

**cdf** **中免集团**  
CHINA DUTY FREE



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

中国旅游集团中免股份有限公司

证券代码：601888.SH

证券简称：中国中免



环境、社会及管治报告 **2021**



# 目录

关于本报告	04
利益相关方感言	05
领导致辞	06
社会责任绩效表	08
关于本公司	10

## 专题一、品牌力量 环保共倡

携手品牌方 共探绿色发展新模式	14
联动上下游 守护绿水青山	15
以自身影响力 传递绿色消费理念	16

## 专题二、聚力发展 区域共荣

深耕海南离岛免税市场， 促进海南旅游经济发展	18
发挥企业优势， 全面推进乡村振兴	20
身体力行、分享经验， 积极促进行业发展	23

# 2

## 责任聚焦

优质服务 满意为先	38
服务创新 成绩斐然	41
安心购物 品质保障	43
供应为本 智慧管理	45
扶危济困 厚德载物	46

# 1

## 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	32



# 4



## 关爱地球

环保管理 深谙责任	64
绿色建筑 深耕基石	67
气候管理 着眼未来	72

在 cdf 发现环保之美

# 3



## 以人为本

规范雇佣 权益保障	52
助力成长 人才保留	56
安全生产 健康至上	58

## 附录

释义索引	74
报告标准索引表	76

## 意见反馈

# 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及其下属公司发布的首份《环境、社会及管治报告》。

## 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2021年1月1日至2021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》；
- 上交所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》；
- 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”；
- 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》；
- 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。本报告以中、英文两种语言出版，在对两种文本理解发生歧义时，请以中文文本为准。



“中国中免投资者关系”  
公众号

## 利益相关方感言

### Vincent Boinay | 欧莱雅全球旅游零售总裁，欧莱雅集团执行委员会成员

欧莱雅集团与中国中免相互信任，达成合作已经有近30年的历史并取得了丰硕的成果。我们双方同样期待着下一个30年，以及在未来更长的岁月中可以继续保持这种牢固的伙伴关系。我们将携手为尊贵的旅客提供以消费者为中心的服务，在全流程中努力推进环境的可持续性，共同谱写中国旅游零售市场持续增长的美好未来。



### 孟羽桐 | 中免会员

cdf不仅仅方便了我购买心仪的物品，也从心底里支撑我去不断探索美好世界的期盼。希望中免越来越好，一直陪伴下去。

### 林青泽 | 华夏基金基金经理

作为负责任的投资机构，我们非常关注被投资企业的ESG理念规划、实施与发展。在我眼中，中国中免不仅是敢于破旧、勇于创新的全免龙头，更是注重企业及利益相关方可持续协同发展的有社会责任感的公司。这样的企业在未来势必更加大有可为，我们投资这样的企业也更有信心！



### 李京丽 | cdf海口美兰机场免税店导购员

今年，我也有自己的小目标，希望能当一名“明星销售员”，让消费者在“买买买”的过程中能有更多美好体验。

### 代英昌 | 孟连县帮扶挂职干部

乡村振兴要以产业振兴为重点，要在产业生态化和生态产业化上下足功夫。我将紧紧围绕“发挥主业优势，文化旅游引领，企地共建创新，特色产业主导，一业带动三农，生态环境优先，共享共治共富”的思路，深入推进“一县一村”美丽乡村项目建设，努力打造孟连县的“致富果、旅游饭、振兴路”。



# 领导致辞



彭辉

中国旅游集团中免股份有限公司  
董事长

致各利益相关方，

2021年，是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，中国共产党成立一百周年，“十四五”规划开局，我国脱贫攻坚战取得全面胜利……这一年，也是中国中免深刻把握变局，向上突破的一年。公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢牢抓住“加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”的机遇，以不断满足消费者日益增长的对美好生活的追求为使命，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，推动高质量发展。

**优质服务，满足客户需求。**公司始终秉承“分享购物的快乐，延伸旅游的感受”的企业使命，致力于为中国出入境游客，特别是为海南离岛游客提供更加多样化、便利化、人性化的优质服务。2021年，公司围绕产品、价格、服务、品牌，通过不断丰富产品品类、提升服务体验、推进数字化转型，全力推进服务模式多样化，围绕“行前、行中、行后”为消费者提供全方位服务，以数字化赋能免税消费新体验。

**关爱员工，共享发展成果。**我们高度重视员工权益，不断优化薪酬体系，改善员工工作条件，提高文化、生活和后勤保障质量，提升员工获得感，坚持与员工共享发展成果。本着“以人为本”的理念，我们关注员工成长，公司不断优化人才管理体系、人才专项培训体制、免税店工作交流机制，搭建员工与企业共同成长的平台，让员工以“在中免工作”感到自豪。

**绿色发展，助力“双碳”目标。**在国家提出“双碳”战略目标背景下，中国中免扎实推进生态文明建设各项工作，努力提升“绿色建造、绿色物流、绿色仓储、绿色免税综合体、绿色消费”五大关键能力，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。

**勇担责任，促进区域发展。**我们致力于落实共享发展理念，扎实推进共同富裕，积极响应国家巩固脱贫攻坚成果，实施乡村振兴战略，以产业帮扶、消费帮扶、教育帮扶等多种途径、多个项目带动区域经济发展。我们牢记作为企业公民的责任，积极参与社会公益事业，扶危济困，在河南水灾之时慷慨解囊，在海南、香港、柬埔寨等经营所在地主动进行社区参与，亦支持运营所在地社区抗疫工作，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

展望2022年，将是“十四五”规划落实落地的关键一年。为者常成，行者常至。不论外部市场环境如何变化，我们将坚定“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念不动摇，在推动企业创新发展的同时，以实际行动将社会责任融入到公司经营理念、发展战略之中，努力建设诚信、平安、绿色、和谐的责任央企。



2022年7月18日

# 社会责任绩效表

## 经济



**第一**

位列全球旅游零售运营商第一



**最大**

拥有目前全球最大的单体免税店——**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免税运营商



**28.67%**

营业收入较上年增长 28.67%，达到 676.76 亿元



**57.23%**

归属于上市公司股东的净利润较上年增长 57.23%，达到 96.54 亿元



**55.16 亿元**

2021 年支付的各项税费达 55.16 亿元



**30 万**

销售产品超过 30 万个 SKU

## 社会



**1,000 个**

入驻全球超过 1,000 个知名品牌



**14,720 个**

截至 2021 年末，提供就业岗位 14,720 个



**1.4 万余人**

**14.4 万余学时**

员工培训参训共计约 1.4 万余人，培训总时长约 14.4 万余学时，人均 10.2 学时



**44:56**

男女员工比例为 44:56，公司中高层管理人员中女性占比 40.54%



**2,533 万元**

投入安全生产费用 2,533 万元，组织安全培训 1,205 场



**1,112.67 万元**

投入 1,112.67 万元用于乡村振兴，实施定点帮扶项目 11 个，引进帮扶资金 221 万元



**2,000 万**

“中免会员”注册会员数超过 2,000 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>



## 145.59 万平方米

未来建成绿色建筑面积约 145.59 万平方米



## 3,000 万个

在海南省，提供了超过 3,000 万个符合环保要求的购物袋，有效地减少了业务产生的不可降解塑料垃圾



## 5 个

三亚国际免税城 5 个柜台已获得 LEED 金级认证



## 0.19

电力使用 0.19 兆瓦时 / 平米



## 0.11

每平方米温室气体排放量 0.11 吨二氧化碳当量 / 年

\* 以上均为截至2021年末或2021年当年情况。

1 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。



# 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)于2009年10月15日在上交所上市(更名前为“中国国旅股份有限公司”,股票简称“中国国旅”),注册资本19.52亿元。公司主营免税业务,包括烟酒、香化等免税商品的批发、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1,000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、邮轮和市内等全部类型的约200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。销售渠道覆盖北京机场、上海机场、广州机场、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,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免税运营商。

“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。

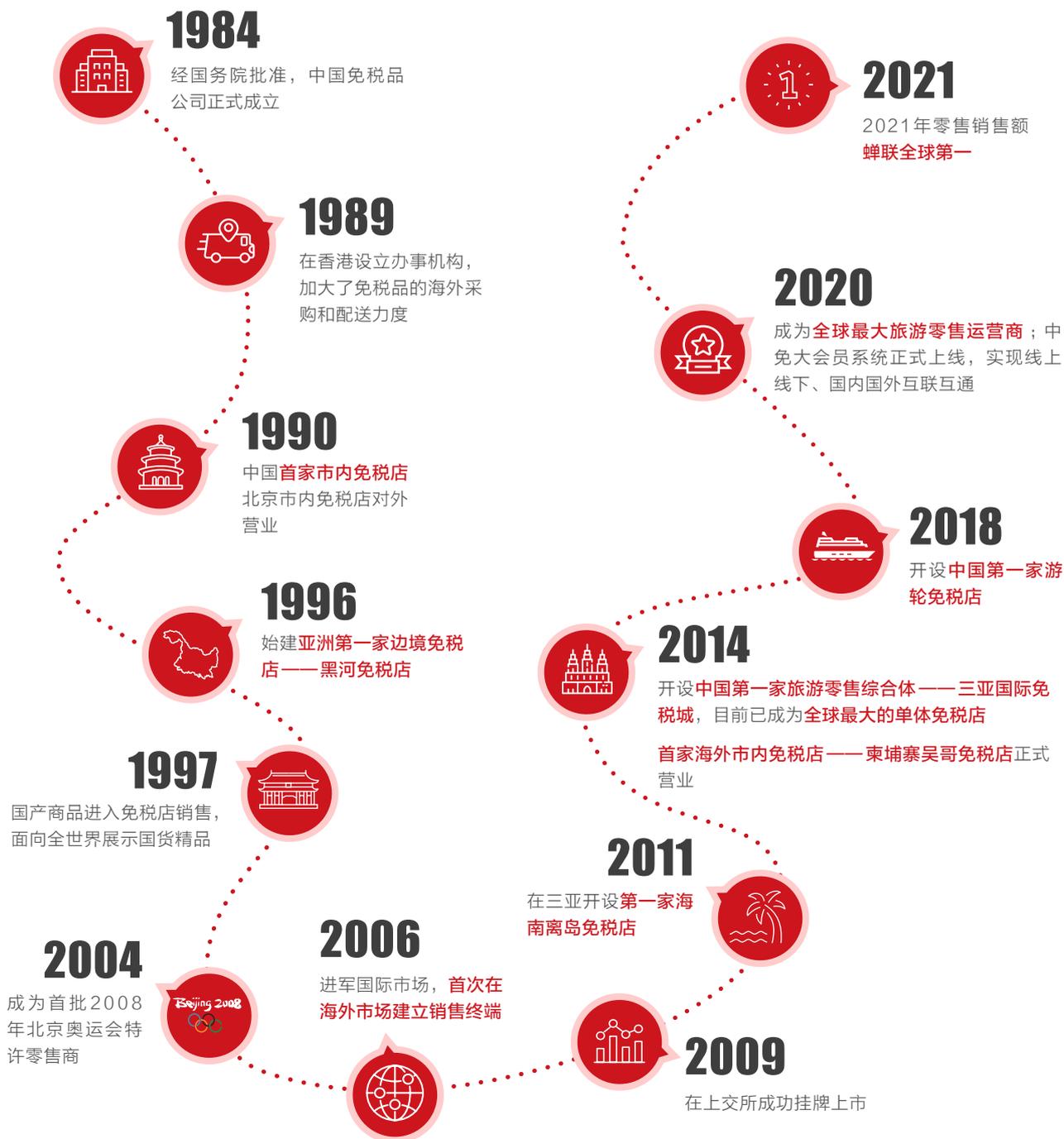
未来,公司将继续保持免税业务的持续稳定健康增长,秉承“以客户为中心,以市场为导向”的理念,以“免税业务”为核心提升价值链,以“旅游零售”为延伸升级产业链,打造更具全球竞争力的世界一流旅游零售运营商。

