

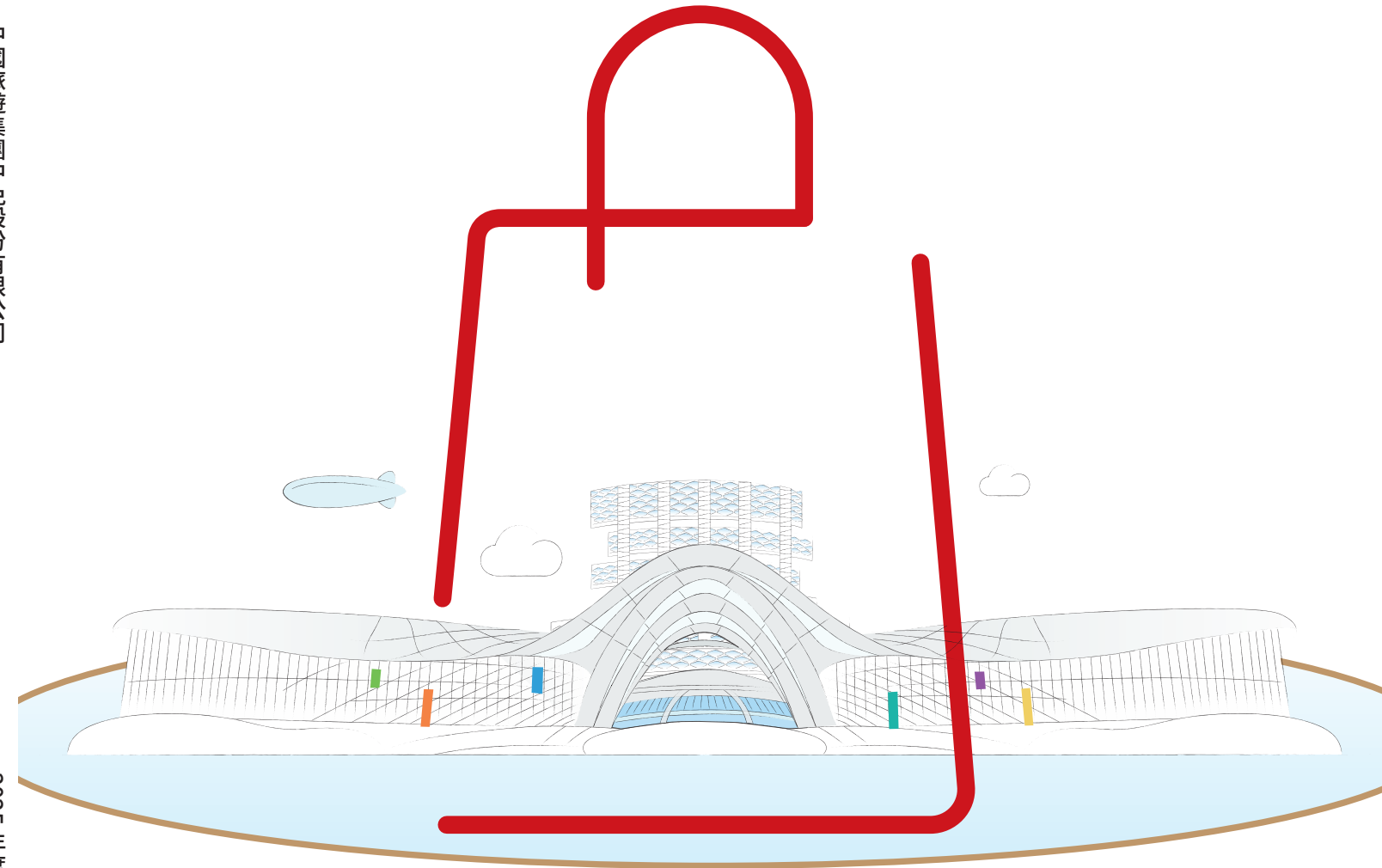


中國旅遊集團中免股份有限公司

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



2025 年度環境、社會及管治報告

2025 年

環境、社會及管治報告

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





報告編製說明

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」）發布的第五份環境、社會及管治報告（以下簡稱「ESG 報告」或「本報告」）。

報告範圍

除非特別說明，本報告所披露文字內容及數據的涵蓋範圍與公司合併財務報告範圍一致。

報告期間

本報告期間為2025年1月1日起至2025年12月31日止（「本年度」）。如無特別說明，本報告中的數據均為此期間數據。

編製依據

本報告根據國務院國資委《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》、《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——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 報告守則」），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》；
- 《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14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。

信息來源

本報告披露信息來自本公司及其附屬公司正式文件、報告或有關公開資料。如無特別說明，報告中涉及的貨幣均以人民幣為計量單位。

報告發布形式

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布，在對三種版本理解發生歧義時，請以簡體中文版為準。

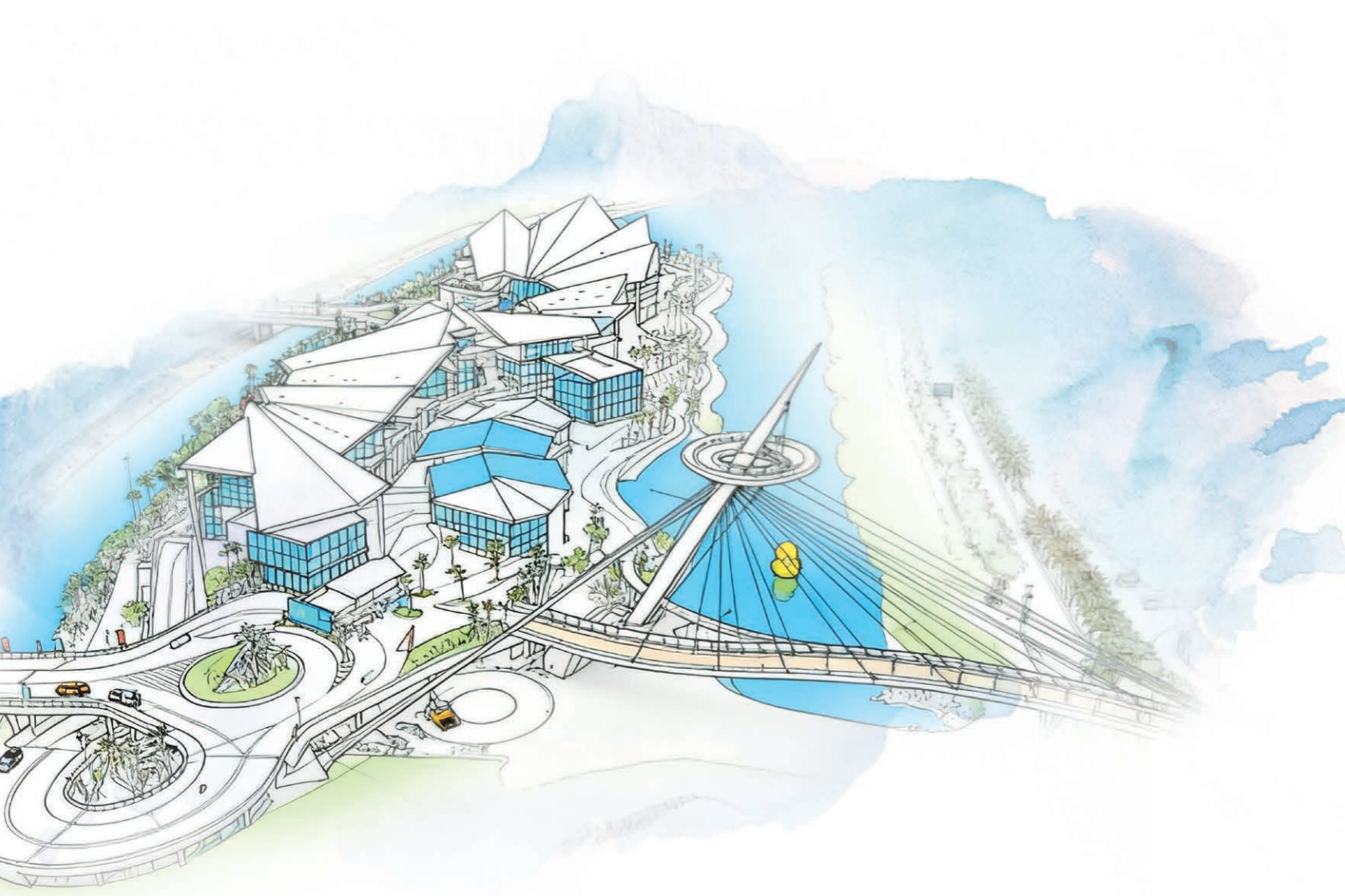


聯繫方式

地址：中國北京市東城區東直門外小街甲2號-1
電話：86-10-84478888
電子郵件：cdfir@ctg.cn

目錄

01	報告編製說明	138	附錄
04	董事長致辭	138	釋義索引
06	可持續發展關鍵績效	140	ESG 數據表
08	榮譽與獎項	146	報告標準索引表
12	董事會聲明		
13	公司基本信息		



專題一

踏浪出海：
鋪全球通路，架品牌之橋

- 17 零售業務出海
- 17 深耕渠道拓展
- 18 助力品牌出海
- 19 資本市場推介
- 19 人才隊伍建設

專題二

融合傳統文化，
打造沉浸式購物新體驗

- 21 三亞國際免稅城景區
- 22 海口國際免稅城
- 24 非遺慶典活動

01 治理原則



- 28 規範公司治理 長遠穩健運營
- 38 防風險強內控 恪守商業道德
- 44 築牢信息安全 落實隱私保護

02 責任聚焦



- 50 不忘初心使命 堅守誠信經營
- 62 嚴守供應鏈安全 智慧綠色驅動
- 70 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
- 92 安全生產運營 注重身心健康
- 98 完善培訓體系 助力員工成長

04 關愛地球



- 106 環境合規管理
- 112 應對氣候變化 守護綠水青山
- 119 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：

2025 年是「十四五」規劃收官之年。面對國內外形勢深刻複雜變化，中國中免堅持「不怕困難，專業高效，團隊合作，勇於創新」的核心價值觀，堅持「誠信經營、優質服務」，堅定不移地推進可持續發展戰略，在打造全球領先的數智化旅遊零售運營商的道路上行穩致遠，不斷滿足人們日益增長的對美好生活的需要。在此，我謹代表中國中免董事會，向一直以來關心、支持公司發展的各界朋友致以最誠摯的謝意！

以責任為舵，錨定高質量發展

作為中國企業「走出去」的排頭兵，我們的出海征程，是國家戰略與企業發展同頻共振的生動實踐，也是把握消費升級機遇、開拓國際市場的必然路徑。中國中免早在 2013 年便已在境外市場開展布局，成立首家海外子公司；十二年來穩步拓展，近兩年加快推進國際化進程，2025 年隨上交所赴歐舉辦推介交流，目前在渠道拓展、品牌出海、零售運營、市場推廣、人才儲備等方面已形成體系，支撐公司從『單一模式』向『全渠道運營』轉型，引領目標市場從「免稅零售」向「旅遊零售」及「品質零售」躍遷。

我們不僅將符合中國消費者需求的國際品牌「引進來」，更深化國潮出海策略，助力國貨精品「走出去」，以深厚的全球渠道資源和國際化平台優勢，助力中國品牌走向世界，揚帆出海。

以實幹為槳，書寫海南建設新篇章

2025 年 12 月 18 日，海南自由貿易港全島封關運作正式啟動。這一高水平開放實踐，標誌着海南自由貿易港建設邁入全新階段，也為深耕海南十餘載的中國中免揭開了發展新篇章。公司錨定海南自貿港封關運作戰略機遇，正式成立海南區域運營中心（簡稱「海南 COE」）。海南 COE 以「統籌協同，提質增效，築牢根基」為核心使命，通過管理架構升級提升運營效率與管控精度，凝聚發展合力，為公司領跑全球旅遊零售行業，推進高質量發展築牢堅實支撐。

以文化為舟，築免稅消費新場景

2025 年 4 月 29 日，我們在海南三亞海棠灣畔的三亞國際免稅城榮膺國家 4A 級旅遊景區，成為全球首個以「免稅商業」為核心載體打造的高等級景區，成為公司在文旅消費融合領域的重要里程碑。三亞國際免稅城以國際奢侈品牌矩陣、世界級建築藝術及沉浸式消費場景，重塑海南旅遊消費新標桿，為國際旅遊消費中心建設注入全新動能。

2025 年中國春節申遺成功，我們深挖傳統文化的內核，中免海南六大門店聯動，以民俗文化、購物優惠、文旅體驗三重奏，

全方位營造熱鬧喜慶的春節氛圍，將免稅購物與中華傳統文化深度融合，為消費者打造了一場難忘的文化盛宴。

以創新為帆，激活價值創造力

數字化轉型是公司提升運營效率、激活價值創造力的核心舉措。2025 年，公司數字化建設全面提速，通過優化創新體系、深化數據平台建設、推進星雲項目、完善供應鏈管理及等舉措，為公司數智化發展注入強勁動能。我們的會員 One ID 體系，註冊用戶數據接入量突破 1.4 億個，形成行業領先的規模化數據資產池。通過星雲項目全面啟動數據精細化賦能體系，深度推進數據價值挖掘與應用創新，精準洞察市場需求、優化銷售轉化路徑，系統性提升數據產品的場景化服務能力，助力線上業務的增長。

以治理為錨，築牢可持續發展根基

我們繼續以可持續發展治理為核心，將其納入戰略決策和日常管理，推動環境效益、社會效益與經濟效益的協同發展。我們規範公司治理，強化風險管理與內部控制，恪守商業道德，築牢信息安全與隱私保護防線，為公司的長遠穩健運營奠定堅實基礎。我們堅守誠信經營，嚴守供應鏈安全，推動供應鏈向綠色智慧方向發展。同時，我們積極履行社會責任，匯聚向善之力，助力鄉村振興與共同富裕，為社會可持續發展貢獻力量。在員工關懷方面，我們關注員工權益與身心健康，完善培訓體系，助力員工成長。通過營造安全生產環境與包容多元的企業文化氛圍，讓每位員工都能在公司找到歸屬感與成就感。在環境保護方面，我們積極應對氣候變化，推動綠色低碳運營。通過加強環境合規管理、打造綠色建築與推進可再生能源利用等措施，有效降低碳排放，守護綠水青山，與社會共創美好生活。

展望未來，我們將以「創新、協調、綠色、開放、共享」的理念，攜手全球夥伴，共謀高質量、可持續發展，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

2026 年 3 月

可持續發展關鍵績效

市場

第一
中國免稅運營商排名第一

53.7 萬
銷售超過 53.7 萬個 SKU

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

1,674 個
引入 1,674 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

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

社會

14,485
截至 2025 年末，員工總數 14,485 人

3,714 萬元
投入安全生產費用 3,714 萬元，組織安全培訓 1,385 場，7.54 萬人次參與

**培訓覆蓋率 100%，
78.85 萬餘學時**
員工培訓覆蓋率 100%，培訓總時長約 78.85 萬餘學時

1,688 萬元
投入鄉村振興無償幫扶資金 1,688 萬元，實施各類幫扶項目 16 個，協助引入幫扶資金 1,005 萬元

59.84%
女員工佔比 59.84%；董事會中女性佔比 25%；女性高級管理人員佔比 25%；女性中級管理人員佔比 39.22%

5,300 萬
「中免會員」註冊會員數近 5,300 萬人

環境

綠色建築認證
海口國際免稅城（地塊一）獲得綠色建築二星認證、LEED 金級認證

0.0156 噸標煤 / 平方米
綜合能源消耗強度 0.0156 噸標煤 / 平方米

海口國際免稅城（地塊四）獲得綠色建築預評價二星級

三亞國際免稅城一期二號地酒店項目獲得綠色建築預評價二星級

7,737 萬個
過去四年，提供了超過 7,737 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

三亞國際免稅城三期商業項目獲得 WELL 鉑金預認證中期、LEED 鉑金預認證

0.04 噸二氧化碳當量 / 平方米
溫室氣體範圍一和範圍二排放量合計之強度 0.04 噸二氧化碳當量 / 平方米

0.09 噸二氧化碳當量 / 百萬營收
溫室氣體排放範圍三（類別六與類別七）強度：0.09 噸二氧化碳當量 / 百萬營收

34 個
公司共有 34 個店舖 / 櫃台獲得過 LEED 認證，其中 1 個 LEED 鉑金級認證、31 個 LEED 金級認證、2 個 LEED 銀級認證

* 除非特別說明，以上均為截至 2025 年末或 2025 年當年情況。

榮譽與獎項

2025 年公司獲得 ESG&CSR 獎項：



榮獲《新財富》評選的
「最佳 ESG 信披獎」



榮獲中國上市公司協會頒發的
「2025 年上市公司可持續發展最佳實踐案例」



入選
「Wind 中國上市公司 ESG
最佳實踐 100 強—大市值」榜單



榮獲《證券市場周刊》第十九屆上市公司
「投資者關係水晶球獎」
「ESG 水晶球獎」 「最佳總經理」



入選中華環保聯合會
「2025 年企業綠色轉型與 ESG 實踐案例」

股票代碼	公司名稱	行業	行業分類
000122.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000779.SZ	金華股份	醫藥器械	醫藥器械
000847.SZ	伊聯股份	汽車	汽車
001388.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000702.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000939.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000966.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
001773.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000422.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
300128.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
300762.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000196.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000899.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000402.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000185.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000276.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000932.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000317.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000505.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000322.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
300095.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000329.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000808.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000444.SZ	廣生藥業	製藥	製藥
000838.SZ	廣生藥業	製藥	製藥

入選商道融綠
《行穩致遠：中國企業 ESG 領先者報告 2025》



榮獲價值在線與易董聯合頒發的
「2025 年度上市公司最佳 ESG 實踐獎」



於 2025 香港財富管理高峰論壇暨第十二屆
「港股 100 強」頒獎典禮榮獲「年度 ESG 卓越企業」



2025 年公司獲得治理與信息披露類獎項：

其他獎項：

最佳IR港股公司(A+H股)	
證券代碼	證券名稱
01211.HK	比亞迪股份
02333.HK	長城汽車
00038.HK	第一拖拉機股份
00921.HK	海信家電
02208.HK	金風科技
00916.HK	宏源電力
02607.HK	上海醫藥
06806.HK	申萬宏源
09696.HK	天齊礦業
02338.HK	潍柴動力
00883.HK	中國海洋石油
01339.HK	中國人民保險集團
00057.HK	中國石油股份
00598.HK	中國外運
01880.HK	中國中免
00390.HK	中國中鐵
01618.HK	中國中冶
02029.HK	中藥集團
01138.HK	中遠海能
02899.HK	紫金礦業

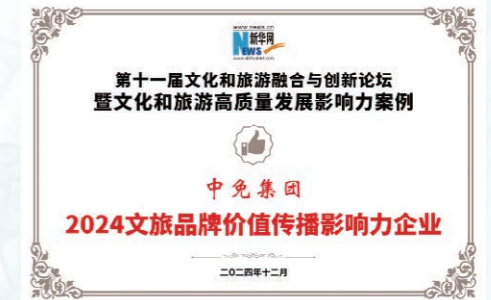
榮獲《新財富》評選的
「最佳 IR 港股公司 (A+H 股)」



首獲《香港商報》
「金鯤鵬」「最佳上市公司」大獎



《穆迪戴維特報告》
「德國國家設計獎」與
「穆迪旅遊零售超級明星獎」



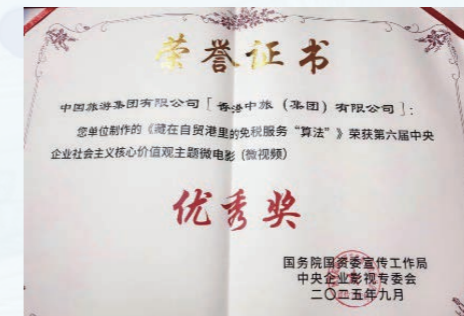
於新華網主辦、中國環境科學學會學術支持的
第十一屆文化和旅遊融合與創新論壇暨文化和
旅遊高質量發展影響力案例評選中獲評
「2024 文旅品牌價值傳播影響力企業」



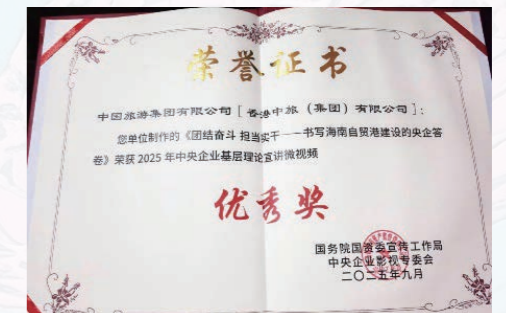
榮獲中國上市公司協會頒發的
「上市公司投資者關係管理最佳實踐」



榮獲香港投資者關係協會頒發的
最佳投資者關係公司
最佳年報



國務院國資委黨委宣傳部
「第六屆中央企業社會主義核心價值觀主題微電影 (微視頻)」優秀獎，
「2025 年中央企業基層理論宣講微視頻」優秀獎



* 僅摘錄公司獲得的部分獎項榮譽。

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）》的要求覆核可持續發展議題的雙重重要性評估，具有財務重要性的議題基本不變，包括：應對氣候變化、能源利用、優質服務、產品安全與質量、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 2025 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2026 年 3 月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（更名前為「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 餘年的快速發展，公司先後與全球 1,500 多個世界知名品牌建立了長期穩定的合作關係，在全國 30 多個省市自治區、特別行政區和日本、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 200 餘家免稅店。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淀凝聚出的企業文化，是公司勇敢面對挑戰，不斷攻克難關的動力源泉。近年來，公司採購、運營、渠道拓展、數字化和市場營銷等核心能力持續增強，業務不斷轉型升級，實現了跨越式發展。

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

企業文化



發展歷程

經過四十餘年的發展，
中國中免已成為世界一流的旅遊零售商：

1984

經國務院批准，中國免稅品公司正式成立

1996

始建亞洲第一家邊境免稅店——黑河免稅店

1990

中國首家市內免稅店北京市內免稅店對外營業

2006

進軍國際市場，首次在外市場建立銷售終端

2011

在三亞開設第一家海南離島免稅店

2017

收購日上免稅行（中國）有限公司

2020

收購海南免稅品有限公司
成為全球最大旅遊零售運營商；中免大會員系統正式上線，實現線上線下、國內國外互聯互通

2022

在香港聯交所掛牌上市
海口國際免稅城盛大開業，成為全球最大的單體免稅店
連續第三年位列全球最大旅遊零售運營商

2023

上榜國資委「創建世界一流專精特新示範企業」名單

1989

在香港設立辦事機構，加大了免稅品的海外採購和配送力度

2004

成為首批 2008 年北京奧運會特許零售商

1995

國產名優產品開始在 10 家免稅店試銷

2009

在上交所成功掛牌上市

2014

開設中國第一家旅遊零售綜合體——三亞國際免稅城，時為全球最大的單體免稅店
首家海外市內免稅店——柬埔寨吳哥免稅店正式營業

2018

收購日上免稅行（上海）有限公司
開設首家獨立自主運營的郵輪免稅店

2021

蟬聯全球最大旅遊零售運營商

2024

成立國潮出海項目組，領航旅遊零售行業新征程

2025

新開 / 煥新市內免稅店 12 家



專題一

踏浪出海：鋪全球通路，架品牌之橋

近年來，中國中免不斷擴大全球布局，在渠道拓展、品牌出海、零售運營、市場推廣、人才儲備等方面已形成體系，支撐公司從「單一模式」向「全渠道運營」轉型，引領目標市場從「免稅零售」向「旅遊零售」及「品質零售」躍遷。



零售業務出海

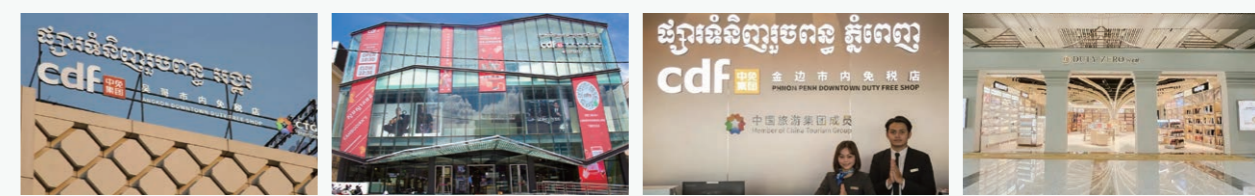
中國中免的出海征程，是國家戰略與企業發展同頻共振的生動實踐，也是把握消費升級機遇、開拓國際市場的必然路徑。

案例

公司以免稅為橋，服務國家戰略，共建「一帶一路」

公司主動服務和融入高質量共建「一帶一路」大局。2013年，成立首家海外子公司——中國免稅品集團（柬埔寨）有限公司（以下簡稱「柬中免」），率先開啟中國免稅行業服務國家戰略的海外實踐。十二年來，穩步拓展，先後在柬埔寨暹粒、西哈努克、金邊開設三家市內免稅店和一家機場免稅店，構建覆蓋柬埔寨三大核心旅遊城市的免稅零售網絡，服務全球入境遊客和本土消費群體，成為中柬經貿合作與人文交流的亮麗名片。

以「文化傳播與商業延展」為核心理念，柬中免構建「品牌引力場+本土化生態+免稅體驗港」三維驅動模式，通過「精選品牌出海—適配本地文化—打造融合地標」的閉環鏈路，讓科大訊飛的智能科技、同仁堂的中醫藥文化等中國潮牌扎根柬埔寨，既豐富當地市場供給，更搭建起中國品牌與文化走向世界的橋樑，促進中國文化傳播、文明交流互鑑。



◀ 柬中免風貌

深耕渠道拓展

工欲善其事，必先利其器，渠道對於銷售業務拓展尤其是長期發展至關重要。中國中免不僅能將國際品牌「引進來」，更能助力中國品牌「走出去」。

在香港：香港國際機場增開MCM精品店；通過52toys分銷業務，撬動全港1,500餘個銷售網點，聚焦批發業務深耕布局，規模穩步增長。此外，香港航空機上免稅渠道完成52toys盲盒首發與科大訊飛耳機上架，助力國潮產品精準切入高端出行消費場景。

在柬埔寨：依托多年在柬埔寨深耕免稅業務的經驗與資源，積極順應市場趨勢，為本地居民及出入境旅客打造多元化消費場景，發展有稅業務，拓展更廣闊的零售空間。



在澳門：中標澳門國際機場免稅經營權，並在澳門核心歷史區地標M8商場開設全新市內概念店（澳門半島市內店），形成與機場店、氹仔市內店三店聯動的零售網絡布局。

攜手安踏集團參與其東南亞「千店計劃」，在柬埔寨核心商圈成功落地安踏有稅門店

在日本，聚焦海外高潛市場精準發力。

在新加坡：中標並運營樟宜機場T3的Qeelin專賣店，聯同樟宜機場T1 Qeelin店與T3 MCM店，三店運營的規模效應逐步顯現。



於日本成田機場落地Melt Season及自然堂快閃店，實現中國香化品牌首次入駐日本機場免稅渠道。

助力品牌出海

一枝獨秀不是春，百花齊放香滿園。得益於主業免稅零售的業務屬性與較早開始的全球化布局，中國中免在海外經營上積累了豐富經驗，並積極將其運用於助力國潮品牌出海。

公司確立科技賦能類、情緒價值類、優勢生產力類三大核心品類方向，簽署 52toys、Top Toy、敷爾佳、科大訊飛、有色、宇樹等頭部國潮品牌海外代理權，並拿到其中多個品牌的區域獨家代理權，同時與安踏、復興等大型集團建立緊密合作，構建多元協同的品牌合作矩陣。

案例

舉辦全球品牌商大會，共謀全球零售新機遇

2025 年 3 月，公司在海南三亞舉辦以「無界共振」為主題的 2025 全球品牌商大會，與來自全球的 224 家品牌商、眾多投資人、行業專家及合作夥伴齊聚一堂，共同探討全球旅遊零售行業的創新發展與未來機遇，與華熙生物、巨子生物等 8 家國內知名企業簽署戰略合作協議，助力品牌加速海外市場布局，推動中國文化與全球消費深度融合，實現文化與商業價值的雙重提升。



深度參與消博會「國貨特色潮品」展，助力國貨潮品走向國際舞台

2025 年 4 月，以「共享開放機遇，共創美好生活」為主題的第五屆中國國際消費品博覽會在海南舉行。作為亞太地區規模最大的消費精品展會，本屆消博會特別設置「國貨特色潮品」展區，集中呈現中國品牌煥新崛起的風貌。公司旗下海南六店及線上平台深度參與，通過豐富的活動和創新的消費場景，助力國貨潮品走向國際舞台。



與同仁堂集團簽署戰略合作協議，助力中醫藥文化全球傳播

2025 年 2 月，公司與同仁堂集團於「絲路流芳仁濟蒼生」中東海外健康文化交流活動期間，簽署海外戰略合作協議，在促進中東文化、商業交流的同時，充分發揮各自領域優勢，進一步聚焦中醫藥實用價值，通過創新傳播手段和國際合作，共謀大健康產業未來，為全球民眾提供多元化的健康解決方案。



作為全球領先的旅遊零售商，公司將繼續充分發揮全球渠道網絡、供應鏈管理和消費者洞察優勢，提供從推廣到渠道拓展的全鏈路支持。

資本市場推介

案例

公司參與上交所赴歐洲推介交流活動，向國際市場展示高質量發展新風貌

為貫徹落實中國資本市場高水平對外開放，進一步完善對外開放格局，便利跨境資本投融資合作，2025 年 6 月，公司參與上海證券交易所組織的滬市優質上市公司代表團，赴英國倫敦和瑞士日內瓦，開展資本市場推介與國際交流活動。

通過路演、機構一對一拜訪等多種形式與國際投資銀行、保險公司、私人銀行、資產管理機構、財富管理機構、家族辦公室的代表等深入交流、促進理解，從完善公司治理結構、全球化市場布局以及在全球產業鏈中的競爭優勢等多個維度全方位展現綜合實力與發展前景，向國際市場傳遞了中國經濟的活力、韌性與潛力。



公司證券事務部於瑞士推介會現場照片

人才隊伍建設

伴隨業務全球化的步伐，公司提供多樣化培訓課程如國潮文化、外語學習、外交禮儀等，全方位賦能員工。

案例

公司組織出國出境出訪團，持續做好高質量對外開放人才建設

2025 年，公司因公出國出境出訪團組共計 143 個、387 人次，前往法國、意大利、瑞士、西班牙、英國、新加坡、柬埔寨、越南、斯里蘭卡、泰國、韓國、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、品牌洽談及免稅業務調研、重要項目拓展等，有力保障公司對外合作交流，深化產業鏈供應鏈國際合作，推進高質量共建「一帶一路」，以優質進口促進產業升級和

消費升級，持續滿足人們對美好生活的需要，並為擴大高水平對外開放打造高素質專業化人才隊伍。

未來，中國中免將積極發揮行業領軍者的示範作用，搭建更加緊密的交流與合作橋樑，加大海外市場的拓展，助力中國品牌的國際化進程，攜手全球夥伴共同書寫旅遊零售行業高質量發展的新篇章。

專題二

融合傳統文化，打造 沉浸式購物新體驗

在海南三亞海棠灣畔，中國中免傾力打造了海南文旅融合發展的典範之作：

2014年9月1日

三亞國際免稅城以 12 萬平方米的體量刷新行業記錄，成為當時全球規模最大的單體免稅店；

2020年

二期「雲戒島」項目實現業態互補；

2023年

C 區獨棟美妝廣場創新亮相；

2025年4月

正式掛牌國家 AAAA 級旅遊景區。

這不僅僅是物理空間上的擴容與升級，更是文旅消費高質量發展的創新舉措，每一步的跨越都彰顯著中國中免深耕海南的決心與實力。



三亞國際免稅城景區

三亞國際免稅城景區由三大世界級建築藝術主體「海棠花」建築集群、「貝殼」建築集群、「遊艇」建築集群組成，並由景區的核心景觀「雲戒橋」將三大建築集群予以連接，形成一個匠心獨具的國際建築藝術主題景區。

根據遊覽體驗內容的不同，景區雲戒橋以南為「時尚生活藝術品鑑區」、以北為「浪漫生活藝術休憩區」。景區為來自世界各地的遊客呈現出極具差異化、個性化、多元化的遊覽景觀及休閒娛樂體驗，2025 年接待 1,234 萬人次。



△ 三亞國際免稅城旅遊景區俯拍全景

案例

持續拓寬消費場景邊界

2025 年五一小長假，三亞國際免稅城以多元活動內容吸引親子型客群，打造「戶外運動街區」，讓小朋友們可以在父母的陪同下參與網球熱力場等健康運動。「趣趕集—毛絨菜市場」則是以萌趣十足的主題環境，通過沉浸式情景互動、熱門 IP 周邊首發，海南特產毛絨及特色尋寶遊戲，為孩子們帶來了別開生面的娛樂體驗。



案例

購物節激發消費新活力，打造暑期消費新體驗

2025年7月4日，「購在海南·2025第四屆海南國際離島免稅購物節暨第七屆中免海南免稅購物節」啟幕。三亞國際免稅城聚焦暑期旅遊消費旺季，推出「一拍集合cdf戶外運動季」，吸引11家優質戶外品牌進駐，打造適合家庭、親子互動的沉浸式運動體驗新場景，將免稅購物與親子旅遊深度融合。



從緊跟政策到自我革新，三亞國際免稅城以十一載的沉澱，從免稅購物地標到國家級旅遊景區，書寫了高質量發展的

案例

十一周年店慶「新潮澎湃 盡興 To Buy」

2025年9月1日，三亞國際免稅城迎來十一周年慶，舉辦海南私享會、十倍積分、錦鯉抽獎等活動，更借助「一日店長」「花樣巡遊」等系列活動，拉近品牌與消費者的距離；以「誠信經營 優質服務」示範點創建為着力點，通過優質服務與精準運營不斷解鎖流量密碼，營造濃鬱的節日氛圍，以誠意回饋與場景創新為消費者打造沉浸式購物體驗。



