

cdf **中免集团**
CHINA DUTY FREE

中国旅游集团中免股份有限公司

证券简称：中国中免
A 股证券代码：601888.SH
H 股证券代码：01880.HK

 中国旅游集团成员
Member of China Tourism Group

cdf **中免集团**
CHINA DUTY FREE

地址 中国北京市东城区东直门外小街甲2号-1 100027
总机 86-10-84478888
传真 86-10-84478896
网址 www.cdfg.com.cn



2023
环境、社会及管治报告



关于本报告

报告简介

本报告为中国旅游集团中免股份有限公司（以下简称“中国中免”“本公司”“公司”或“我们”）发布的第三份《环境、社会及管治报告》（以下简称“ESG 报告”或“本报告”）。

报告组织范围

除非特别说明，本报告所披露的内容涵盖范围与公司年报口径一致。

报告时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。为增强报告的可读性，部分内容涉及以往年度或延伸至本报告披露日。

报告数据说明

报告所使用的数据和案例均来自本公司的内部文件、统计报告及相关履责情况的汇总和统计。如无特别说明，报告中涉及的货币均以人民币为计量单位。

报告参考标准

本报告根据国资委发布的《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》和《香港联合交易所有限公司（“香港联交所”）主板证券上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告指引》（“ESG 指引”），并参考以下规则编制：

- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》；
- 上海证券交易所《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）（征求意见稿）》；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》；
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）》；
- 联合国全球契约“十项原则”；
- 联合国可持续发展目标（SDGs）。

汇报原则：

重要性：我们通过重要性评估确定主要 ESG 议题，相关过程与结果已经在本报告中披露。

量化原则：对涉及计算的关键绩效指标，已在本报告中披露计算依据和来源。

一致性原则：我们遵循一致的披露统计方法，此份报告中，对上年报告中曾经的披露过的信息尽量保持相同的披露统计方法。

报告发布形式

本报告可在本公司官方网站下载电子版，也可以关注“中国中免投资者关系”微信公众号获取。本报告以简体中文、繁体中文及英文三种版本发布，在对三种版本理解发生歧义时，请以简体中文版为准。



目录 CONTENTS



- 01 关于本报告
- 04 领导致辞
- 06 社会责任绩效表
- 08 董事会声明
- 09 关于本公司

专题一 力担央企使命 响应国家战略

- 16 全面推进乡村振兴 助力实现共同富裕
- 20 支持地方经济发展，助力建设海南自由贸易港、粤港澳大湾区
- 23 中免经验输出海外，在“一带一路”沿线塑造良好形象

专题二 发挥中免优势 携手品牌深化 ESG 理念

- 24 开展环保行动，携手品牌传递绿色价值
- 26 共担社会责任，升华商业价值到社会价值
- 27 勇担行业表率，助力品牌深化 ESG 理念

01

治理原则

- 30 完善治理体系 长远稳健经营
- 33 提升治理能力 贯彻 ESG 理念
- 38 恪守商业道德 深化内控合规

02

责任聚焦

- 46 牢记为民造福 传递卓越服务
- 54 坚守诚信经营 营造放心消费环境
- 55 优化供应链管理 绿色智慧驱动
- 58 汇聚向善之力 践行责任担当
- 61 树立行业标杆 引领卓越发展

03

以人为本

- 66 保护员工权益 增进员工福祉
- 71 丰富培训课程 助力员工成长
- 73 安全生产运营 注重身心健康

04

关爱地球

- 82 应对气候变化 守护绿水青山
- 88 打造绿色建筑 传递绿建理念
- 96 绿色低碳运营 共创美好生活

101 附录

101 释义索引

102 报告标准索引表

《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》索引表
香港联交所《ESG 报告指引》索引表
全球报告倡议组织 GRI 标准索引表

领导致辞



致各利益相关方，

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，中国中免凝心聚力，接续奋斗、砥砺前行，上榜国资委“创建世界一流专精特新示范企业”名单等诸多荣誉。我们不仅担当央企责任，也携手各利益相关方，积极拥抱世界，引领全球旅游零售行业发展。

服务国家战略 展现央企风范

我们主动服务国家战略，展现央企风范，用实际行动践行初心使命。公司全面推进乡村振兴工作，投入帮扶资金 1,337 万元，巩固拓展脱贫攻坚成果，层层压实帮扶责任，并推动乡村产业高质量发展和宜居宜业和美乡村建设，有效助力实现共同富裕。我们支持地方经济发展，聚焦主责主业，紧紧抓住海外消费回流的有利时机，夯实“深耕海南”战略，持续加大在海南的投资和发展力度，已在海南省海口、三亚、博鳌开设 6 家离岛免税店，“空、海、铁”三种方式离岛旅客全覆盖，助力建设海南自由贸易港；同时，公司把握大湾区发展机遇，在广东省、香港和澳门

地区开设免税店，助力粤港澳大湾区建设。公司响应党的二十大精神报告，主动对接、融入“一带一路”倡议，把握国际旅游业长期向好的趋势，积极开拓海外市场，推动旅游零售业务“走出去”，稳步拓展柬埔寨、新加坡等东南亚国家的旅游零售业务机会。

联动多方合作伙伴 倡导可持续发展

我们充分发挥自身在供应链中的影响力，联动多方合作伙伴，从品牌商到消费者，倡导可持续消费，以自身影响力推动美好消费变革。公司联动上下游开展绿色环保活动，持续向社会大众传达“绿色中免”的环保理念；不断拓展与品牌在艺术文化等社会价值领域的共同探索、深度合作；公司亦推动合作伙伴深化 ESG 理念，助力品牌开发 ESG 商品，牢记“致力于不断满足消费者日益增长的对美好生活的向往和追求”的理念，用丰富的商品供给满足消费者的购物需求，以实现环境、社会与经济的协调与可持续发展。

以高质量发展为主线 长远稳健经营

中国中免以高质量发展为主线，坚持“建设诚信、平安、绿色、和谐的中央企业”的目标，持续完善公司治理，长远稳健经营，并以 ESG 赋能企业可持续发展；秉承“诚信经营、优质服务”理念，通过增加高质量商品和服务供给，推动中国免税市场持续蓬勃发展；保护员工权益，关心员工发展，持续优化员工与企业共同发展的事业平台；关爱地球保护环境，绿色低碳运营，全面分析气候变化可能带来的挑战，快速采取行动，部署缓释措施，并挖掘机遇。

中国中免不仅持续增强自身实力，作为免税业务的领军企业，积极拥抱世界，通过消博会、亚运会等国际窗口，向世界讲述中国旅游零售新故事，并与合作伙伴共享杰出经验，呼吁各方加强协同合作，共迎行业璀璨发展。我们期望与各利益相关方共创我们的繁荣未来，立足新发展阶段，构建新发展格局，努力实现环境效益、社会效益与经济效益三者的共赢，用丰硕的成果回应社会对我们的期待。

中国旅游集团中免股份有限公司董事长兼总经理 王轩
2024 年 3 月

王轩

中国旅游集团中免股份有限公司
董事长兼总经理

社会责任绩效表

市场

一流

世界一流旅游零售运营商；
连续 20 年蝉联《中国 500 最具
价值品牌》旅游零售行业排名第一

第一

免税品牌数量中国第一
经营品类和商品最全

数一数二

拥有目前全球前两大单体免税
店——海口国际免税城、三亚国
际免税城

最全

机上、边境、外轮、客运站、火
车站、外交人员、邮轮和市内等
渠道全覆盖，是世界上免税店类
型最全、单一国家零售网点数量
最多的旅游零售运营商

675 亿元

营业收入 675 亿元

67 亿元

归属于上市公司股东的净利润 67
亿元

64 亿元

2023 年支付的各项税费达 64 亿
元

35 万

销售 46 个商品品类，超过 35 万
个 SKU

社会

1,455 个

引入 1,455 个全球知名品牌入驻

16,789 人

截至 2023 年末，员工总数 16,789 人

培训覆盖率 100%

54.7 万余学时

员工培训覆盖率 100%，培训总时长约
54.7 万余学时

45:55

男女员工比例为 45:55；董事会、监事
会成员中女性占比 37.5%；女性高级
管理人员占比 20%；女性中级管理
人员占比 35%

2,793 万元

投入安全生产费用 2,793 万元，组
织安全培训 663 场

1,337 万元

投入 1,337 万元用于乡村振兴，实
施各类帮扶项目 10 个，引进帮扶资
金 260 万元

3,200 万

“中免会员”注册会员数超过
3,200 万人

环境

绿色建筑认证

海口国际免税城和三亚国际免税城 C 区均已获得 LEED 金级认证¹，
三亚国际免税城二期二号地商业项目、
海口国际免税城（地块一）均获得绿色建筑二星预认证

2,578 万个

在海南省，提供了超过 2,578 万个符合环保要求的购物袋，有效地减少
了不可降解塑料垃圾

18 个

公司共有 18 个店铺 / 柜台获得过 LEED 认证，其中 16 个 LEED 金级
认证，2 个 LEED 银级认证

0.0177 吨标煤 / 平方米

综合能源消耗强度 0.0177 吨标煤 / 平方米

0.04 二氧化碳当量 / 年

每平方米温室气体排放量 0.04 吨二氧化碳当量 / 年

¹ LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)，意为能源与环境设计先锋奖，由
美国绿色建筑委员会建立和认证颁发。

* 以上均为截至 2023 年末或 2023 年当年情况，其中财务数据详情见 2023 年年报。



董事会声明



为规范 ESG 管理机制，提高 ESG 管理质量，中国中免建立了以董事会为 ESG 事宜的最高负责及决策者的 ESG 管治架构。董事会对公司的 ESG 策略、目标管理及信息披露承担全部责任，批准 ESG 方面改善建议，其中董事会战略与可持续发展委员会为主责委员会，主要对公司 ESG 发展战略、政策、目标以及利益相关方重点关注的实质性议题等开展研究并提出建议，负责跟踪检查 ESG 工作的落实和完善，审阅公司可持续发展及 ESG 事项的报告等，支持董事会履行 ESG 管治职能。公司成立 ESG 工作领导小组，组长为公司董事长，副组长为总经理，成员包括公司各主要部门负责人。ESG 工作领导小组为公司 ESG 工作的管理和协调机构，统一领导公司的 ESG 工作，建立健全公司 ESG 工作管理体系和运行机制，推进公司发展战略、形象、品牌和运营等方面与 ESG 工作理念的有机结合。

基于外部环境和中国中免发展战略，报告期内对利益相关方进行调研，识别出 13 个关键 ESG 议题，以此明确工作重点，包括：优质的服务体验、客户满意度、产品的健康与安全、员工福祉及满意度、员工的健康与安全、员工职业发展及技能提升、员工多样性及平等雇佣、廉洁从业、供应链管理、信息安全与隐私保护、响应国家战略、联合品牌开展环境保护宣传、应对气候变化。本公司在日常工作中对上述议题进行重点审视与绩效提升，并相应地进行目标管理。未来，我们将持续根据利益相关方期望和本公司运营实际调整可持续发展管理策略及推进方式，不断提升可持续发展水平。

本报告详尽披露中国中免 2023 年 ESG 工作的进展与成效，并于 2024 年 3 月 27 日经由董事会审议通过。中国中免董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

关于本公司

公司概况

中国旅游集团中免股份有限公司（股票简称：中国中免；股票代码：601888.SH 01880.HK）于 2009 年 10 月在上海证券交易所上市（更名前为“中国国旅股份有限公司”，股票简称“中国国旅”），于 2022 年 8 月在香港联交所主板上市。公司主营免税业务，包括香化、精品、珠宝、腕表等免税商品的批发、零售等。此外，公司还从事以免税业务为核心的商业综合体投资开发业务。

公司先后与全球 1,455 个世界知名品牌建立了长期稳定的合作关系，在全国 30 多个省、市、自治区、特别行政区和柬埔寨等地设立了涵盖机场、机上、边境、客运站、火车站、外轮供应、外交人员、邮轮和市内（离岛、离境）等类型的 200 余家免税店，在大连、青岛、上海、深圳、海口、三亚、香港和北京建有覆盖全国的 8 大海关监管物流中心。主要销售渠道覆盖北京机场、上海机场、广州机场、成都机场、杭州机场等国内大型枢纽机场，香港机场、澳门机场等亚太国际机场，以及三亚国际免税城、海口国际免税城，每年为近 2 亿人次的国内外游客提供免税商品服务，已发展成为世界上免税店类型最全、单一国家零售网点最多的旅游零售运营商。

“不怕困难、专业高效、团队合作、勇于创新”是公司多年以来发展过程中积淀凝聚出的企业文化，是公司勇敢面对挑战，不断攻坚克难的动力源泉。近年来，公司采购、运营、渠道拓展、数字化和市场营销等核心能力持续增强，业务不断转型升级，实现了跨越式发展。

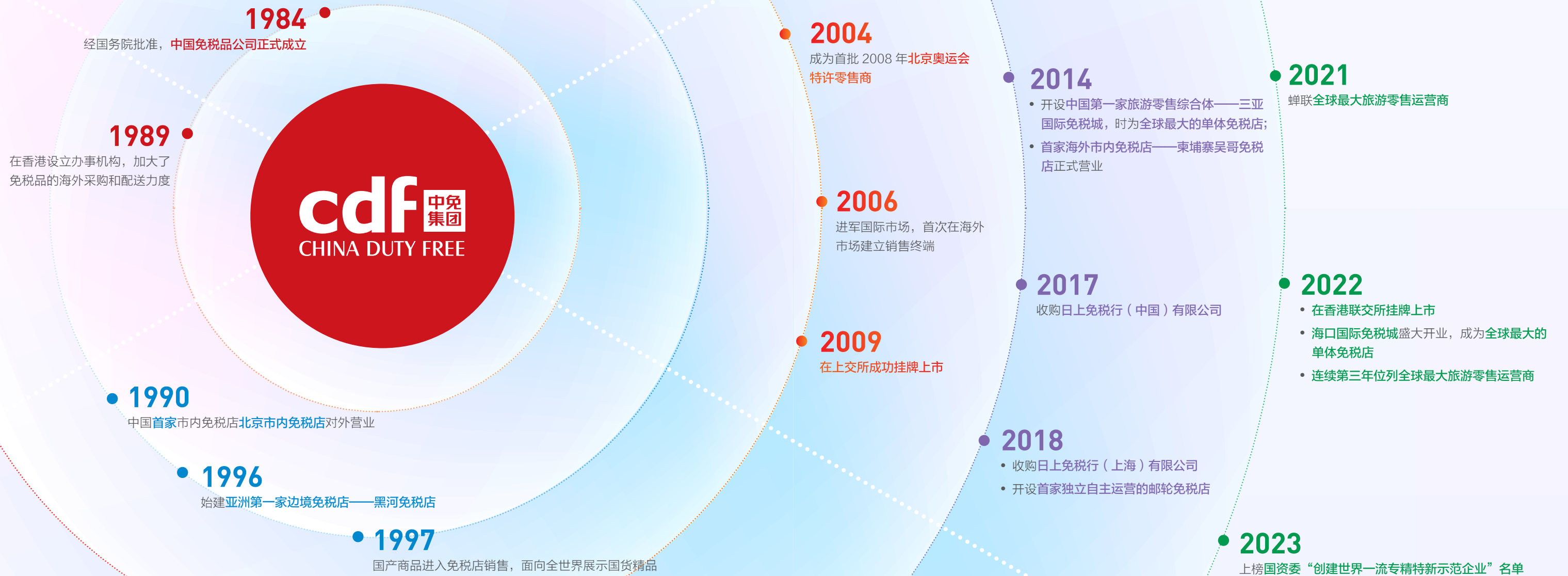
未来，公司将继续保持免税业务的持续稳健增长，秉承“以客户为中心，以市场为导向”的理念，以“免税业务”为核心提升价值链，以“旅游零售”为延伸升级产业链，打造更具全球竞争力的世界一流旅游零售运营商。

企业文化



发展历程

风雨兼程四十载，
已发展成为世界一流的旅游零售运营商：



奖项荣誉²

2023 年获得外部治理与投资者关系类奖项：

1 上榜国资委“创建世界一流专精特新示范企业”名单



3 荣获《亚洲金融评论》(IFR Asia)2022 年度“香港最佳股权融资发行案例”



5 荣获中国工业合作协会、济安金信、钛媒体联合举办中国上市公司投资价值峰会的“金梧桐”最具竞争优势上市公司



6 荣获凤凰卫视、凤凰网评选的“2023 凤凰之星港股最佳上市公司”



8 在《证券市场周刊》2023 年资本市场水晶球评选中，荣获“投资者关系管理奖项”



9 荣获新浪财经“最佳责任进取奖”及“最佳公司治理 (G) 责任奖”



2 连续 8 年荣膺上交所信息披露最高评价 A 级 (优秀)



4 荣登《新财富》“第五届新财富最佳上市公司”榜单



7 在《Institutional Investor》(《机构投资者》)的“2023 Asia (ex-Japan) Executive Team” (“2023 年度亚洲 (日本除外) 最佳管理团队”) 评选中，荣获“最佳 IR 团队”奖及亚洲“最受尊崇企业” (非必需消费品行业)



10 荣获第七届卓越 IR “最佳数字化投资者关系奖” “最佳信披奖” “最佳 ESG 奖”



² 仅摘录公司获得的部分奖项荣誉。

2023 年获得品牌传播类奖项：

11 在世界品牌实验室“2023 年中国 500 最具价值品牌”评选中位居旅游服务行业第一



13 在“2023《财经》杂志长青奖”评选中荣获“最具影响力传播奖”



15 在南方周末第八届品牌大会中，荣获“年度影响力品牌传播”奖



12 在中国旅游研究院、中国旅游协会主办的“2023 中国旅游集团化发展论坛”中入选“2023 中国旅游集团 20 强”榜单



14 在新华网第十届文化和旅游融合与创新论坛中，荣获“2023 最具影响力文旅品牌价值传播企业”



2023 年公司获得 ESG&CSR 奖项：

16 入选由国务院国资委社会责任局指导、中国社会科学院百人论坛承办的第六届中国企业论坛平行论坛发布的“央企 ESG·先锋 100 指数”



18 入选华夏 ESG 观察联盟的“上市公司 ESG 实践优秀案例”



20 在第三届“2023 零碳使命国际气候峰会”入选“2023 ESG 卓越 TOP20 榜单”



22 获得易董、价值在线颁发的 2023 年度上市公司最佳 ESG 实践奖



17 荣获第二届中国可持续投资 (ESG) 与自贸港建设三亚论坛大会评选的“中国上市公司 ESG 领先 100 案例”



19 在广东时代传媒集团有限公司“2023 第八届时代金融金桔奖”评选中荣获 ESG 时代先锋上市公司奖



21 入选“2023 年度 Wind 中国上市公司 ESG 最佳实践 100 强”榜单



专题 01

力担央企使命 响应国家战略



中国中免积极响应联合国可持续发展第 1、10 项目标，做好乡村振兴工作，助力实现共同富裕。



中国中免始终坚持履行企业公民的社会责任，主动服务国家战略，用实际行动践行初心使命，努力创造经济、社会和环境的可持续价值。

全面推进乡村振兴 助力实现共同富裕

党的二十大擘画了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。全面建设社会主义现代化国家，离不开乡村振兴。2023 年，公司投入帮扶资金 1,337 万元，在云南省孟连县、西盟县围绕产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴开展各类帮扶项目 10 个，引入帮扶资金 260 万元，其中无偿引入 130 万元，有偿引入 130 万元；培训县乡村基层干部 277 名、乡村振兴致富带头人 382 名、各类专业技术人员 2,215 名；公司各级工会直接购买两县农特产品 133.5 万元；发挥公司旅游零售渠道优势帮助销售农特产品 393 万元。在组织振兴方面，开展帮扶领域党建共建联建，中国中免所属昆明中免党支部与孟连县、西盟县 4 个基层党组织签署 2023 年共建协议。



数读 2023

公司投入帮扶资金 **1,337 万元**

开展各类帮扶项目 **10 个**

培训乡村基层干部等各类人员 **2,874 名**

对口帮扶县及支援县农特产品 **393 万元**

巩固拓展脱贫攻坚成果



兜底保障

为持续巩固脱贫成果，公司投入 30 万元，实施孟连县“临时救助”行动帮扶项目（原“同舟工程-救急难”项目），为因病、突发事件、意外事故等导致家庭生活困难的人群缓解生活压力。2023 年共救助 58 人。



公司投入 **30 万元**
实施孟连县“临时救助”项目



消费帮扶

公司深入开展多种形式的消费帮扶：在三亚国际免税城和海口国际免税城设立“星旅云品”店，当地挂职干部建立微信群推广，推荐农民参加展销会等，帮助解决当地农特产品销售需求，并充分发挥旅游零售渠道的窗口作用和客源优势，推动当地特色产品走向全国市场，有力带动农民增收。

案例：海口国际免税城“星旅云品”

该“星旅云品”店铺与海口国际免税城同日开业，从中国的 4 省 7 市县（云南省西盟县、孟连县、香格里拉市、德钦县，甘肃省临夏市、新疆省巴州、江西省黎川县）引进当地特产进行销售，如冰酒、牛肉干、茶叶、果脯、休闲食、蜂蜜、咖啡。



▲海口国际免税城星旅云品店铺

层层压实帮扶责任



加强组织领导

公司党委坚决扛起定点帮扶责任。2023 年召开专题党委会 4 次研究定点帮扶工作，落实结对帮扶工作机制；公司主要领导及分管领导靠前指挥，深入云南省孟连、西盟两县考察调研两次，督导帮扶项目落实情况，圆满完成 2023 年度帮扶工作。



选派挂职干部

2023 年，公司圆满完成定点帮扶县挂职干部期满轮换，新任挂职干部继续深入一线广泛调研，勤政务实，积极作为，组织实施了一批产业发展、文化旅游、人居环境、人才培养、民生保障等帮扶项目，为两县巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接再添新成绩。



▲帮扶干部一线调研

推动乡村产业高质量发展

文化帮扶

公司帮助两县传承当地少数民族特色文化，积极探索以文化产业赋能乡村振兴的道路。



▲永前老寨哈尼族村民民俗活动 - 阿卡秋千



▲永前老寨哈尼族垂钓园



▲永前老寨哈尼族餐厅 - 傣尼爵玛宴民族餐厅



▲永前老寨哈尼族活动场所 - 阿卡舞台

产业帮扶

公司着力培育乡村新产业新业态，聚焦“一县一业”（孟连县，牛油果产业）。2023年，公司投入资金106万元开展孟连县牛油果产业市场化、组织化、绿色化、专业化、规模化“五化”水平综合提升项目，延伸农业产业链，助力牛油果产业实现产值5亿元以上；拓宽销售渠道，推动孟连牛油果2023年实现1万吨以上鲜果销售，促进牛油果产业健康发展，带动群众就业和农民增收。



▲在中国热带农业科学院开展孟连县“一县一业”牛油果产业经营管理者培训班（第一期）



▲牛油果产品图片

授人以鱼不如授人以渔，公司持续开展农村经纪人（致富带头人）培训，内容包括资源经济、口岸经济、直播电商、种养殖类产业发展等，切实提升两县农村经纪人发展水平，带动群众就业、增收、致富，有效助推两县乡村振兴计划。

扎实推进宜居宜业和美乡村建设

教育帮扶

公司持续开展“希望之星”好老师项目，引入云南省优质高中云南师范大学附属镇雄中学与孟连县在教育管理、优质教师资源方面提升合作、对接帮扶，让优质教育资源进一步惠及莘莘学子，助力满足两县人民群众“上好学”期盼。



▲希望之星项目



乡村建设

为大力发展乡村旅游，促进农民增收致富，公司立足乡土特征、地域特点和民族特色提升村庄风貌，接续实施美丽乡村建设项目。公司在孟连县芒信镇实施了拉嘎村永前老寨乡村旅游建设项目，2023年持续帮扶实施项目四期工程，主要包括新建景区环寨步道、村寨绿化亮化、永前老寨组内民房风貌提升等。



▲永前老寨全景



▲哈尼之路



▲永前老寨绿色植被



▲永前老寨民房

支持地方经济发展，助力建设海南自由贸易港、粤港澳大湾区

公司聚焦主责主业，紧紧抓住海外消费回流的有利时机，在海南自由贸易港与粤港澳大湾区建设中发挥积极作用。

深耕海南勇担新使命、当好排头兵

公司秉持“诚信经营、优质服务”的经营理念，夯实“深耕海南”战略，持续加大在海南的投资和发展力度。依托海南自贸港政策优势，公司在海口、三亚、博鳌开设 6 家离岛免税店，形成多店齐发的均衡布局，“空、海、铁”三种方式离岛旅客全覆盖，提升消费者购物体验。其中，海口国际免税城与三亚国际免税城在海南岛形成南北呼应之势，是公司倾力打造的以免税商业为流量入口，“免税+文旅”双轮驱动的旅游零售综合体。



在品牌力、服务力和创新力的加持下，公司不断引进众多品牌旗舰店入驻，打造独特购物体验，引领中国免税消费趋势。



公司也助力推动旅游产业升级。聚焦共同发展目标，发挥全产业链优势，连续两年承办海南旅游消费嘉年华联合推广活动，向全球消费者递出海南旅游名片。

我们致力于不断满足消费者日益增长的对美好生活的向往和追求，推动海南离岛免税品牌更加丰富、服务更加优质、购物更加便利，让每一位消费者感受“在路上见识世界，在中免满载愉悦”的旅行体验。



案例：中免深耕海南诚意巨献全球美妆广场——三亚国际免税城 C 区精彩绽放

2023 年 12 月 28 日，位于三亚国际免税城 C 区的全球美妆广场开业运营，其引入全球美妆大牌，凭借独特的设计风格、优质的服务理念、时尚的艺术生活，推动三亚国际免税城焕新升级，为广大消费者提供最佳的旅行生活体验，打造海南国际旅游消费中心新地标。

项目风格

三亚国际免税城 C 区建筑面积 7.8 万平方米，由国际知名事务所英国奥雷·舍人和法国 VP 携手打造，设计灵感来源于停靠在码头的游艇，创造式地将主题故事“馥郁之旅”融入建筑风格，巧妙对每个空间赋予丰富内涵。以“种子的旅行”、“绿野仙踪”、“芬芳季风”为主题的中庭设计和以“时空之旅”、“醉人花廊”为主题的艺术连廊，将三亚国际免税城 A、B、C 三栋建筑有机连接，呈现出北纬 18° 特有的气候交替所带来蓬勃生命力意境，为中外游客带来独特的沉浸体验。



品牌引进

三亚国际免税城已汇聚超过 850 个国内外知名品牌，C 区的开业进一步聚合众多世界知名美妆品牌全新概念设计旗舰店：兰蔻、雅诗兰黛、迪奥等的全球旅游零售首家双层旗舰店，以及梵诗柯香、帕特·麦格拉特实验室等中国旅游零售独家、首家品牌的创新设计，为广大消费者提供更为丰富多彩的购物选择。



三亚国际免税城已汇聚国内外知名品牌超过

850 个



客户体验

三亚国际免税城 C 区焕新升级服务配套，重点打造海南首家集合式 SPA 中心，通过“7+1”品牌矩阵和独家限定产品，将为消费者打造沉浸式的多维感官体验和身心疗愈空间。



助力粤港澳大湾区建成世界一流湾区

习近平总书记在党的十九大、党的二十大、中央经济工作会议等多个重大会议、重要场合上，对推进粤港澳大湾区建设作出一系列重要指示。公司拥抱国家战略，大力发展免税经济，引导消费回流，助力打造国际消费中心城市、构建“双循环”新发展格局。

