

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告之內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因依賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



China Tourism Group Duty Free Corporation Limited

中國旅遊集團中免股份有限公司

(一家於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：1880)

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條而作出。

茲載列中國旅遊集團中免股份有限公司在上海證券交易所網站刊登的《中國旅遊集團中免股份有限公司2024年度環境、社會及管治報告(中文版)》，僅供參閱。

特此公告。

承董事會命
中國旅遊集團中免股份有限公司
董事會主席
范雲軍先生

中國•北京

2025年3月28日

於本公告日期，董事會成員包括非執行董事范雲軍先生及劉昆女士，執行董事常築軍先生、王月浩先生及王軒先生及獨立非執行董事葛明先生、王瑛女士及王強先生。

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

中国旅游集团中免股份有限公司

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



2024 年度环境、社会及管治报告



2024
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”）发布的第四份《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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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》、上海证券交易所发布的《可持续发展报告（试行）》和《香港联和交易所有限公司（“香港联交所”）主板证券上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》（“ESG 守则”），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》；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG6.0)》；
- 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，已经在本报告中披露计算依据和来源。

平衡原则：本 ESG 报告以不偏不倚的方式进行汇报，确保披露的信息如实反映本公司于环境、社会及管治方面的表现。

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

1	关于本报告
04	董事长致辞
06	可持续发展关键绩效
08	荣誉与奖项
12	董事会声明
13	公司基本信息
16	2024 年可持续发展大事记
119	附录
119	释义索引
121	ESG 数据表
129	报告标准索引表

专题一、 合力共为促繁荣， 砥砺前行展风采

18	乡村振兴，企业责任显担当
22	双轮驱动，共绘发展新蓝图
24	风正扬帆，十载美好正当时

专题二、 绿映未来， 高质量 ESG 行动 绘就绿色宏图

26	绿能织梦，建筑全过程节能降碳
33	风雨兼程，众志成城抗击台风
35	绿动联盟，携手品牌共谱新篇章

01 治理原则

38	ESG 战略引领 明析重要议题
44	完善治理体系 长远稳健经营
48	恪守商业道德 深化公司治理

02 责任聚焦

58	不忘初心使命 坚守诚信经营
66	严守供应链安全 绿色智慧驱动
69	树立行业标杆 引领卓越发展
77	汇聚向善之力 践行责任担当

03 以人为本

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

04 关爱地球

100	应对气候变化 守护绿水青山
107	聚焦新质生产力 发展循环经济
110	绿色低碳运营 共创美好生活

董事长致辞

范云军
董事长

致各利益相关方：

2024 年是中免成立 40 周年的重要里程碑，也是我们锚定战略目标、锐意创新突破的关键之年。在这一年里，我们始终秉持“分享购物的快乐，延伸旅游享受”的企业使命，坚持高质量发展主线，推动公司 ESG 治理与可持续发展迈上新台阶。在此，我谨代表中国中免董事会，向长期以来关心、支持公司发展的各界朋友表示衷心的感谢！

响应国家号召，不忘初心使命

我们始终牢记服务国家战略的使命，以实际行动践行责任与担当。2024 年，公司持续深化在海南的战略布局，助力海南自由贸易港建设，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。同时，我们积极响应“一带一路”倡议，有序推进海外业务布局，在新加坡、斯里兰卡、日本等国家新设免税店，助力中国品牌走向世界。此外，我们持续推进乡村振兴工作，持续为两个对口帮扶县乡村振兴作出贡献，并通过“星旅云品”柜台等渠道，推动帮扶地区农特产品走向全国市场，为实现共同富裕贡献力量。

坚守诚信经营，传递优质服务

2024 年，我们积极响应总书记号召，将政策红利转化为发展动力，秉承“诚信经营、优质服务”理念，创新服务促进免税消费提质升级，在三亚国际免税城全力推进“诚信经营、优质服务”示范点创建，着力推进诚信体系建设、建立健全服务标准体系，在全面对标海内外优秀企业、广泛征集员工意见后，提出了“舒心全球购，用心只为您”服务价值主张，形成了 8 大服务支撑体系，98 项服务制度标准的服务价值体系，致力于将三亚国际免税城在内的综合体打造成为国内旅游零售行业服务标杆。

坚持守正创新，赋能可持续发展

我们始终聚焦主责主业，拥抱科技发展，与时俱进。2024 年，我们大力推进科技创新工作走深走实，加大研发投入，应用 5G、物联网、机器人、大数据、AR/VR 等新技术，提升各环节的效能和公司数字化水平。同时，公司积极探索循环经济模式，通过推动包装材料减量化、资源化利用等措施，努力实现绿色低碳运营。此外，我们从服务手段数字化入手，全面开展客户服务提升项目，建立起管理统一、标准统一、系统统一、运营统一的标准化客服管理体系。

携手多方伙伴，倡导绿色发展

我们深知，可持续发展离不开多方协作。2024 年，公司继续深化与品牌商、供应商及消费者的合作，倡导绿色消费理念，推动行业向更加可持续的方向发展。我们与品牌商携手开展绿色环保活动，采购和销售多款获 ESG 认证的商品，传递“绿色中免”的环保理念。同时，公司积极响应气候变化挑战，通过绿色建筑、可再生能源利用等措施，降低碳排放，提升气候适应能力。在抗击海南“摩羯”特大台风的过程中，我们众志成城，科学应对，展现了高效的防灾减灾和灾后恢复能力，进一步提升了公司的气候韧性。

贯彻以人为本，守护员工福祉

员工是公司最宝贵的财富。2024 年，我们持续优化员工权益保障体系，关注员工身心健康，提供丰富的培训课程和职业发展机会，开展重点培训项目 830 余项，助力员工成长。我们坚持安全生产运营，确保员工在安全、健康的环境中工作。同时，公司积极推动员工多样性及平等雇佣，营造包容、多元的企业文化，让每一位员工都能在公司找到归属感与成就感。

携手展望未来，共绘美好宏图

可持续发展是一项长期而艰巨的任务，离不开各利益相关方的支持与合作。展望 2025 年，挑战与机遇并存。作为具有全球竞争力和影响力的世界一流旅游零售运营商，我们将继续与各方携手，共迎挑战，共创繁荣，深化可持续发展实践，推动环境效益、社会效益与经济效益的协同发展，用丰硕的成果回应社会对我们的期待，为构建人与自然和谐共生的美好未来贡献力量！

范云军
董事长
2025 年 3 月

可持续发展关键绩效

市场

一流

世界一流的旅游零售商
连续 21 年蝉联《中国 500 最具价值品牌》
旅游零售行业排名第一

第一

中国免税运营商排名第一
中国旅游零售运营商排名第一

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）
等渠道全覆盖，是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商

36.3万

销售超过 36.3 万个 SKU

1,524个

引入 1,524 个全球知名品牌入驻

近2亿人次

每年为近 2 亿人次国内外游客提供免税商品
服务



社会

16,027

截至 2024 年末，员工总数 16,027 人

培训覆盖率100%，
63.37万余学时

员工培训覆盖率 100%，培训总时长约
63.37 万余学时

57.7%

女员工占比 57.7%；董事会、监事会中女
性占比 36.36%；女性高级管理人员占比
25%；女性中级管理人员占比 37.25%

2,177万元

投入安全生产费用 2,177 万元，组织安全
培训 770 场，3.23 万人次参与

1,372万元

投入乡村振兴无偿帮扶资金 1,372 万元，
实施各类帮扶项目 15 个，协助引入帮扶资
金 642 万元

3,868万人

“中免会员”注册会员数超过 3,868 万人

环境

绿色建筑认证

三亚国际免税城 C 区获得绿色建筑二星认
证；海口国际免税城（地块四）获得绿色
建筑二星预认证

31个

公司共有 31 个店铺 / 柜台获得过 LEED
认证，其中 29 个 LEED 金级认证，2 个
LEED 银级认证

6,053万个

过去三年，提供了超过 6,053 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

0.04二氧化碳当量 / 年

每平米温室气体排放量 0.04
吨二氧化碳当量 / 年

0.0162吨标煤 / 平方米

综合能源消耗强度 0.0162 吨标煤 / 平方米

* 除非特别说明，以上均为截至 2024 年末或 2024 年当年情况。

荣誉与奖项¹

2024年公司获得ESG&CSR奖项：

01 荣登由国务院国资委社会责任局主办，责任云研究院承办的**央企 ESG · 先锋 100 指数 (2024)**

02 荣获中国上市公司协会颁发的**2024 年上市公司可持续发展最佳实践案例**



03 荣登华证指数发布的“**2024 年度 A 股上市公司 ESG 卓越表现 TOP100**”（第 33 名）、“**2024 年度 A 股上市公司公司治理 (G) 维度最佳实践 TOP20**”（第 3 名）及“**2024 年度 A 股上市公司可选消费行业 ESG 绩效 TOP10**”（第 3 名）三项榜单

04 荣获中华全国总工会颁发的**2024 年“全国五一劳动奖状”**



05 荣获中国企业改革与发展研究会联合新华社半月谈杂志社颁发的“**2024 中国企业 ESG 优秀案例**”



06 荣获《财经》杂志社**2024 年长青奖可持续发展内控奖**



07 位居**济安金信 ESG-V 评级榜单第一位**，同时荣登“**S - 社会评级**”“**G - 督导机制评级**”和“**V - 价值评级**”（投资价值）榜单

ESG-V 评级			S-社会评级			G-督导机制评级			V-价值评级		
证券代码	证券名称	评级结果	证券代码	证券名称	评级结果	证券代码	证券名称	评级结果	证券代码	证券名称	评级结果
601888.SH	中国中免	AAA	601888.SH	中国中免	AAA	601888.SH	中国中免	AA	601888.SH	中国中免	AA

2024年获得外部治理与投资者关系类奖项：

08 获中国上市公司协会颁发的“**投资者关系管理最佳实践**”荣誉，并被编入《中国上市公司投资者关系管理最佳实践案例》



09 连续 9 年荣膺**上交所信息披露最高评价 A 级（优秀）**

序号	证券代码	证券简称	评价结果
231	601888	中国中免	A

10 荣获中国上市公司协会颁发的**2024 上市公司董事会最佳实践案例**

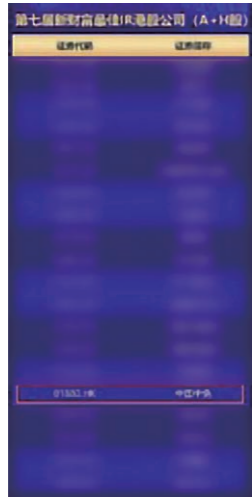


11 荣获中国上市公司协会颁发的“**业绩说明会最佳实践**”荣誉



¹ 仅摘录公司获得的部分奖项荣誉。

12 荣获“最佳 IR 港股公司 (A+H)”奖项，是榜单中唯一一家商贸零售上市公司



13 被国际权威金融杂志《Institutional Investor》(《机构投资者》)评选为“受尊崇企业”(亚太地区和中国大陆地区双榜单)，荣登“最佳董事会”榜单(亚太地区和中國大陸地区双榜单，位列第二名)，“整体 ESG 表现”位列第三名(中国大陆地区榜单)



14 荣获第八届卓越 IR “最佳资本市场沟通奖”“最佳信披奖”“最佳 ESG 奖”



15 荣获毕马威 ESG50 “公司治理先锋榜单”



2024年获得品牌传播类奖项：

16 在世界品牌实验室“2024 年中国 500 最具价值品牌”评选中位居旅游服务行业第一



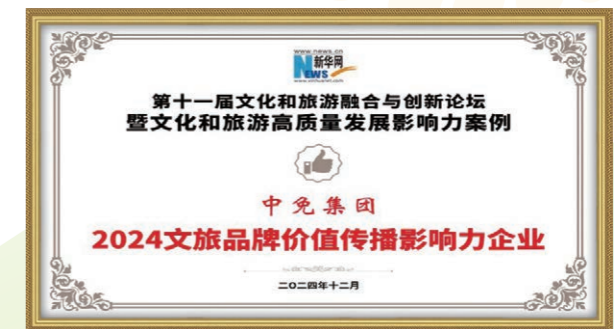
17 获全球权威威士忌行业媒体《Whisky Magazine》旗下的艾威奖 (ICONS OF WHISKY) 中国奖区“2024 年度威士忌旅游零售商”奖



18 获德国设计委员会主办的 2024 年德国国家设计奖



19 在第十届绿色发展论坛荣获“2024 文旅品牌价值传播影响力企业”



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机构的 ESG 管治架构。董事会对公司的 ESG 战略、目标管理及信息披露承担最终责任，负责审议并批准 ESG 相关的重大决策及改善建议。董事会下设战略与可持续发展委员会为主委员会，其主要职责包括：研究并提出公司 ESG 发展战略、政策及目标的建议；监督并评估 ESG 工作的实施进展；审阅公司可持续发展报告及 ESG 相关事项，确保其符合监管要求及利益相关方的期望，支持董事会有效履行 ESG 管治职能。为进一步推动 ESG 工作的系统化和规范化，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 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。

于本报告期内，董事会战略与可持续发展委员会参与环境、社会及治理 (ESG) 相关事宜（包括对本公司业务风险）的评估、优次排序及管理，根据上交所《可持续发展报告（试行）》的要求开展可持续发展议题的双重重要性评估，识别出 6 个同时具有财务重要性与影响重要性的议题；15 个具有影响重要性，但不具有财务重要性的议题，以此明确工作重点，其中财务重要性议题包括：应对气候变化、能源利用、产品和服务安全与质量、员工、供应链安全、数据安全与客户隐私保护。公司针对上述议题进行了重点审视，并制定了相应的目标与管理措施。未来，我们将结合外部环境与公司实际，动态调整可持续发展管理策略及实施路径，不断提升可持续发展水平。

本报告详尽披露中国中免 2024 年 ESG 工作的进展与成效，并于 2025 年 3 月 28 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。



公司基本信息

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。

经过 40 年的快速发展，公司先后与全球逾 1,500 个世界知名品牌建立了长期稳定的合作关系，在全国 28 个省、市、自治区、特别行政区和日本、新加坡、柬埔寨、斯里兰卡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 170 余家零售门店。主要销售渠道覆盖北京、上海、广州、成都、杭州、香港等地的国内大型枢纽机场，新加坡、

柬埔寨等地的亚太国际机场，国内主要边境口岸以及海南地区三亚国际免税城、海口国际免税城等，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商。

企业文化



品牌定位

中国免税的代表
中国大型免税品运营商



核心价值观

不怕困难 专业高效
团队合作 勇于创新



企业使命

分享购物的快乐
延伸旅游的享受

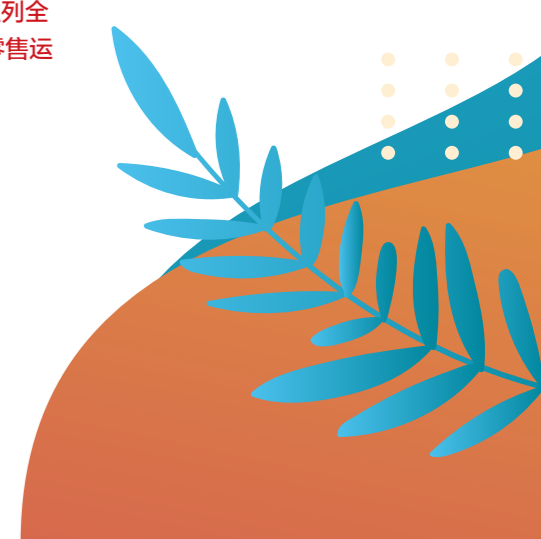
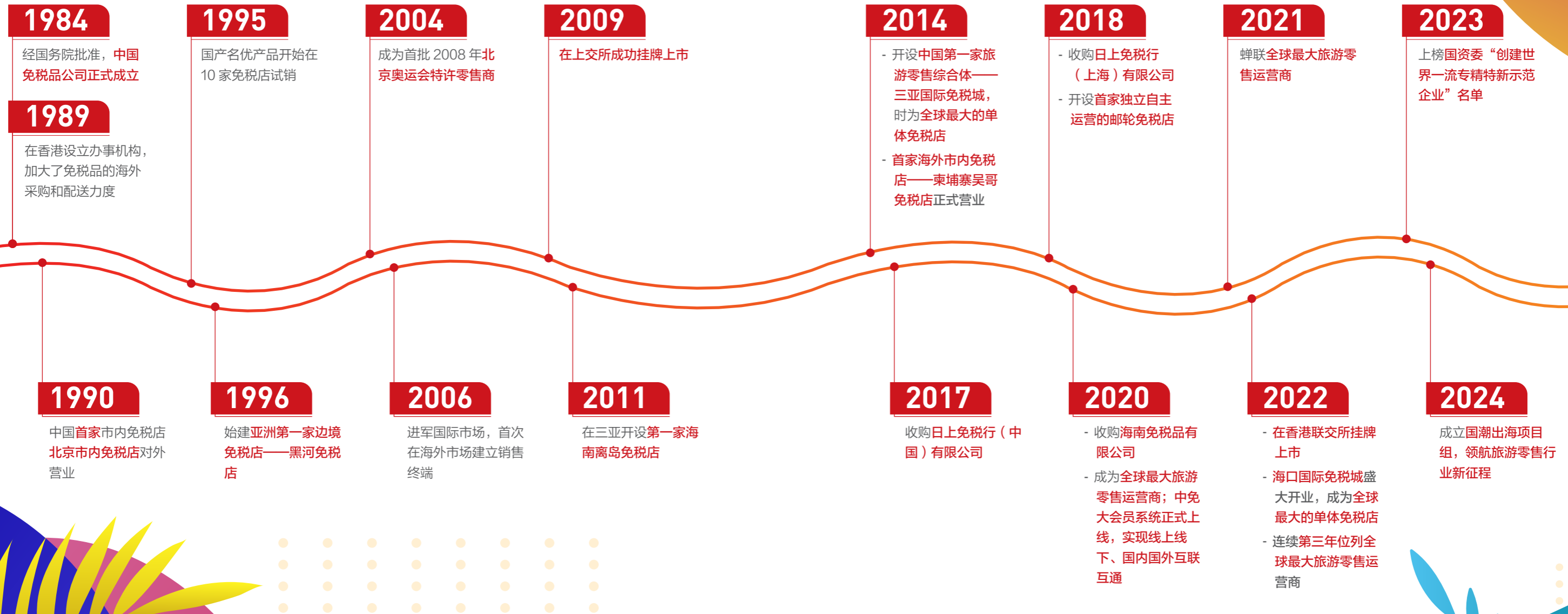


经营理念

以客户为中心
以市场为导向

发展历程

砥砺前行四十载，
已成为世界一流的旅游零售商：



2024年 可持续发展大事记

1 3月

博鳌亚洲论坛 2024 年年会在海南博鳌举行，公司下属琼海博鳌免税店精细筹划部署，制定全方位的服务方案，高水平、高质量顺利完成博鳌亚洲论坛 2024 年年会服务保障任务。



2 3月

公司三亚店开启“净蓝护绿”志愿服务品牌启动仪式暨“拾光之旅与林共舞”植树志愿服务活动，在三亚市亚龙湾青梅港红树林保护区举行。



3 4月

我们以实际行动践行总书记嘱托，开展cdf三亚国际免税城“诚信经营、优质服务”示范点创建工作，着力推进诚信体系建设、建立健全服务标准体系。



4 4月

我们深度参与第四届消博会，在消博会精心打造 600 平米展台，以一场视觉与体验的双重盛宴，呈现国际消费品精品的新潮流、新趋势。



5 5月

为深入贯彻落实国家关于大力开展国潮出海业务战略部署，公司成立国潮出海项目组，积极推进“国潮”出海，领航旅游零售行业新征程。



6 5月

2024 年世界免税协会 (TFWA) 亚太展览 & 会议在新加坡举办，中国中免作为本次大会的钻石赞助单位受邀参加，探讨旅游零售市场机遇与发展。



7 6月

公司组织整合平台项目组，成功于 6 月推出全新旅游服务平台 ctgo，联动中旅集团六大业务（证件、巴士、零售、景点、酒店、信用卡），为香港提供更优质的服务，扩大业务市场份额。



8 9月

中免国际携手 cdf 澳门上葡京店参与第三届澳门国际高品质消费博览会暨横琴世界湾区论坛，展示多款腕表品牌的精湛工艺，并糅合视觉、触觉、扩增实境 (AR) 及人工智能 (AI) 的互动体验。



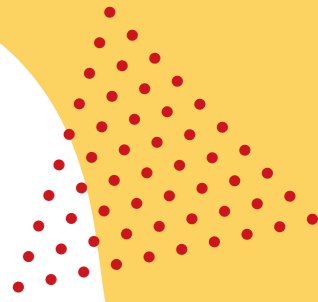
9

“潭美”“摩羯”等特大台风强势登陆我国，在这场风雨考验中，我们上下一心，众志成城，以科学的防灾减灾措施和高效的灾后恢复重建工作，展现了强大的应对能力和气候适应性。



10 11月

公司作为 2024 年“三一论坛”白金合作伙伴参会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》国际机场协会和国际机场协会亚太及中东分会联合举办的“三一论坛”在越南胡志明市召开。



专题一

合力共为促繁荣，砥砺前行展风采

中国中免积极响应联合国可持续发展第 1、2、8、10 和 12 项目标，做好乡村振兴工作，助力实现共同富裕，在经营所在地促进当地繁荣。



中国中免积极服务国家乡村振兴战略，发挥旅游零售渠道优势，创新性地推出“星旅云品”助农销售专区，为脱贫地区的农特产品打开市场通道，助力当地农民增收致富。

2024 年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是深入实施“十四五”规划的攻坚之年，也是三亚国际免税城开业十周年。十年间，我们取得了累累硕果，在提升品牌影响力的同时，更为海南的旅游零售市场注入了新的活力。

乡村振兴，企业责任显担当

公司深入学习《中共中央国务院关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的意见》，坚决履行社会责任，持续为两个对口帮扶县乡村振兴作出贡献。2024 年公司向云南省孟连县、西盟县投入无偿帮扶资金 1,372 万元，过去三年共投入 3,919 万元。2024 年公司积极作为，委派两县挂职干部协助两个帮扶县共实

施涉及产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴等各类帮扶项目 15 个。与两县紧密合作，投入有偿帮扶资金 27.9 万元，协助引入帮扶资金 642 万元；培训县乡村基层干部 497 名；培训乡村振兴致富带头人 84 名；培训各类专业技术人员 562 名。

数读 2024

投入无偿帮扶资金 **1,372** 万元

协助引入帮扶资金 **642** 万元

培训县乡村基层干部 **497** 名

培训乡村振兴致富带头人 **84** 名

培训各类专业技术人员 **562** 名



层层压实帮扶责任，加强互访交流

2024 年，公司加强与对口帮扶云南省孟连县、西盟县交流互访，实地调研帮扶项目，找准工作方向，扎实开展工作，圆满完成全年帮扶任务。公司根据《2024 年度帮扶工作责任书》，召开专题党委会 4 次，研究 2024 年度对口帮扶工作、帮扶项目变更事项、捐赠校服事项。公司主要领导及分管领导现场考察，深入调研督导帮扶项目落实情况。

巩固拓展脱贫攻坚成果，开展消费帮扶

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”助农销售专区，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，助力提高脱贫县农特产品品牌知名度。

报告期内，公司持续推进消费帮扶，合计采买、帮销各脱贫县农特产品 595 余万元，助力脱贫人口增收，着力巩固脱贫攻坚成果：



各级工会采买孟连县、西盟县等 4 个脱贫县农特产品 **188** 余万元；

三亚店、海口店“星旅云品”助农专区共帮销集团 7 个帮扶县及 1 个对口支援县农特产品 **215** 余万元；

孟连县、西盟县挂职干部帮销农特产品 **192** 余万元。

案例 勇担责任，开启免税购物全新体验

2019 年 12 月 27 日，三亚国际免税城农特产品店“星旅云品”正式开业，结合集团帮扶的 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）当地特色及免税城顾客人群消费特点，首期引进冰酒、牛肉干、蜂蜜等 8 个品类、9 个品牌的产品，并持续遴选和增加扶贫县优质民族商品，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。



▲三亚国际免税城“星旅云品”店铺

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-阿卡宴民族舞台

产业帮扶

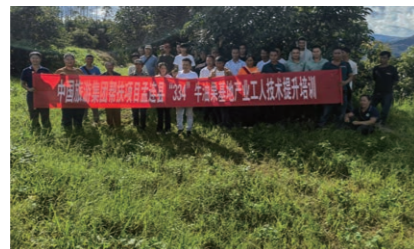
公司着力培育乡村新产业新业态，聚焦“一县一业”（孟连县，牛油果产业），围绕人才培育、基地建设、商标认证等开展项目帮扶，助力牛油果产业健康发展，促进群众增收，助力乡村振兴。自2020年以来，中国中免为助力孟连县牛油果产业发展，持续巩固拓展脱贫攻坚成果，累计投入帮扶资金超275万元。

在人才培育与提升方面，中国中免投入帮扶资金100万元，实施牛油果技能人才培育项目；建设交流培训中心，开展

系列培训，累计培训4,575人次，有效提升了生产经营管理科技水平和农民种植技术。同时，我们聚焦发展短板并壮大村集体经济，投入69.7万元帮扶建设牛油果选果厂，促进产业转型升级，使448户1,720人受益。此外，公司还聚焦品牌效应，投入106万元实施“五化”水平综合提升项目，通过拍摄宣传片、建设观摩点、加大品牌宣传和推介力度等举措，全方位提升孟连牛油果的知名度，成功将其纳入全国名特优新产品名录，并举办了首届孟连牛油果节，对孟连县牛油果产业的发展起到了重要的促进作用。



▲牛油果技术提升培训会



▲牛油果技术提升培训会



▲牛油果技术培训现场



▲牛油果选果场



▲牛油果选果场



▲娜允镇芒街村牛油果基地展板

扎实推进宜居宜业和美乡村建设

近年来，公司加大帮扶力度，持续深挖文旅资源，在西盟县勐梭镇勐梭村里坎组实施里坎田园休闲度假村系列项目，旨在通过开发文旅休闲度假区，植入田园休闲观光、康养娱乐服务、民俗民风体验等多种农文旅融合模式带动周边产业发展、促进群众增收致富。2022年以来，投入1,348万元建设一期、二期项目，建设美食广场、沙滩乐园、休闲垂钓区、景观池塘、天然山泉泳池、星空露营、卡丁车乐园等多项娱乐区域，打造集美食、运动、体验、

娱乐为一体的休闲娱乐场所。2024年对里坎组人居环境、污水治理等方面进行再提升。

同时，公司坚持群众参与，持续带动增收。一是提供工作岗位，雇佣当地群众参与建设和经营；二是引导村民创业，免费提供“小推车”服务，带动售卖小食、工艺品；三是助力村集体增收，以空闲房屋、土地入股获取分红。预计项目将辐射周边71户354人，人均增收七千元以上。



▲里坎田园休闲度假村项目实施前后对比图



▲儿童沙滩乐园及水车景观图



▲泳池建成投入使用后场景图



▲“情定七夕，爱在西盟”主题活动场景图



▲景区星空露营基地及儿童卡丁车乐园航拍图



双轮驱动，共绘发展新蓝图

公司秉持“诚信经营、优质服务”的经营理念，依托海南自贸港政策优势，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。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，连续四年深度参与消博会，并在海口国际免税城现场设立中免新消费场景展区，以进一步发挥行业引领力，创新消费场景，助力消费潜力释放。与此同时，中国中免海南各门店也积极开展促销活动，借力展会溢出效应，助力旅游零售市场扩容升级。

