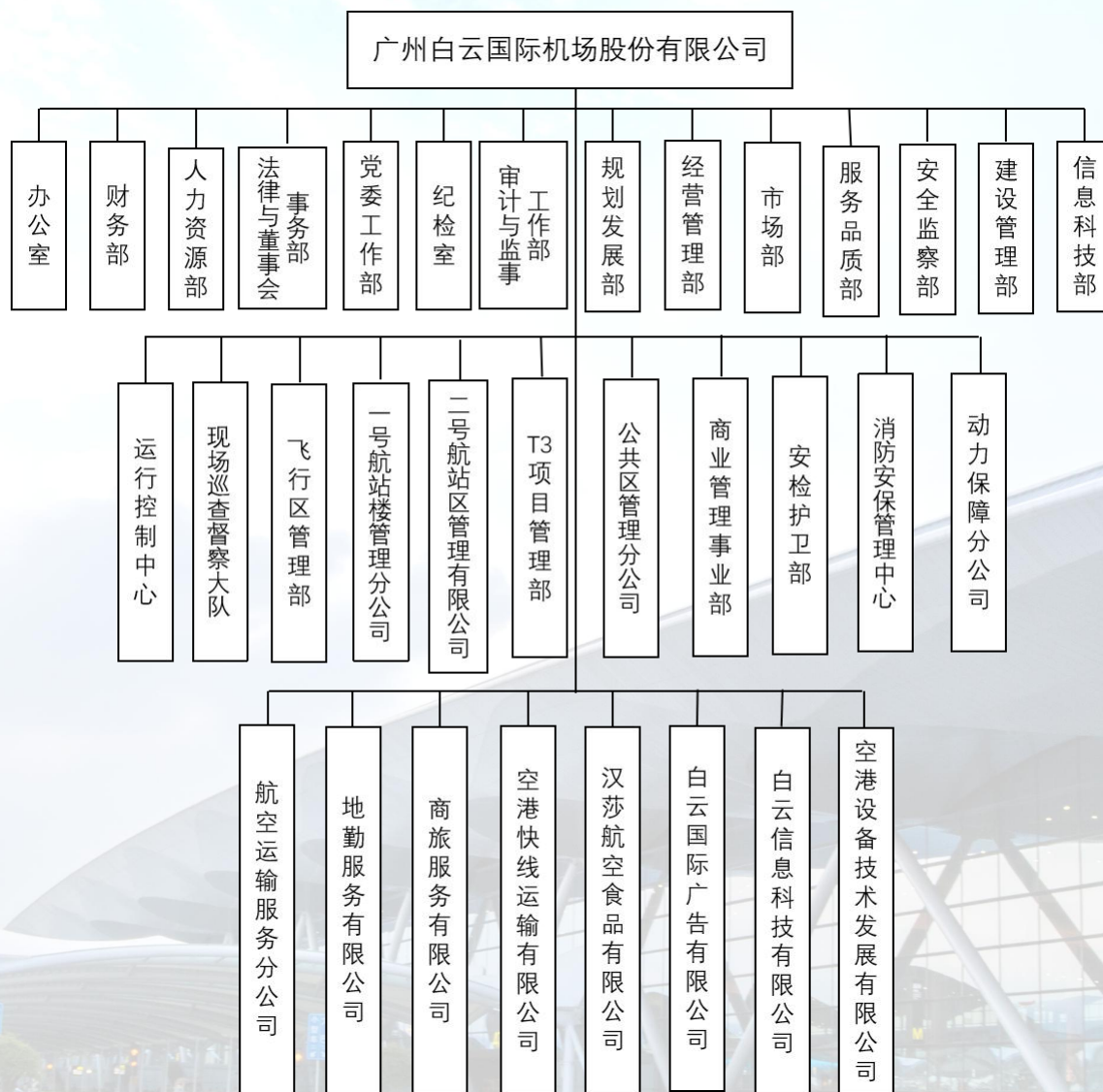
#### (一) 治理架构

公司严格遵循《公司法》、《证券法》、上海证券交易所《上市规则》和《公司章程》等规章制度，持续建立健全公司治理机制，构建由股东大会、董事会、监事会、管理层组成的现代公司治理架构。2021年，本公司通过制度建设、强化监督等手段，不断提升公司治理的水平，以实现高效管理、规范运作。修订了《公司章程》《董事会议事规则》《董事长工作细则》《总经理工作细则》等制度，从系统上进一步完善公司决策体系，提升企业经营效率，做到授权清晰、事项明确、施行有度。全年累计召开2次股东大会、9次董事会，共审议通过52项董事会议案。2021年上半年，公司董监高人员参加了上市公司治理专题培训，对照上市公司治理专项自查清单开展全面自查，针对自查发现的问题、漏洞，主动进行整改、完善，进一步夯实了上市公司高质量发展的基础。





## (二) 组织架构



### （三）党建工作

公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九届六中全会精神，扎实深入开展党史学习教育，制定实施《贯彻落实加强党的基层组织建设三年行动计划（2021-2023年）工作方案》，织密建强上下贯通、执行有力的组织体系，不断提升各级党组织政治功能和组织力，为争创世界一流枢纽机场提供坚强政治保证与组织保证。

2021年，公司坚持将学史力行作为党史学习教育的落脚点，认真开展“我为群众办实事”实践活动。围绕旅客出行的难点痛点和职工群众“急难愁盼”问题，以切实提升群众获得感、满意度为目标，精心组织、狠抓落实，聚焦疫情防控、枢纽建设、春风服务、民生保障等中心工作，着力办好8大项20个子项重点民生实项目。实践活动开展以来，基层单位“我为群众办实事”实践活动解决问题清单共363项，有效提高了公司生产运营保障能力和服务水平。



