



TIMES[★]DF
深圳免税

2023 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

02 第一章 公司概况

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

07 第二章 责任聚焦 力担国企使命

- 07 责任专题一：积极参与国家粤港澳大湾区战略
- 10 责任专题二：支持地方经济，推进出海战略

13 第三章 绿色发展 共创生态家园

- 13 一、践行绿色经营，共绘生态蓝图
- 15 二、发展环保物业，助力低碳城市建设

17 第四章 关爱员工 凝心聚力促发展

26 第五章 服务客户 传递卓越体验

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

37 第六章 社会公益 共筑幸福家园

- 37 一、实施乡村振兴工程，建设和美乡村
- 44 二、投身社会公益事业，促进全民福祉

CONTENTS

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。

高效

诚信

创新

务实

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”、“前海综合保税区外贸突出贡献奖”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”

前海综合保税区外贸突出贡献奖



第三届深圳服务贸易创新成果创新示范案例“行业领军奖”



2022 年度前海综合保税区外贸突出贡献奖

04 主要经济指标 ✦

自成立以来，公司累计上缴利税 98.04 亿元，为深圳市社会经济发展做出了积极贡献。截至 2023 年底，公司总资产 54.74 亿元，净资产 38.88 亿元。

98.04 亿元
累计上缴利税

54.74 亿元
总资产

38.88 亿元
净资产



第二章



责任聚焦 力担国企使命

01 责任专题一：积极参与国家粤港澳大湾区战略 ✦

粤港澳大湾区在国家发展大局中具有重要战略地位。建设粤港澳大湾区，是新时代推动形成全面开放新格局的新尝试，也是推动“一国两制”事业发展的新实践。集团通过深耕粤港澳大湾区

免税业务以及参与深圳国际消费中心城市建设，深度服务粤港澳大湾区发展战略，力担国企使命，践行社会责任。

一是深耕粤港澳大湾区免税业务。

2023 年，集团在大湾区的免税业务取得重大进展，1 月中标广州东火车站口岸出境免税店经营权，首次携手广铁集团打造“轨道上的大湾区免税店”，是集团开拓的第一个以铁路枢纽为发展脉络的陆路口岸免税店，也是首个落位于粤港澳大湾区内、深圳之外的免税主业项目，预计每年服务近 160 万的粤港出入境旅客，充分体

现了深圳免税集团全力支持大湾区发展的责任担当；6 月成功中标 17 家深圳陆路口岸免税店经营权，有效推进皇岗口岸、罗湖口岸及沙头角口岸后续改造建设，为口岸免税业态朝规模化、沉浸式体验的高端零售方向发展奠定基础；11 月深圳机场免税店升级开业，持续优化购物环境，为国内外旅客提供便捷优质的购物体验和服务。

2023/1

广州东火车站
口岸出境
免税店经营权



2023/6

17 家深圳
陆路口岸
免税店经营权



案例：深圳机场免税店全新升级盛大开业

2023 年 11 月，由深圳免税集团与深圳机场合资成立的深圳市鹏盛空港免税品有限公司顺利完成机场免税店焕新升级，店面营业面积超过 2000 平方米，提供 270 多个品牌的香化、烟酒、食品和精品等商品，旨在为出入境旅客提供高品质的购物体验。深免集团将利用其 40 多年的行业经验和直采优势，持续优化品牌和服务，打造一个快捷、方便、舒适、专业的机场免税行业标杆。



深圳机场免税店开业典礼

2000+m²

店面
营业面积

270+

香化、烟酒、食品
和精品等商品品牌



深圳机场免税店门面焕新升级

二是参与深圳国际消费中心城市建设。深圳建设国际消费中心城市，促进消费转型升级，是我国推动经济高质量发展和高水平对外开放的重要举措，公司将致

力于建设一流免税企业，提升企业价值创造能力，提高产品服务质量和企业效益效率，成为助推深圳建设国际消费中心城市和“双区”建设的主力军。

案例一：深化政企合作，以大格局大担当合力谋划“标杆口岸”建设

2023 年 1 月，市口岸办党组书记、主任、一级巡视员王刚率队到访集团调研座谈和指导工作，并指出深圳作为全国最大的口岸城市，其口岸发展对特区建设和国家改革开放具有重要意义。随着深港口岸的有序恢复，市口岸办将推动口岸服务规范化、标准化，提升营商环境，实现国

企发展与口岸规划的结合，努力打造国际领先的现代化“标杆口岸”。集团表示将提高思想站位，着眼发展大局，在市口岸办的统筹指导下，积极融入深圳市口岸建设“十四五”规划发展战略，助力推进深圳口岸治理体系建设和治理能力现代化，实现口岸高质量发展。



市口岸办率队到访集团调研指导



市口岸办王刚主任分享交流



案例二：“深圳免税爱购节”助力消费点亮美好生活

2023 年深圳购物季于 8 月 10 日晚在万象前海拉开帷幕，集团继续深度参与 2023 年深圳购物季系列活动，助力深圳消费扩容提质。为进一步强化集团品牌效应，

