

2025

环境、社会和公司治理 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG) REPORT

珠海珠免集团股份有限公司



电话: 0756-8860606

传真: 0756-8309666

邮箱: dmc@zhzmgroupp.com

地址: 广东省珠海市石花西路213号

目录 CONTENTS

关于本报告	01
董事会致辞	03
走进珠免集团	05
公司简介	05
产业布局	06
2025大事记	07
企业荣誉	09
数说2025	11

可持续发展管理	13
可持续发展治理	13
可持续发展目标	14
利益相关方沟通	16
重要性议题分析	17

01 治理筑基 行稳致远

坚持党建引领	21
巩固治理基石	26
合规与风险管控	30
投资者权益保护	33
恪守商业道德	35

02 生态友好 永续未来

应对气候变化	39
坚持绿色运营	42
资源合理利用	49

03 价值共创 责任共赢

创新驱动发展	53
专注产品质量	55
优质客户服务	59
负责任供应链	62
信息安全与隐私保护	67

04 关爱员工 筑梦同行

维护员工权益	73
助力员工发展	80
职业健康与安全	83
承担社会责任	89

指标索引表	93
意见反馈表	95

关于本报告

报告简介

本报告是珠海珠免集团股份有限公司公开发布的第四份环境、社会和公司治理（ESG）报告。报告秉承客观、规范、透明和全面的原则，详细介绍珠海珠免集团股份有限公司及下属子公司于2025年在环境、社会和公司治理领域的管理策略、实践及绩效。

报告范围

时间范围：2025年1月1日至2025年12月31日（简称“报告期”），为增强本报告的可比性和前瞻性，部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。

组织范围：本报告以“珠海珠免集团股份有限公司”为主体，包括下属子公司，除特别说明外，本报告范围与本公司年报范围保持一致。

发布周期

本报告为环境、社会和公司治理（ESG）报告，每年度发布一次。

编制依据

- 《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》
- 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》
- 国务院国有资产监督管理委员会《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》
- 国务院国有资产监督管理委员会《央企控股上市公司ESG专项报告编制研究》
- 中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》
- 全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 联合国可持续发展目标（SDGs）

数据说明

本报告财务数据摘自珠海珠免集团股份有限公司2025年年度报告，其他信息和数据来自公司各相关部门的数据统计汇总或公开文件，报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。如无特别说明，本报告中所涉及的货币金额均以人民币作为计量币种，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

释义说明

为便于表达和阅读，报告中“珠免集团”“公司”“我们”等称谓均指代“珠海珠免集团股份有限公司”。

释义项	释义内容
珠免集团、公司、我们	珠海珠免集团股份有限公司
华发集团	珠海华发集团有限公司
免税公司	珠海市免税企业集团有限公司
洪湾中心渔港	珠海洪湾中心渔港发展有限公司
格力地产物业	珠海格力地产物业服务股份有限公司
海控物流	珠海海控物流有限公司
格力房产	珠海格力房产有限公司
珠免科技	珠海珠免科技有限公司
静云公馆	珠海静云公馆酒店管理有限公司

报告获取

本报告以电子版和纸质版两种形式发布，您可以在上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）、公司官网（<https://www.zhzmgroup.com>）和巨潮资讯网（<https://www.cninfo.com.cn>）查阅下载电子版报告。

董事会致辞

潮起湾区，风劲帆扬。值此报告正式发布之际，珠免集团向始终信任与陪伴公司的各位股东、投资者，向携手共进的合作伙伴，向关心支持企业发展的各级政府、社会各界朋友，向每一位恪尽职守、拼搏奋进的珠免人，致以衷心的感谢！

可持续发展是珠免集团锚定高质量发展的核心战略主线，是我们融入国家战略、深耕主业价值、践行国企担当、实现基业长青的根本遵循。2025年，是珠免集团发展史上具有里程碑意义的转型之年，更是我们将ESG可持续发展理念融入企业战略、治理体系与经营全流程的关键之年。这一年，我们实现去地产化，全面锚定以免税为核心的大消费产业主航道，为ESG战略聚焦主业、深耕价值奠定了坚实基础；这一年，珠海推进国企改革，控股股东珠海投资控股有限公司100%股权无偿划转顺利完成，公司正式纳入华发集团体系，“格力地产”证券简称正式变更为“珠免集团”，企业发展与ESG体系建设同步迈入高质量转型的全新阶段。

深耕主业，是我们践行ESG价值的核心载体。

四十余载深耕免税主业，我们始终以服务国家“双循环”新发展格局为己任，立足粤港澳大湾区核心区位优势，持续完善全国化口岸布局，以稳健的主业经营筑牢ESG高质量发展的基本盘。拱北口岸作为全国客流量最大的陆路口岸、连接内地与港澳的核心枢纽门户，是我们深耕免税赛道的核心标杆阵地。2025年该口岸全年通关客流量达1.23亿人次，单日最高客流量达43.8万人次。我们依托口岸流量优势与数十年运营积淀，持续筑牢免税业务核心护城河，全力助推粤港澳大湾区口岸免税消费的持续升级。2025年，揭阳潮汕国际机场、广州南沙港客运口岸、宜昌三峡国际机场、青茂口岸及湾仔口岸的出境免税店先后开业，我们进一步拓展了华南、华中区域的服务网络，推动口岸免税业务版图持续扩容，以更广泛的服务网络践行ESG普惠价值。

多元拓维，是我们延展ESG价值边界的重要路径。

在深耕口岸免税核心业务的同时，我们不断拓宽产业边界，推动多赛道协同发力，实现业务发展多点突破，能级全面跃升。洪湾中心渔港鲜活出口中转场的正式启用，打通了供港澳鲜活高效流通的全新通道；珠海首单境外旅客购物离境退税“即买即退”业务在珠海免税商场落地，进一步优化消费服务体验、激活口岸消费活力；高栏港综合保税区免保衔接仓首单保税业务顺利突破，并于年末实现“免保衔接”模式全面落地，保税业务服务能级实现显著提升。2025年10月，公司商业运营管理赛道实现跨越式发展，受托管理项目三亚湾壹号盛大开业，单日客流刷新三亚商业纪录，多元业态持续创造社会与经济双重价值。

规范治理，是我们ESG体系稳健运行的根本基石。

作为国有控股上市公司，我们始终坚持把党的领导全面融入公司治理各环节，推动党建工作与经营发展深度融合，持续把党的政治优势、组织优势转化为企业的竞争优势和发展动能。我们构建起权责透明、协调运转、有效制衡的现代公司治理体系，将可持续发展要求贯穿经营管理全过程。我们坚守合规经营底线，持续完善内控与风险管理体系，以透明高效的信息披露保障投资者合法权益，以风清气正的廉洁文化筑牢商业道德防线，为企业长期稳健发展、ESG战略持续落地夯实了坚实的治理根基。

绿色发展，是我们践行ESG承诺的核心使命。

面对全球气候变化带来的严峻挑战，我们紧扣国家“双碳”战略部署，将低碳转型要求深度嵌入生产运营关键环节，并对标TCFD框架搭建适配公司业务场景的气候变化应对体系，围绕治理、战略、风险管理、指标和目标四大维度，系统识别运营链条的气候相关风险与发展机遇，推动绿色发展战略融入经营管理全流程。与此同时，我们不断完善环境管理体系，严抓污染源头防控与末端合规处置，以洪湾中心渔港屋顶光伏项目建设为重要载体，持续推进节能降耗技术应用与清洁能源替代，并以绿色办公、绿色建筑、绿色采购等举措为重要抓手，在实现运营环节降本减碳的同时，全方位减少生产运营活动对环境的影响。此外，我们始终躬身践行生态保护责任，将绿色环保理念融入企业文化内核，常态化开展生态保护公益活动，以务实举措守护绿水青山，为区域生态文明建设贡献珠免力量，为国家生态文明建设大局注入坚实企业动能。

创新驱动，是我们激活ESG发展动能的核心引擎。

我们始终坚持以创新驱动发展，以数字化转型赋能全产业链升级，持续完善以“珠海免税MALL”为核心的智慧零售矩阵与全场景智慧运营体系，以技术创新破解行业发展痛点，以数字化革新推动ESG管理效能与经营服务品质双提升。2025年，我们重点打造的高栏港综合保税区免保衔接仓正式投用，项目总投资约2,000万元、总建筑面积超6,000平方米，创新落地“免保衔接”业务模式，通过监管措施创新与数智化升级，实现保税与免税商品在园区内高效互转，商品整体流转时间缩短至约1小时、流转效率提升超85%，打造了行业智慧仓储与供应链创新标杆。同时，我们以全链条、全周期的严苛品控守护产品与服务品质，以专业、高效、暖心的优质服务，回应消费者对美好生活的期待。

共生共赢，是我们践行ESG理念的产业担当。

我们携手供应链上下游伙伴，着力构建开放、公平、绿色、韧性的负责任供应链体系，建立健全覆盖全生命周期的供应商管理机制，以规范透明的准入标准、公平公正的合作机制、严格的合规与廉洁管理要求遴选优质合作伙伴，并将绿色采购要求融入供应商合作流程，协同推动产业链上下游实现绿色转型与合规高质量发展。同时，我们持续拓展全球经贸合作网络，深化与国际优质品牌、产业伙伴的战略合作，以全球视野拓展ESG价值合作新空间。2025年10月，公司与多米尼加企业签署战略合作协议，成功搭建中多经贸双向赋能的跨境经贸链路，实现国际经贸合作布局的全新突破。

以人为本，是我们ESG发展的初心底色。

我们始终将员工作为企业发展的核心财富与根本依靠，恪守平等雇佣与反歧视原则，构建兼具市场竞争力与人文温度的薪酬福利体系，全方位保障员工合法权益。我们为员工搭建管理与专业双轨并行的职业成长通道，建立覆盖合规管理、专业技能、安全生产、管理能力等多维度的系统化培训体系，全力赋能员工能力提升与职业发展。我们持续筑牢职业健康安全防线，常态化开展隐患排查、应急演练、安全培训与职业健康防护工作，实现安全教育培训100%全覆盖。

站在新的发展起点，粤港澳大湾区、横琴粤澳深度合作区、海南自贸港等国家战略，为我们打开了前所未有的发展空间。未来，我们将始终坚守国企初心使命，持续深化ESG管理体系建设，把可持续发展理念融入企业发展的每一步，同时锚定大消费战略主航道，深耕免税主业核心优势，拓展多元消费生态，以更稳健的经营回报广大投资者，以更务实的行动守护生态环境，以更深厚的担当回馈社会民生，全力打造国内领先的综合型大消费产业旗舰平台，在服务国家战略、推动产业升级、创造美好生活的征程中，书写高质量可持续发展的崭新篇章。

道阻且长，行则将至；行而不辍，未来可期。愿我们与各界同仁携手并肩，共赴可持续发展的美好未来！

走进珠免集团

公司简介

珠海珠免集团股份有限公司（600185.SH，简称“珠免集团”）是珠海华发集团有限公司控股上市公司，于2009年成功上市。自2024年完成与珠海市免税企业集团有限公司的重大资产重组，2025年底圆满完成去地产业化，珠免集团全面聚焦以免税为核心的大消费产业发展体系，打造综合型大消费产业旗舰上市平台。

珠免集团免税业务始于1980年，是国内首批获得国务院批准并最早开展免税商品经营业务的企业之一，已发展成为全国优秀旅游零售运营商、东南地区口岸免税行业龙头企业。商业管理方面，公司受托管理大型购物中心、零售商业、社区商业等多元资产，运营管理商业项目体量超百万平米。商品贸易方面，通过整合供应链优势资源，公司重点推进跨境电商、智慧物流等领域创新布局，打造商贸业务全链条平台。

未来，珠免集团将进一步依托华发集团强大的产业集群资源与产业协同能力，全面整合资源、优化布局、提升效能，助力珠海加快建设区域消费中心城市，实现与产业、城市、投资者的共生共荣。



产业布局

免税业务

1980年，珠海拱北免税品商店获批开办，开启珠免集团免税业务发展征程。作为全国最早开展免税品经营的企业之一，免税业务是企业发展的起点，更是公司做大做强的核心根基与发展支撑。

立足免税主业，公司紧跟国家发展大局，融入“双循环”新发展格局，逐步构建起立足湾区、辐射全国的口岸免税服务体系。目前，珠免集团口岸免税销售体量居全国前列，盈利质量行业领先，已成为国内优秀旅游零售运营商、东南地区口岸免税龙头企业，旗下拱北口岸免税店已成为行业标杆项目。



拱北口岸免税店

商管业务

珠免集团依托粤港澳大湾区、横琴粤澳深度合作区及海南自由贸易港的区位与政策优势，整合多元商业资源，持续丰富消费场景，构建融合型消费生态，稳步推进商业管理业务发展。



三亚湾壹号

围绕项目运营提质、业态优化、服务升级和场景焕新，珠免集团不断提升精细化运营水平与综合服务能力，积极探索契合新消费趋势的商业运营模式，持续增强商业项目吸引力与消费承载力，进一步激发城市消费活力，为区域商业提质升级和经济高质量发展提供有力支撑。

商贸业务

珠免集团精准聚合海内外供应链资源，充分利用免税、有税商业及粤港澳大湾区海产品交易中心等多方资源，积极培育商品贸易业务，持续拓宽国际贸易渠道，稳步提升商贸业务承接能力和资源整合能力。

围绕消费品批发、水产品贸易等方向，珠免集团不断加强上下游协同联动，推动贸易资源、渠道资源与市场需求有效衔接，持续优化供应链组织和运营效率，逐步夯实商贸业务发展基础，丰富消费供给，提升资源配置效能，为服务实体经济高质量发展提供有力支撑。



洪湾中心渔港

2025大事记

1月

- 揭阳潮汕国际机场出境免税店开业, 为公司后续推进布局全国重点城市区域免税市场奠定良好基础。

2月

- 稳步推进免税业务网络优化升级, 实现市场布局新突破——广州南沙港客运口岸出境免税店、宜昌三峡国际机场出境免税店相继开业, 标志着珠免集团在华南、华中地区服务网络进一步完善, 为区域消费升级与对外开放注入新动能。



4月

- 珠海投资控股有限公司 100% 股权无偿划转顺利完成, 珠免集团正式纳入华发集团体系。依托华发集团资源禀赋与平台优势, 公司将深化 ESG 领域协同联动, 以一体化发展赋能可持续价值创造, 着力构建以免税业务为核心的大消费生态圈。
- 免税公司亮相第五届中国国际消费品博览会, 携旗下核心项目及全球合作品牌展品, 集中展示其在免税业务布局深化、数字化转型提速等方面的最新成果, 为消费市场注入澎湃新活力。

5月

- “格力地产”证券简称正式变更为“珠免集团”(600185.SH), 标志着公司锚定“大消费”战略主航道, 迈入高质量发展新阶段。



6月

- 珠免集团旗下洪湾中心渔港鲜活出口中转场正式启用, 具备为面向港澳的鲜活批发商、供港澳鲜活出口单位、备案养殖场及近海捕捞渔船等提供中转及暂养服务的资质, 确保合规的鲜活产品高效供港澳。



7月

- 珠免集团 Wind ESG 评级由 BBB 升至 A 级, 公司持续完善信息披露与合规机制, 提升董事会决策效率与公司透明度, 全面夯实 ESG 治理基础。
- 青茂口岸出境免税店开业运营, 为出境旅客及珠澳市民提供更便捷多元的选择, 持续激发口岸经济活力。



8月

- 珠海首单境外旅客购物离境退税“即买即退”业务落地珠海免税商场, 为境外旅客带来更加高效、便捷的购物新体验。



- 高栏港综合保税区免保衔接仓首单保税业务的成功落地, 实现高端消费品保税仓储业态新突破。



9月

- 公司行业分类由房地产业变更为商务服务业, 发展重心全面聚焦以免税为核心的大消费产业。



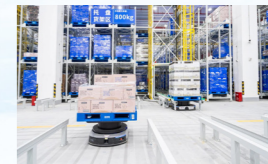
10月

- 三亚湾壹号正式开业, 开业当日客流突破 17 万人次, 创三亚商业纪录, 黄金周期间累计客流突破百万。
- 为加速完成去地产化承诺, 珠免集团将持有的格力房产 100% 股权转让至珠海投捷控股有限公司, 推动上市公司进一步聚焦主业, 实现高质量发展。
- 中国共产党珠海珠免集团股份有限公司第一次代表大会胜利召开, 珠免集团党建工作迈入新阶段, 致力于将党的政治优势、组织优势转化为企业的竞争优势。
- 免税公司与多米尼加 Caribasia Trading Company S.R.L. 签署战略合作协议, 携手搭建“多米尼加产品入华、中国产品出海”的跨境链路, 实现双边经贸、服贸与文化的双向赋能。



12月

- 珠免集团正式发布《重大资产出售暨关联交易实施情况报告书》, 去地产化完成全部流程。
- 湾仔口岸出境免税店正式开业运营, 进一步补齐珠海市主要出入境通道的免税服务触点, 为旅客提供更便捷的免税购物选择。
- 珠免集团免保衔接仓在珠海高栏港综合保税区正式启用并投入运营, “免保衔接”业务模式正式落地。



企业荣誉



2025年4月

消博五周年卓越同行者

颁发单位：中国国际消费品博览会组委会

安全生产先进单位

颁发单位：珠海市港口协会

2025年12月

最佳董事会奖

颁发单位：每日经济新闻

2025年度上市公司ESG价值传递奖

颁发单位：深圳价值在线信息科技股份有限公司

三亚市天涯区2025年度优化营商环境暨招商引资工作先进企业

颁发单位：中共三亚市天涯区委员会
三亚市天涯区人民政府

数说2025


经济绩效

总资产	营业收入	归母净利润	纳税总额
144.85 亿元	33.90 亿元	-10.29 亿元	6.41 亿元

社会绩效

免税公司研发投入	注册商标累计	产品召回事件	员工总人数
1,300 万元	821 项	0 件	867 人

劳动合同签订率	社会保险覆盖率	福利总支出	
100%	100%	4,937 万元	

员工培训总时长	安全教育培训场次	安全教育培训覆盖率	
6,638 小时	618 场	100%	

公益慈善总投入	乡村振兴累计投入	
626.15 万元	617.37 万元	

治理绩效

党委会召开	开展党课学习	组织党建活动
39 次	28 次	25 次

股东会召开	董事会召开	董事会女性董事占比	董事会独立董事占比
6 次	13 次	22.22%	33.33%

环境绩效

重大环境污染事故	重大环境安全事故	温室气体排放总量
0 次	0 次	1,940.30 吨二氧化碳当量

三废合规处置率	可再生能源消耗总量	
100%	305,023 千瓦时	

能源消耗总量	包装材料使用量	
587.99 吨标准煤	20.73 吨	

注：绩效数据较上一年度存在较大差异，主要系公司房地产业务完成置出，本年度统计口径未纳入房产板块相关数据所致。

可持续发展管理

可持续发展治理

珠免集团坚守社会责任初心、勇担时代发展使命，通过构建“顶层设计引领、战略深度融合、经营全面落地”的ESG治理体系，持续推动社会责任融入企业发展战略与日常经营，以责任赋能高质量发展，以担当彰显国企本色，为服务国家战略、助力消费升级与社会可持续发展贡献珠免力量。

