



深圳市机场股份有限公司

2010 年度社会责任报告



深圳市机场股份有限公司

2011 年 3 月

前言

2008 年，我们第一次发布《企业社会责任报告》，至今已历时三年。在这三年中，我们对于社会责任的理解也在逐步发生着变化，逐步由社会的关注转变成为企业自身的价值取向。我们一直秉承着当初确立的社会责任理念，以切实的行动付诸实践，在实践中不断深刻领悟和丰富着我们的社会责任内涵。

诚信守法、维护社会公义和商业道德是我们作为企业公民的基本原则；持续安全和优质的公共服务是我们存在的核心价值；努力构建公平与效率统一的基础设施平台是城市赋予我们的职责；与机场社区公民共同构建和谐共荣的发展环境则是我们可持续发展的基本保障；关爱环境，创建绿色机场则是我们努力追求的理想。

今天，我们再次编制《企业社会责任报告》，这既是对我们践行社会责任的回顾与自省，也是对我们执著追求的鞭策与鼓励。社会责任是每一位企业公民的基本义务，需要我们各担其责，各尽其力。承担社会责任是一条漫长的道路，需要我们持之以恒，不懈努力。社会责任的信念已经种下，我们坚信通过不懈的努力，他将在我们的社会家园中结出丰硕的果实。

一、公司概况

深圳机场位于拥有中国最大航空市场的珠三角地区，地区经济社会的持续快速发展为深圳机场的可持续发展提供了良好的发展平台。公司自 1998 年成立以来，一直在通过不懈的努力与创新来提升深圳机场的管理与服务水平，努力扩大业务规模，提升行业地位和市场价值，为股东创造持续、稳健的投资回报，对社会承担我们的社会责任。

深圳机场已连续多年位居全国第 4 大机场，2010 年在国际机场协会（ACI）的业务规模排名中，深圳机场客运列 44 位，货运列 24 位。客货运业务持续保持较快增长，

年均增长率分别达到 10.41%和 11.63%，公司盈利能力持续稳健，净利润年均增长 16%。2010 年，深圳机场完成旅客吞吐量 2,671.34 万人次，同比增长 9.1%；货邮吞吐量 80.88 万吨，同比增长 33.6%；航空器起降 21.69 万架次，同比增长 7.0%；公司实现营业收入 189,946.62 万元，同比增长 14.24%；公司实现利润总额 89,570.21 万元，归属于母公司所有者净利润 71,415.02 万元，分别同比增长 23.76%和 24.18%，净资产收益率 12.25%；股东权益较 1998 年增加 5.7 倍；全年公司上缴税收 2.75 亿元，员工人均上缴税收 6.62 万元（不含个人所得税）。

面向未来，公司提出了“安全优先”、“国际化”、“快件集散中心”、“深港合作”和“精细化管理”五大战略，确定了未来发展的指导思想：公司将坚持科学发展观，加快转变经营发展方式，按照“市场化导向、专业化经营、价值化配置”原则，以持续安全为先导，提升服务品质为基础，以做强航空主业发展为核心，以扩大非航业务盈利增长为支持，以推进深港合作为契机，通过能力建设、精细化管理，用好用足资源，形成大型机场运营格局，既致力于公共基础设施服务平台的建设，又以良好的经营效益回报股东，实现深圳机场跨越式和可持续发展，打造中国具有竞争力的机场运营企业。

二、企业社会责任体系

诚信守法、维护社会公义和商业道德

持续安全和优质的公共服务

努力构建公平与效率统一的基础设施平台

与机场社区公民共同构建和谐共荣的发展环境

关爱环境，创建绿色机场

三、社会责任履行情况

（一）规范的公司治理是诚信守法、维护社会公义和商业道德的基础

公司具备有健全、有效的公司治理结构，建立起了规范、完善的公司治理制度。股东大会、董事会及专门委员会、监事会和经理层能够依据公司治理规范有效的进行运作。报告期内，公司召开股东大会 3 次，审议重大议案 20 项并全部获得通过，其中采用网络投票方式表决的股东大会 1 次，充分保证了中小股东参与公司重大事项审议决策的机会。独立董事能够勤勉的履行职责，积极亲自出席董事会，对各项议案认真审议，发表独立的专业意见 18 次。董事会审计委员会能够独立履行内部控制体系建设和监督评价职责，领导和参与公司年度审计工作，保证公司财务报告真实、准确和完整。监事会能够切实行使监督职能，全面关注公司经营管理活动，重点关注关联交易，维护关联交易审议的合规性和公允性。财务总监、董事会秘书能够遵守监管政策规定，依据公司治理制度切实的履行监督和信息披露职责。报告期内，公司共发布公告 47 份，公司的透明度不断提升。