「海南篇章」，為海南國際旅遊消費中心建設注入源源不斷的動力。

案例

海口國際免稅城結合演唱會、周年慶等形式開展豐富活動

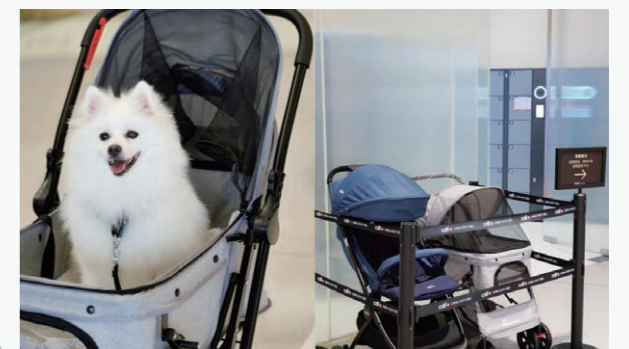
2025年，海口國際免稅城把握演唱會熱度逐步上升（如陳奕迅、時代少年團、華晨宇、KATY PERRY等）的機遇，聯動粉絲後援會舉辦打卡活動，有效驅動粉絲經濟，將明星流量轉化，同時開展多重禮遇，包括購物折扣、代金券、餐飲券、交通支持、體驗權益等，助力引流進店。



7月，海口國際免稅城以「有寵、有愛，海口開擺」為主題，打造海南首個「人寵社交空間」，通過三大主題空間和系列配套服務，為市民遊客帶來「寵物友好」新體驗。



作為2024年海南首批寵物友好商場，海口國際免稅城推出包含寵物推車、拾便袋等在內的「寵物愛心包」，並聯合18家餐飲商戶設立寵物友好餐廳，通過《寵物友好公約》規範服務，讓寵物從「准入」升級為「尊享」，體現人文關懷與商業創新。



10月，海口國際免稅城迎來開業三周年，首次以「嘉年華」為主題打造多維互動體驗空間。



中庭天際秘林化身為趣味樂園，消費者僅憑「MAX暢玩幣」，即可解鎖「吃、喝、玩、購、娛」五大消費環節，實現從「快速購物」到「停留體驗」的轉變；並通過小醜巡遊、嘉年華劇場等活動，進一步強化場景的娛樂屬性，讓免稅購物成為兼具趣味性與記憶感的休閒旅程。

海口國際免稅城

案例

融合東方花卉及中式園林美學，打造文化沉浸體驗場景

2025年5月，中免全球悅享季以花卉為核心元素，在海口國際免稅城中庭打造「一步一景」的新中式美學空間，推出國風簪花彩妝體驗活動，為消費者提供國風簪花妝造和照相全流程服務，並從中式園林汲取靈感，特別打造了花韻亭、祥鈴亭等唯美沉浸打卡空間，讓消費者在購物中邂逅東方美學。



非遺慶典活動

2025 年春節——中國春節申遺成功後的首個「非遺年」，公司依托免稅政策，圍繞傳統文化與現代消費需求，精心策劃一系列「蛇來運轉在中免」的新春活動。

中免海南六大門店聯動，以民俗文化、購物優惠、文旅體驗三重奏，全方位營造熱鬧喜慶的春節氛圍，將免稅購物與中華傳統文化深度融合，為消費者打造了一場難忘的文化盛宴。



案例

「免稅 + 非遺」煥新春節消費體驗，助推海南文旅市場熱潮

三亞國際免稅城精心打造「cdf 新春『妙』會」系列活動，以文化為媒，將傳統文化轉化為可體驗、可感受的親子活動，將非遺演繹、民俗體驗與惠民政策深度融合，營造出濃厚的節日氛圍，為遊客打造了一個可以深度沉浸的文化消費空間。

主廣場上，騰蛇藝術裝置「蛇來運轉，騰升萬裡」吸引大量遊客打卡，魚燈舞巡遊、非遺火壺、火刀技藝、民樂及國風演出等節目輪番上演，讓市民與遊客近距離體驗濃鬱新春氛圍。

設立五大非遺手作體驗區，涵蓋書法、糖畫、剪紙、漆扇、拓印，被大小遊客爭相體驗，讓親子家庭在購物之餘，盡享歡樂的節日時光。



三亞國際免稅城於春節假期期間累計接待旅客高達



52 萬人次

大年初七單日客流突破



8.4 萬人次

豐富多彩的節慶活動不獨在三亞國際免稅城：

海口

海口國際免稅城以「蛇來運轉在中免」為主題，精心籌備了一系列年味濃鬱的新春活動，匯聚年俗好物、限定好酒、民俗書法和中免自有品牌「中免健康」的首發優品，上演國風巡遊、祥獅點睛、財神駕到等一系列新春活動，再現新春遊園場景，打造了一場難忘的新春盛宴。



西安

西安中免市內免稅店和出境免稅店員工身着唐裝迎客，向遊客推出免費的唐裝體驗活動，並準備免費茶點試吃試飲。



西安出境免稅店



西安市內免稅店

香港

DUTY ZERO by cdf 香港國際機場門店向顧客贈送由香港新興藝術家何焯霖設計的揮春（春聯），真誠的祝福溢於字裡行間，弘揚優秀傳統文化。



澳門

cdf 澳門上葡京店舉辦「迎金蛇寫春聯」活動，讓大家在筆墨遊走間感受新春韻味；並參與大年初三在西灣湖廣場舉行的新年澳門花車巡遊，為活動增添更多精彩與驚喜。



柬埔寨

柬埔寨的四家 cdf 門店在春節期間開展「抽取新年開運簽」活動，用花樣祝福送出這份來自中國的美好祝願，吸引眾多顧客廣泛參與。



未來，公司將持續推進業態優化與場景創新，致力於構建集「吃住行遊購娛」旅行要素於一體的優質平台。

cdf 中免集團

01

治理原則

- 28 規範公司治理 長遠穩健運營
- 38 防風險強內控 恪守商業道德
- 44 築牢信息安全 落實隱私保護

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。



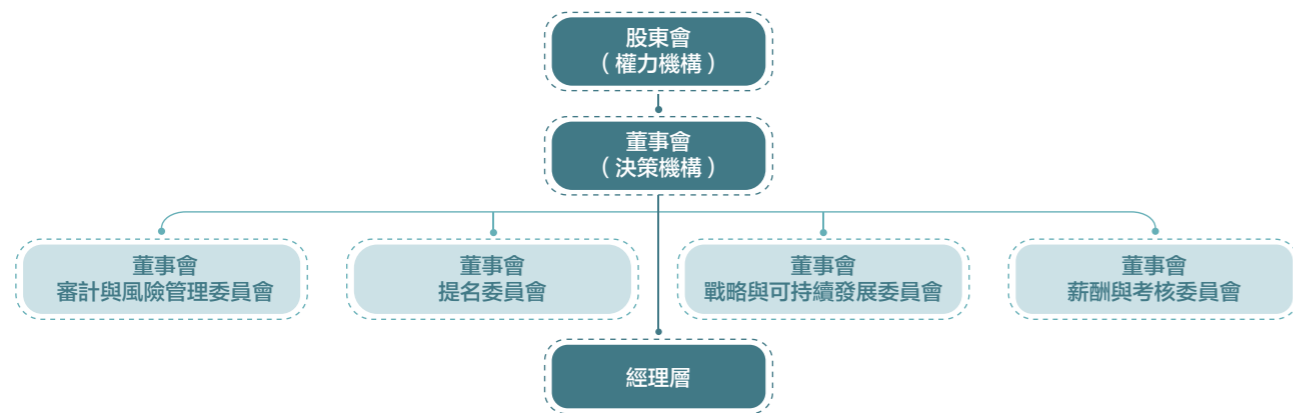


規範公司治理 長遠穩健運營

公司治理

規範的治理體系

本公司建立了由黨委、股東會、董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，在重大事項決策中履行決定或者把關定向職責，貫徹黨中央決策部署和落實國家發展戰略；股東會是公司的權力機構，依法行使職權；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》行使對公司重大經營管理事項的決策權，並加強對經理層的管理和監督；經理層是公司的執行機構，「謀經營、抓落實、強管理」，對董事會負責，按照《公司章程》及



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，《股東會議事規則》《董事會議事規則》《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 2025 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、

董事會的授權行使職權。公司董事會嚴格按照《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。2025 年，公司召開股東會 4 次（包括 A 股類別股東會、H 股類別股東會各 1 次），董事會 7 次。董事會各專門委員會召開會議共計 16 次，其中戰略與可持續發展委員會召開會議 2 次。

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。

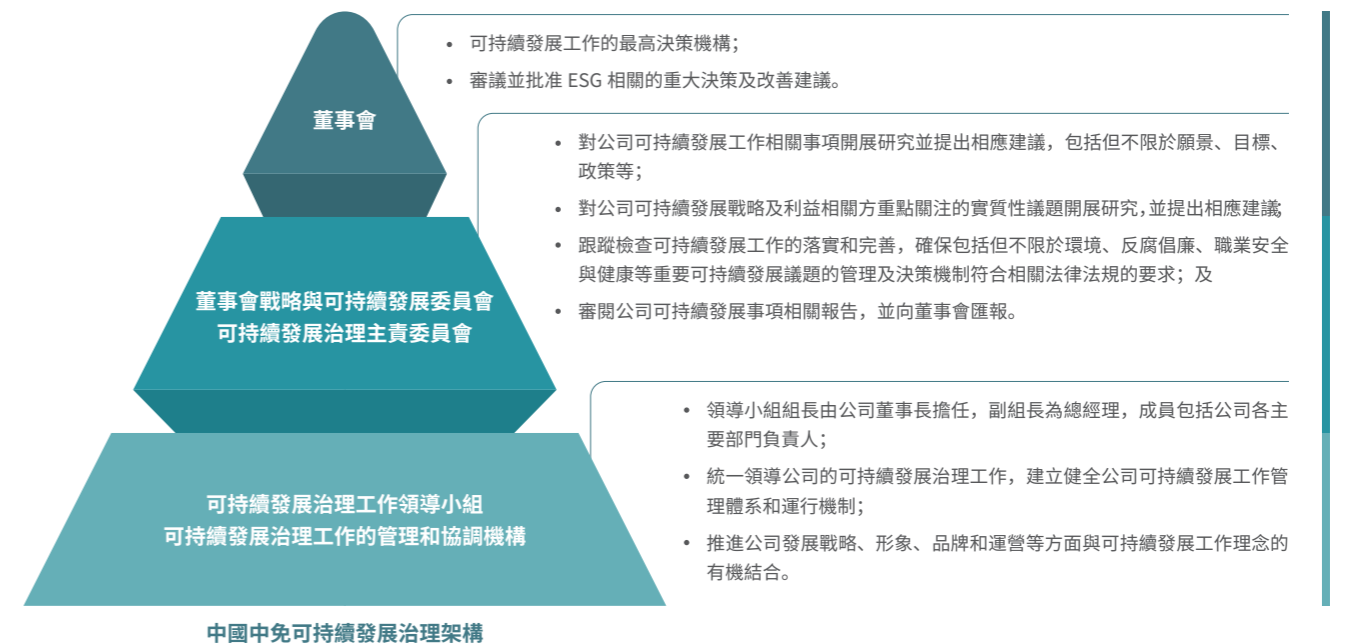
公司董事會成員具備均衡的知識及技能搭配，持有不同領域的學位，並擁有不同行業及領域的經驗，且在技能、經驗、知識、性別、年齡等方面充分表現出多樣化，符合董事會成員多元化要求。

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」。

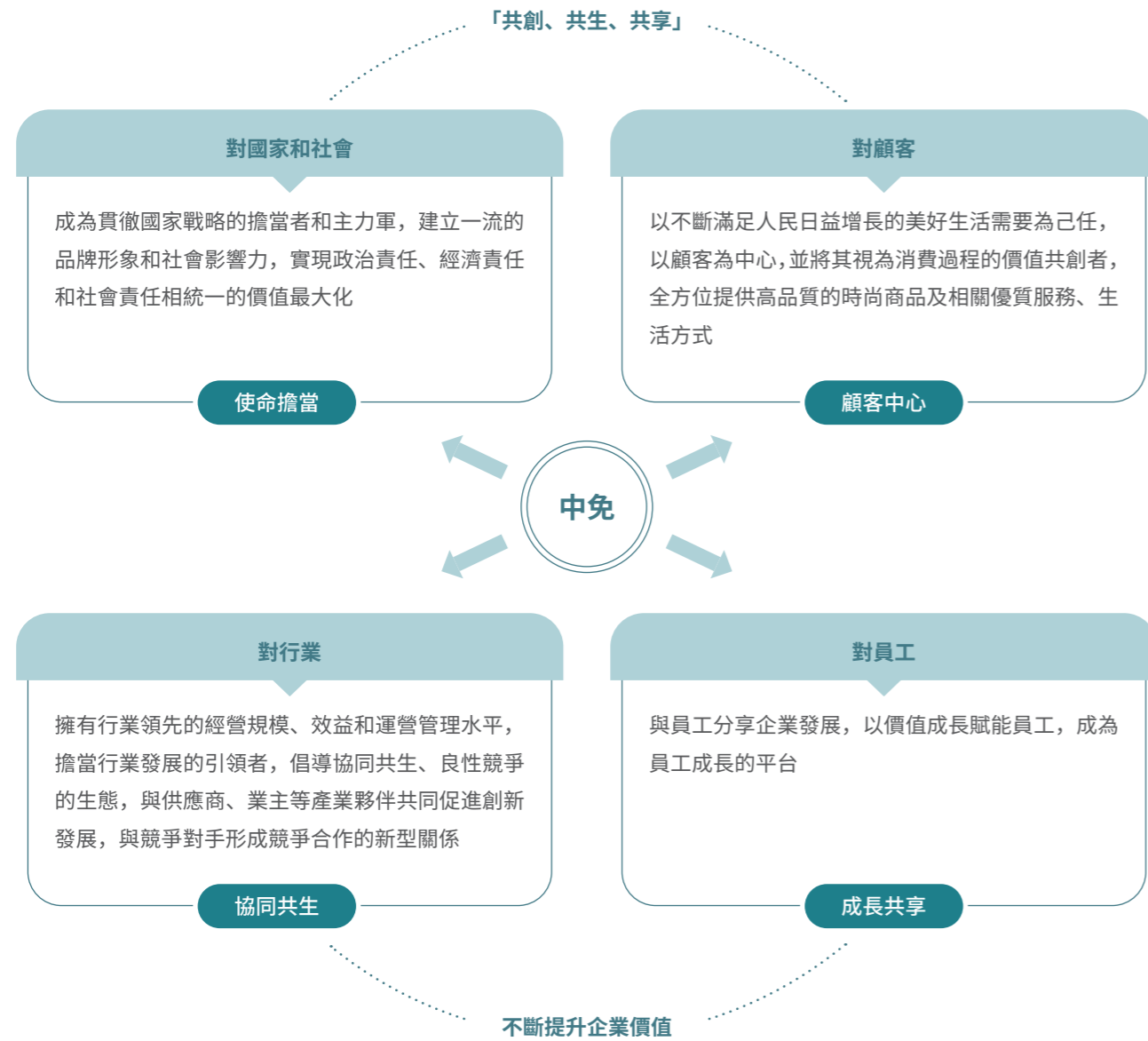


信息披露

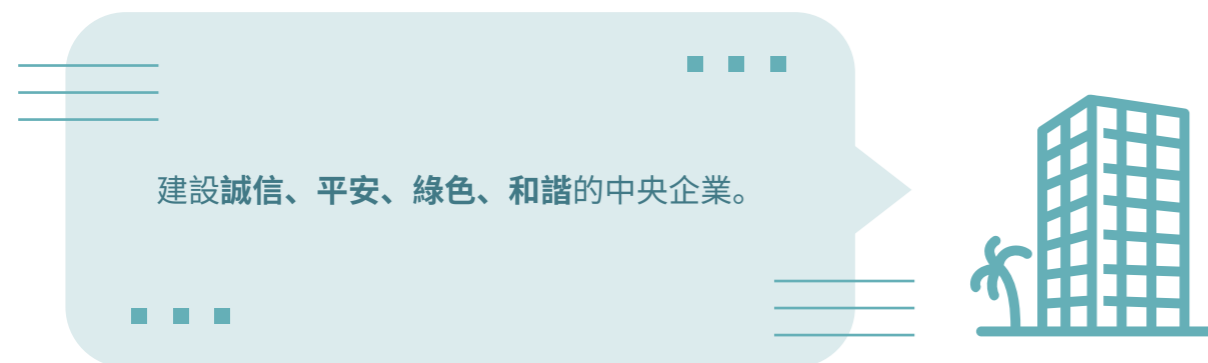
本公司制定《信息披露管理制度》，加強信息披露（包括可持續相關信息）的事務管理，保護投資者合法權益。公司始終嚴格按照《公司法》《證券法》等相關法律法規及中國證監會、上交所、港交所的相關規定，真實、準確、完整、及時、公平地披露公司信息，持續把「零紕漏」作為信息披露工作的基本目標，不斷規範完善信息披露工作機制，有效保障廣大股東的知情權，信息披露的充分性、有效性進一步增強。

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息披露內容和形式，持續提升信披透明度、顆粒度。

戰略定位



可持續發展工作目標



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，明確並推動實施中長期發展思路，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。










中國中免 2025 年 ESG 目標達成情況及 2026 年目標設置

方面	2025 年目標達成情況	2026 年目標
綠色辦公	<ul style="list-style-type: none"> 持續宣導節能減排，實現提升綠色運營管理能力及能源利用效率 2025 年公司嚴格遵守能源節約與生態環境保護相關法律法規，未發生重大違法違規事件、群體性事件，未被各級環保部門處罰或通報，環保合規水平保持良好 	<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"> 海口國際免稅城（地塊一）獲得綠色建築二星認證、LEED 金級認證 海口國際免稅城（地塊四）獲得綠色建築預評價二星級 三亞國際免稅城一期二號地酒店項目獲得綠色建築預評價二星級 三亞國際免稅城三期商業項目獲得 WELL 鉑金預認證中期、LEED 鉑金預認證 加大可再生能源的使用，中旅大廈（原海口國際免稅城地塊一項目）建成屋面光伏和車棚光伏發電裝置 在建的三亞國際免稅城三期商業項目屋面設置了約 18,000 平方米光伏 配合入駐品牌打造 LEED 櫃台，新增 1 個 LEED 鉑金級認證、2 個 LEED 金級認證 	<ul style="list-style-type: none"> 新建建築遵循國際國內綠色建築標準，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 加大探索新能源使用 配合入駐品牌打造 LEED 金櫃台
安全生產	<ul style="list-style-type: none"> 公司修訂全員安全生產責任制，明確公司領導班子、各部門、各崗位安全生產職責 安全生產責任 100% 覆蓋，與各部門、所屬企業簽訂《安全環保目標責任書》86 份，全體員工簽訂《安全環保責任書》 組織外部安全專家培訓、安全生產應知應會、新員工入職培訓、消防、反恐、施工安全、職業健康、典型事故案例警示教育等各類培訓 1,385 場，參與 7.54 萬人次 全年累計投入安全生產費用 3,714 萬元 全年未發生任何生產安全事故、涉險事件及其他造成嚴重社會影響的安全環保事故，未造成人員傷亡和重大財產損失 	<ul style="list-style-type: none"> 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
員工	<ul style="list-style-type: none"> 工會依規完成總部工會換屆選舉，共召開 3 次職代會，保障職工知情權、參與權、表達權和監督權 公司員工福利支出 2.32 億元 開展重點培訓項目 1,000 餘項，累計參訓 16 萬人次，累計完成 78.85 萬學時，人均培訓學時 55 學時 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工權益 關心關愛員工，提供員工福利 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 1,688 萬元，引入各類幫扶資金 1,005 萬元，捐贈校服折合人民幣約 60 萬元 督導兩縣掛職幹部在雲南省孟連縣、西盟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 16 個 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"> 紮實推進鄉村全面振興，加大定點幫扶工作力度，有效提升鄉村產業發展水平、鄉村建設水平、鄉村治理水平 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
 <p>股東 / 投資者</p>	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、電子郵箱、股東會、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
 <p>消費者</p>	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
 <p>員工</p>	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
 <p>合作夥伴</p>	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
 <p>社區</p>	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
 <p>政府或監管機構</p>	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
 <p>行業協會</p>	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

識別議題形成議題庫

- 01 以上交所《可持續發展報告（試行）》、香港聯交所《ESG 報告守則》和國務院國資委《央企控股上市公司 ESG 專項報告編製研究》課題成果的議題為基礎，結合國際可持續框架或披露準則，如 GRI（全球報告倡議組織）標準、UN SDGs（聯合國可持續發展目標）、SASB（可持續發展會計準則），形成基礎議題庫；
- 加入宏觀政策、公司可持續發展工作要點、各利益相關方的反饋、資本市場如 MSCI（明晟）、S&P DJSI（標普道瓊斯）、CDP（碳信息披露項目）、Morningstar（晨星）所關注的行業議題，以及國內外同業披露議題，形成最終議題庫。

利益相關方溝通與調研

- 02 編製可持續發展議題重要性評估問卷，問卷設計區分雙重維度（財務重要性維度和影響重要性維度），邀請利益相關方對相關議題的重要性進行打分；
- 開展利益相關方訪談，收集包括供應鏈夥伴、ESG 專家等各相關方對我們可持續發展實踐的反饋和建議，以及對未來可持續發展策略的看法。

關鍵利益相關方與專家的參與

- 03 就議題的財務重要性，由財務部首先識別潛在財務重要性，並由相關議題的日常管理部門覆核確認；
- 將初步確認的潛在具有財務重要性的議題與公司的經營管理的重點領域、SASB（可持續發展會計準則）、國內外同業披露情況進行比對，未見重大不同，並進一步篩選出具有財務重要性的議題清單。

議題確認與審批

- 04 提交董事會戰略與可持續發展委員會審議可持續發展議題雙重重要性的評估結果；
- 圍繞已審批的具有財務重要性的議題，各相關部門進一步提升可持續發展管理與披露。

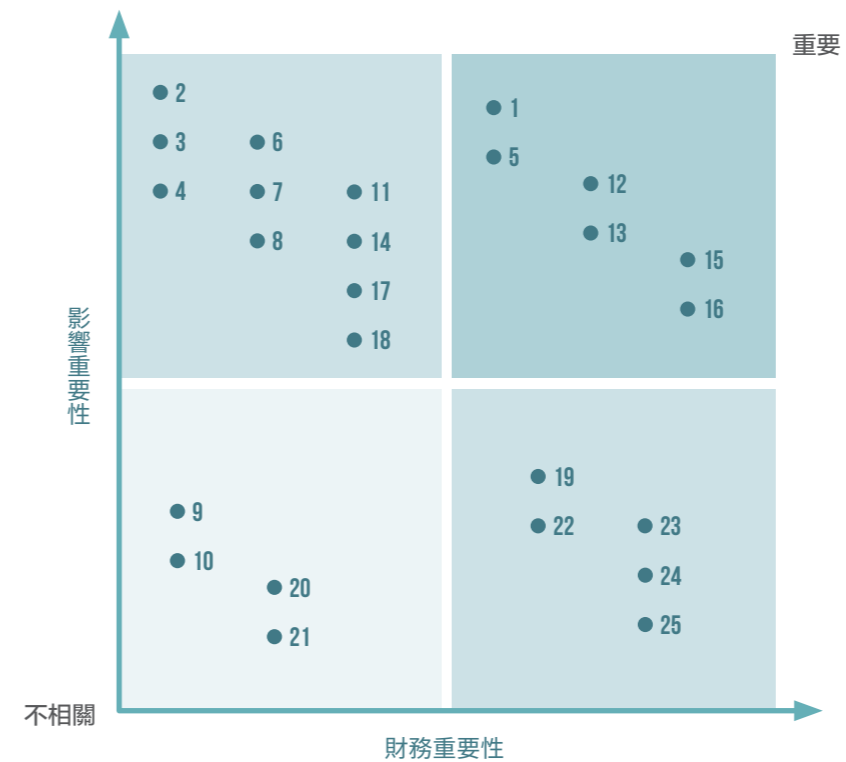
回顧與持續跟蹤

- 05 本報告期結束後，公司將收集各利益相關方對披露內容的反饋，為以後的可持續發展管理與披露做準備。

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 7 個同時具有財務重要性與影響重要性的議

題；14 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。



中國中免雙重重要性議題矩陣圖



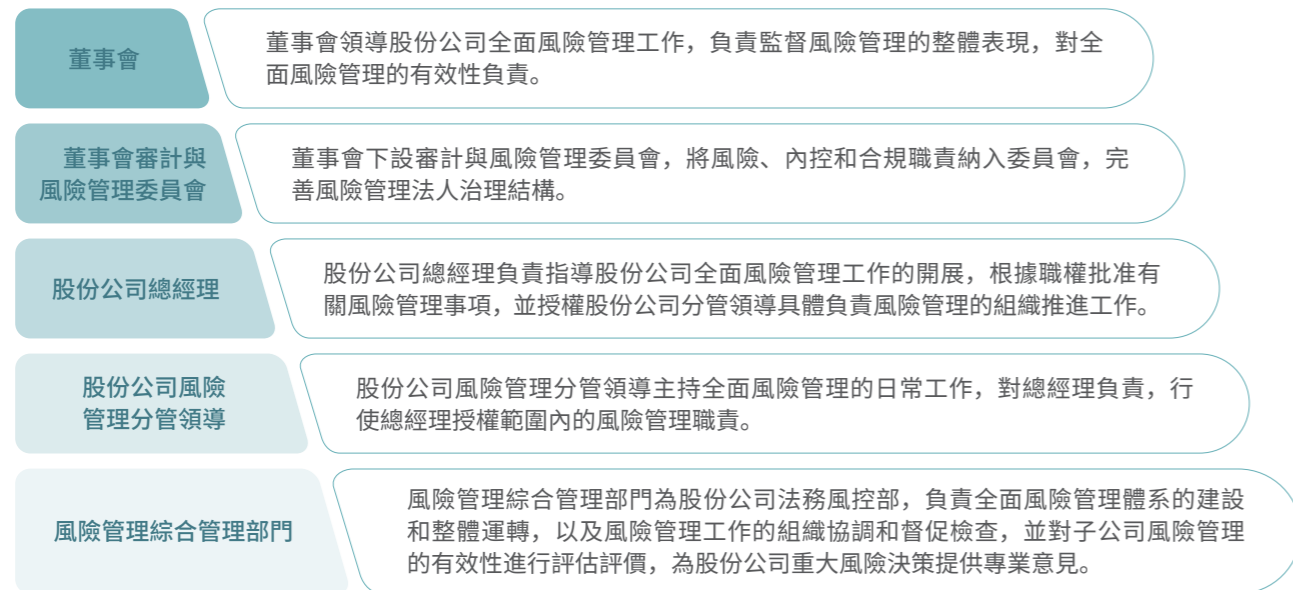
* 2025 年該議題名稱微調

防風險強內控 恪守商業道德

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機制，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。

風險管理組織架構



開展重大風險評估，研判次年風險情況

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。

- 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，確定次年風險排布，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。

2025 年，公司持續健全重大風險動態監測機制，圍繞年初識別的重大風險事項，全年按照季度節奏持續開展跟蹤評估和清單化管理，通過動態更新台賬、研判外部環境變化、識別經營中潛在風險點，確保重大風險始終處於監測範圍之內並保持可控狀態。同時，公司穩步推進子企業分級分類管理模式建設，以業務屬性、管理能力和風險表現等指標為基礎，對各級企業進行系統評估，並圍繞 6 家 A 類子企業搭建了覆蓋經營效益、財務狀況、存貨、合規、安全環保等方面的 91 項風險預警指標體系。全年按季度開展指標監測，持續識別波動趨勢和潛在風險點，為提前採取應對措施提供了精準支撐。

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，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。

深化風險預警指標體系建設工作

為進一步提高公司風險量化水平，公司提升風險預警指標設計的科學性與適用性，從業務目標出發，開展股份總部風險預警指標重檢工作，在複盤分析歷史跟蹤數據的基礎上，優化細化現有指標體系。同時選取重點子企業作為試點，積極推動風險預警監測工作向重點三級企業延伸。

2025 年，公司積極推進風險數字化管理，通過配合集團平台建設，實現重點子企業風險信息線上化和可視化呈現，使風險研判更直觀、數據支撐更充分，推動風險管理從經驗式向數據驅動式轉變，提高了風險治理精準性和前瞻性。

加強風險事件處置工作

為妥善防範化解公司及所屬企業重大經營風險，本年度組織開展全面風險隱患排查工作，全面深入排查總部及所屬企業業務領域存在的風險事件，深入剖析風險成因，制定處置化解措施，妥善防範化解重大經營風險，不斷提升經營管理能力。

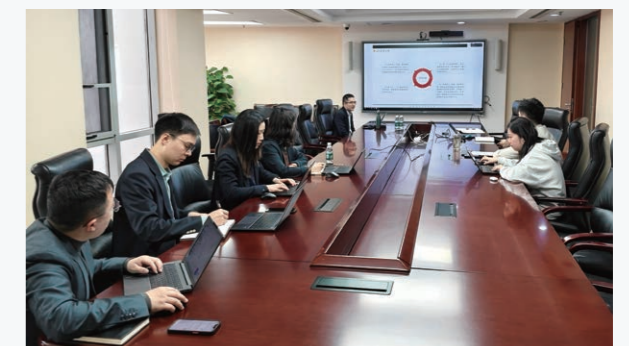
開展風險合規專題培訓，建立風險管理文化

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。

案例

「國有資產交易合規和法律風險防範」專題培訓成功舉辦

2025 年 3 月，公司舉辦「國有資產交易合規和法律風險防範」專題培訓，採取線上線下相結合方式，由中倫律師事務所合夥人擔任主講人。培訓針對公司的行業背景及其特有的公司治理業務運作模式，以強化員工法律意識為核心，着重圍繞國有資產交易中員工易發的法律風險展開講解討論。投資公司、三亞店、新海港店等 130 餘名有關員工參加了培訓。



案例

弘揚憲法精神 築牢合規根基，開展 2025 年國家憲法日主題宣傳活動

2025 年 12 月，公司以「學習宣傳貫徹習近平法治思想，推動憲法深入人心」為主題，開展國家憲法日系列宣傳活動。活動期間，在辦公樓核心區域展示憲法主題展板，並創新性地將憲法原則與公司免稅業務的合規要求深度結合，清晰闡釋「憲法是企業合法經營的根本遵循」這一核心邏輯，讓憲法精神與員工日常工作形成關聯。



公司一樓大廳及二樓食堂的電子屏循環播放憲法宣傳片《法護一生》，各部門錯峰組織觀看。

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。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

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》，堅持「內控是企業治理基礎、風險防控根本、合規建設抓手」的工作定位，形成制度建設、風險防控、整改提升協同並進的良好局面。

公司高度重視內控體系建設，明確「內控管理是防範重大風險的基礎工程」，要求各層級企業主要負責人切實履行主體責任，將內控工作納入戰略規劃、經營管理和日常監督的全過程。公司法務風控部充分發揮牽頭抓總作用，建立「總部統籌 + 子企業落實」的雙層內控組織架構，推動上下貫通、分級負責的內控工作格局基本成型。

公司設立由董事會、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。根據相關監管規定，公司亦制定《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。

公司根據全系統業務流程開展的風險梳理診斷，推動相關單位根據風險診斷報告開展整改工作，將自身的風險管控要求落入具體控制點，責任具體到崗，並映射風險庫信息，實現了內部控制體系的「縱向貫通」「橫向一致」和管控內容清單化、程序化，最終形成緊貼業務實際、可落地、可操作的內部控制手冊、風險管控正面清單等管理工具。此外，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。

2025 年，公司審計部深入貫徹落實國家關於審計工作的決策部署，依法全面履行審計監督職責，在推動政策落實、規範權力運行、防範化解風險、促進深化改革等方面取得了顯著成效。全年嚴格按照審計工作計劃推進實施，審計覆蓋面和審計頻次實現雙提升，為保障公司經營活動規範運行提供了有力支撐。

公司審計部始終將審計發現問題整改作為重點工作全力推進，統籌推進內外部審計結果向整改成效轉化，有效促進了被審計單位規範管理、堵塞漏洞。2025 年度公司根據審計發現問題，逐項制定整改清單和時間表，明確責任單位和整改措施，合理設置整改時限，跟蹤確保問題閉環解決、整改按期完成，部分基層企業已實現「立行立改」，體現了內控改進的實效性。同時，公司注重發揮整改的倒逼作用，將共性問題納入制度修訂和流程優化中，避免類似問題重複發生。

公司審計部堅持嚴肅追責問責，切實維護國有資產安全，通過做好內控管理，有力促進經營管理責任落實，強化各級領導幹部的規矩意識和擔當精神，為企業營造風清氣正的經營環境提供了保障。

審計部履行監督職責的同時，積極拓展審計服務職能。通過審計報告精準揭示風險隱患，提出管理建議，為公司決策和業務改進提供了重要參考。深度參與非商品採購審核流程，有效實現了風險控制關口前移，在節約採購成本、提升資源使用效益方面取得明顯成效。

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。

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，審計人員對企業負責人履職待遇、業務支出合規情況進行檢查。除商業道德標準外，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

合規是企業行穩致遠的基石。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，公司制定《合規管理辦法》，持續加強合規體系建設，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。2025 年 5 月，公司正式任命首席合規官，組織設置合規管理員共 144 名，涵蓋總部及各所屬企業的各重點領域和關鍵部門。

公司根據《合規風險排查工作實施方案》，組織完成 2025 年度事業群合規風險排查工作，排查範圍包括總部及所屬企業，共排查出合規風險 36 項，並跟蹤各項合規風險的整改工作。

公司設立違規行為舉報平台，受理公司各級企業及員工違規行為的舉報，並發布《違規行為舉報須知》及受理、處置指引。自違規舉報平台機制建立以來，共受理違規舉報事項 13 項，全部已處理完結。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。

