



BAIYUNPORT 广州白云机场

广州白云国际机场股份有限公司 2025 年度环境、社会及治理 (ESG) 报告

2025

环境、社会及治理 (ESG) 报告

广州白云国际机场股份有限公司



地址: 广州白云国际机场东南工作区空港南横四路综合服务大楼一区

网址: <http://www.baiyunport.com>

邮箱: 600004@gdairport.com

电话: 020-36063595、36063593

CONTENTS

目录

董事长致辞	01
走进白云机场	03
企业概况	03
组织架构	04
企业文化核心理念	04
企业战略	05
数览白云机场	07
载誉前行	08

ESG关键绩效表	90
ESG议题索引表	93
关于本报告	94



「云」治·笃行致远 规范领航 10

坚持党的领导	11	投资者沟通与保护	21	建设廉洁机场	32
优化ESG管理	12	增强合规管理能力	23		
深化公司治理	19	提升内部控制水平	28		

「云」苑·绿色空港 低碳共生 36

应对气候变化	38	加强污染防治	47
优化资源使用	43	推进生态治理	50
环境合规管理	46	传递绿色理念	55

「云」暖·枢纽通达 责任同行 58

强化枢纽效能	59	激发创新活力	78	保障员工权益	80
护航安全出行	69	注重科技伦理	79	规范供应链管理	85
厚植服务品质	73	守护客户隐私	79	践行社会责任	86

董事长致辞



奋进启新程，笃行践初心。2025年是“十四五”收官之年，也是白云机场发展史上极具里程碑意义的关键一年。我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会及中央经济工作会议精神，深入践行ESG发展理念，统筹推进广州白云国际机场股份有限公司“1410”部署，以安全发展为主线，以三期投运为契机，推动治理、环境与社会深度融合，上下一心、奋楫笃行，日夜兼程、千方百计，在规模能级、设施容量、安全运行、服务品质、经营效益、品牌价值等方面取得了突破性进展，在加快世界一流机场建设进程中写下了浓墨重彩的一笔，交出了一份兼具责任厚度与发展温度的答卷，为行业可持续发展注入白云力量。

坚守安全底线，筑牢治理根基

安全是公司治理的首要前提，更是企业发展的生命线。我们持续健全全员安全生产责任制，建立安全风险防控机制，有效管控各类核心风险，圆满完成三期扩建工程接管与一夜切换，实现责任事故、航空器刮碰等关键指标零触发，实现第33个安全年。推广生态治理车、一线岗位关键风险警示体系、机场净空障碍物巡查管理系统等三项行业优秀安全管理经验，省国资委年度安全考核获评“优秀”。同时，我们深化合规治理，连续12年信息披露获A类最高评价，成功推进16亿A股定向增发，构建“专项、日常、基层”全方位监督体系，以规范治理守护企业高质量发展。

深耕绿色发展，厚植生态底色

践行“双碳”目标，是企业可持续发展的必由之路。我们持续推进绿色机场建设，将能源、环境及碳排放管理体系深度融合，单位旅客能耗降至5.6吨标煤/万人次，创近七年新低，成功获评中国民用机场协会三星级“双碳”机场。依托三期投运契机，同步完善绿色设施，推动运营全流程节能降耗，让绿色成为枢纽发展的鲜明底色，以实际行动响应可持续发展号召，助力美丽中国建设。

聚焦价值共生，践行社会责任

我们始终秉持“以人为本”理念，兼顾旅客、员工与社会多方利益。在服务提升上，“春风服务”持续升级，T3航站楼率先构建国内机场首个大型公共艺术系统，首创宠物航站楼、开放式观景平台等特色服务，蝉联ACI全球机场服务质量满意度第一，用优质服务传递城市温度。在员工关怀上，我们点亮职工微心愿、升级休息设施、举办集体婚礼与体育活动，打造幸福企业，凝聚发展合力。在社会担当上，我们持续对点帮扶广东饶平，圆满完成十五运会和残特奥会保障等重大任务，首办2025国际机场博览会，彰显国企使命，实现企业发展与社会责任的高度统一。

赋能数智创新，驱动提质增效

我们以数字化转型赋能ESG治理升级，实现核心业务100%数字化，获评智慧民航建设全国千万级机场第一，成为全国首家获得信息技术服务标准一级认证的机场。通过部署智能化应用、完善数据治理，推动运行效率与服务品质双提升，航班放行正常率达89.37%，靠桥率提升至82.69%，以数智创新优化旅客出行体验，培育发展新质生产力。回望2025年，我们以笃行践初心，以实干结硕果；展望未来，我们将持续深化ESG理念融入经营发展各环节，深耕安全治理、绿色低碳与责任担当，携手各方同心致远，在“十五五”新征程上，奋力书写世界一流机场建设的新篇章，为区域经济发展与航空业可持续发展贡献更大力量！

党委书记、董事长、总经理：

走进白云机场

企业概况

广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“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。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。

白云机场是全国三家全方位门户复合型国际航空枢纽之一，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8月“一夜无缝隙”转场运行以来，各项业务持续高效发展，各类硬件设施不断完善提升，国际航空枢纽建设持续推进。2025年1月，白云机场第四跑道正式启用，10月，T3航站楼和第五跑道正式投运，白云机场成为中国民航首个拥有五条商用跑道的机场。根据规划，白云机场终端容量可承载1.4亿人次旅客、600万吨货邮，客货规模均居世界前列。2025年，白云机场旅客吞吐量达到8358万人次，首次跻身“八千万旅客出行俱乐部”，货邮吞吐量244万吨，客货规模均位居全球前十。连续六年获得ACI全球机场服务质量满意度第一、ACI亚太地区4000万以上量级最佳机场，两次获得最洁净机场奖，获评中国民用机场服务质量评价1000万以上量级服务质量优秀机场，广州白云国际机场CAN枢纽运行管理中心荣获“第八届广东省政府质量奖”。得益于粤港澳大湾区“一点两地”区位优势和广东高水平对外开放动能，白云机场已基本构建起“衔接湾区、辐射全国、连通全球”的立体航线网络。

未来，白云机场将依托全新运行格局与粤港澳大湾区的战略赋能，加快建成世界一流机场，为“十五五”规划与区域经济发展注入更强劲的航空动力。



组织架构



企业文化核心理念



企业战略

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会及中央经济工作会议精神，深入学习贯彻习近平总书记对广东对民航对国企系列重要讲话和重要指示精神，落实落细省委全会、全国民航工作会议、集团公司工作会议总体要求，持续深入推进股份公司“1410”部署，全面贯彻新发展理念，着力推动高质量发展。坚持稳中求进工作总基调，更好统筹发展和安全，夯实基础，补齐短板，全面发力，提质增效，打赢枢纽运行效率提升硬仗，实施“安全护航、提效促航、枢纽强航、品质引航、经营伴航、创新助航、党建领航”七大行动，为加快建成世界一流机场不懈奋斗，实现“十五五”良好开局。



► “1410”战略部署

✈️ “1”——锚定“一个目标”

把白云机场建设成为世界一流机场，把公司建设成为世界一流专业领军企业。

✈️ “4”——持续锻造“四种能力”

枢纽竞争力、品牌影响力、系统创新力、平台协同力。

✈️ “10”——奋力实现“十大突破”

- 党建引领发展
- 枢纽网络结构
- 枢纽收益贡献
- 深化改革创新
- 统筹发展与安全
- 枢纽运行效率
- 枢纽品牌价值
- 和合与共
- 枢纽规模提升
- 枢纽服务品质

► 七大行动

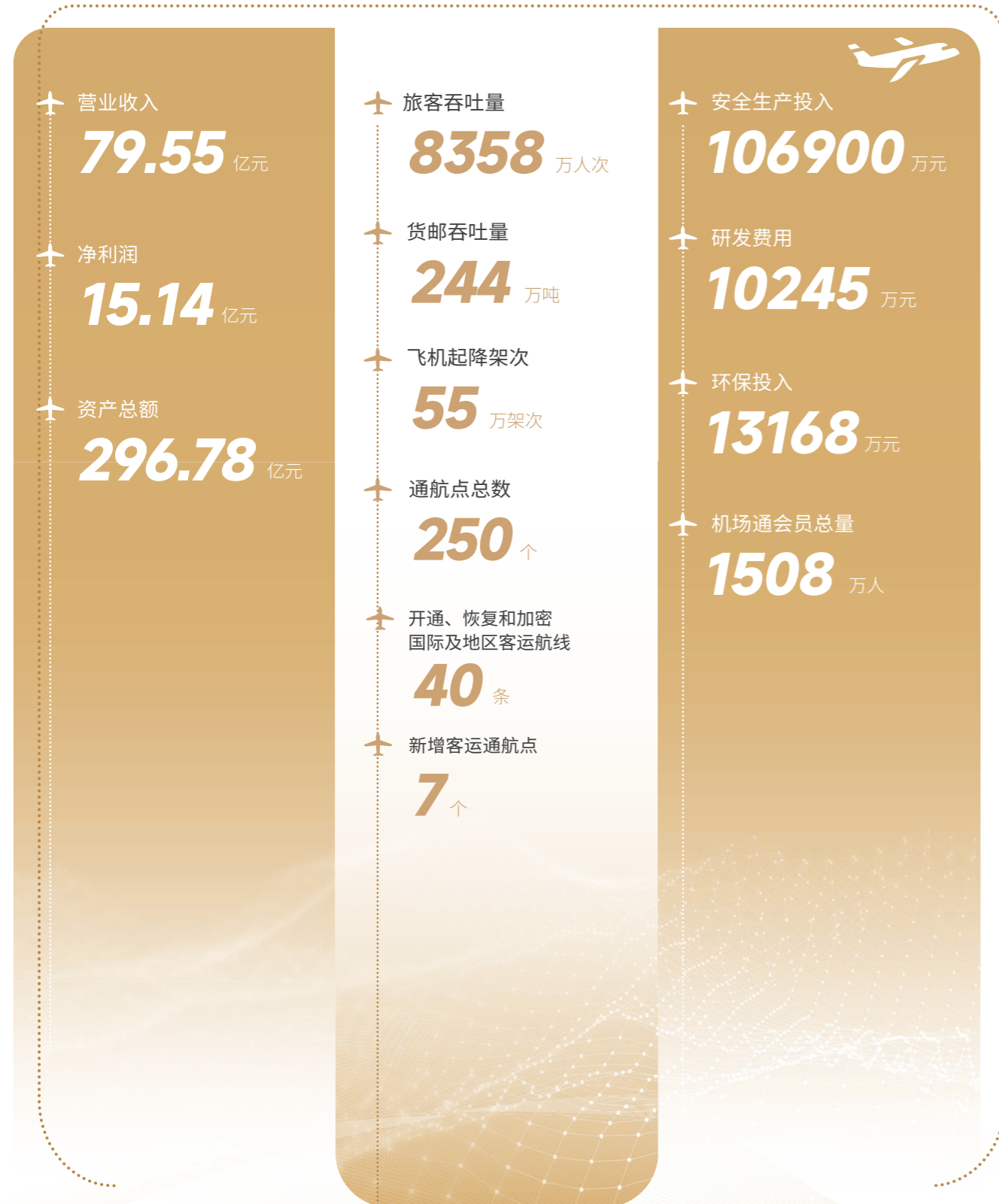
- ✈️ 安全护航
- ✈️ 提效促航
- ✈️ 枢纽强航
- ✈️ 品质引航

- ✈️ 经营伴航
- ✈️ 创新助航
- ✈️ 党建领航



铂尔曼

数览白云机场



载誉前行

颁发机构	荣誉
国际机场协会	连续六年获得ACI全球机场服务质量满意度第一
国家网络与信息安全信息通报中心	荣获攻防演练活动优异关基单位称号
中国民用航空局	荣获2024年度全国千万级机场智慧民航建设综合评价工作第一名
中国民用航空局	荣获2025年中国民用航空局“蓝天奖章”（戴洪勇、邹志妍）
全国民航团委	荣获第二届“青春创客赢”民航青年创新创效大赛铜奖
中共广东省委 广东省人民政府	荣获广东省先进集体(安检五大队——原安检二大队)
广东省人民政府	荣获第八届广东省政府质量奖(白云机场CAN枢纽运行管理中心)
中共广东省委办公厅 广东省人民政府办公厅	荣获在十五运会和残特奥会筹办中表现突出的集体
中国上市公司协会	荣获“2025上市公司董事会最佳实践案例”
中国质量协会	荣获“第十三届全国品牌故事大赛广州赛区暨第十届广东省品牌故事大赛”演讲类、征文类优秀级（一等奖）
中国航空运输协会	荣获2024年度中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖（机场智能停机位分配优化关键技术与系统研究）
中国航空运输协会	荣获2024年度中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖（机场集团全流程数智货站体系建设及关键技术研究）
广东省质量协会	荣获“第十三届全国品牌故事大赛”演讲类、征文类三等奖
上海证券交易所	2024—2025年度上海证券交易所信息披露评价结果为A
中国证券报	荣获中国证券报“上市公司金牛奖（金信披奖）”
上海证券报	荣获上海证券报“上证鹰·金质量”之“2025公司治理奖”
证券日报	荣获证券日报“金骏马奖”之“行业领军企业”奖

「云」治 笃行致远 规范领航

规范治理是公司可持续发展的根基。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，不断强化内部控制和 risk 管控，在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。

- 坚持党的领导 11
- 优化ESG管理 12
- 深化公司治理 19
- 投资者沟通与保护 21
- 增强合规管理能力 23
- 提升内部控制水平 28
- 建设廉洁机场 32

重要议题

规范治理、利益相关方沟通、合规经营、尽职调查、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、平等对待中小企业

贡献联合国2030可持续发展目标 (SDGs)



坚持党的领导

我们坚持党的领导、加强党的建设是国有企业的“根”和“魂”。白云机场股份公司党委全面贯彻落实党的二十大及二十届四中全会精神，紧紧围绕“高质量党建推动高质量发展”主题，以“深化融合年”为主线，推动党建工作与业务工作深度融合，为公司改革发展提供坚强政治保证和组织支撑。

深学细悟·夯实思想根基

高站位学习贯彻全会精神。我们组建21支学习贯彻党的二十届四中全会精神宣讲队，开展专题宣讲242场，邀请专家讲授全会精神，通过理论辅导、分组研讨等多种方式，形成贯彻落实全会精神的广泛共识。

高标准开展中央八项规定精神学习教育。我们扎实推进中央八项规定精神学习教育。通过党委领学、专题党课(累计276场)及警示教育，实现全员覆盖。严格对照查摆，领导班子及各单位共梳理问题255个。聚焦整改，出台减负清单与“精文减会”措施，公文处理量同比下降30.5%。坚持开门教育，累计解决员工及客户问题255件，处理旅客意见2757起。

党业融合·赋能基层治理

筑牢战斗堡垒，提升组织效能。持续夯实基层基础，全年新建、优化基层党组织48个，顺利完成各级党组织换届选举。深化“五强五化”示范党组织创建，全面开展“一支部一特色、一品牌、一堡垒”活动，打造特色党支部85个。创新实施“党建+业务”项目管理机制，推动189个融合项目落地见效，将党支部打造成攻坚克难的坚实堡垒。

激发党员活力，发挥先锋作用。深入开展“竞标争先”“三亮三比三评”等实践活动，引导党员在安全生产、三期投运等关键任务中冲锋在前。创新党员教育管理方式，为1698名党员发放“政治生日贺卡”，全面推行党员积分管理和评星定级。组建20支党员突击队，在一线攻坚中解决重点难点问题236项，充分彰显党员队伍的硬核担当。



优化ESG管理

我们积极践行可持续发展理念，助力打造环境友好、经济友好、社会友好的发展模式，不断推进公司环境、社会及治理(ESG)相关工作，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，促进白云机场高质量和可持续发展。

ESG治理架构

我们重视公司可持续管理水平提升，公司董事会领导公司的可持续发展工作，是公司可持续发展事宜的最高负责与决策机构。公司成立了可持续发展信披工作小组，建立了管理层深度参与、专业部门及下属各单位横向协同、各层级纵向贯通的ESG工作组织体系。各专业部门及下属各单位组成ESG报告编写小组、ESG执行组，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。



信息报告机制




我们建立了权责清晰、流程规范的可持续发展信息内部报告机制，明确董事会统筹、可持续发展信披工作领导小组审议、ESG办公室归口管理、职能部门与下属各单位分工负责的管理架构，规范可持续发展信息采集、审核、报送及披露全流程，实行定期报送与重大事项即时报告相结合的报送方式，严格执行信息交叉核验与质量管控，确保披露信息真实、准确、完整、及时。

监督与考核机制

我们持续建立健全可持续发展监督与考核机制，构建董事会全面监督、可持续发展信息披露工作领导小组日常监督、合规管理部门专项监督相结合的多层级监督体系，确保可持续发展工作全程规范、可控、可追溯。同时，将可持续发展管理要求纳入归口管理部门负责人岗位业绩责任书，通过内部绩效考核强化责任落实与过程管控，形成“监督 — 考核 — 整改 — 提升”的管理闭环，持续优化管理流程，推动可持续发展理念深度融入公司治理与运营全过程。

利益相关方沟通

利益相关方的支持对公司的稳健运营至关重要。我们持续关注各利益相关方的期望，建立起多渠道、多元化的沟通与反馈机制，积极听取利益相关方意见、期望与诉求，并力求通过更多渠道、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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 巡视巡察、整改审计等信息披露 政府合作 监督检查
 股东 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> 经营效益 公司治理 投资者权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 出行安全便捷高效 获得贴心服务 智能化服务 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 阳光采购 道德与合规 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 应对气候变化 环境影响管理 废气和空气质量 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 机场规划与建设 国际化发展 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 旅客服务 安全与安保 机场规划与建设 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 旅客服务 安全与安保 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善 志愿服务 社区共建 	<ul style="list-style-type: none"> 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

双重重要性议题评估

梳理与识别 ESG 议题

我们重视可持续发展议题的识别与管理,依据《GRI可持续发展报告指南标准》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第14号——可持续发展报告(试行)》,对标同行ESG实践,梳理公司可持续发展重要事项并形成议题库。同时,融合中国证监会、上海证券交易所最新监管要求,进一步提升公司ESG管理与披露质量。

