

**cdf** **中免集團**  
CHINA DUTY FREE

中國旅遊集團中免股份有限公司

證券簡稱：中國中免

A 股證券代碼：601888.SH

H 股證券代碼：01880.HK

 中國旅遊集團成員  
Member of China Tourism Group

**cdf** **中免集團**  
CHINA DUTY FREE

地址 中國北京市東城區東直門外小街甲2號-1 100027  
總機 86-10-84478888  
傳真 86-10-84478896  
網址 [www.cdfg.com.cn](http://www.cdfg.com.cn)



**2023**  
環境、社會及管治報告



## 關於本報告

### 報告簡介

本報告為中國旅遊集團中免股份有限公司（以下簡稱「中國中免」「本公司」「公司」或「我們」）發佈的第三份《環境、社會及管治報告》（以下簡稱「ESG 報告」或「本報告」）。

### 報告組織範圍

除非特別說明，本報告所披露的內容涵蓋範圍與公司年報口徑一致。

### 報告時間範圍

本報告為年度報告，時間跨度為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。為增強報告的可讀性，部分內容涉及以往年度或延伸至本報告披露日。

### 報告數據說明

報告所使用的數據和案例均來自本公司的內部文件、統計報告及相關履責情況的匯總和統計。如無特別說明，報告中涉及的貨幣均以人民幣為計量單位。

### 報告參考標準

本報告根據國資委發佈的《央企控股上市公司 ESG 專項報告參考指標體系》和《香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）主板證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 指引」），並參考以下規則編製：

- 國務院國資委《關於中央企業履行社會責任的指導意見》；
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》；
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）（徵求意見稿）》；
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南（CASS-ESG5.0）》；
- 全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）》；
- 聯合國全球契約「十項原則」；
- 聯合國可持續發展目標（SDGs）。

### 匯報原則

重要性：我們通過重要性評估確定主要 ESG 議題，相關過程與結果已經在本報告中披露。

量化原則：對涉及計算的關鍵績效指標，已在本報告中披露計算依據和來源。

一致性原則：我們遵循一致的披露統計方法，此份報告中，對上年報告中曾經的披露過的信息盡量保持相同的披露統計方法。

### 報告發佈形式

本報告可在本公司官方網站下載電子版，也可以關注「中國中免投資者關係」微信公眾號獲取。

本報告以簡體中文、繁體中文及英文三種版本發佈，在對三種版本理解發生歧義時，請以簡體中文版本為準。



# 目錄 CONTENTS



- 01 關於本報告
- 04 領導致辭
- 06 社會責任績效表
- 08 董事會聲明
- 09 關於本公司

## 專題一 力擔央企使命 響應國家戰略

- 16 全面推進鄉村振興 助力實現共同富裕
- 20 支持地方經濟發展，助力建設海南自由貿易港、粵港澳大灣區
- 23 中免經驗輸出海外，在「一帶一路」沿線塑造良好形象

## 專題二 發揮中免優勢 攜手品牌深化 ESG 理念

- 24 開展環保行動，攜手品牌傳遞綠色價值
- 26 共擔社會責任，升華商業價值到社會價值
- 27 勇擔行業表率，助力品牌深化 ESG 理念

# 01

## 治理原則

- 30 完善治理體系 長遠穩健經營
- 33 提升治理能力 貫徹 ESG 理念
- 38 恪守商業道德 深化內控合規

# 02

## 責任聚焦

- 46 牢記為民造福 傳遞卓越服務
- 54 堅守誠信經營 營造放心消費環境
- 55 優化供應鏈管理 綠色智慧驅動
- 58 匯聚向善之力 踐行責任擔當
- 61 樹立行業標桿 引領卓越發展

# 03

## 以人為本

- 66 保護員工權益 增進員工福祉
- 71 豐富培訓課程 助力員工成長
- 73 安全生產運營 注重身心健康

# 04

## 關愛地球

- 82 應對氣候變化 守護綠水青山
- 88 打造綠色建築 傳遞綠建理念
- 96 綠色低碳運營 共創美好生活

## 101 附錄

- 101 釋義索引
- 102 報告標準索引表

《央企控股上市公司 ESG 專項報告參考指標體系》索引表  
香港聯交所《ESG 報告指引》索引表  
全球報告倡議組織 GRI 標準索引表

# 領導致辭



致各利益相關方，

2023 年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，中國中免凝心聚力，接續奮鬥、砥礪前行，上榜國資委「創建世界一流專精特新示範企業」名單等諸多榮譽。我們不僅擔當央企責任，也攜手各利益相關方，積極擁抱世界，引領全球旅遊零售行業發展。

## 服務國家戰略 展現央企風範

我們主動服務國家戰略，展現央企風範，用實際行動踐行初心使命。公司全面推進鄉村振興工作，投入幫扶資金 1,337 萬元，鞏固拓展脫貧攻堅成果，層層壓實幫扶責任，並推動鄉村產業高質量發展和宜居宜業和美鄉村建設，有效助力實現共同富裕。我們支持地方經濟發展，聚焦主責主業，緊緊抓住海外消費回流的有利時機，夯實「深耕海南」戰略，持續加大在海南的投資和發展力度，已在海南省海口、三亞、博鰲開設 6 家離島免稅店，「空、海、鐵」三種方式離島旅客全覆蓋，助力建設海南自由貿易港；同時，公司把握大灣區發展機遇，在廣東省、香港和澳門

地區開設免稅店，助力粵港澳大灣區建設。公司響應黨的二十大報告，主動對接、融入「一帶一路」倡議，把握國際旅遊業長期向好的趨勢，積極開拓海外市場，推動旅遊零售業務「走出去」，穩步拓展柬埔寨、新加坡等東南亞國家的旅遊零售業務機會。

## 聯動多方合作夥伴 倡導可持續發展

我們充分發揮自身在供應鏈中的影響力，聯動多方合作夥伴，從品牌商到消費者，倡導可持續消費，以自身影響力推動美好消費變革。公司聯動上下游開展綠色環保活動，持續向社會大眾傳達「綠色中免」的環保理念；不斷拓展與品牌在藝術文化等社會價值領域的共同探索、深度合作；公司亦推動合作夥伴深化 ESG 理念，助力品牌開發 ESG 商品，牢記「致力於不斷滿足消費者日益增長的對美好生活的嚮往和追求」的理念，用豐富的商品供給滿足消費者的購物需求，以實現環境、社會與經濟的協調與可持續發展。

## 以高質量發展為主線 長遠穩健經營

中國中免以高質量發展為主線，堅持「建設誠信、平安、綠色、和諧的中央企業」的目標，持續完善公司治理，長遠穩健經營，並以 ESG 賦能企業可持續發展；秉承「誠信經營、優質服務」理念，通過增加高質量商品和服務供給，推動中國免稅市場持續蓬勃發展；保護員工權益，關心員工發展，持續優化員工與企業共同發展的事業平台；關愛地球保護環境，綠色低碳運營，全面分析氣候變化可能帶來的挑戰，快速採取行動，部署緩釋措施，並挖掘機遇。

中國中免不僅持續增強自身實力，作為免稅業務的領軍企業，積極擁抱世界，通過消博會、亞運會等國際窗口，向世界講述中國旅遊零售新故事，並與合作夥伴共享傑出經驗，呼籲各方加強協同合作，共迎行業璀璨發展。我們期望與各利益相關方共創我們的繁榮未來，立足新發展階段，構建新發展格局，努力實現環境效益、社會效益與經濟效益三者的共贏，用豐碩的成果回應社會對我們的期待。

中國旅遊集團中免股份有限公司董事長兼總經理 王軒  
2024 年 3 月

# 王軒

中國旅遊集團中免股份有限公司  
董事長兼總經理

# 社會責任績效表

## 市場

### 一流

世界一流旅遊零售運營商；  
連續 20 年蟬聯《中國 500 最具  
價值品牌》旅遊零售行業排名第一

675 億元

營業收入 675 億元

### 第一

免稅品牌數量中國第一  
經營品類和商品最全

67 億元

歸屬於上市公司股東的淨利潤 67  
億元

64 億元

2023 年支付的各項稅費達 64 億  
元

### 數一數二

擁有目前全球前兩大的單體免稅  
店——海口國際免稅城、三亞國  
際免稅城

35 萬

銷售 46 個商品品類，超過 35 萬  
個 SKU

### 最全

機上、邊境、外輪、客運站、火  
車站、外交人員、郵輪和市內等  
渠道全覆蓋，是世界上免稅店類  
型最全、單一國家零售網點數量  
最多的旅遊零售運營商

\* 以上均為截至 2023 年末或 2023 年當年情況，其中財務數據詳情見 2023 年年報。

## 社會

1,455 個

引入 1,455 個全球知名品牌入駐

2,793 萬元

投入安全生產費用 2,793 萬元，組  
織安全培訓 663 場

16,789 人

截至 2023 年末，員工總數 16,789 人

1,337 萬元

投入 1,337 萬元用於鄉村振興，實  
施各類幫扶項目 10 個，引進幫扶資  
金 260 萬元

培訓覆蓋率 100%

54.7 萬餘學時

員工培訓覆蓋率 100%，培訓總時長約  
54.7 萬餘學時

3,200 萬

「中免會員」註冊會員數超過  
3,200 萬人

45:55

男女員工比例為 45:55；董事會、監事  
會成員中女性佔比 37.5%；女性高級  
管理人員佔比 20%；女性中級管理人員  
佔比 35%

## 環境

### 綠色建築認證

海口國際免稅城和三亞國際免稅城 C 區均已獲得 LEED 金級認證<sup>1</sup>，  
三亞國際免稅城一期二號地商業項目、  
海口國際免稅城（地塊一）均獲得綠色建築二星預認證

2,578 萬個

在海南省，提供了超過 2,578 萬個符合環保要求的購物袋，有效地減少  
了不可降解塑料垃圾

18 個

公司共有 18 個店舖 / 櫃台獲得過 LEED 認證，其中 16 個 LEED 金級  
認證，2 個 LEED 銀級認證

0.0177 噸標煤 / 平方米

綜合能源消耗強度 0.0177 噸標煤 / 平方米

0.04 二氧化碳當量 / 年

每平米溫室氣體排放量 0.04 噸二氧化碳當量 / 年

<sup>1</sup> LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)，意為能源與環境設計先鋒獎，由  
美國綠色建築委員會建立和認證頒發。

## 董事會聲明



為規範 ESG 管理機制，提高 ESG 管理質量，中國中免建立了以董事會為 ESG 事宜的最高負責及決策者的 ESG 管治架構。董事會對公司的 ESG 策略、目標管理及信息披露承擔全部責任，批准 ESG 方面改善建議，其中董事會戰略與可持續發展委員會為主責委員會，主要對公司 ESG 發展戰略、政策、目標以及利益相關方重點關注的實質性議題等開展研究並提出建議，負責跟蹤檢查 ESG 工作的落實和完善，審閱公司可持續發展及 ESG 事項的報告等，支持董事會履行 ESG 管治職能。公司成立 ESG 工作領導小組，組長為公司董事長，副組長為總經理，成員包括公司各主要部門負責人。ESG 工作領導小組為公司 ESG 工作的管理和協調機構，統一領導公司的 ESG 工作，建立健全公司 ESG 工作管理體系和運行機制，推進公司發展戰略、形象、品牌和運營等方面與 ESG 工作理念的有機結合。

基於外部環境和中國中免發展戰略，報告期內對利益相關方進行調研，識別出 13 個關鍵 ESG 議題，以此明確工作重點，包括：優質的服務體驗、客戶滿意度、產品的健康與安全、員工福祉及滿意度、員工的健康與安全、員工職業發展及技能提升、員工多樣性及平等僱傭、廉潔從業、供應鏈管理、信息安全與隱私保護、響應國家戰略、聯合品牌開展環境保護宣傳、應對氣候變化。本公司在日常工作中對上述議題進行重點審視與績效提升，並相應地進行目標管理。未來，我們將持續根據利益相關方期望和本公司運營實際調整可持續發展管理策略及推進方式，不斷提升可持續發展水平。

本報告詳盡披露中國中免 2023 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2024 年 3 月 27 日經由董事會審議通過。中國中免董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

## 關於本公司

### 公司概況

中國旅遊集團中免股份有限公司（股票簡稱：中國中免；股票代碼：601888.SH 01880.HK）於 2009 年 10 月在上海證券交易所上市（更名為「中國國旅股份有限公司」，股票簡稱「中國國旅」），於 2022 年 8 月在香港聯交所主板上市。公司主營免稅業務，包括香化、精品、珠寶、腕表等免稅商品的批發、零售等。此外，公司還從事以免稅業務為核心的商業綜合體投資開發業務。

公司先後與全球 1,455 個世界知名品牌建立了長期穩定的合作關係，在全國 30 多個省、市、自治區、特別行政區和柬埔寨等地設立了涵蓋機場、機上、邊境、客運站、火車站、外輪供應、外交人員、郵輪和市内（離島、離境）等類型的 200 餘家免稅店，在大連、青島、上海、深圳、海口、三亞、香港和北京建有覆蓋全國的 8 大海關監管物流中心。主要銷售渠道覆蓋北京機場、上海機場、廣州機場、成都機場、杭州機場等國內大型樞紐機場，香港機場、澳門機場等亞太國際機場，以及三亞國際免稅城、海口國際免稅城，每年為近 2 億人次的國內外遊客提供免稅商品服務，已發展成為世界上免稅店類型最全、單一國家零售網點最多的旅遊零售運營商。

「不怕困難、專業高效、團隊合作、勇於創新」是公司多年以來發展過程中積淀凝聚出的企業文化，是公司勇敢面對挑戰，不斷攻克難關的動力源泉。近年來，公司採購、運營、渠道拓展、數字化和市場營銷等核心能力持續增強，業務不斷轉型升級，實現了跨越式發展。

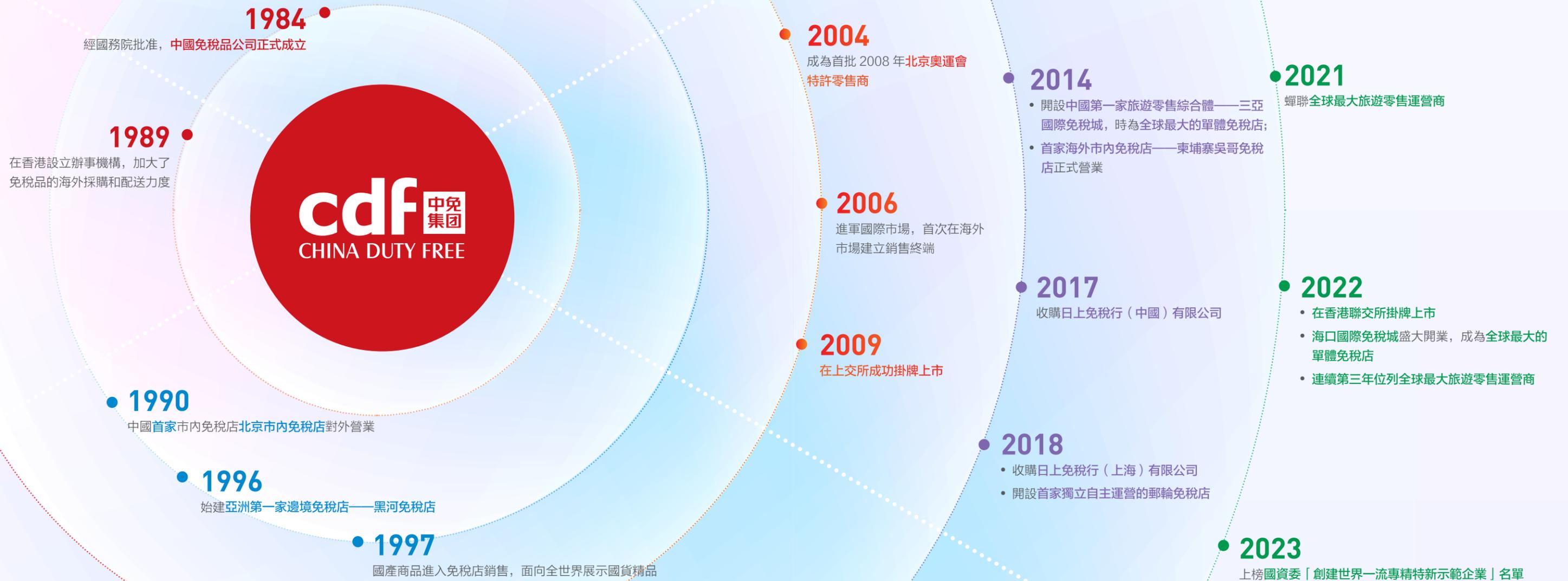
未來，公司將繼續保持免稅業務的持續穩健增長，秉承「以客戶為中心，以市場為導向」的理念，以「免稅業務」為核心提升價值鏈，以「旅遊零售」為延伸升級產業鏈，打造更具全球競爭力的世界一流的旅遊零售運營商。

### 企業文化

<p><b>品牌定位</b> 世界一流的旅遊零售運營商</p> 	<p><b>核心價值觀</b> 不怕困難 專業高效 團隊合作 勇於創新</p> 	<p><b>企業使命</b> 分享購物的快樂 延伸旅遊的享受</p> 	<p><b>經營理念</b> 以客戶為中心 以市場為導向</p> 
---	---	--	--

### 發展歷程

風雨兼程四十載，  
已發展成為世界一流的旅遊零售運營商：



## 獎項榮譽<sup>2</sup>

### 2023 年獲得外部治理與投資者關係類獎項：

1 上榜國資委「創建世界一流專精特新示範企業」名單



3 榮獲《亞洲金融評論》(IFR Asia)2022 年度「香港最佳股權融資發行案例」



5 榮獲中國工業合作協會、濟安金信、鈦媒體聯合舉辦中國上市公司投資價值峰會的「金梧桐」最具競爭優勢上市公司



6 榮獲鳳凰衛視、鳳凰網評選的「2023 鳳凰之星港股最佳上市公司」



8 在《證券市場周刊》2023 年資本市場水晶球評選中，榮獲「投資者關係管理獎項」



9 榮獲新浪財經「最佳責任進取獎」及「最佳公司治理 (G) 責任獎」



2 連續 8 年榮膺上交所信息披露最高評價 A 級 (優秀)



4 榮登《新財富》「第五屆新財富最佳上市公司」榜單



7 在《Institutional Investor》(《機構投資者》)的「2023 Asia (ex-Japan) Executive Team」(「2023 年度亞洲 (日本除外) 最佳管理團隊」)評選中，榮獲「最佳 IR 團隊」獎及亞洲「最受尊崇企業」(「非必需消費品行業」)



10 榮獲第七屆卓越 IR「最佳數字化投資者關係獎」「最佳信披獎」「最佳 ESG 獎」



<sup>2</sup> 僅摘錄公司獲得的部分獎項榮譽。

2023 年獲得品牌傳播類獎項：

11 在世界品牌實驗室「2023 年中國 500 最具價值品牌」評選中位居旅遊服務行業第一



13 在「2023《財經》雜誌長青獎」評選中榮獲「最具影響力傳播獎」



15 在南方周末第八屆品牌大會中，榮獲「年度影響力品牌傳播」獎



12 在中國旅遊研究院、中國旅遊協會主辦的「2023 中國旅遊集團化發展論壇」中入選「2023 中國旅遊集團 20 強」榜單



14 在新華網第十屆文化和旅遊融合與創新論壇中，榮獲「2023 最具影響力文旅品牌價值傳播企業」



2023 年公司獲得 ESG&CSR 獎項：

16 入選由國務院國資委社會責任局指導、中國社會責任百人論壇承辦的第六屆中國企業論壇平行論壇發佈的「央企 ESG·先鋒 100 指數」



18 入選華夏 ESG 觀察聯盟的「上市公司 ESG 實踐優秀案例」



20 在第三屆「2023 零碳使命國際氣候峰會」入選「2023 ESG 卓越 TOP20 榜單」



22 獲得易董、價值在線頒發的 2023 年度上市公司最佳 ESG 實踐獎



17 榮獲第二屆中國可持續投資 (ESG) 與自貿港建設三亞論壇大會評選的「中國上市公司 ESG 領先 100 案例」



19 在廣東時代傳媒集團有限公司「2023 第八屆時代金融金桔獎」評選中榮獲 ESG 時代先鋒上市公司獎



21 入選「2023 年度 Wind 中國上市公司 ESG 最佳實踐 100 強」榜單



### 專題 01

## 力擔央企使命 響應國家戰略



中國中免積極響應聯合國可持續發展第 1、10 項目標，做好鄉村振興工作，助力實現共同富裕。



中國中免始終堅持履行企業公民的社會責任，主動服務國家戰略，用實際行動踐行初心使命，努力創造經濟、社會和環境的可持續價值。

### 全面推進鄉村振興 助力實現共同富裕

黨的二十大擘畫了以中國式現代化全面推進中華民族偉大復興的宏偉藍圖。全面建設社會主義現代化國家，離不開鄉村振興。2023 年，公司投入幫扶資金 1,337 萬元，在雲南省孟連縣、西盟縣圍繞產業振興、人才振興、文化振興、生態振興開展各類幫扶項目 10 個，引入幫扶資金 260 萬元，其中無償引入 130 萬元，有償引入 130 萬元；培訓鄉村基層幹部 277 名、鄉村振興致富帶頭人 382 名、各類專業技術人員 2,215 名；公司各級工會直接購買兩縣農特產品 133.5 萬元；發揮公司旅遊零售渠道優勢幫助銷售農特產品 393 萬元。在組織振興方面，開展幫扶領域黨建共建聯建，中國中免所屬昆明中免黨支部與孟連縣、西盟縣 4 個基層黨組織簽署 2023 年共建協議。



數讀 2023

公司投入幫扶資金 **1,337 萬元**

開展各類幫扶項目 **10 個**

培訓鄉村基層幹部等各類人員 **2,874 名**

對口幫扶縣及支援縣農特產品 **393 萬元**

### 鞏固拓展脫貧攻堅成果



兜底保障

為持續鞏固脫貧成果，公司投入 30 萬元，實施孟連縣「臨時救助」行動幫扶項目（原「同舟工程-救急難」項目），為因病、突發事件、意外事故等導致家庭生活困難的人群緩解生活壓力。2023 年共救助 58 人。



公司投入 **30 萬元**  
實施孟連縣「臨時救助」項目



消費幫扶

公司深入開展多種形式的消費幫扶：在三亞國際免稅城和海口國際免稅城設立「星旅雲品」店，當地掛職幹部建立微信群推廣，推薦農民參加展銷會等，幫助解決當地農特產品銷售需求，並充分發揮旅遊零售渠道的窗口作用和客源優勢，推動當地特色產品走向全國市場，有力帶動農民增收。

### 案例：海口國際免稅城「星旅雲品」

該「星旅雲品」店鋪與海口國際免稅城同日開業，從中國的 4 省 7 市縣（雲南省西盟縣、孟連縣、香格里拉市、德欽縣，甘肅省臨夏市、新疆省巴州、江西省黎川縣）引進當地特產進行銷售，如冰酒、牛肉干、茶葉、果脯、休閒食、蜂蜜、咖啡。



▲海口國際免稅城星旅雲品店鋪

### 層層壓實幫扶責任



加強組織領導

公司黨委堅決扛起起點幫扶責任。2023 年召開專題黨委會 4 次研究定點幫扶工作，落實結對幫扶工作機制；公司主要領導及分管領導靠前指揮，深入雲南省孟連、西盟兩縣考察調研兩次，督導幫扶項目落實情況，圓滿完成 2023 年度幫扶工作。



選派掛職幹部

2023 年，公司圓滿完成定點幫扶縣掛職幹部期滿輪換，新任掛職幹部繼續深入一線廣泛調研，勤政務實，積極作為，組織實施了一批產業發展、文化旅遊、人居環境、人才培訓、民生保障等幫扶項目，為兩縣鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接再添新成績。



▲幫扶幹部一線調研

### 推動鄉村產業高質量發展

#### 文化幫扶

公司幫助兩縣傳承當地少數民族特色文化，積極探索以文化產業賦能鄉村振興的道路。



▲永前老寨哈尼族村民民俗活動 - 阿卡秋千



▲永前老寨哈尼族垂釣園



▲永前老寨哈尼族餐廳 - 僂尼爵瑪宴民族餐廳



▲永前老寨哈尼族活動場所 - 阿卡舞台

#### 產業幫扶

公司着力培育鄉村新產業新業態，聚焦「一縣一業」（孟連縣，牛油果產業）。2023年，公司投入資金106萬元開展孟連縣牛油果產業市場化、組織化、綠色化、專業化、規模化「五化」水平綜合提升項目，延伸農業產業鏈，助力牛油果產業實現產值5億元以上；拓寬銷售渠道，推動孟連牛油果2023年實現1萬噸以上鮮果銷售，促進牛油果產業健康發展，帶動群眾就業和農民增收。



▲在中國熱帶農業科學院開展孟連縣「一縣一業」牛油果產業經營管理者培訓班（第一期）



▲牛油果產品圖片

授人以魚不如授人以漁，公司持續開展農村經紀人（致富帶頭人）培訓，內容包括資源經濟、口岸經濟、直播電商、種養殖類產業發展等，切實提升兩縣農村經紀人發展水平，帶動群眾就業、增收、致富，有效助推兩縣鄉村振興計劃。

### 紮實推進宜居宜業和美鄉村建設

#### 教育幫扶

公司持續開展「希望之星」好老師項目，引入雲南省優質高中雲南師範大學附屬鎮雄中學與孟連縣在教育教學管理、優質教師資源方面提升合作、對接幫扶，讓優質教育資源進一步惠及莘莘學子，助力滿足兩縣人民群眾「上好學」期盼。

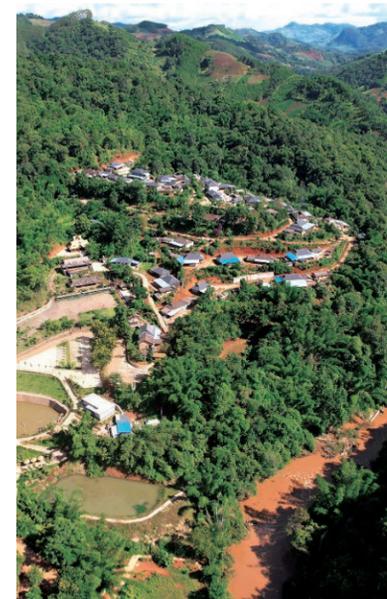


▲希望之星項目



#### 鄉村建設

為大力發展鄉村旅遊，促進農民增收致富，公司立足鄉土特徵、地域特點和民族特色提升村莊風貌，接續實施美麗鄉村建設項目。公司在孟連縣芒信鎮實施了拉嘎村永前老寨鄉村旅遊建設項目，2023年持續幫扶實施項目四期工程，主要包括新建景區環寨游步道、村寨綠化亮化、永前老寨組內民房風貌提升等。



▲永前老寨全景



▲哈尼之路



▲永前老寨綠色植被



▲永前老寨民房

## 支持地方經濟發展，助力建設海南自由貿易港、粵港澳大灣區

公司聚焦主責主業，緊緊抓住海外消費回流的有利時機，在海南自由貿易港與粵港澳大灣區建設中發揮積極作用。

### ■ 深耕海南勇擔新使命、當好排頭兵

公司秉持「誠信經營、優質服務」的經營理念，夯實「深耕海南」戰略，持續加大在海南的投資和發展力度。依託海南自貿港政策優勢，公司在海口、三亞、博鰲開設 6 家離島免稅店，形成多店齊發的均衡佈局，「空、海、鐵」三種方式離島旅客全覆蓋，提升消費者購物體驗。其中，海口國際免稅城與三亞國際免稅城在海南島形成南北呼應之勢，是公司傾力打造的以免稅商業為流量入口，「免稅 + 文旅」雙輪驅動的旅遊零售綜合體。



在品牌力、服務力和創新力的加持下，公司不斷引進眾多品牌旗艦店入駐，打造獨特購物體驗，引領中國免稅消費趨勢。



公司也助力推動旅遊產業升級。聚焦共同發展目標，發揮全產業鏈優勢，連續兩年承辦海南旅遊消費嘉年華聯合推廣活動，向全球消費者遞出海南旅遊名片。

我們致力於不斷滿足消費者日益增長的對美好生活的嚮往和追求，推動海南離島免稅品牌更加豐富、服務更加優質、購物更加便利，讓每一位消費者感受「在路上見識世界，在中免滿載愉悅」的旅行體驗。



### 案例：中免深耕海南誠意巨獻全球美妝廣場——三亞國際免稅城 C 區精彩綻放

2023 年 12 月 28 日，位於三亞國際免稅城 C 區的全球美妝廣場開業運營，其引入全球美妝大牌，憑藉獨特的設計風格、優質的服務理念、時尚的藝術生活，推動三亞國際免稅城煥新升級，為廣大消費者提供更佳的旅行生活體驗，打造海南國際旅遊消費中心新地標。