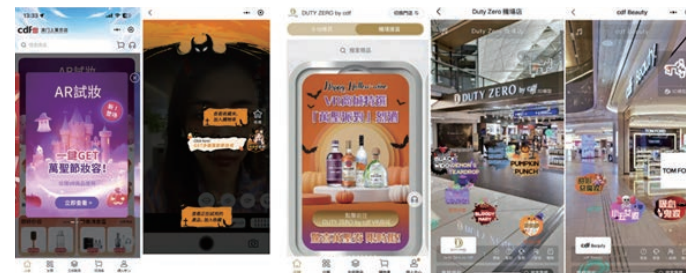
新征程上，公司把握大湾区发展机遇，在广东省、香港和澳门地区等地开设免税店，助力粤港澳大湾区建设。目前，公司在广东省广州白云机场经营出境、入境免税店，在香港和澳门地区经营多家免税店，涵盖市内店、机场店、邮轮店。

为打造线上线下融合的智能化消费场景，公司大力推进智慧门店建设，以客流统计、互动大屏、虚拟现实 (VR) 看店、电子价签等项目为依托，不断创新服务内容，顺应消费体验新趋势。各项自动化、数字化工具推动了数字化在消费全流程环节的实现，也有效提升了门店运营效率，为旅客和本地消费者带来一站式购物体验。

2023 年，公司持续推动 AR 及 VR 智慧零售的新店拓展及运营策划工作。零售 VR 项目完成在 DUTY ZERO 门店机场店辅和市内店及 cdf Beauty 门店上线工作，AR 完成在柬中免、cdf 会员购的上线工作。

案例：公司节庆推出 AR 及 VR 的跨门店营销活动

在万圣节及圣诞节等节庆活动期间，公司推出 AR 及 VR 的跨门店营销活动，以跨平台主题试妆 / 鸡尾酒 + 商品组合的营销模式，场景化触达用户，优化了包括产品交互、视觉呈现、跳转逻辑、商品展示、图标尺寸与动效，支持图标自定义等用户端、运营端的功能。两次活动智慧零售海外门店整体及 cdf 会员购共上新超过 1,100 件 SKU，在日常运营及万圣、圣诞、新年活动后，环比浏览量、访问量、新客数、销售金额等指标均显著提升。



▲ AR 及 VR 万圣节活动 C 端界面展示



▲ AR 及 VR 圣诞、新年活动 C 端界面展示

中免经验输出海外，在“一带一路”沿线塑造良好形象



▲ 2023 年 10 月 16 日，公司旗下 DUTY ZERO by cdf 首家东南亚机场免税店正式开启试营业

党的二十大报告强调，要推动共建“一带一路”高质量发展。“一带一路”倡议为中国企业实施国际化战略提供了行动方向。公司主动对接、融入“一带一路”倡议，把握国际旅游业长期向好的趋势，积极开拓海外市场，推动旅游零售业务“走出去”。

公司一直深耕东南亚地区的旅游零售业务，稳步进军柬埔寨等新兴市场。2013 年，柬埔寨旅游业正处于快速发展阶段，赴柬埔寨国际游客和中国游客人次维持两位数高增长，公司把握市场机会，于 2014 年成功在柬埔寨开设首家免税店。

截至 2023 年末，已在金边、暹粒和西哈努克港三大城市运营三家市内免税店，并正在推进东南亚等共建“一带一路”重点区域的免税店项目，更好发挥公司在国际旅游零售市场的引领力。

坚持更好造福各国人民，增进与各国人民的文化交流

公司在柬埔寨当地侧重属地化招聘，为当地居民提供就业机会，柬中免当地员工占比超过 93%，并以“爱心之旅”为主题，定点援助柬埔寨儿童艺术福利院，自 2016 年底起连续 8 年，每季度开展一次公益活动，取得了较好的社会反响。

柬中免迅速扩大市场份额，并推动柬埔寨政府、社会资本等投资建设当地旅游业配套设施，以满足日益增多的旅客需求，形成相互促进的可持续发展态势。



▲ 中国中免在柬埔寨西哈努克港运营的免税店

案例：多元化拓展全球免税业务，进一步助力国货“出海”

公司与茅台合作，在全新的 DUTY ZERO by cdf 暹粒吴哥国际机场免税店内开设其全球首家海外机场专卖店，向海外传递东方文化，为国酒“出海”提供全新的展示和销售平台。这一联合拓展方式，也是公司多元化拓展全球免税业务的有益尝试。



▲ 助力茅台开设其全球首家海外机场专卖店

高效能促进民心相通，生动讲好中国故事

借鉴公司与海南经发局联合承办两届“全球消费创新暨免税与旅游零售大会”的经验，公司在柬埔寨积极筹备有影响力的国际活动，通过大型国际会议和活动推进与各国的交流合作，展现中国魅力。在海外经营中，我们深入研究当地风俗特点，用好、用足、用活融通中外的新概念、新范畴、新表述，生动讲好中国的故事，展示真实、立体、全面的中国，助力增进国际社会对中国的理解和认同。公司在重点项目实施过程中努力改善当地民生福祉，提升民众的获得感、幸福感和满意度，实现互利共赢，为民心相通奠定坚实的物质基础。

专题 02

发挥中免优势 携手品牌深化 ESG 理念



中国中免积极响应联合国可持续发展第 12 项目标，专注履行公司社会责任，追求卓越，向消费者提供优质产品与服务。



中国中免充分发挥自身在供应链中的影响力，联动多方合作伙伴，从品牌商到消费者，共同探索创新、绿色可持续发展之路。

开展环保行动，携手品牌传递绿色价值

公司联动上下游开展绿色环保活动，构建时尚与环保融合的消费空间，持续向社会大众传达“绿色中免”的环保理念，积极引导顾客转变消费观念，倡导可持续消费，以自身影响力推动美好消费变革。

案例：发挥零售优势，助力雪肌精开展环保活动

雪肌精在 2009 年启动了“SAVE the BLUE”环保公益项目，以保护珊瑚。2022 年，雪肌精将这个�目带到了海南，截至 2023 年末修复了约 1,500 平方米的森林。

2023 年 7 月 1 日 - 2023 年 8 月 31 日期间，购买任意一瓶雪肌精指定免税产品，雪肌精将会捐赠 5 元给到海南省环境保护组织，公司海南六店均预留位置给该项公益广告，合计共募得捐款人民币 47,533 元，为海南岛海洋环境保护事业也贡献一份力量。



公司海南六店均提供公益广告位



合计共募得捐款人民币
47,533 元

案例：公司与娇韵诗携手蓝丝带海洋保护协会，助力在海南岛植树造林

旅行美一站，环保每一程。2023 年 11 月，法国天然护肤品牌娇韵诗在海口国际免税城打造快闪店。快闪店中印刷制品均采用了 FSC 认证的环保纸张；活动采用数字化打卡；搭建的所有原材料均有环保认证。

此外，中国中免、娇韵诗旅游零售团队、蓝丝带公益组织共同开展中国专属系列公益活动，消费者可许下“美丽环保承诺”，且每许下一份承诺，娇韵诗都在海南东寨港红树林旅游区种下一棵红树，用以回馈当地社群。



▲娇韵诗柜台



▲电子化打卡植树活动

案例：公司联合爱丁顿集团、蓝丝带海洋保护协会“共建海上森林”

为响应习近平总书记关于“一定要尊重科学、落实责任，把红树林保护好”的重要指示精神，2023 年 4 月，公司携海南六店，联合爱丁顿集团、三亚市蓝丝带海洋保护协会在三亚青梅港红树林保护区开展以“共建海上森林”为主题的具有海南属地特色的红树林修复种植公益活动。



▲种植活动现场



共担社会责任，升华商业价值到社会价值

公司不断拓展与品牌在艺术文化等社会价值领域的共同探索、深度合作。通过挖掘与国际品牌多元化、全方位合作的可能性，用丰富的产品供给满足消费者的购物需求，提升消费体验。

案例：中国中免与科颜氏共同开展活动，保护、传承、弘扬海南非遗文化

科颜氏携手中国中免和海南槟榔谷黎苗文化旅游区，共同保护、传承、弘扬海南非遗文化。2023年9月，消费者前往海口国际免税城科颜氏专柜，即可深度体验黎族文化；参与活动并完成指定消费，可获得黎族阿婆手工制作黎族花纹挎包一个。



▲保留黎族原生态风格，为消费者带来身临其境体验。

案例：选择醇鉴自然、包容文化的莎普蒂尔酒庄之酒

莎普蒂尔酒庄 (M.Chapoutier) 是法国罗纳河谷产区首屈一指的老牌名庄，采用有机和生物动力法，通过使用野生酵母、严格控制产量、改良酿造流程等方式，诠释出北罗纳河谷不同地块的酒款特性。公司从品牌方直采一手配额，精选 23 款佳酿。值得一提的是，这些酒款酒标上都印有盲文，体现了开放、包容，以此象征共享美酒的真正意义。



案例：携手 Qeelin 打造新春装置展亮相三亚国际免税城

2023年2月，公司与全球著名奢侈品集团开云集团旗下的高级珠宝品牌 Qeelin 再度展开合作，在三亚国际免税城成功举办新春主题装置展，给消费者们带来了更加丰富的免税购物体验，为节日季画上点睛一笔。充满吉祥寓意的红色葫芦造型的 Wulu、迎接到访八方来客。海棠盛开、福禄双至，公司携手 Qeelin 品牌一同向消费者传递平安幸福、吉祥如意的美好祝愿，用现代设计方式诠释中国传统文化，让华夏文明被世界感知触碰。



勇担行业表率，助力品牌深化ESG理念

公司用实际行动践行可持续发展理念，并推动合作伙伴深化 ESG 理念，助力品牌开发 ESG 产品等，以实现环境、社会与经济的协调与可持续发展。

案例：公司携手飞亚达及中国蓝丝带海洋保护协会开展“净岛行动”，推出中免特供款环保主题腕表

2023年10月30日，中国中免携手飞亚达及中国蓝丝带海洋保护协会在海南西鼓岛上开展无人海岛“净岛行动”，组织志愿者清理海岛上的垃圾，修复受损的生态环境，既还海岛以清洁，又还生物一片洁净的家园，共计清理海洋垃圾 486 千克。



2023年12月，公司携手飞亚达，在旗下门店特别推出中免特供环保主题“歼-20”蔚蓝海洋款腕表。该款腕表甄选海洋回收塑料制成表带，希望让更多人了解到当前塑料污染的严峻，从而带动更多人参与到海洋保护行动，从日常生活开始减塑。

每位腕表购买者还会获得由中国蓝丝带海洋保护协会、中国中免、飞亚达品牌共同颁发的“海洋卫士证书”，以“材质重生”帮助人类守护蔚蓝海洋，推动生态可持续性发展。

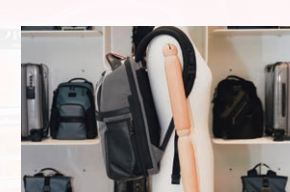


案例：公司助力品牌推广可持续环保产品

为助力实现环保概念与循环经济，推动品牌进行可持续商品研发，公司积极与品牌商合作，推动环保、可持续、可再生产品系列进入中免店铺：

途明 (TUMI)

Alpha Bravo 系列产品、VOYAGEUR 女包是使用再生尼龙作为包身面料；



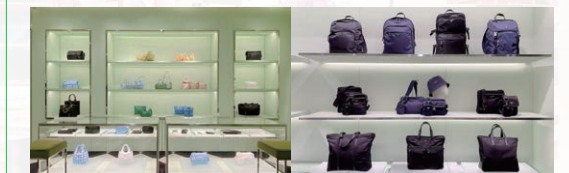
汤丽柏琦 (Tory Burch)

Ella Bio 系列手袋，外层采用生物基皮革替代品 Bio-Tex™ Susy 材质精制而成；



普拉达 (Prada)

Re-Nylon 再生尼龙系列，ECONYL® 再生尼龙是 Prada 和纺纱生产商 Aquafil 的共同合作，通过收集海洋中的废旧塑料、渔网和纺织纤维废料并提纯生产；



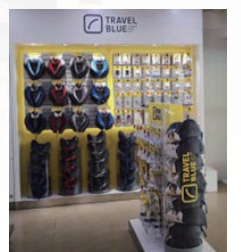
珑骧 (Longchamp)

Le Pliage Original 系列和 Le Pliage Green 系列已完全使用再生尼龙制成，这些再生材质分别来自渔网、地毯、地垫及工业废料等不同源头，并通过该系列让废弃材料优雅重生 (GRS4.0 认证)。



英国 TRAVEL BLUE

推出由符合 GRS 全球可回收标准的再生材料或可回收材料制成的产品。





种子的旅行

治理原则

完善治理体系 长远稳健经营	30
提升治理能力 贯彻 ESG 理念	33
恪守商业道德 深化内控合规	38

中国中免积极响应联合国可持续发展第 16、17 项目标，持续完善公司治理，以 ESG 赋能企业可持续发展。



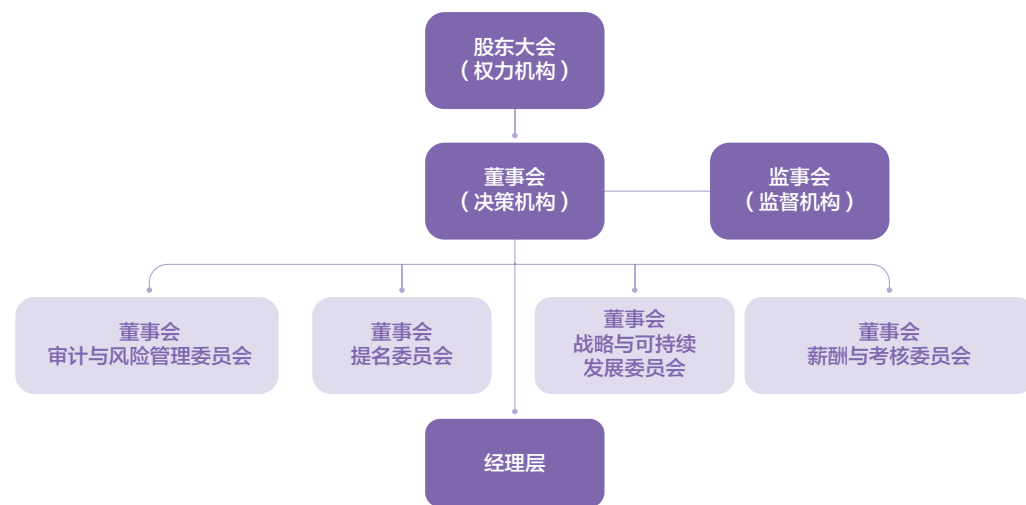
01

完善治理体系 长远稳健经营

公司治理

规范的治理体系

本公司建立了由党委会、股东大会、董事会、监事会和经理层组成的权责分明、运作规范的治理体系。党委会发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用，贯彻党中央决策部署和落实国家发展战略；股东大会是公司最高权力机构，对公司的运营发展起着全局性、指导性的作用；董事会对股东大会负责，发挥“定战略、作决策、防风险”的作用，依照法定程序和《公司章程》行使对公司重大问题的决策权，并严格按照《公司章程》《董事会议事规则》开展工作，下设战略与可持续发展委员会、审计与风险管理委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会 4 个专门委员会，为董事会重大决策提供咨询、建议；监事会作为监督机构，负责监督董事会和经理层的履职情况。经理层“谋经营、抓落实、强管理”，接受董事会的管理和监事会的监督。



本公司按照《公司法》《上市公司治理准则》的要求，形成了以《公司章程》为核心，《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《总经理工作规则》等为延伸的公司治理制度体系，确保公司治理和运行规范有效。2023 年，公司修订《下属企业董事会规范运作管理办法》，制定《投资审核委员会工作细则》，汇编《境内免税子公司管理制度汇编》等制度，推动公司及下属企业四会一层的工作机制进一步规范运行并更有效率。

截至 2023 年末，公司董事会现由 5 名董事构成，其中女性董事 1 名，占比 20%。独立董事 3 名主要来源于双一流高校、科研院所、智库机构，曾担任大型国有企业、金融企业、会计师事务所重要职务，在财务审计、法律风控、新零售、数字化转型等方面具备较强的专业素质和丰富的实践经验，提高了公司董事会成员经验和能力的多样性和互补性，着力打造与世界一流旅游零售企业战略定位相适应的专业化、多元化董事会。所有董事任期三年，在任期届满时符合资格可膺选连任，独立非执行董事不得担任该职位连续六年以上。在教育背景方面，2 名董事拥有博士学位、3 名董事拥有硕士学位。公司董事会成员具备均衡的知识及技能搭配，持有不同领域的学位，并拥有不同行业及领域的经验，且在技能、经验、知识、性别、年龄等方面充分表现出多样化，符合董事会成员多元化要求。

公司管理层现由 7 人构成，其中女性高管 1 人，占比 14%。

2023 年，我们聚焦“规范、高效、畅通”，不断提升公司治理能效，顺利完成董事会换届选举，强化独董履职支撑，为新任独立董事做好专业决策保障、沟通对接保障、信息支撑保障，确保董事会决策科学、高效、精准；根据境内外监管规则的变化，持续完善公司治理制度，开展系列合规管理培训，推动提升全员尤其是董监高的合规守法意识。

	姓名	零售行业	财务会计	法律专家	数字化转型
1	王轩	✓			
2	陈国强	✓			
3	葛明		✓		
4	王瑛			✓	
5	王强	✓			✓



信息披露

本公司制定《信息披露管理制度》，加强信息披露事务管理，保护投资者合法权益。2023 年度，公司严格按照《公司法》《证券法》等相关法律法规及中国证监会、上交所、港交所的相关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露公司信息，持续把“零纰漏”作为信息披露工作的基本目标，不断规范完善信息披露工作机制，有效保障广大股东的知情权，信息披露的充分性、有效性进一步增强。

作为 A+H 两地上市公司，我们积极化解“A+H”两地资本市场管理理念和规则的差异化难题，以“早启动、勤沟通、重质效”为原则，不断优化定期报告及各类公告编制、重大信息报告等工作机制，在规范关联交易、筹划分红实施等细项上下功夫。全年合计披露公告 226 份，全部零补充、零更正、零问询，连续第八个年度获得上交所信披考核 A 级。



全年合计披露公告 **226** 份



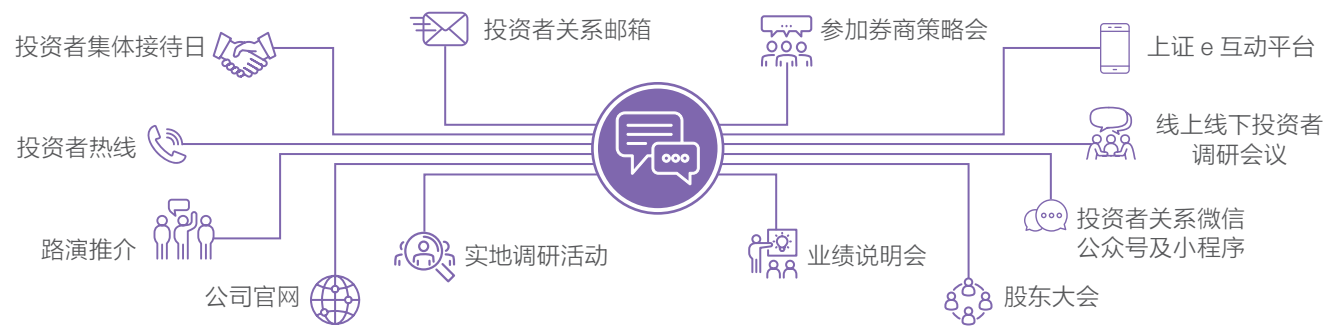
连续第八个年度获得
上交所信披考核 **A** 级



投资者关系

本公司严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律法规，制定《投资者关系管理制度》，开展投资者关系管理工作。本公司以投资者需求为导向，不断丰富和完善多元化的投资者沟通渠道，加强投资者沟通的针对性和有效性，提升投资者关系管理能力，准确及时向资本市场传递公司投资价值，持续促进公司高质量发展。

多元化沟通方式



我们不断丰富、创新有中免特色的投关活动，邀请投资者走进上市公司，在海南、香港等地举办多场分享会和反向路演，定期报告后及时举办业绩说明会、经营跟踪交流会，参与上交所组织的央企上市公司集体路演，首次赴境外路演，持续推进投关数字化平台运营，IR 公众号获得逾 29 万次浏览，IR 小程序得到来自超 1,100 家机构用户的关注。

案例：公司积极组织投资者调研交流，体验线下经营场景

2023 年，公司组织投资者赴主力门店的调研交流活动，带领境内外投资人近距离感受公司核心经营场景，积极倾听和汲取资本市场对公司发展的有益建议。

系列调研活动包括海口国际免税城“天际密林互动体验”“钟表与奇迹巡展”“茅台体验馆参观”“飞行影院体验”“洋酒品鉴”等，进一步向资本市场展示了公司主动、开放、积极的良好形象。



▲开展调研交流

▲线下经营场景体验

▲参观展览

▲线下交流活动

提升治理能力 贯彻ESG理念

ESG工作重心

ESG 工作目标 建设 诚信、平安、绿色、和谐 的中央企业。



可持续发展规划

中国中免以高质量发展为主线，深入践行“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，积极履行央企社会责任，立足新发展阶段，构建新发展格局，明确并推动实施“十四五”发展思路，努力实现奋斗目标。

坚持绿色发展理念，助力碳达峰、碳中和

- ◆ 提升绿色建造能力，践行“四节一环保”
- ◆ 提升绿色物流能力，降低货品运输成本
- ◆ 提升绿色仓储能力，提高智能化应用水平
- ◆ 打造绿色免税综合体
- ◆ 倡导绿色消费，推动消费向绿色转型

落实共享发展理念，扎实推进共同富裕

- ◆ 助力乡村振兴工作再上新台阶
- ◆ 积极带动地区经济发展
- ◆ 优化初次分配，共享发展成果



积极参与社会公益事业

- ◆ 完善公益机制
- ◆ 拓展公益项目

公司先后被纳入多项国内国际可持续发展指数，充分显示出资本市场对公司的高度认可。

恒生可持续发展企业指数

恒生 A 股可持续发展企业指数

恒生内地及香港可持续发展企业指数

恒生可持续发展企业基准指数

恒生 A 股可持续发展企业基准指数

恒生港股通中国央企 ESG40 指数

恒生港股通中国国资央企 ESG 增强指数

恒生港股通中国国资央企 ESG 指数

MSCI
新兴市场指数

中证 800ESG 领先指数

沪深 300ESG 领先指数

上证 180ESG 领先指数

中国中免 2023 年 ESG 目标达成情况及 2024 年目标设置		
方面	2023 年目标达成情况	2024 年目标
绿色办公	<ul style="list-style-type: none"> 持续宣导节能减排，全面推进节能环保工作，落实落细中国中免《绿色低碳倡议书》 2023 年未发生能源节约与环境保护重大违法违规事件，未发生被各级环保部门处罚或通报的情况 	<ul style="list-style-type: none"> 持续宣导节能减排。提升绿色运营管理能力及能源利用效率 避免发生能源节约与环境保护重大违法违规事件，避免发生被各级环保部门处罚或通报的情况
绿色建筑	<ul style="list-style-type: none"> 海口国际免税城获得 LEED 金级认证 三亚国际免税城 C 区获得 LEED 金级认证 三亚国际免税城一期二号地商业项目达到绿色建筑预评价二星级的标准 持续完善现有设施项目的节能优化，开展碳足迹管理工作 配合入驻品牌打造 LEED 店铺 / 柜台，共有 10 个店铺 / 柜台获得 LEED 认证 	<ul style="list-style-type: none"> 新建建筑遵循国家绿色建筑标准，申请获得相关绿色建筑认证 持续推进现有项目设施的节能优化 积极探索新能源使用 配合入驻品牌申请 LEED 认证
安全生产	<ul style="list-style-type: none"> 100% 签订安全生产目标责任书 129 份，实现安全生产责任全覆盖（分管领导） 开展常规检查和专家诊断式安全检查活动，实现安全生产检查全覆盖（全部场所） 开展安全生产培训 663 次、主题宣讲 154 次，参与 1.85 万人次，实现安全生产培训全覆盖（全员） 全年无安全生产事故、无工亡 持续提升自动化、智能化水平，积极开展应急演练工作 共投入安全生产费用 2,793 万元 	<ul style="list-style-type: none"> 安全生产目标责任书 100% 签订，安全生产责任全覆盖（分管领导） 安全生产检查全覆盖（全部场所） 安全生产培训全覆盖（全员） 全年无安全生产事故、无工亡 持续提升自动化、智能化水平，赋能安全生产 保障安全生产资金投入
培训	<ul style="list-style-type: none"> 在员工培训上投入资金 754.3 万，全年培训总学时 547,000 小时，培训覆盖率 100%，人均受训学时 32.8 	<ul style="list-style-type: none"> 保障职工培训的资金投入 保障培训开展的资源投入 持续丰富课程，进一步提升培训质量
反贪污宣贯	<ul style="list-style-type: none"> 领导干部任前廉洁培训 100% 面向全体员工开展 6 次反贪污培训；对包括独立董事在内的董事监事开展共计 2 次反贪污培训，培训覆盖率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 领导干部任前廉洁培训 100% 新员工入职廉洁培训 100% 对反贪污培训全覆盖
公益事业	<ul style="list-style-type: none"> 投入 1,337 万元用于乡村振兴，实施各类帮扶项目 10 个，引进帮扶资金 260 万元 发挥公司在供应链中的影响力，联动多方合作伙伴，从品牌商到消费者，共同探索创新、绿色可持续发展之路 	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注社区和社会需求，响应所需

ESG 管治架构

公司董事会是公司 ESG 工作的最高决策机构。

董事会战略与可持续发展委员会为主责委员会，职责包括：

- 对公司可持续发展及 ESG 工作等相关事项开展研究并提出相应建议，包括但不限于愿景、目标、政策等；
- 对公司 ESG 发展战略及利益相关方重点关注的实质性议题开展研究，并提出相应建议；
- 跟踪检查 ESG 工作的落实和完善，确保包括但不限于环境、反腐倡廉、职业安全与健康等重要可持续发展议题的管理及决策机制符合相关法律法规的要求；及
- 审阅公司可持续发展及 ESG 事项相关报告，并向董事会汇报。

公司成立 ESG 工作领导小组，作为公司 ESG 工作的管理和协调机构，统一领导公司的 ESG 工作，建立健全公司 ESG 工作管理体系和运行机制，推进公司发展战略、形象、品牌和运营等方面与 ESG 工作理念的有机结合。领导小组组长由公司董事长担任，副组长为总经理，成员包括公司各主要部门负责人。

公司将 ESG 纳入战略决策和日常管理，切实强化 ESG 工作意识，不断提高规范化、制度化水平。各部门和下属公司明确 ESG 工作责任人，负责督导和实施本单位的 ESG 工作，具体工作重点详见本报告“董事会声明”。

利益相关方沟通

利益相关方沟通机制

本公司非常重视与各利益相关方的交流沟通，并积极搭建良好的内外部沟通平台。我们关注各利益相关方关注的重要议题，不断提升公司管理，以期更好地回应他们的期望，为各利益相关方创造价值。

利益相关方	利益相关方期望	沟通与参与机制	企业回应
 投资者	市值与盈利水平提高 股东权益保障 公司治理规范 信息披露准确 投资者沟通顺畅 ESG 表现提升	定期报告和临时公告 上证 e 互动平台 公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流	如实、充分的信息披露 提升业绩、创造利润 多元化投资者沟通渠道 提升 ESG 工作水平
 消费者	产品质量保障 客户服务提升 客户权益保护	服务过程中的沟通 多元化的售后渠道 客户满意度调查	保障产品品质 提升服务质量 完善售后服务流程 创新服务举措
 员工	薪酬福利保障 良好的工作环境 完善的沟通机制 员工成长与发展	劳动合同 工会、职工代表大会 座谈会、慰问走访	完善薪酬及福利保障体系 健全职工代表大会制度 提供职业发展通道 开展多元化员工培训 组织各类员工活动 营造健康安全的工作环境
 合作伙伴	诚信互惠 保持长期良好合作 遵守商业道德 促进供应链可持续发展	日常业务沟通 商务会见与洽谈 文件函电往来 采购活动 行业论坛及大会	依法履行合同及协议 公开、公平招标 秉承公开透明的商业原则和流程 积极开展环保合作 持续开拓合作方式
 社区	社区文明共建 支持公益事业 关注社区发展	实地调研 公益活动 帮扶工作 志愿者服务	积极参与公益事业 实施帮扶项目 支持社区发展 倡导绿色发展
 政府或监管机构	遵纪守法 合规经营 促进经济发展	培训及会议 日常沟通及信息报送 文件通知 政企合作交流	遵守法律和政策要求 依法纳税 按要求披露相关信息 促进地方经济发展 解决地方就业
 行业协会	推进行业发展	日常沟通 文件通知 协会会议和协会活动	履行会员职责 参加协会会议和协会活动 分享行业经验

