

Trip.com Group™  
携程集团

# 2024年 可持續發展報告

## 序言

---

報告編制說明	3
高層序言	4
重點績效	5
關於攜程	6

## 可持續發展管治

---

企業管治	10
可持續發展策略	11
可持續發展管理架構	12
利益相關方溝通	13
實質議題評估	13

## 業態友好

---

堅持合規經營	15
保障資訊安全	18
保護用戶私隱	21
知識產權保護	26
供應鏈管理	27
提升產品質素	29
推廣中國入境旅遊發展	31
生態共建	32

## 社區友好

---

協助鄉村旅遊振興	34
客戶服務保障	36
全球旅行 SOS 平台	38
消除數碼隔閡	39
支持公益慈善	39

## 家庭友好

---

建立家庭友好企業	42
實踐多元、平等與共融	44
吸引及留住人才	46
培育人才發展	48
關注員工健康與活力	50

## 環境友好

---

環境管治與風險管理	52
碳中和承諾	54
實踐綠色營運	55
持續推動低碳旅遊產品	57

## 附錄



## 報告編制說明

### 報告說明

本報告是本集團第六份可持續發展報告，闡述本集團的可持續發展策略、目標及成果。報告中的幣值為人民幣。

### 報告範圍

本報告為年度報告，報告時間範圍為2024年1月1日至2024年12月31日。涵蓋攜程旅行與 Trip.com 兩個品牌，部分超出此範圍的文字資料，將於相關內容中說明。

### 編製依據

本報告按照香港交易所《環境、社會及管治報告守則》和納斯達克股票交易所《ESG 報告指南2.0》編製，並參考全球報告倡議組織 (GRI) 標準。本報告內容根據系統化流程撰寫，相關過程包括：識別及整理主要利益相關方、識別及整理可持續發展相關重要議題、確定報告範圍、收集相關資料與數據、根據數據編製報告，以及審核本報告數據等。

### 本報告符合下列「重要」、「量化」、「平衡」和「一致」的原則



#### 重要原則

我們進行詳細重要性評估，從而識別和評估對我們業務、內部和外部利益相關方重要的可持續發展議題。



#### 量化原則

我們披露可量化指標，並於適用情況下設定量化績效目標。



#### 平衡原則

本報告務求平衡地闡述本集團於可持續發展各方面的努力，包括環境、員工、營運、產品責任和社區等。



#### 一致原則

本年度環境、社會和管治報告的編製方式，保持與往年一致。

# 序言

## 高層序言

2024年，全球商業格局正在因為氣候變化、人口結構轉型和科技進步，而徹底改變。在這樣時代背景下，攜程集團更堅定相信，企業可持續發展能力將成為未來最核心競爭力之一。我們持續融入「四大友好」可持續發展概念至商業策略與營運實踐中，為全球旅客、合作夥伴和員工創造更綠色、包容和韌性的未來。

業態友好方面，我們透過創新產品來提升使用體驗，並支持各行各業夥伴與目的地發展。我們積極推廣中國入境旅遊，促進國家文化與旅遊經濟，建立用戶、行業與社會多方共贏的可持續旅遊生態。在管治上，我們堅持合規經營，嚴格保護用戶私隱及資訊安全，鞏固信任基礎。

社區友好方面，攜程持續推動鄉村旅遊振興，在全國已建立34個攜程度假農莊。累積創造超過4萬個就業機會，推動當地居民人均年收入增長超過4萬元。2024年，該項目也入選「聯合國全球契約組織」的「二十年二十佳」企業可持續發展案例。同時，我們憑藉「全球旅行SOS平台」，提供全天候安全回應服務，守護全球旅客的每段旅程。

家庭友好方面，攜程堅信人的可持續發展，乃企業可持續發展的核心。因此，我們致力成為全球領先家庭友好企業。我們在全球各地推行家庭友好政策，三年來已有70%員工體驗混合辦公模式，累積超過63萬人次。「程二代程長禮金」自2023年7月啟動以來，已有900多位「程二代」符合生育補貼資格。

環境友好方面，我們將推動可持續旅行作為核心路徑，積極建立低碳旅行產品系統，累積帶動超過1億人次，實踐可持續旅行。同時，我們在企業自身營運方面，積極推動碳中和規劃。準確量化碳排放，提高能源使用效率，並支持再生能源轉型，全力邁向2050年碳中和目標。

我們深信，可持續發展是一場需要長期承諾的旅程。攜程感謝每位用戶、員工和合作夥伴同行。讓旅行的未來不只是前往遠方，而是邁向美善。



梁建章

董事局主席 / 聯合創始人

孫潔

首席執行官



## 關鍵績效

### 2024年可持續發展關鍵績效



#### 科學管治

#### MSCI 評級為 A 級

##### 環境表現

- 持續推廣低碳旅遊產品，涵蓋低碳酒店、低碳航班、低碳租車和低碳商務旅遊。已累積帶動1億人次，進行可持續發展旅遊；
- 「攜程低碳酒店標準」已覆蓋3,300間酒店，並推動1,200萬名旅客入住低碳酒店；
- 正式展開碳中和規劃工作，實現2050年碳中和目標；
- 總部大樓和農莊設置太陽能光電系統，發電量達457兆瓦時，減少245.2公噸二氧化碳排放；
- 在租用的數據中心，推動綠色能源轉型，提升綠色電力使用佔總比例至42.6%。

