

从心出发，连通世界

2023 环境、社会和公司治理 (ESG) 报告



深圳市机场股份有限公司
SHENZHEN AIRPORT CO., LTD.

地址: 深圳市宝安国际机场T3商务办公楼A座
电话: 0755-23456331
传真: 0755-23456327
网址: www.szairport.com
电子信箱: szjc@szairport.com



从心出发 连通世界
From the heart, to the world

目录

董事长致辞 /4
关于本报告 /6
走进深圳机场 /8
奖项荣誉 /10
关键绩效表 /12

专题一
践行绿色理念 强化噪声治理 /14

专题二
构建深爱全程服务品牌,打造卓越五星服务体验 /16

深化治理 基业长青

公司治理 /20
风险管理 /26
廉洁建设 /28
ESG管理 /30

深谋发展 对标一流

客运业务 /36
货运业务 /38
创新引领 /40

深挚相伴 平安出行

夯实安全管理基础,筑牢安全生产防线 /44
聚焦重点行业领域,精准防控安全风险 /46
打造特色安全文化,建立安全长效机制 /49
健全服务管理体系,提升服务管理效能 /50
深化优质服务举措,提升旅客出行体验 /52
切实维护旅客权益,构建和谐出行环境 /56
加强运行安全保障,提升航班运行品质 /59

深耕低碳 绿色空港

低碳发展战略 /64
应对气候变化 /65
加强污染防治 /70
保护生物多样性 /72
提升生态环境治理 /72
培育弘扬生态文化 /73

深情关爱 共赴美好

坚持以人为本 /76
暖心回馈社会 /83
加强供应链管理 /86

董事长致辞



2023年是民航固本培元、恢复发展的关键一年，面对复杂的环境和严峻的挑战，公司全体锐意进取、砥砺前行，全面贯彻新发展理念，统筹抓好安全生产、服务运行、主业拓展、经营管理等各项工作，不断推动高品质创新型国际航空枢纽建设。深圳机场全年旅客吞吐量继2019年后再度突破5000万人次大关，顺利完成扭亏为盈年度目标，实现质的有效提升和量的快速增长。

在推动自身发展的同时，我们始终秉持“保护地球环境、承担社会责任、加强人文关怀”的理念，致力于通过与自身价值观相契合的治理实践，不断夯实行稳致远的基石。

一年来，我们牢固树立安全发展理念，为旅客生命财产安全保驾护航

安全第一始终是民航发展的底线和生命线。我们持续优化顶层设计，动态完善安全责任清单，健全横向到边、纵向到底的全员安全生产责任体系。同时紧盯核心安全风险，强化不停航施工管理，系统开展鸟击防范和空飘物治理。一年来，深圳机场成功应对5次台风及“9·7”极端特大暴雨挑战，全年未发生责任原因生产安全事故、征候和严重差错。为人民群众的安全出行提供了坚实保障。

一年来，我们提供优质出行保障，不断提升旅客服务体验

我们聚焦旅客需求，打造“乐享悦心”便民利民服务、“便捷随心”中转乘机服务和“精益求精”特色品牌服务，在行业率先测试“一证（码）通行”，率先推出机下急转、航延电子餐券等创新服务。荣获SKYTRAX“世界最佳进步机场奖”，蝉联“世界十大美丽机场”桂冠，机场行业认可度、旅客满意度、品牌美誉度、全球知名度全面提升。不断满足人民群众对美好出行的需求以及对世界一流机场的期待。

一年来，我们坚持低碳节能，持续推动绿色机场建设

我们在深耕主业、实现自身高质量发展的同时，不忘使命与担当，始终坚持绿色低碳，不断完善公司环境管理体系，从企业风险管理层面积极应对气候变化，高质量完成生态文明建设年度目标，顺利通过2023年度民航业绿色发展监管事项监督检查，获评中国民用机场协会三星级“双碳机场”。此外，我们在行业内率先推出国内减噪飞行程序，切实改善机场周边居民生活环境。

一年来，我们践行人文关怀，用心用情做好员工关爱

我们始终把用心用情服务员工、关爱员工、依靠员工作为根本宗旨，切实保障每一位员工权益。围绕员工的衣食住行娱，构建了全面、规范的福利保障体系，同时强化工会群团桥梁纽带作用，做实员工精准帮扶和普惠性服务。此外，我们持续加大员工心理关爱力度，紧贴一线员工需求开展送清凉、送温暖慰问关爱，持续提升队伍凝聚力和归属感，为公司高质量发展汇聚更强大的内生动力。

草木蔓发，春山可望。在这个充满希望的时节，公司将继续诚实勤道、创新求进，将ESG理念融入长期发展战略和管理体系，以更负责的可持续发展举措加快建设世界一流机场，为各利益相关方与价值链生态伙伴创造可持续价值，共同谱写交通强国建设民航新篇章，为深圳加快打造更具全球影响力的经济中心城市和现代化国际大都市作出更大贡献！

关于本报告

本报告是深圳市机场股份有限公司（以下简称“公司”或“本公司”）向社会公开发布的第二份《环境、社会和公司治理报告》（简称“ESG报告”或“本报告”）。本报告基于公开、透明的原则，披露2023年公司在环境、社会及公司治理方面的成效。



报告时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日，部分内容适当追溯以往年份或延伸至2024年。



报告主体范围

除特别说明外，本报告主体内容和相关数据覆盖公司及子公司，整体与《深圳市机场股份有限公司2023年度报告》一致。



编制依据

本报告主要参考《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》、全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）、《深圳证券交易所股票上市规则（2023年8月修订）》和《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》，同时突出公司特点和行业特色。



信息来源

本报告所披露的信息和数据来自公司及子公司正式文件、报告或有关公开资料。本报告的财务数据以人民币为单位，若与年报不一致之处，以年报为准。



可靠性说明

董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。



发布周期

本报告每年发布一次，具体发布时间与公司年度报告一致。



称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“利益相关方”有时也以“您”表示，“深圳市机场股份有限公司”有时也以“深圳机场”“公司”或“我们”表示。



报告获取

如需在线浏览或下载本报告，敬请访问公司网站：<https://www.szairport.com/>



联系方式

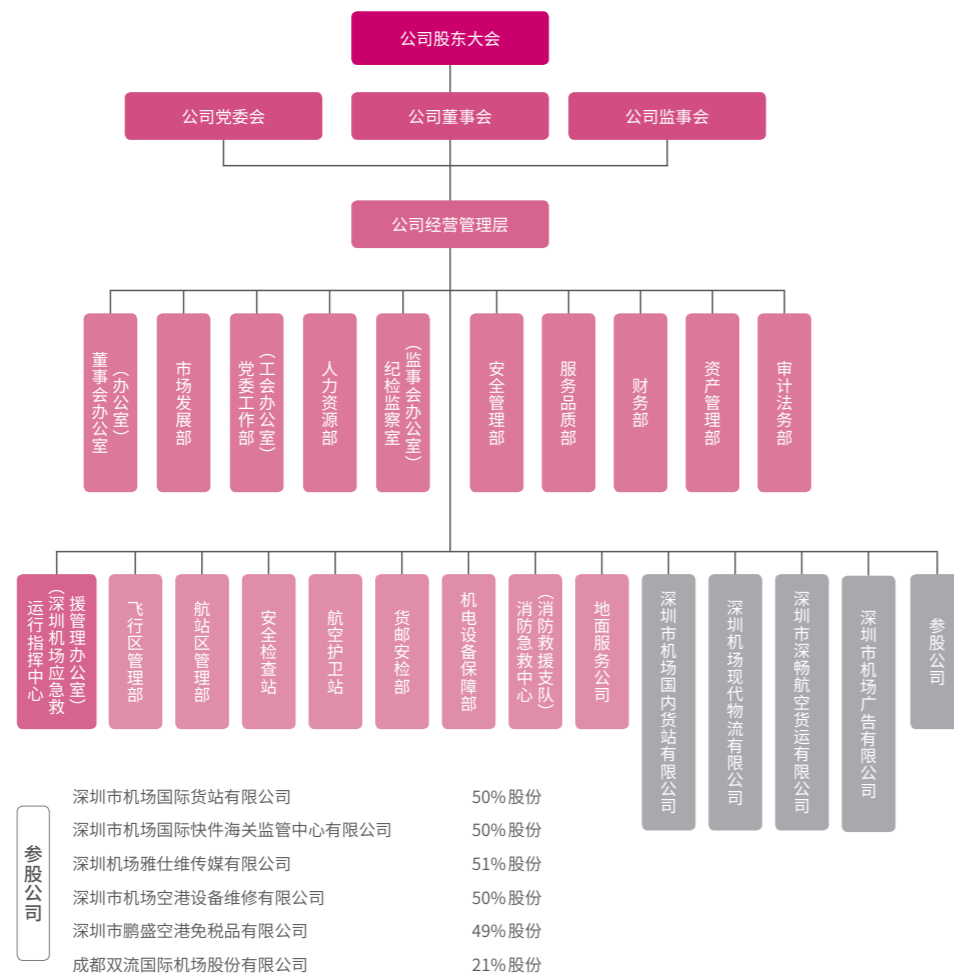
深圳市机场股份有限公司
地址：深圳市宝安区宝安机场T3商务区配套写字楼A栋
邮编：518128
电话：0755-23456331
传真：0755-23456327
电子信箱：szjc@szairport.com

走进深圳机场

深圳市机场股份有限公司成立于1998年4月10日，同年4月20日在深交所挂牌上市。深圳机场位于珠江口东岸，地处粤港澳大湾区的地理中心，是中国境内集海、陆、空、铁联运为一体的现代化大型国际空港，是国家规划明确加快建设的高品质创新型国际航空枢纽和空港型国家物流枢纽。机场距离深圳市区32公里，占地面积28平方公里，目前运营两条跑道、一座航站楼及卫星厅。

深圳机场终端规划三条跑道、三座航站楼、一座卫星厅，满足远期旅客吞吐量8,000万人次以上的业务需求。深圳机场将立足粤港澳大湾区世界级城市群，把握深圳“双区”驱动、“双区”叠加、“双改”示范等重大历史机遇，构建发达高效的“海陆空铁”综合交通运输体系，打造面向亚太、连接欧美的客货运输网络，将深圳机场建设成为粤港澳大湾区世界级机场群重要的核心机场、“一带一路”战略布局中更具辐射能力的重要国际航空枢纽。

公司组织架构



旅客吞吐量
5,273.5 万人次
同比增长
144.6%

航班起降
39.3 万架次
同比增长
66.8%
创历史新高

货邮吞吐量突破
160 万吨
同比增长
6.2%

2023年，深圳机场旅客吞吐量5,273.5万人次，同比增长144.6%，恢复至2019年的99.6%，比全国平均恢复水平高6个百分点；国内航线旅客吞吐量5,025万人次，恢复至2019年的106%，比全国平均恢复水平高13个百分点，首次跃居全国第二，创历史新高。航班起降39.3万架次，同比增长66.8%，创历史新高；单日旅客量最高18.4万人次，单日航班量最高1,235架次，均创历史新高。货邮吞吐量突破160万吨，同比增长6.2%；空运跨境电商货量达17.5万吨，同比增长80.3%，均创历史新高。国内货邮吞吐量83万吨，稳居全国第一。

企业文化

公司凝聚全体员工智慧，构建了独具特色的企业文化体系，为长远发展提供清晰指引。



奖项荣誉



SKYTRAX
SKYTRAX 全球五星机场



SKYTRAX
世界最佳进步机场奖



AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL
2022 AIRPORT SERVICE QUALITY AWARDS



CAPSE
CAPSE 2022 最佳机场



CAPSE
民航创新先锋奖



中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院、中国民航报社有限公司
深圳宝安国际机场-2022年中国民用机场服务质量评价服务质量优秀奖



中国航空运输协会
中国航空运输协会民航科学技术奖



证券市场周刊
最佳企业管理上市公司



中国证券报
2022年度金信披奖（金牛奖）



深圳市卓越绩效管理促进会
2022年度最佳雇主奖



深圳市清洁生产企业
“双碳机场”三星级证书



深圳市质量协会
第四届深圳市优质服务示范单位奖牌



深圳市公司治理研究会
2023大湾区上市公司绿色治理Top20



深圳市质量协会
第十届理事会（2018-2023年）突出贡献企业奖

关键绩效表

名称(单位)	2023年	2022年	2021年
旅客吞吐量(万人次)	5,273.49	2,156.34	3,635.82
货邮吞吐量(万吨)	160.03	150.70	156.83
飞机起降架次(万架)	39.31	23.57	31.79
ACI旅客总体满意度(5分)	并列全球排名第一(5分)	并列全球排名第一(5分)	并列全球排名第一(5分)
旅客投诉处理率(%)	100	100	100
航班放行正常率(%)	89.87	96.47	92.50
总资产(万元)	2,417,302.01	2,515,071.59	2,634,812.62
营业收入(万元)	416,471.83	267,117.76	330,564.47
净利润(万元)	39,943.88	-110,953.11	-2,009.07
温室气体(二氧化碳)排放量(范畴一) [*] (吨二氧化碳当量)	3,687.91	3,275.13	4,488.04
温室气体(二氧化碳)排放量(范畴二) [*] (吨二氧化碳当量)	143,907.05	142,281.54	127,173.81
温室气体(二氧化碳)排放总量 [*] (吨二氧化碳当量)	147,594.96	145,556.68	131,661.85
温室气体(二氧化碳)排放密度 (吨二氧化碳当量/万人次)	27.99	67.50	36.21
综合能源消耗量(吨标准煤) [*]	20,870.80	19,977.32	18,592.78
综合能源消耗密度(吨标准煤/万人次)	3.96	9.26	5.11
外购电力消耗(千瓦时) [*]	155,170,441	149,943,663	134,022,357
汽油消耗(吨)	74.66	99.34	120.44
柴油消耗(吨)	981.85	962.92	1,334.31
水消耗量(吨) [*]	1,206,100	1,211,084	1,144,661
外购电力消耗密度(千瓦时/万人次)	29,424.62	695,636.19	36,861.59

名称(单位)	2023年	2022年	2021年
汽油消耗密度(千克/万人次)	14.16	46.07	33.13
柴油消耗密度(千克/万人次)	186.19	446.55	366.99
水消耗密度(吨/万人次)	228.71	561.64	314.83
员工总数(人)	4,723	4,580	4,442
少数民族员工数(人)	201	195	170
劳动合同签订率(%)	100	100	100
培训总课时(小时)	487,918	474,248	442,831
员工培训总投入(万元)	487.73	541.92	466.77

