



2022

环境、社会及管治报告

# 目录

- 02 关于本报告
- 03 利益相关方感言
- 04 领导致辞
- 06 社会责任绩效表
- 08 董事会声明
- 09 关于本公司

- 94 附录
- 94 释义索引
- 96 港交所《ESG 报告指引》索引表
- 99 报告标准索引表

## 意见反馈

### 专题一 海口国际免税城盛大开业：助力海南离岛免税乘势扬帆，领衔免税消费盛宴

- 16 蓬勃海南经济，走品牌战略革新路
- 16 做优客户服务，创新购物休闲体验
- 17 打造沉浸场景，掀零售服务新浪潮

### 专题二 因时而变，随事而制，尽显经营韧性

- 20 暖心关爱，以人为本保障健康
- 21 稳步发展，同心聚力共克时艰
- 22 拥抱数字化，创新升级消费体验

## 1 治理原则

- 26 公司治理 互动沟通
- 28 有效管理 明确重心
- 33 诚信经营 廉洁从业

## 2 责任聚焦

- 40 优质服务 满意为先
- 43 安心购物 品质保障
- 45 供应为本 智慧管理
- 47 乐善有恒 聚力同行
- 54 树立标杆 引领发展

## 3 以人为本

- 60 规范雇佣 权益保障
- 63 助力成长 人才保留
- 66 安全生产 健康至上

## 4 关爱地球

- 72 践行绿色 低碳运营
- 82 绿色建筑 深耕基石
- 88 创新引领 绿色营销



# 关于本报告

## 报告简介

本报告为中国旅游集团中免股份有限公司（以下简称“中国中免”“本公司”“公司”或“我们”）发布的第二份《环境、社会及管治报告》（以下简称“ESG 报告”或“本报告”）。

## 报告组织范围

除非特别说明，本报告所披露的内容涵盖范围与公司年报口径一致。

## 报告时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。为增强报告的可读性，部分内容涉及以往年度或延伸至本报告披露日。

## 报告数据说明

报告所使用的数据和案例均来自本公司的内部文件、统计报告及相关履责情况的汇总和统计。

## 报告参考标准

本报告参照以下标准进行编制，如无特别说明，报告中涉及的货币均以人民币为计量单位。

- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》；
- 香港联交所主板上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG5.0)》；
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南 (GRI Standards)》“核心”选项；
- 联合国全球契约“十项原则”；
- 联合国可持续发展目标 (SDGs)。

## 报告发布形式

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



## 利益相关方感言

### 始祖鸟 大中华区零售副总裁 余移峰

我们与中国中免建立了长期、稳定、互利、共赢的合作伙伴关系，开拓出一条通向共同繁荣之路。我们利用各自的优势拓展合作的深度与广度，共同推动中国旅游零售市场持续增长，携手为消费者提供更优质的产品与服务。



### 中免会员 韩伟笑子

作为 cdf 多年会员，cdf 不仅为我带来了优质产品的优惠价格，更提供越来越便捷和贴心的服务，希望 cdf 越来越好，持续优化商品和服务。



### 安本 基金经理 姚鸿耀

我们愈加关注企业的可持续发展规划与 ESG 目标和成效，这不仅是企业承担社会责任的体现，更能赋能企业长远发展。我们期待中国中免作为旅游零售行业的标杆在 ESG 实践过程中行稳致远，为投资者和社会创造可持续价值。



### 海口国际免税城消费者 万子千

海口国际免税城的整体设计、多元化产品品类、专业便捷的服务都让我十分满意，这是一场“舒畅、贴心”的购物之旅。



### 二十大党代表、三亚市内免税店青年员工 刘智力

工作八年来，我见证着海南离岛免税事业蒸蒸日上，也在这里找到了实现自我价值的舞台。成为党的二十大代表，我很自豪，也决心要努力发挥党员的先锋模范作用，不断提高服务水平，扎实服务好每一位顾客，在自己的岗位上为海南自贸港的发展贡献一份自己的力量。



### 公司本部员工 杨继鹏

感谢公司为我们发的关爱包，并落实每日健康监测、人员流动管控等工作，最大限度保障我们的安全，让我们安心坚守岗位。公司用实际行动，让我们倍感暖心。



### 三亚国际免税城销售专员 叶枫

工作上大家齐心协力，相互尊重，我们有共同的目标，并为之奋斗。我现在是一位身怀六甲的妈妈，公司给与准妈妈们更多的关怀，比如说单独设立打卡机、就餐时设有孕妇专区，并有单独的哺乳室等，让我感到非常温暖。



### 孟连县永前老寨村民 李新洁

中国中免充分发挥行业优势，深度挖掘当地自然禀赋，活化利用民族传统文化，2022 年将孟连县永前老寨成功打造为国家 3A 级旅游景区，谱写了乡村振兴的孟连篇章。感谢中国中免对我们的支持与帮助，让我们得以传承和发扬哈尼族自己的传统文化，更有底气畅想未来“富裕”的美好生活！



# 领导致辞



## 王轩

中国旅游集团中免股份有限公司  
总经理

致各利益相关方，

2022年，党的二十大胜利召开，擘画了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。新征程上，海南自由贸易港建设如火如荼，于《海南自由贸易港起步（试验）区方案》通过的同年开建的海口国际免税城三年磨一剑，迎来盛大开业。2022年，公司明确“稳”的基调，积极达成“进”的要求，笃定迈出高质量发展的步伐，致力于不断满足消费者日益增长的对美好生活的向往和追求。

### 海口国际免税城盛大开业，助力海南离岛免税乘势扬帆。

2022年10月28日，我们备受瞩目的“世界最大单体免税店”——海口国际免税城盛大开业，是公司倾力打造的以免税商业为流量入口，“免税+文旅”双轮驱动的旅游零售综合体。由此，海口国际免税城与三亚国际免税城在海南岛上形成南北呼应，成为引领中国和世界旅游零售行业发展的新标杆，助力海南自由贸易港与国际旅游消费中心建设。

### 因时而变，随事而制，尽显经营韧性。

我们以人为本，关心时事热点，关注消费趋势，关爱员工健康，在为员工身心健康创造条件的同时，与员工同心聚力共克时艰。我们拥抱数字化，以创新赋能，适应消费者购物习惯的新趋势，加深线上业务与线下业务的融合，提升消费者服务质量与购物体验。

### 做优客户服务，升级服务体验。

我们始终秉承“以客户为中心”的经营理念，以打造一流服务标杆为奋斗目标。2022年，我们以数字化赋能免税消费新体验，并开展服务品质提升专项工作，多角度提升客户服务品质。我们新开业的海口国际免税城发挥数字化服务优势，提供“首家+独家”复合业态创新消费体验，打造沉浸购物场景，掀零售服务新浪潮，书写着中国旅游零售行业的新篇章。

### 用心关怀员工，携手共同发展。

我们保障员工权益，不断优化提升员工工作环境，倾听员工声音，践行以工会和职工代表大会为依托的企业民主管理制度。2022年，公司工会组织召开员工合理化建议线上交流活动，收集并梳理在员工福利、厂务公开、办公设施优化、作用发挥等四方面的建议，并逐条规范落实。我们建立并优化人才发展与培养机制，举行系列培训活动和提供晋升途径，让员工与公司共发展。

### 勇担社会责任，创造地方福祉。

我们牢记社会公民的义务，彰显央企责任担当，心系社会民生，为运营所在地创造福祉，支持地方经济和社会公益事业，在爱心助学、社区投资、乡村振兴等方面有突出贡献。作为全球最大的旅游零售运营商，我们树立行业标杆，与合作伙伴共享杰出经验，引领旅游零售业蓬勃发展。

### 深化绿色发展，打造绿色中免。

我们积极践行绿色低碳的运营方式，从绿色办公、能源与排放管理、应对气候变化、节约粮食方面入手。我们打造绿色建筑，取得了亮眼的成果，最大化地实现社会、经济和环境效益的共赢。我们联动上游品牌商与下游消费者，传达“绿色中免”的理念，开展绿色创意活动。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年。站在新的历史起点上，崭新的篇章呼唤奋斗者挥毫书写，梦想的征途召唤追梦人再启新程。我们将继续以高质量发展为主线，深入践行“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，积极履行央企社会责任，明确并推动实施“十四五”发展思路，努力实现奋斗目标。

中国旅游集团中免股份有限公司总经理 王轩  
2023年3月30日



# 社会责任 绩效表

## 市场

### 第一

连续第三年位列全球最大旅游零售运营商

### 数一数二

拥有目前全球前两大单体免税店——海口国际免税城、三亚国际免税城

### 最全

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

### 544.33 亿元

营业收入 544.33 亿元

### 50.30 亿元

归属于上市公司股东的净利润 50.30 亿元

### 85.74 亿元

2022 年支付的各项税费达 85.74 亿元

### 31.6 万

销售商品超过 31.6 万个 SKU

## 社会

### 1,300 个

超过 1,300 个全球知名品牌入驻

### 16,808 人

截至 2022 年末，员工总数 16,808 人

### 培训覆盖率 100%，

### 33.0 万余学时

员工培训覆盖率 100%，培训总时长约 33.0 万余学时

### 45:55

男女员工比例为 45:55；董事会、监事会成员中女性占比 30%；女性高层管理人员占比 28.57%；女性中层管理人员占比 36.13%

### 3,554 万元

投入安全生产费用 3,554 万元，组织安全培训 667 场

### 1,210 万元

投入 1,210 万元用于乡村振兴，实施各类帮扶项目 10 个，引进帮扶资金 484.8 万元

### 2,600 万

“中免会员”注册会员数超过 2,600 万人

## 环境

### LEED 金级预认证

海口国际免税城已获得 LEED 金级预认证<sup>1</sup>

三亚国际免税城一期二号地项目已获得 LEED 金级预认证

海口国际免税城（地块一）获得绿建二星预认证

### 2,413 万个

在海南省，提供了超过 2,143 万个符合环保要求的购物袋，有效地减少了不可降解塑料垃圾

### 7 个

三亚国际免税城 7 个店铺 / 柜台已获得 LEED 金级认证

### 0.16 兆瓦时 / 平米

电力使用 0.16 兆瓦时 / 平米

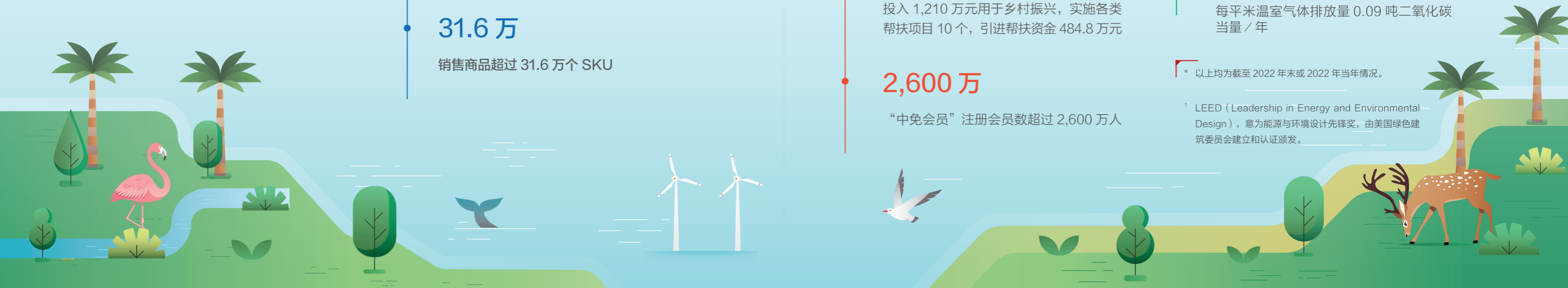
### 0.09 吨二氧化碳

### 当量 / 年

每平米温室气体排放量 0.09 吨二氧化碳当量 / 年

\* 以上均为截至 2022 年末或 2022 年当年情况。

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



## 董事会声明

为规范 ESG 管理机制，提高 ESG 管理质量，中国中免建立了以董事会为 ESG 事宜的最高负责及决策者的 ESG 管治架构，董事会对公司的 ESG 策略、目标管理及信息披露承担全部责任，批准 ESG 方面改善建议，其中董事会战略委员会为主责委员会，研究可持续发展战略、监察年度 ESG 政策的制定和执行、识别评估及管理重要的 ESG 议题以及与绿色、可持续发展相关的风险与机遇、审批与审视 ESG 管理目标、批准发布报告等，支持董事会履行 ESG 管治职能。公司成立 ESG 工作领导小组，成员包括公司各部门主要负责人。ESG 工作领导小组为公司 ESG 工作的管理和协调机构，统一领导公司的 ESG 工作，建立健全公司 ESG 工作管理体系和运行机制，推进公司发展战略、形象、品牌和运营等方面与 ESG 工作理念的有机结合。

基于外部环境和公司中免发展战略，报告期内对利益相关方进行调研，识别出 17 个关键 ESG 议题，以此明确工作重点，包括：优质的服务体验、客户满意度、产品的健康与安全、员工福祉及满意度、员工的健康与安全、员工职业发展及技能提升、员工多样性及平等雇佣、廉洁从业、绿色物流及供应链管理、客户隐私保护及信息安全、促进运营所在地经济发展、联合品牌开展环境保护宣传、企业 ESG 战略、ESG 管治、负责任供应链、绿色建筑、绿色办公。本公司在日常工作中对上述议题进行重点审视与绩效提升，并相应地进行目标管理。未来，我们将持续根据利益相关方期望和本公司运营实际调整可持续发展管理策略及推进方式，不断提升可持续发展水平。

本报告详尽披露中国中免 2022 年 ESG 工作的进展与成效，并于 2023 年 3 月 30 日经由董事会审议通过。中国中免董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

## 关于本公司

### 公司概况

中国旅游集团中免股份有限公司（股票简称：中国中免；股票代码：601888.SH/01880.HK）于 2009 年 10 月 15 日在上海证券交易所上市（更名前为“中国国旅股份有限公司”，股票简称“中国国旅”），于 2022 年 8 月在香港联交所主板上市。公司主营免税业务，包括香化、精品、珠宝、腕表等免税商品的批发、零售等，此外，公司还从事以免税业务为核心的商业综合体投资开发业务。

公司先后与全球 1,300 多个世界知名品牌建立了长期稳定的合作关系，在全国 30 多个省、市、自治区、特别行政区和柬埔寨等地设立了涵盖机场、机上、边境、客运站、火车站、外轮供应、外交人员、邮轮和市内（离岛、离境）等类型的 200 余家免税店，在大连、青岛、上海、深圳、三亚、香港和北京建有覆盖全国的 7 大海关监管物流中心。主要销售渠道覆盖北京机场、上海机场、广州机场、成都机场、杭州机场等国内大型枢纽机场，香港机场、澳门机场等亚太国际机场，以及三亚国际免税城、海口国际免税城，每年为近 2 亿人次的国内外游客提供免税商品服务，已发展成为世界上免税店类型最全、单一国家零售网点最多的旅游零售运营商。

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

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

### 企业文化



#### 品牌定位

世界一流的旅游  
零售运营商



#### 核心价值观

不怕困难 专业高效  
团队合作 勇于创新



#### 企业使命

分享购物的快乐  
延伸旅游享受



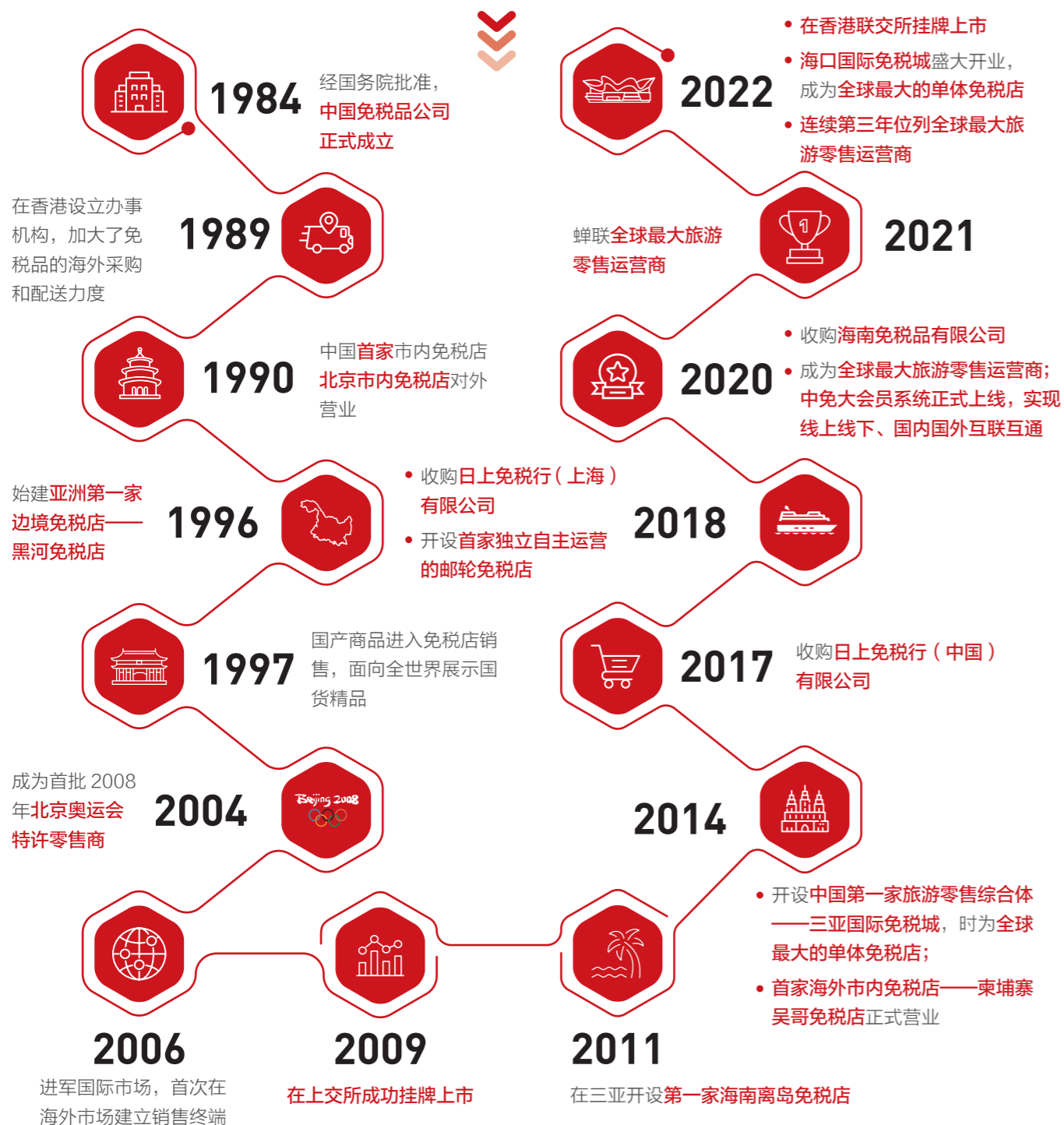
#### 经营理念

以客户为中心  
以市场为导向



## 发展历程

经过近 40 年的发展，  
我们已经发展成为全球最大的旅游零售运营商



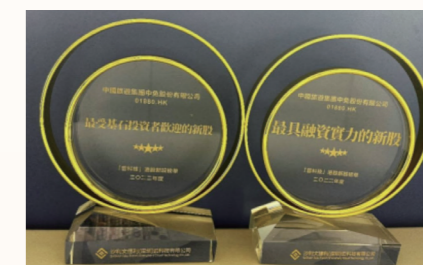
## 奖项荣誉

1 入选“中国 500 最具价值品牌”位居旅游服务行业第一



入选“中国 500 最具价值品牌”

4 在《2022 年香港 IPO 市场及二级市场白皮书》公布的 2022 港股排行榜单中，荣登“最具融资实力新股”和“最受基石投资者欢迎的新股”两项榜单榜首。



荣登“最具融资实力新股”和“最受基石投资者欢迎的新股”排行榜单榜首

2 连续七年获得上交所信息披露评价 A 级（优秀）



2021-2022 年度信息披露工作获得上交所信息披露评价 A 级（优秀）

3 入选中国上市公司协会“上市公司年报业绩说明会最佳实践榜单”“2021 年度 A 股上市公司现金分红榜单丰厚回报榜”“2022 上市公司董办最佳实践榜单”



上市公司 2021 年年报业绩说明会最佳实践

2021 年度 A 股上市公司现金分红榜单丰厚回报榜

2022 年度上市公司董办最佳实践案例

5 入选“2021年度中国上市公司创利能力指数百强”



2021年度中国上市公司创利能力指数百强

7 入选“央企 ESG·治理先锋 50 指数”



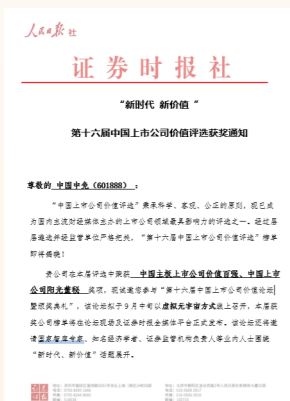
央企 ESG·治理先锋 50 指数

9 第七届智通财经上市公司评选“2022 年度金港股大奖”



2022 年度金港股大奖

6 获“第十六届中国上市公司价值评选”（证券时报主办）中国主板上市公司价值百强



中国主板上市公司价值百强

8 荣登第二十二届中国上市公司百强高峰论坛“2022 年中国上市公司百强排行榜”，获得“中国百强企业奖”“中国百强高成长企业奖”



中国百强企业奖



中国百强高成长企业奖

10 荣获第六届卓越 IR “最佳 ESG 奖”“最佳信披奖”和“最佳投资者关系项目”



“最佳信披奖”“最佳投资者关系项目”和“最佳 ESG 奖”

11 荣获 2022 年度“金格奖”——大中华区卓越上市公司评选“年度最具投资价值 IPO”



大中华区卓越上市公司评选“年度最具投资价值 IPO”

13 荣获 2022 微信公开课 PRO “数字化先锋企业”奖



数字化先锋企业

15 公司大数据项目荣获“2022·[鼎革奖]数字化转型先锋榜”的“年度全数据智慧企业奖”



年度全数据智慧企业奖

17 中免会员小程序荣获携程集团“2022 全球合作伙伴大奖——年度旅游零售行业杰出营销平台”



年度旅游零售行业杰出营销平台

12 第十一届金融界领航中国高峰论坛“杰出投资者关系 (IR) 团队奖”



杰出投资者关系 (IR) 团队奖

14 荣获“中国大数据金沙奖——2022 中国大数据最佳创新应用奖”



中国大数据金沙奖——2022 中国大数据最佳创新应用奖

16 中免国际荣获第三届领航 9+2 “粤港澳大湾区最具品牌价值奖”



粤港澳大湾区最具品牌价值奖



# 专题 01

## 海口国际免税城盛大开业： 助力海南离岛免税乘势扬帆，领衔免税消费盛宴

2022年10月28日，建筑面积约28.5万平方米的海口国际免税城盛大开业，成为“世界最大单体免税店”，它坐落于海口市西海岸城市副中心，紧邻海口重要的交通枢纽新海港，与三亚国际免税城形成南北呼应，是公司倾力打造的以免税商业为流量入口，“免税+文旅”双轮驱动的旅游零售综合体。



海口国际免税城外景



海口国际免税城

整个项目总建筑面积93万平方米，由六个地块组成，涵盖免税商业、有税商业、高档办公、高端酒店、人才社区等多种业态，满足商旅休闲、度假居住、办公艺展等复合功能，将成为引领中国和世界旅游零售行业发展的新标杆，助力海南自由贸易港与国际旅游消费中心建设。

