



深圳机场集团
SHENZHEN
AIRPORT GROUP

2020 社会责任报告



从
心
出
发
连通世界
From the heart
to the world

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

目录 Contents

04 董事长致辞
06 关于我们
12 回望“十三五”
15 责任专题
15 党建领航
锻造企业发展红色引擎
18 构筑抗疫防线
守护特区“空中门户”
21 决胜脱贫攻坚
同心共筑百年梦想

72 展望
73 责任管理
74 指标索引
75 关于本报告
76 意见反馈表

24 品质发展 绽放空港新精彩

- 26 建设国际航空枢纽
- 28 推进空港产城融合
- 30 筑牢稳健经营根基



32 数字转型 树立智慧新标杆

- 34 擘画智慧机场大蓝图
- 36 打造最具体验数字机场
- 41 贡献智慧机场深圳经验

42 平安相伴 优化出行新体验

- 44 守护您的安全出行
- 48 优质服务伴您左右



54 绿色低碳 打造空港新典范

- 56 打造绿色低碳机场
- 61 延伸绿色足迹

62 和谐共赢 谱写美好新篇章

- 64 激发员工活力
- 69 热心公益慈善
- 70 携手合作共赢



董事长致辞

深圳机场集团 2020 年社会责任报告与大家如期见面了。春华秋实，岁月如歌。2020 年，是极不平凡的一年。这一年，我们坚定落实市委、市政府以及市国资委各项工作部署，把握国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，紧紧抓住“双区驱动”的重大战略机遇，奋力打造高品质创新型国际航空枢纽，在深圳经济特区建立 40 周年之际绽放了精彩的空港华章。这一年，我们聚焦高质量发展，深化智慧机场建设，全面提升安全服务水平，打造生态文明标杆，全力参与脱贫攻坚……充分发挥城市窗口示范效应，展示了特区国企的特别作为、特别担当，书写了履行国企社会责任的新篇章。

科学精准防控，守牢城市门户。

在深圳市委、市政府以及市国资委的坚强领导下，我们经受住了疫情的大考，众志成城，构筑特区门户的坚固防线。面对进出港的数千万旅客及来自国内外的数百万吨货物，我们采取了迅速、全面、严格的举措，实现了零差错、零感染、零传播的目标。同时搭建了方便快捷、连通世界的货运网络，向非公商户共计减免了近 1.8 亿元的租金、管理费等。防控工作获得了世卫组织专家组的大力点赞，荣获全国交通运输系统抗疫先进集体称号。

聚焦主业发展，打造品质空港。

我们积极应对新冠疫情带来的冲击，全年完成旅客吞吐量 3791.6 万人次，历史性进入全球前五位；货邮吞吐量 139.9 万吨，历史性进入全球前二十位，航班起降 32 万架次，位列全国第三。经营业绩在挑战中保持稳健，累计实现营业收入 60 亿元，利润总额 8.9 亿元，缴纳各项税费 19.9 亿元，成为全国前十大机场中唯一实现盈利的机场。我们持续强化党建引领，顺利召开第四次党代会，选举产生集团新一届“两委”班子，推动成立深圳空港党建创新研究基地，大力实施“卓越党建管理模式”，全面打造引领企业高质量发展的红色引擎。

坚持创新驱动，建设智慧机场。

我们以“打造数字化的最佳体验机场”为愿景，与华为签署深化战略合作协议，高起点谋划新一轮数字化转型，以“四横四纵”为总体技术架构，全面推进智慧机场建设，率先落实深圳“打造全球数字先锋城市”战略要求。在基础设施方面，加快推进 T3 航站楼信息弱电改造、运控大楼弱电配套前期工作及卫星厅信息弱电施工，为智慧机场建设夯实硬件基础；在项目建设方面，积极推进机位资源智能分配、5G 网络全覆盖应用、“一张脸走遍机场”等项目，满足旅客对个性

化、多元化、体验式航空出行的新需求。智慧机场建设成功入选“中国民航四型机场示范项目”，荣获“全国质量标杆”“全球 5G 应用优秀场景奖”。

着眼旅客需求，优化出行体验。

我们坚定不移建设平安民航，明确机场 230 块区域管理责任，全面提升安防统筹能力，2020 年平安民航建设考核位列中南地区第一名，创下转场以来最好安全业绩。我们全力推进服务品质再上新台阶，在航班量快速恢复、“客改货”增多的情况下，航班放行正常率达到 92.19%，连续 28 个月突破 80%，创历史记录；推出“一键寄存”、全流程“行李门到门”等爱心服务，连续两年获得 IATA “年度场外值机最佳支持机场”大奖，连续四年获评 CAPSE 最佳机场。

践行绿色发展，守护绿水青山。

我们积极参与深圳生态文明建设，将碳排放、绿色供应链管理与环境、能源管理系统融合，形成深圳机场特色生态文明管理体系，圆满完成深圳文明城市创建迎检；有效应对气候变化，启动能源环境智能管理平台建设，推进能源环境一体化智能管控，顺利通过国际机场碳排放三级认证，成为国内认证级别最高的机场；开展蓝天保卫战，协调空管站、航空公司等驻场单位构建大空港绿色发展平台，提高管控效能，实现

APU 替代使用率提升至 100%；助力“无废城市”建设，实施生活垃圾分类清运、餐厨垃圾统一清运，确保危险废物安全处置率 100%，让机场环境更加美丽。

共享发展成果，共创和谐社会。

我们进一步加大帮扶力度，全新启用消费扶贫机场旗舰店，机场集团荣获全国民航脱贫攻坚先进集体称号，对口帮扶的大往村被评为第六届全国文明村。我们持续关注员工的成长与发展，创新发布《人力资源发展纲要》，为国企和民航业人力资源建设提供深圳机场方案。我们努力构建共享共赢的生态圈，加大与兄弟国企、民航单位的协同，实现平台共建、发展共商、成果共享。

一切伟大事业都要在继往开来中推进。2021 年，我们将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在深圳市委、市政府以及市国资委的坚强领导下，永葆“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风，以一往无前的奋斗姿态、风雨无阻的精神状态，奋力打造高品质创新型国际航空枢纽，以优异的成绩庆祝建党 100 周年！

深圳市机场（集团）有限公司
党委书记、董事长

关于我们

公司简介

深圳市机场（集团）有限公司成立于1989年4月，是由深圳市政府授权经营的国有独资有限责任公司，是深圳宝安国际机场（以下简称“深圳机场”）的管理机构。深圳机场是国内首家由地方政府筹建、实施属地化运营的机场，1991年10月正式通航。经过不断发展，公司目前已形成“客”（航班运行与旅客服务）、“货”（货运物流）、“城”（临空经济）三大业务板块协同发展的格局，构建了“一个战略管控核心、三个主业发展板块、多个服务支持单元”（1+3+N）的总体管理架构。公司注册资本120亿元，所属全资及参控股公司总计10家。截至2020年底，公司总资产567.2亿元，净资产396.6亿元，员工总数7127人。

总资产 **567.2** 亿元
净资产 **396.6** 亿元
营业收入 **60** 亿元
利润总额 **8.9** 亿元

旅客吞吐量 **3791.6** 万人次
历史性跻身全球前五位

航班起降 **32** 万架次
位列全国第三

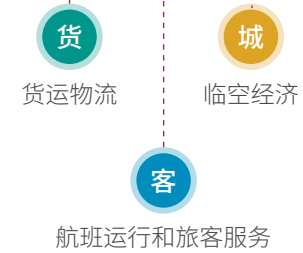
货邮吞吐量 **139.9** 万吨
同比增长 **9%**
历史性进入全球前二十
位列全国第三
增速位居全国百万吨级机场之首

