



同程旅行



同程旅行控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：0780

2023

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告 01

董事長致辭 03

關於同程旅行

公司業務 05

企業文化 06

2023年主要榮譽 07

2023年績效亮點 09

01

科學治理 永續發展

ESG管治架構	13
利益相關方溝通	15
實質性議題評估	17
合規運營	18

03

品質堅守 行穩致遠

打造良心品質	31
提升客服體驗	37
保護知識產權	41

05

員工關懷 從心出發

保障員工權益	49
守護健康安全	54
聚力人才發展	57
提升員工關懷	61

07

心系社會 擔責於身

促進產業可持續發展	75
助力青春遠航	78
貢獻社區建設	79

02

安全引領 堅守本心

保障信息安全	23
守護用戶隱私	27

04

攜手共進 並肩前行

供應商准入與考核	45
優化採購管理	46

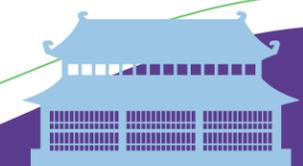
06

生態優先 綠色守護

應對氣候變化	65
打造綠色運營	67
環境範疇 KPIs	70

未來展望 81

附錄 83





關於本報告

◆ 報告說明

本環境、社會及管治（「ESG」）報告是同程旅行控股有限公司（「本公司」、「同程旅行」或「我們」）發布的第六份ESG報告（「本報告」），旨在系統地展示我們於2023年度在產品責任、商業道德及反貪污、供應鏈管理、僱傭管理、環境保護及社區投資等方面的管理措施和實踐。

◆ 報告範圍

本ESG報告所涵蓋的業務收入佔本公司收入比例80%以上。除另有說明，本ESG報告之社會範疇的關鍵績效指標（「KPI」）披露範圍為本公司、其附屬公司及併表聯屬實體；基於行業特性，環境範疇的KPI披露範圍為本公司運營過程中對環境具有實質性影響的辦公場所，即位於蘇州、合肥及北京的主要辦公場所。與2023年4月26日合併於《2022年報》中發布的《2022環境、社會及管治報告》相比，本ESG報告的報告範圍無重大調整，報告時間為2023年1月1日至2023年12月31日（「報告期」），部分內容超出上述時間範圍。

◆ 編寫標準

本ESG報告撰寫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C2《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG指引》」）及聯合國《2030年可持續發展議程》。本公司已遵守《ESG指引》中「不遵守就解釋」條文。

◆ 匯報原則

「重要性」原則：本ESG報告已在編撰過程中納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為釐定重要ESG議題的依據。當董事會釐定有關ESG事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，我們即作出相應匯報。

「量化」原則：本ESG報告採用量化數據的方式展現環境與社會層面的KPI，以及訂下的減少個別影響的目標（可能是實際數字或方向性、前瞻性的聲明），並附帶說明，以闡述其目的和影響。我們亦在報告裏提供了環境和社會範疇KPI的比較數據。

「平衡」原則：本ESG報告遵循平衡原則，不偏不倚地呈報我們的ESG表現，並避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

「一致性」原則：本ESG報告與《2022年環境、社會及管治報告》使用一致的統計及KPI披露方法。

◆ 董事會聲明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對董事會的ESG監督及管理工作做出如下聲明：

管治框架

本公司董事會為本公司環境、社會及管治方面的最高治理機構。本公司已成立董事會層面的「ESG委員會」及公司層面的「ESG和數據安全委員會」，協助董事會指導和監督本公司發展及落實ESG工作，確保本公司設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統。本公司亦成立ESG工作小組負責執行本公司ESG策略及相關行動。關於管治框架的具體內容可參考本報告《科學治理永續發展》章節。

管理方針及策略

本公司於2018年首次開展實質性評估，通過多種渠道與各利益相關方進行了廣泛深入的溝通，分析、識別、評估、排序並管理本公司ESG相關重點議題（包括對本集團業務的風險）。2021年，由於業務經營環境、政策趨勢的變化，本公司重新就各利益相關方關注的重點議題進行評估。本報告期內，本公司重新審視本公司實質性評估結果，對各重點議題的影響進行確認，並持續展開響應。

針對保護用戶隱私、保證用戶安全、誠信合規經營、提供優質服務及保障網絡安全等重點議題，本公司董事會、ESG委員會及ESG和數據安全委員會已開展積極管理，並在本報告內對於上述議題的管理方式進行重點闡述。

目標檢討

本公司將可持續發展理念融入相關營運層面，並訂立了ESG策略及目標來審視和管理本公司的ESG影響。本公司ESG委員會定期覆核本公司ESG目標的相關工作進展及完成情況。

◆ 獲取渠道

本ESG報告將發布於本公司網站（www.tongchengir.com）及香港聯合交易所有限公司網站（www.hkexnews.hk）。

董事長致辭

2023年，我們迎來了挑戰與希望並存的一年。在國家經濟回升向好的背景下，同程旅行作為中國在線旅遊平台（「OTA」）的領軍企業，正迎來新的機遇和挑戰。我們始終以「讓旅行更簡單、更快樂」為使命，以成為「最值得信賴的旅行平台」為願景，致力於以科技賦能旅行產業鏈，為用戶旅行創造價值。在這一年裏，我們不斷探索可持續發展，以更優質的服務回饋用戶。

我們將可持續發展理念融入至旅遊產業，並積極探索可持續發展的新模式。2023年2月，我們啟動了「同程千村計劃」。該計劃旨在以「千村千面」的發展理念，從人才、技術、流量和資金等多個維度，幫助更多鄉村打造適合自身可持續發展的旅遊模式。我們相信，通過這個計劃，我們可以為鄉村振興戰略注入新的動力。

我們一如既往的關注員工的權益保護和成長發展。員工是本公司最寶貴的資源，也是業務發展的關鍵。我們致力於構建公平、多元、健康、向上的工作環境，為員工提供廣闊的職業發展空間和豐富的培訓資源。

我們將綠色低碳踐行於日常運營中。2023年，我們持續推進綠色環保，開展了一系列節能降耗活動，包括無紙化辦公、垃圾分類、節水宣貫等。我們還開展了辦公樓光伏儲電項目，踐行綠色低碳運營。我們堅信，通過這些努力，我們能夠向綠色低碳的未來邁出更大的一步。

自成立以來，我們積極投身公益事業，在教育、就業、濟困救災等多領域持續開展公益慈善活動。2023年，我們發起成立的「同程小站」愛心酒店聯盟先後推出「高考能量站」、「暴雨守護計劃」、「暴雪守護計劃」等，進一步推動產業鏈參與社會公益服務。

在環境、社會及管治實踐方面，我們的諸多舉措正產生積極的影響，也持續獲得認可。2023年，我們入選了標普全球《可持續發展年鑒（中國版）2023》，並連續兩年獲得明晟公司（「MSCI」）ESG「AA」評級。

未來，我們將繼續積極承擔社會責任，進一步探索可持續發展的途徑，為社會的可持續發展貢獻力量。

吳志祥
董事會聯席董事長
兼執行董事



關於同程旅行

公司業務

同程旅行是中國在綫旅行行業的創新者和市場領導者，由中國領先的在綫旅行平台同程網絡科技股份有限公司（「同程網絡」）及藝龍網信息技術（北京）有限公司（「藝龍」）於2018年合併而成。

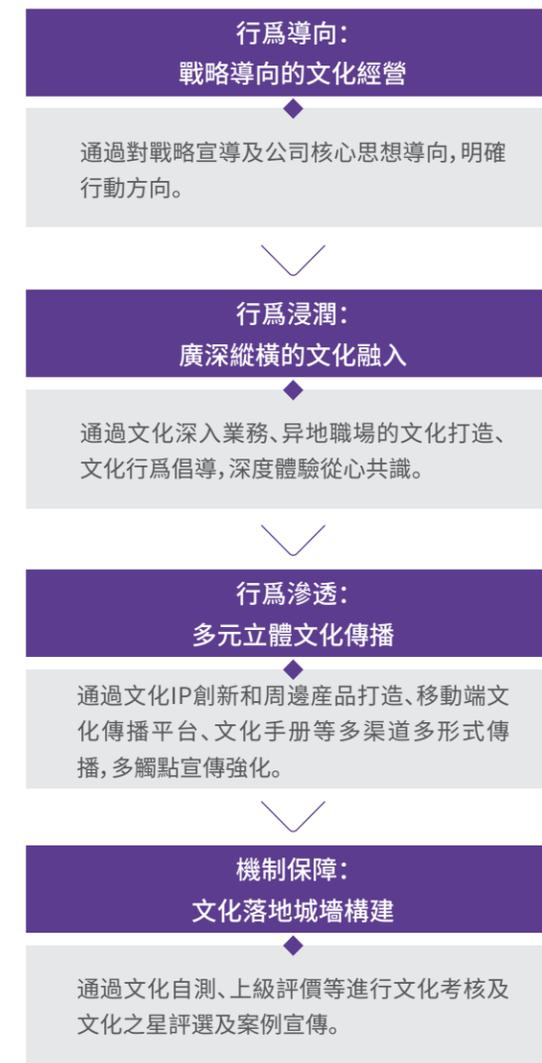
我們以創新及全面的服務涵蓋旅遊層面的產品與服務，業務範圍涵蓋：交通、住宿、景點門票以及跟團遊、自由行、郵輪等產品，廣泛覆蓋了多個出行和度假場景。同時，作為科技驅動型公司，同程旅行借助大數據及人工智能能力，從在綫旅遊平台轉型為智能出行管家的目標穩步前行。



企業文化

作為能滿足用戶旅遊需求的一站式平台，同程旅行秉持「讓旅行更簡單、更快樂」的使命，「成為最值得信賴的旅行平台」的願景，持續為用戶提供高品質、多元化的出行體驗。同程旅行以「客戶第一、創新進取、正直誠信、合作共贏」為文化價值導向，深耕上下遊產業鏈，以開放共贏的心態推動旅遊行業可持續發展，長期致力於為各利益相關方創造價值。

我們深知企業文化對於企業可持續發展及品牌塑造的重要性，通過「行為導向」、「行為浸潤」、「行為滲透」、「機制保障」四條路徑，結合可持續發展理念，構建廣深縱橫、多元立體的文化體系，激勵員工不斷創新，進而為客戶帶來更為優質的服務，引領行業共同成長。



同程旅行企業文化塑造路徑



基於公司使命、願景和價值觀，圍繞公司發展戰略與目標，同程旅行每年迭代、提煉文化理念內核，將公司文化融入業務和組織發展，力求保持從高層至基層對公司文化的一致認同。2023年，我們基於當年的業務目標提煉了五個文化關鍵詞，即「敏捷：迅速響應」、「創新：擁抱變化」、「拼搏：拼盡全力」、「信任：坦誠相待」與「簡單：化繁為簡」，進一步發揮文化的力量，凝聚更強的戰鬥力。

2023年主要榮譽

獎項	頒發機構
入選標普全球《可持續發展年鑒(中國版)2023》	標普全球
2023年度最具社會責任上市公司	證券之星
2023年文旅大消費社會責任標桿企業	2023文旅風尚榜
年度社會價值貢獻獎	靈犀獎2023年度評選
絨花獎	2023年企業社會責任發展論壇
2023年EDGE AWARDS 年度ESG創新企業榜	2023 T-EDGE 全球創新大會
WISE商業之王·2023年上市公司年度ESG投資評選	撥雲見日 浪裏淘金—WISE2023資本市場大會
2022年度蘇州市AAAAA勞動保障信用單位	蘇州工業園區人力資源社會保障局
移動互聯網應用服務能力提升優秀案例	中華人民共和國工業和信息化部
2023年中國旅遊集團20強	2023中國旅遊集團化發展論壇
2023年中國旅遊產業影響力案例	第十屆中國旅遊產業發展年會
2023年度推薦酒店科技平台	2023中國酒店採購高峰論壇
2022年消費維權先進單位	中國消費者協會
2022年福布斯中國客戶服務企業TOP100	福布斯中國
最美客服公益活動·優秀組織單位	《中國消費者》雜誌社

獎項	頒發機構
年度領先航旅服務平台	天選·2023年度航旅榜單
2023年文旅大消費實力集團TOP10	2023文旅風尚榜
優秀組織及十大優秀案例	第四屆消費責任對話
2023年度數字科技50強	零壹智庫
最具價值大消費公司	第八屆智通財經資本市場年會暨上市公司頒獎典禮
「講好中國故事」優秀國內旅遊營銷推廣案例	中國旅行社協會
2023年未來商業之王年度企業——消費生活	36氪2023WISE大會
2023年第一及二季度黑貓投訴消費者服務之星	新浪
2023年第七屆中國文旅大消費年度峰會暨龍雀獎「最佳目的地推廣營銷案例」大獎	執惠
2023年虎嘯獎營銷案例類銅獎	中國商業廣告協會數字營銷委員會
2023年IAI國際廣告獎旅遊營銷類金獎	IIAI傳鑒國際廣告獎執委會
2023年愛奇藝iJOY悅享會-年度新銳突破獎	愛奇藝
2023年VCON年度最具經營力品牌	Vision Event
2023年iawards 年度卓越聚勢獎	騰訊音樂娛樂集團

2023年績效亮點

科學治理	信息安全	優質服務
<ul style="list-style-type: none"> ■ MSCI ESG評級AA ■ 入選標普全球可持續發展年鑒(中國) 2023 ■ 100%員工和董事會成員參與誠信廉潔培訓 ■ 共計開展6次專項督察 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 已獲得ISO 27001信息安全管理体系認證, 覆蓋80%以上的業務 ■ 100%員工接受數據安全培訓 ■ 3名員工獲授《個人信息保護工程師》證書及《企業合規師》資質 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 已通過國際客戶服務標準化認證機構COPC Inc.認證 ■ 客訴2小時首呼率達95%以上

員工發展	綠色運營	心系社會
<ul style="list-style-type: none"> ■ 已獲得ISO 45001職業健康安全管理體系認證及CHW健康工作場所認證 ■ 女性員工佔比為50.99% ■ 管理層中女性佔比為51.46% ■ 員工培訓覆蓋率達88.77%¹ ■ 員工人均受訓時長達9.26小時¹ ■ 員工心理援助計劃(EAP)累計心理諮詢小時數逾180小時 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 承諾以2021年為基準年, 到2030年碳排放強度(範疇1及範疇2)降低15% ■ 已獲得ISO 14001環境管理體系認證 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 林渡暖村入選「2023世界旅遊聯盟——旅遊助力鄉村振興案例」

註:

1. 該數據統計僅涵蓋本公司人力行政中心所組織的員工培訓



01

科學治理 永續發展

同程旅行不斷踐行可持續發展承諾,致力於以負責任的方式推動中國乃至全球旅遊行業的可持續發展。



- ESG管治架構 13
- 利益相關方溝通 15
- 實質性議題評估 17
- 合規運營 18





ESG管治架構

為施行更為完善的企業ESG治理，同程旅行於2021年始成立環境、社會及管治委員會（「ESG委員會」），及公司層面的環境、社會及管治和數據安全委員會（「ESG和數據安全委員會」），旨在通過公司的最高治理機構董事會指導和監督公司在環境、社會及管治方面的表現，從而實現有益於公司和社會的可持續發展。

ESG委員會成員由董事會委任公司董事組成，且均為獨立非執行董事；同時下設ESG和數據安全委員會，由執行董事兼首席執行官馬和平先生任主席，分管ESG各領域事項。至此，本公司已形成四層ESG管治架構。

請參考《ESG委員會職權範圍》



同程旅行ESG管治架構



同程旅行ESG管治架構職權範圍

利益相關方溝通

我們重視與利益相關方的溝通交流，設立覆蓋所有業務綫的利益相關方溝通機制，通過多種有效渠道了解其在ESG方面的期望和要求，作為本公司制定ESG策略的重要參考。本公司的主要利益相關方包括股東與投資者、監管機構、媒體及非政府組織、合作夥伴、用戶、員工及社區。