以深圳购物季活动平台为载体，创新打造“深圳免税爱购节”IP，开启了百万张深圳免税专属消费券包的发放，为深圳促消费行动带来 1.8 亿的优惠额度。



深圳免税爱购节精彩开幕

案例一：厦深特区战略合作，共谱国企协同新篇章



集团董事长尤江伟率队到访厦门国际邮轮母港集团



深免集团与厦门国际邮轮母港签署战略合作协议

2023 年 11 月，深圳免税集团与厦门国际邮轮母港集团签署了战略合作协议，双方将在厦门港旅游零售业态方面积极展开合作。厦门国际邮轮母港集团依托母公司象屿集团的产业资源，运营着全国四大邮轮运输试点示范港之一，拥有丰富的海上文旅资源。深圳免税集团凭借其免税品经营经验和资质，双方通过合作

发挥国企协同效应，推进产业协同和优势互补，共同开启特区发展的新篇章。本次战略合作旨在深耕厦门港免税业态、优化滨海邮轮旅游资源，双方将于港口口岸免税、国际邮轮免税、供船免税、市内免税及跨境电商供应链业务等方面谋求合作共赢，共同培育滨海免税新动能，布局业态新赛道，为区域发展注入新动力。

02 责任专题二：支持地方经济，推进出海战略

集团稳步推进“走出去”战略，积极响应国家引导境外消费回流的任务，积极布局异地免税项目，将集团自身的品牌、资质和资源优势与当地产业相结合，为区域发展注入新动力。2023 年集团接待了云南省政府参事、雄安新区管委会、喀什地委办公室等地方政府到访调研交流，探讨

双方在免税业态、跨境电商及有税商贸等方面的合作。为了响应国家“一带一路”倡议，公司积极推进海外市场布局，与一带一路沿线国家进行合作交流，与意大利对外贸易委员会签订合作备忘录。

案例二：助力喀什免税业务发展，打造黄金商贸枢纽

2023年8月，深圳市对口支援新疆工作前方指挥部副总指挥吴波浪、喀什地委办公室副主任沈朝和、喀什市商务和工业信息化局副局长谭禹、葛洲坝新疆工程局党委书记秦春山等到访集团座谈交流。座谈会上，双方围绕喀什免税业务发展方向等具体业务问题展开了深入交流，集团公司副总裁刘



喀什免税业务发展交流会

雄佳详细介绍了免税行业的政策和集团的发展状况，并表示集团将发挥在免税行业的资源专长，深度调研喀什自由贸易区在区位和政策方面的优势，聚焦新产业、新业态、新模式，强强联手共同推动喀什经济社会高质量发展。



第三章

绿色发展 共创生态家园

集团一直秉承可持续发展的经营理念，积极为深圳市推进绿色建筑及实现“双碳”目标做出贡献。在日常管理和运营中，公司将“崇尚环保、节能减排”的原则贯彻落实到办公环境、门店升

级和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 践行绿色经营，共绘生态蓝图

一是降耗费、节开支。集团发布《无纸化办公倡议书》，倡导使用OA电子办公系统，减少纸质文件，节约资源。同时，推广智能会议室和线上会议系统，降低会务成本，共同营造绿色办公环境。坚持务实节俭原则，通过延长电脑设备使用寿命、租赁和采购打印机结合、使用国产耗材等措施，节约了10万元的打印机耗材成本，减少了资源浪费。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。公司在开展办公环境与门店升级改造时，优先选用绿色环保装修材料，在施工中尽量减少对环境

的影响，努力控制施工噪声、异味、粉尘、废弃物等。此外，公司确保施工活动不影响日常运营，实现环保与效率的双重目标。

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，引入了自动分拣机和新能源电动运输车，合理调配运输车辆，提高了货物配送的效率和安全性，减少碳排放。此外，公司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：智能化物流助力提升效率

2023 年物流公司引入了自动分拣机和新能源电动运输车，实现仓库与门店间的高效点对点配送，并通过物流柔性智能化信息平台的建设，安全生产标准化和温湿度监控系统，实现了多仓库联动管理和智能化物流仓储中心的构建，提升了物流效率，降低了能源损耗。



温湿度监控系统



自动分拣设备

四是积小善、节大能。公司积极推动员工在日常生活中贯彻低碳和环保理念，鼓励大家自发培养节约资源和保护环境的良好习惯，共同践行简约适度、绿色低碳的生活方式，优先选择公共交通工具出行，以降低碳足迹。在办公环境中也采取

了一系列节能措施，如将空调温度设定在 26°C 以上，离开办公室时关闭电脑、打印机和其他电器设备，确保“人走机关、机关电断”，此外还鼓励员工参与各类环保公益活动，以提升环保意识，共同为创建绿色工作环境和社会做出贡献。

02 发展环保物业，助力低碳城市建设

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相关政策法规和技术规范，准确掌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。

广东省物业管理
示范大厦

福田区物业管理
优秀大厦



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，工作日晚间至次日 7:00 和非工作日时间只保留公共区域应急照明，以及高、低区各一台客梯，节能又满足使用要求。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。2023 年，物管公司对免税大厦中央空调系统末端盘管风机内的翅片和风柜滤网进行清洗，降低中央空调系统能耗；分别对免税大厦 28 楼、42 楼老旧且长期漏水的不锈钢水箱进行更换，彻底解决了水箱漏水问题。**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。



