

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

讓旅行更簡單、更輕鬆

2024

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	05
-------	----	-------	----	--------	----

01	同航未來：可持續發展
ESG管治架構	11
利益相關方溝通	13
實質性議題評估	15

02	同德經營：責任運營
風險管理	19
商業道德	21
合規營銷	24
知識產權管理	25

05	同築綠意：環境友好
應對氣候變化	47
增強綠色運營	57

06	同心致遠：員工關懷
員工招聘與留用	61
守護員工身心健康	67
支持員工成長和發展	69
提升員工關懷	72

03	同禦數網：信息安全
企業信息安全	29
用戶隱私保障	33

04	同創卓越：品質保證
供應商管理	37
用戶體驗	39
行業交流	44

07	同善同行：社會公益
公益活動	77
文旅振興鄉村	80
文旅共建	81

未來展望	
附錄I:ESG報告指引對照表	84
附錄II:聯合國可持續發展目標響應	87



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」）發佈的第七份 ESG 報告，旨在系統地展示我們於 2024 年度在產品責任、商業道德及反貪污、供應鏈管理、僱員管理、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（「本集團」）；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。報告時間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 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、社會及管治報告守則》（「《ESG 守則》」）及聯合國《2030 年可持續發展議程》。本公司已遵守《ESG 守則》中「不遵守就解釋」條文。

匯報原則



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。



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。我們亦在報告裡提供了環境和社會範疇 KPI 的比較數據。



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。



本 ESG 報告與《2023 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《同航未來：可持續發展》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）。2024 年，我們根據「雙重實質性」的原則從「對同程旅行財務與業務的影響」和「對環境與社會的影響」兩個維度對實質性議題進行了重新評估。

- 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点議題，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

本報告電子版本將發佈於本公司官網（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

過去一年，全球旅遊業在復蘇中迎來深刻變革。面對氣候變化、文化傳承、科技創新等重要時代課題，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，將ESG理念深度融入企業戰略，以實現可持續發展目標。在環境友好、社會包容、科技創新三大維度持續探索行業解決方案。

我們積極響應全球應對氣候變化的號召，宣導合作夥伴、用戶、員工及其他利益相關方在日常工作生活中減少碳排放，降低產業鏈「碳足跡」，助力環境友好型旅遊產業發展。2024年，我們繼續踐行環保理念，發起多項環保活動，如「讓閒置發光，讓快樂循環」-以物易物公益活動、「益起撿拾」等，不斷提高環保意識。

我們創新「文化+科技」綜合賦能方式，持續探索文旅促進消費創新模式，豐富文旅消費業態。2024年4月，我們投資運營的古鎮旅遊升級改造項目——青靛用直沉浸式夜遊景區正式開放，通過對古鎮文化的溯源及挖掘，利用自身優勢，不斷構建古鎮文旅新消費場景。

在數字中國戰略指引下，我們不斷加大在人工智能、大數據等領域的研發投入，助力各方共同打造一個「低門檻、廣聯通、高安全」的數據開發利用生態，促進文旅行業數字化發展。2024年9月15日，公司研發的「程心AI」入選蘇州市人工智能大模型應用試點示範項目，「程心AI」大模型重點聚焦在旅遊行業的賦能，目前，「程心AI」已在行業多個旅遊場景正式投入使用。

多年來，我們一直致力於提升我們的ESG表現，以與最佳實踐對齊。我們連續兩年入選標普全球《可持續發展年鑑（中國版）》，並連續三年在MSCI ESG評級中取得「AA」評級。

未來，我們將繼續秉持「讓旅行更簡單、更快樂」的使命，以更高的標準、更實的行動，推動ESG實踐邁向新高度，旨在為社會及利益相關者創造更大的價值。

吳志祥

董事會聯席董事長

兼執行董事



再出发就同程。
TOGETHER ×
LET'S GO!

關於同程旅行

公司業務

同程旅行是中國線上旅行行業的創新者和領先者，由同程網絡科技股份有限公司及藝龍網信息技術（北京）有限公司於2018年合併而成。我們是一站式出行平台，為用戶提供全面的創新產品與服務，業務範圍涵蓋：住宿預訂、交通票務預訂、景區門票預訂、跟團遊、商務出行及旅遊相關配套增值服務等，廣泛覆蓋了多個出行場景。同時，作為科技驅動型公司，我們正借助大數據及人工智能能力，力求為行業賦能的同時，提升用戶體驗。

企業文化及願景

作為提供全方位旅遊服務的平台，同程旅行致力於實現「讓旅行更簡單、更快樂」的使命，並以「成為最值得信賴的旅行平台」為願景，不斷為用戶帶來優質和多樣化的旅行體驗。我們堅守「客戶第一、創新進取、正直誠信、合作共贏」的文化價值觀，深入挖掘產業鏈的潛力，以開放合作的姿態促進旅遊業的持續發展，並始終致力於為所有利益相關方創造長遠價值。

我們深刻認識到企業文化對於企業長期發展和品牌形象的重要性，通過實施「行為導向」、「行為浸潤」、「行為滲透」、「機制保障」四大策略，將可持續發展的理念融入其中，構建了一個廣泛、深入、多元和立體的文化體系。這不僅激發了員工的創新精神，也為用戶提供了更卓越的服務，推動行業的共同進步。

行為導向

行為浸潤

行為滲透

機制保障

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，力求保持公司自上而下對文化的一致認同。2024年，我們基於年度業務目標提煉了兩個文化關鍵字「探索」與「創新」，進一步發揮文化的力量，凝聚更強的戰鬥力。



▲ 同程旅行企業文化塑造路徑



▲ 年度文化關鍵字

2024年主要榮譽

獎項	頒發機構
中國民營企業500強	中華全國工商業聯合會
中國服務業民企100強	中華全國工商業聯合會
2024中國旅遊集團20強	中國旅遊研究院
第二批省級現代服務業高質量發展領軍企業	江蘇省發展和改革委員會
江蘇省現代服務業高質量發展領軍企業	江蘇省發展和改革委員會
2024年中國互聯網綜合實力企業	中國互聯網協會
工信部大數據產業發展示範名單	中國工業和信息化部
人工智慧大模型應用示範企業	蘇州工業園區科技創新委員會
數據要素--文化旅遊-大模型賦能文旅行業數字發展	江蘇省數據局
年度最佳僱主	智聯招聘
健康職場獎	中國健康工作場所認證組委會
樓宇安全管理先進單位	蘇州獨墅湖科教創新區安全生產委員會辦公室
中國健康工作場所黃金標準認證	人力資源智享會（HREC）
TopDigital創新行銷獎整合行銷-旅遊觀光組別銀獎、銅獎	TopDigital



2024年績效亮點

同航未來	■ MSCI ESG評級連續三年達到「AA」 ■ 連續兩年入選標普全球可持續發展年鑒（中國）
同德經營	■ 100%員工和董事會成員參與誠信廉潔培訓
同盾數網	■ 已獲得ISO 27001信息安全管理體系認證，覆蓋80%以上的業務 ■ 100%員工接受數據安全培訓
同創卓越	■ 已通過國際使用者服務標準化認證機構COPC Inc.認證 ■ 參與調查的用戶滿意度97.47%
同築綠意	■ 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
同心致遠	■ 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51.65% ■ 管理層中女性佔比為52.78% ■ 員工心理援助計劃(EAP)累計心理諮詢小時數逾248.5小時
同善同行	■ 公益慈善捐款約人民幣1,058萬元 ■ 公益志願時長29,000餘小時

01

同航未來：可持續發展

可持續發展是企業穩健前行、社會和諧進步的關鍵所在。同程旅行緊跟時代潮流，致力於在實現經濟效益的同時，兼顧環境與社會責任，為長遠發展築牢根基。我們已建立四層級的ESG管治架構，並與利益相關方開展溝通，利用實質性議題的「指南針」，依據雙重重要性原則，精準識別關鍵議題，引領企業資源高效配置，確保可持續發展工作有的放矢。

- ESG管治架構
- 利益相關方溝通
- 實質性議題評估



16 和平、正義與
強大機構



ESG管治架構

同程旅行於2021年成立環境、社會及管治委員會（「**ESG委員會**」），ESG委員會由董事會委任公司董事組成，且均為獨立非執行董事，具體職責請參考《ESG委員會職權範圍》；ESG委員會下設環境、社會及管治和數據安全委員會（「**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。



同程旅行ESG管治架構



董事會



ESG委員會

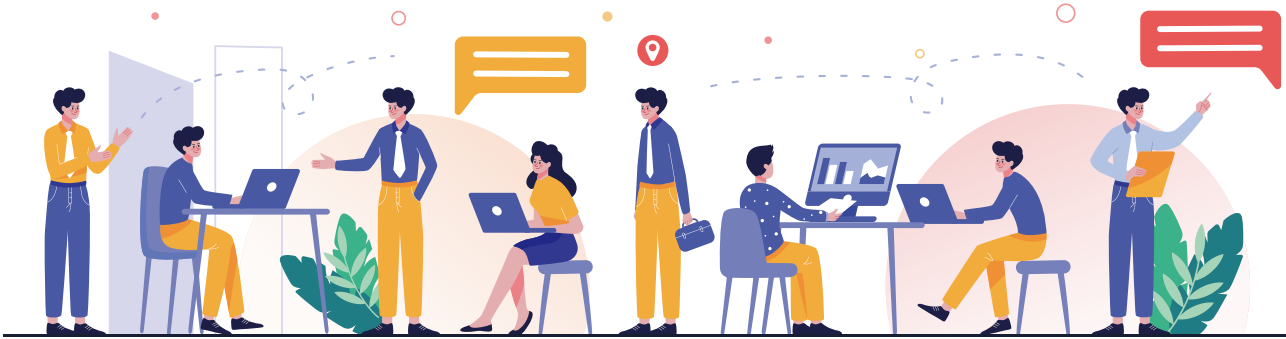


ESG和數據安全委員會



ESG工作小組

- 負責監管 ESG 事宜，評估、優次排列及管理重要的 ESG 事宜，對本集團的 ESG 策略及匯報全權負責，定期審閱 ESG 相關事宜並審批年度 ESG 報告；
- 2025 年 3 月的董事會上，董事會成員聽取了 ESG 委員會關於報告期內 ESG 相關事宜的匯報，審閱本集團的 ESG 績效，並審議 ESG 報告的相關披露事項，討論未來年度的 ESG 管理計劃。
- 負責審閱本集團 ESG 相關表現，包括但不限於氣候變化應對及碳中和、用戶隱私及數據安全、用戶服務、員工權益及發展、商業誠信及廉正督察等一系列 ESG 重點議題；
- 制定本集團的 ESG 願景、目標、管理方針及策略，定期覆核目標達成狀況並向董事會匯報及提出建議；
- 識別、評估本集團 ESG 相關風險和機遇，管理對本集團營運及 / 或其他重要利益相關方的權益構成重大影響的重要 ESG 事宜，並向董事會匯報及提出建議；
- 審閱、檢討及必要時採納並更新本集團 ESG 相關政策，確保符合法律及監管的要求；
- 監督並指導 ESG 和數據安全委員會，全面落實本集團 ESG 治理策略及相關行動。
- 委員會下設公共政策和監管事務分會、企業社會責任分會、數據安全分會三大板塊：
- 公共政策和監管事務分會主要負責兩方面的工作內容，一方面管理並降低公司運營對環境帶來的影響，如氣候變化應對及能源管理、碳中和、生態保護等，另一方面提升公司內部企業管治，如商業誠信、反貪腐等；
- 企業社會責任分會主要管理公司運營過程中對用戶、員工、供應商及社區等社會各界相關方帶來的影響；
- 數據安全分會主要負責管理公司運營過程中對數據如用戶隱私、信息等安全保護，強化信息安全化、完善安全機制；
- 監督並指導 ESG 工作小組，開展落實 ESG 工作行動。
- 參與制定本集團 ESG 願景、目標、管理方針及策略，並就相關 ESG 工作向 ESG 和數據安全委員會提供建議；
- 關注並分析社會及行業 ESG 趨勢及事宜，並向 ESG 和數據安全委員會提供建議；
- 定期審視本集團的 ESG 政策及規範，以確保其符合適用的法律及監管要求；
- 監察及回復內部及外界對公司有關 ESG 工作的意見，確保暢通的利益相方溝通機制；
- 編制本集團年度《環境、社會及管治報告》；
- 對投資過程中的重大 ESG 風險進行監督管理，或提出建議；
- 負責日常聯絡，籌備 ESG 和數據安全委員會會議，並執行 ESG 和數據安全委員會的有關決議。



利益相關方溝通

同程旅行高度重視與利益相關方的溝通，建立了全面的溝通機制，涵蓋股東、投資者、監管機構、媒體、合作夥伴、用戶、員工及社區等。報告期內，同程旅行制定了《利益相關方溝通政策》，構建了全面、系統的利益相關方識別與參與機制。我們通過多種渠道定期了解各方在 ESG 方面的期望和要求，並匯總分析各方反饋結果，從而開展利益相關方影響評估，評估公司運營對各方帶來的潛在影響，並將評估結果作為制定 ESG 策略的重要依據。我們與利益相關方的溝通渠道包括但不限於線上線下會議、路演、網站公告等多種形式，並採用中、英雙語的形式消除語言障礙，保障溝通的有效性。為進一步促進當地利益相關方參與，我們會在重要運營地定期優化識別出對當地利益相關方有潛在影響的項目或業務環節，並邀請相關利益相關方提供意見反饋，追蹤相關反饋建議，以建立與利益相關方的正向交流與合作。

同時，我們將利益相關方溝通的指標表現與管理層績效考評掛鉤，並積極參與大型峰會、展會等活動，向各方傳遞公司戰略及業務動態。



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 線上線下會議、路演及投資策略會
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 新聞發佈會 會議溝通
合作夥伴	公平公正 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HR 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

雙重重要性評估可以幫助公司識別和優先處理對其財務表現和可持續發展具有重大影響的議題，在履行社會責任和環境責任方面保持透明和負責任的態度。報告期內，本公司已委任第三方專業機構依據雙重重要性原則開展實質性議題年度回顧評估工作，並主動邀請各利益相關方參與問卷調研。

我們從財務重要性及影響重要性兩個維度開展分析。財務重要性是指議題是否預期在短期、中期和長期內對公司商業模式、業務運營、發展戰略、財務狀況、經營成果、現金流、融資方式及成本等產生重大影響；而影響重要性則是指公司在相應議題的表現是否會對經濟、社會和環境產生重大影響。我們將調研評估結果作為制定 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。



評估流程

步驟 1
識別 ESG 議題

本公司依據《ESG守則》，識別與本公司相關的所有潛在可持續發展議題，包括環境、社會和管治方面的議題，確定這些議題是否符合雙重重要性的標準，即是否具有財務重要性和影響重要性。

