

# 2024 | 可持续发展报告

深圳市机场（集团）有限公司

深圳机场集团  
2024 可持续发展报告



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

# 目录



致辞	01
关于我们	03
治理与改革	05
奋进向上的2024	09

## 连通世界 领航新未来 1

机场建设扩容提质	17
客运辐射能级跃升	19
物流枢纽建设进阶	23
业态布局拓展向新	27

责任专题: 党建引领风帆劲, 砥砺前行正当时	11
---------------------------	----

## 创新驱动 启航新领域 2

夯实创新发展底座	33
加速竞逐低空赛道	35
厚植智慧赋能优势	37

## 品质出行 护航新旅途 3

全力筑牢安全防线	43
全心提升服务质量	47

## 生态友好 远航新蓝图 4

推进生态文明建设	57
深化绿色运营模式	59
落实生态环境保护	63

## 携手筑梦 同航新征程 5

搭建员工成长平台	67
携手伙伴共谋发展	73
充分展现社会担当	76

展望2025	79
责任管理	80
附录	81

## 致辞

2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是行业需求复苏、民航由恢复发展转向增量提质的关键一年。新时代新征程上，我们围绕建设世界一流机场发展目标，聚焦增强核心功能、提升核心竞争力，坚定不移做优做大做强，勇扛“顶梁柱”使命担当，在责任实践中达成经济、环境、社会价值的统一。

**——我们深耕主责主业，在枢纽网络构建中筑牢高质量发展基础。**我们实现经营业绩量质齐升，主业运营收入同比增长12.6%，成功扭亏为盈；国内外航线、航点不断加密，深圳-布达佩斯专线领航东欧经贸新通道，对墨西哥城的“客货齐飞”更加便捷高效；全年旅客吞吐量首次突破6000万大关，达到6147.7万人次，货邮吞吐量、航班起降架次分别增长17.6%、8.9%，三大指标再创新纪录；同时，空运跨境电商业务量同比增长60.3%，航空物流“保通保畅保供”能力再进阶，“空天”“空海”等联运方式实现多维突破，枢纽能级进一步跃升。空港商圈向新而行，品牌矩阵多元拓展，引进15个国际名品和9个“首入”概念及创新项目，被列入首批“深圳市便利支付示范商圈”；引导国家高新技术企业入驻产业园区，临空航空产业、战略性新兴产业与现代服务业集聚效应愈发凸显，主导产业占比超90%。

**——我们坚持创新引领，以世界一流为锚培育和发展新质生产力。**充分发挥机场业务范围广、应用场景多等优势，上线31个信息化项目，并实现数据资源从“0”到“1”商业模式的突破；完成AI大模型本地化部署，同时拓展多领域“AI+”场景应用，多种功能机器人相继上岗，刷脸登机、智慧货站建设等方面取得显著成果，系列实践获智慧民航发展论坛“优秀案例”、DAMA“数据治理最佳实践奖”等荣誉和认可。抢抓低空产业发展的战略机遇，开展深圳民用无人驾驶航空器航行服务提供方（USS）建设试点工作，保障全球首条eVTOL跨城跨湾城市空中交通航线试飞，正式启用深圳低空运行管理中心，助力深圳向“低空经济第一城”全速竞飞。同时，我们着力擦亮新质生产力底色，系统推进生态文明建设，资源消费“双控”行动成效凸显，卫星厅获国家三星级绿色建筑运行标识认证，高质量完成碳排放履约及碳排放管理手册编制，发行与可持续挂钩的5亿元公司债券，被深圳市绿色金融协会列入可持续金融领域创新案例。

**——我们致力美好出行，扎实推动安全保障与服务质量两手并重。**我们全面提升全域安全风险防控能力和本质安全水平，抓安全责任落实，抓深抓细隐患排查整治，充分利用安全质量监管平台、AI安全助手等数智化手段，切实筑牢安全防线，全年5个安全课题成果在民航行业推广，连续3年获评“平安深圳”建设工作优秀单位，运行安全保障能力排名A类机场前三。服务方面，我们着力打造全链条服务标杆，“一证（码）通行”“色彩导航”“短途无忧”等创新举措赢得口碑，宠物候机厅、空港司机营地等创新服务接连落地，不仅为旅客提供便捷、高效、人性化的出行体验，也为司机打造暖心“加油站”。深圳机场已连续4年获评ACI亚太区4000万级以上最佳机场、连续8年获评CAPSE最佳机场，ACI旅客满意度排名全球并列第1、CAPSE旅客满意度排名全国第2，服务品质稳步迈向一流新高度。

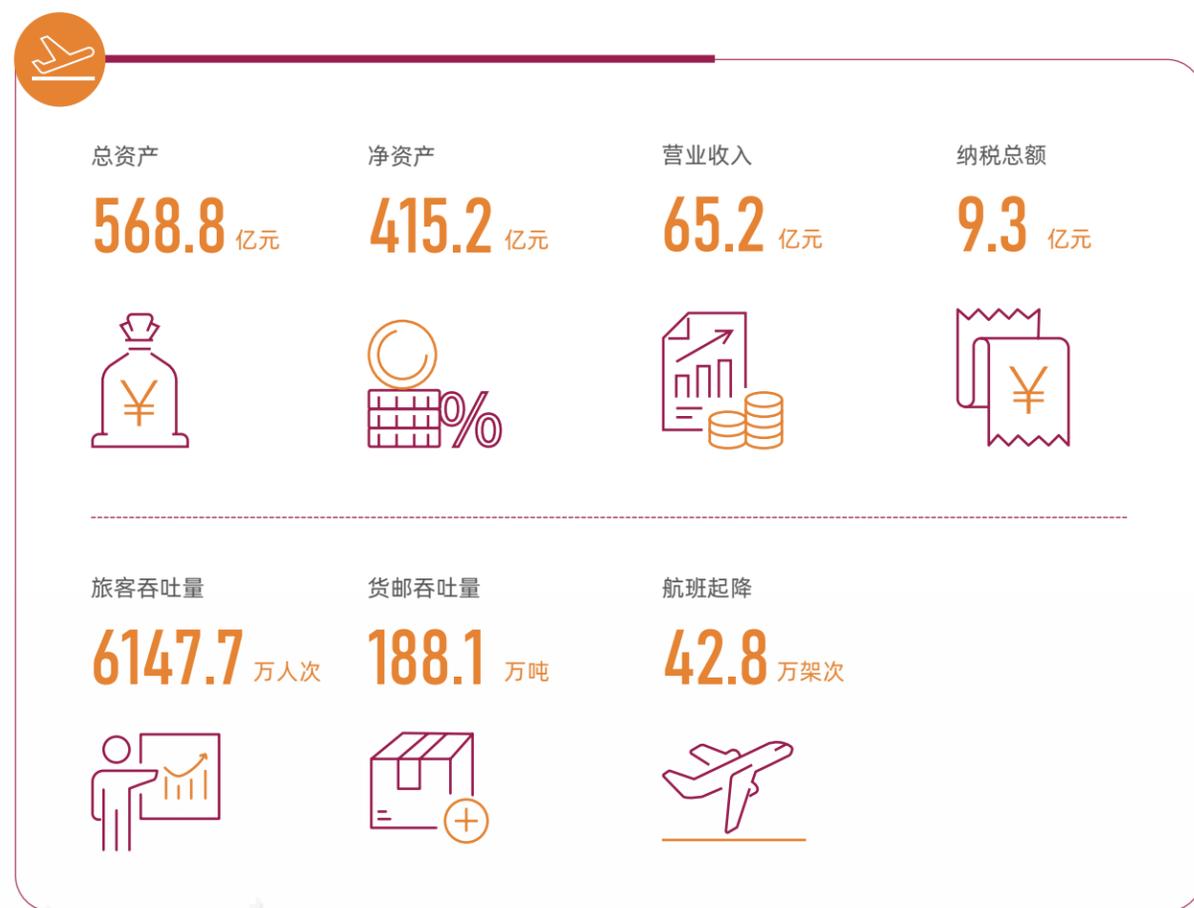
**——我们深挖功能价值，凝心聚力将托起民生幸福作为行之所向。**对内同员工携手共成长，始终以事业奋斗者为本“聚才”“育才”“爱才”，不断强化队伍建设，成功推选1名高技能人才入选国务院2024年享受政府特殊津贴人员名单；生活中以“五心服务”为员工幸福“加码”，将慰问关怀送到一线，推出保障和关爱职工的“十有行动”，全年文体活动参与员工达4400人左右。对外用心服务城市、用情服务社会，刊播推广城市海报、宣传片，联合开展文旅推介活动，举办“空港公益月”特色活动，打造首个空港志愿服务集市，并以机场U站为主阵地，实现航站楼志愿服务365天不打烊，持续传递公益温暖、当好城市窗口和门户枢纽；不仅如此，我们还将关爱和温暖送到乡村，邀请专家指导农业技术，做到帮扶更帮“技”，全年完成660万元的定点重点帮扶地区农产品采购，坚定把为民初心落在行动中。

承前自有青云志，空港腾飞启新程。2025年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”谋篇布局之年。我们将在市委、市政府、市国资委以及民航主管部门的领导下，锚定“世界一流机场”目标航向，深化改革强根基，充分利用新质生产力先进要素，全方位赋能城市腾飞与可持续发展，在新征程上勇立潮头，谱写高质量发展新篇章。

# 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。公司注册资本129.5亿元，所属全资及参控股公司总计15家，其中上市公司1家，为深圳市机场股份有限公司（股票代码：000089）。截至2024年底，机场集团总资产568.8亿元，净资产415.2亿元，员工总数7369人。



## 企业文化

- 致力成为世界一流机场
- 丰富人们美好生活体验



- 服务社会
- 助飞深圳

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

## 发展方向



# 治理与改革

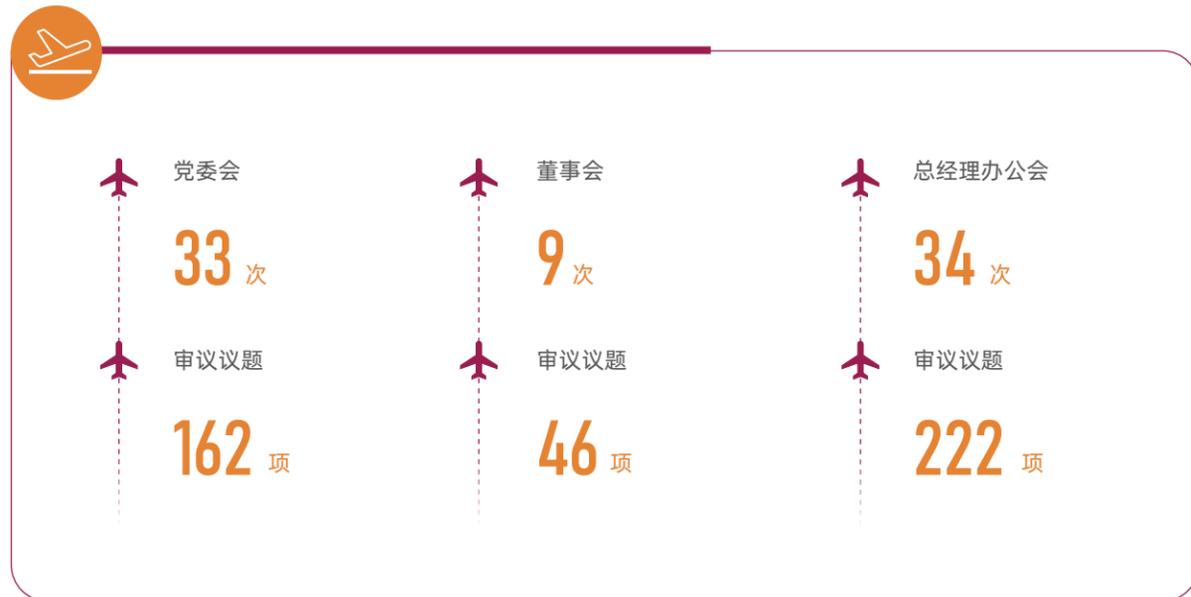
## 推进治理体系现代化

机场集团不断建立健全现代企业制度,围绕权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的核心要求,全面完善公司治理机制,强化合规管理体系建设与风险防控能力,切实将中国特色现代国有企业治理优势转化为高质量发展动能。

### 完善治理机制

我们严格依照法律法规,健全内部控制体系,规范公司运作,切实发挥好公司党委“把方向、管大局、保落实”、董事会“定战略、作决策、防风险”和经理层“谋经营、抓落实、强管理”的功能作用,重大经营管理事项在决策前均经党委前置研究讨论,经理层负责向董事会报告重大决策的执行情况,形成治理主体高效协同的现代化治理格局。