公司内部控制制度体系能够有效覆盖公司各方面的经营管理和财务会计活动，内部控制体系不存在重大缺陷。公司管理层能够有效关注到内控体系中存在的一般性缺陷并采取积极措施进行完善和改正；一般性缺陷不对公司正常经营管理和可持续发展构成重大影响；管理层能够关注到经营管理和发展中面临的风险点并予以有效的应对；公司的内控体系和相关制度能够适应公司管理的要求和发展的需要，能够对编制真实公允的财务报表提供合理的保证，能够对公司各项业务的健康运行及公司风险管控提供保障。

报告期内，公司进一步加强公司治理规范建设，修订完善了《公司章程》、《股东会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》，加强内部控制制度建设，制定和修订了《关联交易决策制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《防范控股股东及其他关联方资金占用专项制度》、《财务负责人和会计机构负责人管理制度》

等内控制度。切实开展财务会计基础工作自查专项活动，提升财务会计的规范运作水平。开展防止资金占用和长效机制建立和落实情况自查专项活动，杜绝违规资金占用，加强长效防控；2010 年公司不存在控股股东及其关联人违规占用公司资金的情形。

报告期内，公司能够坚守诚信、公平的商业原则，守法经营，保证财务报表和信息披露的真实、完整、准确，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，保证公司治理规范有效运作。

（二）突出“安全优先”理念，提供持续安全的机场服务

2010 年，面对航空业务规模不断扩大而基础保障资源不足、运行负荷增大的形势，加之世博会、亚运会等多重重大安保任务，公司安全运行体系经受住了严峻的考验。公司上下付出巨大努力较好完成了年度安全责任目标和各项安全工作任务。

报告期内，公司提出“安全优先”理念，在资源配置上以安全为先导，加大人财物投入，夯实安全保障基础；加强精细化安全管理体系建设，完善安全制度、流程和标准，加大日常现场安全监管力度，关注风险细节，做好隐患排查和风险防范；强化员工持续安全理念，努力培养员工自觉的安全习惯，切实保证安全体系的有效运行；提升突发事件应急处置能力和重大安保任务保障能力，妥善应对多次航班大面积延误应急保障，圆满完成世博会、亚运会等重大安保任务；加大场区综合治理力度，进一步提升机场城市窗口形象。

2010 年，公司全力保障了春运、清明、“五一”、“十一”、元旦等重大节庆假日期间的安全运输。在节前组织开展了安全检查活动，排除安全隐患和漏洞，加强员工宣导提高警惕性，及时消除安全作业风险；严格执行监管部门有关“禁液令”、“禁火令”及对于“三超行李”限制，确保旅客顺利安全出行。举行了大规模反恐应急处置及救援综合演练，完成处置劫机事件，搜爆排爆，消防救援和医疗救护等演练科目，以检验和提高在发生紧急状态下深圳机场各单位的快速反应能力、协同配合能力、反恐防劫处置能力和消防救援能力。

报告期内，公司发生了 1 起责任原因运输航空严重事故征候，使管理层清醒的认识到安全是一项持续、细致的基础工作，需要我们时刻警惕，谨慎小心，如履薄冰。

公司已经认真总结了经验教训，加大安全设施、设备的投入，引入新技术，弥补安全隐患，不断的完善安全体系。

安全指标完成情况：机场责任运输航空重大事故为 0；劫机、炸机事件，空防安全事故为 0；重大航空地面事故和重、特大航空器维修事故为 0；重大以下航空地面事故为 0；地面事故征候万架次率为 0；机场原因事故征候万架次率未超过 0.1；油料原因事故征候为 0；机场责任鸟击事故征候为 0；未发生机场责任原因造成的重、特大火灾事故，交通事故，施工安全事故和其他责任安全事故。报告期内，发生了 1 起责任原因运输航空严重事故征候。

（三）努力构建公平与效率兼顾的基础设施平台，充分发挥机场社会公共效益

作为深圳城市窗口、重要的航空运输基础设施，2010 年深圳机场共服务旅客 2,671.36 万人次，完成货邮吞吐 80.91 万吨，航空器起降 21.69 万架次，业务规模位居国内机场第 4 位。据国际机场协会（ACI）初步统计，深圳机场全球客运规模排名上升至第 44 位，货运排名上升至第 24 位。

报告期内，公司继续努力完善航线网络，提升网络的价值，有效发挥城市公共交通服务平台作用。截止至 2010 年底，我们共开通航线 139 条，其中国内航线 108 条，国际航线 28 条，港澳台航线 3 条；已通航 42 个国家和地区的 94 个城市，其中国内城市通航点 69 个，国际通航点 22 个，港澳台地区通航点 3 个。目前，共有 32 家国内外航空公司在深圳机场运作，其中国内航空公司 20 家，国际（地区）航空公司 12 家，基地航公司 7 家。

