

cdf 中免集團
CHINA DUTY FREE

中國旅遊集團中免股份有限公司

證券代碼：601888.SH

證券簡稱：中國中免

港股股份代碼：01880.HK



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

cdf 中免集團
CHINA DUTY FREE

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



2022

環境、社會及管治報告

目錄

- 02 關於本報告
- 03 利益相關方感言
- 04 領導致辭
- 06 社會責任績效表
- 08 董事會聲明
- 09 關於本公司

- 94 附錄
- 94 釋義索引
- 96 港交所《ESG 報告指引》索引表
- 99 報告標準索引表

意見反饋

專題一 海口國際免稅城盛大開業：助力海南離島免稅乘勢揚帆，領銜免稅消費盛宴

- 16 蓬勃海南經濟，走品牌戰略革新路
- 16 做優客戶服務，創新購物休閒體驗
- 17 打造沉浸場景，掀零售服務新浪潮

專題二 因時而變，隨事而制，盡顯經營韌性

- 20 暖心關愛，以人為本保障健康
- 21 穩步發展，同心聚力共克時艱
- 22 擁抱數字化，創新升級消費體驗

1 治理原則

- 26 公司治理 互動溝通
- 28 有效管理 明確重心
- 33 誠信經營 廉潔從業

2 責任聚焦

- 40 優質服務 滿意為先
- 43 安心購物 品質保障
- 45 供應為本 智慧管理
- 47 樂善有恒 聚力同行
- 54 樹立標桿 引領發展

3 以人為本

- 60 規範僱傭 權益保障
- 63 助力成長 人才保留
- 66 安全生產 健康至上

4 關愛地球

- 72 踐行綠色 低碳運營
- 82 綠色建築 深耕基石
- 88 創新引領 綠色營銷



關於本報告

報告簡介

本報告為中國旅遊集團中免股份有限公司（以下簡稱「中國中免」「本公司」「公司」或「我們」）發佈的第二份《環境、社會及管治報告》（以下簡稱「ESG 報告」或「本報告」）。

報告組織範圍

除非特別說明，本報告所披露的內容涵蓋範圍與公司年報口徑一致。

報告時間範圍

本報告為年度報告，時間跨度為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。為增強報告的可讀性，部分內容涉及以往年度或延伸至本報告披露日。

報告數據說明

報告所使用的數據和案例均來自本公司的內部文件、統計報告及相關履責情況的匯總和統計。

報告參考標準

本報告參照以下標準進行編製，如無特別說明，報告中涉及的貨幣均以人民幣為計量單位。

- 國務院國資委《關於中央企業履行社會責任的指導意見》；
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》；
- 香港聯交所主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》；
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南 (CASS-ESG5.0)》；
- 全球報告倡議組織《可持續發展報告指南 (GRI Standards)》「核心」選項；
- 聯合國全球契約「十項原則」；
- 聯合國可持續發展目標 (SDGs)。

報告發佈形式

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



利益相關方感言

始祖鳥 大中華區零售副總裁 余移峰

我們與中國中免建立了長期、穩定、互利、共贏的合作夥伴關係，開拓出一條通向共同繁榮之路。我們利用各自的優勢拓展合作的深度與廣度，共同推動中國旅遊零售市場持續增長，攜手為消費者提供更優質的產品與服務。



中免會員 韓偉笑子

作為 cdf 多年會員，cdf 不僅為我帶來了優質產品的優惠價格，更提供越來越便捷和貼心的服務，希望 cdf 越來越好，持續優化商品和服務。



安本 基金經理 姚鴻耀

我們愈加關注企業的可持續發展規劃與 ESG 目標和成效，這不僅是企業承擔社會責任的體現，更能賦能企業長遠發展。我們期待中國中免作為旅遊零售行業的標桿在 ESG 實踐過程中行穩致遠，為投資者和社會創造可持續價值。



海口國際免稅城消費者 萬子千

海口國際免稅城的整體設計、多元化產品品類、專業便捷的服務都讓我十分滿意，這是一場「舒暢、貼心」的購物之旅。



二十大黨代表、三亞市內免稅店青年員工 劉智力

工作八年來，我見證着海南離島免稅事業蒸蒸日上，也在這裡找到了實現自我價值的舞台。成為黨的二十大代表，我很自豪，也決心要努力發揮黨員的先鋒模範作用，不斷提高服務水平，紮實服務好每一位顧客，在自己的崗位上為海南自貿港的發展貢獻一份自己的力量。



公司本部員工 楊繼鵬

感謝公司為我們發的關愛包，並落實每日健康監測、人員流動管控等工作，最大限度保障我們的安全，讓我們安心堅守崗位。公司用實際行動，讓我們倍感暖心。



三亞國際免稅城銷售專員 葉楓

工作上大家齊心協力，相互尊重，我們有共同的目標，並為之奮鬥。我現在是一位身懷六甲的媽媽，公司給與準媽媽們更多的關懷，比如說單獨設立打卡機、就餐時設有孕婦專區，並有單獨的哺乳室等，讓我感到非常溫暖。



孟連縣永前老寨村民 李新潔

中國中免充分發揮行業優勢，深度挖掘當地自然稟賦，活化利用民族傳統文化，2022 年將孟連縣永前老寨成功打造為國家 3A 級旅遊景區，譜寫了鄉村振興的孟連篇章。感謝中國中免對我們的支持與幫助，讓我們得以傳承和發揚哈尼族自己的傳統文化，更有底氣暢想未來「富裕」的美好生活！



領導致辭



王軒

中國旅遊集團中免股份有限公司
董事、總經理

致各利益相關方，

2022 年，黨的二十大勝利召開，擘畫了以中國式現代化全面推進中華民族偉大復興的宏偉藍圖。新征程上，海南自由貿易港建設如火如荼，於《海南自由貿易港起步（試驗）區園區方案》通過的同年開建的海口國際免稅城三年磨一劍，迎來盛大開業。2022 年，公司明確「穩」的基調，積極達成「進」的要求，篤定邁出高質量發展的步伐，致力於不斷滿足消費者日益增長的對美好生活的嚮往和追求。

海口國際免稅城盛大開業，助力海南離島免稅乘勢揚帆。

2022 年 10 月 28 日，我們備受矚目的「世界最大單體免稅店」——海口國際免稅城盛大開業，是公司傾力打造的以免稅商業為流量入口，「免稅 + 文旅」雙輪驅動的旅遊零售綜合體。由此，海口國際免稅城與三亞國際免稅城在海南島上形成南北呼應，成為引領中國和世界旅遊零售行業發展的新標桿，助力海南自由貿易港與國際旅遊消費中心建設。

因時而變，隨事而制，盡顯經營韌性。

我們以人為本，關心時事熱點，關注消費趨勢，關愛員工健康，在為員工身心健康創造條件的同時，與員工同心聚力共克時艱。我們擁抱數字化，以創新賦能，適應消費者購物習慣的新趨勢，加深線上業務與線下業務的融合，提升消費者服務質量與購物體驗。

做優客戶服務，升級服務體驗。

我們始終秉承「以客戶為中心」的經營理念，以打造一流服務標桿為奮鬥目標。2022 年，我們以數字化賦能免稅消費新體驗，並開展服務品質提升專項工作，多角度提升客戶服務品質。我們新開業的海口國際免稅城發揮數字化服務優勢，提供「首家 + 獨家」複合業態創新消費體驗，打造沉浸購物場景，掀零售服務新浪潮，書寫着中國旅遊零售行業的新篇章。

用心關懷員工，攜手共同發展。

我們保障員工權益，不斷優化提升員工工作環境，傾聽員工聲音，踐行以工會和職工代表大會為依託的企業民主管理制度。2022 年，公司工會組織召開員工合理化建議線上交流活動，收集並梳理在員工福利、廠務公開、辦公設施優化、作用發揮等四方面的建議，並逐條規範落實。我們建立並優化人才發展與培養機制，舉行系列培訓活動和提供晉升途徑，讓員工與公司共發展。

勇擔社會責任，創造地方福祉。

我們牢記社會公民的義務，彰顯央企責任擔當，心繫社會民生，為運營所在地創造福祉，支持地方經濟和社會公益事業發展，在愛心助學、社區投資、鄉村振興等方面有突出貢獻。作為全球最大的旅遊零售運營商，我們樹立行業標桿，與合作夥伴共享傑出經驗，引領旅遊零售業蓬勃發展。

深化綠色發展，打造綠色中免。

我們積極踐行綠色低碳的運營方式，從綠色辦公、能源與排放管理、應對氣候變化、節約糧食方面入手。我們打造綠色建築，取得了亮眼的成果，最大化地實現社會、經濟和環境效益的共贏。我們聯動上游品牌商與下游消費者，傳達「綠色中免」的理念，開展綠色創意活動。

2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年。站在新的歷史起點上，嶄新的篇章呼喚奮鬥者揮毫書寫，夢想的徵途召喚追夢人再啟新程。我們將繼續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，明確並推動實施「十四五」發展思路，努力實現奮鬥目標。

中國旅遊集團中免股份有限公司總經理 王軒
2023 年 3 月 30 日



社會責任 績效表

市場

第一

連續第三年位列全球最大旅遊零售運營商

數一數二

擁有目前全球前兩大的單體免稅店——
海口國際免稅城、三亞國際免稅城

最全

機上、邊境、外輪、客運站、火車站、外交人員、郵輪和市内等渠道全覆蓋，是世界上免稅店類型最全、單一國家零售網點數量最多的旅遊零售運營商

544.33 億元

營業收入 544.33 億元

50.30 億元

歸屬於上市公司股東的淨利潤 50.30 億元

85.74 億元

2022 年支付的各项稅費達 85.74 億元

31.6 萬

銷售商品超過 31.6 萬個 SKU

社會

1,300 個

超過 1,300 個全球知名品牌入駐

16,808 人

截至 2022 年末，員工總數 16,808 人

培訓覆蓋率 100%，

33.0 萬餘學時

員工培訓覆蓋率 100%，培訓總時長約 33.0 萬餘學時

45:55

男女員工比例為 45:55；董事會、監事會成員中女性佔比 30%；女性高層管理人員佔比 28.57%；女性中層管理人員佔比 36.13%

3,554 萬元

投入安全生產費用 3,554 萬元，組織安全培訓 667 場

1,210 萬元

投入 1,210 萬元用於鄉村振興，實施各類幫扶項目 10 個，引進幫扶資金 484.8 萬元

2,600 萬

「中免會員」註冊會員數超過 2,600 萬人

環境

LEED 金級預認證

海口國際免稅城已獲得 LEED 金級預認證¹

三亞國際免稅城一期二號地項目已獲得 LEED 金級預認證

海口國際免稅城（地塊一）獲得綠建二星預認證

2,413 萬個

在海南省，提供了超過 2,143 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

7 個

三亞國際免稅城 7 個店鋪／櫃檯已獲得 LEED 金級認證

0.16 兆瓦時／平米

電力使用 0.16 兆瓦時／平米

0.09 噸二氧化碳

當量／年

每平米溫室氣體排放量 0.09 噸二氧化碳當量／年

* 以上均為截至 2022 年末或 2022 年當年情況。

¹ LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)，意為能源與環境設計先鋒獎，由美國綠色建築委員會建立和認證頒發。

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者的ESG管治架構，董事會對公司的ESG策略、目標管理及信息披露承擔全部責任，批准ESG方面改善建議，其中董事會戰略委員會為主責委員會，研究可持續發展戰略、監察年度ESG政策的制定和執行、識別評估及管理重要的ESG議題以及與綠色、可持續發展相關的風險與機遇、審批與審視ESG管理目標、批准發佈報告等，支持董事會履行ESG管治職能。公司成立ESG工作領導小組，成員包括公司各部門主要負責人。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工作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。

基於外部環境和中國中免發展戰略，報告期內對利益相關方進行調研，識別出17個關鍵ESG議題，以此明確工作重點，包括：優質的服務體驗、客戶滿意度、產品的健康與安全、員工福祉及滿意度、員工的健康與安全、員工職業發展及技能提升、員工多樣性及平等僱傭、廉潔從業、綠色物流及供應鏈管理、客戶隱私保護及信息安全、促進運營所在地經濟發展、聯合品牌開展環境保護宣傳、企業ESG戰略、ESG管治、負責任供應鏈、綠色建築、綠色辦公。本公司在日常工作中對上述議題進行重點審視與績效提升，並相應地進行目標管理。未來，我們將持續根據利益相關方期望和本公司運營實際調整可持續發展管理策略及推進方式，不斷提升可持續發展水平。

本報告詳盡披露中國中免2022年ESG工作的進展與成效，並於2023年3月30日經由董事會審議通過。中國中免董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

關於本公司

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15日在上海證券交易所上市（更名為「中國國旅股份有限公司」，股票簡稱「中國國旅」），於2022年8月在香港聯交所主板上市。公司主營免稅業務，包括香化、精品、珠寶、腕表等免稅商品的批發、零售等，此外，公司還從事以免稅業務為核心的商業綜合體投資開發業務。

公司先後與全球1,300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、特別行政區和柬埔寨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，在大連、青島、上海、深圳、三亞、香港和北京建有覆蓋全國的7大海關監管物流中心。主要銷售渠道覆蓋北京機場、上海機場、廣州機場、成都機場、杭州機場等國內大型樞紐機場，香港機場、澳門機場等亞太國際機場，以及三亞國際免稅城、海口國際免稅城，每年為近2億人次的國內外遊客提供免稅商品服務，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運營商。

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

未來，公司將繼續保持免稅業務的持續穩定健康增長，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運營商。

企業文化



品牌定位

世界一流的旅遊
零售運營商



核心價值觀

不怕困難 專業高效
團隊合作 勇於創新



企業使命

分享購物的快樂
延伸旅遊的享受



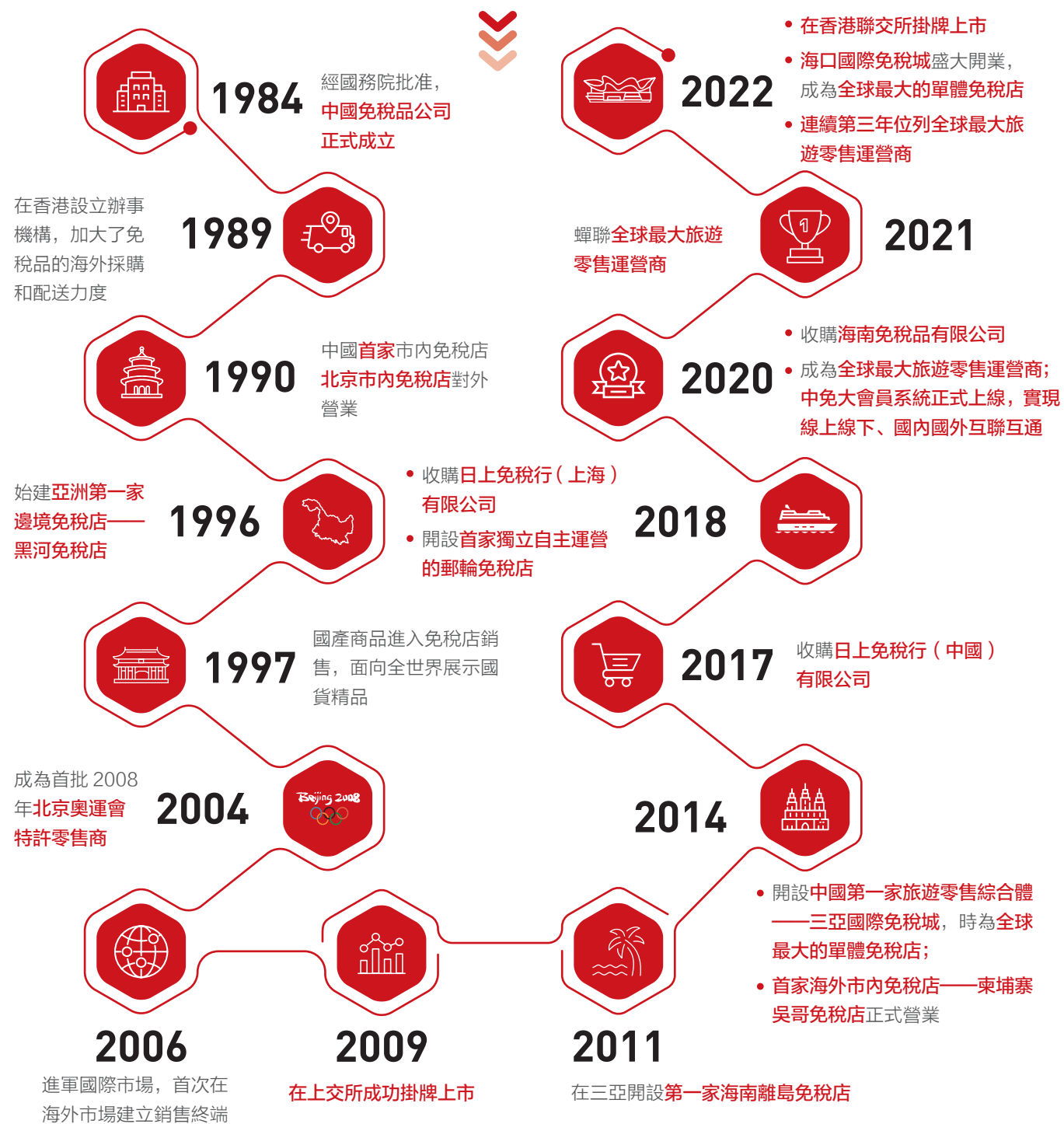
經營理念

以客戶為中心
以市場為導向



發展歷程

經過近 40 年的發展，
我們已經發展成為全球最大的旅遊零售運營商



獎項榮譽

1 入選「中國 500 最具價值品牌」位居旅遊服務行業第一



入選「中國 500 最具價值品牌」

4 在《2022 年香港 IPO 市場及二級市場白皮書》公佈的 2022 港股排行榜單中，榮登「最具融資實力新股」和「最受基石投資者歡迎的新股」兩項榜單榜首。



榮登「最具融資實力新股」和「最受基石投資者歡迎的新股」排行榜單榜首

2 連續七年獲得上交所信息披露評價 A 級（優秀）



2021-2022 年度信息披露工作獲得上交所信息披露評價 A 級（優秀）

3 入選中國上市公司協會「上市公司年報業績說明會最佳實踐榜單」「2021 年度 A 股上市公司現金分紅榜單豐厚回報榜」「2022 上市公司董辦最佳實踐榜單」



上市公司 2021 年報業績說明會最佳實踐



2021 年度 A 股上市公司現金分紅榜單豐厚回報榜



2022 年度上市公司董辦最佳實踐案例

5 入選「2021 年度中國上市公司創利能力指數百強」



2021 年度中國上市公司創利能力指數百強

7 入選「央企 ESG•治理先鋒 50 指數」



央企 ESG•治理先鋒 50 指數

9 第七屆智通財經上市公司評選「2022 年度金港股大獎」



2022 年度金港股大獎

6 獲「第十六屆中國上市公司價值評選」（證券時報主辦）中國主板上市公司價值百強



中國主板上市公司價值百強

8 榮登第二十二屆中國上市公司百強高峰論壇「2022 年中國上市公司百強排行榜」，獲得「中國百強企業獎」「中國百強高成長企業獎」



中國百強企業獎



中國百強高成長企業獎

10 榮獲第六屆卓越 IR「最佳 ESG 獎」「最佳信披獎」和「最佳投資者關係項目」



「最佳信披獎」「最佳投資者關係項目」和「最佳 ESG 獎」

11 榮獲 2022 年度「金格獎」——大中華區卓越上市公司評選「年度最具投資價值 IPO」



大中華區卓越上市公司評選「年度最具投資價值 IPO」

13 榮獲 2022 微信公開課 PRO「數字化先鋒企業」獎



數字化先鋒企業

15 公司大數據項目榮獲「2022•「鼎革獎」數字化轉型先鋒榜」的「年度全數據智慧企業獎」



年度全數據智慧企業獎

17 中免會員小程序榮獲攜程集團「2022 全球合作夥伴大獎——年度旅遊零售行業傑出營銷平台」



年度旅遊零售行業傑出營銷平台

12 第十一屆金融界領航中國高峰論壇「傑出投資者關係 (IR) 團隊獎」



傑出投資者關係 (IR) 團隊獎

14 榮獲「中國大數據金沙獎——2022 中國大數據最佳創新應用獎」



中國大數據金沙獎——2022 中國大數據最佳創新應用獎

16 中免國際榮獲第三屆領航 9+2「粵港澳大灣區最具品牌價值獎」



粵港澳大灣區最具品牌價值獎

專題 01

海口國際免稅城盛大開業： 助力海南離島免稅乘勢揚帆，領銜免稅消費盛宴

2022 年 10 月 28 日，建築面積約 28.5 萬平方米的海口國際免稅城盛大開業，成為「世界最大單體免稅店」，它坐落於海口市西海岸城市副中心，緊鄰海口重要的交通樞紐新海港，與三亞國際免稅城形成南北呼應，是公司傾力打造的以免稅商業為流量入口，「免稅 + 文旅」雙輪驅動的旅遊零售綜合體。



海口國際免稅城外景



海口國際免稅城

整個項目總建築面積 93 萬平方米，由六個地塊組成，涵蓋免稅商業、有稅商業、高檔辦公、高端酒店、人才社區等多種業態，滿足商旅休閒、度假居住、辦公藝展等複合功能，將成為引領中國和世界旅遊零售行業發展的新標桿，助力海南自由貿易港與國際旅遊消費中心建設。

► 屢獲殊榮 廣受認可

三年磨一劍，海口國際免稅城自開業以來，贏得了各相關方的認可和信賴。

- 榮獲 2022 年度 Transform Awards 的**最佳視覺元素應用銀獎** | **最佳策略性高度讚揚獎**
- 榮獲三一論壇 (Trinity Awards) **年度最佳非機場零售商業獎** | **最佳視覺設計獎** | **最佳可持續發展舉措獎**
- 第七屆 REARD 全球地產設計銀獎
- 中國施工企業管理協會第二屆工程建設行業高推廣價值專利大賽成果二等獎
- 海南省建設行業重點項目勞動競賽先進單位
- 「ArchitizerA+ Award」特別提名
- 榮登世界知名設計雜誌《DOMUS》封面及專篇報道



2022transform awards 主視覺

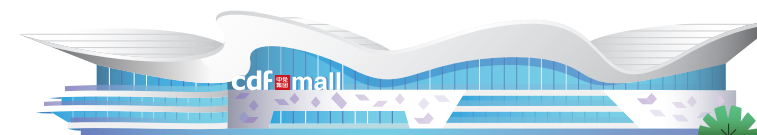
China Duty Free Group and FutureBrand Silver

Tax-free tourism destination CDF Haikou International Duty-Free City worked with FutureBrand to capture a luxurious, aspirational feel. To do so, the brand uses its wordmark to emulate a gift box and ribbon. This graphic device brings cohesiveness to the identity. Judges praised the elevated design, memorability and versatility of the visual property.