我們面向客戶、當地政府、投資者、媒體等利益相關方，定期開展溝通活動。我們已將利益相關方溝通相關的指標表現與公司管理層績效考評掛鉤，通過參與大型峰會及展會，以及參與嘉賓演講、圓桌對話等方式，對外傳遞公司戰略及業務動態。我們以舉辦供應商大會的形式，向供應商釋放公司未來階段性戰略規劃。



利益相關方識別	全面梳理企業業務運營價值鏈 確立利益相關方類型並設立溝通負責人
利益相關方分類	根據利益相關方的參與程度、關注領域、 及其期望、需求等維度進行分類
溝通與能力建設	與利益相關方溝通方式包括但不限於媒體溝通，日常拜訪等線上線下溝通， 本公司核心骨幹負責與媒體開展日常溝通
風險控制	針對溝通過程中出現的任何問題，利益相關方均可通過公司公開的舉 報渠道進行反饋，以督促改進
復盤與總結	通過內部復盤會議進行廣泛傳達，以優化內部決策。同時，高級管理層將參與到 內部復盤總結過程中，提升其管治能力。此外，我們將不定期進行網頁及新聞通 稿更新，以提升利益相關方溝通透明度

利益相關方	要求	溝通方式
股東與投資者	投資回報 信息披露 合規經營	年報、財務報表和公告 投資者簡報 公司網站 會議、路演及投資者峰會
監管機構	合規經營 依法納稅 貢獻社會	直接溝通 企業論壇 研討會和交流會議
媒體及非政府組織	推動行業發展 保證合規宣傳 傳遞品牌價值	社交媒體 官方網站 新聞發布會 會議溝通
合作夥伴	公平公開 合作共贏	業務溝通 定期會議 實地考察 評估及考核
用戶	保障個人隱私 保障服務質量 完美旅行體驗	應用程序(「APP」)、官方網站 客服熱線 顧客滿意調查 社交媒體
員工	保障員工權益 職業健康及安全 改善員工福利 平等機會及多元化	事業群政委 工會 內部會議 績效考核
社區	積極投身公益 傳遞正能量	公司網站 大眾傳媒 社交媒體

實質性議題評估

本公司已委任第三方專業機構開展實質性評估，並主動邀請各利益相關方參與。我們已確定各ESG議題對於本公司業務發展及各個利益相關方的重要程度，並將評估結果作為制定ESG管理戰略及編制ESG報告的重要參考，並納入公司整體的風險管理體系考量。報告期內，我們再次對原有ESG議題展開評估，並對其影響進行確認。

步驟1 識別ESG議題

依據《ESG指引》要求，結合行業特性及各利益相關方關注重點，我們於報告期內回顧和重新評估各ESG議題，保證本公司議題庫的客觀性及完整性，確認其已覆蓋報告期內本公司的ESG實踐；

步驟2 確認重要程度

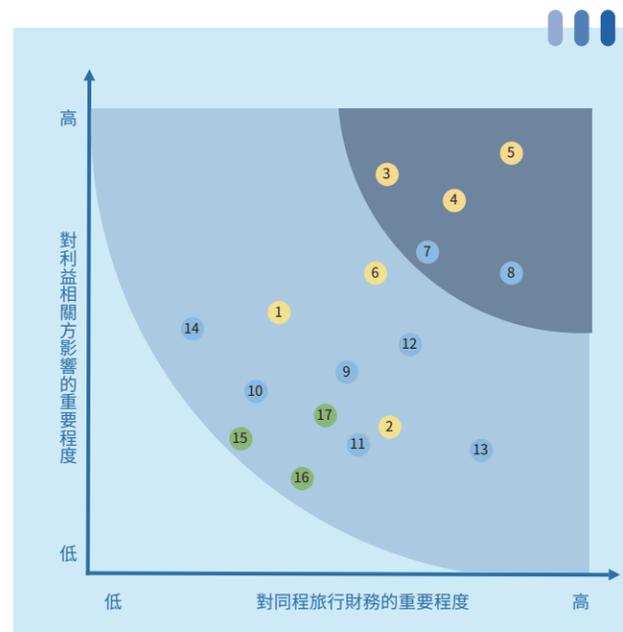
本公司通過內部訪談及研討、徵詢外部利益相關方意見等方式，採用雙重實質性議題評估方法，從「影響重要性」和「財務重要性」兩方面對各議題進行評估及調整，並根據調研的結果生成實質性評估矩陣；

步驟3 驗證評估結果

董事會及ESG委員會審閱並確認評估結果。根據評估結果，本公司識別出五項對於本公司極度重要的議題，包括提供優質服務、保證用戶安全、保障網絡安全、保護用戶隱私及誠信合規經營。我們將在報告對應章節中針對重點議題展開針對性響應，以滿足各利益相關方的關注。

■ 實質性議題矩陣

層面	編號	議題名稱
經濟類	1	可持續供應鏈
	2	維護知識產權
	3	保證用戶安全
	4	提供優質服務
	5	誠信合規經營
	6	助推產業發展
社會類	7	保護用戶隱私
	8	保障網絡安全
	9	禁止童工與強制勞工
	10	多元化與平等機會
	11	保護員工健康
	12	保障員工權益
	13	促進職業發展
	14	慈善公益活動
環境類	15	減少排放
	16	節約資源
	17	氣候變化及碳排放



合規運營

合規及高效的經營理念是公司持續健康成長的重要基石，也是高質量服務的基礎。同程旅行堅持「正直誠信—堅守底線，簡單正直」的價值觀，高度重視運營規範。我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等運營所在國家和地區的相關法律法規，通過建立好的風險防控機制，樹立牢固的合規及風險防控意識，在業務經營的各方面踐行高道德標準。

■ 風險管理

本公司持續強化風險管控體系，系統梳理經營過程中的風險點，並積極開展風險的應對工作。

同程旅行建立了完善的風險管理流程，從而切實降低風險水平。我們的風險管理流程包括三個重要步驟：風險識別分析、風險評估以及風險控制。

風險識別與分析

我們每年開展覆蓋各項風險的內部控制風險審計，充分識別包括合規風險、運營風險等各項風險，並將識別的風險匯報至審核委員會，開展進一步的分析，對風險的可控等級、優先級排序進行識別與分析。例如：主要客戶風險及留存與擴大用戶群風險被識別為主要風險，因此將納入優先控制的範疇中（詳細風險控制舉措請見2023年年度報告）。

風險評估

我們至少每年兩次對公司識別分析出的風險進行系統性評估，主動分析風險事件發生的概率和影響程度，充分利用壓力測試、交叉測試等工具模擬極端情況下風險帶來的影響，以確定風險管理工作的優先級。此外，我們還通過開展內部審計等工作，確保風險評估的全面性。

風險控制

我們建立了完善的風險管理程序，對各領域風險進行管理與控制。此外，我們常態化開展各種風險應急演練來確保應急措施的有效性，同時配合針對性的恢復計劃，對業務運營過程中的相關潛在風險進行有效控制。

風險管理流程

■ 商業道德及反貪腐

同程旅行始終秉持誠信營運的理念，堅持對貪腐行為持「零容忍」態度。我們嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規中關於職務侵佔、防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的相關規定。



點擊鏈接了解：

《同程旅行陽光行為準則》

我們已制定《同程旅行陽光行為準則》《紀檢監察委員會工作辦法》等一系列管理制度，覆蓋公司全體員工及業務條綫，明確杜絕員工弄虛作假、不當獲利、行為舞弊、洩漏機密等行為。同時，設立紀檢監察委員會作為管理相關事務的執行機構，以及員工績效與其商業道德合規掛鈎的評估機制，以進一步降低商業道德風險，提升員工商業道德意識。

商業道德合規相關指標作為合規性評估的一部分，將影響員工的績效考核。如員工違反《同程旅行陽光行為準則》規定的商業道德行為，情節嚴重的，將被認定為嚴重違紀，公司將對該員工作出免職或辭退的處理，商業道德合規的績效評定權重比例超過50%。為加強防範和打擊腐敗，本公司已制定《舉報工作實施辦法》《舉報人、證人保護及獎勵辦法》《紀檢監察委員會工作辦法》及《案件處理實施辦法》以及完善的舉報渠道及處理流程；員工及外部相關人員可通過舉報電郵、電話等途徑舉報違反職業道德的行為或相關事件。同時，我們明確舉報人保護舉措及獎勵機制，對舉報人、證人提供必要的保護，對於經核實的打擊報復行為進行嚴肅處理；亦對主動舉報違法違規綫索的供應商及其他合作夥伴提供多重保障，鼓勵各利益相關方積極舉報腐敗、職務侵佔等違法違規行為。報告期內，簽約供應商合同中均已加入反賄賂相關條款及約定。

如舉報調查屬實，我們將依據相關處罰制度進行嚴肅處理，對於構成違法犯罪行為的案件，將移送公安司法機關處理，並在公司內部進行結果公示。報告期內，我們持續完善廉潔合規制度體系，對《陽光行為準則》《違紀處罰實施細則》《舉報工作實施辦法》等制度進行修訂，並修訂發布《利益衝突管理制度》，以進一步夯實廉正合規制度體系來切實保護公司利益。

本公司每年度開展針對所有業務運營點及業務環節的商業道德及反貪腐審計工作。報告期內，本公司共計開展六次專項督察，覆蓋高風險崗位及重點業務部門；開展的專項督察有效幫助直接挽損人民幣80餘萬元，止損近人民幣600萬元。報告期內，本公司主動篩查並查處貪腐相關訴訟案件，其中1起已移送公安並立案。以上違規案件對本公司未造成實質性影響。此外，我們針對已查處的舞弊行為及後果制定《違紀案例匯編手冊》，並進行全員宣講。同時，我們啓動相關流程及制度的優化工作，同步更新了《同程旅行管理人員廉潔風險警示手冊》，開展針對高風險崗位及管理崗位的一對一廉潔談話，以加強對高風險問題的自查自糾。報告期內，本公司無重大歧視與騷擾、利益衝突、洗錢和內部交易等違規事件。

本公司持續優化廉潔教育宣貫機制，將每年「十一月十一日」定為「廉潔自律日」，並定期發布廉潔小報、廉潔文化宣傳視頻及推文等材料，致力將正直誠信、廉潔自律的價值觀傳遞給每一位員工。我們亦重視管治機構的廉潔意識宣貫，於每年度內定期向全體董事會成員提供董事誠信廉潔培訓。報告期內，我們開展面向全體的廉潔宣導及培訓二十餘場次，覆蓋4,000餘人次；並於11月11日「廉正自律周」期間延續開展「廉於心、修於身、正於行」等廉正理念分享活動，以及核心會廉正培訓，通知全員參加並開通線上直播，對全員進行廉潔教育及商業道德的培訓。道德標準培訓綜合覆蓋100%全職員工、實習生、外包員工等所有類型／用工形式的員工。



同程旅行參加企業廉潔合規高峰論壇現場

此外，同程旅行嚴格把控與外部合作夥伴開展商業活動過程中的商業道德標準。我們建立了《供應商行為準則》，要求所有供應商保持與同程旅行同一水平的廉潔原則，並結合自身情況建立商業道德原則與管理程序。我們的商業道德審計覆蓋所有與外部供應商合作過程中的合規性評估，確保營造公平公正、積極向上的行業價值觀。



點擊鏈接了解：

《同程旅行供應商行為準則》

同程旅行已加入陽光誠信聯盟，通過共享失信人員和失信企業信息、共同踐行反腐承諾等方式，與衆多聯盟成員參與行業反腐共治，推動行業向陽發展。報告期內，我們加入陽光誠信聯盟決策委員會，並參與陽光誠信聯盟行業交流峰會等四場交流活動，積極與行業共享廉潔文化建設經驗。

■ 合規營銷

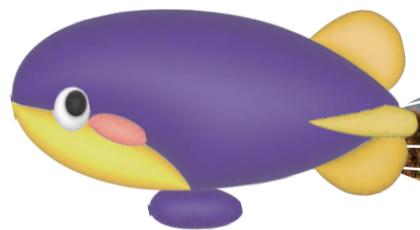
同程旅行積極營造正面的企業形象，注重廣告宣傳及視覺標識管理。本公司嚴格依照《中華人民共和國廣告法》制定內部文案標準，堅持「簡短樸素」的原則，力求真實、表義精確。我們已制定《廣告發布內部審核流程》等制度落實廣告物料合規審核，要求其內容遵守相關法律法規，尊重他人知識產權；亦通過《同程旅行色標體系與規範》及《同程旅行品牌VI規範》建立統一的視覺標識體系，提升品牌的辨識度。

同程旅行已制定公共關係管理原則及突發輿情危機事件應急處理原則，建立健全核心業務的重大輿情防範機制和預警機制，加強輿情風險前置機制建設。我們不定期向業務相關人員進行政策和公共輿論的培訓，以預防輿情事件的發生；截至報告期末，本公司已成功組織政策和公共輿論相關培訓六次，覆蓋人數達470人。

02

安全引領 堅守本心

同程旅行致力於為用戶打造安全的使用環境，我們已制定完善的流程制度及管理，並持續對安全監管流程進行完善與優化。



- 保障信息安全 23
- 守護用戶隱私 27

保障信息安全

■ 管理體系

信息安全是同程旅行業務穩定運營的基石。信息技術日新月異的快速發展，不僅為同程旅行的數字化發展和技術更迭帶來機遇，同時也為我們的信息安全管理工作與業務穩定性形成挑戰。我們將信息安全保障識別為新興風險議題，建立了全面的安全防護體系，力求將外部安全威脅的風險降至可控範圍內，為公司的業務經營建立夯實的保障。

我們嚴格依從《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，並圍繞以上信息安全要求建立完善的信息安全管理機制，並在適用於全體員工的《同程旅行信息安全管理規定》等內部制度中明確相關要求。

本公司ESG和數據安全委員會負責統籌用戶隱私、數據安全等保護工作，委員會主席馬和平先生總體監管數據安全保護相關工作；同時，ESG和數據安全委員會下設數據安全分會負責具體數據安全保護工作的執行。我們從研究與開發（「研發」）、運營、檢測、治理及業務等角度全面提升信息安全管理能力，亦將相關部門員工的績效考核與其信息安全方面的合規性掛鉤，以提升員工對信息安全的重視程度。

研發

▶▶ 提升主動防護能力，建設數據安全平台

突發安全事件應急、復盤，安全策略管理，安全監測及分析

◀◀ 運營

檢測

▶▶ 檢測安全漏洞，建立自動化掃描平台

數據分級管理，個人隱私保護安全合規及相關資質檢查

◀◀ 治理

業務

▶▶ 業務層面安全防護，異常賬號追蹤

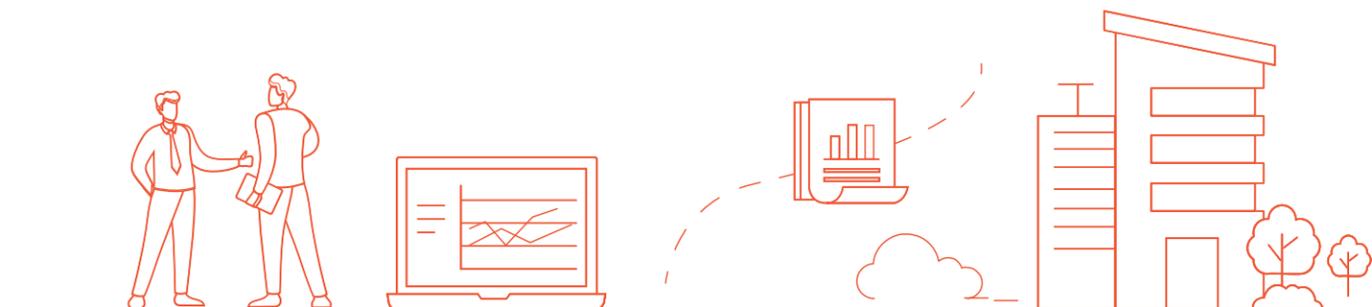
同程旅行秉承國內外信息安全標準及最佳實踐，建立與業務發展相適應的信息安全系統，現已獲得ISO 27001信息安全管理體系認證，覆蓋公司80%以上的業務。我們依據公安部等印發的《信息安全等級保護管理辦法》開展信息系統安全等級保護備案，並每年進行內部審計和評估，以確保系統有效性。報告期內，我們已完成本年度信息安全等級保護認證工作。