##### 社區表現

- 已在全國建立34個「攜程度假農莊」，累積帶動超過4萬個相關行業就業機會。當中超過80%僱員為當地村民，推動當地人均年收入增加超過4萬元；
- 攜程「全球旅行 SOS 平台」覆蓋旅客總數超過4.4億，處理來自全球100多個目的地、超過22,000多宗求助，救援成功率達98%；
- 攜程客戶有效投訴處理率近100%。根據第三方監測數據，2024年攜程整體客戶滿意度達80%，領先業界水平。2024年國內酒店業務，全年淨推薦值 (NPS) 高達94%。

##### 家庭與員工表現

- 「程二代程長禮金」自2023年推出以來，超過900位「程二代」符合領取人民幣5萬元津貼資格。2024年該計劃惠及342名員工子女，總發放金額為3,420,000元；
- 「混合辦公制度」自2022年推行以來，累積混合辦公人次超過63萬，累積節省約125萬小時通勤時間；
- 2024年，專為客戶服務團隊推出「農曆新年回鄉辦公政策」，可享最長達2個月居家辦公福利。2025年農曆新年期間，730名客戶服務員工申請此福利；
- 女性員工佔全體員工比例57.1%，當中高級管理層女性比例為32.7%；
- 員工培訓覆蓋率為100%，每位員工平均培訓時數為42.26小時，較2023年增加8.9%。

##### 業態表現

- 我們已與全球超過230個目的地的合作夥伴，建立策略合作關係。協助當地合作夥伴，吸引來自全球的旅客。
- 「City Express 免費半日遊」計劃，專為入境遊國際轉機旅客推出。2024年已吸引來自50個國家／地區，超過6,000名海外旅客參加體驗。



## 關於攜程集團

攜程集團 (Trip.com Group) 是全球領先的一站式旅遊服務供應商。我們提供全面旅遊解決方案，涵蓋住宿預訂、交通票務、旅遊度假和商業旅遊管理等各個範疇。我們提供卓越客戶服務系統和先進創新科技，協助全球億萬旅客作出明智兼更具成本效益的選擇，而為他們帶來完美旅程體驗。我們志在成為亞洲最領先的網上旅遊平台，以及全球最領先的網上交通票務平台。同時，我們重視可持續發展和性別共融，並成為全球領先的家庭友好型企業。

攜程集團難於1999年成立，於2003年在納斯達克上市 (NASDAQ:TCOM)，並於2021年在香港交易所上市 (HKEX:09961)。

### 使命

追求完美旅程，共建美好世界

### 目標

成為世界領先兼最可靠的網上旅遊品牌，致力為旅客提供高性價比的完美旅程

### 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) 合作共贏，共創價值

## 全球品牌矩陣

攜程集團擁有各種品牌，提供全方位一站式服務。旗下品牌包括Ctrip、Trip.com和「去哪兒」等主要網上旅遊平台(OTA)，以及「天巡網」(Skyscanner) 搜尋平台，滿足不同國家／地區客戶的需要。

Trip.com

Ctrip

QUNAR

Skyscanner

travelfusion

Travix



## 我們的業務



攜程集團為旅客提供全面旅遊服務，當中包括酒店住宿預訂、交通票務預訂、旅遊預訂和商務旅遊管理等。攜程集團自1999年成立以來，透過科技創新和策略拓展，實現全球化發展。目前，我們於全球39個國家／地區設分公司（辦事處），業務遍及全球220個國家／地區。攜程集團設有全球領先的服務系統，15,000名客戶服務員工，全球遍佈9個客服中心與16個呼叫中心，為全球旅客提供更優質服務。



### 機票

攜程機票作為業界領導者，憑著多個機票銷售渠道、高效率、方便兼快捷機票管理工具，以及領先的人工智能科技，為全球航空公司和旅遊合作夥伴，提供全面解決方案。

- 全球220+個國家／地區的3,400+個機場
- 全球640+間航空公司合作
- 全球270+萬條航線



### 金融

攜程金融利用科技，支援旅遊金融新生態，並建立「金融+旅遊」融合平台，推廣綠色金融理念。透過信用旅遊和迅速融資，為旅遊產業鏈的中小微型企業和旅客，提供智能金融科技服務，以及一站式金融解決方案。