重要议题评估

重要议题评估过程

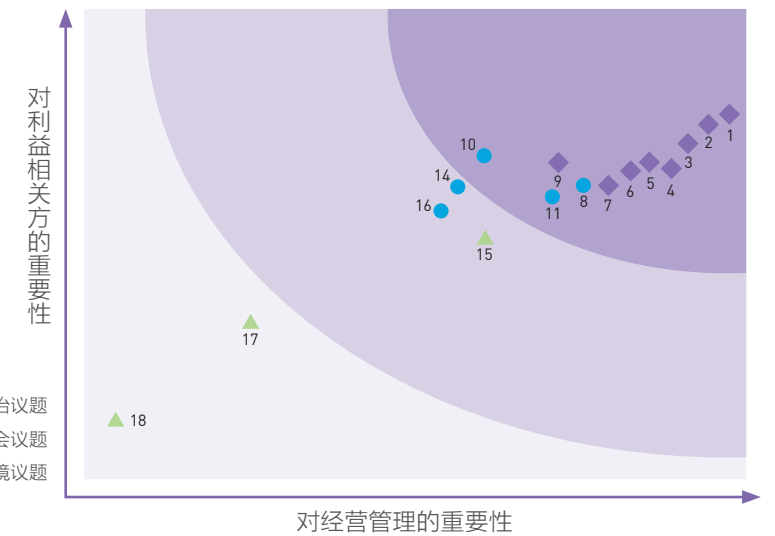
公司参考国务院国资委《央企控股上市公司 ESG 专项报告编制研究》的课题成果及全球报告倡议组织（“GRI”）有关实质性分析的程序，至少每年通过调查问卷、访谈等形式，收集主要内外部利益相关方包括公司内部员工、管理层、投资者、消费者、品牌商等关注的议题，并进行重要性分析和排序，确定本公司在环境、社会及管治方面的重要议题，并在报告中进行披露。

中国中免 ESG 报告重要性议题评估流程



重要议题矩阵图

本公司从公司自身及利益相关方两个维度，判定可持续发展议题的重要性。在完善的议题库筛选以及充分的利益相关方调研的基础上，本公司绘制重要性矩阵，最终共识别出 13 个非常重要议题、3 个重要议题和 2 个相关议题。



排序	重要性	议题名称	本报告的回应
1	非常重要	优质的服务体验	牢记为民造福 传递卓越服务
2	非常重要	客户满意度	牢记为民造福 传递卓越服务
3	非常重要	产品的健康与安全	坚守诚信经营 营造放心消费环境
4	非常重要	员工福祉及满意度	保护员工权益 增进员工福祉
5	非常重要	员工的健康与安全	安全生产运营 注重身心健康
6	非常重要	员工职业发展及技能提升	丰富培训课程 助力员工成长
7	非常重要	员工多样性及平等雇佣	保护员工权益 增进员工福祉
8	非常重要	廉洁从业	完善治理体系 长远稳健经营
9	非常重要	供应链管理	优化供应链管理 绿色智慧驱动
10	非常重要	信息安全与隐私保护	恪守商业道德 深化内控合规
11	非常重要	响应国家战略	专题一、力担央企使命 响应国家战略 汇聚向善之力 践行责任担当
12	非常重要	联合品牌开展环境保护宣传	专题二、发挥中免优势，携手品牌深化 ESG 理念
13	非常重要	应对气候变化	应对气候变化 守护绿水青山
14	重要	广告和负责任市场推广	坚守诚信经营 营造放心消费环境
15	重要	环境管理体系与资源管理	绿色低碳运营 共创美好生活
16	重要	知识产权保护	恪守商业道德 深化内容合规
17	相关	包装材料管理	绿色低碳运营 共创美好生活
18	相关	废弃物管理	绿色低碳运营 共创美好生活

恪守商业道德 深化内控合规

商业道德

公司严格遵守和执行《反不正当竞争法》等法律法规，信守商业道德和市场规则，公平参与市场竞争，自觉抵制商业贿赂，建立并持续优化防止商业贿赂的有效机制，认真进行自查自纠，避免在经营活动中违反法律法规、商业道德和市场规则，影响公平竞争的不正当交易行为。公司坚持以诚信经营、优质服务吸引消费者，并持续推进与更多供应商签订反腐败、反垄断和保护人权等方面的倡议。报告期内，没有对公司或其员工提出的贪污诉讼案件。

公司配合海关严厉打击“套代购”行为，从对顾客义务告知“套代购”的代价以及企业自身督导上双管齐下，引导消费者知法守法。

反腐倡廉



我们制定了覆盖公司及下属公司的监督管理制度，并成立党风廉政建设和反腐败工作领导小组和协调小组。领导小组年度内 3 次召开会议，研判分析公司党风廉政建设和反腐败形势和企业政治生态，并制定工作安排。协调小组由纪检、审计、巡察、党办、总办、人力资源、财务、法务等部门组成，年度内召开 1 次会议，成员部门进一步加强监督管理，形成监督合力，增强监督质效。



我们接受来信来访和电话举报，设置举报电话、举报电子邮箱、举报实体信箱。本公司要求工作人员严格执行保密和回避制度，严格控制信访举报和问题线索的知悉范围，严禁泄露问题线索及处置情况。在对举报人的保护方面，本公司纪委严格执行《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等规定，严格保密并严禁泄露举报人信息；对实名检举控告，优先办理、优先处置；对匿名检举控告材料，严禁擅自核查检举控告人的笔记、IP 地址等信息。



本公司定期开展专项监督检查，包括在重要节日前开展落实中央八项规定精神情况监督检查，定期通过财务系统对企业负责人履职待遇、业务支出情况进行抽查，开展合规经营专项监督检查等。



我们持续培育廉洁文化，打造规范化、法治化的运营环境。2023 年，我们贯彻落实《公司党委贯彻落实〈关于加强新时代廉洁文化建设的意见〉的具体工作安排》，进一步加强廉洁文化建设，印发《公司党委关于进一步贯彻落实中央八项规定精神的具体措施》，深入贯彻落实中央八项规定精神，持续加强作风建设。通过开展廉洁合规培训、任职廉洁谈话、召开警示教育大会、通过“cdf 党建 E 家”开展常态化教育等，结合案例讲解党纪国法和公司相关规章制度，加强干部员工教育提醒，构筑防腐拒变的思想堤坝，筑牢道德和法纪两道防线。



为深入贯彻落实全面从严治党要求，加强和改进公司党委管理干部选拔任用工作，切实把好人选廉洁关，防止“带病提拔”，公司根据相关规定，制定《选拔任用廉洁从业结论性评价办法》。



2023 年，公司对全体员工开展 6 次反贪污培训

对包括独立董事在内的董事监事开展共计 2 次反贪污培训

培训覆盖率为 100%

案例：公司举办“家风”专题培训活动

2023 年 3 月，公司总部特邀外部国学讲师，为广大职工举办以“培育好家风 - 职工在行动”为主题的《习总书记家风与经典家训》专题讲座，讲座主要包括“认知好家风、学习好家风、践行好家风、畅言好家风”四方面内容。



共计 300 余人参与此次活动



▲线上活动截图

反洗钱

我们严格遵循《反洗钱法》及其他经营所在地的法律法规，制定反洗钱政策及程序，如“了解你的客户”程序、交易监控、报告可疑交易及保存纪录，并不断完善我们的反洗钱措施。我们为员工提供反洗钱相关的培训，确保我们的员工及时了解法律法规以及公司反洗钱政策及程序的更新。

知识产权保护

我们高度重视知识产权保护工作，制定《品牌管理办法》《商标使用管理制度》，规范了包括品牌视觉识别 (VI) 系统、商标等知识产权的管理和使用。

我们建立了完整、系统的零售终端视觉识别 (VI) 系统并明确其应用规范，以统一规范的视觉符号为载体将企业理念、企业文化、企业规范等传达给社会大众，塑造出独特的企业形象。

针对应用场景较为广泛的商标，本公司通过专业团队对注册端和使用端商标侵权情况进行监控，一旦发生相关事件将予以严肃维权。



截至 2023 年，我们获得了两项软件著作权——日上实境商城购物 APP 的 IOS 版和安卓版。

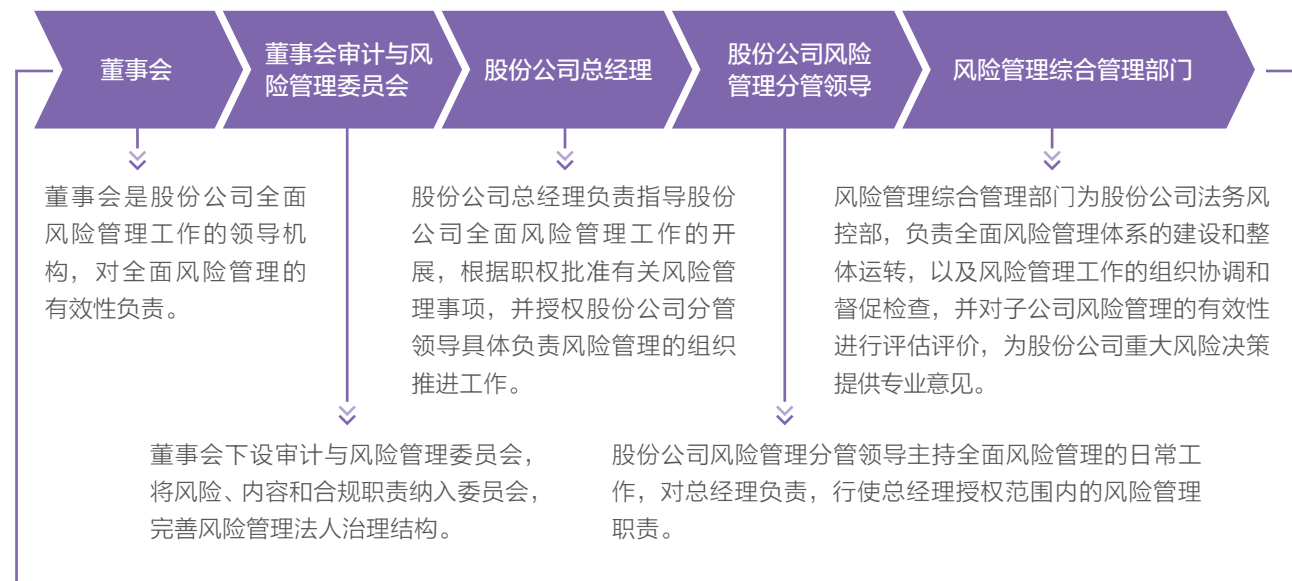
风险管理

风险管理

公司制定《全面风险管理办法》和《重大经营风险事件报告管理规定》，建立有效的全面风险管理体系，提高风险防范与管理水平，明确重大经营风险事件采集、整理和报告工作，保障公司的稳定经营和持续发展。

本公司按年度开展重大风险评估，通过可能性及影响程度两个维度进行评估。本公司按季度面向全体员工开展风险合规专题培训，提升员工风险管控和合规意识。

在风险治理方面，本公司已明确负责运营层面风险管理的最高级别人员、负责监测和审计风险管理表现的最高级别人员及其相关汇报线。



公司每年组织全公司开展风险评估工作，研判风险情况。

一是研究建立各业务风险分类，充分应用风险损失事件分析、内控监督检查结果，量化风险分析相关标准，通过风险自下而上的逐层汇总，形成各业务全景风险清单。

二是为进一步深化和拓展风险预警指标研究，选取重点业务领域，从定量和定性两方面，研究行业指标选取、预警阈值设计，形成适用于公司的整体性风险预警指标。2023年，在现有风险预警指标体系基础上，不断优化完善指标、预警值的设置，新加入人力资源风险及信息化风险等相关指标，同时配合风险管理系统的上线，实现公司各重要业务领域运营风险的全覆盖及日常化和可视化管理。

三是根据风险数据库的具体风险，逐项从风险发生可能性及影响程度进行评估。评估人员涵盖公司管理层、各部门及重点子企业，最终根据综合评估情况，确定次年风险排布，并对排名前10的风险制定应对方案，按季度监测跟踪风险应对情况，以提升风险应对能力。

案例：举办“国际贸易法律风险防范”专题培训，提升国际贸易法律风险防范能力

为落实国务院国资委及全面推进法治央企建设的要求，2023年6月，公司举办“国际贸易法律风险防范”专题培训，总部及所属企业涉及业务人员共五百余人次参与培训。培训围绕国际贸易活动中重点业务环节展开，包括出口管制、金融结算和国际支付注意事项、争议解决方式等，结合国际贸易纠纷解决典型案例，使参训员工充分掌握国际贸易活动中应注意的法律风险及防范方式，切实提升企业国际贸易法律风险防范能力和水平。

我们在公司范围内建立有效的风险管理文化：

根据公司“十四五”战略规划“全面提升风险管控水平”的要求，全面组织实施风险管控体系专项工作及“合规管理强化年”相关工作，建立管理长效机制，提升公司整体管控水平和风险防范能力。

- 一是全面启动内控体系系统性建设工作，对全系统业务流程开展风险梳理诊断，推动相关单位根据风险诊断报告开展整改工作，并针对公司数字化转型等突出问题提出优化建议，为公司管理层决策提供支持，以提升公司整体运营管理水平。
- 二是公司将自身的风险管控要求落入具体控制点，责任具体到岗，并映射风险库信息，实现了内部控制体系的“纵向贯通”“横向一致”和管控内容清单化、程序化，最终形成紧贴业务实际、可落地、可操作的内部控制手册、风险管控正面清单等管理工具。

截至报告期末，公司未发现对未来业务有重要影响的长期新兴风险。本公司会持续进行风险评估，如识别到长期新兴风险，会分析新兴风险产生的潜在影响，并制定应对措施。

内控管理

- 本公司遵照《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》《企业内部控制评价指引》等规定，制定《内部控制管理办法》，以建立健全内部控制体系。本公司设立由董事会、监事会、经理层、内部控制建设部门、内部控制运行部门、内部控制监督管理部门构成的内部控制管理组织体系。内部控制管理实行“统一领导、分级负责”的管理体制，采取内部控制监督管理部门综合管理和职能部门专业管理相结合的方式。
- 本公司每年均开展内部控制评价工作，编制年度《内部控制评价报告》，与年报同步在上交所网站披露。
- 本公司对子公司开展多样化的内控评价，确保公司自上而下内控管理全覆盖：开展覆盖全部子公司的年度内控自评，内容涵盖社会责任、安全健康、环境保护等；针对重点领域、重点公司开展半年度内控自评；不定期开展现场内控监督评价；通过外部审计师开展年度内控审计。
- 根据相关监管规定，2023年公司制定《内部审计查出问题整改管理规定》，规范相关整改工作，强化审计整改落实，提升审计监督效能，明确整改责任、整改程序、结果认定、督促检查、责任约束和结果运用，健全内部审计工作体系。

按照本年度规划，公司开展所属企业内控监督评价工作，全面评估和审查各门店的风险、内控体系建设情况，发现和纠正可能存在的风险和漏洞；提出相应的整改建议，促进下属门店内控流程的优化和规范化，落实《内部控制手册》等管理工具的使用与优化，进一步提高员工对风险防控的意识和重视程度，形成全员参与、积极推进的内控工作氛围。

2023年，公司开展内部审计业务类型包括子企业离任经济责任审计及子企业经营管理审计。除道德标准外，审计范围还包括公司治理、战略决策、人力资源管理、财务管理、采购管理、工程项目管理、投资管理、信息系统等业务领域内容。

合规管理

为提升公司依法合规经营管理水平，满足企业合规风险防范需求，2023 年，公司制定了《合规管理办法》以加强合规管理，提升合规经营管理水平，构建合规管理体系。本年度公司持续完善公司内部控制和合规管理体系建设，将风险、内控和合规职责纳入董事会审计与风险管理委员会职责中，进一步完善风险内控和合规组织体系，强化在公司治理层面风险内控合规管理的职责。本年度公司亦修订了《公司经营业绩考核评价管理办法》，其中将风险、内控和合规管理作为企业经营考核中的扣分项，以促进企业做好内控、合规及风险管理。

公司开展合规体系建设专项工作。专项工作重点选取上市公司监管、国资监管（投资并购等）、海关监管、招投标、工程建设、劳动用工、税务管理、数据安全等八个领域开展工作。

2023 年，公司持续督促重点领域和关键环节制度机制的完善，提升门店数字化监管力度，对 138 个门店开展合规经营专项检查，对腐败问题易发多发的工程领域，派驻纪检干部现场监督，两级纪委上下联动监督检查。

案例：以合规管理试点为抓手，搭建完善公司合规管理体系

2023 年，公司选取香港区域作为境外合规管理试点。项目以完善合规运行机制为关键，以抓好重点领域为切入点，通过对合规现状调研与诊断、合规风险识别及专项合规风险应对等，逐步搭建完善公司合规管理体系，并出台相应配套管理工具，以有效防范和化解企业合规风险。

网络安全与个人信息保护

我们严格遵守《网络安全法》《个人信息保护法》《信息安全技术个人信息安全规范》等法律法规及规定，构建信息安全制度体系，尊重和保护客户隐私，助力守护网络与信息安全。

信息安全体系建设

本公司及下属公司根据信息化工作开展的需要，建立健全各项信息化管理制度与规范，制定涵盖信息安全管理、网络安全管理、数据管理、信息加密规范、信息安全应急预案等各方面的信息安全管理制度，形成责任清晰、分工明确、技管结合的信息安全管理体系。公司董事会为信息安全与隐私保护工作的最高负责及决策者，科技信息部负责信息安全与隐私保护的具体工作。为使专业团队在信息技术知识上保持与时俱进，科技信息部员工定期接受培训。

客户隐私保护

2023 年 6 月，本公司更新了客户隐私保护政策，消费者及其他各利益相关方可登录公司官方网站进行查阅 (<http://www.ctgdutyfree.com.cn/p/yinsizhengce.html>)。根据《个人信息保护法》及本公司客户隐私保护政策，我们采取以下手段保护客户信息：

关键信息脱敏

数据存储于腾讯云中

会员信息不可导出

建立完善的系统日志

会员系统通过
等保三级认证

客户在“中免会员”终端（“中免会员”微信小程序、“中免会员”APP、cdf 会员购等其他中免平台终端）进行注册/绑定的方式为自助式，关键个人信息在录入后即已脱敏处理，客户拥有查阅、更正和删除个人资料的权利。本公司获得的个人信息均来自客户自行输入，不从第三方收集个人数据（法律要求除外）。本公司亦承诺在规定的时间内删除数据，并且不会向第三方提供个人数据（法律要求除外）。



为了提高员工对客户隐私保护的意识，本公司每年至少 2 次开展面向全体员工的专题培训。

案例：公司开展“企业个人信息保护与数据安全合规风险应对”专题培训

为切实增强员工个人信息保护与数据安全合规风险应对的意识与能力，公司邀请律师事务所合伙人开展讲座，内容包括相关法律与政策要求，一般企业常见风险点及典型案例，针对公司产品（App、小程序）风险点提示，企业合规体系与机制措施等。

企业信息安全

本公司与国内头部安全服务商合作，采用多种安全防护手段保障重要信息系统安全，数据中心采用同城双活技术设计，并制定稳定可靠的数据备份计划，双重防护，保障公司数据安全。

本公司及时检查信息系统各类运维事件，做好系统健康检查，每日针对重点信息系统进行巡检，保障信息系统稳定运行。公司做好重点活动和事件的运维保障，建立问题高效解决及事后快速整改的工作机制。

为提高员工安全工作习惯及安全防范意识，在工作中保护好公司的数据资产，发现安全威胁及时上报，公司对全体员工开展了线上“员工安全意识培训”。

案例：对全体员工下发文件学习，扎实做好公司安全生产和应急管理工作

2023 年，公司对全体员工开展了“重要时期重点子公司信息系统保障工作”的文件下发与学习工作，以扎实做好公司安全生产和应急管理工作，夯实信息化建设基础，有效防范各类信息系统故障，确保公司重点信息系统在重要时间节点的连续性和安全性，最大程度保障系统安全无事故运行。

案例：聚焦 2023 年全国“两会”保障工作

为做好 2023 年全国“两会”期间的网络安全保障工作，公司领导牵头成立保障工作小组，制定周密的工作计划及系统应急预案，完善安全保障机制。公司开展了针对公司总部及各重点下属企业重点信息系统的攻防演练工作，根据攻防演练中发现的问题，迅速组织力量进行安全整改工作，并形成一套跟踪机制，量化整改进度，最终出色地完成了“两会”的保障任务。



2023 年，本公司开设信息安全与隐私保护相关培训课程 5 门。



时空隧道

02



责任聚焦

中国中免积极响应联合国可持续发展第 4、10、11、12、15 项目标，专注履行公司社会责任，追求卓越，向消费者提供优质产品与服务。



牢记为民造福 传递卓越服务	46
坚守诚信经营 营造放心消费环境	54
优化供应链管理 绿色智慧驱动	55
汇聚向善之力 践行责任担当	58
树立行业标杆 引领卓越发展	61

牢记为民造福 传递卓越服务

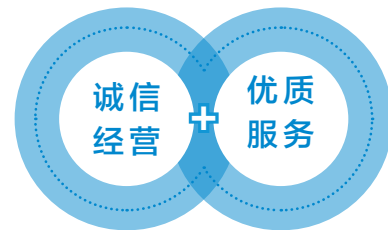
聚焦消费新需求，拓展免税市场新局面。公司秉承“诚信经营、优质服务”理念，以旅游目的地为抓手，通过增加高质量商品和服务供给，全面提升目的地整体旅游发展水平，为构建现代文化产业体系和推动旅游业高质量发展提供新样板，推动中国免税市场持续蓬勃发展。

服务管理制度与培训

中国中免不断完善服务标准，以机制化、制度化的形式有效落实各项工作：制定《销售部员工行为规范》，在服务、服饰要求、迎宾礼仪等方面予以规范；制定《400 客服坐席操作规范》《商品售后服务操作规范》，明确售后服务的操作规范。

我们不断完善人才管理与员工培训体系，以客户需求为导向，持续开展各类培训，包括领导力培训、基层员工专业技能培训、通用知识培训等，确保各层级员工均具备专业的服务能力，精准把握客户核心诉求。

2022 年 4 月 11 日，习近平总书记来到三亚国际免税城，指出要更好发挥消费对经济发展的基础性作用，以诚信经营、优质服务吸引消费者，为建设中国特色自由贸易港作出更大贡献。为此，公司积极开展诚信文化培训及相关业务技能培训，并制定《服务质量工作计划》，完善业务及服务质量的标准体系，推动优品和精品战略，传递“诚信经营、优质服务”发展理念，提升各项业务对客服务能力和服务水平，为消费者提供高品质的商品和服务。



案例：开展 2023 年内部讲师客户服务提升训练营

为赋能内部讲师人才，公司 2023 年 11 月组织开展年度内部讲师“客户服务提升训练营”。训练营为期四天，共有来自公司各级所属企业的 43 名一线业务骨干集中参训。课程主要包括《客户服务技能提升》和《课程内化及授课技能提升》两大主题，组织学员以小组为单位，开发出一批适合免税实际业务需求的客户服务内部课程，将学习内容转化为可实践的成果。



▲训练营集中授课



▲模拟演练和互动精彩瞬间



▲结业仪式



▲训练营合影

案例：“提服务标准 树上海品牌”日上上海进博会期间积极提升对客服务

进博会期间，上海机场作为迎接四方来客的国门第一站，代表着中国形象、上海形象。日上上海作为机场免税零售业的“上海品牌”，根据进博会服务及形象等的各项要求，全面落实“管理服务提升年”的战略部署，开展各项提升服务技能的专项培训与实战测评，积极提升对客服务。



▲开展服务技能培训



▲开展服务技巧实战测评

案例：海免公司开展微笑服务主题活动

2023 年，公司旗下海免公司拍摄并制作以微笑服务为主题的礼仪培训课件，进行门店微笑服务标准统一并开展相关培训工作，共计开展培训 163 场，覆盖 5,130 人次，结合培训及业务实际开展门店微笑服务之星评选，并将微笑服务之星案例分享至下属门店公众号，全面落实微笑服务榜样宣传及引导工作，不断提升服务能力和服务水平。



▲微笑服务礼仪培训课件

案例：大连中免邀请海关为员工开展培训

2023 年 9 月 27 日，大连中免在开业前期邀请海关相关科室人员，就免税品流向及销售管理规定等相关问题，为员工开展现场培训。



公司重点节日服务保障工作



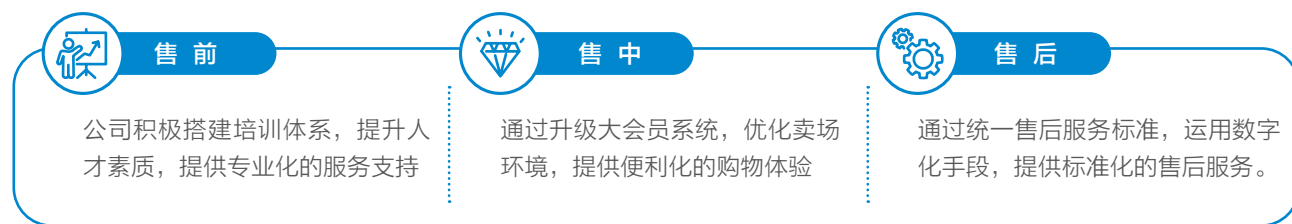
就对特殊群体的关爱而言，公司设有无障碍设施。



提升服务品质

消费者购物体验与购物满意度是旅游零售发展的重中之重。公司多措并举，提升服务品质，营造暖心购物环境。

数字化与全渠道是旅游零售行业发展的重点。公司持续打通线上线下渠道，围绕“售前、售中、售后”为消费者提供更方便、更优质的旅游零售服务，全力满足消费者的购物需求，确保消费者全流程的安心购物体验。



不仅如此，公司旗下各大电商平台也始终坚持以优质服务彰显责任、温度和担当。其中，中免cdf会员购从加强来货品质管控、加强物流服务、健全售后服务体系等三大维度出发全面保障商品质量；并围绕服务渠道拓宽、服务标准及规范化、服务及时化、服务自动化、服务预案、服务结果导向等五大优化举措，切实提高服务质量，最大限度地为消费者提供满意、高效的服务，让消费者敢于消费，放心消费。

为进一步提升消费体验，中免海南区域建立起与消费者双向互动机制，并增加cdf会员购海南、海南离岛免税官方商城平台的在线客服入口和坐席数量，在商品详情页、订单页面、服务模块等页面嵌入在线客服入口，实现多渠道触达顾客，进一步满足顾客售前、售中、售后的服务需求。

案例：博鳌亚洲论坛期间全力做好优质服务

在2023年的博鳌亚洲论坛中，公司琼海博鳌免税店提前部署开展年会服务保障专项培训，并通过增加临时保障人员、增设便捷化妆台等方式，为消费者打造细致、舒适、便捷的购物服务体验，树立了优质服务的形象。