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《反洗錢和反恐融資管理辦法》及相關程序，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。

公司制定《防範打擊離島免稅「套代購」監督和管理辦法（試行）》，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。

反商業賄賂與反貪污

公司嚴格遵守《公司法》《防止賄賂條例》等，制定《選拔任用廉潔從業結論性評價辦法》以及覆蓋公司及下屬公司的監督管理制度。

體制機制

我們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 1 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。制定 2025 年大監督體系實施方案，以黨內監督為主導，統籌協調各方監督力量，聯動監督、齊抓共管，加強廉潔風險防控、完善管理制度機制。

舉報機制

我們接受來信來訪和電話舉報，設置舉報電話、舉報電子郵箱、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，嚴格保密並嚴禁洩露舉報人信息，不得對舉報人進行打擊報復，一經發現此類行為，將嚴肅處理；對實名檢舉控告，優先辦理、優先處置；對匿名檢舉控告材料，嚴禁擅自核實檢舉控告人的筆跡、IP 地址等信息。

專項監督

公司開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，開展專項監督檢查，包括開展落實中央八項規定精神專項督查，在重要節日時點加強監督檢查，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。2025 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，包括開展廉潔合規培訓、召開深入貫徹中央八項規定精神學習教育暨以案為鑑專題警示教育大會、任職廉政談話、觀看《警示錄》，面向新員工、中層管理人員 / 企業經理層等分級開展警示教育宣講，並通過「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。

2025 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。

反不正當競爭

公司嚴格遵守和執行《反壟斷法》《反不正當競爭法》等法律法規，堅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。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。公司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。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。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。

案例

「不正當競爭風險防控與權益保護」專題培訓成功舉辦

2025 年 12 月，公司採用「線上 + 線下」模式舉辦「不正當競爭風險防控與權益保護」專題培訓，由君合律師事務所合夥人主講，介紹混淆仿冒、商業詆毀、虛假宣傳、數據不正當競爭等免稅行業高頻侵權行為的界定標準與實務識別技巧，系統講解了貼合公司業務場景的事前合規流程優化、風險預警機制搭建要點，詳細傳授了線上線下證據固定規範、應急處置流程等事中應對策略。總部及各所屬企業法務、風控、合規、市場、品牌、電商、業務條線等相關人員約 100 人參與培訓。



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 2025 年末，我們獲得知識產權情況如下。



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，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。

案例

公司成功開展「商標侵權與權益保護」專題培訓

2025 年 9 月，公司舉辦「商標侵權與權益保護」專題培訓，邀請君澤君律師事務所律師主講，圍繞商標全生命周期管理與權益保護核心要點展開，包括商標概述、商標權（註冊商標專用權）、商標侵權行為識別、商標侵權法律後果與維權路徑。公司總部、各所屬企業法務、風控、合規、市場、品牌、電商、業務條線所有相關人員參與培訓。

案例

公司獲得兩項專利授權，鞏固行業內技術競爭優勢

2025 年 12 月 19 日，公司自主研發的「電子設備的消費數據統計及可視化分析展示的圖形用戶界面」與「電子設備的倉儲物流信息可視化分析展示的圖形用戶界面」成功獲得國家知識產權局的專利授權。這兩項授權不僅彰顯了公司的持續創新能力，同時進一步鞏固了公司在行業內的技術競爭優勢與領先地位。





築牢信息安全 落實隱私保護



治理

信息安全方面，根據《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《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，構建網絡安全與信息安全制度體系。

匯報流程包括：

- | 應急啟動
- | 上報管理層
- | 升級報告領導小組層
- | 監管報備等；

同時，也強調在重大情況下的即時通報要求，確保公司能夠有效管理數據安全風險，滿足合規要求，並為業務發展提供可靠保障。

- | 項目領導小組；
- | 項目負責人；及
- | 雲資源組、開發組、業務組。其中雲資源組由中國電信人員構成，開發組和業務組由公司人員構成。

隨着線上業務的發展，公司重視數據安全與數據價值挖掘的高水平平衡，根據集團《研發項目管理辦法（試行）》，強化研發信息安全管理，重點保障大模型參數、用戶畫像等相關數據安全。

尊重和保護客戶隱私方面，我們嚴格遵守《個人信息保護

我們已建立權責清晰的組織架構——網絡安全與信息化領導小組和網絡安全主管部門，並配套運行一套成熟、規範、多層級的數據安全事件匯報機制，明確了從運營層到管理層的縱向匯報路徑與頻率：

匯報頻率為：

- | 至少每半年一次管理層匯報；
- | 至少每年一次的領導小組層匯報；及
- | 事件 / 審計驅動的專項匯報。

數據安全方面，公司構建三級架構組織領導體系，並根據 2025 年度目標進行職責強化，包括：

公司持續深化創新聯合體數據平台建設，與中國電信集團有限公司一天翼雲科技有限公司共同打造的中旅免稅大數據雲平台研發項目。2025 年持續優化升級，提升查詢性能，推進數倉完整性，完成看板開發，實現通過自然語言交互方式。

法》等法律法規及規定，制定《中免隱私政策》《客服隱私安全》《客服紅線》等制度性文件。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>)。

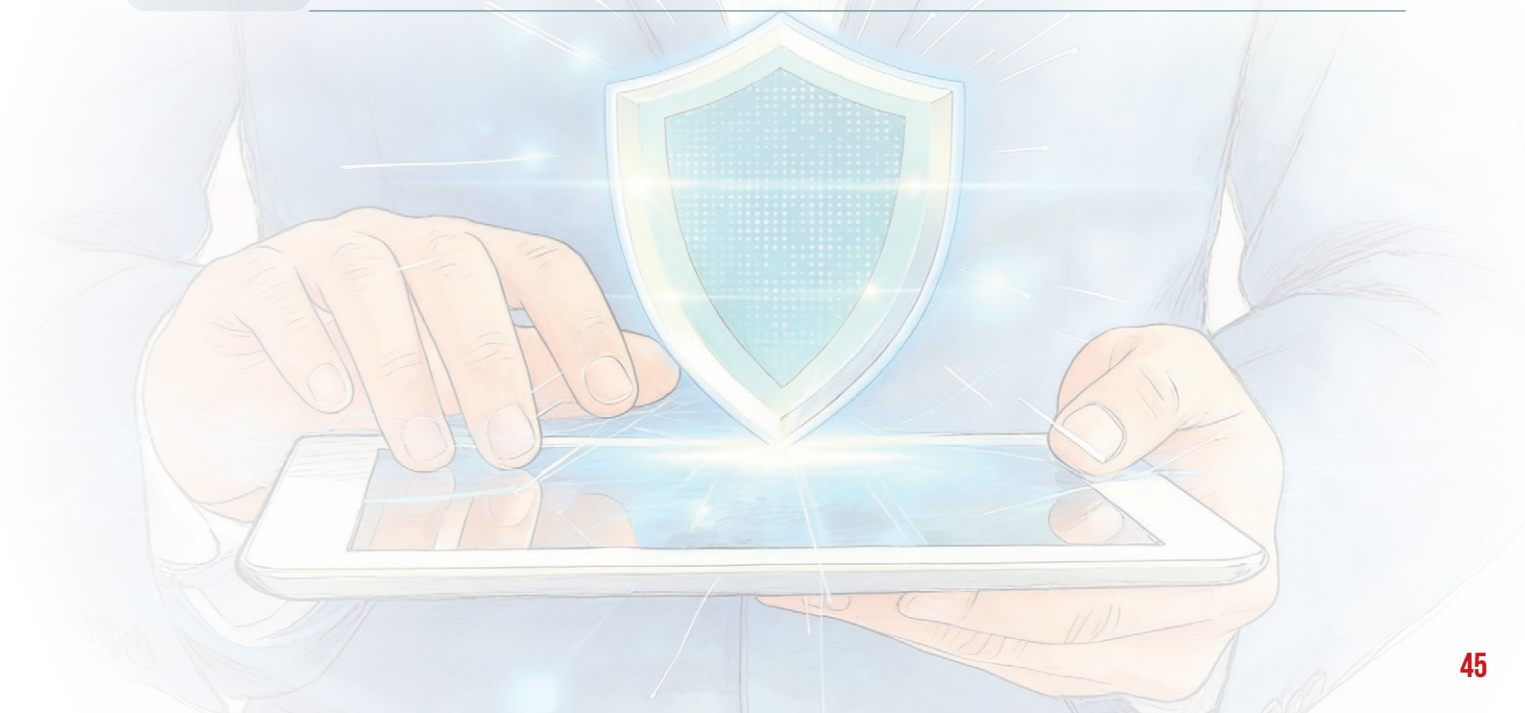
信息與數據安全體系建設

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。公司會員系統已通過信息安全等保三級認證。

戰略

風險	影響	應對措施
網絡安全風險	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 可能造成的數據洩露、系統被入侵、品牌聲譽受損等影響 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 通過每年 1-2 次周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。
客戶隱私洩露風險	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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； ▪ 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； ▪ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 通過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來保護客戶隱私； ▪ 針對涉及大量用戶隱私的客服場景，數據保密規範的核心在於確立企業的數據主權。系統採用私有化或混合雲部署模式，強制要求核心知識庫與會話數據存儲在物理隔離的私有環境中，如阿里雲 / 騰訊雲私有雲，嚴禁與公網大模型共享數據，確保企業數據不外流。在此基礎上，內部實施嚴格的基於角色的訪問控制 (RBAC)，對訓練數據和日誌的訪問權限進行精細化管理，並配合 SSL 加密傳輸鏈路與操作留痕審計，防止內部越權訪問導致的數據洩露風險。



風險	影響	應對措施
人工智能運用風險	<ul style="list-style-type: none"> 可能造成的 AI 應用中用戶隱私洩露、模型幻覺、非授權信息披露和數字人直播內容失控等風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 在所有 AI 項目的底層架構中，部署獨立的大模型應用防火牆 (LLM Firewall) 作為數據安全的第一道防線，確保敏感數據在進入模型推理層之前即被攔截或處理，通過應用敏感數據防護策略，系統能自動識別用戶輸入中的個人身份信息，如手機號、身份證、銀行卡號等，並進行實時脫敏，從而徹底杜絕原始隱私數據被大模型非法獲取或留存；同時，結合提示詞攻擊防護功能，系統能有效防禦惡意指令注入，防止通過誘導性提問導致的數據洩露或越獄行為，從源頭上保障數據交互的機密性； 在面向消費者的購物助手應用中，數據保密側重於防止內部商業策略洩露及確保回覆內容的邊界可控。系統利用 RAG (檢索增強生成) 技術構建嚴格的「領域知識圍欄」，強制模型僅能在官方商品庫和活動規則的範圍內進行檢索與回答，同時在提示詞工程中植入安全指令，有效屏蔽非官方渠道信息。這種機制不僅能防止模型產生幻覺，更能嚴防競爭對手通過惡意探測套取企業內部定價策略或誘導模型推薦競品，確保商業核心數據的封閉性與安全性； 對於數字人直播場景，數據保密規範重點體現在對輸出內容的實時風控上，以防止未授權信息的意外披露。整個流程實行「事前+事中」的雙重數據管控：直播前，所有腳本數據必須經過「AI 自動審核+人工覆核」的校驗，確保不包含未經公開的內部信息；直播中，依託實時監控阻斷機制，一旦檢測到數字人語音流中出現敏感關鍵詞或偏離預設數據範圍的「失控」傾向，防火牆將立即切斷或替換輸出，從而杜絕因模型生成不可控內容而導致的信息事故。
數字化轉型機遇	<ul style="list-style-type: none"> 人工智能、信息技術的發展將大幅提升公司運營效率。 	<ul style="list-style-type: none"> 優化創新體系，聚焦全鏈條保障。持續完善資金保障機制，設立科技創新專項預算，確保資金高效流轉。不斷強化組織保障，依託創新委員會統籌統籌決策、創新委員會辦公室落地執行，為創新業務規範有序開展提供堅實組織保障。人員保障力度持續加大，聚焦數字化技術、數據治理等關鍵領域，打造專業化創新人才隊伍，同時完善激勵機制，調動核心骨幹員工的積極性和創造性，充分激發科研人員創新活力，促進公司創新業務發展。 構建對客服務的數字化平台，推進大會員平台建設，加速全渠道門店會員平台推廣，提升會員消費的便捷性；持續深化多渠道融合和跨界合作生態，優化升級與中國電信的大數據雲平台研發項目，提升查詢性能，推進數倉完整性，完成看板開發，實現通過自然語言交互方式；實現內部資源優勢互補和數據共享。 提升客服服務智能化水平，推動「AI+」專項行動落地，緊扣「應用領航、數據脈動」戰略核心，深度融合大模型技術與旅遊零售業務場景； 推進供應鏈的數字化改造和升級，積極拓展供應鏈履約平台品類，挖掘數字化採購系統在全品類及全渠道範圍內的應用廣度與深度； 持續優化零售系統，保障運營提升效率，提升顧客購物體驗； 穩步推進星雲項目建設，2025 年構建中旅免稅會員 One ID 體系，助力線上業務的增長。

會員隱私保護

客戶在「中免會員」客戶端（「中免會員」微信小程序、「中免會員」APP、中免會員、中免海南智科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）。會員賬戶註銷後，中

免將會保存原會員註銷賬戶的信息、訂單及線上行為數據 365 天。自第 366 天起，中免僅保存不關聯個人信息的訂單信息如訂單記錄，用於合規和監管。

中免會員《服務協議》、《隱私政策》在中免官方網站發布。凡新會員註冊均手動勾選同意選項。凡遇《服務協議》、《隱私政策》信息變更，官網及時發布更新，且所有老會員登錄都需要再次手動勾選同意選項。

會員系統價值創造

中免大會員平台持續拓展渠道、豐富權益、深化第三方平台異業合作等業務。加速全渠道門店會員平台推廣，提升會員消費的便捷性。持續深化多渠道融合和跨界合作生態，實現內部資源優勢互補和數據共享，整合會員私域平台，構建和管理統一的私域流量池，實現客戶深度連接與精準營銷。

2025 年，公司實現了數據安全與數據價值挖掘的高水平平衡。在安全合規上，成功構築了貫穿中旅免稅大數據雲平台內部數據全生命周期的防護體系，從根本上杜絕了敏感信息洩露風險，完全滿足國家法律法規與監管要求。在業務價值上，釋放了更多高價值數據用於分析和決策，賦能了精準營銷和會員運營等多個場景，將合規成本成功轉化為企業核心競爭優勢。

聯動供應商

公司在與供應商及商業夥伴的合作協議裡均加入信息安全、隱私保護及相關措施的條款。

影響、風險和機遇管理

抓住數字化時代新機遇

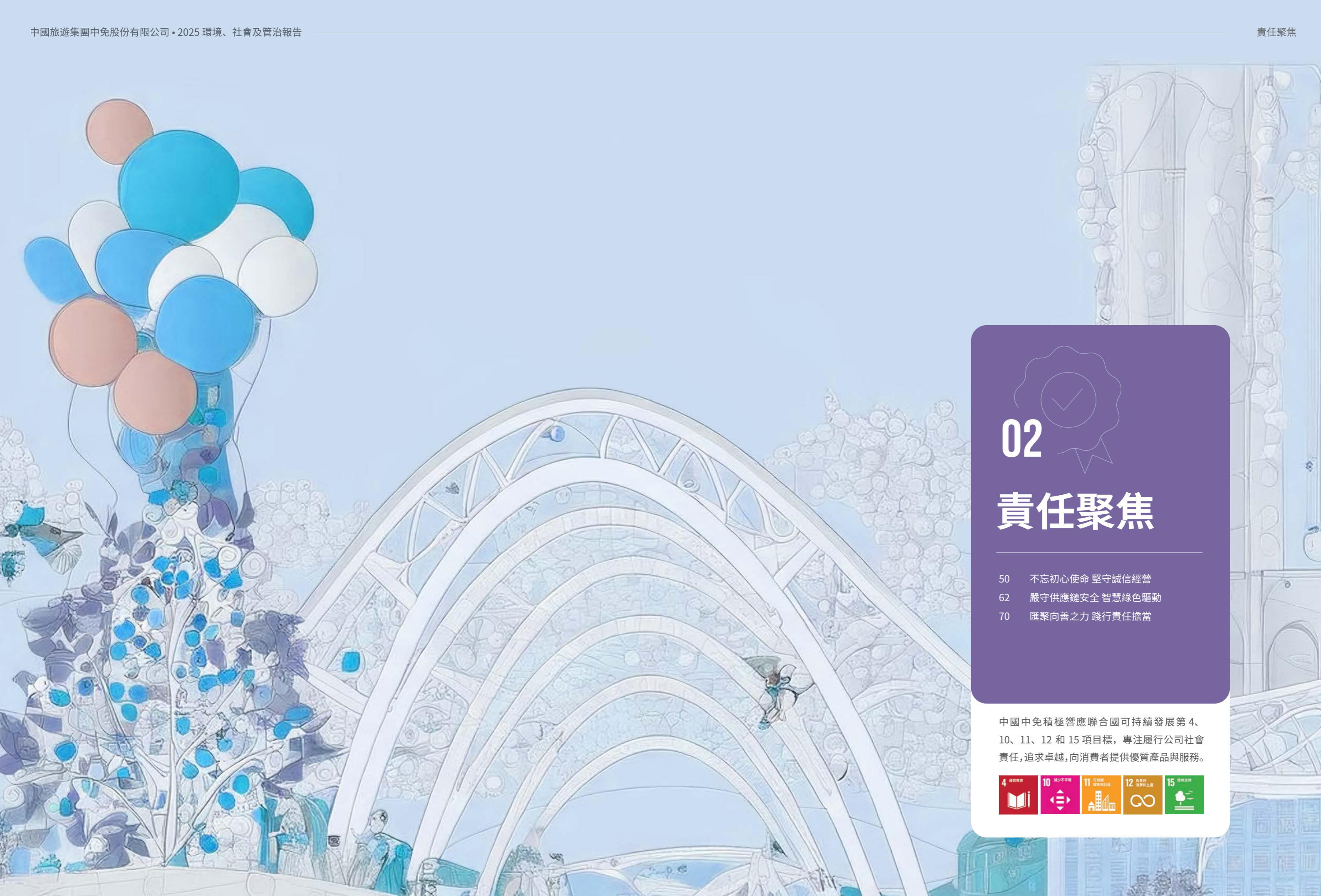
構建數據中心平台，探索免稅消費數據與離島免稅政策的合規化關聯分析，激活數據要素潛能，深化數據治理，推

動高效、合規地利用數據要素，發揮數據要素價值，充分釋放數據價值，助力經營指標提升。

指標與目標

為了提高員工對客戶隱私保護的意識，本公司每年至少 2 次開展面向全體員工的專題培訓。2025 年，公司未發生數

據安全、客戶隱私洩露事件。



02

責任聚焦

- 50 不忘初心使命 堅守誠信經營
- 62 嚴守供應鏈安全 智慧綠色驅動
- 70 匯聚向善之力 踐行責任擔當

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

中國中免積極開展誠信文化培訓及相關業務技能培訓，推動優品和精品戰略，傳遞「誠信經營、優質服務」發展理念，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，不斷完善服務標準，下屬各單位結合

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)》《售後服務管理規定(線上商城版)》《客戶投訴問題分級實施細則》，其中三亞國際免稅城 2025 年更新《服務品質月度考核表》、《服務品質巡檢表》、《銷售流程巡檢表》、《聯合檢查巡檢表》、《神訪問卷調查表》的檢查內容，以對標業內一流的商業服務品質督導模式，博鰲店修訂《銷售部管理規定》並及時完善服務質量管理體系。

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》。

傳承優質服務

公司制定《服務質量工作計劃》，完善業務及服務質量的標準體系，提升各項業務對客服務能力和服務水平。

經營業務制定多項制度，有效落實各項工作。

戰略

風險 / 機遇	影響	應對措施
客戶滿意度下降風險	客戶滿意度下降，可能導致客戶流失	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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建設標準化的知識庫及培訓體系，降低人工服務偏差風險。 中免 cdf 會員購品服務渠道拓寬、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。 對於受青睞的客端活動給予資源傾斜；接收顧客反饋的服務建議，多部門聯動，研討與評估顧客提出的建議，優化調整服務流程。 持續優化零售系統，着力提升客服服務智能化水平，推動「AI+」專項行動落地，緊扣「應用領航、數據脈動」戰略核心，深度融合大模型技術與旅遊零售業務場景。
商品信息披露不足	消費者可能因信息不對稱而產生誤解或投訴，進而影響商品銷售	<ul style="list-style-type: none"> 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。
商品退換貨政策執行不當	可能導致消費者不滿，增加退換貨成本，影響商品銷售及公司聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 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。
客戶反饋機制不健全	如無法及時發現和解決問題，可能影響客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> 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。 建立主動式的顧客滿意度與 NPS 反饋機制，覆蓋線上及線下的全渠道、全場景監測體系，實現對顧客滿意度和 NPS 的主動動態監測與實時風險預警，打通「監測 - 預警 - 改進 - 反饋」的閉環管理路徑，確保客戶體驗問題能夠閉環解決，提升客戶體驗。 搭建統一呼叫中心體系：已實現公司國內所有門店及線上電商平台統一客服熱線服務（4001100100），通過智能轉接分發、智能服務、標準化流程、統一服務話術快速響應客戶機制，實現「統一進線 - 分渠道分發 - 渠道客戶聲音閉環運營管理 - 統一數據統計」客戶進線數據閉環管理。 建立統一服務場景定義機制，從「售前、售中、售後」全面覆蓋線上及線下全渠道、全場景，實現一套服務語言體系，提升客戶服務運營效率，打通「統一場景 - 統一分析 - 統一改進 - 統一反饋」的客戶聲音閉環管理機制，提升客戶問題解決效率。 海免公司關注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。
數字化發展不足	影響消費者購物體驗，降低客戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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，優化大會系統響應性能，同步提升客戶端用戶界面友好度與整體使用體驗。提供簡化會員註冊的解決方案，針對有個人隱私顧慮的用戶，僅需提供手機號碼或電子郵箱及對應驗證碼，即可一鍵註冊成為中免會員，在保障用戶隱私安全的前提下，簡化入會流程、提升註冊體驗。同步，優化新增自主查詢、在線客服等功能。售中，優化商場環境，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。 打造中免 NPS 調研系統，運用問卷系統，實現顧客之聲主動調研問卷的回收、數據分析、報表生成、優化跟蹤的平台化與自動化。

2025 年各門店持續提升客戶服務

海免公司日月店

01. 客戶服務快速響應：

根據商品售價對售後個案進行充分授權，權限下放到客服專員，增加對客售後處理資源，提升客戶滿意度，提高客訴完結率。

02. 「主動式」客戶服務項：

主動發現有需要幫助的客戶，有效避免客戶因對離島免稅政策、促銷活動、品牌落位不清晰等因素而導致消費體驗不佳等問題。

03. 「首問責任制」服務優化：

首問負責制強調銷售人員在接待客戶時的首要責任，提升服務品質和客戶滿意度。鼓勵團隊合作，快速響應客戶問題，減少等待時間，防止問題推諉，提高處理效率。

04. 優化貴賓接待服務：

為高淨值顧客提供 VIP 接待增值服務，持續升級貴賓服務接待，開放對外預約窗口，提升 VIP 顧客一對一購物體驗，提供優先結算權益，提高顧客黏性。

05. 優化維護中心增值服務：

維護門店服務形象，為顧客提供周到貼心的增值服務，提升顧客滿意度和忠誠度。為顧客提供基礎性奢侈品護理，包括皮具護理、首飾清洗、手錶消磁及表鏈調整等服務，讓顧客購物無憂，做好售後增值服務，提升顧客黏性。



ASC 卓越服務培訓

06. 落地暖心服務：

為提升重要節假日期間的服務品質，營造濃厚的節日氛圍，增強顧客互動參與度，有效與顧客進行深度互動。門店在服務台準備飲用水和餅乾糖果，為帶小朋友的家庭準備精美氣球等，同時提供愛寵陪逛服務體驗、輪椅、嬰兒推車等便民設施，為顧客購物提供保障。

07. 優化高級會員增值服務：

員工專業服務提升，建立美容顧問分級培訓體系，定期開展專業技能培訓。推行「一對一」專屬美容顧問服務模式，完善顧客檔案管理系統，實現精準化服務。高級會員服務體驗服務內容升級，包括專業護膚方案定制、手部按摩護理、面部深度護理、智能皮膚檢測、倍輕鬆等品牌按摩體驗服務、專業美容儀器體驗等。

08. 銷售店長能力提升系列課程：

旨在通過系統化培訓，全面提升銷售店長的綜合管理能力，助力門店實現高效運營和業績增長。

09. 升級銷售服務手冊：

服務手冊包含流程、話術和指引，幫助員工和客戶理解服務標準。隨着業務需求持續補充升級服務手冊，更好地促進新員工快速掌握服務要求，解決工作問題。



10. 月度微笑服務之星：

加強員工對顧客維護的意識，深化顧客黏性的重要性，將課程培訓延續到實際崗位工作中，保持服務提升氛圍，通過「月度微笑服務之星選舉」活動，保持服務提升熱度。

11. 高效利用客戶管理系統 (CRM)：

利用企業微信端 CRM 顧客管理模塊，結合 ASC 卓越服務督導，提升員工專業技能，進行標準化、系統化的客戶關係維護，截至 2025 年 12 月 CRM 用戶累計 17.8 萬餘人，截至 12 月 CRM 產生的回購金額同比去年增長 81.7%。



員工結對幫扶

12. 結對幫扶計劃：

利用榜樣的推動力，開展結對幫扶計劃，包括產品知識、銷售技巧、CRM 客戶維護、小紅書運營、服務技巧等，並制定結對幫扶目標。

13. 員工能力提升：

一是實施店長能力提升專項培訓計劃，開展跨門店交流學習取長補短，強化管理團隊服務領導力；二是開展 ASC 卓越服務觀察活動，建立服務標桿示範機制；三是升級銷售服務手冊；四是舉辦崗位服務技能大賽，激發員工服務熱情；五是升級年度微笑服務之星評選標準，樹立服務典範。



銷售店長能力提升系列課程

海免公司博鰲店

博鰲店落實店長巡店制度，考察員工接待狀態、儀容儀表、銷售技巧、專業術語、連帶能力等，將「服務質量」納入一線員工年度和月度績效考核指標。通過考核持續強化員工服務意識，規範並約束員工服務行為，促進對客服務質量提升。





三亞國際免稅城

培訓體系升級：2025 年圍繞品牌知識、服務流程、客戶維護、商務禮儀、售後處理等核心主題，開展客戶服務類專項培訓 30 餘場，覆蓋一線服務人員超 1,600 人次，累計完成培訓課時 200 餘小時。

上新一站式服務小程序：2025 年 10 月 15 日，三亞國際免稅城一站式服務小程序正式升級上線，第一階段新增「AR 導航」和「智慧停車」功能。

高淨值客戶服務優化：推動貴賓室從單一接待空間向「服務 + 體驗 + 銷售」綜合平台轉型，探索與高端品牌共建沉浸式體驗場景；在內容運營上，着力打造主題沙龍 IP，融入文化、健康、旅遊元素，通過本地文化品鑑、國潮體驗、美妝大師課等活動，不斷提升服務附加值；持續優化一對一接待全流程，前置客戶偏好調研，後置滿意度跟進與新品精準推薦，形成服務閉環。

開展第二屆「最美服務人」評選，樹立服務標桿，激發全員服務熱情。



海口國際免稅城

2025 年，海口國際免稅城系統優化服務質量與客戶滿意度，推動服務從「響應式」向「預見式」、「標準化」向「個性化」

轉型，為客戶滿意度持續提升提供了體系化支撐。

01. 培訓體系系統化

全年圍繞品牌知識、業務流程、法律法規、服務創新、禮儀及服務英語等五大類開展專項培訓 133 場，覆蓋超 1,500 人次，累計超 60 課時，夯實一線人員的專業基礎與服務能力。

實施「十大服務力微提升」專項計劃，聚焦員工綜合素養的結構化升級。通過每日形象管理、品牌知識深度學習、多語種場景交流及個性化服務情景模擬，持續強化服務人員職業形象、專業底蘊與靈活應變能力，為「一人一策」的個性化服務提供紮實的能力支撐。

02. 服務模式主動化

推出「文旅大使」移動服務，通過「基礎服務 + 文旅導覽 + 精準營銷」三位一體服務模式，打破傳統服務台局限，將服務響應時間從 3 分鐘壓縮至 30 秒，實現 100% 即時響應與現場解決，顧客滿意度達 100%。聚焦商品類客訴處理，創新構建「客訴快處機制」，通過主動提供一站式解決方案，顯著提升了處理效率與客戶滿意度。

建立每日服務故事分享、客戶訴求複盤與服務流程迭代機制，引導團隊在服務實踐中持續沉澱個性化服務案例、提煉情感觸點、優化服務動線，推動「標準、溫度、效率」有機融合，使「因人而異、因需而變」的個性化服務，逐步成長為可傳承、可評估、可持續的團隊核心競爭力。

03. 服務標準場景化

針對不同消費客群打造個性化特色服務體系，推出萌娃手工坊、銀髮專屬導購、寵物友好服務等十大場景化服務，實現全客群精準覆蓋。梳理「進店前至離店後」十大服務關鍵時刻，融入海南地域文化特色，通過個性化動線引導、多語種諮詢支持及「文旅服務小管家」專屬陪伴，讓有溫度、有記憶點的服務體驗貫穿客戶旅程始終。針對高淨值客群，部門創新推出文旅融合的 VIC 增值服務與消費權益升級計劃。緊密圍繞不同節日節點，持續推出系列個性化服務與主題活動。



04. 服務鏈路全流程陪伴

通過有效運用社交平台構建「線上精準觸達 + 線下深度體驗」的全域服務體系，將社交平台轉化為「用戶連接第一觸點」，形成用戶決策全流程閉環。自上線以來共發布原創筆記超 800 篇，總曝光量超 68 萬次，社交平台收穫超 3 萬次點讚、6,000 餘條評論，形成良好口碑。



持續優化售後服務體驗

本年繼續根據中免海南售後一體化制度，統一全島售後服務標準。

加強政企聯動，以一站式服務推動問題高效解決，駐場聯合辦公處置輿情投訴，解決率 100%。



推動郵寄安心購，針對郵寄商品交付問題，推動順豐快遞加固易損商品包裝，使相關投訴率下降 50%。同時推出安心配送卡和售後貼士，讓主動告知服務覆蓋 90% 的顧客。



成立共性事件專項快處小組，為無法正常提貨的顧客定制離島安心提貨服務，最大程度挽留訂單成交。



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。



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。



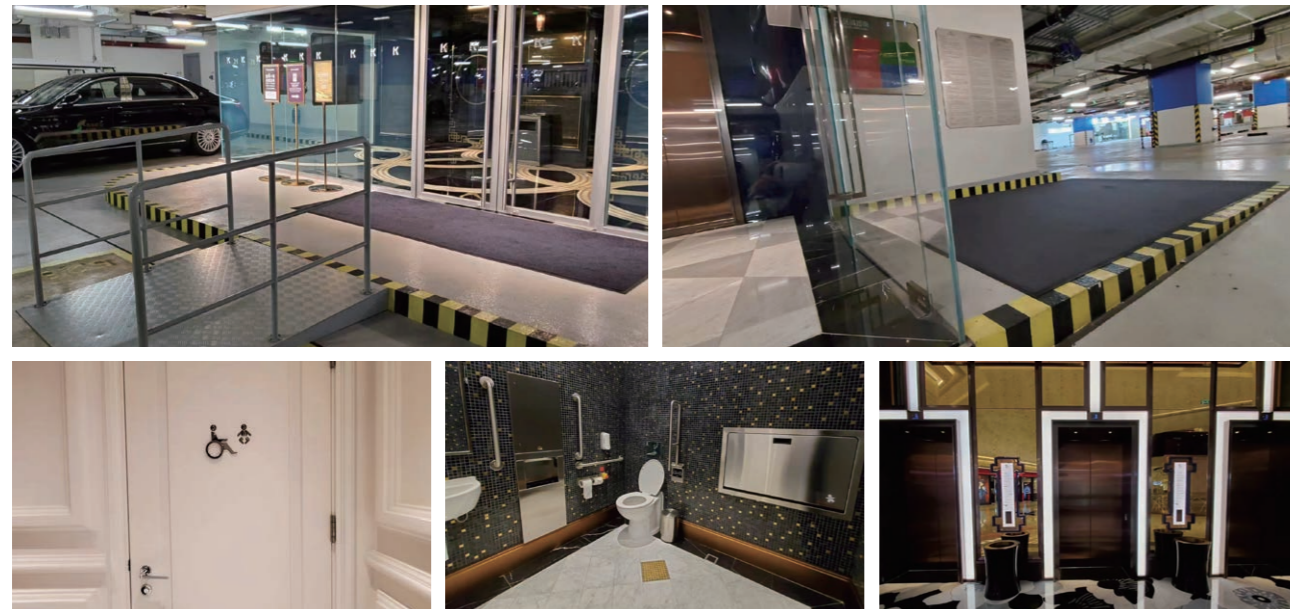
構建風險預防閉環體系，動態監控工單處置標準與雙覆核機制，提前發現解決經營風險問題，從被動應對轉向主動預防。



關注特殊需求人群，完善無障礙服務設施

公司始終堅持「以人為本」的服務理念，系統性完善無障礙服務設施、優化服務流程，並持續更新服務體系，致力於為所有顧客，尤其是有特殊需求的群體，提供平等、便利、有溫度的購物環境。