#### 項目風格

三亞國際免稅城 C 區建築面積 7.8 萬平方米，由國際知名事務所英國奧雷·舍人和法國 VP 攜手打造，設計靈感來源於停靠在碼頭的遊艇，創造式地將主題故事「馥鬱之旅」融入建築風格，巧妙對每個空間賦予豐富內涵。以「種子的旅行」、「綠野仙蹤」、「芬芳季風」為主題的中庭設計和以「時空之旅」、「醉人花廊」為主題的藝術連廊，將三亞國際免稅城 A、B、C 三棟建築有機連接，呈現出北緯 18° 特有的氣候交替所帶來蓬勃生命力意境，為中外遊客帶來獨特的沉浸體驗。



#### 品牌引進

三亞國際免稅城已匯聚超過 850 個國內外知名品牌，C 區的開業進一步聚合眾多世界知名美妝品牌全新概念設計旗艦店：蘭蔻、雅詩蘭黛、迪奧等的全球旅遊零售首家雙層旗艦店，以及梵詩柯香、帕特·麥格拉特實驗室等中國旅遊零售獨家、首家品牌的創新設計，為廣大消費者提供更為豐富多彩的購物選擇。



三亞國際免稅城已匯聚國內外知名品牌超過

**850 個**

### 客戶體驗

三亞國際免稅城 C 區煥新升級服務配套，重點打造海南首家集台式 SPA 中心，通過「7+1」品牌矩陣和獨家限定產品，將為消費者打造沉浸式的多維感官體驗和身心療愈空間。



### 助力粵港澳大灣區建成世界一流灣區

習近平總書記在黨的十九大、黨的二十大、中央經濟工作會議等多個重大會議、重要場合上，對推進粵港澳大灣區建設作出一系列重要指示。公司擁抱國家戰略，大力發展免稅經濟，引導消費回流，助力打造國際消費中心城市、構建「雙循環」新發展格局。

新征程上，公司把握大灣區發展機遇，在廣東省、香港和澳門地區等地開設免稅店，助力粵港澳大灣區建設。目前，公司在廣東省廣州白雲機場經營出境、入境免稅店，在香港和澳門地區經營多家免稅店，涵蓋市內店、機場店、郵輪店。

為打造線上線下融合的智能化消費場景，公司大力推進智慧門店建設，以客流統計、互動大屏、虛擬現實 (VR) 看店、電子價簽等項目為依託，不斷創新服務內容，順應消費體驗新趨勢。各項自動化、數字化工具推動了數字化在消費全流程環節的實現，也有效提升了門店運營效率，為旅客和本地消費者帶來一站式購物體驗。

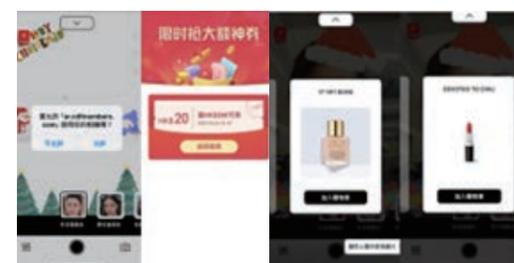
2023 年，公司持續推動 AR 及 VR 智慧零售的新店拓展及運營策劃工作。零售 VR 項目完成在 DUTY ZERO 門店機場店舖和市內店及 cdf Beauty 門店上線工作，AR 完成在東中免、cdf 會員購的上線工作。

### 案例：公司節慶推出 AR 及 VR 的跨門店營銷活動

在萬聖節及聖誕節等節慶活動期間，公司推出 AR 及 VR 的跨門店營銷活動，以跨平台主題試妝 / 雞尾酒 + 商品組合的營銷模式，場景化觸達用戶，優化了包括產品交互、視覺呈現、跳轉邏輯、商品展示、圖標尺寸與動效，支持圖標自定義等用戶端、運營端的功能。兩次活動智慧零售海外門店整體及 cdf 會員購共上新超過 1,100 件 SKU，在日常運營及萬聖、聖誕、新年活動後，環比瀏覽量、訪問量、新客數、銷售金額等指標均顯著提升。



▲ AR 及 VR 萬聖節活動 C 端界面展示



▲ AR 及 VR 聖誕、新年活動 C 端界面展示

### 中免經驗輸出海外，在「一帶一路」沿線塑造良好形象



▲ 2023 年 10 月 16 日，公司旗下 DUTY ZERO by cdf 首家東南亞機場免稅店正式開店試營業

黨的二十大報告強調，要推動共建「一帶一路」高質量發展。「一帶一路」倡議為中國企業實施國際化戰略提供了行動方向。公司主動對接、融入「一帶一路」倡議，把握國際旅遊業長期向好的趨勢，積極開拓海外市場，推動旅遊零售業務「走出去」。

公司一直深耕東南亞地區的旅遊零售業務，穩步進軍柬埔寨等新興市場。2013 年，柬埔寨旅遊業正處於快速發展階段，赴柬埔寨國際遊客和中國遊客人次維持兩位數高增長，公司把握市場機會，於 2014 年成功在柬埔寨開設首家免稅店。

截至 2023 年末，已在金邊、暹粒和西哈努克港三大城市運營三家市內免稅店，並正在推進東南亞等共建「一帶一路」重點區域的免稅店項目，更好發揮公司在國際旅遊零售市場的引領力。

### 堅持更好造福各國人民，增進與各國人民的文化交流

公司在柬埔寨當地側重屬地化招聘，為當地居民提供就業機會，東中免當地員工佔比超過 93%，並以「愛心之旅」為主題，定點援助柬埔寨兒童藝術福利院，自 2016 年底起連續 8 年，每季度開展一次公益活動，取得了較好的社會反響。

東中免迅速擴大市場份額，並推動柬埔寨政府、社會資本等投資建設當地旅遊業配套設施，以滿足日益增多的旅客需求，形成相互促進的可持續發展態勢。



▲ 中國中免在柬埔寨西哈努克港運營的免稅店

### 案例：多元化拓展全球免稅業務，進一步助力國貨「出海」

公司與茅台合作，在全新的 DUTY ZERO by cdf 暹粒吳哥國際機場免稅店內開設其全球首家海外機場專賣店，向海外傳遞東方文化，為國貨「出海」提供全新的展示和銷售平台。這一聯合拓展方式，也是公司多元化拓展全球免稅業務的有益嘗試。



▲ 助力茅台開設其全球首家海外機場專賣店

### 高效能促進民心相通，生動講好中國故事

借鑒公司與海南經發局聯合承辦兩屆「全球消費創新暨免稅與旅遊零售大會」的經驗，公司在柬埔寨積極籌備有影響力的國際活動，通過大型國際會議和活動推進與各國的交流合作，展現中國魅力。在海外經營中，我們深入研究當地風俗特點，用好、用足、用活融通中外的新概念、新範疇、新表述，生動講好中國的故事，展示真實、立體、全面的中國，助力增進國際社會對中國的理解和認同。公司在重點項目實施過程中努力改善當地民生福祉，提升民眾的獲得感、幸福感和滿意度，實現互利共贏，為民心相通奠定堅實的物質基礎。

專題 02

# 發揮中免優勢 攜手品牌深化 ESG 理念



中國中免積極響應聯合國可持續發展第 12 項目標，專注履行公司社會責任，追求卓越，向消費者提供優質產品與服務。



中國中免充分發揮自身在供應鏈中的影響力，聯動多方合作夥伴，從品牌商到消費者，共同探索創新、綠色可持續發展之路。

## 開展環保行動，攜手品牌傳遞綠色價值

公司聯動上下游開展綠色環保活動，構建時尚與環保融合的消費空間，持續向社會大眾傳達「綠色中免」的環保理念，積極引導顧客轉變消費觀念，倡導可持續消費，以自身影響力推動美好消費變革。

### 案例：發揮零售優勢，助力雪肌精開展環保活動

雪肌精在 2009 年啟動了「SAVE the BLUE」環保公益項目，以保護珊瑚。2022 年，雪肌精將這個項目帶到了海南，截至 2023 年末修復了約 1,500 平方米的森林。

2023 年 7 月 1 日 - 2023 年 8 月 31 日期間，購買任意一瓶雪肌精指定免稅產品，雪肌精將會捐贈 5 元給到海南省環境保護組織，公司海南六店均預留位置給該項公益廣告，合計共募得捐款人民幣 47,533 元，為海南島海洋環境保護事業也貢獻一份力量。



公司海南六店均提供公益廣告位



合計共募得捐款人民幣  
**47,533 元**

### 案例：公司與嬌韻詩攜手藍絲帶海洋保護協會，助力在海南島植樹造林

旅行美一站，環保每一程。2023 年 11 月，法國天然護膚品牌嬌韻詩在海口國際免稅城打造快閃店。快閃店中印刷製品均採用了 FSC 認證的環保紙張；活動採用數字化打卡；搭建的所有原材料均有環保認證。

此外，中國中免、嬌韻詩旅遊零售團隊、藍絲帶公益組織共同開展中國專屬系列公益活動，消費者可許下「美麗環保承諾」，且每許下一份承諾，嬌韻詩都在海南東寨港紅樹林旅遊區種下一棵紅樹，用以回饋當地社群。



▲嬌韻詩櫃台



▲電子化打卡植樹活動

### 案例：公司聯合愛丁頓集團、藍絲帶海洋保護協會「共建海上森林」

為響應習近平總書記關於「一定要尊重科學、落實責任，把紅樹林保護好」的重要指示精神，2023 年 4 月，公司攜海南六店，聯合愛丁頓集團、三亞市藍絲帶海洋保護協會在三亞青梅港紅樹林保護區開展以「共建海上森林」為主題的具有海南屬地特色的紅樹林修復種植公益活動。



▲種植活動現場



## 共擔社會責任，升華商業價值到社會價值

公司不斷拓展與品牌在藝術文化等社會價值領域的共同探索、深度合作。通過挖掘與國際品牌多元化、全方位合作的可能性，用豐富的產品供給滿足消費者的購物需求，提升消費體驗。

### 案例：中國中免與科顏氏共同開展活動，保護、傳承、弘揚海南非遺文化

科顏氏攜手中國中免和海南檳榔谷黎苗文化旅遊區，共同保護、傳承、弘揚海南非遺文化。2023年9月，消費者前往海口國際免稅城科顏氏專櫃，即可深度體驗黎族文化；參與活動並完成指定消費，可獲得黎族阿婆手工製作黎族花紋挎包一個。



▲保留黎族原生態風格，為消費者帶來身臨其境體驗。

### 案例：選擇醇鑑自然、包容文化的莎普蒂爾酒莊之酒

莎普蒂爾酒莊 (M.Chapoutier) 是法國羅納河谷產區首屈一指的老牌名莊，採用有機和生物動力法，通過使用野生酵母、嚴格控制產量、改良釀造流程等方式，詮釋出北羅納河谷不同地塊的酒款特性。公司從品牌方直採一手配額，精選 23 款佳釀。值得一提的是，這些酒款酒標上都印有盲文，體現了開放、包容，以此象徵共享美酒的真正意義。



### 案例：攜手 Qeelin 打造新春裝置展亮相三亞國際免稅城

2023年2月，公司與全球著名奢侈品集團開雲集團旗下的高級珠寶品牌 Qeelin 再度展開合作，在三亞國際免稅城成功舉辦新春主題裝置展，給消費者們帶來了更加豐富的免稅購物體驗，為節日季畫上點睛一筆。充滿吉祥寓意的紅色葫蘆造型的 Wulu、迎接到訪八方來客。海棠盛開、福祿雙至，公司攜手 Qeelin 品牌一同向消費者傳遞平安幸福、吉祥如意的美好祝願，用現代設計方式詮釋中國傳統文化，讓華夏文明被世界感知觸碰。



## 勇擔行業表率，助力品牌深化ESG理念

公司用實際行動踐行可持續發展理念，並推動合作夥伴深化 ESG 理念，助力品牌開發 ESG 產品等，以實現環境、社會與經濟的協調與可持續發展。

### 案例：公司攜手飛亞達及中國藍絲帶海洋保護協會開展「淨島行動」，推出中免特供款環保主題腕表

2023年10月30日，中國中免攜手飛亞達及中國藍絲帶海洋保護協會在海南西鼓島上開展無人海島「淨島行動」，組織志願者清理海島上的垃圾，修復受損的生態環境，既還海島以清潔，又還生物一片潔淨的家園，共計清理海洋垃圾 486 千克。



2023年12月，公司攜手飛亞達，在旗下門店特別推出中免特供環保主題「磯-20」蔚藍海洋款腕表。該款腕表甄選海洋回收塑料製成表帶，希望讓更多人了解到當前塑料污染的嚴峻，從而帶動更多人參與到海洋保護行動，從日常生活開始減塑。

每位腕表購買者還會獲得由中國藍絲帶海洋保護協會、中國中免、飛亞達品牌共同頒發的「海洋衛士證書」，以「材質重生」幫助人類守護蔚藍海洋，推動生態可持續性發展。



### 案例：公司助力品牌推廣可持續環保產品

為助力實現環保概念與循環經濟，推動品牌進行可持續商品研發，公司積極與品牌商合作，推動環保、可持續、可再生產品系列進入中免店鋪：

#### 途明 (TUMI)

Alpha Bravo 系列產品、VOYAGEUR 女包是使用再生尼龍作為包身面料；



#### 湯麗柏琦 (Tory Burch)

Ella Bio 系列手袋，外層採用生物基皮革替代品 Bio-Tex™ Susy 材質精制而成；



#### 普拉達 (Prada)

Re-Nylon 再生尼龍系列，ECONYL® 再生尼龍是 Prada 和紡紗生產商 Aquafil 的共同合作，通過收集海洋中的廢舊塑料、漁網和紡織纖維廢料並提純生產；



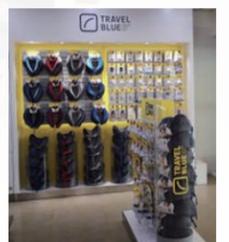
#### 隴驥 (Longchamp)

Le Pliage Original 系列和 Le Pliage Green 系列已完全使用再生尼龍製成，這些再生材質分別來自漁網、地毯、地墊及工業廢料等不同源頭，並通過該系列讓廢棄材料優雅重生 (GRS4.0 認證)。



#### 英國 TRAVEL BLUE

推出由符合 GRS 全球可回收標準的再生材料或可回收材料製成的產品。





種子的旅行

# 治理原則

完善治理體系 長遠穩健經營	30
提升治理能力 貫徹 ESG 理念	33
恪守商業道德 深化內控合規	38

中國中免積極響應聯合國可持續發展第 16、17 項目標，持續完善公司治理，以 ESG 賦能企業可持續發展。



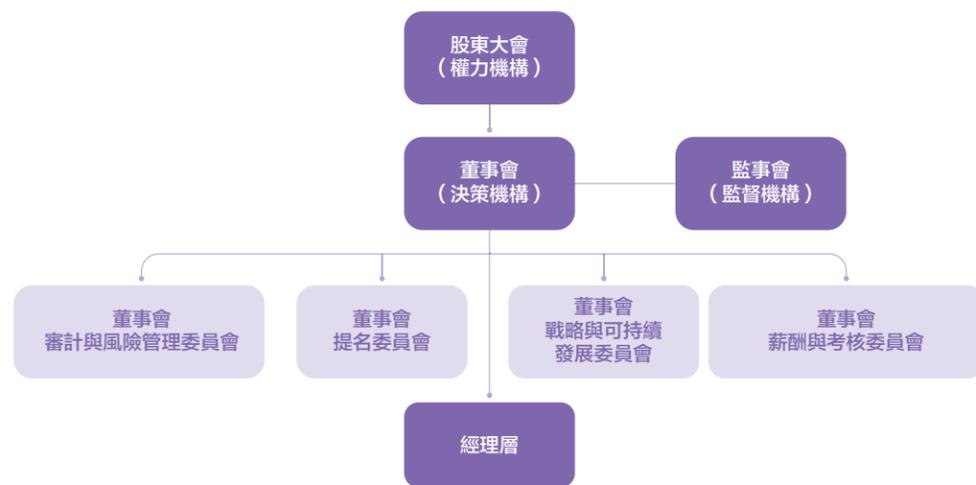
# 01

## 完善治理體系 長遠穩健經營

### 公司治理

#### 規範的治理體系

本公司建立了由黨委會、股東大會、董事會、監事會和經理層組成的權責分明、運作規範的治理體系。黨委會發揮「把方向、管大局、保落實」的領導作用，貫徹黨中央決策部署和落實國家發展戰略；股東大會是公司最高權力機構，對公司的運營發展起着全局性、指導性的作用；董事會對股東大會負責，發揮「定戰略、作決策、防風險」的作用，依照法定程序和《公司章程》行使對公司重大問題的決策權，並嚴格按照《公司章程》《董事會議事規則》開展工作，下設戰略與可持續發展委員會、審計與風險管理委員會、薪酬與考核委員會、提名委員會 4 個專門委員會，為董事會重大決策提供諮詢、建議；監事會作為監督機構，負責監督董事會和經理層的履職情況。經理層「謀經營、抓落實、強管理」，接受董事會的管理和監事會的監督。



本公司按照《公司法》《上市公司治理準則》的要求，形成了以《公司章程》為核心，《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》《總經理工作規則》等為延伸的公司治理制度體系，確保公司治理和運行規範有效。2023 年，公司修訂《下屬企業董事會規範運作管理辦法》，制定《投資審核委員會工作細則》，匯編《境內免稅子公司管理制度匯編》等制度，推動公司及下屬企業四會一層的工作機制進一步規範運行並更有效率。

截至 2023 年末，公司董事會現由 5 名董事構成，其中女性董事 1 名，佔比 20%。獨立董事 3 名主要來源於雙一流高校、科研院所、智庫機構，曾擔任大型國有企業、金融企業、會計師事務所重要職務，在財務審計、法律風控、新零售、數字化轉型等方面具備較強的專業素質和豐富的實踐經驗，提高了公司董事會成員經驗和能力的多樣性和互補性，著力打造與世界一流旅遊零售企業戰略定位相適應的專業化、多元化董事會。所有董事任期三年，在任期屆滿時符合資格可膺選連任，獨立非執行董事不得擔任該職位連續六年以上。在教育背景方面，2 名董事擁有博士學位、3 名董事擁有碩士學位。公司董事會成員具備均衡的知識及技能搭配，持有不同領域的學位，並擁有不同行業及領域的經驗，且在技能、經驗、知識、性別、年齡等方面充分表現出多樣化，符合董事會成員多元化要求。

公司管理層現由 7 人構成，其中女性高管 1 人，佔比 14%。

2023 年，我們聚焦「規範、高效、暢通」，不斷提升公司治理能效，順利完成董事會換屆選舉，強化獨董履職支撐，為新任獨立董事做好專業決策保障、溝通對接保障、信息支撐保障，確保董事會決策科學、高效、精準；根據境內外監管規則的變化，持續完善公司治理制度，開展系列合規管理培訓，推動提升全員尤其是董監高的合規守法意識。

	姓名	零售行業	財務會計	法律專家	數字化轉型
1	王軒	✓			
2	陳國強	✓			
3	葛明		✓		
4	王瑛			✓	
5	王強	✓			✓



### 信息披露

本公司制定《信息披露管理制度》，加強信息披露事務管理，保護投資者合法權益。2023 年度，公司嚴格按照《公司法》《證券法》等相關法律法規及中國證監會、上交所、港交所的相關規定，真實、準確、完整、及時、公平地披露公司信息，持續把「零紕漏」作為信息披露工作的基本目標，不斷規範完善信息披露工作機制，有效保障廣大股東的知情權，信息披露的充分性、有效性進一步增強。

作為 A+H 兩地上市公司，我們積極化解「A+H」兩地資本市場監管理念和規則的差異化難題，以「早啟動、勤溝通、重質效」為原則，不斷優化定期報告及各類公告編製、重大信息報告等工作機制，在規範關聯交易、籌劃分紅實施等細項上下功夫。全年合計披露公告 226 份，全部零補充、零更正、零問詢，連續第八個年度獲得上交所信披考核 A 級。



全年合計披露公告 **226** 份

---



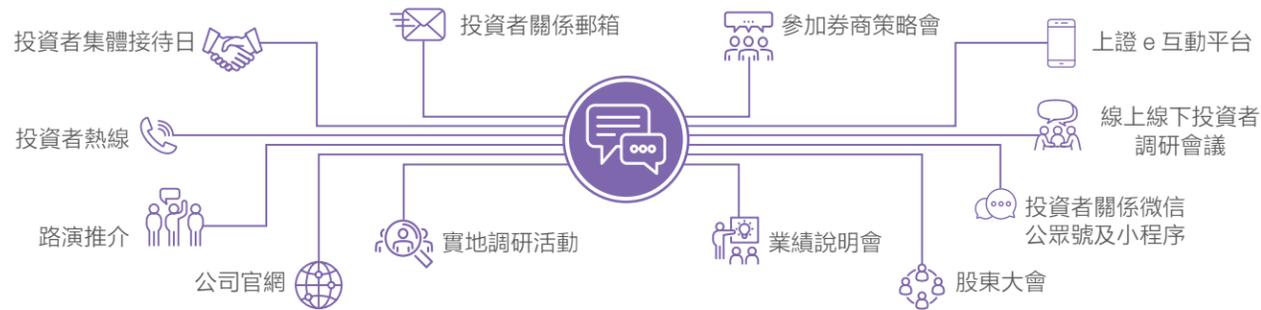
連續第八個年度獲得  
上交所信披考核 **A** 級



## 投資者關係

本公司嚴格遵守《公司法》《證券法》《上市公司投資者關係管理工作指引》等法律法規，制定《投資者關係管理制度》，開展投資者關係管理工作。本公司以投資者需求為導向，不斷豐富和完善多元化的投資者溝通渠道，加強投資者溝通的針對性和有效性，提升投資者關係管理能力，準確及時向資本市場傳遞公司投資價值，持續促進公司高質量發展。

### 多元化溝通方式



我們不斷豐富、創新有中免特色的投關活動，邀請投資者走進上市公司，在海南、香港等地舉辦多場分享會和反向路演，定期報告後及時舉辦業績說明會、經營跟蹤交流會，參與上交所組織的央企上市公司集體路演，首次赴境外路演，持續推進投關數字化平台運營，IR 公眾號獲得逾 29 萬次閱覽，IR 小程序得到來自超 1,100 家機構用戶的關注。

### 案例：公司積極組織投資者調研交流，體驗線下經營場景

2023 年，公司組織投資者赴主力門店的調研交流活動，帶領境內外投資人近距離感受公司核心經營場景，積極傾聽和汲取資本市場對公司發展的有益建議。

系列調研活動包括海口國際免稅城「天際密林互動體驗」「鐘表與奇蹟巡展」「茅台體驗館參觀」「飛行影院體驗」「洋酒品鑑」等，進一步向資本市場展示了公司主動、開放、積極的良好形象。



▲開展調研交流

▲線下經營場景體驗

▲參觀展覽

▲線下交流活動

## 提升治理能力 貫徹ESG理念

### ESG工作重心

ESG 工作目標 ..... 建設 誠信、平安、綠色、和諧 的中央企業。 .....



### 可持續發展規劃

中國中免以高質量發展為主線，深入踐行「創新、協調、綠色、開放、共享」五大發展理念，積極履行央企社會責任，立足新發展階段，構建新發展格局，明確並推動實施「十四五」發展思路，努力實現奮鬥目標。

#### 堅持綠色發展理念，助力碳達峰、碳中和

- ◆ 提升綠色建造能力，踐行「四節一環保」
- ◆ 提升綠色物流能力，降低貨品運輸成本
- ◆ 提升綠色倉儲能力，提高智能化應用水平
- ◆ 打造綠色免稅綜合體
- ◆ 倡導綠色消費，推動消費向綠色轉型

#### 落實共享發展理念，紮實推進共同富裕

- ◆ 助力鄉村振興工作再上新台阶
- ◆ 積極帶動地區經濟發展
- ◆ 優化初次分配，共享發展成果

#### 積極參與社會公益事業

- ◆ 完善公益機制
- ◆ 拓展公益項目



公司先後被納入多項國內國際可持續發展指數，充分顯示出資本市場對公司的高度認可。

恒生可持續發展企業指數	恒生 A 股可持續發展企業基準指數	MSCI 新興市場指數
恒生 A 股可持續發展企業指數	恒生港股通中國央企 ESG40 指數	
恒生內地及香港可持續發展企業指數	恒生港股通中國國資央企 ESG 增強指數	
恒生可持續發展企業基準指數	恒生港股通中國國資央企 ESG 指數	
		中證 800ESG 領先指數 滬深 300ESG 領先指數 上證 180ESG 領先指數

中國中免 2023 年 ESG 目標達成情況及 2024 年目標設置		
方面	2023 年目標達成情況	2024 年目標
綠色辦公	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續宣導節能減排，全面推進節能環保工作，落實落細中國中免《綠色低碳倡議書》</li> <li>2023 年未發生能源節約與環境保護重大違法違規事件，未發生被各級環保部門處罰或通報的情況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續宣導節能減排。提升綠色運營管理能力及能源利用效率</li> <li>避免發生能源節約與環境保護重大違法違規事件，避免發生被各級環保部門處罰或通報的情況</li> </ul>
綠色建築	<ul style="list-style-type: none"> <li>海口國際免稅城獲得 LEED 金級認證</li> <li>三亞國際免稅城 C 區獲得 LEED 金級認證</li> <li>三亞國際免稅城一期二號地商業項目達到綠色建築預評價二星級的標準</li> <li>持續完善現有設施項目的節能優化，開展碳足跡管理工作</li> <li>配合入駐品牌打造 LEED 店舖 / 櫃台，共有 10 個店舖 / 櫃台獲得 LEED 認證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新建建築遵循國家綠色建築標準，申請獲得相關綠色建築認證</li> <li>持續推進現有項目設施的節能優化</li> <li>積極探索新能源使用</li> <li>配合入駐品牌申請 LEED 認證</li> </ul>
安全生產	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 簽訂安全生產目標責任書 129 份，實現安全生產責任全覆蓋（分管領導）</li> <li>開展常規檢查和專家診斷式安全檢查活動，實現安全生產檢查全覆蓋（全部場所）</li> <li>開展安全生產培訓 663 次、主題宣講 154 次，參與 1.85 萬人次，實現安全生產培訓全覆蓋（全員）</li> <li>全年無安全生產事故、無工亡</li> <li>持續提升自動化、智能化水平，積極開展應急演練工作</li> <li>共投入安全生產費用 2,793 萬元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全生產目標責任書 100% 簽訂，安全生產責任全覆蓋（分管領導）</li> <li>安全生產檢查全覆蓋（全部場所）</li> <li>安全生產培訓全覆蓋（全員）</li> <li>全年無安全生產事故、無工亡</li> <li>持續提升自動化、智能化水平，賦能安全生產</li> <li>保障安全生產資金投入</li> </ul>
培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>在員工培訓上投入資金 754.3 萬元，全年培訓總學時 54.7 萬小時，培訓覆蓋率 100%，人均受訓時數 32.8 小時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障職工培訓的資金投入</li> <li>保障培訓開展的資源投入</li> <li>持續豐富課程，進一步提升培訓質量</li> </ul>
反貪污宣貫	<ul style="list-style-type: none"> <li>領導幹部任前廉潔培訓 100%</li> <li>面向全體員工開展 6 次反貪污培訓；對包括獨立董事在內的董事監事開展共計 2 次反貪污培訓，培訓覆蓋率 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>領導幹部任前廉潔培訓 100%</li> <li>新員工入職廉潔培訓 100%</li> <li>對反貪污培訓全覆蓋</li> </ul>
公益事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入 1,337 萬元用於鄉村振興，實施各類幫扶項目 10 個，引進幫扶資金 260 萬元</li> <li>發揮公司在供應鏈中的影響力，聯動多方合作夥伴，從品牌商到消費者，共同探索創新、綠色可持續發展之路</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切關注社區和社會需求，響應所需</li> </ul>

ESG 管治架構

公司董事會是公司 ESG 工作的最高決策機構。

董事會戰略與可持續發展委員會為主責委員會，職責包括：

- 對公司可持續發展及 ESG 工作等相關事項開展研究並提出相應建議，包括但不限於願景、目標、政策等；
- 對公司 ESG 發展戰略及利益相關方重點關注的實質性議題開展研究，並提出相應建議；
- 跟蹤檢查 ESG 工作的落實和完善，確保包括但不限於環境、反腐倡廉、職業安全與健康等重要可持續發展議題的管理及決策機制符合相關法律法規的要求；及
- 審閱公司可持續發展及 ESG 事項相關報告，並向董事會匯報。

公司成立 ESG 工作領導小組，作為公司 ESG 工作的管理和協調機構，統一領導公司的 ESG 工作，建立健全公司 ESG 工作管理體系和運行機制，推進公司發展戰略、形象、品牌和運營等方面與 ESG 工作理念的有機結合。領導小組組長由公司董事長擔任，副組長為總經理，成員包括公司各主要部門負責人。

公司將 ESG 納入戰略決策和日常管理，切實強化 ESG 工作意識，不斷提高規範化、制度化水平。各部門和下屬公司明確 ESG 工作責任人，負責督導和實施本單位的 ESG 工作，具體工作重點詳見本報告「董事會聲明」。