### 屡获殊荣 广受认可

三年磨一剑，海口国际免税城自开业以来，赢得了各相关方的认可和信赖。

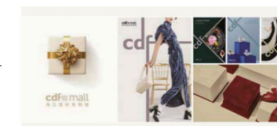
- 荣获2022年度 Transform Awards 的最佳视觉元素应用银奖 | 最佳策略性高度赞扬奖
- 荣获三一论坛 (Trinity Awards) 年度最佳非机场零售商奖 | 最佳视觉设计奖 | 最佳可持续发展举措奖
- 第七届 REARD 全球地产设计银奖
- 中国施工企业管理协会第二届工程建设行业高推广价值专利大赛成果二等奖
- 海南省建设行业重点项目劳动竞赛先进单位
- “ArchitizerA+ Award” 特别提名
- 荣登世界知名设计杂志《DOMUS》封面及专篇报道



2022transform awards 主视觉

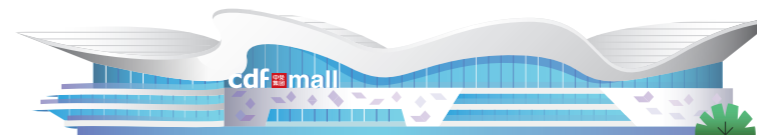
China Duty Free Group and FutureBrand Silver

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“最佳视觉元素应用银奖”



“ArchitizerA+ Award” 特别提名

## 蓬勃海南经济，走品牌战略革新路

中国中免拥有强大的品牌号召力、优质的运营实力以及良好的市场口碑，海口国际免税城携手 800 余个国际国内知名品牌启幕，众多“首店”“独家”品牌同步登场。



海口国际免税城

### 免税品牌高奢云集 一站式免税购物目的地

海口国际免税城高奢云集，拥有众多国际一线时尚品牌，近 4,000 平方米的高奢通体主力店已陆续与广大消费者见面。



#### 首进与独家品牌

在品牌引进方面，有 25 个海南免税店首进品牌，以及 78 个海南离岛免税cdf 独家品牌与消费者见面。



#### 最全的香化世界

香化品类倍受消费者关注，海口国际免税城特设了全球旅游零售面积最大、品牌最全的香化世界，单层 3 万平方米，为消费者提供虚拟试妆、独家定制、香化课堂、明星演绎等创新互动体验。



#### 焕新设计品牌

多个世界名酒品牌也以全球最新概念设计完美呈现在海口国际免税城。



#### 高奢珠宝腕表

珠宝腕表品类，海口国际免税城引进了 50 多家全球一线腕表珠宝品牌，包括近 10 家海南岛唯一店铺。



#### 独家定制服务

海口国际免税城还为消费者提供多种品牌独家定制服务，如 SK-II 的人工智能非接触式皮肤测试等，以奢华体验、个性定制、科技互动的方式，为消费者带来全方位的独家美妆服务。

## 做优客户服务，创新购物休闲体验

海口国际免税城发挥数字化服务优势，采用香化“扫码购”等数字化手段，显著缩短顾客排队等待时长，进一步提升购物效率，让顾客有更充足的时间与精力沉浸式体验免税购物的乐趣。

在营销活动方面，海口国际免税城也为消费者打开一个更加广阔的世界，创新服务体验更具特色，带来更多奇特的 IP 主题活动，不间断的主题和各种新鲜的玩法，让消费者在店内感受专属服务及创新体验。



海口国际免税城

我们坚持顾客至上，持续为消费者提供线上线下一体化优质服务。海口国际免税城拥有超一千万平方米的旅游零售 VIP 尊享社交平台，特约上下 (SHANG XIA) 品牌，联合打造超级会员专属空间，多种定制主题呈现，满足 VIP 客户不同品味需求。

在品牌力、服务力和创新力的加持下，海口国际免税城提供“首家+独家”复合业态创新消费体验，书写着中国旅游零售行业的新篇章，引领中国免税消费新趋势。海口国际免税城：

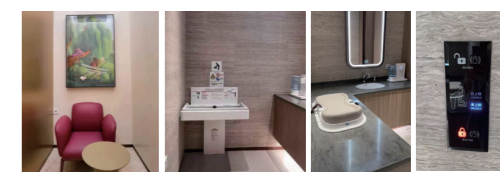
- 在餐饮体验方面，引进近 20 家海南 / 海口首店餐饮旗舰品牌，5 家米其林 / 黑珍珠 / 中华老字号品牌，以及多家旗舰店 & 定制概念店“组团”开业；打造海南首家室内场景式文化美食市集；
- 首次引进全球片源最多的球幕飞行影院，以独特的视角为消费者带来沉浸式震撼的飞行体验；
- 将联合好莱坞专业团队，实景搭建海南首家百亿级票房国际电影主题 IP 体验馆，充分迎合消费者的兴趣及偏好；
- 引入了国内外知名艺术展览“遇见博物馆系列”，将艺术带入购物体验中，让消费者在购物之余，链接来自世界各地的艺术，鉴赏光影艺术、真迹艺术等现代化“科技与艺术”融合的唯美艺术展；
- 结合各楼层零售氛围，以 AURA 天际秘林主题中庭为核心体验，打造品牌定制的餐饮主题概念旗舰店；
- 提供人性化便利服务，建立温馨、整洁、设施配套齐全的母婴室。



体验感极强的沉浸式美食艺术空间



海南首家百亿级票房国际电影主题 IP 体验馆



母婴室温馨整洁、设施配套齐全

## 打造沉浸场景，掀零售服务新浪潮

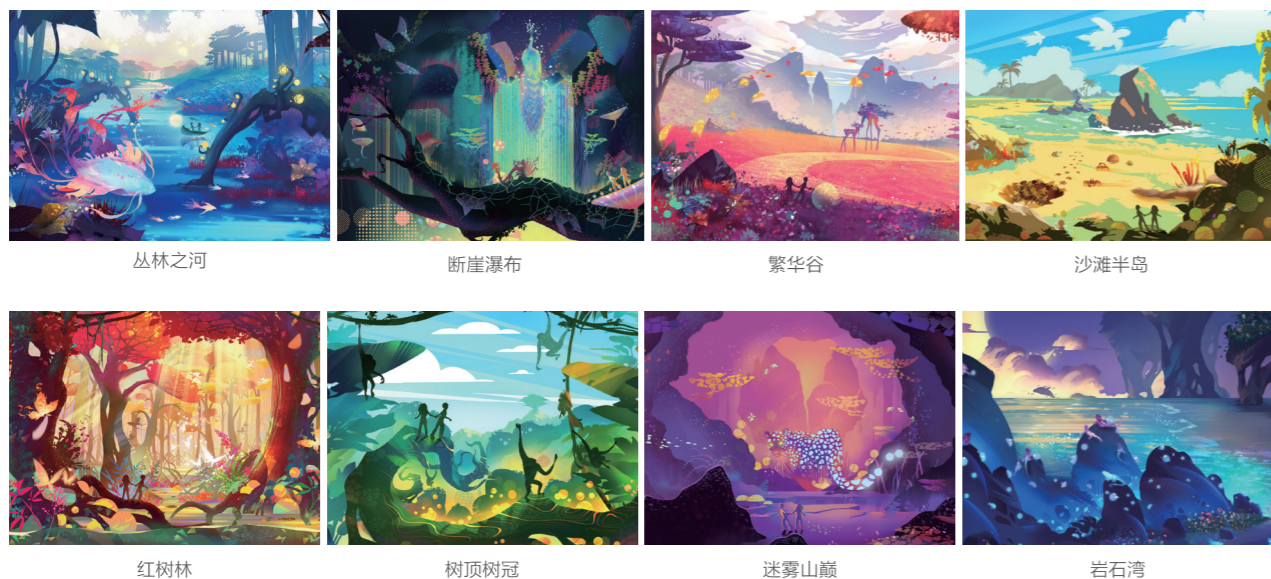
海口国际免税城带给消费者充满惊喜的消费之旅，沉浸式感官体验和美食品鉴，以全新的消费体验，掀起零售服务的新浪潮。

### 维塔全球独家定制 AURA 天际秘林打造沉浸式视觉盛宴

海口国际免税城与 6 次荣获奥斯卡最佳视觉效果奖的维塔工作室 (Weta Workshop) 合作，独家定制史诗级主题中庭——AURA 天际秘林，通过艺术灯光、艺术装置、创意演绎等多种手法，结合海南文化营造出沉浸式购物空间，构筑出了一个有着电影级视觉质感的梦幻海南世界，将免税购物之旅变成一场文旅盛宴。

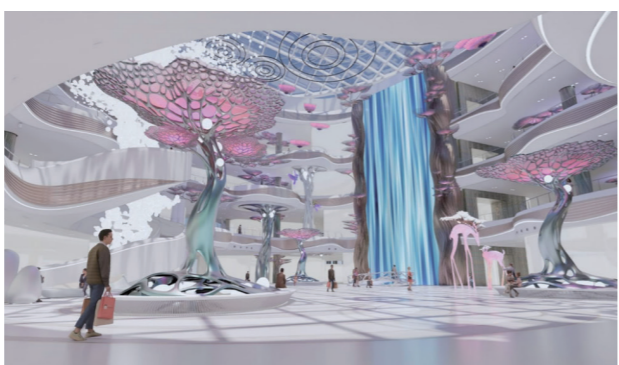


在场景设计上，AURA 天际秘林的八大梦幻主题场景分别对应着不同的海南特色文化，主题创意与海南故事结合，让消费者身临其境地领略海南风情。例如，主题场景《繁华谷》中在山谷中穿梭的“神鹿”场景就是来自于海南家喻户晓的“神鹿献灵芝拯救岛民”的故事。



► 升级视觉体验 助力免税消费升级

公司关注消费者的审美需求和精神文化需求，AURA 天际秘林主题中庭不仅满载文化内涵，充满视觉想象力，在互动体验感上也下足了功夫。秘林以故事元素为蓝图，布景使用巨屏、投影及大型风格化艺术雕塑装置，伴随情节演绎实时与游客光影互动，带给游客沉浸式的专属购物体验空间，重新定义购物体验，创造文旅体验标杆。



天际秘林化身诗意而浪漫的“梦幻海南岛”场景

► 联合品牌打造沉浸式购物之旅

海口国际免税城联合品牌方构筑了一道通往品牌文化、感知品牌深度的桥梁，引入旅游零售渠道首家集零售文创、珍藏及稀有产品展示于一体的茅台体验店和主打“体验+零售”，集威士忌历史、文化、工艺、产品及消费者互动为一体的沉浸式“威士忌体验中心”——中国首家沉浸式威士忌博物馆。消费者在这里可以寻觅到这些酒水品牌的历史起源和发展过程，探究它们的制作工艺，实现一场“博物骋怀”之旅。

案例 第三届“钟表与奇迹”海南高级钟表展启幕

2022 年 12 月，公司和瑞士高级制表基金会 (FHH) 联合举办的第三届“钟表与奇迹” (Watches & Wonders) 海南高级钟表展在海口国际免税城、三亚国际免税城南北两地共同启幕。本届海南高级钟表展以全新面貌呈现在全球钟表爱好者的面前，全面展现高级制表的悠久历史，以及各式复杂功能和超凡设计，通过沉浸式交互体验让参观者近距离品鉴腕表。



第三届“钟表与奇迹” (Watches & Wonders) 海南高级钟表展启幕



为全球钟表爱好者全新展现腕表

为进一步弘扬中华文化，海口国际免税城全力推广“国潮”风尚。茅台体验店使消费者近距离感受国品酿造的工艺传承；国潮美妆全球旅游零售中国首店倾力打造中国美妆品牌集结站；旅游零售渠道与华为合作，首次引进汽车产品，打造最新智能生活馆，营造科技感十足的智慧生活全场景，通过全方位多品类的创新推动，让消费者感受“国+潮”澎湃的时尚魅力。



国潮美妆全球旅游零售中国首店



茅台体验店



国潮美妆全球旅游零售中国首店

公司积极把握国内市场契机，夯实核心竞争力，进一步巩固在中国免税行业的龙头地位以及在世界的影响力。作为海南离岛免税业态的重要参与者，海口国际免税城成为海南自贸港的一张新名片，为海口的旅游零售业导入丰厚的流量，为海南打造具有世界影响力的国际旅游消费中心增添强大助力。

# 专题 02

## 因时而变，随事而制，尽显经营韧性

近年来，消费者的购物习惯线上化趋势明显，我们适应新趋势，多措并举保障并优化消费者服务质量与购物体验。

### 暖心关爱，以人为本保障健康

公司持续深入贯彻落实政府要求，严格履行企业主体责任，切实保障员工身体健康，为员工提供必要的医疗卫生物资，提示健康监测，制定印发应急处置方案，明确了办公场所多种突发情况的处置程序和措施，加快构筑公司安全卫生屏障，保障一线员工身体健康。

我们坚持以人为本，把员工的生命安全和身体健康放在第一位，推出一系列暖心举措，比如做好相关物资的采购、储备和发放，开展员工心理疏导和安抚工作，在员工食堂推出盒饭，允许员工居家办公等。在公司有序经营的同时，使大家深切感受到公司对员工身心健康的高度重视。



治疗包温馨卡片



治疗包



关爱包

### 稳步发展，同心聚力共克时艰

我们凝聚强大合力，彰显中央企业责任担当。面对严峻复杂的形势，公司以高度的责任感和使命感，主动捐款捐物，组织员工开展志愿服务。



在海南，公司向三亚市红十字会捐赠人民币 200 万元，提供车辆协助完成捐赠物资运输任务，大力支持属地社区工作；三亚市内免税店和海免公司组织党员干部和团员青年数百人次作为志愿者参与到社区工作；海南在建项目先后抽调 133 人支援现场建设，切实履行央企责任担当。三亚国际免税城店组建宿舍送餐志愿者队伍，214 名职工参与送餐 2,243 次，支援时长共计 4,440 小时，保障职工安全及时用餐。2022 年，三亚国际免税城店组织党团员 791 人投身社区，开展志愿服务，服务时长超 17,000 小时。

在上海，日上上海组织 99 名员工主动下沉社区，协助社区工作，累计志愿服务时长约 1,471 小时。

在香港，中免国际多次参与“中旅关爱进社区”活动，为社区工作源源不断注入正能量。

在北京，公司本部也积极组织员工参与社区工作和物资保障，数十名党员和群众获得优秀志愿者称号。



三亚市内免税店志愿者合影



三亚市内免税店首批 23 名志愿者圆满完成支援任务，平安回家

我们在关心关爱员工身心健康的同时，公司因地制宜，出台了一系列运营管理措施，营造安全舒心的免税购物环境，保障经营稳健有序。

### 案例 因时而变，随事而制，轮岗促进技能提升

2022 年日上上海业务以线上销售为主，公司实时调整经营模式，鼓励并选用有意愿和有能力的员工转岗到线上的各岗位，具体分布于物流仓库、线上运营、线上客服、各网络宣传平台维护等，新转岗的员工由老员工进行传帮带，并积极学习新知识和新技能，促使员工不断提升自身职业技能，在不同岗位上都能做到游刃有余。

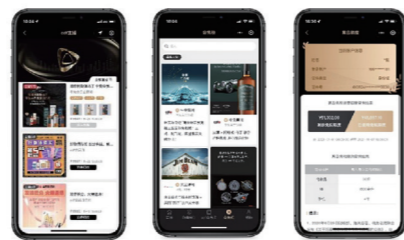
各门店均成立安全生产工作领导小组，从人、货、场多角度出发，落实应急预案，确保安全工作有序开展，持续为购物环境安全保驾护航，确保顾客购物体验。

## 拥抱数字化，创新升级消费体验

近年来中国中免立足新业态、新消费，线下零售空间不断丰富，线上电商平台实现多元化发展，并打通线上线下渠道，突破旅游零售传统界限，打造“数字化中免”，围绕“行前、行中、行后”为消费者提供全方位服务，全力推进服务模式多样化，以数字化赋能免税消费新体验。2022 年，公司拓宽在线客户服务渠道：增加公众号和小程序的在线服务入口，多渠道触达顾客，解决平台上顾客售前、售中、售后问题，在线服务总量较 2021 年增加超 100%。

### “中免会员”微信小程序 提升综合服务能力

公司“中免会员”微信小程序以超过 2,600 万会员为核心构建流量聚合平台，建立 O2O 营销模式，成为公司新的数字化价值中心，通过业务模式创新为旅游零售业注入一针“强心剂”。“中免会员”微信小程序经过多次迭代发展，现已聚合工具属性、内容属性、营销属性、电商属性等多种功能，并成为本公司线下门店的线上服务端入口，提升了公司对消费者的综合服务能力。

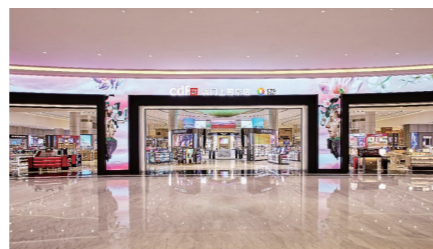


“中免会员”微信小程序

在线下卖场方面，为进店旅客提供优质服务是企业的核心竞争力之一，三亚国际免税城、海口国际免税城等门店积极优化各项服务体验，从客户服务、店面收银环节、线上下单提货、舆情监测等方面梳理细化工作流程，为进店顾客提供优质、专业、周到的服务。

### 智慧门店建设 迎合消费体验新趋势

公司致力于打造线上线下融合的智能消费场景，大力推进智慧门店建设，以客流统计、互动大屏、虚拟现实（VR）看店、电子价签等项目为依托，不断创新服务内容，顺应消费体验新趋势。各项自动化、数字化工具推动了数字化在消费全流程环节的实现，也有效提升了门店运营效率。



澳门上葡京店实景

### 案例 中免澳门上葡京店推出丰富多样的新智能零售工具

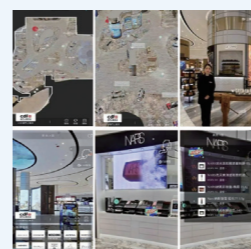
澳门上葡京店推出智能零售工具，结合商店实境及线上业务，通过虚拟现实（VR）商店及增强现实（AR）虚拟试穿试戴工具，于线上商城实现全路径的旅游零售体验，为公司智慧零售写下新篇章。

澳门上葡京店的 VR 程序让顾客随时随地纵览全商店的实境，也可以体验销售人员对品牌历史、产品特点的介绍。顾客可以浏览店内各心仪品牌，并一键直达指定品牌的精品店，通过展示热门和可供购买商品，让客户快捷完成购买。

澳门上葡京店跨品牌的 AR 试妆工具为客户提供一站式、多选择的美妆体验，客户可通过简单操作选择单品或全妆化妆品，并可将自己喜欢的造型加入购物车并结账。目前，雅诗兰黛集团和 NARS 品牌的化妆品均已加入。

除了试妆，新增工具亦可试戴手表，以 AR 效果呈现在手腕上，客户可以仔细浏览手表细节，如果客户喜欢手表，可以加入购物车并提前预定此款，以提高到店选购的效率。

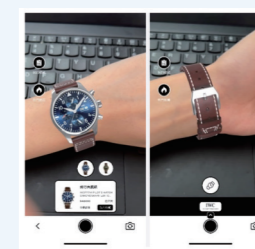
公司以数字化赋能新零售格局，我们支持采购补货、商品管理、货运信息打通等业务的数字化系统已于 2022 年成功上线，信息系统对业务和消费者服务的有效支撑得以强化。



顾客可通过 VR 程序纵览全店实境



提供一站式、多选择美妆体验的 AR 试妆工具



AR 效果试戴手表

### 增实力拓品牌 力促免税消费体验升级

公司不断增强采购、运营、渠道、数字化和市场营销能力，进一步强化在全球免税行业的龙头地位，加速创新，为旗下各门店不断拓展品牌阵容提供动力。

据统计，公司已经与全球超 1,300 个世界知名品牌建立了紧密的合作关系，超过 31.6 万个商品单品数量。2022 年以来成功引进了包括宝珀 (Blancpain)、宝玑 (Breguet) 等在内的多个知名品牌商品。全球同步发售的新品活动或中免渠道首发新品活动也在增加，再次丰富了广大消费者的选择。此外，公司在海南多店联动推出免税购物节、酒水节、年终盛典等系列 IP 活动为广大消费者奉上贯穿全年的精彩活动和耳目一新的消费体验。

面对未来更具潜力且庞大的消费市场，公司将积极响应，在离岛免税缔造的新增量中激流勇进，发挥免税龙头优势，努力创新升级线上线下服务体验。我们谨记以客户为导向的服务宗旨，继续增强与品牌的合作，通过数字化转型和持续创新赋能旅游零售行业。

与全球超 **1,300** 个世界知名品牌建立了紧密的合作关系

超过 **31.6** 万个商品单品数量

# 治理原则

- 公司治理 互动沟通 26
- 有效管理 明确重心 28
- 诚信经营 廉洁从业 33

# 01

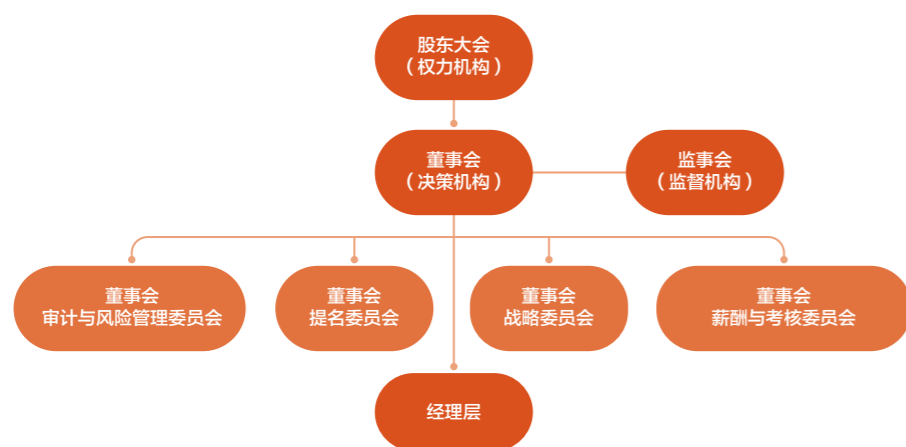


## 公司治理 互动沟通

### ► 公司治理

#### 规范的治理体系

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



本公司按照《公司法》《上市公司治理准则》的要求，形成了以《公司章程》为核心，《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《总经理工作规则》等为延伸的公司治理制度体系，确保公司治理和运行规范有效。2022 年，本公司按照最新监管规定，结合公司实际，修订了《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《信息披露管理制度》等制度，推动公司党委会、股东大会、董事会、监事会、经理层等工作机制进一步规范运行并富有效率。

公司重视董事会成员的多元化包括但不限于性别、年龄、种族、语言、文化背景、教育背景、行业经验和专业经验等，以确保本公司董事会的有效运作并保持高标准的企业管治水平。

### ► 信息披露

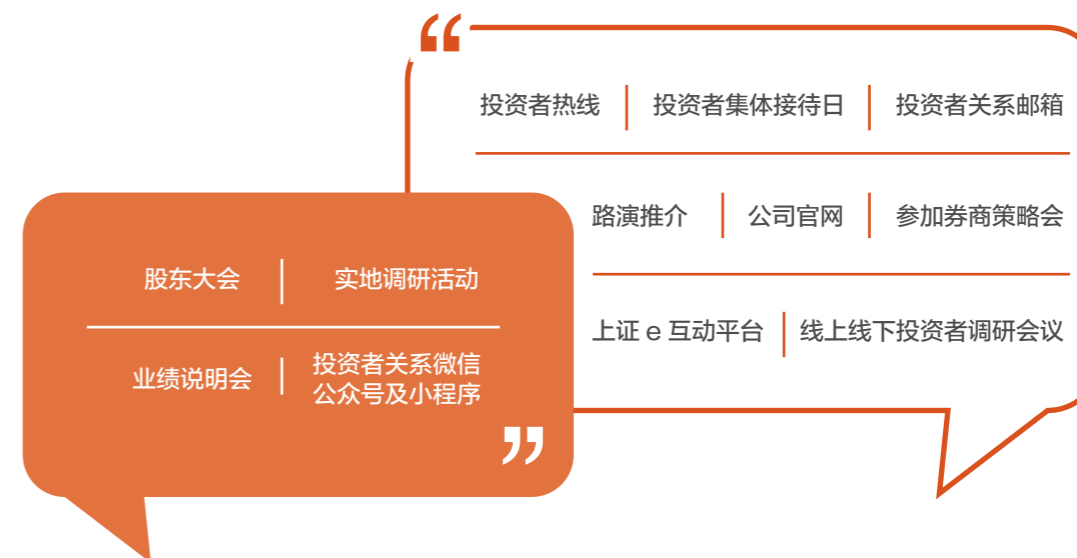
本公司制定《信息披露管理制度》，加强信息披露事务管理，保护投资者合法权益。2022 年度，公司严格按照《公司法》《证券法》等相关法律法规及中国证监会、上交所的相关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露公司信息，持续把“零纰漏”作为信息披露工作的基本目标，不断规范完善信息披露工作机制，有效保障广大股东的知情权，信息披露的充分性、有效性进一步增强，已连续七年荣获上交所信息披露工作 A 级评价。