层级	架构	组成	定位
决策	董事会	董事会成员	ESG工作的最高领导和决策机构，负责制定ESG战略目标和发展方向，审核批准ESG报告及其他相关ESG事务，监督ESG管理运作，确保ESG风险管理和内控体系的有效性。
管理	品牌与ESG委员会	品牌与ESG委员会成员	识别评估ESG风险和机遇，协调推进ESG信息披露工作；根据ESG工作小组提案召开会议，将会议结果提交董事会审议；研究公司ESG治理情况，制定相应行动方案。
执行	ESG工作小组	各部门、子公司ESG负责人	推进品牌与ESG委员会决策前期筹备工作，梳理ESG信息披露所需材料及相关数据；组织协调内部相关部门及外部咨询机构，完善ESG工作资料保障体系；落实各项ESG工作，并定期汇报执行情况，及时报送ESG信息。

ESG培训

2025年12月，公司特邀外部专业机构为各部门相关人员系统开展ESG专题培训，通过深度解读ESG政策动态、报告编制要点及行业实践案例，着力夯实各部门相关人员ESG理念认知与实操能力，同步提升跨部门协作效能，为公司可持续发展实践深化与创新赋能。



可持续发展目标








珠免集团将企业发展战略、行业发展趋势与联合国可持续发展目标 (SDGs) 相融合，并以此为指导积极履行企业社会责任，使公司在实现商业成功的同时，为社会和环境做出积极贡献。

对标SDGs	2025年公司采取的行动
1 无贫穷	助力乡村振兴，通过消费帮扶采购农产品、捐赠出资建设乡村民宿等措施，拓宽村民增收渠道，改善乡村发展条件。
2 零饥饿	开展消费帮扶，定向采购帮扶地区农产品，打通农产品销售渠道，保障农户稳定收入，提升粮食与农副产品供应韧性。
3 良好健康福祉	持续完善安全防护体系，严格落实安全生产责任制，为员工营造安全可靠的工作环境；通过开展隐患排查、组织应急预案演练、强化安全教育与职业病防治等措施，切实保障员工健康与安全，筑牢企业安全发展根基。
4 优质教育	构建分层分级员工培训体系，覆盖入职引导、专业技能、管理能力等维度；引入在线学习平台，推动内部讲师队伍建设，提升员工专业技能。
5 性别平等	保障女性员工在招聘、晋升、薪酬等环节的平等权益，开展女性关怀活动，构建包容职场。
6 清洁饮水和卫生设施	推进节水设备升级与用水管控，张贴节水宣传标语，规范生活及生产废水处理流程，确保污水100%达标排放。
7 经济适用的清洁能源	大力推广清洁能源应用，推动洪湾中心渔港光伏项目落地，更换节能灯具与高效设备，优化用能结构，降低传统能源消耗。
8 体面工作和经济增长	完善人才招聘与留任机制，积极为区域经济发展提供优质就业机会；构建公平且富有竞争力的薪酬与绩效体系，切实维护员工合法权益。

对标SDGs	2025年公司采取的行动
 <p>9 产业、创新和基础设施</p>	持续加大数字化创新投入，搭建智慧零售、渔港管理、数字营销等多元平台，以数字技术赋能全产业链协同联动，激活高质量发展新引擎。
 <p>10 减少不平等</p>	遵循平等雇佣与反歧视原则，构建多元、平等、包容的职场环境，确保员工在招聘、薪酬、福利、培训及晋升等各环节享有公平对待。
 <p>11 可持续城市和社区</p>	打造绿色建筑项目，参与社区植树、环境整治等公益活动，优化商业运营与城市发展的协同，助力宜居社区建设。
 <p>12 负责任消费和生产</p>	推行绿色采购，优先选择环保认证供应商，推进包装材料回收利用，规范废弃物分类处置；积极选用绿色建材和循环再生材料，减少建筑产品全生命周期的资源消耗。
 <p>13 气候行动</p>	建立并持续完善应对气候变化管理体系，主动把握绿色转型机遇，统筹应对相关风险与挑战；通过推广应用节能设备、优化用能结构、提升能源利用效率等措施，推进温室气体减排工作，切实履行企业环境责任。
 <p>14 水下生物</p>	开展水生野生动物保护科普宣传活动，规范渔港运营流程，减少渔业活动对海洋生态的影响，守护水下生物多样性。
 <p>15 陆地生物</p>	在施工前，对裸露土地采用绿网、彩条布进行临时覆盖，防止土壤流失；组织、参与公益植树活动，助力陆地生物栖息环境改善。
 <p>16 和平、正义与强大机构</p>	严格遵守国家法律法规，牢固树立合规经营理念，持续健全内部管理制度，依法切实履行纳税义务，坚决筑牢廉洁从业防线，营造诚信健康、公平有序的营商环境。
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p>	加强投资者沟通，保障投资者合法权益；深化供应链协同合作，参与行业交流，凝聚可持续发展合力，实现共赢。

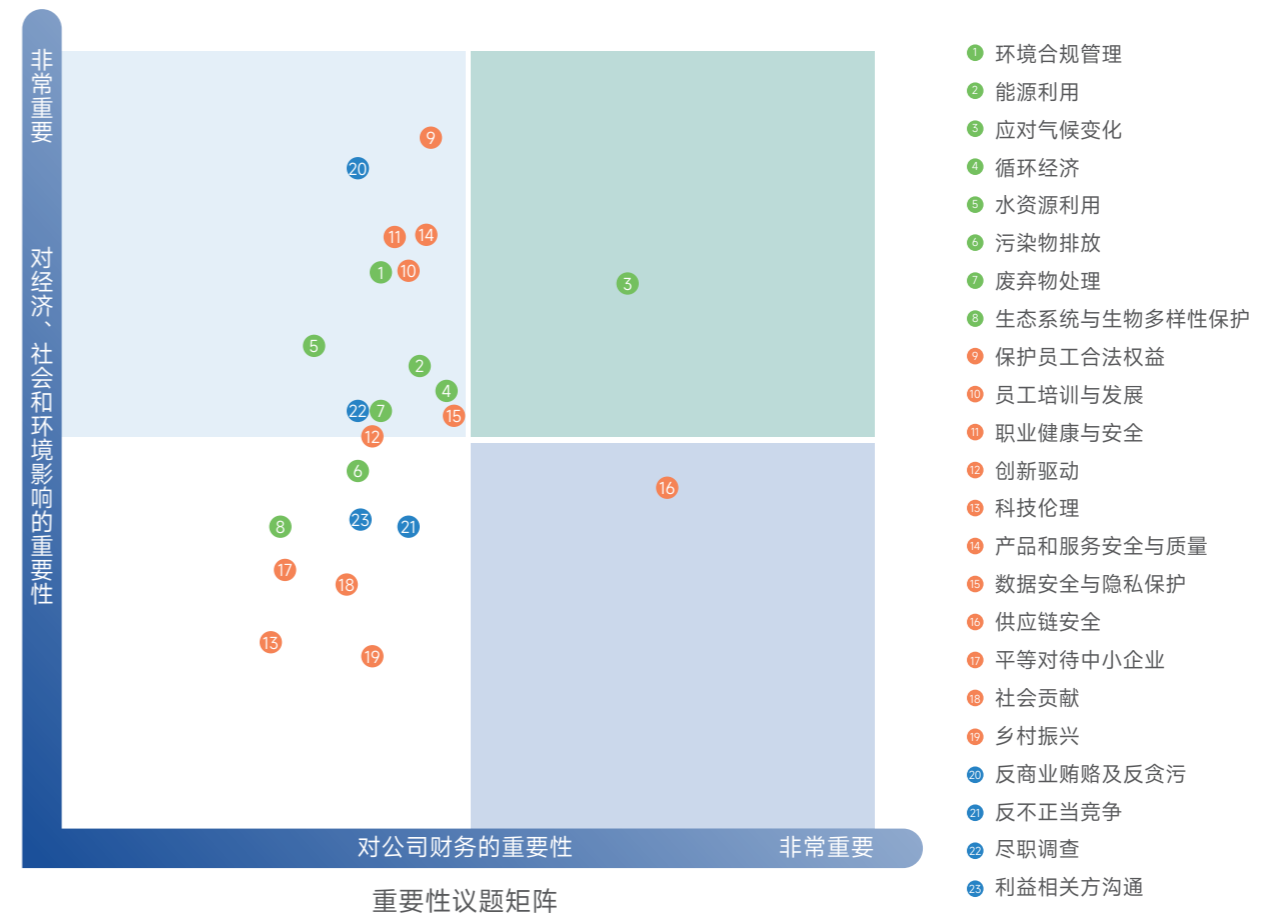
利益相关方沟通

珠免集团始终坚信，与利益相关方携手共进是驱动公司转型发展的长期动力。为确保能够实时、有效地倾听社会各界对公司的诉求，我们建立多元化沟通渠道，以实际行动实现公司与各利益相关方的价值共赢。

利益相关方类型	期望与需求	沟通方式	回应与行动
 <p>政府与监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 依法纳税 合规运营 带动经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 合规监管检查 	<ul style="list-style-type: none"> 定期信息报送 响应国家政策 提供就业机会
 <p>股东与投资者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 信息公开透明 保障股东权益 稳定增长的投资回报 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 业绩说明会 上证e互动 投资者热线 	<ul style="list-style-type: none"> 加强风险管控 提升经营质量 投资者问题回应 提高信息披露质量
 <p>客户与消费者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 为客户创造价值 高质量的产品与服务 	<ul style="list-style-type: none"> 售后服务 日常运营互动 客户满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> 保障产品质量 提升服务效率
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益与福利 人才培养与发展 职业健康与安全 平衡工作与生活 	<ul style="list-style-type: none"> 员工培训活动 职工代表大会 多元化沟通渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 合理薪酬福利 营造优质的工作环境 助力员工成长与发展
 <p>合作伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 合作共赢 推动行业发展 公开、公平、公正采购 	<ul style="list-style-type: none"> 日常交流与沟通 采购政策及招标程序 构建供应商交流平台 	<ul style="list-style-type: none"> 合规采购 积极开展项目合作 产业链协同发展
 <p>社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> 回馈社会 公益慈善事业 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 公益活动 志愿者服务 	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善项目 支持社区发展 对口帮扶协作
 <p>媒体</p>	<ul style="list-style-type: none"> 专项采访和交流 主动接受媒体监督 	<ul style="list-style-type: none"> 定期交流沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 积极开展媒体活动

重要性议题分析

珠免集团依据《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》等披露标准的评估方法，全面分析ESG议题对公司财务以及经济、环境和社会的影响，具体重要性评估流程如下：



01

治理筑基 行稳致远

珠免集团始终坚持党建引领，将党的领导全面融入公司治理各环节，持续优化治理结构，不断提升合规与风险防控水平。同时，公司通过强化信息披露透明度，畅通投资者沟通渠道，有效保障投资者合法权益，为持续健康发展筑牢坚实根基。

响应的SDGs



我们的行动

- ▶ 坚持党建引领
- ▶ 巩固治理基石
- ▶ 合规与风险管控
- ▶ 投资者权益保护
- ▶ 恪守商业道德



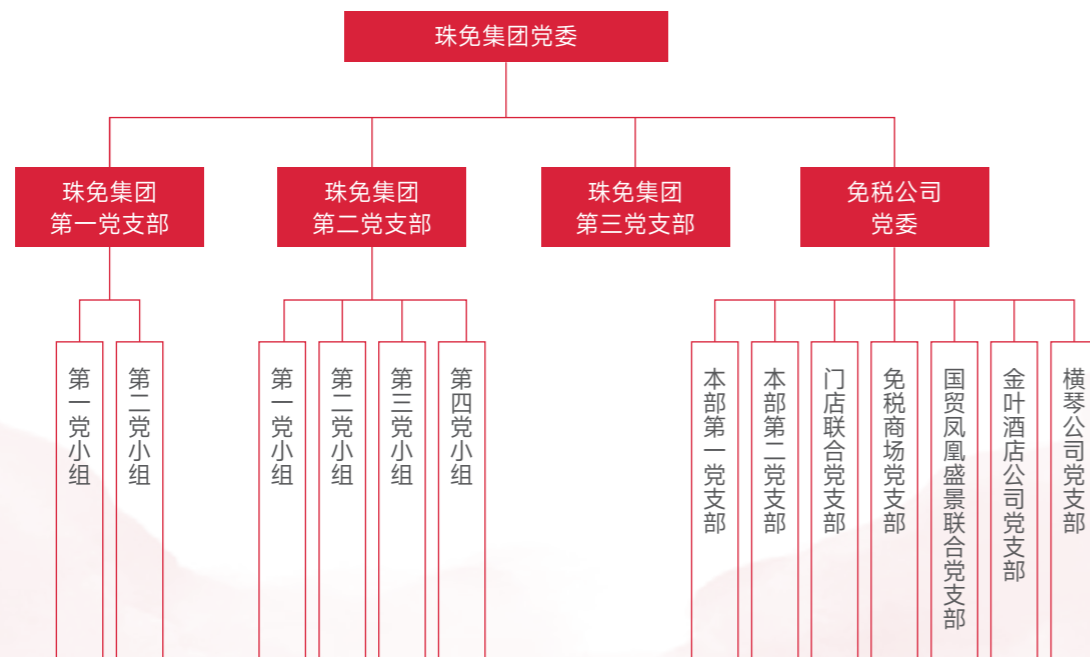
坚持党建引领



2025年是“十四五”规划收官与擘画“十五五”发展蓝图的关键之年，珠免集团始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大及二十届历次全会精神 and 习近平总书记重要指示批示精神，坚持党对企业发展的全面领导，推进党建工作与公司经营深度融合，以高质量党建引领企业高质量发展。

夯实组织建设

中共珠海珠免集团股份有限公司委员会（以下简称“珠免集团党委”）认真贯彻落实上级党委决策部署，结合企业实际，制定《珠海珠免集团股份有限公司党委议事规则》《珠海珠免集团股份有限公司党委贯彻落实“三重一大”决策制度实施细则（试行）》《珠免集团党委理论学习中心组学习规则》等一系列党委工作制度，不断提升党建工作的规范化和制度化水平，充分发挥党组织在各项工作中的领导核心作用。



珠免集团党委组织架构图

中国共产党珠海珠免集团股份有限公司第一次代表大会

2025年10月29日，公司组织召开中国共产党珠海珠免集团股份有限公司第一次代表大会。会议选举产生第一届珠免集团党委委员，并通过珠免集团党委第一次全体委员会会议，以等额选举方式选举产生党委书记、副书记，为公司党委进一步发挥党组织领导核心作用奠定了坚实的组织基础。



报告期内

党委	党支部	召开党委会议	正式党员
2 个	10 个	39 次	271 名

抓实作风建设

珠免集团党委始终把贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神作为长期坚持的铁规矩、硬杠杠，保持严的基调、严的措施、严的氛围，锲而不舍纠“四风”树新风，并聚焦改进调查研究、精简会议文件、规范公务活动、厉行勤俭节约等重点任务，靶向纠治形式主义、官僚主义顽瘴痼疾，从严整治享乐主义、奢靡之风突出问题，坚持强化理论武装、严明纪律规矩、织密监督网络、扎紧制度笼子，有效推动作风建设常态长效、全面从严治党纵深发展。

深化学习教育推动作风与履职双提升

珠免集团第三党支部坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实上级党委部署要求，深入学习习近平总书记关于加强党的作风建设重要论述、中央政治局关于改进工作作风等内容，引导全体党员深刻把握新时代作风建设要求，进一步筑牢思想根基、严明纪律规矩，逐步将学习成果内化为遵规守纪的思想自觉，外化为履职尽责的行动自觉。



筑牢“五关”廉洁堤坝 弘扬企业干事清风

2025年6月，珠免集团第一党支部书记以《严守中央八项规定精神 树立清正廉洁企业新风》为题，紧扣深入贯彻中央八项规定精神学习教育核心要求，从开展学习教育的重要性、紧迫性切入，系统解读中央八项规定精神的核心内涵与实践要求，聚焦筑牢“政治关、权力关、交往关、生活关、亲情关”的具体标准，结合国企领域作风建设典型案例，以案释纪、以案说法，引导党员干部深刻认识作风建设的长期性和艰巨性，为营造风清气正、干事创业的企业氛围筑牢思想根基。



发挥先锋引领

珠免集团始终坚持以高度的政治责任感和历史使命感为引领，牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，着力建强基层战斗堡垒，持续激发党员先锋动能，通过推动党员在经营攻坚、服务提质、社会责任、绿美建设等一线亮身份、践承诺、作表率，切实把党的政治优势、组织优势转化为企业治理效能与发展优势，在以先锋力量凝聚奋进共识、以示范担当护航高质量发展中彰显党建价值，为公司改革转型与价值创造提供坚强政治保证与组织支撑。

绘就安全底色，助力渔港焕新颜

2025年6月，珠免集团第三党支部与湾仔边检站执勤二队党支部联合开展共建志愿服务，组织志愿者对码头前沿警示带进行集中粉刷维护。经过志愿者们协同努力和辛勤劳动，原本陈旧模糊的警示带焕然一新，在有效保障洪湾中心渔港区域安全运行的同时，进一步美化了港口整体环境。



“学习贯彻党的二十届四中全会精神”
主题党日活动



“学习贯彻党的二十届四中全会精神”
专题党课



“中央八项规定及其实施细则精神”
专题学习



“深学细悟强党性，实干担当促发展”
主题党日活动



“党建引领聚合力 村企共建促振兴”
支部共建主题党日活动



“担当绿色使命 践行爱绿植绿护绿兴绿”
支部联合植树活动



“花香进社区 党心聚民心”
主题党日活动的



“缅怀先烈忆初心 砥砺奋进担使命”
清明祭扫主题党日活动



党员干部集中学党章



党员职工学习交流

关键绩效

报告期内，珠免集团党委共组织开展党课学习
28次

党建活动
25次

打造党建品牌

珠免集团党委积极响应《华发集团“一企一品”党建品牌创建工作实施方案》，立足行业特色与工作实际，在免税公司门店联合党支部着力打造“三亮三比”作表率 强化经营促发展”党建品牌，并树立“以‘亮’树标，激活党员担当；以‘比’争先，凝聚发展动能；以‘融’提效，实现双向赋能”的品牌内涵，以党建品牌创建推动基层党员争当表率，促进门店运营效果全面提升，达到“以党建促发展、以发展强党建”的目标。