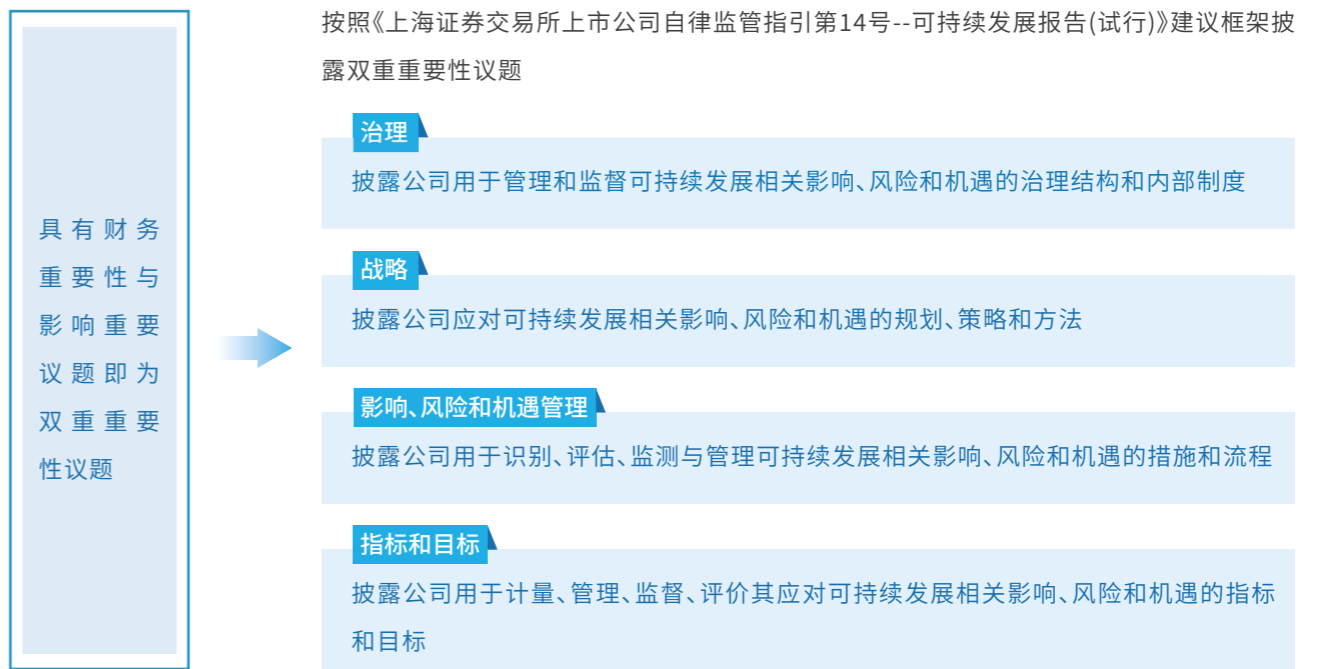
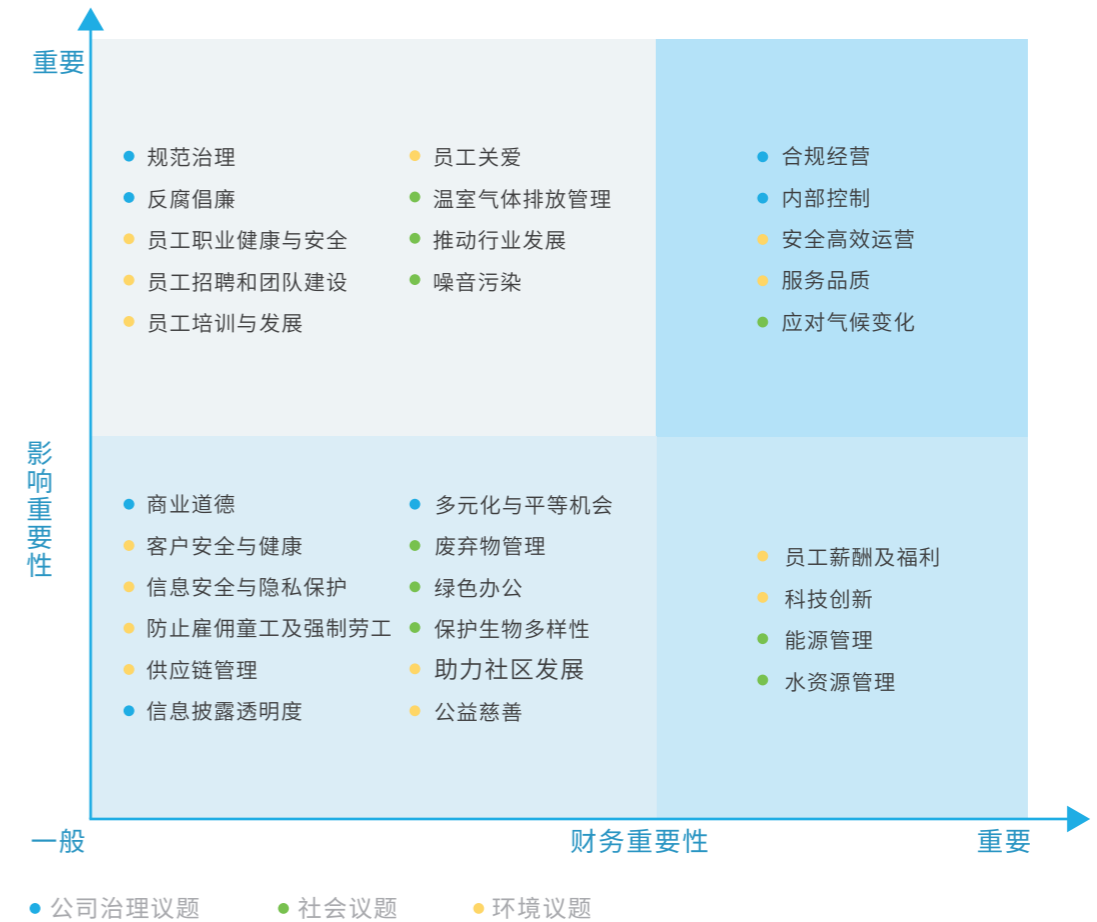
利益相关方调研

围绕“财务重要性”“影响重要性”两大核心维度设计调研问卷,面向白云机场内外部利益相关方(含投资者、股东、政府及监管机构、航空公司、旅客、员工等)开展系统性调研,收集意见建议完成议题初步筛选。

议题确认与披露

参考《上海证券交易所上市公司自律监管指引第4号——可持续发展报告编制》相关要求,结合行业发展趋势及公司实际,由可持续发展信披工作领导小组对筛选结果进行优化完善并确定30个利益相关方最关注的实质性议题,在ESG报告中重点披露。

双重重要性矩阵



重要性议题与联合国2030可持续发展目标 (SDGs) 的联系

序号	维度	重要议题	1 无贫穷	2 零饥饿	3 良好健康与福祉	4 QUALITY EDUCATION	5 性别平等	6 清洁饮水和卫生设施	7 经济适用的清洁能源	8 体面工作和经济增长	9 产业、创新和基础设施	10 减少不平等	11 可持续城市和社区	12 负责任消费和生产	13 气候行动	14 水下生物	15 陆地生物	16 和平、正义与强大机构	17 促进目标实现的伙伴关系		
1	治理	规范治理																	●	●	
2		利益相关方沟通																		●	●
3		合规经营																		●	●
4		尽职调查																		●	●
5		反商业贿赂及反贪污																		●	●
6		反不正当竞争																		●	●
7		平等对待中小企业									●		●								
8	环境	应对气候变化							●					●	●						
9		能源利用							●				●	●	●						
10		水资源利用						●					●	●							
11		循环经济											●	●							
12		环境合格管理											●	●							
13		加强污染防治											●	●			●	●			
14		污染物排放											●	●			●	●			
15		废弃物管理											●	●				●			
16		生态系统和生物多样性保护						●					●	●			●	●			
17		传递绿色理念											●	●							
18	社会	产品和服务安全与质量								●	●			●							
19		创新驱动								●	●			●							
20		科技伦理								●	●			●							
21		数据安全与客户隐私保护								●	●			●					●	●	
22		员工权益保障			●	●	●			●			●								
23		供应链安全											●		●				●	●	
24		社会贡献	●	●	●									●							
25	乡村振兴	●	●	●																	

深化公司治理

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》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，持续明晰各层级职责，不断提升治理水平。

治理架构

我们建立了规范完善、分工明确的治理架构，包含党委会、股东大会、董事会、经理层，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、监事会、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《中华人民共和国公司法》《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《中华人民共和国公司法》《公司章程》等法规及董事会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

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，对相关议案按照议事规则条款进行讨论、审核、批准和监督，保障公司治理机制运作规范、决议执行有力，有效维护公司和股东的权益。

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2025年12月31日，公司董事会共有7名董事，其中非独立董事3名，独立董事4名，独立董事占比超过57%，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的专家。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，各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。

业绩考核与薪酬管理

我们制定《广州白云国际机场股份有限公司经理层成员经营业绩考核管理办法(试行)》《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)》等规范性文件，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及高级管理人员的年度薪酬情况。

关键绩效

- 召开股东大会 **2** 次
- 召开董事会会议 **9** 次
- 召开审计委员会会议 **9** 次
- 召开薪酬与考核委员会会议 **3** 次
- 召开投资审查与决策委员会会议 **5** 次
- 召开合规委员会会议 **1** 次
- 董事会中独立董事比例 **57%**
- 董事会中有女性独立董事 **1** 名
- 女性独立董事比例 **25%**
- 专业委员会独立董事占比 **100%**
- 前十大股东累计质押比例 (无)

投资者沟通与保护

我们将以制度规范保障所有股东充分行使合法权利,持续提升信息披露质量和透明度,畅通沟通渠道,切实保障投资者权益。

▷ 规范保障股东权益

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,充分考虑召开的方式、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。

▷ 提升信息披露质量

我们依据《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规,及时更新完善《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、准确性及完整性,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,并由审计委员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。

▷ 加强投资者关系管理

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的职能部门,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

- 定期报告和临时报告
- 股东大会
- 业绩说明会
- 邮寄资料
- 电话及电子邮件
- e互动
- 宣传材料
- 现场参观
- 路演
- 官网专栏及公众号

关键绩效

- 全年共披露公告文件 **75** 份,提交各类文件 **59** 份
- 开展业绩说明会 **3** 次
- 回复e互动问题 **54** 个
- 接待投资者 **170** 余人次
- 接待实地调查 **18** 次
- 参加实地调研机构数量 **64** 个



荣誉

- 上海证券交易所对公司2024-2025信息披露评价结果为A,连续12年获得上海证券交易所信息披露工作**“A”级**考核结果
- 2025年11月,在中国上市公司协会开展的“2025上市公司董事会最佳实践案例征集活动”中,获评**“2025上市公司董事会最佳实践案例”**
- 2025年12月,荣获中国证券报**“上市公司金牛奖(金信披奖)”**
- 2025年12月,荣获上海证券报**“上证鹰·金质量”之“2025公司治理奖”**
- 2025年12月,荣获证券日报**“金骏马奖”之“行业领军企业”奖**



案例:上海证券交易所、中国上市公司协会、中证中小投资者服务中心主办的“我是股东”——中小投资者走进白云机场活动成功举办

10月15日下午,上海证券交易所、中国上市公司协会、中证中小投资者服务中心主办的中小投资者走进白云机场活动成功举办。此次活动在上海证券交易所的率领下,二十多位投资者莅临白云机场,先后参观了白云机场的运行中枢“AOC”大厅和文化展厅,全方位、多角度地了解了白云机场的发展历程、企业文化和运行控制体系,与公司管理层进行深度交流。

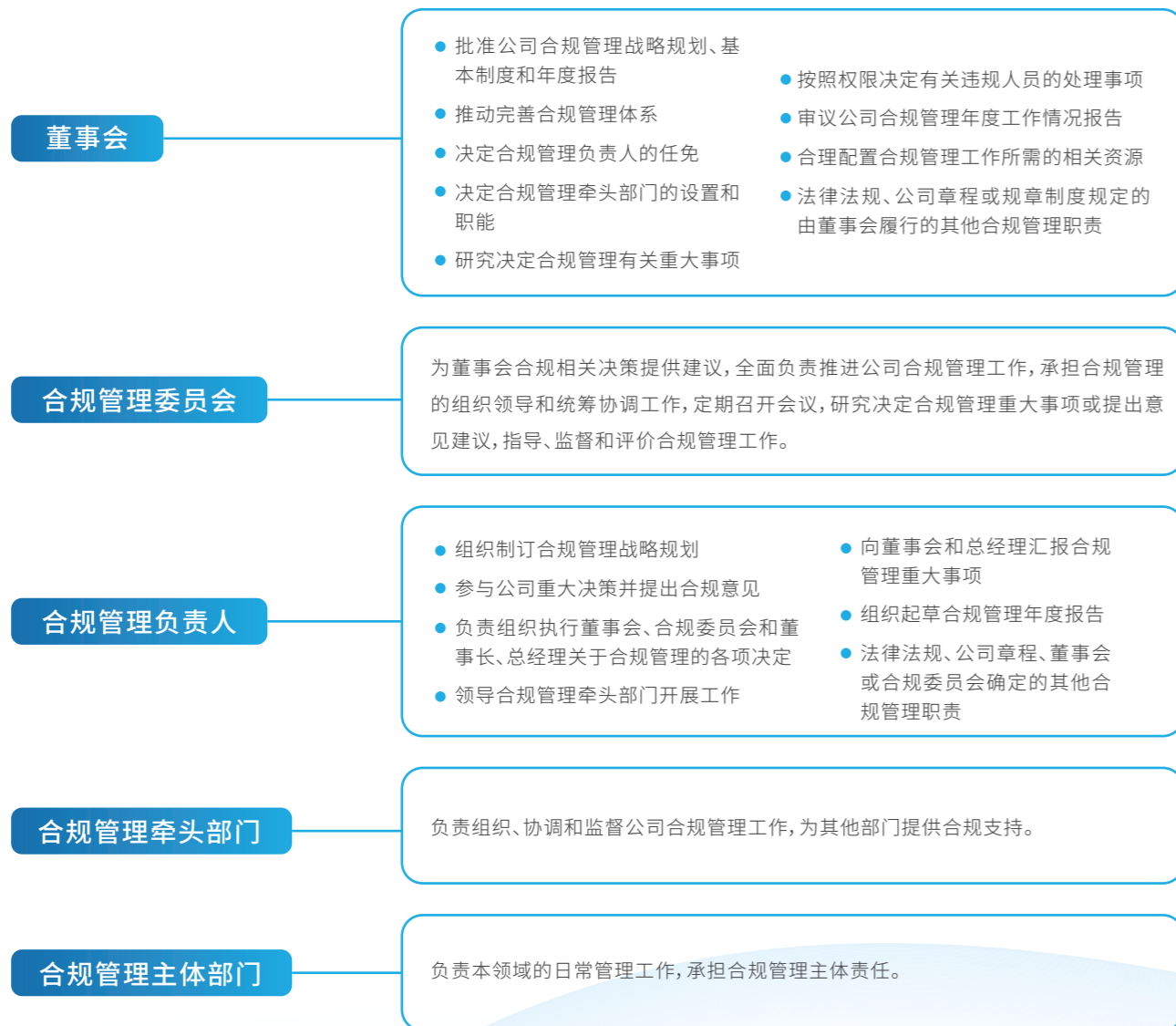


增强合规管理能力

我们始终将稳健经营置于首位,通过合规管理、内部控制与风险管控三大支柱的协同发力与纵深推进,为公司业务的持续健康发展提供坚实保障。

治理

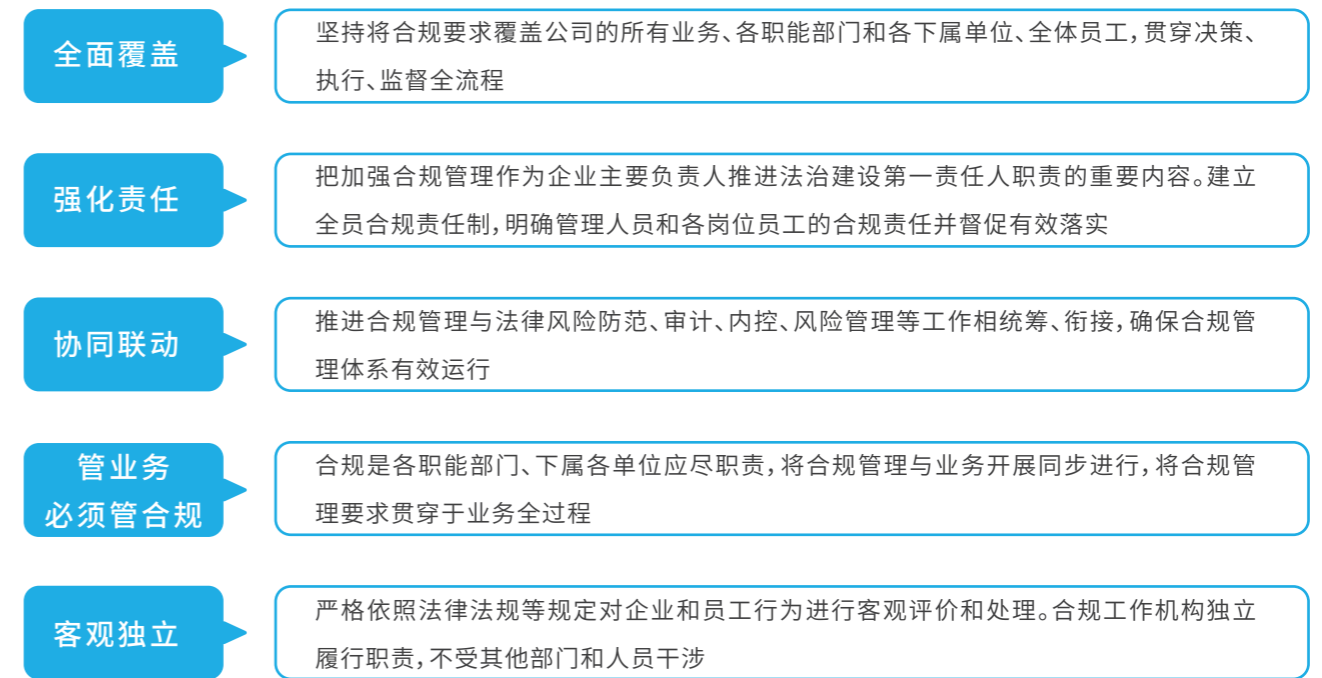
我们构建了以《广州白云国际机场股份有限公司合规管理制度》为核心、以《广州白云国际机场股份有限公司合规管理手册》为指引的多维度、全方位合规制度框架,明确合规管理要求与行为规范。经董事会选举设立合规管理委员会并任命合规管理负责人,确立清晰的合规治理与监督机制。



战略

合规管理以习近平法治思想为指导,以加强合规管理体系和能力建设为主线,通过建立健全股份合规管理体系,努力提升公司依法治企能力、合规经营水平及规范管理能力,普及“人人树立合规意识、事事践行合规要求,处处弘扬合规文化,时时严防合规风险”的合规理念,实现对合规风险的有效识别和管理,促进全面合规管理体系建设,确保依法合规经营,维护公司的良好声誉。

合规管理体系建设



制度体系持续优化

我们持续建立健全合规管理制度,制定全员普遍遵守的合规行为规范,针对重点领域制定专项合规管理制度,建立重点领域分级管理制度,并根据法律、规则和准则变化和监管动态,及时将外部有关合规要求转化为内部规章制度。自2024年5月起,公司全面开展制度梳理和精简工作,清理废除不适时宜、不符合实际、束缚公司发展的制度及冗余、重复的制度及条款,根据最新法律法规及管理要求,优化现有制度,形成简洁、高效、实用的内部管理制度体系。

压实法治建设责任

我们严格执行企业法治建设第一责任人制度,压实公司主要负责人推进法治建设的核心职责。将下各下属单位主要负责人履行法治建设职责情况,明确纳入年度述职与领导人员综合考核评价体系,确保责任层层传导、落实到位。

