

Trip.com Group™

Environmental,
Social and Governance
Report 2023

攜程集團2023年
環境、社會及管治報告

目錄

◎ 序言

報告規範	P 03
寄語	P 04
重點績效	P 05
關於我們	P 06
主要榮譽	P 10

◎ 可持續發展架構

可持續發展戰略	P 12
可持續發展目標	P 13
可持續管治架構	P 14
利益相關方溝通	P 16
實質性議題評估	P 17
企業治理規範	P 18

◎ 生態鏈友好

風險管理	P 21
合規管理	P 23
商業道德及反貪腐	P 24
隱私安全	P 26
供應鏈管理	P 32

◎ 社區友好

鄉村振興	P 36
全球旅行SOS平台	P 39
協助推廣跨境遊	P 40
客戶服務保障	P 41
全球客戶體驗保障	P 42
消除數字化隔閡	P 43
促進目的地增長	P 44
公益慈善	P 45

◎ 家庭友好

建設家庭友好型企業	P 52
程二代程長禮金	P 53
混合辦公制度	P 54
助力女性成長	P 55
多元平等與包容	P 57
賦能人才發展	P 60

◎ 環境友好

氣候風險應對	P 67
低碳酒店標準	P 69
其他低碳產品	P 70
倡導可持續旅行	P 73
踐行綠色運營	P 75

◎ 附錄

關鍵指標	P 76
指標索引	P 78



報告規範

感謝您撥冗閱讀攜程集團2023年的ESG報告。這份報告展示了我們在2023年於環境、社會和企業管治方面的進展和績效。



報告說明

本報告是本集團發佈的第五份環境、社會及管治報告，披露本集團在ESG方面的戰略、目標和績效成果。本報告涵蓋2023年1月1日至2023年12月31日財務年度的工作，部分信息追溯以往年度或涵蓋至2024年第二季度。本報告涉及金額均使用2024年6月30日在岸匯率，即1 USD = 7.2671 CNY。



報告範圍

本報告涵蓋攜程旅行及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2023年，包含部分2024年上半年內容。



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》、納斯達克交易所《ESG報告指南2.0》、全球報告倡議組織標準 (GRI標準) 編制。本報告內容是按照一套系統化程序撰写的，有關程序包括：識別和排列重要的利益相關方、識別和排列ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據數據編制報告以及對本報告中的數據進行檢視等。本集團已遵守《ESG報告指南2.0》中的匯報原則。

「重要性」原則

本報告已在編撰過程中識別重要的利益相關方，並納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為釐定 ESG 議題重要性的依據。

「量化」原則

本報告採用量化數據的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，並附帶說明，以闡述其目的和影響。我們亦在報告裡提供了關鍵績效指標的比較數據。

「一致性」原則

本報告與《攜程集團2022年環境、社會及管治報告》使用一致的數據統計方法。

「平衡」原則

本報告遵循平衡原則，客觀展示本集團的ESG管理現狀。



報告發佈

本報告以電子版的形式發佈，請瀏覽本集團官方網頁(<https://group.trip.com/>)了解相關信息。



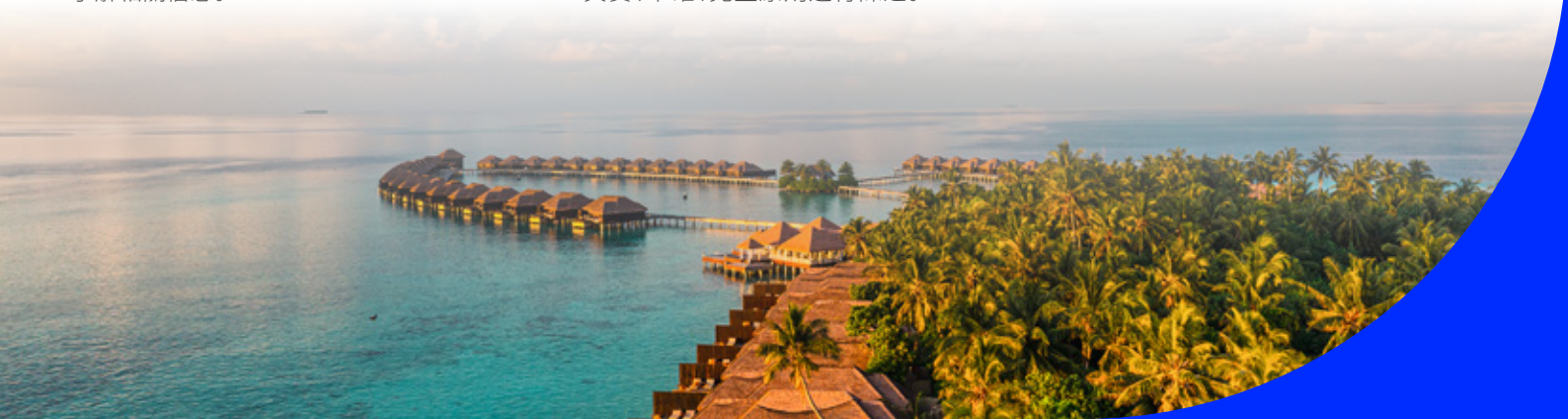
數據來源及陳述原則

本報告的數據和案例主要來源於本集團統計報告和相關文件。本報告將本著真實、準確、完整原則進行陳述。



確認及批准

本報告經管理層確認，并經ESG委員會審核通過。



寄語

2023年，我們迎來了全球旅遊發展的新機遇。全球經濟回暖，旅遊行業發展亦欣欣向榮。無數旅客走出家門，無數合作夥伴又一次迎來全新機遇。在此大環境下，攜程集團堅持以可持續發展為宗旨，推出「四大友好」ESG可持續發展戰略，努力實現2050年碳中和目標。以提供更友好和放心的客戶體驗為基礎，協助億萬旅客享受更完美的旅行。

在生態鏈友好方面，我們堅持用透明的企業治理方式，與生態鏈合作夥伴攜手共贏，並連結企業目標與客戶、合作夥伴、員工、投資者及監管等各方面。

在社區友好方面，我們以旅遊協助社會發展，目前攜程集團已累積創造10萬個直接就業職位和1,000萬個間接就業職位；在全球跨境遊市場，與230個全球目的地合作，同時加深集團品牌在全球的影響力；並透過「全球旅行SOS平台」保障旅行安全；31間攜程度假農莊已覆蓋中國13個省市（自治區），帶動當地人均年收入增長約5,504美元。

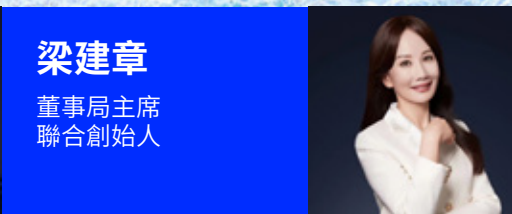
在家庭友好方面，我們致力營造多元、平等和包容的工作環境，透過「程二代程長禮金」、「混合辦公」等政策提升員工的幸福感，已有550位「程二代」具備領取生育補貼資格。

在環境友好方面，我們將綠色環保與行業發展相結合，集團已累積帶動7,200萬位旅客可持續旅遊，2023年我們推出了「低碳酒店標準」，該標準為酒店行業的低碳環保提供了可量化、可檢驗、可提升的方法論，已有140間集團2,600間低碳酒店加入該標準。

旅遊，是世界文化交流的通用語言，也是帶動消費、帶動就業顯著的高價值產業，還是促進民間互相理解、國際和平繁榮的渠道。世界正面臨來自環境、社會、治理的壓力和要求，攜程很幸運，能和客戶、合作夥伴一起，在這個時代同行，共同面對巨大的挑戰，也共同擁抱一個萬物生長的明天。



梁建章
董事局主席
聯合創始人



孫潔
首席執行官



2023年重點表現



经济效益

62.7亿美元

2023年淨營業收入

17.0亿美元

2023年產品研發費用

58.6亿美元

2023年現金及現金等價物



科学治理

- ◎ MSCI评级结果 A级
- ◎ EcoVadis「銀牌」



社区表现

- ◎ 直接帶動就業人數超**10萬**，間接帶動就業人數超1,000萬。
- ◎ 攜程度假農莊已在中國**13個**省（自治區、直轄市）上线31家民宿，為當地創造2万个间接就業職位，帶動當地人均年收入增長超5,500美元。2023年帶動當地農產品收入增長415萬美元，完成鄉村人才培訓786次，覆蓋264,352人次。
- ◎ 全球旅行SOS平台覆蓋旅客總數超過**4.4億**，共接獲來自全球100多個目的地、超20,000多起求助，救援成功率達98%。
- ◎ 2023年攜程客戶滿意度保持行業領先水準，**逾90%**的客人推薦攜程(NPS)。客戶有效投訴處理解決率近100%。
- ◎ 與全球**230個**目的地建立戰略合作關係，通過發放消費券，累計撬動目的地3.8億美元GMV增長，助力目的地合作夥伴吸引全球旅客的來訪。
- ◎ 关注老人群體，“老友會”品牌上线至今已服務50萬會員，帶動近**100萬**人次老人出行。



家庭表现

- ◎ 推出「程二代程長禮金」生育津貼政策，已有**550位**程二代具備價值約6,880美元津貼領取資格，集團計劃投入約1.37億美元的生育津貼，鼓勵員工生育，將令2萬名公司員工受惠。
- ◎ 混合辦公制度實施**超2年**，已有70%員工申請，累計節省約90萬小時通勤時間。其中，有員工2年之間累計申請了167次混合辦公。攜程客服團隊推出春節期間提前返鄉辦公政策，員工春節期間可申請長達48天回鄉辦公時間，已有600位客服員工體驗。
- ◎ 2023年培訓覆蓋**100%**員工，合計培訓96,133次，覆蓋全球39個國家的員工，人均培訓時長38.8小時。
- ◎ 攜程集團女性員工占比**57.5%**，其中基層中女性占比61.4%，中層管理職位中女性占比43.5%，在副總裁及以上級別的管理職位中女性占32.3%，遠高於互聯網行業平均水平。最近一次晉昇員工中，高級管理者職級中60%以上為已育女性。
- ◎ 報告期內，攜程集團共有**42.2%**的女性已生育下一代，生育第二胎女性佔17.7%，其中2023年新懷孕員工占總女性員工的2.7%，其懷孕後重返崗位率近100%。



环境表现

- ◎ 已帶動**7,200萬**人次低碳出行。
- ◎ 已上线低碳酒店、低碳班機、低碳用車、低碳商旅產品。碳排放數據已覆蓋**2,600家**低碳酒店、92%班機、98%商旅交通產品以及56%低碳用車場景。
- ◎ 攜程低碳酒店標準已帶動**140家**酒店集團2,600家酒店入選該標準，並帶動430萬旅客低碳酒店入住。
- ◎ 攜程度假農莊安徽金寨店綠能上线後已發電**6.5萬度**，預計全年節電10萬度。建設過程中使用裝配式環保材料，減少對環境的影響。
- ◎ 總部大樓上线光電發電產品，2023年全年光伏發電量超過**7萬度**。改造辦公室照明LED T5燈管12,571套，每年節約用電640,618度。
- ◎ 總部大樓獲得LEED金級認證。還采用貫穿整體的中水回收系統與節水器具，提高了建築節水率，2023年總用水**87,046噸**，較2022年下降26%。

關於我們

攜程集團 (Trip.com Group) 成立於1999年，是全球領先的一站式旅遊服務提供商。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、天巡和去哪兒等。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、更可持續的領導者。

客戶第一是攜程集團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，涵蓋住宿預訂、交通票務、旅遊度假和商旅管理等各個領域，旨在幫助旅客作出明智且具競爭力的旅遊選擇。攜程集團擁有全球領先的服務體系，13,000名客服員工分佈在在全球18個呼叫中心，為全球旅客提供更優質的服務。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行業領導者。

- ◎ 科學碳目標倡議 (SBTi) 成員
- ◎ 聯合國全球契約組織 (UNGC) 成員
- ◎ Travalyst創始成員
- ◎ 亞太旅遊協會 (PATA) 成員
- ◎ 全球可持續旅遊委員會 (GSTC) 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)**

- ◎ 高滿意度
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



全球品牌矩陣



Skyscanner 全球領先的旅遊搜索平臺

Travix 全球布局的在線旅遊平臺

Trip.com 一站式旅遊服務提供商

Ctrip 中國領先的一站式旅遊服務提供商

QUNAR 中國領先的旅遊服務平臺

travelfusion 全球領先旅遊內容聚合商和直連預訂平臺










我們的業務

攜程集團為旅客提供包括酒店住宿預訂、交通票務預訂、旅遊預訂以及商旅管理在內的全旅遊服務。我們以卓越的客戶服務系統和先進創新的科技為用戶提供貼心服務，力求令每位用戶滿意。目前，本集團在全球39個國家和地區設有117個分公司（辦事處），業務覆蓋全球220個國家和地區，助力180萬合作夥伴實現可持續的增長。

合作夥伴



-  全球酒店
-  全球航司
-  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

酒店合作夥伴覆蓋全球**200**多個國家和地區，覆蓋全球170萬間酒店。

交通票務

機票合作夥伴遍佈全球**220**多個國家和地區，覆蓋600多間航空公司和3,100多個機場；火車票合作夥伴服務覆蓋**31**個國家和地區，24,300個全球車站；客車票合作夥伴覆蓋**59**個國家和地區，超60,800個區域全球車站；船票覆蓋全球**8**個國家600條線路。

旅遊

旅遊合作夥伴覆蓋全球**89**個國家，合計90,000家合作夥伴；其中，定制遊覆蓋**10,000**名定制師，包車遊覆蓋50,000名當地嚮導，景點門票覆蓋全球30,000個景點；用車覆蓋全球2,000個機場和火車站。

商旅管理

商旅合作夥伴覆蓋全球近**100**萬家企業，覆蓋5,200萬商旅旅客；商旅酒店覆蓋全球**200**萬家門店，覆蓋全球200個國家和地區。航司覆蓋全球四大GDS，與50家航司直連合作。



主要榮譽

ESG

福布斯
中國ESG創新企業

中國衛健委等五部門
建設家庭友好型工作
場所案例

中國產業海外發展協會
中國企業出海服務機構
50強

新華社
綠色可持續發展企業
先鋒獎

中國鄉村發展
基金會助力鄉村振興
年度項目

中國經營報
CSR競爭力責任
典型案例

虎嗅網
可持續品牌典範

中國產業海外發展協會
中國企業出海服務機構
50強

服務

客戶世界機構
中國最佳呼叫中心
金耳嚙大獎

中國工信部、人社部
金音獎最佳客服案例

中國旅遊研究院
旅行社行業“高品質
服務”獎

中國工信部
年度客戶口碑最佳客戶
聯絡中心

僱主

僱主品牌研究所
最佳社會招聘獎

福布斯雜誌
年度最受大學生
關注僱主

領英
年度全球人才
吸引力僱主

聯合國婦女賦權 (WEP)
性別包容的工作場所

品牌

文化和旅遊部
文化和旅遊研究基地

世界旅遊大獎
歐洲最佳OTA平臺

中國工商聯
抗擊疫情
先進民營企業

新加坡金字品牌獎
中國十大行業
領軍品牌

世界旅遊大獎
英國最佳OTA平臺

世界旅遊大獎
西班牙最佳OTA平臺

愛馬仕
愛馬仕創意大獎

財富雜誌
財富亞洲30強

可持續發展架構

可持續發展战略	P 12
可持續發展进展	P 13
可持續管治架構	P 14
利益相關方溝通	P 16
實質性議題评估	P 17
企業治理规范	P 18

攜程集團的可持續發展以「追求完美旅程，共建美好世界」為目標，將ESG理念融入管理營運的全流程，構建多元治理結構，以企業的產品、科技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。

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，致力於達成可持續發展目標。我們相信，可持續治理能夠帶動更好的發展，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。



攜程集團可持續發展戰略

為施行更完善的企業ESG治理，攜程集團於2021年成立ESG委員會，負責制定集團ESG戰略，同時本集團先後成立了信息安全委員會、風險管理委員會等6大委員會，管理並推進可持續發展戰略的實施。本集團可持續發展戰略以「四大友好」為基礎，致力為旅遊生態鏈上的所有合作夥伴創造價值，包括客戶、合作夥伴、員工、股東以及社會大眾等。

戰略目標



核心策略



重點議題



生態鏈友好

我們致力建構透明的企業治理體系，為旅遊生態鏈上所有夥伴創造價值。讓客戶、合作夥伴、員工和股東受益，為行業、為社會創造可以持續的經濟價值、社會價值與環境價值。

可持續供應鏈
私隱安全保障
透明的企業治理



社區友好

我們以旅遊為基礎，與社會大眾共享企業發展成果和價值，並為更多合作夥伴帶來可持續增長，促進鄉村共富，保障旅行安全，同時攜手合作夥伴關愛弱勢社群、推動本地社區發展，並致力於響應聯合國《2030年可持續發展議程》消除貧困的議題

協助鄉村振興
支持社區建設
尊重本地文化
支持本地採購
保障旅行安全
消除貧困



家庭友好

我們致力成為全球領先的家庭友好型企業，共建生育友好型社會。透過全面的員工福利政策，創造平等、多元、包容的工作環境，為女性、少數族裔社群提供更平等的晉升和發展機會，為員工提供優質的薪酬福利保障、完善的培訓體系，協助實現工作和生活的平衡。

緩解人口老化
勞工權益保障
職業發展與安全
多元平等包容
員工關懷與成長
反歧視反騷擾
保障少數族裔權利



環境友好

我們致力推動行業減碳節能，透過平台價值優勢，促進酒店、航空公司、旅遊等全生態合作夥伴共同實踐低碳環保，透過完善環境管理體系和減碳指引，積極應對氣候變化挑戰，為生態可持續做出貢獻，並致力於響應《巴黎協定》的控溫