Trip.Finance利用金融科技，協助金融機構服務數千萬旅遊業用戶和企業，而提供消費金融、產業金融、保險、付款等金融服務。

- 每年個人金融服務使用，超過1億人次
- 超過300間中小企用戶使用融資服務
- 智能風險決定系統，每日處理要求超過20億次



### 酒店

攜程擁有覆蓋全球的酒店網絡，精心建立「優選合作夥伴計劃」。嚴格甄選合作酒店，共享豐富平台資源，並創新推出 Hotel+X 和 TripPlus 等個人化服務，攜手優質酒店夥伴，締造優質住宿體驗。

- 全球200個國家
- 150萬間酒店



### 商務旅遊

攜程商旅為全球企業提供一站式商務旅行管理和諮詢服務，致力協助企業提升成本效益，而提供按需求制訂的商務旅遊管理解決方案，協助企業邁向更智能兼數碼化的商務旅遊管理時代。

我們擁有業界優秀的科技研發團隊，並利用科技不斷提高行業標準。

- 憑著優質資源，現已服務3/5「世界500強」企業，即100+萬企業客戶
- 全球設有8個服務中心，支援2.4萬間國際市場企業前往196個國家／地區，並與160+生態廠商合作，提供3,800+項整合系統方案



### 陸路與水路交通

攜程憑著豐富陸路交通資源，整合火車、汽車和船舶等，並以先進科技和完善交通接駁方式，為用戶提供一站式兼個人化的智能交通解決方案。

- 全球36+個國家／地區的陸路交通服務
- 每日處理20億+次火車票智能查詢



### 旅遊

攜程旅遊整合全球資源，並建立一站式旅遊服務生態。產品涵蓋旅遊團、獨立旅遊（包括私家團、自由行和客製行程等）、郵輪、租車及接送服務（如機場接送和包車遊等）、景點門票、當地娛樂活動、簽證和旅遊保險等多個旅遊服務範疇，並將智能科技融入個人化旅遊和可靠服務中。

- 90,000+合作夥伴
- 100+個國家／地區的2,000+個城市

重要獎項



可持續發展



僱主



<p>聯合國契約組織 (UNGC) 「ESG+20 可持續發展案例」</p>	<p>安永「可持續發展年度最佳獎項」 暨「2024年度傑出企業」</p>	<p>中國鄉村發展基金會 「助力鄉村振興年度項目」</p>	<p>中華人民共和國國家衛生健康委員會等五部門「建設家庭友好工作場所案例」</p>	<p>中國傑出僱主2025</p>	<p>《福布斯中國》2024中國年度最佳數智化僱主</p>
<p>KPMG 中國「ESG50 榜單」 傑出社會先鋒</p>	<p>「上海慈善獎」 捐贈企業獎</p>	<p>《第一財經》 中國企業社會責任名單</p>	<p>《南方周末》 2024年社會責任獎</p>	<p>2024年度 LinkedIn 「最 in」全球品牌影響力</p>	<p>《HR Asia》馬來西亞區 2024年度「亞洲最佳僱主」</p>

服務



<p>2024年「歐洲 Travolution 獎」最佳客戶體驗獎</p>	<p>2024年「金耳唛杯」 年度10大數碼服務品牌</p>	<p>2024年「金音獎」 中國最佳客戶聯絡中心獎</p>	<p>中國旅遊研究院「新質生產力 賦能旅遊集團創新範例」</p>	<p>2024年中國客戶服務節 「最佳僱主單位」</p>
---------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------

品牌



<p>「2024年歐洲 Travolution 獎」年度品牌</p>	<p>「世界旅遊大獎」 最佳亞洲 OTA 平台</p>	<p>「世界旅遊大獎」 英國最佳 OTA 平台</p>	<p>「世界旅遊大獎」 西班牙最佳 OTA 平台</p>	<p>《財富雜誌》 財富亞洲30強</p>	<p>中國旅遊集團 20強</p>
------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-----------------------

\* 僅列出部分外部認可與榮譽，上述結果統計截至2024年12月31日

# 02

## 可持續發展管治

- 企業管治
- 可持續發展策略
- 可持續發展管理架構
- 利益相關方溝通
- 實質議題評估

攜程集團秉持「追求完美旅程，共建可持續發展世界」的目標，將可持續發展理念融入管理與營運，並運用產品、科技與創新，解決社會問題，創造長遠價值。我們堅持高標準管治，建立透明兼高效率的架構，遵守國內外法規。董事會重視多元化，並設立專業委員會，提升管治效率。

我們的可持續發展管理體系，圍繞三大方向：完善管治架構——涵蓋董事會、管理層及員工，確保可持續發展策略落實；融入業務營運——推動可持續發展理念，融入企業文化與日常管理；提升透明度——發佈符合國際標準的可持續發展報告，展示成果與進展。



## 2.1 企業管治

攜程集團一直秉持高度合規意識及卓越管治理念，參照《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》、美國納斯達克股票交易所《ESG 報告指南2.0》及香港交易所《上市規則》附錄十四《企業管治守則》等國內外權威法律、法規或準則。透過科學規劃，制定明確職責界線、統籌營運流暢及高效率、權力制衡機制，以及有效企業管治計劃。這不斷提升企業營運質素標準，推動企業穩健發展。