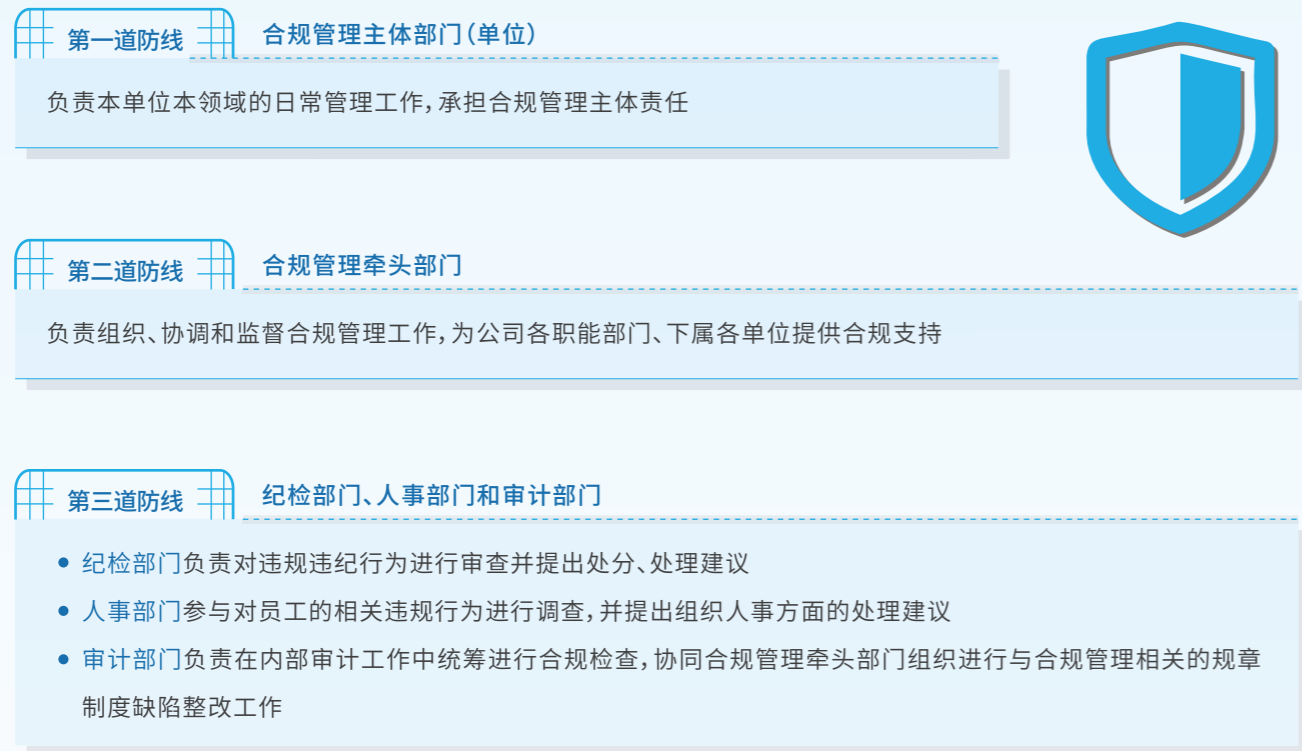
前置风险管控关口

我们坚持将合法合规性审查与重大风险评估作为重大决策事项的强制性前置程序,筑牢风险防范第一道防线。对多项重要服务采购等业务活动实施专项合规审查,防范潜在风险。持续完善管理授权清单与授权放权机制,并定期评估执行效果,确保授权规范、风险可控、落实有效。

影响、风险与机遇管理

▷ 合规管理“三道防线”

我们建立了合规管理“三道防线”，依据《广州白云国际机场股份有限公司合规管理制度》的规定履行事前、事中、事后管理职责。



▷ 合规风险识别和预警

- **合规管理主体部门**
负责梳理各自专业领域内的合规重点领域, 结合法律法规变化情况、行政机关执法情况、广东省国有资产监督管理委员会的要求等对重点领域内合规风险发生的可能性、影响程度、潜在后果等进行识别和系统分析, 同时, 跟踪各自专业领域内的合规风险变化、外部处罚变化情况、外部法律法规变化情况、行政机关执法情况等, 及时发布其业务涉及的合规风险预警
- **合规管理牵头部门**
负责组织、协调和监督合规重点领域以及该领域的主要合规问题, 为合规管理主体部门提供合规支持

▷ 合规风险应对机制



▷ 合规风险审查

- 合规管理主体部门在对规定的事项开展业务审查时, 同时履行其合规审查职责, 针对发现的合规问题, 应当对**合规风险类别、发生可能性、影响程度、风险防范措施**等进行系统分析, 及时预警并提出合规审查意见。
- 合规管理主体部门负责**落实合规审查意见**的执行。

关键绩效

- 自2024年起, 公司整体制度由 **308** 项精简至 **194** 项, 精简率 **37%**
- 2025年, 累计出具书面专项法律论证意见 **57** 份

指标和目标

▷ 合规考核评价机制

我们将合规管理情况纳入对合规管理主体部门和其全体员工的年度考核范围, 相关职能部门按上级合规考核评价办法, 结合公司考核制度, 研究制订合规考核评价办法。合规考核评价由下属各单位在年度考核中执行。合规考核评价结果作为员工考核奖惩、干部任用、选优评先等工作的重要依据。

▷ 合规培训机制

我们组织全体员工开展合规培训, 使其理解、遵守公司的合规目标和要求。员工有义务接受合规培训, 各级管理人员应带头接受合规培训。

▷ 合规文化培养

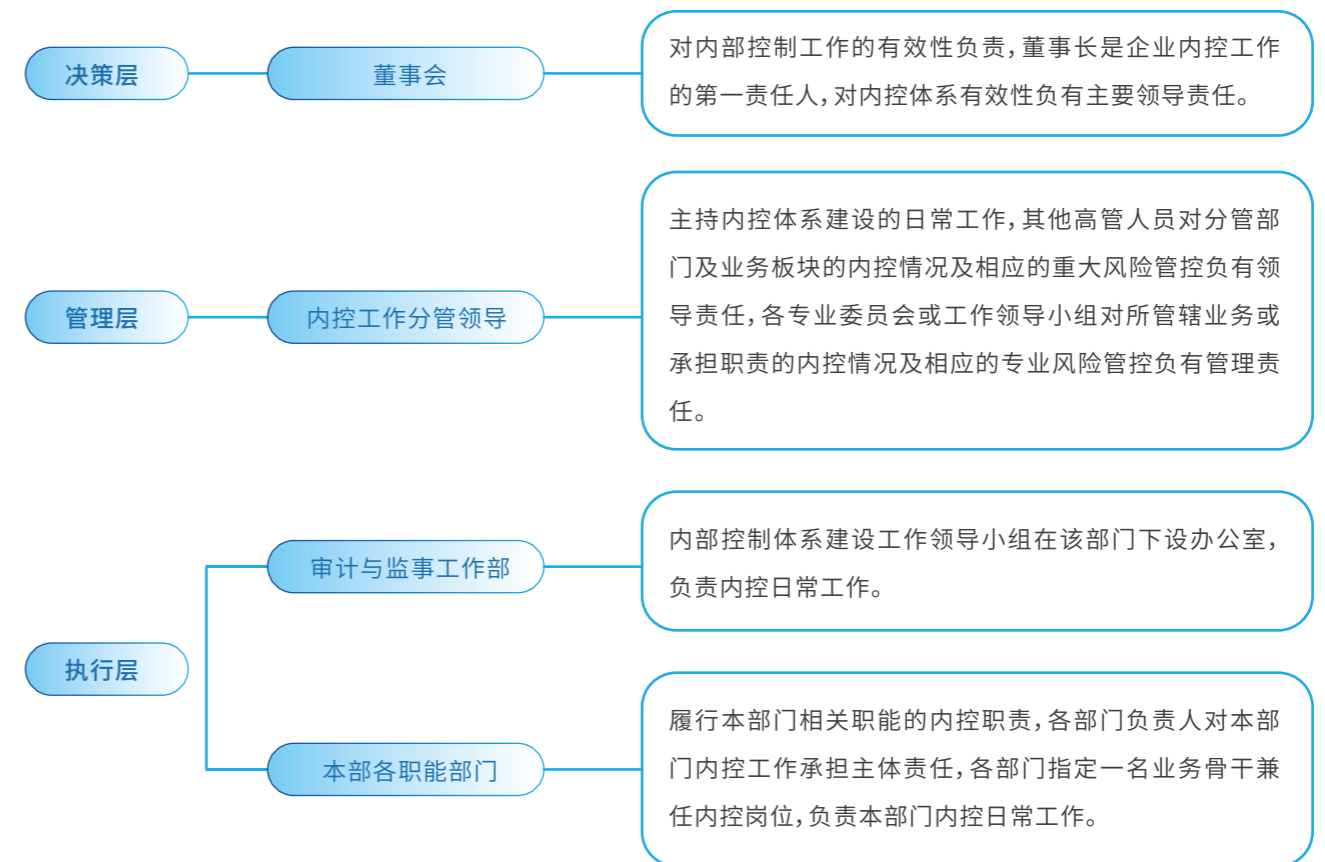
我们注重培育与公司文化相融合的企业合规文化, 致力于形成符合公司业务需要、融会贯通的合规文化。通过多种方式强化全员安全、诚信和廉洁等意识, 树立依法合规、守法诚信的价值观, 筑牢合规经营管理的思想基础, 促进全体员工形成合规文化。

合规管理	2023年	2024年	2025年
精简公司管理制度	0	99	19
出具书面专项法律论证意见	20	30	57
法治合规培训次数	26	33	31
法治合规培训人数	1354	1056	1309

提升内部控制水平

我们持续完善企业内部控制体系, 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。

治理



战略

✈ 内部控制运作机制

我们持续审视和优化公司治理结构、业务运作，组织各职能部门、下属各单位按照部署和要求，开展内部控制体系建设工作，完善内部控制管理手册

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，充分发挥职能部门在内部控制管理方面的监督约束作用，形成各职能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，定期组织下属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下属单位开展内部控制审计，保证内部控制运行的有效性

✈ 开展内部审计

我们高度重视审计监督，持续落实内审三年“全覆盖”部署，制定年度审计计划，定期实施开展各类经济责任审计和专项审计，将审计发现问题与相关职能部门沟通。

1

通过印发《审计提醒函》，有针对性地解决业务开展不规范、执行不到位等原因产生的问题

2

通过印发《审计管理建议》，研究审计中常见的、值得关注的问题，着力解决问题背后的体制障碍、机制缺陷和制度漏洞

3

通过开展“审计大讲堂”，从“治已病、防未病”角度，提醒各职能部门、下属各单位在实际操作过程中尽量规避风险、降低损失，实现“审计一点、规范一片”的辐射效应

影响、风险与机遇管理

⚙ 风险管理架构

- 我们建立上下贯通、全面覆盖的风险管理和内部控制组织体系

公司董事长

- 企业风控工作的第一责任人，对风控体系有效性负有主要领导责任

风控工作分管领导

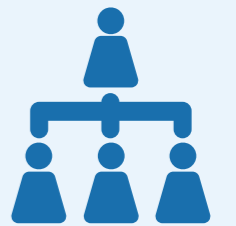
- 主持风控体系建设的日常工作

其他高管人员

- 对分管职能部门及业务板块的风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、工作领导小组以及各职能部门、下属各单位

- 对所管辖领域风险防控负有管理责任



⚙ 风险管理制度

我们持续完善全面风险管理体系，制定了《广州白云国际机场股份有限公司全面风险管理办法》，定期开展风险防控工作，包括风险识别与评估、风险应对、编写风险管理报告等，重点关注可能影响到公司整体可持续经营的重大风险，确保各项经营活动遵守法律法规，保证经营管理活动的有效性。

我们制定了《广州白云国际机场股份有限公司重大经营风险事件报告管理办法》，建立健全重大经营风险管控机制，有效防范化解重大风险。在公司内部，本部各职能部门、下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报备。



风险管理体系

我们不断强化风险管理“三道防线”体系



开展尽职调查

我们持续加强公司投资管理,防范投资风险,根据《广东省省属企业投资合规指南》等规章制度,建立了公司经营投资尽职调查事项清单机制,针对合资参股、收购兼并等股权投资类项目开展尽职调查。

指标与目标

内部控制	2023年	2024年	2025年
内控评价范围	100%	100%	100%
内部审计项目	10	11	10

建设廉洁机场

加强党风廉政建设,筑牢拒腐防变底线

我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神,深入贯彻落实二十届中央纪委四次全会、十三届省纪委四次全会部署,紧紧围绕公司发展大局,持之以恒正风肃纪。

严明党的政治纪律和政治规矩,认真履行全面从严治党政治责任,锲而不舍落实中央八项规定及其实施细则精神,以强有力的政治监督保障上级决策部署在企业落地见效

从严落实党风廉政建设“两个责任”,持续推动全面从严治党向基层延伸,促进“五个责任”贯通联动

做好日常监督和专项监督,坚定不移惩治腐败,深化以案促改促治,强化正反两方面教育涵养清风正气,多渠道为党员干部提供廉洁文化学习资源,持续巩固纪法教育成果,大力营造“清廉白云”文化氛围

反商业贿赂及反贪污工作

我们始终将反商业贿赂及反贪污治理纳入企业廉洁文化的核心战略,不断完善治理制度机制,制定印发《广州白云国际机场股份有限公司纪委贯彻落实〈中共中央关于加强对“一把手”和领导班子监督的意见〉责任清单》,以清单化形式明确责任,协助公司党委将党风廉政建设与反腐败工作融入发展全局。

召开年度党建和党风廉政建设工作会议

年初召开年度党建和党风廉政建设工作会议,公司党委与下属各单位党委(总支)及职能部门党支部签订《责任书》;印发年度工作要点;修订完善“两个责任”清单并层层落实到各下属单位,部署落实全年各项工作。

建立风险防控机制

聚焦廉洁风险点,建立“事前排查、事中管控、事后追责”的全流程风险防控机制,通过常态化专项监督、嵌入式风险排查,及时化解廉洁风险。督促进一步构建“亲”“清”企商关系,加强业务外包管理,优化合作服务,规范合作交往,有效防控廉洁风险。

在招商招租、招标采购等文件和合同范本中增加廉洁风险违约金条款,明确要求下属各单位在与缔约方签订经营、采购项目合同时,均需签订对应的廉洁协议(合同)。

加强廉洁文化建设

组织**64**名党员领导干部及业务相关人员旁听案件庭审,组织**7**场次、近**1600**名党员领导干部和职工群众集中观看警示教育片,组织**112**名党员赴纪法教育基地参观见学,增强“不想腐”的自觉;在“清廉白云”开设中央八项规定学习专栏,企业微信全年编发学习内容**168**期**272**篇;为招标评审、采购等关键岗位人员专门开设廉洁专题讲座,引导干部职工知敬畏、存戒惧、守底线。

通过一系列治理举措,净化企业政治生态,规范业务流程,实现廉洁和发展双向赋能。本年度党员领导干部党风廉政建设和反腐败培训覆盖率达**100%**。未来,公司将持续完善廉洁风险防控体系,推动数智化监督体系建设,坚持正风肃纪反腐,一体推进“三不腐”,构建廉洁治理长效机制,为公司高质量发展提供坚强纪律保障。

倡导公平竞争,平等对待中小企业

我们恪守《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》等法律法规,旗帜鲜明地反对并抵制一切形式的不正当竞争行为。

为切实履行承诺,公司将反欺诈、反商业贿赂、反垄断、反不正当竞争、价格合规、广告合规等核心要求,系统性地纳入《广州白云国际机场股份有限公司合规管理手册》。

积极携手全体员工及合作伙伴,共同致力于筑牢合规防线、维护公平竞争、构建互信生态。这不仅是公司对自身经营行为的规范,更是对市场秩序的坚定守护。

「云」苑 绿色空港 低碳共生

我们始终遵循“资源节约、环境友好、低碳减排、运行高效”的发展原则，深入实施“十四五”绿色民航发展规划，系统构建全生命周期环境管理体系，主动适应全球气候治理新要求，全面推进能源结构优化和能效水平提升，创新实践环境友好型运营模式，着力将生态保护纳入企业战略决策体系，为打造世界一流航空枢纽奠定坚实基础。

重要议题

应对气候变化、能源利用、水资源利用、循环经济、环境合规管理、加强污染防治、污染物排放、废弃物管理、生态系统和生物多样性保护、传递绿色理念

贡献联合国2030可持续发展目标 (SDGs)



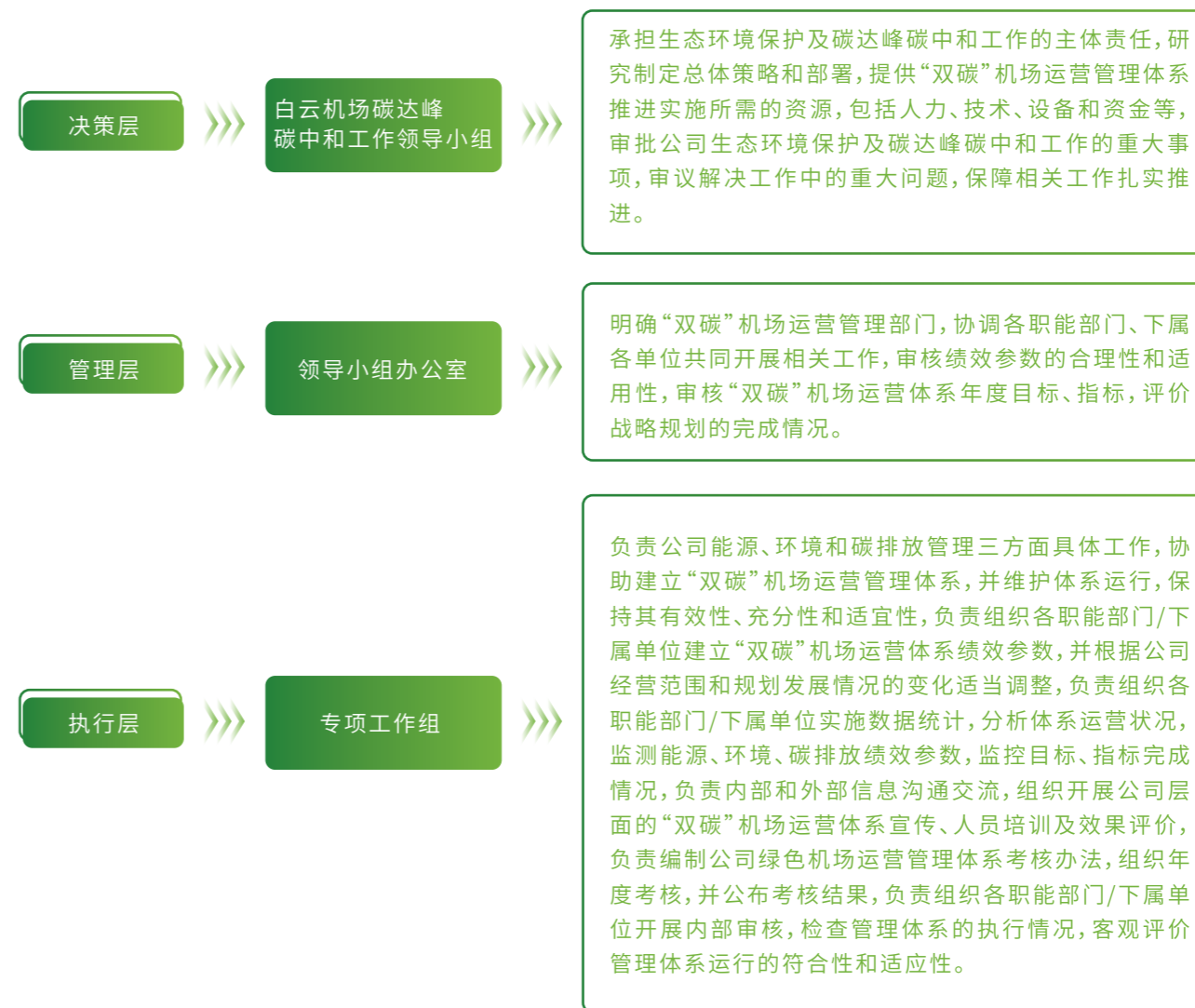
- 应对气候变化 38
- 优化资源使用 43
- 环境合规管理 46
- 加强污染防治 47
- 推进生态治理 50
- 传递绿色理念 55

