



TIMES^{DF}
深圳免税

2021 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



CONTENTS 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
- 05 四、主要经济指标

06 第二章 责任专题

- 06 责任专题一：筑牢疫情防线 体现国企担当
- 10 责任专题二：聚焦四“首”经济 发力离岛业务

15 第三章 绿色发展

- 15 一、践行绿色运营，同筑生态文明
- 16 二、打造绿色物业，赋能低碳城市

17 第四章 关爱员工

26 第五章 服务客户

- 26 一、以创新驱动增强发展实力
- 28 二、以优质供给擦亮国企招牌

32 第六章 社会公益

- 33 一、实施乡村振兴工程
- 35 二、投身社会公益事业

第一章 公司概况



一、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。

70+家
现经营
免税门店

30+家
全资、控股、
参股企业



二、企业文化

(一) 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。

(二) 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。

(三) 核心价值观



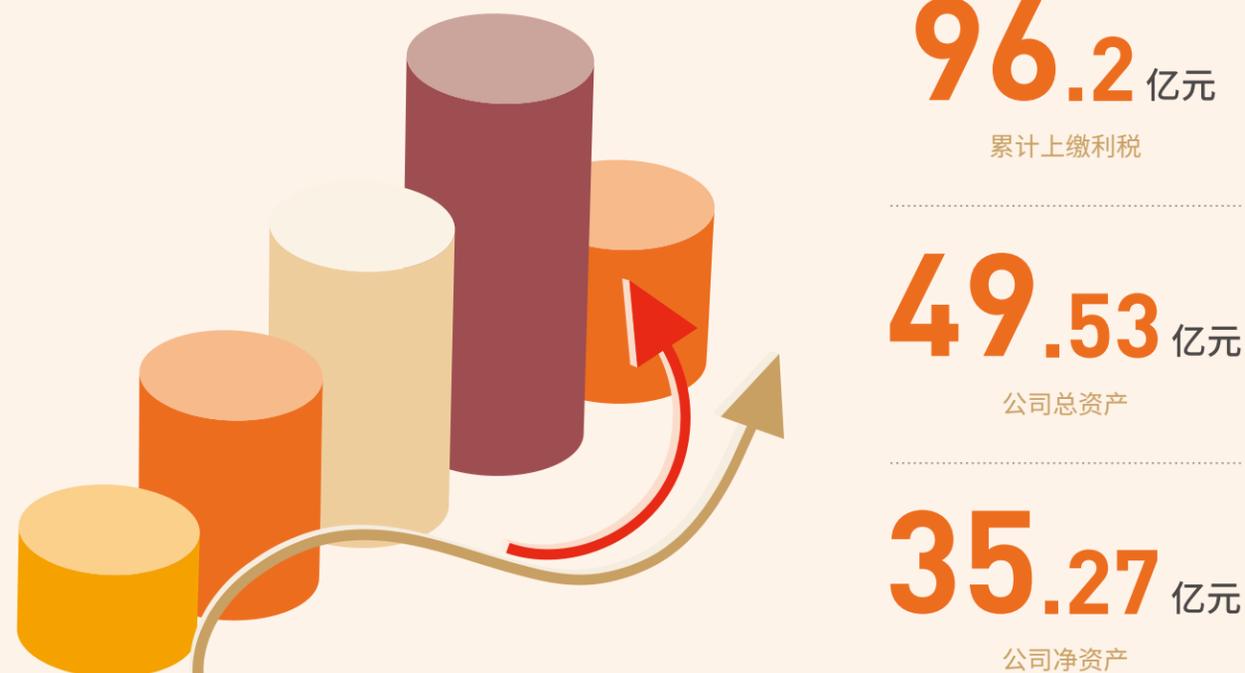
三、主要荣誉

40 余年间，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”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
-



四、主要经济指标



第二章 责任专题



责任专题一：筑牢疫情防线 体现国企担当

一、统筹推进疫情防控

01 动态调整疫情防控措施 公司密切关注疫情防控态势，服从市级疫情防控大局，动态发布疫情防控工作通知，居家办公时明确要求公司员工服从社区管理，做好居家隔离和核酸检测工作；恢复办公时合理按照 AB 两班人员轮流到岗值班；加强员工健康监测，迅速排查员工区域情况；加强人员出行管理，避免非必要跨境出行等；按照“非必要不举办”原则严格控制聚集性活动；加强员工个人防护，开设多次核酸检测和疫苗接种服务专场，按照“应接尽接”原则，公司全程疫苗（包含已接种两剂和仅需接种一剂人员）接种完成率达 100%，疫苗加强针接种完成率达 99.5%；加强境外输入物品和邮件的防控工作；严格落实食堂用餐管理，错峰、错时用餐；做好疫情应急处置准备，配足配齐防护用品、消毒用品等物资。2021 年，集团总部共计开支防疫物资采购费用近 17 万元，核酸检测费用投入近 60 万元，闭环管理费用投入 8 万余元。

100%
接种完成率

17 万元
防疫物资采购费用

60 万元
核酸检测费用

8+ 万元
闭环管理费用

02 加强物业防控管理 紧跟权威信息、科学筹备，与街道办等辖区单位建立联防联控工作网络和机制，协助完成员工“白名单”上报，及时向免税商务大厦客户传达防疫最新政策，建立疫情保障梯队、加强岗位值班值守。采取封闭围合管理，严格落实进出人员卡口管控与查验，关注智能化防疫新动向，利用信息化手段，落实内部员工健康监测管理、推进外部人员信息摸排、提高免税商务大厦卡口通行效率等，进一步提升物业防疫工作效率。对通风系统及公共区域进行全面检查及清洁消毒，设立非接触式快递、外卖中转区，对境外快件进行登记消杀，为守护“无疫大厦”拉紧拉实第一道安全防线，守护大厦 2,000 多名工作人员的健康安全。