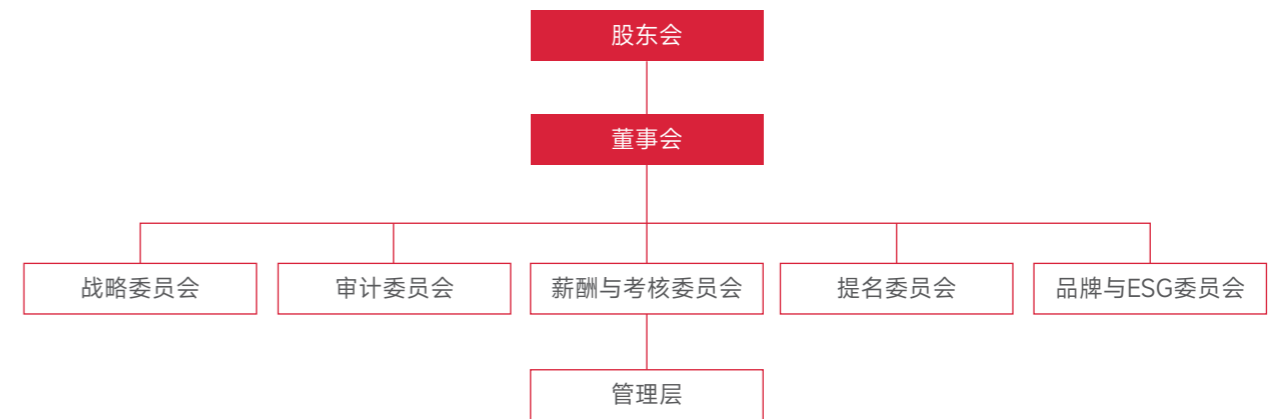


免税公司门店联合党支部党建品牌创建工作“成效分享会”

巩固治理基石

治理架构

珠免集团严格遵守《中华人民共和国公司法》（以下简称《公司法》）和《中华人民共和国证券法》（以下简称《证券法》）等相关法律法规，制定《珠海珠免集团股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》）等内部管理制度，建立由股东会、董事会和经营管理层组成的权责分明、协作与制衡机制运行高效的治理架构，为公司的规范、稳定运作提供了坚实的制度保障与组织支撑。



珠免集团治理架构图

运行机制

● 股东会

股东会是公司的最高权力机构。公司严格按照《公司章程》《股东会议事规则》等相关规定，依法合规地召集、召开股东会，切实保障所有股东，特别是中小股东能够平等、有效地行使知情权、发言权、质询权和表决权。此外，公司聘请律师列席股东会，并对股东会的召开和表决程序出具法律意见书，充分尊重并维护全体股东的合法权益。

● 关键绩效

报告期内，公司共召开股东会 **6** 次，其中，年度股东会 **1** 次，临时股东会 **5** 次，共审议通过议案 **36** 项。

● 董事会

董事会作为公司的决策机构，对股东会负责。公司依据《公司章程》《董事会议事规则》等相关规定，明确董事会的职权范围，规范董事会的议事方式和决策程序，充分发挥董事会在经营决策中的核心作用，有效保障董事会高效、有序运作。

● 关键绩效

报告期内，公司召开董事会会议 **13** 次，董事会成员出席率 **100%**，共审议通过董事会决议 **78** 项。

● 董事会多元化

公司注重董事会成员的多元化，综合考虑性别、年龄、文化背景、教育经历及专业经验等多维因素。截至本报告披露日，公司董事会由9名董事组成，其中女性董事2名，占比22.22%。现任董事会成员具备深厚的行业积淀与复合的专业背景，覆盖工商管理、法律、会计、经济学等多个领域，为公司战略决策提供更加科学、全面、专业的支持。

姓名	职务	性别	年龄	专业背景
李向东	董事长	男	57	大学本科管理专业，拥有三十余年免税零售、商业运营与企业管理经验，擅长大型商业项目操盘、多业态运营统筹及集团化企业管理，具备丰富的全链条商业运营与团队管理能力。
李微欢	董事	男	54	大学本科金融专业，服务金融证券、资本运营领域超30年，长期任职于珠海本地龙头企业及金融平台，核心负责投资、并购、资本管理与风控。
郭桂钦	董事	男	49	研究生学历，深耕建筑设计与城市运营领域，兼具专业技术与综合管理经验，长期负责设计管理、项目开发、城市运营及多平台企业管理工作。
邹超勇	董事	男	48	大学本科，高级会计师，长期任职珠海多家市属国企财务与治理核心岗位，在国资监管、财务管控与公司治理领域，具备丰富的国企财务运营、审计风控与董事会履职经验。
马志超	董事	男	45	硕士研究生学历，北京大学光华管理学院EMBA，多年从事产业推进、投资并购与投行管理，兼具产业运营、资本运作与企业治理经验。
黄荣锋	董事	男	51	大学本科，市场营销专业，深耕免税业务管理，服务免税行业近30年。
路晓燕	独立董事	女	62	会计学专业博士，中山大学副教授，已取得深圳证券交易所独立董事资格证书和上海证券交易所独立董事资格证书。
何美云	独立董事	女	61	长江商学院EMBA，高级经济师，已取得上海证券交易所独立董事资格证书。
李良琛	独立董事	男	51	研究生学历，已取得国家法律职业资格证书以及上海证券交易所独立董事资格证书。

注：2026年3月，公司完成新一届董事会换届选举。

● 董事会独立性

公司依据《上市公司独立董事管理办法》《国务院办公厅关于上市公司独立董事制度改革意见》，制定《独立董事工作制度》，充分发挥独立董事在规范运作中的积极作用。截至本报告披露日，公司共有3名独立董事，占比33.33%。

● 专门委员会

董事会下设战略委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会、提名委员会及品牌与ESG委员会。各专门委员会严格依照实施细则履职，基于各自专业领域就公司经营重大事项开展深入研究、提出专业建议，有效协助董事会实现科学决策与规范运作，为董事会会议议事决策的专业性、高效性提供了有力支撑。其中，审计、提名、薪酬与考核委员会独立董事占多数，且审计委员会召集人由具有会计专业资格的独立董事担任。

专门委员会	独立董事 (名)	非独立董事 (名)	独董是否担任主任委员
战略委员会	2	5	否
薪酬与考核委员会	2	1	是
审计委员会	2	1	是
提名委员会	2	1	是
品牌与ESG委员会	1	2	否

📊 关键绩效

报告期内，公司召开专门委员会会议 13 次	其中，战略委员会 2 次	薪酬与考核委员会 1 次
审计委员会 6 次	提名委员会 2 次	品牌与ESG委员会 2 次

● 董事会有效性评估

公司建立并执行董事会成员定期评估机制，围绕履职尽责、专业能力、时间投入、决策效能等关键维度开展系统评价，持续优化履职行为与工作质效，切实保障董事会战略引领、风险管控、治理决策等方面发挥规范、高效、权威的核心作用。

董高薪酬管理

为有效推动公司战略目标与年度经营目标指标的实现，珠免集团制定《董事、高级管理人员绩效考核与薪酬激励管理办法》，构建起业绩成果与薪酬分配相匹配的现代企业激励体系，充分调动和发挥董事和高级管理人员的主动性、积极性和创造性，持续提升公司经营管理效益。

董高薪酬结构

董事及高级管理人员实行年薪制，应发年薪由核定年薪和经营考核年薪两部分构成。其中，核定年薪包括按月固定发放的基本年薪和个人重点工作目标考核年薪，经营考核年薪则包括达标考核年薪和增量考核年薪。

此外，公司建立了薪酬追索扣回机制，明确在相关责任人员任期内，如事后被查实存在虚报、瞒报、漏报重大经营、财务及公司治理状况等信息，给公司造成重大损失的，将根据个人承担的责任追索扣回已发放的考核年薪，并依法依规追究有关人员的责任。

合规与风险管控

合规经营

珠免集团坚持依法合规经营，不断优化并完善合规管理体系。报告期内，公司及下属公司积极开展法律合规及进出口业务合规专项培训，通过强化全体员工的法律意识与合规素养，将合规要求深度融入日常管理流程与员工行为规范，全面提升公司整体合规经营水平。

📖 免税公司“海关检验检疫与跨境电商合规”专题培训

为进一步提升贸易合规管理水平与进出口业务专业能力，增强员工对海关检验检疫及跨境电商操作规范的理解与执行，2025年6月，免税公司根据年度培训计划及当前业务需求，组织开展“海关检验检疫与跨境电商合规”专题培训，仓储物流部、商品采购部等多个部门的相关业务人员参加了此次培训。



免税公司2025年“法律风险防范”培训

为切实增强全体员工法律意识，有效防范违法违规风险，免税公司于2025年11月组织开展“商业合规与职业道德”及“跨境电商法律风险与流程管控”培训。此次培训结合实际案例，深入剖析行业中常见的违规销售行为及其相应法律后果，通过对重点法律法规的解读，帮助员工系统掌握合规销售要求，并引导员工运用法律思维妥善应对顾客投诉。



关键绩效

报告期内，公司共开展法律合规培训

6次

参与培训

186人

培训总时长

2,697小时

内控评价

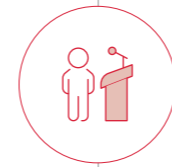
珠免集团严格遵循财政部等五部委联合发布的《企业内部控制基本规范》及配套应用指引要求，坚持“全面性、重要性、客观性”原则，系统制定并落地实施《内部控制评价办法》等制度文件，明确内控评价标准与工作流程，构建起覆盖公司治理、财务管理、经营运营、合规管理等全领域的内部控制闭环体系。同时，通过常态化监督检查、定期评估研判与缺陷整改落实，持续提升内控体系设计有效性与执行有效性，以高标准的企业内部控制为企业高质量稳健发展筑牢坚实基础。

关键绩效

报告期内，公司财务报告及非财务报告内部控制**不存在**重大缺陷、重要缺陷。

内部审计

为进一步强化内部审计监督效能、深化审计结果运用、规范审计整改监督工作，公司制定《内部审计制度》《审计整改监督管理办法》等系列制度文件，建立健全党委、董事长及董事会审计委员会直接领导下的内部审计工作体制，着力提升内部审计工作质效，以切实发挥内部审计在规范治理、防范风险、提质增效中的基础性保障作用，不断增强企业治理能力和可持续发展水平。



党委、董事长、审计委员会

负责对公司和外部审计进行评估和监督核查，并对内部审计进行监管，以完善企业的内部控制体系。



内部审计机构

设立审计部作为内部审计机构，并定期向党委、董事长、审计委员会汇报工作，负责对企业的内部控制体系的完善性、有效性和执行情况实施监督和检查。



内部审计人员

公司内部配备专职审计人员，其拥有与审计工作相匹配的专业知识和业务技能，熟悉内部审计制度、流程和技术，以专业的谨慎态度开展审计工作，有效降低审计风险。

审计三级架构

风险管控

为强化风险日常监控和应对能力，构建系统化、全覆盖的风险管理与预警体系，公司制定《风险和机遇的应对措施控制程序》《对外担保管理制度》等规章制度，并通过财务、法律、运营等多方面风险开展持续监测与评估，系统识别各种潜在的风险点，实施有效预防与控制措施，以切实降低风险发生概率，减少可能造成的损失。

公司高度重视员工风险防范能力建设，通过定期开展风险管理相关培训，有效提升员工在复杂市场环境下的风险识别、应对及管控意识，并切实将其转化为行为自觉，从而持续巩固企业依法合规经营防线，为公司稳健可持续发展提供坚实保障。

免税公司“商业合同全流程风险管控”培训

为持续推进法治宣传教育工作向纵深发展，强化相关职能部门风险合规意识，规范商业合同磋商、拟定、签署及后续管理全流程，筑牢合规底线，免税公司于2025年12月组织开展“商业合同全流程风险管控”专题培训。此次培训立足现有业务实际情况，系统讲解商业合同从拟定、签署、履行到归档全链条各环节的操作要求，及关键节点的风险应对，通过深入剖析业务实践中的真实案例，帮助参训人员在学习法律常识的同时，掌握应用技能，提升业务风险管控能力。



税务管理

珠免集团严格遵循《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国增值税暂行条例》《中华人民共和国企业所得税法》等国家相关法律法规和政策要求，制定并实施《涉税事务管理办法》等内部制度，规范公司税务管理，持续优化税务管理流程，确保按时完成税务申报并及时足额缴纳税款，从而有效规避税务风险。

关键绩效

报告期内，公司共计缴纳税款

6.41亿元，未发生少报、少缴、漏报、漏缴税款等违法行为。

投资者权益保护

信息披露

珠免集团严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规及《公司章程》相关规定，制定并严格执行《信息披露管理制度》《信息披露暂缓与豁免事务管理制度》，明确董事会秘书处作为信息披露事务的管理部门，全面负责信息披露组织与执行工作，以确保信息披露的真实性、准确性、完整性和及时性，从而切实保障股东及投资者的合法权益。2025年10月，上海证券交易所公布了沪市上市公司2024至2025年度信息披露工作评价结果，公司凭借良好的信披质量和治理水平，获得信息披露B类评级。

关键绩效

报告期内，公司共对外披露定期报告	临时报告	因信息披露方面违规而受到处罚
4 份	176 份	0 次

舆情管理

为切实提高应对各类舆情的能力，珠免集团根据《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规，制定《舆情管理制度》，并建立快速反应和应急处置机制，及时、妥善处理各类舆情可能对公司股价、商业信誉、品牌形象及正常经营活动造成的不利影响，维护公司和投资者合法权益。



一般舆情

由董事会秘书、董事会秘书处、品牌管理部负责人根据舆情的具体情况灵活处置。



重大舆情

舆情工作组组长视情况召集舆情工作组会议，就应对重大舆情作出决策和部署；品牌管理部、董事会秘书处和相关部门同步开展实时监控，密切关注舆情变化；舆情工作组根据情况，采取投资者沟通、媒体沟通、官网澄清等措施控制传播范围。

投资者关系

珠免集团高度重视投资者关系管理，根据《公司法》《上市公司治理准则》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律法规、规范性文件要求，制定《投资者关系管理办法》，规范公司投资者关系管理工作，加强公司与投资者之间的交流。报告期内，公司通过业绩说明会、投资者热线、投资者集体接待日、上证e互动等多种形式，与投资者进行沟通交流，增进投资者对公司的了解和认同。



投资者关系活动

关键绩效

报告期内，公司举办业绩说明会	参加投资者集体接待日活动	在上证e互动与投资者互动
3 次	2 次	202 次
接听投资者电话		线上解答投资者问题
485 次		194 次

股东回报

珠免集团建立科学、持续、稳定的股东回报机制，在统筹兼顾全体股东整体利益和公司可持续发展的基础上，制定《未来三年股东回报规划（2024年-2026年）》，明确规定在满足现金分红的条件下，优先采用现金分红的利润分配方式，为投资者提供长期稳定的回报。

债权人权益保护

珠免集团严格遵守资本市场信用准则及相关债务融资协议约定，规范履行公开市场债务融资履约义务。截至报告期末，公司无任何到期未偿付债务、逾期支付利息等违约情形，亦未发生因债务问题引发的诉讼、仲裁或强制执行事项。

报告期内，公司委托第三方专业信用评级机构开展主体信用评级工作。经综合评定，公司主体信用等级“AA+”，评级展望“稳定”。该结果客观反映了公司稳健的信用水平与良好的偿债能力，我们将以此为契机，持续优化经营，维护公司良好的资本市场形象。

恪守商业道德

反商业贿赂及反贪污

为进一步压实反腐败工作责任，健全相关领导体制与工作机制，珠免集团制定并实施《党风廉政建设和反腐败工作领导小组工作制度（试行）》，成立由董事长担任组长的党风廉政建设和反腐败工作领导小组，并下设领导小组办公室，构建起权责清晰、运转有效的常态化工作体系。同时，通过持续深化监督体系运行，不断提升预防腐败工作的制度化、规范化管理水平，为推动形成风清气正、廉洁从业的良好生态提供了有力保障。

组织架构	具体职责
党风廉政建设和反腐败工作领导小组	<ul style="list-style-type: none"> 贯彻落实中央、省委市委和上级党委决策部署，制定年度工作计划、任务分解方案； 分析研判内部政治生态，研究、协调解决党风廉政建设和反腐败建设的重大问题，并提出整改意见； 监督检查公司领导班子成员廉洁从业情况及党风廉政建设“一岗双责”落实情况； 指导各单位各部门开展党风廉政建设和反腐败建设工作，组织开展党风廉政建设责任制考核。
领导小组办公室	<ul style="list-style-type: none"> 贯彻执行领导小组各项决议，确保交办任务全面落实； 跟踪督办领导小组决策事项，并定期汇报进展； 开展调查研究，识别相关问题并提出意见建议； 协调相关职能部门，协同处理党风廉政建设工作建设中的问题与矛盾。

● 廉洁文化建设

公司坚决落实全面从严治党主体责任和党风廉政建设责任制，高标准推进党纪学习教育工作，通过定期组织专题培训、开展警示教育等方式，持续强化党员干部廉洁自律意识，推动公司廉洁发展。

反垄断与反不正当竞争

珠免集团坚持公平竞争原则，严格遵循《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，坚决反对并禁止任何形式的商业贿赂、虚假宣传及行业垄断等不正当竞争行为，致力于营造诚信、公平、有序的市场环境，切实维护消费者合法权益与行业健康发展秩序。报告期内，公司未发生因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚事件。

防范反不正当竞争风险，筑牢公平竞争防线

2025年11月，免税公司邀请第三方专业机构开展《反不正当竞争法》解读培训。培训结合市场典型案例，系统阐释法律核心条款与合规要点，旨在进一步提升全员依法经营意识与风险防范能力，筑牢企业公平竞争与规范发展的法治根基。



02

生态友好 永续未来

珠免集团坚持生产经营与环境保护协同发展，通过将应对气候变化、坚持绿色运营与资源合理利用纳入核心战略，并严控三废排放、推行节能节水、优化资源循环体系，切实践行企业环境责任，助力构建绿色发展格局，共创可持续未来。