公司下屬門店設有無障礙設施。



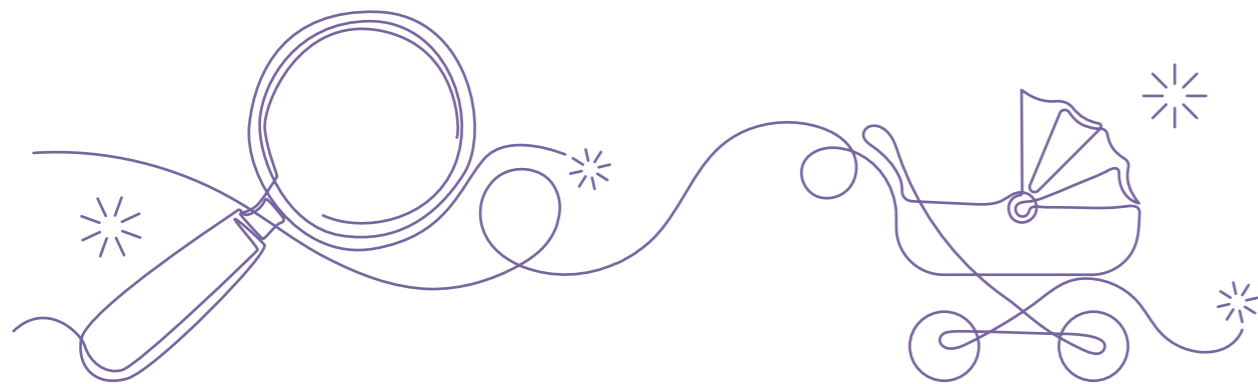
海免公司

博鰲店：

在收銀台提供放大鏡、老花鏡給長者使用，以便清晰查看各項小票單據；提供免費租借的兒童椅、輪椅在店使用，為顧客購物提供保障；

日月店：

提供輪椅、嬰兒推車等便民設施，準備飲用水、餅乾糖果供顧客品嘗，為帶小朋友的家庭準備精美氣球等，提升購物體驗。



三亞國際免稅城

2025 年，三亞國際免稅城在原有的便民、關愛特殊群體的服務基礎上進一步升級。

擴充服務種類：

將原 6 大類租借物品（嬰兒車、輪椅、披肩、腰凳、雨傘、兒童牽引繩）擴展至 12 類，新增拐杖、寵物推車、寵物背包、寵物牽引繩、大型犬籠、嘔吐袋 6 項實用服務，覆蓋多元化需求場景。

增加重點租借物品數量：

針對嬰兒車、輪椅等高頻租借品類增加儲備數量，滿足高峰期服務供應。

增加賣場急救設施布防點位：

在 3 個前台、2 個客服中心及遊客中心 6 個關鍵服務點位投放愛心藥箱，統一配置基礎急救藥品和應急物資，並在商場 6 個高客流點位增設 AED。

構建寵物友好的購物氛圍，允許顧客攜帶寵物肩高 ≤ 40cm 的小型犬及小型貓。



三亞國際免稅城「寵物友好」入場須知



提供寵物友好專用電梯

海口國際免稅城

無障礙設施與服務流程優化

01 暖心輪椅無障礙服務：

建立「需求即時響應」機制，顧客無需前往固定點位，通過現場工作人員或服務熱線提出需求後，服務人員將調配輪椅並直接送至顧客所在位置，實現全樓層無障礙通行支持。

02 陪同購物支持體系：

設置「貼心服務官」崗位，為有需要的顧客提供一對一陪同購物服務，協助動線引導、商品拿取與政策諮詢，提升行動不便顧客的自主購物體驗。

03 健康關懷服務：

在服務區配備專業護士，提供免費血壓測量及健康指導，為有健康監測需求的顧客提供及時支持；並在各

04 恆溫飲水服務：

各服務台旁均配備直飲水設備，提供溫水（40-45°C）與熱水（≥ 90°C）雙模式，滿足不同顧客飲用需求。

05 清晰視界服務：

各服務台常備清潔消毒後的老花鏡，供顧客免費取用，幫助緩解臨時性視物不便。

服務台、客服中心等關鍵服務點位投放愛心藥箱，統一配置基礎急救藥品和應急物資。

關注兒童權利保護

我們始終將兒童權利保護置於企業社會責任與商業運營的核心，鄭重承諾在經營活動中嚴格遵守兒童權利保護相關

法律法規，通過系統化的服務設計，為兒童營造安全、友好、受尊重的商業環境。具體舉措如下：

安全便捷出行支持：

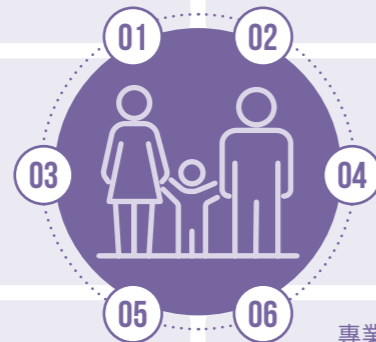
在各服務台設立童車租賃點，提供符合安全標準的潔淨嬰兒車，並支持任意服務點異地歸還，保障親子家庭便捷、安全的購物體驗。

應急健康守護：

各服務台常備兒童專用應急物資（如創可貼、碘伏棉片等），確保在突發情況下能提供及時、恰當的初步護理。

走失快速響應機制：

建立「兒童走失立即響應」流程，通過廣播系統與專人協同，第一時間啟動尋找與安撫，全力守護每位兒童的人身安全。



即時認可與鼓勵：

服務人員隨身攜帶卡通表揚貼紙，對兒童在公共場所表現出的文明行為（如耐心排隊、禮貌問候等）給予即時、可見的肯定，助力其社會情感發展。

可控能量補充：

服務人員隨身攜帶獨立包裝的健康糖果，在徵得家長明確同意後，為兒童提供，確保能量補充在安全、可控的範圍內進行。

專業化陪護服務：

制定《兒童陪護服務管理細則》明確服務標準與安全規範，在貴賓室為符合條件（如年齡在 5-12 周歲、無成人陪伴）的兒童提供有償專業陪護服務（開展陪護服務前，須由監護人簽署《兒童陪護委託登記表》，確保權責清晰、程序合規）。

影響、風險和機遇管理

我們深知服務品質直接關係到消費者信任、品牌聲譽以及公司的可持續發展。為此，我們建立了全面的風險管理流程，以識別、評估、優先考慮、監控和管理與服務品質相關的風險和機遇。

一、識別

公司定期對服務各環節進行風險識別和評估，通過開展客戶滿意度調查、設置顧客意見箱等方式收集客戶建議。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電話訪談。

呼和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。



二、評估與排序

我們採用定性與定量相結合的方法，對服務質量風險的影響程度和發生概率進行評估，優先處理那些對客戶體驗和企業聲譽影響最大的風險。我們根據客戶滿意度調查結果，

對顧客反饋進行評估，對風險進行優先級排序，重點關注那些可能導致嚴重後果的高風險領域。

2025 年顧客滿意度調研

海口國際免稅城

海口國際免稅城持續推進服務品質常態化監測，構建內部巡檢 + 第三方評估雙軌管控體系，全面強化服務質量與客戶體驗管理。

自 2025 年 7 月起，累計開展 5 輪共 140 個神秘訪客監測樣本，年度平均得分率 94.69%，覆蓋 6 家 S 店、有稅零售等多品類店鋪，以及客服部、物業服務部等關鍵客戶體驗責任部門，實現核心面客服務環節全流程、常態化督查。

同步完成面客區域環境質量專項檢查 90 次，年度均分 99.61 分，重點核查面客人員專業形象、店鋪環境運維、賣場公共區域物業品質、物料及廣告宣傳規範投放與更新等維度。

針對監測發現問題實行動態追蹤、台賬管理、閉環整改，對系統性服務短板建立並完善跨部門常態化會商機制；通過員工訪談、績效掛鉤、專項培訓等舉措壓實整改責任，推動服務質量持續升級。

三亞國際免稅城

三亞國際免稅城積極開展常態化服務質量監測，以神秘訪客、服務品質專項檢查、服務品質周計劃聯合巡檢形式開展。

自 2025 年 6 月起，累計完成 7 輪神秘訪客暗訪（年度均分 89.77 分），服務標準化水平顯著提高；全年累計開展服務品質專項檢查共 1,198 鋪 / 次，實現各業務環節檢查

全覆蓋，形成「發現問題 - 整改落實 - 複盤提升」的閉環管理機制。

通過多維度內部巡查與管理機制優化，服務問題發生率大幅降低，同比去年問題率下降 38.55%，客戶服務體驗得到切實提升；全年統籌完成周計劃聯合巡檢 56 次，發現問題 399 項，整改率 100%。

以上常規檢查範圍覆蓋儀容儀態、設施設備、服務環境、服務流程等維度。針對檢查中發現的問題，面客部門嚴格依據業務及服務質量標準體系要求，督促相關團隊開展專項複盤，並通過本部門溝通整改、績效掛鉤、培訓強化等方式落實閉環整改。

2025 年三亞國際免稅城開展了 12 次顧客滿意度調研，電話回訪 14,400 名顧客，收集了 1,440 份調查問卷，達成月度回訪量、完整答題問卷數量目標，調研顯示完全滿意率達 88.9%。

顧客滿意度調研內容主要根據銷售部、客戶管理部、工程與安全管理三個業務部門的面客服務工作內容，制定涵蓋一線工作人員服務態度和現場工作秩序的考題和考核結果應用方式，並將調查結果含顧客原聲反饋意見反饋給三個業務部門。

柬中免

柬中免金邊在第四季度重啟顧客調研，開展顧客推薦和客戶滿意度的問卷調查。根據調查結果，公司在商品價格和會員權益方面還有提升空間，顧客亦對香化特別是香水類商品的豐富性和新款精品提出需求。

三、監測

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，做好涉及服務品質的實時收集和整理，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。

四、管理

我們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、

我們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。結合客戶服務相關指標體系，我們定期監控關鍵風險指標，並定期向公司管理層匯報服務安全與質量風險的監控情況，為決策提供支持。

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。

我們亦制定《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：



產品安全與質量



治理

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。印發《進口商品安全質量風險預警與檢驗檢測管理規定（試行）》，將進口商品質量安全管理

工作規範化、制度化，加強進口商品安全質量管控，落實好經營單位的主體責任，保障消費者權益。



戰略

風險	影響	應對措施
商品質量風險	如果商品質量不佳，可能會因滯銷而產生經濟損失，或在銷售後發生法律訴訟和賠償費用，導致消費者信任受損，進而影響企業聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 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； 加強供應商溝通，重視商品質量問題的處理，詳見「嚴守供應鏈安全 智慧綠色驅動」章節； 建立和持續完善商品質量控制的制度及流程； 自有品牌「中免健康」聘請第三方檢測機構開展生產質量控制審核、產品生產環節審核等； 自有品牌「中免健康」商品若發現質量缺陷，將根據情節嚴重程度通知各個渠道緊急下架相關商品，並通過線上客服、短信等形式告知已購買消費者並召回相關商品。同時，溝通供應商協商共同完成產品召回與退回工作，必要時上報相關監管部門； 建立突發與情處置的管理機制。
臨期商品管理風險	可能會導致庫存積壓，產生經濟損失，進而影響企業聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 針對商品品類及實際情況，公司參照《銷售部管理規定》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； 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。
食品酒水安全風險	可能會造成商品質量問題，經濟損失，監管處罰，導致消費者信任受損，進而影響企業聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 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布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。
特殊倉儲要求商品存儲風險	可能會造成商品損壞、客戶投訴、經濟損失、監管處罰，進而影響企業聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 針對有如巧克力需要 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，我們會根據供應商發貨信息進行甄別，申報貨物時根據屬性進行勾選。



影響、風險和機遇管理

一、識別

為了確保產品的安全與質量，我們採取了全面的風險識別機制。定期審查相關的法律法規和標準，確保我們的產品符合最新的法規要求。與供應商緊密合作，收集並分析供應鏈中的潛在風險點，包括原材料的質量、生產工藝、運輸條件等。通過內部審計和內控管理，識別可能影響產品安全與質量的關鍵因素並加以管理。此外，我們利用客戶反饋和市場調研數據，了解消費者對產品安全與質量的需求和期望，確保我們的產品能夠滿足市場需求。

二、評估與排序

在識別出潛在風險和機遇後，我們採用科學的方法進行評估和排序。使用風險矩陣工具，根據風險發生的可能性和影響程度對每個風險進行評分，並據此確定優先級。對於高風險因素，我們會制定詳細的應對措施和應急預案。同時，我們還會定期更新風險評估結果，確保所有風險和機遇都得到及時有效的管理。

三、監測

為了持續監控產品安全與質量，我們建立了完善的監測體系。我們定期進行內部質量檢查，確保產品相關標準。我們設立了專門的客戶服務熱線和在線反饋平台，鼓勵消費者提供有關產品安全與質量的信息，以便我們及時發現並解決問題。

四、管理

在識別、評估和監測的基礎上，我們採取了一系列措施來有效管理產品安全與質量相關風險和機遇。設置專人負責監督和協調各項管理工作，確保所有措施得到有效執行。不斷優化管理流程，引入先進的技術和管理方法，不斷提升產品安全與質量管理水平。制定應急計劃和操作流程，確保在發生緊急情況時能夠迅速響應。我們與供應商建立長期合作關係，共同提升供應鏈的整體安全與質量水平。



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《新聞發布工作管理規定》《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。

針對公司自有品牌「中免健康」提供的膳食補充劑類產品，公司嚴格按照《廣告法》、《食品安全法》以及《藥品、醫療器械、保健食品、特殊醫學用途配方食品廣告審查管理暫行辦法》等法律法規，宣傳信息發布前將會進行內部檢查，保證宣傳內容符合法律法規。對於保健品還會嚴格按照註冊證、備案證、以及廣審表的內容宣傳。

同時，嚴格遵循藍帽認證標準及廣告審核備案要求，規範開展社交媒體平台宣發工作。例如，在小紅書等平台投放宣傳內容時，嚴格規避極限化表述，並標註產品適宜人群與不適宜人群等核心信息，清晰傳遞產品信息，規避消費



中免國際質量管理體系年度審核合格通知書

報告期內，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。

者認知偏差，保障宣發工作合規性與嚴謹性。

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，適應免稅行業特點，構建中國中免會員 One ID 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。

截至 2025 年末，註冊用戶數據接入量突破 1.4 億個，形成行業領先的規模化數據資產池。

公司構建對客服務的數字化平台，加速全渠道門店會員平台推廣，提升會員消費的便捷性。利用該大會員平台持續拓展渠道、豐富權益、深化第三方平台異業合作等業務；並持續深化多渠道融合和跨界合作生態，實現內部資源優勢互補和數據共享，整合會員私域平台，構建和管理統一的私域流量池，實現客戶深度連接與精準營銷。

公司持續加強對線上商城、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。

此外，為助力線上業務增長，公司建設星雲項目，通過星雲全面啟動數據精細化賦能體系，深度推進數據價值挖掘與應用創新，精準洞察市場需求、優化銷售轉化路徑，系統性提升數據產品的場景化服務能力。

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。

2025 年，公司經營品牌數量共 1,674 個，超過 53.7 萬個 SKU。



嚴守供應鏈安全 智慧綠色驅動

為向消費者持續提供高質量的商品與服務，公司構建安全、穩健的供應鏈管理體系，並充分發揮作為旅遊零售商的優

勢，聯動上下游，共建綠色、智慧供應鏈。

供應鏈安全

治理

為完善採購管理體系，規範採購行為，保障供應安全，公司設有供應鏈管理部、總經理辦公室、計劃部、履約部等採購管理部門，遵守《招標投標法》《招標投標法實施條例》、上市公司監管有關規定，建立系統的供應鏈安全管理制度，包括《供應商管理制度》《物流供應商管理暫行辦法》《颱風預防及應急預案》《倉庫消防預防及應急預案》《倉庫貨品防盜及安全管理相關制度》《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》等，確保從倉儲、運輸到配送各環節均有章可循。

2025 年，公司更新《採購管理辦法（試行）》《招標採購實施細則》《非招標採購實施細則》《集中採購管理規定》等，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。

戰略

供應鏈安全是我們作為旅遊零售商向消費者提供高品質的商品與服務的關鍵，為此我們建立健全供應鏈管理體系，堅決把好供應商的「入口關」，在履約期內持續做好監督

管理工作，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。

風險	影響	應對措施
所採購的商品質量不佳	<ul style="list-style-type: none"> 所採購的商品質量不佳可能影響銷路，並進而影響營業收入，甚至是公司聲譽。 	<ul style="list-style-type: none"> 加強招採流程管理； 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。
所採購的商品在運輸與儲存過程中受損	<ul style="list-style-type: none"> 商品在運輸與儲存過程中遭遇極端天氣事件如颱風、暴雨、積水，或因其他意外如大火、失竊等受損，會直接導致營業外支出增加，可能間接影響以後年度財產險投保成本和投保條件；也可能會因商品供應的質量和及時性受到影響而間接影響營業收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格把關物流與倉儲服務提供商的遴選，實地考察倉儲設施的安全性，盡量避免倉儲設施位於地勢低窪處； 制定《特殊場景應急預案》等，針對颱風等極端天氣導致的配送中斷、倉庫缺貨等風險，設立從預警監控、快速響應、資源協調到客戶溝通的全流程標準化處置機制，明確包括自然災害、事故災難、社會安全事件等突發情況的應對措施，規範事故報告、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，以此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； 投保財產險，並持續關注同類保險產品的市場供應情況。
經營場所風險	<ul style="list-style-type: none"> 倉儲場所溫度、濕度控制不到位可能導致商品質量受損，進而增加營業外支出，還可能影響營業收入和公司聲譽； 倉儲場所管理不嚴可能導致商品丟失風險，進而增加營業外支出； 倉儲場所存在消防隱患可能增加火災風險，進而增加營業外支出。 	<ul style="list-style-type: none"> 明確不同商品的存儲保管要求，加強倉儲人員培訓以提升庫存管理能力，強化監督檢查； 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，並持續提升倉庫存儲條件； 每月對倉庫進行消防安全設施及安全隱患自檢，排查可能存在的隱患以能及時整改； 嚴格實施倉庫出入權限管理，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。
商品庫存風險	<ul style="list-style-type: none"> 供應商交付不準時可能導致商品短缺，影響營業收入； 提前超量採購可能導致庫存積壓，增加庫存管理和內部調撥的倉儲物流成本； 如未及時發現庫存積壓則會導致臨期商品增加，影響營業收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定庫存管理優化計劃，加強風險內控管理，結合現有庫存管理制度、市場變化及銷售數據波動，合理確定庫存水平； 通過庫存的監控和預警，及時發現庫存積壓和缺貨情況； 合理規劃調撥計劃，避免庫內貨品存在積壓或供應不及時的情況。
商品採購及管理過程合規風險	<ul style="list-style-type: none"> 商品採購過程違反公司採購管理部門相關規定，可能增加公司採購成本，影響公司經濟效益； 商品管理過程違反公司規定，可能影響商品供應質量並進而影響公司聲譽和未來營業收入； 商品採購及管理過程如違反相關法律法規，將增加公司法律風險，並進而影響公司聲譽。 	<ul style="list-style-type: none"> 公司加強對採購管理部門與各部門涉及招採職能的人員開展招採管理制度宣貫教育，建立統一的招採平台； 加強倉儲人員的商品管理培訓，提高其庫存管理技能，確保庫存操作的規範性和準確性； 制定內部審計制度，監督和檢查公司涉及進出口活動相關業務規範性、合規性。

• 加強招採流程管理

在供應商尋源環節，公司建立統一的供應商庫，加強監督和覆核工作，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；具有履行合同所必需的專業設備、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。公司對供應商進行分級管理，並按期進行履約評價。

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

• 供應商准入

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，

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。

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

按照管理程序實施。

公司自有品牌中免健康主要依託 ODM/OEM 生產模式。根據供應商准入規定，在對供應商合作准入階段，公司會對供應商資質進行審核，包括 ISO 9001、HACCP 證書等質量體系證書，關注生產能力和售後服務，並在進行實地考察後進行潛在供應商入庫。

對於通過入庫與初步評審的供應商，在擬開展合作前委託第三方機構進行驗廠審核，且在後續合作過程中根據業務需要安排再次檢查。

對於開發生產的產品，在最終確定配方後，先由供應商安排打樣並送至有相關資質的第三方實驗室進行檢測，每年更新第三方檢測報告。在大貨生產階段，核查出廠分析證書。同時，每批產品在入庫時會進行外觀檢查，以及核對標籤、溯源碼（如有）、商品條碼內容，是否正確、清晰。

• 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：

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。

應商調級和使用的重要依據。

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。

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

一、識別

公司內控團隊定期對供應鏈環節進行評估，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，不斷優化供應鏈流程，實現供應鏈的穩定安全可持續發展。

二、評估與排序

我們定期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。

加強供應鏈風險管理，應對極端天氣

為應對海南地區頻發的颱風、暴雨等極端天氣對物流配送的衝擊，公司以《特殊場景應急預案》為核心，系統性地加強了供應鏈風險管理，以實現「風險預判

前置、響應快速高效」，最大限度保障從倉庫到各提貨點的配送穩定。



具體措施與機制包括：

1. 建立分級預警與前置響應機制：當氣象部門發布橙色及以上預警時，系統自動觸發應急流程。物流部門需在 1 小時內評估並申請暫停線上「口岸自提」服務，在 2 小時內完成與提貨點、運輸服務商的應急溝通，並根據存儲能力將非同城訂單配送計劃提前至離島前 3 天。
2. 細化全時段應急處置流程：針對車輛故障等突發狀況，預案明確了白天與夜晚兩種場景的處置流程。例如，作業時間內發生異常，要求 30 分鐘內制定並上報換車或拖車方案，確保信息在 25 分鐘內同步至客服部門，由客服在 30 分鐘內向消費者發送延誤通知，形成閉環管理。

3. 制定多元化的缺貨應對方案：對於出庫時發現的商品缺貨或破損，預案提供了包括緊急門店調撥、訂單拆分發貨、贈品補償（限三亞倉）及客服協商退款 / 轉郵寄在內的多種解決方案，確保在缺貨確認後 10 分鐘內確定執行方案，優先保障客戶體驗。

實施效果顯著：通過上述精細化、時效性強的管控措施，在 2025 年颱風季等極端天氣挑戰下，有效減少了貨物滯留與客戶投訴。全年因供應鏈問題導致的客訴率被控制在 0.000845% 的極低水平。

指標和目標

公司供應商管理相關指標如下：

指標	二級指標	單位	2025 年
品牌類供應商總數	/	家	760
按地區劃分的品牌類供應商數目	中國大陸	家	281
	中國港澳台	家	207
	海外	家	272
非品牌類供應商總數	/	家	1,642
按地區劃分的非品牌類供應商數目	中國大陸	家	1,512
	中國港澳台	家	95
	海外	家	35
非品牌類供應商分級情況	一級供應商總數	家	170

公司供應鏈安全相關指標如下：

指標	單位	2025 年	目標
供應鏈環節中發生的具有重大風險與影響的事件數量	件	0	0
供應鏈環節中發生的具有重大風險與影響的事件涉及供應商數量	家	0	0
供應鏈環節中發生的具有重大風險與影響的事件涉及人員數量	人	0	0

供應鏈管理智慧化

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。

2025 年，公司海南區域持續優化港口、機場等提貨租賃面積、人員結構及車輛配送線路，降低提貨配送成本，並陸

續承接友商的離島提貨業務，充分展現出提貨點內部優化重組的積極效果。

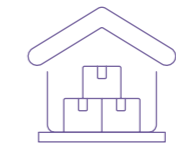
公司意識到供應商在供應鏈中的關鍵作用。通過建立可視化平台和數字化供應鏈體系，實現供應商、生產製造商和經銷商之間的數據互通和供應鏈融合，以幫助提供規範化、信息化的商品信息，提升企業和供應鏈夥伴的運營效率，實現合作共贏的和諧局面。

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，以降低溫室氣體。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。

在倉儲管理中，公司充分應用人工智能和遠程控制技術，在各物流中心安裝使用倉儲管理系統，科學合理規範倉庫作業，提高庫內管理效率。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。同時，公司引進並應用高層托盤四向車立體貨架系統，通過使用空中空間，大幅提高單位面積的倉儲容量；高效的自動化存取能力，也降低設備空耗與人力成本，減少能源消耗，提升了整體物流資源的利用效率。

2025 年，公司持續優化倉儲中心布局，現有倉儲中心總面積超過

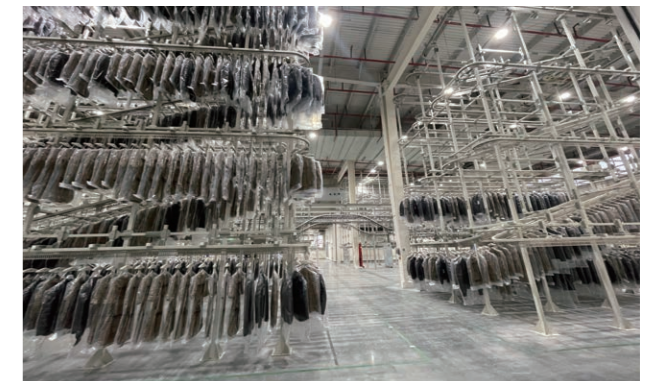


54.6
萬平方米

公司還採用箱式機器人，其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的 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，並大幅提高了揀選效率和準確率。



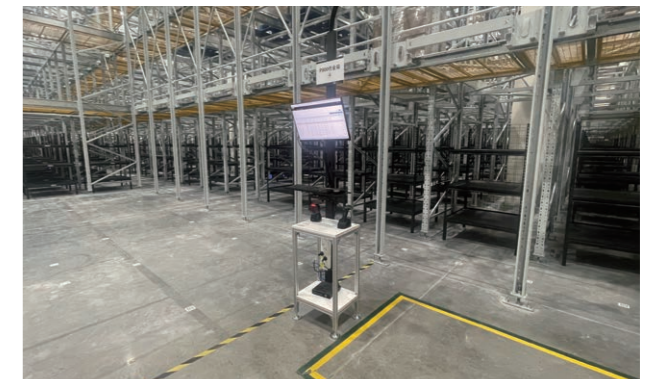
AGV 機器人存儲



服裝懸掛鏈



四向穿梭車 + AGV 機器人存儲



打造綠色供應鏈

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。

綠色運輸

公司聚焦物流環節降碳潛力，通過技術升級、管理優化和模式創新，構建高效低碳的綠色物流體系。

我們在各物流中心推廣節能光源應用，三亞物流基地、澄邁綜保倉完成照明設備全面節能改造，自有倉庫節能光源使用率達 100%。

我們在運輸環節推廣新能源運輸車輛，並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，減少了不必要的空駛和半載情況，從而減少溫室氣體排放。

綠色倉儲

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

自有倉庫節能光源使用率達



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。

我們注重員工節能能力建設，各物流中心組織開展物流路徑優化、倉儲流程優化、物流設備節能操作和綠色包裝等專題培訓，通過實際案例分析和現場演示，強化員工節能實踐能力，推動節能理念轉化為實際行動。

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，督促養成良好駕駛習慣，嚴格日常維護保養和油料管控，科學選擇行車路線，確保每一次出車都能最大限度地利用現有資源。

我們在倉儲作業中踐行「循環經濟」的理念，將「在運營過程中不新購任何托盤、不新購一次性庫位容器、大力推動使用可循環利用的作業工具」作為工作目標。

為實現目標，我們：

推動循環載具全面應用

在倉庫使用供應商紙箱定制化裁剪，適配貨架尺寸複用為倉儲容器，通過紙箱二次利用，2025 年節約新購紙箱約 7,000 個。

優先使用供應商來貨托盤，避免新購木質托盤，減少木材消耗。海南區域保稅倉在倉儲與物流環節，全面採用可長期重複使用的塑料托盤，替代傳統一次性木托盤。

倉庫存儲使用回收紙箱及可循環、可降解的環保塑料箱作為容器。

科學、合理的倉儲布局

將分散的倉庫整合成一體化倉儲分撥中心。

優化運載工具的裝載量和運力利用，避免不必要的運力浪費，提高物流鏈效率。

優化運營流程數字化

持續完善供應鏈信息化系統，推動訂單、交接、倉儲等環節全流程線上操作。

推行無紙化倉庫管理，通過指紋識別系統進行人員進出登記，替代傳統紙質記錄。

採用節能環保的設備設施

使用 LED 節能燈具

全面使用電力叉車

探索其他清潔能源設備

供應商 ESG 管理

在供應商管理方面，公司嚴格遵循准入與評估機制，在質量、成本、交期等傳統指標基礎上，將環保、社會責任等可持續發展要素納入核心評估體系，並通過簽訂專項協議明確雙方責任，開展定期績效評審，推動供應商共同提升。

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。在監察方面，我們加強了對供應商環保表現的評估和監測，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。

公司會到供應商工廠實地調研，了解包材整個生產及運輸環節是否綠色環保，對表現好的供應商在綜合評分上加分。此外，為避免包材的過量採購，減少包材對倉庫場地的面積佔用，我們會對包材供應商多頻次、小批量供貨能力進行重點評估。

公司積極構建並參與綠色供應鏈生態，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，更主動聯動合作夥伴開展實踐創新，例如推廣使用循環箱，共同降低環境足跡。

我們在採購政策和準則中明確環保要求，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，我們與供應商進行深入的溝通和審核，要求其提供更全面的環保認證或證書，會優先選擇具備 ISO14001 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 ISO14001 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。



匯聚向善之力 踐行責任擔當

創造美好生活

中國中免始終以實際行動踐行企業使命，提供高品質的商品和服務，為消費者創造更加美好的生活，努力成為品質生活的倡導者與幸福的傳遞者。

2025 年，公司響應市內免稅店新政，積極推進市內免稅店

建設，12 家市內免稅店全面開業並實現穩健經營，包括：三亞、大連、青島、廈門、上海及北京 6 家存量門店完成煥新升級，深圳、廣州、成都、西安、天津及福州 6 家新中標門店成功落地。

門店煥新升級

案例

大連市內免稅店推出母親節活動，打造暖心購物體驗

2025 年母親節，中國中免大連市內免稅店特別推出母親節專屬購物活動，以全球精選好物與誠意活動，為消費者打造暖心購物體驗。作為國家免稅新政實施後全國首家開業的市內免稅店，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；同時還緊抓新政機遇發揮渠道優勢，引入國際一線品牌與本土特色「國潮」商品，形成「全球精選 + 在地文化」的雙向融合。



案例

響應新政，中國中免青島市內免稅店煥新升級

2025 年 5 月 20 日，公司青島市內免稅店完成市內免稅店新政發布後的轉型升級，引入百餘個國際知名品牌，構建以美妝香氛、高端酒水、潮流配飾為主的多元化免稅商品矩陣。作為公司在山東省布局的首家市內免稅項目，該門店的開業進一步強化青島免稅商業布局，滿足多層次消費需求，推動區域高端消費回流。



案例

公司廈門市內免稅店煥新開業，促進區域免稅經濟發展

2025 年 5 月 26 日，公司廈門市內免稅店迎來新政轉型後的煥新升級，匯聚時尚美妝、奢配精品和香醇美酒等國際知名品牌。作為福建省首家市內免稅店，廈門市內免稅店與現有口岸免稅業態形成互補，為區域免稅經濟發展注入全新動能。



廈門市內免稅店



三亞市內免稅店



北京市內免稅店



上海市內免稅店

新中標門店成功落地

案例

打造深圳市內免稅店，助力深圳建設國際消費中心城市

2025 年 8 月 26 日，在深圳經濟特區成立 45 周年之際，中國中免、深圳免稅集團、深業集團聯合打造深圳市內免稅店，助力深圳建設國際消費中心城市，為粵港澳大灣區發展注入新活力。該項目位於福田區核心商圈深業上城 L1 層開業，佔地近 3,000 平方米，包括免稅商品區和有稅商品區。



深圳市內免稅店

案例

廣州首家市內免稅店啟幕，激活國際消費中心城市動能

2025年8月26日，公司廣州市內免稅店作為廣州第一家市內免稅店正式亮相，標誌着廣州在國際消費中心城市建設進程中邁出重要一步。項目由中免集團、廣百股份、嶺南控股、白雲機場四強聯手打造，選址城市核心商圈，憑藉其地理位置優勢輻射本地消費者與全球遊客。

店內空間設計深度融入「花城」元素；有稅區域專設國潮主題館，將廣彩、牙雕技藝與現代設計相融合，打造兼具文化與消費屬性的「可帶走的手信」，以「場景消費+文化體驗」雙輪驅動，構建旅遊零售新生態，為消費者提供融合城市印象、地域文化與免稅購物相結合的獨特體驗，向遊客傳播中華優秀傳統文化。



△ 國貨潮品

案例

中國中免中標成都和天津市內免稅店，推動免稅行業高質量發展和地區經濟繁榮

2025年1月9日和13日，中國中免成功中標成都和天津市內免稅店項目。成都是西部經濟、科技創新和對外交往中心，成都市內免稅店選址仁恒置地廣場，地處CBD核心區，區位優勢顯著。天津作為國際消費中心城

市，是京津冀協同發展的重要城市，天津市內免稅店選址仁恒伊勢丹，位於老城廂商圈，輻射多個區域，定位「購物博物館」主題，致力打造城市消費新地標。



△ 成都市內免稅店



△ 天津市內免稅店

市內免稅店是城市商圈格局塑造的重要契機，是中國文化的宣傳陣地，也是國潮品牌孵化器。公司充分發揮自身獨有優勢，打造「免稅+有稅」「線下+線上」「進口+國產」

三位一體運營模式，構建沉浸式體驗消費新場景，滿足消費者日益增長的對美好生活的嚮往和追求，推動區域免稅行業的高質量發展和地區經濟繁榮。

推動行業發展

作為旅遊零售行業的領軍企業，中國中免積極參與行業盛會如消博會、進博會，舉辦全球品牌商大會等，持續推動免稅行業的創新發展。

案例

中國中免舉辦 2025 全球品牌商大會，共話全球旅遊零售行業

2025年3月，以「無界 共振」為主題的中國中免 2025 全球品牌商大會在海南三亞舉辦，聚焦政策走向、行業趨勢、前沿技術等核心議題，為全球品牌商提供中國旅遊零售市場的深度洞察。中國中免通過搭建更加緊密的交流與合作橋樑，為全球品牌商提供更加精準的市場定位、高效的運營支持以及多元化的營銷策略，將助力其在中國市場的穩健發展。