全国前十大机场中唯一实现盈利的机场

1 一个战略管控核心

强化集团总部战略管控能力，持续推动党的建设、战略决策、安全监管、资源配置、风险管控等治理能力提升。

3 三个主业发展板块

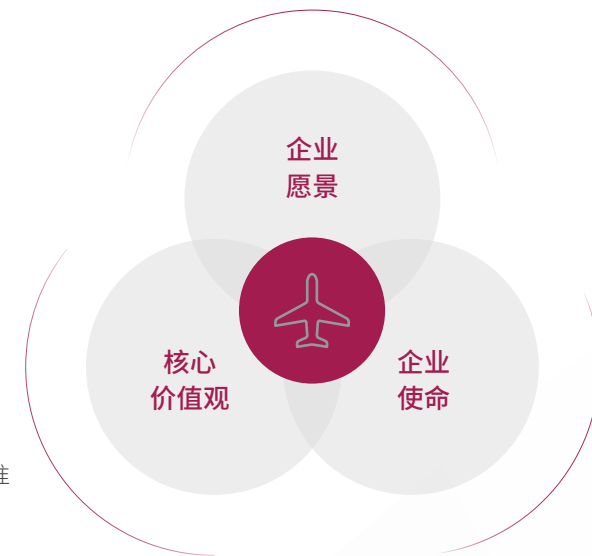


N 多个服务支持单元

包括信息技术、生态能源、工程建设、招标采购、后勤服务、公共培训等，不断提高支持单元专业化服务能力。

致力成为世界一流的机场产业集团，丰富人们美好生活体验

- 以服务城市为使命
- 以客户为中心
- 以事业奋斗者为本
- 以行业领跑者为标准



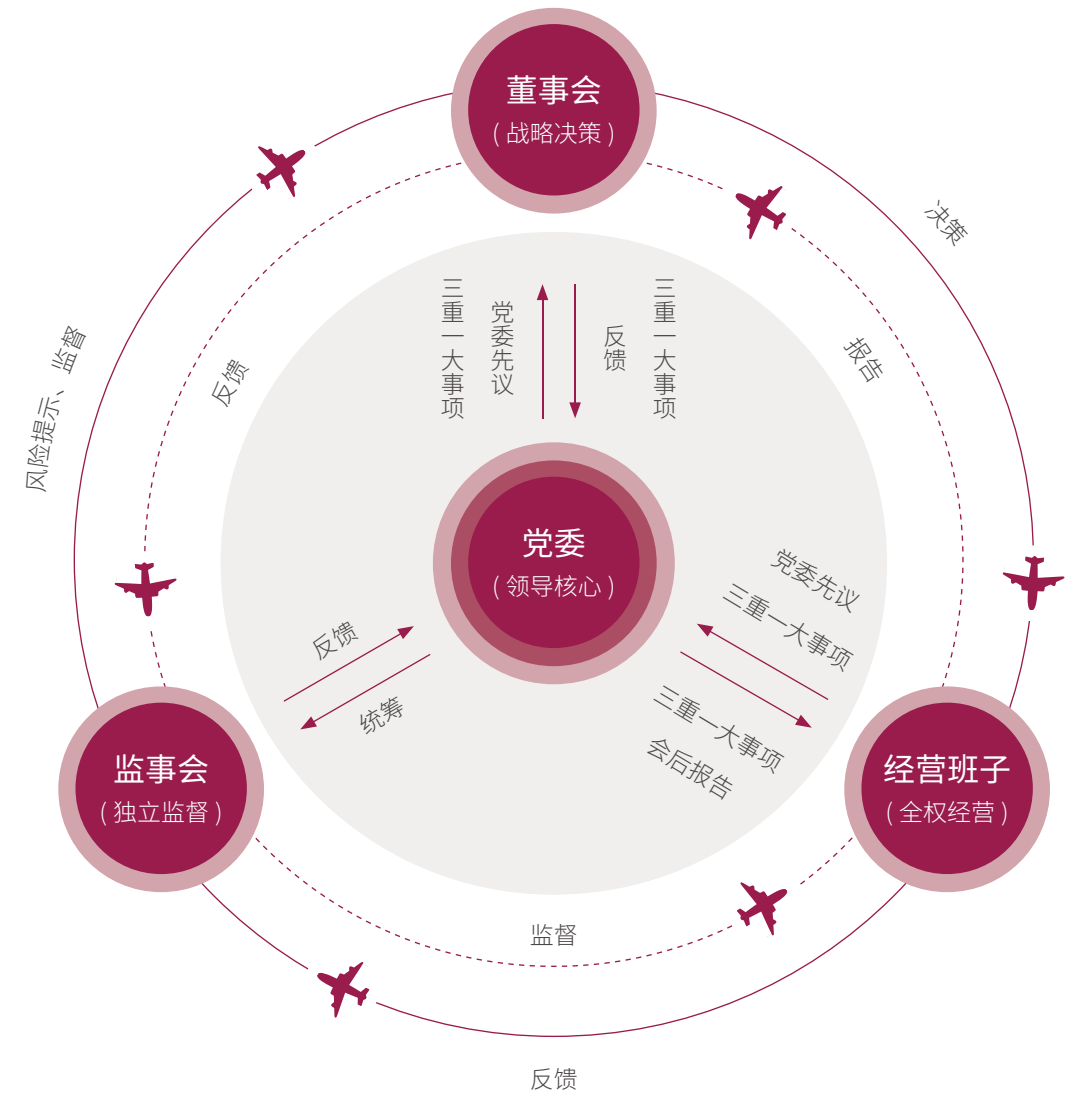
- 服务社会
- 助飞深圳

组织架构

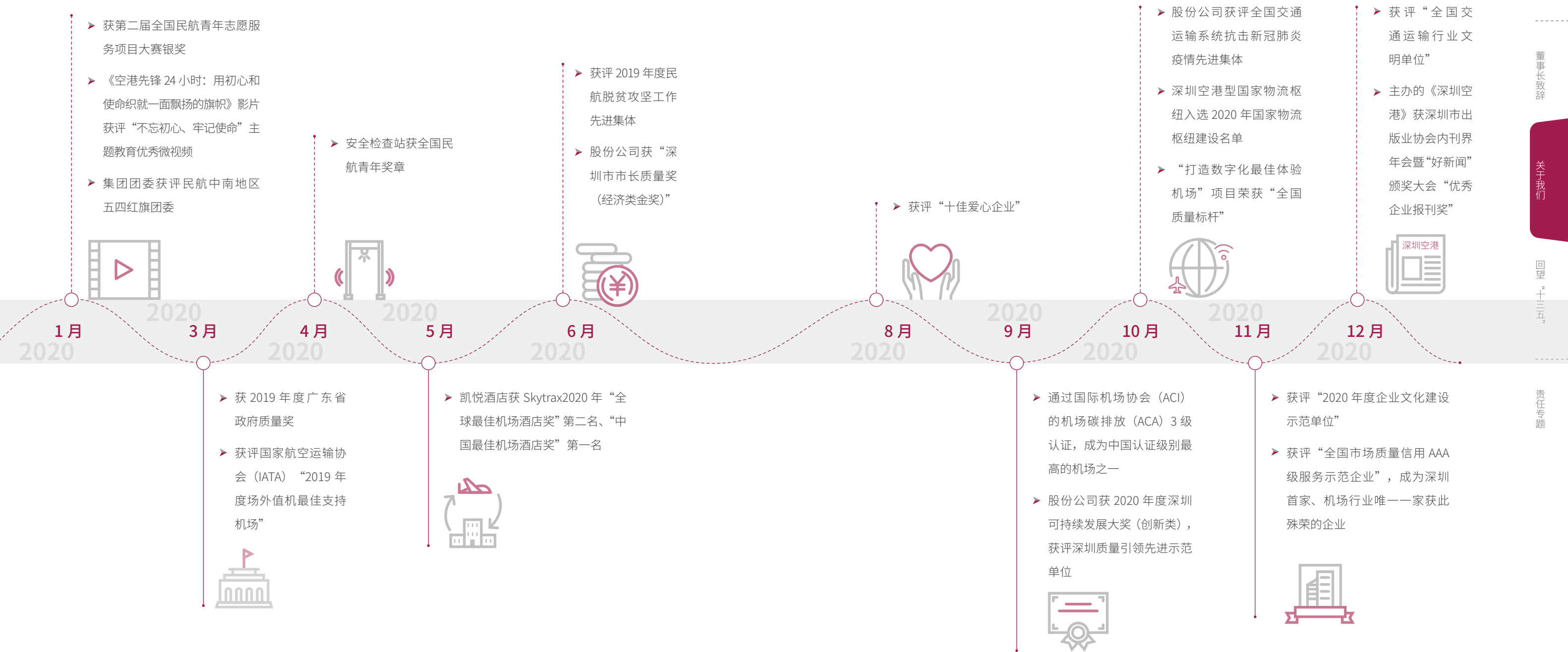


公司治理

公司严格按照法律、法规的规定，不断完善公司法人治理结构，健全内部控制体系，规范公司运作。在“党建入章”基础上，党委融入公司治理架构，并通过交叉任职、双向进入，党委会前置决策参与公司治理，实现了各级治理主体协调运转，积极配合且相互有效制衡的局面，稳步向建立现代企业制度迈进，切实形成“党委领导核心，董事会战略决策，监事会独立监督，经营班子全权经营”的现代公司治理体系。



责任荣誉

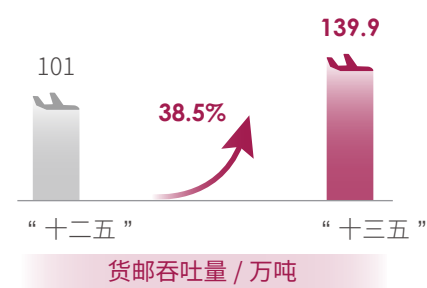
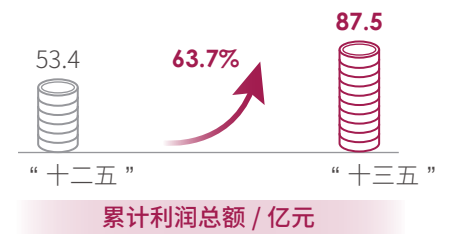
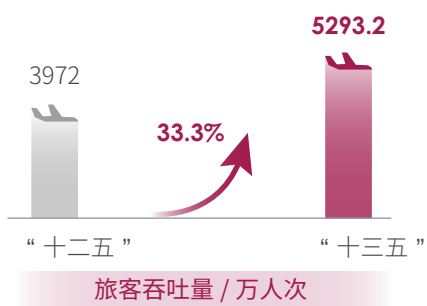
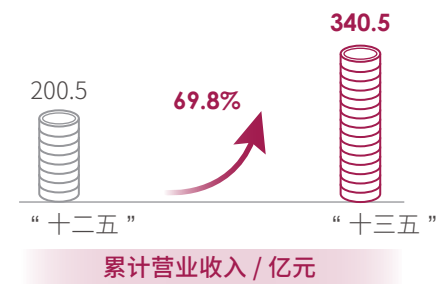
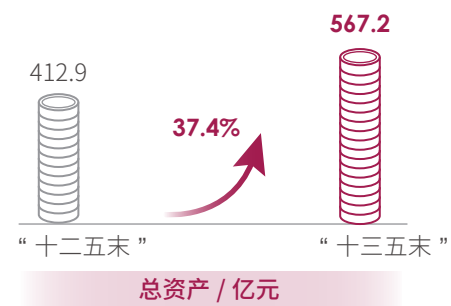


回望“十三五”

深圳机场作为特区门户，不仅是深圳改革开放的一个缩影，也为全国机场管理体制的改革和创新发挥了重要的引领示范作用。通航以来，深圳机场依靠城市、服务城市，创造了国内民航发展的“深圳速度”和“深圳品质”。

“十三五”期间，机场集团牢牢把握“一带一路”、粤港澳大湾区建设、先行示范区建设、交通强国及民航强国等战略机遇，践行“同一个空港，同一个梦想”理念，深入实施“客、货、城、人、智”五大战略，科学应对新冠肺炎疫情带来的巨大挑战，夯实“客”“货”“城”三大主业板块发展根基，实现发展跨越，为打造高品质国际航空枢纽奠定坚实基础。

“十三五”期间



- ▶ 全球排名跃升至**第五位**，国内排名**第三位**
- ▶ 国际客运通航点最高突破**60**个
- ▶ 形成大湾区**1**小时综合交通网络体系
- ▶ 高峰小时航班容量**54**架次
- ▶ 成为国内**第三家**实施**点融合飞行程序**的机场
- ▶ 外国人**144**小时过境免签
- ▶ 航班放行正常率连续**28**个月超**80%**

“客”战略

“货”战略

- ▶ 货运排名跻身全球**前二十位**，全国机场**前三**
- ▶ 全货机通航点**47**个，国际货运航点**25**个
- ▶ 成为航空物流业务发展综合试点机场、获批**建设空港型国家物流枢纽**
- ▶ 首开全国海关监管改革先河，实现快件邮件**24**小时通关
- ▶ 实现**空陆海**（国外—深圳机场—前海保税港区—国外）联运试点
- ▶ 全面恢复**1-9**类危险品保障功能



“城”战略

- ▶ 在国内机场率先实现**“同城同质同价”**
- ▶ 首个自持自营的商业综合体——**航城里购物中心开业**
- ▶ 打造**临空关联产业园区**，推动临空产业群集聚
- ▶ T3·SP@CE 产业创新园获得**市级**投资推广重点园区、**区级**航空航天创业孵化基地资质



“人”战略

- ▶ 集团党委党建专项考核成绩**连续两年**进入国资委系统前列
- ▶ 形成**“1+3+N”**的总体管理架构
- ▶ 新进本科及以上学历员工**1343**人次
- ▶ 行业内**首家**发布《人力资源发展纲要》
- ▶ 获评**全国民航脱贫攻坚先进集体**

“智”战略

- ▶ 构建**“安全一张网、运行一张图、服务一条线”**
- ▶ 智慧应用项目近**100**个
- ▶ “打造数字化最佳体验机场”项目荣获**“全国质量标杆”**
- ▶ 行业内率先采用“5G+4K”技术，荣获**全球5G应用优秀场景奖**
- ▶ 荣获**全球能源管理领导奖**，通过国际机场碳排放三级认证



2020年，集团党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记出席深圳经济特区建立40周年庆祝大会重要讲话和对广东工作重要批示指示精神，圆满召开机场集团第四次党代会，选举产生机场集团新一届党委、纪委领导班子，推动党的领导与公司治理深度融合、同频共振，切实以高质量党建引领集团高质量发展，全面锻造驱动企业改革发展的红色引擎。



中共深圳市机场（集团）有限公司第四次代表大会召开

把稳政治方向，打造双区发展“动力源”

政治统领企业发展方向

坚持把政治建设摆在首位，深化“第一议题”学思践悟；创新推行“卓越党建管理模式”，率先出台“1+N”制度文件，形成“五式五新”党建体系；构建党委领导，董事会、经营层相互制衡、协调运转的规范体系，“卓越党建”管理实践入选深圳市2020年度“双区”实践案例。

加强党员教育

举办两期“领头雁”书记培训班和《国有企业基层组织工作条例（试行）》专题培训班，实现党组织书记及党务骨干轮训全覆盖。各党组织通过“政治大课堂、支部小课堂、线上微课堂”三个党员教育平台，实现党员32学时全覆盖，积极营造浓厚学习氛围。

深化作风建设

组织22个直属党组织共1831人签订《个人岗位廉政承诺书》，深化运用监督执纪“四种形态”，完善“六位一体”大监督模式，构建以“廉洁空港”为核心的立体化、多层次、多样化廉洁文化宣传教育矩阵。

集团党委现有党员 1600名

支部 86个

集团党委获评“学习强国”深圳平台 2020年度先进单位

“卓越党建”入选市委组织部“双区”建设实践案例，为市属国资系统唯一入选党建项目

党建融合发展，唱响空港党建“协奏曲”

推进基层党建规范化管理

全面加强基层党组织规范化建设，深入开展党支部“标准+质量+示范”创建工作，率先在市属国企中发布《深圳机场党建实务与创新手册》，为全流程党务工作提供指引，推动基层党组织的全面进步全面过硬。



深圳机场党建实务与创新手册

党建引领推动空港融合发展

空港党建平台“朋友圈”扩展至35家，定期举办党建联席会要事共商、资源共享。2020年，深圳空港党群服务中心全年累计接待参观、学习人数超2万人次，开展党建、培训、文化等各类活动超500场，以党建促融合的大空港格局逐步形成。



召开2020年空港党建联席会



深圳空港党建创新研究基地揭幕

推动党建创新项目品牌化

设立“深圳空港党建创新研究基地”，以项目式管理推动党建业务融合发展，首批100个“品牌项目”入库培育，党建引领融合发展率先示范。



念好党建“三字诀”打赢抗疫复工战



“能源转型支部领航”党建创新项目

集团党委创新实践《织密疫情防控“四张网” 筑牢深圳“空中之门”》获评 深圳市“党建引领基层治理”十大优秀案例奖

培育空港先锋，树立国企党建“新标杆”

着力培育“空港先锋”党建品牌

截至2020年12月，148名个人、49家集体被授予星级“个人先锋岗”“集体先锋岗”。新冠肺炎疫情发生以来，空港党员先锋在统筹疫情防控和经济发展中亮身份、当先锋、做表率，积极投身抗疫复工一线，为深圳筑牢防疫“空中之门”做出突出贡献。

媒体融合传播空港好声音

2020年，集团影响力和美誉度全面提升，中央、省、市及行业媒体刊发深圳机场相关报道800多篇次，机场在防疫、发展两条战线的“好声音”传得更广，机场“好故事”为更多人关注。



党员先锋岗

截至2020年12月，深圳机场已创建一星级党员个人先锋岗 102人

二星级党员个人先锋岗 46人

一星级党员集体先锋岗 28个

二星级党员集体先锋岗 21个



报道合集



构筑抗疫防线 守护特区“空中门户”

作为城市门户和重要的交通枢纽，做好机场新冠肺炎疫情防控，就是在为城市守好第一道防线。我们沉着应对、众志成城、同舟共济，采取全面、严格、彻底的防控举措，构筑特区门户的坚固防线，积极驰援国内外疫情防控，主动落实租金减免等扶持政策带动复工复产，彰显国企担当。

众志成城，守护生命

我们与空港各单位联防联控、精准施策，筑起防控疫情、守护城市的坚实防线，保障进出空港旅客的安全与健康。

早部署，实现监测全覆盖

全国率先启动精准检疫模式、率先利用无感红外测温设备，实现精准监控和研判；全面启动“普遍式”健康监测、排查，实现进出港旅客体温监测全覆盖；成立机场口岸防疫专班，对入境航班旅客、跨境港车司机、国际航班机组实施全流程闭环管理。

广动员，汇聚防控合力

成立 210 个党员先锋岗、50 支党员突击队，确保每条“火线”都有党组织优先保障、党员冲锋在前；联合各驻场单位建立联防联控机制，从信息通报、疫情处置等多方面加强联动，形成空港疫情联防联控“一盘棋”。

深落实，做好安全防护

积极落实员工防护举措，做好医疗物资发放，确保机场所有人员均实现安全上岗；按照“人物同防”要求，在国际快件分拣设备率先加装自动喷淋消毒装置，实现预防性消毒全覆盖，对进口冷链货物全面实施核酸检测。



客改货航班保障突击队

采购防疫设备物资
1709 万元

累计排查人员超
3340 万人次

向市慈善会捐助驰援湖北专项资金
1000 万元

对外捐赠防疫物资
41 万件

疫情防控工作实现

“零感染”

“零传播”

“零差错”

荣获全国交通运输系统

“抗疫先进集体”

称号

同心协力，共渡难关

我们充分发挥航空枢纽和口岸功能，联合海关、空管及各航空公司，为所有国内进出港和国际进出口的防疫物资开辟绿色通道，助力全球疫情防控和供应链稳固拓展。

驰援国内

对深圳发往其他城市的防疫物资，联合空管等单位，从机位安排、货物装卸、物资通关、航班放行等方面建立快速响应机制，实现货物随到随加，并优先安排最早航班运出，确保医疗物资“走得顺、走得快”。