注：

一、2023年度数据统计范围

1. 深圳市机场股份有限公司(不含其中的独立法人单位)；
2. 温室气体(二氧化碳)排放量(范畴一)根据天然气消耗量、汽油和柴油消耗量及相应排放因子计算获得，其中天然气二氧化碳排放因子采用深圳地标0.0022t CO₂/m³；
3. 温室气体(二氧化碳)排放量(范畴二)根据耗电量、耗蒸汽量及相应排放因子计算获得，电力碳排放因子采用深圳地区电力碳排放因子0.9489t CO₂/MWh；
4. 电力折标准煤系数：当量值0.1229千克标准煤/千瓦时，汽油折标准煤系数：1.4714kgce/kg，柴油折标准煤系数：1.4571kgce/kg。

二、2022年、2021年数据统计范围

1. 包含公司各单位、T3航站楼(含能源中心制冷用电分摊)、卫星厅、GTC楼、4家货运单位(深圳市机场国内货站有限公司、深圳机场现代物流有限公司、深圳机场国际货站有限公司、深圳市机场国际快件海关监管中心有限公司)、深圳市机场空港设备维修有限公司；
2. 温室气体(二氧化碳)排放量(范畴一)根据天然气消耗量、汽油和柴油消耗量及相应排放因子计算获得；
3. 温室气体(二氧化碳)排放量(范畴二)根据耗电量、耗蒸汽量及相应排放因子计算获得，电力碳排放因子采用深圳地区电力碳排放因子0.9489t CO₂/MWh；
4. 电力折标准煤系数：当量值0.1229千克标准煤/千瓦时，汽油折标准煤系数：1.4714kgce/kg，柴油折标准煤系数：1.4571kgce/kg。

专题一

践行绿色理念 强化噪声治理

航空噪音问题是世界公认的难题，近年来，深圳机场落实以人民为中心的发展思想，积极履行企业社会责任，着力加强精准降噪、科学降噪，强化协同联动、齐抓共管，多措并举推动航空噪声治理取得新成效。

完善噪声治理机制

充分发挥机场运行协调管理委员会等平台资源，与民航深圳空管站、各航空公司密切沟通，建立噪声治理执行情况监测、统计和通报机制，加大对航班机组的宣传、引导和约束，切实落实噪声污染防治工作部署，系统推进飞机噪声污染防治工作。

强化联动降噪举措

加强政企协同，成立空港生态文明建设委员会，围绕“双碳行动”、大气污染防治、航空噪声治理等方面推动绿色机场建设；开展飞机噪声监测系统建设，科学收集噪声数据、精准识别源头，为降噪工作提供支撑；积极协调相关部门对机场周边土地利用规划进行管控，限制建设噪声敏感建筑物，并要求新增建筑落实隔声措施。

优化跑道使用策略

在保证安全运行的前提下，不断优化跑道使用策略与机制，调整夜间航空器运行模式，尽可能让夜间货运航班使用第二跑道起飞，减少在第一跑道起飞的频次，进而降低航空器噪声影响。未来，随着三跑道启用，由于其位置更靠近海面，飞机经三跑道起飞后对周边居民区的干扰将进一步减小。

实施减噪声飞行程序

主动借鉴民航飞机噪音治理的先进理念和手段，结合周边地形特点及噪音敏感区分布，联合空管部门创新设计国内首例减噪声飞行程序，减噪声飞行程序运行期间，航空噪音影响区域从机场南侧宝安中心区、南山片区转移至西侧水域，避开城市上空，突破性地解决了传统依靠减推力起飞和减功率爬升无法根治噪声问题上的难题，进一步缓解航空噪声对居民生活的干扰。



未来，深圳机场将持续深入贯彻习近平生态文明思想，坚持以人民为中心，牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，围绕绿色机场建设目标，深入开展污染防治攻坚工作，多维度、全方位、宽领域统筹推进绿色低碳高质量发展，不断擦亮中国民航绿色发展底色，为建设美丽中国贡献力量。



专题二

构建深爱全程服务品牌, 打造卓越五星服务体验

深圳机场围绕“打造最具科技体验感人文机场”核心愿景，构建深爱全程服务品牌体系，围绕旅客出行全场景、全流程、全领域，推出“深系列”精品服务矩阵，打造卓越五星服务体验。

2023年：
深入调研旅客需求，访问样本累计

6,585次

定期召开月度及专题沟通研讨会共计

88次

收集相关问题及建议超过200余项，
改进完成率

100%

国内旅客无纸化乘机比例为

63%

国内旅客自助行李托运比例为

40%

共收到旅客来自各渠道，包括深圳机场小程序、民航局表扬、锦旗等共

29,498宗

打造“心贴心”价值体系

根据四型机场建设要求，建立服务品牌核心价值体系，搭建“深爱全程”品牌屋模型，更加清晰明了传递服务品牌

的价值传达，以五星标准打造“1+N”服务矩阵，满足不同旅客群体的个性化需求，将人文关怀融入管理与服务细节，致力于打造有微笑、有温度和有情怀的美丽空港。



打造“个性化”关爱服务

聚焦“一老一小、首乘旅客”等旅客个性化服务需求，围绕旅客出行路线，从服务设施、空间环境、爱心帮扶、免费专车等多点发力，全面升级“深爱童行、深爱银发、深爱首飞”等服务子品牌，更加用心用情为老年、儿童、首乘旅客服务，让旅客体验更加温暖贴心的服务。

打造“标杆式”服务产品

在“深爱全程”整体服务品牌引领下，围绕打造民航标杆服务产品为目标，通过旅客画像分析，精准识别不同类别客群的个性化需求，以“智慧+人文”安检建设，将“礼”文化融入机场安全检查站的管理与服务细节中，全面打造“深安有礼”服务产品品牌，设计了“智有礼、速有礼、帮有礼、亲有礼、行有礼、乐有礼”六个精品服务产品。



2023年，深圳机场荣获“用户满意五星服务”，成为民航和广东省首家获奖企业

深圳机场获评深圳市儿童友好出行系统、深圳市敬老文明号等称号

“深安有礼”服务产品品牌通过CAPSE 2023年民航标杆服务产品品牌认证，成为首批民航5C服务品牌



打造“五星+”管理模式

通过打造基于“安心、精心、舒心、顺心、悦心”等“心”体验的“五星+”航站楼管理模式，努力建设全域安全的平安机场、提供多元贴心的服务设施、营造温馨舒适的候机环境、构建高效顺畅的出行流程、打造引领示范的航站楼卓越管理品牌。

深化治理 基业长青



◎ 公司治理

治理架构

截至2023年12月31日，公司发行总股本为2,050,769,509股，深圳市机场（集团）有限公司是公司的第一大股东。公司严格按照中国证监会《上市公司股东大会规则》要求，设立《深圳市机场股份有限公司股东大会议事规则》，以股东大会为公司最高权力机构，确保所有股东，特别是中小股东享有平等地位并充分行使权力。

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》等要求，制定《深圳市机场股份有限公司公司章程》（以下简称“公司章程”），明确经营宗旨、股东大会、董事会、监事会等相关制度，并依据实际情况进行修订，构建了由股东大会、董事会、监事会、党委会、经理管理层的组成公司治理架构，确保相关职责得以履行。

股东大会

股东大会享有法律法规和《公司章程》规定的决策权利，依法行使公司经营方针、投资计划、利润分配等重大事项的决定权。

董事会

董事会对股东大会负责，依法行使公司的经营管理权。公司已按照国家法律法规的要求，在董事会下设立薪酬与考核委员会、审计与风险管理委员会、提名委员会、战略委员会。董事会现有9名董事，其中包括3名独立董事。薪酬与考核委员会、审计与风险管理委员会、提名委员会中独立董事过半数并担任召集人，以更好发挥独立董事作用。

监事会

公司监事会对股东大会负责，监事会有3名监事（包括女性监事1名），监事会依法行使检查公司财务、对董事、经理和其他高级管理人员执行公司职务的行为进行监督等职权。

党委会

公司党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，遵循坚持加强党的领导和完善公司治理相统一，把党的领导融入公司治理各环节等原则。

经营管理层

公司经营管理层设经理一名，高级管理人员五名，公司经理行使主持公司的生产经营管理工作、组织实施公司年度计划和投资方案等职权。

董事会多元化

姓名	职务	性别	年龄	任期起始日期	专业能力			
					行业经验	风险管理	财务	法律
陈繁华	董事长	男	57	2021年10月11日	√	√		√
林小龙	董事	男	55	2020年03月16日	√	√		
刘 锋	董事、总经理	男	54	2021年10月11日	√	√		
徐 燕	董事	女	49	2017年08月30日	√	√		
张 岩	董事	女	52	2020年03月16日	√	√		
陈进泉	职工董事	男	56	2023年09月22日	√	√		
贺 云	独立董事	男	73	2019年05月29日	√		√	
沈维涛	独立董事	男	60	2017年08月30日			√	
赵 波	独立董事	男	47	2017年08月30日				√
叶文华	监事会主席	男	55	2020年03月16日	√	√		√
潘明华	监事	男	57	2021年10月11日	√	√	√	
李 洁	职工监事	女	51	2023年09月22日	√	√		
李 健	副总经理	男	56	2019年04月25日	√	√		
邬俏钧	副总经理	男	46	2020年02月26日	√	√		
常 文	副总经理	男	48	2020年02月26日	√	√		
杜光泽	副总经理	男	56	2021年10月11日	√	√		
孙郑岭	董事会秘书 兼任公司财务负责人	男	57	2011年04月18日	√	√	√	

股东大会

3次

董事会

8次

监事会

8次

2023年，公司股东大会、董事会、监事会的组织召开均严格按照“三会”相关管理制度和议事规则执行。

2023年董事会会议，公司董事平均出席率为91.67%，最低出席人数为7人。

党的建设

2023年，公司党委全面系统学习贯彻党的二十大精神，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，大力实施“党建提质”工程，为高质量发展提供坚强政治保障和组织保障。

凝心铸魂增强政治功能

扎实开展主题教育，高质量举办读书班，组织专题党课68场，推动100个调研课题、16项发展任务、45件民生实事全面落地。创新举办“红色闪耀季”主题系列活动，700多名党员群众参与党史故事巡讲、知识竞赛等活动，将党建创新理论生动鲜活地传到业务一线。层层压实意识形态责任，妥善做好舆情监测处置和信访维稳工作，为公司高质量发展营造和谐稳定环境。

组织专题党课

68场

提质增效释放组织势能

规范完成党委、纪委、工会换届，增强组织建设水平。全年召开党委会31次，审议议题138项，党委会每季度听取督办事项汇报，促进上级决策部署高效落地。修订党委会议事规则和党建考核制度，完成免税合资公司和深畅货运公司党建进章程工作，在完善公司治理中加强党的领导。动员党员群众1,500余人次参与T3站前交通治理专项行动支援，助力旅客顺畅出行。

动员党员群众参与专项行动支援

1,500余人次

守正创新激发干事潜能

拓展党业融合路径，组织党建品牌成果展示活动，公司党委“党建强基”项目入选深圳国企党建研究会案例集，基层“一支部一品牌”“一团一公益”“一工会一特色”党建品牌矩阵持续迭代升级。岗位建功再创佳绩，劳模和工匠人才创新工作室新获国家专利6项，“创青春”青年课题组获中国企业技控大赛金奖等5项荣誉，开展“安康杯”技能竞赛94项，助力安全保障水平提升。积极创先争优，全年获市级以上及行业协会奖项155个。

全年获市级以上及行业协会奖项

155个

案例

开展“红色闪耀季”特色党建系列活动

为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，7月-9月，党委举办了“红色闪耀季”主题系列活动，通过红色知识竞答、红色故事巡讲、红色影视配音、红色足迹探访等活动，吸引了700余名党员群众参与，切实增强了党员教育的生动性和感召力，让党的创新理论进基层、进一线、进班组。



案例

举办劳模创新工作室评审暨首届创新工作室优秀成果展

4月，工会举办2023年劳模和工匠人才创新工作室（以下简称“创新工作室”）评审交流活动，对申报创建第三批公司级创新工作室与第二批公司级示范性创新工作室的集体进行了评审，并成功举办首届创新工作室优秀创新成果展，对近年来18个创新工作室在技术攻关、降本增效、服务创新、人才培养等方面的成果进行展示，直观呈现基层创新工作室百花齐放的良好局面。



案例

举办“青春心向党 建功新征程”原创文化作品展演活动

为庆祝中国共产党成立102周年，由党委主办、团委承办的“青春心向党·建功新征程”原创文化作品展演活动在地面交通中心三层平台精彩开演。活动紧扣主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，充分发挥青年员工原创才华和才艺特长，通过多种演绎形式，在弘扬红色革命精神中传承奋进力量，在诠释企业文化中展现员工队伍风采，奏响机场青年与时代同频共振的最强音。



信息披露

公司遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》等有关法律法规和《公司章程》，建立《信息披露事务管理制度》《年报信息披露重大差错责任追究制度》等信息披露相关制度，通过“定期报告的编制与披露流程”“临时公告的编制与披露流程”“重大信息披露流程”等内控流程规范信息披露行为。

公司已连续十五年在深圳交易所信息披露考核中获得A级。2023年，公司根据信息披露法规要求，完成了定期报告和临时公告披露，确保投资者及时、有效、准确、完整地了解企业生产经营情况。2023年，公司共披露135份信息披露文件。

连续在深圳交易所信息披露考核中
获得A级

15年

2023年，共披露份信息披露文件

135份



投资者关系

自上市以来，公司致力于提升投资者关系管理工作，建立并完善投资者保护机制，在行业内率先对外发布投资者保护报告并每年至少发布2次。2023年，共开展1次业绩说明会，1场投资者集体接待活动，累计举办42场次投资者交流活动，与332名机构分析师及中小股东进行了交流，及时做好投资者预期管理，较好维持了资本市场关注度。通过增加内在价值、规范公司治理、依法合规的信息披露、积极与投资者互动交流、便捷投资者参与公司治理等多种方式，切实做好投资者关系管理。

开展业绩说明会

1次

举办投资者集体接待活动

1场

举办投资者交流活动

42场次

与机构分析师及中小股东进行了交流，其中机构分析师

332名



● 风险管理

我们高度重视风险管理、内部控制和合规管理，建立全面风险管理体系，定期开展年度风险评估、制定风险应对措施并动态跟踪；持续加强内控体系建设，建立健全的内控组织体系和制度体系，定期开展内控评价和内控审计；持续完善合规管理体系和制度体系，培育合规文化，对重大项目进行合规审查。