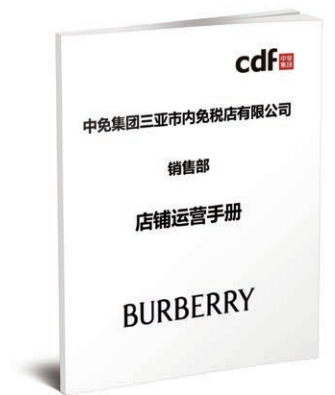
案例：武汉中免邀请品牌供应商为员工开展培训

2023年11月上旬，武汉中免组织开展“赋能提升，服务提升”，邀请多家品牌供应商为员工提供专业知识培训，丰富商品知识储备。



案例：2023年，三亚店打造全新购物体验的“S店”项目

“S店”项目是三亚店通过多维度提升服务品质和店铺管理，打造全新购物体验的项目。三亚店于2023年初重点打造了8家标杆店铺（圣罗兰、盟可睐、博柏利、蔻驰、宝格丽、宝珀、卡地亚、梵克雅宝）。为提升“S店”的运营管理能力和服务质量，三亚店对标一线奢侈品品牌方直营店，优化原来单一的“店长+店员”机构编制，差异化设置了店长、顾客管理经理、销售专员、礼宾员等岗位，并增设运营管理部服务品质监督团队机构编制，搭建团队，建立内部服务质量监督机制，进一步提高服务的专业化水平。此外，销售部党总支牵头，销售部责任区党员干部联合“S店”骨干力量，修订和完善了8家S店的运营手册，将品牌方的运营标准与三亚店的实际情况相结合，确保手册的实用性和可操作性。



完善服务保障

为保障消费者合法权益，提升消费体验，公司发布《关于改善售后服务、提升消费体验的公开承诺》，明确郑重承诺坚持诚信经营，严格遵守《消费者权益保护法》《电子商务法》《网络购买商品七日无理由退货行办法》《网络交易监督管理办法》等有关法律法规。公司依法依规制定完平台各项规则协议，以显著、便捷的方式公开售后服务条款，切实保障消费者各项合法权益。

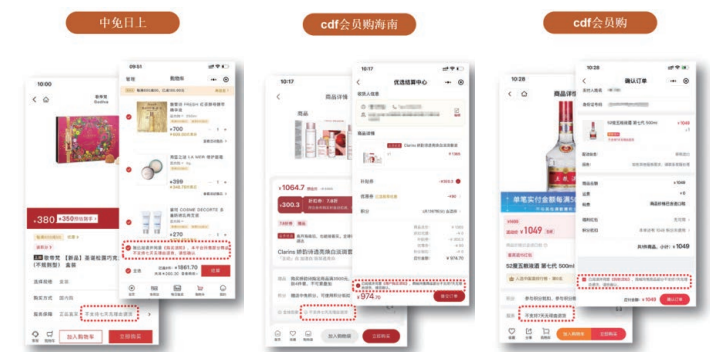
公司完善商品信息披露，做到商品分类科学、信息披露充分、价格公平透明。通过不同页面入口区分免税品和非免税品，避免误导消费者。

公司严格遵守《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的规定，对适用无理由退货的商品提供明晰的办理流程 and 指引，对法律规定可以不适用无理由退货的商品显著标识并供消费者确认，不擅自扩大不适用无理由退货的范围。



案例：修订平台购物须知，进一步呵护消费者权益

按照国家市场监督管理总局组织开展的免税行业行政指导会的指示，2023年1月4日公司总部组织下属子公司共同公开向社会承诺，修订平台购物须知，删除退换货的额外限制；明确不支持7天无理由退换货的商品范围仅限4类：临期、瑕疵、无塑封包装、保质期短。商品页面明确标明商品是否支持7天无理由退换货；订单页增加消费者点选确认环节，消费者明确确认《购物须知》及订单包括不支持7天无理由退换货商品。



建立和完善售后服务渠道，倾听和响应消费者诉求

公司更新《商品售后服务标准规定-V3.0》，使制度更贴合实际业务需求，优化售后解决机制，提高客服判断能力；扩大售后服务队伍，加强售后服务培训，缩短售后服务响应时间，持续提升消费者售后服务体验：

- 1 积极配合各级市场监管部门的管理和监督，对于顾客外部投诉，公司严格执行 12315 投诉机构接诉即办政策，积极与北京市东城区市场监督管理局建立有效的沟通渠道。2023 年 3 月，公司建立 12315 客诉月报机制，对重大客诉实行限时督办。
- 2 精准分析客诉问题，分类施策管理，加强客诉咨询处置效率，严格执行 30 分钟内响应机制。联动职能局开展重点节假日驻场联合办公，现场解决顾客诉求。
- 3 加强客诉处置灵活性，通过售后服务体验券、折让等方案提高客诉处理完结率。增加部门联动，就商品类、寄递等问题，定期开展分析、协商，力促售后管理升级。
- 4 服务保障方面，配备专业售后服务团队，提供 24 小时热线服务和线上客服入口。健全呼叫中心应急保障方案，以“呼叫中心接听率 97% 以上、线上客服 10 秒内响应、满意率 99% 以上”标准，提高客诉处理效率。
- 5 搭建并借力智慧客服平台，2023 年，公司在保障现有各地客服呼叫中心正常运营基础上，搭建总部客服联络中心，实现总部与各地客服呼叫中心数据互联互通，构建公司统一的智慧客服管理服务平台，为运营、采购等部门输出客服价值数据。项目建成后，实现中免统一客服号码，逐步统一工单数据分类，规范核心管理指标，逐步优化统一管理流程，智能语音机器人应答及外呼，投诉舆情系统内派单流转等目标。
- 6 持续探索智慧客服系统智能功能应用，分时段试行智能 IVR 语音导航、分业务开展机器人回访、利用智能质检 100% 覆盖样本的作用辅助人工质检。



公司下属公司根据自身情况，制定分类别的投诉应对办法，如中免国际将投诉分为服务投诉、产品投诉、物流投诉、运营投诉，并分别制定处理方法。

做好舆情管理，及时了解消费者需求和期望

公司做好舆情管理，及时了解消费者需求和期望。全网监测信息，做好实时收集和整理，全面及时掌握动态，运行闭环监测体系，对负面信息实行 24 小时预警，及时向各部门、门店分发，有效处置。对客诉进行分类和评估后，根据相应的应对策略进行处理，加强分析研判，有针对性地采取防范和控制措施，及时预防和消除不良影响。对突发负面信息及处置后的事态实行动态跟踪，持续监测相关信息。根据客诉的发生、传播和处置情况及时进行总结、梳理、反思，为公司平稳发展保驾护航。

开展客户满意度调查，持续优化服务流程

每年，我们都会针对服务情况开展消费者满意度调研。为避免打扰客户工作生活，我们均在通过短信获得授权后与授权客户进行话务访谈。

案例：海免公司多次开展消费者满意度调研工作，以提供更好服务

为完善服务质量反馈及跟踪体系，2023 年，海免公司下属海口日月光广场店、海口美兰机场店和琼海博鳌店共计开展 4 次进店顾客满意度调研，共计完成调研问卷 7,727 份，海免三家门店总体满意度均在 98% 以上。通过有针对性地收集顾客对购物体验、环境设施、人员服务等满意度评价，不断改进自身的服务能力，提升竞争力。

案例：海口国际免税城开展店内顾客满意度调研，实现服务工作查缺补漏。

2023 年海口国际免税城开展店内顾客满意度调研，对购物体验进行多维度调研，完成 4,813 份，总体满意度 98.47%，并根据顾客在调研中反馈的问题进行整改，如一线服务人员提升、服务物资提升、活动信息普及等，制作了服务提升专项方案并落实。通过对客服务工作查缺补漏，提升服务满意度。

海口国际免税城针对办理过业务、贵宾团队接待过的贵宾开展电话回访，2023 年，共计回访顾客 773 人，回访满意度 98.45%，共收集到顾客建议 31 条，整改率 100%。

案例：三亚店常态化开展消费者满意度调研，服务业务开展

2023 年，三亚店常态化开展消费者满意度调研，持续输出业务导向与会员消费行为习惯及偏好相关的数据深度分析报告，挖掘业务问题及机会点，赋能业务发展。



创新引领发展

公司持续以创新赋能服务，不断满足消费者日益增长的对美好生活的向往和追求。

创新服务体验 积极回应消费新需求

为进一步满足消费者多样化购物需求，公司坚持以消费者为中心，顺应消费新趋势，创新消费场景，为客户提供沉浸式体验，如海南各门店推出露营、市集、音乐会等多种可逛、可玩、可互动的消费体验形式，并通过策划打造专属 IP 活动，以此满足消费者不断细分、多样化的消费需求。

案例：第五届中免海南离岛免税年终盛典点燃冬季消费热情，释放免税消费活力

作为中国中免迎接海南传统旅游旺季的重要节庆 IP，第五届中免海南离岛免税年终盛典于 2023 年 11 月 15 日至 12 月 31 日举行。

公司携手旗下海南六家免税店线上线下商城以及众多品牌，带来精品荟萃，并通过主题活动、首店进驻、异业合作、资源联动、首展首秀、明星进店等多重互动形式，助燃年终盛典购物狂欢，持续助力离岛免税消费潜力释放。



▲海口国际免税城西门

11 月，公司联动航空资源推出主题航班活动，通过营造节庆氛围，带来沉浸式的新鲜有趣互动体验，更增强旅客对于免税及活动的了解。



▲主题航班



▲三亚国际免税城一期二号地鸟瞰效果图

公司还携手旗下各门店推出中免手袋节、中免美酒节等精彩纷呈的主题活动，带来免税消费玩乐一站式体验。三亚国际免税城积极策划“圣诞奇妙购物季”及狂欢跨年活动，将更精彩、更趣味、更多元的购物体验带给消费者。而海口日月广场免税店也推出“会员优选酒水极速达”新服务，免税店 8 公里范围内享酒水 2 小时内送达，让消费者不出门，纵享佳酿。此外，海口日月广场免税店还积极策划了“cdf Lighting life”主题活动，围绕“陆冲滑板”、“社交咖啡”和“萌宠派对”等时下潮流生活方式，打造不同社交场景互动，为消费者带来兼具观赏性、趣味性、互动性的全新购物体验。

携手合作伙伴 拓宽服务范围

随着中国经济复苏提速，消费者高品质消费需求不断被释放。公司整合优质资源，与全球合作伙伴和消费者携手共同创新消费场景、构建消费生态、引领消费风尚，积极探索和创新更多样的活动形式，进一步提升服务，共同做大和分享旅游消费市场，为会员提供更多独具特色的专属体验，创造美好生活的未来。

案例：公司携手洲际酒店集团 实现高端会员礼遇双向互通

2023 年 8 月 10 日，在以“洲游全球，悦享中免”为主题的 cdf 中免会员 × IHG 悦悦会合作发布会上，公司旗下中免会员与洲际酒店集团旗下全球宾客忠诚度计划 IHG 悦悦会 (IHG One Rewards) 达成深度合作。双方以卓越稳定的运营水准与服务品质实现双向高端会员礼遇互通，立足海南这一热门旅游及免税消费市场，为全球旅客打造悦享双重的至尊礼遇，并以海南为起点辐射国际旅游市场，开拓一站式“免税畅购 + 悦悦住享”新旅程。

案例：公司与银联共同打造主题 IP 的营销活动

基于公司与银联的战略合作伙伴关系，联合打造了专属主题营销活动——会员倍享购物节。通过双方携手打造的“联合会员”积分福利活动，打通支付环节的营销链路，提升会员价值，为中免会员提供更优质的购物体验。该活动以行业领先的“联合会员”合作理念为亮点，颠覆了支付领域的传统营销模式，以中免积分替代以往的支付返现活动，进一步打通了支付过程中的营销环节。该活动相关项目在全球旅游零售行业的权威媒体《穆迪达维特免税报告》主办的 2023 年度穆迪奖颁奖典礼上，获得全球旅游零售年度最佳合作营销活动奖（零售商）。



案例：三亚凤凰机场免税店开展跨界合作，推动免税旅游消费发展

三亚凤凰机场免税店二期以提升维度、跨界共赢为渠道合作的策略，联动海南岛内十余家 5A、4A 级风景区及知名文旅景区、超八十家五星级高端度假酒店，开展互动联合、权益共享合作，探索文娱旅购方向链路化，推动免税旅游消费发展，拓展银联、招商银行、广发银行、支付宝等支付渠道，开展免单、立减、红包、抽奖等多形式的免税专属优惠活动，与南方航空、吉祥航空等航司启动定向引流、定制权益的合作，共同聚焦项目盛大开业，打造三亚免税消费新名片。

案例：“走进泸州，品味窖藏”公司与泸州老窖联手打造中免钻石会员尊享之旅

2023 年 10 月，公司与泸州老窖联手打造中免钻石会员尊享之旅。中免钻石会员亲临泸州老窖博物馆、纯阳洞、乾坤酒堡等地，亲身体验泸州老窖的深厚历史底蕴和精湛酿酒工艺，更深入地了解泸州老窖的历史、文化和酒城风情。活动得到了广大会员的热烈响应和高度评价。



▲活动合影

坚守诚信经营 营造放心消费环境

保障产品质量

公司积极推行严格的采购管理措施，持续关注供应商的选择和货品质量保障。2023 年，公司印发《进口商品安全质量风险预警与检验检测管理规定（试行）》，将进口商品质量安全管理工作规范化、制度化，加强进口商品安全质量管控，落实好经营单位的主体责任，保障消费者权益。

2023 年，我们完善《采购管理办法》，并严格执行采购审批流程。针对供应商的选用方式、评选程序、考核办法和招采行为等，我们制定了更为详细的规定。在供应商寻源环节，我们加强了监督和复核工作，坚决把好供应商的“入口关”。我们建立了合格供应商名单库，并将合规表现和要求纳入对供应商的考核评价体系，实施动态调整，及时清退违规供应商。

我们与供应商定期进行沟通，共同探讨如何进一步改善产品质量。特别是在出现产品质量问题需启动召回程序的情况下，我们要求供应商与我们建立信息交互机制，以便我们能够及时采取行动措施，保障顾客权益。我们重视商品质量问题的处理，并积极与供应商合作，确保商品质量符合标准，让用户安心购物。

在食品酒水安全方面，本公司全力构建并完善涵盖食品管理细则、监督管理、追溯协作、检验检测等在内的全面管理体系，坚持线上线下同质管理标准，通过全流程管控，确保客户舌尖上的安全。依据《产品质量法》等法律法规及国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布的商品质量标准要求，国产酒水与供应商重新签署的协议中均加入了《酒水质量保证协议书》的签署，确保交易商品质量合格，保障消费者权益。针对有特殊仓储要求的商品，如巧克力需要 20 度以下储藏，门店严格执行供应商提供的储存和运输标准，并建立每日温度、湿度测量记录。

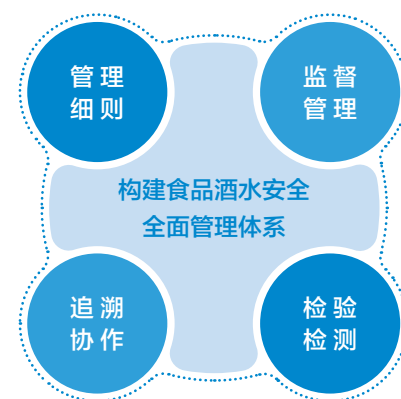
在临期商品管理方面，本公司针对商品品类及实际情况，采取退运、向供应商退货换货、折扣促销、买赠促销活动、在海关监督下销毁等方式处置，并不断通过预测市场需求、灵活调配商品和提高采购效率来减少临期商品的出现，提高资源使用效率和经营效益。

负责任营销与可持续品牌

我们重视广告和新媒体营销过程中的规范管理，依据《广告法》等法律法规，制定《新闻发布工作管理规定》《营销活动管理办法》等管理制度，加强对营销活动和宣传活动的管理和控制。公司下属公司也结合各自经营实际情况制定详细的管理制度，包括《形象宣传片、宣传手册管理办法》《广告宣传管理办法》《市场推广活动管理规定》《对外宣传信息管理规定》等，全方面规范营销管理。

为探索公司品牌可持续发展策略，公司对标世界一流，加快推进数字化管理提升工作，全面提升数据能力，适应免税行业特点，打造会员 OneID 体系，形成中免会员触达体系，为品牌商赋能及深化合作、消费者服务及市场营销、旅游零售运营优化等提供数据支持，完成中免会员数据商业价值的挖掘和应用方案。

在营销活动层面，通过搭建系列主题营销活动和特色消费场景，以琳琅满目的奢享臻品、异彩纷呈的主题活动、多元化的互动方式以及周到贴心的优质服务回馈广大消费者，为旅游零售市场发展不断注入新活力。



案例：开展第三届中国中免品牌日活动

公司以“拥抱温暖与美好”开展第三届品牌日活动，发布龙年 IP “C-LOONG”，向所有人传递温暖、有爱、美好、团圆和来自中国中免的爱和祝福。“C-LOONG”以拥抱的造型，在北京、杭州、广州、成都、海南等 10 余家中免门店，用方言与不同城市的人问候。



▲海口日月广场免税店 ▲海口美兰机场免税店 ▲C-LOONG 礼物 ▲C-LOONG 礼物

公司亦持续深化品牌故事、拓展传播渠道、创新传播手段，以新闻、图片、视频、活动等宣传方式作为传播新抓手，展现品牌新风貌，以丰富的品牌内容与多样化的表达形式拉近与消费者距离。2023 年初，公司以视频号作为传播新抓手，展现海南离岛免税业态和品牌新风貌，以丰富的品牌内容与多样化的表达形式拉近与消费者距离，持续提升中国旅游零售品牌影响力。



2023 年，公司的品牌合作伙伴共 **542** 家，经营品牌 **1,455** 个，覆盖 **46** 个商品品类，超过 **35** 万个 SKU。

优化供应链管理 绿色智慧驱动

打造绿色供应链是本公司配合国家开展生态文明建设的重要工作之一。公司在规范的基础上，以绿色、智慧、创新为驱动，不断优化供应链管理。

供应链管理

公司与供应商建立良好的合作伙伴关系，并已建立安全、稳定的供应商合作机制。

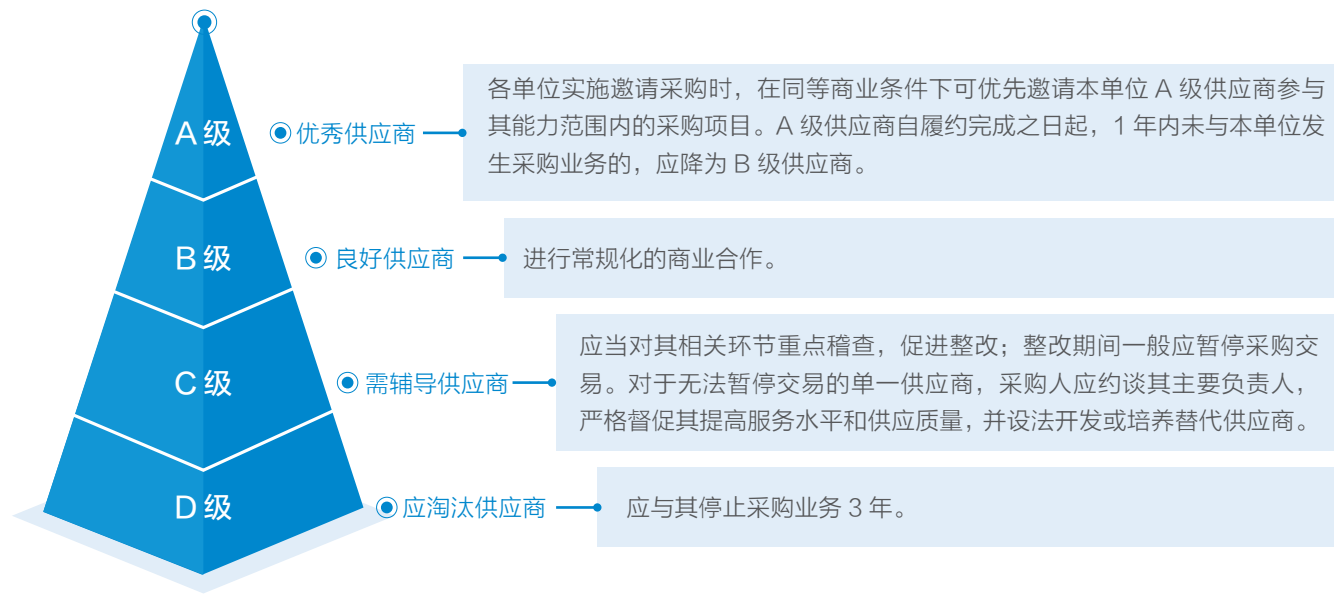
供应商准入

公司根据《供应商管理规定（试行）》，结合业务实际，成立供应商管理工作小组，按品类制定供应商的准入标准。采用公开招标、公开竞争性谈判、公开询价等公开采购的项目，中标人或中选人可直接纳入本单位供应商库。除公开采购外，意向供应商按采购关系向相关单位申请准入，按照管理程序实施。

在供应商选聘审批过程中，公司对供应商市场进行调查研究、加强供应商开发、对于境内供应商，通过国家认证的监督管理信息平台认证；对相关供应商的认证信息、经营信息、违法违规记录等进行复核，做好供应商的审核选聘工作。

供应商分级管理:

根据公司《供应商管理规定（试行）》，公司依据动态评价结果对供应商进行分级管理，包括：



此外，按照国资委工作要求，公司对供应商实行动态评价与资质年检相结合的评价模式，其中动态评价结果作为供应商调级和使用的重要依据。

智慧绿色供应链

为贯彻落实《“十四五”工业绿色发展规划》，公司发挥核心主体作用，打造智慧与绿色供应链，带动供应链上下游企业持续提高资源能源利用效率，实现绿色发展。

智慧供应链

我们致力于打造供应链系统的数字化、可视化，通过提高信息透明度，提升供应链的效率和韧性。通过供应链系统的可视化，我们能够实时监控和追踪整个供应链网络中的物流、库存和交付等关键指标，并通过数据可视化呈现，使管理层和相关团队能够直观地了解供应链的状态和趋势。通过数字化的供应链系统，我们能够更准确地预测需求、优化库存管理，并实现供应链的快速响应和灵活调整，从而降低成本和风险。

公司意识到供应商在供应链中的关键作用。通过建立可视化平台和数字化供应链体系，实现供应商、生产制造商和经销商之间的数据互通和供应链融合，以帮助提供规范化、信息化的商品信息，提升企业和供应链伙伴的运营效率，实现合作共赢的和谐局面。

公司在供应链管理中考虑关键供应商所处的地理位置和气候等因素。通过智慧供应链的可视化平台，物流人员能够求得最优的物流路线和派送优先级，以降低碳排放。此外，公司还推广使用机器人分拣和优化运输路线，以提高拣选效率和准确率，并减少运输途中的能源消耗。

绿色仓储

公司积极响应国家政策，全面实施推进绿色仓储，降低运输成本，提升仓储效率，实现节能减排。

- 公司实施科学、合理的仓储布局，整合仓库以优化运载工具的装载量和运力利用。在仓库运营过程中，严格遵循货品特征和要求进行存放和搬运，减少存货损失损耗。
- 公司优先采用节能环保、可回收利用的物流设备和设施。
- 公司充分应用人工智能和远程控制技术，提高仓储物流业务整体效率，实现降本增效、绿色发展。在各物流中心安装使用仓储管理系统，更加科学合理规范仓库作业，提高库内管理效率，减少能源浪费，并在上海、深圳、海南等地的仓储物流中心部署自动导引运输车 (AGV) 机器人、箱式机器人 (ACR) 等物联网设备和管理控制系统，服装悬挂链、四向穿梭车等自动化设备，集存取和货物搬运仓储作业一体化，实现智能搬运、拣选、分拣，优化进货入库、库存管理、补货拣货及出货等作业流程，作业效率和单位面积存储量较传统仓储显著提高，极大减少用地和能源损耗。

尤其箱式机器人能够直接将具体的目标 SKU 商品运输到工作人员面前，具备更高的分拣精度。箱式机器人正式投入运行后，前海电商仓整体运营能力将得到显著提升，拣货能力将提升一倍，差错率小于万分之一。仓库货架也从受人工拣货限制仅 4 层扩展至 7 层，可放料箱由 4,500 个提升至 9,000 个（提升一倍）；此外，机器人操作省去了打印拣货单的步骤，实现了无纸化拣选。



▲ AGV 机器人存储

▲ 服装悬挂链

公司已在三亚电商库、日上上海电商库等多地推广使用机器人分拣，并用智能控制台对全流程进行智能监控，大幅提高了拣选效率和准确率。



▲ 四向穿梭车 + AGV 机器人存储

- 公司优先选择注重环保和可持续发展的合作伙伴，确保整个供应链都在致力于减排、节能和智慧优化。

供应商 ESG 管理

2023 年，公司在拣选供应商时会促使其多用环保产品及服务，要求供应商使用可回收材料、零胶纸箱等环保包装材料，并进一步加强了对供应商的环保要求和审核。

我们更新了采购政策和准则，明确了更为详细的环保要求，包括减少包装废弃物、节约资源、推动可持续发展等方面的目标。为确保供应商符合最新的环保标准和要求，我们与供应商进行更加深入的沟通和审核，要求他们提供更全面的环保认证或证书，其中我们会优先选择具备 ISO 14001 环境管理体系认证资质的供应商。在监察方面，我们加强了对供应商环保表现的评估和监测。我们定期进行供应商的审查和评估，关注其环保政策和措施的落实情况，并与供应商进行更紧密的合作，共同推动环保目标的实现。

通过这些更新的惯例、执行和监察方法，我们不断提升对供应商环保责任的要求，确保所选择的供应商在环保方面持续改进和创新，从而实现更可持续的供应链管理，减少环境影响，为客户提供更加环保可靠的商品和服务。

公司定期收集供应商在可持续、ESG 方面的表现，并查询供应商环境体系认证证书，每年对供应商执行与环境、社会因素有关的风险评估。

汇聚向善之力 践行责任担当

积极开展公益慈善

保护环境

1 公司积极开展“守护珊瑚海”“红树林修复”“世界海洋日”和“全国低碳日”等环保公益活动，发挥自身优势，积极传递绿色生态环保理念，做到在“在保护中发展，在发展中保护”，彰显企业社会责任与担当。



2 2023年6月7日至8日，三亚国际免税城积极开展“世界海洋日”活动，联合海棠湾红树林度假酒店、蜈支洲岛景区共同发起关爱海洋主题公益活动，组织志愿者清理海岸线垃圾，倡导海洋环境保护，携手守护蓝色家园。



3 2023年4月，杭州中免组织员工前往航坞山清扫沿路及草丛里的垃圾，为航坞山的环境美化贡献力量。



4 2023年11月，三亚店志愿者清理路边人行道、村间道路、停车场等区域的卫生死角，为营造整洁优美的社区生活环境助力。



5 2023年10月27日，公司总部与中免投资公司共同发起“营造优美环境，共享碧水蓝天”亮马河畔环境卫生整治志愿行动，美化环境，并向游客宣贯。



教育助学

6 2023年，娇兰品牌持续开展娇兰蜜蜂小学可持续发展主题活动。应品牌邀请，公司组织员工及员工家属作为志愿者前往蜜蜂保护基地学习蜜蜂保护相关知识，参与手工活动，进一步推广了保护环境、保护生态系统、可持续发展的理念，用实际行动履行企业的社会责任。



7 2023年“六一”国际儿童节前夕，美兰店志愿者服务队前往海南（海口）特殊教育学校参加“听见爱”主题活动，志愿者同孩子们一起唱歌、绘制沙画，互动游戏，帮助特殊儿童激发自尊、自信、自强、自立的精神，传递红色能量。

8 2023年，日上上海开展“索玛花爱心助学”公益活动，为在校期间无力承担学习阶段生活费的四川省困难学生提供资助。

社区活动

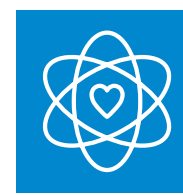
9 公司已连续15年开展“衣言衣行、情暖寒冬”捐赠冬衣活动，把关爱和温暖送到最需要的地方。2023年，公司依托于中华慈善总会启动的“一张纸献爱心”行动，捐赠旧衣物等废旧闲置物品，售卖后所得善款捐赠至慈善组织，专项用于救治贫困家庭先天性心脏病儿童和藏区包虫病患者。