助力全球

主动服务航司、货代、企业等航空物流相关客户，为运送防疫物资的国际货运包机提供全链条、最高优先等级保障，确保货运包机准点出港，受到中外客户的广泛赞誉；向抵深“带货”的国际专机开辟绿色通道，大力推进国际临时货运包机及“客改货”业务，彰显大战大考中的国企担当。



全力保障国际临时货运包机和“客改货”航班



“

在抗疫的严峻形势下，感谢贵司为我国在华采购及运输医疗物资这一事宜中所提供的全力支持，贵司的专业及高度负责的态度，给我方机组人员留下了深刻印象。我馆再次向贵司全体表示衷心的感谢。

——阿曼苏丹国驻华大使馆发来的感谢信

”



深圳空港战“疫”全景纪录片

复工复产，逆势发展

我们积极落实疫情防控和企业复工复产工作部署，一手抓防疫，一手促发展，进一步加大疫情期间对相关企业的扶持力度，航空主业逆势发展，以国企担当带动社会经济逐步复苏。

- 对非国有企业、个体工商户、科研机构、医疗机构、民办非企业教育机构租户减免 3 个月的物业租金、管理费、停车费等费用，缓解客户现金流压力，与客户共克时艰。

- 对航空公司减免航班起降费、停场费等费用，减轻疫情期间航空公司经营压力，扶持航空公司共渡难关。



亲历者说

“

深圳机场出台的减租政策，很暖心、很及时。

——陈鹏鹏餐饮公司创始人 陈鹏鹏

”



复工商家在进行消毒工作

“靶向”监督，巩固成效

紧盯租金减免落实、复工复产等重点工作，组成联合督查督办组开展减免物业租金落实情况专项监督，对 38 个物业项目、509 家租户进行了全面监督检查；组织下派扩建工程指挥部、航空城公司纪检人员，对各在建重点工程项目的复工情况和疫情防控情况进行督查督办，为巩固和拓展疫情防控成效提供坚实保障。

决胜脱贫攻坚 同心共筑百年梦想

2020年是全面建成小康社会收官之年，也是脱贫攻坚决战决胜之年，突如其来的疫情让任务更重、挑战更大。我们全面贯彻党的十九大精神和习近平总书记关于扶贫工作的重要论述，积极响应党中央、国务院的号召，贯彻落实省市以及民航局关于脱贫工作有关部署，对口帮扶河源市大往村，做好民航对口新疆精准扶贫工作，助力当地经济社会发展和民生改善，努力为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大贡献！

精准扶贫，贫困村蝶变为全国文明村

河源市东源县涧头镇大往村曾是全镇最偏僻、最贫穷的边远山村。自2016年起，机场集团对口帮扶河源市大往村，按照“党建+扶贫”工作思路，通过产业帮扶、捐资助学、培训就业等，实现全村精准脱贫，昔日的省定贫困村蝶变成全国文明村。



深圳卫视新闻：
河源大往村：多元产业发展三年
摘掉全省相对贫困村帽子



大往村新貌

产业帮扶，让资源活起来

建立“种养大户+贫困户+合作社”模式，按照“党建+2+X”产业发展思路，带动贫困户学习养殖技术，发展养兔、养蜂、种茶、种柑橘等种养产业，38户有劳动能力的贫困户全部参与生产劳动，让村里“沉睡”的资源醒过来、活起来，增强乡村经济可持续发展能力。

党建+2+X

2

即企业入股产业分红和光伏发电，持续每年为村集体增加收入，按比例分配给村集体和贫困户。

X

即种植、养殖、创业、就业等多种形式，推动大往村养蜂、种茶、柑橘园等种养产业的发展，扶持带动贫困户参与产业发展。



光伏电站

消费扶贫，让产品有出路

拓展农产品销售渠道，通过实施“扶贫产品进机场”，联合市扶贫办建设消费扶贫机场旗舰店，为深圳对口帮扶地区特色农产品搭建展销“窗口”，以消费扶贫模式促进村集体经济的提升。9月30日，位于深圳机场交通营运中心的深圳海吉星消费扶贫中心机场旗舰店开始试营业。

就业帮扶，让脱贫有底气

实施培训就业扶贫，开展深圳机场“促进转移就业、助力脱贫攻坚”专场招聘会，吸纳贫困人口就业，招录大往村10人到机场地面服务公司工作，实现“一人就业、全家脱贫”。

教育扶贫，让知识改变命运

捐助30万元加入“深圳市慈善会·深圳市属国资国企助学基金”、设立“深圳机场集团奖学金、助学金”，为大往村贫困户学生发放奖学金、助学金，组织员工开展教育扶贫支教，帮助贫困学子用知识改变命运。



捐资助学



亲历者说

感谢深圳机场集团的帮扶，给资金帮技术让我的兔场规模逐步扩大，生意越做越大，生活越来越好。

——大往村贫困户致富带头人
丘镜平

做梦都想不到有一天能在深圳机场工作，我非常珍惜这份工作，希望通过自己的努力，让家里早点过上好日子。

——大往村贫困大学生 丘伟榕

村里的环境越来越美，我的日子也越来越好。感谢党和政府的扶贫政策，感谢深圳机场的帮助与关心！

——大往村贫困户 游秀宜

自2016年起，在大往村累计投入扶贫资金
1234万元

大往村人均年收入由3400元增加到**15000**元

大往村村集体年收入接近**50**万元

大往村被评为**第六届全国文明村**

深圳机场集团荣获**第十七届深圳市“十佳爱心企业”称号**

援疆扶贫，维护地区稳定发展

我们积极落实民航局关于主动参加民航新疆定点扶贫的工作部署，全力做好民航对口新疆精准扶贫工作，围绕产业、教育、医疗防疫等方面对口帮扶新疆策勒县和于田县，助力两地脱贫摘帽，助力当地经济社会发展和民生改善。

教育扶贫助起航

少数民族大学生是贫困县脱贫的生力军。重点资助品学兼优的少数民族贫困大学生完成学业，捐赠课桌椅、功能室等教育教学设备设施，改善当地基础教育薄弱、硬件设施落后等情况。累计资助贫困大学生60余人。

产业扶贫促就业

因地制宜开展产业扶贫，开展农家乐和苗圃基地两个项目。农家乐项目通过多方合作的方式，盖起具有新疆当地特色木屋民宿，依托当地自然资源和历史文化，可实施乡村旅游、沙漠旅游等特色项目，有助于解决就业问题，增加村集体收入，带动当地贫困户增收。

医疗扶贫暖人心

针对策勒、于田两县医疗卫生基础薄弱，疫情外防输入压力大的情况，拨付防疫专项医疗扶贫资金230余万元，用于购置11辆医疗救援车，巩固当地基层医疗基础，为策勒、于田两县实现“零疫情”贡献力量，防止因疫致贫、因疫返贫。捐赠车辆累计转运核酸检测标本60余万份，累计转运病人2000余人次。



古勒铁日干村党群服务中心



捐赠急救车



中国民航报：一封感谢信背后的故事
3500公里的心手相牵



亲历者说

县里及时把深圳机场集团捐赠的救护车分配给3个乡镇卫生院，不仅解决了发热病人、核酸检测标本运转的难题，更改写了这3个乡镇急诊急救没有专业车辆的历史。

——于田县 相关负责人

援疆扶贫累计投入资金
757.3万元

助力两县贫困人口**全部脱贫**

深圳机场集团获评**全国民航脱贫攻坚先进集体**



品质发展 绽放空港新精彩

旅客吞吐量
3791.6 万人次

货邮吞吐量
139.9 万吨

客运通航城市
136 个

全货机通航城市
47 个

全年创新投入
2.3 亿元



贡献联合国可持续发展目标 SDGs



9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区

建设国际航空枢纽

作为大湾区重要的航空枢纽和深圳的对外门户，我们积极推动“客、货、城”三大板块协同发展，全力推进重大项目复工复产，快速恢复一条条国际国内航线，架起一座座“空中桥梁”，拉近深圳与世界的联系，努力绽放高品质国际航空枢纽新精彩。

加速空港设施建设

我们加快推进卫星厅及其配套工程、三跑道、B2货站等重大设施建设，稳步推进公务机二期机库、B2货站竣工投产，谋划“T1航站区”（原为“东航站区”）、“T2航站区”（原为“T4航站区”）项目，未来将形成三条跑道联动运行，多航站楼协同保障，T1航站区空铁联运的全新格局，为打造高品质创新型国际航空枢纽奠定重要硬件基础。

全年累计完成投资 **60.7** 亿元 纳入市区政府重点项目 **4** 个 竣工投产项目 **13** 个

高效恢复客运航线

积极动员各航司新开、加密航线航班，协调各航空公司将更多宽体机运力投放到国内客运市场，更好地满足深圳及周边地区市民商旅出行需求；动员各航司恢复与新开国际客运航线，维护疫情期间海内外人员安全出行的运输通道。

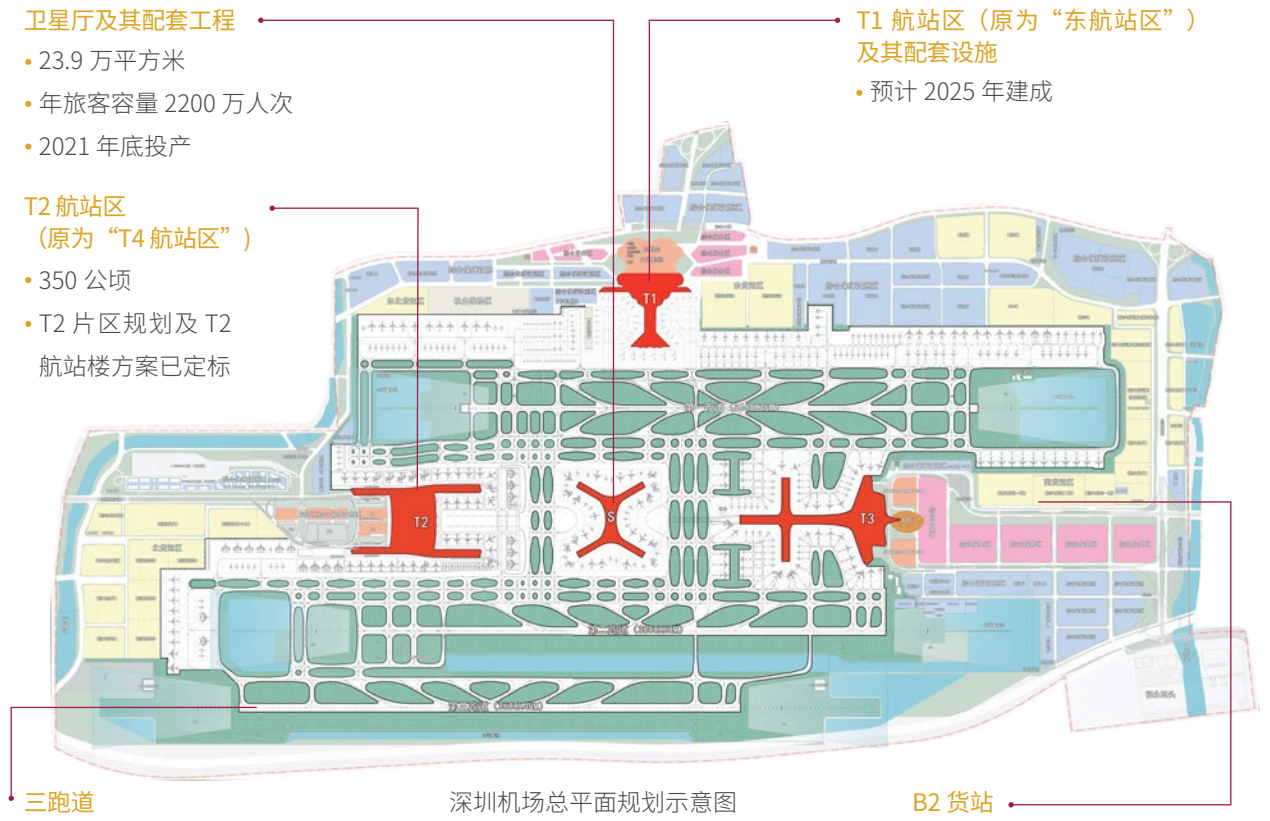
全年新开、加密国内客运航线 **54** 条 新开、恢复国际客运航线 **10** 条

引进全球五星航司 **2** 家 全年客流、航班量分别恢复至疫情前的 **71.6%** 和 **86.2%**

湾区内旅客吞吐量市场份额 **提升最快** 全国十大机场中航班架次 **恢复速度最快**

政策试点实现突破

- ① “开展航空资源结构化改革试点”纳入深圳先行示范区综改试点方案
- ② “支持深圳机场容量提升”列入首批授权事项清单
- ③ 交通运输部批复深圳开展高品质创新型国际航空枢纽建设
- ④ 深圳空港型国家物流枢纽项目纳入国家建设名单



三跑道 长 3600 米、宽 45 米 2020 年 3 月已开工

B2 货站 95249 平方米 增加年货邮处理能力 45 万吨 2020 年 9 月建成

优化货运物流生态

增强航线网络辐射能力，新开加密芝加哥、法兰克福等国际货运航点；优化物流生态，实现特殊货物保障资质、跨境电商业务模式全覆盖；持续完善多式联运体系，优化通关环境。

- 推动进境肉类指定监管场地资质获批及设施启用；成功试点运行跨境电商 B2B 直接出口、出口海外仓、网购保税进口、直购进口等跨境电商模式；协调海关全面恢复危险品保障功能（1-9 类）。
- 打通包括空空、空陆和空海陆等 6 种模式的多式联运；协调海关开辟防疫物资进出口绿色通道、成立生鲜冷链工作专班，疫情期间实施国际普货 7x24 小时预约通关。

全年新开、加密国际货运航点 **12** 个

全货机通航城市 **47** 个

货邮吞吐量同比增长 **9%**，增速居 **全国百万吨级机场之首**

深圳空港型国家物流枢纽顺利入选 **2020 年国家物流枢纽建设名单**

推进空港产城融合

我们主动承接国家战略和区域发展要求，积极配合建设临空经济示范区，加快推进“湾区之心”规划，推动深圳临空经济示范区申报、深圳临空经济核心区发展规划工作，积极推动领航城四期 09 地块产业园项目、深圳机场教育基地项目等，T3•SP@CE 产业园获得深圳市投资推广重点产业园区、宝安区创业孵化基地等资质。