利益相關方溝通

利益相關方溝通機制

本公司非常重視與各利益相關方的交流溝通，並積極搭建良好的內外部溝通平台。我們關注各利益相關方關注的重要議題，不斷提升公司管理，以期更好地回應他們的期望，為各利益相關方創造價值。

利益相關方	利益相關方期望	溝通與參與機制	企業回應
 投資者	市值與盈利水平提高 股東權益保障 公司治理規範 信息披露準確 投資者溝通順暢 ESG 表現提升	定期報告和臨時公告 上證 e 互動平台 公司官網、新媒體平台、電話、傳真、電子郵件、股東大會、投資者說明會、路演、分析師會議、接待來訪、座談交流	如實、充分的信息披露 提升業績、創造利潤 多元化投資者溝通渠道 提升 ESG 工作水平
 消費者	產品質量保障 客戶服務提升 客戶權益保護	服務過程中的溝通 多元化的售後渠道 客戶滿意度調查	保障產品品質 提升服務質量 完善售後服務流程 創新服務舉措
 員工	薪酬福利保障 良好的工作環境 完善的溝通機制 員工成長與發展	勞動合同 工會、職工代表大會 座談會、慰問走訪	完善薪酬及福利保障體系 健全職工代表大會制度 提供職業發展通道 開展多元化員工培訓 組織各類員工活動 營造健康安全的工作環境
 合作夥伴	誠信互惠 保持長期良好合作 遵守商業道德 促進供應鏈可持續發展	日常業務溝通 商務會見與洽談 文件函電往來 採購活動 行業論壇及大會	依法履行合約及協議 公開、公平招標 秉承公開透明的商業原則和流程 積極開展環保合作 持續開拓合作方式
 社區	社區文明共建 支持公益事業 關注社區發展	實地調研 公益活動 幫扶工作 志願者服務	積極參與公益事業 實施幫扶項目 支持社區發展 倡導綠色發展
 政府或監管機構	遵紀守法 合規經營 促進經濟發展	培訓及會議 日常溝通及信息報送 文件通知 政企合作交流	遵守法律和政策要求 依法納稅 按要求披露相關信息 促進地方經濟發展 解決地方就業
 行業協會	推進行業發展	日常溝通 文件通知 協會會議和協會活動	履行會員職責 參加協會會議和協會活動 分享行業經驗

## 重要議題評估

### 重要議題評估過程

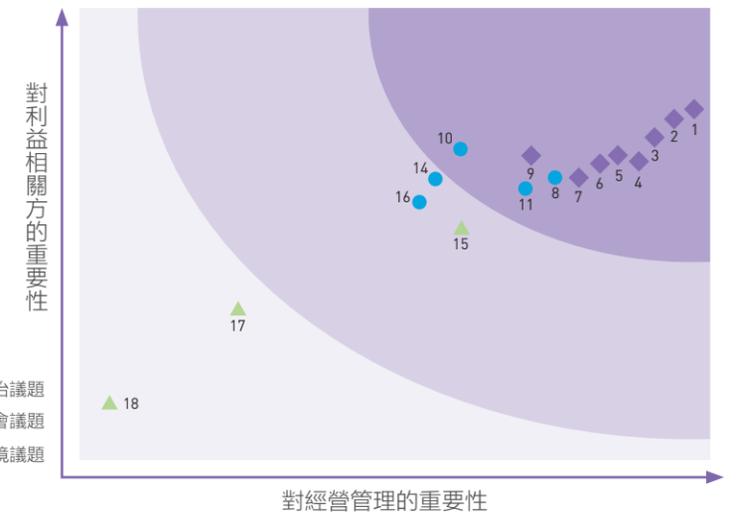
公司參考國務院國資委《央企控股上市公司 ESG 專項報告編製研究》的課題成果及全球報告倡議組織（「GRI」）有關實質性分析的程序，至少每年通過調查問卷、訪談等形式，收集主要內外部利益相關方包括公司內部員工、管理層、投資者、消費者、品牌商等關注的議題，並進行重要性分析和排序，確定本公司在環境、社會及管治方面的重要議題，並在報告中進行披露。

### 中國中免 ESG 報告重要性議題評估流程



### 重要議題矩陣圖

本公司從公司自身及利益相關方兩個維度，判定可持續發展議題的重要性。在完善的議題庫篩選以及充分的利益相關方調研的基礎上，本公司繪製重要性矩陣，最終共識別出 13 個非常重要議題、3 個重要議題和 2 個相關議題。



排序	重要性	議題名稱	本報告的回應
1	非常重要	優質的服務體驗	牢記為民造福 傳遞卓越服務
2	非常重要	客戶滿意度	牢記為民造福 傳遞卓越服務
3	非常重要	產品的健康與安全	堅守誠信經營 營造放心消費環境
4	非常重要	員工福祉及滿意度	保護員工權益 增進員工福祉
5	非常重要	員工的健康與安全	安全生產運營 注重身心健康
6	非常重要	員工職業發展及技能提升	豐富培訓課程 助力員工成長
7	非常重要	員工多樣性及平等僱傭	保護員工權益 增進員工福祉
8	非常重要	廉潔從業	完善治理體系 長遠穩健經營
9	非常重要	供應鏈管理	優化供應鏈管理 綠色智慧驅動
10	非常重要	信息安全與隱私保護	恪守商業道德 深化內控合規
11	非常重要	響應國家戰略	專題一、力擔央企使命 響應國家戰略 匯聚向善之力 踐行責任擔當
12	非常重要	聯合品牌開展環境保護宣傳	專題二、發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念
13	非常重要	應對氣候變化	應對氣候變化 守護綠水青山
14	重要	廣告和負責任市場推廣	堅守誠信經營 營造放心消費環境
15	重要	環境管理體系與資源管理	綠色低碳運營 共創美好生活
16	重要	知識產權保護	恪守商業道德 深化內容合規
17	相關	包裝材料管理	綠色低碳運營 共創美好生活
18	相關	廢棄物管理	綠色低碳運營 共創美好生活

## 恪守商業道德 深化內控合規

### 商業道德

公司嚴格遵守和執行《反不正當競爭法》等法律法規，信守商業道德和市場規則，公平參與市場競爭，自覺抵制商業賄賂，建立並持續優化防止商業賄賂的有效機制，認真進行自查自糾，避免在經營活動中違反法律法規、商業道德和市場規則，影響公平競爭的不正當交易行為。公司堅持以誠信經營、優質服務吸引消費者，並持續推進與更多供應商簽訂反腐敗、反壟斷和保護人權等方面的倡議。報告期內，沒有對公司或其員工提出的貪污訴訟案件。

公司配合海關嚴厲打擊「套代購」行為，從對顧客義務告知「套代購」的代價以及企業自身督導上雙管齊下，引導消費者知法守法。

### 反腐倡廉



我們制定了覆蓋公司及下屬公司的監督管理制度，並成立黨風廉政建設和反腐敗工作領導小組和協調小組。領導小組年度內 3 次召開會議，研判分析公司黨風廉政建設、反腐敗形勢和企業政治生態，並制定工作安排。協調小組由紀檢、審計、巡察、黨辦、總辦、人力資源、財務、法務等部門組成，年度內召開 1 次會議，成員部門進一步加強監督管理，形成監督合力，增強監督質效。



我們接受來信來訪和電話舉報，設置舉報電話、舉報電子郵箱、舉報實體信箱。本公司要求工作人員嚴格執行保密和迴避制度，嚴格控制信訪舉報和問題線索的知悉範圍，嚴禁洩露問題線索及處置情況。在對舉報人的保護方面，本公司紀委嚴格執行《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》等規定，嚴格保密並嚴禁洩露舉報人信息；對實名檢舉控告，優先辦理、優先處置；對匿名檢舉控告材料，嚴禁擅自核查檢舉控告人的筆記、IP 地址等信息。



本公司定期開展專項監督檢查，包括在重要節日前開展落實中央八項規定精神情況監督檢查，定期通過財務系統對企業負責人履職待遇、業務支出情況進行抽查，開展合規經營專項監督檢查等。



我們持續培育廉潔文化，打造規範化、法治化的運營環境。2023 年，我們貫徹落實《公司黨委貫徹落實〈關於加強新時代廉潔文化建設的意見〉的具體工作安排》，進一步加強廉潔文化建設，印發《公司黨委關於進一步貫徹落實中央八項規定精神的具體措施》，深入貫徹落實中央八項規定精神，持續加強作風建設。通過開展廉潔合規培訓、任職廉潔談話、召開警示教育大會、通過「cdf 黨建 E 家」開展常態化教育等，結合案例講解黨紀國法和公司相關規章制度，加強幹部員工教育提醒，構築防腐拒變的思想堤壩，築牢道德和法紀兩道防線。



為深入貫徹落實全面從嚴治黨要求，加強和改進公司黨委管理幹部選拔任用工作，切實把好人選廉潔關，防止「帶病提拔」，公司根據相關規定，制定《選拔任用廉潔從業結論性評價辦法》。



2023 年，公司對全體員工開展 6 次反貪污培訓

對包括獨立董事在內的董事監事開展共計 2 次反貪污培訓

培訓覆蓋率均為 100%

### 案例：公司舉辦「家風」專題培訓活動

2023 年 3 月，公司總部特邀外部國學講師，為廣大職工舉辦以「培育好家風 - 職工在行動」為主題的《習總書記家風與經典家訓》專題講座，講座主要包括「認知好家風、學習好家風、踐行好家風、暢言好家風」四方面內容。



共計 300 餘人參與此次活動



▲線上活動截圖

### 反洗錢

我們嚴格遵循《反洗錢法》及其他經營所在地的法律法規，制定反洗錢政策及程序，如「了解你的客戶」程序、交易監控、報告可疑交易及保存紀錄，並不斷完善我們的反洗錢措施。我們為員工提供反洗錢相關的培訓，確保我們的員工及時了解法律法規以及公司反洗錢政策及程序的更新。

### 知識產權保護

我們高度重視知識產權保護工作，制定《品牌管理辦法》《商標使用管理制度》，規範了包括品牌視覺識別 (VI) 系統、商標等知識產權的管理和使用。

我們建立了完整、系統的零售終端視覺識別 (VI) 系統並明確其應用規範，以統一規範的視覺符號為載體將企業理念、企業文化、企業規範等傳達給社會大眾，塑造出獨特的企業形象。

針對應用場景較為廣泛的商標，本公司通過專業團隊對註冊端和使用端商標侵權情況進行監控，一旦發生相關事件將予以嚴肅維權。



截至 2023 年，我們獲得了兩項軟件著作權——日上實境商城購物 APP 的 IOS 版和安卓版。

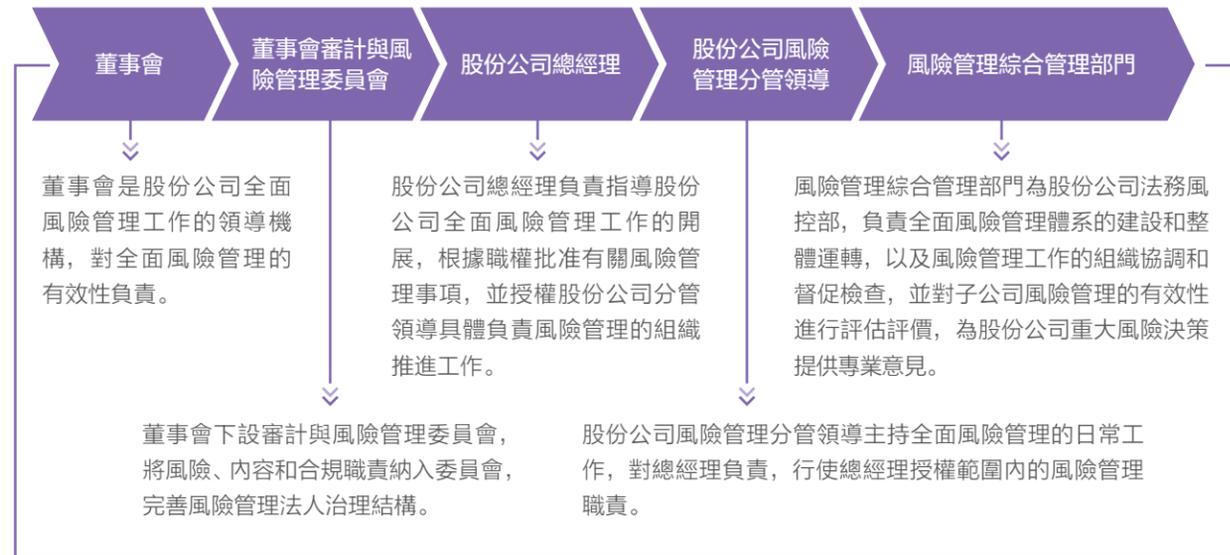
### 風險管理

#### 風險管理

公司制定《全面風險管理辦法》和《重大經營風險事件報告管理規定》，建立有效的全面風險管理體制，提高風險防範與管理水平，明確重大經營風險事件採集、整理和報告工作，保障公司的穩定經營和持續發展。

本公司按年度開展重大風險評估，通過可能性及影響程度兩個維度進行評估。本公司按季度面向全體員工開展風險合規專題培訓，提升員工風險管控和合規意識。

在風險治理方面，本公司已明確負責運營層面風險管理的最高級別人員、負責監測和審計風險管理表現的最高級別人員及其相關匯報線。



公司每年組織全公司開展風險評估工作，研判風險情況。

一是研究建立各業務風險分類，充分應用風險損失事件分析、內控監督檢查結果，量化風險分析相關標準，通過風險自下而上的逐層匯總，形成各業務全景風險清單。

二是為進一步深化和拓展風險預警指標研究，選取重點業務領域，從定量和定性兩方面，研究行業指標選取、預警閾值設計，形成適用於公司的整體性風險預警指標。2023年，在現有風險預警指標體系基礎上，不斷優化完善指標、預警值的設置，新加入人力資源風險及信息化風險等相關指標，同時配合風險管理系統的上線，實現公司各重要業務領域運營風險的全覆蓋及日常化和可視化管理。

三是根據風險數據庫的具體風險，逐項從風險發生可能性及影響程度進行評估。評估人員涵蓋公司管理層、各部門及重點子企業，最終根據綜合評估情況，確定次年風險排佈，並對排名前10的風險制定應對方案，按季度監測跟蹤風險應對情況，以提升風險應對能力。

### 案例：舉辦「國際貿易法律風險防範」專題培訓，提升國際貿易法律風險防範能力

為落實國務院國資委及全面推進法治央企建設的要求，2023年6月，公司舉辦「國際貿易法律風險防範」專題培訓，總部及所屬企業涉及業務人員共五百餘人次參與培訓。培訓圍繞國際貿易活動中重點業務環節展開，包括出口管制、金融結算和國際支付注意事項、爭議解決方式等，結合國際貿易糾紛解決典型案例，使參訓員工充分掌握國際貿易活動中應注意的法律風險及防範方式，切實提升企業國際貿易法律風險防範能力和水平。

我們在公司範圍內建立有效的風險管理文化：

根據公司「十四五」戰略規劃「全面提升風險管控水平」的要求，全面組織實施風險管控體系專項工作及「合規管理強化年」相關工作，建立管理長效機制，提升公司整體管控水平和風險防範能力。

一是全面啟動內控體系系統性建設工作，對全系統業務流程開展風險梳理診斷，推動相關單位根據風險診斷報告開展整改工作，並針對公司數字化轉型等突出問題提出優化建議，為公司管理層決策提供支持，以提升公司整體運營管理水平。

二是公司將自身的風險管控要求落入具體控制點，責任具體到崗，並映射風險庫信息，實現了內部控制體系的「縱向貫通」「橫向一致」和管控內容清單化、程序化，最終形成緊貼業務實際、可落地、可操作的內部控制手冊、風險管控正面清單等管理工具。

截至報告期末，公司未發現對未來業務有重要影響的長期新興風險。本公司會持續進行風險評估，如識別到長期新興風險，會分析新興風險產生的潛在影響，並制定應對措施。

### 內控管理

- 本公司遵照《企業內部控制基本規範》《企業內部控制應用指引》《企業內部控制評價指引》等規定，制定《內部控制管理辦法》，以建立健全內部控制體系。本公司設立由董事會、監事會、經理層、內部控制建設部門、內部控制運行部門、內部控制監督管理部門構成的內部控制管理組織體系。內部控制管理實行「統一領導、分級負責」的管理體制，採取內部控制監督管理部門綜合管理和職能部門專業管理相結合的方式。
- 本公司每年均開展內部控制評價工作，編製年度《內部控制評價報告》，與年報同步在上交所網站披露。
- 本公司對子公司開展多樣化的內控評價，確保公司自上而下內控管理全覆蓋：開展覆蓋全部子公司的年度內控自評，內容涵蓋社會責任、安全健康、環境保護等；針對重點領域、重點公司開展半年度內控自評；不定期開展現場內控監督評價；通過外部審計師開展年度內控審計。
- 根據相關監管規定，2023年公司制定《內部審計查出問題整改管理規定》，規範相關整改工作，強化審計整改落實，提升審計監督效能，明確整改責任、整改程序、結果認定、督促檢查、責任約束和結果運用，健全內部審計工作體系。

按照本年度規劃，公司開展所屬企業內控監督評價工作，全面評估和審查各門店的風險、內控體系建設情況，發現和糾正可能存在的風險和漏洞；提出相應的整改建議，促進下屬門店內控流程的優化和規範化，落實《內部控制手冊》等管理工具的使用與優化，進一步提高員工對風險防控的意識和重視程度，形成全員參與、積極推進的內控工作氛圍。

2023年，公司開展內部審計業務類型包括子企業離任經濟責任審計及子企業經營管理審計。除道德標準外，審計範圍還包括公司治理、戰略決策、人力資源管理、財務管理、採購管理、工程項目管理、投資管理、信息系統等業務領域內容。

## 合規管理

為提升公司依法合規經營管理水平，滿足企業合規風險防範需求，2023 年，公司制定了《合規管理辦法》以加強合規管理，提升合規經營管理水平，構建合規管理體系。本年度公司持續完善公司內部控制和合規管理體系建設，將風險、內控和合規職責納入董事會審計與風險管理委員會職責中，進一步完善風險內控和合規組織體系，強化在公司治理層面風險內控合規管理的職責。本年度公司亦修訂了《公司經營業績考核評價管理辦法》，其中將風險、內控和合規管理作為企業經營考核中的扣分項，以促進企業做好內控、合規及風險管理。

公司開展合規體系建設專項工作。專項工作重點選取上市公司監管、國資監管（投資併購等）、海關監管、招投標、工程建設、勞動用工、稅務管理、數據安全等八個領域開展工作。

2023 年，公司持續督促重點領域和關鍵環節制度機制的完善，提升門店數字化監管力度，對 138 個門店開展合規經營專項檢查，對腐敗問題易發多發的工程領域，派駐紀檢幹部現場監督，兩級紀委上下聯動監督檢查。

### 案例：以合規管理試點為抓手，搭建完善公司合規管理體系

2023 年，公司選取香港區域作為境外合規管理試點。項目以完善合規運行機制為關鍵，以抓好重點領域為切入點，通過對合規現狀調研與診斷、合規風險識別及專項合規風險應對等，逐步搭建完善公司合規管理體系，並出台相應配套管理工具，以有效防範和化解企業合規風險。

## 網絡安全與個人信息保護

我們嚴格遵守《網絡安全法》《個人信息保護法》《信息安全技術個人信息安全規範》等法律法規及規定，構建信息安全制度體系，尊重和保護客戶隱私，助力守護網絡與信息安全。

### 信息安全體系建設

本公司及下屬公司根據信息化工作開展的需要，建立健全各項信息化管理制度與規範，制定涵蓋信息安全管理、網絡安全管理、數據管理、信息加密規範、信息安全應急預案等各方面的信息安全管理制度，形成責任清晰、分工明確、技管結合的信息安全管理體系。公司董事會為信息安全與隱私保護工作的最高負責及決策者，科技信息部負責信息安全與隱私保護的具體工作。為使專業團隊在信息技術知識上保持與時俱進，科技信息部員工定期接受培訓。

### 客戶隱私保護

2023 年 6 月，本公司更新了客戶隱私保護政策，消費者及其他各利益相關方可登錄公司官方網站進行查閱 (<http://www.ctgdutyfree.com.cn/p/yinsizhengce.html>)。根據《個人信息保護法》及本公司客戶隱私保護政策，我們採取以下手段保護客戶信息：

關鍵信息脫敏

數據存儲在騰訊雲中

會員信息不可導出

建立完善的系統日誌

會員系統通過  
等保三級認證

客戶在「中免會員」終端（「中免會員」微信小程序、「中免會員」APP、cdf 會員購等其他中免平台終端）進行註冊／綁定的方式為自助式，關鍵個人信息在錄入後即已脫敏處理，客戶擁有查閱、更正和刪除個人資料的權利。本公司獲得的個人信息均來自客戶自行輸入，不從第三方收集個人數據（法律要求除外）。本公司亦承諾在規定的時間後刪除數據，並且不會向第三方提供個人數據（法律要求除外）。



為了提高員工對客戶隱私保護的意識，本公司每年至少 2 次開展面向全體員工的專題培訓。

### 案例：公司開展「企業個人信息保護與數據安全合規風險應對」專題培訓

為切實增強員工個人信息保護與數據安全合規風險應對的意識與能力，公司邀請律師事務所合夥人開展講座，內容包括相關法律與政策要求，一般企業常見風險點及典型案例，針對公司產品（App、小程序）風險點提示，企業合規體系與機制措施等。

## 企業信息安全

本公司與國內頭部安全服務商合作，採用多種安全防護手段保障重要信息系統安全，數據中心採用同城雙活技術設計，並制定穩定可靠的數據備份計劃，雙重防護，保障公司數據安全。

本公司及時檢查信息系統各類運維事件，做好系統健康檢查，每日針對重點信息系統進行巡檢，保障信息系統穩定運行。公司做好重點活動和事件的運維保障，建立問題高效解決及事後快速整改的工作機制。

為提高員工安全工作習慣及安全防範意識，在工作中保護好公司的數據資產，發現安全威脅及時上報，公司對全體員工開展了線上「員工安全意識培訓」。

### 案例：對全體員工下發文件學習，紮實做好公司安全生產和應急管理工作

2023 年，公司對全體員工開展了「重要時期重點子公司信息系統保障工作」的文件下發與學習工作，以紮實做好公司安全生產和應急管理工作，夯實信息化建設基礎，有效防範各類信息系統故障，確保公司重點信息系統在重要時間節點的連續性和安全性，最大程度保障系統安全無事故運行。

### 案例：聚焦 2023 年全國「兩會」保障工作

為做好 2023 年全國「兩會」期間的網絡安全保障工作，公司領導牽頭成立保障工作小組，制定周密的工作計劃及系統應急預案，完善安全保障機制。公司開展了針對公司總部及各重點下屬企業重點信息系統的攻防演練工作，根據攻防演練中發現的問題，迅速組織力量進行安全整改工作，並形成一套跟蹤機制，量化整改進度，最終出色地完成了「兩會」的保障任務。



2023 年，本公司開設信息安全與隱私保護相關培訓課程 5 門。



時空隧道

# 02



## 責任聚焦

中國中免積極響應聯合國可持續發展第 4、10、11、12、15 項目標，專注履行公司社會責任，追求卓越，向消費者提供優質產品與服務。



牢記為民造福 傳遞卓越服務	46
堅守誠信經營 營造放心消費環境	54
優化供應鏈管理 綠色智慧驅動	55
匯聚向善之力 踐行責任擔當	58
樹立行業標桿 引領卓越發展	61

## 牢記為民造福 傳遞卓越服務

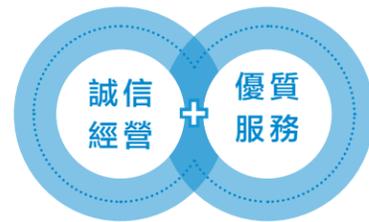
聚焦消費新需求，拓展免稅市場新局面。公司秉承「誠信經營、優質服務」理念，以旅遊目的地為抓手，通過增加高質量商品和服務供給，全面提升目的地整體旅遊發展水平，為構建現代文化產業體系和推動旅遊業高質量發展提供新樣板，推動中國免稅市場持續蓬勃發展。

### 服務管理制度與培訓

中國中免不斷完善服務標準，以機制化、制度化的形式有效落實各項工作：制定《銷售部員工行為規範》，在服務、服飾要求、迎賓禮儀等方面予以規範；制定《400 客服坐席操作規範》《商品售後服務操作規範》，明確售後服務的操作規範。

我們不斷完善人才管理與員工培訓體系，以客戶需求為導向，持續開展各類培訓，包括領導力培訓、基層員工專業技能培訓、通用知識培訓等，確保各層級員工均具備專業的服務能力，精準把握客戶核心訴求。

2022 年 4 月 11 日，習近平總書記來到三亞國際免稅城，指出要更好發揮消費對經濟發展的基礎性作用，以誠信經營、優質服務吸引消費者，為建設中國特色自由貿易港作出更大貢獻。為此，公司積極開展誠信文化培訓及相關業務技能培訓，並制定《服務質量工作計劃》，完善業務及服務質量的標準體系，推動優品和精品戰略，傳遞「誠信經營、優質服務」發展理念，提升各項業務對客服務能力和服務水平，為消費者提供高品質的商品和服務。



### 案例：開展 2023 年內部講師客戶服務提升訓練營

為賦能內部講師人才，公司 2023 年 11 月組織開展年度內部講師「客戶服務提升訓練營」。訓練營為期四天，共有來自公司各級所屬企業的 43 名一線業務骨幹集中參訓。課程主要包括《客戶服務技能提升》和《課程內化及授課技能提升》兩大主題，組織學員以小組為單位，開發出一批適合免稅實際業務需求的客戶服務內部課程，將學習內容轉化為可實踐的成果。



▲訓練營集中授課



▲模擬演練和互動精彩瞬間



▲結業儀式



▲訓練營合影

### 案例：「提服務標準 樹上海品牌」日上上海進博會期間積極提升對客服務

進博會期間，上海機場作為迎接四方來客的國門第一站，代表著中國形象、上海形象。日上上海作為機場免稅零售業的「上海品牌」，根據進博會服務及形象等的各項要求，全面落實「管理服務提升年」的戰略部署，開展各項提升服務技能的專項培訓與實戰測評，積極提升對客服務。



▲開展服務技能培訓



▲開展服務技巧實戰測評

### 案例：海免公司開展微笑服務主題活動

2023 年，公司旗下海免公司拍攝並製作以微笑服務為主題的禮儀培訓課件，進行門店微笑服務標準統一併開展相關培訓工作，共計開展培訓 163 場，覆蓋 5,130 人次，結合培訓及業務實際開展門店微笑服務之星評選，並將微笑服務之星案例分享至下屬門店公眾號，全面落實微笑服務榜樣宣傳及引導工作，不斷提升服務能力和服務水平。



▲微笑服務禮儀培訓課件

### 案例：大連中免邀請海關為員工開展培訓

2023 年 9 月 27 日，大連中免在開業前期邀請海關相關科室人員，就免稅品流向及銷售管理規定等相關問題，為員工開展現場培訓。



### 公司重點節日服務保障工作



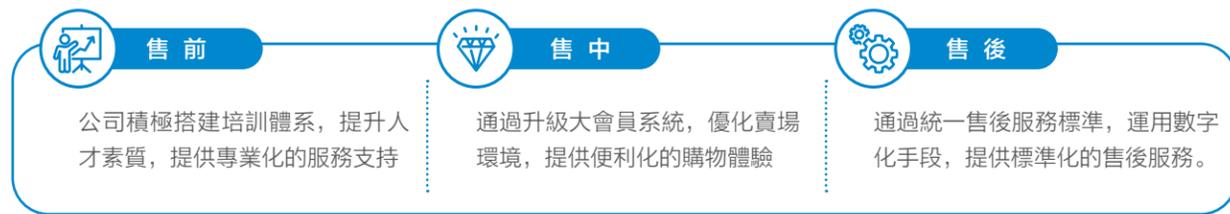
就對特殊群體的關愛而言，公司設有無障礙設施。



### 提升服務品質

消費者購物體驗和購物滿意度是旅遊零售發展的重中之重。公司多措並舉，提升服務品質，營造暖心購物環境。

數字化與全渠道是旅遊零售行業發展的重點。公司持續打通線上線下渠道，圍繞「售前、售中、售後」為消費者提供更便捷、更優質的旅遊零售服務，全力滿足消費者的購物需求，確保消費者全流程的安心購物體驗。



不僅如此，公司旗下各大電商平台也始終堅持以優質服務彰顯責任、溫度和擔當。其中，中免cdf會員購從加強來貨品質管控、加強物流服務、健全售後服務體系等三大維度出發全面保障商品質量；並圍繞服務渠道拓寬、服務標準及規範化、服務及時化、服務自動化、服務預案、服務結果導向等五大優化舉措，切實提高服務質量，最大限度地為消費者提供滿意、高效的服務，讓消費者敢於消費，放心消費。

為進一步提升消費體驗，中免海南區域建立起與消費者雙向互動機制，並增加cdf會員購海南、海南離島免稅官方商城平台的在線客服入口和坐席數量，在商品詳情頁面、訂單頁面、服務模塊等頁面嵌入在線客服入口，實現多渠道觸達顧客，進一步滿足顧客售前、售中、售後的服務需求。