风险管理全面性

筑牢风险管理基础

制定《深圳市机场股份有限公司内控体系管理制度》及其配套制度，明确内控管理与风险管理的目标与原则、组织体系与职责分工、风险识别、风险评估、风险应对、风险管理监控和监督等内容。

完善风险管理架构

董事会及其专门委员会、监事会、党委会、经营管理层等组织架构权责边界明确，形成层次清晰、结构合理、协调运转、有效制衡的内控体系架构。董事会是内控体系的决策机构，监事会是内控体系的监督机构，审计与风险管理委员对内控体系有效性进行评价。

深化风险管理防线

各内控体系执行单位、内控体系管理部门和经营管理层构成风险管理和内部控制的三道防线。审计法务部作为内控体系管理部门，统筹内控、风险、合规和审计管理工作。

赋能风险管理培训

持续加强风险管理培训，定期及不定期开展各类专项培训，包括普法专题培训等，进一步强化员工风险管理意识。

内部审计独立性

设立独立的内部审计机构，内部审计机构在董事会下设的审计与风险管理委员会指导下开展内部审计工作。内部审计工作由董事长分管，根据工作需要委托监事会主席协管。内审机构和内部审计人员依照法律法规和内部规定，独立履行审计监督职责，不受其他内设机构、分支机构或个人的干涉。

经营管理合规性

持续强化合规管理，认真落实合规文化建设。紧跟政策更新，制定合规管理办法，推动合规管理科学化、制度化、规范化；印发合规管理体系建设实施方案，持续完善合规管理体系，组织合规风险识别和合规承诺书签署，形成合规管理“三张清单”，保障合规体系有效运行；以重大项目为抓手，为重大项目提供全过程法律服务，出具合规审查意见，将重大项目合规风险管控关口前移，做到重大合规风险早发现、早预防、早化解。



◎ 廉洁建设

健全体制机制

党委制定党风廉政建设和反腐败工作责任清单和工作任务清单，纪委明确监督责任，“两个责任”贯通协同统筹推进。定期召开党风廉政建设专题会和党纪纪检工作会，阶段性研究部署专项工作。组织基层党组织签订党风廉政建设责任书，加强日常监督检查，强化领导干部“一岗双责”。加强对“关键少数”的监督管理，严格选人用人，动态完善领导干部廉政档案。组织开展领导班子述责述廉及民主评议，组织20家基层党组织党风廉政建设专项考核。规范监督执纪、招标采购及党内谈话等制度流程，优化健全纪检监察制度体系文件14份，落实经济合同与廉洁协议双签制度，促进业务单位与合作商保持“亲”“清”关系。

严肃问题处置

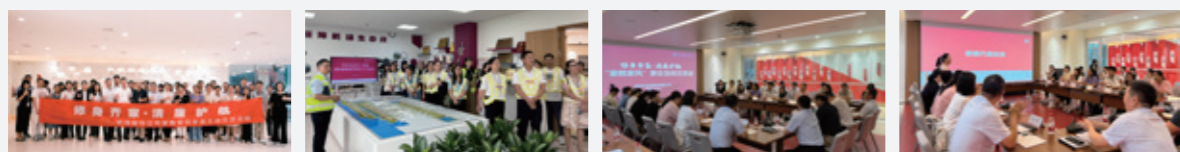
深化落实中央八项规定精神，常态开展纪律作风督查，深挖隐性纪律作风问题，坚持不放过原则，查清事实、分析原因、落实责任、精准整治、闭环管理。规范运用监督执纪“四种形态”，严格问题线索处置，严肃执纪问责。

全年处置问题线索8起，给予相应处理3人次，对相关责任人进行批评教育5人次，提醒谈话169人次。综合运用“一书三函”，强化监督问效，下发纪检监察提示、建议函5份，督促问题整改16项。

案例

开展“家教家风”家企互动交流活动

9月22日，开展以“修身齐家 清廉护航”为主题的家教家风交流活动，来自12家单位26位关键岗位家属受邀参加活动。通过走进岗位、观看视频、经验分享、座谈交流等多种形式，拉近企业与家属的亲密度，引导家属当好“贤内助”“严内助”“廉内助”，大力营造“以好家风促清廉企风”的良好氛围。



与新提拔管理人员谈话

9人次

出具廉政审核鉴定

223人次

签订廉洁从业承诺书关键岗位人员

928名

开展基层党组织党风廉政建设专项考核

20家

督导签订廉洁协议双签

75份

全年处置问题线索

8起

下发纪检监察提示、建议函

5份

督促问题整改

16项

加强重点监督

强化招标采购监督，开展专项调研，跟踪整改，加强过程监督和投诉质疑处置监督，追责问责。聚焦关键领域，开展降本增效专项监督，规避不合理费用支出；对16个关注项目和滞后项目跟踪督办，重点加强对广告资源经营主体招选、航站楼和卫星厅商业等重大项目过程监督，推动重点工作提质增效；开展业务招待费、办公用房、特殊时期安全保障、医疗机构反腐等专项整治，全面自查自纠，强化合规管理。

培育廉洁文化

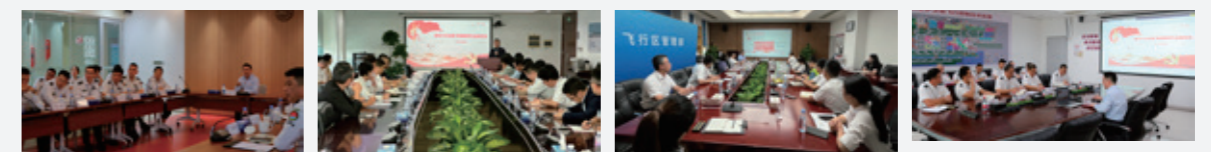
结合工作实际和典型案例，精心编制纪律教育课件，送廉课到基层，开展巡回宣讲。各基层组织创新形式内容，打造特色廉政宣教阵地，常态加强日常廉政教育。做深做实家教家风建设，向家属发放家教家风倡议书，签订助廉倡廉承诺书，建立关键岗位员工家属联系名册，开展“修身齐家 清廉护航”家企互动交流，引导家属当好“贤内助”“严内助”“廉内助”，构建重点人员家企双向监督机制。健全廉洁风险防控体系，梳理12类主要廉洁风险业务，确定57个关键岗位以及192名关键岗位人员，分级分类制定防控措施，加强重点岗位教育管理。

全面组织纪律教育学习月活动，推动纪律教育进基层、参观廉政教育基地、党纪法规知识测试等活动，丰富教育形式。

案例

开展“送廉课到基层”活动

纪律教育月期间，公司纪委创新推出“送廉课到基层”活动，通过精心打造“恪守六大纪律，争做新时代合格党员”课件到基层单位开展差异化巡回宣讲。通过解读党的六大纪律，对容易触犯纪律的情形进行提示提醒，增强党员干部对纪律的认识和理解，强化教育预防和警示震慑。



梳理出主要廉洁风险业务

12类

确定关键岗位

57个

关键岗位人员

192名

参与学习教育

1,924人次

听“一把手”讲廉政党课

673人次

开展警示教育

117场次

廉政谈话

101人次

参与党纪法规知识测试党员

732人

ESG 管理

董事会声明

公司及董事会遵循中国证监会《上市公司治理准则》和深圳证券交易所上市公司自律监管指引相关要求，加强董事会在环境、社会及公司治理(ESG)的相关工作，积极将ESG理念融入公司业务实践中。公司董事会明确ESG工作职责，将有序推进可持续发展相关议题纳入经营管理。

董事会作为ESG管理体系的最高决策机构，负责决定公司ESG管理架构及管理策略；确保设立合适及有效的ESG风险管理及内部监控系统；负责听取ESG有关重要事宜的讨论结果并关注ESG目标进展；审议及批准公司ESG年度报告。公司董事长担任战略委员会召集人，战略委员会决定ESG管理目标、方针政策和实施路径，评估、识别ESG相关风险和机遇，将重点议题融入公司整体战略，并定期进行管理和监督。

2023年，董事会审阅监督气候变化、噪音管理、员工权益与福利、旅客服务、客户隐私、公司治理、股东权益保护等ESG重要性议题，了解与业务相关的ESG目标完成情况，有序推动提升可持续发展表现。本报告详尽披露公司2023年ESG工作的进展与成效，并于2024年4月2日经由董事会审议通过。

ESG 管治体系

公司坚持以高度的社会责任感践行初心使命，坚持将ESG治理理念充分融入治理体系中，致力于实现可持续发展。

2023年，公司坚持高质量可持续发展战略，打造ESG信息披露常态化机制，初步建立ESG管理架构，董事会负责决定公司ESG管理架构及管理策略，审议及批准公司ESG年度报告；战略委员会决定ESG管理目标、方针政策和实施路径，评估、识别ESG相关风险和机遇；董事会办公室（办公室）全面统筹开展ESG相关工作；市场发展部、党委工作部、人力资源部、纪检监察室、安全管理部、服务品质部、财务部、资产管理部、审计法务部及生产保障单位作为ESG工作小组成员，负责ESG工作的实施和持续改善。未来，将结合深圳证券交易所ESG管理相关要求及公司实际，搭建特色ESG指标体系，促进ESG管理融入经营管理，进一步提升披露质量。

利益相关方沟通

公司高度关注利益相关方的期待与诉求，通过建立高效、多元的反馈机制，积极与利益相关方沟通，对期望与诉求进行针对性回应。持续加强社会责任管理工作质量，不断为各利益相关方创造价值。

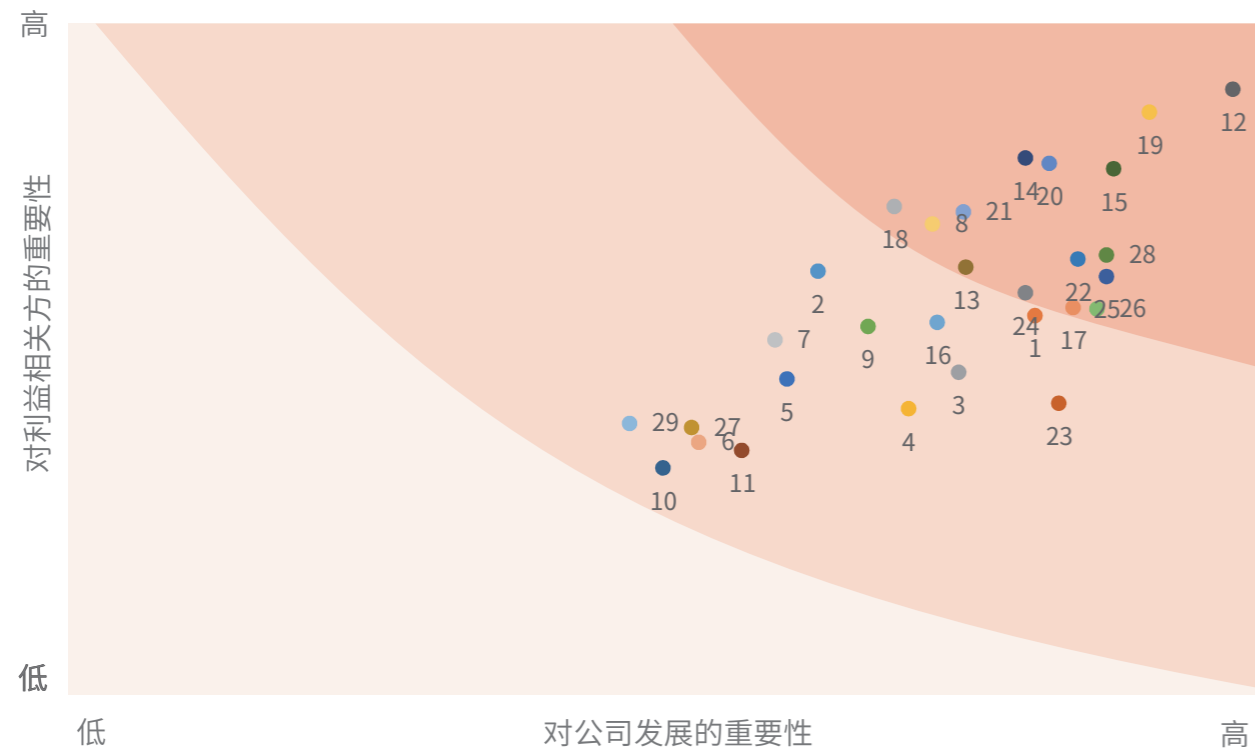
利益相关方沟通情况

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
 股东	经济效益 公司治理 信息披露	股东大会 信息披露 投资者见面会 业绩说明会 投资者沟通电话 网站、邮箱
 政府及相关监管单位	安全保障 旅客服务 员工权益 社会公益	专题汇报 调研拜访 工作会议 咨询披露 统计报表
 旅客	安全保障 旅客服务	旅客服务 满意度调查
 员工	员工权益 薪酬福利 职业发展	民主沟通会 职工代表会议 工会 职业健康与安全事务员工代表会议
 同业	遵守行业规范 推动行业发展	工作会议 交流学习
 驻场航司及其他驻场单位	安全保障 旅客服务 协同发展	飞行区（机坪）管理委员会 运行协调管理委员会 服务品质提升委员会 安全管理委员会 工作会议 通信
 供应商	阳光采购 财务状况	市场调研 合同谈判 通信
 社区	社区发展 志愿服务 社会公益	重大活动保障 志愿者活动 慈善活动

实质性议题分析

公司严格按照披露要求，结合行业可持续发展动态、同行对标结果等，识别公司重要ESG议题并进行重要性判定，确保报告披露信息全面覆盖公司内部及利益相关方关注的重点议题。

我们采用问卷调查的方式，向公司管理层和利益相关方进行内外部信息的收集，根据回收的有效调查问卷对议题做出统计分析，确定公司未来开展ESG工作的主要方向。从对利益相关方的重要性和对公司的重要性两个维度分析各个议题，将结果形成重要性矩阵。