响应的SDGs



我们的行动

- ▶ 应对气候变化
- ▶ 环境合规管理
- ▶ 绿色建筑
- ▶ 资源合理利用
- ▶ 保护生物多样性



应对气候变化

面对全球气候变化的严峻挑战, 珠免集团积极践行企业社会责任, 推动气候行动融入日常经营全过程, 同时立足自身业务特点, 紧扣交易所指南与TCFD框架, 从治理、战略、风险管理、指标和目标四个维度出发, 制定、实施切实可行的绿色发展战略, 以实际行动助力国家实现“双碳”目标, 为全球气候治理贡献力量。

治理

为践行可持续发展理念, 深入贯彻国家“十四五”规划中关于应对气候变化的战略部署, 珠免集团积极探索应对气候变化的有效路径, 制定应对气候变化管理机制, 以应对气候变化所带来的风险与机遇。鉴于公司层面暂未设立专门的应对气候变化职能部门, 结合下属洪湾中心渔港管理特殊性, 公司推动洪湾中心渔港专项设置节能减碳职能专员, 由其负责开展节能减碳宣传教育与行为督导, 督促员工将减碳要求深度融入日常生产经营各环节, 切实推进企业绿色低碳转型。

战略

珠免集团认识到气候变化的风险和机遇并非孤立存在。为此, 公司通过识别运营环节中气候相关的风险与机遇, 针对性制定应对策略及行动方案, 以保障公司业务持续稳健发展。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
转型风险	政策和法律	中	中	中长期	运营	高	运营成本增加	积极响应国家战略部署, 系统推进气候变化管理体系建设, 并依据国家法律法规及运营地环保要求动态调整减排策略。
	市场	中	中	短中期	下游	高	营业收入减少	常态化开展消费者沟通活动, 及时了解消费者需求偏好并做出相应调整; 积极展示公司的环保行动, 树立良好的企业形象。



风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
转型风险	技术	中	中	中长期	运营	中	运营成本增加	针对性应用适配的节能降碳技术, 逐步构建成熟技术支撑体系, 稳步提升运营低碳化效能。
	声誉	低	中	短中期	运营	低	营业收入减少	规范披露应对气候变化工作成效与进展, 主动接受社会各界监督, 高效回应各方合理关切, 以透明务实的行动持续夯实品牌环境责任公信力。
物理风险	急性	低	高	短中期	上游运营下游	中	运营成本增加, 营业收入减少	制定防台防汛专项应急预案, 前置部署极端天气应对工作, 强化店铺结构维护检查, 并适时加固改造; 优化库存管理, 提前备货应对潜在物流延误风险。
	慢性	低	中	长期	运营	中	运营成本增加	密切关注相关动态, 提前进行风险评估, 并制定和执行具体的防范措施, 以提升气候韧性, 保障门店运营连续性与资产安全。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
机遇	数字化建设	高	高	中长期	运营下游	中	营业收入增加	持续深化线上线下业务深度融合, 聚焦电商平台功能优化与服务升级, 以数字化技术赋能运营提质增效, 进而推动消费场景创新与绿色运营落地。
	产品与服务	中	高	中长期	运营	中	营业收入增加	持续加强绿色产品与技术的宣传推广, 并与供应商协同推进环保友好型包装材料的应用。

说明:

发生概率: 指风险/机遇发生的频次间隔、发生的可能性, 主要根据历史发生的概率、外部情景、政策实施的进展和专家预测判断。发生概率从“低”到“高”。

影响大小: 指通过冲击水平和风险/机遇发生可能性判定影响的大小, 综合考虑对商业模式、价值链、财务影响等因素。影响大小从“低”到“高”。

影响的时间范围: 不同风险和机遇对公司产生影响, 公司将影响的时间范畴划分为短期 (0-1年)、中期 (1-5年)、长期 (5年以上)。

影响的价值链环节: 指上游 (涉及原材料供应商、采购和物流等环节)、运营 (涉及生产、制造和内部流程等环节)、下游 (涉及分销、销售和客户服务等环节)。

优先级排序: 综合考虑发生概率、影响大小、影响时间范围等因素, 结合公司实际, 优先级排序分为“低”“中”“高”。

注: 报告其他章节关于发生概率、影响大小、影响的时间范围、影响的价值链环节、优先级排序定义与上文一致, 将不再重复说明。

影响、风险和机遇管理

珠免集团建立常态化气候风险识别、评估、管理及跟踪机制, 通过推行标准化风险管理流程, 有效应对气候变化带来的挑战, 从而保障业务的连续性和可持续性。



指标和目标

珠免集团紧跟低碳发展潮流, 立足自身行业发展特性, 聚焦业务运营等关键场景, 以改用节能设备、优化能源结构、提高用能效率等减碳举措为抓手, 力求于2060年前实现“碳中和”目标。



注: 1、报告期内, 公司温室气体排放量统计范围仅为珠免集团总部办公区、洪湾中心渔港。2、温室气体排放量依据《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》和《综合能耗计算通则》(GB/T 2589-2020) 进行核算。

坚持绿色运营

环境合规管理

珠免集团严格遵循《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规, 坚持将绿色发展理念融入经营管理全过程, 通过统筹优化环保资源配置, 持续提升全链条环境治理效能。子公司洪湾中心渔港作为公司环保实践核心载体, 秉持“全面规划、革新技术、综合利用、科学管理、防治污染”的环境方针, 明确各部门及项目负责人职责, 严格按照《港章》及行业主管部门的工作要求, 细化工作流程与考核标准, 将污染防治、资源利用、生态保护等要求嵌入日常运营各环节, 以推动环境管理工作从“规范化、常态化”向“精细化、实效化”升级。报告期内, 格力地产业务已通过ISO 14001环境管理体系认证。



格力地产业务ISO 14001环境管理体系认证证书

关键绩效

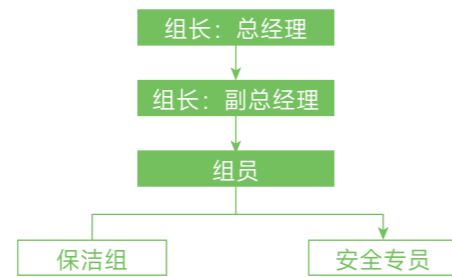
报告期内，公司环境管理体系总体运行稳定，未发生任何环境污染事故或环保违法违规行为，也未因环保问题受到任何行政处罚。

环境影响评价

公司贯彻执行新、改、扩建项目环境影响评价相关规定及行业标准，全面落实“三同时”制度，确保防治污染设施与主体工程同时设计、施工、投产使用。项目竣工后，公司委托专业环保单位及专家团队开展环保验收工作，系统评估环保设施建设情况及工程建设对环境的潜在影响，确保环境风险可控，最终实现项目的合规交付。

应急预案及演练

公司依据生态环境部《国家突发环境事件应急预案》的相关要求，指导下属洪湾中心渔港编制《船舶污染现场处置方案》，通过健全应急组织架构、优化应急响应流程，并常态化组织开展实战演练，显著提升了公司在突发环境事件中的预防与处置能力，从而有效降低事故潜在损失，切实维护企业生产经营秩序。



洪湾中心渔港应急工作组织架构图

海面油污应急治理

2025年11月，洪湾中心渔港组织开展海面油污快速反应与标准化治理实操。演练模拟海面小范围油污场景，重点检验从报告响应、现场初步控制、吸油毡回收作业到废弃物标准化处置的全流程。通过本次演练，有效提升了队伍的协同实战能力与污染应急处置效率。



关键绩效

报告期内，公司共开展环境风险应急演练

1次

参与

10人次

污染防控管制

珠免集团严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，持续强化运营环节污染管控与监测力度，切实防范环境污染事件发生。

废水管理

公司全面推行清污分流机制，从严抓实污水处理工作，明确污水处理从业人员须经专业培训并考核合格后方可上岗执业。截至报告期末，公司废水实现100%达标排放。

生活污水

生活污水经预处理后，排放至市政污水管网。

生产废水

- 土方及建筑材料运输车、散料堆场均设置临时排水系统，经高压枪、防冲墙等设备设施引导，统一排入污水处理池规范处理。
- 洪湾中心渔港设置污水处理站，并定期委托第三方转运处置。

废气管理

公司废气排放主要源自项目营运阶段产生的各类废气，具体包括发电机组燃油废气及机动车运行产生的尾气。对此，我们积极落实科学规范的废气治理举措，确保各类废气排放严格符合国家及行业相关标准。报告期内，公司废气处理设施运行稳定，未发生废气超标排放事件。

发电机组燃油废气

符合排放标准的废气，通过内置烟管引至楼顶平台排放口排放。

机动车尾气

- 地下停车场配置排风系统，将废气集中抽排至地面指定排气口规范排放。
- 选用废气净化效能优异的植被品种，构建生态净化系统，助力机动车尾气绿色治理。

● 废弃物管理

洪湾中心渔港制定废弃物管理机制, 积极推进废弃物源头减量、过程管控与末端治理, 切实降低运营活动对环境的影响。

一般废弃物

- 生活垃圾统一交由市政环卫部门规范处置;
- 生化池污泥由环卫部门定期清运处理;
- 餐厨垃圾单独收集, 委托具备专业资质的单位合规处置。

危险废弃物

落实危险废弃物管理主体责任, 规范开展危险废弃物收集、贮存工作, 与具备专业资质的第三方机构签订《危险废弃物处置服务合同》, 委托其开展危险废弃物合规处置。

● 关键绩效

报告期内, 洪湾中心渔港一般废弃物产生量

854吨

一般废弃物处置量

854吨

危险废弃物产生量

0.88吨

危险废弃物处置量

0.88吨

废弃物合规处置率

100%

● 其他污染防治

在推进全面环境管理进程中, 我们不仅对废水、废气及废弃物实施全流程严格管控, 更将污染防治工作延伸至噪声治理、扬尘管控、土壤流失防治等多个领域, 形成多维度协同发力、多环节齐抓共管的环境治理工作新格局。

噪声治理

通过采取设备安装减震、排气系统二级消音及设置隔声门等措施降低噪声影响。

扬尘管控

施工现场设置扬尘在线监测仪, 实时监测风力、风向、PM2.5、PM10等数据, 确保在数据异常时及时采取应对措施, 有效管控施工环境。

土壤流失

在绿化种植前采用绿网、彩条布等材料对裸露土地进行临时覆盖。

培育绿色文化

● 践行绿色办公

珠免集团倡导绿色环保理念, 通过源头消除或减少对资源的索取、采用资源节约型设施设备以及资源重复利用等举措, 营造低碳环保的办公氛围。



节纸

推行无纸化办公模式, 尽量以电子传输替代传统纸质文件流转; 落实纸张二次回收, 办公打印优先采用双面模式。



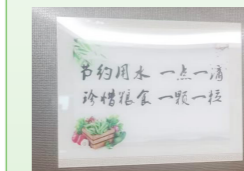
节能

推进节能改造, 采用节能灯具、高效能办公设备; 根据办公需要合理开关/切换办公设备运作模式; 宣传节能理念, 张贴节能提示标语。



节水

加强用水设备的日常维护, 严禁跑冒滴漏现象发生; 推广使用智能节水设施, 提高节水效果; 张贴节水标识, 增强员工节水意识。



其他

鼓励员工优先选择环保交通工具出行; 积极推行垃圾分类, 废物回收利用; 在食堂张贴节约粮食等宣传标语, 引导员工文明用餐。



● 增强环保意识

公司积极开展环保培训宣传工作, 持续提升员工环保意识与实践能力, 着力营造全员参与的浓厚氛围, 共同为建设绿色、可持续的未来贡献力量。

环保知识技能培训

2025年11月, 洪湾中心渔港组织开展海面油污快速反应与标准化治理实操培训, 培训包含油污危害与应急原则、安全防护用品使用、清污材料使用与注意事项、设备协同要点等内容。



关键绩效

报告期内，公司开展环保培训
30次

培训总时长
1,180小时

累计参加
720余人次

推行环保公益

公司坚信，守护绿水青山是企业与社会的共同责任。为此，我们不仅将环保理念融入运营，更积极付诸行动，通过组织、参与多项环保公益实践，切实助力环保公益事业的可持续发展。

播种绿色希望，共建生态未来

2025年3月，珠免集团第一、第二党支部赴唐家湾镇前环社区参加“播种绿色希望，共建生态未来”志愿服务活动。活动现场，党员志愿者分工协作、挥锹破土、扶苗填坑、提水润壤，以躬身实干践行生态文明理念，为绿美珠海生态建设贡献力量。



守护蔚蓝生灵，共筑和谐渔港

2025年6月，洪湾中心渔港在渔港内部组织开展“水生野生动物保护宣传”活动，通过设立宣传摊位与实地走访相结合的方式，持续向渔民、鱼贩及相关商户进行科普教育，累计覆盖300余人，发放宣传物资100余份。



绿色建筑实践

珠免集团秉持绿色设计理念，严格遵守《公共建筑节能设计标准》《珠海经济特区绿色建筑管理办法》等制度，将节能、节水、生态与循环原则全面融入项目建设各环节，致力于实现建筑与自然永续共生。在技术应用方面，公司积极推广装配式建筑技术，有效减少现场施工废弃物，显著提升建造效率与资源利用率。同时依托建筑信息模型（BIM）技术，构建覆盖设计、施工、运营维护的数字化管理体系，实现项目全流程精细化控制。此外，我们践行海绵城市建设理念，系统优化雨水资源统筹管理模式，切实增强城市排水韧性与生态适应性，从而推动建筑行业的可持续发展。



拱北口岸进出境免税店



海岸小镇



三亚湾壹号



资源合理利用

能源管理

为贯彻落实《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，珠免集团专门设立节能降耗小组，通过实施能源替代、改用节能设备等措施，持续推动能源配置的合理优化，系统提升能源利用效率。此外，公司积极开展节能减碳主题培训，倡导绿色办公与低碳生活理念，引导员工将节能减碳意识融入日常工作和生活中，共同推动企业可持续发展。

☰
洪湾中心渔港屋顶光伏项目

在洪湾中心渔港交易中心顶层，现已铺设光伏面板约5,015.70平方米，每月可产出绿色电力约8-10万千瓦时，其中50%直接用于保障洪湾中心渔港日常运营，其余部分并入电网，由供电系统统筹调配。



关键绩效

报告期内，公司天然气使用量 14,912 立方米	外购电力总量 4,317,865.40 千瓦时	光伏用电量 305,023 千瓦时
能源消耗总量 587.99 吨标准煤	能源消耗强度 0.0017 吨标准煤/万元营收	

注：报告期内，能源消耗统计范围仅为珠免集团总部办公区、洪湾中心渔港。

水资源管理

珠免集团严格遵守《中华人民共和国水法》等法律法规，高度重视水资源消耗对环境的影响。在日常经营中，我们通过配备节水设施、实施智能水表改造等举措，持续完善用水管理体系，提高水资源利用效率。报告期内，公司采用市政供水，水源稳定可靠，不存在水资源短缺或供应中断的风险。

物料管理

为规范物料使用管理，珠免集团下属业务公司积极落实相关管控举措。其中，海控物流通过制定并执行《仓库耗材管理制度》，实现对仓库耗材进出、领用、盘点、报废等环节的精细化管理，确保合理使用仓库耗材，有效降低不必要的物料损耗。

- 分类
管理

按耗材用途、材质分类，设专区存放，并标明物料编码、使用说明；定期盘点并根据需求及时补充。
- 进出
管理

入库时，管理员凭有效单据验收、分类并对异常情况备注说明，信息及时录入仓库系统；领用耗材需持经审批的领用单据，出库后立即更新系统库存，以确保库存数据准确。
- 盘点
管理

制定耗材盘点计划，定期组织全盘或部分盘点；盘点采取清点和系统单据比对的方式，若比对发现差异及时核查；盘点结束后调整系统库存并上报主管部门。
- 报废
管理

发现损坏或无法继续使用耗材后及时填写报损单，经核实并报主管部门批准后报损处理；报损物品分类存放，按环保要求处置；全程保留完整记录，并定期进行报废物品清点检查。
- 安全
管理

制定耗材安全操作规程并对相关人员进行培训；储存环境须符合防火、防潮等规定，并定期检查；对易燃、易爆等特殊耗材，按安全规定储存、管理。

关键绩效

报告期内，公司使用包装材料 20.73 吨	其中泡沫类包材 14.85 吨	纸类包材 1.73 吨
塑料类包材 4.15 吨	回收使用包装材料 0.39 吨	

03

价值共创 责任共赢

珠免集团积极拥抱数字化转型浪潮，深入探索数字化发展路径，严格把控产品和服务品质，在免税、商管、商贸及房地产业务板块实施全方位质量管理，不断提升供应链协同效率与韧性，强化数据安全与隐私保护，为推动产业升级和珠海区域消费中心城市贡献“珠免”力量。

响应的SDGs



我们的行动

- ▶ 数智化建设
- ▶ 产品质量控制
- ▶ 优化客户服务
- ▶ 负责任供应链
- ▶ 信息安全保护



创新驱动发展

创新体系应用

在市场竞争日趋复杂的环境下，珠免集团主动顺应消费趋势与企业转型需求，通过持续加大资源投入、积极引进先进技术与设备等措施，全面推进全场景服务体系优化与升级，稳步提升信息化与智能化建设水平。同时，公司进一步健全研发创新机制，由信息管理部统筹负责创新管理和数字化建设工作，从而确保技术规划与业务战略深度融合、协同推进。报告期内，免税公司研发总投入1,300万元。

数字创新实践

珠免集团围绕数字化发展战略，稳步推进信息化平台建设，重点打造“珠海免税MALL”“珠免会员”在内的智慧零售小程序矩阵，同时构建智慧渔港管理系统、数字化营销平台及智慧物业等一体化数字运营体系，显著提升业务协同效率与客户服务体验。

智慧零售平台

2020年3月，珠免集团自主开发的“珠海免税MALL”正式上线运营。此后，公司持续推动平台迭代与功能创新，推出“珠免会员”小程序，成功构建起融合会员服务、跨境电商、进口完税及门店O2O等多种业态的线上业务矩阵，全面赋能零售业务数字化转型与升级。

公司线上商城涵盖酒水、母婴、美妆护肤、数码家电、营养保健、茗茶、家居日用、首饰、休闲食品等超万种品类，并通过与采购供应、保税仓储、物流服务等环节的深度融合，构建起完整的跨境电商产业链体系，有力增强企业综合竞争力。截至报告期末，以“珠海免税MALL”为核心的电商平台已拥有会员超324万人，累计访问量突破974.50万人次。



珠海免税MALL

珠免会员

洪湾中心渔港智慧渔港管理平台

洪湾中心渔港以建设“智慧渔港”为目标，通过搭建智慧渔港管理平台，部署传感器、摄像头等物联网设备，建立数据中心并开发智慧管理系统，成功实施覆盖渔港全域智能视频监控、渔船动态监控、海鲜交易平台等6套现代化管理系统，显著提升了渔港管理的信息化与智能化水平，有效推动渔港运营管理迈向科学化、精细化轨道。

