

cdf 中免集团
CHINA DUTY FREE

中國旅遊集團中免股份有限公司

證券簡稱：中國中免
A 股證券代碼：601888.SH
H 股證券代碼：01880.HK

中國旅遊集團中免股份有限公司

cdf 中免集团
CHINA DUTY FREE

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



2024年度環境、社會及管治報告



2024
環境、社會及管治報告



關於本報告

報告簡介

本報告為中國旅遊集團中免股份有限公司（以下簡稱「中國中免」「本公司」「公司」或「我們」）發佈的第四份《環境、社會及管治報告》（以下簡稱「ESG 報告」或「本報告」）。

報告組織範圍

除非特別說明，本報告所披露的內容涵蓋範圍與公司年報口徑一致。

報告時間範圍

本報告為年度報告，時間跨度為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。為增強報告的可讀性，部分內容涉及以往年度或延伸至本報告披露日。

報告數據說明

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

報告參考標準

本報告根據國資委發佈的《央企控股上市公司 ESG 專項報告參考指標體系》、上海證券交易所發佈的《可持續發展報告（試行）》和《香港聯和交易所有限公司（「香港聯交所」）主板證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（「ESG 守則」），並參考以下規則編製：

- 國務院國資委《關於中央企業履行社會責任的指導意見》；
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》；
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南 (CASS-ESG6.0)》；
- 全球報告倡議組織《可持續發展報告指南 (GRI Standards)》；
- 聯合國全球契約「十項原則」；
- 聯合國可持續發展目標 (SDGs)。

匯報原則

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

量化原則：對涉及計算的關鍵績效指標，已在本報告中披露計算依據和來源。

平衡原則：本 ESG 報告以不偏不倚的方式進行匯報，確保披露的信息如實反映本公司於環境、社會及管治方面的表現。

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

報告發佈形式

本報告可在本公司官方網站下載電子版，也可以關注「中國中免投資者關係」微信公眾號獲取。本報告以簡體中文、繁體中文及英文三種版本發佈，在對三種版本理解發生歧義時，請以簡體中文版為準。



目錄

CONTENTS

- 01 關於本報告
- 04 董事長致辭
- 06 可持續發展關鍵績效
- 08 榮譽與獎項
- 12 董事會聲明
- 13 公司基本信息
- 16 2024 年可持續發展大事記

- 119 附錄
- 119 釋義索引
- 121 ESG 數據表
- 129 報告標準索引表

專題一、 合力共為促繁榮， 砥礪前行展風采

- 18 鄉村振興，企業責任顯擔當
- 22 雙輪驅動，共繪發展新藍圖
- 24 風正揚帆，十載美好正當時

專題二、 綠映未來， 高質量 ESG 行動 繪就綠色宏圖

- 26 綠能織夢，建築全過程節能降碳
- 33 風雨兼程，眾志成城抗擊颱風
- 35 綠動聯盟，攜手品牌共譜新篇章

01 治理原則

- 38 ESG 戰略引領 明析重要議題
- 44 完善治理體系 長遠穩健經營
- 48 恪守商業道德 深化公司治理

02 責任聚焦

- 58 不忘初心使命 堅守誠信經營
- 66 嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動
- 69 樹立行業標桿 引領卓越發展
- 77 匯聚向善之力 踐行責任擔當

03 以人為本

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

04 關愛地球

- 100 應對氣候變化 守護綠水青山
- 107 聚焦新質生產力 發展循環經濟
- 110 綠色低碳運營 共創美好生活

董事長致辭

范雲軍
董事長

致各利益相關方：

2024 年是中免成立 40 週年的重要里程碑，也是我們錨定戰略目標、銳意創新突破的關鍵之年。在這一年裡，我們始終秉持「分享購物的快樂，延伸旅遊的享受」的企業使命，堅持高質量發展主線，推動公司 ESG 治理與可持續發展邁上新台阶。在此，我謹代表中國中免董事會，向長期以來關心、支持公司發展的各界朋友表示衷心的感謝！

響應國家號召，不忘初心使命

我們始終牢記服務國家戰略的使命，以實際行動踐行責任與擔當。2024 年，公司持續深化在海南的戰略佈局，助力海南自由貿易港建設，推動海南離島免稅品牌更加豐富、服務更加優質、購物更加便利。同時，我們積極響應「一帶一路」倡議，有序推進海外業務佈局，在新加坡、斯里蘭卡、日本等國家新設免稅店，助力中國品牌走向世界。此外，我們持續推進鄉村振興工作，持續為兩個對口幫扶縣鄉村振興作出貢獻，並通過「星旅雲品」櫃台等渠道，推動幫扶地區農特產品走向全國市場，為實現共同富裕貢獻力量。

堅守誠信經營，傳遞優質服務

2024 年，我們積極響應總書記號召，將政策紅利轉化為發展動力，秉承「誠信經營、優質服務」理念，創新服務促進免稅消費提質升級，在三亞國際免稅城全力推進「誠信經營、優質服務」示範點創建，着力推進誠信體系建設、建立健全服務標準體系，在全面對標海內外優秀企業、廣泛徵集員工意見後，提出了「舒心全球購，用心只為您」服務價值主張，形成了 8 大服務支撐體系，98 項服務制度標準的服務價值體系，致力於將三亞國際免稅城在內的綜合體打造成國內旅遊零售行業服務標桿。

堅持守正創新，賦能可持續發展

我們始終聚焦主責主業，擁抱科技發展，與時俱進。2024 年，我們大力推進科技創新工作走深走實，加大研發投入，應用 5G、物聯網、機器人、大數據、AR/VR 等新技術，提升各環節的效能和公司數字化水平。同時，公司積極探索循環經濟模式，通過推動包裝材料減量化、資源化利用等措施，努力實現綠色低碳運營。此外，我們從服務手段數字化入手，全面開展客戶服務提升項目，建立起管理統一、標準統一、系統統一、運營統一的標準化客服管理體系。

攜手多方夥伴，倡導綠色發展

我們深知，可持續發展離不開多方協作。2024 年，公司繼續深化與品牌商、供應商及消費者的合作，倡導綠色消費理念，推動行業向更加可持續的方向發展。我們與品牌商攜手開展綠色環保活動，採購和銷售多款獲 ESG 認證的商品，傳遞「綠色中免」的環保理念。同時，公司積極響應氣候變化挑戰，通過綠色建築、可再生能源利用等措施，降低碳排放，提升氣候適應能力。在抗擊海南「摩羯」特大颱風的過程中，我們眾志成城，科學應對，展現了高效的防災減災和災後恢復能力，進一步提升了公司的氣候韌性。

貫徹以人為本，守護員工福祉

員工是公司最寶貴的財富。2024 年，我們持續優化員工權益保障體系，關注員工身心健康，提供豐富的培訓課程和職業發展機會，開展重點培訓項目 830 餘項，助力員工成長。我們堅持安全生產運營，確保員工在安全、健康的環境中工作。同時，公司積極推動員工多樣性及平等僱傭，營造包容、多元的企業文化，讓每一位員工都能在公司找到歸屬感與成就感。

攜手展望未來，共繪美好宏圖

可持續發展是一項長期而艱巨的任務，離不開各利益相關方的支持與合作。展望 2025 年，挑戰與機遇並存。作為具有全球競爭力和影響力的世界一流旅遊零售運營商，我們將繼續與各方攜手，共迎挑戰，共創繁榮，深化可持續發展實踐，推動環境效益、社會效益與經濟效益的協同發展，用豐碩的成果回應社會對我們的期待，為構建人與自然和諧共生的美好未來貢獻力量！

范雲軍
董事長
2025 年 3 月

可持續發展關鍵績效

市場

一流

世界一流的旅遊零售商
連續 21 年蟬聯《中國 500 最具價值品牌》
旅遊零售行業排名第一

第一

中國免稅運營商排名第一
中國旅遊零售運營商排名第一

數一數二

擁有目前全球前兩大的單體免稅店——
海口國際免稅城、三亞國際免稅城

最全

機場、機上、邊境、客運站、火車站、外輪
供應、外交人員、郵輪和市內（離島、離境）
等渠道全覆蓋，是世界上免稅店類型最全、
單一國家零售網點最多的旅遊零售商

36.3萬

銷售超過 36.3 萬個 SKU

1,524個

引入 1,524 個全球知名品牌入駐

近2億人次

每年為近 2 億人次國內外遊客提供免稅商品
服務



社會

16,027

截至 2024 年末，員工總數 16,027 人

培訓覆蓋率100%，
63.37萬餘學時

員工培訓覆蓋率 100%，培訓總時長約
63.37 萬餘學時

57.7%

女員工佔比 57.7%；董事會、監事會中女
性佔比 36.36%；女性高級管理人員佔比
25%；女性中級管理人員佔比 37.25%

2,177萬元

投入安全生產費用 2,177 萬元，組織安全
培訓 770 場，3.23 萬人次參與

1,372萬元

投入鄉村振興無償幫扶資金 1,372 萬元，
實施各類幫扶項目 15 個，協助引入幫扶資
金 642 萬元

3,868萬人

「中免會員」註冊會員數超過 3,868 萬人

環境

綠色建築認證

三亞國際免稅城 C 區獲得綠色建築二星認
證；海口國際免稅城（地塊四）獲得綠色
建築二星預認證

31個

公司共有 31 個店舖 / 櫃台獲得過 LEED
認證，其中 29 個 LEED 金級認證，2 個
LEED 銀級認證

6,053萬個

過去三年，提供了超過 6,053 萬個符合環
保要求的購物袋，有效地減少了不可降解
塑料垃圾

0.04噸二氧化碳
當量 / 年

每平方米溫室氣體排放量 0.04
噸二氧化碳當量 / 年

0.0162噸標煤 / 平方米

綜合能源消耗強度 0.0162 噸標煤 / 平方米

* 除非特別說明，以上均為截至 2024 年末或 2024 年當年情況。

榮譽與獎項¹

2024年公司獲得ESG&CSR獎項：

01 榮登由國務院國資委社會責任局主辦，責任雲研究院承辦的**央企 ESG • 先鋒 100 指數 (2024)**

02 榮獲中國上市公司協會頒發的**2024 年上市公司可持續發展最佳實踐案例**



03 榮登華證指數發佈的「**2024 年度 A 股上市公司 ESG 卓越表現 TOP100**」(第 33 名)、「**2024 年度 A 股上市公司公司治理 (G) 維度最佳實踐 TOP20**」(第 3 名)及「**2024 年度 A 股上市公司可選消費行業 ESG 績效 TOP10**」(第 3 名)三項榜單

04 榮獲中華全國總工會頒發的**2024 年「全國五一勞動獎狀」**



05 榮獲中國企業改革與發展研究會聯合新華社半月談雜誌社頒發的「**2024 中國企業 ESG 優秀案例**」



06 榮獲《財經》雜誌社**2024 年長青獎可持續發展內控獎**



07 位居濟安金信 ESG-V 評級榜單第一位，同時榮登「**S - 社會評級**」「**G - 督導機制評級**」和「**V - 價值評級**」(投資價值)榜單

ESG-V 評級			S-社會評級			G-督導機制評級			V-價值評級		
證券代碼	證券名稱	評級結果									
601888.SH	中國中免	AAA	601888.SH	中國中免	AAA	601888.SH	中國中免	AA	601888.SH	中國中免	AA

2024年獲得外部治理與投資者關係類獎項：

08 獲中國上市公司協會頒發的「**投資者關係管理最佳實踐**」榮譽，並被編入《中國上市公司投資者關係管理最佳實踐案例》



09 連續 9 年榮膺**上交所信息披露最高評價 A 級 (優秀)**

序号	证券代码	证券简称	评价结果
231	601888	中国中免	A

10 榮獲中國上市公司協會頒發的**2024 上市公司董事會最佳實踐案例**



11 榮獲中國上市公司協會頒發的「**業績說明會最佳實踐**」榮譽



1 僅摘錄公司獲得的部分獎項榮譽。

12 榮獲「最佳 IR 港股公司 (A+H)」獎項，是榜單中唯一一家商貿零售上市公司



13 被國際權威金融雜誌《Institutional Investor》(《機構投資者》)評選為「受尊崇企業」(亞太地區和中國大陸地區雙榜單)，榮登「最佳董事會」榜單(亞太地區和中國大陸地區雙榜單，位列第二名)，「整體 ESG 表現」位列第三名(中國大陸地區榜單)



14 榮獲第八屆卓越 IR「最佳資本市場溝通獎」「最佳信披獎」「最佳 ESG 獎」



15 榮獲畢馬威 ESG50「公司治理先鋒榜單」



2024年獲得品牌傳播類獎項：

16 在世界品牌實驗室「2024年中國 500 最具價值品牌」評選中位居旅遊服務行業第一



17 獲全球權威威士忌行業媒體《Whisky Magazine》旗下的艾威獎 (ICONS OF WHISKY) 中國獎區「2024 年度威士忌旅遊零售商」獎



18 獲德國設計委員會主辦的 2024 年德國國家設計獎



19 在第十屆綠色發展論壇榮獲「2024 文旅品牌價值傳播影響力企業」



董事會聲明

為規範 ESG 管理機制，提高 ESG 管理質量，中國中免建立了以董事會為 ESG 事宜的最高負責及決策機構的 ESG 管治架構。董事會對公司的 ESG 戰略、目標管理及信息披露承擔最終責任，負責審議並批准 ESG 相關的重大決策及改善建議。董事會下設戰略與可持續發展委員會為主責委員會，其主要職責包括：研究並提出公司 ESG 發展戰略、政策及目標的建議；監督並評估 ESG 工作的實施進展；審閱公司可持續發展報告及 ESG 相關事項，確保其符合監管要求及利益相關方的期望，支持董事會有效履行 ESG 管治職能。為進一步推動 ESG 工作的系統化和規範化，公司成立 ESG 工作領導小組，組長為公司董事長，副組長為總經理，成員包括公司各主要部門負責人。ESG 工作領導小組為公司 ESG 工作的管理和協調機構，統一領導公司的 ESG 工作，建立健全公司 ESG 管理體系和運行機制，推進公司發展戰略、形象、品牌和運營等方面與 ESG 工作理念的有機結合。

於本報告期內，董事會戰略與可持續發展委員會參與環境、社會及治理 (ESG) 相關事宜 (包括對本公司業務風險) 的評估、優次排序及管理，根據上交所《可持續發展報告 (試行)》的要求開展可持續發展議題的雙重重要性評估，識別出 6 個同時具有財務重要性與影響重要性的議題；15 個具有影響重要性，但不具有財務重要性的議題，以此明確工作重點，其中財務重要性議題包括：應對氣候變化、能源利用、產品和服務安全與質量、員工、供應鏈安全、數據安全與客戶隱私保護。公司針對上述議題進行了重點審視，並制定了相應的目標與管理措施。未來，我們將結合外部環境與公司實際，動態調整可持續發展管理策略及實施路徑，不斷提升可持續發展水平。

本報告詳盡披露中國中免 2024 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2025 年 3 月 28 日經由董事會審議通過。中國中免董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。



公司基本信息

公司概況

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

經過 40 年的快速發展，公司先後與全球逾 1,500 個世界知名品牌建立了長期穩定的合作關係，在全國 28 個省、市、自治區、特別行政區和日本、新加坡、柬埔寨、斯里蘭卡等地設立了涵蓋機場、機上、邊境、客運站、火車站、外輪供應、外交人員、郵輪和市內 (離島、離境) 等類型的 170 餘家零售門店。主要銷售渠道覆蓋北京、上海、廣州、成都、杭州、香港等地的國內大型樞紐機場，新加坡、

柬埔寨等地的亞太國際機場，國內主要邊境口岸以及海南地區三亞國際免稅城、海口國際免稅城等，已發展成為世界上免稅店類型最全、單一國家零售網點最多的旅遊零售商。

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

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

企業文化



品牌定位

中國免稅的代表
中國大型免稅品運營商



核心價值觀

不怕困難 專業高效
團隊合作 勇於創新



企業使命

分享購物的快樂
延伸旅遊的享受

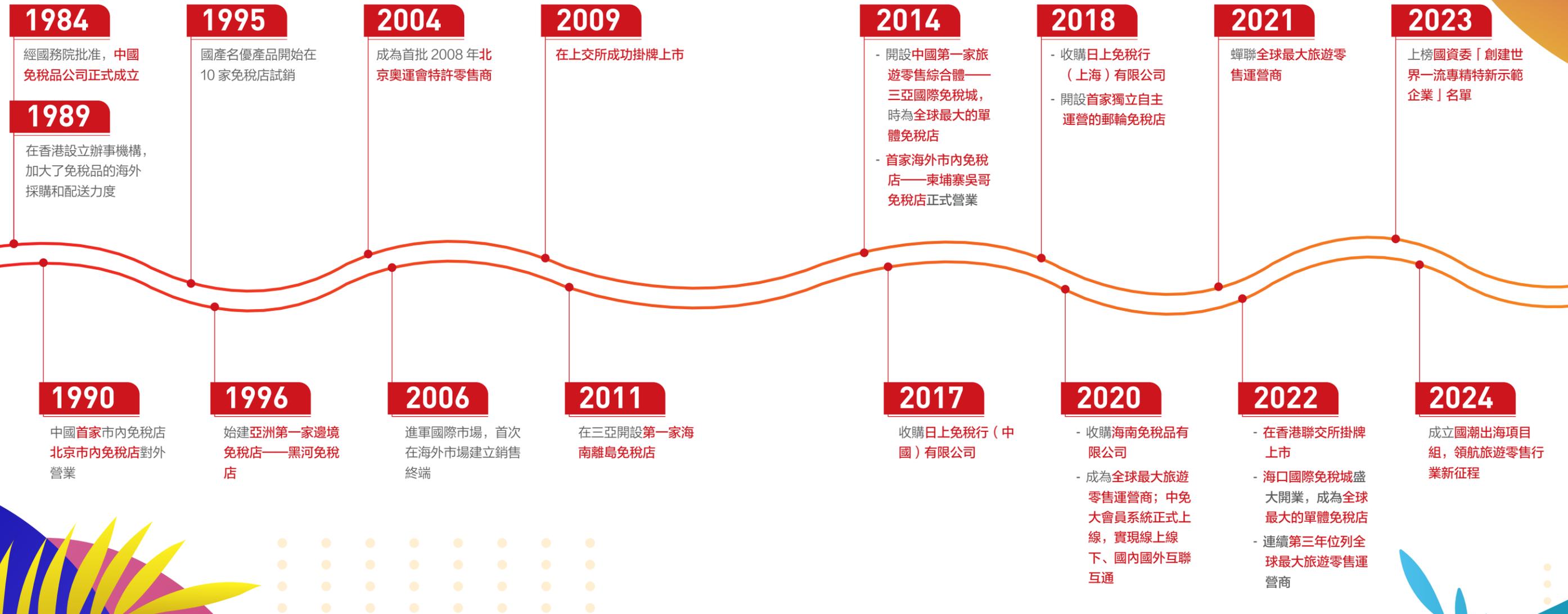


經營理念

以客戶為中心
以市場為導向

發展歷程

砥礪奮進四十載，
已成為世界一流的旅遊零售商：



2024年 可持續發展大事記

1 3月

博鰲亞洲論壇 2024 年年會在海南博鰲舉行，公司下屬瓊海博鰲免稅店精細籌劃部署，制定全方位的服務方案，高水平、高質量順利完成博鰲亞洲論壇 2024 年年會服務保障任務。



2 3月

公司三亞店開啟「淨藍護綠」志願服務品牌啟動儀式暨「拾光之旅與林共舞」植樹志願服務活動，在三亞市亞龍灣青梅港紅樹林保護區舉行。



3 4月

我們以實際行動踐行總書記囑托，開展cdf三亞國際免稅城「誠信經營、優質服務」示範點創建工作，着力推進誠信體系建設、建立健全服務標準體系。



4 4月

我們深度參與第四屆消博會，在消博會精心打造 600 平米展台，以一場視覺與體驗的雙重盛宴，呈現國際消費品精品的新潮流、新趨勢。



5 5月

為深入貫徹落實國家關於大力開展國潮出海業務戰略部署，公司成立國潮出海項目組，積極推進「國潮」出海，領航旅遊零售行業新征程。



6 5月

2024 年世界免稅協會 (TFWA) 亞太展覽 & 會議在新加坡舉辦，中國中免作為本次大會的鑽石贊助單位受邀參加，探討旅遊零售市場機遇與發展。



7 6月

公司組織整合平台項目組，成功於 6 月推出全新旅遊服務平台 ctgo，聯動中旅集團六大業務（證件、巴士、零售、景點、酒店、信用卡），為香港提供更優質的服務，擴大業務市場份額。



8 9月

中免國際攜手 cdf 澳門上葡京店參與第三屆澳門國際高品質消費博覽會暨橫琴世界灣區論壇，展示多款腕表品牌的精湛工藝，並糅合視覺、觸覺、擴增實境 (AR) 及人工智能 (AI) 的互動體驗。



9

「潭美」「摩羯」等特大颱風強勢登陸我國，在這場風雨考驗中，我們上下一心，眾志成城，以科學的防災減災措施和高效的災後恢復重建工作，展現了強大的應對能力和氣候適應性。



10 11月

公司作為 2024 年「三一論壇」白金合作夥伴參會由全球旅遊零售和免稅行業權威媒體《穆迪達維特免稅報告》國際機場協會和國際機場協會亞太及中東分會聯合舉辦的「三一論壇」在越南胡志明市召開。



專題一

合力共為促繁榮，砥礪前行展風采

中國中免積極響應聯合國可持續發展第 1、2、8、10 和 12 項目標，做好鄉村振興工作，助力實現共同富裕，在經營所在地促進當地繁榮。



中國中免積極服務國家鄉村振興戰略，發揮旅遊零售渠道優勢，創新性地推出「星旅雲品」助農銷售專區，為脫貧地區的農特產品打開市場通道，助力當地農民增收致富。

2024 年是全面貫徹落實黨的二十大精神的關鍵之年，是深入實施「十四五」規劃的攻堅之年，也是三亞國際免稅城開業十週年。十年間，我們取得了累累碩果，在提升品牌影響力的同時，更為海南的旅遊零售市場注入了新的活力。

鄉村振興，企業責任顯擔當

公司深入學習《中共中央國務院關於學習運用「千村示範、萬村整治」工程經驗有力有效推進鄉村全面振興的意見》，堅決履行社會責任，持續為兩個對口幫扶縣鄉村振興作出貢獻。2024 年公司向雲南省孟連縣、西盟縣投入無償幫扶資金 1,372 萬元，過去三年共投入 3,919 萬元。2024 年公司積極作為，委派兩縣掛職幹部協助兩個幫扶縣共實

施涉及產業振興、人才振興、文化振興、生態振興、組織振興等各類幫扶項目 15 個。與兩縣緊密合作，投入有償幫扶資金 27.9 萬元，協助引入幫扶資金 642 萬元；培訓縣鄉村基層幹部 497 名；培訓鄉村振興致富帶頭人 84 名；培訓各類專業技術人員 562 名。

數讀 2024

投入無償幫扶資金 **1,372** 萬元

協助引入幫扶資金 **642** 萬元

培訓縣鄉村基層幹部 **497** 名

培訓鄉村振興致富帶頭人 **84** 名

培訓各類專業技術人員 **562** 名



層層壓實幫扶責任，加強互訪交流

2024 年，公司加強與對口幫扶雲南省孟連縣、西盟縣交流互訪，實地調研幫扶項目，找準工作方向，扎實開展工作，圓滿完成全年幫扶任務。公司根據《2024 年度幫扶工作責任書》，召開專題黨委會 4 次，研究 2024 年度對口幫扶工作、幫扶項目變更事項、捐贈校服事項。公司主要領導及分管領導現場考察，深入調研督導幫扶項目落實情況。

鞏固拓展脫貧攻堅成果，開展消費幫扶

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

報告期內，公司持續推進消費幫扶，合計採買、幫銷各脫貧縣農特產品 595 餘萬元，助力脫貧人口增收，着力鞏固脫貧攻堅成果：



各級工會採買孟連縣、西盟縣等 4 個脫貧縣農特產品 **188** 餘萬元；

三亞店、海口店「星旅雲品」助農專區共幫銷集團 7 個幫扶縣及 1 個對口支援縣農特產品 **215** 餘萬元；

孟連縣、西盟縣掛職幹部幫銷農特產品 **192** 餘萬元。

案例 勇擔責任，開啟免稅購物全新體驗

2019 年 12 月 27 日，三亞國際免稅城農特產品店「星旅雲品」正式開業，結合集團幫扶的 4 省 7 市縣（雲南省西盟縣、孟連縣、香格里拉市、德欽縣，甘肅省臨夏市、新疆省巴州、江西省黎川縣）當地特色及免稅城顧客人群消費特點，首期引進冰酒、牛肉乾、蜂蜜等 8 個品類、9 個品牌的產品，並持續遴選和增加扶貧縣優質民族商品，充分發揮旅遊零售渠道的窗口作用和客源優勢，推動當地特色產品走向全國市場，有力帶動農民增收。



▲三亞國際免稅城「星旅雲品」店鋪

推動鄉村產業高質量發展

文化幫扶

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



▲ 永前老寨哈尼族村民民俗活動 - 阿卡秋千



▲ 永前老寨哈尼族垂釣園



▲ 永前老寨哈尼族餐廳 - 優尼爵瑪宴民族餐廳



▲ 永前老寨哈尼族活動場所 - 阿卡宴民族餐廳

產業幫扶

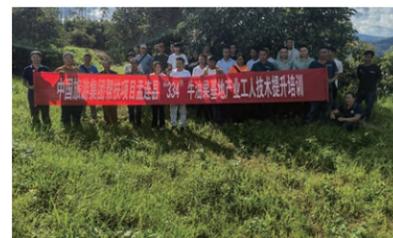
公司着力培育鄉村新產業新業態，聚焦「一縣一業」（孟連縣，牛油果產業），圍繞人才培育、基地建設、商標認證等開展項目幫扶，助力牛油果產業健康發展，促進群眾增收，助力鄉村振興。自 2020 年以來，中國中免為助力孟連縣牛油果產業發展，持續鞏固拓展脫貧攻堅成果，累計投入幫扶資金超 275 萬元。

在人才培育與提升方面，中國中免投入幫扶資金 100 萬元，實施牛油果技能人才培育項目；建設交流培訓中心，開展

系列培訓，累計培訓 4,575 人次，有效提升了生產經營管理科技水平和農民種植技術。同時，我們聚焦發展短板並壯大村集體經濟，投入 69.7 萬元幫扶建設牛油果選果廠，促進產業轉型升級，使 448 戶 1,720 人受益。此外，公司還聚焦品牌效應，投入 106 萬元實施「五化」水平綜合提升項目，通過拍攝宣傳片、建設觀摩點、加大品牌宣傳和推介力度等舉措，全方位提升孟連牛油果的知名度，成功將其納入全國名特優新農產品名錄，並舉辦了首屆孟連牛油果節，對孟連縣牛油果產業的發展起到了重要的促進作用。



▲ 牛油果技術提升培訓會



▲ 牛油果技術提升培訓會



▲ 牛油果技術培訓現場



▲ 牛油果選果場



▲ 牛油果選果場



▲ 娜允鎮芒街村牛油果基地展板

扎實推進宜居宜業和美鄉村建設

近年來，公司加大幫扶力度，持續深挖文旅資源，在西盟縣勐梭鎮勐梭村里坎組實施里坎田園休閒度假村系列項目，旨在通過開發文旅休閒度假區，植入田園休閒觀光、康養娛樂服務、民俗民風體驗等多種農文旅融合模式帶動周邊產業發展、促進群眾增收致富。2022 年以來，投入 1,348 萬元建設一期、二期項目，建設美食廣場、沙灘樂園、休閒垂釣區、景觀池塘、天然山泉泳池、星空露營、卡丁車樂園等多項娛樂區域，打造集美食、運動、體驗、

娛樂為一體的休閒娛樂場所。2024 年對里坎組人居環境、污水治理等方面進行再提升。

同時，公司堅持群眾參與，持續帶動增收。一是提供工作崗位，僱傭當地群眾參與建設和經營；二是引導村民創業，免費提供「小推車」服務，帶動售賣小食、工藝品；三是助力村集體增收，以空閒房屋、土地入股獲取分紅。預計項目將輻射周邊 71 戶 354 人，人均增收七千元以上。



▲ 里坎田園休閒度假村項目實施前後對比圖



▲ 兒童沙灘樂園及水車景觀圖



▲ 景區星空露營基地及兒童卡丁車樂園航拍圖



▲ 泳池建成投入使用後場景圖



▲ 「情定七夕，愛在西盟」主題活動場景圖



▲ 景區星空露營基地及兒童卡丁車樂園航拍圖



雙輪驅動，共繪發展新藍圖

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



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



公司也助力推動旅遊產業升級。聚焦共同發展目標，發揮全產業鏈優勢，連續四年深度參與消博會，並在海口國際免稅城現場設立中免新消費場景展區，以進一步發揮行業引領力，創新消費場景，助力消費潛力釋放。與此同時，中國中免海南各門店也積極開展促銷活動，借力展會溢出效應，助力旅遊零售市場擴容升級。

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



風正揚帆，十載美好正當時

依託海南離島免稅政策與國內促消費政策，中國中免旗下三亞國際免稅城於 2024 年 9 月 1 日迎來其發展歷程中的首個「十年」。作為中國旅遊零售行業的代表，中國中免積極踐行「誠信經營、優質服務」理念，憑藉其豐富的品牌資源、專業的運營管理、強大的會員增值服務、不斷升級的數字化水平，帶動三亞國際免稅城十年間累計接待全球逾七千萬旅客，有效促進了境外消費回流，助力海南免稅購物市場繁榮發展。

作為海南自由貿易港建設的重要參與者，三亞國際免稅城始終堅持以顧客為中心，不斷優化購物環境和服務質量，通過引入多樣化的國際國內品牌和豐富的商品種類，為消費者提供更加便捷、舒適的購物體驗，極大地提升了其在國內消費市場的活躍度與競爭力，為國家經濟發展政策的實施提供了有力支撐。

三亞國際免稅城十年間累計接待全球逾

七千萬 旅客



十年回首，鑄就免稅購物新高地

回望過去，三亞國際免稅城的發展歷程充滿了挑戰與機遇。

2009 年

中國中免在三亞市開設了市內免稅店，試營業便創造了免稅商業史上的「百日」開店奇蹟。

2011 年

海南離島免稅政策的落地實施，三亞免稅店迭加離島免稅政策，迅速崛起為國內免稅購物領域的佼佼者。

2014 年

三亞國際免稅城一期盛大開業，以其超大規模、超多品牌、超前服務，成為當時全球最大的單體免稅店，標誌着中國免稅行業正式邁入了規模化、品牌化、國際化的全新發展階段。

隨後，二期的開業以及 C 區全球美妝廣場的運營，進一步推動了免稅城的煥新升級。

2022 年

習近平總書記的實地考察更是對免稅城工作的肯定與鼓勵，三亞國際免稅城積極響應總書記號召，不斷創新服務，提升購物體驗。

2024 年

三亞國際免稅城開業十年之際，三亞國際免稅城已匯聚了 850 多個國際知名品牌，商品數量多達數十萬種，成為三亞乃至海南的旅遊新地標。



十年築基，創新高品質服務模式

2024 年，三亞國際免稅城全面啟動「誠信經營、優質服務」示範點創建工作，系統設計服務體系框架，包括「舒心全球購，用心只為你」的服務價值主張、8 大服務支撐體系和 98 項服務制度標準，力求為顧客提供高雅舒適的環境、真摯貼心的服務、便捷高效的體驗，致力於打造國內旅遊零售行業的服務標桿。

