



广州白云国际机场股份有限公司

2023年度环境、社会及治理(ESG)报告

地址:广州市白云国际机场南区自编一号股份公司本部办公楼
网址:<http://www.baiyunport.com/>
邮箱:600004@gdairport.com
电话:020-36063595、36063593



白云机场发布
微信公众号

2023

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

董事长致辞	01
关于我们	03
2023 年履责绩效	05
企业荣誉	06
ESG 治理	07

党建引领， 点燃高质量发展“红色引擎”	09
科技赋能， 打造一流智慧机场新标杆	11

绿色发展践行者 15

绿色机场建设战略规划	17
应对气候变化	18
完善环境管理	19
加强污染防治	20
优化资源使用	22
推进生态治理	25
传播低碳理念	27

环境篇

社会篇

美好生活助飞者 29

护航平安出行	31
提升枢纽能级	39
提供品质服务	41
赋能员工成长	51
携手合作共赢	57
倾心回报社会	59

治理篇

规范运营引领者 61

规范公司治理	63
投资者权益保护	65
稳健合规经营	67
强化创新驱动	69
筑牢廉洁防线	70

展望	72
ESG 关键绩效表	73
ESG 指标索引表	75
关于本报告	76



董事长致辞

岁月如歌写华章，征途如虹开新局。2023 年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是民航固本培元、恢复发展的关键一年。一年来，面对复杂的环境和严峻的挑战，我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记视察广东重要讲话、重要指示精神，细化落实广东省委“1310”具体部署，在省委、省政府，民航局以及集团公司的坚强领导下，锚定世界一流目标，团结一心、真抓实干，生产业务快速恢复，经营效益远超预期，各项工作扎实有效推进，高质量发展成效显著。



坚持党建引领，筑牢高质量发展红色引擎。

明确未来 5 年“1410”目标，加快建设世界一流白云机场；巩固深化主题教育成果，持续推进攻坚克难专项行动，用高质量党建推动高质量发展；打造独具特色的“白云启航”党建品牌，推动“1+5+5”党建品牌框架落地，为世界一流枢纽机场建设增添“红色动能”，荣获广东省“国有企业党建优秀创新案例”。

聚焦主业发展，建设世界一流枢纽机场。

全面提升广州国际性综合交通枢纽能级，推进机位扩建二期项目完工，实现 T1、T2 航站楼全面贯通，合拢后的白云机场航站楼成为目前全球面积最大的单体航站楼。新增、恢复、加密超 100 条国际及地区客运航线，全年起降航班 45.61 万架次，累计完成旅客量 6317.35 万人次，实现年旅客量国内机场“四连冠”。

筑牢安全根基，保障安全运行平稳有序。

全面深入贯彻新《安全生产法》，进一步优化安全管理体系，健全完善全员安全生产责任制，深化双重预防机制建设、法定自查管理和应急管理，圆满完成了大运会、亚运会和“一带一路”高峰论坛等重大保障任务，实现第 31 个安全年。面对中国民航史上运行安全管理难度最高的不停航施工项目，未发生一起影响运行安全的事件。

深化“春风服务”，为旅客提供品质服务。

持续深化“春风服务”品牌塑造，汇编《白云机场服务质量管理体系手册》，致力为广大旅客提供“满意服务”“精细服务”和“感动服务”，连续三年荣获 ACI “全球机场服务质量满意度第一”和 SKYTRAX “中国最佳机场奖”，获评 2022 年度民用机场服务质量评价 1000 万以上量级旅客满意度优秀机场奖，CAPSE 2022 最佳机场奖。

坚持数字赋能，打造“智慧机场”新标杆。

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，实现“白小飞、白小云、云小贝、云小维、云小析”5 个数字员工入职上岗。截至 2023 年底，一号航站楼除春秋、九元外的 17 家国内航司均已使用行李 RFID。排班调度系统实现在安检、航服分公司、地勤公司等 11 个单位的人员排班、车辆调度、任务派发等场景中的应用，以数字化转型为争创一流枢纽机场全面赋能。

践行低碳发展，加速推进机场绿色转型。

推进落实“十四五”绿色机场建设战略规划，建立能源、环境、碳排放“三位一体”绿色机场运营管理体系，积极应对气候变化，深挖企业节能减排潜力，连续获得国际机场协会国际机场碳排放一级、二级、三级认证，成为内地首家获得三级认证的机场。积极管理运营中的环境影响，致力打造生态和谐美丽机场。

履行社会责任，携手各方共建和谐社会。

坚持以人为本，致力打造平等、尊重、包容及多元的职场环境，为员工成长及发展搭建广阔舞台；倡导合作共赢，共建可持续供应链；参与行业交流与合作，建设可持续生态圈；坚持共享发展，积极支持乡村振兴，发挥自身优势开展志愿公益活动，用行动践行企业社会责任。

扬帆启航新征程，接续奋斗再出发。2024 年，是新中国成立 75 周年，是公司“1410”目标全面推进的重要一年，也是公司上市满 20 周年开启新一轮奋斗历程的第一年。立足新发展阶段，我们将乘势而上、顺势而为、接续奋斗，以敢拼敢闯敢赢的精气神再出发，奔赴新一轮奋斗征程，在中国式现代化广东新实践中展现机场担当，贡献机场力量！



关于我们

公司概况

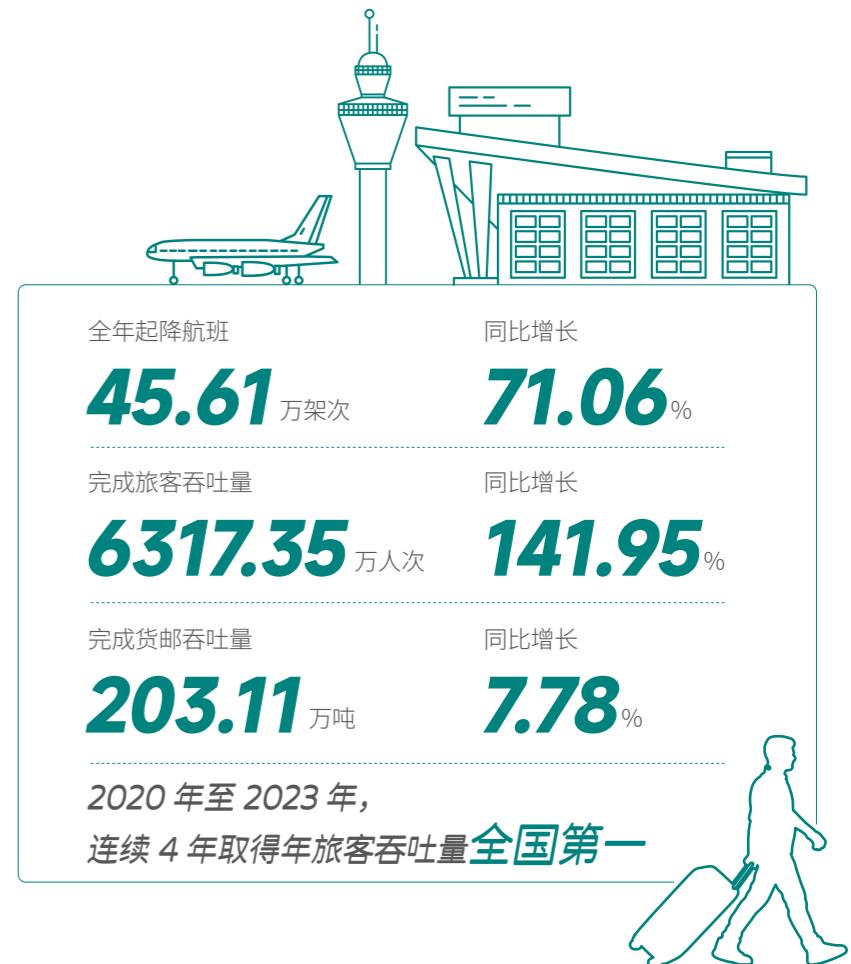
广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“白云机场股份公司”）是广东省机场管理集团有限公司下属骨干上市企业，成立于 2000 年 9 月 19 日，于 2003 年 4 月 28 日在上海证券交易所挂牌上市。白云机场股份公司为广州白云国际机场（以下简称“白云机场”）的管理和运营机构，以白云机场为经营载体，主要从事以航空器、旅客和货物、邮件为对象，提供飞机起降与停场、旅客综合服务、安全检查以及航空地面保障等航空服务业务，白云机场商业场地租赁服务、特许经营服务、地面运输服务、广告服务、酒店服务等航空性延伸服务业务。

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。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，2023 年 12 月东四西四指廊竣工，实现了原本 T1、T2 两座航站楼的贯通，成为目前全球最大的单体航站楼。三期扩建工程完工后，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，在全球公共卫生事件的特殊环境下，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。2023 年，全年起降航班 45.61 万架次，累计完成旅客吞吐量 6317.35 万人次，

货邮吞吐量 203.11 万吨，实现年旅客量国内机场“四连冠”；成功获得 2025 年第七届 ACI 客户体验全球峰会及中国民用机场协会机场服务大会主办权；春风服务品牌创新成果荣获 CAPSE、质量创新、品牌故事大赛等 70 余项奖项；连续三年荣获 ACI “全球机场服务质量满意度第一”和 SKYTRAX “中国最佳机场奖”；获评 2022 年度民用机场服务质量评价 1000 万以上量级旅客满意度优秀机场奖，CAPSE2022 最佳机场奖。



组织架构



企业文化核心理念



企业战略

以推动高质量发展为主题，完整、准确、全面贯彻新发展理念，主动融入国家重大发展战略，服务新发展格局，统筹发展和安全，贯彻落实“1410”目标，建设世界一流白云机场，持续锻造一流的枢纽竞争力、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“四种能力”，奋力实现党建引领、发展与安全、枢纽规模、网络结构、运行效率、服务品质、收益贡献、品牌价值、改革创新、和合与共“十大新突破”，全力推进世界一流白云机场建设迈向新阶段。

2023 年履责绩效



企业荣誉

颁发机构	奖项名称
SKYTRAX (全球民航运输研究认证机构)	连续第三年以排名第一成绩获得“中国最佳机场”荣誉
国际机场协会	荣获“ACI 亚太地区旅客吞吐量 4000 万级以上最佳机场奖”
国际机场协会	荣获国际机场碳排放三级认证
国务院国资委办公厅	授予公司“创建世界一流专精特新示范企业”称号
交通运输部、全国总工会、国家铁路局、民航局、国家邮政局	公司运行控制中心荣获 2023 年综合运输春运成绩突出集体奖
国务院国资委、全国工商联、中国社会科学院经济研究所、中国企业改革与发展研究会	荣获“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单，位列第 99 名
上海证券交易所	白云机场连续 10 年获得 A 级评价，获得上海证券交易所 2022 年度信息披露 A 级评价
中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院、中国民航报社	获评 2023 年民用机场服务质量优秀机场
中国质量协会	公司客户服务中心作品《爱如春风，伴您左右》荣获第十一届全国品牌故事大赛全国总决赛演讲比赛二等奖
中国证券报	荣获 2022 年度“金信披奖”
中国民航工会	公司北站坪员工共享休息室获评“民航职工站坪共享休息室示范点”
中国职工技术协会	“云桥综合设备管理系统”成果荣获国家 2023 年职工技术创新成果二等奖
广州市生态环境局	机场污水处理站获评 2022 年度广州市“环保诚信企业”（绿牌企业）
中共广东省委南方杂志社（南方党建智库）	《打造“白云启航”党建品牌，为世界一流枢纽机场建设增添“红色动能”》案例获 2023 年度广东基层党建创新案例“国有企业党建优秀案例”
广东省质量协会	公司客户服务中心项目“精益管理促提升，优质发展显成效”荣获第三届广东省质量创新与质量改进成果发表赛三等奖
CAPSE 民航质量提升实践大赛组委会	“提高旅客现场认领遗失物品服务满意率”案例荣获 2023 CAPSE 民航质量提升实践大赛一等奖
民航资源网	荣获 2022-2023 民航年度最佳雇主
中国社会责任百人论坛	绿色机场建设优秀案例入选《粤港澳大湾区国有企业控股上市公司环境、社会及治理 (ESG) 蓝皮书 (2023)》



ESG 治理

我们积极践行可持续发展理念，不断推进公司环境、社会及治理（ESG）管理，持续加强与利益相关方的沟通，并开展 ESG 议题调研，逐步提升 ESG 管理水平及责任实践。

ESG 管理

我们重视公司 ESG 管理水平提升，建立管理层深度参与、专业部门及下属单位横向协同、各层级纵向贯通的 ESG 工作组织体系，各专业部门及下属单位组成 ESG 工作小组，自上而下全面贯彻落实 ESG 工作部署，并将 ESG 工作纳入公司党委会、董事会和经理层的日常工作管理，推动 ESG 理念融入企业日常经营全过程。

同时，为持续提升公司领导层及各专业部门负责人 ESG 意识与专业能力，我们每年以 ESG 报告撰写为契机，聘请第三方专业机构围绕 ESG 发展趋势、公司 ESG 评级情况、ESG 指标体系优化与更新、报告编制要求等内容开展 ESG 专项培训，帮助各职能部门及下属单位及时了解 ESG 最新发展动态及要求，逐步夯实管理及实践基础。

利益相关方沟通

我们通过常态化沟通机制，积极听取利益相关方意见、期望与诉求，并通过更多渠道、更多方式与利益相关方构建更为和谐的关系。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应	
政府 / 监管机构	坚持党建引领 安全稳定运行 国有资产保值增值 带动经济发展	服务社会民生 打造航空枢纽 稳定社会秩序	工作会议及汇报 业务考核 巡视 信息披露 政府合作 监督检查
股东 / 投资者	经营效益 公司治理 投资者权益保障	信息披露透明度 稳健合规经营	完善内控体系 定期公告、报告 股东大会、董事会、监事会会议等 e 互动问答 业绩说明会及其他投资者交流活动
旅客	出行安全便捷高效 获得贴心服务 智能化服务	特殊旅客服务 教育和文化促进	服务热线 投诉电话 满意度调查 官网 / 微信平台等 旅客服务
合作伙伴 / 供应商	阳光采购 道德与合规	诚信履约 供应链可持续	日常业务交流 项目合作 商务洽谈 供应商审查
员工	员工权益保障 健康与安全	培训与发展 福利与关爱	职工代表大会 工会组织 薪酬福利保障 培训及晋升
环境	应对气候变化 环境影响管理 废气和空气质量	节约能源资源 保护生物多样性	节能减排降耗 信息披露 监督检查 工作会议及汇报
同行 / 行业协会	机场规划与建设 国际化发展	交流合作 行业发展	项目合作 行业交流合作 评估监督
航空公司	旅客服务 安全与安保 机场规划与建设	交通联运和可及性 行业发展贡献	日常业务交流 工作会议及汇报 行业交流 项目合作
经营商户	旅客服务 安全与安保	协同发展	日常业务交流 工作会议及汇报 商务洽谈
社区 / 公众	公益慈善 志愿服务 社区共建	乡村振兴 教育和文化促进	志愿者服务 开展公益活动 社会监督 信息披露