我们对照新《中华人民共和国公司法》及最新国资监管要求,全面开展公司章程修订工作,确保治理架构与监管要求精准适配;全面梳理党委、董事会、经理层权责边界,修订完善《公司治理主体权责清单》,构建“业务全覆盖、分级有依据、行权可追溯”的权责体系;围绕董事会行权履职全链条,初步修订《董事会议事规则》《专门委员会工作规则》等核心制度,以刚性制度保障责任落实。



## 提升合规管理

### 完善组织体系, 统筹能力更强

推动成立由集团领导班子组成的合规委员会,设置集团首席合规官,打造所属企业首席合规官队伍,加强法务合规人员力量,统筹推进合规管理体系建设。

### 创新工作机制, 合规效用更实

着力增强合规管理在集团改革发展中的前置把关功能,构建形成“四性”自查、“四方”联动的合规审核协同机制,合规管理部门对所有经营决策事项出具书面审核意见,为集团科学高效决策提供强有力支撑。

### 紧抓制度建设, 合规基础更牢

组织开展制度“立改废”和制度合法合规自查,加强制度质量管理。印发实施集团公司《2024年度“合规管理深化拓展年”行动方案》,围绕“组织、制度、运行、责任、保障”五个方面,统筹推进 20 项重点工作举措。

### 厚植合规文化, 合规意识更强

强化合规文化引领,将合规管理纳入集团党委理论学习中心组学习重点,围绕合规管理和风险防控等主题开展 14 次培训,营造良好的合规文化氛围。



## 强化风险防控

### 内控体系建设更系统

实施内控体系提升“四项行动”，开展组织体系、制度体系建设等12项工作任务，构建基本管理制度“常年法律顾问+法务管理部门”双重审核机制。

### 重大风险防控更有力

成立全面风险管理领导小组，系统开展年度重大风险评估工作，针对集团重大风险，制定专项防控方案、优化风险评估机制，推动建设覆盖多领域的风险预警指标体系。

### 审计监督覆盖更全面

聚焦重点工程开展全过程审计监督，建立健全审计查出问题整改机制，定期对内外部审计查出的问题整改情况进行“回头看”检查，通过审计督办函、建议函、提示函等方式督导问题整改落实。



基本管理制度及重要管理制度“内控+合规+常法”三重审核

100%

具体管理制度“内控与合规”双重审核

100%

## 案例 | 以专题学习推动企业治理体系和治理能力现代化

2024年5月21日，机场集团党委召开党委理论学习中心组（扩大）学习会，开展合规管理和风险防控专题学习，不断完善相关体系建设。围绕风险防控，会议要求：

- 要进一步明确业务及职能部门主体责任，加强对经营投资等行为的审核把关和风险防范，坚决守住“第一道防线”；
- 要进一步加强合规管理部门的前置性和前瞻性研究，完善规章制度、经济合同、重大决策合规审核机制，不断筑牢“第二道防线”；
- 要进一步深化纪检、审计等部门监督责任，督促立行立改、严肃追责问责，切实发挥“第三道防线”震慑作用。



## 国企改革持续深化

机场集团坚持在深化国企改革中增强核心功能、提高企业核心竞争力，加快实施国企改革深化提升行动，纵深推进体制机制改革，努力提升全要素生产率，推动质量效益型增长与内涵式发展深度融合，着力打造适应中国式现代化要求的现代新国企。

## 国企改革深化提升行动再提速

我们纵深推进国企改革深化提升行动，制定改革任务书、路线图、时间表和责任制，全面落实88项任务，高质量完成三年深化提升行动80%以上改革目标任务，“打造更具科技体验感的世界一流机场”“强化契约化管理”等改革实践经验得到省、市国资委推广。

坚定不移深化改革创新，首次开展集团年度重大改革与创新项目工作，系统谋划集团重大改革，实施“一项目、一领导、一专班、一方案”，推进落实12项年度重大改革与创新项目并取得明显成效，商务公司市场化改革、物流运营模式变革、组织干部与激励机制变革取得积极进展，权责优化和流程再造项目全面铺开，管理体系化、集约化、科学化水平有效提升。



全面落实国企改革  
深化提升行动任务

88项

高质量完成目标任务

80%以上

## 一流企业价值创造行动再提升

我们锚定建设“世界一流机场”战略目标，以价值创造为关键抓手，推动集团加快成为战略支撑作用明显、行业标杆示范、效益效率领先、规模实力突出的世界一流示范企业。聚焦价值创造六大重点任务，清单化推进169项关键经营举措，突出增收降本，主业运营收入同比增长12.6%，成本费用微增1.3%，实现大幅度扭亏为盈；完成航站楼159个商业网点招商，集团综合出租率提升至93.3%，空置面积下降9.3%，引入广告传媒头部企业，实现广告资源价值和品质双提升；全面抓好市值管理，在行业内率先发布三年股东回报规划，以透明化预期管理增强投资者信心，标普ESG评分排名国内A股机场首位，全面塑造世界一流企业的品牌影响力与核心竞争力。



主业运营收入同比增长

12.6%

集团综合出租率提升至

93.3%

# 奋进向上的 2024

机场集团坚决贯彻落实国资国企做强做优做大各项部署，奋发进取，真抓实干，全力推动国企改革和高质量发展，持续巩固规模增长稳健、效益结构优化、治理效能跃升的高质量发展态势，深圳国际航空枢纽能级提升取得扎实成效。

## 年旅客吞吐量 首次突破 6000 万大关

持续织密国内、国际客运航线网络，年旅客吞吐量达 6147.7 万人次，成为我国内地第 4 个越过“6000 万量级”的机场，实现枢纽能级的新跃升。

## 全年航班量 首次突破 40 万大关

全年航班量 42.8 万架次，首次突破 40 万大关，单日航班量超 1300 架次，单日出入境航班量达 200 架次，均创历史新高。

## 全面加快硬件设施升级

仅用 98 天完成三跑道项目工程，实现主跑道全线贯通；完成 T3 航站楼西翼廊国际化改造，年国际客运保障能力提升至千万人次。

## 服务低空经济高质量发展

成功保障全球首条 eVTOL 跨城跨湾城市空中交通航线试飞，开展全国首次高低空协同运行试验飞行，实现深圳 USS 服务系统与国家 UOM 数据对接，规划建设深圳低空运营总部机场基地。

## 运行安全保障能力 稳居 A 类机场前列

《机场联防联控“四个核心风险”管理实践》获得民航局民航优秀安全管理案例二等奖，深圳机场运行安全保障能力连续 2 个评估周期排名 A 类机场前 3，实现业务量和运行安全保障能力双提升。

## 服务质量领跑全球 连获三大国际权威荣誉

ACI 旅客满意度全球并列第一，首次入选 ACI 总干事“卓越机场服务质量名册”，连续 8 年获评 CAPSE 最佳机场，第 3 次获评 Skytrax 五星机场。



## 完善商业配套 消费体验再升级

推进机场国际支付场景便捷化，航站楼商业外卡支付基本实现全覆盖，深圳机场数字人民币支付受理覆盖率接近 90%，获评首批“深圳市便利支付示范商圈”。成功引进爱马仕等 15 个国际名品和华为等国货潮品入驻。

## 国内货邮量稳居全国第一

年货邮吞吐量超 188 万吨，同比增长 17.6%；跨境电商货量超 30 万吨；国内货邮量 91.6 万吨，同比增长 10.4%，稳居全国第一。

## 国际航线拓展，持续打造全球影响力

拓展国际客、货运航线 37 条，国际及地区客运通航点超 45 个，国际及地区货运通航点超 40 个，开通国内最长直飞国际客运航线“深圳-墨西哥城”。

## 数字化赋能客货运发展新优势

国内率先实现“一证（码）通行”全流程无感通关，上线无人驾驶物流牵引车、AGV 无人自动化搬运设备，启用国内首个“智慧化、远程化”国际货站。



## 责任专题

# 党建引领风帆劲，砥砺前行正当时

机场集团牢牢把握新时代党的建设总要求，坚持以政治建设为统领、组织建设为根基，纵深推进党业深度融合创新实践，同步筑牢反腐倡廉制度防线，全方位锻造与现代企业制度相适配的新型党建治理体系，为深化改革攻坚、建设世界一流机场注入强劲红色动能。



## 政治引领

### 提升新时代党员干部政治能力

我们严格贯彻“第一议题”制度，严格执行集团党委落实“两个维护”十项制度机制和重大事项请示报告制度，100% 落实政治要件纳账管理、闭环督办推动理论学习入脑入心见行见效；通过组织专题研讨班、培训班等形式，深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，实现 250 余名党组织（副）书记及党务干部全覆盖；压茬推进市委巡察与意识形态、选人用人专项整改，针对 103 项问题实施 281 条攻坚举措，整改完成率超 90%；落实意识形态工作责任制，推动“业务 + 舆情”实体化运作，坚决守牢特区门户意识形态阵地。



2024 年

开展“第一议题”学习 **33** 次、理论学习中心组学习 **6** 次

落实政治要件 **37** 份

**100%** 落实党委前置审议要求



“勇担时代使命 争当空港先锋”主题展



先进集体和个人获奖代表



## 党业融合

### 创新搭建本质党建工作体系

我们深入落实市属国企党建“八项行动”，大力实施党建质量提升“1+4”分类指引，创新构建本质党建“1+3+6”工作体系，大力实施六项工程 20 条硬措施；围绕重点任务、重要工程、重大改革攻坚开展“揭榜创优”书记项目创建，培育孵化出 60 个“党建 +”典型引领项目；组织经营价值提升“金点子”征集、价值信条征集等活动，推动党建工作转化为谋发展的扎实成效，实现政治优势与发展动能“双螺旋”跃升。



#### 十大榜单 60 个项目



#### 十大榜单

加强党员思想政治淬炼	项目数：3
提升党员干部队伍能力素质	项目数：7
夯实机场高质量发展人才底座	项目数：5
激活精品工程项目建设红色引擎	项目数：4
锻造坚强有力的战斗堡垒	项目数：6
推动大空港安全保障防线	项目数：9
引领带动集团主业开拓发展	项目数：6
打造高水平机场运行服务供给	项目数：8
促进企业经营管理提质增效	项目数：5
加快培育和发展机场新质生产力	项目数：7

60 个“党建 +”品牌项目全部结题，其中“特色农产品空运物流服务等”项目荣获 2024 年 CAPSE 第七届创新奖



#### 案例 | 以“三引领、四重点、五步走”构建深圳空港物流园区党建共同体

集团党委凝聚合力构建空港物流园区党建共同体，形成“强化三引领，抓牢四重点，坚持五步走”的方法路径，打造党建活动“微阵地”、开展党建联建共建活动；通过开展“我为企业找市场”等活动了解企业需求，抓机遇、拓渠道；同时以党建为桥梁，确保惠企政策直达快享、应享尽享，破解基层党建与企业发展“两张皮”问题。《构建深圳空港物流园区党建共同体路径研究》课题荣获深圳国企党建研究会优秀课题二等奖。



## 建设党的事业坚强战斗堡垒

我们建立党组织基本信息动态管理机制，定期开展信息梳理与组织架构排查，通过撤销联合党支部9个、新建党支部16个，实现基层组织结构动态调优；同步强化队伍能力建设，选聘首批“党建指导员”，组建全会精神宣讲团，开设“空港先锋说”，通过“一讲一说”打造党员教育管理品牌。



### 案例 | 股份公司党委以“党建强基”工程助力世界一流机场建设

股份公司深入实施“党建强基”工程，创新开展特色党建系列活动，推动“一支部一品牌”“一团一公益”“一工会一特色”多个项目迭代升级，形成一批成果经验，相关案例获评深圳国企党建“**高质量党建引领国企高质量发展**”优秀案例。



“一支部一品牌”项目

38 ↑



“一团一公益”项目

9 ↑



“一工会一特色”项目

10 ↑



以高质量党建引领基层治理出实效



## 构建清廉生态长效治理体系

我们系统推进党纪学习教育，通过培训学习、专题党课、案例汇编、警示教育等方式分层分类强化纪律意识；完善重大项目监督体系，组建7个专项监督组嵌入工程建设全链条，联合开展全过程监督；配齐配强党委建制二三级企业纪检监察力量，向重点领域派驻纪检监察专员，实现监督触角纵向延伸。



庆祝建党103周年先进表彰大会暨党纪学习教育专题党课



机场集团纪委组织召开纪委书记“廉议汇”座谈会

机场集团纪委结合空港片区人员结构多样、业务链条复杂、廉洁合规风险交织的形势，提出“廉洁空港”共建共治新模式，向37家驻场单位党组织发出“廉洁空港倡议书”，通过举办“纪委书记廉议汇”“廉洁文化沙龙”活动、成立“廉洁空港”宣讲团等方式，推动廉洁文化在深圳空港片区生根开花。