ESG 议题库

环境议题			
1 节能降耗	2 气候变化	3 噪音管理	4 废弃物排放管理
5 温室气体排放	6 保护生物多样性	7 资源使用	8 公共卫生
社会议题			
9 行业交流	10 乡村振兴	11 社区公益	12 安全营运
13 员工培训与发展	14 员工权益与福利	15 职业健康与安全	16 供应链管理
17 商业道德	18 智慧化运营	19 旅客服务	20 客户隐私
21 多元化与平等机会			
治理议题			
22 公司治理	23 风险管理	24 反腐倡廉	25 股东权益保护
26 合规经营	27 科技创新	28 信息披露透明度	29 知识产权保护



深谋发展 对标一流



◎ 客运业务

深圳机场作为空中门户，聚焦城市定位，立足粤港澳大湾区，积极发挥区位优势，融入湾区发展，加快建设世界一流国际机场，奋力推进国际航空枢纽建设实现新跨越。

实现业务规模持续增长

2023年旅客吞吐量达5,273.5万人次，同比增长144.6%，恢复至2019年的99.6%，比全国平均恢复水平高6个百分点。国内航线旅客吞吐量首次突破5,000万，达到5,025万人次，相比2019年增长近7%，排名首次跃居全国第二。



旅客吞吐量达
5,273.5 万人次



国内航线旅客吞吐量首次突破

5,000 万
达到
5,025 万人次

加大国际航线拓展力度

密切走访动员国内外航空公司，成功拓展深圳市重点关注的巴塞罗那、米兰、特拉维夫等友好城市、创新型城市航线，实现联通五大洲的35个国际及地区航点。



实现联通五大洲的国际及地区航点
35 个

提升国内航线网络通达性

积极拓展符合深圳城市战略的国内航线，成功与林芝、喀什、河池等对口帮扶城市直航，国内客运通航点达125个，实现国内航线网络广泛覆盖全国，其中深圳至上海客运航线常年位居全国最繁忙航线之首。



国内客运通航点达

125 个



◎ 货运业务

业务拓展 量增质优

全年完成货量160万吨，其中国内货量稳居第一，在大湾区三大机场中市场份额首次突破20%。跨境电商业务成绩靓丽，开通加密9条跨境电商专线，全年空运跨境电商货量17.5万吨，同比增长80.3%。推动菜鸟、国货航开通巴西、墨西哥航线，突破深圳机场客货运航线网络连通拉美的空白；推动云途第二架B777落地深圳机场并加密巴黎航线；密切对接希音并建立战略合作关系，推动其加大在深圳机场加大运力投放和增加货量。

国际航线网络辐射能力增强，新开首条直飞中亚、联通南美、墨西哥货运航线，促进深圳与金砖国家经贸往来，“一带一路”沿线国家通航城市增至16个。搭建国内农产品空运快捷通道，通过打造“深疆空中丝绸之路”、甘肃农产品引进来、“云鹏似锦”云南鲜花空运等6个合作项目，发挥机场“枢纽+通道+平台”优势，畅通特色农产品空运渠道，助力乡村振兴和深圳消费中心城市城市建设，全年完成农产品货量近1.3万吨。



货邮吞吐量

160万吨

国内货邮吞吐量

83万吨

稳居全国第一

开通加密跨境电商专线

9条

全年空运跨境电商货量

17.5万吨

同比增长

80.3%

设施供给 便捷可靠

首个航空跨境电商企业处理专区（7号库）正式投用，为菜鸟、云途业务发展提供了场地支撑；东区国际转运一号货站顺利通过竣工验收，向着工艺流程建设全新工作阶段稳步迈进；南区货代一号库实现建设与运营无缝衔接，提供超8万平方米代理人仓库设施资源，已与多家客户完成意向书签订。广泛接触国内外供应链相关主体发掘业务增长点，密切对接希音并建立战略合作关系，逐一拜访云途等物流企业、京东航等航空公司，有效促进新运力引进和新业务投放。



智慧物流 提速增效

常态化开展全球首台航空箱CT安检机试用，成功扩大航空货运短途驳运应用范围至第二处前海深国际前置安检点；开展跨境电商带电货物运输，全国率先实施以UN38.3测试报告替代航空货物运输条件鉴定报告运输的新空运模式，上线带电货物备案系统，并将适用范围扩展至化妆品、弱磁类消费品货物；货运一个码顺利通过初验，并与南京、大兴、青岛机场实现数据对接；快件中心运控指挥平台系统一期全面上线运行，成为深圳机场智慧园区典范。



● 创新引领

公司积极响应市国资委关于鼓励和支持创新体系建设的指导方针，严格遵循《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，完善创新管理体系，提升创新能力。

深化科技 创新赋能

创新机制

通过制定《深圳市机场股份有限公司创新管理规定》《深圳市机场股份有限公司创新专项资金管理办法》等内部创新管理文件，对创新项目、创新资金、创新成果、创新奖励等全流程管理进行规范。

创新平台

持续推进劳模和工匠人才创新工作室创建运营，搭建创新交流平台，发挥劳模和高技能人才示范引领作用。目前工作室数量已达23家，报告期内新增6家劳模和工匠人才创新工作室。

工作室数量已达

23家

新增劳模和工匠人才创新工作室

6家

创新成果



首次获得信息技术服务管理体系国际标准（ISO 20000）认证。

2023年，自主研发C类航空器搬移设备，获得多项国家专利授权，填补了国产设备空白，达到国际领先水平。实施数字化高质量发展行动计划，完成1项团体标准和11项企业标准发布，“货运一个码”获民航局推广。近40个数字化项目建成收尾，推出9项智慧化创新服务。其中T3信息弱电升级改造一次性通过行业验收，获评全国民用机场安全管理优秀案例卓越奖；完成云平台8.0升级及100余项应用迁移，首次获得信息技术服务管理体系国际标准（ISO 20000）认证。

强化知识产权保护

公司注重知识产权管理，既保护自身知识产权利益，也充分尊重外部知识产权。鼓励各单位积极创新，对符合条件的创新成果及时申请专利，做好专利的日常管理和维护。

申请实用新型专利
3项

获得授权公告

专利权
6项

著作权
1项



深挚相伴
平安出行



◎ 夯实安全管理基础，筑牢安全生产防线

健全完善安全管理体系

编制修订《深圳宝安国际机场使用手册》《公司安全管理体系手册》等14本手册，对标国家法规、行业标准修订体系文件876份，构建“三级文件”标准体系；顺利通过2023年度ISO 45001职业健康安全管理体系监督审核，持续保障管理体系适宜性和合规性；高效推动法定自查示范项目，建设成果获得中南局通报表彰。



严格落实安全生产责任

深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产的重要指示批示精神和行业安全工作要求，常态化列为安全会议第一议程；修订印发《公司安全生产责任制度（2023年修订版）》，动态更新部门及岗位安全责任清单，健全全员安全生产责任制；推进工作人员智慧安检通道建设等11个“平安机场”项目建设。

发生劫机、炸机等机上恐怖事件

0起

发生民用航空器征候及以上等级不安全事件

0起

安全责任事故

0起

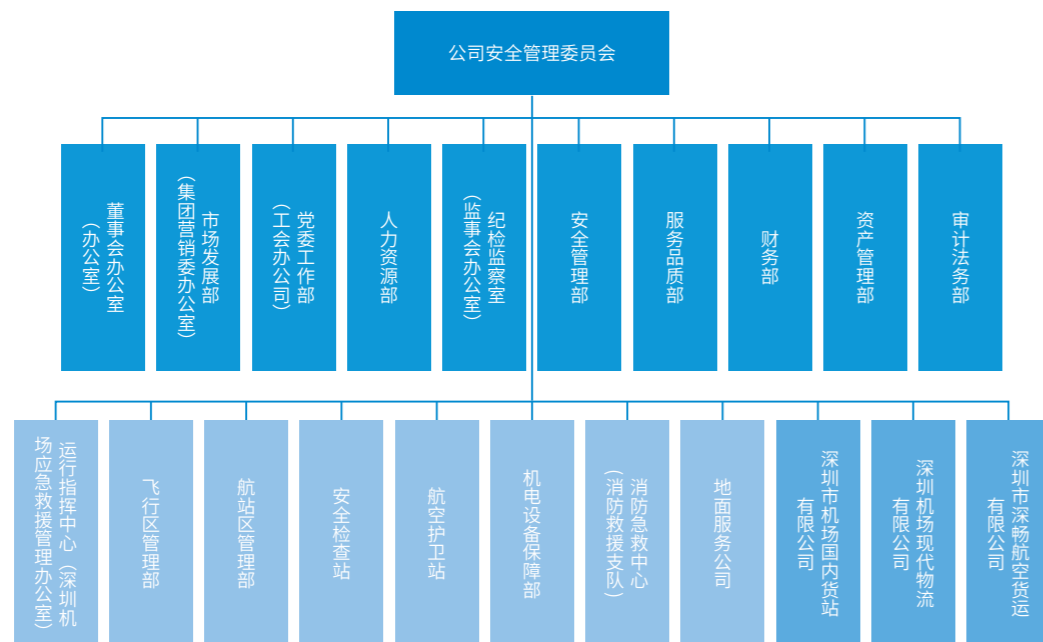
顺利通过2023年度ISO 45001职业健康安全管理体系监督审核

针对外部合作方，组织重要合约商开展安全保障能力专项评估

12家
排查问题
30项

针对公司核心业务、流程，共同识别重点业务领域安全风险

443项
排查治理安全隐患
1,313项



聚焦重点行业领域，精准防控安全风险

全年共计识别安全风险 **443** 项，均已制定针对性管控措施

排查各类安全隐患 **1,313** 项，均已完成整改

共开展公司层面航空安保检查 **35** 次，发现并整改问题 **39** 项，航空安保测试 **9** 次，发现并整改问题 **7** 项，累计下发专项通报、工作任务通知书等共 **13** 份

持续开展航空安保审计内部自审，自审累计发现并整改问题 **85** 项，

定期对问题整改情况进行复查，形成整改闭环

开展年度消防安全评估，共覆盖了航站楼 **451,000** 平方米、GTC楼 **65,000** 平方米，

共识别 **36** 项风险隐患

强化安全过程管控

以“双盯”安全审计整改为契机，紧盯“4+2+N”核心安全风险，全面开展飞行区误滑风险排查，强化不停航施工管理，成立工作组系统开展鸟击防范和空飘物治理，鸟击防范创新工作室获民航中南局授牌；拟制发布《新能源车辆安全防范工作指南》，绘制《应急救援作战一张图》，实施消防救援挂图作战。



扎实做好航空运输市场分阶段恢复工作，完成航班安全保障能力评估

14次

开展两轮运行保障单位内部安全审计，发现治理问题

210项

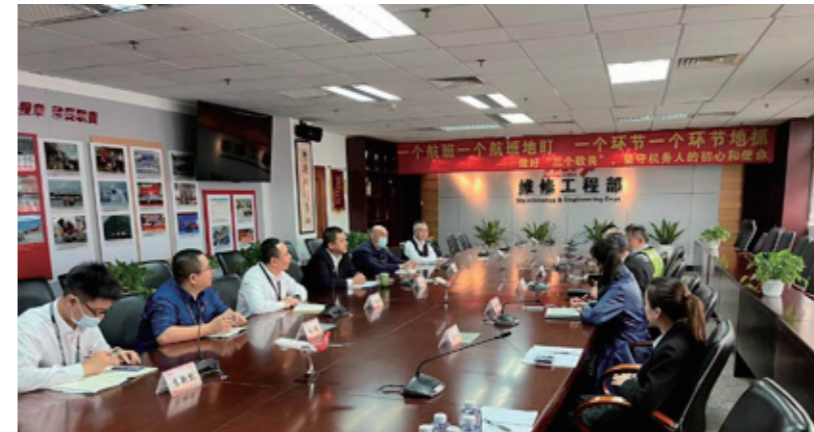
及时发现报告并处置机坪加油管道渗漏、飞机发动机异物等不安全事件，获得局方表扬。

增强航空安保能力

持续完善航空安保质量控制体系，推进安全保卫设施建设，推动安保科技创新；严格做好全国“两会”、博鳌亚洲论坛、成都大运会、杭州亚运会、中秋国庆双节等重大活动及敏感时期安保防控工作；顺利通过民航中南局航空安保审计，取得良好成绩。

深化跑道安全协同

联合各单位安全、运行、飞行专家成立跑道安全工作组，并开展防跑道入侵专项治理，各单位已完成内部自查及问题整改工作；大力开展深圳机场误滑风险排查工作，组织深圳空管站、深圳航空、南方航空等7家单位进行风险研判，排查风险35项，34项已顺利整改完成。



筑牢鸟防安全屏障

探索鸟击防治新举措，创建专项小组，多方联动。发挥技防优势，大胆试用远程定向声波、探鸟雷达等新技术；发挥人防力量，实行跨岗位协助驱鸟，挖潜人力效能；发挥平台效能，依托深圳机场鸟击防范创新工作室积极开展迁徙鸟情预警和鸟类环志等工作。



获得2023年度“平安民航”考核中南地区一类机场**第一名**

获评民航局“平安民航”建设工作成绩突出集体荣誉称号

全面识别、解决、提升跑道安全管理过程中存在的问题，2023全年共开展跑道徒步检查

12次

2023年发生责任区鸟击征候事件

0起

责任区鸟击事件万架次率0.1，创五年来最好成绩

鸟击防范创新工作室获民航中南地区管理局授牌，为全国首家、行业首例

保护网络信息安全

建立应急响应机制

建立有效的安全防护及应急响应机制，明确数据安全包括数据分类分级、数据生命周期管理、数据安全事件响应等要求，并明确了个人信息安全事件监测与预警机制及应急处置流程，以提高事件应急处置能力，保护个人信息主体利益。

2023年，公司未发生重大信息安全事故。

加强信息安全意识

通过专题培训、随堂考试、OA门户宣传及信息安全咨询日等线上线下相结合的形式，加强对全员信息安全意识及隐私保护的培训。

2023年，开展覆盖全体员工的数据合规义务、信息安全基线技能及钓鱼邮件防范及安全意识等3次专题培训，并进行随堂考试，考试通过率达100%。

健全法定自查机制

要求内部信息安全关键岗位、合作伙伴、信息系统开发单位等主体的关键岗位均要求签署信息安全保密协议，通过专项检查确认保密协议的落实情况。

2023年，内部关键岗位、合作伙伴、信息系统开发单位的保密协议签订率达100%。



打造特色安全文化，建立安全长效机制

创新安全培训方式

邀请民航管理干部学院开展安全资质培训，高层、中层及各级安全管理人员共计110人获得民航安全资质，建立注册安全工程师聘任制度，强化安全资质和能力建设；邀请应急管理部培训专家对各生产运行保障单位管理人员、值班人员、安全管理人员以及外包单位管理人员约900人开展安全风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制主题培训；编制《深圳机场安全管理人员学习参考资料汇编》，开展安全法律法规学习。