#### （四）廉政建设

公司严格遵循《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国监察法实施条例》《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》《监察机关监督执法工作规定》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，内部建立纪检室，全面负责公司纪检工作。强化纪法思维、程序意识，依规依纪依法监督执纪问责，坚决铲除各种不正之风和腐败问题，持续高压反腐，寸步不让正风肃纪，驰而不息纠治“四风”，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，充分发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

2021年，公司全面贯彻落实十九届中央纪委五次全会、十二届省纪委六次全会精神，将党风廉政建设与安全生产运营一体部署、一体推进，紧密结合国有上市公司实际，研究制定《关于进一步压实党风廉政建设“两个责任”推动全面从严治党不断向基层延伸工作的实施方案》，强化顶层设计，突出上下联动、共治共融，分层分级分类、压紧压细压实党委主体责任、纪委监督责任，推行“清单明责定责”“照单知责履责”“监督审责促责”“考核评责追责”的“四位一体”执行体系，做到横向全覆盖、纵向全贯穿、整体全联通。

2021年，公司研究制定了《广州白云国际机场股份有限公司纪委切实抓好新冠肺炎疫情防控监督工作方案》，以有力监督坚决杜绝麻痹思想、松懈心态，督促各单位各部门守责负责尽责，确保疫情防控持续堵漏洞，各项措施落地见效。

## （五）风险防控

公司以内控手册为指引，覆盖重点业务领域，构建全面、全员、全过程、全体系的风险防控机制。内控手册的使用旨在增强每位员工的风险意识，为遵循内部控制标准创造良好的环境，提高股份公司风险管理水平。此外，我们通过坚持定期上报新增风险事项，每年开展内部控制自我评价等手段，持续完善风险管理体系。

## （六）法务管理

公司根据《公司法》《民法典》等国家法律法规，不断建立健全法制工作体系，结合企业实际情况，持续提升依法治企能力。2021年，我们组织修订了《重大事项法律论证制度》《合同管理规定》《诉讼管理办法》等重要制度。