Best use

2022 年度 Transform Awards 的「最佳視覺元素應用銀獎」



「ArchitizerA+ Award」特別提名

蓬勃海南經濟，走品牌戰略革新路

中國中免擁有強大的品牌號召力、優質的運營實力以及良好的市場口碑，海口國際免稅城攜手 800 餘個國際國內知名品牌啟幕，眾多「首店」「獨家」品牌同步登場。



海口國際免稅城

▶ 免稅品牌高奢雲集 一站式免稅購物目的地

海口國際免稅城高奢雲集，擁有眾多國際一線時尚品牌，近 4,000 平方米的高奢通體主力店已陸續與廣大消費者見面。



首進與獨家品牌

在品牌引進方面，有 25 個海南免稅店首進品牌，以及 78 個海南離島免稅cdf獨家品牌與消費者見面。



最全的香化世界

香化品類倍受消費者關注，海口國際免稅城特設了全球旅遊零售面積最大、品牌最全的香化世界，單層 3 萬平方米，為消費者提供虛擬試妝、獨家定制、香化課堂、明星演繹等創新互動體驗。



煥新設計品牌

多個世界名酒品牌也以全球最新概念設計完美呈現在海口國際免稅城。



高奢珠寶腕表

珠寶腕表品類，海口國際免稅城引進了 50 多家全球一線腕表珠寶品牌，包括近 10 家海南島唯一店鋪。



獨家定制服務

海口國際免稅城還為消費者提供多種品牌獨家定制服務，如 SK-II 的人工智能非接觸式皮膚測試等，以奢華體驗、個性定制、科技互動的方式，為消費者帶來全方位的獨家美妝服務。

做優客戶服務，創新購物休閒體驗

海口國際免稅城發揮數字化服務優勢，採用香化「掃碼購」等數字化手段，顯著縮短顧客排隊等待時長，進一步提升購物效率，讓顧客有更充足的時間與精力沉浸式體驗免稅購物的樂趣。

在營銷活動方面，海口國際免稅城也為消費者打開一個更加廣闊的世界，創新服務體驗更具特色，帶來更多奇特的 IP 主題活動，不間斷的主題和各種新鮮的玩法，讓消費者在店內感受專屬服務及創新體驗。



海口國際免稅城

我們堅持顧客至上，持續為消費者提供線上線下一體化優質服務。海口國際免稅城擁有超一千平方米的旅遊零售 VIP 尊享社交平台，特約上下 (SHANG XIA) 品牌，聯合打造超級會員專屬空間，多種定制主題呈現，滿足 VIP 客戶不同品味需求。

在品牌力、服務力和創新力的加持下，海口國際免稅城提供「首家+獨家」複合業態創新消費體驗，書寫着中國旅遊零售行業的新篇章，引領中國免稅消費新趨勢。海口國際免稅城：

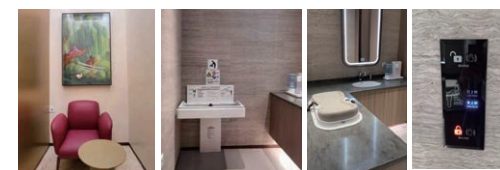
- 在餐飲體驗方面，引進近 20 家海南 / 海口首店餐飲旗艦品牌，5 家米其林 / 黑珍珠 / 中華老字號品牌，以及多家旗艦店 & 定制概念店「組團」開業；打造海南首家室內場景式文化美食市集；
- 首次引進全球片源最多的球幕飛行影院，以獨特的視角為消費者帶來沉浸式震撼的飛行體驗；
- 將聯合好萊塢專業團隊，實景搭建海南首家百億級票房國際電影主題 IP 體驗館，充分迎合消費者的興趣及偏好；
- 引入了國內外知名藝術展覽「遇見博物館系列」，將藝術帶入購物體驗中，讓消費者在購物之餘，鏈接來自世界各地的藝術，鑑賞光影藝術、真跡藝術等現代化「科技與藝術」融合的唯美藝術展；
- 結合各樓層零售氛圍，以 AURA 天際秘林主題中庭為核心體驗，打造品牌定制的餐飲主題概念旗艦店；
- 提供人性化便利服務，建立溫馨、整潔、設施配套齊全的母嬰室。



體驗感極強的沉浸式美食藝術空間



海南首家百億級票房國際電影主題 IP 體驗館



母嬰室溫馨整潔、設施配套齊全

打造沉浸場景，掀零售服務新浪潮

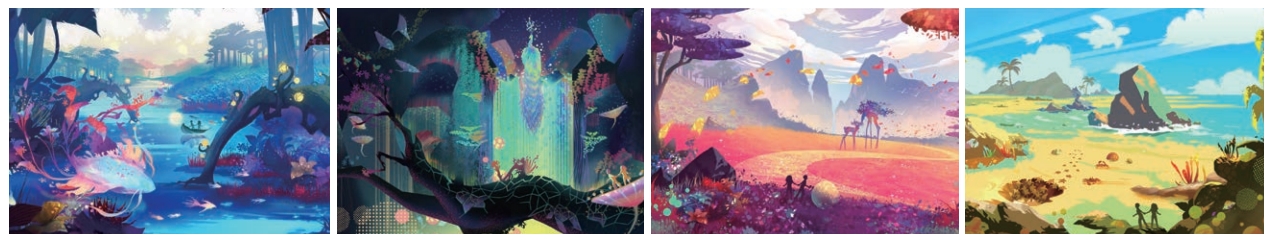
海口國際免稅城帶給消費者充滿驚喜的消費之旅，沉浸式感官體驗和美食美鑑，以全新的消費體驗，掀起零售服務的新浪潮。

▶ 維塔全球獨家定制 AURA天際秘林打造沉浸式視覺盛宴

海口國際免稅城與 6 次榮獲奧斯卡最佳視覺效果獎的維塔工作室 (Weta Workshop) 合作，獨家定制史詩級主題中庭——AURA 天際秘林，通過藝術燈光、藝術裝置、創意演繹等多種手法，結合海南文化營造出沉浸式購物空間，構築出了一個有着電影級視覺質感的夢幻海南世界，將免稅購物之旅變成一場文旅盛宴。



在場景設計上，AURA 天際秘林的八大夢幻主題場景分別對應着不同的海南特色文化，主題創意與海南故事結合，讓消費者身臨其境地領略海南風情。例如，主題場景《繁華谷》中在山谷中穿梭的「神鹿」場景就是來自於海南家喻戶曉的「神鹿獻靈芝拯救島民」的故事。

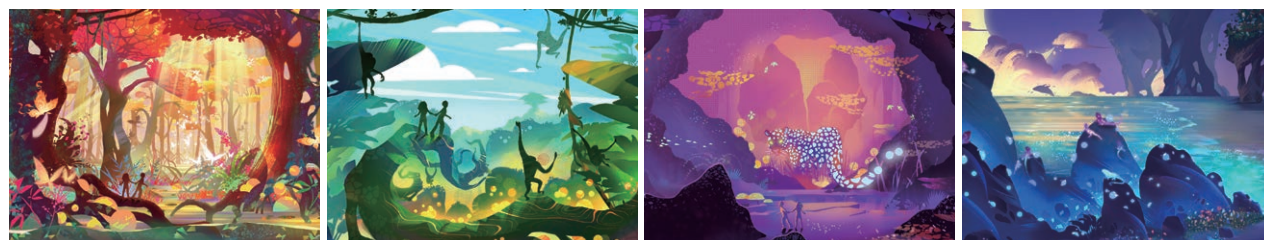


叢林之河

斷崖瀑布

繁華谷

沙灘半島



紅樹林

樹頂樹冠

迷霧山巔

岩石灣

► 升級視覺體驗 助力免稅消費升級

公司關注消費者的審美需求和精神文化需求，AURA 天際秘林主題中庭不僅滿載文化內涵，充滿視覺想象力，在互動體驗感上也下足了功夫。秘林以故事元素為藍圖，佈景使用巨屏、投影及大型風格化藝術雕塑裝置，伴隨情節演繹實時與遊客光影互動，帶給遊客沉浸式的專屬購物體驗空間，重新定義購物體驗，創造文旅體驗標桿。



天際秘林化身詩意而浪漫的「夢幻海南島」場景

► 聯合品牌打造沉浸式購物之旅

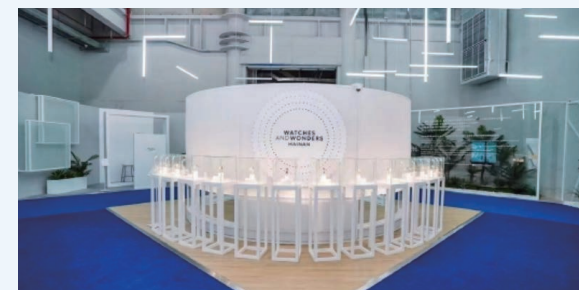
海口國際免稅城聯合品牌方構築了一道通往品牌文化、感知品牌深度的橋樑，引入旅遊零售渠道首家集零售文創、珍藏及稀有產品展示於一體的茅台體驗店和主打「體驗 + 零售」，集威士忌歷史、文化、工藝、產品及消費者互動為一體的沉浸式「威士忌體驗中心」——中國首家沉浸式威士忌博物館。消費者在這裡可以尋覓到這些酒水品牌的歷史起源和發展過程，探究它們的製作工藝，實現一場「博物騁懷」之旅。

案例 第三屆「鐘錶與奇蹟」海南高級鐘錶展啟幕

2022 年 12 月，公司和瑞士高級制表基金會 (FHH) 聯合舉辦的第三屆「鐘錶與奇蹟」(Watches & Wonders) 海南高級鐘錶展在海口國際免稅城、三亞國際免稅城南北兩地共同啟幕。本屆海南高級鐘錶展以全新面貌呈現在全球鐘錶愛好者的面前，全面展現高級制表的悠久歷史，以及各式複雜功能和超凡設計，通過沉浸式交互體驗讓參觀者近距離品鑑腕表。



第三屆「鐘錶與奇蹟」(Watches & Wonders) 海南高級鐘錶展啟幕



為全球鐘錶愛好者全新展現腕表

為進一步弘揚中華文化，海口國際免稅城全力推廣「國潮」風尚。茅台體驗店使消費者近距離感受國品釀造的工藝傳承；國潮美妝全球旅遊零售中國首店傾力打造中國美妝品牌集結站；旅遊零售渠道與華為合作，首次引進汽車產品，打造最新智能生活館，營造科技感十足的智慧生活全場景，通過全方位多品類的創新推動，讓消費者感受「國 + 潮」澎湃的時尚魅力。



國潮美妝全球旅遊零售中國首店



茅台體驗店



國潮美妝全球旅遊零售中國首店

公司積極把握國內市場契機，夯實核心競爭力，進一步鞏固在中國免稅行業的龍頭地位以及在世界的影响力。作為海南離島免稅業態的重要參與者，海口國際免稅城成為海南自貿港的一張新名片，為海口的旅遊零售業導入豐厚的流量，為海南打造具有世界影響力的國際旅遊消費中心增添強大助力。

專題 02

因時而變，隨事而制，盡顯經營韌性

近年來，消費者的購物習慣線上化趨勢明顯，我們適應新趨勢，多措并举保障並優化消費者服務質量與購物體驗。

暖心關愛，以人為本保障健康

公司持續深入貫徹落實政府要求，嚴格履行企業主體責任，紮實保障員工身體健康，為員工提供必要的醫療衛生物資，提示健康監測，制定印發應急處置方案，明確了辦公場所多種突發情況的處置程序和措施，加快構築公司安全衛生屏障，保障一線員工身體健康。

我們堅持以人為本，把員工的生命安全和身體健康放在第一位，推出一系列暖心舉措，比如做好相關物資的採購、儲備和發放，開展員工心理疏導和安撫工作，在員工食堂推出盒飯，允許員工居家辦公等。在公司有序經營的同時，使大家深切感受到公司對員工身心健康的高度重視。



治療包溫馨卡片



治療包



關愛包

穩步發展，同心聚力共克時艱

我們凝聚強大合力，彰顯中央企業責任擔當。面對嚴峻複雜的形勢，公司以高度的責任感和使命感，主動捐款捐物，組織員工開展志願服務。



在海南，公司向三亞市紅十字會捐贈人民幣 200 萬元，提供車輛協助完成捐贈物資運輸任務，大力支持屬地社區工作；三亞市內免稅店和海免公司組織黨員幹部和團員青年數百人次作為志願者參與到社區工作；海南在建項目先後抽調 133 人支援現場建設，切實履行央企責任擔當。三亞國際免稅城店組建宿舍送餐志願者隊伍，214 名職工參與送餐 2,243 次，支援時長共計 4,440 小時，保障職工安全及時用餐。2022 年，三亞國際免稅城店組織黨員團員 791 人投身社區，開展志願服務，服務時長超 17,000 小時。



在上海，日上上海組織 99 名員工主動下沉社區，協助社區工作，累計志願服務時長約 1,471 小時。



在香港，中免國際多次參與「中旅關愛進社區」活動，為社區工作源源不斷注入正能量。



在北京，公司本部也積極組織員工參與社區工作和物資保障，數十名黨員和群眾獲得優秀志願者稱號。



三亞市內免稅店志願者合影



三亞市內免稅店首批 23 名志願者
圓滿完成支援任務，平安回家

我們在關心關愛員工身心健康的同時，公司因地制宜，出台了一系列營運管理措施，營造安全舒心的免稅購物環境，保障經營穩健有序。

案例 因時而變，隨事而制，輪崗促進技能提升

2022 年日上上海業務以線上銷售為主，公司實時調整經營模式，鼓勵並選用有意願和有能力的員工轉崗到線上的各崗位，具體分佈於物流倉庫、線上運營、線上客服、各網絡宣傳平台維護等，新轉崗的員工由老員工進行傳幫帶，並積極學習新知識和新技能，促使員工不斷提升自身職業技能，在不同崗位上都能做到游刃有餘。

各門店均成立安全生產工作領導小組，從人、貨、場多角度出發，落實應急預案，確保安全工作有序開展，持續為購物環境安全保駕護航，確保顧客購物體驗。

擁抱數字化，創新升級消費體驗

近年來中國中免立足新業態、新消費，線下零售空間不斷豐富，線上電商平台實現多元化發展，並打通線上線下渠道，突破旅遊零售傳統界限，打造「數字化中免」，圍繞「行前、行中、行後」為消費者提供全方位服務，全力推進服務模式多樣化，以數字化賦能免稅消費新體驗。2022 年，公司拓寬在線客戶服務渠道：增加公眾號和小程序的在線服務入口，多渠道觸達顧客，解決平台上顧客售前、售中、售後問題，在線服務總量較 2021 年增加超 100%。

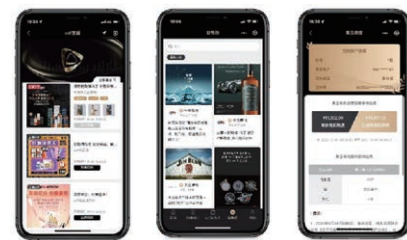
►「中免會員」微信小程序 提升綜合服務能力

公司「中免會員」微信小程序以超過 2,600 萬會員為核心構建流量聚合平台，建立 O2O 營銷模式，成為公司新的數字化價值中心，通過業務模式創新為旅遊零售業注入一針「強心劑」。「中免會員」微信小程序經過多次迭代發展，現已聚合工具屬性、內容屬性、營銷屬性、電商屬性等多種功能，並成為本公司線下門店的線上服務端口，提升了公司對消費者的綜合服務能力。

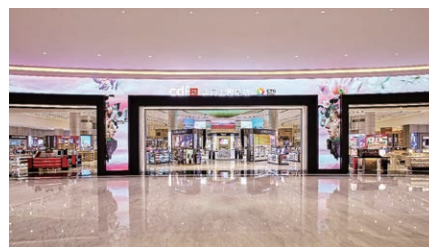
在線上賣場方面，為進店旅客提供優質服務是企業的核心競爭力之一，三亞國際免稅城、海口國際免稅城等門店積極優化各項服務體驗，從客戶服務、店面收銀環節、線上下單提貨、輿情監測等方面梳理細化工作流程，為進店顧客提供優質、專業、周到的服務。

►智慧門店建設 迎合消費體驗新趨勢

公司致力於打造線上線下融合的智能化消費場景，大力推進智慧門店建設，以客流統計、互動大屏、虛擬現實（VR）看店、電子價簽等項目為依託，不斷創新服務內容，順應消費體驗新趨勢。各項自動化、數字化工具推動了數字化在消費全流程環節的實現，也有效提升了門店運營效率。



「中免會員」微信小程序



澳門上葡京店實景

案例 中免澳門上葡京店推出豐富多樣的新智能零售工具

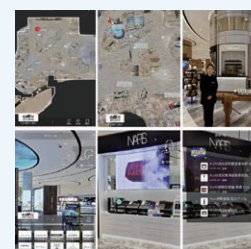
澳門上葡京店推出智能零售工具，結合商店實境及線上業務，通過虛擬現實（VR）商店及增強現實（AR）虛擬試穿試戴工具，於線上商城實現全路徑的旅遊零售體驗，為公司智慧零售寫下新篇章。

澳門上葡京店的 VR 程序讓顧客隨時隨地縱覽全商店的實境，也可以體驗銷售人員對品牌歷史、產品特點的介紹。顧客可以瀏覽店內各心儀品牌，並一鍵直達指定品牌的精品店，通過展示熱門和可供購買商品，讓客戶快捷完成購買。

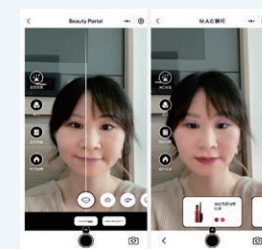
澳門上葡京店跨品牌的 AR 試妝工具為客戶提供一站式、多選擇的美妝體驗，客戶可通過簡單操作選擇單品或全妝化妝品，並可將自己喜歡的造型加入購物車並結賬。目前，雅詩蘭黛集團和 NARS 品牌的化妝品均已加入。

除了試妝，新增工具亦可試戴手表，以 AR 效果呈現在手腕上，客戶可以仔細瀏覽手表細節，如果客戶喜歡手表，可以加入購物車並提前預定此款，以提高到店選購的效率。

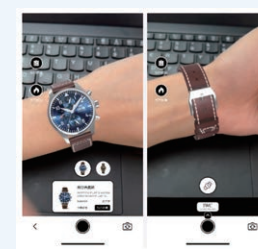
公司以數字化賦能新零售格局，我們支持採購補貨、商品管理、貨運信息打通等業務的數字化系統已於 2022 年成功上線，信息系統對業務和消費者服務的有效支撐得以強化。



顧客可通過 VR 程序縱覽全店實境



提供一站式、多選擇美妝體驗的 AR 試妝工具



AR 效果試戴手表

►增實力拓品牌 力促免稅消費體驗升級

公司不斷增強採購、運營、渠道、數字化和市場營銷能力，進一步強化在全球免稅行業的龍頭地位，加速創新，為旗下各門店不斷拓展品牌陣容提供動力。

據統計，公司已經與全球超 1,300 個世界知名品牌建立了緊密的合作關係，超過 31.6 萬個商品單品數量。2022 年以來成功引進了包括寶珀 (Blancpain)、寶璣 (Breguet) 等在內的多個知名品牌商品。全球同步發售的新品活動或中免渠道首發新品活動也在增加，再次豐富了廣大消費者的選擇。此外，公司在海南多店聯動推出免稅購物節、酒水節、年終盛典等系列 IP 活動為廣大消費者奉上貫穿全年的精彩活動和耳目一新的消費體驗。

面對未來更具潛力且龐大的消費市場，公司將積極響應，在離島免稅締造的新增量中激流勇進，發揮免稅龍頭優勢，努力創新升級線上線下服務體驗。我們謹記以客戶為導向的服務宗旨，繼續增強與品牌的合作，通過數字化轉型和持續創新賦能旅遊零售行業。

與全球超 **1,300** 個世界知名品牌建立了緊密的合作關係

超過 **31.6** 萬個商品單品數量

治理原則

- 公司治理 互動溝通 26
- 有效管理 明確重心 28
- 誠信經營 廉潔從業 33

01



16 和平、正義與
強大機構



17 促進目標實現的
夥伴關係

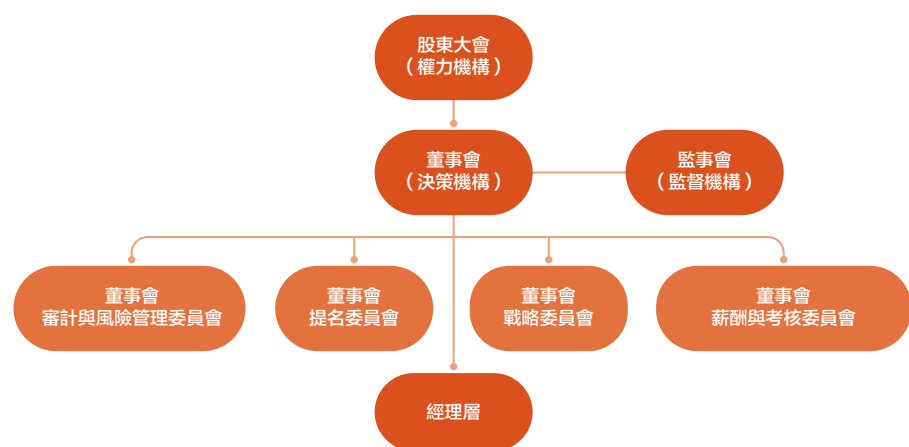


公司治理 互動溝通

► 公司治理

規範的治理體系

本公司建立了由黨委會、股東大會、董事會、監事會和經理層組成的權責分明、運作規範的治理體系。黨委會發揮「把方向、管大局、保落實」的領導作用，貫徹黨中央決策部署和落實國家發展戰略；股東大會是公司最高權力機構，對公司的運營發展起着全局性、指導性的作用；董事會對股東大會負責，發揮「定戰略、作決策、防風險」的作用，依照法定程序和《公司章程》行使對公司重大問題的決策權，並嚴格按照《公司章程》《董事會議事規則》開展工作，下設戰略委員會、審計與風險管理委員會、薪酬與考核委員會、提名委員會 4 個專門委員會，為董事會重大決策提供諮詢、建議；監事會作為監督機構，負責監督董事會和經理層的履職情況。經理層「謀經營、抓落實、強管理」，接受董事會的管理和監事會的監督。



本公司按照《公司法》《上市公司治理準則》的要求，形成了以《公司章程》為核心，《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》《總經理工作規則》等為延伸的公司治理制度體系，確保公司治理和運行規範有效。2022 年，本公司按照最新監管規定，結合公司實際，修訂了《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《信息披露管理制度》等制度，推動公司黨委會、股東大會、董事會、監事會、經理層等工作機制進一步規範運行並富有效率。