應對氣候變化
環保能源使用
廢棄物管理
傳播環保理念

追求完美旅程，共建可持續發展的美好世界

2023年可持續發展目標及進展

攜程可持續發展戰略

我們的目標

2023年進展

進度

生態鏈友好



- ☆ 取得ISO等外部體系認證，保護客戶私隱和信息安全
- ☆ 鼓勵供應商設立環保目標，並激勵供應商環保行為

- ⦿ 攜程集團已經獲得PCI DSS、ISO 27001、ISO 27701公安部信息系統安全等級保護、網絡交易系統通訊網絡安全防護三級備案證明等。
- ⦿ 鼓勵供應商實施可持續發展目標。
- ⦿ 成立風險管理委員會，負責集團ESG風險管理。
- ⦿ 100%員工完成安全和私隱培訓，平均每人培訓時間為1小時。

進行中

社區友好



- ☆ 持續提升本地化僱傭
- ☆ 公益孵化10個重點網紅村落，規模化賦能100個旅遊村
- ☆ 培養10,000名鄉村旅遊專業人才
- ☆ 保障全球旅客旅行安全
- ☆ 促進全球合作夥伴可持續發展
- ☆ 促進全球文化交流
- ☆ 持續提升本地採購

- ⦿ 攜程集團直接帶動就業人數超過10萬人，間接帶動就業人數超過1,000萬人。
- ⦿ 總共31間攜程度假農莊分佈於13個省市自治區，帶動當地人均年收入增長超過約5,500美元，2023年帶動當地農產品收入增長約415萬美元。
- ⦿ 完成鄉村人才培訓786次，覆蓋264,352人。
- ⦿ 全球旅行SOS平台覆蓋旅客總數超過4.4億，共接獲超過20,000宗求助，救援成功率達98%。
- ⦿ 2023年攜程客戶滿意度保持行業領先水準，逾90%的客人推薦攜程(NPS)。客戶有效投訴處理解決率近100%。
- ⦿ 與250間全球目的地旅遊局建立戰略合作關係，透過發放消費券，累積撬動目的地3.8億美元GMV增長，協助目的地合作夥伴吸引全球旅客到訪。
- ⦿ 攜程度假農莊近100%的採購來自當地。
- ⦿ 優先僱用當地人才，農莊80%員工來自當地。
- ⦿ Trip.com引入AI智能客服後，累積為客戶減少了50萬小時的等待時間。
- ⦿ Trip.com租車免押服務覆蓋50%以上供應商，累積節約客戶30%租車時間。

領先
計劃進度

家庭友好



- ☆ 降低員工生育壓力
- ☆ 為員工提供更友好的工作氣氛和員工福利
- ☆ ISO國際認證，建立完善的管理機制，保障員工健康的工作環境
- ☆ 100%員工參加安全和私隱安全健康培訓

- ⦿ 推出「程二代程長禮金」生育津貼政策，已有550位程二代具備價值約6,680美元津貼領取資格，集團計劃投入超過1.37億美元生育津貼，鼓勵員工生育。
- ⦿ 混合辦公制度實施超過2年，已有70%員工申請，累積節省約70萬小時通勤時間。
- ⦿ 2023年培訓覆蓋100%員工，合計培訓96,133次，覆蓋全球39個國家，人均培訓時間達38.8小時。
- ⦿ 攜程集團女性員工佔57.5%，其中基層員工中女性佔61.4%，中層管理職位中女性佔43.5%，高級管理職位中女性佔32.3%，遠高於互聯網行業平均水平。最近一次晉升員工中，高級管理者中60%以上為已生育女性。
- ⦿ 女性員工生育後重返崗位率近100%。

領先
計劃進度

環境友好



- ☆ 2050年實現碳中和
- ☆ 與生態合作夥伴聯合陸續推出一萬個低碳旅行產品，帶動1億人參與可持續旅行實踐，不斷提升客戶和員工的環境意識
- ☆ 優先使用環保能源
- ☆ 不斷提升員工和用戶的環境意識
- ☆ 在營運過程中關注動物福利

- ⦿ 已帶領7,200萬旅客選擇低碳環保旅行，2,600間酒店入選低碳酒店標準，帶領430萬旅客低碳入住。攜程集團已啟用「員工LESS計劃」，降低營運過程的碳排放。
- ⦿ 碳排放數據已覆蓋92%班機，覆蓋超過98%商旅交通產品，同時啟用商旅低碳企業碳帳戶平台，用車訂單中68%為新能源汽車，海外用車啟用新能源汽車篩選功能，中國地區該功能已於2022年啟用。
- ⦿ 攜程總部和攜程度假農莊安徽金寨大灣店已啟用光伏儲能設備，預計全年合共節電17萬度。
- ⦿ 啟用寵物友好酒店，倡議客人不選擇缺乏動物福利的產品。

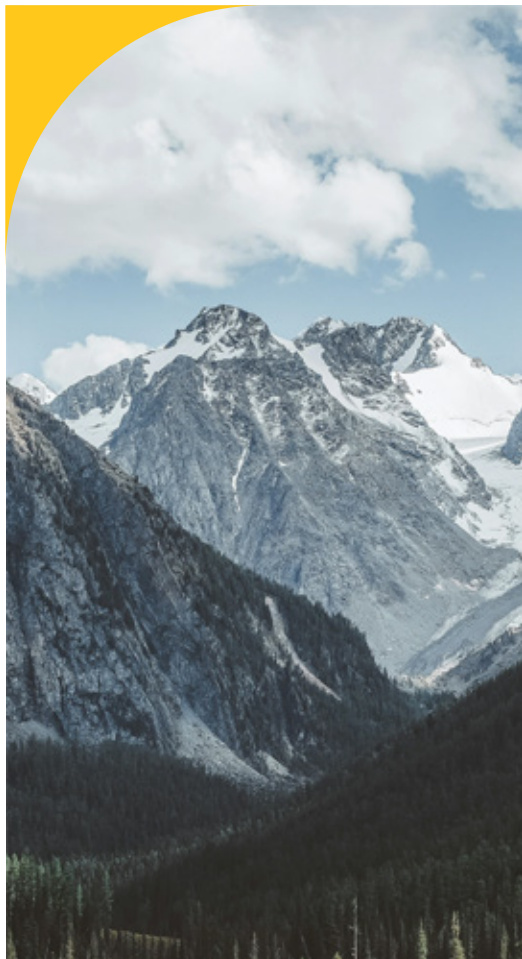
進行中

可持續管治架構

本集團致力建立公開、透明、完善的企業管治體系，構建多元、平等和包容（DEI）的治理架構，保障利益相關方的利益。我們在公司內部落實全面的風險管控，保障公司穩健高效的運作。ESG委員會是攜程集團ESG管治的最高責任機構，領導和管理ESG戰略實施，並於2023年成立風險管理委員會，實現科學的企業治理。董事會下設有ESG委員會、審計委員會、薪酬委員會、合規委員會、信息安全委員會及風險管理委員會等6大委員會，各委員會權責清晰，根據相關議事規則認真履行其職責，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準。

我們深知良好的公司管治對監督集團社會責任的實施、提高投資者對公司的信心具有重要意義。我們已應用《上市規則》附錄十四所載企業管治守則、《ESG報告指南2.0》的原則，全面遵守企業管治規則，並定期審查企業管治表現。

攜程集團ESG治理體系



	董事會	負責審議和監督所有ESG方面的核心目標和措施，並且考慮各項國際議題。董事會定期召開會議，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，監督各項ESG舉措的發展。2024年4月的董事會上，董事會成員聽取並通過了ESG委員會關於董事會薪酬與可持續發展相關的議題，討論未來的ESG管理計劃。
	ESG委員會	負責ESG戰略的制定、實施及管理，審計本集團ESG相關表現，包括但不限於氣候變化應對、碳中和目標、用戶私隱及信息安全、客戶服務品質保證、員工權益及發展、商業誠信、反腐败反壟斷、利益相關方價值保證等一系列ESG重點議題，推動攜程成為一間公開、透明、包容、平等的集團，未來考慮將該委員會提升至董事會級別機構。
	審計委員會	審計識別應定期識別環境、社會及管治的重大風險和機遇，包括構建ESG內部審計框架、設定ESG審計重點關注事項、完善ESG審計監督機制等。持續推進提升企業ESG整體治理水準。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，即由非執行董事負責，並已進一步闡明了各董事會成員的獨立性。該委員會屬於董事會直接管理，並由非執行董事直接負責。
	薪酬委員會	負責監督企業的薪酬策略薪酬計劃和實施情況，以及薪酬制度的開發、改善和實施。負責確定企業主管、職員及其他員工的整體薪酬策略，同時關注為女性提供更平等的薪酬體系，並協助董事會審議其他有關ESG薪酬方面的議題。該委員會屬於董事會直接管理，並由非執行董事直接負責。
	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，提高ESG的風險防範能力，監督並評估風險管理效果，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。
	信息安全委員會	建立健全個人信息保護評估和監督機制，更好的保護用戶私隱及信息安全，確保信息傳輸、儲存和處理的安全，預防和應對保安事件，減少數據洩露風險和私隱保護法律風險。未來考慮將該委員會提升至董事會級別機構。
	風險管理委員會	負責ESG風險管理工作進展，為公司決策提供風險管理建議。其職責主要包括：建立風險溝通和交流平台；全面梳理各BU及境內外平台的風險情況並制定風險管理策略；監督風險管理工作的執行並評估ESG風險管理效果。



表現與薪酬

攜程集團確保薪酬機制與本集團業務發展需要保持一致，及本集團董事薪酬水平適當，並將相關建議提交本集團薪酬委員會核准，同時《攜程集團董事會薪酬披露制度》規定，董事會薪酬表現與可持續發展表現相關，本集團亦在相關機制和獎勵計劃中明確了適用於執行董事的薪酬回收機制，以合理管控薪酬風險。薪酬回收範圍包括所有未歸屬的長期浮動薪酬，並考慮引起索賠和追究法律責任的情況。同時，我們以可持續性指標來制定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可持續發展目標。

ESG委員會架構

ESG委員會是攜程集團ESG戰略的最高責任機構，負責ESG戰略的決策和監管。本集團建立了自上而下的三級ESG管治架構，由集團CEO直接負責，並成立ESG委員會以及ESG執行小組。



- 2021年，本集團成立了ESG委員會，由攜程集團CEO孫潔直接負責，攜程集團副總裁、法律總顧問、集團合規官楊欽擔任主任。ESG委員會負責ESG願景、目標、策略及管理，每年需召開不少於1次委員會會議，2023年2月、6月、10月，ESG委員會共舉行了3次會議，具體工作成果包括：
 - 審視全球ESG趨勢及監管要求，評估本集團潛在ESG風險和機遇，並向董事會彙報；
 - 檢驗本集團ESG戰略、目標之進展；
 - 制定ESG政策，如「程二代程長禮金」、「混合辦公」、「低碳酒店標準」等；
 - 審視並准許本集團ESG年度工作計劃及進展；
 - 審批本集團ESG報告。



ESG政策

良好的ESG管治需要高效的ESG政策保障。為了提升我們的管治透明度，保證利益相關方的需要和最新全球ESG監管要求相一致。我們每年對ESG政策的充分性與有效性進行審視。報告期內，下列ESG政策和制度已被批准並發佈：

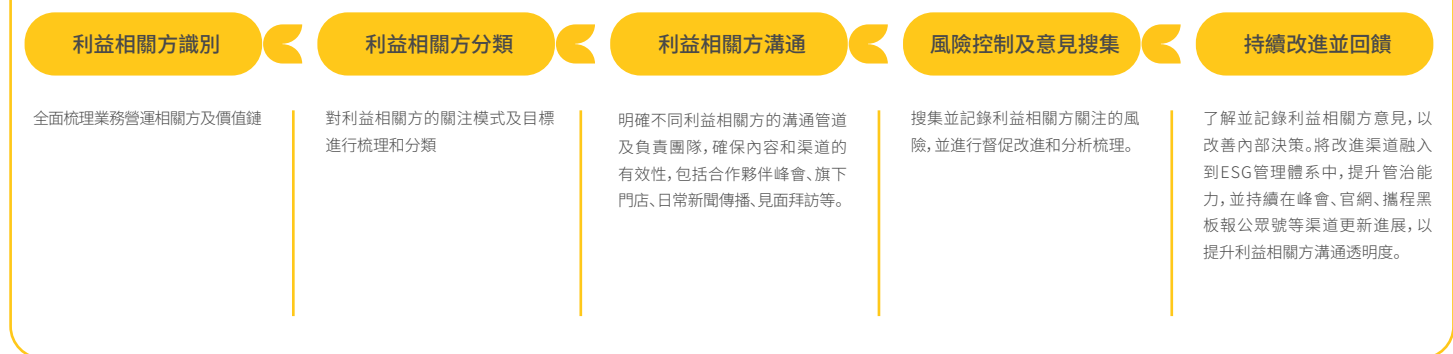
政策	時間
《攜程集團平等與多元化政策》	2024年
《攜程集團企業道德規範指南》	
《攜程集團供應商行為準則》	
《攜程集團舉報者證人保護及獎勵辦法》	
《攜程集團薪酬管理制度》	2023年
《攜程集團員工權益聲明》	
《攜程集團反舞弊與反腐敗管理規定》	
《攜程集團董事會薪酬披露制度》	

利益相關方溝通

我們一直相信ESG應該讓所有利益相關方受益，透過定期、雙向、持續的溝通，能持續了解各利益相關方的期望，將其關注議題融入營運和決策過程，並透過為社會持續改善更好的服務，提升集團可持續發展表現。

本集團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、客戶、員工及社區。我們對利益相關方定期展開溝通，並建立常態化、多樣化溝通機制，透過集團海內外年度合作夥伴峰會，新媒體、官網等渠道，展示集團最新策略及進展。

利益相關方溝通流程



利益相關方

	投資者／股東	監管機構	客戶	酒店、航空公司、旅行社等合作夥伴	員工	媒體及非政府組織
關注議題	業績穩健提升 商業道德與反貪腐 公司治理及合規經營 客戶滿意度 客戶私隱安全保障	商業道德與反貪污腐敗 企業合規經營 精準扶貧 促進就業	客戶體驗與滿意度管理 私隱保護與信息安全 客戶旅行安全保障	合作共贏及提升效率 客戶健康和安 可持續供應鏈及發展 可持續的長期合作關係	多元、包容、平等的晉升和工作環境 商業道德與反貪腐 薪酬及福利保障	氣候變化應對及新能源使用 支持社區建設及本地化採購 尊重本地文化
溝通渠道	股東大會 年報、財務報表和公告、投資者簡報 公司網站 年度合作夥伴峰會及投資者峰會 股東大會及巡迴宣傳活動 財報發佈會	面對面溝通 企業研討會 官方媒體及協會座談會 為政府決策提供數據支援 積極響應政府各項政策	應用程式及官網 客服熱線及網上客服 客戶滿意調查 官方社交媒體 技術研發及產品升級 攜程旅遊旗下門店	海內外年度合作夥伴峰會 業務溝通會 實地考察評估 攜程研究院、攜程鄉村振興學園	度「程現」戰略溝通會 公司年會 工會及HR會議 表現考核 公司內聯網/公司全員郵件	公益義工活動 本地採購計劃 社交媒體 官方網站 年度合作夥伴峰會

實質性議題評估

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》、香港交易所和美國納斯達克交易所關注的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，定期從「對利益相關方的重要性」和「對攜程集團的重要性」兩個維度審視與業務相關的ESG議題，共識別21項ESG重大議題。本ESG報告圍繞以下實質性議題編制。



● 環境

● 社會

● 管治

範疇	序號	議題
管治	1	公司治理
	2	商業道德與反貪腐
社會	3	優質客戶體驗與滿意
	4	產品質量管理
	5	私隱保護與信息安全
	6	多元、平等與包容
	7	員工關懷及保障
	8	營運合規
	9	員工健康與安全
	10	員工培訓與發展
	11	客戶健康及安全保障
	12	可持續供應鏈管理
	13	保障旅行安全
	14	公益慈善
	15	動物福利及野生動物保護
	16	尊重本地文化
	環境	17
18		倡導可持續旅行
19		環境保護
20		節能減排
21		廢水及廢棄物管理



實質性評估流程

步驟1

識別議題

綜合考慮利益相關方訴求及集團戰略重點，結合SDGs、美港股要求、可持續發展評級關切點及監管機構的要求，梳理識別公司潛在重要性議題。我們於報告期內回顧和重新評估各ESG議題，保證本集團議題的完整性，確認其已覆蓋報告期內本集團的ESG實踐。