对免税大厦中央空调系统风柜滤网进行清洗



免税大厦 28 楼不锈钢水箱更换项目



第四章

关爱员工 凝心聚力促发展

公司关爱员工健康、保障员工权益、提供员工培训、鼓励员工发展。通过工会和党团等组织，确保对员工的关怀措施得到有效执行，持续提升

员工的满意度和幸福感，营造快乐工作、幸福生活的文化氛围。

一是筑牢安全屏障，保障员工生命健康。公司始终遵循安全第一的原则，切实强化安全管理措施，打造坚实的安全保障体系。2023 年公司更新了《深圳免税集团生产安全事故应急预案》，开展应急演练活动共计 27 场，提高员工消防应急能力；持续开展“安全生产月”等系列主题

宣传教育活动，组织学习《广东省安全生产条例》和《深圳经济特区消防条例》，集团总部和在深圳所属各单位全体人员共计 1300 余人参加了在线知识测试。2023 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。

案例一：物流公司开展安全生产月系列活动

2023 年 6 月，物流公司先后在免税仓库和免税商务大厦发起了安全培训，强调通过多样化的宣传活动和常态化的应急演练来提高安全意识和实践能力。参加培训人员进行了全面的消防演习，包括火点应急、灭火器使用和消防栓测试等实操演

习，以增强消防安全知识。公司还制定了“五个一”安全生产月计划，包括自查、宣教、观看教育片、应急演练和宣传视频制作，旨在强化员工的安全意识，确保集团的安全与高质量发展。





尤江伟董事长督导检查深免机场分公司
免税商店装修工程



詹星洲总裁率队赴蛇口片区开展岁末节前
慰问安全检查工作



龙华区安全教育基地学习消防设施使用知识



物管公司举行消防安全演练



案例二：集团工联会组织举办徒手心肺复苏术及操作示范专题讲座

2023年9月，集团工联会举办了“徒手心肺复苏术及操作示范”专题讲座，特邀市总工会讲师、深圳市中医肛肠医院医生授课，各分公司、二级企业60余名职工参加了此次培训。讲座详细讲解并示范了心肺复苏的操作流程和海姆立克急救

法，指导职工通过人体模型进行实操演练，重点练习胸外按压、人工呼吸等关键步骤，帮助职工学习掌握一些基本医学知识和救护技能，增强公众应急处置能力及自救互救意识。



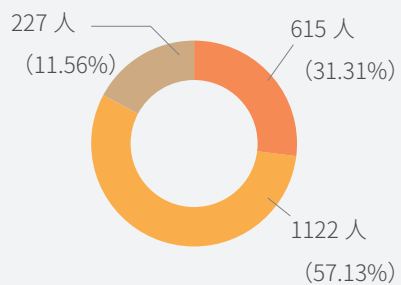
急救知识专题培训演练



心肺复苏专题培训讲座

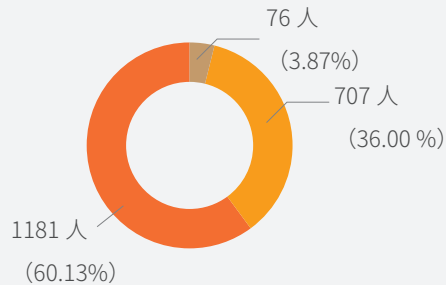
二是建立和睦关系，维护员工合法权益。1、保障员工公平就业。公司始终恪守劳动法律和法规的要求，持续优化劳动关系与劳动合同的管理体制，依法合规地进行人力资源管理，充分尊重并维护员工的合法权益，致力于创建一个积极健康的职业发展环境。公司坚持公平用工原则，通过高校、行业协会、行业上下游等多方平台广纳人才，2023年全集团市场化引进本科以上学历59人，通过“菁英聚鹏城”

等渠道引进10名采购、财务、金融等重点紧缺专业年轻人才充实到集团核心部门关键岗位。2023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。



■ 30 岁以下（不含 30 岁）
■ 30-50 岁
■ 50 岁以上（不含 50 岁）

员工年龄结构



■ 研究生以上（含研究生）
■ 本科
■ 大专以下（含大专）

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%



赴清华大学招聘



三是重视教育培训，促进员工全面发展。

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，搭建引才用才的“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。2023 年，按照上级部门的统一部署，派遣 1 名中层干部交流到沙头角街道任职，由福田区信访

局交流一名公务员到企业任职。**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，制定实施《集团 2023 年度培训安排》，在员工岗前培训、安全教育、制度宣导等方面，基本实现员工培训全覆盖，全集团组织开展线上、线下培训活动累计 113 场次，参加培训约 29553 人次，不断提高干部员工的专业能力与综合素质。

案例：集团开展国资盘活、促进国企高质量发展专题培训

2023 年 12 月，集团组织开展“国资盘活、促进国企高质量发展”专题培训，邀请明源不动产研究院院长黄乐老师进行专题讲座，集团中层管理人员及业务骨干 65 人参加了培训。黄乐老师在培训中深入解析了国家资产盘活政策，针对存量资产活化的难题，阐述了多种国有资产活化策