步驟 2
確認重要程度

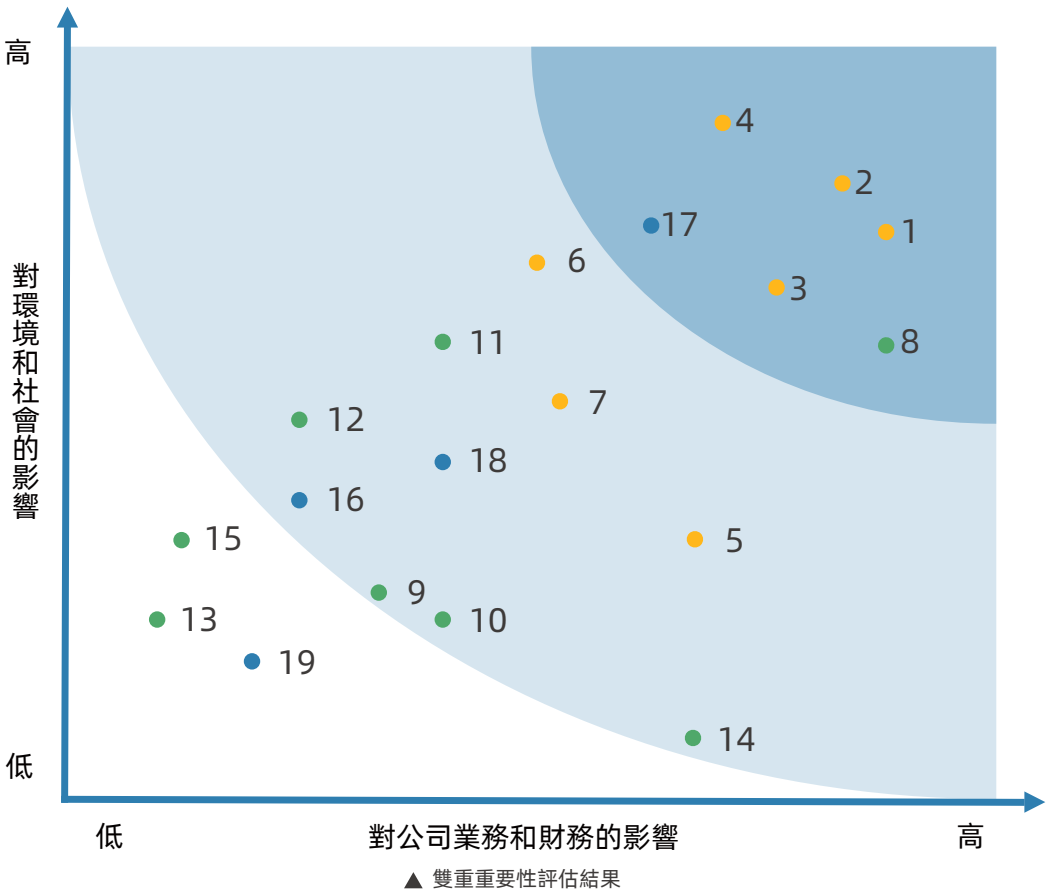
本公司通過對內、外部重要利益相關方發放問卷，同時通過內部訪談及研討、徵詢外部利益相關方意見等方式，採用雙重實質性議題評估方法，從財務重要性和影響重要性兩方面對各議題進行評估及調整，並根據調研的結果生成實質性評估矩陣。

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，本公司識別出對於本公司非常重要的議題，包括商業道德、合規經營、保證用戶安全、提供優質服務、保護用戶隱私及應對氣候變化。我們將在報告對應章節中針對重點議題展開針對性回應，以滿足各利益相關方的關注。

議題矩陣

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



02

同德經營：責任運營

同程旅行恪守「正直誠信：堅守底線，簡單正直」的核心價值觀，秉承合規與效率並重的經營理念，並將其視為本公司行為的指南針。我們嚴格遵守運營地所在國家和地區的相關法律法規，通過建立良好的風險防控機制與風險管理流程，確保業務運營的各環節都能遵循高標準的職業道德準則，為用戶提供堅實信任基礎。

- 風險管理
- 商業道德
- 合規營銷
- 知識產權管理



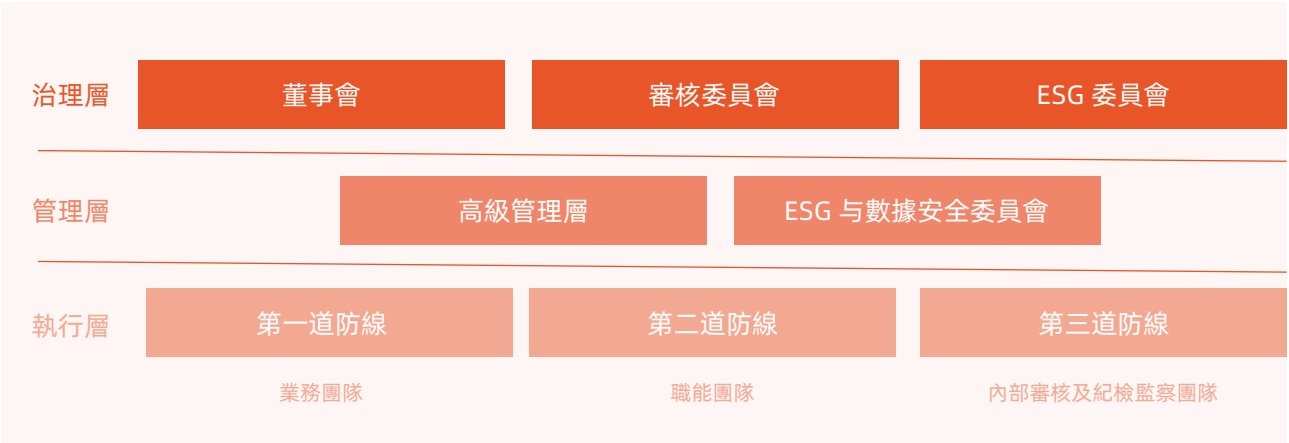
16 和平、正義與
強大機構



風險管理

風險管控體系

同程旅行建立了全面的風險管理體系，採用COSO框架和ISO 31000:2009標準，實現風險管理的持續改進。同程旅行風險管理架構分為三層，治理層、管理層和執行層。治理層設有董事會、審核委員會和ESG委員會，負責監管與本公司戰略相匹配的風險管理和內控系統；管理層制定控制標準並監督風險管理遵守情況；執行層主要包括三道防線：業務團隊、職能團隊、內部審核及紀檢監察團隊。為了保障風險管控的有效性，我們將風險管理相關指標納入薪酬績效評估與考量的範圍內。其中，風險管理整體表現將納入內部審核及紀檢監察團隊的薪酬績效評估維度中，業務團隊與職能團隊將會對其相關的風險（如信息安全風險、合規風險、職業健康安全風險等）負責，並將相關指標納入薪酬激勵體系。



▲ 風險管理架構

第一道防線

業務團隊主要進行風險初始信息收集和風險識別、積極實施風險應對方案，參與風險管理文化建設。

法務、財務、風險控制、信息安全等職能團隊主要負責協助第一道防線的業務部門進行風險管控，提供專業支援和指導，確保組織在風險控制方面遵守相關法規和內部規定，保障風險管理措施的有效實施。

第二道防線

第三道防線

內部審核及紀檢監察團隊主要圍繞風險管理及內部控制體系展開工作，包括對集團及其子公司內部控制的合規審計、對被投公司和項目經營類的專項審計，及通過廉潔管理、案件調查等進行紀檢監察等內容。

風險管理流程

同程旅行在經營過程中對潛在風險進行了系統的梳理，並積極採取措施進行應對和防範。我們的風險管理流程遵循三個關鍵步驟：風險識別分析、風險評估以及風險控制，確保風險管理的全面性和有效性。

風險識別分析

- 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，對風險的可控等級、優先順序排序進行識別與分析，報告期內共開展8項流程類風控梳理。

風險評估

- 我們每年至少開展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、交叉測試等工具類比極端情況下風險帶來的影響，以確定風險管理工作的優先順序。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，報告期內共開展9次經營類審計。

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，並通過培訓的方式提高全員的風控意識。報告期內共開展5場風控相關培訓，近500餘人次參與；此外公司持續為董事提供有關法律及監管制度等專業發展培訓。

▲ 風險管理流程

同程旅行不斷監測和分析因內外部經營環境變化而產生的新興風險，並提前制定應對措施，從而系統地管理相關風險。2024年我們識別出的主要新興風險和應對舉措如下：

負責任AI使用	風險描述	人工智能（AI）技術的廣泛應用為公司帶來了生產效率的提升和業務模式的創新，但同時也伴隨着一系列風險，如數據依賴風險、算法偏見風險。
	風險影響	人工智慧的進步和信息的廣泛演算法處理加速了自動化決策，可能引發算法偏見，對特定群體或個人產生不公正對待。此風險可能會導致公司聲譽風險增加，用戶的投訴率增加，以及法律訴訟風險的增加。
	應對舉措	為阻止並減緩算法偏見，同程旅行秉持「以人為本」的技術發展理念，嚴格按照行業技術倫理規範或算法倫理法則進行算法設計，督促算法平台或算法設計人員遵循內心的道德，強化算法倫理建設，提高職業和道德的基本素養，在追求技術帶來的便捷與利益的同時，兼顧社會公平正義，獲取合理合法的演算法利益，不唯資本或利益論。
負責任數據使用	風險描述	負責任使用數據是公司履行社會責任和保護用戶隱私的重要體現。然而，在實際操作中，未經授權的數據訪問、使用或披露可能導致用戶隱私信息的洩露，引發法律訴訟和聲譽損失。
	風險影響	負責任數據使用的風險如果未能得到有效管理，可能會導致隱私洩露等數據安全事故，對公司產生廣泛而深遠的影響，包括用戶信任度下降、法律風險增加、市場競爭力減弱。
	應對舉措	同程旅行將增強數據保護意識，提高全體員工對數據保護的認識和重視程度，建立健全的數據保護管理制度和流程，明確數據管理責任和數據使用權限；同時，我們加強合規性管理，了解並遵守相關法律法規和行業標準，確保數據處理過程的合規性。

商業道德

同程旅行堅守誠信經營的原則，對腐敗行為採取「零容忍」的態度。我們嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國反洗錢法》，並制定《同程旅行陽光行為準則》《紀檢監察委員會工作辦法》等管理制度，覆蓋公司全體員工及業務條線，明確杜絕員工弄虛作假、不當獲利、行為舞弊、收受賄賂、不當競爭、利益衝突、內幕交易和洗錢、洩露機密等行為。

點擊鏈接了解：
《同程旅行陽光行為準則》

我們構建了全面的廉正生態治理體系，成立了紀檢監察委員會作為主要執行機構，並在各個業務群設立了紀檢聯絡員，以協助紀檢監察委員會執行檢查工作。此外，我們要求所有員工簽署《廉潔承諾書》，並建立了將員工績效與商業道德合規性掛鉤的評估機制。我們還與執法機構建立了警企聯動機制，共同治理貪腐行為，以確保公司業務的合規性、透明度和誠信度。

報告期內，本公司無重大¹貪污與腐敗、歧視與騷擾、利益衝突、洗錢和內部交易等違規事件。



註：1. 此處所述重大為对公司業務產生實質影響

反貪污舉措

在廉正生態治理體系下，針對商業道德與反貪污，同程旅行具體開展了以下治理措施：



商業道德與反貪污舉措

- 商業道德績效考核**
 - 同程旅行將商業道德合規性作為員工績效考核的核心指標之一，權重超過 50%。
- 舉報與保護機制**
 - 公司已制定《舉報工作實施辦法》《舉報人保護和獎勵辦法》《紀檢監察委員會工作辦法》及《案件處理實施辦法》，建立了完善的舉報渠道和處理流程。
 - 員工和外部人員可以通過電郵、電話等多種方式舉報違反職業道德的行為或事件。
 - 公司明確了舉報人的保護措施和獎勵機制，對舉報人和證人提供必要的保護，並嚴肅處理任何經核實的打擊報復行為。
- 處罰制度**
 - 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。
 - 如舉報調查屬實，公司將依據《陽光行為準則》《違紀處罰實施細則》《利益衝突管理制度》等制度進行嚴肅處理。
 - 對於構成違法犯罪的案件，公司將移送公安司法機關處理，并在公司內部進行結果公示。
- 反貪腐審計**
 - 公司每年對所有業務運營點及業務環節進行商業道德及反貪腐審計，主動篩查並查處貪腐相關訴訟案件。
 - 截至報告期末，公司追繳挽回款項共計人民幣859萬餘元，違規案件未對公司造成實質性影響。
- 提升改進**
 - 通過已調查的案件，公司構建了舞弊風險地圖，並開展了堵漏建制工作。
 - 對於高風險崗位及管理崗位，公司實施了一對一的廉潔談話，以加強對高風險問題的自查自糾。

廉正教育

同程旅行致力於營造一個廉潔自律的企業文化，將每年的11月11日定為「廉正自律日」，並通過發佈廉潔小報、製作宣傳視頻和推文等多種形式，不斷強化正直誠信、廉潔自律的價值觀。公司重視對全員的廉潔宣導和培訓，包括對董事會成員的誠信廉潔培訓，通過以上率下、層層傳導的方式，形成全員廉潔意識的共同體。報告期內，本公司共開展了43場廉正培訓，培訓人次達9,263人，此外，本公司通過廉正文化調研發現，員工對廉正文化持高度認可態度，約96%以上的員工了解如何通過線下郵件、電子郵件等渠道進行投訴，這顯示了廉正文化在公司內部的廣泛傳播和踐行度。

● ● ● 案例：同程旅行參加陽光誠信聯盟培訓

同程旅行積極參與陽光誠信聯盟的培訓，讓員工學習關於反腐敗、合規體系建設以及職業道德的相關知識。通過專家的講解和案例分析，讓員工能夠更好地理解如何在日常工作中踐行誠信原則，並鼓勵員工積極參與企業的廉潔文化建設。



▲ 同程旅行參加陽光誠信聯盟培訓

廉潔採購

為打造廉潔透明的採購環境，同程旅行建立了《供應商行為準則》，要求所有供應商遵守同程旅行的廉潔原則，並要求其主動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。同時，我們採取了事前審查、產品抽檢和落標回訪等一系列監督措施，並對招投標各環節進行嚴格監督。公司與所有合作供應商簽署反賄賂協定，與新項目合作供應商簽署《反商業賄賂及保密協議》，進一步強化合作關係中的廉潔自律要求。

點擊鏈接了解：

《同程旅行供應商行為準則》



此外，同程旅行定期對供應商及公司重點採購人員進行培訓，為通過培訓的人員頒發廉潔從業培訓合格證書。報告期內，公司對採購相關業務人員開展了8次風險管理培訓，內容涵蓋採購全流程風險提示、採購舞弊風險等，幫助採購人員有效規避風險，減少潛在損失。

同程旅行已加入陽光誠信聯盟，與聯盟成員共享資源，共同打擊行業內的不誠信行為，推動整個行業向更加陽光、誠信的方向發展。

合規營銷



合規宣傳管理

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。我們嚴格依照《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，確保廣告內容真實、準確。我們制定《廣告發佈內部審核流程》《品牌推廣管理辦法》等制度，確保品牌部能夠對業務宣傳推廣活動進行有效的指導、檢查、監督和評比。

此外，我們更新了《媒體平台帳號運營管理辦法》，以加強社會化媒體矩陣的管理，我們亦通過《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。