步驟2

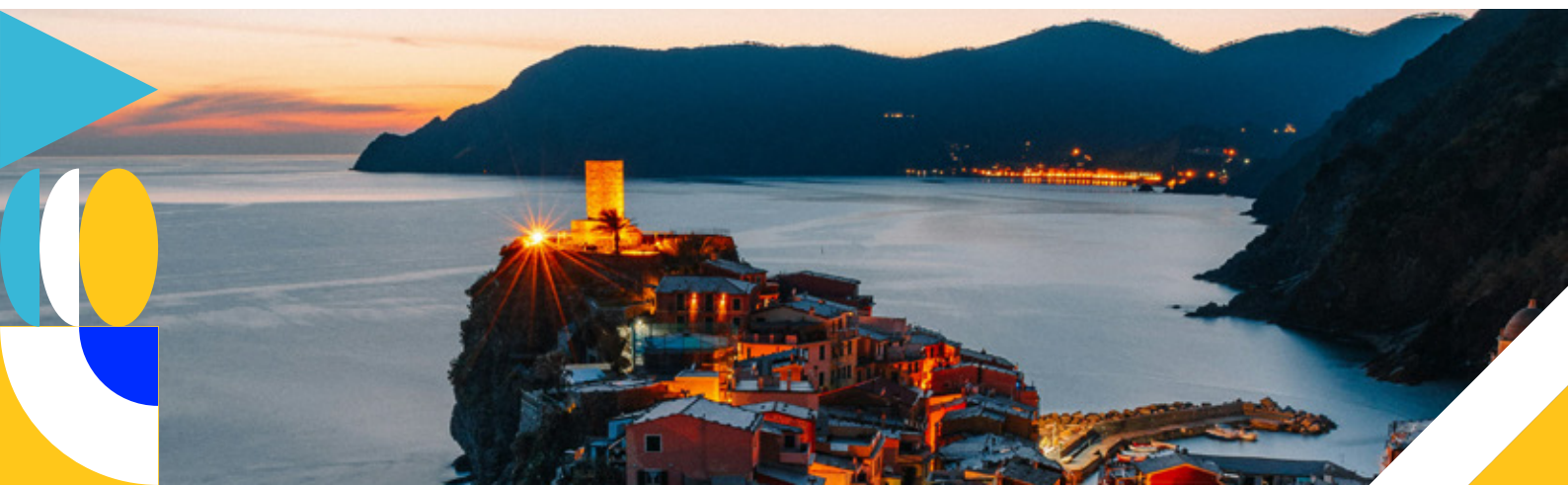
議題重要性評估

與本集團識別出的利益相關方代表參與問卷調查及訪談，同時在日常工作中收集需要，從社會影響和財務影響兩方面對各議題進行評估，並根據調查的結果生成實質性評估模型。

步驟3

驗證結果

ESG委員會審閱並確認評估結果。根據評估結果，本集團識別出21項對於利益相關方重要的議題，我們將在報告對應章節中針對重點議題進行介紹。



企業治理規範

攜程集團致力建構透明的企業治理體系，將多元治理融入董事會，並將ESG理念融入企業治理，確保ESG方向與公司使命和社會要求一致。



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》、美國納斯達克交易所《ESG報告指南2.0》、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。風險管理委員會和信息安全委員會等部門，持續保障經營過程中的安全風險可預防、可監控、可提升。



高效透明的董事會

董事會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，確保有效的風險管理及進行內部監控。我們充分考慮業內經驗、能力、性別等因素，根據公司章程選出董事，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62.5%的董事會成員獨立於管理層，只擔任獨立董事，不擔任管理層職位。其中，攜程集團8位董事均具備風險管理能力。

我們亦致力不斷完善董事會治理體系，並將努力引入更多符合企業治理需要的女性董事。同時，我們亦將在提升治理透明度等方面不斷精進，增加集團透明度和獨立性。

姓名	職位	性別	專業能力						
			資產管理	負責任投資	可持續發展	風險管理	信息安全	行業經驗	人力資源
梁建章	聯合創始人 董事會執行主席	男	●	●	●	●	●	●	●
範敏	聯合創始人 董事會副主席兼總裁	男	●	●	●	●	●	●	●
孫潔	首席執行官 董事	女	●	●	●	●	●	●	●
李基培	董事會副主席 獨立董事	男	●	●	●	●	●	●	●
甘劍平	獨立董事	男	●	●	●	●	●	●	●
沈南鵬	聯合創始人 獨立董事	男	●	●	●	●	●	●	●
季琦	聯合創始人 獨立董事	男	●	●	●	●	●	●	●
何俊傑	董事	男	●	●	●	●	●	●	●

生態鏈友好

風險管理	P 21
合規管理	P 23
商業道德及反貪腐	P 24
私隱安全	P 26
供應鏈管理	P 32

在治理上，攜程集團一直秉持著高標準的原則，為了成為客戶可信賴的企業，我們致力為用戶營造安全的使用環境，透過多項認證和合規措施，保障數據私隱安全和用戶權益。我們堅持營運全流程安全管理，從研發、營運、檢測、治理及業務等進行安全管理，亦將相關部門員工的表現考核。與其信息安全掛鉤，對於用戶的私隱和個人信息安全，我們堅持最小化原則、透明原則、保護原則、用戶參與原則、目的明確原則、儲存最小化原則和責任原則，更好的保護用戶數據和私隱安全。

回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



績效



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可持續發展措施，並於2023年成立風險管理委員會。



反腐敗、反舞弊及合規培訓考試覆蓋了集團的**100%**員工（包括董事、全職、兼職、實習生、培訓生及外包人員），每位員工每年均需要重新培訓和考核，2023年人均培訓時間約60分鐘；培訓與相關考試設有中文、英文、日文和韓文四種語言。



攜程集團已通過ISO27701、ISO27001、PCI DSS認證、公安部三級等保備案證明等多種第三方廠商認證，提供更全面的安全保障。



每年展開用戶信息安全評估及審計，並邀請第三方專家進行私隱安全評估。



風險管理

本集團基於COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)內部控制製框架, 以及ISO27005:2022 (目前攜程已按照2022版本要求實施) (信息安全技術風險管理) 和GBT20984:2022 (信息安全風險評估規範) 的風險評估方法論, 並已通過ISO27001、ISO27701標準認證, 建立本集團全面風險管控機制。我們將社會與環境因素納入全面風險管理, 定期進行新興風險的識別與評估, 並在全集團範圍內展開風險文化培訓和制度建設。我們已升級覆蓋集團所有業務部門及成員企業的風險管理組織體系, 2023年為了更好地應對市場風險, 提高集團各個業務線的風險防範能力, 我們正式成立了風險管理委員會, 由集團高級副總裁馮雁帶領, 委員會核心成員共15人均由直接匯報給各BU CEO的骨幹決策層組成。

風險結構上, 配合國際業務快速增長, 嚴格遵守國家及國際反洗黑錢標準和相關法律條例, 建立有效的洗黑錢與跨境交易監控機制, 針對發現的異常交易、高風險行為和可疑資金流動, 及時採取相應的措施。

機制建設上, 詳細規定了風險管理委員會的工作流程, 確保了在信息傳遞、風險評審、風險處置、風險改正等各方面有著良好的運作機制。針對不同風險採取管控或保持監控等處理管道。

科技提升上, 加強各業務產品在研發早期研發相關的風險管理能力, 加強客戶投訴、輿論、監控等問題發現方法, 組建獨立和專業的風險管理團隊, 充分利用大數據風險控制模型、紅藍攻防演習、外部風險情報預先警報、不斷提升風險識別的準確性和覆蓋率。

生態協同上, 先後與包括各國警察等監管機構、刑事調查機構、全球各大卡組織 (VISA/萬事達/銀聯), 建立有效的溝通合作機制, 共同應對各種風險和挑戰。透過全球的風險信息和趨勢聯防联控, 從而更好地預判和應對可能的風險。

理念宣傳上, 我們堅持依法合規、誠實公正的風險文化, 積極展開反詐宣傳與風險提示, 宣傳相關防範技巧, 提升群眾防範意識。



風險管理



攜程建立了三層風險管理機制, 透過分離的制度保障風險管理體系的高效運作。

第一級



業務部門

各業務部門識別、評估、監控、改善風險。

第二級



職能部門

法務、財務、風險控制等職能部門實施一系列風險管理制度, 落實風險管理。

第三級



審計部門

定期審計和評估風險, 提升風險管理制度完整性和科學性。



風險管理機制

本集團風險管理機制包括六個關鍵步驟, 持續進行風險管理機制的改善和提升: 風險識別、風險評估、風險應對、風險管理及溝通、風險管理改進以及風險管理文化建設。

我們定期分析集團風險管理體系的設計和執行結果, 確保風險管理工作的實施和有效性, 每年對集團全面的風險管理進行審查和流程改善。

我們對社會及環境風險(包括氣候變化、旅行安全、人權、腐敗、私隱安全相關風險等)的管理遵循相同的步驟。也根據氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議, 全面評估本集團及成員企業面臨的氣候變化相關的實體和轉型風險, 制定關鍵風險應對措施和業務轉型戰略。

攜程集團風險管理流程

1 風險識別

2 風險評估

3 風險應對

4 風險管理溝通

5 風險管理監督和改進

6 風險管理文化建設

合規管理



行為準則

攜程集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國民法典》等相關法律條例及全球當地法律條例的基礎上，制定《攜程集團反舞弊與反腐敗管理規定》等制度，並定期根據最新法律條例修訂以保證其有效性，制定《攜程集團合規管理委員會制度》作為合規管理的基礎制度。本集團《員工行為準則》為本集團所有員工遵守核心價值提供了參考，幫助員工在商業行為中做出正確的選擇，同時集團已加入中國陽光誠信聯盟、企業反舞弊聯盟平台，營造陽光透明的商業環境。本集團定期審閱並修訂該行為準則，以保證其遵守所使用的法律條例。為加強對重要職位員工廉潔履行職責的管理和監督，本集團制定《關於重要職位利益衝突事項申報管理規定》，要求重要職位員工在入職時必須申報潛在利益衝突事項並 100% 簽署告知書，同時，員工可隨時申報潛在利益衝突事項。



舉報投訴管理

本集團一貫致力為員工營造廉潔、勤勉、敬業的工作環境，將業務經營道德水平維持在行業高標準，致力塑造公開的溝通環境，鼓勵本集團所有員工、供應商及其他合作夥伴參與在廉潔誠信的監督體系中。舉報者可以通過電郵、電話、信函、預約到訪等途徑向本集團審計部舉報。審計部嚴格遵守《舉報者、證人保護及獎勵辦法》，在受理、登記、保管、調查等各個環節上一律嚴格保密，防止洩漏和遺失。審計部由專人負責公司舉報電話與舉報電郵地址，其他個人和部門均無權接觸，重大事項均會向董事會和審計委員會報告。報告期內，本集團進一步改善與內外部相關方溝通舉報投訴方式，並推動成員企業加強對舉報渠道的曝光與維護。



合規治理及審計

審計委員會負責集團年度審計和合規風險管理，是集團審計的最高部門，負責確保企業ESG治理準確、合規，並監督契約內部控制和風險管理，每年集團均會進行內部審計。審計委員會獨立於集團管理層，由獨立董事沈南鵬、甘劍平、李基培直接負責，並與獨立的內部審計部門保持緊密合作。報告期內，集團多方面進行多個專項審查，包括費用合規、利益衝突等，並及時針對發現的風險進行改善，並無因違反相關反舞弊反腐敗有關的條例而對本集團產生重大影響的案件或舉報行為。



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
- 檢舉收件地址：上海市長寧區金鐘路968號攜程集團審計部
- 檢舉電郵：jubao@Trip.com
- 審計諮詢電郵：shenji@Trip.com



對舉報者、證人的保護

集團將舉報及調查的保密工作放在首位，對舉報者、證人的個人信息及所提供的數據均嚴格保密，絕不容忍對舉報者或拒絕參與違反本制度行為人員任何形式的報復。公司確保舉報者以及調查人員，不會因舉報行為而受到報復或者因舉報遭到任何形式的歧視、被採取對立措施或其他不利影響。舉報者、證人遭受到任何形式、任何程度的打擊報復，均可向公司審計部反映，公司將採取適當措施為舉報者、證人提供保護。經調查屬實會給予一定的物質獎勵。



主要制度

政策	時間	政策	時間
《攜程集團反舞弊與反腐敗管理規定》	2023年	《保護商業秘密獎勵辦法》	2015年
《攜程集團合規管理委員會制度》	2022年	《合規基金獎勵辦法》	2019年
《攜程集團公司企業經營行為及道德規範的規定》	2021年	《攜程關於錄入第三方誠信平台的規則》	2019年

商業道德及反貪腐

作為一間在美國及香港上市的國際化企業，本集團將相關的法律、條例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，遵守所有與營運相關的一般條款以及法律條例。同時，本集團也會嚴守相關反貪腐及反舞弊條例，全力確保全球業務合規。

本集團每年進行反腐敗網上及實體培訓。報告期內，並無因違反相關反舞弊條例而對本集團產生重大影響的案件，亦未發生洗黑錢、內幕交易、利益衝突等違反商業道德準則的行為。

攜程集團對欺詐或不道德行為零容忍，實踐業務營運承諾，以高標準商業誠信經營。本集團以《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》、《檢舉者、證人保護及獎勵辦法》及《保護商業機密獎勵辦法》等具體規定，監察集團本身及旗下所有子公司，以及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、知識產權、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、舉報者保護措施及獎勵機制和保護舉報者及證人的措施等，同時規定嚴格禁止報復行為，並將嚴肅處理相關舉報。《反舞弊與反貪腐管理規定》則涵蓋營運上的每一個環節，經過內部審核後已在官方網站發佈。

攜程集團每年均會針對所有業務營運地區及層面的商業道德進行評估。集團一直受益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條例。我們鼓勵與本集團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

本集團嚴守相關反貪腐及反舞弊條例，全力確保全球業務合規，本集團向董事會、所有員工、供應商提供反腐敗反貪污課程培訓。我們每年展開多種廉政與合規意識宣傳活動，包括新員工入職廉政合規培訓、年度合規週、張貼宣傳海報、合規郵件不定期發送，以及針對各項業務進行的專項合規培訓，同時在合約中，均添加廉政合規條款及舉報渠道。我們鼓勵與本集團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。



商業道德與合規一直是攜程集團治理的重要一環。《攜程集團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、知識產權、商業機密等相關事宜時的正確行為指引。《反舞弊與反腐敗管理規定》則明確列舉了舉報的處理流程、舉報者保護措施及獎勵計劃和保護舉報者及證人的措施等，同時規定嚴格禁止報復行為，並將嚴肅處理相關舉報。

攜程集團一直以商業道德和合規建設為重中之重，嚴格遵守法律條例，並制定如《反舞弊與反腐敗管理規定》等制度，以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。每年集團均會進行內部審計，該審計由審計部依據為公司提供獨立營運評估的使命，採用風險評估流程、管理要求和判斷來定義審計工作的範圍和次數。每次審計過程中審計部需對審計主題發表知情意見或評估，同時將評估結果上報至審計委員會審議，每年也均邀請第三方企業針對公司財務狀況和風險進行審計。審計委員會對所有業務的道德準則與反腐敗政策的審計包含全部營運項目。

報告期內，我們對所有員工（包括董事、主管、員工和代理人）展開反貪腐培訓覆蓋率達到 100%，合共培訓 34,298 人，同時 100% 員工完成反貪腐考試，平均反貪腐人均培訓時數約 60 分鐘。

私隱安全

本集團嚴格遵守國家以及營運地的相關法律條例，如《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、歐盟《通用數據保護條例》(GDPR)等，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，我們注重保障每個營運項目的安全，透過完善安全管理體系、提高員工的安全意識與能力、保障用戶資料安全。透過完善的管理機制，我們確保用戶數據在安全合法的範圍內使用。攜程集團已經獲得PCI DSS、ISO 27001、ISO 27701、公安部信息系統安全等級保護、網絡交易系統通訊網絡安全防護第三級備案證明等。

我們針對數據和私隱安全設定專責的信息安全委員會，它是私隱及數據安全管理的最高責任機構，我們承諾，未來將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、信息安全部門、集團各業務部門及職能部門組成的第三級管理架構，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》
 - 《信息安全風險評估管理規定》
- 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》
 - 《個人信息安全管理規定》
 - 《用戶隱私保護政策》



攜程集團網絡安全管理體系



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用戶私隱事宜。信息安全委員會確保本集團在上述方面符合中國法律法規及歐盟《通用數據保護條例》(GDPR)等適用的法律關於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。目前信息安全部共有85人，直接向CTO匯報。



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。



私隱安全管理機制

為保障用戶個人數據的安全與私隱，我們執行《數據安全管理規定》、《敏感信息安全管理規定》、《用戶隱私保護政策》等4個規定指導信息安全管理，攜程集團經ISO27701私隱信息管理體系認證，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

透過最新防火牆和反病毒技術，嚴格控制信息訪問，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風險。



私隱安全營運機制

我們堅持營運全流程安全管理，從研發、營運、檢測、治理及業務等進行安全管理，亦將相關部門員工的表現考核與其信息安全掛鉤。



研發層面

建設資料安全平台，從系統和流程層面保障信息安全，並建立攜程安全應急回應中心



營運層面

建立安全營運機制，突發安全事件應急、安全策略管理及監測。



測試層面

主動檢測並發現安全漏洞，建立自動化掃描平台。



業務層面

各業務層面安全防護及信息安全保障。



合規層面

數據分級管理，確保營運方只使用有限的用戶數據，同時用戶私隱不會被非法使用。





數據私隱保護機制

本集團建立了完善的私隱及安全管理流程，重點加強了應用程式私隱條款改善及網上及實體信息收集管理，建立健全個人私隱保護機制。以「合理、相關及必要」為標準，盡量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所必要的最短時間原則。數據只在獲得用戶授權的情況下被收集，亦不會強制收集，確認其資料傳輸許可權及去標識化、匿名化、最小化原則實施情況，降低及避免第三方廠商數據傳遞帶來的風險。

作為個人數據的真正擁有者，用戶對其個人數據享有查閱、复制、更正和刪除等權利。用戶有權了解我們的私隱政策，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ISO27701私隱信息管理體系認證，並具有多層保護機制的信息安全管理系統，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的外部監督專家，對集團的個人信息保護政策及落實進行持續監督指導。

我們每年都會聘請獨立的第三方公司對集團的網絡安全、資料安全以及私隱保護進行評估及審計。每年與Deloitte合作，聘請其作為第三方審計機構，對集團的資料安全能力和私隱保護措施進行現場審計，並發佈安全鑒證報告。此外，還聘請了專業的第三方資料安全公司，對集團資料安全保護能力尤其是核心資料和重要資料的處理活動進行風險評估，並發佈信息安全風險評估報告。報告期內，我們進行了25次內部檢查和安全演習，包括數據洩漏和釣魚郵件的應急演習，重新識別和判斷了公司內部的重要數據，並對相關敏感數據加密。此外，我們進一步改善了數據資產管理和分類分級功能，以確保資料管理和識別的準確性，全面提升了安全的防護能力，我們致力為用戶提供更高的透明度。