■ 網絡安全管理

為保障業務上綫的安全性，我們通過安全編碼規範、安全威脅建模、安全代碼審計、漏洞管理和培訓等舉措，在研發和運維過程中實施了全面的安全實踐；並配合主動防禦手段，如數據加密、權限隔離、訪問控制、安全運營中心、態勢感知等，以及入侵檢測、防火牆與雲盾應用等被動防禦機制，全面確保網絡安全。以上措施已最大程度降低在綫業務安全風險的發生率。

為加強和規範APP的安全管理，我們已制定《同程旅行移動應用安全管理辦法》及《APP及平台產品上綫推廣流程規範管理辦法》，從應用程序開發安全、客戶端安全功能、系統發布安全等角度管控APP全生命周期的安全建設。同時，我們已成立APP合規小組，對公司APP進行持續化的內部合規自查自糾，並定期聘請外部檢測機構開展合規檢測。報告期內，我們自主研發了APP掃描系統，以輔助APP合規的建設工作。

此外，我們已建立安全應急響應中心，進一步加強對威脅和漏洞的處理和修復。我們通過官方網站面向公眾徵集威脅及漏洞，由內部工作人員進行處理、修復及複查，並根據風險及影響程度為報告者積分並進行獎勵回饋。



■ 數據安全管理

為保障數據全生命周期的安全應用，我們制定《數據安全管理制度》，規範數據安全管控的原則、組織架構、數據分級等內容，同時對數據生命周期中產生、存儲、使用、傳輸、開放、銷毀等各個環節進行控制，規避不當行為引起的潛在風險或損失。報告期內，我們針對數據跨境工作開展了重點優化工作，在《數據安全管理制度》中新增最新的法律法規要求，確保數據跨境的合法合規；同時，我們對跨事業群數據使用、脫敏、儲存、權限、第三方共享等網絡安全管理制度進行修訂，從各層面對公司的安全管理制度體系進行了完善；此外，我們持續開展安全制度的建設，從辦公安全、主機安全等眾多層面開展制度編寫，並結合數據安全全生命周期的重點要求，完善數據安全制度體系的構建。

同程旅行對合作的第三方（包括供應商和其他合作夥伴）亦採取嚴格的數據安全管理舉措，如與其簽訂相關保密協議、數據處理協議。同時，我們對發生數據傳遞的合作商，始終保持審查狀態，了解其國家信息安全等級保護認證、ISO 27001認證取得情況，確保其擁有信息安全管理相關資質；同時展開接口安全檢查、數據審查，確認其數據傳輸權限及去標識化、匿名化、最小化原則踐行情況，降低及規避第三方數據傳遞帶來的相關風險。報告期內，我們進一步完善商戶管理系統，實現了客商信息安全的權限隔離以及合同狀態的追蹤，以避免交易信息的洩漏及跟蹤，有效提高交易數據安全；此外，我們已明確出海業務中的境外供應商用戶數據處理要求及義務，業務數據跨境的安全評估申報亦全部落實，海外供應商全部簽訂同程旅行全新制定的《數據傳輸與處理協議》。

為最大程度地保障業務的連續性，我們已制定《個人信息安全事件應急預案》以明確安全應急組織及各相關部門的職責範圍和事件響應流程，並每年回顧審查應急預案的有效性；同時，配備高可靠性、高可用性的災難備份中心系統，結合同城跨機房備份和異地備份，全面應對不可抗力因素引起的數據安全風險。我們制定嚴格的數據存儲、數據使用、數據恢復等機制，定期開展「數據誤刪恢復」、「核心庫刪除權限回收驗證」等應急演練活動，提高應急處理能力。此外，我們在各事業部／項目部指定數據安全員，負責本事業部／項目部數據安全及合規事宜，確保日常數據管理符合安全保密規定，提升數據安全管理水平，保障數據系統的安全可靠運營。

報告期內，我們進行了多次內部排查和安全演練，包括數據洩漏和釣魚郵件的應急演練，重新識別和判斷了公司內部的重要數據，並對相關敏感數據進行了加密。此外，我們進一步優化了數據資產管理和分類分級功能，以確保數據管理和識別的準確性，全面提升了安全的防護能力。

■ 安全意識宣貫

我們定期開展覆蓋全體員工（包括全職員工、外包員工、實習生等所有類型／用工形式的員工）的數據安全培訓，並為新員工及相關崗位員工提供專項培訓。我們聘請內外部專家向員工普及數據安全知識、提高信息安全管理能力；亦通過張貼宣傳標語、組織安全攻防演練等方式，營造良好的信息安全文化氛圍。同時，同程旅行已設立信息安全投訴舉報渠道（同商業道德舉報渠道），鼓勵員工及時反饋信息安全不合規事件，並要求關鍵崗位員工簽署《用戶個人信息保護承諾書》。

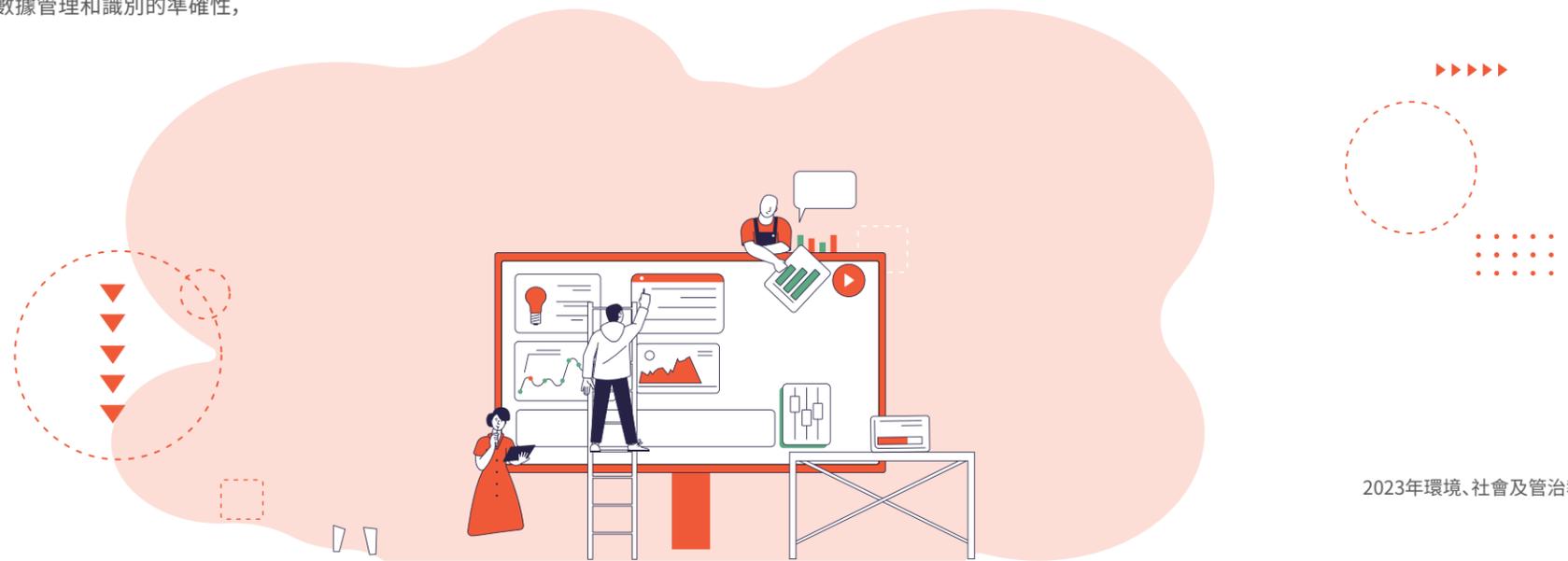
報告期內，我們與業務相關員工進行了分級《保密協議》的簽署，並邀請中國信通院的安全專家為其開展《關注個人信息 共築數據安全》培訓；同時，我們強化了安全接口人的體系，通過其與業務的高效對接，及時解決信息安全方面存在的問題，以滿足業務在安全建設方面的需求。此外，我們為員工提供了申報渠道，鼓勵員工積極反饋其發現的數據安全相關風險及漏洞，構建全員參與的數據安全文化。

報告期內，我們從技術層面優化終端系統及日常防護策略，針對內部辦公安全環境建設，上線自研系統以優化內部流程；此外，為確保數據安全意識的建設，我們的季度文化價值觀考試中包含數據安全及個人信息保護考題，多舉措結合強化全員數據安全意識。

我們秉持開放透明的態度，積極向行業分享自身經驗。我們公開披露漏洞及應對方案供同業及公眾參考常見的安全問題，以共同推動行業信息安全建設。報告期內，我們組織相關員工多次參與外部開放式培訓、政策解讀、研討會議、以及蘇州市政府網絡安全宣等活動，參與了蘇州互聯網企業網絡安全聯盟組織的安全主題沙龍，基於同程旅行網絡安全的積極落實，獲得「蘇州市網絡安全突出貢獻單位」的稱號。

此外，我們還參與了江蘇省通管局舉辦的「鑄盾2023專項行動」及「數安護航專項工作」，信息通信研究院舉辦的「年度數據安全發展大會」等信息安全活動，與業內眾多企業攜手共建數據安全能力平台，共建更好的數據安全生態。

報告期內，本公司無重大數據安全保護事宜的違規事件，受重大數據安全事件影響的用戶總數為0。



守護用戶隱私

■ 管理體系

保護個人信息及隱私安全是當今互聯網時代至關重要的議題。我們將用戶隱私管理體系納入公司整體的合規性管理機制中，嚴格遵照《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規開展信息管理工作。報告期內，我們制定用戶信息出境授權同意流程—《個人信息跨境傳輸同意函》，以告知用戶在預定流程可能發生的跨境傳輸應用場景和接收方信息，僅在獲得用戶確認同意的情况下，數據才可進行傳輸。

我們積極組織相關員工參與外部培訓認證，截至報告期末，已有三名員工獲授《個人信息保護工程師》證書及《企業合規師》資質。我們亦針對用戶隱私事宜建立用戶申訴渠道和反饋機制，採取有效管控措施，保障用戶個人信息及隱私安全。若出現數據安全違規事件，我們將依據《數據安全管理制度》進行嚴肅處理，最高處罰包括立即辭退，並有可能被追究民事或刑事責任。報告期內，本公司無重大隱私保護事宜的違規事件。

■ 全生命週期管理

同程旅行通過《同程旅行用戶隱私政策》向用戶介紹其個人信息在收集、存儲、使用、共享、轉讓、刪除、披露及主體權利的管理方法，該政策適用於同程旅行所有業務綫。我們亦基於該政策拓展並細化我們旗下產品和服務的用戶隱私政策，並將致力於保護用戶的個人信息安全可控。



點擊鏈接了解：
《同程旅行用戶隱私政策》

我們承諾



· 最大化減少不必要的個人信息收集



· 全力保障用戶的個人信息管理權利



· 規範第三方對用戶數據的收集及使用流程



· 定期開展用戶信息安全評估及審計

■ 技術賦能

我們已建立完善的用戶權利保障機制，通過《會員協議》《用戶隱私政策》《業務預定協議》《數據處理協議》等文件規範數據的保留及使用，做到收集最小必要的隱私信息。我們明確了收集和使用個人信息的必要範疇，杜絕從其它第三方非法收集用戶個人信息。同時，我們遵循個人信息保存期限為實現處理目的所必要之最短時間的原則，以及用戶對其個人信息的查詢、更正、刪除、注銷及撤回授權等管轄權利。

同程旅行已設立嚴密的數據安全保障體系，將涉及用戶個人信息的業務處理操作限制在安全辦公網絡環境中，並對信息調取行為進行分類分級審批、日志備份和定期檢查，採取安全的傳輸方式進行數據傳輸。我們在辦公網內部署了數據防洩漏系統，定期對員工操作及處理用戶敏感信息進行覆核和審查。此外，針對隱私洩漏等個人信息安全事件，我們已制定《個人信息安全事件應急預案》以規範事件處理流程，並明確每年至少組織一次應急響應培訓和應急預案演練。

我們重視對未成年人個人信息及隱私的保護，保證只會在法律法規允許、業務必要、父母或監護人明確同意或者保護未成年人所必要的情况下對未成年人的個人信息進行收集、使用、共享、轉讓或披露。

在與外包商及供應商合作時，我們通過《數據處理協議》等文件，明確對用戶數據的收集、保存及第三方使用的相關規定。我們亦就個人信息保護對各業務綫的供應商進行例行檢查，以確保其數據使用的合規性。報告期內，為全面約束供應商對用戶信息的處理，我們完善機票業務供應商的用戶信息使用規範和違規罰則，並加大相關處罰力度。



03

品質堅守 行穩致遠

秉持著「客戶第一—為用戶創造價值」的價值觀，我們致力於為用戶打造屬他們獨一無二的旅行體驗，把握貫穿旅行全過程的用戶需求，使旅途更加便利、個性化及舒適愜意。



- 打造良心品質 31
- 提升客服體驗 37
- 保護知識產權 41

12 負責任消費和生產



打造良心品質

我們嚴格遵守《中華人民共和國旅遊法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，通過產業鏈整合各項資源，與高品質旅遊服務供應商深入合作，提供更多創新產品及服務，在降低業務連續性風險的基礎上，滿足用戶不斷變化的出行需求。

截至報告期末，我們的線上平台提供超過780間航空公司及代理運營的逾420,000條航綫、近2.5百萬家酒店及非標住宿選擇、約430,000條汽車路綫、逾840條渡輪綫路及逾10,000個國內旅遊景點的門票服務。報告期內，我們共與656,145家供應商建立合作關係。



註：

- 由於本公司並不在經營活動中生產實體產品，不滿足觸發產品召回的相關條件，故KPIB6.1（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）及KPIB6.4（描述質量檢定過程及產品回收程序）不適用本公司，故在本ESG報告中不作披露；
- 我們已建立嚴格的供應商准入資質審核和管理機制，不與未符合標準的供應商建立合作關係。供應商數據包含截至報告期末，處於合作有效期內的機票服務供應商、住宿服務供應商、地面交通類供應商、旅遊度假類供應商及行政類採購商。2022年，本公司供應商整體數量因疫情原因導致有所下降，報告期內，疫情結束、旅遊行業全面恢復，故供應商整體數量較去年有所上升。

■ 住宿預訂業務

同程旅行擁有完善的住宿供應商管控體系，持續為用戶提供多元且高質量的住宿房源，滿足用戶的不同住宿預算及喜好。

優選安心房源

我們已制定嚴格的准入標準，基於業務增長、商戶資質等核心維度綜合甄選供應商；將「服務質量分」納入供應商定期考核評級體系，通過服務能力、價格優勢、用戶需求響應速度、合同遵守與履行、產品好評度等維度對供應商進行持續監測。報告期內，我們進一步完善供應商的准入標準，新增供應商質量評價環節，並加強了風險控制環節的審批；同時，針對用戶需求，對供應商產品選擇進行了優化，包括但不限於組合優惠、時間保障、客戶權益等。對於已建立合作的供應商，我們新增商戶質量管理體系，從服務能力、合規以及服務質量等多方面進行管理評估，並及時與供應商溝通做優化及整改。

我們不定期給予優質酒店商戶前端排序、品牌推薦等平台資源傾斜支持；對於不合格供應商，設置有供應商黑名單及異常供應商下綫處理流程，當出現用戶預訂、入住等方面或輿論的異常情況，會採取業務溝通整改、摘牌、關停、下綫和終止合作等處罰管理措施。我們持續推行保證金繳納制度，對首次合作的供應商設置相應的保證金，促進其形成良好的經營責任感。

