



TIMES⁺DF 深圳免税



深圳市国有免税商品(集团)有限公司

Add: 深圳市福田区福华一路六号免税商务大厦38楼

Tel: (86) 0755-33008888

Fax: (86) 0755-33008893

Website: <http://www.szdutyfree.com.cn>



“深圳免税”微信公众号

2022 年度社会责任报告

深圳市国有免税商品(集团)有限公司

做具有品牌影响力和核心竞争力的免税商品综合运营商

目录

CONTENTS

02 第一章 公司概况

- 02 一、公司简介
- 05 二、企业文化
- 07 三、主要荣誉
- 08 四、主要经济指标

09 第二章 责任专题

- 09 一、责任先锋队 -- 以信念之光照亮战“疫”
征途，在抗“疫”一线奋力书写免税
风采
- 16 二、落实“减租降费”惠民政策，解决
群众急难愁盼问题

20 第四章 关爱员工 构建人企共同体

26 第五章 服务客户 持续创造价值

- 26 一、以创新驱动增强发展硬实力
- 34 二、以优质供给擦亮国企金招牌

17 第三章 绿色发展 共筑美好家园

- 17 一、践行绿色运营，同筑生态文明之基
- 19 二、打造绿色物业，赋能低碳文明城市

39 第六章 社会公益 共创美好生活

- 39 一、实施乡村振兴工程
- 44 二、投身社会公益事业

★ 第一章 公司概况

01 公司简介

深圳市国有免税商品（集团）有限公司（以下简称“深圳免税集团”、“集团”或“公司”）创办于 1980 年 1 月，1995 年改制为深圳市属国有独资公司，是中国第一家经营免税商品的国有独资企业，是目前我国具有免税经营资质的少数几家企业之一。主要从事免税商品零售业务，兼营物业经营管理、现代物流配送和商业贸易等有

税市场业务，同时履行深圳口岸商业管理等社会功能和职责。

深圳免税集团秉承“诚信、务实、创新、高效”的核心价值观，栉风沐雨、砥砺前行，引导消费回流，持续创造价值，为深圳乃至中国的免税商品业务继续谱写崭新篇章。



“

培养和造就一支专业化、市场化、高素质的员工队伍，为社会和顾客持续创造价值，做具有品牌影响力和核心竞争力的免税商品综合运营商。

”

02

企业文化

企业愿景

公司的愿景是培养和造就一支专业化、市场化、高素质的员工队伍，为社会和顾客持续创造价值，做具有品牌影响力和核心竞争力的免税商品综合运营商。



高素质的员工队伍——牢固树立“尊重人才、培养人才、成就人才”的人才理念，通过搭建良好平台、建立良好机制吸引人才、培养人才、留住人才。坚持人才为本，建立个人发展与集团发展之间的参与机制和分享机制，充分调动人才工作的积极性，使员工不论在何种岗位上，都有“出彩”的机会，让每位员工通过掌握专业技能和创造性工作，在为企业作出贡献的同时共享集团发展成果。



持续创造价值——致力于为客户提供优质的商品和服务，与伙伴单位建立良好的合作关系，营造和谐的经营和发展环境，构建互惠互利、和谐共赢的“利益共同体”，共同拓展业务发展空间，为利益相关方持续创造价值。



免税商品综合运营商——积极拥抱行业发展形势和变化，以目标群体品质生活需求为导向，立足免税品特许经营权，荟萃精品，构建业态齐全的线下服务网络和完善的电子商务综合服务平台，围绕产业上下游构建需求驱动的全球供应链体系，为国内外顾客提供优质的商品和服务，做具有品牌影响力和核心竞争力的免税商品综合运营商。

企业使命

公司的使命是荟萃精品，专业服务，引领品质生活。

荟萃精品——荟萃国内外知名品牌，为顾客打造购买便利、体验优良的精品购物和体验平台。

专业服务——以免税业务为牵引，提供体验、培训、定制、互动等优质服务，引导国人崇尚品质生活的消费理念。

引领品质生活——以满足多元化消费需求、提升幸福指数为中心，打造一流的生活交际、旅游休闲“品质示范”的产品和服务，引领充满时代精神的生活方式。

核心价值观

公司的核心价值观是诚信、务实、创新、高效。



03

主要荣誉

历经 40 余载，公司为国家改革开放事业、深圳特区建设发展和完善口岸配套服务、引导境外消费回流等方面作出了积极贡献，多次受到政府及有关部门的表彰，受到社会各界的充分肯定和认可。公司先后荣获“广东省守合同重信用企业”、“年度纳税百强企业”、“深圳市诚信守法示范企业”、“深圳老字号”、“深圳质量百强企业”“深圳连锁经营 50 强企业”、“商业统计先进企业”、“广东省脱贫攻坚突出贡献集体”、深圳服务贸易创新成果创新示范案例“行业领军奖”等荣誉称号。

- 广东省守合同重信用企业
- 年度纳税百强企业
- 深圳市诚信守法示范企业
- 深圳老字号
- 深圳质量百强企业
- 深圳连锁经营 50 强企业
- 商业统计先进企业
- 广东省脱贫攻坚突出贡献集体
- 深圳服务贸易创新成果创新示范案例“行业领军奖”



广东省守合同重信用企业



深圳市服务贸易行业领军奖牌

04

主要经济指标

自成立以来，公司累计上缴利税 96.9 亿元，为深圳市社会经济发展做出了积极贡献。截至 2022 年底，公司总资产 53.71 亿元，净资产 37.04 亿元。

★ 公司累计上缴利税

96.9 亿元

★ 公司总资产

53.71 亿元

★ 净资产

37.04 亿元

★ 第二章 责任专题

筑牢疫情防控坚固防线 彰显疫情下的国企担当

2022 年，公司坚决跟随市委市政府、市国资委疫情防控指挥号令，落实“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的重要要求，全力以赴履行市属国企责任使命，从严从实从紧抓好疫情防控工作，全力守护来之不易的防控成果。