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。



风正扬帆，十载美好正当时

依托海南离岛免税政策与国内促消费政策措施，中国中免旗下三亚国际免税城于2024年9月1日迎来其发展历程中的首个“十年”。作为中国旅游零售行业的代表，中国中免积极践行“诚信经营、优质服务”理念，凭借其丰富的品牌资源、专业的运营管理、强大的会员增值服务、不断升级的数字化水平，带动三亚国际免税城十年间累计接待全球逾七千万旅客，有效促进了境外消费回流，助力海南免税购物市场繁荣发展。

作为海南自由贸易港建设的重要参与者，三亚国际免税城始终坚持以顾客为中心，不断优化购物环境和服务质量，通过引入多样化的国际国内品牌和丰富的商品种类，为消费者提供更加便捷、舒适的购物体验，极大地提升了其在国内消费市场的活跃度与竞争力，为国家经济发展政策的实施提供了有力支撑。

三亚国际免税城十年间累计接待全球逾

七千万 旅客



十年回首，铸就免税购物新高地

回望过去，三亚国际免税城的发展历程充满了挑战与机遇。

2009年

中国中免在三亚市开设了市内免税店，试营业便创造了免税商业史上的“百日”开店奇迹。

2011年

海南离岛免税政策的落地实施，三亚免税店迭加离岛免税政策，迅速崛起为国内免税购物领域的佼佼者。

2014年

三亚国际免税城一期盛大开业，以其超大规模、超多品牌、超前服务，成为当时全球最大的单体免税店，标志着中国免税行业正式迈入了规模化、品牌化、国际化的全新发展阶段。

随后，二期的开业以及C区全球美妆广场的运营，进一步推动了免税城的焕新升级。

2022年

习近平总书记的实地考察更是对免税城工作的肯定与鼓励，三亚国际免税城积极响应总书记号召，不断创新服务，提升购物体验。

2024年

三亚国际免税城开业十年之际，三亚国际免税城已汇聚了850多个国际知名品牌，商品数量多达数十万种，成为三亚乃至海南的旅游新地标。



十年筑基，创新高品质服务模式

2024年，三亚国际免税城全面启动“诚信经营、优质服务”示范点创建工作，系统设计服务体系框架，包括“舒心全球购，用心只为你”的服务价值主张、8大服务支撑体系和98项服务制度标准，力求为顾客提供高雅舒适的环境、真挚贴心的服务、便捷高效的体验，致力于打造国内旅游零售行业的服务标杆。

十年展望，全城欢庆迎接新篇章

在喜迎十周年的关键节点，三亚国际免税城以一系列高规格、深层次的主题活动，深情回馈社会各界及广大消费者。本次周年庆以“纵横千里，拾光而行”为主题，通过“十位幸运儿免单”“十位明星到店”“十架包机邀约体验”“十亿现金券派送”等多项活动，传递出免税城对消费者的深厚情谊。同时，品牌高定展陈及大秀、答谢晚宴等高端活动的举办，全方位展示了中免品牌形象与高端服务品质，并为消费者带来视觉与感官的奢华盛宴。

除了行李寄存、轮椅租借、爱心医药箱、电子导航系统和AR导航、支付等实体店服务外，三亚国际免税城正着眼线上商城、会员体验、会员分层管理等，未来还将借助大模型、AI技术能力，为消费者打造更加舒适的一站式品质服务。

站在下一个十年的新起点上，三亚国际免税城将继续秉承“诚信经营、优质服务”理念，为消费者构建一个集高端、便捷、个性化于一体的国际消费平台。



专题二

绿映未来，高质量 ESG 行动绘就绿色宏图

中国中免积极响应联合国可持续发展第 9、11、12 和 13 项目标，专注绿色发展，打造具有韧性的建筑应对气候变化风险，并致力于建筑全过程节能降碳。



随着全球气候变化和环境问题日益严峻，绿色发展已经成为时代的呼唤和全球的共识。我们以实际行动高质量践行 ESG 理念，绘就绿色宏图。

绿能织梦，建筑全过程节能降碳

中国中免贯彻落实国家《绿色建筑创建行动方案》，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，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。

截至目前，部分重点项目绿色建筑申请相关的情况如下：



海口国际免税城(地块一)

- 获得绿色建筑二星预认证
- LEED金级认证申请中



海口国际免税城(地块五)

- 获得LEED金级认证

三亚国际免税城C区



- 获得绿色建筑二星认证



- 获得LEED金级认证

海口国际免税城(地块四)

- 绿色建筑二星预认证

海口国际免税城(地块六)

- 拟申请绿色建筑二星认证



2024 年海棠湾中免（三
亚）投资发展有限公司被
誉为“近零碳供冷合作先
锋”称号。



三亚国际免税城一期二号地酒店项目

- 绿色建筑二星预认证申请中



三亚国际免税城三期

- 拟申请中国绿色建筑(二星)
- 拟申请LEED白金
- 拟申请WELL铂金
- 拟申请SITE铂金级

绿色规划

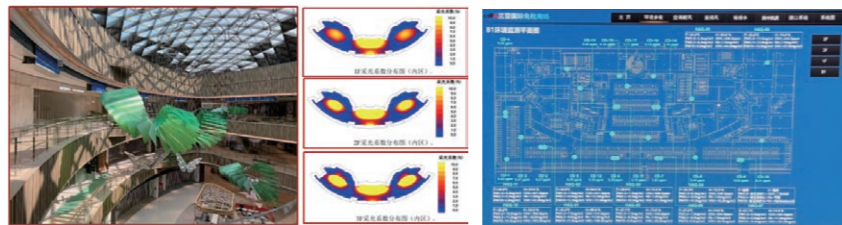
中免投资公司以海口国际免税城项目各地块低碳技术为基础，结合公司其他商业项目的低碳经验，编制《中免投资旅游零售综合体（商业、酒店、办公）低碳技术指引》（以下简称《低碳技术指引》），公司后续开发项目根据此指引进行低碳技术应用，有效助力改善建筑的室内环境，提高能源利用效率，减少建筑碳排放。

三亚国际免税城 C 区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。



▲ 中庭彩釉穹顶隔热良好兼具采光（三亚国际免税城 C 区照片） ▲ 自动远传计量系统和综合能源管理系统、空气质量监测系统（三亚国际免税城 C 区照片）



▲ 三亚国际免税城 C 栋幕墙 ▲ 室外广场浅色铺装及遮阳构筑物（三亚国际免税城 C 区照片）

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。例如，海口国际免税城地块五中水系统全年提供中水量为 8,800m³，可用于室外景观绿化。

此外，在节约水资源方面，海口国际免税城地块一中水系统全年提供中水量为：12,000m³，用于室外景观绿化及水景补水。室外绿化面积约为 9,000m²，绿化用水均由中水提供。中水设备目前已安装完成，计划 2025 年正式投入使用。

碳足迹管理

公司以“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 C 区项目采购电缆、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。

在低碳规划方面，公司针对海口国际免税城项目六个地块，编制了《海口国际免税城低碳规划白皮书》。据测算，海口国际免税城地块一和海口国际免税城地块四已经接近低碳建筑的碳排放水平，随着全部地块的建成，项目将会迅速迈入低碳建筑的行列，争做低碳建筑领域先行者，并将海口国际免税城项目低碳案例合理化落实到其他项目上去，传递绿色理念不断探索低碳发展新举措。

地块五中水系统全年提供中水量为 **8,800m³**
地块一中水系统全年提供中水量为 **12,000m³**



绿色施工管理

公司亦积极在施工阶段践行绿色低碳标准，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，以减少对环境及天然资源的影响：

- 1 采用环保型的建筑设计和材料，减少对环境的负面影响。
- 2 优先选择可重复使用的材料和设备，选用不锈钢、玻璃制品等。
- 3 塑料材料管理：尽量减少使用一次性塑料制品，对于必须使用塑料材料的情况，选择可回收、可降解的塑料，并避免损坏和浪费、尽可能回收和重复使用等。在施工过程中，对产生的塑料废物进行分类收集和处埋，避免对环境造成污染。
- 4 开展环保宣传和教肓，提高公众对环保的认识和意识。

公司项目建设过程中，投资公司要求项目制定绿色施工方案，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。建设过程中投资公司及所属企业要求监理单位严格按照国家、省、市的有关规定对绿色施工过程实施监理，同时加强过程中的实时检查，保证绿色施工落实落细。



三亚国际免税城一期二号地酒店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。

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。



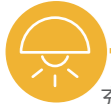
项目	低碳环保措施
能耗	建筑节能设计符合国家标准。对建筑的体型、朝向、楼距、窗墙比等进行优化设计，减少建筑整体的能耗。
	三亚国际免税城、三亚国际免税城C栋立面幕墙采用钢化双银中空超白LOW-E玻璃，采用双银镀膜技术，有效隔绝室外的热传递，从而大大提高建筑的隔热性能，在保证隔热性能的同时，不影响室内光线的透过率，保持室内明亮。Low-E镀膜层能反射室外热辐射，阻止热量进入室内，降低空调能耗，对于夏热冬暖气候分区中的建筑，起到了良好的节能效果，并同时能阻挡大部分紫外线，减少紫外线对室内家具、地板、织物等的损害，延长其使用寿命。
	电梯智能管理设计。扶梯智能调速运行、直梯群控，减少电力能耗。
	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。
水土资源	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)。
	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。
清洁空气	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。
	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。
噪音管理	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，高于国标环保护排放标准，提高园区空气品质。
	通过优化建筑布局 and 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。
噪音管理	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

降低热岛效应	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。
高效节水器具	选用高效节水的一级洁具，冷却塔的飘水率符合LEED要求。
雨水循环利用	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。
能源效率优化	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%。
高效空气处理	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。
增强调试	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。
全生命周期评估	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。



海口国际免税城项目、三亚国际免税城 C 区设有楼宇自控系统、空气品质监控系统、智能照明系统等多项智能化控制系统。在运营期间主要通过以下措施实现建筑绿色的低碳运行：



充分运用楼宇自控系统，结合项目的实际运营需求优化运行策略，实现冷站设备的智能群控，同时结合水系统、风系统变频技术，全方位减少冷机设备输配系统、空调末端运行能耗，达到节能降耗减碳的目的。



空气品质监控系统通过实时监测室内空气质量，如 CO₂、PM_{2.5} 等指标，并通过智能调节新风系统和空气净化设备，确保室内空气质量达标。



智能照明系统，通过精细化照明设计、多样化表现手法，实现景观照明的分区、分点位、分系统、分时段、分模式控制，营造多氛围照明形式的同时节约照明系统运行能耗。



项目还设有 IOC 智控中心，可以实现智慧物联、客流感知、智慧安防、能耗分析、工单服务等功能助力项目的低碳运行。



案例 2024 年公司多措并举对既有建筑节能改造

公司积极应用节能型设备，各免税综合体、门店持续对照明、空调、风机等设备进行节能改造，淘汰高耗能设备，加装时控开关，严格控制使用时间。定期对空调系统进行清洗，提高空调能效水平。

海口国际免税城、三亚国际免税城 C 区对电耗、水耗、天然气进行分项计量，并通过楼宇 IBMS 系统进行逐月的碳排放统计和分析。

三亚国际免税城 AB 栋改造项目，对楼宇控制和能源管理系统进行升级，以提升建筑的舒适性、安全性、能源效率和管理效率。通过智能化楼宇管理系统，实现对建

筑设备集中控制和协调，进而优化资源的使用和环境的舒适度。

8 月，三亚国际免税城二期结合海南省取消峰谷平电价差的政策契机，对原冰蓄冷系统进行技术改造，改造空调循环管路，让制冷设备与末端直连，降低了管路损耗，提升制冷系统热效率，降低电费支出。据统计平均每天节能 2,300 千瓦时，全年节约用电约 690 兆瓦时。

三亚国际免税城二期把地下室停车场、后勤走廊灯公共区域的照明设备更换为 LED 灯具，预计每年可节省照明用电 10.5 兆瓦时。

我们将加大可再生能源的使用，例如扩大太阳能光伏的应用。中免（海口）投资发展有限公司已与光伏厂家签订战略合作协议，对海口国际免税城项目光伏应用进行整体规划，并分阶段实施。截至 2024 年尚在建设中的海口国际免税城地块一项目光储充智能微网系统由车棚光伏系统、储能系统、充/放电系统组成，拟计划新建 275.55kW 车棚光伏系统，100kW/215kWh 储能系统，5*360kW、1*480kW 充电桩系统。



主要特点：

低碳化形象：

利用园区主出入口充电车位建设车棚光伏。

一体化设计：

光伏、储能、充电桩分布式系统按需融合，集成实现“发电-储能-充电”一体化功能。

经济性考量：

光伏发电可自发自用余电上网，或全部自发自用，可以有效降低企业用电成本。

智能化控制：

通过 ECC 智慧能源管理系统，对光伏、储能、充电桩（群）、电网组成的系统进行能源管理和有序调度，实现能源数字化、智能物联，多系统联动。

风雨兼程，众志成城抗击台风

2024 年，“摩羯”“贝碧嘉”等台风登陆我国，给我们的业务运营带来了前所未有的挑战。在风雨考验中，我们上下一心，众志成城，以科学的防灾减灾措施和高效的灾后恢复重建工作，展现了强大的应对能力和气候适应性。

为有效应对台风带来的危害，保障公司财产及员工人身安全，公司及各下属门店制定《综合应急预案》《防台防汛应急预案》《三亚国际免税城防台防汛应急预案》《应急管理规定》等相关工作要求，投资公司亦要求各在建项目编制《防汛防台防雷施工方案》。各所属企业保持高度警惕，加强极端天气和台风的监测预警，周密部署、严密布防，认真做好“摩羯”“贝碧嘉”“普拉桑”等台风的防范应对工作，全力确保人员安全，减少财产损失。

台风“摩羯”预警与登陆期间，公司董事、总经理常筑军亲临一线，组织海南区域各单位迅速成立防御台风“摩羯”工作现场应急指挥部，召开 5 次视频调度会议，实时跟踪台风动态，发布防台指南和安全提示，全面掌握各单位受台风影响情况，精准部署防御措施，并全面对接属地应急部门，构建高效统一的指挥体系。海口国际免税城、日月广场店、三亚店、美兰店、中免海口投资公司等单位分别组建防台防汛工作组，组织广大干部职工对免税门店全面、仓库、在建工程等重点区域进行巡查，加固薄弱环节，增设防风围挡，储备充足的沙袋、雨具等应急物资，及时转运货品至安全区域，将台风的影响降至最低。



▲日月店夜间巡查



▲日月店防台门窗加固



▲美兰店防台门窗加固



▲博鳌店门窗加固

台风过后，公司海南区域各单位坚持复工复产与灾后恢复“两手抓”，第一时间全面摸排各单位的受损情况，对办公场所、店面、仓库、员工宿舍等重点区域实施“拉网式”安全检查和物资盘点，积极联合政府部门对电力设施、消防设施、围挡、广告牌、电梯、建筑物外立面等关键点位进行全面隐患排查，重点预防建筑物设施松动脱落、道路塌方、工程设备故障、灾后传染病等次生灾害发生。此外，海南区域各单位还组织党群突击队配合政府部门开展灾后清障清淤，助力城市灾后重建工作。



▲ 海免公司参加超强台风“摩羯”灾后恢复重建志愿服务工作



▲ 台风后检查仓库



▲ 博鳌店开展台风“潭美”灾后重建

■ 具有良好适应性的绿色建筑

在海南遭遇“摩羯”特大台风时，公司旗下免税店经受住了考验：

• 海口国际免税城、三亚国际免税城 C 区为流线型建筑，可减少台风的风压影响。在建的海口国际免税城地块一、海口国际免税城地块四和三亚国际免税城一期二号地酒店项目均严格控制窗户开启扇、装饰构件的尺寸，强化防坠落措施。通过风洞试验确定了风荷载，充分论证了项目在台风工况下的结构、幕墙等的安全度，对于局部风速过高的区域，通过增强结构和幕墙构件的方式，确保室内和室外场地的抗风安全性。

• 海口国际免税城、三亚国际免税城 C 区、海口国际免税城地块一、海口国际免税城地块四和三亚国际免税城一期二号地酒店项目通过选用大量海南本土植物，符合生态适应性设计、适地适树的生态保护要求，极大提高了项目在台风等恶劣天气的适应性。

• 海口国际免税城、海口国际免税城地块一、海口国际免税城地块四和三亚国际免税城一期二号地酒店项目场地采用大量透水铺贴材料，设置雨水调蓄池及下凹绿地场地，在强暴雨天气，可迅速收集雨水，最大限度发挥建筑、道路、绿地等对雨水的吸纳和缓释作用，充分起到绿色源头减排设施作用，缓解城市排水管网排水压力。



绿动联盟，携手品牌共谱新篇章

多年来，中国中免充分发挥自身在供应链中的影响力，公司联动上下游开展绿色环保活动，并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，推动整个行业向更加绿色、可持续的方向发展。

案例 公司联合伙伴开展“守护珊瑚海”行动

6月8日是第16个世界海洋日和第17个全国海洋宣传日，中国中免三亚店联合兰嘉丝汀(Lancaster)品牌、蓝丝带海洋保护协会，赴蜈支洲岛旅游区和三亚海昌梦幻海洋不夜城开展海洋公益活动。本次活动以“与LAN同行守护纯净珊瑚海”为主题，志愿者们在海底“植树造林”，种下一株株珍贵的珊瑚幼苗，为海洋生态系统修复贡献上宝贵的力量。



案例 公司启动“蔚海行动”公益项目，让每一笔碰一下支付助力公益

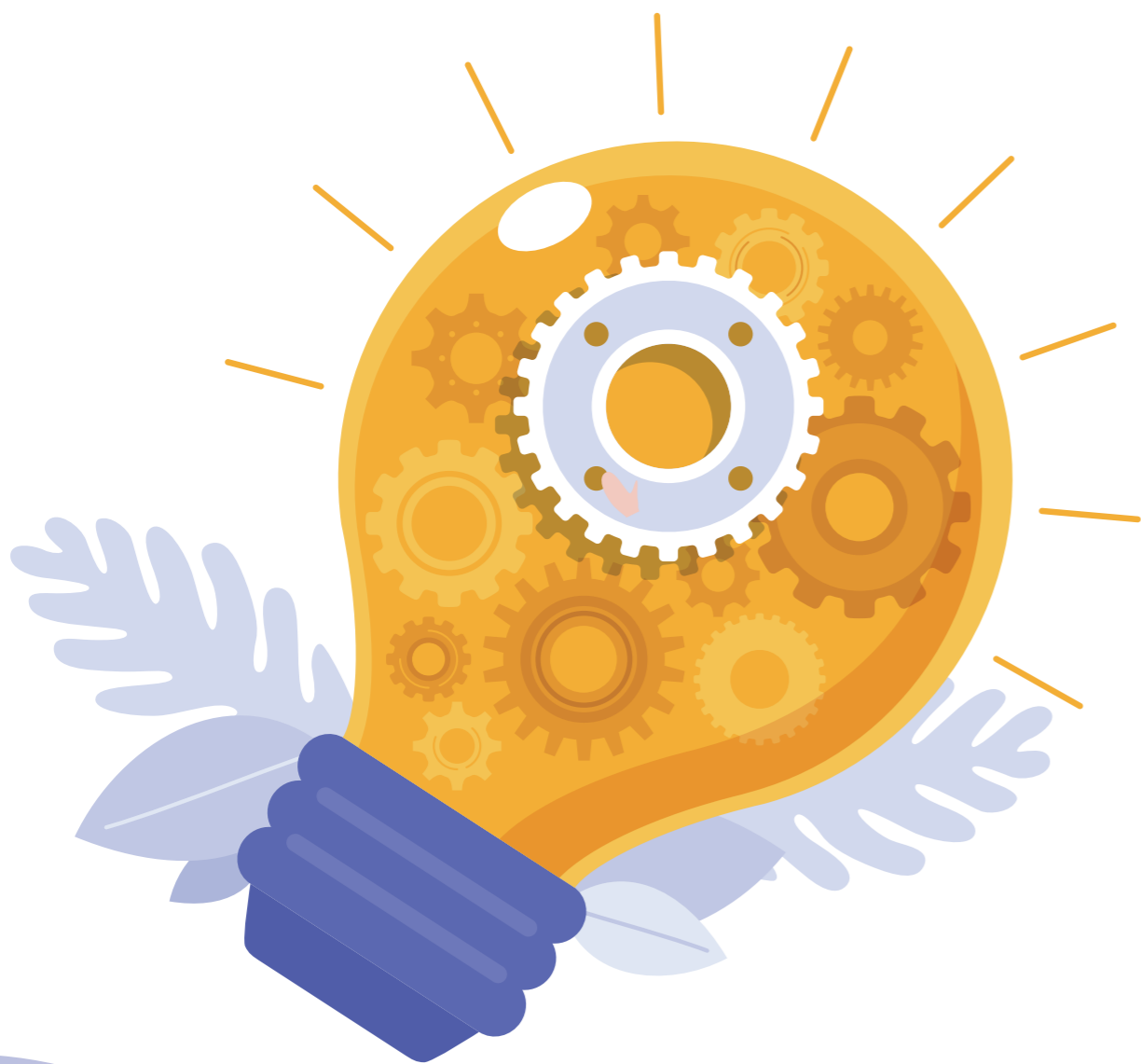
2024年12月27日，公司海南区域六大免税门店全面上线“碰一下”支付服务，不仅为消费者提供更加便捷、高效的消费体验，还启动了“你碰我捐”公益行动，游客在中免海南旗下任意门店，凡使用“碰一下”支付，每支付1笔中免海南就将向SEE基金会捐赠1元，助力海南海草床的保护与修复，每日限量1万笔。这也是目前“碰一下”在公益场景的首次应用。



案例 种植超过一万株树苗，公司助力“共建海上森林”项目

2024年3月，公司联合爱丁顿集团在三亚举办以“共建海上森林”为主题的活动。活动当天，志愿者种植各种树苗360多株，为青梅港红树林的建设贡献了一份努力。项目自2022年11月起开展，旨在修复三亚红树林保护区。截至2024年11月，共修复及扩建30亩红树林生态区，种植超过一万株树苗。





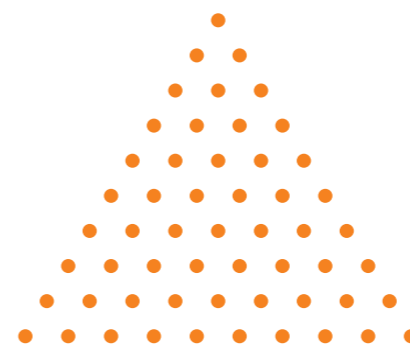
01



治理原则

ESG 战略引领 明析重要议题	38
完善治理体系 长远稳健经营	44
恪守商业道德 深化公司治理	48

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



ESG战略引领 明析重要议题

可持续发展战略

中国中免十四五战略愿景与战略目标

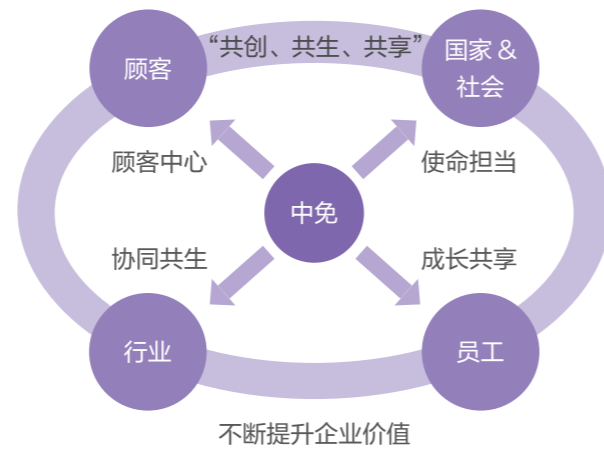
成为具有全球竞争力和影响力的世界一流旅游零售运营商，保持领先的盈利能力。

以顾客为中心，顺应充分竞争的市场环境变化，在国内免税业务领先地位的基础上，优化业务结构，完善新零售业

务模式，加快国际化发展进程，推动线上线下、免税有税、机场市内、国内国际、进口国产复合发展，采供销协同、数字化与和资本运作能力大幅提升，实现高质量、可持续发展。

战略定位：

- **对国家和社会：**成为贯彻国家战略的担当者和主力军，建立一流的品牌形象和社会影响力，实现政治责任、经济责任和社会责任相统一的价值最大化
- **对顾客：**以不断满足人民日益增长的美好生活需要为己任，以顾客为中心，并将其视为消费过程的价值共创者，全方位提供高品质的时尚商品及相关优质服务、生活方式
- **对行业：**拥有行业领先的经营规模、效益和运营管理水平，担当行业发展的引领者，倡导协同共生、良性竞争的生态，与供应商、业主等产业伙伴共同促进创新发展，与竞争对手形成竞争合作的新型关系
- **对员工：**与员工分享企业发展，以价值成长赋能员工，成为员工成长的平台



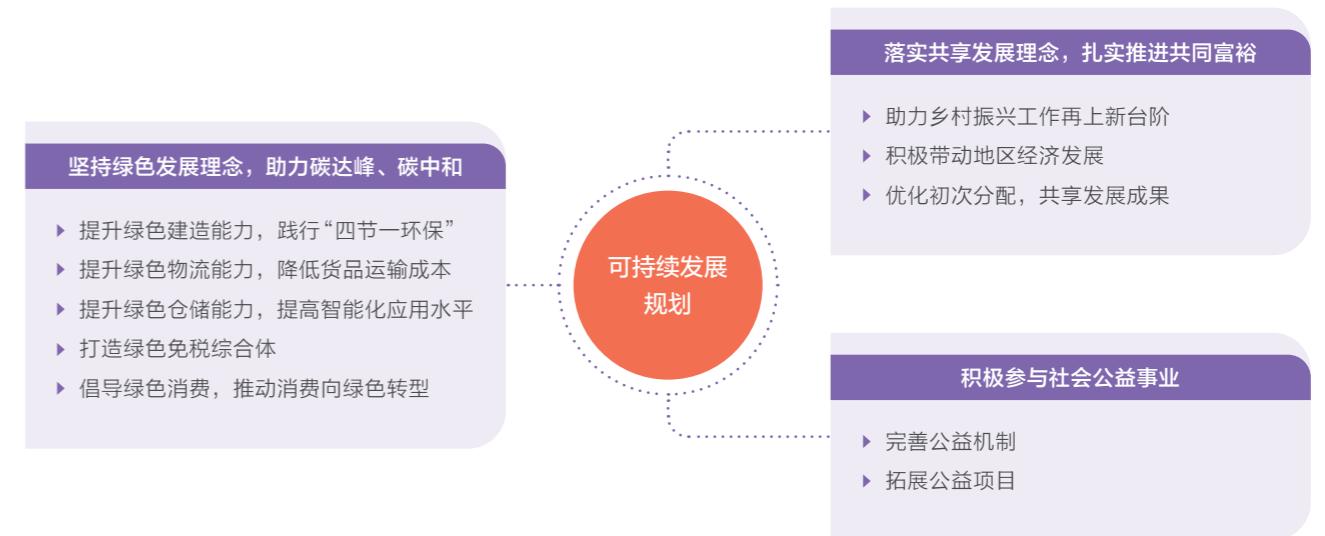
可持续发展
工作目标

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。



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



中国中免2024年ESG目标达成情况及2025年目标设置		
方面	2024年目标达成情况	2025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》 2024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"> 三亚国际免税城C区获得绿色建筑二星认证 海口国际免税城(地块四)获得绿色建筑二星预认证 持续完善现有设施项目的技能优化,开展碳足迹管理工作 配合入驻品牌打造LEED柜台,共有13个店铺/柜台获得LEED金级认证 	<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 配合入驻品牌打造LEED金柜台
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770次、主题宣讲218次,参与3.23万人次,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2,177万元 	<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 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954.48万,全年培训总学时63.37万小时,培训覆盖率100%,人均受训时数40.03 	<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7次反商业贿赂及反贪污培训;面向管理层人员开展3次反商业贿赂及反贪污培训次数,覆盖率100%;面向包括独立董事在内的董事监事开展共计1次反贪污培训,培训覆盖率均为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% 对反商业贿赂及反贪污培训全覆盖
公益事业	<ul style="list-style-type: none"> 投入无偿帮扶资金1,372万元用于乡村振兴,实施各类帮扶项目15个,协助引入帮扶资金642万元 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 积极参与环境保护、教育助学、社区活动等公益事业 	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注社区和社会需求,响应所需