## （七）投资者关系及保护

公司严格按照上市公司监管要求履行信息披露义务，不断提升信息披露质量，积极传播白云机场投资者关系管理理念，持续塑造白云机场有诚意、有责任、有朝气的资本市场形象。

2021年，公司总计对外披露公告52项、文件105份，在交易所开展的年度信息披露评价中连续第八年获得A级评价；全年累计与52批次600多人次投资者进行了互动交流。2021年5月，公司顺利组织召开2020年度业绩说明会，被评为广东辖区业绩说明会优秀案例；积极参加了广东证监局、广东上市公司协会主办的2021广东上市公司投资者关系管理月活动、5·15投资者保护宣传日暨防范非法证券期货宣传



月活动、《股东来了》投资者权益知识竞赛，被授予广东片区“突出贡献奖”“最佳组织奖”两项大奖。

优秀的ESG管理，是公司必须长期坚持的努力方向，良好的投资者关系，将对公司管理提升起到长期、积极的促进作用，白云机场将继续努力，为投资者带来长期稳健的回报，为社会作出积极的贡献。



## 四、使命在肩

### （一）平安机场：安全高效

安全安身，安全是民航一切工作的基石，是我们事业健康可持续发展的根本。没有了安全，一切工作将无从谈起。白云机场始终坚持“安全第一”不动摇，聚焦安全隐患零容忍，实现安全管理全覆盖，推动“平安机场”建设。

2021年，白云机场实现第29个安全年，未发生突破安全责任目标的事件。坚持“五个结合”抓安全的工作方针，扎实开展安全生产专项整治三年行动，高质量通过民航局SMS专项审核和第三轮航空安保审计，法定自查示范成果纳入行业监管典型做法案例汇编。重点做好《安全生产法》对标及安全责任落实、“岗位对标，练兵百日”活动、安全作风建设等工作，持续强化核心风险管控和安全隐患排查治理。获得民航局“征集百条经验，献礼百年华诞”活动一等奖和民航系统全国“安全生产月”活动先进单位，“安全无小事”视频荣获民航局优秀安全宣传教育视频特等奖和专业奖，安全“三人小组”活动、岗位安全风险对标梳理工作等7项安全经验做法被机场协会评为“运输机场SMS建设优秀案例”。

**安全管理体系建设方面。**白云机场对标国家安全法律法规、行业规章标准建立完善了安全类制度41项，形成了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安全管理制度体系，自上而下明确了安全管理、运行、操作全过程要求；同时根据制度的更新变化情况，不定期向公司全体干部员工进行宣贯、培训，有效强化安全责任意识。2021年，白云机场高质量通过民航局SMS专项审核和航空安保审计，SMS体系专项审核得到了民航局机场司及审核组的高度评价，航空安保审计符合率在目前已通过审计机场中排名前列。





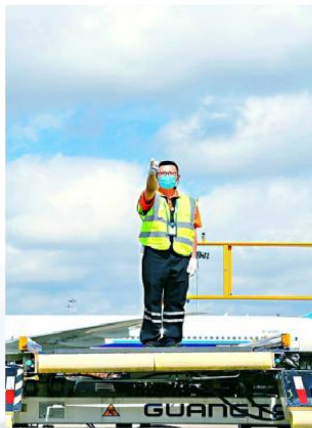
**法定自查体系建设方面。**合规管理是安全工作的底线，而规章符合性法定自查是企业实现合规管理的有效抓手。白云机场自2018年推进法定自查工作，2020年8月被民航局确定为法定自查示范企业，在局方的指导下，2021年形成了一套法定自查工作机制和一系列法定自查延伸应用模式，法定自查示范成果被民航局纳入行业监管典型做法案例汇编，承办了民航广东辖区机场法定自查示范成果展示会，受到了管理局领导的高度评价。

**“三基”建设方面。**2020年以来，白云机场大力推行岗位安全风险对标梳理工作，围绕民航局机场运行安全保障综合能力评价指标，完成121个岗位、364项岗位工作流程、210个案例的梳理工作，分析识别出640项岗位风险，制定了1387项风险减缓措施，对照修订了135项工作流程，同步更新相关操作程序和岗位手册。2021年开展“岗位对标、练兵百日”活动，组织102个部门、250个岗位、9000余名岗位员工开展安全宣讲、跑道现场观摩、岗位比武、应急演练、岗位考核，有效提升员工队伍安全能力水平。