略，包括证券化、资产改造、战略管理等，并提出了资产处置应与集团战略相一致，利用集团总部的价值功能，推动子企业轻资产运营。培训旨在提升员工对资产盘活战略性的认识，拓展资产管理视野，促进资产结构优化和质量提升，实现国有资产的保值与增值。



开展国资盘活、促进国企高质量发展专题培训



开展国资盘活、促进国企高质量发展专题培训

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。同时，严格执行干部选拔任用制度，新提拔聘用中层干部5名，其中市场化选聘1名，进一步优化中层干部队伍结构。



案例：海南公司培养考核销售主管，建设人才队伍

2023年初，海南公司开展销售储备主管培养及选拔工作，共有26名销售精英进入销售储备主管队伍，在培训赋能同时结合KPI关键绩效指标法与360全方位绩效评估法，开展月度绩效考核，实时反

馈销售储备主管的工作成效。历经3个月培养考核期后，海南公司开展了以无领导小组讨论为形式的结营考核，最终8位同事晋升为销售主管，11位同事晋升为门店店长。



销售储备主管赋能培训



销售储备主管结营考核

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。集团不断加大在员工身心健康方面的投入，全面实施员工健康保障计划，为全体职工购买“住院医疗综合互助保障计划”“重大疾病互助保障计划”两项保险，组织全体员工开展年度体检，为适龄员工全员开展肠胃镜专项检查，切实保障员工身心健康。2、做好员工慰问帮扶。集团工联会在党委领导下，致力于职工身心健康和家庭福祉，

通过慰问、福利发放等形式传递集团关怀。2023年，公司为39名困难员工提供超过11万的帮扶金；开展住院、退休、结婚等关怀慰问176人次，投入慰问金逾23万元；通过工会大力采购消费帮扶产品239万元，助力乡村振兴；此外，基层工会根据实际情况发放员工节日慰问品费用逾40万元，增强了职工的认同感和归属感，提高了他们的幸福感和安全感。

员工健康保障计划



176人次
关怀慰问

230000+元
投入慰问金

2390000元
采购消费帮扶产品

400000+元
发放员工节日慰问品费用



3、完善员工福利体系。2023 年以来，随着经营工作全面恢复正常，集团工联会持续强化组织引领，组织开展礼仪接待、普法宣传、业务技能、心理讲座、急救护理等各类专题培训 12 场，动员各基层工

会积极参加市总工会组织的羽毛球、电子竞技、音乐舞蹈等各类职工比赛活动，形成了浓厚的“比学赶超”学习活动氛围，激励广大职工奋力拼搏、建功立业。



集团工联会组织开展
“职场礼仪”专题讲座



集团工联会组织心理健康专题
讲座活动

4、丰富员工文体生活。集团投入经费逾 30 万元组织各基层工会开展观看电影、户外拓展、兴趣小组等职工活动，开展职工喜闻乐见的足球、瑜伽等文体活动，

获得广大职工充分认可；持续强化职工文化、党群活动阵地融合建设，积极组织开展各类党建、群团、楼宇党群活动，将集团党群服务中心打造成“职工之家”。



案例：集团机关工会“三八”妇女节活动“赴春天之约，绽巾帼芳华”

“三八”妇女节，为丰富女职工文化生活，激发女职工干事创业活力，集团机关工会组织总部女职工游览甘坑小镇、凤凰谷及二十四史书院。起源于明清时期的甘坑古镇，是“深圳十大客家古村落”之一。此次活动以客家传统文化为载体，让女职工在感受节日氛围的同时，对中华优秀传统文化进行关注和思考，提升文化修养，并为女职工提供了沟通交流平台，进一步增强女职工群体的凝聚力。



集团女职工赴甘坑古镇学习客家文化



第五章

服务客户 传递卓越体验

集团凭借 40 余年在免税行业的深耕积淀，应对新的市场机遇与挑战，焕发出勃勃生机，努力打造一个集“免税购物+有税商品+保税电商（跨境电商）”为一体的综合发展模式，以及“线下服务+线上平台”无缝对接的运营策略，全力

构建一个融合免税商品消费和高品质生活服务的时尚产业生态链，不断为顾客提供一个购物便捷、品质上乘、选择多样的精品购物环境，持续满足人民群众对于优质生活的期望和需求。

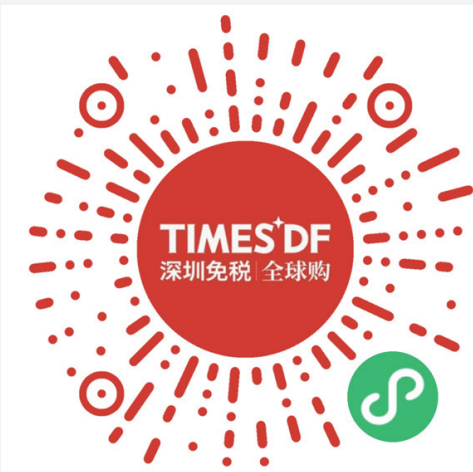
01 以创新驱动增强发展硬实力

公司在变革中寻求新机遇，积极应对行业发展趋势，持续挖掘主营业务的新方向，推动关键项目实现突破。

案例一：“深圳免税·全球购”项目创新出发

深圳免税前海“保免一体”新零售业务，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。2023

年全球购设立重庆临时展厅，首尝异地线下拉新宣传推广；首尝有税品牌入驻展销新模式，吸引 6 家有税品牌进驻；与周边单位开展联动，先后开展“便民服务新体验 缤纷秋日欢乐多”、“温情相伴 喜迎中秋”、“暖冬行动”主题活动日。