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
 股东 / 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 经营战略 行业政策变化 业务发展方向	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

议题双重重要性分析

公司参考上交所《可持续发展报告(试行)》(以下简称《指引》)中的要求,开展议题双重重要性分析。结合公司自身所处旅游零售行业和经营业务的特点,公司识别每个议题是否对企业价值产生较大影响(以下简称财务重要性),以及企业在相应议题的表现是否会对经济、社会和环境产生重大影响(以下简称影响重要性)。

我们通过调查问卷、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,并进行双重重要性分析和排序,确定本公司在环境、社会及管治方面的财务重要性议题和影响重要性议题,并在报告中进行披露。

中国中免可持续发展议题重要性评估流程

01 识别议题形成议题库

- 以上交所《可持续发展报告(试行)》、香港联交所《ESG报告守则》和国务院国资委《央企控股上市公司ESG专项报告编制研究》课题成果的议题为基础,结合国际可持续框架或披露准则,如GRI(全球报告倡议组织)标准、UN SDGs(联合国可持续发展目标)、SASB(可持续发展会计准则),形成基础议题库;
- 加入宏观政策、公司可持续发展工作要点、各利益相关方的反馈、资本市场如MSCI(明晟)、S&P DJSI(标普道琼斯)、CDP(碳信息披露项目)、Morningstar(晨星)所关注的行业议题,以及国内外同业披露议题,形成最终议题库。

02 利益相关方沟通与调研

- 编制可持续发展议题重要性评估问卷,问卷设计区分双重维度(财务重要性维度和影响重要性维度),邀请利益相关方对相关议题的重要性进行打分;
- 开展利益相关方访谈,收集包括供应链伙伴、ESG专家等各相关方对我们可持续发展实践的反馈和建议,以及对未来可持续发展策略的看法。

03 关键利益相关方与专家的参与

- 就议题的财务重要性,由财务部首先识别潜在财务重要性,并由相关议题的日常管理部门复核确认;
- 将初步确认的潜在具有财务重要性的议题与公司的经营管理的重点领域、SASB(可持续发展会计准则)、国内外同业披露情况进行比对,未见重大不同,并进一步筛选出具有财务重要性的议题清单。

04 议题确认与审批

- 提交董事会战略与可持续发展委员会审议可持续发展议题双重重要性的评估结果;
- 围绕已审批的具有财务重要性的议题,各相关部门进一步提升可持续发展管理与披露。

05 回顾与持续跟踪

- 本报告期结束后,公司将收集各利益相关方对披露内容的反馈,为以后的可持续发展管理与披露做准备。

中国中免双重重要性议题库

公司从“财务重要性”和“影响重要性”两个维度,判定可持续发展议题的双重重要性。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6个同时具有财务重要性与影响重要性的议题;15个具有影响重要性,但不具有财务重要性的议题;以及4个既不具有财务重要性,也不具有影响重要性的议题。

序号	范畴	可持续发展议题	财务重要性	影响重要性
1	环境	应对气候变化	✓	✓
2		环境合规管理		✓
3		包装材料管理		✓
4		废弃物处理		✓
5		能源利用	✓	✓
6		水资源利用		✓
7		循环经济		✓
8		联合品牌开展环境保护宣传		✓
9		污染物排放		
10		生态系统和生物多样性保护		
11	社会	优质的服务体验		✓
12		产品和服务安全与质量	✓	✓
13		员工	✓	✓
14		社会贡献		✓
15		供应链安全	✓	✓
16		数据安全与客户隐私保护	✓	✓
17		知识产权保护		✓
18		响应国家战略与乡村振兴		✓
19		创新驱动		✓
20		科技伦理		
21		平等对待中小企业		
22	治理	反商业贿赂及反贪污		✓
23		反不正当竞争		✓
24		利益相关方沟通		✓
25		尽职调查		✓



中国中免双重重要性议题矩阵图



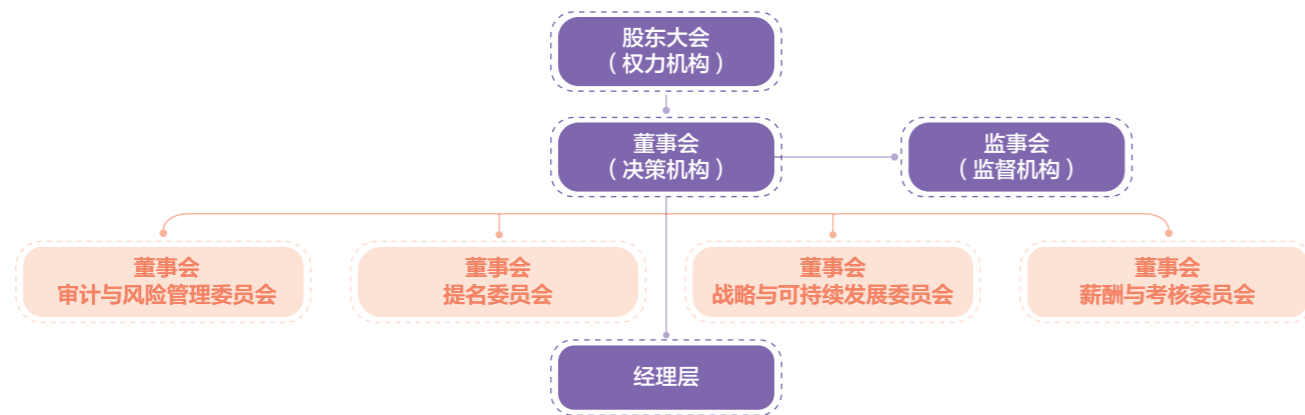
完善治理体系 长远稳健经营

公司治理

规范的治理体系

本公司建立了由党委、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。2024 年，公司召开股东大会 2 次，董事会 15 次，监事会 6 次。董事会各专门委员会召开会议共计 19 次，其中战略与可持续发展委员会召开会议 4 次。



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。报告期内，公司建立健全“1+N”公司治理制度体系，高质高效修订《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《独立董事制度》及各专门委员会议事规则等 12 项公司治理类制度，夯实公司治理根基。持续强化董事会运行机制建设，注重优化董事会结构，积极践行董事会成员多元化，充分发挥专门委员会效能，切实提高决策质量与效率。

截至 2024 年末，公司董事会现由 8 名董事构成，其中女性董事 2 名，占比 25%。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

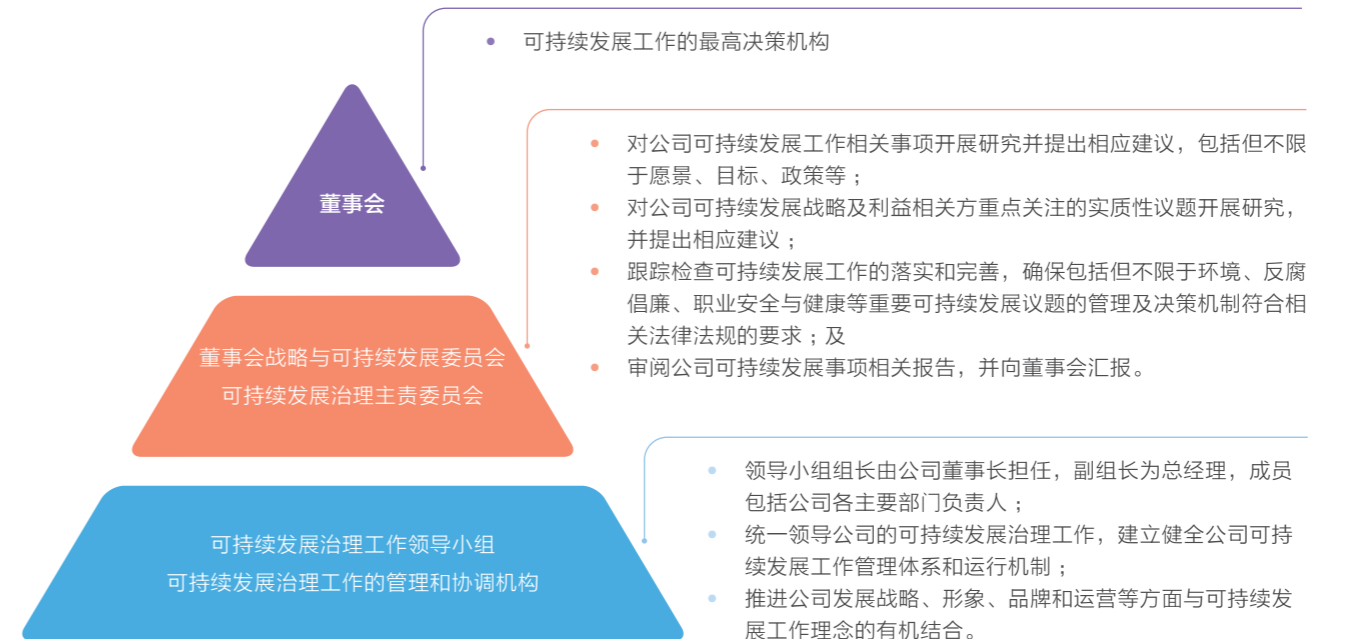
融企业、会计师事务所重要职务，在财务审计、法律风控、新零售、数字化转型等方面具备较强的专业素质和丰富的实践经验，提高了公司董事会成员经验和能力的多样性和互补性，着力打造与世界一流旅游零售企业战略定位相适应的专业化、多元化董事会。所有董事任期三年，在任期满时符合资格可膺选连任，独立非执行董事不得担任该职位连续六年以上。在教育背景方面，3 名董事拥有博士学位、4 名董事拥有硕士学位、1 名拥有学士学位。公司董事会成员具备均衡的知识及技能搭配，持有不同领域的学位，并拥有不同行业及领域的经验，且在技能、经验、知识、性别、年龄等方面充分表现出多样化，符合董事会成员多元化要求。

公司监事会现由 3 人构成，其中女性 2 人，占比 67%；高级管理层现由 8 人构成，其中女性高管 2 人，占比 25%。

董事会成员专业背景一览表

	姓名	企业管理	零售行业	财务会计	法律专家	数字化转型	信息安全/网络安全	环境保护/节能减排/资源能源使用
1	范云军	✓	✓			✓	✓	
2	刘昆	✓	✓					✓
3	王轩	✓	✓					
4	常筑军	✓	✓					
5	王月浩	✓	✓					
6	葛明			✓				
7	王瑛				✓			
8	王强		✓			✓		

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



中国中免可持续发展治理架构

信息披露

本公司制定《信息披露管理制度》，加强信息披露（包括可持续相关信息）的事务管理，保护投资者合法权益。公司始终严格按照《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”两地资本市场监管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。公司重点围绕国资委提升央企上市公司质量工作要求，始终以投资者需求为导向不断创新信披内容和形式，持续提升信披透明度、颗粒度。公司已连续 9 个年度获得上交所信息披露考核 A 级（连续 9 年获此殊荣的上市公司占比不到 3%）。

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，为提升公司治理水平和整体价值，同时保护投资者的合法权益，公司进一步修订《投资者关系管理制度》，并积极响应市场需求，面向资本市场和投资人开展一系列有温度、多层次的投关活动。

2024 年，公司进一步明确投资者关系活动开展机制：

- 制定年度投资者关系方案及投关工作时间表，积极执行并补充
- 以信息披露为基础，面向不同群体开展投关活动
- 以公司市场活动为抓手，创新开展中免特色投关活动
- 以舆情监测和引导为保障，营造良好的市场舆论环境
- 以现金分红为纽带，增强投资者获得感



2024 年

开展经营跟踪交流会 3 次 | 组织业绩说明会 3 次 | 接待投资者调研 62 次，实地调研活动 4 次

参加券商策略会 136 场 | 参与各种形式的交流活动 126 次

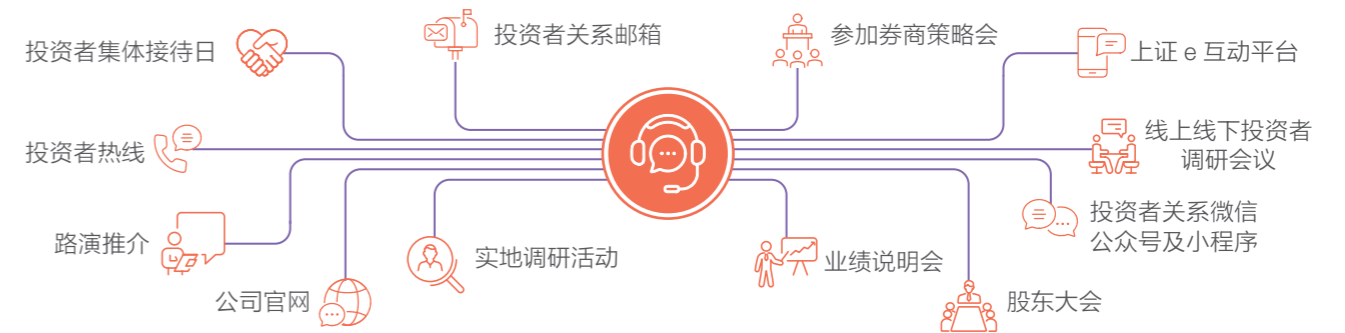
接待投资者交流约 4,600 人次，其中与机构投资者交流数量 3,556 人次

接听投关热线 1,000 余次 | 邮箱回复 150 余条



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



案例 举办中免特色海南分享会——邀请投资人走进中免

2024 年 4 月，在海南省海口市成功举办第四届中国国际消费品博览会之际，公司组织重点机构投资者赴海南调研，在海南重点门店举办了主题为“看山高、望水长”的分享交流会。会上，公司代表重点介绍了中免海南离岛免税未来的业务发展策略，并就业务提升措施和空

间、会员拓展和管理、客户服务和体验提升等投资者关心的问题进行了深入探讨与交流。分享会后，投资者还积极参与了门店多个品牌的互动与沉浸式体验，感受公司优质服务。



案例 直播业绩说明会——打造“零距离”投关新范式

2024 年 6 月 5 日，公司领导于北京上证路演中心通过“直播+现场+多平台互动”模式，召开 2023 年度暨 2024 年第一季度业绩说明会，会上介绍公司最新情况，并详细解答投资者关心的问题。通过多模式互动，进一步拉近公司同广大机构、中小投资人及券商的距离，不仅解答了投资人的疑惑，还搜集提炼了资本市场关注焦点，为后续战略调整提供外部视角参考。本次业绩说明会，荣获中国上市公司协会“业绩说明会最佳实践案例”荣誉。



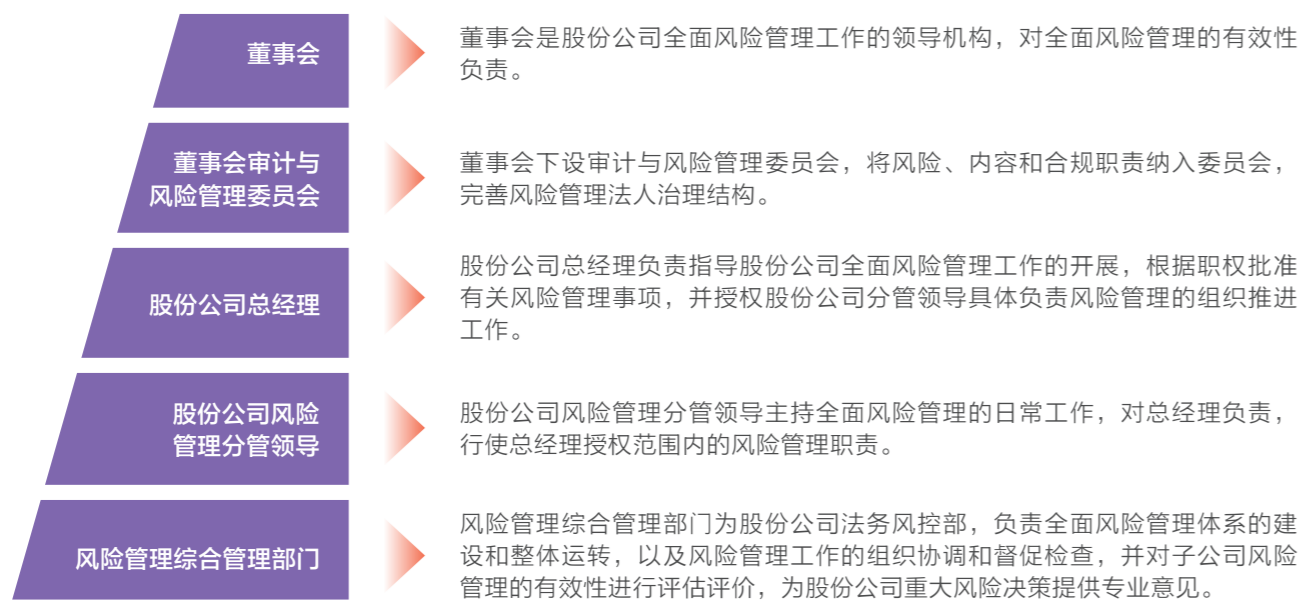
恪守商业道德 深化公司治理

合规治理

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。

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。



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，研判次年风险情况。

开展重大风险评估，研判次年风险情况

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。我们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，同时配合风险管理系统，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。

健全评估报告机制，强化风险管理基础

为加强对内外部风险的全局性、趋势性研判，加强企业风险管理基础能力，公司进一步压实重点子企业风险评估工作。通过对风险管理报告工作目标、方法及工具等指导，首次要求重点子企业在开展年度风险评估基础上，编制本企业风险管理报告，使风险管理报告成为对各重点子企业风险管理工作的全面总结、评价和监督的重要手段，逐步形成“突出重点、分级管理、立体防控”的风险管理格局，实现公司各重要业务运营风险的量化、日常化和可视化管理。



开展风险合规专题培训，建立风险管理文化

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。

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、风险管控正负面清单等管理工具。

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，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。

2024 年，公司修订《内部控制管理办法》，进一步优化内部控制组织架构体系，完善内控监督机制，确保内部控制体系始终适应企业发展的需要，为公司的长期稳定发展奠定坚实基础。

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。

报告期内，内部审计业务包括子企业离任经济责任审计及子企业经营审计，其中针对费用管理部分，内审人员通过凭证抽查方式对企业负责人履职待遇、业务支出合规情况进行检查。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，公司已制定《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，公司合规管理工作重点围绕以下内容展开：

一是开展合规体系建设专项成果落地工作。

2024 年，聚焦开展合规体系建设专项成果的落地工作，在全公司举办“合规管理工作专项培训”，对全员进行合规管理工具的培训宣导工作，逐家与设专职合规管理部门的重点子企业召开专项成果落地部署会议，现场督导合规管理项目成果在一线的落地及应用，推动所属企业逐步完善其合规管理体系。

二是强化合规管理组织领导及统筹协调保障。

为强化对依法治企与合规管理工作的专业领导，本年度推进重点三级企业均成立合规管理委员会，研究部署公司法治建设和合规经营管理重要工作，推动落实公司依法治理、依法经营和依法管理，形成合规管理上下贯通的工作格局。

三是建立健全公司违规举报机制。

2024 年 7 月，设立股份公司违规行为举报平台，受理公司各级企业及员工违规行为的举报，并发布《违规行为举报须知》及受理、处置指引。就违规举报事项建立违规事件风险库，及时向相关部门通报违规风险线索。

四是试行合规管理员机制。

建立并试行中旅免税合规管理员机制。组织总部及下属企业根据具体情况设置合规管理员。截至 2024 年末，共设置合规管理员 119 名，全面覆盖各企业及各重点业务领域及环节，确保制度建设、合规审查等职责依规履行。

截至 2024 年末，共设置合规管理员 119 名

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。

案例 中国中免开展合规管理工作专项培训

2024 年 3 月 29 日，公司法务风控部举办“合规管理工作专项培训”，共 700 余人参加培训。本次培训由公司合规体系建设项目组讲解，重点围绕公司合规体系建设的必要性、合规管理工作要求、合规管理组织架构、合规管理“三道防线”职责、合规管理运行机制和合规管理配套工具、项目成果（中旅免税合规风险清单、合规总控清单、合规管理手册等）的具体使用等进行详细讲解。



案例 “员工违法违规风险防范” 专题培训圆满结束

2024 年 9 月 13 日，公司法务风控部举办“员工违法违规风险防范”专题培训，三亚店、凤凰机场店、智科公司等有关员工参加。培训采取线上线下相结合方式，线下培训主会场设在北京总部与海南区域部分公司等，约 2,000 人参加培训，进一步提升公司合规经营和管理水平，增强广大员工法律合规意识，开展合规文化宣导工作。



“员工违法违规风险防范”专题培训

案例 公司开展“法护一生”宪法宣传周活动

2024 年 12 月 4 日是第十一个国家宪法日，根据司法部《2024 年全国“宪法宣传周”工作方案》的要求，12 月 2 日至 6 日，公司开展主题为“法护一生”的宪法宣传周活动，用 LED 显示屏滚动播放宣传片的方式开展法治宣传活动。



“法护一生”宪法宣传周活动

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。

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

体制机制

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 2 次召开会议，分析研判公司党风廉政建设和反腐败形势并制定工作安排。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 2 次会议，成员部门立足职责职能进一步加强监督管理，形成监督合力，增强监督质效。

举报机制

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。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，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，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迹、IP 地址等信息。

2024 年公司已审结的贪污诉讼案件一件，当年未发生与腐败有关的违法违规事件，收到的腐败有效举报的数量为 0。

专项监督

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。

廉洁宣导

我们持续培育廉洁文化，打造规范化、法治化的运营环境。2024 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》《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》，进一步加强廉洁文化建设，深入贯彻落实中央八项规定精神。通过开展廉洁合规培训、任职廉政谈话、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。

2024 年，公司对全体员工开展 7 次反商业贿赂及反贪污培训；对管理层人员开展 3 次反商业贿赂及反贪污培训次数，培训时长为 2 小时，覆盖率 100%；对包括独立董事在内的董事监事开展共计 1 次反贪污培训，培训覆盖率为 100%。



公司对全体员工开展 7 次反商业贿赂及反贪污培训

选廉任廉

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》。

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。

截至 2024 年末，我们获得知识产权情况如下。

指标	单位	数量
商标、著作权等知识产权数量	项	72 (其中 2024 年获得 46 项软件著作权)
有效专利数量	项	2
每亿元营收有效专利数	项/亿元营业收入	0.004
每亿元营收软件著作权数	项/亿元营业收入	0.127

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。

反不正当竞争

中国中免始终以合法合规、恪守商业道德、负责任的方式开展其业务活动，严格遵守《反垄断法》《反不正当竞争法》等相关法律法规。中国中免承诺落实法律中的规定，比如禁止与竞争者达成具有损害竞争效果的协议安排；禁止与分销商、客户和供应商达成具有损害竞争和消费者权益的安排；禁止滥用市场支配地位的行为。同时，中国中免将反不正当竞争的合规理念和价值观融入员工的日常行为规范。

数据安全与客户隐私保护

治理

根据《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《关键信息基础设施安全保护条例》《信息安全等级保护管理办法》等相关法律法规要求，并参照公司《中国旅游集团中免股份有限公司网络安全和信息化管理办法》构建网络安全安全制度体系。

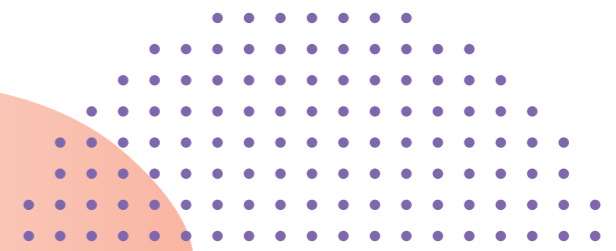
尊重和保护客户隐私方面，我们严格遵守《个人信息保护法》等法律法规及规定，制定《中免隐私政策》等制度性文件。

信息与数据安全体系建设

本公司及下属公司根据信息化工作开展的需要，建立健全各项网络与信息化管理制度与规范并按需进行优化修订，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，形成责任清晰、分工明确、技管结合的信息安全管理体系。遵循国家标准、行业标准及免税行业特性，建立首个公司信息技术标准体系，作为指导公司信息技术相关工作的原则与执行标准。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数据安全的具体工作，品牌与市场部负责客户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

我们制定了《客服隐私安全》《客服红线》等客户隐私保护相关制度。2024 年 11 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>)。

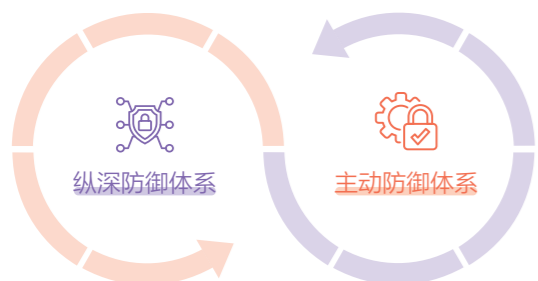


● 战略

安全战略

公司开展信息系统安全专项行动，将数据安全纳入企业整体战略，明确数据安全类型定义，如“数据篡改事件、数据假冒事件、数据泄露事件、社会工程事件、数据窃取事件、数据拦截事件”。

2024 年通过对公司网络架构及防护能力进行分析，以“纵深防御、主动防御”思想为指导，打造多级联动、关联分析、协同处置的纵深防御体系，根据攻击源、攻击手法及攻击路径，快速准确感知并防御风险的主动防御体系，保障公司网络安全。



数据安全

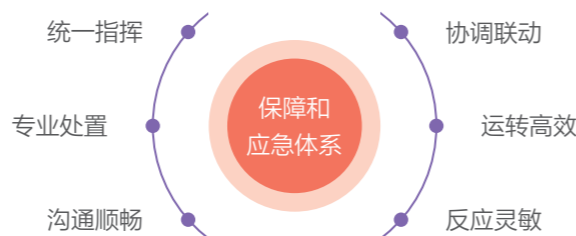
本公司与国内头部安全服务商合作，采用多种安全防护手段保障重要信息系统安全，并制定稳定可靠的数据备份计划，双重防护，保障公司数据安全。

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多次线上“员工安全意识培训”。每年至少 2 次开展面向全体员工的专题培训。