入驻企业
60 余家

实际入驻率超
95%

航空产业集群度达
75%

T3•SP@CE 航空航天产业创新园



责任空港

从一片滩涂到全球最繁忙机场

1980 年 8 月 26 日，深圳经济特区获批建立。彼时的特区，还是一个渔火薄田、人烟稀少的边陲小镇。40 年光阴似箭、沧海桑田。如今的深圳，已发展成为一座国际化创新型大都市。作为对外交往的门户，深圳宝安国际机场与经济特区比翼齐飞，从一片滩涂到如今的国际化空港，客货业务高速增长，跻身全球最繁忙机场行列。深圳宝安国际机场的高速度发展，折射出深圳特有的“城市之光”。



全球最繁忙机场，加速资源要素流通

旅客吞吐量、货邮吞吐量既是衡量一个民航机场服务保障能力的指标，更是一座城市经济活跃度的风向标。通航以来，深圳机场累计迎送旅客超 5.6 亿人次，保障货物运输近 1500 万吨，客货业务双双进入全球前 30 位，跻身全球最繁忙机场行列。2020 年客货运量首次同时跻身全国机场前三。人流、物流、资金流、信息流等要素通过空中通道加速流通，为城市发展和粤港澳大湾区建设提供了加速度。

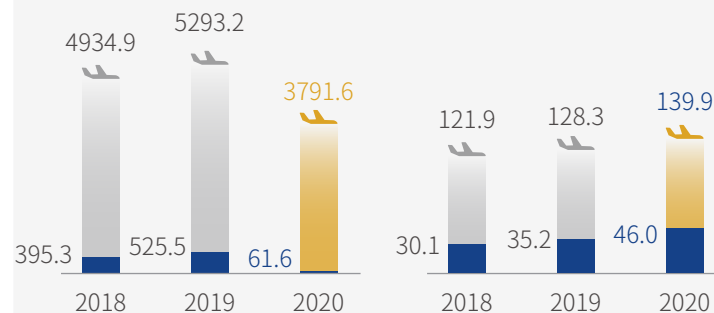
全球热门提货地，注入城市发展活力

深圳机场良好的航空物流生态和保障能力，吸引了包括顺丰、圆通、中国邮政、UPS、FedEx、DHL 等国内外主要货运航空公司在深圳开通全货机航线，推动货物源源不断地汇聚深圳、飞往全球，让深圳机场成为全球热门“提货地”。全年机场货邮吞吐量达 139.9 万吨，同比增长 9%。该增速不仅在全国百万吨级机场中居首，也创下深圳机场近四年来货运业务增长最高纪录，为深圳对外开放和经济腾飞注入新活力。

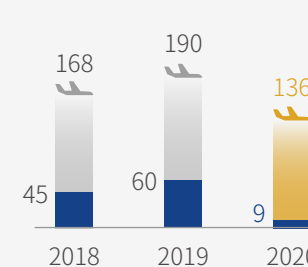
产业运营面积
12 万平方米

酒店运营面积
12.7 万平方米

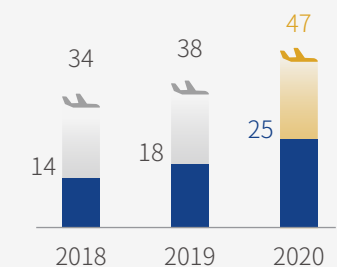
已开业酒店客房数
614 间



▶ 年旅客吞吐量 / 万人次
▶ 年国际旅客吞吐量 / 万人次
▶ 年货邮吞吐量 / 万吨
▶ 年国际货邮吞吐量 / 万吨



▶ 客运通航城市 / 个
▶ 国际客运通航城市 / 个



▶ 全货机通航城市 / 个
▶ 国际全货机通航城市 / 个

注：2020 年受疫情影响，年旅客吞吐量和客运通航城市数量同比有所下降，但仍保持在行业领先水平。

筑牢稳健经营根基

我们全面贯彻民航局关于提升大型机场治理能力现代化水平的工作部署，坚定不移深化改革创新，释放改革发展活力，奋力打造高品质创新型国际航空枢纽。

依法合规运营

我们坚持依法诚信经营，落实全面风险管理和内部控制体系闭环管理，不断完善“六位一体”大监督工作机制，夯实稳健发展根基。

风险管理

发布集团年度风控工作方案，每季度跟踪年度重大风险防控情况，定期收集风险信息、监控风险预警指标，开展年度风险识别与评估，实施重大风险调研，完成经营风险专项梳理报告、工程建设历史遗留问题产权治理专项调研报告，构建起“大监督、大数据、大预防、大交流”的监督格局，提升抗风险能力。

审计监督

全面落实审计监督全覆盖，针对复杂程度高、投资额大的基建项目实施重大工程全过程跟踪审计，跟踪“智慧机场”建设进度，适时开展信息化项目审计，对所属企业、主要负责人落实内控审计、经责审计，定期跟踪审计发现问题整改情况，为集团稳健发展护航。

深化国企改革

我们坚定不移深化改革，强化统筹引领，优化管控提升活力，稳步提升公司治理能力，为全面参与粤港澳大湾区世界级机场群建设注入改革活力。

开展顶层设计。编制符合企业实际、契合长远发展的“十四五”规划，制定落实先行示范区建设行动方案、交通强国城市范例实施方案，扎实推进国企综改三年行动计划，启动对标世界一流管理提升行动。

优化管控能力。完成所属企业重新分类界定，完成航空城公司整合，构建“城”战略实施主体；组建能源管理中心，顺利移交机场片区供排水设施；引进战略投资者，物业公司混改取得标志性成果；重组港务公司，业务实现合资以来首次减亏。

解决遗留问题。完成航港高尔夫球场清拆，彻底解决多年历史难题；完成 14 家僵尸企业清理，企业发展轻装上阵。

创新驱动发展

我们深入贯彻落实市国资委关于建立健全鼓励支持科技创新、自主创新制度的有关要求，完善创新发展机制，营造良好创新氛围，打造创新发展引擎，增强创新发展引领力。

开展创新顶层设计

完善创新发展顶层设计与制度体系，编制科技创新“十四五”规划，明确科技创新路线图，提出科技创新总体思路和目标，以及关键领域与发展方向选择、科技创新治理与发展路径等举措，为创新发展开启新起点、奠定新基础。

鼓励员工自主创新

大力支持员工创新，启动劳模（高技能人才）创新工作室创建工作，创新开展改善与创新奖励项目评选，针对业务发明创造、管理革新、新技术应用等项目开展评选和激励，搭建起公司内部创新成果展示和交流平台。



以初心·敬使命 党建激发创新活力

机场集团党委积极推动员工创新，启动劳模（高技能人才）创新工作室活动，首期命名 9 个公司级劳模（高技能人才）创新工作室，持续加强创新工作室培育支持和项目过程动态管理，推动更多劳动模范和先进工作者竞相涌现。“张慎胜劳模创新工作室”“廖仁芝劳模创新工作室”获评深圳市劳模创新工作室，获国家级发明专利 3 项。

全年创新投入
2.3 亿元

发放创新激励奖
75 万元

发放重要贡献奖
140 万元

拥有公司级劳模（高技能人才）
创新工作室
18 个

获评市级劳模（高技能人才）
创新工作室
2 家

专利授权
3 项

软件著作权
23 项

数字转型 树立智慧新标杆

智慧化项目计划总投资近

10 亿元

规划智慧项目近

100 个

国内近机位刷脸登机设备覆盖率达

100 %

自动化机位分配已保障航班超

30 万架次

智能安检通道放行速度已实现最快

3 秒通关



贡献联合国可持续发展目标 SDGs



擘画智慧机场大蓝图

新技术的应用是“四型机场”建设和机场高质量发展的重要标志。我们创新性启动智慧机场建设，以“打造数字化的最佳体验机场”为愿景，制定智慧机场建设总体蓝图，依托“四横四纵”的总体技术架构，以无处不在的连接，无所不及的智能，打造集团新技术应用高地。



以初心·敬使命 智慧党建引领基层治理

数字化管理中心党总支精心打造“智绘未来”党建品牌项目，以精品工程标准建成并用好深圳智慧机场展厅，打造智慧机场建设融合党建的宣传新阵地、育人新平台。在展厅筹建及运营过程中，选拔优秀青年党员干部、员工组建建设及运营团队、展厅讲解员队伍，对外展示 IT 团队的专业形象。设立智慧展厅教育培养基地、党员示范点，将智慧展厅和党员教育相结合，开展形式丰富的教育实践活动，以抓学习型党组织建设促进业务工作，开启智慧党建新模式。



打造最具 体验数字机场

新兴技术正在全方位地改变人们的出行方式，提升人们的生活体验。在民航局和深圳市政府的大力支持下，我们先行先试，通过实施数字化转型，全面系统地推动智慧机场建设，让安全有保障、运行更有序、服务更贴心，打造最具体验的数字机场。

主动精准的安全保障

我们秉持“安全领先”原则，从地面到空中、从人防到技防、从被动到主动构建立体化安全保障体系，实现“安全一张网”。

运行安全



智能安防管控系统。推出一键视频布防、监控报警一体化操作等功能，并引入人像布控、人脸轨迹、特征检索、人群密度检测、排队长度检测等人工智能辅助模块，通过数据的呈现、统计分析，多系统秒级联动，主动感知风险和隐患，实现视频监控和报警统一监控、一张图感知机场全局安防态势。



AI 技术。运用视频分析技术，试点飞行区机坪作业行为自动识别和预警系统，将智能分析的场景从机坪内人员作业扩展到机位保障车辆操作、机坪设施设备摆放等违规行为监测，同时利用机场搭建的数字平台和机坪既有视频数据进行分析 and 预警，实现飞行区机坪作业的自动化监管，有效提升作业安全。



5G+MEC 技术。联合华为、中国移动在国内机场中率先开展“5G+MEC”巡逻车辆视频实时回传系统验证测试，可实现机场巡逻高清实时画面同步传输至监控中心，辅以首例部署的 5G MEC 边缘计算网络，达到“数据不出网、安全低时延”的网络效果，以“技防”弥补“物防、人防”的不足，实现异常事件处置更加快速、高效。



智能驱鸟系统。通过图像识别和视频分析等人工智能技术，对鸟类飞行轨迹进行持续追踪，并针对不同鸟情实现分级预警，对鸟类进行技术驱散，推动“探、驱、识”一体化，保障飞行安全以及保护鸟类等野生动物。

旅客安全

- 率先应用手提行李 CT 安检设备，实现旅客手提行李过检时生成行李的三维图像、切片图像，便于机场安检人员进行 360 度旋转判图，提升安检精度和效率。
- 搭建“智慧急救”的专用响应体系，在机场范围内增加了 34 台 AED 设备，如遇旅客身体突发异常情况，只要通过微信小程序“一键急救”功能，能确保急救人员在四分钟内赶赴现场施救，为患者赢取宝贵救治时间。

货运安全

针对货运中安检环节，创新推出货物安检系统，通过采集货物条码进行运单、图像信息关联绑定，实现货物安检台账生成、光判图、移动开包等安检业务全流程数字化，让货物运输更安全、更可靠。



智慧防疫

升级智慧航显终端设备，开发“疫情信息查询系统”和“国际到港行李提取引导服务系统”，实现佩戴口罩旅客人脸识别，识别率达 95% 以上，降低旅客交叉感染的风险。

通过深圳机场“指尖”申报小程序，率先实现旅客健康信息无纸化申报，及时对接航司旅客信息，为疫情防控提供重要的参考。

配合机场海关搭建海关视频监控网络，实现出入境检验检疫视频监控全覆盖，有效筑牢境外疫情输入的联防联控电子防线。

优质便捷的智慧服务

在推进智慧机场建设的过程中，我们坚持“客货并举”，聚焦旅客需求和货运要点，借助技术手段持续提升旅客出行服务和货物运输效率，努力打造便捷贴心的民航运输体系。

“深圳机场”微信小程序日活跃量最高达到
1.3万人次

数字化身份系统自2019年上线以来，累计服务超过
334万人次

自助安检验证比例高达
70%

国内近机位刷脸登机设备覆盖率达
100%

全流程无感畅行

基于数字平台，融合AI、大数据和视频云技术，全面推行旅客“一张脸走遍机场”的出行模式，为旅客提供刷脸预安检、刷脸安检、智慧航显、高舱精准服务、催促登机和刷脸登机等“全流程，全环节”的机场出行服务。

精准个性智能服务

推出“深圳机场”旅客服务微信小程序，覆盖出发、到达、中转和接送机四大类出行场景，提供包括室内导航、交通出行、智能客服、行李跟踪、爱心服务等35项子服务。当市民及旅客在深圳机场抵离时，可以通过该小程序实现在线值机、电子登机牌、商业智能导引、临时乘机证明、易安检预约等线上自助服务，方便快捷，精准贴心。

一站式货运服务

作为深圳机场货运板块对外服务的唯一窗口，深圳机场物流综合信息平台主要为货主、货运代理人、航空公司等客户提供货物跟踪、运单申报、车辆申报、鉴定报告申报、园区特殊单证、代理人信用评级、移动支付等7大类共14项业务一站式服务。该平台率先在全国实现了国内航司电子运单数据与机场货站对接，构建起运单电子化的绿色、高效运作新模式，做到“让数据多跑路，让客户少跑腿”。



亲历者说
这个服务（自助托运服务）还是挺方便的，操作起来也很快，关键还不用怎么排队。
——机场旅客 董先生

责任空港

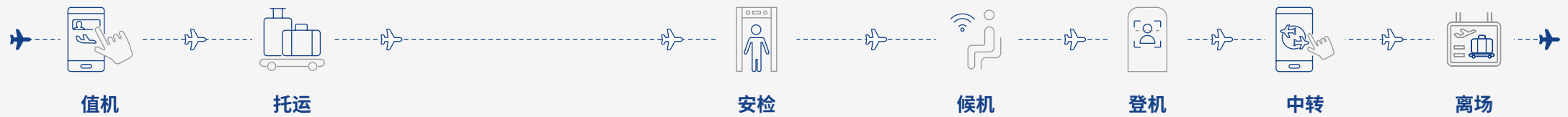
“一张脸走遍机场” (ONE ID)