#### 案例：博鰲亞洲論壇期間全力做好優質服務

在2023年的博鰲亞洲論壇中，公司瓊海博鰲免稅店提前部署開展年會服務保障專項培訓，並通過增加臨時保障人員、增設便捷化妝台等方式，為消費者打造細緻、舒適、便捷的購物服務體驗，樹立了優質服務的形象。

#### 案例：武漢中免邀請品牌供應商為員工開展培訓

2023年11月上旬，武漢中免組織開展「賦能提升，服務提升」，邀請多家品牌供應商為員工提供專業知識培訓，豐富商品知識儲備。



#### 案例：2023年，三亞店打造全新購物體驗的「S店」項目

「S店」項目是三亞店通過多維度提升服務品質和店舖管理，打造全新購物體驗的項目。三亞店於2023年初重點打造了8家標桿店舖（聖羅蘭、盟可睐、博柏利、蔻馳、寶格麗、寶珀、卡地亞、梵克雅寶）。為提升「S店」的運營管理能力和服務質量，三亞店對標一線奢侈品品牌方直營店，優化原來單一的「店長+店員」機構編製，差異化設置了店長、顧客管理經理、銷售專員、禮賓員等崗位，並增設運營管理部服務品質監督團隊機構編製，搭建團隊，建立內部服務質量監督機制，進一步提高服務的專業化水平。此外，銷售部黨總支牽頭，銷售部責任區黨員幹部聯合「S店」骨幹力量，修訂和完善了8家S店的運營手冊，將品牌方的運營標準與三亞店的實際情況相結合，確保手冊的實用性和可操作性。



### 完善服務保障

為保障消費者合法權益，提升消費體驗，公司發佈《關於改善售後服務、提升消費體驗的公開承諾》，明確鄭重承諾堅持誠信經營，嚴格遵守《消費者權益保護法》《電子商務法》《網絡購買商品七日無理由退貨行辦法》《網絡交易監督管理辦法》等有關法律法規。公司依法依規制定完平台各項規則協議，以顯著、便捷的方式公開售後服務條款，切實保障消費者各項合法權益。

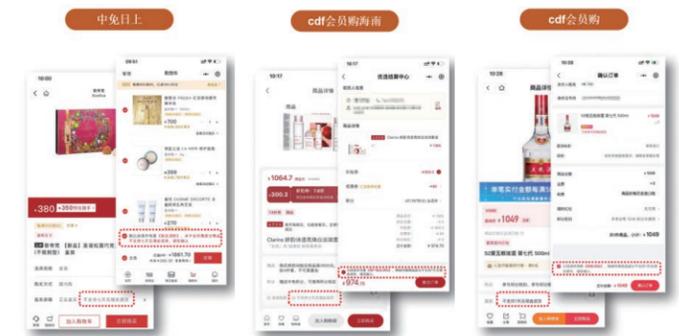
公司完善商品信息披露，做到商品分類科學、信息披露充分、價格公平透明。通過不同頁面入口區分免稅品和非免稅品，避免誤導消費者。

公司嚴格遵守《網絡購買商品七日無理由退貨暫行辦法》的規定，對適用無理由退貨的商品提供明晰的辦理流程和指引，對法律規定可以不適用無理由退貨的商品顯著標識並供消費者確認，不擅自擴大不適用無理由退貨的範圍。



#### 案例：修訂平台購物須知，進一步呵護消費者權益

按照國家市場監督管理總局組織開展的免稅行業行政指導會的指示，2023年1月4日公司總部組織下屬子公司共同公開向社會承諾，修訂平台購物須知，刪除退換貨的額外限制；明確不支持7天無理由退換貨的商品範圍僅限4類：臨期、瑕疵、無塑封包裝、保質期短。商品頁面明確標明商品是否支持7天無理由退換貨；訂單頁增加消費者點選確認環節，消費者明確確認《購物須知》及訂單包括不支持7天無理由退換貨商品。



### 建立和完善售後服務渠道，傾聽和響應消費者訴求

公司更新《商品售後服務標準規定-V3.0》，使制度更貼合實際業務需求，優化售後解決機制，提高客服判斷能力；擴大售後服務隊伍，加強售後服務培訓，縮短售後服務響應時間，持續提升消費者售後服務體驗：

- 1 積極配合各級市場監管部門的管理和監督，對於顧客外部投訴，公司嚴格執行 12315 投訴機構投訴即辦政策，積極與北京市東城區市場監督管理局建立有效的溝通渠道。2023 年 3 月，公司建立 12315 客訴月報機制，對重大客訴實行限時督辦。
- 2 精準分析客訴問題，分類施策管理，加強客訴諮詢處置效率，嚴格執行 30 分鐘內響應機制。聯動職能局開展重點節假日駐場聯合辦公，現場解決顧客訴求。
- 3 加強客訴處置靈活性，通過售後服務體驗券、折讓等方案提高客訴處理完結率。增加部門聯動，就商品類、寄遞等問題，定期開展分析、協商，力促售後管理升級。
- 4 服務保障方面，配備專業售後服務團隊，提供 24 小時熱線服務和線上客服入口。健全呼叫中心應急保障方案，以「呼叫中心接聽率 97% 以上、線上客服 10 秒內響應、滿意率 99% 以上」標準，提高客訴處理效率。
- 5 搭建並借力智慧客服平台，2023 年，公司在保障現有各地客服呼叫中心正常運營基礎上，搭建總部客服聯絡中心，實現總部與各地客服呼叫中心數據互聯互通，構建公司統一的智慧客服管理服務平台，為運營、採購等部門輸出客服價值數據。項目建成後，實現中免統一客服號碼，逐步統一工單數據分類，規範核心管理指標，逐步優化統一管理流程，智能語音機器人應答及外呼，投訴輿情系統內派單流轉等目標。
- 6 持續探索智慧客服系統智能功能應用，分時段試行智能 IVR 語音導航、分業務開展機器人回訪、利用智能質檢 100% 覆蓋樣本的作用輔助人工質檢。



公司下屬公司根據自身情況，制定分類別的投訴應對辦法，如中免國際將投訴分為服務投訴、產品投訴、物流投訴、運營投訴，並分別制定處理方法。

### 做好輿情管理，及時了解消費者需求和期望

公司做好輿情管理，及時了解消費者需求和期望。全網監測信息，做好實時收集和整理，全面及時掌握動態，運行閉環監測體系，對負面信息實行 24 小時預警，及時向各部門、門店分發，有效處置。對客訴進行分類和評估後，根據相應的應對策略進行處理，加強分析研判，有針對性地採取防範和控制措施，及時預防和消除不良影響。對突發負面信息及處置後的事態實行動態跟蹤，持續監測相關信息。根據客訴的發生、傳播和處置情況及時進行總結、梳理、反思，為公司平穩發展保駕護航。

### 開展客戶滿意度調查，持續優化服務流程

每年，我們都會針對服務情況開展消費者滿意度調研。為避免打擾客戶工作生活，我們均在通過短信獲得授權後與授權客戶進行話務訪談。

#### 案例：海免公司多次開展消費者滿意度調研工作，以提供更好服務

為完善服務質量反饋及跟蹤體系，2023 年，海免公司下屬海口日月光廣場店、海口美蘭機場店和瓊海博鰲店共計開展 4 次進店顧客滿意度調研，共計完成調研問卷 7,727 份，海免三家門店總體滿意度均在 98% 以上。通過有針對性地收集顧客對購物體驗、環境設施、人員服務等滿意度評價，不斷改進自身的服務能力，提升競爭力。

#### 案例：海口國際免稅城開展店內顧客滿意度調研，實現服務工作查缺補漏。

2023 年海口國際免稅城開展店內顧客滿意度調研，對購物體驗進行多維度調研，完成 4,813 份，總體滿意度 98.47%，並根據顧客在調研中反饋的問題進行整改，如一線服務人員提升、服務物資提升、活動信息普及等，製作了服務提升專項方案並落實。通過對客服工作查缺補漏，提升服務滿意度。

海口國際免稅城針對辦理過業務、貴賓團隊接待過的貴賓開展電話回訪，2023 年，共計回訪顧客 773 人，回訪滿意度 98.45%，共收集到顧客建議 31 條，整改率 100%。

#### 案例：三亞店常態化開展消費者滿意度調研，服務業務開展

2023 年，三亞店常態化開展消費者滿意度調研，持續輸出業務導向與會員消費行為習慣及偏好相關的數據深度分析報告，挖掘業務問題及機會點，賦能業務發展。



## ■ 創新引領發展

公司持續以創新賦能服務，不斷滿足消費者日益增長的對美好生活的嚮往和追求。

### 創新服務體驗 積極回應消費新需求

為進一步滿足消費者多樣化購物需求，公司堅持以消費者為中心，順應消費新趨勢，創新消費場景，為客戶提供沉浸式體驗，如海南各門店推出露營、市集、音樂會等多種可逛、可玩、可互動的消費體驗形式，並通過策劃打造專屬 IP 活動，以此滿足消費者不斷細分、多樣化的消費需求。

### 案例：第五屆中免海南離島免稅年終盛典點燃冬季消費熱情，釋放免稅消費活力

作為中國中免迎接海南傳統旅遊旺季的重要節慶 IP，第五屆中免海南離島免稅年終盛典於 2023 年 11 月 15 日至 12 月 31 日舉行。

公司攜手旗下海南六家免稅店線下線上海城以及眾多品牌，帶來精品薈萃，並通過主題活動、首店進駐、異業合作、資源聯動、首展首秀、明星進店等多重互動形式，助燃年終盛典購物狂歡，持續助力離島免稅消費潛力釋放。



▲海口國際免稅城西門

11 月，公司聯動航空資源推出主題航班活動，通過營造節慶氛圍，帶來沉浸式的新鮮有趣互動體驗，更增強旅客對於免稅及活動的了解。



▲主題航班



▲三亞國際免稅城一期二號地鳥瞰效果圖

公司還攜手旗下各門店推出中免手袋節、中免美酒節等精彩紛呈的主題活動，帶來免稅消費玩樂一站式體驗。三亞國際免稅城積極策劃「聖誕奇妙購物季」及狂歡跨年活動，將更精彩、更趣味、更多元的購物體驗帶給消費者。而海口日月廣場免稅店也推出「會員優選酒水極速達」新服務，免稅店 8 公里範圍內享酒水 2 小時內送達，讓消費者不出門，縱享佳釀。此外，海口日月廣場免稅店還積極策劃了「cdf Lighting life」主題活動，圍繞「陸沖滑板」、「社交咖啡」和「萌寵派對」等時下潮流生活方式，打造不同社交場景互動，為消費者帶來兼具觀賞性、趣味性、互動性的全新購物體驗。

### 攜手合作夥伴 拓寬服務範圍

隨著中國經濟復甦提速，消費者高品質消費需求不斷被釋放。公司整合優質資源，與全球合作夥伴和消費者攜手共同創新消費場景、構建消費生態、引領消費風尚，積極探索和創新更多樣的活動形式，進一步提升服務，共同做大和分享旅遊消費市場，為會員提供更多獨具特色的專屬體驗，創造美好生活的未來。

### 案例：公司攜手洲際酒店集團 實現高端會員禮遇雙向互通

2023 年 8 月 10 日，在以「洲游全球，悅享中免」為主題的 cdf 中免會員 × IHG 優悅會合作發佈會上，公司旗下中免會員與洲際酒店集團旗下全球賓客忠誠度計劃 IHG 優悅會 (IHG One Rewards) 達成深度合作。雙方以卓越穩定的運營水準與服務品質實現雙向高端會員禮遇互通，立足海南這一熱門旅遊及免稅消費市場，為全球旅客打造悅享雙重的至尊禮遇，並以海南為起點輻射國際旅遊市場，開拓一站式「免稅暢購 + 優悅住享」新旅程。

### 案例：公司與銀聯共同打造主題 IP 的營銷活動

基於公司與銀聯的戰略合作夥伴關係，聯合打造了專屬主題營銷活動——會員倍享購物節。通過雙方攜手打造的「聯合會員」積分福利活動，打通支付環節的營銷鏈路，提升會員價值，為中免會員提供更優質的購物體驗。該活動以行業領先的「聯合會員」合作理念為亮點，顛覆了支付領域的傳統營銷模式，以中免積分替代以往的支付返現活動，進一步打通了支付過程中的營銷環節。該活動相關項目在全球旅遊零售行業的權威媒體《穆迪達維特免稅報告》主辦的 2023 年度穆迪獎頒獎典禮上，獲得全球旅遊零售年度最佳合作營銷活動獎（零售商）。



### 案例：三亞鳳凰機場免稅店開展跨界合作，推動免稅旅遊消費發展

三亞鳳凰機場免稅店二期以提升維度、跨界共贏為渠道合作的策略，聯動海南島內十餘家 5A、4A 級風景區及知名文旅景區、超八十家五星級高端度假酒店，開展互動聯合、權益共享合作，探索文娛旅購方向鏈路化，推動免稅旅遊消費發展，拓展銀聯、招商銀行、廣發銀行、支付寶等支付渠道，開展免單、立減、紅包、抽獎等多形式的免稅專屬優惠活動，與南方航空、吉祥航空等航司啟動定向引流、定制權益的合作，共同聚焦項目盛大開業，打造三亞免稅消費新名片。

### 案例：「走進瀘州，品味窖藏」公司與瀘州老窖聯手打造中免鑽石會員尊享之旅

2023 年 10 月，公司與瀘州老窖聯手打造中免鑽石會員尊享之旅。中免鑽石會員親臨瀘州老窖博物館、純陽洞、乾坤酒堡等地，親身體驗瀘州老窖的深厚歷史底蘊和精湛釀酒工藝，更深入地了解瀘州老窖的歷史、文化和酒城風情。活動得到了廣大會員的熱烈響應和高度評價。



▲活動合影

## 堅守誠信經營 營造放心消費環境

### 保障產品質量

公司積極推行嚴格的採購管理措施，持續關注供應商的選擇和貨品質量保障。2023 年，公司印發《進口商品安全質量風險預警與檢驗檢測管理規定（試行）》，將進口商品質量安全管理工作規範化、制度化，加強進口商品安全質量管控，落實好經營單位的主體責任，保障消費者權益。

2023 年，我們完善《採購管理辦法》，並嚴格執行採購審批流程。針對供應商的選用方式、評選程序、考核辦法和招採行為等，我們制定了更為詳細的規定。在供應商尋源環節，我們加強了監督和覆核工作，堅決把好供應商的「入口關」。我們建立了合格供應商名單庫，並將合規表現和要求納入對供應商的考核評價體系，實施動態調整，及時清退違規供應商。

我們與供應商定期進行溝通，共同探討如何進一步改善產品質量。特別是在出現產品質量問題需啟動召回程序的情況下，我們要求供應商與我們建立信息交互機制，以便我們能夠及時採取行動措施，保障顧客權益。我們重視商品質量問題的處理，並積極與供應商合作，確保商品質量符合標準，讓用戶安心購物。

在食品酒水安全方面，本公司全力構建並完善涵蓋食品管理細則、監督管理、追溯協作、檢驗檢測等在內的全面管理體系，堅持線上線下同質管理標準，通過全流程管控，確保客戶舌尖上的安全。依據《產品質量法》等法律法規及國家市場監督管理總局、國家標準化管理委員會發佈的商品質量標準要求，國產酒水與供應商重新簽署的協議中均加入了《酒水質量保證協議書》的簽署，確保交易商品質量合格，保障消費者權益。針對有特殊倉儲要求的商品，如巧克力需要 20 度以下儲藏，門店嚴格執行供應商提供的儲存和運輸標準，並建立每日溫度、濕度測量記錄。

在臨期商品管理方面，本公司針對商品品類及實際情況，採取退運、向供應商退貨換貨、折扣促銷、買贈促銷活動、在海關監督下銷毀等方式處置，並不斷通過預測市場需求、靈活調配商品和提高採購效率來減少臨期商品的出現，提高資源使用效率和經營效益。

### 負責任營銷與可持續品牌

我們重視廣告和新媒體營銷過程中的規範管理，依據《廣告法》等法律法規，制定《新聞發佈工作管理規定》《市場營銷活動管理辦法》等管理制度，加強對營銷活動和宣傳活動的管理和控制。公司下屬公司也結合各自經營實際情況制定詳細的管理制度，包括《形象宣傳片、宣傳手冊管理辦法》《廣告宣傳管理辦法》《市場推廣活動管理規定》《對外宣傳信息管理規定》等，全方面規範營銷管理。

為探索公司品牌可持續發展策略，公司對標世界一流，加快推進數字化管理提升工作，全面提升數據能力，適應免稅行業特點，打造會員 OneID 體系，形成中免會員觸達體系，為品牌商賦能及深化合作、消費者服務及市場營銷、旅遊零售運營優化等提供數據支持，完成中免會員數據商業價值的挖掘和應用方案。

在營銷活動層面，通過搭建系列主題營銷活動和特色消費場景，以琳瑯滿目的奢享臻品、異彩紛呈的主題活動、多元化的互動方式以及周到貼心的優質服務回饋廣大消費者，為旅遊零售市場發展不斷注入新活力。



### 案例：開展第三屆中國中免品牌日活動

公司以「擁抱溫暖與美好」開展第三屆品牌日活動，發佈龍年 IP「C-LOONG」，向所有人傳遞溫暖、有愛、美好、團圓和來自中國中免的愛和祝福。「C-LOONG」以擁抱的造型，在北京、杭州、廣州、成都、海南等 10 餘家中免門店，用方言與不同城市的人問候。



▲海口日月廣場免稅店

▲海口美蘭機場免稅店

▲C-LOONG 禮物

▲C-LOONG 禮物

公司亦持續深化品牌故事、拓展傳播渠道、創新傳播手段，以新聞、圖片、視頻、活動等宣傳方式作為傳播新抓手，展現品牌新風貌，以豐富的品牌內容與多樣化的表達形式拉近與消費者距離。2023 年初，公司以視頻號作為傳播新抓手，展現海南離島免稅業態和品牌新風貌，以豐富的品牌內容與多樣化的表達形式拉近與消費者距離，持續提升中國旅遊零售品牌影響力。



2023 年，公司的品牌合作夥伴共 **542** 家，經營品牌 **1,455** 個，覆蓋 **46** 個商品品類，超過 **35** 萬個 SKU。

## 優化供應鏈管理 綠色智慧驅動

打造綠色供應鏈是本公司配合國家開展生態文明建設的重要工作之一。公司在規範的基礎上，以綠色、智慧、創新為驅動，不斷優化供應鏈管理。

### 供應鏈管理

公司與供應商建立良好的合作夥伴關係，並已建立安全、穩定的供應商合作機制。

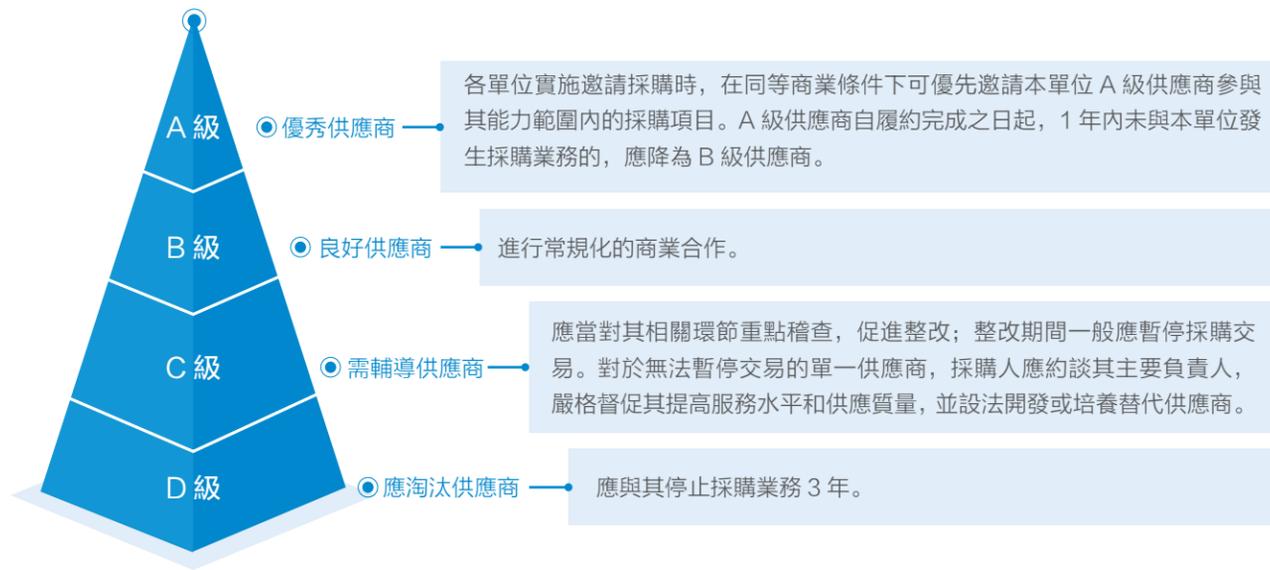
#### 供應商准入

公司根據《供應商管理規定（試行）》，結合業務實際，成立供應商管理工作小組，按品類制定供應商的准入標準。採用公開招標、公開競爭性談判、公開詢價等公開採購的項目，中標人或中選人可直接納入本單位供應商庫。除公開採購外，意向供應商按採購關係向相關單位申請准入，按照管理程序實施。

在供應商選聘審批過程中，公司對供應商市場進行調查研究、加強供應商開發、對於境內供應商，通過國家認證的監督管理信息平台認證；對相關供應商的認證信息、經營信息、違法違規記錄等進行覆核，做好供應商的審核選聘工作。

供應商分級管理：

根據公司《供應商管理規定（試行）》，公司依據動態評價結果對供應商進行分級管理，包括：



此外，按照國資委工作要求，公司對供應商實行動態評價與資質年檢相結合的評價模式，其中動態評價結果作為供應商調級和使用的重要依據。

智慧綠色供應鏈

為貫徹落實《「十四五」工業綠色發展規劃》，公司發揮核心主體作用，打造智慧與綠色供應鏈，帶動供應鏈上下游企業持續提高資源能源利用效率，實現綠色發展。

智慧供應鏈

我們致力於打造供應鏈系統的數字化、可視化，通過提高信息透明度，提升供應鏈的效率和韌性。通過供應鏈系統的可視化，我們能夠實時監控和追蹤整個供應鏈網絡中的物流、庫存和交付等關鍵指標，並通過數據可視化呈現，使管理層和相關團隊能夠直觀地了解供應鏈的狀態和趨勢。通過數字化的供應鏈系統，我們能夠更準確地預測需求、優化庫存管理，並實現供應鏈的快速響應和靈活調整，從而降低成本和風險。

公司意識到供應商在供應鏈中的關鍵作用。通過建立可視化平台和數字化供應鏈體系，實現供應商、生產製造商和經銷商之間的數據互通和供應鏈融合，以幫助提供規範化、信息化的商品信息，提升企業和供應鏈夥伴的運營效率，實現合作共贏的和諧局面。

公司在供應鏈管理中考慮關鍵供應商所處的地理位置和氣候等因素。通過智慧供應鏈的可視化平台，物流人員能夠求得最優的物流路線和派送優先級，以降低碳排放。此外，公司還推廣使用機器人分揀和優化運輸路線，以提高揀選效率和準確率，並減少運輸途中的能源消耗。

綠色倉儲

公司積極響應國家政策，全面實施推進綠色倉儲，降低運輸成本，提升倉儲效率，實現節能減排。

- 公司實施科學、合理的倉儲佈局，整合倉庫以優化運載工具的裝載量和運力利用。在倉庫運營過程中，嚴格遵循貨品特徵和要求進行存放和搬運，減少存貨損失損耗。
- 公司優先採用節能環保、可回收利用的物流設備和設施。
- 公司充分應用人工智能和遠程控制技術，提高倉儲物流業務整體效率，實現降本增效、綠色發展。在各物流中心安裝使用倉儲管理系統，更加科學合理規範倉庫作業，提高庫內管理效率，減少能源浪費，並在上海、深圳、海南等地的倉儲物流中心部署自動導引運輸車 (AGV) 機器人、箱式機器人 (ACR) 等物聯網設備和管理控制系統，服裝懸掛鏈、四向穿梭車等自動化設備，集存取和貨物搬運倉儲作業一體化，實現智能搬運、揀選、分揀，優化進貨入庫、庫存管理、補貨揀貨及出貨等作業流程，作業效率和單位面積存儲量較傳統倉儲顯著提高，極大減少用地和能源損耗。

尤其箱式機器人能夠直接將具體的目標 SKU 商品運輸到工作人員面前，具備更高的分揀精度。箱式機器人正式投入運行後，前海電商倉整體運營能力將得到顯著提升，揀貨能力將提升一倍，差錯率小於萬分之一。倉庫貨架也從受人工揀貨限制僅 4 層擴展至 7 層，可放料箱由 4,500 個提升至 9,000 個（提升一倍）；此外，機器人操作省去了打印揀貨單的步驟，實現了無紙化揀選。

公司已在三亞電商庫、日上海電商庫等多地推廣使用機器人分揀，並用智能控制台對全流程進行智能監控，大幅提高了揀選效率和準確率。

- 公司優先選擇注重環保和可持續發展的合作夥伴，確保整個供應鏈都在致力於減排、節能和智慧優化。



▲ AGV 機器人存儲

▲ 服裝懸掛鏈



▲ 四向穿梭車 + AGV 機器人存儲

供應商 ESG 管理

2023 年，公司在揀選供應商時會促使其多用環保產品及服務，要求供應商使用可回收材料、零膠紙箱等環保包裝材料，並進一步加強了對供應商的環保要求和審核。

我們更新了採購政策和準則，明確了更為詳細的環保要求，包括減少包裝廢棄物、節約資源、推動可持續發展等方面的目標。為確保供應商符合最新的環保標準和要求，我們與供應商進行更加深入的溝通和審核，要求他們提供更全面的環保認證或證書，其中我們會優先選擇具備 ISO 14001 環境管理體系認證資質的供應商。在監察方面，我們加強了對供應商環保表現的評估和監測。我們定期進行供應商的審查和評估，關注其環保政策和措施的落實情況，並與供應商進行更緊密的合作，共同推動環保目標的實現。

通過這些更新的慣例、執行和監察方法，我們不斷提升對供應商環保責任的要求，確保所選擇的供應商在環保方面持續改進和創新，從而實現更可持續的供應鏈管理，減少環境影響，為客戶提供更加環保可靠的商品和服務。

公司定期收集供應商在可持續、ESG 方面的表現，並查詢供應商環境體系認證證書，每年對供應商執行與環境、社會因素有關的風險評估。

## 匯聚向善之力 踐行責任擔當

社區活動

### 積極開展公益慈善

#### 保護環境

1 公司積極開展「守護珊瑚海」「紅樹林修復」「世界海洋日」和「全國低碳日」等環保公益活動，發揮自身優勢，積極傳遞綠色生態環保理念，做到在「在保護中發展，在發展中保護」，彰顯企業社會責任與擔當。



2 2023年6月7日至8日，三亞國際免稅城積極開展「世界海洋日」活動，聯合海棠灣紅樹林度假酒店、蜈支洲島景區共同發起關愛海洋主題公益活動，組織志願者清理海岸線垃圾，倡導海洋環境保護，攜手守護藍色家園。



3 2023年4月，杭州中免組織員工前往航場山清掃沿路及草叢裡的垃圾，為航場山的環境美化貢獻力量。



4 2023年11月，三亞店志願者清理路邊人行道、村間道路、停車場等區域的衛生死角，為營造整潔優美的社區生活環境助力。



5 2023年10月27日，公司總部與中免投資公司共同發起「營造優美環境，共享碧水藍天」亮馬河畔環境衛生整治志願行動，美化環境，並向遊客宣貫。



#### 教育助學

6 2023年，嬌蘭品牌持續開展嬌蘭蜜蜂小學可持續發展主題活動。應品牌邀請，公司組織員工及員工家屬作為志願者前往蜜蜂保護基地學習蜜蜂保護相關知識，參與手工活動，進一步推廣了保護環境、保護生態系統、可持續發展的理念，用實際行動履行企業的社會責任。



7 2023年「六一」國際兒童節前夕，美蘭店志願者服務隊前往海南（海口）特殊教育學校參加「聽見愛」主題活動，志願者同孩子們一起唱歌、繪製沙畫，互動遊戲，幫助特殊兒童激發自尊、自信、自強、自立的精神，傳遞紅色能量。

8 2023年，日上上海開展「索瑪花愛心助學」公益活動，為在校期間無力承擔學習階段生活費的四川省困難學生提供資助。



7 公司已連續15年開展「衣言衣行、情暖寒冬」捐贈冬衣活動，把關愛和溫暖送到最需要的地方。2023年，公司依託於中華慈善總會啟動的「一張紙獻愛心」行動，捐贈舊衣物等廢舊閒置物品，售賣後所得善款捐贈至慈善組織，專項用於救治貧困家庭先天性心臟病兒童和藏區包蟲病患者。