03 发动党员力量 公司号召集团广大党员干部冲锋在前、勇挑重担，在战“疫”中充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。各基层党组织带领广大党员干部勇当防疫抗疫主力军，勇担重任、冲锋在前，生动诠释新时代党员干部的责任与担当、初心与使命。

案例一 助力旅客顺利通关，让党旗在一线高高飘扬

自香港特区政府推出“回港易”计划以来，深圳湾口岸作为疫情发生后深港两地唯一正常开放的旅客通关口岸，日均出境人数约 1,500 人。为维持通关秩序和提升通行效率，2021 年 5 月 27 日，深圳湾分公司积极开展党员志愿服务活动，热心指引协助旅客线上申领绿码，帮助年长者填写纸质版《中华人民共和国出/入境健康申明卡》，帮助旅客推行行李等等，用实际行动为群众办实事，让党旗在口岸一线高高飘扬。



深圳湾分公司党员志愿者助力旅客顺利通关

案例二 保障创新业务发展，高效服务前海全球购体验店商品配送

为保障深圳免税·全球购体验店商品的高效配送，物流公司组建党员先锋队，充分发挥党支部和党员先锋模范作用，从门店商品返免税仓、库内验收、拣选、调拨配送保税仓、海关申报等全流程供应链环节持续攻坚克难，2021 年成功将 31 车次共 2,624 个品种 5,781 箱 75,268 散件货物配送至前海保税仓，为集团前海全球购体验店补货商品准时到店奠定坚实物流基础，成功搭建免税、保税、跨境电商三位一体供应链体系，为公司创新业态发展贡献力量。



免税品退运保税仓 - 出车



物流党支部高效服务全球购体验店商品配送

04 “深”入一线齐战疫，共进共“勉”共担当 公司以“深”入一线齐战疫、共进共“勉”共担当为主题，选取特色篇幅，挖掘防疫先锋模范感人事迹并宣传报道，发挥典型引领、示范带动作用，强信心、聚民心，暖人心、筑同心，凝聚众志成城抗疫情的强大精神力量。通过切实可行、扎实有力的疫情防控举措，切实筑起抗击疫情的坚强防线。

二、维护员工队伍稳定

面对因疫情导致的极其困难情况，公司极力维护员工队伍稳定，并优化配置和合理控制人力资源成本，对暂停营业门店员工进行合理安排，支援其他重大项目拓展。妥善处理疫情防控期间劳动关系等有关问题，维护职工合法权益。制订切合实际的疫情期间暂行绩效考核方案，实现对公司高层、中层及基层员工绩效考核全覆盖，营造以战略为导向的绩效文化。

三、对外展现国企担当

01 物业减租降费 2022 年上半年，公司发扬“有大爱、敢担当、顾大局”的国企精神，继续积极响应国家关于疫情期间支持企业发展的政策部署，落实减租降费任务，支持社会各类经营主体共渡难关。



减免租户感恩向口岸公司赠送锦旗

5000 万元
免租降费

400 户
受益租户

11.5 万平方米
减免物业面积

02 选派防疫干部 为了让党旗更好地在防疫一线高高飘扬，集团党委高度重视，积极响应号召，第一时间选派多名优秀党员和精英骨干，下沉抗疫一线驻点支援疫情防控工作，全情投入全市疫情防控阻击战。公司选派的防疫抗疫干部在关键时刻、危难关头不负重托、不辱使命，以“越是艰险越向前”的深免精神，充分彰显深免党员干部冲锋陷阵、舍我其谁的先锋本色，共同筑起守护人民健康的坚实防线。



案例

蓄势待发征战海南，全力以赴再创辉煌

海口观澜湖免税城项目之于公司意义重大，为积极协调解决项目用工问题，实现人力供需的精准对接，确保项目用工供给充足，全力支持与配合海口观澜湖免税城永久店顺利开业，2021 年初，公司从下属深圳分公司中共计选派 350 余名员工分三批次远赴海口，全力援助海口观澜湖免税城前期筹备开业与试运营。



公司首批赴海口支援员工整装待发



深圳机场分公司为赴琼员工举办欢送茶话会

责任专题二：聚焦四“首”经济 发力离岛业务

海口观澜湖免税城跑出“加速度” 集团努力抢抓海南离岛免税业务发展机遇，经过激烈角逐，成为获得海南离岛免税经营资质的首家异地地方性免税企业。2021年1月31日，经过短短4个月的筹备，集团以深圳速度全资建设的海口观澜湖免税城正式建成并开门迎

客。一期营业面积2万平方米，入驻全球近600个高端品牌，主营免税商品涵盖腕表珠宝、美妆香化、精品箱包、智能手机、可穿戴设备和3C电子产品等，分布在6个独立楼栋。

海口观澜湖免税城焕新升级，为海南自贸港建设添动力、聚活力 在深圳市委市政府、市国资委的坚强领导下，在海南省委省政府、海口委市政府以及相关政府职能部门、监管机构的大力支持下，海口观澜湖免税城分别于2021年10月和12月完成“名酒世界”和“美

妆世界”焕新升级。本次焕新升级旨在打造“精致零售”购物新体验，“软件”、“硬件”双轮驱动赋能，为消费者提供丰富的国际品牌商品、“24小时”全天候品质服务、国际化的高品质购物环境。



四“首”经济 集团海口观澜湖免税城项目聚焦展示四个“首”字(即首店、首进、首创、首发),建设众多全球或全国首家高端酒水品牌旗舰店/精品店,打造首家沉浸式互动体验酒城;首进众多欧洲高品质香化护肤品牌,打造大牌云集、小众齐聚的美妆世界以及全

国首家离岛免税体系配镜中心;全球首创体育免税城,打造全球最具规模的高端体育零售空间;首发轩尼诗XO艺术大师典藏版免税珍品,首发亮相深圳艺术家为深圳免税海口观澜湖免税城设计的年度IP艺术装置。

