

2024 年度

环境、社会和公司治理(ESG)报告



目录 CONTENT

董事长致辞	02
走进深圳机场	04
ESG 治理	10

责任专题一	
枢纽能级跃升，迈向世界一流	14
责任专题二	
深爱全程，臻心相伴	16

深耕低碳 聚势生态未来 18

完善环境管理	20
应对气候变化	21
加强污染防治	24
优化资源利用	26
保护生态环境	30
倡导绿色生活	31

深挚相伴 护航平安出行 32

做强做优主业	34
筑牢安全根基	37
提供品质服务	44
提升商业品质	50
促进文化交流	51
坚持以人为本	52
携手合作共赢	62
助力乡村振兴	64
热心社会公益	64

深化治理 赋能卓越发展 66

依法合规治理	68
强化风险管理	71
深化廉政建设	74
创新驱动发展	76

指标索引表	78
ESG 关键绩效表	79
关于本报告	81



董事长致辞



2024 年，深圳机场牢牢把握区位优势门户复合型国际航空枢纽定位，凝心聚力、乘势而上，在公司治理、安全运营、服务体验、绿色低碳、社会和谐等重点领域持续发力，为高质量发展筑牢“基本盘”、塑造“新优势”、注入“活水源”，全力推动高品质创新型国际航空枢纽建设迈上更高台阶！

完善治理体系，提升管理效能。提升治理水平是公司实现高质量发展的重要保障。我们建立全面风险管理体系，定期开展年度风险评估、制定风险应对举措并动态跟踪，持续完善合规管理体系，建立重大决策事项合规审核机制，签署全员合规承诺书，深化“廉洁空港”文化建设，营造合规文化氛围。加强信息披露，保护投资者的合法权益，多渠道、多角度、多层面开展沟通，以治理效能提升为可持续发展注入强劲动能。公司已连续 16 年在深圳证券交易所信息披露考核中获得 A 级。

筑牢发展根基，守护生命防线。安全是民航业的生命线，我们始终将安全放在首位，深入贯彻习近平总书记关于安全生产的重要论述，牢固树立安全发展理念，扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，印发“4+2+N”核心风险管控清单，编制鸟击防范工作指引，开展安全生产整顿，持续推进“三基”建设，组织标准班组开展大练兵，建立“一个预案、两个方案、两个清单、两个临灾处置指引、三张表”的三防工作体系，稳扎稳打守好安全底线。连续 7 年未发生责任原因征候及以上不安全事件。

以旅客为中心，打造人文枢纽。我们始终坚持以人民为中心的发展理念，致力于为旅客提供卓越的出行体验。“一证（码）通行”注册用户达 5 万人，全面实现国内航班刷脸登机，推出国际中转国内通程航班行李全委托检查模式，减少中转旅客等候时间近 40 分钟，全年旅客量突破 6,000 万人次，迎来深圳机场新的里程碑。顺利通过 SKYTRAX 五星机场复审，连续 5 年荣获 ACI 亚太地区 4,000 万级最佳机场，连续 8 年荣获 CAPSE “最佳机场奖”，深爱全程、卓越五星服务品牌体系管理、一证（码）通行入选中国民用机场优秀服务案例，全力满足人民群众对美好出行的需求。

引领绿色转型，共建生态机场。我们将绿色发展融入基因，助力实现“双碳”目标。完善生态文明管理体系，系统性地开展气候变化应对工作，持续加强废水、废气、固体废弃物及噪声污染治理，不断提升资源利用效率，完成能源管理体系再认证与环境管理体系监督审核，APU 替代设施使用率、飞行区新增车辆新能源比例均达 100%，荣获 2024 年度中国民用机场碳排放管理能力提升优秀案例奖，以实际行动践行绿色发展理念。

传递温暖力量，共享发展成果。我们与奥地利维也纳机场正式建立友好机场关系，与辽宁省机场集团、云南机场集团、北京大兴机场签署战略合作协议，携手推动行业发展。持续完善职业发展体系，通过多层次培训、畅通晋升通道和人性化关怀，持续提升员工的归属感与凝聚力，实现员工与企业共同成长。充分发挥企业优势，助力乡村经济发展和民生改善。建立常态化志愿服务机制，全年累计志愿服务时长达 61,018 小时，以实际行动传递社会正能量，彰显企业责任担当。

共赴星辰大海，筑梦美好未来。2025 年，我们将以建设世界一流机场为目标，持续提升运营品质和服务水平，为各利益相关方创造更大价值，与生态伙伴携手共进，共同绘就交通强国建设的壮丽画卷，为区域经济高质量发展注入强劲动力，为深圳打造具有全球影响力的现代化国际大都市贡献更大力量！

深圳市机场股份有限公司
董事长 陈繁华



走进深圳机场

公司概况

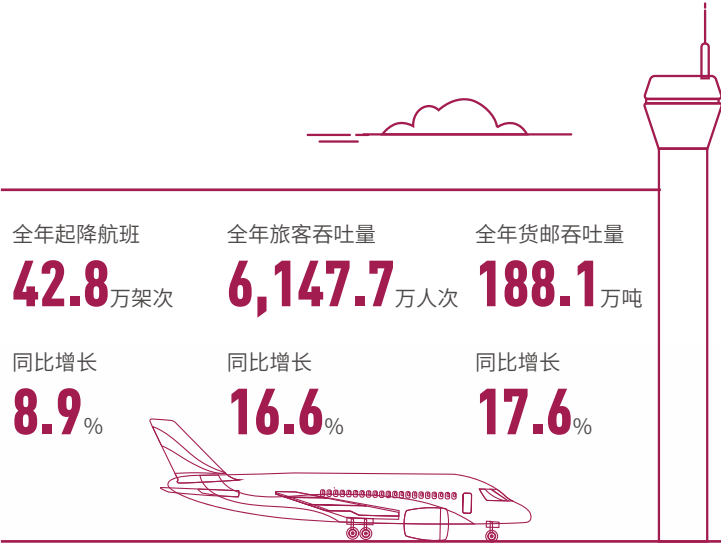
深圳机场于 1998 年在深圳证券交易所上市，位于深圳市宝安区、珠江口东岸，距离深圳市区 32 公里，所处珠三角地区经济实力雄厚、人员和产业聚集，是中国最大的航空运输市场之一。

深圳机场是深圳宝安国际机场的运营管理机构，主要经营航空主业以及航空主业延伸出的非航空业务。深圳机场范围正在运行的基础设施包括 1 个航站楼、1 个卫星厅及 2 条跑道。其中，航站楼面积 45.1 万平方米，卫星厅面积近 24 万平方米；飞行区等级为 4F 级，共有 2 条跑道。

深圳机场充分把握民航业快速发展的良好机遇，全面增强高品质创新型国际航空枢纽辐射力和影响力，单日客流量、单日航班量、单月客流量等发展指标接连创下新高。在 2024 年，深圳机场旅客吞吐量首次突破 6,000 万大关，达 6,147.7 万人次，同比增长 16.6%；货邮吞吐量 188.1

万吨，同比增长 17.6%；航班起降 42.8 万架次，同比增长 8.9%，其中，国内旅客吞吐量排名全国第二，国内货邮吞吐量稳居全国第一。

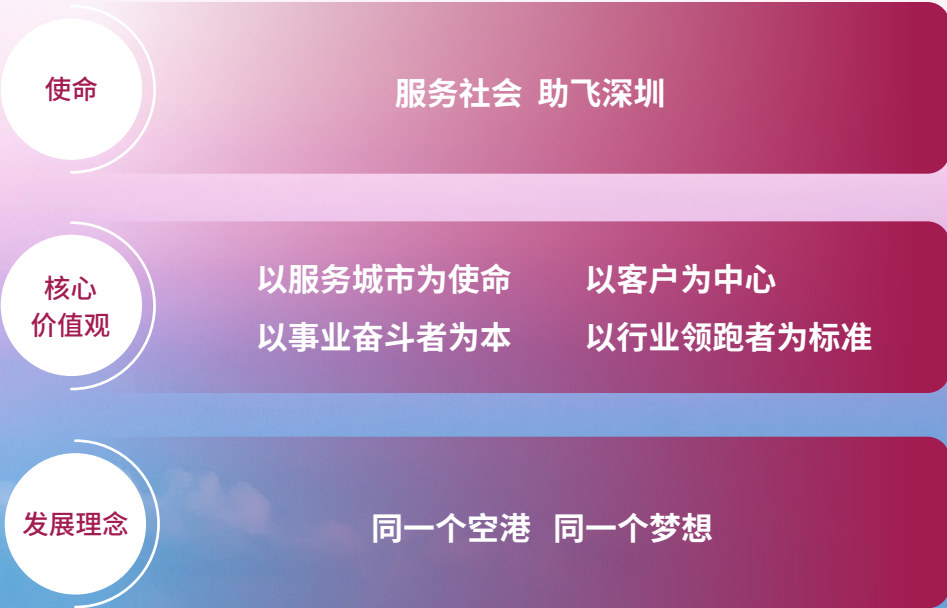
未来的深圳机场，将建成“三个航站区、三条跑道、一个卫星厅”的全新布局，建设成为“海、陆、空、高铁、城际、地铁”六位一体的国际性综合交通枢纽。



组织架构



企业文化



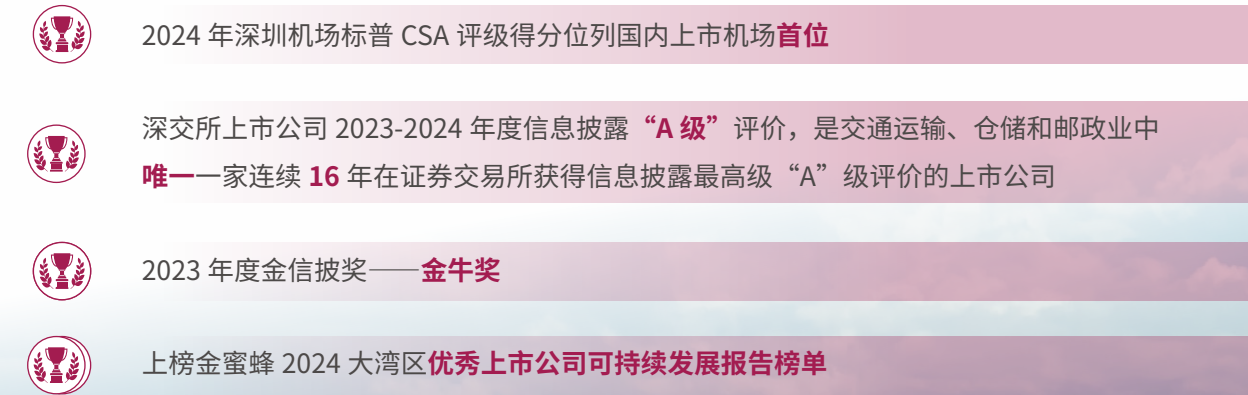
数说 2024



奖项荣誉



ESG 奖项





党的建设

坚持党的领导、加强党的建设是国有企业的“根”和“魂”。深圳机场全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真贯彻落实公司党委各项决策部署，充分发挥党建引领作用，推动党建工作提质增效，为公司高质量发展提供坚强的政治和组织保障。

深学细悟·夯实思想根基



高站位学习宣贯全会精神

举办学习贯彻党的二十届三中全会精神专题研讨班，组建宣讲团开展专题宣讲 57 场，邀请专家讲授全会精神、新公司法、管理变革等课程，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。

开展宣传贯彻党的二十届三中全会精神专题宣讲	开展党纪学习教育集体学习	警示教育	讲授纪律党课
57 场	133 次	69 次	41 场

高标准开展党纪学习教育

制定党纪学习教育方案，明确 16 项重点任务。举办党纪学习教育读书班，开展《条例》专题辅导和《砥砺》沙盘培训，前往文化名人优良家风教育实践基地开展廉政教育活动，弘扬清廉担当的良好作风。



举办党纪学习教育读书班

党业融合·赋能基层治理



擦亮党建品牌

深入实施“党建聚力”工程，开展党建价值提升专项行动，推动 38 个“一支部一品牌”、9 个“一团一公益”、10 个“一工会一特色”项目迭代升级。举办“红色跨越季”特色党建系列活动，征集红色诗书诵读作品 148 件，党建课件作品 61 份；以情景沙盘、音乐党课等方式开展“启明星”党组织书记履职能力培训、“党务菁英”赋能培训、党员先锋“薪火传承”培训，促进政治素养和履职能力提升。



开展“党务菁英”赋能培训

荣誉

“党建强基”项目获评深圳市党建研究会“高质量党建引领国企高质量发展”优秀案例，由中组部党建读物出版社正式出版。



提升党建质量

规范保障党委会 42 次、中心组学习 5 次、政治要件督办 162 项，切实推动学习成果转化；完成安检站和地服公司纪委选举，规范 4 个联合党支部设置，完成 9 个党支部委员补选和换届选举，进一步完善组织建设；以“月提示 - 季通报 - 年度考核”的闭环管理机制，规范基层党组织“三会一课”、党组织关系管理、发展党员等工作，持续提升党建标准化规范化水平。





ESG 治理

深圳机场遵循中国证监会《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》，将可持续发展理念融入公司业务实践，建立完善 ESG 管理架构，持续开展利益相关方沟通和重要性议题分析，逐步提升可持续管理水平，携手利益相关方共创可持续未来。

2024 年，董事会审阅气候变化、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 2024 年 ESG 工作的进展与成效，并于 2025 年 4 月 23 日经由董事会审议通过。

ESG 管理

深圳机场逐步建立起由董事会、战略委员会、ESG 工作小组、各部门及子公司构成的可持续发展管理架构，明确各管理层级的职责与分工，系统推进 ESG 工作并做好信息披露和沟通。

决策层	董事会	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（包括气候变化）及内部监控系统；听取 ESG 有关重要事宜（包括气候变化）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。
管理层	战略委员会	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。
执行层	ESG 工作小组	ESG 管理的日常办事机构，由公司董事会办公室（办公室）牵头、各部门负责业务范围内 ESG 工作的专职（兼职）工作人员组成，共同明确公司 ESG 工作内容、目标分解及责任主体，审核 ESG 报告披露内容的准确性。
	各部门及子公司	根据各部门及子公司所涉及的 ESG 工作内容，以公司整体方针为指导，制定管理目标和方案，全面推进各项议题落地和取得实效。统计和整理 ESG 工作内容及成效，上报 ESG 工作组用于信息披露。

利益相关方沟通

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

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
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 - 生产保障会议 - 座谈交流 - 书面函件 - 即时通讯
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