2020年，我们加快推进推出“一张脸走遍机场” (ONE ID) 全新体验，在安检、智慧航显、高舱精准服务、登机等环节，都可以用人脸进行刷脸验证，真正实现全覆盖无感畅行，让旅客出行体验因“智”变发生“质”变。

国内旅客无纸化乘机、自助行李托运、自助安检验证、自助值机比例分别提升至
45%、**48**%、**70**%和**85**%

2020年保障国内跨航司中转旅客近**17000**人，较2019年增长**26**倍

保障跨航司中转行李近**8000**件，较2019年增长**31**倍



值机
• 为旅客提供一站式自助值机办理服务，累计投入自助值机设备107台。

托运
• 旅客可通过机场设备自助行李托运，或者通过机场小程序“行李门对门”服务，在指定地点交付行李托运，全程实现“空手出行”。
• 托运全程融合RFID技术率先实现行李全流程的跟踪商用服务，实现行李全程运输关键节点实时可视。
• 中转行程中跨司也可线上预约行李免提服务。

安检
• 易安检通道全新上线，信用记录较好的常旅客可进入易安检通道，享受笔记本电脑等随身行李物品无需取出开包检查的安检服务。
• 快捷通道放行效率比普通安检通道提升60%，充分体现“安全”向“高安全+高效率”的转变。
• 人脸识别、自动回筐、毫米波等先进技术让旅客最快实现3秒通关。

候机
• 启动智慧航显，航显设备通过人脸识别旅客，直接调取旅客乘坐航班信息，优先在航显屏幕上显示，避免旅客长时间等待，大幅度提升服务品质。
• 精准结合小程序使用，可享受候机区域一键上网、航延电子餐券、全场一码支付、航延动态推送等个性化服务。

登机
• 支持刷证或扫码自助登机，率先实现“五合一”通关，平均每位旅客1-2秒完成自助登机。

中转
• 推出国内中转“一证通关”服务，快速通关节约时间。
• 机场小程序推出“中转导航”“航班动态信息提醒”等60余项贴心服务。

离场
• 旅客在行李转盘处可以直接查看到行李装载、卸载的全过程和当前行李的状态，在规范工作人员操作的同时缓解旅客等待焦虑。
• 5G+4K的高清摄像头，让接机的旅客能够在航站楼内直观地了解飞机起降动态。

智慧协同的机场运行

我们将人工智能、大数据等新技术运用到生产运行领域，使机场“人、机、物”的状态都能实时跟踪、预测预警，以智能运营中心（IOC）为牵引，打通 20 多个与运行相关的业务系统，构建机场“运行一张图”，实时掌握航班飞行动态，精准预测航班到达时间，显著提升运行品质。

航班保障节点时间采集

引入 AI 视频分析和物联网技术，积极推进 10 个航班保障节点数据的自动化采集，平均采集准确率达到 95%。系统所采集的节点信息数据通过集成平台数据总线与 A-CDM 系统实时连接，将地面保障数据和航班放行数据有效结合，支撑航班地面运行的高效协同决策。

运行资源智能管理

应用人工智能和大数据技术，率先实现机位资源智能分配，航班靠桥率提升 5%-10%；推进实现值机柜台、行李转盘、安检通道及登机口全场资源的智能分配和资源预警，为智能调度及协同指挥提供帮助，打造运行资源智能分配方案，提升机场运行效率和旅客体验。

综合交通平台

通过整合航班运输量、公交巴士、地铁、出租车、网约车等多种空地交通数据，实时将地面交通运行态势、客流情况、运力信息进行集中感知和可视化呈现，有效预测未来客流量、运力能力，提前协调相关的运输资源，减少离港旅客滞留。同时，基于平台对全局的监控和分析，面向旅客发布动态交通指引信息，辅助旅客进行出行决策。

智慧地服运行

以地面保障全流程可视化、运行调度自动化和业务全覆盖为目标，通过统一的调度平台，为一线人员配备 2000 余部智能终端，实现了在机坪和候机楼内多单位的航班动态、电子工单和调度指令等信息的及时传递，推动地服运行“掌中在握，指尖可达”。

贡献智慧机场深圳经验

我们全面落实和响应《支持深圳机场建设智慧机场先行示范指导意见》，牢牢把握信息化带来的新机遇，在智慧机场建设的实践中不断创新，同时积极向行业和社会各界分享经验和最新成果，努力为机场智慧化发展贡献深圳智慧。



智慧机场荣获行业认可

- “打造数字化最佳体验机场”获得“全国质量标杆”荣誉
- 连续两年荣获 IATA “年度场外值机最佳支持机场”大奖
- 《深圳宝安国际机场机位资源智能分配最佳实践》案例在国际航协 NEXIT 项目中英文网站同步发布，获得 IATA 相关负责人的高度评价
- 《深圳机场 2020 年智慧机场建设示范项目》入选“2020 年度中国民航四型机场示范项目”
- 《一张脸走遍机场》项目获得中国质量技术与创新“示范级”称号
- 连续四年获评 CAPSE 最佳机场
- 荣获第三届“绽放杯”5G 应用征集大赛智慧交通专题赛一等奖、全国赛优秀奖
- 荣获深圳市发展和改革委员会颁发的 2020 全球 5G 应用大赛“优秀场景奖”

案例

创新建设全球首个智慧机场主题展厅

5 月 29 日，深圳智慧机场展厅在深圳机场航站楼正式揭牌启用，成为全球首个以“智慧机场”为主题的展厅。展厅集中展示了深圳智慧机场建设成果，分为序言、大安全、大运控、大服务、机场数字平台、联合创新等 6 大板块，向社会各界系统呈现了深圳智慧机场“安全一张网”“运行一张图”“服务一条线”的新模式。同时，在揭牌仪式上，深圳机场“未来机场数字化平台”与智慧机场场景化解决方案正式亮相，标志着公司成功实现智慧机场数字化转型，为民航“四型机场”建设贡献了深圳智慧。



深圳智慧机场展厅揭牌仪式

平安相伴 优化出行新体验

机场原因事故征候万架次率

0 %

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

全年平均航班放行正常率

92.19 %

国际机场协会 (ACI) 旅客满意度全球第

11 位



贡献联合国可持续发展目标 SDGs



9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区

守护您的安全出行

安全是机场发展的底线。我们始终将安全放在首位，建立健全安全管理体系，保障机场安全运行，不断提升安全应急能力和安全意识，助力平安机场建设。

延伸阅读 安全风险管控一张图

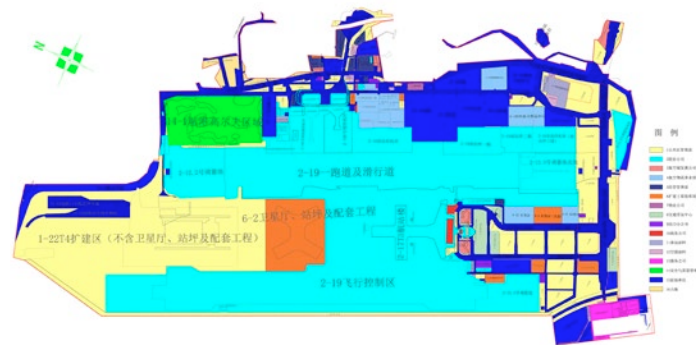
按照飞行区、航站区、货运区、建筑施工区域等多个区域和责任单位两个维度进行风险评估，对较大以上风险制定具体切实可行的安全风险防控措施，形成安全风险管控一张图，全员随时通过移动办公 APP、企业微信和 OA 办公门户平台查阅，实现风险管控智能化、常态化、系统化，保证风险控制在可接受水平。

夯实安全管理基础

我们持续完善安全责任体系，深化双重预防机制，不断推进安全治理体系和治理能力现代化，筑牢安全生产防线。

完善安全责任体系

持续优化安全组织机构，对机场红线内的 230 块区域进行责任划分，绘制“安全责任一张图”进一步厘清安全管理界面。编发《2020 年安全生产文件汇编》，深化法定自查和安法规符合性自查工作机制，提升安全生产合规化管理水平。修订单位、岗位安全责任清单 1943 份，健全完善主体责任、领导责任、岗位责任的安全责任体系，持续织牢安全生产责任网。



深圳机场红线内安全责任区域划分图

深化双重预防机制

构建安全风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制，建立安全风险清单和隐患排查治理数据库，实施清单管理、公示管理、分级管理、动态管理、闭环管理和通报公开“五管理一公开”制度，全方位、多层次开展复工复产、节前、汛期、夜间突击等隐患排查，从源头治理重大隐患，推动安全风险防控与隐患排查治理的常态化、实效化。

提升安全治理能力

机场集团党委指导安全工作方向，专题研究部署安全工作。全面开展安全生产专项整治，机场安全治理能力不断增强。强化机坪刮碰、跑道侵入、外来物、鸟害等核心风险管控，建立机坪安全“红黑榜”。新建、完善微型消防站 61 处，累计安装用电防火智能化监控系统 276 套，切实提升初期火灾处置能力和火灾预警预报能力。全方位勘测完善辖区供水、电力等七类地下管网图，地下管线安全管理水平得到大幅度提升。

安全异常事件同比下降
51%

机坪违章行为同比下降
84%

施工导致地下管线损害事件
同比下降 **56%**

全年施工安全
“零事故”

以初心·敬使命

党建引领安全服务品质提升

机场集团深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要论述，始终坚持“人民至上、生命至上”，始终坚持安全工作总遵循，牢固树立安全发展理念，扎实做好平安机场建设，涌现出一批优秀的安全工作人才。苗媛同志作为安全检查站党总支副书记，扎根深圳机场安检站 23 年，有着丰富的一线岗位工作经验，带领团队建立和完善安检站三级培训体系，优化培训项目，夯实队伍业务技能，储备高技能人才，有效管控人才流动性，为深圳机场安全检查事业培养一批又一批优秀技能人才。



保障机场安全运行

我们持续开展空防能力和运行保障能力提升工作，强化特殊时期的航空安保、反恐防范，为旅客提供安心的出行环境。

提升机场安全保障能力

持续开展平安民航建设及机坪专项整治等工作，完成空防安全保障能力和运行保障能力评估，安全保障能力不断增强。与机场公安分局、区消防大队、街道办等单位在反恐治安、消防安全、施工安全、运行安全等领域建立长效联防联控工作机制，共抓共管共保安全，合力提升机场辖区安全指数，打造一个安全舒心的出行氛围。

提高重要航班保障能力

提前部署，提高重要时期的空防安全和反恐怖预警等级，强化安全检查，圆满完成“两会”“深圳特区40周年活动”等特别防护期的重要航班保障，出色完成通航以来保障规格最高、要客人数最多、抵离时间最密集的要客航班保障任务，为深圳经济特区建立40周年庆祝活动安全稳定贡献力量。

强化机场应急保障能力

构建完善应急预案体系，开展多业态、多类型、多形式的应急演练，提升作业人员安全应急能力和分级指挥、快速协调处置能力。立足防大汛、抗大灾，新建1.1万余米临时排水渠，清理3.7万米渠道内淤泥杂草，有效疏通施工区域排水，确保安全度汛，全年未发生雨水倒灌飞行区的问题，有效保障机场安全运行。

航班保障不安全事件同比下降

63%

在中南地区2020年度“平安民航”考核符合率达

99.99%

在一类机场中排名**第一**



保障特区40周年活动

全年开展应急演练

1277场

累计参与人员达

25154人次

凝聚空港安全共识

我们持续进行安全培训及宣传，积极营造安全文化氛围，推动安全文化深入人心。

强化专题教育

出台《“三基”工作指引》，推出“安全案例天天讲”“风险防控日日评”“干部上讲台”“安全三人行”“好技师技能节”等一批“三基”示范活动，430个班组参与对标达标。开展全员“三个敬畏”主题教育和“抓作风、强三基、守底线”安全整顿活动，主要领导受邀在全国民航年中工作会议上围绕“三个敬畏”主题作经验交流。



第一届“好技师技能节”

提升安全素质

围绕“大安全”理念，开展安全讲师技能提升、业务经理安全轮训、注册安全工程师考试辅导等培训，积极参加深圳市首届“强安杯”比赛，获评“优秀组织奖”和“善学奖”。围绕“人人都是救护员”的目标，面向机场及各驻场单位、航空公司等空港员工开展急救技能培训，超过8000名工作人员完成心肺复苏及AED规范化使用等急救技能培训与考核，成为空港“义务急救员”。



急救技能培训

案例

成立首家飞行区驾驶技能训练中心

我们成立全国首家飞行区驾驶技能训练中心，首次引入虚拟仿真技术进行机场飞行区实景模拟，形成“训战结合”“即学即练”的同步交互考培模式，提高驾驶员对机坪熟悉程度，降低机坪车辆运行风险。



飞行区驾驶员实景模拟培训

营造安全氛围

开展安全生产月、消防宣传月等主题活动，在航站楼、候船楼及物流园区设置安全宣传展位，向旅客及驻园企业发放宣传手册，通过公司OA、企业微信号、移动电视、宣传牌（栏）和工地围挡等，广泛宣传普及安全知识，营造良好的安全氛围。



安全生产月主题宣传活动



119消防宣传日

优质服务伴您左右

我们从客户需求出发，提升运行品质和效率，让客户享有温暖舒适的旅途体验，赢得客户满意。

全年平均航班放行正常率
92.19%

已连续 28 个月突破
80%，创历史记录

让运行更便捷高效

我们竭力保障航班正常出行，持续提升货运效率，打造多式联运的地面交通网络体系，让运行便捷高效。

让航班更准时

秉承“共商、共建、共享”原则，以持续提升航班运行品质与效率为目标，正式成立深圳机场运管委联合工作组，推动机场运管委工作由“应急式”向“常态化”转变，全面提升机场运行协同能力，确保旅客正常出行。

