

深圳市机场股份有限公司

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

2022 环境、社会责任和公司治理 (ESG) 报告

从心出发，连通世界

2022年度环境、社会责任和公司治理(ESG)报告



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

目录

01

深化治理，基业长青

- 06 关于本报告
- 08 走进深圳机场
- 10 奖项荣誉
- 12 关键绩效表
- 14 专题：深爱全程 暖心旅途
- 18 专题：做强技能人才培养

- 22 公司治理
- 28 风险管理
- 30 廉洁建设
- 32 ESG 管治

02

深度聚焦，对标一流

- 36 着力保障航班有序运行
- 38 稳步推进客运市场恢复
- 40 持续优化货运体系建设

03

深挚相伴，平安出行

- 44 织密筑牢安全生产防线
- 46 防范化解安全风险隐患
- 48 培育搭建安全文化体系
- 50 精心打造服务品牌体系
- 52 坚决维护客户合法权益
- 53 升级改善旅客服务体验
- 53 持续加强知识产权保护

04

深耕低碳，绿色空港

- 56 保护环境，珍惜资源
- 58 减污降碳，绿色运营
- 60 识别风险，及时处置
- 61 公益宣传，持续发展

05

深情关爱，共赴美好

- 64 关爱员工，以人为本
- 70 乡村振兴，共同富裕
- 71 投身公益，助力慈善





董事长致辞

2022年是极不平凡的一年，面对各种不确定性因素的影响，公司围绕建设高品质创新型国际航空枢纽这一目标，全面落实政策要求，统筹兼顾、守正创新，严守安全底线，全力推进经营恢复，持续优化提升企业治理能力，积极践行环境和社会责任，在行业寒冰期持续推进公司高质量、可持续发展。

对标一流，全力构建高质量发展新格局。公司严格落实“党政同责、一岗双责”要求，在安全管理方面系统发力，优化安全管理体系、提升安全监管效能、增强应急救援能力，确保全年安全生产平稳有序，稳步推进“平安民航”的建设。通过持续创建以人文关怀和社会责任为内核的优质服务，用心用情推动人文机场建设，做到服务设施智能化、服务措施人性化、服务品牌特色化。通过增强主业动能，提高管理效能，激发经营活力，在逆境困局中有效突破，大力推动航空枢纽的能级提升。

慎终如始，筑牢城市防护空中之门。面对复杂严峻的形势，公司坚持人民至上的理念，统筹航班运行和旅客服务之间的关系，动态指定航班调整方案，提前确定新开、加密航线计划。统筹内外部资源，联动各相关方群策群力开通深港快件“空中通道”“海上通道”，促进供应链和产业链畅通，在特殊时期为城市发展作出应有贡献。

秉心克慎，躬行践履企业发展社会责任。公司高举旗帜强化党建引领，大力实施“卓越党建管理模式”，走深走实党建强基工程，全面打造引领公司高质量发展的红色引擎。积极落实国家“碳达峰，碳中和”的战略部署，大力推进生态文明建设的工作目标，持续采取低噪声飞行程序、起降跑道优化、时段控制等措施，防止、减轻飞机噪声影响，形成导向清晰、决策科学、执行有力、激励有效、多元参与、良性互动的环保格局。快速响应党中央的号召，继续发扬脱贫攻坚精神，聚焦乡村产业、文化、生态、组织等的全面振兴，巩固提升帮扶效果。践行公益精神，积极开展志愿服务，打造志愿服务品牌，为文明城市创建添砖加瓦。

时序更替，砥砺前行；继往开来，共筑华章。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是公司在新时期抢抓机遇、恢复发展的关键之年，公司将持续贯彻新发展理念，创新构建新发展格局，攻坚克难、奋楫笃行，全力以赴推进世界一流机场建设，实现深圳机场国际航空枢纽高质量发展新跨越。为投资者、社会各界人士和广大人民群众创造更高的价值和更多的贡献。

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”）向社会公开发布的首份《环境、社会责任和公司治理报告》（简称“ESG报告”或“本报告”）。本报告基于公开、透明的原则，披露2022年公司在环境、社会责任和公司治理方面的成效。

报告范围

报告时间范围

2022年1月1日至2022年12月31日，部分内容适当追溯以往年份或延伸至2023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2022年度报告》一致。

报告标准

本报告主要参考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（2022年修订）》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，董事会对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。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。

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 >>>>

公司简介

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。公司位于珠江口东岸，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。2019年，深圳机场旅客吞吐量首次迈入5,000万大关，达到5,293万人次，全球排名跃居第26位，跻身全球最繁忙机场。2022年，深圳机场实现旅客吞吐量2,156.3万人次，货邮吞吐量150.7万吨，客、货业务连续三年排名全国第三。

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”倡议布局中更具辐射能力的重要国际航空枢纽。

深圳机场实现旅客吞吐量

2,156.3 万人次

货邮吞吐量

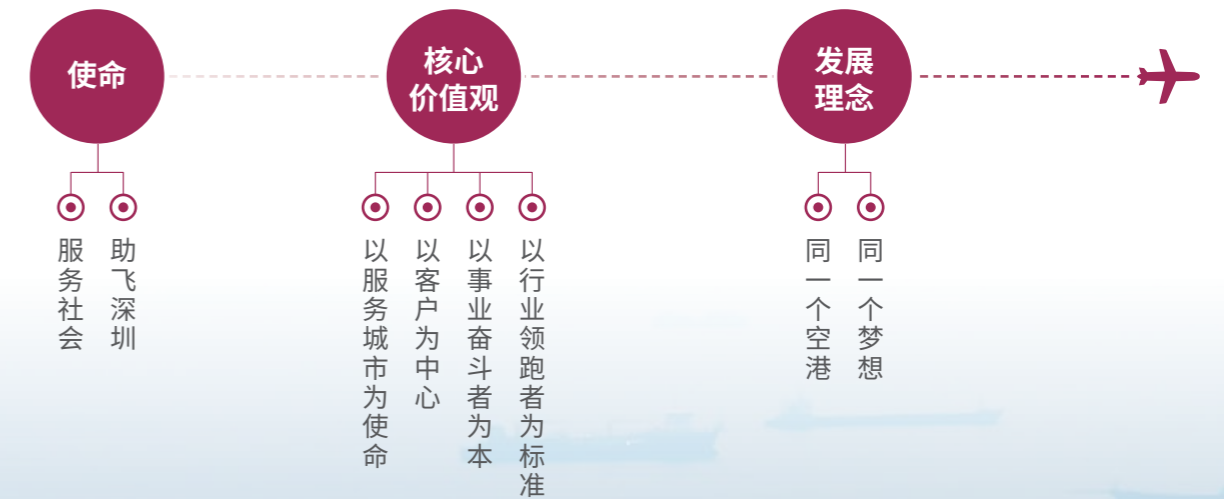
150.7 万吨

客、货业务连续三年排名

全国第3

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 >>>>

国际级

- **SKYTRAX**
SKYTRAX全球五星机场
世界最佳进步机场奖
- **国际航空运输协会**
“行李门到门”案例
入选国际航协“NEXTT”项目
全球行业优秀推荐范例

国家级

- **国家人力资源社会保障部**
国家技能人才培养突出贡献单位
- **深圳证券交易所**
深圳证券交易所2021年度信息披露工作“A级”
- **第六届中国青年志愿服务项目大赛暨志愿服务交流会全国组委会**
深圳机场“健康空港公益行”志愿服务项目荣获第六届中国青年志愿服务项目大赛银奖

国家级

- **中国质量协会**
第十届全国品牌故事大赛表彰企业
- **第十二届绩效改进论坛组委会**
“三个月内缩短退运行李的挑拣时间30%”荣获2022年中国绩效改进最佳实践奖

国家级

- **第十二届绩效改进论坛组委会**
“每日降低燃油车使用公里数由146至44”荣获2022年中国绩效改进论坛绩效改进最佳实践奖
- **第十二届绩效改进论坛组委会**
“抱”轮随技而升，“举”机轻而易举——抱轮牵引车靠接航空器对中准确率由90%提升至99.9%荣获第五届中国企业技控大赛金奖

省级

- **中国民航工会**
运行控制中心领航班组荣获第三届全国民航最具影响力班组

市级

- **深圳市卓越绩效管理促进会**
2022年度最佳雇主奖
- **深圳市质量协会**
第四届深圳市优质服务示范单位

关键绩效表 >>>>

名称 (单位)	2022年	2021年
旅客吞吐量 (万人次)	2,156.34	3,635.82
货邮吞吐量 (万吨)	150.70	156.83
飞机起降架次 (万架)	23.57	31.79
ACI 旅客总体满意度 (5分)	全球排名第一	全球排名第一
旅客投诉处理率 (%)	100%	100%
航班放行正常率 (%)	96.47%	92.50%
总资产 (万元)	2,512,778.81	2,633,031.78
营业收入 (万元)	267,117.76	330,564.47
净利润 (万元)	-112,826.12	-2,009.07
温室气体 (二氧化碳) 排放量 (范畴一) * (吨二氧化碳当量)	3,275.13	4,488.04
温室气体 (二氧化碳) 排放量 (范畴二) * (吨二氧化碳当量)	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)	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)	67.50	36.21
综合能源消耗量 (吨标准煤) *	19,977.32	18,592.78
综合能源消耗密度 (吨标准煤/万人次)	9.26	5.11
外购电力消耗 (千瓦时) *	149,943,663	134,022,357
汽油消耗 (吨)	99.34	120.44
柴油消耗 (吨)	962.92	1334.31
水消耗量 (吨) *	1,211,084	1,144,661

名称 (单位)	2022年	2021年
外购电力消耗密度 (千瓦时/万人次)	69,536.19	36,861.59
汽油消耗密度 (千克/万人次)	46.07	33.13
柴油消耗密度 (千克/万人次)	446.55	366.99
水消耗密度 (吨/万人次)	561.64	314.83
在岗员工人数 (人)	4,580	4,442
少数民族员工数 (人)	195	170
劳动合同签订率 (%)	100%	100%
培训总课时 (小时)	474,248	442,831
员工培训总投入 (万元)	541.92	466.77
志愿者服务活动 (人次)	8,499	12,617

注：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. 电力折标系数：当量值0.1229千克标准煤/千瓦时，汽油折标系数：1.4714kgce/kg，柴油折标系数：1.4571kgce/kg。

专题：深爱全程 暖心旅途

深爱全程 - 深圳机场全流程爱心服务

为进一步落实民航局真情服务底线要求，更好地满足特殊旅客的关切和需求，公司通过多年探索，利用旅客画像分析、大数据、管理模型等科学工具及方法，分析特殊旅客的行为习惯，不断优化特殊旅客服务流程，打造了独具特色的特殊旅客服务。

率先推出小程序爱心服务预约，打造“一站式”服务

旅客在到达机场前便可通过机场小程序提前预约爱心轮椅、爱心电瓶车等特殊服务，工作人员在航站楼车道边等待旅客；此外，公司在四楼值机大厅设置“一站式”爱心服务柜台及爱心休息区，并安排专职人员为旅客提供服务，通过“爱心接力”等形式，可将有需要的旅客送至爱心专车服务点或登机口。



加大爱心服务资源投入，延长服务链条

公司在航站楼出发、到达层均为特殊旅客提供“随招随停”的免费爱心电瓶车服务，解决“步行距离长”的服务痛点；航站楼共设置36间男性无障碍卫生间、34间女性无障碍卫生间、10间无性别无障碍卫生间、3间第三卫生间、51间小型母婴室。在机场公共区域均配有轮椅，供有需要的旅客免费取用。