所有用戶在集團註冊成為會員前均需確認用戶服務協議及個人信息保護政策，我們在其中向用戶清楚告知關於數據私隱相關的規則。



我們承諾

- ◎ 依法處理用戶個人信息
- ◎ 全力保障用戶的個人信息管理和刪除權利
- ◎ 每年展開用戶信息安全評估及審計
- ◎ 邀請第三方專家進行私隱安全評估



數據收集

依法收集個人信息。



數據儲存

敏感數據加密存儲。



數據使用

使用過程保留日誌追溯。



數據傳輸

通過加密和身份驗證保護網絡傳輸數據的安全性。



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。



供應商安全能力提升

攜程集團對合作供應商的信息安全能力給予高度的重視，並實施了全面而細緻的安全管理，以確保用戶的個人數據和私隱得到充分的保護。本集團為涉及供應商的不同嚴重程度的事件設立專業應急小組，依法處理應對突發事件。

為提升供應商的安全能力，攜程為供應商提供了定制的安全加固方案，幫助供應商有效應對網絡安全威脅和挑戰，提升供應商自身的安全防護水準。並會不定期對供應商進行檢查和審計，同時視具體情況採用現場審計的渠道，對供應商的安全管理情況進行實地檢查，確保能夠更直觀地了解供應商的安全狀況。



第三方安全認證

攜程集團與第三方網絡安全服務公司合作，進行定期的網絡安全和系統安全測試，確保攜程系統能夠抵禦外部威脅，並提供詳細的系統安全測試報告。同時，攜程每年都會聘請第三方律師行，對攜程集團在遵守個人資料保護法、網絡安全法和資料安全法等方面的情況進行全面評估。

攜程集團透過第三方廠商安全認證保障數據及私隱安全，已通過ISO27701、ISO27001、PCI DSS認證、公安部三級等保備案證明等多種第三方廠商認證，為用戶提供更安全的網絡系統，提供更全面的私隱安全保障。



ISO認證

攜程集團還接受了外部認證機構的嚴格審查，全業務100%已經過ISO27001認證。其中2023年，針對商旅、金融和機票完成了三次ISO 27001內部審計與兩次ISO 27701內部審計，這些外部審計進一步證明了攜程在信息安全與私隱保護方面的專業能力和高水準。



PCI DSS認證

PCI DSS是由5大國際卡組織共同建立的付款卡產業安全標準委員會制定。同時也是全球最權威、最嚴格的金融資料安全標準。由於持卡人信息是敏感和私人的，需要得到高度的保護，攜程集團已完成100%業務的PCI DSS認證，可以證明攜程採取了必要的措施來確保這些信息安全，透過完善、規範、嚴謹的交易流程，對每個交易環節把關，避免資料洩露和欺詐活動。這不只可以增加攜程網上交易的信譽，還可以增強客戶的信任。



公安部三級等 保備案證明

攜程集團全業務100%通過公安部三級等保備案證明，這是中國對非銀行機構的最高等級保護認證，表明企業的信息安全管理能力達到國內最高標準。三級保護科技要求主要包括物理、網絡、主機、應用、數據5個方面。攜程透過這些層面的保安措施，建構了一個全面、多層次的安全防護體系，可以有效地保護信息系統免受攻擊，確保信息的安全和業務的連續性。



通訊網絡安全防護 三級備案證明

攜程集團全業務100%透過對安全防護設施進行等級劃分和備案管理，可以更加有效地應對網絡威脅，降低安全風險。同時，定期的安全評估與更新以及與監管部門的緊密合作，提高通訊網絡的整體安全。



數據私隱保護機制

私隱 防火牆



攜程集團充分保障旅客的私隱安全，設定了私隱防火牆進行數據隔離，為了完善私隱保護工作，在事前嚴格落實執行審批制度之外，在攜程旅行和Trip.com啟用後動態即時進行私隱管控，實現24小時不間斷監測和有效攔截，顯著提升了集團產品的私隱能力和網上私隱監控全流程管理以降低風險。

所有用戶在集團註冊成為會員前均需確認用戶服務協議及個人信息保護政策，我們在其中向用戶清楚告知關於數據私隱相關的規則。

問題預警

私隱防火牆透過即時監控及判斷是否符合私隱合規規則。一旦發現私隱合規問題，將上報問題及程式碼位置給合規組。

問題定位

對上報的問題定位和分類，並根據優先順序作出評估。

問題改善

對於私隱防火牆上報的問題，或者在發佈檢測過程中無法及時修復的問題，可以隨時透過私隱防火牆處理。

項目獲獎情況

本集團私隱防火牆科技方案成為中國工信部公示的個人信息處理「最低必要」案例中的首批18間通過評審並對社會公示的成功案例，成為上海地區唯一一間以私隱科技方案通過評審的互聯網企業。

SDK私隱 合規治理平台



集團應用SDK私隱合規治理平台，充分保護用戶私隱安全，切實維護用戶的合法權益。同時，該平台還能提高檢查效率和準確率，有效防止第三方廠商SDK違規採集和過度收集個人信息等不當行為。



項目獲獎情況

本集團的SDK私隱合規治理平台通過中國工信部專家評審，並於2023年12月作為優秀案例入選「規範SDK應用服務加強服務協同」優秀案例。



私隱安全管理培訓

本集團定期展開覆蓋全體員工（包括全職員工、外包員工、董事及高級管理層）的數據安全培訓，並為新員工及相關職位員工提供專項培訓，我們不定期聘請內外部專家向員工普及資料安全知識、提高信息安全管理能力，也透過組織安全攻防演習等方式，加強員工安全意識。本集團已設立信息安全投訴舉報渠道（同商業道德舉報渠道），鼓勵員工及時反映信息安全不合規事件，並要求關鍵職位員工簽署《用戶個人資料保護承諾書》和《保密協議》。

我們為包括承辦商在內的所有員工提供年度數據安全與用戶私隱培訓。為確保我們的信息系統安全，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。培訓達到35,587人，其中海外的安全培訓人員有2,213人，培訓語言支援中、英、日、韓四種語言。

每年至少進行一次全面的內部和外部審查與評估，確保安全措施的有效性。內部評審依據ISO27001、等保等多套評估標準，對內部系統以及個人信息的保護措施進行全面的審計。同時通過獨立第三方機構執行外部審計，包括SOX審計和ISO27001、ISO27701審計等，增加了本集團信息安全管理透明度和可信度。在報告期內，本集團無重大數據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。

反釣魚 意識培訓



為了提升員工反釣魚意識，保護公司資料安全，2023年5月對集團16,502人進行釣魚演習，並且後續推行了反釣魚培訓，學習如何識別釣魚郵件、遇到釣魚郵件的正確做法。

磐石行動

攜程集團連續三年參加了由上海市通信管理局舉辦的「磐石行動」網絡安全實戰攻防演習活動，展開可控、可審計的網絡安全實戰攻防演習，合共170間企業參與。2023年本集團獲得優秀精英藍方獎，2022年獲得優秀藍方隊伍和優秀進步獎。



信息安全週

攜程集團每年都會定期舉辦信息安全週，2023年共有5,049人參與信息安全培訓，覆蓋全球116個地區。2023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，增加上海以外的3個地區舉辦線下安全週活動，讓更多員工能夠參與信息安全週，透過網上學習、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。



安全應急回應中心

攜程集團成立安全應急回應中心（CSRC），及時確認和快速修復安全問題，包括但不限於漏洞線索、流程脆弱性、攻擊方式、攻擊者信息等。該平台向全部網民開放，並按照「漏洞獎勵計劃」的不同等級給予至多價值1,100美元的獎勵，2023年已修復278項由網民提交的安全風險。



供應鏈管理

本集團致力營造可持續供應鏈，將兼顧道德規範和環境責任的實踐全面整合到企業營運過程中。堅持合規的供應鏈合作，同時不斷改善供應鏈管理，將社會與環境責任延伸至採購的每一環節，而且我們堅持與本地供應商協同發展。

我們制定了《攜程集團採購管理制度》等內部管理制度，建立起包括供應商註冊、維護與評估、處罰及淘汰在內的標準化流程和機制，對供應商實施分級管理，充分保障採購和供應商管理的科學性和有效性，規定屬於一定類別的採購每家供應商自上次採購流程中標後按原中標條件通過續約最長合作時限為3年。並將供應商信息與第三方機構進行交叉驗證。同時，將責任採購融入供應商管理的每一個環節，並積極選擇更堅持可持續的供應商，該制度已於2023年8月修訂。

攜程將供應商在招標、採購及履約過程中發生的重大違規違紀行為納入黑名單，黑名單供應商在本集團EPM系統中即時維護，可登入系統直接查看。



供應鏈管理流程

步驟1

供應商審核

建立嚴格的供應商入庫流程。入庫前對供應商展開考察，需符合成立年限、專業技能等資質要求，經業務、採購共同評估後，向供應商發起入庫註冊邀請。

步驟2

考察與評估

每年對庫內供應商進行評估，項目結束後也將由業務方對供應商的項目履約情況進行驗收或評分。

步驟3

供應商清退

供應商在履約過程中出現不合格、誠信不佳等情況，根據供應商實際合作/履約情況作出終止合作、停用處罰、三年或者永久黑名單等處理。

2023年，攜程集團經過對長期合作的供應商的年度履約評估，5間供應商未能達標，3年內將終止合作，另有33間供應商因違反採購制度永久終止合作。2022年終止合作的供應商為12間，其中2間永久終止合作。



負責任採購

目錄 遵循原則

- ◎ 《攜程集團採購管理制度》
- ◎ 《攜程集團員工手冊》
- ◎ 《攜程集團反舞弊與反腐敗管理規定》
- ◎ 《供應商投標承諾函》
- ◎ 《攜程集團供應商行為準則》

🔍 風險評估

- ◎ 供應商準入審計
- ◎ 供應商分級分類風險管理
- ◎ 供應商評估辦法
- ◎ 供應商管理黑名單管理辦法

📝 考核與提升

- ◎ 實地審核
- ◎ 年度審核
- ◎ 項目結束審核

🗨️ 行業交流渠道

- ◎ 攜程海內外合作夥伴峰會
- ◎ 年度供應商大會
- ◎ 優秀供應商頒獎



供應鏈廉潔管理

我們致力營造廉潔、誠信經營的供應商管理體系，每年對供應商展開廉政合規培訓，增強其廉潔從業意識。本報告期內，所有處於合作期的供應商均已簽署供應商廉潔協議條款，並在100%合約中列出投訴渠道。

我們要求供應商避免任何形式的貪污、勒索和賄賂，並披露作為本集團合作供應商可能存在的利益衝突信息。報告期內，沒有影響集團營運的重要供應鏈負面事件發生。



攜程集團供應商管理投訴渠道

- 🏠 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
- ☎️ 檢舉專線：8621-54261440
- ✉️ 檢舉電郵：jubao@Trip.com



供應鏈管理

《攜程集團供應商行為準則》進一步規定了供應商在業務活動中應當遵循的主要原則：主要包括人權、公平勞工條件、健康和安素管理、商業道德、業務營運的安全性、業務營運的可持續性、減少對環境的影響等7項原則。

同時，我們評估供應商的職業健康安全標準，並優先考慮擁有職業健康安全認證的供應商。我們也將供應商業務營運的可持續性納入主要原則，關注供應商在環境保護等方面的表現，未來我們將致力提升可持續供應商在集團供應商的部分。報告期內，本集團持續鼓勵商簽署《攜程供應商行為準則》。

攜程集團 供應商應遵循 的主要原則



人權



公平勞工條件



健康和安素管理



商業道德



業務營運的安全性



業務營運的可持續性



減少對環境的影響



合作共贏

我們致力持續提升供應商的整體能力，提升供應商產品及服務質素和效率，實現合作共贏。我們已建立與供應商的交流渠道。各類供應商均可透過網上供應商招標平台與我們展開交流。我們亦透過定期海內外峰會、走訪、年度頒獎等渠道增強與供應商合作和共同成長。



社區友好

鄉村振興	P 36
全球旅行SOS平台	P 39
協助推廣跨境遊	P 40
客戶服務保障	P 41
全球客戶體驗保障	P 42
消除數字化隔閡	P 43
促進目的地增長	P 44
公益慈善	P 45

回應聯合國可持續發展目標(SDGs)



績效



攜程度假農莊已在中國13個省（自治區、直轄市）啟用31間民宿，為當地創造2萬個間接就業職位，其中80%以上職位由當地居民或返鄉青年擔任，帶動當地人均年收入增長超過約5,500美元，2023年帶動當地約415萬美元農產品收入增長，並已完成在地人才培訓786次，同時增加直播和網上培訓平台，累積培訓264,352人。



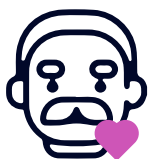
全球旅行SOS平台升級至全球27個援助醫療機構，100萬間以上醫療合作機構，服務語言升級至24種，全球旅客可以向攜程發起20種旅行緊急情況求助。目前覆蓋旅客總數超過4.4億，共接獲來自全球100多個目的地、超過20,000多宗求助，救援成功率達98%。



協助推廣跨境遊發展，2023年與全球230個目的地建立戰略合作關係，透過發放消費券，累積帶動目的地3.8億美元GMV增長，攜程人工智能助手攜程問道及TripGenie近半年活躍用戶增長率超250%，海外人工智能旅行助手TripGenie已經完成100萬次查詢。



2023年攜程客戶滿意度保持行業領先水準，逾90%的客人推薦攜程（NPS），客戶有效投訴處理解決率達100%。



老友會品牌啟用至今已服務50萬位50歲以上會員，帶動近100萬人出行，其中出境遊佔老年人總旅行次數的23%。

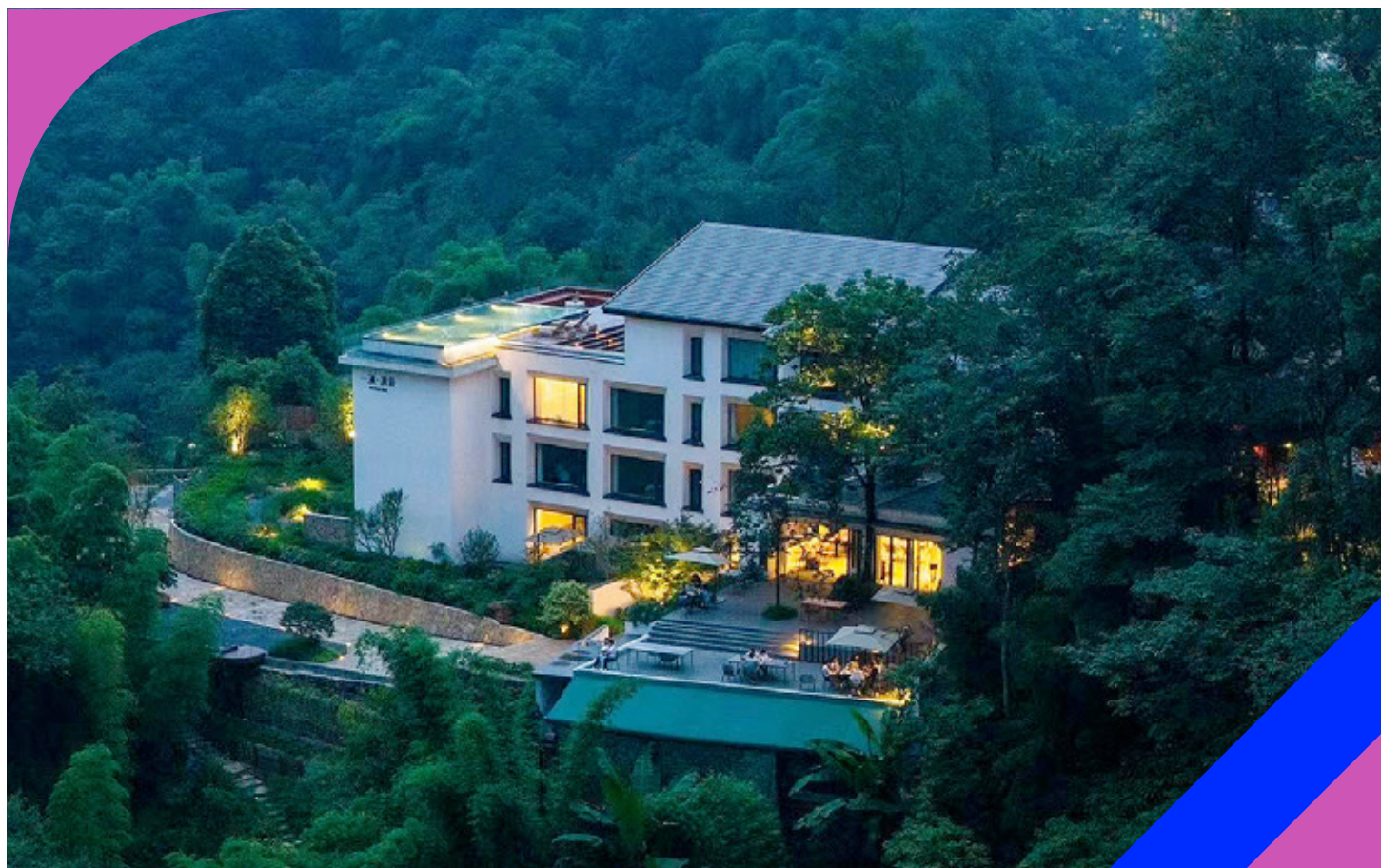


鄉村振興

旅遊業不只是中國GDP重要組成部分，也是中國實現鄉村振興和鞏固脫貧成果的關鍵因素。透過鄉村旅遊帶動鄉村經濟發展，是攜程履行社會責任的重要方式。鄉村振興對聯合國提出的《2030年可持續發展議程》起到至關重要的作用，與議程中「在全世界消除一切形式的貧困」緊密相關，有助促進經濟增長和體面工作以及減少不平等的情況。

2022年攜程集團啟動鄉村旅遊振興計劃，營造鄉村振興目的地示範標準，透過人才、資金、科技、資源等方面的投入，為鄉村振興貢獻自己的力量，其中最重要的關鍵項目是營造鄉村振興的模範村和示範民宿——攜程度假農莊。這項計劃不只支持了中國的國家發展，也為全球可持續和包容性增長作出重要貢獻。