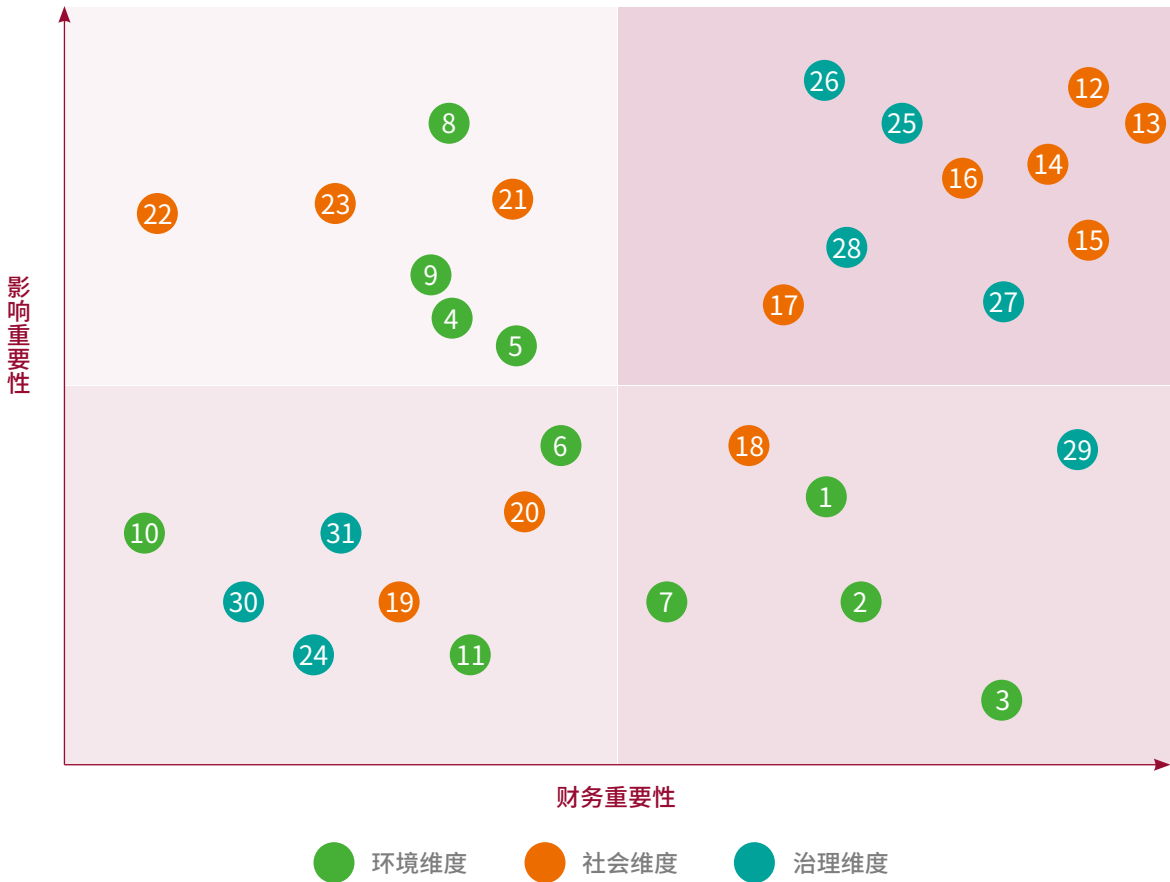
重要性议题管理

重要性分析有助于企业识别和评估潜在风险，为决策和管理提供支持。2024 年，深圳机场根据《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)、《国际财务报告可持续披露准则第 1 号—可持续相关财务信息披露一般要求》(IFRS S1)、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号—可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所创业板上市公司自律监管指南第 3 号—可持续发展报告编制》等最新披露标准更新分析方法，从“影响重要性”（即对经济、环境、社会可持续性影响的重要程度）和“财务重要性”（即对公司财务影响的重要程度）两个维度开展重要性议题调研与评估工作，全面审视各方关注点及其对公司的财务影响，筛选 ESG 重要性议题，在报告中重点披露，并持续完善 ESG 管理，更好地回应利益相关方期望与诉求。

重要性议题评估流程



重要性议题评估结果



较高	中等	一般
12 安全高效运营	1 能源管理	6 废弃物管理
13 服务品质	2 应对气候变化	10 保护生物多样性
14 职业健康与安全	3 资源利用	11 循环经济
15 员工权益与福利	4 污染物排放	19 供应链管理
16 客户隐私	5 水资源管理	20 行业交流
17 多元、平等与包容	7 噪音管理	24 知识产权保护
25 商业道德	8 温室气体排放	30 平等对待中小企业
26 合规经营	9 环境合规	31 信息披露透明度
27 公司治理	18 员工培训与发展	
28 股东权益保护	21 科技创新	
	22 社区公益	
	23 乡村振兴	



责任专题

枢纽能级跃升 迈向世界一流

2024 年 12 月 23 日，深圳机场年度旅客吞吐量正式突破 6,000 万人次，成为我国内地第 4 个越过“6,000 万量级”的机场。机场枢纽能级的跃升，将为深圳加快建设更具全球影响力的经济中心城市和现代化国际大都市提供更强劲动能和有力支撑。

完善航线网络，架起城市发展空中桥梁

织密国际航线

相继新开、加密了深圳至墨西哥城、开罗、维也纳、布达佩斯、利雅得、马德里等 20 余条国际客运航线，联通全球五大洲超 47 个航点，每周超过 800 班进出境客运航班，进一步拉近了深圳与全球重要城市间的距离。

拓展国内通航点

紧跟国内市场热点，新开信阳、安阳、鄂州、武夷山、六盘水等 17 个国内航点，国内通航点达 139 个。全力实现恢复“深圳—林芝”直飞客运航线；推动航空公司进一步增加深圳至北京、上海、成都、杭州、重庆等 8 条国内前十大机场航线航班频次，实现高峰时段商务快线公文化运营。

全年旅客吞吐量首次突破	单日旅客量突破	全年保障航班首次突破	单日航班量最高超	国际及地区旅客量超过
6,000 万大关	20 万人次	40 万大关	1,300 架次	500 万人次

促进互联互通，增强机场枢纽竞争力

完善城市候机楼布局

联合光明投控集团、南沙巴士公司分别开设光明、南沙城市候机楼，完善市内外综合交通体系。



光明城市候机楼



南沙城市候机楼

增加“深快线”航线数量

针对国内公商务市场需求，“深快线”航线数量由 13 条增至 17 条，快线航班架次量、旅客量、客座率较上年明显提升，其中深圳—西安航线全年客座率达 91.4%。一年来累计运送旅客超过 3,300 万人次，不仅为深圳与京津冀、长三角、成渝等国内主要城市群之间搭建了快速空中通道，也为机场客运高质量发展注入了新活力。

吸引港澳旅客来深乘机

打造“经深港飞”空地联运产品，在机场码头为“空海联运”旅客提供值机、行李直挂服务。

抢抓深中通道开通机遇

积极向珠江口西岸延伸服务链条、拓展航空腹地，高质量建成投用深圳机场深中、深江航空港，依托高品质的场地设施、高标准的服务流程以及高频次的巴士专线，为中山、江门旅客提供舒适高效便捷的航空出行服务，助力构建“空地联动”的现代化双城综合交通体系。



深中航空港开业



深江航空港开业

中山、江门旅客往返深圳机场乘机较通车前增长超	推出“深快线”航线，数量由	深圳机场城市候机楼覆盖深圳、香港、东莞、惠州、中山、江门、珠海、广州等
230%	13 条增至 17 条	8 座城市

未来，深圳机场将持续拓展深圳至世界级湾区、欧美澳热点城市、“一带一路”国家节点城市及与深圳产业关联度较高城市的国际客运航线，深入挖掘东南亚、东北亚腹地国家商务及旅游市场，拓展具备市场潜力的国内客运新航线，依托中山、江门航空港，激活珠江西岸市场新需求，持续实施港澳旅客引流策略。

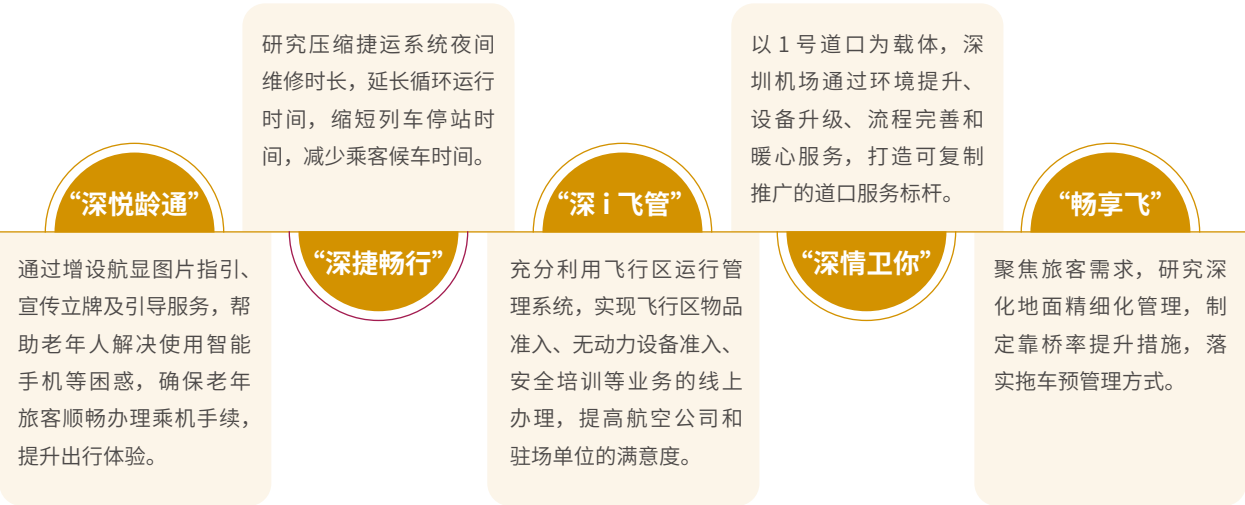
责任
专题

深爱全程
臻心相伴

深圳机场为提升服务品牌品质，持续完善“深爱全程”服务矩阵，延伸服务品牌集群，推进服务品牌建设走深走实，坚持“全员服务员”理念，着力绘好品牌矩阵“一张蓝图”，建立“一套机制”，树立“一批标杆”，实现品牌建设目标化、品牌管理责任化，不断提升服务品牌行业影响力。

绘好品牌矩阵 “一张蓝图”

深圳机场以“深爱全程”为核心，围绕旅客需求，持续完善服务品牌矩阵建设，形成了涵盖多个子品牌的立体化服务体系。



建立品牌管理 “一套机制”

为确保服务品牌的有效推广和持续优化，深圳机场建立了一套完善的服务品牌管理机制。

- 1 品牌推广与宣传

通过提炼服务品牌理念、梳理品牌故事，拍摄宣传视频及微电影，强化品牌推广力度。
- 2 风险管控与应对

梳理各服务子品牌的风险防范及管控清单，制定品牌风险应对方案，确保服务品牌的稳健运行。
- 3 全员服务意识提升

将全员服务理念融入服务品牌培训内容，依托服务准入培训、服务业务培训等形式，强化员工服务意识、技能培训及考核工作。
- 4 健康空港建设

开展健康培训、AED 急救培训、同学微课堂等活动，升级“健康空港，圳好你在”服务子品牌，进一步提升机场的医疗救援服务水平。

树立服务品牌 “一批标杆”

深圳机场通过行业评比、经验交流和优秀员工选拔，树立服务品牌标杆，提升品牌影响力。

行业评比与推广	经验交流与分享	品牌核心价值宣传	文化物料设计	节庆活动升级
积极参与机场协会、ACI 等行业评比活动，推广“深爱全程”品牌及“深系列”子品牌，提升行业影响力。	联合航空公司等驻场单位，开展标杆服务品牌经验交流活动，扩大“1+N”服务品牌建设模式的覆盖面。	选拔弘扬品牌核心价值观的优秀员工，通过品牌宣传、形象展示、宣讲培训等方式，展示服务品牌的核心价值。	以“深安有礼”为切入点，设计贴纸、冰箱贴等物料，面向员工、旅客和驻场人员传播品牌文化。	结合“六一”“重阳”等节庆，升级“深爱童行”“深爱银发”子品牌，开展旅客互动体验活动，提升品牌知晓度。



特殊旅客保障



宠物服务

荣誉

- ❖ “深爱全程”服务品牌获得 **CAPSE 机场机场服务品牌指数 2024 榜单第一名**

❖ 机场协会在 ACI 全球峰会上主题介绍公司主编的《民用机场旅客无接触服务标准》团体标准，获得全球同行高度关注
- ❖ 作为民航**唯一代表**出席国际标准化组织学术交流会，主题分享人文机场实践

❖ **首次**入选 ACI 总干事“卓越机场服务质量名册”

❖ 深爱全程、卓越五星服务品牌体系管理、一证(码)通行入选年度中国民用机场优秀服务案例



深耕低碳 聚势生态未来

深圳机场健全环境管理体系，科学应对气候变化挑战，高度重视生物多样性保护，推动能源结构优化和废弃物循环利用，全面践行绿色发展理念，致力于打造绿色低碳、生态友好的现代化机场。

涉及议题

应对气候变化、污染物排放、废弃物处理、生态系统与生物多样性保护、环境合规管理、能源利用、水资源利用、循环经济

贡献联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）

7

经济适用的清洁能源

11

可持续城市和社区

13

气候行动

15

陆地生物



完善环境管理

深圳机场严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，以 ISO 14001 环境管理体系为基础，完善生态文明管理体系，深入落实绿色发展理念，积极配合生态环境部门的监管和执法检查，致力于打造绿色低碳、可持续发展的现代化机场，为生态文明建设贡献力量。

报告期内，公司**未发生**重、特大突发环境事件或生态破坏事件，亦未因生态环境问题或环境违法事件被约谈或处罚。

环保总投入
25,983.46万元

占营业收入比例
5.48%

通ISO 14001:2015环境管理体系认证，覆盖
100%业务范围

健全管理架构。公司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。

完善环境制度。公司制定了生态文明建设管理制度，发布了《强化生态治理，促进人与自然和谐共生》《积极应对气候变化，助力实现“双碳”目标》《深圳市机场股份有限公司环保声明》等环境承诺，着力打造人与自然和谐共生的绿色机场。

开展环境监测。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。

环境应急管理。制定突发环境风险事件应急预案，定期开展环境风险评估，识别潜在的环境风险，并制定相应的应对措施及年度演练计划和培训计划。

制定环境目标。将生态文明建设和环境保护的理念及措施融入公司运营管理全过程之中，识别相关环境风险及影响，制定并落实年度生态文明建设实施方案，明确工作目标和相应措施，持续降低对环境的影响。

严肃环境考核。公司建立了环保责任制，由生态文明建设工作领导小组制定包含环境保护在内的生态文明建设工作目标，组织实施生态文明责任制考核，各级管理部门负责对目标责任分解，并纳入公司、部门绩效责任制、岗位责任制中进行考核，考核结果与人员绩效相挂钩。

应对气候变化

气候变化是人类社会共同面临的重大挑战。深圳机场积极践行国务院《2030 年前碳达峰行动方案》等要求，发布《积极应对气候变化，助力实现“双碳”目标》承诺，遵循《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》《国际财务报告准则第 2 号——气候相关披露》的框架建议，健全应对气候变化的治理架构，加强气候风险评估与应对能力建设，完善应急预案，提升极端天气下的运营韧性，致力于打造低碳、环保、可持续的绿色航空枢纽，不断提升应对气候变化的能力。