安全文化作风建设方面。2021年，公司按照民航局安全作风建设总体部署，围绕“八条措施”，始终把安全作风建设作为安全工作重点持续推进，一方面创新手段，以岗位安全积分管理、“手指口述”、岗位练兵等专项活动为抓手，强化作风建设；一方面潜移默化，坚持以“三个敬畏”为内核，自上而下开展作风宣传教育，取得了阶段性成效。

安全档案积分评定表

| 姓名    | 所属单位  | 考核项目  | 考核标准  | 考核结果  | 备注    |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 00001 | 00001 | 00001 | 00001 | 00001 | 00001 |
| 00002 | 00002 | 00002 | 00002 | 00002 | 00002 |
| 00003 | 00003 | 00003 | 00003 | 00003 | 00003 |
| 00004 | 00004 | 00004 | 00004 | 00004 | 00004 |
| 00005 | 00005 | 00005 | 00005 | 00005 | 00005 |
| 00006 | 00006 | 00006 | 00006 | 00006 | 00006 |
| 00007 | 00007 | 00007 | 00007 | 00007 | 00007 |
| 00008 | 00008 | 00008 | 00008 | 00008 | 00008 |
| 00009 | 00009 | 00009 | 00009 | 00009 | 00009 |
| 00010 | 00010 | 00010 | 00010 | 00010 | 00010 |
| 00011 | 00011 | 00011 | 00011 | 00011 | 00011 |
| 00012 | 00012 | 00012 | 00012 | 00012 | 00012 |
| 00013 | 00013 | 00013 | 00013 | 00013 | 00013 |
| 00014 | 00014 | 00014 | 00014 | 00014 | 00014 |
| 00015 | 00015 | 00015 | 00015 | 00015 | 00015 |
| 00016 | 00016 | 00016 | 00016 | 00016 | 00016 |
| 00017 | 00017 | 00017 | 00017 | 00017 | 00017 |
| 00018 | 00018 | 00018 | 00018 | 00018 | 00018 |
| 00019 | 00019 | 00019 | 00019 | 00019 | 00019 |
| 00020 | 00020 | 00020 | 00020 | 00020 | 00020 |
| 00021 | 00021 | 00021 | 00021 | 00021 | 00021 |
| 00022 | 00022 | 00022 | 00022 | 00022 | 00022 |
| 00023 | 00023 | 00023 | 00023 | 00023 | 00023 |
| 00024 | 00024 | 00024 | 00024 | 00024 | 00024 |
| 00025 | 00025 | 00025 | 00025 | 00025 | 00025 |
| 00026 | 00026 | 00026 | 00026 | 00026 | 00026 |
| 00027 | 00027 | 00027 | 00027 | 00027 | 00027 |
| 00028 | 00028 | 00028 | 00028 | 00028 | 00028 |
| 00029 | 00029 | 00029 | 00029 | 00029 | 00029 |
| 00030 | 00030 | 00030 | 00030 | 00030 | 00030 |
| 00031 | 00031 | 00031 | 00031 | 00031 | 00031 |
| 00032 | 00032 | 00032 | 00032 | 00032 | 00032 |
| 00033 | 00033 | 00033 | 00033 | 00033 | 00033 |
| 00034 | 00034 | 00034 | 00034 | 00034 | 00034 |
| 00035 | 00035 | 00035 | 00035 | 00035 | 00035 |
| 00036 | 00036 | 00036 | 00036 | 00036 | 00036 |
| 00037 | 00037 | 00037 | 00037 | 00037 | 00037 |
| 00038 | 00038 | 00038 | 00038 | 00038 | 00038 |
| 00039 | 00039 | 00039 | 00039 | 00039 | 00039 |
| 00040 | 00040 | 00040 | 00040 | 00040 | 00040 |
| 00041 | 00041 | 00041 | 00041 | 00041 | 00041 |
| 00042 | 00042 | 00042 | 00042 | 00042 | 00042 |
| 00043 | 00043 | 00043 | 00043 | 00043 | 00043 |
| 00044 | 00044 | 00044 | 00044 | 00044 | 00044 |
| 00045 | 00045 | 00045 | 00045 | 00045 | 00045 |
| 00046 | 00046 | 00046 | 00046 | 00046 | 00046 |
| 00047 | 00047 | 00047 | 00047 | 00047 | 00047 |
| 00048 | 00048 | 00048 | 00048 | 00048 | 00048 |
| 00049 | 00049 | 00049 | 00049 | 00049 | 00049 |
| 00050 | 00050 | 00050 | 00050 | 00050 | 00050 |