男性无障碍卫生间

36间

女性无障碍卫生间

34间

无性别无障碍卫生间

10间

第三卫生间

3间

小型母婴室

51间

“全流程爱心服务”服务成果

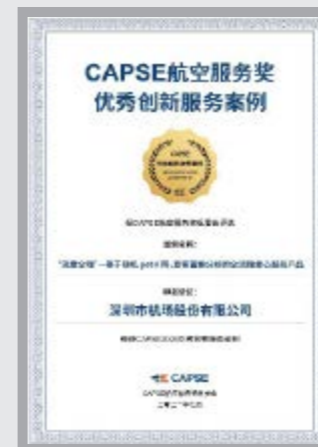
每年累计服务特殊旅客超过20万人次

旗舰母婴室、爱心轮椅衔接等服务项目倍受旅客赞誉，服务团队及个人多次收到旅客感谢信及锦旗

荣获2020年度民航局人文机场建设示范项目

荣获2021年度CAPSE优质服务案例奖

2022年入选国务院国资委品牌建设典型案例



专题：深爱全程 暖心旅途

打造 SKYTRAX 五星机场



公司连续两年获得 SKYTRAX “五星机场” 认证，并荣获 “世界最佳进步机场奖”。

2021 年，深圳机场顺利通过国际民航业专业研究机构 SKYTRAX 评审，被评为全球五星机场，2022 再次通过年度复审。

作为城市窗口和门户枢纽，公司以“五星服务”为牵引，聚焦旅客温馨出行核心需求，围绕“最具科技体验感人文机场”愿景持续深耕发力，全新升级全流程服务保障，打造出一系列“五星”精品服务项目，推出“一呼百应”“深安有礼”“深爱银发”等“深系列”服务子品牌，首次面向进港旅客提供“行李门到门”服务，以用心用情的服务态度做好服务细节，增强机场服务感染力。



SKYTRAX 主席爱德华先生在本次五星机场评审时给予深圳机场高度评价：“卫星厅达到了非常高的五星级机场标准，它的品质水准在中国是最好的。”

卫星厅的惊艳亮相获得 SKYTRAX 极高的评价，“科技+人文+绿色”与卫星厅建筑功能的完美融合获得 SKYTRAX 的高度认可，不管是鹏城天幕、鹏城之翼、空港之眼、双星广场带来的未来科技感；沿途的绿植相伴与观山望海营造的舒适休憩氛围；走在时尚前沿的“星享大道”打造的购物体验；还是无处不在的母婴儿童关怀温馨服务，充分展现了公司国际一流的建设水准和先行示范的发展理念。





“行李门到门”案例 入选国际航空运输协会“NEXTT”项目全球行业优秀推荐范例



2022 年，公司“行李门到门”案例获国际航协 NEXTT 项目网站发布，并被正式收录至 2022 年国际航协行李参考手册 (BRM)，成为行李服务行业全球优秀范例之一。该服务由公司于 2020 年在国内机场中率先推出，目前已实现了国内进出港“行李门到门”服务的全面贯通。

NEXTT 项目 (New Experience Travel Technologies) 是由国际航空运输协会 (IATA) 与国际机场协会 (ACI) 共同发起，旨在通过最新的技术发展改善客户体验，提升旅客、行李和货物运输的可靠性和效率。自加入该项目以来，公司联合国际航协全面推行旅客自助化、无纸化服务，实现了旅客值机、安检、登机全流程自助出行，获评国际航协“场外值机最佳支持机场”，并被授予民航局“无纸化”便捷出行示范单位等荣誉。

 	
Door-to-Door Baggage Delivery	
Guidance document	
Purpose	The purpose of this document is to provide guidance and best practice examples for stakeholders intending to introduce similar NEXTT initiatives in an airport environment. The case study and the information provided in this document will be used to publish and populate the NEXTT implementation dashboard, which is publicly available and accessible on the NEXTT microsite. The case study is not intended to endorse any technology or provider, but rather provide details of the key considerations as well as various implementation models which could be adopted. The intended audiences may include but are not limited to: Airports, Airlines, Technology Providers, Startups, Regulatory Bodies, and Security Organizations.
Disclaimer	The information contained in this publication is subject to constant review in the light of changing requirements and regulations and technological improvements. No reader should act based on any such information without referring to applicable laws and regulations and/or without taking appropriate professional advice. Although every effort has been made to ensure accuracy IATA and ACI shall not be held responsible for any loss or damage caused by errors, omissions, misprints, or misinterpretation of the contents hereof. Furthermore, IATA and ACI expressly disclaim any and all liability to any person or entity in respect of anything done or omitted by any such person or entity in reliance on the contents of this publication.

专题：做强技能人才培养

近年来，公司充分发挥技能人才在推动公司发展、建设高品质创新型国际航空枢纽中的示范带头支撑作用，不断健全完善技能人才培养体系，逐步形成有利于技能人才成长和发挥作用的制度环境，有效激发优秀技能人才脱颖而出，引导技能人才成长成才。

塑造多个人才培养项目品牌，
累计培养人才近

400名

拥有技能训练中心

7个

公司级内训师

152名

部门级内训师

208名

构建系统完备的技能人才培养体系机制

公司建立完善的培训管理机制，通过师带徒、岗位准入管理、学分制等培养机制，促进了知识和技能的传承。打造特色培训项目体系，形成“科级五一计划、班组长三一计划、新晋人员训练营、新员工走进系列”等覆盖所有岗位人员的培训项目体系，支撑员工能力提升。塑造了管培生、挂职锻炼、运行指挥人才专项挂职等人才培养项目品牌，累计培养近400名人才。强化技能训练中心和内训师队伍建设，建立了安检技能训练中心、特车技能训练中心等七大技能训练中心，拥有152名公司级内训师和208名部门级内训师，为人才培养创造了良好的软硬件支撑条件。



近三年累计开展“安康杯”技能
竞赛系列活动

200余项

参与“创青春”青年课题竞赛
平台约

1,100人

其中课题获得中国企业技控大赛
和中国绩效改进专业奖项

17项

搭建主要技能岗位任职资格体系

6个

安检站累计培养民航安检员
初、中、高级持证人员

5,029名

技师及以上持证人员

57名

持续开展技能竞赛与岗位比武

以工会为载体持续开展“安康杯”技能竞赛活动，近3年累计开展技能竞赛共计200余项，营造了“比、学、赶、帮、超”的良好氛围。搭建“创青春”青年课题竞赛平台，吸引了约1,100余人参与，共计推动98项课题成功结项，其中17项课题获得中国企业技控大赛和中国绩效改进专业奖项。创新推出行业领域技能比武大赛，成功举办首届民航中南地区航空器地面设备操作员岗位职业技能竞赛决赛、深圳市第十二届职工运动会暨2022年技能大赛—配载员技能竞赛、民航深圳第一届“筑梦杯”航班地面保障技能大赛，赛事得到中国民航报等多家媒体报道和各大互联网媒体直播转播。



建立多元化技能人才评价体系

公司大力实施技能岗位任职资格体系建设，以“责任贡献+关键能力+职业技能素质”为认证导向，完成运行指挥员、机坪管制员、X光机操作员、客桥操作员、客运员、机务员6个岗位的任职资格体系搭建，牵引员工持续提升个人的综合素质和岗位技能。充分发挥行业特有工种职鉴培训机构优势，试点建立企业职业技能鉴定评价机制。安检站作为民航安全检查员I类安检职鉴培训机构，累计培养民航安检员初、中、高级持证人员5,029名，技师及以上持证人员57人。

01

深化治理 基业长青



- 公司治理
- 风险管理
- 廉洁建设
- ESG 管治



● 公司治理

公司治理架构

截至2022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》，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、党委会、董事会、监事会、经理层的组成公司治理架构，确保相关职责得以履行。

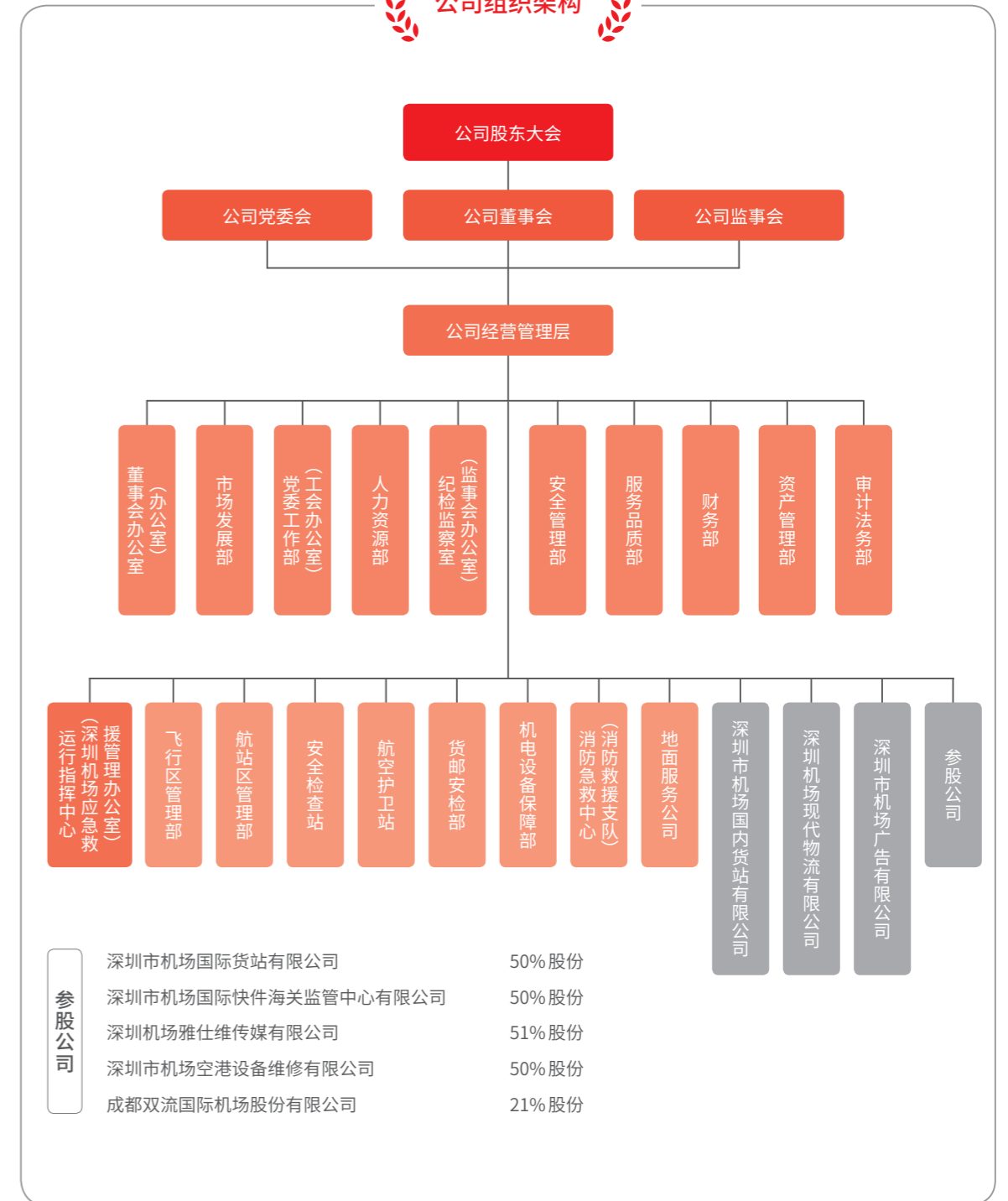
公司已按照国家法律法规的要求，在董事会下设立战略委员会、薪酬与考核委员会、审计与风险管理委员会、提名委员会，规范公司运作，提升公司治理水平。