提升用戶體驗

同程旅行致力為用戶打造優質的住宿預訂服務體驗。我們從酒店自身條件和用戶真實體驗反饋等維度精選出「同程酒店榜單」，為用戶提供快速便捷的決策參考；更針對殘障人士推出酒店無障礙設施篩選項和標籤，以提升殘障人士的出行體驗。報告期內，我們開設了獨立的民宿頻道，整合了行業特色化的民宿產品並引入大量特色民宿房源，致力於為用戶提供更為個性的產品和體驗。

在服務創新方面，我們基於第三方支付分信用體系上綫「先住後付」、「免擔保金」的酒店信用預訂服務。報告期內，我們持續優化酒店信用預訂產品，為用戶帶來更舒適的消費體驗；亦將信用預訂服務多平台上綫，便於更多消費者的使用。

為提供更方便的出行服務，同程旅行使用數字化手段打造機火酒一站式出行整合服務。報告期內，我們打通前後端數據，在系統智能識別出用戶訂單的突發狀況後，將自動做出相應優化措施；如，當系統識別到該訂單涉及的交通發生延誤或航變，並判斷對用戶酒店入住影響，將自動推送短信至用戶，為受影響用戶提供自主選擇無損取消服務，有效提升服務效率和用戶體驗。

借助人工智能（「AI」）技術的快速發展及廣泛應用，我們為用戶提供更豐富、有趣的找房手段。報告期內，我們上綫AI搜圖功能，用戶可以通過上傳圖片、直接拍照的方式進行酒店搜索並智能匹配相似房型，提升用戶找房效率。

賦能商戶運營

同程旅行積極賦能行業夥伴，提升行業效率。我們通過一站式數智化解決方案賦能住宿業客戶，幫助其提升效率、創造收益。我們旗下擁有「旅智雲」、「住哲」、「金天鵝」、「雲掌櫃」四大品牌，覆蓋中高端連鎖酒店、中小型單體酒店及民宿，並在此基礎上為客戶提供新媒體營銷、代運營、收益管理、大數據應用、智慧酒店升級等服務。截至報告期末，我們已累計成功服務逾萬家住宿業客戶，覆蓋多個海內外熱門旅遊目的地。

報告期內，我們的一站式售賣與運營平台—「E-booking」為酒店代理商夥伴提供集各種功能的運營工具，包括多酒店集中管理、數據運營及庫存與訂單管理等，幫助代理商夥伴提升管理效率。此外，我們打造了一站式商戶運營平台「生意寶」，幫助商戶更加全面地掌握平台運營規則、更深入地了解平台經營數據、更多地獲取平台優質流量與用戶。報告期內，我們對「生意寶」功能開展迭代及優化工作，包括上線全新版本的商戶經營指南和商戶點評運營等功能，幫助商戶在同程旅行平台更高效的運營。

報告期內，同程酒店榜單已推出國內和海外主題榜單近百個，覆蓋了國內（含港澳台在內）超500個城市、海外超100個城市或地區。我們亦為入選「同程酒店榜單」的酒店頒發實體認證證書，並在平台頁面呈現其入選榜單類型、排名信息，加強平台與酒店之間線上線下的聯動效應；同時，也為用戶提供真實、客觀、公正的消費決策參考，幫助優質的酒店商家抓住市場機遇，產生對用戶和酒店商戶的雙向賦能價值。



案例：同程旅行全球住宿供應商峰會

報告期內，同程旅行以「同程共進·超越未來」為主題的全球住宿供應商峰會於香港舉辦。本次峰會上，同程旅行高級副總裁、住宿事業群CEO厲亮先生回顧了同程旅行與全球供應商長久的發展歷程，並向全球住宿合作夥伴介紹了同程旅行及其住宿業務的發展現狀。香港旅遊發展局業務擴展總經理陳海勁先生亦出席本次全球住宿供應商峰會，並肯定了同程旅行的戰略發展方向。未來，同程旅行希望能夠與全球夥伴績效推進技術創新和服務升級，共同為市場增長做充分準備。

助力酒旅行業

我們結合多項舉措全面助力住宿行業復蘇和發展。我們面向中小酒店發起「賦能計劃」，聯合行業專家、酒店夥伴、運營專家等推出「旅智科技大講堂」，直播課程累計學習人次已達數萬。報告期內，我們受邀參加「上海旅遊產業博覽會」期間舉行的「2023中國酒店採購高峰論壇」與酒店行業夥伴開展包括數字化供應鏈、綠色採購等方面的交流與分享，為推動行業創新、探索新業態和發展貢獻了積極力量。



案例：同程旅行與開封大學展開校企合作

報告期內，同程旅行通過校企合作的方式反向賦能學校，為酒店行業的人才培養提供有力支持。我們與開封大學旅遊學院展開緊密合作，通過協助構建酒店信息系統及提供技術指導以提升旅遊學院學生在應用信息化技術管理酒店方面的能力。同程旅行希冀通過這樣的合作方式，為學校培養出更具競爭力和實戰經驗的酒店行業專業人才。這不僅有助於滿足行業對高素質人才的需求，同時也促進了產學合作的深度發展，為未來行業發展培養更多的專業人才。

機票業務

同程旅行銷售涵蓋幾乎所有中國航空公司及主要國際航空公司的機票，利用自身的技術能力幫助用戶預訂適合其出行需求的航班，提供清晰、直觀的購買方式。

保障出行品質

本公司已嚴格審核供應商資質文件，在合作過程中綜合考核其票量、出票時長、投訴數量等指標，並持續迭代考核標準，根據月度考核結果對供應商優勝劣汰。我們已建立供應鏈結構健康度指針體系，引導供應商良性競價，推動市場秩序良性發展。報告期內，我們加強供應商的風控管理工作，通過技術手段有效防控違規問題，有效約束服務場景中的風險行爲。

我們要求供應商建立突發事件響應機制，並制定嚴格的供應商處罰及賠償條例，杜絕供應商侵害用戶權益等行爲；並通過《機票供應商服務規範》向供應商傳達上述准入、考核、淘汰及處罰等相關細則。

我們定期召開供應商大會，向供應商傳達服務推進方向並聽取相關反饋，共同完善自有平台，從而為用戶提供優質穩定的產品及服務。報告期內，我們額外制定《供應價值分考核方案》，從票量穩定性、服務效能以及服務質量等方面為商戶進行打分，以促進商戶票量穩定性以及服務效能的提升。

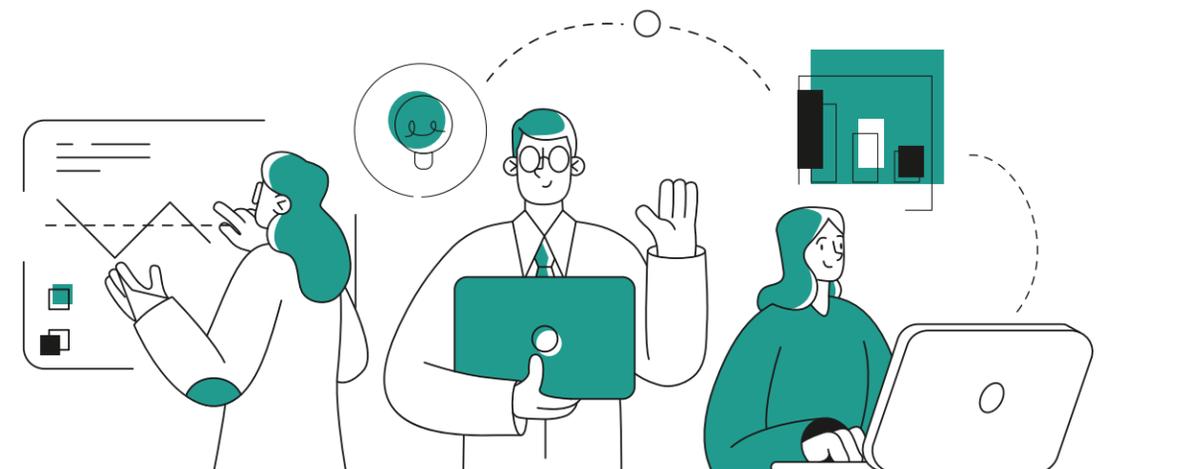


案例：同程旅行全球機票供應商大會

報告期內，同程旅行以「鏈接世界·共贏未來」為主題的全球機票供應商峰會於北京召開。來自全球民航客運代理行業的夥伴齊聚一堂，與同程旅行共同對開拓國內外的出行機遇進行商討。大會上，同程旅行為來自全國各地的二十三個優秀商戶頒發了「最佳夥伴獎勵」、「一路同程獎」、「傾心服務獎」以及「最具潛力獎」。未來，同程旅行將借助其數字化技術為更多合作夥伴創造價值，以實現共贏。

創新產品服務

同程旅行持續為用戶提供耳目一新的出行產品及服務體驗，根據用戶偏好定制差异化增值產品及服務策略，全方位覆蓋各類用戶群體。我們大力提升用戶自助率，開放國內機票催改期、駁回改期、預約退票等自助入口，並推動國內機票改期及輔營產品退訂自助化。



■ 地面交通業務

我們提供火車票線上預訂服務，並為用戶提供出行前、出行中及出行後的配套增值服務。我們亦提供汽車票購票服務、公交地鐵票務服務、用車服務以及國內航線的渡輪票訂購服務，以滿足不斷增長的出行需求。

品質保障 我們制定詳細的供應商管理規範流程，對潛在供應商開展嚴格的資質審查，並對供應商的等級劃分、考核管理、風險管理、客訴及退出等各重要環節進行把控，甄選優質供應商進行合作。報告期內，我們完善供應商准入規則，增加對供應商服務質量、成本管理、以及能力變現的綜合評估及考量，使業務更加規範、高效、有保障。

數智賦能 同程旅行推出「慧行」智能出行解決系統，深度整合用戶多元需求和供應鏈運力資源，為用戶提供更加智能、多樣的出行解決方案。當用戶無法直達目的地或查無餘票時，「慧行」可根據用戶的出行需求和偏好，提供結合各種交通工具的中轉聯程方案。除了無票、出票失敗等場景外，「慧行」亦可在有票的情況下為用戶優先提供價格更低、時間更短的優選方案。報告期內，我們持續優化「慧行」系統的運力整合能力，為用戶提供更加便捷的服務。

針對極端天氣對交通出行的影響，同程旅行在汛期部署客服及系統服務能力以及時做好客訴處理的準備；同時車次停運後，我們會及時對用戶以短信、小程序推送等多種方式進行停運提醒，確保用戶及時準備其他出行方案，節省不必要等待時間。

在旅遊行業的不斷發展中，自駕遊及露營旅遊等可以使消費者根據自己的興趣和時間靈活探索目的地的旅行方式，已經成為越來越受消費者歡迎的選擇。同程旅行關注消費者所需，及時開發配套產品及服務並對優秀運營地開展盤點，更推出「反季露營節」等系列活動將露營旅遊推廣至更多目的地。



案例：同程旅行「2023全國露營旅遊休閒發展大會」

報告期內，由中國旅遊車船協會、湖北省文化和旅遊廳共同主辦，中國旅遊車船協會自駕遊與露營房車分會、湖北文化旅遊集團、同程旅行承辦的「2023全國露營旅遊休閒發展大會」在武漢舉辦。作為第二屆中國（武漢）文化旅遊博覽會配套活動，本次大會旨在探索以露營、自駕為引領的文旅融合發展新路徑，推動全國露營旅遊產業以及文旅業態高質量發展及消費擴容。



同程旅行 2023全國露營旅遊休閒發展大會

■ 旅遊度假業務

同程旅行致力於為客戶提供一站式的旅遊服務。我們的旅遊度假業務涵蓋了跟團遊、目的地參團、自由行、周邊一日遊、郵輪以及定制遊等全包服務，深受廣大遊客的歡迎和信賴。

無憂出行 為確保客戶能夠享受到高質量的旅遊服務，我們對境內外供應商制定了嚴格的准入標準。秉承透明公開、合作共贏的原則，我們致力於與商家建立長期可持續發展的合作關係。我們根據包括但不限於產品、資源需求、公司經營狀況、服務水平等其他因素對供應商開展准入考核，並根據行業發展動態、國家相關規定等，不定期更新准入標準。

在客戶預訂界面，我們制定了旅行安全須知，確保客戶對旅行地的風土人情、特殊氣候、政治局勢以及高風險行為有基礎認知。同時，針對極端天氣等突發情況，我們制定了《同程旅遊惡劣天氣影響應急預案及預防措施》，以保障遊客生命財產安全。在接收到極端天氣的預報時，我們會及時向供應商和遊客發出出行安全通知，提醒他們加強行程安全，以有效預防和控制突發事件的發生。



■ 保險科技

同程旅行致力於為旅行市場提供高品質、全方位的保障產品。我們嚴格審核每一家保險供應商資質，通過測試驗證評估其技術能力；定期審查合作供應商經營狀況、信用等級等，於每年度對供應商進行篩選更新；並針對突發性投保失敗事件建立完善的監控機制及對應的風險評級和處理程序。報告期內，我們在運營層面助力保險公司推出新產品，在技術層面與保險公司聯合推動系統的穩定性，進一步確保用戶的保險實現高效的投保、退保和理賠。

我們積極參與保險行業的學習交流，旨在了解保險行業的熱點事件、推動產品創新，解決客戶投訴，並關注消費者權益保護等方面。報告期內，我們參加了「烏鎮保險科技節」、「北京保險中介行業協會交流會」、「金融機構消費者權益保護熱點難點問題研討會」等行業交流活動。活動中，我們與各保險行業夥伴共同探討保險行業的現狀及未來發展趨勢，促進自身的學習與發展。

提升客服體驗

客戶服務體現了以客戶滿意為導向的價值觀，在企業經營中扮演著重要角色。保障客戶滿意度不僅能增加企業營收，也會在多方面降低企業的運營風險，從而為業務的長遠發展布局提供支持。我們貫徹「一站式、快響應、暖服務」的服務口號，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國電子商務法》等適用的法律法規，建立良好的投訴管理體系，加強與客戶的溝通並提供實時高效的客戶服務。同時，我們建立了客戶投訴處理解決率保持100%的長期目標，致力於為客戶提供卓越的服務體驗。報告期內，我們共計收到客戶有效投訴共7,394宗¹，處理解決率達100%，目標進程達到100%。

■ 體系建設

同程旅行已建立客服中心服務委員會，以自上而下的管理架構，持續對系統、流程、人員、服務進行優化完善。我們已通過國際客戶服務標準化認證機構COPC Inc.的認證，並構建科學的內部PMP（項目管理專業人士資格認證）管理模式。同時，我們引進《ICCPT教練技術賦能》認證，組織管理層人員參與培訓和認證，並持續向其他員工進行推廣。報告期內，已有1名員工獲得中國質量協會六西格瑪黑帶證書。

我們已建立全面的《客服中心標準作業程序》，針對不同的客服場景制定相應的處理流程及建議話術，並持續優化、校準與完善；同時，我們構建了一套覆蓋全體客服人員的員工成長系統，幫助員工針對性學習，提升服務水平。報告期內，我們全面優化課程體系，結合客服中心優秀案例，提升了課程內容的豐富度和完整度；同時，亦加強客服中心導師隊伍的建設，引進多名全職及兼職的導師，以進一步強化教育及服務水平。

註：

1. 本數據為第三方投訴平台口徑數據。

■ 匠心服務



智能化服務

同程旅行持續整合智能化服務到客戶服務流程中，以提升處理效率，從而減輕人工諮詢壓力。我們引入及自主開發智能質檢抽樣、智能導航系統、人員輔助系統等手段，提升運營效率的同時降低人工成本。報告期內，我們從頁面操作和服務機器人兩個維度推進自動化，用戶可通過訂單頁面的自動化功能進行訂單更改，亦可通過與服務機器人的交互實現訂單處理。