实质性议题管理

我们重视可持续发展议题的识别和管理，严格遵循实质性议题分析流程，开展利益相关方问卷调查，全面了解和收集政府、股东、员工、客户等各方的意见反馈，以识别 ESG 重要议题，推动公司可持续发展。





党建引领 点燃高质量发展“红色引擎”

我们深入学习贯彻党的二十大精神，以深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作为契机，围绕“高质量党建推动高质量发展”主题，切实把党的政治优势、组织优势转化为竞争优势、发展优势，为世界一流枢纽机场建设增添“红色动能”。

加强政治引领 培育忠诚之“心”

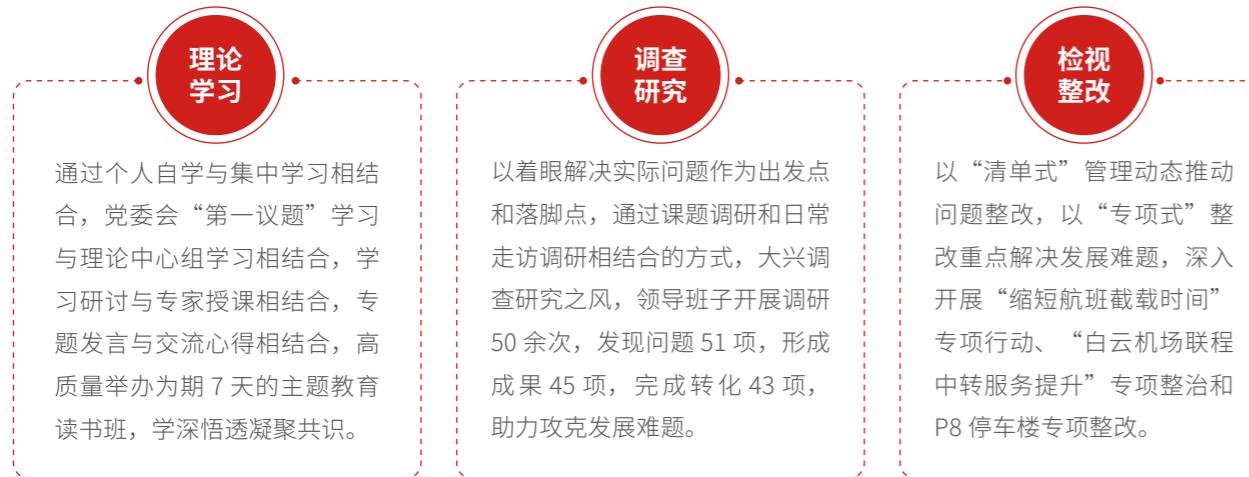
我们高质量召开第二次党代会，明确未来5年“1410”目标，规范公司“党建入章”，全面梳理“三重一大”议事决策制度，有效提升“三重一大”清单化、标准化和规范化水平，修订完善《股份公司党委理论学习中心组学习实施细则》，将政治要件台账实行定期跟踪管理，推动党员干部实现知责于心、担责于身、履责于行。



白云机场股份公司第二次党代会胜利召开

开展主题教育 淬炼思想之“魂”

我们将开展主题教育同学习贯彻党的二十大精神结合起来，同推动中心工作结合起来，抓好理论学习，把调查研究贯穿主题教育始终，聚焦突出问题开展检视整改，把稳思想之舵。



党建融入业务 夯实发展之“基”

聚焦高质量党建引领企业高质量发展目标要求，打造独具特色的“白云启航”党建品牌，推动“1+5+5”党建品牌框架落地。在重大事项、重要节点、重大项目现场组织开展“委员进支部”“党员进班组”活动，围绕缩短“航班截载时间”专项课题联合成立“党员突击队”，有效推动党建与业务融合。

“白云启航”党建品牌



白云机场所有国内航班截载时间缩短至40分钟

以“1个理念”领航、“5大体系”护航、“5大行动”助航

组建党员突击队	党员服务队	设立党员先锋岗
12支	56支	124个
开展党员志愿服务	累计参与	
342场次	1581人次	



《打造“白云启航”党建品牌，为世界一流枢纽机场建设增添“红色动能”》案例获2023年度广东基层党建创新案例“国有企业党建优秀案例”。

全面从严治党 筑牢廉洁之“堤”

我们系统推进党风廉政建设和反腐败工作，做实政治监督，加强重点领域监督，持续加固中央八项规定精神堤坝，坚定一体推进“三不腐”，促进清廉白云建设氛围日益浓厚。特别是始终保持反腐败高压震慑，深入开展“一线清风”专项行动，集中整治群众反映强烈问题，切实增强公司内控，不断深化以案促改系统施治，极大降低廉洁风险，为公司高质量发展提供了有力保障。

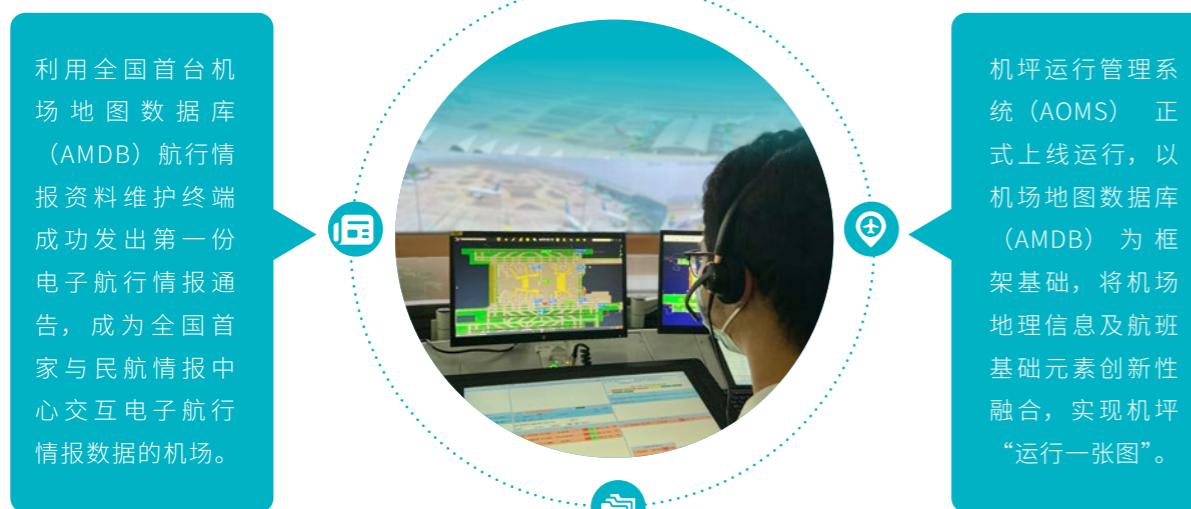


科技赋能 打造一流智慧机场新标杆

我们以打造世界一流国际枢纽机场为目标，全面推进智慧机场建设，在智慧运行、智慧安全、智慧服务、智慧商业等领域积极探索，以数字化转型为争创一流枢纽全面赋能。

协同创新，智慧运行更高效

我们基于联合运行场景试点工作，持续推进各方之间的数据资源共享，深入推动运行模式、管理模式与数字化技术的深度融合，不断提升运行效率。



ORMS 3.5 (运营资源管理) 系统上线并稳定运营，已成功实现复杂业务场景下的 24 小时运作，分配成功率达 100%，靠桥率提升 3%，业务冲突率降为 0。

聚焦场景，智慧服务更便捷

我们基于旅客需求，积极推进数字化技术在具体服务场景中的深度应用，同时不断升级完善机场通功能，致力于提供一站式、场景化智慧服务，有效提升旅客出行体验。

持续推广全流程自助、OneID、RFID 等系统应用，通过线上注册认证，旅客“刷脸”即可值机、安检、登机。

上线行李智能测量机，3 秒钟即可测出行李体积和重量，并自动匹配不同航司、舱位的行李限额要求。

就“掌汇白云”“机场通”综合交通板块出租车功能拓展进行数据对接，旅客可通过平台获取出租车预估排队时长等动态交通信息。

2023 年投入运营

自助值机设备

229 台

自助行李托运设备

108 台

自助值机率

84.79 %

自助托运率

33.14 %

自助登机设备使用率

63.72 %

OneID 注册人数增长

46.56 %

案例 | 智慧测量，称心如意

白云机场自主研发的“行李智能测量机”，可自动精准测量行李尺寸、重量，自动匹配各航司不同舱位行李限额标准，最快 3 秒内反馈测量结果，大幅提升超大、超重、超件行李管控效率，助力提升航班正常性及航司、旅客满意度。



案例 | 智慧健康驿站，呵护旅客健康

11 月 22 日，白云机场健康驿站在二号航站楼正式启用，可为旅客提供 24 小时免费自助健康监测服务，常规医院体检项目在健康驿站中皆可实现，可免费在线咨询指定医院专家，提供健康咨询、健康评估、预约检查、用药指导、报告解读、在线开方、药品快递到家等全方位的“一条龙”医疗服务，为旅客健康保驾护航。

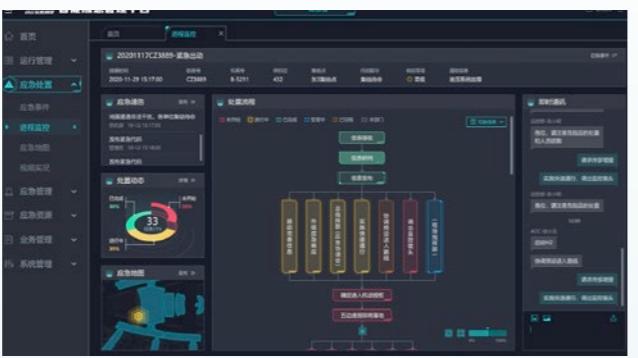


管理升级，智慧安防更可靠

我们持续推进安全管理体系 (SMS) 建设，完成统一数字化安全管理信息平台的建设及应用，通过推进安全政策和年度安全计划管理等一系列管理流程的数字化建设，实现安全的智能管控。

案例 | 民航首个应急指挥平台，助力安全出行

白云信科自主研发的“机场应急指挥平台”是中国民航首个应急指挥平台，平台将机场应急指挥协同管理业务与信息技术手段高度结合，实现统一指挥调度，具备灵活编辑应急预案、一键启动应急事件、信息共享一键群呼、保障协同一键调度、归档复盘全盘统筹以及模拟演练等全流程应急指挥功能，有效提升应急处置能力，降低协调处置信息盲区。结合白云机场应用的成功经验，应急指挥平台正逐步推广，已在湛江、韶关等机场落地使用。



注：图中数据为模拟数据

精细管控，智慧节能更环保

我们结合行业先进技术经验，探索能源管理、设备综合管理、车辆智能监控与运行管理等多个领域的系统开发，以数字化转型助推绿色机场建设。

能源管理信息系统

具备全类型能源数据实时监测、计量计费统一集成、管理体系平台化运行三大功能，可实现超标主动预警，并融合光伏、充电桩、APU 替代设施等系统运行数据，以数字化技术手段重塑机场能源管理各项流程。

云桥设备综合管理系统

通过 AI 算法不断优化操作路径，使廊桥平均靠桥时间从 120 秒缩短至 85 秒，每个航班减少碳排放约 25 公斤；还可统计出每一架飞机的碳减排量，绘制飞机碳足迹数字画像，节省靠桥时间的同时，积累大量碳减排数据资源。

车辆智能监控与运行管理系统

实现地面保障车辆与航班实时对接，提高地面保障作业的精准性和及时性，大幅减少车辆空载行驶时间，有效降低车辆耗能，并通过优先安排新能源车辆的方式，有效减少污染排放。



2023 年，智慧能源管理信息系统获得 2021 年度中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖。



数据驱动，智慧商业更精准

我们致力于打造智慧商业云生态综合体，积极推动商业营销数字化和决策智能化，提升品牌方服务水平，铸就高品质购物体验。

商业一站式服务平台

为品牌方（运营商）提供基础服务、装修、运营、财务、营销、数据、工单、品牌引进等服务，实现品牌方全生命周期线上化管理。

数智商业管理平台

采集记录从规划、招商、运营到结算清分的商业管理全流程信息，为白云机场商业的规划、招商、现场运行以及经营决策提供数据支持，提高商业运营管理能力和效率。



案例 | 国内首个高杆灯航班联动调光系统正式投入运行

2023 年 9 月，白云机场高杆灯航班联动调光系统正式投入运行，新系统基于航班信息系统的联动控制、物联网的智能调光技术、飞行区场地的照度控制和多重安全保障机制的技术应用，通过机位航班使用情况实时调整灯具输出功率和照度，实现保障需求和服务的精准匹配，在全国机场尚属首例。

启动航班联动模式

机坪照明采取全开模式，供地勤人员作业

机坪照明全力保障

飞机滑出机位，地勤人员清场

飞机到达前

航班计划

航班信息系统给出航班计划，机坪照明系统接收航班计划

飞机到达前 30 分钟

机坪照明全力保障

飞机上下客、供油、装卸行李、补充航食等

飞机到达机位

启动节能模式

机坪照明重新启动，节能模式

环境篇

绿色发展践行者

我们始终秉承“资源节约、环境友好、低碳减排、运行高效”理念，推进落实“十四五”绿色机场建设战略规划，逐步建立健全环境管理体系，积极应对气候变化，深挖节能减排、资源降耗潜力，并推进企业管理环境影响，推动高质量绿色机场建设。

重要议题

- 应对气候变化
- 排放物管理
- 资源使用
- 保护生物多样性



贡献联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）



绿色机场建设战略规划

应对气候变化

面对全球共同关注的气候变化议题，我们积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略部署，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，推动能源消耗、污染物及碳排放融合管理，积极研究“双碳”实施路径。

完善绿色运营管理体系

- 融合绿色机场运营管理体
- 推动能源智慧管理平台化建设
- 制定绿色运营管理评价体系

加强资源集约节约使用

- 土地集约利用
- 能源节约利用
- 节水管理优化
- 材料合理利用

积极构建和谐生态环境

- 持续开展蓝天保卫战
- 推进海绵机场建设
- 开展花园机场建设

优化低碳高效运行模式

- 优化航空器跑滑线路
- 共享区域内闲置资源
- 建立新能源车智慧充电系统
- 推动打造综合交通网络

加强碳排放管理体系建设

在推动蓝天保卫战工作的过程中，白云机场与航司、驻场单位之间形成紧密合作关系，结合民航局打赢蓝天保卫战与国际机场碳排放要求，加强碳排放管理体系建设，包括制定各单位减排计划，并充分考虑环境气候与人员流动的规律因素，制定多个楼宇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区域，包括政府部门、航司、驻场单位、商户、旅客，同时，对机场日常作业、航空器运行，旅客换乘等相关活动加强管理，有效实现地区协同减排。2020—2023 年，白云机场连续获得国际机场碳排放一级、二级和三级认证，创下全球最快认证记录，成为内地首家获得三级认证的机场，将白云机场节能减排的成效传达到全世界，彰显保护生态环境的行动和决心。



