

攜程集團2022年環境、社會及管治報告

# 追求完美旅程 共建可持續的美好世界

Trip.com Group™

## 目錄

### 序言

報告規範	03
寄語	04
關於我們	05

### 可持續發展架構

可持續發展架構	10
利益相關方溝通	13
實質性議題分析	14

### 相關方友好

企業治理	17
商業行為	21

### 家庭友好

生育津貼	31
混合辦公	32
多元包容	33
賦能人才	36

### 社區友好

鄉村振興	41
全球旅行SOS平台	44
帶動就業	49
公益慈善	52

### 環境友好

低碳酒店標準	60
可持續旅行LESS計劃	64
倡導可持續旅行	67
增強企業發展韌性	71

### 附錄

關鍵指標	74
指標索引	76

## 報告規範

感謝您撥冗閱讀攜程集團2022年的ESG報告。這份報告展示了我們在2022年於環境、社會和企業管治方面的進展和表現。

**報告說明：**本報告是攜程集團（以下簡稱「集團」「本集團」「我們」）所發佈的2022年度環境、社會及管治（ESG）報告。本報告旨在客觀、規範、透明和全面地揭露集團在治理、經濟、環境與社會領域的實踐與績效；利益相關方可透過本報告了解我們在永續發展方面的進展。

**報告範圍：**本報告涵蓋攜程及Trip.com兩個品牌，因為這兩個品牌的業務最能反映本集團在環境及社會方面所帶來的重大影響。本報告的時間範圍為2022年，包含部分2023年內容。

**報告依據：**本環境、社會及管治（ESG）報告參照香港聯合交易所有限公司《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》及全球報告倡議組織標準（GRI標準）編制，並引用了聯合國2030年可持續發展目標（UN SDGs）。其中，應對氣候變化的相關內容亦有參考香港交易所《氣候信息披露指引》以及氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議。

**報告發佈：**本報告以電子版的形式發佈，請瀏覽集團官方網頁了解相關資訊。

## 寄語

在過去一年，我們經歷了來自公共衛生、極端天氣、地緣政治、能源、經濟等各方面的挑戰。幸運的是，在面對挑戰的同時，人們的生態環保意識也逐漸提高，綠色轉型和創建可持續發展的未來已成為世界各地民眾和企業的共同目標。隨著全球朝著可持續發展的方向邁進，相關制度的逐步完善，攜程集團也不斷探索融合商業價值和社會價值的方式。2023年，攜程正式確定ESG可持續發展策略，分為：環境友好、社區友好、家庭友好、相關方友好四個層面。

其中：環境友好，通過低碳酒店、低碳航班、低碳旅行、低碳用車、低碳商旅等產品推動行業脫碳；社區友好，通過助力社會多元包容來提升企業社會價值，包括攜程度假農莊、全球旅行SOS平台等提升社會價值的措施；家庭友好，通過賦能員工成長和為女性提供更好的生育和職場發展環境來實現；相關方友好，通過企業治理，讓政府部門、合作夥伴、供應商、員工、投資者見證透明度更高的攜程。

有鑑於此，在環境友好方面，2023年，攜程集團推行「低碳酒店標準」，鼓勵入住人數過億的酒店合作夥伴在2030年前減少47.5%的碳排放，協助酒店業界人士共同執行《巴黎協定》，以達至控制全球氣溫的目標。

在社區友好方面，攜程在回饋社會方面亦不遺餘力。自2021年正式推出「攜程鄉村旅遊振興」政策以來，目前已在全國開設27間攜程度假農莊，為當地居民創造就業機會，增加收入，為實現共同富裕出一分力。全球旅行SOS平台也為旅遊業蓬勃復興的重要時刻努力發揮其影響力，服務全球旅客，帶領他們暢遊世界各個角落。

在家庭友好方面，推出10億人民幣的生育津貼計劃，全球各地入職滿3年的員工，每新生育1名嬰兒，將每年獲得1萬人民幣現金津貼，直到孩子年滿5歲，可共獲5萬人民幣津貼。我們亦是國內首間推出「3+2」混合辦公制度的企業，賦予員工更多自主權。攜程集團始終以「追求完美旅程，共建美好世界」為己任，全心全意為旅客創造服務價值之餘，更致力創造社會價值，讓旅遊成為文化交流的重要工具，帶領旅遊業在可持續發展方面邁步向前。

當下，旅遊業即將迎來強勁的復蘇，攜程將堅守使命，探索融合商業價值與社會價值的發展方向，協助合作夥伴和旅客共創可持續的美好世界，通過旅遊打造更負責、公平、可持續的世界。



梁建章  
董事局主席  
聯合創始人



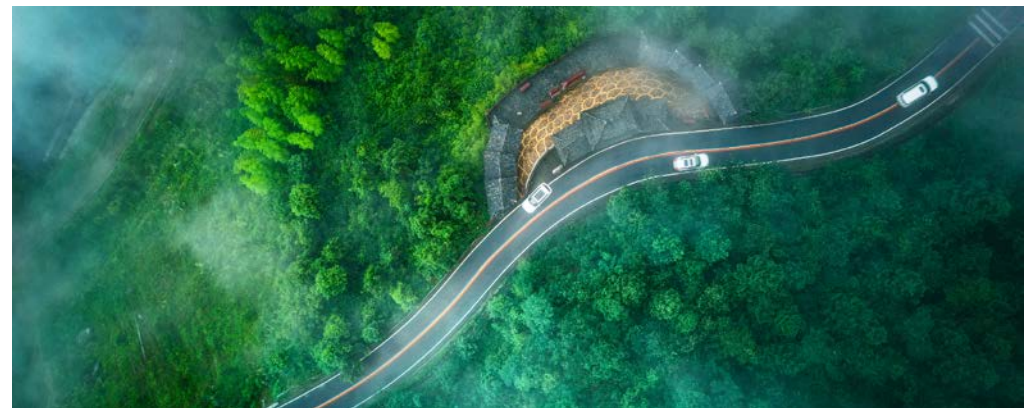
孫潔  
首席執行官

## 關於我們

攜程集團 (Trip.com Group) 成立於1999年，是全球領先的旅遊服務提供商。集團2003年在納斯達克上市 (NASDAQ: TCOM)，2021年在港交所上市 (HKEX: 09961)，是全球知名的旅遊集團之一。集團旗下有多個著名品牌，包括Trip.com、攜程旅行、天巡和去哪兒。我們的使命是「追求完美旅程，共建美好世界」，致力於為客戶、員工、環境及社區創造長期可持續的價值。我們的目標是「成為世界領先、最可靠的網上旅遊品牌，致力為旅客提供性價比高的完美旅程」，並努力成為業內更負責任、更可持續的業界領導者。

創新和卓越是攜程集團自成立以來從未變改的核心價值，致力滿足全球旅客的需求。我們提供全面的旅遊解決方案，涵蓋機票、酒店、度假套票、租車、門票等各個領域，旨在幫助旅客作出明智且具競爭力的旅遊選擇。我們通過領先的交易平台，包括APP、網站和24/7客戶服務中心，讓用戶與產品無縫連接，確保旅客隨時都能享受卓越的服務。我們積極履行社會責任，努力改善所服務社區和居民的生活；同時銳意促進旅遊業的可持續發展，承諾成為更有社會責任感的業界領導者。

- 全球永續旅遊委員會 (GSTC) 成員
- 聯合國全球契約組織 (UNGC) 成員
- 科學碳目標倡議 (SBTi) 成員
- Travalyst創始成員
- 亞太旅遊協會 (PATA) 成員
- 中國信息協會客戶聯絡中心分會副會長單位
- 一般社團法人住宅宿泊協會創始成員
- 中國貿促會商業行業委員會線上旅遊標準化技術委員會 (簡稱“線上旅遊標委會”) 創始團隊成員





### 使命

追求完美旅程，共建美好世界。



### 願景

成為世界領先、最可信賴的線上旅行品牌系列，致力為旅客提供性價比高的完美旅程。

## 我們的核心價值觀

### C (Customer Centric)

- 滿意度高 低費力度

### T (Teamwork)

- 共擔目標 共享資源
- 透明溝通 互相信任
- 開放包容 尊重多元

### R (Responsibility)

- 不設邊界 負責敢為

### I (Integrity)

- 正直公平 實事求是
- 簡單直接 大聲說話

### P (Partner)

- 協作共贏 創造價值

## 我們的服務

攜程集團提供一站式旅遊服務，包括酒店住宿預訂、交通票務預訂、旅遊和門票預訂以及商旅管理。我們以卓越的客戶服務系統和先進創新的技術為用戶提供貼心服務，力求令每位用戶滿意。

## 合作夥伴

- 全球酒店集團
- 全球航空集團
- 全球旅遊路線定制公司
- 全球旅遊景點
- 全球各國/各地區旅遊局



### 酒店住宿

攜程集團為全球200多個國家和地區的旅客提供專業的酒店預訂服務，包括110萬間國內外酒店，支援20多種語言。酒店收入佔攜程集團每年收入約40%。

### 交通票務

攜程集團為全球旅客提供多種方便快捷的出行選擇，機票預訂服務覆蓋510多間航空公司和3,400多個機場，遍佈全球220多個國家和地區；火車票服務覆蓋30個國家和地區，25,000個區域；車票服務覆蓋30多個國家和地區，超4,000個區域100萬條路線；船票服務覆蓋30多個國家和地區、200個城市2,000條路線。

### 旅遊和門票

攜程集團提供多種旅遊產品，包括旅行團、自由行、郵輪和定制遊。與30,000多個合作夥伴攜手為客戶提供全面的旅遊服務，包括目的地交通、景點門票、本地活動、保險、簽證和導遊服務。

### 商旅管理

攜程集團為大、中、小型企業提供會議和展覽等商旅服務，包括300多間世界500大企業、近200間中國500大企業以及逾730,000間中小型企業。我們致力為企業降低商旅成本、提高效率，並為客戶節省高達30%的商旅費用。

## 服務版圖

攜程集團的業務遍佈全球，覆蓋了北美、歐洲、亞太、中東等地區。我們與眾多合作夥伴攜手以24種語言服務39個國家和地區數以億計的會員，為他們提供優質的機票、酒店、度假組合以及旅遊活動服務。



**24種**  
語言



**39個**  
國家和地區



**110萬間**  
酒店覆蓋200+個國家和地區



**510間航空公司**  
3,400個機場覆蓋220個國家和地區





榮譽

2023福布斯中國ESG創新企業 中國	2023「CSR競爭力」責任典型案例 精選「碳中和年度行動企業」獎 中國	2023網易財經·企業優秀ESG實踐 案例——「年度責任先鋒」獎 中國	中國互聯網發展基金會 助力鄉村振興2022年度項目 中國
領英人才全國 卓越管理獎多元化先鋒 領英Mostin全球吸引力雇主 中國	聯合國婦女署中國區WEPs 性別包容工作場所獎 中國	時代文旅「廣州」 中國文旅先鋒獎項 中國	“新華信用金蘭杯” ESG優秀案例 中國
2021年中國品牌500強 中國	財富最佳設計中國品牌 中國	胡潤最具價值中國品牌 中國	刺蝟青年DNA研究所最具影響力 年輕力雇主品牌TOP20 中國
雇主品牌研究所最佳雇主品牌宣傳 片獎、最佳社會招聘獎 中國	拉勾網華東區域TOP雇主 中國	脈脈職得去公司年度卓越雇主 中國	牛客人氣新銳校招雇主 中國
實習僧年度最愛雇主 中國	中國信息協會客戶聯絡中心分會 最佳雇主單位年度卓越服務獎 中國	金音獎-最佳客戶聯絡中心 中國	「金耳嚙杯」中國最佳客戶 中心卓越客戶服務獎 中國
文化和旅游部 「文化和旅游研究基地」 中國	Questar獎企業動畫金獎 全球	CRE獎年度聯絡中心 亞洲	社區關懷特別獎 亞洲

# 可持續發展架構

---

可持續發展架構

利益相關方溝通

實質性議題分析

攜程集團的可持續發展以「追求完美旅程，共建可持續發展的美好世界」為目標，將ESG理念融入管理營運的方方面面，以企業的實力和創新能力解決社會問題，為利益相關者以至社會大眾創造可持續的價值。

2022年，我們通過推行環境友好、家庭友好、社區友好、相關方友好的政策以及謹守商業道德準則等方式，兌現2021年加入聯合國契約組織時的承諾，為實現聯合國可持續發展目標(UN SDGs)出一份力。

同時，我們承諾在2050年達成全業務碳中和的目標，並承諾在2030年，範圍1（直接產生的溫室氣體排放）、範圍2（企業購買能源產生的間接溫室氣體排放）溫室氣體排放量較基準年2022年減少47.5%，同時有效測量和減少範圍3（其他間接溫室氣體排放）的排放量，以響應科學減排倡議(SBTi)，協助控制全球氣溫每年上升不多於1.5°C的目標。

## 可持續發展架構



## 我們的表現

### 環境友好

- 推動低碳業界實踐

**47.5%**

攜程集團推出低碳酒店標準，鼓勵酒店合作夥伴推行低碳措施，幫助酒店業界在2030年前減少47.5%的碳排放量，令酒店品牌的長期價值提升。

- 協助用戶綠色出行

**7,600萬**

「可持續旅行LESS計劃」已提高7,600萬人次關注低碳酒店產品的意識，其中超過1,600萬名用戶曾預訂低碳旅遊產品，低碳酒店的訂單量較2022年底增加了166%。92%的國內航班和86%的國際航班已披露碳排放量。

### 家庭友好

- 生育津貼

**10億**

集團投入10億人民幣鼓勵員工生育，加入公司滿3年的員工，每新生育1名小孩，將獲得每年一萬人民幣的現金津貼，至孩子滿5周歲為止。

- 混合辦公

**66%**

66%的攜程集團員工已申請「3+2混合辦公」，累計為員工節省了超過30萬小時的交通時間，平均每位員工每年的睡眠時間額外增加了100小時。

### 社區友好

- 攜程度假農莊

**40,000**

攜程已於中國13個省市自治區開設27間攜程度假農莊，帶動當地人均年收入增加40,000人民幣，並已培訓4,261位鄉村旅遊人才。集團承諾打造10個以高級酒店住宿為賣點的旅遊村、為100個旅遊村產業賦能，培養10,000名鄉村旅遊人才。

- 全球旅行SOS平台

**3.5億**

「全球旅行SOS平台」目前覆蓋旅客總數超3.5億，共接獲來自全球100多個目的地、超14,000餘起求助，救援成功率達98%。2023年1到5月，SOS服務的整體諮詢量較2022年同期增長了239.23%。