参与党章党规党纪学习 4125 人次

观看警示教育片 86 场次

开展“一把手”讲党课 80 余场

组织 6 类 15 门课程，开展廉洁宣讲 89 场次，覆盖 2000 余人

# 连通世界 领航新未来

机场集团牢牢把握区位门户复合型国际航空枢纽定位，全面加快硬件设施升级和重大项目建设，持续织密国内、国际客运航线网络，不断拓展全球货运航线，强化临空经济产业集聚效能，为中国特色社会主义先行示范区建设、谱写交通强国建设民航新篇章作出深圳机场新的更大贡献。

机场建设扩容提质



客运辐射能级跃升



物流枢纽建设进阶



业态布局拓展向新



响应 SDGs:



# 机场建设扩容提质

机场集团推进机场总体规划修编工作，高效推进重点工程实施，系统完善配套设施，推动基础设施规模能级与运行效率双提升，为构建高效通达的航空物流网络、服务区域开放型经济提供硬支撑。

## 机场规划全面推进

我们加快推进机场总体规划修编工作，统筹推进重大基础设施布局，T1、T2 航站区，北货运区以及东北站坪项目前期工作稳妥推进，三个航站区、三条跑道、三个货运区、一个卫星厅“3+3+3+1”基础设施格局逐步成型。



## 工程建设全面提速

### 机场工程质效并进

- 三跑道项目仅用 98 天就实现机场工程主跑道全线贯通
- T3 航站楼西翼廊国际化改造项目、东区滑行道与联络道优化工程、运控综合大楼完成竣工验收

### 物流项目稳步实施

- 南区国内转运货运库、东区国际快件一号货站完成竣工验收
- 国际货站一期品质提升工程已按期竣工交付
- 空港南货运驿站正式启动建设

### 案例 | 98 天攻坚克难，三跑道全线贯通

2024 年底，深圳机场第三跑道主跑道全线贯通，这一国家“十四五”规划重大项目、民航中南局“品质工程”试点项目迎来具有重要意义的阶段性节点。项目以创建国家优质工程为目标，针对施工关键环节和技术难点，提前开展 10 余项课题研究，有效解决施工衔接困难、交叉作业等问题；建设过程中采用新设备新工艺新技术，强化安全质量监管等手段，克服了工期紧、任务重、台风高温天气等施工难点。项目仅用 98 天便实现了 3600 米主跑道的全线贯通，2025 年整体项目建成后将有力支撑深圳国际航空枢纽和粤港澳大湾区世界级机场群建设。



深圳机场三跑道

# 客运辐射能级跃升

机场集团深度服务国家大局，融入“双循环”新发展格局，以枢纽能级跃升为核心抓手，加速推进航线网络全球化布局，提升机场运行效能，高质量引领枢纽建设迈向世界一流。



旅客吞吐量

6147.7 万人次

国内旅客吞吐量

5629.6 万人次

单月旅客吞吐量最高

566.6 万人次

国际及地区旅客吞吐量

518.1 万人次

单日旅客吞吐量最高突破

20 万人次



# 拓展航线网络结构

我们着力增强航空枢纽辐射能力，新开 17 条、加密 8 条国内航线，国内航点达 139 个，全面助力大湾区新发展格局战略支点建设；拓展国际市场，恢复、拓展墨西哥城、布达佩斯等 12 条国际客运航线，国际及地区客运航点达 47 个，连通全球五大洲，其中大湾区机场群独飞航点增至 4 个。



新开国内航线

17 条

加密国内航线

8 条

国内航点

139 个

恢复、拓展国际客运航线

12 条

国际及地区客运航点

47 个



## 案例 | 超 14000 公里！我国民航最长直飞国际客运航线开通

2024 年 5 月 11 日，深圳-墨西哥城直飞客运航线正式开通，航线全长 14147 公里，是我国航程最长的国际客运航线。此前旅客从国内飞往墨西哥或其他拉丁美洲国家，需在日韩、北美、欧洲、中东等地进行一到两次中转，且部分中转地需过境签证，行程时间长达 30-40 小时；此航线开通后，直飞墨西哥城只需 16 小时，现已实现对墨西哥城的“客货齐飞”，为两地的产业合作、经贸往来、文化交流提供更加便捷高效的空中通道。



## 保障机场高效运行

出港早高峰放行效率提升

10%

### 跑道运行管理优化

顺利启用南绕滑机坪，进一步提升跑道利用率，协同空管单位实施 PLAN X、PLAN A 跑道运行模式，出港早高峰放行效率提升 10%。

航延电子餐券覆盖餐饮单位超

80%

### 航班运行精细提升

深化运行品质攻坚，强化航班正常性管理，提高航班调时和快速过站成功率，航班放行正常率 87.33%；持续优化运行、拖曳程序，加强航司协同，航班靠桥率 83.92%，高于 2000 万级机场平均值。

### 航延服务保障有力

根据天气影响时段优化保障资源调配，提高航班运行恢复效率；按照“一航班一专班”原则，与航空公司成立旅客服务保障专班，并推出航延电子餐券，覆盖 T3 航站楼与卫星厅超 80% 的餐饮单位。

航班放行正常率

87.33%

航班靠桥率

83.92%



## 拓展航空辐射范围

### 空地一体增效

我们助力构建“空地联动”的现代化双城综合交通体系，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。2024 年累计服务 30 万中山、江门旅客往返深圳机场乘机。



机场集团联合巴士集团在 T3 航站楼建设了深中机场快线候车区及售票柜台，每半小时一班，打造全国机场频次最高、车型最好的“跨城机场快线”服务品牌。

### 空海联运升级

我们持续完善“空海联运”服务链条，在机场码头为“空海联运”旅客提供值机、行李直挂服务，进一步优化机场码头功能；升级跨境船舶服务，实现旅客搭乘免费接驳车前往深圳机场码头，再乘船直达香港国际机场海天客运码头，航程仅需 50 分钟，并与南航公司合作推出“空海联运”优惠船票。



空海联运服务柜台

# 物流枢纽建设进阶

机场集团着力提升航空物流服务能力，在巩固国内货运领头羊地位的基础上，从航线网络、业务创新、市场拓展等方面积极服务深圳制造“走出去”，并重点发力跨境电商业务发展，助力深圳加快建设具有全球重要影响力的物流中心。



货邮吞吐量

188.1 万吨

同比增长 稳居

17.6% 全国第三

国内货邮量

91.6 万吨

连续五年

位居全国第一

国际及地区货邮量约

96.5 万吨

同比增长

25.3%



# 畅通航空物流连接通道

我们吸引卡塔尔航空等 17 家航司增加运力投放，可基本实现深圳始发的国内货物 1 天送达、国际货物最快 2 天内送达亚洲各主要城市、最快 3 天内送达全球其他主要城市的目标。



新开国际全货机航点

7 个

加密国际全货机航点

18 个

国际及地区通航点

42 个

全货机通航点

64 个



## 案例 | 深圳 - 布达佩斯跨境电商空运专线首航 粤港澳大湾区再添东欧经贸新通道

2024 年 3 月 29 日，深圳机场联合中国外运正式开通深圳 - 布达佩斯定期货运航线，由乌兹别克斯坦航空公司运营，每周计划 3 班；2024 年 10 月 23 日，国货航进一步加密该航线，每周加密至 4 班。

深圳 - 布达佩斯是深圳机场 2024 年新开的首条国际货运航线，也是深圳机场开通的首条至匈牙利的货运航线，为粤港澳大湾区与东欧国家经贸往来搭建了新通道，将进一步助力华南地区跨境电商企业更好地拓展“一带一路”和欧洲市场，为深圳外贸高质量发展提供新动能。



## 构建一流航空物流生态



空运跨境电商业务量	同比增长	海外货站	大湾区异地前置仓
32.6 万吨	60.3% ↑	3 座	7 座

### 案例 | 启用3座海外货站，“一站式”服务大湾区企业“出海”

2024年6月、11月，深圳机场相继在德国法兰克福、墨西哥墨西哥城、匈牙利布达佩斯启用3座海外货站，实现资源共享、优势互补，初步形成了覆盖欧洲、拉美地区航空物流枢纽城市的海外货站网络格局，有效集成“空中网+地面网+货源网”，为“深圳制造”走向海外市场提供“一站式”物流服务，畅连全球的航空货运服务能力进一步提升。



## 统筹增强协同联动水平



全球仅5架！戳二维码看深圳机场如何硬核保障“大白鲸”

# 业态布局拓展向新

机场集团围绕“国际枢纽、深圳气质”的总体定位和深圳空港会展世界级商圈建设任务，充分发挥城市配套服务效能，促进航空枢纽与城市发展深度融合，推动“航空港、临空产业、航空都市”并进发展。

## 建设临空产业园区

### 打造临空产业聚集地

T3-sp@ce 产业园、航城智谷产业园围绕临空产业高新园区和湾区科创示范园区的发展定位，持续优化产业结构，引导国家高新技术企业等入驻，临空航空产业、战略性新兴产业与现代服务业集聚效应凸显，主导产业占比超 90%。



截至 2024 年底，T3-sp@ce 产业园、航城智谷产业园

已入驻企业 包括上市公司 国家高新技术企业 国家级科技型中小企业 国家级专精特新“小巨人”企业

140 余家 2 家 27 家 3 家 3 家



## 提升临空产业服务力

我们持续提升产业园服务与支撑能力，聚焦产业服务和生态，启用集产业孵化、活动交流、公共服务等功能于一体的临空产业招商运营及孵化中心，搭建政企对接桥梁，多方位链接政策咨询、资质申报等资源服务，构建良好的园区产业生态。

2024 年，T3-sp@ce 获市级“金融驿站”挂牌，航城智谷获深圳市科技企业孵化器资质认定，成功辅导园区 1 家企业获得专精特新企业称号、1 家企业成为“小巨人”企业。



航城智谷产业园

## 案例 | 与企业共成长，成为《哪吒 2》背后的硬核力量

航城智谷产业园积极构建良好创业和产业发展生态，与驻园企业共成长，为《哪吒 2》电影贡献了 8 分钟高光戏份的黑屋文化团队是航城智谷产业园首批入驻企业，其从最初 20 多人已发展至近百人规模。



### 第三方感言

这几年，越来越多的数字创意企业入驻园区，整个园区的创新氛围更加浓厚，身处这样的空间，更有利于我们的团队进一步获得灵感、激发创造力，为最终打磨出精品提供了重要助力。

——黑屋文化负责人

## 加速打造一流商圈



### 首发经济引领消费升级

引进爱马仕全国首个机场自营店、西班牙品牌“伊挑火腿”全国首店等9个“首入”概念及创新项目，举办2024年深圳-西班牙经贸文化合作交流主题活动。



### 构建多元商业品牌矩阵

成功引进爱马仕、路易威登、迪奥、古驰等15个国际名品，也吸引了华为、机器时代等国货潮品入驻，构建国际化、本地化与特色化融合的机场商业品牌矩阵。



### 打造便利支付示范商圈

在T3航站楼国际到达区域设立境外来宾支付服务中心，推进国际支付场景便捷化，航站楼商业外卡支付基本实现全覆盖，深圳机场数字人民币支付受理覆盖率接近90%，获评首批“深圳市便利支付示范商圈”。



### 拓展空港特色商业路径

依托大会员系统构建电商、配送、直播等全链条空港特色商业项目，组建电商直播专班，搭建专业直播场景，逐步打造与深圳机场国际航空枢纽相匹配的“线上+线下”整合营销平台。



### 空港礼程展现城市魅力

打造空港礼程专营店，为旅客提供高品质的出行一站式购物体验，设置全球精品、湾区精选、深圳创新三大主题展区，产品覆盖特色文创、精选数码、航旅好物、潮玩盲盒等多元化的旅客消费需求。



## 加强酒店品牌建设

我们加快打造临空酒店丰富的产品线和产品供给，共有机场凯悦酒店、机场希尔顿逸林酒店2家全服务型酒店和2家精选服务型酒店，凭借国际领先的酒店服务及运营管理水平，核心运营指标持续领跑区域同业水平。2024年，凯悦酒店连续4届蝉联“Skytrax中国最佳机场酒店”第1名，并位居全球“最佳机场酒店奖”第2名，希尔顿逸林酒店获评《中国民航》“年度机场酒店”。