## 企业文化



## 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



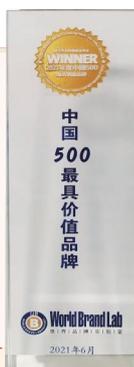
# 关于本公司

## 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



2

连续六年获得上交所信息披露评价A级(优秀)



3

荣登第二十一届中国上市公司百强高峰论坛“2021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”“中国百强最佳管理运营奖”三个奖项



4

入选2021中国资本市场高质量发展杭州峰会“中国上市公司高质量发展百强榜”，排名第13位



5

入选第十五届中国上市公司价值论坛“主板价值百强”



6

荣获第十二届“天马奖”中国上市公司投资者关系最佳董事会奖



8 荣获第五届卓越IR“最佳资本市场沟通奖”和“最佳信披奖”



9 荣获携程旅行“年度最佳旅游零售合作伙伴”



10 荣获穆迪“2021年最佳数字团队”和“最具企业社会责任/事业倡导交流/活动”奖

7 荣获第八届文化和旅游融合创新论坛“2021文旅服务最具影响企业品牌”



11 中免会员小程序荣获“亿邦未来零售数字化营销创新奖”



12 荣获2022微信公开课“数字化先锋企业”



13 三亚国际免税城二期荣获2021AHF论坛峰会“年度新零售商业项目”

# 专题一、品牌力量 环保共倡

孤木不成林，单丝难成线。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，联动多方合作伙伴，从品牌商到消费者，汇聚更强大的环境保护力量。

## 携手品牌方 共探绿色发展新模式

### 优化货运模式

本公司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。



### 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。



阿玛尼、卡地亚、科颜氏、兰蔻、圣罗兰等品牌在三亚国际免税城的新柜台均获得LEED金级认证



科颜氏店内的Future Made Better墙面全部采用生态认证和回收材料建造

未来，我们还会与更多有志于可持续发展的品牌方在“绿色”运营上深化合作，携手创造一个更美好、更可持续的未来。

## 联动上下游 守护绿水青山

作为享誉全球的旅游零售运营商，我们重视“橱窗效应”，在向消费者提供优质商品的同时，也积极联动上游品牌，共同发起环保公益活动，传递环保理念，推动绿色消费，共同守护美丽星球。

### 保护蔚蓝地球

随着社会经济的高速发展，海洋污染尤其是靠近海岸线的环境污染愈加严重。本公司积极联动上游品牌，共同开展海洋环保宣传活动，呼吁公众参与到海洋生态环境保护中来。

2021年6月，在“世界海洋日”来临之际，本公司和海蓝之谜联合开展保护海洋公益活动，发售2021年海洋日限量版精华面霜，提供定制环保手提袋，并利用回收的空瓶种植绿植，传播“资源回收利用后也可以很美”的理念。此外，我们还组织员工走向海滩，开展捡拾垃圾活动，用实际行动净化中国海岸线。



亚太区旅游零售 海蓝之谜美容顾问问答游戏  
加入我们，履行使命

<b>金属吸管</b> 使用金属材质吸管 饮用饮料	<b>容器升级改造</b> 展现你的创造力， 升级改造你的 护肤品瓶罐	<b>购买可持续海鲜</b> 选择购买可持续 的海鲜，以维持良好 的生态系统
<b>减少碳足迹</b> 通过骑自行车或步行 以替代驾车，减少 二氧化碳排放量	<b>海岸清洁</b> 抽空清理邻近的 海岸和排水道	<b>购物袋</b> 购买食品杂货时， 随身携带可循环使用 的购物袋
<b>水壶</b> 随身携带水壶， 代替购买瓶装饮料	<b>热爱海洋生物</b> 通过教小朋友尊重 多种多样的海洋生物， 分享你对海洋的热爱	<b>节约用水</b> 缩短淋浴时间， 洗手刷牙时， 请关闭水龙头

共同参与，携手创造引领变革浪潮的涟漪  
感恩有你，一起守护海洋！

LAMER

公司与海蓝之谜联合举办的“世界海洋日”环保公益活动

### 保护森林资源

森林是地球之肺，也是减缓气候变化重要的元素之一。保护森林资源，种植树木，是本公司促进可持续发展，倡导可持续消费的一项重要领域。

2021年6月，中国中免携手娇韵诗开设环保主题快闪店并开展“美丽种子”（植树）活动，店内柜台全部采用100%可重复利用的材质。活动期间，客户购买指定商品，即可参与植树活动。此次活动中所使用的包装纸盒均来自可持续森林，倡导消费者共同承担环保责任。



娇韵诗环保主题快闪店活动柜台

未来，本公司将继续与品牌商在环境保护领域开展更多的合作，共同助力环保事业的不断发展，并推动全产业链向着更可持续的方向迈进。

# 专题一、品牌力量 环保共倡

## 以自身影响力 传递绿色消费理念

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。

### 促进绿色消费从推广环保购物袋开始

“白色垃圾”的治理是国家重点关注领域之一，中国中免积极响应国家“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。2021年，本公司在海南省提供超过3,000万个符合环保要求的购物袋，有效地减少了业务产生的不可降解塑料垃圾。

2021年年初，公司与支付宝联手打造了免税环保新单品——免税环保购物挎包。这款环保购物挎包采用可回收、可降解的环保材质，以简约时尚又极具设计感的创意吸引了大量消费者，引导公众减少对塑料制品的依赖，传递了环保理念。该挎包在公司旗下的免税门店以消费赠品的形式共计发放约两万个。



符合环保要求的购物袋超过

**3,000** 万个



免税环保购物挎包



累计互动频次达

**100** 多万次

### “在cdf发现环保之美”环保公益海报设计大赛

2021年“双11”购物狂欢节当天，本公司发起了“在cdf发现环保之美”环保海报设计大赛，邀请著名设计师、美术学院教授、平面设计专家等组成评审团队。通过历时30天的大赛活动，我们向大众征集了以“潮出你的环保范儿”为主题的近2,000幅环保公益海报作品，累计互动频次达100多万次，通过视觉艺术和海报塑造环保之美，传递了对绿色发展的美好愿望。

DISCOVER THE BEAUTY OF ENVIRONMENTAL PROTECTION

在cdf发现环保之美

中免集团环保公益海报设计大赛  
潮出你的环保范儿  
LEADING THE TREND OF ENVIRONMENTAL PROTECTION

cdf 中免  
中国中免集团



在cdf发现环保之美活动

环保的脚步不止于此。未来，本公司将进一步把环保理念融入到公司的发展战略中，并以实际行动践行环保责任，持续开展环境保护公益活动，包括与政府部门合作举办环保主题的可持续发展论坛、与品牌商合作开展环保公益宣传活动等。地球是我们赖以生存的家園，中国中免也将继续肩负保护家園的责任重担，踔厉奋发，笃行不怠。

cdf

## 专题二、聚力发展 区域共荣

“树因有根而坚固茂盛，水因有源而长流不息”，中国中免始终秉承着作为企业公民的社会责任，在享受国家、消费者乃至整个社会所赋予的生存和发展机遇的同时，亦积极以行业道德行为和成果贡献回馈社会。

### 深耕海南离岛免税市场，促进海南旅游经济发展

2011年4月20日，离岛免税政策在海南试点实施，作为国家赋予海南“含金量”最高的政策之一，极大促进了国人对免税品的认知和热情，成为带动海外高端消费回流的有力抓手。

作为海南离岛免税业态的重要参与者，本公司以扩大离岛免税政策影响力、发挥央企责任担当、促进海南旅游经济发展为出发点，在海南已形成包括三亚国际免税城、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、琼海博鳌免税店在内的覆盖全岛的多维布局，为离岛免税业务发展不断注入新的活力。



海口国际免税城(在建)



海口日月广场免税店



三亚凤凰机场免税店



海口美兰机场免税店



三亚国际免税城



琼海博鳌免税店

## 构建“旅游+购物”发展新格局

随着海南离岛免税政策的不断调整放宽，本公司通过不断优化品牌结构、深化渠道合作、提升服务水平等举措，既响应了海南高端购物需求，促进了海南“吃、住、行、游、购、娱”等旅游要素的均衡协同发展，构建“旅游+购物”发展新格局；又有效地带动了当地旅游市场及周边产业，人流量、影响力、旅游收入均有大幅提升，进一步促进了海南旅游转型升级。“免税购物”的影响力日益扩大，已经成为海南旅游的一张“金名片”。