十年展望，全城歡慶迎接新篇章

在喜迎十週年的關鍵節點，三亞國際免稅城以一系列高規格、深層次的主題活動，深情回饋社會各界及廣大消費者。本次週年慶以「縱橫千里，拾光而行」為主題，通過「十位幸運兒免單」「十位明星到店」「十架包機邀約體驗」「十億現金券派送」等多項活動，傳遞出免稅城對消費者的深厚情誼。同時，品牌高定展陳及大秀、答謝晚宴等高端活動的舉辦，全方位展示了中免品牌形象與高端服務品質，並為消費者帶來視覺與感官的奢華盛宴。

除了行李寄存、輪椅租借、愛心醫藥箱、電子導航系統和 AR 導航、支付等實體店服務外，三亞國際免稅城正着眼線上商城、會員體驗、會員分層管理等，未來還將借助大模型、AI 技術能力，為消費者打造更加舒適的一站式品質服務。

站在下一個十年的新起點上，三亞國際免稅城將繼續秉承「誠信經營、優質服務」理念，為消費者構建一個集高端、便捷、個性化於一體的國際消費平台。



專題二

綠映未來，高質量 ESG 行動繪就綠色宏圖

中國中免積極響應聯合國可持續發展第 9、11、12 和 13 項目標，專注綠色發展，打造具有韌性的建築應對氣候變化風險，並致力於建築全過程節能降碳。



隨着全球氣候變化和環境問題日益嚴峻，綠色發展已經成為時代的呼喚和全球的共識。我們以實際行動高質量踐行 ESG 理念，繪就綠色宏圖。

綠能織夢，建築全過程節能降碳

中國中免貫徹落實國家《綠色建築創建行動方案》，嚴格執行新建建築節能標準，制定《建設項目低碳規劃白皮書》，將可持續發展理念融入設計、建造、運營的每個環節，打造全生命週期的優質綠色建築，最大限度地節約資源、保護環境和減少污染，為人們提供健康、適用、高效的使用空間，實現與自然和諧共生。

截至目前，部分重點項目綠色建築申請相關的情況如下：



海口國際免稅城(地塊一)

- 獲得綠色建築二星預認證
- LEED金級認證申請中



海口國際免稅城(地塊五)

- 獲得LEED金級認證

三亞國際免稅城C區



- 獲得綠色建築二星認證



- 獲得LEED金級認證

海口國際免稅城(地塊四)

- 綠色建築二星預認證

海口國際免稅城(地塊六)

- 擬申請綠色建築二星認證



2024 年海棠灣中免（三亞）投資發展有限公司被譽為「近零碳供冷合作先鋒」稱號。



三亞國際免稅城一期二號地酒店項目

- 綠色建築二星預認證申請中



三亞國際免稅城三期

- 擬申請中國綠色建築(二星)
- 擬申請LEED白金
- 擬申請WELL鉑金
- 擬申請SITE鉑金級

綠色規劃

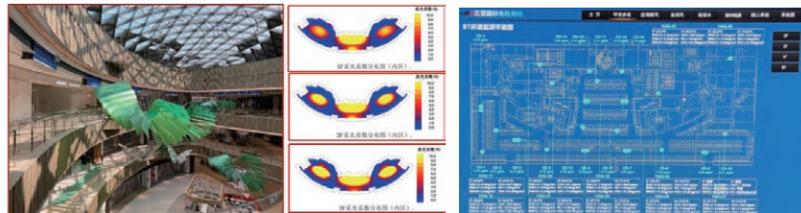
中免投資公司以海口國際免稅城項目各地塊低碳技術為基礎，結合公司其他商業項目的低碳經驗，編製《中免投資旅遊零售綜合體（商業、酒店、辦公）低碳技術指引》（以下簡稱《低碳技術指引》），公司後續開發項目根據此指引進行低碳技術應用，有效助力改善建築的室內環境，提高能源利用效率，減少建築碳排放。

三亞國際免稅城 C 區商業項目以國內和國際的綠色建築標準為導向，從規劃設計階段就秉持節約資源、保護環境的理念，採用眾多的節能、綠色技術，並落實裝配式建

築標準和精裝修交付標準，通過建築圍護結構體型優化、商業中庭採光與遮陽一體化設計、高能效暖通空調設備、溫濕度及空氣質量監測、海綿城市、一級節水器具、市政中水灌溉、建築隔聲材料、智能化系統集成管理等一系列智慧高效的技術措施，在安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約和環境宜居等五個方面達到了綠色建築二星級的標準。通過這些技術的實施，項目在可持續場地選址、室內外用水效率、降低能耗、廢棄物管理、室內環境質量等方面達到國際標準，項目已獲得綠色建築二星認證。



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



▲ 中庭彩釉穹頂隔熱良好兼具採光（三亞國際免稅城 C 區照片） ▲ 自動遠傳計量系統和綜合能源管理系統、空氣質量監測系統（三亞國際免稅城 C 區照片）



▲ 三亞國際免稅城 C 棟幕牆 ▲ 室外廣場淺色鋪裝及遮陽構築物（三亞國際免稅城 C 區照片）

海口國際免稅城項目採用設計和施工全流程 BIM 技術手段，並落實裝配式建築標準和精裝修交付標準，通過建築體型優化、建築空間利用率、建築保溫材料、自然採光設計、海綿城市、雨水循環利用、垃圾分類、充電樁、太陽能、智能照明、無感支付、智慧停車等一系列智慧高效節能技術，降低建築的綜合能源消耗，從而達到低碳的標準。例如，海口國際免稅城地塊五中水系統全年提供中水量為 8,800m³，可用於室外景觀綠化。

此外，在節約水資源方面，海口國際免稅城地塊一中水系統全年提供中水量為：12,000m³，用於室外景觀綠化及水景補水。室外綠化面積約為 9,000m²，綠化用水均由中水提供。中水設備目前已安裝完成，計劃 2025 年正式投入使用。

地塊五中水系統全年提供中水量為 **8,800m³**
地塊一中水系統全年提供中水量為 **12,000m³**



碳足跡管理

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

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

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



在低碳規劃方面，公司針對海口國際免稅城項目六個地塊，編製了《海口國際免稅城低碳規劃白皮書》。據測算，海口國際免稅城地塊一和海口國際免稅城地塊四已經接近低碳建築的碳排放水平，隨着全部地塊的建成，項目將會迅速邁入低碳建築的行列，爭做低碳建築領域先行者，並將海口國際免稅城項目低碳案例合理化落實到其他項目上去，傳遞綠色理念不斷探索低碳發展新舉措。

綠色施工管理

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

在項目建設中，採用如下管理措施，以減少對環境及天然資源的影響：

- 1 採用環保型的建築設計和材料，減少對環境的負面影響。
- 2 優先選擇可重複使用的材料和設備，選用不銹鋼、玻璃製品等。
- 3 塑料材料管理：盡量減少使用一次性塑料製品，對於必須使用塑料材料的情況，選擇可回收、可降解的塑料，並避免損壞和浪費、盡可能回收和重複使用等。在施工過程中，對產生的塑料廢物進行分類收集和處理，避免對環境造成污染。
- 4 開展環保宣傳和教育，提高公眾對環保的認識和意識。

公司項目建設過程中，投資公司要求項目制定綠色施工方案，包括環境保護措施、材料與資源綜合利用、節能與能源綜合利用、節水與水資源綜合利用、節地與施工用地保護、施工廢棄物管理等各項措施。項目採用多項綠色施工技術，通過首選本地化建材、選用可再循環建材、選用先進施工技術、工具定型化、裸土覆蓋抑塵、場地灑水降塵、施工廢棄物的回收和綜合利用等方法，在各階段施工過程中減少資源消耗和環境污染，確保施工過程中最大限度保護周邊的自然環境。建設過程中投資公司及所屬企業要求監理單位嚴格按照國家、省、市的有關規定對綠色施工過程實施監理，同時加強過程中的實時檢查，保證綠色施工落實落細。



三亞國際免稅城一期二號地酒店項目在施工過程中持續應用節能工藝，通過裝配化建造方式減少施工現場的顆粒物、廢棄物排放；在建造過程中積極使用新型優質的建築節能環保材料，包括六種透光中空玻璃、水泥膨脹珍珠岩、環保乳膠漆、低損耗電力變壓器、變頻風機、水泵設備等。

綠色節能運營

三亞國際免稅城項目

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



海口國際免稅城項目

項目	低碳環保措施
能耗	建築節能設計符合國家標準。對建築的體型、朝向、樓距、窗牆比等進行優化設計，減少建築整體的能耗。
	三亞國際免稅城、三亞國際免稅城C棟立面幕牆採用鋼化雙銀中空超白LOW-E玻璃，採用雙銀鍍膜技術，有效隔絕室內外的熱傳遞，從而大大提高建築的隔熱性能，在保證隔熱性能的同時，不影響室內光線的透過率，保持室內明亮。Low-E鍍膜層能反射室外熱輻射，阻止熱量進入室內，降低空調能耗，對於夏熱冬暖氣候分區中的建築，起到了良好的節能效果，並同時能阻擋大部分紫外線，減少紫外線對室內家具、地板、織物等的損害，延長其使用壽命。
	電梯智能管理設計。扶梯智能調速運行、直梯群控，減少電力能耗。
	智能新風控制系統設計。過渡季節全新風運行；夏季室外溫度高於室內溫度時，可採用最小新風量運行。
水土資源	分時段分場景建築智能照明設計，節約電力能耗。
	樓宇智控系統(智能辦公、建築節能、智能照明、智能監控、門禁系統、車輛管理系統)。
	採用海綿城市的雨水調蓄系統、透水鋪裝。高效滲透地面雨水，減輕排水系統壓力，維護城市土壤生態平衡。
清潔空氣	污水廢水分類處理設計。污水經室外化糞池處理後排入市政；廚房廢水經兩道隔油器處理後排入市政。
	二期項目還具有河道護坡和植物養護設計，滿足洩洪排澇要求，保證岸坡穩定，防止水土流失。
	定期對噴泉水池進行滅藻消毒處理，採用吸污泵對池底沉澱物進行吸污循環，可延長噴泉水更換週期，減少換水次數。
噪音管理	最高標準1.0mg/m ³ 廢氣排放設計。按最高排放標準設計高效率油煙淨化器，高於國標環保排放標準，提高園區空氣品質。
	通過優化建築佈局和建築間距，設置適當通風口，提高場地內空氣流通效果。二期項目安裝了車庫智能通風系統，在地下車庫設置誘導通風系統，根據一氧化碳濃度自動控制車庫風機運行，提高車庫空氣質量。
噪音管理	噪聲與振動控制設計。風機、水泵等設備採用低噪聲並設計減震裝置。

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



海口國際免稅城項目、三亞國際免稅城 C 區設有樓宇自控系統、空氣品質監控系統、智能照明系統等多項智能化控制系統。在運營期間主要通過以下措施實現建築綠色的低碳運行：



充分運用樓宇自控系統，結合項目的實際運營需求優化運行策略，實現冷站設備的智能群控，同時結合水系統、風系統變頻技術，全方位減少冷機設備輸配系統、空調末端運行能耗，達到節能降耗減碳的目的。



空氣品質監控系統通過實時監測室內空氣質量，如 CO₂、PM_{2.5} 等指標，並通過智能調節新風系統和空氣淨化設備，確保室內空氣質量達標。



智能照明系統，通過精細化照明設計、多樣化表現手法，實現景觀照明的分區、分點位、分系統、分時段、分模式控制，營造多氛圍照明形式的同時節約照明系統運行能耗。



項目還設有 IOC 智控中心，可以實現智慧物聯、客流感知、智慧安防、能耗分析、工單服務等功能助力項目的低碳運行。



案例 2024 年公司多措並舉對既有建築節能改造

公司積極應用節能型設備，各免稅綜合體、門店持續對照明、空調、風機等設備進行節能改造，淘汰高耗能設備，加裝時控開關，嚴格控制使用時間。定期對空調系統進行清洗，提高空調能效水平。

海口國際免稅城、三亞國際免稅城 C 區對電耗、水耗、天然氣進行分項計量，並通過樓宇 IBMS 系統進行逐月的碳排放統計和分析。

三亞國際免稅城 AB 棟改造項目，對樓宇控制和能源管理系統進行升級，以提升建築的舒適性、安全性、能源效率和管理效率。通過智能化樓宇管理系統，實現對建

築設備集中控制和協調，進而優化資源的使用和環境的舒適度。

8 月，三亞國際免稅城二期結合海南省取消峰谷平電價差的契機，對原冰蓄冷系統進行技術改造，改造空調循環管路，讓製冷設備與末端直連，降低了管路損耗，提升製冷系統熱效率，降低電費支出。據統計平均每天節能 2,300 千瓦時，全年節約用電約 690 兆瓦時。

三亞國際免稅城二期把地下室停車場、後勤走廊燈公共區域的照明設備更換為 LED 燈具，預計每年可節省照明用電 10.5 兆瓦時。

我們將加大可再生能源的使用，例如擴大太陽能光伏的應用。中免（海口）投資發展有限公司已與光伏廠家簽訂戰略合作協議，對海口國際免稅城項目光伏應用進行整體規劃，並分階段實施。截至 2024 年尚在建設中的海口國際免稅城地塊一項目光儲充智能微網系統由車棚光伏系統、儲能系統、充 / 放電系統組成，擬計劃新建 275.55kW 車棚光伏系統，100kW/215kWh 儲能系統，5*360kW、1*480kW 充電樁系統。



主要特點：

低碳化形象

利用園區主出入口充電車位建設車棚光伏。

一體化設計

光伏、儲能、充電樁分佈式系統按需融合，集成實現「發電 - 儲電 - 充電」一體化功能。

經濟性考量

光伏發電可自發自用餘電上網，或全部自發自用，可以有效降低企業用電成本。

智能化控制

通過 ECC 智慧能源管理系統，對光伏、儲能、充電樁（群）、電網組成的系統進行能源管理和有序調度，實現能源數字化、智能物聯，多系統聯動。

風雨兼程，眾志成城抗擊颱風

2024 年，「摩羯」「貝碧嘉」等颱風登陸我國，給我們的業務運營帶來了前所未有的挑戰。在風雨考驗中，我們上下一心，眾志成城，以科學的防災減災措施和高效的災後恢復重建工作，展現了強大的應對能力和氣候適應性。

為有效應對颱風帶來的危害，保障公司財產及員工人身安全，公司及各下屬門店制定《綜合應急預案》《防台防汛應急預案》《三亞國際免稅城防颱風應急預案》《應急管理規定》等相關工作要求，投資公司亦要求各在建項目編製《防汛防台防雷施工方案》。各所屬企業保持高度警惕，加強極端天氣和颱風的監測預警，周密部署、嚴密佈防，認真做好「摩羯」「貝碧嘉」「普拉桑」等颱風的防範應對工作，全力確保人員安全，減少財產損失。

颱風「摩羯」預警與登陸期間，公司董事、總經理常築軍親臨一線，組織海南區域各單位迅速成立防禦颱風「摩羯」工作現場應急指揮部，召開 5 次視頻調度會議，實時跟蹤颱風動態，發佈防台指南和安全提示，全面掌握各單位受颱風影響情況，精準部署防禦措施，並全面對接屬地應急部門，構建高效統一的指揮體系。海口國際免稅城、日月廣場店、三亞店、美蘭店、中免海口投資公司等單位分別組建防台防汛工作組，組織廣大幹部職工對免稅門店全面、倉庫、在建工程等重點區域進行巡查，加固薄弱環節，增設防風圍擋，儲備充足的沙袋、雨具等應急物資，及時轉運貨品至安全區域，將颱風的影響降至最低。



▲日月店夜間巡查



▲日月店防台門窗加固



▲美蘭店防台門窗加固



▲博鰲店門窗加固

颱風過後，公司海南區域各單位堅持復工復產與災後恢復「兩手抓」，第一時間全面摸排各單位的受損情況，對辦公場所、店面、倉庫、員工宿舍等重點區域實施「拉網式」安全檢查和物資盤點，積極聯合政府部門對電力設施、消防設施、圍擋、廣告牌、電梯、建築物外立面等關鍵點位進行全面隱患排查，重點預防建築物設施鬆動脫落、道路塌方、工程設備故障、災後傳染病等次生災害發生。此外，海南區域各單位還組織黨群突擊隊配合政府部門開展災後清障清淤，助力城市災後重建工作。



▲ 海免公司參加超強颱風「摩羯」災後恢復重建志願服務工作



▲ 颱風後檢查倉庫



▲ 博鰲店開展颱風「潭美」災後重建工作

■ 具有良好適應性的綠色建築

在海南遭遇「摩羯」特大颱風時，公司旗下免稅店經受住了考驗：

• 海口國際免稅城、三亞國際免稅城 C 區為流線型建築，可減少颱風的風壓影響。在建的海口國際免稅城地塊一、海口國際免稅城地塊四和三亞國際免稅城一期二號地酒店項目均嚴格控制窗戶開啟扇、裝飾構件的尺寸，強化防墜落措施。通過風洞試驗確定了風荷載，充分論證了項目在颱風工況下的結構、幕牆等的安全度，對於局部風速過高的區域，通過增強結構和幕牆構件的方式，確保室內和室外場地的抗風安全性。

• 海口國際免稅城、三亞國際免稅城 C 區、海口國際免稅城地塊一、海口國際免稅城地塊四和三亞國際免稅城一期二號地酒店項目通過選用大量海南本土植物，符合生態適應性設計、適地適樹的生態保護要求，極大提高了項目在颱風等惡劣天氣的適應性。

• 海口國際免稅城、海口國際免稅城地塊一、海口國際免稅城地塊四和三亞國際免稅城一期二號地酒店項目場地採用大量透水鋪貼材料，設置雨水調蓄池及下凹綠地場地，在強暴雨天氣，可迅速收集雨水，最大限度發揮建築、道路、綠地等對雨水的吸納和緩釋作用，充分起到綠色源頭減排設施作用，緩解城市排水管網排水壓力。



綠動聯盟，攜手品牌共譜新篇章

多年來，中國中免充分發揮自身在供應鏈中的影響力，公司聯動上下游開展綠色環保活動，並持續向社會大眾傳達「綠色中免」的環保理念，積極引導顧客轉變消費觀念，倡導可持續消費，以自身影響力推動美好消費變革，推動整個行業向更加綠色、可持續的方向發展。

案例 公司聯合夥伴開展「守護珊瑚海」行動

6月8日是第16個世界海洋日和第17個全國海洋宣傳日，中國中免三亞店聯合蘭嘉絲汀(Lancaster)品牌、藍絲帶海洋保護協會，赴蜈支洲島旅遊區和三亞海昌夢幻海洋不夜城開展海洋公益活動。本次活動以「與LAN同行守護純淨珊瑚海」為主題，志願者們在海底「植樹造林」，種下一株株珍貴的珊瑚幼苗，為海洋生態系統修復貢獻上寶貴的力量。



案例 公司啟動「蔚海行動」公益項目，讓每一筆碰一下支付助力公益

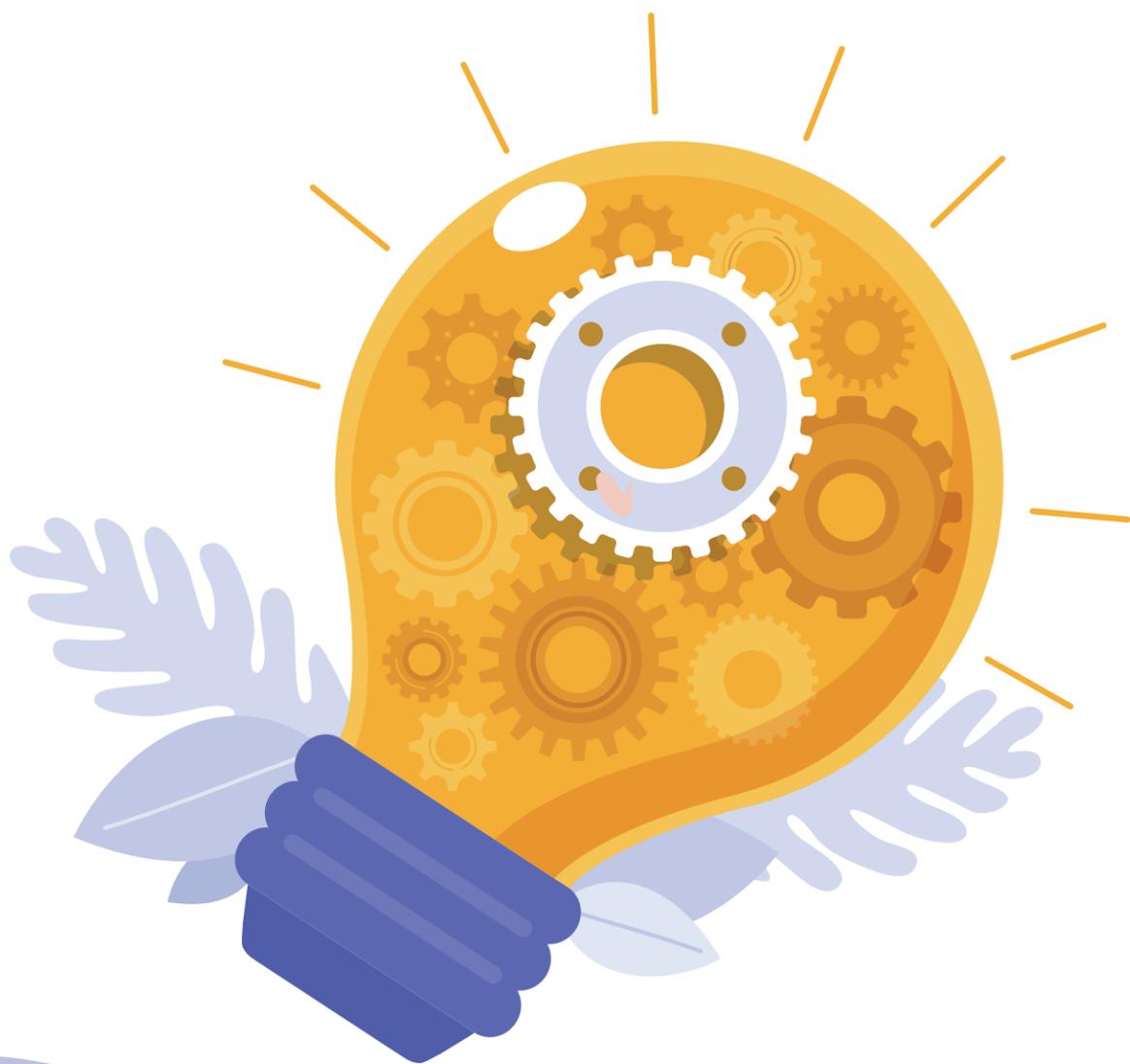
2024年12月27日，公司海南區域六大免稅門店全面上線「碰一下」支付服務，不僅為消費者提供更加便捷、高效的消費體驗，還啟動了「你碰我捐」公益行動，遊客在中免海南旗下任意門店，凡使用「碰一下」支付，每支付1筆中免海南就將向SEE基金會捐贈1元，助力海南海草床的保護與修復，每日限量1萬筆。這也是目前「碰一下」在公益場景的首次應用。



案例 種植超過一萬株樹苗，公司助力「共建海上森林」項目

2024年3月，公司聯合愛丁頓集團在三亞舉辦以「共建海上森林」為主題的活動。活動當天，志願者種植各種樹苗360多株，為青梅港紅樹林的建設貢獻了一份努力。項目自2022年11月起開展，旨在修復三亞紅樹林保護區。截至2024年11月，共修復及擴建30畝紅樹林生態區，種植超過一萬株樹苗。





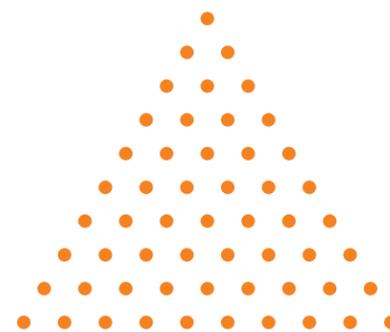
01



治理原則

ESG 戰略引領 明析重要議題	38
完善治理體系 長遠穩健經營	44
恪守商業道德 深化公司治理	48

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



ESG戰略引領 明析重要議題

■ 可持續發展戰略

中國中免十四五戰略願景與戰略目標

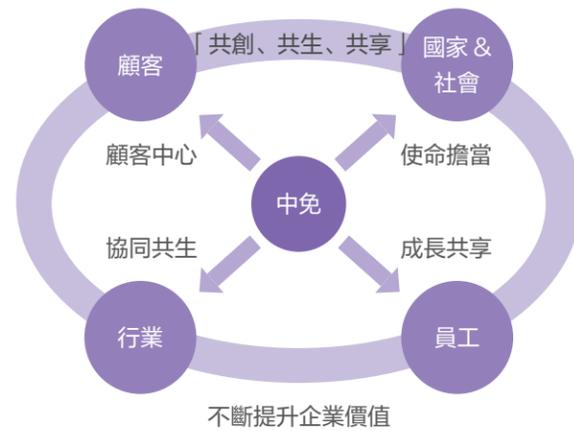
成為具有全球競爭力和影響力的世界一流旅遊零售運營商，保持領先的盈利能力。

以顧客為中心，順應充分競爭的市場環境變化，在國內免稅業務領先地位的基礎上，優化業務結構，完善新零售業

務模式，加快國際化發展進程，推動線上線下、免稅有稅、機場市內、國內國際、進口國產複合發展，採供銷協同、數字化與和資本運作能力大幅提升，實現高質量、可持續發展。

戰略定位：

- **對國家和社會：**成為貫徹國家戰略的擔當者和主力軍，建立一流的品牌形象和社會影響力，實現政治責任、經濟責任和社會責任相統一的價值最大化
- **對顧客：**以不斷滿足人民日益增長的美好生活需要為己任，以顧客為中心，並將其視為消費過程的價值共創者，全方位提供高品質的時尚商品及相關優質服務、生活方式
- **對行業：**擁有行業領先的經營規模、效益和運營管理水平，擔當行業發展的引領者，倡導協同共生、良性競爭的生態，與供應商、業主等產業夥伴共同促進創新發展，與競爭對手形成競爭合作的新型關係
- **對員工：**與員工分享企業發展，以價值成長賦能員工，成為員工成長的平台



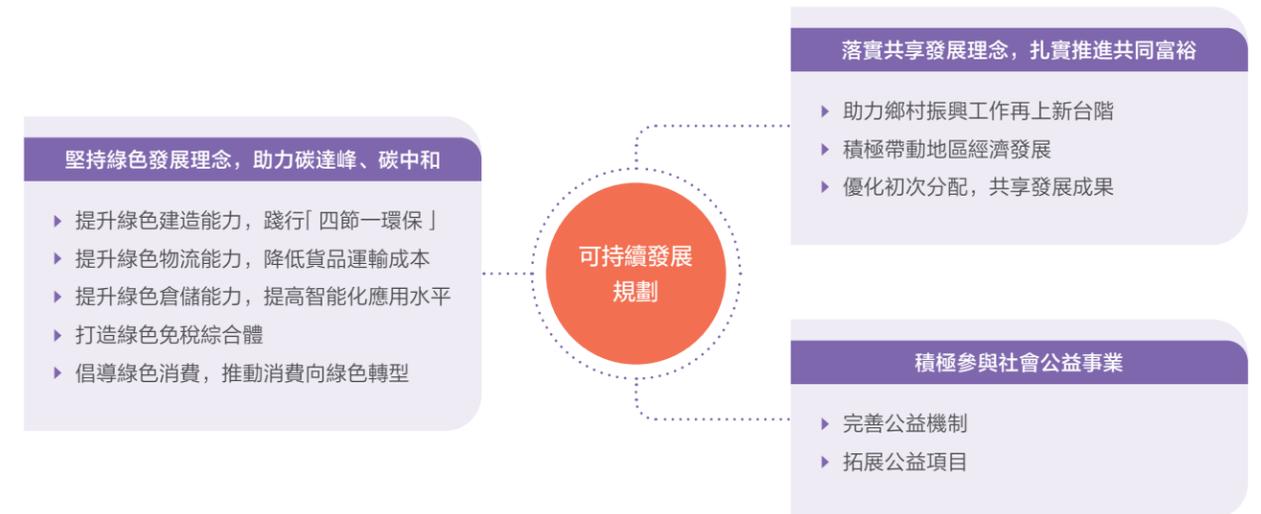
可持續發展
工作目標

建設 誠信、平安、綠色、和諧 的中央企業。



可持續發展規劃

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



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

恒生A股可持續發展企業基準指數

富時羅素社會責任指數

恒生港股通中國央企ESG領先指數

中證800ESG基準指數

恒生港股通中國央企ESG40指數

滬深300ESG基準指數

恒生港股通中國國資央企ESG增強指數

上證180ESG基準指數

恒生港股通中國國資央企ESG指數

國新央企ESG成長100指數

中國中免2024年ESG目標達成情況及2025年目標設置		
方面	2024年目標達成情況	2025年目標
綠色辦公	<ul style="list-style-type: none"> 持續宣導節能減排，全面推進節能環保工作，落實落細中國中免《綠色低碳倡議書》 2024年未發生能源節約與環境保護重大違法違規事件，未發生被各級環保部門處罰或通報的情況 	<ul style="list-style-type: none"> 持續宣導節能減排，提升綠色運營管理能力及能源利用效率 避免發生能源節約與環境保護重大違法違規事件，避免發生被各級環保部門處罰或通報的情況
綠色建築	<ul style="list-style-type: none"> 三亞國際免稅城C區獲得綠色建築二星認證 海口國際免稅城(地塊四)獲得綠色建築二星預認證 持續完善現有設施項目的技能優化，開展碳足跡管理工作 配合入駐品牌打造LEED櫃台，共有13個店舖/櫃台獲得LEED金級認證 	<ul style="list-style-type: none"> 新建建築遵循國家綠色建築標準，申請獲得相關綠色建築認證 持續推進現有項目設施的節能優化 積極探索新能源使用 配合入駐品牌打造LEED金櫃台
安全生產	<ul style="list-style-type: none"> 100%簽訂安全生產目標責任書129份，實現安全生產責任全覆蓋(分管領導) 開展常規檢查和專家診斷式安全檢查活動，實現安全生產檢查全覆蓋(全部場所) 開展安全生產培訓770次、主題宣講218次，參與3.23萬人次，實現安全生產培訓全覆蓋(全員) 全年無安全生產事故、無工亡 持續提升自動化、智能化水平，積極開展應急演練工作 共投入安全生產費用2,177萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 安全生產目標責任書100%簽訂，安全生產責任全覆蓋 安全生產檢查全覆蓋(全部場所) 安全生產培訓全覆蓋(全員) 全年無安全生產事故、無工亡 持續提升自動化、智能化水平，賦能安全生產 保障安全生產資金投入
培訓	<ul style="list-style-type: none"> 在員工培訓上投入資金954.48萬元，全年培訓總學時63.37萬小時，培訓覆蓋率100%，人均受訓時數40.03小時 	<ul style="list-style-type: none"> 保障職工培訓的資金投入 保障培訓開展的資源投入 持續豐富課程，進一步提升培訓質量
反貪污宣貫	<ul style="list-style-type: none"> 領導幹部任前廉潔培訓100% 面向全體員工開展7次反商業賄賂及反貪污培訓；面向管理層人員開展3次反商業賄賂及反貪污培訓次數，覆蓋率100%；面向包括獨立董事在內的董事監事開展共計1次反貪污培訓，培訓覆蓋率均為100% 	<ul style="list-style-type: none"> 領導幹部任前廉潔培訓100% 新員工入職廉潔培訓100% 對反商業賄賂及反貪污培訓全覆蓋
公益事業	<ul style="list-style-type: none"> 投入無償幫扶資金1,372萬元用於鄉村振興，實施各類幫扶項目15個，協助引入幫扶資金642萬元 發揮公司在供應鏈中的影響力，聯動多方合作夥伴，從品牌商到消費者，共同探索創新、綠色可持續發展之路 積極參與環境保護、教育助學、社區活動等公益事業 	<ul style="list-style-type: none"> 密切關注社區和社會需求，響應所需