与此同时，为充分释放“蓝色潜力”，珠免集团依托洪湾中心渔港现有线上线下资源，创新采用“线下实体交易+线上平台交易”融合模式，搭建一体化渔港交易平台，并自主开发上线“粤港澳大湾区海产品交易中心”APP。该平台通过整合鱼货交易全流程，为渔民、批发商等用户提供供需信息发布、意向订单生成、货物交割结算等一站式数字化服务，推动海产品交易向自由化、线上化与价格透明化转型升级，有效提升了整体交易效率与市场活力。截至报告期末，平台累计注册用户563个，历史累计成交量近16,349吨，总交易金额超75,209万元。



“粤港澳大湾区海产品交易中心”APP

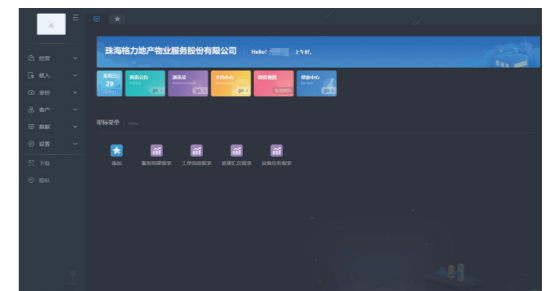
数字化营销

珠免集团积极把握数字经济发展机遇，在抖音、小红书、微信视频号等主流平台构建官方账号矩阵，持续输出优质短视频内容并开展常态化直播带货，以新电商模式开拓业务增长新路径。报告期内，公司累计开展直播36场，总观看量达24,763人次。



智慧物业

公司物业服务板块积极推进数字化转型，搭建智慧物业信息化系统，通过整合核心管理功能、落地全场景智能服务，实现物业管理流程的线上化、标准化与可视化，有效提升了运营效率与服务品质。



智慧物业管理平台

知识产权保护

珠免集团严格遵循《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定《商标管理办法》以规范公司及下属业务公司各项商标事务工作流程，推动商标管理的规范化与系统化，提高公司整体形象与经济效益。法务部作为知识产权归口管理部门，负责商标日常工作的协调、跟进与处理，并统筹对接外部商标代理机构。

此外，在保护自身知识产权的同时，公司亦充分尊重他人知识产权，通过每月向各相关部门及下属业务公司发送知识产权风险提示邮件等方式，坚决杜绝潜在的侵权风险。

关键绩效

报告期内，公司累计注册商标

821项

遵守科技伦理

珠免集团恪守科技伦理相关法律法规，将伦理合规要求全面融入数字化运营各环节，坚守科技向善的价值底线，规范技术应用与数据管理，系统性防范伦理风险，从而推动构建合规、诚信、负责任的科技伦理生态，践行企业社会责任。

专注产品质量

质量管理体系

珠免集团严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，并基于各业务板块实际运营特点，推动下属公司分别建立符合其业务形态的质量管理体系。公司层面注重制度引导与合规监管，下属公司则在免税、渔港、电商、房地产等不同业务领域，结合具体业务需求，制定并实施相应的质量管理制度，确保全面覆盖、有效运行。报告期内，格力地产物业已通过ISO 9001质量管理体系认证。



格力地产物业ISO 9001质量管理体系认证证书

质量管控措施

● 免税业务

在免税业务板块，免税公司始终坚持“守法诚信、规范高效、顾客满意；勇于创新、赢取效益、持续发展”的质量方针，编制《质量管理体系手册》《内部质量审核操作程序》等制度，构建起以总经理为领导、管理者代表具体组织、各职能部门协同落实的质量管理架构。同时，配套建立相应激励机制，将质量管理关键指标纳入绩效考核，有效调动全员参与质量建设的主动性与积极性。

免税公司制定实施《商品库存管理办法（试行）》，建立覆盖来货、仓储至销售各环节的商品质量全流程管理体系，明确对来货质量、临期、滞销等商品的分类管控与处置机制，实现闭环管理。此外，免税公司定期组织开展商品抽样检测，确保质量符合国家标准与行业规范，切实维护消费者权益，巩固企业品牌信誉。

商品品质管理措施

来货质量异常

在商品入库、门店收货、销售及售后环节发现质量异常时，销售及仓储单位于规定时间内填写《商品问题反馈单》与《商品来货质量异常清单》，并提交至采购单位；采购单位与供应商协商确定处理方式并提供处理意见，由责任部门依法依规执行处理。

临期产品管理

对于达到临期标准的商品，仓储及销售单位建立预警系统，并启动相应处置措施。

滞销商品管理

采购单位每月识别与统计滞销商品，协同销售单位分析滞销原因，并与供应商商定处理方案，由仓储单位协调销售单位清理库存。

残次商品管理

成立定损小组，定期对残次商品进行鉴定，并与供应商对接，提出处理方案、商定折扣售价等；仓储、销售单位对残次商品进行统计分类，并分析残损产生原因、现状等客观事实形成初步判定结论，上报相关部门。

商品撤柜管理

由仓储单位牵头，协同仓储与销售单位统一整理库存信息，按规定流程报相关部门复核及领导审批后，依法依规处理并备案。

商品投保管理

采购、仓储及销售单位选择专业水平高、服务质量好、综合实力强的保险公司办理商品投保，并将相关保险单据报财务部备案。

● 渔港业务

在渔港业务板块, 洪湾中心渔港围绕食品安全、检验检测、不合格品退市及事故处置等维度, 系统制定《海产品交易中心食用农产品安全管理制度》《海产品交易中心食用农产品进货查验记录制度》等一系列规范性文件, 通过设立专职食品安全管理人员、定期开展场内产品检查等措施, 持续加强从海产品入市到交易环节的全流程安全管控, 切实保障产品质量安全与来源可追溯。

此外, 洪湾中心渔港持续完善质量管理体系, 建立并运行常态化监督抽检机制, 招商运营部严格落实内部管控责任, 有效强化海产品从入场到交易环节的质量监控, 为巩固“平安渔港、健康渔港”品牌形象提供可靠保障。



海产品抽检

● 电商业务板块

为全面保障产品与服务质量, 珠免科技严格执行《采购及供应商质量控制程序》, 明确商品采购全流程规范与准入要求, 从源头实施质量管控, 确保所购商品符合既定验收标准。同时, 依据《监视和测量设备控制程序》, 对所有在用监视和测量设备实行统一配置、定期校准、规范使用与动态管理, 最大限度地降低因设备不良导致的产品或服务质量问题。

此外, 为严格管控存在安全隐患或不合格的产品, 珠免科技制定并执行《不合格品控制程序》《召回控制程序》。其中, 召回工作由总经理批准并组织实施, 品控部负责通知与督促推进, 各相关部门具体落实本部门内的召回任务, 形成责任到人、闭环管理的执行体系, 持续强化对质量风险的主动防控与事后纠偏能力。

产品召回管理流程

- 当获知使用的原料或生产的产品可能存在安全危害, 或者接到食品监管部门的危害调查书面通知, 立即进行食品安全危害调查, 由品控通过可追溯性体系, 确认不安全原料或产品的范围和批次;
- 内部召开召回小组会议, 对危害性进行评估, 商议处理方案, 经总经理批准后拟定《产品召回计划》;
- 运营部、采购招商部、市场部以及物流部接到通知后采取行动, 停止采购、隔离现有不安全产品、停止该批次产品销售并对已售出的产品进行回收;
- 根据实际情况对召回产品进行处理, 品控填写《产品召回报告》, 总结召回原因、范围和结果, 上报至总经理处。

● 关键绩效

报告期内, 公司产品召回数量

0件

产品召回比例为

0

● 房地产业务

在房地产业务板块, 格力房产秉持“潜心研究产品、狠抓工程质量”的质量理念, 制定实施《格力房产项目质量管理体系》《格力房产项目质量控制手册》等内部规范, 持续加强项目全过程工程质量管控, 着力打造高品质、可持续的建筑产品。

格力房产建立产品全生命周期管理流程, 贯穿设计交底、源头品控、进场检验、施工检查与交付检查五大关键环节, 形成从设计到交付的闭环监督机制, 为工程品质的持续提升奠定了坚实基础。

建筑产品全生命周期质量管理流程

设计交底

专项工作准备阶段, 组织设计、供货、施工、监理、项目、质检各方对图纸内容、成品效果、关键技术、质控要点等进行设计交底, 确保产品质量达标。



源头品控

大宗材料进场前, 组织设计、供货、施工、监理、项目、质检各方对工厂进行考察。



进场检验

材料进场时, 施工、监理、项目、质检组织四方联合验收。



施工检查

施工过程中, 从“按图施工”“实测实量”“试验检测”“质量观感”四个方面落实质检工作。



交付检查

项目交付前, 利用“移动验房系统”进行“全专业、全部位、全查验、全整改”工作。



公司积极推进质量管理数字化创新, 相较于传统依赖手写、打印的查验方式, 格力房产自主研发并上线运行的“移动验房”系统具备操作便捷、记录清晰、实时共享、节约环保、数据永存等优势, 可实现问题发现、跟踪到整改销项的全流程闭环管理。

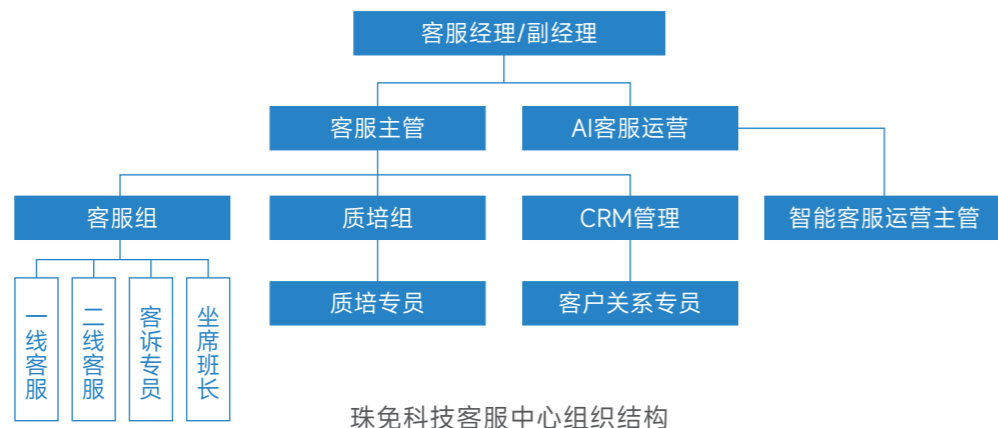


优质客户服务

客户服务管理

珠免集团始终将消费者权益保护置于首位, 以消费者需求为核心, 持续引导下属公司完善客户服务体系。免税公司作为公司免税业务运营主体, 通过制定《员工服务规范》《工作服务质量检查控制程序》等制度, 明确客户服务岗位服务标准, 以规范流程 and 专业化态度, 为消费者提供高效、优质的服务。

此外, 珠免科技制定了《客服中心日常工作管理制度》, 明确各岗位的管理职责与运营考核标准, 以此规范客服人员的日常工作行为, 提升其专业能力与服务水平。



客户服务培训

公司建立常态化、体系化的客户服务培训机制, 围绕服务意识、投诉沟通等关键领域持续开展专项培训, 全面强化服务人员的综合素质与专业能力, 为向客户提供优质高效的服务支持奠定坚实基础。

客户服务意识与投诉沟通技巧培训

2025年5月, 公司聘请第三方培训机构讲师, 开展客户服务意识与投诉沟通技巧专项培训, 营运管理部及门店客服人员参与。通过此次培训, 进一步强化了员工的服务理念与沟通能力。

关键绩效

报告期内, 公司组织客户服务相关培训

1次

培训总时长

95小时

数字化管理

公司积极推进客户服务数字化建设, 将建立客户经营系统作为战略举措, 赋能全流程服务升级, 为消费者提供更便捷、高效、贴心的服务体验, 持续增强客户满意度与获得感。



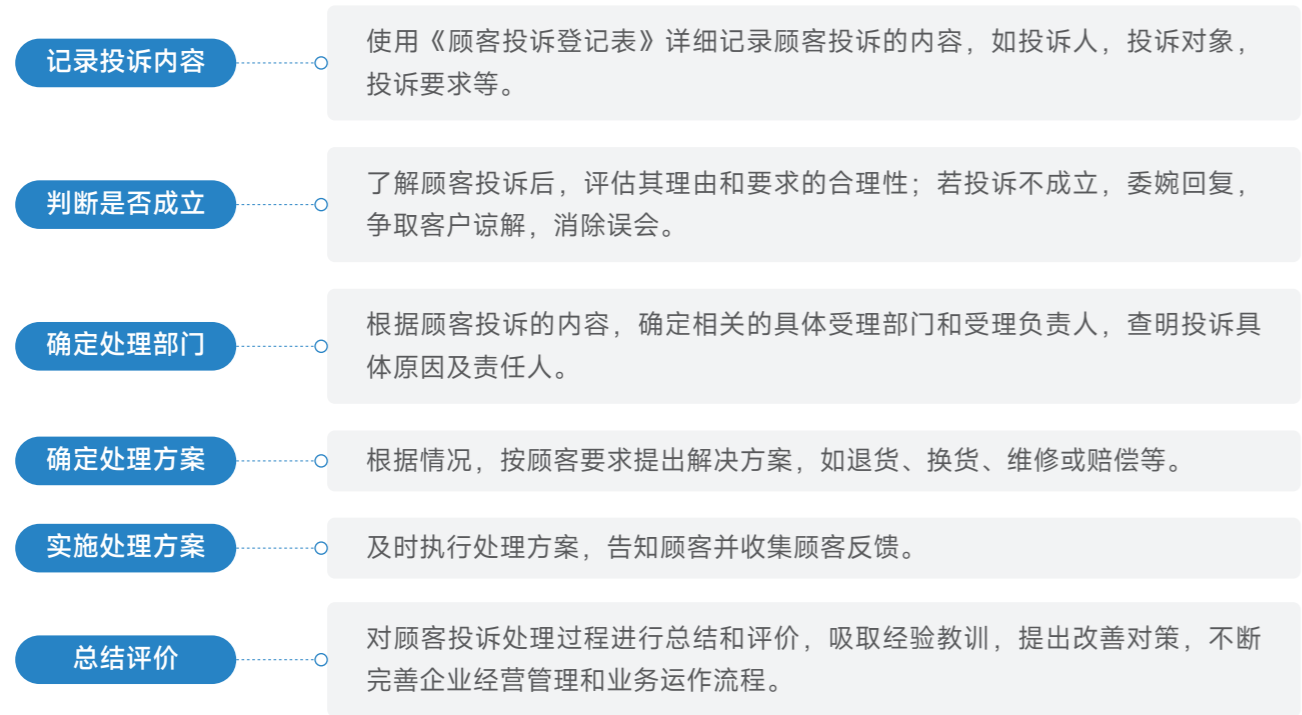
● 客户投诉响应

珠免集团建立健全客户投诉机制与标准化处理流程，设立畅通多元的投诉反馈渠道，确保客户诉求及时传递、高效处置闭环管理，切实维护品牌声誉与客户信任。

为更好地处理免税业务相关投诉事项，免税公司制定《顾客投诉处理控制程序》《客户投诉处理程序指引》等制度，设立线下门店与线上投诉渠道。

电商业务方面，珠免科技秉持“时效性、同理心、双赢互利”的投诉处理原则，制定《电商业务投诉处理流程》，明确投诉分类标准与等级，规范受理、流转、处理及反馈闭环机制，确保投诉响应迅速、处置妥善，切实保障客户权益，以持续提升客户服务体验。

客户投诉处理流程



关键绩效

报告期内，免税公司收到客户投诉	客户投诉解决	客户投诉处理率
104 (线下93, 线上11) 件	104 (线下93, 线上11) 件	100%

客户满意度

珠免集团高度重视客户意见与需求，部署推动下属各业务公司系统开展客户满意度评价工作。免税公司积极响应落实，根据《顾客满意度测量控制程序》相关规定，定期开展涵盖顾客群体、服务质量、性价比、顾客需求、购买体验及广宣效果等多维度的满意度调查，并根据调查结果形成《顾客满意度调查报告》，系统分析顾客反馈，明确改进方向，为提升整体顾客满意度提供了重要依据。

关键绩效

报告期内，免税公司免税业务门店顾客满意度	珠免科技客户满意度
99.63%	97%

负责任营销

珠免集团严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规及行业规范，建立健全营销活动管控机制，持续强化营销内容审核与从业人员培训，切实贯彻负责任营销理念，积极维护公平诚信的市场环境与消费者合法权益。下属子公司免税公司制定了《营销活动管理规定》《广告管理规定》，建立严格的审核机制，确保所有市场营销活动及广告宣传内容合法合规，以保障营销活动的规范性与公信力。

负责任供应链

珠免集团恪守“公开、公平、公正”原则，持续完善供应商管理体系，推进与优质供应商的战略合作，并加强对供应商的规范化管理。在此基础上，公司积极打造绿色供应链与智慧供应链体系，携手合作伙伴共同构建健康、安全、可持续的供应链生态。

治理

珠免集团尊重旗下公司业务差异，支持各下属公司结合市场环境、法律法规及供应链特点，在统一管理体系框架下，实施具有针对性的供应商管理措施，确保制度贴合实际、有效落地。

子公司免税公司遵循“保障性、统一管理、提高竞争力”原则，制定《商品采购管理制度》《采购运营中心供应商管理实施细则（试行）》等管理制度，建立了覆盖供应商准入、审核、日常管理、绩效评估、分级优化及淘汰退出的全流程管理体系，有效规范供应商行为，提升供应链的稳定性与合规水平。同时，子公司珠免科技根据实际业务需求修改了供应商评估表内的评判标准，进一步从制度层面强化采购与供应商管理的标准化、规范化水平，为公司整体供应链管理的协同与优化提供支撑，助力企业实现稳健与可持续发展。