## 助力海南国际旅游消费中心建设

公司深耕海南市场十余年，持续助力海南离岛免税业蓬勃发展。截至2022年4月，自离岛免税政策实施以来，三亚国际免税城已累计销售离岛免税品超1,000亿元，进驻品牌逾700个。2021年，三亚国际免税城全年累计接待游客近600万人次，提供就业岗位4,500个。公司目前正在建设规模更大的海口国际免税城，建成后将与三亚国际免税城形成南北呼应，持续助力海南国际旅游消费中心建设。



## 承办首届中国国际消费品博览会唯一官方论坛

2021年5月，首届中国国际消费品博览会盛大开幕，中国中免携旗下海南多家门店同台亮相，为与会者带来了诸多优质消费精品。大会期间，公司作为大会唯一官方论坛“全球消费创新暨免税与旅游零售大会”的承办方，向全球旅游零售行业分享了中免消费创新及旅游零售行业发展切合海南自贸港建设的新思路，共同探讨免税消费新业态。

## 促进海南离岛免税市场良性发展

在深耕海南离岛免税市场，助力国家打造中国特色自由贸易港的同时，我们也积极履行企业社会责任，响应中央号召，配合监管要求，从客户义务告知、企业自身督导上“双管齐下”，引导消费者知法守法。公司在旗下海南五家门店主要出入口的显著位置以及各类平台展示国家相关政策规定，提示消费者严禁进行违法交易行为；对内组织全员进行普法教育、警示教育的学习，签订承诺书，明确自身责任，最大程度为消费者构建良好的免税购物环境。

未来，公司会更好地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做出更大贡献。



## 专题二、聚力发展 区域共荣

### 发挥企业优势，全面推进乡村振兴



帮扶资金

1,112.67 万元

帮扶项目

11 个

引进帮扶资金

221 万元

2021年，公司以习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果、继续奋战乡村振兴有关重要讲话和指示批示精神为指导，积极承担在云南省孟连县、西盟县的定点帮扶工作，将帮扶工作与公司主业有效结合、积极创新，多措并举巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴，确保高质量完成各项帮扶目标任务。

2021年，公司直接投入帮扶资金1,112.67万元，实施定点帮扶项目11个，引进帮扶资金221万元。



### 干部帮扶

2021年3月，公司新选拔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，助力帮扶县脱贫成果更加稳固、成效更可持续。委派的挂职干部在各自岗位上注重与地方干部群众沟通，以高度的责任感和使命感全身心投入，勤勉务实，扎实推动了各项帮扶工作落实落地。



挂职干部在基层开展帮扶工作

## 产业帮扶

本公司实地探访对口支援地区情况，因地制宜，围绕特色产业和旅游产业，通过不断完善产业基础设施，助力产业转型升级，丰富旅游景观内容，深化民族文化内涵等方式开展产业帮扶活动。



孟连县芒信镇永前老寨乡村旅游建设项目



会同中国扶贫基金会开展咖啡产业扶持项目



西盟县勐梭镇里坎田园休闲度假村项目



改善硬件基础设施，帮扶坚果和牛油果特色产业

## 专题二、聚力发展 区域共荣

### 教育帮扶

本公司通过基层干部培训、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。2021年，公司在帮扶县继续支持“希望之星”好老师项目，并加强干部和技术人员培训，累计培训827人，激发帮扶县可持续发展内生动力。

累计培训

827人

牛油果技术  
管理人才培训



“美丽乡村·女子学堂”刺绣技艺培训

### 消费帮扶

除此之外，本公司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农特产品累计超过365万元，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。
- 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特色产品，全年购买贫困地区农产品总金额达人民币129万元，帮助销售贫困地区农产品总金额达人民币301万元，助力消费帮扶，促进乡村振兴。



三亚国际免税城“星旅云品”店

## 身体力行、分享经验，积极促进行业发展

### 论道TFWA亚太海南特辑 聚焦海南市场、Z世代、数字化发展



2021年6月，我们以重要合作伙伴的身份受邀出席世界免税协会(TFWA)亚太海南特辑线上活动，向世界旅游零售市场展现“中国力量”。陈国强总经理在以“从一线引领行业”为主题的圆桌会议上，与全球知名免税企业共同探讨未来旅游零售市场的发展前景和新机遇，分享了关于海南市场、Z世代以及数字化等方面的观点。

### 成立中国旅游协会免税行业专委会 助力行业健康发展



2021年9月，为推动中国免税行业的规范与创新，中国旅游协会批准成立中国旅游协会免税行业专业工作委员会。在中国旅游协会指导下，本公司作为专委会主任单位，积极对接国家战略、区域战略和旅游产业链上下游，重点围绕中国旅游协会提出的“中国服务”品牌和内涵开展相关工作，发挥免税对旅游产业生态和国民经济发展的独特作用，助力中国免税行业健康发展。

### 出席穆迪戴维特旅游零售线上博览会 分享旅游零售“中国经验”



2021年10月，中国中免作为唯一战略合作伙伴出席2021穆迪戴维特旅游零售线上博览会，并凭借良好的企业发展和对全球旅游零售市场的贡献，被博览会授予“杰出行业成就奖”。在博览会开幕式上，陈国强总经理作为首位演讲嘉宾，进行了“新引擎、新业态、新趋势”的主题演讲，向全球合作伙伴分享来自东方的“中国经验”，并展望了旅游零售市场未来发展的新机遇。



# 1

## 治理原则

 对应的联合国可持续发展目标

**16** 和平、正义  
与强大机构



**17** 促进目标实现的  
伙伴关系



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	32

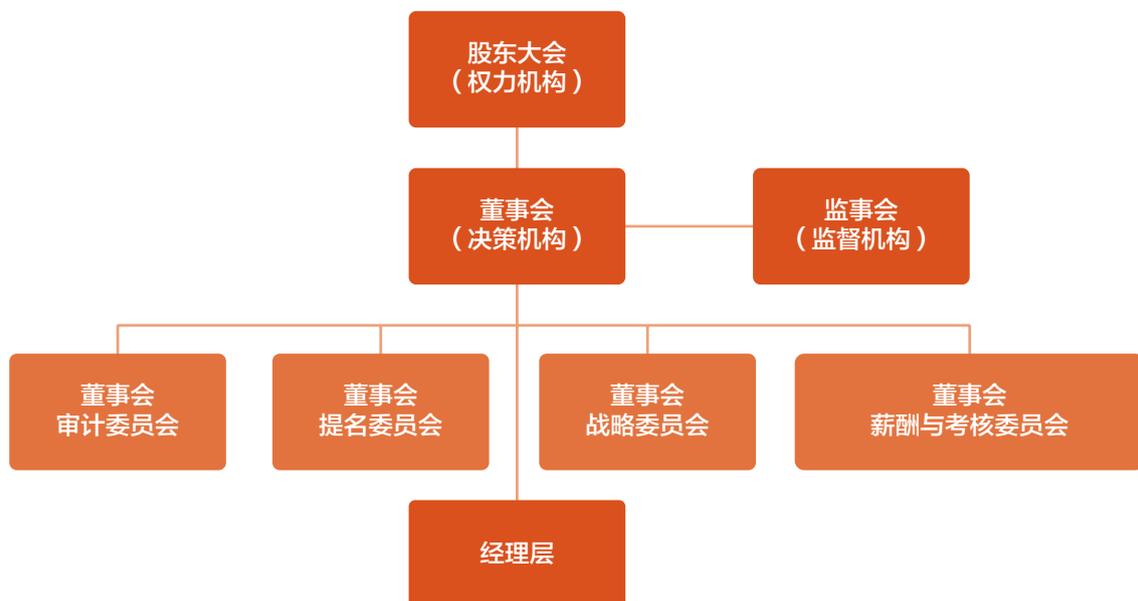


# 治理原则

## 公司治理 互动沟通

### 公司治理

本公司建立了由股东大会、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。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，负责执行股东大会的相关决议，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。



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。2021年，本公司按照最新监管规定，结合公司实际，修订了《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《信息披露管理制度》在内的12项制度，并制定了《董事会向经理层授权管理办法》，优化董事会对经理层授权机制，推动公司股东大会、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。2021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，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，已连续六年荣获上交所信息披露工作A级评价。



连续六年荣获上交所  
信息披露工作A级评价

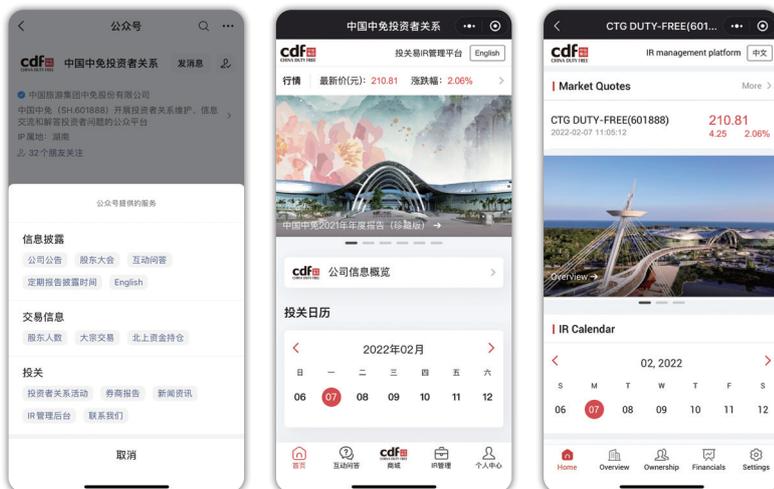
## 投资者关系

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



2021年4月，公司首次以网络直播互动的方式组织召开2020年年度业绩说明会



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

为进一步加强与中小投资者的沟通和良性互动，本公司开通投资者关系微信公众号及小程序、雪球网公司号，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。



# 治理原则

## 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“十四五”发展思路和奋斗目标。



#### 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

### 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，包括但不限于节能减排、绿色办公、员工关爱、员工志愿者行动、利益相关方沟通等。



## 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
 政府及监管机构	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	推动行业发展	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