攜程集團董事會（以下簡稱「董事會」）負責制訂及審批攜程集團的管治政策，領導及監督管理層執行企業各方面的政策，檢視本集團的業務表現，實施有效風險管理及內部監控。該董事會由八位董事組成，當中五位現時為獨立非執行董事，不擔任任何管理層職位。因此，獨立非執行董事佔董事會成員比例為62.5%。

我們充份考慮業內經驗、能力及性別等因素，並根據公司章程遴選董事。執行董事的任命須全部獨立非執行董事認可，並一致通過。獨立非執行董事行業背景廣泛，引進跨界別專業知識和管理經驗，充份發揮專業能力及制衡作用。這保障股東、公司及其他利益相關方的利益。

董事會持續改善董事任期安排，吸納現任與新任董事的觀點與看法，確保有效地履行受託責任的效能及效率。我們亦致力不斷改善董事會管治制度，並將致力引進更多符合企業管治需要的女性董事。

### 六大委員會的主要工作



為了切實保障各方長遠利益，董事會特別設立六大專業委員會（包括：審核委員會、薪酬委員會、可持續發展管理委員會、合規委員會、資訊安全委員會和風險管理委員會），協助董事會。這六大委員會職責明確、權限清晰，嚴格按照議事規則履行自身職能，充份輔助企業作科學決策。

	審核委員會	薪酬委員會	可持續發展管理委員會	合規委員會	資訊安全委員會	風險管理委員會
主席／負責人	非執行董事	非執行董事	非執行董事	高級管理人員	高級管理人員	高級管理人員
主要職責	建立公司內部審計框架、制定審計重點事項，並改善監管機制。負責審查風險管理及內部監控，監管公司可承受風險水平。	負責監督公司的薪酬策略、計劃及實施情況，並致力建立及改善薪酬制度。  確定高級管理人員及員工的整體薪酬策略，推動性別平等薪酬架構，並協助董事會審議可持續發展相關薪酬議題。	制定及實施公司的可持續發展策略，管理目標及指標的進展，並負責披露可持續發展報告。  推動公司成為公開、透明、共融兼平等的企業集團。	負責指導、決策、監督及檢查集團在商業道德、專業操守及行為守則方面的合規事宜，提升防範可持續發展風險的能力，並監察風險管理成效。每年，該委員會會評估及審計集團層面商業道德與合規風險一次。	建立健全個人資料保障評估與監察機制，確保用戶私隱及資料安全。  保障資料傳送、儲存和處理的安全，預防和應對安全事件，並降低資料外洩與私隱保障法律風險。	監督公司可持續發展風險管理工作的進展，並為公司決策，提供風險管理建議。  建立風險溝通平台，全面整理各業務部門及境內外平台的風險狀況，制定風險管理策略，並監督風險管理工作執行與評估成效。

## 2.2 可持續發展策略

攜程集團的可持續發展策略，以「四大友好」為基礎，積極響應聯合國17項可持續發展目標，致力為旅遊生態鏈的多元利益相關方創造價值，並涵蓋客戶、合作夥伴、員工、股東及社會大眾。我們透過實踐此策略，推動旅遊業可持續發展，實現社會與經濟價值的雙贏。

### 攜程集團可持續發展願景



追求完美旅程，共建可持續發展世界

四大友好可持續發展策略	符合聯合國可持續發展目標合計	符合聯合國全球契約十項原則	核心策略
業態友好		原則十：企業應反對任何形式的貪污，包括敲詐勒索和行賄受賄	我們堅持合規營運，保障用戶私隱及數據安全，並透過創新產品提升旅遊體驗，協助行業夥伴與旅遊目的地發展。積極拓展入境旅遊市場，推動文化旅遊經濟繁榮，構建用戶、合作夥伴及社會多方共贏的可持續發展旅遊生態。
社區友好		原則一：企業應尊重及維護各種國際公認的人權 原則二：企業決不參與任何漠視及踐踏人權的行為	我們憑藉旅遊業的優勢，與社會共享發展成果，協助鄉村振興，保障旅行安全。攜手合作夥伴關懷弱勢社群，促進社區發展、推動社會共融與共同進步。
家庭友好		原則一：企業應尊重及維護各種國際公認的人權 原則二：企業決不參與任何漠視及踐踏人權的行為 原則三：企業應維護結社自由，承認勞資集體談判的權利 原則四：企業應消除任何形式的強迫性勞動 原則五：企業應嚴禁僱用童工 原則六：企業應杜絕任何僱用或職場歧視行為	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。營造平等、多元及共融的工作環境。為女性及少數族裔提供公平發展機會，並改善員工福利及培訓制度，協助工作與生活平衡。
環境友好		原則七：企業應未雨綢繆環境變化 原則八：企業應積極承擔環保責任 原則九：企業應鼓勵研發及推廣環境友好型技術	我們將可持續發展融入旅遊產品，提倡負責任消費，支持生態保育，減少碳足跡。我們評估氣候風險，促進碳中和目標。承諾2050年前實現碳中和，協助全球生態文明，共創可持續發展未來。