2023年，攜程度假農莊累積為鄉村帶來約1.18億美元價值帶動。除此之外，各地農莊落成還為當地間接帶來了約7,700萬美元相關產業鏈產值增長，以及超過2萬人的相關行業就業帶動效果。報告期內，31間攜程度假農莊已在國內13個省（自治區、直轄市）建立，平均帶動當地人均年收入增長超過約5,500美元。



產業價值帶動

以各地農莊為中心30km半徑範圍內，每間農莊平均帶動當地新增民宿40.33間，帶動附近民宿平均訂單量提升82.4%，帶動附近民宿客單價平均提升18.7%，農莊的民宿標準作用效果顯著。平均每間攜程農莊落成，每年可直接帶動當地上下游相關產業價值增長約7.34萬美元。透過促進當地民宿數量新增和產業發展，農莊間接帶動所在地區上下游產業增長約275萬美元。





鄉村農產品帶動

透過農莊實體展示和攜程會員購物中心網上售賣的形式，2023年帶動農產品收入增長約425萬美元，同比2022年提升近30倍。也傳達着農莊「保護在地傳統好物，分享鄉村美好生活」的理念。



鄉村人才培養

鄉村人才培養是攜程集團實施的鄉村旅遊振興戰略中的關鍵一環，該戰略透過建立標準、產業帶動、規模化賦能、人才培訓等渠道，幫助鄉村旅遊實現快速振興，鞏固鄉村旅遊發展成果。作為公益性質的行業培訓，攜程鄉村振興學園持續在中國鄉村推動專業人才培訓，計劃至少培養10,000名鄉村旅遊人才。

報告期內，攜程鄉村振興學園已完成人才培訓786次，同時新增網上直播、網上精品課程等，合共培訓264,352人，學習時間近40萬小時。其中，已開辦260門民宿精品網上課程，讓鄉村人才可以隨時提升專業技能，網上課程已累積覆蓋23,000人，總學習時間超過30,000小時。



培訓體系



攜程集團建立了成熟的培訓體系，協助鄉村人才培養，並推動他們學以致用，真正實現收入的增長。

現場培訓

透過2天現場集中授課、上門指導、網上社群解答疑難三種方式，攜手帶動民宿管理和營運技巧的增長，並安排攜程度假農莊店長及專家到門店深度考察及指導，針對性的給予提升建議。

網上學習平台

攜程集團建立了網上直播課程和精選課程平台，持續指導民宿管理者提升效率，協助民宿管理者隨時學習提升。



現場培訓

2天現場
集中授課

上門
指導幫助

長期網上社群
解答疑難



網上學習平台

網上
直播課程

精選
課程平台



傳承非物質文化遺產

攜程度假農莊以非物質文化遺產為載體，在客人入住過程中提供有當地特色的非物質文化遺產體驗，邀請傳承人講解，保護並傳承傳統文化。中國傳統有二十四節氣、農業農耕等傳統民俗文化，所有的攜程度假農莊都最少有「農、牧、漁、耕、林」中一項體驗內容，農莊活動庫已錄入近百個活動體驗產品，進店即享活動體驗覆蓋度為100%。

保護非物質 文化遺產



展開了包括剪紙、竹編、葡萄藤編織、柿染、榫卯木工、蘇奇燈籠畫、藍染、蠟染、刺繡、神仙豆腐、黃梅戲、皮毛滑雪板製作等在內的非物質文化遺產體驗活動和技藝推廣。累積進行體驗活動合共350場，共超過40位傳承人參與。



本地 農文旅體驗



展開結合當地特色的農文旅體驗活動，加深客人對農業知識的了解。內蒙古開心大米野奢帳篷聯營店活動內容包括稻田插秧、渾水摸魚、草帽彩繪、叢林覓蛋等，並建造水稻博物館、大米認知課堂等體驗。老達堡農莊舉辦採茶體驗，以及金寨農莊舉辦養雞、挖竹筍等當地特色農業體驗。



發掘 鄉村美食



以鄉村美食帶動鄉村旅遊，給予客人鄉村旅行的理由。攜程美食林「鄉間旬味會」活動在攜程度假農莊陝西佛坪店舉辦。圍繞佛坪當地非物質文化遺產美食，營造「美食+旅行」的產品模式。各個門店還推出了本地特色的美食餐牌，讓客人足不出戶就能品嚐到原生態的鄉村美食。



節令 活動



各地農莊推出結合節令的各種活動，如2023年春季推出「萬物春光」主題活動，包括「一畝」春耕勞作、挖筍採摘、手繪風箏製作、青團製作等，給客人創造親近大自然的場景。



全球旅行SOS平台

攜程集團不只著重為旅客創造美好旅程，更關心旅客的出行安全。作為全球首個推出「全球旅行SOS平台」的企業，本集團堅持為全球用戶提供緊急支援，處理行程中突發狀況等服務。

2023年7月，為提升旅客的全球安全保障，本集團升級了「全球旅行SOS平台」。除了原有的顧客互助、攜程導遊、海外領隊、辦事處等4大即時資源，這次升級也增設了一系列加強服務。擴展了SOS服務資源，涵蓋全球27個援助醫療機構和100萬間以上的醫療合作機構，服務語言升級至24種，涵蓋20類旅行緊急情況。

目前SOS平台覆蓋旅客總數超過4.4億，共接獲來自全球100多個目的地、超過20,000多宗求助，救援成功率達98%。2023年SOS服務整體諮詢量較2022年同期增長2.4倍，其中，海外業務諮詢量較去年同期增長了5.6倍。



SOS服務解決流程

旅客求助

旅客在攜程旅行、Trip.com兩大應用程式發起旅行SOS求助。旅客亦可致電攜程官方客服電話，客服將分配符合SOS的求助。



服務分類

客服團隊將旅客求助分類，並按不同解決方案處理。



需求處理

借助當地合作夥伴、當地導遊、攜程導遊、全球旅客等夥伴，解決旅客需要。



總結及分析

定期總結SOS旅客求助需要，並指導客服改善服務流程及新增合作夥伴。



TOP3緊急援助類別

補辦證件

護照遺失發生次數最多，佔近五成。

協助就醫

海外就醫是最難的問題之一，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、幫助送回遺留酒店的電子產品等。



助推跨境遊

隨著旅遊的全面增長，以及全球簽證簡化、改善付款等政策相繼推出，暢通中外人員、經貿和旅遊往來，跨境遊成為用戶和行業關注的重要內容，也成為推動行業發展的重要措施。攜程集團積極發揮領先的產品和新科技優勢，不斷改善入出境遊體驗，同時借助全球39個國家和地區的業務佈局，促進全球旅遊行業的增長。

全球合作夥伴大會



攜程集團5月、10月發起兩次全球合作夥伴大會，建立全球旅遊合作夥伴交流平台，協助推廣跨境遊發展。2023年10月，攜程合作夥伴峰會在新加坡舉行，來自30個國家的2,500位合作夥伴參加。2024年5月，攜程集團在上海和張家界舉辦Envision合作夥伴峰會，來自50個國家的1,600位海外合作夥伴參加。透過討論ESG與科技創新，本集團致力攜手全球合作夥伴共創更可持續的旅行體驗。



簡化跨境遊門檻



透過多種措施簡化跨境遊門檻，在Trip.com上建立入境遊服務平台，為旅客提供一站式服務，已服務超過10萬海外旅客。將國際旅客機場等待時間轉化為入境中國旅遊體驗，推出「免費入境專享上海都市半日遊」活動。同時，與中國移動合作推出入境中國旅客網絡解決方案。



中國文旅部戰略合作



與中國對外文化交流協會簽署戰略框架協議，實施「你好！中國」計劃。建立入境旅遊服務平台，還將在中國國際旅遊交易會、中法旅遊年、中美旅遊高層對話、世界旅遊發展大會等活動中，組織達成共識的推廣。「你好！中國」宣傳影片也在全球榮獲Hermes創意獎白金獎。



服務合作夥伴出海擴大



在旅遊行業快速增長下，本集團借助全球39個國家和地區的網絡，不斷提升產品和服務體驗，擴大品牌在全球的影響力，讓全球旅客享受到更優質的服務。



客戶服務保障

攜程集團實踐「客戶第一」的宗旨，透過遍佈全球的18個熱線中心的13,000名客服員工為客戶提供服務，在AI人工智能時代，攜程引入AI改善客服流程，已有70%的基礎服務可透過AI自助解決。我們嚴格遵守《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，加強與客戶的溝通並提供7*24小時的客戶服務。同時，我們以客戶投訴處理解決率保持100%為長期目標，報告期內解決率近100%。



全球領先的熱線中心

攜程集團在全球18個國家和地區建立了領先的熱線中心，其中包括曼谷、吉隆坡、愛丁堡、首爾、東京、馬尼拉等6個海外熱線中心，持續為旅客提供7*24小時高品質服務。

攜程集團熱線中心在旅遊行業率先應用六西格瑪管理，改善客戶服務的流程及品質，保證服務滿意率在99.99%以上，並通過了4PS國際標準五星級認證。集團秉持著「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，使服務更用心、簡單不平凡、主動有擔當、信任能託付。

攜程集團亦積極研究及應用人工智能領域。2023年上半年住宿業務智能客服的服務諮詢量達760萬，航空業務的中國內地航班自助率從2019年的60%提升至95%；退款更改自助率從19年的80%提升至95%，AI智能客服有效解決率從2019年的40%提升至60%，延續了一貫高水準的服務自動化率。

報告期內，攜程整體客服諮詢量年增長超過30%，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超過50%，突顯了海外旅遊需求的集中爆發。



客戶滿意度持續提升

攜程集團一貫重視客戶的預訂和旅行體驗，客戶在每次預訂攜程產品後，都可以在相關頁面進行NPS推薦度的評分，亦可以電話形式評分。各個業務線和服務團隊傾聽用戶聲音、分析用戶問題，透過專門項目解決用戶的需求，不斷改善提升用戶體驗。如今，我們更是結合先進的AI科技，深入分析用戶在體驗過程中的各種細節和需要，以便更好地滿足客戶的期待。在各類用戶定性和定量調查中，攜程客戶滿意度持續進步。2023年攜程客戶滿意度保持行業領先水準，逾90%的客戶推薦攜程 (NPS)。



全球客戶體驗保障

攜程集團認為旅遊服務是旅遊產品的核心價值之一，本集團遵循為全球旅客提供有溫度的貼心旅行服務，保障全球合作夥伴和用戶的旅行體驗。在全球市場上，我們也致力用當地產品、員工來服務當地旅客，協助他們獲得更好的旅行服務。



傳播旅行文化

Trip.com借助全球佈局，積極推廣文化旅行產品。世界博物館日，與巴黎吉米特博物館舉辦「時間守護者」展覽，將亞洲藏品與歐洲博物館結合，推廣中法旅遊年。與凡爾賽宮和蓬皮杜藝術中心合作，推廣「紫禁城與凡爾賽宮」展覽，深化歐洲與中國的藝術和歷史聯繫，協助遊客在旅行中更深入地體驗文化故事。



AI智能客服

Trip.com客服中心啟用AI客服功能，實現了客戶自助服務。目前自助退款率由2022年的76%提升至86%，自助更改率由2022年的57%提升至84%，2023年累積為客戶減少了50萬小時的等待時間。



人工智能助手TripGenie

Trip.com啟用人工智能助手TripGenie，為境外用戶提供行程生成、預訂、旅行建議和攻略等功能，已服務一百萬用戶，協助他們更好的完成自訂旅行服務。同時，Trip.com已啟用Apple Vision Pro應用程式，為用戶提供獨特的、身臨其境的全球熱門目的地體驗。攜程人工智能助手（攜程問道及TripGenie）近半年活躍用戶增長率超250%。



全球免押租車

攜程集團啟用租車免押金服務，降低用戶等待時間，使用信用卡預授權即可享受免押服務。2023年6月，免押覆蓋率在海外啟用，目前泰國免押率已超過50%，開通免押的合作夥伴訂單同比2019年增長16%，同時節省用戶30%的租車時間。



推動全球機票NDC合作

自研NDC（航空公司直聯）方案，推動IATA的行業解決方案制定與嘗試。有效解決轉化率，幫助航空公司有效的降低分銷成本，也能防止用戶信息洩露風險。



協助當地文化發展

攜程集團積極傳播當地文化，在2024年暑期體育盛事期間，在全球網站推廣賽事，並透過多種優惠和行銷方式，為法國、德國以及歐洲旅遊帶來更多旅客，形成旅遊及文化的結合，促進全球文化交流。此外，本集團推廣在演出、展覽、音樂等文化上也有諸多的業務佈局。



消除老年人數字化隔閡

隨著智能手機的普及和老年旅遊市場的興起，老年人在旅行環節面臨智能科技適應低、產品理解困難、缺乏定制化產品和差異化服務等困擾。為滿足50歲以上老人的差異需要，攜程集團推出了「攜程老友會」品牌，專門為老年人提供度身訂造的旅行產品，同時推出一對一客戶服務，減少數字隔閡的影響。此前，攜程集團推出了「適老版」產品，減少他們使用智能科技時的困難。



攜程老友會

為更好的服務老人社群，攜程會發佈老友會品牌，為50歲及以上客戶提供專享旅遊產品和價格的品牌。客戶完成年齡認證就可以預訂「老友會」專享產品或進入「老友群」，享受一對一客戶服務。首期推出700多個專享商品，覆蓋40多個全球熱門目的地。

老友會亦推出「老友親情卡」，老人可一鍵綁定老友子女親情卡，解鎖3大福利，包括6大出行權益及額外生活權益、購專享產品、享專屬客服，還能為長輩預訂專享產品，一鍵同步行程資料，讓長輩的出遊更簡單更方便。目前，老友會會員平均年齡61歲，啟用至今已服務50萬會員，帶動近100萬人出行，其中出境遊佔老年人總旅行次數的23%。



攜程適老版

攜程旅行於2021年推出適老版(關懷版)，老年用戶的註冊人數明顯增加。攜程發佈的《2023銀髮人群出遊行為洞察》報告顯示，55歲以上人群出遊數量同比增長近2倍，從具體年齡段看，55至60歲年齡段是主力消費人群，出遊人數佔最高，達到6成；61至65歲佔超過2成，55歲以上人群出境遊訂單同比2022年同期增長5倍多。

專屬體驗

專屬視覺

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

專屬功能

於網頁及應用程式設計了專門適合老年人的界面。第二期更新增加了文字朗讀功能，以滿足老年人及部分殘障人士的需要。

專屬服務

跟團遊版面，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

設立專門為老年人服務的熱線電話。老年用戶不再需要進行前置功能選擇，可直接致電與真人客服聯絡，快速解決旅行需要。

促進目的地增長

攜程集團積極協助全球文化旅遊業界復甦，透過與不同目的地合作，發掘並推廣目的地、派發文化旅遊消費券、合作共創等多種形式，為目的地帶來更多旅客，我們相信這些措施能夠促進文化旅遊產業復甦，同時也為旅客提供更多精彩的旅遊體驗，營造可持續的文化旅遊生態系統。

報告期內，攜程集團與全球230個（其中中國130多個，海外100多個）全球目的地旅遊局建立戰略合作關係，透過發放消費券，累積帶動目的地3.8億美元GMV增長，協助目的地合作夥伴吸引全球旅客的到訪。

發放中國目的地旅行消費券



豐富旅遊消費場景、拓寬並促進消費補貼管道等解決方案，推動目的地旅遊經濟。報告期內，先後與近130個中國省、市、區文旅部門合作360次，累積發放價值近5,500萬美元的消費券，帶動中國2.3億美元旅遊GMV。

成都旅遊局消費券合作

累積發放消費券價值約160萬美元，帶動成都酒店消費金額年增16倍，帶動成都市旅遊消費金額年增19倍。

山東旅遊局消費券合作

累積發放消費券價值約96.3萬美元，補貼金額帶動消費比例達26倍，帶動山東旅遊人數年增176%。

深圳南山區消費券合作

累積發放消費券價值約123.8萬美元，帶動南山區文旅消費訂單年增160%，消費金額年增234%。

促進全球目的地增長



攜程集團與100多個海外旅遊局達成合作，推出近200個合作項目，累積發放價值約2,300萬美元消費券，帶動全球約1.5億美元GMV，為全球旅遊增長貢獻力量，促進跨國文化交流。

協助新加坡入境遊增長

與新加坡旅遊局簽訂三年全球合作夥伴關係備忘錄（MOU），開展聯合宣傳活動，以促進新加坡的入境旅遊，包括與健康和可持續發展相關的新產品。

全球推廣沙特旅遊局

借助攜程集團旗下的所有品牌推廣沙特目的地，包括Trip.com、攜程旅行、Skyscanner、Travix和MakeMyTrip，協助沙特阿拉伯入境遊增長，透過創新突破的外灘燈光秀及核心商業區亮燈、沙特市集、大熊貓冠名認養等具創意的傳播形式，吸引全球旅客關注沙特旅遊。

協助德國入境遊增長

與德國國家旅遊局合作，積極推廣前往德國的旅遊，利用歐洲杯頂級足球賽事的吸引力和豐富的文化遺產來促進文化交流，並為當地城市帶來實質經濟效益，加強文化參與，同時也為德國的其他活力都市帶來經濟支援，豐富旅客的旅遊體驗。

公益慈善

作為一間社區友好型公司，攜程集團一直認為商業上和公益上的努力協同，才能對社會產生更大、更積極的影響。本集團亦致力積極推動攜程集團全球員工共同實踐公益責任，透過推動青年文化交流、關愛下一代、關注弱勢社群三方面關注社會公益。