“深圳免税·全球购”线上商城二维码



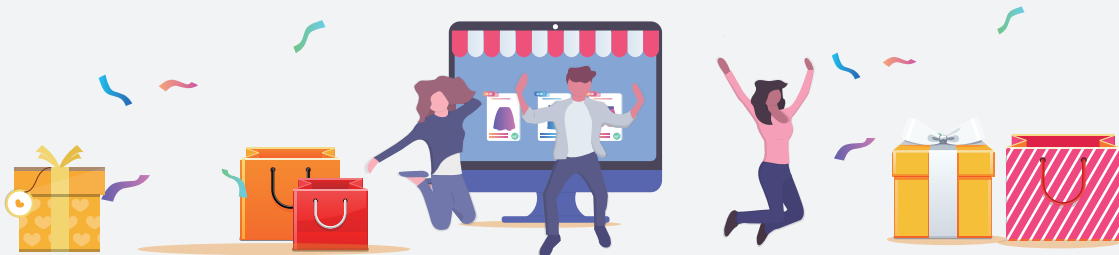
全球购“暖冬行动”



全球购推广活动



全球购喜迎中秋活动



案例二：拓展新业务渠道，海南开展“to B”业务合作

海南公司积极开拓市场，与观澜湖集团、海南大学等单位 and 多个国际知名酒水品牌协作联动，陆续举办“深免+”系列高尔夫邀请赛，积极参与海南省组织的超15个一线省会及直辖市的推介活动，曝光量超1亿次；免税城自媒体传播矩阵粉丝量已超17万人，同比净增近10万人，曝光量超1.2亿次。并且海南公司打破以往

受离岛免税政策条件约束的门店零售销售模式，不断拓展新渠道新合作，开展“TO B”业务，合规开发大客户保税仓及完税大宗交易业务，将“采购商品直入监管仓”调整为“商品先入综保区”模式，便于综保区转仓交易、出口贸易、免税转有税等贸易业务更加灵活的开展，实现批发业务“零”突破。

海南公司打破以往受离岛免税政策条件约束的门店零售销售模式
不断拓展新渠道新合作

开展“TO B”业务
合规开发大客户保税仓及完税大宗交易业务

采购商品
直入监管仓

调整为

商品
先入综保区

便于综保区转仓交易、出口贸易、免税转有税等贸易业务
更加灵活的开展，实现批发业务“零”突破。



观澜湖免税城名酒柜台



观澜湖免税城内部



观澜湖免税城五栋



观澜湖免税城正面

案例三：建设多样化线上渠道，积极拥抱新媒体

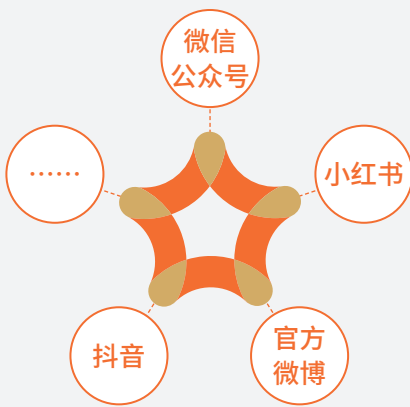
海南公司加速推进线上渠道建设，开设线上离岛免税小程序、会员购小程序、抖音本地生活、深免京东 POP 店、淘宝会员购店铺等线上销售平台，同时为提高品牌知名度开通微信公众号、小红书、官方微博、抖音等官方线上宣传平台，全力

推进服务模式多样化。其中，2023 年 6 月 17 日深免会员购京东 POP 店正式上线；2023 年 8 月 21 日淘宝项目上线运营，联合淘宝“百亿补贴”进行多场直播活动，销售额共 2,350 万元，直播间订单数 4.4 万单，店铺流量 82.7 万人次。

开设线上销售平台



开通线上宣传平台



深免京东 pop 店



深免京东 pop 店评价



深免淘宝企业店

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。2023 年集团针对口岸货品流通单一的堵点问题，对供应链体系进行优化和再造，完成了全部核心协议的签订，梳理和优化了集团与香港公司业务流程，打通供应链壁垒，实现多渠道销售商品的供应链升级工作，并且积极引入超高端新品，包括酒

类引入 10 余款 SKU 超高端限量商品（如 80 年陈年茅台、大摩 45 年苏格兰单一麦芽威士忌等）以及集团定制商品 4 个 SKU，丰富商品维度的同时也更好地展示了深免特色。海南公司与新供应商 ADJV 于 2023 年 11 月签订供货协议，ADJV 承载了 DUFY 全球招商品牌库、阿里数字化资源及千亿以上量级的美妆、酒水等消费品市场，公司将借助 ADJV 与全球多个品牌的合作关系，与品牌建立直接紧密合作，增强采购核心竞争力，进一步丰富免税城品类。