利益相關方溝通

利益相關方溝通機制

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

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

議題雙重重要性分析

公司參考上交所《可持續發展報告(試行)》(以下簡稱《指引》)中的要求,開展議題雙重重要性分析。結合公司自身所處旅遊零售行業和經營業務的特點,公司識別每個議題是否對企業價值產生較大影響(以下簡稱財務重要性),以及企業在相應議題的表現是否會對經濟、社會和環境產生重大影響(以下簡稱影響重要性)。

我們通過調查問卷、訪談等形式,收集主要內外部利益相關方包括公司內部員工、管理層、投資者、消費者、品牌商等關注的議題,並進行雙重重要性分析和排序,確定本公司在環境、社會及管治方面的財務重要性議題和影響重要性議題,並在報告中進行披露。

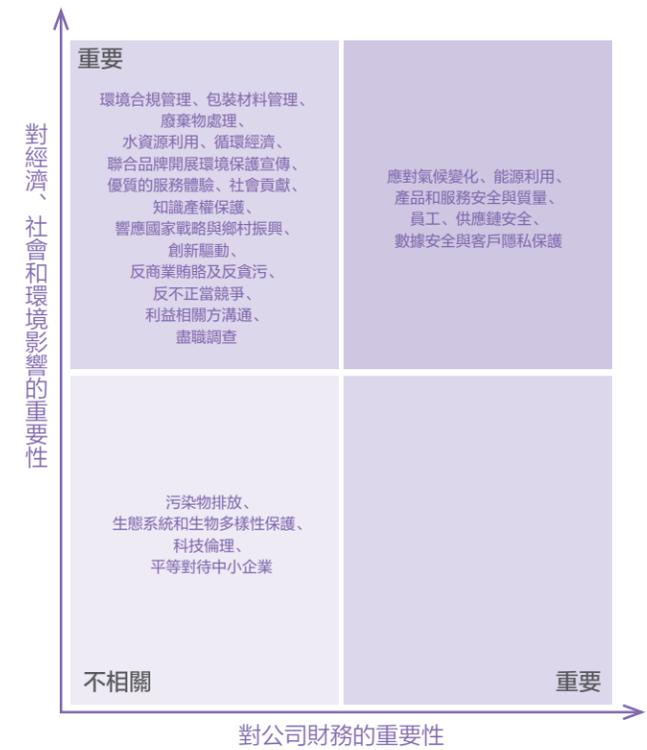
中國中免可持續發展議題重要性評估流程



中國中免雙重重要性議題庫

公司從「財務重要性」和「影響重要性」兩個維度,判定可持續發展議題的雙重重要性。在完善的議題庫篩選以及充分的利益相關方調研的基礎上,本公司繪製重要性矩陣,最終共識別出6個同時具有財務重要性與影響重要性的議題;15個具有影響重要性,但不具有財務重要性的議題;以及4個既不具有財務重要性,也不具有影響重要性的議題。

序號	範疇	可持續發展議題	財務重要性	影響重要性
1	環境	應對氣候變化	✓	✓
2		環境合規管理		✓
3		包裝材料管理		✓
4		廢棄物處理		✓
5		能源利用	✓	✓
6		水資源利用		✓
7		循環經濟		✓
8		聯合品牌開展環境保護宣傳		✓
9		污染物排放		
10		生態系統和生物多樣性保護		
11	社會	優質的服務體驗		✓
12		產品和服務安全與質量	✓	✓
13		員工	✓	✓
14		社會貢獻		✓
15		供應鏈安全	✓	✓
16		數據安全與客戶隱私保護	✓	✓
17		知識產權保護		✓
18		響應國家戰略與鄉村振興		✓
19		創新驅動		✓
20		科技倫理		
21		平等對待中小企業		
22	治理	反商業賄賂及反貪污		✓
23		反不正當競爭		✓
24		利益相關方溝通		✓
25		盡職調查		✓



中國中免雙重重要性議題矩陣圖



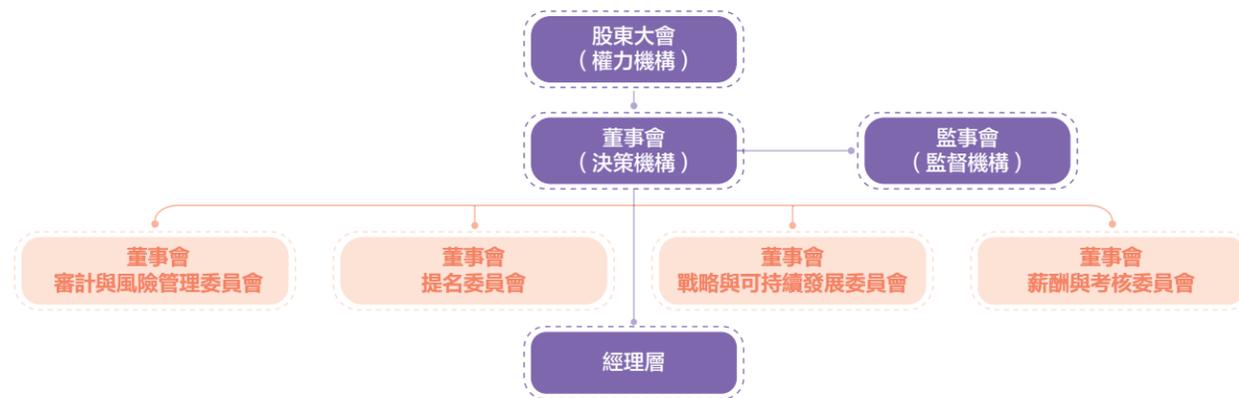
完善治理體系 長遠穩健經營

公司治理

規範的治理體系

本公司建立了由黨委、股東大會、董事會、監事會和經理層組成的權責分明、運作規範的治理體系。黨委發揮「把方向、管大局、保落實」的領導作用，貫徹黨中央決策部署和落實國家發展戰略；股東大會是公司最高權力機構，對公司的運營發展起着全局性、指導性的作用；董事會發揮「定戰略、作決策、防風險」的作用，依照法定程序和《公司章程》行使對公司重大問題的決策權，並嚴格按照《公司章程》《董事會議事規則》開展工作，下設戰略與可持

續發展委員會、審計與風險管理委員會、薪酬與考核委員會、提名委員會 4 個專門委員會，為董事會重大決策提供諮詢、建議；監事會作為監督機構，負責監督董事會和經理層的履職情況。經理層「謀經營、抓落實、強管理」，接受董事會的管理和監事會的監督。2024 年，公司召開股東大會 2 次，董事會 15 次，監事會 6 次。董事會各專門委員會召開會議共計 19 次，其中戰略與可持續發展委員會召開會議 4 次。



本公司按照《公司法》《上市公司治理準則》的要求，形成了以《公司章程》為核心，《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》《總經理工作規則》等為延伸的公司治理制度體系，確保公司治理和運行規範有效。報告期內，公司建立健全「1+N」公司治理制度體系，高質高效修訂《公司章程》《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《獨立董事制度》及各專門委員會議事規則等 12 項公司治理類制度，夯實公司治理根基。持續強化董事會運行機制建設，注重優化董事會結構，積極踐行董事會成員多元化，充分發揮專門委員會效能，切實提高決策質量與效率。

截至 2024 年末，公司董事會現由 8 名董事構成，其中女性董事 2 名，佔比 25%。獨立董事 3 名，主要來源於雙一流高校、科研院所、智庫機構，曾擔任大型國有企業、

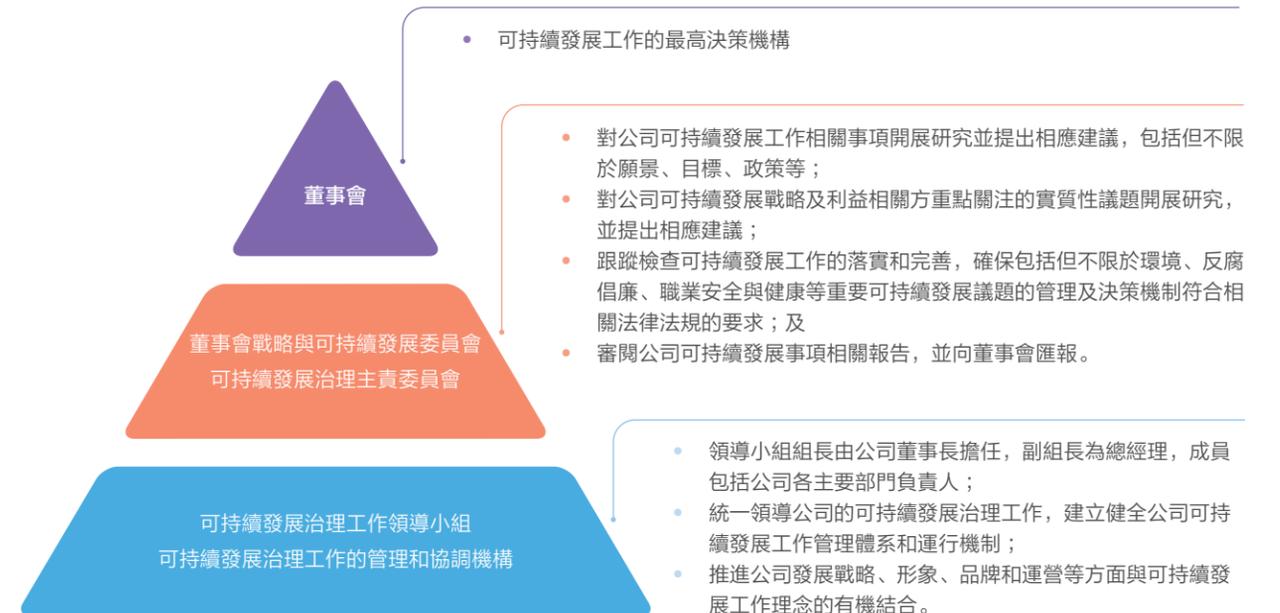
金融企業、會計師事務所重要職務，在財務審計、法律風控、新零售、數字化轉型等方面具備較強的專業素質和豐富的實踐經驗，提高了公司董事會成員經驗和能力的多樣性和互補性，着力打造與世界一流旅遊零售企業戰略定位相適應的專業化、多元化董事會。所有董事任期三年，在任期屆滿時符合資格可膺選連任，獨立非執行董事不得擔任該職位連續六年以上。在教育背景方面，3 名董事擁有博士學位、4 名董事擁有碩士學位、1 名擁有學士學位。公司董事會成員具備均衡的知識及技能搭配，持有不同領域的學位，並擁有不同行業及領域的經驗，且在技能、經驗、知識、性別、年齡等方面充分表現出多樣化，符合董事會成員多元化要求。

公司監事會現由 3 人構成，其中女性 2 人，佔比 67%；高級管理層現由 8 人構成，其中女性高管 2 人，佔比 25%。

董事會成員專業背景一覽表

	姓名	企業管理	零售行業	財務會計	法律專家	數字化轉型	信息安全/網絡安全	環境保護/節能減排/資源能源使用
1	范雲軍	✓	✓			✓	✓	
2	劉昆	✓	✓					✓
3	王軒	✓	✓					
4	常築軍	✓	✓					
5	王月浩	✓	✓					
6	葛明			✓				
7	王瑛				✓			
8	王強		✓			✓		

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



中國中免可持續發展治理架構

信息披露

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

作為 A+H 兩地上市公司，我們積極化解「A+H」兩地資本市場監管理念和規則的差異化難題，以「早啟動、勤溝通、重質效」為原則，不斷優化定期報告及各類公告編製、重大信息報告等工作機制，在規範關聯交易、籌劃分紅實施等細項上下功夫。公司重點圍繞國資委提升央企上市公司質量工作要求，始終以投資者需求為導向不斷創新信披內容和形式，持續提升信披透明度、顆粒度。公司已連續 9 個年度獲得上交所信息披露考核 A 級（連續 9 年獲此殊榮的上市公司佔比不到 3%）。

投資者關係

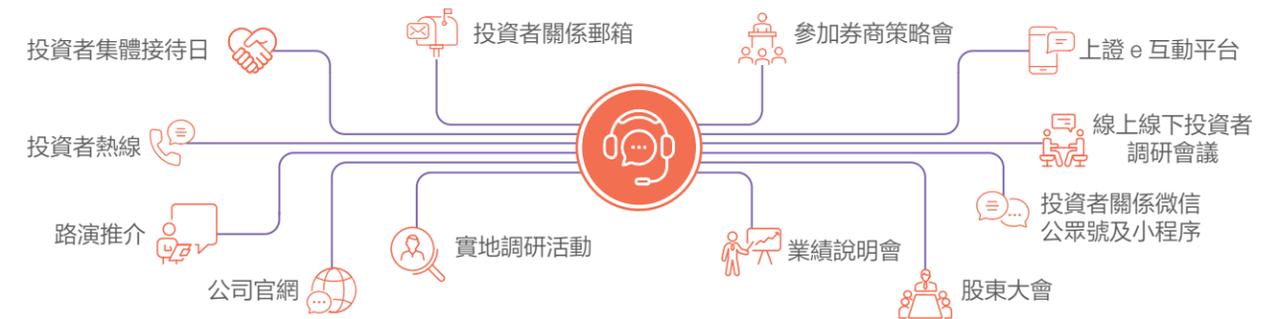
本公司嚴格遵守《公司法》《證券法》《上市公司投資者關係管理工作指引》等法律法規，為提升公司治理水平和整體價值，同時保護投資者的合法權益，公司進一步修訂《投資者關係管理制度》，並積極響應市場需求，面向資本市場和投資人開展一系列有溫度、多層次的投關活動。

2024年，公司進一步明確投資者關係活動開展機制：

- 制定年度投資者關係方案及投關工作時間表，積極執行並補充
- 以信息披露為基礎，面向不同群體開展投關活動
- 以公司市場活動為抓手，創新開展中免特色投關活動
- 以輿情監測和引導為保障，營造良好的市場輿論環境
- 以現金分紅為紐帶，增強投資者獲得感



多元化溝通方式



案例 舉辦中免特色海南分享會——邀請投資人走進中免

2024年4月，在海南省海口市成功舉辦第四屆中國國際消費品博覽會之際，公司組織重點機構投資者赴海南調研，在海南重點門店舉辦了主題為「看山高、望水長」的分享交流會。會上，公司代表重點介紹了中免海南離島免稅未來的業務發展策略，並就業務提升措施和空

間、會員拓展和管理、客戶服務和體驗提升等投資者關心的問題進行了深入探討與交流。分享會後，投資者還積極參與了門店多個品牌的互動與沉浸式體驗，感受公司優質服務。



案例 直播業績說明會——打造「零距離」投關新範式

2024年6月5日，公司領導於北京上證路演中心通過「直播+現場+多平台互動」模式，召開2023年度暨2024年第一季度業績說明會，會上介紹公司最新情況，並詳細解答投資者關心的問題。通過多模式互動，進一步拉近公司同廣大機構、中小投資人及券商的距離，不僅解答了投資人的疑惑，還搜集提煉了資本市場關注焦點，為後續戰略調整提供外部視角參考。本次業績說明會，榮獲中國上市公司協會「業績說明會最佳實踐案例」榮譽。



2024年

開展經營跟蹤交流會 3 次 | 組織業績說明會 3 次 | 接待投資者調研 62 次，實地調研活動 4 次

參加券商策略會 136 場 | 參與各種形式的交流活動 126 次

接待投資者交流約 4,600 人次，其中與機構投資者交流數量 3,556 人次

接聽投關熱線 1,000 餘次 | 郵箱回覆 150 餘條



本公司以投資者需求為導向，不斷豐富和完善多元化的投資者溝通渠道，加強投資者溝通的針對性和有效性，提升投資者關係管理能力，準確及時向資本市場傳遞公司投資價值，持續促進公司高質量發展。

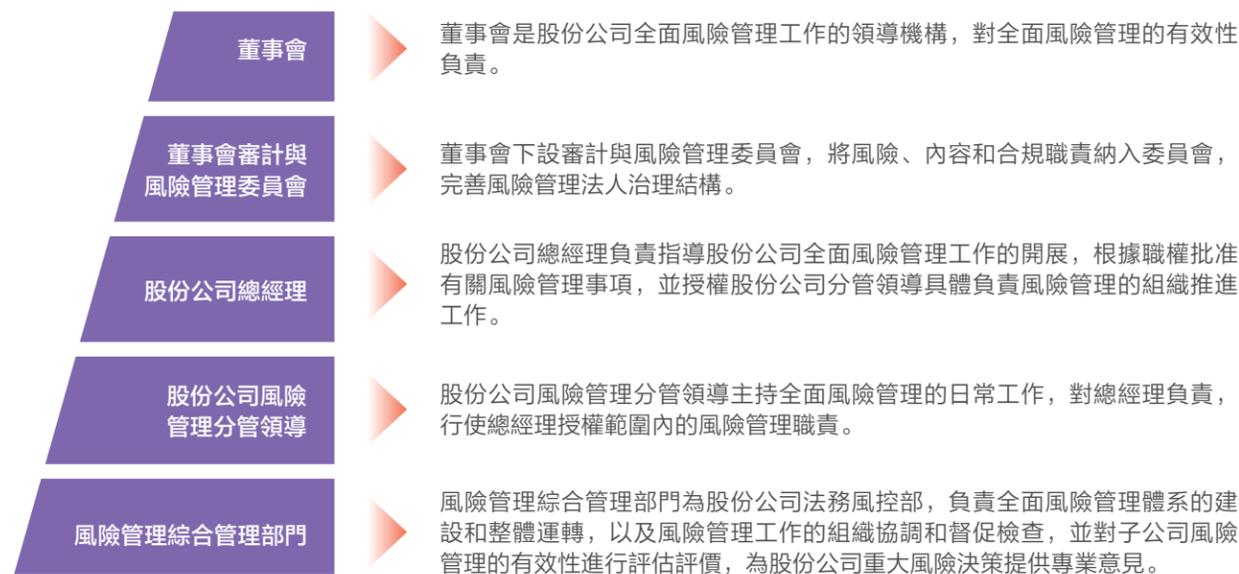
恪守商業道德 深化公司治理

■ 合規治理

風險管理

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

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



本公司按年度開展重大風險評估，通過可能性及影響程度兩個維度進行評估，研判次年風險情況。

開展重大風險評估，研判次年風險情況

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

二是為進一步深化和拓展風險預警指標研究，選取重點業務領域，從定量和定性兩方面，研究行業指標選取、預警閾值設計，形成適用於公司的整體性風險預警指標。我們在現有風險預警指標體系基礎上，不斷優化完善指標、預

警值的設置，同時配合風險管理系統，實現公司各重要業務領域運營風險的全覆蓋及日常化和可視化管理。

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

健全評估報告機制，強化風險管理基礎

為加強對內外部風險的全局性、趨勢性研判，加強企業風險管理基礎能力，公司進一步壓實重點子企業風險評估工作。通過對風險管理報告工作目標、方法及工具等指導，首次要求重點子企業在開展年度風險評估基礎上，編製本企業風險管理報告，使風險管理報告成為對各重點子企業風險管理工作的全面總結、評價和監督的重要手段，逐步形成「突出重點、分級管理、立體防控」的風險管理格局，實現公司各重要業務運營風險的量化、日常化和可視化管理。



開展風險合規專題培訓，建立風險管理文化

本公司按季度面向全體員工開展風險合規專題培訓，提升員工風險管控和合規意識。

我們在公司範圍內建立有效的風險管理文化：

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

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

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

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



內控管理

◎ 本公司遵照《企業內部控制基本規範》《企業內部控制應用指引》《企業內部控制評價指引》等規定，制定《內部控制管理辦法》，以建立健全內部控制體系。本公司設立由董事會、監事會、經理層、內部控制建設部門、內部控制運行部門、內部控制監督管理部門構成的內部控制管理組織體系。內部控制管理實行「統一領導、分級負責」的管理體制，採取內部控制監督管理部門綜合管理和職能部門專業管理相結合的方式。

本公司每年均開展內部控制評價工作，編製年度《內部控制評價報告》，與年報同步在上交所網站披露。

◎ 本公司對子公司開展多樣化的內控評價，確保公司自上而下內控管理全覆蓋：開展覆蓋全部子公司的年度內控自評，內容涵蓋社會責任、安全健康、環境保護等；針對重點領域、重點公司開展半年度內控自評；不定期開展現場內控監督評價；通過外部審計師開展年度內控審計。

◎ 根據相關監管規定，公司制定《內部審計查出問題整改管理規定》，規範相關整改工作，強化審計整改落實，提升審計監督效能，明確整改責任、整改程序、結果認定、督促檢查、責任約束和結果運用，健全內部審計工作體系。

◎ 2024 年，公司修訂《內部控制管理辦法》，進一步優化內部控制組織架構體系，完善內控監督機制，確保內部控制體系始終適應企業發展的需要，為公司的長期穩定發展奠定堅實基礎。

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

報告期內，內部審計業務包括子企業離任經濟責任審計及子企業經營管理審計，其中針對費用管理部分，內審人員通過憑證抽查方式對企業負責人履職待遇、業務支出合規情況進行檢查。除道德標準外，審計範圍還包括公司治理、戰略決策、人力資源管理、財務管理、採購管理、工程項目管理、投資管理、信息系統等業務領域內容。

合規管理

為提升公司依法合規經營管理水平，滿足企業合規風險防範需求，公司已制定《合規管理辦法》以加強合規管理，提升合規經營管理水平，構建合規管理體系。本年度，公司合規管理工作重點圍繞以下內容展開：

一是開展合規體系建設專項成果落地工作。

2024 年，聚焦開展合規體系建設專項成果的落地工作，在全公司舉辦「合規管理工作專項培訓」，對全員進行合規管理工具的培訓宣導工作，逐家與設專職合規管理部門的重點子企業召開專項成果落地部署會議，現場督導合規管理項目成果在一線的落地及運用，推動所屬企業逐步完善其合規管理體系。

二是強化合規管理組織領導及統籌協調保障。

為強化對依法治企與合規管理工作的專業領導，本年度推進重點三級企業均成立合規管理委員會，研究部署公司法治建設和合規經營管理重要工作，推動落實公司依法治理、依法經營和依法管理，形成合規管理上下貫通的工作格局。

三是建立健全公司違規舉報機制。

2024 年 7 月，設立股份公司違規行為舉報平台，受理公司各級企業及員工違規行為的舉報，並發佈《違規行為舉報須知》及受理、處置指引。就違規舉報事項建立違規事件風險庫，及時向相關部門通報違規風險線索。

四是試行合規管理員機制。

建立並試行中旅免稅合規管理員機制。組織總部及下屬企業根據具體情況設置合規管理員。截至 2024 年末，共設置合規管理員 119 名，全面覆蓋各企業及各重點業務領域及環節，確保制度建設、合規審查等職責依規履行。

截至 2024 年末，共設置合規管理員 **119** 名

反洗錢

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

案例 中國中免開展合規管理工作專項培訓

2024 年 3 月 29 日，公司法務風控部舉辦「合規管理工作專項培訓」，共 700 餘人參與培訓。本次培訓由公司合規體系建設項目組成員講解，重點圍繞公司合規體系建設的必要性、合規管理工作要求、合規管理組織架構、合規管理「三道防線」職責、合規管理運行機制和合規管理配套工具、項目成果（中旅免稅合規風險清單、合規總控清單、合規管理手冊等）的具體使用等進行詳細講解。



案例 「員工違法違規風險防範」專題培訓圓滿結束

2024 年 9 月 13 日，公司法務風控部舉辦「員工違法違規風險防範」專題培訓，三亞店、鳳凰機場店、智科公司等有關員工參加。培訓採取線上線下相結合方式，線下培訓主會場設在北京總部與海南區域部分公司等，約 2,000 人參加培訓，進一步提升公司合規經營和管理水平，增強廣大員工法律合規意識，開展合規文化宣導工作。



▲ 「員工違法違規風險防範」專題培訓

案例 公司開展「法護一生」憲法宣傳週活動

2024 年 12 月 4 日是第十一個國家憲法日，根據司法部《2024 年全國「憲法宣傳週」工作方案》的要求，12 月 2 日至 6 日，公司開展主題為「法護一生」的憲法宣傳週活動，用 LED 顯示屏滾動播放宣傳片的方式開展法治宣傳活動。



▲ 「法護一生」憲法宣傳週活動

商業道德

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

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

反腐倡廉

體制機制

我們制定了覆蓋公司及下屬公司的監督管理制度，並成立黨風廉政建設和反腐敗工作領導小組和協調小組。領導小組年度內 2 次召開會議，分析研判公司黨風廉政建設和反腐敗形勢並制定工作安排。協調小組由紀檢、審計、巡察、黨辦、總辦、人力資源、財務、法務等部門組成，年度內召開 2 次會議，成員部門立足職責職能進一步加強監督管理，形成監督合力，增強監督質效。

舉報機制

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

2024 年公司已審結的貪污訴訟案件一件，當年未發生與腐敗有關的違法違規事件，收到的腐敗有效舉報的數量為 0。

專項監督

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

廉潔宣導

我們持續培育廉潔文化，打造規範化、法治化的運營環境。2024 年，我們貫徹落實《公司黨委貫徹落實〈關於加強新時代廉潔文化建設的意見〉的具體工作安排》《公司黨委關於進一步貫徹落實中央八項規定精神的具體措施》，進一步加強廉潔文化建設，深入貫徹落實中央八項規定精神。通過開展廉潔合規培訓、任職廉政談話、召開警示教育大會、通過「cdf 黨建 E 家」開展常態化教育等，結合案例講解黨紀國法和公司相關規章制度，加強幹部員工教育提醒，構築防腐拒變的思想堤壩，築牢道德和法紀兩道防線。

2024 年，公司對全體員工開展 7 次反商業賄賂及反貪污培訓；對管理層人員開展 3 次反商業賄賂及反貪污培訓次數，培訓時長為 2 小時，覆蓋率 100%；對包括獨立董事在內的董事監事開展共計 1 次反貪污培訓，培訓覆蓋率均為 100%。



公司對全體員工開展 7 次反商業賄賂及反貪污培訓

選廉任廉

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

知識產權保護

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

截至 2024 年末，我們獲得知識產權情況如下。

指標	單位	數量
商標、著作權等知識產權數量	項	72 (其中 2024 年獲得 46 項 軟件著作權)
有效專利數量	項	2
每億元營收有效專利數	項/億元 營業收入	0.004
每億元營收軟件著作數	項/億元 營業收入	0.127

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

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

反不正當競爭

中國中免始終以合法合規、恪守商業道德、負責任的方式開展其業務活動，嚴格遵守《反壟斷法》《反不正當競爭法》等相關法律規定。中國中免承諾落實法律中的規定，比如禁止與競爭者達成具有損害競爭效果的協議安排；禁止與分銷商、客戶和供應商達成具有損害競爭和消費者權益的安排；禁止濫用市場支配地位的行為。同時，中國中免將反不正當競爭的合規理念和價值觀融入員工的日常行為規範。

數據安全與客戶隱私保護

治理

根據《網絡安全法》《數據安全法》《個人信息保護法》《關鍵信息基礎設施安全保護條例》《信息安全等級保護管理辦法》等相關法律法規要求，並參照公司《中國旅遊集團中免股份有限公司網絡安全和信息化管理辦法》構建網絡安全制度體系。

尊重和保護客戶隱私方面，我們嚴格遵守《個人信息保護法》等法律法規及規定，制定《中免隱私政策》等制度性文件。

信息與數據安全體系建設

本公司及下屬公司根據信息化工作開展的需要，建立健全各項網絡與信息化管理制度與規範並按需進行優化修訂，涵蓋信息安全管理、網絡安全管理、數據管理、信息加密規範、信息安全應急預案等各方面的信息安全管理制度，形成責任清晰、分工明確、技管結合的信息安全管理體系。遵循國家標準、行業標準及免稅行業特性，建立首個公司信息技術標準體系，作為指導公司信息技術相關工作的原則與執行標準。公司董事會為信息安全與隱私保護工作的最高負責及決策者，科技信息部負責信息安全與數據安全的具體工作，品牌與市場部負責客戶隱私保護的具體工作。為使專業團隊在信息技術知識上保持與時俱進，科技信息部員工定期接受培訓。

客戶隱私保護

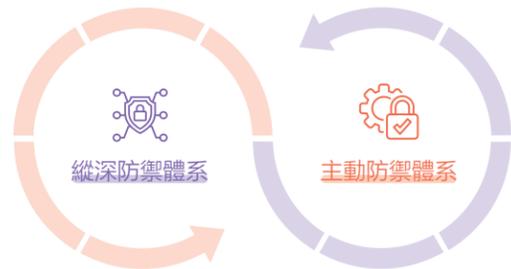
我們制定了《客服隱私安全》《客服紅線》等客戶隱私保護相關制度。2024 年 11 月，本公司更新了客戶隱私保護政策，消費者及其他各利益相關方可登錄公司官方網站進行查閱 (<http://www.ctgdutyfree.com.cn/p/yinsizhengce.html>)。

• 戰略

安全戰略

公司開展信息系統安全專項行動，將數據安全納入企業整體戰略，明確數據安全類型定義，如「數據篡改事件、數據假冒事件、數據洩露事件、社會工程事件、數據竊取事件、數據攔截事件」。

2024 年通過對公司網絡架構及防護能力進行分析，以「縱深防禦、主動防禦」思想為指導，打造多級聯動、關聯分析、協同處置的縱深防禦體系，根據攻擊源、攻擊手法及攻擊路徑，快速準確感知並防禦風險的主動防禦體系，保障公司網絡安全。



數據安全

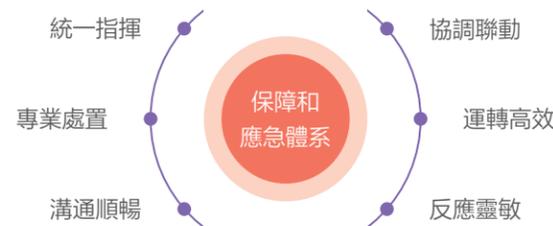
本公司與國內頭部安全服務商合作，採用多種安全防護手段保障重要信息系統安全，並制定穩定可靠的數據備份計劃，雙重防護，保障公司數據安全。

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

為提高員工安全工作習慣及安全防範意識，在工作中保護好公司的數據資產，發現安全威脅及時上報，公司對全體員工開展了多次線上「員工安全意識培訓」。每年至少 2 次開展面向全體員工的專題培訓。