加强资源整合，深耕“经深飞”服务网络，不断增强区域服务辐射能力，更好的为地区经济社会运行服务。2010 年，深圳机场新建香港上环等城市候机楼 3 座，使城市候机楼总数达到 23 座，城际快线 19 条；城市候机楼累计使用人数达 243 万人次，同比增长 41%，累计异地值机 39 万人次，同比增长 77%；深圳机场网络辐射能力进一步增强。2010 年初，深圳机场在东莞设立首个异地货站，随后在东莞长安等地相继设立异地货站，目前总数已达 6 个，区域货运服务网络雏形基本形成。

不断优化机场运营环境，努力搭建客户发展平台。机场保税物流中心如期封关运

作，有效提升国际货物通关保障能力；积极协调深圳检验检疫局达成 24 小时通关的共识；落实深圳市政府航空产业发展支持政策，进一步推动市政府出台鼓励航空公司大机型运作、国际夜航和新开航点的激励政策；利用信息积极开展网上值机业务；联合口岸单位共同推进深圳机场电子货运平台建设。

我们通过不懈的努力，逐步搭建起社会公共服务的平台，这得到了社会公众的认可和鼓励：

2010 年 12 月，深圳机场“经深飞”项目荣获广东省企业管理现代化创新成果奖；

2010 年 5 月，在全球航空货运权威杂志《世界航空货运》公布的 2009 年世界航空货运卓越调查名单中，深圳机场再次获得全球航空货运卓越奖，并在货运量 50 万—100 万吨机场组别中名列第二，在同一组别中仅次于东京羽田机场。

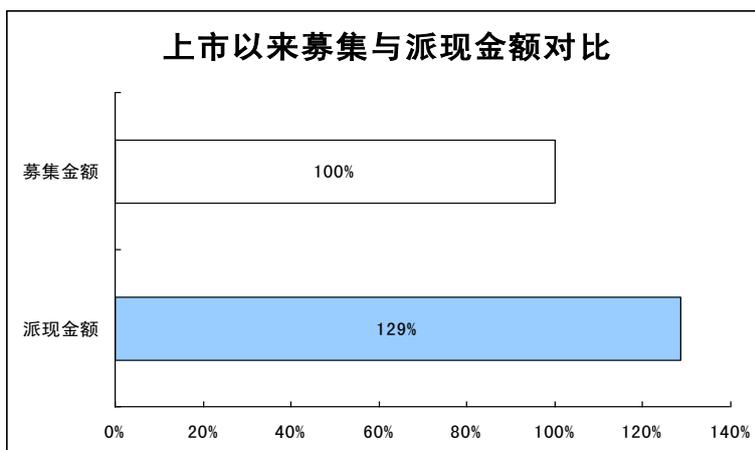
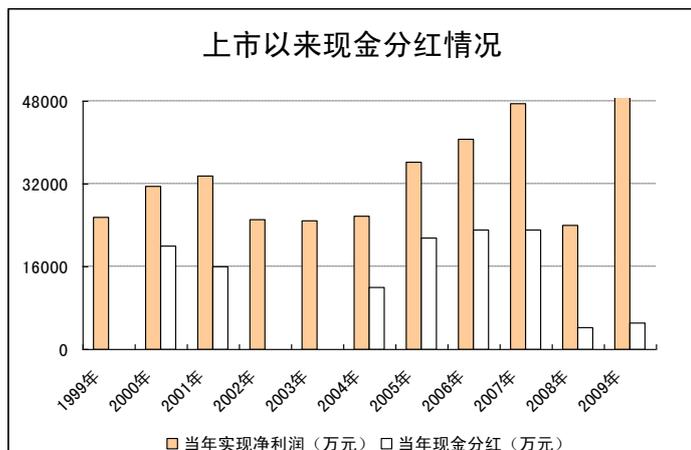
（三）与机场社区公民共同构建和谐共荣的发展环境

1、我们与股东

2010 年，在中国经济较快增长的推动下，中国民航及机场业也实现了较快增长。而深圳机场在面对内部保障资源不足，安全运行压力繁重等诸多不利条件下，以坚忍不拔的意志和辛勤的汗水为股东创造了较好的发展业绩。报告期内，公司实现营业收入 189,946.62 万元，同比增长 14.24%；公司实现利润总额 89,570.21 万元，归属于母公司所有者净利润 71,415.02 万元，分别同比增长 23.76%和 24.18%，全面摊薄净资产收益率 12.25%，基本每股收益 0.4225 元，股东权益较 1998 年增加 5.7 倍。