股东大会 **1**次
董事会 **7**次
监事会 **6**次

2022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。



公司组织架构



党建

2022年，公司党委认真学习贯彻党的二十大精神，强化党的政治建设，以高质量党建引领保障公司高质量发展。

推动政治建设练内功务实效

严格落实“第一议题”制度，开展集中学习研讨交流51次，组织各级领导干部讲授专题党课94场，推动党的二十大精神进支部、进班组、进岗位。以线上线下相结合的方式，创新推出经典原著品读、影视鉴赏、物件彩绘等红色经典季活动，700多名党员群众广泛参与。扎实推进30项民生课题和37条微实事落地，变“问题清单”为群众“满意清单”。



开展集中学习研讨交流

51次

组织各级领导干部
讲授专题党课

94场

推动党建引领聚合力促发展

全年召开党委会45次，审议议题139项。创新实施“党建强基”工程，大力推行党建进班组，创建“党小组+班组”87个，激活基层组织“神经末梢”。发挥组织优势，累计组织535人次支援外部重点区域，实施跨单位人员共享1,500人次，开展专项志愿服务1,928人次，充分彰显政治担当和先锋底色。

组织支援外部重点区域

535人次

实施跨单位人员共享

1,500人次

开展专项志愿服务

1,928人次

推动党建载体种新苗结硕果

培育书记项目42个，创设书记工作室7个。创新开展“党群品牌创意坊”活动，提炼形成基层党、工、团品牌项目48个，推动党建与业务深度融合。评选公司首批示范性劳模创新工作室6家，新获国家专利16项。“创青春”5组课题获“企业技控大赛金奖”等奖项。积极承办首届民航深圳地区配载员技能竞赛，公司7名选手获奖。完成特色主题宣传59篇，讲好主业发展故事，激发集体荣誉感。

培育书记项目

42个

创设书记工作室

7个

案例

公司党委学习贯彻党的二十大精神专题培训

11月18日，公司党委举办学习贯彻党的二十大精神专题培训会，研究公司落实举措，会议邀请了中共深圳市委党校副教授作《掌握历史主动，以中国式现代化推进中华民族伟大复兴——深入学习党的第二十次代表大会精神》专题辅导。



案例

“砥砺奋进新征程 喜迎党的二十大”红色经典季主题系列活动

为迎接党的二十大胜利召开，公司党委创新推出“砥砺奋进新征程 喜迎党的二十大”红色经典季主题系列活动，累计673人参与经典原著线上品读，以红色物件彩绘、经典影视鉴赏等喜闻乐见的方式打造“沉浸式”学习体验，赓续红色血脉，凝聚奋进力量。



案例

第五届“创青春”青年课题竞赛

公司团委组织开展第五届“创青春”青年课题竞赛，创新引入“劳模工作室+青年课题组”的结对形式，进一步推动青年课题研究成果提质增效，共推动27项课题顺利结项，其中2项课题获得第五届中国企业技控大赛金奖、优秀奖，3项课题获得第十二届中国绩效改进最佳实践奖。“创青春”青年课题竞赛至今已连续举办五届，每年的课题数量从最初的15项增加至30项，课题结题率从80%逐年提升至96%，参与单位数量也在2022年实现了生产保障单位全覆盖。



案例

首届示范性劳模和工匠人才创新工作室项目评审会及创新工作室开放日活动

为大力弘扬工匠精神，充分发挥劳模和工匠人才在推动公司发展、建设高品质创新型国际航空枢纽中的示范带动作用，公司举办了首届示范性劳模和工匠人才创新工作室项目评审会，共评选出6个公司级示范性劳模和工匠人才创新工作室，并通过举办开放日活动加强交流，各单位在评比与参观中对标学习优秀劳模和工匠人才创新工作室，充分借鉴创办经验，力争取得更高级别的突破，形成了具有公司特色的劳模和工匠人才创新工作室品牌。



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》，建立了《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。

公司已连续十四年在深交所信息披露考核中获得A级。2022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的披露，确保投资者能及时、有效、准确、完整地了解公司生产经营情况。2022年，公司共披露100份信息披露文件。

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。2022年，公司通过线上策略会、电话会议、邮件沟通等方式与海内外投资者进行交流，累计参加23场投资者交流活动，共计与222名机构投资者及中小股东进行了深入交流，传递公司价值和动力。及时维护公司网站、邮箱、互动平台等渠道，共接听投资者电话1,200余次，深交所网上互动平台回答问题17条。公司通过增加内在价值、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。

连续在深交所信息披露考核中获得A级

14年

公司共披露信息文件

100份

累计参加投资者交流活动

23场

接待投资者

222人次

深圳证券交易所

深圳证券交易所
2021年度信息披露工作
“A级”

中国证券报

金牛奖2021年度
投资者关系管理奖

证券市场周刊

2022年上市公司
投资者关系
水晶球评选最佳企业
管理上市公司

中国上市公司协会

2022上市公司
董事会秘书履职评价
“5A级”

● 风险管理

公司高度重视风险管理，建立了清晰明确的风险管理组织架构，横向以风险管理职能规划各部门职责，纵向以专业管理领域打通公司层级范围，落实风险管控责任，满足全面风险管理和公司ESG风险管理要求。

全面风险管理体系

制定《制度汇编》《规范合同汇编》《风险数据清单》等文件，上线风险管理信息系统，整理历年风险信息，形成风险数据库，健全全面风险管理体系。从制度建设、内部控制缺陷整改、风险预警等多个流程着手，统筹公司安全管理、服务管理、运行管理、经营管理等30个方面的风险控制，有效地提高公司经营效率，帮助公司实现发展战略。

全面风险管理体系覆盖范围



公司实施风险闭环管理，进行风险识别、风险评估、风险应对和风险监督并追踪风险事件的处置情况，编制年度风险管理报告。

合规内控

公司持续强化合规内控管理，认真落实合规文化建设。紧跟政策更新，健全制度标准化体系，精细合同管理，并开展一系列法律合规培训。

健全制度标准化体系

健全制度标准化体系，新增和修订规章制度10份，设计并实施标准化制度框架、标准化制度命名规则、标准化制度编号规则、标准化制度编写规则、确定制度全链条管理要素和动态管理机制。

新增、修订规章制度

10份

合同文本

21份

精细合同管理

在新业务运作模式和总结合同风险管控经验的基础上，结合国家法律法规更新和国企改革新政策的出台，新增和修订规范合同21份并持续完善，紧扣重点环节强化合同全过程风险管控，推进公司业务运作规范化。

法律合规培训

充分利用内外部力量开展了一系列法律合规培训，践行依法依规治企和公司合规管理。

案例

合规管理培训

8月29日，邀请常年法律顾问组织开展合规管理培训，培训以如何建立合规管理体系为切入点，围绕合规管理起源与发展、合规理念、合规管理进阶、国企合规体系要点、合规发展与国企合规管理等方面详细讲授了目前国有企业合规管理的要求及实务要点，为公司合规管理提供启示。12月29日，自主开展合同合规管理培训，强化员工法律风险意识和合规意识。



廉洁建设

持续推进纪检监察体制改革，实行纪委书记兼监事会主席以及派驻纪检专员模式，健全纪检监察机构设置和人员配备，建立“六位一体”大监督工作格局，完善全覆盖监督网络，延伸监督触角。公司层面设立纪检监察室（监事会办公室），对下属地服公司、安全检查站党委下派纪检专员，对下属企业下派监事，充实纪检监察队伍，强化监督执纪问责，持续深化党风廉政建设和廉洁文化建设。

压实主体责任，深化党风廉政建设

定期召开党建纪检工作会和党风廉政建设专题党委会，阶段性部署研究党风廉政建设工作，压实各级党组织“第一责任”和“一岗双责”。开展领导班子述责述廉和基层党组织党风廉政建设专项考核，加强日常督导，强化问题整改，推动党风廉政建设工作制度化、规范化、常态化。

健全体系机制，推进监督全覆盖

构建党内监督为主导，“六位一体”大监督协同的监督工作机制。加强党内监督，开展党员领导干部廉洁从业、违规决策和融资担保问题等专项检查，严格党员领导干部个人事项报告制度，加强干部选拔任用过程监督和廉政审核，强化对“关键少数”的重点监督。整合监督资源，形成监督合力，开展专项监督检查，强化对重要领域、重点业务、关键岗位人员的监督管理。

坚持标本兼治，强化队伍纪律作风

以问题为导向，在全公司范围内开展“以典型事例为鉴，整顿工作作风”专项行动，公司22个基层单位共查摆问题案例90项，梳理作风问题5大类，明晰责任人204人次、落实帮扶整改措施225条，实现问题案例查摆实、作风问题实、责任到人实、帮教整改效果实以及从思想上彻底认识和真正解决问题的四“实”一“心”的整治成果，推动队伍纪律作风持续向好，提升队伍凝聚力、战斗力和执行力。

参与党章党规党纪学习

1,206人次

参与书记讲廉政党课

748人次

参与专项警示教育

1,252人次

开展廉政审核鉴定

532人次

组织签订《廉洁承诺书》

952人次

督导签订廉洁协议

58份

开展新提拔中层以上管理干部集体廉政谈话1批次

17人

经理级以上人员廉政谈话

128人次

加强廉洁风险防控，筑牢拒腐防变堤坝

巩固前期廉洁风险防控工作成果，组织进一步排查廉洁风险业务和风险岗位，持续完善廉洁风险防控清单，并通过信息化手段强化动态管理。综合评估廉洁风险等级，健全防控措施。结合纪律学习教育月活动、家家风建设，家企联动，常态化开展形式多样的党风廉政教育、警示教育，强化对关键岗位人员的重点教育和管理，提升全员廉洁自律意识，涵养廉洁文化。

案例

开展重家教树家风，家企心“廉”心家教家风建设活动

公司以廉家教促廉家风为主旨，以“发倡议、签承诺”为主线，创新开展家教家风建设专项活动。从“知廉倡廉”、“思廉崇廉”、“守廉保廉”和“促廉助廉”四个方面向党员干部及关键岗位员工家属发出真挚倡议，并动员家属积极配合，签订廉洁承诺书。期间，共发放倡议书和签收家属承诺书980份，各级领导干部带头，企业与家庭联动，构建起双向监督新模式，清廉家教家风理念深入人心，员工及家属培树良好家教家风的自觉进一步增强。同时，各基层单位纷纷积极响应，自主开展“30天线上打卡学习”、“廉洁家文化”线上宣讲、“廉洁漫画、海报及家规”征集分享、“红色家书”诵读展演等活动，企业廉洁文化的内涵更加丰富，吸引力、影响力持续释放，清风正气不断充盈。



公司纪委印制倡议书、承诺书



“清廉好家风”书画作品



公司员工家属“三代人”共同宣读廉洁家风《倡议书》

ESG 管治

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。

2022年，公司全面开启 ESG 工作，坚持高质量可持续发展战略，打造 ESG 信息披露常态化机制。公司已初步建立了 ESG 管理架构，同时成立 ESG 工作小组全面开展 ESG 相关工作。未来，公司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 管理融入公司经营，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，我们通过建立高效、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。公司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。