应对气候变化

我们坚决贯彻国家“碳达峰、碳中和”战略部署，全面落实《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》和《国务院2030年前碳达峰行动方案》要求，主动对接各级政府及行业主管部门政策导向，创新构建能源—污染—碳排三位一体协同治理体系，深入开展碳达峰碳中和路径研究与实践探索，着力构建覆盖规划、建设、运营全周期的低碳发展协同治理机制，为交通领域实现绿色转型贡献示范解决方案。

治理

我们将气候变化作为战略议题的主要考虑因素，针对温室气体管理和应对气候变化建立生态文明建设工作领导小组，负责统筹推进公司生态文明建设，协调解决重大绿色发展问题，实现高质量发展。



完善绿色运营管理体系

制定“双碳”机场运行规划方案

优化碳排放管理平台化建设

建立绿色机场运营管理体系

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

积极构建生态和谐环境

持续开展蓝天保卫战

推进海绵机场建设

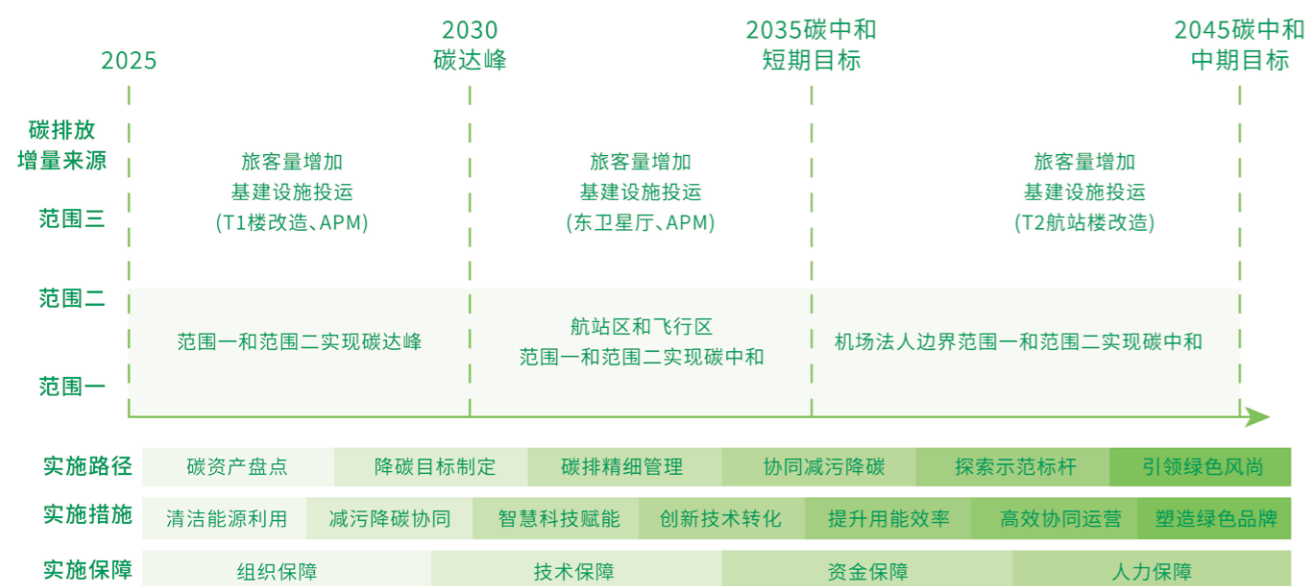
开展花园机场建设

战略

协同智控，减碳提效赋能

白云机场建立“机场生态共同体”管理模式，将碳排放管理的范围扩大到整个机场区域，体系不仅纳入航空公司、地面服务单位、商业租户等运营主体，更将旅客行为数据与政府监管部门纳入统一管理框架。2025年白云机场顺利通过中国民用机场协会“双碳机场”三星级评价，目前白云机场已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，向全球传递中国民航业应对气候变化的雄心与智慧，塑造负责任航空企业的国际形象。

白云机场联合航空公司、驻场服务单位建立战略合作伙伴关系，严格对标国际民航组织碳排放标准及民航局打赢蓝天保卫战专项行动要求，系统搭建覆盖全场景的碳排放管控体系。通过引入智能化监测设备与大数据分析模型，科学制定分阶段减排路线图，针对航站楼等关键建筑群实施动态能源调配策略，建立基于气象条件和客流动态的智慧化空调照明控制系统。强化多维度监管核查体系，开展碳排放管理师认证培训，有效提升机场生态系统韧性和低碳治理效能。



构建智能微电网，促进清洁能源利用

- 加大分布式光伏建设
- 推广多元储能技术
- 推动实施智慧电力调度
- 大力推广新能源车辆

减污降碳协同，推动资源可持续循环

- 探索电池梯次利用
- 探索可持续燃油的使用
- 建立非二氧化碳管控机制

智慧化赋能，强化碳排放精细化管理

- 推动碳排放管理系统持续升级
- 强化机电设备精细化高效运行
- 提升孪生底座自主优化能力

探索创新技术，创新转化前沿应用模式

- 积极探索“产学研用”创新模式
- 探索绿色金融应用模式
- 开展白云机场氢能资源实践工作
- 打造零碳建筑/园区/机场示范项目

实施低碳减排，持续提升能源利用效率

- 实施节能诊断和能效对标
- 推进老旧电机设备淘汰
- 推广绿色采购要求
- 打造绿色高效数据机房

构建交通互联，形成高效协同运营机制

- 持续提升地面运行效率
- 铁路辐射带动周边城市
- 优化机场周边交通组织
- 提高内部交通中转效率

加大宣传力度，塑造绿色低碳品牌文化

- 加强绿色低碳宣传
- 搭建绿色低碳发展交流平台
- 推动机场碳普惠场景落地



影响、风险与机遇管理

参考《气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 建议》，我们开展气候风险与机遇识别，制定风险与机遇清单，明确可能对企业生产经营活动造成重大影响的各项风险和机遇，并及时制定和更新措施。

白云机场气候风险识别与应对举措

风险类别	风险说明	影响时限	营运影响	应对措施
实体风险	急性风险 台风、暴雨、强对流天气等极端气候事件影响航班起降，造成旅客大面积延误，可能导致设备损坏和资产损失。高温天气一方面增加易燃物火灾风险，影响工作人员健康安全，另一方面导致供冷需求增加，增加能耗及运营成本。	短中长期	营业收入下降 运营成本上升	建立并完善极端天气预警与应急流程，定期开展应急演练。 根据气象信息及时发布高温预警信息，提前布设消防工作。 建设空调智慧运行系统，根据实际情况实现经济运行，降低空调系统能耗。
	慢性风险 生态环境变化将影响机场附近生态物种，增加鸟击风险，影响机场起降安全。	短中长期	营业收入下降	加强机场周边生态环境综合治理，降低引鸟风险，统筹守护航空安全与生物多样性。 建立鸟击防范平台及数据库，定期观测统计附近鸟群物种，采用对应手段降低鸟击事件发生概率。
转型风险	政策法规 国家出台更严格的政策法规以减缓气候变化，机场纳入全国碳排放权交易市场。碳交易市场中碳价上涨，履约成本上升，导致机场运营、采购等成本上升。	中长期	运营成本上升	制定白云机场碳中和实施路径，持续推动清洁能源占比和能源管理精细化水平，发挥数字化引领作用，制定碳资产管理制度，优化绿色采购制度。
	技术 低碳技术发展趋势不确定，投资费用相对较高，存在技术迭代过快导致投资浪费的情况。	短中长期	运营成本上升	加强低碳技术研发与应用的可行性研究，降低投资失败风险。积极开展行业合作，与价值链伙伴共同推动低碳技术研发与应用。
	市场 气候变化对航空市场影响不确定。气候影响造成供应链原材料价格、运输费用等上涨，增加采购成本上升风险。	中长期	运营成本上升 营业收入下降	与优质合作伙伴建立战略合作，强化供应链风险应对能力，提高供应链安全性和稳定性。紧密关注气候和自然灾害对市场的影响，提前制定应对措施。
	声誉 碳减排指标未完成带来机场声誉受损风险。	短中长期	营业收入下降	优化碳排放管理机制，推动ESG治理工作，积极回应利益相关方对公司在气候方面的关注，在提升自身表现的同时增加信息透明度。
机遇类别	机遇说明	影响时限	营运影响	应对措施
机遇	政策机遇 “双碳”政策力度逐渐增加，通过参与政府绿色发展领域的试点项目或可争取相关补贴。探索碳排放权交易或碳汇项目，优化碳资产管理。	短中长期	运营成本下降	积极响应政府“双碳”政策，跟踪低碳试点等补贴奖励政策，主动申报低碳园区、节能降碳、碳减排示范等试点项目，优先获得政策倾斜与资金支持。 开展全口径碳核算，建立碳排放台账，明确自身排放现状，结合自身条件开发CCER项目，形成可交易的碳资产。
	技术机遇 机场属于重资产单位，设备综合能耗总量和碳排放量占比较大，未来节能技术有较大提升空间，可实现经济效益与环境效益的双重提升。	短中长期	运营成本下降	通过低碳生产技术研发、设备改造、工艺优化、管理升级等方式，全方位识别和探索节能机遇，不断提升能源使用效率、降低产品单耗。

指标和目标

碳达峰碳中和目标

行业内普遍参考温室气体核算体系，将排放分为三个范围：范围1—直接排放。机场通过经营其拥有或控制的设备而产生的排放；范围2—间接排放。外购电力、热力或蒸汽的生产过程中产生的排放；范围3—价值链上下游的间接排放。

2030年前实现公司法人边界覆盖范围1 (直接排放)、范围2 (间接排放) 的碳达峰。

2035年实现白云机场航站区与飞行区覆盖范围1 (直接排放)、范围2 (间接排放) 的碳中和。

围绕白云机场红线范围内公司法人边界，2045年实现该物理区域内覆盖范围1 (直接排放)、范围2 (间接排放) 的碳中和。

近期碳排放目标

涉及排放温室气体的生产运营活动主要包括地面服务车辆设备燃油消耗、航食制作蒸汽消耗，以及航站楼运营等电力消耗。

- 非化石能源消耗量**40725.63吨**标煤
- 非化石燃料消耗占比**87%**
- 化石能源消耗量**6840.2吨**标煤
- 碳排放强度下降**5.6%**

关键绩效

温室气体排放总量**22.18万吨**二氧化碳当量
 温室气体排放密度**26.54吨**二氧化碳当量/万人次
 温室气体 (范围一) 排放量**14529吨**二氧化碳当量
 温室气体 (范围二) 排放量**207348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 (2025年修订)》为准



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。

能源管理

2025年我们进一步提升能源管理精细化水平,在综合能耗与碳排放总量双目标控制的基础上增加了其他六个能源类别的目标控制,年初根据下属各单位上年的能源消耗量及今年资产界面、业务内容等方面的变化情况,确定下属各单位本年度的能耗目标,并对下属各单位进行监督。

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。公司“十四五”规划指出,至2025年综合能耗不高于64791吨标准煤。2025年,公司综合能耗目标不高于52684吨标准煤。报告期内,公司两个能源管理目标均已达成。

- 年度综合能耗控制目标 **52684吨标准煤**
- 外购电力消耗总量 **32005万千瓦时**
- 全年能源消耗总量 **47565.84吨标准煤**
- 柴油消耗总量 **3883.7吨**
- 清洁能源使用量 **516吨标准煤**
- 汽油消耗总量 **198.01吨**
- 清洁能源使用比例 **1.08%**
- 单位客货运综合能耗 **5.69吨标准煤/万人**
- 天然气消耗总量 **669101立方米**

开展能源管理数字化转型

自主研发能源管理系统

开展能源数据实时监测,聚焦数据“资源增值”,推动白云机场进入“平台驱动”新阶段;将能源管理体系的运行工作实现平台化运行,以“数据—系统—人”为传递链条,实时数据和信息的主动传递和预警,实现能源管理的降本增效;通过建立和完善三级表具计量规则,及时发现并预警用水数据异常的情况;从航站楼旅客与空调环境需求侧出发,深度挖掘建筑需求侧和冷热源供给侧匹配的节能潜力,动态调整航站楼空调设备及其控制系统组件运行参数,实现航站楼整体运行能效处于最优状态。



建立云桥综合设备管理系统

公司积极推动APU替代设施使用,自研云桥综合设备管理系统,持续提升APU替代设施的使用率,实现离场航班100%使用;系统全方位掌握所有航司的飞机能耗使用情况,形成了飞机减排的“碳足迹”;从设备监控、航班调度、机器签单、节能减排等方面实现降污减碳、绿色机场建设,近三年累计减少白云机场碳排放约30022.48吨及纸质单据122.3万份。



优化白云机场用能结构

持续提高清洁能源占比,当前白云机场全场已建成的光伏总装机容量为25.21MWp,其中白云机场自建光伏项目7.97MWp;挖掘可再生能源项目资源,探索白云机场“双碳”实施路径。

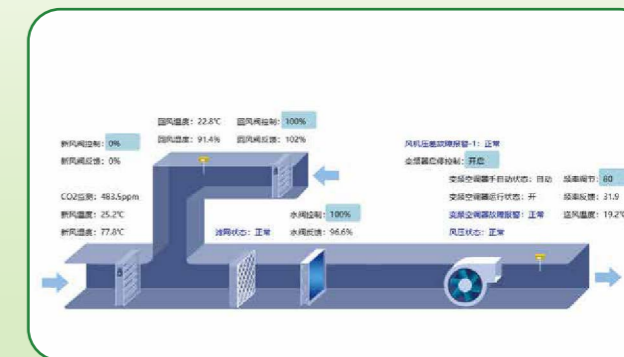
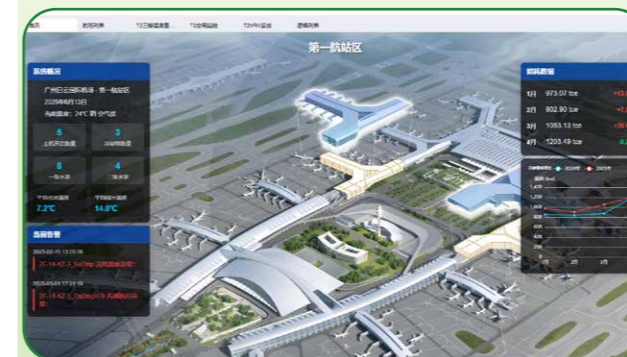


推广先进节能降碳技术

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。

案例 | 二号航站楼楼宇控制系统自主升级改造

2025年实现二号航站楼空调系统升级改造,在二号航站楼现有霍尼韦尔空调自控系统基础上,对VRV设备的格力空调控制系统进行集成改造,搭建两楼统一的楼宇控制系统,实现航站楼空调末端设备与能源管理平台、航班信息系统的联动与控制,达到降低空调能耗和人力成本效果。2025年航站楼全年能耗相比指标降低约2%,节约能耗约500万千瓦时。



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,充分开发建筑屋面光伏资源,扩大分布式光伏装机规模,通过可再生能源电力消纳降低机场运营碳排放强度,助力实现碳中和目标。

2025年,白云机场场内车辆总数为3558辆,新能源汽车共1547辆,场内新能源汽车占比43.5%,已建成充电桩800个。

水资源管理

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。

- 2025年用水量目标：**3177192立方米**
- 总用水量：**3010476立方米**
- 与年度目标对比：**减少166716立方米**
- 用水强度：**360立方米/万人次**

完善节水管理

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。

使用节水器具

航站楼内给水管道及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。

开展节水宣传

在航站区、办公区、食堂、洗手间等用水区域张贴节水提醒标识，开展员工用水宣传培训。

强化节水管理

完善三级表具计量规则，通过数字化手段实现用水实时管理并对用水异常及时预警，使飞行区用水漏损减少85%以上。

发展循环经济

我们积极响应和发展循环经济，严控塑料污染，推进水循环再利用，实现高质量可持续发展。

推广限塑要求

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、员工食堂等场所进行可降解塑料推广，已实现全覆盖机场运行所需各类用品和场所。

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水管网，并用作绿化浇灌、幕墙冲洗和车库冲洗。

中水回收利用

建设市政中水回用系统，将机场污水处理厂处理后的中水通过管网输送到航站区和公共区，用于绿化浇灌、道路冲洗、屋面降温、车位清洗等，输送能力最高可至1万立方米/日。

关键绩效

- 进一步降低塑料袋使用数量，减少非环保塑料袋约**344**万个。

环境合规管理

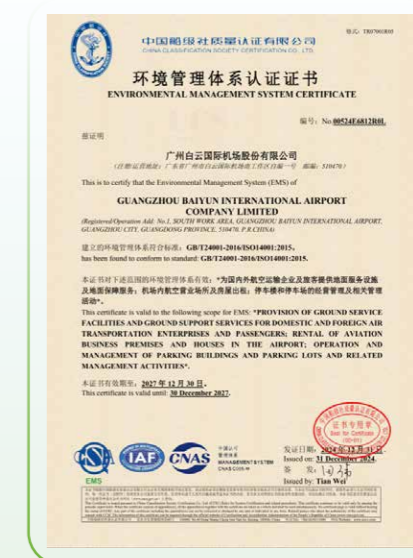
我们全面贯彻《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规要求，构建覆盖能源、环境、碳排放的“三位一体”绿色机场运营管理体系，编制《绿色机场运营管理手册》及《污水处理站环境应急响应规程》等内部制度文件，持续推进环境风险识别和评价工作，组织开展管理体系认证及培训活动，系统提升绿色机场全生命周期管理能力。

我们为全方面了解机场周边环境状况，为机场环境管理提供决策支持，构建多环境参数监测的综合管理系统，对机场区域内的空气质量进行持续监测，包括PM2.5、PM10、二氧化硫、氮氧化物等关键指标，确保空气质量符合国家和地方标准。



能源、环境及碳排放“三位一体”管理体系图

案例 | 2025年通过能源管理体系再认证和环境管理体系监督审核



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。2025年，未出现违规排放的事件。

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》等规定，制定《广州白云国际机场排污单位
污水排放管理办法》，构建“源头管控—过程净化—终端达标”的全链条水环境管理体系，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。2025年，共处理废水763万立方米。

关键绩效

- 废水处理量**763**万立方米
- 氨氮排放量**3.22**吨，氨氮减排量**492.67**吨，排放浓度**0.42**毫克/升
- 化学需氧量(COD)排放量**75.37**吨，化学需氧量(COD)减排量**3947**吨，排放浓度**9.88**毫克/升
- 废水循环使用量**26.30**万立方米，废水回收率**100%**