“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,综合打造沉浸式互动体验酒城。包括全球首家保乐力加“Pernod Ricard 品威赏邑馆”威士忌综合酒类旗舰店、全球第三家“House of Hennessy

轩尼诗之家”、国内首家Remy Martin人头马免税精品店、全球首家百加得威士忌旗舰店、全国首家卡慕干邑旗舰店、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全息影像互动式酒吧沉浸式旗舰店等。

首店

首店即众多全球或全国首家
高端酒水品牌旗舰店/精品店,
打造首家沉浸式互动体验酒城

首进

首进众多欧洲高品质香化护
肤品牌,打造大牌云集、小众齐
聚的美妆世界,同时还有全国首
家离岛免税体系配镜中心

首创

全球首创体育免税城,打造全
球最具规模的高端体育零售空间

首发

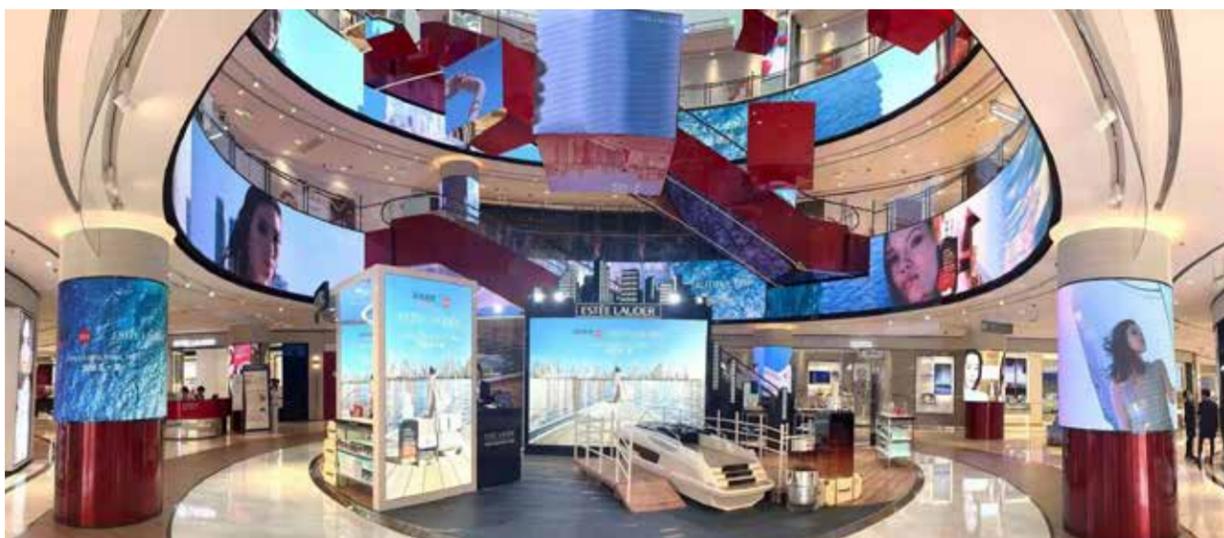
轩尼诗XO艺术大师典藏版免
税首发珍品、深圳艺术家为深圳
免税海口观澜湖免税城设计的年
度IP艺术装置首发亮相



“名酒世界”联袂迎客

“美妆世界”涵盖彩妆、护肤、香氛、护发、沐浴品等多个品类,迪奥、海蓝之谜、雅诗兰黛以及兰蔻等多家国际一线品牌相继入驻。其中,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、来自伦敦的高级香氛品牌米勒·海莉诗和来自荷兰的香氛品牌维克多与罗夫均为海南免税市场首进品牌,进一步丰富了深圳免税海口观澜湖免税城的品牌和品类。



美妆世界内景

积极拓展服务渠道，为消费者提供便利购物体验

(一) 线上交易服务 ①深免 x DFS | 离岛免税小程序是公司隆重推出的线上离岛免税官方商城，汇聚全球精品、世界名酒、大牌香化、数码等近 400 个中高端品牌，每人每年享 10 万元免税额度，价格优势明显，免税价比国内专柜价低 30%。足不出户，即可畅购海南免税品，目前支持离岛自提、邮寄、返岛自提三种提货方式。公司非常重视用户体验，提供 24 小时专业的客服咨询服务，90 秒快速响应，充分满足用户售前咨询与售后服务需求。②深免会员购小程序是公司专门为离岛后的深免会员打造的汇聚全球大牌香化、世界名酒、数码等大牌的一站式购物商城，商品顺丰包邮，会员离岛后可继续购买深圳免税的同源商品，正品保证，专业客服 24 小时在线，售后无忧，每人每年享有人民币 2.6 万元的额度。

(二) 邮寄快递服务 2021 年 2 月，海南省离岛免税品“邮寄送达”业务政策正式落地，公司积极响应，迅速布局，不到两周时间便落地“免税品邮寄送达”业务。“邮寄送达”提货方式不仅有效缓解旅客提货随身携带不便、提货等待时间长排队久等问题，也充分赋能销售，为行程匆忙的旅客提供省心省力的购物方式。离岛前在深免 x DFS | 离岛免税小程序选购心仪好物后，付款时选择“邮寄送达”方式提货，实现免税品邮寄到家的需求。

(三) 返岛自提服务 免税品返岛自提政策于 2022 年 2 月 2 日落地，该业务是继离岛自提、邮寄送达之后推出的第三种免税品提货方式，适用于海南省内居民、持海南省居住证或社保卡的中国公民及在海南省内工作并持有居留证的境外人士。该方式充分为海南岛内居民考虑，极大解决了海南岛内居民提货时携带不便的难题。返岛服务中心自提点设立在毗邻“名酒世界”的免税城环湖中心区域。公司的愿景是为每一位拥有返岛自提资质顾客打造完美安心的免税购物体验，真正实现“线上随心购，返岛轻松提”。