网络安全

公司修订完成《中国旅游集团中免股份有限公司网络安全管理规定》，以公司总部为核心，组织各重点子公司制定网络安全管理规定，明确总体目标、职责分工，涵盖了网络安全管理、主机安全管理、终端安全管理、应用开发安全管理、数据安全，有效保障公司网络与信息系统安全可靠稳定运行。公司建立了健全的网络安全事件应急工作机制，坚持保障与应急相结合，坚持统一领导、分级负责；坚持统一指挥、密切协同、快速反应、科学处置；坚持预防为主，预防与应急相结合；坚持谁主管谁负责、谁运行谁负责的原则，形成“统一指挥、协调联动、专业处置、沟通顺畅、反应灵敏、运转高效”的保障和应急体系。



客户隐私保护

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：

信息加密存储与传输——动态脱敏客户信息——访问权限分层管理——多措施访问控制——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）。

● 影响、风险和机遇管理

数据安全

一、数据安全影响维度

- ① 社会影响
 - 免税消费数据滥用可能导致虚假离岛免税资格泛滥，如海南离岛免税套代购产业链。
 - 旅客行为数据泄露可能被用于精准诈骗，削弱社会信任机制。
- ② 国家影响
 - 跨境消费数据违规出境可能威胁海关监管体系。
 - 免税供应链数据被境外操控可能危害战略物流流通安全。
- ③ 企业影响
 - 会员信息泄露事件可能引发高端客户流失，品牌修复成本极高。
 - 支付系统遭勒索攻击造成免税店营收损失。
- ④ 个人影响
 - 生物识别信息泄露引发身份盗用。
 - 消费轨迹分析导致个人行程隐私曝光。

二、风险管理内容

- ① 风险识别与评估
 - 建立动态风险清单，重点监控：会员系统数据泄露风险、供应链数据篡改风险等，定期开展攻击面测绘，覆盖线上商城 API 接口、线下自助终端等攻击向量。
- ② 风险控制措施
 - 技术防护：对海关申报数据实施国密算法加密技术。
 - 权限管控：执行“三权分立”原则，敏感操作需双重生物认证。
 - 监测预警：部署系统检测异常流量，如单日同一会员账号交易超过阈值即触发预警。

三、机遇管理内容

数据价值释放，构建数据中心平台，探索免税消费数据与离岛免税政策的合规化关联分析。

网络安全

公司通过每年 1-2 次周期性的模拟真实的网络钓鱼等社会工程学攻击场景，让员工在接近实战的环境中学习识别并应对各类网络威胁，加强员工的安全防范意识。

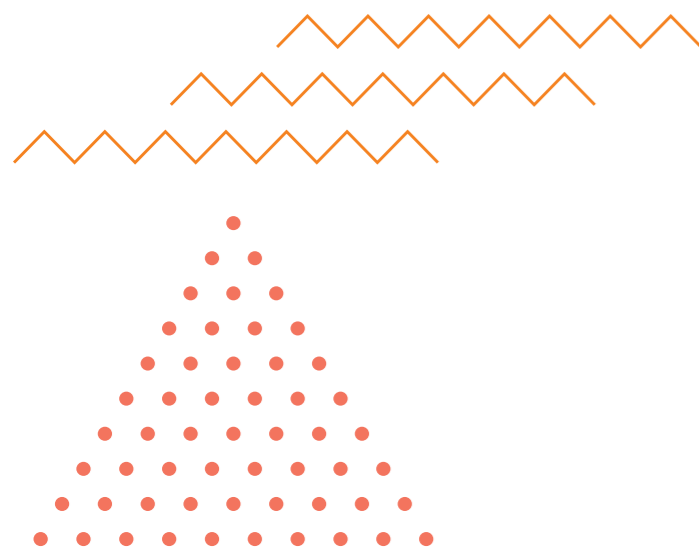
● 指标与目标

2024 年，我们对客服开展隐私保护相关培训课程 46 次，单次课程 1 小时，总计 46 小时培训；开设包括《保密专题培训 - 保密义务、责任与意识》《数据安全法》在内的线上信息安全与隐私保护相关培训课程 30 门。

案例 全面排查信息系统及网络边界，提高全员网络安全意识

2024 年，公司总部及所属重点企业制定公司网络安全专项工作方案，靶标系统防护方案，成立中免领导小组及专项工作组，对现有信息系统及网络边界进行全面排查，通过反复的漏洞加固、钓鱼演练、全员安全培训等多种手段，形成“安全事件一经发现，立即响应，上下联动，专业处置，运转高效”的保障和应急体系，以优异的成绩顺利通过了国家级的网络安全演练，实现了系统“零失陷”的目标，提高了全员的网络安全意识。





02



责任聚焦

不忘初心使命 坚守诚信经营	58
严守供应链安全 绿色智慧驱动	66
树立行业标杆 引领卓越发展	69
汇聚向善之力 践行责任担当	77

中国中免积极响应联合国可持续发展第4、10、11、12和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。



不忘初心使命 坚守诚信经营

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。

服务安全与质量

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。

治理

我们遵守现行相关法规要求，如《消费者权益保护法》《个人信息保护法》等。公司不断完善服务标准，以机制化、制度化的形式有效落实各项工作，下属各单位制定多项制度。

- 海南地区客服制度：
 - 《中免海南区域售后服务管理规定（线下实体店版）》
 - 《客户投诉问题分级实施细则》
- 前海客服制度：
 - 《客服中心管理规定》《客服中心业务细则》
 - 《客服中心售后退换货业务细则》
 - 《客服中心客诉免值品使用细则》
 - 《客服中心应急事件处理细则》
- 日上客服制度：
 - 《中免日上外呼承诺书》适用于中免日上在线、售后等；
 - 《中免日上在线团队神秘访客制度》适用于在线团队检验外包商服务质量、信息安全的监控。

我们制定服务品质月度巡检计划，实施督查组巡检工作。每月对业务部门按照销售淡旺季以及规定的频率开展全场景的服务品质巡检工作，并制作服务品质管理月报，对巡检结果予以归纳与总结，针对高频问题点提出整改建议，并反馈至相应的业务部门与人力资源部门，追踪业务部门制定整改计划，向人力资源部门提供服务质量培训需求，且通过每月巡检成绩来检验整改计划的完成情况。

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。

售前	公司积极搭建培训体系，提升人才素质，提供专业化的服务支持
售中	通过升级大会员系统，优化卖场环境，提供便利化的购物体验
售后	通过统一售后服务标准，运用数字化手段，提供标准化的售后服务

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。



战略

我们不断完善人才管理与员工培训体系，开展服务标准化建设，按照商品专业产品知识、海关相关政策、平台政策、售后处理标准、客服服务规范等维度进行标准化的知识库建设及培训体系，降低人工服务偏差风险。同时，我们以客户需求为导向，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。

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，不得擅自扩大不适用无理由退货的范围。

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，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；订单页增加消费者勾选确认环节，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。



我们建立全流程客户反馈闭环机制，通过客服系统评价功能、售后工单和投诉渠道实时收集用户体验和反馈数据，按月生成《客服中心月报》提交对应部门优化调整，并按照不同的反馈/投诉等级，制定不同的回复时效策略，确保问题处理的时效性。报告期内，公司通过中免海南售后一体化统筹规划，建立和完善统一全岛售后服务标准，进一步提升顾客服务体验。

为保证中免海南岛售后服务标准的一致性和高标准，提高顾客售后服务体验，公司更新《售后服务管理规定（线下实体店版）》《售后服务管理规定（线上商城版）》，并优化服务团队，确认服务高效满意：

- 1 加强政企联动，与各职能部门建立联动合作机制，对于顾客外部投诉，严格执行接诉即办政策。
- 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。联动职能单位开展重点节假日驻场联合办公，现场解决顾客诉求。
- 3 缩短客诉处置周期，通过分级授权方案，快速谈判达成顾客满意，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。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 充分利用智慧客服平台，实现售后服务可溯源、协作方式统一化、问题权责透明化，业务受理时效显著提升。
- 6 推动客服工作数智化转型，通过激活智慧客服系统潜能，实现7x24小时机器人应答、智能回访、自助业务秒办等功能，通过人机协作应答将一次解答率提升至95%及以上，售后服务效率大幅提升。

影响、风险和机遇管理

在正面影响方面：

对于客端的活动、商品喜好等声音给与资源倾斜，如商品推荐位、活动力度加大等；接收顾客反馈的服务建议，多部门联动，针对顾客提出的建议进行研讨与评估，优化调整服务流程，完善服务体系，提高顾客满意度。

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。

2024 年 7-8 月、11-12 月，公司针对线下门店、线上平台及呼叫中心三个渠道，通过产品、环境、服务和会员 4 个维度细分，采用满意度问卷及神秘访客两种调研方式，先后开展了两次顾客满意度调查，为客户服务持续提升提供优化意见。

7-8 月满意度调研，包含 3 大渠道 9 个门店。其中问卷调研 4,309 份，三个板块平均值为 93.7 分；神秘访客 33 人次，三个板块平均值为 86.46。该次满意度调研，最终形成总体报告及门店分报告。

11-12 月满意度调研，包含 3 大渠道 22 个门店，扩大了

调研范围。其中问卷调研 9,176 份，三个板块平均值为 94.25，神秘访客 153 人次，三个板块平均值为 89.91。比较年中满意度调研得分，两个视角的调研结果均有提升。

为充分提升对客服务效率，公司各下属门店施行有效措施，如 2024 年 4 月海免店制定了对客服务业务保障优化工作方案并推动实施：一是建立客户反馈及自查改进机制，明确将顾客反馈的问题传递至服务前端，并加强对服务改进进程的监督与督办，将智慧客服系统工单的复核错误率从 15.51% 下降到 3.84%；二是优化退货流程，将退货时间缩短近 48 小时；三是强化服务效率与质量监控，建立服务专项日报监控机制，确保专项客诉能够得到实时响应，并在 24 小时内办结；同时建立物流工单日报机制、高频返单预警机制，督办专项工单跟进流程，有效降低反复投诉进线，进一步提升服务效率，强化服务质量。

呼和浩特中免增加了顾客意见箱，不定期开箱查看顾客意见，倾听客户声音，提升全方位服务。



为满足购物需求，为客户提供更好的服务，公司：

- 搭建了统一呼叫中心体系：逐步实现客服热线号码统一（4001-100100）、智能转接分发，智能服务、标准化流程、话术统一及数据统一汇集分析功能，现已完成大会员热线，cdf 会员购及广州、杭州、中免日上等 50 家门店呼叫客服热线接入。
- 进一步方便顾客购物及提货，2024 年开始美兰店推出高度酒进入机场销售、“跨店购”、有税商品“远程购”等服务，博鳌店开通返岛提货点。
- 结合店面实际情况持续开展特色服务，如日月店针对顾客个性化需求推出验光配镜、礼品包装、妆容定制等个性化服务，对维护中心进行升级，提供皮具护理、首饰清洗、手表消磁及表链调整等服务，进一步提升顾客购物体验。
- 公司海南区域建立起与消费者双向互动机制，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，在商品详情页面、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。

聚焦“三亚国际免税城十年”，公司三亚店提升配套服务设备设施，建立“游客中心”服务点位，在扩容行李寄存柜数量达 202 个的基础上提供人工寄存服务，同时新增翻译机、雨伞、儿童防走失、婴儿腰凳、女士披肩、女性用品等儿童关怀及女士关怀服务内容，实现了功能较全、服务辐射面积较广，存储量较大的综合性游客服务中心。

- 就对特殊群体的关爱而言，公司设有无障碍设施。
- 

在负面影响方面：我们全网监测信息，包括实时监测黑猫和相关政府职能部门公开渠道，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，对敏感舆情实行 7*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。如遇媒体或监管等负面，第一时间成立专项小组沟通相关利益方，将负面影响降至最低，实现集团品牌声誉“零”打扰。

应急管理：制定了《客服中心应急事件处理细则》，包含投诉问题的严重程度，客端的应对、后端问题的反馈处理等。客服中心每月组织投诉时间服务演练，确保一线客服坐席熟知制度并能实践制度。

指标和目标

我们期望为客户提供更满意的服务。中免统一呼叫中心已实现智能 IVR 语音处理率达到 30%，客户评价满意度保持 96% 以上。



报告期内，公司收集到客户投诉情况：

客户投诉数量：**76,546** 件

平均投诉处理完结时间：**141.81** 小时

截至年末，当年投诉的处理完成率：**99.72%**

未来，根据公司客诉管理系统的完善，我们会将客户对“投诉事件处理”满意度纳入统计与披露范畴。

案例 公司组织出国出境出访团，助力外向型经济高质量发展

2024 年，公司因公出国出境出访团组共计 182 个、398 人次，前往法国、意大利、日本、韩国、柬埔寨、新加坡、越南、斯里兰卡、瑞士、英国、香港、澳门等地，出访事务包括采购订货、境外门店巡店、参加行业会议、品牌学习交流、重要项目拓展等，有力促进了外向型经济高质量发展。



2024 年，公司因公出国出境出访团组共计

182 个、**398** 人次

案例 全面开展客户服务提升项目，优化客服管理体系

2024 年 7 月，公司开展了客户服务提升项目，项目通过行业研究及内部访谈，聚焦公司 8 家代表性线下门店、3 个线上平台和呼叫中心进行整体研究。为了保证服务体系的可落地性，公司与各主要门店的业务一线团队完成 24 场一对一访谈，收集近 90 份内部服务章程，并对标境内外 10 余家行业龙头企业进行外部研究，完成了中国中免客户服务标准化体系建设。该体系工作根据业务性质将对客服务工作划分为线下门店服务、线上平台

服务和客服中心服务三大板块，分别制定对客服务标准流程、授权赋能标准制度、KPI 考核体系、中免统一呼叫中心体系及客服组织架构模型，并提出短、中、长期的建设目标。从服务意识客户化、服务理念现代化、服务手段数字化入手，建立起管理统一、标准统一、系统统一、运营统一的标准化客服管理体系。该客服管理体系已经开始推进实施。

案例 杭州中免开展多场培训，助力员工提供高质量服务

为提升一线员工服务标准及服务技能，保障高质量服务，杭州中免已开展关于客户服务提升、商品陈列等 4 场培训。



2024 年，公司“诚信经营优质服务”示范点建设工作正式启动，这是深入贯彻总书记“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”重要指示精神的重要举措。公司微信公众号推出“诚信经营优质服务”系列报道，集中呈现示范点企业所取得的成绩，介绍提升管理服务能力的经验做法，以点带面，推动加快建设世界一流企业。

案例 三亚免税城积极推进“诚信经营优质服务”示范点建设工作

在示范点创建工作中，三亚国际免税城通过内部研讨、外部对标、员工问卷等方式，系统设计了包含一个服务价值主张、八大服务支撑体系和 98 项制度标准的服务标准体系。“舒心全球购、用心只为你”的服务价值主张，旨在为顾客提供真诚耐心、热情细致、专业高效的服务体验，与顾客建立紧密的情感联结；八大服务支撑

体系包含以诚信经营为基石，涵盖高雅舒适的环境、真挚贴心的服务、便捷高效的体验——三个顾客服务支柱，以及完善的服务标准、有效的服务培训、完备的服务质量监督、全面的服务技术支持——四大员工支持支柱；98 项制度标准体系覆盖售前、售中、售后的业务流程以及培训、监督、数字化相关的支撑流程。



▲“诚信经营优质服务”示范点建设工作正式启动



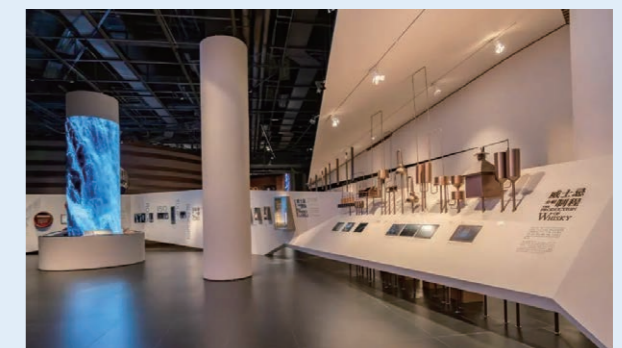
▲积极开展“诚信经营优质服务”工作

案例 海口国际免税城威士忌博物馆醇厚亮相

2024 年 11 月，格兰凯恩杯与大麦交融传承黑金色的威士忌博物馆在海口国际免税城 4 楼正式开启。



▲威士忌博物馆



■ 产品安全与质量

治理

公司制定《服务质量工作计划》，积极开展诚信文化培训及相关业务技能培训，完善业务及服务质量的体系，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。

战略，以及影响、风险和机遇管理

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。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。

公司制定《采购管理办法》，严格执行采购审批流程，其中包括针对供应商的选用方式、评选程序、考核办法和招采行为等。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。针对含油化学品的商品，我们会在前期根据供应商发货信息进行甄别，申报时货物属性相应进行勾选。

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。

指标和目标

报告期内，本公司未发生产品召回（召回）事件，未发生公司产品或服务产生的负面事件，如监管处罚、媒体曝光等负面事件。

我们积极引入 ESG 理念的商品，截至 2024 年末，我们引入了 32 款获得环境或社会方面的第三方认证的商品，累计于 2024 年产生收入 2,224 万元。

2024 年 12 月，中免国际完成质量管理（ISO9001）体系年度审核工作，保障内部管控和精细化管理的水平。

■ 负责任营销

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》《市场营销活动管理办法》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。此外，公司加强对线上商城、



我们引入了 **32** 款获得环境或社会方面的第三方认证的商品，累计于 2024 年产生收入 **2,224** 万元。



▲中免国际质量管理体系年度审核合格通知书

自媒体平台、粉丝社群的精细化运营，收集分析用户画像和行为，聚合特定受众，通过个性化产品推荐、商城搜索引擎优化、营销宣传投放等方式，增强个性化互动体验，提高用户粘性、满意度和忠诚度，实现个性化营销服务新零售模式。

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。

2024 年，公司经营品牌数量共 1,524 个，超过 36.3 万个 SKU。



严守供应链安全 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。

供应链安全

治理

公司已制定《仓库货品防盗及安全管理相关制度》《仓库消防预防及应急预案》《车辆安全运输相关制度及培训》《特种设备安全操作管理制度》《台风预防及应急预案》《海南省免税品有限公司进出口活动内部审计规定》《海南省免税品有限公司进出口商业伙伴管理制度》等，2024年，更新《采购管理办法》，在供应商的选用方式、评选程序、考核办法和招采行为等方面，有了更为详细的规定，并严格执行采购审批流程。

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”，2024年，我们亦制定《供应商管理制度》，建立统一的供应商库，提升供应商准入、选用、评价、奖惩及监督等活动的管理水平。要求供应商具有良好的商业信誉、纳税记录、销售业绩、商品性能；具有履行合同所必需的专业设备、技术能力与持续交付能力；提供质量控制和质量保证的措施与方案；提供以客户需求为导向的客户服务支持；在经营活动中没有违法记录；对供应商按期进行履约评价，对供应商进行分级管理。

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。

战略

供应商准入

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。

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：

A级（优秀供应商）

各单位实施邀请采购时，在同等商业条件下可优先邀请本单位A级供应商参与其能力范围内的采购项目。A级供应商自履约完成之日起，1年内未与本单位发生采购业务的，应降为B级供应商。

B级（良好供应商）

进行常规化的商业合作。

C级（需辅导供应商）

应当对其相关环节重点稽查，促进整改；整改期间一般应暂停采购交易。对于无法暂停交易的单一供应商，采购人应约谈其主要负责人，严格督促其提高服务水平和供应质量，并设法开发或培养替代供应商。

D级（应淘汰供应商）

应与其停止采购业务3年。

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。

影响、风险和机遇管理

通过有效的风险内控管理，公司能够维持在市场中的良好声誉和客户满意度，保持在行业内的领先地位。不断优化供应链流程，提高供应链的效率和效益，实现供应链的稳定安全可持续发展。

一、识别

公司全面梳理供应链环节，收集并分析供应链各环节的数据，定期对供应链各环节进行风险识别和评估。建立风险信息收集渠道，与供应商、物流合作伙伴、行业协会等保持密切的沟通和联系，及时获取行业内的风险信息和动态。

二、评估与排序

供应商评估与管理计划：我们针对现有供应商进行全面的风险评估，包括供应商生产能力、质量控制、交付能力等方面。根据历史数据及经验分析，对识别出风险因素及安全风险发生概率及可能造成损失进行量化，明确风险的大小和紧急程度。根据评估结果，制定供应商分类管理策略，对高风险供应商进行重点监控和管理。同时，积极寻找新的优质供应商，降低对单一供应商的依赖程度，分散供应链风险。

三、监测

持续收集供应链各环节日志信息：重要事件报告、突发情况、待解决问题以及未来工作计划等。结合内控预警指标体系，通过供应链信息管理系统，对关键风险指标进行实时监控。定期向公司管理层汇报供应链风险的监控情况，为决策提供支持。

四、管理

- 通过梳理业务环节，规范业务操作，尽量避免某些风险。

- 在评估风险后，并准备相应的应急措施：制定应急预案，包括自然灾害、事故灾难、社会安全事件等突发情况的应对措施，明确事故报告、现场处置、人员安置等环节的具体操作流程；每季度定期进行消防、台风、货品防盗及运输安全、特种设备安全操作等方面的培训及演练，检验应急预案的有效性，做到全员具备相应安全意识及对应专业岗具备安全应急处理能力。

- 制定相关制度确保经营场所、货物物品、运输工具、商业伙伴、人员等安全性。定期盘点及对仓库进行安全隐患自检，排查可能存在的隐患以能及时整改，坚持安全生产原则。仓库内实现监控全覆盖，进出仓库需要人脸识别或指纹识别，货品车辆运输上线智能关锁系统。

- 建立并执行内部审计制度，监督和检查公司涉及进出口业务相关业务规范性、合规性。

- 制定库存管理优化计划，结合现有库存管理制度，结合市场变化及销售数据波动，合理确定库存水平。加强库存的监控和预警，及时发现库存积压和缺货情况，采取相应的措施进行调整。通过优化库存管理，降低库存成本，提高资金使用效率，同时减少因库存问题导致的供应链风险。

- 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，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，保障用户权益。我们重视产品质量问题的处理，并积极与供应商合作，确保产品质量符合标准，让用户安心购物。

指标和目标

2024年公司供应商相关指标数据如下。

指标	二级指标	单位	2024年
品牌类供应商总数	/	家	631
按地区划分的品牌类供应商数目	中国大陆	家	202
	中国港澳台	家	140
	海外	家	289
非品牌类供应商总数	/	家	3,392
按地区划分的非品牌类供应商数目	中国大陆	家	3,326
	中国港澳台	家	0
	海外	家	66
非品牌类供应商分级情况	一级供应商总数	家	219

智慧绿色供应链

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，我们投入了先进的物流运输管理系统，该系统能够根据实时订单数据智能分析最佳装载方案，确保每辆物流车辆都能达到最优装载率，从而减少不必要的空驶和半载情况，有效降低燃油消耗和碳排放。我们还定期培训司机和调度员，以提高他们对高效运输的认识和技能，确保每一次出车都能最大限度地利用现有资源。

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。

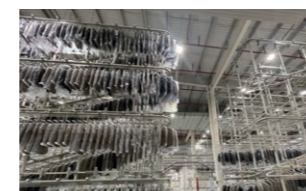
- 公司实施科学、合理的仓储布局，整合仓库以优化运载工具的装载量和运力利用。在仓库运营过程中，严格遵循货品特征和要求进行存放和搬运，减少存货损失损耗。
- 公司优先采用节能环保、可回收利用的物流设备和设施，如 LED 节能灯具和清洁能源设备。
- 公司充分应用人工智能和远程控制技术，提高仓储物流业务整体效率，实现降本增效、绿色发展。在各物流中心安装使用仓储管理系统，更加科学合理规范仓库作业，提高库内管理效率，减少能源浪费，并在上海、深圳、海南等地的仓储物流中心部署自动导引运输车 (AGV) 机器人、箱式机器人 (ACR) 等物联网设备和管理控制系统，服装悬挂链、四向穿梭车等自动化设备，集存取和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。

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。

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。2024 年，公司在日上中国冬奥仓建设了自动分拣系统，实现了智能搬运、拣选、分拣，作业效率和单位面积存储量显著提高，极大减少用地和能源消耗。



▲ AGV 机器人存储



▲ 服装悬挂链



▲ 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。

截至报告期末，公司有仓储中心总面积超过 58.6 万 m²。

供应商 ESG 管理

公司与供应商签订可持续发展协议，明确双方在环保、社会责任等方面的责任和义务，在准入时综合评估供应商的产品质量、价格、交货期、环保和社会责任等因素。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，定期对供应商进行绩效评估，每年对供应商执行与环境、社会因素有关的风险评估。

同时，公司在挑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。针对 500 万元以上的招标项目，招标方案会在资格预审阶段对投标人是否具备 ISO 14001 环境管理体系认证资质进行评审，优中选优，确保入围的供应商在报名单位中具备较强的环境保护能力，同时，在招标阶段会要求投标人编制安全文明施工方案，保障施工过程中各项环保指标满足当地要求。

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。

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、“三一论坛”、博鳌亚洲论坛等窗口，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，共促行业璀璨发展。

借势第四届消博会，公司立足海南开展多样活动释放消费活力

2024 年 4 月 13 日至 18 日，第四届中国国际消费品博览会在海南省举办，本届消博会以“共享开放机遇、共创美好生活”为主题，共有来自 71 个国家和地区的超过 4,000 个品牌参展。这是中国中免第四次深度参与消博会，并在海口国际免税城现场设立中免新消费场景展区，创新消费场景。与此同时，中国中免海南各门店也在积极开展促销活动，借力展会溢出效应，助力旅游零售市场扩容升级。

海口国际免税城首次承担“消博会分会场”的展览任务，推出了“畅享新消费，悦购免税城”主题活动，在第四届消博会期间推出了“最新国产消费品”快闪展览、“玉道”中华玉文化展、“黎韵”黎族文化演艺、“礼遇秘林”实景互动游戏等活动。同时，中免海口国际免税城还包含“第四届消博会时装周”的两大秀场，举办了包含“Mini Mode”“Stolen Stores”等品牌共计 9 场时装秀以及一场时尚对话论坛。

丰富多样的展览与活动吸引了消博会参展嘉宾与游客的关注。消博会期间中免海口国际免税城累计接待客流近 10 万人次，较消博会开幕前提升超 35%。



▲ 点亮新消费场景，引领“消博+免税”消费新热潮



▲ 时装周活动



▲ 迎消博、促消费的浓厚氛围



▲ 海南各门店积极开展促销活动

琼海博鳌免税店圆满完成博鳌亚洲论坛 2024 年年会服务保障任务

博鳌亚洲论坛 2024 年年会于 3 月 26 日至 3 月 29 日在海南博鳌举行。公司下属琼海博鳌免税店精细筹划部署，制定全方位的服务方案，对标国际一流会议规格，全面满足与会嘉宾的多样化需求，高水平、高质量顺利完成博鳌亚洲论坛 2024 年年会服务保障任务，以实际行动助力海南自由贸易港建设。



公司再度亮相 2024 年“三一论坛”