公司重視董事會成員的多元化包括但不限於性別、年齡、種族、語言、文化背景、教育背景、行業經驗和專業經驗等，以確保本公司董事會的有效運作並保持高標準的企業管治水平。

► 信息披露

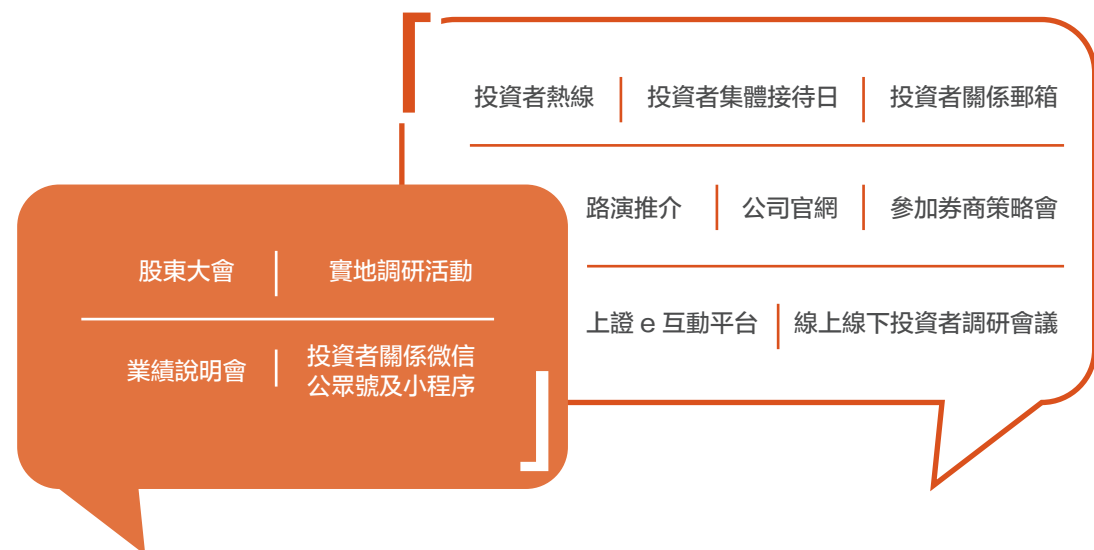
本公司制定《信息披露管理制度》，加強信息披露事務管理，保護投資者合法權益。2022 年度，公司嚴格按照《公司法》《證券法》等相關法律法規及中國證監會、上交所的相關規定，真實、準確、完整、及時、公平地披露公司信息，持續把「零紕漏」作為信息披露工作的基本目標，不斷規範完善信息披露工作機制，有效保障廣大股東的知情權，信息披露的充分性、有效性進一步增強，已連續七年榮獲上交所信息披露工作 A 級評價。

自 2009 年 A 股上市以來，中國中免一直致力於持續提高信息披露工作質量，積極營造和諧融洽的投資者關係，打造優秀合規的高質量上市公司。2022 年 8 月 25 日，公司成功登陸香港聯交所，正式步入「A + H」新紀元。作為 A+H 兩地上市公司，公司嚴格遵守境內外兩地信息披露要求，確保兩地信息披露的一致性和同步性，持續以高質量的信息披露傳遞公司價值。2022 年，公司不斷優化披露文件的可讀性和呈現形式，發佈了首份設計版年報，並推出英文版年報摘要，充分滿足投資者各類個性化信息需求。

► 投資者關係

本公司嚴格遵守《公司法》《證券法》《上市公司投資者關係管理工作指引》等法律法規，制定《投資者關係管理制度》，開展投資者關係管理工作。本公司以投資者需求為導向，不斷豐富和完善多元化的投資者溝通渠道，加強投資者溝通的針對性和有效性，提升投資者關係管理能力，準確及時向資本市場傳遞公司投資價值，持續促進公司高質量發展。

多元化溝通方式



我們積極探索和實踐投資者關係管理工作的創新模式，為廣大投資者了解公司提供便捷渠道。2022 年，本公司通過投資者關係微信公眾號及小程序、雪球網公司號等新媒體溝通平台，並着力建設公司官網投資者關係欄目，將公司最新資訊、最新動態及時傳遞給廣大投資者。



2022 年 3 月，「中國中免投資者關係」微信公眾號和小程序（中英文版本）同步上線

我們開展了更加多元、高頻的業績說明會、經營跟蹤交流會、以及多場一對一、一對多路演 / 反路演活動，累計接待投資者超 6,600 人次，並將腕表珠寶講解、洋酒品鑑、高定護膚體驗融入路演過程中。我們還與部分投資者代表進行訪談，聽取其對公司經營發展的建議和意見，並向管理層和業務部門反饋。

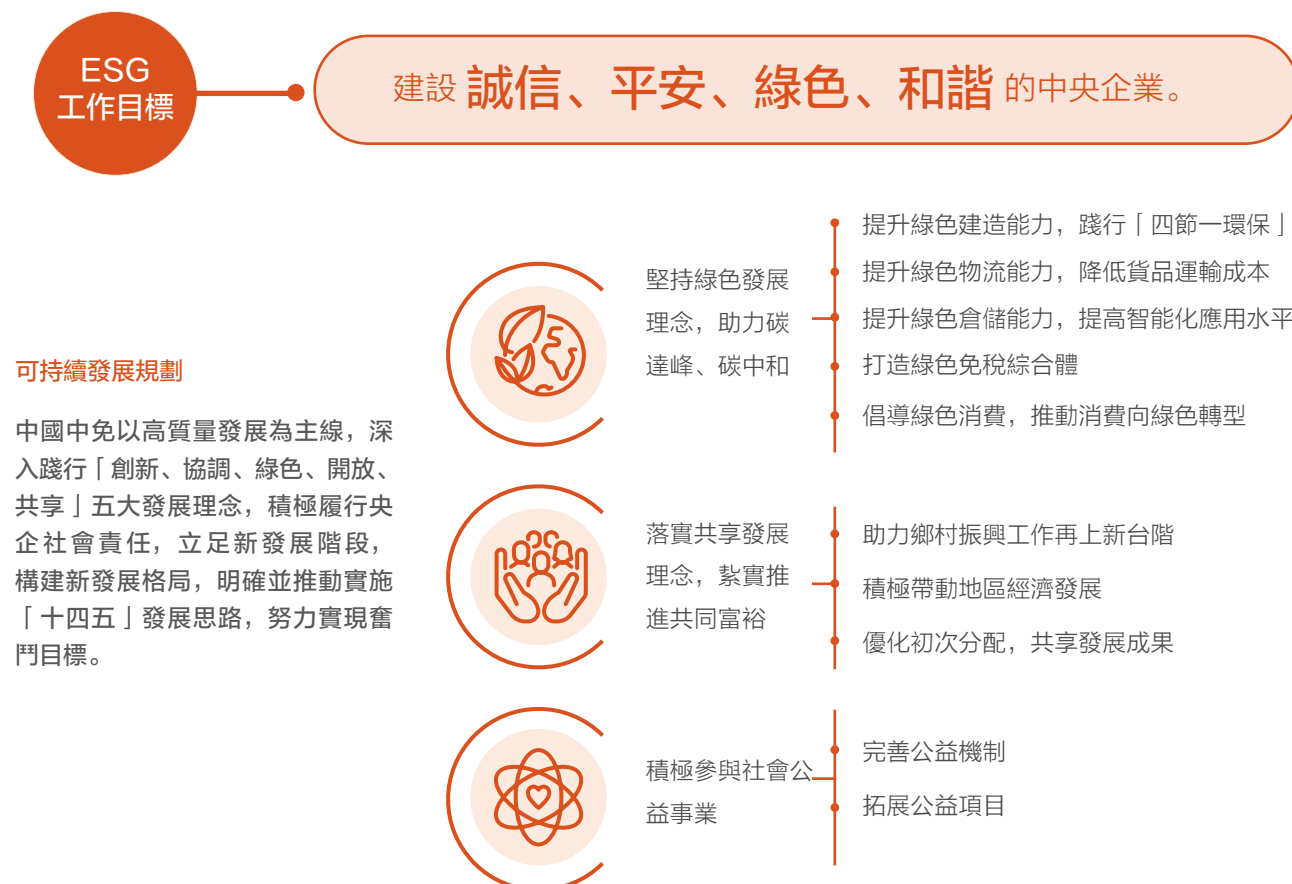
我們推出了全新的上市宣傳片，投關公眾號和中英文的 IR 小程序累積獲得 30 餘萬次閱讀量，持續傳遞和解读最新重大經營訊息。公司舉辦主題媒體日活動，邀請多家媒體以 cdf 體驗官的身份採訪交流。境內外財經媒體對中免關注度持續保持高位，報道數量多，媒介平台多樣，類型廣泛。



2022 年投資者關係活動照片

有效管理 明確重心

► ESG 工作重心



中國中免 2023 年 ESG 目標

■ 方面 • 目標

■ 綠色辦公

- 持續宣導節能減排，落實落細《綠色低碳倡議書》

■ 綠色建築

- 新建建築遵循國家綠色建築標準
- 持續推進現有項目設施的節能優化
- 積極探索新能源使用
- 配合入駐品牌打造 LEED 金標

■ 安全生產

- 安全生產責任全覆蓋（分管領導）
- 安全生產檢查全覆蓋（全部場所）
- 安全生產培訓全覆蓋（全員）
- 安全生產目標責任書 100% 簽訂
- 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

ESG 管治架構

公司董事會是公司 ESG 工作的最高決策機構。

董事會戰略委員會為董事會有關 ESG 工作的決策提供諮詢或建議，對公司可持續發展戰略進行研究並提出建議。

公司成立 ESG 工作領導小組，作為公司 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 工作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。領導小組組長由公司董事長擔任，成員包括公司各部門主要負責人。

公司將 ESG 工作納入日常管理，切實強化 ESG 工作意識，不斷提高該項工作的規範化、制度化水平。各部門和下屬公司明確 ESG 工作責任人，負責督導和實施本單位的 ESG 工作，具體工作重點詳見本報告「董事會聲明」。



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。

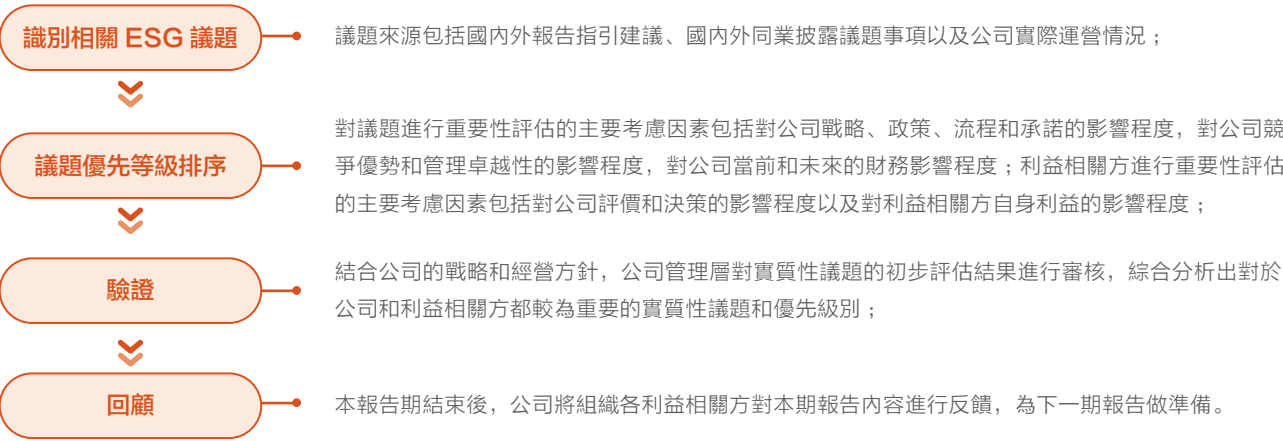
利益相關方	利益相關方期望	溝通與參與機制	企業回應
 投資者	市值與盈利水平提高 股東權益保障 公司治理規範 信息披露準確 投資者溝通順暢 ESG 表現提升	定期報告和臨時公告 上證 e 互動平台 公司官網、新媒體平台、電話、傳真、電子郵箱 股東大會、投資者說明會、路演、 分析師會議、接待來訪、座談交流	如實、充分的信息披露 提升業績、創造利潤 多元化投資者溝通渠道 提升 ESG 工作水平
 消費者	產品質量保障 客戶服務提升 客戶權益保護	服務過程中的溝通 多元化的售後渠道 客戶滿意度調查	保障產品品質 提升服務質量 完善售後服務流程 創新服務舉措
 員工	薪酬福利保障 良好的工作環境 完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

重要議題評估

重要議題評估過程

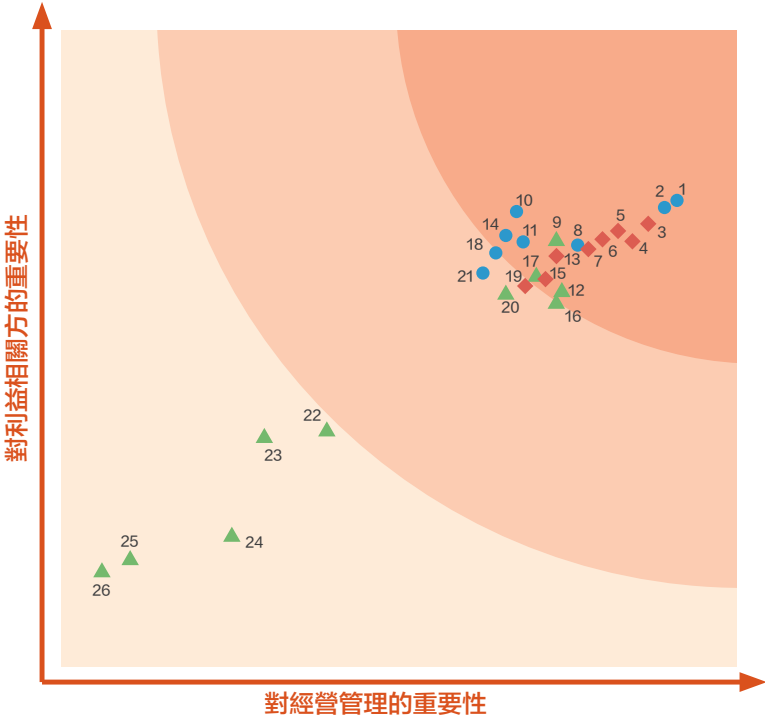
本公司參考全球報告倡議組織（「GRI」）有關實質性分析的程序，通過調查問卷、訪談等形式，收集主要利益相關方關注的議題，並進行重要性分析和排序，確定本公司在環境、社會及管治方面的重要議題，並在報告中進行披露。

實質性議題識別流程主要分為四個步驟：



重要議題矩陣圖

本公司從公司及利益相關方兩個維度，判定可持續發展議題的重要性。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 17 個非常重要議題、4 個重要議題和 5 個相關議題。



排序	重要性	議題名稱	本報告的回應
1	非常重要	優質的服務體驗	做優客戶服務，創新購物休閒體驗 打造沉浸場景，掀零售服務新浪潮 擁抱數字化，創新升級消費體驗 誠信經營 廉潔從業 優質服務 滿意為先 安心購物 品質保障 供應為本 智慧管理 創新引領 綠色營銷
2	非常重要	客戶滿意度	優質服務 滿意為先
3	非常重要	產品的健康與安全	蓬勃海南經濟，走品牌戰略革新路 安心購物 品質保障 供應為本 智慧管理
4	非常重要	員工福祉及滿意度	規範僱傭 權益保障
5	非常重要	員工的健康與安全	安全生產 健康至上
6	非常重要	員工職業發展及技能提升	助力成長 人才保留
7	非常重要	員工多樣性及平等僱傭	規範僱傭 權益保障
8	非常重要	廉潔從業	誠信經營 廉潔從業
9	非常重要	綠色物流及供應鏈管理	供應為本 智慧管理
10	非常重要	客戶隱私保護及信息安全	誠信經營 廉潔從業
11	非常重要	促進運營所在地經濟發展	蓬勃海南經濟，走品牌戰略革新路 樹立標桿 引領發展
12	非常重要	聯合品牌開展環境保護宣傳	創新引領 綠色營銷
13	非常重要	企業ESG戰略	有效管理 明確重心
14	非常重要	ESG管治	有效管理 明確重心
15	非常重要	負責任供應商	安心購物 品質保障 供應為本 智慧管理
16	非常重要	綠色建築	綠色建築 深耕基石
17	非常重要	綠色辦公	踐行綠色 低碳運營
18	重要	廣告和負責任市場推廣	安心購物 品質保障
19	重要	公益活動	樂善有恒 聚力同行
20	重要	環境管理體系及管理制度／政策	踐行綠色 低碳運營
21	重要	知識產權保護	誠信經營 廉潔從業
22	相關	氣候風險管理	踐行綠色 低碳運營
23	相關	包裝材料管理	創新引領 綠色營銷
24	相關	能源管理	踐行綠色 低碳運營
25	相關	減少碳足跡	踐行綠色 低碳運營
26	相關	廢棄物管理	踐行綠色 低碳運營

誠信經營 廉潔從業

商業道德

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

反腐倡廉

體制機制

我們制定了覆蓋公司及下屬公司的監督管理制度，並成立黨風廉政建設和反腐敗工作領導小組和協調小組。領導小組年度內 2 次召開會議，對公司黨風廉政建設和反腐敗形勢和企業政治生態進行分析研判，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 2 次召開會議，成員部門提出工作建議和計劃，立足職責職能進一步加強監督管理，形成合力，增強監督質效。

舉報機制

我們接受來信來訪和電話舉報，設置舉報電話、舉報電子郵箱、舉報實體信箱。本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，本公司紀委嚴格執行《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；對實名檢舉控告，優先辦理、優先處置；對匿名檢舉控告材料，嚴禁擅自核查檢舉控告人的筆記、IP 地址等信息。

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。2022 年，印發《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》，進一步建立健全不想腐的教育機制；為新任所屬企業領導幹部、新員工開展任前、入職廉潔培訓；通過「cdf 黨建 E 家」開展常態化教育；召開覆蓋到全體員工的中旅免稅 2022 年警示教育大會，結合案例講解黨紀國法和公司相關規章制度，加強教育提醒，構築防腐拒變的思想堤壩，築牢道德和法紀兩道防線。

2022 年，公司對全體員工開展 5 次反貪污培訓，培訓覆蓋率 100%；對包括獨立董事在內的董事監事開展共計 3 次反貪污培訓，培訓覆蓋率 100%。

專項監督

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

反洗錢

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

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。

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

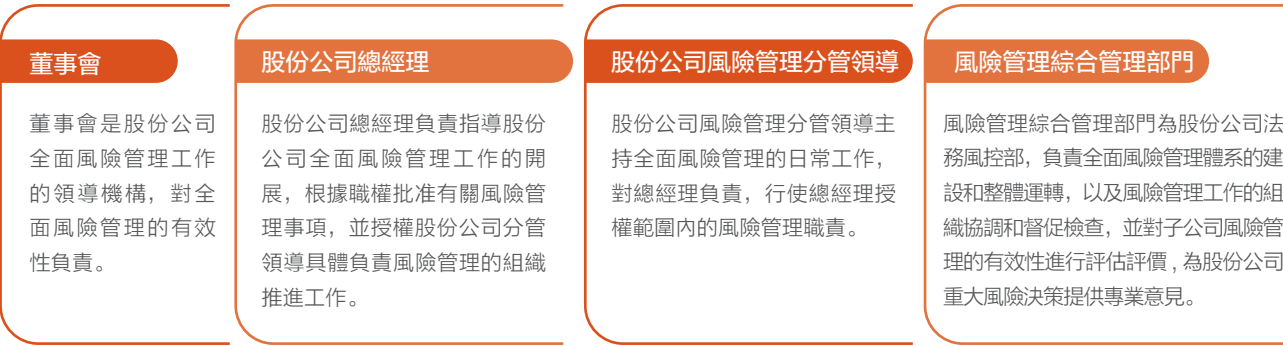
針對應用場景較為廣泛的商標，本公司通過專業團隊對註冊端和使用端商標侵權情況進行監控，一旦發生相關事件將予以嚴肅維權。

▶ 合規及風險管理

本公司制定《全面風險管理辦法》和《重大經營風險事件報告管理規定》，建立有效的全面風險管理體制和機制，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。本公司按年度開展重大風險評估，通過可能性及影響程度兩個維度進行評估。本公司按季度面向全體員工開展風險合規專題培訓，提升員工風險管控和合規意識。

風險管理

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



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

我們在公司範圍內建立有效的風險文化：

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

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

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

三是持續完善公司內部控制和合規管理體系建設，將風險、內控和合規職責納入董事會審計與風險管理委員會職責中，進一步完善風險內控和合規組織體系，強化在公司治理層面風險內控合規管理的職責。

案 例 築牢守法底線，防範合規風險——公司開展「企業合規與職務犯罪預防」專題培訓

為進一步提升公司合規經營管理水平及廣大員工的法律知識素養，防範職務犯罪等刑事合規風險，2022 年 11 月 24 日下午，公司邀請中國政法大學王志遠教授為員工開展「企業合規與職務犯罪預防」專題培訓，共三千餘人參與培訓。

內控管理

本公司遵照《企業內部控制基本規範》《企業內部控制應用指引》《企業內部控制評價指引》等規定，制定《內部控制管理辦法》，以建立健全內部控制體系。本公司設立由董事會、監事會、經理層、內部控制建設部門、內部控制運行部門、內部控制監督管理部門構成的內部控制管理組織體系。內部控制管理實行「統一領導、分級負責」的管理體制，採取內部控制監督管理部門綜合管理和職能部門專業管理相結合的方式。2022 年度，公司通過組織召開審計與風險管理委員會及監事會，對關聯交易、重大投資、財務定期報告等重要事項進行了審議。

本公司每年均開展內部控制評價工作，編製年度《內部控制評價報告》，與年報同步在上交所網站披露。2022 年，本公司修訂《內部審計管理辦法》《經濟責任審計規定》兩項審計制度，進一步對內部審計程序進行更新和規範。

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

公司持續督促重點領域和關鍵環節制度機制的完善，提升門店數字化監管力度，對 138 個門店開展合規經營專項檢查，對腐敗問題易發多發的工程領域，派駐紀檢幹部現場監督，兩級紀委上下聯動監督檢查。

案 例 弘揚法治精神，強化誠信意識——公司開展海南區域基層員工法治培訓

為深入貫徹落實習近平總書記在海南視察時關於營造良好市場環境和法治環境，以誠信經營、優質服務吸引消費者的重要講話精神，進一步提升海南區域基層員工誠信經營、合規守法的意識，公司海南區域舉辦了以「誠信經營、合規經營」為專題的大型法治培訓，邀請律師事務所資深律師開展培訓。本次培訓以三亞店為現場主會場，海免公司、鳳凰機場店、海口國際免稅城等均設分會場，採取線上線下相結合的形式，海南區域各所屬企業領導幹部及一線員工參與培訓。



公司開展海南區域基層員工法治培訓

► 信息安全與隱私保護

我們嚴格遵守《網絡安全法》《個人信息保護法》《信息安全技術個人信息安全規範》等法律法規及規定，構建信息安全制度體系，尊重和保護客戶隱私，助力守護網絡與信息安全。

信息安全體系建設

本公司及下屬公司根據信息化工作開展的需要，建立健全各項信息化管理制度與規範，制定涵蓋信息安全管理、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。

客戶隱私保護

2022 年 7 月，本公司更新了客戶隱私保護政策，消費者及其他各利益相關方可登錄公司官方網站進行查閱 (<http://www.ctgdutyfree.com.cn/p/yinsizhengce.html>)。根據《個人信息保護法》及本公司客戶隱私保護政策，我們採取以下手段保護客戶信息：



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

企業信息安全

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

本公司及時檢查信息系統各類運維事件，做好系統健康檢查，每日針對重點信息系統進行巡檢，保障信息系統穩定運行。

本公司做好重點活動和事件的運維保障，建立問題高效解決及事後快速整改的工作機制。為提高員工安全工作習慣及安全防範意識，在工作中保護好公司的數據資產，發現安全威脅及時上報，公司對全體員工開展了線上「員工安全意識培訓」。

案 例 聚焦二十大，為公司網絡安全保駕護航

為做好二十大期間的網絡安全保障工作，公司領導牽頭成立保障工作小組，制定了周密的工作計劃及系統應急預案，完善安全保障機制。公司開展了針對公司總部及各重點下屬企業重點信息系統的攻防演練工作，根據攻防演練中發現的問題，迅速組織力量進行安全整改工作，並形成一套跟蹤機制，量化整改進度。在二十大期間，公司提前部署，全面啟用多維度監控，一旦發生較大網絡安全事件，按照提前做好的網絡安全應急預案做好先期處置、研判和上報等工作。在公司管理層的正確指揮下，出色地完成了二十大會議的保障任務。