網絡安全

公司修訂完成《中國旅遊集團中免股份有限公司網絡安全管理規定》，以公司總部為核心，組織各重點子公司制定網絡安全管理規定，明確總體目標、職責分工，涵蓋了網絡安全管理、主機安全管理、終端安全管理、應用開發安全管理、數據安全管理，有效保障公司網絡與信息系統安全可靠穩定運行。公司建立了健全的網絡安全事件應急工作機制，堅持保障與應急相結合，堅持統一領導、分級負責；堅持統一指揮、密切協同、快速反應、科學處置；堅持預防為主，預防與應急相結合；堅持誰主管誰負責、誰運行誰負責的原則，形成「統一指揮、協調聯動、專業處置、溝通順暢、反應靈敏、運轉高效」的保障和應急體系。



客戶隱私保護

根據《個人信息保護法》及本公司客戶隱私保護政策，我們採取以下手段保護客戶信息：

信息加密存儲與傳輸——動態脫敏客戶信息——訪問權限分層管理——多措施訪問控制——會員信息不可導出——建立完善的系統日誌——會員系統通過等保三級認證

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

• 影響、風險和機遇管理

數據安全

一、數據安全影響維度

- ① 社會影響
 - 免稅消費數據濫用可能導致虛假離島免稅資格氾濫，如海南離島免稅套代購產業鏈。
 - 旅客行為數據洩露可能被用於精準詐騙，削弱社會信任機制。
- ② 國家影響
 - 跨境消費數據違規出境可能威脅海關監管體系。
 - 免稅供應鏈數據被境外操控可能危害戰略物資流通安全。
- ③ 企業影響
 - 會員信息洩露事件可能引發高端客戶流失，品牌修復成本極高。
 - 支付系統遭勒索攻擊造成免稅店營收損失。
- ④ 個人影響
 - 生物識別信息洩露引發身份盜用。
 - 消費軌跡分析導致個人行程隱私曝光。

二、風險管理內容

- ① 風險識別與評估
 - 建立動態風險清單，重點監控：會員系統數據洩露風險、供應鏈數據篡改風險等，定期開展攻擊面測繪，覆蓋線上商城 API 接口、線下自助終端等攻擊向量。
- ② 風險控制措施
 - 技術防護：對海關申報數據實施國密算法加密技術。
 - 權限管控：執行「三權分立」原則，敏感操作需雙重生物認證。
 - 監測預警：部署系統檢測異常流量，如單日同一會員賬號交易超過閾值即觸發預警。

三、機遇管理內容

數據價值釋放，構建數據中心平台，探索免稅消費數據與離島免稅政策的合規化關聯分析。

網絡安全

公司通過每年 1-2 次週期性的模擬真實的網絡釣魚等社會工程學攻擊場景，讓員工在接近實戰的環境中學習識別並應對各類網絡威脅，加強員工的安全防範意識。

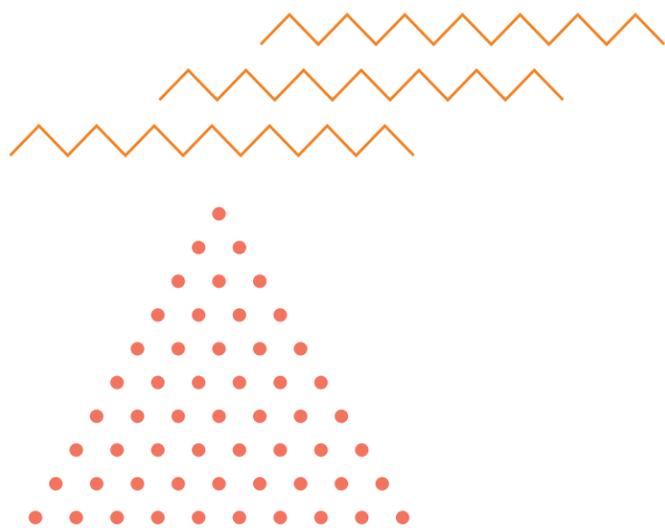
• 指標與目標

2024 年，我們對客服開展隱私保護相關培訓課程 46 次，單次課程 1 小時，總計 46 小時培訓；開設包括《保密專題培訓 - 保密義務、責任與意識》《數據安全法》在內的線上信息安全與隱私保護相關培訓課程 30 門。

案例 全面排查信息系統及網絡邊界，提高全員網絡安全意識

2024 年，公司總部及所屬重點企業制定公司網絡安全專項工作方案，靶標系統防護方案，成立中免領導小組及專項工作組，對現有信息系統及網絡邊界進行全面排查，通過反覆的漏掃加固、釣魚演練、全員安全培訓等多種手段，形成「安全事件一經發現，立即響應，上下聯動，專業處置，運轉高效」的保障和應急體系，以優異的成績順利通過了國家級的網絡安全演練，實現了系統「零失陷」的目標，提高了全員の網絡安全意識。





02



責任聚焦

不忘初心使命 堅守誠信經營	58
嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動	66
樹立行業標桿 引領卓越發展	69
匯聚向善之力 踐行責任擔當	77

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



不忘初心使命 堅守誠信經營

2022年4月11日，習近平總書記來到三亞國際免稅城，指出要更好發揮消費對經濟發展的基礎性作用，以誠信經營、優質服務吸引消費者，為建設中國特色自由貿易港作出更大貢獻。

服務安全與質量

公司積極開展誠信文化培訓及相關業務技能培訓，並制定《服務質量工作計劃》，完善業務及服務質量的標準體系，推動優品和精品戰略，傳遞「誠信經營、優質服務」發展理念，提升各項業務對客服服務能力和服務水平，為消費者提供高品質的商品和服務。

治理

我們遵守現行相關法規要求，如《消費者權益保護法》《個人信息保護法》等。公司不斷完善服務標準，以機制化、制度化的形式有效落實各項工作，下屬各單位制定多項制度。

○ 海南地區客服制度：

《中免海南區域售後服務管理規定（線下實體店版）》
《客戶投訴問題分級實施細則》

○ 前海客服制度：

《客服中心管理規定》《客服中心業務細則》
《客服中心售後退換業務細則》
《客服中心客訴免值品使用細則》
《客服中心應急事件處理細則》

○ 日上客服制度：

《中免日上外呼承諾書》適用於中免日上在線、售後等；
《中免日上在線團隊神秘訪客制度》適用於在線團隊檢驗外包商服務質量、信息安全的監控。

我們制定服務品質月度巡檢計劃，實施督查組巡檢工作。每月對業務部門按照銷售淡旺季以及規定的頻率開展全場景的服務品質巡檢工作，並製作服務品質管理月報，對巡檢結果予以歸納與總結，針對高頻問題點提出整改建議，並反饋至相應的業務部門與人力資源部門，追蹤業務部門制定整改計劃，向人力資源部門提供服務質量培訓需求，且通過每月巡檢成績來檢驗整改計劃的完成情況。

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

售前

公司積極搭建培訓體系，提升人才素質，提供專業化的服務支持

售中

通過升級大會員系統，優化賣場環境，提供便利化的購物體驗

售後

通過統一售後服務標準，運用數字化手段，提供標準化的售後服務

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

戰略

我們不斷完善人才管理與員工培訓體系，開展服務標準化建設，按照商品專業產品知識、海關相關政策、平台政策、售後處理標準、客服服務規範等維度進行標準化的知識庫建設及培訓體系，降低人工服務偏差風險。同時，我們以客戶需求為導向，持續開展各類培訓，包括領導力培訓、基層員工專業技能培訓、通用知識培訓等，確保各層級員工均具備專業的服務能力，精準把握客戶核心訴求。

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

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

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



我們建立全流程客戶反饋閉環機制，通過客服系統評價功能、售後工單和投訴渠道實時收集用戶體驗和反饋數據，按月生成《客服中心月報》提交對應部門優化調整，並按照不同的反饋/投訴等級，制定不同的回覆時效策略，確保問題處理的時效性。報告期內，公司通過中免海南售後一體化統籌規劃，建立和完善統一全島售後服務標準，進一步提升顧客服務體驗。

為保證中免海南島售後服務標準的一致性和高標準，提高顧客售後服務體驗，公司更新《售後服務管理規定（線下實體店版）》《售後服務管理規定（線上商城版）》，並優化服務團隊，確認服務高效滿意：

- 1 加強政企聯動，與各職能部門建立聯動合作機制，對於顧客外部投訴，嚴格執行接訴即辦政策。
- 2 精準分析客訴問題，分類施策管理，加強客訴諮詢處置效率，嚴格執行30分鐘內響應機制。聯動職能單位開展重點節假日駐場聯合辦公，現場解決顧客訴求。
- 3 縮短客訴處置週期，通過分級授權方案，快速談判達成顧客滿意，提高客訴處理完結率。增加部門聯動，就商品類、寄遞等問題，定期開展分析、協商，力促售後管理升級。
- 4 服務保障方面，配備專業售後服務團隊，提供24小時熱線服務和線上客服入口。以「呼叫中心接聽率97%以上、線上客服10秒內響應、滿意率99%以上」標準，提高客訴處理效率。
- 5 充分利用智慧客服平台，實現售後服務可溯源、協作方式統一化、問題權責透明化，業務受理時效顯著提升。
- 6 推動客服工作數智化轉型，通過激活智慧客服系統潛能，實現7x24小時機器人應答、智能回訪、自助業務秒辦等功能，通過人機協作應答將一次解答率提升至95%及以上，售後服務效率大幅提升。

影響、風險和機遇管理

在正面影響方面：對於客端的活動、商品喜好等聲音給與資源傾斜，如商品推薦位、活動力度加大等；接收顧客反饋的服務建議，多部門聯動，針對顧客提出的建議進行研討與評估，優化調整服務流程，完善服務體系，提高顧客滿意度。

開展客戶滿意度調查，持續優化服務流程

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

2024年7-8月、11-12月，公司針對線下門店、線上平台及呼叫中心三個渠道，通過產品、環境、服務和會員4個維度細分，採用滿意度問卷及神秘訪客兩種調研方式，先後開展了兩次顧客滿意度調查，為客戶服務持續提升提供優化意見。

7-8月滿意度調研，包含3大渠道9個門店。其中問卷調研4,309份，三個板塊平均值為93.7分；神秘訪客33人次，三個板塊平均值為86.46。該次滿意度調研，最終形成總體報告及門店分報告。

11-12月滿意度調研，包含3大渠道22個門店，擴大了

調研範圍。其中問卷調研9,176份，三個板塊平均值為94.25，神秘訪客153人次，三個板塊平均值為89.91。比較年中滿意度調研得分，兩個視角的調研結果均有提升。

為充分提升對客服務效率，公司各下屬門店施行有效措施，如2024年4月海免店制定了對客服務業務保障優化工作方案並推動實施：一是建立客戶反饋及自查改進機制，明確將顧客反饋的問題傳遞至服務前端，並加強對服務改進進程的監督與督辦，將智慧客服系統工單的覆核錯誤率從15.51%下降到3.84%；二是優化退貨流程，將退貨時間縮短近48小時；三是強化服務效率與質量監控，建立服務專項日報監控機制，確保專項客訴能夠得到實時響應，並在24小時內辦結；同時建立物流工單日報機制、高頻返單預警機制，督辦專項工單跟進流程，有效降低反覆投訴進線，進一步提升服務效率，強化服務質量。

呼和浩特中免增加了顧客意見箱，不定期開箱查看顧客意見，傾聽客戶聲音，提升全方位服務。



為滿足購物需求，為客戶提供更好的服務，公司：

- 搭建了統一呼叫中心體系：逐步實現客服熱線號碼統一(4001-100100)、智能轉接分發，智能服務、標準化流程、話術統一及數據統一匯集分析功能，現已完成大會員熱線，cdf會員購及廣州、杭州、中免日上等50家門店呼叫客服熱線接入。
- 進一步方面顧客購物及提貨，2024年開始美蘭店推出高度酒進入機場銷售、「跨店購」、有稅商品「遠程購」等服務，博鰲店開通返島提貨點。
- 結合店面實際情況持續開展特色服務，如日月店針對顧客個性化需求推出驗光配鏡、禮品包裝、妝容定制等個性化服務，對維護中心進行升級，提供皮具護理、首飾清洗、手錶消磁及表鏈調整等服務，進一步提升顧客購物體驗。
- 公司海南區域建立起與消費者雙向互動機制，增加cdf會員購海南、海南離島免稅官方商城平台的在線客服入口和坐席數量，在商品詳情頁面、訂單頁面、服務模塊等頁面嵌入在線客服入口，實現多渠道觸達顧客，進一步滿足顧客售前、售中、售後的服務需求。

聚焦「三亞國際免稅城十年」，公司三亞店提升配套服務設備設施，建立「遊客中心」服務點位，在擴容行李寄存櫃數量達202個的基礎上提供人工寄存服務，同時新增翻譯機、雨傘、兒童防走失、嬰兒腰凳、女士披肩、女性用品等兒童關懷及女士關懷服務內容，實現了功能較全、服務輻射面積較廣，存儲量較大的綜合性遊客服務中心。

- 就對特殊群體的關愛而言，公司設有無障礙設施。
-

- 在負面影響方面：我們全網監測信息，包括實時監測黑貓和相關政府職能部門公開渠道，做好實時收集和整理，全面及時掌握動態，運行閉環監測體系，對敏感輿情實行7*24小時預警，及時向各部門、門店分發，有效處置。對客訴進行分類和評估後，根據相應的應對策略進行處理，加強分析研判，有針對性地採取防範和控制措施，及時預防和消除不良影響。對突發負面信息及處置後的事態實行動態跟蹤，持續監測相關信息。根據客訴的發生、傳播和處置情況及時進行總結、梳理、反思，為公司平穩發展保駕護航。如遇媒體或監管等負面，第一時間成立專項小組溝通相關利益方，將負面影響降至最低，實現集團品牌聲譽「零」打擾。
- 应急管理：制定了《客服中心應急事件處理細則》，包含投訴問題的嚴重程度，客端的應對、後端問題的反饋處理等。客服中心每月組織投訴時間服務演練，確保一線客服坐席熟知制度並能實踐制度。

指標和目標

我們期望為客戶提供更滿意的服務。中免統一呼叫中心已實現智能IVR語音處理率達到30%，客戶評價滿意度保持96%以上。

報告期內，公司收集到客戶投訴情況：

客戶投訴數量：**76,546** 件

平均投訴處理完結時間：**141.81** 小時

截至年末，當年投訴的處理完成率：**99.72%**

未來，根據公司客訴管理系統的完善，我們會將客戶對「投訴事件處理」滿意度納入統計與披露範疇。

案例 公司組織出國出境出訪團組，助力外向型經濟高質量發展

2024 年，公司因公出國出境出訪團組共計 182 個、398 人次，前往法國、意大利、日本、韓國、柬埔寨、新加坡、越南、斯里蘭卡、瑞士、英國、香港、澳門等地，出訪事務包括採購訂貨、境外門店巡店、參加行業會議、品牌學習交流、重要項目拓展等，有力促進了外向型經濟高質量發展。



2024 年，公司因公出國出境出訪團組共計

182 個、**398** 人次

案例 全面開展客戶服務提升項目，優化客服管理體系

2024 年 7 月，公司開展了客戶服務提升項目，項目通過行業研究及內部訪談，聚焦公司 8 家代表性線下門店、3 個線上平台和呼叫中心進行整體研究。為了保證服務體系的可落地性，公司與各主要門店的業務一線團隊完成 24 場一對一訪談，收集近 90 份內部服務章程，並對標境內外 10 餘家行業龍頭企業進行外部研究，完成了中國中免客戶服務標準化體系建設。該體系工作根據業務性質將對客服務工作劃分為線下門店服務、線上平

台服務和客服中心服務三大板塊，分別制定對客服務標準流程、授權賦能標準制度、KPI 考核體系、中免統一呼叫中心體系及客服組織架構模型，並提出短、中、長期的建設目標。從服務意識客戶化、服務理念現代化、服務手段數字化入手，建立起管理統一、標準統一、系統統一、運營統一的標準化客服管理體系。該客服管理體系已經開始推進實施。

案例 杭州中免開展多場培訓，助力員工提供高質量服務

為提升一線員工服務標準及服務技能，保障高質量服務，杭州中免已開展關於客戶服務提升、商品陳列等 4 場培訓。



2024 年，公司「誠信經營優質服務」示範點建設工作正式啟動，這是深入貫徹總書記「以誠信經營、優質服務吸引消費者，為建設中國特色自由貿易港作出更大貢獻」重要指示精神的重要舉措。公司微信公眾號推出「誠信經營優質服務」系列報道，集中呈現示範點企業所取得的成績，介紹提升管理服務能力的經驗做法，以點帶面，推動加快建設世界一流企業。

案例 三亞免稅城積極推進「誠信經營優質服務」示範點建設工作

在示範點創建工作中，三亞國際免稅城通過內部研討、外部對標、員工問卷等方式，系統設計了包含一個服務價值主張、八大服務支撐體系和 98 項制度標準的服務標準體系。「舒心全球購、用心只為你」的服務價值主張，旨在為顧客提供真誠耐心、熱情細緻、專業高效的服務體驗，與顧客建立緊密的情感聯結；八大服務支撐

體系包含以誠信經營為基石，涵蓋高雅舒適的環境、真摯貼心的服務、便捷高效的體驗——三個顧客服務支柱，以及完善的服務標準、有效的服務培訓、完備的服務質量監督、全面的服務技術支持——四大員工支持支柱；98 項制度標準體系覆蓋售前、售中、售後的業務流程以及培訓、監督、數字化相關的支撐流程。



▲「誠信經營優質服務」示範點建設工作正式啟動



▲積極開展「誠信經營優質服務」工作

案例 海口國際免稅城威士忌博物館醇厚亮相

2024 年 11 月，格蘭凱恩杯與大麥交融傳承黑金色的威士忌博物館在海口國際免稅城 4 樓正式開啟。



▲威士忌博物館



產品安全與質量

治理

公司制定《服務質量工作計劃》，積極開展誠信文化培訓及相關業務技能培訓，完善業務及服務質量的標準體系，推動優品和精品戰略，傳遞「誠信經營、優質服務」發展理念，提升各項業務對客服服務能力和服務水平，為消費者提供高品質的商品和服務。

戰略，以及影響、風險和機遇管理

保障產品質量

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

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

我們與供應商定期進行溝通，共同探討如何進一步改善產品質量。特別是在出現產品質量問題需啟動召回程序的情

況下，我們要求供應商與我們建立信息交互機制，以便我們能夠及時採取行動措施，保障顧客權益。我們重視商品質量問題的處理，並積極與供應商合作，確保商品質量符合標準，讓用戶安心購物。

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

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

指標和目標

報告期內，本公司未發生產品回收（召回）事件，未發生公司產品或服務產生的負面事件，如監管處罰、媒體曝光等負面事件。

我們積極引入 ESG 理念的商品，截至 2024 年末，我們引入了 32 款獲得環境或社會方面的第三方認證的商品，累計於 2024 年產生收入 2,224 萬元。

2024 年 12 月，中免國際完成質量管理（ISO9001）體系年度審核工作，保障內部管控和精細化管理的水平。

負責任營銷

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

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



我們引入了 **32** 款獲得環境或社會方面的第三方認證的商品，累計於 2024 年產生收入 **2,224** 萬元。



▲中免國際質量管理體系年度審核合格通知書

自媒體平台、粉絲社群的精細化運營，收集分析用戶畫像和行為，聚合特定受眾，通過個性化產品推薦、商城搜索引擎優化、營銷宣傳投放等方式，增強個性化互動體驗，提高用戶黏性、滿意度和忠誠度，實現個性化營銷服務新零售模式。

公司亦持續深化品牌故事、拓展傳播渠道、創新傳播手段，以新聞、圖片、視頻、活動等宣傳方式作為傳播新抓手，展現品牌新風貌，以豐富的品牌內容與多樣化的表達形式拉近與消費者距離。

2024 年，公司經營品牌數量共 1,524 個，超過 36.3 萬個 SKU。

嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動

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

■ 供應鏈安全

治理

公司已制定《倉庫貨品防盜及安全管理相關制度》《倉庫消防預防及應急預案》《車輛安全運輸相關制度及培訓》《特種設備安全操作管理制度》《颱風預防及應急預案》《海南省免稅品有限公司進出口活動內部審計規定》《海南省免稅品有限公司進出口商業夥伴管理制度》等，2024年，更新《採購管理辦法》，在供應商的選用方式、評選程序、考核辦法和招採行為等方面，有了更為詳細的規定，並嚴格執行採購審批流程。

在供應商尋源環節，我們加強了監督和覆核工作，堅決把好供應商的「入口關」，2024年，我們亦制定《供應商管理制度》，建立統一的供應商庫，提升供應商准入、選用、評價、獎懲及監督等活動的管理水平。要求供應商具有良好的商業信譽、納稅記錄、銷售業績、商品性能；具有履行合約所必需的專業設備、技術能力與持續交付能力；提供質量控制和質量保證的措施與方案；提供以客戶需求為導向的客戶服務支持；在經營活動中沒有違法記錄；對供應商按期進行履約評價，對供應商進行分級管理。

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

戰略

● 供應商准入

採用公開招標、公開競爭性談判、公開詢價等公開採購的項目，中標人或中選人可直接納入本單位供應商庫。除公開採購外，意向供應商按採購關係向相關單位申請准入，按照管理程序實施。

供應商分級管理：

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

A 級（優秀供應商）

各單位實施邀請採購時，在同等商業條件下可優先邀請本單位 A 級供應商參與其能力範圍內的採購項目。A 級供應商自履約完成之日起，1 年內未與本單位發生採購業務的，應降為 B 級供應商。

B 級（良好供應商）

進行常規化的商業合作。

C 級（需輔導供應商）

應當對其相關環節重點稽查，促進整改；整改期間一般應暫停採購交易。對於無法暫停交易的單一供應商，採購人應約談其主要負責人，嚴格督促其提高服務水平和供應質量，並設法開發或培養替代供應商。

D 級（應淘汰供應商）

應與其停止採購業務 3 年。

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

影響、風險和機遇管理

通過有效的風險內控管理，公司能夠維持在市場中的良好聲譽和客戶滿意度，保持在行業內的領先地位。不斷優化供應鏈流程，提高供應鏈的效率和效益，實現供應鏈的穩定安全可持續發展。

● 一、識別

公司全面梳理供應鏈環節，收集並分析供應鏈各環節的數據，定期對供應鏈各環節進行風險識別和評估。建立風險信息收集渠道，與供應商、物流合作夥伴、行業協會等保持密切的溝通和聯繫，及時獲取行業內的風險信息和動態。

● 二、評估與排序

供應商評估與管理計劃：我們針對現有供應商進行全面的風險評估，包括供應商生產能力、質量控制、交付能力等方面。根據歷史數據及經驗分析，對識別出風險因素及安全風險發生概率及可能造成損失進行量化，明確風險的大小和緊急程度。根據評估結果，制定供應商分類管理策略，對高風險供應商進行重點監控和管理。同時，積極尋找新的優質供應商，降低對單一供應商的依賴程度，分散供應鏈風險。

● 三、監測

持續收集供應鏈各環節日誌信息：重要事件報告、突發情況、待解決問題以及未來工作計劃等。結合內控預警指標體系，通過供應鏈信息管理系統，對關鍵風險指標進行實時監控。定期向公司管理層匯報供應鏈風險的監控情況，為決策提供支持。

● 四、管理

- 通過梳理業務環節，規範業務操作，盡量避免某些風險。

- 在評估風險後，並準備相應的應急措施：制定應急預案，包括自然災害、事故災難、社會安全事件等突發情況的應對措施，明確事故報告、現場處置、人員安置等環節的具體操作流程；每季度定期進行消防、颱風、貨品防盜及運輸安全、特種設備安全操作等方面的培訓及演練，檢驗應急預案的有效性，做到全員具備相應安全意識及對應專業崗位具備安全應急處理能力。

- 制定相關制度確保經營場所、貨物物品、運輸工具、商業夥伴、人員等安全性。定期盤點及對倉庫進行安全隱患自檢，排查可能存在的隱患以能及時整改，堅持安全生產原則。倉庫內實現監控全覆蓋，進出倉庫需要人臉識別或指紋識別，貨品車輛運輸上線智能關鎖系統。

- 建立並執行內部審計制度，監督和檢查公司涉及進出口活動相關業務規範性、合規性。

- 制定庫存管理優化計劃，結合現有庫存管理制度，結合市場變化及銷售數據波動，合理確定庫存水平。加強庫存的監控和預警，及時發現庫存積壓和缺貨情況，採取相應的措施進行調整。通過優化庫存管理，降低庫存成本，提高資金使用效率，同時減少因庫存問題導致的供應鏈風險。

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

指標和目標

2024 年公司供應商相關指標數據如下。

指標	二級指標	單位	2024 年
品牌類供應商總數	/	家	631
按地區劃分的品牌類供應商數目	中國大陸	家	202
	中國港澳台	家	140
	海外	家	289
非品牌類供應商總數	/	家	3,392
按地區劃分的非品牌類供應商數目	中國大陸	家	3,326
	中國港澳台	家	0
	海外	家	66
非品牌類供應商分級情況	一級供應商總數	家	219

智慧綠色供應鏈

智慧供應鏈

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

公司意識到供應商在供應鏈中的關鍵作用。通過建立可視化平台和數字化供應鏈體系，實現供應商、生產製造商和經銷商之間的數據互通和供應鏈融合，以幫助提供規範化、

信息化的商品信息，提升企業和供應鏈夥伴的運營效率，實現合作共贏的和諧局面。

公司在供應鏈管理中考慮關鍵供應商所處的地理位置和氣候等因素。通過智慧供應鏈的可視化平台，物流人員能夠求得最優的物流路線和派送優先級，以降低碳排放。此外，我們投入了先進的物流運輸管理系統，該系統能夠根據實時訂單數據智能分析最佳裝載方案，確保每輛物流車輛都能達到最優裝載率，從而減少不必要的空駛和半載情況，有效降低燃油消耗和碳排放。我們還定期培訓司機和調度員，以提高他們對高效運輸的認識和技能，確保每一次出車都能最大限度地利用現有資源。

綠色倉儲

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

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

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

公司已在三亞電商庫、日上上海電商庫等多地推廣使用機器人分揀，並用智能控制台對全流程進行智能監控，大幅提高了揀選效率和準確率。2024 年，公司在日上中國冬奧倉建設了自動分揀系統，實現了智能搬運、揀選、分揀，作業效率和單位面積存儲量顯著提高，極大減少用地和能源消耗。



▲ AGV 機器人存儲



▲ 服裝懸掛鏈



▲ 四向穿梭車 + AGV 機器人存儲

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

截至報告期末，公司有倉儲中心總面積超過 58.6 萬 m²。

供應商 ESG 管理

公司與供應商簽訂可持續發展協議，明確雙方在環保、社會責任等方面的責任和義務，在准入時綜合評估供應商的產品質量、價格、交貨期、環保和社會責任等因素。公司定期收集供應商在可持續、ESG 方面的表現，並查詢供應商環境體系認證證書，定期對供應商進行績效評估，每年對供應商執行與環境、社會因素有關的風險評估。

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

我們更新了採購政策和準則，明確了更為詳細的環保要求，包括減少包裝廢棄物、節約資源、推動可持續發展等方面的目標。為確保供應商符合最新的環保標準和要求，

我們與供應商進行更加深入的溝通和審核，要求他們提供更全面的環保認證或證書，其中我們會優先選擇具備 ISO 14001 環境管理體系認證資質的供應商。針對 500 萬元以上的招標項目，招標方案會在資格預審階段對投標人是否具備 ISO 14001 環境管理體系認證資質進行評審，優中選優，確保入圍的供應商在報名單位中具備較強的環境保護能力，同時，在招標階段會要求投標人編製安全文明施工方案，保障施工過程中各項環保指標滿足當地要求。

在監察方面，我們加強了對供應商環保表現的評估和監測。我們定期進行供應商的審查和評估，關注其環保政策和措施的落實情況，並與供應商進行更緊密的合作，共同推動環保目標的實現。

樹立行業標桿 引領卓越發展

踏準時代足音 推動行業發展

在國際舞台上，中國中免通過消博會、「三一論壇」、博鰲亞洲論壇等窗口，向世界講述中國旅遊零售新故事，並與合作夥伴共享傑出經驗，呼籲各方加強協同合作，共迎行業璀璨發展。

借勢第四屆消博會，公司立足海南開展多樣活動釋放消費活力

2024 年 4 月 13 日至 18 日，第四屆中國國際消費品博覽會在海南省舉辦，本屆消博會以「共享開放機遇、共創美好生活」為主題，共有來自 71 個國家和地區的超過 4,000 個品牌參展。這是中國中免第四次深度參與消博會，並在海口國際免稅城現場設立中免新消費場景展區，創新消費場景。與此同時，中國中免海南各門店也在積極開展促銷活動，借力展會溢出效應，助力旅遊零售市場擴容升級。



▲ 點亮新消費場景，引領「消博 + 免稅」消費新熱潮



▲ 時裝秀活動



▲ 迎消博、促消費的濃厚氛圍



▲ 海南各門店積極開展促銷活動

海口國際免稅城首次承擔「消博會分會場」的展覽任務，推出了「暢享新消費，悅購免稅城」主題活動，在第四屆消博會期間推出了「最新國產消費品」快閃展覽、「玉道」中華玉文化展、「黎韻」黎族文化演藝、「禮遇秘林」實景互動遊戲等活動。同時，中免海口國際免稅城還包含「第四屆消博會時裝週」的兩大秀場，舉辦了包含「Mini Mode」「Stolen Stores」等品牌共計 9 場時裝秀以及一場時尚對話論壇。

豐富多樣的展覽與活動吸引了消博會參展嘉賓與遊客的關注。消博會期間中免海口國際免稅城累計接待客流近 10 萬人次，較消博會開幕前提升超 35%。

• 瓊海博鰲免稅店圓滿完成博鰲亞洲論壇 2024 年年會服務保障任務

博鰲亞洲論壇 2024 年年會於 3 月 26 日至 3 月 29 日在海南博鰲舉行。公司下屬瓊海博鰲免稅店精細籌劃部署，制定全方位的服務方案，對標國際一流會議規格，全面滿足與會嘉賓的多樣化需求，高水平、高質量順利完成博鰲亞洲論壇 2024 年年會服務保障任務，以實際行動助力海南自由貿易港建設。



• 公司再度亮相 2024 年「三一論壇」

2024 年 11 月 5 日，由全球旅遊零售和免稅行業權威媒體《穆迪達維特免稅報告》、國際機場協會 (ACI World) 和國際機場協會亞太及中東分會 (ACI Asia-Pacific & Middle East) 聯合舉辦的「三一論壇」在越南胡志明市召開。中國中免作為 2024 年「三一論壇」白金合作夥伴參會，公司副總經理趙鳳出席會議，公司總經理助理孫芳在論壇活動首日發表主題演講，向全球合作夥伴介紹了中國旅遊與消費市場復甦情況，分享了中國國內廣受消費者歡迎的一股新勢力——國潮品牌的崛起，以及中國中免相關的選品和渠道策略。



▲ 公司總經理助理孫芳在論壇活動首日發表主題演講

• 公司亮相 2024 年 TFWA 亞太會議探討旅遊零售市場機遇與發展

2024 年 5 月 12 日至 16 日，2024 年世界免稅協會 (TFWA) 亞太展覽與會議在新加坡舉辦。中國中免作為本次大會的鑽石贊助單位受邀參加，和業界合作夥伴進行了友好交流，並在 5 月 14 日的「China Watch 中國觀察」主題研討會上，以「機遇與發展」為主題，探討免稅和旅遊零售行業的發展趨勢。