案例：深圳免税海口观澜湖免税城引进多家品牌酒水旗舰店

2023 年深免海口观澜湖免税城经营品牌约 388 个，引入了“轩尼诗之家”“人头马免税精品店”“保乐力加品威赏邑馆”“百加得威士忌旗舰店”“帝亚吉欧

沉浸式旗舰店”“卡慕干邑旗舰店”“帝佛卡干邑展示店”等 8 个全国或全省首家免税酒水品牌旗舰店。



马爹利
品牌旗舰店



轩尼诗
品牌旗舰店



尊尼获加
品牌旗舰店

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，2023 年持续优化会员拉新与运营工作，通过线上线下活动扩大会员基础，举办会员营销活动、发布推文短视频和直播等新媒体内容，提升会员服务质量；通过门店调研和会员系统培训，解决实

操问题，创新运营方式，举办会员交流会，增强会员互动和品牌影响力；此外还进行了会员系统与技术升级，对小程序进行优化，推进会员体系整合工作，协调技术系统和权益等多方面内容，提升功能和用户体验。

案例：时尚之夜擘画行业新章，群英汇聚共谱发展蓝图

2023 年 12 月，集团联合食博会顺利举办时尚之夜会员交流会。出席活动的有市区级有关单位、食博会组委会、各重点参展企业代表、各行业协会以及市重点时尚产业品牌等。集团充分依托活动搭建起

的桥梁作用，一方面有效链接广大深免会员，通过深度交流，持续盘活存量会员、发掘增量会员；另一方面集团积极同与会企业共话行业前景，分享发展战略，携手推动现代时尚产业发展。



时尚之夜会员交流晚会



时尚之夜品牌展示活动



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“闪亮点”推进极致体验，持续为大厦客户提供高品质深度服务。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、快递驿站等细节服务。2023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“端午佳节到，香囊送祝福”主题活动、“大湾区游轮”户外活动、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。

案例：举办“新岁序开·同赴新程”午间音乐会

2023年12月，公司举办了午间音乐会，活动现场为大厦客户们准备了精美礼品，同时积极为有需要的客户单位协调场

地，开展品牌推介，增添了大厦节日氛围并增进与大厦客户之间、内部企业之间的交流。



福田区交响乐团演奏现场



午间音乐会

四是老字号免税品牌焕发新光彩。

案例一：与海南经发局举办“深免之夜”官方交流酒会

2023年4月，集团作为“2023年中国国际消费品博览会官方酒会合作伙伴”，于消博会首日成功举办“深免之夜”交流活动。出席活动的有国家与省市领导嘉宾、免税企业代表、品牌合作伙伴等。此外，共有九个高端酒水品牌联合参与，为活动提供特制酒饮或品牌传奇之酿。



“深免之夜”官方交流酒会



深免之夜酒会展台



案例二：参展国家级、区域级重要展会，提升品牌国际影响力与知名度

2023 年 4 月，集团作为“2023 年中国国际消费品博览会金牌合作伙伴”及“2023 年中国国际消费品博览会官方酒会合作伙伴”再次亮相消博会，深度参与官方主题论坛、新品发布会、官方酒会等一系列活动。展会期间，实现媒体传播总量 61.16 万。

2023 年 9 月，集团再次参展 2023 年中国国际贸易交易会。通过聚焦新产业、新业态、新模式，集中展示集团探索业态升级转型道路上取得的亮眼成绩，推进了集团与国际服务贸易领域的交流合作。展会期间，集团品牌曝光触达 28 万余人次。

2023 年 4 月

再次亮相消博会
媒体
传播总量

61.16 万

2023 年 9 月

再次参展 2023 年中国
国际贸易交易会
品牌曝光触达

28+ 万人次

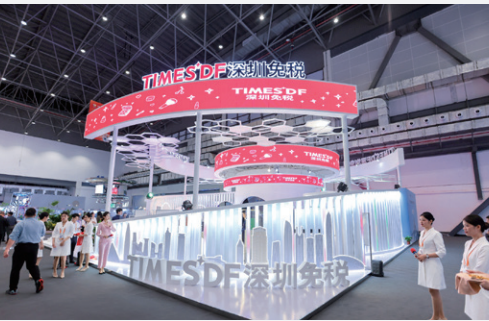
2023 年 12 月

参展 2023 粤港澳大湾区
服务贸易大会
品牌曝光触达

10+ 万人次



服贸会深免品牌推介与互动活动



消博会深免展台

2023 年 12 月，集团参展 2023 粤港澳大湾区服务贸易大会，展位现场以城市限量版商品为载体，展示集团各口岸业务版块，并通过丰富多样的注册有礼活动，为观众带来“全·深·新”的服务体验。展会期间，集团品牌曝光触达 10 余万人次。

通过数次参展国家级、区域级重要展会，集团受到了众多省市代表团、业界同行、参会品牌及全球媒体的关注，再次增加了集团的曝光率、提升了品牌影响力及知名度。同时，通过参展，拓展国际视野，有利于激发并加强集团跨界交流与探索多元合作的潜力与能力，为集团创造更多的商业机会和发展空间。