首發產品引入中免，為全球消費者提供更豐富的產品和優質的服務體驗。



中國中免董事長范雲軍先生在會上講話，公司將以「守正創新、提質增效、融合發展」為根本遵循，推動企業高質量發展，希望為合作品牌提供更深入的消費者洞察和市場發展機遇，也期待越來越多品牌將旗艦店、獨家

中國中免亮相第五屆消博會，攜手業界共享新機遇

2025年4月，第五屆中國國際消費品博覽會（以下簡稱「消博會」）在海南舉辦，為全球企業共享中國市場和中國企業走向世界創造機遇。2025年是海南自貿港封關之年，是消博會連續舉辦的第五年，也是公司連續第五次參與盛會。



△ 公司「方圓之間」主展館展台

公司本次主展館展台以「方圓之間」為主題進行設計，在保持通透性的開放式結構中，為每個不同類型的產品展位進行對應的氛圍營造以及場景設計，做到一步一品、一步一景的獨特觀展體驗。依託公司在品牌經營方面的強大實力，公司攜多個知名品牌，多品類全方位展現國內外優質商品，充分發揮行業引領力。

此外，公司還在海口國際免稅城中庭推出時裝秀走秀活動，以「展覽+走秀」的形式，動態展示服飾、珠寶、美妝等潮流單品，創新消費場景，助力消費潛力釋放，助力海南自貿港打造成為全球消費時尚引領地，為全球消費創新、免稅與旅遊零售行業發展創造新機遇。



△ 海口國際免稅城的高規格時尚走秀活動

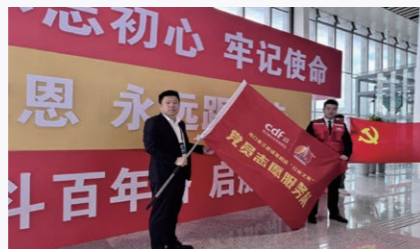
開展志願活動

公司積極開展志願活動，彰顯企業社會責任與擔當，努力打造具有中免特色的志願服務品牌，美蘭店、海免公司、三亞店、杭州中免等相繼成立中免志願服務隊。

案例

美蘭店創建「紅帆之翼」黨員志願服務隊，開展多項志願活動

2025 年海免公司美蘭店創建「紅帆之翼」黨建品牌，3 月舉行「紅帆之翼」黨員志願服務隊的授旗儀式，鼓勵黨員志願者以飽滿的熱情、專業的素養，傳遞黨的溫暖和關懷。



△ 「紅帆之翼」黨員志願服務隊授旗儀式



5 月，「紅帆之翼」黨員志願服務隊選派黨員及積極分子，積極投入到海口市美蘭區委宣傳部主辦的「與暮光同行，與幸福同頻」全齡友好徒步活動志願服務中，完成協助簽到和物資發放等工作，並結合業務特色，現場進行離島免稅政策及防範套代購知識宣講。



△ 徒步活動志願服務留影



△ 離島免稅政策及防範套代購知識宣講

10 月，美蘭店「紅帆之翼」黨員志願服務隊與市場團隊緊密配合，志願服務海口市美蘭區人民政府主辦的 2025 美蘭漁村龍舟賽季賽（總決賽），提供簽到、秩序維護、

整理比賽物資、嘉賓引導等暖心服務，詮釋企業的品牌溫度與社會擔當。

案例

海免公司及下屬門店開展多項志願者服務

2025 年，海口公司志願服務隊註冊志願者 322 人，共

開展志願活動 23 場，志願者累計志願服務時長 6,252.3 小時，包括：

2025 年 3 月 12 日，海免公司組織 17 名黨員群眾代表前往海南大學（觀瀾湖校區）參加由海口市龍華區政府主辦的義務植樹活動，為全面譜寫海南自貿港建設篇章夯實生態基礎、厚植生態底色。



2025 年 3 月 21 日，海免公司開展「地球一小時」公益捐贈主題黨日活動。員工積極響應，共募集到衣物、生活用品、學習用品、兒童圖書及玩具等愛心物資 571 件，交由海南省公益組織「童愛會」統一接收，捐贈給有需要的群體。



2025 年 7 月，日月店黨總支、團委攜手海口市龍華區團委，前往龍華區華墾社區開展人居环境整治志願服務活動，助力有效預防基孔肯雅熱、登革熱等蚊媒傳播疾病發生的風險，切實守護群眾健康。



案例

三亞店開展多樣志願服務活動

2025 年，三亞店開展生態環保、交通疏導、社區服務等各類志願服務活動 20 場，志願服務時長近 800 小時。

一是擦亮「淨藍護綠」環保品牌，圍繞植樹節、世界地球日、全國生態日等重要節點，組織青年志願者深入鐵爐港等地，開展紅樹林養護、海灘清潔、防風救災等活動，全年累計開展 11 場，參與志願者約 200 人次。

二是探索「文旅先鋒」服務品牌，組織青年為「女子精英馬拉松」「周杰倫演唱會」等大型文旅活動提供志願服務 3 次，展現了中免青年的良好風貌。

三是推動志願服務常態化，加強與屬地公益組織合作，開展關愛兒童等常態化服務 6 場，弘揚「奉獻、友愛、互助、進步」的志願精神。



△ 2025 年 3 月 12 日，三亞店在海棠灣鐵爐港組織開展了以「『淨藍護綠』守自然青蔥，養護紅樹保濕地淨土」為主題的 3.12 植樹節活動。「免稅先鋒」志願隊對公司往年植樹區域的樹木進行了撫育管護。

案例

中免以行動建設海底綠網，攜手多業態共築蔚藍海岸線

2025 年，中免海南與支付寶深化合作，以「你碰我捐」模式升級公益實踐——消費者在海南中免門店使用支付寶「碰一下」支付，每筆交易即向 SEE 基金會捐贈 1 元用於貝克喜鹽草修復，形成「商業消費—環保捐贈—生態修復」可持續閉環。

同時，為將線上公益轉化為線下實踐，公司亦將「你碰

我捐」項目進行實體化延伸。4 月 22 日是第 56 個世界地球日，中免海南聯合支付寶、SEE 基金會於海口東寨港海科院曲口科研基地開展海草修復公益活動。中免海南、支付寶、SEE 基金會及中免會員代表 40 餘人參與，成功移植貝克喜鹽草及卵葉海草 120 杯，預計修復約 200 平方米海草床。



△ 活動特別設置紅樹林生態探訪環節，公益使者乘船前往毗鄰的東寨港國家級自然保護區。

案例

杭州中免積極開展多項公益活動

杭州中免聯合黨支部成立「啟杭先鋒隊」，2025 年第二季度開展文明購物宣傳；組織參加中華慈善總會「一張紙獻愛心活動」，支持貧困家庭先天性心臟病兒童和藏

區包蟲病患者的救治；持續開展捐舊衣公益活動，2025 年累積向中華慈善總會捐贈舊衣 117.4 公斤。

海外社會責任

我們積極踐行海外社會責任，為當地社區的可持續發展貢獻力量。

案例

柬中免啟動「柬埔寨文創」愛心公益之旅，支持兒童福利事業

自 2014 年 10 月開始，柬中免以「愛心公益之旅」為主題，定點援助柬埔寨兒童藝術福利院。2025 年 11 月 28 日，柬中免在柬埔寨兒童藝術福利院啟動「柬埔寨文創」愛心公益之旅，員工自發捐贈並積極參與。向福利院捐贈慰問物資（如原創 T 恤、文傳產品、文具、食品飲料等），並通過繪畫互動等活動開展陪伴與關懷，支持兒童福利事業，以「公益+文創」創新形式，塑造中免「商業價值與社會價值並重」的品牌形象，增強在東南亞市場的親和力，提升消費者對「cdf 文創」的認知。



案例

堅持人員「本土化」戰略，搭建中、柬人才橋樑

十餘年來，中國中免始終堅持『以人為本』的理念，先後招聘並培養了上百位中籍與柬籍員工，為公司建設本地化、高效能的人才隊伍貢獻力量。

柬中免團隊人員堅持「本土化」戰略，中層管理幹部堅持聘用柬籍員工，為柬埔寨直接創造 500 餘個就業崗位，成為帶動當地就業的重要力量。同時，公司堅持培養一線員工學習中文，以語言文化為紐帶搭建溝通橋樑。



我們緊密圍繞「國家所需、香港所長、企業所能」，助力香港增強發展動能，廣泛吸納本地員工就業；以香港社區為紐帶，聯合基層社區、在港企業、高校等單位，積極組織開展社區志願服務、惠民內購會，支持香港高校籃球聯賽等賽事舉辦，廣泛凝聚基層社區愛國愛港力量，支持「愛國者治港」原則。

持續關注香港青年成長，積極響應香港特區政府、香港中國企業協會推出的各項青年就業實習計劃和學生幫扶計劃，通過向香港青年提供實習及就業機會、組織香港本地員工參與愛國愛港學習培訓，組織員工擔任志願友師幫扶弱勢基層中學生等，加強香港青年的凝聚力向心力。

推進鄉村全面振興 繪就農村農業現代化新圖景

中國中免積極服務國家戰略，紮實推進鄉村全面振興，加大定點幫扶工作力度，有效提升鄉村產業發展水平、鄉村建設水平、鄉村治理水平，千方百計推動農業增效益、農村增活力、農民增收入，為推進中國式現代化提供基礎支撐。

2025 年，公司投入無償幫扶資金 1,688 萬元，引入各類幫扶資金 1,005 萬元，捐贈校服折合人民幣約 60 萬元，督導

兩縣掛職幹部在雲南省孟連縣、西盟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 16 個。兩縣掛職幹部認真調研，結合兩縣人才隊伍建設需要，組織縣鄉村基層幹部培訓、鄉村振興致富帶頭人培訓、專業技術人員培訓，全年共培訓各類人員 1,690 人次，為兩縣鄉村振興工作提供人才培訓方面的支持。



西盟縣校服捐贈證書



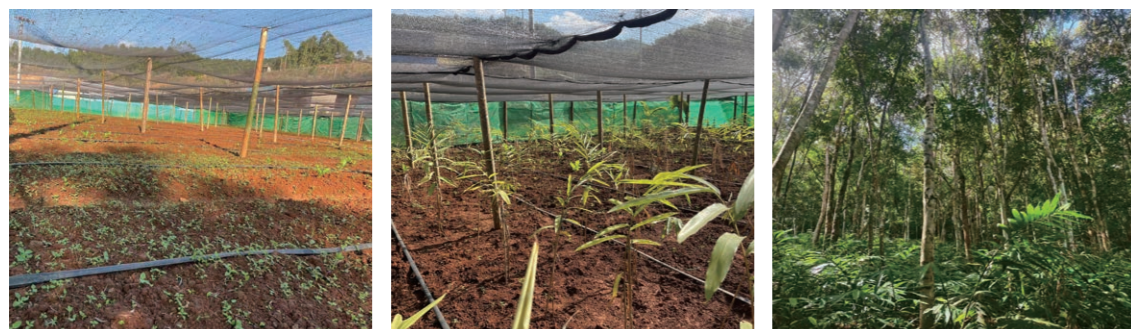
孟連縣校服捐贈證書

產業振興

產業振興，是鄉村全面振興的基礎。

公司投入 210 萬元在孟連縣景信鄉回俄村、景冒村開展砂仁林下種植，建造砂仁標準化廠房，引進先進的種植技術和設備，開發砂仁足浴包、食療包、

傣醫藥包等特色文旅產品，建設產品展示及體驗平台，提供技術培訓和職業發展機會，提高農民的生產技能和綜合素質，推動農業現代化。



公司為孟連縣娜允古鎮宣撫文化街區提升改造美麗鄉村項目投入 300 萬元，包括改造沿街立面、建築與圍牆，新建護欄、移動種植箱、花盆、傣陶燈具

等設施，計劃形成 20 餘家集傣族飲食、咖啡品鑑、牛油果品鑑及特色小商品為一體的文創街，拉長富民產業鏈條。



人才振興

鄉村振興，人才是關鍵。

公司持續夯實鄉村振興人才基礎，2025 年組織 78 名縣鄉村幹部及致富帶頭人，赴景谷、寧洱等地開展「基層幹部素質提升及致富帶頭人培訓班」，聚焦產業發展與基層治理開展沉浸式學習，為西盟鄉村振興注入了強勁而持久的內生動力。

參觀景谷蔬菜產業園重點示範基地 >



公司心系邊疆教育，2025 年支援建設西盟縣民族小學錄播教室，讓更多學生接觸到豐富多樣的教學內容，同時拓寬教師成長渠道，推動課堂從傳統模式向智慧模式跨越，促進優質教育資源共享。



公司持續支持希望之星「好老師」培訓項目，2025 年，組織篩選西盟縣 7 個鄉（鎮）27 所小學的骨幹教師前往廣東省珠海市交流學習教育教學經驗，提升教師學科專業能力，提高教學質量。通過師資隊伍建設，有效縮小城鄉教育差距，為鄉村振興築牢教育根基。



文化振興



鄉村振興，文化先行。

公司支持西盟縣岳宋鄉岳宋村傳統佤族村寨——小新寨人居環境整治與紅色文化旅遊提升項目，打造黨建角、布設宣傳展板，收集紅旗民兵排戰鬥老物件，深挖戍邊紅色文化內涵，建設西盟縣紅色教育基地，提升村寨知名度與影響力，為旅遊發展奠基礎，凝聚民族團結力量。

公司支持西盟縣勐卡鎮馬散村永俄寨「佤山歌舞者」配套設施提升項目，包括傳統民族服飾 80 套、舞台修繕及完善舞台設施，有效提升群眾民族舞蹈展演質量和展演視覺效果，傳承弘揚優秀民族文化，豐富群眾精神文化生活。



生態振興



建設宜居宜業和美鄉村，增進農民福祉。



公司為孟連縣景信鄉回俄村傣族傳統村寨進行升級改造，包括道路及其附屬設施提升改造、村民庭院圍牆、庭院門、彩鋼瓦等改造及綠化補植等，提升當地人居環境和生態環境，改善產業發展基礎設施，直接受益 158 戶 786 人。



公司持續開展西盟縣勐梭鎮勐梭村里坎田園休閒度假村建設，新建排水溝、飲用水官網、續建田園綜合體泳池恒溫加熱等，項目將提升里坎組旅遊服務設施，助力打

造美麗宜居宜業宜遊村莊，豐富當地旅遊業態，促進農文深度融合發展。

組織振興



組織振興，推進鄉村治理現代化。



昆明中免黨支部與孟連縣、西盟縣 4 個基層黨組織簽署 2025 年共建協議，開展黨建聯建共建活動，探索推進抓黨建促進鄉村治理水平提升。



公司組織孟連縣領導幹部赴深圳開展「汲取改革開放精神，推動孟連高質量發展」專題培訓班。

消費幫扶

發動各級工會採買脫貧縣農特產品，全年共採買孟連縣、西盟縣農特產品 164 萬元。

全年共採買孟連縣、西盟縣農特產品



支持在地鄉村產業發展

海免公司精心選派鄉村振興駐村工作隊員，前往海南白沙縣擁阜村扎根基層一線、支援鄉村振興，在產業幫扶、村民增收、民生保障等方面開展了卓有成效的工作，2025 年通過協同工會開展消費幫扶，促進村集體增收超 26 萬元。

促進村集體增收超



發揮旅遊零售渠道優勢

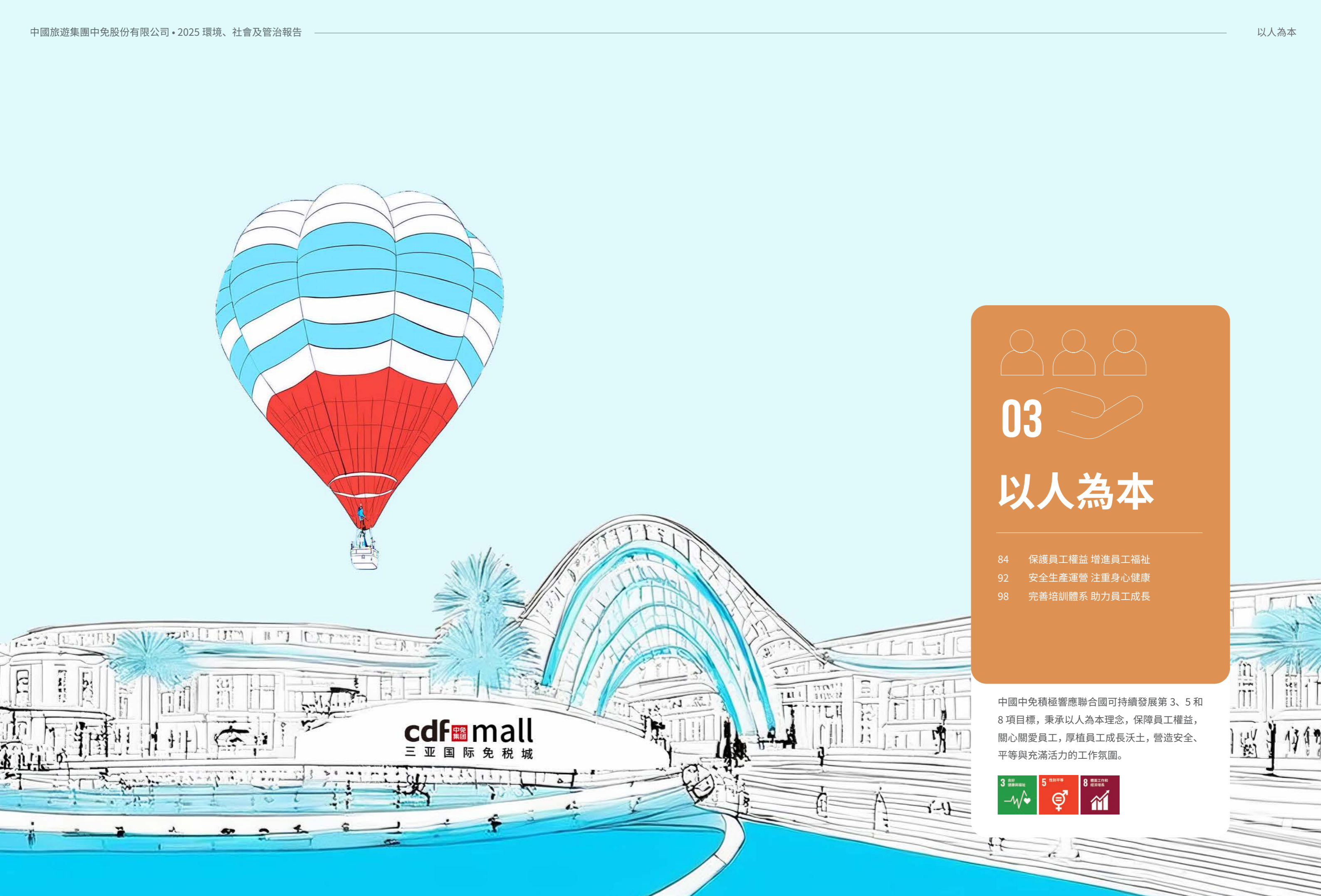
三亞國際免稅城、海口國際免稅城「星旅雲品」助農專區發揮旅遊零售渠道優勢，更新農特產品新品上架，全年幫銷 7 個幫扶縣及 1 個對口支援縣農特產品 216 萬元，孟連縣、西盟縣掛職幹部幫銷農特產品 138 萬元，為脫貧地區的農特產品打開市場通道，助力當地農民增收致富。



三亞國際免稅城「星旅雲品」助農專區



海口國際免稅城「星旅雲品」助農專區



03



以人為本

- 84 保護員工權益 增進員工福祉
- 92 安全生產運營 注重身心健康
- 98 完善培訓體系 助力員工成長

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，保障員工權益，關心關愛員工，厚植員工成長沃土，營造安全、平等與充滿活力的工作氛圍。



保護員工權益 增進員工福祉

僱傭管理

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

中國中免針對員工管理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《任期制和契約化管理辦法》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，於《總部員工績效管理辦法》中明確員工工作的監督考核機制。

公司員工管理由人力資源部/黨委組織部統籌，設人才招聘、人才發展與培訓、薪酬福利、績效等團隊，並設員工關係崗位。

戰略

員工隊伍是企業發展的重要保障，為此我們建立了全流程管控，確保僱傭合規，吸引和保留優秀人才。

風險	影響	應對措施
員工留存風險	員工流失在短期上可能導致響應不及時從而影響客戶服務質量；中長期則影響企業市場競爭地位與聲譽	加強全面薪酬管理，優化激勵機制，關心關愛員工，營造良好的工作氛圍
員工效能風險	員工專業技能欠佳，或未能緊跟時代發展的需求，短期可能影響客戶服務質量；中長期則影響企業市場競爭地位與聲譽	健全人才發展與培養機制，分級分類全員培訓，開展技能競賽以賽促幹

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。我們不定期結合入職員工資料與日常管理了解是否有誤用童工或強迫勞動，如有發現立即予以調查，並終止僱傭童工。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。

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。

全面薪酬管理與員工激勵

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。報告期內未發現系統性性別薪酬差異。

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。

2025 年，公司工會依規完成總部工會換屆選舉，選舉產生新一屆工會委員會、經審委、女工委委員；共召開 3 次職代會，保障職工知情權、參與權、表達權和監督權。



△ 2025 年公司工會換屆大會圖片

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、面談等各種方式向工會表達訴求。

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。2025 年對海南地區基層員工薪酬標準進行優化改革，基層員工保障性工資水平提高 15% 以上。

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，嚴格按照任期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。公司正在積極探索超額利潤分享機制，對於符合條件的子企業，在 2026 年起實施超額利潤分享機制。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，以進一步激發員工創新創造活力。

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。

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。

影響、風險與機遇管理

公司定期審視員工管理政策與實踐，員工管理中的風險一併納入企業全面風險管理流程。

公司圍繞員工管理構建「風險識別—風險評估—風險應對—風險監控」閉環管理體系，精準防控可持續發展風險，並挖掘潛在價值，助力企業 ESG 價值與業務價值的協同增長。

風險識別

從員工權益保障、招聘管理、用工準則、節假日與工時管理、民主管理、全面薪酬管理與員工激勵等方面，全面識別潛在風險點，確保無盲區覆蓋。

風險應對

依據風險等級，制定差異化管控策略，實現風險的精準、高效處置。



風險評估

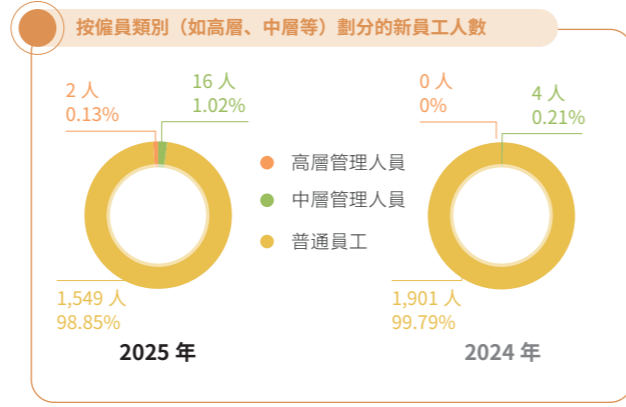
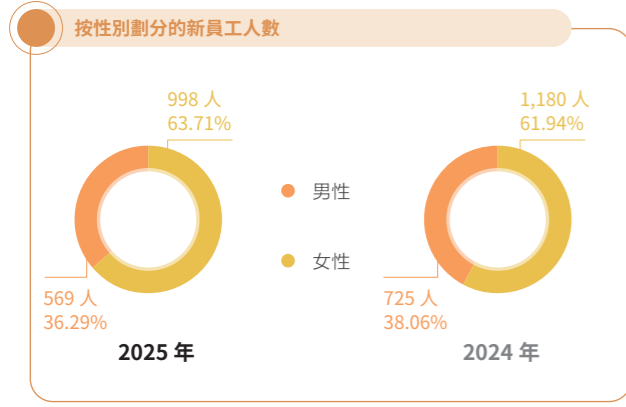
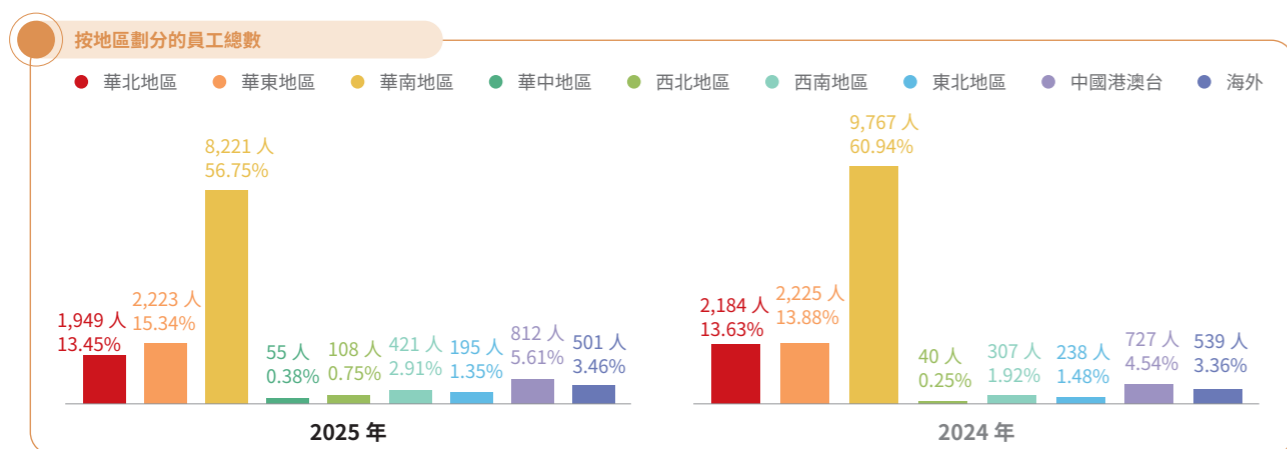
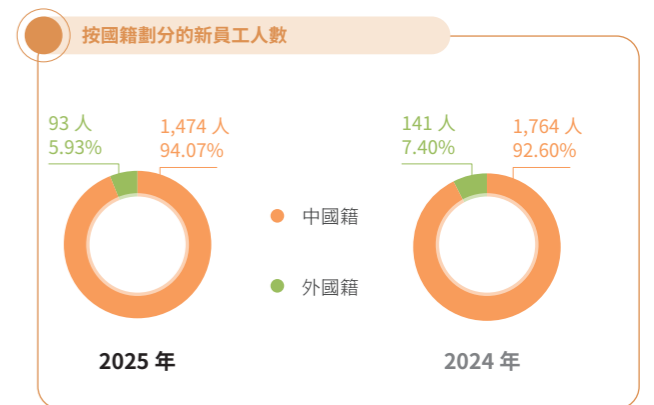
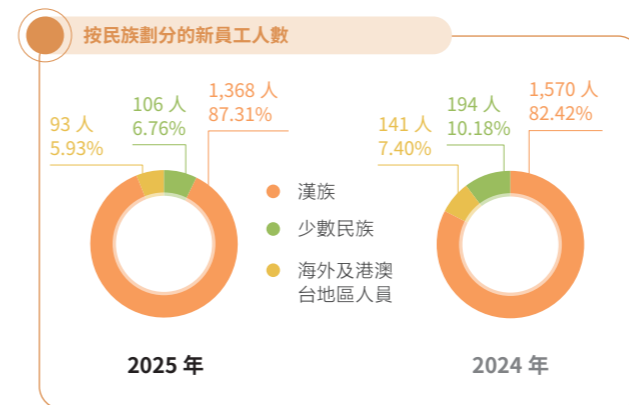
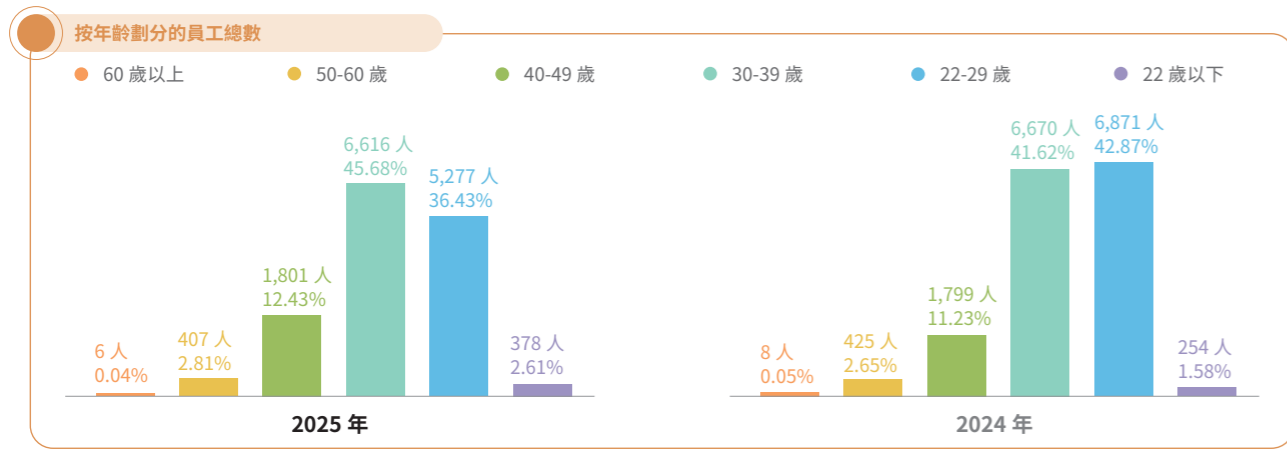
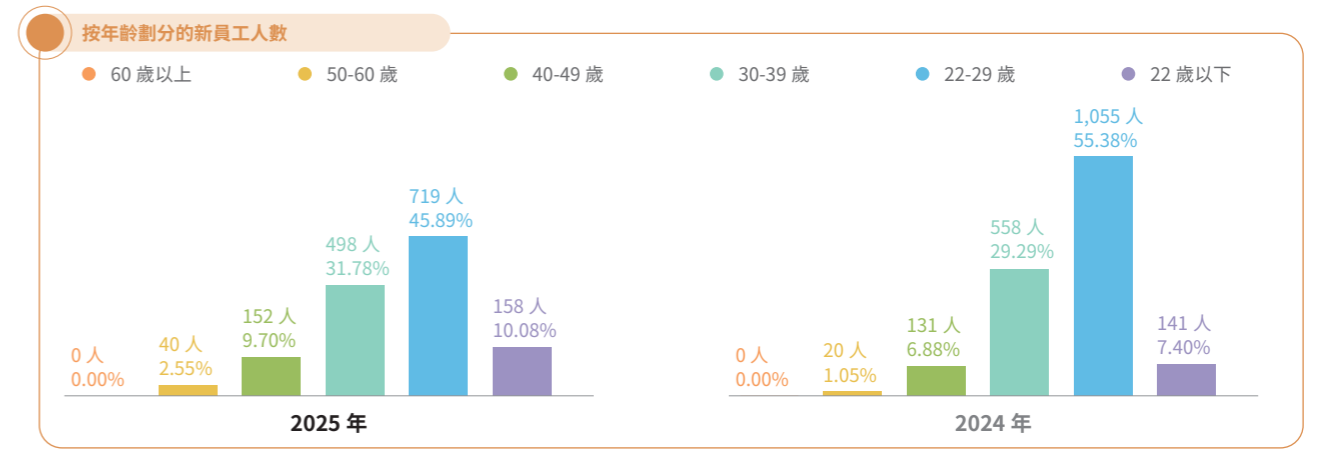
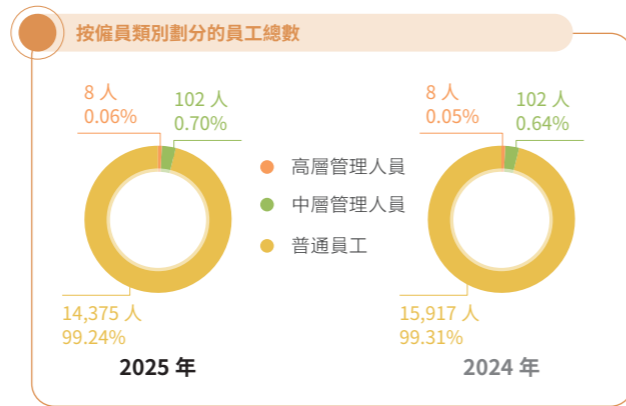
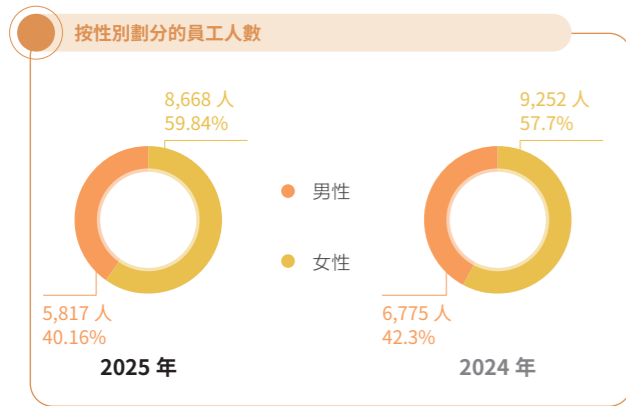
基於風險發生概率、影響程度、時間範圍、以及不可補救性對識別的風險劃分等級；針對高優先級風險，第一時間啟動專項評估，並聯動利益相關方明確風險影響邊界。

風險監控

由責任部門定期對員工管理流程的執行情況開展跟蹤檢查，保障管控措施落地見效。

指標和目標





員工流失率情況

員工總流失率 **17.25%**，其中自願離職員工的流失率 **10.48%**

按性別劃分的員工流失率	按僱員類別劃分的員工流失率	按年齡劃分的員工流失率	按地區劃分的員工流失率
男性 19.87% 17.53% 女性 14.89% 14.33%	高層管理人員 0% 25% 中層管理人員 0.98% 5.88% 普通員工 17.10% 18.72%	60 歲以上 45.50% 52.94% 50-60 歲 17.94% 12.53% 40-49 歲 13.04% 6.98% 30-39 歲 14.93% 11.73% 22-29 歲 21.51% 19.23% 22 歲以下 11.27% 48.58%	境內 17.15% 18.14% 中國港澳台地區 17.98% 30.54% 海外 18.54% 16.14%