自 2009 年 A 股上市以来，中国中免一直致力于持续提高信息披露工作质量，积极营造和谐融洽的投资者关系，打造优秀合规的高质量上市公司。2022 年 8 月 25 日，公司成功登陆香港联交所，正式步入“A + H”新纪元。作为 A+H 两地上市公司，公司严格遵守境内外两地信息披露要求，确保两地信息披露的一致性和同步性，持续以高质量的信息披露传递公司价值。2022 年，公司不断优化披露文件的可读性和呈现形式，发布了首份设计版年报，并推出英文版年报摘要，充分满足投资者各类个性化信息需求。

### ► 投资者关系

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

#### 多元化沟通方式



我们积极探索和实践投资者关系管理工作的创新模式，为广大投资者了解公司提供便捷渠道。2022 年，本公司通过投资者关系微信公众号及小程序、雪球网公司号等新媒体沟通平台，并着力建设公司官网投资者关系栏目，将公司最新资讯、最新动态及时传递给广大投资者。



2022 年 3 月，“中国中免投资者关系”微信公众号和小程序（中英文版本）同步上线

我们开展了更加多元、高频的业绩说明会、经营跟踪交流会、以及多场一对一、一对多路演 / 反路演活动，累计接待投资者超 6,600 人次，并将腕表珠宝讲解、洋酒品鉴、高定护肤体验融入路演过程中。我们还与部分投资者代表进行访谈，听取其对公司经营发展的建议和意见，并向管理层和业务部门反馈。

我们推出了全新的上市宣传片，投关公众号和中英文的 IR 小程序累积获得 30 余万次阅读量，持续传递和解读最新重大经营讯息。公司举办主题媒体日活动，邀请多家媒体以 cdf 体验官的身份探访交流。境内外财经媒体对中免关注度持续保持高位，报道数量多，媒介平台多样，类型广泛。



2022 年投资者关系活动照片

## 有效管理 明确重心

### ESG 工作重心

ESG 工作目标

建设 **诚信、平安、绿色、和谐** 的中央企业。

#### 可持续发展规划

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



坚持绿色发展理念，助力碳达峰、碳中和

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



落实共享发展理念，扎实推进共同富裕

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



积极参与社会公益事业

- 完善公益机制
- 拓展公益项目

## 中国中免 2023 年 ESG 目标

### ■ 方面 • 目标

#### ■ 绿色办公

- 持续宣导节能减排，落实落细《绿色低碳倡议书》

#### ■ 绿色建筑

- 新建建筑遵循国家绿色建筑标准
- 持续推进现有项目设施的节能优化
- 积极探索新能源使用
- 配合入驻品牌打造 LEED 金柜台

#### ■ 安全生产

- 安全生产责任全覆盖（分管领导）
- 安全生产检查全覆盖（全部场所）
- 安全生产培训全覆盖（全员）
- 安全生产目标责任书 100% 签订
- 全年无安全生产事故、无工亡
- 持续提升自动化、智能化水平，赋能安全生产
- 保障安全生产资金投入

#### ESG 管治架构

公司董事会是公司 ESG 工作的最高决策机构。

董事会战略委员会为董事会有关 ESG 工作的决策提供咨询或建议，对公司可持续发展战略进行研究并提出建议。

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

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



#### ■ 培训

- 保障职工培训的资金投入
- 保障培训开展的资源投入
- 持续丰富课程，人均学时进一步提升

#### ■ 客户满意度

- 呼叫中心接听率 95%
- 客户投诉 30 分钟响应 72 小时解决
- 定期开展“客户满意度调研”并持续改善

#### ■ 反贪污宣贯

- 领导干部任前廉洁培训 100%
- 新员工入职廉洁培训 100%
- 年度反贪污培训全覆盖

#### ■ 公益事业

- 密切关注社区和社会需求，响应所需



### 利益相关方沟通

#### 利益相关方沟通机制

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

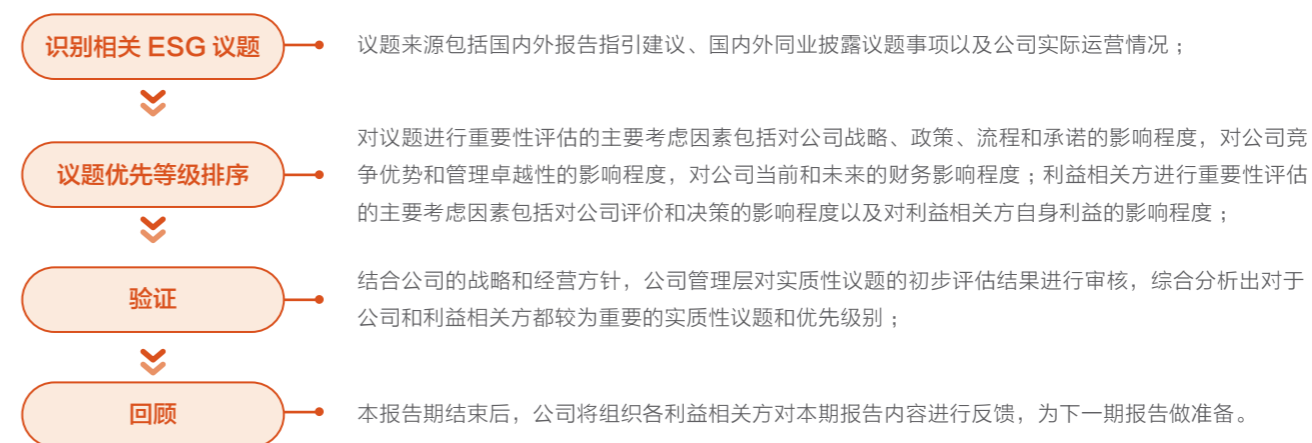
利益相关方	利益相关方期望	沟通与参与机制	企业回应
 投资者	市值与盈利水平提高 股东权益保障 公司治理规范 信息披露准确 投资者沟通顺畅 ESG 表现提升	定期报告和临时公告 上证 e 互动平台 公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱 股东大会、投资者说明会、路演、 分析师会议、接待来访、座谈交流	如实、充分的信息披露 提升业绩、创造利润 多元化投资者沟通渠道 提升 ESG 工作水平
 消费者	产品质量保障 客户服务提升 客户权益保护	服务过程中的沟通 多元化的售后渠道 客户满意度调查	保障产品品质 提升服务质量 完善售后服务流程 创新服务举措
 员工	薪酬福利保障 良好的工作环境 完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

### 重要议题评估

#### 重要议题评估过程

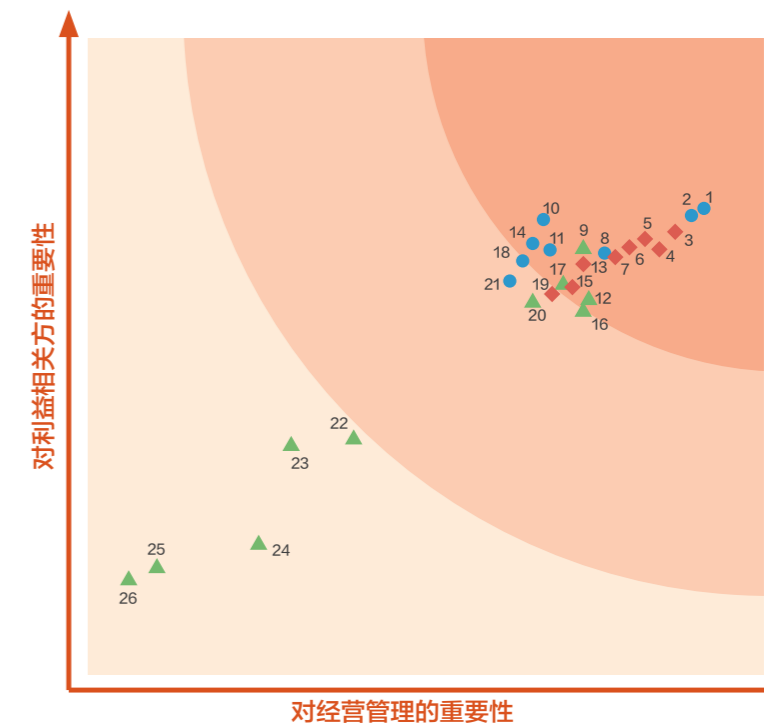
本公司参考全球报告倡议组织（“GRI”）有关实质性分析的程序，通过调查问卷、访谈等形式，收集主要利益相关方关注的议题，并进行重要性分析和排序，确定本公司在环境、社会及管治方面的重要议题，并在报告中披露。

实质性议题识别流程主要分为四个步骤：



#### 重要议题矩阵图

本公司从公司及利益相关方两个维度，判定可持续发展议题的重要性。在完善的议题库筛选以及充分的利益相关方调研的基础上，本公司绘制重要性矩阵，最终共识别出 17 个非常重要议题、4 个重要议题和 5 个相关议题。



排序	重要性	议题名称	本报告的回应
1	非常重要	优质的服务体验	做优客户服务，创新购物体验 打造沉浸场景，掀零售服务新浪潮 拥抱数字化，创新升级消费体验 诚信经营 廉洁从业 优质服务 满意为先 安心购物 品质保障 供应为本 智慧管理 创新引领 绿色营销
2	非常重要	客户满意度	优质服务 满意为先
3	非常重要	产品的健康与安全	蓬勃海南经济，走品牌战略革新路 安心购物 品质保障 供应为本 智慧管理
4	非常重要	员工福祉及满意度	规范雇佣 权益保障
5	非常重要	员工的健康与安全	安全生产 健康至上
6	非常重要	员工职业发展及技能提升	助力成长 人才保留
7	非常重要	员工多样性及平等雇佣	规范雇佣 权益保障
8	非常重要	廉洁从业	诚信经营 廉洁从业
9	非常重要	绿色物流及供应链管理	供应为本 智慧管理
10	非常重要	客户隐私保护及信息安全	诚信经营 廉洁从业
11	非常重要	促进运营所在地经济发展	蓬勃海南经济，走品牌战略革新路 树立标杆 引领发展
12	非常重要	联合品牌开展环境保护宣传	创新引领 绿色营销
13	非常重要	企业ESG战略	有效管理 明确重心
14	非常重要	ESG管治	有效管理 明确重心
15	非常重要	负责任供应商	安心购物 品质保障 供应为本 智慧管理
16	非常重要	绿色建筑	绿色建筑 深耕基石
17	非常重要	绿色办公	践行绿色 低碳运营
18	重要	广告和负责任市场推广	安心购物 品质保障
19	重要	公益活动	乐善有恒 聚力同行
20	重要	环境管理体系及管理制度 / 政策	践行绿色 低碳运营
21	重要	知识产权保护	诚信经营 廉洁从业
22	相关	气候风险管理	践行绿色 低碳运营
23	相关	包装材料管理	创新引领 绿色营销
24	相关	能源管理	践行绿色 低碳运营
25	相关	减少碳足迹	践行绿色 低碳运营
26	相关	废弃物管理	践行绿色 低碳运营

## 诚信经营 廉洁从业

### 商业道德

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

### 反腐倡廉

#### 体制机制

我们制定了覆盖公司及下属公司的监督管理制度，并成立党风廉政建设和反腐败工作领导小组和协调小组。领导小组年度内 2 次召开会议，对公司党风廉政建设和反腐败形势和企业政治生态进行分析研判，并制定工作安排。协调小组由纪检、审计、巡察、党办、总办、人力资源、财务、法务等部门组成，年度内 2 次召开会议，成员部门提出工作建议和计划，立足职责职能进一步加强监督管理，形成合力，增强监督质效。

#### 举报机制

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

#### 廉洁宣导

我们持续培育廉洁文化，打造规范化、法治化的运营环境。2022 年，印发《公司党委贯彻落实〈关于加强新时代廉洁文化建设的意见〉的具体工作安排》，进一步建立健全不想腐的教育机制；为新任所属企业领导干部、新员工开展任前、入职廉洁培训；通过“cdf 党建 E 家”开展常态化教育；召开覆盖到全体员工的中旅免税 2022 年警示教育大会，结合案例讲解党纪国法和公司相关规章制度，加强教育提醒，构筑防腐拒变的思想堤坝，筑牢道德和法纪两道防线。

2022 年，公司对全体员工开展 5 次反贪污培训，培训覆盖率 100%；对包括独立董事在内的董事监事开展共计 3 次反贪污培训，培训覆盖率 100%。

#### 专项监督

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

## 反洗钱

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

## 知识产权保护

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

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

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

## 合规及风险管理

本公司制定《全面风险管理办法》和《重大经营风险事件报告管理规定》，建立有效的全面风险管理体系和机制，提高风险防范与管理水平，明确重大经营风险事件采集、整理和报告工作，保障公司的稳定经营和持续发展。本公司按年度开展重大风险评估，通过可能性及影响程度两个维度进行评估。本公司按季度面向全体员工开展风险合规专题培训，提升员工风险管控和合规意识。

## 风险管理

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

### 董事会

董事会是股份公司全面风险管理工作的领导机构，对全面风险管理的有效性负责。

### 股份公司总经理

股份公司总经理负责指导股份公司全面风险管理工作的开展，根据职权批准有关风险管理事项，并授权股份公司分管领导具体负责风险管理的组织推进工作。

### 股份公司风险管理分管领导

股份公司风险管理分管领导主持全面风险管理的日常工作，对总经理负责，行使总经理授权范围内的风险管理职责。

### 风险管理综合管理部门

风险管理综合管理部门为股份公司法务风控部，负责全面风险管理体系的建设和整体运转，以及风险管理工作的组织协调和督促检查，并对子公司风险管理的有效性进行评估评价，为股份公司重大风险决策提供专业意见。

公司每年组织全公司开展风险评估工作，研判次年风险情况。一是研究建立各业务风险分类，充分应用风险损失事件分析、内控监督检查结果，量化风险分析相关标准，通过风险自下而上的逐层汇总，形成各业务全景风险清单。二是为进一步深化和拓展风险预警指标研究，选取重点业务领域，从定量和定性两方面，研究行业指标选取、预警阈值设计，形成适用于公司的整体性风险预警指标。三是根据风险数据库的具体风险，逐项从风险发生可能性及影响程度进行评估。评估人员涵盖公司管理层、各部门及重点子企业，最终根据综合评估情况，确定次年风险排布，并对排名前 10 的风险制定应对方案，按季度监测跟踪风险应对情况，以提升风险应对能力。

我们在公司范围内建立有效的风险文化：

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

一是全面启动内控体系系统性建设工作，对全系统业务流程开展风险梳理诊断，推动相关单位根据风险诊断报告开展整改工作，并针对公司数字化转型等突出问题提出优化建议，为公司管理层决策提供支持，以提升公司整体运营管理水平。

二是公司将自身的风险管控要求落入具体控制点，责任具体到岗，并映射风险库信息，实现了内部控制体系的“纵向贯通”“横向一致”和公司管控内容清单化、程序化，最终形成紧贴公司业务实际、可落地、可操作的内部控制手册、风险管控正负面清单等管理工具。

三是持续完善公司内部控制和合规管理体系建设，将风险、内控和合规职责纳入董事会审计与风险管理委员会职责中，进一步完善风险内控和合规组织体系，强化在公司治理层面风险内控合规管理的职责。

## 案例 筑牢守法底线，防范合规风险——公司开展“企业合规与职务犯罪预防”专题培训

为进一步提升公司合规经营管理水平及广大员工的法律知识素养，防范职务犯罪等刑事合规风险，2022 年 11 月 24 日下午，公司邀请中国政法大学王志远教授为员工开展“企业合规与职务犯罪预防”专题培训，共三千余人参与培训。

## 内控管理

本公司遵照《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》《企业内部控制评价指引》等规定，制定《内部控制管理办法》，以建立健全内部控制体系。本公司设立由董事会、监事会、经理层、内部控制建设部门、内部控制运行部门、内部控制监督管理部门构成的内部控制管理组织体系。内部控制管理实行“统一领导、分级负责”的管理体制，采取内部控制监督管理部门综合管理和职能部门专业管理相结合的方式。2022 年度，公司通过组织召开审计与风险管理委员会及监事会，对关联交易、重大投资、财务定期报告等重要事项进行了审议。

本公司每年均开展内部控制评价工作，编制年度《内部控制评价报告》，与年报同步在上交所网站披露。2022 年，本公司修订《内部审计管理办法》《经济责任审计规定》两项审计制度，进一步对内部审计程序进行更新和规范。

本公司对子公司开展多样化的内控评价，确保公司自上而下内控管理全覆盖：开展覆盖全部子公司的年度内控自评，内容涵盖社会责任、安全健康、环境保护等；针对重点领域、重点公司开展半年度内控自评；不定期开展现场内控监督评价；通过外部审计师开展年度内控审计。

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

**案例 弘扬法治精神，强化诚信意识——公司开展海南区域基层员工法治培训**

为深入贯彻落实习近平总书记在海南视察时关于营造良好市场环境和法治环境，以诚信经营、优质服务吸引消费者的重要讲话精神，进一步提升海南区域基层员工诚信经营、合规守法的意识，公司海南区域举办了以“诚信经营、合规经营”为专题的大型法治培训，邀请律师事务所资深律师开展培训。本次培训以三亚店为现场主会场，海免公司、凤凰机场店、海口国际免税城等均设分会场，采取线上线下相结合的形式，海南区域各所属企业领导干部及一线员工参与培训。



公司开展海南区域基层员工法治培训

**▶ 信息安全与隐私保护**

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

**信息安全体系建设**

本公司及下属公司根据信息化工作开展的需要，建立健全各项信息化管理制度与规范，制定涵盖信息安全管理、网络安全管理、数据管理、信息加密规范、信息安全应急预案等方面的信息安全管理，形成责任清晰、分工明确、技管结合的信息安全管理体系。

**客户隐私保护**

2022年7月，本公司更新了客户隐私保护政策，消费者及其他各利益相关方可登录公司官方网站进行查阅 (<http://www.ctgdutyfree.com.cn/p/yinsizhengce.html>)。根据《个人信息保护法》及本公司客户隐私保护政策，我们采取以下手段保护客户信息：



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

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

**企业信息安全**

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

本公司及时检查信息系统各类运维事件，做好系统健康检查，每日针对重点信息系统进行巡检，保障信息系统稳定运行。

本公司做好重点活动和事件的运维保障，建立问题高效解决及事后快速整改的工作机制。为提高员工安全工作习惯及安全防范意识，在工作中保护好公司的数据资产，发现安全威胁及时上报，公司对全体员工开展了线上“员工安全意识培训”。

**案例 聚焦二十大，为公司网络安全保驾护航**

为做好二十大期间的网络安全保障工作，公司领导牵头成立保障工作小组，制定了周密的工作计划及系统应急预案，完善安全保障机制。公司开展了针对公司总部及各重点下属企业重点信息系统的攻防演练工作，根据攻防演练中发现问题，迅速组织力量进行安全整改工作，并形成一套跟踪机制，量化整改进度。在二十大期间，公司提前部署，全面启用多维度监控，一旦发生较大网络安全事件，按照提前做好的网络安全应急预案做好先期处置、研判和上报等工作。在公司管理层的正确指挥下，出色地完成了二十大会议的保障任务。

**案例 公司开展“数据安全合规对企业品牌保护的影响”专题培训**

为切实增强企业员工依法合规经营理念，进一步强化经营活动中数据安全及消费者个人信息保护的合规性，公司邀请数据及个人信息领域专家律师，通过线上授课方式举办了“数据安全合规对企业品牌保护的影响”专题讲座。公司本部及所属企业员工共计 500 余人参加了本次培训，包括公司会员系统管理、门店及电商平台数据及客户信息管理等相关岗位员工。

2022 年，本公司开设信息安全与隐私保护相关培训课程 **3** 门。

# 责任聚焦

- 优质服务 满意为先 40
- 安心购物 品质保障 43
- 供应为本 智慧管理 45
- 乐善有恒 聚力同行 47
- 树立标杆 引领发展 54

# 02



### 优质服务 满意为先

我们秉承“以客户为中心”的经营理念，以打造一流服务标杆为奋斗目标。我们围绕“售前、售中、售后”“行前、行中、行后”的各个环节为消费者提供全方位购物服务，让客户切身感受到“快乐购物”的魅力。

#### ▶ 服务管理制度与培训体系

中国中免不断完善服务标准，以机制化、制度化的形式有效落实各项工作。我们制定《销售部员工行为规范》，规范公司客户服务要求、服饰要求、迎宾礼仪要求等内容；制定《400 客服坐席操作规范》《商品售后服务操作规范》，明确售后服务的操作规范。

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

#### ▶ 提升服务品质

➢ 多措并举，持续提升服务质量

优化卖场环境：按照时间、节庆、季节等多场景维度进行音乐环境设计，构建卖场内香氛系统。

改善服务设施并提升商场整体环境：为客户提供停车场至卖场入口的接驳电瓶车摆渡车服务，增设临时休息座椅，前台免费提供瓶装水，商场内放置饮水机。

提升综合保障能力：制定《高客流应急预案》，完善高客流时段的保障工作；扩编客服中心护士岗位，提高突发事件应对能力。

海南离岛免税便捷服务措施：开通邮寄及返岛提货业务并增加离岛免税提货方式。截至报告期末，全岛共设提货点 11 个，增加提货窗口至 135 个。

特殊游客优先服务：为军人、孕妇提供优先进店、优先结算、优先提货等特殊关爱“三优先”服务。

提供寄存服务：海免公司美兰店为因航班取消、延误等情况需出隔离区外的旅客提供寄存服务，并为购买完商品的顾客推送短信提示，提醒顾客勿将免税品违规带出隔离区。

推出一系列贴合客户需求的到店服务，增强与客户的联系，如定期发送重要节假日祝福短信及超级会员生日祝福短信。

不定期携手品牌以消费者喜闻乐见的方式推出专属活动，2022 年定向邀约客户参与高奢腕表酒水活动、“钟表与奇迹”(Watches & Wonders) 高级钟表展等。

### 案例 三亚国际免税城二期组织开展服务品质提升专项工作

2022 年 4 月 11 日上午，习近平总书记来到三亚国际免税城，实地了解离岛免税政策落地实施等情况。习近平总书记指出，要更好发挥消费对经济发展的基础性作用，依托国内超大规模市场优势，营造良好市场环境和法治环境，以诚信经营、优质服务吸引消费者，为建设中国特色自由贸易港作出更大贡献。公司第一时间组织开展“诚信经营、优质服务”专项工作，持续提升对客服务精细化水平，全面提升对客服务质量，全力以赴巩固中旅免税世界一流旅游零售运营商地位。



2022 年 4 月 11 日，习近平总书记在三亚国际免税城考察时的讲话



航拍三亚国际免税城



市民游客在三亚国际免税城购物

#### 明确目标，压实责任抓推进

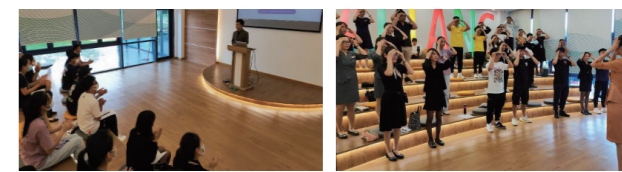
三亚国际免税城二期自 2022 年 5 月起，通过反复梳理项目经营管理过程中存在的短板不足，从物业服务、商户服务、顾客服务、会员服务、后勤保障等多维度出发，整理出 7 大类 30 余项需要提高完善的工作目标，并就提升项目服务品质工作，对各部门工作进行周密安排部署，确保服务提升工作全面有序推进。