公共關係管理

同程旅行在公共關係管理及輿情危機應對方面採取了系統化措施，以維護公司的正面形象並有效管理潛在風險。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，確保面對重大輿情時能迅速有效響應。我們亦搭建了三維輿情治理體系，建立健全核心業務的重大輿情防範機制和預警機制及公共關係風險識別矩陣，並不定期開展業務風險識別和行業輿情複盤工作。我們每季度針對業務、客服人員進行政策和公共輿論的培訓，增強業務風險和輿情意識。報告期內，本公司已成功組織政策和公共輿論相關培訓9次，培訓人次超過3,000人。

知識產權管理

知識產權保護

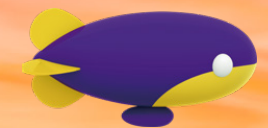
同程旅行高度重視技術創新和知識產權保護，以增強公司的核心競爭力。我們嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國專利法》，建立了全面的知識產權保護機制，並對外發佈知識產權保護承諾。報告期內，我們更新了知識產權保護規則，明確了侵權投訴和反通知程序，並設立了專門的投訴郵箱，以保護權利人和被投訴方的合法權益。

我們持續通過豐富的培訓及宣貫提升員工知識產權意識，並建立專利激勵機制，鼓勵員工不斷創新。截至報告期末，我們共獎勵100餘人，投入獎勵人民幣26萬餘元。自專利激勵機制設置以來，我們成功推出多款自用軟件，包括管家雲盤、文檔辦公、AI助理等，這些創新工具有效提高了員工的辦公效率。此外，同程旅行還積極參與行業標準制定，參加中國航空運輸協會組織的《國內通程航空服務 第一部分：標識》團隊標準審查會議，並參與編寫《蘇州市知識產權保護與促進條例》，共同學習共同進步。

產品出海保護

為積極推進公司產品的順利出海，報告期內，同程旅行開展了海外知識產權主體籌劃項目，關注海外商標和域名的管理，對海外商標佈局進行了全面摸排，並建立了商標監測預警體系，以實現對海外商標和市場的動態監控。

此外，同程旅行對集團的商標實施了統一管理，包括審核、備案、簽署授權文件等，定期更新商標信息，確保商標的合理合法使用。我們還通過組織內部會議、參與行業交流活動，不斷提升集團的知識產權保護能力，為我們的國際競爭力提供堅實基礎。



03

同禦數網：信息安全

同程旅行深知信息安全的重要性，我們時刻警惕著數字化發展與技術迭代帶來的雙刃劍效應。我們建立了全面的安全防護體系，並獲得ISO 27001、ISO 27701管理體系認證，全方位抵禦內外部信息安全威脅，全力守護業務穩定性。

- 企業信息安全
- 用戶隱私保障



企業信息安全

信息安全管理體系

同程旅行在企業信息安全方面做出積極努力，我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，構建完整的信息安全管理體系，並成功獲得ISO 27001信息安全管理體系認證。同時，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，確保網絡安全與數據安全，並不定期開展第三方漏洞分析和駭客攻擊模擬行動。

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。

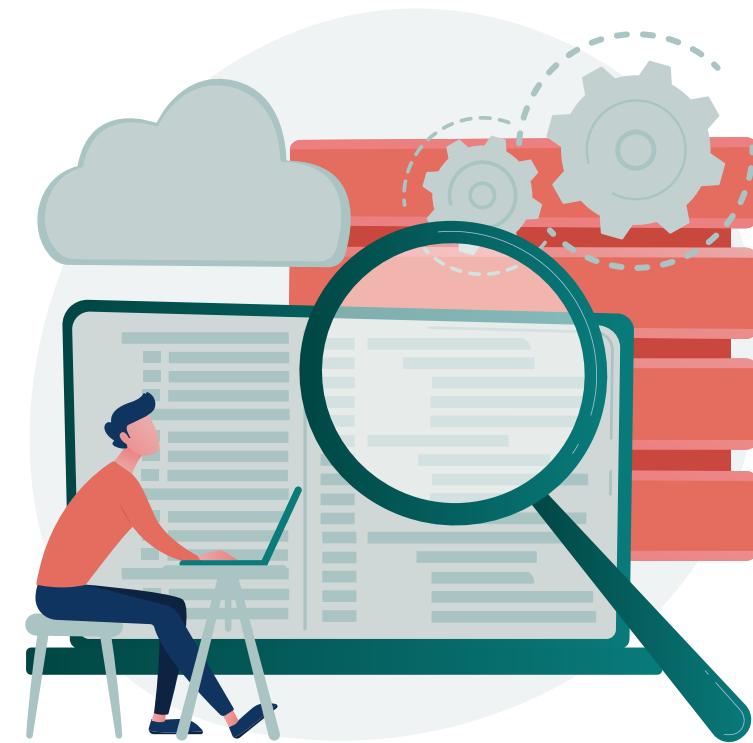


網絡安全

為了精準評估系統運行風險、提升網絡安全防護能力，我們採取了一系列綜合措施，包括遵循安全編碼規範、進行安全威脅建模、執行安全代碼審計、管理漏洞以及提供培訓等，全面加強研發和運維階段的安全實踐。同時，我們還部署了主動防禦策略，例如白盒檢查、數據加密、許可權隔離、存取控制、安全運營中心和態勢感知技術，以及被動防禦措施，如入侵偵測系統、防火牆和雲盾應用，以全面保障網絡的安全。這些措施極大地降低了線上業務面臨的安全風險。

在加強和規範APP安全管理方面，我們制定了《同程旅行移動應用安全管理辦法》和《APP及平台產品上線推廣流程規範管理辦法》，通過APP合規小組的持續內部審查和外部檢測機構的定期檢查，不斷優化和修復APP的安全性漏洞，確保應用程序的開發、用戶端和系統發佈安全。

此外，我們建立了安全應急響應中心，以加強對威脅和漏洞的快速響應和修復能力。我們通過官方網站公開徵集威脅和漏洞信息，由專業團隊進行處理、修復和複查，並根據風險程度為報告者提供積分獎勵和回饋。



數據安全

我們制定了《數據安全管理制度》《數據安全風險評估規範》，以規範數據安全管控的原則、組織架構、數據分級等內容，對數據生命週期中產生、採集、存儲、處理、傳輸、使用歸檔和刪除等各個環節進行控制，明確了包括服務上線、數據出境、業務邏輯變化等各類數據安全風險評估場景，規避不當行為引起的潛在風險或損失。

✿ 數據安全保障

我們建立了包含數據脫敏、數據浮水印、身份認證、數據審計、數據識別功能的數據安全網，以防範內部敏感性數據洩露，定期開展「數據誤刪恢復」、釣魚郵件防範等應急演練活動，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，負責該事業部／項目部數據安全及合規事宜。

✿ 數據跨境

報告期內，我們針對數據跨境工作持續開展重點優化工作，根據出海業務拓展情況對相關地區數據安全法律法規識別解讀，並依據海外法律法規要求對海外APP進行合規檢測，包括自測及邀請外部專業機構檢測，保障海外APP順利合規落地。我們已明確出海業務中境外供應商的數據處理要求和義務，並確保所有相關業務數據跨境傳輸的安全評估申報工作均已落實。此外，我們要求涉及跨境數據傳輸的海外供應商均已簽署《數據傳輸協定》或相關義務條款，以確保數據處理的合規性和安全性。

✿ 外部管理

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，我們對發生數據傳輸的合作商進行審查，並了解其國家信息安全等級保護認證、ISO 27001認證取得情況；同時我們會對第三方展開界面安全審查、數據合規審查，降低及規避第三方數據傳遞帶來的相關風險。報告期內，旅智科技¹通過開發通用技術中台，支援多個品牌的物業管理系統（PMS）在支付、消息傳遞和數據管理等模組上的整合，保障數據傳輸安全。同程旅業²亦從制度建設、應急響應等方面持續改進，自主開發引擎系統，在標準化不同旅行社的操作流程的同時，完善信息安全管理工。



註：1. 同程藝龍智能科技有限公司（簡稱「旅智科技」）是同程旅行旗下的旅遊物業管理公司。
2. 北京同程旅業投資集團有限公司（簡稱「同程旅業」）是同程旅行旗下的大型旅遊產業集團。

✿ 物理安全

為防範洪水、火災、地震等極端事件對數據中心造成的影響，我們已制定《個人信息安全事件應急預案》，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，每年回顧審查應急預案的有效性；同時，構建惡劣天氣控制矩陣，配備高可靠性、高可用性的災備系統，制定災難恢復計劃與業務持續性計劃並每年回顧審查應急預案的有效性。報告期內，我們開展了災備演練，測試了核心業務系統的故障恢復能力。

✿ 數據安全宣貫

我們要求關鍵崗位員工簽署《用戶個人信息保護承諾書》，定期聘請內外部專家開展覆蓋全體員工（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，並為國內外的新員工提供信息安全和數據安全課程培訓，定期組織安全攻防演練，營造良好的信息安全文化氛圍。

我們針對各個業務進行了十餘次信息安全相關知識和技能的培訓，包括國內業務法律法規合規要求專場培訓、海外業務應用軟件技能專場培訓、新員工信息安全培訓等，提升了員工數據安全知識和數據安全實操技能。報告期內，因信息安全產生的重大財務損失為0。

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。此外，我們還參與蘇州市公安局網絡安全保衛支隊舉行的蘇州市互聯網企業網絡安全聯盟會議、江蘇省通管局龍磐2024數據安全專項行動會議等信息安全活動，共同推進數據安全生態建設。

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。





用戶隱私保障

個人信息及隱私安全關乎用戶權益與公司信譽，同程旅行嚴格遵循《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，將用戶隱私管理體系融入公司整體合規性管理架構中，實現用戶隱私全生命週期的防護。報告期內，我們已獲得 ISO 27701 隱私信息管理體系認證。

點擊鏈接了解：
《同程旅行用戶隱私政策》



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線。在信息的收集、存儲、調用方面，我們做出鄭重承諾，並開展了以下舉措：



我們承諾

- 最大化減少不必要的個人信息收集
- 規範第三方對用戶數據的收集及使用流程
- 全力保障用戶的個人信息管理權利
- 定期開展用戶信息安全評估及審計

❖ 信息收集

我們已建立完善的用戶權利保障機制，通過《服務協議》《隱私政策》《業務預訂協定》等文件規範數據的保留及使用，明確收集和使用個人信息的必要範疇，做到收集最小必要的隱私信息，並承諾不用於其他非服務目的。在信息收集階段，我們會向用戶明確信息收集的目的、方式和範圍，並徵求用戶同意。

我們重視對未成年人個人信息及隱私的保護，保證只在法律法規允許、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況下對未成年人的個人信息進行收集、使用、共享、轉讓或披露。

❖ 信息存儲與銷毀

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，用戶擁有其個人信息的查詢、更正、刪除、注銷及撤回授權等管控權利，同時後台數據按照法律訴訟時效期間保留3年，以減少不必要的個人信息留存。

❖ 信息調用

我們對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、日誌備份和定期檢查，採取安全的方式進行數據傳輸。報告期內，我們更新了《數據許可權管理規範》，明確新的信息安全標準。同時，我們已建立關鍵信息脫敏機制，開展數據加密專項，對個人信息進行加密並持續預警監控。我們亦針對用戶隱私性內容與訂單場景關聯，對非必要場景限制向外部傳輸敏感性數據，同時我們就個人信息保護對各業務線的供應商進行例行檢查，以確保其數據使用的合規性。

❖ 個人信息保護舉措

我們已制定《個人信息安全事件應急預案》，每年至少組織一次應急響應培訓和應急預案演練，並積極組織相關員工參與外部培訓認證，截至報告期末，已有3名員工獲授《個人信息保護工程師》證書。我們亦針對用戶隱私事宜建立用戶申訴渠道和反饋機制，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。

04

同創卓越：品質保證

卓越的服務品質是塑造品牌認同感和社會信譽的堅實基礎。我們始終遵循《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，通過整合產業鏈資源，與優質的旅遊服務供應商建立深度合作關係，不斷推出創新產品和服務。同程旅行致力於與供應商建立共贏的夥伴關係，共同推動供應鏈的穩定與可靠發展。我們對服務品質的追求永無止境，始終致力於為用戶創造更多價值，以卓越的服務贏得用戶的信任與支持。

- 供應商管理
- 用戶體驗
- 行業交流



供應商管理

✦ 供應商准入考核

同程旅行制定了《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，建立完善的供應商甄選、考核及管理機制，已實現供應商管理的線上化、標準化與流程化。目前同程旅行的供應鏈關係管理系統（SRM）已實現對招標項目的全過程進行線上監督和風險控制。報告期內，我們修訂了《供應商考核管理方案》，優化了供應商積分獎勵政策，建立服務測評機制，對供應商的交付情況、產品品質、產品來源地、服務品質等方面進行評估和考核，同時促進了供應商降本提效和資源效能提升。

✦ 供應商ESG管理

價值鏈的一體化可持續發展是行業發展的必然結果，同程旅行積極關注供應鏈各環節的環境及社會風險。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。

對於公司集團層面採購的供應商，我們在供應商管理體系中納入ESG考量因素，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，確認識別供應鏈ESG風險。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線上或線下的糾正與提升舉措，幫助其在最短時間內滿足要求。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。如經過二次評估後，供應商仍最終無法達成公司的最低ESG要求，我們將採取處罰甚至中止合作等舉措。



在供應商支援方面，我們為內部採購人員及供應商提供培訓、宣貫、溝通等形式的交流方式，向其說明了解公司ESG指標的管理要求與相關舉措，並為其分享行業領先的最佳實踐，從而幫助其提升自身ESG指標表現水準。我們亦宣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，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。

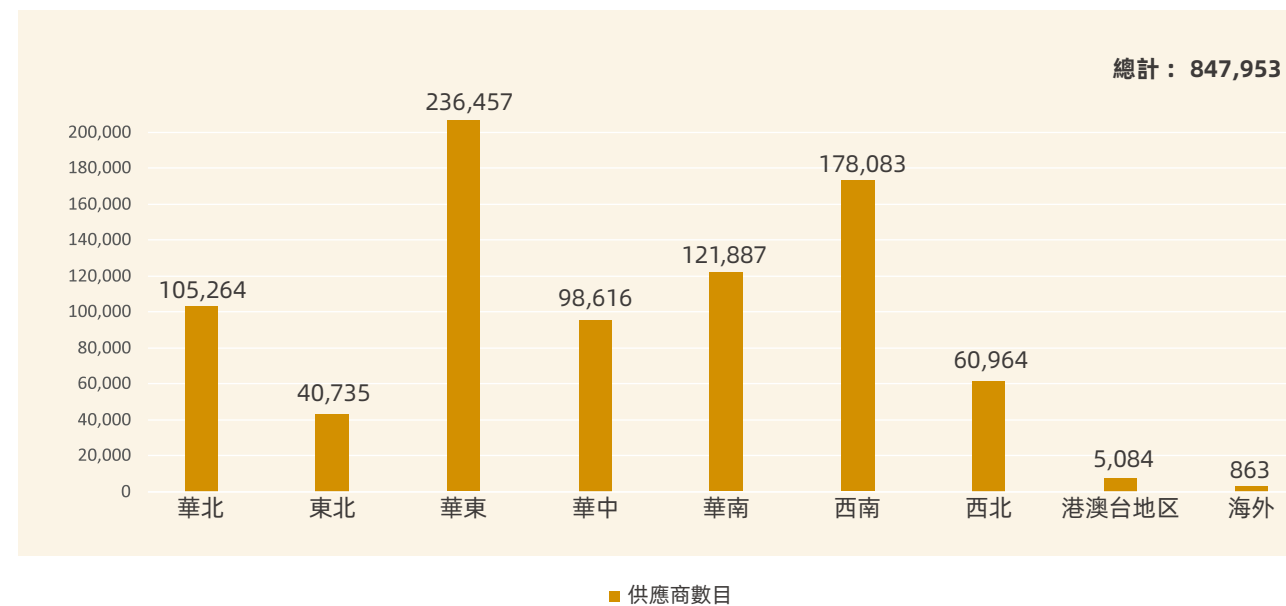


▲ 供應商大會

報告期內，我們組織了一場以「雙向賦能-協同故事會」為主題的供應商大會，旨在加強與供應商之間的合作關係，通過分享成功案例和最佳實踐，實現雙方的知識共享和經驗交流。

✦ 供應商量化數據

報告期內，我們與 847,953 家供應商建立合作關係。



註：1. 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KPI 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）及KPI B6.4（描述品質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；
2. 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類供應商。