2024 年 11 月 5 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及中东分会 (ACI Asia-Pacific & Middle East) 联合举办的“三一论坛”在越南胡志明市召开。中国中免作为 2024 年“三一论坛”白金合作伙伴参会，公司副总经理赵凤出席会议，公司总经理助理孙芳在论坛活动首日发表主题演讲，向全球合作伙伴介绍了中国旅游与消费市场复苏情况，分享了国内广受消费者欢迎的一股新势力——国潮品牌的崛起，以及中国中免相关的选品和渠道策略。



▲公司总经理助理孙芳在论坛活动首日发表主题演讲

公司亮相 2024 年 TFWA 亚太会议探讨旅游零售市场机遇与发展

2024 年 5 月 12 日至 16 日，2024 年世界免税协会 (TFWA) 亚太展览与会议在新加坡举办。中国中免作为本次大会的钻石赞助单位受邀参加，和业界合作伙伴进行了友好交流，并在 5 月 14 日的“China Watch 中国观察”主题研讨会上，以“机遇与发展”为主题，探讨免税和旅游零售行业的发展趋势。



▲公司受邀参加 TFWA 亚太会议

中国中免参与第三届澳门高品会

2024 年 9 月 25 日至 29 日，中免国际携手 cdf 澳门上葡京店参与第三届澳门国际高品质消费博览会暨横琴世界湾区论坛，为中免澳门腕表珠宝节揭开预展序幕，以“时光之旅”为主题，展示多款腕表品牌的精湛工艺，并糅合视觉、触觉、扩增实境 (AR) 及人工智能 (AI) 的互动体验。



▲中免澳门腕表珠宝节预展

2024 亚洲高级定制艺术展华丽启幕，cdf 三亚国际免税城引领时尚新潮流

2024 年 10 月 15 日，亚洲高级定制艺术展在 cdf 三亚国际免税城有时艺术中心正式启幕。本次艺术展展现亚洲时尚文化的独特魅力，是推动三亚时尚消费产业发展的重要力量。



▲2024 亚洲高级定制艺术展启幕

助力成立海南省离岛免税协会，推动离岛免税产业高质量发展

为认真贯彻落实习近平总书记关于海南自贸港建设系列重要指示批示、视察三亚国际免税城重要讲话精神，积极推动离岛免税产业高质量发展，做好境外消费回流文章，海南省离岛免税协会（以下简称“协会”）于 2024 年 8 月 5 日正式获批成立，也标志着海南离岛免税进入新的发展阶段，对于推动市场主体协调发展和生态构建，打造全球领先产业集群具有重要意义。

协会业务主管单位为海南省商务厅，中免集团（海南）运营总部有限公司、中免（海口）国际免税城有限公司、海南省免税品有限公司、海南旅投免税品有限公司、全球消费精品（海南）贸易有限公司、中服（三亚）免税品有限公司、深免集团（海南）运营总部有限公司、海南奥特莱斯旅业开发有限公司等 9 家单位共同发起成立，旨在推动形成政府协调推动、市场主体既有竞争又有合作的局面，强化联合宣传推介，提高国际采购议价能力。



▲协会第一届第一次成员大会

产业稳健布局 潜心耕耘结硕果

作为免税业务的领军企业，公司亦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。

大连市免税店焕新开业，释放免税消费新活力

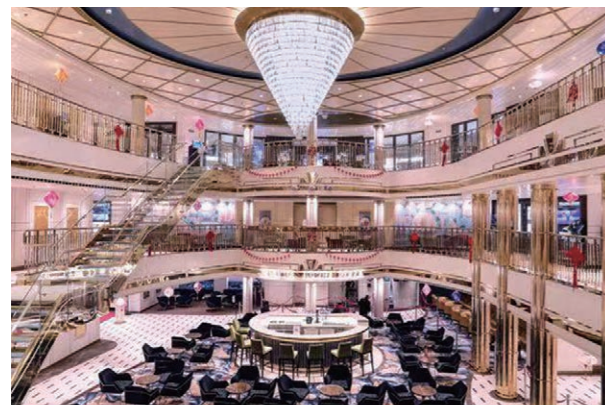
2024年8月，财政部、商务部、文化和旅游部、海关总署、税务总局联合印发通知，完善市内免税店政策，规范市内免税店管理工作。2024年12月31日，公司大连市免税店焕新开业，这是新政策颁布后首家开业的市内免税店。大连是中国东北沿海重要的经济、贸易、港口、工业、旅游城市，是中国东北对外开放的窗口。公司大连市免税店位于新星·星海中心一层，距离大连的标志性景点星海广场仅两公里，地理位置优越。大连市免税店汇聚了丰富多样的商品，涵盖美妆护肤、香水香氛、腕表首饰、太阳镜、酒水、食品等多个品类，充分满足了消费者的多样化需求。同时，还紧抓新政机遇发挥渠道优势，给予国潮品牌与国际品牌在市内免税店同台展示的机会。



▲大连市免税店盛大开业

海上大型免税店 cdf 爱达魔都号店盛大开业，首艘国产大型邮轮绚丽启航

2024年1月1日，我国海上大型免税店爱达魔都号店盛大开业，首艘国产新造大型邮轮绚丽启航。爱达魔都号全长323.6米，15层甲板，满载可容纳5,246名宾客。cdf 爱达魔都号店占地近1,200㎡，云集超过200个国内外知名品牌，涵盖超过美妆、美酒、高级珠宝腕表等品类。



▲爱达魔都号内景



▲爱达魔都号内中免免税店

cdf 星旅鼓浪屿号店盛大开业，引领海上购物新风尚

2024年7月25日，中国民族邮轮品牌“星旅远洋”旗下的首艘邮轮“鼓浪屿”号在上海母港以全新面貌启航。同日，中免邮轮在“鼓浪屿”号上的免税店也正式开业，为旅客提供丰富的购物选择和便利的购物服务。“鼓浪屿”号船长261米、宽32米，总吨位达7万吨，可载客1,800人。邮轮上的免税店位于第6和7层，占地面积650平方米，汇聚了众多国际一流奢侈品牌，涵盖酒类、皮具、箱包、饰品、太阳镜、美妆香水、食品等各类商品。



▲cdf 星旅鼓浪屿号



▲cdf 星旅鼓浪屿号的免税店



五粮液旅游零售渠道首家专卖店盛大开业

在离岛免税政策尚未放开免税经营国产酒水品类背景下，公司主动布局，以完税创新业务模式在海南旅游零售市场销售国产白酒。2024年9月19日，旅游零售渠道首家五粮液专卖店在三亚国际免税城盛大开业，标志着两个集团合作迈入新的阶段。



▲旅游零售渠道首家五粮液专卖店在三亚国际免税城盛大开业

讲好中国故事 中免经验输出海外

中国中免讲好中国故事，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”。公司一直深耕亚太地区的旅游零售业务，在稳步进军柬埔寨等新兴市场的基础上，2024 年公司正式进军日本、新加坡、斯里兰卡市场，与越南 IPP 集团签署重要战略合作备忘录，再创下海外免税业务发展的一个个重要里程碑。

柬埔寨

截至 2024 年末，公司已在柬埔寨金边、暹粒和西哈努克港三大城市运营三家市内免税店，及一家柬埔寨暹粒吴哥国际机场免税店。

2024 年为“中柬人文交流年”，为了深化中柬文化、旅游、服务等方面交流合作，柬埔寨暹粒副省长 NGOUV SENGKAK，以及来自暹粒省旅游局等组织机构的 22 位旅游业代表来到柬中免吴哥市内免税店考察，并顺利举行“暹粒旅游行业发展座谈会”，就目前暹粒旅游行业现状与未来发展以及区域旅游合作等问题进行了深入讨论。



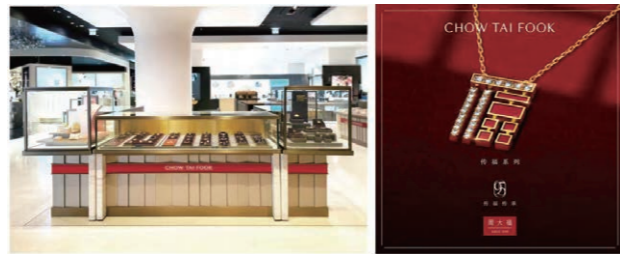
▲座谈会现场



▲旅游业界代表参观 cdf 吴哥市内免税店

日本

中国中免积极探索海外市场对国潮珠宝黄金的需求，在日本东京银座开设机场式市内免税店“Japan Duty Free GINZA”，合作运营中国知名奢侈珠宝品牌周大福珠宝专柜，以拓展旅游零售新渠道。旅日游客及日本居民可以从东京市内门店以免税形式下单，并于羽田机场、成田机场离境时提货。



▲中国中免于日本东京银座开设的机场式市内免税店“Japan Duty Free GINZA”

新加坡

亚太地区是中国中免的重点拓展市场，新加坡樟宜机场也是旅游零售最重要的市场之一，2024 年 2 月 9 日，中国中免与开云集团旗下高级珠宝品牌 Qeelin 再次合作，于新加坡樟宜机场开设 Qeelin 精品店，中国中免成为精品店的营运商。



▲新加坡樟宜机场 Qeelin 精品店

2024 年 10 月 30 日，公司与德国高端品牌 Modern Creation München (MCM) 携手，于新加坡樟宜机场 3 号客运大楼合作经营 MCM 潮流精品店，为公司于该机场运营的第二家奢侈品专门店，标志着中国中免在新加坡旅游零售领域持续的发展与努力。



▲中国中免携手 MCM 运营新加坡樟宜机场专门店

斯里兰卡

2024 年 9 月 26 日，中国中免斯里兰卡首家免税店，即 cdf 斯里兰卡免税店于科伦坡港口城 (Port City Colombo) “The Mall” 购物中心正式开幕。店内提供多样化高端产品，涵盖 400 多个国际知名品牌，包括时装配饰、名表珠宝、美妆香水、名酒、环球特色美食和纪念品等。作为中国中免拓展南亚市场的首站，cdf 斯里兰卡店填补了当地市内免税市场空缺，为当地带来崭新的高端购物环境。



▲cdf 斯里兰卡免税店

越南

2024 年 11 月 6 日，中国中免与越南 Imex Pan Pacific Group (IPP 集团) 宣布签署合作备忘录 (MOU)，正式建立战略合作伙伴关系。两家企业的合作旨在拓展旅游和旅游零售行业的业务契机，同时助力推动中国与越南的经贸合作。



▲中国中免与越南 IPP 集团签署合作备忘录，正式建立战略合作伙伴关系



国潮出海

为深入贯彻落实国家关于大力开展国潮出海业务战略部署，践行央企推行全球化布局的引领责任，2024 年 5 月公司成立国潮出海项目组，全力助推国货潮品的国际化布局，促进中国制造的全球影响力提升。公司与晋江市人民政府签署战略合作协议，成功举办“政企连心·共话发展”国潮项目专场推介活动，并于海口国际免税城成功举办“潮起盛会扬帆出海”国潮运动品牌首发系列活动，整体项目销售破亿元，全面推进中国运动企业及品牌深入合作，为助推中国品牌国际化做出有益尝试。

自 2024 年国潮品牌出海项目成立以来，公司在品牌引入、业务模式试点、试单品牌合作、国潮区建设、3C 电子产品出海、中式茶饮拓展以及新能源汽车业务等方面努力，并取得丰硕成果。

品牌引入方面，项目组已与 80 多个国潮品牌达成合作意向，涵盖服饰、太阳镜、电子、香化等多个品类。其中，卡尔美、Chamelo、科大讯飞、颐莲、瓊尔博士等知名品牌已签署合约，展现出项目组强大的品牌吸引力。

业务模式试点方面，项目组积极探索多种灵活的合作方式，包括贸易、寄售、联营、分销和自营，以适应不同品牌和目标市场的需求。例如，与科大讯飞合作取得泰国独家代理，与 Chamelo 合作取得泰国独家代理和亚太区旅游零售渠道总代理，与 52TOYS 合作在香港开设联营专卖店等，展现出项目组在业务模式上的创新和灵活性。

试单品牌合作方面，项目组与多个知名品牌展开深度合作，并取得显著进展。例如，科大讯飞首批订单预计可达 2,000 台机器，Chamelo 将率先入住三亚海棠湾店作为试点，52TOYS 将在 GLP 大堂开设快闪店，Bebebus 将在新城市广场开设首家门店，展现出项目组在品牌合作上的成功和实力。

国潮区建设方面，项目组在澳门上葡京店开辟国潮区，引入颐莲、瓊尔博士、可复美、自然堂等 10 多个美妆品牌，并与澳洲最大的华人电商 eBest 合作，推动美妆品牌出海，展现出项目组在国潮区建设上的成果和影响力。

3C 电子产品出海方面，项目组与泰国 One Bangkok 零售商、新加坡 Frasers 零售商商讨开设 3C 电子综合快闪店，推动小熊家电、Usmile 等 3C 品牌出海，展现出项目组在 3C 电子产品出海方面的探索和进展。

中式茶饮拓展方面，项目组与霸王别姬、茉莉奶白等中式茶饮头部品牌接洽，探索特许经营、合资等合作模式，并计划将其引入海外旅游零售渠道，展现出项目组在拓展中式茶饮业务上的努力和决心。

新能源汽车业务方面，项目组探索在港开展新能源汽车代理和分销业务的实施路径，拓宽产品边界，展现出项目组在新能源汽车业务上的创新和突破。



▲海口国际免税城“国潮玩一夏”美陈



▲海口国际免税城国潮美妆馆



▲国潮 × 运动 T 台秀

汇聚向善之力 践行责任担当

环境保护

中国中免发挥自身优势，积极传递绿色环保理念，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。

公司三亚店聚焦海南生态特点，打造具有免税行业特点的“净蓝护绿”志愿服务品牌，与属地公益组织密切联动，开展植树、净滩、生态研学活动超 15 场，品牌事迹先后获得三亚日报、人民日报等多家媒体报道。2024 年，公司下属三亚店招募在册志愿者超 650 人，投入资金约 18 万元，全年开展生态环保、交通疏导、社区服务等各类志愿服务活动超 30 场，志愿总时长超 1,000 小时，超 2,500 人次参与。



▲2024 年 3 月 12 日，“净蓝护绿”志愿服务品牌启动仪式暨“拾光之旅与林共舞”植树志愿服务活动，在三亚市亚龙湾青梅港红树林保护区举行。



▲2024 年 4 月 22 日，公司在海棠区海棠广场开展“关爱地球碧海清流”主题净滩志愿服务活动。



▲2024 年，5 月 28 日，依托海棠区党建大联盟交流平台，三亚店参加海棠区党群服务中心举办的“海棠视线”第二期“共建生态文明践行绿色发展”——“绿漾”海棠在行动主题路演活动，以践行央企社会责任、助力生态文明建设为重点，宣传“诚信经营优质服务”示范点创建工作，在与湾区重要文旅企业的路演比拼中，获得第二名的成绩。



▲2024 年 6 月 8 日，三亚店的免税先锋们化身蔚蓝星球守护者，奔赴蜈支洲岛旅游区 and 三亚海棠湾梦幻海洋不夜城开展海洋公益活动。



▲2024 年 6 月 24 日至 6 月 28 日，三亚店“净蓝护绿”主题周正式开启。公司近百名团员、青年及志愿者，分三批先后前往椰子洲岛，净滩护林。



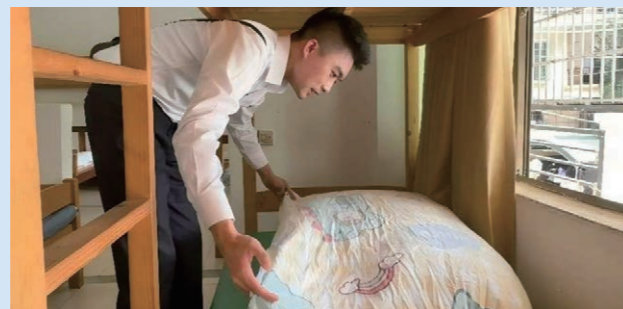
▲2024 年 12 月 5 日即国际志愿者日，三亚店组织 28 名团员青年和志愿者在三亚市育才生态区南塔水库开展了“绿水青山欣享拾光”生态研学活动。

教育助学

2024 年 9 月 20 日，公司和法国娇兰 (Guerlain) 品牌共同开展蜜蜂保护项目，来到上海市徐汇区新世界小学，向二年级的 140 名小学生宣传蜜蜂保护项目，开展蜜蜂保护小课堂，让孩子们从小培养环保意识。



2024 年 5 月 29 日，三亚店 28 名党员赴三亚市吉阳区儿童慈善机构开展“爱心筑梦、情暖童心”活动，他们向 19 名“慢天使”（因先天或后天外因所致发育迟缓、语言障碍、行动不便等，需要特殊照顾和精心呵护的儿童）捐赠了牛奶、面包、纸巾等物资，为孩子们送去关爱与支持。



三亚店积极主动地承担起促进毕业生就业的社会责任，始终把支持当地就业及完善校园招聘工作视为企业发展中的关键环节，2024 年三亚店毕业生招聘约 50 人，为当地社会经济发展做出积极贡献，为地区人才培养与就业稳定贡献力量。



2024 年，三亚店派出青年骨干参加 2024 年吉阳区和海棠区的青年夜校授课，助力自贸港青年人才学习知识技能、丰富业余生活、充盈精神世界。



社区活动

公司已连续 16 年开展捐赠衣物活动，把关爱和温暖送到最需要的地方。2024 年杭州中免累积向中华慈善总会捐赠旧衣 80 公斤。呼和浩特中免全体员工通过“白鲸鱼平台”发起衣物捐赠活动，让爱传递、让温暖延续。



2024 年 2 月 6 日农历春节前夕，三亚店组织志愿服务队前往吉阳区敬老院开展“迎春送温暖浓浓爱老情”志愿服务活动。



2024 年 10 月 11 日，日月店携手海口琼山区委宣传部、社会工作部等机关单位，赴海口市三门坡镇红明敬老院开展关爱孤寡老人志愿服务活动，为孤寡老人送去祝福和温暖。



2024 年 3 月 5 日上午，正值三亚国际免税城客流早高峰，30 名身穿红马甲的青年志愿者出现在免税店前的丁字路口处，开展文明交通宣传、劝导行动。



2024 年，在第九个“中华慈善日”之际，三亚店联合伙伴单位，在海棠区开展了“中华慈善日”主题宣传暨爱心流转“益”同守护慈善义卖活动，号召海棠区广大单位及个人积极参与公益慈善事业，弘扬慈善精神，为海棠区的慈善事业发展和进步贡献力量。



2024 年 11 月，三亚店组织团员青年前往全国第十二届少数民族传统体育运动会摔跤馆、运动员接待酒店等区域开展现场秩序维护志愿服务。



2024 年 3 月 5 日，日月店党总支同日月党群服务中心等党组织共同开展无偿献血主题党日活动，55 人献血成功，总献血量高达 12,300ml，并援助了一名需献血救助的大学生。



2024 年 9 月 30 日，日月店党总支组织党员参加海口市琼山区“七十五载辉煌路，党旗飘扬映华章”志愿者音乐公益汇演活动。



台风“摩羯”“潭美”过境后，海免公司本部及各所属企业均组织员工参与当地路面清污、道路清障、垃圾清运、安全消杀等志愿服务，助力尽快恢复生产生活秩序。



2024 年 3 月 5 日，美兰店联合海口美兰国际机场组织党员志愿者深入美兰机场航站楼及公共区进行志愿服务，为旅客提供问询解答、路线引导、提携行李等服务，用实际行动践行雷锋精神。



湖北地区 2 月出现大范围极端冻雨和降雪天气，武汉中免组成 11 人的志愿队，身着醒目的志愿者马甲，深入一线，为旅客提供问询引导、答疑帮助等暖心服务，以实际行动传递出爱与温暖，成为了温暖的守护者。



公司下属单位纷纷成立志愿者服务团队。成都中免公司团支部积极动员团员在“文明蓉城”官方志愿平台，注册成为志愿者，并积极参与社区志愿服务，确保全年服务时长不少于 20 小时。杭州中免联合党支部成立了“启航先锋队”，围绕公司经营中的紧急任务、关键任务组织开展义务志愿活动。

2024 年，公司开展包括志愿者活动在内的 ESG 活动 59 场，有 3,580 名员工参与，投入总时长 7,940 小时。

践行海外社会责任

2024 年 8 月 1 日，中免国际组织义工在香港郊野公园开展植树活动，积极参与香港绿色生态环境建设，身体力行提升郊野公园植林区的生态价值和生物多样性。活动共种下山血丹、牛耳枫、山龙眼等绿植共 500 棵，向下扎根、向上生长、迎风挺立。



03



以人为本

保护员工权益 增进员工福祉	84
丰富培训课程 助力员工成长	91
安全生产运营 注重身心健康	94

中国中免积极响应联合国可持续发展第 3、5 和 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。



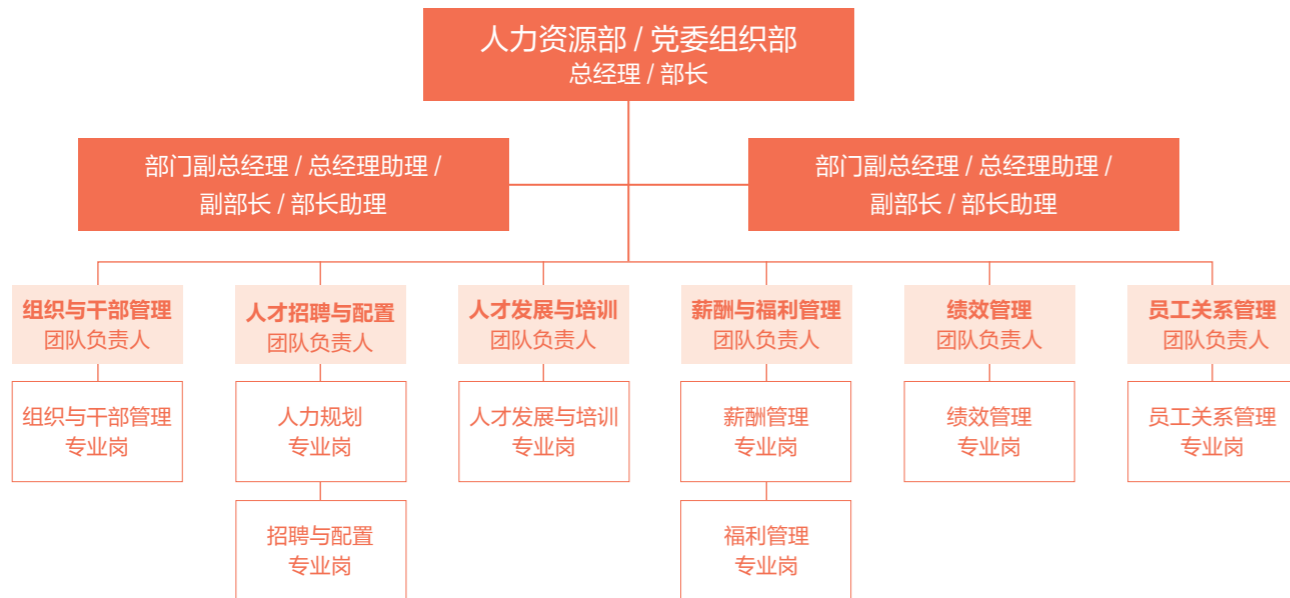
保护员工权益 增进员工福祉

员工权益

我们始终坚持“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，坚持诚实守信、公平公正原则，充分保障员工权益。

治理

中国中免针对员工议题设置了清晰的治理架构，并在《总部部门职责、组织架构》中明确人力资源部及下属团队的工作职责，于《总部员工绩效管理办法》中明确落实企业经理层成员任期制和契约化管理，建立综合考核评价的基本原则，明确员工工作的监督考核机制。



战略，影响、风险和机遇管理

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。

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、独生子女父母护理假等，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。同时公司严格遵照劳动法规定，员工当月加班时间不得超过 36 小时，充分保障员工休息权益。

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，定期对公司适用的薪资标准进行审视，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；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，加大对基层一线员工的薪酬保障力度，加强低收入员工的兜底保障，促进薪酬分配向基层一线员工和“苦脏险累”岗位倾斜。公司结合企业所在地区社会平均工资情况，制定“一企一策”的工资标准（该标准远高于当地最低工资水平标准），对于全年正常工作且收入低于该标准的员工要求按照该标准执行。

公司积极推进中长期激励建设工作，在中长期激励方面，公司对各级企业经理层成员全面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。公司暂未推出股权激励与员工持股计划，待时机成熟后，将适时在符合条件的企业中实施中长期激励措施。

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。公司各级企业经理层成员年薪标准中同公司业绩考核挂钩的浮动工资占比为 60%，经理层实际绩效年薪同所在企业考核得分及经理层个人考核得分相关。

在员工薪酬合规方面，公司对所属各级企业员工薪酬福利制度在建立及修订前都会进行严格把关，确保符合公司薪酬导向及法律法规要求，实施前严格履行职工代表大会审议程序。每年还将通过党委巡察、专项检查等工作对所属企业薪酬福利执行情况进行全面检查。

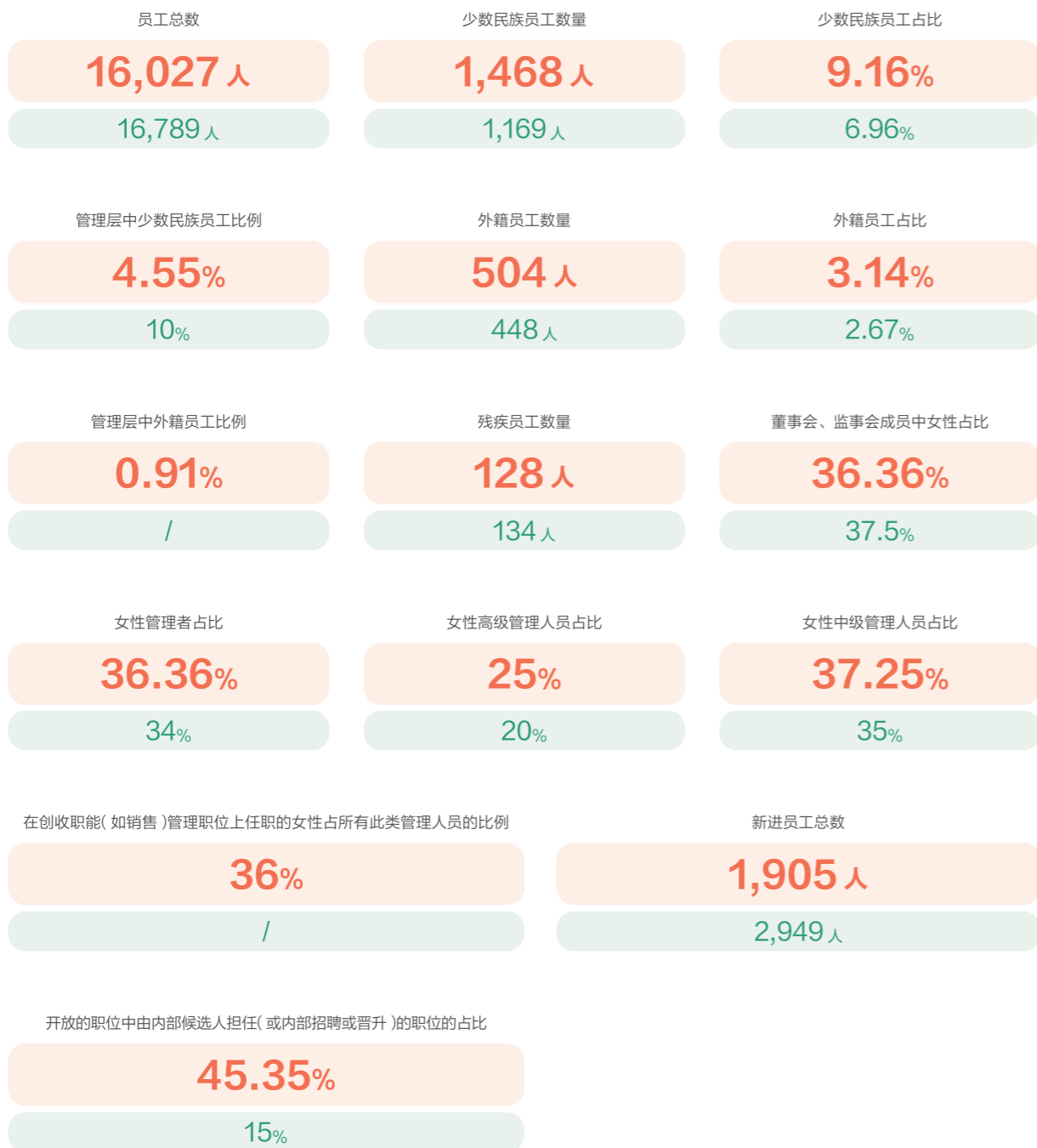
民主管理

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。

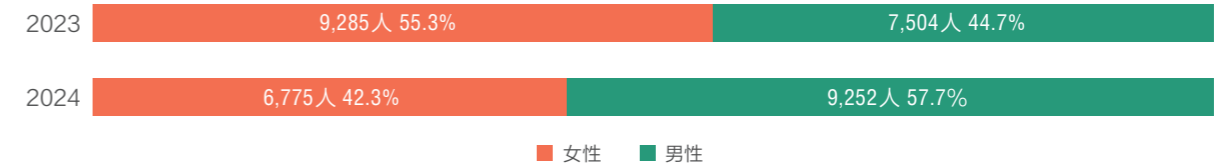
我们在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，均向职工代表大会征求意见，通过平等协商确定，且相关决定均会向全体员工公示或者告知员工。员工也可实名通过邮件、微信、面谈等各种方式向工会表达诉求。2024 年，公司落实关于进一步加强女职工委员会组织建设的要求，组织学习《工会女职工委员会工作条例》，切实健全、完善公司及二级企业工会女职工委员会组织建设。