梳理项目经营短板，对各部门工作进行周密安排部署

#### 培训技能，提升能力强基础

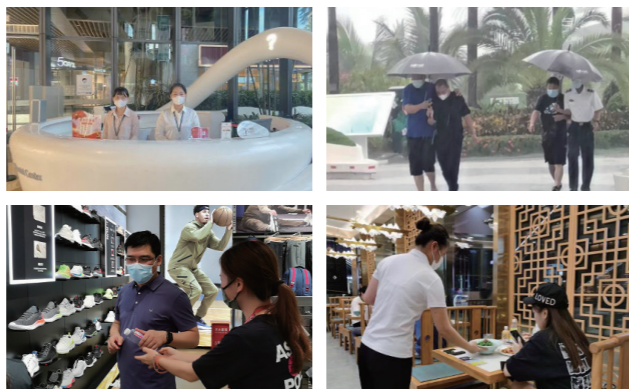
为进一步提升服务人员综合素养，提高项目整体服务水平，为消费者带来更好的休闲购物体验，2022 年 6 月 21 日 - 6 月 23 日，三亚国际免税城二期在海棠区党群活动中心组织服务礼仪专项培训活动，重点从服务意识、语言礼仪、服务礼仪等方面进行授课。公司各部门、各品牌商铺员工共 140 余人参加培训。



2022 年三亚国际免税城二期服务品质提升培训活动现场照

### 总结经验，规范管理树形象

三亚国际免税城二期服务品质提升工作开展以来，通过设立党员先锋岗、进店一杯水、一岗一礼、高效对商结算等一系列服务举措的落实落地，总结出了“四个只要”（只要顾客走到的，都是营业场；只要顾客接触的，都是形象岗；只要顾客购买的，都是品质良；只要顾客体验的，都是服务项）的营运管理工作和“四个理解”（理解顾客的需求；理解顾客的过错；理解顾客的抱怨；理解顾客的投诉）的客服管理工作理念，进一步夯实了日常营运管理的基础，有效提升了顾客体验及满意度。



三亚国际免税城二期服务品质提升工作照

## 完善服务保障

### 建立和完善售后服务渠道，倾听和响应消费者诉求

客服部设立了覆盖各渠道的信息沟通反馈群，及时受理、处理来自其他各渠道的客户咨询及投诉问题。

公司组建北京、海南、上海和深圳四大呼叫中心，客户服务团队近 500 人。消费者可通过客服呼叫中心以及各平台在线客服进行问题咨询或业务办理。呼叫中心实现全面统筹管理客户致电诉求，向各个销售平台分发、督促客诉处理工单。在线客服还增加智能 AI 客服快捷回复话术，及时高效地回应客户的基础业务咨询。2022 年为消费者提供话务和在线的客服服务 740 万次。

### 简化售后问题处理流程，提升服务效率

统一海南区域《售后商品退换及投诉审批权限管理规定》标准，保障消费者权益。

启动客服工单派送、流转机制，采用客诉完结率跟踪等方式优化客诉对接流程，提升客诉接听与处理效率。

实施《客户投诉问题分级实施细则》，做好重点客诉问题快速响应处理，高发、突发问题成立会商小组快速制定并执行解决方案。

对于顾客外部投诉，严格执行 12315 投诉机构接诉即办政策，积极与北京市东城区市场监督管理局建立有效的沟通渠道。2022 年累计处理工商管理部门投诉 38 件，确保 30 分钟响应 72 小时处理解决。

### 开展客户满意度调查，持续优化服务流程

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

为了保护消费者权益，提升客户满意度，中免完成线上业务的梳理和整合，实现线上业务支持 7 天无理由退货。

我们还计划开展消费者满意度月度座谈和调查，及时、全面的收集消费者反馈，梳理、总结问题并协同各业务部门持续优化服务流程。

2022 年，公司市场部进行了顾客满意度调查，覆盖中免普通会员、银卡、金卡、铂金 VIP、钻石 VIP 五个会员等级，采用热线定性访谈与在线问卷回收相结合的方式对顾客消费习惯、消费动机等全面分析、深入了解、针对性地优化。

### 案例 三亚市内免税店开展顾客满意度调研，实现服务工作查缺补漏

2022 年三亚市内免税店开展第三方顾客满意度调研，从消费者的角度出发，对线上、线下购物体验进行多维度调研，完成线上 + 线下问卷 2,000 份，总体满意度良好，并根据顾客在调研中反馈的问题进行整改。通过更专业的指导对客服务工作查缺补漏，提升服务满意度。

未来，公司将进一步强化全员服务意识，优化服务管理体系，针对服务问题制定“一揽子”解决方案，着力提升服务品质。

## 安心购物 品质保障

### 把好“入口关”

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

本公司制定《采购管理办法》《供应商管理规定》并严格执行采购审批流程，对供应商选用方式、评选程序、考核办法、招采行为、履约评价等作出规定，在供应商寻源纳入环节做好监督复核工作，坚决把好供应商“入口关”。在建设工程施工类项目招标中，我们针对供应商的环境体系认证、健康体系认证、质量体系认证以及质量管理、安全管理、文明施工管理等均设置了打分项。

本公司建立合格供应商名单库，将合规表现和要求纳入对供应商的考核评价，根据《供应商管理规定》约定，每年对合作的供应商进行履约评价，并根据评价结果开展约谈和整改工作，做好供应商“有进有出”的动态调整，及时清退违规供应商。

报告期内，公司对供应商执行与环境、社会因素有关的风险评估：

供应商类别	新增供应商准入时执行	合作期内的供应商
	执行评估数量（单位：家）	执行评估数量（单位：家）
施工承建商类	46	56
大宗物资类	47	96
服务类	89	67

为降低配送中心在商品仓储、配送运输等运营管理过程中出现不必要的人员伤亡、财产损耗及安全风险，公司本着“安全第一，预防为主”的原则，制定了《配送中心安全运营管理规定》《配送中心应急预案》《配送中心消防安全管理规定》，以强化对配送中心安全运营和突发事件的管理、配送中心应急预案、配送中心消防安全管理规定。

### ► 保障产品质量

为保障货品质量，本公司印发《进口商品安全质量风险预警与检验检测管理规定（试行）》，将进口商品质量安全管理工作规范化、制度化，加强进口商品安全质量管控，落实好经营单位的主体责任，保障消费者权益。自 2022 年起，依据《产品质量法》等法律法规及国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布的商品质量标准要求，国产酒水与供应商重新签署的协议中均加入了《酒水质量保证协议书》的签署，确保交易产品质量合格，保障消费者权益，树立良好企业形象，履行社会责任。

在食品安全方面，本公司全力构建并完善涵盖食品管理细则、监督管理、追溯协作、检验检测等在内的全面管理体系，坚持线上线下同质管理标准，通过全流程管控，确保客户舌尖上的安全。针对有特殊仓储要求的商品，如巧克力需要 20 度以下储藏，门店严格执行供应商提供的储存和运输标准，并建立每日温度、湿度测量记录。

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

我们要求供应商与本公司建立信息交互机制，以便本公司在发生产品服务问题时，可以快速反应，能够及时采取行动措施，保障用户权益，如确因产品质量问题，则需要要求供应商启动产品召回程序或者重新施工等补救措施。

### ► 负责任营销与可持续品牌

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

为探索公司品牌可持续发展策略，公司对标世界一流，加快推进数字化管理提升工作，2022 年，中免全面提升数据能力，为适应免税行业特点，中免大会员系统打造会员 OneID 体系，自建 300 多个数字标签，市场营销部深度剖析会员数据，从会员画像及消费行为偏好两大数据类别，六大数据维度的交互分析，灵活圈选目标人群，形成中免会员触达体系，为品牌商赋能及深化合作、消费者服务及市场营销、旅游零售运营优化等提供数据支持，完成中免会员数据商业价值的挖掘和应用方案。

## 供应为本 智慧管理

打造绿色供应链是本公司配合国家开展生态文明建设的重要工作之一，内容涵盖仓储管理、运输管理以及全流程的智能化管理等。

### ► 供应链管理

公司与供应商建立良好的合作伙伴关系，规范管理供应商，并已建立安全、稳定的供应商队伍。

按地区分布的品牌合作伙伴共 **562 家**

其中中国大陆 **104 家**

中国港澳台 **204 家**

海外 **254 家**

### 案例 中免国际梳理供应链流程

2022 年，中免国际梳理供应链全链路流程，包含从采购、报关、出入库、索赔等环节，完善了供应链流程方案及管理办法，明确了追责及索赔赔付机制，并在此基础上绘制中免国际全品类供应链流程图，使全链路流程具象化、透明化，可监控。

### ► 智慧供应链

随着我国在数字技术的研发、创新、应用等领域的快速发展，中国已成为驱动全球数字经济发展的新引擎。供应链智能化一直是本公司的发展重点，我们建立了行业领先的供应链管理体系，积极应用可视化、数字化支撑体系，打造智慧供应链，推动产业数字化进程和数字经济发展。



箱式电商机器人

2022 年，公司首个箱式电商机器人项目在 cdf 会员购深圳前海电商仓上线试运行。不同于目前常见的托盘式机器人将整个货架运输到工作人员面前的方式，箱式机器人能够直接将具体的目标 SKU 商品运输到工作人员面前，具备更高的分拣精度。箱式机器人正式投入运行后，前海电商仓整体运营能力将得到显著提升，拣货能力将提升一倍，差错率小于万分之一。仓库货架也从受人工拣货限制仅 4 层扩展至 7 层，可放料箱由 4,500 个提升至 9,000 个（提升一倍）；此外，机器人操作省去了打印拣货单的步骤，实现了无纸化拣选。





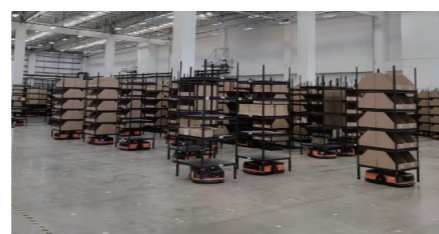
可视化平台

本公司建立供应链可视化平台，利用视频一体化监控免税商品“进、销、存”，构建一个“封闭式监管仓库+电子信息围网+视频监控”全方位可视化的仓库监管模式，实现实时了解货品运送情况，保障货品安全、及时、准确地传递到客户手中，提高了客户服务满意度。该智能化平台也能够帮助物流人员求得物流路线、派送优先级等问题的最优解，成为提升物流链效率的主要抓手，无形中消弭货运、派送环节因路线规划问题带来的额外碳排放。



机器人分拣

本公司已在三亚电商库、日上上海电商库等多地推广使用机器人分拣。智能机器人在接到订单后会对其库存位置进行一系列的内置逻辑分析以精准快速地找到货物位置，并迅速将商品送至仓库员工手中，仓库员工根据人机交互工作站面板提示从对应库位拣取商品扫码完成拣货任务。智能控制台对全流程进行智能监控，大幅提高了拣选效率和准确率。



智能机器人在仓库内自动拣货运输

数字化供应链已是未来发展趋势。我们积极搭建数字化供应链体系，帮助供应商、生产制造和经销商间实现数据互通、供应链融合，推进线上采购、线上跟踪、线上验收等全流程的数字化管理，最大程度为供应链上下游企业提供规范化、信息化的商品信息，综合提升企业和供应链伙伴的运营效率，实现合作共赢的和谐局面。

### 绿色供应链

气候变化是全球面临的共同课题，日益严重的气候变化影响也对企业物流管理提出了新的挑战。我们全面推进绿色仓储、绿色运输，打造更环保、更具可持续性的绿色供应链，有效减少碳足迹，积极应对环境挑战。

#### 绿色仓储

绿色仓储是绿色供应链的核心组成部分，也是节能减排的重要抓手。2021年12月，国务院印发的《“十四五”节能减排综合工作方案》中提出“交通物流节能减排工程”，要求“加快绿色仓储建设，鼓励建设绿色物流园区”。本公司积极响应国家政策，全面实施推进绿色仓储，降低运输成本，提升仓储效率，实现节能减排。

#### 科学、合理的仓储布局

本公司将部分分散的仓库整合成为一体化仓储分拨中心，实现了“仓储一体化”“分拨一体化”“仓库管理一体化”。整合后，仓库入库出库和物流运输的安排更加科学，每批次运载工具能装载更大的货物，运载工具的运力利用得以优化。仓储、分拨一体化也避免了不必要的运力浪费，实现了物流链的提效、减排。未来，我们还计划使新仓库选址更靠近销售端，从而进一步降低物流成本和能耗。

#### 高效、先进的运营模式

在仓库日常运营过程中，本公司仓储分拨中心严格遵循货品本身的特征和要求进行存放、装卸和搬运，以此减少储存和搬运过程造成的破坏，有效减少了存货损失损耗。在存储上，公司严格遵守同类商品就近摆放的原则，便于统一控制储存条件，实现节能增效。

#### 节能、环保的设备设施

本公司仓储分拨中心优先使用节能环保、可循环使用、可回收利用的物流设备和设施。例如应用LED节能灯具，在保证室内光照的同时节约照明耗电；大力推行清洁能源设备的使用，充分利用电力驱动的叉车取代传统燃油叉车，减少碳排放以及环境污染。

#### 绿色运输

交通运输部制定印发的《综合运输服务“十四五”发展规划》明确提出，以降碳为目标，加快构建绿色运输发展体系，鼓励企业运用集约高效、绿色低碳的货运与物流系统，打造清洁低碳的绿色运输体系。本公司以身作则，以提高运输效率和减低运输途中的能源消耗为目标，用实际行动助力构建绿色运输体系，并获得TAPA<sup>2</sup>和WCA<sup>3</sup>认证。

在大数据和智能路径优化算法技术的支持下，本公司科学安排海陆空运输路线，提升物流效能，实现单位运载量最大化，从而减少运输次数，有效降低了运输途中能源消耗量和碳排放。



TAPA 运输资产保护协会标准认证 WCA 世界货物运输联盟

#### 对远距离运输

本公司尽量采用单位碳排放相对较少的海运，2022年，中免国际供应链管理持续增加海运在总体物流的占比，截至2022年末海运的占比约为三成。

#### 对陆地近距离运输

本公司严格规范车辆使用，确保满足经营所在地的车辆排放标准。

## 乐善有恒 聚力同行

### 积极开展公益慈善

中国中免始终秉持着一颗执着挚诚的爱心，对公益事业持续投入，用实际行动践行初心使命，彰显央企责任担当。

报告期内，公司在公益活动方面：

开展公益活动项目 <b>57 项</b>	对外捐赠公益项目金额 <b>200 万元</b>	志愿者服务总时长 <b>5.24 万小时</b>
志愿者服务参与 <b>34.72 万人次</b>	在乡村振兴方面，投入总金额 <b>1,210 万元</b>	在公共卫生方面，投入总金额 <b>1,209.82 万元</b>

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

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

### 教育助学

2022 年，公司携手法国娇兰 (Guerlain) 将蜜蜂小学项目正式带进中国大陆。蜜蜂小学项目诞生于 2015 年，它是由联合国教科文组织 (UNESCO)、法国蜜蜂观察协会 (OFA)、ELYX 基金会 (联合国吉祥物) 和法国娇兰 (Guerlain) 共同合作，针对少年儿童开展的环保启蒙教育项目。



蜜蜂小学项目开课仪式合影



蜜蜂小学项目课堂

2022 年，三亚市内免税店开通公益捐书通道，号召职工捐赠图书，提升低碳环保意识，助力社会公益事业。据统计，此次捐献书籍达 390 余册，为海棠区青田小学搭建了公益阅读角，充实了孩子们的阅读资源。



三亚市内免税店“以书传爱”公益捐书活动照片

2022 年 6 月，三亚市内免税店工会组织送公益课堂进校园活动，活动邀请了公司来自哈萨克斯坦的外籍员工给海棠区青田小学的学生们送去梦想课堂，带领学生们学习英语，启发思考、开拓视野。



三亚市内免税店与海棠区青田小学“梦想课堂”公益活动照片

### 社区活动

衣物虽旧，情意更真。我们已连续 14 年组织发起“衣言衣行，情暖寒冬”旧衣捐赠活动。2022 年 11 月，我们联合白鲸圆梦岛计划，以更专业、可持续的方式创新开展旧衣物爱心捐赠活动，将衣服用于扶助山区或处理后二次利用，进一步践行低碳环保、节约资源、奉献爱心、循环利用的绿色理念。



中国中免“衣言衣行、情暖寒冬”捐衣活动页面

中国中免“衣言衣行、情暖寒冬”捐衣活动

为进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，争做文明实践的倡导者，五四青年节来临之际，我们与东城区东直门街道胡家园社区结对，共同开展“清捡垃圾 美化环境”志愿服务活动。



“清捡垃圾 美化环境”志愿服务活动人员合影

“清捡垃圾 美化环境”志愿服务活动工作照

2022 年，广州新免为广东省清远市阳山县七拱镇西连村的困难群众送上了米、面、油和保暖衣物等日用品和生活物资，并向两个家庭分别送上教育助学慰问金。



广州新免慰问困难群众



### 乡村振兴

2022 年，公司持续学习贯彻习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果、加快全面推进乡村振兴系列重要讲话和指示批示精神，积极履行央企社会责任，结合云南省孟连、西盟两个帮扶县乡村振兴阶段新任务，扎实推进定点帮扶工作，助力两县乡村振兴工作取得积极进展。

2022 年，公司直接投入帮扶资金 1,210 万元，共实施涉及产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴等各类帮扶项目 10 个，引进帮扶资金 484.8 万元，其中无偿引入 304.8 万元，有偿引入 180 万元；培训县乡村基层干部 288 名；培训乡村振兴致富带头人 28 名；培训各类专业技术人员 1,266 名；公司各级工会直接购买两县农特产品 148.61 万元。



### 加强组织领导

公司落实结对帮扶工作机制，坚持集团领导、二级公司抓落实、帮扶干部驻点帮扶的三级帮扶工作体系，加强帮扶工作实地调研，公司主要领导带队赴云南省孟连、西盟两县考察，深入调研帮扶项目落实情况。公司高度重视定点帮扶工作并列为公司重点工作之一，全年公司党委会研究帮扶工作 3 次。



### 干部帮扶

公司选派 2 名优秀基层干部到定点帮扶县云南省孟连县、西盟县挂职锻炼。挂职干部在两县县委、县政府的领导下，在县人大和县政协的监督下，勤政务实，积极作为，组织实施了一批产业发展、文化旅游、人居环境、人才培养、民生保障等帮扶项目，各项帮扶工作都取得了一定的成绩。



挂职干部在基层开展帮扶工作

2022 年，  
公司直接投入帮扶资金  
**1,210 万元**

引进帮扶资金  
**484.8 万元**

培训县乡村基层干部  
**288 名**

培训乡村振兴致富带头人  
**28 名**

培训各类专业技术人员  
**1,266 名**

直接购买两县农特产品  
**148.61 万元**



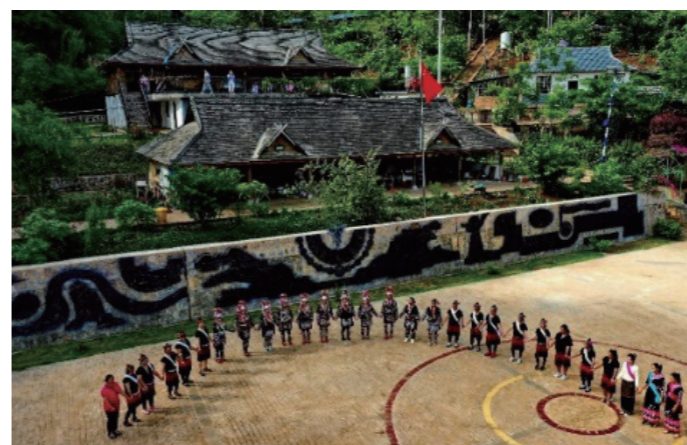
### 文化帮扶

公司探索以乡村文化振兴赋能边疆少数民族地区基层社会治理的道路，帮助两县在乡村基层传承少数民族特色文化。2022 年，公司实施了孟连县回俄村东岛傣族组民族文化活动广场项目、中国韬奋基金会全民阅读图书项目和西盟县特色新时代文明实践中心（所、站）提升改造暨村史室建设项目。报告期内，我们组织专业团队拍摄两个对口帮扶县的帮扶宣传片，展示帮扶成效；也在国内主流媒体发布帮扶工作宣传报道共计 15 篇。



### 产业帮扶

公司深入挖掘旅游产业帮扶项目发展潜力，以旅游产业为牵引，推进农村一二三产业融合发展。公司帮扶西盟县里坎美丽乡村与孟连县永前老寨两个乡村旅游重点项目，在已完成前期建设的基础上，进一步挖潜。2022 年，公司完善两个的项目发展规划，增派专业人才助力项目运营管理，追加帮扶资金，不断优化完善两个项目基础设施建设及经营性特色体验区，为两县扎实推进共同富裕早日实现乡村振兴做出了积极探索。



孟连县芒信镇永前老寨乡村旅游建设项目



西盟县勐梭镇里坎田园休闲度假村项目



### 教育帮扶

我们通过基层干部培训、乡村教师培训等方式，不断向对口支援地区进行教育输出，提升软实力。2022 年，公司在两县继续投入帮扶资金 180.29 万元支持“希望之星”好老师项目。加强干部和技术人员培训，切实提升两县各级领导干部带领广大群众巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接、发展少数民族乡村文化旅游、推进乡村治理的综合素质能力。组织两县 28 名乡村致富带头人参加集团专项培训班，进一步提高当地群众致富增收能力。



兜底保障

自 2017 年以来，公司连续 6 年在两县实施“同舟工程——中央企业参与‘救急难’行动”项目，该项目是 2015 年由民政部与国资委联合开展的专项行动，通过中央企业的参与，重点帮助经政府救助后个人自付医疗费用仍然较多的困难家庭，帮助这些家庭减轻医疗负担。2022 年两县共救助困难家庭 84 户，为两县筑牢因病致贫返贫防线，巩固脱贫攻坚成果提供了有力支撑。



消费帮扶

除此之外，我们还积极开展消费帮扶活动：

- 公司充分发挥旅游零售渠道的窗口作用和客源优势，通过三亚国际免税城“星旅云品”店以及广州 cdf 会员购助农专区等渠道，帮助销售当地农特产品，解决当地农特产品销售需求，并推动当地特色产品走向全国市场。2022 年 10 月，海口国际免税城如期开业，成为全球最大单体免税城，星旅云品助农专区同步设立并顺利运营，持续加大消费帮扶力度。
- 公司及下属公司坚持“以购代捐”方式向定点帮扶市县采购地方农特产品，全年直接购买当地农特产品总金额达人民币 149.0 万元，发挥公司旅游渠道优势帮助销售帮扶地区农特产品总金额达人民币 391.1 万元。

未来，孟连县将持续立足本地优势，因地制宜扶持坚果、牛油果、咖啡等特色产业，重点聚焦“一县一业”牛油果产业，在前期开展了从业人员技能提升、选果加工分级销售、公共区域品牌和国家地理标志等农特产品认证的基础上，探索建立消费帮扶可持续发展新模式。



开展咖啡产业扶持项目



改善硬件基础设施，帮扶坚果和牛油果特色产业



牛油果技术管理人才培训

▶ 践行央企港澳及海外社会责任

作为世界一流的旅游零售运营商，中国中免不仅推进业务布局的全球化，也积极在境外履行央企社会责任。公司下属公司中免国际、柬中免在积极参与粤港澳大湾区建设以及“一带一路”建设的同时，也将社会责任带到了每一亩建设的土壤。