凯悦酒店连续4届蝉联“Skytrax中国最佳机场酒店”第1名，  
并位居全球“最佳机场酒店奖”第2名

# 创新驱动 启航新领域

机场集团坚持打造创新领先的世界一流企业，以创新引领发展谋划未来，充分结合机场集团业务特点，健全科技创新体系，抢抓低空经济新赛道，加速数智化赋能转型，有效聚集创新要素，不断加大创新投入并推动项目落地，塑造探索低空新动能新优势，引领产业高质量发展。

夯实创新发展底座



加速竞逐低空赛道



厚植智慧赋能优势



响应 SDGs:



# 夯实创新发展底座

机场集团坚持创新驱动，主动服务和融入国家、地方、行业的科技创新发展战略，持续加强科技创新顶层设计与生态建设，深入挖掘机场场景价值，积极打造更具科技体验感的世界一流机场。

## 健全创新管理体系



落实科技创新任务

50 项

创新投入

8400 余万元

研发投入

2798 万元



### 创新能力支撑

高标准实施“十四五”科技创新规划，编制实施数字化高质量发展行动计划（2024—2025年），成立研发中心。

### 创新人才支撑

大力引进科技创新青年储备人才和技术技能骨干人才，加强科技人才队伍建设，着力打造劳模和工匠人才创新工作室。

### 创新投入支撑

加强研发项目管理，建立健全研发项目管理体系，编制研发项目管理操作指引，规范研发费用归集，推动研发项目 8 个。



## 主要创新成果成效

我们以建设世界一流机场为目标培育创新发展动能，在特色领域逐步积累科技创新优势。2024 年，全力推动国家重点研发计划项目“机场场面智能运行管控关键技术研究”完成初步测试验证。



新增国家专利

4 项

新建企业标准

2 项

成立创新工作室

4 个

其中，股份公司评选上

2 个市级、3 个区级

劳模和工匠人才  
创新工作室

累计获得知识产权

75 项

累计发布企业标准

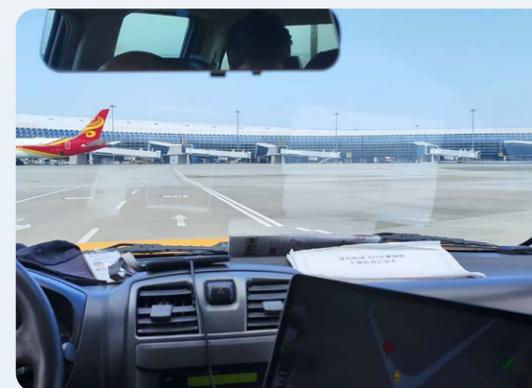
13 项

累计建立创新工作室

27 个

## 案例 | 机场场面智能运行管控关键技术研究

在中国民用航空第二研究所牵头下，机场集团与中南空管局、中国民航大学等十家单位共同承担了国家重点研发计划项目“机场场面智能运行管控关键技术研究”。项目围绕机场场面运行深度感知、互联互通、协同控制、智能管控四个方面，突破关键技术，研发了“人机车多类型目标三维位姿感知与状态分析”“场面运行数字孪生”“基于 AeroMACS 2.0 5G+ 的空地一体化数据网络及装备”“场面数字滑行引导”“车辆安全辅助驾驶”“场面智能管控平台”等七大系统成果，并分别在深圳、天津机场建设综合应用示范系统。



实现态势感知并给出驾驶控制指令和警告



系统采集机场场面运行态势

# 加速竞逐低空赛道

机场集团持续夯实深圳低空飞行服务主体地位，打造全国首个地方性低空经济国资平台，健全低空飞行服务保障体系，为低空运行提供基本条件，助力深圳建设全球首个空地一体化城市。

## 建立低空服务体系

### 健全低空飞行保障

深入参与《深圳经济特区低空经济产业促进条例》的撰写、全国首个国家级低空经济产业综合示范区的创建。

编制国内首套民用无人驾驶航空器航行服务提供方(USS)运行管理手册、运行管理制度、安全质量手册，填补低空行业制度标准空白。

### 完善低空基础设施

配合完成低空飞行试验区建设及测试场方案制定，开展通信、导航、监视、气象低空信息基础设施规划工作。

规划建设深圳低空运营总部机场基地，划分功能区域，满足低空场景下客货运高效运转需求，打造辐射大湾区的立体交通低空枢纽中心。



深圳低空运营总部机场基地效果图

## 案例 | 深圳低空运行管理中心正式启用

2024年8月2日，“深圳市低空经济高质量发展大会”在深圳会展中心召开，作为低空飞行服务保障体系核心的深圳低空运行管理中心在会上正式宣布启用，标志着深圳市低空飞行服务平台进入试运行阶段。

低空产业公司作为机场集团组建的低空经济国资平台，负责运营管理深圳低空运行管理中心、深圳低空气象服务中心、深圳通航飞行服务站、深圳低空数据中心，为开展低空飞行活动的单位或者个人以及通用航空企业提供飞行申报、飞行情报等低空飞行服务和协同运行服务。



## 拓展低空飞行场景

我们抢抓发展新机遇，持续研究与探索低空飞行应用场景，全力推动应用落地。2024年，组织开展全国首次高低空协同运行试飞，成功突破机场无人机飞行限制；推动全球首条eVTOL跨城跨湾城市空中交通航线试飞（深圳蛇口邮轮母港-珠海九洲港）。



高低空协同运行试点



eVTOL 跨城跨湾城市空中交通航线试飞

# 厚植智慧赋能优势

机场集团以“安全可控、效能跃迁、服务智能”为核心目标，通过数字化、智慧化赋能机场生态，推动技术融合，开发与拓展人工智能应用场景，为智慧民航建设和深圳打造人工智能先锋城市贡献智慧与力量。

## 数字化发展多点开花

我们推进数字化高质量发展行动，打造“一屏三图八平台 N 系统”总体架构，全年推动 68 个信息化项目建设（含 5 个研发项目）。



荣获国际数据管理协会（DAMA）  
“数据治理最佳实践奖”

荣获  
“民航信息化发展论坛 25 周年特别贡献奖”

统筹重点任务 上线信息化项目 升级智慧化便民服务

43 项 31 个 10 项

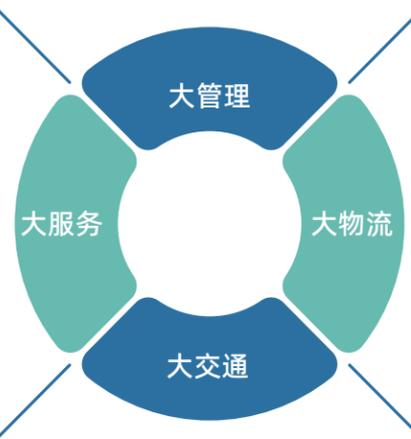
## 行李全流程跟踪

实时“看得见”



建设数据资产管理系统，深入开展“一数一源”数据治理，上线税务管理系统、一企一屏 2.0 等，完成综合办公管理平台升级改造。

上线入境旅客 WiFi 护照认证、出境旅客海关开包拦截等功能，升级刷脸登机、航延电子餐券、自助安检闸机证件阅读器、国际中转行李直挂等 7 项便民服务。



正式运行跨境电商特种货物管理系统，推进物流综合信息服务平台升级，完成货运一个码项目；4 个项目入选民航局发布的《智慧物流发展典型实践案例》。

以全市 CIM 平台作为孪生场景底座，构建深圳机场“综合交通全域一张图”，实现机场主干道实时交通运行态势的实时监测、仿真模拟和运行协同。



## 案例 | 空港智慧物流改革助力外贸高质量发展

机场集团建成全国第一个“智慧化、远程化”国际货站——深畅国际货站，自主研发首个货站业务生产信息系统（CTIS 系统），启用全国首个国际货站内常态化作业自动化搬运（AGV）设备。通过 CTIS 系统智能化操作与管理，单位面积出港货量处理能力提升 53%，进港货量处理能力提升 78%，并与深圳海关实时数据共享，共同构建数字孪生货站，实现全国首个国际货站 24 小时进港提货落地运行。



荣获智慧民航发展论坛“优秀案例”



深畅国际货站应用 AGV 机器人

# 人工智能场景应用

我们紧跟科技发展趋势，加快人工智能场景应用，与市工信局密切沟通，积极对接 20 余家人工智能企业，“机场自动驾驶代步机器人”“基于大模型技术的机场数字虚拟客服”2 个项目成功入选国企 50 个“城市+AI”应用场景清单。



## “AI+ 出行”

对基于大模型的数字虚拟客服、行李运输机器人、外卖配送机器人、航站楼代步车、自主泊车代驾等场景进行测试验证，华为泊车代驾全球首个机场商用试点落户深圳机场，借助车辆高阶智能驾驶能力和机场道路、停车场等场所的智能化配套，实现特定类型车辆在机场停车场的自动泊位与自动驶出。开展“数字虚拟人”试点，为旅客提供全天候、多渠道、多语种、智能化的信息咨询服务。



【扫码观看】深圳机场 AI 翻译设备“上岗营业”

旅客代步机器人



智能机器人



旅客可通过手机APP操控

华为泊车代驾全球首个机场商用试点



咖啡机器人

## “AI+ 安全”

在业内抢先完成基于国产华为昇腾算力集群的千亿参数大模型“DeepSeekR1-671B 满血版”全栈本地化部署，上线 AI 安全助手，并以算力为支撑构建机场专属知识库，将航班和物流数据、设备物联日志等 18 类异构数据源深度融合。

## “AI+ 物流”

采购应用国际货站 AGV 搬运机器人、快件中心无人驾驶牵引车、AMR 智能驳运等无人化设备，在深圳机场快件中心 AI 智慧监管作业区率先应用多个智慧监管 AI 模型，增强对跨境包裹的实时管控能力，大幅提高监管效能和通关速度。

## 案例 | 智能识别助力查验效率提高 60 倍！

自主研发跨境电商特种货物管理系统，并利用 AI 技术对系统进行模型训练，实现检测报告智能识别入库，支持国内超 30 家头部检测机构报告的智能识别，在已完成的 40 万余份检测报告中识别准确率达 95% 以上；同时还能完成对检测报告的自动核查，每小时可完成 6000 份报告审核，作业效率大幅提升，并不再需要相关的纸质检测报告，服务更加方便、快捷。

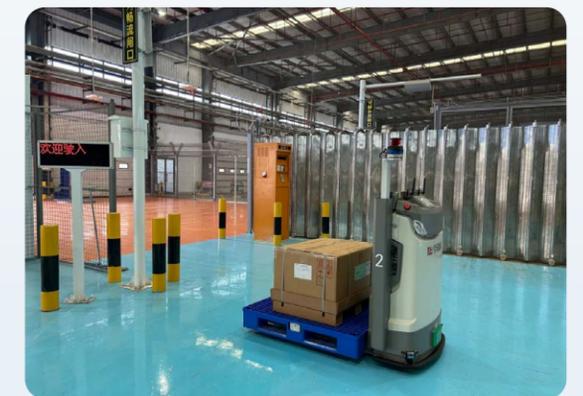


在已完成的 40 万余份检测报告中识别准确率达

95% 以上

每小时可完成报告审核

6000 份



# 品质出行 护航新旅途

机场集团聚焦安全治理体系建设与服务流程全链条优化，通过构建覆盖风险防控、隐患清零、重点攻坚、应急联动的全域安全防护网，协同推进服务流程再造、触点体验升级、交通网络提质等品质工程，实现安全基础夯实与服务效能跃升的协同共进，为旅客构建兼具安全保障与人文关怀的现代化出行生态。

全力筑牢安全防线 

全心提升服务质量 

响应 SDGs:



# 全力筑牢安全防线

机场集团强化重点领域治理，推动安全治理模式向事前预防转型，全面提升全域安全风险防控能力和本质安全水平，为机场高质量运行筑牢制度防线、责任屏障与风险堤坝。



在民航行业推广安全课题成果

5 个

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

连续三年获评

“平安深圳”建设工作优秀单位

连续7年未发生

责任原因征候及以上不安全事件

重大以下航空地面事故万架次率

0%

运行安全保障能力排名

A类机场前三

重、特大运输航空事故

0 起



## 安全管理水平提升

### 完善安全生产责任制

我们修订《集团领导安全生产重点工作清单和安全生产责任落实清单》《机场红线内安全责任区域划分图》，创建建筑施工项目三级安全监管机制、安全协议样本体系，全面厘清安全管理和监管责任；集团班子成员全年研究部署安全工作 189 次，推动落实工作任务 708 项。

### 建立健全安全管理体系

我们建立安全监察事项库，明确监察标准；配合民航局高质量通过 USOAP 审计、美国 TSA 航空安保考察，参与制定民航局《民用航空货物邮件地面驳运安全保卫工作规范（试行）》；国际货站顺利取得 IATA 的地面运行安全审计 (ISAGO) 认证；发布《电子烟航空运输差异化收运检查规范》《深圳机场控制区围界安防弱电基础设施建设技术标准》等企业标准。