01

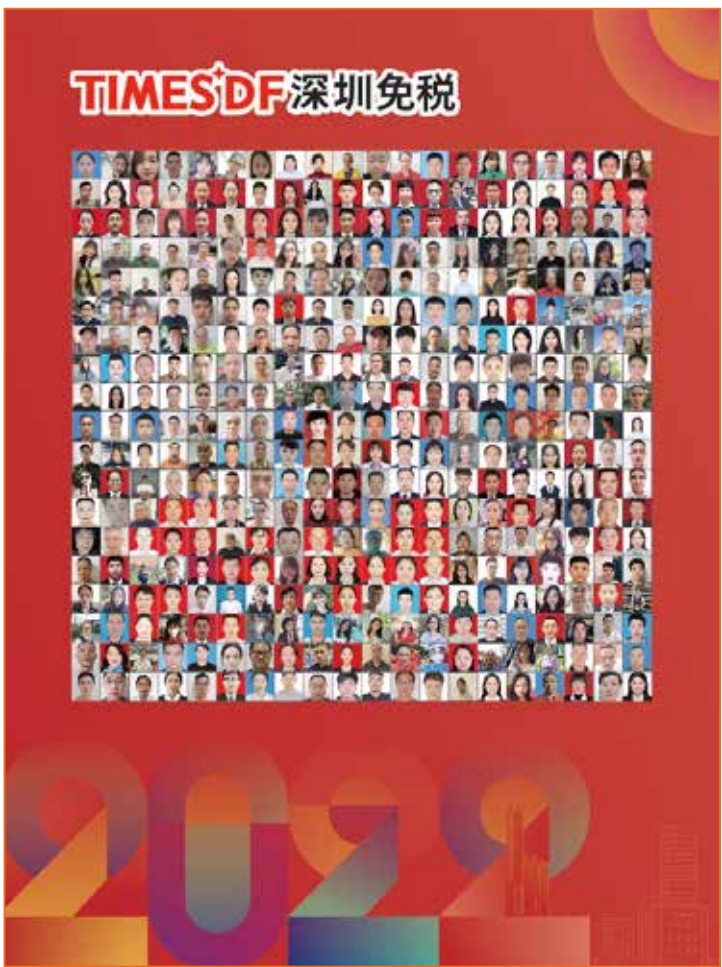
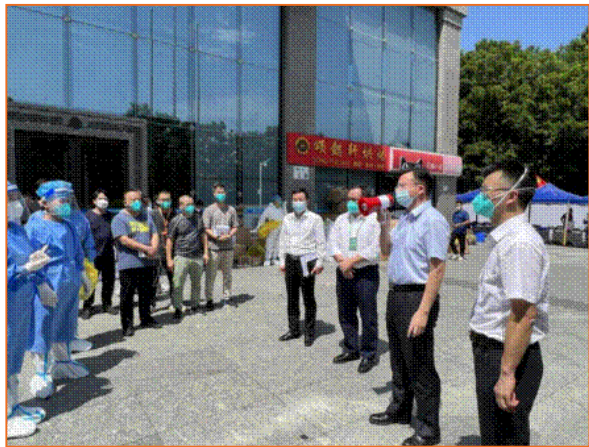
责任先锋队 -- 以信念之光照亮战“疫”征途， 在抗“疫”一线奋力书写免税风采

深圳免税集团积极主动响应市委市政府、市国资委号召，即刻部署、迅速行动，深免支援抗疫志愿队一夜成军、闻令即动、逆行而往，367 名志愿者分别于 9 月 6 日、9 月 9 日分批前往南园街道和梅林街道火线支援疫情防控。广大党员干部挺身而出，冲锋在前，充分发挥先锋模范带头作用，以必胜的信念带领全体人员坚持超负荷奋战在最前线；广大团员青年担当作为，攻坚克难，充分发挥生力军和突击队作用，在防疫一线挥洒青春汗水，积极贡献青春力量。他们以实实在在的行动守好守牢街道社区战“疫”城墙，生动地诠释了新时代党员干部和团员青年的责任与担当，初心与使命，充分彰显了冲锋陷阵、舍我其谁的先锋本色，让党旗和团旗在疫情防控一线高高飘扬，党徽和团徽闪闪发亮、熠熠生辉！

在这支队伍里，有来自集团本部以及 13 个下属单位的党员领导干部和基层员工代表，涌现

出一批敢于担当、乐于奉献的先进典型，以铿锵有力的应援，打响了一场同时间赛跑，与疫情较量的区域阻击攻坚战。在此次支援疫情防控中充分彰显了深免人埋头苦干、勇毅前行、担当奉献的深免精神，也正是这一精神，鼓舞和激励集团全体人员进一步坚定信心决心，勇于担当作为，砥砺奋进前行。





① 安排具体工作

② 集团抗疫支援队出征仪式

③ 集团领导为抗疫支援队鼓舞打气

④ 发放抗疫慰问物资

⑤ 抗疫工作日常 - 登记信息

⑥ 抗疫工作日常 - 上门做核酸

⑦ 口岸公司抗疫行动组

⑧ 先锋队 - 志愿者

案例一：深免青年突击队，以坚定信念守护万家灯火

在集团党委的号召下，广大党员干部和青年骨干纷纷积极响应，主动请缨，踊跃报名，由部分青年骨干组成的“先遣队”已在南园街道防疫一线坚守奋战一周。他们于9月2日下午来到了南园街道赤尾社区，连夜完成了电单车安全知识培训，与防护装备的使用，熟悉管辖的七个卡口分布情况和路线，负责隔离人员（特殊人群）生活物资配送。