用戶體驗

秉持著「客戶第一—為用戶創造價值」的價值觀, 和「讓用戶的選擇更簡單」的服務理念, 我們從預測用戶需求、輔助用戶決策、省心客服體驗等多方面發力, 不斷改善服務品質, 使用戶旅途更加便利、愜意和愉悅。

服務品質提升

我們在嚴格遵守《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》等法律法規的基礎上, 不斷開拓創新、整合產業鏈資源, 滿足用戶不斷變化的出行需求。



✦ 精細化服務運營

同程旅行致力於通過數字化手段提供更便捷的出行服務。我們的「程心AI」能夠處理複雜的語言溝通邏輯, 支援多種服務, 為用戶提供更便利、快捷的預訂和售後體驗。報告期內, 我們主要從預訂、退改、售後服務等全方面提高用戶的使用體驗。

● ● ● 案例:「程心AI」賦能用戶服務

同程旅行2024年啟動文旅專屬AI項目, 匯集海量高品質文旅行業數據, 基於通用大模型進行文旅垂類訓練, 打造文旅垂類「程心AI」, 旨在通過大模型的能力解決文旅行業的用戶需求, 賦能文旅行業數字化發展。項目運行後, 在保證提供高品質服務和運營效率的前提下優化成本。2025年3月24日, 同程旅行發佈「程心AI」升級版, 從分析推理、產品功能、UI介面、多語種覆蓋等方面實現多維度升級, 幫助用戶更順利地完成行程計畫到產品預訂的全流程, 實現從「AI推薦」到「AI決策執行+預訂執行」的閉環。

產品 AI
點評

預判用戶
決策

AI 助手助力
高效協同辦公

精準預測
客流量趨勢

AI
客服

直擊用戶需求



產品介面展示優化

- 基於「讓用戶的選擇更簡單」的服務理念將用戶核心關注的信息以更直觀的方式做呈現

產品 AI 點評

- 利用程心AI解析酒店基礎信息以及用戶對酒店的評價, 生成長、短AI點評文本, 說明用戶快速、準確獲取酒店概述、用戶評價等關鍵的信息, 幫助用戶提升決策效率

升級「好住榜」選品規則

- 定期更新榜單數據, 控制酒店1%入選率, 確保違規酒店及時下榜, 有效控制上榜酒店的质量

全面診斷國際酒店用戶旅程體驗

- 識別影響用戶體驗的關鍵節點和潛在痛點19項, 並及時整改優化, 帶來良好的用戶反饋

預判用戶決策

- 基於用戶的行為習慣, 結合大模型對解決方案和熱點問題前置推薦, 提升用戶交互體驗

保障產品服務



酒店門票組合訂

- 打通門票及酒店資源庫存, 綜合精選酒店和景區進行自動化組合打包推薦, 為用戶提供更多便捷的旅行解決方案

服務保障

- 基於本公司大交通資源, 為用戶提供涵蓋火車、飛機、汽車、輪船等多種交通工具的聯運方案
- 在旺季前期針對酒店庫存進行盤點, 確保訂單順利流轉, 減少用戶到店無房概率

航司駐場服務

- 推動駐場9家航司, 高效處理包含退改簽、出票、國際業務等30餘項場景服務, 平均節約處理時長173分鐘

極速退改



航變取消

- 針對同時在平台預訂機票和酒店的用戶, 當機票行程發生不可抗力導致的延誤/取消時, 對應酒店訂單可以享受全額退款, 因退款造成的損失均為平台承擔, 為用戶帶來舒適無憂的消費體驗

一鍵理賠

- 如遇天氣導致的不可抗力, 如航班取消/延誤、火車停運、自然災害(地震、海嘯、颱風、暴雨)、封路等, 為用戶進行服務兜底, 減少用戶損失, 第一時間協助用戶變更/取消行程, 核實情況無誤, 可進行一鍵理賠

賠付監控系統

- 如遇退款失敗, 能夠系統自動監測預警, 快速響應介入處理, 降低用戶等待時間

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行業，幫助酒店提升效率、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，並在此基礎上為酒店提供新媒體營銷、代運營、收益管理、大數據應用、智能酒店升級等服務。報告期內，我們採用多種舉措不斷優化合作體驗，提高酒店的使用效率。



✿ 優化客服體驗

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。優化客戶體驗流程不僅能夠實現公司收入結構升級，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佈局提供支援。我們針對客戶服務工作建立了完善的管治架構，並將客戶服務品質相關的指標納入相關高管人員的薪酬考核評估維度中，確保管治的有效性。為貫徹「一站式、快響應、暖服務」的服務口號，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》等法律法規，構建內部PMP（項目管理專業人士資格認證）管理模式，並建立客服中心服務委員會。通過科學完備的用戶管理體系，我們已通過國際用戶服務標準化認證機構COPC Inc.的認證。

報告期內，我們開展了三方閉環的新質檢模式，通過全檢、抽檢、專題監測等多種模式發現問題，通過信息共享、共同探討、賦能培訓等多種方式，共同對服務品質進行檢驗、監控和改進。同時我們重新梳理現有跨團隊溝通機制，及包含業務、公共關係、法務等特殊事件的預警機制，搭建快速解決高風險訂單途徑。同時我們建立良好的投訴管理體系，加強與用戶的溝通並提供即時高效的用戶服務，我們亦收集日常投訴原因，分析、挖掘集中性問題，並進行專項優化改善，以持續提升用戶服務。我們建立了用戶投訴處理解決率保持100%的長期目標，致力於為用戶提供卓越的服務體驗。報告期內，我們共計收到用戶有效投訴共10,733宗¹，處理解決率達100%。目標進程達到100%。

註：1. 本數據為第三方監管機關投訴平台口徑數據。

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，結合全員能力評估、制定內部賦能計劃，幫助員工針對性學習，提升服務水準。

同程旅行不斷提升客服領域的人機交互體驗。同程旅行將傳統基於FAQ問答、關鍵字檢索、複雜路徑及複雜按鈕的客服流程，升級為可以通過自然語言交互回答用戶問題，幫助用戶處理預訂、退改等一系列複雜邏輯的新型交互機器人。截至報告期末，智能型機器人問題識別的準確率提升10個百分點，問題解決率提升25個百分點。

報告期內，我們持續開展用戶滿意度、NPS專項調查，2024年用戶滿意度調研結果為97.47%，用戶滿意度邀評率66.46%²。

註：2. 用戶滿意度邀評率指在通過電話、線上平台等方式接受服務的用戶中，參與滿意度調查的用戶數量的比例。



▲ 消費糾紛先行和解單位



創意營銷

同程旅行持續通過年輕好玩的營銷內容，借力娛樂營銷、社媒渠道，並結合業務產品輸出「好玩又能省」的品牌認知。報告期內，我們的營銷項目榮獲TopDigital創新營銷獎銀獎、銅獎榮譽。



● ● ● 案例：「519中國旅遊日」主題盲盒活動

為積極響應文旅部2024年中國旅遊日活動，同程旅行聯動九大城市，圍繞吃住行遊購娛6大系列，推出同程旅行519中國旅遊日盲盒專題。2024年度共計開展30場盲盒活動，除景區門票、旅遊代金券、文創產品、本地玩樂外，此次盲盒活動還融合各地特色美食、精品一日遊等，上線產品超過15萬份。通過不斷優化產品設計，提升用戶體驗，旅行盲盒已成為各地旅遊市場的一大亮點。

● ● ● 案例：贛州文旅宣傳推廣

為順應「港人北上」熱潮，聚焦粵港澳大灣區市場，重點以香港市場為突破，同程旅行及旗下HOPEGOO平台整合上下游產業鏈優質資源，打造了「贛味無窮」美食榜、「贛景十足」悅遊榜、「贛趣無限」潮玩榜、「贛夜好眠」住宿榜等系列榜單，助力以香港為代表的大灣區遊客可以更加便捷地玩轉贛州。活動期間，前述榜單活動總計曝光超過4,000萬次，領取紅包人次總計達12,248，合作期內，有效提升了贛州在粵港澳大灣區的知名度。

行業交流

同程旅行積極舉辦、參與行業交流活動，與廣大同行分享經驗，共同成長，為營造健康良好的旅遊業環境盡一份力。報告期內，同程旅行舉辦了數字化轉型與目的地賦能研討會，開展150餘場旅智大講堂直播課，共享發展成果；我們亦參加了全國旅行商大會、深圳國際旅遊產業博覽會、第三屆長江經濟帶消費季暨旅遊城市大會等交流會議，參與編寫《2021至2023年度長三角文旅產業創新發展研究報告》《2024長江經濟帶文旅發展趨勢研究》《2024五一住宿業經營報告》《2024國慶假期中國住宿業經營報告》等研究報告。

● ● ● 案例：2024數字化轉型與目的地賦能研討會

2024年8月，以「同心聚力、智旅未來」為主題的同程旅行2024數字化轉型與目的地賦能研討會在蘇州舉辦。會上，同程旅行發佈數字文旅生態聯盟籌備倡議，並邀請文旅企業、協會、科研機構等共同探討數字文旅的創新和轉型。聯盟將圍繞技術研究、科技應用、產品構建、運營服務、人才培育等方向，以新科技、新模式、新生態助力產業升級，向新同行，實現打造成為國內文旅數字化平台專業、權威的文旅運營技術生態組織的美好願景。



05

同築綠意：環境友好

可持續發展是我們深植於企業基因、貫穿於日常運營的行動準則。我們嚴格遵守《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，獲得ISO 14001環境管理體系認證，並制定《節能管理辦法》，積極開展碳盤查行動。報告期內，本公司未發生環保違規事件。

- 應對氣候變化
- 增強綠色運營

6 清潔飲水和衛生設施

7 經濟適用的清潔能源

13 氣候行動

應對氣候變化

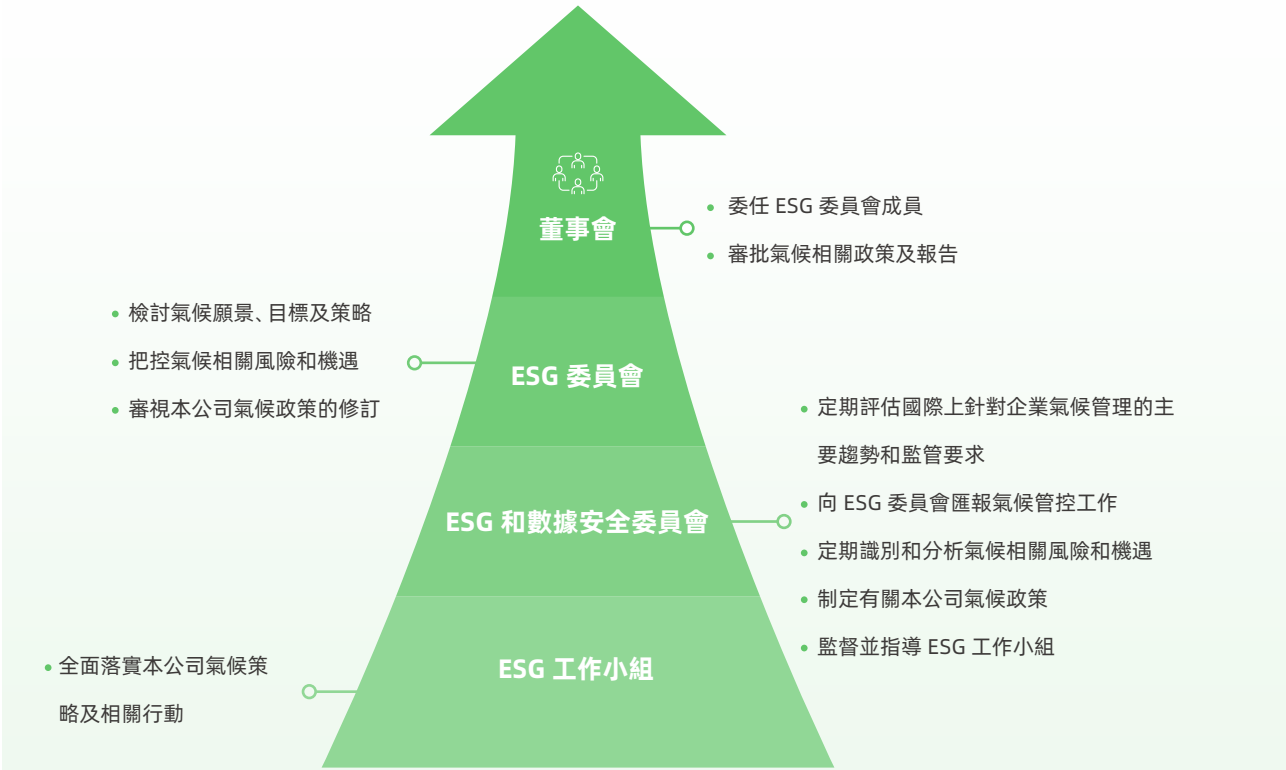
繼2018年歐盟委員會提出2050年實現碳中和的目標，中國政府於2020年9月正式宣佈將力爭「於2030年前實現碳達峰、2060年前實現碳中和」，並出臺《2030年前碳達峰行動方案》。國際社會亦紛紛加快氣候治理和行動的步伐。同程旅行以2021年為基準年，承諾到2030年碳排放強度（範疇1及範疇2）降低15%。報告期內，我們的碳排放強度同比2021基準年下降11.2%，目標完成度為74.6%。我們已發佈《同程旅行氣候變化政策》，始終以可持續發展為願景，不斷完善氣候韌性管理，致力於適應、減緩氣候變化對業務運營的影響，並降低我們業務運營對氣候變化的影響。