分解压实安全指标

951 项

更新岗位安全责任清单

1973 份

完善安全制度规范

326 项

明确监察标准

1319 项

### 案例 | 以安质平台强化安全监管，持续推进四个“安全责任”落地

机场集团全面运行安全质量监管平台，实现对风险管控、隐患排查、施工监管、应急管理 16 个方面数据和信息的自动收集汇总，链接 21 个信息系统，形成包括 18 类 88 个信息的数据库，通过关联分析输出月度安全数据分析报告，压实主体责任、领导责任、岗位责任、监管责任，实现安全、服务监管信息化从 0 到 1 的突破，实现安全、服务态势一图统揽。



机场集团安全质量监管平台

## 双重预防水平提升

我们通过集团领导督导、安全部门监察、专业力量检查、单位自查，实施“周通报”“月考核”“挂牌督办”机制，围绕“人、管理、设备、环境、气候条件”，制定风控措施，强化措施验证，形成长效机制，有效管控机坪运行、施工、消防、交通等 35 项安全风险。



消除隐患（缺陷）问题

6370 余项

制定风控措施

136 项

解决问题

367 项

### 保障消防安全

深入开展消防安全大排查大整治，消除消防设施设备、电气线路、可燃易燃物品存储等安全隐患，在电动自行车、新能源汽车集中停放处配置灭火毯和挡火板 116 个，在宿舍区安装电梯 AI 识别报警装置 37 个，更换燃气软管 1614 套。

### 巩固施工安全

对在建项目建立安全画像，全面摸清施工和监理人员、设施设备、危大工程、应急物资等底数，动态完善 2.4 万余项危险作业的安全管控措施；开展在建工程项目安全评比，5 个项目荣获“深圳市安全生产和文明施工双优工地”等奖项。

### 加强网络安全

开展核心信息系统数据库运行安全、办公网终端安全等十大专项提升行动；实现 AI 技术电子屏风控防护，对 T3 航站楼显示屏内容进行智能过滤；完成 951 个中高危漏洞整改，处置弱口令 16 个；加强网络安全监测预警，顺利完成重保任务 16 次；全年参与国家、省、市政防演习 10 次，未发生系统被攻破入侵情况。

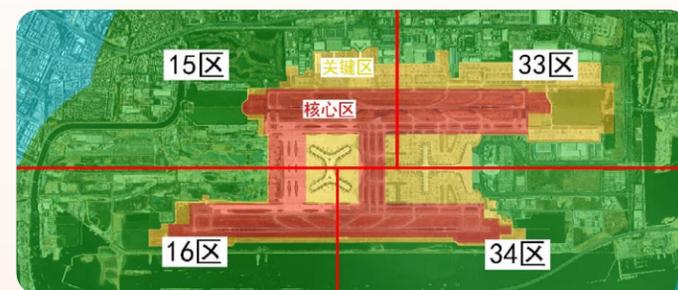


第十一届飞行区消防开放日活动



## 案例 | 强化民航“四个核心风险”管理，形成行业工作样例

机场集团联合民航深圳监管局、民航深圳空管站、驻场航空公司开展鸟击防范、跑道安全、净空保护、危险品运输四个核心风险管控工作，制定方案、建立机制，实施分区分级分类分季节分时段防鸟、防侵入等 48 项管控措施，解决了跑道侵入监测预警、跨境电商含锂电池货物运输等 24 项重点难点堵点问题，完成 19 个工作目标，形成的经验《基于平台的鸟防工作质效提升》入选民航中南局优秀案例、《深圳机场鸟击防范新技术》获民航局征文优秀奖、《深圳机场鸟击防范工作指引》成为中南地区鸟击防范工作样例、《机场联防联控“四个核心风险”管理实践》获得民航局民航优秀安全管理案例二等奖。



深圳机场鸟击防范分区图



扫码了解净空科普



## 应急处置水平提升

### 完善应急处置体系

创建实施《应急演练工作指引（试行）》《非航业务应急管理标准化工作指引》，实施 10 类气象灾害防御“一张表”机制，构建“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，建立关键岗位三防应急响应工作单，落实落细防御措施，强化极端天气信息通报和安全防范工作。

### 加强安全能力建设

创建《安全生产示范班组创建（考评）标准》，通过认定“安全生产示范班组”引导全员对标对表提升安全能力；以理论培训、实操演练、技能比武、传帮带等方式，补短板、强安全管理弱项，全年开展安全培训 16406 场，受教育 720981 人次。

### 强化应急处置能力

首次开展关键信息系统应急演练，针对反恐、大面积停电等高风险场景实施应急推演，开展应急拉动测试和演练 617 场，覆盖 19744 人次。

# 全心提升服务质量

机场集团以旅客需求为导向，聚焦服务品质升级与出行体验优化，系统推进服务管理体系效能升级、乘机流程便捷化改造、全链条交通配套精细化运营，实现服务能级与旅客满意度的双维跃升。

## 强化服务治理能力

我们着力打造全链条服务标杆，首次入选 ACI 总干事“卓越机场服务质量名册”，顺利通过 Skytrax 五星复审认证。



连续 4 年获评 ACI 亚太区

4000 万级以上最佳机场

连续 8 年获评

CAPSE 最佳机场

ACI 旅客满意度排名

全球并列第 1

CAPSE 旅客满意度排名

全国第 2



## 案例 | 呵护特殊群体，铺就温暖出行路

深圳机场聚焦“一老一小”等特殊群体需求，创新推出全流程爱心服务体系，制定并完成五大类共 32 项专项行动任务，累计服务特殊旅客 19.85 万人次，其中无陪儿童 8.26 万人次、无陪老人及其他特殊旅客 11.59 万人次。

为做好“一老一小”等特殊旅客服务保障，深圳机场开设预约热线和小程序，提供爱心柜台、爱心休息区、爱心通道、电瓶车、行李提取等服务项目，以精细化、人性化举措切实提升旅客出行体验，彰显人文机场温度。



### 拓展阅读

#### 全流程爱心服务预约指南

老、弱、病、残、孕、抱婴者等有特别需要关爱的旅客可通过以下方式获取协助：

- ▲ 线上预约：在出发前 120 分钟拨打机场服务热线 0755-23456789 或者通过“深圳机场”小程序线上预约。
- ▲ 线下获取：深圳机场 T3 航站楼四层出发大厅中央设有综合问询柜台，柜台上新增设“爱心服务站”引导牌，旅客可根据需要领取“深爱童行”“深爱银龄”爱心手环，及时获取工作人员协助。

### 完善体系建设

发布新版服务管理手册、服务质量标准、国际中转国内流程 v4.0、国际中转国内通程航班托运行李全委托检查等 6 项流程；有效落实“民航服务提质增效年”主题活动举措。

### 拓展服务品牌

完善“深爱全程”服务矩阵，推出“深情卫你”“深爱萌宠”“深爱银龄”等 6 个子品牌，联合深航、南航等单位共同开展适老化品牌共建、服务短板提升等活动。

### 提升服务意识

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，组织开展“全员服务员”培训 461 场，覆盖 18599 人次。

### 优化投诉管理

持续做好服务承诺监测，启动航延投诉快速处理机制，实现旅客有效投诉同比下降 28.67%。

## 全面拓展服务场景

### 智慧出行流程升级

#### 行业首推“一证(码)通行”

在国内率先试点推出的乘机码“一证(码)通行”服务，一部手机、一个乘机码即可完成全流程乘机手续，为旅客提供更多乘机验证通行的选择。



乘客使用“一证(码)通行”

#### 优化自助刷脸登机

高效完成 76 个登机口闸机刷脸功能升级，T3 航站楼和卫星厅自助登机闸机已全面实现刷脸登机功能，比人工登机机提高效率 50%，比刷证自助登机提高效率 30%，识别准确率达 98% 以上。



自助刷脸登机

#### 解决安检流程痛点

上线海关需开包自助提醒功能，解决了国际旅客托运行李海关判“需开包”后，到安检验证台才能实现拦截，导致旅客再回流至海关开包间的痛点。

#### 丰富会员服务功能

上线积分商城、车位提醒等 50 项功能，预留免税业务接口，会员注册人数超 180 万。

#### 国际航班中转保障

推出国际中转国内通程航班行李全委托检查模式，经深圳机场中转的出入境旅客中途无需提取托运行李，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。



上线积分商城、车位提醒等功能 会员注册人数超

50 项

180 万

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 仅

110 分钟

### 案例 | 增强航空枢纽竞争力，打造国内首个民航国际中转服务系统

2024 年，深圳机场与中国航信在民航局与深圳市委、市政府的支持指导下，联合打造的民航国际中转服务系统正式发布。该系统致力于解决国际中转旅客及行李监管中的数据壁垒和信息盲点等问题，将国际航班动态信息、通程旅客信息、海关拦截信息等进行集成，实现国际中转旅客信息实时确认、中转行李的人包绑定，便于海关、机场、航空公司工作人员实时查看、操控、比对、反馈，降低各方的协作、沟通成本，有效提升国际通程航班和国际中转旅客的保障效率。



#### 拓展阅读

##### 什么是国际通程航班?

“国际通程航班”是指国际中转旅客在始发站办理乘机手续时一次领取国际、国内航段两张登机牌，并将行李直接托运到最终目的地的业务模式。



## 特色场景服务优化

### 打造首家自营餐厅

机场集团商务公司在航站楼开设首家自营餐厅-卓翼小厨，将“贵宾品质”和“实惠价格”完美融合，让普通旅客也能享受高端化餐饮服务。



卓翼小厨

### 升级服务硬件设施

升级航站楼盲道、淋浴间、睡眠舱等设施，完善国际中转休息区配置，国际候机区餐饮、便利店、免税店实现 24 小时营业。



深圳机场更衣室

### 上线登机口送餐服务

旅客可通过微信扫描点餐二维码或打开“深圳机场”小程序预订心仪美食，并在 30 分钟内取到餐食。截至 2024 年底，平台上共有 7 家餐饮门店的 200 余款餐品供旅客选择。

### 第三方感言

深圳机场这服务真是越来越贴心了！暑假带小孩赶飞机手忙脚乱的，现在外卖直接送到登机口，不用来回跑了！

——带娃宝妈赵女士

出来玩几天，美食没吃够，临上飞机再点一份豉油鸡过过瘾，直接送到登机口，好吃又方便，下次还来！

——美食爱好者李先生

### 境外旅客顺畅出行

正式启用境外来宾综合服务中心，构建集支付、文旅、交通、通信及移民事务等于一体的服务平台。



境外来宾综合服务中心

## 案例 | 全国首家宠物候机厅在深圳机场启用

深圳机场积极响应深圳“宠物友好”政策，对宠物运输软硬件设施、服务流程、服务项目进行全面升级，打造全国首家宠物候机厅，面积约 210 平方米，配套有全方位监测系统，开创宠物出行新模式，提供宠物机票预订、宠物专车、宠物航空箱、代办检疫检验等服务，并为宠物提供专门的安检登机通道、专人看护、定时巡视、按需添食喂水等多样化服务；选择一站式宠物出行服务的旅客还可以通过手机 App 全程查看萌宠状态、签约在线医疗服务，最大程度确保宠物的安全和舒适。



## 高端运营保障强化

### 做好重大专项保障

高品质完成专机以及文博会、高交会等系列重大任务，圆满完成全国游泳冠军赛保障；十五运筹备工作受到执委会综合保障部书面表扬。

### 提升公务机运行效率

提高公务机放行效率，有效缩短放行时间，平均推出时间由 37 分钟缩短至 13 分钟，在主要城市 FBO 中处于领先地位；积极与海关沟通协调，打通公务机联检通道，公务机国际航班预约时间从提前 48 小时缩短至 24 小时。



公务机航班保障



保障要客

3822 批 1.5 万人次

### 提升贵宾服务品质

通过新开设安检通道、新增无托运行柜、优化调整服务时间、提升餐食水平等举措，进一步优化旅客出行体验；打通银行与贵宾服务系统之间的数据接口，实现信息的快速共享和高效处理。