连续获得国际机场协会碳排放一级、二级、三级认证，成为内地首家获得三级认证的机场，创全球最快认证纪录。



温室气体排放总量

19.29 万吨二氧化碳当量

温室气体（范围二）排放量

174521 吨二氧化碳当量

注：计算方式以《广东省企业（单位）二氧化碳排放信息报告指南（2023 年修订）》为准

温室气体（范围一）排放量

18460 吨二氧化碳当量

温室气体排放密度

0.0031 万吨 / 万人次



案例 | 发布首部《机场航站楼环境控制系统信息模型标准》

2023年11月，白云机场与大连理工大学共同主编的《机场航站楼环境控制系统信息模型标准》正式批准发布，这是白云机场在双碳领域发布的首部团体标准。

该标准创新性地提出了机场航站楼环境控制系统信息模型、环境空间单元和系统调控单元等信息化管控平台架构，为后续各类算法模型植入，打造更多绿色双碳应用场景打下坚实基础。



完善环境管理

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等环境保护相关法律法规要求，建立能源、环境、碳排放“三位一体”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》等内部制度，持续推进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，夯实绿色机场建设管理根基。



加强污染防治

我们坚持“按需供给，合规排放”的管理理念，进一步履行环境保护义务，强化对噪声、废弃物、废气、废水的监督和控制，减少运营活动对周边环境的影响。2023年，未出现违规排放的事件。

废水分管理

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》等规定，制定《广州白云国际机场排污单位污水排放管理办法》，合规处理工业废水、生活污水，确保达标排放，并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%达到国家一级及省标较严值标准。2023年，共处理废水792万立方米。

废水处理量	氨氮排放量	氨氮减排量	排放浓度
792 万立方米	5 吨	405 吨	0.63 毫克/升
化学需氧量(COD)排放量	化学需氧量(COD)减排量	排放浓度	
91.47 吨	4385 吨	11.55 毫克/升	
废水循环使用量	废水回收率		
26.17 万立方米	100 %		



建设污水处理工程，提高水资源利用效率

建设白云机场污水处理厂，配套日处理能力为2.8万吨的污水处理系统及中水回用系统，并执行国家一级及省标较严值标准。出水可满足厂内生产、机场绿化和道路冲洗用水，并为机场景观河及雅瑶涌河提供补水，有效提升水资源使用效率，改善机场及周边区域河涌生态环境。



做好设备维修管理，保证设备正常运转

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，确保出水水质稳定达标

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。



广州白云国际机场股份有限公司
(机场污水处理站)获评2022
年度广州市“环保诚信企业”(绿
牌企业)。



白云机场污水处理厂

废气管理

我们严格遵循《大气污染物达标排放标准》，推进航空器、地面车辆及锅炉废气减排与治理工作，确保废气的及时处理和达标排放。



航空器减排

- 推进停机位 APU（飞机辅助动力装置）替代设施建设和升级，实现 APU 替代设施使用率 100%。
- 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，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

- 除特定车型外，实现飞行区新增工作车辆 100% 为新能源车辆。
- 实施车辆尾气改造，落实尾气排放准入要求，确保 100% 达标。
- 强化车辆油耗管理，要求各单位优先使用新能源车辆。

废弃物处理

我们按照《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物污染防治技术政策》规定，制定《广州白云国际机场固体废弃物管理办法》，对有害废弃物进行无害化处理，并加强航空垃圾及航站楼生活垃圾分类管理，以提高资源综合利用率、降低环境影响。

类别	废物种类	减量化及无害化处理方式
一般废弃物	• 厨余垃圾 • 其他垃圾	• 厨余垃圾由政府指定单位回收处置 • 其他垃圾运输至广州市第五热力资源电厂处理
危险废弃物	• 铅酸蓄电池 • 实验室废液、润滑油	• 铅酸蓄电池及实验室废液、润滑油均交由第三方有资质公司集中处理



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。

优化资源使用

我们注重运营各环节的资源节约与能效提升，从节能、节水、节材等方面入手，着力构建资源节约型、环境友好型绿色企业。

2023 年能源、资源使用	
全年能源消耗总量（吨标准煤）	42952
清洁能源使用量（吨标准煤）	274
清洁能源使用比例 (%)	0.64
天然气消耗总量（立方米）	735323
外购电力消耗总量（万千瓦时）	26941
柴油消耗总量（吨）	4814
汽油消耗总量（吨）	466
新鲜水消耗总量（万立方米）	241
单位产品耗新鲜水量（立方米 / 万人）	381
办公用纸量（张）	422500
单位客货运综合能耗（吨标准煤 / 万人）	6.8

推进节能降耗

我们持续完善能源管理体系，坚持通过技术手段推进节能改造，提升能源利用效率，开发利用清洁能源等，进一步减少石油等传统化石能源的使用，助力绿色低碳发展。

开展能源管理数字化转型

能源数据实时监测，聚焦数据“资源增值”，推动白云机场进入“平台驱动”新阶段。

优化白云机场整体用能结构

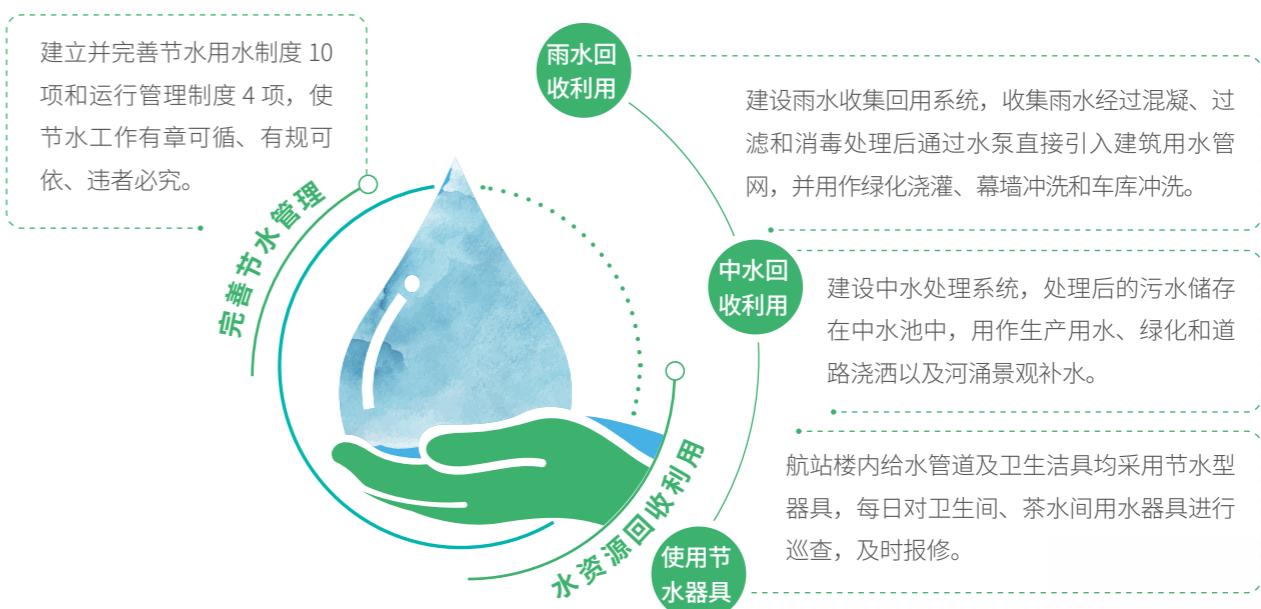
提高清洁能源占比，挖掘可再生能源项目资源，探索白云机场“双碳”实施路径。

提升机场设备设施用能效率

运用合同能源管理方式，引入先进节能降碳技术，扩大白云机场节能减排效果。

提升用水效益

我们遵守《中华人民共和国水法》等法律法规及中国民航局的相关标准，合理利用、节约和保护水资源，加强用水管理，提高水资源使用效率与回收利用率。



推广可降解塑料

我们积极落实广东省《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，在航站楼、贵宾室、停车楼、酒店、员工食堂等机场所有场所进行可降解塑料推广，实现全线覆盖机场运行所需各类用品和场所。截至 2023 年底，在航站楼、停车场、工作区、商铺及酒店等区域均实现可降解塑料覆盖。

开发利用清洁能源

我们加大清洁能源利用，加快推进车辆“油改电”和场内新能源车辆推广应用。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。此外，充分利用建筑物屋顶资源，进一步扩大太阳能光伏装机容量，用可再生能源抵消机场运行产生的碳排放。



减少非环保塑料袋约
1148 万个



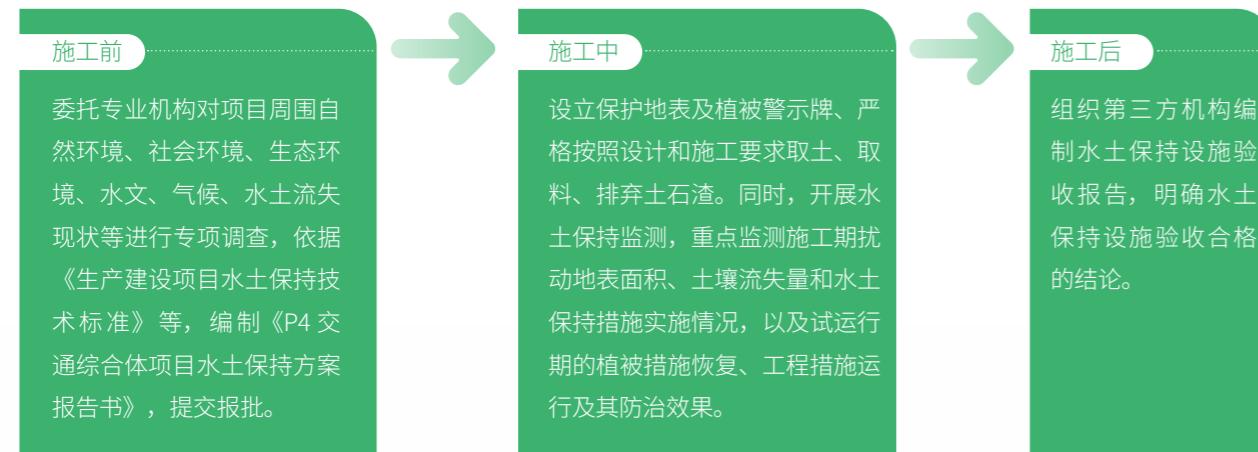
推进生态治理

我们严格遵循《中华人民共和国土壤污染防治法》《中华人民共和国水土保持法》及《土壤环境质量建设用地土壤污染风险管控标准（试行）》等法律法规，积极响应国家生物多样性保护号召，坚持尊重自然、顺应自然、保护自然，在项目建设及运营实践中努力减少对生态系统的影响，打造生态和谐美丽机场。

建设花园机场

绿色施工

针对白云机场 P4 交通综合体项目编制《项目水土保持方案报告书》，明确水土流失防治标准、防治目标、责任范围以及防治措施安排等，有效控制项目建设产生的水土流失，最大限度恢复项目区自然生态环境。



绿色建筑

建设“花园式”综合服务大楼，按照绿色建筑三星标准进行设计、施工。



土地绿化

严格遵循《广东省城市绿化条例》《广州市绿化条例》，结合白云机场绿化管理实际工作制定《广州白云国际机场股份有限公司绿化管理办法》。秉持“生态优化、文化赋能”理念，开展绿色施工管理，保护公共绿地；建设天桥绿化、屋顶花园，开展“雨水花园”建设实践和义务植树志愿活动，总体绿化覆盖面积达 121.12 万平方米，“碳中和”生态减排成效显著。



保护鸟类生态

通过研发智能防御型驱鸟器、引进激光驱鸟器、加装拦鸟网等对机场鸟类进行驱防治，减少鸟击风险；通过开展野牛草实验及飞行区鸟防昆虫消杀作业，控制鸟类食源，减少鸟类活动数量及频率。



案例 | 举办“粤东 12 头白海豚影像展览”，倡导保护“海上大熊猫”

12 月 7 日 -10 日，白云机场、九元航空等单位在机场共同举办“粤东 12 头白海豚影像展览”，号召更多人关注白海豚的生存态势，签署白海豚保护公约。



传播低碳理念

我们通过开展环境保护知识宣传，在公司内部及社会公众之间传递低碳节能、绿色环保方面的理念，引导更多的利益相关方将绿色环保理念内化于心、外化于行，共同构建绿色低碳社会。

践行绿色办公



培育“俭以养德”控本理念

提出“杜绝一切不必要的浪费”以及“俭以养德”的理念，进行广泛宣传。

落实“节约三个一”管控措施

以“节约一滴水、一度电、一张纸”倡议为切入点，严控非必要用水设备，降低水量；落实公共照明分区管控、办公区域人走灯灭举措；倡导无纸化办公、优化厕纸配置方式等节纸措施。

构建“行政工作”云服务模式

整合优化 7 项表单类行政申请，建立“白云行政”和“领导日程安排”行政通知类企业微信小程序，逐步构建行政工作云服务管理模式。

开展环保宣传

我们积极组织环保公益活动、开展绿色环保宣传培训，推动环保理念深入人心，提高社会公众的环保意识，在社会营造关注、支持和参与保护生态环境的良好氛围。

开展全国生态日宣传



首个全国生态日当天，在 T2 航站楼播放全国生态日的宣传画面，倡导生态文明，践行绿色生活，共同守护绿色家园。

举行垃圾分类宣讲活动



在白云机场举行以“垃圾分类从我做起，白云机场因您美丽”为主题的垃圾分类宣讲活动，助力提升机场垃圾分类的合规化管理水平。

举办“团青有约”春日植树活动



组织团员青年共同栽种一批三角梅树苗，为白云机场公共区域增添新绿。

启动节能宣传周活动



与南方航空公司开展碳中和航班宣传活动，向旅客和工作人员推广民航协同减排的成效。

社会篇

美好生活助飞者

我们重视客户的出行体验，持续强化安全管理、提升服务品质，力争以一流的安全保障、服务质量护航旅客美好出行。同时，我们将员工、合作伙伴及社区视为公司持续发展的重要伙伴，积极践行责任担当，携手更多利益相关方共赴美好明天。

重要议题

- 安全运营
- 职业健康与安全
- 客户服务
- 隐私保护
- 员工权益
- 员工发展
- 社区参与



贡献联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)



护航平安出行

安全是民航一切工作的基石，我们严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，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，打造本质安全企业，为“建设世界一流白云机场”目标夯实安全基础。



夯实安全管理

我们以确保两个绝对安全为底线和红线，进一步严明安全责任，完善管理制度建设，夯实安全管理队伍，提升企业安全管理水

2023安全目标及达成

安全指标	安全绩效目标	完成情况
机场责任原因重特大运输航空事故数量	0	100%
机场责任原因导致发生劫机、炸机等机上恐怖事件或空防安全严重事故数量	0	100%
机场责任原因重大航空地面事故和特大航空维修事故数量	0	100%
机场责任原因重大以下航空地面事故万架次率	≤ 0.03	100%
机场原因征候万架次率	≤ 0.08	100%
机场组织管理原因严重失信行为事件数量	0	100%

压实安全生产责任

持续健全安全生产责任体系，编制《安全管理体系手册》《全员安全责任制度》《安全考核制度》《安全责任追究管理制度》等系列配套制度，制定全员《安全生产主体责任清单》，将安全生产责任进一步传递和落实到每一名员工。同时，将安全生产指标纳入经营班子年度综合考核评价，按照《安全生产责任书》相关要求，严格执行安全生产“一票否决”制度和责任追究制度，如有发生安全事故问题，取消安全责任部门及第一安全责任人、直接责任人和相关责任人年度参加评选各类荣誉称号及表彰奖励资格，并取消干部年度考核优秀等次，扣除相应绩效。