## 2.3 可持續發展管理架構

2021年，攜程集團建立由上而下的三級可持續發展管理架構，由集團行政總裁孫潔直接領導，並成立「可持續發展管理委員會」及「可持續發展工作組」。

該「可持續發展管理委員會」（簡稱「委員會」）由攜程集團副總裁、總法律顧問兼集團合規總監楊欽擔任主席，並由公司相關高級管理人員及部門主管擔任委員。該委員會負責集團可持續發展規劃及重大事項決策，並須每年召開最少1次委員會會議。

該委員會轄下設有「可持續發展工作組」，並由各業務部門核心成員及職能部門代表組成。該組負責推動公司可持續發展策略及產品實施，並推廣可持續發展理念及倡議。

報告期內，我們要求總部各業務部門指派「可持續發展主要聯絡人」。該聯絡人根據可持續發展業務要求，協助推動各部門的相關工作。海內外各子公司也根據實際業務需要，指派相應「可持續發展管理專員」。該專員負責貫徹執行集團的可持續發展策略、政策及營運地相關法律或法規要求。



### 表現與薪酬



攜程集團確保薪酬機制符合本集團業務發展需要，並確保本集團董事薪酬水平適當兼合理，同時提交相關建議予本集團「薪酬委員會」審批。此外，《攜程集團董事會薪酬披露制度》規定，董事會的薪酬表現須與可持續發展表現掛鉤。本集團也於相關機制與獎勵計劃中，表明執行董事適用於薪酬回補機制，並以此合理控制薪酬風險。

公司為了進一步推動及促進可持續發展管理表現，已將可持續發展表現納入集團高級管理人員年度績效指標，並分拆至相關部門，作為相關部門績效的考核內容。

### 可持續發展管理政策



良好可持續發展管治，需要高效率的政策保障。我們為了提升我們的管治透明度、確保利益相關方需求，以及符合全球最新監管要求，而每年都會審視可持續發展政策是否完整及有效。在本報告期內，已批准及發佈以下政策及制度。

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

## 2.4 利益相關方溝通

各利益相關方的意見及建議，對於攜程集團有效識別可持續發展風險及提升可持續發展管理，尤其重要。我們透過定期、雙向兼持續溝通，保持了解各利益相關方的期望，並將他們的關注議題融入集團營運及決策過程中，從而提升集團的可持續發展表現。

本集團的主要利益相關方包括股東、投資者、政府與監管機構、傳媒與非政府組織、合作夥伴、客戶、員工及社區。我們的溝通渠道包括但不限於公司網站、社交平台官方帳號、網上及實體會議、投資者及新聞發佈會，以及員工滿意度調查等。

### 溝通渠道



#### 投資者

投資者高峰會、股東大會、官方網站、財務報告發布會

#### 政府與監管機構

官方傳媒及協會座談會、訊息公佈、政策諮詢與回應、官方會晤

#### 客戶

應用程式與官方網站、用戶滿意度調查、網上客戶服務、實體門市、社交媒體平台

#### 合作夥伴

海內外合作夥伴高峰會、供應商大會、供應商評估、實地考察

#### 員工

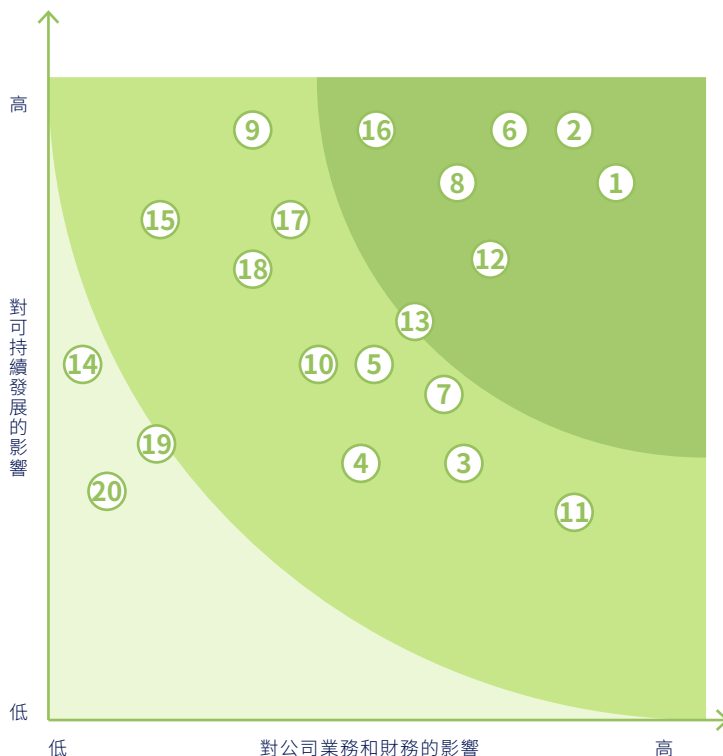
員工滿意度調查、年度「程現」策略溝通會、工會與 HR 會議、內聯網與全體員工電郵、員工申訴渠道、社交媒體平台