點擊鏈接了解：
《同程旅行氣候變化政策》

管治

治理機制與架構

我們建立了自上而下的氣候變化風險與機遇管理機制，在董事會層面成立ESG委員會負責評估本集團氣候相關風險與機遇，監督氣候行動的落實，並審視氣候變化相關目標的進展；並於公司層面成立ESG和數據安全委員會。我們將氣候變化指標納入董事會的激勵體系中，進一步提高董事會成員對氣候變化的重視。



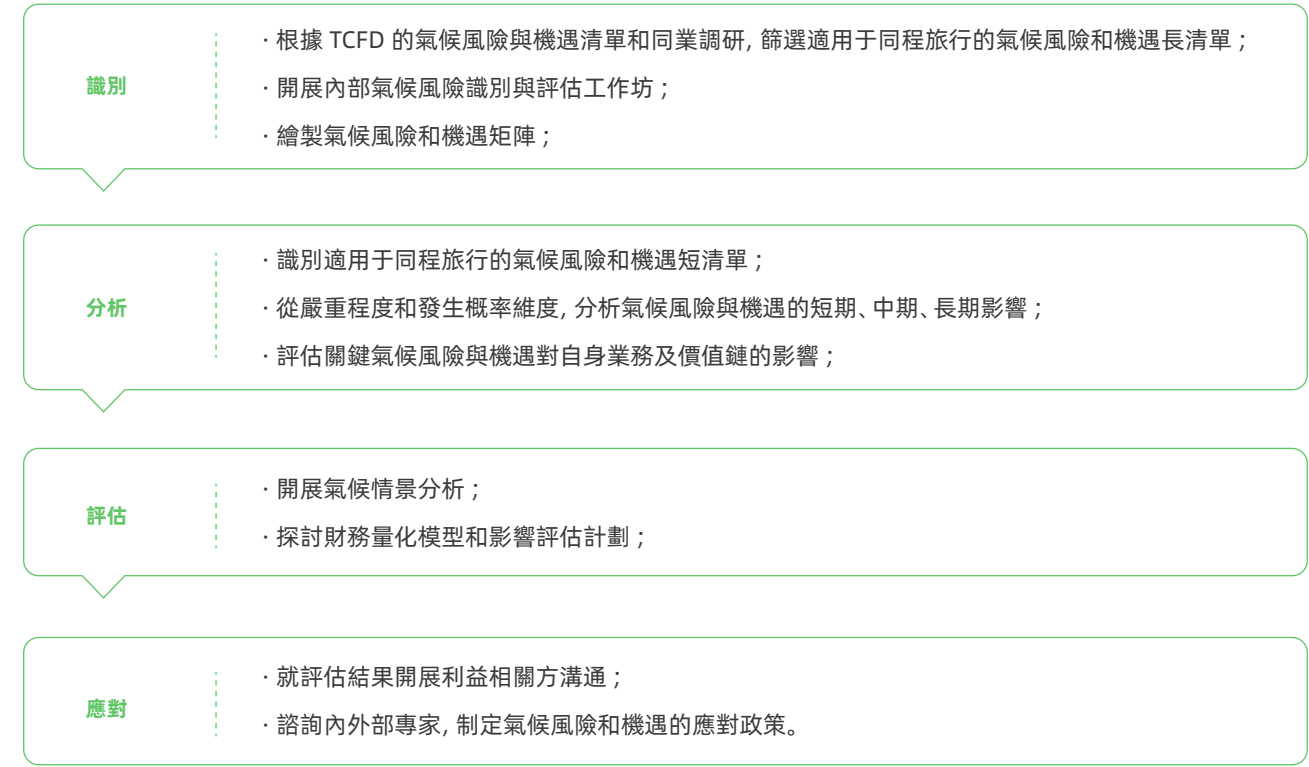
能力建设

同程旅行注重氣候變化相關知識的宣貫和氣候變化應對能力的建設工作，董事會負責委任ESG委員會成員，審批氣候相關政策及報告。ESG委員會負責檢討氣候願景、目標及策略，審視本公司氣候政策。ESG和數據安全委員會負責定期評估國際上針對企業氣候管理的主要趨勢和監管要求，年度定期識別和分析氣候相關風險和機遇，並定期修訂本公司氣候政策。ESG工作小組負責全面落實本公司氣候策略及相關行動。我們鼓勵員工積極參與相關知識的普及和學習，了解行業最新動態，從全員的意識宣貫上提升氣候變化應對能力。

2024年10月，本公司舉辦了氣候風險和機遇知識科普活動，推動全體員工建立全面、系統的氣候風險應對和機遇管理的意識形態。2024年11月，本公司舉辦了氣候專題研討會，充分借鑒內部團隊和外部專家的意見，廣泛吸納外部信息資源，進一步提升全員氣候風險的識別能力和應對能力。我們積極鼓勵員工參與氣候風險專題培訓，引導員工學習具體業務場景下氣候變化相關知識提升員工管理氣候風險的能力，同時幫助員工增強遇到極端天氣的個人防護能力。

策略

本公司認識到，氣候相關風險與機遇將在未來相當長的一段時間內持續對我們的業務產生影響。為全面提升氣候相關風險應對能力，我們對關鍵氣候風險與機遇進行了識別，通過情景分析、內外部利益相關方溝通、專家諮詢、內部工作坊等方式對氣候風險與機遇的影響以及本集團的氣候韌性進行了評估，並制定了針對性的氣候風險應對計劃，反映在本公司的氣候相關戰略中，主要步驟如下：



✦ 識別與分析氣候議題

本公司共識別出 18 項氣候相關風險和機遇長清單，其中包括 6 項轉型風險與 6 項物理風險，和 6 項氣候機遇。我們召開內部氣候工作坊，邀請 ESG 委員會代表、ESG 工作小組代表、成員企業的相關業務部門代表及外部專家共同參與，鑒別氣候相關風險和機遇的具體業務影響和應對措施，並分別在短期、中期以及長期就風險與機遇的影響程度進行定量評估與排序。根據識別與評估結果，形成適用於同程旅行的 11 項風險和機遇短清單，包括 7 項氣候風險與 4 項氣候機遇。

類別		風險、機遇類型	風險、機遇對業務的影響程度			價值鏈			
			短期	中期	長期				
			•1~3 年	•4~10 年	10 年以上				
物理風險	急性風險	R1 颱風	中	中	低	● 供應鏈	● 自身運營	● 旅遊及度假產品運營	● 用戶
	急性風險	R1 洪水	中	中	低	● 供應鏈	● 自身運營	● 旅遊及度假產品運營	● 用戶
	慢性風險	R2 海平面上升	低	中	中	● 供應鏈	● 自身運營	● 旅遊及度假產品運營	
轉型風險	政策與法律	R3 強化排放量披露義務	低	中	高	● 供應鏈	● 自身運營	● 旅遊及度假產品運營	
	政策與法律	R4 出行受限	中	中	高	● 旅遊及度假產品運營	● 用戶		
	市場	R5 消費者行為變化及偏好轉變	中	中	高	● 供應鏈	● 旅遊及度假產品運營	● 用戶	
	聲譽	R6 企業聲譽影響	低	中	高	● 供應鏈	● 旅遊及度假產品運營	● 用戶	
機遇	產品和服務	O1 開發和 / 或增加低碳商品和服務	低	中	高	● 供應鏈	● 旅遊及度假產品運營		
	韌性	O2 提高供應鏈的可靠性和業務彈性	低	中	高	● 供應鏈	● 旅遊及度假產品運營		
	市場	O3 進入新市場	中	中	高	● 供應鏈	● 旅遊及度假產品運營	● 用戶	
	市場	O4 消費者行為變化及偏好轉變	低	中	高	● 供應鏈	● 旅遊及度假產品運營	● 用戶	

風險和機遇	風險和機遇的描述	運營及財務影響評估
物理風險	R1颱風	● 出行受限：極端天氣影響用戶和員工出行，退改訂單增加，影響營收。 ● 供應鏈中斷：供應鏈產品供應受阻，影響營收。
	R1洪水	
	R2 海平面上升	
轉型風險	R3強化排放量披露義務	● 披露成本：信息披露義務增加，成本增加。 ● 節能減排成本：加大節能減排投入，成本增加。
	R4出行受限	
	R5消費者行為變化及偏好轉變	● 產品變更：旅遊線路和產品調整，影響運營規模。 ● 管理成本上升：協調管理增加人力資源，成本上升。 ● 研發成本增加：開發新的旅遊及服務產品，成本上升。 ● 消費者流失：固有消費者改變出行方式，影響營收。 ● 員工結構調整：業務運營變化對員工提出新要求，成本增加。 ● 資源採購與系統升級：採購新資源或優化系統，成本上升。
	R6 企業聲譽影響	
機遇	O1開發和/或增加低碳商品和服務	● 消費者偏好：消費者青睞綠色低碳產品，推動營收增長。 ● 成本優化：綠色旅遊產品採用經濟環保能源，降低運營成本。 ● 政策支持：獲當地政府和政策扶持，增加資金支持。 ● 產品多元化：多元化服務與產品吸引更多消費者，提升營收。
	O3進入新市場	
	O2提高供應鏈的可靠性和業務彈性	● 產品多元化：多元化服務與產品吸引更多消費者，提升營收。 ● 供應商合作：與綠色低碳供應商合作，吸引更多消費者，提升營收。 ● 合作效能提升：與優質高效供應商合作，提高合作效能，降低成本。 ● 品牌力提升：與綠色低碳供應鏈合作推廣公益活動，提升品牌力和資產價值。 ● 業務彈性增強：增加業務彈性，降低運營成本。
	O4消費者行為變化及偏好轉變	

✿ 氣候情景評估及應對策略

同程旅行根據國際財務報告準則 (IFRS)S2 氣候相關披露，分別選擇低排放與高排放兩種氣候情景進行評估：



低排放情景



具有雄心的氣候行動使全球變暖幅度被限制在 1.5°C 以內或遠低於 2°C；



高排放情景



氣候變化應對不利，本世紀末全球變暖幅度超過 4°C。

低排放情景（1.5°C 或遠低於 2°C）

隨着可持續發展意識的不斷提高，全世界意識到積極應對氣候變化的重要性，全球各個國家和地區均加大氣候行動力度，設定減排目標，推出嚴格的排放政策，以期將本世紀末全球變暖幅度控制在 1.5°C 以內或遠低於 2°C。低碳領域的加大投入將促進能源效率、新能源應用等技術的進步，加快低碳轉型。此外，消費者將更傾向於選擇綠色低碳的產品和服務，進一步促使企業的綠色轉型。我們選擇此情景以評估為了實現《巴黎協議》1.5°C 或遠低於 2°C 目標而進行的具有雄心的氣候行動的影響。我們的情景參數主要參考 NGFS 的 Net Zero 2050 情景即通過具有雄心的氣候行動將全球變暖被限制在 1.5°C，部分發達國家到 2050 年實現碳中和，以及 IPCC 的 SSP 1-2.6 情景，即以清潔能源為主的可持續發展型社會，出臺氣候政策將全球變暖控制在遠低於 2°C。

高排放情景（大於 4°C）：

全世界尚未意識到氣候變化的嚴峻性，各國沒有採取有效的行動來緩解氣候變化，化石能源依然是最主要的能源來源，溫室氣體排放量繼續增加，大氣溫室氣體濃度不斷升高。隨着時間的推移，氣候變化帶來的物理影響顯著加劇，到本世紀末全球平均氣溫上升超過 4°C，極端天氣變得更加頻繁，惡劣程度亦不斷上升。我們選擇此情景以評估由於缺乏有效的氣候行動或氣候行動失敗而導致的氣候變化加劇的影響。情景參數主要參考 NGFS 的 Current Policies 情景，即維持當前狀況，沒有額外政策限制溫室氣體排放，以及 IPCC 的 SSP 5-8.5 情景，即經濟發展依賴於化石能源，溫室氣體排放持續提高，沒有額外的氣候政策。

同程旅行認識到積極應對氣候變化不僅有助於減少氣候相關風險對我們的負面影響，加強經營韌性，亦能幫助我們抓住氣候相關機遇，提升業務運營表現。我們的氣候變化應對策略包括氣候適應、氣候緩解以及氣候創新三大維度。

✿ 氣候適應措施：

為有效預防和應對因颱風、洪水等極端天氣導致的各種災害事件，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。

本公司已發佈《應急預案管理手冊》，明確了災害應對相關的組織架構與人員責任，建立了災害事件的分級分類管理體系，制定了災害應對的處置機制，並明確了匯報流程以及獎懲機制。為進一步加強員工災害應對能力，我們建立了突發事件和自然災害考勤特殊處理機制，以確保員工安全和業務連續性。該機制包括彈性調休時間、彈性考勤、居家辦公等應急措施，積極提升公司響應能力，確保在極端天氣事件中保護員工健康安全，減少對業務的負面影響。

✿ 氣候緩解措施：

我們重視環保，實施綠色運營，通過升級設備、推廣綠色辦公等措施，推動節能減排，在具備條件的辦公地推廣綠色能源，改善能源結構。2023 年，我們在北京辦公樓投資人民幣 58.3 萬元，建設年發電量達 150 兆瓦時的光伏儲電項目，2024 年 5 月，北京光伏項目已正式投入運轉，截至 2024 年 12 月 31 日，累計發電量達到 133,329 千瓦時。



● ● ● 案例：蘇州同程旅行大廈照明系統升級

2024 年 5 月，公司對蘇州同程旅行大廈的地下二層和地下三層共 216 個照明設施進行了能效優化調整，成功將地下室照明的能耗降低了 30%。2024 年 10 月，蘇州同程旅行大廈完成全面智能照明系統升級，預計整棟大樓的公共區照明能耗降低 20%。

✿ 氣候創新舉措：

除氣候變化緩解與適應措施外，本公司亦推出多種氣候風險與機遇創新舉措，包括創新的旅遊產品，創新的旅程等。

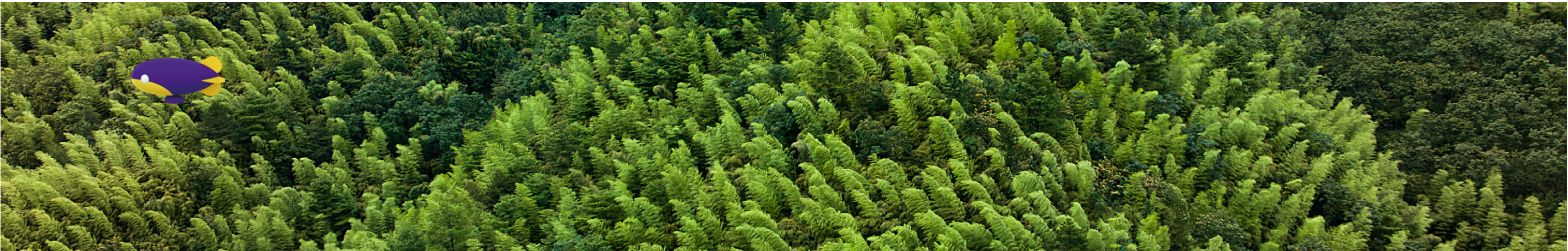
● ● ● 案例：紅樹林生態修復計劃

紅樹林是熱帶、亞熱帶海岸帶海陸交錯區生產能力最高的海洋生態系統之一，在淨化海水、防風消浪、維持生物多樣性、固碳儲碳等方面發揮著極為重要的作用。作為全球海岸帶地區應對全球氣候變化最為重要的生態屏障之一，推動紅樹林修復不僅對環境和氣候變化有重要作用，還進一步增加同程旅行的社會公信力。2024 年 5