(四) 线下体验服务 为提供更好的优质服务，不断优化服务流程，深度强化顾客体验，塑造免税城品牌形象，在“美妆世界”，顾客可以享受到皮肤检测、脸

部护理、手部护理、头发护理、彩妆体验等免费服务，在“名酒世界”，顾客还可以享受来自 40 多个国家 6 大品类的高端酒水试饮品鉴和调酒服务。



线下鸡尾酒秀



线下美妆改造

第三章 绿色发展

一、践行绿色运营，同筑生态文明

- 01 降耗费、节开支** 集团持续推广运用 OA 电子办公系统，实现线上全流程审批，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。
- 02 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。
- 03 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

创新尝试低碳物流模式

公司将海南离岛免税项目作为打造智能化仓储设备及管理的创新性试点，引入电子标签拣选系统(DPS)、自动分拣机等智能化设施设备，最大程度优化库存商品的出库拣选和离岛免税包裹的分拣工作。同时为提高配送效率，采购小型新能源电动运输车，既实现仓库与门店点对点配送货物，又助力海口建设生态文明城市。



电子标签拣选系统



小型新能源电动运输车



自动分拣设备

04 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。

二、打造绿色物业，赋能低碳城市

01 实施节能减排工程 进一步完善用电管理。彻底解决写字楼区域和商业区域完全独立使用空调设备的需求，在工作日下班后可以独立关闭写字楼区域的空调，减少空调主机负载，为此每年至少可节约 10 万度电量。进一步推动节水工作。公司一直注重及时更换免税商务大厦内的“跑、冒、滴、漏”水龙头，2021 年，公司积极响应号召为免税商务大厦公共洗手间的水龙头加装节水器滤嘴 90 个，安装使用率达到 100%，为此可节省约 5% 的用水量。

10 万度
每年节约电量

90 个
加装节水器滤嘴

5%
节省用水量

02 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。2021 年，公司完善大厦公共区域标识标牌及警示标示共计 253 个，使得大厦的导示管理更加清晰直观。



第四章 关爱员工

一、筑牢安全屏障，保障员工生命健康

公司长期坚持安全发展理念，牢牢抓实安全管理工作，筑牢织密安全防线。按照“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”的要求，2021 年，公司共计签订安全生产责任书 39 份，营造全员参与安全管理的工作氛围；全年共计举办和参与消防安全演练 25 场；

开展现场安全宣传 26 场，印发宣传品 18 种 349 份，参加活动人数近 730 人；组织普法宣讲 24 场，参加培训人数近 930 人；组织知识竞赛 7 场，参加比赛人数近 460 人。2021 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

参加“急救技能安全”专题知识讲座和实操演练

2021 年 5 月 11 日，文锦渡分公司参加由罗湖区人民医院急诊科主任主讲的“急救技能安全”专题讲座。从应急救护新概念、生活中遇到的突发情况、心肺复苏 (CPR) 及自动体外除颤器 (AED) 使用等三个层面为安全管理人员及销售人员进行详细讲解救护技巧。学员对“急救黄金时间”、“急救面前人人有责”等知识有了新的理解，积极上台参与应急施救实操演练。本次讲座引导员工在做好安全管理和疫情防控工作前提下，在加强自身防护的同时，以过境旅客的生命安全为己任，把所学应用于实际工作及突发事件处理中，为口岸畅通“生命链急救通道”各尽所职，全力筑牢口岸“生命安全防线”。



案例二 以全国消防宣传月活动为契机，大力开展消防安全演练暨消防知识宣传培训

“居安思危、思则有备、有备无患”。2021年6月25日和11月25日，集团安委办联合物管公司等单位先后举行联动消防应急演练活动，客户代表等参与演练人数达170人。从“意识”、“知识”和“工具”三个维度切入，就防火、灭火、逃生、自救四个方面进行重点讲解，强化火灾安全防范意识，使员工充分认识自身岗位存在的安全隐患及预防措施，能够在突发事件中正确熟练地采取自救和互救措施。在消防安全小组的组织安排下，将演练小组划分为灭火组、警戒组、救护组、疏散组、监控组及后勤保障组，模拟火情进行现场演习、技能展示，介绍疏散逃生通道、消防器材的使用方法等。本项活动提高了突发火情下的实战能力，对不断完善物业综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案等有着实战意义。2021年，公司的安全管理工作得到市公安局福田派出所的高度肯定和充分认可，并荣获“治安防范优秀集体”称号。



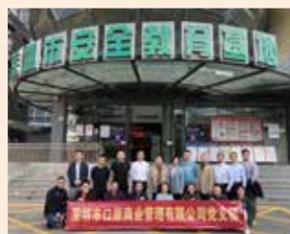
安全生产标准化运行培训



安全消防演练活动



免税大厦消防教育巴士体验活动



商管公司党支部开展消防宣传主题党日活动



蛇口邮轮中心免税店积极参加大型消防演练活动1



物管公司在免税商务大厦举办消防演练



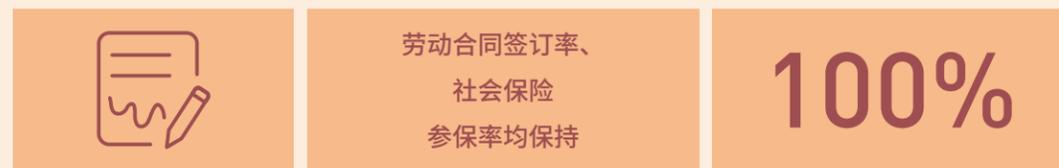
物管公司组织开展“高层建筑消防知识宣传培训”



消防及用电安全培训

二、构建和谐关系，保障员工合法权益

01 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，推动招聘工作规范化、流程化，给予员工公平就业机会。2021年，公司劳动合同签订率、社会保险参保率均保持100%。