中免国际积极参与“中企关爱”系列公益活动

2022 年，中免国际积极参与“中企服务进社区”“中企关爱进社区”系列公益活动，践行“中企关爱·同路同行”理念，将关爱送进香港基层社区。活动期间中免国际组织长者探访及清洁活动，拜访了 23 户基层市民和独居长者的家庭，为长者送上生活用品，随后参观西贡斩竹湾抗日英烈纪念碑，寄托哀思、缅怀先烈。



中免国际在香港实施多项举措支援社区工作

中免国际积极支援香港社区工作，在庆祝香港回归期间，主办“庆回归 25 周年”关爱社区捐赠仪式暨座谈会，向深水埗基层社区和团体办公室捐赠了价值近 3 万港币的办公用品等物资；在港铁投放公益广告共 247 块屏幕；派送生活物资超 34.5 万份，助力基层社区工作。



“庆回归 25 周年”中免国际关爱社区捐赠仪式，向深水埗基层社区基层团体办公室捐赠办公用品等物资





国庆期间，中免国际员工代表在平田邨参加社区升旗礼，并积极投身“中旅关爱进社区”义工活动，向市民派发由港中旅慈善基金会捐赠的物资，助力构建社区安全屏障。



迎难而上 中免国际助力香江



中免国际在港铁投放公益广告

## 树立标杆 引领发展

### ▶ 踏准时代足音 推动行业发展

作为全球最大的旅游零售运营商，公司不断扩大市场布局，持续强化服务品质，着力丰富免税品类品牌，提升消费吸引力；与合作伙伴共享杰出经验，呼吁各方加强协同合作，共迎行业璀璨发展。

### 携手国际品牌参加消博会 助力海南自贸港建设

以“共享开放机遇，共创美好生活”为主题的第二届中国国际消费品博览会（以下简称“消博会”）于2022年7月在海南省海口市举办，为海南打造对外开放新高地、建设国际旅游消费中心提供强大助力。作为海南自贸港建设的积极践行者，公司不仅带来了诸多优质消费精品，为消费者提供精彩丰富的购物体验；更向世界分享中国旅游零售发展新思路，进一步展现中国市场的澎湃动力。



公司消博会展览5号馆展台，主框架参考三亚国际免税城及海口国际免税城的建筑外观



公司海南区域五家门店在消博会期间同步开启第二届中免腕表节

消博会期间，公司支持并联合承办“第二届全球消费创新暨免税与旅游零售大会”、联合主办“第二届可持续消费高峰论坛”等一系列配套活动，持续创新优质服务举措：

- 为海南打造对外开放新高地、建设国际旅游消费中心提供强大助力，组织专业采购团到会，与全球品牌洽谈交流；
- 为参会人员提供中免指定门店高级会员专享礼遇、日月广场至消博会会场免费巴士接驳服务、cdf全岛提货点优先提货、专属值机安检等系列专属权益。



第二届全球消费创新暨免税与旅游零售大会圆桌论坛

“第二届可持续消费高峰论坛”整合行业资源，借助消博会平台，为时尚生活产业可持续发展转变经营方式，履行企业社会责任，驱动消费理念与品质升级建言献策，通过发布行业指南、启动环保项目，引领产业转变生产实践。



“第二届可持续消费高峰论坛”深入探讨和分享领先企业的可持续消费与生产实践

### 免税龙头聚首共襄盛举 协力构建行业发展新格局

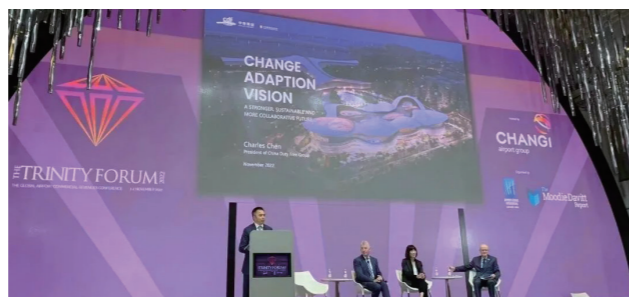
中国旅游协会免税行业专业工作委员会在海口召开专题会议邀请成员单位及特邀单位和机构就旅游零售行业的发展和未来进行深入探讨交流。会上，公司作为主任单位详细介绍了免税专委会成立的背景及阶段性工作。专委会各成员单位、特邀单位嘉宾在专委会宗旨与工作机制、对外联络、内外部业务交流等方面献言献策，就共同把中国免税行业做大做强提出意见建议，拓宽视野、寻找机遇，打造中国免税行业发展的新格局、新高度。



中国旅游协会免税行业专业工作委员会与会人员合影

### 出席 2022 年“三一论坛” 探讨全球旅游零售行业新未来

2022 年 11 月，公司作为白金合作伙伴参会 2022 年“三一论坛”，这是时隔三年，这个世界机场商业领域最大规模的国际会议再度于线下启幕。为期两天的会议围绕全球旅游零售业的重要议题提供创造性解决方案，展望令人鼓舞的行业复苏前景。公司执行董事陈国强先生在论坛活动首日，受邀发表题为“变化、应变、潜力——迈向更强大、可持续和更协作的未来”的主题演讲。



公司执行董事陈国强先生受邀发表主题演讲

### 彰显多元消费业态 以“免税+”传播方式入选新华网“2022 高质量文旅品牌价值传播企业”

2022 年，第九届文化和旅游融合与创新论坛现场举行了“点赞·2022 文化和旅游新发展典型案例”发布仪式。公司以坚持“免税+”为核心的品牌传播策略，借助多元媒介创新传播，采用稿件、视频、手绘、图文等多种内容形式，打造全媒体报道的内容传播矩阵，入选“2022 高质量文旅品牌价值传播企业”。



公司入选“2022 高质量文旅品牌价值传播企业”

### 产业稳健布局 倾力建设未来

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

#### 公司与太古地产合作发展三亚国际免税城三期项目，助力海南自贸港建设

2022 年 10 月，中免投资与太古地产成立的合资公司成功竞得一块三亚海棠湾国家海岸地块的使用权，共同合作发展三亚国际免税城三期项目。该项目发展定位为世界级文商旅度假目的地，领先全国的低碳生活示范区，具有海洋文明特征的文化艺术度假商业综合体。项目采用国际新零售设计理念，将海岛体验、自然资源与商业街区的建筑形式紧密结合，打造集高端零售、滨海文旅元素和前沿文化艺术场景于一体的国际文化旅游商业新地标，全方位、深层次布局海南旅游市场，为建设海南中国特色自由贸易港作出贡献。

#### 中标中船嘉年华“地中海”号邮轮免税店经营权 公司邮轮业务再传捷报

2022 年，中免邮轮成功获得中船嘉年华邮轮地中海号船上免税店未来不少于 3 年的独家经营权。这是继中船嘉年华邮轮大西洋号之后，中免邮轮再次在国际竞标中脱颖而出，中免邮轮的业务规模也将得到显著提升。此次中标的地中海号可搭载 2,680 名乘客，计划于 2023 年开启中国母港为主的航线，其免税店区域预计将扩大至 600 平方米。该项目深化了中免邮轮和中船嘉年华的合作关系，进一步扩大中免邮轮市场份额，提升国际竞争力和专业化运营水平，为旅客带来更好的服务体验，推动中国邮轮产业和相关服务配套能力行稳致远。



中船嘉年华邮轮地中海号



中船嘉年华邮轮地中海号内景

#### 柬埔寨国人购物政策落地，助力中免海外业务腾飞

2022 年，柬埔寨海关与税务总署批准并发布了柬中免可以向柬埔寨国民销售免税商品的公告，标志着柬埔寨国人购物政策在柬埔寨国家正式落地试点。这一创新性政策，是中柬两国睦邻友好，谋求更大发展的鲜活写照，是柬埔寨政府对公司专业合规运营的信赖和认可。

柬中免旗下拥有三家柬埔寨市内免税店。柬埔寨国人购物政策销售对象为柬埔寨国民（不离境），实行限值、限品类、限品牌、限日购数量，并允许通过门店现场销售和电商平台两种方式进行销售。



柬埔寨国人免税购物政策落地启动仪式



中国中免在柬埔寨

# 以人为本

- 规范雇佣 权益保障 60
- 助力成长 人才保留 63
- 安全生产 健康至上 66

# 03



## 规范雇佣 权益保障

### 员工权益

我们始终坚持“以人为本”的管理理念，严格执行《劳动法》《劳动合同法》等法律法规以及我国已签署的国际人权和劳工公约如《同酬公约》《消除就业和职业歧视公约》等，坚持诚实守信、公平公正原则，充分保障员工权益。

#### 招聘管理

我们已建立全面的员工招聘体系，通过校园招聘、招聘会、招聘机构、线上招聘平台、内部招聘等方式开展员工招聘，依法与员工签订劳动合同，充分保障员工合法权益。对高端人才，我们坚持外部引进和内部培养相结合，广纳贤才、择优录用。

我们坚持以品质与能力并重的选聘原则，尊重差异，鼓励多元，禁止一切形式的歧视行为，确保招聘工作的公平、公正、公开。我们根据各岗位实际需要制定用人标准，对年龄、性别、民族、宗教信仰等无限制要求。

#### 用工准则

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

#### 离职管理

除非特殊情况，我们一般不会主动终止或解除与员工的劳动合同关系。确需与员工终止或解除劳动合同的，我们严格按照劳动法律法规要求及程序实施，对依法应当给予经济补偿的，按法律要求核发补偿。我们亦不会以任何理由和手段限制员工对新工作的选择，涉及竞业限制的特殊情况均按照事先签订的协议履行。2022 年，本公司员工流失率 8.48%，其中总部员工流失率 3.6%。

#### 节假日及工时管理

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

#### 薪酬管理

公司坚持市场化理念，按照“业绩薪酬双对标”原则，与公司发展战略、人才战略相匹配，遵循业绩优先、兼顾公平、正向激励、持续发展的原则，建立绩效薪酬管理体系。我们根据经营情况和市场对标值，合理确定薪酬水平；按照市场通行做法设置基本薪酬和绩效薪酬比例，其中基本薪酬根据岗位职级确定，绩效薪酬与公司整体业绩完成情况、部门业绩完成情况以及本人绩效考核结果挂钩，形成激励与约束并重的管理机制，实现收入能增能减。在长期激励方面，公司各级企业经理层人员按任期制契约化管理，截至 2022 年末，共有 166 名各级企业经理层成员享有任期激励项目。

我们按照国家和地方政策，建立实施福利制度，在按时足额为员工缴纳社会保险和公积金的同时，提供企业年金、补充医疗、食堂用餐等福利项目，构建以社会保险为基础、企业福利计划为补充的多层次福利保障体系。

### 民主管理

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

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

### 案例 公司工会积极开展职工合理化建议线上交流活动

2022 年 11 月 24 日，公司工会面向总部广大职工群众，按总部 11 个工会小组，每小组至少 3 至 6 人次代表，分两个专场，四次会议分步推进开展合理化建议线上交流活动。会议期间，大家围绕新发展阶段，就大家日常工作的所需、所盼、所想、所感积极建言献策。

本次活动共收集涵盖员工福利、厂务公开、办公设施优化、作用发挥等四大类、20 条建议。会后，公司工会对所有意见建议进行认真梳理，依照《工会法》，逐条规范落实，切实依法维护职工的合法权益，突出工会工作的政治性、先进性和群众性，为助力企业高质量发展做出应有的贡献。

### 员工概况



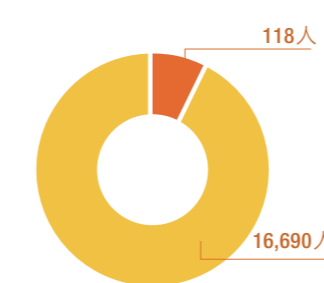
#### 员工总数

16,808 人

女性员工数量 9,271 人 占比 55.16%	男性员工数量 7,537 人 占比 44.84%	少数民族员工数量 1,282 人 占比 7.6%	管理层中少数民族员工比例 13.30%
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	------------------------

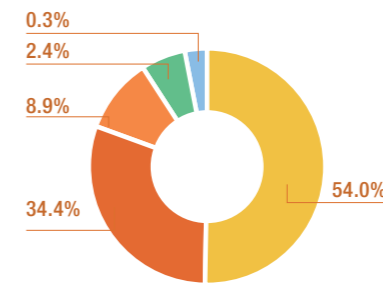
外籍员工数量 493 人 占比 2.93%	港澳台员工数量 560 人 港澳台员工占比 3.30%	残疾员工数量 84 人	董事会、监事会成员中女性占比 30%；女性高层管理人员占比 28.57%；女性中层管理人员占比 36.13%
--------------------------------	--------------------------------------	----------------	--

#### 按层级划分的员工人数



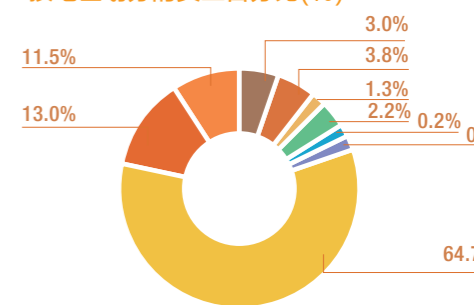
■ 中高层管理人员  
■ 普通员工

#### 按年龄划分的员工百分比(%)



■ 29 岁以下  
■ 30-39 岁  
■ 40-49 岁  
■ 50-60 岁  
■ 60 岁以上

#### 按地区划分的员工百分比(%)



■ 华北地区  
■ 西南地区  
■ 华中地区  
■ 西北地区  
■ 华南地区  
■ 港澳台地区  
■ 华东地区  
■ 东北地区  
■ 海外



### 员工关爱

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

#### 员工福利方面

我们制定了《病困职工帮扶和工会集体福利管理规定》，工会基于员工年龄结构、品味见识、生活习惯等特点，充分调研员工意见，为员工送去温暖实惠的节日关怀和生日祝福。我们关心困难员工、女性员工等各类群体，积极开展困难员工慰问和结婚生育员工慰问等。

#### 员工活动方面

我们适时组织各类文体活动，举办节庆系列活动，并设立各类文体兴趣组，建立职工图书角，以丰富多样的文体活动充实员工精神生活。



职工图书角

### 案例 公司举办“职工线上 AI 健身活动”

为更好向广大职工提供工会服务支持，有效落实职工合理化建议诉求，丰富职工文娱生活，强健体魄，公司工会于 2022 年 12 月 8 日 - 2023 年 1 月 6 日举办职工线上 AI 健身活力赛。



“职工线上 AI 健身活动”海报

### 案例 公司组织“悦享青春 邂逅浪漫”青年交友活动

公司打造高质量青年交流平台，增强企业青年人才的归属感和幸福感。2022 年，公司在北京世界花卉大观园组织“悦享青春·邂逅浪漫”青年交友联谊活动。



“悦享青春 邂逅浪漫”青年交友活动

#### 党建活动方面

公司员工参与的“喜迎二十大”微视频作品《星火》入选国资委第三届中央企业社会主义核心价值观微电影、微视频征集活动专题片展映，并获全国总工会网络正能量微视频征集活动二等奖。企业故事微电影《礼物》获第十届全国品牌故事大赛总决赛微电影比赛一等奖。

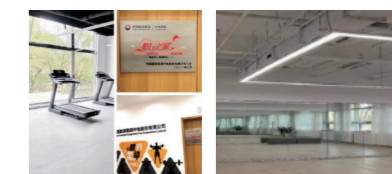


《星火》观看二维码

《礼物》观看二维码

#### 办公环境方面

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



面积 247 平方米 职工文体活动中心：配备中央空调、舞蹈镜、软凳、更衣室等必要设备设施



办公区引入星巴克咖啡



员工书法活动



员工书法、绘画、摄影展



公司领导慰问春节期间坚守岗位的一线员工



三亚海棠湾党支部组织“包饺子、送温暖”活动



美食节活动

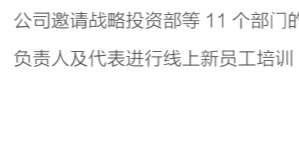
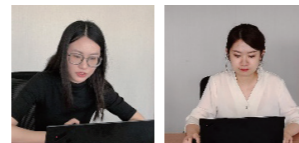
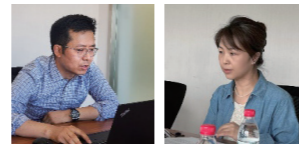
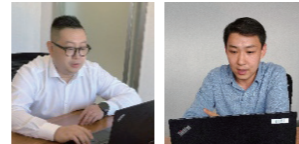
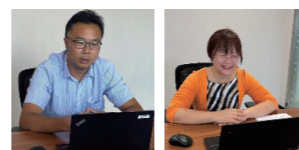
### 助力成长 人才保留

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

#### 员工培训

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

2022 年，我们为拓宽中高层管理者知识视野，提升战略思维和创新意识，与国资委、中国大连高级经理学院等合作，围绕研修国际国内政治经济形势、商业创新思维、领导力发展等热点课题，组织“国际国内政治经济形势与经济发展走势分析”专题讲座、“世界一流大讲堂”系列讲座等，共开展 27 次培训，累计课时约 80 学时。



公司为拓宽中高层管理者知识视野开展的系列讲座

公司邀请战略投资部等 11 个部门的负责人及代表进行线上新员工培训



2022 年 8 月，我们组织年度新员工培训，邀请战略投资部、纪委办公室、采购中心、供应链中心、运营与营销中心等 11 个部门的负责人及代表进行线上直播，组织新员工在线参训；录制并更新员工培训课件，在“中国免税学堂”线上学习平台创建新员工专题学习项目，供员工随时查阅与学习。培训深入介绍免税行业、公司发展历史及重点业务概况，帮助新员工快速融入公司。

我们于 2019 年推出了线上培训平台“中国免税学堂”，线上课程持续完善，为员工充实专业知识、提升业务能力提供了丰富的资源，并通过线上线下培训相融合的模式，激活企业学习活力，构建良好的学习生态。2022 年推送课程专题 17 项，组织直播培训 17 场，累计参训人次 71 万余人次。

推送 **17** 项课程专题 | 组织直播培训 **17** 场 | 累计参训 **71** 万余人次



“中国免税学堂”开设了丰富多样的课程

2022 年我们与第三方机构合作，启动“课程体系搭建与课程开发”项目，搭建基于公司实际业务的内部课程体系。联合采购中心、供应链中心、运营与营销中心等核心业务部门，通过访谈、工作坊等形式，绘制完成第一批学习地图，理清了重点业务人才的培养路径，梳理出待开发的内部课程 16 门。项目组织内部业务专家与内部讲师，开展课程开发工作坊，截至 2022 年末，已产出核心业务课程 13 门，充分发挥内部专业人才优势，萃取关键岗位案例，将组织经验充分沉淀与传承。



2022 年公司与第三方机构合作，启动“课程体系搭建与课程开发”项目

为同步提升培训质量和人员培训水平，我们制定了《内部讲师管理规定（试行）》，涵盖内部讲师选拔、认定、授课流程，以及职责和激励标准。目前共选拔聘任了内部讲师 30 人。通过“优师优课”品牌系列直播活动，全年组织内部讲师开展《结构化思维》《葡萄酒专业知识及常见问题解析》《雪茄基础知识解析》《免税销售能力提升》等主题直播十余次，以练代培，提升内部讲师综合能力和授课能力，助力内部讲师成长，并促进业务知识分享。



我们组织内部讲师开展《五步成为执行高手》《葡萄酒专业知识及常见问题解析》等主题直播十余次

2022 年，本公司开展培训情况如下：

员工培训绩效表			
指标	二级指标	单位	2022 年
公司培训覆盖率	/	%	100
按性别划分的受训员工百分比	男性	%	100
	女性	%	100
按雇员类别划分的受训员工百分比	管理层	%	100
	中层员工	%	100
	普通员工	%	100
培训总学时	/	万小时	33.0
人均受训学时	/	小时	19.6
按性别划分的平均受训时数	男性	小时	19.3
	女性	小时	19.9
按雇员类别划分的平均受训时数	管理层 <sup>4</sup>	小时	162
	中层员工	小时	22.6
	普通员工	小时	19.5
按地区划分的平均受训时数	境内	小时	19.6
	港澳台地区	小时	16.1
	海外	小时	26

### 员工发展

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

我们根据公司实际情况，在开展岗位价值评估的基础上，搭建覆盖各级各类岗位的职级体系，以更好反映岗位价值和個人能力素质，从而更好支撑人才管理。我们的职级体系分为管理序列、专业序列、支持序列。我们的职级晋升分为年度职级晋升和专业评审晋升，按照分级管理体系和岗位任职资格标准，基于员工的个人能力素质、绩效表现和任职资格进行评定，确定员工序列、职层及职级。我们的岗位序列之间可进行双向流动，畅通员工的全职业发展通道。我们对所有员工采用目标管理法 (MBO)、关键绩效指标法 (KPI)、360° 评估法等方法进行综合绩效管理。考核内容包括工作业绩和能力素质两方面，通过同类员工综合分数的排名确定绩效考核结果，绩效管理覆盖员工的比例为 100%。

2022 年，我们以专业技术人才评审和职业技能等级认定工作为抓手，全面推进干部员工职业能力素质提升工作。职业技能等级认定方面，公司以商品营业员为目标职业工种，首次开展职业技能等级资格申报工作，真正实现了技能人才认定工作从“0 到 1”的突破。职称评审资格方面，公司积极挖掘、严格选取在相关专业领域经验丰富的高级职称人才，推荐为中国旅游集团工程系列高级职称评委，协助集团取得工程、会计系列职称自主评审资格。2022 年度公司近百人次新取得相关职称、技能等级和职业资格。未来，公司将继续立足公司发展实际需要，坚持人才强企和人才引领驱动，全面提升人才自主培养的质量，着力培育一批旅游零售专业领域的专家能手。不断完善人才评价与培养的长效机制，扎实高效推进专业技术人才评审、职业技能等级认定等工作。

<sup>4</sup> 就公司组织的培训课程而言，对不同层级的员工并无显著区别；但本公司管理层参加教育培训的时间需符合中共中央发布的《干部教育培训工作条例》的规定，因此参加了较多培训。

## 安全生产 健康至上

### ▶ 安全生产

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

2022 年，公司安全文化体系建设荣获国家应急部第三届安全文化十大实践案例，是商贸行业唯一获此奖项的企业，也是中国旅游集团内首家获此奖项的事业群。

### 依法治安

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

### 党建统安

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

2022 年，公司组织 7 次安全生产专题会议，贯彻落实国家部委和集团工作要求，并结合实际进行再部署、再落实；公司各级党委认真传达总书记关于安全生产指示批示精神，多次组织集中观看“生命重于泰山”电视专题片并在公共区域显示屏滚动播放，“生命至上、人民至上”的理念进一步深入人心。

### 机制保安：

#### 安全生产管理体系方面

本公司明确安全委员会的人员组成及职责，各大型门店及各在建项目均按要求配备了专职安全管理人员，有力地保障各项安全工作顺利开展。同时，公司结合货仓实际情况，制定《货仓管理守则》等规范性文件，加强货仓安全管理，保障货仓正常生产。2022 年，公司与各部门、所属企业签订相关目标责任书 126 份，明确管理内容、考核要求和奖惩标准，并指导、监督各级公司逐层细化分解，实现安全生产责任 100% 覆盖。

#### 安全风险应急管理方面

本公司已制定《生产安全事故应急预案》，各单位以强化现场应急救援、提升应急处置能力为出发点，不断调整优化应急指挥体系和协调联动机制，做好物资、装备和人员等保障，有针对性地开展各类应急演练活动。公司 2022 年组织消防、办公生产区域遇险紧急疏散、防台防汛等不同类型的应急演练 326 场，参与 1.85 万人次。

实现安全生产责任

**100%** 覆盖

应急演练

**326** 场

参与

**1.85** 万人次



公司向员工发放消防宣传资料



物流中心开展消防应急演练



公司开展消防疏散培训与演练



物流中心开展消防应急演练



物流中心开展消防应急演练

2022 年，各下属公司也根据实际情况积极开展应急演练工作。三亚市内免税店在安全月期间举办大型综合应急处置实战演练，检验应对防爆处突、疏散逃生、火灾处置等突发事件的快速反应、协同配合和科学处置的联合作战能力，2,000 余人参与演练。