“深免骑兵连”人手一部电单车，7×24 小时不间断服务，为社区居民打通最后一公里。



青年突击队

案例二：创新工作方法，实现“零误差”目标



实现零误差目标



做好核酸检测数据统计工作

集团下属口岸公司的4名志愿者，平时从事财务工作，为提高核酸检测数据统计工作效率，他们充分发挥自身优势，在完成扫楼工作之余，“求新、求变”找方法，研究制定了有着13个细项的《检测数据情况统计表》，为社区防疫部门提供了及时、精准、详细的一手数据，为核酸检测数据化、快速化、精准化打下了坚实的基础。并认真细致地核对每个工作小组上报的核酸检测数据并做好统计工作，确保实现数据“零误差”目标。

案例三：架起为民“连心桥”，做好群众“贴心人”



深圳免税集团志愿者已连续3天在绿景虹湾党群服务中心协助现场指挥部客服组开展工作，主要负责沟通对接小区居民与楼栋管理员，了解住户的困难和需求，并将掌握的信息及时反馈到社区工作站，积极督促跟进存在问题处理的进度，既为社区工作人员减轻了工作压力，又有效地为居民排忧解难，他们架起了社区与居民之间的沟通桥梁，为每位被封控在家的居民送去温暖和关怀，赢得了社区和群众的一致好评。



深圳免税集团圆满完成支援梅林街道抗疫任务

9月18日上午，福田区委、区政府以及梅林街道办事处在梅林街道办事处办公楼为支援抗疫的深圳市属国企举行简单欢送仪式，欢送驰援福田梅林街道的深圳免税集团等抗疫支援队，同时送上鲜花及锦旗，并对抗疫支援队在关键时刻闻令而动、火速驰援、无私相助的精神表示由衷的感谢和崇高的敬意。



颁发抗疫感谢信和纪念品



送上锦旗



举行欢送仪式

02

落实“减租降费”惠民政策，解决群众急难愁盼问题

公司发扬“有大爱、敢担当、顾大局”的国企精神，坚决执行市政府、市国资委关于疫情期间减租降费的指示精神，积极落实相关减租工作，使减免工作周密部署、精准落实，宣传到人、落实到户。2022年，对符合条件的“应减尽减”物业租户减免租金近5200万元，支持社会各类经营主体共渡难关，充分彰显公司国企担当。受惠租户对他们经营困难时期公司纾困解难的减租举措纷纷表示感谢，商户代表因此特制锦旗亲临公司致谢。

有大爱

敢担当

顾大局



受惠商户代表向口岸公司送锦旗致谢

第三章 绿色发展 共筑美好家园

集团始终坚持绿色发展理念，努力做生态文明建设的重要参与者和踏实践行者，将“崇尚健康、崇尚环保”的工作要求落实到日常办公、门店改造、业务运营等各个环节，切实履行节能环保责任，培育“崇尚节约、绿色消费、低碳环保”免税新风尚，助力深圳及全国早日实现“碳达峰、碳中和”目标和愿景。

01

践行绿色运营，同筑生态文明之基

一是降耗费、节开支。集团持续推广运用OA电子办公系统，减少纸质公文数量。集团推行无纸化办公，发布《无纸化办公倡议书》，号召节约纸张保护环境，推广使用智能会议室和线上会议系统，节约资源耗费及会务开支。坚持务

实节俭原则，严格执行公务接待标准，规范办公用品的配备、采购和领用，节约办公费用。新增或置换公务用车优先采购新能源汽车，实现节能减排、低碳发展。

二是倡环保、控施工。在开展办公环境与门店升级改造时，公司倡导使用绿色环保的装修材料，在施工过程中充分考虑施工作业对环境的影响，努力控制施工噪声、异味、粉尘、废弃物等，并确保施工改造与正常运营互不影响。

三是优流程、提效率。公司不断优化商品采购、运输、销售等工作流程，实施低碳物流运输及仓库智能化管理，合理调配运输车辆，促进纸

箱等包装物的回收利用，引导顾客减少使用塑胶购物袋，最大程度控制和减轻业务开展过程中可能对环境产生的负面影响。



案例：“以旧换新 低碳生活”

2022 年 5 月，下属前海分公司联合招商物业公司于全球购体验店外开展主题为“深免助力·低碳生活”对外活动和“绿萝行动”专属福利购活动。旨在宣传低碳环保理念，邀约居民“以旧换新”，以实际行动助力创建深圳文明城市。



“深免助力 低碳生活”绿萝行动专属福利购活动

四是积小善、节大能。公司倡导员工将低碳、环保理念延伸到日常行为的细微末节，自发养成节约资源、保护环境的绿色生活习惯，共同践行简约适度、绿色低碳的生活方式，多乘公共交通绿色出行，减少碳排放量，将办公区域空调温度保持在 26°C 以上，下班时及时关闭电脑、打印机、空调等设施设备，确保“人走机关、机关电断”，并鼓励员工积极参与环保公益活动，提高绿色环保意识。



“绿色低碳 节能先行”倡议书

案例：倡导“绿色低碳 节能先行”新生活

在 2022 年全国节能宣传周来临之际，为增强“绿色、低碳、节能”意识，公司向全体员工发出“绿色办公 低碳生活”倡议书，倡议“节约每一度电、节约每一滴水、节约

每一张纸、节约每一粒粮”等绿色生活精神，倡导员工从自己做起、从现在做起、从点滴做起，做绿色办公、低碳生活的倡导者、宣传者和实践者，为建设节能型社会贡献力量。

02

打造绿色物业，赋能低碳文明城市

公司下属物管公司坚持“以人为本、绿色管理”的服务宗旨，根据深圳绿色物业管理政策法规和技术规范，准确把握楼宇设备的运行状况和能耗情况，在打造绿色物业、构建绿色社区的道路上砥砺前行。公司自有物业免税商务大厦曾荣获“广东省物业管理示范大厦”“福田区物业管理优秀大厦”荣誉称号。