案 例 公司開展「數據安全合規對企業品牌保護的影響」專題培訓

為切實增強企業員工依法合規經營理念，進一步強化經營活動中數據安全及消費者個人信息保護的合規性，公司邀請數據及個人信息領域專家律師，通過線上授課方式舉辦了「數據安全合規對企業品牌保護的影響」專題講座。公司本部及所屬企業員工共計 500 餘人參加了本次培訓，包括公司會員系統管理、門店及電商平台數據及客戶信息管理等相關崗位員工。

為了提高公司員工對客戶隱私保護的重視，本公司每年至少 **2** 次開展面向全體員工的專題培訓。

2022 年，本公司開設信息安全與隱私保護相關培訓課程 **3** 門。

責任聚焦

- 優質服務 滿意為先 40
- 安心購物 品質保障 43
- 供應為本 智慧管理 45
- 樂善有恒 聚力同行 47
- 樹立標桿 引領發展 54

02



優質服務 滿意為先

我們秉承「以客戶為中心」的經營理念，以打造一流服務標桿為奮鬥目標。我們圍繞「售前、售中、售後」「行前、行中、行後」的各個環節為消費者提供全方位購物服務，讓客戶切身感受到「快樂購物」的魅力。

► 服務管理制度與培訓體系

中國中免不斷完善服務標準，以機制化、制度化的形式有效落實各項工作。我們制定《銷售部員工行為規範》，規範公司客戶服務要求、服飾要求、迎賓禮儀要求等內容；制定《400 客服坐席操作規範》《商品售後服務操作規範》，明確售後服務的操作規範。

我們不斷完善人才管理與員工培訓體系，以客戶需求為導向，持續開展各類專題培訓，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。

► 提升服務品質

► 多措并举，持續提升服務質量

優化賣場環境：按照時間、節慶、季節等多場景維度進行音樂環境設計，構建賣場內香氛系統。

改善服務設施並提升商場整體環境：為客戶提供停車場至賣場入口的接駁電瓶擺渡車服務，增設臨時休息座椅，前台免費提供瓶裝水，商場內放置飲水機。

提升綜合保障能力：制定《高客流緊急預案》，完善高客流時段的保障工作；擴編客服中心護士崗位，提高突發事件應對能力。

海南離島免稅便捷服務措施：開通郵寄及返島提貨業務並增加離島免稅提貨方式。截至報告期末，全島共設提貨點 11 個，增加提貨窗口至 135 個。

特殊遊客優先服務：為軍人、孕婦提供優先進店、優先結算、優先提貨等特殊關愛「三優先」服務。

提供寄存服務：海免公司美蘭店為因航班取消、延誤等情況需出隔離區外的旅客提供寄存服務，並為購買完商品的顧客推送短信提示，提醒顧客勿將免稅品違規帶出隔離區。

推出一系列貼合客戶需求的到店服務，增強與客戶的聯繫，如定期發送重要節假日祝福短信及超級會員生日祝福短信。

不定期攜手品牌以消費者喜聞樂見的方式推出專屬活動，2022 年定向邀約客戶參與高奢腕表酒水活動、「鐘錶與奇蹟」(Watches & Wonders) 高級鐘錶展等。

案例 三亞國際免稅城二期組織開展服務品質提升專項工作

2022 年 4 月 11 日上午，習近平總書記來到三亞國際免稅城，實地了解離島免稅政策落地實施等情況。習近平總書記指出，要更好發揮消費對經濟發展的基礎性作用，依託國內超大規模市場優勢，營造良好市場環境和法治環境，以誠信經營、優質服務吸引消費者，為建設中國特色自由貿易港作出更大貢獻。公司第一時間組織開展「誠信經營、優質服務」專項工作，持續提升對客服務精細化水平，全面提升對客服務質量，全力以赴鞏固中旅免稅世界一流旅遊零售運營商地位。



2022 年 4 月 11 日，習近平總書記在三亞國際免稅城考察時的講話



航拍三亞國際免稅城



市民遊客在三亞國際免稅城購物

明確目標，壓實責任抓推進

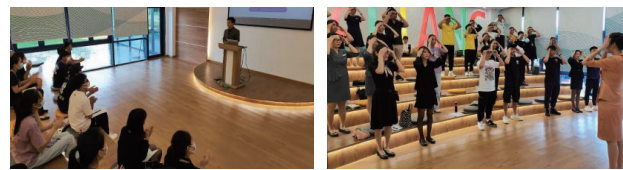
三亞國際免稅城二期自 2022 年 5 月起，通過反覆梳理項目經營管理過程中存在的短板不足，從物業服務、商戶服務、顧客服務、會員服務、後勤保障等多維度出發，整理出 7 大類 30 餘項需要提高完善的工作目標，並就提升項目服務品質工作，對各部門工作進行周密安排部署，確保服務提升工作全面有序推進。



梳理項目經營短板，對各部門工作進行周密安排部署

培訓技能，提升能力強基礎

為進一步提升服務人員綜合素養，提高項目整體服務水平，為消費者帶來更好的休閒購物體驗，2022 年 6 月 21 日 - 6 月 23 日，三亞國際免稅城二期在海棠區黨群活動中心組織服務禮儀專項培訓活動，重點從服務意識、語言禮儀、服務禮儀等方面進行授課。公司各部門、各品牌商鋪員工共 140 餘人參加培訓。



2022 年三亞國際免稅城二期服務品質提升培訓活動照

總結經驗，規範管理樹形象

三亞國際免稅城二期服務品質提升工作開展以來，通過設立黨員先鋒崗、進店一杯水、一崗一禮、高效對商結算等一系列服務舉措的落實落地，總結出了「四個只要」（只要顧客走到的，都是營業場；只要顧客接觸的，都是形象崗；只要顧客購買的，都是品質良；只要顧客體驗的，都是服務項）的營運管理工作要求和「四個理解」（理解顧客的需求；理解顧客的過錯；理解顧客的抱怨；理解顧客的投訴）的客服管理工作理念，進一步夯實了日常營運管理的基礎，有效提升了顧客體驗及滿意度。



三亞國際免稅城二期服務品質提升工作照

完善服務保障

建立和完善售後服務渠道，傾聽和響應消費者訴求

客服部設立了覆蓋各渠道的信息溝通反饋群，及時受理、處理來自其他各渠道的客戶諮詢及投訴問題。

公司組建北京、海南、上海和深圳四大呼叫中心，客戶服務團隊近 500 人。消費者可通過客服呼叫中心以及各平台在線客服進行問題諮詢或業務辦理。呼叫中心實現全面統籌管理客戶致電訴求，向各個銷售平台分發、督促客訴處理工單。在線客服還增加智能 AI 客服快捷回覆話術，及時高效地回應客戶的基礎業務諮詢。2022 年為消費者提供話務和在線的客服服務 740 萬次。

簡化售後問題處理流程，提升服務效率

統一海南區域《售後商品退換及投訴審批權限管理規定》標準，保障消費者權益。

啟動客服工單派送、流轉機制，採用客訴完結率跟蹤等方式優化客訴對接流程，提升客訴接聽與處理效率。

實施《客戶投訴問題分級實施細則》，做好重點客訴問題快速響應處理，高發、突發問題成立會商小組快速制定並執行解決方案。

對於顧客外部投訴，嚴格執行 12315 投訴機構接訴即辦政策，積極與北京市東城區市場監督管理局建立有效的溝通渠道。2022 年累計處理工商管理部門投訴 38 件，確保 30 分鐘響應 72 小時處理解決。

開展客戶滿意度調查，持續優化服務流程

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

為了保護消費者權益，提升客戶滿意度，中免完成線上業務的梳理和整合，實現線上業務支持 7 天無理由退貨。

我們還計劃開展消費者滿意度月度座談和調查，及時、全面的收集消費者反饋，梳理、總結問題並協同各業務部門持續優化服務流程。

2022 年，公司市場部進行了顧客滿意度調查，覆蓋中免普通會員、銀卡、金卡、鉑金 VIP、鑽石 VIP 五個會員等級，採用熱線定性訪談與在線問卷回收相結合的方式對顧客消費習慣、消費動機等全面分析、深入了解、針對性地優化。

案例 三亞市內免稅店開展顧客滿意度調研，實現服務工作查缺補漏

2022 年三亞市內免稅店開展第三方顧客滿意度調研，從消費者的角度出發，對線上、線下購物體驗進行多維度調研，完成線上 + 線下問卷 2,000 份，總體滿意度良好，並根據顧客在調研中反饋的問題進行整改。通過更專業的指導對客服服務工作查缺補漏，提升服務滿意度。

未來，公司將進一步強化全員服務意識，優化服務管理體系，針對服務問題制定「一攬子」解決方案，着力提升服務品質。

安心購物 品質保障

把好「入口關」

公司按照相關制度和流程，嚴格執行供應商選聘審批。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。

本公司制定《採購管理辦法》《供應商管理規定》並嚴格執行採購審批流程，對供應商選用方式、評選程序、考核辦法、招採行為、履約評價等作出規定，在供應商尋源納入環節做好監督覆核工作，堅決把好供應商「入口關」。在建設工程施工類項目招標中，我們針對供應商的環境體系認證、健康體系認證、質量體系認證以及質量管理、安全管理、文明施工管理等均設置了打分項。

本公司建立合格供應商名單庫，將合規表現和要求納入對供應商的考核評價，根據《供應商管理規定》約定，每年對合作的供應商進行履約評價，並根據評價結果開展約談和整改工作，做好供應商「有進有出」的動態調整，及時清退違規供應商。

報告期內，公司對供應商執行與環境、社會因素有關的風險評估：

供應商類別	新增供應商准入時執行	合作期內的供應商
	執行評估數量（單位：家）	執行評估數量（單位：家）
施工承建商類	46	56
大宗物資類	47	96
服務類	89	67

為降低配送中心在商品倉儲、配送運輸等運營管理過程中出現不必要的人員傷亡、財產損耗及安全風險，公司本着「安全第一，預防為主」的原則，制定了《配送中心安全運營管理規定》《配送中心應急預案》《配送中心消防安全管理規定》，以強化對配送中心安全運營和突發事件的管理、配送中心應急預案、配送中心消防安全管理規定。

► 保障產品質量

為保障貨品質量，本公司印發《進口商品安全質量風險預警與檢驗檢測管理規定（試行）》，將進口商品質量安全管理工作規範化、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。自 2022 年起，依據《產品質量法》等法律法規及國家市場監督管理總局、國家標準化管理委員會發佈的商品質量標準要求，國產酒水與供應商重新簽署的協議中均加入了《酒水質量保證協議書》的簽署，確保交易產品質量合格，保障消費者權益，樹立良好企業形象，履行社會責任。

在食品安全方面，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。針對有特殊倉儲要求的商品，如巧克力需要 20 度以下儲藏，門店嚴格執行供應商提供的儲存和運輸標準，並建立每日溫度、濕度測量記錄。

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

我們要求供應商與本公司建立信息交互機制，以便本公司在發生產品服務問題時，可以快速反應，能夠及時採取行動措施，保障用戶權益，如確因產品質量問題，則要求供應商啟動產品召回程序或者重新施工等補救措施。

► 負責任營銷與可持續品牌

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

為探索公司品牌可持續發展策略，公司對標世界一流，加快推進數字化管理提升工作，2022 年，中免全面提升數據能力，為適應免稅行業特點，中免大會員系統打造會員 OneID 體系，自建 300 多個數字標籤，市場營銷部深度剖析會員數據，從會員畫像及消費行為偏好兩大數據類別，六大數據維度的交互分析，靈活圈選目標人群，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。

供應為本 智慧管理

打造綠色供應鏈是本公司配合國家開展生態文明建設的重要工作之一，內容涵蓋倉儲管理、運輸管理以及全流程的智能化管理等。

► 供應鏈管理

公司與供應商建立良好的合作夥伴關係，規範管理供應商，並已建立安全、穩定的供應商隊伍。

按地區分佈的品牌合作夥伴共 562 家

其中中國大陸 104 家 | 中國港澳台 204 家 | 海外 254 家

案 例 中免國際梳理供應鏈流程

2022 年，中免國際梳理供應鏈全鏈路流程，包含從採購、報關、出入庫、索賠等環節，完善了供應鏈流程方案及管理辦法，明確了追責及索賠賠付機制，並在此基礎上繪製中免國際全品類供應鏈流程圖，使全鏈路流程具象化、透明化，可監控。

► 智慧供應鏈

隨著我國在數字技術的研發、創新、應用等領域的快速發展，中國已成為驅動全球數字經濟發展的新引擎。供應鏈智能化一直是本公司的發展重點，我們建立了行業領先的供應鏈管理體系，積極應用可視化、數字化支撐體系，打造智慧供應鏈，推動產業數字化進程和數字經濟發展。



箱式電商機器人

2022 年，公司首個箱式電商機器人項目在 cdf 會員購深圳前海電商倉上線試運行。不同於目前常見的托盤式機器人將整個貨架運輸到工作人員面前的方式，箱式機器人能夠直接將具體的目標 SKU 商品運輸到工作人員面前，具備更高的分揀精度。箱式機器人正式投入運行後，前海電商倉整體運營能力將得到顯著提升，揀貨能力將提升一倍，差錯率小於萬分之一。倉庫貨架也從受人工揀貨限制僅 4 層擴展至 7 層，可放料箱由 4,500 個提升至 9,000 個（提升一倍）；此外，機器人操作省去了打印揀貨單的步驟，實現了無紙化揀選。



可視化平台

本公司建立供應鏈可視化平台，利用視頻一體化監控免稅商品「進、銷、存」，構建一個「封閉式監管倉庫 + 電子信息圍網 + 視頻監控」全方位可視化的倉庫監管模式，實現實時了解貨品運送情況，保障貨品安全、及時、準確地傳遞到客戶手中，提高了客戶服務滿意度。該智能化平台也能夠幫助物流人員求得物流路線、派送優先級等問題的最優解，成為提升物流鏈效率的主要抓手，無形中消弭貨運、派送環節因路線規劃問題帶來的額外碳排放。



機器人分揀

本公司已在三亞電商庫、日上上海電商庫等多地推廣使用機器人分揀。智能機器人在接到訂單後會對其庫存位置進行一系列的內置邏輯分析以精準快速地找到貨物位置，並迅速將商品送至倉庫員工手中，倉庫員工根據人機交互工作站面板提示從對應庫位揀取商品掃碼完成揀貨任務。智能控制台對全流程進行智能監控，大幅提高了揀選效率和準確率。



智能機器人在倉庫內自動揀貨運輸

數字化供應鏈已是未來發展趨勢。我們積極搭建數字化供應鏈體系，幫助供應商、生產製造商和經銷商間實現數據互通、供應鏈融合，推進線上採購、線上跟蹤、線上驗收等全流程的數字化管理，最大程度為供應鏈上下游企業提供規範化、信息化的商品信息，綜合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。

► 綠色供應鏈

氣候變化是全球面臨的共同課題，日益嚴重的氣候變化影響也對企業物流管理提出了新的挑戰。我們全面推進綠色倉儲、綠色運輸，打造更環保、更具可持續性的綠色供應鏈，有效減少碳足跡，積極應對環境挑戰。

綠色倉儲

綠色倉儲是綠色供應鏈的核心組成部分，也是節能減排的重要抓手。2021 年 12 月，國務院印發的《「十四五」節能減排綜合工作方案》中提出「交通物流節能減排工程」，要求「加快綠色倉儲建設，鼓勵建設綠色物流園區」。本公司積極響應國家政策，全面實施推進綠色倉儲，降低運輸成本，提升倉儲效率，實現節能減排。

科學、合理的倉儲佈局

本公司將部分分散的倉庫整合成為一體化倉儲分撥中心，實現了「倉儲一體化」「分撥一體化」「倉庫管理一體化」。整合後，倉庫入庫出庫和物流運輸的安排更加科學，每批次運載工具能裝載大量的貨物，運載工具的運力利用得以優化。倉儲、分撥一體化也避免了不必要的運力浪費，實現了物流鏈的提效、減排。未來，我們還計劃使新倉庫選址更靠近銷售端，從而進一步降低物流成本和能耗。

高效、先進的運營模式

在倉庫日常運營過程中，本公司倉儲分撥中心嚴格遵循貨品本身的特徵和要求進行存放、裝卸和搬運，以此減少儲存和搬運過程造成的破壞，有效減少了存貨損失損耗。在存儲上，公司嚴格遵守同類商品就近擺放的原則，便於統一控制儲存條件，實現節能增效。

節能、環保的設備設施

本公司倉儲分撥中心優先使用節能環保、可循環使用、可回收利用的物流設備和設施。例如應用 LED 節能燈具，在保證室內光照的同時節約照明耗電；大力推行清潔能源設備的使用，充分利用電力驅動的叉車取代傳統燃油叉車，減少碳排放以及環境污染。

綠色運輸

交通運輸部制定印發的《綜合運輸服務「十四五」發展規劃》明確提出，以降碳為目標，加快構建綠色運輸發展體系，鼓勵企業運用集約高效、綠色低碳的貨運與物流系統，打造清潔低碳的綠色運輸體系。本公司以身作則，以提高運輸效率和減低運輸途中的能源消耗為目標，用實際行動助力構建綠色運輸體系，並獲得 TAPA² 和 WCA³ 認證。

在大數據和智能路徑優化算法技術的支持下，本公司科學安排海陸空運輸路線，提升物流效能，實現單位運載量最大化，從而減少運輸次數，有效降低了運輸途中能源消耗量和碳排放。



TAPA 運輸資產保護協會標準認證 WCA 世界貨物運輸聯盟

對遠距離運輸

本公司盡量採用單位碳排放相對較少的海運，2022 年，中免國際供應鏈管理部持續增加海運在總體物流的佔比，截至 2022 年末海運的佔比約為三成。

對陸地近距離運輸

本公司嚴格規範車輛使用，確保滿足經營所在地的車輛排放標準。

樂善有恒 聚力同行

► 積極開展公益慈善

中國中免始終秉持着一顆執着摯誠的愛心，對公益事業持續投入，用實際行動踐行初心使命，彰顯央企責任擔當。

報告期內，公司在公益活動方面：

開展公益活動項目

57 項

對外捐贈公益項目金額

200 萬元

志願者服務總時長

5.24 萬小時

志願者服務參與

34.72 萬人次

在鄉村振興方面，投入總金額

1,210 萬元

在公共衛生方面，投入總金額

1,209.82 萬元

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

3 WCA：World Cargo Alliance，世界貨物運輸聯盟。



教育助學

2022 年，公司攜手法國嬌蘭 (Guerlain) 將蜜蜂小學項目正式帶進中國大陸。蜜蜂小學項目誕生於 2015 年，它是由聯合國教科文組織 (UNESCO)、法國蜜蜂觀察協會 (OFA)、ELYX 基金會（聯合國吉祥物）和法國嬌蘭 (Guerlain) 共同合作，針對少年兒童開展的環保啟蒙教育項目。



蜜蜂小學項目開課儀式合影



蜜蜂小學項目課堂

2022 年，三亞市內免稅店開通公益捐書通道，號召職工捐贈圖書，提升低碳環保意識，助力社會公益事業。據統計，此次捐獻書籍達 390 餘冊，為海棠區青田小學搭建了公益閱讀角，充實了孩子們的閱讀資源。



三亞市內免稅店「以書傳愛」公益捐書活動照片

2022 年 6 月，三亞市內免稅店工會組織送公益課堂進校園活動，活動邀請了公司來自哈薩克斯坦的外籍員工給海棠區青田小學的學生們送去夢想課堂，帶領學生們學習英語，啟發思考、開拓視野。



三亞市內免稅店與海棠區青田小學「夢想課堂」公益活動照片



社區活動

衣物雖舊，情意更真。我們已連續 14 年組織發起「衣言衣行，情暖寒冬」舊衣捐贈活動。2022 年 11 月，我們聯合白鯨圓夢島計劃，以更專業、可持續的方式創新開展舊衣物愛心捐贈活動，將衣服用於扶助山區或處理後二次利用，進一步踐行低碳環保、節約資源、奉獻愛心、循環利用的綠色理念。



中國中免「衣言衣行、情暖寒冬」捐衣活動頁面



中國中免「衣言衣行、情暖寒冬」捐衣活動

為進一步弘揚「奉獻、友愛、互助、進步」的志願服務精神，爭做文明實踐的倡導者，五四青年節來臨前夕，我們與東城區東直門街道胡家園社區結對，共同開展「清檢垃圾 美化環境」志願服務活動。



「清檢垃圾 美化環境」志願服務活動人員合影



「清檢垃圾 美化環境」志願服務活動工作照

2022 年，廣州新免為廣東省清遠市陽山縣七拱鎮西連村的困難群眾送上了米、面、油和保暖衣物等日用品和生活物資，並向兩個家庭分別送上教育助學慰問金。



廣州新免慰問困難群眾



鄉村振興

2022 年，公司持續學習貫徹習近平總書記關於鞏固拓展脫貧攻堅成果、加快全面推進鄉村振興系列重要講話和指示批示精神，積極履行央企社會責任，結合雲南省孟連、西盟兩個幫扶縣鄉村振興階段新任務，紮實推進定點幫扶工作，助力兩縣鄉村振興工作取得積極進展。

2022 年，公司直接投入幫扶資金 1,210 萬元，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 10 個，引進幫扶資金 484.8 萬元，其中無償引入 304.8 萬元，有償引入 180 萬元；培訓縣鄉村基層幹部 288 名；培訓鄉村振興致富帶頭人 28 名；培訓各類專業技術人員 1,266 名；公司各級工會直接購買兩縣農特產品 148.61 萬元。



加強組織領導

公司落實結對幫扶工作機制，堅持集團領導、二級公司抓落實、幫扶幹部駐點幫扶的三級幫扶工作體系，加強幫扶工作實地調研，公司主要領導帶隊赴雲南省孟連、西盟兩縣考察，深入調研幫扶項目落實情況。公司高度重視定點幫扶工作並列為公司重點工作之一，全年公司黨委會研究幫扶工作 3 次。



幹部幫扶

公司選派 2 名優秀基層幹部到定點幫扶縣雲南省孟連縣、西盟縣掛職鍛煉。掛職幹部在兩縣縣委、縣政府的領導下，在縣人大和縣政協的監督下，勤政務實，積極作為，組織實施了一批產業發展、文化旅遊、人居環境、人才培訓、民生保障等幫扶項目，各項幫扶工作都取得了一定的成績。



掛職幹部在基層開展幫扶工作

2022 年，
公司直接投入幫扶資金

1,210 萬元

引進幫扶資金

484.8 萬元

培訓縣鄉村基層幹部

288 名

培訓鄉村振興致富帶頭人

28 名

培訓各類專業技術人員

1,266 名

直接購買兩縣農特產品

148.61 萬元



文化幫扶

公司探索以鄉村文化振興賦能邊疆少數民族地區基層社會治理的道路，幫助兩縣在鄉村基層傳承少數民族特色文化。2022 年，公司實施了孟連縣回俄村東島傣族組民族文化活動廣場項目、中國韜奮基金會全民閱讀圖書項目和西盟縣特色新時代文明實踐中心（所、站）提升改造暨村史室建設項目。報告期內，我們組織專業團隊拍攝兩個對口幫扶縣的幫扶宣傳片，展示幫扶成效；也在國內主流媒體發佈幫扶工作宣傳報道共計 15 篇。