● 指标和目标

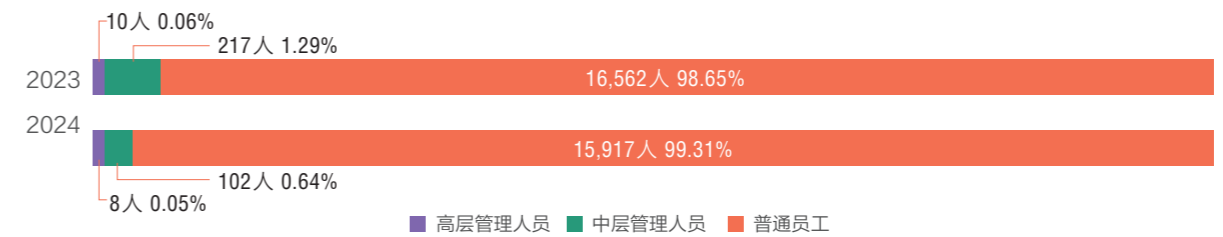
● 2024 年 ● 2023 年



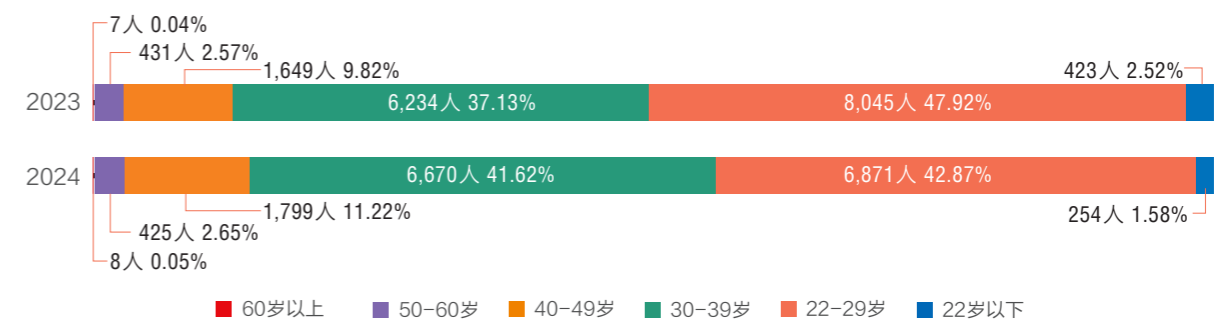
按性别划分的员工人数



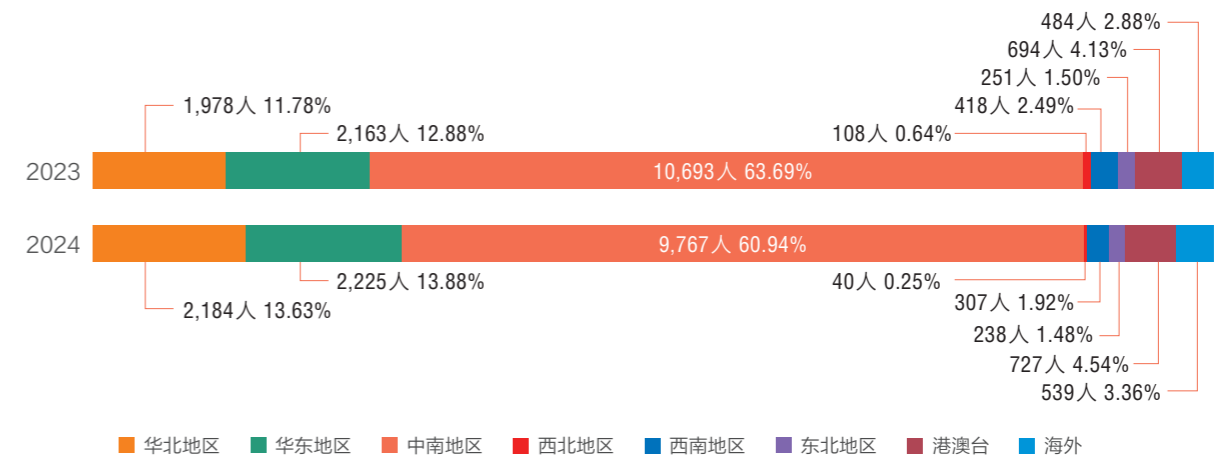
按雇员类别划分的员工总数



按年龄划分的员工总数



按地区划分的员工总数



按类别划分的新进员工情况:



员工流失率情况

员工总流失率 **15.71%**，其中自愿离职员工的流失率 **9.63%**

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	17.53%	16.09%	高层管理人员	25%	9.09%	60岁以上	52.94%	58.52%	境内	18.14%	15.65%
女性	14.33%	17.05%	中层管理人员	5.88%	4.82%	50-60岁	12.53%	14.99%	港澳台地区	30.54%	31.01%
			普通员工	18.72%	16.77%	40-49岁	6.98%	8.95%	海外	16.14%	22.31%
						30-39岁	11.73%	12.22%			
						22-29岁	19.23%	19.55%			
						22岁以下	48.58%	39.57%			

● 2024年 ● 2023年

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。

2024年，公司员工福利金额总额为2.48亿元。



▲ 清真食堂



▲ 2024年中免家宴和“祥蛇送福我会快乐”庆新春工会活动

我们以读书、艺术沙龙、春游、联谊、徒步等多彩活动为抓手，增强职工幸福感、获得感、归属感。



▲ 公司设立职工书屋

以工会小组为单位，先后开展20场丰富多彩的春游活动，踏青、赏花、看展、运动，近400名员工积极参与。



节庆活动方面

各下属工会开展“三八妇女节”系列活动、“五四健步走 欢乐青春行”青年节活动、“童趣无限 所遇皆甜”儿童节主题活动、“歌唱祖国 共庆华诞”主题红歌赛等活动庆祝相关节日。



▲ 妇女节活动

文体活动方面

举办读书分享活动，营造“爱读书、读好书、善读书”的良好文化氛围。组织开展“拥抱自然醉美金秋”雁栖湖西山步道徒步活动，职工可以在徒步中舒缓压力、愉悦身心、增进友谊、提振精神。积极组织参加集团第二届职工运动会，勇夺五人制足球、羽毛球、乒乓球、趣味运动团体赛冠军，三人制篮球团体赛季军，以及开幕式“创意风采奖”，充分展现了我们不怕困难、勇于挑战的精神风貌。



▲ 徒步活动



▲ 运动会

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。常态化开放职工活动室，改善活动室环境，提供乒乓、跑步、桌球活动。开展职工兴趣小组活动，瑜伽、篮球、羽毛球、足球等共组织现场活动 229 次，参与职工 1,884 人次。



▲ 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。

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，为特殊时期女职工创建安全、舒适空间，保护孕哺期女职工隐私和权益。

2024 年，持续做好职工日常关爱，开展职工结婚、生育、家属丧葬、退休慰问工作 48 人次，完成劳模年度慰问 4 人次，对面临生活困难以及春节期间坚守一线的职工深入开展“送温暖”活动，将公司的关心关爱及时传递到职工身边。

开展职工结婚、生育、家属丧葬、退休慰问工作 48 人次

完成劳模年度慰问 4 人次

丰富培训课程 助力员工成长

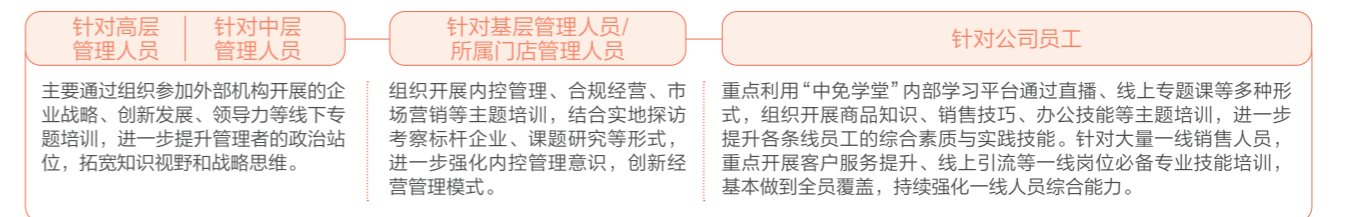
我们已建立了一整套符合自身运营情况和国际规范的人才培训体制，并致力于为员工构建畅通的职业发展通道，给予员工更广阔的事业平台。

员工培训

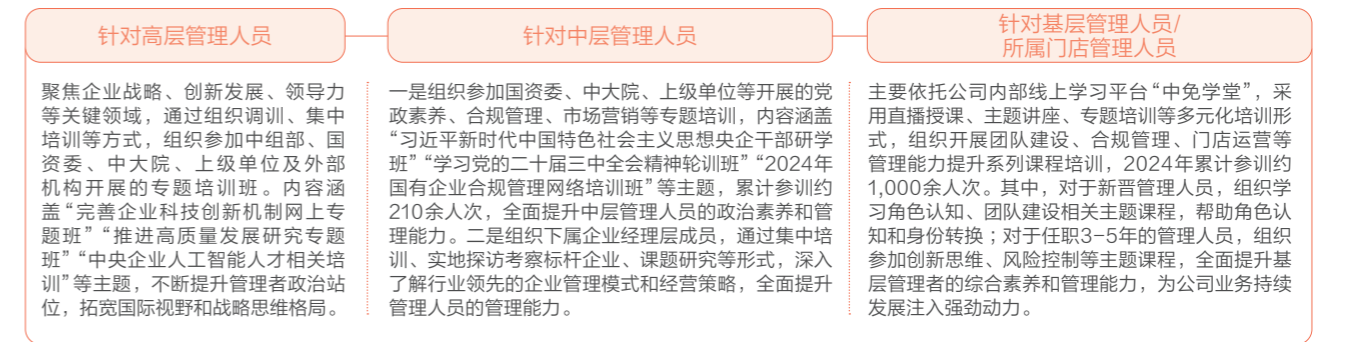
公司培训以战略发展为核心，致力于建立完善的人才发展与培养机制，通过线上与线下相结合的形式，遵循“分级分类，全员培训”的原则，分层分类自主开展各类培训，激发企业学习活力，为公司未来长期稳定的发展提供人才保障。同时公司致力于通过多元化的培训方式开展各类培训，进一步提升员工培训参与度与满意度。

2024 年，公司分层分类开展丰富的培训活动。

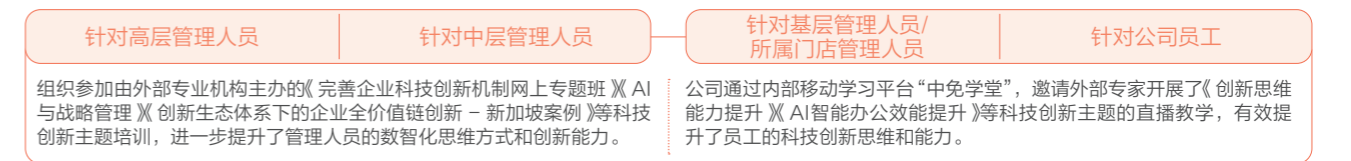
培训开展类型



管理和领导力发展培训方面



科技创新、智能赋能岗位类培训



公司着力挖掘与培养内部资源，持续建立内部讲师团队，充分依托内部讲师队伍力量组织开展“优师优课”系列授课，全年直播 8 次，累计参训 1,500 人次，以训代练提升内部讲师综合能力。

公司重视青年人才的培养，持续开展管理培训生培养项目。结合公司业务战略目标，通过“轮岗 + 课题研究”的培养形式，加速青年人才成长，为公司重要岗位输送人才，提升组织核心竞争力。



2024 年共开展重点培训项目 830 余项。

5月，公司首次组织开展专职董事主题培训，针对公司专职董事履职要求，定制化开发完成14门线上专题课程及考试题库，进一步提升专职董事履职能力和专业素质。

5月至6月，公司组织开展一线销售岗位学习地图搭建及课程开发工作坊，帮助一线销售员萃取优质服务经验，搭建中旅免税一线销售岗位学习地图和开发完成了12门重点课程及题库，推动形成“培训-考试-存档-上岗”机制，促进一线人才的快速培养落地，从而有效提升一线销售人员的服务质量。



10月，结合免税行业特点，深度契合实际业务场景，以“分享式授课+小组讨论+真实场景分练”相结合的立体式培训形式，开展一线销售精英培训，进一步提升一线销售人员的综合素质与实践技能。

8月，新员工培训为期6天，内容包括公司情况及业务介绍、职业化素养培训及户外团队拓展。新员工们各展所长，充分交流互动，加深对公司价值观和核心业务的理解，也充分展现了年轻人创意无限、活力四射的精神风貌，彰显新一代“中免人”意气风发、潜力无限的青春力量。

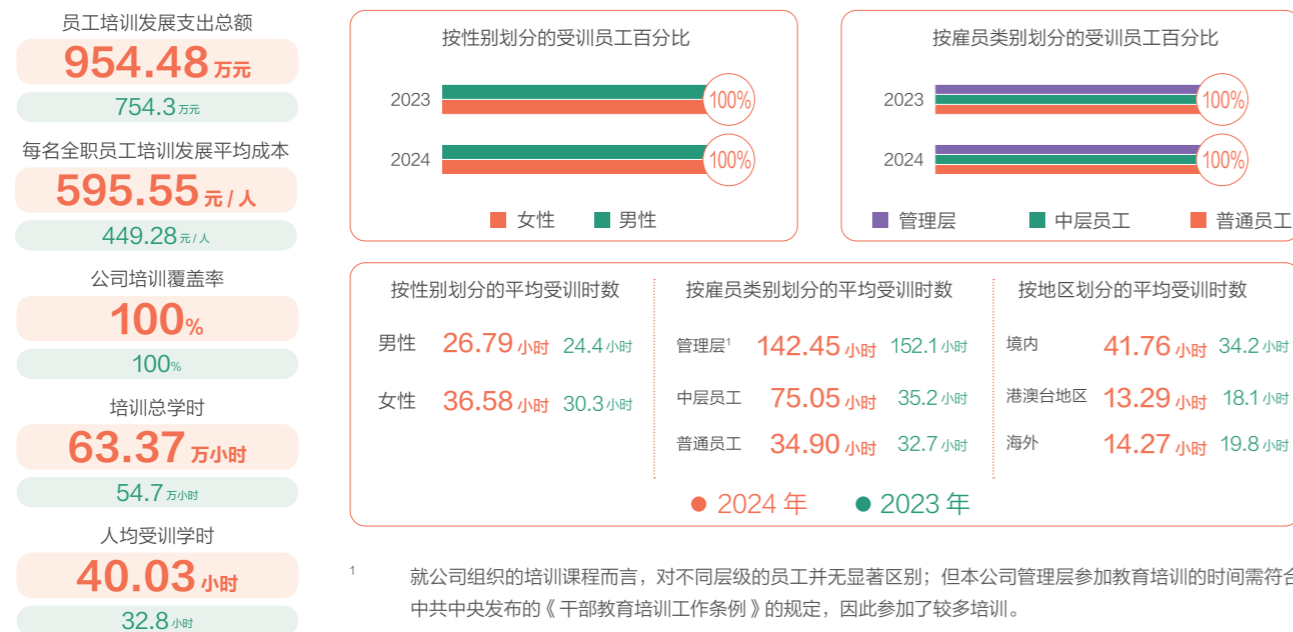


11月，公司组织所属企业管理人员开展了线下集中培训，结合实地探访考察标杆企业、课题研究及汇报等形式，深入了解行业领先的企业管理模式和经营策略，进一步帮助所属企业管理者强化内控管理意识、掌握先进的管理理念及创新的经营模式，促进企业高效运作。



我们持续运营面向全体员工的在线培训平台“中免学堂”，在线课程不断完善，有效将内外部师资资源相结合，为员工提供专业且多样化的培训课程。截至2024年末，平台账号做到全员覆盖，数目约1.62万个。2024年推送课程专题26项，组织直播及录播培训约13场，平台年度累计参训43万余人次，人均约8.2学时。同时，为提高员工学习的积极性与活跃度，及时向员工传递学习资讯，充分利用“中免学堂”微信公众号不定期向员工发布课程推送、知识分享等内容。

2024年，本公司开展培训情况如下：



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，每年至少一次绩效评估。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%。

公司持续加强进技能人才队伍建设工作，持续开展职业技能人才培养。在职称评审方面，积极鼓励广大员工参与各级职称申报，各类专业技术人才数量及质量均实现稳步增长。2024年，公司员工在工程、会计、审计、档案等专业的职称证书持证数较去年增长17%。在职业技能等级认定方面，公司根据业务特点，组织多家子企业取得商品营业员、劳动关系协调员两个工种职业技能等级自主认定资格；2024年，公司首次自主开展了“商品营业员”职业技能等级初级、中级的认定，采用理论考试与实操评比相结合的方式，首次参评员工的通过率高达86%，有效建立了“内部培养+认证”的技能人才培养体系，进一步打通技能人才发展路径。



▲ 技能人才自主认定考点照片

案例 提高职业技能，助推企业发展

公司工会深入贯彻落实习近平总书记关于产业工人队伍建设改革的指示，开展“免税工匠”职工劳动和技能竞赛，以赛促练、促学、促干。

三亚市内免税店工会围绕“诚信经营 优质服务”示范点创建，开展17个项目主题劳动和技能竞赛，参与员工3,389人次。海口国际免税城工会组织销售等专业开展技能竞赛活动，参与人数500余人。广州新免工会组织开展美妆比拼大赛，深圳供应链工会积极组织职工参与心肺复苏急救培训、插花艺术培训。通过各类技能竞赛活动，加速了公司服务价值理念的传播，促进了员工技能与服务品质的双重提升。

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

中国中免严格遵守《安全生产法》《职业病防治法》等法律法规及规定，持续开展法规辨识和制度评价，本年度先后修订和新编公司《安全生产管理办法》《安全生产委员会工作和例会管理规定》《安全生产考核评价管理规定》《职业健康管理规定》《境外安全管理规定》《安全事故管理办法》等6项安全管理制度，构建系统完备、配套衔接、运行有效的制度体系。

党建统安

公司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”。

2024年，公司深入学习贯彻党的二十届三中全会精神和习近平总书记关于安全生产工作重要论述，强化安全生产意识。本年度公司在党委会组织学习党中央、国务院关于安全生产重要决策部署和安全生产会议精神4次，召开安委会2次、专题会6次，进一步树牢红线意识底线思维，切实抓好安全生产责任落实。

机制保安

在安全生产管理体系方面，公司持续开展安全生产标准化建设，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。同时，公司根据人员变化和生产经营实际，及时调整优化各级安委会人员组成及职责，督导各级企业健全完善安委会工作机制，明确安全生产管理部门，按要求配备专兼职安全管理人员。截至2024年末，公司共有安全管理人员267人，其中专职管理人员46人，兼职管理人员221人，注册安全工程师数量满足要求。

公司积极组织所属企业开展安全生产标准化建设，三亚国际免税城已完成标准化认证项目立项，邀请专业团队指导完善安全生产管理体系，建立安全生产标准化体系文件，全面管控生产经营各环节的安全生产与消防安全工作，实现安全消防管理系统化，岗位操作行为规范化，设备设施本质安全化，作业环境器具定制化的管理水平，确保获取安全标准化证书。中免国际完成职业健康安全、环境管理和质量管理三体系认证工作，切实提升内部管控和精细化管理的水平。

本年度，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，落实好企业主体责任。2024年12月，公司对各所属企业进行安全考核评价，加强安全生产的过程管控，推动安全生产管理由事后处置向事前预防转型，落实好企业主体责任。同时，公司本部通过OA在线与全体员工签订安全环保责任书，实现节能环保责任100%覆盖。

同时，公司进一步强化主要负责人安全生产责任。一是连续第四年开展主要负责人安全宣讲活动，本年度各级企业主要负责人共开展安全生产主题宣讲218场，带头学习安全生产法规、政策，树牢全员安全发展红线意识；二是主要负责人带头开展安全隐患排查，各所属企业主要负责人分别带队深入在建项目现场，各门

店经营场所、仓库、宿舍等重要部位进行全面隐患排查，共带队开展检查436次。

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》，并持续加强应急管理，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。2024年，各所属企业共组织开展各类应急演练326场，参与1.74万人次，其中与属地政府部门、相邻单位开展联合应急演练84次，切实提升应急处突能力，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，公司持续开展安全隐患排查整治行动，加强特种设备、消防安全、用电安全、施工管理、电动车和燃气等领域的管理力度，提升隐患排查整治行动质效，全力杜绝生产安全事故发生。

公司坚持开展专家诊断式安全检查活动。公司邀请外部专家组对日上上海、日上中国和海南地区重点区域、重大项目开展安全生产检查评估，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。同时，公司安委办加大隐患排查督导力度，在岁末年初、“两会”、节假日、暑期等重点时段对免税综合体、物流中心、在建工程和重点门店开展现场安全检查督导，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、消防安全自查自纠专项行动、大起底隐患排查整治、特种设备安全专项检查和治本攻坚等专项行动，各级企业累计开展安全检查1,238次，排查安全隐患2,214项，并已全部整改到位。

公司在海口国际免税城试点建设隐患举报奖励机制，指导编制《生产安全事故隐患内部报告奖励管理办法》，充分调动全体员工安全生产积极性，积极查找报告身边的隐患短板，及时消除事故隐患，切实做到全员护安。

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。公司各在建项目2024年全部设置智能化仿真安全体验馆，使用计算机光电模拟技术仿真模拟各类安全事故，对施工人员进行沉浸式、体验式安全教育，提升应急处置能力。

海口国际免税城项目和三亚三期项目推广使用智慧安全平台，该平台包含人员管理、学习培训、安全检查、重点区域管控和安全履职画像等模块，切实加强现场安全管理效率和水平。

海口国际免税城项目推广使用智能安全帽管理系统，实时上传参建人员轨迹，分析安全帽佩戴情况，可进行危险区域语音预警、安全事故报警和事故记录，有效消除监控死角和管理盲区。

三亚国际免税城积极使用智慧消防系统和城市消防监控信息平台，利用“二维码+APP+线上系统”进行无纸化高效消防巡检管理，确保隐患闭环销号。

三亚国际免税城进一步完善三亚店相关方管理公众号，新增三级动火作业审批、安全处罚单等线上模块，实现无纸化办公及全程线上申请审批，极大提升相关方安全管理效率。

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安全生产月、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，邀请外部专家开展消防安全培训，通过OA和在线问卷开展线上安全生产知识考试，公司领导班子全员带头参与，共计8,800余人次积极参与答题。

组织集中观看2024年“安全生产月”主题宣传片、“安全生产责任在肩”和“违反《消防法》典型案例剖析与警示”等宣传片，组织开展深圳欢乐谷“10.27”设备碰撞等事故典型案例剖析。

各所属企业充分利用宣传栏、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。

2024年，公司及所属企业组织开展安全培训770次，参与3.23万人次，组织199场安全知识考试，参与2.65万人次。公司编制发布了《企业安全文化手册》，包含公司安全理念、安全管理、安全行为、职业健康、应急管理、安全知识等内容，并广泛组织阅读学习，引领安全理念入脑入心，自觉践行安全理念、规范安全行为。

2024年，公司投入安全生产费用2,177万元，过去三年共投入安全生产费用8,524万元，充足的安全投入为企业安全发展提供了强有力的保障。过去三年，本公司未发生安全生产事故。报告期内，公司及承包商工亡及工伤情况如下。

指标	二级指标	单位	2024年	2023年
工亡人数	员工	人	0	0
	承包商	人	0	/
员工因工伤造成的死亡率 ²	/	%	0	0
员工工伤案例总数	/	例	0	0
因工伤损失工作日数	员工	天	0	0
	承包商	天	0	/
百万工时损工事故率 ³ (LTIFR)	员工	%	0	0
	承包商	%	0	/

² 因工伤造成的死亡率(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 × 100%;

³ 百万工时损工事故率(LTIFR) = 损失工时工伤人数 / 会计期间的总工作小时数 × 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。2024 年，公司修订印发了《职业健康管理规定》，调整组织机构、工作要求和信息报送等内容，并组织各所属企业同步建立相关制度，提高职业健康管理规范化水平。在职业健康管理方面，公司为员工提供年度体检福利，为员工本人提供综合医疗保险，包括意外险、重疾险、医疗险。公司员工工伤保险支出总金额 53.91 万元，覆盖率 100%。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。公司还为员工未成年子女提供补充医疗保险，为全体员工定期开展中医问诊活动，更加关注员工的身心健康。



▲ 中免国际职业健康安全（ISO45001）管理体系年度审核合格通知书

2024 年 12 月，中免国际完成职业健康安全（ISO45001）管理体系年度审核。

公司为员工提供安全、健康的工作环境，以减少工伤情况的产生。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：

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。



▲ 三亚棠群项目组织施工人员免费体检



▲ 海口项目开展劳保用品使用专题培训

2024 年，公司所属二级工会开展“健康杭州，共建共享”“健康沐免”、心血管病预防等系列讲座，同时推出年度体检、心理健康讲座、24 小时心理咨询服务热线、心理期刊等，帮助员工舒缓压力，促进身心健康。