8 2023年11月，三亞店第三黨支部與海豐村黨支部志願者們共30餘人共同開展「禮讓斑馬線文明伴我行」主題黨日公益活動，前往三亞國際免稅城斑馬線路口為群眾講解安全基本準則和交通安全常識，用實際行動帶動身邊更多的人文明出行。



9 2023年6月，公司「星火」志願者服務隊前往左家莊街道養老照料中心開展「粽情端午，溫情相伴」為主題的志願服務活動，為老人送去牛奶、水果等慰問品，與中心老人一起動手包粽子，助力中心文藝匯演等活動，讓中心老人感受到黨組織和社會的溫暖。



10 2023年4月7日，廣州新免黨支部全體黨員、積極分子前往黃花崗七十二烈士墓園，開展「清明祭英烈」祭掃活動。

11 2023年4月，瀋陽中免員工代表到瀋陽抗美援朝烈士陵園獻花掃墓、聆聽抗戰老兵的故事。



12 2023年2月2日春節客運高峰期間，海口國際免稅城開展「堵車不堵心」送溫暖活動，由多位員工組成溫暖小隊，送出礦泉水、牛奶、小食等物資，先後服務300多位市民。此外，溫暖小隊先後為一線工作的民警和市政保潔送上關懷。

## 踐行央企港澳及海外社會責任

中國中免不僅推進業務佈局的全球化，也積極在境外開展公益活動，吸引來自社會各界的關注和支持，使得更多的人了解到公益事業的重要性。

2023 年是中柬建交 65 周年，也是「中柬友好年」。中柬兩國著力打造中柬「鑽石六邊」合作架構，開啟中柬命運共同體建設新時代。東中免三店均積極開展公益慈善事業，在一帶一路沿線履行社會責任：在暹粒，給吳哥坤塔帕花兒童醫院進行現金捐贈；在金邊，為柬埔寨兒童藝術福利院組織了 26 次慈善活動；在西港，攜手省政府，踐行海洋環保理念，清潔美化海灘，共建美好家園。

恰逢東中免十周年生日之際，「童心無限」公益畫展在柬埔寨中免金邊店舉行。中柬兩國 100 餘位愛心人士參加活動，此次陳列展出的 30 幅畫作均來自 Khmer Artist for Children Organization（柬埔寨兒童藝術福利院），活動同步開通義賣捐款渠道，旨在幫助福利院籌集翻修房屋、採買教學繪畫用具等費用。



東中免自 2016 年起定點援助柬埔寨兒童藝術福利院，每季度開展一次公益活動。2023 年 3 月，cdf「定點公益幫扶基地」正式揭牌。柬埔寨兒童藝術福利院在眾多愛心人士的幫助下設立，小朋友們通過手中的紙與筆，自由發揮天馬行空的創造力。

此外，2023 年東中免攜手中國工商銀行金邊分行前往金邊市福利院 (Khmer Artist For Children Organization)，開啟愛心之旅慈善公益行動。東中免及愛心人士向福利院捐贈文具、顏料、牛奶、糖果、紙巾、水果及 1,000 公斤大米等大批物資。



▲ 2023 年 3 月，cdf「定點公益幫扶基地」正式揭牌

## 樹立行業標桿 引領卓越發展

### 踏準時代足音 推動行業發展

在國際舞台上，中國中免通過消博會、亞運會等國際窗口，向世界講述中國旅遊零售新故事，並與合作夥伴共享傑出經驗，呼籲各方加強協同合作，共迎行業璀璨發展。

### 推出多樣化活動參與消博會 奏響促進消費澎湃潮音

2023 年 4 月 11 日至 15 日，第三屆中國國際消費品博覽會在海南省海口市舉辦，公司第三次深度參與消博會工作，打造 600 平米展位，展示國際消費品精品新潮流、新趨勢，以及品牌的深厚底蘊。此外，公司還聯合承辦第三屆全球消費創新暨免稅與旅遊零售大會、聯合主辦可持續消費高峰論壇等系列配套活動，與國內外專家學者、行業頭部企業共享、共議免稅與旅遊零售行業發展的新機遇，在「消費提振年」的宏觀背景下，發揮行業引領力，傳播中國旅遊零售新經驗，讓世界見證中國旅遊零售市場創新活力和行業發展的澎湃動力。

消博會期間，公司旗下海南各店推出多樣化活動，進一步促進消費潛力釋放。海口國際免稅城舉辦免稅文旅周創意演藝活動，精心準備了錦繡中華天際秘林定制特別節目、巡遊演藝和 2023 架無人機表演海南首飛等活動。

此外，消博會時裝周今年首次設分會場在海口國際免稅城，國內外優秀設計師品牌在時裝周中免秀場推出時裝發佈會，為滿足參展觀眾往返海口國際免稅城和消博會主會場的需求，海口國際免稅城不僅開通免費穿梭巴士接駁，更有中免會員專車禮遇，提供一對一服務。

在消博會溢出效應的持續加持下，三亞國際免稅城已成為眾多國內外知名品牌青睞的高端商業體。2023 年，三亞國際免稅城繼續推進第三屆中免腕表節主題活動，匯聚更多全球典藏表款、稀缺腕表作品、中免獨家品牌，再度掀起高端腕表品類的免稅消費熱潮。



▲ 公司旗下海南各門店搶抓流量機遇，以優質的服務和多樣化的玩法回饋消費者



▲ 第三屆中免腕表節

通過亞運會創新服務體驗，向世界展現中國旅遊零售風采

在杭州亞運會期間，公司杭州機場免稅店以創新服務體驗、優化服務質量為抓手，從服務標準的提升，到商品陳列的優化，再到專設亞運綠色結算通道，全面提升核心管理服務能力，為亞運會提供堅實支持。充分利用好杭州機場免稅店作為亞運的「首站交通窗口」，向來賓展現公司全力提供優質服務的全球最大旅遊零售商形象。



▲杭州機場免稅店

亮相 2023 年「三一論壇」，推動行業發展和創新

2023 年 10 月 25 日，由全球旅遊零售和免稅行業權威媒體《穆迪達維特免稅報告》、國際機場協會 (ACI World) 和國際機場協會亞太區分會 (ACI Asia-Pacific) 共同組織舉辦，香港國際機場承辦的「三一論壇」在香港召開。公司作為 2023 年「三一論壇」白金合作夥伴參會，公司常務副總經理常築軍先生在論壇活動首日受邀發表主題演講，向全球合作夥伴介紹了公司的發展近況，包括在機場渠道及海外市場、海南市場快速發展、線上業務三方面取得的成就，以及關於優化商品創新與升級購物體驗、強化運營能力與數字化建設、運用會員大數據提升會員價值與權益、持續拓展線下渠道與完整海南策略佈局的四大未來展望。同時，常築軍先生呼籲各方繼續加強合作交流，共同推動行業發展和創新。



▲公司常務副總經理常築軍先生受邀發表主題演講

產業穩健佈局 傾力建設未來

作為免稅業務的領軍企業，公司在以免稅業務為核心的商業綜合體投資開發業務、郵輪產業深耕細作多年，全面、持續引領旅遊零售產業新未來。

離島免稅又添新地標

2023 年 9 月 7 日，三亞鳳凰機場免稅店二期項目盛大開幕。三亞鳳凰機場免稅店二期項目是少有的機場隔離區內的商業綜合體，經營包含精品腕表配飾、箱包、化妝品、香水、太陽鏡、進口酒、電子產品類等眾多免稅商品品類，建築面積約

5,000 m<sup>2</sup>，懸浮概念、球體、鏡面元素巧妙結合，傾力塑造沉浸式的體驗空間，全方位演繹濃鬱浪漫的法式風情，讓購物場所也成為新的藝術空間、拍照打卡地。



▲開業美陳

▲四層名莊酒區星空穹頂

▲店內購物場景

▲四層空中酒廊休閒區

愛達郵輪「地中海」號郵輪免稅店開業，重啟海上免稅購物之旅

2023 年 9 月 30 日，愛達郵輪「地中海」號於天津港鳴笛復航，中免郵輪旗下全新裝修的「地中海」號郵輪免稅店也於當日正式開業，標誌著中免郵輪免稅業務的恢復。

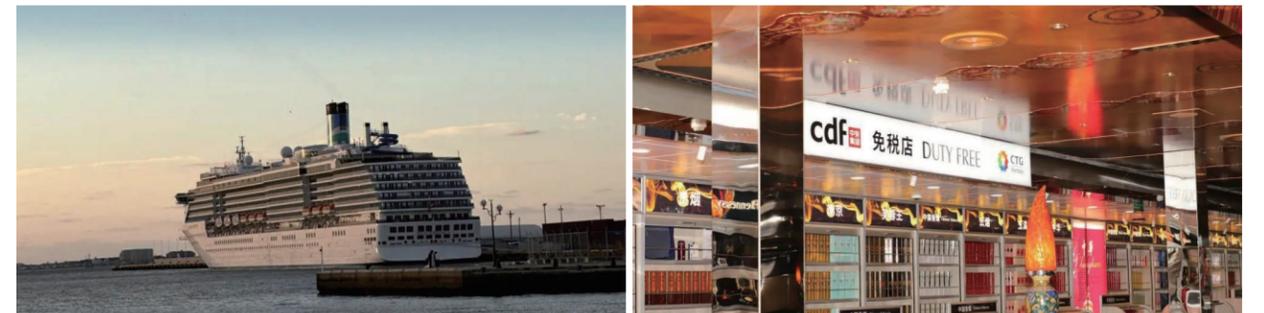
郵輪免稅店位於「地中海」號郵輪 3 樓，佔地面積 600 平方米，以地中海文明為設計靈感，提供 100 多個世界知名品牌，包括時裝配飾、名表珠寶、美妝香水、煙酒、特色食品及紀念品等，致力於為郵輪旅客打造充滿歐洲風情與藝術氛圍的海上購物場所，提供獨特難忘的海上購物體驗。「地中海」號郵輪免稅店更突破性地聯通中免會員體系，將中免會員權益從陸地延伸至海上，提升郵輪免稅的吸引力與服務質量。



「地中海」號郵輪免稅店

佔地面積 600 平方米

提供 100 多個世界知名品牌



▲郵輪外景

▲郵輪免稅店

在郵輪免稅經營權方面，中免郵輪分別於 2018 年及 2019 年獲得意大利歌詩達「大西洋」號郵輪免稅經營權及星旅遠洋「鼓浪嶼」號郵輪免稅經營權，並於 2022 年獲得愛達郵輪「地中海」號郵輪免稅店經營權，使中免郵輪旗下擁有三家能夠自主經營的郵輪免稅店。



意大利歌詩達  
「大西洋」號郵輪免稅店

愛達郵輪  
「地中海」號郵輪免稅店

星旅遠洋  
「鼓浪嶼」號郵輪免稅店

三家能夠自主經營的郵輪免稅店



# 03

醉人花廊



## 以人為本

中國中免積極響應聯合國可持續發展第 3、5、8 項目標，秉承以人為本理念，關愛員工，提供員工培訓，鼓勵員工發展，打造員工與企業共同發展的事業平台。

保護員工權益 增進員工福祉	66
豐富培訓課程 助力員工成長	71
安全生產運營 注重身心健康	73



## 保護員工權益 增進員工福祉

### 員工權益

我們始終堅持「以人為本」的管理理念，嚴格執行《勞動法》《勞動合同法》等法律法規以及我國已簽署的國際人權和勞工公約如《同酬公約》《消除就業和職業歧視公約》等，尊重國際勞工組織 (ILO) 的《工作中的基本原則和權利》和《聯合國工商業與人權指導原則》，堅持誠實守信、公平公正原則，充分保障員工權益。

### 招聘管理

我們已建立全面的員工招聘體系，通過校園招聘、招聘會、招聘機構、線上招聘平台、內部招聘等方式開展員工招聘，依法與員工簽訂勞動合同。

我們堅持以品質與能力並重的選聘原則，尊重差異，鼓勵多元，禁止一切形式的歧視行為，確保招聘工作的公平、公正、公開。我們根據各崗位實際需要制定用人標準，對年齡、性別、民族、宗教信仰等無限制要求。對高端人才，我們堅持外部引進和內部培養相結合，廣納賢才、擇優錄用。

### 用工準則

在禁止僱傭童工方面，我們嚴格遵守勞動法律法規，辦理入職手續時檢查身份證件，杜絕僱傭童工。在防止強制勞動方面，我們堅決杜絕以收取押金、扣押證件、威脅等方式來限制員工的人身自由或強迫員工勞動。本年度，公司未發生任何僱傭童工、強制勞動的違法違規事件。

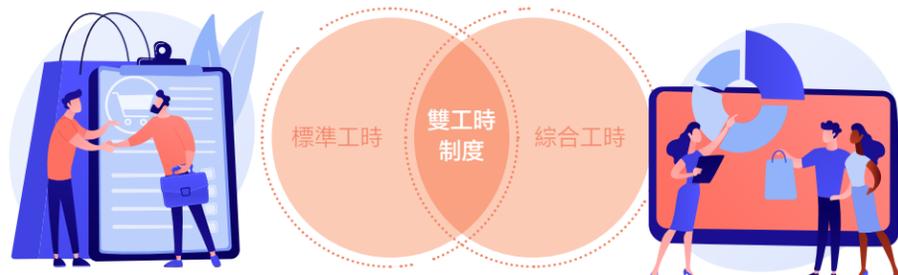
僱傭童工、強制勞動的違法  
違規事件 0 發生

### 離職管理

除非特殊情況，我們一般不會主動終止或解除與員工的勞動合同關係。確需與員工終止或解除勞動合同的，我們嚴格按照勞動法律法規要求及程序實施，對依法應當給予經濟補償的，按法律要求核發補償。我們亦不會以任何理由和手段限制員工對新工作的選擇，涉及競業限制的特殊情況均按照事先簽訂的協議履行。

### 節假日及工時管理

我們嚴格執行國家法定節假日規定，員工除依法享有國家法定節假日、年假、產假、婚假、育兒假等，還額外享有獻血假、家長會假等。我們根據公司實際情況，實行標準工時和綜合工時（針對工作性質特殊的一線員工，申報綜合工時工作制）兩種工時制度，並嚴格執行每月 174 工時工作制，超出部分按照勞動法律法規相關要求安排調休或支付加班費，有效保障員工休息權益。



### 全面薪酬管理

公司堅持市場化薪酬理念，按照「業績薪酬雙對標」原則確定薪酬標準，激勵水平與公司發展戰略、人才戰略相匹配，遵循業績優先、兼顧公平、正向激勵、持續發展原則，建立績效薪酬激勵體系。我們參照市場通行做法設置基本薪酬和績效薪酬比例，其中：基本薪酬根據崗位職責、個人能力水平等因素確定（該薪酬遠高於當地最低工資水平標準）；績效薪酬與公司綜合業績完成情況、部門業績完成情況以及本人績效考核結果掛鉤，形成強激勵硬約束的管理機制。

公司積極落實共同富裕精神，讓員工共享企業發展成果。在保障員工基本收入的前提下，將薪酬資源向苦、臟、險、累等一線基層崗位員工傾斜，向評價結果績優的員工傾斜，建立正向的激勵分配導向。

在中長期激勵方面，公司對各級企業經理層成員全面是實施任期制契約化管理，簽訂契約文本，嚴格按照績效考核評價結果進行兌現，考核合格的經理層成員方可兌現任期激勵。

我們按照國家和企業所在地區政策，建立和實施員工福利制度，在按時足額為員工繳納社會保險和住房公積金的同時，為員工提供企業年金、補充醫療、食堂用餐等福利，構建起以社會保險為基礎、企業福利計劃為補充的多層次福利保障體系。

### 民主管理

我們不斷完善以工會和職工代表大會為依託的企業民主管理制度。本公司工會堅持保障員工的集體談判權益，遵照《工會法》《中國工會章程》依法開展工作，在事務公開、員工參與企業民主管理以及涉及員工切身利益的重大事項審議等工作中發揮重要作用。

我們在制定、修改或者決定有關勞動報酬、工作時間、休息休假、勞動安全衛生、保險福利、職工培訓、勞動紀律以及勞動定額管理等直接涉及勞動者切身利益的規章制度或者重大事項時，均向職工代表大會徵求意見，通過平等協商確定，且相關決定均會向全體員工公示或者告知員工。員工也可實名通過郵件、微信、面談等各種方式向工會表達訴求。

### 案例：中國中免海南省企業勞動用工專題法律培訓圓滿結束

2023 年 10 月，公司法務風控部在海口舉辦了「海南區域企業勞動用工專題法律培訓」，採取線上線下相結合方式，公司海南區域企業人力資源管理、法務合規管理全體人員參加了培訓。培訓從員工招聘錄用、勞動合同簽訂等勞動用工各階段介紹了企業合規用工必備的法律知識，結合海南地區勞動仲裁委、各級法院的實際案例，講解了企業勞動用工中的重點注意事項及易發風險誤區。

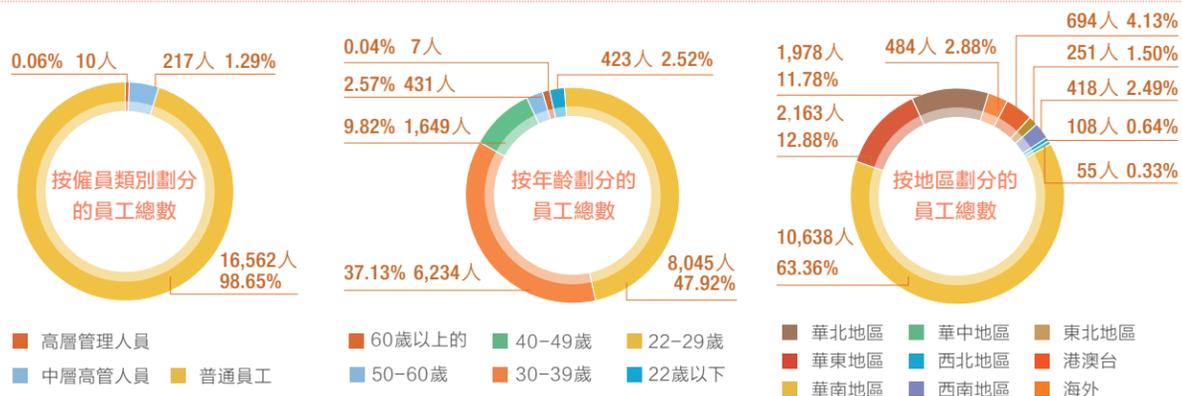


▲ 培訓現場

員工概況

員工總數 **16,789**人

女性員工數量 佔比	9,285人 55.3%	少數民族員工數量 佔比	1,169人 6.96%	外籍員工數量 佔比	448人 2.67%	殘疾員工數量	134人
男性員工數量 佔比	7,504 44.7%	管理層中少數民族員工比例	10%				
新進員工總數	2,949人	開放的職位中由內部候選人擔任(或內部招聘或晉升)的職位的佔比		15%			
		董事會、監事會成員中女性佔比		37.5%			
		女性管理者佔比		34%			
		女性高級管理人員佔比		20%			
		女性中級管理人員佔比		35%			
		女性初級管理人員佔比		43%			



員工流失率情況

員工總流失率 **16.63%**，其中，自願離職員工的流失率 **12.10%**

按性別劃分的員工流失率	按僱員類別劃分的員工流失率	按年齡劃分的員工流失率	按地區劃分的員工流失率
男性 16.09%	高層管理人員 9.09%	60歲以上 58.52%	境內 15.65%
女性 17.05%	中層高管人員 4.82%	50-60歲 14.99%	港澳台地區 31.01%
	普通員工 16.77%	40-49歲 8.95%	海外 22.31%
		30-39歲 12.22%	
		22-29歲 19.55%	
		22歲以下 39.57%	

員工關愛

我們本着「想員工之所想，辦員工之所需，解員工之所難」的宗旨，着眼員工需求，不斷改善員工工作條件和後勤保障，提升員工幸福感和滿意度，營造以「在中國中免工作為榮」的自豪感。

在員工福利方面，我們制定了《病困職工幫扶和工會集體福利管理規定》，工會基於員工年齡結構、品味見識、生活習慣等特點，充分調研員工意見，為員工送去溫暖實惠的節日關懷和生日祝福。公司倡導包容的文化，在員工福利上充分考慮少數民族員工的需求，設立清真食堂。



▲清真食堂

案例：新春關懷，溫暖人心

2023年春節前夕，公司工會通過基層實地慰問、遠程專項撥付慰問款等形式，對面臨生活困難及「兩節」期間堅守一線職工深入開展新春送溫暖活動。

2024年初，公司在食堂舉辦2024年新春中免家宴，總部員工齊聚一堂，其樂融融。



此外，我們在日常開展困難員工慰問和結婚生育員工慰問等，將關心困難員工、女性員工落到實處。

職工書屋

在閱讀與個人成長方面，為深入貫徹落實習近平總書記關於讀書的重要論述精神，著力營造全員閱讀良好氛圍，公司設立職工書屋。



各級工會組織，積極開展豐富多彩的讀書系列活動：

公司總部工會

- 組織各級工會積極參與職工書屋主題打卡閱讀活動；
- 組織開展「打卡春日，「悅」讀時光」和「踏青而來，書寫精彩」職工春日讀書活動。

中免投資公司工會

- 以「書香支部」品牌為載體，每月邀請一位黨員進行書籍閱讀分享；
- 結合業務特點，為職工訂閱專業領域書籍，從而形成「不斷自我學習，不斷自我完善，不斷自我提高」的良好閱讀學習風尚。



中免武漢機場工會

組織全體職工開展「奮進新徵程，建功新時代」主題讀書活動，職工從推薦主題書單中選取自己感興趣的書籍閱讀打卡。



廣州新免工會

結合近年公司發展形勢及社會環境，針對性採購職工所需書籍，組織廣大職工積極參與閱讀。



中免昆明機場工會

組織全體職工下載掌閱精選APP，打卡領取感興趣的書籍，並於機場休息區進行讀書分享。



在員工活動方面，我們適時組織各類文體活動，舉辦節慶系列活動，並設立各類文體興趣組，以豐富多樣的文體活動促進職工身心健康，充實員工精神生活。

公司於 2023 年 4 至 5 月期間，以 11 個工會小組為單位，先後組織共計 22 場職工春游活動。



▲豐富多彩的春游活動

### 案例：公司持續開展豐富多彩的青年交友活動

為更好服務青年職工，2023 年 10 月和 12 月，公司分別在北京和海口為青年職工舉辦了兩期「悅享青春邂逅浪漫」青年職工交友活動，為適齡單身青年持續打造高質量青年交流平台，增強企業青年人才歸屬感、幸福感。



▲「悅享青春邂逅浪漫」青年交友活動

在辦公環境方面，我們圍繞改善辦公區域設備設施、提供便利服務、提升食堂滿意度等方面開展了各項工作，致力於為員工打造便捷、舒適的辦公環境。我們還充分尊重女職工權益，通過提供及改善母嬰室環境和條件，保護孕哺期女職工隱私和權益。



▲面積 247 平方米的職工之家



▲職工文體活動中心：配備中央空調；舞蹈鏡；軟凳；更衣室等必要設備設施



▲辦公區引入星巴克咖啡



▲公司大廳溫馨、喜慶的裝飾

## 豐富培訓課程 助力員工成長

我們已建立了一整套符合自身運營情況和國際規範的人才培訓體制，並致力於為員工構建暢通的職業發展通道，給予員工更廣闊的事業平台。

### 員工培訓

公司以戰略發展為核心，建立健全人才發展與培養機制，推進人才梯隊建設，創建併發展青年人才蓄水池，提升組織核心競爭力。我們制定了《培訓管理辦法》，培訓工作遵循「分級分類，全員培訓」的管理原則，為不同崗位、不同層級的員工提供各類培訓，開展新員工入職培訓，舉辦中高層管理人員培訓班，並加強專業人才隊伍建設。

2023 年，公司聯合第三方機構，針對培訓體系進行診斷及優化，形成了各級管理人才、重點業務專業人才等未來 3-5 年的培訓體系規劃方案，並針對性制定年度培訓計劃。全年應用線上線下多種形式，開展形式多樣、內容豐富的培訓項目。2023 年共開展重點培訓項目約 1,520 餘項，累計參訓 14.8 萬人次，累計完成 54.7 萬學時，人均培訓學時 32.8 學時，培訓發展支出總額 754.3 萬元。

2023 年，為組織內部後備人才的建設，海免公司開展以領御、領航人才培養計劃為依託的高潛人才全面能力提升，課程累計學時 42 小時，參訓人數次 212 人。為進一步幫助新任管理者、由專業至管理序列人員更好地適應調整崗位，海免公司開展啟航計劃幫助其迅速勝任新的崗位要求。項目周期歷時約為 30 天，累計參訓人數 35 人。



▲針對零售運營、採購等重點業務人才，分層分類開展專題培訓項目



▲9 月組織各級所屬企業運營管理人才約 50 人，開展「零售運營專題培訓班」



▲12 月組織規模以下子公司經理層人員 40 餘人，開展「經營管理專題培訓班」



▲8 月組織總部採購中心商品採購人員約 70 人，開展「採購策略與談判技巧」培訓



▲新員工培訓開班儀式

8月，我們組織新員工培訓，培訓為期5天，共有來自總部10個部門的負責人及代表參與授課，50餘位新員工參加培訓。培訓內容包括公司情況與核心業務介紹、校招生職業化素養培訓和團隊拓展活動三部分。員工們在培訓活動中大膽挑戰自我，互相加油鼓勁，不僅展現了頑強的意志力和無限創造力，更充分體現出高效溝通、換位思考、群策群力的團隊協作氛圍，彰顯了新一代「中免人」意氣風發、不負重託的青春力量。

公司持續開展管理培訓生項目，組織推進培訓、輪崗、課題研究等管理培訓生培養計劃，做好青年人才儲備。

我們持續運營「中免學堂」線上學習平台，註冊用戶超過1.65萬，基本做到全員覆蓋。充分利用整合線上學習資源，全年推送課程專題25項，組織直播培訓15場，平台年度累計參訓41萬餘人次，人均約7.5學時。其中，面向一線業務人員開展「腕表大講堂」「香化產品及銷售技巧」「門店酒水知識」等各品類商品知識和銷售技巧培訓，進一步豐富一線人員商品知識；針對各級專業崗位員工，開展團隊執行力、溝通影響力等通用能力課程；此外持續組織內部講師授課，組織「優師優課」系列授課，直播、錄播共8次，以訓代練提升內部講師綜合能力。

2023年，本公司開展培訓情況如下：

員工培訓績效表				
指標	二級指標	單位	2023年	2022年
公司培訓覆蓋率	/	%	100	100
按性別劃分的受訓員工百分比	男性	%	100	100
	女性	%	100	100
按僱員類別劃分的受訓員工百分比	管理層	%	100	100
	中層員工	%	100	100
	普通員工	%	100	100
培訓總學時	/	萬小時	54.7	33.0
人均受訓學時	/	小時	32.8	19.6
按性別劃分的平均受訓時數	男性	小時	24.4	19.3
	女性	小時	30.3	19.9
按僱員類別劃分的平均受訓時數	管理層 <sup>1</sup>	小時	152.1	162
	中層員工	小時	35.2	22.6
	普通員工	小時	32.7	19.5
按地區劃分的平均受訓時數	境內	小時	34.2	19.6
	港澳台地區	小時	18.1	16.1
	海外	小時	19.8	26

<sup>1</sup> 就公司組織的培訓課程而言，對不同層級的員工並無顯著區別；但本公司管理層參加教育培訓的時間需符合中共中央發佈的《幹部教育培訓工作條例》的規定，因此參加了較多培訓。

## 員工發展

我們以滿足員工職業發展為需求，不斷完善人才管理體系，夯實人才管理基礎，暢通員工職業發展通道，釋放人才活力，為每一名員工搭建實現夢想的舞台。

我們根據公司實際情況，搭建覆蓋各級各類崗位的職級體系，按照分級管理體系和崗位任職資格標準，基於員工的個人能力素質、績效表現和任職資格進行評定，確定員工序列、職層及職級。我們建立了管理、專業雙序列，打通總部和子企業職級，形成了橫向到底、縱向到邊的職級體系。建立了多種職業發展通道，比如年度職級晉升、專業評審晉升、管理崗位公開競聘等，並且建立了內部人才交流常態化機制，將員工職業發展和公司人才梯隊建設有機結合。我們對所有員工採用目標管理法(MBO)、關鍵績效指標法(KPI)、360°評估法等方法進行綜合績效管理。考核內容包括工作業績和能力素質兩方面，通過同類員工綜合分數的排名確定績效考核結果，績效管理覆蓋員工的比例為100%。

2023年，公司持續推進技能人才隊伍建設工作。職稱評審工作方面，落實工程系列專業技術職稱自主評審工作，積極鼓勵廣大員工進行各系列職稱評審申報。職業技能等級認定方面，組織持續落實推進職業技能等級認定屬地備案工作，已成功完成「商品營業員」「勞動關係協調員」兩個工種的屬地人社部門備案工作。

## 安全生產運營 注重身心健康

### 安全生產

我們大力開展安全文化建設，培育和提煉中免特色安全文化體系，牢牢樹立「以人為本、服務為先、安全第一」的安全理念，重點抓好「黨建統安、依法治安、機制保安、科技興安、全員護安」的五項重點工程，實現「零事故」的安全生產目標。