10 2023年11月，三亚店第三党支部与海丰村党支部志愿者们共30余人共同开展“礼让斑马线文明伴我行”主题党日公益活动，前往三亚国际免税城斑马线路口为群众讲解安全基本准则和交通安全常识，用实际行动带动身边更多的人文明出行。



11 2023年6月，公司“星火”志愿者服务队前往左家庄街道养老照料中心开展“粽情端午，温情相伴”为主题的志愿服务活动，为老人送去牛奶、水果等慰问品，与中心老人一起动手包粽子，助力中心文艺汇演等活动，让中心老人感受到党组织和社会的温暖。



12 2023年4月7日，广州新免党支部全体党员、积极分子前往黄花岗七十二烈士陵园，开展“清明祭英烈”祭扫活动。

13 2023年4月，沈阳中免员工代表到沈阳抗美援朝烈士陵园献花扫墓、聆听抗战老兵的故事。



14 2023年2月2日春节客运高峰期，海口国际免税城开展“堵车不堵心”送温暖活动，由多位员工组成温暖小队，送出矿泉水、牛奶、小食等物资，先后服务300多位市民。此外，温暖小队先后为一线工作的民警和市政保洁送上关怀。

■ 践行央企港澳及海外社会责任

中国中免不仅推进业务布局的全球化，也积极在境外开展公益活动，吸引来自社会各界的关注和支持，使得更多的人了解到公益事业的重要性。

2023 年是中柬建交 65 周年，也是“中柬友好年”。中柬两国着力打造中柬“钻石六边”合作架构，开启中柬命运共同体建设新时代。中免三店均积极开展公益慈善事业，在一带一路沿线履行社会责任：在暹粒，给吴哥坤塔帕花儿童医院进行现金捐赠；在金边，为柬埔寨儿童艺术福利院组织了 26 次慈善活动；在西港，携手省政府，践行海洋环保理念，清洁美化海滩，共建美好家园。

恰逢中免十周年生日之际，“童心无限”公益画展在柬埔寨中免金边店举行。中柬两国 100 余位爱心人士参加活动，此次陈列展出的 30 幅画作均来自 Khmer Artist for Children Organization（柬埔寨儿童艺术福利院），活动同步开通义卖捐款渠道，旨在帮助福利院筹集翻修房屋、采买教学绘画用具等费用。



中免自 2016 年起定点援助柬埔寨儿童艺术福利院，每季度开展一次公益活动。2023 年 3 月，cdf“定点公益帮扶基地”正式揭牌。柬埔寨儿童艺术福利院在众多爱心人士的帮助下设立，小朋友们通过手中的纸与笔，自由发挥天马行空的创造力。

此外，2023 年中免携手中国工商银行金边分行前往金边市福利院 (Khmer Artist For Children Organization)，开启爱心之旅慈善公益行动。中免及爱心人士向福利院捐赠文具、颜料、牛奶、糖果、纸巾、水果及 1,000 公斤大米等大批物资。



▲ 2023 年 3 月，cdf“定点公益帮扶基地”正式揭牌

■ 树立行业标杆 引领卓越发展

■ 踏准时代足音 推动行业发展

在国际舞台上，中国中免通过消博会、亚运会等国际窗口，向世界讲述中国旅游零售新故事，并与合作伙伴共享杰出经验，呼吁各方加强协同合作，共迎行业璀璨发展。

■ 推出多样化活动参与消博会 奏响促进消费澎湃潮音

2023 年 4 月 11 日至 15 日，第三届中国国际消费品博览会在海南省海口市举办，公司第三次深度参与消博会工作，打造 600 平米展位，展示国际消费品精品新潮流、新趋势，以及品牌的深厚底蕴。此外，公司还联合承办第三届全球消费创新暨免税与旅游零售大会、联合主办可持续消费高峰论坛等系列配套活动，与国内外专家学者、行业头部企业共享、共议免税与旅游零售行业发展的新机遇，在“消费提振年”的宏观背景下，发挥行业引领力，传播中国旅游零售新经验，让世界见证中国旅游零售市场创新活力和行业发展的澎湃动力。

消博会期间，公司旗下海南各店推出多样化活动，进一步促进消费潜力释放。海口国际免税城举办免税文旅周创意演艺活动，精心准备了锦绣中华天际秘林定制特别节目、巡游演艺和 2023 架无人机表演海南首飞等活动。

此外，消博会时装周今年首次设分会场在海口国际免税城，国内外优秀设计师品牌在时装周中免秀场推出时装发布会，为满足参展观众往返海口国际免税城和消博会主会场的需求，海口国际免税城不仅开通免费穿梭巴士接驳，更有中免会员专车礼遇，提供一对一服务。

在消博会溢出效应的持续加持下，三亚国际免税城已成为众多国内外知名品牌青睐的高端商业体。2023 年，三亚国际免税城继续推进第三届中免腕表节主题活动，汇聚更多全球典藏表款、稀缺腕表作品、中免独家品牌，再度掀起高端腕表品类的免税消费热潮。



▲ 公司旗下海南各门店抢抓流量机遇，以优质的服务和多样化的玩法回馈消费者



▲ 第三届中免腕表节

通过亚运会创新服务体验，向世界展现中国旅游零售风采

在杭州亚运会期间，公司杭州机场免税店以创新服务体验、优化服务质量为抓手，从服务标准的提升，到商品陈列的优化，再到专设亚运绿色结算通道，全面提升核心管理服务能力，为亚运会提供坚实支持。充分利用好杭州机场免税店作为亚运的“首站交通窗口”，向来宾展现公司全力提供优质服务的全球最大旅游零售商形象。



▲杭州机场免税店

亮相 2023 年“三一论坛”，推动行业发展和创新

2023 年 10 月 25 日，由全球旅游零售和免税行业权威媒体《穆迪达维特免税报告》、国际机场协会 (ACI World) 和国际机场协会亚太区分会 (ACI Asia-Pacific) 共同组织举办，香港国际机场承办的“三一论坛”在香港召开。公司作为 2023 年“三一论坛”白金合作伙伴参会，公司常务副总经理常筑军先生在论坛活动首日受邀发表主题演讲，向全球合作伙伴介绍了公司的发展近况，包括在机场渠道及海外市场、海南市场快速发展、线上业务三方面取得的成就，以及关于优化商品创新与升级购物体验、强化运营能力与数字化建设、运用会员大数据提升会员价值与权益、持续拓展线下渠道与完整海南策略布局的四大未来展望。同时，常筑军先生呼吁各方继续加强合作交流，共同推动行业发展和创新。



▲公司常务副总经理常筑军先生受邀发表主题演讲

产业稳健布局 倾力建设未来

作为免税业务的领军企业，公司在以免税业务为核心的商业综合体投资开发业务、邮轮产业深耕细作多年，全面、持续引领旅游零售产业新未来。

离岛免税再添新地标

2023 年 9 月 7 日，三亚凤凰机场免税店二期项目盛大开幕。三亚凤凰机场免税店二期项目是少有的机场隔离区内的商业综合体，经营包含精品腕表配饰、箱包、化妆品、香水、太阳镜、进口酒、电子产品类等众多免税商品品类，建筑面积约

5,000 m²，悬浮概念、球体、镜面元素巧妙结合，倾力塑造沉浸式的体验空间，全方位演绎浓郁浪漫的法式风情，让购物场所也成为新的艺术空间、拍照打卡地。



▲开业美陈

▲四层名庄酒区星空穹顶

▲店内购物场景

▲四层空中酒廊休闲区

爱达邮轮“地中海”号邮轮免税店开业，重启海上免税购物之旅

2023 年 9 月 30 日，爱达邮轮“地中海”号于天津港鸣笛复航，中免邮轮旗下全新装修的“地中海”号邮轮免税店也于当日正式开业，标志着中免邮轮免税业务的恢复。

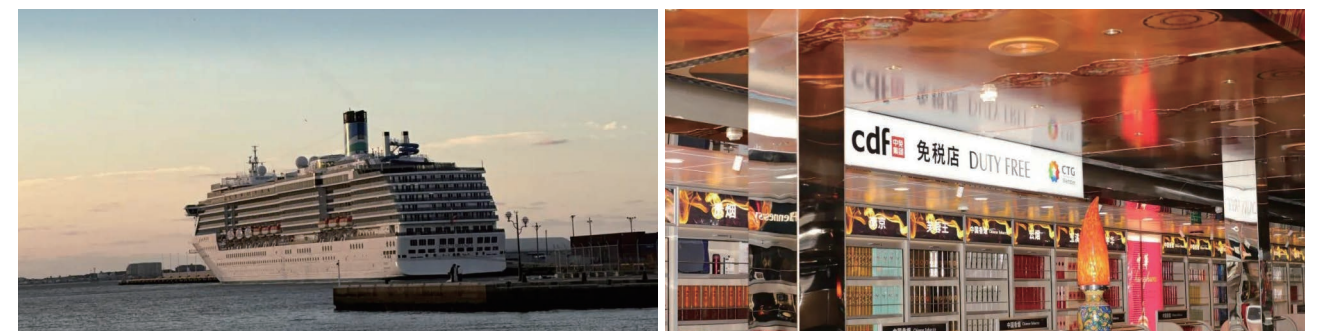
邮轮免税店位于“地中海”号邮轮 3 楼，占地面积 600 平方米，以地中海文明为设计灵感，提供 100 多个世界知名品牌，包括时装配饰、名表珠宝、美妆香水、烟酒、特色食品和纪念品等，致力于为邮轮旅客打造充满欧洲风情与艺术氛围的海上购物场所，提供独特难忘的海上购物体验。“地中海”号邮轮免税店更突破性地联通中免会员体系，将中免会员权益从陆地延伸至海上，提升邮轮免税的吸引力与服务质量。



“地中海”号邮轮免税店

占地面积 **600** 平方米

提供 **100** 多个世界知名品牌



▲邮轮外景

▲邮轮免税店

在邮轮免税经营权方面，中免邮轮分别于 2018 年及 2019 年获得意大利歌诗达“大西洋”号邮轮免税经营权及星旅远洋“鼓浪屿”号邮轮免税经营权，并于 2022 年获得爱达邮轮“地中海”号邮轮免税店经营权，使中免邮轮旗下拥有三家能够自主经营的邮轮免税店。



意大利歌诗达
“大西洋”号邮轮免税店

爱达邮轮
“地中海”号邮轮免税店

星旅远洋
“鼓浪屿”号邮轮免税店

三家能够自主经营的邮轮免税店



醉人花廊

03



以人为本

中国中免积极响应联合国可持续发展第 3、5、8 项目标，秉承以人为本理念，关爱员工，提供员工培训，鼓励员工发展，打造员工与企业共同发展的事业平台。

保护员工权益 增进员工福祉	66
丰富培训课程 助力员工成长	71
安全生产运营 注重身心健康	73



03

保护员工权益 增进员工福祉

员工权益

我们始终坚持以“以人为本”的管理理念，严格执行《劳动法》《劳动合同法》等法律法规以及我国已签署的国际人权和劳工公约如《同酬公约》《消除就业和职业歧视公约》等，尊重国际劳工组织 (ILO) 的《工作中的基本原则和权利》和《联合国工商业与人权指导原则》，坚持诚实守信、公平公正原则，充分保障员工权益。

招聘管理

我们已建立全面的员工招聘体系，通过校园招聘、招聘会、招聘机构、线上招聘平台、内部招聘等方式开展员工招聘，依法与员工签订劳动合同。

我们坚持以品质与能力并重的选聘原则，尊重差异，鼓励多元，禁止一切形式的歧视行为，确保招聘工作的公平、公正、公开。我们根据各岗位实际需要制定用人标准，对年龄、性别、民族、宗教信仰等无限制要求。对高端人才，我们坚持外部引进和内部培养相结合，广纳贤才、择优录用。

用工准则

在禁止雇佣童工方面，我们严格遵守劳动法律法规，办理入职手续时检查身份证件，杜绝雇佣童工。在防止强制劳动方面，我们坚决杜绝以收取押金、扣押证件、威胁等方式来限制员工的人身自由或强迫员工劳动。本年度，公司未发生任何雇佣童工、强制劳动的违法违规事件。

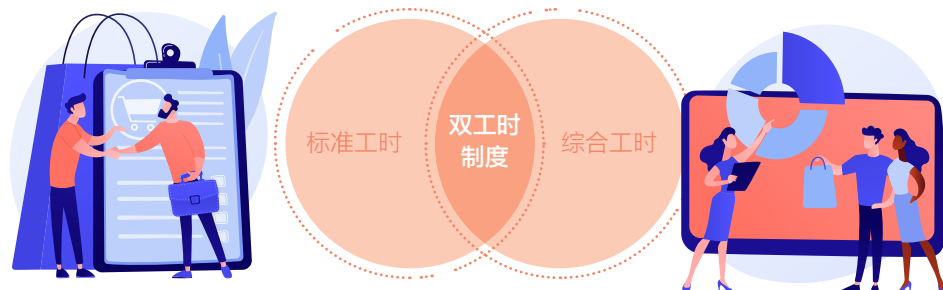
雇佣童工、强制劳动的违法违规事件 0 发生

离职管理

除非特殊情况，我们一般不会主动终止或解除与员工的劳动合同关系。确需与员工终止或解除劳动合同的，我们严格按照劳动法律法规要求及程序实施，对依法应当给予经济补偿的，按法律要求核发补偿。我们亦不会以任何理由和手段限制员工对新工作的选择，涉及竞业限制的特殊情况均按照事先签订的协议履行。

节假日及工时管理

我们严格执行国家法定节假日规定，员工除依法享有国家法定节假日、年假、产假、婚假、育儿假等，还额外享有献血假、家长会假等。我们根据公司实际情况，实行标准工时和综合工时（针对工作性质特殊的一线员工，申报综合工时工作制）两种工时制度，并严格执行每月 174 工时工作制，超出部分按照劳动法律法规相关要求安排调休或支付加班费，有效保障员工休息权益。



全面薪酬管理

公司坚持市场化薪酬理念，按照“业绩薪酬双对标”原则确定薪酬标准，激励水平与公司发展战略、人才战略相匹配，遵循业绩优先、兼顾公平、正向激励、持续发展原则，建立绩效薪酬激励体系。我们参照市场通行做法设置基本薪酬和绩效薪酬比例，其中：基本薪酬根据岗位职责、个人能力水平等因素确定（该薪酬远高于当地最低工资水平标准）；绩效薪酬与公司综合业绩完成情况、部门业绩完成情况以及本人绩效考核结果挂钩，形成强激励硬约束的管理机制。

公司积极落实共同富裕精神，让员工共享企业发展成果。在保障员工基本收入的前提下，将薪酬资源向苦、脏、险、累等一线基层岗位员工倾斜，向评价结果绩优的员工倾斜，建立正向的激励分配导向。

在中长期激励方面，公司对各级企业经理层成员全面是实施任期制契约化管理，签订契约文本，严格按照绩效考核评价结果进行兑现，考核合格的经理层成员方可兑现任期激励。

我们按照国家和企业所在地区政策，建立和实施员工福利制度，在按时足额为员工缴纳社会保险和住房公积金的同时，为员工提供企业年金、补充医疗、食堂用餐等福利，构建起以社会保险为基础、企业福利计划为补充的多层次福利保障体系。

民主管理

我们不断完善以工会和职工代表大会为依托的企业民主管理制度。本公司工会坚持保障员工的集体谈判权益，遵照《工会法》《中国工会章程》依法开展工作，在事务公开、员工参与企业民主管理以及涉及员工切身利益的重大事项审议等工作中发挥重要作用。

我们在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，均向职工代表大会征求意见，通过平等协商确定，且相关决定均会向全体员工公示或者告知员工。员工也可实名通过邮件、微信、面谈等各种方式向工会表达诉求。

案例：中国中免海南省企业劳动用工专题法律培训圆满结束

2023 年 10 月，公司法务风控部在海口举办了“海南区域企业劳动用工专题法律培训”，采取线上线下相结合方式，公司海南区域企业人力资源管理、法务合规管理全体人员参加了培训。培训从员工招聘录用、劳动合同签订等劳动用工各阶段介绍了企业合规用工必备的法律知识，结合海南地区劳动仲裁委、各级法院的实际案例，讲解了企业劳动用工中的重点注意事项及易发风险误区。



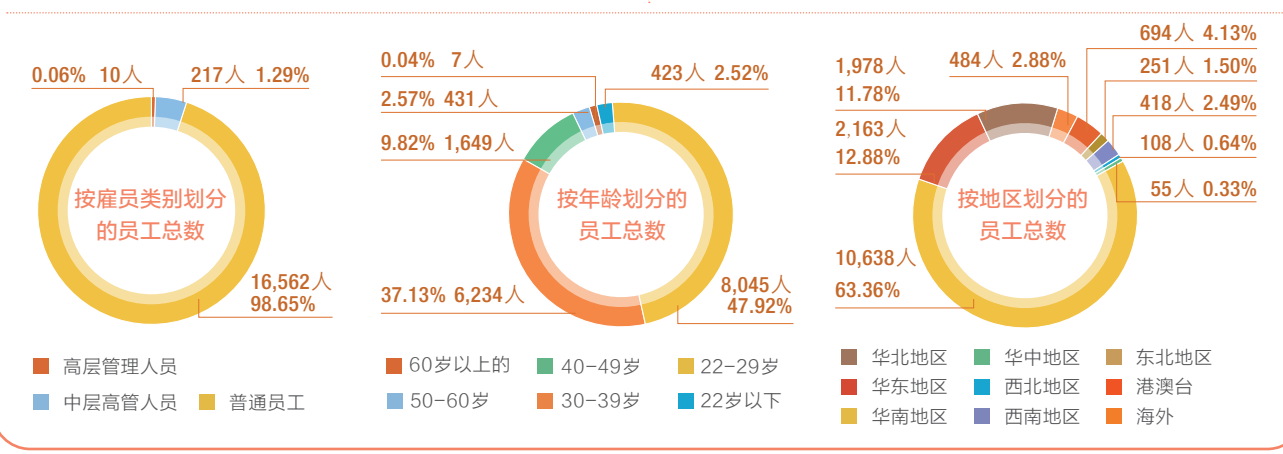
▲ 培训现场

员工概况

员工总数 **16,789** 人

女性员工数量 占比	少数民族员工数量 占比	外籍员工数量 占比	残疾员工数量
9,285人 55.3%	1,169人 6.96%	448人 2.67%	134人
男性员工数量 占比	管理层中少数民族员工比例		
7,504 44.7%	10%		

董事会、监事会成员中女性占比 **37.5%**；女性管理者占比 **34%**，女性高级管理人员占比 **20%**；女性中级管理人员占比 **35%**；女性初级管理人员占比 **43%**



员工流失率情况

员工总流失率 **16.63%**，其中，自愿离职员工的流失率 **12.10%**

按性别划分的员工流失率	按雇员类别划分的员工流失率	按年龄划分的员工流失率	按地区划分的员工流失率
男性 16.09%	高层管理人员 9.09%	60岁以上 58.52%	境内 15.65%
女性 17.05%	中层高管人员 4.82%	50-60岁 14.99%	港澳台地区 31.01%
	普通员工 16.77%	40-49岁 8.95%	海外 22.31%
		30-39岁 12.22%	
		22-29岁 19.55%	
		22岁以下 39.57%	

员工关爱

我们本着“想员工之所想，办员工之所需，解员工之所难”的宗旨，着眼员工需求，不断改善员工工作条件和后勤保障，提升员工幸福感和满意度，营造以“在中国中免工作为荣”的自豪感。

在员工福利方面，我们制定了《病困职工帮扶和工会集体福利管理规定》，工会基于员工年龄结构、品味见识、生活习惯等特点，充分调研员工意见，为员工送去温暖实惠的节日关怀和生日祝福。公司倡导包容的文化，在员工福利上充分考虑少数民族员工的需求，设立清真食堂。



▲清真食堂

案例：新春关怀，温暖人心

2023年春节前夕，公司工会通过基层实地慰问、远程专项拨付慰问款等形式，对面临生活困难及“两节”期间坚守一线职工深入开展新春送温暖活动。

2024年初，公司在食堂举办2024年新春中免家宴，总部员工齐聚一堂，其乐融融。



此外，我们在日常开展困难员工慰问和结婚生育员工慰问等，将关心困难员工、女性员工落到实处。

职工书屋

在阅读与个人成长方面，为深入贯彻落实习近平总书记关于读书的重要论述精神，着力营造全员阅读良好氛围，公司设立职工书屋。



各级工会组织，积极开展丰富多彩的读书系列活动：

公司总部工会

- 组织各级工会积极参与职工书屋主题打卡阅读活动；
- 组织开展“打卡春日，‘悦’读时光”和“踏青而来，书写精彩”职工春日读书活动。

中免投资公司工会

- 以“书香支部”品牌为载体，每月邀请一位党员进行书籍阅读分享；
- 结合业务特点，为职工订阅专业领域书籍，从而形成“不断自我学习，不断自我完善，不断自我提高”的良好阅读学习风尚。



中免武汉机场工会

组织全体职工开展“奋进新征程，建功新时代”主题读书活动，职工从推荐主题书单中选取自己感兴趣的书籍阅读打卡。



广州新免工会

结合近年公司发展形势及社会环境，针对性采购职工所需书籍，组织广大职工积极参与阅读。



中免昆明机场工会

组织全体职工下载掌阅精选APP，打卡领取感兴趣的书籍，并于机场休息区进行读书分享。



在员工活动方面，我们适时组织各类文体活动，举办节庆系列活动，并设立各类文体兴趣组，以丰富多样的文体活动促进职工身心健康，充实员工精神生活。

公司于 2023 年 4 至 5 月期间，以 11 个工会小组为单位，先后组织共计 22 场职工春游活动。



▲丰富多彩的春游活动

案例：公司持续开展丰富多彩的青年交友活动

为更好服务青年职工，2023 年 10 月和 12 月，公司分别在北京和海口为青年职工举办了两期“悦享青春邂逅浪漫”青年职工交友活动，为适龄单身青年持续打造高质量青年交流平台，增强企业青年人才归属感、幸福感。



▲“悦享青春邂逅浪漫”青年交友活动

在办公环境方面，我们围绕改善办公区域设备设施、提供便利服务、提升食堂满意度等方面开展了各项工作，致力于为员工打造便捷、舒适的办公环境。我们还充分尊重女职工权益，通过提供及改善母婴室环境和条件，保护孕哺期女职工隐私和权益。



▲面积 247 平方米的职工之家



▲职工文体活动中心：配备中央空调；舞蹈镜；软凳；更衣室等必要设备设施



▲办公区引入星巴克咖啡



▲公司大厅温馨、喜庆的装饰

丰富培训课程 助力员工成长

我们已建立了一整套符合自身运营情况和国际规范的人才培训体制，并致力于为员工构建畅通的职业发展通道，给予员工更广阔的事业平台。

员工培训

公司以战略发展为核心，建立健全人才发展与培养机制，推进人才梯队建设，创建并发展青年人才蓄水池，提升组织核心竞争力。我们制定了《培训管理办法》，培训工作遵循“分级分类，全员培训”的管理原则，为不同岗位、不同层级的员工提供各类培训，开展新员工入职培训，举办中高层管理人员培训班，并加强专业人才队伍建设。

2023 年，公司联合第三方机构，针对培训体系进行诊断及优化，形成了各级管理人才、重点业务专业人才等未来 3-5 年的培训体系规划方案，并针对性制定年度培训计划。全年应用线上线下多种形式，开展形式多样、内容丰富的培训项目。2023 年共开展重点培训项目约 1,520 余项，累计参训 14.8 万人次，累计完成 54.7 万学时，人均培训学时 32.8 学时，培训发展支出总额 754.3 万元。

2023 年，为组织内部后备人才的建设，海免公司开展以领御、领航人才培养计划为依托的高潜人才全面能力提升，课程累计学时 42 小时，参训人次 212 人。为进一步帮助新任管理者、由专业至管理序列人员更好地适应调整岗位，海免公司开展启航计划帮助其迅速胜任新的岗位要求。项目周期历时约为 30 天，累计参训人数 35 人。



▲针对零售运营、采购等重点业务人才，分层分类开展专题培训项目



▲9 月组织各级所属企业运营管理人员约 50 人，开展“零售运营专题培训班”



▲12 月组织规模以下子公司经理层人员 40 余人，开展“经营管理专题培训班”



▲8 月组织总部采购中心商品采购人员约 70 人，开展“采购策略与谈判技巧”培训



▲新员工培训开班仪式

8月，我们组织新员工培训，培训为期5天，共有来自总部10个部门的负责人及代表参与授课，50余位新员工参加培训。培训内容包括公司情况与核心业务介绍、校招生职业素养培训和团队拓展活动三部分。员工们在培训活动中大胆挑战自我，互相加油鼓劲，不仅展现了顽强的意志力和无限创造力，更充分体现出高效沟通、换位思考、群策群力的团队协作氛围，彰显了新一代“中免人”意气风发、不负重托的青春力量。

公司持续开展管理培训生项目，组织推进培训、轮岗、课题研究等管理培训生培养计划，做好青年人才储备。

我们持续运营“中免学堂”线上学习平台，注册用户超过1.65万，基本做到全员覆盖。充分利用整合线上学习资源，全年推送课程专题25项，组织直播培训15场，平台年度累计参训41万余人次，人均约7.5学时。其中，面向一线业务人员开展“腕表大讲堂”“香化产品及销售技巧”“门店酒水知识”等各品类商品知识和销售技巧培训，进一步丰富一线人员商品知识；针对各级专业岗位员工，开展团队执行力、沟通影响力等通用能力课程；此外持续组织内部讲师授课，组织“优师优课”系列授课，直播、录播共8次，以训代练提升内部讲师综合能力。

2023年，本公司开展培训情况如下：

员工培训绩效表				
指标	二级指标	单位	2023年	2022年
公司培训覆盖率	/	%	100	100
按性别划分的受训员工百分比	男性	%	100	100
	女性	%	100	100
按雇员类别划分的受训员工百分比	管理层	%	100	100
	中层员工	%	100	100
	普通员工	%	100	100
培训总学时	/	万小时	54.7	33.0
人均受训学时	/	小时	32.8	19.6
按性别划分的平均受训学时数	男性	小时	24.4	19.3
	女性	小时	30.3	19.9
按雇员类别划分的平均受训学时数	管理层 ¹	小时	152.1	162
	中层员工	小时	35.2	22.6
	普通员工	小时	32.7	19.5
按地区划分的平均受训学时数	境内	小时	34.2	19.6
	港澳台地区	小时	18.1	16.1
	海外	小时	19.8	26

¹ 就公司组织的培训课程而言，对不同层级的员工并无显著区别；但本公司管理层参加教育培训的时间需符合中共中央发布的《干部教育培训工作条例》的规定，因此参加了较多培训。

员工发展

我们以满足员工职业发展为需求，不断完善人才管理体系，夯实人才管理基础，畅通员工职业发展通道，释放人才活力，为每一名员工搭建实现梦想的舞台。

我们根据公司实际情况，搭建覆盖各级各类岗位的职级体系，按照分级管理体系和岗位任职资格标准，基于员工的个人能力素质、绩效表现和任职资格进行评定，确定员工序列、职层及职级。我们建立了管理、专业双序列，打通总部和子企业职级，形成了横向到底、纵向到边的职级体系。建立了多种职业发展通道，比如年度职级晋升、专业评审晋升、管理岗位公开竞聘等，并且建立了内部人才交流常态化机制，将员工职业发展和公司人才梯队建设有机结合。我们对所有员工采用目标管理法(MBO)、关键绩效指标法(KPI)、360°评估法等方法进行综合绩效管理。考核内容包括工作业绩和能力素质两方面，通过同类员工综合分数的排名确定绩效考核结果，绩效管理覆盖员工的比例为100%。

2023年，公司持续推进技能人才队伍建设工作。职称评审工作方面，落实工程系列专业技术职称自主评审工作，积极鼓励广大员工进行各系列职称评审申报。职业技能等级认定方面，组织持续落实推进职业技能等级认定属地备案工作，已成功完成“商品营业员”“劳动关系协调员”两个工种的属地人社部门备案工作。