即使面对机场扩建资金压力较大的局面，公司依然按照《公司章程》的规定拟定了 2010 年度现金分红预案。自公司成立以来，一直在不懈努力为股东创造价值，以良好的经营业绩和利润贡献回报股东。上市以来，公司共募集资金 9.72 亿元，到 2010 年期末累计实现净利润 44.58 亿元，累计派发现金股利 12.50 亿元（不含 2010 年度拟派现金股利），现金股利派发比率高达 28.04%，累计派现金额超过募资金额的 129%，远高于市场平均水平。此外，公司还实施公积金转增股本 10.89 亿股，2005 年股改过程中控股股东向流通股股东支付股改对价 7,462 万股，在利润分配方面让广大投资者尤其是中小投资者充分分享深圳机场的良好成长与持续回报。公司及大股东恪守对

中小股东的承诺，严格履行了发行上市承诺、股改承诺和前次非公开发行承诺。



切实履行信息披露义务，保证信息披露的真实、准确、完整、及时，建立多种形式的投资者交流互动平台，加强投资者管理管理，提升公司透明度，促进股东和投资者了解公司经营发展状况，认同公司发展价值，推动公司价值创造和价值经营的实现。维护公司治理规范、有效运作，方便中小股东参与公司重大经营决策事项投票表决，切实行使股东权利，维护广大股东尤其是中小股东的合法权益。

2、我们与员工

(1) 公司员工状况

截止 2010 年 12 月 31 日，公司在册员工人数 4,153 人，较上年同期增长 5.78%。

其中：

1	专业分工	行政人员	财务人员	技术人员	生产人员		合计
	人数	342	72	340	3399		4153
	比例	8.24%	1.73%	8.19%	81.84%		100.00%
2	教育程度	硕士(含)以上	本科	大专	中专	中专以下	合计
	人数	65	518	1192	611	1767	4153
	比例	1.57%	12.47%	28.70%	14.71%	42.55%	100.00%
3	性别	男	女				合计
	人数	2948	1205				4153
	比例	71%	29%				100.00%
4	民族	汉族	少数民族				合计
	人数	4052	101				4153
	比例	97.57%	2.43%				100.00%

（2）切实维护员工的合法权益

全员签订劳动合同，劳动合同签订率 100%；建立了保护员工切身利益的多项规章制度和重大事项集体讨论、平等协商和公示公告制度；成立劳动争议调解委员会，出台劳动争议处理操作规范，充分平等协商，公正及时解决劳动争议，有效促进劳动关系和谐稳定；依法合理安排员工工作时间，切实保障员工权益。不断加强制度建设，建立完善的人力资源管理制度体系（共 18 项），包括《劳动合同管理规定》、《劳动人事管理（暂行）规定》、《教育培训管理办法》、《人员招聘、选拔和培养管理制度》、《薪酬管理制度》、《考勤管理制度》、《绩效考核办法》、《工时管理》、《员工职业健康管理规定》、《员工工伤期间护理费发放办法》等。

（3）加强员工劳动保护，创建安全的工作环境

通过体系建设为员工创造安全的工作环境。2007 年，公司通过了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，并连续三年通过年度复审。

公司每年定期组织在岗员工进行职业健康检查，2010 年参加检查人数为 1618 人。按照体系要求，公司完善了职业健康监护体系，颁布了职业健康监护管理规定。严格执行工伤保险有关规定，确保工伤员工及时获得医疗救治并严格按照工伤规定保证员工享受工伤特殊待遇。公司连续 3 年被深圳市人力资源和社会保障局评为“工伤预防先进单位”。加强员工安全培训，防止在工作时出现不被许可的不当行为。我们一直严格遵守《劳动法》等相关相关法规，杜绝如种族、性别、肤色、年龄、地域、形象、国籍（包括但不限于以上）等方面的就业歧视行为，杜绝使用不满 16 岁的童工现象出现。

（4）关注员工收入水平和后勤生活保障

参照社会总体收入水平，结合公司实际经营发展状况和人力资源结构，公司制订了合理的员工薪酬水平和薪酬调节机制。公司关注到了 2010 年社会生活成本不断提升，员工生活压力不断提升，为此，公司合理的增加员工收入，依据公司经营目标的完成情况和全员业绩考核情况为员工发放绩效奖金，使员工能够分享企业发展成果。2010 年公司主要针对基层员工的薪酬待遇水平提升了 9.7%。完善员工绩效考核机制，

与员工薪酬挂钩，建立更具活力的薪酬激励体系。

关注员工后勤生活保障，全力改善后勤生活条件。加大补贴力度，改善员工食堂条件，提高用餐品质和标准。增开员工后勤班车线路，调整班车频率，优化场内接驳巴士线路，降低票价，减轻员工负担；建设自助图书馆、“员工书屋”网络，完善员工单身公寓、值班房设施，改善员工居住条件，为员工创造良好的工作和生活环境。关注女工权益，严格执行《广东省女职工劳动保护实施办法》，完善工会女工委组织机构，建立健全女工委组织网络，深入基层保障女工“三期”工作休假，切实维护女工合法权益，解决了广大女职工的后顾之忧，受到广大女职工的普遍欢迎。2010年3月，在深圳市总工会“三八”女职工风采展示暨先进表彰大会上，我公司旅客服务部女工委获得了“深圳市工会女职工工作先进集体”称号。