完善安全制度体系

持续完善安全管理制度体系，修编《安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制管理制度》《法定自查工作制度》《业务外包安全管理制度》《安全管理体系手册》《白云机场航空安全保卫方案》《危险品航空运输安全管理体系手册（SMS-DG）》等7项制度，进一步完善白云机场安全治理体系，夯实安全管理基础。

充实安全管理队伍

科学配备并聘任73名专职安全管理人员，不断壮大安全管理队伍力量；组织156名专兼职安全管理人员、安全专家库成员完成民航安全管理人员年度培训，组织45批次共3500余人参加机坪运行安全培训，有效提升安全人员专业能力。



2023年，白云机场重大安全隐患排查整治2023行动工作被民航广东监管局推荐至广东省安委会，作为广东辖区行业企业先进代表。

开展安全隐患排查

积极推进安全隐患专项排查整治，制定《白云机场重大安全隐患专项整治2023行动工作方案》，梳理编制7大类、42项排查内容的《重大安全隐患自查清单》，有力推动重大安全隐患排查整治工作走深走实。

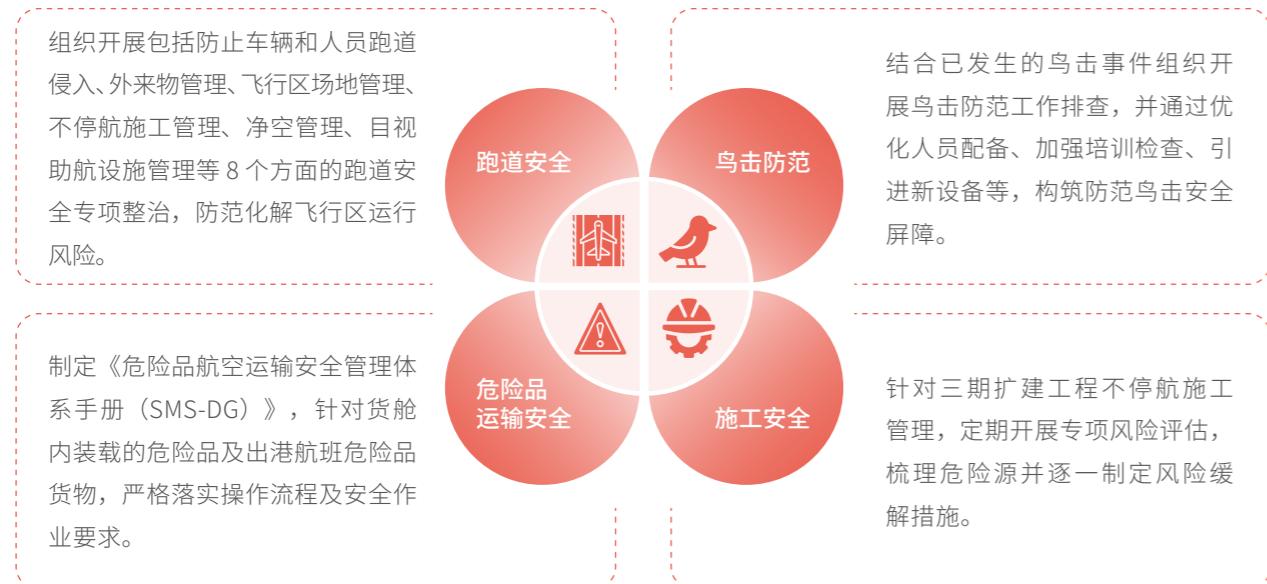
深入推进法定自查

组建150余人法定自查专业队伍，建立配套工作机制，优化法定自查计划编制工作及自查清单要素，有力促进安全监管效能提升，法定自查优化项目荣获“民航中南地区管理局法定自查示范项目”称号。

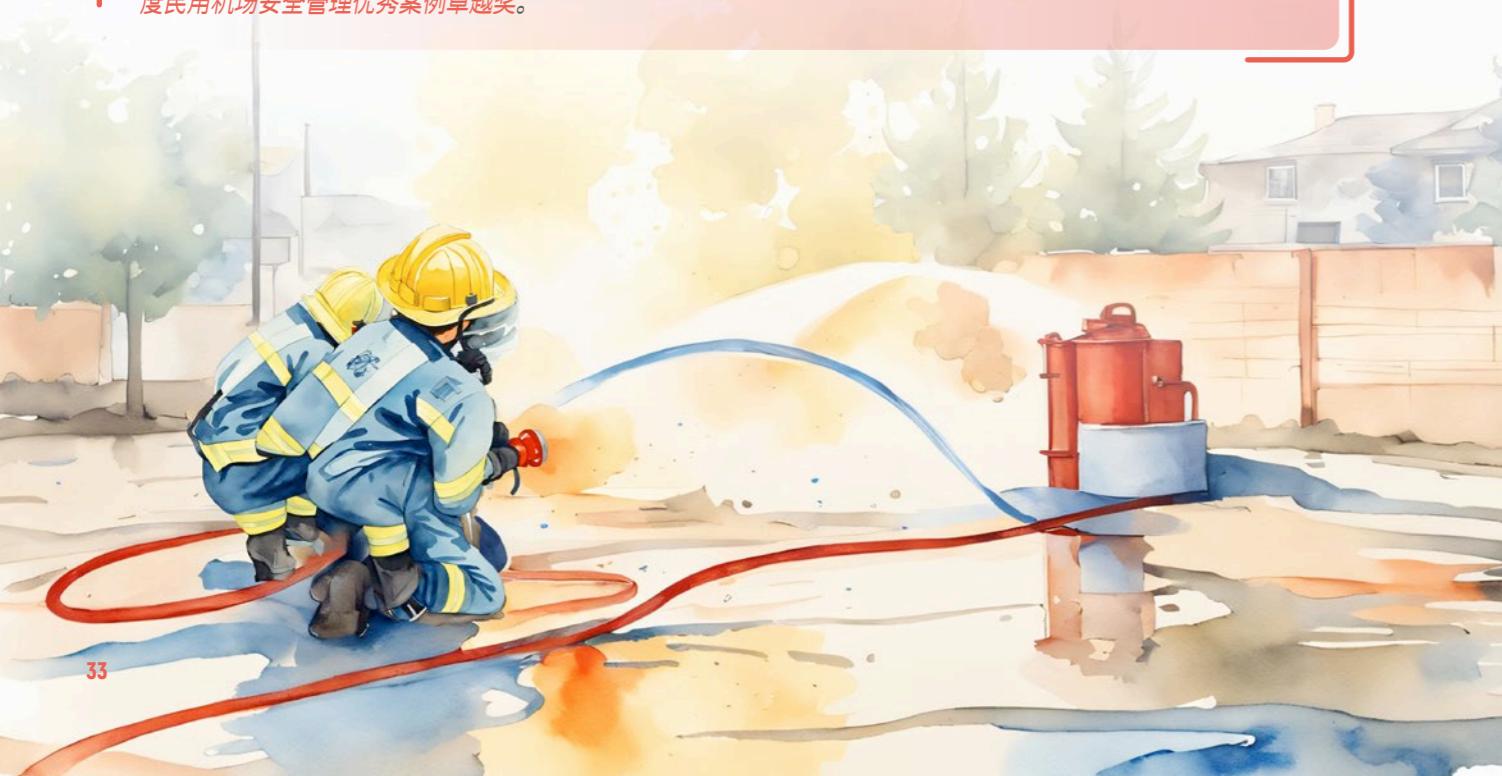
保障安全运营

我们始终以习近平总书记关于安全生产重要论述和对民航安全工作重要指示批示精神为根本遵循，坚持人民至上、生命至上，全力保障白云机场运行安全、空防安全、消防安全以及信息安全。

运行安全



白云机场案例《大型枢纽机场不停航施工安全管理新模式》《飞机牵引工作导致人员伤害风险管理》荣获 2023 年度民用机场安全管理优秀案例卓越奖。



空防安全

组织开展安检队伍保障能力、安检设备、安检验证能力、门禁系统、防爆检测、道口防冲撞及尾随、不停航施工空防管控、货运安保等 8 项专项评估，进一步强化空防安全核心风险管控。

消防安全

修订完善《消防安全管理规定》《动火作业管理规定》，加强义务消防员队伍和专职消防队伍建设，开展“冬春火灾防控”“消防安全达标建设”等专项整治活动，常态化开展消防安全培训，并举办航站楼消防应急疏散演练、跑道区域实地消防演练，持续提升消防安全能力。



案例 | 举办消防员岗位技能大赛，提升消防人才素质

2023 年 6 月 28 日，白云机场成功举办第一届“铁军杯”消防员岗位技能大赛，经过层层选拔的 80 余名消防员参与竞赛。

本次大赛共有单兵初战控火技术操、消防车公路掉头操、模拟航空器舱内火灾扑救等 6 个科目，比赛设置紧贴实战，有效地检验了白云机场消防行业职工技术水平，进一步提升消防人才队伍素质。



信息安全

持续强化网络信息安全，开发包含公司级专项安全检查模块在内的法定自查信息系统 1.0 版本，适应不同层级、不同场景检查需要；升级白云机场系统应用，并开发出移动端应用，提升信息系统（电脑端）UI 交互体验，进一步提高了自查工作效率，实现状态实时监控；完成两次粤网安护网行动网络安全攻防演练，未发生信息系统被攻破事件；完成核心生产信息系统巡检 3.9 万次、保养 618 次、应急演练 126 次，及时处置信息系统总故障 17093 起，平均处理时间 0.97 小时，总体运维服务指标达标。



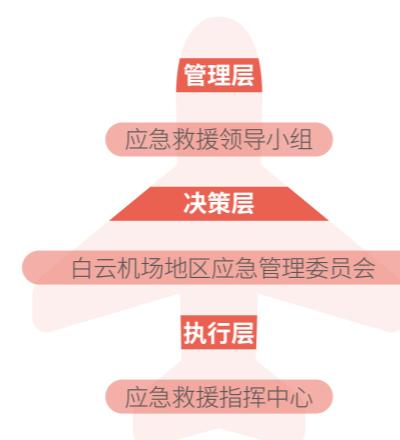
白云机场信息科技部荣获民航中南局“辖区重大活动网络安全保障先进集体”称号。

强化应急管理

我们持续完善白云机场应急管理机制和应急预案体系建设，制定《广州白云国际机场应急管理办法》，不断夯实应急组织管理、完善应急预案与处置、深化应急检查与督导，进一步增强应急处置能力。

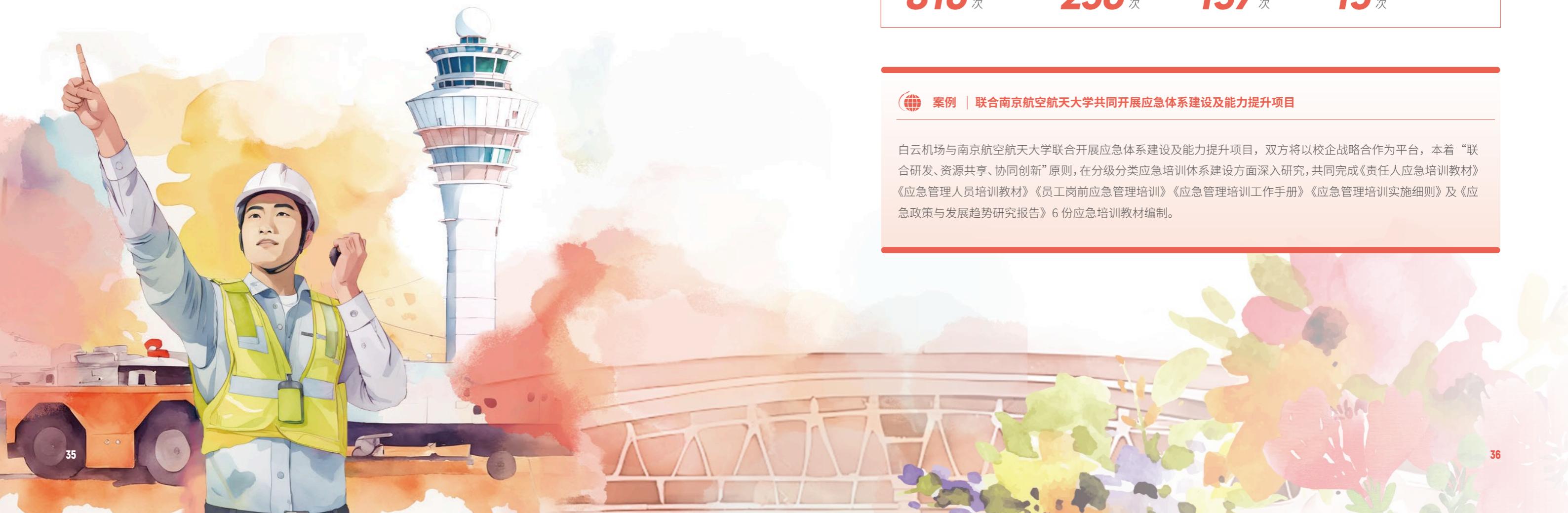
建立应急组织架构

建立“管理层—决策层—执行层”三级应急组织机制及“总指挥—现场总指挥—各单位指挥官”三级指挥机制，形成职责清晰、管理高效的应急处置全流程管理架构。



完善应急预案与处置

修订完善《应急预案手册》，完成1个综合应急预案、21个专项应急预案、20个专项工作指引、8个附件的修订工作，并汇编形成《应急预案操作手册》，提升应急预案的可操作性和实战性。



深化应急检查与督导

开展应急管理法定自查工作，并结合重要业务、重点风险、关键环节，组织开展重点演练60次，并安排专人负责演练方案审核、演练开展情况跟进及督导，强化处置关键应急事件的应急能力。



白云机场航空器火情突发事件“双盲”应急演练



T2航站楼突发火情应急演练

全年开展应急演练

816 次

应急培训

236 次

开展应急测试

157 次

启动突发事件应急救援响应

15 次

案例 | 联合南京航空航天大学共同开展应急体系建设及能力提升项目

白云机场与南京航空航天大学联合开展应急体系建设及能力提升项目，双方将以校企战略合作为平台，本着“联合研发、资源共享、协同创新”原则，在分级分类应急培训体系建设方面深入研究，共同完成《责任人应急培训教材》《应急管理人员培训教材》《员工岗前应急管理培训》《应急管理培训工作手册》《应急管理培训实施细则》及《应急政策与发展趋势研究报告》6份应急培训教材编制。

厚植安全文化

我们牢固树立“管理全覆盖、隐患零容忍”的安全理念，加强“三基”建设，建立完善安全培训体系，创新开展安全生产活动，广泛开展安全宣传教育，携手员工、驻场单位共育健康、可持续安全文化，并向公众传递安全理念。



守护职业健康安全

我们重视每一位员工的身心健康，严格遵守《劳动法》《职业病防治法》等法律法规，加强员工职业健康管控，营造安全工作环境。



案例 | “工会爱心驿站”揭牌，为户外员工撑起“遮阳伞”