▲ 紅樹林生態修復計劃

月至 7 月，同程旅行與青流計劃及長龍航空合作，啟動了紅樹林生態修復計劃，旨在提高公眾對紅樹林保護的認識並推廣低碳生活。報告期內，同程旅行投入超過 700 萬人民幣的線上資源，通過線上專題新媒體渠道宣傳等活動，普及紅樹林知識，有效促進了消費者環保意識的提升和對紅樹林生態旅遊產品開發的期待。此次生態修復計劃，為全球減緩氣候變化的努力貢獻了寶貴力量。這一系列行動不僅彰顯了公司的社會責任感，更為守護地球家園、促進生態平衡作出了積極貢獻。



指標與目標

報告期內，我們的能源使用數據如下：

資源使用	2024 年	2023 年	2022 年
能源消耗總量 (兆瓦時) ¹	16,069.06	13,526.74	11,149.53
直接能源消耗總量 (兆瓦時) ¹	418.60	665.04	297.75
其中: 汽油 (兆瓦時)	285.27	662.56	283.45
其中: 柴油 (兆瓦時)	0	2.48	0
其中: 可再生能源 (兆瓦時) ²	133.3	0	14.30
間接能源消耗總量 (兆瓦時)	15,650.46	12,861.70	10,851.78
其中: 外購電力 (兆瓦時)	15,650.46	12,861.70	10,851.78
人均能源消耗量 (兆瓦時／員工)	2.25	2.20	2.31
每平方米樓面能源消耗量 (兆瓦時／平方米)	0.10	0.09	0.07
平均 PUE ³	1.65	1.32	1.31

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和柴油消耗產生，不涉及大規模廢氣排放，無實質影響。故KPI A1.1（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。

2. 可再生能源消耗量來自於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，2024年數據統計範圍覆蓋本公司全部自有數據中心。

報告期內，我們的溫室氣體排放範圍 1、範圍 2 數據如下：

排放物	2024 年	2023 年	2022 年
溫室氣體排放總量（範疇1及範疇2）（噸二氧化碳當量）	8,472.17	7,497.57	7961.04
直接溫室氣體排放（範疇1）（噸二氧化碳當量）	74.13	162.54	69.30
其中: 汽油（噸二氧化碳當量）	74.13	161.99	69.30
其中: 柴油（噸二氧化碳當量）	0	0.55	0
能源間接溫室氣體排放（範疇2）（噸二氧化碳當量）	8,398.04	7,335.03	7,891.74
其中: 外購電力（噸二氧化碳當量）	8,398.04	7,355.03	7,891.74
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量／員工）	1.19	1.54	1.65
每平方米樓面溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量／平方米）	0.05	0.06	0.05

報告期內，我們的溫室氣體排放範圍 3 數據如下¹：

溫室氣體間接排放量	單位	2024年
類別1-外購商品和服務	噸二氧化碳當量	99,482.92
類別3-燃料和能源相關活動	噸二氧化碳當量	269.63
類別6-商務旅行	噸二氧化碳當量	11,060.70
類別7-僱員通勤	噸二氧化碳當量	2,545.33
總計	噸二氧化碳當量	113,358.58

註：1. 參考《溫室氣體核算體系企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》(GHG Protocol)，依據重要性和資料可得性的原則进行识别和梳理。

增強綠色運營

同程旅行秉持著對自然的敬畏與呵護之心，深知環境保護的深遠意義，積極投身於綠色運營實踐。我們嚴守《中華人民共和國水法》《中華人民共和國水污染防治法》等法規紅線，減少水資源消耗，提升水資源利用率。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。

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；
- 提倡雙面打印、複印及紙張循環再利用，避免紙張浪費。

節約用水

- 對用水設備定期進行檢查及維護，避免發生跑、冒、滴、漏；
- 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。

回收再利用

- 採購二手儲物櫃、會議桌等辦公用品，實踐綠色辦公。

環保宣導

- 定期組織相關環保與節能減排、節約水資源主題培訓及活動，培養員工節約資源的意識；
- 我們針對減少廢棄物方面開展培訓與宣貫活動，結合無紙化辦公、回收利用、光碟行動等實踐提升員工對廢棄物減量化的意識水準。

綠色運營

●●● 案例：同程旅行大廈雨水回收系統

2024年4月，同程旅行大廈雨水回收系統經升級改造後，集雨面積達3,660.45平方米，實現月均1,221.42立方米雨水收集量，收集效率達40%。雨水經收集後，通過沉澱、過濾、消毒等多道工序，出水水質滿足色度≤30度、濁度≤10NTU、PH值處在6~9之內，實現500立方米/日的處理能力，保障大廈景觀灌溉和道路沖洗等非飲用水需求。該系統助力綠化灌溉，可實現月均自來水消耗減少600立方米，節水率達60%。此外，該系統減少市政管網排水負荷22%，降低了受納水體污染風險，緩解了區域積澇壓力，構建了商業綜合體節水減排的可持續運營範式。



▲ 同程旅行大廈雨水回收系統

同程旅行不僅在公司內部推行環保措施，也積極擴大環保影響力，鼓勵合作夥伴、用戶、員工以及其他利益相關方參與減碳行動，共同降低整個產業鏈的碳足跡。報告期內同程旅行開展參與「舊物置換」社會實踐、環保展覽等多個環保項目，傳播環境保護的理念，宣導節能減排的生活方式。

●●● 案例：2024同程旅行 OPEN RUN

2024年10月，同程旅行推出了「出發，程風而行——2024同程旅行 OPEN RUN」活動，以「益起同行」和「無痕賽事」為核心理念，響應世界地球日「全球戰塑」的主題，致力於在賽事中實現對環境的最小影響。賽事獎牌的製作採用了創新的環保材料，每個獎牌由15個回收的瓶蓋壓制而成，總計循環利用了52,500個瓶蓋，這一舉措不僅為廢舊瓶蓋賦予了新生命，也體現了同程旅行對環保減塑的深切關注和實際行動。



▲ 2024 同程旅行 OPEN RUN 與環保獎牌

i. 排放物

報告期內，我們的排放物相關數據如下：

排放物	2024 年	2023 年	2022 年
廢水排放量（噸）	99,996.56	79,265.86	71,446.92
無害廢棄物總量（噸） ¹	1,556.23	493.91	596.53
人均無害廢棄物排放量（噸／員工）	0.22	0.08	0.12

註：1. 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、隔油池廢物及餐廚垃圾等，均交由物業統一處理，需要做填埋處理的廢棄物由政府指定的機構負責轉移需要做填埋處理的廢棄物。有害廢棄物為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨水匣，均由供應商回收處置，無實質影響。故KPI A1.3（所產生有害廢棄物的總量及密度）在本ESG報告中不作披露。

ii. 資源使用

報告期內，我們的水資源使用數據如下：

資源使用 ^{1,2}	2024 年	2023 年	2022 年
自來水用量（噸） ³	116,025.28	88,073.18	79,385.47
人均自來水用量（噸／員工）	16.28	14.30	16.46

註：1. 由於本公司的運營中不涉及包裝材料的使用，故KPI A2.5（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。

2. 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KPI 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）不適用，故本ESG報告內不作披露。

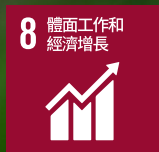
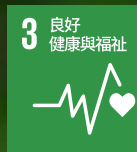
3. 經評估，基於行業特性，本公司在運營過程中不存在任何求取水源的問題，不存在大規模工業用水情況，產生的廢棄物排放對環境不存在實質性影響，且能源使用效益與碳排放情況相關聯。故本報告僅披露本公司已訂立的碳排放目標，不披露KPI A1.6（所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟）、KPI A2.3（所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟）及KPI A2.4（所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟）。

06

同心致遠：員工關懷

同程旅行秉承「以人為本」的經營理念，將人才視為同程旅行業務發展中最寶貴的資源。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，關注員工的合法權益。我們打造公平、友好、多元的職場氛圍，為員工營造安全健康的工作環境，構建全面的人才發展體系，努力推進員工與同程旅行共生共贏的理想與目標。

- 員工招聘與管理
- 守護員工身心健康
- 支持員工成長和發展
- 提升員工關懷





「健康職場」獎
中國健康工作場所認證組委會



「中國大學生喜愛的僱主品牌」
51job



「年度最佳僱主」
智聯招聘



中國健康工作場所 黃金標準認證
人力資源智享會（HREC）

員工招聘與留用

同程旅行致力於建立多元、平等與包容的職場氛圍，堅決反對任何形式的歧視，包括基於種族、膚色、性別、年齡、家庭背景、宗教信仰、身體素質和國籍等因素，確保員工在公平、和諧、被尊重的氛圍中工作和發展。

公平高效的招聘體系

本公司堅持「公開、平等、競爭、擇優」的招聘理念，通過校園招聘、社會招聘和內部推薦等多種渠道廣納賢才。為規範招聘流程，我們制定了《招聘管理辦法》和《內部推薦管理制度》，確保招聘工作的標準性和透明度。同時，通過利用自動化系統排查未滿16周歲的未成年人，確保不使用童工和強迫勞工。在多年的運營中，本公司未發生錄用童工事件。

報告期內我們更新並優化了招聘渠道，增加面試官分類管理工作，並對表現優秀的面試官授予「金牌面試官」的榮譽稱號，以表彰他們對招聘工作的貢獻和專業表現。

擴展招聘渠道

- 積極挖掘並覆蓋候選人關注的渠道，增加線上直播和小紅書招聘渠道，以吸引更多潛在候選人。

大數據輔助決策

- 在校招環節，根據地區、院校、專業等多重維度，對不同的崗位進行合理的人才定位。
- 為一線客服崗位定制了人才畫像，幫助選擇高適配度的客服人才，同時提升候選人的面試體驗。

動態邀約系統

- 自主研發動態邀約面試系統，有效減少面試邀約安排中涉及的多方溝通。
- 降低面試者、HR和面試官的時間成本。

招聘月報系統

- 通過招聘月報系統，統籌管理並分析每個業務線的招聘數據。
- 報告期內累計收到6,000人次對面試官的反饋意見，持續提高招聘工作的效率和科學性。

▲ 招聘效率提升舉措

我們重視與教育機構的合作，積極開展旅遊創意大賽、課程指導等校企合作項目，激發學生的創造力和對旅遊行業的熱情；亦積極參與政府組織的帶崗促就業活動，通過提供實習和就業機會，幫助學生順利過渡到職場。

● ● ● 案例：同創未來城-2024旅遊創意大賽

同程旅行通過每年舉辦的旅遊創意大賽，走進高校，與多地景區合作，助力打造城市品牌，推動政校企的深度融合。2024年度的旅遊創意大賽歷時兩個月，吸引了近百所高校學生參與，收集了超過200個目的地和景區運營方案，8月份的決賽吸引了超過10萬的關注熱度。



▲ 同創未來城 -2024 旅遊創意大賽

● ● ● 案例：與開封大學開展校企合作

旅智科技與開封大學持續開展校企合作，2024年度，雙方共同編制了《酒店信息系統應用》課程教材，開設相關系統實踐課，旨在通過學習商業化應用的信息軟件，為學生提供理論學習與實踐操作相結合的教育機會，提升學生運用信息化技術管理經營酒店的能力。

守護每一份職場權益

同程旅行致力於打造「以人為本、利益兼顧、互利共贏、共同發展」的勞動關係，促進員工權益的持續提升，也為本公司健康發展提供了堅實基礎。我們發佈的《同程旅行人權聲明》涵蓋了《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》以及《聯合國商業與人權指導原則》中的基本原則，明確反對任何形式騷擾，並鼓勵員工、合作夥伴及其他利益相關方共同推動人權保障工作。

點擊鏈接了解：

《同程旅行人權聲明》

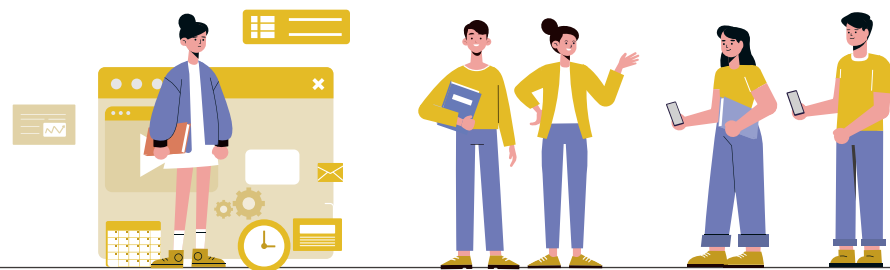


我們就杜絕童工和強制勞工等人權事項開展審查，在員工入職階段通過身份檢查等確保僱傭合法合規，並持續追蹤進展，一旦發現存在人權相關問題，我們將終止僱傭程序。2024年此類審查覆蓋同程旅行及其附屬公司、併表聯屬實體，及全部運營地。在性別平等方面，同程旅行根據《中華人民共和國婦女權益保障法》和《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，編制了《女職工權益保護專項集體合同》，並委派女性職工簽訂，明確規定了女職工權益保護措施，包括承諾同工同酬、提高女性員工在職工代表大會中的比例、保障女性員工結婚生產期間的權益等。

在工作時間方面，我們根據相關法律法規制定了《考勤管理制度》，根據不同崗位性質實行標準工時制、綜合工時制和不定時工作制，規範工作時長，禁止強制勞動，並鼓勵員工在保證工作進度和質量的前提下勞逸結合。我們要求員工在加班前事先溝通並獲得上級許可，上級根據實際情況審核，並安排補休或支付加班工資。我們通過內部數據平台監測勞工權益風險，並定期組織診斷，對於出現過度加班等異常情況，及時進行干預並改進。

在休息休假方面，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¹、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，明確相關規則，並於內部平台上線育兒假流程，便利符合條件的員工自行提交休假申請。

此外，同程旅行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，並為員工家屬提供體檢優惠和便捷的體檢渠道，確保員工能在一個健康、和諧的環境中工作和發展。



註：1. 根據《女職工勞動保護特別規定》要求，女職工生育期間可享受 98 天基本產假。目前，公司結合各地區實際情況，為女員工提供超出法定基本假期的天數，最長時限可達到 158 天。

公平多元的薪酬與激勵機制

同程旅行依據《薪酬管理制度》和《績效管理制度》，建立短、中、長期相結合的薪酬激勵體系。我們承諾遵循公平工資網絡（Fair Wage Network）及國際勞工組織標準，向所有員工支付公平工資，確保員工及其家庭的食物、住房、衣物等基本需求得到滿足。

為營造公平、公開、公正的績效考核環境，我們實施了自上而下的公司、組織、個人多維度績效鏈管理，確保績效管理在全業務流程中實現良性循環。我們定期開展績效評估，確保所有正式員工的可變薪酬與其績效掛鉤。報告期內，我們升級了個人績效管理系統，提高了員工在績效管理中的參與度，鼓勵員工與直屬領導開展敏捷對話，主動設定考核目標，增強員工對組織目標的認同，提升員工對個人價值的認知。