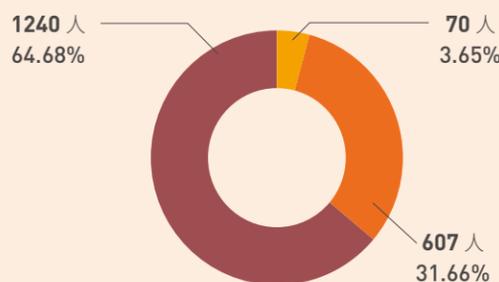
员工年龄结构

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



员工学历结构

- 研究生以上(含研究生)
- 本科
- 大专以下(含大专)



02 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。



集团工联会五届二次会议顺利完成委员补选工作

三、注重培训培养，激励员工成长成才

01 激发员工职业发展潜力 公司进一步配套完善支撑适才适岗的用人机制和人才梯队管理机制，盘活内部人力资源，激发员工职业发展潜力。2021年，为充实后备管理人才队伍，为人才成长提供锻炼和发展平台，集团制订《总部部门总经理助理内部公开选聘工作方案》，组织开展总部范围内部门总经理助理内部公开选聘工作，激发员工竞聘上岗的进取心与积极性。



02 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。2021年，结合重大项目建设及业务重点需求，公司及下属单位有针对性地启动个性化培训行动。



案例一 开展海口观澜湖免税城项目筹备运营培训工作

为让新进员工迅速掌握销售工作中必备的技能知识和职业素养，公司人力资源部联合其他部室积极开展调研分析工作，制定人员选调、招聘、培训、薪酬工作计划，制定海口观澜湖免税城为期 25 天总计 131 小时的员工岗前培训计划，准备精彩且充实的培训课程，并特邀专家与业务骨干等进行授课，在免税城开业前完成约 270 名员工的培训计划及培训激励。主要培训内容海南离岛免税政策、海南公司组织架构、市场营销学、消费者心理学、销售技巧与服务礼仪、商品知识、电商线上业务等，及时跟踪测试并精确掌握学习效果情况，为海口观澜湖免税城项目的顺利开业做足人力组织保障。



案例二 联合开展“敏捷与设计思维”主题培训

2021年11月4日，由DFS集团、海南公司以及国免易购公司三方携手在海口观澜湖免税城举办业务培训会。培训围绕业务管理中需要实现的目标、计划与实际偏差展开生动的教学，以团队游戏为抓手，强化员工对业务思维的系统认知。透过设计沟通思维与同理心等内容的探讨交流，在轻松、愉快的氛围中，加深团队彼此的了解，促进交流与分享，本次培训在收获与喜悦、学习与进步中圆满结束。



四、注重关爱帮扶，满足员工实际需求

01 高度重视员工职业健康 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，为员工购买“住院医疗综合互助保障”和“住院津贴互助保障”两项保险，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。

02 持续做好员工慰问帮扶工作 公司始终关心、关注员工身心健康和家庭状况，公司工联会在党委的领导下发挥着凝聚员工、团结员工、关爱员工的纽带作用，通过开展帮扶慰问，切实将关怀和温暖传递给每一位员工，增强员工的幸福感。2021年，公司工联合会共对符合帮困条件的员工进行住院、退休、困难、结婚等慰问 175 人次，发放慰问金额逾 31.75 万元。公司下属深圳湾口岸免税店 A 店工会小组荣获“广东省模范职工小家”称号，国免商贸公司工会委员会荣获“深圳市工交工会先进关爱职工工会小家”称号。

175 人次
慰问

31.75 万元
发放慰问金



集团党委副书记姚海慰问职工

03 完善贴切员工需求的福利体系 公司持续推进工会会员会籍管理工作规范化，工联合会会员实名认证工作表现突出，多次获市工交工会通报表扬。在积极配合市总工会启动的“一卡暖心，工会同行”福利项目为员工配备会员服务卡的基础上，公司进一步制定贴切员工需求、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。2021年，公司投入数百万元资金改善免税商务大厦的就餐环境，进一步提升食堂服务质量，合理搭配膳食。

04 丰富员工文体生活 在抓好常态化疫情防控工作、加强对各类聚集性活动管理的同时，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。2021年，公司开展了“寻找深免代言人”营销技能系列竞赛、“我为群众办实事”实践活动、“学党史·缅怀革命先烈”活动、“辞旧迎新健步行”活动等系列活动，将文体活动与企业文化建设、品牌宣传等相结合，为打造进取型企业注入新鲜活力。



案例

举办“寻找深免代言人”营销技能系列竞赛

为助力海口观澜湖免税城永久店开业引流造势，提升TIMES☆DF品牌辐射能力，公司组织开展“寻找深免代言人”营销技能系列竞赛。竞赛设置围绕“品质生活种草官”自媒体创意创作与“今天我主播”直播代言比拼两大模块进行，结合网络投票、小红书点赞量及评委组打分的评选规则，最终涌现出一批高素质、强风采、正青春的“深免代言人”以及特点鲜明、精彩纷呈的系列参赛作品。本次竞赛发掘了一批具有营销热情和才能的综合型人才，为公司市场营销的专业化发展蓄能助力。



小红书一等奖作品



宣传海报



小红书二等奖作品1



小红书二等奖作品2



抖音直播一等奖作品



抖音直播二等奖作品1



抖音直播二等奖作品2

五、加快业务拓展，新增员工就业机会

为有效激活人力资源内、外部供给，公司每年开展校园招聘，及时储备信息技术、电子商务、财务管理等专业人才，目前已实现员工100%公开招聘入职。2021年，下属海南公司与海口经济学院等多家院校建立就业合作关系，积极为大学生提供实习及就业岗位，总计录用240余人，为缓解毕业生就业压力大、择业困难等局面做出了力所能及的贡献。2021年，公司积极响应市国资委倡导推进广东省国企招聘广东籍大学生工作，在海南岛内外不断进行招聘宣传，共计录用广东籍大学生30名。为贯彻落实海南省促进农民工高质量就业行动方案，下属海南公司积极响应政府号召，新增农民工就业45人，开展培训390人次，以实际行动促进农民工高质量就业。为助力政府加快发展残疾人事业，促进残疾人就业，下属海南公司结合岗位空缺实际需要，优先为残疾人提供相应就业岗位，助力政府减轻财政负担，践行国企担当。