#### 依法治安

本公司嚴格遵守《安全生產法》《職業病防治法》等法律法規及規定，制定《全員安全生產責任制》《安全生產管理辦法》《安全培訓管理辦法》《應急管理辦法》等管理制度，公司及各下屬公司全面落實安全生產主體責任，上下壓實全員安全生產責任，建立崗位履職清單，健全安全制度體系，嚴格執行安全措施。

#### 黨建統安

公司堅持以習近平總書記關於安全生產的重要論述武裝頭腦、指導實踐，各級黨組織充分發揮統領和主導作用，完善「黨政同責、一崗雙責、齊抓共管」責任體系，全體黨員帶頭示範、履職盡責，確保安全法規宣傳、安全部署執行、安全經費投入、安全履職監督、安全意識提升「五到位」。



機制保安

**在安全生產管理體系方面**

本公司明確安全委員會的人員組成及職責，各大型門店及各在建項目均按要求配備了專職安全管理人員，有力地保障各項安全工作順利開展。公司結合貨倉實際情況，制定《貨倉管理守則》等規範性文件，加強貨倉安全管理，保障貨倉正常生產。2023 年，公司與各部門、所屬企業簽訂《安全生產和節能環保目標責任書》129 份，明確管理內容、考核要求和獎懲標準，並指導、監督各級企業逐層細化分解，層層簽訂責任書，做到層層有壓力、人人有責任，實現安全生產責任 100% 覆蓋。

**在安全風險應急管理方面**

本公司已制定《生產安全事故應急預案》，且公司持續組織各所屬企業建立健全應急預案體系，制定發佈火災事故、交通意外、觸電等生產安全事故應急處置卡，指導所屬企業做好情景模擬演練，切實提升員工應急處置效能；組織編製年度應急演練計劃，開展消防設施使用培訓和貼近實戰的消防疏散演練，重點提高員工安全技能。各所屬企業以強化現場應急救援、提升應急處置能力為出發點，不斷調整優化應急指揮體系和協調聯動機制，做好物資、裝備和人員等保障，有針對性地開展各類應急演練活動。

各下屬公司也根據實際情況積極開展應急演練工作。2023 年 6 月和 11 月，海口國際免稅城開展大型綜合應急演練，分別以營業期間發生惡性暴力搶劫引發火災、汽車自燃引發火災事件為背景，開展了緊急疏散、反恐制暴、醫療救治、物資搶救和滅火救援等應急行動，共計 2,700 餘人次參加演練。



▲綜合應急實戰演練



▲消防安全聯合演練

2023 年 11 月，三亞國際免稅城聯合三亞市消防支隊、三亞市公安局海棠分局、海棠區應急管理局、海棠區商務局、海棠區消防大隊、藤橋派出所等屬地部門開展 2023 年綜合應急處置大型實戰演練活動，並在 C 區舉行滅火及人員疏散應急演練活動，共計 2,300 餘人次參加演練。

海免公司通過職業病防治法宣傳周、消防月等活動和組織開展健康急救、消防安全教育培訓、專項演練等，進一步提升員工安全生產意識及應急處置能力。



中免投資各在建項目均與屬地政府的應急管理、安全管理、衛生、氣象等部門建立信息互通和救援互助合作機制。

中免國際各境外項目積極聘請外部培訓講師對如何反恐和防盜搶進行講解和現場指導，並分別在金邊、暹粒、西港等門店開展消防、防盜搶、反恐等突發事件應急演練，提升員工應急處突技能，切實維護員工和顧客生命財產安全。



**在安全生產檢查與防控方面**

公司建立安全風險分級管控機制，組織所屬免稅綜合體、各門店、在建工程、倉庫全面開展風險辨識評價，對安全風險實行分級管控，落實「一企一清單、一店一清單」工作機制。公司本部定期核查較大及以上風險的管控情況，並結合安全檢查，服務、指導、監督各單位完善管控措施。

報告期內，公司切實強化安全生產隱患治理，牢固樹立「隱患不排查就是事故」的底線思維，深入排查整治風險隱患，推動各所屬企業做好安全生產各項工作，杜絕各類生產安全事故發生。

公司紮實推進「安全管理強化年」行動，對照國家法律法規和行業標準，梳理出公司重大事故隱患判定標準與隱患排查整治重點，制定專項行動方案，細化責任分工和任務措施，深入各門店經營場所、倉庫、宿舍等重要部位進行全面的安全隱患排查，各級主要負責人共帶隊開展安全檢查 315 次。公司安委辦加強隱患排查督導力度，分別對中免投資公司、日上中國、日上上海、杭州中免、上海物流中心、大連配送中心、大連市內店和各在建項目開展了現場安全檢查，並對海南地區重點單位開展年中安全檢查回頭看，服務、指導各單位查找現場安全隱患，加強安全管理水平，防範生產安全事故。組織各所屬企業積極開展節前安全檢查、消防安全專項檢查、燃氣安全專項檢查、起重機械安全專項檢查等行動，各級企業共開展安全檢查 468 次，排查安全隱患 1,907 項並已全部整改到位。

公司還鼓勵一線員工爭當安全吹哨人，積極查找報告身邊的隱患短板，對發現的突出問題、安全隱患和薄弱環節，緊盯不放、閉環解決，牢牢守住安全生產底線。

**案例：公司開展專家診斷式重大事故隱患專項排查整治行動**

2023 年 7 月，公司邀請外部專家組對海南地區重點區域、重大項目開展了年中安全生產檢查評估，以查促改、以查代培，切實加強免稅綜合體、在建項目和物流中心等重要場所的安全隱患排查治理工作。2023 年 9 月，公司聘請消防、電氣、施工安全等領域專家對海南地區重點單位開展中秋、國慶節前安全生產檢查，對在建項目現場的施工安裝、特種作業、臨時用電、消防設施、現場人員管控等關鍵環節進行隱患排查，為重點項目後續建設提供安全保障。

**科技興安**

本公司重視運用安全可靠、高效實用的安全管理技術和手段提高安全管理水平，如對在建項目普及人臉識別裝置，實現人員實名制管理，並應用無人機對施工現場進行巡查等，有效提升智能化建造、自動化運行水平，進一步提高安全技術支撐能力和安全生產保障能力。

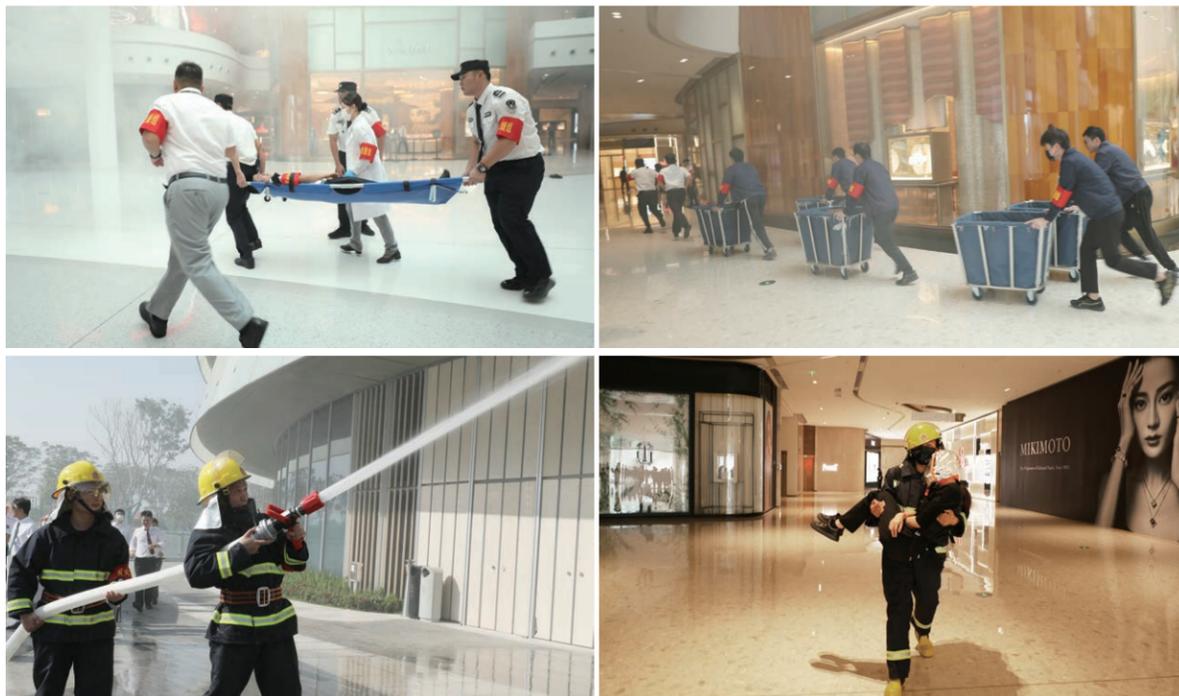
### 全員護安

公司厚植「全員護安」的文化底蘊，組織各所屬企業深入開展消防宣傳月、職業病防治法宣傳周、全國安全宣傳諮詢日等宣教活動和新員工入職安全培訓，充分利用宣傳欄、橫幅、網絡學習、「公開課」、知識競賽等多樣化的形式在員工中普及和宣傳安全生產法律法規、安全生產常識，提升全員安全意識。2023 年，公司及所屬企業組織開展安全培訓 663 次、安全生產主題宣講 154 次，參與 1.85 萬人次。

此外，公司持續強化安全文化建設，組織全員進行安全文化問卷調查，組織編製《安全文化手冊》，並邀請外部專家開展安全文化建設專題講座。2023 年，公司及各所屬企業積極參加應急管理部宣教中心組織的安全文化最佳實踐案例和優秀論文的徵集活動，公司及三亞店榮獲應急管理部安全文化建設最佳實踐案例，公司、三亞店及中免投資公司報送的 3 篇論文榮獲全國企業安全文化優秀論文。

#### 案例：多措並舉開展安全生產月活動

2023 年，公司深入開展安全生產月活動，做好安全生產知識宣貫，開展安全生產培訓和演練等。海口國際免稅城承辦了海口市 2023 年安全生產月啟動儀式，啟動儀式後現場開展了有限空間和高處墜落應急救援演練。



2023 年，公司共投入安全生產費用 2,793 萬元，充足的安全投入為企業安全發展提供了強有力的保障。2023 年，公司組織消防、辦公生產區域遇險緊急疏散、防台防汛等不同類型的應急演練 314 場，參與 1.95 萬人次。過去三年，本公司未發生安全生產事故。公司在報告期內無工傷、工亡人員，本公司員工因工傷造成的死亡比率<sup>2</sup>為 0，百萬工時失時工傷率<sup>3</sup>為 0。

投入安全生產費用  
**2,793 萬元**

<sup>2</sup> 因工傷造成的死亡比率（以每 100 名勞動人員計算）= 因工傷造成的死亡人數 / 勞動人員人數 \* 100%；

<sup>3</sup> 百萬工時失時工傷率 (LTIFR) = 損失工時工傷人數 / 會計期間的總工作小時數 \* 1,000,000

### 身心健康

公司貫徹以人為本的理念，把員工的生命安全和身心健康放在第一位。在職業健康管理方面，公司為員工提供年度體檢福利，為員工本人及未成年子女提供綜合醫療保險，包括意外險、重疾險、醫療險。此外，公司為外派境外員工，因公出國（境）員工提供能夠覆蓋到境外醫療機構的醫療保障，消除員工因公出國（境）醫療負擔。

公司各在建項目現場工作人員可能接觸到的職業病危害因素有：噪聲、粉塵、振動、有毒有害氣體、高溫等；各物流中心理貨人員可能接觸到的職業病危害因素有：高溫、低溫。公司持續關注員工身心健康，多措並舉防範職業病：

 <b>專題培訓</b>	<p>一是公司組織開展職業健康專題培訓，普及職業健康管理知識，圍繞職業病危害因素識別與防範、職業病分類和目錄、個人防護器具、員工職業衛生權力等內容進行講解，進一步夯實職業健康工作基礎。</p>
 <b>整理案例</b>	<p>二是公司收集整理職業健康典型案例，對防中暑落實不到位致人死亡、職業病危害因素管理不當被行政處罰和未履行職業病危害告知等案例進行了學習分析，以案示警、以案促學，進一步提升廣大員工對職業健康工作重要性的認識。</p>
 <b>開展宣傳</b>	<p>三是公司組織各級所屬企業深入開展《職業病防治法》宣傳周活動，廣泛開展系列宣傳教育活動，普及職業病防治知識，切實增強廣大員工職業危害防護意識。宣傳周活動共發放職業健康宣傳材料 1,450 份，舉辦主題宣講 158 場，開展警示教育活動 129 次，開展宣傳諮詢 39 次，宣傳受眾人數達 11,548 人，進一步夯實職業健康工作基礎，全面提升職業健康工作水平。</p>
 <b>排查整治</b>	<p>四是針對職業病危害因素開展排查整治行動，重點檢查了職業病防護設施的工作狀態和個人防護用品發放使用情況，對各在建單位的職業病防治措施落實情況進行全面檢查，並職業健康防護方案和職業健康事故應急預案，著力防範化解職業健康領域的風險隱患。</p>

在宣傳周期間，三亞店主要領導帶隊深入一線，了解各崗位職業病危害因素和防治開展情況；中免投資公司組織各參建單位特殊工種、特種作業人員、油漆保溫等作業人員開展職業病防治教育培訓，並進行特種作業人員持證情況排查，保證 100% 持證上崗；各門店利用例會時間組織員工學習職業病防治知識，並張貼海報，進行視頻展播，營造職業病防治的濃厚氛圍。日上中國組織開展健康急救專題講座，邀請安全健康教育網專家對突發公共衛生事件的應急處理、高溫中暑及熱射病的預防等內容進行講解示範。

#### 在宣傳周期間

發放職業健康宣傳材料	舉辦主題宣講	開展警示教育活動	開展宣傳諮詢	宣傳受眾人數達
<b>1,450</b> 份	<b>158</b> 場	<b>129</b> 次	<b>39</b> 次	<b>11,548</b> 人

### 案例：公司舉辦首屆職工羽毛球錦標賽

為持續增強職工身心健康水平，豐富職工業餘文化生活，促進各級企業間職工交流與融合。公司工會、團委本著友誼第一，比賽爭先的活動宗旨舉辦了「羽動不凡再建新功」首屆職工羽毛球錦標賽。



▲北京賽區合影



▲海南賽區合影

### 案例：公司舉辦職工義診專題活動

2023年4月至5月期間，公司特邀外部醫療服務機構專家面向總部及在京各級單位開展職工問診、理療及健康知識科普活動。

本次活動接受義診職工近600人次，服務包含中醫號脈、針灸推拿、血壓血糖測量、常見疾病問診諮詢、普及健康科學飲食、亞健康防治、安全用藥知識等，並根據職工實際情況個性化制定了調理方案，引導職工科學就醫、健康生活。



▲職工義診活動

### 案例：組建運動俱樂部，鼓勵員工運動強身健體

海口國際免稅城組建了籃球、羽毛球、足球等運動俱樂部並定期開展活動，激發員工運動熱情，營造健康向上的企業氛圍。



▲籃球運動俱樂部



▲羽毛球運動俱樂部



▲足球運動俱樂部

### 案例：結合運動興趣小組與讀書主題開展活動，保障員工身心健康

公司每周開展的興趣小組活動與讀書主題相結合，組織羽毛球興趣小組在鍛煉前後學習閱讀運動常見損傷及預防措施，以運動主題閱讀促進職工對運動鍛煉的「知」，在職工強身健體的同時，保護員工的身體健康。



### 案例：杭州中免組織趣味運動會

2023年杭州中免組織趣味運動會，促進員工之間溝通感情、加強聯繫，建立團隊意識，增強團隊精神，充實員工精神生活



### 案例：關愛女性員工身心健康，公司開展插花、瑜伽及冥想活動

2023年婦女節，公司工會和女工委為舉辦WOMEN專場女性插花藝術沙龍活動，公司總部200餘名女性職工，在沙龍主講老師的帶領下，用花木抒發情感，設計出層次分明、獨具匠心的插花作品。

此外，公司每周特聘專業導師向職工提供瑜伽課程，組織瑜伽興趣小組學員學習冥想相關的知識，並通過鍛煉加讀書的創新方式，平衡身心，釋放壓力，在提升體能，平衡身心的同時，進一步豐富職工精神文化生活，系列活動深受職工們的喜愛，為助力企業和諧發展貢獻力量。



▲瑜伽、冥想活動



▲插花活動





綠野仙蹤

# 04

## 關愛地球

中國中免立足業務特色和主要經營地環境特徵，積極響應聯合國可持續發展第 2、6、7、12、13、14、15 項目標，保護環境，關注水資源管理，綠色低碳運營，打造綠色建築，應對氣候變化。

應對氣候變化 守護綠水青山	82
打造綠色建築 傳遞綠建理念	88
綠色低碳運營 共創美好生活	96



## 應對氣候變化 守護綠水青山

氣候變化正對我們產生廣泛而深遠的影響。中國中免快速採取行動，全面分析氣候變化可能帶來的挑戰，部署緩解及適應措施，並挖掘機遇。本節內容參考 TCFD（氣候相關財務信息披露工作組）的建議，闡述我們在應對氣候變化方面已做的努力和將來的方向。

### 治理

我們已建立 ESG 管治架構，以覆蓋對 ESG 事宜的管治，其中包括應對氣候變化。

本公司董事會為應對氣候變化的最高決策機構，董事會戰略與可持續發展委員會為主責委員會。我們成立 ESG 工作領導小組，組長由公司董事長擔任，副組長為總經理，成員包括公司各主要部門負責人。ESG 管治架構、戰略與可持續發展委員會及 ESG 工作領導小組的職權範圍請見「提升治理能力貫徹 ESG 理念」。戰略與可持續發展委員會每年召開一次會議，ESG 工作領導小組定期召開會議，並通過將包括應對氣候變化在內的 ESG 事宜與日常經營管理相融合，由各相關部門和子公司在其職責範圍內落實落細。此外，公司亦成立了「碳達峰、碳中和領導工作小組」，請見「綠色低碳運營共創美好生活」。

我們明確，董事會在審查和指導戰略、重要行動計劃、風險管理政策、年度預算和商業計劃以及制定組織機構的業績目標、監控實施和執行情況、以及監督重要資本支出、收購和資產剝離時需要考慮氣候相關問題。ESG 工作領導小組、「碳達峰、碳中和領導工作小組」對此提供支持。

我們對公司可能面臨的因氣候變化導致的風險和機遇逐步開展現狀審視、戰略制定、影響、風險和機遇管理、指標和目標的識別與追蹤。

### 戰略

我們結合旅遊零售行業特性和公司中長期業務規劃，持續關注和監控業務運營情況、風險管理效果以識別、量化和管理由於全球氣候變化帶來的潛在威脅和不確定性，深入分析相關風險對於公司自身運營以及涵蓋上下游的整個產業鏈的潛在影響，為業務的穩健發展保駕護航。

我們參考 TCFD 框架的建議，主動識別與氣候變化相關物理風險（簡稱「物理風險」）和與低碳經濟轉型相關的風險（簡稱「轉型風險」）。針對物理風險，我們使用 MSCI 提供的基於氣候變化情景的風險預測工具，根據公司資產的地理位置、暴露和危害的模式來評估潛在的業務及財務影響，並基於此，我們在項目開發選址、應急管理、供應鏈與庫存優化、線上業務拓展等方面制定系統應對策略，並將這些策略融入日常的經營管理中，從而增強組織的韌性。

### 情景分析

通過開展不同氣候情景下的慢性和急性物理風險分析，我們綜合評估在不同情景下物理風險對公司戰略、業務運營及財務狀況的潛在影響，對各項氣候風險進行優先級排序，優化資源分配，完善風險管理。

我們選擇當前情景、綠色金融網絡 (NGFS) 設定的 1.5°C 有序轉型的氣候情景（即 2050 年淨零排放情景）以及綠色金融網絡 (NGFS) 設定的國家自主貢獻 (NDC) 3°C 的氣候情景（即 2050 年溫室世界情景）進行情景分析。

當前情景	1.5°C 淨零世界情景	3°C 溫室世界情景
以 2021 年為基準的風險敞口值輸出物理風險情況	RCP1.9 IEA 2050 年淨零排放情景 NGFS 2050 年淨零排放情景 SSP1 - 可持續發展	RCP6.0 IEA 承諾政策情景 NGFS 國家自主貢獻 (NDC) 情景 共享社會經濟路徑 - 依賴化石燃料發展

物理風險分類	氣候風險類型	當前情景下面臨的風險等級	控制溫升 1.5 攝氏度情景 <sup>1</sup>	控制溫升 3 攝氏度情景 <sup>2</sup>
			下面臨的風險等級	(下稱「高排放情景」) 下面臨的風險等級
慢性	極端高溫	極高	極高	極高
	極端低溫	低	低	低
	極端降水	高	高	高
	極端降雪	極低	極低	極低
	極端強風	極低	極低	極低
	沿海洪水	高	中	中
急性	內陸洪水	中	中	中
	颱風	極高	極高	極高
	野火	高	高	高
	枯水	極低	極低	極低

基於公司資產的地理位置、暴露和嚴重程度的評估來看，公司整體業務在所有氣候情境下出現極端低溫、強降雪、強陣風、內陸洪水及河流枯竭的風險等級為極低至中度。我們識別到極端高溫、極端降雨、沿海洪水、颱風和野火這些風險等級處於高及以上的物理風險，我們進一步從主要影響、評估情況、影響周期、影響範圍、潛在財務影響、策略、緩解及適應措施等方面開展針對性闡述，綜合分析相關風險包括產生的直接損失、運營中斷、客戶流失、供應鏈中斷等對於公司業務價值鏈各環節的影響，注意到我們積極推進建築的氣候適應性設計、打造更具韌性的供應鏈、線上線下業務融合等措施，有助於提升公司應對氣候風險的能力，增強業務運營的持久性和穩定性，持續為客戶提供優質的商品和服務。

<sup>1</sup> 綠色金融網絡 (NGFS) 設定的 1.5°C 有序轉型的氣候情景：採取 2050 年淨零排放情景（升溫 1.5°C），即全球能源部門到 2050 年實現二氧化碳淨零排放，與將全球氣溫上升限制在 1.5°C 以內且不出現溫度超調（概率為 50%）是一致的。

<sup>2</sup> 綠色金融網絡 (NGFS) 設定的 3°C 溫室世界的氣候情景：考慮到所有承諾但尚未實施的政策措施，估計的實際風險將略低於「當前情景」情況，但仍遠高於《巴黎協定》的目標。

物理風險分類	氣候風險類型	主要影響	評估情況	影響周期	影響範圍	潛在財務影響	策略、緩解及適應措施
慢性	 極端高溫	<p>極端高溫將增加供水量需求和夏季製冷需求，導致能源消耗和設備維護成本增加。可能導致電力負荷過大，增加電路短路和火災等安全隱患，也會發生供電緊張或停電的情況影響正常運營。</p> <p>可能影響到物流運輸，如冷藏商品的儲存和配送，或者導致某些地區的交通中斷，影響商品補給和旅遊目的地的客流量。</p>	<p>極端高溫對於公司位於海南省、粵港澳大灣區和柬埔寨的運營點達到極高風險水平。在高排放情景下，極高風險運營點數量進一步增加，比如福建省的運營點也將面臨極高風險。</p> <p>這將是公司面臨的最普遍的氣候風險。</p>	中長期	運營 上游	<p>運營開支增加</p> <p>資產投資增加</p> <p>營業收入減少</p>	<p>從設計規劃之處就遵循綠色建築標準，持續推進既有設施的節能優化，在節能的同時有效降低成本，並推廣使用清潔能源。</p> <p>定期對店內的電氣線路和設備進行檢查、維護和更新，制定應對電力供應中斷的應急預案，比如安裝備用電源系統，以防突發停電事件。</p> <p>對冷鏈物流進行嚴格監控，確保高溫天氣下易受溫度影響的商品質量不受損，增強庫存管理，提前備貨以應對可能的物流延誤。</p> <p>持續拓展線上業務，將線上、線下業務融合保持良好發展勢頭，以盡量減少氣候風險可能對公司線下業務運營帶來的負面影響。</p>
	 極端降雨	<p>極端降雨可能導致道路積水、交通中斷或帶來出行的安全隱患，降低消費者外出和購買意願；還會引發商品供應的不穩定或延遲交貨，對庫存管理和客戶服務帶來挑戰。</p> <p>連續的大雨可能會影響某些季節性商品的銷售，比如夏季戶外用品等。</p>	<p>公司接近一半的運營點面臨極端降雨的風險達到高或極高水平，尤其是位於長三角、重慶市、福建省的部分運營點。</p>	中長期	運營 上游 下游	<p>運營開支增加</p> <p>營業收入減少</p>	<p>在項目開發選址時充分考慮地理因素，避免災害發生對於基礎設施的重大影響。</p> <p>進行防水設施檢查，確保門店防水設施有效並準備必要的應急物資，如防水沙袋、排水設備、應急照明等。</p> <p>通過優化庫存管理，在提高庫存周轉率的同時保留安全存貨，以便在物流運輸受阻時，仍能保證供應鏈的穩定。</p> <p>調整營銷策略，推出針對性的優惠活動，鼓勵消費者在線下單。</p>
急性	 沿海洪水	<p>沿海洪水可能導致海水逆流進入店鋪，損壞店鋪設施，商品可能被水浸泡而變質或損壞，造成經濟損失。可能破壞電力和通信設施，導致店鋪停電和通信中斷，影響店鋪的正常運營。可能導致港口和物流設施運輸延誤或中斷，商品供應鏈可能因此受到影響，從而影響產品銷售。</p> <p>此外，洪水退去後可能留下泥水、污染物和病原體，可能對員工和顧客的健康造成風險。</p>	<p>公司位於海南省、粵港澳大灣區、長三角、環渤海地區的部分運營點面臨高或極高風險。</p>	短中長期	運營 上游 下游	<p>運營開支增加</p> <p>營業收入減少</p>	<p>在店鋪周圍修建防洪堤、提升入口門檻等，以減少海水逆流的可能性並準備沙袋、防水擋板等物資，以便在洪水來臨時迅速部署。</p> <p>制定詳細的應急響應計劃，包括員工疏散、顧客疏散、商品轉移等流程，並定期進行演練，確保員工熟悉應急流程。</p> <p>通過多元化供應鏈，減少對單一供應渠道的依賴，提高供應鏈的彈性。</p> <p>調整庫存策略，避免積壓過多高風險商品，對於易受洪水影響的商品，採取適當的防潮、防霉措施。</p>
	 颱風	<p>颱風可能吹倒樹木或廣告牌等，導致免稅店外部結構受損，威脅店鋪安全。常帶來大量降雨，可能導致道路和周邊區域積水，從而影響顧客和員工的安全出入各門店，導致業務中斷。可能影響物流系統，導致供應鏈中斷，商品無法及時補充，影響店鋪的庫存和銷售。</p>	<p>公司位於海南省、福建省、粵港澳大灣區和長三角地區的部分運營點面臨颱風的風險達到極高水平。在高排放情境下，極高風險的運營點數量略有增加。</p>	短中長期	運營	<p>運營開支增加</p> <p>營業收入減少</p>	<p>密切關注預報和預警信息，跟蹤天氣預報，根據預測的極端天氣及時調整店鋪運營計劃。</p> <p>加強對店鋪結構的維護和檢查，在必要時進行加固和改造，確保能夠抵禦強風。</p> <p>與供應商建立穩定的合作關係，確保在供應鏈中斷時能夠及時補充商品。</p> <p>加強員工的安全培訓，提高員工對颱風的認識和應對能力。</p>
	 野火	<p>野火造成的實際損失需要額外開支維修。</p> <p>燃燒產生的煙霧和顆粒物會嚴重影響空氣質量，導致能見度降低，對員工的健康構成威脅，並且可能影響顧客的購物體驗，導致客流量減少。</p> <p>可能導致周邊道路被封鎖或交通擁堵，使得顧客和員工難以到達免稅店。若山火蔓延至附近的機場或港口，可能影響免稅店的供應鏈和物流。</p>	<p>在海南省、黑龍江省、吉林省、安徽省等的部分運營點面臨高或極高的風險。</p>	短中長期	運營 下游	<p>運營開支增加</p> <p>營業收入減少</p>	<p>建立野火監測系統，及時了解火情發展，以便提前採取措施，確保員工和顧客的安全。</p>