开展反恐安保培训

482 场次，累计参训人数 56,613 人次
全年开展消防培训 315 次



扎实推进“三基”建设

知识延伸 什么是三基建设？

“三基”建设即抓基层、打基础、苦练基本功，是民航安全的基石。抓基层的重点是抓好基层队伍建设，打基础的重点是完善和落实规章制度，苦练基本功的关键是提升基层员工安全职业素质和应急处置能力。做好“三基”工作就是要从“制度、人员、管理”三方面入手，把班组建设成为坚守安全底线的坚强堡垒，进一步抓好企业主体责任的落实。



推进“七个到班组”，共建立

“三基”建设示范品牌 30 个，优秀班组 18 个、示范岗位创建 6 个，
树立先进模范典型 35 个。

组织开展QC小组竞赛活动，形成课题成果 9 个，推荐其中 6 项课题参加深圳市优秀质量管理小组活动竞赛，
获得银奖 1 项，铜奖 3 项，优秀奖 2 项。



案例

开展消防安全专项培训

针对2023年新颁布实施的《深圳经济特区消防安全条例》，组织各一线单位开展消防安全专项培训，并邀请区消安委办专家现场授课，内容包括条例解读、新旧条例对比，全面提升消防安全管理水平。

健全服务管理体系，提升服务管理效能

发布新版服务承诺，升级推出7大类24项2023版服务承诺，覆盖交通、乘机、行李、商业、行李、中转、服务监督等旅客出行全流程，并推出“一号通”“行李港到门”“星级候机”等多项新举措。

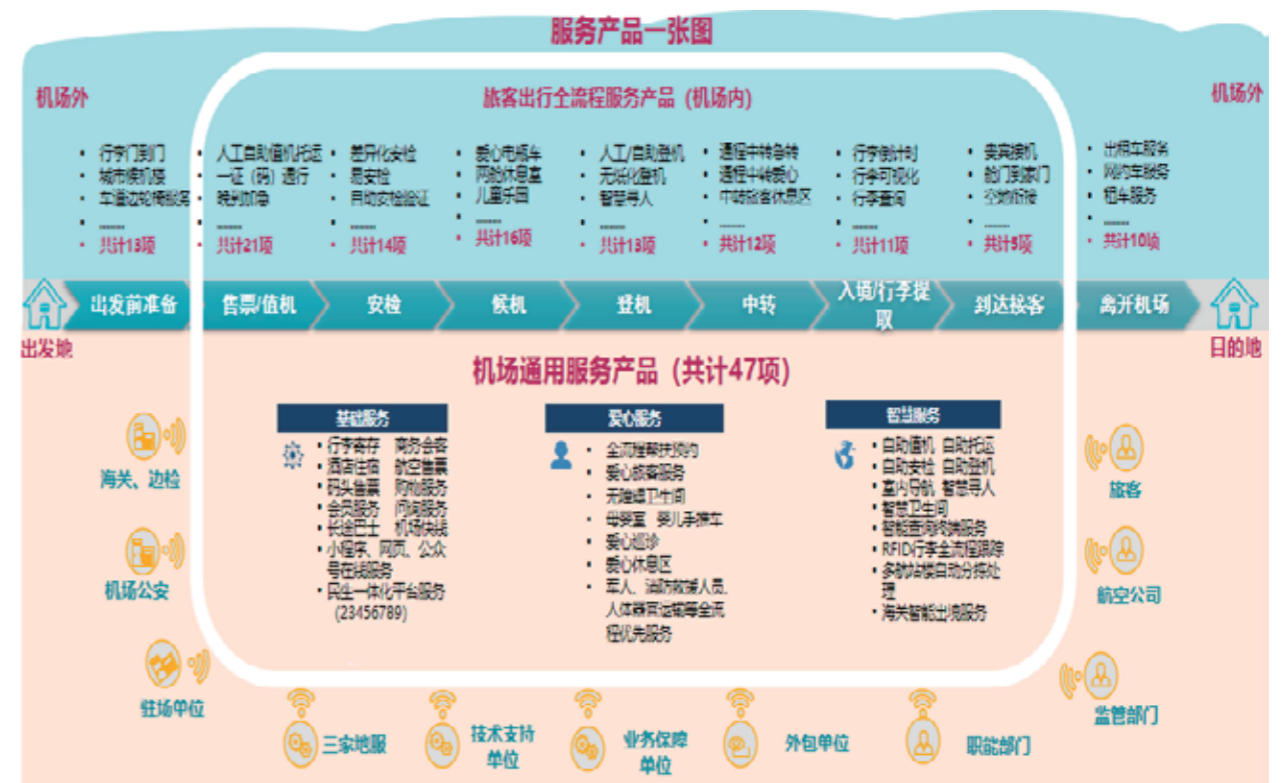


主编行业首部《民用机场旅客无接触服务》团体标准，在第八届机场服务大会上发布



发布《深圳机场航空主业服务质量管理手册（2023版）》，试点实施服务质量风险防控一张图。

发布《深圳机场旅客服务产品建设指南》，构建162项服务产品一张图。强化投诉源头管控、过程管理，全年客户投诉量、投诉率同比2019年实现双下降20%以上。



◎ 深化优质服务举措，提升旅客出行体验



深圳机场始终秉承“以人民为中心”的发展理念，按照高标准、高水平、高质量的要求不断升级服务设施、优化服务流程，持续完善全链条服务，为旅客提供更加便捷、舒适的出行体验。

推出航延电子餐券服务

为解决传统航延餐食“等待时间长、口味单一、发放时间受限”等痛点问题，提升航延餐食服务水平，联合厦门航空、长龙航空等6家航司行业首家试点推出“航延电子餐券”服务，首批15家餐饮品牌、32个店面支持使用。在航班延误需要发放航延餐的场景下，工作人员通过智慧服务系统发放电子餐券，旅客可通过深圳机场微信小程序领取餐券，并在航站楼内指定餐厅自行选择就餐。



打造机场免税业态新标杆

2023年11月21日，由深圳免税集团和本公司强强联合、合资成立的深圳市鹏盛空港免税品有限公司正式开业，运营全新升级的深圳机场免税店。重装开业的机场免税店不仅环境设施焕然一新，商品品类也全面升级，涵盖香化、烟酒、食品、精品等多品类共计270多个品牌。众多品牌通过直采方式引进，销售的免税商品包括赫莲娜、古驰、轩尼诗等多个国际知名品牌，可为进出境旅客提供品类齐全、品质卓越、服务优质的购物体验。



推行24小时过境免检

2024年1月11日起，外籍人员在包括深圳机场在内的9个枢纽空港口岸实施24小时直接过境免办查验手续。即对于持24小时内国际联程机票，经上述任一机场过境前往第三国或地区的出入境旅客，可以免办边检手续，直接免签过境。截至2024年1月底，共有来自俄罗斯、越南、泰国等航班约2,800名中转旅客享受24小时直接过境免办边检手续政策便利。期间旅客过境中转顺畅，整个中转流程耗时约5分钟，较以往国际中转旅客所需时长（最快40分钟）大幅缩减，旅客无需按照先办临时入境许可再办出境的入出境流程中转，流程进一步简化，中转步行距离短，效率明显提升。



启用深港“双城”城市候机楼

2023年9月25日，深圳机场福田口岸深港城市候机楼开通。这是深圳首座深港“双城”城市候机楼，可同时为往来深港两地机场的旅客提供航班信息查询、值机、行李托运、购票、候车等一站式畅行服务。截至2023年底，深圳机场在粤港澳大湾区设立运营的城市候机楼增加至25座，覆盖深圳、香港、东莞、惠州、中山、江门、珠海等7座城市。借助深圳机场“六位一体”综合交通枢纽优势和航线网络优势，可以实现空铁、空地、空海等多式联运服务，进一步扩大机场辐射范围，助力粤港澳大湾区互联互通。



推进中转服务便利化

将国内旅客通程同楼中转MCT由70分钟缩短至60分钟，国内转国际通程同楼中转MCT由120分钟缩短至110分钟，并配套推出“舱门到舱门”机下急转、过夜中转旅客休息区等便民举措，国内旅客经深中转更加高效便捷。

缩短国内航班值机截载时间

在国内4000万级以上机场中，首个对外公布将国内航班截载时间调整为航班计划起飞前40分钟，相比原先提前45分钟截载延后5分钟，给旅客办理手续预留时间更加充裕。

港澳旅客免费地面交通接驳服务

为进一步便利深港两地机场往来、完善空海联运服务，2023年11月起，深圳机场面向往来深圳与港澳两地的旅客，推出“空海联运”免费接驳巴士服务。港澳两地跨境旅客凭当日从深圳机场出发或抵达的机票信息领取免费乘车券乘坐M590接驳巴士往返于码头与T3航站楼之间，解决港澳旅客在深出行支付难题。截至2024年2月，已有2.4万人次旅客享受免费地面交通接驳服务。



乘机码“一证(码)通行”服务

在国内机场率先试点推出乘机码“一证(码)通行”服务。在深圳机场乘坐国内航班出发的旅客，可在支付宝民航公安官方小程序“民航便捷出行”注册申领“乘机码”办理值机、托运、安检、登机全流程业务，无需出示身份证和登机牌，即可实现“一部手机走遍机场”无纸化出行。

切实维护旅客权益，构建和谐出行环境



2023年深圳机场责任范围内共收到323宗投诉，客户投诉率百万分之6.12，投诉处理率为**100%**



2023年深圳机场ACI旅客满意度测评得分5分，全球排名并列第一



全年旅客满意度自评价样本量共**7,163**个



CAPSE机场服务测评得分4.20分，在全国41家千万级机场中排名第2

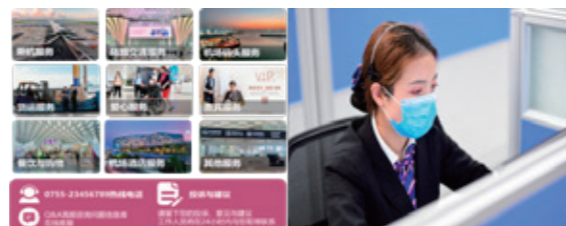


全年特殊旅客服务专项调查样本量共**605**个



推出一站式总客服

为提升全域客户民生服务体验，深圳机场将分散设置的19条不同受理功能的服务电话整合并入“23456789”服务热线，打造便民高效、一号对外的深圳机场“总客服”，于2023年8月10日正式上线，实现一站式业务咨询及办理，上线后日均通话1,150通，接通率98.27%，确保旅客诉求第一时间处理，通过8次大面积航班延误和苏拉等台风考验，并获得了深圳新闻网等媒体，以及深圳国资、深圳交通等上级单位公众号平台宣传推广，得到了旅客和深圳市民的广泛好评。



案例

切实维护旅客权益，构建和谐出行环境

公司高度重视客户权益维护，组建服务投诉管理团队，常态化开展投诉交流培训活动，实现17个“0投诉”周。优化投诉管理机制，每月研判投诉形势落实投诉提级管理要求等措施，实现全年客运投诉率百万分之6.12（目标值百万分之7以内）。

客户隐私保护

公司严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国民法典》，对各服务环节涉及旅客个人隐私的部分提供全面化、制度性和技术性保障，以驱动信息依法有序地自由流动。



公司按照法律要求制定《个人信息保护规范》，对收集和使用个人信息的目的和范围进行定义并阐述在此范围内收集、存储、使用、共享、转让、公开披露的方式。该政策的范围包括个人身份信息、航班信息、位置信息、联络信息、行李信息等。上述旅行所需的常规信息将根据旅客需求被应用到公司提供的各项服务中，包括交通推荐、位置导航、地图服务等。若发生旅客信息泄露等隐私问题，如违反法律法规泄露个人信息等，客户有权向公司提出删除个人信息的请求，并撤回同意处理其个人信息的约定。

公司严格要求员工遵纪守法，禁止员工私自散播旅客信息且不容忍任何员工泄露用户个人隐私的行为。



获得多项服务荣誉

2023年，深圳机场在各类满意度测评和评比竞赛中荣获了
多项重磅荣誉。



加强运行安全保障，提升航班运行品质

全年起降航班39.3万架次，高峰日1235架次，均创新高。放行正常率89.87%，加权指标85.32%，完成市国资委及民航局既定考核目标。超指标完成靠桥率专项整治工作，由整改前83.25%提升至86.83%。



2023年，
航班放行正常率为
89.87%



2023年，航班高峰小时容量标准
65架次，位列国内双跑道机场
第一名



圆满完成全国两会、杭州亚运会等
重要航班保障
237架次



从严从细处置应急三防工作

修订公司应对突发事件综合应急预案，全年实战演练占比超60%。优化防台风“一张表”、防强降雨“一张表”，为各岗位临灾快速响应提供指引。成功防御“杜苏芮”等极端天气，实现“零损失、零受伤”年度三防工作目标。

深圳机场运行指挥中心获评“深圳市应急管理工作先进集体”“民航重大运输工作先进集体”称号。



抓紧抓实强化净空管理工作

实现机场区域施工机械“一图、一表”清单式管理，有效控制超高事件发生。推进无人机侦测与反制设备试用工作，成立防扰航联合指挥部，强化机场区域升空物、空飘物防治水平。

案例

成功举办民航中南地区首个跨部门实战化应急救援大型综合演练

此次演练是《民航跨部门联合实战化应急演练工作指南》印发以来，全国民航首场大规模跨部门联动处置实战演练，也是近年来深圳机场举办的规模最大、参演单位最多、科目设定最复杂、要素体现最齐全的大型综合实战化应急演练，有效检验了机场预案体系、指挥体系、处置程序和联动机制的科学性、实用性和可操作性，全面展示了机场应急救援和跨部门联动的实战能力，充分提升了应急处置人员的能力，受到了民航局、市政府的高度肯定及现场100多名观摩嘉宾的一致认可，得到新华社、光明网、中国民航报、深圳新闻网等10余家官方媒体的广泛报道。