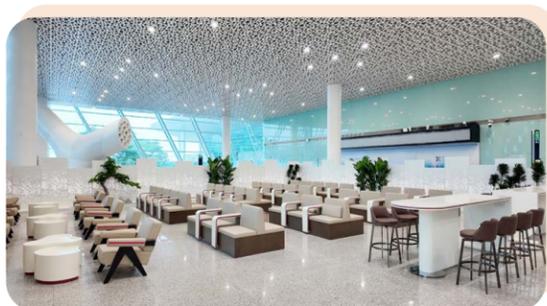
无托运行柜柜台

## 创新地面交通服务

我们以“人享其行、车畅其流”为工作目标，通过拓展交通辐射范围、升级交通设施、创新服务模式，助力大湾区在基础设施“硬联通”与人心“心联通”方面实现深度融合。

### 跨城便捷出行，打造快线标杆

联合深圳巴士集团高品质运行深中机场快线，每半小时一班，同时开通机场至珠海长隆、江门、广州南沙快线，进一步强化与珠江东西两岸的空地联动、高效互通。



深中、深江机场快线候车区



零点快线

### 深夜无忧出行，树立夜间灯塔

调整机场快线运营时间至凌晨四点，零点后运营快线数量达 10 条，是国内机场线路最多、运营最晚的“零点快线”，每年为 50 万名旅客提供经济、准点的深夜出行选择。

### 护航短途出行，解决服务矛盾

全国首创推出“出租车短途积分解决方案”，投用“短途无忧”智慧管理平台，同时打造“宝安畅行”定制公交服务产品，为短途旅客提供便捷、平价出行选择。



出租车短途快捷通道



网约车 B 区（预约迎客区）候车区

### 网约车易出行，全链条新模式

建设远端停车场，设立网约车专用上客通道，创造“远端专用蓄车、近端双区上客”的良好运营条件；率先推行网约车“B 区预约”“A 区色彩导航”的上客模式，显著提高了网约车通道的通行效率。

### 司机友好出行，提供暖心保障

打造全国机场首个“空港司机营地”，建设网约车暖蜂驿站，配备自选餐厅、洗手间、便利店、洗车区、车辆维修、充电桩等配套设施，每年服务网约车司机约 730 万人次。



空港司机营地

## 案例 | 焕新升级，首创网约车颜色分区管理

深圳机场通过分析掌握全市网约车的车牌尾号占比规律，将车流平均到 A 区三条车道，0/1/2 车牌尾号车辆在蓝色车道上客、3/4/5/6 车牌尾号车辆在绿色车道上客、7/8/9 车牌尾号车辆在橙色车道上客，均衡每条通道的资源利用率。同时对网约车 A 区进行升级改造，采用“蓝、绿、橙”三色对雨棚、柱面、车位进行涂装，使候车区和行车通道有明显清晰的颜色区分，帮助旅客“一眼清”选车道。



提升网约车通行效率

20%

发车能力跃升至每小时

1200 辆左右



网约车 A 区“色彩导航”上客模式

# 生态友好 远航新蓝图

机场集团始终坚持走绿色可持续发展道路，深入推进节能减排降碳工作，积极应对气候变化，同步探索绿色建筑、绿色债券等新路径，以绿色运营管理模式构建绿美空港新生态，形成绿色低碳发展格局，为深圳率先打造美丽中国典范作出更大贡献。

推进生态文明建设



深化绿色运营模式



落实生态环境保护



响应 SDGs:



# 推进生态文明建设

机场集团积极规划统筹，不断落实生态文明建设，完善环境管理体系，积极防范环境风险，全力筑牢生态环境安全屏障。



环保总投入

6112 万元

推进年度市生态文明考核任务

36 项

部署推动重点任务

81 项

开展主题宣传及减污降碳培训

10 次

部署推动重点项目

31 个

开展环境风险应急演练

12 次



## 贯彻绿色治理

我们成立绿色机场建设工作专班，统筹推进“加强改革创新建设先行示范的绿色机场”项目；部署推动 81 项重点任务和 31 个重点项目，完成 2023 年度深圳市生态文明考核，同步推进 36 项 2024 年度市生态文明考核任务；开展世界水日、世界环境日、全国生态日、节能宣传周等主题宣传及减污降碳培训 10 次。



环保志愿活动



全国生态日宣传

## 管控环境风险

我们强化环境风险管控责任落实，制定印发《2024 年度生态文明建设工作实施方案》和《2024 年度生态文明建设考核指标》，系统部署环境风险管控要求；实施环境管理体系运行及审核，组织完成环境风险识别及合规性分析，推动开展体系内审、管理评审，完成第三方机构监督审核。

## 预防环境事件

我们加强环境事件应急管理，针对重要环境风险制定应急预案及演练计划，2024 年开展油库油料泄漏应急处置、加油站油料泄漏应急处置、T3 航站楼医疗污水池作业突发事故应急处置等专项预案应急演练共 12 次。



油库油料泄漏应急处置演练

# 深化绿色运营模式

机场集团锚定“双碳”战略目标，构建覆盖能源转型、资源集约、低碳运营的全域生态治理体系，聚焦清洁能源开发利用、碳管理等核心领域，形成具有示范意义的绿色机场运营管理模式，为交通枢纽践行绿色发展理念提供可推广的实践路径。



## 提升资源效能

我们实施资源消费“双控”行动，严格开展目标责任考核，2024年，累计用能3.34万吨标准煤，每客能耗4.06吨标准煤/万人次，累计用水229.30万吨，每客用水量278.34吨/万人次。



每客能耗同比下降

11.97%

每客用水量同比下降

3.74%

## 推广清洁能源

我们充分利用场地优势，加速推进清洁能源开发及利用，建成一期14.5MW分布式光伏发电项目，在建筑屋顶及停车场开展二期32MW光伏发电项目建设，在机场西侧4#调蓄水池实施417.6kW水面光伏试点(已实现全容量并网发电)，同时完成虚拟电厂可行性研究。



一期14.5MW光伏发电项目共计发电

840.53 万千瓦时

减少二氧化碳排放

7976 吨

### 案例 | 机场光伏新探索，绿色能源标杆

2024年，机场集团与民航深圳监管局、民航深圳空管站、深能（深圳）新能源投资有限责任公司等单位联合成立深圳机场水面光伏发电项目联合课题组，围绕水面光伏发电项目环境影响开展研究；在深圳机场4#调蓄水池完成417.6kW水面光伏发电试验项目建设，并投入试运行，年发电量可达44万千瓦时，年碳减排可达417吨。深圳机场绿色能源供给水平进一步提升，打造绿色机场行业标杆。



深圳机场水面光伏

## 加速能源转型

我们加快能源清洁化,2024年推进2座超充站建设,机场权属20个停车场共新增及更新1373个充电桩(枪);除豁免情况外,飞行区新增车辆100%为新能源车,新能源车比例提升至49.46%;推进APU替代设备更新及应用,APU替代设备“应用尽用”率达100%,累计减少航空煤油约5万吨,航空侧减少二氧化碳排放约15万吨。



飞行区新能源车车辆



飞机 APU 替代设备更新

## 应对气候变化

### 完善碳管理

我们进一步完善机场碳管理工作,编制碳管理体系文件,高质量完成2023年度碳排放量化自查和第三方核查,按时足额履约7万吨碳配额,通过民航局“双碳机场”评价符合性审查;制定可持续发展绩效目标SPT,成功发行总额5亿元的公司债券(第一期)(可持续挂钩),并被深圳市绿色金融协会列入可持续金融领域创新案例。



成功发行公司债券(可持续挂钩)

5 亿元

单位旅客吞吐量碳排放

28.69 吨 / 万人次

同比下降

13.49%



## 深耕绿色实践



### 运营绿色酒店

我们促进酒店绿色运营,全面开展节能管理、环境保护管理、健康管理、绿色宣传及绿色行动,实现运营环节可持续发展。2024年,深圳机场凯悦嘉轩酒店获评“四叶级”中国绿色饭店。



凯悦嘉轩酒店获评“四叶级”中国绿色饭店



### 打造绿色建筑

我们持续推广高星级绿色建筑,卫星厅项目顺利通过三星级绿色建筑标识认证,成为空港片区首个三星级绿色建筑;依据绿色建筑三星级标准开展T1、T2项目可研和设计;以二星级绿色建筑标准持续推进教育基地、T3站前综合配套保障用房等项目建设。



### 案例 | 打造华南首个获得三星级绿色建筑认证的机场候机楼

2024年,深圳机场卫星厅获国家三星级绿色建筑标识认证,成为自新版国家绿色建筑标准实施以来,华南地区首个获得该认证的机场候机楼项目。卫星厅项目在国内首创室外绿化观景平台,辅以室内垂直绿化、景观花池等,建立多维立体的景观系统;充分利用卫星厅屋顶自然采光设计,采用建筑外立面遮阳构件及室内电动可调遮阳系统,调节室内采光及夏季室内温度;同时集成联动多个系统与装置,应用数十项绿色管理技术,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。



卫星厅室外观景平台



三星级绿色建筑标识证书

# 落实生态环境保护

机场集团系统推进生态环境保护与高质量发展深度融合，落实环境监督与管控，开展科学治污减污工作，坚持化解生态环境“邻避效应”，实现经济发展与生态保护相统一。

2024年，我们持续加强环境污染防控，专项检查塑料污染治理、绿色施工、餐厨垃圾倾倒等工作15次，发出督办提示单4份，督促整改问题9项。



专项检查

15次

发出督办提示单

4份

督促整改问题

9项



## 噪声污染治理

开展噪声治理试点项目并形成试点优化方案；赴上海虹桥、天津滨海及成都天府机场开展航空器噪声治理及噪声监测系统调研，完成深圳机场航空器噪声监测系统初步设计方案。

## 保护生物多样性

深入推进三跑道项目生态补偿工作，配合深圳市海洋发展局等部门制定30公顷红树林异地种植方案，切实做好生物多样性保护，探索创新生态修复机制，建设生态友好型机场，实现人与自然和谐共生。

## 助力“无废城市”建设

严格做好固体废弃物规范处理处置工作，落实垃圾分类投放及收运要求，全年合规转运餐厨垃圾3466吨、生活垃圾79265吨、危险废物26吨、医疗垃圾0.472吨、可回收塑料19吨、海洋垃圾1.29吨；此外，我们推广使用可降解行李打包膜达12.98吨、可降解塑料袋及餐具超360万件。

## 废气排放控制

机场车用汽油加油站全面建成油气回收在线监控系统，并与省市监控平台联网；飞行区内车辆尾气排放抽检达标率为100%；在建项目严格落实“7个100%”扬尘污染防治措施；餐饮场所100%安装油烟净化设施，领航青寓员工餐厅完成油烟在线监测系统安装，全年未发生超标排放情况。



推广使用可降解行李打包膜

12.98吨

可降解塑料袋及餐具超

360万件

餐饮场所油烟净化设施安装率

100%

# 携手筑梦 同航新征程

机场集团坚持在新征程上团结一切力量共谋发展，与员工共进，让员工在成就企业的同时实现自我价值，打造有温度、有高度的职业发展生态；与伙伴共赢，发挥各方优势，构建价值共生产业链，扩大协同发展朋友圈；与社会共创，践行责任担当，在服务社会民生中画好向善“同心圆”、凝聚繁荣“向心力”。