战略

珠免集团构建常态化风险防控机制，通过系统识别与评估供应链管理各环节中的潜在风险与机遇，并制定针对性应对策略，以有效控制和降低各类风险对运营造成的影响。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
市场风险	国内外大型免税运营商占据较大市场规模，供应链议价能力强，若公司无法获得最优采购成本，可能导致毛利率下滑，盈利能力下降。	中	高	短中期	运营下游	高	营业收入减少，运营成本增加	优化供应商结构，建立多元化的供应商体系，避免对单一供应商的依赖；与核心供应商签订长期合作协议，锁定价格和供应量。
供应链中断风险	供应商交付产品不及时或未能提供质量合格的产品，可能导致免税零售业务受到影响。	中	高	短中期	上游运营下游	中	营业收入减少	建立多元化的供应商体系，与多家供应商建立长期稳定的合作关系，降低对单一供应商的依赖；对供应商进行定期评估和审核，加强对供应商的质量监控频率，做好日常巡检。
供应链协同机遇	充分利用粤港澳大湾区、横琴粤澳深度合作区、海南自由贸易港等战略发展机遇，加强与供应商、客户的协同合作，可实现公司与上下游伙伴的信息共享、资源优化和互利共赢。	高	高	短中长期	上游运营下游	高	营业收入增加	持续优化供应商准入、审核、评价及退出等全流程管理机制，引入优质供应商。

影响、风险和机遇管理

珠免集团已建立起覆盖供应链风险与机遇的识别、评估及处置的闭环管理体系，通过开展常态化识别与动态评估，公司在系统防范供应链各类风险的同时，亦主动发掘并把握相关发展机遇，从而持续提升供应链的韧性、安全与可持续性。



指标与目标

珠免集团在供应链管理过程中确立清晰的关键指标与管理目标，系统提升与供应商的协作效能，推动构建稳定、互信的长期合作关系，最终实现公司与供方的协同发展与持久共赢。截至报告期末，公司已与98家合格供应商建立了稳定、互惠的长期合作关系，其中境内供应商6家，境外供应商92家。

指标	目标	2025年完成情况
供应商数量	持续扩大供应商数量	供应商总数98家，较上一年增长5%。
供应商审核	持续开展供应商审查，不断优化供应商队伍	拥有质量管理体系认证的供应商3家，拥有环境管理体系认证的供应商2家，拥有职业健康安全管理体系认证的供应商1家，因不合规被中止合作的供应商0家，因不合规被否决的潜在供应商0家。

供应商管理措施

● 全生命周期管理

在供应商全生命周期管理过程中，免税公司依托多部门协同评估与动态优化机制，构建并持续完善供应商管理体系，实现对供应商的系统化、规范化管控，以切实保障供应链的持续稳定与可靠运行。

供应商准入

商品采购部对新供应商开展尽职调查，协同仓储物流部、财务管理部等部门对其资质进行综合评估，形成新供应商资质综合评估表及相关准入评估报告。

供应商日常管理

商品采购部负责对供应商开展日常管理，主要涵盖合同管理、档案管理、履约监督、进销存管控及持续优化等工作。

供应商评价

商品采购部及相关单位共同组成评价主体；商品采购部二级部门、仓储物流部、销售单位就供应商市场规模、品牌影响力、价格竞争力、商品质量、品牌品种丰富程度、市场需求契合度等方面分别进行评估；商品采购部综合形成评估结果，报分管业务领导审批。

供应商分级

根据供应商评估结果，将供应商划分为A、B、C、D四个等级。其中，A级为优质供应商，予以支持继续合作；D级则列入拟淘汰名单，暂停合同续约。

供应商淘汰

根据供应商年度评价结果，对列入拟淘汰名单的供应商给予限期整改机会；若整改情况理想并符合合作要求的，可从拟淘汰名单中剔除，并恢复合同续约流程；对于规定时限内未完成整改的供应商，则不再续约，确定淘汰。

● 阳光采购

公司奉行“廉洁采购、阳光采购”理念，在与供应商签订的合同中明确禁止任何形式的商业贿赂行为，评标小组成员及相关采购人员均须签署廉洁承诺书，承诺不与供应商存在可能影响采购公正性的利益关联，不接受其任何名义的财物或利益输送，严格遵守国家法律法规，恪守客观、公正、诚信、廉洁的采购职责，确保采购过程的规范与透明。

● 绿色采购

公司致力于贯彻绿色发展战略，全面推行绿色采购政策，着力构建环境友好、可持续的供应链体系。在供应商选择中，公司积极推动供应商提供环保型产品、采用可回收或可降解包装材料，系统降低全环节对环境的影响，共同促进行业绿色转型与生态协调发展。

● 行业交流

公司高度重视行业协同与开放合作，积极参与行业交流活动，与同业机构及供应商伙伴保持常态化的深度沟通，及时获取行业前沿动态与发展趋势，共同探索创新路径，合力促进行业整体水平的提升与可持续发展。

免税公司赴新加坡参加行业交流会议

2025年5月，免税公司应TFWA世界免税协会邀请，派遣代表团赴新加坡参加行业交流活动。期间，代表团共计开展23场专项公务活动，出席TFWA亚太会议，并先后拜访爱马仕香化、雅诗兰黛集团、欧莱雅集团、轩尼诗集团、爱丁顿集团、FNA等关键供应商与品牌方。本次出访进一步巩固并扩大公司在烟草酒水品类的供应链优化成果，深入推进香化精品等品类的战略合作，同步拓展新的合作资源，为免税业务的多元化发展提供有力支撑。



● 平等对待中小企业

公司秉持开放协作态度, 建立公平透明的准入机制与业务对接标准化流程, 致力于为各类企业特别是中小企业提供平等合作机会, 切实提升其可持续发展能力, 共同推动产业链协同创新与生态繁荣。报告期内, 公司不存在应付账款 (含应付票据) 余额超过300亿元或占总资产的比重超过50%的情况。

信息安全与隐私保护

信息安全管理

珠免集团秉持“全员参与、明确责任、预防为主、快速响应、风险管控、持续改进”的信息安全方针, 严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规, 制定《信息安全管理办法》, 建立健全完善的信息安全管理体系。在此框架下, 下属业务公司珠免科技进一步细化落实, 专门制定《客服部保密制度》, 明确保密范围、具体要求及失密泄密责任追究机制, 全面强化客户信息与业务数据的安全防护能力, 推动信息安全工作向规范化、精细化纵深发展。

公司成立网络安全与信息安全工作领导小组, 由董事长担任组长, 全面统筹协调相关信息安全工作; 信息管理部作为日常管理机构, 负责具体工作的牵头实施与督导落实, 确保各项信息安全制度与措施有效执行、全面落地。报告期内, 公司未发生信息安全违规事件以及泄露客户隐私事件, 下属业务公司格力地产物业已通过ISO 27001信息安全管理体系认证。

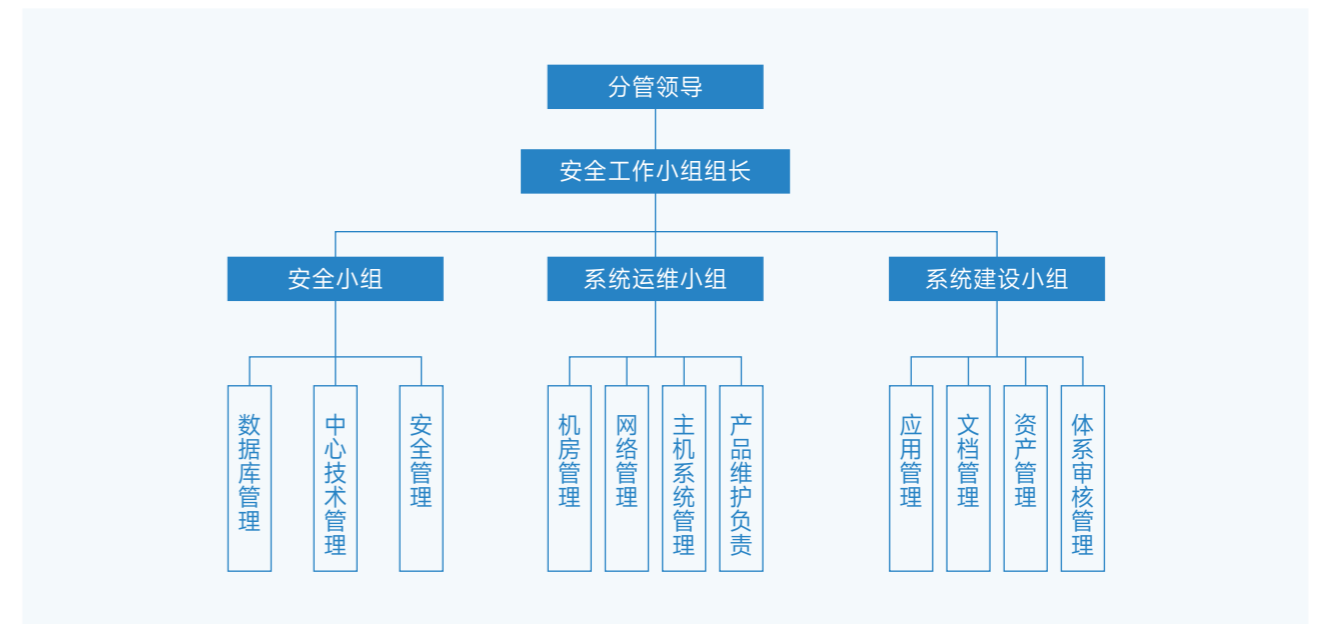


格力地产物业ISO 27001信息安全管理体系认证证书



信息管理部职责

- 负责建立、修改、完善、持续改进和实施信息安全管理体系;
- 负责管理体系的实施情况, 提出改进建议, 作为管理评审和体系改进的基础;
- 负责信息安全教育、培训工作, 提升全体员工信息安全意识;
- 负责信息安全管理体系对外联络工作。

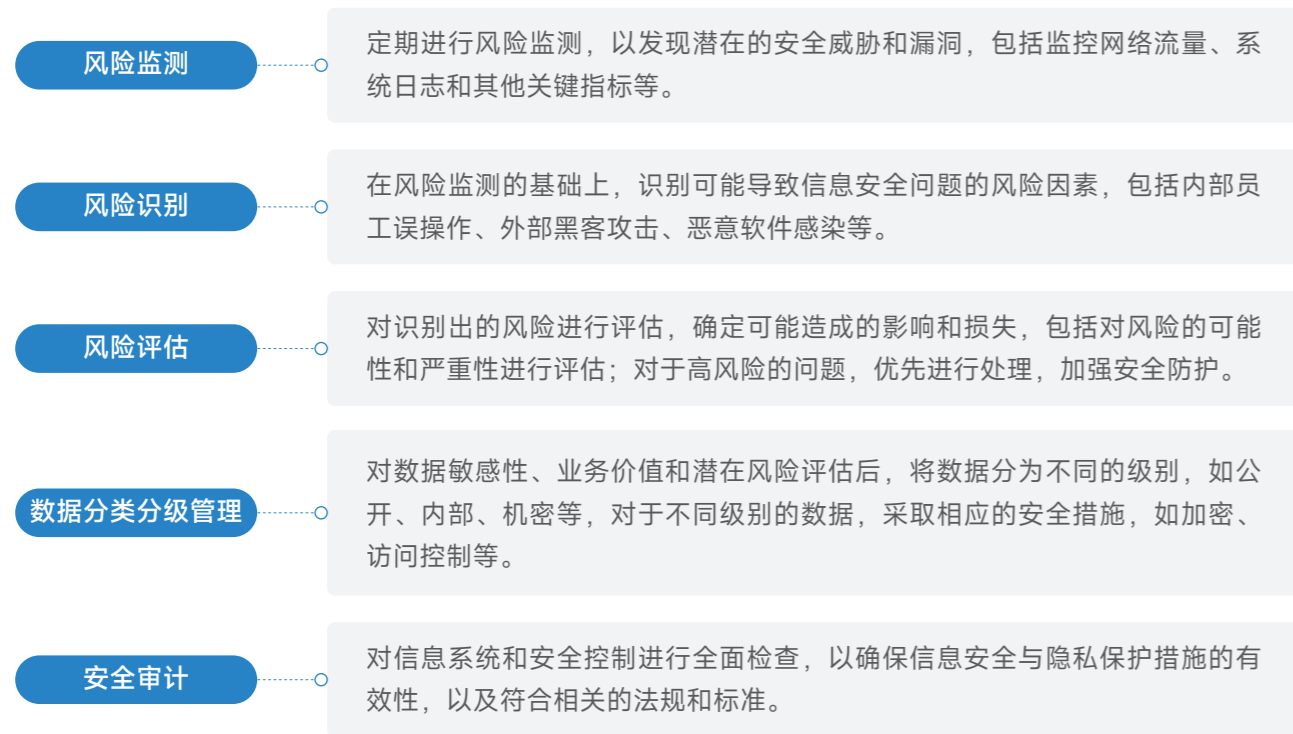


珠免集团信息安全管理体系组织机构图

安全风险管

珠免集团建立并持续完善信息安全风险管理机制, 系统强化风险防控与全过程管理, 定期对关键信息系统开展风险评估与管控, 确保将信息安全风险长期维持在可接受范围内。作为具体执行单位, 珠免科技制定覆盖风险监测、识别、评估等环节的数据安全风险管理体系, 实现对数据安全风险态势的常态化跟踪与闭环管理。此外, 珠免科技定期组织开展信息安全审计, 全面核查信息系统及相关安全控制措施, 确保其持续符合国家法律法规、行业标准及内部管理要求。

珠免科技数据安全风险管理过程



● 应急管理及演练

为有效应对信息安全突发状况，公司制定实施《信息安全应急预案》，规范责任分工、处理流程及处置措施，以最大限度降低突发信息安全事件对公司运营可能造成的影响。同时，公司设立专项应急预案实施小组，定期组织实战化演练，检验预案的可行性、适用性与时效性，从而持续提升突发事件快速响应与高效处置能力。

数据安全实践

● 数据安全管理体系

为构建全方位、立体化的数据安全防护体系，珠免科技综合运用技术及管理措施，切实防范供应商、客户与员工数据遭受泄露、篡改、损毁或非法获取，为核心数据资产提供持续、可靠的安全保障。



抵御数据攻击

建立网络安全防护体系，包括防火墙、入侵检测系统 (IDS)、入侵防御系统 (IPS) 等，以抵御数据攻击，并定期进行漏洞扫描和安全评估，及时修补漏洞，提升网络安全性。

定期测试维护

定期对服务器、存储及网络设备等关键数据硬件设备，以及操作系统、数据库管理系统等关键数据系统，开展性能测试与漏洞扫描。

建立安全要求

与供应商、合作伙伴建立安全要求，确保其采取适当安全措施保护我方信息资产，包括对供应商进行安全评估和审查、签订保密协议等。

数据备份与恢复

定期对关键数据进行备份，并建立相应的恢复机制，确保在数据丢失或损坏的情况下，能够及时恢复数据，减少损失。

第三方风险评估

委托专业的第三方机构进行风险评估，以获取独立的安全评估结果，帮助发现自身安全漏洞和薄弱环节，并采取相应措施加以改进。

● 数据安全培训

公司定期组织开展员工信息安全意识培训与考核，内容覆盖信息安全政策、操作规程与意识教育等领域，持续提升员工信息安全防护能力与主体责任意识。报告期内，公司共开展信息安全培训8次，培训总时长300小时，培训覆盖率80%。

客户隐私保护

珠免集团注重客户隐私安全，通过建立严密的安全防护机制，对客户信息实施存储加密与访问权限控制，确保信息全流程安全可控、严格保密。旗下珠免科技在《客服部保密制度》中明确规定，客服部门全体员工须严格遵守后台资料保密规定，未经许可不得向任何第三方泄露涉密内容，违者将依法依规追究相应责任。

此外，公司旗下高端服务品牌“静云公馆”制定并执行保护客户隐私相关的《标准操作程序》，根据客户保密等级与具体要求，匹配相应的服务流程与管理措施，从而在保障客户个人隐私的同时，进一步提升服务专业性与品牌可信度。

04

关爱员工 筑梦同行

员工是珠免集团运营与发展的核心力量。我们始终将维护员工权益、支持职业发展、保障职业健康作为管理运营的优先事项，通过系统培训与长效沟通机制，支持员工成长。与此同时，我们积极履行社会责任，将企业成长与社会发展紧密联结，以实际行动诠释可持续发展的深刻内涵。

响应的SDGs



我们的行动

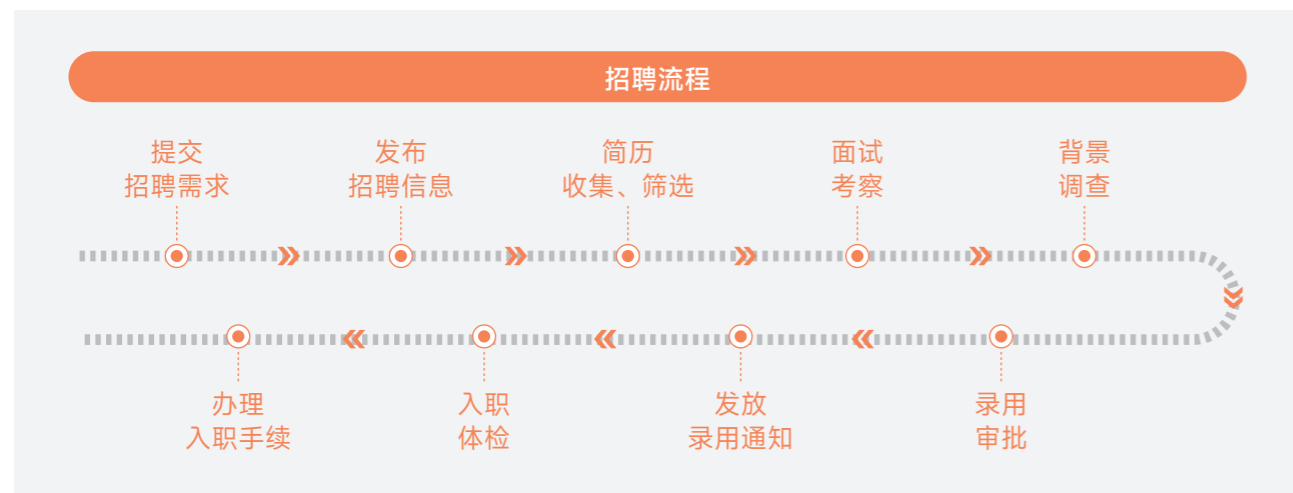
- ▶ 维护员工权益
- ▶ 落实员工关怀
- ▶ 深化民主管理
- ▶ 支持员工成长
- ▶ 保障职业健康
- ▶ 履行社会责任