向客户宣讲垃圾分类知识

一是实施节能减排工程。公司一直对免税商务大厦的公共照明和客梯运行实施集中管控，在非工作日内只保留公共区域的应急照明以及高、低区各一台客梯。根据四季温度的变化合理分配中央空调主机的开关时间，定期对终端设备进行清洗，降低中央空调系统能耗。轮换使用中央空调主机，有效延长空调设备的使用寿命。2022 年，物管公司对免税大厦中央空调系统部件进行清洗，降低中央空调系统能耗；对大厦老旧且长期漏水的不锈钢水箱进行更换，彻底解决水箱漏水问题。**二是注重提升物业环境。**公司不断优化免税商务大厦公共区域绿化布局，定期清洗大厦外墙和打磨大厦地面，对大厦的公共区域开展香薰处理，营造清新怡人的工作和消费环境。

案例：开展“免税商务大厦垃圾分类知识讲座”

2022 年 12 月，为积极响应市、区关于垃圾分类的文件精神，提升大厦办公环境，物管公司开展“免税商务大厦垃圾分类知识讲座”，向客户宣贯了垃圾分类的文件精神，再结合大厦实际情况对垃圾分类进行系统性的讲解，使客户深刻认识到垃圾分类的重要性和必要性，助力深圳打造“垃圾分类”低碳城市。



第四章 关爱员工 构建人企共同体

公司秉持以员工为本的管理文化,坚持关爱员工、善待员工,依托工会、党团等组织,切实将关爱员工工作与生活的各项举措落到实处,不断增强员工的幸福感和获得感,营造快乐工作、幸福生活的文化氛围。



开展消防知识培训活动

一是织密安全防线,保障员工生命健康。公司长期坚持安全发展理念,抓牢抓实安全管理工作,筑牢织密安全防线。2022 年共举办 29 场学习《深圳经济特区安全生产监督管理条例》的培训,共 **930 人次**参加,进行了 **71 场**共近 **2000 人次**参加的《安全生产月》和国家宪法日暨《安全生产法》宣传周等活动宣教活动,切实提高从业人员安全生产法治素养,让宪法精神和法治理念深入人心。2022 年,公司发展安全平稳有序,未发生重特大安全事故,有力保障了员工的生命健康权利。



免税大厦开展消防演练



罗芳仓库进行消防演练

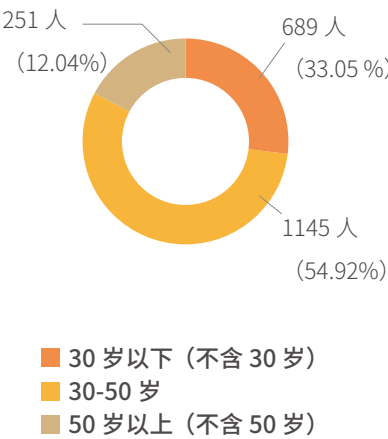
案例：开展专项作业安全培训和考核

2023 年 3 月,集团安委办组织物管公司包括物业管理员、设备维修人员、保安员和物流公司涉及有限空间作业的人员,开展有限空间作业安全培训和考核,让有关员工进一步了解了有限空间作业的基础知识、掌握了安全风险分类及辨识、有限空间作业设备及防护用品的使用和佩戴、安全隐患排查、逃生自救等方面知识,提升员工按相关操作规程规范作业意识。

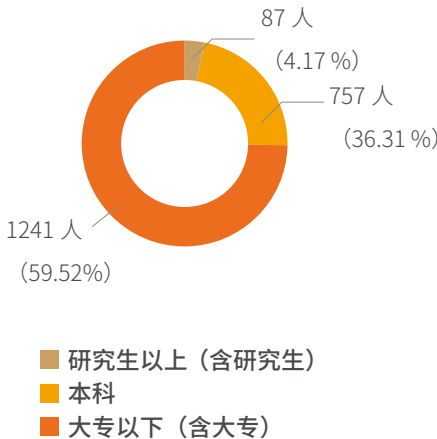


开展安全培训

二是构建和谐关系,保障员工合法权益。1、保障员工公平就业。公司严格遵守劳动法律法规,不断完善劳动关系和劳动合同管理机制,依法依规开展劳动用工管理,尊重并保障员工合法权益,努力营造健康良好的职业发展环境。公司坚持公平用工原则,对招聘流程及相关表格模板进行全面梳理,用好用活市国资系统“菁英聚鹏城”、“智联招聘”等平台,进一步规范健全市场化用工机制。2022 年,公司劳动合同签订率、社会保险参保率、市场化用工均保持 100%。2、推进员工民主管理。公司持续完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度,并通过民主生活会、信息管理系统、调研座谈会等多种渠道,充分了解员工诉求,支持员工参与企业管理,保障员工知情权、表达权等合法权益。



员工年龄结构



员工学历结构



公司劳动合同签订率、
社会保险参保率、市场
化用工均保持

100%

案例：成功召开集团第五届职工代表大会第二次会议

2022 年 8 月，在集团本部成功召开集团第五届职工代表大会第二次会议，会议审议通过集团《员工关爱互助基金管理办法（修订版）》、《集体合同》和集团职工董事、职工监事选举办法等一系列事关职工切实利益的重要成果，选举产生了集团第五届职工董事和监事。会议强调，职工董事和职工监事是现代企业制度下实现职工民主管理的有效途径，要合力推动构建集团党委统一领导、职工全力支持、工会积极作为、各方齐抓共管的良好工作格局。



三是注重培训培养，激励员工成长成才。

1、强化人力资源管理。公司分类推进人才引进机制市场化改革，人才队伍综合素质逐步提升，撬动企业发展的人才杠杆效应愈加明显。强化干部队伍管理和人才建设工作，搭建引才育才的“黄金台”，加大年轻优秀干部的培养选拔，注重干部人才任职交流和培养锻炼，2022 年，与中介协同开展人力资源战略规划顶层设计，在人力资源招聘配置、培训发展、绩效考核、激励政策和人才队伍培养建设等方面进行完善

和优化，建立与集团战略发展和业务转型相匹配的人力资源管理体系。2、构建多元化培训体系。公司有计划、分类型、分阶段地持续开展员工知识培训和实操历练，创新运用线下及线上培训方式，在员工岗前培训、安全教育、制度宣导、疫情防控等方面，基本实现员工培训全覆盖，努力提升员工整体素质及技能水平。2022 年，组织开展直播带货、旅游零售、公文写作等培训活动，不断提高员工的业务能力和综合素质。