8月9日，白云机场举行“工会爱心驿站”揭牌仪式，共有4处“工会爱心驿站”正式开放启用，为户外员工撑起了一把把“遮阳伞”。爱心驿站集红色驿站、生活驿站、休息驿站、心灵驿站于一体，配备有饮水机、空调、冰箱、微波炉、急救药箱、休闲桌椅、红色书刊、报纸杂志等设施、用品，提供覆盖工作、生活、学习一站式服务，充分满足户外员工饮水、就餐、休憩、用药、阅读、手机充电等需求。驿站虽小，但从细节就能看出对户外员工的“贴心”，点滴之间流露着温情。爱心驿站不仅是大家的“歇脚点”，还是精神文化的“加油站”，一经开 放启用就成了白云机场户外员工的“温馨港湾”。



提升枢纽能级

推进枢纽建设

我们高标准推进机场基础设施改善提升，积极推进 T1 航站楼地下人行隧道项目、配套旅客过夜用房项目、旅客捷运系统 APM 预留工程项目、P4 交通综合体项目、机位扩建工程项目、值机岛改造项目等一批航空枢纽配套基础设施工程建设，持续跟进广州白云国际机场三期扩建工程，提升广州国际性综合交通枢纽能级，增强白云机场综合保障能力和服务水平。

案例 | 全球最大单体航站楼在广州诞生

2023 年 12 月 31 日，白云机场三期扩建工程中的东四国际指廊、西四国内混流指廊竣工，与现有 T1、T2 航站楼连成整体，共同组成白云机场第一航站区，至此，全球最大单体航站楼在广州诞生。



两条新指廊启用之后，白云机场新增登机口 35 个、近机位 25 个，进一步扩大白云机场现有航站楼使用面积及效率，为白云机场航班安全运行、航线业务增量扩充了保障资源，也将为旅客带来更多便捷、智能、舒适的出行体验。

完善综合交通

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，推进高速铁路、城际铁路、城市轨道引入机场，为接驳大湾区各城市提供更快速、更便捷的交通网络。

优化航线网络

我们积极发挥航运交通枢纽功能，持续提升航线网络覆盖面和通达性。2023 年，成功推动航司新增、恢复、加密国际及地区客运航线超 100 条，实现每周国际及地区客运航班超 1000 架次。同时，大力挖掘国际货运市场潜力，推动新增 7 家运营国际货运航线承运人，推动开通 15 条国际及地区全货运航线。



启动“中非航空快线”



南方航空复飞广州—基督城航线

白云机场通航点总数达到

236 个

其中国际及地区

63 个

43 个

旅客吞吐量

6317.35 万人次

货邮吞吐量

203.11 万吨

飞机起降总架次

45.61 万架次

案例 | 建设“广州机场航空枢纽之家”

2023 年 12 月建成并投入使用“广州机场航空枢纽之家”，通过定期举办线上和线下活动搭建与航司伙伴的沟通交流平台，推动客户友好型机场建设不断迈步向前。



提供品质服务

我们始终秉承“心服务、新体验”的服务理念，持续擦亮“春风服务”品牌，提高运行效率，努力为旅客提供多样化、高品质的机场服务，改善出行体验，打造人文机场服务标杆。

保障航班高效运行

我们积极落实民航局《2023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，修编印发新版《机场、运控中心大面积航班延误预案》《运行控制中心航班协同运行前置会商机制》等内部制度，进一步完善航班运行管理体系，持续提升航班运行效率，保障旅客如期出行。



圆满完成重要航班保障任务

强化运行保障，高质量完成专机、春节、双节、“两会”、杭州亚运会、亚残运会等重大任务航班保障工作，获交通运输部等单位评选“2023年综合运输春运成绩突出集体”称号。



提升航班运行效率



优化航班时刻配置

积极参与民航局时刻管理改革征求意见及研讨会，成功争取到白云机场高峰小时容量由78架次增加至83架次；促成航司开通、恢复或加密外航广州客、货运航线，为超10家国内外航司争取到临时货运航班时刻，为海湾航空协调争取到新增客运航班时刻支持；利用夜间时刻增加国际客货运航班，鼓励有计划新增或加密客货运航线的航司夜间运行。

服务品质出行

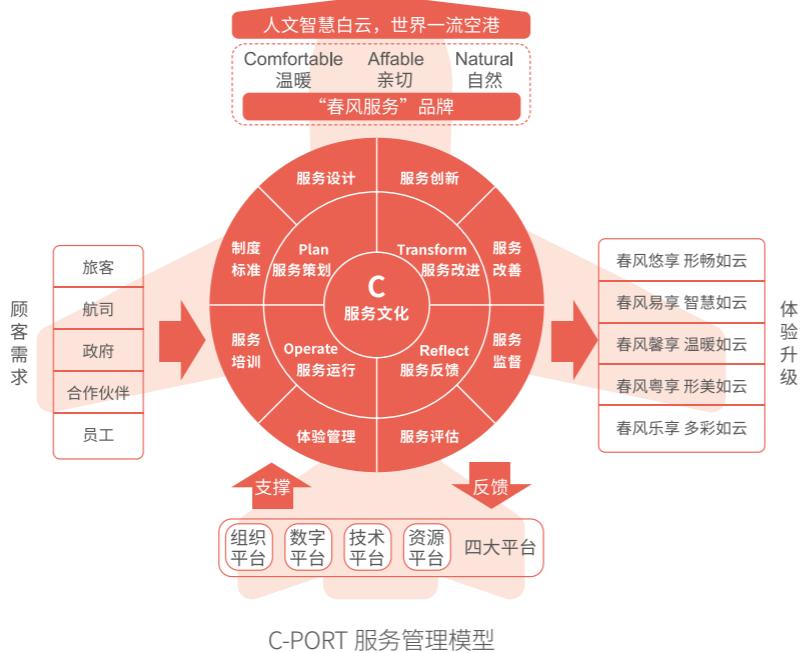
我们持续深化“春风服务”品牌塑造，完善服务质量管理体系建设，加强服务创新提升，增强服务体验管理，致力为广大旅客提供“满意服务”“精细服务”和“感动服务”，提升人民群众美好出行体验。

深化“春风服务”品牌

我们持续践行民航局“真情服务”底线要求，深化“春风服务”品牌建设，进一步推进人文机场建设。



春风服务
CORDIAL SERVICE



C-PORT 服务管理模型

加强服务质量管理

我们持续升级服务管理模式，根据《公共航空运输旅客服务质量体系建设指南》等要求，编制《广州白云国际机场服务质量管理体系手册》，强化从事后管理到事前预防的服务质量管理，全面提升白云机场的服务质量管理水平。

健全服务质量管理组织架构

组建广州白云国际机场旅客服务提升委员会，以强有力组织领导推动落实各项服务工作顺利开展。

完善服务质量管理制度与标准

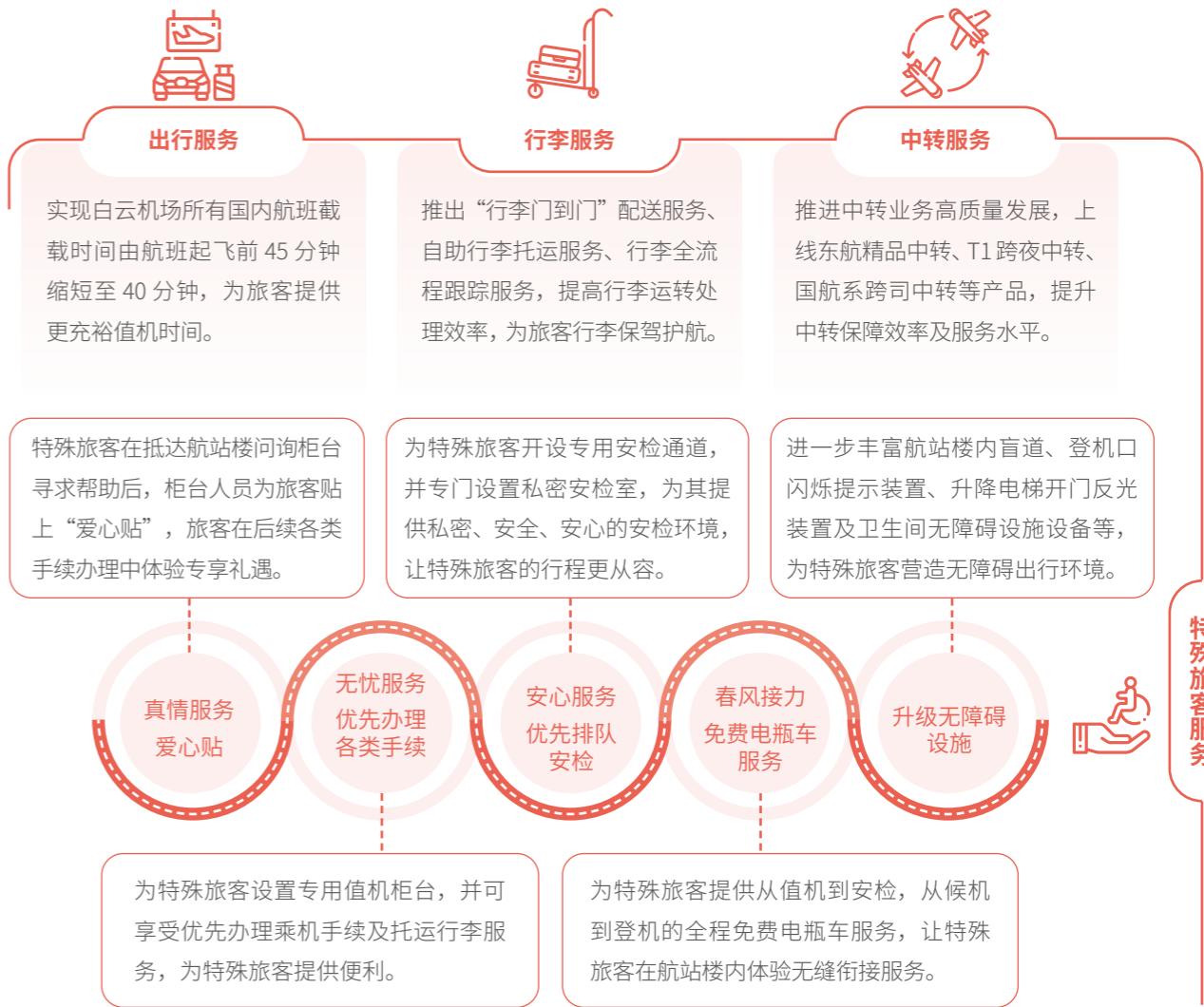
制定服务组织管理、培训管理、产品创新管理、监督检查管理、考核管理、客户意见管理、从业人员服务规范、服务质量风险管理规定等，推动服务管理标准化、系统化。

健全服务质量风险管控机制

建立健全服务质量风险分级管控工作机制、规范，推动服务质量管理从“事后管理”向“事前管理”转变，促进服务品质提升。

优化旅客服务体验

我们秉持服务从心开始，以客户需求为出发点，不断增强旅客出行便捷化、高效性，让旅客享受更贴心、更有温度的出行服务。



特殊旅客服务



中转服务

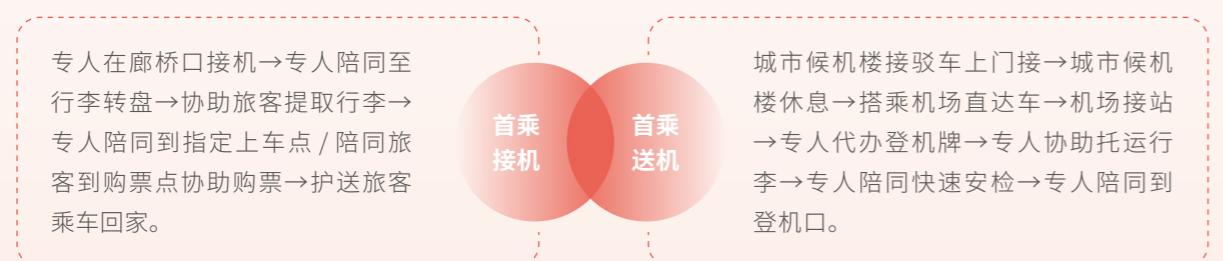
案例 | 白云机场推出城市候机楼首乘接送机服务

为给人民群众提供更加高效、便捷的优质服务，白云机场从服务对象、服务流程、服务产品等方面设计“首乘接送机”服务，主动将服务延伸到城市候机楼，从旅客“家门口”开始提供服务，最大程度保障旅客畅行无忧。

服务对象 \\

第一次在白云机场进出港的旅客以及对机场不熟悉、语言不通、行动不便等特殊旅客。

服务流程 \\



服务方式 \\

将旅客付费增值服务推广至广州、佛山、东莞、中山、珠海、惠州等珠三角周边的37个城市候机楼。



2023 年共服务旅客
21242 人次

案例 | 春风服务显智慧，行李管控出妙招

白云机场首创登机口溢出行李就近安检同机运送模式，通过落实值机区行李托运提醒、研发行李智能测量机、安排专人安检前卡控、推出登机口行李安检等多种举措，对“三超”行李进行全流程卡控，实现了登机口溢出行李同机抵达，可节约旅客平均等待行李时间 90-150 分钟，既提升了旅客出行服务体验，也确保了航班正常运行，获得了航司的高度赞扬、旅客的积极点赞。



维护客户权益

我们注重客户权益维护及客户隐私保护，通过多渠道倾听旅客声音，不断提升客户满意度。

倾听客户反馈

持续修订完善《公司客户意见管理办法》，意见处置再提速，快速解决旅客服务问题；24 小时全天候监控在线客服、微博、邮箱等线上反馈渠道，及时回应网友关切；强化与航司联动，与驻场航司建立常态化意见转派处置机制，提升投诉处置效率。

2023 年白云机场百万旅客投诉率	客户投诉处理率	客户意见响应率	客户意见闭环率
2.74	100%	100%	100%

客户满意度

我们采取座谈、面访等调查方式，面向普通旅客、贵宾旅客、航空公司、商业租户等开展客户满意度调查。

白云机场 1-6 月客户满意度得分	7-12 月客户满意度得分
92.01 分	93.72 分



荣获 ACI 颁发“2022 年亚太地区旅客吞吐量 4000 万级以上最佳机场奖”。



荣获 中国民用机场协会颁发“2022 年度民用机场服务质量评价 1000 万以上量级旅客满意度优秀机场奖”。



荣获 CAPSE 颁发“2022 最佳机场奖（中国内地吞吐量 1000 万级以上）”称号。



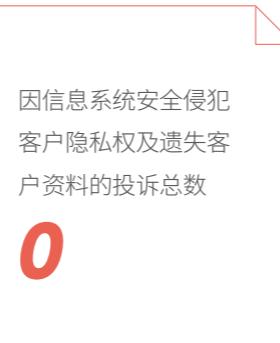
客户隐私保护

我们高度重视客户个人信息保护，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》及航空安全相关要求，合规合法收集和使用旅客个人信息，不断完善客户信息保护管理机制，确保客户信息安全。