深耕低碳 绿色空港





● 低碳发展战略

公司积极贯彻习近平生态文明思想，建立由生态文明建设工作领导小组、职能部门和基层生产单位组成的三级生态文明建设管理体系，董事长任领导小组组长。

重点专项研究

将双碳工作摆在生态文明建设的突出位置，主动开展《碳达峰碳中和专项研究》，谋划碳达峰碳中和实施路径，统筹发展与双碳的关系；加强碳排放双控，稳妥有序优化能源消费结构，深挖需求侧节能降碳潜力；积极开展绿色低碳宣传，树立生态文明宣传新风尚。

加强战略引领

聘请专业团队，通过实地踏勘、深入了解，制定《“十四五”生态文明建设规划》，全面系统谋定“十四五”期间生态文明建设总体布局和实施路径。

提出规划目标

针对重要用能区域，提出节能降碳、资源循环利用的规划目标。

同时，编制“十四五”生态文明建设规划重点项目滚动实施计划，将节能降碳项目纳入年度生态文明建设工作方案，确保项目合理布局、整体把握、统筹推进、全面高效。



环保投入
2,267.88万元



环保培训次数
66次



环保培训总时长
132小时



环保培训覆盖人数
2,150人次

● 应对气候变化

温室气体排放

公司排放的温室气体类型主要为二氧化碳。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、员工餐厅燃气消耗，以及航站楼、卫星厅运营等电力消耗。

未来，公司将进一步加强范围三温室气体排放管理，从员工差旅及通勤入手逐步收集统计范围三温室气体排放。



注1：包含深圳市机场股份有限公司（不含其中的独立法人单位）汽油、柴油、天然气消耗，其中天然气二氧化碳排放因子采用深圳地标0.0022t CO₂/m³
注2：电力碳排放因子采用深圳地区电力碳排放因子0.9489t CO₂/MWh

节能降碳管理

- 积极完善温室气体排放管理制度与应对措施。健全绿色发展管理体系，修订生态文明建设管理制度，进一步提升“双碳机场”管理水平；
- 能源管理体系顺利通过第三方认证机构监督审核，完成全国碳市场部分重点行业企业2022年度温室气体排放报告和核查、深圳市2023年企业基准年碳排放核查；
- 拓展电能替代广度深度，大力推广新能源设备和车辆，坚持“应用尽用”原则下APU替代设备100%使用；
- 实施T3航站楼管廊照明、办公区照明及GTC楼智慧照明等系列节能改造项目，进一步提升能源利用效能；
- 提升航站楼绿色运营管理效能，优化主要能耗系统和设备的节能操作手册；
- 加强水、电、供冷等能耗指标的监测与评估，完善计量器具台账、能耗设备清单、碳排放源清单，开展计量器具加装和定检工作，确保计量器具配备满足通则和规范要求；
- 提升航空器滑行运行效率，持续优化航空器跑滑路线，积极引进航空器“绿色滑行”新技术，减少航空器碳排放。

碳排放强度下降
57.54%

气候风险管理

强化气候风险管理，多措并举深化制度建设，以降碳为重点战略方向，修订公司生态文明管理制度，以完善的制度体系推动减污降碳协同增效，促进公司发展全面绿色转型；

严明生态文明建设目标责任体系及问责机制，进一步明确生态文明建设各主体责任，统筹优化生态文明领域的考评工作，在改善生态环境质量上不断取得新进步；

全面建立资源高效利用制度；实行资源总量和强度管理，推行全面节约制度，积极贯彻废旧物资循环利用体系，多措并举扎实推进降本增效工作，实现资源高效节约利用。

环境权益交易

公司暂未被纳入碳交易市场，按时保质完成了全国碳市场部分重点行业企业2022年度温室气体排放报告报送和核查、深圳市2023年企业基准年碳排放核查。

绿色低碳认证

践行绿色低碳理念，完善绿色发展制度，实施绿色绩效评价，获得环境管理体系和能源管理体系证书，获评民航三星级“双碳机场”。

案例

深圳机场获评三星级“双碳机场”

在2022年度“双碳机场”评价中，深圳宝安国际机场荣获三星级“双碳机场”。深圳机场坚定对标国际一流，持续加大生态文明建设力度，紧扣“双碳”目标，全力打造资源节约、低碳减排、环境友好、运行高效的“绿色机场”标杆，为行业发挥示范引领作用。



优化资源利用

强化节水管理

- 全面实施水资源消费总量与强度“双控”管理，推进水资源节约利用。
- 大力推进节水器具使用，严格按照国家标准安装高质量的等节水器具。
- 强化用水管理，科学合理申报用水计划，对每月用水数据进行记录分析，及时掌握指标执行情况。
- 积极完善计量网络，切实提高计量监测能力，加强管网探漏、维修、巡查力度，杜绝跑冒滴漏。
- 积极践行《公民节约用水行为规范》，全面推进“清瓶行动”。

年度用水总量控制目标	年度实际用水总量	较年度用水总量控制目标减少	
1,387,779 吨	1,206,100 吨	181,679 吨	
新鲜水用量	循环水用量	循环水用量占比	水资源消耗强度
859,518 吨	346,577 吨	28.74%	228.71 吨/万人次
注：统计范围为深圳市机场股份有限公司（不含其中的独立法人单位）用水		注：为中央空调系统制冷分摊用水	

践行绿色运营

- 加大节能、节水、环保、再生、资源综合利用等绿色产品的采购力度；
- 推进无纸化办公，推广再生纸、再生耗材等循环利用再生办公用品，限制使用一次性办公用品
- 停止使用不可降解一次性塑料制品，全面推进“清瓶行动”；
- 将能源资源节约任务和低碳要求嵌入物业、餐饮、会务、保洁等采购需求中，强化绿色低碳管理目标和服务要求，深入开展节约型企业建设。

不可再生物料消耗量	0 吨
有毒有害物料消耗量	0 吨
物料消耗强度	0 吨/万人次

注：公司属于交通服务型企业，没有相关物料消耗。

改善能耗结构

化石能源消耗量

1,800.35 吨标准煤

注：天然气折标准煤系数为1.3300千克标准煤/立方米

非化石能源消耗量

19,070.45 吨标准煤

注：电力含中央空调系统水蓄冷制冷分摊用电，电力折标系数为当量值0.1229千克标准煤/千瓦时

非化石能源消耗量占比

91.37%

积极推广新能源设备和车辆，除消防、救护、加油、应急保障及新能源汽车供给不充足情况外，报告期内新增及更新飞行区内用车电动化比例达100%；

全力促进能源向清洁化转型，推进新一期分布式光伏发电系统建设，2023年公司光伏发电量为1,137.40万千瓦时。

2023年新增及更新飞行区内用车电动化比例达

100%

2023年公司光伏发电量为

1,137.40 万千瓦时

实施能源双控

年度用能总量控制目标

23,939.55 吨标准煤

年度实际用能总量

20,870.80 吨标准煤

较年度用能总量控制目标减少量

3,068.75 吨标准煤

能源消耗总量

20,870.80 吨标准煤

能源消耗强度

3.96 吨标准煤/万人次

天然气

195,372 M³

电力

15,517.04 万千瓦时

柴油

981.85 吨

汽油

74.66 吨

公司能源消耗种类汽油、柴油、天然气消耗，其中电力消耗占比达91.37%，电力主要来源于机场集团能源管理中心供应及部分自建光伏发电，用水主要来源于机场集团能源管理中心供应。

积极落实节约优先方针，全面实施能源消费总量与强度“双控”管理推进能源节约利用；

强化用能过程管理，扎实做好用能计划，对每月用能数据进行记录分析，及时掌握能源消耗情况；

推进能源智慧化管理，建设能源智慧管理平台；

积极倡导行为节能，节约用电用气，选用高能效电器，合理设定空调温度，及时关闭电器电源，多走楼梯少乘电梯。

塑料污染治理

包装材料使用量

15,300 千克

注：包含行李打包带6,500千克，可降解行李缠绕膜8,800千克

包装材料消耗强度

2.90 千克/万人次

包装材料轻量化减量化

8,800 千克

注：可降解行李缠绕膜消耗量

管辖范围内禁止提供一次性不可降解塑料袋、塑料吸管、餐/杯具、搅拌棒、包装袋；

禁止使用不可降解塑料包装袋、一次性塑料编织袋等；积极践行绿色消费，优先选择绿色低碳产品，减少购买使用一次性用品。



加强污染防治

废水管理

- 废水排放量：航空污水：2,016.60吨；生活污水：739,887吨（主要为办公区、平安居、食堂、T3航站楼及卫星厅用水消耗，不含中央空调系统制冷分摊用水）
- 公司所有污水均按规定接入市政污水管网
- 规范做好调蓄水池、医疗废水、餐厨污水、含油污水、航空污水的检测、处理及监管等相关工作，废水排放达标率100%。

废水排放达标率
100%

废气管理

- 大力推广新能源设备和车辆使用，减少燃油消耗；
- 积极开展非道路移动机械尾气整治，在用燃油非道路移动机械排气烟度均符合《非道路柴油移动机械排气烟度限值及测试方法》(GB 36886-2018) 中III类限值；
- 强化餐饮油烟控制，100%安装餐饮油烟净化设施，油烟检测合格率达100%。

固体废物管理

认真落实生活垃圾分类管理工作，建立生活垃圾分类管理台账，危险废物100%安全处置，禁止使用不可降解塑料包装袋、一次性塑料编织袋等。

危险废物处置量
35.023吨

危险废物合规处置率达
100%

一般废弃物排放量
0吨

环境应急预案

- 积极提升环境应急管理水平和环境管理体系运行要求，认真开展环境因素识别和评价，制定年度环境应急演练计划并组织演练；
- 针对新能源车辆运行保障特点制定相应管理手册及操作规程，对电池安全运行进行有效监控，加强高温环境下车辆使用培训和安全知识宣传普及，引导全员安全驾驶与安全充电制定飞行区内新能源车辆使用规定及应急预案。

环境领域合法合规

严格执行生态环境领域相关法律法规要求，不存在生态环境领域违法违规行为。



保护生物多样性

在确保民航飞行安全前提下，依托野生动物智能管理系统和鸟击防范创新工作室，开展机场生态防鸟技术研究与应用。

遵循生态治理理念，深入开展鸟情与生态调研，加大对飞行区内生态环境的整治力度。

在防范鸟击风险的同时，驱鸟员在日常巡视中及时将挂在拦鸟网上的鸟类进行摘除，放入鸟笼中观察其健康状况，将健康的鸟类以及伤愈后可独立生存的鸟类带至远离机场的区域进行放飞。



联合相关单位开展海洋生态补偿增殖放流活动。



提升生态环境治理

公司坚持将绿色发展理念融入到机场规划、建设、运营等各个环节，节约集约建设用地，高效利用资源能源，实施绿色机场建设，减少对环境负面影响。

在重大工程建设项目中严格实施环境影响评价，强化生态环境影响分析，推行绿色设计和绿色施工，打造绿色低碳建筑。

积极落实扬尘控制措施，严格控制施工占地范围，临时占地尽量选择裸地或未利用地，施工结束后及时复绿。



培育弘扬生态文化

公司高度重视生态文化培育，坚持节俭、简约、务实开展生态文明相关宣传活动，倡导简约适度、绿色低碳、文明健康的生产生活方式。

案例

开展生态文明宣传活动



围绕环境保护、节能降碳等活动主题，通过线上线下相结合的方式组织开展了无废城市、节约用水、世界地球日、六五环境日、生活垃圾分类、全国节能宣传周及低碳日、全国生态日、爱国卫生运动、“环保节能知识竞赛”等系列活动。



在航站楼、卫星厅、飞行区、办公区等区域循环播放生态文明相关公益广告，积极宣传习近平生态文明思想，倡导公众选择简约适度、绿色低碳的生活方式，为做好碳达峰碳中和工作营造良好的社会氛围。



开展生态文明建设培训，培训内容包括节能降碳相关政策与理论、能源管理体系、环境管理体系、垃圾分类、碳知识等，普及节能降碳、绿色发展知识，助力推动形成绿色低碳发展方式和生产生活方式。

深情关爱
共赴美好



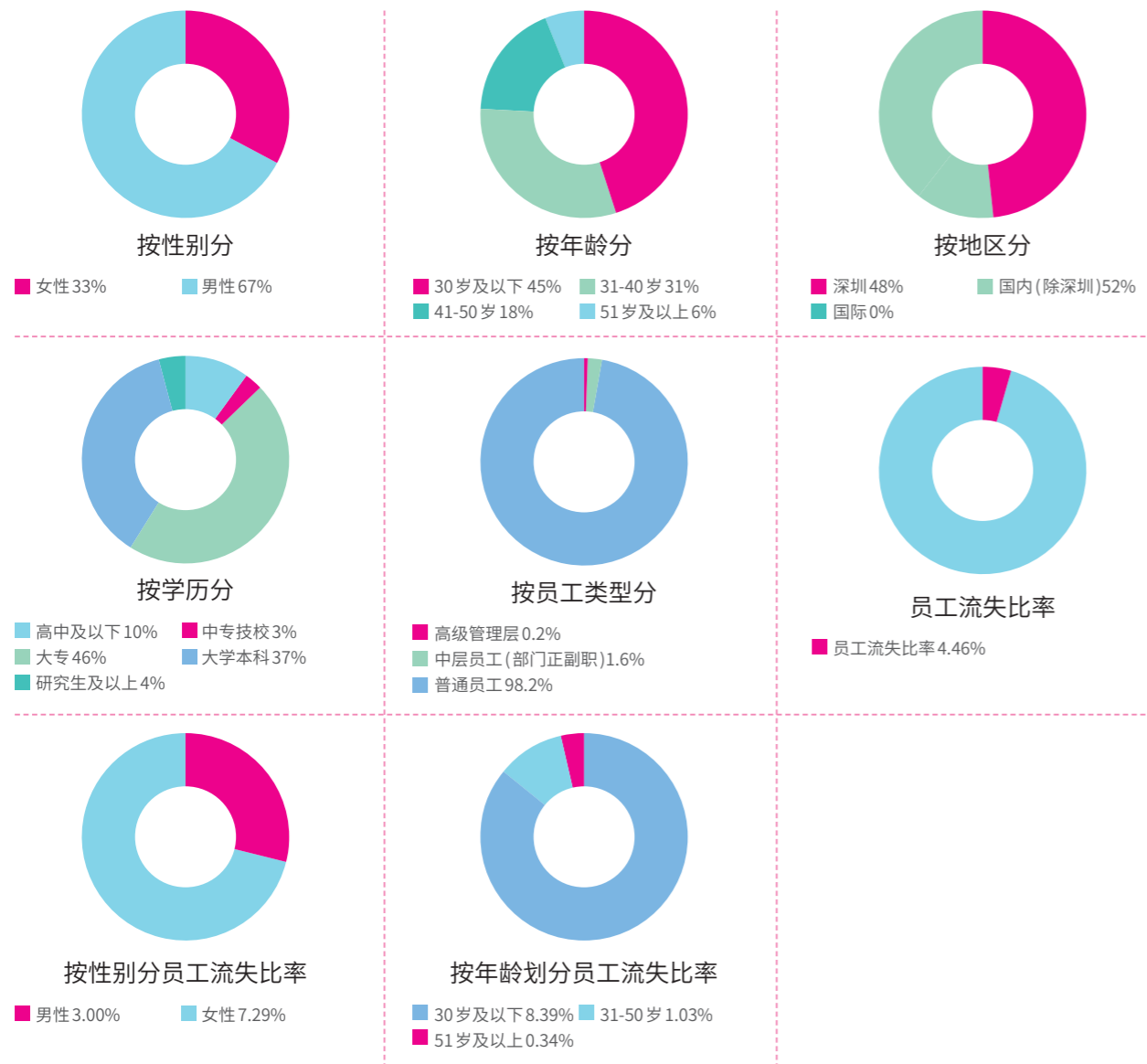
坚持以人为本

员工权益

员工概况

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，以及《国际劳工组织》等国际公认的人权规范。坚持多元化和平等雇佣原则，杜绝各类歧视，尊重员工个体差异，杜绝强制劳工和雇佣童工等违法现象，在招聘过程中未发生有损公平公正的行为，全面保障员工的合法权益，打造多元包容的工作环境，确保员工获得良好工作体验。