轉型風險影響評估及應對：

風險類型	描述	影響 周期	影響 範圍	潛在財務影響	策略、緩解及適應措施
 政策和法律	國家及各地區可能會實施更嚴格的氣候相關政策（例如實施碳價格機制、更加嚴格的碳排放合規要求和信息披露要求），這會增加公司管理的投入和成本，若不能及時強化合規管理，將面臨不斷增加的監管壓力。	中長期	運營	運營開支增加	持續關注相關政策及法規的出台和更新情況，及時研究執行要求並制定響應措施。  制定《貫徹落實習近平總書記關於生態文明建設重要講話精神和「碳達峰、碳中和」工作方案》，扎實推進生態文明建設各項工作，打造世界一流的綠色現代化旅遊零售企業，實現高質量綠色發展。
 技術	考慮信息技術和能源技術的疊加效應，在向更低碳、更環保的轉型過程中，供應鏈的綠色、創新與智能化管理（包括運輸、包裝等環節）以及線上業務的運維要求將增加我們的技術成本。	短中長期	運營	資產投資增加	持續優化我們的數字化、信息化水平，並積極構建綠色低碳、數字智能的物流和供應鏈。
 市場	隨着消費者低碳環保意識的提升，消費者可能會轉向使用對環境更加友好的產品。  可能會降低對公司相關商品及服務的需求，導致我們及我們合作夥伴的業務面臨相關市場風險。	短中長期	下游	營業收入減少	與消費者建立良性順暢的常態化溝通，及時了解消費者的需求偏好，滿足消費者對環境友好產品的需要。
 聲譽	公司若未能及時轉向低碳運營模式，可能會因消費者對綠色、穩定平台的青睞而對公司產生負面印象，影響品牌信譽度及市場份額。  隨着各利益相關方對氣候變化相關議題關注度的持續提升，利益相關方決策考慮因素發生變化，若我們未能滿足利益相關方的期待或出現相關違法違規行為，可能會造成我們的聲譽損害。	短中期	下游	營業收入減少	持續向社會大眾傳達「綠色中免」的環保理念，並通過媒體渠道廣泛傳播，增強消費者信心。  與各利益相關方建立良好的溝通機制，並通過多種方式回應關切問題。  將 ESG 與公司業務整合落實、落細，持續提升公司 ESG 信息披露質量，通過定期發布 ESG 報告等方式增強與利益相關方的溝通，披露所做的努力與取得的成果。

氣候機遇影響評估及應對：

領域	描述	影響 周期	影響 範圍	潛在財務影響	策略、緩解及適應措施
 自身運營	打造具有氣候韌性的基礎設施	短中長期	運營	運營開支減少	我們的海口國際免稅城、三亞國際免稅城在設計初期就採用了綠色設計標準，如三亞國際免稅城項目在設計階段採用眾多的節能、綠色技術，並落實装配式建築標準和精裝修交付標準，通過建築圍護結構體型優化、商業中庭採光與遮陽一體化設計、高能效暖通空調設備、溫濕度及空氣質量監測、海綿城市、一級節水器具、市政中水灌溉、建築隔聲材料、智能化系統集成管理等一系列智慧高效的技術措施。  更具氣候適應力的基礎設施建設能夠抵禦氣候災害，充分利用天然資源，有效節能減排。
 產品及服務	聯合品牌推出綠色產品  融合線上線下業務	短中期	上游 下游	營業收入增加  營業收入增加	消費者更青睞環境友好的綠色產品，我們聯合各品牌，推出可持續理念的綠色產品。  迎合當下消費者購物習慣，我們持續加深線上、線下業務的融合力度，為消費者提供更便捷的線上線下一體化服務。
 供應鏈	推動綠色物流包裝  優化貨運模式  發展新能源工具使用	短中期 中長期 短中長期	上游 上游 上游	運營開支減少  運營開支減少  運營開支減少	我們堅持使用可循環、可降解的環境友好型包裝材料，積極推動包裝自動化、智能化升級，致力於將一聯單、瘦身膠帶應用到物流鏈中。  我們建立廢舊材料回收系統，對包裝、紙箱、紙皮等材料進行回收利用，延長了包裝物的生命週期，提高了資源綜合利用效率。  較於航空運輸而言，海洋運輸的單位碳排放更少，節能減排效果顯著。我們與品牌方共同合作，逐步提高採購運輸過程中的海運佔比。  大力推行清潔能源設備的使用，充分利用電力驅動的叉車取代傳統燃油叉車，減少碳排放以及環境污染。

風險管理

我們將氣候變化風險納入全面風險管理流程。風險管理流程請見「恪守商業道德深化內控合規」。

我們定期監測氣候風險的發展趨勢，分析風險對公司帶來的業務經營、供應鏈、營業成本和營業收入等方面的影響，並積極制定緩解與適應措施，提高公司應對未來潛在氣候不確定性的韌性及適應力。

指標和目標

與應對氣候變化相關的指標包括：能源消耗和由此產生的溫室氣體排放。報告期內的具體數據請見「綠色低碳運營共創美好生活」，截至報告期末綠色建築相關情況請見「打造綠色建築傳遞綠色理念」。相關目標請見「提升治理能力貫徹 ESG 理念」。

考慮到本公司所處的運營和市場環境是不斷變化的，我們會不斷地審視實踐活動，並適時調整目標與擬採取的措施。未來，我們會進一步完善治理、策略制定、風險管理、指標和目標識別與管理，攜手各界一起應對氣候變化，實現共同的可持續發展。

## 打造綠色建築 傳遞綠建理念

中國中免貫徹落實國家《綠色建築創建行動方案》，積極推進綠色建築發展，致力於在建築的全壽命周期內，最大限度地節約資源、保護環境和減少污染，為人們提供健康、適用、高效的使用空間，實現與自然和諧共生。

### 從自身做起

為貫徹落實低碳發展理念，推進建築高質量發展，落實碳達峰、碳中和決策部署，公司嚴格執行新建建築節能標準，制定《建設項目低碳規劃白皮書》，將可持續發展理念融入設計、建造、運營的每個環節，打造全生命周期的優質綠色建築。

截至目前，部分重點項目綠色建築申請相關的情況如下：

<p><b>海口國際免稅城（地塊一）</b></p> <p>獲得綠色建築二星預認證</p> 	<p><b>海口國際免稅城（地塊五）</b></p> <p>獲得 LEED 金級認證</p> 	<p><b>海口國際免稅城（地塊四、六）</b></p> <p>擬申請綠色建築二星認證</p> 
<p><b>三亞國際免稅城 C 區</b></p> <p>獲得 LEED 金級認證</p> 	<p><b>三亞國際免稅城一期二號地商業項目</b></p> <p>獲得綠色建築二星預認證</p> 	<p><b>三亞國際免稅城一期二號地酒店項目</b></p> <p>擬申請綠色建築二星認證</p> 
<p><b>三亞國際免稅城三期</b></p> <p>擬申請中國綠色建築（二星）</p> <p>擬申請 LEED 白金</p> <p>擬申請 WELL 鉑金</p> <p>擬申請 SITE 鉑金級</p>		

### 綠色規劃

中免投資公司以海口國際免稅城項目各地塊低碳技術為基礎，結合公司其他商業項目的低碳經驗，編製《中免投資旅遊零售綜合體（商業、酒店、辦公）低碳技術指引》（以下簡稱《低碳技術指引》），公司後續開發項目根據此指引進行低碳技術應用，有效助力改善建築的室內環境，提高能源利用效率，減少建築碳排放。

三亞國際免稅城一期二號地商業項目以國內和國際的綠色建築標準為導向，從規劃設計階段就秉持節約資源、保護環境的理念，採用眾多的節能、綠色技術，並落實装配式建築標準和精裝修交付標準，通過建築圍護結構體型優化、商業中庭採光與遮陽一體化設計、高能效暖通空調設備、溫濕度及空氣質量監測、海綿城市、一級節水器具、市政中水灌溉、建築隔聲材料、智能化系統集成管理等一系列智慧高效的技術措施，在安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約和環境宜居等五個方面達到了綠色建築二星級的標準。通過這些技術的實施，項目在可持續場地選址、室內外用水效率、降低能耗、廢棄物管理、室內環境質量等方面達到國際標準，項目已獲得綠色建築二星預認證。

三亞國際免稅城三期項目在設計上採用光伏水池屋面、下沉綠化廣場設計、水景循環利用系統、太陽能光熱技術、專項的聲學設計、新風過濾系統、低揮發塗料、環保型冷媒、高性能變頻多聯機系統、新風熱回收技術等眾多的綠色節能技術，為項目注入了綠色節能的基因，並通過優化結構設計、選用高能效設備、採用綠色節能建材、資源循環利用及可再生資源利用等「四新」技術的應用、智能化系統集成管理等一系列智慧高效的措施從源頭執行減碳策略。



海口國際免稅城項目採用設計和施工全流程 BIM 技術手段，並落實装配式建築標準和精裝修交付標準，通過建築體型優化、建築空間利用率、建築保溫材料、自然採光設計、海綿城市、雨水循環利用、垃圾分類、充電樁、太陽能、智能照明、無感支付、智慧停車等一系列智慧高效節能技術，降低建築的綜合能源消耗，從而達到低碳的標準。



### 碳足跡管理

建築是全社會節能降碳的重要領域。公司勇擔企業社會責任，以「碳達峰、碳中和」目標為引領，遵照建築碳達峰、碳中和行動方案，計劃首先抓緊開展碳排放核算工作，摸清碳排放家底；再通過技術上的突破和創新，探索新的降碳解決方案；再進一步優化能源結構，大力推進清潔能源利用；並通過市場化途徑配置資源，主動參與碳交易，減少降碳總成本。

根據《低碳技術指引》的建議，工程建設過程中建材將盡可能採用綠色建材。三亞國際免稅城一期二號地項目採購電纜、空調、冷機、柴發、生活給水泵、空調冷凍水泵、隔油器等設備和材料均要求供應商具備《環境管理體系認證證書》，其中電纜取得了碳足跡評估報告。海口國際免稅城、三亞國際免稅城、機場各免稅綜合店鋪選取具有「中國環境標誌產品認證證書」「環境管理體系認證」「ISO14001」「FSC 認證」等環保綠色認證的道具供應商。

海口國際免稅城項目（地塊五）積極推廣新技術應用，通過施工過程管控，於 2023 年 3 月獲得中國建築業協會頒發的綠色施工二等成果證書。



此外，公司以構建低碳生態旅遊目的地為目標，圍繞旅遊、文化、社交、生活四大核心功能，強調綜合應用的低碳生態建設原則，將從場景創新、科技創新、內容創新三大方面迭代升級，通過科技賦能生活、設計營造場景、融入文旅活動與智能體驗，構建低碳生態旅遊目的地。

### 綠色施工管理

公司亦積極在施工階段積極踐行綠色低碳標準，持續提升綠色建造能力，投資建設的地產、商業綜合體項目，從規劃開發、設計、施工、運營全過程中踐行「四節一環保」（節能、節地、節水、節材和環境保護）的節能減排、綠色低碳要求，並提供包括場地、環境、工期、資金等方面的保障。從施工組織設計階段就要求施工單位編製完整的綠色施工專項方案，並建立行之有效的配套制度，保證綠色施工不走過場。

在項目建設中，採用如下管理措施，以減少對環境及天然資源的影響：



三亞國際免稅城一期二號地商業項目、海口國際免稅城等均制定了綠色施工方案，包括環境保護措施、材料與資源綜合利用、節能與能源綜合利用、節水與水資源綜合利用、節地與施工用地保護、施工廢棄物管理、噪聲污染控制、光污染控制、室內環境污染控制等各項措施。項目採用多項綠色施工技術，通過首選本地化建材、選用可再循環建材、選用先進施工技

術、工具定型化、裸土覆蓋抑塵、場地灑水降塵、施工廢棄物的回收和綜合利用等方法，在各階段施工過程中減少資源消耗和環境污染，確保施工過程中最大限度保護周邊的自然環境。針對現場施工過程中產生的施工廢棄材料，按要求進行分類回收，並外運至有處理資質的企業，回爐加工後用於新建材的生產，節約自然資源。

三亞國際免稅城項目在施工過程中持續應用節能工藝，通過裝配化建造方式減少施工現場的顆粒物、廢棄物排放；在建造過程中積極使用新型優質的建築節能環保材料，包括六種透光中空玻璃、水泥膨脹珍珠岩、環保乳膠漆、低損耗電力變壓器、變頻風機、水泵設備等。

報告期內，三亞國際免稅城一期二號地商業項目制定調試計劃，針對照明系統、暖通空調系統、消防系統等，進行試運行，使機電系統達到綠色設計的性能目標，實現從設計、施工到運營階段對機電系統安全高效運行的全程把控。



### 綠色節能運營

#### 三亞國際免稅城項目

基於已經運行的三亞國際免稅城一期和二期項目數據，一期項目綜合節能實現 15% 以上；二期項目實現綜合節能 18% 以上。

項目	低碳環保措施
<p>能耗</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築節能設計符合國家標準。對建築的體型、朝向、樓距、窗牆比等進行優化設計，減少建築整體的能耗。</li> <li>一期採用雙銀 LOW-E 中空 + 彩釉玻璃屋頂，局部玻璃立面採取黏貼反射膜處理。</li> <li>二期全場地金屬裝飾屋面遮陽設計覆蓋率達到約 70%，降低室內太陽照射溫度，減少空調能耗。</li> <li>電梯智能管理設計。扶梯智能調速運行、直梯群控，減少電力能耗。</li> <li>智能新風控制系統設計。過渡季節全新風運行；夏季室外溫度高於室內溫度時，可採用最小新風量運行。</li> <li>分時段分場景建築智能照明設計，節約電力能耗。</li> <li>樓宇智控系統（智能辦公、建築節能、智能照明、智能監控、門禁系統、車輛管理系統）。</li> </ul>
<p>水土資源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用海綿城市的雨水調蓄系統、透水鋪裝。高效滲透地面雨水，減輕排水系統壓力，維護城市土壤生態平衡。</li> <li>污水廢水分類處理設計。污水經室外化糞池處理後排入市政；廚房廢水經兩道隔油器處理後排入市政。</li> <li>二期項目還具有河道護坡和植物養護設計，滿足洩洪排澇要求，保證岸坡穩定，防止水土流失。</li> <li>為節約噴泉用水，定期對噴泉水池進行滅藻消毒處理，採用吸污泵對池底沉澱物進行吸污循環，可延長噴泉水更換周期，減少換水次數，2023 年較上年共節約用水 5,000 噸。</li> </ul>
<p>清潔空氣</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最高標準 1.0mg/m<sup>3</sup> 廢氣排放設計。按最高排放標準設計高效率油煙淨化器，高於國標環保排放標準，提高園區空氣品質。</li> <li>通過優化建築佈局和建築間距，設置適當通風口，提高場地內空氣流通效果。</li> <li>二期項目安裝了車庫智能通風系統，在地下車庫設置誘導通風系統，根據一氧化碳濃度自動控制車庫風機運行，提高車庫空氣質量。</li> </ul>
<p>噪聲管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>噪聲與振動控制設計。風機、水泵等設備採用低噪聲並設計減震裝置。</li> </ul>

海口國際免稅城項目

<p><b>降低熱島效應</b></p> <p>減少地面停車位；地面盡量選用淺色鋪裝材料；屋面材質盡量選用淺色材料或高反射塗料。</p>	<p><b>高效節水器具</b></p> <p>選用高效節水的一級潔具，冷卻塔的飄水率符合 LEED 要求。</p>	<p><b>雨水循環利用</b></p> <p>將場地內的雨水全部收集、處理後回用於綠化灌溉、道路沖洗，節約水資源。</p>	<p><b>能源效率優化</b></p> <p>根據項目圍護結構、暖通空調系統形式、設備能效、室內照明功率密度等設計情況，進行綜合能耗模擬，計算出設計建築相對於 ASHRAE 基準建築的全年費用節省率為 16.3%。</p>
<p><b>高效空氣處理</b></p> <p>採用 G4+F8 的中高效過濾裝置，保障室內空氣質量。在滿足基礎通風的前提下新風量再提高 30%，以避免因人員過多導致的新風量不足而產生的憋悶感。</p>	<p><b>增強調試</b></p> <p>通過對暖通空調及其控制系統、照明系統的功能性測試及問題記錄，保證維護用能系統的高效運行策略，並及時為運營提供支持。</p>	<p><b>全生命周期評估</b></p> <p>進行全生命周期評估 (LCA)，明確計算了新建建築在基準建築的各類環境影響指標上的削減比例。</p>	

通過初步調試和增強調試環節，對建築信息數據、暖通空調系統、照明和自然採光系統、內部生活用水和用電系統及可再生能源系統等進行綜合性能驗證，使運營效果達到設計標準；通過對建築信息、建築設備集中控制和定期維護保養等智慧物業服務措施，確保安全高效運行，達到綠色建築運營標準。

保護生物多樣性

2023 年 1 月，生態環境部發佈《中國生物多樣性保護戰略與行動計劃（2023 - 2030 年）》，明確了我國新時期生物多樣性保護戰略，公司關注並踐行生物多樣性保護，並積極發揮自身優勢，呼籲人們保護生物多樣性。

公司將生物多樣性保護納入項目開發建設的考慮，主要採取以下措施來減少對生物多樣性的影響：

開發建設過程中的表層土採取回填的方式，對周邊環境進行生態補償；

在綠化物種的選擇上盡可能選擇鄉土植物，減少對周圍生態的影響。

例如，三亞市屬於熱帶海洋性季風氣候區，常年氣溫較高、且相對濕度較大，造就了豐富的生物物種，並形成了一套健康、良性和可持續的生態系統。項目開發建設過程中，注重對周邊生態環境及生物多樣性的保護，採用眾多綠色施工技術措施，如圍擋、噪聲控制、揚塵治理等，最大程度上降低本項目對生態環境及生物多樣性的影響。

案例：與藝術家聯合舉辦聯合圖片展，保護瀕危物種

海口國際免稅城聯合比利時藝術家舉辦引力狂歡先鋒藝術裝置和海南長臂猿瀕危靈長類保護聯合圖片展，呼籲人們關注海南長臂猿這一瀕危物種。



▲海口國際免稅城圖片展

向夥伴傳導

公司與品牌方攜手合作，在店鋪和櫃台裝修以及展台搭建中引入綠色設計，使用環保材料等，助力品牌申請 LEED 認證，致力於打造融合時尚與環保的消費空間，匯聚更強大的環境保護力量。

截至 2023 年末，公司共有 **18** 個店鋪/櫃台獲得過 LEED 認證，其中 **16** 個 LEED 金級認證，**2** 個銀級認證。

<p>2021 年 12 月</p> <p>三亞國際免稅城阿瑪尼美妝 (Armani beauty) 品牌櫃台</p> <p>獲得 LEED 金級認證</p>	<p>2022 年 3 月</p> <p>三亞國際免稅城聖羅蘭美妝 (YSL Beauté) 品牌櫃台</p> <p>獲得 LEED 金級認證</p>	<p>2022 年 4 月</p> <p>三亞國際免稅城蘭蔻 (Lancôme) 品牌櫃台</p> <p>獲得 LEED 金級認證</p>
<p>2022 年 1 月</p> <p>三亞國際免稅城卡地亞 (Cartier) 品牌店鋪</p> <p>獲得 LEED 金級認證</p>	<p>2022 年 4 月</p> <p>三亞國際免稅城科顏氏 (Kiehl's) 品牌店鋪</p> <p>獲得 LEED 金級認證</p>	<p>2022 年 9 月</p> <p>三亞國際免稅城戴比爾斯 (De Beers) 品牌店鋪</p> <p>獲得 LEED 金級認證</p>



2022 年 10 月  
三亞國際免稅城巴黎世家 (Balenciaga) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



2023 年 3 月  
海口美蘭機場店的卡地亞 (Cartier) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



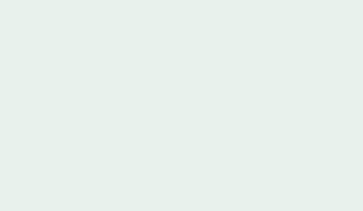
2023 年 3 月  
海口國際免稅城科顏氏 (Kiehl's) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



2023 年 4 月  
海口國際免稅城戴比爾斯 (De Beers) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



2023 年 7 月  
海口國際免稅城卡地亞 (Cartier) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



2022 年 5 月  
三亞國際免稅城梵克雅寶 (Van Cleef & Arpels) 品牌店舖  
獲得 LEED 銀級認證

2023 年 1 月  
海口國際免稅城蘭蔻 (Lancôme) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



2023 年 3 月  
海口國際免稅城赫蓮娜 (Helena Rubinstein) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



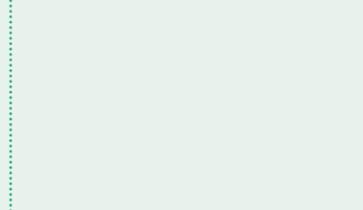
2023 年 3 月  
海口國際免稅城聖羅蘭美妝 (YSL Beauté) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



2023 年 6 月  
海口國際免稅城巴黎世家 (Balenciaga) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



2023 年 7 月  
海口國際免稅城聖羅蘭 (YSL) 品牌店舖  
獲得 LEED 金級認證



2023 年 7 月  
海口國際免稅城梵克雅寶 (Van Cleef & Arpels) 品牌店舖  
獲得 LEED 銀級認證



## 綠色低碳運營 共創美好生活

### 綠色辦公 低碳生活

公司依據《環境保護法》《大氣污染防治法》《水污染防治法》《固體廢物污染環境防治法》《節約能源法》等法律法規和《中央企業節約能源與生態環境保護監督管理辦法》，制定公司《節約能源與生態環境保護管理辦法》，嚴控污染物排放，禁止隨意丟棄、堆放、處置固體廢物，避免造成環境污染。

報告期內，中國中免未發生能源節約與環境保護重大違法違規事件，未發生被各級環保部門處罰或通報的情況。

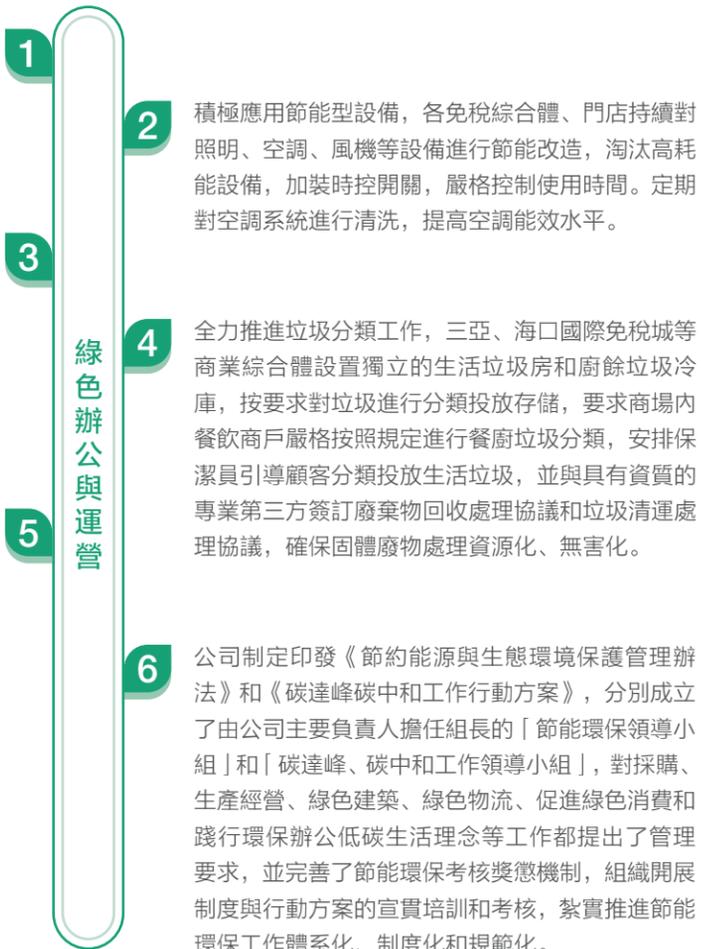
#### 綠色辦公與運營

我們聚焦雙碳戰略目標，全面推進節能環保工作，積極創新管理方法，強化綠色運營管理能力，持續優化能源利用效率，提升商業綜合體、免稅門店能源節約利用水平。

在免稅綜合體安裝使用 IOC 智慧樓宇綜合管理平台，實時對能耗數據與指標進行量化分析，識別異常用能、挖掘節能空間，降低能耗成本。

提升節能環保運營管理，各免稅綜合體、門店堅持以最優運行策略開展能耗水耗管控，結合實際制定設備設施分類管理制度和運行方案，劃定每日能耗紅線目標，定期對用能設備設施進行檢修維護和能源統計分析，著力降低能源消耗。

貫徹綠色思想，營造「人人講節約、事事講節約、時時講節約」的良好氛圍，包括組織各所屬企業學習貫徹習近平總書記關於碳達峰、碳中和的重要講話和指示批示精神，持續宣傳並深入推進綠色低碳轉型發展；發佈《綠色低碳倡議書》，倡導全員做低碳節能的踐行者、傳播者和引領者；辦公區域張貼隨手關燈、節水等節約能源提示，並有計劃地組織開展能源節約與生態環境保護宣傳和培訓。

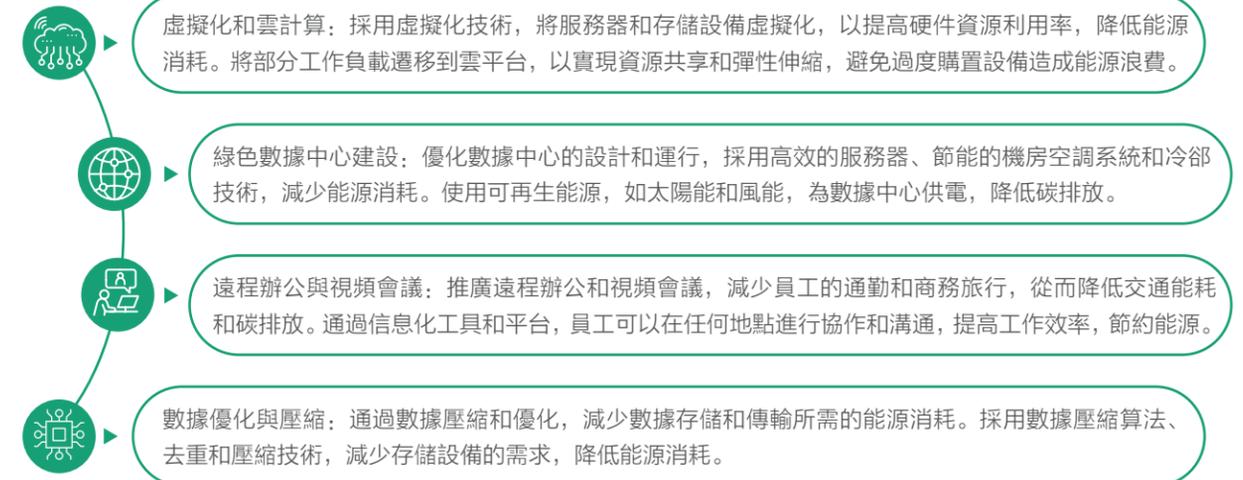


具體包括：

- 辦公室及宿舍空調溫度設置夏天不低於 26 度，離開場所前 20 分鐘關閉空調；若長時間無人在場所內應關閉空調。
- 下班關閉打印機、電腦、風扇、熱水器、照明燈等電源（非辦公需要不得將電腦設為待機狀態）。
- 各店舖開業迎賓前，僅開啟足夠滿足工作需要的照明燈，正式營業前 10 分鐘再開啟營業狀態所需電器設備；營業結束後及時關閉相關電器設備及照明燈。
- 建立健全節電管理制度和設備操作規程，減少不必要的辦公電器和非辦公用電。
- 在洗手間安裝自動感應式水龍頭，以節約用水。



### 案例：中免國際多措並舉節能降耗



### 降低業務活動對環境及天然資源的重大影響

為降低公司業務活動對環境及天然資源的重大影響，促進資源循環利用，公司打造綠色建築，推出可持續概念門店，積極應用裝配式建築與可回收利用材料，減少在建設過程中的碳排放。

公司與各部門、所屬企業簽訂《安全生產和節能環保目標責任書》，堅決減少並防止建築施工和生產經營過程中可能產生的各項污染，杜絕污染事件發生。

### 排放物管理

公司排放物種類包括溫室氣體排放、廢氣、廢水、廢棄物。在排放物管理上，公司重視廢氣及溫室氣體排放的控制，採取措施減少排放量，以改善空氣質量。在水和土地排污方面，公司致力於保護水資源和土壤質量，遵守相關的水質標準，並採取適當的處理措施來確保排水水質達到規定要求。

在廢棄物管理方面，公司嚴禁擅自傾倒、堆放、丟棄廢棄物，依法履行固體廢物源頭減量和分類投放義務，合規存儲廢棄物，並請有資質的第三方按法規要求處理，防止污染環境。在污染物排放管理方面，規範設置沉澱池、化糞池、隔油器等預處理設施，並定期進行檢測維護，確保達標排放。對於可回收的廢棄物，如紙皮等，定期處理。

#### 案例：創新舉措，源頭減廢

2023 年，公司實施「無紙化交單」，即通過系統使制單人員在線上提交單據，財務部門也能在線上完成相關操作，從而實現了無紙化的交易流程。這一舉措不僅大幅減少了紙質文件的使用，還提高了工作效率和數據準確性。公司還制定了減廢目標，通過推廣無紙化交單和其他可持續措施，致力於降低廢棄物的產生和環境影響。我們將繼續創新相關措施，如推廣電子文檔管理等，以實現更高的減廢目標。