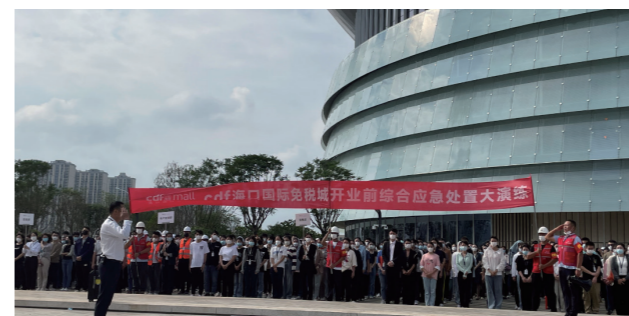


三亚市内免税店进行防爆处突演练



三亚市内免税店进行消防和疏散演练

海口国际免税城在开业前组织开展包含反恐防暴、消防灭火、人员疏散、医疗救助等环节的综合应急实战演练，1,500 余人参与演练，确保安全稳定开业。



海口国际免税城开业前进行综合应急演练



海口国际免税城进行应急疏散演练

投资公司组织各所属企业根据项目实际情况编制 20 余项专项应急预案，并组织开展防汛防台、物体打击等专项应急演练 21 次，有效提高安全防范和应急处置能力。



投资公司开展消防应急演练 投资公司在建项目开展物体打击应急演练 投资公司在建项目开展消防应急演练

编制  
20 余项专项应急预案  
组织开展专项应急演练  
21 次

### 在安全生产检查与防控方面

公司本部建立安全风险分级管控模板，组织所属免税综合体、各门店、在建工程、仓库全面开展风险辨识评价，对安全风险实行分级管控，落实“一企一清单、一店一清单”工作机制。公司本部定期核查较大及以上风险的管控情况，并结合安全检查，服务、指导、监督各单位完善管控措施。2022 年，各单位排查发现的所有隐患均已完成整改。

报告期内，公司领导主动履职、深入一线、靠前指挥，先后 11 次带队对海口免税城项目、三亚市内免税店、日上中国、日上上海、深圳前海仓库、海南物流中心等重点企业、重点单位开展中秋、国庆、二十大期间等重要时间节点安全生产检查，确保持续安全稳定。



公司管理层带队检查燃气安全 公司管理层带队调研日上中国安全生产工作 公司管理层带队检查物流中心安全工作 公司管理层带队检查海口国际免税城安全工作

### 案例 公司扎实开展“安全生产提升年”行动，深化专项整治行动，加大隐患排查力度

公司扎实开展“安全生产提升年”行动，进一步加强源头治理，持续组织开展隐患排查整治。公司组织开展大排查大整治，紧盯重点领域和关键环节，排查发现的隐患全部完成整改。我们坚持创新监管方式，送安全服务到一线，聘请专业机构对重点单位、重点项目开展专业化隐患排查，督促对发现的问题隐患整改闭合，并进行现场教育培训。我们盯紧盯牢季节性风险、行业性隐患、反复性问题，积极组织开展全系统、全要素、全覆盖的安全检查和隐患排查，按照要求狠抓整改。



聘请专业机构对重点单位进行隐患排查



聘请专业机构对重点项目现场进行检查和培训

### 科技兴安

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

### 全员护安

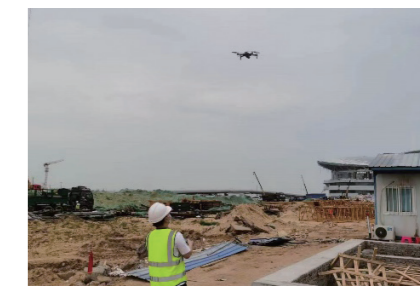
本公司厚植“全员护安”的文化底蕴，组织各单位深入开展安全生产月、职业病防治法宣传周、安全咨询日等活动和新员工入职安全培训，充分利用宣传栏、横幅、网络学习、知识竞赛等形式普及和宣传安全生产法律法规、安全生产常识。2022 年，公司组织开展安全生产大讲堂、公开课、专题讲座等活动，各级企业主要负责人带头学习总书记关于安全生产重要论述、亲自讲授安全公开课、宣传贯彻安全生产法和国务院安委办十五条举措，普及企业主体责任落实不到位被实行“一案双罚”的案例，推动“第一责任人”守法履责。

下属公司亦积极开展全员安全知识普及培训。三亚市内免税店在安全月期间以“线上+线下”多种形式向员工普及安全生产知识，向员工和顾客发放安全咨询日宣传单，推动形成人人关注安全、人人参与安全的良好氛围；日上中国邀请属地管理部门联合开展消防、燃气、反恐等主题教育培训活动，并开展在线考核，进一步提高员工紧急事件处置能力。

2022 年，公司共投入安全生产费用 3,554 万元，充足的安全投入为企业安全发展提供了强有力的保障。2022 年，公司全年共组织开展各类安全培训 667 场，参训人员 1.66 万人次。2022 年，本公司未发生安全生产事故。公司在报告期内无工伤、工亡人员。



员工实名制安全通道



无人机巡查施工现场

### 身心健康

公司贯彻以人为本的理念，把员工的生命安全和身心健康放在第一位。在职业健康管理方面，公司组织员工进行年度体检，开展健康类专题讲座，提升员工健康意识，切实守护好每一位员工的健康。此外，本公司组织各下属公司结合业务实际，开展职业危害排查，重点关注营业门店的噪声危害和在建项目的高温危害。



本公司制作《职业病防治法》宣贯培训材料，并通过线上线下相结合的方式宣传普及职业病防治知识。



2022 年，公司制定印发《职业健康安全管理办法》，强化职业病防治主体责任，提升职业病风险防控能力，保障员工健康安全和法定权益。



海免公司联合海口市红十字会及海口市 120 急救中心，开展急救知识普及讲座及救护成员组培训，“解锁”应急状态下自救、互救技能，提升员工职业健康及安全意识。



三亚国际免税城一期、二期针对空调机房、柴油发电机房等可能产生噪声的场所，聘请专业机构进行了噪声检测，结果均符合要求。



海口国际免税城及物流基地等在建项目定期督促检查施工单位的高温防护措施，要求避免高温天气期间室外露天作业，并为工人提供防暑降温物资和药品。

# 关爱地球

- 践行绿色 低碳运营 72
- 绿色建筑 深耕基石 82
- 创新引领 绿色营销 88

# 04



- 7 经济适用的清洁能源
- 12 负责任消费和生产
- 13 气候行动
- 2 零饥饿

## 践行绿色 低碳运营

中国中免一直秉持绿色发展理念，严格遵守《环境保护法》等法律法规和政府有关生态文明、环境保护文件的精神，以及运营所在地要求，从多方面发力，积极践行节能降耗、绿色环保，守护绿水青山，共建美丽中国。

中国中免在 2022 年未发生能源节约与环境保护重大违法违规事件，未发生被各级环保部门处罚或通报的情况。

### ▶ 绿色办公 低碳生活

我们聚焦双碳战略目标，全面推进节能环保工作，从绿色办公出发，减少资源消耗，降低办公成本，树立节约观念，营造“人人讲节约、事事讲节约、时时讲节约”的良好氛围，推动循环利用，促进可持续发展。

我们在绿色办公方面采取的具体行动：

#### 绿色思想贯彻



认真组织各所属企业学习贯彻习近平总书记关于碳达峰、碳中和的重要讲话和指示批示精神，持续宣传并深入推进绿色低碳转型发展；

发布《中旅免税绿色低碳倡议书》，倡导全员做低碳节能的践行者、传播者和引领者；

办公区域张贴随手关灯、节水提示，并有计划地组织开展能源节约与生态环境保护宣传和培训；

开展节能宣传周及低碳日活动，组织职工观看节能低碳系列展播视频，参与人数达到 8,530 人次。2022 年，日上北京在各区域餐厅、证件室等公共场所播放节能低碳宣传片，各班组利用班前会时间组织员工线上观看。

#### 绿色行动落实



推行无纸化办公：使用 OA 办公平台收发公文，同时尽可能减少纸质文件打印；

办公用品采购管理：自 2021 年 1 月起，启用办公用品采购系统，实现线上一体化采购流程，统一控制采购数量、采购金额，提高采购效率，节约开支、减少浪费；

推行垃圾分类：公司经营及办公活动中产生的不同种类垃圾均由正规清运单位负责处理，减少环境污染；

根据油卡和车辆管理办法，严格落实用车及用油，切实做到一车一油卡，公车不得私用，只得作为商务外出用，每次加油时记录加油量和车辆公里数，留存加油小票作为监督依据。坚决杜绝滥用公车、过度加油等行为。

#### 节约资源使用



节约用电管理：建立健全节电管理制度和设备操作规程，减少不必要的办公电器和非办公用电；推进重点耗能设备节能改造，逐步淘汰低效设备；定期对空调系统进行清洗，提高空调能效水平。

减少燃油消耗：进一步规范公务用车使用管理，根据用车人数，指派车辆车型，降低车辆燃油消耗；鼓励线上会议，适当减少出差产生的能源消耗。

减少水资源使用：在洗手间安装自动感应式水龙头，以节约用水。

减少塑料使用：公司及各下属公司积极开展减塑行动，播放减塑宣传片、发放宣传材料。2022 年，中免国际为员工提供陶瓷及金属餐具，停止使用一次性餐具，减少一次性塑料产品损耗。

员工手册中明确指出，员工就职和住宿期间，要节约用水、电等资源，下班或离开宿舍关闭空调和切断不需要用电的电源，不得擅自使用私人大功率电器，杜绝浪费水电等行为。

#### 绿色理念传递



各门店积极开展减塑行动，向顾客普及禁塑限塑知识，引导顾客减少使用塑料制品并做好废弃物品的垃圾分类，进一步树立绿色消费理念。2022 年中免海南区域店铺以绿色环保材质购物袋全面替换塑料材质购物袋，全年提供环保购物袋超 2,413 万个。

### ▶ 能源与排放物管理

本公司严格贯彻落实《中央企业节约能源与生态环境保护监督管理办法》等节能减排工作号召，通过加强日常管控、优化流程、提高技术、整合资源等手段，持续推动高质量可持续发展，构建新发展格局。

在组织机制建设方面，公司不断强化节能环保管理组织建设，组织各所属企业设置节能环保管理职能机构，配备专职或兼职节能环保管理人员，完善节能环保工作责任链条。

在监督管理方面，强化责任意识，狠抓监管措施，与所属企业签订《环保目标责任书》，明确节能环保管理内容、考核要求和奖惩标准，落实环境保护主体责任，保证节能环保资金投入，严控环境风险，杜绝污染事件发生。

在宣传教育方面，持续组织所属各企业学习关于碳达峰、碳中和的方针政策、基础知识、实现路径和工作要求，学习掌握在推进绿色低碳发展、调整产业结构、优化能源结构、提升能源资源利用效率、强化绿色低碳技术推广应用等方面的新思想、新理念、新做法。

#### 能源资源消耗和温室气体排放概况

本公司在日常经营过程中消耗的能源和资源主要包括电力、天然气、柴油、汽油以及水资源等。2022 年，本公司能源与资源使用、由此产生的温室气体排放总量及强度<sup>5</sup>如下表所示：

<sup>5</sup> 2022 年，天然气消耗量统计范围为本公司总部大楼，电力、汽油、柴油和水消耗量统计范围为本公司总部大楼和三亚国际免税城。三亚国际免税城在海口国际免税城 2022 年 10 月开业前一直是公司最大门店，且销售收入占比较高，具有足够的代表性。公司将在以后年度逐步扩大统计范围。

类别	2022 年	单位
电力	24,113.09	兆瓦时
天然气	14,835.24	立方米
柴油	151,219.00	升
汽油	35,709.00	升
综合能源消耗量	26,146.63	兆瓦时
综合能源消耗强度	0.17	兆瓦时 / 平方米
直接温室气体排放 (即范围一) <sup>6</sup>	524.25	吨二氧化碳当量
间接温室气体排放 (即范围二) <sup>7</sup>	13,985.59	吨二氧化碳当量
温室气体排放总量	14,509.84	吨二氧化碳当量
温室气体排放强度	0.9	吨二氧化碳当量 / 平方米
耗水	156,564.16	立方米
耗水强度	1.01	立方米 / 平方米

### 节能措施

本公司秉承节能减排、绿色环保的经营理念，在不断拓宽业务规模、谋求自身发展的同时，也强调在经营过程中通过组合方式降低能耗。2022 年，公司及各免税门店持续加大节能降耗宣传力度，引导各岗位员工和购物游客树立节能降耗的意识，并通过在日常管理中加强水、电、气消耗监测，安排专人巡检电路开关及无人使用时设备开关情况，制定节能降耗针对性措施，推进能量系统优化。

### 案例 三亚市内免税店认真践行节能降耗

#### 节电

增加节能设备设施投入，通过铺设绿化灌溉通道、安装智能时控设备等，对绿化和照明进行系统化、科学化管理。

减少照明灯具数量，缩短夜间亮灯面积和时间，尽可能减少大面积夜间亮灯，减少电力消耗。

对物流仓库、卸货平台、设备机房等功能设施的照明进行改造，更换 LED 灯具，同时要求新店铺必须使用 LED 灯具。



#### 节水

调节用水设备用水量，减少跑、冒、滴、漏。

#### 节油

严格执行《车辆管理规定》，规范车辆使用，严禁公车私用，车辆加油使用油卡并专卡专用。

### 案例 公司发出节能降耗倡议书

#### 节电

办公室及宿舍空调温度设置不低于 26 度，离开场所前 20 分钟关闭空调；若长时间无人在场所内应关闭空调。

下班关闭打印机、电脑、风扇、热水器、照明灯等电源（非办公需要不得将电脑设为待机状态）。

各店铺开业迎宾前，仅开启足够满足工作需要的照明灯，正式营业前 10 分钟再开启营业状态所需电器设备；营业结束后及时关闭相关电器设备及照明灯。

#### 节水

养成随用随开和用后随关的用水习惯，杜绝“长流水”现象。

发现水管有“跑、冒、滴、漏”现象时，应及时向工程物管部报修。



### 排放物管理

公司遵守《环境保护法》《固体废物污染环境防治法》等法律法规要求，严格管理企业废水、废气、废弃物等排放，遵循“绿水青山就是金山银山”的发展理念，防止污染，使环境持续改善。

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

### ▶ 节能减排 应对气候变化

气候变化正对我们产生广泛而深远的影响。作为具有强烈社会责任感、使命感的企业，我们快速采取行动，全面分析气候变化可能带来的挑战，通过持续减少自身运营所产生的碳足迹，有效应对气候变化对我们自身带来的影响。本节内容参考 TCFD（气候相关财务信息披露）的建议，阐述我们在应对气候变化方面已做的努力和将来的方向。

#### 治理

在气候相关风险与机会的治理方面，我们已建立 ESG 管治架构，以覆盖对 ESG 相关工作的全面管治，其中包括对各项与应对气候变化有关项目的管理。

**a. 董事会对气候相关风险和机遇的监督情况：**本公司董事会持续推动公司气候相关风险与机遇的治理工作。董事会遵循公司 ESG 治理体系架构，为气候变化风险与应对的最高决策机构，并协同董事会战略委员会共同管理监督公司气候治理相关工作落实，定期审视工作进展。

我们明确，董事会在审查和指导战略、重要行动计划、风险管理政策、年度预算和商业计划以及制定组织机构的业绩目标、监控实施和执行情况、以及监督重要资本支出、收购和资产剥离时需要考虑气候相关问题。

<sup>6</sup> 直接温室气体排放量：公司柴油、汽油及天然气消耗量乘以对应的排放因子，排放因子参考①《中国能源统计年鉴》②《IPCC2006》；

<sup>7</sup> 间接温室气体排放量：公司外购电力用量乘以对应排放因子，排放因子参考生态环境部《关于做好 2022 年企业温室气体排放报告管理相关重点工作的通知》。


**b. 管理层在评估和管理气候相关风险和机遇方面的职责：**我们成立 ESG 工作领导小组，组长由公司董事长担任，成员包括公司各部门主要负责人。ESG 工作领导小组作为公司 ESG 工作的管理和协调机构，统一领导各项 ESG 工作，包括对气候相关风险与机遇的治理的工作落实进行日常监督与汇报，统筹气候相关风险与机遇的日常管理工作。

我们对公司可能面临的因气候变化导致的风险和机遇逐步开展现状审视、战略制定、风险管理、指针和目标识别与管理。

**策略**

**a & b. 我们所识别的短、中、长期气候相关风险与机会，及公司业务、策略和财务规划上与气候相关风险与机会的冲击：**我们参考 TCFD 框架的建议，主动识别了各类与气候变化相关的风险，分析风险对公司带来的供应链、业务经营、营业成本和营业收入等方面的冲击，并制定应对措施。

**转型风险识别**

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

**实体风险识别**

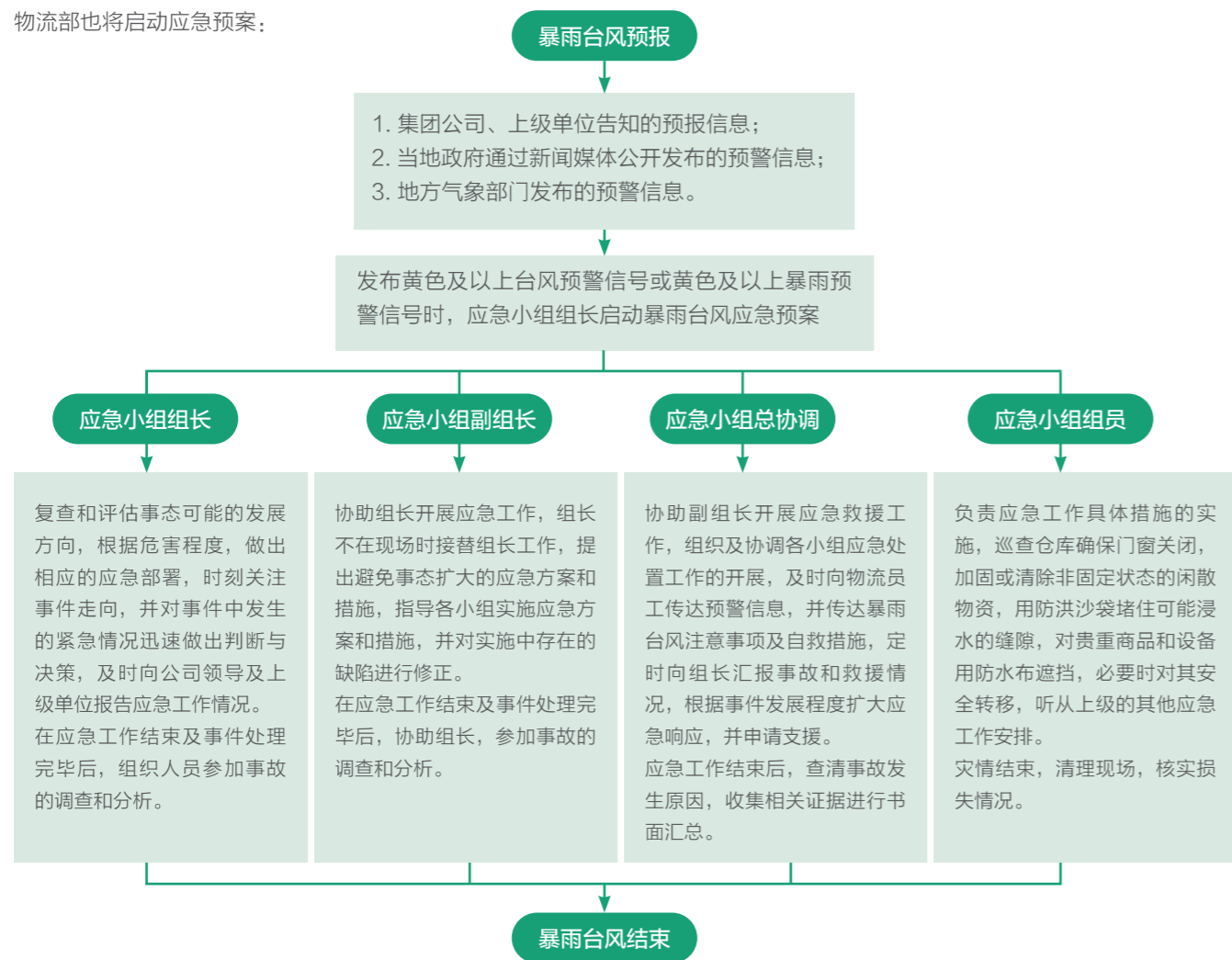
气候变化风险类型	气候变化风险描述	影响周期	采取的行动
 急性实体风险	台风、强降水等极端天气事件突发频率和强度的增加，可能会导致客流减少、商品运输困难、免税店闭店，进而引发业务稳定性降低、成本上升等风险。  重大极端天气事件也易引发免税店设施损坏，员工缺勤，和员工安全事故，增加不利因素。	短中长期	通过制定极端天气应急预案，提升公司在气候变化急性风险方面的适应力：积极做好极端天气风险防控，关注并参考政府发布的台风预警和防御指南，制定极端天气应急预案，组织开展应急培训与演练，做好应急物资储备以及安全防范和应急值守工作，与第三方物流公司构建气象信息互通机制并合力防护，尽量减少极端天气带来的损失。
 慢性实体风险	降雨量增多和海平面上升所带来的极端降水和洪涝灾害发生的可能性增大  较为长期的气候模式转变可能会增加公司运营成本。例如持续高温将增加供水需求量和夏季制冷需求，导致能源消耗和设备维护成本增加。	中长期  短中长期	在项目开发选址时充分考虑地理因素，避免灾害发生对于基础设施的重大影响。  推进节能减排的相关举措，提高公司对气候变化慢性风险的适应力，如在运营过程中持续推广节能降耗措施，在节能的同时降低成本。  持续拓展线上业务，将线上、线下业务融合并保持良好发展势头，以尽量减少气候风险可能对公司线下业务运营带来的负面影响。

**案例 海免公司美兰店为应对极端天气制定应急预案**

海免公司美兰店销售部根据台风天气预报，实时跟进台风当天航班取消情况，并对接机场候管室对商家运营要求，如出现大面积航班取消，立马启动预案：一是，加快办理寄存业务速度，临时增设办理点，并增加人手；二是，了解第二天航班情况，根据第一个各时段航班情况，合理安排开店及上班人数。销售部为保障公司正常运营及员工安全，做到：一，优先安排在机场住宿员工和开车员工上班，保障店铺正常开门营业，上下班时给员工提供便利；二，安排防台防汛值班，每小时巡场一次，并进行通报，确保航后遇到突发情况能第一时间进行处理；同时，运行保障部实时关注台风动向，发布台风预警，及时安排安全相关人员对场内进行防台防汛隐患排查，做好防台物资储备工作，并发布台风安全提示，提醒员工出行安全，切实做好防台防汛值班及现场突发状况应急工作。



物流部也将启动应急预案：



我们抓住应对气候风险带来的机遇，赋能企业可持续发展。

领域	战略机遇	我们的转型	影响周期
业务经营	打造具有气候韧性的基础设施	我们的海口国际免税城、三亚国际免税城在设计初期就采用了绿色设计标准，如三亚国际免税城项目在设计阶段采用众多的节能、绿色技术，并落实装配式建筑标准和精装修交付标准，通过建筑围护结构体型优化、商业中庭采光与遮阳一体化设计、高能效暖通空调设备、温湿度及空气质量监测、海绵城市、一级节水器具、市政中水灌溉、建筑隔声材料、智能化系统集成管理等一系列智慧高效的技术措施。 更具气候适应力的基础设施建设能够抵御气候灾害，充分利用自然资源，有效节能减排。	短中长期