健全污水处理工程，提高水资源利用效率

目前，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，执行国家一级A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。

构建预防性维护体系，确保设备零故障运转

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。

构建智能化监测网络，保障出水水质持续稳定达标

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。

案例 | 白云机场污水处理站扩建项目

为配合白云机场三期扩建项目，目前正在扩建1套日处理能力为1.2万立方
米的污水处理系统及中水处理系统，预计2025年投产，投产后白云机场污
水处理厂日处理能力将达4万吨/日。



白云机场污水处理厂

荣誉

2025年6月，广州白云国际机场股份有限公司（机场污水处理站）获评2024年度广州市“环保诚信企业”（绿牌企业）

废气综合治理

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。

航空器尾气减排

- 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%。
- 2025年更换29台桥载飞机地面空调，有效提高了APU替代设施的保障能力。
- 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。

汽车尾气减排

- 除特定车型外，实现飞行区新增工作车辆100%新能源。
- 实施车辆尾气改造，落实尾气排放准入要求，确保100%达标。飞管部持续开展白云机场2025年度民航车辆一
年两检工作，所有民航车辆每年实行100%年检，对注册登记10年以上的“老龄车”，在每年年中及年末进行2次
年检。对车辆尾气排放检测不合格的车辆，采取注销车牌措施，确保场内在用燃油车辆尾气排放100%达标。
- 强化车辆油耗管理，优先使用新能源车辆。

废弃物综合处置

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》等规定，制定《广州白云国际机场固体废物管理办法》，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 (含生活垃圾、建筑垃圾)	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
污泥管控	雨水管道污泥、污水管道污泥、化粪池污泥、景观河调蓄水池污泥	交由第三方有资质公司集中处理

关键绩效

- 一般废弃物排放量**4183**吨, 产生密度**0.5**吨/万人次, 合规处理率**100%**
- 危险废弃物排放量**52.95**吨, 产生密度**0.0063**吨/万人次, 无害化处理率**100%**
- 污泥清理量**26769**立方米

噪声管理

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》(GB 9660-88) 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。

我们成立了广州白云国际机场噪声防治工作领导小组，建立了内外“一对一”，内部“点对点”的机场噪声防控联动机制和机场噪声防治工作机制，定期与内部、外部相关单位召开白云机场噪声防治工作。针对噪音信访情况、日常监测情况以及业内噪音新技术项目研究进展等情况形成噪声防治工作季度简报，定期发送至内部相关单位及外部关联政府、事业单位，及时进行通报。



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土壤污染风险管控标准(试行)》(GB36600—2018)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

编制《扬尘防治专项方案》，明确飞行区扬尘防治要求、防治目标、责任划分及管理措施等，全面提升扬尘防控水平，维护周边环境的卫生和舒适，保证周围运行环境敏感区不受施工扬尘影响。

施工前：

在《工程项目管理制度》中增加BIM模型运维管理专章，要求机场内所有工程项目运用三维建模和建筑信息模型技术，对工程项目的全流程进行科学指导，降低材料损耗，实施绿色建筑。

施工中：

建立施工扬尘控制管理机构，落实“6个100%”扬尘防治措施，施工现场100%围蔽、工地路面100%硬化、工地物料100%覆盖、施工作业100%洒水、出入车辆100%冲洗、长期裸土100%绿化。项目设置扬尘防治在线监测系统，实时监测PM2.5、PM10等关键指标，做到及时发现及时防治。

施工后：

及时清理施工现场，平整土地，清除积土和堆物。对裸露地面采取绿化、铺装或遮盖等措施，防止扬尘产生。同时在施工后一段时间内，持续监测施工区域及周边环境的空气质量，评估扬尘防治效果，及时调整和完善扬尘防治措施。



✈️ 绿色建筑

T3航站楼作为国内首个大规模运用多式花园的航站楼，拥有两大精心打造的空侧室外花园，以及平台花园、GTC屋顶花园、室外花园等多个小型花园，花园总面积近1万平方米，是目前国内最大型空侧原生态花园航站楼。

🌿 特色主题花园

● 东花园

以“花”为魂，以“时”为脉，有“湖源花谷”“丝路花舟”“无界花瀑”三大主题空间，总面积约4435平方米。园内设有华南植物园分园，汇聚了来自五大洲40余种奇花异草，包括素馨花、花叶柠檬树、欧洲油橄榄、音符花、菊花芦荟等，目前东花园已成为华南植物园的科普宣教点之一。

● 西花园

则打造“叠瀑杉影”“玄谷森林”“璞境碧潭”三大主题空间，园内拥有由120余种植物构成的绿植幕墙，“玄谷森林”区域由15株木树与两排镜面矩阵墙交错排布而成，景观层次丰富。



🌿 航站楼内绿植布局

- ▶ T3航站楼四层出发大厅设有6个“木棉花”造型的值机岛，值机岛岛尾由真假绿植全覆盖
- ▶ 湾区广场布置8个兰花主题花瓣岛
- ▶ 东西两侧两舱休息室及四层通往五层的扶梯旁均设有绿植墙
- ▶ 中部共享中庭两侧设有近20米高垂直绿墙
- ▶ 中线桥两侧的行李提取大厅，结合墙面铝板交错造型设置景观花池
- ▶ 此外，值机区、候机区、接机区等区域均广泛布置景观花箱，让旅客在航站楼内随处可见绿意



打造古树公园

白云机场三期建设对建设范围内古树和后续资源进行迁移保护，其中有古树7棵，古树后续资源55棵，另有古树原址保护1棵。



环保节能:

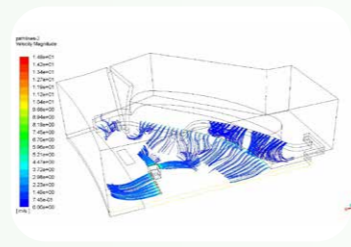
围绕湿热气候特点,航站楼集成应用多项具有国际先进水平的绿色低碳技术,首次在航站楼类建筑中规模化实施“屋面天窗淋水蒸发冷却被动降温技术”“建筑围护系统与空调、照明协同控制技术”及“智慧能源管理系统”等一系列创新成果,打造三星级绿色航站楼,有效降低运行能耗、碳排放与运营成本。

屋面天窗淋水蒸发冷却被动降温技术:在屋面区域创新应用喷雾蒸发降温系统,覆盖面积约1.7万平方米,设置70余个喷水点位。实验数据表明该系统可以降低围护结构外表面温度10~20°C,减少太阳辐射得热40%~60%,同步实现节能、节水与室内热舒适提升,具备良好的社会效益与推广价值。

高效围护结构系统:采用中空玻璃与高性能保温隔热材料,提升围护结构热工性能,使建筑能耗较国家标准降低5%以上。

优化采光与遮阳设计:结合采光天窗与开启扇,辅以内部遮阳构件,优化自然采光;通过模拟分析确定幕墙遮阳形式,搭配建筑自遮阳与室内电动遮阳系统,实现光热环境舒适与人工照明能耗降低。

自然通风优化设计:一是依据建筑表面风压分布与空间进深特点,采用“低进低出”气流组织方案,优化平面与空间布局,减少室内静风区,提升自然通风效果;二是室内环境智能调控:运用CFD模拟优化大空间空调末端布局,结合空气品质感知系统与净化装置,实现室内气流与空气质量的智能调节,提升人员舒适度。



水资源循环利用系统:建设中水回用系统,将处理后的中水100%用于幕墙清洗等;绿化灌溉非传统水源利用率超过90%,全面提升水资源利用效率。

绿色建材与本地化采购:全面选用通过绿色产品认证的环保建材,并优先采用本地材料,降低建材生产与运输过程中的碳排放。

土地生态绿化

严格遵守《广东省城市绿化条例》和《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》。积极秉持“三品”提升理念开展绿色施工管理工作,在整个过程中,始终将公共绿地的保护放在重要位置,致力于提升绿地景观品质。围绕“绿美湾区,新彩全运”的主题,提升白云机场的绿化景观品质,营造热烈祥和的迎宾氛围;建设月季花园,营造白云机场花卉景观特色打卡点。机场的总体绿化覆盖面积达到了119.45万平方米。



P1停车场绿化:景观花坛



屋顶绿化:P8楼顶月季花园

多类动物治理

建设鸟防探驱一体系统,通过雷达光电进行全场探测,系统根据探测情况联动现场声波驱鸟设备进行鸟类驱赶。结合系统数据分析和现场调研开展昆虫治理、软体动物治理和水生动物治理,从食物链角度进行鸟情防范。采用激光、微残留驱鸟器进行实时驱赶。开展土质区综合治理,采用狗牙根草进行建植,减少鸟类食源。通过集成声学驱离、光学警示、生态调控及实时监测预警等多元化手段,减少鸟类在跑道及起降关键区域活动,降低鸟类进入飞行区的概率。在提升航空运行的安全裕度的同时,减少鸟类与航空器的接触风险,保护鸟类种群安全。未来,我们将持续加强生态研究与管理创新,推动机场与周边生态环境的长期和谐共生,实现安全效益与生态价值的协同发展。



传递绿色理念

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

○ 聚焦精细管理,实施节能降耗改造,夯实绿色办公硬件基础

针对办公楼存在的能耗浪费问题,公司组织实施了照明与空调系统的综合性节能改造。一是照明系统智能化升级,通过划小控制分区、优化线路设计、加装智能感应装置等措施,实现了照明按需启停、人来灯亮人走灯缓的自动化智能控制。二是空调系统精细化管控,针对不同区域、不同时段空调使用需求,制定针对性方案和系统优化。

○ 加强宣传引导,营造全员节能氛围,提升绿色办公行动自觉

通过在办公区、会议室等区域张贴宣传标牌,积极倡导“节约就在手指间”的节能文化,鼓励员工从日常工作点滴做起,节约每一度电、每一滴水、每一张纸,逐步形成“人人节约、事事节约、处处节约”的良好节能风尚。

○ 优化线上服务,推动智慧管理体系,提升行政绿色办公效能

持续深化信息化手段在行政服务中的应用,通过完善公司“白云行政”线上服务平台功能,进一步推动绿色办公落地见效。一是拓展线上服务覆盖,将来访人员登记、物业服务报修等18类事项纳入统一平台办理,实现“数据多跑路、人员少跑腿”。二是推动业务流程线上整合,逐步替代传统纸质审批方式,减少纸质单据使用,提升审批效率的同时,助力实现无纸化办公目标。

✦ 开展环保宣传

我们积极组织公益植树活动、开展绿色环保宣传培训,推动环保理念深入人心,增强社会公众的环保意识,广泛宣传习近平生态文明思想理念,普及节能降碳、绿色发展理念,助力推动形成绿色低碳发展方式和生产生活方式,全年组织员工参与义务植树达**3879人次**,新增**467棵**树苗。

开展全国节能宣传活动

5月13日至19日,在T2航站楼播放全国节能宣传的宣传画面。



绿美白云 青年先行

3月12日,白云机场联合白云机场边检站、白云机场海关、二号航站区派出所、广州空港建设运营集团等单位,在白云机场东南工作区“青年林”共同开展“绿美白云·青年先行”植树活动。



「云」暖 枢纽通达 责任同行

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，以一流的安全保障、一流的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

产品和服务安全与质量、创新驱动、科技伦理、数据安全与客户隐私保护、员工权益保障、供应链安全、社会贡献、乡村振兴



- 强化枢纽效能 59
- 护航安全出行 69
- 厚植服务品质 73
- 激发创新活力 78
- 注重科技伦理 79
- 守护客户隐私 79
- 保障员工权益 80
- 规范供应链管理 85
- 践行社会责任 86

强化枢纽效能

以新运行格局为契机,优化枢纽功能与航线网络,为粤港澳大湾区经济增长注入动能。

核心运营指标领跑行业



2025年旅客吞吐量**8358**万人次、货邮吞吐量**244**万吨、飞机起降架次**55**万架次,同比分别增长**9.5%**、**2.4%**、**7.5%**,均高于行业均值**5%-7%**;中转旅客**1199.67**万人次,同比增长**18.99%**;中转率**14.35%**,同比增长**1.15**个百分点。航班放行正常率**89.37%**,近机位靠桥率**82.69%**。

区域经济贡献

2025年依托枢纽优势带动临空产业就业岗位新增**1.2**万个,间接拉动广州北部区域GDP增长**1.8**个百分点;落实会展服务**46**项,同比增长**21.05%**。

全球航线网络持续加密



2025年成功促成15家航司新开/加密/恢复共40条国际及地区客运航线,新增泗水、阿拉木图、阿尔及尔、马德里、达尔文等5个国际客运航点,恢复温哥华、加尔各答、德里等3个国际客运航点。白云机场积极响应国家“全球南方”“南南合作”“一带一路”倡议等重要发展方向,在战略航线拓展方面实现突破,通航点总数达250个。



持续完善立体交通

优化机场与周边交通衔接

新增2条机场快速路连接线,打通与粤港澳大湾区城际铁路网络的无缝衔接,实现与广州、深圳、佛山等周边城市1小时交通圈

升级机场内部交通接驳系统

新增摆渡车12辆,优化接驳路线1条(T1-T2-T3双循环接驳路线),新增1条高增地铁站至T3东客运站路线,旅客内部接驳效率提升25%

完善停车场设施

新增车位2600个(部分车位未启用),推出智慧停车系统,实现“无感支付、快速通行”,显著提升旅客停车体验

设立应急接驳免费专项

现场配备穿梭巴士及小型汽车,根据旅客数量动态调度,保障错楼旅客高效接驳、顺利出行

T1、T2交通接驳方式

- 免费穿梭巴 (T1-T2-T3双循环, T1上客点位于北出发厅三楼12号门、T2上客点位于到达大厅外交通中心东客运站、T3上客点位于东客运站74号卡位)
- 地铁免费流转 (机场南站—机场北站)

T3交通接驳方式

- 城际轨道直达机场东站
- 出租车(上客点在T3航站楼72号门)
- 高增地铁站-T3航站楼公交专线(票价2元)
- 网约车(上客点在P12夹层和二层)
- 免费穿梭巴(T1-T2-T3双循环)

案例：“羊城花冠”盛放，广州白云国际机场T3航站楼投运

在第十五届全国运动会即将开幕之际，10月30日上午，广州白云国际机场T3航站楼投运活动在T3航站楼湾区广场举行。同日，广州白云国际机场第五跑道也正式投入运行。广州白云国际机场T3航站楼和第五跑道投运，宣告历经五年建设，总投资537.7亿元的广州白云国际机场三期扩建工程如期完工并投运，广州全方位门户复合型国际航空枢纽能级再跃升，为广东在推进中国式现代化建设中走在前列提供强有力的交通保障。

T3航站楼由主楼、东、西、北指廊及登机桥组成，主楼为进出港及中转旅客办理出港值机、安检、联检、到港行李提取及中转等服务，东、西指廊为国内旅客进出港候机指廊，北指廊为国际旅客进出港候机指廊。T3综合交通中心按照空陆换乘一体化设计，打造“空”“路”“铁”联运零距离换乘交通综合体，轨道总规模达到6台14线，并在负二层设置行李托运，轨道交通出港旅客同层值机及交运行李，高效实现空铁联运。

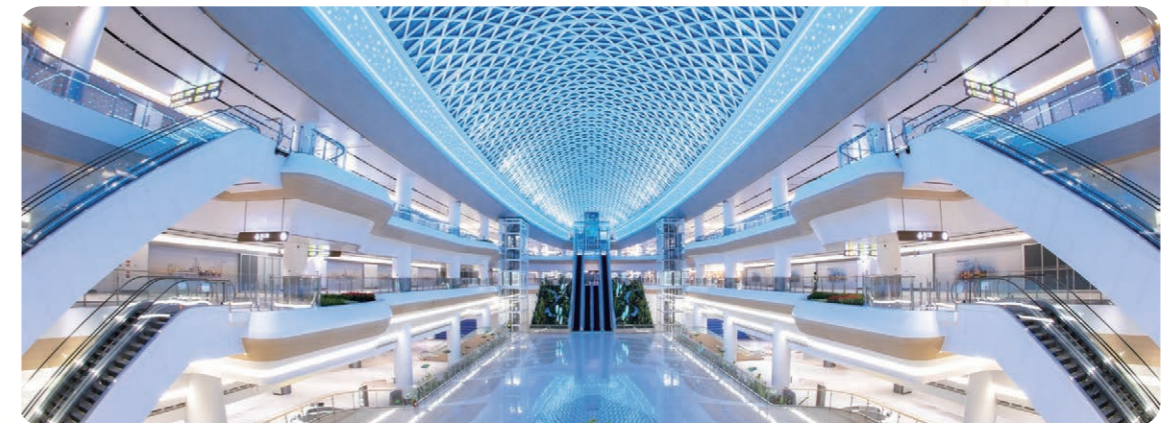


案例：白云机场立体综合交通再升级，托举粤港澳大湾区“空中门户”

随着T3航站楼全新投入使用，白云机场立体交通系统再升级——T3综合交通中心启用、机场第二高速接入、城际列车白云机场东站同步启用，未来蓝图中高铁穿行、地铁密布。

随T3航站楼同步启用的T3航站楼综合交通中心(GTC)连接T3航站楼南侧，建筑面积25.9万平方米，是一个集公路、铁路、城市公共交通和航空交通等多种交通形式于一体的综合换乘枢纽。T3航站楼综合交通中心采用立体化流线设计，地下衔接多种轨道交通(包括同步开通的城轨，以及建设中的高铁和地铁)，1层连通航站楼旅客到达大厅、机场巴士、出租车上客点，2层连通航站楼旅客出发大厅、航站楼穿梭巴士。配套P11、P12停车楼，开放约2800个停车位，建设车位引导、反向寻车等系统，方便网约车、私家车等车辆停泊。T3航站楼综合交通中心立体式衔接布局，将让旅客真正实现多种交通方式“一站式”换乘。

位于白云机场T3航站楼综合交通中心负二层的广州东环城际白云机场东站已于10月30日与T3航站楼同步开通，新白广城际(T2航站楼至竹料段)通车，两条城际铁路在竹料至机场段并线，从白云机场T3航站楼出发最快不到40分钟可达广州南站。



优化旅客出行体验

聚焦枢纽服务、旅游友好、美学体验、人文关怀,以满足旅客需求为要务,推出多元化服务产品,打造高效、惊喜、优质的出行体验,满足不同客群的差异化需求。

升级枢纽服务

丰富产品塑强国际枢纽



落地深航国际通程政策,上线春秋、九元国内转国际产品,联合济南、南昌、贵阳、北京大兴4个机场行业首推国际中转预约服务,为全方位门户复合型国际航空枢纽建设做出有益探索。

便利措施促进口岸提效

联合13家单位成立机场简化委,发布十项通关便利化服务举措,落地南航国际通程“全委托”模式,实施落地航站楼一次清关措施,全面支持国际转国际跨司中转行李直挂、跨楼国际联程旅客行李免提,落地航司国际航班电子登机牌通关服务,不断提升口岸通关效率及体验。