▲ 公司受邀參加 TFWA 亞太會議

• 中國中免參與第三屆澳門高品會

2024 年 9 月 25 日至 29 日，中免國際攜手 cdf 澳門上葡京店參與第三屆澳門國際高品質消費博覽會暨橫琴世界灣區論壇，為中免澳門腕表珠寶節揭開預展序幕，以「時光之旅」為主題，展示多款腕表品牌的精湛工藝，並糅合視覺、觸覺、擴增實境 (AR) 及人工智能 (AI) 的互動體驗。



▲ 中免澳門腕表珠寶節預展

• 2024 亞洲高級定制藝術展華麗啟幕，cdf 三亞國際免稅城引領時尚新潮流

2024 年 10 月 15 日，亞洲高級定制藝術展在 cdf 三亞國際免稅城有時藝術中心正式啟幕。本次藝術展展現亞洲時尚文化的獨特魅力，是推動三亞時尚消費產業發展的重要力量。



▲ 2024 亞洲高級定制藝術展啟幕

• 助力成立海南省離島免稅協會，推動離島免稅產業高質量發展

為認真貫徹落實習近平總書記關於海南自貿港建設系列重要指示批示、視察三亞國際免稅城重要講話精神，積極推動離島免稅產業高質量發展，做好境外消費回流文章，海南省離島免稅協會（以下簡稱「協會」）於 2024 年 8 月 5 日正式獲批成立，也標誌着海南離島免稅進入新的發展階段，對於推動市場主體協調發展和生態構建，打造全球領先產業集群具有重要意義。

協會業務主管單位為海南省商務廳，中免集團（海南）運營總部有限公司、中免（海口）國際免稅城有限公司、海南省免稅品有限公司、海南旅投免稅品有限公司、全球消費精品（海南）貿易有限公司、中服（三亞）免稅品有限公司、深免集團（海南）運營總部有限公司、海南奧特萊斯旅業開發有限公司等 9 家單位共同發起成立，旨在推動形成政府協調推動、市場主體既有競爭又有合作的局面，強化聯合宣傳推介，提高國際採購議價能力。



▲ 協會第一屆第一次成員大會

產業穩健佈局 潛心耕耘結碩果

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

大連市內免稅店煥新開業，釋放免稅消費新活力

2024年8月，財政部、商務部、文化和旅遊部、海關總署、稅務總局聯合印發通知，完善市內免稅店政策，規範市內免稅店管理工作。2024年12月31日，公司大連市內免稅店煥新開業，這是新政策頒佈後首家開業的市內免稅店。大連是中國東北沿海重要的經濟、貿易、港口、工業、旅遊城市，是中國東北對外開放的窗口。公司大連市內免稅店位於新星·星海中心一層，距離大連的標誌性景點星海廣場僅兩公里，地理位置優越。大連市內免稅店匯聚了豐富多樣的產品，涵蓋美妝護膚、香水香氛、腕表首飾、太陽鏡、酒水、食品等多個品類，充分滿足了消費者的多樣化需求。同時，還緊抓新政機遇發揮渠道優勢，給予國潮品牌與國際品牌在市內免稅店同台展示的機會。



▲大連市內免稅店盛大開業

海上大型免稅店 cdf 愛達魔都號店盛大開業，首艘國產大型郵輪絢麗啟航

2024年1月1日，我國海上大型免稅店愛達魔都號店盛大開業，首艘國產新造大型郵輪絢麗啟航。愛達魔都號全長323.6米，15層甲板，滿載可容納5,246名賓客。cdf 愛達魔都號店佔地近1,200㎡，雲集超過200個國內外知名品牌，涵蓋超過美妝、美酒、高級珠寶腕表等品類。



▲愛達魔都號內景



▲愛達魔都號內中免免稅店

cdf 星旅鼓浪嶼號店盛大開業，引領海上購物新風尚

2024年7月25日，中國民族郵輪品牌「星旅遠洋」旗下的首艘郵輪「鼓浪嶼」號在上海母港以全新面貌啟航。同日，中免郵輪在「鼓浪嶼」號上的免稅店也正式開業，為旅客提供豐富的購物選擇和便利的購物服務。「鼓浪嶼」號船長261米、寬32米，總噸位達7萬噸，可載客1,800人。郵輪上的免稅店位於第6和7層，佔地面積650平方米，匯聚了眾多國際一流奢侈品牌，涵蓋酒類、皮具、箱包、飾品、太陽鏡、美妝香水、食品等各類商品。



▲cdf 星旅鼓浪嶼號



▲cdf 星旅鼓浪嶼號的免稅店

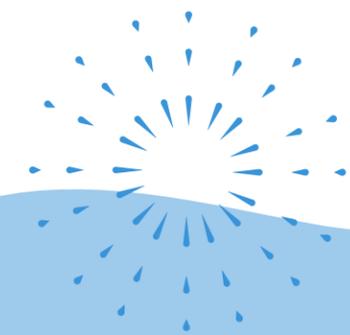
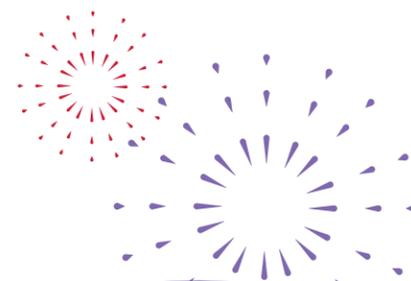


五糧液旅遊零售渠道首家專賣店盛大開業

在離島免稅政策尚未放開免稅經營國產酒水品類背景下，公司主動佈局，以完稅創新業務模式在海南旅遊零售市場銷售國產白瀾。2024年9月19日，旅遊零售渠道首家五糧液專賣店在三亞國際免稅城盛大開業，標誌着兩個集團合作邁入新的階段。



▲旅遊零售渠道首家五糧液專賣店在三亞國際免稅城盛大開業



講好中國故事 中免經驗輸出海外

中國中免講好中國故事，把握國際旅遊業長期向好的趨勢，積極開拓海外市場，推動旅遊零售業務「走出去」。公司一直深耕亞太地區的旅遊零售業務，在穩步進軍柬埔寨等新興市場的基礎上，2024 年公司正式進軍日本、新加坡、斯里蘭卡市場，與越南 IPP 集團簽署重要戰略合作備忘錄，再創下海外免稅業務發展的一個個重要里程碑。

柬埔寨

截至 2024 年末，公司已在柬埔寨金邊、暹粒和西哈努克港三大城市運營三家市內免稅店，及一家柬埔寨暹粒吳哥國際機場免稅店。

2024 年為「中東人文交流年」，為了深化中東文化、旅遊、服務等方面交流合作，柬埔寨暹粒省副省長 NGOUV SENGKAK，以及來自暹粒省旅遊局等組織機構的 22 位旅遊業代表來到東中免吳哥市內免稅店考察，並順利舉行「暹粒旅遊行業發展座談會」，就目前暹粒旅遊行業現狀與未來發展以及區域旅遊合作等問題進行了深入討論。



▲ 座談會現場



▲ 旅遊業界代表參觀 cdf 吳哥市內免稅店

日本

中國中免積極探索海外市場對國潮珠寶黃金的需求，在日本東京銀座開設機場式市內免稅店「Japan Duty Free GINZA」，合作運營中國知名奢侈珠寶品牌周大福珠寶專櫃，以拓展旅遊零售新渠道。旅日遊客及日本居民可以從東京市內門店以免稅形式下單，並於羽田機場、成田機場離境時提貨。



▲ 中國中免於日本東京銀座開設的機場式市內免稅店「Japan Duty Free GINZA」

新加坡

亞太地區是中國中免的重點拓展市場，新加坡樟宜機場也是旅遊零售最重要的市場之一，2024 年 2 月 9 日，中國中免與開雲集團旗下高級珠寶品牌 Qeelin 再次合作，於新加坡樟宜機場開設 Qeelin 精品店，中國中免成為精品店的營運商。



▲ 新加坡樟宜機場 Qeelin 精品店

2024 年 10 月 30 日，公司與德國高端品牌 Modern Creation München (MCM) 攜手，於新加坡樟宜機場 3 號客運大樓合作經營 MCM 潮流精品店，為公司於該機場運營的第二家奢侈品專門店，標誌着中國中免在新加坡旅遊零售領域持續的發展與努力。



▲ 中國中免攜手 MCM 運營新加坡樟宜機場專門店

斯里蘭卡

2024 年 9 月 26 日，中國中免斯里蘭卡首家免稅店，即 cdf 斯里蘭卡免稅店於科倫坡港口城 (Port City Colombo)「The Mall」購物中心正式開幕。店內提供多樣化高端產品，涵蓋 400 多個國際知名品牌，包括時裝配飾、名表珠寶、美妝香水、名酒、環球特色食品 and 紀念品等。作為中國中免拓展南亞市場的首站，cdf 斯里蘭卡店填補了當地市內免稅市場空缺，為當地帶來嶄新的高端購物環境。



▲ cdf 斯里蘭卡免稅店

越南

2024 年 11 月 6 日，中國中免與越南 Imex Pan Pacific Group (IPP 集團) 宣佈簽署合作備忘錄 (MOU)，正式建立戰略合作夥伴關係。兩家企業的合作旨在拓展旅遊和旅遊零售行業的業務契機，同時助力推動中國與越南的經貿合作。



▲ 中國中免與越南 IPP 集團簽署合作備忘錄，正式建立戰略合作夥伴關係



國潮出海

為深入貫徹落實國家關於大力開展國潮出海業務戰略部署，踐行央企推行全球化佈局的引領責任，2024 年 5 月公司成立國潮出海項目組，全力助推國貨潮品的國際化佈局，促進中國製造的全球影響力提升。公司與晉江市人民政府簽署戰略合作協議，成功舉辦「政企連心 • 共話發展」國潮項目專場推介活動，並於海口國際免稅城成功舉辦「潮起盛會揚帆出海」國潮運動品牌首發系列活動，整體項目銷售破億元，全面推進中國運動企業及品牌深入合作，為助推中國品牌國際化做出有益嘗試。

自 2024 年國潮品牌出海項目成立以來，公司在品牌引入、業務模式試點、試單品牌合作、國潮區建設、3C 電子產品出海、中式茶飲拓展以及新能源汽車業務等方面努力，並取得豐碩成果。

品牌引入方面，項目組已與 80 多個國潮品牌達成合作意向，涵蓋服飾、太陽鏡、電子、香化等多個品類。其中，卡爾美、Chamelo、科大訊飛、頤蓮、瓊爾博士等知名品牌已簽署合約，展現出項目組強大的品牌吸引力。

業務模式試點方面，項目組積極探索多種靈活的合作方式，包括貿易、寄售、聯營、分銷和自營，以適應不同品牌和目標市場的需求。例如，與科大訊飛合作取得泰國獨家代理，與 Chamelo 合作取得泰國獨家代理和亞太區旅遊零售渠道總代理，與 52TOYS 合作在香港開設聯營專賣店等，展現出項目組在業務模式上的創新和靈活性。

試單品牌合作方面，項目組與多個知名品牌展開深度合作，並取得顯著進展。例如，科大訊飛首批訂單預計可達 2,000 台機器，Chamelo 將率先入住三亞海棠灣店作為試點，52TOYS 將在 GLP 大堂開設快閃店，Bebebus 將在新城市廣場開設首家門店，展現出項目組在品牌合作上的成功和實力。

國潮區建設方面，項目組在澳門上葡京店開闢國潮區，引入頤蓮、瓊爾博士、可複美、自然堂等 10 多個美妆品牌，並與澳洲最大的華人電商 eBest 合作，推動美妆品牌出海，展現出項目組在國潮區建設上的成果和影響力。

3C 電子產品出海方面，項目組與泰國 One Bangkok 零售商、新加坡 Frasers 零售商商討開設 3C 電子綜合快閃店，推動小熊家電、Usmile 等 3C 品牌出海，展現出項目組在 3C 電子產品出海方面的探索和進展。

中式茶飲拓展方面，項目組與霸王別姬、茉莉奶白等中式茶飲頭部品牌接洽，探索特許經營、合資等合作模式，並計劃將其引入海外旅遊零售渠道，展現出項目組在拓展中式茶飲業務上的努力和決心。

新能源汽車業務方面，項目組探索在港開展新能源汽車代理和分銷業務的實施路徑，拓寬產品邊界，展現出項目組在新能源汽車業務上的創新和突破。



▲海口國際免稅城「國潮玩一夏」美陳



▲海口國際免稅城國潮美妆館



▲國潮 × 運動 T 台秀

匯聚向善之力 踐行責任擔當

環境保護

中國中免發揮自身優勢，積極傳遞綠色生態環保理念，做到在「在保護中發展，在發展中保護」，彰顯企業社會責任與擔當。

公司三亞店聚焦海南生態特點，打造具有免稅行業特點的「淨藍護綠」志願服務品牌，與屬地公益組織密切聯動，開展植樹、淨灘、生態研學活動超 15 場，品牌事跡先後獲得三亞日報、人民日報等多家媒體報道。2024 年，公司下屬三亞店招募在冊志願者超 650 人，投入資金約 18 萬元，全年開展生態環保、交通疏導、社區服務等各類志願服務活動超 30 場，志願總時長超 1,000 小時，超 2,500 人次參與。



▲2024 年 3 月 12 日，「淨藍護綠」志願服務品牌啟動儀式暨「拾光之旅 與林共舞」植樹志願服務活動，在三亞市亞龍灣青梅港紅樹林保護區舉行。



▲2024 年 4 月 22 日，公司在海棠區海棠廣場開展「關愛地球碧海清流」主題淨灘志願服務活動。



▲2024 年，5 月 28 日，依託海棠區黨建大聯盟交流平臺，三亞店參加海棠區黨群服務中心舉辦的「海棠視線」第二期「共建生態文明踐行綠色發展」——「綠漾」海棠在行動主題路演活動，以踐行央企社會責任、助力生態文明建設為重點，宣傳「誠信經營優質服務」示範點創建工作，在與灣區重要文旅企業的路演比拼中，獲得第二名的成績。



▲2024 年 6 月 8 日，三亞店的免稅先鋒們化身蔚藍星球守護者，奔赴蜈支洲島旅遊區和三亞海昌夢幻海洋不夜城開展海洋公益活動。



▲2024 年 6 月 24 日至 6 月 28 日，三亞店「淨藍護綠」主題週正式開啟。公司近百名團員、青年及志願者，分三批先後前往椰子洲島，淨灘護林。



▲2024 年 12 月 5 日即國際志願者日，三亞店組織 28 名團員青年和志願者在三亞市育才生態區南塔水庫開展了「綠水青山欣賞拾光」生態研學活動。

教育助學

2024年9月20日，公司和法國嬌蘭(Guerlain)品牌共同開展蜜蜂保護項目，來到上海市徐匯區新世界小學，向二年級的140名小學生宣傳蜜蜂保護項目，開展蜜蜂保護小課堂，讓孩子們從小培養環保意識。



2024年5月29日，三亞店28名黨員赴三亞市吉陽區兒童慈善機構開展「愛心築夢、情暖童心」活動，他們向19名「慢天使」（因先天或後天外因所致發育遲緩、語言障礙、行動不便等，需要特殊照顧和精心呵護的兒童）捐贈了牛奶、麵包、紙巾等物資，為孩子們送去關愛與支持。



三亞店積極主動地承擔起促進畢業生就業的社會責任，始終把支持當地就業及完善校園招聘工作視為企業發展中的關鍵環節，2024年三亞店畢業生招聘約50人，為當地社會經濟發展做出積極貢獻，為地區人才培養與就業穩定貢獻力量。



2024年，三亞店派出青年骨幹參加2024年吉陽區和海棠區的青年夜校授課，助力自貿港青年人才學習知識技能、豐富業餘生活、充盈精神世界。



社區活動

公司已連續16年開展捐贈衣物活動，把關愛和溫暖送到最需要的地方。2024年杭州中免累積向中華慈善總會捐贈舊衣80公斤。呼和浩特中免全體員工通過「白鯨魚平台」發起衣物捐贈活動，讓愛傳遞、讓溫暖延續。



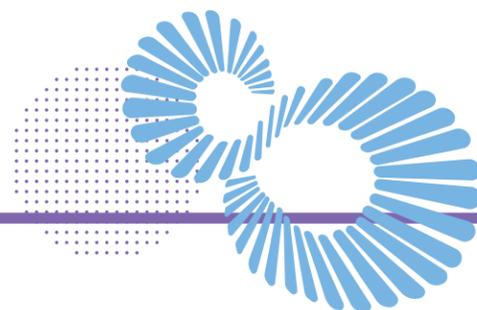
2024年2月6日農曆春節前夕，三亞店組織志願服務隊前往吉陽區敬老院開展「迎春送溫暖濃濃愛老情」志願服務活動。



2024年10月11日，日月店攜手海口瓊山區委宣傳部、社會工作部等機關單位，赴海口市三門坡鎮紅明敬老院開展關愛孤寡老人志願服務活動，為孤寡老人送去祝福和溫暖。



2024年3月5日上午，正值三亞國際免稅城客流早高峰，30名身穿紅馬甲的青年志願者出現在免稅店前的丁字路口處，開展文明交通宣傳、勸導行動。



2024 年，在第九個「中華慈善日」之際，三亞店聯合夥伴單位，在海棠區開展了「中華慈善日」主題宣傳暨愛心流轉「益」同守護慈善義賣活動，號召海棠區廣大單位及個人積極參與公益慈善事業，弘揚慈善精神，為海棠區的慈善事業發展和進步貢獻力量。



2024 年 11 月，三亞店組織團員青年前往全國第十二屆少數民族傳統體育運動會摔跤館、運動員接待酒店等區域開展現場秩序維護志願服務。



2024 年 3 月 5 日，日月店黨總支同日月黨群服務中心等黨組織共同開展無償獻血主題黨日活動，55 人獻血成功，總獻血量高達 12,300ml，並援助了一名需獻血救助的大學生。



2024 年 9 月 30 日，日月店黨總支組織黨員參加海口市瓊山區「七十五載輝煌路，黨旗飄揚映華章」志願者音樂公益匯演活動。



颱風「摩羯」「潭美」過境後，海免公司本部及各所屬企業均組織員工參與當地路面清污、道路清障、垃圾清運、安全消殺等志願服務，助力盡快恢復生產生活秩序。



2024 年 3 月 5 日，美蘭店聯合海口美蘭國際機場組織黨員志願者深入美蘭機場航站樓及公共區進行志願服務，為旅客提供問詢解答、路線引導、提攜行李等服務，用實際行動踐行雷鋒精神。



湖北地區 2 月出現大範圍極端凍雨和降雪天氣，武漢中免組成 11 人的志願隊，身着醒目的志願者馬甲，深入一線，為旅客提供問詢引導、答疑幫助等暖心服務，以實際行動傳遞出愛與溫暖，成為了溫暖的守護者。



公司下屬單位紛紛成立志願者服務團隊。成都中免公司團支部積極動員團員在「文明蓉城」官方志願平台，註冊成為志願者，並積極參與社區志願服務，確保全年服務時長不少於 20 小時。杭州中免聯合黨支部成立了「啟航先鋒隊」，圍繞公司經營中的緊急任務、關鍵任務組織開展義務志願活動。

2024 年，公司開展包括志願者活動在內的 ESG 活動 59 場，有 3,580 名員工參與，投入總時長 7,940 小時。

踐行海外社會責任

2024 年 8 月 1 日，中免國際組織義工在香港郊野公園開展植樹活動，積極參與香港綠色生態環境建設，身體力行提升郊野公園植林區的生態價值和生物多樣性。活動共種下山血丹、牛耳楓、山龍眼等綠植共 500 棵，向下扎根、向上生長、迎風挺立。



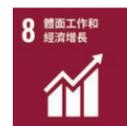
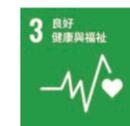
03



以人為本

保護員工權益 增進員工福祉	84
豐富培訓課程 助力員工成長	91
安全生產運營 注重身心健康	94

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



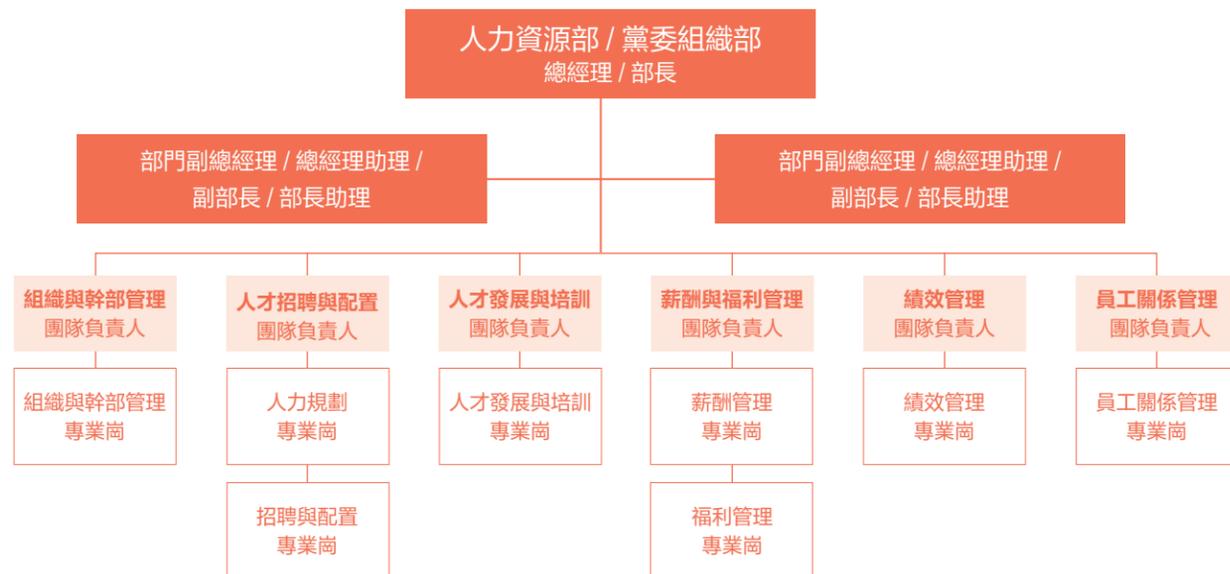
保護員工權益 增進員工福祉

員工權益

我們始終堅持「以人為本」的管理理念，嚴格執行《勞動法》《勞動合同法》等法律法規以及我國已簽署的國際人權和勞工公約如《同酬公約》《消除就業和職業歧視公約》等，堅持誠實守信、公平公正原則，充分保障員工權益。

治理

中國中免針對員工議題設置了清晰的治理架構，並在《總部部門職責、組織架構》中明確人力資源部及下屬團隊的工作職責；於《總部員工績效管理辦法》中明確落實企業經理層成員任期制和契約化管理，建立綜合考核評價的基本原則，明確員工工作的監督考核機制。



戰略、影響、風險和機遇管理

招聘管理

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

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

用工準則

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

離職管理

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

節假日及工時管理

我們嚴格執行國家法定節假日規定，員工除依法享有國家法定節假日、年假、產假、婚假、育兒假、獨生子女父母護理假等，還額外享有獻血假、家長會假等。我們根據公司實際情況，實行標準工時和綜合工時兩種工時制度，並嚴格執行每月 174 工時工作制，超出部分按照勞動法律法規相關要求安排調休或支付加班費。同時公司嚴格遵照勞動法規定，員工當月加班時間不得超過 36 小時，充分保障員工休息權益。

全面薪酬管理

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

公司積極落實共同富裕精神，讓員工共享企業發展成果。在保障員工基本收入的前提下，加大對基層一線員工的薪酬保障力度，加強低收入員工的兜底保障，促進薪酬分配向基層一線員工和「苦髒險累」崗位傾斜。公司結合企業所在地區社會平均工資情況，制定「一企一策」的工資標準（該標準遠高於當地最低工資水平標準），對於全年正常工作且收入低於該標準的員工要求按照該標準執行。

公司積極推進中長期激勵建設工作，在中長期激勵方面，公司對各級企業經理層成員全面實施任期制契約化管理，簽訂契約文本，嚴格按照績效考核評價結果進行兌現，考核合格的經理層成員方可兌現任期激勵。公司暫未推出股權激勵與員工持股計劃，待時機成熟後，將適時在符合條件的企業中實施中長期激勵措施。

我們按照國家和企業所在地區政策，建立和實施員工福利制度，在按時足額為員工繳納社會保險和住房公積金的同時，為員工提供企業年金、補充醫療、食堂用餐等福利，構建起以社會保險為基礎、企業福利計劃為補充的多層次福利保障體系。公司各級企業經理層成員年薪標準中同公司業績考核掛鉤的浮動工資佔比為 60%，經理層實際績效年薪同所在企業考核得分及經理層個人考核得分相關。

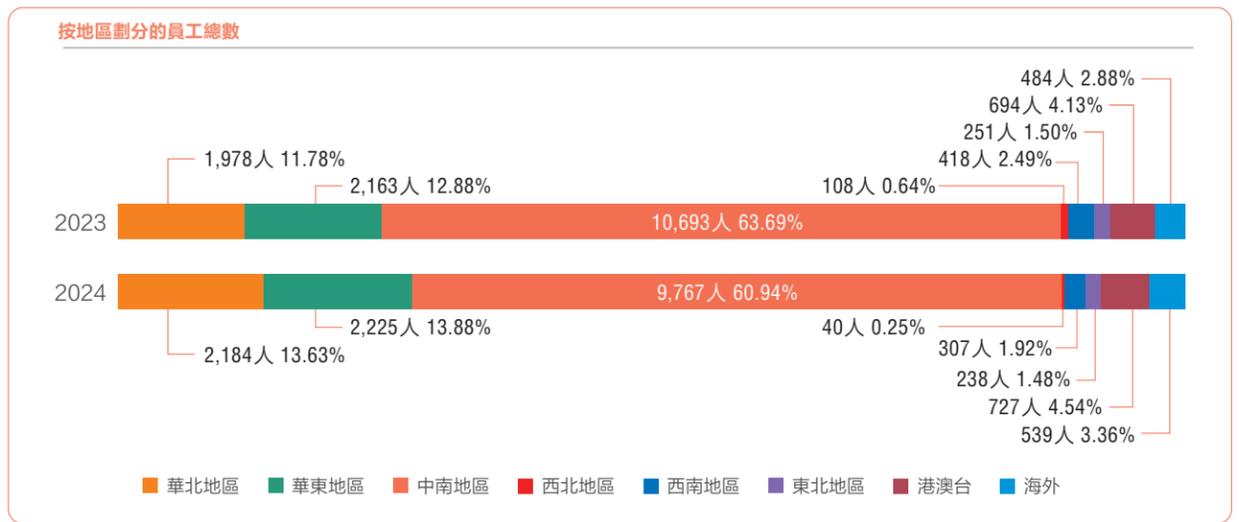
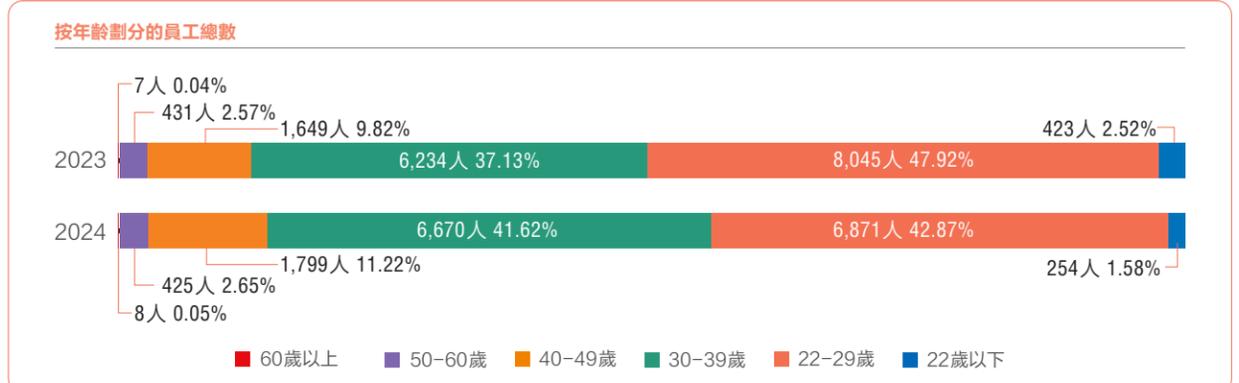
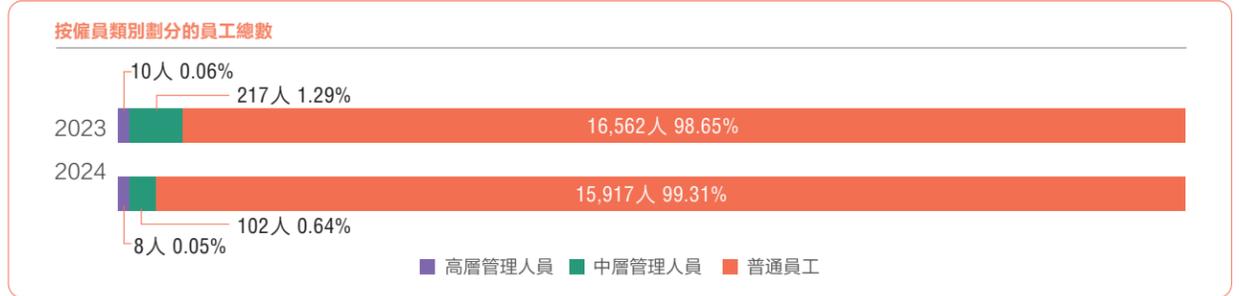
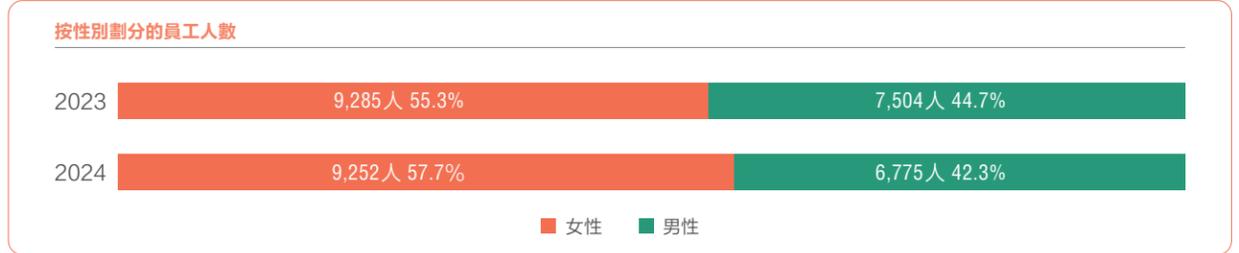
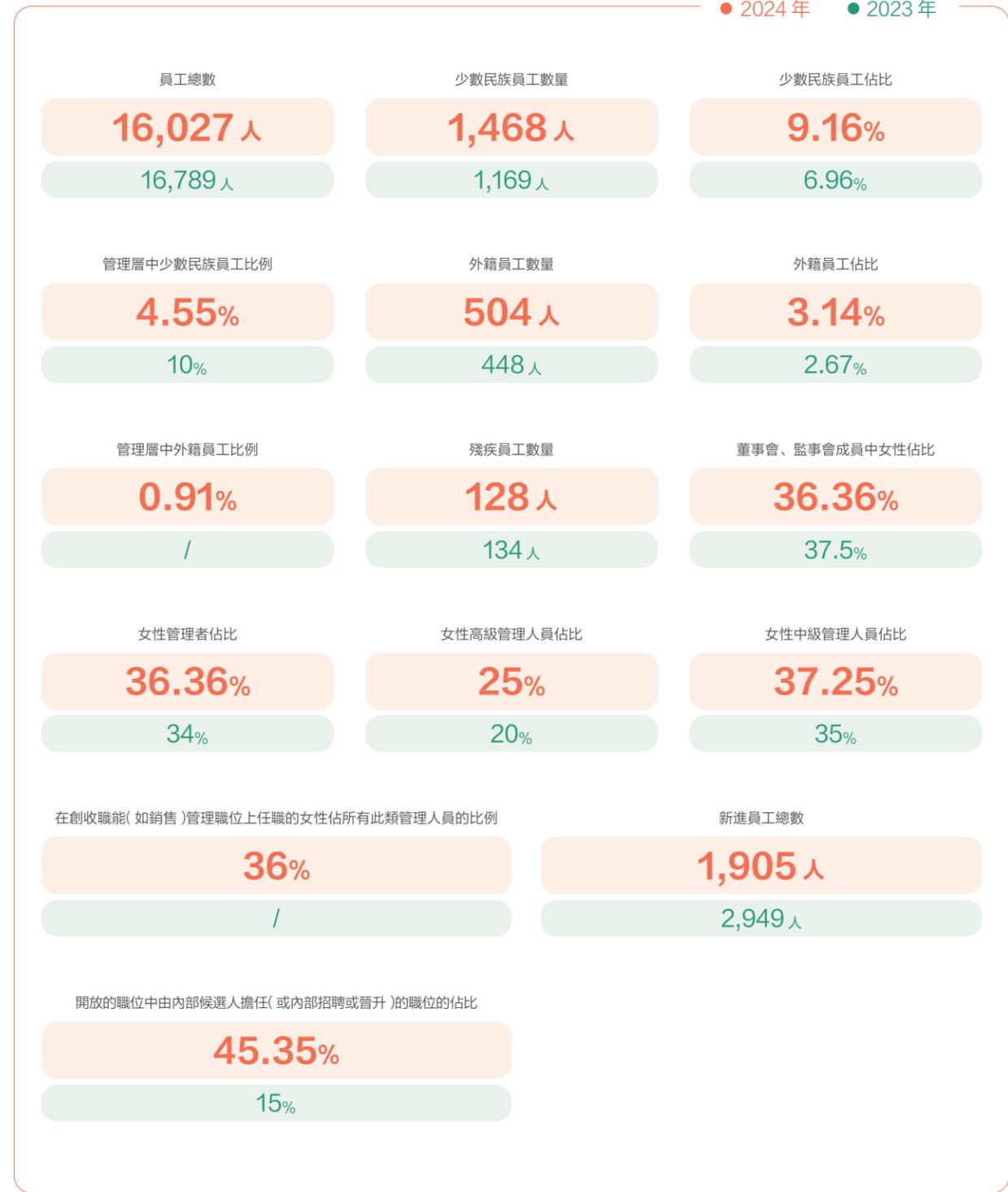
在員工薪酬合規方面，公司對所屬各級企業員工薪酬福利制度在建立及修訂前都會進行嚴格把關，確保符合公司薪酬導向及法律法規要求，實施前嚴格履行職工代表大會審議程序。每年還將通過黨委巡察、專項檢查等工作對所屬企業薪酬福利執行情況進行全面檢查。