员工总数 **4,723**人 员工劳动合同签订率 **100%** 新增就业人数 **470**人 残疾人雇佣人数 **1**人 中层及以上女性管理者比例 **24%**



人才招聘

我们根据公司发展战略和实际需求，制定《招聘管理办法》《管理人员选拔任用办法》等内部制度，大力拓宽招聘渠道，持续开展招才引智工作，前往各大高校开展校园招聘，深入推进校企合作，新拓展4所优质大专合作院校，积极开展机电运维、医护等岗位社招工作，为公司高质量发展提供智力支撑。

薪酬福利

我们为员工提供与岗位相匹配的薪酬待遇，按国家规定缴交社会保险和住房公积金，并提供企业年金、补充医疗保险等特色福利。员工依据国家、地方法律规定享受各类假期，包括带薪年假、病假、婚假、丧假、产假、育儿假、护理假、安检员带薪休假等。

我们持续完善业绩决定薪酬的激励机制，实现个人奖金与个人绩效及单位业绩双挂钩，设立专项激励约束方案，激发员工干事创业热情，助力公司发展战略实施。

民主管理

公司始终从维护职工群众利益的角度出发，努力实现民主管理制度化、规范化。

严格履行工会议事决策程序。工会贯彻落实民主集中制原则，充分发挥党群工作组织优势和群众优势。

充分发动职工参与企业治理。认真落实公司职工代表大会制度，审议决定涉及职工切身利益的重要事项，民主选举职工董事和职工监事，代表职工参与企业管理和监督。扎实推进企务公开，在规划公司战略、制订重要制度时，广泛征求职工意见。

有力维护职工合法权益。每年上下半年各召开一次职业健康与安全事务管理会议，广泛收集职工对职安管理的意见并加强问题整改督办。建立日常职工来信来访机制，及时化解矛盾纠纷，更好维护职工合法权益。

持续完善工会组织建设。按期完成工会换届选举，办理工会法人资格证书，任用了一批政治素质高，业务技术精，职工口碑好的工会专、兼职人员，竭诚为员工服务。

员工社保覆盖率

100%

体检覆盖率

100%

员工人均休假

11天

员工工会入会率

100%

员工成长

我们以人才优先发展为导向，构建与公司发展战略相契合的人才培养机制，完善培训体系建设，为员工搭建路径清晰的职业发展通道，实现员工与企业协同发展的良好生态。



构建人才培养品牌矩阵

创新举办“管理讲堂”公开课程，建立中层管理人员上讲台长效机制。加大国际化人才培养力度，选送业务骨干参加香港机场2023年运营管理系列专题课程。



举办新老员工职场对话交流活动，助力新员工快速完成角色转换。

开展一线员工专业技能和熟练度提升培训，防范技能生疏风险，筑牢安全防线。

员工培训投入总额	员工培训次数	员工培训人次	全年培训总课时	培训覆盖率
487.73万元	4,282期	344,134人次	487,918小时	100%



深化人才培养项目创新

启动第十期挂职锻炼项目和第三期运行指挥人才专项挂职锻炼项目，开展2021届管培生第二阶段和2022届管培生第一阶段轮岗培养工作，创新举办室内拓展培训、读书分享会等特色培养活动，激发管培生队伍活力。



实施消防救援“淬火讲堂”交流互培活动

承办民航中南、西南地区消防救援“淬火讲堂”交流互培活动，加强培训资源共建共享，打造高规格的知识经验交流平台，为民航消防救援业务高质量发展强基赋能，10期活动累计培训59,000人次，覆盖民航七个地区164家机场，备受行业广泛关注与好评。



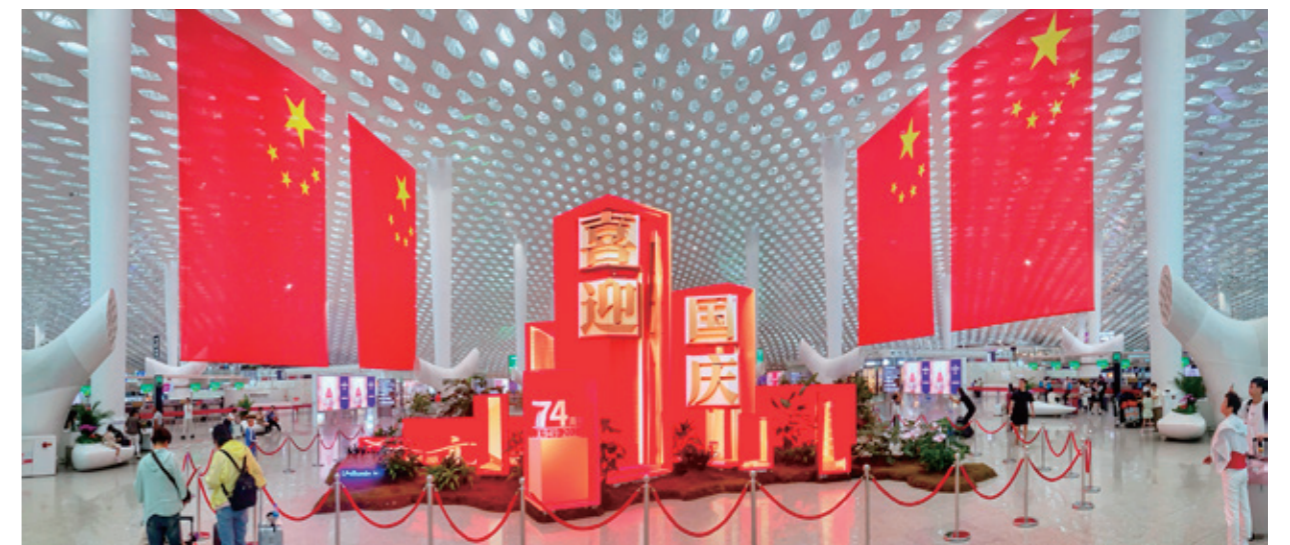
畅通员工职业发展通道

公司建立了管理、技术、专业及技能四大岗位序列体系，打通了各类型人才纵向晋升和横向交流的职业发展路径，鼓励人才根据自身发展需要多渠道晋升，实现个人价值，做出最佳贡献。

开展非管理岗位员工职级晋升，晋升名额向高价值创造岗位和在急难险重工作中表现突出者倾斜，有效激发队伍内生动能。

积极构建内部人才市场，根据岗位空缺情况组织开展岗位公开选聘，招聘范围首次拓宽至劳派和外包单位人员，有效盘活内部人力资源。

深入推进岗位任职资格体系建设，新增5个岗位任职资格体系，目前共完成11个岗位的任职资格标准建设，本年度共有796人完成认证定级，牵引员工主动提升技能水平。



员工关爱

“贴心常在” 关爱慰问

发放节日慰问品及福利，开展困难慰问，紧贴一线需求开展夏送清凉、冬送温暖，将组织关怀送到员工身边。创新开展5期“工会在您身边”系列微福利活动，通过保险政策解读、“阅芽包”发放、职工素质课堂等，提升员工获得感。



“暖心陪伴” 心理关爱

组织全员心理测评，针对性开展心理团辅4期，及时进行心理危机干预5次，举办首批30人心理专员队伍赋能培训，将关爱送到员工心坎上。



“跃动四季” 系列活动

精心举办年货集市、元宵游园会，组织春节“送节目到基层”岗位联欢活动，第三届“遇见更好的自己”三八节活动、“月满空港 情意浓浓”中秋游园活动，实现季季有主题、月月有精彩，持续提升队伍凝聚力。



开展员工契合度调查

公司组织开展了2022年度员工契合度调查，测评范围包括公司各职能部门和保障单位的在编人员、劳派人员，合资公司的部分员工，共有4641名员工参与测评，占计划测评总员工人数的87.63%。根据测评结果，2022年度员工整体契合度为94.00%，近年来，公司员工契合度呈现持续上升趋势。

4641名员工参与测评，
员工整体契合度为
94.00%

案例

开展第三届“遇见更好的自己”三八妇女节系列活动

3月8日，公司领导为女员工代表送去节日问候和慰问品，公司工会还举办了女性专场心理关爱团辅、“海上彩虹号”乘船团建、减压手工课堂等丰富多彩的活动，营造了浓厚的节日氛围，切实将女员工关心关爱落到实处。



案例

举办第十届公司体育文化节

第十届公司体育文化节历时36天，设置有篮球、羽毛球、乒乓球、拔河、飞盘等5个竞技项目，并创新推出了室内交响音乐会文化项目，吸引了公司及兄弟单位共14支代表队、近700人次参与，充分激发了员工队伍青春活力，营造出充满特色和魅力的企业文化氛围。



职业健康

我们高度关注员工职业健康，定期组织在职人员每年进行健康检查，切实维护员工身心健康。举办2023年工伤预防培训，组织1,920名一线员工参训，提升工伤事故预防意识和自我保护能力。

因公死亡人数
2021年/2022年/2023年
0人



制定安全政策

公司根据国家标准、民航行业标准并参考国际标准，制定公司安全政策，向公众承诺，如下内容：牢固树立以人民为中心的思想，正确处理安全与发展、安全与效益的关系，始终把安全作为头等大事来抓。严格履行《中华人民共和国安全生产法》等相关法律法规、行业规章标准、规范性文件赋予的各项安全管理职责，坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，建立健全机场安全管理体系，并在其框架下构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，坚持安全隐患零容忍，从源头上防范风险，从根本上消除安全隐患。



建立管理架构

公司建立安全管理委员会，统筹职业健康安全工作，建立健全职业健康安全管理、员工权益保护和职业健康安全事务代表等一系列管理制度，实现职业健康安全100%覆盖。



组织防护培训

每季度组织开展危险源辨识和安全风险评估，及时消除职业危害因素，确保管控措施健全有效，安全风险防护培训覆盖率100%。



健全应对措施

建立健全不安全事件调查制度、风险防控和隐患排查治理制度、应急救援和职业健康安全管理制度和信息报告制度，积极预防安全事故，确保在发生事故或工伤时，公司及时响应及时救助，确保员工生命健康安全。



通过体系认证

公司于2007年首次通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证，至今已连续认证17年，通过认证，持续保障管理体系适宜性和合规性，保障员工职业健康安全权益。



制定安全目标

公司每年制定职业健康安全目标指标及管理方案，并于与高管绩效挂钩，2023年共制定职业健康安全目标指标19项，达成率100%。每年组织开展内部审计、监督审核和管理评审，定期对职业健康安全政策和绩效进行审计，确保政策适宜有效，绩效顺利达成。



暖心回馈社会

助力乡村振兴

2023年，深圳机场积极落实“乡村振兴”战略，全年购买消费帮扶产品344万元。同时，公司致力于巩固拓展脱贫攻坚成果，切实抓好防返贫监测工作，大力推动对口帮扶村镇全面振兴发展。

全年购买消费帮扶产品
344万元

案例

开展驻村帮扶

公司驻村干部在2023年积极配合涧头镇党委、政府做好乡村振兴财政专项资金的监管和使用，完成广东省、河源市对涧头镇乡村振兴各项考核工作，推动乡村振兴和百千万工程走深走实。协助驻村第一书记在春节、中秋等节日前夕自筹资金物资，走访慰问部分防返贫监测户家庭儿童、生活困难老党员干部家庭、退伍军人家庭、孤寡老人和家庭突发困难群众，送上油、米、牛奶等慰问品，深入群众，关注民生，为弱势群体献爱心、给帮助、送温暖。



践行公益慈善

2023年，公司积极践行志愿服务精神，规范志愿者团队工作机制，向社会提供爱心帮助和公益捐赠。深圳市机场义工联合会（以下简称机场义工联）累计参与志愿服务13,652人次，累计服务时长53,224小时，荣获“深圳2022年度十大志愿服务组织”、第二十届深圳关爱行动“十佳公益机构”等荣誉称号，机场U站连续8年获评“优秀城市志愿服务U站”称号。



荣获“深圳2022年度十大志愿服务组织”
第二十届深圳关爱行动“十佳公益机构”等荣誉称号
机场U站连续8年获评“优秀城市志愿服务U站”称号

传递机场志愿服务好声音

“3·5学雷锋纪念日”当天，机场义工联组织机场和驻场单位近百名青年志愿者在深圳机场卫星厅上演“从心出发·‘义’起见圳”志愿主题快闪，用一首机场义工联原创歌曲《与爱同行》道出机场志愿者深情服务旅客的心声，唱出“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，让往来旅客充分感受到深圳这座城市的年轻活力。



擦亮城市文明窗口

3月，机场义工联启动第六届“空港公益月”系列活动，联合公司各基层团组织600余名志愿者围绕安全运行、服务提升、助老扶弱、公益科普等方面，开展无障碍手语课堂、爱心义捐进山区、安居能手进社区、青春献血行、航延知识宣传、爱心义诊、青少年实践研学等活动10余项，包括为社区居民义务理发32人次，提供基础家电维修等服务158件，开展窗口岗位人员手语培训120余人次，为贫困山区村民捐赠衣物、书籍1,757件，开展爱心献血活动捐血3.57万毫升。