240+人
总计录用

30名
录用广东籍大学生

45人
新增农民工就业

390人次
开展培训



海南高校集团专场招聘会



菁英聚鹏城-校园招聘



社会招聘现场

第五章 服务客户

一、以创新驱动增强发展实力

面对长期持续的疫情，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，助力前海国际消费高地打造

2021年，集团在积极争取监管政策支持的基础上创新商业模式，开展深圳前海“保免一体”新零售业务，在前海综合保税区倾力打造“深圳免税·全球购”线下体验店及线上商城，于5月1日投入试运营，9月14日正式开业。该项目探索出一套免税、保税、跨境电商、线下展示店等多类政策相整合的特色模式，采用“跨境电商线上销售+跨境电商线下展示”的一体化经营模式，实现了各经营模式间的相互支撑、优势互补，是跨境电商运营模式及监管模式的创新，成为全国首创的免税、保税、跨境电商“一店多态”改革试点。本项目能有效解决集团业务模式单一化的痛点，使跨境贸易更便利化，对推进深港商贸物流产业一体化、加快深圳建设国际消费中心城市、推动“双区”建设、促进国民消费回流、满足消费升级需求、服务国内国际双循环具有重要意义。

“深圳免税·全球购”线下体验店位于前海深港商贸物流小镇内的招商前海领尚公馆，营业面积为445平方米，由国际一流设计师精心设计打造，汇集世界名酒、知名香化、大牌精品、名优特产、儿童益智玩具等多类商品。本项目自试业以来备受社会各界广泛关注，现场接待省内外领导团队二十余次，多个省外招商团队到店考察调研，不仅带动前海整体商业氛围，还作为前海管理局、商贸物流小镇必推荐参观项目之一，充分提升了项目及集团的知名度以及影响力。



“深圳免税·全球购”线下体验店内景



2021年9月14日，“深圳免税·全球购”线下体验店在前海深港商贸物流小镇盛大开业

案例二 威士忌精品体验店“尚乐引”项目成功启航，推进有税商贸业务焕新升级

作为集团旗下完成混合所有制改革的首家企业，国免商贸公司是集团有税业务布局及零售模式创新的重要载体。为实现集团“免税+有税”业务双轮驱动，推动有税精品烟酒连锁经营业务做强做优做大，国免商贸公司全新打造的威士忌精品体验店“尚乐引”于2021年1月8日正式开业，借助自身酒品优势，推出了美酒品鉴类地摊扶持计划，促进了福田CBD商圈企业联合互动，带动了楼宇经济。国免商贸公司还联手集团电商、京东等平台和运营商，拓展线上发展空间，其微商城“深圳免税名酒荟”于2021年8月10日正式开启线上业务。通过线上线下深度融合，打造更加符合市场消费潮流的新零售模式，满足国内品质消费人群的购买需求，集团初步实现了有税商贸业务的转型升级。



威士忌精品体验店内景图



“尚乐引”威士忌精品店揭幕

案例三 多元化免税业态再度丰富，促进异地免税业务版图进一步扩大

2021年，集团继续积极参与国内各大口岸免税店投标与开拓，新获得大连大窑湾供船免税店、威海机场口岸出境免税店、武夷山机场口岸出境免税店经营权，并推动大连大窑湾供船免税店和威海国际机场口岸出境免税店顺利开业，提升环渤海地区城市的免税消费体验和消费品质。大连大窑湾供船免税店是集团在异地设立的首家供船免税店，于2021年3月12日成功开业，本项目的落地标志着集团成为国内第二家具有运营异地供船免税业务资质的免税企业。2021年8月18日，威海国际机场出境免税店顺利开业，不仅为国际出行旅客提供了更加多样化的购物选择，而且还推动了威海国际机场商圈向专业化、规范化、品牌化方向迈进。截至目前，公司已初步形成“东南西北中”的全国性战略布局，公司的商业版图进一步扩大。



大连大窑湾供船免税店外景图



威海国际机场出境免税店门头照



威海国际机场出境免税店内景图

二、以优质供给擦亮国企招牌

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。

01 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，公司经营商品范围涵盖烟酒类与非烟酒类两大品类，细分品类丰富，共涉及近 600 个品牌，1.1 万个品种。烟酒类商品来自全球各地近 40 个国家及地区，涵盖国内外知名烟、酒等上千个 SKU，包括国产烟、进口烟、雪茄及烟丝、白兰地、白酒、威士忌、葡萄酒等细分品类。烟类品牌涵盖中华、芙蓉王、万宝路、高希霸等；酒类品牌涵盖茅台、轩尼诗、马爹利、

五粮液、郎酒、麦卡伦、奔富等。非烟酒类商品涵盖近万个国际知名品牌 SKU，包括护肤品、彩妆、香水、箱包、服饰、玩具、食品、国产品、3C 数码等细分品类。具体经营的护肤品、彩妆、香水品牌有雅诗兰黛、海蓝之谜、Sk-II、资生堂、雪花秀等；服饰箱包精品品牌有万宝龙、施华洛世奇、途明、雷达、天梭、美度、乐高、阿玛尼、MCM、Calvin Klein、普拉达等；食品类品牌有歌帝梵、瑞士莲、加伏特、瑞士三角、费力罗金沙、皇冠等；3C 数码品牌有苹果、博朗、欧乐 B、倍轻松等。

600↑
品牌

11000↑
品种



中华

芙蓉王

万宝路

高希霸

.....



茅台

轩尼诗

马爹利

五粮液

郎酒

麦卡伦

奔富

.....



雅诗兰黛

海蓝之谜

Sk-II

资生堂

雪花秀

奥古斯汀·巴德

柏氛及解放橘郡

米勒·海莉诗

维克多与罗夫

.....