领域	战略机遇	我们的转型	影响周期
产品及服务	联合品牌推出绿色产品	消费者更青睐环境友好的绿色产品，我们联合各品牌，推出可持续理念的绿色产品。	短中期
	融合线上线下业务	迎合当下消费者购物习惯，我们持续加深线上、线下业务的融合力度，为消费者提供更便捷的线上线下一体化服务。	短中长期
供应链	推动绿色物流包装	我们坚持使用可循环、可降解的环境友好型包装材料，积极推动包装自动化、智能化升级，致力于将一联单、瘦身胶带应用到物流链中。我们建立废旧材料回收系统，对包装、纸箱、纸皮等材料进行回收利用，延长了包装物的生命周期，提高了资源综合利用效率。	短中期
	优化货运模式	相较于航空运输而言，海洋运输的单位碳排放更少，节能减排效果显著。我们与品牌方共同合作，逐步提高采购运输过程中的海运占比。	中长期
	发展新能源工具使用	大力推行清洁能源设备的使用，充分利用电力驱动的叉车取代传统燃油叉车，减少碳排放以及环境污染。	短中长期

**c. 在策略上的韧性，考虑不同气候相关情境：**我们计划在未来合适时机，根据业务情况开展情景分析，探究在包括 2°C 或更严苛的情境下，公司的策略可能受到的气候相关风险与机会的影响，以及如何改变策略以应对潜在的风险与机会。

风险管理

我们重视并明确对气候相关风险的识别、评估与管理流程。

a. 公司气候相关风险的识别和评估流程

我们参考 TCFD 从风险发生的可能性与影响范围两方面，结合业务实际场景中已经发生或可以预见的气候风险，识别出对于业务有实质影响的、与气候相关的实体与转型风险。

b. 公司气候相关风险的管理流程

我们依据公司 ESG 管治架构管理气候相关风险，董事会作为最高决策机构，协同战略委员会共同管理监督气候相关风险和机遇。管理层统筹评估和管理气候相关风险和机遇的日常工作。我们参考气候相关风险对公司运营的影响程度，认定风险的重大性。

c. 公司气候相关风险的识别、评估和管理流程与整体风险管理制度的整合

我们将气候相关的风险管理纳入 ESG 整体管理框架，在董事会和战略委员会的督促和支持下，由 ESG 工作领导小组统筹推进气候相关风险管理在公司及子公司落实。

## 指标与目标

为了让气候变化过程和应对气候变化的行动成效可度量，选择合适的参数和指标，并制定对应目标十分重要。

- a. **我们依据策略和风险管理流程进行评估气候相关风险与机会所使用的指标：**我们根据香港交易所 ESG 报告指引之要求，积极响应国家“碳达峰、碳中和”工作，结合实际情况，明确了直接温室气体排放量与间接温室气体排放量两个与温室气体排放管理有关的气候相关风险指标，并进行披露。
- b. **公司范围 1、范围 2 的温室气体排放和相关风险：**公司通过一系列节能降耗措施，减少了温室气体的排放（参见践行绿色 低碳运营）。同时，本公司积极推进绿色建筑发展（详见绿色建筑 深耕基石），以期降低自身运营产生的温室气体排放。
- c. **公司管理气候相关风险与机会所使用的目标，以及落实该目标的表现：**为减缓及适应气候相关风险，我们设立与绿色办公相关的目标；持续宣导节能减排，落实落细中国中免《绿色低碳倡议书》；与绿色建筑相关的目标；新建建筑遵循绿色建筑标准，持续推进现有设施的节能改造，积极探索新能源使用，配合入驻品牌打造 LEED 金铂台。

我们已逐步落实以上目标，如发出《绿色低碳倡议书》，加大现有设施节能改造的力度。

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

## ▶ 珍惜粮食 减少浪费

公司遵守《反食品浪费法》，贯彻落实习近平总书记关于“坚决制止餐饮浪费行为”等一系列重要指示批示精神，践行党的二十大报告“在全社会弘扬勤俭节约精神”的重要要求，倡导节粮爱粮的意识，从员工食堂出发，呼吁大家减少餐桌上的浪费。

公司在节粮减损方面采取的具体行动：



餐饮部按照实际需求制作餐食，分批上餐，不提前大量备餐；并提高原材料使用率，从源头减少浪费。



员工餐采用自助餐形式供餐，适量取餐、取之有度。



公司及下属公司在食堂明显区域张贴“光盘行动”等倡导节约粮食的海报，弘扬中华民族勤俭节约的优良传统。

### 案例 三亚国际免税城革新员工用餐管理，节粮效果显著

2022 年，三亚国际免税城开始改革实施小碗菜形式；且要求员工需根据个人食量自行添加主食，并在食堂安装监控设备抓拍餐食浪费行为，经查实情节严重的，进行经济处罚，并将处罚结果粘贴于员工食堂公告栏。通过这两项措施，新的小碗菜模式较原套餐模式每日减少一半的浪费现象。



日上上海食堂内张贴节约粮食宣传海报 公司总部食堂张贴节约粮食标语 三亚国际免税城员工食堂小碗菜 三亚国际免税城张贴节约粮食宣传海报

### 案例 日上上海成立粮食节约和反食品浪费专项工作小组，以减少餐饮浪费

日上上海成立粮食节约和反食品浪费专项工作小组，以制止餐饮浪费，建立健全相关制度并有效实施。专项工作小组将餐饮部各项规章制度进行梳理并上墙公示，对公司内部制止餐饮浪费制度进行完善和补充，严格控制餐饮成本核算，规范从业人员的各项管理，杜绝铺张浪费。对就餐人员进行禁止餐饮浪费的宣传教育，食堂设专员监督就餐人员就餐行为，建议大家“吃多少，盛多少”“杜绝浪费”“减少不必要的外卖”“餐厨垃圾要分类”等。引导并建立良好的就餐秩序和氛围，让员工养成不浪费的好习惯。

## 绿色建筑 深耕基石

中国中免致力于构建时尚与环保融合的消费空间，引领旅游零售业的环保潮流。我们基于行业领先的绿色理念，在建筑的全建设周期中，制定并落实了国家和行业标准的绿色解决方案，取得了亮眼的绿色成果。

### 绿色建筑管理

#### 绿色建筑理念

为深入贯彻习近平总书记关于生态文明建设的重要指示精神，落实《绿色建筑创建行动方案》，中国中免积极推进绿色建筑发展。本公司项目围绕节能、节地、节水、节材和环境保护“四节一环保”绿色理念，结合当地的政策和项目特点，采用国标绿色建筑认证体系、美国 LEED 认证体系等先进认证标准指导设计、施工和运营，致力于在建筑的全生命周期内，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用、高效的使用空间，实现与自然和谐共生。

#### 绿色建筑制度

针对建筑建造，中国中免制定了完善的绿色建造流程和制度。本公司投资的建设工程，在组织编制工程概算和招标文件时，就提出了明确的工程绿色施工要求，包括节能降耗、控制扬尘、绿色运输、职业健康和安全生产等，在评分环节赋予分值权重，并要求施工方提供包括场地、环境、工期、资金等方面的保障。我们要求施工单位编制完整的绿色施工专项方案，建立行之有效的配套制度，并由监理单位对绿色施工专项案进行审查，严格按照国家、省、市的有关规定对绿色施工过程实施监理，同时加强过程中的实时检查，保证绿色施工落实落细。

#### 绿色建筑情况

本公司将可持续发展理念融入设计、建造、运营的每个环节，按照绿色建筑标准，打造全生命周期的优质绿色建筑。截至目前，规划中未来将建成的绿色建筑面积共计约 145.59 万平方米。2022 年开始设计的海口国际免税城地块四项目、三亚国际免税城一期二号地商业项目、三亚国际免税城一期二号地酒店项目，均按绿建二星进行设计，预计 2023 年可以获得绿建二星预认证证书。其中部分重点项目如下：

项目名称	认证
海口国际免税城（地块五）	获得 LEED 金级预认证
海口国际免税城（地块一）	获得绿色建筑二星预认证
海口国际免税城（地块四、六）	拟申请绿色建筑二星认证
三亚国际免税城一期二号地商业项目	获得 LEED 金级预认证 拟申请绿色建筑二星认证
三亚国际免税城一期二号地酒店项目	拟申请绿色建筑二星认证

### 打造绿色建筑 实现可持续发展

#### 三亚国际免税城

##### 项目概况

三亚国际免税城一期项目于 2014 年建成并正式开业；二期项目于 2020 年建成并正式开业。项目因地制宜，结合三亚市当地的天气、地理地形环境以及周边的交通运输情况，在设计阶段就进行合理规划和设计，实现有效节能减排。

三亚国际免税城硕果累累，荣获“第七届 REARD 全球地产设计金奖”“第八届 CREDAWARD 地产设计大奖-购物中心景观设计金奖”“三亚美食地标”及“三亚市十大夜间经济地标”奖。

##### 绿色设计标准

三亚国际免税城一期二号地商业项目从规划设计阶段就秉持节约资源、保护环境的理念，以国内和国际的绿色建筑标准为导向，建造可持续发展的高质量绿色建筑，为人们创造健康、舒适的空间。项目在设计阶段采用众多的节能、绿色技术，并落实装配式建筑标准和精装修交付标准，通过建筑围护结构体型优化、商业中庭采光与遮阳一体化设计、高效暖通空调设备、温湿度及空气质量监测、海绵城市、一级节水器具、市政中水灌溉、建筑隔声材料、智能化系统集成管理等一系列智慧高效的技术措施，在安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约和环境宜居等五个方面达到了绿色建筑二星级的标准。通过这些技术的实施，项目在可持续场地选址、室内外用水效率、降低能耗、废弃物管理、室内环境质量等方面达到国际标准，项目已获得 LEED 金级预认证，并预计在 2024 年获得 LEED 金级正式认证。

##### 绿色节能措施

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

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



三亚国际免税城一期二号地商业项目 LEED 金级预认证证书

项目	低碳环保措施
能耗	<p>建筑节能设计符合国家标准。对建筑的体型、朝向、楼距、窗墙比等进行优化设计，减少建筑整体的能耗。</p> <p>一期采用双银 LOW-E 中空 + 彩釉玻璃屋顶，局部玻璃立面采取粘贴反射膜处理。二期全场地金属装饰屋面遮阳设计覆盖率达到约 70%，降低室内太阳照射温度，减少空调能耗。</p> <p>电梯智能管理设计。扶梯智能调速运行、直梯群控，减少电力能耗。</p> <p>智能新风控制系统设计。过渡季节全新风运行；夏季室外温度高于室内温度时，可采用最小新风量运行。</p> <p>分时段分场景建筑智能照明设计，节约电力能耗。2022 年通过更新改造、汰换能耗大效率低的照明灯具，加装时控开关，设定灯光开启时间等措施，较上一年度节约用电约 96 万度。</p> <p>楼宇智控系统（智能办公、建筑节能、智能照明、智能监控、门禁系统、车辆管理系统）。</p>
水土资源	<p>采用海绵城市的雨水调蓄系统、透水铺装。设置雨水调蓄池收集雨水用于道路冲洗和绿化浇灌；设计透水铺装高效渗透地面雨水，减轻排水系统压力，维护城市土壤生态平衡。</p> <p>污水废水分类处理设计。污水经室外化粪池处理后排入市政；厨房废水经两道隔油器处理后排入市政。</p> <p>二期项目还具有河道护坡和植物养护设计，满足泄洪排涝要求，保证岸坡稳定，防止水土流失。</p> <p>为节约喷泉用水，定期对喷泉用水进行消毒灭藻处理，采用吸污泵对池底沉淀物进行吸污循环，以减少换水次数，较 2021 年节约用水 8 千余吨。</p>
清洁空气	<p>最高标准 1.0mg/m<sup>3</sup> 废气排放设计。按最高排放标准设计高效率油烟净化器，高于国标环保排放标准，提高园区空气品质。</p> <p>通过优化建筑布局和建筑间距，同时设置适当通风口，提高场地内空气流通效果。</p> <p>二期项目安装了车库智能通风系统，在地下车库设置诱导通风系统，根据一氧化碳浓度自动控制车库风机运行，提高车库空气质量。</p>
噪音管理	<p>噪声与振动控制设计。风机、水泵等设备采用低噪声并设计减震装置。</p>

### 绿色施工管理

三亚国际免税城一期二号地商业项目制定了绿色施工方案，包括环境保护措施、材料与资源综合利用、节能与能源综合利用、节水与水资源综合利用、节地与施工用地保护、施工废弃物管理等多项措施。项目采用多项绿色施工技术，通过首选本地化建材、选用可再循环建材、选用先进施工技术、工具定型化、裸土覆盖抑尘、场地洒水降尘、施工废弃物的回收和综合利用等方法，在各阶段施工过程中减少资源消耗和环境污染，确保施工过程中最大限度保护周边的自然环境。



### 绿色建筑运营

三亚国际免税城一期二号地商业项目制定调试计划，针对照明系统、暖通空调系统、消防系统等，进行承包商提交的相关文件审查、编制机电设备进场计划表、编制机电调试计划表、对机电设备的安装、启动和试运行进行记录，使机电系统达到绿色设计的性能目标，实现从设计、施工到运营阶段对机电系统安全高效运行的全程把控。

### 保护生物多样性

三亚市属于热带海洋性季风气候区，常年气温较高、且相对湿度较大，造就了丰富的生物物种，并形成了一套健康、良性和可持续发展的生态系统。项目开发建设过程中，注重对周边环境及生物多样性的保护，采用了众多绿色施工技术措施，最大程度上降低本项目对生态环境及生物多样性的影响：

- 施工围挡** 将施工现场与周边区域进行了物理划分与隔绝；
- 施工噪声控制** 避免施工噪声（昼间及夜间）对生物栖息地的扰动；
- 施工扬尘治理** 采用现场洒水、车辆出场前清洗等技术措施，降低施工扬尘对生态环境的影响；
- 施工现场热舒适度控制** 采用植被、遮阳及雾森系统等技术方式，使施工现场的温湿度与周边环境保持一致，避免产生强烈的热岛效应；
- 施工污水排放** 施工过程中产生的污水，率先进入化粪池，经生物发酵、处理后实行定期外运，不得污染土地；食堂废水进入隔油池进行净化处理后，方可排入市政管路；
- 土方平衡并原土填埋** 土方平衡并原土填埋：在施工前期，精准测算土方开挖量，并合理规划后期的回填量及现场景观使用量，尽可能使用回填土，确保生态系统及生物群落对土壤环境的适应性。

### 海口国际免税城项目

#### 项目概况

中国中免以“双碳”目标为引领，紧跟“十四五”规划的发展目标，秉持走绿色发展之路，共创海岸繁荣，实现共同发展的“一带一路”绿色理念，将海口国际免税城项目打造为超大型绿色低碳“港城一体化”的“国际旅游消费中心”，最大化地实现社会、经济和环境效益的共赢。



海口国际免税城硕果累累，2022 年荣获“第七届 REARD 全球地产设计银奖”、美国 IDA 国际设计大奖（International Design Awards）金奖、伦敦杰出地产大奖 The Outstanding Property Award London（The OPAL Award）Winner、德国设计委员会旗下的 Iconic Award 2022（标志性设计奖）-Selection、美国建筑大师奖 AMP（The Architecture Master Prize）、建筑设计荣誉奖（Honorable Mention）。



### 绿色低碳规划

海口国际免税城项目坚持区域生态和谐，结合国内外绿色低碳发展理念，统筹区域规划，通过新型技术和持续发展理念的整合，成熟地实现全生命周期碳排放的预测和控制。项目结合各个地块的特色，从源头减量、节能增效、能源替代、智慧管理、景观固碳五大方面出发，综合应用装配式建筑、屋顶绿化、中水系统、海绵城市、电动汽车充电桩、被动式节能、高效冷源等各项低碳节能技术。

针对海口国际免税城项目六个地块，公司编制了《海口国际免税城低碳规划白皮书》。据测算，地块一和地块四已经接近低碳建筑的碳排放水平，随着全部地块的建成，项目将会迅速迈入低碳建筑的行列，争做低碳建筑领域先行者。

同时公司将会持续探索建筑节能降碳技术，继续挖掘海口国际免税城项目低碳发展潜力，将其打造成公司低碳工程标杆项目，并将项目低碳案例合理化落实到其他项目上去，传递绿色低碳理念，不断探索低碳发展新举措。

### 绿色设计标准

海口国际免税城项目从规划设计阶段就引入环保、节能和绿色的理念，结合国际和国内绿色标准，从视觉和细节传递可持续发展理念。项目采用设计和施工全流程 BIM<sup>7</sup> 技术手段，并落实装配式建筑标准和精装修交付标准，通过建筑体型优化、建筑空间利用率、建筑保温材料、自然采光设计、海绵城市、雨水循环利用、垃圾分类、充电桩、太阳能、智能照明、无感支付、智慧停车等一系列智慧高效节能技术，降低建筑的综合能源消耗，从而达到低碳的标准。其中，海口国际免税城项目地块五在能源消耗、室内空气质量、生态、环保等方面均达到国际标准，获得了 LEED 金级预认证。海口国际免税城项目地块一完成绿色建筑二星预认证。



### 绿色节能措施

- **降低热岛效应**  
减少地面停车位；地面尽量选用浅色铺装材料；屋面材质尽量选用浅色材料或高反射涂料。
- **高效节水器具**  
选用高效节水的一级洁具，冷却塔的飘水率符合 LEED 要求。
- **雨水循环利用**  
将场地内的雨水全部收集、处理后回用于绿化灌溉、道路冲洗，节约水资源。
- **能源效率优化**  
根据项目围护结构、暖通空调系统形式、设备能效、室内照明功率密度等设计情况，进行综合能耗模拟，计算出设计建筑相对于 ASHRAE 基准建筑的全年费用节省率为 16.5%。
- **高效空气处理**  
采用 G4+F7 的中高效过滤装置，保障室内空气质量。在满足基础通风的前提下新风量再提高 30%，以避免因人员过多导致的新风量不足而产生的憋闷感。
- **增强调试**  
通过对暖通空调及其控制系统、照明系统的功能性测试及问题记录，保证维护用能系统的高效运行策略，并及时为运营提供支持。
- **全生命周期评估**  
进行全生命周期评估 (LCA)，明确计算了新建建筑在基准建筑的各项环境影响指标上的削减比例。

### 绿色施工管理

项目编制了完整的绿色建筑施工方案，包括环境保护、水处理及循环控制、噪声污染控制、光污染控制、室内环境污染控制、化学品等有毒有害废弃物处理控制、节水节电节耗节材以及绿色建材施工等措施。项目采用多项技术保护周边良好的自然环境，如裸土覆盖抑尘、自动喷洒防尘装置降尘、施工车辆出场前经智能洗车池冲洗等，并在现场设置扬尘监测系统，随时观测项目扬尘情况，保证除尘达标。广泛使用可周转式防护设施和建筑材料，降低资源消耗和能源损失。针对现场施工过程中产生的施工废弃材料，按要求进行分类回收，并外运至有处理资质的企业，回炉加工后用于新建材的生产，节约自然资源。

### 绿色建筑运营

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

<sup>7</sup> BIM：指建筑信息模型（Building Information Modelling）。

## 案例 海口国际免税城跨境电商店（cdf Global 全球购）极具新颖及环保理念

海口国际免税城跨境电商店（cdf Global 全球购）理念及商业模式新颖，充分利用“线上线下”“消费者自主选择”等购物新时尚新理念，通过二维码等电子媒介，使消费者和国际品牌卖家直接沟通，最大程度节省中间环节以达到降低能耗的目的。店铺所运用材料均考虑了环保特性，如使用水性油漆，基层不使用木工板；装配式施工内容达到85%以上；所有灯具全部为节能灯具，符合节能环保要求。

同时，店铺室内设计新颖，围绕“减少中间环节”和“顾客之家”的设计主题，设置有较大舒适的顾客休息空间，利用颜色将不同品类划分为不同的区域，便于顾客前去自主选购商铺。



海口国际免税城跨境电商店

### 构建低碳生态旅游目的地

海口国际免税城项目紧跟“十四五”规划中“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，积极响应全球碳中和目标，围绕旅游、文化、社交、生活四大核心功能，强调综合应用的低碳生态建设原则，将从场景创新、科技创新、内容创新三大方面迭代升级，通过科技赋能生活、设计营造场景、融入文旅活动与智能体验，构建低碳生态旅游目的地。

## 创新引领 绿色营销

作为享誉全球的旅游零售运营商，公司一直坚定不移地在可持续发展道路上奋进，以身作则支持碳中和目标，致力于将环保理念向上游品牌商与下游消费者传递，为美丽中国建设贡献力量。

### ▶ 创意活动 活力消费

我们持续向社会大众传达“绿色中免”的环保理念，开展绿色创意活动，进一步提升消费者的参与感，给消费者带来更加优质的服务和免税消费体验，以自身影响力推动美好消费变革。

## 案例 守护珊瑚海 环保公益装置

海口国际免税城内开展守护珊瑚海环保公益活动。活动艺术布置通过画面+实物的结合，使用常见的海洋垃圾及海洋球道具还原珊瑚礁形状，以此呼吁大家关注环保，保护珊瑚，保护海洋动植物。同时在活动现场设置“保护海洋手作贝壳画”体验区，通过DIY海洋画框，一起发起保护海洋的公益行动倡议。



守护珊瑚海 环保公益装置



守护珊瑚海 环保公益装置



“保护海洋手作贝壳画”体验区



“保护海洋手作贝壳画”作品图

### ▶ 携手品牌 共话发展

作为旅游零售行业的领跑者，我们顺应新时代要求，立足于国家生态文明建设这一可持续发展的根本大计，在坚持自身运营可持续发展的同时，积极主动承担环保责任，联动品牌商，汇聚更强大的环境保护力量。

#### 绿色柜台 推进“绿色”运营

我们不断深化与品牌方的“绿色”合作，通过在柜台装修和展台搭建中引入绿色设计、使用环保材料等方式为消费者提供舒适的购物空间和高品质的消费体验。

截至本报告期末，三亚国际免税城的阿玛尼 (Armani)、巴黎世家 (Balenciaga)、卡地亚 (Cartier)、戴比尔斯 (De Beers)、科颜氏 (Kiehl's)、兰蔻 (Lancome)、圣罗兰 (YSL)<sup>8</sup> 品牌店铺 / 柜台均获得 LEED 金级认证。



三亚国际免税城巴黎世家 (Balenciaga) 店

此外，海口国际免税城的卡地亚 (Cartier)、戴比尔斯 (De Beers)、梵克雅宝 (Van Cleef & Arpels) 店的 LEED 金级认证正在申请中。



海口国际免税城卡地亚 (Cartier) 店

海口国际免税城戴比尔斯 (De Beers) 店

海口国际免税城梵克雅宝 (Van Cleef & Arpels) 店

<sup>8</sup> 按品牌英文名称首字母排序。

### 案例 公司与欧舒丹 (L'OCCITANE) 在三亚国际免税城推出了品牌首家可持续概念店

公司与欧舒丹 (L'OCCITANE) 亚太区旅游零售 (L'OCCITANE Travel Retail Asia Pacific) 合作，在三亚国际免税城推出了品牌亚太旅游零售首家可持续概念店。这家绿色精品店的建筑材料中有 84% 经生态认证，遵循品牌的“Rethink, Recycle, Reduce” (重新思考、积极回收、减少浪费) 理念。可持续性理念贯穿全店设计，从设计概念、到建造、再到报废回收，致力遵循环保实践。门店以环保材料替代塑料，以轻质、天然可再生的竹料替代松木，并用电动卡车进行材料运送。所有这些元素都旨在减少精品店的碳足迹。