岗位积分管理

手指口述

岗位练兵

应急管理体系建设方面，白云机场现已建立以“管理机制、预案体系、应急系统、常态化管理”为核心的“四位一体”应急管理模式，形成了统一规范的应急管理机制、完备可靠的应急预案体系、处置高效的应急指挥系统、扎实有效的常态化应急管理模式，实现体系的高效运转。



## （二）绿色机场：靓丽空港

白云机场始终坚持“按需供给，合规排放”的管理理念，严格控制能源消耗，确保污染物达标排放，推动机场与周边地区和谐共生。

2021年，白云机场污水排放、空气治理、固废处理、噪声监测均符合国家环境保护相关法律法规；用水、能源等资源利用效率逐步增强，绿色机场建设水平迈上新的台阶，其中：

**污水处理方面。**2021年全年处理污水约700万立方米，处置干化污泥约1200吨；回用中水约25万吨；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。此外，上端污水管网衔接通畅，各类餐饮污水均合规排放。

**空气治理方面。**车辆、锅炉及餐饮各类废气排放均实现达标排放。其中，2021年起飞行区车辆除特定豁免车型，新增车辆均100%为新能源车辆。场内现存所有车辆尾气排放均100%达标。APU替代设施使用率全年保持100%，飞机地面滑行效率逐步提高，地面空气污染逐步减少。

**固废处置方面。**垃圾分类及可降解塑料实现有效推广，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。垃圾分类获得2021年花都区垃圾分类工作优秀企业。各类生活垃圾和危险废物均交由具有专业资质单位合规处置。

**噪声监测方面。**依托机场噪声监测系统的实时采集，目前机场及周边村镇22个噪声监测点测得航空器噪声均低于70分贝，符合《机场周围飞机噪声环境标准》。新增3个方向的CCO/CD0程序，



节能降噪又上新台阶。

**资源节约方面。**2021年用水总量同比减少约8%。综合能耗同比减少约7%，其中，电油气等各类能源均实现同比下降，清洁能源占比为80%，同比增加2%，清洁能源使用范围逐步扩大。其中，飞行区高杆灯改造项目成为国内首个大面积采用低色温灯具的改造案例，节能率高达60%；A3地块办公楼高效制冷机房首次采用磁悬浮主机技术，能效高达6.49，远高于行业5.0标准。

目前，白云机场已初步形成能源、环境、碳排放“三位一体”的管理体系，并建立专项工作小组。未来还将依托管理体系的运行，有效实现资源高效利用和污染合规排放，以民航局四型机场建设为目标，不断探索机场可持续发展模式。





### （三）智慧机场：创新有为

白云机场的目标是打造体验最佳、安全高效、开放协同的智慧机场生态圈，成为国际枢纽机场的数字化标杆。

作为民航局首批未来“智慧机场”建设示范单位之一，白云机场始终认真贯彻执行民航局“四型机场”建设指导精神，制定了“4个1”工程（一朵云、一张网、一幅图、一个ID身份）、“5个Smart”目标（智慧运行、智慧服务、智慧安全、智慧商业、智慧生态）的智慧机场规划部署，重点围绕旅客出行服务、机场运行、安全管理等多方面进行建设实践，以智慧机场为引领，带动平安机场、绿色机场、人文机场全面发展。白云机场在智慧机场建设方面积极探索，取得了一些成效。