公司组建了员工业余文体协会，开展了丰富多彩的文体活动，丰富了员工业余文化生活。组织深圳机场第七届职工运动会，1000多名运动员参加十余个项目的比赛的角逐。公司举办各类文体活动，包括征文、书画展、联谊赛、瑜伽班、太极班等形式多样、内容丰富多彩，大大增强了员工凝聚力，提高了团队意识和合作精神；举办安康杯等技能竞赛，通过各类业务技能比武来激发员工努力提高业务技能。

关爱弱势员工，建立起关爱困难群体的长效机制。公司成立了员工互助爱心基金会，为患有重大疾病或突发重大事故的员工家庭提供帮助和扶持，发放慰问金 13.4 万元、补贴费用 22.7 万多元，慰问困难员工达 120 人次，切实解决困难职工面临的实际困难。

（5）关注员工培训和职业发展

公司逐步建立起完善的三级培训教育体系，为员工提升专业素质、管理能力、职业技能提供了良好的环境。积极与中国民航大学合作，成立中国民航大学深圳机场函授站、中国民航大学深圳机场自考基地、深圳市高级人才培训基地、国家民航局第七技能鉴定站；引进行业特有工种职业技能鉴定体系，加强管理人员业务轮训机，为员工提供了多渠道、多方面的培训机会。公司加大培训投入，成立了深圳机场培训学院，对办公教学大楼进行翻新改造，完善配套设施，增设培训教室，以满足公司员工的培

训需求。公司推进人才培养梯队建设，不断优化人员结构；完善绩效考核和员工晋升制度，通过公开推选、竞聘、技术晋级、内部转岗、转录招录等途径，扩大员工职业发展通道。2010 年，公司实施培训项目 269 项，其中实施公共内训项目 38 项，共组织 14,533 人次参训，员工人均受训时间达到 4 天；送外培训项目 231 项，共组织 363 人次参训，外训天数累计 1152 天。

（6）加强企业文化建设，营造和谐的工作氛围

构建“简单、坦诚、阳光”的企业组织文化和“以德为先”的人才选拔文化。树立优秀的企业员工榜样，评选年度十佳员工、巾帼能手、优秀共产党员、优秀党务工作者，突出公司的人才价值理念；宣扬员工敬业爱岗、不断创新进取的优秀品质，营造良好的企业道德氛围。公司致力于打造全员安全文化，突出“安全优先”的理念，通过培养员工自觉的安全意识、安全习惯，将安全的科学管理与企业文化建设结合起来。经过不断的积累，公司逐步形成了符合自身发展需要，员工普遍认同的企业价值观和文化理念，营造了浓郁的文化氛围。2010 年 11 月，由深圳市委宣传部企业文化研究会、深圳市企业联合会、深圳市企业家协会、深圳广电集团联合举办的“2010 深圳企业文化节颁奖典礼”上，经过推荐、市民投票、专家综合评审和社会公示等环节，深圳机场荣获“特区成立 30 周年—深圳企业文化建设功勋企业”奖。

3、我们与客户

（1）旅客

切实履行服务承诺。2007 年，我们联合航空公司和各驻场单位，共同向广大消费者和社会公众公开发布了 55 项服务承诺。为此，我们一直立足于“履行 55 项服务承诺，全面打造服务品牌”，对照服务承诺提出的各项服务标准，为广大客户提供持续的优质、方便、高效的服务；我们通过不断的服务创新丰富服务的内涵，为旅客创造舒适、愉快的服务价值体验。2010 年，公司加大了服务承诺履行的监督检查力度，针对旅客出行高峰时段对值机办理、安全检查、车辆进出停车场等候等旅客最为关心的服务指标进行了持续监测，客观、准确的发现服务中存在的问题和瑕疵，迅速整改落实，维护公司服务品质的水准。公司继续以国际标准为标杆，深化服务质量管理，不

断提升“快速、高效、优质”的服务品牌价值。自 55 项服务承诺推出以来，深圳机场整体服务质量不断提升，得到了广大客户和社会各界的普遍认同。报告期内，公司 55 项服务承诺中有 53 项服务的达标率达到 98%以上（其中 45 项达标率为 100%）。其他各驻场单位也均按照服务承诺的标准切实提高了服务水准。

公司不断加大技术投入，通过简化商务流程，实现旅客快速进出港，在保证旅客服务感受的前提下，努力提升服务效率，增强服务保障能力；增加自助值机设备配置，提升设备服务功能，2010 年底自助值机旅客人数比率从年初的 8.9%，上升到 22.6%；建立了网上值机平台；推出行李“快速打包”，针对老、弱、病、残、孕等特殊旅客提供“特服一站式”等多项特色服务；优化机坪运作流程，缩短过站航班保障时间；提升货物库内转运效率，降低物流的时间和经济成本。