為保證績效評估的公平性，我們設立組織績效熔断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；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的保留。我們不斷優化員工申訴渠道，確保員工有足夠的時間和便捷的途徑表達對績效評估的意見，保障績效管理的透明度和公正性。

在多元業務佈局迅速擴大和深化的背景下，報告期內，同程旅行對組織激勵機制全面升級，完善《同程旅行組織激勵管理制度》，實施針對性的激勵措施，覆蓋公司戰略專項、利潤突破、組織成長、技術迭代、創新以及服務體驗等多個關鍵領域。報告期內，我們繼續實施「恆星計劃」和「千萬獎勵計劃」，通過業務會戰和超目標利潤分享等方式，激發組織和個人潛力，累計發放獎金人民幣5,300萬餘元。

同時我們完善了《同程旅行榮譽激勵管理制度》，構建多維度的激勵和表彰體系。每年年底，我們會評選年度十佳幹部/員工等重要個人榮譽獎項，以此樹立學習榜樣，激發員工工作熱情，提升個人成就感。

截至報告期末，本公司共有10,141名全職員工，其中男女員工佔比分別48.35%及51.65%，漢族及少數民族員工佔比分別為94.77%及5.23%，管理層中男性及女性佔比分別為47.22%及52.78%。

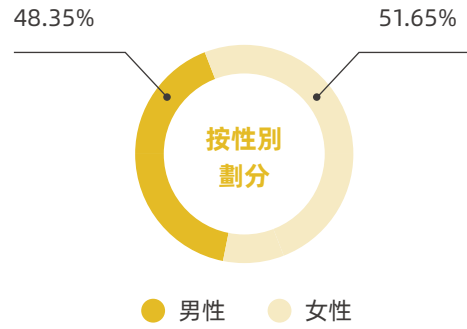
薪酬與績效

激勵機制

僱員結構指標

2024 年總數 (人)

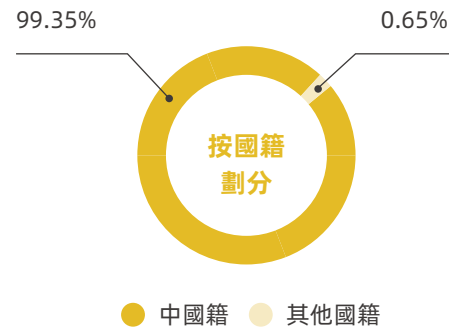
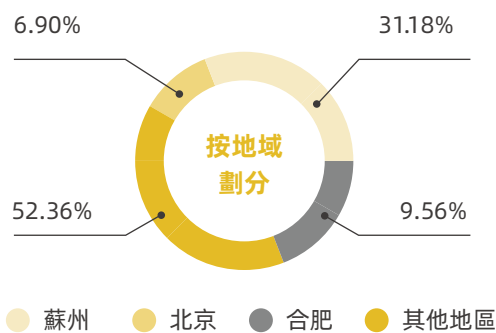
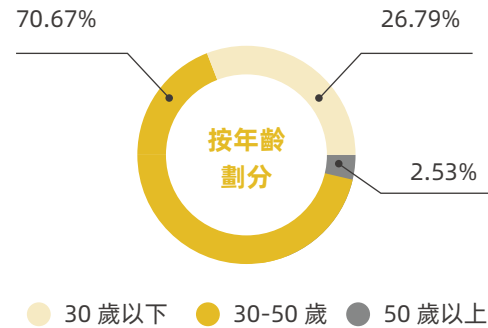
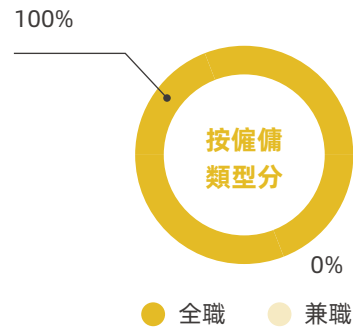
總計 10,141



其中, 管理層女性佔比: 52.78%

創收崗位女性佔比: 51.23%

STEM¹ 崗位女性佔比: 29.74%

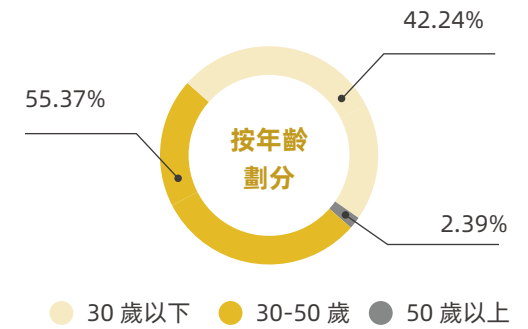
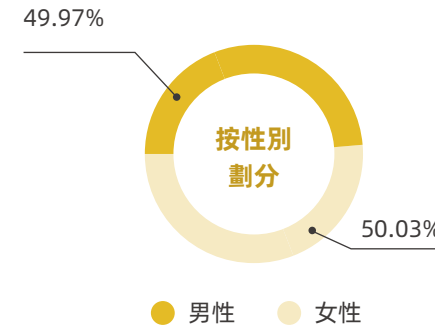


註: 1. STEM 崗位是指涉及科學(Science)、技術(Technology)、工程(Engineering)和數學(Mathematics)領域的工作崗位。

新進員工結構

2024 年數據 (人)

總計 3,592



內部轉崗率 5.87%

同程旅行按照勞動合同和相關法律法規制定並即時更新《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，收集員工對公司及崗位的建議，我們通過整合員工反饋與建議，響應員工關注的問題及要求，進一步提升公司的人才引入與留用能力。

報告期內，我們的員工流失率¹為20.96%，其中主動流失率16.22%。

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%

僱員流失率結構指標

2024 年流失率 (%)

總計 20.96%

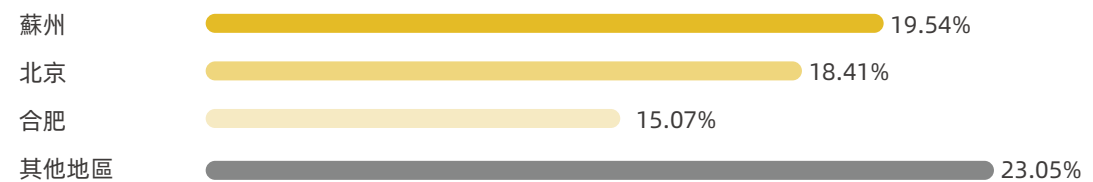
按性別劃分



按年齡劃分



按地域劃分



守護員工身心健康

員工的健康是企業可持續發展的重要基石，也是企業的核心競爭力之一。同程旅行深刻理解健康穩定的員工隊伍對創造價值、降低運營風險和管理成本的重要性。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》《禁止使用童工規定》等相關的法律法規，並

嚴格遵守《中華人民共和國消防法》，保障工作場所的消防安全。我們據此制定了《同程旅行職業健康安全政策》和《職場安全管理制度》，構建了完善的安全健康管理體系。我們將職業健康安全指標納入職業安全健康管理體系，確保管理層重視並提供一個安全與健康的工作環境。此外，我們還通過了ISO 45001職業安全健康管理體系認證，以確保我們的安全健康管理達到國際標準。

我們設立了員工健康安全目標，確保2024年職業健康與安全風險現場評估的整改完成率達100%，報告期內，職業健康與安全風險現場評估的整改完成率為100%。此外，我們將職業健康安全相關的指標納入相關高管人員的薪酬考核評估維度中，確保建立有效的管治體系。我們還榮獲蘇州獨墅湖科教創新區蘇州獨墅湖科教創新區安全生產委員會辦公室頒發的「樓宇安全管理先進單位」稱號。

營造安全的工作場所

為保障職場安全，同程旅行建立了安全管理委員會，由管理層直接負責，明確劃分職能管理條線和業務經營條線，確保安全管理的全面覆蓋。職能管理條線專注於場地安全、財產安全和人員安全管理，業務經營條線負責運營安全和合規經營管理。在職能管理條線的框架下，我們制定並實施了《人員安全管理規範》《場地安全管理規範》和《安全生產管理制度》等制度規範，以確保各項安全措施得到有效執行。

秉持可持續發展理念，報告期內，我們成立EHS+C(環境Environment、健康Health、安全Safety+合規Compliance)委會，致力於為員工橫建全生命週期職業健康防護網絡，為公司築牢高品質發展根基，實現商業價值與社會效益的雙向賦能。

我們從「人」、「場」、「物」三個核心維度出發，制定了年度職業健康與安全推進計劃和目標，並通過應急救護培訓、場地風險源的檢查與糾正、應急預案演練等措施積極推動目標實現。同時，我們建立了完善的工傷處置流程，並以制度形式發佈給全體員工。一旦員工反饋給HRBP任何工傷事件，我們將迅速啟動應急預案，授權相關負責團隊推進就醫、保險理賠等舉措。如果屬於發生在工作地點，且因工作原因受到事故傷害的，我們將開展事故分析調查，確保消除工作場所的風險因素，降低再次發生該事故的可能性。此外，我們對餐飲供應商及其上崗員工提出了嚴格要求，所有上崗員工必須持有健康證，並且每年至少進行一次體檢。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328天，員工工作日損失率為3.22%。

點擊鏈接了解：

《同程旅行職業健康安全政策》



做好應急事件的萬全準備

同程旅行新增修訂了《應急預案管理手冊》《消防安全管理制度》《高空墜物處理應急預案》等全方位應急預案，成立了急救志願者隊伍，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。在消防安全方面，同程旅行在辦公區域內配置了完備的消防系統，並確定了消防安全責任人。我們定期進行消防自查、安全隱患排查，並在各地職場分別舉行消防演習，針對關鍵崗位員工開展月度消防安全培訓。



▲ 應急演練

● ● ● 案例：同程急救志願隊



▲ 同程急救志願隊

基於「急救志願者成長計劃」，同程旅行成立了同程急救志願隊，目前隊伍擁有12名正式隊員，且均已獲得《應急救援員職業資格證書》和紅十字會《初級救護員》證書。報告期內，我們開展了6場急救技能培訓，並組織了3名志願隊隊員加入美國心臟協會（AHA）的導師培訓計劃，以培養為具備師資資格的內部急救培訓師。

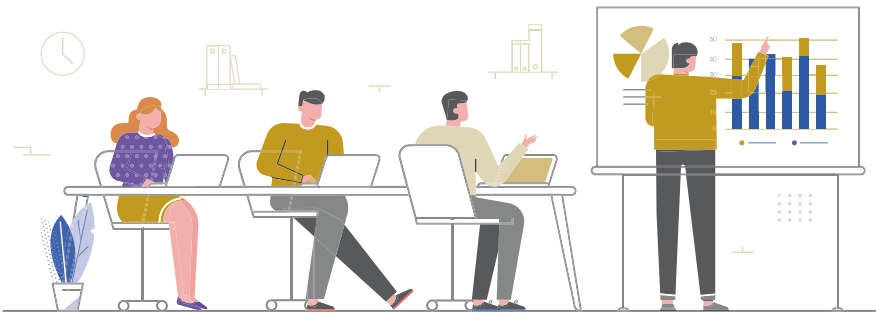
關愛員工心理健康

同程旅行致力於營造一個綠色健康的職場環境，並重視員工的心理健康。我們持續實施「程藝心行動」員工心理援助項目（EAP），為員工提供「答心」外部心理諮詢渠道，與專業心理諮詢服務的第三方機構合作，為員工提供一對一的問題解答和心理疏導。2024年，我們累計為員工提供了248.5小時的免費心理諮詢服務，幫助員工應對工作和生活中的壓力。

客服中心也積極為員工推出定期的線上線下解壓活動，報告期內我們圍繞「解壓妙妙屋」文化，組織開展了8期線上話題互動和6期線下活動，包括甜甜文化牆、心情驛站、能量加油站，讓員工在參與中體驗和感受到快樂的文化氛圍。

支持員工成長和發展

同程旅行致力於為員工營造一個公平競爭的工作環境，並重視員工的個人成長和發展。我們為員工提供一個展示才能的舞臺，並為他們的職業發展提供堅實保障，以構建一個積極、健康的工作環境。



公平透明的晉升機制

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。我們實施《幹部職業發展管理辦法》和《專業序列職業發展管理辦法》，為員工提供幹部線和專業線的雙晉升通道，並公開透明地公示各職級的晉升條件和流程，建立晉升結果的反饋機制。



報告期內，我們根據既定的戰略目標，使用360°評估和測評兩種評價工具對集團600多名幹部和經理人完成人才盤點工作。通過人才盤點，我們明確了各部門核心人才的關鍵位置，並針對這些關鍵人才進行了資源的優化配置。我們實施了動態調整機制，確保團隊的高效運作和人才的動態優化，選拔重要崗位人才並提供資源機會，包括晉升選拔和年度優秀幹部評選等關鍵資源，以確保公司人才戰略的有效實施和持續發展。

我們亦持續推行內部換崗制度—「活水計劃」，以加強內部人才流動，提升人才活力。員工通過公司內部的論壇平台關注更適合自己職業發展的機會，同時人才需求部門也能在論壇上尋找到更適合崗位的人才，實現了人才和崗位之間的優化匹配。報告期內，活水論壇的訪問量約30,000人次，線上溝通崗位發起500餘人次，內部轉崗率為5.87%，實現了內部促活的共贏局面。

豐富立體的培訓體系

同程旅行致力於構建一個多元平等、內容豐富的學習環境，整合內外部資源，為員工提供提升職業素養和職業技能的機會，鼓勵員工與公司共同成長。我們建立了領導力培養、專業技能提升、新員工培養等完善的人才培養體系，滿足員工在不同職業階段的能力提升需求。客服中心亦針對客服人才建立了管理條線和專業條線的培訓體系，以支持員工的職業發展。

我們通過「同程學堂」、「同程樂享」等線上學習平台，以及線下主題研討和分享會等形式開展培訓活動。報告期內，我們對線上學堂進行了更新，優化多項功能，並上新12個系列100餘項課程，不斷豐富員工的學習資源。

為了支援和鼓勵員工提升學歷或工作技能，我們持續推進《同程旅行助學獎勵計劃》，旨在打造學習型組織氛圍。報告期內，我們經過內部評審共發放助學獎金約人民幣116萬元，以資助員工的學習和成長。

培養體系	培養項目	培養內容
領導力培養	中高層管理者領導力：騰龍計劃	● 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
	基層管理者領導力：育龍計劃	● 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
	儲備與新晉管理者領導力：潛龍計劃	● 為普通員工提供通用培訓，涵蓋領導力培養相關內容，提升員工個人影響力與主觀能动性
	新晉人才超車道：躍龍計劃	● 有夢想、有鬥志的高潛力人才通過導師帶教形式知識賦能和業務歷練，培養儲備管理者
專業技能提升	美世訓練營 項目經理認證 創新•創造訓練營	● 根據技術線、客服線、業務線、職能線等不同專業崗位設置不同的專業課程，提升不同條線員工的專業技能，助力員工成長
新員工培養	星程計劃	● 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
	程星計劃	● 為實習生提供培訓學習課程，激發實習生潛力