# 治理原则

## 重要议题评估

### 重要议题评估过程

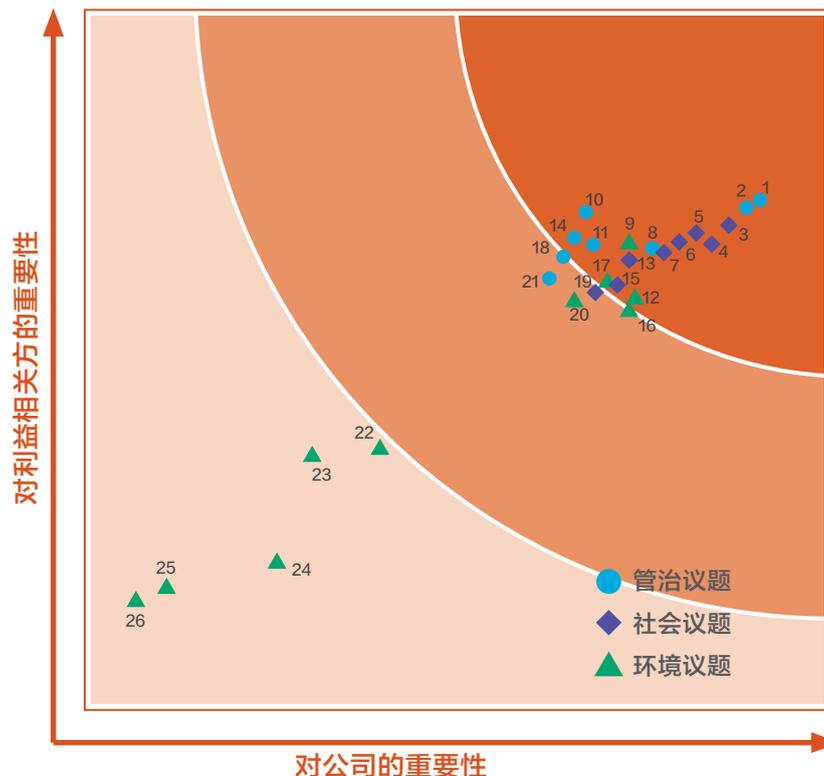
本公司参考全球报告倡议组织(“GRI”)有关实质性分析的程序,通过调查问卷、访谈等形式,收集主要利益相关方关注的议题,并进行重要性分析和排序,确定本公司在环境、社会及管治方面的重要议题,并在报告中进行披露。

实质性议题识别流程主要分为四个步骤:

- 识别相关ESG议题: 议题来源包括国内外报告指引建议、国内外同业披露议题事项以及公司实际运营情况;
- 议题优先等级排序: 对议题进行重要性评估的主要考虑因素包括对公司战略、政策、流程和承诺的影响程度,对公司竞争优势和管理卓越性的影响程度,对公司当前和未来的财务影响程度;利益相关方进行重要性评估的主要考虑因素包括对公司评价和决策的影响程度以及对利益相关方自身利益的影响程度;
- 验证: 结合公司的战略和经营方针,公司管理层对实质性议题的初步评估结果进行审核,综合分析出对于公司和利益相关方都较为重要的实质性议题和优先级别;
- 回顾: 本报告期结束后,公司将组织各利益相关方对本期报告内容进行反馈,为下一期报告做准备。

### 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	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 服务创新 成绩斐然
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	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	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	聚力发展 区域共荣
12	非常重要	联合品牌开展环境保护宣传	品牌力量 环保共倡
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	供应链管理	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	环保管理 深谙责任
18	重要	广告和负责任市场推广	诚信经营 廉洁从业
19	重要	公益活动	扶危济困 厚德载物
20	重要	环境管理体系及管理制度 / 政策	环保管理 深谙责任
21	重要	知识产权保护	诚信经营 廉洁从业

# 治理原则

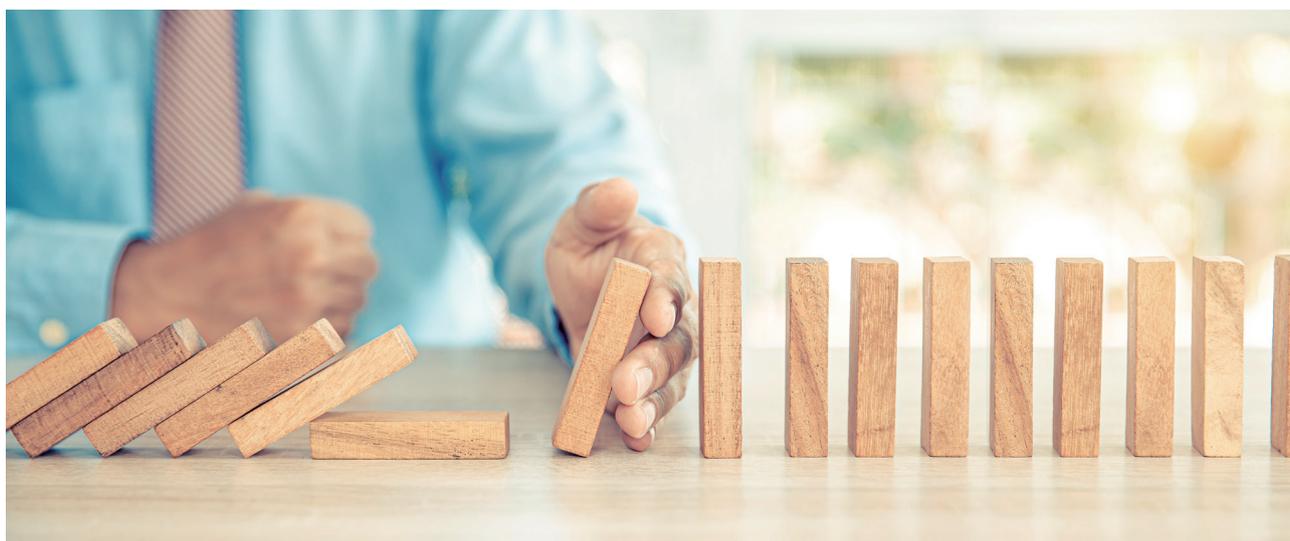
排序	重要性	议题名称	本报告的回应
22	相关	气候风险管理	气候管理 着眼未来
23	相关	包装材料管理	环保管理 深谙责任
24	相关	能源管理	环保管理 深谙责任
25	相关	减少碳足迹	气候管理 着眼未来 供应为本 智慧管理
26	相关	废弃物管理	环保管理 深谙责任

## 诚信经营 廉洁从业

### 商业道德

#### 风险管控

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。同时，本公司制定风险清单，内容涉及战略规划、投资决策、信息沟通与披露、科技创新、产业链衔接、客户管理、人力资源、安全和环保等与公司管治、社会责任和环境保护相关内容，并建立风险事件库，进一步规范风险事件认定标准及收集模板。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。此外，本公司正逐步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。



## 内控管理



本公司遵照《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》《企业内部控制评价指引》等规定，制定《内部控制管理办法》，以建立健全内部控制体系。本公司设立由董事会、监事会、经理层、内部控制建设部门、内部控制运行部门、内部控制监督管理部门构成的内部控制管理组织体系。内部控制管理实行“统一领导、分级负责”的管理体制，采取内部控制监督管理部门综合管理和职能部门专业管理相结合的方式。

本公司每年均开展内部控制评价工作，编制年度《内部控制评价报告》，与年报同步在上交所网站披露。2021年，基于公司内部管理需求及外部监管要求，本公司编制风控体系优化方案和内控手册，持续完善公司内部控制体系。

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。

## 反腐倡廉



### 体制机制

本公司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3次召开会议，分析研判公司党风廉政建设和反腐败工作形势并制定工作安排。协调小组由纪检、审计、巡察、党办、总办、人力资源、财务、法务等部门组成，贯通各方监督力量，增强监督实效。



### 举报机制

本公司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，对实名检举控告，优先办理、优先处置，严格保密并严禁泄露举报人信息；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

本公司持续培育廉洁文化，打造规范化、法治化的运营环境。2021年，公司及下属公司签署《公司廉洁合规承诺书》，公司总部召开4次警示教育会议，下属公司亦定期开展警示教育，加强教育提醒，构筑防腐拒变的思想堤坝。2021年，本公司创新警示教育形式，拍摄警示教育片1部，教育引导和提醒各级领导干部和关键岗位人员从反面案例中汲取深刻教训。



### 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，定期抽查企业负责人履职待遇、业务支出情况，开展合规经营专项监督检查等。

# 治理原则

## 反洗钱

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

## 知识产权保护

本公司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。

本公司建立了完整、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。

## 负责任营销

本公司重视广告和新媒体营销过程中的规范管理，依据《广告法》等法律法规，制定《新闻发布工作管理规定》《市场营销活动管理办法》等管理制度，加强对营销活动和宣传活动的管理和控制。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。



## 信息安全与隐私保护

本公司严格遵守《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各方面的信息安全管理制度，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

2021年，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)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。2022年，本公司还将开展关于2021年11月新发布的《个人信息保护法》相关法律条文及重点内容的培训和宣贯。



2021年3月，本公司开展数据安全专题培训，系统性介绍数据安全及个人信息保护相关法律法规及企业在数据时代的数据合规义务

### 企业信息安全

- 本公司与国内头部服务器供应商合作，在供应商数据防火墙的基础上额外加设防火墙，做到双重防护，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，每日针对系统各模块、各环境设置24小时自动巡检以及人工巡检，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。

# 2

## 责任聚焦



对应的联合国可持续发展目标

1 消除贫穷



10 缩小差距



11 可持续城市和社区



12 负责任的消费和生产



- 优质服务 满意为先 38
- 服务创新 成绩斐然 41
- 安心购物 品质保障 43
- 供应为本 智慧管理 43
- 扶危济困 厚德载物 46

在 CO

cdf 中免集团

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



cdf 发现环保之美

# 责任聚焦

## 优质服务 满意为先

本公司秉承“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。本公司围绕“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。本公司制定《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。