#### 傳媒與非政府組織

公益慈善活動、官方網站、社交媒體平台、年度合作夥伴高峰會

## 2.5 實質議題評估

於本報告期內，集團持續與各利益相關方保持溝通，並根據《GRI可持續發展報告標準》、香港交易所及美國納斯達克股票交易所關注的可持續發展議題、聯合國可持續發展目標 (UN SDGs)，以及主流 ESG 評級標準，定期從「對利益相關方的重要性」及「對攜程集團業務的重要性」兩大方面，審視與本集團業務相關的可持續發展議題，最終識別總共20項重大可持續發展議題。本報告內容圍繞以下實質議題，而進行編製。



範疇	序號	議題	
管治	1	公司管治	
	2	商業道德與反貪腐	
	3	知識產權保護	
	4	相關方溝通與合作	
社會	5	客戶體驗與滿意	
	6	客戶健康與安全	
	7	產品質素與創新	
	8	資料安全與私隱保障	
	9	多元、平等與共融	
	10	員工健康與安全	
	11	員工培訓與發展	
	12	員工權益與保障	
	13	可持續發展供應鏈管理	
	14	公益慈善活動	
	15	尊重本地文化	
	環境	16	氣候變化與碳中和
		17	能源管理
		18	可持續發展旅遊倡議
		19	生態及生物多樣性保育
20		廢水及廢物管理	

# 03

## 業態友好

- 堅持合規營運
- 保障信息安全
- 守護用戶私隱
- 知識產權保護
- 供應商管理
- 提升產品質素
- 推廣中國入境旅遊發展
- 生態共建

在管治上，攜程集團堅持合規經營，嚴格保護用戶私隱及資訊安全，鞏固信任基礎。我們致力為用戶建立安全使用環境，透過多項認證與合規措施，保障資料私隱安全與用戶利益。同時，我們透過創新產品來提升使用體驗，並支持業界夥伴與目的地發展。我們積極推廣入境旅遊，促進國家文化與旅遊經濟，建立用戶、夥伴與社會多方共贏的可持續發展旅遊生態系統。



## 3.1 堅持合規營運

### 風險管理



本集團參照「美國反虛假財務報告委員會下屬的發起人委員會」(COSO) 內部監控框架，並採用「資訊安全風險管理」(ISO 27005:2022) 和「信息安全風險評估規範」(GBT 20984:2022) 等風險評估方法，建立全面風險管控機制，並已獲 ISO 27001 和 ISO 27701 等標準認證。我們將社會及環境因素納入全面風險管理架構，定期識別及評估新興風險，並於全集團範圍內，展開風險文化培訓和制度建設。

#### 管理組織

攜程集團的風險管理系統由「風險管理委員會」負責，並由集團高級副總裁馮雁帶領。該會主要成員來自各業務部門，包括15位決策層人士。該委員會負責規劃、推行、監督及改善風險管理相關工作，提升各業務部門的風險抵禦能力。該委員會架構包括決策層、管理層與執行層。

#### 🏛️ 決策層：董事會

審批風險管理政策、監督管理層風險管理的效率，並審核風險管理的整體目標與策略。

#### ⚙️ 管理層：風險管理委員會

設計、實施和管理風險及控制系統，執行集團全面風險管理政策及流程，並定期進行全面風險評估與文化培訓。

#### 👤 執行層：業務安全部門、平台風險交易中心、合規審計

評估及監控業務風險、監管資金安全風險、評估風險機制及合規性。

#### 風險管理機制

攜程制訂三層風險管理機制，透過個別制度，確保風險管理系統高效率運作。

#### 📁 第一層——業務部門

各業務部門負責識別、評估、監察和改善風險。

#### 🏢 第二層——職能部門

包括法務、財務及風險控制等職能部門，實施多個風險管理制度，落實風險管理工作。

#### 📄 第三層——審核部門

定期審核及評估風險，提升風險管理制度的完整及科學程度。

#### 風險管理流程

本集團的風險管理機制，包括六個主要步驟：「風險識別」、「風險評估」、「風險應對」、「風險管理與溝通」、「風險管理改善」，以及「風險管理文化建設」，並持續改善及提升。我們定期分析集團風險管理系統的設計及執行成效，確保有效實施風險管理工作。每年也會全面審查集團的風險管理工作，並改善流程。