此外，品牌还与公司和 TerraCycle 合作，在三亚国际免税城内推出了品牌瓶子回收计划，旨在鼓励所有顾客回收产品包装，促进循环经济。



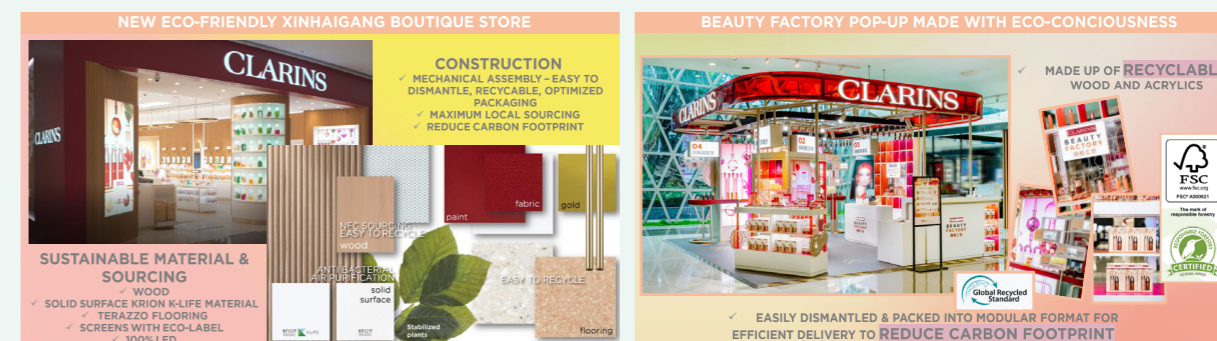
欧舒丹 (L'OCCITANE) 三亚国际免税城推出了品牌首家可持续概念店

店内的枝形吊灯由回收玻璃瓶制成

### 案例 娇韵诗 (Clarins) 在海口国际免税城建设环境友好型店铺

娇韵诗 (Clarins) 在海口国际免税城精品店的建设采用易拆卸、可回收的优化材料，最大限度地本地采购材料，减少碳足迹；采购可持续材料，如木材、带环保标识的屏幕和 100% LED 灯。

娇韵诗 (Clarins) 在海口国际免税城快闪店由可回收木材和亚克力制成，是易于拆卸的模块化构成，便于交付，减少碳足迹。



娇韵诗 (Clarins) 环境友好型精品店

娇韵诗 (Clarins) 环境友好型快闪店

### 案例 联手名士 (Baume & Mercier) 表, 共倡“环保、再生、创新、可持续发展”理念

#### 推出可持续理念的奔系列 MOA10680 手表

我们在第三届“钟表与奇迹”(Watches & Wonders)海南高级钟表展海口国际免税城展厅, 引入和展示了名士 (Baume & Mercier) 这款全新奔系列海洋限定款 2.0, 与品牌携手合作, 共同倡导及推广“环保、再生、创新、可持续发展”理念。

名士 (Baume & Mercier) 表的奔系列 MOA10680, 表壳 80% 采用非政府组织、BAUME 的长期合作伙伴 WFO 从海洋回收物中挑选的可持续发展的优质塑料材质打造以再生材料精制而成; 快拆表带则采用编织的再生 PET 面料和天然黑色软木制成。表背饰有 WFO-Waste Free Ocean 字样。每卖出一只该系列腕表, 名士 (Baume & Mercier) 瑞士总部将向慈善机构捐赠 2% 的善款。



名士 (Baume & Mercier) 表的奔系列 MOA10680

### 案例 助力名士 (Baume & Mercier) 表设置种子贩卖机, 呼吁捐赠可回收塑料瓶

为呼吁人们捐赠可回收塑料瓶, 减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, 我们协助名士 (Baume & Mercier) 表在海口国际免税城和三亚国际免税城两店内设置种子贩卖机, 与名士 (Baume & Mercier) 表一同推广“绿色、低碳、减塑、保护海洋”理念。种子贩卖机置于品牌新款 Riviera 腕表作品旁, 让众多游客可前来体验收获之趣。



我们协助名士 (Baume & Mercier) 表落地种子贩卖机 呼吁人们捐赠可回收塑料瓶

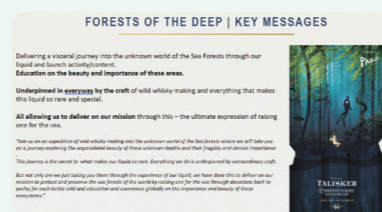
### 案例 引入沛纳海 (Panerai) 腕表, 用实际行动支持品牌“再生、创新、减碳、环保”

在第三届“钟表与奇迹”(Watches & Wonders)海南高级钟表展海口国际免税城四层展厅内, 我们引入和展示了沛纳海 (Panerai) 4 款相关腕表, 用实际行动支持品牌在“再生、创新、减碳、环保”等方面的不懈努力。

沛纳海 (Panerai) 采用 PET 回收物料制作织物带及表带、采用全新设计、以 97% 回收物料制造表盒, 均象征着沛纳海 (Panerai) 为减少对原料开采的需求、降低环境影响所做出的尝试。

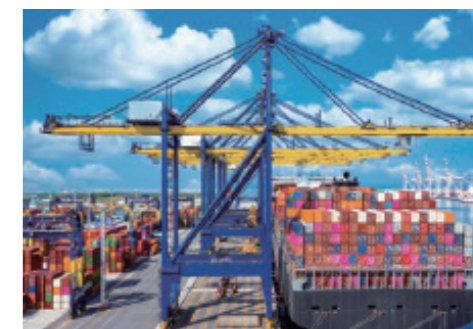
### 案例 帝亚吉欧 (Diageo) 的“绿色”威士忌泰斯卡在中国中免零售渠道首发

Talisker 泰斯卡 44 年于 11 月 1 日在中国中免零售渠道首发。帝亚吉欧 (Diageo) 表示这款威士忌不仅仅是体验酒液, 也是为了履行其保护世界海洋森林的使命, 通过捐赠, 每卖出一瓶酒, 就为海洋筹集换取一瓶水源, 并在全球范围内教育和认识这些生态系统的重要性和美丽。



### 优化货运模式

我们关注供应链每个环节的绿色、高效和安全运行。相较于航空运输而言, 海洋运输的单位碳排放更少, 节能减排效果显著。因此, 我们与品牌方共同合作, 致力于优化货运模式, 逐步提高采购运输过程中的海运占比。本公司还不断加强加强与供应商以及海南省有关部门的沟通和交流, 致力于增加在海南地区可以海运的品类和产品, 进一步减少碳排放, 这一行动也在行业内得到了众多品牌供应商集团的关注和支持。



### 绿色包装 传递环保意识

本公司拥有庞大的消费者群体, 深谙自身承载着传播绿色消费理念的责任, 以自身影响力呼吁更多的消费者关注生态环保。

“白色垃圾”的治理是国家重点关注领域之一, 我们积极响应国家“限塑”政策, 致力于通过一系列减少塑料包装材料使用的替代措施降低塑料垃圾对环境的威胁。截至报告期末, 公司旗下海口国际免税城、三亚国际免税城、三亚凤凰机场免税店、海口日月广场免税店、海口美兰机场免税店、琼海博鳌免税店及主要机场口岸免税店均免费提供纸质购物袋, 其余日常类包装袋则采用符合环保要求的可降解材质制作。

我们秉持“使用适度、合理的包装”的理念, 坚持使用可循环、可降解的环境友好型材料, 积极推动包装自动化、智能化升级, 致力于将一联单、瘦身胶带应用到物流链中。此外, 本公司建立了废旧材料回收系统, 对包装、纸箱、纸皮等材料进行回收利用, 延长了包装物的生命周期, 提高了资源综合利用效率。例如, 公司在物流环节会根据纸箱大小以及材质进行回收, 用来作为仓储货架存储的容器、运输过程中的替代周转箱以及调拨出库商品的包装箱, 以减少新采购纸箱的数量。公司在海南地区的门店所使用的打包袋均采用全生物降解的环保材料。

我们积极挖掘供应链各环节使用环保材料的可能性, 在实际业务中主动探索物流链不同阶段的包装优化方案。如中免国际使用纸箱和气柱作为电商业务的填充材料, 均为可回收材料。为避免在货物包装运输环节产生不必要的资源浪费和废弃物, 本公司要求供应商对于货品在包装和运输环节非必要不拆箱, 直接按要求发往目的地。

考虑到传统胶带的主要材质聚氯乙烯在自然界中需要近百年才能降解, 下一阶段, 我们将零胶纸箱在物流链末端的应用作为探索重点。这一通过纯物理方式进行封箱的零胶纸箱也能让消费者在拆包过程中获得环境保护的参与感, 使绿色消费理念润物细无声地对中免的广大消费者群体产生影响。

我们在选择供应商时会了解供应商可持续、ESG 方面的表现, 如进口烟酒的供应商帝亚吉欧 (Diageo) 使用可循环包材, 持续推进 60% 产品的包材为 100% 可循环使用的材料, 实现减轻 10% 的包材重量, 到 2030 年, 预计全部塑料包材实现 100% 可循环利用。





# 附录

## 释义索引

释义项		释义内容
中国中免、本公司、我们	指	中国旅游集团中免股份有限公司及其下属公司
ESG 报告、本报告	指	环境、社会及管治报告
报告期、本年度	指	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日
中国旅游集团	指	中国旅游集团有限公司
港中旅	指	香港中旅（集团）有限公司
中免投资公司	指	中免投资发展有限公司
三亚市内免税店	指	中免集团三亚市内免税店有限公司
日上北京	指	日上免税行（中国）有限公司
日上上海	指	日上免税行（上海）有限公司
海免公司	指	海南省免税品有限公司
中免国际	指	中免国际有限公司
柬中免	指	中国免税品集团（柬埔寨）有限公司
广州新免	指	广州新免免税品有限公司
中免邮轮	指	中免邮轮服务有限公司
免税商品、免税品	指	免征关税、进口环节增值税和消费税的进口商品和实行退（免）税（增值税、消费税）进入免税商店销售的国产商品
免税店	指	经海关总署批准，由经营单位在中华人民共和国国务院或者其授权部门批准的地点设立符合海关监管要求的销售场所和存放免税商品的监管仓库，向规定的销售对象销售免税品的企业
离岛免税政策	指	对乘飞机、火车、轮船离岛（不包括离境）旅客实行限值、限量、限品种免进口税购物，在实施离岛免税政策的免税商店内或经批准的网上销售窗口付款，在机场、火车站、港口码头指定区域提货离岛的税收优惠政策。离岛免税政策免税税种为关税、进口环节增值税和消费税

释义项		释义内容
国务院国资委	指	国务院国有资产监督管理委员会
中国证监会	指	中国证券监督管理委员会
上交所	指	上海证券交易所
香港联交所	指	香港联合交易所有限公司
《公司法》	指	《中华人民共和国公司法》
《证券法》	指	《中华人民共和国证券法》
《反洗钱法》	指	《中华人民共和国反洗钱法》
《反不正当竞争法》	指	《中华人民共和国反不正当竞争法》
《广告法》	指	《中华人民共和国广告法》
《网络安全法》	指	《中华人民共和国网络安全法》
《个人信息保护法》	指	《中华人民共和国个人信息保护法》
《劳动法》	指	《中华人民共和国劳动法》
《劳动合同法》	指	《中华人民共和国劳动合同法》
《工会法》	指	《中华人民共和国工会法》
《安全生产法》	指	《中华人民共和国安全生产法》
《职业病防治法》	指	《中华人民共和国职业病防治法》
《环境保护法》	指	《中华人民共和国环境保护法》
《反食品浪费法》	指	《中华人民共和国反食品浪费法》
《产品质量法》	指	《中华人民共和国产品质量法》



### 港交所《ESG报告指引》索引表

《环境、社会及管治报告指引》		章节
主要范畴 A. 环境		
层面 A1: 排放物		
A1	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	践行绿色 低碳运营
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	践行绿色 低碳运营
A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	践行绿色 低碳运营
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	践行绿色 低碳运营
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	践行绿色 低碳运营
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	有效管理 明确重心 践行绿色 低碳运营
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	践行绿色 低碳运营
层面 A2: 资源使用		
A2	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	践行绿色 低碳运营
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	践行绿色 低碳运营
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	践行绿色 低碳运营
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	有效管理 明确重心 践行绿色 低碳运营
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	有效管理 明确重心 践行绿色 低碳运营
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	进一步完善
层面 A3: 环境及天然资源		
A3	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	践行绿色 低碳运营 绿色建筑 深耕基石
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	践行绿色 低碳运营 绿色建筑 深耕基石
层面 A4: 气候相关事项		
A4	一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。	践行绿色 低碳运营
A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动。	践行绿色 低碳运营

《环境、社会及管治报告指引》		章节
主要范畴 B. 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣		
B1	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	规范雇佣 权益保障
B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	规范雇佣 权益保障
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	进一步完善
层面 B2: 健康与安全		
B2	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	安全生产 健康至上
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	安全生产 健康至上
B2.2	因工伤损失工作日数。	安全生产 健康至上
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	安全生产 健康至上
层面 B3: 发展及培训		
B3	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	助力成长 人才保留
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	助力成长 人才保留
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	助力成长 人才保留
层面 B4: 劳工准则		
B4	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	规范雇佣 权益保障
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	规范雇佣 权益保障
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	规范雇佣 权益保障

《环境、社会及管治报告指引》		章节
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理		
B5	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	安心购物 品质保障 供应为本 智慧管理
B5.1	按地区划分的供货商数目。	供应为本 智慧管理
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例, 向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关执行及监察方法。	安心购物 品质保障
B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法。	安心购物 品质保障
B5.4	描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	安心购物 品质保障 供应为本 智慧管理 创新引领 绿色营销
层面 B6: 产品责任		
B6	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	安心购物 品质保障
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	进一步完善
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	优质服务 满意为先
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	诚信经营 廉洁从业
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	安心购物 品质保障
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	诚信经营 廉洁从业
层面 B7: 反贪污		
B7	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	诚信经营 廉洁从业
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	诚信经营 廉洁从业
B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	诚信经营 廉洁从业
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	诚信经营 廉洁从业
社区		
层面 B8: 社区投资		
B8	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	乐善有恒 聚力同行
B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	乐善有恒 聚力同行
B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	乐善有恒 聚力同行

### 报告标准索引表

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注
一般披露							
组织概况	102-1	公司名称					关于本报告
	102-2	业务活动、品牌、产品与服务					关于本公司
	102-3	总部所在地					关于本报告
	102-4	业务所在地					关于本公司
	102-5	所有权的性质及法律形式					关于本公司
	102-6	公司所提供服务的市场					关于本公司
	102-7	公司规模					关于本公司
	102-8	有关雇员及其他员工的资料					规范雇佣 权益保障
	102-9	公司的供应链					供应为本 智慧管理
	102-10	公司与其供应链的重大改变					无重大变化
	102-11	预警原则或方针					诚信经营 廉洁从业
	102-12	外部倡议					诚信经营 廉洁从业
	102-13	公司协会的会员资格					基于重要性议题评估, 未在此报告体现
策略	102-14	公司最高决策者的声明					董事会声明 领导致辞
伦理与诚信	102-16	价值、原则、标准和行为规范	8.1、8.3				关于本公司
治理	102-18	公司管治结构					公司治理 互动沟通 有效管理 明确重心
	102-19	授予权责	8.7				公司治理 互动沟通 有效管理 明确重心
	102-20	高阶管理层对经济、环境和社会主体的责任					董事会声明 有效管理 明确重心
	102-28	最高治理单位的绩效评估					社会责任绩效表
利益相关方沟通	102-40	公司进行沟通的利益相关方					有效管理 明确重心
	102-41	集体谈判协议所涵盖的总员工数百分比					规范雇佣 权益保障
	102-42	识别选择与利益相关方的根据					有效管理 明确重心
	102-43	与利益相关方沟通的方式					有效管理 明确重心
	102-44	经过与利益相关方沟通所提出的关键议题与关注事项					有效管理 明确重心

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注
报导实务	102-45	公司合并财务报表或同等文件中所包含的所有实体					关于本报告
	102-46	界定报告书内容和议题边界					关于本报告
	102-47	列出所有在界定报告书内容的过程中所识别的重大议题					有效管理 明确重心
	102-48	对先前报告中所汇报的任何信息进行重编的原因及影响					不涉及
	102-49	与之前报告相比, 重要议题和议题边界的重大改变					无变化
	102-50	报告期					关于本报告
	102-51	上一次报告的日期 (如果适用)					关于本报告
	102-52	报告周期					关于本报告
	102-53	有关报告书或其内容问题的联络人					关于本报告
	102-54	本报告书是依循 GRI 准则的“核心选项”编撰报告书					关于本报告
	102-55	全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》内容索引					报告标准索引表
	102-56	外部认证					进一步完善
反贪腐	103-1	解释重大主题及其边界	8.2	(八)	原则十		有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					诚信经营 廉洁从业
	103-3	管理方针的评估					诚信经营 廉洁从业
	205-3	已确认的贪腐事件及采取的行动					诚信经营 廉洁从业
反竞争行为	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					诚信经营 廉洁从业
	103-3	管理方针的评估					诚信经营 廉洁从业
	206-1	反竞争行为, 反托拉斯和垄断行为的法律行动					诚信经营 廉洁从业
物料	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					创新引领 绿色营销
	103-3	管理方针的评估					创新引领 绿色营销
	301-1	所用物料的重量和体积					创新引领 绿色营销
能源	103-1	解释重大主题及其边界	8.3、8.6、8.8、8.9、8.10、8.11、8.12	(十一)	原则七 原则八 原则九	SDG 7	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					践行绿色 低碳运营
	103-3	管理方针的评估					践行绿色 低碳运营
	302-1	组织内部的能源消耗量					践行绿色 低碳运营
	302-4	减少能源消耗					践行绿色 低碳运营
水资源与污水	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					践行绿色 低碳运营
	103-3	管理方针的评估					践行绿色 低碳运营
	303-2	管理与排水相关的影响					践行绿色 低碳运营
	303-5	耗水					践行绿色 低碳运营

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注
排放	103-1	解释重大主题及其边界	8.3、8.6、8.8、8.9、8.10、8.11、8.12	(十一)	原则七 原则八 原则九	SDG 13	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					践行绿色 低碳运营
	103-3	管理方针的评估					践行绿色 低碳运营
	305-1	直接 (范畴一) 温室气体排放					践行绿色 低碳运营
	305-2	能源间接 (范畴二) 温室气体排放					践行绿色 低碳运营
	305-4	温室气体排放密集度					践行绿色 低碳运营
	305-5	温室气体排放减量					践行绿色 低碳运营
废弃物	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					践行绿色 低碳运营
	103-3	管理方针的评估					践行绿色 低碳运营
	306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响					践行绿色 低碳运营
	306-2	废弃物相关重大影响的管理					践行绿色 低碳运营
有关环境保护的法律遵循	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					践行绿色 低碳运营
	103-3	管理方针的评估					践行绿色 低碳运营
供应商环境评估	307-1	违反环保法规					践行绿色 低碳运营
	103-1	解释重大主题及其边界				SDG 17	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					安心购物 品质保障 供应为本 智慧管理
	103-3	管理方针的评估					安心购物 品质保障 供应为本 智慧管理
308-1	采用环境标准筛选新供应商				安心购物 品质保障 供应为本 智慧管理		

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注	
劳雇关系	103-1	解释重大主题及其边界	8.3、8.6、8.13、8.14、8.15	(十四)		SDG 8	有效管理 明确重心	
	103-2	管理方针及其要素					规范雇佣 权益保障	
	103-3	管理方针的评估					规范雇佣 权益保障	
	401-2	提供给全职员工（不包含临时或兼职员工）的福利					规范雇佣 权益保障	
职业健康与安全	103-1	解释重大主题及其边界					SDG 3	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素						安全生产 健康至上
	103-3	管理方针的评估						安全生产 健康至上
	403-1	职业健康安全管理体系						安全生产 健康至上
	403-2	危害识别、风险评估和事件调查						安全生产 健康至上
	403-5	工作者职业健康安全培训						安全生产 健康至上
	403-6	促进工作者健康	安全生产 健康至上					
	403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	安全生产 健康至上					
	403-9	工伤	安全生产 健康至上					
	403-10	工作相关的健康问题	安全生产 健康至上					
训练与教育	103-1	解释重大主题及其边界				SDG 4	有效管理 明确重心	
	103-2	管理方针及其要素					助力成长 人才保留	
	103-3	管理方针的评估					助力成长 人才保留	
	404-1	每名员工每年接受训练的平均时数					助力成长 人才保留	
员工多元化与平等机会	103-1	解释重大主题及其边界			原则一 原则二 原则六	SDG 5 SDG 10 SDG 16	有效管理 明确重心	
	103-2	管理方针及其要素					规范雇佣 权益保障	
	103-3	管理方针的评估					规范雇佣 权益保障	
	405-1	治理单位与员工的多元化					规范雇佣 权益保障	
童工	103-1	解释重大主题及其边界			原则四 原则五		有效管理 明确重心	
	103-2	管理方针及其要素					规范雇佣 权益保障	
	103-3	管理方针的评估					规范雇佣 权益保障	
	408-1	营运据点和供货商使用童工之重大风险					规范雇佣 权益保障	
强迫或强制劳动	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心	
	103-2	管理方针及其要素					规范雇佣 权益保障	
	103-3	管理方针的评估					规范雇佣 权益保障	
	409-1	具强迫与强制劳动事件重大风险的营运据点和供货商					规范雇佣 权益保障	

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注
当地社区	103-1	解释重大主题及其边界	8.4			SDG 1 SDG 2 SDG 11	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					乐善有恒 聚力同行
	103-3	管理方针的评估					乐善有恒 聚力同行
	413-1	经当地社区沟通、冲击评估和发展计划的营运活动					乐善有恒 聚力同行
供货商社会评估	103-1	解释重大主题及其边界				SDG 17	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					安心购物 品质保障
	103-3	管理方针的评估					安心购物 品质保障
	414-1	使用社会标准筛选新供应商					安心购物 品质保障
客户健康与安全	103-1	解释重大主题及其边界		(十)		SDG 12	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					优质服务 满意为先 安心购物 品质保障 做优客户服务， 创新购物体验
	103-3	管理方针的评估					优质服务 满意为先 安心购物 品质保障 做优客户服务， 创新购物体验
	416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估					优质服务 满意为先 安心购物 品质保障 做优客户服务， 创新购物体验
行销与标示	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					诚信经营 廉洁从业 安心购物 品质保障
	103-3	管理方针的评估					诚信经营 廉洁从业 安心购物 品质保障
	417-1	对产品和服务信息与标识的要求					诚信经营 廉洁从业 安心购物 品质保障
客户隐私	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					诚信经营 廉洁从业
	103-3	管理方针的评估					诚信经营 廉洁从业
社会经济法规遵循	103-1	解释重大主题及其边界					有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素					诚信经营 廉洁从业
	103-3	管理方针的评估					诚信经营 廉洁从业

# 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您在百忙之中阅读本报告。为了不断提高和改进本公司可持续发展管理与社会责任信息披露，我们真诚地希望听取您的宝贵意见和建议。请您协助完成本页内容并选择以下方式反馈给我们。

电子邮箱：cdfir@ctg.cn

地址：北京市东城区东直门外小街甲2号-1正东国际大厦A座

1. 对中国中免来说，您所属的利益相关方类别是？

政府及监管机构  投资者  社会公众

员工  消费者  合作伙伴

行业协会  其他

2. 您对本报告整体评价是？

好  较好  一般  较差  差

3. 您认为本报告所披露的 ESG 信息质量如何？

高  较高  一般  较差  差

4. 您认为本报告的结构安排如何？

好  较好  一般  较差  差

5. 您认为本报告的可读性如何？

好  较好  一般  较差  差

6. 您对本报告的哪部分最感兴趣？

治理原则  责任聚焦  以人为本

关爱地球  专题一、海口国际免税城盛大开业：助力海南离岛免税乘势扬帆，领衔免税消费盛宴

专题二、因时而变，随事而制，尽显经营韧性

7. 您对本公司 ESG 履责实践的意见和建议：

8. 您对本公司 ESG 报告编制的意见和建议：

如果方便，请留下您的联系方式：

姓名：\_\_\_\_\_ 职业：\_\_\_\_\_ 工作单位：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ 邮箱：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

联系地址：\_\_\_\_\_

我们将充分考虑您的意见和建议，并承诺妥善保管您的信息。