明确信息收集与使用范围

机场通、贵宾服务等移动应用均具备《用户隐私权保护声明》，并在用户注册、登录和个人信息收集页面提醒用户阅读、授权，并明确说明个人信息的使用方式、使用范围、保护措施和用户的权利等，方便用户了解和掌握自己的权益。

健全数据及信息保护措施



打造商业标杆

我们全力打造临空特色产业体系，不断优化航站楼营商环境，提高商业和广告经营品质。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，着力开发航站楼商业资源，积极引入国际一线知名品牌入驻，致力于打造高品质机场商业，提升旅客消费体验。

科学规划商业布局

针对航站楼商业配套服务不足的区域，通过置换等方式升级非必要服务场地为商业场地，提升商业资源价值；持续开发航站楼空置、闲置场地商业价值，满足旅客消费需求，提升商业品质。

开展多元化主题营销

举办首届白云机场商业 818 乐趣无限生活节，吸引线上线下累计 12.5 万余人次参与；举办“白云机场航站楼商业推介会路演活动”，采用跨单位、跨企业联合办会新模式，邀请近百家品牌方参与；创新开设白云机场春运主题直播，以“云”逛机场的形式，为旅客介绍机场春运服务暖心举措、出行提醒、商业优惠等信息。



促进文化交流

我们着力推进人文机场建设工作，聚焦旅客的精神文化需求，通过丰富多彩的文化主题活动，激活机场公共空间价值，将机场打造成中国特色文化的展示窗口，丰富并提升旅客美好出行体验。

举办首届文化艺术节之白云秋韵旗袍展，为广大旅客带来集观赏性、知识性、艺术性、人文性于一体的多元化文化享受。



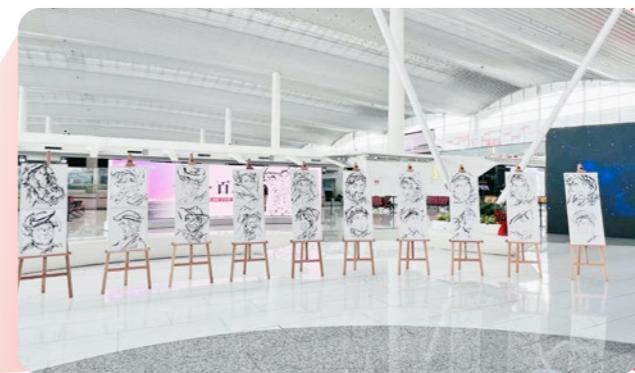
打造 2023 南国书香节白云机场特色分会场，集合作家分享、图书展示、装置打卡，方便广大乘机旅客在乘机之余进行“书海冲浪”。



举办商业 818 乐趣无限生活节，设置美食佳肴、云宝文创、音乐演出等主题区域，为旅客打造充满乐趣的旅行空间，推动文化旅游服务消费。



举办“茶香飘白云”艺术展，让旅客感受经典茶文化的魅力。



推出“传神·写道——陈略当代中国画作品展”“乡情画语——现当代名家美术作品展”、墨虹飞架 - “中国书法城·乌海，全国百佳机场暑假摄影作品巡展”等系列作品展，用艺术点缀旅途。



与正佳自然博物馆合作开展“藏龙卧鳄、破壳而出”主题展览，展示以恐龙为主题的造型装置、化石及相关产品。



与羊城晚报组织“文化筑湾区 创意绘非遗”青少年醒狮主题绘画展及石头文化体验快闪活动，传播岭南特色文化。

赋能员工成长

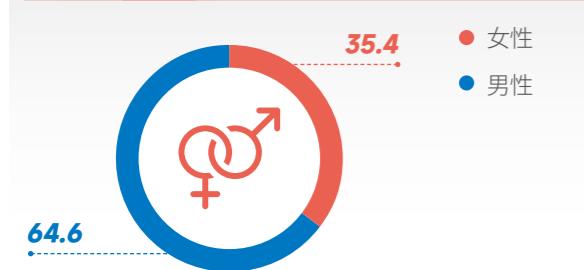
人才是企业的核心竞争力。我们秉持“让领先者领跑，为实干者助航”的人才理念，切实维护员工各项合法权益，加大人才培养力度，合理平衡员工工作与生活，努力打造公平、开放、和谐、包容的工作环境。

广泛吸纳人才

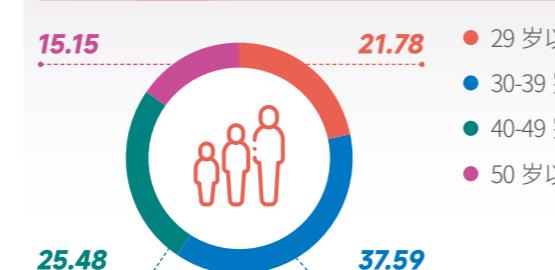
我们严格遵循《中华人民共和国劳动法》等法律法规，坚持多元化和平等雇佣，广泛吸纳人才，切实维护员工基本权益，注重员工发展和关怀，携手员工共同发展，让领先者领跑，为实干者助航。

严格遵循《中华人民共和国劳动法》等法律法规，以及《国际劳动组织》等国际公认的人权规范，制定《广州白云国际机场股份有限公司招聘管理规定》等，坚持非歧视用工原则，打造平等、多元、包容的工作环境，杜绝因员工性别、年龄、学历、民族、信仰、婚姻状况等差异而区别对待，未将毕业院校、国（境）外学习经历、学习方式（全日制和非全日制）作为限制条件，确保公开、公平、公正招聘。

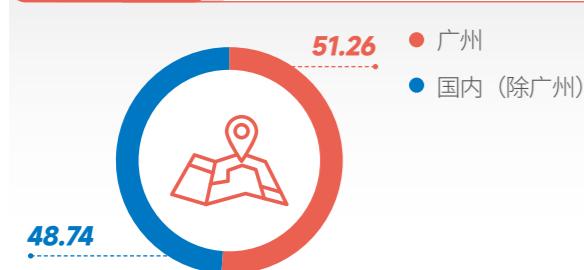
按性别分 (%)



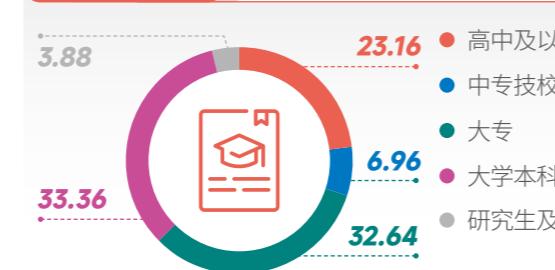
按年龄分 (%)



按地区分 (%)



按学历分 (%)



保障员工权益

劳工权益

严格遵循《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国禁止使用童工规定》等法律法规，在招聘、用工等重要环节明确禁止使用童工和强迫劳动，合法开展员工背景调查工作，避免雇佣童工及强制劳动情况发生。

民主管理

全年召开职代会 3 次 职代会报备率基本达到 100%

坚持以职工代表大会为基本形式的企业民主管理，发挥职工代表大会在民主管理中的重要作用，严格遵循企业民主管理相关条例，健全职代会的有关制度，明确职代会职责，建立职代会全过程管理机制，做好职工代表选举工作，进一步完善民主管理组织架构。

薪酬福利

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，积极推进多元化、多角度、特性化的薪酬激励模式，持续加强关键岗位、高技能人才、高层次人才薪酬激励，推动员工收入与企业效益、价值创造挂钩，开展人效提升专项激励，深入研究多元化激励机制，以激励赋能发展，促进“劳有所获，勤有所得”。

持续健全一线员工关心关爱体系，依规开展高温津贴发放，落实“我为群众办实事”要求，有序提升一线员工餐补标准，解决不同岗位员工实际用餐需要。

员工体检、高温津贴、带薪假期、按时足额缴纳五险二金、美味食堂、工作餐补、职工班车……

员工服务

劳动合同签订率 100% 社会保险覆盖率 100%

以员工服务中心 APP 平台为依托，打造“自助化、智能化、人性化、专业化”的服务平台，做好员工基础服务，包括办理入离职、档案管理、薪酬核发、五险二金汇补缴等，启用企业微信“员工业务办理”功能，为员工提供便捷服务，保障员工基本权益。

助力员工发展

我们重视员工成长与发展，精细开展培训管理，为员工提供职业培训与引导，着力提升员工岗位能力，科学组建专家团队，强化专业技术队伍建设，为公司高质量发展奠定扎实人才基础。

开展培训赋能

持续健全人才培养体系，针对不同类型员工开展系列培训，实施“启航工程”优才培养计划，开展管培生“成就精英”系列培训，着力提升员工竞争力，并对外输出培训项目，推动校企合作，为行业输送优秀人才。



“启航工程”优才培养计划

选拔30名学员参与为期一年的后备技能人才培养。

“成就精英”系列培训

开展管培生培训，举办小规模、多频次座谈，及时掌握管培生思想动态与工作情况，共计参训422人次。

精品培训项目对外输出

合理整合资源，大力推动校企合作，共创收152.08万元。

员工培训覆盖率

100%

员工培训投入总额

669.94万元

人均培训时长

10.40小时

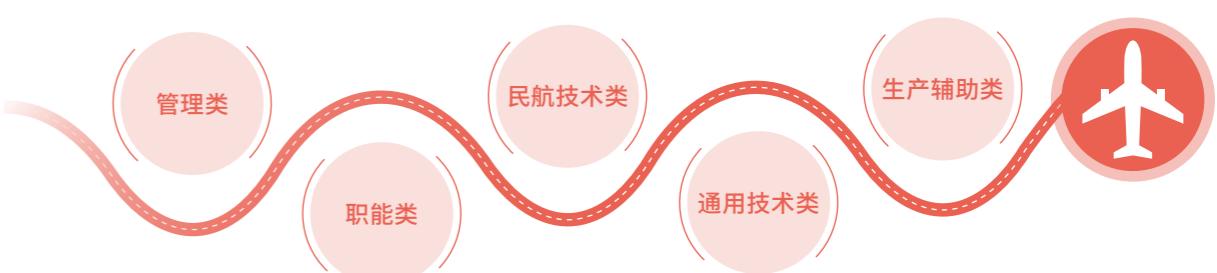
员工培训人次

247349人次

畅通职业发展

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



壮大专技队伍

开展初级专家选聘，细化专家团队管理考核机制，强化专业技术队伍建设，逐步打造强有力的专业技术人才队伍，持续完善技能培训教材体系，组织岗位学习地图建设及课程开发培训，为专业技术队伍赋能。

职称（不含政工类）人数

829人

高技能人才

3263人

内训师

722人



首届中国民航国际化人才技能大赛中，周子瑜荣获“个人综合二等奖”，被授予“全国民航金牌员工”“全国民航青年岗位能手”荣誉称号。

注重员工关怀

我们注重平衡员工工作与生活，开展员工帮扶与慰问，关爱女性职工，关注员工身心健康，搭建多元沟通平台，助力解决职工急难愁盼问题，关怀退休人员，增强员工幸福感和归属感。

平衡工作与生活

组织开展职工篮球赛、羽毛球赛、足球赛等文体活动，开展“小候鸟”亲子夏令营，丰富员工的业余生活，助力家庭与工作的平衡。



足球赛



羽毛球赛



2023年广州白云国际机场职工篮球赛

2023年4月19日—26日

白云机场员工体育馆



长按识别二维码，观看现场照片直播

篮球赛



“小候鸟”亲子夏令营



帮助特殊员工

开展困难员工子女“金秋助学”活动，为17位困难员工子女提供补助共计62500元；开展“冬送温暖 夏送清凉”活动，以职工需求为导向，做好一线岗位员工作业劳动保护。

关爱青年员工

全力打造青年友好型企业，组织开展青年歌手大赛、团青有约等活动，新创省级青年文明号1个，建立青年人才库，搭建展才展智、创新创效、交流交友平台，激发青年干事创业的热情。

关爱退休人员

制定《股份公司关于实施荣誉退休的指导意见》，为各单位开展荣誉退休工作提供方向性指引，成功举办首次荣誉退休仪式，增强退休人员的政治荣誉感、组织归属感、退休仪式感。

关心女性员工

为女职工发放卫生用品，组织开展三八妇女节活动、玫瑰书香活动、普法教育等系列活动，签订女职工集体合同。

倾听职工心声

建立多层级“工会主席电子信箱”，开展“幸福e家”系列之“行友伴”“爱托管”“微抢单”“就医宝”“食安心”等活动，助力解决职工急难愁盼问题，增强员工归属感。



“广州白云国际机场股份有限公司工会委员会员工子女假期爱心托管班”入选2023年广东工会爱心托管班示范点。

携手合作共赢

我们秉承“和谐共赢”的企业价值观，持续完善供应链管理，积极参与行业交流与合作，致力于打造合作共赢的良好行业生态。

打造责任供应链

我们构建管理平台实行阳光采购，将廉洁管理要求延伸至供应商，进一步完善供应链管理流程，积极践行责任采购。

阳光采购

基于“互联网”的发展思路构建采购信息和供应商资源管理的共享平台，已实现与“粤采易”平台的数据对接，可进行全程跟踪、记录，实现“阳光、诚信、高效”采购。同时，印发《关于加强股份公司采购业务廉洁风险管理的通知》，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，推动在招商招租、招投标等方案和文件中增加廉洁风险违约金条款，加强供应商廉洁管理。

供应商管理流程



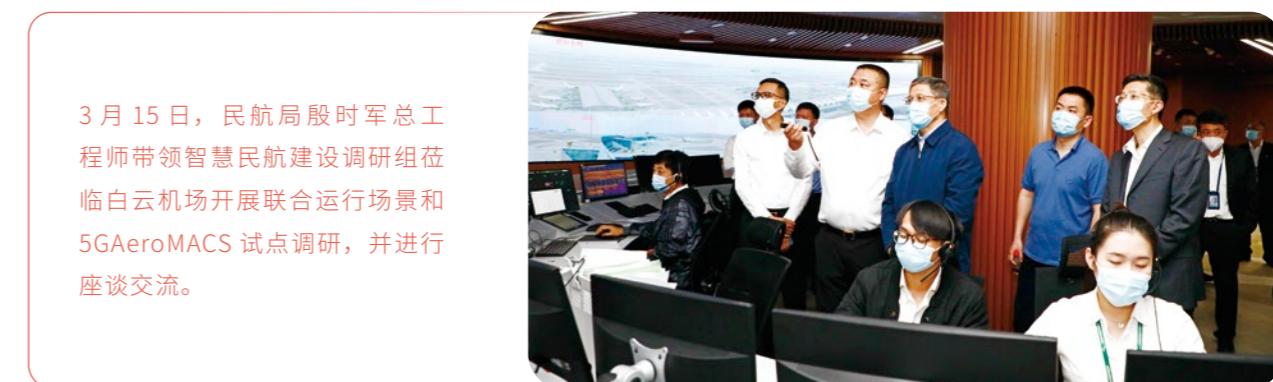
推动行业发展

我们持续深化与高校、同行和跨行业公司的交流合作，为行业标准制定贡献力量，携手合作伙伴共同促进行业发展。

参编行业标准

积极参与中国民用机场协会团体标准建设，2023 年，组织参与《自助行李托运系统技术规范》《民用机场弱电系统运维服务标准》和《民用机场数字化管理与运营成熟度评估规范》等三项行业技术规范及标准编制。