案例 公司工会开展“关爱职工 健康同行”中医义诊活动

为进一步增强职工健康意识，公司工会于 11 月中旬积极组织开展第二期“关爱职工 健康同行”义诊活动。本次活动邀请外部医疗服务机构医师面向职工开展问诊和中医理疗，共计服务职工 60 多人次，根据职工实际情况个性化制定调理方案，引导职工科学就医、健康生活。

案例 全面提升团队应急能力，为顾客提供更加安全、舒适的购物保障

2024 年 11 月 26 日三亚国际免税城 A 区 3 楼某店铺内，一位顾客突发晕厥、心搏骤停，情况十分紧急。一支由店面医护、店铺销售和热心顾客组成的救援小队，展开了及时、专业的救援，帮助顾客赢得“黄金 4 分钟”，转危为安。2024 年，三亚国际免税城共妥善处理了 4 起高危急救事件和 150 余起突发事件，这得益于公司客户管理部不断总结和完善突发事件应对流程，强化团队间的高效协作。自 2020 年起，三亚国际免税城共组织了 30 余场医疗相关专业培训，内容涵盖急救知识、基本医疗物品使用方法、应急预案以及现场突发事件处理流程等。



专题培训

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。

案例分析：

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组织学习与分析，以案示警、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。

排查整治：

公司定期更新和检查员工的工作设备，以减少由于工作设备损坏产生的事故；针对职业病危害因素开展排查整治行动，重点检查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，并建立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。

开展宣传：

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 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。



▲ 通过公众号发布职业健康宣传专篇



▲ 门店向员工和顾客宣传职业健康知识



▲ 海免公司开展线上教育培训课程



▲ 门店组织员工观看主题宣传片



04



关爱地球

应对气候变化 守护绿水青山	100
聚焦新质生产力 发展循环经济	107
绿色低碳运营 共创美好生活	110

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、9、11、12、13、14和15项目标，保护环境，关注水资源管理，应对气候变化，绿色低碳运营，发展循环经济。



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。中国中免全面分析气候变化可能带来的挑战，积极采取缓释措施，并主动挖掘机遇。本节内容根据“治理、战略、影响、风险与机遇管理、指标与目标”的框架，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“完善治理体系 长远稳健经营”。战略与可持续发展委员会每年至少召开一次会议，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管理。

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 and 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	控制升温1.5摄氏度情景 ¹ 下面临的风险等级	控制升温3摄氏度情景 ² （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。对此，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，助力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、粤港澳大湾区和东南亚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。</p> <p>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	<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。若野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	 政策和法律	 技术	 市场	 声誉	
描述	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。	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。	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。	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为,可能会造成我们的声誉损害。
影响周期	中长期	短中长期	短中长期	短中期	短中长期
影响范围	运营	运营	下游	下游	运营
潜在财务影响	运营开支增加	资产投资增加	营业收入减少	营业收入减少	运营开支增加
策略、缓解及适应措施	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和“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。	坚持转型发展战略,促进旅游零售业务线上线下融合,加强科技赋能,不断提升数字化、智能化、绿色化水平。 优化资源配置,进一步增加渠道拓展和平台建设、改善供应链管理、数字化创新应用、市场推广、品牌建设方面的投入,为发展提供充足的支撑。	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。	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	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,具体请参见“绿能织梦,建筑全过程节能降碳”。
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自身经营、供应链的影响，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。为进一步提高监测气候相关影响的能力，公司所属各单位持续加强与气象部门联系，及时获取灾害气象信息，适时启动防御和应急响应；安排专人密切关注雨情汛情，及时分析对安全生产可能造成的影响和危害，提前发布预警信息，提前采取处置措施。在获取极端气象信息后，例如汛情时期，各单位主要负责人下沉一线、靠前指挥，进一步排查风险隐患，落实应急措施，推动汛期安全生产措施真正落到实处。各单位持续完善防台防汛应急预案和处置方案，建立防汛抢险应急队伍，定期开展灾害应急预案培训和演练，强化应急保障能力；加强员工自然灾害预防、避险、自救、互救等方面的培训，提高全员防灾意识和应对技能；做好沙袋、抽水泵、手电、饮用水和方便食品等应急物资储备，确保关键时刻调得出、用得上。同时，各单位高度重视暑期汛期的值班值守工作，认真落实关键岗位 24 小时值班制度和领导带班制度，确保联络畅通，遇有突发情况及时按有关规定上报。

为应对气候相关风险，我们改进建筑体的建设工艺。公司近年来开发建设的各项目主要位于海南省海口市、三亚市，两地均为台风高发区域，历史最大风力 17 级。

在海口国际免税城设计过程中，针对抗震设防烈度高、结构体量大、不规则形高等特征，采用了国际上先进的减震技术，并使用 pkpm、midas-gen 两种国际先进的结构计算软件进行计算，使用 sausage、abaqus 计算软件进行校核，同时邀请国内权威结构设计专家对结构设计方案进行专项论证，不但确保了结构的安全性、可靠性及建筑方案的落地，还提高了结构的经济性。在地基基础设计中，

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“绿能织梦，建筑全过程节能降碳”。相关目标请见“ESG 战略引领 明析重要议题”。

通过抗浮锚杆的实体试验，确定了锚杆抗拔承载力，完美实现了安全性和经济性的平衡。

海口国际免税城、三亚一期丽晶酒店、海口办公楼均为超限不规则结构，按照政府规定，进行了超限建筑抗震审查，由国内权威专家进行把关，以保证结构设计的安全性和合理性。

海口国际免税城、三亚国际免税城 C 栋、三亚一期丽晶酒店进行了先进的风致振动分析，确保主体结构抗台风的安全性；进行风洞测压试验模拟，为幕墙等围护结构设计提供了可靠的依据。通过先进的风洞试验，模拟海口和三亚当地气候条件下的气流模式，以评估和优化建筑物的设计，增强其对极端天气事件的适应性和韧性，保证主体结构和围护结构的安全性。对风荷载敏感和受力较大部位的结构和幕墙进行相应增强，确保抗风安全性。针对三亚丽晶酒店存在多个立面平台层的建筑，重点进行了建筑物内行人风环境的评估，对于提升建筑群的品质和适用性、改善酒店居住体验都有着重要的意义。

2022 年投入使用的海口国际免税城在结构设计中通过合理控制，在满足建筑功能和使用功能，并确保安全的前提下对结构钢材进行优化控制，其用钢量低于同类建筑约 15% 左右，节省成本的同时也践行了低碳的理念。该建筑成功地经受了 2024 年超强台风“摩羯”的考验，证明了结构的安全可靠性。

在建的三亚一期丽晶酒店，在结构设计中进行了风工程专家论证，对场地进行了精准化分析，在此基础上对主体结构方案进行了合理优化控制，其中主楼筒体由钢结构调整为钢筋混凝土结构，大幅节省了钢材用量（降低钢材用量约 45%），考虑到钢筋、混凝土相应增加量，合计节省成本约 1.2 亿元以上。

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。

聚焦新质生产力 发展循环经济

中国中免聚焦新质生产力，通过创新引领和循环经济行动，推动企业可持续发展。

循环经济行动

中国中免践行循环经济理念，在循环利用、循环化改造和技术研发方面采取了多项具体措施。

绿色运输



我们优化物流车辆装载率，减少资源浪费。我们投入了先进的物流运输管理系统，该系统能够根据实时订单数据智能分析最佳装载方案，此外，我们的正装货物与免值品由强制分车装运调整为可拼车装运，确保每辆物流车辆都能达到最优装载率。由此，不仅减少了不必要的空驶和半载情况，还有效降低了燃油消耗和碳排放。此外，我们还定期培训司机和调度员，以提高他们对高效运输的认识和技能，确保每一次出车都能最大限度地利用现有资源。

在配送环节，我们积极推广使用可循环利用的塑料箱代替传统的一次性纸箱。这些循环箱经过特殊设计，具备更高的耐久性和重复使用价值，能够在多个配送周期内持续使用，减少了对新纸箱的需求，并减少了废弃物的产生。同时，我们还建立了完善的循环箱回收网络，确保每个箱子在完成配送任务后能够及时回收，为下一次配送做好准备。

公司物流部推动木制托盘的循环使用。当货物到达我们的仓库时，所使用的托盘会被妥善保管并纳入我们的循环使用体系。这些托盘在完成卸货后，会经过清洁和检查，确保其处于良好状态，然后再用于后续的货物仓储。通过这种方式，我们不仅实现对物流托盘“0”采购需求，降低了成本，还显著减少了资源的消耗，实现了资源的高效循环利用。

此外，海口国际免税城响应低空经济，创新使用无人机配送免税货物。从海口国际免税城起飞，无人机仅用 1 分 24 秒就可抵达 1 公里外的海口铁路南港码头，运输成本降低近 30%，配送时间从 20 分钟缩短至 3 分钟。

绿色包装



我们制定了统一的环保政策和指导方针，秉持“使用适度、合理的包装”的理念，开展绿色包装行动：

积极响应国家“限塑”令，深入实施限塑禁塑行动。公司禁止购买和使用列入禁塑目录的塑料袋、塑料餐具，向顾客普及禁塑限塑知识，引导顾客减少使用塑料制品；在海南区域门店及主要机场口岸免税店免费提供纸质购物袋，其余包装袋则采用符合环保要求的可降解材质制作。2024 年，公司提供了超过 1,062 万个符合环保要求的购物袋，过去三年提供了 6,053 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。

根据《海南经济特区禁止一次性不可降解塑料制品规定》，海南区域公司均采购可降解塑料袋，占比 100%。日上上海严格执行国际航空对免税品包装的要求，使用国际标准封口袋包装，同时提高购物袋商品装填量，实现降本增效。

坚持使用可降解、可循环的环境友好型材料，公司不断研发和采用新型环保包装技术，如可循环利用的材料或可生物降解材料，以提高包装材料的可持续性和环保性能。在海南地区的门店均采用全生物降解的环保材料的打包袋。中免国际使用纸箱和气柱作为电商业务的填充材料，均为可循环材料。

减少包装材料使用。公司要求供应商对货品在包装和运输环节非必要不拆箱，直接按要求发往目的地，以避免不必要的资源浪费和废弃物。免税门店严格按照国际航空对免税品包装的要求，使用国际标准封口袋，本着环保节约和顾客携带便利原则，尽可能将所有商品装进一个大小合适的购物袋内。

建立材料回收系统。公司对废旧包材分类回收利用，延长其使用寿命，提高资源综合利用效率。例如，公司在物流环节回收纸箱，用作为仓储货架存储的容器、运输过程中的替代周转箱以及调拨出库商品的包装箱，以减少新纸箱的采购。

推动包装自动化、智能化升级。公司在物流过程使用一联单和瘦身胶带，在物流链末端探索使用零胶纸箱。零胶纸箱通过纯物理方式进行封箱，让消费者在拆包过程中获得环境保护的参与感，使绿色消费理念以润物细无声地方式走近广大消费者。

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。

我们与下属企业和门店合作，共同探索绿色包装的最佳实践，包括包装材料选择、包装流程优化和包装废弃物管理等方面。我们提供培训和支持，帮助他们提高对环保包装的认识和实施能力，以实现更可持续的包装方案。通过这种合作，中免国际与下属企业和门店共同努力，为保护环境、推动绿色包装作出贡献。



▲ 将包装物料“气柱袋”更换为“蜂窝纸”



▲ 将开口纸箱更换为撕拉式纸箱，减少胶带的使用量

我们设立具体目标：

- 在运营过程中不新购托盘、一次性库位容器；
- 大力使用可循环利用的包装材料及作业工具。

具体计划：

- 分类收集供应商来货托盘及纸箱进行循环利用；
- 完善供应链上下游信息化系统，提高无纸化水平；
- 只采购环境友好型、可降解、可循环利用的包装材料；
- 物流周转类工具必须要能满足循环利用。

2024 年，公司包装材料的使用情况：

指标	二级指标	单位	2024年
公司营业所用包装材料的总量	/	吨	505.23
单位营业收入公司营业所用包装材料的总量	/	吨/万元	0.009
按类别划分的包装物料采购量	纸类	吨	404.13
	木板	吨	0
	塑料	吨	101.11
	玻璃	吨	0
	金属	吨	0
按可回收/不可回收划分的包装物料采购量	可回收	吨	387.12
	不可回收	吨	99.51
按可循环使用/不可循环使用划分的包装物料采购量	可循环使用	吨	452.98
	不可循环使用	吨	45.40

公司塑料包装物料 100% 可降解。

创新引领发展

中国中免始终高度重视科技创新工作，坚持把科技创新放在核心位置，作为高质量发展的重要驱动力。

科技创新赋能数字化转型

公司坚持创新发展理念，大力推进科技创新工作走深走实，加大研发投入，应用 5G、物联网、机器人、大数据、AR/VR 等新技术，提升各环节的效能和公司数字化水平。公司参加国资委创新联合体项目，开展国内首次对免税行业大规模集群的大数据平台进行研究攻关。2024 年，公司的技术创新项目屡获佳绩。

智能信息系统方面，目前三亚店已上线关务系统、仓储管理系统、运输管理系统、GPS 定位监测系统及订单分拣提货系统，实现业务运营数据的线上采集，通过各模块的业务系统可以随时追踪及查看各环节运营状态，通过大数据分析业务数据动态及时精准定位异常问题，进行高效处理。



▲ 公司《中旅免税数据中心平台》在第十八届“振兴杯”全国青年职业技能大赛职工组专项赛（创新创意竞赛）全国决赛中荣获铜奖



▲ 公司《免税有税、境内外多渠道会员营销整合及管理提升项目》获第十八届“振兴杯”全国青年职业技能大赛职工组专项赛（创新创意竞赛）全国决赛中荣获优胜奖

科技创新赋能节能降耗

采用虚拟化技术，将服务器和存储设备虚拟化，以提高硬件资源利用率，降低能源消耗。将部分工作负载迁移到云平台，以实现资源共享和弹性伸缩，避免过度购置设备造成能源浪费。

优化数据中心的设计和运行，采用高效的服务器、节能的机房空调系统和冷却技术，减少能源消耗。使用可再生能源，如太阳能和风能，为数据中心供电，降低碳排放。

推广远程办公和视频会议，减少员工的通勤和商务旅行，从而降低交通能耗和碳排放。通过信息化工具和平台，员工可以在任何地点进行协作和沟通，提高工作效率，节约能源。

通过数据压缩和优化，减少数据存储和传输所需的能源消耗。采用数据压缩算法、去重和压缩技术，减少存储设备的需求，降低能源消耗。



科技创新赋能运营

通过引进商品重量及体积基础属性信息采集设备，进行基础信息采集和积累，为未来运营改善奠定数据基础。

科技创新赋能供应链

上线智能电子锁，可在线监测运输过程中车辆的实时动态，出现异常问题（如未报备的停车、锁被强制暴力撬开等）将会第一时间收到系统告警，可第一时间判定是否采取应急措施防范相应货品安全问题。

三亚店根据供应商送货的外包装纸箱大小以及材质进行回收用于仓储货架存储的容器、运输过程中的替代周转箱以及调拨出库商品的包装箱，年度可减少一次性运输纸箱采购约 60 万个以上，减少树木砍伐近 2 万棵；托盘采用来货供应商托盘可减少采购托盘 6,000 个左右，减少树木砍伐近 300 棵；供应链上下游信息化系统的建立，有效提高无纸化水平，三亚店每年节约 A4 纸张 180 万张，减少树木砍伐；2024 年通过可回收物回收服务商，对包装纸皮，可回收塑料托盘等可重复回收利用物资进行回收。

仓库出入库记录使用指纹锁或使用 AI 人脸识别，大幅度减少使用纸质出入库登记表。

绿色低碳运营 共创美好生活

公司持续提升“绿色建造、绿色仓储、绿色免税综合体、绿色消费”四大关键能力，推动形成绿色低碳的生产方式和生活方式。

■ 保护环境 规范运营

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。

■ 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，公司所属企业制定《废弃纸皮管理规定》，并依规定期处理。中免国际各门店及仓库在建立废纸皮、废包装物回收体系，提高纸质品重复利用率。

在减少废弃物方面，中免国际下属的柬中免自 2024 年 7 月份起将门店纸质价签统一改为电子价签，减少对纸质品的消耗；香港市内店所用购物袋，成份中添加 P life 环保物料，能够实现自行氧化分解，同时配合香港政府 4 月 22 日起实施的新法例管制即弃塑胶用品，主动对购物袋进行更换调整；澳门一人门店推广无纸化办公，门店提供环保纸袋，不提供塑料制品袋；深圳供应链公司取消 VIP 特定包装，减少过度包装材料的使用。

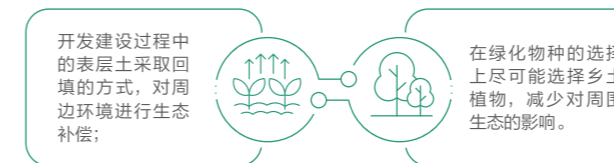
2024 年，公司产生废弃物数量如下。

指标	单位	2024 年
碳粉	千克	113
硒鼓	千克	5

■ 保护生物多样性

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：



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。项目开发建设过程中，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。



■ 绿色运营 低碳生活

● 治理

公司制定印发《节约能源与生态环境保护管理办法》和《碳达峰碳中和工作行动方案》，分别成立了由公司主要负责人担任组长的“节能环保领导小组”和“碳达峰、碳中和工作领导小组”，对采购、生产经营、绿色建筑、绿色物流、促进绿色消费和践行环保办公低碳生活理念等工作都提出了管理要求，并完善了节能环保考核奖惩机制，组织开展制度与行动方案的宣贯培训和考核，扎实推进节能环保工作体系化、制度化和规范化。



绿色办公与运营

● 战略、影响、风险和机遇管理

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。

- 01 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。
- 02 积极应用节能型设备，各免税综合体、门店持续对照明、空调、风机等设备进行节能改造，淘汰高耗能设备，加装时控开关，严格控制使用时间。定期对空调系统进行清洗，提高空调能效水平。
- 03 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。
- 04 全力推进垃圾分类工作，三亚、海口国际免税城等商业综合体设置独立的生活垃圾房和厨余垃圾冷库，按要求对垃圾进行分类投放存储，要求商场内餐饮商户严格按照规定进行餐厨垃圾分类，安排保洁员引导顾客分类投放生活垃圾，并与具有资质的专业第三方签订废弃物回收处理协议和垃圾清运处理协议，确保固体废物处理资源化、无害化。
- 05 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。

公司坚持以最优运行策略开展能耗水耗管控，具体包括：

- 节水**
 - 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。
 - 定期进行空调主机、水泵、风机、电梯、照明等用能设备设施检修维护和能源统计分析，着力降低能源消耗。
- 节电**
 - 在洗手间安装自动感应式水龙头，以节约用水。
 - 养成随用随开和用后随关的用水习惯，杜绝“长流水”现象。
 - 发现水管有“跑、冒、滴、漏”现象时，应及时向工程物管部报修。
- 节油**
 - 严格落实用车及用油管理办法，坚决杜绝滥用公车、过度加油等行为。
 - 对车队司机开展节能驾驶培训，督促驾驶员养成良好的驾驶习惯，严格日常维护保养，科学选择行车路线。
- 节办公物料**
 - 推行无纸化办公。
 - 推广使用电子价签和电子广告牌，减少纸张消耗。
 - 采用办公用品采购系统，实现线上一体化采购流程，统一控制采购数量、采购金额，提高采购效率，节约开支、减少浪费。



▲中免国际环境管理 (ISO14001) 体系证书

公司持续开展节能环保标准化建设，2024 年 12 月，中免国际完成环境管理 (ISO14001) 体系年度监督审核工作，推动香港、澳门等地各门店进一步优化经营环境，推动废弃物减量、节能降耗、环境保护等工作更加规范化、标准化、精细化。

案例 公司持续推进绿色综合体节能优化

2024 年，在绿色综合体方面，公司持续对照明、空调、风机等设备进行节能改造：

- 01 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。
- 02 三亚国际免税城 C 区空调系统进行节能改造，加装时控开关，缩短空调风柜、风机盘管等设备的运行时间，并开展 A、B 区公共区域照明系统节能改造，将 T5 型日光灯管更换成 LED 灯带，每月可节约电量约 12,684 度；
- 03 三亚国际免税城根据天气温度及客流变化，制定空调风柜机设备运行策略，空调风柜机开启时间由原来的 9:00 调整为 9:20，空调风柜机回风温度由原来的 21℃ 调整为 24℃-25℃，A 区和 B 区用电量较 2023 年减少 78.7 万度；
- 04 海口国际免税城通过改造空气能空调回风口、飞天梯铝扣板灯，在停车场、后勤通道照明系统中加装雷达感应控制器，每月可节约电量约 15,500 度；
- 05 正在建设中的海口国际免税城地块一、地块四项目拟在屋顶以及自行车棚顶安装 2,500 平米太阳能光伏电池，太阳能光伏电池装机容量 635KW，计划 2026 年全部投入使用，年发电量约为 1,270 兆瓦时，光伏发电产生的能源优先供内部使用，多余电力通过电网出售给供电公司；
- 06 位于海外柬埔寨的柬中免，将所属门店及办公场所的照明灯具，更换为 LED 节能灯具，降低电力消耗。同时在其单位内建立了办公设备的使用维护和采购的监控机制，定期评估设备运行和性能状态，核定更换高耗能设备。将高油耗车辆统一更换为节油性更好的车辆；
- 07 日月广场店 2024 年 8 月启用多联机空调集中控制系统，实现集中控制空调启停、能耗实时监测分析、动态调整环境温度等功能，进一步降低能源消耗；
- 08 2024 年，海口国际免税城继续开展后勤通道、楼梯通道照明改造，加装雷达感应控制器，实现“人走灯灭”；各机场门店在航班间隙期间，及时关闭非必要照明设施，减少电能消耗；

指标和目标

能源资源消耗

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。2024 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³如下表所示：

类别	单位	2024 年	2023 年
电力	兆瓦时	85,810.28	74,773.52
天然气	立方米	562,061	326,352
柴油	升	143,182	145,046
汽油	升	210,526	203,336
综合能源消耗量	吨标煤	11,617	10,026.57
综合能源消耗强度	吨标煤/平方米	0.0162	0.0177
耗水量	立方米	537,987	391,373.54
耗水量强度	立方米/平方米	0.75	0.69

温室气体排放

2024 年，本公司因能源使用产生的温室气体排放情况⁴如下表所示：

指标	单位	2024 年	2023 年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	28,540	24,632
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/平方米	0.04	0.04
直接温室气体排放 (即范围一) ⁵	吨二氧化碳当量	2,631	2,056
间接温室气体排放 (即范围二) ⁶	吨二氧化碳当量	25,909	22,576

³ 天然气、电力、汽油、柴油消耗量统计范围为公司总部大楼、海口国际免税城、三亚国际免税城、日上上海及日上中国，已覆盖公司经营面积和营收的大部分，公司将在以后年度逐步扩大统计范围。

⁴ 天然气、电力、汽油、柴油消耗量以及由此产生的温室气体排放统计范围为公司总部大楼、海口国际免税城、三亚国际免税城、日上上海及日上中国 (上述地点均在中国境内)，已覆盖公司经营面积和营收的大部分，公司将在以后年度逐步扩大统计范围。

⁵ 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》。

⁶ 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》。



助力品牌获得 LEED 认证

截至 2024 年末，公司共有

31 个店铺 / 柜台获得过 LEED 认证，其中

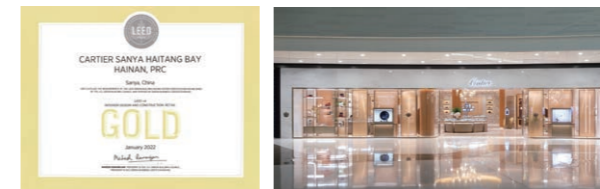
29 个 LEED 金级认证，

2 个 LEED 银级认证。

2021 年 12 月，三亚国际免税城阿玛尼美妆 (Armani beauty) 品牌柜台获得 LEED 金级认证。



2022 年 1 月，三亚国际免税城卡地亚 (Cartier) 品牌店铺获得 LEED 金级认证。



2022 年 3 月，三亚国际免税城圣罗兰美妆 (YSL Beauté) 品牌柜台获得 LEED 金级认证。



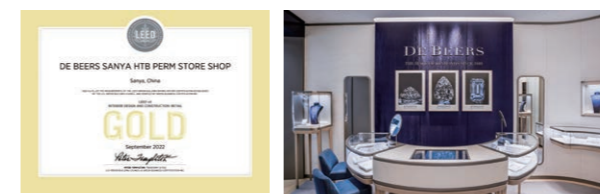
2022 年 4 月，三亚国际免税城科颜氏 (Kiehl's) 品牌店铺获得 LEED 金级认证。



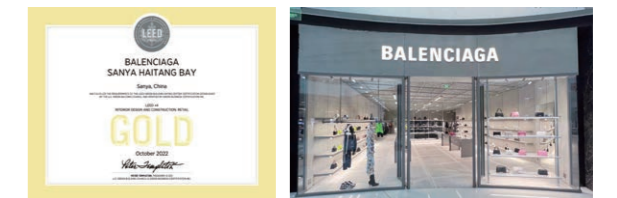
2022 年 4 月，三亚国际免税城兰蔻 (Lancôme) 品牌柜台获得 LEED 金级认证。



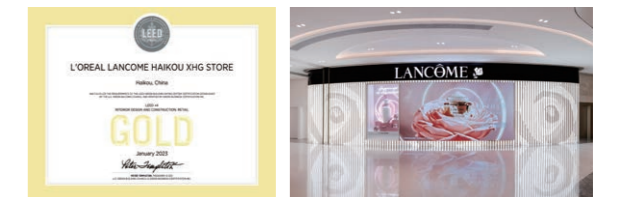
2022 年 9 月，三亚国际免税城戴比尔斯 (De Beers) 品牌店铺获得 LEED 金级认证。



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 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，海口国际免税城科颜氏 (Kiehl's) 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。



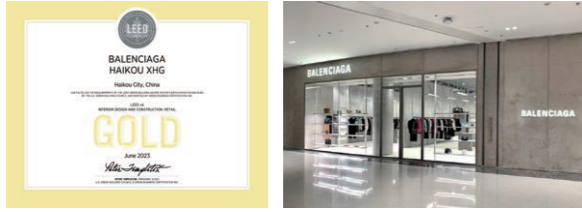
2023年4月，海口国际免税城戴比尔斯(De Beers)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



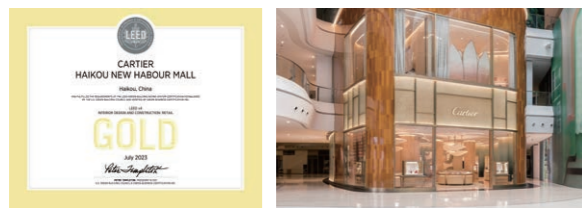
2023年5月，海口美兰机场店的卡地亚(Cartier)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



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，海口国际免税城卡地亚(Cartier)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。



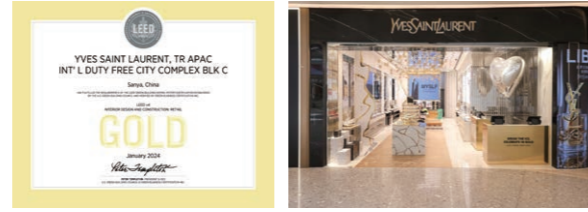
2024年1月，三亚国际免税城C区赫莲娜(Helena Rubinstein)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