治理

公司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工作，协调解决重大绿色发展问题，实现高质量发展。

组长：董事长

常务副组长：总经理

副组长：副总经理（分管生态文明建设，副总经理任执行副组长）

成员：各部门、各单位及所属企业负责人

- 负责贯彻落实国家、地方政府及行业生态文明建设相关工作政策和规定；
- 统筹公司生态文明建设顶层设计，完善生态文明建设体系和考核机制；
- 负责组织领导、决策部署、统筹协调、督促检查公司生态文明建设相关工作；
- 研究解决生态文明建设工作中的重大问题，组织重大生态文明负面事件的调查和处理；
- 其他与生态文明建设相关的职责。

战略

公司积极响应国家“双碳”战略要求，通过气候变化情景分析，识别气候相关风险机遇可能对自身运营带来的影响，以应对气候变化风险并把握转型机遇。

潜在影响

- 气候变化可能导致极端天气事件频发，如台风、暴雨、洪涝等，这些极端天气可能对机场的基础设施、航班运营、供电供水系统等造成破坏，进而导致运营中断、维护成本增加以及供应链受阻。

应对方针

- 识别深圳机场所在区域的气候脆弱性，评估极端天气对机场运营的潜在影响。
- 建立完善的极端天气监测预警系统，实时跟踪台风、暴雨等天气变化。
- 对现有基础设施进行升级，确保其能够抵御极端天气的影响。

转型风险

- 随着全球对低碳经济的推动，航空业面临向绿色低碳转型的压力。旅客和航空公司可能更倾向于选择环保的机场服务和设施，政府也可能出台更严格的碳排放政策。

- 推动机场服务的绿色转型，鼓励航空公司使用低碳燃料，提供绿色航班服务，满足旅客对环保出行的需求。
- 加快可再生能源的应用，如太阳能、风能等，逐步替代传统能源。

20

21



风险和机遇管理

公司积极关注气候变化对基础设施、运营、收入可能产生的影响，以及政策变化、技术进步和市场需求转变等转型风险机遇。持续提高对极端天气事件的响应能力，评估暴雨、台风等极端天气对机场基础设施的影响，参考 TCFD 建议，识别气候相关风险和机遇，并将其纳入内外部环境风险管理之中，通过加大节能减排、减污降碳新产品等绿色新技术的应用等措施，积极应对气候变化的相关风险。



加强物理气候风险适应，主要包括提升场区防洪排涝安全水平、加强场区生物多样性保护、提高各类设施设备和系统的防潮抗涝能力、持续推进海绵城市建设、淘汰老旧燃油设备、强化应急管理等，确保公司运营的连续性、安全性，不断提高气候适应能力和可持续发展水平。



积极关注绿色金融，购买了针对极端天气事件的保险产品以降低风险，采用纯电动车辆、节能照明灯具、智慧照明系统、智慧能源管理系统等绿色低碳的新技术新产品来提高能效和应对极端天气。实施碳核查，为纳入碳交易市场做好准备。此外，积极争取税收优惠、财政补贴等政策支持，降低转型成本，加快建设绿色低碳机场。



开展飞行区流动式加油车大面积溢油应急处置演练、航材库化工品泄漏应急处置演练、牵引车漏油应急处置演练、T3 航站楼医疗污水池作业突发事故应急处置演练等。

指标与目标

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。

公司已完成 2024 年度温室气体排放报告编制工作，依据《温室气体排放核算与报告要求 第 6 部分：民用航空企业》（GB/T 32151.6-2015）和《中国民航企业温室气体排放核算方法与报告格式指南（试行）》进行核查，核算和报告其生产系统产生的温室气体排放。其中，电力温室气体排放 92,168.43 吨二氧化碳当量，汽油、柴油、天然气温室气体排放 3,978.98 吨二氧化碳当量。

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。

碳排放强度下降	非化石能源消耗量	非化石能源消耗量占比
8.50%	20,178.67 吨标准煤	91.22%
化石能源消耗量	单位产量温室气体排放总量(范围1和范围2)	单位能耗温室气体排放总量(范围1和范围2)
1,942.70 吨标准煤	25.59 吨二氧化碳当量/万人次	7.11 吨二氧化碳当量/吨标准煤

指标	2024 年	单位
温室气体排放总量 ^{注 1}	15.73	万吨二氧化碳当量
范围一：温室气体直接排放	0.40	万吨二氧化碳当量
范围二：温室气体间接排放 ^{注 2}	15.33	万吨二氧化碳当量
温室气体排放强度	25.59	吨二氧化碳当量 / 万人次

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



加强污染防治

深圳机场以绿色发展为引领，持续加强废水、废气、废弃物以及噪音管理，有效降低运营对环境的影响，努力向绿色机场目标迈进。

废水管理

公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《深圳经济特区生态环境保护条例》等相关法律法规和标准文件，建立了完善的废水排放管理制度，深入实施节水行动，减少生产生活新鲜水取用量和污水排放量，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%。

航空污水排放量	生活污水排放量	废水排放总量	废水排放目标
2,013.60 吨	1,004,080 吨	1,006,094 吨	1,022,000 吨

废气管理

公司遵守《大气污染物综合排放标准》，制定《公司生态文明建设管理制度》，对飞行区内地面服务车辆尾气排放和天然气燃烧产生的二氧化碳进行监测管理，确保废气排放的浓度符合国家和地方的法律法规要求。

公司废气污染物的排放主要来源于场内作业车辆消耗的汽油、柴油，污染物主要包括一氧化碳、碳氢化合物、氮氧化物及颗粒物等，经第三方检测，公司作业车辆尾气排放均符合国家标准要求。

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可选产品少于2种情况外，2024 年新增及更新飞行区内用车电动化比例达 100%。

开展非道路移动
机械尾气整治

2024 年新增和更新柴油设备 / 车辆尾气排放不得低于国家现行标准，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》中III类限值。

持续做好
油烟监管

按要求实施餐饮油烟净化设施 100% 安装，并按照《深圳市饮食业油烟排放控制规范》相关要求开展油烟排放检测，检测结果合格率达 100%。完成了油烟在线监测系统安装和油烟排放监测。

落实飞机 APU
替代设施使用
管理

完成 T3 航站楼 60 台桥载空调和 75 台桥载电源更新安装工作，飞机 APU 地面替代设备保障能力提升约了 27%，极大减少了飞机停靠廊桥期间的尾气排放。

废弃物管理

公司严格执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物贮存污染控制标准》等相关要求，积极规范做好生活垃圾分类与收运、危险废物收集和转运处置工作，建立垃圾分类管理台账，记录垃圾种类、数量、去向等情况，开展生态文明建设培训。每年度制定《危险废物管理计划》，包含危险废物产生情况、危险废物减量化计划目标和措施等内容。

类别	废物种类	减量化及无害化处理方式
一般废弃物	厨余垃圾	厨余垃圾和可回收垃圾由具备资质的第三方处置，其余生活垃圾交由市政相关单位处理。
	可回收垃圾	
	其余垃圾	
危险废弃物	其他有机溶剂废物（旅客自弃的发胶摩丝、香水、驱蚊水等）、废充电器、废日光灯等	交由第三方有资质公司集中处理。

类别	排放总量（吨）	2024 年减排目标（吨）	产生密度（吨 / 万人次）	合规处置率（%）
 一般废弃物	43,404.57	7,500	7.06	100
 危险废弃物	17.88	15	0.002	100

噪音管理

公司严格遵守《中华人民共和国噪声污染防治法》等法律法规，印发《关于调整股份公司噪声污染防治工作专班的通知》，进一步明确各单位飞机噪声防治主要职责与任务，加强与航空运输企业、空管部门协同，推进机场噪声减缓各项工作，持续协同提升减噪声飞行程序执行率，按月对航空公司执行情况进行通报。

航空器减噪程序执行率达

98.83%

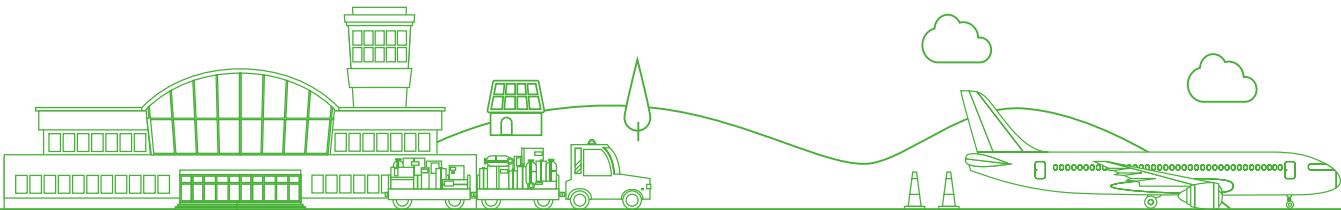


优化资源利用

深圳机场始终秉持绿色发展理念，通过加强能源管理、推进节能降碳、优化水资源利用以及大力发展循环经济等举措，推动绿色低碳转型，致力于打造高效、环保、可持续发展的现代化航空枢纽。

能源管理

公司全面实施能源消费与碳排放总量与强度“双控”管理，积极开展温室气体排放量及能源消耗量的核算与核查，持续推动实现温室气体的近零排放，以应对气候变化带来的挑战。积极响应打赢蓝天保卫战相关行动，通过引入新能源车辆、加强车辆尾气治理、推进 APU 替代设施应用等措施，有效降低碳排放。至 2025 年，公司力争单位旅客吞吐量能耗不高于 4.16 吨标准煤 / 万人次。报告期内，公司年度能源管理目标均已达成。



年度用能总量控制目标

26,040 吨标准煤

年度实际用能总量

22,121 吨标准煤

每百万营收能源消耗总量

4.67 吨标准煤/百万营收

清洁能源使用量

316.31 吨标准煤

清洁能源使用比例

1.57 %

天然气消耗量

201,949 立方米

外购电力

16,418.77 万千瓦时

柴油消耗量

1,072.52 吨

汽油消耗量

75.67 吨

单位客运综合能耗

3.6 吨标准煤/万人次

2024年公司光伏发电量为

840.53 万千瓦时



1

- T3 航站楼办公区照明更换 LED 灯具 12,771 支，预计节约 108.15 吨标准煤当量 / 年，减少碳排放 835.02 吨 / 年。

2

- 完成 GTC 楼智慧照明系统改造，通过更换节能的 LED 灯具、增设传感器、重新开发控制界面及控制逻辑等措施，使地面交通中心照明控制系统在自动化程度、能源利用效率、系统运行可靠性等方面均实现大幅提升。项目启用后，照明能耗同比下降 26.20%，节能降耗效果明显。

3

- 全力打造“绿色航站楼”，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，卫星厅获得住房和城乡建设部“三星级绿色建筑标识证书”。

7

- 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可选产品少于 2 种情况外，2024 年新增及更新飞行区内用车电动化比例达 100%。

4

- 推广全流程自助服务，深化差异化安检、自助安检、“无纸化”等乘机服务，为旅客提供更加便捷、高效、低碳的乘机体验。

5

- 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。

6

- 建成新一期 23 兆瓦屋顶和停车棚光伏发电项目，完成 400 千瓦飞行区调蓄水池水面光伏试点。

8

- 全力推进飞行区新能源车充电设施规划与建设，通过智能监控平台分析充电效率、设备状态及能耗数据，优化运营管理，实现充电设施与新能源车辆协同发展，提升机场绿色能源应用水平。

荣誉

- ❖ 2024 年 7 月，通过能源管理体系再认证和环境管理体系监督审核
- ❖ 2024 年 5 月，获评“2024 年度中国民用机场碳排放管理能力提升优秀案例”
- ❖ 2024 年 12 月，卫星厅获得住房和城乡建设部“三星级绿色建筑标识证书”





水资源管理

公司遵循“总量和强度的双重控制、计划用水、综合利用、科学合理、提高效益”的节约用水原则，推进水资源节约利用。

- 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。

- 大力推进节水器具使用，严格按照国家标准安装高质量节水器具。
- 在办公区、食堂、洗手间、作业区、停车场、旅客通行区等区域的宣传栏和电子屏，张贴和投放节水条例宣传内容，不断加大员工用水宣传培训。保护并合理开发、利用机场周边水资源，鼓励和扶持对污水、中水、海水以及雨水等项目的开发、利用。

2024年公司水资源使用目标	总用水量	较年度用水总量控制目标减少	用水强度
1,360,000 立方米	1,341,918 立方米	18,082 立方米	218.28 立方米/万人次
新鲜水用量	循环水用量	循环用水量占比	
1,004,080 立方米	337,838 立方米	25.18 %	

发展循环经济

公司积极发展循环经济，严控塑料污染，加大绿色采购力度，推广绿色办公，推动资源高效利用和可持续发展。

包装材料使用量	包装材料消耗强度	可降解包装材料使用量
13,780 千克	2.24 千克/万人次	13,780 千克

严控塑料污染

严格要求航站楼内营业性单位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，加大监管力度，不定期抽查塑料污染治理落实情况；积极配合民航深圳监管局，对各驻场单位和在深圳机场运营的航班开展塑料污染检查工作。

加大绿色采购

在员工食堂、值班宿舍、办公室及生产保障等用品采购中优先选择节能、节水、环保、再生、资源综合利用等绿色产品。

推广绿色办公

持续推广无纸化办公，采购再生纸、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。

推进绿色运营

推进“无纸化”出行、“全流程自助”等服务的规模化、国际化应用，2024 年国内旅客无纸化乘机比例达 65.59%。

保护生态环境

深圳机场秉承“尊重自然、顺应自然、保护自然”的生态文明理念，制定了《强化生态治理，促进人与自然和谐共生》的政策文件，坚持将绿色发展融入建设、运营、管理的各个环节，严格执行生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线和环境准入负面清单要求，减少对生态环境影响。

绿色建筑

- 深圳机场卫星厅从规划设计之初，便秉持“绿色、节能、环保、健康”的核心理念，围绕安全耐久、健康舒适和资源节约等方面，在室内外景观环境营造、建筑能效提升、绿色运营管理等方面达到行业领先水准，荣获国家住房和城乡建设部 2024 年度三星级绿色建筑标识认证，成为华南地区首个获得该认证的机场候机楼项目。

生态治理

- 全面开展生物多样性风险评估，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，积极开展机场周边鸟类活动情况和飞行区生态调研，开展深圳机场及民航中南地区鸟类轨迹追踪、环志监测、鸟情收集、鸟情分析预测等工作。



倡导绿色生活

深圳机场积极组织生态文明主题活动，定期开展节能环保培训，广泛倡导绿色生活方式，全面提升员工和旅客的环保意识，共同推动绿色机场建设。

开展环保培训	环保培训总时长	环保培训覆盖人数	组织环保活动
49次	73小时	1,816人次	13次

开展生态文明活动

不断加强企业生态文化建设，开展了“无废城市”“世界地球日”“全国节能宣传周及低碳日”“六五环境日”、全国生态日、节约用水等主题宣传活动，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。