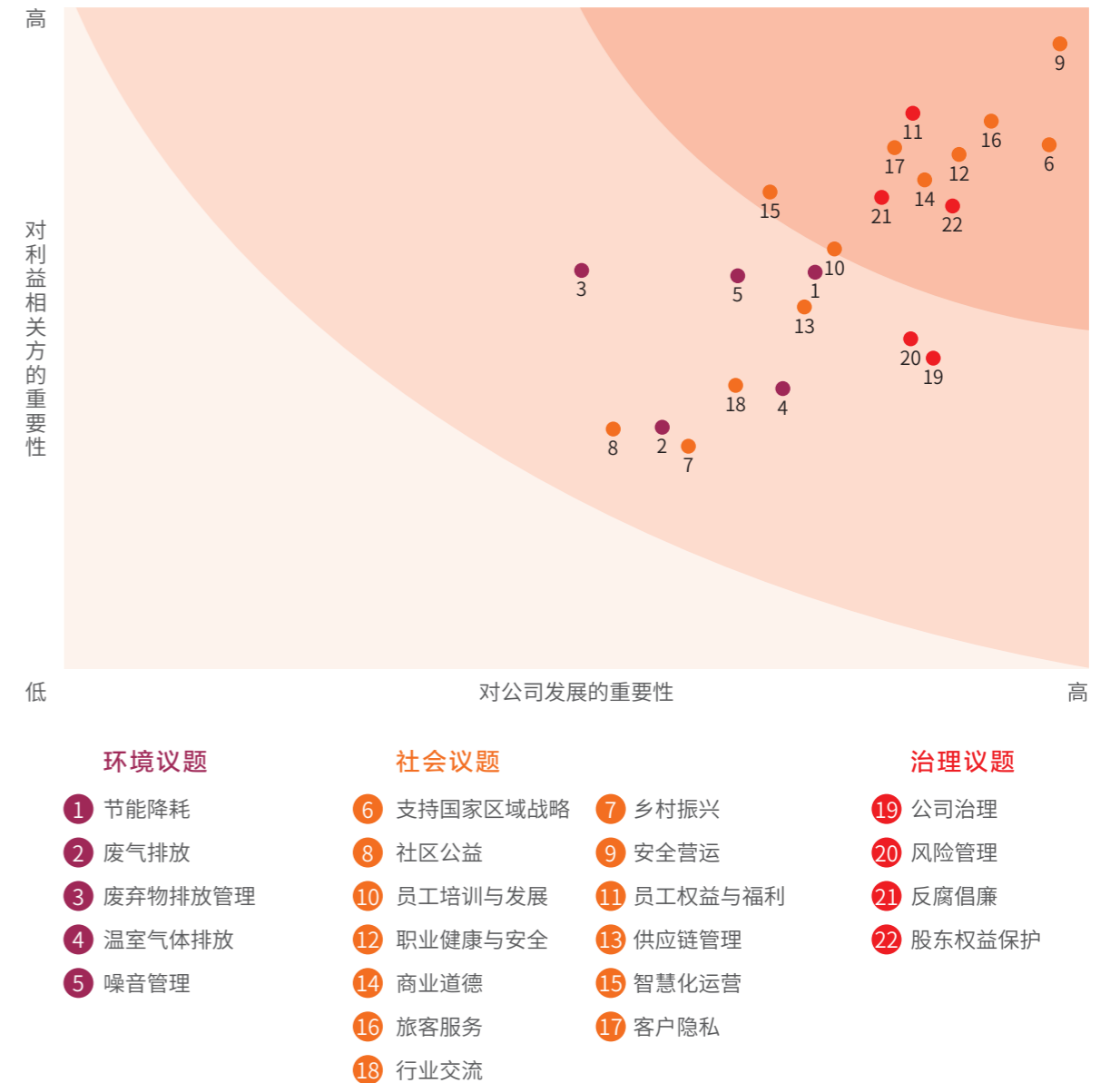
利益相关方沟通情况

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
 股东	<ul style="list-style-type: none"> 经济效益 信息披露 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 投资者见面会 投资者沟通电话 信息披露 业绩说明会 网站、邮箱
 政府及相关监管单位	<ul style="list-style-type: none"> 安全保障 员工权益 旅客服务 社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 专题汇报 工作会议 统计报表 调研拜访 咨询披露
 旅客	<ul style="list-style-type: none"> 安全保障 旅客服务 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客服务 满意度调查
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益 薪酬福利 职业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 职业健康与安全事务员工代表会议 工会组织
 同业	<ul style="list-style-type: none"> 遵守行业规范 推动行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 工作会议 交流学习
 驻场航司及其他驻场单位	<ul style="list-style-type: none"> 安全保障 旅客服务 协同发展 	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理委员会 运行协调管理委员会 飞行区（机坪）管理委员会 服务品质提升委员会 工作会议 通信
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 阳光采购 财务状况 	<ul style="list-style-type: none"> 市场调研 通信 合同谈判
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 社区发展 社会公益 志愿服务 	<ul style="list-style-type: none"> 重大活动保障 慈善活动 志愿者活动

实质性议题

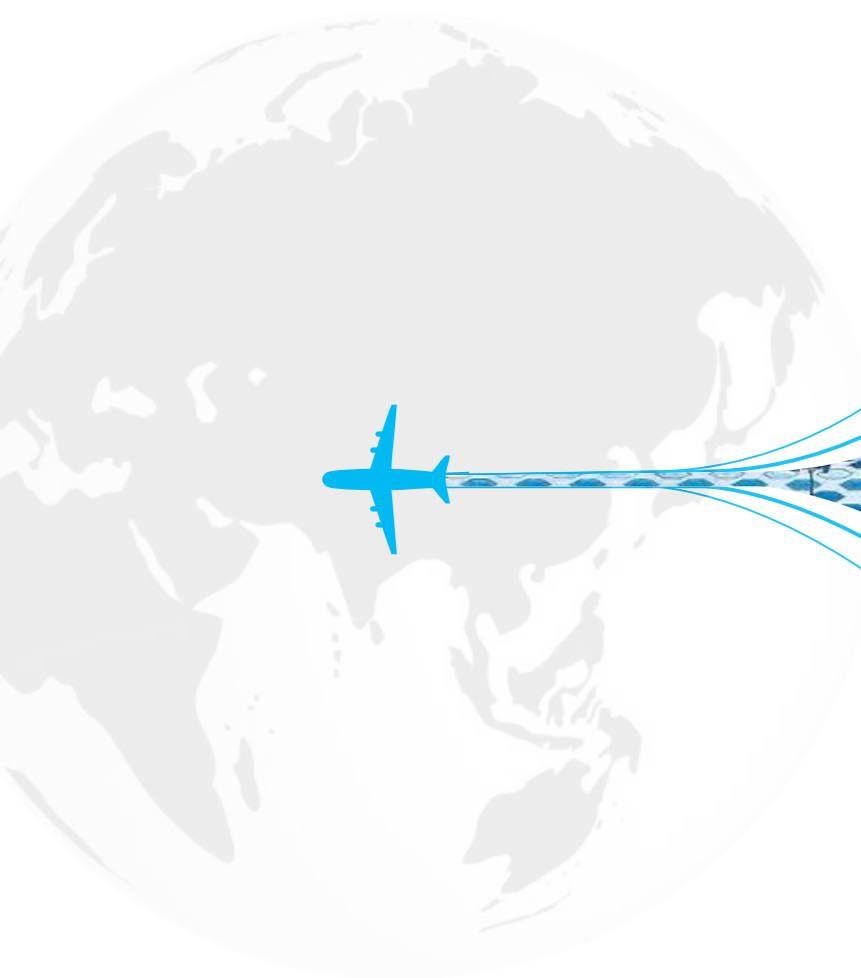
公司严格按照披露要求，结合行业可持续发展动态、同行对标结果等，识别公司重要 ESG 议题并进行重要性判定，确保报告披露信息全面覆盖公司内部及利益相关方关注的重点议题。

2022年，公司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。



02

深度聚焦 对标一流



- 着力保障航班有序运行
- 稳步推进客运市场恢复
- 持续优化货运体系建设



● 着力保障航班有序运行



圆满完成各项保障任务

公司严格执行“一航班一方案”工作机制，高标准完成两会、香港回归25周年、党的二十大等重大任务保障工作。健全完善三防指挥体系，高质量完成三防督导检查 and 隐患排查治理，编制防台风和强降雨“一张表”，成功防御雷雨季强降雨、“马鞍”台风等，实现“零重大影响，零伤亡”年度目标。



持续提升航班运行效率

公司深化运管委协同机制，与服务提升委、飞管委充分联动，推动航空器地面滑行精细化管理、航班调时管理等专项工作。多部门紧密协同，降低不停航施工对航班保障影响，高效完成C12滑行道改造施工，为安全运行和应对高峰时刻提供了强有力的保障。深度参与珠三角运管委建设，强化区域信息共享和资源调配，全年航班放行正常率达96.47%。

全年航班放行正常率达
96.47%



统筹推进空域资源优化

公司完善航务管理系列制度，印发《深圳宝安国际机场航务管理手册》，修订飞行程序与运行最低标准管理办法、航空情报原始资料管理办法，编制净空保护管理办法。完成点融合PMS飞行程序运行效果评估，为机场容量提升奠定坚实基础。持续优化飞行程序，为实施双跑道相关、独立进近提供运行保障。

案例

深圳机场应急监测中心正式启用

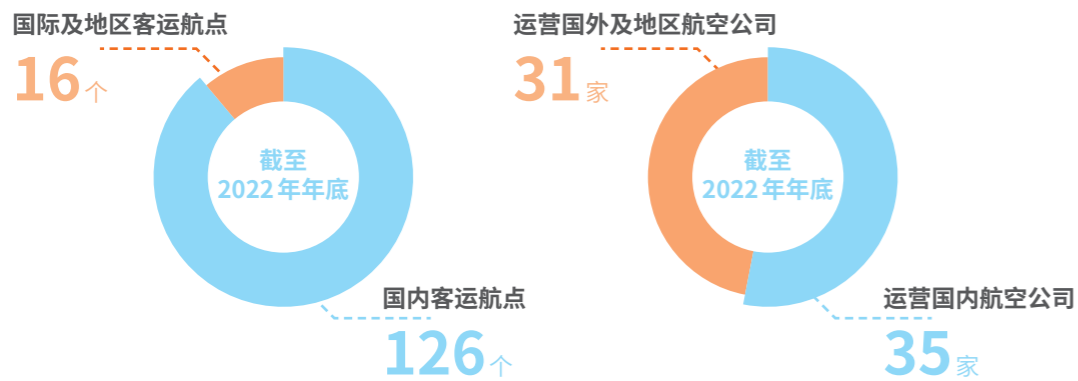
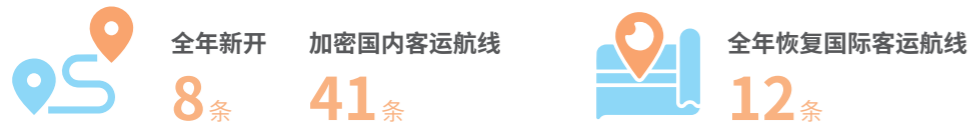
深圳机场应急监测中心建设，是贯彻落实市委、市政府推进“1+11+N”监测预警指挥体系建设的重要举措，属于首批26个专业监测预警业务分中心之一，实现与市级中心的数据互联和机制对接。机场应急监测中心集风险管控、监测预警、值班值守、应急指挥等多功能于一体，在发生陆侧或空侧突发事件时，与现场指挥中心及下辖各区域控制中心形成联动，实现公司1个应急管理监测预警中心+1个应急救援指挥中心+N个内外部单位的“1+1+N”协同指挥模式的需求。



稳步推进客运市场恢复

航线拓展

公司密切研判形势，多措并举，加快航空主业恢复发展，积极拓展全球主要创新城市、新兴市场城市国际航线，全年新开8条、加密41条国内客运航线，国内客运城市恢复至120个，恢复12条国际客运航线，达到2019年九成水平。



市场营销

公司大力支持基地航司发展，努力为航空公司在深发展营造良好的营商环境，为航空公司增投运力、加快恢复航线航班提供信心与动能。精准市场拓展，打造“深京”“深沪”“深蓉”商务快线，升级“空铁联运”“空轨联运”服务体系，“空铁联运”覆盖12个城市22个站点，恢复运营16家城市候机楼，上线城市候机楼“行李门到门”服务。创新推出“首乘特惠”“航空+会展”等特色产品，不断释放消费活力。