風險會話實時預警監控

◆ 通過智能助手對三方、輿情、服務態度類等會話實時監控，模式上實現由綫下轉綫上、人工轉系統的變更，對內節約人力0.5人力/天，功能上綫後的風險會話命中量降低22%。

智能會話小結應用

◆ 通過智能推送小結替代人工選擇小結，降低員工操作費力度，會話處理時長節約6秒/個，縮短新人上手周期，實現用戶多場景諮詢。

「委屈件」賦能應用

◆ 通過智能識別，對進行實時賦能提醒，累計系統賦能會話91,045次，積分賦能4,132人次，共計產生5名年度「元氣達人」。我們通過樂享和客服節對客服進行表彰，塑造優秀標杆。

新人實時賦能提醒

◆ 通過上綫賦能提醒，對觸發包含態度、輿情、易產生服務缺陷、影響客戶體驗等風險會話推送實時提醒，報告期內共計賦能會話147,797通，緩解一綫夥伴的工作壓力，提升新人成熟度。

實時質檢

◆ 通過提前編寫的規則及訓練語義模型來實時監測用戶與客服人員的會話，將通話過程中識別到的潛在風險對話實時推送給客服，同時通知員工所屬領導(監督員)，監督員將對會話進行干預、從而形成完整的閉環管理。

同程旅行客服中心智能化服務手段



流程優化

我們持續完善客訴處理流程，加強風險前置機制建設，保證投訴2小時首呼率達95%以上。同時，指派客服人員到各航司駐場學習，協助處理機票業務端客訴需求，提高問題處理的及時率和解決率。



適老化及無障礙改造

作為首批響應工信部「互聯網應用適老化和無障礙改造專項行動」的企業單位之一，同程旅行積極打造適合特殊人群的產品和服務體系。我們對網站進行適老設計改造，讓老年用戶可通過藝龍旅行網的無障礙服務進行線上的線路風光瀏覽和出行預訂；針對聽障群體開設專屬「55客服」，在客服端提供常見諮詢問題的手語視頻，為通過認證的聽障用戶提供專屬的視頻客服服務渠道，打通預訂、出行及售後流程中的聽障用戶壁壘。報告期內，我們對「55客服」網絡通話過程中的穩定性進行了優化，當「55客服」線路繁忙時，將對用戶彈出系統提醒，引導其至在綫客服處使用服務。

■ 反饋提升

我們定期開展用戶滿意度調查，收集用戶的真實反饋和要求作為改善用戶體驗的突破口和發力點。我們通過客戶投訴、客戶意見反饋、三方投訴、機器人評價、客戶淨推薦值等多維度挖掘客戶痛點；通過客戶反饋的不滿意高頻場景及尾端組別進行針對性專題分析，推動服務優化改善。截至報告期末，我們共收集1,137個優化點，其中925個已跟進完成。根據多渠道收集的用戶客服體驗反饋，同程旅行用戶滿意度達97.16%。

客服中心作為連接業務與用戶的橋梁，是直觀獲取用戶感受的窗口。我們通過「王牌體驗」項目向客服人員收集現有系統的流程痛點，由項目團隊進行專項分析、跟進及解決，以此驅動產品、流程、系統的全鏈路閉環管理。截至報告期末，王牌反饋量達1,396起。報告期內，我們延續「我是用戶發言人」活動，與員工共同挖掘客服改進點，並以月度、季度為周期進行優質改進點評選和夥伴表彰頒獎，促進反饋效率的提升。

報告期內，我們亦定期舉辦「親」聽客戶聲音活動，邀請公司高級管理人員、各事業群管理層幹部、相關業務人員走進一綫，親身感受服務過程中的各種痛點難點，並進行相應優化；同時，客服中心特設「親」聽專題，以產品退改為題，邀請各事業部同事參與，點對點的對特定產品進行化，提升服務質量。報告期內，我們共計舉辦60場「親」聽活動，參與人數達2,145人。

■ 能力建設

報告期內，我們進一步優化客服培訓計劃，引入了新人成長計劃，即新人培訓專項。通過互動活動，包括自製個性名牌和共創學習地圖等，我們確保新人在入職當日充分了解同程旅行文化和客服崗位角色。截至報告期末，客服中心舉辦的多次培訓活動涵蓋了99%的新人；同時，為滿足業務需求，我們對客服中心職級發展體系進行了優化，設置了專業綫和管理綫兩大晉升通道，在管理綫上，我們疏通了一綫員工到基礎管理層的晉升通道，以滿足業務增長趨勢下的管理人才需求，並為基層管理梯隊提供了強有力的培養資源支持。

在能力提升方面，我們於客服中心推行「讓服務WOW」項目，其中W代表Wonderful，O代表用戶的笑臉，W代表Warm，旨在提供令用戶尖叫的服務。報告期內，我們延續開展「WOW服務之星」活動，共計參與導師27位，分享96場次，裂變出32位WOW服務之星。2023年，「WOW服務之星」活動總計提報優秀案例5,420條，總計誕生250位「WOW服務之星」，增強全體客服人員對「WOW服務」的認同感及使命感。

■ 行業交流

同程旅行積極參與各類客戶服務行業交流活動，在分享自身經驗賦能行業的同時，充分借鑒同行最佳實踐。



案例：中國客戶服務節服務品牌之旅第十一站——「走進同程旅行」

「中國客戶服務節服務品牌之旅」是由中國客戶服務節組委會主辦、客戶觀察主持，客戶體驗官俱樂部與國內多家企業聯合支持的活動。通過主題分享、經典案例分享、經驗交流和職場參觀相結合的方式，構建了一個相互學習的平台。報告期內，同程旅行與客戶體驗官俱樂部攜手主辦了中國客戶服務節服務品牌之旅第十一站——「走進同程旅行」，現場30餘位會員企業代表共聚一堂，圍繞新時代下的服務運營，分享最新技術成果應用和行業發展發展趨勢，共同探討行業的新動態、新趨勢、新玩法。



「走進同程旅行」活動現場

保護知識產權

為促進技術創新強化核心競爭力，本公司嚴格依據《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國專利法》對知識產權進行維護及管理。

同程旅行已建立完備的知識產權維護機制，任何可能涉及侵權的事件均會被上報至法務中心，並由法務中心進行審查及認定，若為事實發生事件，即要求侵權方停止侵權行為並賠償；如屬重大侵權事件，我們將通過司法途徑維護合法權益。我們以同樣嚴格的知識產權管理要求來約束合作夥伴，並在相關合作條款中予以明確。

本公司遵循《企業知識產權管理規範》國家標準，積極展開知識產權標準實施工作，致力於標準化和全面覆蓋的知識產權管理。以新媒體管理為例，我們專注於賬號管理和內容管理兩個維度，構建完善的知識產權管理平台，貫穿知識產權管理全流程，同時與風險控制管理相協同，形成知識產權管理與外宣風險管理的雙向互動。在報告期內，我們對新媒體管理平台進行了優化，目前已實現內容製作過程中的審核、風控過濾以及內容落庫等功能。

知識產權全流程管理

賬號管理

- ◆ 制定新媒體賬號評估流程，落實賬號主體責任，通過新媒體賬號登記平台實現對新媒體賬號的全生命周期管理

內容管理

- ◆ 通過內容管理系統與風控系統、無形資產管理平台素材庫進行聯動，滿足新媒體內容素材獲取、敏感內容過濾、內容發布可回溯等重要需求，實現對新媒體發布內容的完整閉環管控

上游

品牌授權
許可

中游

賬號設立
流轉

下游

內容審核
回溯

報告期內，為進一步規範媒體平台賬號的運營管理及信息媒介服務活動，我們根據《品牌資產運營管理辦法》《品牌推廣管理辦法》及公司相關規定，制定了《媒體平台賬號運營管理辦法》，以保障公司的媒體平台賬號渠道可以在業務合規、協同運作等方面規範運營並保障賬號安全。

此外，我們通過營銷委員會搭建溝通聯絡機制，定期組織分享會，加強業務之間的營銷聯動，實現品牌協同的最大化。報告期內，我們持續通過豐富的培訓及宣貫提升員工知識產權意識；近年來，借助互聯網及短視頻平台東風的多頻道網絡（「MCN」）行業迅速擴張，形成中國市場上不可忽視的新型商業體，我們與時俱進開展MCN專題知識產權合規培訓，從賬號資源、直播腳本、產品包裝及產品展示頁等多角度對員工開展知識產權行為及意識的重要性，旨在減少及避免知識產權相關風險。



案例：同程旅行法務人員參與知識產權外部培訓活動—「企業品牌法務賦能系列訓練營」

報告期內，同程旅行組織知識產權業務相關同事參與由知識產權課堂等舉辦的「企業品牌法務賦能系列訓練營」。訓練營圍繞企業商標使用風險排查，以及應對實務等方面進行詳細的講解，旨在幫助員工進一步了解解決商標問題的新方法、技巧和思路，開拓員工對商標管理的新認知。



「企業品牌法務賦能系列訓練營」培訓現場

04

攜手共進 並肩前行

除涉及各類旅遊服務產品供應商外(詳見《品質堅守 行穩致遠》章節),本公司在業務運營中亦會涉及到外包服務、信息科技設備和辦公物資等後台支持類的採購需求,為公司的日常經營管理提供全面的保障。此類供應商的管理亦會提升我們業務運營的穩定性並降低連續性風險。



- 供應商准入與考核 45
- 優化採購管理 46



供應商准入與考核

本公司已建立完善的供應商甄選、考核及管理機制，並在《供應商管理制度》《採購管理制度》《採購操作指引》及《採購招投標規範》等制度中落實相關要求，明確如供應商價格管理、績效考核等管理細則；並通過供應商目錄、黑名單、能力調研表等模板，實現管理標準化、流程化。報告期內，我們制定《供應商管理制度落地方案》，從嚴格的資質審查、現場考察以及績效評估等維度，進一步規範本公司供應商管理流程。

同程旅行針對不同品類的供應商設置不同的資格要求，建立供應商目錄，在甄選新供應商入庫時，對其進行在綫審核，並對部分風險較高的供應商進行實地考察；採購部門亦會綜合使用部門意見，對供應商的交付情況、產品質量、產品來源地、服務質量等方面進行評估和考核，確保我們的供應商能夠及時交付所需物品和服務。報告期內，我們已對所有供應商開展在綫審核，確保其符合我們的要求。

價值鏈的一體化可持續發展是行業發展的必然結果，也是同程旅行實現自身可持續發展價值的重要一環，因此，本公司積極關注供應鏈各環節的環境及社會風險。然而，基於行業供應鏈特性及分布屬性，助推供應鏈夥伴全面降低ESG風險將會對我們形成挑戰，因此，我們將供應鏈管理識別為公司當前的新興風險，並致力於建立循序漸進的ESG管理策略，在促進供應鏈可持續發展的同時，將其對業務穩定性的影響降至最低。

我們建立了《供應商行為準則》，並定期審核採購過程中的實踐及相關供應商是否滿足《供應商行為準則》的合規性。同時，我們在供應商管理體系中納入ESG考量因素，依據供應商行業特性，可能涉及ESG風險篩查、ESG風險評估及供應商支持等方面工作，從而提升其可持續發展水平。

在供應商ESG風險篩查環節，我們基於供應商運營地所在的國家、所屬行業和業務類別建立了具有針對性的篩查指標，並定期對所有供應商的ESG風險及其業務相關性展開評估，對ESG高風險地區、行業或業務類別的供應商予以特別關注，確保充分識別供應鏈ESG風險。

業務相關	環境相關	社會相關	治理相關
採購成本 交付質量 履約情況 ...	環保合規 ...	質量管理 信息安全 ...	管治合規 商業道德 ...

供應鏈 ESG 指標示例

在供應商ESG風險評估環節，我們通過案頭評估和現場評估兩類工作方式對供應商的ESG風險進行評估，並協助評估不合格的供應商開展綫上或綫下的糾正與提升舉措，幫助其在最短時間內滿足要求。如供應商最終無法達成公司的最低要求，我們將採取處罰甚至中止合作等舉措。

- 案頭評估：** 通過系統填報、信息收集等形式，要求供應商提供有關其ESG各項指標相關的信息和支持證據，並對相關信息進行審核、核實與分析，最終形成供應商的ESG評估結果。
- 現場評估：** 本公司供應鏈管理相關團隊與各業務部門針對業務相關的ESG指標進行現場評估，為供應商的ESG風險評估結果提供參考。

在供應商支持方面，我們為內部採購人員與供應商提供培訓、宣貫、溝通等形式的交流方式，幫助其了解公司ESG指標的管理要求與相關舉措，並為其分享行業領先同行的最佳實踐，從而幫助其提升自身ESG指標表現水平。我們亦倡導供應商積極採用環保產品、減少運營過程中產生的碳足跡，優先與注重環保意識的供應商進行合作，更針對服務器採購環節設置能耗標準，共同建設可持續供應鏈。此外，我們成立優質供應商俱樂部TE-Club，對優秀供應商進行激勵反饋，特別是ESG表現良好的供應商。

優化採購管理

■ 優化流程

同程旅行上綫集成供應商自主錄入、供應商引入、供應商分類、供應商績效考核、供應商退出等功能的供應鏈關係管理系統（「SRM」），以實現供應鏈關係的全流程管理，有效幫助規範本公司採購流程。我們已實現招投標工作綫上化，並對招標項目的全過程進行綫上監督和風險控制，對技術標評分項進行綫上把控及自動存檔保管；同時，通過自主研發系統向合作供應商開放提交付款及發票錄入權限，極大提高採購工作效率。

此外，本公司對已有資產均已使用電子標籤盤點，通過將資產信息寫入射頻識別（「RFID」）標籤，可實現根據電子信息查詢物品存放地址；電子標籤有效傳輸距離達10米以上，有效性達98%以上，相較於傳統資產盤點效率提升了14倍。

■ 培訓宣導

本公司致力於打造廉潔、透明的採購環境，通過事前審查、產品抽檢、落標回訪等舉措對招投標各環節進行監督，並與所有合作供應商簽署反賄賂協議及《正當交易保證協議》。我們定期對供應商及公司重點採購人員進行培訓，告知同程旅行的反貪腐合規政策，宣貫廉潔意識，並為通過培訓的成員頒發廉潔從業培訓合格證。報告期內，我們對採購相關業務人員開展多次風險管理培訓，內容包括採購全流程風險提示、採購舞弊風險等重要內容，幫助採購人員有效規避風險，減少風險可能帶來的潛在損失。

05

員工關懷 從心出發

同程旅行認為，員工是本公司最寶貴的資源也是業務發展的基石。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等包括但不限於有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化和其他待遇及福利、禁止童工及強制勞動的法律法規，保障員工合法權益，構建公平、多元、健康、向上的工作環境，致力與員工共同成長。



- 保障員工權益 49
- 守護健康安全 54
- 聚力人才發展 57
- 提升員工關懷 61



報告期內，我們的人力資源管理工作也獲得了求職者、僱員及社會的認可，榮獲多個獎項。



保障員工權益

本公司在招聘及日常工作中杜絕因種族、膚色、性別、年齡、家庭背景、宗教信仰、身體素質和國籍等造成的歧視，堅持員工平等及多元化，創造和諧的工作氛圍。我們發布了《同程旅行人權聲明》，覆蓋對《國際勞工組織關於工作中基本原則和權利宣言》《聯合國全球契約十項原則》《聯合國商業與人權指導原則》中的基本原則，鼓勵員工、合作夥伴及其他利益相關方與同程旅行一同推動人權保障工作。



點擊鏈接了解：
《同程旅行人權聲明》

同時，我們根據《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規編制《女職工權益保護專項集體合同》並委派女性職工簽訂，對女職工權益保護作出明確規定，包括承諾同工同酬、提高女性員工在職工代表大會中的比例、保障女性員工結婚生產期間的權益等。