● 2025 年 ● 2024 年

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。

員工福利

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、員工未成年子女補充醫療保險等福利，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。2025 年，公司員工福利支出 2.32 億元。

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。

2025 年，公司海南地區門店為員工提供通勤班車，其中三亞店和海免公司美蘭店採用班車通勤員工佔比均超過 50%，極大方便了員工上下班。

我們制定了《病困職工幫扶和工會集體福利管理規定》，

慰問幫扶

2025 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。

辦公環境



母嬰室

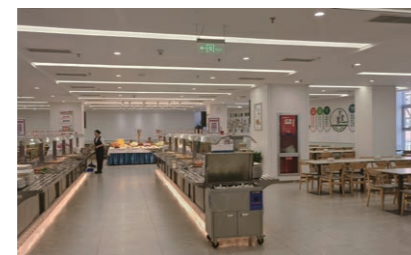


職工活動室

常態化開放職工活動室，持續改善活動室環境，提供乒乓球、跑步、桌球活動。開展母嬰關愛專項行動，升級改造母嬰室並取得北京市總工會「母嬰關愛室」授牌，為特殊時期女職工提供安全舒適的保障。

後勤保障

2025 年，對總部員工餐廳升級改造，煥新餐具，優化就餐動線、流程，提升部分菜品質量，增加輕食區，調整了水吧、意見板、美食推薦區等功能區。成立員工食堂膳食工作小組，建立與員工關於菜品等方面的溝通機制，在總部範圍內開展食堂就餐滿意度調查和改進制度，就餐滿意度達到 93.78%。



餐廳照片



餐食照片

文體活動

公司組織開展春遊活動，讓職工在春遊活動中舒緩壓力、愉悅身心、增進友誼、提振精神。組隊參加集團第三屆職工運動會，勇奪五人制足球、籃球、羽毛球、田徑賽、趣味運動團體賽冠軍，乒乓球團體賽亞軍，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。開展中國中免在京企業職工運動會，400 餘人參與活動，有效促進了在京單位之間的交流融合，增強了職工的歸屬感和集體榮譽感。



公司職工運動會



集團職工運動會



春遊

興趣活動

成立職工興趣小組 4 個，常態化開展職工興趣小組活動，瑜伽、籃球、羽毛球、足球等興趣小組共組織現場活動 200 餘次。



羽毛球興趣小組



籃球興趣小組



足球興趣小組

節慶活動

各級工會開展慶新春活動、「三八婦女節」系列活動、「五四青年節」活動等主題活動慶祝相關節日。



新春活動



婦女節活動



五四青年節活動



安全生產運營 注重身心健康

安全生產

公司持續優化安全文化建設，堅守「人民至上、生命至上」理念，全面落實「安全第一、預防為主、綜合治理」方針，將安全生產工作深度融入生產經營全流程。

責任落實

公司嚴格遵守《安全生產法》《職病防治法》等法律法規及規定，持續完善制度體系，2025 年修訂《安全環保和職業健康考核實施細則》《特種設備安全管理規定》等 7 項制度；對新修訂的《安全生產管理辦法》等制度進行宣貫培訓，培訓結束後組織各單位主要負責人、分管負責人及安全管理人員開展線上考試，參加培訓的 432 人均通過考核；各子公司同步完善制度建設，確保制度覆蓋生產經營全流程。

公司持續健全責任體系，根據人員變動和生產經營實際，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，配齊配強安全管理人員。截至 2025 年末，公司共有安全管理人員 258 人。2025 年，公司修訂全員安全生產責任制，明確公司領導班子、各部門、各崗位安全生產職責。與各部門、所屬企業簽訂《安全環保目標責任書》86 份，全體員工簽訂《安全環保責任書》，實現安全生產責任 100% 覆蓋，推動安全生產從「全員參與」向「全員履責」轉變。

體系建設

公司推進標準化建設，積極組織所屬企業開展安全生產標準化建設，三亞國際免稅城邀請專業團隊指導完善安全生產管理體系，制定標準化手冊，修訂 12 項制度，完成 ISO9001 質量管理體系、ISO14001 環境管理體系以及 ISO45001 職業健康安全管理體系認證；海口國際免稅城參照《企業安全生產標準化基本規範》GB/T33000-2016，建立健全安全生產、消防安全管理體系，實現安全消防管理系統化、崗位操作行為規範化。

隱患治理

2025 年公司深入推進安全生產治本攻堅三年行動、「雷霆」行動和消防安全排查整治行動，制定專項方案，細化任務分工，累計開展各類安全檢查 1,765 次，排查各類安全隱患 2,504 項，整改率 100%。

累計開展各類安全檢查



排查各類安全隱患



整改率



三亞店 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證證書

針對商業綜合體、在建項目、物流中心、寫字樓等人員密集場所和重點區域，持續開展專項排查：

倉庫安全專項排查：組織所屬商業綜合體、免稅門店、倉儲單位圍繞同一庫房租賃多戶、建築防火材料合規性、消防設施配備管理等方面全面檢查；

消防安全專項排查：嚴查違規動火作業、易燃可燃裝飾保溫材料、疏散通道佔用等問題，各商業綜合體每日開店前及閉店後進行巡檢，重點區域每 2 小時巡查一次；

特種設備專項排查：檢查電梯、扶梯、起重機械等設備運行及維保情況，核實年檢及作業人員持證上崗情況；

在建項目專項排查：聚焦起重機械、腳手架、高支模、深基坑等危大工程，制定《檢查評分表》，對各項目分包單位進行打分排名；

2025 年公司創新隱患治理機制，構築齊抓共管的全員防線。公司制定印發《事故隱患內部報告獎勵機制實施方案》，開發「隱患隨手拍二維碼」並在各單位顯著位置張貼，充分調動全員參與隱患排查的積極性。全年員工通過二維碼上報隱患 147 處，均已完成整改，對隱患上報員工發放獎勵金。2025 年 12 月，公司組織內部安全專家開展重點單位交叉檢查，進一步提升隱患治理質效；全年邀請第三方專家開展 5 次安全檢查評估，專家專業涵蓋建築施工安全、消防、電氣等領域，以查代培、查培結合，持續提升現場隱患排查整改能力。

在歲末年初、「兩會」、五一、國慶等重點時段，組織開展全領域、全覆蓋的安全生產大檢查，聚焦施工作業、消防安全、用電安全、燃氣安全等關鍵環節，形成隱患排查整治清單，督促閉環整改。針對颱風、暴雨等極端天氣，建立極端天氣預警響應機制，完善防汛防台應急預案，加固設施設備，儲備應急物資，全年有效防範「蝴蝶」「塔巴」「米娜」「樺加沙」等颱風及暴雨、高溫等災害性天氣影響，確保免稅綜合體、門店、物流中心安全度汛。



境外隱患排查，柬中免主要領導帶隊開展安全隱患排查



邀請外部專家檢查



各門店每月大檢查、每周小檢查。

教育培訓

公司始終將安全生產工作擺在突出位置，2025 年公司組織外部安全專家培訓、安全生產應知應會、新員工入職培訓、消防、反恐、施工安全、職業健康、典型事故案例警示教育等各類培訓 1,385 場，參與 7.54 萬人次。



安全生產綜合培訓

- 公司特邀外部消防安全領域專家為各級安全生產分管負責人、安全管理人員參會學習進行授課，全面強化員工消防安全意識，提升隱患排查與應急處置能力。
- 公司將安全生產培訓列為新員工入職必修課，並納入新員工培訓課程體系，新員工培訓覆蓋率 100%。
- 投資公司召開 4 次「安全生產大講堂」活動，安排內外部專家線上授課，提高公司各工程管理人員的安全管理水平。
- 中免國際採取內部講師講課，邀請香港消防處等外部專業人員授課等形式，組織 4 次針對全員的專題安全教育培訓活動。
- 中免商貿開展安全生產應知應會專題培訓，系統講解《安全生產法》《特種設備安全法》《突發事件應對法》《消防法》等核心法規及常用安全術語，培訓後開展線上考試，有效夯實了員工安全理論基礎。

供應商培訓

- 各在建項目積極開展警示教育活動，及時向總包、分包、監理單位宣貫中央企業安全生產緊急視頻會議及上級全會議精神，並吸取各事故案例教訓，積極開展特種作業培訓、消防應急專項培訓、腳手架安全培訓、有限空間作業培訓等各類專項培訓。

消防培訓

- 海口國際免稅城、三亞國際免稅城組織全體員工開展消防滅火實操輪訓，提高員工動手滅火能力，做到人人懂滅火，人人會滅火，人人敢滅火。
- 投資公司組織員工前往消防安全教育體驗館進行實地體驗學習，「身臨其境」感受火場殘酷，以直觀的方式「零距離」感受火災現場，體會火災帶來的危害和後果。
- 博鰲店邀請瓊海市消防支隊博鰲大隊參謀和瓊海市公安局博鰲分局交警大隊警官分別進行了消防安全、交通安全知識培訓。

公司以「安全生產月」「消防宣傳月」「職業病防治法宣傳周」等活動為契機，通過宣傳欄、橫幅、網絡學習、知識競賽、體驗館實地學習等多樣化形式普及安全生產法律法規和常識。中免數科開展手機報推送、安全生產知識競賽；三亞國際免稅城、日月廣場店開展安全知識競賽、消防技能實

應急管理

2025 年，公司開展消防、防汛、高處墜落、事故上報、屬地協同處置等應急演練共 383 場，參與 1.61 萬人次。

公司在安全生產月、消防宣傳月期間聯合屬地消防部門、中旅物業開展消防應急疏散演練，總經理常策軍先生任演習總指揮。各在建項目組織開展消防、高處墜落和防台防汛等各類應急演練 47 次，總包與參建單位積極參與，有效提高現場工作人員協同配合應急能力。

海口國際免稅城聯合海口市消防救援支隊、秀英區消防大隊、新海海岸派出所開展大型綜合應急演練，市消防救援支隊副支隊長現場觀摩指導。

三亞國際免稅城聯合三亞市消防支隊開展大型綜合應急處

置演練，模擬銷售店鋪突發火災，現場進行應急處置、人員疏散、醫療救護等科目演練。

三亞物流基地、海口綜合保稅倉、北京冬奧倉、各物流中心分別開展消防綜合應急演練，增強倉庫管理人員消防意識和應急處置能力。



海口國際免稅城聯合海口消防支隊開展大型綜合應急演練

創新管理

公司在三亞國際免稅城試點建設 AI 監控系統，覆蓋商場出入口、停車場、主要店鋪、直梯扶梯、連廊、過道等重點區域，自動檢測車輛違停、人員聚集、煙霧檢測、抽煙檢測、打架檢測等異常情況，實現從「被動監管」向「主動預防」的轉變。

各在建項目設置智能化安全體驗館；海口國際免稅城項目使用智能安全帽管理系統，實現人員軌跡實時上傳、危險區域語音預警等功能，消除監控死角；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；三亞太古項目推廣使用智慧隱患管理系統和智能安全帽管理系統，實現項目隱患管理標準化、規範化。

公司亦創新管理模式創新提升效率。海口國際免稅城實行安全網格化管理，劃分三級網格，責任落實到人，突發情

況響應時間縮短至 3 分鐘以內；投資公司推行「項目公司安委辦 - 工程部和監理單位 - 現場工程師」安全檢查體系，制定各層級安全管理檢查表，解決責任斷層、隱患積壓等問題；

2025 年，公司持續加大安全生產投入力度，全年累計投入安全生產費用 3,714 萬元，為安全生產工作提供堅實保障。公司及下屬所有企業未發生任何生產安全事故、涉險事件及其他造成嚴重社會影響的安全環保事故，未造成人員傷亡和重大財產損失，安全生產形勢持續穩定向好。

公司堅守「以人為本」理念，以保障員工身心健康為核心，持續深化職業健康管理體系建設，紮實推進各項工作落地見效，全年未發生職業病危害事件，有效維護了廣大員工的職業健康權益。

指標	二級指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
工亡人數	員工	人	0	0	0
	承包商	人	0	0	/
員工因工傷造成的死亡率 ¹	/	%	0	0	0
員工工傷案例總數	/	例	0	0	0
因工傷損失工作日數	員工	天	0	0	0
	承包商	天	0	0	/
百萬工時損工事故率 ² (LTIFR)	員工	%	0	0	0
	承包商	%	0	0	/

1 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 x100%

2 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 x1,000,000

身心健康

健全管理體系

公司持續完善職業健康管理體系，開展《職業健康管理規定》制度宣貫，指導各所屬企業進一步明確內部機構和人員的職業健康管理職責，確保責任層層傳導、落實到位。全年保障充足的人員和物資投入，推動各級單位嚴格執行

職業健康管理要求，積極控制職業危害因素。同時，公司將職業健康管理與安全生產工作深度融合，形成「統一部署、協同推進、齊抓共管」的工作格局，有效提升了職業健康管理的規範化、精細化水平。

完善防護措施

公司聚焦在建項目、免稅綜合體、物流中心等重点區域，針對噪聲、粉塵、高溫、有毒有害氣體等關鍵職業病危害因素，開展多輪次專項排查整治行動。三亞國際免稅城、海口國際免稅城定期對空調通風系統、機電設備操作間、柴油發電機房等重点區域進行檢查，並組織員工開展職業病防護培訓，完善防護設施，加強日常監測，持續優化工

作環境，切實降低職業病風險，築牢員工健康防線。各在建項目定期對防塵口罩、防毒面具、防護面具等個人職業健康防護用具的購置、發放和使用情況進行檢查；對焊接、油漆、保溫、探傷等重点工作部位的各項職業病防護設施的設置情況與預防措施進行檢查，持續優化工作環境。

提升員工福祉

公司嚴格按照國家及地方要求，為全體員工及時足額繳納工傷保險，2025 年公司員工工傷保險支出總金額 53.02 萬元，實現 100% 覆蓋。公司持續為員工提供年度體檢福利，為員工本人及未成年子女配備綜合醫療保險，含意外險、重疾險、醫療險；為外派境外及因公出國員工提供跨境醫療保障，全方位減輕員工醫療負擔。

公司組織開展中暑、突發疾病等各類職業健康應急演練，聯合屬地紅十字會、消防部門開展應急救護專場培訓，內容涵蓋心肺復甦、AED 使用、滅火實操等，參訓員工經考核後獲發相關證書，有效提升了自救互救能力。

公司保證特殊防護精準化，夏季高溫期間，足額發放高溫作業補貼，督促各單位減少高溫時段室外露天作業，配備充足的防暑降溫物資和藥品；為員工提供符合標準的安全帽、安全帶、防塵面具等個人防護裝備，並定期開展正確佩戴培訓與監督檢查。

關注心理健康

為加強對公司員工心理健康的關心，緩解員工工作和生活壓力，公司啟動 EAP 員工心理援助計劃，開通 24 小時心理熱線，發布心理健康期刊，與心理諮詢機構合作，為員工提供免費的專業心理諮詢服務，多措並舉構建心理健康防護網，提升員工幸福感。

普及健康知識

公司以 2025 年 4 月 25 日至 5 月 1 日全國第 23 個《職業病防治法》宣傳周為核心，圍繞「關愛勞動者心理健康」主題，組織開展多層次、多形式的宣教活動，公司及所屬各單位

共組織職業健康主題宣講培訓 154 次，宣傳受眾達 12,483 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。



△ 三亞國際免稅城向顧客和員工發放職業健康宣傳材料



△ 海免公司邀請省紅十字會專業講師開展急救自救知識專題講座

完善培訓體系 助力員工成長

培訓

分層賦能培訓

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。



針對高層管理人員

組織參加集團「《習近平經濟文選》第一卷聯學培訓」「大咖講堂」「領軍班」等集中培訓，全面提升黨性修養與政治素養。同時，組織參加中組部、中央黨校、上級單位等開展的黨紀教育、合規經營、創新能力與財務能力提升等專題培訓班等，累計參訓約 590 人次，進一步提升管理者政治站位，拓寬知識視野和戰略思維。



針對中層管理人員

組織開展公司中基層管理人員與新任管理人員培訓班、規模以下子企業經理層集中培訓，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。同時，組織參加上級單位新晉管理人員網絡培訓班，累計參訓約 110 餘人次。



針對初級管理人員

開展團隊建設、門店管理等專題培訓，累計參訓 1,500 餘人次。同時，組織參加中大院、國資委、上級單位等開展的「高潛班」、國企改革、品牌建設等專題培訓，累計參訓約 851 人次，進一步提升管理者的綜合素養和管理能力。



針對一線業務人員

組織所屬企業銷售精英、視覺陳列專項培訓，共有規模以下子企業 80 餘人參訓，助力一線銷售人員夯實綜合素質與實踐技能。組織開展香化、腕表等品類知識培訓，共有 60 餘名一線銷售人員參訓，進一步提升其品牌認知與精準營銷能力。此外，依託「中免學堂」線上組織開展客戶服務提升、銷售技巧、AI 賦能門店引流等一線崗位必備專業技能培訓，累計參訓約 8,500 餘人次，全面築牢一線人員業務能力根基。



針對應屆生

公司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。

公司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，有效將內外師資資源相結合，為員工提供專業且多樣化的培訓課程。目前平台賬號做到全員覆蓋。2025 年推送課程專題 20 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，學習平台登陸率達到 90%。同時，為提高員工學習的積極性與活躍度，即時向員工傳遞學習資訊，充分利用「中免學堂」微信公眾號、企業微信「中免學堂專欄」不定期向員工發布課程推送、知識分享等內容。

年度重點培訓項目

2025 年共開展重點培訓項目 1,000 餘項，累計參訓 16 萬人次，累計完成 78.85 萬學時，人均培訓學時 55 學時。

2025 年，公司總部開展重點培訓項目：

4 月

為進一步提升公司組織人事工作水平及組工幹部履職能力，組織開展組工幹部培訓班，共有組織人事條線 240 餘人參訓，通過黨性廉潔教育、上級會議精神宣貫、前沿理念賦能、實戰經驗互鑑、難點課題研討「五維聯動」，為組織人事工作注入新思維、新動能。

5 月—6 月

公司組織開展海南區域所屬企業黨委管理幹部培訓班，累計參訓 70 餘人，聚焦海南區域經營管理中的痛點、難點，通過「理論+實踐」「講授+互動」「學習+應用」的模式，從提升政治能力、經營能力、管理能力三個維度開展授課，切實提升公司海南區域幹部人才能力素質和專業化水平。

8 月

根據集團常態化開展新員工入職培訓工作要求，公司組織開展了新員工線下集中培訓，邀請公司領導講授「入職第一課」，共有 50 餘人現場參訓。同時建立「入職培訓+考試評估」機制，在新員工到崗 3 天內推送線上學習課程及考試安排，人員覆蓋率達 100%。通過培訓，極大提升了新員工對行業與公司的認同感、歸屬感和使命感，為新員工快速融入公司文化、明確職業發展路徑、實現個人與公司協同發展奠定了堅實基礎。

10 月

公司組織開展 2025 年度管理人員培訓班，採用「標桿企業探訪+集中授課+課題研討」的形式，累計參訓 40 餘人，通過「黨性廉潔教育築根基、標桿企業探訪學經驗、前沿理念賦能提能力、戰略課題研討促轉化」四維聯動，為管理人員注入新思維、激發新動能。

12 月

公司組織所屬企業管理人員開展了線下集中培訓，圍繞標桿企業探訪、黨性廉潔教育、高效團隊驅動客戶服務、經營能力突破、創新思維賦能五大維度系統開展，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。



AI 賦能培訓

2025 年，公司積極開展科技創新、智能賦能崗位類培訓，旨在提升員工在人工智能、大數據分析等前沿技術領域的專業能力，以適應數字經濟時代下企業轉型升級的需求，增強企業的核心競爭力。

對於中高層管理人員，組織參加了由外部專業機構主辦的《中央企業人工智能特訓班（央企科技領軍人才班）》《提升創新能力網絡專題班》等科技創新主題培訓，進一步提升了管理人員的數智化思維方式和創新能力。



第一期培訓

線下集訓內容同步製作成錄播課程，上傳至公司內部學習平台「中免學堂」，供全體員工隨時學習，助力員工培育智能辦公思維、提升工作質效。同時，依託「中免學堂」線上學習平台，組織開展《DeepSeek 應用指南專題課程》《DeepSeek 應用實戰專題課程》等系列課程，累計參訓 2,300 餘人，有效推動員工工作模式創新升級。

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。

全年直播



累計參訓



對於一線業務人員，組織開展《AI 賦能門店引流與私域成交》等 AI 工具應用於門店運營相關課程，累計 670 餘人參訓，助力一線門店運營效率提升。

對於全體員工，組織開展 AI 智能辦公實戰系列培訓，採用「線下集中授課 + 線上同步直播」形式，圍繞 AI 工具在公文寫作、PPT 製作、數據分析等高頻辦公場景的智能化應用，以「理論教學 + 實操演練」相結合的方式，構建「基礎辦公賦能—業務數據突圍」進階體系，累計參訓 1,200 餘人。



第二期培訓

2025 年，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 12 次，累計參訓 9,600 餘人次，以訓代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。

2025 年，本公司開展培訓情況如下：

員工培訓績效表				
指標	二級指標	單位	2025 年	2024 年
員工培訓發展支出總額	/	萬元	1,052.86	954.48
每名全職員工培訓發展平均成本	/	元/人	726.87	595.55
按性別劃分的平均培訓發展成本	男性	元	727.05	/
	女性	元	726.73	/
按僱員類別（如高層、中層等）劃分的平均培訓發展成本	高層管理人員 ³	元	0	/
	中層管理人員	元	10,372.55	/
	普通員工	元	658.83	/
按年齡劃分的平均培訓發展成本	50-60 歲	元	726.35	/
	40-49 歲	元	726.95	/
	30-39 歲	元	727.51	/
	22-29 歲	元	726.6	/
按地區劃分的平均培訓發展成本	境內	元	751.2	/
	港澳台地區	元	482.71	/
	海外	元	483.71	/
公司培訓覆蓋率	/	%	100	100
按性別劃分的受訓員工百分比	男性	%	100	100
	女性	%	100	100
按僱員類別劃分的受訓員工百分比	高層管理人員	%	100	100
	中層管理人員	%	100	100
	普通員工	%	100	100
培訓總學時	/	萬小時	78.85	63.37
人均受訓學時	/	小時	55.07	40.03
按性別劃分的平均受訓時數	男性	小時	53.42	26.79
	女性	小時	56.71	36.58
按僱員類別劃分的平均受訓時數	高層管理人員 ⁴	小時	138.22	142.45
	中層管理人員	小時	114.23	75.05
	普通員工	小時	53.74	34.90
按地區劃分的平均受訓時數	境內	小時	57.81	41.76
	中國港澳台地區	小時	20.79	13.29
	海外	小時	20.10	14.27

³ 公司管理層由集團統籌培養並承擔培訓費用。

⁴ 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布的《幹部教育培訓工作條例》的規定，因此參加了較多培訓。

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。

案例

2025 年，公司持續加強進技能人才隊伍建設工作。職稱評審工作方面，積極組織員工參加集團及外部專業機構開展的工程、會計、經濟、審計、檔案、翻譯等專業系列職稱評審，各類職稱獲評人數穩步攀升，持續夯實專業人才隊伍基礎，為公司戰略落地注入澎湃人才動能。職業技能等級認定方面，統籌指導並組織下屬企業分支機構，開展「商品營業員」職業技能等級自主認定，共 687 人通過認定（通過率達 93%）。以自主認定為抓手，有效構建技能人才內部培養與認證一體化體系，進一步拓寬技能人才職業發展通道，為公司技能人才梯隊建設築牢成長根基。

我們對員工採用目標管理法 (MBO)、關鍵績效指標法 (KPI)、目標與關鍵成果法 (OKR)、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%。



技能人才自主認定考點現場

凝聚動員職工建功立業

公司緊扣企業改革發展和生產經營主線，搭建職工成長成才平台，充分發揮職工主力軍作用。2025 年，公司深化產業工人隊伍建設改革，起草《深化產業工人隊伍建設改革方案》，將產業工人隊伍建設改革融入企業發展各環節，

團結引導公司產業工人聽黨話跟黨走的信念更加堅定，在旅遊強國建設中發揮主力軍作用，暢通產業工人職業發展通道。

案例

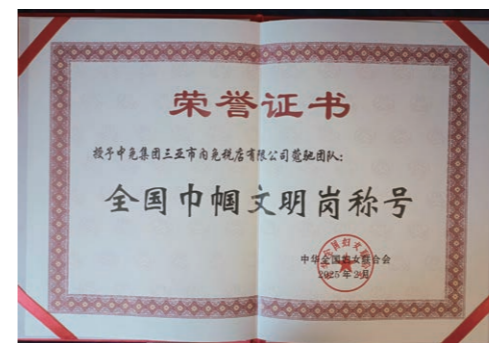
舉辦第一屆「免稅工匠」技能競賽

2025 年 9 月 28 日，公司舉辦第一屆「免稅工匠」技能競賽，競賽項目覆蓋銷售、服務等核心崗位，來自 17 家下屬企業的 80 名選手晉級決賽，5 名優秀選手榮獲「青年崗位能手」稱號，達到了以賽促練、以賽促幹，推動賽事成果與實際效能轉化的目標。



在強化勞模先進示範引領方面，積極選樹先進典型。2025 年，公司有 1 人榮獲「全國三八紅旗手」、1 個集體榮獲「全國巾幗文明崗」、1 人榮獲「全國勞動模範」、1 人榮獲「海

南省五一勞動獎章」、1 個集體榮獲「海南省工人先鋒號」、2 人榮獲「集團勞動模範」。



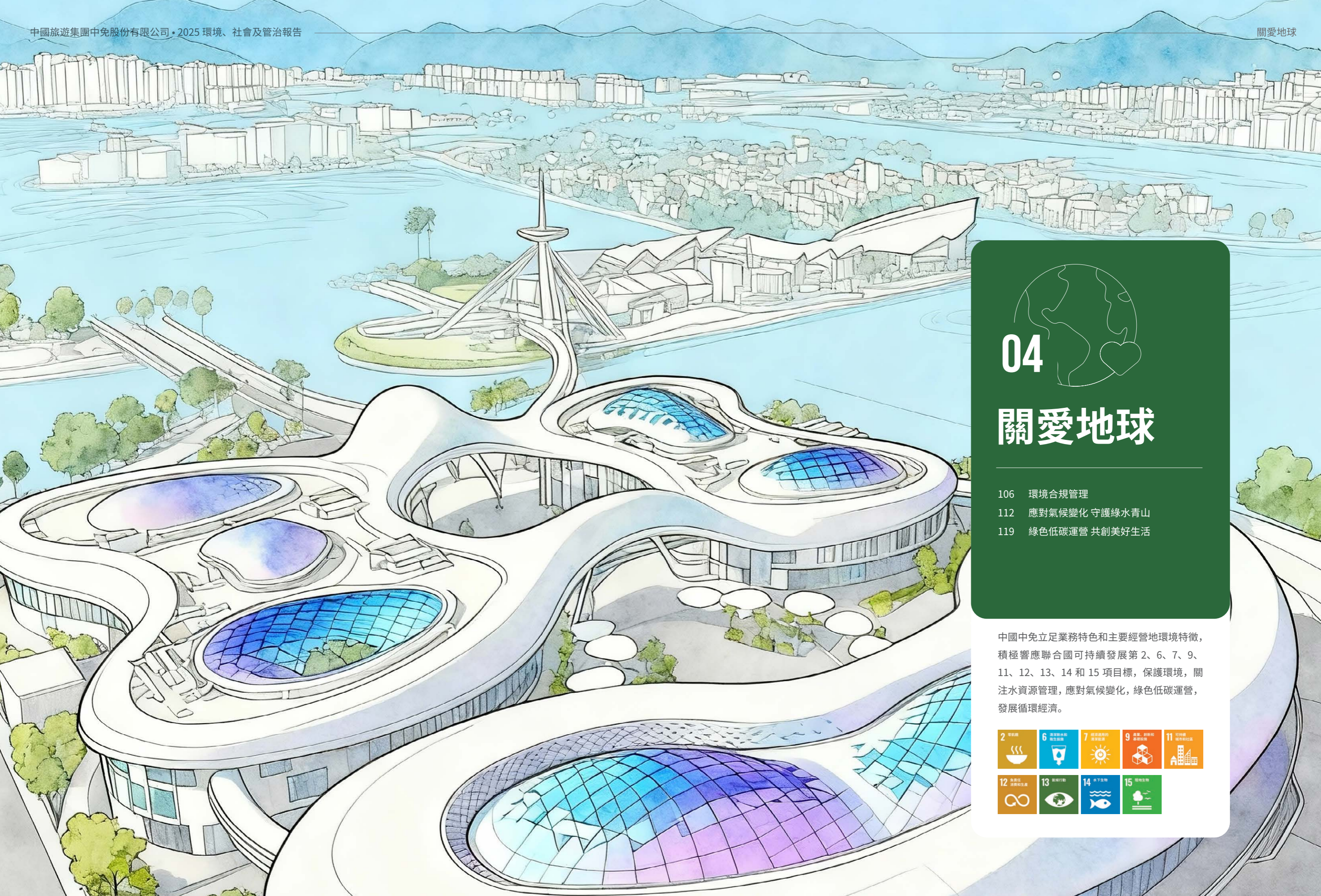
三亞市內免稅店寇馳團隊榮獲全國婦女聯合會頒發的「全國巾幗文明崗」



海口國際免稅城客服部榮獲海南省總工會頒發的「工人先鋒號」

2025 年 5 月，公司首次舉辦先進事跡宣講會，邀請 3 位女性先進代表分享奮鬥故事，大力弘揚勞模精神、勞動精神、工匠精神，公司領導班子現場參加，員工深受觸動，取得了良好的激勵效果。





04

關愛地球

- 106 環境合規管理
- 112 應對氣候變化 守護綠水青山
- 119 綠色低碳運營 共創美好生活

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。



環境合規管理

環境合規

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》。2025 年，公司完成《安全環保和職業健康考核實施細則》《安全環保和職業健康事故事件責任追究實施細則》編製，修訂突發環

境事件應急預案並組織實戰演練，120 餘人參與模擬化學品洩漏應急處置全流程，提升環境風險防控能力。

報告期內，公司遵守能源節約與生態環境保護相關法律法規，未發生重大違法違規事件、群體性事件，未被各級環保部門處罰或通報。

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、各門店及倉庫建立廢紙皮、廢包裝物回收體系，提高紙質品重複利用率。

公司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。2025 年，海口國際免稅城開展垃圾分類的培訓，讓海口國際免稅城的一線員工特別是新入職員工，以及提供服務的供應商等了解不同垃圾分類方法和投放要求，減少一次性用品的使用。

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。

2025 年公司產生廢棄物數量如下。



公司持續開展節能環保標準化建設。報告期內，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；2025 年 10 月，

三亞國際免稅城獲得 ISO14001 環境管理體系認證，在廢棄物減量、節能降耗、環境保護等工作更加規範化、標準化、精細化。



中免國際 ISO14001 書



三亞國際免稅城 ISO14001 證書

保護生物多樣性

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

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

- 開發建設過程中的表層土採取回填的方式，對周邊環境進行生態補償；
- 在綠化物種的選擇上盡可能選擇鄉土植物，減少對周圍生態的影響。

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。三亞一期二號地酒店項目於紅線外海邊林地的改造工程中，在注重加強林木防風功能的同時強化林木品種及林間物種多樣性的保護，在原海防林木麻黃單一品種的基礎上增加海南椰子、大葉欖仁、紅刺露兜、草海桐等海邊適生品種，並規劃在海邊兒童遊樂場地以海南特色生物造型為主題，宣傳海南生物特色及多樣性保護的理念。

海口國際免稅城項目在選址和布局階段開展了生態敏感性識別和排查，避免在生物多樣性豐富、脆弱及具有重要生態系統功能的區域附近開展業務活動。項目積極倡導高效利用場地空間進行綠化建設，海口國際免稅城地塊一和海口國際城地塊四分別將綠地率提升至 30% 和 35%，並分別同步配建 200m³ 和 390m³ 雨水調蓄設施，以優化場地微氣候、豐富生物棲息環境，實現生態效益與場地功能的協同提升。

能源資源利用

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》，成立了由公司主要負責人擔任組長的「節能環保領導小組」，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，紮實推進節能環保工作體系化、制度化和規範化。

公司壓實責任鏈條，與各部門、所屬企業簽訂《安全生產和節能環保目標責任書》86份，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，中免投資公司與總包、分包等單位簽訂責任書，明確責任到人到崗，激發全員節能環保積極性。

戰略

風險 / 機遇	影響	應對措施
深挖綠色建築節能潛力	降低建築運營成本，提高能源利用效率，減少溫室氣體排放	持續研發和推廣綠色建築材料和技術，如選用自然採光設計、智能溫控系統等，具體可參見「綠色低碳運營 共創美好生活」小節。
積極使用可再生能源，實現能源供應的多元化和清潔化	減少污染物和溫室氣體排放，改善空氣質量	加快新能源基礎設施建設，如屋頂光伏和車棚光伏發電裝置等，具體可參見「綠色低碳運營 共創美好生活」小節。
全員貫徹節能意識，打造「綠色中免」形象	維護良好的企業形象，受更多顧客青睞	<p>強化思想引領，組織各所屬企業深入學習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，牢固樹立和踐行新發展理念，推動綠色低碳轉型深入人心。</p> <p>發布《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。</p> <p>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。</p> <p>三亞國際免稅城發起「節能金點子」徵集活動，組織能源管理培訓，邀請專家講解節能技術，開展「國企開放護生態」公益活動，推動環保理念深入人心。</p>