深化服务创新和管理精细化。公司建立了服务创新奖励机制，激发创新动力；完善服务产品开发和质量管理体系，满足客户个性化、差异化需求，提升创新能力；加强服务流程和标准管理，完善服务质量测评和投诉处理机制，提升质量管理能力。报告期内，公司推出了飞悦会员管家服务、小秘书服务、车友信等多项精品服务；建立小额现场理赔制度，加快突发事件处理速度；推出航空公司两舱旅客进港接机服务，满足高端旅客无缝隙商旅服务需求。继续打造 330 精品服务品牌，坚持创新服务，体现人文关爱，关注服务细节，将服务质量的提升落实到每一个流程当中，用“用心照管，贴心服务”的航空式服务理念认真把好售票关、调度关、登车关、行李关，为旅客提供贴心的服务感受，从而不断完善 330 服务体系，进一步提升 330 巴士服务水平，方便乘客出入机场。

重点关注旅客投诉。公司能够坦诚的面对旅客的服务监督，正视旅客投诉，及时妥善处理，改正服务差错，改善服务品质，建立内部监督与奖惩机制，力保旅客投诉能够得到快速、圆满的解决。2010 年，公司共受理各类旅客投诉 277 宗，与上年同期相比下降了 46%，投诉的结案率为 100%。其中，确认有效投诉 2 宗，有效投诉率 0.87%，与上年同期相比下降了 0.89%。旅客投诉均得到了满意的答复，未发生局方认定的因机场原因引发的服务有效投诉和重大责任事件。

积极举办系列维护消费者权益活动。在“3·15”国际消费者权益日，公司联合深圳监管局、福永工商所开展“深圳机场 2010 年 3·15 国际消费者权益日宣传咨询”活动，现场向旅客派发《消费者权益保护法律法规选编》、《民航消费者维权指南》、《消费警示》等宣传资料，宣传民航消费者维权知识，现场接受旅客的各类咨询，征求旅客对深圳机场服务工作的改进意见和建议。同时，公司组织服务业务骨干开展网上民航消费者维权在线咨询活动，通过深圳机场网站平台与广大消费者互动交流，即时解答旅客提出的咨询问题，提供合理建议，答复旅客诉求，得到了广大旅客认可。

(2) 航空公司和客货运代理人

航空公司和客货代理人既是公司重要的客户，也是公司紧密的发展合作伙伴。2010 年，公司进一步加强客户关系管理，加强客户沟通与合作，达成共同发展的共识。公司定期以座谈会的形式与航空公司进行沟通交流，听取其对机场运行保障和服务中存在问题的意见和改进建议，针对这些问题及时给予回应和妥善处理解决。公司完善核心客户定期回访机制，对重点客户进行多次拜访，了解航空公司和客货代理人在深圳机场的发展设想、思路和计划，提供有力的资源支持，积极配合其在深圳机场开拓业务，促进其长远发展。通过利用新技术推进服务创新，建立网上值机服务平台，联合国际航空运输协会、联检单位、航空公司和货运代理人合作推进电子货运平台建设。全力协助航空公司和货运代理人按照《深圳市关于支持物流企业应对金融危机的专项资金措施》和《深圳航空业财政奖励资金管理暂行办法》申报深圳市政府财政奖励。

(3) 公司在客户服务方面取得的成绩

2007 年公司通过了 ISO9001 质量体系认证，并连续三年通过了年度复审。质量管理体系的建立为公司持续保持和提升服务品质提供了有效的体系保障。

2010 年，我们再次获得《世界航空》杂志颁发的“航空货运卓越奖”。在国际机场协会 (ACI) 组织的全球机场满意度调查整体满意度测评中，深圳机场获得 4.34 分，在全球参评的 153 个机场中排名 27 位。

2010 年 2 月，我公司控股子公司一机场货运公司连续八年获得深圳航空公司颁发的“年度最佳代理”的荣誉；2010 年 12 月，深圳航空为机场货运公司颁发“深航 2010

年度最佳代理”奖及“2010 年度国货航国际优秀代理”奖；2010 年 12 月，机场货运公司再度获得 2010 年度中国南方航空深圳分公司“货运销售代理金奖”。

2010 年 3 月，海南航空授予我公司公司“二〇〇九年度十佳航线维修代理单位”称号；

2010 年 6 月，深圳机场从 80 多个国内机场中脱颖而出，荣获“2009 年度海航地面代理服务优秀单位”荣誉称号；

2010 年 7 月，我公司旅客服务部在深圳市“福彩杯”QCC（质量管理小组）优秀成果选拔赛荣获“卓越”QC 小组一等奖；护卫消防站在“小草”QC 小组选拔赛中荣获二等奖；安全检查站在“蓝天卫士”QC 小组选拔赛中荣获三等奖，并获得“最受欢迎成果奖”；