扩能提效优化中转体验



通过扩容两楼中转线提升中转行李保障效率25%,通过布设过境自助闸机缩短手续办理时间至20秒/人,优化中转休息区、临时入境区容量及配套设施,持续改善旅客中转体验。

紧密协同巩固合作共赢

与南航代理合作开展跨司跨楼跨代理中转业务,领先实施“空、地、旅客、行李”全场全要素中转决策机制;推出航司中转管家服务,为航司落地中转产品提供全流程、全场景、全周期协调与帮助。



聚焦旅游友好

聚焦打造高质量旅游集散地、构筑高水平旅游目的地、创建高友好度旅游生态圈,印发“1338”旅游友好机场建设方案,致力打造“旅游友好机场标杆”。

外客友好赋能“city walk”

启用“一柜通办”外籍人士便利化服务中心,提供支付、通信、交通、文旅、会展五大核心功能,同时配备七国小语种宣传手册及全天候人工咨询服务,全面覆盖外籍来宾“吃住行游购享”的出行需求,服务境外旅客38594人次。

团队友好守护成团出行

推出行业首个“团队管家”服务,面向十人及以上团队提供“一键预约通、信息早知道、团队集结地、值机加速度、安检直通车”全流程服务保障,全年服务19个团队594名旅客,为团队出行“减负”。

航旅友好丰富中转体验

创新打造“科普+休憩”机场中转微旅行,携手文旅局、旅行社丰富覆盖广州核心景点及外地标志性景观的24小时过境免签中转旅游产品,将一程中转化为趣味体验。



焕新美学体验

■ T3航站楼全新亮相

开创暖色调航站楼的新时代。首创陆侧全景观光瞭望塔, 打造旗舰级洗手间, 作为首个运用大型公共艺术系统的航站楼, T3航站楼汇聚了国内外艺术家精心设计的九件公共艺术品, 塑造广大市民均可享受的艺术空间。



■ P8楼顶花园正式授牌

被授予“华南国家植物园城园融合体系首个专类园——木本花卉专类植物展示园”称号, 选用百类品种月季布置色彩绚丽的花海景观, 众多旅客纷纷感受“花城”独有极致浪漫。

■ VIP安检区焕新升级

美化T2航站楼VIP安检区环境, 增添点丛式花坛景观, 铺设冷色流线图案地毯, 搭配暖色木质墙体, VIP安检区更显格调。

■ 特色登机牌惊喜上线

首次采用“三色飞机舷窗”设计直观凸显关键信息, 打造出一张兼具读取便利、美学价值与收藏意义的“出行名片”, 旅客自发在社交媒体晒照点赞。



厚植人文关怀

■ 强化特殊旅客识别

启用“春风服务 环环相助”系列特殊需求旅客标识, 包括首乘通、晚到通、爱心通、好孕通、荣誉通、中转通等, 全年共发放5700张。

■ 创新携宠旅客服务

打造全国首家宠物航站楼, 常态化提供宠物的航空托运、候机/值机、中转站及提取、接送机专车、寄养、轻医疗及宠物用品销售服务, 吸引央视新闻客户端等多家媒体报道, 报道量超490篇次, 登上百度民生榜、微博同城榜等热搜榜单。

■ 贴心优化长者服务

提供一专、三免、三优(专属服务预约, 免费电瓶车、两舱休息室、空港快线大巴, 优先安检、登机、乘车)的“长者无忧”服务, 全年发放专属识别贴纸156张。开展“银发餐桌”活动, 60多间餐饮店为65周岁及以上老年旅客提供专属折扣套餐、赠送小食等服务, 有效助力老年友好机场建设, 体现国企社会担当。

■ 细化残障旅客服务

为行动不便的旅客提供细致入微的全程陪伴服务, 从车门到舱门, 全程兜底护送, 全年服务轮椅旅客39532人次。在问询、值机、安检柜台等处配备“岗位手写板”, 搭建与听障旅客沟通的桥梁, 让无声的交流同样畅通无阻。



架设文化传承纽带

以文化赋能服务,将地域特色融入枢纽运营,打造兼具交通功能与文化价值的公共服务空间,推动文化传承与服务体验深度融合。全年开展超30场文化活动,涵盖音乐、非遗、画展、舞蹈、互动等多种形式,联动广东民族乐团、长隆演艺团队等,为旅客呈现一场场别开生面的文化盛宴。

“金蛇送福行大运”春运系列活动



春运期间,白云机场精心策划“金蛇送福行大运”主题系列活动,推出广东民族乐团民乐演出、长隆孩子王巡游、粤韵芳华粤剧演出、团体跳绳表演、醒狮表演、英歌舞表演、手工艺杂技表演、艺术合唱、挥春等文化活动,营造浓浓的节日氛围,传承中华民族传统文化,让广大旅客在机场体验年味十足的春节。

艺术作品展

在广东省文化和旅游厅指导下,广东美术馆与白云机场共同主办2025年度“艺术进万家”项目,在白云机场举办了浙江山水画研究会岭南行作品展、美术名作中的生命律动与时代气象展、许国令当代作品展、当代美术作品展、卢小根美术作品展、卓愿花鸟画作品展等美术展览,发挥白云机场这一连接省内外、国内外的大平台作用,持续做好公共文化服务,更好地丰富人民群众的精神文化生活。



漫画展

由中共广州市委宣传部、中共广州市委网信办、白云机场共同主办“这里是广州”小林漫画展,展览活动现场还精心设置了簪花制作、书写春联、蛇年明信片展示、加盖生肖邮票纪念章等传统文化互动体验环节,带领观众走进羊城的每一个角落,感受这座城市的温暖与魅力。



“暑你精彩”暑运系列活动

“暑你精彩”暑运系列活动涵盖吃、享、行、购、童5大方面39项,白云机场精心策划云端寻宝记、漆扇及脸谱DIY互动、“云上旋律·心随乐翔”音乐会、今天我生日、飞行小达人、“英歌舞·粤韵飞扬”快闪、“国风舞韵·情满暑运”快闪、广交弦乐沙龙、美食节、美妆节等多彩活动,众多旅客通过社交媒体即时分享这份独特的“白云机场体验”和美好的“广州印象”,成为城市魅力的自发传播者,白云机场的候机空间也成了有文化、共欢乐的人文体验场所。



国庆中秋双节系列活动

由白云机场、广州市合唱协会、广州珠江钢琴集团联袂主办的“庆祝国庆合唱快闪活动”弦乐“八重奏”、汉服民乐五重奏、传统武术表演、民族舞蹈表演、汉服文化活动、中秋庙会、猜灯谜、DIY穿珠串体验,让国内外旅客在白云机场感受到独特的节日温情与城市活力,领略到中国传统文化的深厚底蕴。

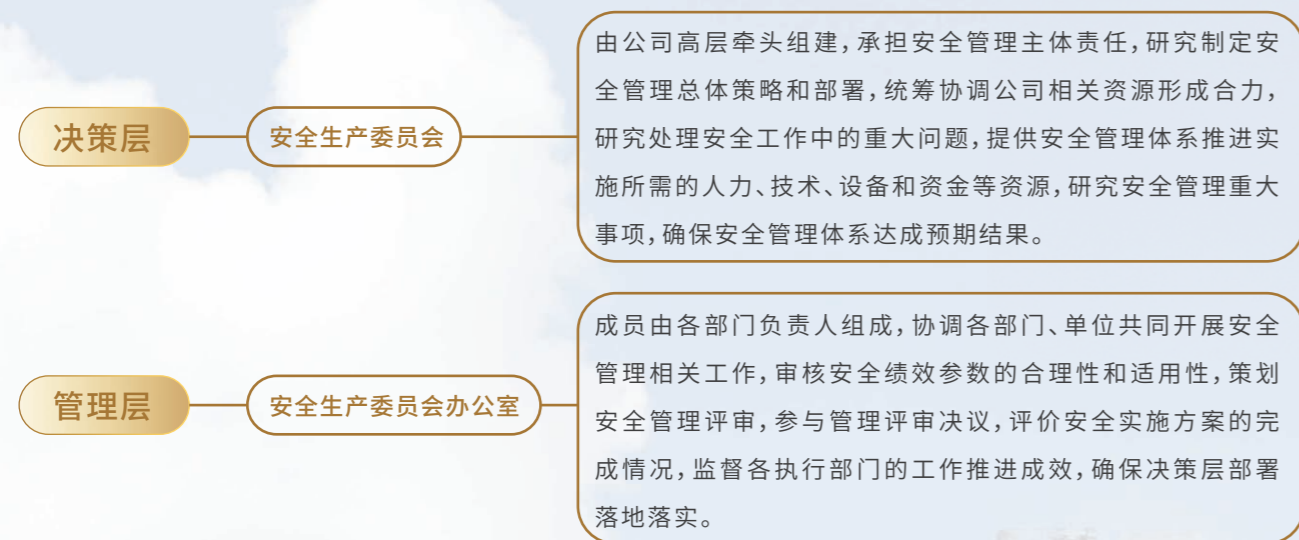


护航安全出行

安全是航空枢纽的生命线。公司深入贯彻“四首”“四有”工作要求，锚定“零事故、零差错、零隐患”目标，以系统化安全管理体系为支撑，强化安全风险闭环管控，持续提升本质安全水平。

治理

公司将安全管理作为战略议题核心考量因素，针对航空运行安全、空防反恐、特种作业管理、消防安全等建立全方位风险隐患治理体系；明确各层级职责，统筹推进安全管理各项工作。



战略

■ 体系化升级, 强化安全风险管控

以安全生产治本攻坚三年行动为总抓手，正确处理建运过程与安全保障的关系，高质量统筹发展和安全。聚焦西二、东三跑道及T3航站楼启用等关键节点，及时开展变更风险管理，实现建设高峰期、建运过渡期和运行发展期等三个时期安全平稳顺利过渡，圆满完成三期扩建工程安全接管和一夜切换。

围绕跑道侵入、鸟击、外来物、动火作业和保温材料等核心风险开展专项整治，全面开展重大隐患学习和对标自查，实现责任事故、航空器刮碰等关键指标零触发，运行安全保障能力评估指数持续处于绿色区间。

生态治理车、一线岗位关键风险警示体系、机场净空障碍物巡查管理系统等三项经验做法被纳入行业优秀案例，民航安全从业人员工作作风建设评价标准及量化管理系统、机场内保管理及智慧空防保障能力提升等两项民航安全能力建设项目高质量通过验收评审，行业安全影响进一步扩大。

■ 数字化赋能, 筑牢安全管控防线

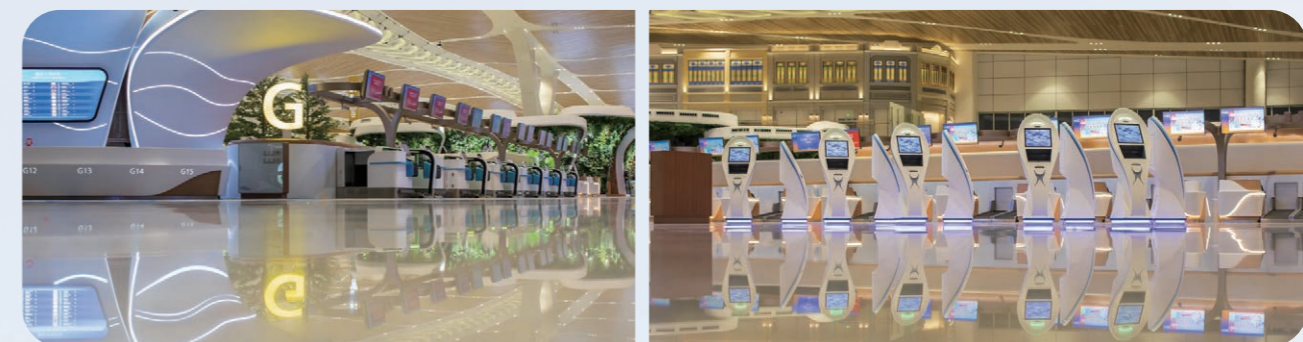


深化安全生产数字化转型，构建“全流程可视化、风险精准化、管控智能化”的数字化管控平台，推动安全管理从“经验驱动”向“数据驱动”跨越。

上线统一数字化安全管理信息平台，集成危险源辨识、风险分级管控、事件上报复盘、隐患闭环整改等核心功能，实现基层问题闭环管理；

升级航站楼安检、飞行区巡检等智能化设备，启用AI辅助判图、无人机巡检等技术，提升安全管控效率和精准度；

健全信息安全管理体系，制定并印发《广州白云国际机场股份有限公司数字化管理办法》《广州白云国际机场股份有限公司信息安全管理办法》《广州白云国际机场股份有限公司关键信息基础设施安全保护管理办法》等制度文件，持续加大信息安全投入力度，强化数据安全防护能力，切实筑牢旅客信息和公司核心数据安全防线。



影响、风险与机遇管理

结合航空枢纽行业特性，从系统安全的角度出发，以“隐患排查治理年”行动为抓手，聚焦主营业和重点领域，有序开展危险源识别、风险评价和风险控制工作，并通过与安全隐患排查治理形成联动，建立系统化的预防管理机制，实现从事后到事前、从开环到闭环、从个体到系统、从局部到全局的预防型安全管理，最大限度地减少各种事件，降低事故和事故征候发生率，实现预防型的安全管理模式。

关键绩效

• 信息安全总投入 **1373.11** 万元

指标和目标

■ 长期目标

锚定“零事故、零差错、零隐患”，打造国际一流的安全航空枢纽，成为民航行业安全管理标杆，核心安全指标持续领跑行业。

■ 中期目标

安全责任全面落地，形成从机制建立、清单管理、培训教育、责任公示，到监督考核、责任追究、奖励表彰的全链条安全管理模式。双重预防机制与现有安全管理体系 (SMS) 以及日常安全管理工作深度融合，跑道侵入、鸟击、空防安全、外来物、航空器刮碰、消防安全、危险品航空运输、净空安全等核心风险防范能力大幅提升。多维度隐患排查治理网络成型，日常检查、专项检查、法定自查、航空安全举报信息、安全吹哨人等各类系统数据互联互通。数字化安全管控体系更为完善，实现安全管理全流程智能化升级；员工安全技能显著提升；信息安全零泄漏。

■ 短期目标

以“按章办事”为核心总揽，形成有章可依、有章必依、执章必严、违章必究的安全治理体系，精准可靠管控风险，有力提升本质安全管理水平；实施鸟击防范、外来物防范、消防管理、跨区应急救援、航空安保、运行安全保障能力等六大业务攻坚行动，系统提升核心风险管控能力。实现连续34个安全年，责任事故及跑道侵入、航空器刮碰等典型事件“零发生”；运行安全保障能力评估指数持续处于绿色区间。



案例：白云机场举办安全宣传咨询日活动

6月16日上午，广州白云国际机场在T1、T2航站楼同步开展以“人人讲安全，个个会应急——查找身边安全隐患”为主题的安全宣传咨询日活动。

本次活动由中国民用航空中南地区管理局、广东安全监督管理局、广东省机场管理集团有限公司联合主办，广州白云国际机场股份有限公司承办，并获空管、机场公安、海关、边检、南航、华南油料等单位共同协办，30余家政府部门、企事业单位共同参与，形成安全共建强大合力。

延续“当合格主人，做空港卫士”专项表彰传统，现场评选表彰了20名“空港卫士·隐患排查治理能手”，他们来自各驻场单位，是及时发现隐患、主动报告隐患、积极参与隐患治理，共同建设平安机场的标兵和先进典型。

创新推出“测测你的‘安全力’——安全科普趣学”互动咨询环节，在两座航站楼人流密集区域共设置16个咨询席位。围绕乘机安全、危险品运输安全、净空安全、外来物防范、诈骗防范、传染病防治、消防与急救等主题，与旅客、员工共同开启“安全力”通关挑战。活动现场气氛热烈，有趣、有料互动形式吸引众多旅客和驻场员工参与。

关键绩效

● 安全运营

连续实现33个安全年，责任事故及航空器刮碰等典型事件“零发生”，运行安全保障能力评估指数持续处于绿色区间

● 安全培训

全年组织各类应急演练1028次、应急测试659次、应急培训268次，安全教育培训覆盖21719人次，培训覆盖率100%，安全教育培训总时长10272小时；全年组织信息安全意识培训2场次，覆盖管理层、技术岗及一线员工0.5万人次；开展数字化平台运维人员高级安全培训87场次，培育信息安全骨干30名，员工信息安全考核通过率达98%以上

● 制度建设

安全管理层面，以管理方法、要求和操作标准三层结构为核心持续优化完善制度手册体系，共修订SMS手册、安全培训教育等8项制度及多项工作程序，新编双重预防等4部指南文件。信息化管理层面，修订《信息安全管理办法》《数据分类分级管理规范》等12项制度，新增《数字化平台安全运维细则》《应急数据恢复预案》2项专项文件，形成“体系认证-制度约束-流程管控”的全链条信息安全管理架构

● 风险隐患治理

聚焦主营主业和重点领域，持续管控公司层面77项核心危险源。特别针对西二、东三跑道及T3航站楼启用，组织开展两轮次变更管理，管控三期变更危险源53项。全年公司督导检查 and 调研安全工作78次，检查发现问题360项（均已完成整改）。全年接报各类型主动报告信息1578条，人人讲安全文化氛围更加浓厚

● 智能化管控

配置AI质控终端58台，重大保障期间重点航班图像复查覆盖率达100%；部署无人机、智能传感器等设备32台/套，巡检效率较人工提升60%；通过数字化安全管理平台完成1352项基层问题录入、整改及销号，闭环率达100%

● 信息安全

顺利通过ISO27001体系复审及民航局信息安全专项审计，未发生任何客户信息泄露事件

● 行业认可

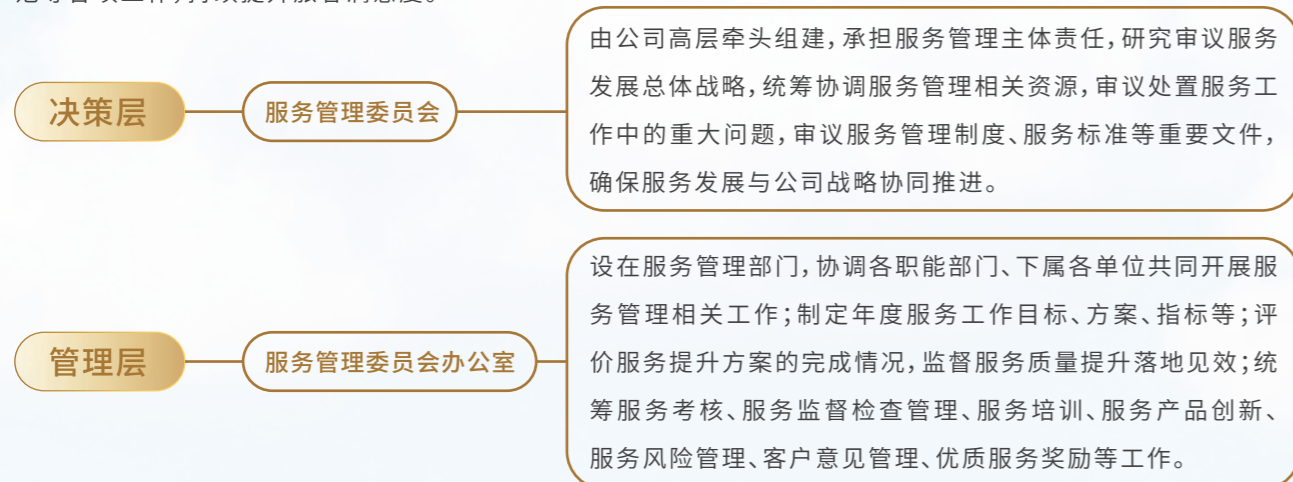
三项安全管理经验做法被纳入民航行业优秀案例，两项民航安全能力建设项目高质量通过验收