### 可持續旅行

- 宣傳可持續旅行

攜程集團持續關注綠色環保，是Travalyst的創始成員，目前已加入聯合國全球契約組織（UNGC）、科學碳目標倡議（SBTi），全球可持續旅遊委員會（GSTC），持續推廣可持續旅行。

- 攜手發佈報告

我們攜手世界自然基金會WWF，撰寫了首份《全球可持續旅行消費者報告2022》；連同世界旅遊及旅業理事會（WTTC）與德勤發佈《世界瞬息萬變：2022年及以後消費者旅遊新趨勢》報告；聯合麥肯錫和雅高集團發佈標誌性的《探尋中國環保旅行之道》報告。

## 利益相關方溝通

與各利益相關方持續雙向的溝通使我們能夠識別風險與機遇，平衡各方訴求，共同創造可持續價值。主要利益相關方包括：客戶、股東及投資者、政府及監管機構、業界夥伴、員工及社區。我們的溝通渠道及關鍵利益相關的訴求如表格所示。

利益相關方	關鍵利益訴求	溝通方式
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>優質的客戶服務</li> <li>便捷的預訂流程</li> <li>豐富的產品選擇</li> <li>數據與私隱保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續的網上和線下溝通（APP/微博/微信/網站/門市）</li> <li>日常媒體傳播</li> <li>信息安全建設及管理</li> <li>技術研發及產品升級</li> <li>攜程全球旅行SOS平台</li> </ul>
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本權益保護</li> <li>業績穩健提升</li> <li>合理投資回報</li> <li>合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>定期業績報告</li> <li>郵件、電話以及集團網站</li> <li>會議及路演</li> </ul>
 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>守法合規</li> <li>促進就業</li> <li>精準扶貧</li> <li>推廣目的地品牌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴格遵守各項法律法規</li> <li>積極響應政府各項政策</li> <li>為政府決策提供數據支援</li> <li>實地調研考察</li> </ul>
 業界夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共贏</li> <li>提升營運效益</li> <li>可持續的長期合作關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>技能培訓支持</li> <li>業界研討</li> <li>年度攜程合作夥伴峰會、全球合作夥伴大會、酒店程長營、定制學院、攜程研究院、攜程鄉村振興學園</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬及福利保障</li> <li>技能培訓及職業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>績效管理溝通</li> <li>程長學園、ihub學習平台</li> </ul>
 社區及環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶貧救災</li> <li>環境保護</li> <li>保護生物多樣性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期公益活動</li> <li>日常媒體傳播</li> <li>公益業界論壇及活動</li> </ul>

## 實質性議題分析

本報告期內，我們與各利益相關方保持溝通，並基於《GRI可持續發展報告標準》、香港交易所關注的ESG議題、聯合國可持續發展目標（UN SDGs）以及主流ESG評級標準等，共識別19項ESG重大議題。本ESG報告圍繞以下實質性議題編制。

- 1/ 公司治理
- 2/ 商業道德與反貪腐
- 3/ 優質客戶體驗
- 4/ 產品質量管理
- 5/ 信息安全及私隱
- 6/ 營運合規
- 7/ 員工健康與安全
- 8/ 員工培訓與發展
- 9/ 多元化和平等
- 10/ 供應鏈管理
- 11/ 旅行安全
- 12/ 公益慈善
- 13/ 倡導永續旅行
- 14/ 環境保護
- 15/ 節能減排
- 16/ 氣候變化相關風險識別
- 17/ 推動當地社區永續發展
- 18/ 廢水及廢棄物管理
- 19/ 保護生物多樣性




# 相關方友好

---

## 企業治理

## 商業行為

A close-up photograph of two people shaking hands. The person on the left is wearing a dark blue long-sleeved shirt. The person on the right is wearing a grey suit jacket over a white shirt and a black metal mesh watch. The background is a plain, light grey wall.

在治理上，攜程集團一直秉持著高標準的原則，設立了透明高效的企業治理架構，嚴格遵守國內外法律法規。我們治理體系的建立和維護旨在為客戶、合作夥伴、員工、和社會創造更多價值。我們力求集團董事會的多元化，並由專業委員會支持，提高治理效率。

我們積極融入ESG理念，將其納入董事會審議，致力於達成永續發展目標。我們相信，永續治理能夠帶動更好的發展。此外，為了成為客戶可信賴的企業，能讓客戶安心使用我們的服務，我們非常重視用戶的數據安全和私隱，通過多項認證和合規措施，保障數據安全和用戶權益。



## 績效

- 1/ 設立ESG委員會，由決策層、管理層、執行層組成，由上而下有序推行公司的各項永續發展措施。
- 2/ 反腐敗、反舞弊及合規培訓考試覆蓋了集團的**100%**員工（包括全職、兼職、實習生、培訓生及外判人員），每位員工每年均需要重新培訓和考核；培訓與相關考試設有中文、英文和日文三種語言。



## 企業治理

### 公司治理

攜程集團嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》以及香港交易所《上市規則》附錄十四《企業管治守則》等相關法律及規定，制定包括公司章程在內的相關規章規定，持續完善公司治理架構，制定權責清晰、協調暢順且能有效互相制衡的公司治理計劃，提高企業營運的標準。

攜程集團努力構建透明的企業治理體系，遵循相應法律法規並持續完善公司的治理架構。我們致力於董事會融入多元化，設立相關專業委員會協助管理層進行決策。我們將ESG理念融入我們的治理體系，董事會和管理層會積極倡導ESG工作，確保ESG的方向與公司使命一致。透明的企業治理與ESG治理是們取得長期成功、邁向永續發展的關鍵。



## 多元化的董事會

董事會作為最高決策機構，負責制定及審批攜程集團的管治政策，領導並監督管理層執行企業各方面的政策，檢視本集團業務表現，確保有效地管理風險及進行內部監控。我們充分考慮業內經驗、學歷背景、能力、性別等因素，每年根據公司章程投票選出董事，任命執行董事亦需要獲獨立非執行董事的認可並一致通過。集團董事會由8名董事組成，目前超過62.5%的董事會成員獨立於管理層，僅擔任獨立董事，不擔任管理層職能。其中，攜程集團首席執行官孫潔女士具備風險管理能力。



**梁建章**  
聯合創始人  
董事會執行主席



**範敏**  
聯合創始人  
董事會副主席  
兼總裁



**孫潔**  
首席執行官  
董事



**李基培**  
董事會副主席  
獨立董事



**甘劍平**  
獨立董事



**沈南鵬**  
聯合創始人  
獨立董事



**季琦**  
聯合創始人  
獨立董事



**何俊傑**  
董事

## 設立專業委員會

董事會下設有審計委員會、薪酬委員會、合規委員會和信息安全委員會。各委員會權責清晰，根據相關議事規則認真履職其職責，有效發揮輔助公司進行決策的職能，能提升公司的管治效率和水平。

### 審計委員會

審計委員會主要負責檢討公司會計政策和監督財務申報程序、監察內部及外聘核數師的表現、檢討及評估集團風險管理及內部監控措施的有效性，確保遵守適用的法律法規及監管規定。集團已在年報中披露審計委員會中董事會成員的背景介紹，並已進一步闡明了各董事會成員的獨立性。

### 薪酬委員會

薪酬委員會的全部董事均獨立於管理層。薪酬委員會審閱、評估及修訂管理層採用的薪酬政策。薪酬委員會亦會負責決定高級管理人員以所有形式收到的薪酬。此外，薪酬委員會審閱所有年度花紅、長期服務獎勵金、期權、僱員養老金及退休福利計劃。首席執行官不會出席審議其本人薪酬的任何委員會會議。

### 合規委員會

合規委員會負責指導、決策、監督和檢查本集團在商業道德、職業道德以及行為操守方面的相關問題。每兩星期會召開一次會議，就相關議題進行討論，每年亦會進行一次集團層面的商業道德與合規風險評估及審計。目前，集團合規委員會屬於高級管理層級別委員會，但未來考慮將該委員會提升至董事會級別機構。

### 信息安全委員會

信息安全委員會已納入董事會之下，負責制定信息與私隱安全的基本方針、管理及監督信息安全與相關事項、為實際推行信息與私隱安全等各項措施提供指引。

攜程集團致力於追求完美旅程，共建可持續發展的美好世界。我們旨在將ESG理念及標準融入企業治理之中，利用我們的企業實力與創新能力解決社會問題，並為利益相關者以及社會大眾創造永續的長期價值。為此，我們升級了ESG治理層級，讓各階層更踴躍配合ESG的政策。

### 董事會審議、監督ESG工作

攜程集團董事會負責審議和監督所有環境、社會和公司治理（ESG）方面的核心目標和措施，並且考慮各項國際議題，包括企業治理、環保、社會責任等。我們的目標是確保攜程在ESG領域保持業界領先的地位，同時與公司的使命保持一致。

董事會會定期召開會議，識別企業發展過程中遇到的潛在ESG風險和機遇，了解利益相關方的訴求並將其作為推行各項措施的指引，用心聽取ESG相關的工作報告，監督各項ESG措施的推進。同時，集團董事長和首席執行官會負責制定ESG政策並協助落實相關目標。

### 高級管理層積極推動ESG工作落地

攜程集團的高級管理層非常重視推行ESG的相關政策，通過設立ESG委員會協助實踐相關項目。委員會由決策層、管理層、執行層組成，由上而下有序地推進公司各項永續發展工作。同時，我們以永續性指標來定立年度或長期獎勵措施與**薪酬政策**，在高級管理層薪酬結構中設立季度或年度獎金，以鼓勵各高級管理層達成他們的永續發展目標。

#### ESG委員會架構

##### 決策層

由攜程集團首席執行官直接負責，為制定完善的公司社會責任管理機制、履行社會責任的重要決定、總結和披露社會責任資訊等事宜掌舵。

##### 管理層

由機票、酒店、旅遊、火車票、商旅五大業務部負責人組成，負責管理各團隊並推行公司內各項永續發展事務的政策。

##### 執行層

在決策層的領導和管理層的協調下，確保有效地推行相關社會責任政策，達成相關目標。

## 商業行為

誠信和道德是企業成功的基石，也是永續經營的關鍵。攜程集團一直以商業道德和合規建設為重中之重，嚴格遵守法律法規，並制定如《反舞弊與反腐敗管理規定》等制度進一步約束督促我們的行為，將他們內化為我們商業道德體系的一部分。同時，我們重視數據安全和網絡安全，採取了多層次的安全措施以保障用戶和合作夥伴的數據安全和私隱。我們堅信，只有秉持高尚的商業道德才能夠為客戶提供可信賴的服務，保護客戶的權益，維護企業的聲譽，才能實現永續的發展。



商業道德與合規一直是攜程集團非常關心的一環。我們嚴格遵守所在地法律、法規及其他適用的規範。作為一家在美國及香港上市的國際化企業，我們將相關的法律、法規和標準內化成我們的商業道德體系的一部分。在中國及全球範圍內，遵守所有與營運相關的一般條款以及法律法規。同時，我們也會嚴守相關反貪腐及反舞弊法規，全力確保全球業務合規，並在年報中連續兩年對外揭露相關交易。

攜程集團每年度都會針對所有業務營運地區及層面的商業道德進行評估。集團一直受惠於有組織及規範化的營商環境；我們深信公平競爭能促進業界創新，完全接受亦樂於遵守相關法規。作為一站式國際旅遊平台，我們鼓勵與本公司業務合作的所有合作夥伴及其他利益相關方一同樹立廉潔自律和勤勉敬業的良好職業道德及行為榜樣，共同維護旅遊業界繁榮與健康發展。

## 商業合規政策與治理

攜程集團絕對不容許任何欺詐或不道德行為，因此有嚴格的措施確保業務合規，實踐我們的業務營運承諾，以高標準商業誠信營商。目前，我們以《攜程集團公司企業經營行為及道德規範的規定》為基礎，建立《攜程集團公司內幕交易政策》、《反商業賄賂管理規定》、《反舞弊與反腐敗管理規定》、《合規基金獎勵辦法》、《檢舉人、證人保護及獎勵辦法》及《保護商業機密獎懲辦法》等具體規定，監察集團本身及旗下所有子公司，以至分公司等的所有董事、高級管理層及員工。

《攜程集團公司企業經營行為及道德規範的規定》中清楚列明所有禁止的行為，要求所有員工（包括董事、主管、員工和代理人）必須嚴格遵守該等準則。規定同時為利益衝突、賄賂、舞弊等不道德行為立下清楚的定義，讓所有員工有更深入的了解，同時避免違反規定。這份規定也提供處理公司資產、智慧財產權、商業機密等相關事宜時的正確行為指引。《反商業賄賂管理規定》則明確列舉了舉報的處理流程、舉報人保護措施及獎勵計劃和保護舉報人及證人的措施等，同時定明嚴格禁止報復行為，並將嚴肅處理相關舉報。另外，《反舞弊與反腐敗管理規定》則涵蓋營運上的每一環，經過內部審核後已在官方網站發佈。

合規委員會負責監督所有業務線是否有遵守道德與合規規定、評估各部門有否全面推行反賄賂及反舞弊措施、監控並辨識道德與合規風險的相關問題、調查道德與合規的違規事宜、提出糾正措施以阻止違規行為，從而降低不道德事件發生的機會、審查並分析道德與合規培訓及監督計劃的成果。在本報告期間內，集團就多方面進行多個專項審查，包括報銷差旅費用、利益衝突等，並及時針對發現的風險進行補救措施並改善相關制度。

## 合規管理的宣傳與培訓



攜程集團一直透過培訓及宣傳活動加強內部的道德及合規意識。集團全體員工入職時必須接受反貪腐反舞弊培訓。員工亦可透過參加程長學園線上平台的訓練課程深入了解道德規範行為。同時，所有員工必須每年參加董事會/合規委員會舉辦的商業行為準則與合規培訓課程，並於完成課程後接受相關評估。2022年，攜程集團的反貪腐、反舞弊及合規培訓考試涵蓋了集團的100%員工（包括全職、兼職、實習生、培訓生及外判員工）。訓練與相關考試設有中文、英文及日文三種語言。於本報告年度中，據我們所知，並無因違反相關反舞弊法規而對本集團產生重大影響的案件。

## 合規管理的舉報和調查

攜程集團對任何腐敗、舞弊行為採取「零容忍」的原則。員工違反本規定的行為都會根據相關公司人力資源相關制度進行處理，對涉嫌違法犯罪的，將依法移交司法機關處理。我們在企業內部設有舉報違規及涉嫌違規行為的途徑，以及就任何不當行為的反饋途徑。我們都面向所有員工和合作夥伴提供「滿意度評價」樣本，鼓勵其舉報攜程工作人員的違規行為。