### 能源資源消耗和溫室氣體排放

本公司在日常經營過程中消耗的能源和資源主要包括電力、天然氣、柴油、汽油以及水資源等。2023 年，本公司能源與資源使用、由此產生的溫室氣體排放總量及強度<sup>2</sup>如下表所示：

類別	2023 年	單位
電力	74,773.52	兆瓦時
天然氣	326,352	立方米
柴油	145,046	升
汽油	203,336	升
綜合能源消耗量	10,026.57	噸標煤
綜合能源消耗強度	0.0177	噸標煤 / 平方米
直接溫室氣體排放（即範圍一） <sup>3</sup>	2,056	噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放（即範圍二） <sup>4</sup>	22,576	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	24,632	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放強度	0.04	噸二氧化碳當量 / 平方米
耗水量	391,373.54	立方米
耗水量強度	0.69	立方米 / 平方米

<sup>2</sup> 天然氣、電力、汽油、柴油消耗量統計範圍為海口國際免稅城、三亞國際免稅城、日上上海及日上北京，已覆蓋公司經營面積和營收的大部分。

<sup>3</sup> 直接溫室氣體排放量：公司柴油、汽油及天然氣消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑑》②《IPCC2006》。

<sup>4</sup> 間接溫室氣體排放量：公司外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好 2023-2025 年部分重點行業溫室氣體排放報告與核實工作的通知》。

### 珍惜糧食 減少浪費

公司遵守《反食品浪費法》，貫徹落實習近平總書記關於「堅決制止餐飲浪費行為」重要指示精神，踐行黨的二十大報告「在全社會弘揚勤儉節約精神」的重要要求，倡導節糧愛糧的意識，從員工食堂出發，呼籲大家減少餐桌上的浪費。



公司採用源頭節約和宣傳監督並行的方式引導良好的就餐習慣。2023 年 11 月，召開「為民服務辦實事—餐飲服務提升研討會」，邀請員工與食堂餐飲服務商進行面對面交流，共同討論關於提升員工餐飲服務的意見和建議 10 條，進一步提升餐飲服務質量，從源頭上減少浪費。



日上上海成立糧食節約和反食品浪費專項工作小組，對就餐人員進行禁止餐飲浪費的宣傳教育，食堂設專員監督就餐人員就餐行為。

### 綠色運輸 降低排放

我國《綜合運輸服務「十四五」發展規劃》明確提出，加快構建綠色運輸發展體系，鼓勵企業運用集約高效、綠色低碳的貨運與物流系統，打造清潔低碳的綠色運輸體系。公司以身作則，構建綠色運輸體系。

公司大力推行清潔能源設備的使用，充分利用電力驅動的叉車取代傳統燃油叉車，減少碳排放以及環境污染，截至報告期末，電動叉車佔比已達 100%。

公司持續構建倉儲的科學合理佈局，把重點區域分散的倉庫整合為一體化倉儲分撥中心；致力於在大數據和智能路徑優化算法技術的支持下，統籌免稅貨品海陸空運輸路線，提升物流效能，實現單位運載量最大化，減少運輸次數，以有效降低運輸途中能源消耗和碳排放。對遠距離運輸，公司盡量採用單位碳排放相對較少的海運；對陸地近距離運輸，公司嚴格規範車輛使用，確保滿足經營所在地的車輛排放標準。

我們深知供應鏈的聯動效應，為此攜手品牌商優化貨運模式，逐步提高採購運輸過程中的海運佔比；持續加強與供應商以及海南省有關部門的溝通和交流，增加在海南地區可以海運的品類和產品，進一步減少碳排放，這一行動也在行業內得到了眾多品牌供應商的關注和支持。



公司以提高運輸效率和減低運輸途中的能源消耗為目標，用實際行動助力構建綠色運輸體系，並獲得 TAPA<sup>5</sup> 和 WCA<sup>6</sup> 認證。



▲ TAPA 運輸資產保護協會標準認證



▲ WCA 世界貨物運輸聯盟

### 綠色包裝 傳遞環保意識

作為旅遊零售商，公司具有分佈廣、觸及面大的特性，也深諳我們的運營承載著傳播綠色消費理念的責任，持續利用自身影響力，鏈接消費者與低碳生活。

公司秉持「使用適度、合理的包裝」的理念，開展綠色包裝行動：



公司堅持宣傳與檢查並行的方式推動綠色理念落地生根。各門店積極向顧客普及禁塑限塑知識，引導顧客減少使用塑料製品並做好廢棄物的垃圾分類；顧客提貨時，各口岸友善提醒顧客使用自帶帆布袋或背包收納，配備對環境友好的紙質購物袋，非必要不多提供。公司成立禁塑檢查小組，不定期在海南區域開展禁塑檢查行動，對檢查出位列禁塑目錄的物品予以統一封存。2023 年，博鰲店開展 3 次禁塑檢查行動，未發現有使用列入禁塑目錄的塑料袋、塑料餐具的情況。

<sup>5</sup> TAPA: Transported Asset Protection Association, 運輸資產保護協會標準認證。

<sup>6</sup> WCA: World Cargo Alliance, 世界貨物運輸聯盟。

# 附錄

## 釋義索引

釋義項	指	釋義內容
中國中免、本公司、公司、我們	指	中國旅遊集團中免股份有限公司及其下屬公司
ESG 報告、本報告	指	環境、社會及管治報告
報告期、本年度	指	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日
中國旅遊集團	指	中國旅遊集團有限公司
港中旅	指	香港中旅（集團）有限公司
中免投資公司	指	中免投資發展有限公司
三亞市內免稅店	指	中免集團三亞市內免稅店有限公司
日上北京	指	日上免稅行（中國）有限公司
日上上海	指	日上免稅行（上海）有限公司
海免公司	指	海南省免稅品有限公司
中免國際	指	中免國際有限公司
柬中免	指	中國免稅品集團（柬埔寨）有限公司
廣州新免	指	廣州新免免稅品有限公司
中免郵輪	指	中免郵輪服務有限公司
大連中免	指	大連港中免免稅品有限公司
杭州中免	指	中免集團杭州免稅品有限責任公司
三亞店	指	中免集團三亞市內免稅店有限公司
美蘭店	指	海免海口美蘭機場免稅店有限公司
瀋陽中免	指	中免集團瀋陽免稅品商貿有限責任公司
免稅商品、免稅品	指	免徵關稅、進口環節增值稅和消費稅的進口商品和實行退（免）稅（增值稅、消費稅）進入免稅商店銷售的國產商品
免稅店	指	經海關總署批准，由經營單位在中華人民共和國國務院或者其授權部門批准的地點設立符合海關監管要求的銷售場所和存放免稅商品的監管倉庫，向規定的銷售對象銷售免稅品的企業

釋義項	指	釋義內容
離島免稅政策	指	對乘飛機、火車、輪船離島（不包括離境）旅客實行限額、限量、限品種免進口稅購物，在實施離島免稅政策的免稅商店內或經批准的網上銷售窗口付款，在機場、火車站、港口碼頭指定區域提貨離島的稅收優惠政策。離島免稅政策免稅稅種為關稅、進口環節增值稅和消費稅
國務院國資委	指	國務院國有資產監督管理委員會
中國證監會	指	中國證券監督管理委員會
上交所	指	上海證券交易所
香港聯交所	指	香港聯合交易所有限公司
《公司法》	指	《中華人民共和國公司法》
《證券法》	指	《中華人民共和國證券法》
《反洗錢法》	指	《中華人民共和國反洗錢法》
《反不正當競爭法》	指	《中華人民共和國反不正當競爭法》
《廣告法》	指	《中華人民共和國廣告法》
《網絡安全法》	指	《中華人民共和國網絡安全法》
《個人信息保護法》	指	《中華人民共和國個人信息保護法》
《勞動法》	指	《中華人民共和國勞動法》
《勞動合同法》	指	《中華人民共和國勞動合同法》
《工會法》	指	《中華人民共和國工會法》
《安全生產法》	指	《中華人民共和國安全生產法》
《職業病防治法》	指	《中華人民共和國職業病防治法》
《環境保護法》	指	《中華人民共和國環境保護法》
《反食品浪費法》	指	《中華人民共和國反食品浪費法》
《產品質量法》	指	《中華人民共和國產品質量法》

## 報告標準索引表

### 《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》索引表

披露內容	所在章節
企業及報告基本信息	關於本報告
ESG 管理	提升治理能力貫徹 ESG 理念
ESG 風險與機遇	恪守商業道德深化內控合規
利益相關方溝通	提升治理能力貫徹 ESG 理念
實質性議題評估	提升治理能力貫徹 ESG 理念

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	

環境範疇指標				
水資源	新鮮水用量	綠色低碳運營	共創美好生活	
	循環水用量	打造綠色建築	傳遞綠建理念	
	水資源消耗強度	綠色低碳運營	共創美好生活	
	化石能源消耗量	綠色低碳運營	共創美好生活	
資源消耗	能源	能源消耗總量	綠色低碳運營 共創美好生活	
		能源消耗強度	綠色低碳運營 共創美好生活	
	包裝材料	包裝材料使用量	綠色低碳運營	共創美好生活
		包裝材料輕量化減量化	綠色低碳運營	共創美好生活
污染防治	廢水	廢水排放達標情況	綠色低碳運營 共創美好生活	
		廢水管理與減排措施	綠色低碳運營 共創美好生活	
	廢氣	廢氣排放達標情況	綠色低碳運營 共創美好生活	
		固體廢物處置依法合規情況	綠色低碳運營 共創美好生活	
固體廢物	一般工業固廢管理	綠色低碳運營	共創美好生活	
	溫室氣體來源與類型	綠色低碳運營	共創美好生活	
氣候變化	溫室氣體排放	溫室氣體排放管理	綠色低碳運營 共創美好生活	
		範圍一排放	綠色低碳運營 共創美好生活	
		範圍二排放	綠色低碳運營 共創美好生活	
	溫室氣體排放強度	綠色低碳運營	共創美好生活	
減排管理	溫室氣體減排管理	綠色低碳運營	共創美好生活	
	氣候風險管理	氣候風險管理	應對氣候變化 守護綠水青山	
生物多樣性	生產、服務和產品對生物多樣性的影響	生產、服務和產品對生物多樣性的影響	打造綠色建築 傳遞綠建理念	
	低碳發展目標制定與戰略措施	低碳發展目標制定與戰略措施	提升治理能力 貫徹 ESG 理念	
資源與環境管理制度措施	資源管理措施	水資源使用管理	綠色低碳運營 共創美好生活	
		物料使用管理	綠色低碳運營 共創美好生活	
		能源使用與節能管理	綠色低碳運營 共創美好生活	

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
資源與環境管理制度措施	綠色環保行動與措施	綠色技改和循環利用	應對氣候變化 守護綠水青山
		綠色建築改造	綠色低碳運營 共創美好生活
	綠色辦公和運營	綠色辦公和運營	應對氣候變化 守護綠水青山
	綠色採購與綠色供應鏈管理	綠色採購與綠色供應鏈管理	優化供應鏈管理 綠色智慧驅動
綠色低碳認證	環境管理體系認證	環境管理體系認證	打造綠色建築 傳遞綠建理念
	環境領域合法合規	突發環境事件應急預案	安全生產運營 注重身心健康
社會範疇指標	員工招聘與就業	企業招聘政策及執行情況	保護員工權益 增進員工福祉
		員工結構	保護員工權益 增進員工福祉
員工權益	員工薪酬與福利	薪酬理念與政策	保護員工權益 增進員工福祉
		工作時間和休息休假	保護員工權益 增進員工福祉
	員工健康與安全	薪酬福利保障情況	保護員工權益 增進員工福祉
		員工民主管理	保護員工權益 增進員工福祉
員工發展與培訓	員工職業健康安全	安全生產運營 注重身心健康	
	員工安全風險防控	安全生產運營 注重身心健康	
員工滿意度	員工關愛與幫扶	保護員工權益 增進員工福祉	
	員工流動情況	保護員工權益 增進員工福祉	
產品與服務管理	產品安全與質量	生產規範管理政策及措施	堅守誠信經營 營造放心消費環境
		質量管理	堅守誠信經營 營造放心消費環境
		產品召回與撤回	堅守誠信經營 營造放心消費環境
		產品或服務負面事件	堅守誠信經營 營造放心消費環境

社會範疇指標			
社區共建	參與當地社區建設的政策措施	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
		專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當
	對當地社區的貢獻與影響	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
		專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當
社會公益活動	參與社會公益活動的政策措施	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
	參與社會公益活動的投入及成效	專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當
國家戰略響應	無障礙環境建設	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
	產業轉型	專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當
國家戰略響應	一帶一路及海外履責發展	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
	行業特色及其他社會責任履行情況	專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
客戶服務與權益	客戶服務與權益	客戶滿意度	牢記為民造福 傳遞卓越服務
		客戶投訴及處理情況	牢記為民造福 傳遞卓越服務
		客戶信息及隱私保護	恪守商業道德 深化內控合規
	研發與創新管理體系	研發與創新管理體系	牢記為民造福 傳遞卓越服務
產品與服務管理	創新發展	創新成果	牢記為民造福 傳遞卓越服務
	知識產權保護	知識產權保護	恪守商業道德 深化內控合規
供應安全管理	供應商管理	供應商選擇與管理	優化供應鏈管理 綠色智慧驅動
		供應商數量及分佈	堅守誠信經營 營造放心消費環境
	供應鏈環節管理	供應鏈管理政策及措施	優化供應鏈管理 綠色智慧驅動
		供應鏈安全保證與應急預案	優化供應鏈管理 綠色智慧驅動
繳納稅費情況	繳納稅費情況	社會責任績效表	
社區共建	參與當地社區建設的政策措施	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
		專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當
	對當地社區的貢獻與影響	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
		專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當
社會公益活動	參與社會公益活動的政策措施	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
	參與社會公益活動的投入及成效	專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當
國家戰略響應	無障礙環境建設	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
	產業轉型	專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當
國家戰略響應	一帶一路及海外履責發展	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略	匯聚向善之力 踐行責任擔當
	行業特色及其他社會責任履行情況	專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念	匯聚向善之力 踐行責任擔當

治理範疇指標			
治理策略與組織架構	治理策略及流程	治理策略制定	完善治理體系 提升治理能力 貫徹 ESG 理念
		治理策略監督流程	完善治理體系 提升治理能力 貫徹 ESG 理念

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
治理策略與組織架構	治理策略及流程	治理策略批准及審核流程	完善治理體系 長遠穩健經營
		黨建引領	完善治理體系 長遠穩健經營
	組織構成及職能	所有權職責	完善治理體系 長遠穩健經營
		董事會、監事會和管理層組織結構與職能	完善治理體系 長遠穩健經營
薪酬管理	董事及監事的薪酬計劃	董事會、監事會和管理層的任命程序及構成	已於年報或其他公司文件進行披露
		董事及監事的薪酬計劃	已於年報或其他公司文件進行披露
	董事會薪酬透明度	董事會薪酬透明度	已於年報或其他公司文件進行披露
		管理層薪酬合理性	已於年報或其他公司文件進行披露
規範治理	內部控制	內部審計	恪守商業道德 深化內控合規
	廉潔建設	廉潔建設制度規範	恪守商業道德 深化內控合規
投資者關係管理與股東權益	投資者關係管理	投資者關係管理戰略	完善治理體系 長遠穩健經營
		投資者溝通	完善治理體系 長遠穩健經營
	股東權益	投資者關係管理部門建設	完善治理體系 長遠穩健經營
		股東（大）會情況	已於年報或其他公司文件進行披露
債權人權益	股東溝通情況	已於年報或其他公司文件進行披露	
	徵信情況	完善治理體系 長遠穩健經營	
信息披露透明度	信息披露制度	財務信息披露	已於年報或其他公司文件進行披露
	非財務信息披露	非財務信息披露	2023 年度環境、社會及管治報告
合規經營與風險管理	合規經營	信息披露質量	所有披露信息定期監督、審計和評估
		合規經營制度	恪守商業道德 深化內控合規
合規經營與風險管理	合規經營	合規經營制度	完善治理體系 長遠穩健經營
		合規體系建設情況	完善治理體系 長遠穩健經營
	風險管理	合規審查具體流程	完善治理體系 長遠穩健經營
		風險識別與預警	完善治理體系 長遠穩健經營
風險管理	風險控制與追蹤	風險識別與預警	完善治理體系 長遠穩健經營
		風險報告與管理	完善治理體系 長遠穩健經營

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

層面	內容	報告章節
強制披露	董事會聲明	董事會聲明
	管治架構	董事會聲明 提升治理能力貫徹 ESG 理念
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
<b>主要範疇 A. 環境</b>		
層面 A1: 排放物		
A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	進一步完善
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	進一步完善
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
層面 A2: 資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色低碳運營生活 共創美好生活
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色低碳運營生活 共創美好生活

層面	內容	報告章節
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	綠色低碳運營生活 <sup>1</sup> 共創美好生活
層面 A3: 環境及天然資源		
A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	應對氣候變化 青山 守護綠水 打造綠色建築 理念 傳遞綠建 綠色低碳運營 生活 共創美好
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	打造綠色建築 理念 傳遞綠建 綠色低碳運營 生活 共創美好
A4	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化 青山 守護綠水
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化 青山 守護綠水
<b>主要範疇 B. 社會</b>		
僱傭及勞工常規		
層面 B1: 僱傭		
B1	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護員工權益 福祉 增進員工
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	保護員工權益 福祉 增進員工
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	保護員工權益 福祉 增進員工
層面 B2: 健康與安全		
B2	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	安全生產運營 健康 注重身心
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	安全生產運營 健康 注重身心
B2.2	因工傷損失工作日數。	安全生產運營 健康 注重身心

層面	內容	報告章節
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	安全生產運營 健康 注重身心
層面 B3: 發展及培訓		
B3	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	牢記為民造福 服務 傳遞卓越 豐富培訓課程 助力員工 成長 助力員工 安全生產運營 健康 注重身心
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	安全生產運營 健康 注重身心 豐富培訓課程 助力員工 成長 助力員工
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	豐富培訓課程 助力員工 成長 助力員工
層面 B4: 勞工準則		
B4	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護員工權益 福祉 增進員工
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保護員工權益 福祉 增進員工
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保護員工權益 福祉 增進員工
營運慣例		
層面 B5: 供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	優化供應鏈管理 綠色智慧 堅守誠信經營 營造放心 消費環境
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	堅守誠信經營 營造放心 消費環境
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及相關執行及監察方法。	優化供應鏈管理 綠色智慧 堅守誠信經營 營造放心 消費環境
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	優化供應鏈管理 綠色智慧 驅動力
B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	專題二、發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念 優化供應鏈管理 綠色智慧 驅動力 綠色低碳運營 共創美好 生活

層面	內容	報告章節
層面 B6: 產品責任		
B6	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	堅守誠信經營 營造放心 消費環境
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	進一步完善
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	牢記為民造福 服務 傳遞卓越
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	恪守商業美德 深化內控 合規
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	堅守誠信經營 營造放心 消費環境 牢記為民造福 服務 傳遞卓越
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	恪守商業美德 深化內控 合規
層面 B7: 反貪污		
B7	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	恪守商業美德 深化內控 合規
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	恪守商業道德 深化內控 合規
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	恪守商業美德 深化內控 合規
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	恪守商業美德 深化內控 合規
社區		
層面 B8: 社區投資		
B8	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	匯聚向善之力 踐行責任 擔當
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略 專題二、發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念 匯聚向善之力 踐行責任 擔當
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略 匯聚向善之力 踐行責任 擔當

<sup>1</sup> 本公司售賣的商品均已在供應商處完成外包裝，因此並無製成品包裝材料使用。為便利消費者，公司提供符合環保要求的購物袋。

## 全球報告倡議組織GRI標準索引表

GRI 標準披露	披露項	章節內容
<b>GRI 1 基礎</b>		
1 基礎 2021	報告基礎，包含發佈 GRI 內容索引、提供使用說明等	關於本報告 全球報告倡議組織 GRI 索引表
<b>GRI 2 一般披露 2021</b>		
<b>組織及其報告做法</b>		
2-1	組織詳細情況	關於本報告 關於本公司
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告
2-4	信息重述	報告期內不涉及相關事件
2-5	外部鑑證	進一步完善
<b>活動和工作</b>		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於本公司
2-7	員工	保護員工權益 增進員工福祉 豐富培訓課程 助力員工成長 安全生產運營 注重身心健康
2-8	員工之外的工作者	安全生產運營 注重身心健康
<b>管治</b>		
2-9	管治架構和組成	完善治理體系 長遠穩健經營
2-10	最高管治機構的提名和遴選	參見年報
2-11	最高管治機構的主席	參見年報
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	董事會聲明 完善治理體系 提升治理能力 長遠穩健經營 貫徹 ESG 理念
2-13	為管理影響的責任授權	參見年報
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明 完善治理體系 提升治理能力 長遠穩健經營 貫徹 ESG 理念
2-15	利益衝突	參見年報
2-16	重要關切問題的溝通	提升治理能力 貫徹 ESG 理念 恪守商業道德 深化內控合規
2-17	最高管治機構的共同知識	董事會聲明 提升治理能力 貫徹 ESG 理念
2-18	對最高管治機構的績效評估	參見年報
2-19	薪酬政策	參見年報
2-20	確定薪酬的程序	參見年報
2-21	年度總薪酬比率	參見年報
<b>戰略、政策和實踐</b>		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明 提升治理能力 貫徹 ESG 理念
2-23	政策承諾	董事會聲明 提升治理能力 恪守商業道德 保護員工權益 貫徹 ESG 理念 深化內控合規 增進員工福祉
2-24	融合政策承諾	董事會聲明 提升治理能力 恪守商業道德 為民造福 堅守誠信經營 營造放心消費環境 貫徹 ESG 理念 深化內控合規 傳遞卓越服務 營造放心消費環境
2-25	補救負面影響的程序	提升治理能力 恪守商業道德 貫徹 ESG 理念 深化內控合規
2-26	尋求建議和提出關切的機制	提升治理能力 為民造福 貫徹 ESG 理念 傳遞卓越服務
2-27	遵守法律法規	完善治理體系 提升治理能力 保護員工權益 綠色低碳運營 長遠穩健經營 貫徹 ESG 理念 增進員工福祉 共創美好生活
2-28	協會的成員資格	樹立行業標桿 引領卓越發展

GRI 標準披露	披露項	章節內容
<b>利益相關方參與</b>		
2-29	利益相關方參與的方法	提升治理能力 貫徹 ESG 理念
2-30	集體談判協議	保護員工權益 增進員工福祉
<b>GRI 3 實質性議題 2021</b>		
3-1	確定實質性議題的過程	提升治理能力 貫徹 ESG 理念
3-2	實質性議題清單	提升治理能力 貫徹 ESG 理念
3-3	實質性議題的管理	提升治理能力 貫徹 ESG 理念
<b>GRI 201 經濟績效 2016</b>		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	社會責任績效表 參見年報
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化 守護綠水青山
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	保護員工權益 增進員工福祉
201-4	政府給予的財政補貼	參見年報
<b>GRI 202 市場表現 2016</b>		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	保護員工權益 增進員工福祉
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	進一步完善
<b>GRI 203: 間接經濟影響 2016</b>		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略
203-2	重大間接經濟影響	專題一 力擔央企使命 響應國家戰略
<b>GRI 204 採購實踐 2016</b>		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	進一步完善
<b>GRI 205 反腐敗 2016</b>		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	進一步完善
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	恪守商業道德 深化內控合規
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	報告期內不涉及相關事件
<b>GRI 206 反競爭行為 2016</b>		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	進一步完善
<b>GRI 207 稅務 2019</b>		
207-1	稅務方針	參見年報
207-2	稅務治理、控制及風險管理	參見年報
207-3	與稅務密切相關的利益相關方參與及管理	提升治理能力 貫徹 ESG 理念
207-4	國別報告	參見年報
<b>GRI 301 物料 2016</b>		
301-1	所用物料的重量或體積	進一步完善
301-2	所用循環利用的進料	進一步完善
301-3	再生產品及其包裝材料	進一步完善
<b>GRI 302 能源 2016</b>		
302-1	組織內部的能源消耗量	綠色低碳運營 共創美好生活
302-2	組織外部的能源消耗量	進一步完善
302-3	能源強度	綠色低碳運營 共創美好生活
302-4	降低能源消耗量	打造綠色建築 傳遞綠建理念
302-5	降低產品和服務的能源需求	進一步完善
<b>GRI 303 水資源和污水 2018</b>		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	打造綠色建築 傳遞綠建理念 綠色低碳運營 共創美好生活
303-2	管理與排水有關的影響	打造綠色建築 傳遞綠建理念 綠色低碳運營 共創美好生活
303-3	取水	綠色低碳運營 共創美好生活
303-4	排水	進一步完善
303-5	耗水	進一步完善

GRI 標準披露	披露項	章節內容
<b>GRI 304 生物多樣性 2016</b>		
304-1	組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	應對氣候變化 守護綠水青山 打造綠色建築 傳遞綠建理念
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	應對氣候變化 守護綠水青山 打造綠色建築 傳遞綠建理念 專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念
304-3	受保護或經修復的棲息地	專題二 發揮中免優勢，攜手品牌深化 ESG 理念
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	報告期內不涉及相關情況
<b>GRI 305 排放 2016</b>		
305-1	直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	綠色低碳運營 共創美好生活
305-2	能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	綠色低碳運營 共創美好生活
305-3	其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	進一步完善
305-4	溫室氣體排放強度	綠色低碳運營 共創美好生活
305-5	溫室氣體減排量	進一步完善
305-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	進一步完善
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大氣體排放	進一步完善
<b>GRI 306 廢棄物 2020</b>		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	綠色低碳運營 共創美好生活 打造綠色建築 傳遞綠建理念
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	綠色低碳運營 共創美好生活 傳遞綠建理念
306-3	產生的廢棄物	進一步完善
306-4	從處置中轉移的廢棄物	進一步完善
306-5	進入處置的廢棄物	進一步完善
<b>GRI 308: 供應商環境評估 2016</b>		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	優化供應鏈管理 綠色智慧驅動
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	進一步完善
<b>GRI 401: 僱傭 2016</b>		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	保護員工權益 增進員工福祉
401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	保護員工權益 增進員工福祉
401-3	育兒假	保護員工權益 增進員工福祉
<b>GRI 402: 勞資關係 2016</b>		
402-1	有關運營變更的最短通知期	進一步完善
<b>GRI 403: 職業健康與安全 2018</b>		
403-1	職業健康安全管理体系	安全生產運營 注重身心健康
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	安全生產運營 注重身心健康
403-3	職業健康服務	安全生產運營 注重身心健康
403-4	職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	安全生產運營 注重身心健康
403-5	工作者職業健康安全培訓	安全生產運營 注重身心健康
403-6	促進工作者健康	安全生產運營 注重身心健康 保護員工權益 增進員工福祉
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	安全生產運營 注重身心健康
403-8	職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	安全生產運營 注重身心健康
403-9	工傷	安全生產運營 注重身心健康
403-10	工作相關的健康問題	安全生產運營 注重身心健康

GRI 標準披露	披露項	章節內容
<b>GRI 404: 培訓與教育 2016</b>		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	豐富培訓課程 助力員工成長
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	豐富培訓課程 助力員工成長
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	豐富培訓課程 助力員工成長
<b>GRI 405: 多元化與平等機會 2016</b>		
405-1	管治機構與員工的多元化	完善治理體系 保護員工權益 長遠穩健經營 增進員工福祉
405-2	男女基本工資和報酬的比例	進一步完善
<b>GRI 406: 歧視 2016</b>		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	報告期內不涉及相關情況
<b>GRI 407: 結社自由與集體談判 2016</b>		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	報告期內不涉及相關情況
<b>GRI 408: 童工 2016</b>		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	保護員工權益 增進員工福祉 恪守商業道德 深化內控合規
<b>GRI 409: 強迫或強制勞動 2016</b>		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	保護員工權益 增進員工福祉 恪守商業道德 深化內控合規
<b>GRI 410: 安保實踐 2016</b>		
410-1	接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	不適用
<b>GRI 411: 原住民權利 2016</b>		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	報告期內不涉及相關情況
<b>GRI 413: 當地社區 2016</b>		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	提升治理能力 貫徹 ESG 理念 匯聚向善之力 踐行責任擔當 專題一 力擔央企使命 響應國家戰略
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	報告期內不涉及相關情況
<b>GRI 414: 供應商社會評估 2016</b>		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	優化供應鏈管理 綠色智慧驅動
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	報告期內不涉及相關情況
<b>GRI 415: 公共政策 2016</b>		
415-1	政治捐助	不適用
<b>GRI 416: 客戶健康與安全 2016</b>		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	堅守誠信經營 營造放心消費環境
416-2	涉及產品和服務的健康的與安全影響的違規事件	報告期內不涉及相關情況
<b>GRI 417: 營銷與標識 2016</b>		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	恪守商業道德 深化內控合規 堅守誠信經營 營造放心消費環境
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	報告期內不涉及相關情況
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	報告期內不涉及相關情況
<b>GRI 418: 客戶隱私 2016</b>		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	報告期內不涉及相關情況