线上培训系统

案例一：组织开展“建立高质量发展模式，满足高品质消费需求”培训讲座

2022 年 11 月，集团组织开展主题为“建立高质量发展模式 满足高品质消费需求”的线上培训讲座。主要围绕中国奢侈品市场的最新变化、行业变迁、消费变迁、零售升级、市场未来等方面，对目前的行业营商环境进行充分解读，并作出最新的行业预测。该次讲座进一步提升了集团员工对旅游零售市场和免税行业的认识，了解到行业现状及未来发展趋势，激励员工继续锐意进取、接续奋斗，以更加昂扬的斗志全方位推动集团高质量发展。



案例二：筑基础重实践 强化公文写作基本功

2022 年 11 月，集团组织开展了公文写作能力提升专题培训，集团所属各部室、单位近 100 人参加培训。此次专题培训着重讲解了日常工作中使用较多的公文文种的写作，具有很强的指导性、针对性和实用性。有助于员工树立公文规范意识，提高公文写作水平，促进文书工作更加规范高效。



公文写作培训

3、全面推行全员绩效考核。对员工考核结果进行等次划分并按比例进行强制分布，考核结果与绩效工资、人才队伍建设、人员晋升、岗位调整等进行挂钩，将激励分配向业绩增长的高绩效员工倾斜，实现薪酬差异化分配。

四是注重关爱帮扶，响应员工实际需求。

1、重视员工职业健康。公司不断加大在员工身心健康方面的投入，持续实施全员健康计划，组织员工进行年度体检以及适龄员工的专项肠胃镜检查等。2、做好员工慰问帮扶。集团聚焦职工群众急难愁盼的实际问题，切实做好职工困难帮扶服务工作，不断推动各项帮扶举措落实落细，在职工遇到临时性、突发性、特殊性困难时开展前置性、补充性帮扶和送温暖服务，切实把组织的温暖和集团的关怀送到职工身边。2022 年，集团及集团工联会对符合关爱慰问条件的员工进行困难、住院、退休、结婚等慰问 157 人次，发放慰问金额近 30 万元。3、完善员工福利体系。公司持续推进工会会员会籍管理工作规范化，制定贴切员工需求、符合员工心声的福利购发计划，向员工送上“最心意”的节日祝福。4、丰富员工文体生活。公司引导下属单位积极丰富广大员

工的业余生活，根据实际情况各自开展形式多样、丰富多彩的团建、拓展等有益员工身心的活动。2022 年，公司以适应经营改革和行业发展对人才的新要求为出发点，充分结合业务发展需要与职工群体实际需求，组织开展了涵盖商品知识、消防安全、岗位技能、疫情防控、营销技能、心理健康等培训活动近 30 场，参加培训员工逾 500 人次。同时，通过整合集团党群服务中心、单位健身场所、各基层工会活动场地等多方资源，积极推进职工交流学习、娱乐健身、开展文体活动等服务职工场所融合建设，成立职工兴趣活动小组，不定期开展心理健康讲座、读书分享会、“电影周周看”、足球小组、瑜伽班等各类有益职工身心健康的文体活动，有效激发员工队伍自我提升的内生动力和积极进取的新活力，基层员工综合素质和专业技能水平得到全面强化提升。

案例：举办“青春心向党 · 建功新时代”主题知识竞赛

2022 年 4 月，集团“青春心向党 · 建功新时代”主题知识竞赛正式拉开帷幕，集团广大团员青年积极参与，近 100 余人报名参加初赛线上答题，迅速掀起一股学习热潮。本次知识竞赛内容涵盖党史、团史、企业文化、市场营销等方面知识，旨在以赛促学，团结引领集团广大团员青年永远跟党走、奋进新征程、建功新时代，争做积极进取优秀青年，为集团未来事业发展贡献青春力量。



★ 第五章 服务客户 持续创造价值

集团基于 40 余年在免税行业的深耕积淀，在新时代爬坡过坎再出发，致力于构建“免税+有税+保税（跨境电商）”联动发展和“线下服务+线上平台”互联互通的经营模式，全力打造集免税商品消费与品质生活服务于一体的时尚产业生态圈，为消费者持续打造购买便利、品质优良、种类丰富的精品购物平台，持续满足人民对美好生活的向往与需要。

01 以创新驱动增强发展硬实力

公司于变局中开新局，主动适应行业发展新常态，不断探索主业发展新领域，推进重大项目突围破局。

案例一：“深圳免税·全球购”项目创新出发

深圳免税 · 全球购 **4000+**
新增会员

深圳免税前海“保免一体”新零售业务，2022 年充分利用前海综合保税区的政策优势，继续探索免税、保税、跨境电商、线下展示店等多类政策相融合的特色模式，初步实现了对集团原有销售渠道的丰富及各经营模式之间的相互支撑和优势互补。全球购多次跨界联合多家知名企业开展推广活动、

投放短信、官博推文等，新增会员 4000 余人，带动线上销售额实现高转化率，不断深入挖掘社群私域流量，更精准触达免税高端人群。2022 年 12 月，前海管理局召开年度大会，授予深免集团前海分公司“2022 年度前海综合保税区外贸突出贡献”奖。



“深圳免税·全球购”线上商城二维码



荣获 2022 年度前海综合保税区外贸突出贡献奖



“深圳免税·全球购”线下体验店内景

案例二：深圳免税海口观澜湖免税城焕新升级

作为集团进军离岛免税市场的首个重点项目，在国家政策红利的加持下，发展潜力逐步显现。2022 年，免税城“名酒世界”和“美妆世界”持续焕新升级，升级后的“**名酒世界**”涵盖多个国际知名酒水品牌打造的高品质旗舰店与精品店。包括全球第三家“House of Hennessy 轩尼诗之家”、全球首家保乐力加“品威赏邑馆”威士忌综合酒类旗舰店、人头马国内首家免税精品店、全球首家百加得威士忌旗舰店、卡慕全国首家干邑旗舰店、全球首家帝佛卡干邑概念展示体验店，以