**疫情防控方面。**2021年，白云机场在省市政府的统一领导下，充分发挥主体责任，运用大数据、人工智能、云计算、智能体温检测等技术，快速开发“云康”平台，统筹协调南航、海关、边检等40多个驻场及业务单位近7万名常驻工作人员的疫情防控工作。云康平台以“一张表+一张图+一终端”为载体，构建完整的员工健康信息台账，清晰呈现机场全员核酸检测、疫苗接种等信息，实现对高风险岗位人员离开集中居住点、进入工作地点、离开工作地点、进入集中居住点“两点一线四时”情况进行跟踪，为重点人群设立了“一人一健康档案”，方便管理部门及时掌握重点人员在疫情防控期间的出行和健康状况。同时我们积极发挥数字化水平、自助设备部署规模及使用效率及新技术优势，积极推进数字技术与生产、服务深度融合，在全国机场率先推出“科技抗疫”“无接触生产”“无接触服务”等系列新举措，为疫情防控工作作出显著贡献。

**旅客出行服务方面。**2021年，在One ID与易安检实施的基础上，我们积极开展“刷脸安检”工作，融合民航局易安检平台、公安部一



所可信身份认证平台（CTID）、白云机场One ID平台和安检信息系统，旅客只需刷脸就能实时校验个人身份及行程信息，享受更加安全、高效、便捷的安检验证服务。目前白云机场是国内首家正式获得民航局批准开展易安检刷脸过检的机场，也是真正意义上实现值机、托运、安检、登机旅客出行全流程人脸识别验证（One ID）的机场。

**生产运行方面。**2021年，我们一方面打造具有白云特色的综合智能化生产调度与运行管理系统，实现了“航班保障任务生成与自动发布、生产任务智能调度、工作任务自主接收、保障进程实时监控、节点数据自动采集记录、服务品质偏离和过程异常提醒与预警、航班保障数据实时统计，保障资源评估与回溯分析，车辆里程实时统计与轨迹回放，电子化签单”等生产调度与运行管理功能，有效提升了航班地面保障与运行管控效能。另一方面，我们也稳步推进远程机坪管制示范建设。白云机场作为民航局远程管制模式的示范单位，启动远程机坪塔台试点工作，以远程监视信息替代现场目视观察，为航空器提供机坪管制服务，有效解决了现行大型机场机坪管制工作中的智能化应用受限、管制间选址困难、大量目视遮蔽、建设成本高、应急备份手段不足等实际困难。同时，也为改扩建及新建机场的机场管制工作实现提供了有效可行的另一种选择，为中国民航远程塔台试点工作的推进，贡献“广东智慧”和“广东方案”。





#### （四）人文机场：顾客至上

白云机场一直秉持“心服务 新体验”的服务理念。

1. 心服务（旅客）：2021年，白云机场在中转流程优化、春风服务品牌建设、服务管理体系建设等多方面取得进步，为旅客保驾护航。中转流程优化工作取得三个重要突破：有托运行李联程中转业务零突破、跨司中转业务（含托运行李）零突破、航司中转运价投放零突破。强化空地服务，推动城市候机楼共建共享。广东省内14个城市共设立33个城市候机楼，基本具备值机和行李直挂等功能，强化空铁联运，前置服务窗口，为旅客提供便捷、舒心、到家的一站式服务体验。倾力打造春风服务品牌，推动广东民航高质量发展。萃取出“C-PORT”服务管理模型，引领机场服务新范式，树立机场服务标杆。积极优化服务标准体系，促进产品服务质量提升。持续深化26℃春风服务标准，推广“春风服务”示范岗位服务标准，开展服务智库建设、服务“三人小组”活动、创享会活动。完善充电设施，消除充电盲区。开展航站楼旅客充电设施专项调研，不断优化航站楼旅客充电设施服务。优化投诉管理流程，强化投诉处置能力。完善投诉管理制度体系及白云机场客户意见管理标准，提前介入投诉事件处理，与广州12345、南航地服、长龙航空等单位建立联动机制，提升投诉处置效率。