公司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，提供有力的服务支持。

### 案例

#### “阳光心态，快乐服务”培训

2021年10月15日，为了增强一线员工服务意识，提升职业素养，提高服务品质，三亚市内免税店开展了“阳光心态，快乐服务”职场礼仪培训活动。培训内容包括形象管理、仪容仪态管理、如何认知压力、如何缓解压力等，给予员工积极引导和启发。



## 提升服务品质

### 丰富品牌品类，满足客户消费需求

2021年，公司成功引进12个香化品牌，30个服饰、鞋类、童装品牌，62款特供商品，26款限量商品，充分满足不同群体的消费需求。新引进品牌中，包括纪梵希、梵克雅宝、何方珠宝、戴尔外星人、雅典等知名品牌。

### 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。
- 提升综合保障能力：制定《高客流紧急预案》，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10个，增加提货窗口至117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。

## 案例

### 三亚市内免税店持续打造优质服务

商场有边界，服务无边界。三亚市内免税店始终关心消费者需求，切实解决客户在各消费环节的痛点，不断优化客户购物体验。

- 为客户提供停车场至卖场入口的接驳电瓶摆渡车服务，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，不断改善服务设施并提升商场整体环境；
- 推出一系列贴合客户需求的贵宾权益，如VIP专属车位、一对一接待、优先进店等，在“中免会员”微信小程序中开发“超级VIP礼遇”专属模块，以便超级会员查看贵宾权益、自助预约与使用服务；

- 定期发送重要节假日祝福短信及超级会员生日祝福短信，通过贴心的问候，增强与客户的联系；
- 不定期携手品牌以消费者喜闻乐见的方式推出专属活动，2021年定向邀约客户参与高奢腕表酒水活动、Watches & Wonder高级钟表展等。



三亚市内免税店获评2021年全国市场质量信用A等级用户满意企业

# 责任聚焦

## 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



- 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，目前已做到呼叫中心接听率95%，线上客服6秒内响应。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。
- 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。

### 简化售后问题处理流程，提升服务效率



- 公司统一海南区域《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。
- 公司启动客服工单派送、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。
- 公司实施《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。

### 开展客户满意度调查，持续优化服务流程



- 每年，本公司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，本公司均在通过短信获得授权后与授权客户进行话务访谈。
- 本公司还计划制定NPS(净推荐值)快速调查，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。

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。

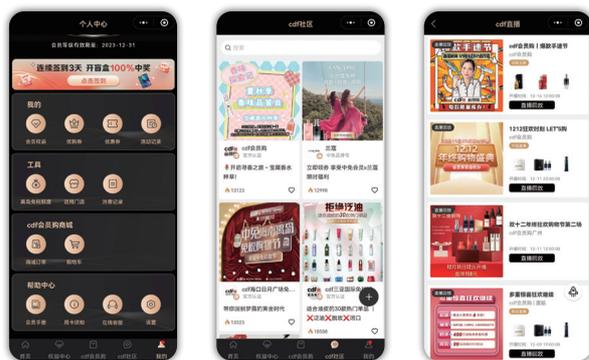
## 服务创新 成绩斐然

近年来中国中免立足新业态、新消费，及时布局线上业务，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”，全力推进服务模式多样化，以数字化赋能免税消费新体验。

### “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2,000万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。“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，并成为本公司线下约200家门店的线上服务端口，提升了公司对消费者的综合服务能力。2021年，公司进一步整合了大会员系统，建立了线上线下、国内国外互联互通的中免会员一体化平台，实现了权益互通共享，并为会员提供包括升级制度、绿色通道、接送机、高端沙龙等诸多专属服务。

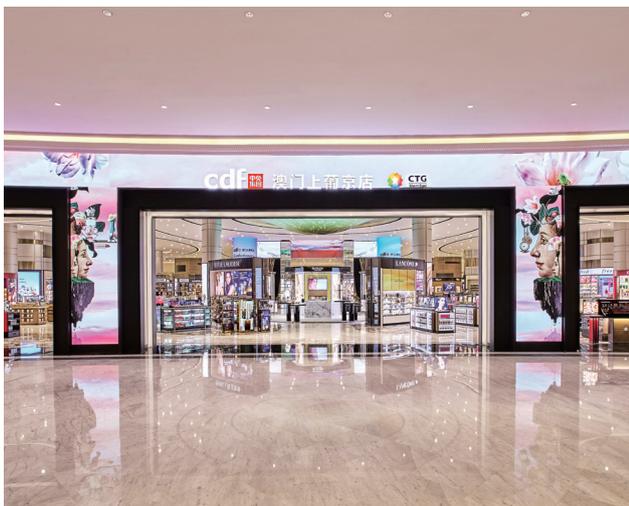
注册会员数已超过  
**2,000万**



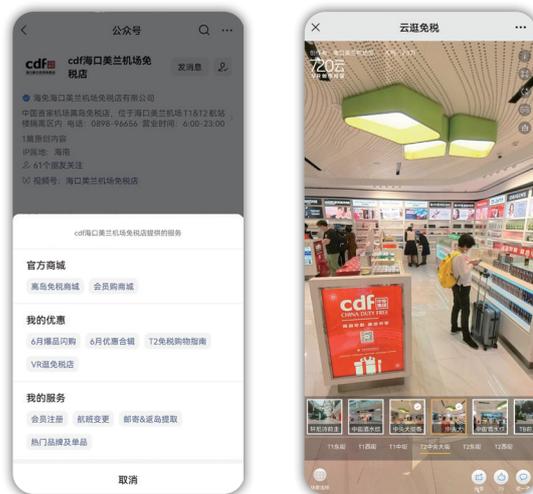
“中免会员”微信小程序

### 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。



澳门上葡京店巨型数字显示器



海口美兰机场免税店“云逛免税”

# 责任聚焦

## 数字化赋能 创新引领新零售格局

公司支持采购补货、商品管理、货运信息打通等业务的数字化系统正逐步上线，信息系统对业务和消费者服务的有效支撑得以强化。

公司正积极试点并有序推进线上一体化平台建设，着眼后疫情时代线上业务发展趋势，不断提升公司线上业务的服务质量。

公司积极探索“线上+线下”相融合的营销方式。2021年，公司策划组织了20余场海南一体化营销活动，并成功举办了首届中免腕表节、手袋节、暖冬节，开展“高峰际会·云戒之约”实地探店直播活动，满足消费者多样化的消费需求和体验。



策划组织海南一体化营销活动

20余场

### 案例

#### “高峰际会·云戒之约”直播探店，拓展新零售格局

2021年12月23日，本公司总经理陈国强先生邀请新东方创始人俞敏洪先生在三亚国际免税城进行了主题为“高峰际会·云戒之约”的实地探店直播活动，探讨旅游零售市场发展新空间。直播在4个平台在线观看总人次超700万，其中“中免会员”微信小程序直播间观看人数超146万。本次直播也是本公司打造私域流量、推进新零售新格局的成功尝试。



直播在4个平台在线观看总人次超

700万

其中，中免会员小程序直播间观看人数超

146万



“高峰际会，云戒之约”直播探店活动海报

## 安心购物 品质保障



### 把好“入口关”

本公司制定《采购管理办法》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”。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，做好供应商“有进有出”的动态调整，及时清退违规供应商。



### 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。

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。

2021年，公司开展了“神秘顾客”检查项目，对香化、进口酒、食品等多个品类的热销商品进行了质量检查。所有送检商品经过第三方机构的专业检测，全部满足国家质量管理要求。公司通过质量检查，掌握商品质量动态状况，检验了公司仓储质量保障能力，确保了本公司销售商品的品质。

本公司还不时就如何进一步改善产品与供应商定期联络沟通。如确因产品质量问题，供应商需启动产品召回程序的，本公司也要求供应商与我们建立信息交互机制，以便本公司能够及时采取行动措施，保障用户权益。

## 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。

### 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，我们不仅建立了行业领先的供应链管理体系，同时积极应用可视化、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。

#### 可视化平台

本公司建立了供应链可视化平台，采用全方位视频动态监控系统，建成对免税商品“进、销、存”一体化监管的监控中心，构建了一个“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，提升了供应链管理水平和运作效率。该智能化平台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。

2021年，本公司进一步完善了供应链可视化平台，做到能够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。

# 责任聚焦

## 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。本公司积极搭建数字化供应链体系，帮助供应商、生产制造商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。本公司全面推进绿色仓储、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，也是节能减排的重点环节。2019年，绿色仓储被纳入国家《绿色产业指导目录》。本公司积极响应国家政策，全面实施推进绿色仓储，节约运输成本，提升仓储效率，实现节能减排。

### 科学、合理的仓储布局

2021年，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量的货物，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，本公司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。



TAPA运输资产保护协会标准认证



WCA世界货物运输联盟

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。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；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。本公司还将逐步推动新能源车辆在运输领域的应用，进一步优化能源使用结构。

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。

# 责任聚焦

## 扶危济困 厚德载物

### 积极开展公益慈善

38年峥嵘岁月，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。



#### 衣言衣行 情暖寒冬

公司已连续13年开展“衣言衣行、情暖寒冬”活动。每年秋末冬初，公司全体工会会员捐赠冬衣、棉鞋、棉被、书包等物品，寄给四川省甘孜藏族自治州色达县脱贫山区的儿童和需要帮助的群众，为他们送去温暖。

#### 暖心海棠 捲袖之爱

2021年，三亚市内免税店联合三亚海棠区党群服务中心、三亚市红十字会开展“暖心海棠 捲袖之爱”员工无偿献血活动，活动中共献血8,600毫升；联合共青团三亚市委环太城市英雄志愿服务队发动员工捐献爱心衣物300余件。



#### 敬老爱老 守望相助

2021年10月，海免公司美兰店志愿服务队前往海口美兰演丰镇敬老院开展情暖夕阳公益活动，为老人们送上节日祝福与大米、奶粉等慰问品，并与老人们亲切交流，让老人们度过一个温馨愉快的重阳节，弘扬中华民族孝亲敬老的传统美德，倡导敬老、爱老、助老的新风尚。

### 情系凉山 爱心圆梦

自2018年以来，中免投资公司已连续4年对四川凉山地区贫困学生开展爱心助学活动，积极呼吁员工爱心捐款，努力承担孩子们的学杂费用。2021年，中免投资公司还为学生们采购学习用品和防疫物资，分担其生活和学习上的困难。