集團審計部負責管理各舉報途徑，並承諾對資訊提供者及其提供的資訊嚴格保密。我們的匿名投訴機制為員工舉報不當行為提供多種途徑，包括獨立的舉報熱線、舉報電郵以及現場舉報等方式。對於實名舉報提供的有效資訊，經調查屬實會給一定的物質獎勵。我們提供舉報人保護機制，確保其不會遭受不公平待遇，如解僱、降級、停職、恐嚇、騷擾或任何形式的報復等。

通過各途徑收到的舉報材料由審計部專人負責接收、登記、回覆同上報。經上報的疑似案件由審計部負責調查，重大事項均會向董事會和審計委員會報告。



### 合規管理監督舉報渠道

本集團開設以下合規檢舉途徑，聯絡方式如下：

檢舉專線：8621-54261440

檢舉電郵：jubao@trip.com

檢舉收件地址：上海市長寧區金鐘路968號攜程集團審計部

審計諮詢電郵：shenji@trip.com

## 數據安全

攜程集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》和《中華人民共和國個人信息保護法》等適用法律法規，制定了由《數據安全管理規定》、《個人信息安全管理規定》及《信息安全事件管理規定》組成的信息安全回應機制，致力於確保現有及潛在市場的所有業務的網絡與信息安全。同時，我們針對數據和私隱安全設定專責信息安全委員會，未來可能會考慮將信息安全委員會升級為董事會級委員會。

### 網絡安全治理架構和政策

為加強數據治理及安全的基礎設施，我們致力於完善信息安全管理體系，並成立了由信息安全委員會、信息安全部以及集團各業務部門及職能部門組成的三級管理架構，提供相應政策及指引。

### 政策

信息安全回應機制：《信息安全事件管理規定》  
《安全事件管理程式》

數據安全管理機制：《數據安全管理規定》  
《敏感信息安全管理規定》  
《敏感信息安全處理流程》

### 信息安全委員會

信息安全委員會由集團高級主管、信息安全部門負責人、各業務部門及職能部門的管理人員組成，負責制定信息安全相關方針及政策、監督並管理所有業務營運中涉及的數據安全和使用者私隱事宜。信息安全委員會委員確保我們在上述方面符合中國法規及歐盟《一般數據保護規範》（GDPR）的網絡安全及數據私隱要求。

### 信息安全部門

信息安全部門負責評估安全風險、審查及審核集團的信息安全管理措施、監測及調查信息安全的風險，並針對安全漏洞加以完善相關措施，同時為全體員工設計培訓課程，以提高其信息安全意識。

### 集團各業務部門及職能部門

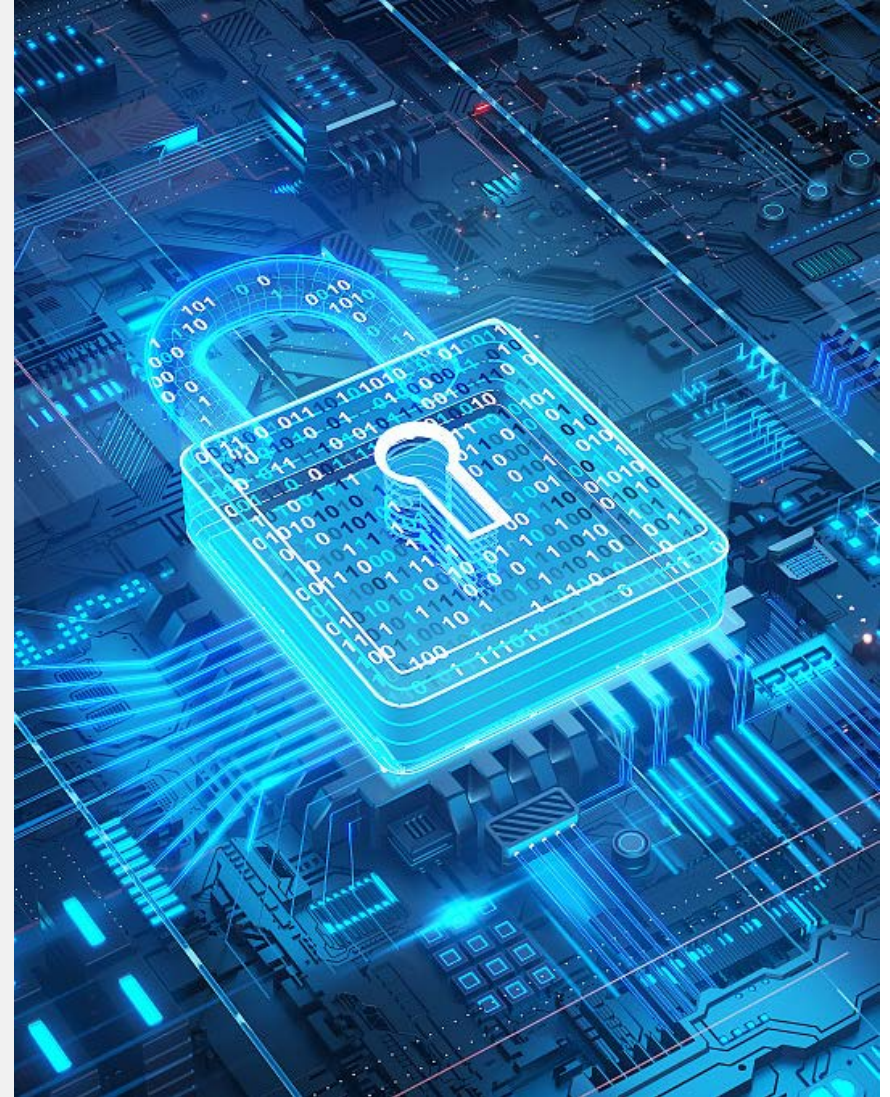
各業務部門及職能部門負責遵守集團的信息安全政策並監控部門本身的風險管理流程。各部門均設有信息安全業務夥伴，負責聯絡各部門人員，確保有全面執行集團的數據安全政策，並適時與信息安全部門溝通。



## 信息安全管理機制

為保障使用者個人數據的安全與私隱，攜程集團有經ISO/IEC27001:2022標準認證，並設有多層保護機制的信息安全管理系統。

物理層面	數據中心符合GB50174-2017《數據中心設計規範》標準。
網絡層面	透過防火牆嚴格控制資訊訪問，並安裝網絡入侵偵測系統。
主機層面	安裝主機入侵偵測系統，即時監控伺服器系統的完整性。
應用層面	安裝先進的DDoS保護系統以及網絡應用防火牆，針對SQL注入、XSS等網絡攻擊行為加以防範。
數據層面	用戶數據皆採用高強度加密演算法加密儲存，並在傳輸數據時使用SSL加密技術，確保數據安全。
安全檢測	由專業工程師定期進行系統入侵及安全漏洞檢查，以降低數據風險。



## 數據私隱保護機制

我們建立完善的私隱及安全管理程序，確保數據在整個生命週期中得到妥善處理。作為個人數據的真正擁有人，使用者對其個人數據享有知情權、決策權、查閱權、複製權、更正權、補充權、刪除權等權利。使用者有權了解我們的私隱權政策，有權選擇是否願意提供個人信息，並有權控制自己的數據。

為保障用戶個人數據的安全與私隱，攜程集團部署了經ISO/IEC27001:2022標準認證，並具有多層保護機制的信息安全系統，此認證範圍涵蓋攜程所有業務。同時，集團也通過了等級保護認證、通保認證、UP-DSS認證和PCI-DSS認證，最大程度保障私隱安全。

我們招募個人信息保護外部監督專家，對集團的個人信息保護政策及落實進行持續監督指導。我們每年進行數據安全風險評估，同時也會對第三方合作夥伴的數據安全採取措施如安全能力調查評估、個人信息處理協議和保密協議簽署、加密傳輸等。

### 數據收集

本集團以「合理、相關及必要」為度，最大限度地減少數據收集和保留，遵循個人信息保存期限為實現處理目的地所必要之最短時間原則。數據僅在獲得使用者授權的情況下被收集，亦不會強制收集。

### 數據儲存

本集團亦向使用者明確告知並協助所收集數據的保存期限。到達保存期限後，收集的數據將被刪除，且無法再以任何形式存取。同時，對於用戶數據，我們都採用高強度加密演算法加密儲存。

### 數據使用

只有授權人員才能存取收集的數據。數據以嚴格保密的方式用於支援攜程集團的業務營運，為使用者提供更好的產品及服務。我們承諾，不會將用戶個人資料出租、出售同提供予第三者作完成交易或者服務以外的用途。

### 數據傳輸

所有數據傳輸均經過加密。未經用戶授權，任何數據不得與第三方分享。

### 數據刪除

用戶有權查閱、更正已收集的個人信息。用戶亦有權撤回對數據收集的授權，或要求註銷其帳戶。

## 安全管理營運

我們致力於增強公司的網絡韌性，開發營運網絡安全防護系統、制定網絡安全事件緊急預備方案及專案共八份政策，定期進行預演。我們每季都會對數據資產進行漏洞掃描測試，並對所有營運業務的活動進行安全審查。我們為不同嚴重程度的事件設立專業應急小組，以迅速處理突發事件，並及時通知受影響的用戶。此外，我們有嚴格的流程，評估和回應政府的數據要求，確保符合法律規定，同時維持透明度。

業務合作夥伴亦可在線獲取我們的合作夥伴私隱政策文件，以更深入了解我們在保護個人數據方面的最新政策。任何與第三方分享的資訊必須先經過內部評估及批准，並必須取得用戶同意，方可向第三方展示，如未經最終用戶事先同意，則嚴禁展示任何相關的用戶數據。我們與合作的第三方（包括供應商及其他合作夥伴）共同制定一套供應商安全規範，並定期與供應商及其他合作夥伴進行數據安全評估及現場審查，以降低及避免向第三方傳遞數據所帶來的相關風險。

我們為包括承辦商在內的所有員工提供年度數據安全與使用者私隱培訓。為確保我們的數據系統安全，我們會定期進行內部和外部安全評估及漏洞評估。於本報告年度內，本集團的100%員工，包括全職員工、外包員工、董事及高級管理層，均完成數據安全與私隱培訓，並通過相關測驗。

我們依據《信息安全事件管理規定》進行資訊系統安全等級保護備份，每年至少進行一次內部與一次外部獨立第三方審查與評估，以確保系統有效。內部評審包括ISO27001、針對內部系統進行審計、同時評估個人信息保護措施；獨立第三方外部評審則包括PWC的SOX評審及ISO27001評審。

## 磐石行動

「磐石行動」網絡安全攻防演練活動是上海市通訊管理局聯合本市相關主管監理部門為因各種重大事件而製定的網絡安全保障活動，旨在提升本市工業與資訊領域的網絡安全防護能力，是綜合多個領域的全面實戰演習。2022年攜程集團作為防守隊伍參加攻防演習，憑保護網絡資訊數據安全的技術，榮獲第二名。



## 信息安全周

攜程集團每年都會定期舉辦信息安全週。2022年的主題是「揭開釣魚伎倆，防護安全未來」。我們採納上年度員工滿意度調查中的意見，在上海以外的3個地區舉辦實體安全週，讓更多員工能夠參與信息安全週，透過線上學習、過關、實體遊戲活動，賺取積分兌換禮品等方式，令員工在保護信息安全方面更為積極。



## 供應鏈管理

攜程集團為用戶與供應商之間架設橋樑，為用戶提供無障礙的旅行規劃與預訂，並為合作夥伴提高營銷效率以及多樣化分銷渠道。我們設立嚴格的供應商准入機制，基於資質和服務能力審查以制定准入門檻，並定期迭代考核和處罰標準。為了維護我們整個供應鏈的安全性、可靠性以及服務品質，我們的度假供應商管理系統列出了與服務品質相關的關鍵績效指標。這為我們的營運遵循高道德標準與公平的商業慣例提供了保證，防止不當行為發生。

我們的產品和業務合作夥伴必須遵守我們的旅行安全標準，其中規定了有關交通、食品、餐飲服務、住宿和旅遊營運的安全原則，以及反舞弊的合規要求。我們設有具體的處理程序，以應對合作夥伴出現不符合標準要求的情況。此外，我們還制定了具體的指導方針，以確保我們的酒店和機票合作夥伴遵守法規及相關服務標準。

## 保護知識產權

攜程集團非常關注對知識產權及專利的保護。我們通過香港商標條例、中國國家知識產權局商標局以及美國專利及商標局申請並註冊我們的主要商標。在全面的專利管理系統下，我們為有志在技術創新方面培養專長的員工提供機會及激勵計劃。我們的專利小組負責專利申請事宜並向管理層匯報進展。此外，我們還建立完善的在線知識產權侵權投訴途徑，受理商標權、著作權及專利權相關的侵權投訴。於報告年度，據我們所知，未有任何因所提供產品及服務有關的廣告、標籤及私隱事宜違反相關法律法規而對集團造成重大影響的舉報案件。

# 家庭友好

## 生育津貼

## 混合辦公

## 多元包容

## 賦能人才

攜程集團爭做家庭友好企業，源自我們對員工和社會的深切責任。我們推出「3+2」混合辦公制度，旨在為員工提供更多工作彈性，讓他們能夠更好地兼顧家庭，追求事業、平衡工作與生活。在面臨人口結構問題時，集團也積極應對挑戰、勇擔社會責任，加大了生育津貼政策的力度，鼓勵員工生育。我們相信，這不僅可以為員工解決後顧之憂，也可以為社會貢獻正面力量，真正做到「家庭友好」。



## 績效

- 1/ 推出生育津貼政策，集團計劃投入**10億**人民幣生育津貼，鼓勵員工生育，將使2萬名公司員工受惠。
- 2/ 混合辦公制度實施以來，超**66%**的員工申請了混合辦公，已經為員工節省了超過**30萬小時**的通勤時間，每位員工每年額外增加**100小時**睡眠時間。
- 3/ 「程長學園」培訓平台在2022年為員工提供了超過**35,000個**線上和線下課程，覆蓋了**32個**國家和**155個**城市，包括超過**300個**全英文課程。

## 生育津貼

近年來，中國面臨嚴重的人口結構問題，如人口老化和生育率下降，為社會和經濟帶來許多挑戰，包括勞動力短缺、養老負擔增加以及人口結構不均衡。攜程集團深諳，企業在自身能力範圍內也可以為社會凝聚共識，建構一個良好的生育氛圍。