**2. 新体验：**2021年，白云机场从全流程自助、全流程无障碍等方向出发，保旅客出行便利，提升旅客服务体验。不断优化“春风安检”品牌建设，建立“无感知安检”和“数字安检”模式。提升行李全流程跟踪水平，积极推动行李全流程跟踪系统的建设及RFID向航司的推广应用。深化无接触服务，如消毒机器人、摆渡车智能消毒系统、行李智能消毒机等，做好疫情期间旅客与员工双向防护。便利老年航空出行，为老年旅客设立专用通道，在值机、托运等关键流程保留人工服务方式，在餐饮店铺保留现金收款功能，并提供从“车门”到“舱门”全流程陪护线上预约服务。强化公共母婴服务品质，增设主题母婴室，进一步拓宽母婴服务覆盖区域，优化母婴服务软实力，结合母婴旅客出行特点，在母婴室内增设爱心免费用品自取区、儿童读物等。完善无障碍服务保障，在航站楼增加无障碍更衣室、紧急呼叫铃等设施设备，并听取专家对无障碍设施设备、服务保障流程的建议，开展特殊旅客服务技巧培训，提升一线员工特殊旅客服务水平。拓展文化彰显，引发人文共鸣。结合广州特有的岭南画派艺术传承，建立广州艺术博物馆白云机场分院，岭南画派、名人珍品和历史佳作一一呈现；中国国家画院许钦松工作室山水画创作基地落户城市候机楼旗舰店，带给旅客润物细无声的艺术体验。展示文化新风采，结合节庆举行“春节花街”“公益音乐会”，结合地方特产举行“茶文化”活动，结合区域特色推出“岭南画展”活动。









**3. 心服务（员工）：**在企业内部，领导对员工、机关对基层，以及各单位之间，同样倡导用心服务，营造相互支持、和谐向上的氛围。2021年，白云机场持续落实人才强企战略。**助推公司人才成长**，建立运行指挥管制、飞行区运行、安检、应急救援、飞行签派、地面服务、飞行签派特种设备操作和安保等8个专业技能基地；持续推进人才培养项目、“启航工程”优才训练营项目，不断完善管培生培养机制。**做好员工基本服务**，认真做好入离职手续办理、劳动合同管理、档案管理、补充医疗、员工卡业务、信息平台管理等与员工切身利益相关的基本服务工作；并结合一线岗位员工用餐情况，适当提升餐补标准；对疫情高风险岗位人员以及集中居住管理人员发放疫情防控工作补贴。**坚持员工关爱工作**，提高一线员工餐补标准、高温津贴和降温费，安排高风险岗位员工带薪休假，发放疫情防控补贴和集中居住补贴。组织集中居住员工线上文化活动，开展常态化慰问活动。推动芳白城际在东南工作区增设站点，开通10条覆盖广州市区职工班车的通勤线路。改造“职工之家”，满足员工子女寒暑假托管、团建活动、瑜伽培训等需求。启用员工运动馆，举办羽毛球联赛。推出一卡通线上订餐服务。建立高温保护和集中居住员工关怀工作机制，开通24小时心理健康服务热线，举办“心关爱 新未来”云课堂20余场。**推进特色服务品牌建设**。开展流动服务，“法律咨询日”服务，子女假期托管服务，理发服务等创新服务，全面提升广大员工的满意度和幸福感。







## 五、继续前行

自2010年起，白云机场每年都定期向社会发布社会责任报告，披露公司的社会责任理念和实践，不断与政府、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；持续支持社会公益事业，为构建和谐社会的贡献微薄力量。本报告是广州白云国际机场股份有限公司发布的第12份企业社会责任报告。

2022年，公司将继续与利益相关方加强沟通，积极履行社会责任，坚持从环境、社会、公司治理出发创造价值，坚定落实新发展理念，坚定维护投资者长期利益。

广州白云国际机场股份有限公司

2022年4月8日