开展节能环保培训

积极组织学习温室气体排放核算、环境影响评价、航空噪声等知识，参加了零碳建筑、绿色建筑、能源计量审查等培训，倡导广大群众广泛参与低碳行动，开展用能设备检查维护与节能自查，杜绝“跑、冒、滴、漏”、长明灯、长流水等现象的发生。



全国生态日宣传

地球日宣传



深挚相伴 护航平安出行

深圳机场始终秉承以人为本的理念，将社会责任融入企业发展实践，以筑牢安全根基为底线，以提供优质服务为核心，持续维护旅客权益，关爱员工成长，打造责任供应链，助力乡村振兴，并积极投身社会公益事业，用实际行动践行企业担当，与各方携手共创美好明天。

涉及议题

产品安全与质量、客户服务与权益、乡村振兴、社会贡献、供应商管理、供应链安全、员工招聘与就业、员工薪酬与福利、员工健康与安全、员工发展与培训、员工满意度

贡献联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）





做强做优主业

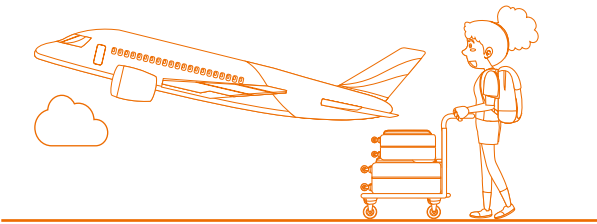
深圳机场牢牢把握区位门户复合型国际航空枢纽功能定位，聚焦主责主业，持续拓展客货运业务，促进航空枢纽能级实现新跨越。

客运业务

公司全面拓展国际国内航线，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，全面增强机场的综合竞争力。

实现业务规模大步跃升

全年完成旅客吞吐量 6,147.7 万人次，首次突破 6,000 万大关；单日旅客量突破 20 万人次，10 月单月旅客量达 566.6 万人次；全年保障航班 42.8 万架次，首次突破 40 万大关，单日航班量最高超 1,300 架次，均创本场历史新高。



提升航班时刻资源价值

大力协调民航局在春运、暑运等旺季释放临时时刻增量，春运期间加密深圳至宜昌、绵阳、万州、达州等返乡航线，暑运期间加密深圳至包头、海拉尔、乌鲁木齐等旅游航线，满足旅客不同时期出行需求。

货运业务

公司持续优化物流生态布局，大力推进设施建设升级，积极引入智慧物流技术，全面提升物流运作效率与服务品质，构建现代化、智能化的物流服务体系。

货运业务进一步拓展

全年实现货邮吞吐量 188.1 万吨，全国排名第三。新开、加密 25 条国际货运航线，通达全球 26 个国家和地区。国内方面，加密郑州、武汉、大兴、首都、浦东、无锡等 6 条国内货运航线。

荣誉

- ❖ 荣获 2024 中国跨境电商物流特别贡献奖、物流与供应链行业品牌企业奖
- ❖ 荣获 2024 年 CAPSE 民航质量提升实践大赛钻石奖、金奖



货运通道进一步畅通

成功吸引卡塔尔航空、阿特拉斯航空等 17 家航司增加运力投放，加密墨西哥、辛辛那提（第五航权航线）等 18 个国际货运航点，全货机航点达 64 个，其中国际及地区全货机航点达 42 个。



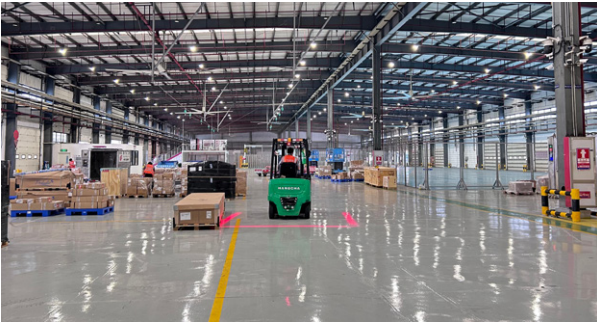
加密东盟、欧盟货运航线

货运设施进一步完善

B3 国际货运设施顺利投入运营，成为国内首个实现“智慧化、远程化”监管模式的国际货运设施；南货运区货代库正式运营，已吸引 7 家物流发展战略客户入驻；顺利投产航空电商处理库，并启用菜鸟进口专用区，跨境电商业务保障能力再上新台阶。



京东物流华南航空枢纽中心开仓



B3 国际货运设施启用

货运服务进一步优化

开通、加密跨境电商专线

5 条

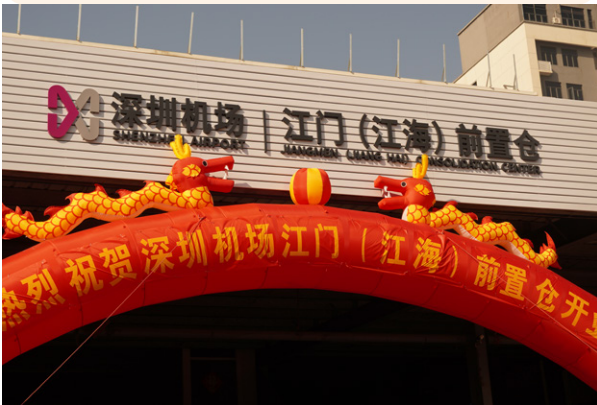
全年空运跨境电商货量

32.6 万吨



拓展前置收货延伸服务

在中山、江门增设 2 个货运前置仓，在匈牙利布达佩斯、德国法兰克福以及墨西哥城等地启用 3 座海外货站，提升全球航空货运服务能力。



江门前置仓启用

提供跨境电商优质服务

新开 5 条跨境电商专线，开通 9,610 转关业务，为跨境电商物流头部企业设立专属航空货运中心，实现跨境电商货量 32.6 万吨，同比增长 60.3%。



布达佩斯海外货站挂牌



推出一站式宠物出行服务

启用全国首家宠物候机厅，并对宠物运输软硬件设施、服务流程、服务项目进行全面升级，以更专业、贴心的服务满足日益增长的宠物运输需求，助力深圳打造宠物友好型城市。



全国首家宠物候机厅在深圳机场启用

开通进口会展商品保税展示交易业务

机场保税物流中心的保税商品在办理担保手续后，即可运至国际会展中心进行展示和销售，有效缓解企业资金压力、节约经营成本，加快商品流转速度。



进口会展商品保税展示业务开通

智慧物流先行先试

- 建设行业首个跨境电商特种货物管理系统，实现跨境电商带电货物批量运输，大幅提升跨境电商货物运输效率。
- 投运 B3 国际货运设施，实现 24 小时“智慧化、远程化”监管，货站出港、进港综合保障效率提高 40%，进港实现 24 小时提货。
- 完成货运一个码项目终验，持续开展行业推广，实现与无锡机场、郑州机场的数据交互。

荣誉

- ❖ 货物轨迹数字化探索与实践（货运一个码）、快件中心运控系统建设、智慧货运安检体系、物流综合信息服务平台等 4 个项目入选民航局发布的《智慧物流发展典型实践案例》

筑牢安全根基

安全是民航业的生命线。深圳机场严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《关于落实民航安全责任的管理办法》《民航安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制管理规定》等法律法规，全面强化安全管理体系，有效管控核心安全风险，深化应急管理机制建设，积极培育“人人讲安全、个个会应急”的安全文化，为旅客平安出行保驾护航。



全力保障“大白鲸”运输机首次抵深

连续 7 年未发生责任原因征候及以上不安全事件

安全生产投入
10,216.13 万元

安全生产投入占营业收入比例
2.16 %

圆满完成全国“两会”、达沃斯夏季论坛、中非合作论坛、中秋及国庆75周年双节等重大活动及敏感时期安保防控

健全安全管理

公司扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，持续优化顶层设计，建立健全安全管理体系，深化安全生产责任落实，推进安全生产整顿与隐患排查治理，筑牢安全稳定发展根基。

安全目标及达成

序号		2024 年安全目标	达成率
1	机场责任原因运输航空责任事故 0 起		100%
2	机场责任原因劫机、炸机等机上恐怖事件、空防安全责任事故 0 起		100%
3	机场责任原因地面责任事故和重、特大维修责任事故 0 起		100%
4	机场责任原因征候万架次率≤ 0.05		100%

顺利通过2024年度ISO 45001职业健康安全管理体系监督审核

重、特大运输航空事故
0 起

重大以下航空地面事故万架次率
0 %

责任原因生产安全事故
0 起

发生民用航空器征候及以上等级不安全事件
0 起

发生劫机、炸机等机上恐怖事件
0 起

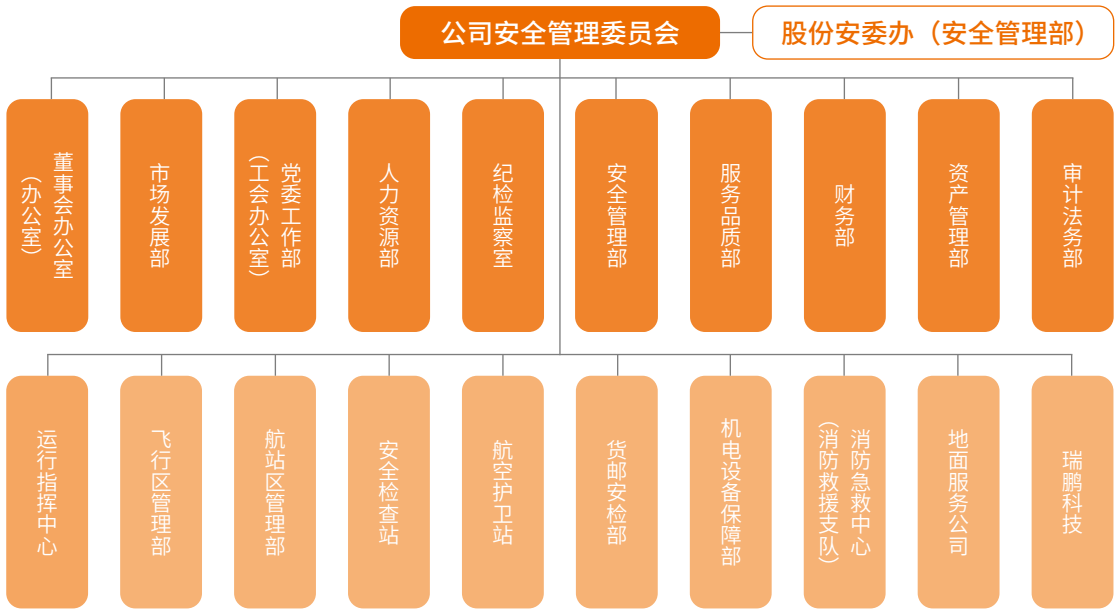


完善安全管理体系

制定《安全生产治本攻坚三年行动实施方案（2024-2026 年）》，修订《安全生产责任制度》《安全风险分级管控和隐患排查治理管理制度》《危险作业管理办法》等 10 部安全制度文件，更新体系文件 828 份，组织开展外包业务专项检查，不断夯实安全管理基础。

压实安全生产责任

- 印发《2024 年安全责任体系建设实施方案》，修订《安全生产责任制度》，制定 2024 年度安全考核指标，与各单位签订安全目标考核责任书 19 份，实施月度动态指标 + 固定指标的考核模式，全面压实全员安全生产责任。
- 制定《安全生产奖惩管理办法》，明确安全生产奖惩机制，其中，责任追究按照“党政同责、一岗双责、失职追责”等原则，对发生不安全事件的单位或个人根据职责和责任不同，实施相应惩处。受到处罚的领导及员工，视情况严重程度，分级实施绩效扣减。



开展隐患排查治理

对深圳机场航站楼约 761 个旅客可接触的空防门禁及空陆侧交接消防疏散门禁，飞行区 12 个货运通道、15 个特殊作业通道、10 个控制区道口，货库区空陆侧无人值守通道安保设施设备开展排查，发现并消除空防安全隐患；组织开展为期 3 个月的安全整顿工作、机坪运行安全专项整治、控制区通行管制设施设备安全隐患排查等专项活动，确保全年安全平稳运行。

针对公司核心业务、流程，共同识别重点
业务领域安全风险

382项

安全隐患排查

1,140项

安全隐患排查率

100%

防范安全风险

公司全面强化核心安全风险管控，印发“4+2+N”核心风险管控清单，持续增强航空安保能力，深化跑道安全协同，筑牢鸟防安全屏障，保障网络信息安全，系统提升风险防范水平。

提升安全
保障能力

推动“易安检”与 CT 技术融合应用，打造全国示范性的易安检通道，客流高峰期旅客放行效率可达 220-230 人次 / 小时，达到安全和效率的双优。同时，创新性引入 AI 前台辅助判图和后台质控，进一步提升安全裕度，提高监察效率。

开展跑道安全治理专项行动，通过召开跑道安全专题警示教育会、开展跑道安全专项督导、组织跑道安全风险排查、加强与空管站的沟通协作、开展风险管控措施专项检查等，织密跑道安全防控网。

深化跑道
安全协同

完成 36 项飞行区误滑风险隐患整改，组织各驻场单位管制、飞行、运行安全相关骨干成员成立飞行区误滑风险研究组，建立飞行区误滑风险排查沟通机制，持续提升本场防误滑风险管控水平。

提升空防
安保水平

开展防爆安全检查、无人认领行李处置、货物安保、道口车辆等安保测试 15 项，发现并整改问题 46 项，全面提升空防安保管理水平。

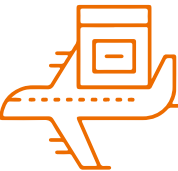
全年共开展跑道徒步检查
20次

- 针对鸟类活动情况，开展航路周围山林、海边、水库、海上田园等区域鸟情监测，发现鸟情对航空器运行产生影响时，及时采取控制措施并向航空公司进行预警。
- 鸟击防范人员每天在飞行区内进行动态驱鸟，减少鸟类对航空器运行的影响。
- 根据鸟情情况，适时调整驱鸟设备布置方案，并对设备有效性进行监控。
- 根据季节特性，及时对草地进行清割，减少鸟类活动与觅食场所。
- 根据昆虫繁育特性开展飞行区鸟类食源的控制，减少鸟类在飞行区的食物来源。

筑牢鸟防
安全屏障

发生责任区鸟击征候事件
0起

结合本场鸟防工作经验形成的《深圳机场五分法鸟击防范工作指引》得到中南局高度认可



保障危险品
运输安全

开展危险品航空运输手册、现场工作流程修订，印发《深圳机场危险品 CBTA 培训体系建设方案》，推进危险品 CBTA 培训体系建设，持续提升危险品运输管理能力。

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

28项

系统梳理深圳机场航空地面服务商，组织开展 47 家服务商安全评价工作；开展安全管理模式研究，制定《深圳机场航空地面服务商安全管理办法》，建立深圳机场航空地面服务商安全管理机制。

推进服务商
安全管理



保护航空
信息安全

完善信息安全管理机制

修订《深圳机场航空安全信息管理制度》，规范航空安全信息报告的收集、分析和应用，实现安全信息共享，风险及时防控。

建立应急响应机制

明确数据安全管理的要求，包括数据分类分级、数据生命周期管理、数据安全事件响应，及个人信息安全事件监测、预警机制和应急处置流程等，以提高事件应急处置能力，保护个人信息主体利益。