第六章

社会公益 共筑幸福家园

党的二十大擘画了中国特色现代化的宏伟蓝图，强调全面建设社会主义现代化国家的关键任务在农村，提出必须集中力量解决“三农”问题，实施乡村振兴战略是新时代“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。在顺利完成对口支

援任务并巩固脱贫成果后，集团根据有效衔接脱贫攻坚与乡村振兴工作的要求，顺利启动了乡村振兴的新阶段。同时，集团始终热衷于社会公益事业，关注困难群体，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，建设和美乡村

汕头市南澳县云澳镇位于南澳岛东南部，依山面海，总人口约 2 万人。云澳镇以渔业和旅游业为主要产业，拥有 30 多公里长海岸线，耕地总面积 1210 亩，拥有云澳国家中心渔港及在册渔船、生计船等 900 余艘。

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是全面推进乡村振兴工作的关键之年，集团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关于“三

农”工作、乡村振兴工作的重要论述精神，紧紧围绕产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴的总体目标，协同云澳镇政府共同打造“内外兼修美丽圩镇”示范样板，全力建设宜居宜业宜游和美乡村，持续大力开展消费帮扶行动，助力帮扶地区群众创收增收、村集体经济发展壮大，成功推动云澳镇、荖园村入选广东省“百千万工程”首批典型镇村，助推各项帮扶工作取得扎实成效。

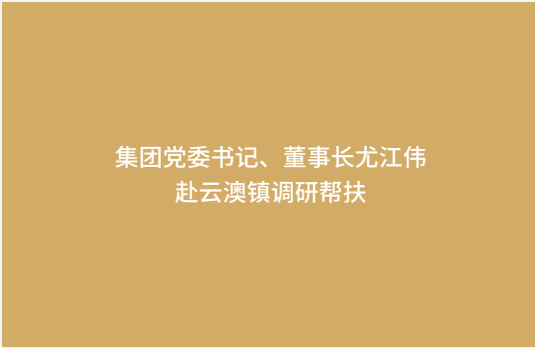
一是坚持党建引领，筑牢思想根基。

集团党委高度重视乡村振兴工作，不断强化责任担当，引导工作队持续抓牢抓实党建工作，全力推动镇党群服务中心完成升级改造，建成云澳镇党建工作阵地及群众文体活动重要场所；持续夯实重点村老园村党建示范引领工作，成功推动老园村党支部完成换届，带动其它基层党组织标准化规范化建设，协助制定《宅基地超规划

面积建设处理方案》，帮助村民确权拿到了期盼已久的房产证，成功解决多年以来老园村群众关切难题；大力开展党建共建助力乡村振兴活动，推动集团所属 18 个基层党组织合计 169 人次赴云澳镇开展党建共建活动 13 次，实现与被帮扶镇所有村级党组织结对共建全覆盖，有效形成共抓党建、共促发展的良好局面。



集团党委书记、董事长尤江伟
参与支部共建活动



集团党委书记、董事长尤江伟
赴云澳镇调研帮扶



镇党群服务中心
建成后实景图

二是巩固脱贫成效，守牢返

贫底线。继续做好防止返贫预警监测，引导工作队与镇村干部群众建立联络机制，投入资金 5.16 万元开展慰问困难群众活动，及时了解掌握困难群众家庭收入情况及实际困难，充分挖掘公益岗位，全面落实稳就业帮扶措施，促进脱贫人口稳定增收，因户因人精准施策，坚决守住防止返贫底线。



集团董事长尤江伟慰问云澳镇困难户



案例：免税集团 2023 年“6·30”助力乡村振兴活动

据市国资委关于开展 2023 年“6·30”助力乡村振兴活动通知精神，免税集团聚焦“巩固脱贫成果，助力乡村振兴”主题，积极广泛动员集团各部室、各单位参与“广东扶贫济困日”相关活动。

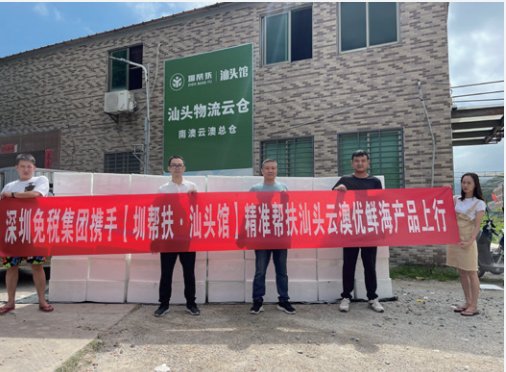
集团广大员工积极响应号召，主动奉献爱心，共捐赠款项 8 万余元。本次活动集团共有 38 个所属各单位积极参与，参加单位数量、员工捐赠人数和捐赠款项总额均为集团历次“6·30”活动新高。

三是聚力消费帮扶，激发产业活力。

集团工联会积极推动消费帮扶，采购超20吨当地农产品，总值约240万元，创造直接就业岗位20个，间接就业岗位300多个，助力镇村产业发展和集体经济增长。集团通过“全球购”电商平台和公益直播活动，提升云澳镇乡村产业与品牌