厚植服务品质

秉持“心服务、新体验”服务理念,持续擦亮“春风服务”金字招牌,将旅客需求贯穿全流程,持续健全服务管理体系,强化行业标杆引领,以高品质服务彰显航空枢纽责任,实现服务价值与社会价值的协同跃升。

治理

公司将服务质量作为核心竞争力之一,统筹推进服务管理体系建设,全面提升服务组织管理、服务考核管理、服务监督检查管理、服务培训管理、服务产品创新管理、服务风险管理、客户意见管理、优质服务奖励、从业人员服务规范等各项工作,持续提升旅客满意度。



完善服务管理体系

白云机场持续完善服务质量管理体系,强化风险管控与协同协作,为服务品质持续提升提供坚实支撑,筑牢服务可持续发展根基。

引领行业标准

白云机场牵头编写的第4部团体标准《民用机场旅客随身携带行李卡控服务标准》在2025年成功发布,此前我们已牵头编写并发布了《民用机场无障碍服务指南》《民用机场航站区标识英文译写规范》《民用机场志愿服务管理》等3项团体标准,参与了《民用航空旅客术语》《公共航空运输服务质量》等2部国家标准修订,以“白云标准”助力民航服务规范化发展。

健全长效机制

《广州白云国际机场服务质量管理制度》全面涵盖服务组织管理、服务考核管理、服务监督检查管理、服务培训管理、服务产品创新管理、服务风险管理、客户意见管理、优质服务奖励、从业人员服务规范等9大板块内容,为白云机场服务质量管理提供了全方位体系支撑。此外,白云机场及时更新服务质量风险源数据库,梳理服务质量风险源770条、核心风险源249条;更新迭代2516条公司级服务标准、13220条二级单位层级服务标准,覆盖出行全流程,致力于为广大旅客提供亲切、温暖、自然的“春风服务”。

战略

数字赋能,优化全流程服务体验

深化全流程服务数字化升级,推动服务从“人工服务”向“智能+人工”融合服务跨越。

实现全流程“OneID”服务三座航站楼全覆盖,打通值机、安检、登机、行李追踪全环节,提升出行效率。

“易安检”服务全面升级,乘坐国内航班且符合“易安检”资质的旅客,无须提前预约即可使用白云机场“易安检”通道过检,通道启用全新的手提行李CT安检设备,用时较以往缩减50%以上,旅客出行更加便捷、高效。

建设一流枢纽,塑造标杆“春风服务”品牌

锚定“全方位门户复合型国际航空枢纽”定位,紧扣粤港澳大湾区协同发展及民航强国战略,加强一流枢纽建设,围绕“一个目标、一个核心、两大能力”思路全面铺开。

以“三品”提升建设为目标,打造一流枢纽品牌,塑造具有“中国风、岭南味、国际范、时代感”的独特的白云机场品牌形象,打造品质卓越、品位卓然、品牌卓著的世界一流机场,增强核心竞争力,成为航司、旅客的第一选择。

以春风服务文化建设为核心,打响白云机场春风服务品牌知名度、美誉度。深挖春风服务文化内涵,将文化理念融入机场的每一个角落、每一位员工、每一项服务流程中。

从服务供给和服务治理两方面精准发力,应用数据分析,精准识别旅客需求;紧跟市场趋势,发挥宠物经济效能;紧盯服务风险,破解新楼运行难题;应用技术创新,赋能旅客智慧出行;丰富商业业态,打造舒心商业氛围;拓展传播渠道,构建全域营销网络。

影响、风险与机遇管理

结合航空服务行业特性,开展服务风险与机遇识别,制定风险与机遇清单,明确各类风险和机遇对企业运营的影响,制定针对性应对措施,推动服务质量持续提升。

风险识别与应对举措

及时更新服务质量风险源数据库,梳理服务风险包括航班正常、基础设施设备、人员服务、环境卫生等20余类,明确风险源770条、核心风险源249条;更新迭代2516条公司级服务标准、13220条二级单位层级服务标准,覆盖出行全流程,致力于为广大旅客提供亲切、温暖、自然的“春风服务”。

机遇识别与应对举措

机遇类别	具体机遇	机遇说明	影响时限	营运影响	应对措施
技术机遇	服务数字化升级机遇	大数据、人工智能、物联网等技术的发展,可为机场服务升级提供支撑,实现服务流程优化、服务体验提升,降低服务成本。	短中长期	旅客满意度提升、运营成本下降、服务竞争力增强。	加大数字化服务投入,升级智慧服务设备和平台;推进全流程服务数字化,优化值机、安检、登机等环节体验;利用大数据分析旅客需求,精准推送服务内容;探索AI智能问询、智能引导等创新服务模式。
市场机遇	服务品牌提升机遇	旅客对航空出行服务品质的需求持续提升,优质的服务体验可提升机场品牌公信力和竞争力,吸引更多旅客选择,带动营业收入增长。	中长期	营业收入增长、品牌价值提升、市场影响力扩大。	持续强化“春风服务”品牌建设,打造特色服务IP;积极参与行业服务评价,争取更高荣誉,提升品牌知名度;加强服务宣传,通过媒体报道、旅客分享等方式,扩大品牌影响力;优化服务品质,提升旅客满意度和忠诚度。
行业机遇	行业服务标准升级	民航行业服务标准持续完善,推动机场提升服务管理水平,参与行业标准制定可助力机场抢占行业服务制高点,成为行业标杆。	中长期	行业地位提升、服务质量提升、可持续发展能力增强。	密切关注行业服务标准变化,及时优化公司服务管理制度和标准;主动对标国际先进服务水平,学习标杆机场经验;牵头编写行业团体标准,参与国家标准修订,输出白云服务管理经验;加强行业交流合作,推动服务品质共同提升。

指标和目标

■ 服务目标

长期目标

打造国际一流的枢纽机场服务,成为民航业服务质量管理标杆,推动服务品质与品牌价值再攀新高,为高质量发展注入持久动力。

中期目标

持续围绕一个中心(即品牌建设为中心)、一个核心(即服务文化建设为核心)、两大攻坚战(即“三品”提升、中转提升),六个关键字(营销、产品、品牌),加强服务意识、服务团队、管理体系、地面保障、服务产品、两舱服务、商业供给、生态环境、文化体验等九个一流建设,打造门户复合型国际航空枢纽。

短期目标

落实《公共航空运输旅客服务质量管理体系建设指南》,确保服务管理体系的有效性;在国际机场协会“机场服务评测”中,按国资委考核口径进入全球前十名,全国前三名;全年航班平均放行正常率、靠桥率达到考核指标;全年行李差错率(因机场原因)≤0.5‰;不发生同一时间引发10人(含)以上集体投诉,不发生重大投诉/重大服务差错/重大服务事件;投诉100%闭环管理;持续建设航司友好型机场;持续打造旅游友好型机场;开展中国质量奖申报工作。





荣誉

• 服务品质

白云机场“春风服务”品牌成功注册商标；
 获评2024年度中国民用机场服务质量评价1000万以上量级服务质量优秀机场；
 荣获第十一届CAPSE2024年度最佳机场(中国内地吞吐量1000万级以上)及民航创新先锋奖。

• 服务创新

白云机场优秀服务创新成果荣获2024CAPSE民航质量提升实践大赛钻石奖2项、金奖1项、银奖1项；
 荣获第八届CAPSE创新奖3项、创新提名奖1项。

• 品牌实力

白云机场春风服务品牌故事荣获中国质量协会第十三届全国品牌故事大赛演讲、征文类三等奖3项；
 白云机场春风服务品牌故事荣获广东省质量协会第十三届全国品牌故事大赛广州赛区暨第十届广东省品牌故事大赛演讲、征文、微电影、短视频类优秀级(一等奖)5项、实力级(二等奖)43项、潜力级(三等奖)15项。



激发创新活力

创新是航空枢纽高质量发展的核心引擎,公司构建“研发赋能、伦理护航、安全兜底”的全方位创新管理体系,持续激发创新活力,将科技成果转化为安全管控、服务提升、枢纽升级的强大动能,彰显航空枢纽科技实力与责任担当。

夯实创新发展根基

公司坚持创新驱动发展战略,建立高效的研发费用全流程管控体系,确保研发投入精准落地、高效利用,夯实创新发展根基。2025年,选取46个重点研发项目开展专项核算,研发费用10245万元,同比增长92.49%,研发费用占营业收入比例为1.29%,延续连续三年增长态势,实现研发投入的规模效应与管理精细化水平同步提升。

研发动能的持续积累有力支撑了公司高质量发展,在2025年民航局开展的2024年度全国千万级机场智慧民航建设综合评价中,公司凭借扎实的创新实力荣获第一名;机场智能停机位分配优化关键技术与系统研究、机场集团全流程数智货站体系建设及关键技术研究荣获中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖;云桥综合设备管理系统荣获第二届“青春创客赢”民航青年创新创效大赛铜奖,多项创新成果有效赋能安全管控、枢纽运营及服务升级,切实将研发投入转化为可持续发展动能。

规范创新发展路径

公司在研发与技术应用全过程中,严格遵循科技伦理原则,结合航空枢纽行业特性,对AI安检、数字化服务平台等新技术的潜在伦理风险进行全生命周期、全维度评估,制定刚性风险控制措施,确保科技发展始终贴合公序良俗、惠及全体旅客。下属子公司广州白云空港设备技术发展有限公司和广东机场白云信息科技股份有限公司均通过高新技术企业认证,2025年新增专利16项,其中发明专利9项,累计发明专利占专利累计总数比例达33%。



荣誉

荣获民航局全国千万级机场智慧民航建设综合评价第一名
 荣获中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖
 荣获第二届“青春创客赢”民航青年创新创效大赛铜奖



关键绩效

• 研发费用 **10245** 万元,同比增长 **92.49** %

关键绩效

• 客户满意度

接听客户电话50万通,客服热线满意度达99.02%

• 客户投诉解决率

受理客户意见9965件,意见响应100%、闭环率100%

• 客户投诉响应机制

建立“15分钟受理、48小时提供解决方案、72小时回访”投诉闭环机制,积极解决旅客“急难愁盼”出行问题

• 客户权益保障措施

设立旅客权益保护专项小组,负责处理旅客投诉、协调权益纠纷,全年未发生重大旅客权益纠纷事件,旅客投诉处理满意度达98.8%

注重科技伦理

公司在研发过程中,严格遵循以下科技伦理原则,对新技术的潜在伦理风险进行全生命周期、全维度评估,并制定刚性的风险控制措施。

■ 尊重人权与尊严

确保所有技术应用不侵犯个人基本权利与自由,充分体现对人的主体性尊重

■ 保护隐私与数据安全

严格遵守国家数据保护法规,实施“数据最小化”采集原则,筑牢用户数据安全防线

■ 促进公平与普惠

避免技术应用导致的歧视和不平等,重点关注老年旅客、残障人士等特殊群体的无障碍服务需求,确保技术的普惠性。旅客可以在机场通小程序申请老人旅客、残障人士、无陪伴儿童等特殊旅客服务,提供支持无障碍服务的设备109台,配套旅客智能服务信息平台,共计投入费用约1248万元

■ 确保安全与可控

采取全方位防护措施,确保技术产品和服务的可靠性,防范系统性风险,杜绝因技术故障对用户和社会造成伤害

守护客户隐私

公司始终高度重视客户个人信息保护工作,严格恪守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国民法典》及航空安全相关法律法规,践行“必要采集、合规使用”原则,仅收集服务所需必要信息,绝不擅自采集旅客隐私。

针对机场通、贵宾服务等移动应用,公司全面配置并动态更新隐私权保护声明,在用户注册、登录等关键环节提示阅读确认,清晰告知信息使用范围、防护举措及用户合法权益;同时,依托研发投入成果,完善多维度全流程数据安全防护体系,将防火墙、数据加密等技术 with 数字化管控平台深度融合,常态化开展漏洞排查与关键数据备份,依据岗位职能科学划分访问权限,实现从基础合规向体系化管控的递进,切实履行航空服务企业守护旅客隐私安全

保障员工权益

我们秉持“让领先者领跑,为实干者助航”的人才理念,以“全职业周期管理”为核心,健全员工权益保障、技能提升、职业发展体系,打造包容、安全、共赢的工作环境,实现企业与员工同频共振。

员工聘用与团队建设

■ 规范招聘用工

修订完善《广州白云国际机场股份有限公司招聘管理规定》等,完善公开招聘流程,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。严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规,合法开展员工背景调查。优化人力资源结构,全年新入职员工586人,其中社会招聘100人,校招招聘324人,实习生转正162人;校园招聘含高学历人才(管理培训生、技术培训生)69人。2025年员工总数10245人,劳动合同签订率100%、社会保险覆盖率100%;员工年龄结构清晰,学历结构持续优化。

■ 团队建设

结合T1改造升级、T3启用,完成74名非管理岗超编人员内部优化配置,实现人力资源高效利用;员工流失率2.56%。

■ 员工晋升渠道

创新实施“初审推荐+终审评选”双通道选聘机制,完成技术序列14、15级首次公开选拔,初步形成“能上能下、动态竞争”的专业人才成长生态;完成210个一线岗位价值评估,识别44个关键岗位;空港设备公司、安检、消防等下属单位探索推出关键岗位技术人员星级积分晋级制度;建立博士积分制培养方式,2名博士实现晋级。

员工薪酬及福利

薪酬体系

建立与绩效挂钩的动态调整机制, 遵循《中华人民共和国劳动法》《广东省工资支付条例》《广东省高温天气劳动保护办法》等法律法规要求, 秉持“效益增则工资增、效益降则工资降”的核心原则, 落实“同工同酬”, 规范统筹开展薪酬分配工作。持续强化关键岗位薪酬对标管控, 超25%的关键岗位平均薪酬水平高于行业对标岗位均值; 配套印发《市场化招聘人员薪酬指导意见》, 明确市场化用工人员薪酬结构、核定基准及考核兑现规则, 推动市场化人员薪酬与企业效益、个人价值创造深度绑定, 依托“微抢单”平台激发员工积极性, 累计参与抢单员工3995人, 抢单总工时约59.32万小时, 节约人工成本近2400万元, 人均增加收入4576.93元, 切实践行“劳有所获、勤有所得”的核心价值理念。

福利体系

除法定福利外, 为员工提供企业年金、补充医疗保险、年度体检、节日福利、带薪休假等多元化福利, 入会率达100%, 补充医疗商业保险投保率100%, 全面保障员工权益, 提升员工归属感。

员工职业健康与安全

职业健康管理

组织全员健康体检, 体检覆盖率100%; 针对高温岗位、高空作业等特殊岗位, 严格落实高温岗位津贴发放政策, 发放率100%, 同时配备必要的劳动防护用品, 全年未发生重大职业健康事件。

员工心理健康

开展心理健康辅导、压力疏导活动86场次, 开设“云关爱”课堂6期, 7*24小时员工心理健康热线累计使用1680分钟, “1对1”绿色通道咨询累计3360分钟。

女员工权益保护

公司高度重视女员工权益保护, 结合女员工生理特点与职业需求, 完善专项保障机制。严格执行国家相关法律法规, 保障女员工平等就业、晋升权利, 杜绝性别歧视; 针对孕期、哺乳期女员工, 合理调整工作岗位, 避免安排高强度、高风险作业, 在航站楼、办公楼等设立母婴关爱室, 提供必要的休息与哺乳条件; 定期开展女员工健康知识讲座、妇科专项体检等活动, 普及健康防护知识, 切实维护女员工的合法权益与身心健康, 让女员工在工作中获得充分的尊重与保障。

员工关爱

困难员工帮扶

持续完善帮扶体系, “一对一”结对帮扶覆盖率100%, 发放困难慰问金20.14万元, 为22名困难职工子女发放金秋助学慰问金7.75万元。

幸福企业建设

聚焦员工多元化、品质化服务需求, 构建覆盖员工关怀、日常便民、权益保障三大类别的17项特色服务矩阵。

- 优化员工子女入学服务, 向白云区成功申报84名员工子女入学
- 爱心托管班提质升级, 新增户外游乐设施及教学场地, 全年接收155名员工子女托管
- 推进人才入户服务, 为33名员工办理人才入户全流程手续, 助力员工安居乐业
- 开展“圆梦大学”职工素质提升工程, 联合16所优质高校搭建学历提升平台, 2025年新增报名104人, 累计报名员工1876人, 毕业率达95%
- 组织荣退仪式, 欢送退休员工
- 实施“员工优享go”, 组织49个项目团购活动, 联合友谊商店、铂尔曼酒店开展线下摆展
- 开设综合服务大楼理发室, 双点全年服务员工1.2万人次; 联合三甲医院开展4场爱心义诊, 服务员工近900人次
- 举办体育节乒乓球赛、羽毛球赛、健康跑及草坪音乐会等活动
- 7-9月开展流动雪糕车暖心活动, 服务时长50天, 派送点位20个, 派送雪糕7.5万余支



■ 推进青年友好型企业建设

举办“团青有约·青年面对面”座谈会,搭建青年与企业管理层沟通平台;组织“绿美白云·青年先行”植树活动、“学雷锋·文明实践我行动”志愿服务活动,其中60余名团员青年在机场关键区域开展志愿服务;深化团业融合,打造十大团青品牌,举办共青团第二次代表大会,组织团干部参加青马班及马克思主义学院培训;开展“We CAN·Speaking”首届英语达人秀、“青春力量 智创未来”首届创新创业大赛,为青年员工搭建展才展智平台。

案例：白云机场第二届集体婚礼浪漫礼成

2025年5月20日,第二届“情定白云·幸福启航”集体婚礼浪漫启幕,当白纱与西装在展厅光影中交织,当祝福与掌声漫过记录机场发展的时光长廊,这场专属白云机场人的西式婚礼,将“守护蓝天”的初心,酿成“共赴余生”的甜蜜。



案例：白云机场举办“We CAN·Speaking”首届英语达人秀



2025年11月24日,公司首届英语达人秀“We CAN·speaking”决赛圆满落幕。这场以“语言”为桥的青春盛会,为15位英语达人搭建一个能力展示、智慧碰撞与文化交流的展才展智平台。

案例：白云机场举办“青春力量 智创未来”首届创新创业大赛

来自公司下属各单位的青年们组队报名,一共征集到35个创新项目。经过初赛、复赛的层层严苛筛选,10个项目成功跻身决赛,15个特色项目亮相创意集市。经过激烈精彩的角逐,本次活动的星耀奖、星火奖、星光奖三个奖项也正式揭晓,为这场创新盛会增添了熠熠光彩。