案例

印尼鹰航落地深圳

印尼鹰航是印度尼西亚的国家航空公司及天合联盟成员，被权威评级机构SKYTRAX评为全球第9家“五星级航空公司”。12月20日，印尼鹰航开通深圳=雅加达国际客运航线，该航线是印尼鹰航在深圳开通的首条定期国际客运航线，标志着又一家全球知名大型网络航空公司落地深圳，共同参与深圳国际航空枢纽建设。



持续优化货运体系建设



国际货运业务发展成绩靓丽

全年新开6个、加密10个国际货运航点。加大招商引资力度，与顺丰、DHL、云途、菜鸟等签署战略合作协议，为国际跨境快邮集散中心建设注入了新力量，保税物流中心一线进出口货值跃居全国保税中心第一位。携手海关实施海港畅流计划，货物周转效能提升45%，货站出口保障能力从550吨/天提升至800吨/天。实现国际生鲜冷链货物7*24小时预约通关，启用1,800平方米国际进港阴凉库，生鲜冷链货物保障能力提升近三倍。



信息化试点行业示范效应显著

公司正式实施航空货运短途驳运，并探索将试点经验推广、复制至第二前置安检点；实施电子雾化产品白名单差异化安检、航空箱CT项目试用以及跨境电商带电货物航空运输试点研究，货运一个码项目正式上线试运行，实现了全国首创航空货物“按件级别”实时轨迹跟踪查询功能试行。《基于“五力”驱动的高水平空港型国家物流枢纽的实践经验》荣获广东省质量标杆、深圳市质量标杆。



在特殊货物方面

全年生鲜冷链进口业务量达

2.9万吨

同比增长

67%

空运跨境电商业务量达

9.7万吨

同比增长

38.6%

案例

创新电子烟空运出口安检举措

公司制定并发布《深圳机场电子雾化产品差异化安检操作指引（试行）》，助力生产企业高效、快速出口。全年完成53家电子雾化企业白名单认证，实现白名单货量700余吨。该项目得到了深圳市宝安区工业和信息化局、中国电子商会等单位的高度评价和认可，相关措施已被广州、郑州等多家机场学习借鉴。

03

深挚相伴 平安出行



- 织密筑牢安全生产防线
- 精心打造服务品牌体系
- 防范化解安全风险隐患
- 坚决维护客户合法权益
- 培育搭建安全文化体系
- 升级改善旅客服务体验
- 持续加强知识产权保护



安全

安全是民航发展的生命线，
公司坚守底线意识，
坚持生命至上、人民至上，
以“时时放心不下”的责任感，
全面抓好安全生产工作，
扎实推进平安民航建设。

公司运行安全保障能力 综合评价

上半年得分为

96.52分

下半年得分为

96.33分

圆满完成党的二十大、北京冬奥会等特殊保障时期安全保卫工作。报告期，公司未发生责任安全事故。

报告期内

深圳机场发生民用航空器征候及以上等级不安全事件

0起

达到了近5年的最好水平。

织密筑牢安全生产防线

针对外部合作方

组织对重要合约商开展安全保障能力专项评估

63家

排查问题

20项

针对危险源管控

完成供用电安全等重大活动目的的专项风险评估

40次

新识别危险源

14项

制定管控措施

49项

共开展公司层面航空安保检查

31次

航空安保测试(测试项目22项)

4次

发现并整改问题

66项

累计下发专项通报、工作任务通知书等共

15份

安全管理体系全面建设

公司印发《深圳机场2022年平安民航建设工作方案》，持续推进危险品航空运输专项整治，规范航空安保设施设备管理，优化机场使用手册和体系文件。深化卓越运营体系建设，顺利组织通过ISO三体系第五次复评换证。聘请专业机构开展职业危害因素检测，修订职业防护用品配备标准，持续提升公司职业健康安全水平。



安全责任全面落实

公司深度融合党建与安全工作，定期召开安全专题党委会，深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述和对民航工作的重要指示批示精神，特别是对“3.21”事故做出的系列指示批示精神，组织集中观看《生命重于泰山》电视专题片227场次，累计学习9,158人次。全面贯彻新《安全生产法》，组织各单位签订安全目标责任书，完善安全生产责任制，建立岗位安全责任清单及落实清单，构建“横向到边、纵向到底”的全员安全责任体系。



安全作风全面压实

公司深入开展安全“吹哨人”行动，印发实施《深圳市机场股份有限公司安全从业人员作风建设管理规定》，明确安全作风责任机制、养成机制、管理机制、监管机制、问责机制等，指导各单位建立健全作风建设长效机制。制定落实《公司2022年安全作风建设年度工作方案》，明确10项工作任务，推动各单位开展作风安全宣传教育及培训。



防范化解安全风险隐患

针对公司核心业务、流程，共同识别重点业务领域安全风险

545项

排查治理安全隐患

1,003项

公司各安保业务相关单位累计开展航空安保检查

78次

安保测试

202次

发现并整改问题

95项

开展了年度消防安全评估，共覆盖现场区域

984万平米

识别消防风险隐患

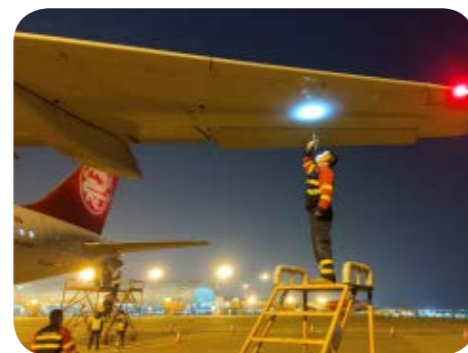
50项

强化核心风险管控

公司开展防范化解重大风险专项整治，对照落实国务院安全生产“十五条”硬措施，分解制定28项工作任务，结合民航局“4+2”核心风险，从风险类别结构、风险识别准确性、管控措施可操作性等方面，细化9项核心风险以及应急措施，持续跟进管控措施落实情况；针对“跑道安全”“鸟击防范”等核心风险，开展专项治理和安全调研，有效防范化解核心安全风险。创建飞行区安全研究中心，制定鸟击防范提升20条硬措施。

推进风险隐患排查治理

公司以“双盯”为抓手，建立健全“双重预防机制”，组织开展“六查”、岁末年初安全检查和国庆等重要节假日专项检查等活动，开展“走动式”现场检查372次。圆满完成安全生产专项整治三年行动，组织各单位形成优秀安全案例28个，共制定公司层级制度文件10个，部门级制度文件57个，将重要理论、成功经验、有效做法转化为制度程序。



深入开展法定自查

公司全年修订自查清单6次，组织清单全覆盖自查3次；编制法定自查学习材料，组织法定自查专员能力提升学习及考核60余人，顺利通过民航中南地区管理局联合检查。



案例

开展一线保障单位专项检查

4月14日至6月1日，组建安全管理、运行安全等5个检查小组，对11家运行保障单位83个科室、53家外包单位开展了为期48天的专项检查，累计排查出931项问题；8月2日至8月10日，对前期各单位安全专项检查发现问题整改落实情况进行“回头看”，督促各单位严格落实工作要求，按时完成各项整改。截至2022年底，各单位均已完成整改工作。



● 培育搭建安全文化体系

组织安检人员、护卫人员、非航空安保人员开展培训累计

8,000 余人次

共开展消防培训

37 次

消防专项行动

15 次

已建立了机场消防管理网格图共覆盖建筑物、产权信息

19 个

共组织公司级演练

24 项

各部门级演练

346 项

参演人次达

10,000 余人次

其中实战演练

209 项

双盲演练

21 项

安全生产月系列活动

组织公司及各单位主要负责人签署安全生产倡议书13份，开展安全“应知应会”知识测试，播放安全生产月电子宣传海报，发放《航空安全知识宣传册》等4,100份；开展深圳机场“6.16”安全生产宣传咨询日线上安全知识有奖答题活动，累计参与2,281人次。



开展安全类资质能力专项治理

梳理出公司11家运行保障单位81个岗位3,549人持证上岗，持证率97.82%，共持有12类资质5,948张；开展重点岗位能力测试，首批参试人员160余人。



“七个到班组”实施体系

开展安全培训、岗位练兵万余人次；组织“三基”建设品牌大赛，征集各类品牌43个，选拔出优秀品牌10个；组织公司11家生产保障单位，聚焦安全、服务、运行及现场保障工作中的难点、痛点问题，共形成QC小组活动，共形成成果30个，在深圳市优秀质量管理小组活动（QCC）成果发表交流会上获得4银、2铜、2优秀奖。



案例

缩短国内旅客排队等候时间至4分10秒

公司始终践行“人民航空为人民”的宗旨，为进一步提升旅客安检体验，打造安全高效的深圳安检品牌，深圳机场空港鹰眼QC小组通过“头脑风暴”、5W1H对策表，深入查找影响旅客排队等候时间的原因，并在现场勤务组织、提升班组通行率、提高安检员工技能等方面制定对策，随着各项对策的落实，将国内旅客排队等候时间由5分10秒缩短至4分10秒，在兑现服务承诺的同时展现深圳安检工作的便捷、高效，助力公司顺利通过SKYTRAX五星机场审核。



服务

公司以“人文机场”建设为牵引，从客户视角出发，践行真情服务理念，推动服务质量全面提升，努力打造行业标杆。

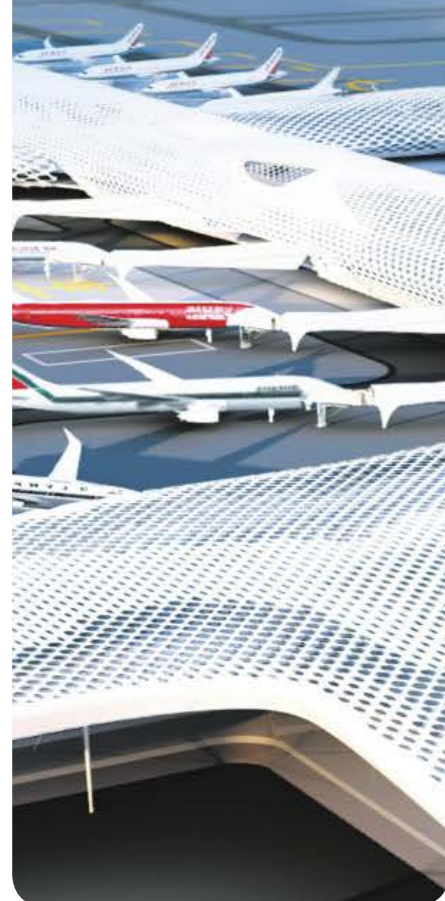
针对服务管理

深入调研访问样本累计共

5,920次

全年共收到旅客表扬信

19,706封



精心打造服务品牌体系

服务管理体系

为落实人文机场规划愿景，公司发布《人文机场建设“十四五”规划》，对照民航服务质量管理体系建设指南要求，发布《深圳机场航空主业服务质量管理手册》。同时根据服务提升需求，在行业内首发《旅客服务无接触服务标准》。

服务品牌建设

公司围绕“深爱全程”品牌定位，形成“深爱童行”“深安有礼”等服务品牌产品，推出《打造机场服务品牌管理体系新范例》《一米高度看机场》等人文机场示范项目。“行李门到门”案例入选国际航空运输协会新旅行体验与技术（NEXTT）项目全球行业优秀推荐范例，一站式全流程爱心服务入选国务院国资委品牌建设典型案例，各类服务项目全年累计获得国家、省、市荣誉16项。以提升委平台联合7家航司以“共创共享、共融共生”理念，创新推出“1+N”服务品牌共建模式。