搭建员工成长平台 

携手伙伴共谋发展 

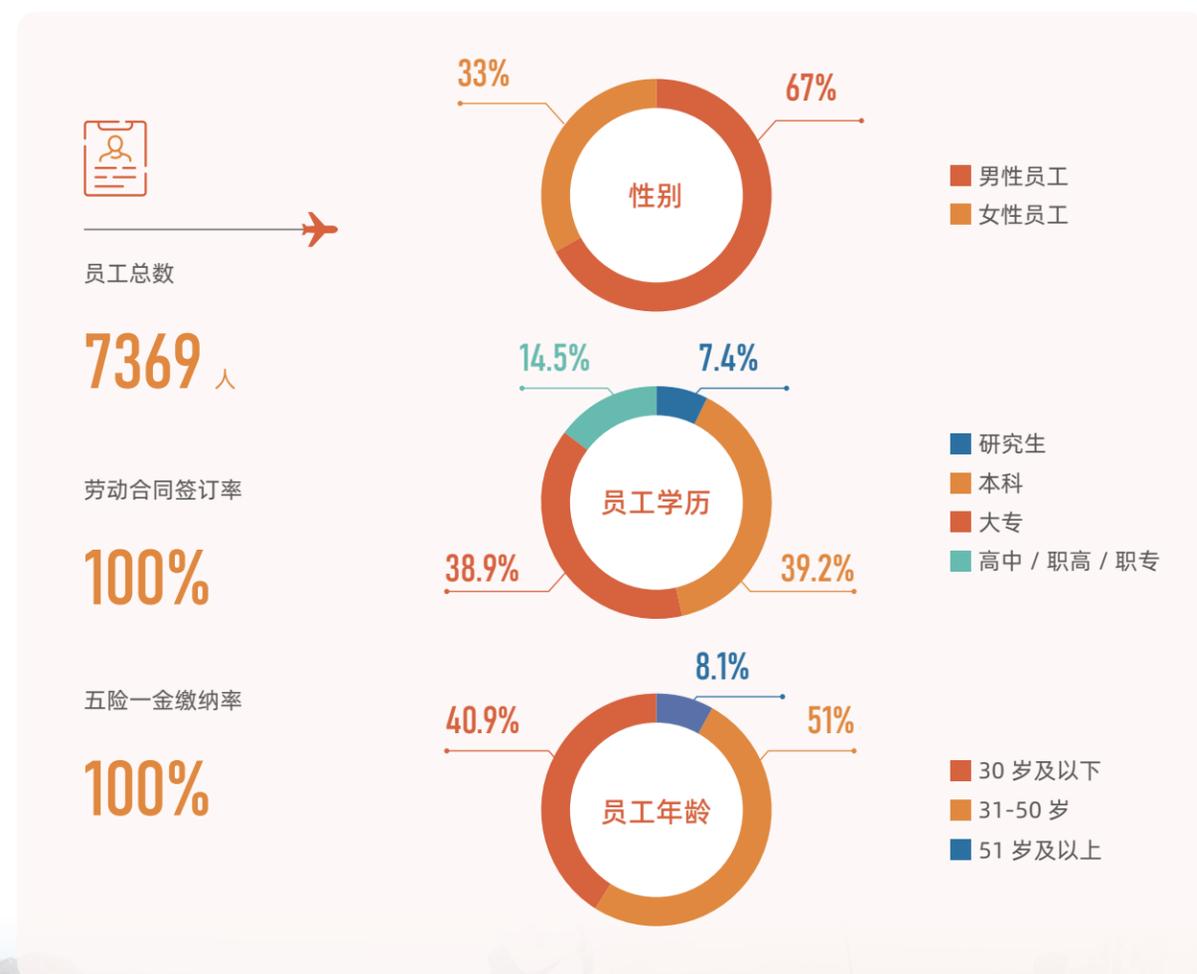
充分展现社会担当 

响应 SDGs:



# 搭建员工成长平台

机场集团将员工视为价值创造的根本力量，与员工建立良好的劳动关系，在保障员工基本权益的基础上，为其提供广阔的发展平台，赋能员工成长，同时关注员工职业健康，组织文体活动丰富员工业余生活，将员工幸福感切实融入企业发展。



## 共筑和谐职场

### 保障员工权益

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》等劳动权益相关法律法规以及国际公约，制定《深圳市机场（集团）有限公司员工招选管理办法》等员工管理制度，在招聘、录用、晋升等各个环节平等、合规地对待不同性别、文化等背景的员工，坚决抵制强制劳动、雇佣童工等违法行为，全力打造公平、多元、包容的职场环境。

我们持续健全民主管理制度，定期召开职工代表大会审议重要议题；及时公示集团规章制度、干部人事任免决定等重大事项；通过年度工会恳谈会、“工会在您身边”线上意见征集平台、接访等形式畅通职工诉求表达通道，全面保障职工对企业经营管理的知情权、参与权。



机场集团工联合会第五届会员代表大会第一次全体会议



2024年，通过选举产生集团工联合会新一届委员会成员

委员会成员	经费审查委员会成员	女职工委员会成员
<b>23</b> 名	<b>3</b> 名	<b>3</b> 名

### 强化考核激励

#### 加强考核“指挥棒”作用

坚持注重实绩、综合衡量原则，修订员工绩效管理制度，构建以价值创造为标准、以岗位职责为基础、以绩效目标为核心、以民主评议为重要构成的员工绩效考核评价体系；印发绩效面谈工作指引，系统开展绩效面谈工作，促进员工个人能力发展。

#### 健全差异化薪酬激励机制

坚持以业绩论英雄，支持所属企业在政策框架和薪酬额度内建立个性化用工和分配机制，推动建立所属企业薪酬总额管控机制，结合员工个人业绩表现灵活做好分配，充分调动员工主观能动性。

# 厚培成长沃土

## 强化队伍建设

### 多渠道汇聚优秀人才

梳理内部空缺管理岗位，面向民航系统、国资、社会公开招聘，引进战略管理、扩建工程、低空产业等管理岗位紧缺优秀人才；积极开展校园招聘工作，引进运行指挥、安全管理、财务经营、信息技术等岗位优秀应届毕业生。

### 盘活内部人才资源

自主研发共享岗位抢单系统，实现企业内部员工跨岗位经验交流和资源共享；面向集团内部释放公开招聘岗位 32 个，促进内部人才良性流动。

### 拓宽视野选用干部

完成批量规模的集团中层干部公开竞聘工作，竞聘成功的中层干部均为 80 后；大力选拔优秀年轻干部，新提拔副经理级管理人员平均年龄在 35 岁以下。

### 畅通职业发展通道

建立完善的岗位分类管理体系，健全各类人才晋升通道，并向高价值核心岗位倾斜；推广技术技能岗位任职资格标准体系建设，科学评价不同岗位序列人才，并与岗位晋升联动，牵引人才自我学习与发展。

### 赋能干部人才成长

组织集团管培生前往一线单位挂职学习，组建集团公司国际化人才库；开展集团首批专业技术人才库人选推荐工作，向民航局、深圳市应急管理局等外部单位推荐各类专家人才 59 人，1 名高技能人才成功入选国务院 2024 年享受政府特殊津贴人员名单。

## 建强培训体系

### 定制履职培训

组织集团首期青年干部班和国际化人才班，组织中层管理人员实地走访深圳国企标杆项目进行学习，推送 13 名优秀年轻干部参加市属国企中层干部素质能力提升专题培训班等高标准培训。



青年干部培训班开班式

### 紧抓初任培训

对新提拔的中层管理人员、经理级人员开展“1+1+1+N”履职能力提升等课程培训；对校招新员工创新制定五年跟踪培养计划。



2024 年校招新员工入职培训团队拓展

### 培育学习型生态

举办“空港课堂”8 期；创新构建知识管理体系，形成 14 个专题 50 项课程，中高层管理人员带头讲课。



空港课堂

## 营造温暖氛围

### 关爱员工生活

我们用心用情关爱员工，精准实施“小切口、大变化”民生实事办理制度，及时解决员工 4 类 35 项后勤需求；印发《职工关爱“十有”行动方案》；组织开展各项慰问关爱活动；户外劳动者工会爱心驿站获评全国总工会“最美工会户外劳动者服务站点”。



慰问投入

327.98 万元

慰问员工

384 人

职工入职有仪式

结婚生育有贺喜

生病住院有慰问

医疗互助有保障

困难职工有帮扶

奋斗退休有纪念

文体活动有活力

职工福利有感知

建功立业有平台

职工维权有渠道



## 案例 | 打造“五心服务”，为员工幸福“加码”

机场集团为提升员工的获得感、幸福感，系统打造“精品五心工程”项目，以“五心服务”打造温暖职场氛围。

### 打造员工满意餐厅

我们以优促优，不断提升员工餐厅就餐环境和服务商水平；建立菜单预审周机制，精选推出地域特色小吃200种，开展健康饮食讲座、烘焙课堂等特色活动10余次；联合政府监管部门全方位提升员工餐厅管理水平，两处员工餐厅获量化等级“A”级殊荣。



员工餐厅

### 实现员工安居乐业

我们强化宿舍房源管理，组织1169名员工入住安居房；开展老旧物业维修工作，完成142套老旧宿舍翻新改造，推动542套房源的修缮工作，同时强化物业管理考核，促进“硬件”和“软服务”双提升。

### 促进员工生活提质

我们倾听员工声音，在员工工作与住宿场所建设健身房、瑜伽室、阅览室等活动空间，打造专业理疗室、新增体育用品超市等，并为员工提供衣物干洗服务，全场景满足员工对高品质后勤生活的期待。



瑜伽室

## 丰富员工活动

我们高度关注员工工作与生活的平衡，通过文化、体育、联谊等多样化的活动不断丰富员工业余生活，为下一阶段工作积蓄动能。



2024年优化重组文体协会

吸纳新会员近

12个

1000名

新春晚会



“空港遇见你 同程启航”  
联谊活动



“空港杯”  
篮球赛



“羽”你相约，  
“羽”时俱进”  
主题活动



员工  
网球双打比赛



第一届  
足球联赛



# 携手伙伴共谋发展

机场集团始终坚持与伙伴共享发展机遇，加速“航空物流+产业”协同，切实推动供应链、产业链的可持续发展，同时不断扩大战略合作朋友圈，深化全方位合作，充分发挥各自优势，共创美好未来。

## 行业交流发展

我们持续发挥自身影响力，积极组织、参与行业交流活动，分享与汇聚各方智慧经验，共同面对行业发展机遇与挑战，推动行业实现可持续发展。2024年，公司举办中国民用机场协会机场新技术推广应用专业委员会2024年工作会议，与中美航空合作项目（ACP）、波音公司共同主办第三届航空物流论坛等，与行业伙伴共谋发展新机遇。

### 第三届航空物流论坛中的行业声音

搭建这样专业化、国际化的交流合作平台，汇聚全球航空物流业的智慧和力量，对促进行业发展具有重要示范作用，也体现了深圳这座城市包容、开放、创新的特质。

——中国民用航空第二研究所研究员、博士韩一秀

## 拓展合作空间

### 区域与机场网络协同

加强海外业务拓展，与匈牙利货运航空、奥地利维也纳机场、敦豪ES巴林航空签署合作协议；

坚持深港机场协同发展，与香港机场合作为两地旅客提供便捷、高效的中转服务；

强化与内地机场合作，与北京大兴机场、辽宁省机场集团、云南省机场集团签署战略合作协议。



“滨鹏”携手“双向奔赴”深圳机场航线产品+旅游推介会

### 能力建设与实践协同

与中国民用航空飞行学院签署战略合作协议并挂牌“中国民用航空飞行学院安全培训深圳基地”，成功获批设立“深圳市科普基地”，成为深圳民航首个市级科普基地；与中国民航管理干部学院深化战略合作，高质量承办民航局局级干部党校班、“中青班”“中安班”等培训，合作开发智慧机场建设教学案例。

### 创新与基础设施建设协同

与深圳市福田区政府围绕低空经济、航空物流等方面签署战略合作协议，与三大运营商及中国铁塔签署深圳低空基础设施建设及融合应用战略合作框架协议。

### 航空物流+行业协同

与民航深圳空管站、深圳航空、中州航空签订战略合作协议，与民航中南空管局签署战略合作意向书，推动东航物流华南分公司落户深圳，支持京东物流启用华南航空枢纽中心，成功举办第三届航空物流论坛，进一步促进深圳航空物流事业发展。



东航物流华南分公司落户深圳



第三届航空物流论坛

## 可持续供应链

### 采购规范化管理

我们进一步完善采购制度体系，修订《采购管理规定》《评标定标专家和专家库管理办法》《建设工程定标工作办法》等五项制度；制定下发《授权采购操作指引》，明确采购实施全流程各环节风险事项与工作要点，指导各单位规范执行采购程序。

### 完善供应商管理

我们持续完善供应商管理机制，构建具有深圳机场特色的供应商考评体系，开展年度优秀供应商评选工作，实施中标候选人合同业绩公示；全面评估供应商资质能力和运营风险，形成优秀供应商、失信供应商“一榜两单”。2024年，我们将10家单位纳入失信供应商，组织约谈7家投标人，并向1家投标人发出提示。

### 公开采购与监管

我们严控非公开采购方式，2024年单一来源采购项目仅9项，同比下降47.1%，已实现连续四年大幅下降；强化定标现场监督，确保采购监督“不断档”，规范组建108人的定标监督人员库；加强“一标一评”日常履职考核，动态管理涵盖6大类别、9个子项、864名专家的评标定标专家库；打造标准化、智能化、专业化评标场所，推进电子采购平台、合约管理系统智慧化建设，实现信息公开、过程留痕、动态监测、智能监管。



操作无障碍，扫码获取深圳机场电子采购平台供应商操作手册



深圳机场电子采购平台

## 充分展现社会担当

机场集团将履行社会责任融入发展血脉，以文明建设赋能城市发展，以公益行动传递人文温度，以乡村振兴助力共同富裕，在服务民生需求、助推城市发展中彰显国企担当，全面构建社会效益与可持续发展互促共进的新格局。

## 传递公益温暖

我们以机场U站为主阵地，实现航站楼365天不打烊志愿服务，为国内、国际旅客提供问询指引、爱心帮扶等志愿服务。2024年，我们开展志愿服务春运“暖冬行动”，行动共投入志愿者1933人次，服务时长达7572小时；机场U站获评“阳光助残志愿服务驿站”。