產業幫扶

公司深入挖掘旅遊產業幫扶項目發展潛力，以旅遊產業為牽引，推進農村一二三產業融合發展。公司幫扶西盟縣里坎美麗鄉村與孟連縣永前老寨兩個鄉村旅遊重點項目，在已完成前期建設的基礎上，進一步挖潛。2022 年，公司完善兩個的項目發展規劃，增派專業人才助力項目運營管理，追加幫扶資金，不斷優化完善兩個項目基礎設施建設及經營性特色體驗區，為兩縣紮實推進共同富裕早日實現鄉村振興做出了積極探索。



孟連縣芒信鎮永前老寨鄉村旅遊建設項目



西盟縣勐梭鎮里坎田園休閒度假村項目



教育幫扶

我們通過基層幹部培訓、鄉村教師培訓等方式，不斷向對口支援地區進行教育輸出，提升軟實力。2022 年，公司在兩縣繼續投入幫扶資金 180.29 萬元支持「希望之星」好老師項目。加強幹部和技術人員培訓，切實提升兩縣各級領導幹部帶領廣大群眾鞏固脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接、發展少數民族鄉村文化旅遊、推進鄉村治理的綜合素質能力。組織兩縣 28 名鄉村致富帶頭人參加集團專項培訓班，進一步提高當地群眾致富增收能力。



兜底保障

自 2017 年以來，公司連續 6 年在兩縣實施「同舟工程——中央企業參與「救急難」行動」項目，該項目是 2015 年由民政部與國資委聯合開展的專項行動，通過中央企業的參與，重點幫助經政府救助後個人自付醫療費用仍然較多的困難家庭，幫助這些家庭減輕醫療負擔。2022 年兩縣共救助困難家庭 84 戶，為兩縣築牢因病致貧返貧防線，鞏固脫貧攻堅成果提供了有力支撐。



消費幫扶

除此之外，我們還積極開展消費幫扶活動：

- 公司充分發揮旅遊零售渠道的窗口作用和客源優勢，通過三亞國際免稅城「星旅雲品」店以及廣州 cdf 會員購助農專區等渠道，幫助銷售當地農特產品，解決當地農特產品銷售需求，並推動當地特色產品走向全國市場。2022 年 10 月，海口國際免稅城如期開業，成為全球最大單體免稅城，星旅雲品助農專區同步設立並順利運營，持續加大消費幫扶力度。
- 公司及下屬公司堅持「以購代捐」方式向定點幫扶市縣採購地方農特產品，全年直接購買當地農特產品總金額達人民幣 149.0 萬元，發揮公司旅遊渠道優勢幫助銷售幫扶地區農特產品總金額達人民幣 391.1 萬元。

未來，孟連縣將持續立足本地優勢，因地制宜扶持堅果、牛油果、咖啡等特色產業，重點聚焦「一縣一業」牛油果產業，在前期開展了從業人員技能提升、選果加工分級銷售、公共區域品牌和國家地理標誌等農特產品認證的基礎上，探索建立消費幫扶可持續發展新模式。



開展咖啡產業扶持項目



改善硬件基礎設施，幫扶堅果和牛油果特色產業



牛油果技術管理人才培訓

踐行央企港澳及海外社會責任

作為世界一流的旅遊零售運營商，中國中免不僅推進業務佈局的全球化，也積極在境外履行央企社會責任。公司下屬公司中免國際、東中免在積極參與粵港澳大灣區建設以及「一帶一路」建設的同時，也將社會責任帶到了每一畝建設的土壤。

中免國際積極參與「中企關愛」系列公益活動

2022 年，中免國際積極參與「中企服務進社區」「中企關愛進社區」系列公益活動，踐行「中企關愛•同路同行」理念，將關愛送進香港基層社區。活動期間中免國際組織長者探訪及清潔活動，拜訪了 23 戶基層市民和獨居長者的家庭，為長者們送上生活用品，隨後參觀西貢斬竹灣抗日英烈紀念碑，寄託哀思、緬懷先烈。



中免國際在香港實施多項舉措支援社區工作

中免國際積極支援香港社區工作，在慶祝香港回歸期間，主辦「慶回歸 25 周年」關愛社區捐贈儀式暨座談會，向深水埗基層社區和團體辦公室捐贈了價值近 3 萬港幣的辦公用品等物資；在港鐵投放公益廣告共 247 塊屏幕；派送生活物資超 34.5 萬份，助力基層社區工作。



「慶回歸 25 周年」中免國際關愛社區捐贈儀式，向深水埗基層社區基層團體辦公室捐贈辦公用品等物資



國慶期間，中免國際員工代表在平田邨參加社區升旗禮，並積極投身「中旅關愛進社區」義工活動，向市民派發由港中旅慈善基金會捐贈的物資，助力構建社區安全屏障。



迎難而上 中免國際助力香江



中免國際在港鐵投放公益廣告

樹立標桿 引領發展

▶ 踏準時代足音 推動行業發展

作為全球最大的旅遊零售運營商，公司不斷擴大市場佈局，持續強化服務品質，着力豐富免稅品類品牌，提升消費吸引力；與合作夥伴共享傑出經驗，呼籲各方加強協同合作，共迎行業璀璨發展。

攜手國際品牌參加消博會 助力海南自貿港建設

以「共享開放機遇，共創美好生活」為主題的第二屆中國國際消費品博覽會（以下簡稱「消博會」）於2022年7月在海南省海口市舉辦，為海南打造對外開放新高地、建設國際旅遊消費中心提供強大助力。作為海南自貿港建設的積極踐行者，公司不僅帶來了諸多優質消費精品，為消費者提供精彩豐富的購物體驗；更向世界分享中國旅遊零售發展新思路，進一步展現中國市場的澎湃動力。



公司消博會展覽5號館展台，主框架參考三亞國際免稅城及海口國際免稅城的建築外觀



公司海南區域五家門店在消博會期間同步開啟第二屆中免腕表節

消博會期間，公司支持並聯合承辦「第二屆全球消費創新暨免稅與旅遊零售大會」、聯合主辦「第二屆可持續消費高峰論壇」等系列配套活動，持續創新優質服務舉措：

為海南打造對外開放新高地、建設國際旅遊消費中心提供強大助力，組織專業採購團到會，與全球品牌洽談交流；

為參會人員提供中免指定門店高級會員專享禮遇、日月廣場至消博會會場免費巴士接駁服務、cdf全島提貨點優先提貨、專屬值機安檢等系列專屬權益。



第二屆全球消費創新暨免稅與旅遊零售大會圓桌論壇

「第二屆可持續消費高峰論壇」整合行業資源，借助消博會平台，為時尚生活產業可持續發展轉變經營方式，履行企業社會責任，驅動消費理念與品質升級建言獻策，通過發佈行業指南、啟動環保項目，引領產業轉變生產實踐。



「第二屆可持續消費高峰論壇」深入探討和分享領先企業的可持續消費與生產實踐

免稅龍頭聚首共襄盛舉 協力構建行業發展新格局

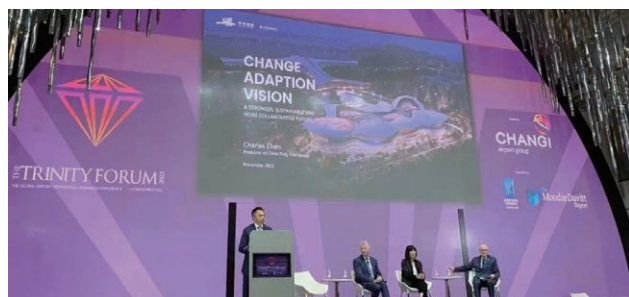
中國旅遊協會免稅行業專業工作委員會在海口召開專題會議邀請成員單位及特邀單位和機構就旅遊零售行業的發展和未來進行深入探討交流。會上，公司作為主任單位詳細介紹了免稅專委會成立的背景及階段性工作。專委會各成員單位、特邀單位嘉賓在專委會宗旨與工作機制、對外聯絡、內外部業務交流等方面獻言獻策，就共同把中國免稅行業做大做強提出意見建議，擴寬視野、尋找機遇，打造中國免稅行業發展的新格局、新高度。



中國旅遊協會免稅行業專業工作委員會與會人員合影

出席 2022 年「三一論壇」探討全球旅遊零售行業新未來

2022 年 11 月，公司作為白金合作夥伴參會 2022 年「三一論壇」，這是時隔三年，這個世界機場商業領域最大規模的國際會議再度於線下啟幕。為期兩天的會議圍繞全球旅遊零售業的重要議題提供創造性解決方案，展望令人鼓舞的行業復甦前景。公司執行董事陳國強先生在論壇活動首日，受邀發表題為「變化、應變、潛力——邁向更強大、可持續和更協作的未來」的主題演講。



公司執行董事陳國強先生受邀發表主題演講

彰顯多元消費態 以「免稅+」傳播方式入選新華網「2022 高質量文旅品牌價值傳播企業」

2022 年，第九屆文化和旅遊融合與創新論壇現場舉行了「點讚 ● 2022 文化和旅遊新發展典型案例」發佈儀式。公司以堅持「免稅+」為核心的品牌傳播策略，借助多元媒介創新傳播，採用稿件、視頻、手繪、圖文等多種內容形式，打造全媒體報道的內容傳播矩陣，入選「2022 高質量文旅品牌價值傳播企業」。



公司入選「2022 高質量文旅品牌價值傳播企業」

產業穩健佈局 傾力建設未來

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

公司與太古地產合作發展三亞國際免稅城三期項目，助力海南自貿港建設

2022 年 10 月，中免投資與太古地產成立的合資公司成功競得一塊三亞海棠灣國家海岸地塊的使用權，共同合作發展三亞國際免稅城三期項目。該項目發展定位為世界級文商旅度假目的地，領先全國的低碳生活示範區，具有海洋文明特徵的文化藝術度假商業綜合體。項目採用國際新零售設計理念，將海島體驗、自然資源與商業街區的建築形式緊密結合，打造集高端零售、濱海文旅元素和前沿文化藝術場景於一體的國際文化旅遊商業新地標，全方位、深層次佈局海南旅遊市場，為建設海南中國特色自由貿易港作出貢獻。

中標中船嘉年華「地中海」號郵輪免稅店經營權 公司郵輪業務再傳捷報

2022 年，中免郵輪成功獲得中船嘉年華郵輪地中海號船上免稅店未來不少於 3 年的獨家經營權。這是繼中船嘉年華郵輪大西洋號之後，中免郵輪再次在國際競標中脫穎而出，中免郵輪的業務規模也將得到顯著提升。此次中標的地中海號可搭載 2,680 名乘客，計劃於 2023 年開啟中國母港為主的航線，其免稅店區域預計將擴大至 600 平方米。該項目深化了中免郵輪和中船嘉年華的合作關係，進一步擴大中免郵輪市場份額，提升國際競爭力和專業化運營水平，為旅客帶來更好的服務體驗，推動中國郵輪產業和相關服務配套能力行穩致遠。



中船嘉年華郵輪地中海號



中船嘉年華郵輪地中海號內景

柬埔寨國人購物政策落地，助力中免海外業務騰飛

2022 年，柬埔寨海關與稅務總署批准並發佈了柬中免可以向柬埔寨國民銷售免稅商品的公告，標誌着柬埔寨國人購物政策在柬埔寨國家正式落地試點。這一創新性政策，是中柬兩國睦鄰友好，謀求更大發展的鮮活寫照，是柬埔寨政府對公司專業合規運營的信賴和認可。

柬中免旗下擁有三家柬埔寨市內免稅店。柬埔寨國人購物政策銷售對象為柬埔寨國民（不離境），實行限值、限品類、限品牌、限日購數量，並允許通過門店現場銷售和電商平台兩種方式進行銷售。



柬埔寨國人免稅購物政策落地啟動儀式



中國中免在柬埔寨

以人為本

- 規範僱傭 權益保障 60
- 助力成長 人才保留 63
- 安全生產 健康至上 66

03



規範僱傭 權益保障

員工權益

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

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，充分保障員工合法權益。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。

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。

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，杜絕僱傭童工。在防止強制勞動方面，我們堅決杜絕以收取押金、扣押證件、威脅等方式來限制員工的人身自由或強迫員工勞動。本年度，公司未發生任何僱傭童工、強制勞動的違法違規事件。

離職管理

除非特殊情況，我們一般不會主動終止或解除與員工的勞動合同關係。確需與員工終止或解除勞動合同的，我們嚴格按照勞動法律法規要求及程序實施，對依法應當給予經濟補償的，按法律要求核發補償。我們亦不會以任何理由和手段限制員工對新工作的選擇，涉及競業限制的特殊情況均按照事先簽訂的協議履行。2022 年，本公司員工流失率 8.48%，其中總部員工流失率 3.6%。

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（針對工作性質特殊的一線員工，申報綜合工時工作制）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，有效保障員工休息權益。

薪酬管理

公司堅持市場化理念，按照「業績薪酬雙對標」原則，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、持續發展的原則，建立績效薪酬管理體系。我們根據經營情況和市場對標值，合理確定薪酬水平；按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級確定，績效薪酬與公司整體業績完成情況、部門業績完成情況以及本人績效考核結果掛鉤，形成激勵與約束並重的管理機制，實現收入能增能減。在長期激勵方面，公司各級企業經理層人員按任期制契約化管理，截至 2022 年末，共有 166 名各級企業經理層成員享有任期激勵項目。

我們按照國家和地方政策，建立實施福利制度，在按時足額為員工繳納社會保險和公積金的同時，提供企業年金、補充醫療、食堂用餐等福利項目，構建以社會保險為基礎、企業福利計劃為補充的多層次福利保障體系。

民主管理

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

我們在制定、修改或者決定有關勞動報酬、工作時間、休息休假、勞動安全衛生、保險福利、職工培訓、勞動紀律以及勞動定額管理等直接涉及勞動者切身利益的規章制度或者重大事項時，均向職工代表大會徵求意見，通過平等協商確定，且相關決定均會向全體員工公示或者告知員工。員工也可實名通過郵件、微信、面談等各種方式向工會表達訴求。

案 例 公司工會積極開展職工合理化建議線上交流活動

2022 年 11 月 24 日，公司工會面向總部廣大職工群眾，按總部 11 個工會小組，每小組至少 3 至 6 人次代表，分兩個專場，四次會議分步推進開展合理化建議線上交流活動。會議期間，大家圍繞新發展階段，就大家日常工作生活的所需、所盼、所想、所感積極建言獻策。

本次活動共收集涵蓋員工福利、廠務公開、辦公設施優化、作用發揮等四大類、20 條建議。會後，公司工會對所有意見建議進行認真梳理，依照《工會法》，逐條規範落實，切實依法維護職工的合法權益，突出工會工作的政治性、先進性和群眾性，為助力企業高質量發展做出應有的貢獻。

員工概況

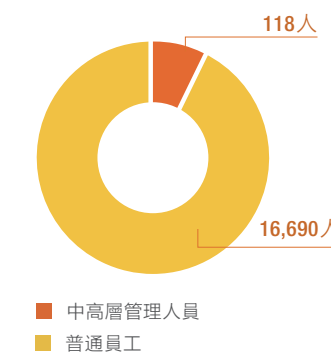


員工總數

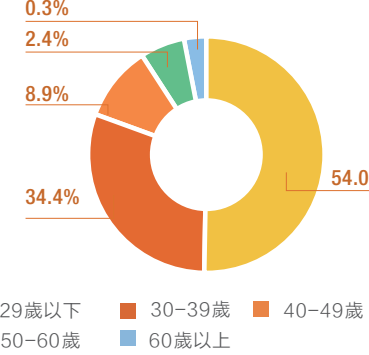
16,808 人

女性員工數量 9,271 人 佔比 55.16%	男性員工數量 7,537 人 佔比 44.84%	少數民族員工數量 1,282 人 佔比 7.6%	管理層中少數民族員工比例 13.30%
外籍員工數量 493 人 佔比 2.93%	港澳台員工數量 560 人 港澳台員工佔比 3.30%	殘疾員工數量 84 人	董事會、監事會成員中女性佔比 30%；女性高層管理人員佔比 28.57%；女性中層管理人員佔比 36.13%

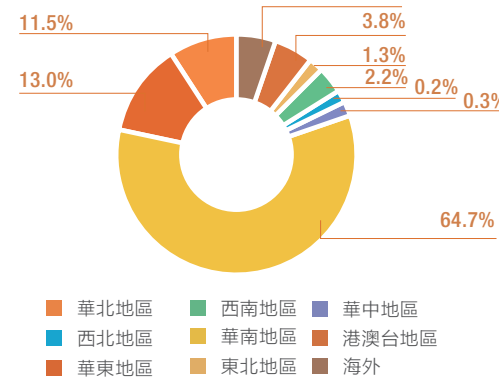
按層級劃分的員工人數



按年齡劃分的員工百分比(%)



按地區劃分的員工百分比(%)



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，提高文化、生活和後勤保障質量，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。

員工福利方面

我們制定了《病困職工幫扶和工會集體福利管理規定》，工會基於員工年齡結構、品味見識、生活習慣等特點，充分調研員工意見，為員工送去溫暖實惠的節日關懷和生日祝福。我們關心困難員工、女性員工等各類群體，積極開展困難員工慰問和結婚生育員工慰問等。

員工活動方面

我們適時組織各類文體活動，舉辦節慶系列活動，並設立各類文體興趣組，建立職工圖書角，以豐富多樣的文體活動充實員工精神生活。



職工圖書角

案例 公司舉辦「職工線上 AI 健身活動」

為更好向廣大職工提供工會服務支持，有效落實職工合理化建議訴求，豐富職工文娛生活，強健體魄，公司工會於 2022 年 12 月 8 日 - 2023 年 1 月 6 日舉辦職工線上 AI 健身活力賽。

案例 公司組織「悅享青春 邂逅浪漫」青年交友活動

公司打造高質量青年交流平台，增強企業青年人才的歸屬感和幸福感。2022 年，公司在北京世界花卉大觀園組織「悅享青春 邂逅浪漫」青年交友聯誼活動。



「悅享青春 邂逅浪漫」青年交友活動



「職工線上 AI 健身活動」海報

黨建活動方面

公司員工參與的「喜迎二十大」微視頻作品《星火》入選國資委第三屆中央企業社會主義核心價值觀微電影、微視頻徵集活動專題片展映，並獲全國總工會網絡正能量微視頻徵集活動二等獎。企業故事微電影《禮物》獲第十屆全國品牌故事大賽總決賽微電影比賽一等獎。

辦公環境方面

我們圍繞改善辦公區域設備設施、提供便利服務、提升食堂滿意度等方面開展了各項工作，致力於為員工打造便捷、舒適的辦公環境。我們還充分尊重女職工權益，通過提供及改善母嬰室環境和條件，保護孕哺期女職工隱私和權益。



辦公區引入星巴克咖啡



員工書法活動



公司領導慰問春節期間堅守崗位的一線員工



三亞海棠灣黨支部組織「包餃子、送溫暖」活動

助力成長 人才保留

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

員工培訓

我們的培訓工作以戰略發展為核心，致力於建立完善的人才發展與培養機制，推進人才梯隊建設，創建並發展青年人才蓄水池，提升組織核心競爭力。我們制定了《培訓管理辦法》，培訓工作遵循「分級分類，全員培訓」的管理原則，為不同崗位、不同層級的員工提供各類培訓，開展新員工入職培訓，舉辦中高層管理人員培訓班，並加強專業人才隊伍建設。

2022 年，我們為拓寬中高層管理者知識視野，提升戰略思維和創新意識，與國資委、中國大連高級經理學院等合作，圍繞研修國際國內政治經濟形勢、商業創新思維、領導力發展等熱點課題，組織「國際國內政治經濟形勢與經濟發展走勢分析」專題講座、「世界一流大講堂」系列講座等，共開展 27 次培訓，累計課時約 80 學時。



《星火》觀看二維碼



《禮物》觀看二維碼



面積 247 平方米 職工文體活動中心：配備的職工之家
中央空調、舞蹈鏡、軟凳、更衣室等必要設備設施



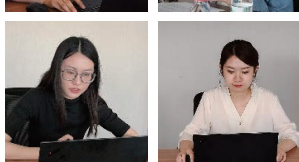
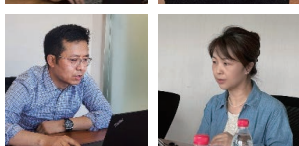
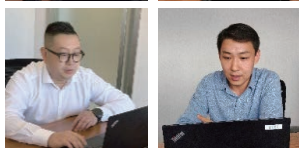
員工書法、繪畫、攝影展



美食節活動



公司為拓寬中高層管理者知識視野開展的系列講座



公司邀請戰略投資部等 11 個部門的負責人及代表進行線上新員工培訓

2022 年 8 月，我們組織年度新員工培訓，邀請戰略投資部、紀委辦公室、採購中心、供應鏈中心、運營與營銷中心等 11 個部門的負責人及代表進行線上直播，組織新員工在線參訓，錄制並更新員工培訓課件，在「中國免稅學堂」線上學習平台創建新員工專題學習項目，供員工隨時查閱與學習。培訓深入介紹免稅行業、公司發展歷史及重點業務概況，幫助新員工快速融入公司。

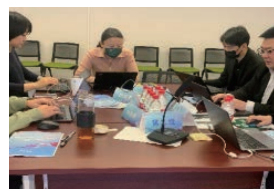
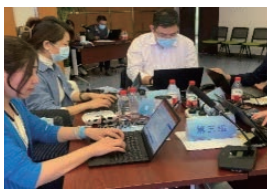
我們於 2019 年推出了線上培訓平台「中國免稅學堂」，線上課程持續完善，為員工充實專業知識、提升業務能力提供了豐富的資源，並通過線上線下培訓相融合的模式，激活企業學習活力，構建良好的學習生態。2022 年推送課程專題 17 項，組織直播培訓 17 場，累計參訓人次 71 萬餘人次。

推送	組織直播培訓	累計參訓
17 項課程專題	17 場	71 萬餘人次



「中國免稅學堂」開設了豐富多樣的課程

2022 年我們與第三方機構合作，啟動「課程體系搭建與課程開發」項目，搭建基於公司實際業務的內部課程體系。聯合採購中心、供應鏈中心、運營與營銷中心等核心業務部門，通過訪談、工作坊等形式，繪製完成第一批學習地圖，理清了重點業務人才的培養路徑，梳理出待開發的內部課程 16 門。項目組織內部業務專家與內部講師，開展課程開發工作坊，截至 2022 年末，已產出核心業務課程 13 門，充分發揮內部專業人才優勢，萃取關鍵崗位案例，將組織經驗充分沉澱與傳承。



2022 年公司與第三方機構合作，啟動「課程體系搭建與課程開發」項目

為同步提升培訓質量和人員培訓水平，我們制定了《內部講師管理規定（試行）》，涵蓋內部講師選拔、認定、授課流程，以及職責和激勵標準。目前共選拔聘任了內部講師 30 人。通過「優師優課」品牌系列直播活動，全年組織內部講師開展《結構化思維》《葡萄酒專業知識及常見問題解析》《雪茄基礎知識解析》《免稅銷售能力提升》等主題直播十餘次，以練代培，提升內部講師綜合能力和授課能力，助力內部講師成長，並促進業務知識分享。