攜程老友會

攜程集團與上海交通大學密西根學院共同設立「領航獎學金」，鼓勵美國高校學子來華學習交流，推動中美青年友好交流，讓青年成長為未來中美民間交流的紐帶。

- ◉ 領航獎學金



關愛下一代

下一代是攜程集團公益關注的另一個方面，本集團希望用旅行為下一代打開一扇窗，幫助他們透過旅行看到更美好的世界，並對未來生活和學習帶來改變。

- ◉ 「數星星的房間」公益計劃
- ◉ 「都市職旅」打卡攜程集團總部
- ◉ 新加坡：青少年尋寶旅行體驗
- ◉ 日本、韓國：孩子的聖誕禮物



關注弱勢社群

攜程集團積極關注弱勢社群，協助弱勢社群旅行，為他們帶來美好的旅行體驗。

- ◉ 連續7年發起「攜愛回家」春運公益
- ◉ 「致敬熱浪逆行者」公益送水活動
- ◉ 新加坡：外籍勞工免費旅行
- ◉ 中國香港：關注乳癌患者社群
- ◉ 土耳其：地震援助





領航獎學金

在中國領導人發出「未來5年願邀請5萬名美國青少年來華交流學習」的倡議後，攜程集團與上海交通大學密西根學院共同設立「領航獎學金」，以進一步鼓勵美國高校學子來華學習交流，推動中美青年友好交流、增進中美人民相互理解。

「領航獎學金」用於資助入選項目學生的學習及生活相關費用，吸引更多美國年輕學子來中國學習，近距離感受中國歷史文化及現代發展成就，並成為中外學子民間交流的傳播者。

攜程集團CEO孫潔表示：「希望攜程的獎學金項目能助益更多美國學子來華學習交流，為中美友誼添磚加瓦。攜程也將繼續發揮全球佈局的品牌和資源優勢，推動入境遊發展，講好中國故事，展示中國形象。」

評選規則



上海交通大學密西根學院將成立評審委員會以評選申請者。

適用學生

美國高等院校的在讀美籍大學生、碩士生。

甄選標準

- ◎ 學業優秀：主要為GPA達到3.6/4.0及以上；
- ◎ 個人陳述優秀；
- ◎ 推薦信。



關愛
下一代



「數星星的房間」公益計劃

為鼓勵自閉症兒童勇敢走出家門、積極透過旅行的渠道探索和打開孤獨的世界。2024年4月2日，世界自閉症日，攜程推出「數星星的房間」公益計劃，敞開懷抱邀請自閉症孩子，踏上數星星的旅程，為數十位自閉症兒童提供免費體驗攜程度假農莊的機會。



新加坡:青少年尋寶旅行體驗

攜手專注於幫助青少年成長的公益機構CARE新加坡，在聖淘沙舉辦青少年尋寶比賽，促進青少年團隊合作與個人發展，此次活動Trip.com除了贊助90張門票及午餐，新加坡超過數十位員工積極參與，管理各個活動站並陪伴青少年小組應對挑戰。我們相信，關愛下一代就是關愛社會的未來。



「都市職旅」打卡攜程集團總部

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。我們為孩子準備了齊全的行裝，帶領孩子在上海總部進行了一場關於旅行和旅遊業界的交流活動。



日本、韓國:孩子的聖誕禮物

2023年聖誕期間，Trip.com韓國及日本分公司分別舉辦活動，為領養中心的兒童送上溫暖。Trip.com韓國向Didimjary，一間專門收容因殘疾而推遲領養嬰幼兒的機構，捐贈了日常必需品和聖誕禮物。Trip.com日本為寄養弱勢兒童組織「聖誕村」舉辦了一日遊活動，為孩子帶來歡樂。



關注 弱勢社群



連續7年發起「攜愛回家」春運公益

2024年春節，攜程連續第7年發起「攜愛回家」公益計劃，關注曾經的「摩托大軍」，在中國徵集過往十年間，真切見證了春運歷史變遷的務工人員、城市建設者，為他們免費提供返鄉過年的高鐵票，送他們踏上與往年不一樣的溫暖回家路，累積幫助數百位務工人員免費乘坐高鐵返回家鄉。



「致敬熱浪逆行者」公益送水活動

在中國實施「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、上千間攜程旅遊門市，開放為導遊、清潔工人、快遞小哥、交通警察、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。



新加坡：外籍勞工免費旅行

與新加坡本地外籍勞工權益組織「溫情之家」合作，聯手城市旅遊及租車公司，為200名外籍家庭傭工提供了一次獨特的陸海探險——「船長探索號鴨子船」遊船體驗。為了讓更多外籍家庭勞工有機會放鬆並探索新加坡，攜程集團也為用戶提供了優惠價購買產品，協助他們更好的享受旅行生活。



香港：關注乳腺癌患者社群

2023年，與香港乳癌基金會合作，展開為期一年的支援小組聚會贊助活動，以關注香港乳腺癌患者。透過攜程集團贊助的酒店餐飲，患者在舒適環境中與有相似經歷的人交流，分享彼此的故事，並從心理學家、護士和社工專業人士那裡獲得指導。



土耳其：地震援助

集團為土耳其地震中受到影響的群眾提供援助，以幫助他們度過艱難時間，包括為伊斯坦堡和阿達納居民捐贈了3,400個應急物資包，包括睡袋、折疊床、毯子和防潮墊，以幫助他們恢復生活。集團此前亦透過Trip Cares倡議，在新冠肺炎流行期間啟動了醫療救濟，以支援全球社區發展。





為旅遊行業帶來美好的改變



秦始皇帝陵博物院與攜程合作，透過Trip.com應用程式售取票機，為遊客提供網上及現場景區購票服務。自啟用以來，已經有超過3,000名用戶透過Trip.com預訂兵馬俑相關行程，並且成功在韓國、日本、新加坡、泰國等海外網站為兵馬俑進行海外宣傳推廣。



2024年「村超」預選賽開始前，酒店營運總監金橋喜參加了攜程為當地200多間酒店組織的公益培訓。他將學習到的網上營運、信息處理、客戶投訴解決等技巧應用到工作中，短短數月成效顯著，專業的營運理念使這間網紅縣城的嶄新酒店銷售額增長3倍。



攜程與洛陽北郊機場共同營造的「夢裏盛唐，幸會洛陽」主題機場對外揭幕——以洛陽文旅為主題的沉浸式氣氛將當地文化、歷史和藝術等元素融入到機場的設計和服務中。主題機場開放一個月以來，攜程平台上該機場進出港機票銷售量較之前提升了78%。



葛仙村度假區聯合攜程推出「酒店+門票+特產」等優惠套餐產品亮相「318推廣活動」。活動期間，葛仙村度假區累積曝光破億，蒐索熱度比上季提升34%，實現GMV超過110萬美元，在淡季提前鎖定潛在用戶，為五一假期景區在中國的突破、走紅奠定基礎。



隨著村裡開設的民宿產業越來越受歡迎，楊雲秋也得以從外返鄉，回到家門口工作，成為攜程度假農莊十八洞聯營店的門店經理。學會了用苗家靚女的才藝留住顧客，比如用「苗鼓」、「山歌」和「攔門酒」等表演，苗繡、服裝等形象展示。她的薪酬也從最初的約275美元升到了近688美元。



2023年下半年，作為司機的邢澍潮看到旅遊業的無限潛力，考到導遊證，開始加入攜程包車遊業務。他靠努力，加上攜程工作人員的指導，他順利建立了一支擁有專業服務品質的20人核心團隊。



貴州攜程棗山路營業部門店店長章偉的生意主要依靠中老年人。將自己的小店營造成每月為老人開生日會、讀書會的「心靈驛站」。單憑這份純粹服務好老人的精神，章偉的店在今年被評為首批攜程貴州老年服務站，老年遊客體量佔七成。



胡毅賢是重慶雅詩閣來福士服務公寓的總經理，他將酒店的每一個方面都貫徹了低碳環保。在攜程低碳酒店標準發佈後，他也推動重慶雅詩閣來福士服務公寓成為首批入選低碳酒店標準的合作夥伴。目前，該酒店的碳排放比同類酒店減少49%，已成為低碳酒店領域的標準。

旅遊行業在每一位從業者的不懈努力中釋放出活力。行業從業者與攜程集團透過數據見證了旅遊業不同領域相互交匯，相互聯繫的故事。攜程也為更多合作夥伴帶來了生意的增長。

家庭友好

建設家庭友好型企業	P 52
程二代程長禮金	P 53
混合辦公制度	P 54
助力女性成長	P 55
多元平等與包容	P 57
賦能人才發展	P 60

攜程集團致力於成為全球領先的家庭友好企業，這源自我們對員工和社會的責任。我們是中國最早推出混合辦公製度的大型企業，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，也為社會帶來更美好的改變。在面臨人口老齡化和少子化結構問題時，集團也積極應對挑戰、勇擔社會責任，推出了「程二代程長禮金」，加大了生育津貼政策的力度，降低員工生育成本。同時，我們建立了多元、平等與包容的工作環境，為女性提供更全面的成長機會。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」。

回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



績效



6,880美元
378萬美元
1.37億美元

推出「程二代程長禮金」生育津貼政策，已有550程二代具備價值約6,880美元的津貼領取資格，共領取約378萬美元現金。集團計劃投入約1.37億美元生育津貼，鼓勵員工生育，將使2萬名公司員工受惠。



70%
90萬小時
600位

混合辦公制度實施超2年，已有70%全球員工申請，累計節省約90萬小時通勤時間。並在客服團隊陞級混合辦公制度，推出客服春節期間提前返鄉辦公政策，將春節混合辦公時間延長至一個半月，測試期間，已有600位客服員工體驗。



96,133人次
38.8小時
35,000個

2023年企業培訓覆蓋100%員工，覆蓋全球39個國家，合計培訓96,133人次，人均培訓時長38.8小時。「程長學園」培訓平台在2023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。



57.5%
32.3%
60%

攜程集團女性員工占比57.5%，其中基層中女性占比61.4%，中層管理職位中女性占比43.5%，高級管理職位中女性佔32.3%，遠高於互聯網行業平均水平。最近一次晉昇員工中，高級管理者職級中60%以上為已育女性。



6,725位
438位
100%

報告期內，攜程集團共有6,725位已育女性，女性員工中已育女性占比為42%，二胎女性占比為17.7%，其中2023年有438位新懷孕員工，其懷孕後回崗率近100%，健全的員工福利政策讓女性員工可以無後顧之憂地孕育下一代。



家庭友好型企業

作為一間全球領先的家庭友好型企業，攜程集團希望為員工提供更好的福利，促進女性享有更加平等、包容的工作環境和晉升環境，同時為社會帶來更高的價值，報告期內，集團發布《攜程集團平等與多元化政策》、《攜程集團職業健康安全政策》，為多元、平等和包容的職場建設提供製度保障。我們堅信，人才是企業最重要的資產，為員工提供更平等的工作環境有助吸引和留住優秀人才。

攜程集團聯合創始人、董事局主席梁建章先生長期關注人口、經濟與創新，曾出版多本研究著作，並在多間頂尖期刊發表經濟學學術論文。他認為人口減少會對科技創新有很大影響，進而影響經濟和社會，所以國家應大力投入，積極建設生育友好、家庭友好型社會。攜程集團CEO孫潔作為上市公司的少數女性高層，一直在積極宣傳給予女性更平等的職場發展機會。

2024年5月，攜程集團入圍由中國人力資源和社會保障部、中國國家衛生健康委員會等評選的中國百佳「建設家庭友好型工作場所案例」名單，成為旅遊服務行業唯一一間獲得該殊榮的企業。



多元平等 包容的工作環境



本集團在女性員工的招聘和晉升方面投入了大量精力和資金。目前，攜程集團女性員工占比57.5%，其中基層中女性占比61.4%，中層管理職位中女性占比43.5%，高級管理職位中女性佔32.3%，遠高於互聯網行業平均水平。最近一次晉昇員工中，高級管理者職級中60%以上為已育女性。

全面的 家庭友好型福利政策



本集團製定了全面的員工福利政策，用以創造更加良好的生育環境，為留住和吸引優秀人才建立良好的制度保障，同時助推建設生育友好型社會，促進人口高品質發展。其中，「程二代程長禮金」生育補貼和混合辦公是廣受員工和社會讚譽的兩項企業福利制度。此外，攜程還推出了輔助生育、孕期交通費等10余項福利。

助力女性 打破職場天花板



本集團運用行業領導力獨特地位來影響旅行行業的變革。集團CEO孫潔積極參與全球女性相關活動，鼓勵女性打破職場天花板，發揮職場影響力。2023年，本集團發起「旅行木蘭計劃」項目，聯合9家行業夥伴提供21,535名女性工作崗位。

程二代程長禮金

為應對人口老化和生育率下降帶來的挑戰，為企業提供示範，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環境。我們於2023年7月推出了針對全球員工的生育津貼政策——「程二代程長禮金」。該政策規定，入職滿3年的全球員工，不論性別，每新生育一個孩子，將獲得每年約1,376美元的現金津貼，發放至孩子滿5歲後終止。經初步預測，集團計劃投入約價值1.37億美元生育津貼，鼓勵員工生育。報告期內，已有550位程二代具備領取資格，預計可獲得總共378萬美元價值的現金。

鼓勵生育政策在攜程集團由來已久，在此之前，我們不只發佈了孕期交通費、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、輔助生育以及母嬰室等10多項福利，每年平均投入近110萬美元用於員工生育福利保障。



攜程集團家庭友好福利(部分)

政策	開始時間	福利內容
《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
《客服春節提前回鄉辦公政策》	2024年	客服春節提前一個半月返鄉辦公

混合辦公

攜程集團是中國最早實施混合辦公制度的大型互聯網企業。經過為期半年的混合辦公實驗，本集團發現在並未明顯影響員工表現和效率的情況下，混合辦公降低了30%的員工離職率。同時，對社會而言，有利於緩解高房價和交通擠塞、全球化深入、女性職業發展和提升生育率。

在此背景下，2022年2月，攜程集團在全球實行混合辦公制度，員工每個星期三和星期五可申請1至2天混合辦公，員工可以根據個人需要在家中、咖啡廳、度假酒店等非公司地點工作。

混合辦公制度實施2年以來，已有70%全球員工體驗了混合辦公，累積節省約90萬小時通勤時間。其中，有員工累積申請了167次混合辦公，女性申請人數佔比例更高，年輕人更青睞混合辦公，90後和00後佔比例近八成。混合辦公政策惠及了更多的已生育員工，已有63%的已育男員工和58%的已育女員工申請過混合辦公。



客服春節提前回鄉辦公政策

2024年5月，攜程客服團隊推行春節回鄉辦公政策，各業務客服團隊可根據實際需要實施該政策，攜程客服團隊的混合辦公將在春節期間延長至一個半月的時間。在2024年春節期間，該政策開啟內部測試，已有超過600位客服員工申請該政策。

攜程集團混合辦公政策背景

- 2013年 ————— 管理研究團隊進行首輪研究並發佈權威期刊論文
- 2020年 ————— 疫情期間「在家辦公」技術配套成熟
- 2021年 ————— 1,612人第二輪試驗並再次發佈權威論文
- 2022年 ————— 混合辦公政策推出
- 2024年 ————— 客服春節提前回鄉辦公政策推出，升級混合辦公政策
- 2024年 ————— 混合辦公第三篇論文發佈於頂尖期刊《Nature》

協助女性成長

攜程集團一直致力改善女性員工在職場中的地位，積極吸引女性員工充實團隊並為她們創造公平的職業上升路徑，宣傳女性領導力。集團也透過在全球的多種宣傳活動，為女性打破職場瓶頸限制提供成長路徑參考。



探索她的旅程

為協助女性在旅遊業取得更大成就，鼓勵女性打破職場瓶頸限制，攜程集團於2022年發起《探索她的旅程》電子雜誌，透過訪問不同背景與業界的領導者，關注女性成長及生涯發展、推動女性社會價值的實現。

2024年，雜誌訪問了十多位女性，覆蓋從航空公司和酒店，到科技和設計等不同工作職位，在全球旅遊業各個領域工作女性的故事，激勵更多女性成長。其中還談到了如何在整個行業內外，特別是在高層職位上，進一步促進性別平等。



旅行木蘭計劃

2023年，攜程集團聯合如家酒店集團、希爾頓歡朋等九間業界夥伴推出「旅行木蘭計劃」，共同承諾：計劃在2023年為女性提供超過2萬個工作職位，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。截至2023年12月31日，已累積招募超過21,535名女性員工，其中招聘應屆畢業生女性員工超過3,763人。



攜程集團致力推動全球平等和包容，協助當地女性獲得更多的職場發展機會，同時為她們提供更平等的發展空間。



全球

每年3月8日，本集團均召開「與Jane有約」活動，邀請攜程集團CEO孫潔女士與集團員工實體座談，與攜程女性員工一起解鎖職場發展可能性。

新加坡

攜程集團與新加坡婦女組織理事會旗下的BoardAgender項目建立戰略合作夥伴關係，旨在推動更多女性進入攜程集團新加坡總部董事會。

韓國

攜程集團與知名女性成長力培育機構鐘路女性資源開發中心合作，於3月8日為有志在全球旅遊公司發展職業的女性舉辦講座和指導活動。

英國

2023年3月8日，攜程集團CEO孫潔女士與牛津大學賽德商學院教授Andromachi Athanasopoulou博士進行了一場關於女性領導力的對話。孫潔女士分享了她多年來邁向領導職位的經歷和見解，為女性如何打破職場瓶頸限制提供了新的視角。

阿聯酋

攜程集團CEO孫潔女士參加了在阿提哈德航空總部進行對話，與阿提哈德航空集團首席人力及企業事務官Nadia Qassem Mohd Yousuf Bastaki博士探討了女性領導力的提升。