万宝龙

施华洛世奇

途明

雷达

天梭

美度

博朗

欧乐 B

乐高

阿玛尼

MCM

Calvin Klein

普拉达

.....



歌帝梵

瑞士莲

加伏特

瑞士三角

费力罗金沙

皇冠

.....

02 改善软性购物环境 集团持续致力于店面改造升级和品牌形象提升，通过规范统一形象视觉系统和“TIMES[☆]DF”品牌标识，不断提升门店标准化管理。通过大咖探店、嘉宾体验和顾客满意度调查等形式，对门店服务质量开展滚动监测和考核，努力改善软性购物环境。

03 升级完善会员服务体系 随着会员体系的成功上线，截至目前集团会员总数为 30.5 万人。会员建设为精细化业务运营储备粘性用户，充分发挥平台商业价值。创新营造私域流量，在商品知识、商品文化研讨等方面提供增值服务，并形成深度互信的客群关系，增强集团高端会员的用户粘性等，为顾客提供专业化、高品质的会员服务体验。

04 提供物业品质配套服务 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，追求以精致专业服务重塑粘性、营造亮点、筑心感动。设置楼层管理员对接到每一家客户单位，每日巡查楼层环境和卫生状况达标情况，及时发现并处理问题，主动了解客户需求，为所有客户免费提供大堂礼宾服务，在大堂前台配备贴心服务包以备客户不时之需，在早高峰时间提供指引及控梯服务，确保客户有序安全乘梯。2021 年，公司推出“品质提升服务月”活动，期间助力大厦客户开展品牌推介，促进大厦内部企业间的业务交流；举办“瞬间与永恒·福田中心区”摄影展、中国象棋比赛、中秋午间音乐会、“消防及用电安全知识”专题讲座、“后疫情时代投资理财”专题讲座、香薰体验活动等系列别开生面的客户活动，丰富客户文化生活，开展和谐融洽的服务体验；引入千田、永谊等优质餐饮品牌，进一步优化大厦餐饮配套；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。



品质提升服务月



热情用心服务客户



摄影展颁奖仪式



威士忌品鉴会 1



威士忌品鉴会 2



午间音乐会



中国象棋比赛

第六章 社会公益



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，关心社会弱势群体，用点滴行动奉献和回报社会，践行责任担当。

一、实施乡村振兴工程

2021 年，根据市委市政府、市国资委关于开展乡村振兴驻镇帮镇扶村的决策部署，集团全力实施了广东省汕头市南澳县云澳镇乡村振兴定点帮扶工程。云澳镇辖 1 个社区居委会和 8 个村委会（其中 4 个渔业村、4 个农业村），总人口 19,380 人。全镇面积 22.4 平方公里，耕地总面积 1,210 亩。云澳镇以渔业和旅游业为主要产业，是南澳县渔业大镇，具备渔业资源、海域及海岸线

一是指导驻镇工作队对原建档立卡已脱贫户进行逐户走访，动态跟踪各户收入情况，对镇域内 106 户困难家庭开展帮扶慰问，建立并完善防返贫监测机制。

二是与云澳镇政府建立健全沟通协作工作机制，指导工作队积极协同镇政府申报镇域规划、基础设施建设、点亮工程三个申报专项资金项目入库。

三是引导工作队扎实推进重点帮扶村荖园村党建工作，并形成示范效应辐射至各村、各社区。

四是通过开展消费帮扶采购当地渔农产品 7.4 吨，金额 114.29 万元，助推了当地产业升级和产业振兴。同时，通过整合帮扶产品资源与当地政府协同打造“云澳臻品”消费帮扶品牌，进一步推动地方产业经济发展。通过发挥帮扶单位资源优势，以工会“春节礼包”为采购工作切入点，创新包装形式，形成“云澳臻品”消费帮扶大礼包，在社会迅速形成良好的推广效应，为未来产业振兴、市场推广奠定了基础。

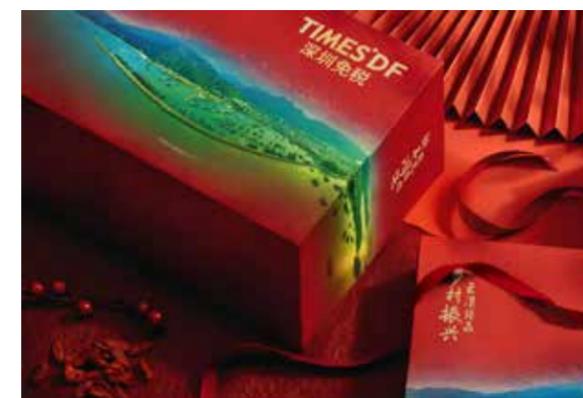
2021 年，集团支出对外捐赠等公益项目的费用约 11 万元，主要用于帮扶慰问原脱贫户、困难户，包括捐赠慰问金及慰问物品等。