● ● ● 案例:2024產品創新力提升學習計劃

2024年5月, 同程旅行的產品委員會聯合同程學堂共同開展了《產品創新力提升學習計劃》的學習項目。該計劃以創新項目大賽為起點, 圍繞產品委員會的創新課題和產品創新的基本功, 通過線上線下混合式學習方式, 從理論到實踐, 探索產品創新的方法。來自出行、市場、住宿、酒旅等不同業務中心的356名同事積極參與項目, 通過創新先導營、產品創新工作坊、創新圓桌會等學習形式, 開展跨部門、跨領域的學習和交流。



▲ 2024 產品創新力提升學習會

報告期內, 同程旅行約 89.91% 的員工接受了培訓, 員工年人均學習時長達到 10.3 小時。

	指標	2024年
受訓員工百分比(%) ¹	總計	89.91%
	按性別劃分	
	男性	90.34%
	女性	89.42%
	按僱傭類型分	
	高級管理層	68.57%
	中級管理層	89.83%
	基層員工	90.01%
人均培訓小時數 (小時) ^{2,3}	總計	10.3
	按性別劃分	
	男性	9.3
	女性	11.5
	按僱傭類型分	
	高級管理層	7.9
	中級管理層	5.2
	基層員工	10.4

註: 1. 本小節數據披露範圍僅涵蓋本公司人力行政中心線上培訓系統, 該系統覆蓋率約為76%。

2. 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%。

3. 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。

提升員工關懷

多渠道溝通方式

同程旅行努力為員工提供能夠表達意見和參與決策的平台, 建立和諧的員工關係。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。我們遵循《企業勞動爭議協商調解規定》, 建立工會組織和職工（代表）大會制度, 成立勞動爭議調解委員會。報告期內, 我們的正式員工集體協議簽署率達100%。我們加強員工溝通渠道的體系化管理, 打造了「一站式服務大廳」, 通過OA系統、iOA應用及企業微信為員工提供三種諮詢服務通道, 每雙周開展幹部核心會, 以增強員工與管理層之間的溝通和聯繫。

為深入了解員工的工作態度和滿意度, 我們每年面向全體員工開展員工敬業度調查, 涵蓋員工留存意願、為公司開展努力的意願、工作舒適度與自由度、壓力程度、對工作環境和公司管理的滿意度等維度。報告期內, 同程旅行員工敬業度達85%。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。

● ● ● 案例:BOSS面對面活動

同程旅行高度重視與員工的深度溝通, 通過「BOSS面對面」活動, 員工能夠直接與公司高層對話, 深入了解公司的發展戰略和智慧。在輕鬆的氛圍中, 員工暢所欲言, 提出對運營、管理等方面的疑問和建議, 高層領導現場答疑解惑, 共同聚焦問題, 探尋公司未來可改進、可提升的方向。這一活動增進了員工對公司的理解, 建立了堅實的信任基礎。



▲ BOSS 面對面活動

● ● ● 案例:組織能力調研-真心話大公開

同程旅行期待並重視每一個真實的聲音和每一份認真的思考, 讓我們可以積極發現問題、為長期發展營造更有生命力的土壤。一年一度的組織能力調研是我們不斷發現問題、解決問題, 持續推動公司業務和組織健康可持續發展的重要方式。報告期內, 我們通過郵件、海報等渠道及真心話活動、獎品獎勵等形式廣泛動員、鼓勵員工積極參與, 希望員工們可以用最真實和建設性的聲音幫助公司變得更好。



▲ 真心話大公開

多元化員工福利與娛樂活動

除了法定要求的職工基本保障，同程旅行更致力於為員工提供額外的非工資性福利與關懷，我們的福利政策覆蓋健康保障、補貼、內購福利、家庭支持和興趣培養等多個方面，覆蓋全體員工，全面照顧員工的不同需求。此外，我們特別關注哺乳期女性的需求，設立了「媽媽驛站」母嬰室，確保其安全、清潔，並保障私密性，以方便「背奶媽媽」在工作中兼顧哺乳期嬰兒的護理、哺乳、集奶、餵食和備餐等需求。

健康保障方面

體檢套餐、補充商業保險、EAP 心理健康支持、健康講座

補貼福利

助學獎勵計劃、通訊補貼、住宿及管理服務、節日禮盒

家庭與個人支持

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

團建活動、節日活動、健身課程、娛樂室和圖書室

內購福利

新員工福利、內購商城、福利助手

▲ 福利政策¹



註：1. 我們鼓勵員工豐富個人發展途徑，允許員工在本職工作之餘發展與公司業務無競爭關係的副業。

我們不定期組織興趣社團、年會、運動會等多樣的團隊活動，豐富員工的業餘文化生活，讓員工在工作之餘能夠追求個人愛好、積極參與體育活動，增強身體素質、提高團隊凝聚力。

● ● ● 案例：「程二代」歡樂假期營

為解決員工子女暑期的看護問題，自2016年起我們面對公司內部所有3-10歲年齡段的職工子女開設了「程二代」歡樂假期營，今年已開展至第八屆。「跟著爸爸媽媽去上班」已成為「程二代」們暑期的日常行程主題之一，得到公司職工的一致好評。



▲ 程二代歡樂假期營

07

同善同行：社會公益

同程旅行積極秉持「立足公益、自願無償、公開透明、誠實守信」公益實踐原則，積極投身公益事業。我們制定《同程旅行社會公益與慈善事業政策》及公益行動戰略，在社區助困助老、鄉村振興、文化旅遊建設等領域持續開展公益活動，報告期內累計投入公益資金人民幣約1,058萬元¹，有1,400餘名志願者參與慈善公益活動，累計志願服務時長達29,000餘小時。

註：1. 該數據統計僅涵蓋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。

- 公益活動
- 文旅振興鄉村
- 文旅共建

11 可持續
城市和社區



公益活動

同程旅行心懷熱忱，以實際行動為社區居民送去溫暖與支持。報告期內，我們持續建設同程小站，使其成為社區中的愛心驛站；並開展舊物循環、關愛孤獨症兒童、致敬勞動者、愛心獻血等公益活動。2025年3月，公司發起籌備的北京同程公益基金會正式註冊成立，我們希望讓每一份善意在社區落地生根，結出希望與溫暖的果實。



▲ 關愛孤獨症兒童



▲ 公益獻血



▲ 舊物循環



▲ 發放車載急救包



關愛戶外工作者

- 2024年夏季，同程旅行在蘇州、淮安、合肥三地放置「愛心冰櫃」並向安保保潔、環衛工人、快遞小哥、外賣騎手等戶外工作者發放冰飲8,000餘份，致敬高溫不打烊者，為他們的堅守送上敬意。



公益獻血

- 同程旅行與血之緣公益基金會攜手在6個運營地先後舉辦了「熱血相連，愛心永續」主題獻血活動，共有160位程裡人參與獻血，用血液凝聚愛心。



熱心捐贈

- 同程旅業連續多年開展「玉樹幫運工」公益活動，在玉樹市那多村小學為孩子們捐贈493套愛心校服，入戶走訪慰問殘疾人家庭，並向玉樹山區殘疾婦女兒童、老年人以及行動不便的居民捐贈100輛輪椅。



同程旅行獎學金

- 同程旅行在香港大學、香港科技大學設立為期三年的「同程旅行獎學金」，以支持大數據、互聯網、人工智慧方向的優秀本科生和研究生。截至本報告出具日，本公司已捐贈港幣200萬元。



● ● ● 案例：同程小站

同程旅行於2022年發起「同程小站」愛心酒店聯盟，旨在推動酒店參與社會公益服務，融入社區，提升城市溫度。該項目已推出「高考能量站」、「暴雨守護計劃」、「砂糖橘回饋計劃」、「暴雪守護計劃」等公益項目，持續深化品牌價值。2024年5月，同程小站愛心聯盟聯合全國超70家線下門店，升級公益服務，新增免費列印、老人應急幫扶等服務，並聯合同程公益在試點城市招募志願者團隊，以便在居民需要時提供及時幫助。此次服務升級旨在以門店為點，志願者隊伍為軸，承擔更多社會責任，將公益力量擴散到社區居民和城市建設中，下沉至更多元的人群。



▲ 同程小站

● ● ● 案例：關愛啟航 同程童行

2024年4月，共青團迪慶州委與同程旅行共同簽訂了關愛服務留守兒童困境兒童公益救助合作協定。同程旅行將圍繞留守兒童和困境兒童關愛服務，對特殊家庭、困難家庭開展針對性公益項目，並賦能公益教育、醫療救助、物資捐贈、交通優惠等，全方位幫扶困難兒童及家庭，助力其健康成長和全面發展。



▲ 關愛啟航 同程童行

文旅振興鄉村

同程旅行開展鄉村振興活動，推出了「千村計劃」，以打造具有本地特色、定制化的古鎮旅遊項目，助力當地經濟發展，促進村民回流，力圖解決當下許多鄉村「空心化」問題。我們通過這種方式，關注鄉村旅遊群體、產業鏈及鄉村的可持續發展，助力實現鄉村振興。

● ● ● 案例：甬直古鎮的改造升級

2024年，同程旅行與甬直古鎮攜手，共同推進鄉村振興戰略，依託古鎮獨特的江南風情和區位優勢，為甬直塑造了「青甬甬直」的新形象，致力於構建多元化的文化業態，助力古鎮景區的全面升級改造，並有效帶動了周邊酒店、民宿預訂量，這一顯著增長不僅吸引了更多年輕人的目光，也使「青甬甬直」活動和夜遊場景成為新焦點，為古鎮注入了新的活力，促進了當地經濟和文化的繁榮發展。



文旅共建

同程旅行積極推動文旅共建活動，幫助多個旅遊目的地策劃以探索、宣傳本地文化為主題的旅遊活動。我們基於充分了解當地文化，做有意義、有傳承、有影響的營銷活動，致力於保護文化遺產並推動更多目的地的文化傳承與傳播。

●●● 案例：世界的「香格里拉」文化旅遊節

報告期內，第二屆世界「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。本屆文化旅遊節結合開幕式舉辦了為期 2 天的音樂嘉年華活動，聯動石卡雪山景區戶外場地，以自然風光+節慶活動的形式，通過民族+潮流的舞臺演出、本地特色的市集展銷、趣味的互動遊戲，展現了迪慶豐富多彩的文化藝術、當地好物，豐富了文旅體驗。我們亦協助舉辦了迪慶州「文化旅遊+藏醫藥」非遺傳承活動，展示了藏醫經典著作、生動地介紹了藏醫特色治療方法，為藏醫藥文化的傳承和發展培養了更多的潛在受眾，推動了藏醫藥文化的傳承與創新。本活動促進了迪慶州的文化交流與創新，帶動當地文旅產業發展，擴大世界的「香格里拉」品牌影響力，於2024年榮獲「年度品牌營銷推廣項目」獎項。



▲ 世界的「香格里拉」



▲ 「舞動世界的香格里拉」音樂節活動



●●● 案例：桂林秀峰「三月三」民族歌圩薈

2024年4月11日，廣西桂林秀峰區第十三屆「三月三」民族歌圩薈盛大開幕。開幕式上，由同程旅行基於用戶多維度數據反饋精心打造的桂林秀峰文旅打卡地圖正式發佈，為遊客提供了秀峰區吃喝玩樂的全方位指南，讓旅行體驗更高效、更有趣。同時，同程旅行聯合桂林市秀峰區文化體育和旅遊局打造的「秀峰三月三·趕圩嗨玩季」市集活動同步開啟，匯聚國潮文化、非遺工藝、美食飲品等多領域特色攤位，為遊客帶來創新消費體驗。



▲ 桂林秀峰「三月三」民族歌圩薈

●●● 案例：「發現山西之美」TDC旅遊發現者大會

在新春佳節團圓時節，同程旅行助力宣傳推廣山西文化之美。在山西民俗方面，同程旅行量身定制「晉享民俗冬趣山西」營銷活動，重現新年夜熱鬧氛圍，展示山西民俗文化，完成老一輩回憶、新一代傳承的推廣作用。活動期間總曝光量超3.14億，傳播1,110次，總互動118.36萬次。



▲ 「發現山西之美」TDC 旅遊發現者大會



未來展望

在未來征程中，同程旅行將繼續秉持「客戶第一——為用戶創造價值」的價值觀，全力提升運營效率，積極踐行可持續發展理念。我們期待與合作夥伴建立更加緊密、多元的合作關係，攜手並肩，為行業的繁榮發展注入新的活力。我們將與員工齊心協力，共同成長，積極開展公益活動，以真誠的行動回饋社會各界的支持與信任。

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、向水及土地的排汙、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。	同築綠意：環境友好
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	同築綠意：環境友好
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）。	同築綠意：環境友好
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）。	/
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）。	同築綠意：環境友好
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。	同築綠意：環境友好
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。	同築綠意：環境友好
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）。	同築綠意：環境友好
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	同築綠意：環境友好
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 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。	/
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。	同築綠意：環境友好
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。	同築綠意：環境友好

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。	同心致遠：員工關懷
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。	同心致遠：員工關懷
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	同心致遠：員工關懷
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。	同心致遠：員工關懷
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	同心致遠：員工關懷
B2.2	因工傷損失工作日數。	同心致遠：員工關懷
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。	同心致遠：員工關懷
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。	同心致遠：員工關懷
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。	同心致遠：員工關懷
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。	同心致遠：員工關懷
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。	同心致遠：員工關懷
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	同心致遠：員工關懷
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	同心致遠：員工關懷
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。	同創卓越：品質保證
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	同創卓越：品質保證
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。	同創卓越：品質保證
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。	同創卓越：品質保證

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。	同創卓越：品質保證
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。	同創卓越：品質保證
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。	同創卓越：品質保證
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	同德經營：責任運營
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	/
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	同禦數網：信息安全
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。	同德經營：責任運營
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。	同德經營：責任運營
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	同德經營：責任運營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	同德經營：責任運營
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。	同善同行：社會公益
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）。	同善同行：社會公益
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	同善同行：社會公益

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
3 良好健康與福祉	同心致遠：員工關懷	● 確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉
4 優質教育	同心致遠：員工關懷 同善同行：社會公益	● 確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會
5 性別平等	同心致遠：員工關懷	● 實現性別平等，增強女性權益
6 清潔飲水和衛生設施	同築綠意：環境友好	● 為所有人提供水和環境衛生并對其進行可持續管理
7 經濟適用的清潔能源	同築綠意：環境友好	● 確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源
8 體面工作和經濟增長	同心致遠：員工關懷	● 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
9 產業、創新和基礎設施	同樂數網：信息安全 同創卓越：品質保證	● 建設具有適應力的基礎設施，促進包容性和可持續的工業化，推動創新
10 減少不平等	同心致遠：員工關懷	● 減少國家內部和國家之間的不平等
11 可持續城市和社區	同善同行：社會公益	● 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
13 氣候行動	同築綠意：環境友好	● 採取緊急行動應對氣候變化及其影響
16 和平、正義與強大機構	同航未來：可持續發展 同德經營：責任運營	● 創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構
17 促進目標實現的夥伴關係	同創卓越：品質保證	● 加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係