打造空港特色公益品牌

机场义工联坚持守正创新，在项目特色化、成效可量化上持续发力，联合公司团委举办机场首届志愿服务项目大赛，为各基层团组织“一团一公益”项目搭建展示交流平台，大赛评选出的项目获得了宝安区第四届志愿服务大赛奖项，有效促进了青年志愿服务项目出精品、出人才、出实效。



开启救灾物资专用通道

2月6日，土耳其发生强烈地震，造成重大人员伤亡，牵动全世界关注。为确保深圳驰援土耳其的相关应急救援物资，能够第一时间抵达灾区驰援灾情，深圳机场正式开启土耳其救灾物资专用通道，体现人道主义精神。此次开辟的航空货物专用通道，优先接收及保障用于土耳其地震灾区救援的物资，对于载运抗震救灾物资的深圳至土耳其航班，深圳机场从2月6日起至2月28日，减免50%的机场起降费和停场费。

● 加强供应链管理

公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等法律规定，结合实际，修订《招标采购管理规定》，制定《合约管理规定》和《供应商管理办法》等规章制度，从供应商招选准入、合同履行及事后考评等供应商全生命周期优化、提升供应商管理质量，推动供应商管理理念、制度和流程的统一。

公司依据《招标采购管理规定》，明确采购部门、需求部门、业务归口管理部门等各履其责，科学、合理制定项目技术标准及采购文件，将质量要求、环保要求、安全要求等融入招标采购过程的各个重要环节，强调招选符合行业标准、具备安全资质，且同等条件下更加环保的供应商。

公司依据《合约管理规定》，将安全、环保、廉洁及保障中小企业款项支付等相关管理要求纳入与供应商的合同约定，并持续跟踪供应商的履约情况。

公司依据《供应商管理办法》，明确供应商的招选、使用和退出机制，对供货商实施分类、分级、动态管理，同时定期对供应商的可持续性发展进行评估。报告期内，公司两次集中组织对供应商开展考评工作，对供应商的质量、价格、安全、生态文明、诚信、廉洁、及时性、配合度及服务指标进行评价，强化供应商综合考评，完善供应商监督管理机制。



按地区划分的供应商， 2023年表现

<p>华南</p> <p>32个</p> <p>备注:广东、广西、海南</p>	<p>华中</p> <p>0个</p> <p>备注:湖北、湖南、河南、江西</p>	<p>华东</p> <p>6个</p> <p>备注:山东、安徽、江苏、浙江、福建、上海</p>	<p>华北</p> <p>1个</p> <p>备注:北京、天津、河北、山西、内蒙古</p>
<p>西北</p> <p>1个</p> <p>备注:宁夏、新疆、青海、陕西、甘肃</p>	<p>西南</p> <p>1个</p> <p>备注:四川、云南、贵州、西藏、重庆</p>	<p>东北</p> <p>1个</p> <p>备注:黑龙江、吉林、辽宁</p>	<p>港澳台</p> <p>0个</p> <p>备注:香港、澳门、台湾</p>
<p>其他地区</p> <p>0个</p>	<p>国外</p> <p>0个</p>		

供应商管理

定期进行日常动态考核，评价指标根据项目特点设置，包括但不限于质量、费用、安全、生态文明、进度、配合度、诚信、廉洁等，并在安全管理及廉洁从业、违法违纪等方面设有一票否决制。

履约期内按年度进行综合评级，根据综合评级结果对供应商进行奖励或惩罚。奖励措施包括：颁发年度优秀供应商证书、优先推荐权、续签合同、减免履约保证金、奖金激励等；惩罚措施包括：追究违约责任、列入失信供应商名单、提前终止合同、规定年限内不得参加本公司采购活动等。

供应商准入

(1) 参加公司采购活动的供应商应具备以下基本条件：

- ①合法经营的法人或其他组织；
- ②具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- ③未被列入公司采购失信供应商名单。

(2) 有以下情况的供应商不得参加采购项目：

- ①近3年内（从招标公告发布之日起倒算）投标人或者其法定代表人有行贿犯罪记录的；
- ②近1年内（从截标之日起倒算）因串通投标、转包、以他人名义投标或者违法分包等违法行为受到建设、交通或者财政部门行政处罚的；
- ③因违反工程质量、安全生产管理规定等原因被建设部门给予红色警示且在警示期内的；
- ④拖欠工人工资被有关部门责令改正而未改正的；
- ⑤被公司列入采购失信供应商名单的。

(3) 根据采购项目的具体特点，设定供应商的准入条件，如过往业绩、行业监管或资质要求、厂房和材料的环保要求等；在选取供应商时，根据项目实际需求将资质证书、管理体系认证、过往业绩、技术能力等作为评审重要因素，确保供应商具备提供采购需求的能力。

供应商退出

供应商按以下方式退出合作：

- (1) 合同期限届满，双方权利义务履行完毕的；
- (2) 履约期内，双方协商一致，决定终止合同的；
- (3) 履约期内，因违约或被列入采购失信供应商名单，提前终止合同的。

索引表

一级指标	二级指标	三级指标	在报告中的位置
E.1 资源消耗	E.1.1 水资源	E.1.1.1 新鲜水用量	优化资源利用
		E.1.1.2 循环水用量	优化资源利用
		E.1.1.3 循环水用量占比	优化资源利用
		E.1.1.4 水资源消耗强度	优化资源利用
	E.1.2 物料	E.1.2.1 不可再生物料消耗量	优化资源利用
		E.1.2.2 有毒有害物料消耗量	优化资源利用
		E.1.2.3 物料消耗强度	优化资源利用
	E.1.3 能源	E.1.3.1 化石能源消耗量	优化资源利用
		E.1.3.2 非化石能源消耗量	优化资源利用
		E.1.3.3 非化石能源使用比例	优化资源利用
		E.1.3.4 能源消耗总量	优化资源利用
		E.1.3.5 能源消耗强度	优化资源利用
	E.1.4 包装材料	E.1.4.1 包装材料使用量	优化资源利用
		E.1.4.2 包装材料轻量化减量化	优化资源利用
	E.2 污染防治	E.2.1 废水	E.2.1.1 废水排放达标情况
E.2.1.2 废水管理与减排措施			加强污染防治
E.2.1.3 废水排放量			加强污染防治
E.2.1.4 废水污染物排放量			加强污染防治
E.2.2 废气		E.2.2.1 废气排放达标情况	加强污染防治
E.2.3 固体废物	E.2.2.2 废气污染物排放量	加强污染防治	
	E.2.2.3 废气污染物排放浓度	加强污染防治	
	E.2.3.1 固体废物处置合法合规情况	加强污染防治	
	E.2.3.2 一般工业固废管理	加强污染防治	
	E.2.3.3 一般工业固废处置量	加强污染防治	
E.3 气候变化	E.3.1 温室气体排放	E.2.3.4 危险废物管理	加强污染防治
		E.2.3.5 危险废物处置量	加强污染防治
		E.3.1.1 温室气体来源与类型	应对气候变化
		E.3.1.2 温室气体排放管理	应对气候变化
		E.3.1.1 范围一排放	应对气候变化
		E.3.1.4 范围二排放	应对气候变化
	E3.3 环境权益交易	E.3.1.5 范围三排放	应对气候变化
		E.3.1.6 温室气体排放强度	应对气候变化
	E3.4 气候风险管理	E.3.3.1 参与碳排放权交易市场情况	应对气候变化
	E.4 生物多样性	E4.1 生产、服务和产品对生物多样性的影响	E.4.1.1 生产、服务和产品对生物多样性的影响

一级指标	二级指标	三级指标	在报告中的位置	
E.5 资源与环境管理制度措施	E.5 资源与环境管理制度措施	E.5.1.1 低碳发展目标制定与战略措施	低碳发展战略	
		E.5.2.1 水资源使用管理	优化资源利用	
	E.5.2 资源管理措施	E.5.2.2 物料使用管理	优化资源利用	
		E.5.2.3 能源使用与节能管理	优化资源利用	
		E.5.4.2 绿色技改和循环利用	优化资源利用	
		E.5.4.3 绿色建筑改造	应对气候变化	
	E.5.4 绿色办公和运营	E.5.4.4 绿色办公和运营	应对气候变化	
		E.5.4.5 绿色采购与绿色供应链管理	加强供应链管理	
		E.5.4.6 环保公益活动	培育弘扬生态文化	
		E.5.5 绿色低碳认证	E.5.5.1 环境管理体系认证	应对气候变化
			E.5.5.2 绿色低碳企业认证	应对气候变化
			E.5.5.3 绿色低碳产品与服务认证	应对气候变化
	E.5.6 环境领域合法合规	E.5.6.1 突发环境事件应急预案	加强污染防治	
		E.5.6.2 环境领域违法违规事件	加强污染防治	
	S1 员工权益	S1.1 员工招聘与就业	S1.1.1 企业招聘政策及执行	坚持以人为本
S1.1.2 员工结构			坚持以人为本	
S1.1.3 避免雇佣童工或强制劳动			坚持以人为本	
S1.2 员工薪酬与福利		S1.2.1 薪酬理念与政策	坚持以人为本	
		S1.2.2 工作时间和休息休假	坚持以人为本	
		S1.2.3 薪酬福利保障情况	坚持以人为本	
		S1.2.4 员工民主管理	坚持以人为本	
S1.3 员工健康与安全		S1.3.1 员工职业健康安全管理	坚持以人为本	
		S1.3.2 员工安全风险防控	坚持以人为本	
		S1.3.3 安全事故及工伤应对	坚持以人为本	
		S1.3.4 员工关爱与帮扶	坚持以人为本	
S1.4 员工发展与培训		S1.4.1 员工激励及晋升政策	坚持以人为本	
		S1.4.2 员工教育与培训	坚持以人为本	
		S1.4.3 员工职业规划及职位变动支持	坚持以人为本	
S1.5 员工满意度		S1.5.1 员工满意度调查	坚持以人为本	
	S1.5.3 员工流动情况	坚持以人为本		

一级指标	二级指标	三级指标	在报告中的位置	
S2 产品与服务管理	S2.1 产品安全与质量	S2.1.1 生产规范管理政策及措施	夯实安全管理基础，筑牢安全生产防线	
			聚焦重点行业领域，精准防控安全风险	
			打造特色安全文化，建立安全长效机制	
			健全服务管理体系，提升服务管理效能	
			切实维护旅客权益，构建和谐出行环境	
	S2.2 客户服务与权益	S2.2.1 客户满意度	切实维护旅客权益，构建和谐出行环境	
			S2.2.2 客户投诉及处理情况	切实维护旅客权益，构建和谐出行环境
				S2.2.3 客户信息及隐私保护
	S2.3 创新发展	S2.3.1 研发与创新管理体系	创新引领	
			S2.3.2 研发投入	创新引领
			S2.3.3 创新成果	创新引领
			S2.3.4 知识产权保护	创新引领
	S3 供应链安全与管理	S3.1 供应商管理	S3.1.1 供应商选择与管理	加强供应链管理
			S3.1.2 供应商数量及分布	加强供应链管理
		S3.2 供应链环节管理	S3.2.1 供应链管理政策及措施	加强供应链管理
S3.2.2 供应链安全保证与应急预案			加强供应链管理	
S4.2 社区共建		S4.2.1 参与当地社区建设的政策措施	暖心回馈社会	
		S4.2.2 对当地社区的贡献与影响	暖心回馈社会	
S4.3 社会公益活动	S4.3.1 参与社会公益活动的政策措施	暖心回馈社会		
	S4.3.2 参与社会公益活动的投入及成效	暖心回馈社会		
	S4.3.3 无障碍环境建设	切实维护旅客权益，构建和谐出行环境		
S4.4 国家战略响应	S4.4.4 行业特色及其他社会责任履行情况	S4.4.1 产业转型	低碳发展战略	
		S4.4.2 乡村振兴与区域协同发展	暖心回馈社会	
		客运业务 货运业务		
		深化优质服务举措，提升旅客出行体验		
		S4.4.4 行业特色及其他社会责任履行情况	加强运行安全保障，提升航班运行品质	

一级指标	二级指标	三级指标	在报告中的位置	
G1 治理策略与组织架构	G1.1 治理策略及流程	G1.1.1 治理策略制定	ESG 管理	
		G1.1.2 治理策略监督流程	公司治理	
		G1.1.3 治理策略批准及审核流程	公司治理	
		G1.1.4 党建引领	公司治理	
	G2 规范治理	G2.1 内部控制	G1.2.2 董事会、监事会和管理层组织结构与职能	公司治理
			G1.2.3 董事会、监事会和管理层的任命程序及构成	公司治理
			G2.1.1 内部审计	风险管理
	G2 规范治理	G2.2 廉洁建设	G2.1.2 内控控制 结构、机制和流程	风险管理
			G2.2.1 廉洁建设制度规范	廉洁建设
			G2.2.2 廉洁建设措施成效	廉洁建设
G3 投资者关系管理与股东权益	G2.3 公平竞争	G2.3.1 公平竞争制度规范	廉洁建设	
		G2.3.2 公平竞争措施成效	廉洁建设	
	G3.1 投资者关系管理	G3.1.1 投资者关系管理战略	公司治理	
		G3.1.2 投资者沟通	公司治理	
G4 信息披露透明度	G3.2 股东权益	G3.1.3 投资者关系管理部建设	公司治理	
		G3.2.1 股东（大）会情况	公司治理	
		G3.2.2 股东沟通情况	公司治理	
G5 合规经营与风险管理	G4.1 信息披露制度	G3.2.3 股东知情权和参与决定权	公司治理	
		G4.1.1 财务信息披露	公司治理	
G5 合规经营与风险管理	G4.2 信息披露质量	G4.1.2 非财务信息披露	公司治理	
		G4.2.1 所有披露信息定期监督、审计和评估	公司治理	
	G5.1 合规经营	G5.1.1 合规经营制度	风险管理	
		G5.1.2 合规体系建设情况	风险管理	
		G5.1.3 合规审查具体流程	风险管理	
G5.2 风险管理	G5.2 风险管理	G5.2.1 风险识别与预警	风险管理	
		G5.2.2 风险控制与追踪	风险管理	
		G5.2.3 风险报告与管理	风险管理	