深入开展法定自查

开展法定自查示范项目建设，邀请行业专家，组织 80 余人开展法定自查系统性能力提升培训，提升合规水平；组织各专项小组对照自查清单开展法定自查，累计发现并整改隐患 171 项，并开展安质平台法定自查模块试用，提升自查信息化管理效能。

强化信息安全意识

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、隐私保护的培训。2024 年，开展 4 次专题培训，覆盖全体员工的数据合规义务、信息安全基线技能、钓鱼邮件防范及安全意识等，并进行随堂考试，考试通过率达 100%。

2024 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%

2024 年，公司未发生重大信息安全事故

加强消防安全

修订《深圳机场消防安全管理制度》，规范公司消防安全管理工作，预防火灾和减少火灾危害，保护责任区内人员生命和财产安全；举办第十一届飞行区“消防开放日活动”，普及飞行区消防安全知识、强化人员消防安全意识，提升机场及各驻场单位作业人员的火灾预防及火情处置能力。



第十一届飞行区消防开放日活动

开展年度消防安全评估，共覆盖了航站楼

451,000平方米

GTC 楼

57,365.5平方米

共识别

56项风险隐患

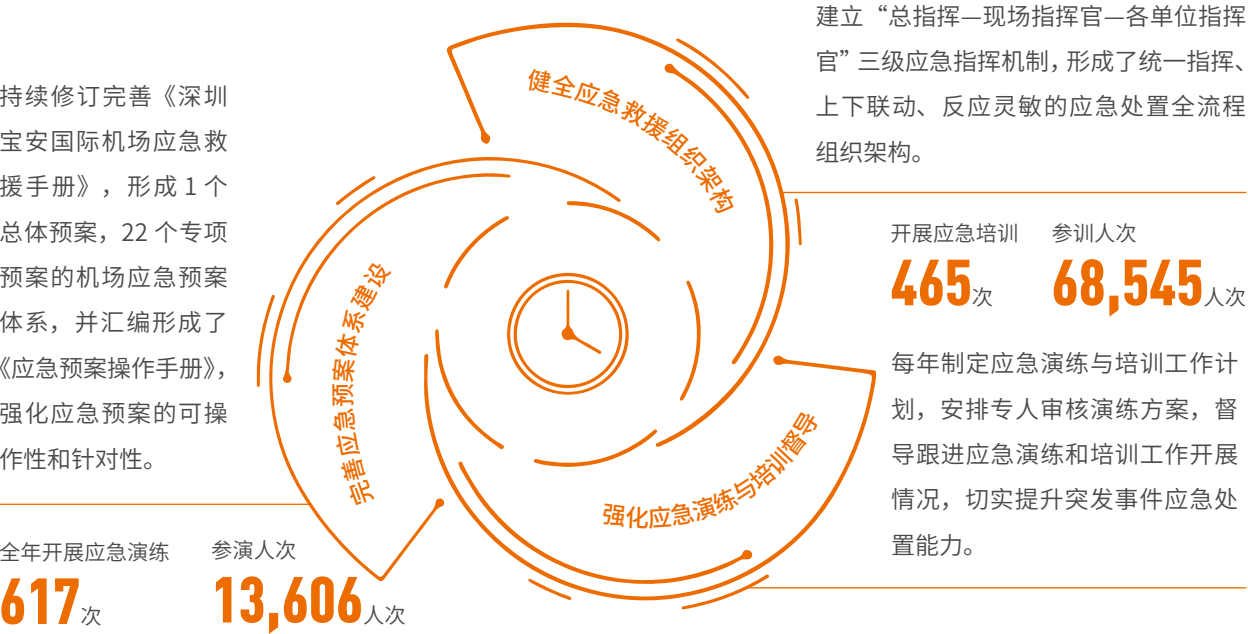


开展消防安全管理制度宣贯培训



深化应急管理

公司持续完善宝安机场应急管理制度建设，制定《应急预案管理规定》《应急演练管理规定》，健全应急救援组织架构，完善应急预案体系建设、强化应急演练和培训检查督导，进一步提升应急处置能力。



案例 联合中国民航管理干部学院共同开展民航应急管理工作体系建设技术研究及应用项目

与中国民航管理干部学院专家深度合作，开展“民航应急管理工作体系建设技术研究及应用”项目，提出了适应机场行业运行特点的应急管理工作体系，即“预案与制度”“组织与资源”“应急培训”“应急演练”和“评估与改进”，形成了可持续循环改进的闭环工作流程，项目荣获“中国航空运输协会民航科学技术奖三等奖”。

培育安全文化

公司严格落实安全生产培训教育工作，培育安全文化，普及安全知识，营造浓厚的安全生产氛围，全方位提升员工的安全意识和能力。



案例 以赛促训，提升安全检查员技能水平

为贯彻习近平总书记关于民航安全工作的重要指示批示精神，全面提高民航安全检查员的岗位素质和业务水平，深圳监管局组织深圳机场安全检查站、航空护卫站、货邮安检部及南货航深圳安检分站四家单位成功举办了深圳民航首届安全检查员岗位职业技能大赛。深圳机场作为承办方，主动担当作为，为竞赛的成功举办提供了充足的人力物力等支持。公司通过以赛促训、以赛促学的方式，组织本单位全体安检员参赛，全面提高本单位员工的岗位素质和业务水平，其中 4 人荣获“中南技术能手”称号。





提供品质服务

深圳机场聚焦旅客全流程体验，提升出行效率，完善服务管理体系，优化服务流程，关注和保护客户合法权益，为旅客带来更满意的出行体验。

ACI机场服务质量测评得分	CAPSE机场服务测评得分	全年未发生服务差错及以上事件和较大社会负面影响事件
5分（满分）	4.19分	
组织开展“全员服务员”培训	旅客有效投诉率同比下降	会员注册人数超
461场，覆盖18,599人次	28.67%	180万

提升航班运行效率

公司紧盯运行核心指标，不断探索提升净空管理水平，强化航班正常性管理，确保旅客如期出行。

紧盯运行核心指标

全年起降航班 42.8 万架次，航班放行正常率 87.33%，靠桥率高于 2,000 万级以上机场的平均水平，圆满完成全国两会、文博会等 230 架次重要航班保障。

提升无人机扰航风险防范水平

正式引入无人机预警防御技术服务和升空物、空飘物对空监视系统，制定深圳机场无人机防扰航联勤联动工作机制，切实提高本场净空管理水平。

保障航班高效运行

优化航班运行效能

强化航班正常性管理

协同空管实施 PLAN X、PLAN A 跑道运行模式，出港早高峰可多放行约 10 架次/时，放行速率大幅提升；成立航班正常性提升专项工作组，每周组织空管单位、航空公司及各保障单位召开讲评会，航班调时正常率和快速过站成功率显著提升。

优化航空器管制运行

协调空管单位优化管制运行方案，提高本场进近航班在南沙区域上空飞行高度，缓解航空器噪音影响。



一跑道南绕滑启用，有效提升跑道利用率

健全服务管理体系

公司通过健全服务质量管理制度、强化服务质量提升等举措，逐步完善服务质量管理体系，全面提升深圳机场服务质量管理水平。

完善服务标准

- 发布《航空主业服务质量管理手册（2024 版）》，围绕服务文化、服务交流、服务文件及应急管控等要素完善质量管理要求，更新深圳机场服务质量标准、流程等文件 11 份。
- 主编《民用机场旅客无接触服务》，在 ACI 全球客户体验峰会上推介，并被邀请加入 ACI 全球便利化和服务常务委员会，标志深圳机场在服务标准研究和推进服务便利化方面得到了全球民航的肯定。

提升服务质量水平

- 将全员服务员意识纳入新版服务准入课件，选聘 23 人讲师团，开设 18 门交换课程，开展 461 场培训考核，覆盖 1.8 万余人次。
- 联合深圳质量协会等多家企业代表开展用户满意管理实践交流，通过推广先进质量管理工具方法，共同探讨提升服务品质的新思路、新方法。



提升旅客出行体验

公司始终秉承“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。

完善旅客服务设施

优化国际闸机、国际航班值机功能，为旅客提供更好的信息提醒；推动在国际候机区设置中转旅客过夜休息区，增设躺椅，餐饮、便利店、免税店实现 24 小时营业；完善国际候机区母婴室、儿童乐园及货币兑换等服务设施；配合市外办建设外籍人员一站式综合服务中心；国内到达区增加淋浴间。

提升国际中转便利性

推出国际中转国内通程航班行李全委托检查模式，减少中转旅客等候时间近 40 分钟；国际转国内通程同楼中转 MCT 缩短至 110 分钟；落实 24 小时直接过境旅客免检政策，提升国际转国际中转效率，全年惠及约 7.2 万人次旅客。

提升旅客出行效率

推动“一证（码）通行”试点工作，注册用户达 50,000 余人次，累计使用 8,900 余人次，得到民航局现场调研认可。



全面推广航延电子餐券

实现 T3、卫星厅全覆盖，12 家航空公司、54 个店面参与。上线卫星厅登机口外卖服务，实现旅客服务、航司降本和商业效益多赢。

国内旅客无纸化乘机比例

65.59%

2024年国内旅客无纸化乘机比例目标

65%

国内航班全面推行刷脸登机

T3 航站楼自助登机闸机全面实现刷脸登机功能，登机效率提升 50%，累计保障 343 万余名旅客。

升级“一老一小”旅客服务

推动设施与服务“适老化”，优化无障碍通道通行流线，完成航站楼公共区电梯前盲道的改造工作，确保符合无障碍建设标准；针对老年旅客推出爱心手环，便于员工识别老年旅客主动提供有效帮扶，设计老年旅客服务指引卡，对老年旅客进行流程指引及温馨提示。

落实儿童友好型城市建设目标

在 T3 西翼廊国际区域增设“行李箱的旅行”主题儿童乐园，丰富儿童旅客服务设施；印制儿童服务地图，定期开展婴幼儿趣味课堂活动等。

缩短国内航班截载时间

提升旅客服务保障各环节精细化服务水平，加强对晚到旅客的服务保障工作，内部试行将实际截载时间进一步缩短至 38 分钟。

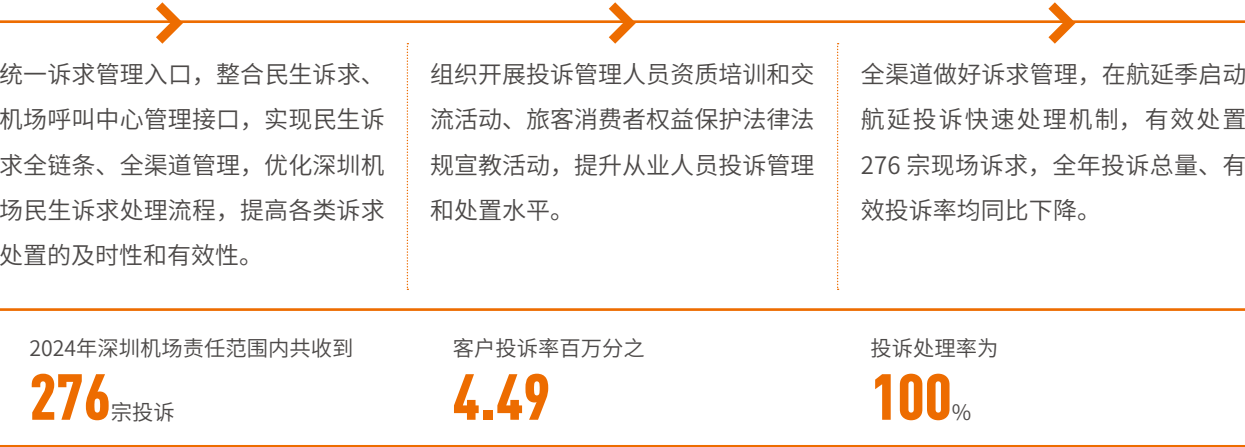
维护旅客权益

公司设立多渠道反馈机制，广泛收集旅客建议并及时响应改进，同时严格遵守数据保护法律法规，确保旅客个人信息安全，提升客户满意度。

倾听客户反馈

设立包括客服热线、官方网站、移动应用和现场意见箱等多渠道反馈机制，广泛收集旅客意见和建议。同时，定期开展旅客满意度调查，深入分析客户需求与体验痛点，持续优化服务流程和设施，提升服务质量。

客户投诉处理



保护客户隐私

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。2024 年，公司未发生客户隐私信息泄露情况。

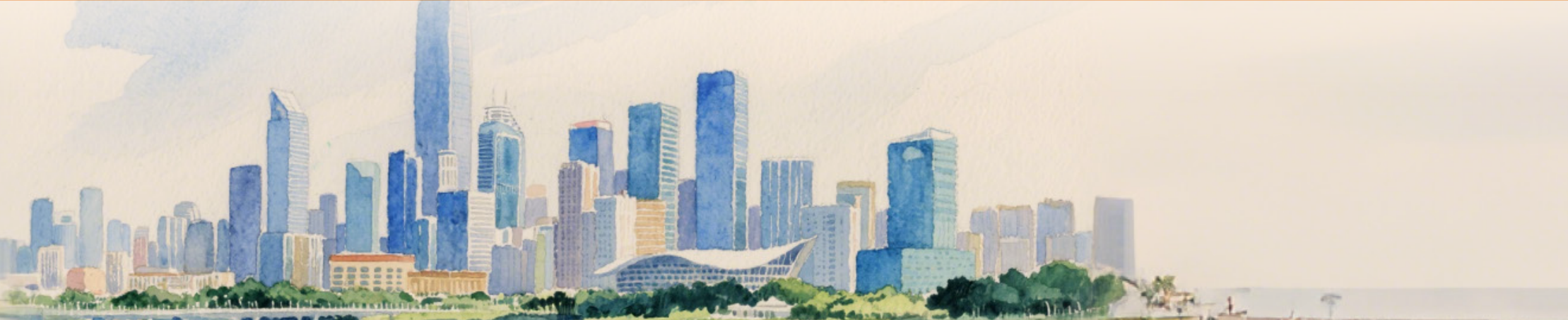
公司依照法律要求制定《个人信息保护规范》，对收集和使用个人信息的目的和范围进行定义并阐述在此范围内收集、存储、使用、共享、转让、公开披露的方式。其中，范围包括个人身份信息、航班信息、位置信息、联络信息、行李信息等。上述出行所需的常规信息将根据旅客需求被应用到公司提供的各项服务中，包括交通推荐、位置导航、地图服务等。若发生旅客信息泄露等隐私问题，或违反法律法规泄露个人信息等，客户有权向公司提出删除个人信息的请求，并撤回同意处理其个人信息的约定。

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。



客户满意度

2024 年，深圳机场共对 6,982 名客户开展满意度调研，调研内容包括机场服务质量整体满意度、特殊旅客满意度、航延旅客满意度、航空公司满意度四大方面，调研通过现场走访调研、电话回访等方式开展，旅客对机场服务质量整体满意度、特殊旅客整体满意度、航延旅客满意度、航空公司满意度均有所提升。