多元平等與包容

我們致力創造多元、平等和包容 (DEI) 的工作環境，為員工提供領先於行業的薪酬福利保障、完善的培訓發展體系，我們尊重人權及多元化，營造多元、包容的工作環境。《攜程集團平等與多元化政策》禁止在招募及日常工作中出現基於性別、種族、膚色、年齡、宗教信仰、婚育、國籍、家庭狀況、身心障礙的歧視。我們致力為女性提供更平等的發展和晉升環境，同時協助少數族裔和殘疾人士等員工的發展。ESG委員會是員工權益及發展、尊重人權及多元化、職業健康及安全等的最高管治機構。同時，集團發布《攜程集團職業健康安全政策》和《攜程集團企業道德規範指南》，為員工提供全方位的製度保障。報告期內，攜程集團共有42.2%的女性已生育下一代，生育第二胎女性佔17.7%，其中2023年新懷孕員工占2.7%，其懷孕後重返崗位率近100%，健全的員工福利政策讓女性員工們可以無後顧之憂地孕育下一代。



在招聘、選用過程中貫徹 《攜程集團平等與多元化政策》

新興多元

本集團與國內外院校合作，進行多場網上及實體校園招募活動，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、管理人員等。

全球視野

本集團在全球佈局人才招聘，涵蓋中國、東南亞、歐洲和北美洲等地，吸引並彙聚擁有不同背景、經驗、民族和觀點的員工。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用戶群體的需要。

內部調職

本集團推行「內部調職」，從薪資、表現、流程、交接等關注點，保障內部人才流動順暢計劃地有效運作，為現有員工開放調職機會，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。



建構多元發展

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》以及各經營地所在國家和地區的法律條例。我們參照《國際勞工組織公約》、《世界人權宣言》等國際勞工協議原則，結合本集團的實際營運情況，制定《攜程集團員工手冊》及《攜程集團薪酬及福利管理規定》等政策，全方位支援員工多元化發展，保障員工合法權益。

類別	單位	2022年	2023年
按性別劃分			
男性	人數	11,242	11,917
女性	人數	15,758	16,090
按僱傭類型劃分			
全職	人數	26,617	27,854
兼職	人數	383	153
按年齡劃分			
小於30歲	人數	43.7%	42.3%
30-50歲	人數	55.7%	56.1%
大於50歲	人數	0.6%	0.6%
按職級劃分			
高級管理層	%	0.7%	0.6%
中級管理層	%	23.2%	21.4%
一般僱員	%	76.1%	78.0%





多元及包容

本集團秉持本土化與多元化策略，在全球招聘員工並依法與100%正式員工依法簽訂合約，加強集團在不同國家、地區引進人才過程中的國際化與合規，我們將反歧視融入集團招聘各個環節。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。同時，攜程集團已成立了公會制度，保障員工合法權益，解決勞工糾紛，其中工會主任由攜程集團黨委書記、高級副總裁莊宇翔擔任。

我們自2001年開始聘請殘疾人士。報告期內，我們在全球聘請了168位殘疾人士，主要從事客服專員、文化專員、出票專員及設計工作。我們十分關注該類員工的職業生涯發展需要，盡力幫助他們發掘自身潛能，使其從工作中獲得成就感。

我們為少數族裔提供更平等的發展。報告期內，本集團在全球聘請了916位少數民族裔人士，並為他們提供更平等的工作環境，同時為他們提供更多的保障，例如為少數民族裔提供符合習慣的餐飲等。



杜絕童工及強制勞動

本集團嚴格執行所在國家的勞工法律條例，透過嚴格的身份審核流程，杜絕使用童工的行為。我們亦制定僱傭童工的補救措施，一旦發現僱傭童工的情況，立刻停止其工作並上報至當地勞動部門，同時為其進行健康檢查和心理檢查。我們亦禁止任何形式的勞役或強迫性勞動，確保員工在自願的基礎上參加工作。我們開通了多種溝通渠道，如每月一次的人事部開放日、建議信箱、部門會議及兩年一次的全集團滿意度調查，從中收集員工意見並找出有待改善的方向。

報告期內，本集團未發現任何形式下違反勞工準則的重大情況，亦未發生使用童工事件。

截至
報告期內



- ◎ 本集團僱用殘疾員工 **168人**；
- ◎ 僱用少數民族裔 **916人**，
其中首五位的少數民族為滿族、回族、土家族、朝鮮族、壯族；
- ◎ 高級管理層中女性僱員佔比例約為 **32.3%**；
- ◎ 中級管理層中女性僱員比例約為 **43.5%**；
- ◎ 所有員工中女性僱員比例約為 **57.5%**。





多元與反歧視政策

我們致力推動職場平等，並將多元化與反歧視內容寫入員工道德準則，並將其寫入《攜程集團平等與多元化政策》和《攜程集團員工行為手冊》，同時攜程發佈《反性騷擾行為準則》，由於我們在全球均有業務，我們鼓勵旗下企業或部門根據營運地所在國家和地區的具體情況制定相應的反歧視和騷擾政策。



離職與解僱

攜程集團所有員工有權利終止與本集團的僱傭關係。相關僱傭合約的訂立、更改、解除和終止皆嚴格遵守全球各地相關法律政策規定。我們已經依法制定清晰的解僱標準及離職流程，切實保障員工權益，並對被解僱員工給予符合當地法律要求的現金補償。報告期內，本集團未發生大規模裁員事件，截至2023年底，攜程集團總員工總數增長了3.2%。

離職員工指標

2023年

總主動離職率 11.7%

按性別劃分

男性員工 10.5%

女性員工 12.3%

按年齡劃分

<30歲 19.8%

30-50歲 5.4%

>50歲 8.8%

按地區劃分

中國大陸 11.0%

其他地區 20.8%



主動離職率 = 報告期內該類別僱員的主動離職人數 / 報告期內該類別總人數 * 100%

賦能人才發展

攜程集團致力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整體質素，推動組織持續改進。本集團對全體員工開啟領導力「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。本集團堅持多元、包容的團隊文化，讓每位員工在不同發展階段都能夠獲得足夠的支援，最終實現更多的價值創造。

2023年，攜程集團為全體員工提供了實體、網上多種培訓體系，協助員工成長，培訓覆蓋100%員工，平均每位員工培訓時間為38.81小時。本集團的一站式學習平台「程長學園」，為員工提供全面的成長機制，同時啟用ihub網上課程平台，涵蓋32個國家和155個城市，為員工提供了超過35,000個網上和實體課程，包括超過300個全英文課程。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。

員工發展及培訓	單位	2022年培訓	2023年培訓
受培訓人次	人數	44,854	96,133
總培訓比次	比例	100%	100%
培訓員工比例-性別佔比	合計	100%	100%
男性	比例	40.71%	42.82%
女性	比例	59.29%	57.18%
培訓員工類別-職級	合計	100%	100%
高級管理人員	比例	0.70%	0.36%
中層管理人員	比例	22.64%	16.01%
一般員工	比例	76.66%	83.62%
培訓員工-時間			
人均培訓時間	小時	33.51	38.81
總培訓時間-性別			
男性	小時	37.61	42.35
女性	小時	30.12	36.17
總培訓時數-類別			
高級管理人員	小時	13.63	15.39
中層管理人員	小時	80.49	76.64
一般員工	小時	21.32	35.43

我們宣傳領導力成長模式



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，能克服困難。



領導組織

前瞻性決策，引領方向；營造好表現團隊，成就發展；價值驅動，自我實現。

我們宣傳領導力成長模式



對中高層管理人員

領導力相關：
TMBA；TLDP；管理者賦能



對所有員工

專業技能：
TPMP；6 Sigma；軟技能；語言改進

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；表現管理



協助員工成長

攜程集團推出了「技德合領」的人才標準，我們招募、培養、激勵符合技德合領要求的優秀人才，其中，「技」是指專業技能，「領」是領導能力，「德合」是價值觀符合本集團的要求。

我們也為員工提供暢通的職業學習與發展通道，鼓勵員工選擇適合自己的發展路徑，並為職業發展提供更有效的指引。



客服成長體系簡介

攜程集團的客服團隊擁有13,000名員工，他們是服務的「守門員」，也是攜程集團服務的保障。本集團建立科學、全面的客服成長體系，協助他們實現職場晉升和發展。客服成長體系分為縱向晉升和橫向晉升兩個方面，縱向加強專業化技能提升，橫向則橫跨到全新的工作崗位上。

縱向晉升：客服可以透過拓展和掌握更多的技能，開啟專業領域的精進通道，成為客服專家，也可以透過提升管理能力，成為管理者，承擔更大的職責，實現從見習客服—資深客服—客服經理—客服總監—客服副總裁的晉升。

橫向晉升：學習並掌握服務相關的專業技能，可以突破邊界，實現跨界發展，從客服成長為品質管理、服務流程管理、服務設計、專案管理以及服務培訓等方向的專家，開啟更廣闊的職業發展空間。





保障員工權益

員工權益保障對攜程集團至關重要，本集團建立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。薪酬委員會是集團薪酬體系的最高機構，由集團非執行董事沈南鵬、甘劍平、李基培直接負責擔任，獨立於管理層。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。



薪酬獎勵

攜程集團已發佈《攜程集團薪酬管理制度》，薪酬包括固定薪金、表現獎金、年度獎勵、股票及選擇權等多種獎勵形式。我們承諾按照行業有競爭力的薪酬及國際勞工組織標準向所有員工支付工資，每6個月展開一次表現評估，由表現評估構成的可變薪酬覆蓋100%正式員工。

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獎勵性表現薪酬，此獎勵性表現薪酬結構涵蓋集團所有員工。除表現獎金外，我們還透過股權獎勵計劃（即「全球獎勵計劃」）對促進公司長期發展的員工予以獎勵。



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、生育保險計劃及住屋公積金。

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。豐富精彩的員工活動，如年度會議、運動會、公司周年慶、團體活動、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要，並為員工提供符合所在地法律的養老金與退休金等福利。以上非薪酬福利政策涵蓋所有攜程集團員工。



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。定期進行全體員工消防疏散演習，提升員工消防安全意識。每年六月至九月，公司會依據各個國家和地區政府發佈的政策為符合條件的員工發放高溫津貼，保障員工在酷熱天氣下的權益和健康。





營造溫暖的工作氣氛

本集團希望透過建立健康、穩定的人才體系為社會創造更高的價值，我們相信個體潛力的激發與成長會造就一個充滿活力與能量的組織。以此為出發點，我們建立安全、包容、友善的職場環境，提供溫暖的關懷，讓員工在攜程集團安心發展，減少後顧之憂；同時，營造快樂的工作氣氛，營造開放透明的企業文化，增強員工工作的成就感與幸福感。我們也嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國消防法》等當地適用的安全及健康法律及條例，守護員工的安全和健康。

攜程集團周年慶

2023年10月28日，攜程集團在全球舉辦24周年慶，透過舉辦演出、文化創意市集，俱樂部展示等各類主題活動豐富員工的生活，給予員工綻放自己的舞台，並為每位員工發放周年慶福利。



攜程集團年會

2024年1月28日，攜程集團舉行全球年會，高級管理團隊以分享和答謝，給予員工建立表現自己的舞台，同時對過去一年的優秀團隊、員工進行表彰。



1024極客文化節

2023年10月24日，攜程集團發起第12屆極客文化節，本屆節日主題是「全力出技」。同時舉辦黑客馬拉松，將技術變成能改變用戶旅行的產品，合共31個隊伍的100位技術學生參與了16個議題的比拼。12年時間累積超過1,000位學生參加了該比賽。還舉辦了市集、互動體驗等多種形式的實體活動，覆蓋3,784人。



616客服節

2023年6月16日，攜程集團迎來第6屆攜程全球客服節，全球18個熱線中心共同舉辦活動慶祝客服的節日，為客服團隊提供更具溫暖的福利政策和體驗。包括愛心早餐車、甜蜜下午茶、HEAT客服頒獎禮、VOC體驗、俱樂部活動、包場電影、治療按摩等創意活動。



520健康日

攜程集團持續關注員工的身體和心理健康，同時為員工建立社交平台，截至目前有37個興趣俱樂部。2024年5月20日，集團聯同知名心理諮詢機構心融德瑞姆發起首屆「520程裏健康日」，為中國員工提供豐富網上及實體心理健康活動、美華婦兒提供門診諮詢服務。網上及實體共覆蓋8,000人參與，員工整體NPS超過80%。





守護安全健康

攜程集團依照勞動合約和相關法例制定員工入職、調職和離職管理規定，我們嚴格執行對離職員工經濟補償的相關法律條例。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。報告期內，集團發布《攜程集團職業健康安全政策》，保障員工的生命安全和心理健康。

在報告期內，據我們所知，在薪金、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、自由組織工會、職業健康和 safety，以及其他福利（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，未有違反相關法律條例，也未有對本集團產生重大影響的舉報案件。



游游互助計劃

該計劃已啟動13年，旨在幫助員工及員工家屬（父母、配偶及子女）應對重大疾病、手術、因疾病或意外死亡、非工傷意外殘疾、住屋全損、火災等困難。2023年5月至2024年4月，本集團共有15,946名員工參與了「游游互助計劃」，公司與個人出資合共超過約503,482美元，全年受理了288名員工申請，累積援助金額約達459,368美元，援助金額較2022年新增17%，援助員工人數增加14%。該計劃啟用13年期間，累積援助金額約達5,249,155美元，援助人數2,673人。



「程裏好醫生」平台

2023年5月，「程裏好醫生」正式啟用，為員工提供電話問診、網上圖文問診及買藥送貨服務，讓員工足不出戶享受7*24小時的專業醫療諮詢和服務。報告期內，已完成1,464人的諮詢。



「程享福」平台

攜程集團推出了「程享福」員工彈性福利平台，為員工提供多種福利，並以「福豆」為體系，為員工提供有性價比的福利產品兌換。2023年「程享福」全年發放各類福利獎勵309次，覆蓋186,431人次，發放總福利金額56,664,697福豆，「程享福」NPS達85%。



「心靈驛站」平台

2023年為幫助員工保持積極和健康的心態，本集團聯合12名內部心理諮詢師建立心靈關懷師項目，同時與第三方合作夥伴EAP心融德瑞姆合作發佈「攜程員工心理健康的整體解決方案」——心靈驛站，為員工提供專業的心理諮詢服務。報告期內，已服務員工567人，來訪者向同伴推薦使用心靈關懷師的NPS達85%。

環境友好

氣候風險應對	P 67
低碳酒店標準	P 69
其他低碳產品	P 70
倡導可持續旅行	P 73
實踐綠色營運	P 75

攜程集團深知大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、更可持續的旅行選擇。這是我們與大自然共同演繹的責任與使命，也是攜程集團的堅定承諾。

報告期內，我們已帶動7,200萬旅客低碳出行，低碳產品已覆蓋低碳酒店、低碳航班、低碳用車、低碳商旅等核心業務，並聯合140間酒店集團的2,600間門店加入低碳酒店標準。

回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



績效



已加入SBTi科學碳目標倡議，成為亞洲首間加入該機構的旅遊企業，並承諾2050年實現碳中和。目前也已加入聯合國契約組織，也是Travalyst、GSTC的創始成員。



碳排放數據已覆蓋低碳酒店、低碳航班、低碳用車、低碳商旅四大主要業務，「可持續旅行」標籤已覆蓋超過10萬個綠色出行產品，帶動超過7,200萬人選擇低碳出行。



低碳酒店標準已帶動140個酒店集團2,600間酒店入選，並帶動430萬旅客入住低碳酒店。



總部大樓啟用光伏發電產品，2023年全年發電量超過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。



啟用智能燈控系統，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「混合辦公」，員工可在星期三、星期五申請1至2天在公司以外的任何地點辦公，政策實施兩年之間通勤減少二氧化碳當量累積超過70萬噸。



氣候風險應對

本集團根據TCFD建議進行氣候風險評估，基於最新的氣候模型及數據、政策及市場動態等，透過數據收集、風險識別、風險評估等途徑，以便使集團對美股和港股投資者等利益相關方報告所面臨的氣候變化相關風險，全面提升風險管理水準，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，向用戶和公眾傳播可持續理念，帶動更多人實踐可持續旅行。

攜程集團氣候變化風險應對清單

氣候變化風險 (一級)	氣候變化風險 (二級)	氣候變化風險 (三級)	風險描述	應對措施
轉型風險	政策和法律	溫室氣體排放成本增加	攜程集團所在國家的監管部門已設定鼓勵公司減少溫室氣體排放的稅種(如:法國)。「雙碳」目標已經成為中國的長期戰略,同時全球監管機構對企業的披露要求持續提升。	新增可持續能源的投入量,如攜程總部和攜程度假農莊已啟用光伏發電和儲能設備,減少能源的消耗。鼓勵供應商和員工堅持可持續發展和可持續營運。
	技術風險	用較低排放量的產品和服務替代現有產品服務	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,要求所有供應商和合作夥伴都堅持低碳發展是一個巨大的挑戰。	積極回應中國「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線,持續研究各項政策要求,將氣候變化納入集團可持續發展策略考慮。
	市場風險	客戶綠色消費行為改變	旅客環保意識的提升,或利益相關方對公司減少碳足跡的關注帶來的供應鏈升級挑戰。	攜程上海總部大樓在建築上遵循著環保理念,包括安裝建築能源管理系統和光伏發電系統,獲得LEED「能源與環境設計先鋒評級」金級認證,安裝LED聲控燈等。只安裝節能燈一項,每年可節省260萬度電,減排200噸二氧化碳當量。目前集團總部大樓已獲得LEED金獎認證,並已啟用低碳酒店、低碳航班、低碳用車、低碳商旅等產品,已帶動7,200萬旅客堅持低碳出行。
	聲譽風險	利益相關方關注度提升	因環保問題受到政府處罰等類似情況,相關不利宣傳將導致客戶對品牌信心減弱。	定期披露碳排放數據,並在未來制定減碳目標和路線。透過攜程集團網站、應用程式和門店等途徑,全面推廣低碳旅行知識,帶動公眾參與可持續實踐。
實體風險	急性風險	極端天氣	颱風、洪水、乾旱等極端天氣可能影響基礎設施。	繼續深化低碳產品的覆蓋,讓低碳酒店、低碳航班、低碳用車和低碳商旅覆蓋更多合作夥伴。 透過企業治理、品牌行銷等手法加強品牌應對可持續發展風險的能力,減少風險。
	慢性風險	氣溫等對旅行的影響	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源消耗上升。	制定針對極端天氣的緊急準備和應變計劃,定期展開培訓及應急演習,確保在極端環境下業務的正常運作。 提高對數據中心的節能要求,投資於應用更高效的技術,減少數據中心冷卻過程中的耗電量。