案例

《深爱童行--无陪儿童保障二十载》演讲作品介绍

90年代初，公司在业内首推“无陪儿童”服务，迄今为止已逾二十余年，累计保障无陪儿童旅客二十余万人次。演讲作品讲述这项服务中的一个真实的故事，故事主人翁是一名曾在小时候接受了公司“无陪儿童”全流程爱心服务的小姑娘，在感受到公司工作人员热心帮助与关怀后，长大后的她，也选择成为一名深圳空港人，为更多“无陪儿童”带去爱与温暖，通过一个无陪儿童的成长故事，表达了公司通过美好的服务体验让爱深植每一位旅客心中，传达了公司“深爱全程”的品牌核心价值观，传递了深圳的包容性和城市的温度。



● 坚决维护客户合法权益

2022年，
公司CAPSE测评
4.11分
全国排名第
1

客户权益

公司高度重视客户权益维护，印发投诉典型案例库，常态化开展投诉交流培训活动，实现13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分之5.15（目标值百万分之7以内），同比下降41.68%。开展航延保障专项提升工作，成立跨部门联合课题研究小组，推动航延信息发布及时率大幅提升到97%以上。

公司全年责任范围内
收到投诉
111起
客户投诉处理率为
100%

客户满意度

公司CAPSE全年旅客满意度4.11分，排名全国第一。公司连续两年获得SKYTRAX五星机场，连续6年斩获CAPSE“最佳机场”，ACI旅客满意度排名全球第一，获中国民用机场协会年度“千万级服务质量优秀机场”。

全年旅客满意度自评价调查
5,920个
特殊旅客服务专项调查样本
558个

案例

维护客户权益

2022年6月8日，游女士在C岛成都航空售票柜台支付1,210元购买CZ3465航班机票，后续游女士联系南方航空获知其机票实际价格为850元并投诉。收到投诉后，公司高度重视，查实成都航空售票柜台违规经营，通过第三方销售代理人加价销售南方航空机票，高于实际票价360元。责成成都航空退还旅客机票差价，约谈成都航空并根据合同条款对其顶格处罚，并要求其严格按照合同约定开展业务，不得违规经营、多收费、乱收费。

● 升级改善旅客服务体验

公司始终坚持以客户为中心，积极推进服务产品创新和技术升级，改善旅客服务体验。

5月

升级公司旅客全流程帮扶服务产品，将服务范围由航站楼延伸至GTC和停车场，使旅客享受全链条的爱心帮扶服务。



6月

升级公司“行李门到门”服务产品，面向进港旅客新增推出“行李们到门”服务，使进出港旅客均能享受到空手出行的便利性。



7月

在行业内率先试点测试旅客凭电子身份凭证“一码通行”，并向民航局运输司、民航局公安局就项目试点情况进行线上汇报，得到局方认可。



8月

组织三家地服推出旅客隔离区改签行李免提服务，进一步提高旅客隔离区内签转服务体验，提升出行效率。



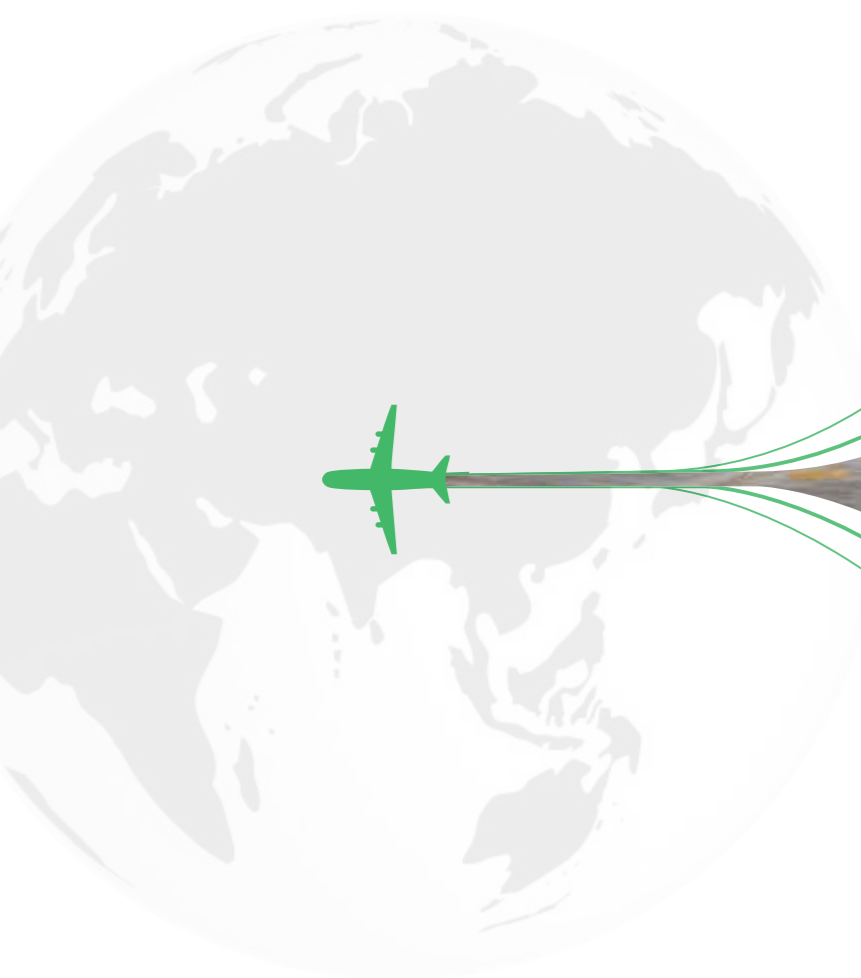
● 持续加强知识产权保护

公司注重知识产权管理，在保护自身知识产权利益的同时，充分尊重外部知识产权。公司严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，制定《深圳市机场股份有限公司创新管理规定》等内部科技创新管理文件，对各类知识产权的申请审批，转让转化、管理使用等流程进行了规范。公司鼓励各单位积极创新，每年通过改善与创新项目评选对知识产权成果进行奖励。为进一步强化知识产权管理及统筹，2023年公司将制定专门的知识产权管理办法。

公司高度重视知识产权保护，在与外部伙伴合作过程中，若涉及知识产权，公司会在相应的合作项目下设置知识产权保护标准条款，并按照合约严格执行。同时，当公司涉及外部知识产权使用时，会对其进行合法来源核查，充分尊重每一份知识产权。2022年，公司新获发明专利1项、实用新型专利7项、外观设计专利4项。

04

深耕低碳 绿色空港



- 保护环境，珍惜资源
- 减污降碳，绿色运营
- 识别风险，及时处置
- 公益宣传，持续发展

● 保护环境，珍惜资源

积极推进无纸化办公、无纸化会议，减少一次性办公用品和办公耗材使用，取得了良好成效。

加装节水器具

342↑

节水器具的加装工作完成

100%

大力推进节水器具使用

在日常运营中，严格按照国家标准安装高质量的水龙头、厕所冲洗装置等节水器具。除生产保障对出水流量、水压有特殊要求的水龙头以外，公司拧紧“水龙头”，按照“应改尽改”的原则已100%完成节水器具的加装工作，让“节水”名片更闪亮。

强化用水管理

公司扎实做好用水计划，对每月用水数据进行记录，及时掌握用水指标执行情况，确保完成年度用水目标；积极完善用水计量网络，努力提高用水计量监测能力；优先选用节水型产品，关注水效标识与等级，促进节水技术推广应用；全面加强供水管网漏损管控，加强管网探漏、维修、巡查力度。

培育节水文化

公司积极筹备“节水云课堂”，力争打破传统培训模式，让大家都成为节约用水的宣传者和实践者。开展《公民节约用水行为规范》宣贯学习，弘扬节水美德，参与节水实践，形成节约用水、合理用水的良好风尚。倡导“光瓶行动”，减少会议瓶装水使用，杜绝用水浪费。

2022年指标

汽油消耗

99.34 吨

柴油消耗

962.92 吨

外购电力消耗

1.49 亿千瓦时

综合能源消耗量

1.99 万吨标准煤

综合能源消耗密度

9.26 吨标准煤/万人次

水消耗量

121.10 万吨

水消耗密度

561.64 吨/万人次

案例

节约用水管理措施

公司高度重视节约用水管理：

- 1 全面梳理节水器具使用情况，及时完成节水设施改造安装工作，T3航站楼、GTC楼、飞行控制区等区域已全部使用节水器具，共计4,076个。
- 2 全方位开展节水宣传，充分发挥航站楼作空港门户和城市窗口的独特地位，以航站楼内广告电子媒体为依托，利用航站楼出发大厅、登机口、行李提取大厅等资源循环播放节水行动系列宣传海报和视频，其中T3航站楼四楼广告大屏每天播放节水宣传海报220余次，航站楼内150台电视机每天播放2段节水宣传视频超过30次，以此向来往旅客宣传节约用水，倡导按需用水、一水多用、珍惜点滴等，营造全民参与节约用水的良好氛围。
- 3 强化内部节约用水宣传教育，增强全体员工、各驻场单位的节约用水意识，关“住”点滴，从我做起。四是节约用水常抓不懈，广泛宣传缩短用水时间、随手关紧水龙头、节约洗衣用水、采用淋浴、按需用水、“空瓶”行动、杜绝“半瓶水”等节水好习惯，学习抗旱保供水的先进典型、经验做法，在公司内部营造良好的节水氛围，加大巡查力度，杜绝“跑冒滴漏”现象，强化节水考核。



减污降碳，绿色运营

公司以双碳目标为指引，严格落实年度生态文明建设各项工作举措，完成碳核查工作，实行绿色考核体系及激励制度，形成导向清晰、决策科学、执行有力、激励有效、多元参与、良性互动的环保格局。在能源环境管理体系的有效运行下，公司能源环境管理绩效稳步提升。主动落实打赢“蓝天保卫战”各项举措，在“应用尽用”的原则下，靠接航站楼廊桥的航空器全部使用APU替代设施，极大减少航空器尾气排放；年度新能源车购置占比达100%，场内新能源车占车辆总数的38%，存量燃油车辆尾气排放合格率达100%；垃圾分类设施配置合理，成效显著。

公司通过健全车辆设备管理制度、严格管控车辆尾气排放、定期开展车辆年检、及时更新淘汰老旧车辆设备等措施，确保车辆尾气达标排放。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，新增及更新飞行区内用车电动化比例达100%；截至2022年底，场内新能源车辆总数为880台，占比达38.00%，汽油柴油消耗强度呈逐年下降趋势。在飞机APU替代设施使用方面，公司大力推动靠岸飞机使用岸电，与在本场运行的航空公司100%签订了桥载设备使用协议，实现APU替代设备在“应用尽用”原则下100%使用。

公司高度重视噪声防治工作，积极落实相关治理措施。依托公司生态文明建设工作机制，强化噪声污染防治组织领导，加强协同联动，对跑道运行模式、进离场飞行程序等开展专项评估。根据现有降噪飞行程序运行状况，以及未来跑道、航站楼等扩建工程的建设，持续优化降噪飞行程序、跑道起降和夜间航空器运行模式，明确跑道使用策略与机制。跟踪降噪飞行程序执行情况，同步做好降噪飞行程序执行情况统计、分析和评估。依托深圳机场运行协调管理委员会等工作机制，加强降噪飞行程序的宣贯、引导和监督。



公司持续推进“油改电”，
购置新能源汽车

19台

投资约为

462.70万元

截至2022年底，飞行区场
内新能源车共

880台

场内新能源车占比占比为

38.00%

2022年航站楼
用冷费比2021年减少
1,444万元

2022年GTC
用冷费比2021年减少
416万元

公司实现垃圾无害化处理率
100%

场内车辆尾气排放合格率
100%

厂界噪声检测结果合格率
100%

非道路移动机械尾气达标率
100%

案例

积极推动机场能源清洁化发展

公司积极推动机场能源清洁化发展，建设机场分布式光伏发电系统，公司光伏一期二期光伏装机容量达14.5MW，2022年公司光伏发电量为1,305.68万千瓦时。大力开展用能设备能效提升节能改造项目，实施了航站楼照明系统改造、飞行区跑道与进近灯节能改造、航站楼办公区照明节能改造灯项目。