民主管理

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

我們在制定、修改或者決定有關勞動報酬、工作時間、休息休假、勞動安全衛生、保險福利、職工培訓、勞動紀律以及勞動定額管理等直接涉及勞動者切身利益的規章制度或者重大事項時，均向職工代表大會徵求意見，通過平等協商確定，且相關決定均會向全體員工公示或者告知員工。員工也可實名通過郵件、微信、面談等各種方式向工會表達訴求。2024 年，公司落實關於進一步加強女職工委員會組織建設的要求，組織學習《工會女職工委員會工作條例》，切實健全、完善公司及二級企業工會女職工委員會組織建設。

• 指標和目標



按類別劃分的新進員工情況：



員工流失率情況

員工總流失率 **15.71%**，其中自願離職員工的流失率 **9.63%**



員工關愛

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

在員工福利方面

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

2024 年，公司員工福利金額總額為 2.48 億元。



▲ 清真食堂



▲ 2024 年中免家宴和「祥蛇送福我會快樂」慶新春工會活動

我們以讀書、藝術沙龍、春遊、聯誼、徒步等多彩活動為抓手，增強職工幸福感、獲得感、歸屬感。



▲ 公司設立職工書屋

以工會小組為單位，先後開展 20 場豐富多彩的春遊活動，踏青、賞花、看展、運動，近 400 名員工積極參與。



節慶活動方面

各下屬工會開展「三八婦女節」系列活動、「五四健步走 歡樂青春行」青年節活動、「童趣無限 所遇皆甜」兒童節主題活動、「歌唱祖國 共慶華誕」主題紅歌賽等活動慶祝相關節日。



▲ 婦女節活動

文體活動方面

舉辦讀書分享活動，營造「愛讀書、讀好書、善讀書」的良好文化氛圍。組織開展「擁抱自然醉美金秋」雁棲湖西山步道徒步活動，職工可以在徒步中舒緩壓力、愉悅身心、增進友誼、提振精神。積極組織參加集團第二屆職工運動會，勇奪五人制足球、羽毛球、乒乓球、趣味運動團體賽冠軍，三人制籃球團體賽季軍，以及開幕式「創意風采獎」，充分展現了我們不怕困難、勇於挑戰的精神風貌。



▲ 徒步活動

▲ 運動會

在辦公環境方面

我們圍繞改善辦公區域設備設施、提供便利服務、提升食堂滿意度等方面開展了各項工作，致力於為員工打造便捷、舒適的辦公環境。常態化開放職工活動室，改善活動室環境，提供乒乓、跑步、桌球活動。開展職工興趣小組活動，瑜伽、籃球、羽毛球、足球等共組織現場活動 229 次，參與職工 1,884 人次。



▲ 面積 247 平方米的職工之家

▲ 職工文體活動中心：配備中央空調；舞蹈鏡；軟凳；更衣室等必要設備設施。

我們還充分尊重女職工權益，通過提供及改善母嬰室環境和條件，為特殊時期女職工創建安全、舒適空間，保護孕哺期女職工隱私和權益。

2024 年，持續做好職工日常關愛，開展職工結婚、生育、家屬喪葬、退休慰問工作 48 人次，完成勞模年度慰問 4 人次，對面臨生活困難以及春節期間堅守一線的職工深入開展「送溫暖」活動，將公司的關心關愛及時傳遞到職工身邊。

開展職工結婚、生育、家屬喪葬、退休慰問工作
48 人次
完成勞模年度慰問
4 人次

豐富培訓課程 助力員工成長

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

員工培訓

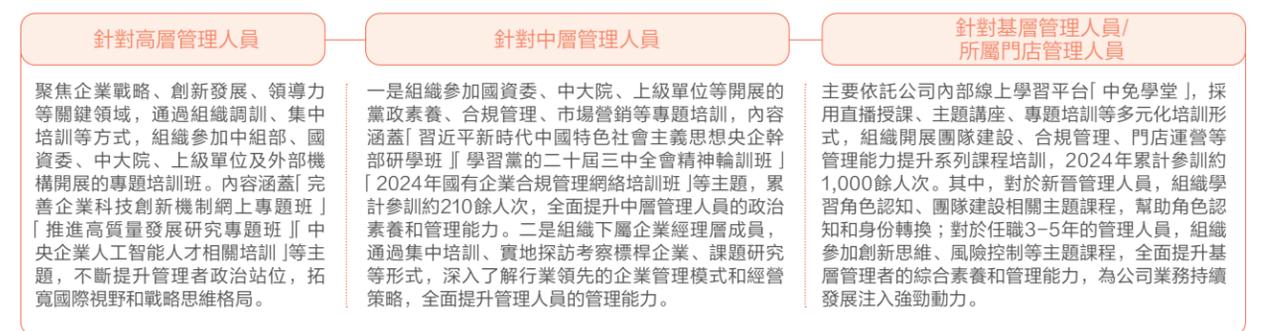
公司培訓以戰略發展為核心，致力於建立完善的人才發展與培養機制，通過線上與線下相結合的形式，遵循「分級分類，全員培訓」的原則，分層分類自主開展各類培訓，激發企業學習活力，為公司未來長期穩定的發展提供人才保障。同時公司致力於通過多元化的培訓方式開展各類培訓，進一步提升員工培訓參與度與滿意度。

2024 年，公司分層分類開展豐富的培訓活動。

培訓開展類型



管理和領導力發展培訓方面



科技創新、智能賦能崗位類培訓



公司着力挖掘與培養內部資源，持續建立內部講師團隊，充分依託內部講師隊伍力量組織開展「優師優課」系列授課，全年直播 8 次，累計參訓 1,500 人次，以訓練練提升內部講師綜合能力。

公司重視青年人才的培養，持續開展管理培訓生培養項目。結合公司業務戰略目標，通過「輪崗 + 課題研究」的培養形式，加速青年人才成長，為公司重要崗位輸送人才，提升組織核心競爭力。



2024 年共開展重點培訓項目

830 餘項。

5月，公司首次組織開展專職董事主題培訓，針對公司專職董事履職要求，定制化開發完成14門線上專題課程及考試題庫，進一步提升專職董事履職能力和專業素質。

5月至6月，公司組織開展一線銷售崗位學習地圖搭建及課程開發工作坊，幫助一線銷售員工萃取優質服務經驗，搭建中旅免稅一線銷售崗位學習地圖和開發完成了12門重點課程及題庫，推動形成「培訓-考試-存檔-上崗」機制，促進一線人才的快速培養落地，從而有效提升一線銷售人員的服務質量。



10月，結合免稅行業特點，深度契合實際業務場景，以「分享式授課+小組討論+真實場景分組練習」相結合的立體式培訓形式，開展一線銷售精英培訓，進一步提升一線銷售人員的綜合素質與實踐技能。

8月，新員工培訓為期6天，內容包括公司情況及業務介紹、職業化素養培訓及戶外團隊拓展。新員工們各展所長，充分交流互動，加深對公司價值觀和核心業務的理解，也充分展現了年輕人創意無限、活力四射的精神風貌，彰顯新一代「中免人」意氣風發、潛力無限的青春力量。



11月，公司組織所屬企業管理人員開展了線下集中培訓，結合實地探訪考察標桿企業、課題研究及匯報等形式，深入了解行業領先的企業管理模式和經營策略，進一步幫助所屬企業管理者強化內控管理意識、掌握先進的管理理念及創新的經營模式，促進企業高效運作。



我們持續運營面向全體員工的在線培訓平台「中免學堂」，在線課程不斷完善，有效將內外部師資資源相結合，為員工提供專業且多樣化的培訓課程。截至2024年末，平台賬號做到全員覆蓋，數目約1.62萬個。2024年推送課程專題26項，組織直播及錄播培訓約13場，平台年度累計參訓43萬餘人次，人均約8.2學時。同時，為提高員工學習的積極性與活躍度，及時向員工傳遞學習資訊，充分利用「中免學堂」微信公眾號不定期向員工發佈課程推送、知識分享等內容。

2024年，本公司開展培訓情況如下：



員工發展

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

我們根據公司實際情況，搭建覆蓋各級各類崗位的職級體系，按照分級管理體系和崗位任職資格標準，基於員工的個人能力素質、績效表現和任職資格進行評定，確定員工序列、職層及職級。我們建立了管理、專業雙序列，打通總部和子企業職級，形成了橫向到底、縱向到邊的職級體系。建立了多種職業發展通道，比如年度職級晉升、專業評審晉升、管理崗位公開競聘等，並且建立了內部人才交流常態化機制，將員工職業發展和公司人才梯隊建設有機結合。我們對所有員工採用目標管理法(MBO)、關鍵績效指標法(KPI)、360°評估法等方法進行綜合績效管理，每年至少一次績效評估。考核內容包括工作業績和能力素質兩方面，通過同類員工綜合分數的排名確定績效考核結果，績效管理覆蓋員工的比例為100%。

公司持續加強進技能人才隊伍建設工作，持續開展職業技能人才培养。在職稱評審方面，積極鼓勵廣大員工參與各級職稱申報，各類專業技術人才數量及質量均實現穩步增長。2024年，公司員工在工程、會計、審計、檔案等專業的職稱證書持證數較去年增長17%。在職業技能等級認定方面，公司根據業務特點，組織多家子企業取得商品營業員、勞動關係協調員兩個工種職業技能等級自主認定資格；2024年，公司首次自主開展了「商品營業員」職業技能等級初級、中級的認定，採用理論考試與實操評比相結合的方式，首次參評員工的通過率高達86%，有效建立了「內部培養+認證」的技能人才培养體系，進一步打通技能人才發展路徑。



▲ 技能人才自主認定考點照片

案例 提高職業技能，助推企業發展

公司工會深入貫徹落實習近平總書記關於產業工人隊伍建設改革的指示，開展「免稅工匠」職工勞動和技能競賽，以賽促練、促學、促幹。

三亞市內免稅店工會圍繞「誠信經營 優質服務」示範點創建，開展17個項目主題勞動和技能競賽，參與員工3,389人次。海口國際免稅城工會組織銷售等專業開展技能競賽活動，參與人數500餘人。廣州新免工會組織開展美妝比拼大賽，深圳供應鏈工會積極組織職工參與心肺復甦急救培訓、插花藝術培訓。通過各類技能競賽活動，加速了公司服務價值理念的傳播，促進了員工技能與服務品質的雙重提升。

安全生產運營 注重身心健康

安全生產

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

依法治安

中國中免嚴格遵守《安全生產法》《職業病防治法》等法律法規及規定，持續開展法規辨識和制度評價，本年度先後修訂和新編公司《安全生產管理辦法》《安全生產委員會工作和例會管理規定》《安全生產考核評價管理規定》《職業健康管理規定》《境外安全管理規定》《安全事故管理辦法》等6項安全管理制度，構建系統完備、配套銜接、運行有效的制度體系。

黨建統安

公司各級黨組織充分發揮統領和主導作用，完善「黨政同責、一崗雙責、齊抓共管」責任體系，全體黨員帶頭示範、履職盡責，確保安全法規宣傳、安全部署執行、安全經費投入、安全履職監督、安全意識提升「五到位」。

2024年，公司深入學習貫徹黨的二十屆三中全會精神和習近平總書記關於安全生產工作重要論述，強化安全生產意識。本年度公司在黨委會組織學習黨中央、國務院關於安全生產重要決策部署和安全生產會議精神4次，召開安委會2次、專題會6次，進一步樹牢紅線意識底線思維，切實抓好安全生產責任落實。

機制保安

在安全生產管理體系方面，公司持續開展安全生產標準化建設，明確安全委員會的人員組成及職責，各大型門店及各在建項目均按要求配備了專職安全管理人員，有力地保障各項安全工作順利開展。同時，公司根據人員變化和生產經營實際，及時調整優化各級安委會人員組成及職責，督導各級企業健全完善安委會工作機制，明確安全生產管理部門，按要求配備專兼職安全管理人員。截至2024年末，公司共有安全管理人員267人，其中專職管理人員46人，兼職管理人員221人，註冊安全工程師數量滿足要求。

公司積極組織所屬企業開展安全生產標準化建設，三亞國際免稅城已完成標準化認證項目立項，邀請專業團隊指導完善安全生產管理體系，建立安全生產標準化體系文件，全面管控生產經營活動各環節的安全生產與消防安全工作，實現安全消防管理系統化，崗位操作行為規範化，設備設施本質安全化，作業環境器具定制化的管理水平，確保獲取安全標準化證書。中免國際完成職業健康安全、環境管理和質量管理三體系認證工作，切實提升內部管控和精細化管理的水平。

本年度，公司與各部門、所屬企業簽訂《安全生產和節能環保目標責任書》129份，明確管理內容、考核要求和獎懲標準，並指導、監督各級企業逐層細化分解，層層簽訂責任書，落實好企業主體責任。2024年12月，公司對各所屬企業進行安全考核評價，加強安全生產的過程管控，推動安全生產管理由事後處置向事前預防轉型，落實好企業主體責任。同時，公司本部通過OA在線與全體員工簽訂安全環保責任書，實現節能環保責任100%覆蓋。

同時，公司進一步強化主要負責人安全生產責任。一是連續第四年開展主要負責人安全宣講活動，本年度各級企業主要負責人共開展安全生產主題宣講218場，帶頭學習安全生產法規、政策，樹牢全員安全發展紅線意識；二是主要負責人帶頭開展安全隱患排查，各所屬企業主要負責人分別帶隊深入在建項目現場，各門

店經營場所、倉庫、宿舍等重要部位進行全面隱患排查，共帶隊開展檢查436次。

在安全風險应急管理方面，本公司已制定《生產安全事故應急預案》，並持續加強应急管理，組織編製年度應急演練計劃，開展消防設施使用培訓和貼近實戰的消防疏散演練，重點提高員工安全技能。2024年，各所屬企業共組織開展各類應急演練326場，參與1.74萬人次，其中與屬地政府部門、相鄰單位開展聯合應急演練84次，切實提升應急處突能力，維護員工和顧客生命財產安全。

在安全生產檢查與防控工作方面，公司持續開展安全隱患排查整治行動，加強特種設備、消防安全、用電安全、施工管理、電動車和燃氣等領域的管理力度，提升隱患排查整治行動質效，全力杜絕生產安全事故發生。

公司堅持開展專家診斷式安全檢查活動。公司邀請外部專家組對日上上海、日上中國和海南地區重點區域、重大項目開展安全生產檢查評估，以查促改、以查代培，切實加強免稅綜合體、在建項目和物流中心等重要場所的安全隱患排查治理工作。同時，公司安委辦加大隱患排查督導力度，在歲末年初、「兩會」、節假日、暑期等重點時段對免稅綜合體、物流中心、在建工程和重點門店開展現場安全檢查督導，服務、指導各單位查找現場安全隱患，加強安全管理水平，防範生產安全事故；組織各所屬企業積極開展節前安全檢查、消防安全自查自糾專項行動、大起底隱患排查整治、特種設備安全專項檢查和治本攻堅等專項行動，各級企業累計開展安全檢查1,238次，排查安全隱患2,214項，並已全部整改到位。

公司在海口國際免稅城試點建設隱患舉報獎勵機制，指導編製《安全生產事故隱患內部報告獎勵管理辦法》，充分調動全體員工安全生產積極性，積極查找報告身邊的隱患短板，及時消除事故隱患，切實做到全員護安。

科技興安

本公司重視運用安全可靠、高效實用的安全管理技術和手段提高安全管理水平。公司各在建項目2024年全部設置智能化仿真安全體驗館，使用計算機光電模擬技術仿真模擬各類安全事故，對施工人員進行沉浸式、體驗式安全教育，提升應急處置能力。

海口國際免稅城項目和三亞三期項目推廣使用智慧安全平台，該平台包含人員管理、學習培訓、安全檢查、重點區域管控和安全履職畫像等模塊，切實加強現場安全管理效率和水平。

海口國際免稅城項目推廣使用智能安全帽管理系統，實時上傳參建人員軌跡，分析安全帽佩戴情況，可進行危險區域語音預警、安全事故報警和事故記錄，有效消除監控死角和管理盲區。

三亞國際免稅城積極使用智慧消防系統和城市消防監控信息平台，利用「二維碼+APP+線上系統」進行無紙化高效消防巡檢管理，確保隱患閉環銷號。

三亞國際免稅城進一步完善三亞店相關方管理公眾號，新增三級動火作業審批、安全處罰單等線上模塊，實現無紙化辦公及全程線上申請審批，極大提升相關方安全管理效率。

全員護安

公司厚植「全員護安」的文化底蘊。

組織各所屬企業深入開展安全生產月、消防宣傳月、職業病防治法宣傳週、全國安全宣傳諮詢日等宣教活動和新員工入職安全培訓，邀請外部專家開展消防安全培訓，通過OA和在線問卷開展線上安全生產知識考試，公司領導班子全員帶頭參與，共計8,800餘人次積極參與答題。

組織集中觀看2024年「安全生產月」主題宣傳片、「安全生產責任在肩」和「違反《消防法》典型案例剖析與警示」等宣傳片，組織開展深圳歡樂谷「10.27」設備碰撞等事故典型案例分析。

各所屬企業充分利用宣傳欄、橫幅、網絡學習、「公開課」、知識競賽等多樣化的形式在員工中普及和宣傳安全生產法律法規、安全生產常識，提升全員安全意識。

2024年，公司及所屬企業組織開展安全培訓770次，參與3.23萬人次，組織199場安全知識考試，參與2.65萬人次。公司編製發佈了《企業安全文化手冊》，包含公司安全理念、安全管理、安全行為、職業健康、应急管理、安全知識等內容，並廣泛組織閱讀學習，引領安全理念入腦入心，自覺踐行安全理念、規範安全行為。

2024年，公司投入安全生產費用2,177萬元，過去三年共投入安全生產費用8,524萬元，充足的安全投入為企業安全發展提供了強有力的保障。過去三年，本公司未發生安全生產事故。報告期內，公司及承包商工亡及工傷情況如下。

指標	二級指標	單位	2024年	2023年
工亡人數	員工	人	0	0
	承包商	人	0	/
員工因工傷造成的死亡率 ²	/	%	0	0
員工工傷案例總數	/	例	0	0
因工傷損失工作日數	員工	天	0	0
	承包商	天	0	/
百萬工時損工事故率 ³ (LTIFR)	員工	%	0	0
	承包商	%	0	/

² 因工傷造成的死亡率(以每100名勞動人員計算) = 因工傷造成的死亡人數 / 勞動人員人數 × 100%

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

身心健康

公司貫徹以人為本的理念，把員工的生命安全和身心健康放在第一位。2024 年，公司修訂印發了《職業健康管理規定》，調整組織機構、工作要求和信息報送等內容，並組織各所屬企業同步建立相關制度，提高職業健康管理規範化水平。在職業健康管理方面，公司為員工提供年度體檢福利，為員工本人提供綜合醫療保險，包括意外險、重疾險、醫療險。公司員工工傷保險支出總金額 53.91 萬元，覆蓋率 100%。此外，公司為外派境外員工，因公出國（境）員工提供能夠覆蓋到境外醫療機構的醫療保障，消除員工因公出國（境）醫療負擔。公司還為員工未成年子女提供補充醫療保險，為全體員工定期開展中醫問診活動，更加關注員工的身心健康。



▲ 中免國際職業健康管理體系年度審核合格通知書

2024 年 12 月，中免國際完成職業健康安全（ISO45001）管理體系年度審核。

公司為員工提供安全、健康的工作環境，以減少工傷情況的產生。公司各在建項目現場工作人員可能接觸到的職業病危害因素有：噪聲、粉塵、振動、有毒有害氣體、高溫等；各物流中心理貨人員可能接觸到的職業病危害因素有：高溫、低溫。公司持續關注員工身心健康，多措並舉防範職業病：

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



▲ 三亞棠祥項目組織施工人員免費體檢



▲ 海口項目開展勞保用品使用專題培訓

2024 年，公司所屬二級工會開展「健康杭州，共建共享」「健康沐免」、心血管病預防等系列講座，同時推出年度體檢、心理健康講座、24 小時心理諮詢服務熱線、心理期刊等，幫助員工舒緩壓力，促進身心健康。

案例 公司工會開展「關愛職工 健康同行」中醫義診活動

為進一步增強職工健康意識，公司工會於 11 月中旬積極組織開展第二期「關愛職工 健康同行」義診活動。本次活動邀請外部醫療服務機構醫師面向職工開展問診和中醫理療，共計服務職工 60 多人次，根據職工實際情況個性化制定調理方案，引導職工科學就醫、健康生活。

案例 全面提升團隊應急能力，為顧客提供更加安全、舒適的購物保障

2024 年 11 月 26 日三亞國際免稅城 A 區 3 樓某店舖內，一位顧客突發暈厥、心搏驟停，情況十分緊急。一支由店面醫護、店舖銷售和熱心顧客組成的救援小隊，展開了及時、專業的救援，幫助顧客贏得「黃金 4 分鐘」，轉危為安。2024 年，三亞國際免稅城共妥善處理了 4 起高危急救事件和 150 餘起突發事件，這得益於公司客戶管理部不斷總結和完善突發事件應對流程，強化團隊間的高效協作。自 2020 年起，三亞國際免稅城共組織了 30 餘場醫療相關專業培訓，內容涵蓋急救知識、基本醫療物品使用方法、應急預案以及現場突發事件處理流程等。



專題培訓

公司組織開展職業健康專題培訓，普及職業健康管理知識，圍繞職業病危害因素識別與防範、職業病分類和目錄、個人防護器具、員工職業衛生權力等內容進行講解，進一步夯實職業健康工作基礎。

案例分析：

公司收集整理職業健康典型案例，對防中暑落實不到位致人死亡、職業病危害因素管理不當被行政處罰和未履行職業病危害告知等案例組織學習與分析，以案示警、以案促學，進一步提升廣大員工對職業健康工作重要性的認識。

排查整治：

公司定期更新和檢查員工的工作設備，以減少由於工作設備損壞產生的事故；針對職業病危害因素開展排查整治行動，重點檢查職業病防護設施的工作狀態和個人防護用品發放使用情況，對各在建單位的職業病防治措施落實情況進行全面檢查，並建立職業健康防護方案和職業健康事故應急預案，着力防範化解職業健康領域的風險隱患。

開展宣傳：

公司組織各級所屬企業深入開展《職業病防治法》宣傳週活動，廣泛開展系列宣傳教育活動，普及職業病防治知識，切實增強廣大員工職業危害防護意識。宣傳週活動共發放職業健康宣傳材料 1,450 份，舉辦主題宣講 158 場，開展警示教育活動 129 次，開展宣傳諮詢 39 次，宣傳受眾人數達 11,548 人，進一步夯實職業健康工作基礎，全面提升職業健康工作水平。



▲ 通過公眾號發佈職業健康宣傳專篇



▲ 門店向員工和顧客宣傳職業健康知識



▲ 海免公司開展線上教育培訓課程



▲ 門店組織員工觀看主題宣傳片



04



關愛地球

應對氣候變化 守護綠水青山	100
聚焦新質生產力 發展循環經濟	107
綠色低碳運營 共創美好生活	110

中國中免立足業務特色和主要經營地環境特徵，積極響應聯合國可持續發展第2、6、7、9、11、12、13、14和15項目標，保護環境，關注水資源管理，應對氣候變化，綠色低碳運營，發展循環經濟。



應對氣候變化 守護綠水青山

氣候變化正對我們產生廣泛而深遠的影響。中國中免全面分析氣候變化可能帶來的挑戰，積極採取緩解措施，並主動挖掘機遇。本節內容根據「治理、戰略、影響、風險與機遇管理、指標與目標」的框架，闡述我們在應對氣候變化方面已做的努力和將來的方向。

治理

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

本公司董事會為應對氣候變化的最高決策機構，董事會戰略與可持續發展委員會為主責委員會。我們成立 ESG 工作領導小組，組長由公司董事長擔任，副組長為總經理，成員包括公司各主要部門負責人。ESG 管治架構、戰略與可持續發展委員會及 ESG 工作領導小組的職權範圍請見「完善治理體系 長遠穩健經營」。戰略與可持續發展委員會每年至少召開一次會議，ESG 工作領導小組定期召開會議，並通過將包括應對氣候變化在內的 ESG 事宜與日常經營管理相融合，由各相關部門和子公司在其職責範圍內

落實落細。此外，公司亦成立了「碳達峰、碳中和領導工作小組」，請見「綠色低碳運營 共創美好生活」。

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

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

戰略

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

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

情景分析

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

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

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

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

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

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

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

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

轉型風險影響評估及應對：

風險類型	 政策和法律	 技術	 市場	 聲譽	
描述	國家及各地區可能會實施更嚴格的氣候相關政策(例如實施碳價格機制、更加嚴格的碳排放合規要求和信息披露要求),這會增加公司管理的投入和成本,若不能及時強化合規管理,將面臨不斷增加的監管壓力。	考慮信息技術和能源技術的疊加效應,在向更低碳、更環保的轉型過程中,供應鏈的綠色、創新與智能化管理(包括運輸、包裝等環節)以及線上業務的運維要求將增加我們的技術成本。	隨着消費者低碳環保意識的提升,消費者可能會轉向使用對環境更加友好的產品。 可能會降低對公司相關商品及服務的需求,導致我們及我們合作夥伴的業務面臨相關市場風險。	公司若未能及時轉向低碳運營模式,可能會因消費者對綠色、穩定平台的青睞而對公司產生負面印象,影響品牌信譽度及市場份額。	隨着各利益相關方對氣候變化相關議題關注度的持續提升,利益相關方決策考慮因素發生變化,若我們未能滿足利益相關方的期待或出現相關違法違規行為,可能會造成我們的聲譽損害。
影響週期	中長期	短中長期	短中長期	短中期	短中長期
影響範圍	運營	運營	下游	下游	運營
潛在財務影響	運營開支增加	資產投資增加	營業收入減少	營業收入減少	運營開支增加
策略、緩解及適應措施	持續關注相關政策及法規的出台和更新情況,及時研究執行要求並制定響應措施。 制定《貫徹落實習近平總書記關於生態文明建設重要講話精神和「碳達峰、碳中和」工作方案》,扎實推進生態文明建設各項工作,打造世界一流的綠色現代化旅遊零售企業,實現高質量綠色發展。	堅持轉型發展戰略,促進旅遊零售業務線上線下融合,加強科技賦能,不斷提升數字化、智能化、綠色化水平。 優化資源配置,進一步增加渠道拓展和平台建設、改善供應鏈管理、數字化創新應用、市場推廣、品牌建設方面的投入,為發展提供充足的支撐。	與消費者建立良性順暢的常態化溝通,及時了解消費者的需求偏好,滿足消費者對環境友好產品的需要。	持續向社會大眾傳達「綠色中免」的環保理念,並通過媒體渠道廣泛傳播,增強消費者信心。	與各利益相關方建立良好的溝通機制,並通過多種方式回應關切問題。 將ESG與公司業務整合落實、落細,持續提升公司ESG信息披露質量,通過定期發佈ESG報告等方式增強與利益相關方的溝通,披露所做的努力與取得的成果。

氣候機遇影響評估及應對：

領域	描述	影響週期	影響範圍	潛在財務影響	策略、緩解及適應措施
自身運營	打造具有氣候韌性的基礎設施	短中長期	運營	運營開支減少	更具氣候適應力的基礎設施建設能夠抵禦氣候災害,充分利用天然資源,有效節能減排,具體請參見「綠能織夢,建築全過程節能降碳」。
產品及服務	聯合品牌推出綠色產品	短中期	上游 下游	營業收入增加	消費者更青睞環境友好的綠色產品,我們聯合各品牌,推出可持續理念的綠色產品。
	融合線上線下業務	短中長期	下游	營業收入增加	迎合當下消費者購物習慣,我們持續加深線上、線下業務的融合力度,為消費者提供更便捷的線上線下一體化服務。
供應鏈	推動綠色物流包裝	短中期	上游	運營開支減少	我們堅持使用可循環、可降解的環境友好型包裝材料,積極推動包裝自動化、智能化升級,致力於將一聯單、瘦身膠帶應用到物流鏈中。 我們建立廢舊材料回收系統,對包裝、紙箱、紙皮等材料進行回收利用,延長了包裝物的生命週期,提高了資源綜合利用效率。
	優化貨運模式	中長期	上游	運營開支減少	較於航空運輸而言,海洋運輸的單位碳排放更少,節能減排效果顯著。我們與品牌方共同合作,逐步提高採購運輸過程中的海運佔比。
	發展新能源工具使用	短中長期	上游	運營開支減少	大力推行清潔能源設備的使用,充分利用電力驅動的叉車取代傳統燃油叉車,減少碳排放以及環境污染。