航班计划动态调整

推行航班计划动态调整试行，编制《深圳机场航班计划动态调整操作工作程序》，确立信息发布规范，引导航空公司在航班运行受影响时，顺利采取航班计划动态调整策略，尽量避免实施航班取消。

启用“就近起飞”程序

在早高峰 06:00-08:00 时段，每小时安排 4 架次桂林线航班（目的地为西南和西北）就近使用西跑道起飞。自 11 月 16 日试运以来，航班量提高 35% 左右，地面滑行时间缩短 4 分钟左右。

让货运更高效

持续优化差异化安检方式，创新开展邮政预安检项目，有效降低国际邮政快件开包率，建立中转货物保障流程、冷链保障及特种货物保障流程，推动危险品货物航空运输信用管理体系建设试点、提升安全能力建设试点，物流综合保障能力试点顺利通过民航局审批，助力打造高质量空港型国家物流枢纽。

让出行更方便

推进湾区基础设施互联互通，基本形成空地、空海、空铁等多种交通方式高效衔接的地面交通网络体系，满足不同时段出行的旅客需求，让归家之路更加从容。

累计实施差异化安检货物型号

6000 多种

实现运量超过
9000 吨

邮政快件预安检累计运量

213 吨

国际邮政快件开包率由 62% 降至

5%

空地联运

城市候机楼

新开中山、东莞 2 座城市候机楼，城市候机楼总数达 35 座，为大湾区旅客乘机出行提供便利。

机场服务中心

启用深圳国际会展中心机场服务中心，满足会展旅客高效、便捷、品质化的航空出行需求，实现机场与会展中心的无缝衔接。

机场快线及接驳线

开通 4 条机场快线及 3 条机场接驳线，进一步提升深圳机场地面交通接驳服务水平。

网约车

通过“公交车道合并”和“网约车道扩容”，网约车上客位由 24 个增加至 42 个，网约车上客通道高峰小时通行效率由 500 台次提升至 900 台次。

的士

自动采集的士车流量及旅客排队数，在现场安装 2 台排队时间显示大屏，提升的士车辆调配效率。

跨城拼车

开通深圳机场至东莞、惠州、中山、广州地区的跨城拼车服务，实现夜间跨城交通运输服务与进港航班运行时刻相匹配。

空海联运

开通深圳至广州南沙首条“水上巴士”。目前深圳机场码头开通了澳门、广州、珠海、中山、香港机场5条客运航线，可方便通达大湾区周边城市，日船班量共计约60班。

空铁联运

穗莞深城际轨道交通广州东站至深圳机场段正式开通，乘客从广州到深圳机场最快仅需69分钟，有效缩短乘客往返穗、莞、深三地的时空距离；东片区空铁枢纽即将蓄势腾飞，未来将与机场航站楼无缝接驳，形成空铁联运的综合交通枢纽。



深圳机场码头至广州南沙客运港“水上巴士”

让旅途更温暖舒适

我们针对不同旅客需求，升级候机空间，全面改造商业环境，提供便捷旅客中转服务，创新推出特色服务，提供全流程爱心服务，为旅客留下温暖美好的出行回忆。

优化候机服务

打造北指廊“阳光客厅”、东指廊“缤纷花园”、西翼廊“海洋王国”、国际出发“沉浸式”儿童乐园等主题空间；引入休闲坐墩、舒适躺椅、艺术沙发、箱式座椅、充电茶几、充电工作台、地毯等50余种设施，增设近10处特色休息区，满足旅客休憩、社交、办公等个性化需求。

便捷中转服务

实现国内中转“一证通关”服务，推出跨航司中转线上预约服务，国内中转旅客可在中转厅、登机口凭身份证核验通行。深圳机场小程序为中转旅客提供航班登机、登机口变更、航班延误等动态信息推送及中转流程导航等精准服务，为旅客提供多样化的中转值机办理途径，缩短中转时间。实施流程优化再造，国内通程中转旅客可从廊桥剪刀口直转至候机厅，步行时间缩短约10-15分钟；国内无行李中转旅客实现100%隔离区内快捷中转，步行时间平均缩短约15分钟。

创新特色服务

在行业内率先推出“行李门到门”“一站式”智慧航延服务、“一键寄存”“一键急救”、登机口“智慧寻人”等特色服务产品，实现旅客全流程自助规模化应用和行李全流程跟踪全覆盖。

升级商务服务

全新引进知名品牌和餐饮商家，商业环境全面升级，打造潮流美食购物天堂，在国内机场率先全面实现“同城同质同价”，丰富购物选择和体验。

开展爱心服务

全方位升级洗手间、母婴室、无障碍洗手间内的环境形象，推出“爱心预约”“行李大使”“微笑服务”“便民服务”等系列服务，开展“微笑童行·寻宝六一”“微笑点赞·暑运童行”等系列体验活动，让出行更有温度。





微笑童行·寻宝六一



深圳国际会展中心机场服务中心



2020 年国庆航站楼

案例 全流程爱心服务

“全流程爱心服务”在值机、行李托运、安检、登机等各主要服务流程节点，都保留了人工办理柜台和特殊旅客爱心柜台或通道，针对深圳出发的老年旅客，可享受“一站式”办理乘机手续、“爱心通道”优先过检、免费搭乘“爱心电瓶车”等服务，进港的老年旅客可预约免费电瓶车接机服务，为老年旅客营造安全、贴心的出行环境。



荣誉

- 获评国际机场协会 (ACI) 2020 年度全球机场服务质量 (ASQ) 4000 万级以上最佳机场
- 深圳首家、机场行业唯一获评全国市场质量信用 AAA 级服务示范企业
- 连续四年获得 CAPSE (民航服务测评) 最佳机场荣誉
- 连续两年获得 IATA “年度场外值机最佳支持机场”奖
- 连续两年获得“深圳市优质服务类示范单位”称号

责任空港

“潮流美食购物天堂”的秘密

“深圳机场真的是我见过吃喝玩乐最全的机场，一不小心可能耽误登机的时间。”在深圳机场，过安检进隔离区后，立刻感觉进入了一座热闹的 ShoppingMall，要不是有登机广播通知响起和抬头望见的标识引导牌，旅客甚至会忘记自己身处航站楼内。

“同城同质同价”，惠及市民旅客

在航站楼内，每一家商铺都在最显要位置悬挂着一块“同城同质同价”公示牌，其中除了包含店铺编号、营业时间、服务监督热线等信息外，最大的亮点在于标牌上标注了每家店铺价格对标的深圳市区同品牌店铺信息，不仅让消费者可以放心明白消费，也提升了机场“同城同质同价”的“含金量”。目前，深圳机场近 300 个商业网点已经全面实现“同城同质同价”，为旅客带来更多物美价廉的出行体验。



国际范儿与深圳气质，提升购物体验

作为城市的展示窗口和门户枢纽，这里除了入驻众多国际名品店，也融入了深圳城市特有的基因。小米全球首家机场店、大疆、柔宇体验店以及华为全球首家机场旗舰店相继入驻，多个深圳本土女装品牌俨然成为一个深圳时装产业微型样本。众多的国际大牌和深圳本土优势品牌汇集，为旅客提供与国际枢纽相匹配的购物体验，也助力深圳优质品牌走向世界。



深圳机场一碗小面的价格跟平时在市区吃的一样，还有 7-11 便利店。
——机场旅客 刘先生



深圳机场实在太好逛了，对于我们这种空中飞人来说，出差和购物，完美搭配。
——机场旅客 关小姐

绿色低碳 打造空港新典范

生态文明建设资金投入约

1.6 亿元

首次实现碳配额盈余

10619 吨

污水排放达标率

100 %

全年使用清洁能源

1358.3 万千瓦时



贡献联合国可持续发展目标 SDGs



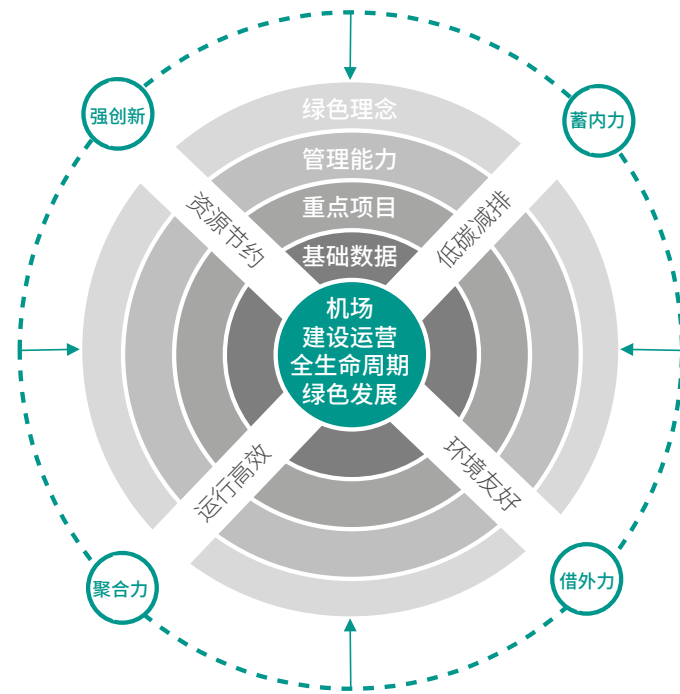
打造绿色低碳机场

我们遵循“一核四层四翼四驱”的绿色发展总体思路，在机场运行和日常经营各个环节不断推进低碳节能、强化污染防治，全面推进生态文明建设，打造生态友好型绿色空港。

投入生态文明建设资金约
1.6 亿元

“一核四层四翼四驱”

绿色发展总体思路



- “一核”** 以机场建设运营全生命周期绿色发展为核心，打造绿色机场先行示范样板
- “四层”** 数据为基、项目为重、管理提升、理念引领
- “四翼”** 资源节约、低碳减排、环境友好、运行高效
- “四驱”** 内部聚力、对外集智、汇聚力、坚持创新

推进低碳节能

我们不断加快能源管控精细化、信息化进程，大力推进节能减排项目和绿色办公，提高能源使用效率、减少碳排放，努力向碳达峰目标迈进。

能源管理

完成环境能源智慧管理平台建设，通过信息化、互联网手段实现能源消耗和环境参数的实时计量和动态监测，提高生态文明管理数字化、智能化水平，进一步挖掘机场节能减排潜力。

碳排放管控

开发并使用光伏等清洁能源，通过 LED 改造、智慧化管控、磁悬浮制冷主机等技术降低能源消耗，减少碳排放；精准量化和评估机场温室气体排放情况，加强温室气体排放管控，首次实现碳配额盈余 10619 吨。

节能改造

全年共开展设备更新和节能改造工程 20 余项，完成航站楼空调系统风柜、航站楼办公区照明等节能改造；航站楼公共区照明系统节能改造年节能量 1107 万千瓦时，减少二氧化碳排放 1.1 万吨，获评 2020 年深圳市“公共建筑能效提升示范项目”。

绿色办公

大力推进无纸化办公，首次使用“视频会议系统”召开年度工作会议，同步建设“会议室管理系统”和“无纸化会议系统”，大幅度减少纸质材料打印；开展“绿色机关”行动，绿色办公、绿色采购等系列绿色行动知晓率、普及率明显提升。

加强污染防治

我们始终坚持环保理念，将生态文明融入到建设、经营、管理的各个环节，积极开展“蓝天保卫战”“治水提质攻坚战”“无废机场”等行动，消减污染排放，全力推动生态文明建设。

全年使用清洁能源
1358.3 万千瓦时

全年二氧化碳排放总量
54659.2 吨

光伏装机容量
14.5 兆瓦

水蓄冷
1690 万千瓦时



全年用水量同比下降
12.8 %

保卫蓝天

我们大力推进“油改电”等电能替代工作，加大新能源车推广和充电桩建设力度，推动靠桥飞机使用APU替代设施，实现近机位APU替代设施配置率、签约率、“应用尽用”下使用率均达100%；对飞行区和施工项目地在用非道路移动机械进行尾气排放检测，确保所有机械均满足国家相关排放标准；统筹机场片区扬尘管控治理，制定、修订《机场片区扬尘治理责任人清单》等制度文件，助力打赢蓝天保卫战。

自开展蓝天保卫战以来，飞行区新增新能源车辆

258台

空侧、陆侧累计建设充电桩

1622个

“十三五”期间，APU替代设施应用累计减少二氧化碳排放

55万吨

场内柴油车辆改造加装柴油颗粒捕集器（DPF）

650台

飞行区车辆尾气排放核查达标率

100%

项目在用非道路移动机械尾气抽测合格率

100%



荣获

民航打赢蓝天保卫战先进单位

治水提质

我们积极配合宝安区政府对机场片区39个单位所在区域开展治水提质和正本清源工程，新建小区排水管网12.8公里，清淤沟渠、暗涵25公里，清淤蓄水池约30万立方米，改善机场片区水生态环境，为治水提质攻坚贡献力量。

助力“无废城市”建设

我们坚定实施垃圾分类行动，生活垃圾、航空垃圾、危险废物、医疗废物等各类废弃物安全处理率均达100%，助力“无废城市”建设。

危险废物安全处置率

100%

污水排放达标率

100%

2020年深圳机场废弃物合规处理量

生活垃圾（吨）	危险废物（吨）	医疗废物（吨）	航空垃圾（立方米）
52761.25	61.31	11.67	27840

社区生活垃圾分类设施和改造

对机场企岗山、凌霄花园及怡安居等员工生活小区生活垃圾分类设施进行升级改造，配置生活垃圾分类桶、洗手池、宣传栏等设施，并开展物业督导人员培训工作，为居民投放生活垃圾提供现场指导。

健全生活垃圾分类管理机制

编制印发《深圳机场生活垃圾分类管理办法》，划分生活垃圾分类责任，明确生活垃圾分类标准、投放运输要求等，并通过现场巡查，确保垃圾分类措施落实到位。

航站楼生活垃圾分类设施改造

完成航站楼内80组垃圾桶的分类改造，根据安检、候机、到达等区域的人流分布特点，针对性进行垃圾分类容器种类的调整，同时配置“智能垃圾桶”和废旧家具/建筑垃圾临时收运点等，落实公共建筑生活垃圾分类要求。