维护员工权益

人才吸引与招聘

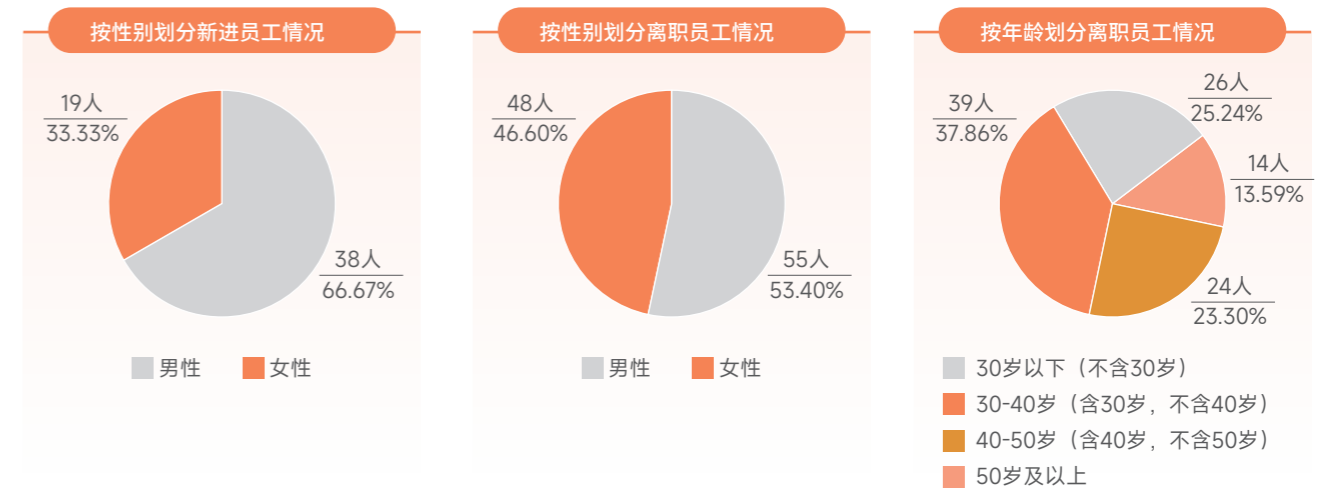
珠免集团遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，秉持“公开公正、择优录取、人岗匹配”的招聘原则，制定《招聘与录用管理办法》等内部管理制度，通过规范员工招聘、面试、录用等关键环节，既为公司高质量发展筑牢人才根基，也为构建公平包容的就业环境、践行社会责任提供了坚实制度保障。



招聘渠道

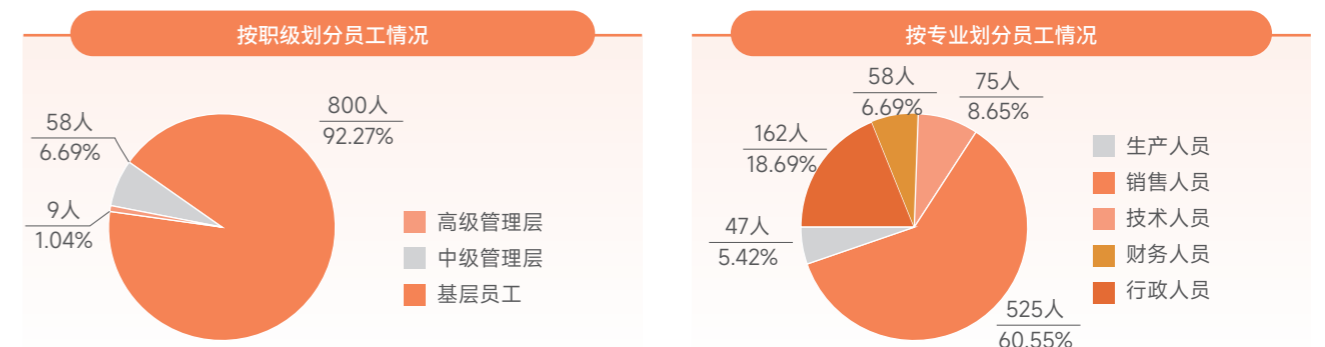
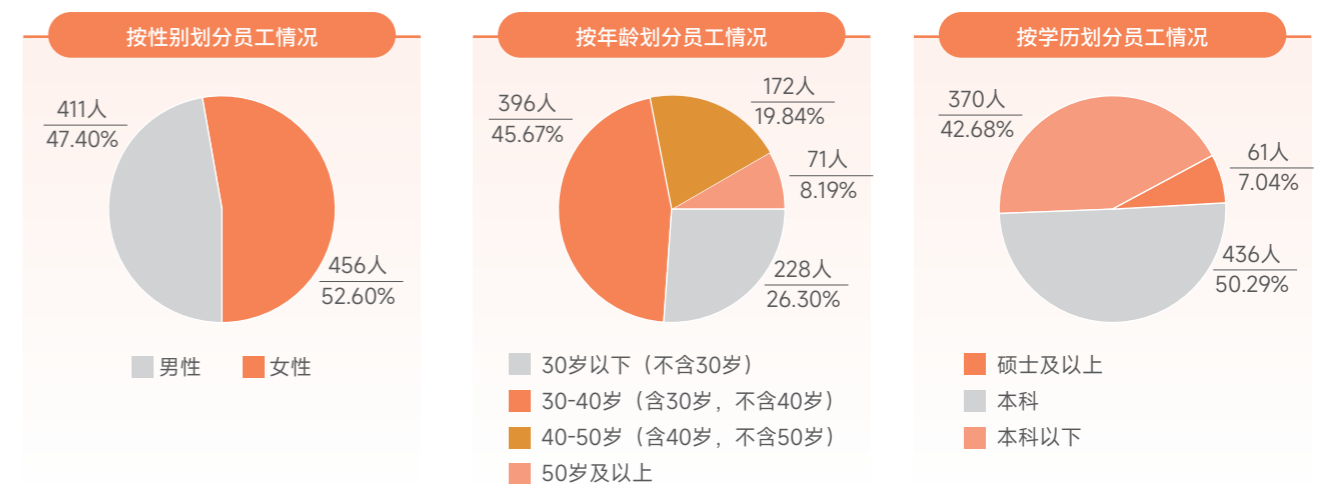
为满足战略发展需要，推动人力资源规划落地，公司基于岗位任职基本要求与人员编制计划，通过内部选聘、社会招聘等渠道吸引和选拔优秀人才。报告期内，公司新进员工57人，离职员工103人，员工总流失率11.90%。

招聘方式	
内部选聘	实行员工自主申报与单位举荐双轨制，公司与员工达成录用意向后，按分级授权方案发起调动程序。
社会招聘	<ul style="list-style-type: none"> 基础岗位招聘：利用猎聘网、前程无忧等招聘平台，发布招聘信息； 管理岗位招聘：采用猎头推荐与线上招聘相结合的方式。
校园招聘	面向高校应届毕业生，由人力资源部组织专项招聘小组或按上级单位要求开展招聘活动。



员工构成

在员工队伍建设中，我们注重对性别、年龄、学历等多维因素进行统筹分析，致力于打造结构合理、多元互补的部门团队，从而有效凝聚组织合力，为公司整体发展目标的达成持续赋能。截至报告期末，公司员工总人数867人，具体构成情况如下：



员工权益保障

作为负责任的企业，珠免集团致力于将多元、平等、包容的核心价值融入职场建设。我们视尊重与保障员工人权、自由及合法权益为发展的基石，全力守护每一位员工的尊严与价值。

● 平等雇佣与反歧视

公司坚持合法合规用人原则，在《招聘与录用管理办法》《道德规范与行为规范》中明确规定在聘用、培训、晋升过程中杜绝任何因年龄、容貌、宗教、民族、性别等因素而产生的侮辱性、歧视性行为。此外，公司在招聘面试环节设立禁用问题清单，以避免因刻板印象而产生的隐性歧视，确保招聘过程的公平性和透明度。

● 反童工和反强迫劳动

公司坚决反对任何形式的强迫劳动、雇佣童工行为。为避免误招童工，我们在《招聘与录用管理办法》中明确应聘者年龄合规要求，并在员工招聘、入职审批、入职报到等环节制定预防措施与审核机制，以切实筑牢合规用工防线。

● 雇佣残疾员工

为特殊群体创造平等的就业与发展机会，是公司积极履行社会责任的重要体现。我们不仅致力于在招聘环节提供平等机会，更重视残疾员工入职后的持续发展与价值实现。为此，我们根据其特殊情况，安排适配岗位，并配备培训与支持机制，切实帮助残疾员工顺利融入岗位、发挥潜能，实现个人价值与职业成长。

关键绩效

报告期内，公司共聘用少数民族员工

27人

占员工总人数

3.11%

未发生雇佣童工、强迫劳动以及歧视、骚扰事件

薪酬福利管理

珠免集团秉持“竞争性、激励性、公平性、经济性、保密性”的薪酬管理原则，制定《薪酬福利制度》《绩效考核管理办法》等制度，科学规范薪酬结构与绩效机制，着力构建合规有序、激励有效的制度体系，确保在持续追求卓越的过程中，能够不断吸引、有效激励并长期保留核心人才，为公司高质量发展提供稳定的人才支撑与制度保障。

● 薪酬与绩效考核

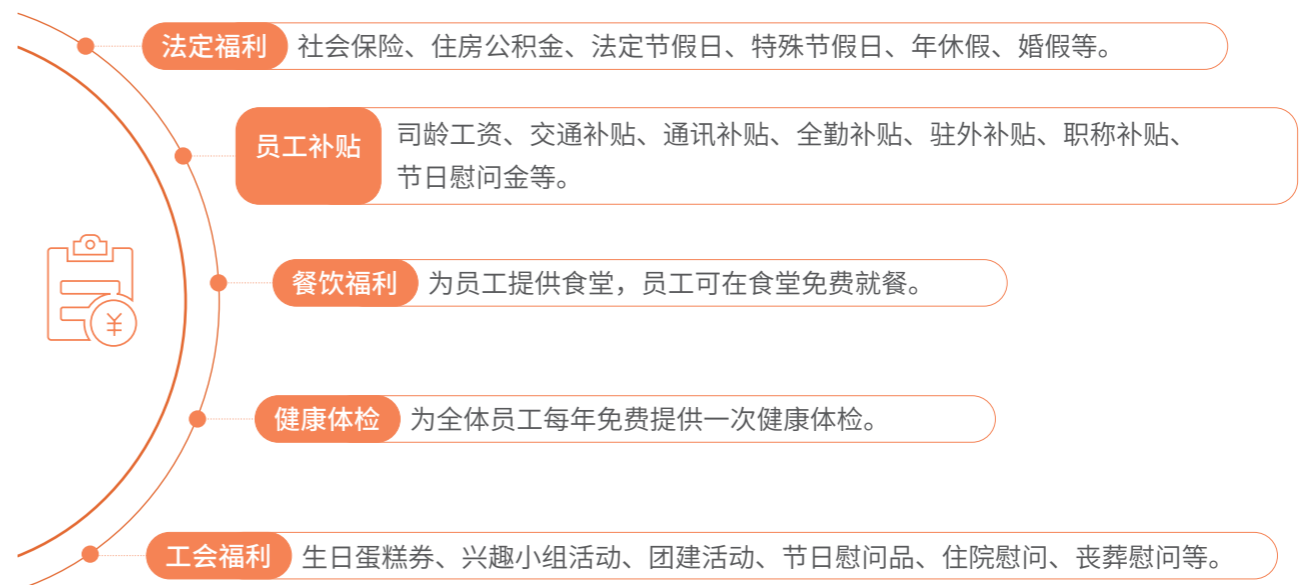
公司的薪酬体系由月度工资、补贴、年度绩效奖金构成，其中个人年度绩效奖金与公司年度经营业绩、组织绩效、个人考核结果挂钩。在绩效考核机制上，公司采用“业绩指标”与“行为指标”相结合的综合评估模式，建立“季度初指标共商、季度末结果共议”的双向闭环流程，既有力推动组织战略与个人任务的纵向贯通，也从制度上保障了绩效考核的公平性、科学性与实效性，从而持续激发人才潜能、提升组织整体活力。报告期内，公司定期接受绩效和职业发展考核的员工比例为100%。

● 绩效反馈与申诉

公司建立完善的绩效反馈与申诉机制，若被考核者对考核结果持有异议，可依据规定以书面形式向人力资源部提出申诉，人力资源部在接到书面申诉后，将于10个工作日内完成调查核实，并将核查结果与处理意见反馈至申诉人，从而确保绩效考核程序的公正性与透明度。

● 福利待遇

公司秉持“以人为本”的理念，致力于为员工创造公平、健康、可持续的工作环境。在员工福利与权益保障方面，我们通过实施《薪酬福利制度》《员工考勤与休息休假管理办法》等制度，系统性地落实员工补贴、健康关怀等多维度福利，确保员工在获得合理回报的同时，实现工作与生活的平衡、个人与公司的共同成长。



关键绩效

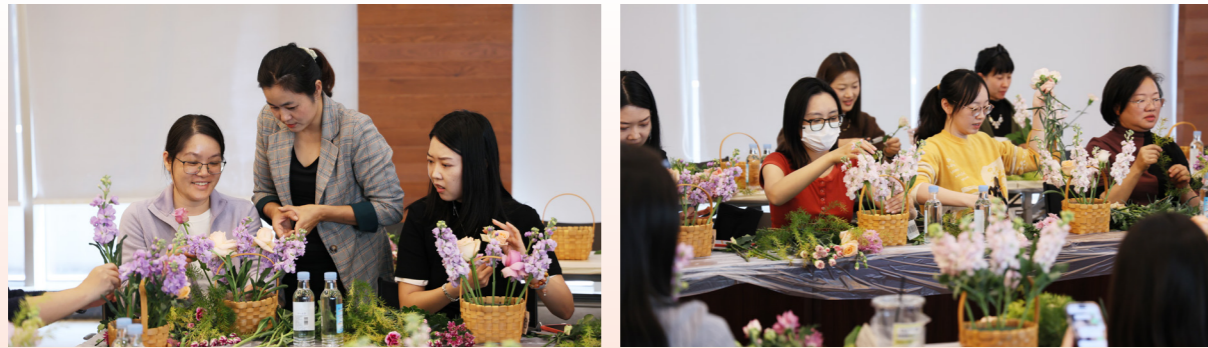
报告期内，公司劳动合同签订率	社会保险覆盖率	福利总支出	人均带薪休假
100%	100%	4,937 万元	8 天

员工暖心关怀

珠免集团致力于构建和谐有序、充满关怀的工作环境，通过定期开展文体活动、关怀困难员工与女性职工等务实举措，持续增强团队凝聚力与员工归属感。

女性员工关怀

公司高度重视女性员工权益保障，在严格落实国家关于产假、哺乳假、育儿假等法定权益的基础上，积极开展形式多样的女性关怀活动，切实营造尊重、包容、支持女性发展的职场环境。



插花活动

关键绩效

报告期内，公司享受产假员工	享受产假员工返岗率	享受育儿假员工
52 人	100%	118 人
享受育儿假员工返岗率	管理人员中女性人数	管理人员中女性人数占比
100%	26 人	36.62%

员工活动

为促进员工工作与生活的良性平衡，公司积极组织开展形式多样的团体与户外拓展活动，着力营造团结协作、积极向上的组织氛围，全面提升员工幸福感和归属感。



融合新生，聚力前行-珠免集团2025年团队建设活动



2025华发集团第十九届职工运动会



茶话会

冬至活动-包饺子

民主管理沟通

珠免集团依据《中华人民共和国工会法》等相关规定，依法设立工会组织及职工代表大会，负责审议涉及员工切身利益的重大制度、方案，切实保障职工合法权益，推动企业与员工在民主协商中实现共建共享、共同进步。

此外，公司坚持依法解决劳动争议，在纠纷发生时将全面了解情况，主动听取工会意见与建议，确保争议处理程序合法、结果合规，切实维护劳动关系双方的合法权益。



职工代表大会

关键绩效

报告期内，公司召开职工代表大会
1次

审议通过议案
1项

多元化沟通渠道

为营造开放包容的企业文化氛围，完善员工沟通机制，公司制定《申诉与建议》《沟通渠道》等管理办法，明确员工可通过部门经理、人力资源部等途径表达想法、提出建议和疑问，并可借助员工心语箱、工会电子邮箱等多种渠道进行反馈，确保员工诉求表达畅通、及时响应。



员工心语箱

助力员工发展

员工培训管理

珠免集团始终坚持“人才强企”理念，致力于打造一支“忠诚、创新、有为、廉洁”的人才队伍。为此，公司制定并实施《培训管理办法》，明确人力资源部作为培训主管部门，主要承担学习平台建设、培训计划制定、制度体系完善以及培训项目的组织、实施与考核等职责，为员工职业发展和能力提升提供全面支撑。



● 分层分级培训

公司根据员工的不同发展阶段，建立了分层培训机制，为各层级员工提供系统化学习支持，促进全员能力提升。

培训类型	培训内容
入职培训	为新入职员工提供岗位技能培训、入职引导培训，培训内容包括部门职责、岗位说明、企业文化、公司制度等。
业务培训	为满足员工日常工作所需的专业知识和提高岗位技能水平而提供的培训。
中高层管理人员培训	因公司业务发展的需要为指定人员提供的培训，目的是进一步提高管理能力和综合组织能力，主要培训内容包括：干部培训班、相关业务研讨班。

2025年，人力资源部围绕公司战略发展方向、聚焦主营业务与数字化转型需求，持续创新人才培养模式，组织开展涵盖AI应用、业务赋能提升等专题培训，有效提升员工专业能力与战略视野，为企业高质量发展奠定了坚实的人才基础。

聚焦AI赋能，提升全员智能办公水平

为配合公司数字化转型战略部署，推动AI技术与业务场景深度融合，公司人力资源部组织开展Deep-Seek赋能AI高效智慧办公培训，围绕写作、图片设计、音频制作等内容，通过理论与实操相结合的教学方式，提升员工AI工具的应用能力。



深化业务协同赋能，共筑全域商业生态

2025年10月，公司人力资源组织开展业务赋能专题培训，培训围绕“中国购物中心发展综述”“大消费业务协同”展开，系统阐释行业背景、演变特点、未来趋势、市场需求变化等内容，帮助员工构建对各业务板块的认知框架，明确各业务板块定位与协同价值。



模拟沙盘实训，强化中层经营决策能力

公司组织开展“模拟经营大赛-珠免集团2025经营能力提升特设培训”，培训模拟公司经营背景，通过沙盘推演、团队竞赛、讨论决策、讲师点评等环节，有效提升中层管理人员在市场分析、资源配置、风险管控、效益优化等方面的经营决策能力。



其他培训措施

为着力构建知识共享、共同进步的学习型企业，公司积极推进内部讲师队伍建设，并建立健全新员工导师制，由部门负责人或直线主管担任入职导师，“一对一”开展岗位技能培训与入职引导，帮助新员工快速适应岗位要求。