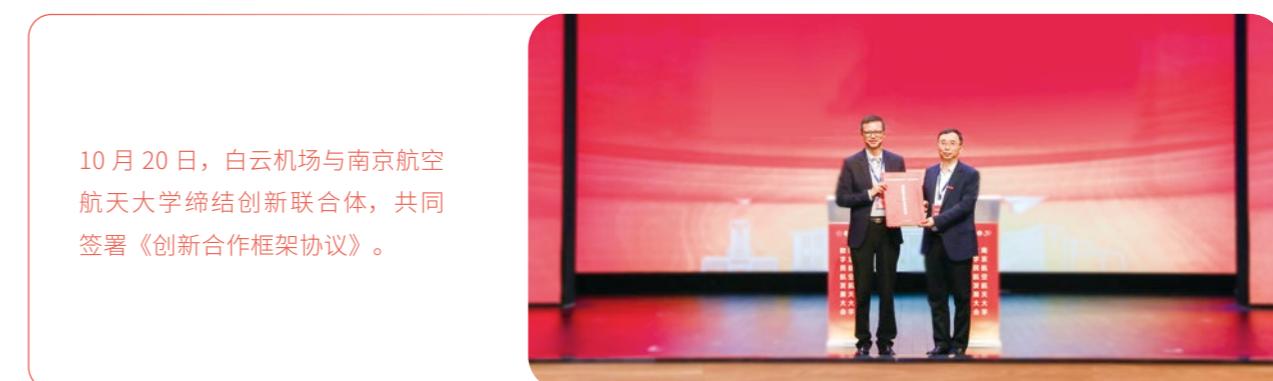
加强合作交流



3月15日，民航局殷时军总工程师带领智慧民航建设调研组莅临白云机场开展联合运行场景和5GAeroMACS试点调研，并进行座谈交流。



8月30日，白云机场与广东会展组展企业协会共同签署战略合作备忘录，跨界融合，共促航展高质量发展。



10月20日，白云机场与南京航空航天大学缔结创新联合体，共同签署《创新合作框架协议》。

倾心回报社会

我们持续开展志愿服务和社区公益活动，结合自身业务定位积极助力乡村振兴，以实际行动回馈社会，与社会共享发展成果。

热心社区公益

我们鼓励和支持员工投身社会公益，组建白云机场志愿服务队，启动“春风使者”志愿服务项目，深入社区开展公益活动，携手共建美好家园。



“春风使者”——白云机场青年志愿服务项目荣获第六届中国青年志愿服务项目大赛铜奖。

案例 | 春意暖暖学雷锋，志愿服务在行动

在全国第 60 个雷锋月，为进一步弘扬雷锋精神和“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，安检护卫部春风暖阳班组开展“学雷锋”志愿服务活动，用实际行动传承雷锋精神，识别需要帮助的旅客并及时提供支持，为旅客打造有温度的美好出行体验。



案例 | 开展健康科普公益培训，提升紧急救援能力

6月7日，白云机场与南方医科大学南方医院医学工程科联合开展“敬畏生命、健康科普我们在行动”主题 AED 使用及院前急救心肺复苏公益培训活动，广泛普及急救知识，提升员工救援能力，更好地保障旅客平安出行。



案例 | 消防流动课堂走进社区幼儿园

五四青年节之际，白云机场消防流动课堂深入社区服务，消防救援支队监控中心中队长陈小弟带领 4 名队员将消防流动课堂带到白云区永兴实验幼儿园，为教职工开展了理论授课和实操培训，并与小朋友开展了生动有趣的消防演练互动，有效提升教职工的消防安全意识和应对能力。



助力乡村振兴

我们积极响应国家战略，立足自身业务实际，通过提供优质的物流运输方案，拓展农产品销售渠道，提升农产品流通效率，促进当地农户增收，以专业高效的服务为乡村振兴贡献自身力量。

全年采购助农产品

356.96 万元

案例 | 高效货物保障，助“荔”鲜果乘机飞

6月22日，满载 27 吨的鲜果快递“乘机”从白云机场飞至南京。为做好进出港的快递货物保障，白云地勤提前沟通，根据具体航班货物保障情况，做到“一航班一方案”，及时调整航班保障人员与设备的配置，制定最优地面保障运输方案，以专业服务助力粤港澳大湾区与内地的经贸往来，推动“互联网+”农产品出村进城更加便捷，为乡村振兴注入新动能。



治理篇

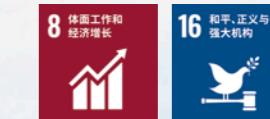
规范运营引领者

规范的公司治理是可持续发展的根基。我们持续完善公司治理机制，切实保障股东权益，建立健全合规管理体系，强化内部控制和风险管控，保障稳健发展的同时坚持创新引领，筑牢廉洁防线，致力于为利益相关方创造长期价值。

重要议题

- 规范治理
- 合规经营
- 风险管理
- 反腐倡廉
- 商业道德
- 科技创新
- 股东权益保护

贡献联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）



规范公司治理

我们严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》和中国证监会及上海证券交易所颁布的其他相关法律法规，建立规范的公司治理机制，持续深化三项制度改革，规范各层级职责，不断提升治理效能。

治理架构

我们建立规范完善，分工明确的治理架构，包含党委会、股东大会、董事会和监事会、经营班子四个层次，重大事项须经党委会前置研究后，根据决策权限提交股东大会、董事会、董事长办公会、总经理办公会决策。

党委会

发挥领导作用，把方向、管大局、保落实，按照规定讨论和决定公司重大事项。

股东大会

公司最高权力机构，依法决定公司的经营方针和投资计划，审议批准董事会报告等。

董事会

对股东大会负责，在《公司法》《公司章程》和股东大会赋予的职权范围内行使决策权。

监事会

公司常设监督机构，对公司财务以及公司董事、高级管理人员履行职责的合法合规性进行监督，维护公司及股东的合法权益。

经理层

在《公司法》《公司章程》等法规授予的职权范围内行使决策权，严格执行董事会和股东大会的各项决议。



董监高任命程序及构成

公司董事、非职工代表担任的监事由股东大会选举产生，监事会中的职工代表由公司职工通过职工代表大会或其他形式民主选举产生，总经理、副总经理由董事会依规聘任。在选拔董监高成员时，我们遵循多元化原则，对每位候选人的年龄、性别、教育程度、专业经验、技能水平等多重因素进行全面评估。

截至 2023 年 12 月 31 日，公司董事会共有 8 名董事，其中，外部董事 7 名，非独立董事 3 名，独立董事 5 名，独立董事占比超过 60%，包括财务会计、机场投资建设和运营管理、法律、宏观经济管理等方面专家。公司董事会下设四个专业委员会，包括审计委员会、薪酬与考核委员会、投资审查与决策委员会和合规委员会，主任委员及主要成员均由独立董事担任，为董事会科学决策提供专业支持。

履责机制

我们制定《广州白云国际机场股份有限公司股东大会议事规则》《广州白云国际机场股份有限公司董事会议事规则》等制度，规范股东大会、董事会、监事会、经理层各层级的职能分工和沟通汇报机制，相关议案按照议事规则条款进行讨论、批准、审核和监督，保障公司治理机制运作规范、决议执行有力，有效维护公司、股东和债权人的权益。



薪酬管理

我们制定《广州白云国际机场股份有限公司经理层成员薪酬管理办法（试行）》等规范，持续完善经理层薪酬管理。经理层成员薪酬一般由基本年薪、绩效年薪、任期激励和中长期激励组成，年度薪酬由董事会根据岗位价值、目标难度、考核结果等因素确定，实行一岗一薪酬，绩效与薪酬挂钩。独立董事的薪酬计划由薪酬与考核委员会提出，报经董事会同意，提交股东大会审议通过后方可实施。同时，我们依照相关监管要求和信息披露规范，定期在年度报告中公开披露董事、监事和高级管理人员的年度薪酬情况。

投资者权益保护

我们以制度规范保障所有股东充分行使合法权利，积极构建与投资者之间的沟通桥梁，畅通沟通渠道，持续提升信息披露质量和透明度，切实保障投资者权益。

股东权益保护

我们依据《上市公司治理准则》《上市公司股东大会规则》等法律法规及《公司章程》制定《广州白云国际机场股份有限公司股东大会议事规则》，规范股东大会的召集、提案、会议通知、召开、表决决议、会议记录和公告等程序，平等对待所有股东，充分考虑召开的时间和地点，为中小股东参与提供便利条件，保障所有股东的知情权与参与权，确保股东大会通过公正、公开的方式作出决议。

投资者关系管理

我们制定《广州白云国际机场股份有限公司投资者关系管理制度》以规范投资者关系管理工作，由公司董事会秘书担任投资者关系管理负责人，法律与董事会事务部（董事会秘书室）作为投资者关系管理职能部门，负责公司投资者关系管理工作的各项事务。同时，我们持续补充完善多渠道、多层次的投资者沟通体系，加强公司与投资者之间的信息沟通，增进投资者对公司的了解和认同，切实保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益。

投资者沟通渠道

在“全景投资者关系金奖”中荣获杰出 IR 团队、最佳中小投资者互动奖、最佳新媒体运营奖和杰出董秘四个奖项。

共计对外披露公告
69 项
文件
133 份

连续 10 年获得上海证券交易所信息披露 A 级评价，
荣获 2022 年度金牛金信披奖、“ESG 新秀企业”奖项。

开展业绩说明会 **3** 次

回复 e 互动问答 **28** 次

投资者互动交流累计
近 **600** 人次

信息披露

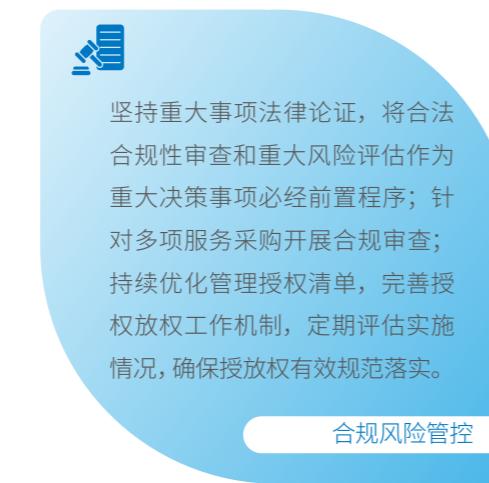
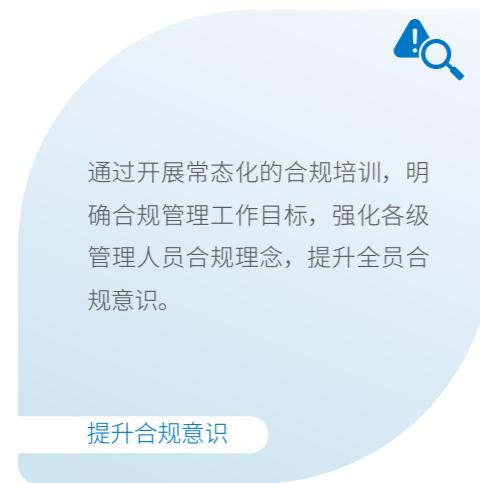
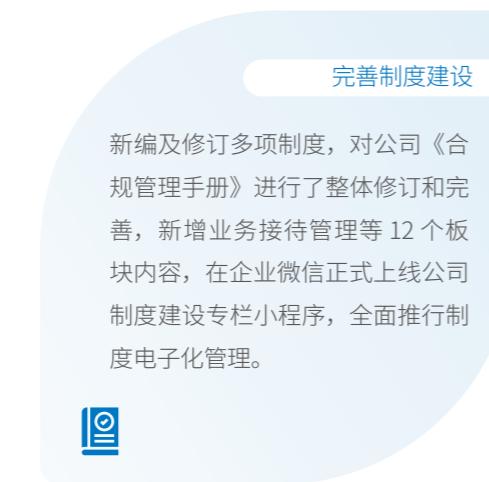
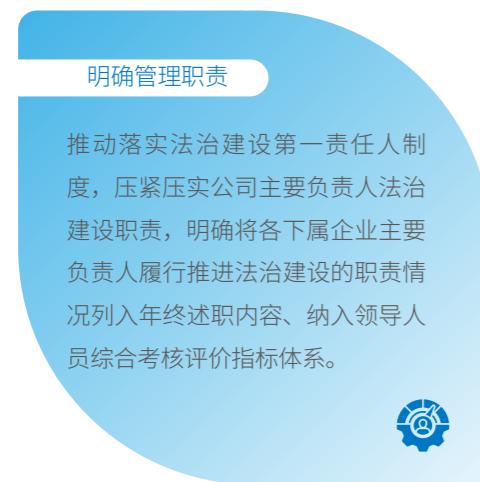
我们依据《证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，制定《广州白云国际机场股份有限公司信息披露管理制度》，保障信息披露的及时性、公平性、真实性、准确性和完整性，通过各类信息披露渠道，严格落实监管要求，按照相关法律法规规定的信息披露标准和时限要求，进行相关财务信息及非财务信息的及时披露，并由监事会负责对公司董事及高级管理人员履行信息披露相关职责的行为进行监督，确保信息披露管理制度有效实施，切实提高公司信息披露管理水平和信息披露质量。

稳健合规经营

我们坚持稳健经营，从合规管理、内部控制和风险管理等领域多维发力，协同推进，为公司业务发展保驾护航。

加强合规管理

我们制定《合规管理制度》《合规管理手册》等规范，并经董事会选举产生合规管理委员会与合规管理负责人，初步构建了多维度、全方位、立体化的合规管理体系，建立起全员参与的合规管控机制，保障合规管理体系有效运行。



2023年新编 15 项制度	修订 18 项制度	累计出具书面专项法律论证意见 20 份
--------------------------	---------------------	-------------------------------

完善内部控制

我们制定《内部控制体系建设工作实施办法》，健全内部组织结构，建立行之有效的内部控制系统，形成科学的决策机制、执行机制和监督机制，保障公司业务活动的健康运行。

内部控制架构

董事会
对内部控制工作的有效性负责，董事长是企业内控工作的第一责任人，对内控体系有效性负有主要领导责任。

审计与监事工作部
内部控制体系建设工作领导小组在该部门下设办公室，负责内控日常工作。

内控工作分管领导
主持内控体系建设的日常工作，其他高管人员对分管部门及业务板块的内控情况及相应的重大风险管控负有领导责任，各专业委员会或工作领导小组对所管辖业务或承担职责的内控情况及相应的专业风险管控负有管理责任。

本部各部门
履行本部门相关职能的内控职责，部门负责人对本部门内控工作承担主体责任，各部门指定一名业务骨干兼任内控岗位，负责本部门内控日常工作。

内部控制机制

我们持续审视和优化公司治理结构、业务运作，组织本部职能部门、各二级单位按照部署和要求，开展内部控制体系建设工作，编制内部控制管理手册，使全体员工掌握内部机构设置、岗位职责、业务流程等情况，明确权责分配，正确行使职权，充分发挥内部各职能部门在内部控制管理方面的监督约束作用，形成各部门相互协调配合的内部控制体系。同时，按照上市公司有关监管要求，定期组织各单位开展内控自我评价工作，每年聘请会计师事务所对公司所有单位开展内部控制审计，保证内部控制运行的有效性。