影响力，进一步拓宽农产品销售渠道；积极推荐村经联社及消费帮扶企业参与餐博会、渔博会、美食节等各类展会，推广“云澳臻品”渔农产品，助力云澳镇产业发展驶入快车道。“集团积极打造特色消费帮扶品牌，助力乡村振兴取得显著成效”获得国务院国资委肯定并转载报道。

海鲜产品消费帮扶



农产品消费帮扶



推动云澳镇企业赴深参展



案例：开展乡村振兴，“助农”带货直播

2023年，为了帮助“云澳臻品”擦亮品牌，深圳免税集团利用旗下“深免全球购”电商平台开展了“公益助农”消费帮扶专场直播带货活动，直播活动

让云澳海鲜进入“深免全球购”平台售卖，累计线上观看人数约4000人次，点赞数量超4.1万，共带动销售“云澳臻品”72万余元。

4000人次

累计线上观看人数约

41000+

点赞数量

720000+元

带动销售“云澳臻品”



被国务院国资委采纳宣传



开展助农直播

四是弘扬传统文化，培育文明乡风。

大力推动荖园村、中驻村参加乡村治理先行示范村创建活动，建立党员“包片联户”机制，带动当地群众积极参与，构建“人人参与、人人尽力、齐抓共管”的乡村治理模式；协同镇政府广泛开展丰富多

彩的节日文体活动和群众喜闻乐见的文化活动，建设云澳镇中心小学击剑馆，修缮烈士墓传承红色精神，与云澳妇联一同举办“三八节”活动，不断增强当地群众的幸福感与获得感，为乡村振兴注入源源不断的文化力量。



市国资委副主任张锋（后排左四）调研集团援建云澳中心小学击剑馆项目



组织开展“三八”妇女节主题庆祝活动



BEFORE

烈士墓修缮前



AFTER

烈士墓修缮后



五是注重生态保护，打造美丽圩镇。

全力协助镇政府推动荖园村环村公路硬底化完成建设，不断完善荖园村基础设施，协同推进实施“百千万工程”示范创建工作，以荖园村为样板，坚持一体推进、连片打造，围绕台湾街主干道，对沿线房屋外立面、灯光亮化和三线进行整治

提升。统筹安排驻镇帮镇扶村资金用于环卫保洁，不断改善村庄环境面貌和保护生态环境，建立健全镇域内村庄保洁机制，实现村庄环境长治久洁。引导工作队积极宣扬践行生态理念，组织开展环保志愿者活动，共同守护好云澳镇碧海蓝天、山清水秀的优美生态环境。



荖园村环村公路建设前

BEFORE



AFTER

荖园村环村公路建设后



02 投身社会公益事业，促进全民福祉

集团持续强化关注民生、回报社会的责任意识，热心参与公益事业，坚持大力弘扬志愿服务精神，持续引导动员所属各单位、广大职工群众积极参与社会志愿活动，积极践行国企社会责任。集团积极广泛动员集团各部室、各单位参与“广东扶贫济困日”相关活动。截至2024年2月底，集团持有志愿者证（义工证）员工人数逾430人，2023年以来志愿服务总时长逾740小时。

年以来，集团所属各单位组织开展公共秩序维护、网络文明宣传、环境清洁行动、口岸志愿服务、社区宣传科普、便民助民服务、商圈公益活动等各类志愿服务活动100余场，参加人数逾1200人次。通过开展志愿服务活动，大力培育党员干部和员工的公益奉献精神和服务能力，积极主动履行社会责任。

430+人

持有
志愿者证（义工证）
员工人数

公共秩序维护

网络文明宣传

环境清洁行动

口岸志愿服务

社区宣传科普

便民助民服务

商圈公益活动

.....

100+场

各类志愿服务活动

740+小时

2023年以来
志愿服务总时长

1200+人

参加人数

案例一：主题教育正当时 志愿服务践初心

2023年5月，文锦渡分公司党支部组织支部党员和入党积极分子到单位所在地社区报到，参与罗湖区黄贝街道文华社区全国文明城市创建志愿服务活动，志愿者们手持铁夹和垃圾袋，沿街清扫垃圾，重

新摆放乱停放的电动单车、共享单车，并不时与路人交谈，引导市民讲文明、爱卫生、营造美丽家园，为附近居民营造一个干净、整齐、有序的生活环境。



公益宣传免税政策



沿街清扫垃圾



重新摆放共享单车



案例二：党建引领把方向，凝心聚力促经营



2023年10月，深圳湾分公司党支部与国免易购公司党支部开展了党日共建活动，结合口岸特色，因地制宜，在客运出境超市建立便民服务“主阵地”。为通关旅客提供茶水、咖啡、应急药品等便民措施，同时向通关旅客派发“服务升级，外

卖代收”宣传活动单，宣导线上预订业务和深免会员权益，旨在用优质的服务赢得消费者认同，推动深圳免税老字号焕发新活力，助力打造深圳湾一流国门形象，推动口岸经济建设高质量发展。



派发“服务升级”
宣传单





“深圳免税”微信公众号

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>