2010 年 9 月，深圳市启动“服务质量月”启动活动，得到深圳市质量协会、深圳市总工会、共青团深圳市委、深圳市妇女联合会、深圳市科学技术协会联合评选为深圳市 2010 年质量管理小组活动优秀企业；

2010 年 10 月，我公司全资子公司一机场航空物流园有限公司荣获 2010 中国（深圳）国际物流与运输博览会组委会颁发的“优质服务奖”，这是物流园公司自 2006 年参加物博会以来连续第 5 次获得该奖项；

2010 年 11 月，我公司在国际机场协会（ACI）季度满意度调查活动中，在全球 148 个机场中候机楼“商业商品价格物有所值”和“餐饮设施收费物有所值”两项指标排名进入全球前 10 位。

4、我们与社会

开展“双到”扶贫工作，建立帮扶长效机制。深圳机场与湛江廉江市长山镇开展对口扶贫活动，实施长山镇凌桐村的“双到扶贫”计划。2010 年，公司先后 7 次派员前往凌桐村进行调查研究，与委及贫困户代表进行了座谈，深入贫困户家庭，实地调查，掌握基础材料，明确扶贫思路和措施，公司提出扶贫“规划到户，责任到人”并进行了切实的工作部署。公司积极宣传动员全体员工向凌桐村小学捐赠学习书籍和用品，帮助凌桐村修建了农资供应站，高标准进行危房改造，积极开展学校助学工程，

为贫困户购买“城乡合作医疗保险”，以及建立凌垌村走地鸡养殖基地。2010 年深圳机场已向该村拨付扶贫款项 79.14 万元。

开展帮扶济困活动，倡导关爱文化，号召员工关爱弱势群体，自觉帮扶济困。2010 年，西南地区遭遇历史罕见特大旱灾，给当地人民群众生产生活带来重大影响，深圳机场及时号召广大员工伸出援手，帮助灾区人民。组织公司团员缴交“特殊团费”，号召员工“向灾区捐一瓶水”等活动，共募集捐款 1.77 万元。在青海玉树地震发生后，机场及时协调相关单位在第一时间为救灾物资开辟“绿色通道”。积极参与“市属国企手挽手、关爱帮扶心连心”第五届帮扶困难职工捐助活动中，共筹集善款 9.75 万元。积极协助中国妇女发展基金会，在候机楼内设置公益捐款箱，号召社会积极参与公益爱心活动。

（四）关爱环境，建设绿色机场

1、加强体系和制度建设，为环保工作开展提供基础保障

2007 年，公司建立了“质量、环境、健康、安全”（QEHS）管理体系，其中构建和完善了公司的环保体系，并且通过了 ISO14001 环境管理体系认证，连续三年通过年度复审。通过体系建设，制订了公司的环保管理流程、标准，落实了环保工作的职责。公司积极做好机场场区的环境保护、废弃物管理、节能降耗、防止污染排放、噪音防护等各项环保工作。具体制订了年度的环保工作计划和目标，2010 年各项环保指标均达标。

同时，公司制订了《节能降耗管理暂行办法》和《废旧物资处理办法》，通过制度安排推动公司节能降耗，加强废旧物资处理的管理。

序号	目标	指标	目标定义	完成情况
1	保证危险废物合法处置	与合法机构签订危险废物处置协议		完成
		与合法机构签订医疗废物处置协议	指列入国家《医疗废物分类目录》以及国家规定按照医疗废物管理和处置的废物。	完成
		与相关方协议中增加对危险废物的具体处置条款		完成
2	保证污水达标排放	A、B 楼处理后的机场污水 100%达标排放	满足广东省污水排放 2 级标准。	达标
		医疗废水消毒处理后 100%达标排放	符合《医疗机构水污染物排放标准》表 2 的规定。	达标：
3	保证餐厅油烟达标	A、B 候机楼餐厅油烟 100%达标排放	满足饮食业油烟排放标准。	达标

排放			
----	--	--	--

2、加强节能减排管理工作

报告期内，深圳机场总耗电量为 3802.53 万千瓦小时，较上年同期增加 5%；平均单位旅客耗电量为 1.43 千瓦时/人次，较上年同期下降 3.6%；万元营业收入耗电量为 201.14 千瓦小时/万元，较上年同期下降 7.9%；万元营业收入耗电量低于 2009 年广东省单位国内生产总值 1002.09 千瓦小时/万元。