集團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：



於辦公環境建立可持續發展規劃，有效管理總部園區內的能源使用，包括：投資使用潔淨能源，改善廢棄物管理，應用新技術提高數據中心能源效率等。



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應變計劃及操作流程，並定期進行緊急演習與培訓，確保於極端條件下仍可正常運作。



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。



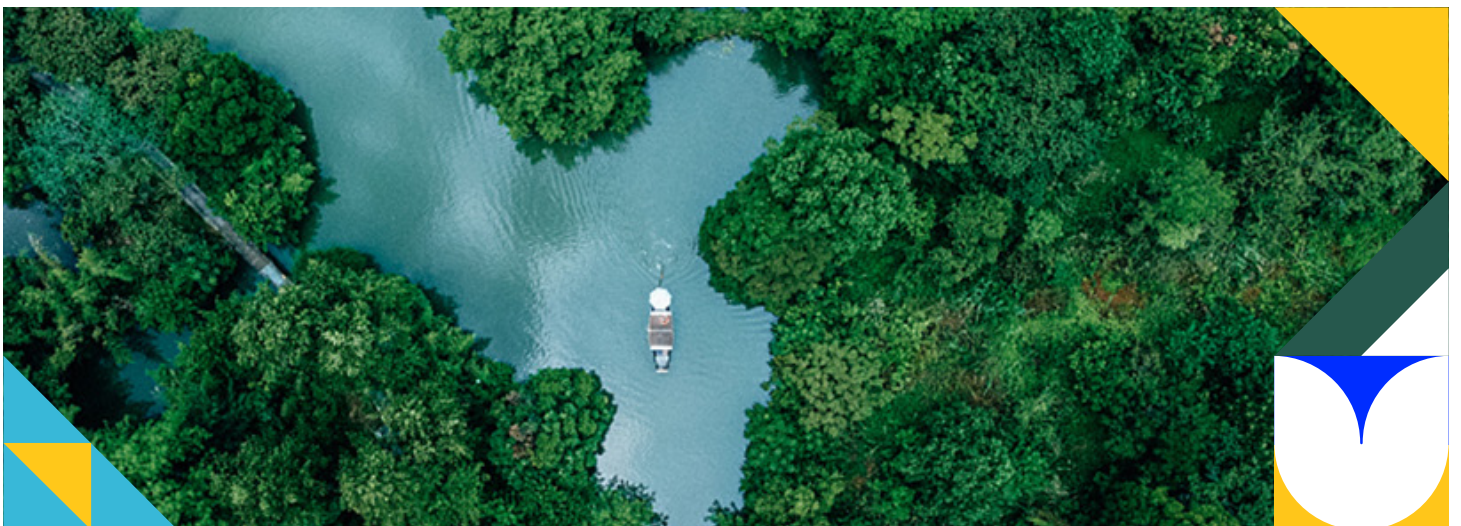
鼓勵業界合作夥伴在日常業務和採購中參與可持續發展實踐，減少碳排放，共同營造可持續的業界生態體系。



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。



借助平台影響力，透過網站、應用程式、門店和社交媒體等渠道積極推廣低碳旅行知識，推動更多人參與可持續發展實踐。






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、更可持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、更可持續的旅行方式。在幫助綠色出行的同時，激發每位旅客的環保意識。

攜程集團在中國內地推出「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2,600家酒店入選該標準。









-  **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 ≥ 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。

低碳酒店標準簡介



酒店減少碳排放措施

低碳酒店標準為酒店減碳指出了明確的減碳路徑，助力酒店可以量化的實現節能減碳，並不斷提升直至入選該標準，同時集團也在積極將標準外延覆蓋至可持續旅行的要求。

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

上線低碳酒店“熱門篩選”標籤

攜程旅行上線低碳酒店“熱門篩選”標籤，旅客可以一鍵篩選目的地所有低碳酒店，該功能將為低碳酒店帶來更多的曝光，進而實現訂單和品牌的雙增長，也可以減少酒店行銷及運營成本。入選低碳酒店標準後，受益於攜程對低碳酒店的流量扶持和用戶對可持續旅行的關注，近七成低碳酒店獲得了業績10%以上的環比增長。



其他低碳產品升級

攜程低碳產品已覆蓋攜程旅行、Trip.com平台的低碳酒店、低碳航班、低碳商旅、低碳用車四大業務。報告期內，已帶動7,200萬人實踐低碳出行。



低碳用車

啟用新能源用車場景，宣傳用戶選擇低碳用車。接送機及當地司機導遊低碳用車訂單同比增長超過2成，其中，新能源訂單佔比例近9成。



低碳機票

啟用低碳航班場景，倡議用戶低碳出行，低碳訂單已覆蓋92%航段低碳產品，已帶動全球3,500萬旅客低碳班機出行。

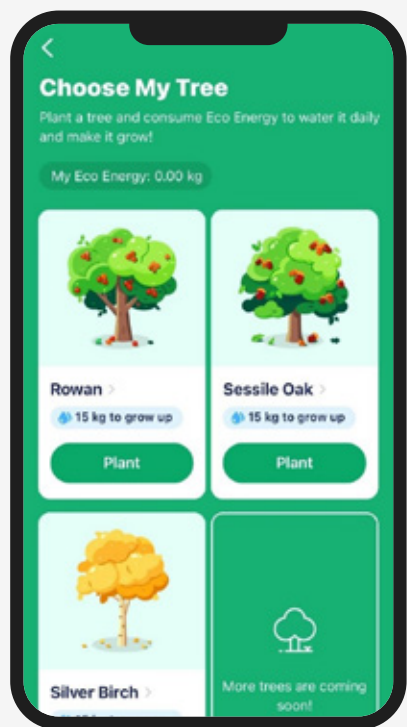
集團更與領先的氣候科技公司CHOOOSE合作，推出碳抵消產品。當旅客在攜程預訂機票時，可選擇繳付少量費用來抵消碳排放。這些費用已用於土耳其建設和營運兩個廢物轉能源設施、印度家庭高效節能爐灶、保護柬埔寨原始紅樹林、保護巴西森林生態系統等4個全球項目。

合作至今（截至2024年6月），Trip.com 用戶累積減少28,953噸二氧化碳當量。



低碳火車

已在Trip.com及Trip.Biz啟用火車低碳場景，用戶可選擇不同碳排放的火車車型。其中Trip.com用戶可以比較乘搭火車及汽車的碳排放數據，種植虛擬樹，了解自己低碳出行對地球的貢獻。





攜程商旅低碳產品

攜程商旅 (Trip.Biz) 積極推動低碳商務旅行，履行企業社會責任，在EcoVadis企業社會責任評級平台被授予「銀牌」等級，等級分數超過85%的全球參評企業。



低碳商旅全場景覆蓋

已覆蓋低碳商旅全場景，包括低碳航班、低碳火車、低碳用車和低碳酒店，為近百萬商旅企業提供全場景綠色出行，並在預訂全流程展示減碳量，協助近百萬商旅企業綠色出行。



企業碳帳戶產品

攜程商旅已啟用企業碳帳戶，該功能免費開放給商旅客戶使用。這是商旅行業首個覆蓋全場景、全業務的碳帳戶系統，用戶可以根據攜程商旅訂單頁面的綠色標識，選擇低碳出行渠道，還可以透過個人碳帳戶確認自己的減碳數據；企業可以透過企業碳帳戶核算員工商旅出行的減碳量。



碳管控產品

攜程商旅已啟用「碳管控」功能，企業可以選擇開啟商務旅行碳預算管理和控制，並為不同部門、不同商務旅行產品分配碳排預算配額，這意味著攜程商旅的百萬商務旅客從此進入了商務旅行碳管控時代。





攜程度假農莊啟用光伏發電系統

攜程度假農莊在建設過程中堅持低碳環保。該計劃採用綠色移動旅居空間智能設備（又稱地球倉），只需在目的地安裝即可，充分利用現有「綠水青山」等自然條件，無需大規模改造。該建築配備一體式回收污水處理系統等，在營運過程中盡量降低對生態環境的影響。

2023年，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。經預測，農莊每年可發10.9萬度，整體減碳率為30.8%，預計全年可減少二氧化碳當量超過80噸，光伏發電可實現金寨二期75%的電量為清潔能源。



攜程度假農莊環保研究學習活動

攜程度假農莊積極進行研究學習課堂活動，帶領研究學習團、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。對於領導參觀考察、研發團體參觀，我們透過室內數碼螢幕即時顯示綠能後台數據並講解綠色光伏板發電原理。



倡導可持續旅行

為了應對旅遊行業的可持續挑戰，集團積極倡導可持續旅行，推動億萬旅客和百萬合作夥伴共同努力，我們加入全球重要的行業協會，用協會標準指導可持續旅行工作，並將協會標準和原則推廣至全球旅行行業。我們已在每位新員工入職培訓中加入介紹可持續旅行倡議和集團ESG戰略的相關內容，將可持續旅行理念貫徹於企業經營全流程。報告期內，攜程集團發布《攜程集團負責任營銷政策》，規範營銷行為，傳遞可持續旅行理念。



加入SBTi科學碳目標倡議——2050年實現碳中和

我們已於2023年正式加入科學碳目標倡議 (SBTi)，成為亞太地區首間加入SBTi的旅遊企業，並承諾2050年實現碳中和。



加入聯合國全球契約——支持組織十項原則

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。



Travalyst創始成員——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，旨在幫助旅客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可持續發展。



GSTC創始成員——推動酒店行業可持續旅行

我們已加入全球可持續旅遊議會 (GSTC)，致力在旅遊業推廣可持續旅遊標準，與GSTC的全球網絡緊密接軌，為推廣可持續旅遊理念作出貢獻。



倡導可持續旅行



可持續旅行聯盟

攜程集團聯合世界自然基金會 (WWF)、相關旅遊行業企業等社會各界，共同成立了「可持續旅行聯盟」，共同宣傳減少塑膠垃圾污染，減少食物浪費，協助推動旅遊業獲得可持續的增長。

集團與世界自然基金會頻頻展開合作。除了對中國500多間高星級酒店展開調查研究，聯合發佈《中國高星級酒店環境健康和可持續發展洞察》，雙方還針對導遊展開負責任旅行網上直播培訓和實體工作坊。



《2023年綠色出行消費者趨勢報告》

攜程集團聯合一汽奧迪和艾瑞諮詢共同發佈《2023年綠色出行消費者趨勢報告》。對可持續旅行的實踐逐漸融入到日常習慣、出行渠道、旅行產品消費等各個方面，消費者對OTA平台推動可持續旅行發展充滿期待。



低碳酒店行動計劃

2023年4月22日世界地球日，攜程集團聯同雅高集團、雅詩閣酒店集團、凱悅酒店集團、悅榕集團、裸心度假、攜程度假農莊、麗呈集團、萬達酒店及度假村等28間酒店集團聯合發聲，呼籲行業關注低碳行動，共同推廣可持續旅行。



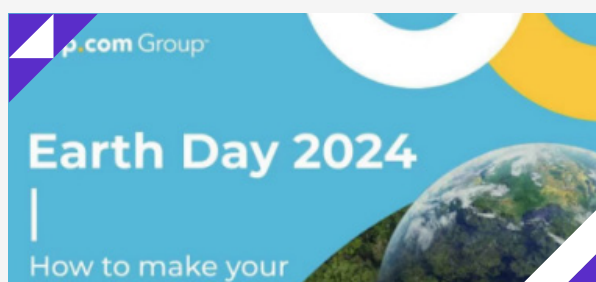
攜程環保市集

攜程集團在上海、南通、北京、廣州、成都等多個城市發起「程裏環保市集」，鼓勵員工出售閒置物品，宣傳可持續旅行傳播，覆蓋超過2,000位員工。



低碳出行指南

2024年世界地球日，攜程集團在全球發佈可持續旅行小貼士，為用戶提供可持續旅行建議，包括如何更能實現更低碳的交通選擇、降低垃圾的產生、支持當地經濟、降低過度旅遊，鼓勵身邊的人一起了解可持續旅行等。



實踐綠色營運

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，以減低碳排放。要將數據中心設施的能源效益提升到最高的可能，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再用和安全管理，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條例要求，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」和LEED金級認證。2023年，我們啟用光電發電產品，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節地板等節能特性，有助減少數據中心冷卻過程中的耗電量。

辦公減少消耗措施

啟用智能燈控系統，晚上8點到早上8點，辦公室無人狀態下電源可自動關閉，已經累積減少了260萬度電。推行「混合辦公」，員工可選擇申請星期三、星期五申請1至2天居家辦公，一年通勤碳排減少累積超過70萬噸。鼓勵員工實踐綠色辦公，並在購買各種辦公用品時充分考慮到可持續因素，如採購環保筆和環保膠紙等。

廢物分類回收

仍在使用壽命內的電子裝置及配件，將在內部優化後循環使用；已超過使用壽命的電子裝置，將交由具備資質的供應商回收處理；達到使用壽命但狀態尚可的裝置，將被捐贈以支援發展中地區的學校，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。

水資源管理

攜程集團總部大樓還採用貫穿整體的中水回收系統與節水設備，提高了建築節水率，我們亦鼓勵員工減少水源浪費。2023年總用水87,046噸，較2022年下降26%。

關鍵指標

關鍵績效指標	單位	2021年	2022年	2023年	
環境					
A1.2	溫室氣體排放量及密度				
	範圍1排放量	噸二氧化碳當量	27	19	25
	範圍2排放量	噸二氧化碳當量	10,532	8,637	9,951
	· 總計 (範圍1及範圍2)	噸二氧化碳當量	10,559	8,656	9,976
	· 密度 (範圍1及範圍2)	噸二氧化碳當量/全職員工	0.35	0.33	0.35
A2.1	按類型劃分的能源總耗量及密度				
	直接能源總耗量				
	· 總計	'000千瓦時	92	64	85
	· 密度	'000千瓦時/全職員工	0.003	0.002	0.003
	間接能源總耗量 (購電)				
	· 總計	'000千瓦時	14,970	12,277	14,145
	· 密度	'000千瓦時/全職員工	0.49	0.46	0.51



關鍵績效指標	單位	2021年	2022年	2023年	
社會:僱傭及勞工常規					
B1.1	按性別劃分的僱員總數				
	男性	人數	13,578	11,242	11,917
	女性	人數	16,719	15,758	16,090
	按僱傭類型劃分的僱員總數				
	全職	人數	29,834	26,617	27,854
	兼職	人數	463	383	153
	按年齡組別劃分的僱員總數				
	小於30歲	人數	16,532	11,650	11,857
	30-50歲	人數	13,593	15,176	15,967
	大於50歲	人數	172	174	179
B3.1	按性別劃分的受訓僱員百分比				
	男性	%	40	41	42
	女性	%	60	59	58
	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比				
	高級管理層	%	0.5	0.7	0.7
	中級管理層	%	24	23	24
一般僱員	%	76	77	76	
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				
	男性	小時數	7	37	42
	女性	小時數	8	30	36
	高級管理層	小時數	0.3	13	15
	中級管理層	小時數	13	80	76
	一般僱員	小時數	7	21	35

*該數據包括攜程旅行及Trip.com品牌的僱傭及勞工信息。

香港交易所ESG指南	披露位置	GRI標準	SDGs標準	頁數
A.環境				
A1:排放物				
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、有害及無害廢棄物產生等的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例資料。	推廣環保旅行文化-實踐綠色營運	305, 306	 P64-74
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)及間接能源(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)。	表現數據表	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-實踐綠色營運	305-5	 P64-74
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-實踐綠色營運	306-2, 306-4	 P74
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。	推廣環保旅行文化-實踐綠色營運	301, 302, 303	 P64-74
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)。	表現數據表	302-1, 302-3	 P74
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-實踐綠色營運	302-4, 302-5	 P64-74
A2.4	描述尋找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-實踐綠色營運	303-3, 303-4, 303-5	 P64-74
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	頁數
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。	推廣環保旅行文化-實踐綠色營運	301, 302, 303, 304, 305, 306	 P66-67
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-實踐綠色營運	303-1, 303-2, 304-2, 306-3, 306-5	 P66-74
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	201-2	 P66
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	 P66
B.社會				
僱傭及勞工常規				
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資料。	培養多元化及具有包容性的工作團隊	202, 401, 405, 406	 P51-63
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	 P57
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	/	401-1	/ P58
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	 P61-63
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工死亡的人數及比率。	/	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	 P61-63

香港交易所ESG指南	披露位置	GRI標準	SDGs標準	頁數
------------	------	-------	--------	----

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	/	P57-58
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		P59
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		P59

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		P58
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		P58
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		P58

營運慣例

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。	攜程集團核心價值觀-供應商管理	204, 308, 414	 	P32-33
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	/	P32-33
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險慣例,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	 	P32-33
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	 	P32-33

香港交易所ESG指南	披露位置	GRI標準	SDGs標準	頁數
------------	------	-------	--------	----

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資料。	推動發展負責任的旅遊業	416-2, 417-2, 417-3, 418-1	 	P72-73
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	/		P24
B6.4	描述質素檢定過程及產品回收程序。	推動發展負責任的旅遊業	/		P72-73
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	/	P26-31

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資料。	攜程集團核心價值觀-商業道德	205		P23-25
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		P23-25
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	/	P23-25

社區

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。	推廣環保旅行文化-支持當地社區	413	   	P45-49
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需要、健康、文化、體育)。	推廣環保旅行文化-支持當地社區	203-1, 413-1	   	P36-49
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	  	P45-49

Trip.com Group™

Environmental,
Social and Governance
Report 2023

攜程集團2023年
環境、社會及管治報告