風險管理

我們將氣候變化風險納入全面風險管理流程。風險管理流程請見「恪守商業道德 深化公司治理」。

我們定期監測氣候風險的發展趨勢，分析風險對公司帶來的自身經營、供應鏈的影響，並積極制定緩解與適應措施，提高公司應對未來潛在氣候不確定性的韌性及適應力。為進一步提高監測氣候相關影響的能力，公司所屬各單位持續加強與氣象部門聯繫，及時獲取災害氣象信息，適時啟動防禦和應急響應；安排專人密切關注雨情汛情，及時分析對安全生產可能造成的影響和危害，提前發佈預警信息，提前採取處置措施。在獲取極端氣象信息後，例如汛情時期，各單位主要負責下沉一線、靠前指揮，進一步排查風險隱患，落實應急措施，推動汛期安全生產措施真正落到實處。各單位持續完善防台防汛應急預案和處置方案，建立防汛搶險應急隊伍，定期開展災害應急預案培訓和演練，強化應急保障能力；加強員工自然災害預防、避險、自救、互救等方面的培訓，提高全員防災意識和應對技能；做好沙袋、抽水機、手電、飲用水和方便食品等應急物資儲備，確保關鍵時刻調得出、用得上。同時，各單位高度重視暑期汛期的值班值守工作，認真落實關鍵崗位 24 小時值班制度和領導帶班制度，確保聯絡暢通，遇有突發情況及時按有關規定上報。

為應對氣候相關風險，我們改進建築體的建設工藝。公司近年來開發建設的各項目主要位於海南省海口市、三亞市，兩地均為颱風高發區域，歷史最大風力 17 級。

在海口國際免稅城設計過程中，針對抗震設防烈度高、結構體量大、不規則形高等特徵，採用了國際上先進的減震技術，並使用 pkpm、midas-gen 兩種國際先進的結構計算軟件進行計算，使用 sausage、abaqus 計算軟件進行校核，同時邀請國內權威結構設計專家對結構設計方案進行專項論證，不但確保了結構的安全性、可靠性及建築方案的落地，還提高了結構的經濟性。在地基基礎設計中，

指標和目標

與應對氣候變化相關的指標包括：能源消耗和由此產生的溫室氣體排放。報告期內的具體數據請見「綠色低碳運營 共創美好生活」，截至報告期末綠色建築相關情況請見「綠能織夢，建築全過程節能降碳」。相關目標請見「ESG 戰略引領 明析重要議題」。

通過抗浮錨桿的實體試驗，確定了錨桿抗拔承載力，完美實現了安全性和經濟性的平衡。

海口國際免稅城、三亞一期麗晶酒店、海口辦公樓均為超限不規則結構，按照政府規定，進行了超限建築抗震審查，由國內權威專家進行把關，以保證結構設計的安全性和合理性。

海口國際免稅城、三亞國際免稅城 C 棟、三亞一期麗晶酒店進行了先進的風致振動分析，確保主體建築抗颱風的安全性；進行風洞測壓試驗模擬，為幕牆等圍護結構設計提供了可靠的依據。通過先進的風洞試驗，模擬海口和三亞當地氣候條件下的氣流模式，以評估和優化建築物的設計，增強其對極端天氣事件的適應性和韌性，保證主體結構和圍護結構的安全性。對風荷載敏感和受力較大部位的結構和幕牆進行相應增強，確保抗風安全性。針對三亞麗晶酒店存在多個立面平台層的建築，重點進行了建築物內行人風環境的評估，對於提升建築群的品質和適用性、改善酒店居住體驗都有着重要的意義。

2022 年投入使用的海口國際免稅城在結構設計中通過合理控制，在滿足建築功能和使用功能，並確保安全的前提下對結構鋼材進行優化控制，其用鋼量低於同類建築約 15% 左右，節省成本的同時也踐行了低碳的理念。該建築成功地經受了 2024 年超強颱風「摩羯」的考驗，證明瞭結構的安全可靠性。

在建的三亞一期麗晶酒店，在結構設計中進行了風工程專家論證，對場地進行了精準化分析，在此基礎上對主體結構方案進行了合理優化控制，其中主樓筒體由鋼結構調整為鋼筋混凝土結構，大幅節省了鋼材用量（降低鋼材用量約 45%），考慮到鋼筋、混凝土相應增加量，合計節省成本約 1.2 億元以上。

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

聚焦新質生產力 發展循環經濟

中國中免聚焦新質生產力，通過創新引領和循環經濟行動，推動企業可持續發展。

循環經濟行動

中國中免踐行循環經濟理念，在循環利用、循環化改造和技術研發方面採取了多項具體措施。

綠色運輸



我們優化物流車輛裝載率，減少資源浪費。我們投入了先進的物流運輸管理系統，該系統能夠根據實時訂單數據智能分析最佳裝載方案，此外，我們的正裝貨物與免值品由強制分車裝運調整為可拼車裝運，確保每輛物流車輛都能達到最優裝載率。由此，不僅減少了不必要的空駛和半載情況，還有效降低了燃油消耗和碳排放。此外，我們還定期培訓司機和調度員，以提高他們對高效運輸的認識和技能，確保每一次出車都能最大限度地利用現有資源。

在配送環節，我們積極推廣使用可循環利用的塑料箱代替傳統的一次性紙箱。這些循環箱經過特殊設計，具備更高的耐久性和重複使用價值，能夠在多個配送週期內持續使用，減少了對新紙箱的需求，並減少了廢棄物的產生。同時，我們還建立了完善的循環箱回收網絡，確保每個箱子在完成配送任務後能夠及時回收，為下一次配送做好準備。

公司物流部推動木製托盤的循環使用。當貨物到達我們的倉庫時，所使用的托盤會被妥善保管並納入我們的循環使用體系。這些托盤在完成卸貨後，會經過清潔和檢查，確保其處於良好狀態，然後再用於後續的貨物倉儲。通過這種方式，我們不僅實現對物流托盤「0」採購需求，降低了成本，還顯著減少了資源的消耗，實現了資源的高效循環利用。

此外，海口國際免稅城響應低空經濟，創新使用無人機配送免稅貨物。從海口國際免稅城起飛，無人機僅用 1 分 24 秒就可抵達 1 公里外的海口鐵路南港碼頭，運輸成本降低近 30%，配送時間從 20 分鐘縮短至 3 分鐘。

綠色包裝



我們制定了統一的環保政策和指導方針，秉持「使用適度、合理的包裝」的理念，開展綠色包裝行動：

積極響應國家「限塑」令，深入實施限塑禁塑行動。公司禁止購買和使用列入禁塑目錄的塑料袋、塑料餐具，向顧客普及禁塑限塑知識，引導顧客減少使用塑料製品；在海南區域門店及主要機場口岸免稅店免費提供紙質購物袋，其餘包裝袋則採用符合環保要求的可降解材質製作。2024 年，公司提供了超過 1,062 萬個符合環保要求的購物袋，過去三年提供了 6,053 萬個符合環保要求的購物袋，有效地減少了不可降解塑料垃圾。

根據《海南經濟特區禁止一次性不可降解塑料製品規定》，海南區域公司均採購可降解塑料袋，佔比 100%。日上海嚴格執行國際航空對免稅品包裝的要求，使用國際標準封口袋包裝，同時提高購物袋商品裝填量，實現降本增效。

堅持使用可降解、可循環的環境友好型材料，公司不斷研發和採用新型環保包裝技術，如可循環利用的材料或可生物降解材料，以提高包裝材料的可持續性和環保性能。在海南地區的門店均採用全生物降解的環保材料的打包袋。中免國際使用紙箱和氣柱作為電商業務的填充材料，均為可循環材料。

減少包裝材料使用。公司要求供應商對貨品在包裝和運輸環節非必要不拆箱，直接按要發往目的地，以避免不必要的資源浪費和廢棄物。免稅門店嚴格按照國際航空對免稅品包裝的要求，使用國際標準封口袋，本着環保節約和顧客攜帶便利原則，盡可能將所有商品裝進一個大小合適的購物袋內。

建立材料回收系統。公司對廢舊包材分類回收利用，延長其使用壽命，提高資源綜合利用效率。例如，公司在物流環節回收紙箱，用作為倉儲貨架存儲的容器、運輸過程中的替代周轉箱以及調撥出庫商品的包裝箱，以減少新紙箱的採購。

推動包裝自動化、智能化升級。公司在物流過程使用一聯單和瘦身膠帶，在物流鏈末端探索使用零膠紙箱。零膠紙箱通過純物理方式進行封箱，可讓消費者在拆包過程中獲得環境保護的參與感，使綠色消費理念以潤物細無聲地方式走近廣大消費者。

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

我們與下屬企業和門店合作，共同探索綠色包裝的最佳實踐，包括包裝材料選擇、包裝流程優化和包裝廢棄物管理等方面。我們提供培訓和支持，幫助他們提高對環保包裝的認識和實施能力，以實現更可持續的包裝方案。通過這種合作，中免國際與下屬企業和門店共同努力，為保護環境、推動綠色包裝作出貢獻。



▲ 將包裝物料「氣柱袋」更換為「蜂窩紙」



▲ 將開口紙箱更換為撕拉式紙箱，減少膠帶的使用量



我們設立具體目標：

- 在運營過程中不新購托盤、一次性庫位容器；
- 大力使用可循環利用的包裝材料及作業工具。

具體計劃：

- 分類收集供應商來貨托盤及紙箱進行循環利用；
- 完善供應鏈上下游信息化系統，提高無紙化水平；
- 只採購環境友好型、可降解、可循環利用的包裝材料；
- 物流周轉類工具必須要能滿足循環利用。

2024 年，公司包裝材料的使用情況：

指標	二級指標	單位	2024年
公司營業所用包裝材料的總量	/	噸	505.23
單位營業收入公司營業所用包裝材料的總量	/	噸/萬元	0.009
按類別劃分的包裝物料採購量	紙類	噸	404.13
	木板	噸	0
	塑料	噸	101.11
	玻璃	噸	0
	金屬	噸	0
按可回收/不可回收劃分的包裝物料採購量	可回收	噸	387.12
	不可回收	噸	99.51
按可循環使用/不可循環使用劃分的包裝物料採購量	可循環使用	噸	452.98
	不可循環使用	噸	45.40

公司塑料包裝物料100%可降解。

創新引領發展

中國中免始終高度重視科技創新工作，堅持把科技創新放在核心位置，作為高質量發展的重要驅動力。

科技創新賦能數字化轉型

公司堅持創新發展理念，大力推進科技創新工作走深走實，加大研發投入，應用 5G、物聯網、機器人、大數據、AR/VR 等新技術，提升各環節的效能和公司數字化水平。公司參加國資委創新聯合體項目，開展國內首次對免稅行業大規模集羣的大數據平台進行研究攻關。2024 年，公司的技術創新項目屢獲佳績。

智能信息系統方面，目前三亞店已上線關務系統、倉儲管理系統、運輸管理系統、GPS 定位監測系統及訂單分揀提貨系統，實現業務運營數據的線上採集，通過各模塊的業務系統可以隨時追蹤及查看各環節運營狀態，通過大數據分析及業務數據動態及時精準定位異常問題，進行高效處理。



▲ 公司《中旅免稅數據中心平台》在第十八屆「振興杯」全國青年職業技能大賽職工組專項賽（創新創效競賽）全國決賽中榮獲銅獎



▲ 公司《免稅有稅、境內外多渠道會員營銷整合及管理提升項目》獲第十八屆「振興杯」全國青年職業技能大賽職工組專項賽（創新創效競賽）全國決賽中榮獲優勝獎

科技創新賦能節能降耗

採用虛擬化技術，將服務器和存儲設備虛擬化，以提高硬件資源利用率，降低能源消耗。將部分工作負載遷移到雲平台，以實現資源共享和彈性伸縮，避免過度購置設備造成能源浪費。

優化數據中心的設計和運行，採用高效的服務器、節能的機房空調系統和冷卻技術，減少能源消耗。使用可再生能源，如太陽能和風能，為數據中心供電，降低碳排放。

推廣遠程辦公和視頻會議，減少員工的通勤和商務旅行，從而降低交通能耗和碳排放。通過信息化工具和平台，員工可以在任何地點進行協作和溝通，提高工作效率，節約能源。

通過數據壓縮和優化，減少數據存儲和傳輸所需的能源消耗。採用數據壓縮算法、去重和壓縮技術，減少存儲設備的需求，降低能源消耗。



科技創新賦能運營

通過引進商品重量及體積基礎屬性信息採集設備，進行基礎信息採集和積累，為未來運營改善奠定數據基礎。

科技創新賦能供應鏈

上線智能電子關鎖，可在線監測運輸過程中車輛的實時動態，出現異常問題（如未報備的停車、鎖被強制暴力撬開等）將會第一時間收到系統告警，可第一時間判定是否採取應急措施防範相應貨品安全問題。

三亞店根據供應商送貨的外包裝紙箱大小以及材質進行回收用於倉儲貨架存儲的容器、運輸過程中的替代周轉箱以及調撥出庫商品的包裝箱，年度可減少一次性運輸紙箱採購約 60 萬個以上，減少樹木砍伐近 2 萬棵；托盤採用來貨供應商托盤可減少採購托盤 6,000 個左右，減少樹木砍伐近 300 棵；供應鏈上下游信息化系統的建立，有效提高無紙化水平，三亞店每年節約 A4 紙張 180 萬張，減少樹木砍伐；2024 年通過可回收物回收服務商，對包裝紙皮，可回收塑料托盤等可重複回收利用物資進行回收。

倉庫出入庫記錄使用指紋鎖或使用 AI 人臉識別，大幅度減少使用紙質出入庫登記表。

綠色低碳運營 共創美好生活

公司持續提升「綠色建造、綠色倉儲、綠色免稅綜合體、綠色消費」四大關鍵能力，推動形成綠色低碳的生產方式和生活方式。

■ 保護環境 規範運營

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

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

■ 降低業務活動對環境及天然資源的重大影響

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

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

■ 排放物管理

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

在廢棄物管理方面，公司嚴禁擅自傾倒、堆放、丟棄廢棄物，依法履行固體廢物源頭減量和分類投放義務，合規存儲廢棄物，並請有資質的第三方按法規要求處理，防止污染環境。在污染物排放管理方面，規範設置沉澱池、化糞池、隔油器等預處理設施，並定期進行檢測維護，確保達標排放。對於可回收的廢棄物，如紙皮等，公司所屬企業制定《廢棄紙皮管理規定》，並依規定期處理。中免國際各門店及倉庫在建立廢紙皮、廢包裝物回收體系，提高紙質品重複利用率。

在減少廢棄物方面，中免國際下屬的東中免自 2024 年 7 月份起將門店紙質價簽統一改為電子價簽，減少對紙質品的消耗；香港市內店所用購物袋，成份中添加 P life 環保物料，能夠實現自行氧化分解，同時配合香港政府 4 月 22 日起實施的新法例管制即棄塑膠用品，主動對購物袋進行更換調整；澳門一人門店推廣無紙化辦公，門店提供環保紙袋，不提供塑料製品袋；深圳供應鏈公司取消 VIP 特定包裝，減少過度包裝材料的使用。

2024 年，公司產生廢棄物數量如下。

指標	單位	2024年
碳粉	千克	113
硒鼓	千克	5

■ 保護生物多樣性

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

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



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



■ 綠色運營 低碳生活

● 治理

公司制定印發《節約能源與生態環境保護管理辦法》和《碳達峰碳中和工作行動方案》，分別成立了由公司主要負責人擔任組長的「節能環保領導小組」和「碳達峰、碳中和工作領導小組」，對採購、生產經營、綠色建築、綠色物流、促進綠色消費和踐行環保辦公低碳生活理念等工作都提出了管理要求，並完善了節能環保考核獎懲機制，組織開展制度與行動方案的宣貫培訓和考核，扎實推進節能環保工作體系化、制度化和規範化。



綠色辦公與運營

• 戰略、影響、風險和機遇管理

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

- 01 在免稅綜合體安裝使用 IOC 智慧樓宇綜合管理平台，實時對能耗數據與指標進行量化分析，識別異常用能、挖掘節能空間，降低能耗成本。
- 02 積極應用節能型設備，各免稅綜合體、門店持續對照明、空調、風機等設備進行節能改造，淘汰高耗能設備，加裝時控開關，嚴格控制使用時間。定期對空調系統進行清洗，提高空調能效水平。
- 03 提升節能環保運營管理，各免稅綜合體、門店堅持以最優運行策略開展能耗水耗管控，結合實際制定設備設施分類管理制度和運行方案，劃定每日能耗紅線目標，定期對用能設備設施進行檢修維護和能源統計分析，着力降低能源消耗。

- 04 全力推進垃圾分類工作，三亞、海口國際免稅城等商業綜合體設置獨立的生活垃圾房和廚餘垃圾冷庫，按要求對垃圾進行分類投放存儲，要求商場內餐飲商戶嚴格按照規定進行餐廚垃圾分類，安排保潔員引導顧客分類投放生活垃圾，並與具有資質的專業第三方簽訂廢棄物回收處理協議和垃圾清運處理協議，確保固體廢物處理資源化、無害化。
- 05 貫徹綠色思想，營造「人人講節約、事事講節約、時時講節約」的良好氛圍，包括組織各所屬企業學習貫徹習近平總書記關於碳達峰、碳中和的重要講話和指示批示精神，持續宣傳並深入推進綠色低碳轉型發展；發佈《綠色低碳倡議書》，倡導全員做低碳節能的踐行者、傳播者和引領者；辦公區域張貼隨手關燈、節水等節約能源提示，並有計劃地組織開展能源節約與生態環境保護宣傳和培訓。

公司堅持以最優運行策略開展能耗水耗管控，具體包括：

- 節電**
 - 辦公室及宿舍空調溫度設置夏天不低於 26 度，離開場所前 20 分鐘關閉空調；若長時間無人在場所內應關閉空調。
 - 下班關閉打印機、電腦、風扇、熱水器、照明燈等電源（非辦公需要不得將電腦設為待機狀態）。
 - 各店鋪開業迎賓前，僅開啟足夠滿足工作需要的照明燈，正式營業前 10 分鐘再開啟營業狀態所需電器設備；營業結束後及時關閉相關電器設備及照明燈。
 - 建立健全節電管理制度和設備操作規程，減少不必要的辦公電器和非辦公用電。
 - 定期進行空調主機、水泵、風機、電梯、照明等用能設備設施檢修維護和能源統計分析，着力降低能源消耗。

- 節水**
 - 在洗手間安裝自動感應式水龍頭，以節約用水。
 - 養成隨用隨開和用後隨關的用水習慣，杜絕「長流水」現象。
 - 發現水管有「跑、冒、滴、漏」現象時，應及時向工程物管部報修。
- 節油**
 - 嚴格落實用車及用油管理辦法，堅決杜絕濫用公車、過度加油等行為。
 - 對車隊司機開展節能駕駛培訓，督促駕駛員養成良好的駕駛習慣，嚴格日常維護保養，科學選擇行車路線。
- 節辦公物料**
 - 推行無紙化辦公。
 - 推廣使用電子價簽和電子廣告牌，減少紙張消耗。
 - 採用辦公用品採購系統，實現線上一體化採購流程，統一控制採購數量、採購金額，提高採購效率，節約開支、減少浪費。



▲ 中免國際環境管理 (ISO14001) 體系證書

公司持續開展節能環保標準化建設，2024 年 12 月，中免國際完成環境管理 (ISO14001) 體系年度監督審核工作，推動香港、澳門等地各門店進一步優化經營環境，推動廢棄物減量、節能降耗、環境保護等工作更加規範化、標準化、精細化。

案例 公司持續推進綠色綜合體節能優化

2024 年，在綠色綜合體方面，公司持續對照明、空調、風機等設備進行節能改造：

- 01 公司與品牌方攜手合作，在店鋪和櫃台裝修以及展台搭建中引入綠色設計，使用環保材料等，助力品牌申請 LEED 認證，致力於打造融合時尚與環保的消費空間，匯聚更強大的環境保護力量。
- 02 三亞國際免稅城 C 區空調系統進行節能改造，加裝時控開關，縮短空調風櫃、風機盤管等設備的運行時間，並開展 A、B 區公共區域照明系統節能改造，將 T5 型日光燈管更換成 LED 燈帶，每月可節約電量約 12,684 度；
- 03 三亞國際免稅城根據天氣溫度及客流變化，制定空調風櫃機設備運行策略，空調風櫃機開啟時間由原來的 9:00 調整為 9:20，空調風櫃機回風溫度由原來的 21℃ 調整為 24℃ - 25℃，A 區和 B 區用電量較 2023 年減少 78.7 萬度；
- 04 海口國際免稅城通過改造空氣能空調回風口、飛天梯鋁扣板燈，在停車場、後勤通道照明系統中加裝雷達感應控制器，每月可節約電量約 15,500 度；
- 05 2024 年，海口國際免稅城繼續開展後勤通道、樓梯通道照明改造，加裝雷達感應控制器，實現「人走燈滅」；各機場門店在航班間隙期間，及時關閉非必要照明設施，減少電能消耗；
- 06 正在建設中的海口國際免稅城地塊一、地塊四項目擬在屋頂以及自行車棚頂安裝 2,500 平米太陽能光伏電池，太陽能光伏電池裝機容量 635KW，計劃 2026 年全部投入使用，年發電量約為 1,270 兆瓦時，光伏發電產生的能源優先供內部使用，多餘電力通過電網出售給供電公司；
- 07 位於海外柬埔寨的柬中免，將所屬門店及辦公場所的照明燈具，更換為 LED 節能燈具，降低電力消耗。同時在其單位內建立了辦公設備的使用維護和採購的監控機制，定期評估設備運行和性能狀態，核定更換高耗能設備。將高油耗車輛統一更換為節油性能更好的車輛；
- 08 日月廣場店 2024 年 8 月啟用多聯機空調集中控制系統，實現集中控制空調啟停、能耗實時監測分析、動態調整環境溫度等功能，進一步降低能源消耗；



指標和目標

能源資源消耗

本公司在日常經營過程中消耗的能源和資源主要包括電力、天然氣、柴油、汽油以及水資源等。2024 年，本公司能源與資源使用、由此產生的溫室氣體排放總量及強度³如下表所示：

類別	單位	2024年	2023年
電力	兆瓦時	85,810.28	74,773.52
天然氣	立方米	562,061	326,352
柴油	升	143,182	145,046
汽油	升	210,526	203,336
綜合能源消耗量	噸標煤	11,617	10,026.57
綜合能源消耗強度	噸標煤/平方米	0.0162	0.0177
耗水量	立方米	537,987	391,373.54
耗水量強度	立方米/平方米	0.75	0.69

溫室氣體排放

2024 年，本公司因能源使用產生的溫室氣體排放情況⁴如下表所示：

指標	單位	2024年	2023年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	28,540	24,632
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/平方米	0.04	0.04
直接溫室氣體排放(即範圍一) ⁵	噸二氧化碳當量	2,631	2,056
間接溫室氣體排放(即範圍二) ⁶	噸二氧化碳當量	25,909	22,576

³ 天然氣、電力、汽油、柴油消耗量統計範圍為公司總部大樓、海口國際免稅城、三亞國際免稅城、日上上海及日上中國，已覆蓋公司經營面積和營收的大部分，公司將在以後年度逐步擴大統計範圍。

⁴ 天然氣、電力、汽油、柴油消耗量以及由此產生的溫室氣體排放統計範圍為公司總部大樓、海口國際免稅城、三亞國際免稅城、日上上海及日上中國(上述地點均在中國境內)，已覆蓋公司經營面積和營收的大部分，公司將在以後年度逐步擴大統計範圍。

⁵ 直接溫室氣體排放量：公司柴油、汽油及天然氣消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑑》②《IPCC2006》。

⁶ 間接溫室氣體排放量：公司外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好 2023-2025 年部分重點行業溫室氣體排放報告與核查工作的通知》。



助力品牌獲得 LEED 認證

截至 2024 年末，公司共有

31 個店舖 / 櫃台獲得過 LEED 認證，其中

29 個 LEED 金級認證，

2 個 LEED 銀級認證。

2021 年 12 月，三亞國際免稅城阿瑪尼美妝 (Armani beauty) 品牌櫃台獲得 LEED 金級認證。



2022 年 1 月，三亞國際免稅城卡地亞 (Cartier) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2022 年 3 月，三亞國際免稅城聖羅蘭美妝 (YSL Beauté) 品牌櫃台獲得 LEED 金級認證。



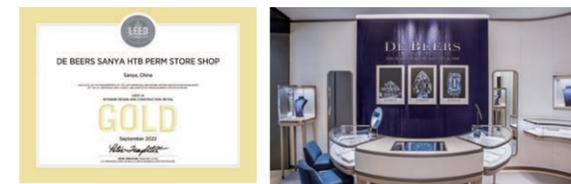
2022 年 4 月，三亞國際免稅城科顏氏 (Kiehl's) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2022 年 4 月，三亞國際免稅城蘭蔻 (Lancôme) 品牌櫃台獲得 LEED 金級認證。



2022 年 9 月，三亞國際免稅城戴比爾斯 (De Beers) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



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



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



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



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



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



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



2023年5月，海口美蘭機場店的卡地亞 (Cartier) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



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



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



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



2024年1月，三亞國際免稅城 C 區赫蓮娜 (Helena Rubinstein) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年1月，三亞國際免稅城 C 區歐萊雅 (L'Oréal) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年1月，三亞國際免稅城 C 區聖羅蘭 (SAINT LAURENT) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年1月，三亞國際免稅城 C 區普拉達美妝 (Prada Beauty) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年2月，三亞國際免稅城 C 區阿瑪尼 (Armani) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年2月，三亞國際免稅城 C 區梅森·馬吉拉 (Maison Margiela) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年3月，三亞國際免稅城 C 區科顏氏 (Kiehl's) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



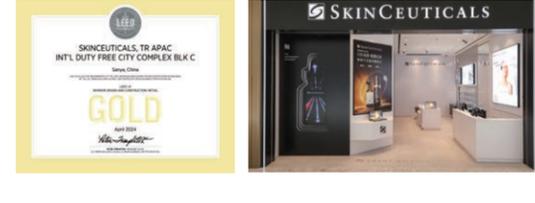
2024年4月，三亞國際免稅城 C 區蘭蔻 (Lancôme) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年4月，海口國際免稅城普拉達美妝 (Prada Beauty) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年4月，三亞國際免稅城 C 區修麗可 (SkinCeuticals) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年5月，三亞國際免稅城 C 區植村秀 (Shu uemura) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年6月，海口國際免稅城普拉達 (Prada) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



2024年8月，三亞國際免稅城 C 區 (華倫天奴) Valentino 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



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



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



節約糧食

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

在食堂明顯區域張貼節約糧食、光盤行動的標識；



- 根據各部門實報上班人數備菜、分批炒菜、小碗盛菜；
- 員工餐採取自助用餐形式，倡導員工按需取餐；
- 粗糧拼裝售賣，在豐富口味的同時減少浪費；
- 設立收餐服務台，對節約糧食和垃圾分類進行有效監督；
- 開展反食品浪費宣傳活動，如日上上海成立糧食節約和反食品浪費專項工作小組，對就餐人員進行禁止餐飲浪費的宣傳教育，食堂設專員監督就餐人員就餐行為。

2024 年，本公司產生食物損失和浪費的總重量為 101.89 噸⁷，用於替代用途的食物損失和廢物總量為 28.89 噸，總丟棄的食物量為 73 噸，食物損失和浪費的強度為 0.039 噸/人。

綠色運輸降低排放

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

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

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

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

公司以提高運輸效率和減低運輸途中的能源消耗為目標，用實際行動助力構建綠色運輸體系，並獲得 TAPA⁸ 和 WCA⁹ 認證。



▲ TAPA 運輸資產保護協會標準認證



▲ WCA 世界貨物運輸聯盟

⁷ 2024 年，本公司食物損失和浪費的統計範圍為日上上海和海口國際免稅城。

⁸ TAPA: Transported Asset Protection Association, 運輸資產保護協會標準認證。

⁹ WCA: World Cargo Alliance, 世界貨物運輸聯盟。

附錄

釋義索引

釋義項	指	釋義內容
中國中免、本公司、我們	指	中國旅遊集團中免股份有限公司及其下屬公司
ESG 報告、本報告	指	環境、社會及管治報告
報告期、本年度	指	2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日
中國旅遊集團	指	中國旅遊集團有限公司
港中旅	指	香港中旅（集團）有限公司
中免投資公司	指	中免投資發展有限公司
三亞市內免稅店	指	中免集團三亞市內免稅店有限公司
日上中國	指	日上免稅行（中國）有限公司
日上上海	指	日上免稅行（上海）有限公司
海免公司	指	海南省免稅品有限公司
中免國際	指	中免國際有限公司
柬中免	指	中國免稅品集團（柬埔寨）有限公司
廣州新免	指	廣州新免免稅品有限公司
中免郵輪	指	中免郵輪服務有限公司
大連中免	指	大連港中免免稅品有限公司
杭州中免	指	中免集團杭州免稅品有限責任公司
三亞店	指	中免集團三亞市內免稅店有限公司
美蘭店	指	海免海口美蘭機場免稅店有限公司
瀋陽中免	指	中免集團瀋陽免稅品商貿有限責任公司
呼和浩特中免	指	呼和浩特中免免稅品有限責任公司
武漢中免	指	中免集團（武漢）機場免稅品有限公司
成都中免	指	中免集團成都機場免稅品有限公司
深圳供應鏈	指	中免（深圳）供應鏈科技有限公司
免稅商品、免稅品	指	免徵關稅、進口環節增值稅和消費稅的進口商品和實行退（免）稅（增值稅、消費稅）進入免稅商店銷售的國產商品
免稅店	指	經海關總署批准，由經營單位在中華人民共和國國務院或者其授權部門批准的地點設立符合海關監管要求的銷售場所和存放免稅商品的監管倉庫，向規定的銷售對象銷售免稅品的企業

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

ESG 數據表

環境類績效指標列表

指標	二級指標	單位	2024年
資源使用			
電力 ¹		兆瓦時	85,810.28
天然氣 ¹		立方米	562,061
柴油 ¹		升	143,182
汽油 ¹		升	210,526
綜合能源消耗量		噸標煤	11,617
綜合能源消耗強度		噸標煤/平方米	0.0162
耗水量		立方米	537,987
耗水量強度		立方米/平方米	0.75
公司營業所用包裝材料的總量		噸	505.23
單位營業收入公司營業所用包裝材料的總量		噸/萬元	0.009
	紙類	噸	404.13
	木板	噸	0
按類別劃分的包裝物料採購量	塑料	噸	101.11
	玻璃	噸	0
	金屬	噸	0
按可回收/不可回收劃分的包裝物料採購量	可回收	噸	387.12
	不可回收	噸	99.51
按可循環使用/不可循環使用劃分的包裝物料採購量	可循環使用	噸	452.98
	不可循環使用	噸	45.4

指標	二級指標	單位	2024年
氣候變化			
溫室氣體排放總量 ²		噸二氧化碳當量	28,540
溫室氣體排放強度		噸二氧化碳當量/平方米	0.04
直接溫室氣體排放(即範圍一) ³		噸二氧化碳當量	2,631
間接溫室氣體排放(即範圍二) ⁴		噸二氧化碳當量	25,909
排放物			
廢棄物	碳粉	千克	113
	硒鼓	千克	5