指标	2010 年		2009 年
	用量	增长率	用量
总耗电量（万千瓦时）	3,820.53	5.2%	3,631.51
单位旅客耗电量（千瓦时/人次）	1.43	-3.6%	1.48
万元营业收入耗电量（千瓦时/万元）	201.14	-7.9%	218.41

2010 年 3 月 22 日，第 18 届“世界水日”，深圳市政府授予深圳机场“节水型企业（单位）”。2010 年 12 月，在 2010 年度深圳市节水型先进单位和先进个人的活动中，深圳机场荣获深圳市“节水先进单位”的光荣称号，有关个人被授予“深圳市节水先进个人”称号。

积极与客户合作，共同推动节能减排。2010 年，我们继续联合航空公司共同推进节能减。与航空公司共同研究，采取最佳节油飞机配载平衡措施，减少航班飞行航油消耗，一方面节约航空公司运营成本，另一方减少能源消耗和尾气排放。通过采取此措施，航空公司节油率不断提升，得到了客户的一致好评。厦门航空节油飞行重心区域的航班由 45%提升至目前 75%，华航深圳站在其公司外站节油重心达标评比中，波音 747 机型达标率排名第 1 位，空客 330 机型排名第 6 位。

3、切实遵守《深圳上市公司环保自律公约》，履行环保承诺

我们将制定环保及能源发展战略、建立环境管理体系，塑造和保持在社会上的环保形象，直至达到国内同行业先进水平；推行清洁生产、生态效益，提升环境绩效，使用不含国家法律、法规标准中禁用的物质以及中国签署的国际公约中禁用物质，有效掌控污染源，促进资源的有效利用并降低成本；主要污染物排放符合国家及地方排放标准和总量控制指标要求；倡导企业积极购买、研发和使用环保新材料、新技术、

新工艺和新能源；普及环保常识、提升员工环保观念，积极参与环保公益活动，构建绿色企业、和谐社会。

4、严格控制污染物排放，做好环保处理

公司对各类废弃物进行标准化的识别分类，请专业机构制订危险废弃物处理程序；制订污染物排放标准，严格排放程序，主要污染物排放符合国家及地方排放标准和总量控制指标要求；推行清洁生产、生态效益，提升环境绩效，使用不含国家法律、法规标准中禁用的物质以及中国签署的国际公约中禁用物质，有效掌控污染源，促进资源的有效利用并降低成本。

5、在扩建工程中贯彻环保理念，建设绿色机场

建筑节能策略：充分利用深圳的自然气候条件，吸收国内外先进技术，立足国情和本土特点，采取适宜技术取得经济效益、社会效益最大化。实现资源节约型、环境友好型、科技型 and 人性化服务机场建设的目标和要求。

利用深圳夏热冬暖的自然条件，在冬季实现自然通风，主要通过优化自然通风口设置和增加自然通风区域内的可开启面积，有效节省空调运行能耗。

考虑到噪音和空气污染的影响，在全面自然通风条件不足的区域，采用机械、自然相结合的通风方式。即利用空气处理机组净化、过滤含有航空燃料燃烧尾气的室外空气，对室外风不需进行冷却或加热处理而直接送到各空调区域，通过屋面通风天窗自然排放。在幕墙处设置自然通风装置，根据运用情况适时开窗自然通风。

航站楼公共空间采用了大面积的玻璃外立面，最大程度地利用了自然光线，减少人工照明开启的时间。在航站楼屋面设置天窗，这些天窗集中在外立面自然光照被削弱的内部区域，以补充此部分的自然采光。主要公共区域（不含内区）全年可满足自然采光要求的时间与全年总日照有效时间（每日白天 10 小时）的比例：40-50%。

选择适合当地生长环境的植物，合理搭配树种，提高植物的二氧化碳固定量，为不同类型的硬质地面-屋面、道路、广场等提供不同的绿化遮阳。

利用中水、再生污水、雨水等用做景观用水，经适当处理后达到《景观娱乐用水水质标准》（GB12941-91），提高用水效率。严格限制或禁用饮用水灌溉，比常规

方法至少节省 50%用于灌溉的饮用水。

同时，T3 航站楼还在机电节能、环保措施、能源利用与管理、室内环境质量控制、智能控制等方面进行重点设计关注，充分体现建设绿色机场的理念。

6、积极深化企业环保文化

倡导企业购买、研发和使用环保新材料、新技术、新工艺和新能源，加大节能降耗投入，利用新技术节能降耗。加强环保宣传，倡导员工绿色环保意识，培养员工自觉的环保习惯，提升员工的使命感、历史责任感，充分认识到资源短缺危机，环境恶化危机，节约资源，保护环境，防止污染；环保义务人人有责，宣扬环保从我做起，从现在做起，从小事做起，大家相互鼓励、相互督促，共同来建设我们的绿色机场，绿色家园。

深圳机场股份有限公司董事会

二〇一一年三月十七日