安全生产运营 注重身心健康

安全生产

我们大力开展安全文化建设，培育和提炼中免特色安全文化体系，牢固树立“以人为本、服务为先、安全第一”的安全理念，重点抓好“党建统安、依法治安、机制保安、科技兴安、全员护安”的五项重点工程，实现“零事故”的安全生产目标。

依法治安

本公司严格遵守《安全生产法》《职业病防治法》等法律法规及规定，制定《全员安全生产责任制》《安全生产管理办法》《安全培训管理办法》《应急管理办法》等管理制度，公司及各下属公司全面落实安全生产主体责任，上下压实全员安全生产责任，建立岗位履职清单，健全安全制度体系，严格执行安全措施。

党建统安

公司坚持以习近平总书记关于安全生产的重要论述武装头脑、指导实践，各级党组织充分发挥统领和主导作用，完善“党政同责、一岗双责、齐抓共管”责任体系，全体党员带头示范、履职尽责，确保安全法规宣传、安全部署执行、安全经费投入、安全履职监督、安全意识提升“五到位”。



机制保安

在安全生产管理体系方面

本公司明确安全委员会的人员组成及职责，各大型门店及各在建项目均按要求配备了专职安全管理人员，有力地保障各项安全工作顺利开展。公司结合货仓实际情况，制定《货仓管理守则》等规范性文件，加强货仓安全管理，保障货仓正常生产。2023 年，公司与各部门、所属企业签订《安全生产和节能环保目标责任书》129 份，明确管理内容、考核要求和奖惩标准，并指导、监督各级企业逐层细化分解，层层签订责任书，做到层层有压力、人人有责任，实现安全生产责任 100% 覆盖。

在安全风险应急管理方面

本公司已制定《生产安全事故应急预案》，且公司持续组织各所属企业建立健全应急预案体系，制定发布火灾事故、交通意外、触电等生产安全事故应急处置卡，指导所属企业做好情景模拟演练，切实提升员工应急处置效能；组织编制年度应急演练计划，开展消防设施使用培训和贴近实战的消防疏散演练，重点提高员工安全技能。各所属企业以强化现场应急救援、提升应急处置能力为出发点，不断调整优化应急指挥体系和协调联动机制，做好物资、装备和人员等保障，有针对性地开展各类应急演练活动。

各下属公司也根据实际情况积极开展应急演练工作。2023 年 6 月和 11 月，海口国际免税城开展大型综合应急演练，分别以营业期间发生恶性暴力抢劫引发火灾、汽车自燃引发火灾事件为背景，开展了紧急疏散、反恐制暴、医疗救治、物资抢救和灭火救援等应急行动，共计 2,700 余人次参加演练。



▲综合应急实战演练



▲消防安全联合演练

2023 年 11 月，三亚国际免税城联合三亚市消防支队、三亚市公安局海棠分局、海棠区应急管理局、海棠区商务局、海棠区消防大队、藤桥派出所等属地部门开展 2023 年综合应急处置大型实战演练活动，并在 C 区举行灭火及人员疏散应急演练活动，共计 2,300 余人次参加演练。

海免公司通过职业病防治法宣传周、消防月等活动和组织开展健康急救、消防安全教育培训、专项演练等，进一步提升员工安全生产意识及应急处置能力。



中免投资各在建项目均与属地政府的应急管理、安全管理、卫生、气象等部门建立信息互通和救援互助合作机制。

中免国际各境外项目积极聘请外部培训讲师对如何反恐和防盗抢进行讲解和现场指导，并分别在金边、暹粒、西港等门店开展消防、防盗抢、反恐等突发事件应急演练，提升员工应急处突技能，切实维护员工和顾客生命财产安全。



在安全生产检查与防控方面

公司建立安全风险分级管控机制，组织所属免税综合体、各门店、在建工程、仓库全面开展风险辨识评价，对安全风险实行分级管控，落实“一企一清单、一店一清单”工作机制。公司本部定期核查较大及以上风险的风险管控情况，并结合安全检查，服务、指导、监督各单位完善管控措施。

报告期内，公司切实强化安全生产隐患治理，牢固树立“隐患不排查就是事故”的底线思维，深入排查整治风险隐患，推动各所属企业做好安全生产各项工作，杜绝各类生产安全事故发生。

公司扎实推进“安全管理强化年”行动，对照国家法律法规和行业标准，梳理出公司重大事故隐患判定标准与隐患排查整治重点，制定专项行动方案，细化责任分工和任务措施，深入各门店经营场所、仓库、宿舍等重要部位进行全面的隐患排查，各级主要负责人共带队开展安全检查 315 次。公司安委办加强隐患排查督导力度，分别对中免投资公司、日上中国、日上上海、杭州中免、上海物流中心、大连配送中心、大连市内店和各在建项目开展了现场安全检查，并对海南地区重点单位开展年中安全检查回头看，服务、指导各单位查找现场安全隐患，加强安全管理水平，防范生产安全事故。组织各所属企业积极开展节前安全检查、消防安全专项检查、燃气安全专项检查、起重机械安全专项检查等行动，各级企业共开展安全检查 468 次，排查安全隐患 1,907 项并已全部整改到位。

公司还鼓励一线员工争当安全吹哨人，积极查找报告身边的隐患短板，对发现的突出问题、安全隐患和薄弱环节，紧盯不放、闭环解决，牢牢守住安全生产底线。

案例：公司开展专家诊断式重大事故隐患专项排查整治行动

2023 年 7 月，公司邀请外部专家组对海南地区重点区域、重大项目开展了年中安全生产检查评估，以查促改、以查代培，切实加强免税综合体、在建项目和物流中心等重要场所的安全隐患排查治理工作。2023 年 9 月，公司聘请消防、电气、施工安全等领域专家对海南地区重点单位开展中秋、国庆节前安全生产检查，对在建项目现场的施工安装、特种作业、临时用电、消防设施、现场人员管控等关键环节进行隐患排查，为重点项目后续建设提供安全保障。

科技兴安

本公司重视运用安全可靠、高效实用的安全管理技术和手段提高安全管理水平，如对在建项目普及人脸识别装置，实现人员实名制管理，并应用无人机对施工现场进行巡查等，有效提升智能化建造、自动化运行水平，进一步提高安全技术支撑能力和安全生产保障能力。

全员护安

公司厚植“全员护安”的文化底蕴，组织各所属企业深入开展消防宣传月、职业病防治法宣传周、全国安全宣传咨询日等宣教活动和新员工入职安全培训，充分利用宣传栏、横幅、网络学习、“公开课”、知识竞赛等多样化的形式在员工中普及和宣传安全生产法律法规、安全生产常识，提升全员安全意识。2023 年，公司及所属企业组织开展安全培训 663 次、安全生产主题宣讲 154 次，参与 1.85 万人次。

此外，公司持续强化安全文化建设，组织全员进行安全文化问卷调查，组织编制《安全文化手册》，并邀请外部专家开展安全文化建设专题讲座。2023 年，公司及各所属企业积极参加应急管理部宣教中心组织的安全文化最佳实践案例和优秀论文的征集活动，公司及三亚店荣获应急管理部安全文化建设最佳实践案例，公司、三亚店及中免投资公司报送的 3 篇论文荣获全国企业安全文化优秀论文。

案例：多措并举开展安全生产月活动

2023 年，公司深入开展安全生产月活动，做好安全生产知识宣贯，开展安全生产培训和演练等。海口国际免税城承办了海口市 2023 年安全生产月启动仪式，启动仪式后现场开展了有限空间和高处坠落应急救援演练。



2023 年，公司共投入安全生产费用 2,793 万元，充足的安全投入为企业安全发展提供了强有力的保障。2023 年，公司组织消防、办公生产区域遇险紧急疏散、防台防汛等不同类型的应急演练 314 场，参与 1.95 万人次。过去三年，本公司未发生安全生产事故。公司在报告期内无工伤、工亡人员，本公司员工因工伤造成的死亡比率²为 0，百万工时失时工伤率³为 0。

投入安全生产费用
2,793 万元





² 因工伤造成的死亡比率（以每 100 名劳动人员计算）= 因工伤造成的死亡人数 / 劳动人员人数 x 100%；

³ 百万工时失时工伤率（LTIFR）= 损失工时工伤人数 / 会计期间的总工作小时数 x 1,000,000

身心健康

公司贯彻以人为本的理念，把员工的生命安全和身心健康放在第一位。在职业健康管理方面，公司为员工提供年度体检福利，为员工本人及未成年子女提供综合医疗保险，包括意外险、重疾险、医疗险。此外，公司为外派境外员工，因公出国（境）员工提供能够覆盖到境外医疗机构的医疗保障，消除员工因公出国（境）医疗负担。

公司各在建项目现场工作人员可能接触到的职业病危害因素有：噪声、粉尘、振动、有毒有害气体、高温等；各物流中心理货人员可能接触到的职业病危害因素有：高温、低温。公司持续关注员工身心健康，多措并举防范职业病：

 专题培训	<p>一是公司组织开展职业健康专题培训，普及职业健康管理知识，围绕职业病危害因素识别与防范、职业病分类和目录、个人防护器具、员工职业卫生权力等内容进行讲解，进一步夯实职业健康工作基础。</p>
 整理案例	<p>二是公司收集整理职业健康典型案例，对防中暑落实不到位致人死亡、职业病危害因素管理不当被行政处罚和未履行职业病危害告知等案例进行了学习分析，以案警示、以案促学，进一步提升广大员工对职业健康工作重要性的认识。</p>
 开展宣传	<p>三是公司组织各级所属企业深入开展《职业病防治法》宣传周活动，广泛开展系列宣传教育活动，普及职业病防治知识，切实增强广大员工职业危害防护意识。宣传周活动共发放职业健康宣传材料 1,450 份，举办主题宣讲 158 场，开展警示教育活动 129 次，开展宣传咨询 39 次，宣传受众人数达 11,548 人，进一步夯实职业健康工作基础，全面提升职业健康工作水平。</p>
 排查整治	<p>四是针对职业病危害因素开展排查整治行动，重点检查了职业病防护设施的工作状态和个人防护用品发放使用情况，对各在建单位的职业病防治措施落实情况进行全面检查，并职业健康防护方案和职业健康事故应急预案，着力防范化解职业健康领域的风险隐患。</p>

在宣传周期间，三亚店主要领导带队深入一线，了解各岗位职业病危害因素和防治开展情况；中免投资公司组织各参建单位特殊工种、特种作业人员、油漆保温等作业人员开展职业病防治教育培训，并进行特种作业人员持证情况排查，保证 100% 持证上岗；各门店利用例会时间组织员工学习职业病防治知识，并张贴海报，进行视频展播，营造职业病防治的浓厚氛围。日上中国组织开展健康急救专题讲座，邀请安全健康教育网专家对突发公共卫生事件的应急处理、高温中暑及热射病的预防等内容进行讲解示范。

在宣传周期间

发放职业健康宣传材料 1,450 份	举办主题宣讲 158 场	开展警示教育活动 129 次	开展宣传咨询 39 次	宣传受众人数达 11,548 人
------------------------------	------------------------	--------------------------	-----------------------	----------------------------

案例：公司举办首届职工羽毛球锦标赛

为持续增强职工身心健康水平，丰富职工业余文化生活，促进各级企业间职工交流与融合。公司工会、团委本着友谊第一，比赛争先的活动宗旨举办了“羽动不凡再建新功”首届职工羽毛球锦标赛。



▲北京赛区合影



▲海南赛区合影

案例：公司举办职工义诊专题活动

2023年4月至5月期间，公司特邀外部医疗服务机构专家面向总部及在京各单位开展职工问诊、理疗及健康知识科普活动。

本次活动接受义诊职工近600人次，服务包含中医号脉、针灸推拿、血压血糖测量、常见疾病问诊咨询、普及健康科学饮食、亚健康防治、安全用药知识等，并根据职工实际情况个性化制定了调理方案，引导职工科学就医、健康生活。



▲职工义诊活动

案例：组建运动俱乐部，鼓励员工运动强身健体

海口国际免税城组建了篮球、羽毛球、足球等运动俱乐部并定期开展活动，激发员工运动热情，营造健康向上的企业氛围。



▲篮球运动俱乐部



▲羽毛球运动俱乐部



▲足球运动俱乐部

案例：结合运动兴趣小组与读书主题开展活动，保障员工身心健康

公司每周开展的兴趣小组活动与读书主题相结合，组织羽毛球兴趣小组在锻炼前后学习阅读运动常见损伤及预防措施，以运动主题阅读促进职工对运动锻炼的“知”，在职工强身健体的同时，保护员工的身体健康。



案例：杭州中免组织趣味运动会

2023年杭州中免组织趣味运动会，促进员工之间沟通感情、加强联系，建立团队意识，增强团队精神，充实员工精神生活



案例：关爱女性员工身心健康，公司开展插花、瑜伽及冥想活动

2023年妇女节，公司工会和女工委为举办 WO' MEN 专场女性插花艺术沙龙活动，公司总部200余名女性职工，在沙龙主讲老师的带领下，用花木抒发情感，设计出层次分明、独具匠心的插花作品。



▲瑜伽、冥想活动

此外，公司每周特聘专业导师向职工提供瑜伽课程，组织瑜伽兴趣小组学员学习冥想相关的知识，并通过锻炼加读书的创新方式，平衡身心，释放压力，在提升体能，平衡身心的同时，进一步丰富职工精神文化生活，系列活动深受职工们的喜爱，为助力企业和谐发展贡献力量。



▲插花活动





绿野仙踪

关爱地球

中国中免立足业务特色和主要经营地环境特征，积极响应联合国可持续发展第 2、6、7、12、13、14、15 项目标，保护环境，关注水资源管理，绿色低碳运营，打造绿色建筑，应对气候变化。

应对气候变化 守护绿水青山	82
打造绿色建筑 传递绿建理念	88
绿色低碳运营 共创美好生活	96



应对气候变化 守护绿水青山

气候变化正对我们产生广泛而深远的影响。中国中免快速采取行动，全面分析气候变化可能带来的挑战，部署缓解及适应措施，并挖掘机遇。本节内容参考 TCFD（气候相关财务信息披露工作组）的建议，阐述我们在应对气候变化方面已做的努力和将来的方向。

治理

我们已建立 ESG 管治架构，以覆盖对 ESG 事宜的管治，其中包括应对气候变化。

本公司董事会为应对气候变化的最高决策机构，董事会战略与可持续发展委员会为主责委员会。我们成立 ESG 工作领导小组，组长由公司董事长担任，副组长为总经理，成员包括公司各主要部门负责人。ESG 管治架构、战略与可持续发展委员会及 ESG 工作领导小组的职权范围请见“提升治理能力贯彻 ESG 理念”。战略与可持续发展委员会每年召开一次会议，ESG 工作领导小组定期召开会议，并通过将包括应对气候变化在内的 ESG 事宜与日常经营管理相融合，由各相关部门和子公司在其职责范围内落实落细。此外，公司亦成立了“碳达峰、碳中和领导工作小组”，请见“绿色低碳运营共创美好生活”。

我们明确，董事会在审查和指导战略、重要行动计划、风险管理政策、年度预算和商业计划以及制定组织机构的业绩目标、监控实施和执行情况、以及监督重要资本支出、收购和资产剥离时需要考虑气候相关问题。ESG 工作领导小组、“碳达峰、碳中和领导工作小组”对此提供支持。

我们对公司可能面临的因气候变化导致的风险和机遇逐步开展现状审视、战略制定、影响、风险和机遇管理、指标和目标的识别与追踪。

战略

我们结合旅游零售行业特性和公司中长期业务规划，持续关注和监控业务运营情况、风险管理效果以识别、量化和管理由于全球气候变化带来的潜在威胁和不确定性，深入分析相关风险对于公司自身运营以及涵盖上下游的整个产业链的潜在影响，为业务的稳健发展保驾护航。

我们参考 TCFD 框架的建议，主动识别与气候变化相关物理风险（简称“物理风险”）和与低碳经济转型相关的风险（简称“转型风险”）。针对物理风险，我们使用 MSCI 提供的基于气候变化情景的风险预测工具，根据公司资产的地理位置、暴露和危害的模式来评估潜在的业务及财务影响，并基于此，我们在项目开发选址、应急管理、供应链与库存优化、线上业务拓展等方面制定系统应对策略，并将这些策略融入日常的经营管理中，从而增强组织的韧性。

情景分析

通过开展不同气候情景下的慢性和急性物理风险分析，我们综合评估在不同情景下物理风险对公司战略、业务运营及财务状况的潜在影响，对各项气候风险进行优先级排序，优化资源配置，完善风险管理。

我们选择当前情景、绿色金融网络 (NGFS) 设定的 1.5°C 有序转型的气候情景（即 2050 年净零排放情景）以及绿色金融网络 (NGFS) 设定的国家自主贡献 (NDC) 3°C 的气候情景（即 2050 年温室世界情景）进行情景分析。

当前情景	1.5°C 净零世界情景	3°C 温室世界情景
以 2021 年为基准的风险敞口值输出物理风险情况	RCP1.9 IEA 2050 年净零排放情景 NGFS 2050 年净零排放情景 SSP1 - 可持续发展	RCP6.0 IEA 承诺政策情景 NGFS 国家自主贡献 (NDC) 情景 共享社会经济路径 - 依赖化石燃料发展

物理风险分类	气候风险类型	当前情景下面临的风险等级	控制温升 1.5 摄氏度情景 ¹	控制温升 3 摄氏度情景 ²
			下面临的风险等级	(下称“高排放情景”)下面临的风险等级
慢性	极端高温	极高	极高	极高
	极端低温	低	低	低
	极端降水	高	高	高
	极端降雪	极低	极低	极低
	极端强风	极低	极低	极低
	沿海洪水	高	中	中
急性	内陆洪水	中	中	中
	台风	极高	极高	极高
	野火	高	高	高
	枯水	极低	极低	极低

基于公司资产的地理位置、暴露和严重程度的评估来看，公司整体业务在所有气候情境下出现极端低温、强降雪、强阵风、内陆洪水及河流枯竭的风险等级为极低至中度。我们识别到极端高温、极端降雨、沿海洪水、台风和野火这些风险等级处于高及以上的物理风险，我们进一步从主要影响、评估情况、影响周期、影响范围、潜在财务影响、策略、缓解及适应措施等方面开展针对性阐述，综合分析相关风险包括产生的直接损失、运营中断、客户流失、供应链中断等对于公司业务价值链各环节的影响，注意到我们积极推进建筑的气候适应性设计、打造更具韧性的供应链、线上线下业务融合等措施，有助于提升公司应对气候风险的能力，增强业务运营的持久性和稳定性，持续为客户提供优质的商品和服务。

¹ 绿色金融网络 (NGFS) 设定的 1.5°C 有序转型的气候情景：采取 2050 年净零排放情景（升温 1.5°C），即全球能源部门到 2050 年实现二氧化碳净零排放，与将全球气温上升限制在 1.5°C 以内且不会出现温度超调（概率为 50%）是一致的。

² 绿色金融网络 (NGFS) 设定的 3°C 温室世界的气候情景：考虑到所有承诺但尚未实施的政策措施，估计的实际风险将略低于“当前情景”情况，但仍远高于《巴黎协定》的目标。

物理风险分类	气候风险类型	主要影响	评估情况	影响周期	影响范围	潜在财务影响	策略、缓解及适应措施
慢性	 极端高温	<p>极端高温将增加供水量需求和夏季制冷需求，导致能源消耗和设备维护成本增加。可能导致电力负荷过大，增加电路短路和火灾等安全隐患，也会发生供电紧张或停电的情况影响正常运营。</p> <p>可能影响到物流运输，如冷藏商品的储存和配送，或者导致某些地区的交通中断，影响商品补给和旅游目的地的客流量。</p>	<p>极端高温对于公司位于海南省、粤港澳大湾区和柬埔寨的运营点达到极高风险水平。在高排放情景下，极高风险运营点数量进一步增加，比如福建省的运营点也将面临极高风险。</p> <p>这将是公司面临的最普遍的气候风险。</p>	中长期	运营 上游	运营开支增加 资产投资增加 营业收入减少	<p>从设计规划之处就遵循绿色建筑标准，持续推进既有设施的节能优化，在节能的同时有效降低成本，并推广使用清洁能源。</p> <p>定期对店内的电气线路和设备进行检查、维护和更新，制定应对电力供应中断的应急预案，比如安装备用电源系统，以防突发停电事件。</p> <p>对冷链物流进行严格监控，确保高温天气下易受温度影响的商品质量不受损，增强库存管理，提前备货以应对可能的物流延误。</p> <p>持续拓展线上业务，将线上、线下业务融合并保持良好发展势头，以尽量减少气候风险可能对公司线下业务运营带来的负面影响。</p>
	 极端降雨	<p>极端降雨可能导致道路积水、交通中断或带来出行的安全隐患，降低消费者外出和购买意愿；还会引发商品供应的不稳定或延迟交货，对库存管理和客户服务带来挑战。</p> <p>连续的大雨可能会影响某些季节性商品的销售，比如夏季户外用品等。</p>	<p>公司接近一半的运营点面临极端降雨的风险达到高或极高水平，尤其是位于长三角、重庆市、福建省的部分运营点。</p>	中长期	运营 上游 下游	运营开支增加 营业收入减少	<p>在项目开发选址时充分考虑地理因素，避免灾害发生对于基础设施的重大影响。</p> <p>进行防水设施检查，确保门店防水设施有效并准备必要的应急物资，如防水沙袋、排水设备、应急照明等。</p> <p>通过优化库存管理，在提高库存周转率的同时保留安全存货，以便在物流运输受阻时，仍能保证供应链的稳定。</p> <p>调整营销策略，推出针对性的优惠活动，鼓励消费者在线下单。</p>
急性	 沿海洪水	<p>沿海洪水可能导致海水逆流进入店铺，损坏店铺设施，商品可能被水浸泡而变质或损坏，造成经济损失。可能破坏电力和通信设施，导致店铺停电和通信中断，影响店铺的正常运营。可能导致港口和物流设施运输延误或中断，商品供应链可能因此受到影响，从而影响产品销售。</p> <p>此外，洪水退去后可能留下泥水、污染物和病原体，可能对员工和顾客的健康造成风险。</p>	<p>公司位于海南省、粤港澳大湾区、长三角、环渤海地区的部分运营点面临高或极高风险。</p>	短中长期	运营 上游 下游	运营开支增加 营业收入减少	<p>在店铺周围修建防洪堤、提升入口门槛等，以减少海水逆流的可能性并准备沙袋、防水挡板等物资，以便在洪水来临时迅速部署。</p> <p>制定详细的应急响应计划，包括员工疏散、顾客疏散、商品转移等流程，并定期进行演练，确保员工熟悉应急流程。</p> <p>通过多元化供应链，减少对单一供应渠道的依赖，提高供应链的弹性。</p> <p>调整库存策略，避免积压过多高风险商品，对于易受洪水影响的商品，采取适当的防潮、防霉措施。</p>
	 台风	<p>台风可能吹倒树木或广告牌等，导致免税店外部结构受损，威胁店铺安全。常带来大量降雨，可能导致道路和周边区域积水，从而影响顾客和员工的安全出入各门店，导致业务中断。可能影响物流系统，导致供应链中断，商品无法及时补充，影响店铺的库存和销售。</p>	<p>公司位于海南省、福建省、粤港澳大湾区和长三角地区的部分运营点面临台风的风险达到极高水平。在高排放情境下，极高风险的运营点数量略有增加。</p>	短中长期	运营	运营开支增加 营业收入减少	<p>密切关注预报和预警信息，跟踪天气预报，根据预测的极端天气及时调整店铺运营计划。</p> <p>加强对店铺结构的维护和检查，在必要时进行加固和改造，确保能够抵御强风。</p> <p>与供应商建立稳定的合作关系，确保在供应链中断时能够及时补充商品。</p> <p>加强员工的安全培训，提高员工对台风的认识和应对能力。</p>
	 野火	<p>野火造成的实际损失需要额外开支维修。</p> <p>燃烧产生的烟雾和颗粒物会严重影响空气质量，导致能见度降低，对员工的健康构成威胁，并且可能影响顾客的购物体验，导致客流量减少。</p> <p>可能导致周边道路被封锁或交通拥堵，使得顾客和员工难以到达免税店。若山火蔓延至附近的机场或港口，可能影响免税店的供应链和物流。</p>	<p>在海南省、黑龙江省、吉林省、安徽省等的部分运营点面临高或极高的风险。</p>	短中长期	运营 下游	运营开支增加 营业收入减少	<p>建立野火监测系统，及时了解火情发展，以便提前采取措施，确保员工和顾客的安全。</p>

转型风险影响评估及应对:

风险类型	描述	影响周期	影响范围	潜在财务影响	策略、缓解及适应措施
 政策和法律	国家及各地区可能会实施更严格的气候相关政策（例如实施碳价格机制、更加严格的碳排放合规要求和信息披露要求），这会增加公司管理的投入和成本，若不能及时强化合规管理，将面临不断增加的监管压力。	中长期	运营	运营开支增加	持续关注相关政策及法规的出台和更新情况，及时研究执行要求并制定响应措施。 制定《贯彻落实习近平总书记关于生态文明建设重要讲话精神 and “碳达峰、碳中和” 工作方案》，扎实推进生态文明建设各项工作，打造世界一流的绿色现代化旅游零售企业，实现高质量绿色发展。
 技术	考虑信息技术和能源技术的叠加效应，在向更低碳、更环保的转型过程中，供应链的绿色、创新与智能化管理（包括运输、包装等环节）以及线上业务的运维要求将增加我们的技术成本。	短中长期	运营	资产投资增加	持续优化我们的数字化、信息化水平，并积极构建绿色低碳、数字智能的物流和供应链。
 市场	随着消费者低碳环保意识的提升，消费者可能会转向使用对环境更加友好的产品。 可能会降低对公司相关商品及服务的需求，导致我们及我们合作伙伴的业务面临相关市场风险。	短中长期	下游	营业收入减少	与消费者建立良性顺畅的常态化沟通，及时了解消费者的需求偏好，满足消费者对环境友好产品的需要。
 声誉	公司若未能及时转向低碳运营模式，可能会因消费者对绿色、稳定平台的青睐而对公司产生负面印象，影响品牌信誉度及市场份额。 随着各利益相关方对气候变化相关议题关注度的持续提升，利益相关方决策考虑因素发生变化，若我们未能满足利益相关方的期待或出现相关违法违规行，可能会造成我们的声誉损害。	短中期	下游	营业收入减少	持续向社会大众传达“绿色中免”的环保理念，并通过媒体渠道广泛传播，增强消费者信心。 与各利益相关方建立良好的沟通机制，并通过多种方式回应关切问题。 将 ESG 与公司业务整合落实、落细，持续提升公司 ESG 信息披露质量，通过定期发布 ESG 报告等方式增强与利益相关方的沟通，披露所做的努力与取得的成果。

气候机遇影响评估及应对:

领域	描述	影响周期	影响范围	潜在财务影响	策略、缓解及适应措施
 自身运营	打造具有气候韧性的基础设施	短中长期	运营	运营开支减少	我们的海口国际免税城、三亚国际免税城在设计初期就采用了绿色设计标准，如三亚国际免税城项目在设计阶段采用众多的节能、绿色技术，并落实装配式建筑标准和精装修交付标准，通过建筑围护结构体型优化、商业中庭采光与遮阳一体化设计、高能效暖通空调设备、温湿度及空气质量监测、海绵城市、一级节水器具、市政中水灌溉、建筑隔声材料、智能化系统集成管理等一系列智慧高效的技术措施。 更具气候适应力的基础设施建设能够抵御气候灾害，充分利用天然资源，有效节能减排。
 产品及服务	联合品牌推出绿色产品	短中期	上游下游	营业收入增加	消费者更青睐环境友好的绿色产品，我们联合各品牌，推出可持续理念的绿色产品。
	融合线上线下业务	短中长期	下游	营业收入增加	迎合当下消费者购物习惯，我们持续加深线上、线下业务的融合力度，为消费者提供更便捷的线上线下一体化服务。
 供应链	推动绿色物流包装	短中期	上游	运营开支减少	我们坚持使用可循环、可降解的环境友好型包装材料，积极推动包装自动化、智能化升级，致力于将一联单、瘦身胶带应用到物流链中。 我们建立废旧材料回收系统，对包装、纸箱、纸皮等材料进行回收利用，延长了包装物的生命周期，提高了资源综合利用效率。
	优化货运模式	中长期	上游	运营开支减少	相较于航空运输而言，海洋运输的单位碳排放更少，节能减排效果显著。我们与品牌方共同合作，逐步提高采购运输过程中的海运占比。
	发展新能源工具使用	短中长期	上游	运营开支减少	大力推行清洁能源设备的使用，充分利用电力驱动的叉车取代传统燃油叉车，减少碳排放以及环境污染。