提升商业品质

公司优化商业布局，引入更多国际知名品牌和本土特色品牌，打造多元化的消费场景，并加强对商户服务质量的监督和评估，致力于为旅客提供更加丰富、便捷和高端的商业消费体验。

高品质推进招商升级



引入全球领先媒体运营商

以公开招选方式引入全球领先的专业媒体运营商德高，全面开展媒体改造升级，引进新技术、新应用、新创意，推进广告媒体新建改造，展现国际化、现代化、智慧化的优质媒体形象，打造高品质的媒体艺术空间。



融入深圳市建设中国特色社会主义先行示范区的要求，引入国际国内一流品牌入驻，提高一流品牌发布比例，提升机场整体广告品质 and 客户水平，打造国际奢侈品牌聚集展示平台。

促进文化交流

深圳机场以人文关怀为核心，通过多元化的文化活动和创新服务，持续提升旅客出行体验。结合传统节日与主题文化，联动各方资源，打造独具特色的服务品牌，将传统文化与现代科技相融合，为旅客营造温暖、愉悦的出行氛围。

协助举办深圳市新春艺术关爱系列活动，为现场观众带来精彩纷呈的视听盛宴，以音乐之名共迎新春。



举办“盈月揽芳华，美好共此时”中秋主题游园活动，给旅客们出行候机的旅途增添了不一样的节日色彩。



联合深中通道管理中心主办“伶仃洋上现通途——深中通道主题摄影展”，全方位展现世纪工程的宏伟壮阔与人文温度。

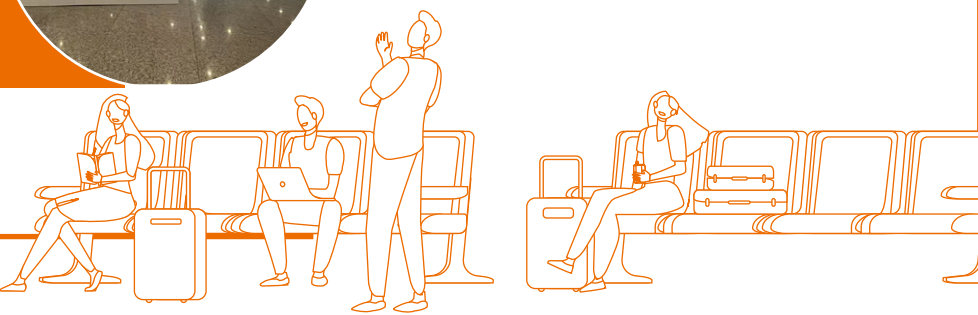


结合主题节日，联动驻场单位整合资源，通过人文展演、科技互动等活动提升旅客体验，打造人文服务之旅。



在重阳节为老年旅客送上节日祝福，共庆重阳佳节。







坚持以人为本

人才是企业发展的核心竞争力。深圳机场重视员工的成长与发展，提供公平合法的就业机会和有竞争力的薪酬福利体系，为员工提供平等宽广的职业发展平台，推动公司与员工共同成长、共同进步。

保障员工权益

公司致力于构建平等多元、具有包容性的职场环境，用心用情做好员工权益保障工作，为员工提供广阔的职业发展平台，增强员工的获得感、归属感与幸福感。

合规雇佣

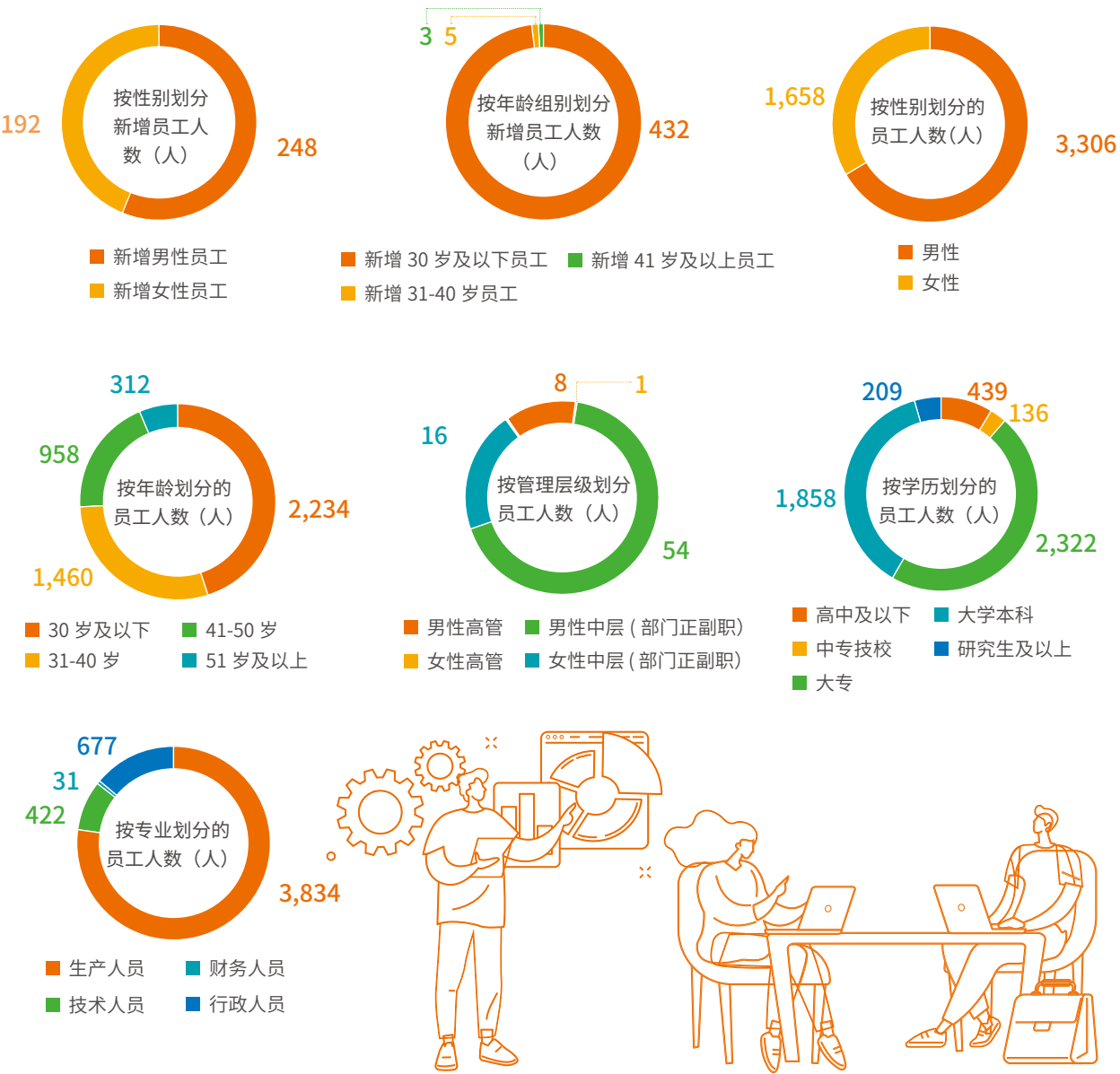
公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，建立完善《招聘管理办法》《管理人员选拔任用办法》等内部制度，建立涵盖从岗位需求确定、招聘渠道选择、候选人筛选、面试录用到入职办理的全流程标准化操作流程，确保招聘工作有章可循、有序开展。

公司严格按《招聘管理办法》规定开展雇佣工作，2024 年在招聘过程中未发生有损公平公正的行为。

2024 年，公司通过持续的业务拓展与多元化布局，为社会提供多样化就业机会，全年累计新招聘员工 440 人。持续加大优质人才引进力度，积极拓展招聘途径，加强线上招聘平台与官方公众号宣传，前往深圳、广州、天津等地高校开展校园招聘，深入推进校企合作，按需开展机电运维、医护、消防等岗位社招工作，为公司高质量发展提供坚实的人才保障。



员工构成



员工流失

指标		2024 年
总流失率		2.19%
按性别划分的员工流失率	男性员工	1.52%
	女性员工	3.49%
按年龄划分的员工流失率	30 岁及以下员工流失率	4.23%
	31-50 岁员工流失率	0.30%
	51 岁及以上员工流失率	0
按地区划分的员工流失率	中国大陆员工流失率	2.19%
	港澳台员工流失率	/
	外籍员工流失率	/



多元共融

公司紧密对标国际劳工组织等国际公认的人权规范，制定《人权政策声明》，在尊重、保护人权等方面作出承诺与要求，确保企业用工行为全方位合法合规，并鼓励合资公司及供应商、客户等其他业务伙伴遵守本声明。

- 坚定不移地秉持多元化和平等雇佣原则，在聘用员工时禁止就业歧视。
- 严格执行上级法律法规以及公司内部薪酬福利规定，遵循同工同酬原则，杜绝劳动者的性别、年龄、民族、宗教、伤残等因素产生的歧视。
- 尊重员工的合理劳动意愿，杜绝强制劳工和雇佣童工等违法现象，将其作为企业用工的红线。
- 致力于推动形成和谐、包容、平等的工作环境，严禁性骚扰与其他工作场所骚扰、虐待及暴力。

截至2024年年底，公司共招募/雇佣



薪酬福利

公司遵循公平合理的原则，以价值为导向，匹配员工劳动量，合法合规发放薪酬，同时依据相关规定缴纳社会保险与住房公积金等，落实员工假期，提供各类福利保障。

薪酬激励

依据岗位价值与员工的能力贡献，提供与之精准匹配的薪资报酬。为激发员工的工作积极性和创造力，持续完善业绩决定薪酬的激励机制，将个人奖金与个人绩效表现、单位整体业绩紧密挂钩，实现了激励的精准化与科学化，有效激发员工干事创业热情。

福利保障

严格按照国家规定，为员工足额缴交社会保险与住房公积金，并提供企业年金、补充医疗保险等特色福利，切实保障员工的基本权益。在休假权益上，严格遵循国家及地方法律规定，涵盖带薪年假、病假、婚假、丧假、产假、育儿假、护理假等。



民主管理

公司积极推进民主管理，持续完善和深化职工代表大会制度，鼓励员工表达个人诉求，倾听员工心声，解决员工关心的问题，构建和谐稳定劳动关系。

落实民主管理

重视员工的知情权和参与权，落实职工代表大会制度，审议决定涉及职工切身利益的重要事项。

畅通沟通渠道

召开职业健康与安全事务管理会议，建立职工日常来信来访机制，收集员工意见建议，妥善处理诉求。



举办职业健康与安全员工代表会议



员工契合度调查

公司开展 2023 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，共有 5,422 名员工参与，占计划测评总员工人数的 99.32%。根据测评结果，2023 年度员工整体契合度为 94.49%，对比 2022 年上升了 0.49%。近年来，公司员工契合度呈现持续上升趋势。



携手共进成长

公司始终秉持人才优先发展的理念，紧密围绕公司发展战略，全力打造高度适配的人才培养机制，持续完善培训体系，用心为员工搭建起路径明晰、目标明确的职业发展通道，助力员工达成个人职业目标，成就职业梦想。

助力员工成长

员工的成长与发展对提升企业竞争力至关重要。公司构建了多渠道、多层次的培训体系与清晰、多元的职业发展通道，促进员工能力提升。

关键人才培养



打造“管理精进·创新提效”专项培训，助力管理人员提升综合管理能力



选送 16 名业务骨干赴外部机场交流学习，拓展管理人员外部视野



策划承办消防救援“淬火讲堂”2024 年案例研讨会，累计组织 6 期 30,431 人次参加案例研讨直播教学，赋能民航消防救援业务高质量发展。



“头雁领航”英语综合能力提升培训

举办“头雁领航”英语综合能力提升培训、五期宝安区 2024 年示范英语角活动，并组织开展心肺复苏及 AED 操作专项培训，提升员工英语沟通服务能力与应急救援等综合能力。



开展心肺复苏及 AED 操作专项培训

多元化员工培训



“十佳内训师”评选表彰活动



“教学设计创新与实践”专题培训

加强内训师培养

举办首届“十佳内训师”评选表彰活动，营造“比、学、赶、帮、超”良好氛围，促进内训师专业化成长。

开展内训师教学能力提升专题培训，引入深航、南航优秀师资力量，融合理论教学和实践指导，提升内训师的教学水平。

举办“师者匠心 共筑未来”教学经验分享会，促进内训师专业知识和教学心得交流，拓宽教学视野。

以赛促训，组织内训师参加第十届“深圳好讲师”教学能力竞赛，公司获评“优秀组织奖”，两名内训师获“优秀教案设计奖”。



员工培训		培训覆盖率（%）	人均培训时间（小时）
按性别划分的员工培训覆盖率	女性员工	100	103.63
	男性员工	100	106.74
按员工层级划分的员工培训覆盖率	高层管理者	100	137.27
	中层管理者	100	130.73
	基层员工	100	117.63
	普通员工	100	104.55

助力职业发展

公司畅通职业发展通道，完善绩效考核机制，充分激励员工积极进取，实现自身职业发展目标。

晋升通道



绩效考核

公司运用个人绩效承诺等绩效管理工具，组织开展员工年度绩效考核，考核内容主要包含员工业绩考核和民主评议，考核结束后对考核结果进行反馈，员工对个人年度绩效考核结果有异议的，可在绩效考核结果告知后的五个工作日内，向本级人力资源部门申诉，各部门对申诉进行复议并及时做出回复。

打造幸福职场

公司注重加强人文关怀，关注员工的身心健康，开展多样化的文体活动，丰富员工生活，并为困难员工、女性员工、退休员工等提供关心与支持，创造温馨和谐的职场氛围。

“跃动四季”系列活动

开展“跃动四季”系列活动，举办年夜饭大赛、元宵游园会、体育文化节、“遇见更好的自己”三八节活动、“月满中秋 情浓空港”中秋游园会等活动，丰富员工精神文化生活。

体育文化节

“月满中秋 情浓空港”中秋游园会

年夜饭大赛

“遇见更好的自己”三八妇女节活动

困难员工帮扶人数 124 人

送清凉活动

“贴心常在”慰问关爱

开展困难慰问 118 人次，全年采购员工节假日慰问品 632 万元；开展“夏送清凉”慰问关爱系列活动，帮助员工安稳度夏。



“暖心相伴” 心理关爱

开展“心理服务月”活动。举办“心理能力提升与阳光心态构建”大讲堂，举办女职工心理辅导 1 次、“EAP+业务”心理团辅 6 场、高管及中层人员心理大讲堂 1 场、音乐疗愈沙龙心理减压团辅 1 场，共 200 余名员工参与。

常设心理咨询服务热线。开展一对一心理咨询访谈及体验日活动 10 场，为 50 余名员工进行一对一线下心理咨询辅导，培育员工积极健康心态。



“心清凉 保安康”活动

“焕新守护” 服务关爱

推进心灵驿站建设，丰富员工休闲放松场所；结合谈心谈话、接访下访机制，把未呼先应和有呼必应落到实处，逐步打通职工关爱“最后一公里”。



守护职业健康

公司高度关注员工职业健康，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《职业病防治法》等法律法规，定期组织在职人员进行健康检查，加强员工职业健康管控，营造安全工作环境。