全年累计投入志愿者

15638 人次

服务时长达

61018 小时

### 案例 | 空港公益，机场同行

2024年，深圳机场举办第七届“空港公益月”系列活动。打造首个空港志愿服务集市，通过8个摊位以趣味互动的形式宣传民航知识与志愿文化；组织“一团一公益”特色志愿活动，在公益科普、义务帮扶等方面创新开展志愿服务活动10项，参与志愿者达500人次；开展“鹏城空港研学行”实践活动4场，组织儿童福利院、深圳实验小学学生参观航站楼并科普民航知识，开展学生暑期志愿服务体验活动，参与机场志愿服务达3100余人次。



空港志愿服务集市

## 倡导城市文明

### 擦亮城市窗口形象

我们积极推介展示深圳文旅资源，举办“请到广东过暑假”快闪、主题摄影展等活动；积极整合民航科普教育资源，为周边社区和社会大众提供民航科普研学服务产品，截至2024年底，已累计接待中小學生13批次、1459人次。



联合坪洲小学开展民航科普教育活动



深圳机场“请到广东过暑假”系列快闪活动

### 规范公益广告发布

我们充分发挥机场“城市平台，文化中心”的载体功能，刊播海博会、文博会、高交会、世界环境日、节能宣传周等主题公益宣传，在国内机场先行先试推出《公益广告管理办法》，规范公益广告发布管理。



刊播公益宣传近

时长超

50项

1万小时

### 奏响空港发展强音

2024年，“全国首家宠物候机厅启用”“率先实施‘一证（码）通行’”等亮点内容获央视、新华社、人民日报等央媒报道，实现机场宣传与城市发展“同频共振”，为深圳美誉度和形象加分添彩。



央视报道“全国首家宠物候机厅启用”



### 案例 | 听民声、办实事，机场集团搭建市民出行民心桥

2024年10月22日，机场集团党委副书记、总经理林小龙做客深圳电台《民心桥》节目，就国际航空枢纽建设、基础设施建设进展、服务提升、航空物流发展等市民话题作信息发布，同时现场听取市民意见和建议，对于反映的部分问题，现场回应改进举措，节目结束后迅速将举措落到实处，切实满足市民美好出行需求。节目综合评分在2024年参评单位中位列市属国企首位。



《民心桥》节目现场



### 推进乡村振兴

我们选派2名驻镇帮扶队员对口帮扶河源市东源县涧头镇；开展平安建设创文志愿服务宣传、“六一”儿童节慰问以及孤寡老人、突发困难农户等弱势群体关爱活动，切实把关爱和温暖送到村民心坎上；邀请华南农业大学专家指导石坪茶种植及制作技术，做到帮扶更帮“技”；大力开展消费帮扶，帮扶地区全年未发生规模性返贫现象。



采购重点帮扶地区农产品

660万元

# 展望 2025

击鼓催征稳驭舟，奋楫扬帆启新程。2025年，是“十四五”规划圆满收官的重要节点和“十五五”规划扬帆起航的重要起点，也迎来了深圳经济特区成立45周年的历史性时刻。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，紧紧锚定高质量发展首要任务，深化落实“客、货、城、人、智”五大战略，大力推动高品质创新型国际航空枢纽、先行示范的空港型国家物流枢纽、“六位一体”高效便捷的国际性综合交通枢纽建设，全方位提升国际枢纽能级，以更高质量发展加快建设世界一流机场，在助力深圳打造国际性综合交通枢纽城市的征程中勇立潮头、争当先锋，与各利益相关方共创可持续未来。



# 责任管理

我们相信促进可持续发展与实现长期业务增值同等重要。为此，我们致力于在业务发展中融入社会责任理念，持续推动把“服务社会 助飞深圳”的企业使命融入到“丰富人们美好生活体验”的事业中，通过与利益相关方保持长效沟通，积极聆听期望和诉求，检视自身工作表现并加以改进，与旅客、投资者、供应商、员工方以及社区等共享发展成果。

利益相关方	期望与诉求	沟通回应方式
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全稳定运行</li> <li>国有资产保值增值</li> <li>推动经济发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障机场安全运行</li> <li>合规稳健运营</li> <li>拓展“客”“货”“城”业务</li> </ul>
 投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>回报与增长</li> <li>稳健发展</li> <li>及时沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进卓越经营</li> <li>提升核心竞争力</li> <li>定期披露经营信息</li> </ul>
 旅客	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全出行</li> <li>优质高效出行</li> <li>获得贴心服务</li> <li>快速便捷接驳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障机场安全环境</li> <li>一站式乘机服务</li> <li>全流程帮扶服务</li> <li>提升地面交通保障能力</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>权益保障</li> <li>能力提升</li> <li>职业发展</li> <li>平衡工作与生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬福利体系</li> <li>完善培训体系</li> <li>畅通发展通道</li> <li>关爱员工生活</li> </ul>
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信互惠</li> <li>公平采购</li> <li>支持发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按时履约</li> <li>阳光透明采购</li> <li>开展责任采购</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力“双碳”目标</li> <li>降低环境影响</li> <li>保护生态环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展碳管理工作</li> <li>做好污染防治</li> <li>开展绿色公益活动</li> </ul>
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会和谐</li> <li>共同富裕</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志愿和公益活动</li> <li>支持乡村振兴</li> </ul>
 同行	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平运营</li> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>反对不正当竞争</li> <li>推动行业交流与合作</li> </ul>

## 附录

## 关键绩效表

指标	单位	2022年	2023年	2024年
<b>经济责任</b>				
资产总额	亿元	582.8	553.5	568.8
净资产	亿元	396	408.7	415.2
营业收入	亿元	56.4	69	65.2
净利润	亿元	-7.7	6.9	2.8
纳税总额	亿元	5.8	26.2	9.3
守法合规培训次数	次	-	-	14
廉洁宣讲	次	-	-	89
旅客吞吐量	万人次	2156.3	5273.5	6147.7
货邮吞吐量	万吨	150.7	160	188.1
航班起降	万架次	23.6	39.3	42.8
<b>社会责任</b>				
ACI 旅客总体满意度	分	5	5	5
旅客投诉处理率	%	100	100	100
航班放行正常率	%	96.47	89.87	87.33
研发投入总额	万元	100	304	2798
研发投入占营业收入的比重	%	0.02	0.04	0.43
经济合同履行率	%	100	100	100
供应商总数 <sup>1</sup>	家	1283	3297	5780
审查的供应商数量 <sup>1</sup>	家	533	2014	2483
因不合规被中止合作的供应商数量	家	2	2	8
因不合规被否决的潜在供应商数量	家	0	2	5
员工总数	人	6936	7151	7369
女性管理者比例	%	18.90	20.23	21.59
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
员工培训总投入	万元	214	386	724

指标	单位	2022年	2023年	2024年
安全生产投入	万元	22731.94	20642.89	16599.94
专职安全管理人员数量	人	149	142	145
安全管理人员持证人数	人	149	142	145
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	428	450	617
一般及以上事故发生数	起	0	0	0
事故死亡人数	人	0	0	0
<b>环境责任</b>				
环保总投入	万元	5520	3240	6112
范围一温室气体排放量 <sup>2</sup>	万吨二氧化碳当量	0.60	0.71	0.74
范围二温室气体排放量 <sup>2</sup>	万吨二氧化碳当量	17.62	21.64	22.90
温室气体排放总量 <sup>2</sup>	万吨二氧化碳当量	18.22	22.36	23.64
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万人次	47.57	31.71	28.69
综合能源消耗量	吨标准煤	25870.61	31649.82	33428.48
综合能源消耗密度	吨标准煤 / 万人次	6.75	4.49	4.06
清洁能源使用量	万千瓦时	1305.68	1109.63	840.53
外购电力消耗量	万千瓦时	18572.97	22807.58	24126.88
汽油消耗量	吨	235.00	274.62	281.65
柴油消耗量	吨	1071.83	1255.76	1370.10
水资源消耗量	万吨	200.04	202.83	229.30
无害废弃物排放量	吨	48843	73381	82731
有害废弃物排放量	吨	55.67	42.60	26.05

1 供应商数量仅统计深圳机场电子采购平台中的数量，且 2022 年 12 月 1 日起所有授权采购项目通过深圳机场电子采购平台交易，2023 年数据有较大增幅。

2. 机场集团温室气体排放统计组织边界范围为集团公司本部及所属二级单位，范围一边界为汽油、柴油、天然气，范围二边界是外购电力，温室气体排放仅统计二氧化碳排放。

## 关于本报告



本报告是深圳市机场（集团）有限公司向社会公开发布的首本可持续发展报告，系统披露了机场集团在践行可持续发展方面的理念、措施和绩效，此前公司已经连续发布 6 本社会责任报告。

### 时间范围

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度适度延伸。

### 报告主体

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

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 《联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》
- 国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》
- 国家标准委《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
- 中企研、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG6.0）》

### 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，有特别说明的除外。

### 可靠性保证

本报告所有数据及相关内容已通过部门及管理层多重审核，不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

### 联系方式

- 地址：深圳宝安国际机场信息大楼董事会办公室
- Email:sac@szairport.com
- 您可通过公司官网获取更多社会责任信息：<http://www.szairport.com>

## 指标索引

目录	GRI Standards	CASS-ESG6.0
致辞	2-22	P2.1
关于我们	2-1/2-2/201-1	P3.1/P3.2/P3.3
治理与改革	2-9/2-15/2-16/2-23/2-24	G1.1.1/G1.1.2/G1.1.3/G1.1.5/G1.1.8
奋进向上的 2024	203-1	P3.3
责任专题	2-12/205-1/205-2	G2.1.2
连通世界 领航新未来		
机场建设扩容提质	2-6/203-1	S3.3.1
客运辐射能级跃升	2-6/203-1	S3.3.1
物流枢纽建设进阶	2-6/203-1	S3.3.1
业态布局拓展向新	2-6/203-1	S2.1.2/S2.1.3/S3.3.1
创新驱动 启航新领域		
夯实创新发展底座	201-1	S2.1.2/S2.1.3/S2.1.4/S2.1.10/S2.1.13
加速竞逐低空赛道	201-1	S2.1.3
厚植智慧赋能优势	416-1/417-1/418-1	S2.1.3/S2.1.12/S3.3.1/S3.4.1
品质出行 护航新旅途		
全力筑牢安全防线	416-1	S3.3.1/S3.3.2/S3.3.3
全心提升服务质量	417-1/418-1	S3.3.1/S3.3.2/S3.3.4
生态友好 远航新蓝图		
推进生态文明建设	2-24/306-2	E2.1.1/E2.2.5/E2.4.1/E2.4.2
深化绿色运营模式	302-1/302-3/302-4/302-5/ 303-5/305-5/306-4	E1.1.2/E1.1.6/E1.1.7/E1.1.11/E3.1.1/ E3.1.2/E3.1.3/E3.1.4/E3.2.1/E3.2.2/ E3.3.2/E3.3.3/E3.3.6
落实生态环境保护	304-1	E2.3.3
携手筑梦 同航新征程		
搭建员工成长平台	2-7/2-23/2-24/201-3/401-2	S4.1.3/S4.1.4/S4.1.5/S4.1.11/S4.3.1/ S4.3.3
携手伙伴共谋发展	2-6/2-28	S3.1.2/S3.1.3
充分展现社会担当	203-1/203-2/413-1	S1.1.2/S1.1.4/S1.1.5/S1.2.3/S1.2.4/ S1.2.5/S1.2.6
展望 2025		A1
责任管理	2-16/2-19	G1.3.1
附录	2-2/2-3/2-14	P1.1/P1.2/A2/A3/A6

# 意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您百忙之中阅读《深圳机场集团 2024 年度可持续发展报告》，为向您及其他利益相关者提供更专业、更有价值的信息，在此诚挚地邀请您填写意见反馈表中的相关问题。真诚期待您的建议与意见，谢谢！

您的身份是：

旅客 投资者 政府 员工 合作伙伴 环保机构 社区 媒体 同行 其他

选择性问题：

1. 您对本报告整体是否满意？

是  否  一般

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

是  否  一般

3. 您认为本报告是否如实反映了公司可持续发展工作内容和对利益相关方的影响？

是  否  一般

4. 您在本报告中能否方便地找到您所关注的信息？

是  否  一般

5. 您对本报告的排版设计是否满意？

是  否  一般

开放性问题：

6. 您更关注本报告披露的哪些议题？

---

7. 您认为本报告存在哪些不足？

---

8. 本报告哪些内容是您希望定期披露的？

---

9. 您对我们今后的社会责任及 ESG 工作有何意见和建议？

---