同程旅行建立「以人為本、利益兼顧、互利共贏、共同發展」的新型勞動關係，持續促進員工權益，實現和企業健康發展。截至報告期末，本公司共有9,945名全職員工，其中男女員工佔比分別為49.01%及50.99%，漢族及少數民族員工佔比分別為94.15%及5.85%，管理層中男性及女性佔比分別為48.54%及51.46%。

僱員結構指針	二零二三年總數(人)
總計	9,945
按性別劃分	
男性	4,874
女性	5,071
按僱傭類別劃分	
全職	9,945
兼職	0
按年齡劃分	
30歲以下	3,060
30-50歲	6,644
50歲以上	241
按地域劃分	
蘇州	3,213
北京	702
合肥	970
其他地區	5,060

■ 招聘

本公司秉持「公開、平等、競爭、擇優」的用人原則，通過校園招聘、社會招聘及內部推薦等多元化招聘渠道吸納人才。我們制定《招聘管理辦法》及《內部推薦管理制度》以明確招聘標準及錄用流程。我們運用系統自動排查未超過16周歲的未成年人，預警、審查過度加班，堅決杜絕使用童工、強迫勞工等情況。若我們在營運過程中發現誤用童工或強制勞工的事件，我們將立即進行徹查，及時糾正並採取補救措施。如事件為員工失職導致，我們將對失職員工進行嚴肅紀律處分。同時，我們以案為例，對相關情況進行排查並展開向全員的培訓，以避免再次出現誤用童工或強制勞工事件。在多年的運營中，本公司未發生錄用童工事件。

我們自主研發了視頻面試系統，便利應聘者進行線上靈活面試，並讓面試官在面試過程中可以同時瀏覽簡歷、查看面試建議及記錄面試評價等。為提升面試效率與體驗，我們構建面試官管理體系，對面試官進行全面的能力盤點及培養賦能，亦對影響雇主品牌的行為進行及時干預與糾偏。報告期內，我們升級了視頻面試系統，接入了AI面試助手，可以實現總結歸納候選者的基本信息，並幫助面試官梳理重點。我們從多維度收集應聘者的意見和建議，有針對性地優化面試流程與面試官管理工作；我們亦對面試官開展了分類管理工作，優秀的面試官將獲得「金牌面試官」稱號，可以獨立開展面試工作。

我們持續拓展招聘渠道，通過空中宣講會進行僱主品牌活動預熱及宣傳，以獲得人才市場的廣泛關注。同時，我們啟動「招聘月報」項目，與各業務板塊進行月度招聘信息互通互享，基於數據進行工作安排與決策，並同步收集意見反饋，持續提高招聘工作效率及科學性。

■ 工時與假期

結合公司運營情況，我們根據相關法律法規制定《考勤管理制度》，針對不同崗位特性實行標準工時制、綜合工時制和不定時工作制，規範工作時長，禁止強制勞動，鼓勵員工在保證工作進度和質量的前提下勞逸結合。

我們提倡員工在正常工作時間內完成本職工作，若出現需要加班的特殊情況，員工需要事先溝通並獲得上級的許可，上級按照實際情況進行審核，安排補休或支付其加班工資。我們通過內部數據平台監測勞工權益風險，定期進行組織診斷。對於出現過度加班等異常情況，及時進行干預並改進。

此外，我們為所有員工提供國家法定節假日、法定年休假、補充年休假、事假、病假、產假、難產假、流產假、護理假、哺乳假、育兒假、探親假、喪假等假期。我們亦貫徹落實各地育兒假政策，於《考勤管理制度》明確「育兒假」相關規則，並於內部平台上綫育兒假流程，便利符合條件的員工自行提交休假申請。

■ 薪酬福利與激勵機制

依據《薪酬管理制度》和《績效管理制度》，同程旅行通過短、中、長期相結合的薪酬激勵體系，吸引、激勵和保留優秀人才。我們承諾按照公平工資網絡(Fair Wage Network)及國際勞工組織標準向所有員工支付工資，確保員工及其家庭的食物、住房、衣物等基本需要得到滿足。我們尊重並支持同工同酬，依據崗位、績效和能力等公平付薪，確保具有相同職位、經驗與工作表現的男性和女性員工獲得同等報酬。同時，我們營造公平、公開、公正的績效考核環境，通過自上而下的公司、組織、個人績效鏈管理，實現績效管理在全業務流程中的良性循環。我們每三個月開展一次績效評估，由績效評估構成的可變薪酬覆蓋100%的正式員工。同時，為保證績效評估的公平性，我們設立組織績效熔斷保護機制及個人績效保護機制，根據市場、政策調整等實際情況動態調整績效結果應用策略；亦設立創新業務績效保護機制，為新業務設定半年的組織績效保護期，助力創新組織的成長及人才留存。

結合公司激勵理念和文化價值導向，我們制定並完善《組織激勵管理制度》，針對性地對公司戰略專項、組織成長的里程碑、技術迭代、業務創新和服務體驗等維度進行定向激勵；為促進業務增長，提升員工目標感和成就感，我們於報告期內繼續推行「千萬獎勵計劃」，開展春運會戰及暑運會戰等，激發員工積極性，累計發放獎勵金超人民幣6,000萬元。

除了按照國家規定繳納五險一金，我們亦為全體員工提供補充商業保險、司慶禮金等，且為一線客服人員提供額外餐補及晚班補貼。此外，為支持和鼓勵員工提升學歷或工作技能，打造學習型組織氛圍，我們出台了《同程旅行助學獎勵計劃》，為員工提供財務與帶薪假期等支持，該計劃適用於全體正式員工。報告期內，經內部評審後發放助學獎勵金約人民幣100萬元。為進一步激發員工工作積極性和提升個人成就感，我們推出了更加系統化的《同程旅行榮譽激勵管理制度》，從多個維度對員工進行激勵表彰，通過「榮譽殿堂」綫上交互平台，綜合呈現公司級、項目級榮譽。

為加大對核心骨幹員工的激勵和保留力度，我們於報告期內持續開展「恆星計劃」，累計為55餘位骨幹員工發放特別貢獻獎金約人民幣450萬元。我們亦持續開展「創新項目大賽」、「黑客馬拉松大賽」等專項激勵活動，進一步激發組織和員工活力，讓優秀的產品和人才脫穎而出，為人才持續成長提供更大的舞台。



■ 離職

同程旅行按照勞動合同和相關法律法規制定並實時更新《員工入轉調離管理制度》，不斷優化離職程序，保障員工和公司權益均不受侵犯。我們嚴格執行對離職員工經濟補償的相關法律法規，亦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崗位的建議，整合分析並響應員工關注的問題及要求。

報告期內，我們的員工流失率為18.82%¹。

僱員流失率結構指針	2023年流失率
總計	18.82%
按性別劃分	
男性	19.54%
女性	17.96%
按年齡劃分	
30歲以下	22.48%
30-50歲	16.59%
50歲以上	25.00%
按地域劃分	
蘇州	14.84%
北京	15.17%
合肥	14.10%
其他地區	26.68%

註：

1. 本公司使用的僱員流失率計算公式為：僱員流失率=報告期內流失人數 / (報告期內流失人數+報告期末人數) *100%
2. 本公司流失率披露範疇不包含本公司於2023年12月收購的北京同程旅業投資集團有限公司及海南呀諾達圓融旅業股份有限公司。

守護健康安全

員工健康是企業的核心人力資本，也是勞動生產率的關鍵因素。健康、穩定的人才隊伍不僅能持續地與企業共創價值，同時也會有效降低公司的運營風險和成本。



點擊鏈接了解：
《同程旅行職業健康安全政策》

同程旅行切實保障員工的健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》等適用的安全及健康法律及法規，制定《同程旅行職業健康安全政策》《職場安全管理制度》，建立健全安全健康管理體系。此外，我們設立了員工健康安全目標，確保職業健康與安全風險現場評估的整改完成率達100%。截至報告期末，我們已獲得ISO 45001職業健康安全管理体系認證，及人力資源智享會頒發的「CHW健康工作場所認證」。

■ 身心健康

我們持續關注員工的身心健康，定期組織覆蓋全員的免費年度體檢及體檢報告解讀活動，亦為員工家屬提供體檢優惠和便捷的體檢渠道。



案例：「健康世界 健康同程」

報告期內，我們延續線下健康義診活動，為員工提供免費中醫問診和健康建議；同時，於員工餐廳為員工打造少油少鹽的健康飲食，保證膳食均衡；此外，我們每周於同程旅行大廈的健身房內開設兩節健康課程，更新購置了包含拉筋機、樓梯機、羅馬椅在內的優良健身器械，旨在幫助員工提升身體素質。



同程旅行健康職場活動

為保障員工的心理健康，我們延續「程藝心行動」員工心理援助項目（「EAP」），聘請提供專業心理諮詢服務的第三方機構，為員工提供一對一的問題解答和心理疏導。報告期內，我們通過開展「健康日」活動，組織心理諮詢師現場為員工進行心理測試和科普心理健康知識，幫助員工關注心理健康；此外，客服中心亦為員工定期推出線上線下的解壓活動，並通過不定期談話減輕員工對客壓力感，幫助員工塑造積極心態，提升工作幸福感。

■ 應急演練及培訓

為保障公司的人員及財產安全，本公司已制定《同程旅行應急預案管理手冊》，以快速響應辦公場所緊急事件，及時有效地實施應急救援工作。我們在辦公區域內配置完備的消防系統，確定消防安全責任人，嚴格執行《滅火和應急疏散預案》，定期進行消防自查、安全隱患排查，完成消防設備設施的標識更新及部分設備重裝，確保安全可靠的辦公環境。我們每年定期組織開展消防演習，並針對關鍵崗位員工開展月度消防安全培訓。



案例：同程旅行消防演習

報告期內，為進一步增強員工消防安全意識、普及消防知識、提高員工緊急疏散能力，同程旅行各運營地相繼組織並開展了應急消防逃生疏散演練。我們在蘇州的運營地兩次邀請蘇州區消防大隊上門對開展的消防演習進行指導，以加強所有員工的消防安全意識；亦持續通過推送視頻及海報、開展科普講座等形式對全體員工進行防詐、消防、防疫等多個領域的安全意識宣貫。



同程旅行消防演習現場

為加強對應急工作的組織及確保及時有效地處置好突發事件，我們已組建由人資與組織運營中心管理層1名作為職場負責人，下設各責任部門的應急小組；同時我們已設置涵蓋設備設施類、消防安全類、治安事件類、自然災害類以及公共衛生事件類的全方位應急預案，責任部門全年按照計劃開展應急預案演練，確保發生應急事件時，快速響應，及時有效地實施應急救援工作，最大程度減少人員傷亡及財產損失。報告期內，出於職場潛在風險場景的考量，我們於全國各職場衛生間配置995個求救信號（「SOS」）報警裝置，以備人員遇到緊急狀況時能第一時間發出求救報警信息，現場工作人員能夠迅速做出施救反應，以最短最有效方式提供救援和幫助。

報告期內，同程旅行聯合第三方開展職業健康與安全風險現場評估，評估內容包括但不限於現場設備、消防系統、公共安全等136項內容，並督促整改識別出的風險點，整改完成率達100%，目標達成率為100%。我們圍繞「人」、「場」、「物」三個維度制定全年度職業健康與安全推進計劃及目標，並通過應急救護培訓、場地風險源檢查糾正、應急預案演練、現場財產安全管理等措施推動職業健康與安全目標的達成。我們要求所有餐飲供應商全體上崗員工均持有健康證，每年體檢不少於一次。同時，所有上崗人員均需完成食品安全理論及操作規範培訓和考試後方可上崗。

過往三年內，本公司未發生因工亡故事項。報告期內，因工傷損失工作日數為511天，員工工作日損失率為5.26%。



案例：同程旅行組建急救志願者團隊

為強化職場急救安全建設，我們於核心職場的辦公場所完成AED（自動體外除顫器）、急救包配置，編制發放《急救手冊》，並組建急救志願者團隊，開展急救培訓、技能競技、知識答題等主題活動。報告期內，根據同程旅行實際情況制定各職場急救培訓和考證計劃。截至報告期末，我們已有378名員工通過培訓考試獲得《救護員培訓合格證書》。



同程旅行員工急救培訓現場

聚力人才發展

■ 晉升發展

同程旅行致力於提供多元、公平的職業發展平台，通過成立職業發展委員會負責員工職業發展管理方針、策略和決策，以推動職業發展；我們制定《幹部職業發展管理辦法》和《專業序列職業發展管理辦法》，為員工提供幹部綫和專業綫雙晉升通道，並透明公示各條綫的職級晉升條件和流程，建立了晉升結果反饋渠道。通過調整晉升周期、定義特殊貢獻、綠色通道、優化績效核算邏輯等措施，晉升機制更加合理。

本公司已推出內部換崗制度—「活水計劃」，以加強內部人才流動，提升人才活力。報告期內，活水平台累計發布崗位287個，平台訪問量逾20,000次，綫上溝通崗位發起255人次，已成功案例91個，內部轉崗比例為2.87%；此外，我們基於年度目標開展人才盤點，詳細評估人才產出與任務達成，制定用人策略；並通過「排兵布陣」計劃，明確當年的人力規劃，在年內通過不同渠道推進。

我們通過「績效+上級評價+能力評審」三重評價體系客觀全面地評價及提拔優秀人才，並於每年定期開展幹部及核心崗位的人才盤點，通過績效改進計劃、部門溝通、崗位調整等方式對人才進行優化調整。我們在員工晉升考核中以年度為考核周期，採用多維績效評估的方式，包括員工自評、同事評價及上級評估，以全方位視角，更客觀、更合理地考核員工表現，幫助員工總結沉澱、不斷提升。我們也運用敏捷對話的形式，基於崗位及業務特性，面向全體員工靈活開展月度、季度及年度考核，強調考核過程的追蹤與閉環管理，及時更新員工工作進度與總結思考，助力員工賦能與業務提升等目標的實現。報告期內，幹部及核心崗位的盤點覆蓋率達90.4%。我們亦開展「燈塔」項目，為公司HR提供職業生涯評估、職業生涯諮詢對話的流程技巧和方法培訓，幫助提升員工選育用留的效果。

■ 培訓與發展¹

員工的創新力是企業發展的驅動力。我們將員工視作公司寶貴的財富，員工的專業知識與技能不僅能促進業務發展壯大、滿足用戶潛在需求與賦能合作夥伴，更是助力我們實現企業可持續發展願景的重要支柱。

本公司致力為員工打造多元平等、內容豐富的學習環境，整合內外部資源，為員工提供完善職業素養、提升職業技能的機會，鼓勵員工自主參與各類培訓活動，與公司共同成長。我們已建立完善的培養體系，形成「領導力培養、專業技能提升、新員工培訓」三大課程體系，並通過「同程學堂」、「同程樂享」等綫上學習分享平台，以及綫下主題研討和分享等形式，輔助開展各類學習活動，滿足員工在職場不同階段的能力提升需求。

註：

1. 本小節數據披露範圍僅涵蓋本公司人力行政中心所組織的員工培訓。



類別	課程體系及覆蓋人群	培養項目
領導力培養	<p>領導力培養課程覆蓋100%正式員工，包含如下類別：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為現任各級管理者提供定制化領導力培訓，課程內容覆蓋行業趨勢、業務實戰、管理工具、場景實踐等； 為普通員工晉升管理崗及新晉管理者提供領導力培訓，課程內容覆蓋管理理論、管理方法論及管理實踐等，助力夯實管理基礎； 為普通員工提供的通用培訓中涵蓋領導力培養相關內容，提升員工個人影響力與主觀能動性。 	<ul style="list-style-type: none"> 中高層管理者領導力：騰龍計劃 基層管理者領導力：育龍計劃 儲備與新晉管理者領導力：潛龍計劃
專業技能提升	<ul style="list-style-type: none"> 根據技術綫、客服綫、業務綫、職能綫等不同專業崗位設置不同的專業課程，提升不同條綫員工的專業技能，助力員工成長。 	<ul style="list-style-type: none"> 美世訓練營 項目經理認證 創新·創造訓練營 導師賦能計劃
新員工培養	<ul style="list-style-type: none"> 為社招新人開展崗前培訓，圍繞公司文化、制度流程與職業分享等核心課題，助力員工角色轉變； 為應屆畢業提供從前端業務到後端職能的全面培訓，旨在培養未來行業領軍人才。 	<ul style="list-style-type: none"> 社招新人：星程計劃 校招新人：程星計劃