為此，我們正式推出了針對全球員工的生育津貼政策——「程二代程長禮金」，旨在提升全球員工生育率。這項政策不僅是企業社會責任的一種具體表現，也是一項探索，旨在帶動更多社會資源投入解決人口結構問題的領域。

2023年7月1日起，入職滿3年的全球員工，不論性別，每新生育一個孩子，將獲得每年一萬人民幣的現金津貼，發放至孩子滿5歲後終止。經初步測算，集團計劃投入10億人民幣生育津貼，鼓勵員工生育。

鼓勵生育政策在攜程由來已久，在此之前，我們不僅發佈了孕期交通費、生育禮金和生育醫療津貼等福利，還逐步增加了一系列關懷措施，如孕婦躺椅、輔助生育支持以及母嬰室等10餘項福利，每年平均投入近800萬人民幣用於員工的生育福利。經過多年努力下，攜程員工生育意願較外界平均提高兩倍，效果顯著。

### 績效

攜程集團歷年的生育津貼政策幫助員工降低了家庭生育成本、提供了更好的生育環境。這項措施使得集團員工家庭的新生兒家庭佔比顯著成長，二胎比例大幅提升。2022年比對2015年，攜程集團員工年新生兒家庭佔比成長**147%**，其中二胎佔比成長**329%**。

政策	開始時間	福利專案
《員工醫療福利規定》	2014年	子女補充商業醫療保險
《員工生育福利規定》	2015年	孕期交通費、生育假期、生育福利
《上海辦公區孕婦躺椅借用須知》	2015年	孕婦躺椅
《母嬰室使用須知》	2015年	母嬰室
《女員工輔助生育福利政策》	2018年	輔助生育
孕期臨時車位	2018年	孕期臨時車位
程二代程長禮金	2023年	生育津貼

## 混合辦公

混合辦公制度實施以來，超**66%**的員工申請了混合辦公，已經為員工節省了超過**30萬小時**的通勤時間。每位員工每年額外增加**100小時**睡眠時間。



2022年2月14日，攜程集團在全公司範圍內實行「**3+2**」混合辦公制度，開國內先河。「3+2」混合辦公即員工可以在每週工作日的週三和週五自行選擇是否採用混合辦公。混合辦公模式為員工賦予了更多自主權，員工可以根據個人需求在家中、咖啡廳、度假酒店等地工作。

在該政策推出之前，攜程集團於2010年和2021年進行了兩輪混合辦公室試驗。整體數據顯示，參與員工對混合辦公制度的態度持續向好，強烈支持佔比提升**6.3%**，整體接近**60%**。

混合辦公制度一推出，便受到員工的廣泛支持。有三分之二的員工曾提出申請，其中約20%的員工選擇週三，30%的員工選擇週五，15%的員工選擇兩天皆採用混合辦公。根據統計，男性員工申請比例高於女性員工，已婚已育員工申請比例超過**30%**。該制度受更多年輕員工青睞，25歲以下員工的申請比例更高達**74%**。



## 多元包容

為營造多元、包容的工作環境，攜程集團的《平等與多元化政策》禁止在招募過程中或工作場所出現基於性別、懷孕、婚姻狀況、家庭狀況、身心障礙及種族的歧視。

### 我們在招聘、選用過程中貫徹《平等與多元化政策》

#### 新興多元

我們與國內外大學合作，進行多場線上線下校園招募活動，吸引優秀年輕人加入攜程。透過集團培訓生計劃和業務群培訓生項目，招募和培養集團未來的技術專家、業務幹事、管理人員。

#### 全球視野

我們在全球範圍佈局人才招聘，涵蓋中國、東南亞、歐洲和美國等地，吸引並彙聚擁有不同背景、經驗和觀點的員工。多元化的員工團隊能夠帶來新的思維和視角，也能更了解不同地區使用者群體的需求。

#### 活水計劃

我們進行「活水計劃」，從薪資、績效、流程、交接等關注點保障內部人才流動順滑計劃的有效運行，為現有員工開放轉崗機會，根據其個人興趣和能力，拓展員工的生涯發展路徑，提高集團的人才集中度。

### 我們尊重每個員工

攜程集團自2001年開始聘請殘疾人士。截止2022年，我們在中國聘請了165位殘疾人士。攜程殘疾員工主要從事客服專員、文化專員及出票專員。我們十分關注該類員工的生涯發展需求，盡力幫助他們挖掘自身潛能，使其從工作中收穫成就感。

攜程集團依據《企業勞動爭議協商調節規定》建立工會組織和職工（代表）大會制度，並設立勞動爭議調解委員會，與所有正式員工簽署集體協議。我們為上海地區的絕大多數員工提供了集體合同，這些員工佔攜程和Trip.com品牌總員工數40%以上。我們開通了多種溝通渠道，如每月一次的HR開放日、建議信箱、部門會議及兩年一次的全集團滿意度調查，從中收集員工反饋並找出待改進的方向。



### 發起旅行木蘭計劃，為女性提供更多機會

攜程集團始終致力於改善女性員工在職場中的地位，積極吸收女性員工充實團隊並為她們創造公平的職業上升路徑，倡導女性領導力。

2022年，我們聯合九家業界夥伴推出「旅行木蘭計劃」，共同承諾：計劃在2023年為女性提供超2萬+工作崗位，同時將透過為女員工提供更好的女性福利和職場晉升機會，以保障男女平等。

「女性一直都是旅遊業界的中堅力量，加入公司的女性員工給了我們巨大的驚喜，今年也有很多女性重返旅遊業界。旅遊業界正在以實際行動為業界復甦和國家穩定就業作出貢獻。」

「旅行木蘭計劃」主要發起人、攜程集團首席執行官孫潔表示。



旅行木蘭計劃3月上線至今，已累計招募超**18,700名**女性員工，其中校招女性員工超過**3,500人**，預計到今年年底，該計劃將累計招聘超**21,000名**女性員工。

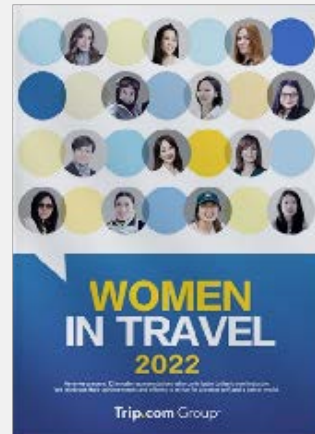


女性在員工中的占比	60%
女性在中層管理職位的占比	43%
女性在副總裁及以上級別管理層的占比	33%

### 女性「她」力量：與集團首席執行官孫潔對話

透過「與孫潔對話」系列，攜程集團首席執行官孫潔與不同背景與業界的領導者訪談，關注女性成長、關注女性生涯發展、推動女性社會價值的實現。在接受CNN採訪時，孫潔女士表示：「在給女性員工培訓的時候，我會鼓勵她們勇敢地站出來表現自己，她們的工作能力應該得到認可。」

首席執行官孫潔認為，雖然許多優秀的女性參與到中國高速發展的互聯網業界中，但相比男性依然較少，而且女性管理者很多處在人力資源、公關或法務等輔助崗位上，核心的營運管理崗位鮮有女性。在孫潔的領導下，集團努力為女性提供晉升渠道，創造更公平的職場環境。孫潔曾在不同場合給職場女性建議：「職業婦女要想在事業上取得更大的發展，除了自身業務上努力外，更要抓緊機遇表達自己，讓社會認可女性在公司發展中做出的貢獻。」



## 賦能人才

攜程集團致力於人才培育和團隊建設，透過多元的培訓和學習機會，持續提升員工的專業技能和綜合素質，推動組織持續進階。我們面向全員開啟領導力「程長」模式，強調無論在個人、組織或團隊中都需要有領導力的思考模式。我們堅持多元、包容的團隊文化，讓每位員工在不同「程長」階段都能夠獲得足夠「程長」支持，最終實現更多的價值創造。

### 我們宣導領導力成長模式

**領導自己** 獨立思考，洞察本質；主動行動，結果導向；顧客導向，學以致用

**領導團隊** 系統思考，科學決策；管理團隊，持續高品質；挑重擔，能攻堅

**領導組織** 前瞻性決策，引領方向；打造高績效團隊，成就發展；價值驅動，自我實現

### 我們向全員提供成長支持

**面向中高層管理人員** 領導力相關：TMBA；TMBA；TLDP；經理人管理精要

**面向所有員工** 專業技能：TPMP；6 Sigma；軟技能；語言精進  
 核心價值觀：反舞弊及合規培訓；數據安全私隱培訓  
 新員工培訓：企業文化及戰略；業務概覽；績效管理

### 績效

2022年，我們的培訓平台「程長學園」為員工提供了超過35,000個線上和線下課程。平台上的所有課程均由大學教授和集團內的業界專業人士提供。為滿足不同部門和不同職業階段員工的需求，「程長學園」提供了全面的培訓課程，涵蓋了32個國家和155個城市，包括超過300個全英文課程。



## 關愛人才

員工權益保障對攜程集團至關重要。我們建構了一個兼具外部競爭力與內部公平性的薪酬福利健康保障體系，旨在確保員工獲得公平的報酬，並提供多樣化的員工福利，創造一個安全、有保障、有機會發展的工作環境。目前，集團已發佈《攜程員工權益政策》，該政策已涵蓋《國際勞工組織關於工作中基本原則與權利宣言》、《聯合國全球契約十項原則》、《聯合國企業與人權指導原則》等原則。



### 薪酬激勵

攜程集團的薪酬制度包括固定薪資、績效獎金、年度激勵、股票及選擇權等多種激勵形式。我們基於對集團人才庫的全面評估，為帶來價值的員工予以激勵性績效薪酬，此激勵性績效薪酬結構涵蓋攜程所有員工。除績效獎金外，我們還透過股權激勵計劃（即「全球激勵計劃」）對促進公司長期發展的員工予以激勵。目前，集團符合ESOP/ESPP資格的員工數量處於業界領先地位。

### 福利待遇

攜程集團福利體系包括社會保險基金，即退休金繳費計劃、醫療保險計劃、失業保險計劃、工傷保險計劃、生育保險計劃及住房公積金。我們的福利清單包括6大類、20多個福利項目，涵蓋假期福利、旅遊福利、出勤津貼、醫療室、健康檢查等。豐富多彩的員工活動，如年會、陸運會、司慶日、團體建築、俱樂部活動、家庭開放日等，能夠全面滿足員工多元的文化生活需求。目前，以上福利政策涵蓋100%攜程員工。

### 健康保障

攜程集團重視員工在工作上的健康與安全。我們在《員工手冊》中明確職業健康與安全措施，針對季節變化進行相關預防工作。在辦公區域設置專業的消防系統，確保工作場所的安全。定期進行全員消防疏散演練，提升員工消防安全意識。根據規定，在夏季（六月至九月）為員工發放高溫津貼。對於符合資格的員工，提供醫療保險以及免費的年度健康檢查。



### 遊遊互助計劃

該計劃旨在幫助員工及員工家屬應對重大疾病、手術、因疾病或意外死亡、非工傷意外殘疾、住房全損、火災等困難。2022年5月至2023年4月，攜程共有**15,437名**員工參與了「遊遊互助計劃」，公司與個人出資合計超過**300萬**人民幣，全年受理了**253名**員工申請，累計援助金額達**285.6萬**人民幣。

### 「程里好醫生」平台

該平台為攜程員工提供線上健康諮詢和問診購藥服務的專屬健康福利，每位員工可免費享有電話問診和線上圖文問診服務，隨時隨地聯繫醫師進行諮詢。2023年5月，「程里好醫生」在辦公室應用裡正式上線，短短一個月時間，就得到了全體的廣泛關注，解決一千餘條圖文諮詢和數百單電話諮詢。

此外，攜程依照勞動合約和相關法規制定員工入轉調離管理規定，我們嚴格執行對離職員工經濟補償的相關法律法規。我們也對主動離職的員工進行離職意見調查，在採取適當措施挽留人才的同時，收集員工對公司及職位建議，整合分析並回應員工關注的問題。

在報告年度，據我們所知，在薪資、解僱、招聘、晉升、勞工常規、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視、結社自由、職業健康和安全和和其他福利（包括產假和陪產假、安全的工作環境、保護員工免受職業危害以及防止童工和強迫勞動）等方面，未有違反相關法律法規，並對本集團產生重大影響的舉報案件。



# 社區友好

## 鄉村振興

## 全球旅行SOS平台

## 帶動就業

## 公益慈善

我們透過攜程度假農莊計劃支持鄉村振興；開發「全球旅行SOS平台」全程關心用戶旅程的安全；啟動「新青年·新旅遊·新開始」計劃帶動大學生就業，為老年人定制攜程旅行APP「關懷版」。在承擔社會責任時，集團尤其註重關懷青少年、老人與女性，朝著「社區友好型」企業邁進。





## 績效

- 1/ 攜程度假農莊已在中國**13**個省（自治區、直轄市）落實**27**家農莊，為當地創造數百個直接就業職位，其中**80%**以上職位由當地居民或返鄉青年擔任，人均年收入增長超**4**萬人民幣。
- 2/ 全球旅行SOS平台升級至全球**27**個援助醫療機構，**100**萬家以上醫療合作機構，服務語言也升級至24種語言，全球旅客可以向攜程發起20種旅行緊急情況求助。目前覆蓋旅客總數超過**3.5**億，共接獲來自全球**100**多個目的地、超**14,000**多起求助，救援成功率達**98%**。
- 3/ 攜程門市推出「新青年·新旅遊·新開始」計劃，涵蓋集團包括28個省（直轄市）的**5,500**多家門市。以單一門市需新增3到5個店員測算，五千多家門市總計將吸納數萬名從業人員。
- 4/ 自2022年以來，已有逾**20**個目的地政府與我們達成惠民消費津貼合作，累計發放津貼規模超**3**億人民幣，預計推動直接旅遊市場消費超10億人民幣。



## 鄉村振興

鄉村旅遊是鄉村振興的有效路徑。攜程集團在實施鄉村旅遊振興策略過程中，著重打造**10個**高端鄉村住宿標竿產品——攜程度假農莊。度假農莊是「農、文、旅」的完美結合，致力於為使用者創造美好度假體驗。

攜程度假農莊的選址充分考慮到了客源市場、交通設施、自然資源、政策支持四個維度，並始終堅持「用戶為王」，從用戶需求出發打造適配產品，在硬體設施、設計、配置上都保持高品質水平，以五星級住宿標準對當地特色文化和資源進行研發打造。