开展生活垃圾分类宣传

在员工餐厅、宿舍、办公区域、航站楼及建设工程项目广泛开展“无废城市”宣传，联合街道办在小区开展生活垃圾分类现场宣传活动，传播生活垃圾分类知识，推广绿色环保理念。



推进垃圾分类

噪声防控

推进深圳机场智慧环境与噪声监测系统建设，严格执行降噪飞行程序，推进深圳机场RNP（AR）ILS飞行程序应用，缩小航空器噪声影响范围；专项研究噪声污染控制机制，明确噪声敏感点和噪声敏感建筑物区域，为做好噪声污染预防和控制工作奠定基础。

景观提升

高品质开展南片区景观提升工程，总投资4.94亿元，提升景观绿化面积20.8万平方米，翻新人行道面积3.4万平方米，T3航站区绿化景观、慢行系统、灯光夜景提升效果显著，让市民及旅客出行体验更舒适。

绿色建造

在建设施工中严格落实扬尘治理“7个100%”，落实海绵城市建设相关技术要求；领航城建设项目在规划设计阶段执行绿色建筑及节能标准，积极探索运用绿色新技术，提高资源利用率；卫星厅、T3值班宿舍、B2货站、公务机库二期项目施工图100%实施海绵城市审查和节能审查。

卫星厅获

国家三星级绿色建筑设计标识

领航城工业大楼项目获得

深圳市2020年度海绵设施奖

建筑废弃混凝土
综合利用率
>90%

累计产出

再生混凝土
8000 多立方米

再生石粉骨料、细料
10000 多立方米

再生免烧砖超过
200 万块



建设中的卫星厅

深圳机场卫星厅及其配套工程项目施工内容包括既有隧道、既有地连墙等拆除，总混凝土破除量约 10 万立方米，将会产生大量混凝土废弃物。按照常规做法，多数混凝土废弃物得不到利用，综合处理利用率仅为 7.2%，既需付出极高的垃圾处理费，也严重破坏了生态环境。

我们坚持绿色建造，在施工现场创新运用“建筑废弃物减量化破碎+再生石粉全自动压砖+再生混凝土搅拌”相结合的方式，对整个项目施工过程中产生的固体建筑垃圾进行减量化和资源化综合处理，建筑废弃混凝土综合利用率由原来的 8% 提升至 90% 以上，既解决了建筑垃圾的处理，又促进成本的回收与再利用，是发展低碳循环经济的最佳体现，符合当代绿色施工、资源节约、可持续发展的建筑理念，具备推广复制实施的价值。

建筑废弃物减量化破碎 再生石粉全自动压砖 再生混凝土拌合

选用炮机、颚式破碎机等机械进行组合，将废弃混凝土通过建筑废弃物减量化破碎车间进行分级破碎筛分，每天的废弃混凝土处理量达到 500 至 700 立方米，其生产的再生石粉和碎石可用范围非常广泛，将建筑垃圾“变废为宝”。

压砖机对经破碎车间产出的石粉、碎渣等细骨料再次加工处理，按照需要的形状和尺寸制作模具成型，每小时可生产约 10000 块多规格的免烧再生砖，经检测合格后返回现场再次使用。

采用锤破机、搅拌机对经破碎站处理后产生粒径 30 至 50 毫米的粗骨料再次加工和再生处理，整个过程由电控系统自动完成，每小时可生产约 30 立方米再生混凝土。生产的再生混凝土强度用于现场临时道路、场地、临建基础等硬化。

延伸绿色足迹

我们持续组织开展海洋生态补偿增殖放流等环保公益活动，倡导绿色理念，携手各方共建绿色家园，共享生态文明发展成果。



开展海洋生态补偿增殖放流活动，共投放 193 万余尾黑鲷鱼，8047 万余条长毛对虾和 1.8 亿余只扇贝，保护海洋生态。



机场集团凯悦酒店感恩嘉年华活动开设帆布袋 DIY 活动，鼓励员工减少使用一次性塑料袋，营造低碳环保的生活环境。



在航站楼候机区、办公楼投放生态文明公益广告，开展“地球一小时”等环保宣传活动，传递环境保护和低碳节能意识。

以初心·敬使命

党建引领守护绿水青山

为积极践行绿水青山就是金山银山理念，深圳市机场股份有限公司董事会办公室党支部、资产管理部党支部与深圳市生态环境局宝安管理局第三、第五党支部到燕罗湿地公园开展主题党日共建活动。重点参观了燕罗湿地公园茅洲河展示馆，双方就如何加深企业和政府在生态文明建设的合作等问题进行探讨，为加快建设资源节约型、环境友好型、运行高效和人性化的绿色机场，打造区域和行业绿色发展典范提供参考。





和谐共赢 谱写美好新篇章

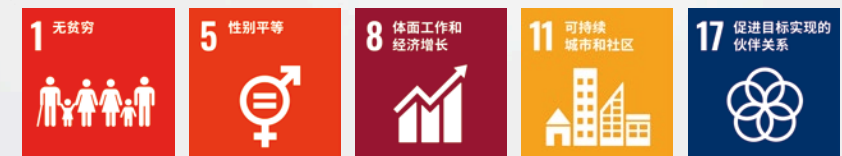
员工总数
7127人

全年招选各类供应商
326家

全年开展志愿服务
1.4万人次



贡献联合国可持续发展目标 SDGs



激发员工活力

人才是第一资源。我们紧紧围绕“客、货、城、人、智”五大战略，以事业奋斗者为本，切实保障员工权益，为员工提供广阔的发展平台，打造活力、多元、可持续的人才队伍，悉心关爱员工生活，为公司高质量发展提供智力支持。

劳动合同签订率
100%

五险一金缴纳率
100%

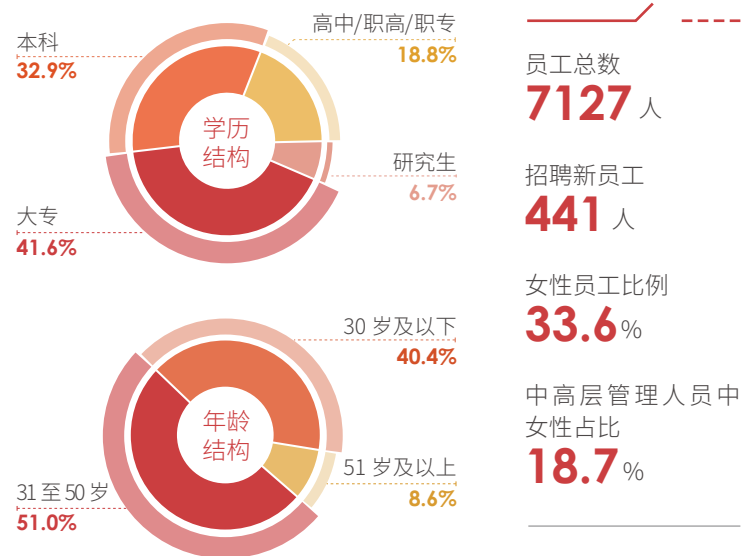
企业年金覆盖率
75%

保障员工权益

我们严格遵守国家相关法律法规，开展公开透明招聘，不因员工性别、年龄、民族等因素区别对待，同时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。

吸纳优秀人才

大力拓宽招聘渠道，开发招聘全线上流程，依托数字化管理手段及校园招聘宣传片等方式广泛吸引人才，加大高层次民航人才引进，打造活力、多元、可持续的人才队伍。



提升薪酬福利

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，提供带薪年假等法定福利和企业年金、补充医疗保险等特色福利，增强员工幸福感和归属感。打造以岗位价值为基础、与业绩贡献紧密挂钩的薪酬分配制度，实施航班战略型业务的激励方案，持续开展非管理序列岗位职级晋升，加快构建多元激励体系，激发员工活力。

责任空港

行业首发《人力资源发展纲要》

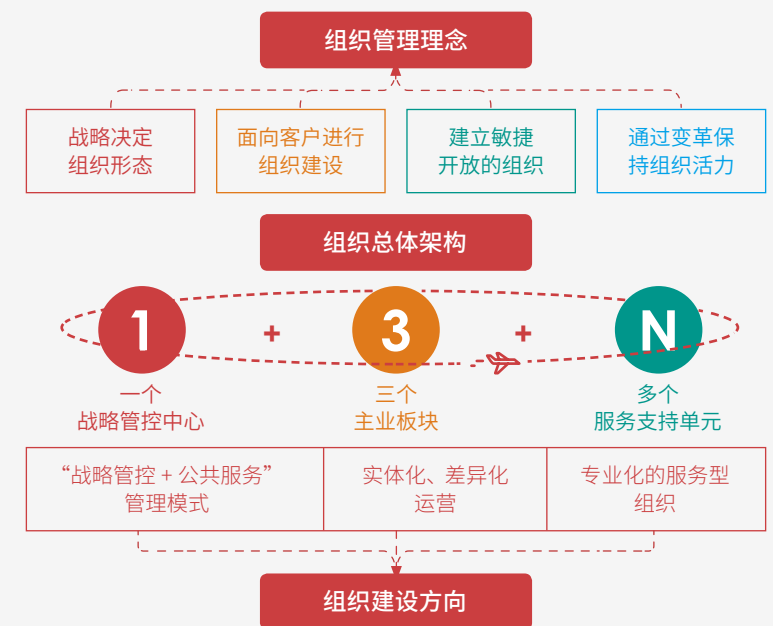
站在“双区”建设和民航高质量发展的历史新起点上，机场集团吹响“人才强企”再出发的号角，公开发布《深圳机场集团人力资源发展纲要》，成为行业内首家发布此类纲要的企业。机场集团开启人力资源管理科学化转型之路，通过持续实施“人才强企”战略，为打造世界一流机场产业集团提供强有力的组织与人才支撑，为民航业和国企人力资源改革发展贡献更多机场集团方案和智慧。

文化牵引，凝聚员工共识

“以服务城市为使命、以客户为中心、以事业奋斗者为本、以行业领跑者为标准”是机场集团的核心价值观，也是机场人力资源未来发展的“灵魂”。《深圳机场集团人力资源发展纲要》围绕企业核心价值观，重构了人力资源管理理念和目标，通过优化组织和流程，构建有利于人力资源发展的机制，不断激活组织、激发个人，最终实现人力资源管理与企业战略实施的同频共振。

组织激活，保持高效运营

机场集团“十四五”期间将持续推进构建一个战略管控中心、三个主业板块、多个服务支持单元的“1+3+N”总体组织架构，通过流程高效运营，激活组织活力。

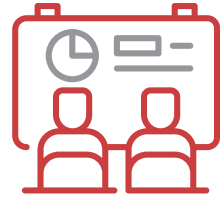


人尽其才，绘制干部工作“路线图”“施工图”

通过建立纵向分级、横向分组的任职资格体系，牵引人才提升知识、技能和能力，激发人才活力；通过建立基于责任贡献的激励机制，实现价值创造、价值评价与价值分配的良性循环。将干部选用科学化作为研究重点，把条文式的干部标准范式结构化为包括政治素养与品德、能力和经验、高绩效三个维度在内的干部标准通用框架，设计了干部关键能力模型、关键经验模型、岗位任职模型等一系列干部管理全过程模型，尤其在关键重要岗位做到一岗一模型，绘制出新时代干部工作的“路线图”“施工图”，实现干部选用培养科学化。

促进员工成长

企业的发展离不开员工的进步，我们针对各层次、各岗位员工组织开展各类培训，不断畅通员工发展通道，为员工搭建挥洒才华的舞台。



加强员工培训

我们坚持有效赋能、创造价值、紧贴业务的培训方针，围绕人才培养战略，以组织要求和个人发展需求为牵引，构建积极的学习生态，激发员工学习动能和职业发展潜力，提升企业人才价值。2020年受新冠肺炎疫情影响，为保障员工身体健康，培训更多采取线上形式进行。

管理人员培训

组织集团中高层领导干部参加网络培训学习，人均完成 56.5 学时；组织基层管理人员开展为期 4 天的全脱产新晋管理人员赋能培训；选派优秀中、基层管理人员参加民航局专业课程培训，有效提升管理人员的职业素质和管理能力。

岗位能力提升

开设“英语领军人才”和“英语基础”培训班，组织英语教员和窗口岗位业务骨干参加学习；举办“全外教模式”线下英语角活动，提升员工英文综合素养。开展消防技能大赛、登机廊桥操作比赛、节能小能手等技能竞赛，提升员工专业能力。

畅通发展通道

我们为员工提供多维度的事业平台，扩大职级晋升范围，畅通员工发展通道，拓宽员工发展空间。

助力高素质人才发展

多维度构建企业追求和个人价值双赢的事业平台，全年向省、市、民航局等各层级、各领域专家库推荐成功入库 39 名业务专家。

扩大职级晋升范围

将职级晋升范围扩大至全体员工，按合理分布、业绩与能力并重、逐级晋升、能升能降、公平择优等原则开展员工岗位职级晋升工作，破解普通员工晋升难题，实施三年来已晋升 1436 人，引领员工职业发展。



关爱员工生活

员工的幸福感是企业向上的驱动力。我们不断丰富员工文娱活动，改善员工生活体验，加大“精准关爱”力度，改进“服务供给”品质，保障员工身心健康，打造幸福家园。

抗疫员工关爱

开展“致敬最美逆行者”一线单位慰问活动，向奋战在抗击疫情一线的单位发放免洗抑菌洗手液、小面包等防疫物资和食品，开展“隔离不隔爱”重点员工关爱慰问活动，让被隔离员工安心防疫，持续帮助员工做好家庭防疫，提高餐补和劳保标准，购买重大疾病补充保险，最大程度保障员工健康安全。