報告期內，同程旅行約88.77%的員工接受了培訓，員工年人均學習時長達到9.26小時。³

指標	2023年	
受訓員工百分比(%) ¹	總計	88.77 %
按性別劃分		
	男性	89.25 %
	女性	88.21%
按僱傭類別劃分		
	高級管理層	72.73 %
	中級管理層	88.29 %
	基層員工	88.85 %
人均培訓小時數(小時) ²	總計	9.26
按性別劃分		
	男性	8.33
	女性	10.35
按僱傭類別劃分		
	高級管理層	6.35
	中級管理層	4.30
	基層員工	9.28

註：

1. 員工百分比=受訓員工/員工總數*100%；按相關類別劃分的員工百分比=該類別受訓員工數/該類別員工總數*100%。
2. 每名員工平均受訓時數=總受訓時數/員工總人數；相關類別員工平均受訓時數=特定類別員工的總受訓時數/特定類別的員工人數。
3. 本公司員工培訓披露範疇不包含本公司於2023年12月收購的北京同程旅業投資集團有限公司及海南呀諾達圓融旅業股份有限公司。



案例：「新程裡人」員工入職成長營

「新程裡人」成長營是同程旅行為新人打造的第一堂培訓課程，旨在傳達公司文化、介紹公司歷史、學習必備知識，幫助新人快速了解公司並融入團隊。該成長營根據不同新人屬性劃分為社招新人和校招新人兩個模塊，展開不同的培養體系。這一系統化的培訓計劃有助於新員工更好地適應公司環境，迅速融入工作團隊。報告期內，「新程裡人」成長營累計培養超過2,000名新員工，參與員工滿意度在95%以上。



「新程裡人」成長營

提升員工關懷

■ 員工溝通

我們堅持「及時溝通，及時解決，問題不過夜」的原則，建立線上和線下的員工溝通反饋渠道，及時了解並響應員工的期望和意見。我們根據《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；正式員工集體協議簽署率達100%，推動科學決策和民主管理，爭取員工權益最大化。我們圍繞員工留任意願、為公司開展努力的意願、工作舒適度與自由度、壓力程度等維度，每年面向全體員工開展員工敬業度調查，並根據調查結果採取針對性的提升舉措，包括但不限於優化辦公場所、提升辦公流程便捷性等，為員工提供完善的工作環境。報告期內，同程旅行員工敬業度達77%。此外，我們加入蘇州市和諧企業協會並出任理事長單位，積極參與運營所在地的和諧勞資關係建設工作。

我們加強員工溝通渠道的體系化管理，打造「一站式服務大廳」，為員工提供OA系統、iOA應用及企業微信三種諮詢服務通道；通過OA系統「樂問」板塊收取員工對公司的意見，增進與員工的交流頻次，廣泛聽取員工意見並作出有效回應。

■ 額外福利

為激勵全情投入公司長期發展，我們為全體員工提供了法定要求外的非工資性福利與關懷，增強員工歸屬感的同時，有效增強了團隊凝聚力。



健康保障
方面



體檢、補充商業保險、EAP心理健康支持、健身房



經濟支持
方面



千萬獎勵計劃、助學獎勵計劃、通訊補貼、住宿及管理服務、傳統節日禮盒、公司內購



家庭與個人支持
方面



帶薪補充年假、靈活辦公時間、居家辦公選擇、哺乳室



興趣愛好培養
方面



團建活動、節日活動、娛樂室和圖書室

報告期內，我們持續開展「十八周年夥伴計劃」、「女性員工關懷」等員工福利活動；我們特別為女性職工提供了九價人乳頭瘤病毒(HPV)疫苗福利專場活動，以優惠的內部價預約並接種HPV疫苗，並提供專車接送。同時，我們關心哺乳期女性，設立「媽媽驛站」母嬰室，確保其安全、清潔，保障私密性，方便「背奶媽媽」在工作中兼顧哺乳期嬰兒的護理、哺乳、集奶、喂食和備餐等需求。

■ 員工活動

我們關注員工的身心健康和生活質量，並努力營造團結、積極、和諧的工作氛圍。為豐富員工們的業餘文化生活，我們不定期組織興趣社團、公司年會、運動會等各類型的團隊活動，加深各部門之間的交流，提高團隊凝聚力。



案例：同程旅行「家庭開放日」

報告期內，我們為增進員工的歸屬感，使「程裡人」的家屬能真切感受到同程旅行的文化，創辦了首屆同程旅行「快樂同程 FUN開玩」家庭開放日。在這次活動中，我們熱情邀請員工的家屬親臨公司，一同度過愉快的一日遊。活動期間，我們帶領家屬朋友遊覽了同程旅行大廈，深入參觀了公司的辦公場所和食堂，讓最親近的人更加了解「程裡人」每日的工作環境。活動落幕後，家屬們紛紛留下積極的評價，對此次活動給予高度好評。



「家庭開放日」現場

06

生態優先 綠色守護

我們始終堅持可持續發展原則，致力於減少自身運營對環境與氣候造成的不良影響。同時，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，制定《節能管理辦法》，明確綠色營運原則，積極推進節能減排，提高資源利用率。我們已獲得ISO 14001環境管理體系認證。本報告期內，本公司未發生環保違規事件。



- 應對氣候變化 65
- 打造綠色運營 67
- 環境範疇 KPIs 70



節能減碳目標

“

2021年，我們響應國家「雙碳」目標的號召，對自身能源消耗及碳排放情況進行摸排分析，計劃在未來10年持續降低我們的能源消耗。我們承諾，以2021年為基準年，到2030年碳排放強度（範疇1及範疇2）降低15%。報告期內，我們的碳排放強度同比2021基準年下降8.96%，目標完成度約為59.73%。

”

應對氣候變化

隨著氣候變化問題在經濟發展地位的凸顯，加強氣候風險的防範和對氣候轉型機遇的識別對企業的穩健發展有愈加重要的意義，不僅能提升企業的商業韌性，更是作為世界公民履行企業社會責任的重要途徑。



點擊鏈接了解：
《同程旅行氣候變化政策》

同程旅行持續關注氣候變化趨勢、國內外法規演變對業務運營的影響，制定《同程旅行氣候變化政策》，致力於適應、減緩氣候變化對本公司經營業務的風險影響程度，加強應對氣候變化的抗禦能力。

我們已於董事會層面成立ESG委員會，對ESG相關事宜（包括氣候變化應對及碳中和議題）進行審視與評估，定期檢討與更新氣候變化政策；並於公司層面成立ESG和數據安全委員會，其下設的公共政策和監督事務分會主要負責管理氣候變化應對等事宜；同時，通過ESG工作小組具體落實氣候變化應對工作。

本公司將氣候變化相關風險和機遇作為考量因素納入本公司的日常管理，參考了氣候相關財務信息披露工作組（「TCFD」）的建議開展研究，初步識別氣候變化對自身資產及業務運營構成的重大風險和機遇，並科學制定相關應對措施以應對氣候變化挑戰。未來，我們計劃進一步制定科學的風險管理戰略，以應對氣候變化風險所帶來的影響和機遇。

本公司業務運營過程不涉及大規模生產活動，故面臨來自政策、法規、技術、市場、聲譽等氣候轉型的風險較低。

氣候風險類別

與同程旅行有關的潛在氣候變化風險

應對措施

實體風險：
極端天氣

經評估，颱風、暴雨等極端天氣是本公司面臨的主要實體風險，對我們的業務運營帶來潛在的影響。

由於我們的業務主要為用戶提供交通、住宿等出行解決方案，因此若極端氣候事件發生頻率增高，從而導致未來用戶差旅行程頻繁取消/更改，或出行安全風險增大時，我們將面臨營收下降及經營成本上升的風險。

本公司各業務板塊已針對颱風等極端天氣建立相應的災害保障應對流程及響應機制，明確緊急事件下業務方、合作方、客服、平台、市場端多方的響應職責，確保極端天氣和突發狀況的信息同步與及時應對，以減緩不可抗自然因素對業務運營的影響，保證用戶出行的安全及便捷。

實體風險：
平均氣溫上升

我們的業務運營與服務器的穩定運行息息相關，近年來愈加嚴重的全球平均氣溫上升和極端天氣事件可能導致服務器發生故障，產生數據洩漏風險，影響業務的連續性。

我們為機房配備高可靠性、高可用性的災備系統，並通過同城跨機房備份、异地備份、定期開展針對機房管理和數據恢復的應急演練等手段，確保惡劣氣候環境下的機房數據安全。

打造綠色運營

本公司業務不涉及大規模生產活動，不消耗大量能源，亦不產生大量排放，因此對環境及天然資源並無任何重大負面影響；但我們深諳保護環境的意義重大，積極踐行綠色運營，採取優化設備設施、提倡綠色辦公等具體措施，逐步促進節能減排目標達成。我們已在蘇州、北京辦公樓安裝使用太陽能光伏板，並將在具備條件的辦公場地逐步引入綠色能源以替代傳統能源，持續優化能源使用結構。

綠色辦公

- 無紙化辦公：大力推行電子簽約、電子支付、電子發票，減少紙質票據數量，提升業務效率並減少環境負面影響；減少紙張使用，同時提倡雙面打印、複印及紙張循環再利用，避免紙張浪費；
- 節水宣導：在辦公區域張貼溫馨提示，提高員工節水意識，鼓勵員工在日常工作中節約用水；
- 垃圾分類：在辦公區放置分類垃圾箱，推進垃圾分類工作實施；
- 環保培訓：定期組織相關節能減排主題培訓及活動，培養員工節約資源的意識。

同時，我們鼓勵合作夥伴、用戶、員工及其他利益相關方在日常業務中減少碳排放，降低產業鏈碳足跡。我們積極打造低碳產品，推出線上數字化管理系統，幫助酒店或景區等類型供應商實現精細化能耗管理，並通過減少人力、物力消耗提升運營效率，降低碳排放量。

案例：同程旅行可持續中秋禮盒

報告期內，我們積極採購有利於環境保護的原材料和產品，如以小麥秸秆健康材質製成的可循環利用的收納盒，以及塑料手拎袋用作員工中秋禮盒。這些收納盒可用作家庭收納箱、藥箱、工具箱、茶具箱等，實現了一盒多用的設計理念；同時，塑料手拎袋可多次循環利用，減少了資源浪費。



同程旅行可持續中秋禮盒

除了助力碳中和，我們亦不斷加強對資源使用及廢棄物的管理，守護綠色生態。我們嚴格遵守《中華人民共和國水法》《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規，通過應用節水設備、採用先進沖洗技術等措施，減少水資源消耗，提升水資源利用率。

綠色運營

- 能源效率：上綫能耗系統和機電管家系統，實時監控空調、機電等設備的運行狀態；設置不同季節空調開放時間，其餘時間後台控制不可開啓溫控功能；
- 節能設備：同程旅行大廈採用智能照明系統，地下車庫安裝低能耗LED感應燈，待機時光源亮度僅為30%，只有車輛經過或停靠時恢復至正常亮度；
- 節約用電：物業巡檢次數增至早晚各三次，優化設備啓停時間，及時關閉所有閑置燈具及電器；
- 節水舉措：對用水設備定期進行檢查及維護，避免發生跑、冒、滴、漏；
- 綠色電力：食堂採用太陽能供熱水，並在樓頂增設光伏板發電。

案例：同程旅行「綠色低碳行動」

在員工培訓中，我們倡導綠色健康的工作生活方式。通過選舉節能降耗代言人、推送環保宣傳視頻與海報、開展光盤行動等多元化方式，我們不斷加強員工的環保意識。報告期內，我們積極展開了「綠色低碳行動」，通過舊物改造、簽署《低碳環保倡議書》、減排打卡等系列活動，引導員工積極參與，實踐綠色低碳生活，進一步提升員工對環保的認知。





案例：清山行動

在「世界地球日」，同程旅行公益發起「Hi, 益起清山」徒步撿拾垃圾環保活動，號召熱愛戶外運動、熱衷環境保護的「程裡人」走進大自然，用「撿」法為環保做加法，也希望我們的行動能夠影響到周圍的人，喚醒大家的環保意識通過自身行動努力保護生態環境。



環境範疇 KPIs

■ 排放物

報告期內，我們的排放物層面KPI如下：

排放物	2023年	2022年	2021年
廢水排放量(噸)	79,265.86	71,446.92	58,347.00
溫室氣體排放總量(範疇1及範疇2)(噸) ¹	7,497.57	7,961.04	6,670.31
直接溫室氣體排放(範疇1)(噸)	162.54	69.30	67.66
其中:汽油(噸)	161.99	69.30	67.66
其中:柴油(噸)	0.55	0	0
能源間接溫室氣體排放(範疇2)(噸) ²	7,335.03	7,891.74	6,602.65
其中:外購電力(噸)	7,355.03	7,891.74	6,602.65
人均溫室氣體排放量(噸/員工)	1.22	1.65	1.34
每平方米樓面溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.05	0.05	0.05
無害廢棄物總量(噸) ³	493.91	596.53	756.48
人均無害廢棄物排放量(噸/員工)	0.08	0.12	0.1

註：

1. 基於運營特性，本公司的廢氣排放僅由公司商務車輛的汽油消耗產生，不涉及大規模廢氣排放，無實質影響。故KPIA1.1（排放物種類及相關排放數據）有關廢氣排放在本ESG報告中不作披露。本公司的溫室氣體排放主要來自公司商務車輛的汽油消耗所造成的直接溫室氣體排放（範疇1），以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放（範疇2）。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發布的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算。
2. 2023年，本公司間接溫室氣體排放（範疇2）採用生態環境部發布的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》文件中2022年的排放因子計算。
3. 本公司在日常運營過程中產生的無害廢棄物包括生活垃圾、隔油池廢物及餐厨垃圾等，均交由物業統一處理。有害廢棄物為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨盒，均由供應商回收處置，無實質影響。故KPIA1.3（所產生有害廢棄物的總量及密度）在本ESG報告中不作披露。

■ 資源使用

報告期內，我們的資源使用層面KPI如下：

資源使用	2023年	2022年	2021年
能源消耗總量(兆瓦時) ¹	13,526.74	11,149.53	9,354.24
直接能源消耗總量(兆瓦時)	665.04	297.75	293.84
其中:汽油(兆瓦時)	662.56	283.45	276.74
其中:柴油(兆瓦時)	2.48	0	0
其中:可再生能源(兆瓦時) ²	0	14.30	17.10
間接能源消耗總量(兆瓦時)	12,861.70	10,851.78	9,060.40
其中:外購電力(兆瓦時)	12,861.70	10,851.78	9,060.40
人均能源消耗量(兆瓦時/員工)	2.20	2.31	1.89
每平方米樓面能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.09	0.07	0.07
平均PUE ³	1.32	1.31	1.29
自來水用量(噸) ⁴	88,073.18	79,385.47	64,830.0
人均自來水用量(噸/員工)	14.30	16.46	13.07