我們提出「五個一」模式：「一畝田」+「一片景」+「一道美食」+「一起玩」+「一份愛」，把使用者的體驗需求融入每個環節，實現農文旅融合最大化。

### 績效

27家攜程度假農莊已在國內**13個**省（自治區、直轄市）落地，為當地創造超**數百個**直接就業職位，平均帶動當地人均年收入增長超**4萬**人民幣。目前，已在全國開展民宿專項培訓**600多場**，覆蓋民宿業界從業者超**4,261人**，未來我們將繼續在全國鄉村推進專業人才培訓，計劃至少培養**10,000名**鄉村旅遊人才。



在在地化營運方面，攜程度假農莊注重「精細化經營」，營運人才**80%**的員工是當地人。我們深諳，與當地員工合作更能發揮本地人對當地特色文化、風俗民情、自然資源的獨特瞭解，由此創造了數百個直接就業職位，帶動了本地就業。

在公益創新方面，攜程集團已經捐款超**6,000萬**人民幣現金助力攜程度假農莊落實，在安徽金寨、新疆那拉提、福建永泰縣、河南林州縣、陝西佛坪縣等5個縣落實了攜程公益農莊，所有農莊收入將用於協助當地鄉村振興。當中，金寨縣2022年上半年旅遊收入年增**40%**。

在人才培育方面，攜程集團將鄉村振興學園視為鄉村旅遊振興策略的重要組成部分。透過標竿打造、產業帶動、規模化賦能、人才培訓等方式，協助鄉村旅遊快速振興，鞏固鄉村旅遊發展成果。截至目前，我們完成了河南、安徽、河北及東北、西北多地旅遊人才培育工作。

## 鄉村旅遊人才孵化培訓



2021年10月，攜程鄉村振興學園舉辦了首期金寨文旅民宿人才孵化營培訓活動，該活動旨在引入專業師資，通過線上和線下互相結合的方式，為當地民宿從業者提供培訓和扶持，既培養了旅遊從業人才，又幫助當地民宿業和農民增加了收入。此舉同時提升了文旅業界的服務品質，帶動了產業提質增效。

2022年8月，攜程與興安盟文化旅遊體育局達成了一系列合作，以提升當地旅遊品質與知名度，促進當地旅遊產業向更加智慧、品質方向轉型升級。當中，攜程鄉村振興學園與興安盟文化旅遊體育局的人才培訓合作，針對內蒙地區鄉村旅遊接待戶、景區業主、導遊等三類學員安排主題課程，幫助參與者獲得經營新啟發和新思路。

2023年7月，攜程與佛坪縣人民政府共同開展佛坪民宿人才孵化培訓活動，培訓邀請了清華大學博士、國脈智庫秘書長尤勁，以及中國鄉村振興綜合營運品牌「鹿柴山集」創始人胡應兵等多位民宿業界實戰專家和學者，為多位佛坪縣民宿經營者帶去了民宿業界的先進經驗和優秀案例，更好的鞏固脫貧振興的發展成果。

## 「鄉村口碑榜」打造一站式鄉村旅遊指南

攜程集團於2022年4月推出了「鄉村口碑榜」，旨在為城市居民提供一站式城市鄉村旅遊指南，首批涵蓋廣州、深圳、成都、重慶、杭州、長沙、北京、天津、三亞等9個城市。透過此榜單，使用者可以輕鬆發現城市附近的優質鄉村目的地、民宿、酒店和景區，實現了城鄉旅遊的高效匹配。

攜程透過數據基礎建設和創新行銷，為用戶提供了本地鄉村度假目的地的發現和預訂服務，同時也提供了交通攻略、特色美食、玩法推薦等一站式服務，滿足了消費者對鄉村旅遊的不斷增長的需求。「鄉村口碑榜」是攜程鄉村振興策略佈局下的另一個突破措施，透過創新榜單行銷方式為城市居民提供更豐富的城郊、近程鄉村旅遊產品。同時，憑藉攜程一站式旅遊服務優勢，線上線下多渠道拓展鄉村旅遊產品銷售，協助地方鄉村品牌建設。

### 張經芳 重拾鄉村夢想 改變命運選擇

張經芳曾是村裡的貧窮人口，為維持家計，她在大城市的工廠打拼多年。2021年，她重返家鄉，加入了攜程集團旗下的安徽金寨大灣村度假農莊。

如今，已經年過46歲的她，不再是個普通的農村婦女，成為了這座農莊的傑出廚師。她高興地說：「農莊給我家的收入帶來了很大的提升，而且在這裡工作我也很開心，還能幫補家計，我從我家騎單車到農莊只需十幾分鐘的時間。」張經芳已經找到了她一直渴望的生活，月薪超過四千元人民幣，遠高於她之前在城市工廠的微薄收入。

攜程度假農莊不僅改變了張經芳的生活，也提升了整個村莊的就業水平。張經芳的故事不僅講述了一個堅韌不拔的女性，也見證了攜程集團在鄉村振興中的使命，為鄉村居民提供了實現夢想的機會。

### 新農人成長計劃

2023年，攜程度假農莊與河南安陽林州、安徽金寨、陝西佛坪、福建永泰等4地政府聯合發佈了「新農人成長計劃」，旨在為年輕人提供更多鄉村振興的機會和便利條件。各方表示，將以農莊為中心，促使地方政府引才返鄉，探索「人才振興推動全面振興」的路徑。這項措施吸引了眾多00後大學生的關注。統計數據顯示，「暑期新農人」實習職位的錄取比例為79:1，遠超過業界其他職位，為當地創造了就業機會。



## 全球旅行SOS平台



攜程集團不僅著重為旅客創造美好旅程，也關心旅客的出行安全。我們推出的「全球旅行SOS平台」為全球用戶提供緊急支援，處置行程中突發狀況等服務。

2023年7月，為更能確保旅客的境外安全，我們升級了「全球旅行SOS平台」。這次升級不僅包括了原有的顧客互助、攜程嚮導、海外領隊、辦事處等4大即時資源，也增設了一系列增強服務。我們擴展了SOS服務資源，涵蓋全球**27個**援助醫療機構和**100萬家**以上的醫療合作機構。服務語言升級至**24種**，以滿足全球旅客的多元需求。現在，全球的旅客可以在攜程平台上發起求助，涵蓋了**20類**旅行緊急情況。

### 緊急救援，我們助力這些問題的解決TOP3

補辦證件	護照遺失發生頻率最高，佔近五成。
協助就醫	海外就醫是最難問題之一，其中老人和小孩的傷病求助佔近70%。
物品遺失	尋找遺失的結婚戒指、幫手送還遺留酒店的電子產品等。

### 績效

攜程集團「全球旅行SOS平台」目前覆蓋旅客總數超**3.5億**，共接獲來自全球**100多個**目的地、超**14,000餘起**求助，救援成功率達**98%**。2023年1到5月，SOS服務整體諮詢量較2022年同期增長**239.23%**；其中，海外業務諮詢量較去年同期增長了**556.25%**。

## HEAT服務

我們秉持著「HEAT服務理念」，即暖心(Heartwarming)、簡單(Effortless)、主動(Active)、信任(Trustworthy)，並以此為基石更好地服務社會並創新地提供一系列服務，使我們的服務暖心更用心、簡單不平凡、主動有擔當、信任能託付。

2023年至今，攜程整體客服諮詢量年增277%，體現了今年以來旅遊市場的快速復甦；其中海外客服諮詢量年增近4倍，凸顯了海外旅遊需求的集中爆發。海外租車的客服諮詢量也增加了386%。同時，攜程客服以上維度數據均已反超疫前。

我們也是人工智慧領域的積極探索者。2023年上半年攜程住宿業務智慧客服的服務諮詢量達760萬，攜程航空業務的國內航變自助率從19年的60%提升至95%；退改自助率從19年的80%提升至95%，智慧客服有效解決率從19年的40%提升至60%，延續了一貫高水平的服務自動化率。

同時，攜程將人工投入更有價值的環節，解決更複雜的服務問題，提供更有溫度的服務。我們自2022年開始發起服務力提升項目，從人才、機器、材料、方法、環境、測量角度出發，針對「用戶有感知的複雜服務事件」設定了複雜諮詢的完美處置率目標——從2021年Q4的26%提升50%，達到接近四成達標率的水平。目前此目標已順利達標。



**攜程旅行APP「關懷版」**

隨著智能手機的普及，老年旅遊市場的興起，集團瞭解到老年人在智能應用方面可能遇到感知度不強、產品理解困難等問題。為滿足該特殊群體的需求，集團推出了攜程旅行APP「關懷版」產品。攜程旅行APP「關懷版」為老年人帶來了更加便捷的旅遊服務，消除了他們使用智能應用時的困難。老年人能夠更輕鬆地計劃並預訂旅行，享受更多旅遊的便利與樂趣。這也間接促進了老年旅遊市場的增長，為集團帶來了更多的潛在客戶。2023年，攜程正式發表「攜程老友會」品牌，專注於為50歲以上老人帶來高性價比、高品質的旅行體驗。

**專屬關懷****專屬視覺**

為方便老年用戶閱讀，攜程旅行APP「關懷版」不僅在頁面設計上更友好，字體也更大，對比度也更高。

**專屬功能**

網頁端進行了專門的適老化改造。第一期改造完成了適老化，第二期改造增加了文字朗讀功能，以滿足部分身患疾病的殘障人士的需求。

**專屬服務**

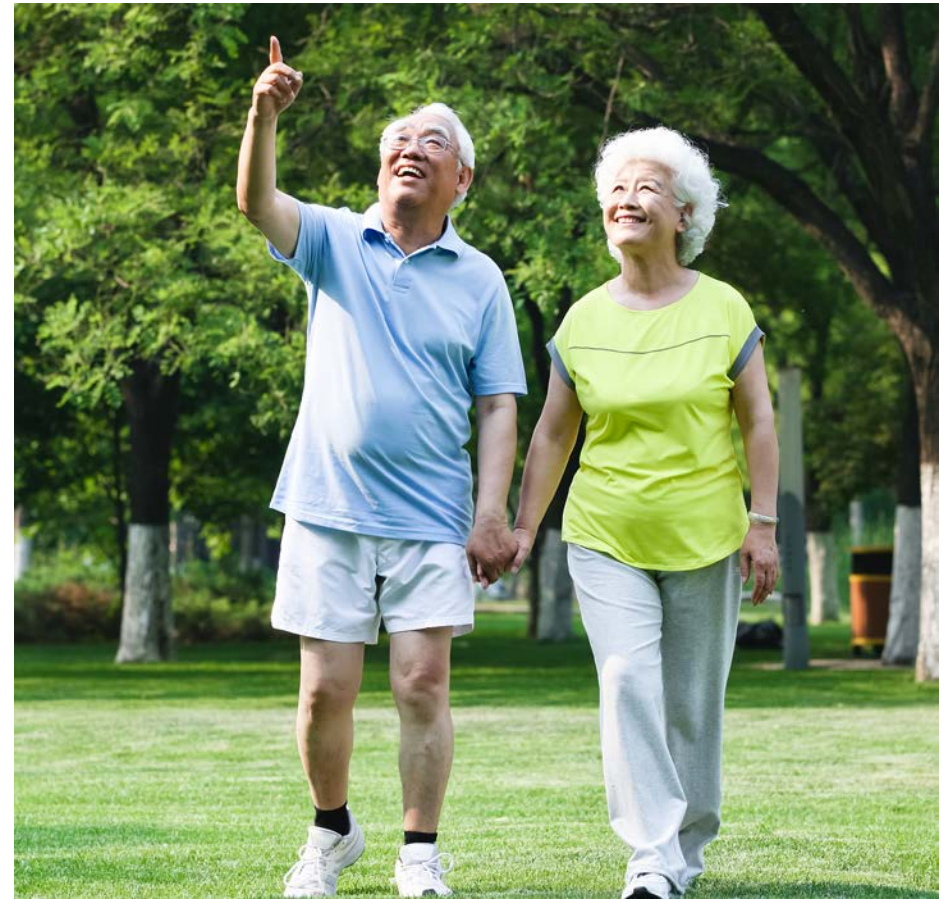
跟團遊版塊，老年用戶選擇出發地和目的地後，點選「確認跟團遊意向」即可產生意向單。隨後，客服會致電客戶，介紹相關路線及產品。

**專屬熱線**

我們設立專門面向老年人的熱線電話。老年用戶不再需要進行前置功能選擇，可以直接撥打電話與人工客服聯繫。

**績效**

攜程旅行APP「關懷版」推出後，老年用戶的註冊人數明顯增加。2022年1月至10月，攜程旅行平台60歲及以上的註冊用戶量較2020年度同比增長了22%，整體訂單量增長了37%，其中跟團遊訂單同比上漲近60%。



## 助力復蘇

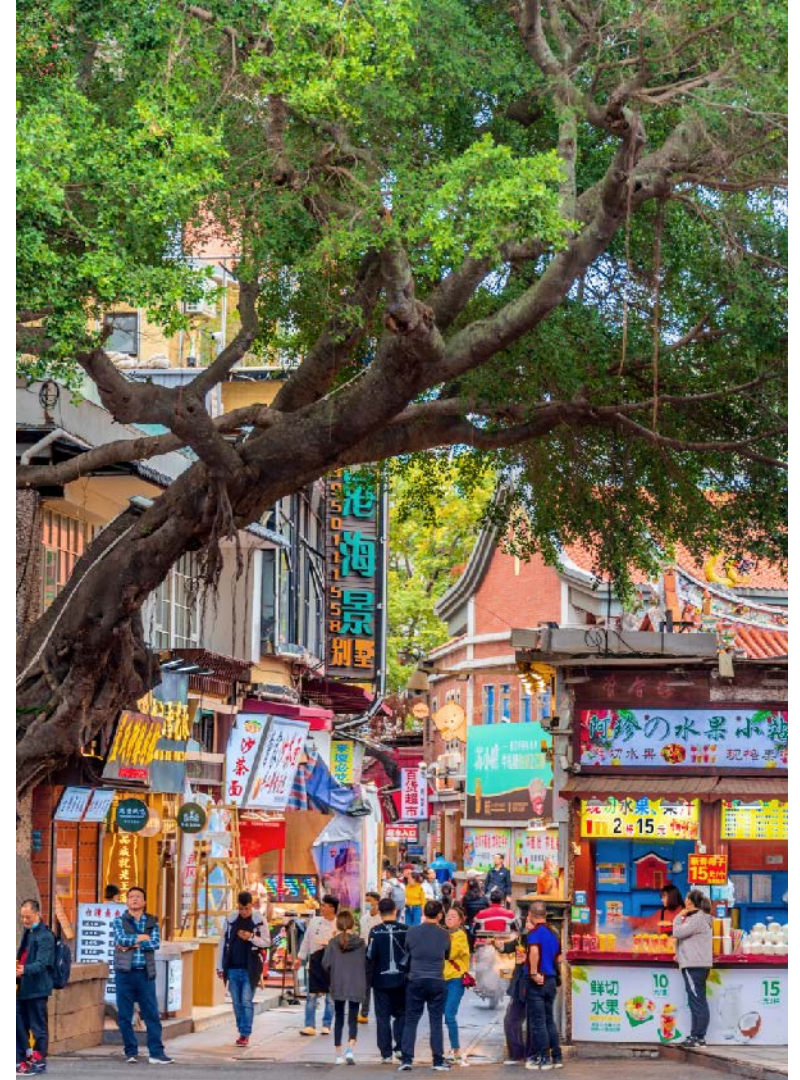
攜程集團積極協助城市文旅業界復甦，透過與目的地合作派發文旅消費券、推出「2023旅遊振興A計劃」、聯合目的地發放旅遊津貼等措施，旨在應對疫情衝擊，激發旅遊市場活力。我們堅信這些措施能夠促進文旅產業復甦，提供支持並創造就業機會，同時也為旅遊者提供更多精彩的旅遊體驗。我們積極履行企業社會責任，共同打造永續的文旅生態系統。