内部审计

我们高度重视审计监督，制定年度审计计划，定期开展实施各类经济责任审计和专项审计，将审计发现问题与相关部门沟通，推动审计问题整改督办，形成有效的闭环管理；开展“审计大讲堂”，举办常见风险及典型问题分析讲座，分享审计中常见的、值得关注的问题，积极发挥内部审计在企业管理中的作用。

全面风险管理

我们制定《风控体系建设评估工作指引》，持续完善全面风险管理体系，建立健全包括优化控制环境、推进规范化建设、建立信息系统、严格报告制度在内的风险管理长效机制，促进企业持续健康发展。

风险报告与管理

我们持续完善风险管理报告机制，在公司内部，本部各部门和所属各单位是上报风险信息的责任主体，对于各自职责范围内发现的重要风险信息，及时以书面形式在适当范围进行预警和风险提示；按照公司风控职能部门要求，对开展的专题风险管理活动情况以书面形式报备。

强化创新驱动

我们持续优化科技创新机制，提升数据治理和应用水平，加强知识产权保护，以技术创新赋能一流智慧机场建设。

推动科技创新

2023 年，我们在公司层面成立“研究中心”，制定《广州白云国际机场股份有限公司科技项目管理办法》，充分发挥研发中心统筹管理效能，营造技术创新和数据应用氛围，持续加强技术创新，以创新驱动引领高质量发展。



《基于大数据自动化应用的数据处理模式的创新实践》管理成果荣获**二等创新成果奖**。
数据治理实践案例成功入选民航局发布的《智慧民航数据治理典型实践案例》。

研发投入
9035.8 万元

案例 | 突破关键技术，保障安全高效运行

5月，白云机场与中南空管局共同申报项目《基于机场地图数据库的智慧化协同运行关键技术及应用》荣获科学技术二等奖。项目突破智慧化协同运行关键技术，取得三大创新性成果：创建了首个支持机场运行一体化的数字地图；构建了首套大型机场智慧化协同运行管理系统，大幅提升安全运行水平；突破了基于机场多方协同模式的安全管控技术，推进高级场面引导应用。



案例 | 产学研融合，助力物流安检业务更“智慧”

12月，白云信科联合中国民航大学研发的“面向机场航空物流的智慧货物安检系统”脱颖而出，荣获中国职工技术协会2023年度职工技术创新成果一等奖。项目针对传统货物安检方法存在的各类问题，设计了一套全流程信息化的基于集中判图、移动开包的智慧货物安检系统，提出了一种强化学习型的AI辅助判图技术，完全改变了传统的物流安检模式，为客户提供更加安全、智能、高效的航空货物信息服务。



知识产权保护

我们高度重视知识产权保护，将知识产权管理纳入《广州白云国际机场股份有限公司合规管理手册》，规范公司知识产权保护、第三方知识产权使用和商业秘密保守，注重知识产权确权和保护，依法依规实施、转让、许可、处置和管理公司的知识产权，并根据法律法规的规定、协议的约定使用第三方知识产权和商业秘密。

新增专利技术

12 项

筑牢廉洁防线

我们一刻不停推动全面从严治党向纵深发展，以系统观念深化“三不腐”一体推进。持续推进政治监督具体化、精准化、常态化，力求见人见事、见行见效；持之以恒加固中央八项规定精神堤坝，健全作风建设长效机制；保持惩治腐败高压态势，坚决铲除腐败问题产生的土壤和条件；规范信访举报管理和问题线索处置，严肃执纪问责；开展廉洁风险防控、以案促改促治等工作，推动防范和治理腐败问题常态化、长效化；加强新时代廉洁文化建设，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。

深化党风廉政建设

我们通过完善制度、提升管理和培育文化，不断深化党风廉政建设，提升全员廉洁意识。

深化“三不腐”一体推进

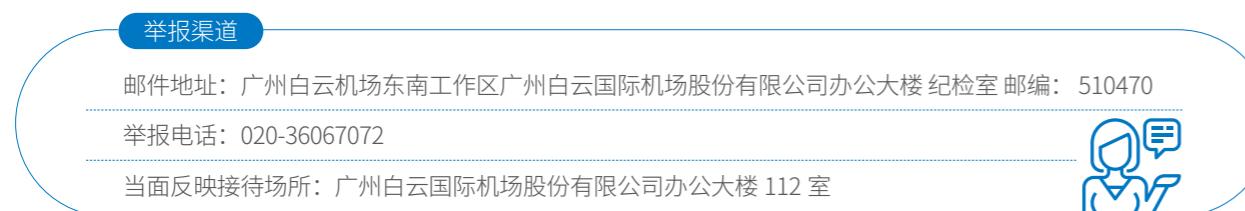
- 聚焦群众反映强烈问题开展“一线清风”专项行动，坚决惩治群众身边的不正之风和“蝇贪蚁腐”。
- 深入梳理公司业务领域、关键环节廉洁风险点，修订完善年度廉洁风险防控重点事项清单，更新防控措施109条。
- 深化以案促改、以案促治，强化系统施治，推动招标（招商、招租）合同文件增加廉洁风险违约金条款，督促编发经营、采购业务廉洁风险管理制度。
- 组织召开警示教育大会、廉洁风险防控座谈会、观看警示教育片、参观监狱及廉政教育基地、庭审现场旁听等纪律教育活动；在航站楼、办公楼等公共区域展播“清廉中国”“廉润南粤”等系列廉洁公益宣传片。
- 持续优化“清廉白云”公众号宣教功能，全年编发纪法宣贯、案鉴通报、节前提醒等推文141期301篇。





检举及举报人保护

我们严格执行《纪检监察机关处理检举控告工作规则》《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》等党内法规和国家法律，依规依纪依法开展检举控告受理和处置工作，严格落实保密要求，实行信访举报和问题线索分级分层办理并由专人负责，严格控制知情范围，保护举报人隐私。



倡导公平竞争

我们秉承公平、诚信的原则开展商业活动，坚定不移地抵制任何形式的不正当竞争，严格遵循《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规的规定，将反欺诈、反商业贿赂、反垄断、反不正当竞争、价格合规、广告合规等内容纳入《广州白云国际机场股份有限公司合规管理手册》，携手员工及合作伙伴共同维护健康有序的市场竞争环境，致力于打造一个公平互信的良好商业生态，为社会经济的可持续发展贡献力量。

展望

风好正是扬帆时，奋楫逐浪向未来。2024年，白云机场将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面学习贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，认真落实全国民航工作会议、广东省委全会等工作会议精神，坚决落实广东省委“以高质量发展为牵引，高水平推进现代化建设，发挥好交通先行作用，积极谋划推进交通强省建设”的重要指示要求，进一步加快基础设施建设，加速提升新质生产力，争取规模首位优势，推动客货两翼齐飞，以“心服务”为航司、旅客和货主提供更优质、便捷、高效的服务体验，自觉扛牢世界级机场群建设主力军的使命责任，在新的更高起点上持续推进世界一流航空枢纽建设，以实际行动助力民航高质量发展。



ESG 关键绩效表

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
环境				
环保培训				
环保投入	万元	3211	3140	2782
环保培训次数	次	1	1	1
环保培训时长	小时	24	16	16
环保培训覆盖人数	人	37	46	40
环保活动次数	次	1	1	1
排放物				
废水处理量	立方米	7048000	7213100	7919300
氨氮排放量	吨	2.67	4.34	5.00
氨氮减排量	吨	372	370	405
化学需氧量 (COD) 排放量	吨	88.63	86.73	91.47
化学需氧量 (COD) 减排量	吨	4048	4083	4385
废水循环使用量	立方米	252060	261431	261700
废水回收率	%	100	100	100
一般废弃物排放量	吨	1990	1950	3733
危险废弃物排放量 ¹	吨	0.24	0.32	97.08
温室气体 (范围一) 排放量	万吨二氧化碳当量	1.97	1.43	1.85
温室气体 (范围二) 排放量	万吨二氧化碳当量	14.49	12.17	17.45
资源使用				
全年能源消耗总量	吨标准煤	43787	35711	42952
清洁能源使用量 ²	吨标准煤	303	282	274
清洁能源使用比例 ²	%	0.69	0.79	0.64
全年天然气消耗总量	立方米	570516	489532	735323
外购电力消耗总量	万千瓦时	27482	23095	26941
全年柴油消耗总量	吨	5417	3817	4814
全年汽油消耗总量	吨	533	468	466
年度新鲜水消耗总量	万立方米	238	191	241
单位产品耗新鲜水量	立方米 / 万人	591	732	381
办公用纸量	张	7571080	6154300	422500
单位客货运综合能耗	吨标准煤 / 万人	10.9	13.7	6.8
社会				
发展				
研发投入	万元	4020.8	4598.2	9035.8
新增专利数	项	11	19	12
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	4	0	3
经济合同履约率	%	100	100	100
报告期内审查的供应商数量	个	837	810	388
纳税总额	亿元	2.5	2.6	2.8
服务				
旅客吞吐量	万人次	4025.7	2611	6317.35
货邮吞吐量	万吨	205	188	203
飞机起降架次	万架次	36.25	26.66	45.61
航班放行正常率	%	91.66	95.21	88.37
旅客中转量	万人次	109	96	622
机场通会员总量	万人	557	1003	1386
安全				
安全生产投入 ³	万元	9858	22624	86400
安全隐患排查	项	194	361	262
安全隐患整改率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	736	746	816

注：1. T1 航站楼于 2023 年更换一批废旧电池，导致危险废弃物排放量有较大幅度增加。

2. 因数据统计范围变更，特更新近三年清洁能源使用量及使用比例，现在统计的清洁能源使用量仅包含风电、光伏等。

应急培训次数	次	379	250	236
安全应急演练参与人次	人次	22080	22380	24480
年度连续安全运行天数	天	365	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
机场原因征候万架次率	%	0	0	0
雇佣				
员工总数	人	10434	10168	9878
男性员工占比	%	64.3	64.48	64.6
女性员工占比	%	35.7	35.52	35.4
29 岁以下员工占比	%	28.2	24.16	21.78
30 岁至 39 岁员工占比	%	38.14	37.83	37.59
40 岁至 49 岁员工占比	%	22.33	24.13	25.48
50 岁以上员工占比	%	11.33	13.88	15.15
研发人员数量	人	182	159	296
研究生及以上员工占比	%	3.44	3.67	3.88
大学本科员工占比	%	26.38	28.11	33.36
大专员工占比	%	36.83	34.85	32.64
中专技校员工占比	%	8.19	8.47	6.96
高中及以下员工占比	%	25.16	24.9	23.16
女性管理者比例	%	34.48	34.32	34.91
残疾人雇佣人数	人	3	6	8
新增就业人数	人	857	745	328
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	597.6	409	669.94
员工培训总时长 ⁴	小时	35393	18516	103346
人均培训时长 ⁴	小时	3.39	1.82	10.4
员工培训次数	期	1014	991	1193
员工培训人次	人次	314771	360787	247349
员工流失率	%	11.52	8.86	6.76
男性员工流失率	%	10.34	8.31	5.95
女性员工流失率	%	13.57	9.86	8.19
29 岁以下员工流失率	%	25.35	19.68	13.75
30-39 岁员工流失率	%	5.8	6.15	3.38
40-49 岁员工流失率	%	4.31	4.36	3.30
50 岁以上员工流失率	%	0.84	1.6	9.49
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	90.85	81.05	100
工伤事故发生数	次	0	0	0
员工伤亡人数	人	1	0	0
千人死亡率	%	0.095	0	0
社区投资				
员工志愿服务人数	人	8958	2799	1717
志愿活动服务总时长	小时	36053	10880	6524
开展公益项目数量	个	28	11	10
治理				
反腐败⁴				
反腐败培训次数	次	2	2	156
反腐败培训时长	小时	7	8	226
反腐败培训人数	人	155	946	6321
合规				
法治合规培训次数	次	25	21	26
法治合规培训人数	人	966	1272	1354

注：3. 2023 年安全生产投入数据含人工和折旧费用，2021 年度、2022 年度数据不含。以后使用此口径数据。

4. 2021 年、2022 年员工培训时长相关数据及反腐败相关数据统计范围为股份公司本部，2023 年数据统计范围涵盖股份公司及下属单位。

ESG 指标索引表

环境范畴		
一级指标	二级指标	对应章节
资源消耗	水资源	优化资源使用
	物料	ESG 关键绩效表
	能源	优化资源使用
	包装材料	优化资源使用
污染防治	废水	加强污染防治
	废气	加强污染防治
	固体废弃物	加强污染防治
	温室气体排放	应对气候变化
气候变化	减排管理	应对气候变化、优化资源使用
	环境权益交易	无
	气候风险管理	无
生物多样性	生产、服务和产品对生物多样性的影响	推进生态治理
	低碳发展目标制定与战略措施	绿色机场建设战略规划
	资源管理措施	完善环境管理、优化资源使用、推进生态治理、传播低碳理念
	节能降碳统计监测与考核奖惩体系	无
资源与环境管理制度措施	绿色环保行动与措施	优化资源使用、推进生态治理、传播低碳理念
	绿色低碳认证	应对气候变化
	环境领域合法合规	加强污染防治
社会范畴		
员工权益	员工招聘与就业	赋能员工成长
	员工薪酬与福利	赋能员工成长
	员工健康与安全	赋能员工成长
	员工发展与培训	赋能员工成长
	员工满意度	赋能员工成长
产品与服务管理	产品安全与质量	提供品质服务
	客户服务与权益	提供品质服务
	创新发展	强化创新驱动
供应链安全与管理	供应商管理	携手合作共赢
	供应链环节管理	携手合作共赢
社会贡献	缴纳税费情况	ESG 关键绩效表
	社区共建	倾心回报社会
	社会公益活动	倾心回报社会
	国家战略响应	倾心回报社会
治理范畴		
治理策略与组织架构	治理策略及流程	规范公司治理
	组织构成及职能	规范公司治理
	薪酬管理	规范公司治理
规范治理	内部控制	稳健合规经营
	廉洁建设	筑牢廉洁防线
投资者关系管理与股东权益	公平竞争	筑牢廉洁防线
	投资者关系管理	投资者权益保护
	股东权益	投资者权益保护
信息披露透明度	债权人权益	无
	信息披露制度	投资者权益保护
合规经营与风险管理	信息披露质量	投资者权益保护
	合规经营	稳健合规经营
	风险管理	稳健合规经营

关于本报告

本报告是广州白云国际机场股份有限公司发布的第 14 份社会责任报告，报告系统披露了公司在环境、社会及治理工作领域的管理理念、亮点实践及相关成效。我们希望通过发布 ESG 报告的方式，加强与利益相关方的沟通，凝聚共识，共同促进可持续发展。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2023 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”等称谓表述。

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《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》
- 上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引
- 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

报告中所使用数据均来自公司正式文件、统计报告或有关公开资料。

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股份有限公司官网、上海证券交易所官网下载电子版，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，了解利益相关方关注的实质性议题，请扫描右边二维码将意见或建议反馈给我们。



意见反馈表



实质性议题调研问卷