组织全员全额参加广东省、深圳市职工互助保障计划，有序开展员工补充医疗保险续保工作，为劳派实习生拓展定期寿险，帮助职工解决后顾之忧。

做好机坪爱心驿站和“坪安舱”共享休息室环境维护和物资补给，改善户外作业职工休息环境。

召开职业健康与安全事务管理会议，收集职工关于办公环境、劳保用品、食堂餐饮、通勤班车等方面的意见建议 28 条，以清单化管理、销号制落实的方式，推动问题整改闭环。

体检覆盖率	员工参保工伤保险人数	因工死亡比率	工伤人数
100%	4,964人	0%	10人
参加体检员工总人数	工伤保险覆盖率	每亿营收因公死亡人数	工伤率
4,964人	100%	0人	0.2%
工伤保险投入金额	因工作关系死亡人数		
49万元	0人		





携手合作共赢

公司视供应商为亲密战友，持续完善供应链管理，与行业专业开展深度交流与科研项目合作，以技术创新指引行业发展方向。

深化合作交流

公司积极参与国际交流活动，推动全球航空资源的共享与协同，进一步提升服务水平和运营效率。

- 作为民航唯一代表出席国际标准化组织学术交流会，分享人文机场建设实践。
- 机场协会在 ACI 全球峰会上主题介绍公司主编的《民用机场旅客无接触服务标准》，获得全球同行高度关注。

打造可持续供应链

深圳机场遵守《中华人民共和国招标投标法》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、合同履约及事后考评等供应商全生命周期进行优化，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，确保企业生产发展平稳运行。

公司每年定期开展公司供应商综合评级工作，对供应商的质量、安全、生态文明、诚信、廉洁、及时性、配合度及服务等指标进行评价，强化供应商综合考评。

践行阳光采购

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的要求，科学、合理制定项目技术标准及采购文件，将质量、环保、安全、廉洁及保障中小企业款项支付等融入招标采购过程，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，并持续跟踪供应商的履约情况。

开展供应商管理

依据《供应商管理办法》，明确供应商的招选、使用和退出机制，对供应商实施分类、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。

供应商准入

在招采中，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。

供应商选取

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，确保供应商具备满足采购需求的能力。

供应商考核

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、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。

供应商退出

符合以下情形的供应商退出：合同期限届满，双方权利义务履行完毕；履约期内，双方协商一致，决定终止合同的；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。



助力乡村振兴

深圳机场积极响应党和国家号召，选派业务骨干开展驻村帮扶，并结合自身优势推进消费帮扶，助力农产品“飞”出大山，为乡村振兴注入新活力、新动力。2024 年，公司一次性采购广东省河源市东源县涧头镇 4,900 多份优质农产品，包括石坪茶叶、米饼、板栗等，总价值达 49 万元。



开展消费帮扶共计

346 万元



驻镇帮镇扶村工作队携手服务商福田商会向镇中小学捐赠书籍、篮球、足球、生活电器等爱心物资及爱心款，合计 5,000 元左右。



驻涧头镇帮镇扶村工作队深入大往、新中、礞娥、长新等村，走进群众家中开展春节慰问活动，送去春联和慰问金。

热心社会公益

赠人玫瑰，手有余香。深圳机场义工联充分发挥机场窗口优势，鼓励员工并带动公众常态化参与航站楼志愿服务，用爱心传递温暖，用行动回馈社会。



举办第七届“益启行”空港公益月系列活动，开展安居能手帮到家、青春献血行、爱心义捐、爱心义剪、爱心义诊、净空知识进社区、货运知识宣传等“一团一公益”活动近 10 项。



组织 40 名机场志愿者顺利完成全国游泳冠军赛抵离接送机、文博会接机等大型赛事会展保障工作，共保障涉赛涉展人员 1,300 余人次，航班 60 余架次。



春运期间，开展“暖冬行动”志愿服务，累计投入志愿者 1,933 人次，服务时长 7,572 小时。

机场义工联的志愿者人数

3,406 人

志愿服务时长

61,018 小时

全年累计投入志愿者

15,638 人次



开展“鹏城空港研学行”实践活动，组织儿童福利院、深圳实验小学学生参观航站楼，为学生科普民航知识。



开展空港志愿服务集市，为往来机场的市民、旅客科普民航知识、提供交通问询指引及爱心帮扶服务。



深圳机场志愿服务 U 站创建阳光助残志愿服务驿站，为广大特殊旅客出行提供更加全面、周到和高品质的服务。



深化治理 赋能卓越发展

深圳机场坚持依法合规治理，强化风险管理机制以保障运营安全，同时深化廉政教育，营造风清气正的发展环境并积极推动创新驱动发展，全面提升公司高质量发展水平。

涉及议题

创新驱动、平等对待中小企业、可持续发展治理机制、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争

贡献联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）

9 产业、创新和基础设施

12 负责任消费和生产

16 和平、正义与强大机构

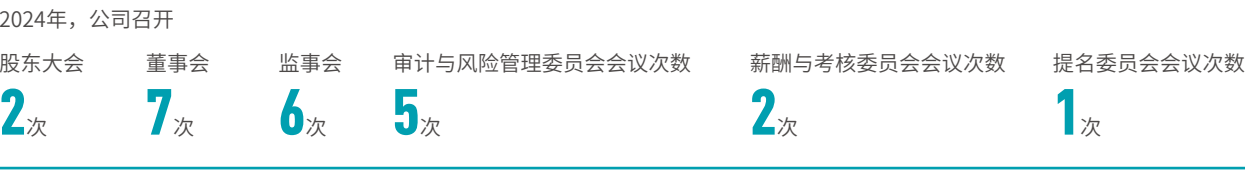
17 促进目标实现的伙伴关系

依法合规治理

深圳机场持续优化公司治理体系，提升资本运营效率，实施全面风险管理，并积极与投资者进行有效地沟通，致力于实现稳健的业务增长和可持续发展。

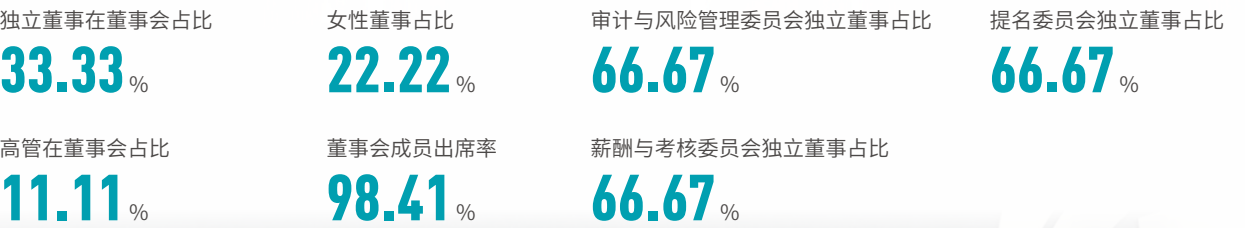
治理架构

截至 2024 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利。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、经营管理层组成的公司治理架构，确保相关职责得以履行。



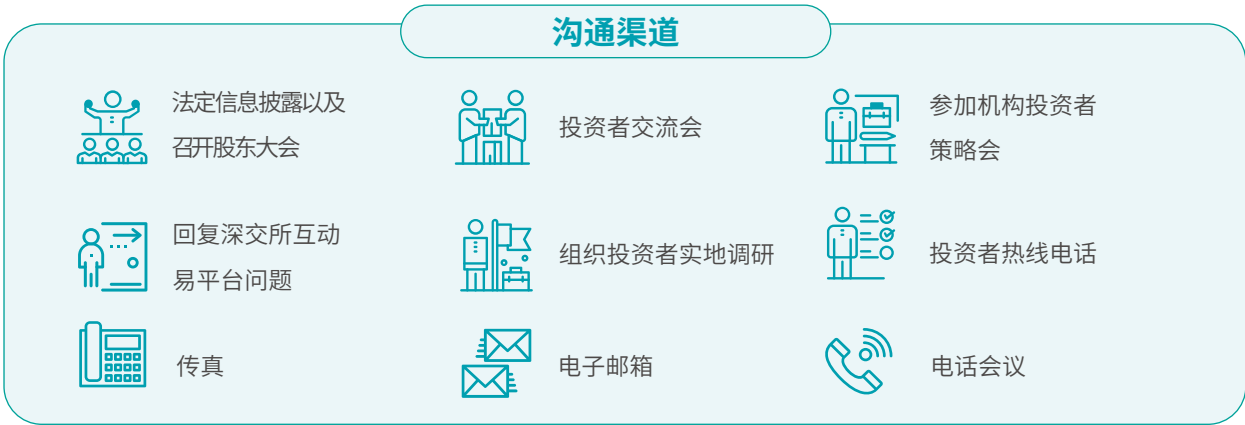
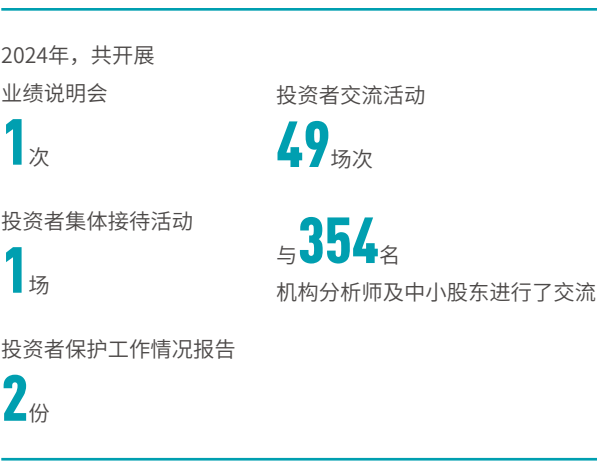
董事会多元化

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	58	2021 年 10 月 11 日	✓	✓		✓
林小龙	董事	男	56	2020 年 03 月 16 日	✓	✓		
刘 锋	董事、总经理	男	55	2021 年 10 月 11 日	✓	✓		
徐 燕	董事	女	50	2017 年 08 月 30 日	✓	✓		
张 岩	董事	女	53	2020 年 03 月 16 日	✓	✓		
陈进泉	职工董事	男	57	2023 年 09 月 22 日	✓	✓		
贺 云	独立董事	男	74	2019 年 05 月 29 日	✓		✓	
张敦力	独立董事	男	53	2024 年 01 月 29 日			✓	
曾 迪	独立董事	男	43	2024 年 01 月 29 日				✓
叶文华	监事会主席	男	56	2020 年 03 月 16 日	✓	✓		✓
潘明华	监事	男	58	2021 年 10 月 11 日	✓	✓	✓	
李 洁	职工监事	女	52	2023 年 09 月 22 日	✓	✓		
李 健	副总经理	男	57	2019 年 04 月 25 日	✓	✓		
邬俏钧	副总经理	男	47	2020 年 02 月 26 日	✓	✓		
常 文	副总经理	男	49	2020 年 02 月 26 日	✓	✓		
杜光泽	副总经理	男	57	2021 年 10 月 11 日	✓	✓		
孙郑岭	董事会秘书兼任公司财务负责人	男	58	2011 年 04 月 18 日	✓	✓	✓	



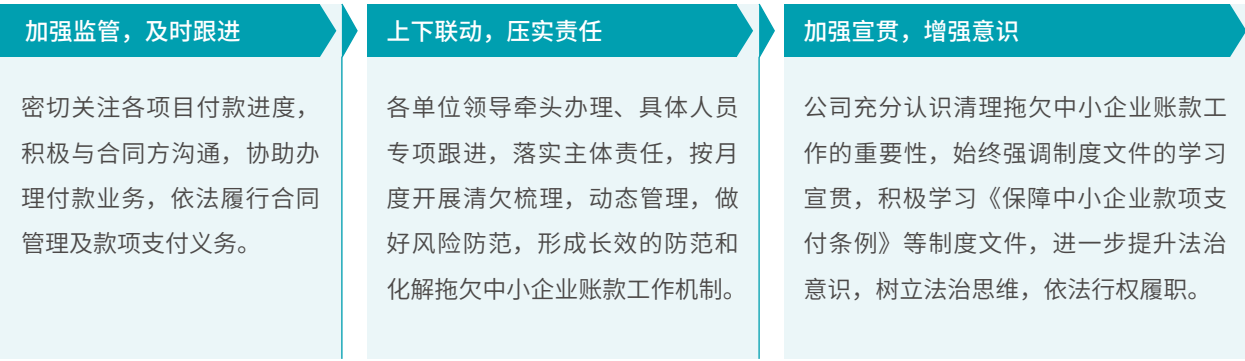
投资者关系管理

公司遵守《中华人民共和国公司法》等有关法律法规和《公司章程》，建立了《投资者关系管理制度》，高度重视投资者回报，紧跟证监会鼓励分红导向，多措并举提高股息率，2023 年—2025 年每年以现金形式分配的利润不低于当年实现的可分配利润的 45%。其中，2023 年度现金分红比例为 51.70%。公司注重与投资者的沟通交流，多渠道、多角度、多层面开展沟通，通过法定信息披露、参加机构投资者策略会、回复深交所互动易平台问题、组织投资者实地调研等多种途径，有效增进投资者对公司全面认知，维护公司与投资者之间的良性互动关系，持续获得市场的认可与支持。投资者也可通过现场调研、投资者热线电话（0755-23456331）、传真（0755-23456327）、电子邮箱（szjc@szairport.com）、电话会议、深交所互动易平台等多种方式与公司及时沟通交流。