### 推出「2023旅遊振興A計劃」促萬億消費

2022年12月，攜程集團正式推出「2023旅遊振興A計劃」，宣佈將推出「三重策略」協助業界與目的地與旅客「重逢」。三「重」策略，目標透過建置**10個**文旅產業孵化中心，「重構產業生態」；透過千名當地嚮導打造千種目的地「重逢」體驗，「重塑品牌價值」；透過千億流量四季行銷促進萬億旅遊消費「重振消費信心」。協助業界疫後振興，創造文旅經濟發展高峰。

### 3億文旅消費券 助力逾20個目的地惠民消費

為了讓文旅消費券接觸更廣的用戶範圍，加速釋放更大的旅遊消費能力，多地政府聯手攜程共同派發消費券，結合攜程一站式的營銷措施與垂直的用戶池，共同發掘疫後旅遊市場潛力。自2022年以來，已有逾**20個**目的地政府與我們達成惠民消費津貼合作，累計發放津貼規模超**3億**人民幣，預計推動直接旅遊市場消費超10億人民幣。消費券對刺激當地文旅消費、帶動文旅商家活力的乘數效應肉眼可見。



## 助力實際經濟 發揮消費券乘數效應



成都在攜程平台總計派發**1,160萬**人民幣的文旅消費券，核銷1,147萬人民幣，整體核銷率達**99%**。直接帶動超過**5,600萬**人民幣的文旅消費，實現了**5倍**乘數效應的帶動。

成都文旅消費券惠同旅遊住宿、景點玩樂、演藝演出等多種實體文旅消費產品，補貼到成都11.4萬筆的文旅消費單。全國來蓉遊客透過攜程線上領券預定，線下出行體驗，消費券派發涵蓋春節、端午小長假、暑期等多個熱門出行時段，特別針對第31屆成都大運會配套消費津貼，帶動了更多旅客來到成都旅遊，實現了旅遊帶動全產業消費的目的。





## 帶動就業



### 「新青年·新旅遊·新開始」計劃



攜程集團啟動「新青年·新旅遊·新開始」計劃，旨在支持大學生畢業就業。該項目涵蓋集團在28個省（直轄市）的5,500多家門市。以單一門市需要3到5個店員測算，五千多家門市總計數萬名從業人員。我們為年輕人提供獨特的招募途徑、政策津貼、專屬培訓，讓「回鄉就業」成為大學生畢業後具有吸引力的選項。

同時，「新青年·新旅遊·新開始」計劃也為有創業精神、學習能力強的畢業生提供一系列支持措施，透過「管理費首年全額津貼」「簽約達標獎勵政策」「專人幫帶成長計劃」「裝修津貼」等措施支持畢業生創業開店。從選址、裝修、開幕、培訓一站式幫助和支持，以及定向邀請千萬級鑽石店長和金牌講者一對一培養，我們助力「00後店長」回鄉創業、順利啟航。

**鄭亞明 攜程特派員 助力鄉村振興**

30歲的鄭亞明曾是繁華城市的打工一族，2021年，一次對生活的反思改變了他的人生軌跡，他從上海的繁華都市來到安徽金寨的山區村莊，返鄉成為了攜程度假農莊金寨店的店長，在大別山「擁有」了一家自己的民宿。

2022年，他帶領團隊撐住了疫情，克服了洪水和乾旱，在僅有160天正常營業的情況下，創造了超200萬人民幣的營收成績，這給了金寨當地的村民和周邊的民宿業界莫大的希望，讓他們看到了某種可能性。

在大城市酒店業界耕耘多年的鄭亞明在上海可能並不顯眼，但在金寨，他過去的工作經歷成為了當地民宿業界的寶庫，他自己也成為了整個金寨的業界專家。在一年多的時間裡，他開展了6場民宿技能專場培訓，上門指導週邊的民宿18次，店內集中統一培訓83次，培訓覆蓋人數超過500人。

鄭亞明的經歷展現了返鄉後的自我實現和工作的新意義，他的經歷鼓勵著更多的年輕人積極參與鄉村振興，幫助實現這一時代使命。鄭亞明，是攜程特派員，也是鄉村振興的見證者和推動者。

### 帶動就業海外篇

中國已成長為全球最大出境客源國，未來也將成為最大的旅遊入境國。攜程集團透過在海外招募當地嚮導，為當地居民創造了大量就業機會，同時帶動了當地經濟發展。

畢業於北二外中文系的摩洛哥當地嚮導Marouane是攜程集團的當地導遊，他仰慕盛唐文化，熱愛中國民樂器，葫蘆絲、竹笛、陶笛信手拈來，漢語更是說得十分流利。在此之前，像Marouane這樣的當地青年在教育受限的情況下，找到穩定的就業機會十分困難。而成為當地嚮導的他，擁有了精準穩定的中國客源。

目前，Marouane已接待30批以上的攜程旅客，月入20,000迪拉姆（約1.4萬人民幣），相當於摩洛哥普通青年工資（約3,000人民幣）4倍以上。



## 公益慈善

攜程集團積極踐行公益愛心並以此為信念。我們在全國範圍內為「熱浪逆行者」提供免費飲用水服務、通過「攜愛回家」春運公益計劃支持醫護人員錯峰返鄉。此外，我們為來自四川涼山的孩子組織了一次難忘的上海之行，拓寬孩子們的視野。通過公益活動，我們希望不僅能夠為社會傳遞愛心與關懷，還能在實際行動中為弱勢群體提供幫助與支持，營造更加溫暖有愛的氛圍，共創美好明天。

### 「攜愛回家」春運公益 助力醫護人員錯峰返鄉

攜程已連續六年發起春運公益活動。2023年春節，攜程集團聯合人民日報社旗下民生周刊，發起「攜愛回家」春運公益活動第六季——「2023安心過年醫護公益計劃」，活動面向1月7日至5月31日期間錯峰返鄉的全國醫護人員，送出2023份春運錯峰出行公益禮金，為因堅守崗位而無法回家過年的醫護人員，報銷錯峰返鄉的單程路費。



### 上千門店開展公益送水活動 致敬「熱浪逆行者」

攜程集團在全國實施「致敬熱浪逆行者」旅遊門市免費礦泉水補給避高溫公益服務。在**20多個**省市、上千家旅遊門市，開放為導遊、環衛工人、快遞小哥、交警同志、建築工人等「熱浪逆行者」提供免費飲用水、避暑納涼場所等服務。





### 非同尋常的旅程 大涼山孩子打卡上海總部

2023年7月，攜程集團聯合鄉村筆記推出「城市職旅」鄉村孩子生涯公益教育項目，四川省涼山彝族自治州越西縣越西中學的孩子攜手出發，飛行近**2,000公里**，踏上了一次非同尋常的旅程。我們為孩子們準備了齊全的行裝，帶領孩子們在上海總部進行了一場關於旅行和旅遊業界的交流活動。

## 讓山區享受優質教育

2022年，我們在雲南瀾滄拉祜族自治縣、雲南江城哈尼族彝族自治縣、江西井岡山市和海南三亞市建立了四所「攜程·志匯護航夢想教室」。這個計劃不僅是攜程的承諾，更是對教育和未來的投資。該計劃的落實令近**4,500多名**中、小學孩子和近**200名**鄉村老師受惠。該公益計劃可透過網絡瞭解更多上海先進的教育資源，打開閉塞的邊緣山區與外面世界之間的訊息大門。截至2022年11月，我們已經為全國**22所**學校建立了「攜程·志匯護航夢想教室」，共有近**8,000名**學生和**600多名**鄉村老師受惠。

2022年10月，攜程也參與了首屆「白帽極客節」公益活動，與其他**13家**網絡企業一同為貴州黎平縣八列小學等多所貧困小學捐贈了體育包。我們不僅捐贈了現金，還親自支持了一所小學的體育包，幫助孩子們更好地享受體育活動，助他們健康成長。



## 天使之翼計劃

攜程集團在疫情期間推出了一系列公益行動，致敬抗疫英雄。2020年3月，我們宣布啟動「天使之翼計劃」，向全國醫護人員送出價值**5億**人民幣的醫護專屬版超級會員、鑽石會員。當中，除了包含免費早餐、房型升級等VIP權益，醫護人員還能在全國參與的酒店中任意選擇一家免費入住一晚。

同時，攜程玩樂平台啟動了「致敬最美逆行者行動」，為全國醫護人員提供**1,600**多家免費開放景區的查詢服務以及大部分景區免費語音導覽服務。在護士節期間啟動「攜手敬醫，醫路有你」的公益活動，打造關愛公益驛站，提供團員旅遊基金。



## 助力全球女性發展

攜程集團積極關心和支持全球的女性社群。我們深信成就女性在各個方面的成功的重要性。透過各種長期舉措，我們希望為社會上不同的女性群體帶來正面影響。

在新加坡，我們與花柏山優閒集團及非政府機構移民經濟人道主義組織合作，為當地外籍女傭提供了乘坐纜車遊覽的機會，讓她們在繁忙的工作日程中得到休息。為了進一步支持這項活動，我們也建立了捐款平台，籲公眾捐款。我們也與環球優質酒店集團和慈善組織「明日之女」合作，幫助需要安全、清潔和舒適臨時住宿的貧困婦女。透過設立捐贈網站，我們邀請公眾為受益人捐贈特別折扣的酒店，包括面對家庭虐待等情況需要臨時入住的婦女。



## 助力全球兒童成長

我們透過為不同社群的兒童及青年提供探索世界、參與文化體驗和拓展視野的機會，希望培育他們為更包容和繁榮的未來做出貢獻。

在印尼，我們為非政府機構Yayasan Idris Royhana Jimbaran 合作，為低收入單親家庭兒童和孤兒提供支持，為兒童提供全面的健康檢查，並舉行健康講座，教育他們如何實踐健康的生活方式。Trip.com 印尼員工更聯同峇厘島希爾頓度假村等合作夥伴向機構捐贈善款及物資，進一步支持他們工作。

此外，我們與新加坡、中國香港、日本、韓國和馬來西亞等地多個兒童機構合作，為貧困家庭和兒童提供遊覽當地景點和慶祝節日的機會，為他們創造難忘的旅行體驗。

## 保護自然環境，助力美麗中國

我們聯合世界自然基金會（WWF）舉行「尋找神奇生物」公益旅拍，攜手WWF也向攜程集團的用戶傳播「拒絕購買象牙製品」的象牙禁貿行動。

此前，攜程集團聯合世界自然基金會（WWF）、相關旅遊業企業，共同成立了「永續旅遊聯盟」。首批21個創始聯盟單位共同倡議減少塑膠垃圾污染，減少食物浪費，並協助旅遊業獲得永續的綠色成長。



## 攜程旅行公益平台

在攜程20週年盛典上，攜程首席執行官孫潔首次發佈攜程「STAR」社會責任策略，並啟動國內首個旅行公益平台。攜程旅行公益平台第一年將資助**50個**旅行公益項目，提供**1,000萬**人民幣愛心基金。

平台與中國青少年發展基金會、罕見疾病中心、蒲公英教育基金會、真愛夢想基金會、愛佑慈善基金會、上海聯勸基金會、中國綠化基金會等多家合作夥伴建立了合作關係。



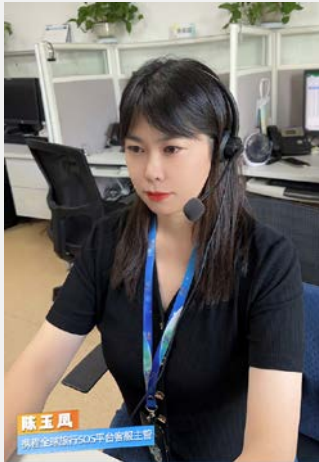
## 推動旅遊扶貧，共創美好生活

2019年，攜程壯美山河扶貧頻道上線。在國家發改委人事司、社會司的指導支援下，我們上線了汪清縣、靈壽縣、田東縣等扶貧縣特色旅遊路線。在此之前，集團已上線了「三區三州」旅遊扶貧大環線專案，對新疆、青海、甘肅等省進行扶貧支援。2020年是脫貧攻堅年，我們積極開展工作，讓弱勢群體也可以通過旅行實現更美好的生活。





## 用旅行譜寫美好生活



**陳玉鳳**  
攜程全球旅行SOS平台  
客服主管

陳玉鳳是攜程「全球旅行SOS平台」的客服。暑期她為超過160位客人找回了遺失在泰國和俄羅斯等地的行李。



**趙月嬌**  
攜程旅遊順德門店  
店長

90後姑娘趙月嬌在順德經營攜程旅遊門店，2019年入行，如今是年營收千萬級的白金店長。



**鄭傑**  
攜程出境跟團領隊

鄭傑，在2019年斯里蘭卡爆炸事件中，第一個安全帶團回國的領隊，同時還是超240次的潛水達人、疫前年均帶團累積超270天的「空中飛人」。



**林衍**  
潮州古城有熊酒店店長

林衍是潮汕人，在7月新落成的潮州古城有熊酒店工作。從潮州花燈，到古建特色客房，對林衍來說，他的工作像是為五湖四海的旅客介紹自己的家。



**呂萌**  
大樂之野(莫幹山店)  
管家

呂萌是95後民宿管家。五一前，民宿收到了攜程的快遞--浸腳桶。她負責送上這份禮物給顧客。



**雷烏寧**  
攜程度假農莊內蒙古  
開心大米聯營店負責人

內蒙古錫伯圖山腳下，有一家很特別的攜程度假農莊。這位農莊創辦人叫雷烏寧，4年前在內蒙古興安盟創辦了「家禾米業」。

# 環境友好

---

低碳酒店標準

可持續旅行LESS計劃

倡導可持續旅行

增強企業發展韌性

攜程集團深知自然與人類生存息息相關，透過積極推動低碳業界實踐以減少碳足跡，為全球旅客提供更低碳、更健康、更永續的旅行選擇。這是我們與自然共同演繹的責任與使命，也是攜程集團的堅定承諾。