及帝亚吉欧打造的全球首家用全息影像互动式酒吧沉浸式旗舰店。**美妆世界**涵盖护肤、彩妆、香水、护发、沐浴品类等，护肤品牌包括迪奥、海蓝之谜、兰蔻等；彩妆品牌包含圣罗兰、阿玛尼、纪梵希等；香水品牌祖玛珑、馥马尔、凯利安等。此外，来自德国的护肤品牌奥古斯汀巴德，来自巴黎的艺术香氛柏氛及解放橘郡，来自英国伦敦的高级香氛品牌米勒海莉诗和荷兰的香氛品牌维克多与罗夫均为海南免税渠道首进品牌。



免税城内景



免税城正面



名酒世界内景



外景

案例 2.1：离岛免税邮轮业务实现新突破

2022 年 12 月，公司与招商局蛇口工业区控股股份有限公司于深圳蛇口举行了邮轮离岛免税业务合作协议签约仪式，标志着中国第一艘五星旗邮轮“招商伊敦号”离岛免税项目成功落地，游轮旅客可享受离岛免税的新政策得以践行。



邮轮离岛免税业务合作协议签约仪式



案例三：积极参与深港口岸经济带建设

深港口岸经济带通过打造“一河两湾三廊”生态空间，并结合香港北部都会区规划，构建“双城三圈”的策略性空间结构，推动深圳南部与香港北部联动发展，形成深港融合互动、带动大湾区高质量发展的增长极。深港口岸经济带是深圳与香港深度合作的桥头堡，更是未来城市的经济枢纽。公司将在零售商业、服务业、土地、资金、人才、合作伙伴等方面充分发挥优势、挖掘潜力、补足短板，积极参与深港口岸经济带建设，为深港融合、湾区发展贡献国企力量。



深港口岸经济带“双城三圈”的策略性空间结构

案例四：积极参与深圳建设国际消费中心城市

公司作为深圳建设国际消费中心城市的主力军，紧扣深圳市“20+8”产业集群发展规划，赋能深圳时尚产业链稳步提升、迈向前端，加快布局集团时尚产业，以更好服务“促进消费、提升经济”为主旨，为深圳建设国际消费中心城市及创新创业创意之都贡献深免之力。



深圳机场鸟瞰图

案例五：新一轮免税店投标工作迎来“开门红”

集团成功中标深圳宝安国际机场 T3 航站楼出、入境免税店及福永码头出境免税店、广州东火车站口岸出境免税店等 4 个项目，充分展现公司在免税主业上的实力，进一步巩固了深圳大本营主业根基。



◆ 荟萃全球精品 ◆



02

以优质供给擦亮国企金招牌

公司紧跟消费升级浪潮，大力优化免税商品供给。作为本土免税国企，公司主动担当作为，围绕“引导境外消费回流”国家战略，立足“做具有品牌影响力和核心竞争力的免税商品综合运营商”新发展定位，坚持“品质至上、服务真心”经营理念，力求实现“产品+服务”双升级。

一是深入推进供给侧结构性改革。公司持续以目标消费者的需求为导向，对标行业标杆，通过不断优化免税商品结构、加大非烟酒业务和新品培育力度、增强供给能力、保障核心货源供应、加强商品品控等措施，荟萃国内外知名的一线精选品牌满足消费者的多元化与品质化需求。目前公司经营的免税商品主要涵盖奢侈品牌、时尚品牌、高端品牌、智能类电子产品及其他消费品，涵盖烟草、酒水、食品、护肤品、化妆品、服装、鞋帽、珠宝首饰、日用家电、计算机及周边产品等。2022年，公司多渠道触角发力，积极搭建品牌直接对接机会，分步骤有计划地建立直采品牌储备库。根据季节、活动、市场趋势以及消费者反馈等因素，定期更新免税商品布局，不断完善品牌结构，积极寻找及引入符合集团未来多业态发展的新品牌，以适应市场变化和旅客需求。



i 免税

二是升级完善会员服务体系。

公司成功搭建并逐步完善深圳免税会员生态体系，深圳免税会员小程序已正式上线。通过开展线上/线下营销活动及数字营销等，展示公司各线上业务板块内容，为会员提供多元化、多场景服务。利用会员大数据分析实现精准服务，优化好线上下提货体验，不断创新营销理念、模式、手段来提高免税购物新体验。



宣传海报

三是提供品质配套服务。公司基于免税商务大厦打造自有高端物业配套，立足“需求点”提供优质服务，围绕“差异化”解决堵点痛点，关注“闪光点”推进极致体验，追求以精致专业服务重塑粘性、营造亮点、筑心感动。为客户持续提供贴心管家服务、运营维护、前台服务、电梯指引等细节服务。2022 年，公司开展一系列丰富大厦内各企业文化生活，浓郁大厦文化氛围，推出“仲夏良辰，浓情端午”午间音乐会、光明红桥活动、妇女节活动等；积极跟进客户租赁需求，主动提升物业管理运营能力和服务质量水平，进一步提高客户的舒适度和满意度，打造深免物业特色服务品牌。



光明红桥户外活动



热情用心服务客户



“妇女节”活动为客户赠送小礼品



午间音乐会

案例：举办服务客户酒类品鉴会

下属国免商贸公司相继于 2022 年 6 月和 9 月在尚乐引威士忌精品店举办西班牙维尼克拉皇家酒庄葡萄酒品鉴会及“贝克庄园”品鉴会，带领客户愉悦品鉴酒庄代表酒款的风味。



四是老字号免税品牌焕发新光彩。

案例一：市商务局袁晓方副局长一行莅临公司调研指导

2022 年 2 月，市商务局袁晓方副局长一行莅临公司调研指导。集团对此表示热烈欢迎，并就公司参展 2022 年中国国际消费品博览会相关情况进行了汇报，袁晓方副局