在風險架構方面，配合國際業務迅速擴展，嚴格遵守國內外反洗錢標準及相關法律規例，並建立有效監控洗錢及跨國交易機制。針對可疑交易、高風險行為和異常資金流動，即時採取相應措施。

在科技提升方面，加強各業務產品於研發早期的風險管理能力，加強客戶投訴、輿論和監控等問題發現方法。組成獨立兼專業風險管理團隊，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，不斷提升識別風險的準確度與覆蓋率。

在行業生態合作方面，我們先後與各國警察等監管機構、刑事調查機構和全球各大信用卡組織(如 VISA、Mastercard 和銀聯)，建立有效率溝通合作機制，攜手應對各種風險和挑戰。透過全球風險資訊、合作防止及聯手控制，從而更能預先判斷，並應對潛在風險。

在理念宣傳方面，我們秉持依法合規、誠實公正的風險文化，積極推廣防騙資訊及風險提示，宣傳相關防範技巧，提升大眾防範意識。



## 合規管理



攜程集團在嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國民法典》等中華人民共和國和全球各地相關法律和規例的基礎上，制訂《攜程集團反舞弊及反貪污管理規定》，並定期根據最新法例及規定作修訂，確保該規定有效。同時，攜程集團制訂《攜程集團合規管理委員會制度》，並以此為合規管理基礎。本集團訂立《員工行為守則》，為全體員工實踐核心價值觀，提供清晰指引。這也協助員工在商業活動中，作出正確選擇。此外，本集團已加入「中國陽光誠信聯盟」及「企業反舞弊聯盟平台」，建立公開兼透明的營商環境。本集團定期檢討及修訂《員工行為守則》，確保該守則符合適用法律和規例。本集團制訂《關於重要崗位利益衝突事項申報管理規定》，加強管理及監督重要職位員工廉潔履行職務。我們並要求重要職位員工入職時，必須申報潛在利益衝突，並100%簽署告知書。同時，員工也可隨時申報潛在利益衝突。

### 舉報及投訴管理

本集團一直致力為員工建立廉潔、勤勉兼敬業的工作環境，並維持業界高道德水平標準，經營業務。同時，本集團積極建立公開的溝通文化，鼓勵全部員工、供應商及其他合作夥伴，參與廉潔誠信監察機制。任何人都可透過電郵、電話、書信或預約會面等方式，向集團審計部舉報。審計部嚴格遵守《舉報者及證人保護與獎勵機制》，在受理、登記、保管及調查等各流程中，嚴格保密，防止資料外洩或遺失。審計部專人負責處理舉報電話及電郵，其他人士或部門不得查閱相關資料。如遇重大事項，審計部專人便須向董事會及「審核委員會」報告。本報告期內，我們進一步加強供應商誠信管理，並於合約載明「禁止賄賂條款」及舉報途徑。

本集團提供以下合規舉報渠道，聯絡方法如下：

舉報專線：+86 21 5426 1440

舉報電郵：jubao@Trip.com

郵寄地址：中國上海市長寧區金鐘路968號攜程集團審計部



### 🛡️ 舉報者及證人保護

我們將舉報及調查的保密工作放於首位，並嚴格保密舉報者及證人的個人資料，以及他們提供的全部資料。我們絕不容忍對舉報者或拒絕參與違反本制度行為的人士，作出任何形式的報復。本公司確保舉報者和調查人員，不會因舉報行為而受到報復。我們也確保不會因為舉報，而遭到任何形式的歧視、對立措施或其他不利影響。如舉報者或證人遭受任何形式或程度的打擊或報復，均可向公司審計部反映。本公司將採取適當措施，保護舉報者和證人。如經調查屬實，本公司將給予物質獎勵。

### 📅 主要制度

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

### 合規管治與審計

「審核委員會」是本集團最高審計部門，負責集團年度審計及合規風險管理，確保企業可持續發展管治準確兼合規，並監督內部控制合約和風險管理。「審核委員會」獨立於管理層，並由獨立董事沈南鵬、甘劍平及李基培直接領導，並與獨立內部審計部門保持緊密合作。

本集團每年進行內部審計，審計部以向公司提供獨立營運評估為使命，而進行審計工作。審計部採用風險評估流程、管理要求和判斷，制訂審計工作範圍和頻率。審計部需要對審計主題發表專業意見或評估，並將評估結果上報至「審核委員會」，以供審議。

在外部審計方面，攜程集團作為上市公司，每年均接受第三方機構審計公司財務狀況及風險。

本報告期內，本集團就費用合規和利益衝突等方面，展開多項專案審查，並及時改善和發現風險。在此期間，本集團並沒違反「反舞弊」或「反貪腐」條例，而對導致重大影響案件或通報事件。

## 商業道德與反貪腐



本集團作為一間在美國納斯達克股票交易所和香港交易所上市的國際化企業，已內化相關法律、規例和標準為商業道德系統的一部分。我們在中國或全球範圍內，均遵守全部營運相關條款、法律和規例。同時，本集團也嚴守反貪腐或反舞弊相關規例，全力確保全球業務合規。每年，本集團提供反貪腐的網上及實體培訓。本報告期內，本集團沒因違反「反舞弊」相關規例，而造成重大影響案件，也沒洗錢、內線交易或利益衝突等違反商業道德準則的行為。