保护中小企业权益

公司高度重视防范和化解拖欠中小企业账款问题，逐一开展拖欠中小企业账款有关问题排查，不存在拖欠中小企业账款情况。



信息披露

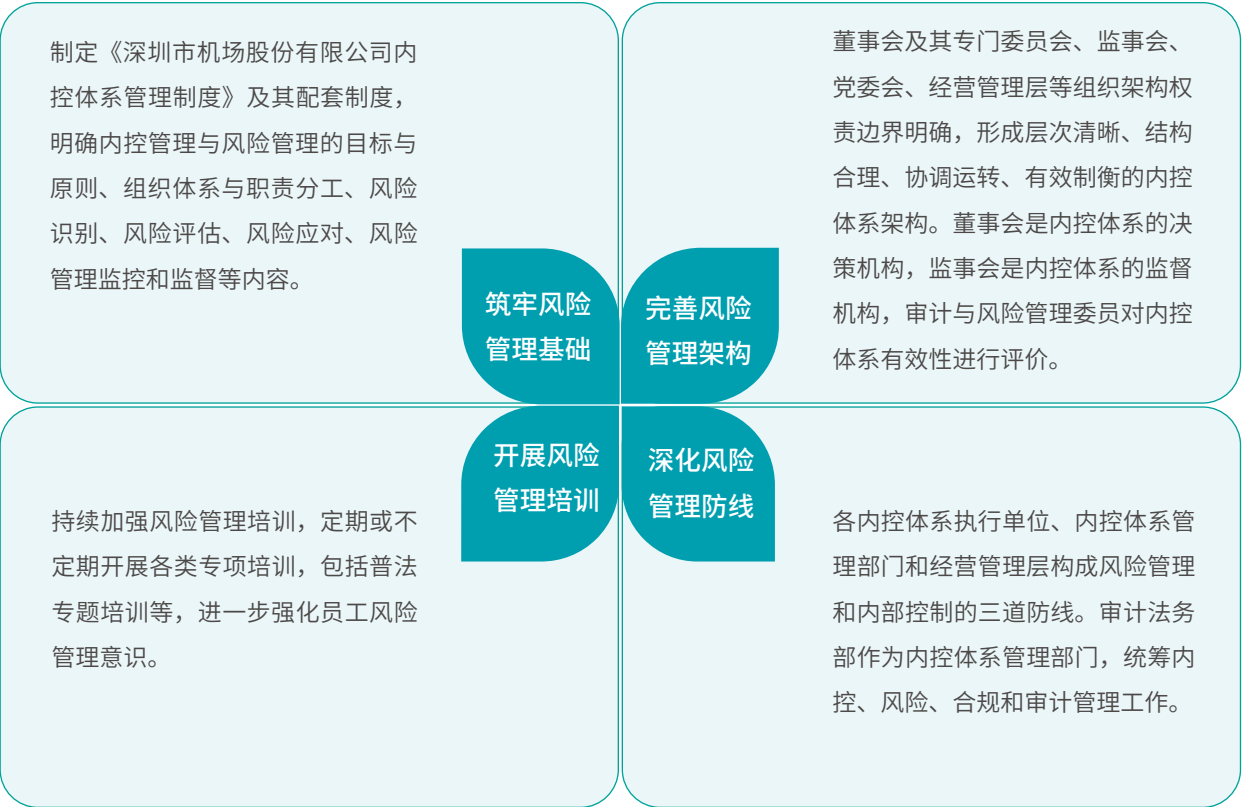
公司遵守《中华人民共和国公司法》等有关法律法规和《公司章程》，建立《信息披露事务管理制度》等信息披露相关制度，通过“定期报告的编制与披露流程”“临时公告的编制与披露流程”“重大信息披露流程”等内控流程规范信息披露行为。2024 年，公司共披露 98 份信息披露文件。

强化风险管理

深圳机场高度重视风险管理、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

公司高度重视风险管理，通过筑牢风险管理基础、完善风险管理架构、深化风险管理防线以及持续开展风险管理培训等，全面提升风险防控能力，构建起全方位、多层次的风险管理体系，为企业高质量发展保驾护航。



内部审计

公司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。

合规管理

公司设立首席合规官，成立合规委员会，印发合规管理办法及体系建设三年实施方案；建立重大决策事项合规审核机制，将合规审查嵌入实际业务流程，实现重大决策、经济合同、规章制度合规审核全覆盖；全员签署合规承诺书，营造合规文化氛围。

完善三级组织架构体系

- 利用现有的组织架构，以“嵌入”方式完善合规管理组织体系，纵向形成决策层、管理层和执行层的从上到下三级架构体系；指定合规管理牵头部门，横向构建以业务部门、合规管理部门、监督部门为主的“三道防线”；各业务和职能部门设置合规管理员。

加强合规管理运行机制建设

- 坚持风险导向，建立合规风险识别、评价、审查、监督、举报调查和考评机制；实际执行过程中，通过重大决策事项合规审核机制将合规风险控制嵌入业务和经营管理流程。

塑造全员合规文化

- 领导干部带头学习合规，充分发挥模范引领作用；组织签订《合规承诺书》，压实重点岗位合规责任；常态化开展合规培训与法治宣教，增强全员合规意识和自觉性。

税务管理

公司通过搭建高效智能的税务管理系统，全面提升纳税申报效率与准确性，提前识别和应对潜在税务风险。同时，公司始终严格遵守国家税收法律法规，坚持诚信经营原则，积极履行纳税义务，确保税务管理的规范性、透明性和合规性，为企业可持续发展奠定坚实基础。

个人所得税

为公司员工代扣代缴个人所得税，包括工资薪金、劳务报酬、偶然所得、全年一次性奖金等。

印花税

公司涉及的合同类型主要有买卖合同（0.3‰）、建设工程合同（0.3‰）、技术合同（0.3‰）、租赁合同（1‰）、加工承揽合同（0.3‰）等。

增值税

设备租赁业务按 13% 计缴增值税，不动产租赁根据不动产取得时间分别按 9%、5% 计缴增值税，国内航空性业务及其他现代服务按 6% 计缴增值税，国际航空性业务按 0% 计缴增值税。

企业所得税

公司适用的企业所得税税率为 25%。

房产税、城镇土地使用税

房产税采用从价计征方式，依照房产原值一次减除 30% 后的余值乘以税率 1.2% 计算缴纳，城镇土地使用税采用定额税率每平方米 3 元。

增值税附征

按实际缴纳增值税的 7%、3%、2% 计提缴纳。



深化廉政建设

深圳机场严格遵守国家政策法规，健全廉洁管理机制，强化内部监督，定期开展廉洁教育培训，提升全员廉洁意识，营造风清气正的企业氛围。

健全管理机制

公司印发了《“两个责任”贯通协同工作指引》，明确了全面从严治党任务清单和责任落实机制。同时，发布了《深圳市机场股份有限公司反腐败反贿赂声明》，为廉洁从业提供了明确的政策指引。每年结合工作实际，制定党风廉政建设和反腐败工作要点，定期组织关键岗位人员郑重签署廉洁从业承诺书，以彰显其坚守诚信、拒绝腐败的坚定决心。公司与第三方开展的合作必须严格遵守《深圳市机场股份有限公司廉洁协议》，强化对商业伙伴在反贪污、反贿赂等方面的监管，确保合作过程透明、合规，维护公平公正的商业环境。

坚持正风肃纪

公司严厉打击违纪违法行为，深化对“关键少数”的监督机制，积极开展“四风”问题专项治理，着力提升廉洁治理水平。



从严从快查处违纪违法问题

全年共开展党内谈话 479 次，建立健全党员领导干部廉政档案 92 份。组织关键岗位人员签订《廉洁从业承诺书》857 份。



推进“四风”问题专项整治

对相关责任人给予相关党纪政务处分或诫勉处理，及时追缴违纪财务。

紧盯“关键少数”，强化监督管理



组织开展“四风”问题专项整治，制定专项整治实施方案。对业务招待费使用管理开展“回头看”检查，督促修订完善资金结算和财务报销管理制度。

违规行为举报及处置

公司自觉接受各方的监督，对不合规行为可向公司领导、公司纪委、纪检监察部门举报。

举报电话：13530319110，23456332

邮箱：gufenjijian@szairport.com（由纪检部门接收）

或邮寄至“机场股份公司纪检监察室”，地址为深圳市宝安区深圳机场 T3 写字楼 A 座

弘扬廉洁文化

公司通过党委书记讲授廉政党课、纪委书记集体廉政谈话、组建“廉洁空港宣讲团”送廉课、定期通报典型案例和观看警示教育片开展警示教育，以及组织家企互动与家教家风主题活动，多措并举，全面推动廉洁文化建设。

- 通过党委书记讲授廉政党课向董事、管理层及中层管理人员开展廉洁教育。
- 纪委书记开展新提拔干部集体廉政谈话。
- 组建“廉洁空港宣讲团”，向 14 家单位 300 多人次“送廉课”。
- 定期通报典型案例，组织观看典型案例警示教育片，督促基层单位开展“身边事教育身边人”“以案促改促治警示教育”。
- 组织 29 名廉洁风险较高的关键岗位员工家属代表开展“修身齐家 清廉护航”家企互动交流活动，引导基层单位开展形式多样的家教家风主题活动。



开展家企廉洁互动交流活动



举办新员工“新声话清廉”沙龙活动

指标	单位	2024 年
反贪污反腐败举报事件数	件	5
开展反贪污反腐败培训次数	次	50
接受反贪污反腐败培训的员工人数	人	4,500
接受反贪污反腐败培训的员工占比	%	91
员工接受反贪污反腐败培训的平均时数	小时	4
接受反贪污反腐败培训的董事人数	人	9
接受反贪污反腐败培训的董事占比	%	100
董事接受反贪污反腐败培训的平均时数	小时	8

倡导公平竞争

公司制定了《深圳市机场股份有限公司供应商行为准则》政策文件，明确倡导自由和公平竞争的原则。供应商应严格遵守相关法律法规，避免参与任何可能违反适用反垄断和竞争法的讨论、沟通、信息共享或协议，确保商业行为的合法性与合规性，共同维护健康有序的市场竞争环境。

创新驱动发展

深圳机场制定坚持创新赋能发展理念，聚焦“安全运营、卓越服务、高效运行”三大核心领域，紧抓打造高质量、高水平国际航空枢纽的战略机遇，加快推进创新项目和创新成果的商业化应用，强化知识产权管理和保护力度。

完善创新管理机制

公司制定了《创新管理规定》《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。同时，制定了创新目标规划，明确了创新发展的方向和重点，确保创新工作有序推进。

短期目标

夯实基础，加速 AI 场景落地

成立专项工作组，推动 AI 安检判图、智能运控系统成熟项目落地，完善鸟击防范、无纸化服务等现有技术体系，探索轻资产合作模式。同步优化知识产权管理机制，初步构建商业化转化路径。

中期目标

生态构建，智慧机场成型

深化人工智能、大数据在航班调度、旅客服务等场景的规模化应用，基本实现安检流程智能化。形成“技术输出+标准引领”的双轮驱动模式，打造行业标杆解决方案。

长期目标

全球引领，创新驱动增长

通过深化人工智能、物联网等技术融合应用，构建开放协同的创新生态，争取成为智慧机场行业标杆。积极拓展国际化合作，输出具有深圳特色的智慧机场解决方案。同时，探索新能源、无人化设备等新兴技术应用，助力民航强国战略长远发展。

加快推进科技创新

公司创新安全管理手段与服务模式，以技术创新赋能，全面提升安全水平、服务质量和航班运行管理效率。

安全管理创新

- 完善鸟击防范体系，优化飞行区作业视频监管，引进虫情监测设备，减少鸟类食源。
- 系统排查机务工作梯及无动力设备，预防不安全事件。

服务模式创新

- 应用 AI 识别技术于安检领域，国内 4 条“易安检”通道启用手提行李 CT 安检设备，整条通道设施设备配置为“自助验证闸机+手提 CT+毫米波人体门+自动回筐+人包绑定系统”。
- 推广自助化设备，实现刷脸登机，无纸化乘机比例达 65.59%，自助行李托运比例达 45%。

技术创新赋能

- 完成一体化主动运控系统设计、立项、研发工作，基于大数据平台，实现航班运行态势预测预警、业务流程线上协同、航班进程管理、运行质量管理等功能。
- 推进数字机坪塔台远程监视系统建设，获民航局空管办试点批准。

促进创新成果转化

公司积极探索创新成果的商业转化，通过自主研发设备成功开拓国内外市场，推动技术价值向商业价值高效转化。

- 自主研发的 C 类航空器快速搬移设备，其国内销售总代理资质在深圳证券交易所成功招选。

- 中重型特种车辆设备应急撤离和转运工装等创新产品成功销售至匈牙利、中国香港等地。

- D 类和 E 类航空器搬移设备研制已完成了轴承矩阵技术和动平衡技术突破，生产制造一台试验机并开展现场测试和数据收集，完成主体 3D 建模和力学 CAE 仿真等测试。

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。

获得国家专利授权

4项

获得实用新型专利授权

3项

著作权数量

12件

获得发明专利授权

1项

有效专利总数

43件





指标索引表

维度	议题	报告页码
环境	应对气候变化	21-23
	污染物排放	24
	废弃物处理	25
	生态系统和生物多样性保护	30-31
	环境合规管理	20
	能源利用	26-27
	水资源利用	28
	循环经济	29
社会	乡村振兴	64
	社会贡献	64
	创新驱动	76-77
	科技伦理	76
	供应链安全	62-63
	平等对待中小企业	70
	产品和服务安全与质量	37-50
	数据安全与客户隐私保护	48-49
	员工	52-61
可持续发展相关治理	尽职调查	/
	利益相关方沟通	11
	反商业贿赂及反贪污	74-75
	反不正当竞争	75

ESG 关键绩效表

名称 (单位)	2024 年
旅客吞吐量 (万人次)	6,147.7
货邮吞吐量 (万吨)	188.1
飞机起降架次 (万架)	42.8
ACI 旅客总体满意度 (5 分)	并列全球排名第一 (5 分)
旅客投诉处理率 (%)	100
航班放行正常率 (%)	87.33
总资产 (万元)	2,417,385.14
营业收入 (万元)	473,930.82
归属于上市公司股东的净利润 (万元)	44,303.96
安全生产投入 (万元)	10,216.13
环保投入金额 (万元)	25,983.46
温室气体排放量 (范畴一) * (吨二氧化碳当量)	3,952.12
温室气体排放量 (范畴二) * (吨二氧化碳当量)	153,355.48
温室气体排放总量 * (吨二氧化碳当量)	157,307.6
温室气体排放密度 (吨二氧化碳当量 / 万人次)	25.59
综合能源消耗量 (吨标准煤)	22,100.86
综合能源消耗密度 (吨标准煤 / 万人次)	3.59
外购电力 (万千瓦时) *	16,418.77
汽油 (吨)	75.67
柴油 (吨)	1,072.52
水消耗 (吨) *	1,004,080
外购电力消耗密度 (千瓦时 / 万人次)	26,707.04
汽油消耗密度 (千克 / 万人次)	12.31
柴油消耗密度 (千克 / 万人次)	174.46
水消耗密度 (吨 / 万人次)	218.28
清洁能源使用量 (吨标准煤)	316.31



名称 (单位)	2024 年
清洁能源使用比例 (%)	1.57
废水排放总量 (吨)	1,006,094
废水循环使用量 (吨)	337,838
一般废弃物排放量 (吨)	43,404.57
危险废弃物排放量 (吨)	17.88
员工总数 (人)	4,964
少数民族员工数 (人)	225
劳动合同签订率 (%)	100
培训总课时 (小时)	524,778
员工培训总投入 (万元)	433.94
全年累计投入志愿者 (人次)	15,638

注：

2024 年数据统计范围

- 1. 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；
- 2. 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；
- 3. 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。

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 3 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 2024 年公司在环境、社会及公司治理方面的成效。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容往前后年度适度延伸。

组织范围

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 2024 年度报告》一致。

编制依据

全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）
国务院国有资产监督管理委员会《关于新时代中央企业高标准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》
中国上市公司协会《上市公司可持续发展报告工作指南》
深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）
深圳证券交易所创业板上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制

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。

可靠性保证

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。

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

本报告分别以中、英文两种语言编订，两种文本若出现释上的歧义或内容的差异时，以中文版为准；如需在线浏览或下载本报告，敬请访问公司网站：<https://www.szairport.com/>。

意见反馈

您的建议与意见是我们提高可持续发展 ESG 绩效的重要参考，诚邀您扫描右下边二维码将意见或建议反馈给我们，与深圳机场一起构建更美好、更可持续的社会。

扫一扫，在线反馈意见