註釋:

1. 天然氣、電力、汽油、柴油消耗量統計範圍為公司總部大樓、海口國際免稅城、三亞國際免稅城、日上上海及日上中國，已覆蓋公司經營面積和營收的大部分，公司將在以後年度逐步擴大統計範圍。
2. 天然氣、電力、汽油、柴油消耗量以及由此產生的溫室氣體排放統計範圍為公司總部大樓、海口國際免稅城、三亞國際免稅城、日上上海及日上中國(上述地點均在中國境內)，已覆蓋公司經營面積和營收的大部分，公司將在以後年度逐步擴大統計範圍。
3. 直接溫室氣體排放量：公司柴油、汽油及天然氣消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑑》②《IPCC2006》。
4. 間接溫室氣體排放量：公司外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好2023-2025年部分重點行業溫室氣體排放報告與核查工作的通知》。

社會類績效指標列表

指標	二級指標	單位	2024年
僱傭			
員工總數		人	16,027
少數民族員工數量		人	1,468
少數民族員工佔比		%	9.16
管理層中少數民族員工比例		%	4.55
外籍員工數量		人	504
外籍員工佔比		%	3.14
管理層中外籍員工比例		%	0.91
殘疾員工數量		人	128
董事會、監事會成員中女性佔比		%	36.36
女性管理者佔比		%	36.36
女性高級管理人員佔比		%	25
女性中級管理人員佔比		%	37.25
在創收職能(如銷售)管理職位上任職的女性佔所有此類管理人員的比例		%	36
新進員工總數		人	1,905
開放的職位中由內部候選人擔任(或內部招聘或晉升)的職位的佔比		%	45.35
員工生產力		元/人	376,911
按性別劃分的員工人數	女性	人	6,775
	男性	人	9,252
按僱員類別劃分的員工總數	高層管理人員	人	8
	中層管理人員	人	102
	普通員工	人	15,917
按年齡劃分的員工總數	60歲以上	人	8
	50-60歲	人	425
	40-49歲	人	1,799
	30-39歲	人	6,670
	22-29歲	人	6,871
	22歲以下	人	254

指標	二級指標	單位	2024年
按地區劃分的員工總數	華北地區	人	2,184
	華東地區	人	2,225
	中南地區	人	9,767
	西北地區	人	40
	西南地區	人	307
	東北地區	人	238
	港澳台	人	727
	海外	人	539
按性別劃分的新員工人數	男性	人	725
	女性	人	1,180
按僱員類別(如高層、中層等)劃分的新員工人數	高層管理人員	人	0
	中層管理人員	人	4
	普通員工	人	1,901
按年齡劃分的新員工人數	60歲以上	人	0
	50-60歲	人	20
	40-49歲	人	131
	30-39歲	人	558
	22-29歲	人	1,055
	22歲以下	人	141
按民族劃分的新員工人數	漢族	人	1,570
	少數民族	人	194
	海外及港澳台地區人員	人	141
按國籍劃分的新員工人數	中國籍	人	1,764
	外國籍	人	141

指標	二級指標	單位	2024年
按性別劃分的員工流失率	男性	%	17.53
	女性	%	14.33
按僱員類別劃分的員工流失率	高層管理人員	%	25
	中層管理人員	%	5.88
	普通員工	%	18.72
按年齡劃分的員工流失率	60歲以上	%	52.94
	50-60歲	%	12.53
	40-49歲	%	6.98
	30-39歲	%	11.73
	22-29歲	%	19.23
	22歲以下	%	48.58
按地區劃分的員工流失率	境內	%	18.14
	港澳台地區	%	30.54
	海外	%	16.14
健康與安全			
工傷保險覆蓋率		%	100
工傷保險支出總金額		萬元	53.91
投入安全費用總額		萬元	2,177
開展安全培訓		場	770
參與安全培訓人數		萬人次	3.23
工亡人數	員工	人	0
	承包商	人	0
員工因工傷造成的死亡率 ⁵		%	0
員工工傷案例總數		例	0
因工傷損失工作日數	員工	天	0
	承包商	天	0
百萬工時損工事故率 ⁶ (LTIFR)	員工	%	0
	承包商	%	0

指標	二級指標	單位	2024年
發展及培訓			
員工培訓發展支出總額		萬元	954.48
每名全職員工培訓發展平均成本		元/人	595.55
公司培訓覆蓋率		%	100
按性別劃分的受訓員工百分比	男性	%	100
	女性	%	100
按僱員類別劃分的受訓員工百分比	管理層	%	100
	中層員工	%	100
	普通員工	%	100
培訓總學時		萬小時	63.37
人均受訓學時		小時	40.03
按性別劃分的平均受訓時數	男性	小時	26.79
	女性	小時	36.58
按僱員類別劃分的平均受訓時數	管理層 ⁷	小時	142.45
	中層員工	小時	75.05
	普通員工	小時	34.9
按地區劃分的平均受訓時數	境內	小時	41.76
	港澳台地區	小時	13.29
	海外	小時	14.27
供應鏈管理			
品牌類供應商總數		家	631
按地區劃分的品牌類供應商數目	中國大陸	家	202
	中國港澳台	家	140
	海外	家	289
非品牌類供應商總數		家	3,392
按地區劃分的非品牌類供應商數目	中國大陸	家	3,326
	中國港澳台	家	0
	海外	家	66
非品牌類供應商分級情況	一級供應商總數	家	219

指標	二級指標	單位	2024年
產品責任			
已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比		%	0
接獲關於產品及服務的投訴數目		件	76,546
平均投訴處理完結時間		小時	141.81
截至年末，當年投訴的處理完成率		%	99.72
知識產權			
截至年末，累計獲得商標、著作權等知識產權數量		項	72
當年新增獲得商標、著作權等知識產權數量			42
有效專利數量		項	2
每億元營收有效專利數		項/億元	0.004
每億元營收軟件著作數		項/億元	0.127
社區投資			
鄉村振興投入資金	無償幫扶資金	萬元	1,372
	有償幫扶資金	萬元	28
實施各類幫扶項目		個	15
協助引入幫扶資金		萬元	642
培訓鄉村基層幹部		人	497
培訓鄉村振興致富帶頭人		人	84
培訓各類專業技術人員		人	562

註釋：

- 因工傷造成的死亡比率（以每 100 名勞動人員計算）= 因工傷造成的死亡人數 / 勞動人員人數 × 100%；
- 百萬工時失時工傷率（LTIFR）= 損失工時工傷人數 / 會計期間的總工作小時數 × 1,000,000
- 就公司組織的培訓課程而言，對不同層級的員工並無顯著區別；但本公司管理層參加教育培訓的時間需符合中共中央發佈的《幹部教育培訓工作條例》的規定，因此參加了較多培訓。

治理類績效指標列表

指標	二級指標	單位	2024年
反貪污			
對員工開展反貪污培訓情況	開展次數	次	7
	覆蓋率	%	100
對管理層開展反貪污培訓情況	開展次數	次	3
	覆蓋率	%	100
	培訓時長	小時	2
對包括獨立董事在內的董事監事開展反貪污培訓情況	開展次數	次	7
	覆蓋率	%	100

報告標準索引表

上交所《可持續發展報告(試行)》索引表

序號	議題	對應的本報告章節
1	應對氣候變化	應對氣候變化 守護綠水青山
2	污染物排放	未見重大相關性 ⁸
3	廢棄物處理	綠色低碳運營 共創美好生活
4	生態系統和生物多樣性保護	綠色低碳運營 共創美好生活 ⁹
5	環境合規管理	綠色低碳運營 共創美好生活
6	能源利用	綠色低碳運營 共創美好生活
7	水資源利用	綠色低碳運營 共創美好生活
8	循環經濟	聚焦新質生產力 發展循環經濟
9	鄉村振興	鄉村振興, 企業責任顯擔當
10	社會貢獻	綠動聯盟: 攜手品牌共譜新篇章 匯聚向善之力 踐行責任擔當
11	創新驅動	聚焦新質生產力 發展循環經濟
12	科技倫理	未見重大相關性 ¹⁰
13	供應鏈安全	嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動
14	平等對待中小企業	完善治理體系 長遠穩健經營
15	產品和服務安全與質量	不忘初心使命 堅守誠信經營
16	數據安全與客戶隱私保護	恪守商業道德 深化公司治理
17	員工	保護員工權益 增進員工福祉 豐富培訓課程 助力員工成長 安全生產運營 注重身心健康
18	盡職調查	合規治理 ¹¹
19	利益相關方溝通	利益相關方溝通
20	反商業賄賂及反貪污	商業道德
21	反不正當競爭	商業道德
22	包裝材料管理	綠色低碳運營 共創美好生活
23	知識產權保護	聚焦新質生產力 發展循環經濟
24	優質的服務體驗	不忘初心使命 堅守誠信經營
25	聯合品牌開展環境保護宣傳	綠動聯盟: 攜手品牌共譜新篇章

註釋:

- 本公司及子公司均未被列入環境信息依法披露企業名單, 該議題不具有財務重要性也不具有影響重要性。
- 本公司的經營活動對生態系統和生物多樣性不存在重大影響, 但在項目開發建設中亦有相應考慮, 已於報告中披露。
- 本公司不屬於從事科技倫理敏感領域的科學研究、技術開發等活動的企業, 該議題不適用。
- 可持續發展相關負面影響或風險的盡職調查情況已在涉及的具體議題章節描述。

《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》索引表

披露內容	所在章節
企業及報告基本信息	關於本報告
ESG 管理	ESG 戰略引領 明析重要議題
ESG 風險與機遇	恪守商業道德 深化公司治理
利益相關方溝通	完善治理體系 長遠穩健經營
實質性議題評估	完善治理體系 長遠穩健經營

披露內容			所在章節	
一級指標	二級指標	三級指標		
環境範疇指標				
資源消耗	水資源	新鮮水用量	綠色低碳運營 共創美好生活	
		循環水用量	綠能織夢，建築全過程節能降碳	
		水資源消耗強度	綠色低碳運營 共創美好生活	
	能源	化石能源消耗量	綠色低碳運營 共創美好生活	
		能源消耗總量	綠色低碳運營 共創美好生活	
		能源消耗強度	綠色低碳運營 共創美好生活	
	包裝材料	包裝材料使用量	聚焦新質生產力 發展循環經濟	
		包裝材料輕量化減量化	聚焦新質生產力 發展循環經濟	
	污染防治	廢水	廢水排放達標情況	綠色低碳運營 共創美好生活
			廢水管理與減排措施	綠色低碳運營 共創美好生活
廢氣		廢氣排放達標情況	綠色低碳運營 共創美好生活 綠能織夢，建築全過程節能降碳	
		固體廢物	固體廢物處置依法合規情況	綠色低碳運營 共創美好生活
一般工業固廢管理		綠色低碳運營 共創美好生活		

一級指標	披露內容		所在章節	
	二級指標	三級指標		
氣候變化	溫室氣體排放	溫室氣體來源與類型	綠色低碳運營 共創美好生活	
		溫室氣體排放管理	綠能織夢：建築全過程節能降碳 應對氣候變化 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活	
		範圍一排放	綠色低碳運營 共創美好生活	
		範圍二排放	綠色低碳運營 共創美好生活	
		溫室氣體排放強度	綠色低碳運營 共創美好生活	
	減排管理	溫室氣體減排管理	綠能織夢：建築全過程節能降碳 應對氣候變化 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活	
	氣候風險管理	氣候風險管理	綠能織夢：建築全過程節能降碳 風雨兼程，眾志成城抗擊颱風 應對氣候變化 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活	
	生物多樣性	生產、服務和產品對生物多樣性的影響	生產、服務和產品對生物多樣性的影響	綠能織夢：建築全過程節能降碳 綠色低碳運營 共創美好生活
	資源與環境管理制度措施	低碳發展目標制定與戰略措施	低碳發展目標制定與戰略措施	ESG戰略引領 明析重要議題 應對氣候變化 守護綠水青山
		資源管理措施	水資源使用管理	綠色低碳運營 共創美好生活
物料使用管理			聚焦新質生產力 發展循環經濟 綠色低碳運營 共創美好生活	
能源使用與節能管理			綠能織夢：建築全過程節能降碳 綠色低碳運營 共創美好生活	
綠色環保行動與措施		綠色技改和循環利用	綠色技改和循環利用	綠能織夢：建築全過程節能降碳 應對氣候變化 守護綠水青山 聚焦新質生產力 發展循環經濟 綠色低碳運營 共創美好生活
		綠色建築改造	綠色建築改造	綠能織夢：建築全過程節能降碳
		綠色辦公和運營	綠色辦公和運營	應對氣候變化 守護綠水青山 聚焦新質生產力 發展循環經濟 綠色低碳運營 共創美好生活
綠色低碳認證		綠色採購與綠色供應鏈管理	綠色採購與綠色供應鏈管理	嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動 聚焦新質生產力 發展循環經濟
		環保公益活動	環保公益活動	綠動聯盟：攜手品牌共譜新篇章 匯聚向善之力 踐行責任擔當
		環境管理體系認證	環境管理體系認證	綠色低碳運營 共創美好生活
環境領域合法合規	突發環境事件應急預案	突發環境事件應急預案	風雨兼程：眾志成城抗擊颱風 安全生產運營 注重身心健康 應對氣候變化 守護綠水青山	

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
社會範疇指標			
員工權益	員工招聘與就業	企業招聘政策及執行情況	保護員工權益 增進員工福祉
		員工結構	保護員工權益 增進員工福祉
		避免僱傭童工或強制勞動	保護員工權益 增進員工福祉
	員工薪酬與福利	薪酬理念與政策	保護員工權益 增進員工福祉
		工作時間和休息休假	保護員工權益 增進員工福祉
		薪酬福利保障情況	保護員工權益 增進員工福祉
		員工民主管理	保護員工權益 增進員工福祉
	員工健康與安全	員工職業健康安全管理	安全生產運營 注重身心健康
		員工安全風險防控	安全生產運營 注重身心健康
		安全事故及工傷應對	安全生產運營 注重身心健康
	員工發展與培訓	員工關愛與幫扶	保護員工權益 增進員工福祉 安全生產運營 注重身心健康
		員工激勵及晉升政策	豐富培訓課程 助力員工成長
		員工教育與培訓	豐富培訓課程 助力員工成長
	員工滿意度	員工職業規劃及職位變動支持	豐富培訓課程 助力員工成長
		員工流動情況	保護員工權益 增進員工福祉
	產品與服務管理	產品安全與質量	生產規範管理政策及措施
質量管理			不忘初心使命 堅守誠信經營
產品召回與撤回			不忘初心使命 堅守誠信經營
客戶服務與權益		產品或服務負面事件	不忘初心使命 堅守誠信經營
		客戶滿意度	不忘初心使命 堅守誠信經營
		客戶投訴及處理情況	不忘初心使命 堅守誠信經營
創新發展		客戶信息及隱私保護	恪守商業道德 深化公司治理
		研發與創新管理體系	聚焦新質生產力 發展循環經濟
		創新成果	聚焦新質生產力 發展循環經濟
		知識產權保護	恪守商業道德 深化公司治理
供應鏈安全與管理	供應商管理	供應商選擇與管理	嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動
		供應商數量及分佈	嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動
	供應鏈環節管理	供應鏈管理政策及措施	嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動
		供應鏈安全保證與應急預案	嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動

披露內容			所在章節	
一級指標	二級指標	三級指標		
國家戰略響應	繳納稅費情況	繳納稅費情況	已於年報或其他公司文件進行披露	
	社區共建	參與當地社區建設的政策措施	鄉村振興，企業責任顯擔當 雙輪驅動，共繪發展新藍圖 風正揚帆，十載美好正當時 樹立行業標桿 引領卓越發展 匯聚向善之力 踐行責任擔當	
			對當地社區的貢獻與影響	鄉村振興，企業責任顯擔當 雙輪驅動，共繪發展新藍圖 風正揚帆，十載美好正當時 樹立行業標桿 引領卓越發展 匯聚向善之力 踐行責任擔當
	社會公益活動	參與社會公益活動的政策措施	鄉村振興，企業責任顯擔當 匯聚向善之力 踐行責任擔當	
		參與社會公益活動的投入及成效	鄉村振興，企業責任顯擔當 匯聚向善之力 踐行責任擔當	
		無障礙環境建設	不忘初心使命 堅守誠信經營	
	國家戰略響應	產業轉型	不忘初心使命 堅守誠信經營 樹立行業標桿 引領卓越發展	
			鄉村振興，企業責任顯擔當 雙輪驅動，共繪發展新藍圖 樹立行業標桿 引領卓越發展	
			一帶一路及海外履責	樹立行業標桿 引領卓越發展
			行業特色及其他社會責任履行情況	樹立行業標桿 引領卓越發展

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
治理範疇指標			
治理策略與組織架構	治理策略及流程	治理策略制定	ESG戰略引領 明析重要議題 完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理
		治理策略監督流程	ESG戰略引領 明析重要議題 完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理
		治理策略批准及審核流程	完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理
		黨建引領	完善治理體系 長遠穩健經營
	組織構成及職能	所有權職責	完善治理體系 長遠穩健經營
		董事會、監事會和管理層組織結構與職能	完善治理體系 長遠穩健經營
		董事會、監事會和管理層的任命程序及構成	已於年報或其他公司文件進行披露
	薪酬管理	董事及監事的薪酬計劃	已於年報或其他公司文件進行披露
		董事會薪酬透明度	已於年報或其他公司文件進行披露
		管理層薪酬合理性	已於年報或其他公司文件進行披露
規範治理	內部控制	內部審計	恪守商業道德 深化公司治理
	廉潔建設	廉潔建設制度規範	恪守商業道德 深化公司治理
		廉潔建設措施成效	恪守商業道德 深化公司治理
投資者關係管理與股東權益	投資者關係管理	投資者關係管理戰略	完善治理體系 長遠穩健經營
		投資者溝通	完善治理體系 長遠穩健經營
		投資者關係管理部門建設	完善治理體系 長遠穩健經營
	股東權益	股東(大)會情況	已於年報或其他公司文件進行披露
		股東溝通情況	已於年報或其他公司文件進行披露
	債權人權益	徵信情況	完善治理體系 長遠穩健經營 已於年報或其他公司文件進行披露

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
信息披露透明度	信息披露制度	財務信息披露	已於年報或其他公司文件進行披露
		非財務信息披露	2024年度環境、社會及管治報告
	信息披露質量	所有披露信息定期監督、審計和評估	恪守商業道德 深化公司治理
合規經營與風險管理	合規經營	合規經營制度	完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理
		合規體系建設情況	完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理
		合規審查具體流程	完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理
		風險識別與預警	完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理
	風險管理	風險控制與追蹤	完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理
		風險報告與管理	完善治理體系 長遠穩健經營 恪守商業道德 深化公司治理

香港聯合交易所上市規則—附錄C2《環境、社會及管治報告守則》索引表

層面	內容	在報告中位置
B 部分：強制披露規定		
	董事會聲明	董事會聲明
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
C 部分：「不披露就解釋」條文		
主要範疇 A. 環境		
層面 A1：排放物		
A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色低碳運營 共創美好生活
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色低碳運營 共創美好生活
A1.2	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色低碳運營 共創美好生活
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	進一步完善
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色低碳運營 共創美好生活
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色低碳運營 共創美好生活

層面	內容	在報告中位置
層面 A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色低碳運營 共創美好生活
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色低碳運營 共創美好生活
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色低碳運營 共創美好生活
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色低碳運營 共創美好生活
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色低碳運營 共創美好生活
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	聚焦新質生產力 發展循環經濟
層面 A3：環境及天然資源		
A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠能織夢：建築全過程節能降碳 應對氣候變化 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠能織夢：建築全過程節能降碳 綠色低碳運營 共創美好生活
層面 A4：氣候變化		
A4	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	
A4.1	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	
主要範疇 B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
B1	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護員工權益 增進員工福祉
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	保護員工權益 增進員工福祉
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	保護員工權益 增進員工福祉

層面	內容	在報告中位置	
層面 B2: 健康與安全			
B2	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	安全生產運營	注重身心健康
B2.1	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率。	安全生產運營	注重身心健康
B2.2	因工傷損失工作日數。	安全生產運營	注重身心健康
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行及監察方法。	安全生產運營	注重身心健康
層面 B3: 發展及培訓			
B3	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	不忘初心使命 豐富培訓課程 安全生產運營	堅守誠信經營 助力員工成長 注重身心健康
B3.1	按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層等) 劃分的受訓僱員百分比。	安全生產運營 豐富培訓課程	注重身心健康 助力員工成長
B3.2	按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數。	豐富培訓課程	助力員工成長
層面 B4: 勞工準則			
B4	一般披露 有關防止童工或強制勞工的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護員工權益	增進員工福祉
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保護員工權益	增進員工福祉
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保護員工權益	增進員工福祉
營運慣例			
層面 B5: 供應鏈管理			
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	不忘初心使命 嚴守供應鏈安全	堅守誠信經營 綠色智慧驅動
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	嚴守供應鏈安全	綠色智慧驅動
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例, 向其執行有關慣例的供貨商數目、以及相關執行及監察方法。	不忘初心使命 嚴守供應鏈安全	堅守誠信經營 綠色智慧驅動
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例, 以及相關執行及監察方法。	嚴守供應鏈安全	綠色智慧驅動
B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例, 以及相關執行及監察方法。	嚴守供應鏈安全 聚焦新質生產力	綠色智慧驅動 發展循環經濟

層面	內容	在報告中位置	
層面 B6: 產品責任			
B6	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	不忘初心使命	堅守誠信經營
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不忘初心使命	堅守誠信經營
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	不忘初心使命	堅守誠信經營
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	恪守商業美德	深化內控合規
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不忘初心使命	堅守誠信經營
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法。	恪守商業美德	深化內控合規
層面 B7: 反貪污			
B7	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	恪守商業美德	深化內控合規
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	恪守商業美德	深化內控合規
B7.2	描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	恪守商業美德	深化內控合規
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	恪守商業美德	深化內控合規
社區			
層面 B8: 社區投資			
B8	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	鄉村振興, 企業責任顯擔當 匯聚向善之力	踐行責任擔當
B8.1	專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	鄉村振興, 企業責任顯擔當 匯聚向善之力	踐行責任擔當
B8.2	在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)。	鄉村振興, 企業責任顯擔當 匯聚向善之力	踐行責任擔當
D 部分: 氣候相關披露			
D-I 治理	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構	應對氣候變化	守護綠水青山
D-II 策略	氣候相關風險和機遇	應對氣候變化	守護綠水青山
D-III 風險管理	用於識別、評估氣候相關風險, 以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策	應對氣候變化	守護綠水青山
D-IV 指標與目標	溫室氣體排放	應對氣候變化	守護綠水青山
	氣候相關轉型風險	綠色低碳運營	共創美好生活
	氣候相關物理風險	應對氣候變化	守護綠水青山

全球報告倡議組織GRI標準索引表

GRI標準披露	披露項	章節內容
GRI 1 基礎		
1 基礎2021	報告基礎，包含發佈GRI內容索引、提供使用說明等	關於本報告 全球報告倡議組織GRI索引表
GRI 2 一般披露2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	關於本報告
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告
2-4	信息重述	報告期內不涉及相關事件
2-5	外部鑑證	進一步完善
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	公司基本信息
2-7	員工	保護員工權益 增進員工福祉 豐富培訓課程 助力員工成長 安全生產運營 注重身心健康
2-8	員工之外的工作者	安全生產運營 注重身心健康
管治		
2-9	管治架構和組成	完善治理體系 長遠穩健經營
2-10	最高管治機構的提名和遴選	參見年報
2-11	最高管治機構的主席	參見年報
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	董事會聲明 完善治理體系 長遠穩健經營
2-13	為管理影響的責任授權	參見年報
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明 完善治理體系 長遠穩健經營
2-15	利益衝突	參見年報
2-16	重要關切問題的溝通	ESG戰略引領 明析重要議題
2-17	最高管治機構的共同知識	董事會聲明 完善治理體系 長遠穩健經營 ESG戰略引領 明析重要議題
2-18	對最高管治機構的績效評估	參見年報
2-19	薪酬政策	參見年報
2-20	確定薪酬的程序	參見年報
2-21	年度總薪酬比率	參見年報

GRI標準披露	披露項	章節內容
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明 ESG戰略引領 明析重要議題
2-23	政策承諾	董事會聲明 ESG戰略引領 明析重要議題 恪守商業道德 深化公司治理 保護員工權益 增進員工福祉
2-24	融合政策承諾	董事會聲明 ESG戰略引領 明析重要議題 恪守商業道德 深化公司治理 不忘初心使命 堅守誠信經營
2-25	補救負面影響的程序	ESG戰略引領 明析重要議題 恪守商業道德 深化公司治理 不忘初心使命 堅守誠信經營
2-26	尋求建議和提出關切的機制	ESG戰略引領 明析重要議題 不忘初心使命 堅守誠信經營
2-27	遵守法律法規	完善治理體系 長遠穩健經營 不忘初心使命 堅守誠信經營 保護員工權益 增進員工福祉 綠色低碳運營 共創美好生活
2-28	協會的成員資格	樹立行業標桿 引領卓越發展
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	ESG戰略引領 明析重要議題
2-30	集體談判協議	保護員工權益 增進員工福祉
GRI 3 實質性議題2021		
3-1	確定實質性議題的過程	ESG戰略引領 明析重要議題
3-2	實質性議題清單	ESG戰略引領 明析重要議題
3-3	實質性議題的管理	ESG戰略引領 明析重要議題
GRI 201 經濟績效2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	可持續發展關鍵績效 參見年報
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化 守護綠水青山
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	保護員工權益 增進員工福祉
201-4	政府給予的財政補貼	參見年報

GRI標準披露	披露項	章節內容
GRI 202 市場表現2016		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	保護員工權益 增進員工福祉
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	進一步完善
GRI203：間接經濟影響2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	鄉村振興，企業責任顯擔當 雙輪驅動，共繪發展新藍圖 風正揚帆，十載美好正當時
203-2	重大間接經濟影響	鄉村振興，企業責任顯擔當 雙輪驅動，共繪發展新藍圖 風正揚帆，十載美好正當時
GRI204 採購實踐2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	進一步完善
GRI205 反腐敗2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	進一步完善
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	恪守商業道德 深化公司治理
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	報告期內不涉及相關事件
GRI206 反競爭行為2016		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	恪守商業道德 深化公司治理
GRI207 稅務2019		
207-1	稅務方針	參見年報
207-2	稅務治理、控制及風險管理	參見年報
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	ESG戰略引領 明析重要議題
207-4	國別報告	參見年報
GRI301 物料2016		
301-1	所用物料的重量或體積	聚焦新質生產力 發展循環經濟
301-2	所用循環利用的進料	聚焦新質生產力 發展循環經濟
301-3	再生產品及其包裝材料	聚焦新質生產力 發展循環經濟
GRI 302 能源2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	綠色低碳運營 共創美好生活
302-2	組織外部的能源消耗量	進一步完善
302-3	能源強度	綠色低碳運營 共創美好生活
302-4	降低能源消耗量	綠能織夢：建築全過程節能降碳 綠色低碳運營 共創美好生活
302-5	降低產品和服務的能源需求量	進一步完善

GRI標準披露	披露項	章節內容
GRI 303 水資源和污水2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	綠能織夢：建築全過程節能降碳 綠色低碳運營 共創美好生活
303-2	管理與排水有關的影響	綠能織夢：建築全過程節能降碳 綠色低碳運營 共創美好生活
303-3	取水	綠色低碳運營 共創美好生活
303-4	排水	進一步完善
303-5	耗水	進一步完善
GRI 304 生物多樣性2016		
304-1	組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	綠能織夢：建築全過程節能降碳 應對氣候變化 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	綠能織夢：建築全過程節能降碳 應對氣候變化 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活
304-3	受保護或經修復的棲息地	綠色低碳運營 共創美好生活
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟(IUCN)紅色名錄及國家保護名冊的物種	報告期內不涉及相關情況
GRI 305 排放2016		
305-1	直接(範圍1)溫室氣體排放	綠色低碳運營 共創美好生活
305-2	能源間接(範圍2)溫室氣體排放	綠色低碳運營 共創美好生活
305-3	其他間接(範圍3)溫室氣體排放	進一步完善
305-4	溫室氣體排放強度	綠色低碳運營 共創美好生活
305-5	溫室氣體減排量	進一步完善
305-6	臭氧消耗物質(ODS)的排放	進一步完善
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOX)和其他重大氣體排放	進一步完善
GRI 306 廢棄物2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	綠色低碳運營 共創美好生活
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	綠色低碳運營 共創美好生活
306-3	產生的廢棄物	進一步完善
306-4	從處置中轉移的廢棄物	進一步完善
306-5	進入處置的廢棄物	進一步完善
GRI 308：供應商環境評估2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	報告期內不涉及相關情況

GRI標準披露	披露項	章節內容
GRI 401 : 僱傭2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	保護員工權益 增進員工福祉
401-2	提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	保護員工權益 增進員工福祉
401-3	育兒假	保護員工權益 增進員工福祉
GRI 402 : 勞資關係2016		
402-1	有關運營變更的最短通知期	進一步完善
GRI 403 : 職業健康與安全2018		
403-1	職業健康安全管理體系	安全生產運營 注重身心健康
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	安全生產運營 注重身心健康
403-3	職業健康服務	安全生產運營 注重身心健康
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	安全生產運營 注重身心健康
403-5	工作者職業健康安全培訓	安全生產運營 注重身心健康
403-6	促進工作者健康	保護員工權益 增進員工福祉 安全生產運營 注重身心健康
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	安全生產運營 注重身心健康
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	安全生產運營 注重身心健康
403-9	工傷	安全生產運營 注重身心健康
403-10	工作相關的健康問題	安全生產運營 注重身心健康
GRI 404 : 培訓與教育2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	豐富培訓課程 助力員工成長
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	豐富培訓課程 助力員工成長
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	豐富培訓課程 助力員工成長
GRI 405 : 多元化與平等機會2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	完善治理體系 長遠穩健經營 保護員工權益 增進員工福祉
405-2	男女基本工資和報酬的比例	進一步完善
GRI 406 : 反歧視2016		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	報告期內不涉及相關情況
GRI 407 : 結社自由與集體談判2016		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	報告期內不涉及相關情況
GRI 408 : 童工2016		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	報告期內不涉及相關情況
GRI 409 : 強迫或強制勞動2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	報告期內不涉及相關情況

GRI標準披露	披露項	章節內容
GRI 410 : 安保實踐2016		
410-1	接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	不適用
GRI 411 : 原住民權利2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	報告期內不涉及相關情況
GRI 413 : 當地社區2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	鄉村振興，企業責任顯擔當 匯聚向善之力 踐行責任擔當 雙輪驅動，共繪發展新藍圖
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	報告期內不涉及相關情況
GRI 414 : 供應商社會評估2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	嚴守供應鏈安全 綠色智慧驅動
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	報告期內不涉及相關情況
GRI 415 : 公共政策2016		
415-1	政治捐助	不適用
GRI 416 : 客戶健康與安全2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	不忘初心使命 堅守誠信經營
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	報告期內不涉及相關情況
GRI 417 : 營銷與標識2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	不忘初心使命 堅守誠信經營
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	報告期內不涉及相關情況
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	報告期內不涉及相關情況
GRI 418 : 客戶隱私2016		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	報告期內不涉及相關情況