註：

1. 能源消耗總量根據用電量、耗油量及國家發展和改革委員會發布的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》附表1化石燃料相關參數缺省值計算。
2. 可再生能源消耗量是來自於使用自有太陽能發電系統的電量使用量。
3. 數據中心平均PUE值是根據數據中心總設備的全年能源消耗量與IT設備的全年能源消耗的比值計算所得。該數據是評估數據中心能源效率的指標，2023年數據統計範圍覆蓋本公司全部自有數據中心。
4. 本公司的用水主要是辦公場所的生活用水，均來自市政管網，所產生的生活廢水統一排入市政管網處理。
5. 由於本公司的運營中不涉及包裝材料的使用，故KPIA2.5（製成品所用包裝材料的總量）對本公司不適用，故本ESG報告內不作披露。
6. 基於行業特性，本公司的運營中不涉及其他的環境及天然資源，因此A3層面（環境及天然資源）及KPIA3.1（描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動）不適用，故本ESG報告內不作披露。
7. 經評估，基於行業特性，本公司在運營過程中不存在任何求取水源的問題，不存在大規模工業用水情況，產生的廢棄物排放對環境不存在實質性影響，且能源使用效益與碳排放情況相關聯。故本報告僅披露本公司已訂立的碳排放目標，不披露KPIA1.6（所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟）、KPIA2.3（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）及KPIA2.4（所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟）。



案例：同程旅行「光伏儲電項目」

報告期內，我們投入人民幣58.3萬元，在北京辦公樓屋頂建設年發電量15萬千瓦時的光伏儲電項目，實現「自發自用，餘電上網」，預計每年可節省電費支出12.45萬元；截至本報告出具之日，該項目已投入運行。



07

心系社會 擔責於身

同程旅行積極投身公益事業，基於自身的專業能力與資源持續賦能社區發展，致力於創造美好生活。我們秉持「立足公益、自願無償、公開透明、誠實守信」公益實踐原則，制定《同程旅行社會公益與慈善事業政策》，明確公益行動戰略，推進完善慈善公益管理體系。我們亦在助力教育事業、解決就業問題、濟困救災等多領域持續開展公益慈善活動，報告期內累計投入公益資金人民幣63.5萬元；共有2,965名志願者參與慈善公益活動，累計志願服務時長達202,588小時。¹

我們順應新時代發展趨勢，切實履行企業社會責任，積極作為、勇於擔當，充分助力鄉村振興和民生環境改善，為我國經濟社會健康可持續發展奉獻力量。

註：

1. 該數據統計僅涵蓋本報告期內本公司所參與的不具營利及營銷目的的社會公益項目。



- 促進產業可持續發展 75
- 助力青春遠航 78
- 貢獻社區建設 79



促進產業可持續發展

■ 旅遊振興鄉村

同程旅行持續發揮自身在技術和產業資源方面的優勢，利用多種渠道推動鄉村旅遊業發展，從而助力鄉村經濟發展。

「一站式鄉野度假區」模式： 林渡暖村

林渡暖村度假區是同程旅行鄉村振興的樣板項目，我們在保持鄉村原貌的基礎上建設如：林渡小火車、林渡陶廬民宿、營地等旅遊度假基礎設施。廣泛吸引熱愛鄉村田園生活的游客，為鄉村帶來新的面貌。

「鄉村生活及度假體驗社區」模式： 張家港灣永興村

張家港灣永興村鄉村體驗社區，是同程旅行結合「數字鄉村」構想，將住宿、特色餐飲、演藝等產品和服務場景集一的度假區。通過鄉村生活的深度體驗產品，我們希望為當地村民創造就業機會，推動鄉村振興。

在重點產業發展模式良好有序推進的情況下，我們啟動「同程千村計劃」，旨在以「千村千面」的發展理念，從人才、技術、流量和資金等多個維度，幫助更多鄉村打造適合自身可持續發展的旅遊模式。同時，同程旅行進一步提出了「十百千工程」的長期目標，將在未來培養十萬鄉村新旅人，打造一百個鄉村旅遊標杆項目，帶動千億規模的鄉村旅遊產值，彰顯了我們在農文旅融合路徑探索中的雄心。

案例：「同程千村計劃」數字文旅助力鄉村振興專題培訓

報告期內，由中國互聯網發展基金會和四川省委網信辦共同指導，同程旅行承辦的「數字文旅助力鄉村振興」專題培訓在蘇州舉辦。本次專題培訓旨在與鄉村旅遊業者分享知識與技能，推動鄉村旅遊高質量發展，課程內容主要包括鄉村旅遊發展政策及產業前景、鄉村旅遊智慧化運營和鄉村旅遊營銷新趨勢三個模塊。培訓期間，全體參訓人員還前往標杆項目林渡暖村實地考察了解林渡暖村的運營模式和酒店數字化運營新趨勢。

通過此次專題培訓，同程旅行一方面落實了與四川省阿壩州、甘孜州、巴中市相關區縣合作的「新旅人計劃」公益項目，另一方面推動了「十百千工程」的建設，助力鄉村振興事業。



■ 技術賦能文旅產業

同程旅行持續探索「旅遊+」模式，以激活目的地消費活力。同程旅行以大數據為基礎，通過創新技術的應用，根據旅遊目的地的資源稟賦和產業發展形態，為目的地量身打造創意旅遊營銷體系和技術賦能方案。報告期內，同程旅行幫助海口、桂林、葛仙村、彭家寨等目的地和景區進行創新營銷活動，持續滲透年輕用戶圈層，為目的地文旅消費帶來新動能。

案例：「飛兒萌」造夢市集

報告期內，我們在廣西「三月三」傳統節日期間以「旅行+市集」模式，在桂林落地一場開放式造夢市集。同程旅行品牌IP「飛兒萌」聯合桂林市文旅局，從年輕態的視角重新定義旅行的寬度，用旅行的一萬種可能將桂林打造成吸引年輕用戶、兼容並包、活力四射的旅行目的地，為桂林文旅市場的擴容提供充足動力。本次活動吸引全國多家重點媒體的線上報道及桂林當地媒體的大力宣傳，吸引大量曝光的同時，更吸引大批市民參加並廣受好評。





案例:世界的「香格里拉」文化旅遊節

報告期內,首屆世界「香格里拉」文化旅遊節由迪慶藏族自治州和同程旅行共同打造,於迪慶成功舉辦。本次文化旅遊節中,迪慶州攜手同程旅行共同推出了一系列冬季旅遊惠民政策,有效地激發了迪慶文旅消費新活力。同程旅行利用其平台大數據的優勢,以全場景多維度展現和演繹「香格里拉」文化和旅遊資源,向世界展示迪慶風採。



案例:「非遺所思」系列活動

同程旅行長期致力於推動非遺與旅遊的深度融合,通過構建數字化非遺傳承平台,聯合眾多內容創作平台,打造「品牌+內容+產品」的旅遊模式。

報告期內,同程旅行在「非遺+」進行了新的探索,在「非遺+數字藏品」、「非遺+市集」、「非遺+旅遊線路」等領域先後與四川省文化和旅遊廳、雲南省文化和旅遊廳等省級單位合作,並在江西景德鎮、山西五台縣、四川涼山州等地先後展開非遺文旅採風活動。此外,中國文化和旅遊部非物質文化遺產司在重慶舉辦非遺與旅遊融合發展培訓班,同程旅行作為 OTA 公司進行經驗分享。

報告期內,同程旅行已經與數十個地方文旅產業主管部門合作,與近百位國家級和省級非遺老師共同助力非遺傳播和產業發展。

助力青春遠航

■ 教育支持

同程旅行持續關注教育事業,呵護學子飛得更高更遠的夢想與期望。我們連續多年開展助學金資助項目。報告期內,我們建立「園區倡議金秋助學金」,為共計80名高中生和大學學生提供人民幣二十萬元助學金,為學生的成才夢想點燃希望之光,激勵他們奮發向上。



案例:公益助學活動

報告期內,福州市教育局、福州航空、同程旅行聯合舉行「金榜送福,圓夢起航」公益助學儀式,三方共同幫助67名家庭困難的優秀大學新生乘機上學。同程旅行向每名家庭困難的大學新生贈送了「公益助學機票」和「開學夢想禮包」,助力學子們減輕負擔,安心開啓大學生涯。

■ 青年培養

保障青年人才發展就是創造未來,同程旅行著力協助國家青年發展路徑規劃,支持年輕人的培養,並為年輕人創新創業工作提供資源。報告期內,我們贊助國際青年可持續發展論壇暨十三屆MODEL APEC全國大賽,支持探索高素質人才選拔培養。



案例:大學生校園實踐及促進就業項目

同程旅行積極踐行支持青年就業的實踐精神,2023年在5所大學設立校園服務站,為學生提供社會實踐崗位,實踐表現優秀的學生可直接轉正入職。截至報告期末,我們共提供就業崗位82個,正式入職大學生人數達140名,良好促進了大學生就業問題的解決。

■ 護航高考學子

我們開展各項公益活動向學生傳遞社會暖意。特別在高考這個人生關鍵節點，同程旅行協同各方盡心盡力為考生保駕護航，在創造舒適的候考環境的同時，提供各項暖心服務幫助考生保持良好的精力和狀態。

案例：「同程小站」愛心酒店聯盟

「同程小站」愛心酒店聯盟於2022年由同程旅行發起，長期致力於推動酒店參與社會公益服務，將酒店融入社區，讓城市更有溫度。目前，「同程小站」項目已先後推出「高考能量站」、「暴雨守護計劃」、「暴雪守護計劃」等。

2023年高考期間，該聯盟升級「同程小站」的服務，在全國34個城市超過200家酒店設立了「高考能量站」，為考生和家長提供免費的應急文具包、行李寄存、避暑休憩等服務，部分酒店還為住店考生提供靜音提醒、出門提醒、延遲退房等暖心服務。考生和家長可以通過同程旅行與騰訊地圖聯合發布的「愛心助考酒店地圖」，隨時查找考場附近的「高考能量站」。憑藉其推動社會責任發展的表現，「同程小站」項目在報告期內入選「e起向善·網絡公益」網絡正能量2022年度項目。



貢獻社區建設

■ 關懷老人

同程旅行關注老年人幸福指數，為老人晚年幸福生活營造良好的生活環境。我們亦重視老年人心理健康，在報告期內實施孤獨症陪伴計劃，選派15名志願者員工陪同老人遊覽同程旅行的鄉村振興樣板項目——林渡暖村，為老人帶去溫暖與歡樂。

案例：蘇州工業園區高齡空巢獨居老年人家庭適老化改造項目

為減輕老年人生活風險，加強老年人生活保障，我們在報告期內向「蘇州工業園區高齡空巢獨居老年人家庭適老化改造項目」投入5萬元人民幣，支持街道改造10戶老年人家庭設施，通過家裝硬件、家具適老化、輔具設施、智能產品配備等，增強老年人居家生活設施安全性、便利性和舒適性，提升居家養老服務質量。

■ 員工模範

我們鼓勵員工投身慈善公益事業，踐行責任公民擔當，在志願活動中弘揚企業精神、增強凝聚力，與企業共同為社會創造價值。

案例：同程旅行與「星星的孩子」

2023年4月2日，是第十六屆「世界孤獨症日」。報告期內，我們召集同程旅行的志願者同事於此期間邀請「星星的孩子」來到林渡暖村開展了「自然課堂」活動。同程旅行志願者在大自然中幫助孩子們認識昆蟲、青蛙和各種農作物，孩子們亦執起畫筆將眼前景色繪於畫布中。我們相信，正能量和溫暖的傳遞將感染更多社會力量加入到公益行動中，幫助溫暖到更多人。



林渡暖村「自然課堂」

■ 賑災救難

同程旅行始終肩負企業責任擔當，在災情發生時及時向受災地區和群眾伸出援手，全力支持救援和基礎保障工作。

案例：暴雨守護

報告期內，受超級颱風「海葵」外圍殘留雲系和季風影響，廣東部分地區出現連續暴雨，給當地市民的正常生活造成不利影響。為解決差旅人員、戶外勞動者等群體無處避雨等難題，「同程小站」愛心酒店聯盟面向廣東區域推出「暴雨守護計劃」，共有近40家廣州、深圳等地的酒店加入計劃。所有加入該計劃的酒店開放大堂作為公共服務區，對外提供各類避雨休憩服務，如免費飲水、大廳小憩、充電、應急食品等。針對因暴雨滯留當地的出差人員，同程旅行還將提供延時退房、房費折扣等服務支持。

當河北省遭受暴雨侵襲時，同程旅行依舊迅速開展「同擔風雨，齊心抗災」愛心助力項目，為超過6萬名河北省受災群眾提供安全住所以及酒店補貼，提升平台社會責任感，彰顯社會價值。

未來展望

未來,我們將繼續積極承擔社會責任,一如既往地為用戶創造優質體驗,與員工共同進取;我們將與合作夥伴開展更為多樣及密切的協作,一同攜手,助力行業向陽發展;我們亦將努力提升能效,踐行可持續發展,並進一步探索慈善公益形式,用每一個務實的行動回饋利益相關方。

附錄

附錄I: ESG報告指引對照表

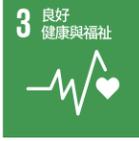
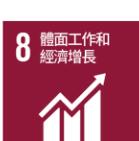
層面	描述	章節名稱
層面 A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	打造綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	打造綠色運營
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	打造綠色運營
A1.2	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	/
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	打造綠色運營
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	打造綠色運營
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	/
層面 A2 資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	打造綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	打造綠色運營
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	打造綠色運營
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	/
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。	/
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	/

層面	描述	章節名稱
層面 A3 環境及天然資源		
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。	應對氣候變化
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	/
層面 A4 氣候變化		
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
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
層面 B1 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	保障員工權益
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	保障員工權益
層面 B2 健康與安全		
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。	守護健康安全
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	守護健康安全
B2.2	因工傷損失工作日數。	守護健康安全
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。	守護健康安全

層面	描述	章節名稱
層面 B3 發展及培訓		
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。	聚力人才發展
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。	聚力人才發展
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。	聚力人才發展
層面 B4 勞工準則		
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。	保障員工權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益
層面 B5 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應商准入與考核
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	打造良心品質
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。	供應商准入與考核
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。	供應商准入與考核
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。	供應商准入與考核

層面	描述	章節名稱
層面 B6 產品責任		
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。	合規運營
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	提升客服體驗
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	保護知識產權
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	/
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。	安全引領 堅守本心
層面 B7 反貪污		
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。	商業道德及反貪污
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	商業道德及反貪污
B7.2	描述防範措施及舉報程序,以及相關執行及監察方法。	商業道德及反貪污
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德及反貪污
層面 B8 社區投資		
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。	心系社會 擔責於身
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)。	心系社會 擔責於身
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	心系社會 擔責於身

附錄II:聯合國可持續發展目標響應

UN SDGs	報告章節	本公司響應
	·員工關懷 從心出發——守護健康安全	·確保健康的生活方式,助力各年齡段人群的福祉
	·員工關懷 從心出發——聚力人才發展 ·心系社會 擔責於身——助力青春遠航	·確保包容和公平的優質教育,攜手社會各界致力於讓全民終身享有學習機會
	·員工關懷 從心出發——保障員工權益	·實現性別平等,增強女性權益
	·生態優先 綠色守護——打造綠色運營	·為所有員工提供水和環境衛生並對其進行可持續管理
	·生態優先 綠色守護——打造綠色運營	·積極促進人人負擔得起的、可靠和可持續的現代能源的發展
	·員工關懷 從心出發——保障員工權益	·促進持久、包容和可持續經濟增長,促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作

UN SDGs	報告章節	本公司響應
	·員工關懷 從心出發——保障員工權益	·積極創建多元、公平、包容的職場環境
	·心系社會 擔責於身	·通過志願服務、社會救助、支持教育等公益活動,為窮困及處境脆弱的群體提供幫助
	·生態優先 綠色守護——打造綠色運營	·積極採用可持續的消費和生產模式
	·生態優先 綠色守護——應對氣候變化	·採取緊急行動應對氣候變化及其影響
	·科學治理 永續發展——合規運營	·攜手社會各界助力,創建和平、包容的社會以促進可持續發展
	·品質堅守 行穩致遠——打造良心品質 ·攜手共進 並肩前行	·加強執行手段,重振可持續發展全球夥伴關係

本出版物的內容未經聯合國批准,也未反映聯合國或其官員或會員國的意見(<https://www.un.org/sustainabledevelopment>)。