2024年1月，三亚国际免税城C区欧莱雅(L'Oréal)品牌店铺获得LEED金级认证。



2024年1月，三亚国际免税城C区圣罗兰(SAINT LAURENT)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



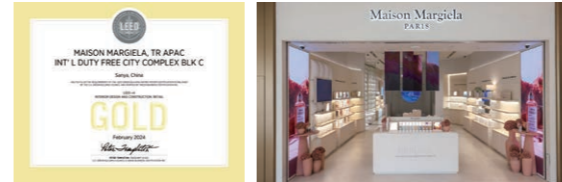
2024年1月，三亚国际免税城C区普拉达美妆(Prada Beauty)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



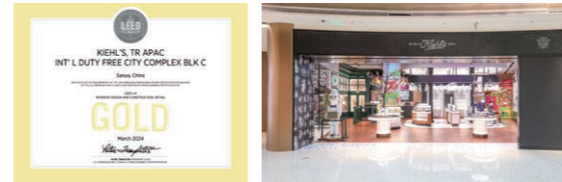
2024年2月，三亚国际免税城C区阿玛尼(Armani)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



2024年2月，三亚国际免税城C区梅森·马吉拉(Maison Margiela)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



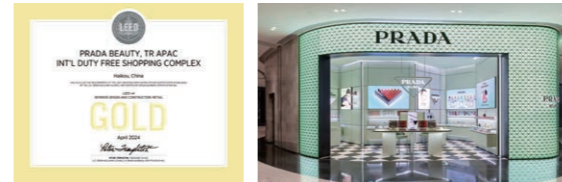
2024年3月，三亚国际免税城C区科颜氏(Kiehl's)品牌店铺获得LEED金级认证。



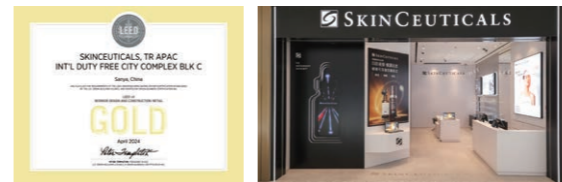
2024年4月，三亚国际免税城C区兰蔻(Lancôme)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



2024年4月，海口国际免税城普拉达美妆(Prada Beauty)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



2024年4月，三亚国际免税城C区修丽可(SkinCeuticals)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



2024年5月，三亚国际免税城C区植村秀(Shu uemura)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



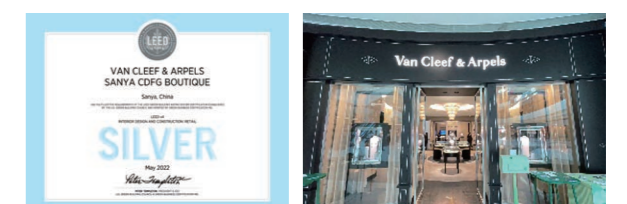
2024年6月，海口国际免税城普拉达(Prada)品牌店铺获得 LEED 金级认证。



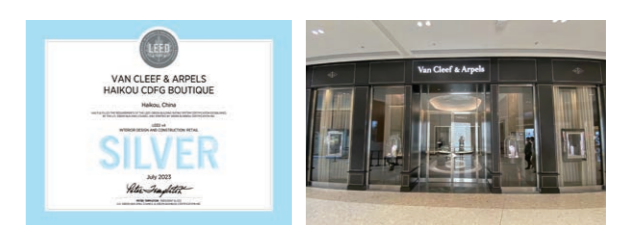
2024年8月，三亚国际免税城C区(华伦天奴)Valentino品牌店铺获得 LEED 金级认证。



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。



节约粮食

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。

在食堂明显区域张贴节约粮食、光盘行动的标识；



- 根据各部门实报上班人数备菜、分批炒菜、小碗盛菜；
- 员工餐采取自助用餐形式，倡导员工按需取餐；
- 粗粮拼装售卖，在丰富口味的同时减少浪费；
- 设立收餐服务台，对节约粮食和垃圾分类进行有效监督；
- 开展反食品浪费宣传活动，如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。
- 2024 年，本公司产生食物损失和浪费的总重量为 101.89 吨⁷，用于替代用途的食物损失和废物总量为 28.89 吨，总丢弃的食物量为 73 吨，食物损失和浪费的强度为 0.039 吨/人。

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 TAPA⁸ 和 WCA⁹ 认证。



▲ TAPA 运输资产保护协会标准认证



▲ WCA 世界货物运输联盟

⁷ 2024 年，本公司食物损失和浪费的统计范围为日上上海和海口国际免税城。

⁸ TAPA: Transported Asset Protection Association, 运输资产保护协会标准认证。

⁹ WCA: World Cargo Alliance, 世界货物运输联盟。

附录

释义索引

释义项		释义内容
中国中免、本公司、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	2024 年 1 月 1 日至 2024 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
日上中国	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
呼和浩特中免	指	呼和浩特中免免税品有限责任公司
武汉中免	指	中免集团（武汉）机场免税品有限公司
成都中免	指	中免集团成都机场免税品有限公司
深圳供应链	指	中免（深圳）供应链科技有限公司
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		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》
《数据安全法》	指	《中华人民共和国数据安全法》
《个人信息保护法》	指	《中华人民共和国个人信息保护法》
《反垄断法》	指	《中华人民共和国反垄断法》
《消费者权益保护法》	指	《中华人民共和国消费者权益保护法》
《产品质量法》	指	《中华人民共和国产品质量法》
《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》
《消防法》	指	《中华人民共和国消防法》
《环境保护法》	指	《中华人民共和国环境保护法》
《大气污染防治法》	指	《中华人民共和国大气污染防治法》
《水污染防治法》	指	《中华人民共和国水污染防治法》
《固体废物污染环境防治法》	指	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
《节约能源法》	指	《中华人民共和国节约能源法》
《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》

ESG 数据表

环境类绩效指标列表

指标	二级指标	单位	2024年
资源使用			
电力 ¹		兆瓦时	85,810.28
天然气 ¹		立方米	562,061
柴油 ¹		升	143,182
汽油 ¹		升	210,526
综合能源消耗量		吨标煤	11,617
综合能源消耗强度		吨标煤/平方米	0.0162
耗水量		立方米	537,987
耗水量强度		立方米/平方米	0.75
公司营业所用包装材料的总量		吨	505.23
单位营业收入公司营业所用包装材料的总量		吨/万元	0.009
	纸类	吨	404.13
	木板	吨	0
按类别划分的包装物料采购量	塑料	吨	101.11
	玻璃	吨	0
	金属	吨	0
按可回收/不可回收划分的包装物料采购量	可回收	吨	387.12
	不可回收	吨	99.51
按可循环使用/不可循环使用划分的包装物料采购量	可循环使用	吨	452.98
	不可循环使用	吨	45.4

指标	二级指标	单位	2024年
气候变化			
温室气体排放总量 ²		吨二氧化碳当量	28,540
温室气体排放强度		吨二氧化碳当量/平方米	0.04
直接温室气体排放(即范围一) ³		吨二氧化碳当量	2,631
间接温室气体排放(即范围二) ⁴		吨二氧化碳当量	25,909
排放物			
废弃物	碳粉	千克	113
	硒鼓	千克	5

注释:

1. 天然气、电力、汽油、柴油消耗量统计范围为公司总部大楼、海口国际免税城、三亚国际免税城、日上上海及日上中国，已覆盖公司经营面积和营收的大部分，公司将在以后年度逐步扩大统计范围。
2. 天然气、电力、汽油、柴油消耗量以及由此产生的温室气体排放统计范围为公司总部大楼、海口国际免税城、三亚国际免税城、日上上海及日上中国(上述地点均在中国境内)，已覆盖公司经营面积和营收的大部分，公司将在以后年度逐步扩大统计范围。
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》。

社会类绩效指标列表

指标	二级指标	单位	2024年
雇佣			
员工总数		人	16,027
少数民族员工数量		人	1,468
少数民族员工占比		%	9.16
管理层中少数民族员工比例		%	4.55
外籍员工数量		人	504
外籍员工占比		%	3.14
管理层中外籍员工比例		%	0.91
残疾员工数量		人	128
董事会、监事会成员中女性占比		%	36.36
女性管理者占比		%	36.36
女性高级管理人员占比		%	25
女性中级管理人员占比		%	37.25
在创收职能(如销售)管理职位上任职的女性占所有此类管理人员的比例		%	36
新进员工总数		人	1,905
开放的职位中由内部候选人担任(或内部招聘或晋升)的职位的占比		%	45.35
员工生产力		元/人	376,911
按性别划分的员工人数	女性	人	6,775
	男性	人	9,252
按雇员类别划分的员工总数	高层管理人员	人	8
	中层管理人员	人	102
	普通员工	人	15,917
按年龄划分的员工总数	60岁以上	人	8
	50-60岁	人	425
	40-49岁	人	1,799
	30-39岁	人	6,670
	22-29岁	人	6,871
	22岁以下	人	254

指标	二级指标	单位	2024年
按地区划分的员工总数	华北地区	人	2,184
	华东地区	人	2,225
	中南地区	人	9,767
	西北地区	人	40
	西南地区	人	307
	东北地区	人	238
	港澳台	人	727
	海外	人	539
按性别划分的新员工人数	男性	人	725
	女性	人	1,180
按雇员类别(如高层、中层等)划分的新员工人数	高层管理人员	人	0
	中层管理人员	人	4
	普通员工	人	1,901
按年龄划分的新员工人数	60岁以上	人	0
	50-60岁	人	20
	40-49岁	人	131
	30-39岁	人	558
	22-29岁	人	1,055
	22岁以下	人	141
按民族划分的新员工人数	汉族	人	1,570
	少数民族	人	194
	海外及港澳台地区人员	人	141
按国籍划分的新员工人数	中国籍	人	1,764
	外国籍	人	141

指标	二级指标	单位	2024年
按性别划分的员工流失率	男性	%	17.53
	女性	%	14.33
按雇员类别划分的员工流失率	高层管理人员	%	25
	中层管理人员	%	5.88
	普通员工	%	18.72
按年龄划分的员工流失率	60岁以上	%	52.94
	50-60岁	%	12.53
	40-49岁	%	6.98
	30-39岁	%	11.73
	22-29岁	%	19.23
	22岁以下	%	48.58
按地区划分的员工流失率	境内	%	18.14
	港澳台地区	%	30.54
	海外	%	16.14
健康与安全			
工伤保险覆盖率		%	100
工伤保险支出总金额		万元	53.91
投入安全费用总额		万元	2,177
开展安全培训		场	770
参与安全培训人数		万人次	3.23
工亡人数	员工	人	0
	承包商	人	0
员工因工伤造成的死亡率 ⁵		%	0
员工工伤案例总数		例	0
因工伤损失工作日数	员工	天	0
	承包商	天	0
百万工时损工事故率 ⁶ (LTIFR)	员工	%	0
	承包商	%	0

指标	二级指标	单位	2024年
发展及培训			
员工培训发展支出总额		万元	954.48
每名全职员工培训发展平均成本		元/人	595.55
公司培训覆盖率		%	100
按性别划分的受训员工百分比	男性	%	100
	女性	%	100
按雇员类别划分的受训员工百分比	管理层	%	100
	中层员工	%	100
	普通员工	%	100
培训总学时		万小时	63.37
人均受训学时		小时	40.03
按性别划分的平均受训时数	男性	小时	26.79
	女性	小时	36.58
按雇员类别划分的平均受训时数	管理层 ⁷	小时	142.45
	中层员工	小时	75.05
	普通员工	小时	34.9
按地区划分的平均受训时数	境内	小时	41.76
	港澳台地区	小时	13.29
	海外	小时	14.27
供应链管理			
品牌类供应商总数		家	631
按地区划分的品牌类供应商数目	中国大陆	家	202
	中国港澳台	家	140
	海外	家	289
非品牌类供应商总数		家	3,392
按地区划分的非品牌类供应商数目	中国大陆	家	3,326
	中国港澳台	家	0
	海外	家	66
非品牌类供应商分级情况	一级供应商总数	家	219

指标	二级指标	单位	2024年
产品责任			
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		%	0
接获关于产品及服务的投诉数目		件	76,546
平均投诉处理完结时间		小时	141.81
截至年末，当年投诉的处理完成率		%	99.72
知识产权			
截至年末，累计获得商标、著作权等知识产权数量		项	72
当年新增获得商标、著作权等知识产权数量			42
有效专利数量		项	2
每亿元营收有效专利数		项/亿元	0.004
每亿元营收软件著作权数		项/亿元	0.127
社区投资			
乡村振兴投入资金	无偿帮扶资金	万元	1,372
	有偿帮扶资金	万元	28
实施各类帮扶项目		个	15
协助引入帮扶资金		万元	642
培训乡村基层干部		人	497
培训乡村振兴致富带头人		人	84
培训各类专业技术人员		人	562

注释:

- 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 × 100%；
- 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 × 1,000,000
- 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。

治理类绩效指标列表

指标	二级指标	单位	2024年
反贪污	开展次数	次	7
	覆盖率	%	100
对员工开展反贪污培训情况	开展次数	次	3
	覆盖率	%	100
	培训时长	小时	2
对管理层开展反贪污培训情况	开展次数	次	7
	覆盖率	%	100

报告标准索引表

上交所《可持续发展报告(试行)》索引表

序号	议题	对应的本报告章节
1	应对气候变化	应对气候变化 守护绿水青山
2	污染物排放	未见重大相关性 ⁸
3	废弃物处理	绿色低碳运营 共创美好生活
4	生态系统和生物多样性保护	绿色低碳运营 共创美好生活 ⁹
5	环境合规管理	绿色低碳运营 共创美好生活
6	能源利用	绿色低碳运营 共创美好生活
7	水资源利用	绿色低碳运营 共创美好生活
8	循环经济	聚焦新质生产力 发展循环经济
9	乡村振兴	乡村振兴, 企业责任担当
10	社会贡献	绿动联盟: 携手品牌共谱新篇章 汇聚向善之力 践行责任担当
11	创新驱动	聚焦新质生产力 发展循环经济
12	科技伦理	未见重大相关性 ¹⁰
13	供应链安全	严守供应链安全 绿色智慧驱动
14	平等对待中小企业	完善治理体系 长远稳健经营
15	产品和服务安全与质量	不忘初心使命 坚守诚信经营
16	数据安全与客户隐私保护	恪守商业道德 深化公司治理
17	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
18	尽职调查	合规治理 ¹¹
19	利益相关方沟通	利益相关方沟通
20	反商业贿赂及反贪污	商业道德
21	反不正当竞争	商业道德
22	包装材料管理	绿色低碳运营 共创美好生活
23	知识产权保护	聚焦新质生产力 发展循环经济
24	优质的服务体验	不忘初心使命 坚守诚信经营
25	联合品牌开展环境保护宣传	绿动联盟: 携手品牌共谱新篇章

注释:

8. 本公司及子公司均未被列入环境信息依法披露企业名单, 该议题不具有财务重要性也不具有影响重要性。
9. 本公司的经营活动对生态系统和生物多样性不存在重大影响, 但在项目开发建设中亦有相应考虑, 已于报告中披露。
10. 本公司不属于从事科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动的企业, 该议题不适用。
11. 可持续发展相关负面影响或风险的尽职调查情况已在涉及的具体议题章节描述。

《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	ESG 战略引领 明析重要议题
ESG 风险与机遇	恪守商业道德 深化公司治理
利益相关方沟通	完善治理体系 长远稳健经营
实质性议题评估	完善治理体系 长远稳健经营

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			
资源消耗	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	绿能织梦，建筑全过程节能降碳
		水资源消耗强度	绿色低碳运营 共创美好生活
	能源	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
		包装材料使用量	聚焦新质生产力 发展循环经济
	包装材料	包装材料轻量化减量化	聚焦新质生产力 发展循环经济
		废水	废水排放达标情况
	废水管理与减排措施		绿色低碳运营 共创美好生活
污染防治	废气	废气排放达标情况	绿色低碳运营 共创美好生活 绿能织梦，建筑全过程节能降碳
		固体废物处置依法合规情况	绿色低碳运营 共创美好生活
	固体废物	一般工业固废管理	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		
气候变化	温室气体排放	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	绿能织梦：建筑全过程节能降碳 应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 共创美好生活	
		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	绿能织梦：建筑全过程节能降碳 应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 共创美好生活	
	气候风险管理	气候风险管理	绿能织梦：建筑全过程节能降碳 风雨兼程，众志成城抗击台风 应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 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	绿能织梦：建筑全过程节能降碳 绿色低碳运营 共创美好生活
		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	ESG战略引领 明析重要议题 应对气候变化 守护绿水青山
	资源与环境管理制度措施	资源管理措施	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			聚焦新质生产力 发展循环经济 绿色低碳运营 共创美好生活	
能源使用与节能管理			绿能织梦：建筑全过程节能降碳 绿色低碳运营 共创美好生活	
绿色环保行动与措施		绿色技改和循环利用	绿能织梦：建筑全过程节能降碳 应对气候变化 守护绿水青山 聚焦新质生产力 发展循环经济 绿色低碳运营 共创美好生活	
		绿色建筑改造	绿能织梦：建筑全过程节能降碳	
绿色采购与绿色供应链管理	严守供应链安全 绿色智慧驱动 聚焦新质生产力 发展循环经济			
绿色低碳认证	环境管理体系认证	绿动联盟：携手品牌共谱新篇章 汇聚向善之力 践行责任担当 绿色低碳运营 共创美好生活		
环境领域合法合规	突发环境事件应急预案	风雨兼程：众志成城抗击台风 安全生产运营 注重身心健康 应对气候变化 守护绿水青山		

披露内容			所在章节
一级指标	二级指标	三级指标	
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
		员工民主管理	保护员工权益 增进员工福祉
	员工健康与安全	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
	员工发展与培训	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
	员工满意度	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	产品安全与质量	生产规范管理政策及措施	不忘初心使命 坚守诚信经营 安全生产运营 注重身心健康
		质量管理	不忘初心使命 坚守诚信经营
		产品召回与撤回	不忘初心使命 坚守诚信经营
	客户服务与权益	产品或服务负面事件	不忘初心使命 坚守诚信经营
		客户满意度	不忘初心使命 坚守诚信经营
		客户投诉及处理情况	不忘初心使命 坚守诚信经营
		客户信息及隐私保护	恪守商业道德 深化公司治理
	创新发展	研发与创新管理体系	聚焦新质生产力 发展循环经济
		创新成果	聚焦新质生产力 发展循环经济
		知识产权保护	恪守商业道德 深化公司治理
供应链安全与管理	供应商管理	供应商选择与管理	严守供应链安全 绿色智慧驱动
		供应商数量及分布	严守供应链安全 绿色智慧驱动
	供应链环节管理	供应链管理政策及措施	严守供应链安全 绿色智慧驱动
		供应链安全保证与应急预案	严守供应链安全 绿色智慧驱动

披露内容			所在章节	
一级指标	二级指标	三级指标		
	缴纳税费情况	缴纳税费情况	已于年报或其他公司文件进行披露	
国家战略响应	社区共建	参与当地社区建设的政策措施	乡村振兴，企业责任担当 双轮驱动，共绘发展新蓝图 风正扬帆，十载美好正当时 树立行业标杆 引领卓越发展 汇聚向善之力 践行责任担当	
		对当地社区的贡献与影响	乡村振兴，企业责任担当 双轮驱动，共绘发展新蓝图 风正扬帆，十载美好正当时 树立行业标杆 引领卓越发展 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	乡村振兴，企业责任担当 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	乡村振兴，企业责任担当 汇聚向善之力 践行责任担当	
		无障碍环境建设	不忘初心使命 坚守诚信经营	
	国家战略响应	产业转型	产业转型	不忘初心使命 坚守诚信经营 树立行业标杆 引领卓越发展
			乡村振兴与区域协同发展	乡村振兴，企业责任担当 双轮驱动，共绘发展新蓝图 树立行业标杆 引领卓越发展
		一带一路及海外履责	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	树立行业标杆 引领卓越发展	

披露内容			所在章节
一级指标	二级指标	三级指标	
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	ESG战略引领 明析重要议题 完善治理体系 长远稳健经营 恪守商业道德 深化公司治理
		治理策略监督流程	ESG战略引领 明析重要议题 完善治理体系 长远稳健经营 恪守商业道德 深化公司治理
		治理策略批准及审核流程	完善治理体系 长远稳健经营 恪守商业道德 深化公司治理
		党建引领	完善治理体系 长远稳健经营
	组织构成及职能	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
		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
	薪酬管理	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
		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 深化公司治理
	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
投资者关系管理与股东权益	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 长远稳健经营
		投资者关系管理部门建设	完善治理体系 长远稳健经营
	股东权益	股东(大)会情况	已于年报或其他公司文件进行披露
		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	已于年报或其他公司文件进行披露	

披露内容			所在章节
一级指标	二级指标	三级指标	
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	2024年度环境、社会及管治报告
	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
合规经营与风险管理	合规经营	合规经营制度	完善治理体系 长远稳健经营 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 长远稳健经营 恪守商业道德 深化内控合规
		合规审查具体流程	完善治理体系 长远稳健经营 恪守商业道德 深化内控合规
		风险识别与预警	完善治理体系 长远稳健经营 恪守商业道德 深化内控合规
	风险管理	风险控制与追踪	完善治理体系 长远稳健经营 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 长远稳健经营 恪守商业道德 深化内控合规

香港联合交易所上市规则-附录C2《环境、社会及管治报告守则》索引表

层面	内容	在报告中位置
B 部分：强制披露规定		
	董事会声明	董事会声明
	汇报原则	关于本报告
	汇报范围	关于本报告
C 部分：“不披露就解释”条文		
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	[于 2025 年 1 月 1 日删除]	
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）。	绿色低碳运营 共创美好生活
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	内容	在报告中位置
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
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。	聚焦新质生产力 发展循环经济
层面 A3：环境及自然资源		
A3	一般披露 减低发行人对环境及自然资源造成重大影响的政策。	绿能织梦：建筑全过程节能降碳 应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 共创美好生活
A3.1	描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	绿能织梦：建筑全过程节能降碳 绿色低碳运营 共创美好生活
层面 A4：气候变化		
A4	[于 2025 年 1 月 1 日删除]	
A4.1	[于 2025 年 1 月 1 日删除]	
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	内容	在报告中位置
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 注重身心健康
B2.2	因工伤损失工作日数。	安全生产运营 注重身心健康
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。	不忘初心使命 坚守诚信经营 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。	不忘初心使命 坚守诚信经营 严守供应链安全 绿色智慧驱动
B5.1	按地区划分的供货商数目。	严守供应链安全 绿色智慧驱动
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。	不忘初心使命 坚守诚信经营 严守供应链安全 绿色智慧驱动
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。	严守供应链安全 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。	严守供应链安全 绿色智慧驱动 聚焦新质生产力 发展循环经济

层面	内容	在报告中位置
层面 B6: 产品责任		
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。	不忘初心使命 坚守诚信经营
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。	不忘初心使命 坚守诚信经营
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	不忘初心使命 坚守诚信经营
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。	不忘初心使命 坚守诚信经营
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。	恪守商业美德 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。	乡村振兴，企业责任显担当 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）。	乡村振兴，企业责任显担当 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）。	乡村振兴，企业责任显担当 汇聚向善之力 践行责任担当
D 部分: 气候相关披露		
D-I 治理	负责监督气候相关风险和机遇的治理机构	应对气候变化 守护绿水青山
D-II 策略	气候相关风险和机遇	应对气候变化 守护绿水青山
D-III 风险管理	用于识别、评估气候相关风险，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策	应对气候变化 守护绿水青山
D-IV 指标与目标	温室气体排放	应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 共创美好生活
	气候相关转型风险	应对气候变化 守护绿水青山
	气候相关物理风险	应对气候变化 守护绿水青山

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
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	公司基本信息
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 长远稳健经营
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 完善治理体系 长远稳健经营
2-15	利益冲突	参见年报
2-16	重要关切问题的沟通	ESG战略引领 明析重要议题
2-17	最高管治机构的共同知识	董事会声明 完善治理体系 长远稳健经营 ESG战略引领 明析重要议题
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

GRI标准披露	披露项	章节内容
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 ESG战略引领 明析重要议题
2-23	政策承诺	董事会声明 ESG战略引领 明析重要议题 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 ESG战略引领 明析重要议题 恪守商业道德 深化内控合规 不忘初心使命 坚守诚信经营
2-25	补救负面影响的程序	ESG战略引领 明析重要议题 恪守商业道德 深化内控合规 不忘初心使命 坚守诚信经营
2-26	寻求建议和提出关切的机制	ESG战略引领 明析重要议题 不忘初心使命 坚守诚信经营
2-27	遵守法律法规	完善治理体系 长远稳健经营 不忘初心使命 坚守诚信经营 保护员工权益 增进员工福祉 绿色低碳运营 共创美好生活
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	ESG战略引领 明析重要议题
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	ESG战略引领 明析重要议题
3-2	实质性议题清单	ESG战略引领 明析重要议题
3-3	实质性议题的管理	ESG战略引领 明析重要议题
GRI 201 经济绩效2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	可持续发展关键绩效 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标准披露	披露项	章节内容
GRI 202 市场表现2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资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
GRI203 : 间接经济影响2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	乡村振兴, 企业责任担当 双轮驱动, 共绘发展新蓝图 风正扬帆, 十载美好正当时
203-2	重大间接经济影响	乡村振兴, 企业责任担当 双轮驱动, 共绘发展新蓝图 风正扬帆, 十载美好正当时
GRI204 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
GRI205 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
GRI206 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	恪守商业道德 深化内控合规
GRI207 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	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	ESG战略引领 明析重要议题
207-4	国别报告	参见年报
GRI301 物料2016		
301-1	所用物料的重量或体积	聚焦新质生产力 发展循环经济
301-2	所用循环利用的进料	聚焦新质生产力 发展循环经济
301-3	再生产品及其包装材料	聚焦新质生产力 发展循环经济
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	绿能织梦: 建筑全过程节能降碳 绿色低碳运营 共创美好生活
302-5	降低产品和服务的能源需求量	进一步完善

GRI标准披露	披露项	章节内容
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	绿能织梦: 建筑全过程节能降碳 绿色低碳运营 共创美好生活
303-2	管理与排水有关的影响	绿能织梦: 建筑全过程节能降碳 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 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	绿能织梦: 建筑全过程节能降碳 应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 共创美好生活
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	绿能织梦: 建筑全过程节能降碳 应对气候变化 守护绿水青山 绿色低碳运营 共创美好生活
304-3	受保护或经修复的栖息地	绿色低碳运营 共创美好生活
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
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
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	严守供应链安全 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	报告期内不涉及相关情况

GRI标准披露	披露项	章节内容
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	保护员工权益 增进员工福祉 安全生产运营 注重身心健康
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 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 长远稳健经营 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	报告期内不涉及相关情况
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	报告期内不涉及相关情况

GRI标准披露	披露项	章节内容
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	乡村振兴, 企业责任担当 汇聚向善之力 践行责任担当 双轮驱动, 共绘发展新蓝图
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	报告期内不涉及相关情况
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	严守供应链安全 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	不忘初心使命 坚守诚信经营
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	不忘初心使命 坚守诚信经营
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