案例

公司大力開展節能宣傳周和全國低碳日活動

2025年6月23日至6月29日，公司開展以「節能增效，煥『新』引領」為主題的節能宣傳周和以「碳路先鋒，綠動未來」為主題的全國低碳日活動，組織各所屬企業觀看主題宣傳片，發布節能降碳倡議書，營造濃厚氛圍。活動期間，在建項目張貼宣傳海報200份、懸掛

條幅100條、發放手冊300本；海口、三亞國際免稅城通過電子顯示屏滾動播放宣傳視頻、張貼主題海報普及節能知識；機場、口岸門店擺放宣傳展板，工作人員向旅客講解低碳出行技巧。此外，借助公眾號發布節能降碳倡議書，結合植樹節、世界環境日等節點開展主題活動。

公司堅持以最優運行策略開展能耗水耗管控，規範辦公區域用電、用水，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）。
- 在照明燈開關、打印機上張貼節能溫馨警示語，倡導工作結束及時拔掉電源插頭，減少待機能耗。
- 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。



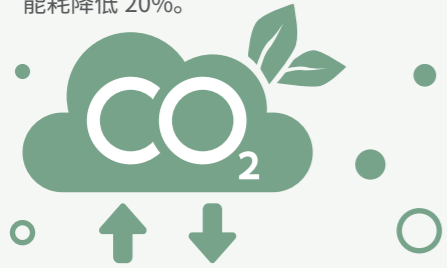
節辦公物料

- 規範辦公區域用紙要求，推行紙張雙面打印和無紙化網絡辦公。
- 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。



各免稅綜合體、門店以最優運行策略開展能耗水耗管控：

- 01** 各店舖開業迎賓前，僅開啟足夠滿足工作需要的照明燈，正式營業前 10 分鐘再開啟營業狀態所需電器設備；營業結束後及時關閉相關電器設備及照明燈。
- 02** 三亞店積極發起「綠色商場，低碳生活」節能降耗的倡議，根據賣場現場環境亮度及溫度，自行調整照明及空調運行策略；合理管控綠化、冷卻塔用水；園林灌溉採用定時噴霧灌溉，避免使用水龍頭大水量灌溉；水景用水採取人為定期清理池底污泥並投藥（滅藻劑），延長水景換水次數。
- 03** 三亞國際免稅城 C 區中央空調引入智能控制系統，通過實時監測環境溫度、人流量等數據動態調整運行參數，日均能耗降低 8%；AB 區冷源系統改造後年節能 12%；公共區域更換 LED 燈具 200 盞，能耗降低 20%。
- 04** 海口國際免稅城對 131 家免稅商舖進行照明線路改造，將照明系統改為獨立回路，營業前僅開啟照明，關閉非必要用電設備；後勤區域 / 車庫照明加裝雷達感應器；根據實際需要和季節變化靈活調整泛光照明時間；控制裝飾性燈光的使用時間；根據溫度調整空調主機運行並定時測溫；季節交換期開啟新風系統進行溫度調節與補償；控制水景系統的運行時間。
- 05** 海免公司日月廣場店啟用多聯機空調集中控制系統；強化設備維保，提升設備運行效率；優化照明系統配置，嚴控用電消耗，機場各門店在航班間隙及時關閉非必要照明。
- 06** 雲戒島結合夜經濟活動採用「削峰填谷」用電模式，形成差異化節能格局。



案例

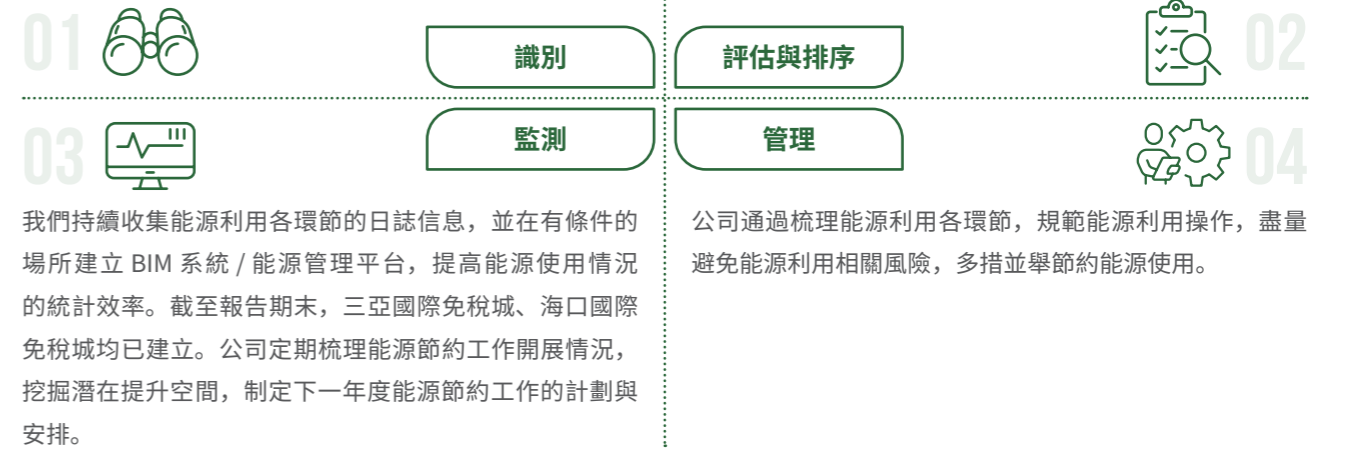
博鰲店響應「零碳」島建設

博鰲店響應所在地東嶼島建設「零碳」島，倡導綠色出行，「零碳 bar」，通過做零碳活動積累碳幣更換禮品等活動。同時博鰲亞洲論壇期間積極配合東嶼島在店面外圍建設

影響、風險和機遇管理

公司定期對能源利用各環節進行評估，收集並分析能源利用各環節的使用情況和數據，定期對各環節進行風險識別和評估，並與各級環保部門保持溝通，獲取相關最新信息。

我們定期對現有能源利用流程進行全面的風險評估，根據歷史數據及經驗分析，對識別出的風險因素及風險發生概率及可能造成的損失進行量化，明確風險的大小和緊急程度。根據評估結果，制定能源利用管理策略。



我們持續收集能源利用各環節的日誌信息，並在有條件的場所建立 BIM 系統 / 能源管理平台，提高能源使用情況的統計效率。截至報告期末，三亞國際免稅城、海口國際免稅城均已建立。公司定期梳理能源節約工作開展情況，挖掘潛在提升空間，制定下一年度能源節約工作的計劃與安排。

公司通過梳理能源利用各環節，規範能源利用操作，盡量避免能源利用相關風險，多措並舉節約能源使用。

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。2025 年，本公司能源與資源使用情況⁵如下表所示：

類別	單位	2025 年	2024 年
電力	兆瓦時	81,441.39	85,810.28
天然氣	立方米	651,573	562,061
柴油	升	132,858	143,182
汽油	升	152,528	210,526
綜合能源消耗量	噸標煤	11,206	11,617
綜合能源消耗強度	噸標煤 / 平方米	0.0156	0.0162
耗水量	立方米	565,780	537,987
耗水量強度	立方米 / 平方米	0.79	0.75

⁵ 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、三亞物流基地、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。

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「規範治理體系 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，公司亦制定《碳達峰碳中和工作行動方案》，成立了「碳達峰、碳中和領導工作小組」。

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。

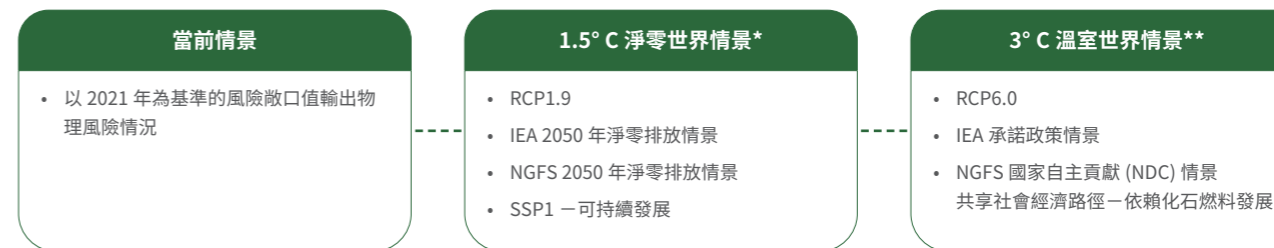
我們參考 TCFD 框架的建議，主動識別氣候變化相關物理風險（簡稱「物理風險」）和與低碳經濟轉型相關的風險（簡

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。





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 攝氏度情景下面臨的風險等級	控制溫升 3 攝氏度情景 (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
急性	沿海洪水	高	中	中
	內陸洪水	中	中	中
	颱風	極高	極高	極高
	野火	高	高	高
	枯水	極低	極低	極低

基於公司資產的地理位置、暴露和嚴重程度的評估來看，公司整體業務在所有氣候情境下出現極端低溫、強降雪、強陣風、內陸洪水及河流枯竭的風險等級為極低至中度。我們識別到極端高溫、極端降雨、沿海洪水、颱風和野火這些風險等級處於高及以上的物理風險，我們進一步從主要影響、評估情況、影響周期、影響範圍、潛在財務影響、策略、緩解及適應措施等方面開展針對性闡述，綜合分析

相關風險包括產生的直接損失、運營中斷、客戶流失、供應鏈中斷等對於公司業務價值鏈各環節的影響。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。

* 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。

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

物理風險分類	氣候風險類型	主要影響	評估情況	影響周期	影響範圍	潛在財務影響	策略、緩解及適應措施
慢性	 極端高溫	<p>極端高溫將增加供水量需求和夏季製冷需求，導致能源消耗和設備維護成本增加。可能導致電力負荷過大，增加電路短路和火災等安全隱患，也會發生供電緊張或停電的情況影響正常運營。</p> <p>可能影響到物流運輸，如冷藏商品的儲存和配送，或者導致某些地區的交通中斷，影響商品補給和旅遊目的地的客流量。</p>	<p>極端高溫對於公司位於海南省、粵港澳大灣區和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、線下業務融合併保持良好發展勢頭，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>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。
影響周期	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》，紮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，通過定期發布ESG報告等方式增強與利益相關方的溝通，披露所做的努力與取得的成果。

氣候機遇影響評估及應對：

領域	描述	影響周期	影響範圍	潛在財務影響	策略、緩解及適應措施
自身運營	打造具有氣候韌性的基礎設施	短中長期	運營	運營開支減少 資本開支增加	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「綠色低碳運營 共創美好生活」。
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，減少溫室氣體排放以及環境污染。

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「防風險強內控 恪守商業道德」。

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。

本公司溫室氣體排放情況⁶如下表所示：

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
溫室氣體排放範圍一與範圍二合計	噸二氧化碳當量	27,530	28,540	24,632
其中，直接溫室氣體排放（範圍一） ⁷	噸二氧化碳當量	2,940	2,631	2,056
溫室氣體排放（範圍二） ⁸	噸二氧化碳當量	24,590	25,909	22,576
溫室氣體排放範圍一與範圍二合計之強度	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.04	0.04	0.04
溫室氣體排放（範圍三） ⁹	噸二氧化碳當量	4,740	/	/
其中，類別六 ¹⁰	噸二氧化碳當量	4,680	/	/
類別七 ¹¹	噸二氧化碳當量	60	/	/
間接溫室氣體排放範圍三（類別六與類別七）強度	噸二氧化碳當量 / 百萬營收	0.09	/	/

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。

6 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、三亞物流基地、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。

7 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》。

8 間接溫室氣體排放量：公司外購電力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》。

9 除已納入的類別六和類別七，我們正在梳理其他類別的溫室氣體排放範圍三，並將於條件成熟時披露。

10 溫室氣體排放範圍三類別六（商務差旅）涵蓋了員工因公乘坐飛機、高鐵與、網約車 / 出租車以及酒店住宿，採用費用法核算，排放因子參考中國產品全生命周期溫室氣體排放系數庫。

11 溫室氣體排放範圍三類別七（員工通勤）僅包括海南地區員工通過班車上下班通勤所產生的溫室氣體排放，採用活動數據法核算，排放因子參考英國能源安全與淨零排放部 2025 年版、中國生態環境部《關於發布 2024 年電力碳足跡因子數據的公告》和《關於發布 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》。

綠色低碳運營 共創美好生活

綠色建築

中國中免貫徹落實國家《綠色建築創建行動方案》，積極推進綠色建築發展，致力於在建築的全壽命周期內，最大

限度地節約資源、保護環境和減少污染，為人們提供健康、適用、高效的使用空間，實現與自然和諧共生。

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。

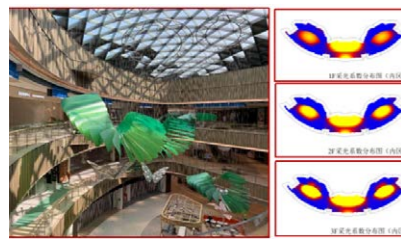
準為導向，從規劃設計階段就秉持節約資源、保護環境的理念，採用眾多的節能、綠色技術，並落實装配式建築標準和精裝修交付標準，通過建築圍護結構體型優化、商業中庭採光與遮陽一體化設計、高能效暖通空調設備、溫濕度及空氣質量監測、海綿城市、一級節水器具、市政中水灌溉、建築隔聲材料、智能化系統集成管理等一系列智慧高效的技術措施。

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

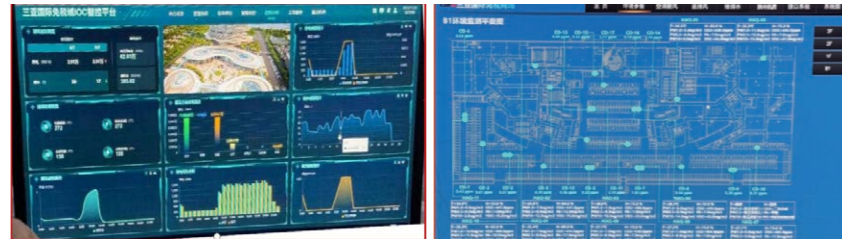


三亞國際免稅城三期項目在設計上採用光伏水池屋面、下沉綠化廣場設計、水景循環利用系統、太陽能光熱技術、專項的聲學設計、新風過濾系統、低揮發塗料、環保型冷媒、高性能變頻多聯機系統、新風熱回收技術等眾多的綠色節

能技術，為項目注入綠色節能的基因，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)

海口國際免稅城地塊四項目在前期策劃階段，明確建築全壽命期碳排放控制目標，制定減碳路徑和技術措施，優先採用被動式設計、裝配式建築、健康建築、海綿城市等適宜技術，統籌安全耐久、健康舒適、資源節約、環境宜居等指標體系。在綠色設計方面，公司結合地形地貌和氣候條件優化場地布局與建築形態，充分利用自然採光、自然通風和遮陽設計，降低建築運行能耗。在資源節約與循環利用方面，公司制定綠色建材應用策略，明確主體結構、圍護系統等關鍵部位綠色建材使用要求，優先選用低碳、可循環利用的建築材料，減少資源消耗和廢棄物產生。同時，通過雨水收集利用、中水回用、廢棄物分類回收等措施，提升資源利用效率。

海口國際免稅城項目採用設計和施工全流程建築信息模型 (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。



三亞國際免稅城一期二號地酒店項目在綠色建築評價標識的引導下，在風環境和暴雨等自然災害下有良好的適應性。項目實施海綿城市專項設計，場地開發遵循低影響開發原則，合理利用場地空間設置下凹式綠地、雨水花園等綠色雨水基礎設施，配以雨水蓄水池，以自然方式削減雨水徑流，減輕暴雨帶來的洪澇風險，控制徑流污染，保護水環境。

三亞國際免稅城一期二號地酒店項目亦組織了風工程綜合研究，涵蓋了剛性模型測壓風洞試驗、風致振動分析和行人高度風環境分析，保障結構主體抗風設計安全，確保項目高端酒店在風荷載作用下滿足風振舒適性要求，並進行了風環境舒適性定量評價，指導了後續建築景觀設計，確保了項目戶外風環境舒適性滿足要求。

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。



△ 三亞國際免稅城一期酒店項目採用「鋼結構桁架 + 鋼筋樓承板」



△ 三亞國際免稅城三期商業項目採用「預制結構柱 + 疊合板」

在建的三亞國際免稅城三期商業項目為降低隱含碳排放，公司聯合供應商研發生產使用低碳鋼筋，採用低碳混凝土，其中部分建築做淨零碳標誌建築。

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。中旅大廈（原海口國際免稅城地塊一項目）建成屋面光伏和車棚光伏發電裝置，由光儲充智能微網系統，光伏系統、儲能系統、充放電系統組成，裝機容量 540KW，每年生產綠色電力可達 50 萬千瓦時。海口國際免稅城地塊四項目因地制宜制定可再生能源利用方案，積極採用太陽能光伏技術，提升建築可再生能源綜合利用率。

公司投資所屬建設項目全部採用裝配式施工技術，各項目建築主體採用「鋼結構桁架 + 鋼筋樓承板」或「預製樑柱 + 疊合板」等工藝進行建設，實現節水、節能、節材，降低碳排放。



裝機容量

540 KW

每年生產綠色電力可達

50 萬千瓦時

在建的三亞國際免稅城三期商業項目屋面設置了約 18,000 平方米光伏。同時，為了探尋最適合三亞海棠灣太陽能發電材料，使光伏系統設計更安全可靠、高效，本項目聯合中國科學技術大學分別採用單晶硅和碲化鎘材料進行水下光伏發電的實驗，並研究最適合的水深等外部環境條件，

為後期真正落地應用提供參考。開展這一研究不僅有助於優化水下光伏系統的設計和應用，還能為水下設備的能源供應提供更可靠的解決方案，具有重要的科學意義和應用價值。



△ 海口國際免稅城地塊一中旅大廈建設的屋面和車棚光伏發電裝置

主要特點：

低碳化形象	一體化設計	經濟性考量	智能化控制
利用園區主出入口充電車位建設車棚光伏。	光伏、儲能、充電樁分布式系統按需融合，集成實現「發電—儲電—充電」一體化功能。	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。	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。



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、機場各免稅綜合店鋪選取具有「中國環境標誌產品

認證證書」「環境管理體系認證」「ISO14001」「FSC 認證」等環保綠色認證的道具供應商。海口國際免稅城項目地塊五項目積極推廣新技術應用，通過施工過程管控，獲得中國建築業協會頒發的綠色施工二等成果證書。



踐行循環經濟理念

公司在項目的設計以及施工階段均使用建築信息模型 (BIM)，通過三維可視化設計、碰撞檢測、管線綜合優化、工程量自動統計等功能，實現設計、施工、運維全過程數字化管理，提升設計質量、減少返工、節約成本，並為後續智慧運維提供數據基礎。此外，公司依託建築信息模型 (BIM) 技術開展建築碳排放模擬、能耗分析、材料優化選型、施工廢棄物減量化模擬等，將綠色低碳理念貫穿項目全生命周期。

各在建項目全面推廣鋁模桁架樓承板工藝和裝配式工法，提高模板周轉效率，大幅降低木材使用量，同時按可回收、可再利用、不可回收標準對建築材料分類管理，實現一物多用、循環使用，減少建築垃圾產生；採用工廠預制加工和現場集中加工的方式，提高標準化作業水平，減少不必要的重複作業和材料浪費。

綠色施工管理

各類採購項目中，我們進一步強化環境准入機制。在資格審查階段，將投標人是否具備 ISO14001 認證作為重要評審內容，優先篩選環保管理能力突出的供應商，確保入圍者在環境保護方面具備較強實力。在此基礎上，我們明確要求投標人編製詳實的安全文明施工專項方案，對施工過程中的揚塵控制、噪音管理、廢棄物處理等各項環保措施作出具體規劃，確保施工活動全面符合項目所在地的環保法規與標準要求。

公司亦積極在施工階段積極踐行綠色低碳標準，持續提升綠色建造能力，投資建設的地產、商業綜合體項目，從規

三亞國際免稅城一期二號地項目採用海綿城市設計標準，海綿城市與雨水利用是循環經濟在水資源領域的關鍵實踐，通過滲、滯、蓄、淨、用、排等技術，減少城市內澇與雨水徑流污染，實現雨水資源化。既補充城市水源、降低市政供水壓力，又改善生態環境，推動水資源「自然積存—循環利用—生態修復」的閉環，助力城市綠色低碳發展。

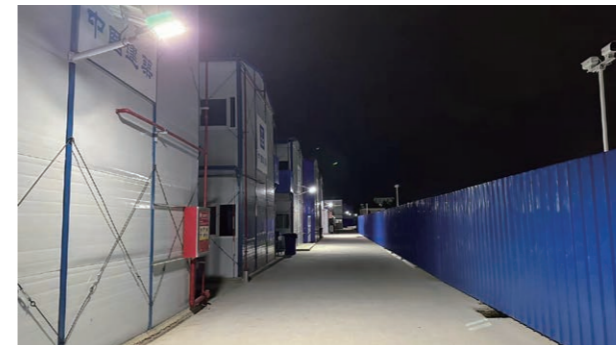
中旅大廈（原海口國際免稅城地塊一）項目採用以衛生間廢水為水源的中水回用系統，並結合滴灌等高效節水灌溉方式，全面滿足 LEED 在水資源高效利用方面的要求，構建資源循環利用體系。

三亞國際免稅城三期商業項目在規劃時注重可持續水資源管理，不僅選用節水器具，更在水資源管理中踐行循環理念，將市政中水用於冷卻塔補水，並將空調冷凝水及雨水回收利用。

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。我們將投標人是否具備 ISO14001 認證作為重要評審內容，優先篩選環保管理能力突出的供應商，確保入圍者在環境保護方面具備較強實力。我們明確要求投標人編製詳實的安全文明施工專項方案，對施工過程中的揚塵控制、噪音管理、廢棄物處理等各項環保措施作出具體規劃，確保施工活動全面符合項目所在地的環保法規與標準要求。

在項目建設中，採取如下措施：

- 採用環保型的建築設計和材料，減少對環境的負面影響。
- 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。
- 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。
- 對建築垃圾進行分類管理，合規收集、轉運，減少資源浪費，降低環境影響。
- 所屬各在建項目現場焊接作業配備移動式煙塵淨化器，過濾效率達 99.9%，並對氣體保護焊設備進行節能改造，加裝數字化流量控制器，氣體浪費減少 35%。
- 在項目臨時生活區和辦公區安裝太陽能路燈，節約用電。
- 構建雨水回收利用系統，收集的雨水經沉澱、過濾後用於施工現場降塵、綠植養護和混凝土養護，提高水資源循環利用率。
- 各在建項目圍擋採用噴霧系統，有效治理揚塵。
- 項目施工採用止水帷幕和邊坡噴錨方式，有效防止水土流失。
- 開展環保宣傳和節能教育。

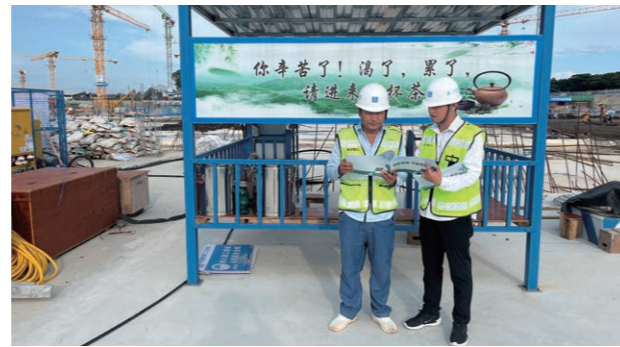
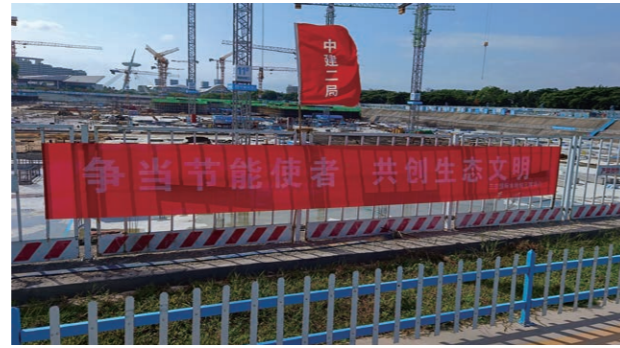
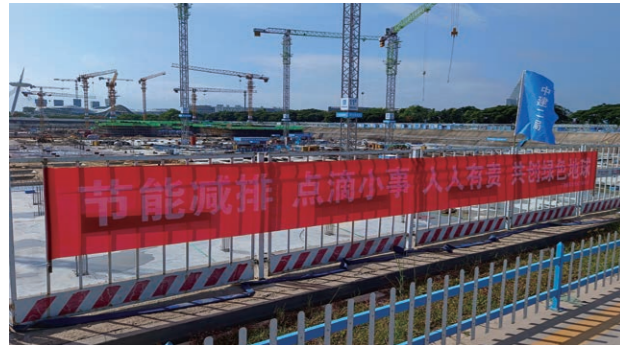


△ 投資公司在在建項目在工人生活區和辦公區安裝太陽能路燈



△ 投資公司在在建項目在工地安裝的雨水回收裝置，雨水和施工排水回收利用





以 2025 年全國節能宣傳周為契機，投資公司部署各下屬子公司開展節能宣傳工作，採用分發宣傳冊，粘貼宣傳橫幅，傳播宣傳短視頻，組織培訓會等形式，全年超過 3,000 人接受培訓。

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

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



2025 年，三亞國際免稅城三期項目、海口國際免稅城地塊四項目榮獲「海南省建築安全文明施工標準化工地」。



三亞國際免稅城三期項目榮獲「海南省建築安全文明施工標準化工地」

綠色節能運營



三亞國際免稅城項目

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

項目	低碳環保措施
能耗	<ul style="list-style-type: none"> 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 C 棟立面幕牆採用銅化雙銀中空超白 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。 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）。
水土資源	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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，滿足淺洪排澇要求，保證岸坡穩定，防止水土流失。
清潔空氣	<ul style="list-style-type: none"> 最高標準 1.0mg/m³ 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。 通過優化建築布局和建築間距，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	<ul style="list-style-type: none"> 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。



海口國際免稅城項目

項目	低碳環保措施
降低熱島效應	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。
全生命周期評估	<ul style="list-style-type: none"> 進行全生命周期評估 (LCA)，明確計算了新建建築在基準建築的各類環境影響指標上的削減比例。



中旅大廈（原海口國際免稅城地塊一項目）

秉承「高效、節能、可持續」理念，集成多項低碳技術與智能化系統，綜合能耗較 LEED 基準降低 23.8%。

項目	低碳環保措施
能耗	<ul style="list-style-type: none"> 機電系統全面優化，生活水泵、電梯應用變頻與群控技術，搭配高能效冷水機組與多聯機，年節約 63.35 萬 kWh。 採用三銀 Low-E 中空玻璃幕牆、110mm 厚擠塑聚苯板屋面及 80mm 岩棉外牆，顯著提升圍護結構熱工性能。 變電所開啟低壓聯絡供電模式，根據用電負荷調整變壓器投入，每月節省變壓器損耗用電約 8,000 度。 制定公區照明使用措施，採用「隔 1 亮 1」設置和人走燈關模式，智能照明控制結合人員定期巡檢管控，照明明電降低 55%。 制定空調運行策略，研討設備運行邏輯，新增冷卻塔智能溫度啟停和空調水泵智能變頻設置，主機運行能效比 (COP) 從綜合最高 4.3 提升至 4.7，綜合降耗降低 12%。 建立完善監測計量系統，通過 IBMS 平台集成樓宇自控、能源管理等系統，實現設備運行與能耗的實時監測。項目運行數據自動接入公司能源管理平台，形成電子化統計台賬，為節能降碳提供數據支撐。
	<ul style="list-style-type: none"> 採用以衛生間廢水為水源的中水回用系統，結合滴灌等高效節水灌溉方式。 每日對關鍵水表抄表記錄，分析異常用水情況，精準管控澆灌及公共用水，每月可節約用水 700 噸。
節水	



中旅大廈（原海口國際免稅城地塊一項目）



調節變壓器運行模式



三亞國際免稅城一期二號地酒店項目

項目全年運行能耗相較國家規範《建築節能與可再生能源利用通用規範》GB55015-2021 降低 13.3%。

項目	低碳環保措施
能耗	<ul style="list-style-type: none"> 採用冷源區域集中供冷 + 變流量水系統 + 高效末端空調系統，其整體能效較規範要求提升 10% 以上。 客房及公共區域空調均可實現獨立調節，兼顧節能與個性化體驗。 圍護結構熱工性能較國家節能標準整體提升 15% 以上，高性能 low-E 幕牆玻璃在保證通透海景視野的同時，有效降低太陽輻射得熱。 照明產品、三相配電變壓器、水泵、風機等設備選用滿足國家現行有關節能標準二級能效及以上產品。 採用空氣源熱泵製備生活熱水，由可再生能源提供的生活用熱水比例達 26% 以上。
	<ul style="list-style-type: none"> 構建了覆蓋電、水、冷量的智慧能源管理系統，採用海綿城市、水資源循環利用與節水方案。
節水	
噪聲控制	隔聲與減振優化，控制噪聲。

多項智能化控制系統，實現建築綠色的低碳運行

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。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

2025 年公司多措並舉對既有建築進行節能節水改造，降低運營成本

海口國際免稅城項目進行辦公區域節能改造，更換 LED 節能燈具 1,000 餘盞，改造區域照明能耗下降 60%；更換節水型龍頭、感應式沖水設備 50 餘套，實施綠化灌溉精準補水改造，減少水資源消耗。

三亞國際免稅城一期 AB 棟實現不停業升級改造，秉持節約資源、保護環境的理念，既滿足末端租戶關於機電系統的需求，也兼顧採用節能、綠色技術，通過現場技術勘察、歷史運行維護數據研究，總結建立出一整套機電系統勘察改造方案：機電系統升級提升，應用新風過濾系統、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。設置必要的監測點、調節閥、平衡閥，進行整體系統的平衡調試，保證整個系統在滿足使用需求的前提下，高效節能運行。

三亞國際免稅城一期 AB 棟改造建立智慧物業管理平臺，以數字化監測、智能化調控、數據化決策為核心，深度賦能建築節能改造全流程。平臺可實時採集水、電、氣及暖通、照明等設備的能耗數據，通過智能算法精準識別高耗設備與異常能耗點位，為節能改造提供靶向目標；



海口國際免稅城項目 2025 年進行節能改造

聯動智慧照明、智能門禁、冷機群控、視頻安防、停車管理等系統，實現智能控制和管理、按需調溫等自動化管控，削減無效能耗；同時沉澱能耗數據模型，持續優化改造方案，推動節能措施從「粗放式」向「精細化」轉變，最終實現物業運營降本增效與綠色低碳發展的雙贏。

綠色門店

我們秉承綠色運營理念，積極配合品牌商共同打造綠色店舖，持續推進低碳、環保、可持續的門店運營模式。

截至 2025 年末，部分重點項目綠色建築申請相關的情況如下：

<p>海口國際免稅城（地塊一）</p>  <p>獲得綠色建築二星認證 (2025 年獲得)</p> <p>獲得 LEED 金級認證 (2025 年獲得)</p>	<p>三亞國際免稅城 C 區</p>  <p>獲得綠色建築二星認證</p> <p>獲得 LEED 金級認證</p>
<p>海口國際免稅城（地塊四）</p>  <p>綠色建築預評價二星級 (2025 年獲得)</p>	<p>三亞國際免稅城一期二號地酒店項目</p>  <p>綠色建築預評價二星級 (2025 年獲得)</p>
<p>海口國際免稅城（地塊五）</p>  <p>獲得 LEED 金級認證</p>	<p>三亞國際免稅城三期商業項目</p>  <p>WELL 白金預認證中期</p> <p>LEED 白金預認證</p>
<p>海口國際免稅城（地塊六）</p> <p>擬申請綠色建築二星認證</p>	

截至 2025 年末，公司共有

> > > > > > > >

000

店舖 / 櫃台獲得過 LEED 認證

 **34** 個

其中

LEED 白金級證書

 **1** 個

LEED 金級認證

 **31** 個

LEED 銀級認證

 **2** 個

2025 年 9 月開業的三亞國際免稅城聖羅蘭 (SAINT LAURENT) 品牌店舖獲得 LEED 白金級認證。



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。



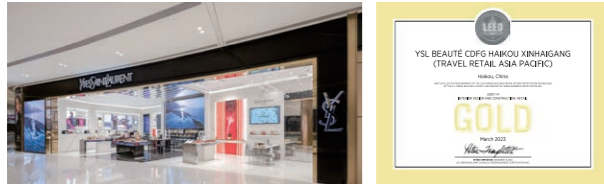
2023 年 3 月，海口國際免稅城赫蓮娜 (Helena Rubinstein) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



● 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。



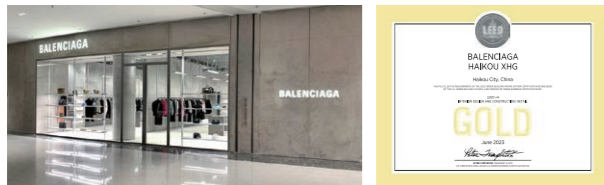
● 2023年4月，海口國際免稅城戴比爾斯 (De Beers) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



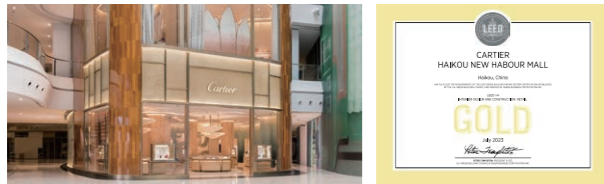
● 2023年5月，海口美蘭機場店的卡地亞 (Cartier) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



● 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。



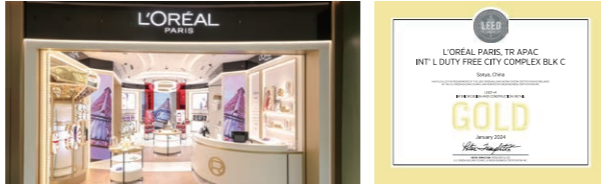
● 2023年7月，海口國際免稅城聖羅蘭 (YSL) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