- 温室气体（二氧化碳）排放量（范畴一）
3,275.13 吨二氧化碳当量
- 温室气体（二氧化碳）排放量（范畴二）
14.22 万吨二氧化碳当量
- 温室气体（二氧化碳）排放总量
14.55 万吨二氧化碳当量
- 温室气体（二氧化碳）排放密度
67.50 吨二氧化碳当量/万人次
- 有害废弃物总量
65.20 吨
- 有害废弃物排放密度
0.03 吨/万人次
- 航站楼生活垃圾总量
4.37 万吨
- 航空垃圾
2.93 万立方

识别风险，及时处置

新建、改建和技术改造项目严格依照有关规定进行环境影响评价、节能审查、节能减排评估等，按时完成环境保护行政许可审批，严控高污染、高耗水、高耗能项目的投资与建设。积极做好环境风险管控，加强突发环境事件的应急管理，将环境应急工作纳入应急管理体系，制定了年度演练计划并严格实施，取得了良好效果。严格遵守国家及地方法律、法规和相关规定，严格按照相关要求编制环境监测计划，委托具有资质的第三方环境监测单位根据环境监测计划开展空气、水质、餐饮油烟、辐射、噪声等环境监测，确保所有环境要素符合相关标准。

公司在用非道路移动机械排气烟度全部符合《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；禁止使用达到报废年限的国三及以下排放标准的非道路移动机械。积极做好生活污水、航空污水、餐厨污水等处理工作。全面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，落实责任区域和责任范围内的生活垃圾分类管理工作。规范做好危废收集、存储和转运。全流程管控航空垃圾集中收集、消毒预处理、运输和处置，杜绝二次污染。根据公司“无废细胞”评价体系，以T3航站楼等为突破口，推进“无废航站楼”建设。持续采取低噪声飞行程序、起降跑道优化、时段控制等措施，防止、减轻飞机噪声影响。

案例

“无废城市”系列行动宣传

公司充分发挥航站楼作为深圳飞向世界的空港门户和城市窗口的独特地位，以航站楼内广告电子媒体为依托，利用航站楼四层离港平台、登机口、行李提取大厅等资源循环播放“无废城市”系列行动宣传海报，向过往旅客宣传“垃圾减量”活动，倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，营造全民参与“源头减量、助力减碳”的氛围。



公益宣传，持续发展

加大生态文明宣传力度，拓展生态文明宣传渠道，创新宣传手段，充分发挥各类媒体作用，树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念，以节水行动、地球日、六五环境日、全国节能宣传周、全国低碳日、垃圾减量日等重要活动为契机，开展系列生态文明公益宣传活动，普及绿色发展理念知识，增强大众节约意识、环保意识、生态意识，促进参与生态文明实践，营造爱护生态环境的良好风气，引导形成崇尚节约、合理消费与绿色环保的新风尚。

公司举办环境公益活动、
环保知识竞赛等共

20场

案例

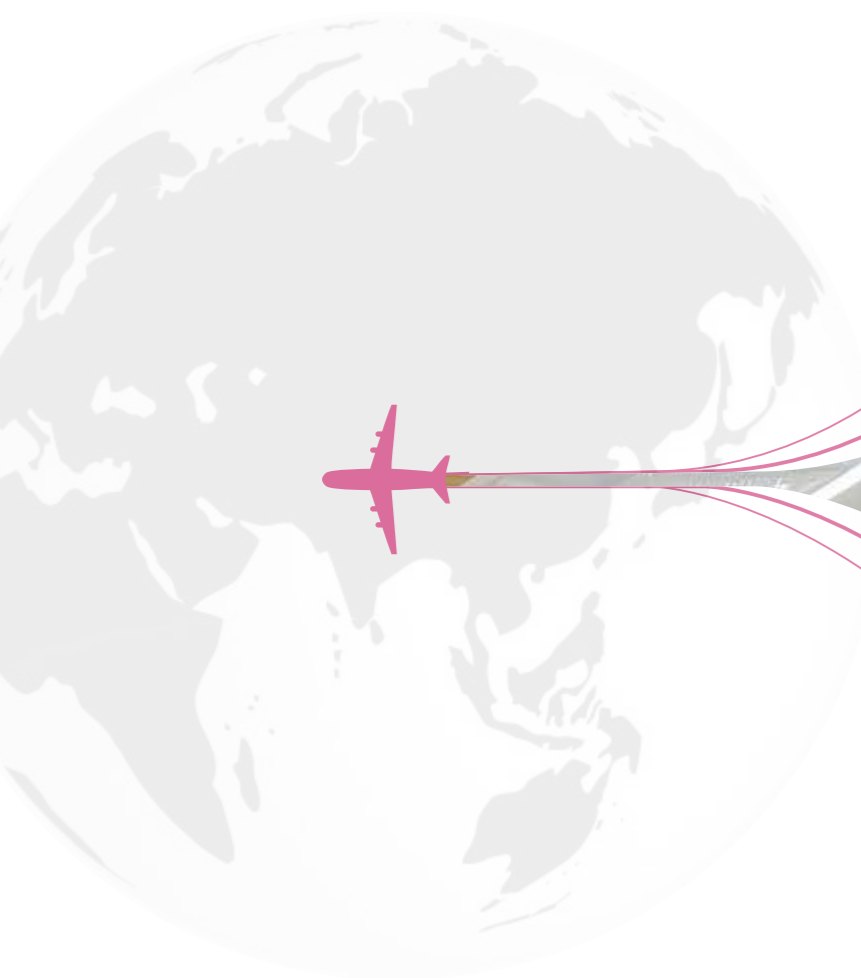
节能宣传活动

公司多形式开展节能宣传周活动。围绕节能宣传周及低碳日两个活动主题对照实际工作情况采取线上、线下相结合的方式组织开展了一系列活动。组织各单位积极参加各项“线上”节能宣传活动，包括2022年全国公共机构节能宣传周启动仪式、公共机构绿色低碳讲堂、公共机构节能降碳云展播等。通过在航站楼、卫星厅、飞行区、办公区等区域循环播放全国节能宣传周主招贴画，传播节能理念，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。



05

深情关爱 共赴美好



- 关爱员工，以人为本
- 乡村振兴，共同富裕
- 投身公益，助力慈善

● 关爱员工，以人为本

员工总数
4,579人

女性员工占比
32.87%

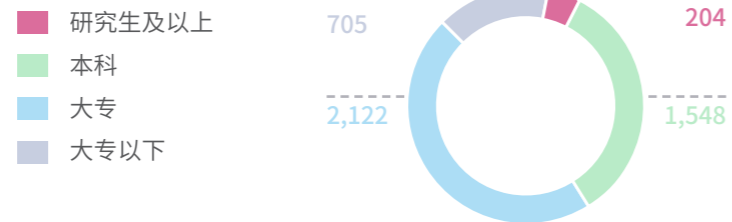
全年培训总课时共
474,248小时

培训覆盖率占比为
100%

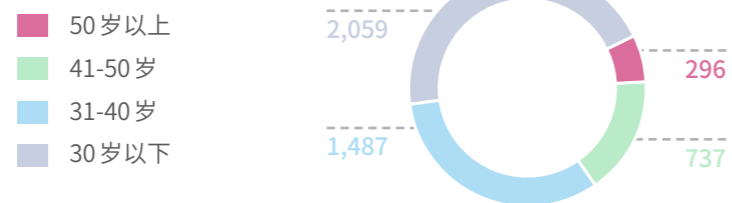
近三年，因工死亡人数
无

员工概况

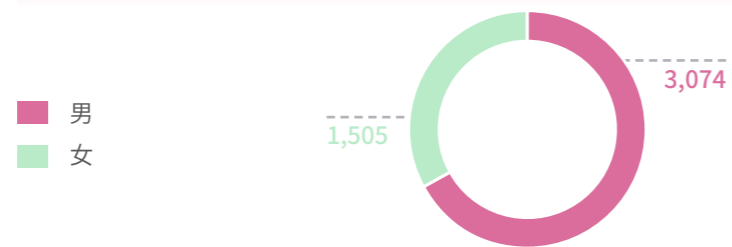
员工学历结构：



员工年龄结构：



员工性别结构：



保障员工权益

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，制定了《招聘管理办法》、《管理人员选拔任用办法》等内部制度，坚持公开、平等、竞争、择优的招聘和选拔原则，为不同性别、民族、年龄、宗教信仰的员工提供平等就业和发展的机会，切实维护员工基本权益，为员工提供多样化的薪酬福利，构建和谐共融的工作氛围。

多渠道吸纳优秀人才

大力拓宽招聘渠道，开发全线上招聘流程，依托数字化管理手段及招聘平台宣传等方式广泛吸引人才，深入推进校企合作，目前已与28所大专院校签订实习生合作协议，持续加大高层次民航人才和专业技术人才引进，致力打造活力、多元、可持续的人才队伍。

完善薪酬福利体系

我们持续为员工提供与岗位相匹配的薪酬待遇，签订劳动合同，依法缴纳五险一金，同时提供带薪年假等法定福利和企业年金、补充医疗保险、健康体检等特色福利，增强员工幸福感和归属感。积极对标先进绩效管理，建立与业绩、效能匹配的薪酬激励机制，构建多元激励体系，激发员工活力。

促进员工成长

我们组织多种类型的培训活动，持续畅通技术、专业、技能人才职业发展通道，加强复合型人才培养，深入推进任职资格管理体系建设，牵引各类人才自我发展。

女性职工权益保障

公司积极开展女性关爱，引导并激励广大女职工在机场双枢纽建设中更好地贡献“她智慧”、凝聚“她力量”、发扬“她精神”，展现新时代女性的奋斗与活力。

案例

节日活动

2022年“三八”妇女节期间，公司工会策划开展了健康讲座、手工制作课等各类线上线下活动，并发放了节日慰问品，感谢大家的付出。

节日当天，公司共有41名女员工在国际航班保障专班进行封闭管理，10名女性志愿者在航站楼支援工作，工会也贴心将鲜花、节日纪念品送到隔离宿舍和机场U站，让大家无论在哪里，都能够感受到组织的关怀。



为了丰富员工们的居家生活，工会还举办了赋能减压手工课堂——永生花相框制作活动，采取线上自愿报名、物料快递到家、直播授课的方式开展，受到了大家的热烈欢迎。

公司工会面向公司全体女员工开展了“我在机场的蜕变印迹”征集活动，女员工们通过晒成长照片讲述自己在机场的历练和蜕变，并以线上投票的方式进行展示。各一线单位组织也开展了送贺卡、手工课、护肤课等活动，让广大女职工们，度过了一个丰富多彩、欢乐满堂的节日。

促进员工成长

加强员工培训

案例

赋能干部人才成长成才

落实“人才强企”战略，推出“深圳机场云课堂”线上学习项目，以“深圳机场云课堂”为载体，组织各级管理人员及高潜人才参加线上学习，助力提升管理思维和专业能力。



案例

扎实开展员工适岗培训

开展2022年民航岗位证书年审复训及考核，持续夯实“三基”建设，共计组织2,966人参加，推动民航从业人员学习理论知识与提升专业技能，助力打造高品质创新型国际航空枢纽。



案例

持续打造专业内训团队

开展2022年公司内训师评聘及复审，充分挖掘内部师资力量，落实内训师评价机制，新聘24名、续聘128名，公司内训师队伍人数达到152名，进一步健全员工教育培训体系。