资源、山林资源、农业资源、渔港资源等资源优势。

为做好乡村振兴工作，集团选优配强帮扶干部，指导驻镇帮扶工作队展开深入调研，制订帮扶规划，紧紧围绕乡村振兴总体工作目标，倾心倾力开展驻镇帮镇扶村工作。



2021 年 12 月 9 日，深圳免税集团董事长（左二）、党委副书记姚海（右 1）调研对口帮扶云澳镇乡村振兴帮扶产品，以消费帮扶助推乡村振兴



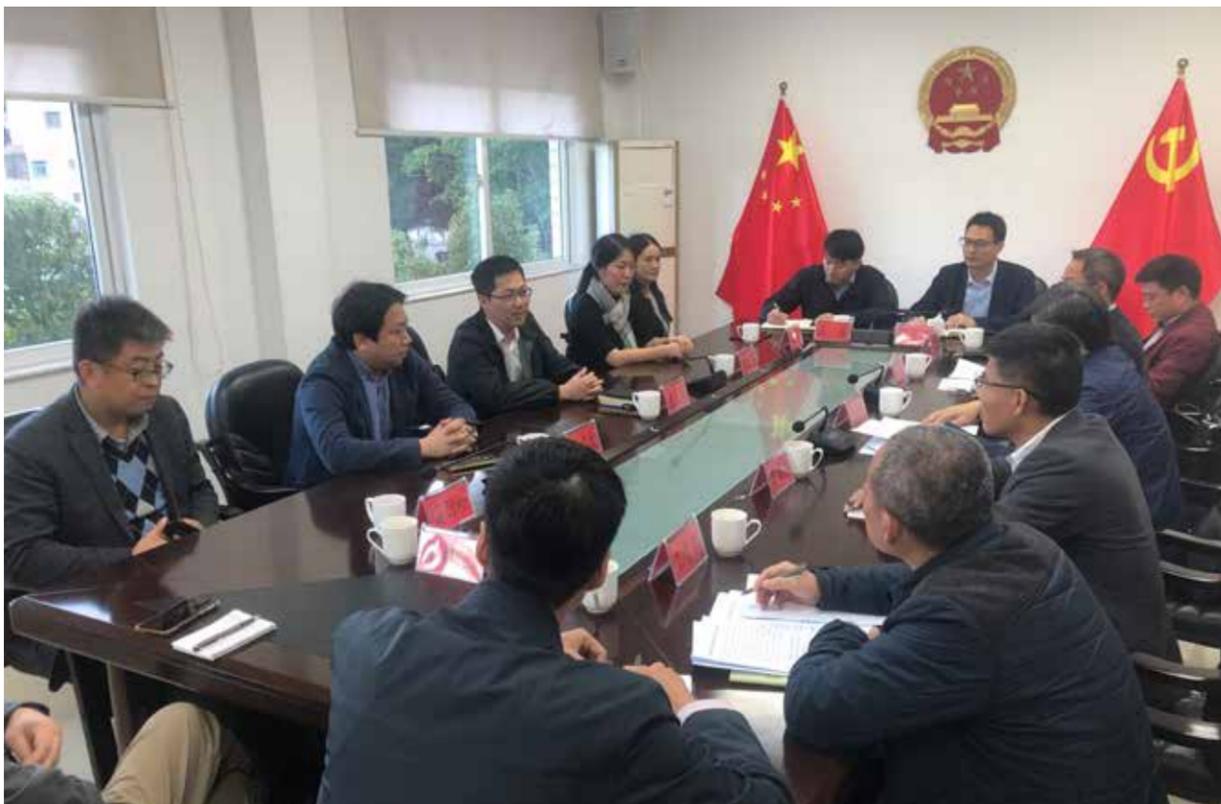
深圳免税集团加大消费帮扶力度，融合企业文化，与云澳镇乡村振兴重点企业共同打造具有帮扶单位企业文化特色的消费帮扶套餐

7.4 吨
采购渔农产品

114.29 万元
采购渔农产品金额



集团董事长率队开展实地调研



集团总裁率队赴云澳镇开展座谈交流

二、投身社会公益事业

公司持续强化关注民生、回报社会的责任意识，热心参与公益事业，以实际行动回报社会。公司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 600 人，约占员工总人数的 3 成，2021 年志愿服务总时长近 1,520 小时。

2021 年，公司各基层党组织发动党员和广大员工主动担当，多次派员前往街道和社区工作站协助核酸检测、新冠疫苗接种工作，以挺身而出、冲锋在前的实际行动筑牢疫情防控防线，同时积极开展“党员护校园”、东湖公园菊花展义工志愿服务及宣传环保等公益活动，共筑和谐美好社会。

案例一 组织核酸检测及疫苗接种专场，在防疫一线书写为民服务情怀

自新冠肺炎疫情发生以来，面对复杂多变的疫情形势及防控要求，按照国家卫健委关于通过接种新冠疫苗建立免疫屏障的倡导，为便利免税商务大厦及周边群众，下属物管公司及时联合属地街道办开展了多场新冠疫苗接种及核酸检测便民服务活动，全面发动党员志愿者和团员青年积极投身支援专项抗疫工作，充分发挥了党员的先锋模范作用和团员青年的突击队作用。2021 年，公司累计组织举办免税商务大厦新冠疫苗接种专场共 4 场，共计接种疫苗近 2,000 剂次，并积极倡导符合接种条件的免税商务大厦相关人员应接尽接；举办核酸检测采样专场累计 5 场，完成核酸检测 1 万多人次，助力突击性大规模核酸检测采样工作；全年累计参与免税商务大厦专项抗疫服务志愿者近百人次，以挺身而出、冲锋在前的实际行动筑牢疫情防控防线，彰显“深免人”的责任和担当。



疫情防控+抗疫服务+免税商务大厦新冠疫苗接种专场



核酸检测服务点



核酸检测志愿服务活动

案例二 深圳湾分公司开展“党员护校园”义工活动

2021年4月8日，下属深圳湾分公司组织党员志愿者赴南山区后海小学开展“党员护校园”义工服务活动，在十字路口协助交警中队指挥交通，劝导行人车辆遵守交通规则，帮助执勤民警维持交通秩序，引领学生安全有序通过马路。在校园区域搬扶梯子、作指引，协助摄影师为学生拍毕业照，用实际行动帮助孩子们留下最美时刻。



志愿者协助摄影师拍学生毕业照

案例三 公司团委弘扬志愿服务精神，助力东湖公园菊花展顺利开展

2021年11-12月，公司组织各直属团支部开展东湖公园菊花展志愿服务，对参展人员提供问路指引、维持秩序、垃圾分类投放宣传等志愿服务，助力东湖公园菊花展顺利举行，共计53人参与了本次志愿服务活动。



助力菊花展志愿服务



志愿者在为游览菊花展的游客拍照



“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>