## 績效

1/ 攜程集團發起對於低碳酒店的評定標準，推動酒店業界朝著永續方向邁進，目標到2030年減少**47.5%**的碳排放。目前已有**1500**百家酒店入選該標準。

2/ 2022年，我們推出「綠色住」、「綠色飛行」、「綠色行」與「綠色商旅」四大場景，「可持續旅行」標籤已覆蓋超**10萬個**綠色出行產品，帶動超**1,600萬**人次選擇低碳出行，吸引**7,652萬**人次對低碳旅行的關注。

3/ 2022年，我們上線光電發電產品，預計全年發電量將超過**7萬度**。改造辦公室照明LED T5燈管**12,571套**，每年節省用電**640,618度**。

4/ 我們上線智慧燈控系統，由晚上8點到早上8點，辦公室無人狀態下電源可自動關閉，已經累積減少**260萬**度電。推行「3+2混合辦公」，員工可選擇申請週三、週五居家辦公，一年通勤碳排放減少累計超過**30萬噸**。

## 低碳酒店標準

攜程集團作為旅遊業的代表企業，堅信為旅客提供更環保、更永續的旅遊選擇不僅能提升用戶的旅遊體驗，還能夠為保護地球與環境貢獻力量。因此，我們為客戶提供更多綠色出行的選擇，推出更潔淨、更永續的旅行方式。在幫助綠色出行的同時，激發每位旅客的環保意識。



為回應全球《巴黎協定》十年控溫計劃，攜程集團發起對於低碳酒店的評定標準，推動酒店業界朝著永續方向邁進，目標到2030年減少**47.5%**的碳排放。旅遊業者佔中國碳排放比例的**6%-8%**。其中，2019年住宿業佔旅遊碳排放比例**60%**。調查顯示，近**70%**的用戶願意支付更高溢價來實現永續旅行。（數據來源：攜程\*麥肯錫《探索中國環保旅行之道》）

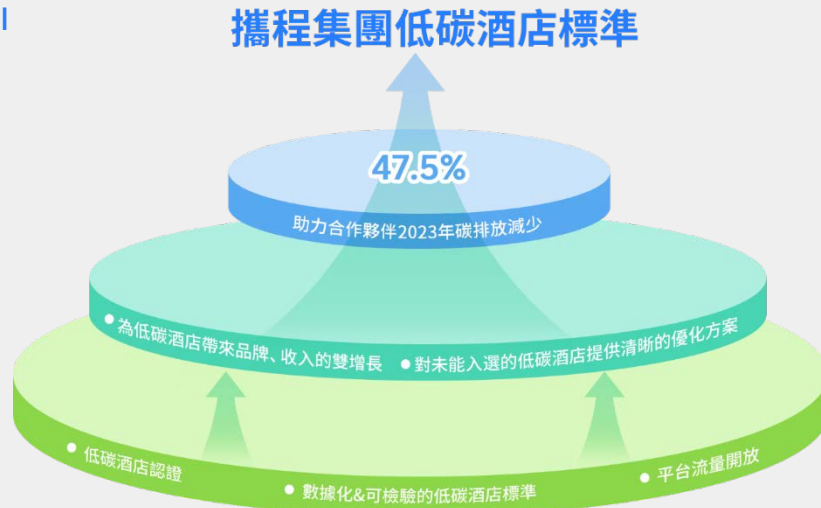
攜程集團推出「低碳酒店標準」，致力與聯合酒店夥伴共同實踐低碳環保。標準的研究和實驗歷經一年時間，基於單位碳排放的「低碳酒店」評定體系，並不斷優化以引導商家更好地履行減排責任。

低碳酒店評定標準以可量化、可檢驗、可提升為原則，主要依據酒店單位碳排放量在同類型酒店的相對水平。即根據不同省份、不同星級酒店的碳排放量進行排序，從碳排放量較多的商家開始計算，直到減少**47.5%**的商家為止，該門檻以內的合作夥伴即入選低碳酒店標準。目前已有**1500**家酒店入選該標準。

## 低碳酒店標準簡介

評定標準	根據酒店提供電力/瓦斯帳單計算碳排放，低於閾值標準為低碳酒店； 低碳閾值與酒店類別、地理、季節等因素相關；攜程點評分 $\geq 4.3$ 。
認定週期	低碳認定有效期限為半年，半年後過期需重新申請。
低碳審核	實施線上審核及線下到店抽查。

## 低碳酒店減碳路徑指引



## 酒店減少碳排放措施



減碳措施	可減碳比例
20%以上能源為可再生能源	20%
購買10%以上碳抵換額度	10%
使用一級節能熱水器	約8.4%
使用一級節能空調	約7.4%
80%以上使用LED燈	約6.3%
50%以上建築使用隔熱建材	約3%
50%以上窗戶使用雙層玻璃	約3%
使用一級節能電梯	約1%

### 攜程度假農莊安徽金寨店：低碳酒店標準標杆

安徽金寨度假農莊是攜程集團公益鄉村旅遊振興計劃中的首個落實計劃。我們對攜程度假農莊安徽金寨大灣店進行了為期八個月的低碳綠能改造，透過引入光伏、充電樁設備並積極儲能等方式，大大減少了用電量與碳排放。

本計劃採用綠色移動旅居空間智慧裝備（又稱地球倉），在目的地只需進行安裝環節，充分利用現有「綠水青山」等自然條件，無需進行大規模改造。該建築配備一體式循環污水處理系統等，在營運過程中最大程度降低對生態環境的影響。經測算，農莊可實現年發電**10.9萬度**，整體減碳率為**30.8%**，預計全年可減少碳排超**8萬公斤**，相當於抵消了**8,700輛**家用汽車全天的碳排放量。

#### 績效

光電上線後，攜程度假農莊單面積的碳排放量從 $16.2\text{kgce}/\text{m}^2$ 降至 $11.2\text{kgce}/\text{m}^2$ ，優於目前所有標準。金寨二期排放總量為國家排放標準的28.6%，低於國家排放標準71.4%，每年能剩餘11,843.8kg的二氧化碳排放量。

金寨二期全年用電量中綠電佔75%，平均每年為民宿經營主體，節省8.98萬人民幣的用電成本。





此外，我們積極進行研學課堂活動，帶領研學團、青少年、顧客等，現場參觀屋頂太陽能光電板，帶領顧客參與農莊活動，享受農莊自然生態環境，為地球降溫出一份力。針對3-10歲的兒童，我們的管家帶領孩子們一起體驗各種關於電力科學的互動遊戲，如進行摩擦發電小實驗、太陽能小屋DIY、手動發電小燈泡等活動。面向領導參觀考察、研發團體參觀，我們透過室內數位螢幕即時顯示綠能後台數據並講解綠色光伏板發電原理。

## 可持續旅行LESS計劃

「可持續旅行LESS計劃」是攜程集團對永續未來的堅定承諾，透過提供綠色旅行選擇為環境保護做出積極貢獻。其中，LESS是「Low carbon低碳、Environment protection環保、Save energy節能、Sustainable Development永續發展」的首字母縮寫。2022年，我們推出「綠色住」、「綠色飛」、「綠色行」與「綠色商旅」四大場景，「可持續旅行」標籤已覆蓋超**10萬**個綠色出行產品，帶動超**1,600萬**人次選擇低碳出行，吸引**7,652萬**人次對低碳旅行的關注。

### 綠色住 · 低碳酒店

- 鼓勵酒店使用綠色清潔能源、不主動提供一次性用品、採用節水型器具等。

### 綠色飛 · 低碳機票

- 計算和抵消乘搭航班所產生的碳排放，提供更環保的出行選擇。
- 碳排放航班已覆蓋92%的國內航班和86%的國際航班。

### 綠色行 · 低碳租車

- 提倡新能源車出行，選用新能源車的租車訂單每年以295%的速度成長。
- 旅行者使用新能源汽車出行所節省的碳排放，相當於種植94萬棵樹。

### 綠色商旅 · 低碳商旅

- 上線航班、用車、火車、酒店全場景低碳標籤，計算並提供碳排放量。





## 「綠色住」：為預訂「低碳酒店」的用戶贈送額外積分

溫德姆酒店集團是第一個加入我們可持續旅行LESS計劃的酒店集團。該集團旗下品牌的100餘家酒店的攜程預訂詳情頁、用戶資料填寫頁、訂單完成頁等位置，都標明了綠色標籤。溫德姆酒店集團積極承諾實踐我們「可持續旅行酒店」標準中，包括節水、節能、減少碳排放、減少廢棄物、環保宣傳與社區支持在內四大標準中的部分或全部措施。

此外，只要用戶在預定酒店時勾選「可持續旅行承諾」選項，承諾做到節約用水，隨手關燈，盡量不使用一次性用品等，作為激勵措施，我們就會向用戶贈送額外的積分。



## 「綠色飛」：上線低碳航線標籤

我們聯合中國南方航空上線「綠色飛行」產品。通過按需用餐獎勵里程助力碳抵消、碳補償，開啟低碳商旅出行新方式。旅客在攜程平台預訂指定南方航空實際承運機票時或購票後可選擇參與南航綠色飛行活動，艙位不限制旅客可在指定時間內提前取消機上餐食，成功取消航班餐食後航班上僅為乘機人提供飲品。最終實際乘坐後，乘機人將獲得南航相應里程獎勵。



### 「綠色行」：百餘城市數千輛新能源車獲優先推薦

攜程旅行APP租車頻道的「可持續旅行」標籤對新能源車型進行了特別標註。用戶租車預訂的全流程中，均可在該標籤的引導下，實現低碳出行。目前，已經有超過130個城市1,200家供應商旗下6,000輛新能源車加入攜程永續旅行「綠色行」陣營。

早在2018年，我們的租車業務便已經開始佈局新能源車型，透過提高新能源車型庫存和流量扶持，鼓勵用戶低碳出行。四年多來，租車累計服務20萬綠色出行用戶，每年新能源訂單以130%的成長趨勢發展，累計減少的碳排放量相當於種植27萬棵樹。

### 「綠色商旅」：日均97%的全球航線已披露碳排放量

攜程商旅APP的機票預訂介面在每架航班上均標註了碳排放量的相對值，同航線中最低的碳排航班還會加上「綠色之選」的推薦標籤。目前，碳排放數據已覆蓋97%的全球航線。

根據來自GBTA（全球商旅協會）的調查，25%的公司認為商旅的碳足跡和永續性是重要的，其中35%的公司有永續性相關的政策。攜程集團可持續旅行「綠色商旅」產品很大程度滿足他們在商旅碳排上的數據監控需求。



攜程商旅上線低碳用車和低碳火車票產品為近百萬商旅企業提供全場景綠色出行：攜程商旅上線低碳用車和低碳火車票產品，透過低碳模型對不同行程的用車、火車出行碳排放量進行計算，並在預訂全流程展示減碳量，助力近百萬商旅企業綠色出行。目前已經覆蓋87%的用車場景和97%的火車票場景。

## 倡導可持續旅行

隨著全球旅遊業的快速發展，旅行已成為現代生活的一部分。然而，旅行伴隨著環境和社會方面的挑戰，包括碳排放、生態破壞和文化衝突。在這個背景下，攜程集團十分重視永續旅行文化的推廣。這不僅是旅遊公司的責任，也涉及旅行者的選擇和行為。

### 我們是/加入：

#### Travalyst創始成員——為每個人改變旅行的未來

我們是Travalyst的創始成員，Travalyst作為一個非牟利機構，旨在幫助旅行者以嶄新且變革性的方式探索世界，保護人類及環境，為下一代確保目的地及當地社區的永續發展。



#### 攜程加入全球可持續旅遊議會

我們加入全球永續旅遊議會（GTSC），我們致力於在旅遊業推廣永續旅遊標準，與GTSC的全球網絡緊密接軌，為推廣永續旅遊理念作出貢獻。



#### UN Global Compact 聯合國全球契約

我們加入與聯合國全球契約（United Nations Global Compact），集團的策略和營運將緊密遵循聯合國關於人權、勞工、環境和反腐敗等原則，透過策略性措施強調合作和創新，以實現更廣泛的社會目標。



## 我們攜手發佈：

## 《全球可持續旅行消費者報告》

2022年，攜程攜手世界自然基金會WWF，撰寫了首份《全球可持續旅行消費者報告2022》，旨在提供關於旅客如何感知與踐行可持續旅行，並隨著可持續理念逐漸普及，旅客的出行習慣與期望如何演變的洞見。這是全球規模最大的可持續旅行用戶調查，就旅客對於可持續旅行所持有的態度、認知以及採取的各種行動。報告訪問了來自亞洲和歐洲11個市場共7,705名旅客，是目前全球規模最大的可持續旅行用戶調查。



## 《2022年消費者旅行趨勢洞察報告》

2023年2月，攜程集團連同世界旅遊及旅業理事會（WTTC）與德勤發佈《世界瞬息萬變：2022年及以後消費者旅遊新趨勢》報告。報告顯示，可持續旅行已成為消費者旅行的重要考慮因素，為減少旅行中的碳足跡，消費者更願意選擇可持續旅行的產品，有69%的旅行消費者主動探索可持續的旅行方式，有75%的消費者表示未來會選擇永續的旅行方式，近60%的消費者過去幾年中曾購買過可持續旅行的產品，另外，約有四分之三的高消費旅遊使用者願意花更多的預算購買可持續的旅行的產品。



## 《探尋中國環保旅行之道》

我們聯合雅高集團和麥肯錫發佈重磅報告《探尋中國環保旅行之道》。這份聯合研究報告深入探討了中國旅遊業對環境的整體影響，分析了中國旅行者對永續旅行的取態，並詳細闡述了中國旅遊業界為推動永續旅行而應採取的措施。作為一份極具前瞻性視野的研究報告，《探尋中國環保旅行之道》建議各相關方積極推行一系列永續變革措施，涵蓋從日常行為到系統安排的各個方面，旨在助力未來旅遊業和酒店業成為具有高度示範引領作用的業界變革樣本。