职业健康管理

建立健全职业健康管理机制，制定并印发《职业健康管理办法》，进一步加强规范职业健康管理；重点推进员工心理关爱服务项目（EAP），开通心理咨询服务热线，为员工提供免费心理咨询服务，关爱员工身心健康，塑造安全有序、健康向上的工作氛围。

提升后勤保障

坚持以“五心服务”推进“五心工程”，后勤服务综合满意度首次超过90%。员工餐厅、宿舍、班车站点、文体场馆等相继完成新、改、扩建，员工娱乐、用餐等生活条件持续改善；依托员工餐厅新运营模式，公平合理配租宿舍资源，持续优化班车线路时刻，员工“吃住行”的幸福指数明显提升。



以初心·敬使命

“党建+智慧后勤”推动“以员工为中心”理念落地

为贯彻落实集团党委“以员工为中心”的理念，后勤服务中心党支部对影响后勤精品工程的因素进行系统梳理，针对员工对后勤服务的需求多元化、后勤工作相关的信息碎片化、后勤保障服务的区域分散、后勤业务服务商的服务标准不一、后勤业务信息化程度不高等问题，精心打造“智慧后勤精品荟”，通过“安心买菜”“义工剪发”“文体场馆预约”“员工餐厅食材采购”“员工餐厅仓库管理”“后勤业务服务满意度测评”等小程序的开发和运用，及时收集、分析、响应员工的需求，实现“以五心服务赢得员工五星好评”的目标。

热心公益慈善

我们秉持“参与、互助、奉献、进步”的志愿精神，组织社会义工和机场员工参与公益志愿服务，开展“文明空港·U爱领航”航站楼公益活动、“空港公益月”等系列爱心公益活动，打造机场内“流动的公益风景线”。

全年开展志愿服务
1.4 万人次

党团义工志愿队为社区疫情防控志愿服务
8400 小时



机场集团荣获

第十七届深圳关爱行动“十佳爱心企业”

“深情长伴，有你‘U’爱”项目荣获

中国第五届青年志愿服务项目大赛银奖

机场义工联荣获

**广东省学雷锋志愿服务先进典型
“最佳志愿服务组织”奖**

机场志愿服务U站荣获

深圳市“十佳城市志愿服务U站”荣誉称号

携手合作共赢

惟有合作才会共赢。我们携手各方共商合作、共同进步、共绘宏图、共建未来，助力行业进步，推动社会各界可持续发展。

全年录入采购项目
2120个

全年阳光平台风险提示
0项

全年招选供应商
326家

协议供应商
62家

全年协议供应商管理考核优秀率
86.4%

加强供应链管理

我们不断完善内部采购制度体系，推进阳光采购，持续加强供应链管理，帮助供应商提升履责水平，促进绿色供应链管理体系建设，助力行业上下游健康发展。

完善采购制度体系

制定《集中采购立项审批暂行办法》，制定电子采购平台相关配套制度，推进集中采购项目实现平台全流程交易。

推进阳光采购

通过督导提示、约谈提醒、培训指导等督促各单位强化责任，提高阳光采购平台信息发布质量，促进规范采购、廉洁采购。

提升供应商履责水平

积极参与绿色供应链管理体系建设，将保障人权、生态文明、防尘防霾、节能减排、质量安全等社会责任因素纳入供应商考核；定期组织协议供应商管理考核，每季度公示项目考评结果，促进履责能力提升。

开展多元合作

我们立足自身优势资源和经验，与政府、企业等开展广泛多元的合作，携手推动社会 and 行业发展。

1月9日

与东方航空签署战略合作框架协议，双方将携手紧抓“一带一路”、粤港澳大湾区和深圳先行示范区建设的战略机遇与政策红利，全面推进深圳国际航空枢纽建设。

1月22日

与深圳空管站签署战略合作协议，未来双方将共同落实国家“一带一路”及民航强国战略，推进深圳“先行示范区”建设，促进深圳地区民航业实现快速、稳定、可持续发展。

5月29日

与巴士集团签署战略合作框架协议，致力提供国内一流的“绿色+智慧”空陆联运一站式综合交通出行服务，共同打造深圳航空枢纽陆侧交通“共享化、网联化和一体化”运营的民航示范样本。

9月21日

与厦门翔业集团签署战略合作框架协议，携手打造行业合作新模式，以协同发展推动打造更高层次的民航服务、更专业高效的航空物流体系、更有创新动能的临空经济。

10月28日

与深圳宝安机场海关、深圳梅沙海关、深圳市盐田港建设指挥部、盐田港集团正式签署“海空港联动”战略合作框架协议，全面助推国家级航空物流枢纽和国家级海港物流枢纽建设。

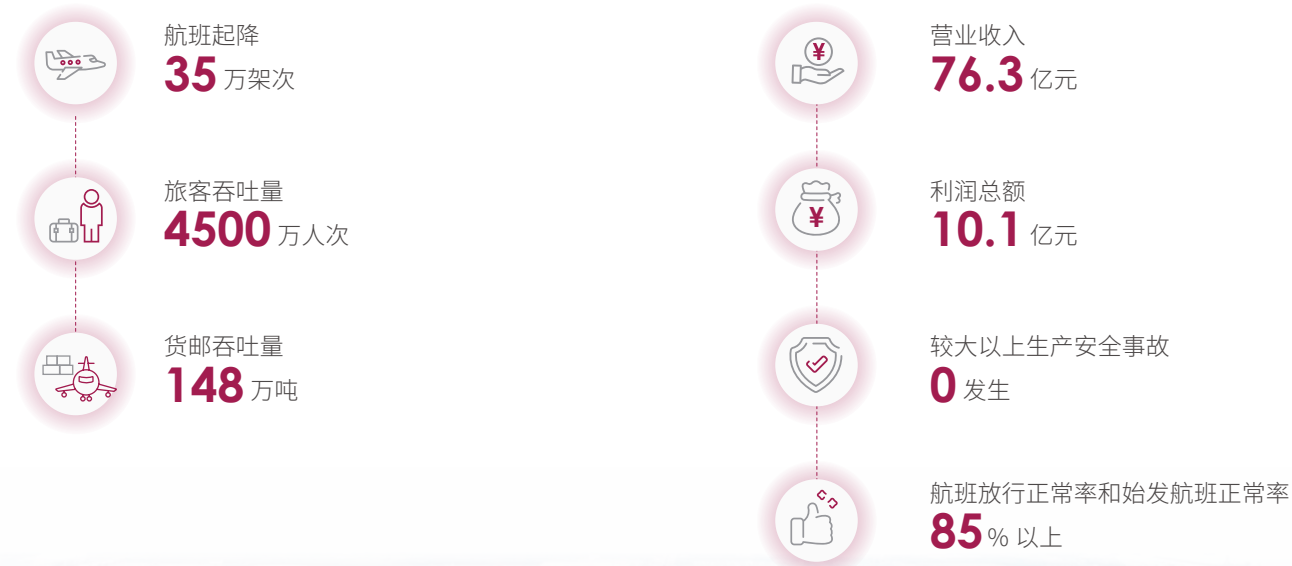
11月4日

与华为公司签署新一轮深化战略合作协议，在数字化转型规划设计、联合创新、建设发展、运行保障、数字化培训、技术管理等方面开展全方位合作，助推民航“四型机场”和深圳智慧城市建设。



展望

2021年，是中国共产党成立100周年，是“十四五”开局之年，也是深圳机场通航30周年。在开启全面建设社会主义现代化国家新征程的伟大节点上，机场集团将在国内国际疫情形势得以控制的情况下，以推动高质量发展为主题，以改革创新为根本动力，朝着民航强国的战略航向，统筹抓好防疫、安全和发展各项任务，奋力打造高品质创新型国际航空枢纽、高水平空港型国家物流枢纽，全力完成市委、市政府和民航局疫情防控、安全、服务指标，完成经营业绩、社会责任、生态文明等各项任务，为“十四五”开好局、起好步，以优异的成绩迎接中国共产党建党100周年。



责任管理

我们重视利益相关方诉求与期望，以“客、货、城”三大板块协同发展为目标，以服务城市为使命、以客户为中心、以事业奋斗者为本、以行业领跑者为标准，致力成为世界一流的机场产业集团，丰富人们美好生活体验，实现企业与社会共同可持续发展。

责任沟通

社会各界代表	期望与诉求	沟通回应方式
<p>政府及监管机构</p>	安全稳定运行 财务表现 推动经济发展 支持民生 稳定社会秩序	安全生产 合规管理、规范经营 积极落实国家政策 开展精准扶贫 开展疫情防控
<p>投资者</p>	回报与增长 稳健发展 及时沟通	促进提质增效 提升核心竞争力 定期披露经营信息
<p>旅客</p>	安全出行体验 出行便捷高效 获得贴心服务	精准安全保障 打造智慧机场 全流程爱心服务
<p>员工</p>	权益保障 职业发展 安全健康 平衡工作与生活	公开透明招聘 多元培训体系 保障员工健康 关爱员工生活
<p>供应商</p>	诚信互惠 公平采购 支持发展	健全采购体系 阳光透明采购 提升履责能力
<p>环境</p>	应对气候变化 减少环境污染 碳达峰、碳中和	节能降耗 减少废物排放 碳排放管控
<p>社区</p>	社会和谐 扶贫济困	志愿服务 精准扶贫
<p>同行</p>	公平运营 合作共赢	反对不正当竞争 开展多元合作

指标索引

	GRI Standards 对标	CASS-4.0 对标
董事长致辞	102-14	P2.2
关于我们	102-1/102-2/102-3/102-4/102-5/102-6/102-7/102-11/102-18/102-22/102-26	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/M1.1/M1.6/M1.7/A3
回望“十三五”	102-7	P2.2
责任专题：党建领航，锻造企业发展红色引擎	103-2/205-1/205-2	P3.1/P3.2/M1.1/M1.3
责任专题：构筑抗疫防线，守护特区“空中门户”	103-2/203-2	P3.1/P3.2
责任专题：决胜脱贫攻坚，同心共筑百年梦想	103-2/203-1/203-2	P3.1/P3.2/S4.12/S4.13/S4.14
品质发展 绽放空港新精彩		
建设国际航空枢纽	203-1/203-2/413-1	M1.6/M3.6/M2.1
推进空港产城融合	203-1/203-2/413-1	M1.6/M3.6
筑牢稳健经营根基	103-2/201-1/203-2	M1.6/M2.4/S1.1/S1.4
数字转型 树立智慧新标杆		
擘画智慧机场大蓝图	103-2/201-1/203-1/203-2	M2.4/M2.5/M2.7
打造最具体验数字机场	416-1/417-1	M2.1/M2.4/M2.7
贡献智慧机场深圳经验	103-3	M3.6
平安相伴 优化出行新体验		
守护您的安全出行	404-1/416	S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6
优质服务伴您左右	417-1	M2.1/M2.4/M2.15/M2.16/M2.18
绿色低碳 打造空港新典范		
打造绿色低碳机场	103-2/301-3/302-4/302-5/303-3/306-1/306-2	E1.1/E1.3/E1.8/E1.9/E2.3/E2.6/E2.7/E2.8/E2.11/E2.13/E2.14/E2.15/E2.23/E2.24
延伸绿色足迹	417-1	E1.5/E3.6
和谐共赢 谱写美好新篇章		
激发员工活力	102-8/102-35/102-36/401-1/401-2/403-4/404-1/404-2/405-1	S1.5/S1.6/S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.7/S2.8/S2.10/S2.11/S2.12/S2.13/S2.14/S2.15/S2.16/S2.17/S2.18
热心公益慈善	415-1	S4.1/S4.6/S4.8/S4.10/S4.11/S4.12/S4.13/S4.14
携手合作共赢	102-9/102-10/414-1	M3.1/M3.3/M3.4/M3.6
展望	\	A1
责任管理	102-33/102-40/102-43/102-44	G6.1
指标索引	102-55	A5
关于本报告	102-50/102-51/102-52/102-53/102-54	P1.1/P1.2/P1.3
意见反馈表	\	A6

关于本报告

本报告是深圳市机场（集团）有限公司发布的第三份社会责任报告，涵盖了公司对社会责任关键议题的实践及管理方法，展现了公司 2020 年社会责任工作绩效。

时间范围

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度适度延伸。

报告范围

报告覆盖深圳市机场（集团）有限公司总部及各所属单位，为便于表达，在报告的表述中分别使用“机场集团”“集团”“公司”“我们”等称谓。

编制依据

本报告编写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）、国家标准委《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）、国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》

数据来源

本报告所披露的信息和数据主要来源公司官方文件及相关统计数据；本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

可靠性保证

公司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。

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在不足之处，我们非常重视并希望倾听您的意见和建议，以便不断改进和提升报告编制工作水平，请您不吝赐教！

您认为本报告

1. 框架结构

很好 较好 一般 较差 很差

2. 信息质量

很好 较好 一般 较差 很差

3. 版式设计

很好 较好 一般 较差 很差

4. 文字表述

很好 较好 一般 较差 很差

5. 总体评价

很好 较好 一般 较差 很差

6. 您更关注本报告披露的哪些议题？（可选3项）

品质发展 数字转型 平安相伴 绿色低碳 和谐共赢

7. 您对本报告或机场集团的社会责任工作表现，还有哪些意见或建议？

联系方式

深圳市机场（集团）有限公司

地址：深圳宝安国际机场信息大楼7楼董事会办公室

电子邮箱：sac@szairport.com



扫一扫，在线反馈意见



深圳机场集团
SHENZHEN
AIRPORT GROUP

深圳市机场（集团）有限公司

地址：深圳市宝安区福永街道机场道 1011 号

邮编：518128

网站：www.szairport.com

 本报告采用环保纸印刷

封面故事

封面以深圳机场集团的 LOGO 为基础，将卫星厅的轮廓嵌入其中，采用实景图透视手法，结合电影胶片的设计元素，回顾深圳机场集团 2020 年抗击新冠肺炎疫情、决胜脱贫攻坚、建设国际航空枢纽、服务客户出行等精彩画面，映射出深圳机场集团作为特区国企的特别责任，凸显深圳机场集团积极服务经济社会发展、服务人民美好生活的责任担当。