同时，公司积极拓展数字化学习资源，通过与F管理者学堂等专业机构合作，为新员工提供涵盖沟通能力、问题解决能力及职业技能等模块的线上课程，助力其加速融入工作团队、提升岗位适应能力。

关键绩效

报告期内，公司员工培训总投入	组织开展员工培训	培训总时长
21.70 万元	149 场	6,638 小时
接受培训总人数	人均培训时长	员工培训覆盖率
702 人	7.66 小时	80.85%

注：此项培训统计不包含EHS。

职业发展管理

为建设对党忠诚、勇于创新、治企有方、兴企有为、清正廉洁的高素质专业化领导人员队伍，珠免集团制定《领导人员管理规定（2025试行版）》，规范职位设置、任职条件、选拔任用等关键环节。同时，公司持续强化人才梯队建设，完善职级管理办法，通过设立管理序列与专业序列并行的职业发展路径，确保员工能够得到充分的发展和晋升机会，实现公司与员工共同发展。

关键绩效

报告期内，公司员工内部调动或内部应聘的人数为

66人

员工内部调动或内部应聘比例为

60%

职业健康与安全

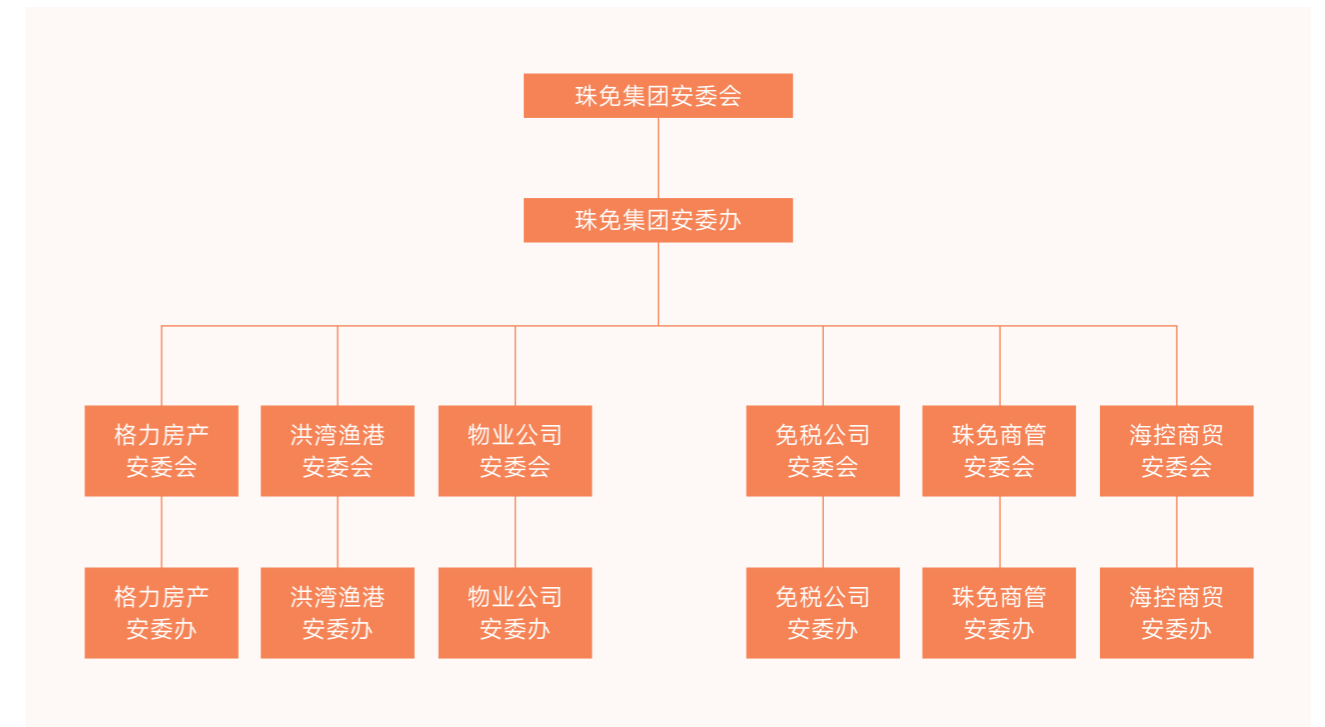
安全管理体系

珠免集团始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《珠海市生产经营单位安全生产主体责任规定》《珠海市市属国有企业安全生产监督管理办法》等相关法律法规，制定并实施《全员安全生产责任制》《安全生产考核奖惩制度》《危险作业管理制度》等制度，并持续在此领域强化管理，全方位构建安全生产防护体系，切实保障员工职业健康与安全。报告期内，格力地产物业已通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证。



格力地产物业ISO 45001职业健康安全管理体系认证证书


公司成立由董事长担任主任的安全生产委员会，统筹领导公司安全生产经营各项工作。同时，公司落实安全生产责任制，贯彻“层层负责，人人有责，各负其责”的要求，逐级签订《2025年度安全生产和消防安全管理责任书》，并将安全生产工作纳入领导人员业绩考核重要组成部分，实施常态化考核评估，考核结果与干部选拔任用、晋职晋级、奖惩激励挂钩。报告期内，公司全体系累计签订上述责任书1,598份。



珠免集团安全生产组织架构图

安全管理目标

为强化安全标准化建设，更好地贯彻安全生产方针，公司制定了明确的安全管理目标，致力于营造一个零事故、零伤害、健康和谐的工作环境，全力保障员工的健康与安全。

2025年安全目标	达成情况
不发生人员重伤或死亡的安全生产责任事故；	<div style="text-align: center;">  <p>已达成</p> </div>
不发生公务时我方负主要责任的人员重伤（含）以上交通事故；	
不发生损失30个工作日以上的轻伤责任事故；	
不发生直接经济损失50万元（含）以上，年累计直接经济损失200万元（含）以上的责任事故；	
不谎报、瞒报、迟报、漏报生产安全事故、险情和重大事故隐患；	
一线新员工三级安全培训率达100%；	
特种作业人员100%持证上岗。	

安全生产管理

● 风险管理

为预防和减少生产安全事故，公司制定《安全生产风险辨识、分级管控制度》，持续推进风险辨别、风险评估、风险分级管控工作，将风险控制在可接受范围内，为员工的生产安全提供有效保障。

● 隐患排查

公司坚持“持续排查、分工负责、全面整改、闭环管理”原则，制定《隐患排查治理制度》，明确生产经营单位是隐患排查治理的责任主体，需建立健全隐患排查治理机制，通过多形式、不间断组织开展隐患全面排查的方式，确保安全隐患及时发现、科学研判、有效处置，以切实防范和遏制各类安全事故的发生。报告期内，公司及下属企业共开展1,401次安全检查，发现并整改安全隐患2,630处，隐患整改率100%。

隐患详情	整改前	整改后
格力地产物业个别电箱无“当心触电”警示标志		
海岸小镇5栋负一层安全疏散指示故障		

● 应急预案及演练

为应对可能发生的火灾、触电、人身伤害等紧急情况和突发事件，公司制定《生产安全事故报告、应急救援和调查处理制度》，设立应急指挥部，负责统筹安全事故应急救援工作。同时，公司定期开展应急预案演练，旨在检验与完善应急预案，持续提升事故状态下的应急救援能力和响应效率。报告期内，公司组织开展安全应急预案演练230场。

消防演习暨反恐防暴演练

2025年11月，公司在扬名广场组织开展2025下半年消防实战演习暨反恐防暴演练活动。本次活动紧扣2025年消防宣传月“全民消防 生命至上—安全用火用电”主题，以实战化演练全面检验并提升公司应急处置与风险防控能力，为企业高质量发展筑牢坚实的安全屏障。



● 安全文化建设

公司依据《安全生产教育、培训和持证上岗制度》要求，常态化组织安全管理人员专项培训、“消防宣传月”等安全培训活动，切实提升相关人员在安全生产合规履职、责任传导等方面的专业能力与安全意识。

安全管理培训班

2025年9月，为全面落实安全管理人员持证上岗要求，公司组织开展主要负责人、安全管理人员培训班。培训涵盖安全生产法律法规、重大事故隐患判定标准、典型事故及应急救援案例分析等内容，采取集中授课与闭卷考核相结合的方式，支持参训人员完成安全生产培训合格证书的考取、换证及年审工作，切实提升安全管理队伍的专业素质与合规意识。



2025年“消防宣传月”活动

为深入贯彻习近平总书记关于应急管理的重要论述和消防工作重要指示批示精神，2025年11月，公司以“全民消防，生命至上——安全用火用电”为主题，开展“消防宣传月”活动。



张贴消防宣传海报



消防安全专题培训

关键绩效

报告期内，公司安全生产总投入	安全教育培训总投入	组织开展安全教育培训
771.22 万元	8.87 万元	618 场

安全教育培训时长	累计参与安全教育培训	安全教育培训覆盖率
718 小时	9,065 人次	100%

安全风险防护培训覆盖率
100%

职业健康防护

珠免集团坚信，只有拥有健康的员工，才能铸就卓越的企业。因此，公司制定《劳动防护用品配备和使用制度》等制度，构建起涵盖健康体检、防护用品配备、风险警示告知等内容的全方位、多层次职业健康管理体系统，切实保障员工职业健康安全。

健康体检

对不同年龄段的员工实施差异化体检方案，涵盖基础生理指标、影像学检查、妇科专项检查等项目，实现健康风险的早期发现与及时干预。报告期内，公司员工体检覆盖率100%。

防护用品

根据作业环境中可能存在的危险、有害因素和岗位需求，为员工配备符合国家、行业标准的劳动防护用品，并督促员工规范佩戴和使用。

警示告知

对涉及职业病危害因素的场所设立警示标识及风险告知牌，并告知相关员工可能产生的职业病危害及其预防控制措施。

设施维护

定期检查、维修、保养职业危害（如粉尘、毒物、噪声、电弧光、电辐射）防护设施，确保防护设施正常运转。



职业健康讲座

承担社会责任

投身社会公益

珠免集团深耕公益慈善领域，将公益初心熔铸发展理念，矢志不渝地将履行社会责任扛在肩上、放在心上、落在行动上，以务实举措践行国企使命，用点滴行动诠释企业的社会温度与时代担当。

深耕爱国卫生，守护社区健康防线

公司党委牵头组织党员群众深入街道社区，开展“爱国卫生防蚊灭蚊攻坚行动”，通过入户宣传防疫知识、清理积水容器、整治卫生死角等举措，精准落实防蚊灭蚊关键环节，助力基孔肯雅热疫情防控，切实增强社区健康防护能力。



村务公开提质，企业助力赋能

2025年7月，公司支持高州市东岸镇大双村实施宣传栏翻新改造项目，有效解决了原有设施陈旧、宣传功能弱化的问题。翻新后的宣传栏设计规范、布局清晰，已成为当地党务村务公开、重点工作宣传及知识普及的重要窗口，切实展现了企业以实际行动回馈社会的责任担当。



关键绩效

报告期内，公司公益慈善总投入

626.15万元

组织开展志愿者活动

4次

志愿者活动参与

60人次

志愿者活动总时长

240小时

助力乡村振兴

2025年是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接5年过渡期的最后一年。珠免集团坚决贯彻党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的决策部署，围绕实现农业农村现代化的乡村振兴战略总目标，勇担责任使命。报告期内，公司通过乡村文旅、消费帮扶等方式，为全面巩固拓展脱贫攻坚成果贡献珠免力量。

免税公司“七一”慰问活动

免税公司党委联合斗门镇镇委、“百千万工程”驻镇专员及新乡村村委组建慰问组，走访慰问困难党员、低保户代表，详细了解他们的身体状况、生活情况，认真倾听他们的诉求和建议，并送上慰问金，表达党组织的关心与问候。随后实地考察与村委共建的“免税林”、捐赠建设的新穗乡舍民宿，对“免税林”养护、民宿运营展开深入交流。



精准消费帮扶，共筑乡村振兴之路

公司持续探索产销对接长效机制，通过采购新乡村早稻，切实助力解决当地农产品滞销问题，稳定农户收入，以实际行动履行企业社会责任。



莲江非遗盛宴，赋能乡村共富

2025年春节期间，公司驻村干部协助莲江村成功策划举办“莲江非遗春节美食嘉年华”活动，累计吸引游客达5万人次，有效带动村集体与村民收入增长，并为当地农民提供了家门口就业机会，实现了社会效益与经济效益双提升。



关键绩效

报告期内，公司实现乡村振兴项目

12个

累计投入帮扶资金

617.37万元



指标索引表

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG 6.0)》	国资委《央企控股上市公司ESG专项报告编制研究》	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》	
关于本报告	2-1/2-2/2-3	P1.1/P1.2	/	第四条/第六条	
董事会致辞	2-22	P2.1/A1	/	/	
走进珠免集团	2-1/2-6/201-1	P3.1/P3.3/P3.4	/	第六条	
可持续发展管理	可持续发展治理	2-12/2-13/2-14/2-17	G1.1.1/G1.1.3/G1.1.4/ G1.1.5/G1.1.8	G1.1.1/G1.1.2	第十一条/第十二条/ 第十八条
	可持续发展目标	2-22	G1.1.11	/	第十一条/第十九条
	利益相关方沟通	2-16/2-29	G1.3.1/G1.3.2	/	第九条/第五十三条
	重要性议题分析	3-1/3-2/3-3	G1.1.9	/	第五条
治理筑基，行稳致远	坚持党建引领	/	/	G1.1.4	/
	巩固治理基石	2-9/2-10/2-11/2-12/ 2-19/405-1	/	G1.1.1/G1.2/G1.3.1/G3.2	/
	合规与风险管控	2-27/207-1/207-2	/	S4.1/G2.1.1	/
	投资者权益保护	2-27/2-29	/	G3.1.1/G3.1.2/G3.3/G4.1	/
	恪守商业道德	2-27/205-2/205-3	G2.1.1/G2.1.2/G2.2.2/ G2.2.3	G2.2/G2.3.2	第五十五条/第五十六条
生态友好，永续未来	应对气候变化	201-2/305-1/303-2/ 305-4	E1.1.1/E1.1.2/E1.1.3/ E1.1.4/E1.1.5/E1.1.6/ E1.1.7/E1.1.8/E1.1.14/ E1.1.16	E.3.1.2/E.3.1.3/E.3.1.4/ E.3.1.6/E.3.2.1/E.3.4	第二十一条/第二十二条/ 第二十三条/第二十四条/ 第二十六条
	坚持绿色运营	2-27/306-1/306-2/ 306-3/306-5	E2.1.1/E2.1.3/E2.1.6/ E2.2.1/E2.2.3/E2.2.5/ E2.2.6/E2.3.2/E2.3.3/ E2.4.2/E2.4.3/E2.4.4	E.2.1.1/E.2.1.2/E.2.2.1/ E.2.3/E.5.4.2/E.5.4.4/ E.5.4.6/E.5.5.1/E.5.6	第二十九条/第三十条/ 第三十一条/第三十二条/ 第三十三条
	资源合理利用	302-1/302-3/303-1/ 303-3	E3.1.1/E3.1.2/E3.1.3/ E3.1.4/E3.1.5/E3.2.3/ E3.3.2	E.1.2.1/E.1.3.1/E.1.3.2/ E.1.3.4/E.1.3.5/E.1.4.1/ E.5.2/E.5.4.2	第三十五条/第三十六条/ 第三十七条

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG 6.0)》	国资委《央企控股上市公司ESG专项报告编制研究》	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》	
价值共创，责任共赢	创新驱动发展	/	S2.1.2/S2.1.4/S2.1.13	S2.3	第四十二条
	专注产品质量	416-1	S3.3.1/S3.3.2/S3.3.4/ S3.3.5	S2.1.2/S2.1.3	第四十七条
	优质客户服务	416-1/417-1	S3.3.1/S3.3.6	S2.2.1/S2.2.2	第四十七条
	负责任供应链	2-6	S3.1.1/S3.1.2/S3.1.3/ S3.1.4/S3.2.1	E.5.4.5/S3.1.1/S3.1/S3.2	第四十五条/第四十六条
	信息安全与隐私保护	418-1	S3.4.1/S3.4.2/S3.4.3/ S3.4.4	S2.2.3	第四十八条
关爱员工，筑梦同行	维护员工权益	2-7/401-1/401-2/ 401-3/404-3/405-1/ 406-1/408-1/409-1	S4.1.1/S4.1.3/S4.1.4/ S4.1.6/S4.1.7/S4.1.9/ S4.1.11/S4.1.12	S1.1/S1.2/S1.3.4/ S1.5.3/S1.5.2	第四十九条/第五十条
	助力员工发展	404-1/404-2	S4.3.2/S4.3.3/S4.3.4/ S4.3.5/S4.3.6	S1.4	第五十条
	职业健康与安全	403-1/403-2/403-3/ 403-4/403-5/403-6/ 403-7/403-8/403-9/ 403-10	S4.2.1/S4.2.2/S4.2.3/ S4.2.4/S4.2.6	S1.3.1/S1.3.2/ S1.3.3/S2.1.1	第五十条
	承担社会责任	413-1/415-1	S1.1.2/S1.1.3/S1.2.1/ S1.2.2/S1.2.3/S1.2.4	S4.3.1/S4.3.2/ S4.4.2/S4.4.4	第三十九条/第四十条
指标索引表	/	A3	/	第五十七条	
意见反馈表	/	A6	/	第九条	

意见反馈表

感谢您阅读《珠海珠免集团股份有限公司2025年度环境、社会和公司治理 (ESG) 报告》，为持续改进ESG工作和进一步提升可持续发展管理能力，在此诚邀您填写意见反馈表中的相关问题，感谢您对我们ESG工作的大力支持！

1.您属于以下哪类利益相关方：

- 政府与监管机构 股东与投资者 客户与消费者 员工
- 合作伙伴 社区 媒体 其他 (请注明) _____

2.您对本年度ESG报告的整体评价：

- 很好 较好 一般 较差 很差

3.您认为本报告

信息披露

- 很好 较好 一般 较差 很差

版式设计

- 很好 较好 一般 较差 很差

可读性

- 很好 较好 一般 较差 很差

4.哪些议题最引起您的关注？（可选 3 项）

- 规范治理 气候变化 环境管理 资源管理 研发创新
- 产品质量 优质服务 员工权益 安全运营 社会责任

5.您所关注的信息在本年度ESG报告中是否都有所体现：

- 是 否 (您还希望看到哪些信息 _____)

6.您对我们的ESG报告或ESG工作和可持续发展管理方面还有哪些意见或建议？

您可以通过以下方式联系我们：

电话：0756-8860606

传真：0756-8309666

电子信箱：dmc@zhzmgroup.com

地址：广东省珠海市石花西路213号

再次感谢您对我们工作的理解与支持！