我們組織內部講師開展《五步成為執行高手》《葡萄酒專業知識及常見問題解析》等主題直播十餘次

2022 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	2022 年
公司培訓覆蓋率	/	%	100
按性別劃分的受訓員工百分比	男性	%	100
	女性	%	100
按僱員類別劃分的受訓員工百分比	管理層	%	100
	中層員工	%	100
	普通員工	%	100
培訓總學時	/	萬小時	33.0
人均受訓學時	/	小時	19.6
按性別劃分的平均受訓時數	男性	小時	19.3
	女性	小時	19.9
按僱員類別劃分的平均受訓時數	管理層 ⁴	小時	162
	中層員工	小時	22.6
	普通員工	小時	19.5
按地區劃分的平均受訓時數	境內	小時	19.6
	港澳地區	小時	16.1
	海外	小時	26

員工發展

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

我們根據公司實際情況，在開展崗位價值評估的基礎上，搭建覆蓋各級各類崗位的職級體系，以更好反映崗位價值和個人能力素質，從而更好支撐人才管理。我們的職級體系分為管理序列、專業序列、支持序列。我們的職級晉升分為年度職級晉升和專業評審晉升，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。我們的崗位序列之間可進行雙向流動，暢通員工的全職業發展通道。我們對所有員工採用目標管理法 (MBO)、關鍵績效指標法 (KPI)、360° 評估法等方法進行綜合績效管理。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%。

2022 年，我們以專業技術人才評審和職業技能等級認定工作為抓手，全面推進幹部員工職業能力素質提升工作。職業技能等級認定方面，公司以商品營業員為目標職業工種，首次開展職業技能等級資格申報工作，真正實現了技能人才認定工作從「0 到 1」的突破。職稱評審資格方面，公司積極挖掘、嚴格選取在相關專業領域經驗豐富的高級職稱人才，推薦為中國旅遊集團工程系列高級職稱評委，協助集團取得工程、會計系列職稱自主評審資格。2022 年度公司近百人次新取得相關職稱、技能等級和職業資格。未來，公司將繼續立足公司發展實際需要，堅持人才強企和人才引領驅動，全面提升人才自主培養的質量，着力培育一批旅遊零售專業領域的專家能手。不斷完善人才評價與培養的長效機制，紮實高效推進專業技術人才評審、職業技能等級認定等工作。

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佈的《幹部教育培訓工作條例》的規定，因此參加了較多培訓。

安全生產 健康至上

► 安全生產

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

2022 年，公司安全文化體系建設榮獲國家應急部第三屆安全文化十大實踐案例，是商貿行業唯一獲此獎項的企業，也是中國旅遊集團內首家獲此獎項的事業群。

依法治安

本公司嚴格遵守《安全生產法》《職業病防治法》等法律法規及規定，制定《全員安全生產責任制》《安全生產管理辦法》《安全培訓管理辦法》《應急管理辦法》等管理制度，公司及各下屬公司全面落實安全生產主體責任，上下壓實全員安全生產責任，建立崗位履職清單，健全安全制度體系，嚴格執行安全措施。

黨建統安

公司堅持以習近平總書記關於安全生產的重要論述武裝頭腦、指導實踐，各級黨組織充分發揮統領和主導作用，完善「黨政同責、一崗雙責、齊抓共管」責任體系，全體黨員帶頭示範、履職盡責，確保安全法規宣傳、安全部署執行、安全經費投入、安全履職監督、安全意識提升「五到位」。

2022 年，公司組織 7 次安全生產專題會議，貫徹落實國家部委和集團工作要求，並結合實際進行再部署、再落實；公司各級黨委認真傳達總書記關於安全生產指示批示精神，多次組織集中觀看「生命重於泰山」電視專題片並在公共區域顯示屏滾動播放，「生命至上、人民至上」的理念進一步深入人心。

機制保安：

安全生產管理體系方面

本公司明確安全委員會的人員組成及職責，各大型門店及各在建項目均按要求配備了專職安全管理人員，有力地保障各項安全工作順利開展。同時，公司結合貨倉實際情況，制定《貨倉管理守則》等規範性文件，加強貨倉安全管理，保障貨倉正常生產。2022 年，公司與各部門、所屬企業簽訂相關目標責任書 126 份，明確管理內容、考核要求和獎懲標準，並指導、監督各級公司逐層細化分解，實現安全生產責任 100% 覆蓋。

安全風險應急管理方面

本公司已制定《生產安全事故應急預案》，各單位以強化現場應急救援、提升應急處置能力為出發點，不斷調整優化應急指揮體系和協調聯動機制，做好物資、裝備和人員等保障，有針對性地開展各類應急演練活動。公司 2022 年組織消防、辦公生產區域遇險緊急疏散、防台防汛等不同類型的應急演練 326 場，參與 1.85 萬人次。

實現安全生產責任

100% 覆蓋

應急演練

326 場

參與

1.85 萬人次



公司向員工發放消防宣傳資料



物流中心開展消防應急演練



公司開展消防疏散培訓與演練



物流中心開展消防應急演練



物流中心開展消防應急演練

2022 年，各下屬公司也根據實際情況積極開展應急演練工作。三亞市內免稅店在安全月期間舉辦大型綜合應急處置實戰演練，檢驗應對防爆處突、疏散逃生、火災處置等突發事件的快速反應、協同配合和科學處置的聯合作戰能力，2,000 餘人參與演練。



三亞市內免稅店進行防爆處突演練



三亞市內免稅店進行消防和疏散演練

海口國際免稅城在開業前組織開展包含反恐防暴、消防滅火、人員疏散、醫療救助等環節的綜合應急實戰演練，1,500 餘人參與演練，確保安全穩定開業。



海口國際免稅城開業前進行綜合應急演練



海口國際免稅城進行應急疏散演練

投資公司組織各所屬企業根據項目實際情況編製 20 餘項專項應急預案，並組織開展防汛防台、物體打擊等專項應急演練 21 次，有效提高安全防範和應急處置能力。



投資公司開展消防應急演練



投資公司在建項目開展物體打擊應急演練



投資公司在建項目開展消防應急演練

編製
20 餘項專項應急預案

組織開展專項應急演練

21 次

在安全生產檢查與防控方面

公司本部建立安全風險分級管控模板，組織所屬免稅綜合體、各門店、在建工程、倉庫全面開展風險辨識評價，對安全風險實行分級管控，落實「一企一清單、一店一清單」工作機制。公司本部定期核查較大及以上風險的管控情況，並結合安全檢查，服務、指導、監督各單位完善管控措施。2022 年，各單位排查發現的所有隱患均已完成整改。

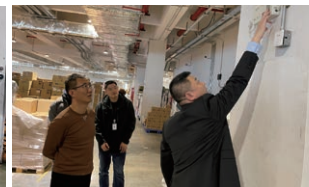
報告期內，公司領導主動履職、深入一線、靠前指揮，先後 11 次帶隊對海口免稅城項目、三亞市內免稅店、日上中國、日上上海、深圳前海倉庫、海南物流中心等重点企業、重點單位開展中秋、國慶、二十大期間等重要時間節點安全生產檢查，確保持續安全穩定。



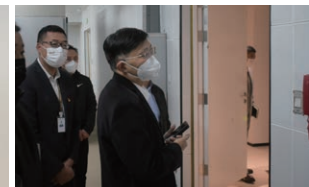
公司管理層帶隊檢查燃氣安全



公司管理層帶隊調研日上中國安全生產工作



公司管理層帶隊檢查物流中心安全工作



公司管理層帶隊檢查海口國際免稅城安全工作

案 例 公司紮實開展「安全生產提升年」行動，深化專項整治行動，加大隱患排查力度

公司紮實開展「安全生產提升年」行動，進一步加強源頭治理，持續組織開展隱患排查整治。公司組織開展大排查大整治，緊盯重點領域和關鍵環節，排查發現的隱患全部完成整改。我們堅持創新監管方式，送安全服務到一線，聘請專業機構對重點單位、重點項目開展專業化隱患排查，督促對發現的問題隱患整改閉合，並進行現場教育培訓。我們盯緊盯牢季節性風險、行業性隱患、反覆性問題，積極組織開展全系統、全要素、全覆蓋的安全檢查和隱患排查，按照要求狠抓整改。



聘請專業機構對重點單位進行隱患排查



聘請專業機構對重點項目現場進行檢查和培訓

科技興安

本公司重視運用安全可靠、高效實用的安全管理技術和手段提高安全管理水平，如對在建項目普及人臉識別裝置，實現人員實名制管理，並應用無人機對施工現場進行巡查等，有效提升智能化建造、自動化運行水平，進一步提高安全技術支撐能力和安全生產保障能力。

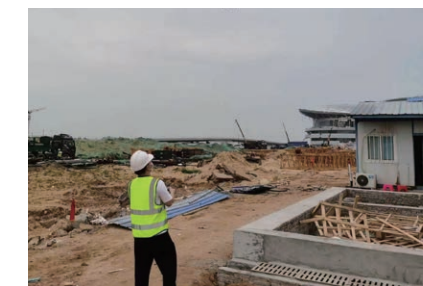
全員護安

本公司厚植「全員護安」的文化底蘊，組織各單位深入開展安全生產月、職業病防治法宣傳周、安全諮詢日等活動和新員工入職安全培訓，充分利用宣傳欄、橫幅、網絡學習、知識競賽等形式普及和宣傳安全生產法律法規、安全生產常識。2022 年，公司組織開展安全生產大講堂、公開課、專題講座等活動，各級企業主要負責人帶頭學習總書記關於安全生產重要論述、親自講授安全公開課、宣傳貫徹安全生產法和國務院安委辦十五條舉措，普及企業主體責任落實不到位被實行「一案雙罰」的案例，推動「第一責任人」守法履責。



員工實名制安全通道

下屬公司亦積極開展全員安全知識普及培訓。三亞市內免稅店在安全月期間以「線上 + 線下」多種形式向員工普及安全生產知識，向員工和顧客發放安全諮詢日宣傳單，推動形成人人關注安全、人人參與安全的良好氛圍；日上中國邀請屬地管理部門聯合開展消防、燃氣、反恐等主題教育培訓活動，並開展在線考核，進一步提高員工緊急事件處置能力。



無人機巡查施工現場

2022 年，公司共投入安全生產費用 3,554 萬元，充足的安全投入為企業安全發展提供了強有力的保障。2022 年，公司全年共組織開展各類安全培訓 667 場，參培人員 1.66 萬人次。2022 年，本公司未發生安全生產事故。公司在報告期內無工傷、工亡人員。

身心健康

公司貫徹以人為本的理念，把員工的生命安全和身心健康放在第一位。在職業健康管理方面，公司組織員工進行年度體檢，開展健康類專題講座，提升員工健康意識，切實守護好每一位員工的健康。此外，本公司組織各下屬公司結合業務實際，開展職業危害排查，重點關注營業門店的噪聲危害和在建項目的高溫危害。



本公司製作《職業病防治法》宣貫培訓材料，並通過線上線下結合的方式宣傳普及職業病防治知識。



2022 年，公司制定印發《職業健康安全管理辦法》，強化職業病防治主體責任，提升職業病風險防控能力，保障員工健康安全和法定權益。



海免公司聯合海口市紅十字會及海口市 120 急救中心，開展急救知識普及講座及救護成員組培訓，「解鎖」應急狀態下自救、互救技能，提升員工職業健康及安全意識。



三亞國際免稅城一期、二期針對空調機房、柴油發電機房等可能產生噪聲的場所，聘請專業機構進行了噪聲檢測，結果均符合要求。



海口國際免稅城及物流基地等在建項目定期督促檢查施工單位的高溫防護措施，要求避免高溫天氣期間室外露天作業，並為工人提供防暑降溫物資和藥品。

關愛地球

- 踐行綠色 低碳運營 72
- 綠色建築 深耕基石 82
- 創新引領 綠色營銷 88

04



踐行綠色 低碳運營

中國中免一直秉持綠色發展理念，嚴格遵守《環境保護法》等法律法規和政府有關生態文明、環境保護文件的精神，以及運營所在地要求，從多方面發力，積極踐行節能降耗、綠色環保，守護綠水青山，共建美麗中國。

中國中免在 2022 年未發生能源節約與環境保護重大違法違規事件，未發生被各級環保部門處罰或通報的情況。

▶ 綠色辦公 低碳生活

我們聚焦雙碳戰略目標，全面推進節能環保工作，從綠色辦公出發，減少資源消耗，降低辦公成本，樹立節約觀念，營造「人人講節約、事事講節約、時時講節約」的良好氛圍，推動循環利用，促進可持續發展。

我們在綠色辦公方面採取的具體行動：

綠色思想貫徹



認真組織各所屬企業學習貫徹習近平總書記關於碳達峰、碳中和的重要講話和指示批示精神，持續宣傳並深入推進綠色低碳轉型發展；

發佈《中旅免稅綠色低碳倡議書》，倡導全員做低碳節能的踐行者、傳播者和引領者；

辦公區域張貼隨手關燈、節水提示，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；

開展節能宣傳周及低碳日活動，組織職工觀看節能低碳系列展播視頻，參與人數達到 8,530 人次。2022 年，日上北京在各區域餐廳、證件室等公共場所播放節能低碳宣傳片，各班組利用班組會時間組織員工線上觀看。

綠色行動落實



推行無紙化辦公：使用 OA 辦公平台收發公文，同時盡可能減少紙質文件打印；

辦公用品採購管理：自 2021 年 1 月起，啟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；

推行垃圾分類：公司經營及辦公活動中產生的不同種類垃圾均由正規清運單位負責處理，減少環境污染；

根據油卡和車輛管理辦法，嚴格落實用車及用油，切實做到一車一油卡，公車不得私用，只得作為商務外出用，每次加油時記錄加油量和車輛公里數，留存加油小票作為監督依據。堅決杜絕濫用公車、過度加油等行為。

節約資源使用



節約用電管理：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；推進重點耗能設備節能改造，逐步淘汰低效設備；定期對空調系統進行清洗，提高空調能效水平。

減少燃油消耗：進一步規範公務用車使用管理，根據用車人數，指派車輛車型，降低車輛燃油消耗；鼓勵線上會議，適當減少出差產生的能源消耗。

減少水資源使用：在洗手間安裝自動感應式水龍頭，以節約用水。

減少塑料使用：公司及各下屬公司積極開展減塑行動，播放減塑宣傳片、發放宣傳材料。2022 年，中免國際為員工提供陶瓷及金屬餐具，停止使用一次性餐具，減少一次性塑料產品損耗。

員工手冊中明確指出，員工就職和住宿期間，要節約用水、電等資源，下班或離開宿舍關閉空調和切斷不需要用電的電源，不擅自使用私人大功率電器，杜絕浪費水電等行為。

綠色理念傳遞



各門店積極開展減塑行動，向顧客普及禁塑限塑知識，引導顧客減少使用塑料製品並做好廢棄物品的垃圾分類，進一步樹立綠色消費理念。2022 年中免海南區域店舖以綠色環保材質購物袋全面替換塑料材質購物袋，全年提供環保購物袋超 2,413 萬個。

▶ 能源與排放物管理

本公司嚴格貫徹落實《中央企業節約能源與生態環境保護監督管理辦法》等節能減排工作號召，通過加強日常管控、優化流程、提高技術、整合資源等手段，持續推動高質量可持續發展，構建新發展格局。

在組織機制建設方面，公司不斷強化節能環保管理組織建設，組織各所屬企業設置節能環保管理職能機構，配備專職或兼職節能環保管理人員，完善節能環保工作責任鏈條。

在監督管理方面，強化責任意識，狠抓監管措施，與所屬企業簽訂《環保目標責任書》，明確節能環保管理內容、考核要求和獎懲標準，落實環境保護主體責任，保證節能環保資金投入，嚴控環境風險，杜絕污染事件發生。

在宣傳教育方面，持續組織所屬各企業學習關於碳達峰、碳中和的方針政策、基礎知識、實現路徑和工作要求，學習掌握在推進綠色低碳發展、調整產業結構、優化能源結構、提升能源資源利用效率、強化綠色低碳技術推廣應用等方面的新思想、新理念、新做法。

能源資源消耗和溫室氣體排放概況

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。2022 年，本公司能源與資源使用、由此產生的溫室氣體排放總量及強度⁵如下表所示：

⁵ 2022 年，天然氣消耗量統計範圍為本公司總部大樓，電力、汽油、柴油和水消耗量統計範圍為本公司總部大樓和三亞國際免稅城。三亞國際免稅城在海口國際免稅城 2022 年 10 月開業前一直是公司最大門店，且銷售收入佔比較高，具有足夠的代表性。公司將在以後年度逐步擴大統計範圍。

類別	2022 年	單位
電力	24,113.09	兆瓦時
天然氣	14,835.24	立方米
柴油	151,219.00	升
汽油	35,709.00	升
綜合能源消耗量	26,146.63	兆瓦時
綜合能源消耗強度	0.17	兆瓦時 / 平方米
直接溫室氣體排放（即範圍一） ⁶	524.25	噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放（即範圍二） ⁷	13,985.59	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	14,509.84	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放強度	0.09	噸二氧化碳當量 / 平方米
耗水	156,564.16	立方米
耗水強度	1.01	立方米 / 平方米

節能措施

本公司秉承節能減排、綠色環保的經營理念，在不斷拓寬業務規模、謀求自身發展的同時，也強調在經營過程中通過組合方式降低能耗。2022 年，公司及各免稅門店持續加大節能降耗宣傳力度，引導各崗位員工和購物遊客樹立節能降耗的意識，並通過在日常管理中加強水、電、氣消耗監測，安排專人巡檢電路開關及無人使用時設備開關情況，制定節能降耗針對性措施，推進能量系統優化。

案 例

三亞市內免稅店認真踐行節能降耗

● 節電

增加節能設備設施投入，通過鋪設綠化灌溉通道、安裝智能時控設備等，對綠化和照明進行系統化、科學化管理。

減少照明燈具數量，縮短夜間亮燈面積和時間，盡可能減少大面積夜間亮燈，減少電力消耗。

對物流倉庫、卸貨平台、設備機房等功能設施的照明進行改造，更換 LED 燈具，同時要求新店鋪必須使用 LED 燈具。

● 節水

調節用水設備用水量，減少跑、冒、滴、漏。

● 節油

嚴格執行《車輛管理規定》，規範車輛使用，嚴禁公車私用，車輛加油使用油卡並專卡專用。

⁶ 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》；
⁷ 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 2022 年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》。

案 例 公司發出節能降耗倡議書

● 節電

辦公室及宿舍空調溫度設置不低於 26 度，離開場所前 20 分鐘關閉空調；若長時間無人在場所內應關閉空調。

下班關閉打印機、電腦、風扇、熱水器、照明燈等電源（非辦公需要不得將電腦設為待機狀態）。

各店鋪開業迎賓前，僅開啟足夠滿足工作需要的照明燈，正式營業前 10 分鐘再開啟營業狀態所需電器設備；營業結束後及時關閉相關電器設備及照明燈。

● 節水

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。

排放物管理

公司遵守《環境保護法》《固體廢物污染環境防治法》等法律法規要求，嚴格管理企業廢水、廢氣、廢棄物等排放，遵循「綠水青山就是金山銀山」的發展理念，防止污染，使環境持續改善。

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，定期處理。

► 節能減排 應對氣候變化

氣候變化正對我們產生廣泛而深遠的影響。作為具有強烈社會責任感、使命感的企業，我們快速採取行動，全面分析氣候變化可能帶來的挑戰，通過持續減少自身運營所產生的碳足跡，有效應對氣候變化對我們自身帶來的影響。本節內容參考TCFD（氣候相關財務信息披露）的建議，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

在氣候相關風險與機會的治理方面，我們已建立 ESG 管治架構，以覆蓋對 ESG 相關工作的全面管治，其中包括對各項與應對氣候變化有關項目的管理。

a. 董事會對氣候相關風險和機遇的監督情況：本公司董事會持續推動公司氣候相關風險與機遇的治理工作。董事會遵循公司 ESG 治理體系架構，為氣候變化風險與應對的最高決策機構，並協同董事會戰略委員會共同管理監督公司氣候治理相關工作落實，定期審視工作進展。

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。

b. 管理層在評估和管理氣候相關風險和機遇方面的職責：我們成立 ESG 工作領導小組，組長由公司董事長擔任，成員包括公司各部門主要負責人。ESG 工作領導小組作為公司 ESG 工作的管理和協調機構，統一領導各項 ESG 工作，包括對氣候相關風險與機遇的治理的工作落實進行日常監督與匯報，統籌氣候相關風險與機遇的日常管理工作。

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、風險管理、指針和目標識別與管理。

策略

a & b. 我們所識別的短、中、長期氣候相關風險與機會，及公司業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊：我們參考 TCFD 框架的建議，主動識別了各類與氣候變化相關的風險，分析風險對公司帶來的供應鏈、業務經營、營業成本和營業收入等方面的衝擊，並制定應對措施。

轉型風險識別

氣候變化風險類型	氣候變化風險描述	影響周期	採取的行動
 政策和法律	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。	中長期	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。
 技術	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。	短中長期	持續優化我們的數字化、信息化水平，並積極構建綠色低碳、數字智能的物流和供應鏈。
 市場	隨著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。	短中長期	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。
 聲譽	消費者傾向於在更加綠色和穩定的平台上消費	短中長期	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。
	隨著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。	短中長期	與各利益相關方建立良好的溝通機制，並通過多種方式回應關切問題。 將 ESG 與公司業務整合落實、落細，持續提升公司 ESG 信息披露質量，通過定期發佈 ESG 報告等方式增強與利益相關方的溝通，披露所做的努力與取得的成果。