亲爱的阿姨：  
您好！  
我是阿拉木则，我是一年级的学生，我叫阿拉木则。我是一年级的学生，我希望用走出大山改变命运，孩子是我希望给我的翅膀，我渴望能坐在宽敞明亮的教室里学习，您给了我这个机会，让我也能像您一样，温暖着山区的孩子，无数孩子因为您而爱上了这个时代，变化美丽。是您，让我在书的海洋里遨游，是您，让我有了改变命运的机会，是您，让我明白了学习的知识的重要性。



### 大灾当前 众志成城

2021年，“河南7.20特大暴雨事件”导致河南地区人民群众财产遭受了重大损失，公司积极履行企业社会责任，通过河南省慈善总会捐赠人民币600万元，用于河南省防汛救灾工作。



### 抗击疫情 坚韧毅力

为了支持运营所在地区抗疫工作，河北中免、武汉中免等下属公司的员工积极参与所在社区的志愿者活动，协助开展防疫宣传、核酸检测，帮助居民运送生活物资，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

# 责任聚焦

## 践行央企境外社会责任

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，也将爱心耕耘在每一亩建设的土壤。

### 中免国际积极参与“中企关爱”系列公益活动

2021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。2021年9月、10月，中免国际组织志愿者团队先后在香港红磡区、石硤尾区开展志愿活动，包括探访社区老人，开展街道清洁、家居清洁，派发生活用品和防疫物资等。



### 中免国际独家冠名支持“CSSA全港高校篮球联赛”

2021年10月30日，“中免国际CSSA全港高校篮球联赛”正式启动。该赛事覆盖香港11所高校，是凝聚青年人心、锻炼体魄、铸造意志的大型比赛项目。中免国际独家冠名赞助该赛事，并计划向选手及广大高校学生提供一系列实习、就业机会，旨在响应国家“全民健身与奥运同行”的主题，彰显参与粤港澳大湾区建设的青年力量，履行境外央企的社会责任。



### 中免国际支持香港青年工作就业及自身发展

2021年，香港特区政府、香港中国企业协会接连推出“大湾区青年就业计划”和“青春试翼·大学毕业生启航计划”。中免国际担起鼓励和支持香港青年工作就业及自身发展的社会责任，通过向香港青年提供实习及就业机会、扶持香港青年社团工作、组织香港青年参与爱国爱港学习培训等，加强香港青年的凝聚力向心力，增进大湾区青年及社团的交流融合，为香港更多青年人提供服务社会、贡献社会的机会。

### 柬中免支援抗疫并积极生产自救

2021年2月，柬埔寨疫情突发。柬中免参考国内防疫经验，迅速有序开展防疫工作，在保障员工生命健康和公司生产安全的同时，助力柬埔寨抗击疫情。柬中免牢记本公司“不怕困难，专业高效”的企业文化精神，做到不裁员、不辞退，并积极开展线上销售、产品推广和会员维护，组织员工线上培训，多措并举降低损失，积极生产自救。

### 柬中免开展儿童福利院公益活动

柬中免积极响应当地政府、中国驻柬埔寨大使馆、中国商会等的号召，组织参与爱心捐助公益活动。2021年6月30日，柬中免在柬埔寨金边市郊区的Khmer Artist for Children Organization儿童福利院捐赠爱心物资。这是自2016年以来，柬中免连续6年总计27次对福利院开展定期定向的爱心捐赠。福利院院长赠与柬中免其绘画作品，表达对柬中免的感激，对疫情早日结束的希冀以及对柬中友谊源远流长的祝愿。柬中免于2021年第二季度在金边免税店设立专区售卖福利院院长和孩子们的作品，并将所得善款全部捐助给福利院。



柬中免在儿童福利院开展活动



儿童福利院院长赠柬中免绘画作品

# 3

## 以人为本

 对应的联合国可持续发展目标

<b>3</b> 良好 健康与福祉 	<b>5</b> 性别平等 	<b>8</b> 体面工作和 经济增长 
---	--	---

规范雇佣 权益保障	52
助力成长 人才保留	56
安全生产 健康至上	58

**cdf** 中免集团

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

**cdf**

在 **cdf** 发现环保之美



# || 以人为本

## 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、议定书等，坚持诚实守信、公平公正原则，充分保障员工权益。

#### 招聘管理

公司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。公司也重视高端人才的引进，通过公开招聘、猎头推荐等多种形式广纳贤才、择优录用，自2019年以来本公司累计引进高端人才<sup>4</sup>12人。

我们坚持以能力选人的聘用原则，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。本公司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，本公司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，本公司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，本公司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，本公司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。公司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。截止2021年末，本公司总部离职员工15人，占年末总部总人数的2.63%。



#### 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。

4 指总部中层及以上管理人员、重点子公司高级管理人员。

## 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。公司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。公司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。

### 疫情下的员工薪酬保障体系

自2020年起，受疫情影响，本公司传统免税渠道大部分时间处于闭店状态。面对疫情冲击，本公司采取了一系列政策和措施确保员工基本生活保障：



及时下发疫情下薪酬保底发放通知，确保员工基本生活保障；



积极发展线上业务，制定相关激励机制，有效补充员工收入；



发布实施《借调人员管理规定》，增强企业间人员流动，提升人力资源的使用效能。

## 民主管理

本公司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结社自由与集体谈判权益，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。

本公司在制定、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。



# 以人为本

## 员工概况



员工总数

14,720人

劳动合同签订率为

100%



女性员工数量

8,268人 56.17%



少数民族员工数量

4,176人 28.37%



外籍员工数量

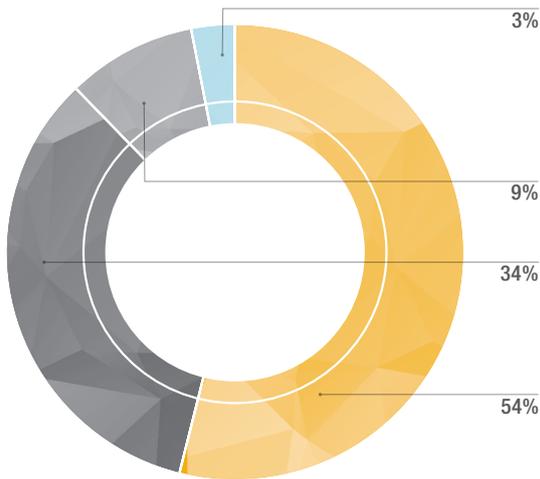
458人 3.11%



女性中高层管理人员数量

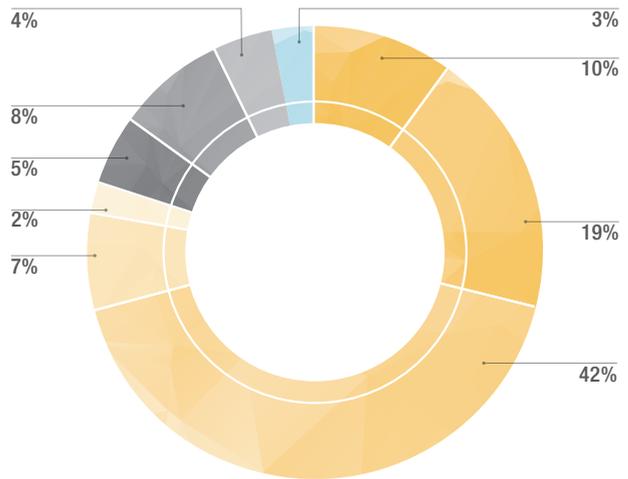
30人 40.54%

## 按年龄划分的员工百分比(%)



22-29岁 30-39岁  
40-49岁 50-60岁

## 员工多元化构成比例(%)



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

## 员工关爱

本公司本着“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。



在员工福利方面，本公司制定了《病困职工帮扶和工会集体福利管理规定》，公司工会基于员工年龄结构、品味见识、生活习惯等特点，充分调研员工意见，为员工送去温暖实惠的节日关怀和生日祝福。公司关心困难员工、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。



在员工活动方面，我们根据各地疫情防控政策，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。



在办公环境方面，我们围绕改善办公区域设备设施、提供便利服务、提升食堂满意度等方面开展了各项工作，致力于为员工打造便捷、舒适的办公环境。公司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。



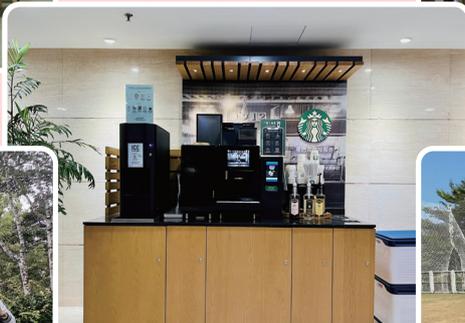
“新春家宴”活动



职工图书角



“中免美食节”活动



办公区咖啡机



“抗疫情·健步行”体育活动



“同心杯”球类比赛



“低碳生活，绿色出行”骑行活动

# 以人为本

## 助力成长 人才保留

本公司已建立了一整套符合自身运营情况和国际规范的人才专项培训体制，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

本公司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。本公司制定了《培训管理实施细则(试行)》，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，并加强专业人队伍建设。



- 2021年7月，公司开展中高层管理人员《数字化和商业模式创新》培训，帮助管理人员从商业模式的角度建立战略新思维，适应数智技术商业环境下的新型挑战，提升领导力。



- 2021年8月，公司组织新员工线上直播培训，60多位新员工在线参与。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。





- 2021年，本公司市内渠道管理部开展了历经9个月的“市内店高潜人才培养计划”，开展专题课程和案例分享，编制《市内店运营手册》，加强市内店专业人才培养队伍建设。

我们于2019年推出了线上培训平台“中国免税学堂”，为员工提供丰富的线上培训课程，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。2021年，本公司员工参训共计约14,000余人，培训总时长约14.4万余学时，人均10.2学时。其中，面向各级管理人员的培训总时长1.3万余学时。