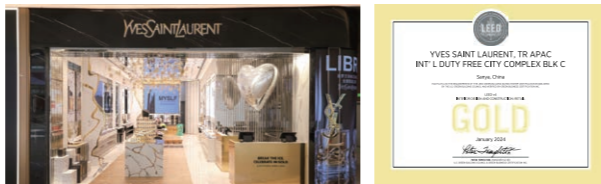
● 2024年1月，三亞國際免稅城 C 區赫蓮娜 (Helena Rubinstein) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



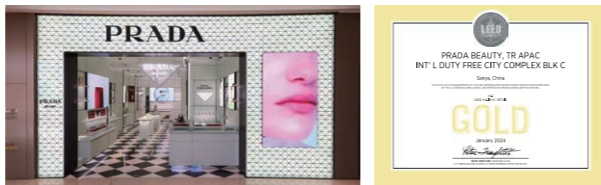
● 2024年1月，三亞國際免稅城 C 區歐萊雅 (L'Oréal) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



● 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。



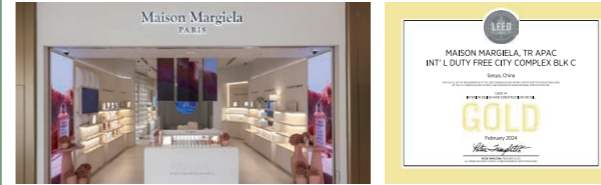
● 2024年1月，三亞國際免稅城 C 區普拉達美妝 (Prada Beauty) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



● 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。



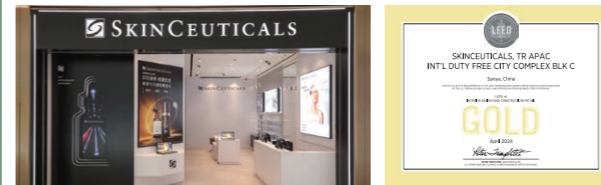
● 2024年4月，三亞國際免稅城 C 區蘭蔻 (Lancôme) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



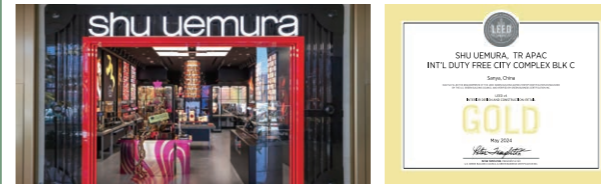
● 2024年4月，海口國際免稅城普拉達美妝 (Prada Beauty) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



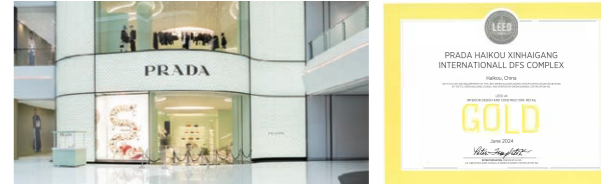
● 2024年4月，三亞國際免稅城 C 區修麗可 (SkinCeuticals) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



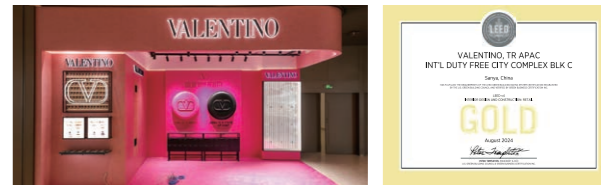
● 2024年5月，三亞國際免稅城 C 區植村秀 (Shu uemura) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



● 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。



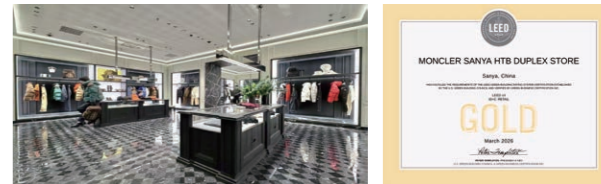
● 2024年8月，三亞國際免稅城 C 區 (華倫天奴) Valentino 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



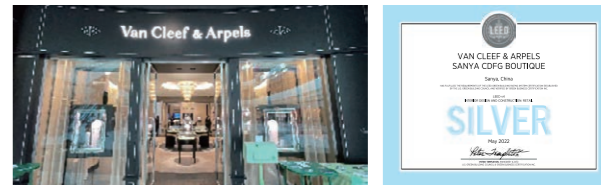
● 2025年8月，三亞國際免稅城 C 區卡詩 (Kerastase) 品牌櫃台獲得 LEED 金級認證。



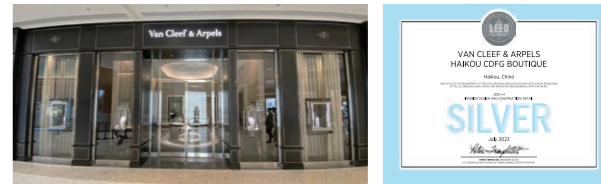
● 2026年3月，三亞國際免稅城 C 區盟可睐 (Moncler) 品牌店舖獲得 LEED 金級認證。



● 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。



包裝材料

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。

減少包裝材料使用

我們致力於減少包裝材料使用，從而從源頭減少廢棄物。公司要求供應商對貨品在包裝和運輸環節非必要不拆箱，直接按要求發往目的地，以避免不必要的資源浪費和廢棄物。



中免健康產品陳列



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

我們在包裝材料中踐行「循環經濟」的理念，將「大力推動使用可循環利用的包裝材料」作為工作目標。為此，我們不使用一次性包裝，在分揀及配送環節全面採用可重複使用的環保周轉箱，替代一次性包裝。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，能夠在多個配送周期內持續使用，減少對新紙箱的需求，並減少廢棄物的產生。

2025 年，公司三亞店實現全年一次性運輸包裝「零採購」。此外，我們建立包裝材料閉環體系，構建完善的循環箱回收網絡，對供應商來貨紙箱按品牌、規格分類回收，經分揀後用於門店配送，並確保每個箱子在完成配送任務後能夠及時回收，根據完好度實現多次循環利用。

我們的自有品牌包裝採用環保包裝材料。「中免健康」系列的產品包裝材料以紙盒、亞克力等常規材質為主，在保障產品防護與基礎展示功能的前提下，兼顧成本控制與實用。

我們推動包裝自動化、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。

我們堅持宣傳與檢查並行的方式推動綠色理念落地生根。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。銷售環節全面採用可降解、可循環的環境友好型包裝袋。

我們提供培訓和支持，在各物流中心向員工開展綠色包裝專題培訓，幫助員工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。例如海免公司美蘭店推廣簡約包裝與替換裝，培訓員工使用「最適化包裝」技巧，優先利用來貨包裝進行再包裝，從源頭減少材料消耗與運輸碳排放。

聯動品牌踐行綠色包裝

公司充分發揮供應鏈影響力，聯動品牌商推出環保主題產品，如聯合聖羅蘭、歐舒丹、科顏氏開展「環保護膚，愛護環境」主題活動，採取空瓶回收、簡約包裝、包裝回收、

推出產品環保替換芯等行動，以供應鏈協同踐行綠色低碳運營，讓顧客切實參與環境保護實踐過程。

海口國際免稅城攜手歐舒丹 (L'OCCITANE) 開展空瓶回收計劃

海口國際免稅城攜手歐舒丹 (L'OCCITANE)，將空瓶回收計劃深度植入「滿載世界美好」的免稅消費場景。作為零售行業綠色轉型的踐行者，公司與品牌的這場跨界聯動全面接納歐舒丹集團旗下全品牌正裝空瓶，以切實行動響應環保消費新風尚。每一隻洗淨的空瓶，都將經由專業再生工藝煥然新生，蛻變為環保周邊與實用好物，讓惜物之心持續循環傳遞。活動期間 (2023 年 9 月至 2025 年 3 月) 已累計回收空瓶 139 個，參與者可兌換專屬好禮。



攜手豪利時 (Oris) 推廣可持續腕表及表盒

我們攜手豪利時 (Oris) 推廣可持續腕表和表盒，其 Aquis Upcycle 日曆腕表由再生 PET 塑料製成，品牌採用可持續

表盒，表盒比以前的包裝更小、更輕、完全可回收，將減少品牌 50% 的碳包裝排放量。



Aquis Upcycle 日曆腕表



可持續理念的表盒

支持百年靈推出環保、可折疊且可重複使用的表盒

公司支持百年靈使用環保、可折疊且可重複使用的表盒，表盒完全由回收塑料瓶升級改造而成，體現了為減少對環境所造成的負面影響、實現可持續發展所作的努力。這一小巧纖薄尺寸的表盒的平均運輸距離減少了近 30%，大幅降低了運輸碳排放。百年靈小巧、靈便和模塊化的替代方案更引領鐘表行業包裝創新，已獲得陽光動力基金會 (Solar Impulse) 所授予的「高效解決方案標籤」，該標籤旨在表彰對環境和經濟具有正面影響的解決方案。



購物袋管理

公司嚴格落實國家禁塑限塑政策，將禁塑行動作為低碳轉型的重要舉措，全面推進塑料污染治理。公司全面禁止違規塑料製品使用，嚴格執行禁塑目錄要求，禁止購買和使用列入目錄的塑料袋、塑料餐具，從源頭杜絕違規塑料製品流入經營環節。

公司亦加強宣傳引導，通過店內宣傳海報、電子屏滾動播放、員工主動講解等方式，向顧客普及禁塑限塑知識，引導顧客減少使用塑料製品，倡導自帶購物袋、水杯等綠色出行用品，營造「減塑環保」的良好消費氛圍。2025 年，公司提供了超過 1,684 萬個符合環保要求的購物袋，過去四年提供了超過 7,737 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。

我們堅持使用可降解、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。中免嚴格按照東環保局對塑膠購物袋尺寸的規定，將型號尺寸不符合環保局規定的塑膠購物袋進行更換。昆明中免採用可降解購物袋及森林報告認證的紙質購物袋。

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%。公司零售運營中心嚴格執行國際航空對免稅品包裝的要求，使用國際標準封包袋包裝，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比例合適的購物袋內，提高購物袋商品裝填量，實現降本增效。



可降解塑料袋

公司包裝材料的使用情況：

指標	二級指標	單位	2025 年	2024 年
公司營業所用包裝材料的總量	/	噸	659.38	505.23
單位營業收入公司營業所用包裝材料的總量	/	噸 / 百萬元營業收入	0.017	0.009
按類別劃分的包裝物料採購量	紙類	噸	467.50	404.13
	木板	噸	0	0
	塑料	噸	191.88	101.11
	玻璃	噸	0	0
	金屬	噸	0	0
按可回收 / 不可回收劃分的包裝物料採購量	可回收	噸	516.03	387.12
	不可回收	噸	143.35	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	571.23	452.98
	不可循環使用	噸	88.15	45.40
按類別劃分的塑料包裝物料採購量	可回收的塑料包裝佔比	%	100	/
	可降解的塑料包裝佔比	%	100	/

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，倡導節約愛糧的意識，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；



每日統計實際就餐人數，動態調供餐量，推行小碗菜及稱重模式減少浪費，現場按需製作菜品小吃，粗糧拼裝售賣，在豐富口味的同時減少浪費；

採取自助用餐形式，倡導員工按需取餐，並定期根據員工實際需求來調整菜品；

引進自動打飯設備，控制米飯分量，有效避免過量導致的浪費；

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。



案例

我們都是追「光」者

2025 年 12 月，公司總部員工餐廳組織開展「我們都是追『光』者」反食品浪費主題活動，號召大家

「文明就餐、厲行節約、反對浪費、中免人在行動」。



12 2025 年，本公司食物損失和浪費的統計範圍為海口國際免稅城。

附錄

釋義索引

釋義項		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	2025 年 1 月 1 日至 2025 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
中免商貿	指	中免（北京）商貿有限公司
中免數科	指	中免（海南）數字科技有限公司
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》
《招標投標法》	指	《中華人民共和國招標投標法》
《招標投標法實施條例》	指	《中華人民共和國招標投標法實施條例》
《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》

ESG 數據表

環境類績效指標列表

指標	二級指標	單位	2025 年
資源使用			
電力 ¹		兆瓦時	81,441.39
天然氣 ¹		立方米	651,573
柴油 ¹		升	132,858
汽油 ¹		升	152,528
綜合能源消耗量		噸標煤	11,206
綜合能源消耗強度		噸標煤/平方米	0.0156
耗水量		立方米	565,780
耗水量強度		立方米/平方米	0.79
公司營業所用包裝材料的總量		噸	659.38
單位營業收入公司營業所用包裝材料的總量		噸/百萬	0.017
	紙類	噸	467.50
	木板	噸	-
按類別劃分的包裝物料採購量	塑料	噸	191.88
	玻璃	噸	-
	金屬	噸	-
	可回收	噸	516.03
按可回收/不可回收劃分的包裝物料採購量	不可回收	噸	143.35
	可循環使用	噸	571.23
按可循環使用/不可循環使用劃分的包裝物料採購量	不可循環使用	噸	88.15
	可回收的塑料包裝佔比	%	100
按類別劃分的塑料包裝物料採購量	可降解的塑料包裝佔比	%	100

1 電力、天然氣、柴油、汽油和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、三亞物流基地、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。

指標	二級指標	單位	2025 年
氣候變化			
溫室氣體排放 ² 範圍一與範圍二合計		噸二氧化碳當量	27,530
其中，溫室氣體排放（範圍一） ³		噸二氧化碳當量	2,940
溫室氣體排放（範圍二） ⁴		噸二氧化碳當量	24,590
溫室氣體排放範圍一與範圍二合計之強度		噸二氧化碳當量 / 平方米	0.04
溫室氣體排放（範圍三） ⁵		噸二氧化碳當量	4,740
其中，類別六 ⁶		噸二氧化碳當量	4,680
類別七 ⁷		噸二氧化碳當量	60
溫室氣體排放範圍三（類別六與類別七）強度		噸二氧化碳當量 / 百萬營收	0.09
排放物			
	碳粉	千克	35
廢棄物	硒鼓	千克	18
	色帶	千克	4

2 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、三亞物流基地、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。

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》。

5 除已納入的類別六與類別七，我們正在梳理其他類別的溫室氣體排放範圍三，並將於條件成熟時披露。

6 溫室氣體排放範圍三類別六（商務差旅）涵蓋了員工因工乘坐飛機、高鐵與、網約車 / 出租車以及酒店住宿，採用費用法核算，排放因子參考中國產品全生命周期溫室氣體排放系數庫。

7 溫室氣體排放範圍三類別七（員工通勤）僅包括海南地區員工通過班車上下班通勤所產生的溫室氣體排放，採用活動數據法核算，排放因子參考英國能源安全與淨零排放部 2025 年版、中國生態環境部《關於發布 2024 年電力碳足跡因子數據的公告》和《關於發布 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》。

社會類績效指標列表

指標	二級指標	單位	2025 年
僱傭			
員工總數		人	14,485
少數民族員工數量		人	1,221
少數民族員工佔比		%	8.43
管理層中少數民族員工比例		%	5.45
外籍員工數量		人	470
外籍員工佔比		%	3.24
管理層中境外員工比例		%	0.91
殘疾員工數量		人	120
董事會成員中女性佔比		%	25
女性管理者佔比		%	38.18
女性高級管理人員佔比		%	25
女性中級管理人員佔比		%	39.22
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		%	37.08
新進員工總數		人	1,567
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		%	54.33
員工生產力		元/人	352,679
按性別劃分的員工人數	男性	人	5,817
	女性	人	8,668
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	14,375
按年齡劃分的員工總數	60 歲以上	人	6
	50-60 歲	人	407
	40-49 歲	人	1,801
	30-39 歲	人	6,616
	22-29 歲	人	5,277
	22 歲以下	人	378
按地區劃分的員工總數	華北地區	人	1,949
	華東地區	人	2,223
	華南地區	人	8,221
	華中地區	人	55
	西北地區	人	108
	西南地區	人	421
	東北地區	人	195
	中國港澳台地區	人	812
	海外	人	501

指標	二級指標	單位	2025 年
按性別劃分的新員工人數	男性	人	569
	女性	人	998
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	2
	中層管理人員	人	16
	普通員工	人	1,549
按年齡劃分的新員工人數	60 歲以上	人	0
	50-60 歲	人	40
	40-49 歲	人	152
	30-39 歲	人	498
	22-29 歲	人	719
按民族劃分的新員工人數	22 歲以下	人	158
	漢族	人	1,368
	少數民族	人	106
按國籍劃分的新員工人數	海外及中國港澳台地區人員	人	93
	中國籍	人	1,474
按性別劃分的員工流失率	外國籍	人	93
	男性	%	19.87
按僱員類別劃分的員工流失率	女性	%	14.89
	高層管理人員	%	0
	中層管理人員	%	0.98
按年齡劃分的員工流失率	普通員工	%	17.10
	60 歲以上	%	45.50
	50-60 歲	%	17.94
	40-49 歲	%	13.04
	30-39 歲	%	14.93
按地區劃分的員工流失率	22-29 歲	%	21.51
	22 歲以下	%	11.27
	境內	%	17.15
按地區劃分的員工流失率	中國港澳台地區	%	17.98
	海外	%	18.54

指標	二級指標	單位	2025 年
健康與安全			
工傷保險覆蓋率		%	100
工傷保險支出總金額		萬元	53.02
投入安全費用總額		萬元	3,714
開展安全培訓		場	1,385
參與安全培訓人數		萬人次	7.54
工亡人數	員工	人	0
	承包商	人	0
員工因工傷造成的死亡率 ⁸		%	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 ⁹ (LTIFR)	員工	%	0
	承包商	%	0
發展及培訓			
員工培訓發展支出總額		萬元	1,052.86
每名全職員工培訓發展平均成本		元/人	726.87
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	高層管理人員	%	100
	中層管理人員	%	100
	普通員工	%	100
培訓總學時		萬小時	78.85
人均受訓學時		小時	55.07
按性別劃分的平均受訓時數	男性	小時	53.42
	女性	小時	56.71
按僱員類別劃分的平均受訓時數	高層管理人員 ¹⁰	小時	138.22
	中層管理人員	小時	114.23
	普通員工	小時	53.74
按地區劃分的平均受訓時數	境內	小時	57.81
	中國港澳台地區	小時	20.79
	海外	小時	20.10

8 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 x100%；

9 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 x1,000,000

10 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布的《幹部教育培訓工作條例》的規定，因此參加了較多培訓。

指標	二級指標	單位	2025 年
供應鏈管理			
品牌類供應商總數		家	760
	中國大陸	家	281
	中國港澳台	家	207
按地區劃分的品牌類供應商數目	海外	家	272
非品牌類供應商總數		家	1,642
	中國大陸	家	1,512
	中國港澳台	家	95
按地區劃分的非品牌類供應商數目	海外	家	35
非品牌類供應商分級情況	一級供應商總數	家	170
供應鏈安全			
供應鏈環節中發生的具有重大風險與影響的事件數量		件	0
供應鏈環節中發生的具有重大風險與影響的事件涉及供應商數量		家	0
供應鏈環節中發生的具有重大風險與影響的事件涉及人員數量		人	0
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	20,281
平均投訴處理完結時間		小時	92
截至年末，當年投訴的處理完成率		%	99.9
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	108
有效專利數量		項	19
社區投資			
鄉村振興投入資金	無償幫扶資金	萬元	1,688
實施各類幫扶項目		個	16
協助引入幫扶資金		萬元	1,005
培訓各類人員		人	1,690

治理類績效指標列表

指標	二級指標	單位	2025 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
	課程時長	小時	3
對包括獨立董事在內的董事開展反貪污培訓情況	開展次數	次	1
	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 ¹
3	廢棄物處理	環境合規管理 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 ²
5	環境合規管理	綠色低碳運營 共創美好生活
6	能源利用	環境合規管理 綠色低碳運營 共創美好生活
7	水資源利用	環境合規管理 綠色低碳運營 共創美好生活
8	循環經濟	綠色低碳運營 共創美好生活
9	鄉村振興	匯聚向善之力 踐行責任擔當
10	社會貢獻	鋪全球通路，架品牌之橋 匯聚向善之力 踐行責任擔當
11	創新驅動	不忘初心使命 堅守誠信經營 安全生產運營 注重身心健康 完善培訓體系 助力員工成長 綠色低碳運營 共創美好生活
12	科技倫理	未見重大相關性 ¹
13	供應鏈安全	嚴守供應鏈安全 智慧綠色驅動
14	平等對待中小企業	未見重大相關性 ³
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	築牢信息安全 落實隱私保護
17	員工	保護員工權益 增進員工福祉 安全生產運營 注重身心健康 完善培訓體系 助力員工成長
18	盡職調查	風險管理 ⁴
19	利益相關方溝通	規範公司治理 長遠穩健運營
20	反商業賄賂及反貪污	防風險強內控 恪守商業道德
21	反不正當競爭	防風險強內控 恪守商業道德
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	防風險強內控 恪守商業道德
24	優質服務	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	綠色低碳運營 共創美好生活

註釋：

- 「污染物排放」「科技倫理」議題與公司主營業務關聯度較低，未被識別為具有財務重要性或影響重要性的議題。
- 「生態系統和生物多樣性保護」議題與公司主營業務關聯度較低，未被識別為具有財務重要性或影響重要性的議題，但在項目開發建設中亦有相應考慮，已於報告中披露。
- 截至 2025 年末公司應付賬款（含應付票據）餘額未超過 300 億元或佔總資產的比重超過 50% 的，不滿足「平等對待中小企業」的披露門檻。
- 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	報告編製說明
ESG 管理	規範公司治理 長遠穩健運營
ESG 風險與機遇	防風險強內控 恪守商業道德
利益相關方溝通	規範公司治理 長遠穩健運營
實質性議題評估	規範公司治理 長遠穩健運營

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	綠色低碳運營 共創美好生活
		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	綠色低碳運營 共創美好生活	
	包裝材料輕量化減量化	綠色低碳運營 共創美好生活	
污染防治	廢水	廢水排放達標情況	綠色低碳運營 共創美好生活
		廢水管理與減排措施	綠色低碳運營 共創美好生活
	廢氣	廢氣排放達標情況	綠色低碳運營 共創美好生活
		固體廢物	固體廢物處置依法合規情況
氣候變化	溫室氣體排放	一般工業固廢管理	綠色低碳運營 共創美好生活
		溫室氣體來源與類型	綠色低碳運營 共創美好生活
		溫室氣體排放管理	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	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	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	綠色低碳運營 共創美好生活

披露內容			所在章節	
一級指標	二級指標	三級指標		
資源與環境管理制度措施	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	應對氣候變化	守護綠水青山
		水資源使用管理	綠色低碳運營	共創美好生活
	資源管理措施	物料使用管理	綠色低碳運營	共創美好生活
		能源使用與節能管理	綠色低碳運營	共創美好生活
		綠色技改和循環利用	應對氣候變化 綠色低碳運營	守護綠水青山 共創美好生活
	綠色環保行動與措施	綠色建築改造	綠色低碳運營	共創美好生活
		綠色辦公和運營	應對氣候變化 綠色低碳運營	守護綠水青山 共創美好生活
		綠色採購與綠色供應鏈管理	嚴守供應鏈安全	智慧綠色驅動
		環保公益活動	匯聚向善之力	踐行責任擔當
	綠色低碳認證	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	環境合規管理 安全生產運營 應對氣候變化	注重身心健康 守護綠水青山
	社會範疇指標			
員工招聘與就業	企業招聘政策及執行情況	保護員工權益	增進員工福祉	
	員工結構	保護員工權益	增進員工福祉	
	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 安全生產運營	增進員工福祉 注重身心健康	
	員工激勵及晉升政策	完善培訓體系	助力員工成長	
	員工教育與培訓	完善培訓體系	助力員工成長	
	員工職業規劃及職位變動支持	完善培訓體系	助力員工成長	
	員工滿意度	員工流動情況	保護員工權益	增進員工福祉

披露內容			所在章節	
一級指標	二級指標	三級指標		
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	不忘初心使命	堅守誠信經營
		質量管理	安全生產運營	注重身心健康
		產品召回與撤回	不忘初心使命	堅守誠信經營
		產品或服務負面事件	不忘初心使命	堅守誠信經營
	客戶服務與權益	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
		客戶信息及隱私保護	防風險強內控	恪守商業道德
		研發與創新管理體系	防風險強內控	恪守商業道德
	創新發展	創新成果	防風險強內控	恪守商業道德
		知識產權保護	防風險強內控	恪守商業道德
		供應商選擇與管理	嚴守供應鏈安全	智慧綠色驅動
		供應商數量及分布	嚴守供應鏈安全	智慧綠色驅動
供應鏈安全與管理	供應鏈管理政策及措施	嚴守供應鏈安全	智慧綠色驅動	
	供應鏈安全保證與應急預案	嚴守供應鏈安全	智慧綠色驅動	
	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	匯聚向善之力	踐行責任擔當	
	對當地社區的貢獻與影響	匯聚向善之力	踐行責任擔當	
	參與社會公益活動的政策措施	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	匯聚向善之力	踐行責任擔當	
社會公益活動	無障礙環境建設	不忘初心使命	堅守誠信經營	
	產業轉型	不忘初心使命	堅守誠信經營	
	鄉村振興與區域協同發展	匯聚向善之力	踐行責任擔當	
國家戰略響應	一帶一路及海外履責	踏浪出海:鋪全球通路,架品牌之橋		
	行業特色及其他社會責任履行情況	不忘初心使命 匯聚向善之力	堅守誠信經營 踐行責任擔當	

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
治理範疇指標			
治理策略及流程		治理策略制定	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德
		治理策略監督流程	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德
		治理策略批准及審核流程	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德
		黨建引領	規範公司治理 長遠穩健運營
治理策略與組織架構	組織構成及職能	所有權職責	規範公司治理 長遠穩健運營
		董事會、監事會和管理層組織結構與職能	規範公司治理 長遠穩健運營
薪酬管理		董事會、監事會和管理層的任命程序及構成	已於年報或其他公司文件進行披露
		董事及監事的薪酬計劃	已於年報或其他公司文件進行披露
		董事會薪酬透明度	已於年報或其他公司文件進行披露
內部控制	廉潔建設	管理層薪酬合理性	已於年報或其他公司文件進行披露
		內部審計	防風險強內控 恪守商業道德
		廉潔建設制度規範	防風險強內控 恪守商業道德
投資者關係管理	投資者關係管理	廉潔建設措施成效	防風險強內控 恪守商業道德
		投資者關係管理戰略	規範公司治理 長遠穩健運營
		投資者溝通	規範公司治理 長遠穩健運營
投資者關係管理與股東權益	股東權益	投資者關係管理部門建設	規範公司治理 長遠穩健運營
		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
信息披露透明度	信息披露質量	股東知情權和參與決定權	規範公司治理 長遠穩健運營
		徵信情況	已於年報或其他公司文件進行披露
		財務信息披露	已於年報或其他公司文件進行披露
合規經營與風險管理	合規經營	非財務信息披露	2025 年度環境、社會及管治報告
		合規經營制度	防風險強內控 恪守商業道德
		合規經營制度	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德
合規經營與風險管理	風險管理	合規體系建設情況	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德
		合規審查具體流程	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德
		風險識別與預警	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德
風險管理		風險控制與追蹤	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德
		風險報告與管理	規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德

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	報告編製說明
	匯報範圍	報告編製說明
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洩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。	環境合規管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境合規管理 ESG 數據表
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)。	環境合規管理 ESG 數據表
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)。	環境合規管理
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。	環境合規管理
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。	環境合規管理
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。	環境合規管理
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)。	環境合規管理
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境合規管理
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。	環境合規管理
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。	環境合規管理
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	綠色低碳運營 共創美好生活
層面 A3: 環境及天然資源		
A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境合規管理 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。	環境合規管理 應對氣候變化 守護綠水青山

層面	內容	在報告中位置	
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 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 完善培訓體系 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。	保護員工權益	增進員工福祉
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。	完善培訓體系	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

層面	內容	在報告中位置	
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。	嚴守供應鏈安全	智慧綠色驅動
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	嚴守供應鏈安全	智慧綠色驅動
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 嚴守誠信經營	嚴守供應鏈安全 智慧綠色驅動
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	智慧綠色驅動
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 綠色低碳運營	智慧綠色驅動 共創美好生活
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。	防風險強內控	恪守商業道德
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。	防風險強內控	恪守商業道德
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。	防風險強內控	恪守商業道德
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。	防風險強內控	恪守商業道德
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	防風險強內控	恪守商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	防風險強內控	恪守商業道德
社區			
層面 B8: 社區投資			
B8	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	匯聚向善之力	踐行責任擔當
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	匯聚向善之力	踐行責任擔當

層面	內容	在報告中位置	
B8.2	在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)。	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
	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管理流程、監控措施及程序中的角色	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
	業務模式和價值鏈	應對氣候變化	守護綠水青山
	策略和決策	註釋 1	
	財務狀況、財務表現及現金流量	註釋 2	
D-III 風險管理	氣候韌性	應對氣候變化	守護綠水青山
	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
	用於識別、評估氣候相關機遇，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
	氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	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	應對氣候變化	守護綠水青山
		註釋 3	
	氣候相關物理風險	應對氣候變化	守護綠水青山
		註釋 3	
	氣候相關機遇	應對氣候變化	守護綠水青山
		註釋 3	
	資本運用	註釋 4	
	內部碳定價	註釋 4	
	薪酬	註釋 4	
行業指標	國際可持續披露準則 – 行業指標披露索引		
氣候相關目標	註釋 4		

註釋 1：本公司已初步識別氣候相關風險和機遇可能帶來的影響，並採取了相應的應對措施，但尚未制定轉型計劃，將在條件成熟後適時開展，屆時將納入披露。

註釋 2：本公司已經初步評估氣候變化的定性財務影響，鑒於近年線上業務發展迅速，與線下業務可能在氣候變化影響下此消彼長，目前尚未開展定量財務影響測算，將在條件成熟後適時開展，並納入披露。

註釋 3：本公司已初步識別了氣候相關的物理風險、轉型風險和機遇，鑒於近年線上業務發展迅速，與線下業務可能在氣候變化影響下此消彼長，目前尚未單獨測算容易受氣候相關的物理風險、轉型風險和機遇影響的資產或業務活動的金額及百分比，將在條件成熟後適時開展，並納入披露。

註釋 4：本公司尚未開展氣候相關風險和機遇的資本運用、內部碳定價、氣候相關因素納入薪酬政策和氣候相關目標制定，將在條件成熟後開展相關工作，並於報告中披露。

國際可持續披露準則 – 行業指標披露索引

議題	指標	單位	2025 年
能源管理	能源消耗總量	噸標煤	環境類關鍵績效指標表
	來自電網的電量百分比	%	89%
	來自可再生能源的百分比	%	持續完善統計

活動指標	指標	單位	2025 年
數量	零售網點數量	個	公司簡介
	倉儲中心數量	個	20
面積	零售網點面積	平方米	持續完善統計
	倉儲中心面積	平方米	嚴守供應鏈安全 智慧綠色驅動

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	報告編製說明 全球報告倡議組織 GRI 標準索引表	
GRI 2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	報告編製說明
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告編製說明
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	報告編製說明
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 完善培訓體系 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

GRI 標準披露	披露項	章節內容
管治		
2-9	管治架構和組成	規範公司治理 長遠穩健運營
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 規範公司治理 長遠穩健運營
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 規範公司治理 長遠穩健運營
2-15	利益衝突	參見年報
2-16	重要關切問題的溝通	規範公司治理 長遠穩健運營
2-17	最高管治機構的共同知識	董事會聲明 規範公司治理 長遠穩健運營
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
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 規範公司治理 長遠穩健運營
2-23	政策承諾	董事會聲明 規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德 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 規範公司治理 長遠穩健運營 防風險強內控 恪守商業道德 不忘初心使命 堅守誠信經營
2-25	補救負面影響的程序	防風險強內控 恪守商業道德 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	不忘初心使命 堅守誠信經營
2-27	遵守法律法規	規範公司治理 長遠穩健運營 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	規範公司治理 長遠穩健運營

GRI 標準披露	披露項	章節內容
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	規範公司治理 長遠穩健運營
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	規範公司治理 長遠穩健運營
3-2	實質性議題清單	規範公司治理 長遠穩健運營
3-3	實質性議題的管理	規範公司治理 長遠穩健運營
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 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
GRI 203: 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	匯聚向善之力 踐行責任擔當
203-2	重大間接經濟影響	匯聚向善之力 踐行責任擔當
GRI 204 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
GRI 205 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	防風險強內控 恪守商業道德
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
GRI 206 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	防風險強內控 恪守商業道德
GRI 207 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	規範公司治理 長遠穩健運營
207-4	國別報告	參見年報

GRI 標準披露	披露項	章節內容
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	綠色低碳運營 共創美好生活
301-2	所用循環利用的進料	綠色低碳運營 共創美好生活
301-3	再生產品及其包裝材料	綠色低碳運營 共創美好生活
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	綠色低碳運營 共創美好生活
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	綠色低碳運營 共創美好生活
303-2	管理與排水有關的影響	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	綠色低碳運營 共創美好生活
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	環境合規管理
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 標準披露	披露項	章節內容
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 智慧綠色驅動
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 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	職業健康安全管理体系	安全生產運營 注重身心健康
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	安全生產運營 注重身心健康
403-3	職業健康服務	安全生產運營 注重身心健康
403-4	職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	安全生產運營 注重身心健康
403-5	工作者職業健康安全培訓	安全生產運營 注重身心健康
403-6	促進工作者健康	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	職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	安全生產運營 注重身心健康
403-9	工傷	安全生產運營 注重身心健康
403-10	工作相關的健康問題	安全生產運營 注重身心健康
GRI 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	完善培訓體系 助力員工成長
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	完善培訓體系 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	完善培訓體系 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	規範公司治理 長遠穩健運營 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	匯聚向善之力 踐行責任擔當
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 智慧綠色驅動
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