风险管理

我们将气候变化风险纳入全面风险管理流程。风险管理流程请见“恪守商业道德深化内控合规”。

我们定期监测气候风险的发展趋势，分析风险对公司带来的业务经营、供应链、营业成本和营业收入等方面的影响，并积极制定缓解与适应措施，提高公司应对未来潜在气候不确定性的韧性及适应力。

指标和目标

与应对气候变化相关的指标包括：能源消耗和由此产生的温室气体排放。报告期内的具体数据请见“绿色低碳运营共创美好生活”，截至报告期末绿色建筑相关情况请见“打造绿色建筑传递绿色理念”。相关目标请见“提升治理能力贯彻 ESG 理念”。

考虑到本公司所处的运营和市场环境是不断变化的，我们会不断地审视实践活动，并适时调整目标与拟采取的措施。未来，我们会进一步完善治理、策略制定、风险管理、指标和目标识别与管理，携手各界一起应对气候变化，实现共同的可持续发展。

打造绿色建筑 传递绿建理念

中国中免贯彻落实国家《绿色建筑创建行动方案》，积极推进绿色建筑发展，致力于在建筑的全生命周期内，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用、高效的使用空间，实现与自然和谐共生。

从自身做起

为贯彻落实低碳发展理念，推进建筑高质量发展，落实碳达峰、碳中和决策部署，公司严格执行新建建筑节能标准，制定《建设项目低碳规划白皮书》，将可持续发展理念融入设计、建造、运营的每个环节，打造全生命周期的优质绿色建筑。

截至目前，部分重点项目绿色建筑申请相关的情况如下：

<p>海口国际免税城（地块一）</p> <p>获得绿色建筑二星预认证</p> 	<p>海口国际免税城（地块五）</p> <p>获得 LEED 金级认证</p> 	<p>海口国际免税城（地块四、六）</p> <p>拟申请绿色建筑二星认证</p> 
<p>三亚国际免税城 C 区</p> <p>获得 LEED 金级认证</p> 	<p>三亚国际免税城一期二号地商业项目</p> <p>获得绿色建筑二星预认证</p> 	<p>三亚国际免税城一期二号地酒店项目</p> <p>拟申请绿色建筑二星认证</p> 
<p>三亚国际免税城三期</p> <p>拟申请中国绿色建筑（二星）</p> <p>拟申请 LEED 白金</p> <p>拟申请 WELL 铂金</p> <p>拟申请 SITE 铂金级</p>		

绿色规划

中免投资公司以海口国际免税城项目各地块低碳技术为基础，结合公司其他商业项目的低碳经验，编制《中免投资旅游零售综合体（商业、酒店、办公）低碳技术指引》（以下简称《低碳技术指引》），公司后续开发项目根据此指引进行低碳技术应用，有效助力改善建筑的室内环境，提高能源利用效率，减少建筑碳排放。

三亚国际免税城一期二号地商业项目以国内和国际的绿色建筑标准为导向，从规划设计阶段就秉持节约资源、保护环境的理念，采用众多的节能、绿色技术，并落实装配式建筑标准和精装修交付标准，通过建筑围护结构体型优化、商业中庭采光与遮阳一体化设计、高效暖通空调设备、温湿度及空气质量监测、海绵城市、一级节水器具、市政中水灌溉、建筑隔声材料、智能化系统集成管理等一系列智慧高效的技术措施，在安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约和环境宜居等五个方面达到了绿色建筑二星级的标准。通过这些技术的实施，项目在可持续场地选址、室内外用水效率、降低能耗、废弃物管理、室内环境质量等方面达到国际标准，项目已获得绿色建筑二星预认证。

三亚国际免税城三期项目在设计上采用光伏水池屋面、下沉绿化广场设计、水景循环利用系统、太阳能光热技术、专项的声学设计、新风过滤系统、低挥发涂料、环保型冷媒、高性能变频多联机系统、新风热回收技术等众多的绿色节能技术，为项目注入了绿色节能的基因，并通过优化结构设计、选用高效设备、采用绿色节能建材、资源循环利用及可再生资源利用等“四新”技术的应用、智能化系统集成管理等一系列智慧高效的措施从源头执行减碳策略。



海口国际免税城项目采用设计和施工全流程 BIM 技术手段，并落实装配式建筑标准和精装修交付标准，通过建筑体型优化、建筑空间利用率、建筑保温材料、自然采光设计、海绵城市、雨水循环利用、垃圾分类、充电桩、太阳能、智能照明、无感支付、智慧停车等一系列智慧高效节能技术，降低建筑的综合能源消耗，从而达到低碳的标准。



碳足迹管理

建筑是全社会节能降碳的重要领域。公司勇担企业社会责任，以“碳达峰、碳中和”目标为引领，遵照建筑碳达峰、碳中和行动方案，计划首先抓紧开展碳排放核算工作，摸清碳排放家底；再通过技术上的突破和创新，探索新的降碳解决方案；再进一步优化能源结构，大力推进清洁能源利用；并通过市场化途径配置资源，主动参与碳交易，减少降碳总成本。

根据《低碳技术指引》的建议，工程建设过程中建材将尽可能采用绿色建材。三亚国际免税城一期二号地项目采购电缆、空调、冷机、柴发、生活给水泵、空调冷冻水泵、隔油器等设备和材料均要求供应商具备《环境管理体系认证证书》，其中电缆取得了碳足迹评估报告。海口国际免税城、三亚国际免税城、机场各免税综合店铺选取具有“中国环境标志产品认证证书”“环境管理体系认证”“ISO14001”“FSC 认证”等环保绿色认证的道具供应商。

海口国际免税城项目（地块五）积极推广新技术应用，通过施工过程管控，于 2023 年 3 月获得中国建筑业协会颁发的绿色施工二等成果证书。



此外，公司以构建低碳生态旅游目的地为目标，围绕旅游、文化、社交、生活四大核心功能，强调综合应用的低碳生态建设原则，将从场景创新、科技创新、内容创新三大方面迭代升级，通过科技赋能生活、设计营造场景、融入文旅活动与智能体验，构建低碳生态旅游目的地。

绿色施工管理

公司亦积极在施工阶段积极践行绿色低碳标准，持续提升绿色建造能力，投资建设的地产、商业综合体项目，从规划开发、设计、施工、运营全过程中践行“四节一环保”（节能、节地、节水、节材和环境保护）的节能减排、绿色低碳要求，并提供包括场地、环境、工期、资金等方面的保障。从施工组织设计阶段就要求施工单位编制完整的绿色施工专项方案，并建立行之有效的配套制度，保证绿色施工不走过场。

在项目建设中，采用如下管理措施，以减少对环境及自然资源的影响：



三亚国际免税城一期二号地商业项目、海口国际免税城等均制定了绿色施工方案，包括环境保护措施、材料与资源综合利用、节能与能源综合利用、节水与水资源综合利用、节地与施工用地保护、施工废弃物管理、噪声污染控制、光污染控制、室内环境污染控制等各项措施。项目采用多项绿色施工技术，通过首选本地化建材、选用可再循环建材、选用先进施工技

术、工具定型化、裸土覆盖抑尘、场地洒水降尘、施工废弃物的回收和综合利用等方法，在各阶段施工过程中减少资源消耗和环境污染，确保施工过程中最大限度保护周边的自然环境。针对现场施工过程中产生的施工废弃材料，按要求进行分类回收，并外运至有处理资质的企业，回炉加工后用于新建材的生产，节约自然资源。

三亚国际免税城项目在施工过程中持续应用节能工艺，通过装配化建造方式减少施工现场的颗粒物、废弃物排放；在建造过程中积极使用新型优质的建筑节能环保材料，包括六种透光中空玻璃、水泥膨胀珍珠岩、环保乳胶漆、低损耗电力变压器、变频风机、水泵设备等。

报告期内，三亚国际免税城一期二号地商业项目制定调试计划，针对照明系统、暖通空调系统、消防系统等，进行试运行，使机电系统达到绿色设计的性能目标，实现从设计、施工到运营阶段对机电系统安全高效运行的全程把控。

绿色节能运营

三亚国际免税城项目

基于已经运行的三亚国际免税城一期和二期项目数据，一期项目综合节能实现 15% 以上；二期项目实现综合节能 18% 以上。



项目	低碳环保措施
<p>能耗</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建筑节能设计符合国家标准。对建筑的体型、朝向、楼距、窗墙比等进行优化设计，减少建筑整体的能耗。 一期采用双银 LOW-E 中空 + 彩釉玻璃屋顶，局部玻璃立面采取粘贴反射膜处理。 二期全场地金属装饰屋面遮阳设计覆盖率达到约 70%，降低室内太阳照射温度，减少空调能耗。 电梯智能管理设计。扶梯智能调速运行、直梯群控，减少电力能耗。 智能新风控制系统设计。过渡季节全新风运行；夏季室外温度高于室内温度时，可采用最小新风量运行。 分时段分场景建筑智能照明设计，节约电力能耗。 楼宇智控系统（智能办公、建筑节能、智能照明、智能监控、门禁系统、车辆管理系统）。
<p>水土资源</p>	<ul style="list-style-type: none"> 采用海绵城市的雨水调蓄系统、透水铺装。高效渗透地面雨水，减轻排水系统压力，维护城市土壤生态平衡。 污水废水分类处理设计。污水经室外化粪池处理后排入市政；厨房废水经两道隔油器处理后排入市政。 二期项目还具有河道护坡和植物养护设计，满足泄洪排涝要求，保证岸坡稳定，防止水土流失。 为节约喷泉水，定期对喷泉水池进行灭藻消毒处理，采用吸污泵对池底沉淀物进行吸污循环，可延长喷泉水更换周期，减少换水次数，2023 年较上年共节约用水 5,000 吨。
<p>清洁空气</p>	<ul style="list-style-type: none"> 最高标准 1.0mg/m³ 废气排放设计。按最高排放标准设计高效率油烟净化器，高于国标环保排放标准，提高园区空气品质。 通过优化建筑布局和建筑间距，设置适当通风口，提高场地内空气流通效果。 二期项目安装了车库智能通风系统，在地下车库设置诱导通风系统，根据一氧化碳浓度自动控制车库风机运行，提高车库空气质量。
<p>噪音管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 噪声与振动控制设计。风机、水泵等设备采用低噪声并设计减震装置。

海口国际免税城项目

<p>降低热岛效应</p> <p>减少地面停车位；地面尽量选用浅色铺装材料；屋面材质尽量选用浅色材料或高反射涂料。</p>	<p>高效节水器具</p> <p>选用高效节水的一级洁具，冷却塔的飘水率符合 LEED 要求。</p>	<p>雨水循环利用</p> <p>将场地内的雨水全部收集、处理后回用于绿化灌溉、道路冲洗，节约水资源。</p>	<p>能源效率优化</p> <p>根据项目围护结构、暖通空调系统形式、设备能效、室内照明功率密度等设计情况，进行综合能耗模拟，计算出设计建筑相对于 ASHRAE 基准建筑的全年费用节省率为 16.3%。</p>
<p>高效空气处理</p> <p>采用 G4+F8 的中高效过滤装置，保障室内空气质量。在满足基础通风的前提下新风量再提高 30%，以避免因人员过多导致的新风量不足而产生的憋闷感。</p>	<p>增强调试</p> <p>通过对暖通空调及其控制系统、照明系统的功能性测试及问题记录，保证维护用能系统的高效运行策略，并及时为运营提供支持。</p>	<p>全生命周期评估</p> <p>进行全生命周期评估 (LCA)，明确计算了新建建筑在基准建筑的各项环境影响指标上的削减比例。</p>	

通过初步调试和增强调试环节，对建筑信息数据、暖通空调系统、照明和自然采光系统、内部生活用水和用电系统及可再生能源系统等进行综合性能验证，使运营效果达到设计标准；通过对建筑信息、建筑设备集中控制和定期维护保养等智慧物业服务措施，确保安全高效运行，达到绿色建筑运营标准。

保护生物多样性

2023 年 1 月，生态环境部发布《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023-2030 年）》，明确了我国新时期生物多样性保护战略，公司关注并践行生物多样性保护，并积极发挥自身优势，呼吁人们保护生物多样性。

公司将生物多样性保护纳入项目开发建设的考虑，主要采取以下措施来减少对生物多样性的影响：

开发建设过程中的表层土采取回填的方式，对周边环境进行生态补偿；



在绿化物种的选择上尽可能选择乡土植物，减少对周围生态的影响。

例如，三亚市属于热带海洋性季风气候区，常年气温较高、且相对湿度较大，造就了丰富的生物物种，并形成了一套健康、良性和可持续的生态系统。项目开发过程中，注重对周边生态环境及生物多样性的保护，采用众多绿色施工技术措施，如围挡、噪声控制、扬尘治理等，最大程度上降低本项目对生态环境及生物多样性的影响。

案例：与艺术家联合举办联合图片展，保护濒危物种

海口国际免税城联合比利时艺术家举办引力狂欢先锋艺术装置和海南长臂猿濒危灵长类保护联合图片展，呼吁人们关注海南长臂猿这一濒危物种。



▲海口国际免税城图片展

向伙伴传导

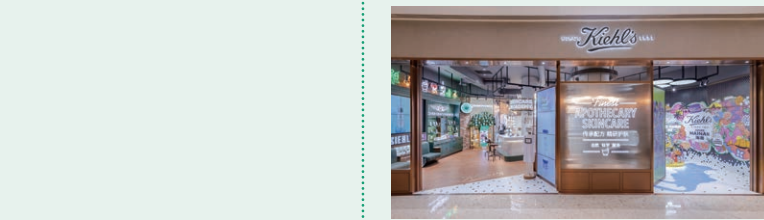
公司与品牌方携手合作，在店铺和柜台装修以及展台搭建中引入绿色设计，使用环保材料等，助力品牌申请 LEED 认证，致力于打造融合时尚与环保的消费空间，汇聚更强大的环境保护力量。

截至 2023 年末，公司共有 **18** 个店铺/柜台获得过 LEED 认证，其中 **16** 个 LEED 金级认证，**2** 个银级认证。

<p>2021 年 12 月</p> <p>三亚国际免税城阿玛尼美妆 (Armani beauty) 品牌柜台</p> <p>获得 LEED 金级认证</p>	<p>2022 年 3 月</p> <p>三亚国际免税城圣罗兰美妆 (YSL Beauté) 品牌柜台</p> <p>获得 LEED 金级认证</p>	<p>2022 年 4 月</p> <p>三亚国际免税城兰蔻 (Lancôme) 品牌柜台</p> <p>获得 LEED 金级认证</p>
<p>2022 年 1 月</p> <p>三亚国际免税城卡地亚 (Cartier) 品牌店铺</p> <p>获得 LEED 金级认证</p>	<p>2022 年 4 月</p> <p>三亚国际免税城科颜氏 (Kiehl's) 品牌店铺</p> <p>获得 LEED 金级认证</p>	<p>2022 年 9 月</p> <p>三亚国际免税城戴比尔斯 (De Beers) 品牌店铺</p> <p>获得 LEED 金级认证</p>



2022 年 10 月
三亚国际免税城巴黎世家 (Balenciaga) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



2023 年 3 月
海口美兰机场店的卡地亚 (Cartier) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



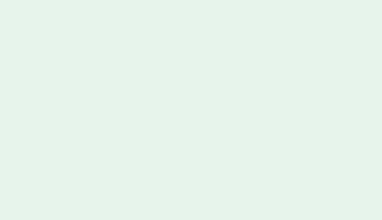
2023 年 3 月
海口国际免税城科颜氏 (Kiehl's) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



2023 年 4 月
海口国际免税城戴比尔斯 (De Beers) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



2023 年 7 月
海口国际免税城卡地亚 (Cartier) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



2022 年 5 月
三亚国际免税城梵克雅宝 (Van Cleef & Arpels) 品牌店铺
获得 LEED 银级认证

2023 年 1 月
海口国际免税城兰蔻 (Lancôme) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



2023 年 3 月
海口国际免税城赫莲娜 (Helena Rubinstein) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



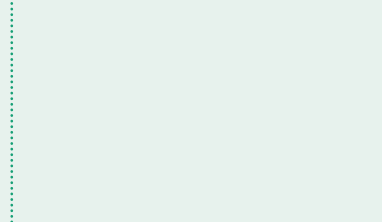
2023 年 3 月
海口国际免税城圣罗兰美妆 (YSL Beauté) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



2023 年 6 月
海口国际免税城巴黎世家 (Balenciaga) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



2023 年 7 月
海口国际免税城圣罗兰 (YSL) 品牌店铺
获得 LEED 金级认证



2023 年 7 月
海口国际免税城梵克雅宝 (Van Cleef & Arpels) 品牌店铺
获得 LEED 银级认证



绿色低碳运营 共创美好生活

绿色办公 低碳生活

公司依据《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《节约能源法》等法律法规和《中央企业节约能源与生态环境保护监督管理办法》，制定公司《节约能源与生态环境保护管理办法》，严控污染物排放，禁止随意丢弃、堆放、处置固体废物，避免造成环境污染。

报告期内，中国中免未发生能源节约与环境保护重大违法违规事件，未发生被各级环保部门处罚或通报的情况。

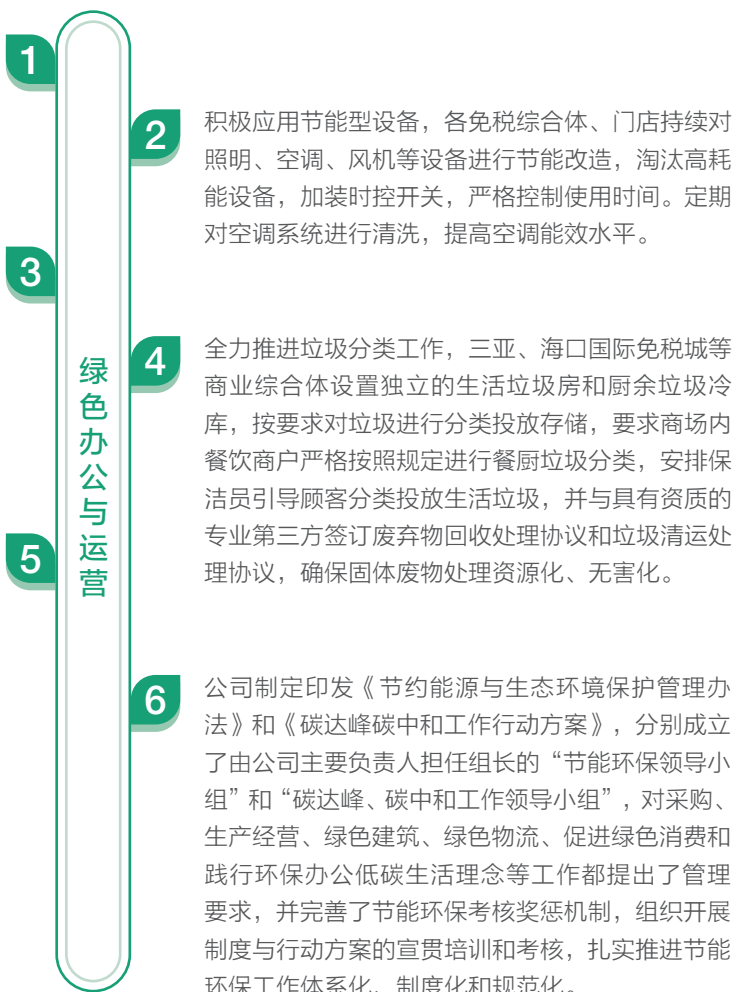
绿色办公与运营

我们聚焦双碳战略目标，全面推进节能环保工作，积极创新管理方法，强化绿色运营管理能力，持续优化能源利用效率，提升商业综合体、免税门店能源节约利用水平。

在免税综合体安装使用 IOC 智慧楼宇综合管理平台，实时对能耗数据与指标进行量化分析，识别异常用能、挖掘节能空间，降低能耗成本。

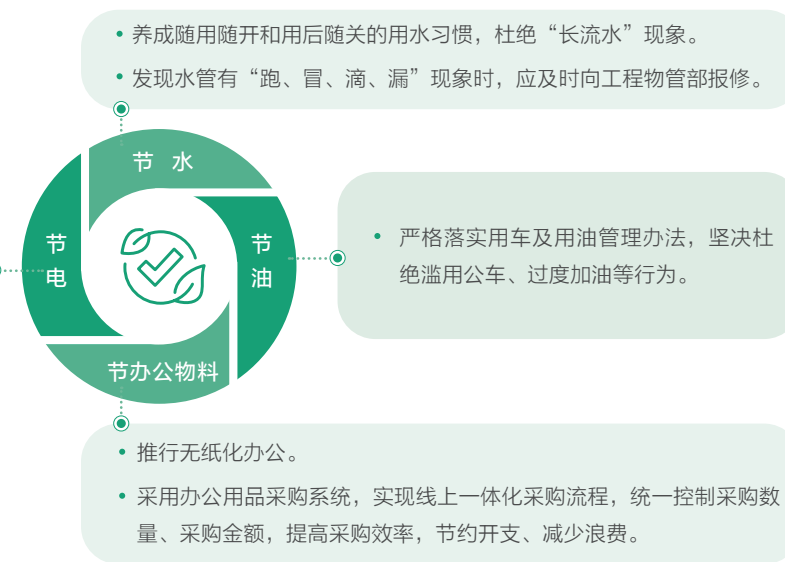
提升节能环保运营管理，各免税综合体、门店坚持以最优运行策略开展能耗水耗管控，结合实际制定设备设施分类管理制度和运行方案，划定每日能耗红线目标，定期对用能设备设施进行检修维护和能源统计分析，着力降低能源消耗。

贯彻绿色思想，营造“人人讲节约、事事讲节约、时时讲节约”的良好氛围，包括组织各所属企业学习贯彻习近平总书记关于碳达峰、碳中和的重要讲话和指示批示精神，持续宣传并深入推进绿色低碳转型发展；发布《绿色低碳倡议书》，倡导全员做低碳节能的践行者、传播者和引领者；办公区域张贴随手关灯、节水等节约能源提示，并有计划地组织开展能源节约与生态环境保护宣传和培训。

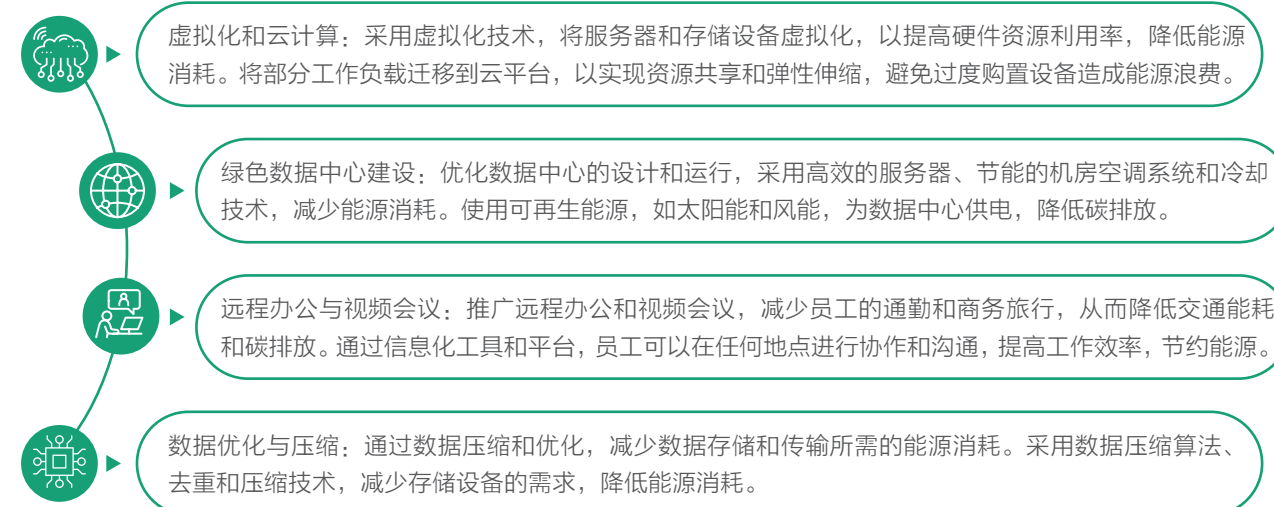


具体包括：

- 办公室及宿舍空调温度设置夏天不低于 26 度，离开场所前 20 分钟关闭空调；若长时间无人在场所内应关闭空调。
- 下班关闭打印机、电脑、风扇、热水器、照明灯等电源（非办公需要不得将电脑设为待机状态）。
- 各店铺开业迎宾前，仅开启足够满足工作需要的照明灯，正式营业前 10 分钟再开启营业状态所需电器设备；营业结束后及时关闭相关电器设备及照明灯。
- 建立健全节电管理制度和设备操作规程，减少不必要的办公电器和非办公用电。
- 在洗手间安装自动感应式水龙头，以节约用水。



案例：中免国际多措并举节能降耗



降低业务活动对环境及天然资源的重大影响

为降低公司业务活动对环境及天然资源的重大影响，促进资源循环利用，公司打造绿色建筑，推出可持续概念门店，积极应用装配式建筑与可回收利用材料，减少在建设过程中的碳排放。

公司与各部门、所属企业签订《安全生产和节能环保目标责任书》坚决减少并防止建筑施工和生产经营过程中可能产生的各项污染，杜绝污染事件发生。

排放物管理

公司排放物种类包括温室气体排放、废气、废水、废弃物。在排放物管理上，公司重视废气及温室气体排放的控制，采取措施减少排放量，以改善空气质量。在水和土地排污方面，公司致力于保护水资源和土壤质量，遵守相关的水质标准，并采取适当的处理措施来确保排放水质达到规定要求。

在废弃物管理方面，公司严禁擅自倾倒、堆放、丢弃废弃物，依法履行固体废物源头减量和分类投放义务，合规存储废弃物，并请有资质的第三方按法规要求处理，防止污染环境。在污染物排放管理方面，规范设置沉淀池、化粪池、隔油器等预处理设施，并定期进行检测维护，确保达标排放。对于可回收的废弃物，如纸皮等，定期处理。

案例：创新举措，源头减废

2023 年，公司实施“无纸化交单”，即通过系统使制单人员在线上提交单据，财务部门也能在线上完成相关操作，从而实现了无纸化的交易流程。这一举措不仅大幅减少了纸质文件的使用，还提高了工作效率和数据准确性。公司还制定了减废目标，通过推广无纸化交单和其他可持续措施，致力于降低废弃物的产生和环境影响。我们将继续创新相关措施，如推广电子文档管理等，以实现更高的减废目标。

能源资源消耗和温室气体排放

本公司在日常经营过程中消耗的能源和资源主要包括电力、天然气、柴油、汽油以及水资源等。2023 年，本公司能源与资源使用、由此产生的温室气体排放总量及强度²如下表所示：

类别	2023 年	单位
电力	74,773.52	兆瓦时
天然气	326,352	立方米
柴油	145,046	升
汽油	203,336	升
综合能源消耗量	10,026.57	吨标煤
综合能源消耗强度	0.0177	吨标煤 / 平方米
直接温室气体排放（即范围一） ³	2,056	吨二氧化碳当量
间接温室气体排放（即范围二） ⁴	22,576	吨二氧化碳当量
温室气体排放总量	24,632	吨二氧化碳当量
温室气体排放强度	0.04	吨二氧化碳当量 / 平方米
耗水量	391,373.54	立方米
耗水量强度	0.69	立方米 / 平方米