为进一步提升培训质量，本公司还制定了《内部讲师管理规定(试行)》，规定了内部讲师选拔、认证评定、授课等流程，明确内部讲师的职责和激励标准。2021年，我们开展了为期3个月的内部讲师选拔与培训工作，最终选拔聘任了30名内部认证讲师，助推公司培训体系规范化。



本公司员工参训共计约

**14,000 余人**

培训总时长约

**14.4 万余学时**

人均

**10.2 学时**



中国免税学堂

## 员工发展

本公司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。

本公司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。本公司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。

# 以人为本

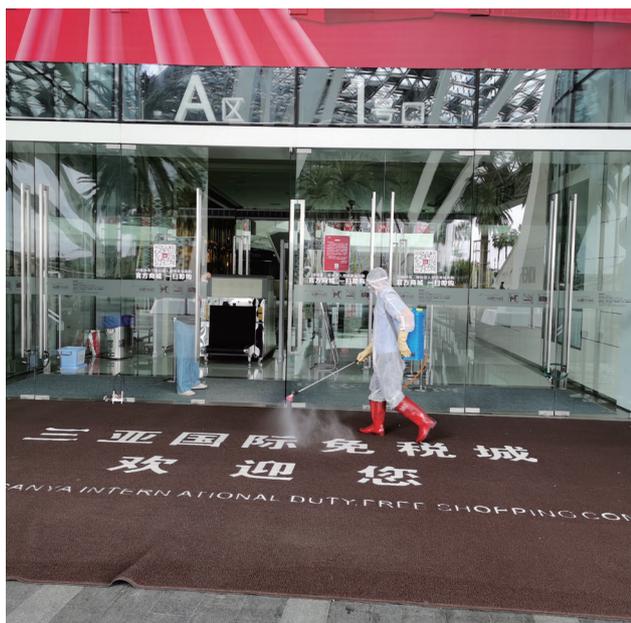
## 安全生产 健康至上

### 疫情防控

本公司深入贯彻落实国家疫情防控工作要求，制定印发《疫情防控详细措施责任分解表》，逐项明确具体措施、工作流程和责任人员，各单位结合实际，制定疫情常态化工作方案和应急预案。本公司明确各部门、各下属公司负责人是本单位疫情防控工作第一责任人，督促员工严格落实各项防疫要求，并组织全体员工签署《疫情防控个人承诺书》，提升全员防疫意识，全力以赴做好疫情防控工作。

本公司明确要求各级公司对包括办公室、门店、物流中心和仓库在内的所有场所，做好日常的疫情防控管理、检查、消杀工作，对相关人员做好防控知识普及，并加强对施工单位、供应商等第三方合作单位的管理，确保监管无死角和全覆盖。

2021年，在本公司严密的防疫管理体系下，中国大陆全年员工零感染。



门店外围消杀



员工食堂消毒擦拭



专业机构对仓库进行消毒

## 身心健康

### 安全生产

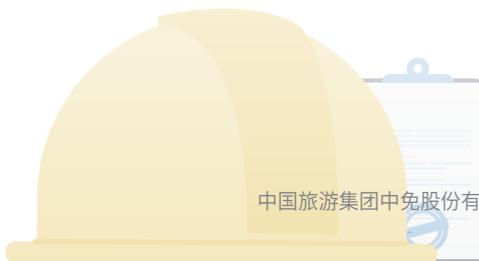
本公司严格遵守《安全生产法》《职业病防治法》等法律法规及规定，制定《全员安全生产责任制》《安全生产管理办法》《安全培训管理办法》《应急管理办法》等管理制度，各下属公司也结合自身实际，根据公司管理要求对现有制度进行细化和完善。

在安全生产管理体系方面，2021年本公司调整优化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。本公司与各下属公司签订《安全生产目标责任书》，明确各单位安全生产管理内容、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。

在安全风险应急管理方面，本公司制定《生产安全事故应急预案》等，公司及下属公司认真开展消防疏散演练和消防设施使用培训，例如反恐处突、引导疏散、医疗救护、灭火救援等实战模拟，提高员工安全技能和对突发事件的应急处置能力。



应急演练现场



# 以人为本

在安全生产检查方面，本公司及下属公司开展定期检查、临时检查及重要时期重查，还不定期聘请外部专业机构协同开展安全检查。本公司细化风险辨识、评价、分级和管控等各环节工作要求，细化问题隐患和制度措施“两个清单”，着力整治反复出现的安全隐患，进一步完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。

在安全管理的科技运用方面，本公司重视运用先进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，进一步加强日常监管。

在安全宣导方面，本公司要求对所有新入职员工进行安全培训，提升全员安全意识。本公司在安全生产月、职业病防治法宣传周、119消防宣传日等重要安全日节点，组织各下属公司开展宣教活动，利用电子显示屏、微信群、视频号等媒介持续滚动播放安全提示、公益广告、科普短视频等内容，取得了良好的宣教效果。

2021年，本公司及下属公司投入安全生产费用合计人民币2,533万元，组织安全培训1,205场，中免投资公司各在建项目参建单位组织安全培训1,100余场。2021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。



本公司及下属公司投入安全生产费用合计人民币

2,533 万元



组织安全培训

1,205 场



员工实名制安全通道



无人机巡查施工现场

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。



2021年，本公司面向女职工成功举办《女性在工作与生活中的情绪智慧》健康讲座，引导女职工在面对工作和家庭双重角色带来的压力时学会正确地进行心理调节，促进个人心理健康和家庭和谐。



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。

# 4

## 关爱地球

 对应的联合国可持续发展目标

7 廉价和  
清洁能源



12 负责的  
消费和生产



13 气候行动



• 环保管理 深谙责任 64

• 绿色建筑 深耕基石 67

• 气候管理 着眼未来 72



中免集团  
cdf

在 cdf 发现环保之美



# 关爱地球

## 环保管理 深谙责任

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，从能源管理、绿色办公、包装材料管理等三方面发力，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2021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。

### 能源管理

本公司严格贯彻落实《中央企业节能减排监督管理暂行办法》等节能减排工作号召，建立完善节能减排规章制度和生态环保责任制，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，开展节能环保教育培训工作，保证节能环保资金投入，提高能源、资源利用率，实现能源消费总量可控。

#### 能源消耗概况

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、汽油以及水资源等。2021年，本公司能源及资源消耗量及强度<sup>5</sup>如下表所示：

类别	消耗量	单位
电力	25,768.22	兆瓦时
天然气	15,000.00	立方米
汽油	4,500.00	升
综合能源消耗量	25,969.87	兆瓦时
综合能源消耗强度	0.19	兆瓦时 / 平方米
耗水	201,739.00	立方米
耗水强度	1.48	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。2021年，公司及各免税门店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，制定节能降耗针对性措施，推进能量系统优化。

5 天然气和汽油消耗量统计范围为本公司总部大楼，电力和耗水统计范围为本公司总部大楼和三亚国际免税城（三亚国际免税城是公司最大的自营门店且销售收入占比较高，具有足够的代表性，我们亦将在以后年度逐步扩大统计范围）。

## 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灯具约2,500套，同时要求新店铺必须使用LED灯具，全年为公司节约用电约79,000千瓦时。

### 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。

## 绿色办公

本公司持续推进绿色办公，以减少资源消耗，降低办公成本，树立节约观念，推动循环利用，促进可持续发展。

本公司2021年在绿色办公方面采取的具体行动：

#### ○ 节约用电管理：

推进重点耗能设备节能改造，逐步淘汰低效设备，建立健全节电管理制度和设备操作规程，减少不必要的办公电器和非办公用电，定期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汽油消耗。

#### ○ 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。

#### ○ 提升员工节约意识：

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。

# 关爱地球

## 包装材料管理

中国中免秉持“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。

本公司还积极探索物流链不同阶段的包装优化方案。为了避免不必要的浪费和包装废弃物的产生，本公司要求对于来自供应商的货品，非必要不拆箱，直接按要求发往各目的地。这一举措，使我们在2021年大约减少产生15万个纸箱废弃物。

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，本公司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 2021 年大约减少产生

**15 万个纸箱废弃物**



## 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，制定并落实了高于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，致力于在建筑的全寿命周期内，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，并要求施工方提供包括场地、环境、工期、资金等方面的保障。我们要求施工单位从设计阶段就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方专项案进行审查，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。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)	LEED金级预认证
海口国际免税城(地块一)	拟申请绿色建筑二星认证
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	拟申请绿色建筑二星认证和LEED金级认证
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



### ▣ 三亚国际免税城项目

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；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。



一期项目综合节能实现

**15% 以上**

二期项目综合节能实现

**18% 以上**



## 项目

## 低碳环保措施

	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。
	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。
能耗	电梯智能管理设计。扶梯智能调速运行、直梯群控，减少电力能耗。
	智能新风控制系统设计。过渡季节全新风运行；夏季室外温度高于室内温度时，可采用最小新风量运行。
	分时段分场景建筑智能照明设计，节约电力能耗。
	楼宇智控系统(智能办公、建筑节能、智能照明、智能监控、门禁系统、车辆管理系统)。
水土资源	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。
	污水废水分类处理设计。污水经室外化粪池处理后排入市政；厨房废水经两道隔油器处理后排入市政。
	二期项目还具有河道护坡和植物养护设计，满足泄洪排涝要求，保证岸坡稳定，防止水土流失。
清洁空气	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。
	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。
	二期项目安装了车库智能通风系统，在地下车库设置诱导通风系统，根据一氧化碳浓度自动控制车库风机运行，提高车库空气质量。
噪音管理	噪声与振动控制设计。风机、水泵等设备采用低噪声并设计减震装置。