畅通发展通道

公司持续加大非管理岗位员工职级晋升力度，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，本年度晋升比例达20.3%，有效激发队伍内生动能。同时积极拓展人才横向发展通道，本年度通过内部公开招聘共计选聘60人，有效促进人才内部正向流动。

本年度非管理岗位员工晋升比例达

20.3%

通过内部公开招聘共计选聘

60人

引导职业成长

以牵引人才提升知识、技能为目标，研究建立纵向分级、横向分组的任职资格管理体系，目前已完成6个岗位的体系建立并开展实施，本年度共有998人完成首次认证定级。有序实施“管培生”、“挂职锻炼”等专项人才培养品牌特色项目，本年度累计培养43人次，助力打造复合型人才。

完成技能岗位的任职资格管理体系建设

6个

全年实施专项人才培养

43人次



员工关爱

案例

分层分类做好精准关爱

紧贴需求做好慰问关爱，为高风险集中管理人员发放“关爱大礼包”420份、防暑套餐834份，为一线单位、先锋队分批次发放应急食品、速干衣等慰问物资，为前方提供坚强后勤保障。加强员工心理关爱，开展高风险集中管理人员封闭前心理测试3,238人次。创新推出“心关爱·体验日”8期、“心关爱·云课堂”6期，策划“国际航班保障专班与心理咨询师面对面访谈”特别节目，持续提供免费心理咨询热线服务，将关爱送到员工心坎上。



案例

用心用情发挥群团纽带作用

完善员工福利保障，发放重大节日慰问品及福利，开展困难员工慰问，面向一线保障单位开展夏送清凉、冬送温暖，通过人文关怀鼓士气、暖人心。在重要节日节点创新开展“在深圳过个好年”“21天好习惯养成计划”“中秋线上游园会”“第九届体育文化节”等特色活动，提高员工幸福感和归属感。



● 乡村振兴，共同富裕

2022年，公司积极落实“乡村振兴”战略，全年购买消费帮扶产品460万元。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

460万元

案例

深入开展防返贫监测工作

公司根据上级工作部署，推选优秀骨干加入深圳机场工作队，全力支持乡村振兴工作。工作队连同洞头镇党委政府，重点开展易返贫、易致贫人员监测工作，深入走访脱贫不稳定户8户、边缘易致贫户2户，了解核实家庭生活生产情况，强化责任担当，确保“三保障”政策落实到位，做到摘帽不摘责任、不摘政策、不摘帮扶、不摘监管，守牢不发生规模性返贫底线，谋划好脱贫攻坚与乡村振兴的有效衔接。

案例

抓实抓好礞娥村基层党建工作

公司选派的工作队队员挂任礞娥村第一书记，主要协助礞娥村加强党组织建设，通过抓党建促进乡村振兴工作。一是抓好村级党建工作，规范村支部建设，完善“三会一课”制度，2022年共主持村支部会议35次，组织集体学习12次，为礞娥村党员上党课1次；二是走访防返贫监测户20人次，并对礞娥村可能存在返贫风险人群进行全面排查监测，防止出现规模性返贫；三是积极推动礞娥村党群服务中心建设，主要用于党员开会培训、村委日常办公，预计2023年6月份投入使用。

案例

驻县帮扶工作

公司员工全脱产派驻河源市东源县开展乡村振兴工作，成为了驻县帮扶工作组一员。在工作期间，主动扛起东源工作组在产业园区、项目资金和办公室业务等多项工作，政治品德过硬、业务能力扎实，工作表现得到各方的充分肯定和高度评价，按要求出色完成2022年度乡村振兴工作任务。

● 投身公益，助力慈善

践行公益精神，积极开展志愿服务

3月5日，深圳机场义工联第五届“空港公益月”系列活动启动，帮助国际航班保障专班及先锋队员工家庭清洗维修各类电器近60台，为公司先锋队队员、机场小区员工及家属义务理发180人次，开展窗口岗位人员手语培训1场，为驻场单位开展防暑降温和急救知识培训2场，为贫困山区村民捐赠衣物1,739件、儿童读物等书籍542本，开展爱心献血活动捐血12.6万毫升。

为贫困山区村民捐赠衣物

1,739件

儿童读物等书籍

542本

开展爱心献血活动捐血

12.6万毫升



聚焦旅客需求，创新爱心服务举措

深圳机场义工联积极落实文明城市创建工作部署，在机场U站创新设立“视听障碍人群服务接待台”，为特殊旅客配备写字板等书写工具，发布志愿服务主题原创歌曲《与爱同行》，与深圳巴士集团创建“联合U站”，新增机场U站夜间服务时段（20:00-02:00）；组织人员400余人次参与春运“情满旅途”志愿服务活动，550余人次开展航站楼工作支援，970余人次参与专项督导。

组织参与春运“情满旅途”
志愿服务活动人员
400余人次

开展航站楼工作支援
550余人次

参与专项督导
970余人次



培育公益项目，打造志愿服务品牌

完善志愿服务激励机制，评选机场首届志愿服务“玫瑰奖章”20人；积极培育“一团一公益”项目，其中，“健康空港公益行”项目获得“益苗计划”广东志愿服务组织成长扶持行动重点培育项目、民航青年志愿服务项目大赛金奖、全国青年志愿服务项目大赛银奖等荣誉；2022年机场义工联累计参与志愿服务8,499人次，累计服务时长33,504小时，机场U站连续7年获评“优秀城市志愿服务U站”称号。

2022年机场义工联累计参与志愿服务
8,499人次

累计服务时长
33,504小时

机场U站连续7年获评“优秀
城市志愿服务U站”称号



索引表

GRI 102 :	一般披露	在报告中的位置
102-1	组织名称	关于本报告
102-2	活动, 品牌, 产品和服务	走进深圳机场
102-3	总部位置	关于本报告
102-4	经营位置	关于本报告
102-5	所有权和法律形式	公司治理
102-6	服务市场	走进深圳机场
102-7	组织规模	走进深圳机场
102-8	有关员工和其他员工的信息	关爱员工, 以人为本
102-9	供应链	ESG 管治
102-10	对组织及其供应链的重大更改	无重大变化
102-11	预防原则或方法	风险管理
102-12	外部倡议	奖项荣誉
102-13	协会会员	奖项荣誉
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞
102-15	关键影响、风险和机遇	董事长致辞
102-16	价值观, 原则, 标准和行为规范	走进深圳机场
102-18	治理结构	公司治理
102-19	授权	ESG 管治
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	ESG 管治
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	ESG 管治
102-25	利益冲突	ESG 管治
102-29	识别和管理经济、环境和社会影响	ESG 管治
102-31	经济、环境和社会的评审	ESG 管治
102-33	重要关切问题的沟通	ESG 管治
102-34	重要关切问题的性质和总数	ESG 管治
102-40	利益相关方团体名单	ESG 管治
102-42	确定和选择利益相关方	ESG 管治
102-43	利益相关方参与的方法	ESG 管治
102-44	提出的主要议题和关切问题	ESG 管治

GRI 102 :	一般披露	在报告中的位置
102-45	合并财务报表中包含的实体	关于本报告
102-46	定义报告内容和主题边界	关于本报告
102-47	实质性议题列表	ESG 管治
102-48	重述信息	关于本报告
102-49	报告变更	关于本报告
102-50	报告期	关于本报告
102-51	最近报告的日期	关于本报告
102-52	报告周期	关于本报告
102-53	有关报告问题的联络人信息	关于本报告
102-55	GRI 内容索引	GRI 标准索引

GRI 201 :	经济绩效	在报告中的位置
201-1	直接产生和分配的经济价值	稳步推进客运市场恢复 持续优化货运体系建设

GRI 203 :	间接经济影响	在报告中的位置
203-1	基础设施投资和支持性服务	着力保障航班有序运行
203-2	重大的间接经济影响	稳步推进客运市场恢复 持续优化货运体系建设

GRI 205 :	反腐败	在报告中的位置
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	廉洁建设
205-2	关于反腐败政策和程序的交流和培训	廉洁建设
205-3	确认的腐败事件和采取的行动	廉洁建设

GRI 302 :	能源	在报告中的位置
302-1	组织内部的能源消耗量	保护环境, 珍惜资源
302-3	能量强度	保护环境, 珍惜资源
302-4	减少能源消耗量	保护环境, 珍惜资源 减污降碳, 绿色运营
302-5	降低产品和服务的能源需求	减污降碳, 绿色运营

GRI 303 :	水资源与污水	在报告中的位置
303-2	管理与排水有关的影响	保护环境, 珍惜资源
303-3	取水	保护环境, 珍惜资源
303-4	排水量	保护环境, 珍惜资源
303-5	耗水量	保护环境, 珍惜资源

GRI 305 :	排放	在报告中的位置
305-1	直接(范围1)温室气体排放	减污降碳, 绿色运营
305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	减污降碳, 绿色运营
305-3	其他间接(范围3)温室气体排放	减污降碳, 绿色运营
305-4	温室气体排放强度	减污降碳, 绿色运营
305-5	减少温室气体排放	减污降碳, 绿色运营

GRI 306 :	废弃物	在报告中的位置
306-2	废弃物相关重大影响的管理	识别风险, 及时处置
306-3	产生的废弃物	减污降碳, 绿色运营
306-4	从处置中转移的废弃物	识别风险, 及时处置
306-5	进入处置的废弃物	识别风险, 及时处置

GRI 307 :	环境合规	在报告中的位置
307-1	违反环境法律法规	识别风险, 及时处置

GRI 401 :	雇佣	在报告中的位置
401-1	新员工录用和员工流动率	关爱员工, 以人为本
401-2	提供给全职员工的福利(不包括临时或兼职员工)	关爱员工, 以人为本

GRI 403 :	职业健康与安全	在报告中的位置
403-1	职业健康安全管理体系	关爱员工, 以人为本
403-2	危害识别、风险评估与事件调查	关爱员工, 以人为本
403-3	职业健康服务	关爱员工, 以人为本
403-4	工人的职业健康与安全参与, 咨询和交流	关爱员工, 以人为本
403-5	工人职业健康与安全培训	关爱员工, 以人为本
403-6	促进工人健康	关爱员工, 以人为本

GRI 403 :	职业健康与安全	在报告中的位置
403-7	预防和缓解与业务关系直接相关的职业健康和安全管理影响	关爱员工, 以人为本
403-8	受职业健康和安全管理覆盖的工人	关爱员工, 以人为本
403-9	工伤	关爱员工, 以人为本

GRI 404 :	培训和教育	在报告中的位置
404-1	每名员工每年平均培训时间	关爱员工, 以人为本
404-2	提升员工技能的计划和过渡援助计划	关爱员工, 以人为本
404-3	接受定期表现和职业的员工百分比	关爱员工, 以人为本

GRI 405 :	多样性与机会均等	在报告中的位置
405-1	治理机构和员工的多样性	关爱员工, 以人为本

GRI 410 :	安全实践	在报告中的位置
410-1	接受过人权政策或程序培训的安保人员	培育搭建安全文化体系

GRI 413 :	当地社区	在报告中的位置
413-1	具有当地社区参与, 影响评估和发展计划的运营	稳步推进客运市场恢复 持续优化货运体系建设
413-2	对当地社区产生重大实际和潜在负面影响的运营	公益宣传, 持续发展 乡村振兴, 共同富裕 投身公益, 助力慈善

GRI 416 :	客户健康与安全	在报告中的位置
416-1	评估产品和服务类别对健康和安全的影响	防范化解安全风险隐患
416-2	与产品和服务的健康和安全影响有关的违规事件	织密筑牢安全生产防线

GRI 417 :	市场营销与标签	在报告中的位置
417-1	产品和服务信息及标签要求	精心打造服务品牌体系 升级改善旅客服务体验
417-2	关于产品和服务信息以及标签的不合规事件	坚决维护客户合法权益