² 天然气、电力、汽油、柴油消耗量统计范围为海口国际免税城、三亚国际免税城、日上上海及日上北京，已覆盖公司经营面积和营收的大部分。

³ 直接温室气体排放量：公司柴油、汽油及天然气消耗量乘以对应的排放因子，排放因子参考①《中国能源统计年鉴》②《IPCC2006》。

⁴ 间接温室气体排放量：公司外购电力用量乘以对应排放因子，排放因子参考生态环境部《关于做好 2023-2025 年部分重点行业温室气体排放报告与核查工作的通知》。

珍惜粮食 减少浪费

公司遵守《反食品浪费法》，贯彻落实习近平总书记关于“坚决制止餐饮浪费行为”重要指示精神，践行党的二十大报告“在全社会弘扬勤俭节约精神”的重要要求，倡导节粮爱粮的意识，从员工食堂出发，呼吁大家减少餐桌上的浪费。



公司采用源头节约和宣传监督并行的方式引导良好的就餐习惯。2023 年 11 月，召开“为民服务办实事—餐饮服务提升研讨会”，邀请员工与食堂餐饮服务商进行面对面交流，共同讨论关于提升员工餐饮服务的意见和建议 10 条，进一步提升餐饮服务质量，从源头上减少浪费。



日上上海成立粮食节约和反食品浪费专项工作小组，对就餐人员进行禁止餐饮浪费的宣传教育，食堂设专员监督就餐人员就餐行为。

绿色运输 降低排放

我国《综合运输服务“十四五”发展规划》明确提出，加快构建绿色运输发展体系，鼓励企业运用集约高效、绿色低碳的货运与物流系统，打造清洁低碳的绿色运输体系。公司以身作则，构建绿色运输体系。

公司大力推行清洁能源设备的使用，充分利用电力驱动的叉车取代传统燃油叉车，减少碳排放以及环境污染，截至报告期末，电动叉车占比已达 100%。

公司持续构建仓储的科学合理布局，把重点区域分散的仓库整合为一体化仓储分拨中心；致力于在大数据和智能路径优化算法技术的支持下，统筹免税货品海陆空运输路线，提升物流效能，实现单位运载量最大化，减少运输次数，以有效降低运输途中能源消耗和碳排放。对远距离运输，公司尽量采用单位碳排放相对较少的海运；对陆地近距离运输，公司严格规范车辆使用，确保满足经营所在地的车辆排放标准。

我们深知供应链的联动效应，为此携手品牌商优化货运模式，逐步提高采购运输过程中的海运占比；持续加强与供应商以及海南省有关部门的沟通和交流，增加在海南地区可以海运的品类和产品，进一步减少碳排放，这一行动也在行业内得到了众多品牌供应商的关注和支持。



公司以提高运输效率和减低运输途中的能源消耗为目标，用实际行动助力构建绿色运输体系，并获得 TAPA⁵ 和 WCA⁶ 认证。



▲ TAPA 运输资产保护协会标准认证



▲ WCA 世界货物运输联盟

绿色包装 传递环保意识

作为旅游零售商，公司具有分布广、触及面大的特性，也深谙我们的运营承载着传播绿色消费理念的责任，持续利用自身影响力，链接消费者与低碳生活。

公司秉持“使用适度、合理的包装”的理念，开展绿色包装行动：



公司坚持宣传与检查并行的方式推动绿色理念落地生根。各门店积极向顾客普及禁塑限塑知识，引导顾客减少使用塑料制品并做好废弃物的垃圾分类；顾客提货时，各口岸友善提醒顾客使用自带帆布袋或背包收纳，配备对环境友好的纸质购物袋，非必要不多提供。公司成立禁塑检查小组，不定期在海南区域开展禁塑检查行动，对检查出位列禁塑目录的物品予以统一封存。2023 年，博鳌店开展 3 次禁塑检查行动，未发现有使用列入禁塑目录的塑料袋、塑料餐具的情况。

⁵ TAPA: Transported Asset Protection Association, 运输资产保护协会标准认证。

⁶ WCA: World Cargo Alliance, 世界货物运输联盟。

附录

释义索引

释义项	指	释义内容
中国中免、本公司、公司、我们	指	中国旅游集团中免股份有限公司及其下属公司
ESG 报告、本报告	指	环境、社会及管治报告
报告期、本年度	指	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日
中国旅游集团	指	中国旅游集团有限公司
港中旅	指	香港中旅（集团）有限公司
中免投资公司	指	中免投资发展有限公司
三亚市内免税店	指	中免集团三亚市内免税店有限公司
日上北京	指	日上免税行（中国）有限公司
日上上海	指	日上免税行（上海）有限公司
海免公司	指	海南省免税品有限公司
中免国际	指	中免国际有限公司
柬中免	指	中国免税品集团（柬埔寨）有限公司
广州新免	指	广州新免免税品有限公司
中免邮轮	指	中免邮轮服务有限公司
大连中免	指	大连港中免免税品有限公司
杭州中免	指	中免集团杭州免税品有限责任公司
三亚店	指	中免集团三亚市内免税店有限公司
美兰店	指	海免海口美兰机场免税店有限公司
沈阳中免	指	中免集团沈阳免税品商贸有限责任公司
免税商品、免税品	指	免征关税、进口环节增值税和消费税的进口商品和实行退（免）税（增值税、消费税）进入免税商店销售的国产商品
免税店	指	经海关总署批准，由经营单位在中华人民共和国国务院或者其授权部门批准的地点设立符合海关监管要求的销售场所和存放免税商品的监管仓库，向规定的销售对象销售免税品的企业

释义项	指	释义内容
离岛免税政策	指	对乘飞机、火车、轮船离岛（不包括离境）旅客实行限值、限量、限品种免进口税购物，在实施离岛免税政策的免税商店内或经批准的网上销售窗口付款，在机场、火车站、港口码头指定区域提货离岛的税收优惠政策。离岛免税政策免税税种为关税、进口环节增值税和消费税
国务院国资委	指	国务院国有资产监督管理委员会
中国证监会	指	中国证券监督管理委员会
上交所	指	上海证券交易所
香港联交所	指	香港联合交易所有限公司
《公司法》	指	《中华人民共和国公司法》
《证券法》	指	《中华人民共和国证券法》
《反洗钱法》	指	《中华人民共和国反洗钱法》
《反不正当竞争法》	指	《中华人民共和国反不正当竞争法》
《广告法》	指	《中华人民共和国广告法》
《网络安全法》	指	《中华人民共和国网络安全法》
《个人信息保护法》	指	《中华人民共和国个人信息保护法》
《劳动法》	指	《中华人民共和国劳动法》
《劳动合同法》	指	《中华人民共和国劳动合同法》
《工会法》	指	《中华人民共和国工会法》
《安全生产法》	指	《中华人民共和国安全生产法》
《职业病防治法》	指	《中华人民共和国职业病防治法》
《环境保护法》	指	《中华人民共和国环境保护法》
《反食品浪费法》	指	《中华人民共和国反食品浪费法》
《产品质量法》	指	《中华人民共和国产品质量法》

报告标准索引表

《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》索引表

披露内容	所在章节
企业及报告基本信息	关于本报告
ESG 管理	提升治理能力贯彻 ESG 理念
ESG 风险与机遇	恪守商业道德深化内控合规
利益相关方沟通	提升治理能力贯彻 ESG 理念
实质性议题评估	提升治理能力贯彻 ESG 理念

披露内容			所在章节
一级指标	二级指标	三级指标	

环境范畴指标			
水资源	新鲜水用量	绿色低碳运营	共创美好生活
	循环水用量	打造绿色建筑	传递绿建理念
	水资源消耗强度	绿色低碳运营	共创美好生活
资源消耗	化石能源消耗量	绿色低碳运营	共创美好生活
	能源消耗总量	绿色低碳运营	共创美好生活
	能源消耗强度	绿色低碳运营	共创美好生活
包装材料	包装材料使用量	绿色低碳运营	共创美好生活
	包装材料轻量化减量化	绿色低碳运营	共创美好生活
污染防治	废水	废水排放达标情况	绿色低碳运营 共创美好生活
		废水管理与减排措施	绿色低碳运营 共创美好生活
	废气	废气排放达标情况	绿色低碳运营 共创美好生活 传递绿建理念
固体废物	固体废物处置依法合规情况	绿色低碳运营	共创美好生活
	一般工业固废管理	绿色低碳运营	共创美好生活
气候变化	温室气体来源与类型	绿色低碳运营	共创美好生活
	温室气体排放管理	绿色低碳运营 应对气候变化	共创美好生活 守护绿水青山
	范围一排放	绿色低碳运营	共创美好生活
	范围二排放	绿色低碳运营	共创美好生活
	温室气体排放强度	绿色低碳运营	共创美好生活
减排管理	温室气体减排管理	绿色低碳运营 应对气候变化	共创美好生活 守护绿水青山
气候风险管理	气候风险管理	应对气候变化 绿色低碳运营	守护绿水青山 共创美好生活
生物多样性	生产、服务和产品对生物多样性的影响	生产、服务和产品对生物多样性的影响	打造绿色建筑 传递绿建理念
资源与环境管理制度措施	低碳发展目标制定与战略措施	低碳发展目标制定与战略措施	提升治理能力 贯彻 ESG 理念 应对气候变化 守护绿水青山
	水资源使用管理	水资源使用管理	绿色低碳运营 共创美好生活
	物料使用管理	物料使用管理	绿色低碳运营 共创美好生活
	能源使用与节能管理	能源使用与节能管理	绿色低碳运营 共创美好生活

披露内容			所在章节
一级指标	二级指标	三级指标	
资源与环境管理制度措施	绿色环保行动与措施	绿色技改和循环利用	应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 共创美好生活
		绿色建筑改造	打造绿色建筑 传递绿建理念
	绿色办公和运营	应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 共创美好生活	
	绿色采购与绿色供应链管理	优化供应链管理 绿色低碳运营 绿色智慧驱动 共创美好生活	
	环保公益活动	汇聚向善之力 践行责任担当 开展环保行动, 携手品牌传递绿色价值	
绿色低碳认证	环境管理体系认证	打造绿色建筑 传递绿建理念	
	环境领域合法合规	突发环境事件应急预案 安全生产运营 注重身心健康 应对气候变化 守护绿水青山	

社会范畴指标			
员工权益	员工招聘与就业	企业招聘政策及执行情况	保护员工权益 增进员工福祉
		员工结构	保护员工权益 增进员工福祉
		避免雇佣童工或强制劳动	保护员工权益 增进员工福祉
	员工薪酬与福利	薪酬理念与政策	保护员工权益 增进员工福祉
		工作时间和休息休假	保护员工权益 增进员工福祉
		薪酬福利保障情况	保护员工权益 增进员工福祉
	员工职业健康安全	员工职业健康安全管理	安全生产运营 注重身心健康
		员工安全风险防控	安全生产运营 注重身心健康
		安全事故及工伤应对	安全生产运营 注重身心健康
	员工发展与培训	员工关爱与帮扶	保护员工权益 增进员工福祉 安全生产运营 注重身心健康
员工激励及晋升政策		丰富培训课程 助力员工成长	
员工教育与培训		丰富培训课程 助力员工成长	
员工满意度	员工职业规划及职位变动支持	丰富培训课程 助力员工成长	
	员工流动情况	保护员工权益 增进员工福祉	
产品与服务管理	生产规范管理政策及措施	坚守诚信经营 营造放心消费环境	
	质量管理	坚守诚信经营 营造放心消费环境	
	产品召回与撤回	坚守诚信经营 营造放心消费环境	
	产品或服务负面事件	坚守诚信经营 营造放心消费环境	

披露内容			所在章节
一级指标	二级指标	三级指标	
客户服务与权益	客户满意度	客户满意度	牢记为民造福 传递卓越服务
		客户投诉及处理情况	牢记为民造福 传递卓越服务
		客户信息及隐私保护	恪守商业道德 深化内控合规
产品与服务管理	研发与创新管理体系	研发与创新管理体系	牢记为民造福 传递卓越服务
		知识产权保护	恪守商业道德 深化内控合规
创新发展	创新成果	创新成果	牢记为民造福 传递卓越服务 引领卓越发展
		供应商选择与管理	优化供应链管理 绿色智慧驱动
供应链安全管理	供应商数量及分布	供应商数量及分布	坚守诚信经营 营造放心消费环境
		供应链环节管理	供应链安全管理政策及措施 优化供应链管理 绿色智慧驱动
供应链安全管理	供应链安全保证与应急预案	供应链安全保证与应急预案	优化供应链管理 绿色智慧驱动
		缴纳税费情况	缴纳税费情况 社会责任绩效表

社区共建	参与当地社区建设的政策措施	参与当地社区建设的政策措施	专题一 力担央企使命 响应国家战略 汇聚向善之力 践行责任担当
		对当地社区的贡献与影响	专题一 力担央企使命 响应国家战略 汇聚向善之力 践行责任担当
社会公益活动	参与社会公益活动的政策措施	参与社会公益活动的政策措施	专题一 力担央企使命 响应国家战略 发挥中免优势, 携手品牌深化 ESG 理念 汇聚向善之力 践行责任担当
		参与社会公益活动的投入及成效	专题一 力担央企使命 响应国家战略 发挥中免优势, 携手品牌深化 ESG 理念 汇聚向善之力 践行责任担当
国家战略响应	无障碍环境建设	无障碍环境建设	牢记为民造福 传递卓越服务
		产业转型	专题二 发挥中免优势, 携手品牌深化 ESG 理念 牢记为民造福 传递卓越服务
乡村振兴战略	乡村振兴与区域协同发展	乡村振兴与区域协同发展	专题一 力担央企使命 响应国家战略
		一带一路及海外履责	专题一 力担央企使命 响应国家战略 汇聚向善之力 践行责任担当 树立行业标杆 引领卓越发展
行业特色及其他社会责任履行情况	行业特色及其他社会责任履行情况	行业特色及其他社会责任履行情况	专题一 力担央企使命 响应国家战略 发挥中免优势, 携手品牌深化 ESG 理念 树立行业标杆 引领卓越发展

治理范畴指标			
治理策略与组织架构	治理策略及流程	治理策略制定	完善治理体系 提升治理能力 贯彻 ESG 理念
		治理策略监督流程	完善治理体系 提升治理能力 贯彻 ESG 理念

披露内容			所在章节	
一级指标	二级指标	三级指标		
治理策略与组织架构	治理策略及流程	治理策略批准及审核流程	完善治理体系 长远稳健经营	
		党建引领	完善治理体系 长远稳健经营	
	治理策略与组织架构	所有权职责	所有权职责	完善治理体系 长远稳健经营
			董事会、监事会和管理层组织结构与职能	完善治理体系 长远稳健经营
薪酬管理	董事会、监事会和管理层的任命程序及构成	董事会、监事会和管理层的任命程序及构成	已于年报或其他公司文件进行披露	
		董事及监事的薪酬计划	已于年报或其他公司文件进行披露	
	薪酬管理	董事会薪酬透明度	董事会薪酬透明度	已于年报或其他公司文件进行披露
			管理层薪酬合理性	已于年报或其他公司文件进行披露

规范治理	内部控制	内部审计	恪守商业道德 深化内控合规	
		廉洁建设	廉洁建设制度规范 恪守商业道德 深化内控合规 廉洁建设措施成效 恪守商业道德 深化内控合规	
投资者关系管理	投资者关系管理	投资者关系管理战略	完善治理体系 长远稳健经营	
		投资者沟通	完善治理体系 提升治理能力 贯彻 ESG 理念	
	投资者关系管理	投资者关系管理部门建设	投资者关系管理部门建设	完善治理体系 长远稳健经营
			股东(大)会情况	已于年报或其他公司文件进行披露
股东权益	股东沟通情况	股东沟通情况	已于年报或其他公司文件进行披露	
		股东知情权和参与决定权	完善治理体系 长远稳健经营	
债权人权益	征信情况	征信情况	已于年报或其他公司文件进行披露	

信息披露透明度	信息披露制度	财务信息披露	已于年报或其他公司文件进行披露
		非财务信息披露	2023 年度环境、社会及管治报告

信息披露质量	信息披露质量	所有披露信息定期监督、审计和评估	恪守商业道德 深化内控合规	
		合规经营	合规经营制度	完善治理体系 恪守商业道德 深化内控合规
			合规体系建设情况	完善治理体系 恪守商业道德 深化内控合规
		合规经营与风险管理	合规审查具体流程	合规审查具体流程
风险识别与预警	完善治理体系 恪守商业道德 深化内控合规			
风险管理	风险控制与追踪	风险控制与追踪	完善治理体系 恪守商业道德 深化内控合规	
		风险报告与管理	完善治理体系 恪守商业道德 深化内控合规	

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》索引表

层面	内容	报告章节
强制披露	董事会声明	董事会声明
	管治架构	董事会声明 提升治理能力贯彻 ESG 理念
	汇报原则	关于本报告
	汇报范围	关于本报告
主要范畴 A: 环境		
层面 A1: 排放物		
A1	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	绿色低碳运营 共创美好生活
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	绿色低碳运营 共创美好生活
A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色低碳运营 共创美好生活
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	进一步完善
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	进一步完善
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色低碳运营 共创美好生活
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色低碳运营 共创美好生活
层面 A2: 资源使用		
A2	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	绿色低碳运营 共创美好生活
A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色低碳运营 共创美好生活
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色低碳运营 共创美好生活
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色低碳运营 共创美好生活
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色低碳运营 共创美好生活

层面	内容	报告章节
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	绿色低碳运营 共创美好生活 ¹
层面 A3: 环境及天然资源		
A3	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	应对气候变化 青山 守护绿水 打造绿色建筑 理念 传递绿建 绿色 绿色低碳运营 共创美好生活
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	打造绿色建筑 理念 传递绿建 绿色 绿色低碳运营 共创美好生活
A4	一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	应对气候变化 青山 守护绿水
A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	应对气候变化 青山 守护绿水
主要范畴 B: 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣		
B1	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保护员工权益 增进员工 福祉
B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	保护员工权益 增进员工 福祉
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	保护员工权益 增进员工 福祉
层面 B2: 健康与安全		
B2	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	安全生产运营 注重身心 健康
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	安全生产运营 健康 注重身心
B2.2	因工伤损失工作日数。	安全生产运营 健康 注重身心

¹ 本公司售卖的商品均已在供应商处完成外包装，因此并无制成品包装材料使用。为便利消费者，公司提供符合环保要求的购物袋。

层面	内容	报告章节
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	安全生产运营 注重身心 健康
层面 B3: 发展及培训		
B3	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	牢记为民造福 服务 丰富培训课程 助力员工 成长 安全生产运营 注重身心 健康
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	安全生产运营 注重身心 健康 丰富培训课程 助力员工 成长
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	丰富培训课程 助力员工 成长
层面 B4: 劳工准则		
B4	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保护员工权益 增进员工 福祉
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	保护员工权益 增进员工 福祉
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	保护员工权益 增进员工 福祉
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理		
B5	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	优化供应链管理 绿色智 慧驱动 坚守诚信经营 营造放心 消费环境
B5.1	按地区划分的供货商数目。	坚守诚信经营 营造放心 消费环境
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关执行及监察方法。	优化供应链管理 绿色智 慧驱动 坚守诚信经营 营造放心 消费环境
B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	优化供应链管理 绿色智 慧驱动
B5.4	描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	优化供应链管理 绿色智 慧驱动 绿色低碳运营 共创美好生活
层面 B6: 产品责任		

层面	内容	报告章节
B6	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	坚守诚信经营 营造放心 消费环境
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	进一步完善
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目及应对方法。	牢记为民造福 服务 传递卓越
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	恪守商业美德 深化内控 合规
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	坚守诚信经营 营造放心 消费环境 牢记为民造福 传递卓越 服务
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	恪守商业美德 深化内控 合规
层面 B7: 反贪污		
B7	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	恪守商业美德 深化内控 合规
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	恪守商业道德 深化内控 合规
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	恪守商业美德 深化内控 合规
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	恪守商业美德 深化内控 合规
社区		
层面 B8: 社区投资		
B8	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	汇聚向善之力 践行责任 担当
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	专题一、力担央企使命 响应国家战略 专题二、发挥中免优势，携手品牌深化 ESG 理念 汇聚向善之力 践行责任担当
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	专题一、力担央企使命 响应国家战略 汇聚向善之力 践行责任担当

全球报告倡议组织GRI标准索引表

GRI 标准披露	披露项	章节内容
GRI 1 基础		
1 基础 2021	报告基础, 包含发布 GRI 内容索引、提供使用说明等	关于本报告 全球报告倡议组织 GRI 索引表
GRI 2 一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于本报告 关于本公司
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	报告期内不涉及相关事件
2-5	外部鉴证	进一步完善
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于本公司
2-7	员工	保护员工权益 增进员工福祉 丰富培训课程 助力员工成长 安全生产运营 注重身心健康
2-8	员工之外的工作者	安全生产运营 注重身心健康
管治		
2-9	管治架构和组成	完善治理体系 长远稳健经营
2-10	最高管治机构的提名和遴选	参见年报
2-11	最高管治机构的主席	参见年报
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	董事会声明 完善治理体系 提升治理能力 长远稳健经营 贯彻 ESG 理念
2-13	为管理影响的责任授权	参见年报
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明 提升治理能力 提升治理能力 贯彻 ESG 理念 贯彻 ESG 理念
2-15	利益冲突	参见年报
2-16	重要关切问题的沟通	提升治理能力 恪守商业道德 贯彻 ESG 理念 深化内控合规
2-17	最高管治机构的共同知识	董事会声明 提升治理能力 提升治理能力 贯彻 ESG 理念 贯彻 ESG 理念
2-18	对最高管治机构的绩效评估	参见年报
2-19	薪酬政策	参见年报
2-20	确定薪酬的程序	参见年报
2-21	年度总薪酬比率	参见年报
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	董事会声明 提升治理能力 提升治理能力 贯彻 ESG 理念 贯彻 ESG 理念
2-23	政策承诺	董事会声明 提升治理能力 恪守商业道德 深化内控合规 保护员工权益 增进员工福祉
2-24	融合政策承诺	董事会声明 提升治理能力 恪守商业道德 深化内控合规 牢记为民造福 传递卓越服务 营造放心消费环境
2-25	补救负面影响的程序	提升治理能力 恪守商业道德 贯彻 ESG 理念 深化内控合规
2-26	寻求建议和提出关切的机制	提升治理能力 牢记为民造福 贯彻 ESG 理念 传递卓越服务
2-27	遵守法律法规	完善治理体系 提升治理能力 长远稳健经营 贯彻 ESG 理念 保护员工权益 增进员工福祉 绿色低碳运营 共创美好生活

GRI 标准披露	披露项	章节内容
2-28	协会的成员资格	树立行业标杆 引领卓越发展
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	提升治理能力 贯彻 ESG 理念
2-30	集体谈判协议	保护员工权益 增进员工福祉
GRI 3 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	提升治理能力 贯彻 ESG 理念
3-2	实质性议题清单	提升治理能力 贯彻 ESG 理念
3-3	实质性议题的管理	提升治理能力 贯彻 ESG 理念
GRI 201 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	社会责任绩效表 参见年报
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化 守护绿水青山
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	保护员工权益 增进员工福祉
201-4	政府给予的财政补贴	参见年报
GRI 202 市场表现 2016		
202-1	按性别标准起薪水平与当地最低工资之比	保护员工权益 增进员工福祉
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	进一步完善
GRI 203: 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	专题一 力担央企使命 响应国家战略
203-2	重大间接经济影响	专题一 力担央企使命 响应国家战略
GRI 204 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	进一步完善
GRI 205 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	进一步完善
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	恪守商业道德 深化内控合规
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	报告期内不涉及相关事件
GRI 206 反竞争行为 2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	进一步完善
GRI 207 税务 2019		
207-1	税务方针	参见年报
207-2	税务治理、控制及风险管理	参见年报
207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	提升治理能力 贯彻 ESG 理念
207-4	国别报告	参见年报
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	进一步完善
301-2	所用循环利用的进料	进一步完善
301-3	再生产品及其包装材料	进一步完善
GRI 302 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色低碳运营 共创美好生活
302-2	组织外部的能源消耗量	进一步完善
302-3	能源强度	绿色低碳运营 共创美好生活
302-4	降低能源消耗量	打造绿色建筑 传递绿建理念
302-5	降低产品和服务的能源需求量	进一步完善
GRI 303 水资源和污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	打造绿色建筑 传递绿建理念 绿色低碳运营 共创美好生活
303-2	管理与排水有关的影响	打造绿色建筑 传递绿建理念 绿色低碳运营 共创美好生活
303-3	取水	绿色低碳运营 共创美好生活
303-4	排水	进一步完善
303-5	耗水	进一步完善

GRI 标准披露	披露项	章节内容
GRI 304 生物多样性 2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	应对气候变化 守护绿水青山 打造绿色建筑 传递绿建理念
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	应对气候变化 守护绿水青山 打造绿色建筑 传递绿建理念 专题二 发挥中免优势, 携手品牌深化 ESG 理念
304-3	受保护或经修复的栖息地	专题二 发挥中免优势, 携手品牌深化 ESG 理念
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	报告期内不涉及相关情况
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接 (范围 1) 温室气体排放	绿色低碳运营 共创美好生活
305-2	能源间接 (范围 2) 温室气体排放	绿色低碳运营 共创美好生活
305-3	其他间接 (范围 3) 温室气体排放	进一步完善
305-4	温室气体排放强度	绿色低碳运营 共创美好生活
305-5	温室气体减排量	进一步完善
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	进一步完善
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	进一步完善
GRI 306 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色低碳运营 共创美好生活 打造绿色建筑 传递绿建理念
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色低碳运营 共创美好生活 打造绿色建筑 传递绿建理念
306-3	产生的废弃物	进一步完善
306-4	从处置中转移的废弃物	进一步完善
306-5	进入处置的废弃物	进一步完善
GRI 308: 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	优化供应链管理 绿色智慧驱动
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	进一步完善
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	保护员工权益 增进员工福祉
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	保护员工权益 增进员工福祉
401-3	育儿假	保护员工权益 增进员工福祉
GRI 402: 劳资关系 2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	进一步完善
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	安全生产运营 注重身心健康
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	安全生产运营 注重身心健康
403-3	职业健康服务	安全生产运营 注重身心健康
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	安全生产运营 注重身心健康
403-5	工作者职业健康安全培训	安全生产运营 注重身心健康
403-6	促进工作者健康	安全生产运营 注重身心健康 保护员工权益 增进员工福祉
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	安全生产运营 注重身心健康
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	安全生产运营 注重身心健康
403-9	工伤	安全生产运营 注重身心健康
403-10	工作相关的健康问题	安全生产运营 注重身心健康

GRI 标准披露	披露项	章节内容
GRI 404: 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	丰富培训课程 助力员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	丰富培训课程 助力员工成长
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	丰富培训课程 助力员工成长
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	完善治理体系 保护员工权益 增进员工福祉
405-2	男女基本工资和报酬的比例	进一步完善
GRI 406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	报告期内不涉及相关情况
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	报告期内不涉及相关情况
GRI 408: 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	保护员工权益 增进员工福祉 恪守商业道德 深化内控合规
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	保护员工权益 增进员工福祉 恪守商业道德 深化内控合规
GRI 410: 安保实践 2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI 411: 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	报告期内不涉及相关情况
GRI 413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	提升治理能力 贯彻 ESG 理念 汇聚向善之力 践行责任担当 专题一 力担央企使命 响应国家战略
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	进一步完善
GRI 414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	优化供应链管理 绿色智慧驱动
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	报告期内不涉及相关情况
GRI 415: 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不适用
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	坚守诚信经营 营造放心消费环境
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	报告期内不涉及相关情况
GRI 417: 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	恪守商业道德 深化内控合规 坚守诚信经营 营造放心消费环境
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	报告期内不涉及相关情况
417-3	涉及营销传播的违规事件	报告期内不涉及相关情况
GRI 418: 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	报告期内不涉及相关情况