實體風險識別

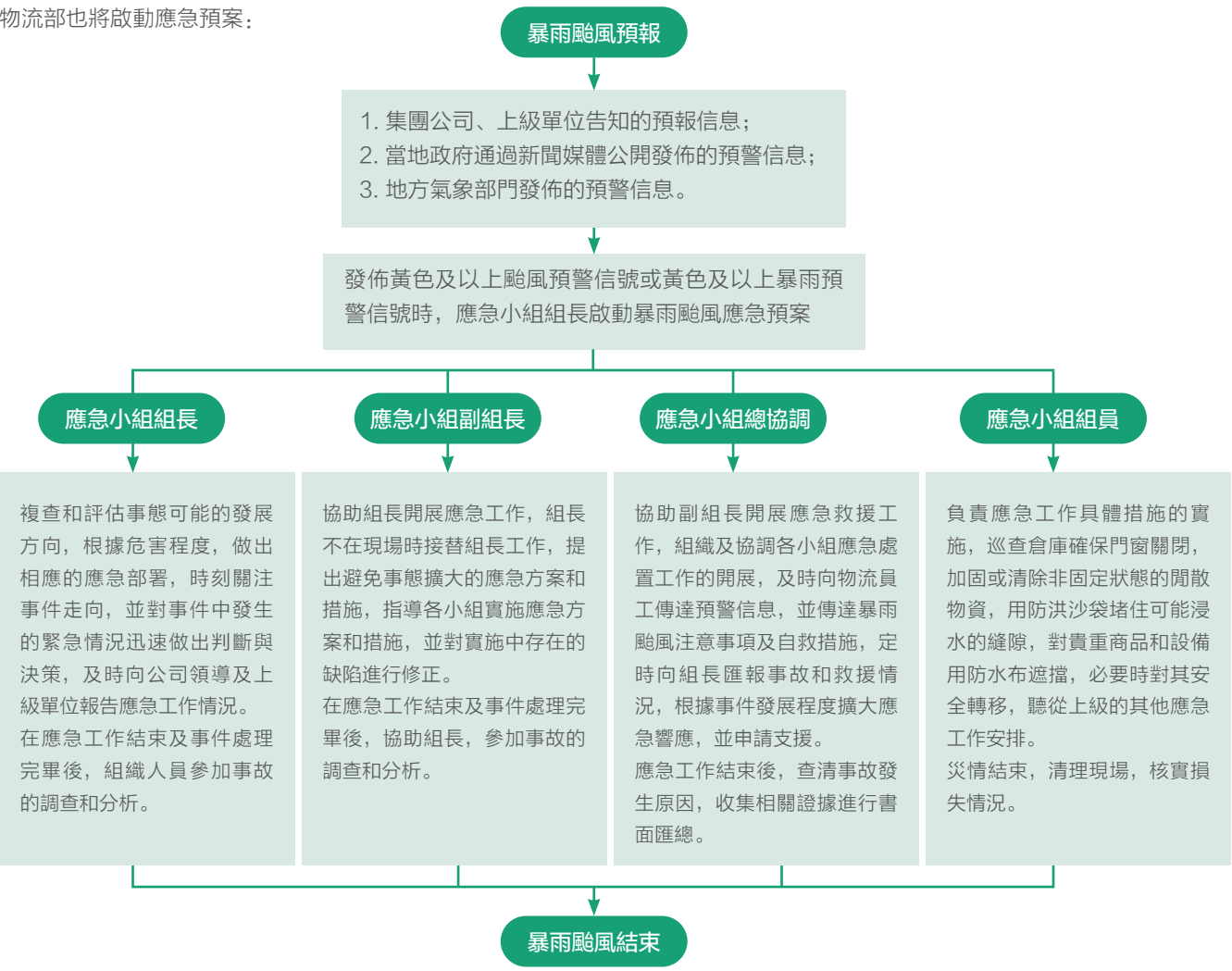
氣候變化風險類型	氣候變化風險描述	影響周期	採取的行動
 急性實體風險	颱風、強降水等極端天氣事件突發頻率和強度的增加，可能會導致客流減少、商品運輸困難、免稅店閉店，進而引發業務穩定性降低、成本上升等風險。 重大極端天氣事件也易引發免稅店設施損壞，員工缺勤，和員工安全事故，增加不利因素。	短中長期	通過制定極端天氣應急預案，提升公司在氣候變化急性風險方面的適應力；積極做好極端天氣風險防控，關注並參考政府發佈的颱風預警和防禦指南，制定極端天氣應急預案，組織開展應急培訓與演練，做好應急物資儲備以及安全防範和應急值守工作，與第三方物流公司構建氣象信息互通機制並合力防護，盡量減少極端天氣帶來的損失。
 慢性實體風險	降雨量增多和海平面上升所帶來的極端降水和洪澇災害發生的可能性增大 較為長期的氣候模式轉變可能會增加公司運營成本。例如持續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。	中長期 短中長期	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。 推進節能減排的相關舉措，提高公司對氣候變化慢性風險的適應力，如在運營過程中持續推廣節能降耗措施，在節能的同时降低成本。 持續拓展線上業務，將線上、線下業務融合並保持良好發展勢頭，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。

案 例

海免公司美蘭店為應對極端天氣制定應急預案

海免公司美蘭店銷售部根據颱風天氣預報，實時跟進颱風當天航班取消情況，並對接機場候管室對商家運營要求，如出現大面積航班取消，立馬啟動預案：一是，加快辦理寄存業務速度，臨時增設辦理點，並增加人手；二是，了解第二天航班情況，根據第一個各時段航班情況，合理安排開店及上班人數。銷售部為保障公司正常運營及員工安全，做到：一，優先安排在機場住宿員工和開車員工上班，保障店鋪正常開門營業，上下班時給員工提供便利；二，安排防台防汛值班，每小時巡場一次，並進行通報，確保航後遇到突發情況能第一時間進行處理；同時，運行保障部實時關注颱風動向，發佈颱風預警，及時安排安全相關人員對場內進行防台防汛隱患排查，做好防台物資儲備工作，並發佈颱風安全提示，提醒員工出行安全，切實做好防台防汛值班及現場突發狀況應急工作。

物流部也將啟動應急預案：



我們抓住應對氣候風險帶來的機遇，賦能企業可持續發展。

領域	戰略機遇	我們的轉型	影響周期
業務經營	打造具有氣候韌性的基礎設施	我們的海口國際免稅城、三亞國際免稅城在設計初期就採用了綠色設計標準，如三亞國際免稅城項目在設計階段採用眾多的節能、綠色技術，並落實裝配式建築標準和精裝修交付標準，通過建築圍護結構體型優化、商業中庭採光與遮陽一體化設計、高能效暖通空調設備、溫濕度及空氣質量監測、海綿城市、一級節水器具、市政中水灌溉、建築隔聲材料、智能化系統集成管理等一系列智慧高效的技術措施。 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。	短中長期

領域	戰略機遇	我們的轉型	影響周期
產品及服務	聯合品牌推出綠色產品	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。	短中期
	融合線上線下業務	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。	短中長期
供應鏈	推動綠色物流包裝	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周期，提高了資源綜合利用效率。	短中期
	優化貨運模式	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。	中長期
	發展新能源工具使用	大力推行清潔能源設備的使用，充分利用電力驅動的叉車取代傳統燃油叉車，減少碳排放以及環境污染。	短中長期

c. 在策略上的韌性，考慮不同氣候相關情境：我們計劃在未來合適時機，根據業務情況開展情景分析，探究在包括 2°C 或更嚴苛的情境下，公司的策略可能受到的氣候相關風險與機會的影響，以及如何改變策略以應對潛在的風險與機會。

風險管理

我們重視並明確對氣候相關風險的識別、評估與管理流程。

- a. 公司氣候相關風險的識別和評估流程
我們參考 TCFD 從風險發生的可能性與影響範圍兩方面，結合業務實際場景中已經發生或可以預見的氣候風險，識別出對於業務有實質影響的、與氣候相關的實體與轉型風險。
- b. 公司氣候相關風險的管理流程
我們依據公司 ESG 管治架構管理氣候相關風險，董事會作為最高決策機構，協同戰略委員會共同管理監督氣候相關風險和機遇。管理層統籌評估和管理氣候相關風險和機遇的日常工作。我們參考氣候相關風險對公司運營的影響程度，認定風險的重大性。
- c. 公司氣候相關風險的識別、評估和管理流程與整體風險管理制度的整合
我們將氣候相關的風險管理納入 ESG 整體管理框架，在董事會和戰略委員會的督促和支持下，由 ESG 工作領導小組統籌推進氣候相關風險管理在公司及子公司落實。

指標與目標

為了讓氣候變化過程和應對氣候變化的行動成效可度量，選擇合適的參數和指標，並制定對應目標十分重要。

- **a. 我們依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標：**我們根據香港交易所 ESG 報告指引之要求，積極響應國家「碳達峰、碳中和」工作，結合實際情況，明確了直接溫室氣體排放量與間接溫室氣體排放量兩個與溫室氣體排放管理有關的氣候相關風險指標，並進行披露。
- **b. 公司範圍 1、範圍 2 的溫室氣體排放和相關風險：**公司通過一系列節能降耗措施，減少了溫室氣體的排放（參見踐行綠色 低碳運營）。同時，本公司積極推進綠色建築發展（詳見綠色建築 深耕基石），以期降低自身運營產生的溫室氣體排放。
- **c. 公司管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現：**為減緩及適應氣候相關風險，我們設立與綠色辦公相關的目標：持續宣導節能減排，落實落細中國中免《綠色低碳倡議書》；與綠色建築相關的目標：新建建築遵循綠色建築標準，持續推進現有設施的節能改造，積極探索新能源使用，配合入駐品牌打造 LEED 金樞怡。

我們已逐步落實以上目標，如發出《綠色低碳倡議書》，加大現有設施節能改造的力度。

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。

▶ 珍惜糧食 減少浪費

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」等一系列重要指示批示精神，踐行黨的二十大報告「在全社會弘揚勤儉節約精神」的重要要求，倡導節糧愛糧的意識，從員工食堂出發，呼籲大家減少餐桌上的浪費。

公司在節糧減損方面採取的具體行動：



餐飲部按照實際需求製作餐食，分批上餐，不提前大量備餐；並提高原材料使用率，從源頭減少浪費。



員工餐採用自助餐形式供餐，適量取餐、取之有度。



公司及下屬公司在食堂明顯區域黏貼「光盤行動」等倡導節約糧食的海報，弘揚中華民族勤儉節約的優良傳統。

案 例 三亞國際免稅城革新員工用餐管理，節糧效果顯著

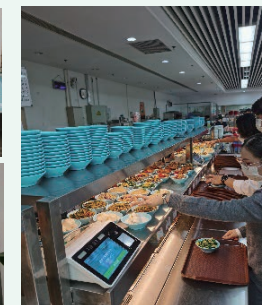
2022 年，三亞國際免稅城開始改革實施小碗菜形式；且要求員工需根據個人食量自行添加主食，並在食堂安裝監控設備抓拍餐食浪費行為，經查實情節嚴重的，進行經濟處罰，並將處罰結果黏貼於員工食堂公告欄。通過這兩項措施，新的小碗菜模式較原套餐模式每日減少一半的浪費現象。



日上上海食堂內張貼節約糧食宣傳海報



公司總部食堂張貼節約糧食標語



三亞國際免稅城員工食堂小碗菜



三亞國際免稅城張貼節約糧食宣傳海報

案 例 日上上海成立糧食節約和反食品浪費專項工作小組，以減少餐飲浪費

日上上海成立糧食節約和反食品浪費專項工作小組，以制止餐飲浪費，建立健全相關制度並有效實施。專項工作小組將餐飲部各項規章制度進行梳理並上牆公示，對公司內部制止餐飲浪費制度進行完善和補充，嚴格控制餐飲成本核算，規範從業人員的各項管理，杜絕鋪張浪費。對就餐人員進行禁止餐飲浪費的宣傳教育，食堂設專員監督就餐人員就餐行為，建議大家「吃多少，盛多少」「杜絕浪費」「減少不必要的外賣」「餐廚垃圾要分類」等。引導並建立良好的就餐秩序和氛圍，讓員工養成不浪費的好習慣。

綠色建築 深耕基石

中國中免致力於構建時尚與環保融合的消費空間，引領旅遊零售業的環保潮流。我們基於行業領先的綠色理念，在建築的全建設周期中，制定並落實了國家和行業標準的綠色解決方案，取得了亮眼的綠色成果。

▶ 綠色建築管理

綠色建築理念

為深入貫徹習近平總書記關於生態文明建設的重要指示精神，落實《綠色建築創建行動方案》，中國中免積極推進綠色建築發展。本公司項目圍繞節能、節地、節水、節材和環境保護「四節一環保」綠色理念，結合當地的政策和項目特點，採用國標綠色建築認證體系、美國 LEED 認證體系等先進認證標準指導設計、施工和運營，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。

綠色建築制度

針對建築建造，中國中免制定了完善的綠色建造流程和制度。本公司投資的建設工程，在組織編製工程概算和招標文件時，就提出了明確的工程綠色施工要求，包括節能降耗、控制揚塵、綠色運輸、職業健康和安全生產等，在評分環節賦予分值權重，並要求施工方提供包括場地、環境、工期、資金等方面的保障。我們要求施工單位編製完整的綠色施工專項方案，建立行之有效的配套制度，並由監理單位對綠色施工方專項案進行審查，嚴格按照國家、省、市的有關規定對綠色施工過程實施監理，同時加強過程中的實時檢查，保證綠色施工落實落細。

綠色建築情況

本公司將可持續發展理念融入設計、建造、運營的每個環節，按照綠色建築標準，打造全生命周期的優質綠色建築。截至目前，規劃中未來將建成的綠色建築面積共計約 145.59 萬平方米。2022 年開始設計的海口國際免稅城地塊四項目、三亞國際免稅城一期二號地商業項目、三亞國際免稅城一期二號地酒店項目，均按綠建二星進行設計，預計 2023 年可以獲得綠建二星預認證證書。其中部分重點項目如下：

項目名稱	認證
海口國際免稅城（地塊五）	獲得 LEED 金級預認證
海口國際免稅城（地塊一）	獲得綠色建築二星預認證
海口國際免稅城（地塊四、六）	擬申請綠色建築二星認證
三亞國際免稅城一期二號地商業項目	獲得 LEED 金級預認證 擬申請綠色建築二星認證
三亞國際免稅城一期二號地酒店項目	擬申請綠色建築二星認證

▶ 打造綠色建築 實現可持續發展

三亞國際免稅城

項目概況

三亞國際免稅城一期項目於 2014 年建成並正式開業；二期項目於 2020 年建成並正式開業。項目因地制宜，結合三亞市當地的天氣、地理地形環境以及周邊的交通運輸情況，在設計階段就進行合理規劃和設計，實現有效節能減排。

三亞國際免稅城碩果累累，榮獲「第七屆 REARD 全球地產設計金獎」「第八屆 CREDAWARD 地產設計大獎－購物中心景觀設計金獎」「三亞美食地標」及「三亞市十大夜間經濟地標」獎。

綠色設計標準

三亞國際免稅城一期二號地商業項目從規劃設計階段就秉持節約資源、保護環境的理念，以國內和國際的綠色建築標準為導向，建造可持續發展的高質量綠色建築，為人們創造健康、舒適的空間。項目在設計階段採用眾多的節能、綠色技術，並落實裝配式建築標準和精裝修交付標準，通過建築圍護結構體型優化、商業中庭採光與遮陽一體化設計、高能效暖通空調設備、溫濕度及空氣質量監測、海綿城市、一級節水器具、市政中水灌溉、建築隔聲材料、智能化系統集成管理等一系列智慧高效的技術措施，在安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約和環境宜居等五個方面達到了綠色建築二星級的標準。通過這些技術的實施，項目在可持續場地選址、室內外用水效率、降低能耗、廢棄物管理、室內環境質量等方面達到國際標準，項目已獲得 LEED 金級預認證，並預計在 2024 年獲得 LEED 金級正式認證。

綠色節能措施

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

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	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。
	一期採用雙銀 LOW-E 中空 + 彩釉玻璃屋頂，局部玻璃立面採取黏貼反射膜處理。二期全場地金屬裝飾屋面遮陽設計覆蓋率達到約 70%，降低室內太陽照射溫度，減少空調能耗。
	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。2022 年通過更新改造、汰換能耗大效率低的照明燈具，加裝時控開關，設定燈光開啟時間等措施，較上一年度節約用電約 96 萬度。
水土資源	樓宇智控系統（智能辦公、建築節能、智能照明、智能監控、門禁系統、車輛管理系統）。
	採用海綿城市的雨水調蓄系統、透水鋪裝。設置雨水調蓄池收集雨水用於道路沖洗和綠化澆灌；設計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，滿足洩洪排澇要求，保證岸坡穩定，防止水土流失。
清潔空氣	為節約噴泉用水，定期對噴泉用水進行消毒滅藻處理，採用吸污泵對池底沉澱物進行吸污循環，以減少換水次數，較 2021 年節約用水 8 千餘噸。
	最高標準 1.0mg/m ³ 廢氣排放設計。按最高排放標準設計高效率油煙淨化器，高於國標環保排放標準，提高園區空氣品質。
	通過優化建築佈局和建築間距，同時設置適當通風口，提高場地內空氣流通效果。
噪音管理	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。

綠色施工管理

三亞國際免稅城一期二號地商業項目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。



綠色建築運營

三亞國際免稅城一期二號地商業項目制定調試計劃，針對照明系統、暖通空調系統、消防系統等，進行承包商提交的相關文件審查、編製機電設備進場計劃表、編製機電調試計劃表、對機電設備的安裝、啟動和試運行進行記錄，使機電系統達到綠色設計的性能目標，實現從設計、施工到運營階段對機電系統安全高效運行的全程把控。

保護生物多樣性

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，採用了眾多綠色施工技術措施，最大程度上降低本項目對生態環境及生物多樣性的影響：

施工圍擋	將施工現場與周邊區域進行了物理劃分與隔絕；
施工噪聲控制	避免施工噪聲（晝間及夜間）對生物棲息地的擾動；
施工揚塵治理	採用現場灑水、車輛出場前清洗等技術措施，降低施工揚塵對生態環境的影響；
施工現場熱舒適度控制	採用植被、遮陽及霧森系統等技術方式，使施工現場的溫濕度與周邊環境保持一致，避免產生強烈的熱島效應；
施工污廢水排放	施工過程中產生的污水，率先進入化糞池，經生物發酵、處理後實行定期外運，不得污染土地；食堂廢水進入隔油池進行淨化處理後，方可排入市政管路；
土方平衡並原土填埋	土方平衡並原土填埋：在施工前期，精準測算土方開挖量，並合理規劃後期的回填量及現場景觀使用量，盡可能使用回填土，確保生態系統及生物群落對土壤環境的適應性。

海口國際免稅城項目

項目概況

中國中免以「雙碳」目標為引領，緊跟「十四五」規劃的發展目標，秉持走綠色發展之路，共創海岸繁榮，實現共同發展的「一帶一路」綠色理念，將海口國際免稅城項目打造為超大型綠色低碳「港城一體化」的「國際旅遊消費中心」，最大化地實現社會、經濟和環境效益的共贏。



海口國際免稅城碩果累累，2022 年榮獲「第七屆 REARD 全球地產設計銀獎」、美國 IDA 國際設計大獎（International Design Awards）金獎、倫敦傑出地產大獎 The Outstanding Property Award London（The OPAL Award）Winner、德國設計委員會旗下的 Iconic Award 2022（標誌性設計獎）-Selection、美國建築大師獎 AMP（The Architecture Master Prize）、建築設計榮譽獎（Honorable Mention）。



綠色低碳規劃

海口國際免稅城項目堅持區域生態和諧，結合國內外綠色低碳發展理念，統籌區域規劃，通過新型技術和持續發展理念的整合，成熟地實現全生命周期碳排放的預測和控制。項目結合各個地塊的特色，從源頭減量、節能增效、能源替代、智慧管理、景觀固碳五大方面出發，綜合應用裝配式建築、屋頂綠化、中水系統、海綿城市、電動汽車充電樁、被動式節能、高效冷源等各項低碳節能技術。

針對海口國際免稅城項目六個地塊，公司編製了《海口國際免稅城低碳規劃白皮書》。據測算，地塊一和地塊四已經接近低碳建築的碳排放水平，隨著全部地塊的建成，項目將會迅速邁入低碳建築的行列，爭做低碳建築領域先行者。

同時公司將會持續探索建築節能降碳技術，繼續挖掘海口國際免稅城項目低碳發展潛力，將其打造成公司低碳工程標桿項目，並將項目低碳案例合理化落實到其他項目上去，傳遞綠色低碳理念，不斷探索低碳發展新舉措。

綠色設計標準

海口國際免稅城項目從規劃設計階段就引入環保、節能和綠色的理念，結合國際和國內綠色標準，從視覺和細節傳遞可持續發展理念。項目採用設計和施工全流程 BIM⁷ 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。其中，海口國際免稅城項目地塊五在能源消耗、室內空氣質量、生態、環保等方面均達到國際標準，獲得了 LEED 金級預認證。海口國際免稅城項目地塊一完成綠色建築二星預認證。



綠色節能措施

降低熱島效應

減少地面停車位；地面盡量選用淺色鋪裝材料；屋面材質盡量選用淺色材料或高反射塗料。

高效節水器具

選用高效節水的一級潔具，冷卻塔的飄水率符合 LEED 要求。

雨水循環利用

將場地內的雨水全部收集、處理後回用於綠化灌溉、道路沖洗，節約水資源。

能源效率優化

根據項目圍護結構、暖通空調系統形式、設備能效、室內照明功率密度等設計情況，進行綜合能耗模擬，計算出設計建築相對於 ASHRAE 基準建築的全年費用節省率為 16.5%。

高效空氣處理

採用 G4+F7 的中高效過濾裝置，保障室內空氣質量。在滿足基礎通風的前提下新風量再提高 30%，以避免因人員過多導致的新風量不足而產生的憋悶感。

增強調試

通過對暖通空調及其控制系統、照明系統的功能性測試及問題記錄，保證維護用能系統的高效運行策略，並及時為運營提供支持。

全生命周期評估

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。

綠色施工管理

項目編製了完整的綠色建築施工方案，包括環境保護、水處理及循環控制、噪聲污染控制、光污染控制、室內環境污染控制、化學品等有毒有害廢棄物處理控制、節水節電節耗節材以及綠色建材施工等措施。項目採用多項技術保護周邊良好的自然環境，如裸土覆蓋抑塵、自動噴灑防塵裝置降塵、施工車輛出場前經智能洗車池沖洗等，並在現場設置揚塵監測系統，隨時觀測項目揚塵情況，保證除塵達標。廣泛使用可周轉式防護設施和建築材料，降低資源消耗和能源損失。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。

綠色建築運營

在運營階段，海口國際免稅城項目將通過初步調試和增強調試環節，對建築信息數據、暖通空調系統、照明和自然採光系統、內部生活用水和用電系統及可再生能源系統等進行綜合性能驗證，使運營效果達到設計標準；通過對建築信息、建築設備集中控制和定期維護保養等智慧物業服務措施，確保安全高效運行，達到綠色建築運營標準。

⁷ BIM：指建築信息模型（Building Information Modelling）。

案例 海口國際免稅城跨境電商店（cdf Global 全球購）極具新穎及環保理念

海口國際免稅城跨境電商店（cdf Global 全球購）理念及商業模式新穎，充分利用「線上線下」「消費者自主選擇」等購物新時尚新理念，通過二維碼等電子媒介，使消費者和國際品牌賣家直接溝通，最大程度節省中間環節以達到降低能耗的目的。店鋪所運用材料均考慮了環保特性，如使用水性油漆，基層不使用木工板；裝配式施工內容達到85%以上；所有燈具全部為節能燈具，符合節能環保要求。

同時，店鋪室內設計新穎，圍繞「減少中間環節」和「顧客之家」的設計主題，設置有較大舒適的顧客休息空間，利用顏色將不同品類劃分為不同的區域，便於顧客前去自主選購商鋪。



海口國際免稅城跨境電商店

構建低碳生態旅遊目的地

海口國際免稅城項目緊跟「十四五」規劃中「創新、協調、綠色、開放、共享」的新發展理念，積極響應全球碳中和目標，圍繞旅遊、文化、社交、生活四大核心功能，強調綜合應用的低碳生態建設原則，將從場景創新、科技創新、內容創新三大方面迭代升級，通過科技賦能生活、設計營造場景、融入文旅活動與智能體驗，構建低碳生態旅遊目的地。

創新引領 綠色營銷

作為享譽全球的旅遊零售運營商，公司一直堅定不移地在可持續發展道路上奮進，以身作則支持碳中和目標，致力於將環保理念向上游品牌商與下游消費者傳遞，為美麗中國建設貢獻力量。

► 創意活動 活力消費

我們持續向社會大眾傳達「綠色中免」的環保理念，開展綠色創意活動，進一步提升消費者的參與感，給消費者帶來更加優質的服務和免稅消費體驗，以自身影響力推動美好消費變革。