长表示参展中国国际消费品博览会是深圳市的一项重点工作，希望公司能通过参展发挥自身优势，展现深圳品牌的实力和风貌。



市商务局莅临公司调研指导



案例二：亮相国家级大型展会，提高品牌影响力

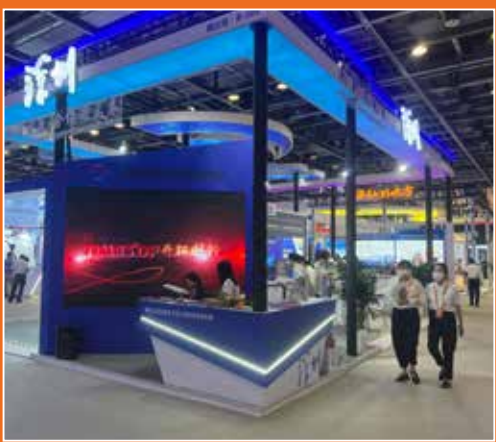
2022 年 7 月，公司首次亮相第二届中国国际消费品博览会，并成为官方酒会合作伙伴，助力消博会多项配套活动。本届消博会，公司围绕“畅享奢华精致”主题，布局四大主题板块产品，通过消博会平台向世界展示深圳国企老字号的雄厚实力与发展潜质，展现来自先行示范区的国企风采与活力，向世界充分展现中国特色社会主义先行示范区的“窗口魅力”。



第二届中国国际消费品博览会上公司展位



2022 年 9 月，公司以“创新合作添动力 精致零售促发展”为主题，首次亮相中国国际服务贸易交易会。此次参展，通过数字化方式，展示公司作为深圳“老字号”企业历经 40 余年发展“引进来”的丰硕成果，以及迈进新时代、征程启新路上持续推进转型升级，积极融入粤港澳大湾区发展的瞩目成绩。此外，展位还结合特色展品，展示公司在推动中华文化“走出去”、中国元素与国际品牌相融合方面的有益探索。



中国国际服务贸易交易会上公司展位

第六章 社会公益 共创美好生活

实施乡村振兴战略，是中共十九大作出的重大决策部署，是决战全面建设社会主义现代化国家的重大历史任务，是新时代“三农”工作的总抓手，对于实现中华民族伟大复兴具有十分重大的现实意义和深远的历史意义。圆满完成对口帮

扶任务后，按照巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴工作有效衔接的要求，集团成功开启了乡村振兴工作新征程，并一直热心社会公益事业，关心社会困难群体，用点滴行动奉献和回报社会，践行责任担当。

01 实施乡村振兴工程

2022 年，公司党委全面贯彻落实习近平总书记关于乡村振兴工作的重要论述精神，高度重视乡村振兴帮扶工作，在市国资委、深圳对口帮扶汕头指挥部、南澳县帮扶工作组的大力帮助和正确指导下，与组团帮扶单位深圳市人社局紧紧

围绕乡村振兴帮扶工作产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴的总体目标，按照巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴工作有效衔接的要求，全面推进驻镇帮镇扶村工作迈上新台阶。

一是切实提高政治站位，持续强化责任担当。通过聚焦聚力对口帮扶工作，积极谋划符合云澳镇实际的具体目标任务和抓手，与云澳镇人民政府共同编制云澳镇驻镇帮扶五年工作规划，联合签署《战略合作框架协议》，通过整合资源，突出特色，加强合作，共同建立健全了帮扶工作机制。



公司与南澳县云澳镇人民政府签订《乡村振兴战略战略合作框架协议》

二是坚持以党建为引领，激发组织振兴活力。

在 2022 年南澳县面临疫情冲击期间，工作队第一时间放弃休假投身防疫工作，守牢了疫情防线，生动诠释了敢于担当、迎难而上的帮扶干部本色。同时，坚持围绕抓基层党建、抓耕地撂荒问题整治、抓乡村治理等，推动镇域 110 亩撂荒耕地“蝶

变”幸福田，并形成示范带动效应，有效激发组织振兴新动能，不断构建乡村治理新局面。2022 年以来，集团党建引领乡村振兴的工作成效，获国家级媒体宣传报道 2 次、省级 1 次、市级 8 次、各类公众号 31 次。