## 我們聯合倡議：



## 「綠色引力」提倡五條景區環保標準

2023年世界環境日期間，攜程集團聯合9家景區宣佈共同發起「綠色引力」永續旅行項目，提倡五條景區環保標準，包括：景區水電燃能源體系升級、提供低碳旅遊場景和產品、呼籲旅客實踐低碳生活方式、建立低碳旅遊概念的宣傳平台、推動當地社區的永續發展。藉此推動旅遊產業進入永續旅行的新未來，讓旅客獲得更低碳更美好的旅遊體驗，共同守護地球家園。

## 守護旅遊業的生物多樣性

攜程集團一直積極參與生物多樣性保育工作，並意識到旅遊業在生物多樣性和環境保護中發揮關鍵作用。我們致力於實踐永續旅行概念，促進旅遊業的健康發展，並為生態文明建設事業出一份力。

在2021年3月，攜程集團與世界旅遊聯盟（WTA）、中國野生動物保護協會（CWCA）、國際野生動物貿易研究組織（TRAFFIC）、野生救援（WildAid）等合作夥伴一同舉辦了「旅遊業抵制非法野生動植物非法貿易自律公約倡議活動」。

攜程集團是第一批簽署國內首份《旅遊業抵制野生動植物非法交易自律公約》的企業之一。透過簽署此項公約，我們承諾加強員工訓練和旅客引導，共同推動野生動植物保護科普宣傳，幫助民眾提高保護野生動物意識，引領生態旅遊的新風尚。



## 我們積極傳播：

## 攜程推出《當旅行遇見X》、《心動旅行》、《邊走邊唱》，創新綠色環保宣傳方式

攜程集團透過創新綜藝節目方式積極推廣綠色環保。2022年7月，我們正式推出上線全新系列旅行微紀錄片《當旅行遇見X》，上線了紀錄片《當旅行遇見珠穆朗瑪峰》、《當旅行遇見廣州》等。攜程也推出了《心動旅行》和《邊走邊唱》等旅行微綜藝，獲得了數十億級的曝光量，促進了對鄉村目的地、鄉村旅行生活方式的推廣。



## 增強企業發展韌性

為增強企業的發展韌性，更好地應對環境與氣候風險，我們參考TCFD架構，並識別未來可能出現的風險與挑戰，以提高我們應對不確定性的能力。此外，我們廣泛採納節能降碳措施，推出LESS辦公計劃，積極推動環保概念的落實。

### 應對氣候變化

2022年，攜程集團基於TCFD框架、市場動態、技術創新等，辨識氣候變遷對集團業務長遠發展可能造成的轉型風險及實體風險。針對已識別出的氣候風險，積極採取應對管理和預防措施，並制定《氣候變遷管理政策》，提升應對氣候變遷的能力；同時，我們也利用平台資源及其影響力，向用戶和公眾傳播永續理念，帶動更多人實踐永續消費出遊。

風險類型	具體描述	應對措施	
轉型風險	政策和法規風險	「雙碳」目標已經成為中國的長期戰略，同時國內和國際的監管機構對企業的披露要求持續提升	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極回應國家「3060」雙碳目標，實踐低碳和環保理念，並進一步規劃未來減碳減排路徑</li> <li>持續研究各項政策要求，將氣候變化納入集團永續發展策略考量</li> </ul>
	技術風險	更加低碳、高效能源的技術升級帶來的應用風險和成本提升	<ul style="list-style-type: none"> <li>評估應用新技術的可行性及成本投入，並進行投入後的效果論</li> </ul>
	市場風險	用戶消費偏好開始向綠色、低碳產品轉型	<ul style="list-style-type: none"> <li>攜手生態合作夥伴聯合推出低碳旅行產品，提供更環保的出行選擇，向用戶傳遞綠色出行的永續發展理念</li> </ul>
	聲譽風險	利益相關方對氣候變化、低碳轉型的關注度持續提升	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期披露碳排放數據，並在未來制定減碳目標和路徑</li> <li>通過攜程網站、APP和門店等途徑，全面推廣低碳旅行知識，帶動公眾參與永續實踐</li> </ul>
實體風險	急性風險	颱風、洪水、乾旱等極端天氣可能影響基礎設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定針對極端天氣的緊急預案和回應計劃</li> <li>定期開展培訓及應急演練，確保在極端環境下業務的正常營運</li> </ul>
	慢性風險	氣候模式的長期變化，比如持續性高溫及海平面上升等，可能導致數據中心所需能耗上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高對數據中心的節能要求</li> <li>投入應用更高效的技術減少數據中心冷卻過程中的功耗</li> </ul>

**攜程定期評估氣候變化對集團營運的影響，並針對已識別出的氣候變化風險制定：**

- 1/ 辦公園區建立永續發展規劃，精準管理園區內的能源使用，包括：投入使用潔淨能源，優化廢棄物管理，應用新技術提高資料中心能源效率等。
- 2/ 關注氣候變遷政策動向，辨識氣候變遷風險，建立因應極端天氣的回應計劃及操作流程，並定期進行緊急演練與培訓，確保於極端條件下仍可正常運作。
- 3/ 倡導綠色辦公文化，透過內部培訓和活動宣傳，提高員工節能減排意識。
- 4/ 鼓勵業界合作夥伴在日常業務和採購中參與永續發展實踐，減少碳排放，共同打造永續的業界生態體系。
- 5/ 聯合業界夥伴推出低碳旅行產品，為旅客提供更環保的旅遊選擇，引導用戶綠色出遊。
- 6/ 借助平台影響力，通過網站、APP、門店和社交媒體等渠道積極推廣低碳旅行知識，推動更多人參與永續發展實踐。





## 踐行綠色營運

攜程集團十分重視企業營運對環境的影響，在100%的營運環節中使用潔淨能源取代石油或煤炭，以減緩碳排放。最大限度地提高資料中心設施的能源效益，先試先行地推出LESS辦公計劃，分層分類地推動廢棄物的循環和安全處置以及新能源汽車等潔淨能源替代計劃。

本集團於報告年度內，據我們所知，我們已遵守有關環境保護的所有適用法律法規要求，並無關於廢氣及溫室氣體排放、向水源及土地排污、產生有害及無害廢棄物等違規案件。



### 綠色營運升級

攜程集團總部SKYBRIDGE HQ天會大樓已獲得「綠色能源與環境設計先鋒獎」。2022年，我們上線光電發電產品，預計全年發電量將超過7萬度。改造辦公室照明LED T5燈管12,571套。每年節省用電640,618度。

### 數據中心減排

採購冷卻水塔、水泵和冷水機等設備，其最低能源效率指標為中國能源效率指數2級。數據中心在冬季或適宜溫度下採取集中式冰水機自然冷卻的方法。同時，冷通道安全殼也採用可調式地板等能源效率特性，有助於減少資料中心冷卻過程中的大量耗電量。

### 辦公措施降耗

上線智慧燈控系統，晚8點到早上8點，辦公室無人狀態下電源可自動關閉，已經累計減少了260萬度電。推行「3+2混合辦公」，員工可選擇申請週三、週五居家辦公，一年通勤碳排放減少累計超過30萬噸。鼓勵員工實踐綠色辦公，並在置辦各種辦公用品時充分考慮到永續因素，如採購環保筆和環保膠帶等。

### 廢物分類迴圈

仍在使用年限內的電子設備及配件，將在內部優化後循環使用；已超出年限的電子設備在達到使用年限後，將交由具備資質的供應商進行回收處理；達到使用年限但工況尚可的設備，將被捐贈以支援欠發達地區的學校，提高資源利用率。在辦公大樓周圍設置回收箱，以收集各種廢棄物，如紙張、塑膠以及其他廢棄家居用品等。

## 關鍵指標

關鍵績效指標		單位	2020年	2021年	2022年
<b>環境</b>					
A1.2	<b>溫室氣體排放量及密度</b>				
	範圍1排放量	噸二氧化碳當量	34	27	<b>19</b>
	範圍2排放量	噸二氧化碳當量	7,519	10,532	<b>8,637</b>
	·總計 (範圍1及範圍2)	噸二氧化碳當量	7,553	10,559	<b>8,656</b>
	·密度 (範圍1及範圍2)	噸二氧化碳當量/全職員工	0.26	0.35	<b>0.33</b>
A2.1	<b>按類型劃分的能源總耗量及密度</b>				
	直接能源總耗量				
	·總計	'000千瓦時	115	92	<b>64</b>
	·密度	'000千瓦時/全職員工	0.004	0.003	<b>0.002</b>
	間接能源總耗量 (購電)				
	·總計	'000千瓦時	10,688	14,970	<b>12,277</b>
	·密度	'000千瓦時/全職員工	0.37	0.49	<b>0.46</b>

關鍵績效指標		單位	2020年	2021年	2022年
<b>社會：僱傭及勞工常規</b>					
B1.1	<b>按性別劃分的僱員總數</b>				
	男性	人數	11,310	13,578	<b>11,242</b>
	女性	人數	17,797	16,719	<b>15,758</b>
	<b>按僱傭類型劃分的僱員總數</b>				
	全職	人數	28,954	29,834	<b>26,617</b>
	兼職	人數	153	463	<b>383</b>
	<b>按年齡組別劃分的僱員總數</b>				
	小於30歲	人數	17,263	16,532	<b>11,650</b>
	30-50歲	人數	11,524	13,593	<b>15,176</b>
大於50歲	人數	167	172	<b>174</b>	
B3.1	<b>按性別劃分的受訓僱員百分比</b>				
	男性	%	41	40	41
	女性	%	59	60	59
	<b>按僱員類別劃分的受訓僱員百分比</b>				
	高級管理層	%	0.7	0.5	0.7
	中級管理層	%	25	24	23
普通僱員	%	74	76	77	
B3.2	<b>按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</b>				
	男性	小時數	21	7	37
	女性	小時數	8	8	30
	高級管理層	小時數	8	0.3	13
	中級管理層	小時數	21	13	80
	普通僱員	小時數	11	7	21

香港交易所ESG指南	披露位置	GRI標準	SDGs標準	頁碼
<b>A.環境</b>				
<b>A1:排放物</b>				
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推廣環保旅行文化-踐行綠色運營	305, 306	 P71-73
A1.1	排放物種類及相關排放數據	/	305-1, 305-2, 305-4, 305-6, 305-7	/
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效數據表	305-1, 305-2, 305-4, 305-6, 305-7	 P74-75
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/	306-2	/
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/	306-2	/
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推廣環保旅行文化-踐行綠色運營	305-5	 P62-63
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推廣環保旅行文化-踐行綠色運營	306-2, 306-4	 P71-73
<b>A2:資源使用</b>				
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	推廣環保旅行文化-踐行綠色運營	301, 302, 303	 P71-73
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效數據表	302-1, 302-3	 P71-73
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/	303-1, 303-3, 303-4, 303-5	/
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推廣環保旅行文化-踐行綠色運營	302-4, 302-5	 P71-73
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推廣環保旅行文化-踐行綠色運營	303-3, 303-4, 303-5	 P71-73
A2.5	製成品所用包裝材料總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用	301-1	/

香港交易所ESG指南		披露位置	GRI標準	SDGs標準	頁碼
<b>A3:環境及天然資源</b>					
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推廣環保旅行文化-踐行綠色運營	301, 302, 303, 304, 305, 306		P71-73
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源重大影響及已採取管理有關影響的行動。	推廣環保旅行文化-踐行綠色運營	303-1, 303-2, 304-2, 306-3, 306-5		P71-73
<b>A4:氣候變化</b>					
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化	201-2		P71-73
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化	201-2		P71-73
<b>B.社會</b>					
<b>僱傭及勞工常規</b>					
<b>B1:僱傭</b>					
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	培養多元化及具有包容性的工作團隊	202, 401, 405, 406		P29-38
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	績效數據表	405-1		P73-74
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	/	401-1	/	/
<b>B2:健康與安全</b>					
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	培養多元化及具有包容性的工作團隊-員工健康及安全	403		P36-38
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	/	403-9	/	/
B2.2	因工傷損失工作日數。	/	403-9	/	/
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	培養多元化及具有包容性的工作團隊-員工健康及安全	403-1		P36-38

香港交易所ESG指南		披露位置	GRI標準	SDGs標準	頁碼
<b>B3:發展及培訓</b>					
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	培養多元化及具有包容性的工作團隊-人才培養體系	404-2	/	P36-38
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	績效數據表	404-1		P74-75
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	績效數據表	404-1		P74-75
<b>B4:勞工準則</b>					
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	培養多元化及具有包容性的工作團隊-人才培養體系	408, 409		P36-38
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	培養多元化及具有包容性的工作團隊-人才培養體系	408, 409		P36-38
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	培養多元化及具有包容性的工作團隊-人才培養體系	408, 409		P36-38
<b>營運慣例</b>					
<b>B5:供應鏈管理</b>					
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	攜程集團核心價值觀-供應商管理	204, 308, 414	 	P21-28
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	/	2-6	/	/
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	攜程集團核心價值觀-供應商管理	308-1, 308-2, 414-1, 414-2		P21-28
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	攜程集團核心價值觀-供應商管理	308-2, 414-2	 	P21-28
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	攜程集團核心價值觀-供應商管理	308-1	 	P21-28

香港交易所ESG指南		披露位置	GRI標準	SDGs標準	頁碼
<b>B6:產品責任</b>					
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推動發展負責任的旅遊業	416-2, 417-2, 417-3, 418-1	 	P21-28
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用	-	/	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	/	418-1	/	/
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	攜程集團核心價值觀-知識產權	-	/	P21-28
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	推動發展負責任的旅遊業	-		P39-58
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	攜程集團核心價值觀-網絡安全及數據管理	418	/	P21-28
<b>B7:反貪污</b>					
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜程集團核心價值觀-商業道德	205		P21-28
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目及訴訟結果。	/	205-3	/	/
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	攜程集團核心價值觀-商業道德	205		P21-28
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	攜程集團核心價值觀-商業道德	205-2	/	P21-28
<b>社區</b>					
<b>B8:社區投資</b>					
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	推廣環保旅行文化-支持當地社區	413	   	P39-58
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	推廣環保旅行文化-支持當地社區	203-1, 413-1	   	P39-58
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	推廣環保旅行文化-支持當地社區	413-1	  	P39-58

攜程集團2022年環境、社會及管治報告

# 追求完美旅程 共建可持續的美好世界

Trip.com Group™