员工培训与发展

职业发展体系: 建立覆盖管理、技术、技能、职能四大序列的职业发展通道,明确各序列晋升路径和任职标准,为员工提供多元化职业发展选择。三级管理人员公开选聘率接近91%;建立健全末等调整和不胜任退出积分管理,畅通值班经理、高初级主管岗位或转聘技术、市场化岗位等“能下”过渡性方式,干部结构老中青进一步优化。择优选拔三级管理人员参与第五期人才培养项目,组织开展“梧桐引智 十二新生”跨时空盛典,顺利完成“管理精英、管理新秀”选拔,开展2批次279人次管理培训生“成就精英系列培训”,完成2025届管理培训生培养;连续三年引进超过50名技培生。

员工成长平台: 成功举办首届工匠表彰会,支仁明、邓海津、陈玉烘、罗小秋、张轶等五名员工获评首届工匠,充分发挥技能标杆引领作用。实施“圆梦大学”职工素质提升工程,为202名职工兑现学历提升奖励。



员工培训体系: 遵循ISO 10015培训管理体系要求,建立完善的员工培训体系,结合公司战略目标、岗位需求及员工职业规划,制定年度培训计划。首次开展基层业务骨干赴国外标杆机场学习项目,首次开展年度英语能力提升培训,统筹下属单位开展外语类培训,组建外语人才库并设置外语人才抢单流程。广东外语外贸大学校企实践基地挂牌成立,进一步完善培训载体,提升培训质量。

员工沟通与权益保障

员工沟通机制: 建立职工代表大会、员工座谈会、酷泡社区、员工接待日等多元化沟通机制,全年召开职工代表大会2次、员工座谈会16场,收集员工合理化建议1200条,采纳率85%;同时,通过酷泡社区积极响应员工诉求,及时为员工答疑解惑。

员工权益保障: 建立员工投诉与申诉机制,明确投诉申诉流程和处理时限,严格保护投诉申诉员工隐私,杜绝打击报复行为;设立员工权益保护专员,负责协调处理员工权益相关问题,全年未发生重大员工权益纠纷事件。

关键绩效

- 向白云区申报84名员工子女入学,其中小学3人、初中46人、普通公办35人
- 全年接收155名员工子女托管
- 开展12场流动驿站,服务员工1800人次
- 为33名员工办理人才入户全流程手续
- 联合16所优质高校搭建学历提升平台,2025年新增报名104人,累计报名员工1876人,毕业率达95%
- 全年开展48场法律咨询,服务员工110人次
- 员工满意度98.9%

规范供应链管理

秉持“诚信共赢、责任共担”理念，构建“制度引领-全周期管控-赋能提升-合规廉洁”的可持续供应链体系，推动价值链协同发展。

■ 供应链管理

公司严格遵循《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国公司法》等相关法律法规，结合航空枢纽行业特性，进一步合并精简公司采购管理制度，提高制度使用效率；修订招标项目评标办法指引，推广使用区间抽取法确定评标基准价和推荐中标候选人按价格排序的定标规则，修订评审细则，完善公示公告要求，规范采购过程；启用公开调研平台，提高采购项目前期定价准确率，促进采购项目公开化；优化业主专家派出机制，全年开展制度培训4次，廉洁警示教育2次；加强招标文件审核，全年组织46个规模以上招标文件审核。将ESG相关要求融入供应链管理全过程，形成“制度引领、流程管控、责任落实、监督考核”的供应链管理架构。

■ 供应商评价

建立季度考核与年度评级相结合的动态评估机制，推行招标代理、工程服务和施工类供应商不合格淘汰制度，构建商业经营三级黑名单惩戒体系，实现供应商“准入—培育—退出”全周期精细化管理。2025年淘汰招标代理供应商2家，工程服务和施工类供应商5家。

多元化与平等机会

■ 供应商准入

2025年服务供应商数量1055家。纳入不予合作范围供应商6家。

■ 供应链合规管理

严格落实供应链合规管理要求，建立供应链合规审查机制，对采购招标、合同签订、履约执行等全流程进行合规审查，全年开展供应链合规审查40余次，确保供应链各环节合法合规。加强供应链廉洁管理，开展供应链廉洁警示教育2场次，覆盖采购及相关管理人员超过400余人次，筑牢全员廉洁防线。

■ 供应链风险管控

建立完善的供应链风险管控体系，明确供应链风险识别、评估、预警、处置的全流程管控要求，重点防控供应商违约、供应链中断等各类风险。2025年开展供应链风险排查3次，排查供应商73家，建立风险台账并实行分级管控，制定针对性处置措施，所有风险点均已完成整改，整改率100%。针对重大突发情况，建立供应链应急保障机制，与1家核心供应商签订应急保障协议，明确应急供应责任、保障能力及响应时限，确保在突发情况下供应链稳定畅通。

践行社会责任

公司始终秉持“责任与共享”的核心价值观，在持续推动自身发展的同时，积极履行企业公民责任。以“系统化实践、精准化赋能、多元化贡献”为路径，将发展成果回馈社会，通过志愿服务、乡村振兴、绿色运营、应急保障等多维行动，与员工、社区及社会各界构建责任共同体，共建美好未来，共享发展机遇。

彰显社会责任担当

白云机场强化全方位门户复合型国际航空枢纽担当，圆满完成重大赛会保障任务，以高水平服务赋能城市发展与行业进步，主动践行社会责任，彰显国企担当。

高标准举办2025国际机场博览会

成功举办2025国际机场博览会，展示白云机场强劲实力，提升中国民航影响力。空前规格铸就行业盛会，首创“三会五展”模式，联动三大国际会议与五大专业展览，构建“会议+展览+研讨”立体化交流体系，吸引73国宾朋、450名外宾参与，获ACI总干事“最专业盛会”高度赞誉。首创云集谱写时代创举，实现中国民航史多项突破，首次在中国承办ACI机场体验全球大会，打造国内首个民航全生态展览平台，4万平米展区覆盖全产业链，行业超300家企业参展。多维传播引发广泛影响，联动148家央省市媒体开展全方位传播，获央视3次报道、学习强国19次刊登，全网影响力达10.74亿。通过盛会充分展现中国民航专业水准与广州城市魅力，大幅提升白云机场国际话语权。



高效能护航广州全运会

白云机场作为官方“一场三站”核心抵离主阵地，承接赛事70%以上抵离保障任务，圆满完成十五运会和残特奥会保障，充分展现政治担当与枢纽形象。高效保障实现三零三高，累计投入保障力量约2万人次，服务涉赛航班4706架次、涉赛嘉宾3.31万人次，圆满完成“零差错、零事故、零投诉，高标准、高效率、高质量”保障目标。

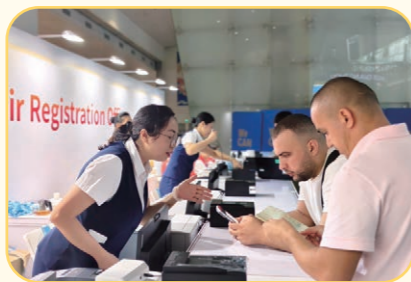


多措并举展示综合实力,创新“三方主任”联动机制,建立“1+1+N”指挥体系,联动航司实时监控航班及精准调配资源,以“一航班一方案”“一团一策”精准对接差异化需求,打造“机舱门—大巴门”无缝衔接与专属绿色通道,推出“点亮全运”等九大创新举措,举办5场“致敬冠军”欢送活动,显著提升赛事来宾参与感与获得感。氛围渲染获得全面好评,升级无障碍设施,引入智能手语翻译机及导盲犬,营造“抬头可见、驻足可观、全面可感”浓厚赛事氛围,通过多渠道宣传矩阵,赢得运动员、执委会、民航中南局及媒体高度赞扬,充分彰显国家赛事保障水平、广州城市形象与白云机场品牌实力。

高水平保障两届广交会

白云机场创新构建服务保障体系,多措并举连接起国内外客商“双向奔赴”之路,助力“中国第一展”。一站办理助力外籍便利,春交会首次在机场办证点推出集会办证、酒店预订、车辆预约、贵宾服务、旅游服务、有偿翻译的一站式外籍旅客服务,秋交会展前夕启用外籍人士便利化服务中心,让外籍客商抵离体验更高效舒心。多语保障实现沟通无碍,大规模招募外语志愿者,推广使用AI“同声传译”软件,联动联检单位、航司组建“小语种”服务小分队,力求抵离保障精准高效。

口岸联动维护入境顺畅,启用服务保障分级响应机制,增设边检入境、自主采集指纹、入境卡填写等点位的秩序协助岗,顺利保障高峰期入境区域平稳有序运行。前置展区架起广货丝路,联合广州市白云区进出口商会打造“广货优品 广贸全球”主题展区,分批展示本土企业创新产品,为“广货”品牌出海搭建国际商贸桥梁。航食展馆呈上舌尖盛宴,进驻广交会展馆餐饮层,推出20多种中国地域特色“明星”菜品,让客商在参会之余感受舌尖上的温暖与满足。



公益慈善

责任文化与志愿服务:

积极构建“人人公益,处处可为”的责任文化,鼓励并支持全体员工投身志愿服务。白云机场志愿服务队常态化运营,“春风服务”志愿服务项目品牌影响力持续提升,志愿者们深入社区街道,开展敬老助残、文明导乘、环境美化、公益宣传等多样化活动,将温暖与便利送至市民身边,以实际行动践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,携手社区共建和谐美好家园。

乡村振兴精准赋能:

积极响应并深入落实国家乡村振兴战略,充分发挥机场平台的流通枢纽与资源链接优势,构建“智力帮扶+产业帮扶+消费帮扶+文旅帮扶”四位一体模式。精准选派3名优秀干部驻镇驻村开展帮扶工作,聚焦当地实际需求,在产业规划、乡村治理等方面提供智力和资源支持。

关键绩效

- 2025年组织开展志愿服务活动累计46项
- 参与志愿服务员工达5611人次
- 志愿服务总时长累计27113小时,人均志愿服务时长2.64小时
- 2025年采购助农产品593万元
- 组织疗休养、党团活动等间接帮扶投入约540万元
- 乡村振兴总帮扶金额达1133万元

助力社区发展

社会责任实践延伸至环境保护、应急保障、区域发展等多个关键领域,力求实现更广泛、更深入的社会价值,彰显航空枢纽的综合担当。

践行绿色运营,守护生态家园:通过持续引入电动地面服务设备、升级节能照明系统、优化能源管理平台等措施,不断提升能源使用效率,有效降低运营碳足迹,致力于打造绿色空港,为应对气候变化和生态文明建设贡献力量。

履行应急使命,护航生命通道:为前往灾区救援的航班优先保障、快速协调,开辟客货运“绿色通道”,并酌情减免相关操作费用,确保救援人员、物资第一时间抵达,全力支持抢险救灾与人道主义援助工作。

促进区域繁荣,联通文化与经济:通过持续优化国内外航线网络,积极拓展航空市场,为所在地吸引更多商务客流与旅游资源,有力带动当地旅游业、会展业及相关产业链发展。2025年依托枢纽优势落实46项会展,创收约5425万元;同时积极主办及参与各类航空文化展览、城市形象推广活动,成为展示区域文化、促进文化交流的窗口,助力地方经济与文化繁荣共生。

公众沟通联动,凝聚共治合力:通过官方网站、微信公众号、微博等新媒体平台,及时发布公司公益活动、安全运营、服务优化等相关信息;主动邀请公众代表、媒体记者走进机场,开展“机场开放日”“媒体采风”等活动4场,邀请公众代表参与监督,确保公众知情权、监督权。开展社会责任宣传活动61场,走进社区、企业,普及公益理念,带动更多社会力量参与到可持续发展和公益事业中来,凝聚共筑责任共同体的强大合力。

案例：白云机场大力推进“航空+消费帮扶”模式

白云机场全力助推帮扶地区特色农产品拓宽销路、提升品牌价值：协调饶平县参加在广交会展馆举办的2025国际机场博览会，推动广州市阳光海岸饮食有限公司与饶平县供销社达成饶平农特产品采购协议，饶平牛肉丸已上架汕头高铁站和广州物只卤鹅连锁店；协调饶平县供销社与机场通合作，在公司综合服务大楼、运控中心员工休息室等地设立饶平好员工提货点，在帮销饶平特产的同时满足员工购物需求；组织发动各单位工会落实省总工会消费帮扶政策，积极采购饶平农特产品。同时充分发挥饶平文旅资源优势，组织员工到饶平开展职工疗休养、党团活动，以文旅消费带动地方经济发展。



案例：2025国际机场博览会在广州盛大启幕



2025年9月8日，以“创新枢纽 全球机遇”为主题的2025国际机场博览会暨第十届中国机场服务大会在广州广交会展馆正式拉开帷幕。作为广州继2018年世界航线发展大会后举办的又一全球性航空盛会，本次大会吸引了全球来自70多个国家和地区的170多家机场（其中国内机场集团及机场114家）、190多家民航关联企业的专家代表逾2000人齐聚珠江之畔，共赴这场航空盛宴。4万余平方米的五大主题展区同步开放，全方位展现全球民航前沿科技与发展成果，为全球民航业搭建起交流合作的高端平台。

案例：“保济爱同行 情暖白云机场”公益活动，助力旅客健康启新程

2025年2月10日，由白云机场联合王老吉药业打造的“保济爱同行 情暖白云机场”公益活动在二号航站楼花街摊位区举行，为春运期间出行旅客送上新春祝福。在公益活动专区，工作人员为过往旅客送上精心准备的新年健康包，包括凉茶产品，具有广东传统风俗的开工“利是”红包，以及湿纸巾等多种实用的小礼品。除了暖心专区外，活动现场还设置了趣味十足的猜灯谜趣味活动——“蛇年猜猜猜”。旅客们猜对了就能现场领取精美奖品一份，感受不一样的候机时光。

ESG关键绩效表

指标	单位	2023年	2024年	2025年
环境				
环保培训				
环保投入	万元	2782	3569	13168
环保培训次数	次	1	1	2
环保培训时长	小时	16	24	56
环保培训覆盖人数	人	40	42	52
环保活动次数	次	1	1	1
排放物				
废水排放总量	立方米	7919300	7586600	7629800
氨氮排放量	吨	5.00	1.01	3.22
氨氮减排量	吨	405	115	492.67
化学需氧量 (COD) 排放量	吨	91.47	86.32	75.37
化学需氧量 (COD) 减排量	吨	4385	3830	3947
废水循环使用量	立方米	261700	262800	263000
废水回收率	%	100	100	100
一般废弃物排放量	吨	3733	4030	4183
危险废弃物排放量	吨	97.08	52.02	52.95
温室气体直接排放量	万吨	1.85	1.57	1.45
温室气体间接排放量	万吨	17.45	19.67	20.73
资源使用				
全年能源消耗总量	吨标准煤	42952	45550	47565
清洁能源使用量	吨标准煤	274	302	516
清洁能源使用比例	%	0.64	0.66	1.08
全年天然气消耗总量	立方米	735322	425571	669101
全年电力消耗总量	万度	26941	30358	32005
全年柴油消耗总量	吨	4814	4347	3883
全年汽油消耗总量	吨	466	273	331
年度新鲜水消耗总量	万立方米	241	292	301
单位产品耗新鲜水量	立方米/万人	381	382	360
办公用纸量	张	4696300	5201100	6502247
单位客货运综合能耗	吨标准煤/万人	6.8	5.9	5.7

指标	单位	2023年	2024年	2025年
社会				
发展				
研发费用	万元	5032	5322	10245
新增专利数	项	12	7	16
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	3	5	8
经济合同履约率	%	100	100	100
报告期内审查的供应商数量	个	388	751	1055
纳税总额	亿元	2.8	3.5	4.85
服务				
旅客吞吐量	万人次	6317	7636	8358
货邮吞吐量	万吨	203	238	244
飞机起降架次	万架次	46	51	55
航班放行正常率	%	87.46	85.27	89.37
旅客中转量	万人次	622	1008.17	1199.67
机场通会员总量	万人	1386	1440	1508
安全				
安全生产投入 ¹	万元	86400	95915	106900
安全隐患排查	项	262	195	360
安全隐患整改率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	816	1014	1028
应急培训次数	次	236	248	268
安全应急演练参与人次	人次	24480	31910	41120
连续安全运行天数	天	365	366	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
雇佣				
员工总数	人	9878	9901	10245
男性员工占比	%	64.6	64.6	64.94
女性员工占比	%	35.4	35.4	35.06
29岁以下员工占比	%	21.78	21.93	23.31
30岁至39岁员工占比	%	37.59	35.90	34.12

注：¹此为企业自行统计数据，以《民航企业安全保障财务考核办法》统计结果为准。

指标	单位	2023年	2024年	2025年
40岁至49岁员工占比	%	25.48	26.00	26.32
50岁以上员工占比	%	15.15	16.17	16.25
研发人员数量	人	140	193	393
研究生及以上员工占比	%	3.88	4.09	4.59
大学本科员工占比	%	33.36	34.69	37.99
大专员工占比	%	32.64	33.46	32.99
中专技校员工占比	%	6.96	6.62	5.83
高中及以下员工占比	%	23.16	21.14	18.60
女性管理者比例	%	34.91	34.75	35.41
残疾人雇佣人数	人	8	9	10
新增就业人数	人	328	530	586
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	669.94	761.44	889.1
员工培训总时长	小时	103346	148557	166933
人均培训时长	小时	10.4	15.00	16.29
员工培训次数	期	1193	1269	1548
员工培训人次	人次	247349	263106	320989
员工流失率	%	6.76	3.36	3.08
男性员工流失率	%	5.95	2.32	2.71
女性员工流失率	%	8.19	5.19	3.78
29岁以下员工流失率	%	13.75	7.57	7.41
30-39岁员工流失率	%	3.38	2.42	1.8
40-49岁员工流失率	%	3.30	2.17	1.89
50岁以上员工流失率	%	9.49	1.29	1.13
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
工伤事故发生数	次	0	0	0
社区投资				
员工志愿服务人数	人	1717	5630	5611
志愿活动服务总时长	小时	6524	22740	27113
开展公益项目数量	个	10	31	46
治理				
合规				
法治合规培训次数	次	26	33	31
法治合规培训人数	人	1354	1056	1309

ESG议题索引表

维度	议题	对应章节
	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》及自身特色议题	
治理	规范治理	坚持党的领导 优化 ESG 管理 深化公司治理 投资者沟通与保护
	利益相关方沟通	
	合规经营	增强合规管理能力
	尽职调查	提升内部控制水平
	反商业贿赂及反贪污	建设廉洁机场
	反不正当竞争	
	平等对待中小企业	
环境	应对气候变化	应对气候变化
	能源利用	优化资源使用
	水资源利用	
	循环经济	
	环境合规管理	环境合规管理
	加强污染防治	加强污染防治
	污染物排放	
	废弃物处理	
	生态系统和生物多样性保护	推进生态治理
传递绿色理念	传递绿色理念	
社会	产品和服务安全与质量	强化枢纽效能 护航安全出行 厚植服务品质
	创新驱动	激发创新活力
	科技伦理	注重科技伦理
	数据安全与客户隐私保护	守护客户隐私
	员工	保障员工权益
	供应链安全	规范供应链管理
	社会贡献	践行社会责任
	乡村振兴	

关于本报告

本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。我们期望通过发布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2025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，本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》
- 财政部、外交部、国家发展改革委、工业和信息化部、生态环境部、商务部、中国人民银行、国务院国资委、金融监管总局、中国证监会联合印发的《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》
- 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《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）
- 全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRISTandards）
- 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，并对其内容的真实性、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。

意见反馈表

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。



意见反馈表