百亩撂荒地“蝶变”幸福田，获得社会各界广泛宣传肯定

工作队成功盘活镇域撂荒耕地，迎来丰收季

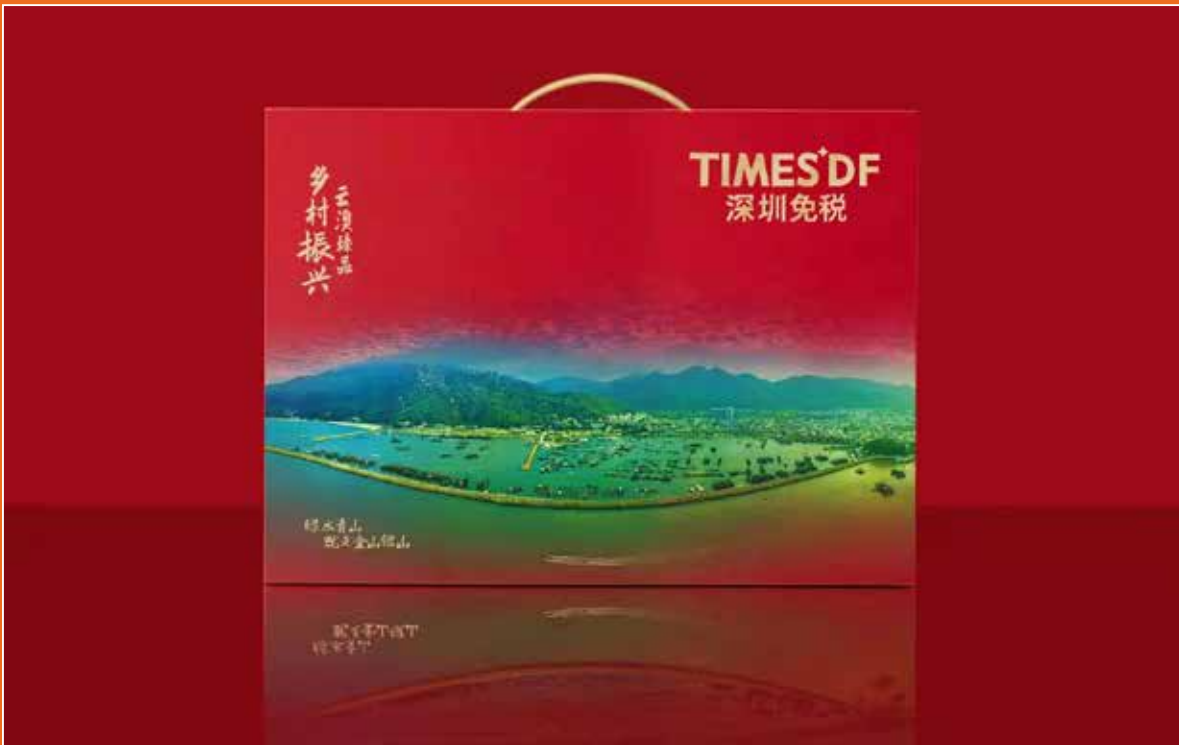


集团领导关注撂荒地复耕工作并提供宝贵意见

三是整合特色产品资源，推动产业培育发展。

通过充分整合云澳镇海鲜特产、金薯和茶叶等特色产品资源，协同打造“云澳臻品”消费帮扶品牌。采购当地消费帮扶产品共计 **10 吨**，总价值逾 **150 万元**，创造直接就业岗位 **20 个**，间接

就业岗位 **300 多个**；推动云澳镇帮扶产品陆续上线“圳帮扶”平台，累计接受下单量已超六千件，产值逾百万元，产品品质获得消费者一致认可。通过不断拓宽乡村产业发展瓶颈，获得当地群众和社会各界一致肯定，有效推动地方产业培育发展。



协同云澳镇打造“云澳臻品”消费帮扶品牌

四是突出本土特色教育，加强培育优势人才。

因地制宜制订帮扶规划，挖掘当地优势、特色帮扶项目，发现云澳镇中心小学拥有特色教育“击剑培训项目”，并组建有专业击剑队伍，参训队员累计达到百余人，在全国、省、市级赛事中取得过优异成绩。通过投入帮扶资金 20 万元修缮

云澳镇中心小学击剑馆，打造粤东首个标准公益击剑启蒙运动馆和南澳岛首个击剑标准化训练场地，为南澳县击剑学子创造了良好的训练环境，也为击剑馆今后持续培养输出更多击剑人才奠定坚实基础。





BEFORE



AFTER



场馆内前后对比，“奥运冠军从这里开始”的字样预示着击剑馆将为南澳海岛学生和击剑爱好者带来不一样的起点



BEFORE



AFTER



击剑馆修缮前后对比图



援建南澳县云澳镇中心小学击剑馆揭牌仪式

五是完善生态基础设施，筑牢环境防护屏障。结合云澳镇下辖蒲姜坑自然村耕地多为山地、机耕路及农田灌溉引水设施尚未完善的实际情况，联合组团帮扶单位深圳市人社局共同出资修建机耕路及引水管道，有效帮扶当地群众解决农耕出行及农田灌溉难题，同时进一步完善了农田、山地生态基础设施，助力云澳镇筑牢绿水青山环境防护屏障。



修缮竣工的蒲姜坑自然村机耕路

02

投身社会公益事业

公司不断提升以志愿服务参与社会治理的企业责任意识，坚持大力弘扬志愿服务精神，不断加强对员工队伍参与社会公益事业的宣传引导，已实现公司总部及下属企业积极参与社会公益全覆盖。目前，公司持有志愿者证（义工证）的员工人数近 460 人，2022 年以来志愿服务总时长逾 8000 小时。

2022 年以来，公司所属各单位组织员工变身“天使白”、“志愿红”、“守护蓝”，开展支援疫情防控、社区清洁行动、社区宣传科普、公共秩序维护、便民助民、走访慰问等各类社会公益志愿服务活动 170 余场，参与人数逾 1900 人次。通过开展志愿服务活动，大力培育员工奉献精神和服务能力，让“志愿服务精神”成为深圳免税高质量发展及共筑和谐美好社会的驱动力。

近 **460** 人

持有志愿者证（义工证）

8000+ 小时

2022 年以来
志愿服务总时长



案例一：精神文明新风尚 志愿服务进商圈

2022 年 11 月，为促进支部党建工作与福田 CBD 商圈文化深度融合，下属物管公司党支部组织志愿服务队在兴融社区公园开展志愿服务，为商圈“咖啡入青企划”活动贡献志愿力量。“咖啡入青企划”是由福田团区委、福田街道党工委主办的活动，早在活动策划初期，物管公司党支部便与 CBD 商圈党委联系，主动请缨协助活动宣传推广并贡献志愿力量。



下属物管公司
党支部开展
志愿者活动



志愿者们维持
活动现场秩序

案例二：开展环境卫生清扫 助力文明城市创建

2022 年 1 月，
下属国免物流公司党
支部组织党员及积极
分子赴罗湖区桂园街
道老围社区与老围社
区党群服务中心开展
共建党日活动，扎实
开展“我为群众办实事”实践活动，对蔡
屋围辖区周边道路、
绿化带等进行卫生清
扫行动，对各类卫生
死角、堆积物等垃圾

杂物进行全方位、地毯式的专项清理，并对停放不当的共享自行
车进行规范摆放，改善还原沿街环境面貌，以实际行动全力支持
创建文明城市工作。



下属物流公司
开展环境
卫生清扫行动