案例 守護珊瑚海 環保公益裝置

海口國際免稅城內開展守護珊瑚海環保公益活動。活動藝術佈置通過畫面 + 實物的結合，使用常見的海洋垃圾及海洋球道具還原珊瑚礁形狀，以此呼籲大家關注環保，保護珊瑚，保護海洋動植物。同時在活動現場設置「保護海洋手作貝殼畫」體驗區，通過DIY海洋畫框，一起發起保護海洋的公益行動倡議。



守護珊瑚海 環保公益裝置



守護珊瑚海 環保公益裝置



「保護海洋手作貝殼畫」體驗區



「保護海洋手作貝殼畫」作品圖

► 攜手品牌 共話發展

作為旅遊零售行業的領跑者，我們順應新時代要求，立足於國家生態文明建設這一可持續發展的根本大計，在堅持自身運營可持續發展的同時，積極主動承擔環保責任，聯動品牌商，匯聚更強大的環境保護力量。

綠色櫃檯 推進「綠色」運營

我們不斷深化與品牌方的「綠色」合作，通過在櫃檯裝修和展台搭建中引入綠色設計、使用環保材料等方式為消費者提供舒適的購物空間和高品質的消費體驗。

截至本報告期末，三亞國際免稅城的阿瑪尼 (Armani)、巴黎世家 (Balenciaga)、卡地亞 (Cartier)、戴比爾斯 (De Beers)、科顏氏 (Kiehl's)、蘭蔻 (Lancome)、聖羅蘭 (YSL)⁸ 品牌店鋪 / 櫃檯均獲得 LEED 金級認證。



三亞國際免稅城巴黎世家 (Balenciaga) 店

此外，海口國際免稅城的卡地亞 (Cartier)、戴比爾斯 (De Beers)、梵克雅寶 (Van Cleef & Arpels) 店的 LEED 金級認證正在申請中。



海口國際免稅城卡地亞 (Cartier) 店

海口國際免稅城戴比爾斯 (De Beers) 店

海口國際免稅城梵克雅寶 (Van Cleef & Arpels) 店

⁸ 按品牌英文名稱首字母排序。

案例 公司與歐舒丹 (L'OCCITANE) 在三亞國際免稅城推出了品牌首家可持續概念店

公司與歐舒丹 (L'OCCITANE) 亞太區旅遊零售 (L'OCCITANE Travel Retail Asia Pacific) 合作，在三亞國際免稅城推出了品牌亞太旅遊零售首家可持續概念店。這家綠色精品店的建造材料中有 84% 經生態認證，遵循品牌的「Rethink, Recycle, Reduce」(重新思考、積極回收、減少浪費) 理念。可持續性理念貫穿全店設計，從設計概念、到建造、再到報廢回收，致力遵循環保實踐。門店以環保材料替代塑料，以輕質、天然可再生的竹料替代松木，並用電動卡車進行材料運送。所有這些元素都旨在減少精品店的碳足跡。

此外，品牌還與公司和 TerraCycle 合作，在三亞國際免稅城內推出了品牌瓶子回收計劃，旨在鼓勵所有顧客回收產品包裝，促進循環經濟。



歐舒丹 (L'OCCITANE) 三亞國際免稅城推出了品牌首家可持續概念店

店內的枝形吊燈由回收玻璃瓶製成

案例 嬌韻詩 (Clarins) 在海口國際免稅城店建設環境友好型店鋪

嬌韻詩 (Clarins) 在海口國際免稅城精品店的建設採用易拆卸、可回收的優化材料，最大限度地本地採購材料，減少碳足跡；採購可持續材料，如木材、帶環保標識的屏幕和 100% LED 燈。

嬌韻詩 (Clarins) 在海口國際免稅城快閃店由可回收木材和亞克力製成，是易於拆卸的模塊化構成，便於交付，減少碳足跡。



嬌韻詩 (Clarins) 環境友好型精品店



嬌韻詩 (Clarins) 環境友好型快閃店

案 例 聯手名士（Baume & Mercier）表，共倡「環保、再生、創新、可持續發展」理念

推出可持續理念的奔系列 M0A10680 手表

我們在第三屆「鐘錶與奇蹟」(Watches & Wonders) 海南高級鐘錶展海口國際免稅城展廳，引入和展示了名士（Baume & Mercier）這款全新奔系列海洋限定款 2.0，與品牌攜手合作，共同倡導及推廣「環保、再生、創新、可持續發展」理念。

名士（Baume & Mercier）表的奔系列 M0A10680，表殼 80% 採用非政府組織、BAUME 的長期合作夥伴 WFO 從海洋回收物中挑選的可持續發展的優質塑料材質打造以再生材料精制而成；快拆表帶則採用編織的再生 PET 面料和天然黑色軟木製成。表背飾有 WFO-Waste Free Ocean 字樣。每賣出一只該系列腕表，名士（Baume & Mercier）瑞士總部將向慈善機構捐贈 2% 的善款。



名士（Baume & Mercier）表的奔系列 M0A10680

案 例 助力名士（Baume & Mercier）表設置種子販賣機，呼籲捐贈可回收塑料瓶

為呼籲人們捐贈可回收塑料瓶，減少塑料流入河流和污染海洋的可能性。2022 年 12 月 1 日起至 2023 年 2 月 28 日，我們協助名士（Baume & Mercier）表在海口國際免稅城和三亞國際免稅城兩店內設置種子販賣機，與名士（Baume & Mercier）表一同推廣「綠色、低碳、減塑、保護海洋」理念。種子販賣機置於品牌新款 Riviera 腕表作品旁，讓眾多遊客可前來體驗收穫之趣。



我們協助名士（Baume & Mercier）表落地種子販賣機 呼籲人們捐贈可回收塑料瓶

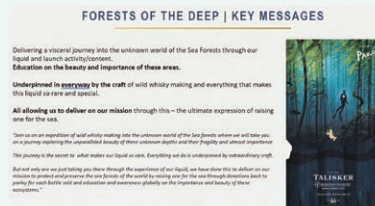
案 例 引入沛納海（Panerai）腕表，用實際行動支持品牌「再生、創新、減碳、環保」

在第三屆「鐘錶與奇蹟」(Watches & Wonders) 海南高級鐘錶展海口國際免稅城四層展廳內，我們引入和展示了沛納海（Panerai）4 款相關腕表，用實際行動支持品牌在「再生、創新、減碳、環保」等方面的不懈努力。

沛納海（Panerai）採用 PET 回收物料製作織物帶及表帶、採用全新設計、以 97% 回收物料製造表盒，均象徵着沛納海（Panerai）為減少對原料開採的需求、降低環境影響所做出的嘗試。

案 例 帝亞吉歐（Diageo）的「綠色」威士忌泰斯卡在中國中免零售渠道首發

Talisker 泰斯卡 44 年於 11 月 1 日在中國中免零售渠道首發。帝亞吉歐（Diageo）表示這款威士忌不僅僅是體驗酒液，也是為了履行其保護世界海洋森林的使命，通過捐贈，每賣出一瓶酒，就為海洋籌集換取一瓶水源，並在全球範圍內教育和認識這些生態系統的重要性和美麗。



優化貨運模式

我們關注供應鏈每個環節的綠色、高效和安全運行。相較於航空運輸而言，海洋運輸的單位碳排放更少，節能減排效果顯著。因此，我們與品牌方共同合作，致力於優化貨運模式，逐步提高採購運輸過程中的海運佔比。本公司還不斷加強與供應商以及海南省有關部門的溝通和交流，致力於增加在海南地區可以海運的品類和產品，進一步減少碳排放，這一行動也在行業內得到了眾多品牌供應商集團的關注和支持。



► 綠色包裝 傳遞環保意識

本公司擁有龐大的消費者群體，深諳自身承載着傳播綠色消費理念的責任，以自身影響力呼籲更多的消費者關注生態環保。

「白色垃圾」的治理是國家重點關注領域之一，我們積極響應國家「限塑」政策，致力於通過一系列減少塑料包裝材料使用的替代措施降低塑料垃圾對環境的威脅。截至報告期末，公司旗下海口國際免稅城、三亞國際免稅城、三亞鳳凰機場免稅店、海口日月廣場免稅店、海口美蘭機場免稅店、琼海博鰲免稅店及主要機場口岸免稅店均免費提供紙質購物袋，其餘日常類包裝袋則採用符合環保要求的可降解材質製作。

我們秉持「使用適度、合理的包裝」的理念，堅持使用可循環、可降解的環境友好型材料，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。此外，本公司建立了廢舊材料回收系統，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。例如，公司在物流環節會根據紙箱大小以及材質進行回收，用來作為倉儲貨架存儲的容器、運輸過程中的替代周轉箱以及調撥出庫商品的包裝箱，以減少新採購紙箱的數量。公司在海南地區的門店所使用的打包袋均採用全生物降解的環保材料。

我們積極挖掘供應鏈各環節使用環保材料的可能性，在實際業務中主動探索物流鏈不同階段的包裝優化方案。如中免國際使用紙箱和氣柱作為電商業務的填充材料，均為可回收材料。為避免在貨物包裝運輸環節產生不必要的資源浪費和廢棄物，本公司要求供應商對於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。



考慮到傳統膠帶的主要材質聚氯乙烯在自然界中需要近百年才能降解，下一階段，我們將零膠紙箱在物流鏈末端的應用作為探索重點。這一通過純物理方式進行封箱的零膠紙箱也能讓消費者在拆包過程中獲得環境保護的參與感，使綠色消費理念潤物細無聲地對中免的廣大消費者群體產生影響。

我們在選擇供應商時會了解供應商可持續、ESG 方面的表現，如進口煙酒的供應商帝亞吉歐（Diageo）使用可循環包材，持續推進 60% 產品的包材為 100% 可循環使用的材料，實現減輕 10% 的包材重量，到 2030 年，預計全部塑料包材實現 100% 可循環利用。

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	2022 年 1 月 1 日至 2022 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
日上北京	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
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
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



釋義項		釋義內容
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》
《個人信息保護法》	指	《中華人民共和國個人信息保護法》
《勞動法》	指	《中華人民共和國勞動法》
《勞動合同法》	指	《中華人民共和國勞動合同法》
《工會法》	指	《中華人民共和國工會法》
《安全生產法》	指	《中華人民共和國安全生產法》
《職業病防治法》	指	《中華人民共和國職業病防治法》
《環境保護法》	指	《中華人民共和國環境保護法》
《反食品浪費法》	指	《中華人民共和國反食品浪費法》
《產品質量法》	指	《中華人民共和國產品質量法》



港交所《ESG報告指引》索引表

《環境、社會及管治報告指引》		章節
主要範疇 A. 環境		
層面 A1：排放物		
A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	踐行綠色 低碳運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	踐行綠色 低碳運營
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	踐行綠色 低碳運營
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）。	踐行綠色 低碳運營
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）。	踐行綠色 低碳運營
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。	有效管理 明確重心 踐行綠色 低碳運營
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。	踐行綠色 低碳運營
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。	踐行綠色 低碳運營
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）。	踐行綠色 低碳運營
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	踐行綠色 低碳運營
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。	有效管理 明確重心 踐行綠色 低碳運營
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。	有效管理 明確重心 踐行綠色 低碳運營
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。	進一步完善
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。	踐行綠色 低碳運營 綠色建築 深耕基石
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。	踐行綠色 低碳運營 綠色建築 深耕基石
A4	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	踐行綠色 低碳運營
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	踐行綠色 低碳運營

《環境、社會及管治報告指引》		章節
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。	規範僱傭 權益保障
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。	規範僱傭 權益保障
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	進一步完善
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 健康至上
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 健康至上
B2.2	因工傷損失工作日數。	安全生產 健康至上
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 健康至上
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。	助力成長 人才保留
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。	助力成長 人才保留
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。	助力成長 人才保留
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。	規範僱傭 權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	規範僱傭 權益保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	規範僱傭 權益保障

《環境、社會及管治報告指引》		章節
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。	安心購物 品質保障 供應為本 智慧管理
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	供應為本 智慧管理
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。	安心購物 品質保障
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。	安心購物 品質保障
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。	安心購物 品質保障 供應為本 智慧管理 創新引領 綠色營銷
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。	安心購物 品質保障
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。	進一步完善
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	優質服務 滿意為先
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	誠信經營 廉潔從業
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	安心購物 品質保障
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。	誠信經營 廉潔從業
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。	誠信經營 廉潔從業
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。	誠信經營 廉潔從業
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	誠信經營 廉潔從業
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	誠信經營 廉潔從業
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。	樂善有恒 聚力同行
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）。	樂善有恒 聚力同行
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	樂善有恒 聚力同行

報告標準索引表

議題	GRI 指標	描述	上交所 指引	國務院 指導意見	全球契約 十項原則	聯合國 可持續 發展目標	報告內容 / 備註
一般披露							
組織概況	102-1	公司名稱					關於本報告
	102-2	業務活動、品牌、產品與服務					關於本公司
	102-3	總部所在地點					關於本報告
	102-4	業務所在地點					關於本公司
	102-5	所有權的性質及法律形式					關於本公司
	102-6	公司所提供服務的市場					關於本公司
	102-7	公司規模					關於本公司
	102-8	有關僱員及其他員工的資料					規範僱傭 權益保障
	102-9	公司的供應鏈					供應為本 智慧管理
	102-10	公司與其供應鏈的重大改變					無重大變化
	102-11	預警原則或方針					誠信經營 廉潔從業
	102-12	外部倡議					誠信經營 廉潔從業
	102-13	公司協會的會員資格					基於重要性議題 評估，未在此報告 體現
策略	102-14	公司最高決策者的聲明					董事會聲明 領導致辭
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準和行為規範	8.1、8.3				關於本公司
治理	102-18	公司管治結構	8.7				公司治理 互動溝通 有效管理 明確重心
	102-19	授予權責					公司治理 互動溝通 有效管理 明確重心
	102-20	高階管理層對經濟、環境和社會主體的責任					董事會聲明 有效管理 明確重心
	102-28	最高治理單位的績效評估					社會責任績效表
利益相關方 溝通	102-40	公司進行溝通的利益相關方					有效管理 明確重心
	102-41	集體談判協議所涵蓋的總員工數百分比					規範僱傭 權益保障
	102-42	識別選擇與利益相關方的根據					有效管理 明確重心
	102-43	與利益相關方溝通的方式					有效管理 明確重心
	102-44	經過與利益相關方溝通所提出的關鍵議題與關注事項					有效管理 明確重心

議題	GRI 指標	描述	上交所 指引	國務院 指導意見	全球契約 十項原則	聯合國 可持續 發展目標	報告內容 / 備註
報導實務	102-45	公司合併財務報表或同等文件中所包含的所有實體					關於本報告
	102-46	界定報告書內容和議題邊界					關於本報告
	102-47	列出所有在界定報告書內容的過程中所識別的重大議題					有效管理 明確重心
	102-48	對先前報告中所匯報的任何信息進行重編的原因及影響					不涉及
	102-49	與之前報告相比，重要議題和議題邊界的重大改變					無變化
	102-50	報告期					關於本報告
	102-51	上一次報告的日期（如果適用）					關於本報告
	102-52	報告周期					關於本報告
	102-53	有關報告書或其內容問題的聯絡人					關於本報告
	102-54	本報告書是依循 GRI 準則的「核心選項」編撰報告書					關於本報告
	102-55	全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》內容索引					報告標準索引表
	102-56	外部認證					進一步完善
反貪腐	103-1	解釋重大主題及其邊界	8.2	（八）	原則十		有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					誠信經營 廉潔從業
	103-3	管理方針的評估					誠信經營 廉潔從業
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動					誠信經營 廉潔從業
反競爭行為	103-1	解釋重大主題及其邊界					有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					誠信經營 廉潔從業
	103-3	管理方針的評估					誠信經營 廉潔從業
	206-1	反競爭行為，反托拉斯和壟斷行為的法律行動					誠信經營 廉潔從業
物料	103-1	解釋重大主題及其邊界	8.3、8.6、8.8、8.9、8.10、8.11、8.12	（十一）	原則七 原則八 原則九		有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					創新引領 綠色營銷
	103-3	管理方針的評估					創新引領 綠色營銷
	301-1	所用物料的重量和體積					創新引領 綠色營銷
能源	103-1	解釋重大主題及其邊界				SDG 7	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					踐行綠色 低碳運營
	103-3	管理方針的評估					踐行綠色 低碳運營
	302-1	組織內部的能源消耗量					踐行綠色 低碳運營
	302-4	減少能源消耗					踐行綠色 低碳運營
水資源與污水	103-1	解釋重大主題及其邊界					有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					踐行綠色 低碳運營
	103-3	管理方針的評估					踐行綠色 低碳運營
	303-2	管理與排水相關的影響					踐行綠色 低碳運營
	303-5	耗水					踐行綠色 低碳運營

議題	GRI 指標	描述	上交所 指引	國務院 指導意見	全球契約 十項原則	聯合國 可持續 發展目標	報告內容 / 備註
排放	103-1	解釋重大主題及其邊界	8.3、8.6、8.8、8.9、8.10、8.11、8.12	（十一）	原則七 原則八 原則九	SDG 13	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					踐行綠色 低碳運營
	103-3	管理方針的評估					踐行綠色 低碳運營
	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放					踐行綠色 低碳運營
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放					踐行綠色 低碳運營
	305-4	溫室氣體排放密集度					踐行綠色 低碳運營
	305-5	溫室氣體排放減量					踐行綠色 低碳運營
廢棄物	103-1	解釋重大主題及其邊界					有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					踐行綠色 低碳運營
	103-3	管理方針的評估					踐行綠色 低碳運營
	306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響					踐行綠色 低碳運營
	306-2	廢棄物相關重大影響的管理					踐行綠色 低碳運營
有關環境保護 的法律遵循	103-1	解釋重大主題及其邊界					有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					踐行綠色 低碳運營
	103-3	管理方針的評估					踐行綠色 低碳運營
	307-1	違反環保法規					踐行綠色 低碳運營
供應商 環境評估	103-1	解釋重大主題及其邊界				SDG 17	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					安心購物 品質保障 供應為本 智慧管理
	103-3	管理方針的評估					安心購物 品質保障 供應為本 智慧管理
	308-1	採用環境標準篩選新供應商					安心購物 品質保障 供應為本 智慧管理

議題	GRI 指標	描述	上交所 指引	國務院 指導意見	全球契約 十項原則	聯合國 可持續 發展目標	報告內容 / 備註
勞僱關係	103-1	解釋重大主題及其邊界	8.3、8.6、 8.13、 8.14、8.15	(十四)		SDG 8	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					規範僱傭 權益保障
	103-3	管理方針的評估					規範僱傭 權益保障
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利					規範僱傭 權益保障
職業健康與安全	103-1	解釋重大主題及其邊界				SDG 3	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					安全生產 健康至上
	103-3	管理方針的評估					安全生產 健康至上
	403-1	職業健康安全管理體系					安全生產 健康至上
	403-2	危害識別、風險評估和事件調查					安全生產 健康至上
	403-5	工作者職業健康安全培訓					安全生產 健康至上
	403-6	促進工作者健康					安全生產 健康至上
	403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響					安全生產 健康至上
	403-9	工傷					安全生產 健康至上
	403-10	工作相關的健康問題					安全生產 健康至上
訓練與教育	103-1	解釋重大主題及其邊界				SDG 4	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					助力成長 人才保留
	103-3	管理方針的評估					助力成長 人才保留
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數					助力成長 人才保留
員工多元化與平等機會	103-1	解釋重大主題及其邊界			原則一 原則二 原則六	SDG 5 SDG 10 SDG 16	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					規範僱傭 權益保障
	103-3	管理方針的評估					規範僱傭 權益保障
	405-1	治理單位與員工的多元化					規範僱傭 權益保障
童工	103-1	解釋重大主題及其邊界		原則四 原則五			有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					規範僱傭 權益保障
	103-3	管理方針的評估					規範僱傭 權益保障
	408-1	營運據點和供貨商使用童工之重大風險					規範僱傭 權益保障
強迫或強制勞動	103-1	解釋重大主題及其邊界					有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素					規範僱傭 權益保障
	103-3	管理方針的評估					規範僱傭 權益保障
	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供貨商					規範僱傭 權益保障

議題	GRI 指標	描述	上交所 指引	國務院 指導意見	全球契約 十項原則	聯合國 可持續 發展目標	報告內容 / 備註
當地社區	103-1	解釋重大主題及其邊界	8.4			SDG 1 SDG 2 SDG 11	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素			樂善有恒 聚力同行		
	103-3	管理方針的評估			樂善有恒 聚力同行		
	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計劃的營運活動			樂善有恒 聚力同行		
供貨商 社會評估	103-1	解釋重大主題及其邊界				SDG 17	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素			安心購物 品質保障		
	103-3	管理方針的評估			安心購物 品質保障		
	414-1	使用社會標準篩選新供應商			安心購物 品質保障		
客戶健康與 安全	103-1	解釋重大主題及其邊界		(十)		SDG 12	有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素			優質服務 滿意為先 安心購物 品質保障 做優客戶服務， 創新購物休閒體驗		
					優質服務 滿意為先 安心購物 品質保障 做優客戶服務， 創新購物休閒體驗		
	416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估			優質服務 滿意為先 安心購物 品質保障 做優客戶服務， 創新購物休閒體驗		
行銷與標示	103-1	解釋重大主題及其邊界					有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素				誠信經營 廉潔從業 安心購物 品質保障	
	103-3	管理方針的評估				誠信經營 廉潔從業 安心購物 品質保障	
	417-1	對產品和服務信息與標識的要求				誠信經營 廉潔從業 安心購物 品質保障	
客戶隱私	103-1	解釋重大主題及其邊界					有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素				誠信經營 廉潔從業	
	103-3	管理方針的評估				誠信經營 廉潔從業	
社會經濟 法規遵循	103-1	解釋重大主題及其邊界					有效管理 明確重心
	103-2	管理方針及其要素				誠信經營 廉潔從業	
	103-3	管理方針的評估				誠信經營 廉潔從業	

意見反饋

尊敬的讀者：

您好！感謝您在百忙之中閱讀本報告。為了不斷提高和改進本公司可持續發展管理與社會責任信息披露，我們真誠地希望聽取您的寶貴意見和建議。請您協助完成本頁內容並選擇以下方式反饋給我們。

電子郵箱：cdfir@ctg.cn

地址：北京市東城區東直門外小街甲 2 號 -1 正東國際大廈 A 座

1. 對中國中免來說，您所屬的利益相關方類別是？

☐ 政府及監管機構 ☐ 投資者 ☐ 社會公眾

☐ 員工 ☐ 消費者 ☐ 合作夥伴

☐ 行業協會 ☐ 其他

2. 您對本報告整體評價是？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

3. 您認為本報告所披露的 ESG 信息質量如何？

☐ 高 ☐ 較高 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

4. 您認為本報告的結構安排如何？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

5. 您認為本報告的可讀性如何？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

6. 您對本報告的哪部分最感興趣？

☐ 治理原則 ☐ 責任聚焦 ☐ 以人為本

☐ 關愛地球 ☐ 專題一、海口國際免稅城盛大開業：助力海南離島免稅乘勢揚帆，領銜免稅消費盛宴

☐ 專題二、因時而變，隨事而制，盡顯經營韌性

7. 您對本公司 ESG 履責實踐的意見和建議：

8. 您對本公司 ESG 報告編製的意見和建議：

如果方便，請留下您的聯繫方式：

姓名：_____ 職業：_____ 工作單位：_____

郵編：_____ 郵箱：_____ 聯繫電話：_____

聯繫地址：_____

我們將充分考慮您的意見和建議，並承諾妥善保管您的信息。