# 关爱地球

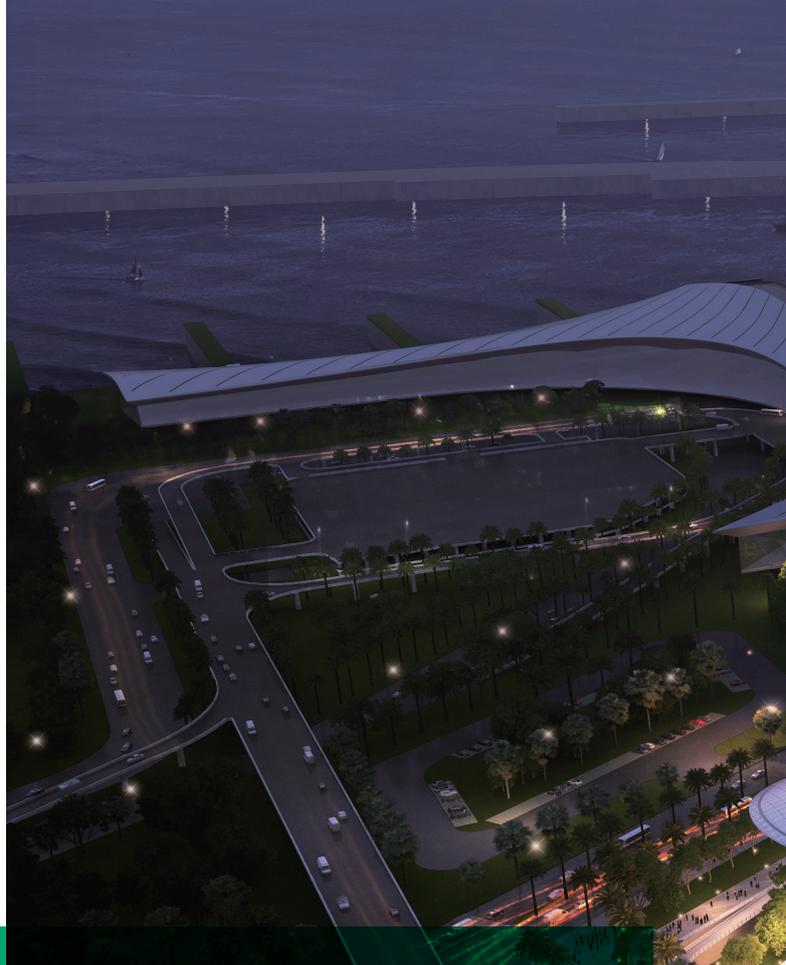
## 海口国际免税城项目

### 项目概况

海口国际免税城项目是本公司立足港城融合、产城融合，依托海南省海口市新海港在自贸岛建设中的桥头堡地位，是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。项目总建设用地485亩，总建筑面积约93万平方米。项目由六个地块组成，涵盖免税商业、有税商业、高档办公、高端酒店及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，致力于打造全球首个免税商业文旅休闲目的地。其中，坐落于地块五的海口国际免税城，建筑面积约28万平方米，建成开业后，将整合1,000多家国际一流免税品牌和其它文化、艺术、娱乐、餐饮品牌，成为全球最大的单体免税店。

### 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>6</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。



### 绿色节能措施

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

6 BIM：指建筑信息模型(Building Information Modelling)。



### 绿色施工管理

项目编制了完整的绿色建筑施工方案，包括防治施工活动污染、回收利用施工废弃物、采购再生材料和可循环利用材料、实施施工期间室内空气质量、采用环保装修材料等措施。项目采用多项技术保护周边良好的自然资源，如裸土覆盖、场地洒水降尘、施工车辆出场前轮胎冲洗等，避免扬尘污染。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。

### 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。

# 关爱地球

## 气候管理 着眼未来

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。

### 积极应对气候变化

2021年，我们参考气候相关财务信息披露工作组(TCFD)框架的建议，主动识别了各类与气候变化相关的风险并制定应对措施。

类型	风险	应对
急性	台风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；	通过推进节能减排、制定极端天气应急预案、线上业务转型升级，提升公司在气候变化急性风险和慢性风险方面的适应力；
	重大极端天气事件也易引发免税店设施损坏和员工安全事故，增加不利因素。	
实体风险	慢性	<ul style="list-style-type: none"><li>积极做好极端天气风险防控，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。</li></ul>
	慢性	<ul style="list-style-type: none"><li>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，以应对相关风险。</li><li>积极拓展线上业务，实现了线上业务的转型升级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。</li></ul>
转型风险	政策和法律	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>
	技术	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>
	市场	<ul style="list-style-type: none"><li>不断强化信息化建设，努力打造数字化中免，并积极构建绿色低碳、数字智能的物流和供应链。</li><li>与消费者建立良性顺畅的沟通机制，及时了解消费者的诉求和偏好，满足消费者对环境友好产品的需要。</li></ul>
	声誉	<ul style="list-style-type: none"><li>与各利益相关方建立沟通机制，并通过多种方式回应关切问题，持续提升公司ESG信息披露质量，积极提升相关评级。</li></ul>



本公司温室气体排放总量为

**15,014.06 吨**

二氧化碳当量

## 温室气体排放管理

本公司积极响应国家“碳达峰、碳中和”工作，通过一系列节能降耗措施(参见环保管理 深谙责任)，减少了温室气体的排放。2021年，本公司温室气体排放<sup>7</sup>总量为15,014.06吨二氧化碳当量<sup>8</sup>，排放强度为0.11吨二氧化碳当量 / 平方米；其中，直接温室气体排放量(范围一排放量)为42.72吨二氧化碳当量，间接温室气体排放量(范围二排放量)为14,971.33吨二氧化碳当量。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。

本公司也在推进低碳发展方面积极探索新举措，在部分有条件的子公司和仓库屋顶加装了光伏发电设备，所产生的电能能满足相关子公司自用之余，还能为周围其他公司提供清洁能源。



7 温室气体排放量计算方法：

直接温室气体排放量：公司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》；

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》；

温室气体排放总量：直接温室气体排放量和间接温室气体排放量求和。

8 温室气体排放统计范围为本公司总部大楼和三亚国际免税城。

# 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	2021年1月1日至2021年12月31日
中国旅游集团	指	中国旅游集团有限公司
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
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
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》

释义项		释义内容
《反洗钱法》	指	《中华人民共和国反洗钱法》
《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》

# 附录

## 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	香港联交所ESG报告指引	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	总部所在地点						关于本报告
	102-4	业务所在地点						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			B1.1			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						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	8.7					有效管理 明确重心
	102-19	授予权责						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						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

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	香港联交所ESG报告指引	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注
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
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）						不涉及
	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	

# 附录

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	香港联交所ESG报告指引	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注
重大议题								
1. 经济标准系列								
反贪腐	103-1	解释重大主题及其边界	8.2	(八)	B7	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			B7			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

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	香港联交所ESG报告指引	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注	
2. 环境标准系列									
物料	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)	A2	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						环保管理 深谙责任	
	103-3	管理方针的评估						环保管理 深谙责任	
	301-1	所用物料的重量和体积						环保管理 深谙责任	
能源	103-1	解释重大主题及其边界						A2	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素							环保管理 深谙责任
	103-3	管理方针的评估							环保管理 深谙责任
	302-1	组织内部的能源消耗量							环保管理 深谙责任
	302-4	减少能源消耗			环保管理 深谙责任				
水资源与污水	103-1	解释重大主题及其边界			A2			有效管理 明确重心	
	103-2	管理方针及其要素						环保管理 深谙责任	
	103-3	管理方针的评估						环保管理 深谙责任	
	303-2	管理与排水相关的影响						环保管理 深谙责任	
	303-5	耗水						环保管理 深谙责任	
排放	103-1	解释重大主题及其边界			A1			SDG 13	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素							气候管理 着眼未来
	103-3	管理方针的评估							气候管理 着眼未来
	305-1	直接(范畴一)温室气体排放							气候管理 着眼未来
	305-2	能源间接(范畴二)温室气体排放							气候管理 着眼未来
	305-4	温室气体排放密集度							气候管理 着眼未来
	305-5	温室气体排放减量	气候管理 着眼未来						
废弃物	103-1	解释重大主题及其边界	A1		有效管理 明确重心				
	103-2	管理方针及其要素			环保管理 深谙责任				
	103-3	管理方针的评估			环保管理 深谙责任				
	306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响			环保管理 深谙责任				
	306-2	废弃物相关重大影响的管理			环保管理 深谙责任				

# 附录

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	香港联交所ESG报告指引	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注	
有关环境保护的法律遵循	103-1	解释重大主题及其边界			A3			有效管理 明确重心	
	103-2	管理方针及其要素						环保管理 深谙责任	
	103-3	管理方针的评估						环保管理 深谙责任	
	307-1	违反环保法规						环保管理 深谙责任	
供应商环境评估	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 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	
3. 社会标准系列									
劳雇关系	103-1	解释重大主题及其边界		(十四)	B1		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			B2		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	8.3、8.6、8.13、8.14、8.15					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				B3		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		

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	香港联交所ESG报告指引	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注
员工多元化与平等机会	103-1	解释重大主题及其边界			B1	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			B4	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			B4			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
当地社区	103-1	解释重大主题及其边界	8.4		B8		SDG 1 SDG 2 SDG 11	有效管理 明确重心
	103-2	管理方针及其要素						聚力发展 区域共荣
	103-3	管理方针的评估						聚力发展 区域共荣
	413-1	经当地社区沟通、冲击评估和发展计划的营运活动						聚力发展 区域共荣
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				供应为本 智慧管理		
	103-3	管理方针的评估				供应为本 智慧管理		
	414-1	使用社会标准筛选新供应商				供应为本 智慧管理		
客户健康与安全	103-1	解释重大主题及其边界			B6		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 服务创新 成绩斐然 安心购物 品质保障
	103-3	管理方针的评估	(+)					优质服务 满意为先 服务创新 成绩斐然 安心购物 品质保障
	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 服务创新 成绩斐然 安心购物 品质保障

# 附录

议题	GRI 指标	描述	上交所指引	国务院指导意见	香港联交所ESG报告指引	全球契约十项原则	联合国可持续发展目标	报告内容 / 备注
行销与标示	103-1	解释重大主题及其边界			B6			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
	417-1	对产品和服务信息与标识的要求						诚信经营 廉洁从业
客户隐私	103-1	解释重大主题及其边界			B6			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、品牌力量 环保共倡  专题二、聚力发展 区域共荣

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。



地址 中国北京市东城区东直门外小街甲2号-1 100027  
总机 86-10-84478888  
传真 86-10-84478920  
网址 <http://www.ctgdutyfree.com.cn/>



投资者关系微信  
公众号



投资者关系微信  
小程序