攜程集團「零容忍」詐欺或不道德行為，實踐業務營運承諾，並以高商業誠信標準，進行經營。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，制訂《攜程集團公司內幕交易政策》、《反商業賄賂管理規定》、《反舞弊及反貪污管理規定》、《合規基金獎勵辦法》、《舉報者及證人保護及獎勵辦法》和《保護商業機密獎勵辦法》等具體規定。這些規定適用於監察本集團和旗下全部附屬公司和分公司的全部董事、高級管理人員及員工。

《攜程集團公司企業經營行為及道德規範的規定》明確列舉全部嚴禁行為，並要求全體員工（包括董事、主管、員工和代理人）必須嚴格遵守。該規定同時清楚界定利益衝突、賄賂和舞弊等不道德行為，供全體員工更深入理解，同時避免違反規定。此規定也為處理公司資產、智慧財產權和商業機密等相關事宜，提供正確行為指引。《反商業賄賂管理規定》則訂明舉報處理程序、舉報者保護措施及獎勵機制，以及舉報者及證人保護措施等，同時嚴禁報復行為，並嚴肅處理相關通報。《反舞弊及反貪污管理規定》涵蓋營運每個環節，經並內部審核後，已於官方網站發佈。

攜程集團每年都會為全部業務營運地區及層面，評估商業道德。本集團一直受惠於有組織兼有規範的營商環境，堅信公平競爭可促進行業創新，並完全接受和樂於遵守相關法規。我們鼓勵全部合作夥伴和其他利益相關方共同樹立廉潔自律兼勤勉敬業的良好職業道德及行為榜樣，共同維護旅遊業的繁榮與健康發展。

### 合規培訓

商業道德與合規，一直是攜程集團管治的重要一環。《攜程集團公司企業經營行為及道德規範的規定》列明全部禁止行為，並要求全體員工必須嚴格遵守這些準則。該規定同時清楚界定利益衝突、賄賂和舞弊等不道德行為，供全體員工能更深入理解，同時避免違反規定。這份規定也為處理公司資產、智識財產權和商業機密等相關事宜，提供正確行為指引。《反舞弊及反貪污管理規定》則訂明舉報處理程序、舉報者保護措施、獎勵計劃，以及舉報者及證人保護措施等，同時嚴禁報復行為，並嚴肅處理相關舉報。

我們嚴守反貪腐及反舞弊相關規例，全力確保全球業務合規，並向董事會、全體員工、供應商提供反貪腐課程培訓。我們每年進行許多廉政與合規的意識宣傳活動，包括新進員工入職廉政合規培訓、年度合規週、張貼宣傳海報、不定期發合規電郵，並為各種業務開展專屬合規培訓。

每年，全體員工（包括董事、主管、員工和代理人）須完成反腐敗課程及考試。除了培訓覆蓋率為100%，考試合格率也為100%。

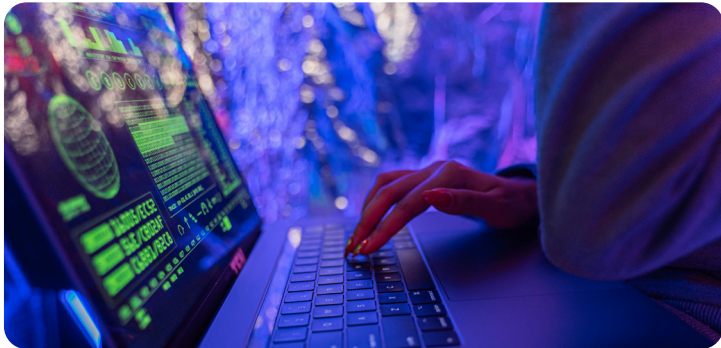


## 3.2 保障信息安全

本集團遵守中國及營運所在地的相關法律條例，包括《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》和歐盟《通用數據保障條例》(GDPR)等，並由制訂《數據安全管理規定》、《個人信息安全管理規定》和《信息安全事件管理規定》組成的資訊安全管理規範。我們重視保障每個營運項目安全，而透過完善安全管理制度，以及提升員工的安全意識與能力，保障用戶資料安全。我們透過完善管理機制以及技術措施，確保用戶資料在安全合法的範圍內使用。攜程集團已獲 PCI DSS (支付卡產業資料安全標準)、ISO 27001 (資訊安全管理系統)、ISO 27701 (隱私權資訊管理系統) 認證，以及公安部資訊系統安全等級保護備案與網路交易系統通訊網路安全防護第三級備案證明等資格。

### 管理組織

攜程集團的資訊安全與個人隱私保護管理系統，由專門資訊安全及個人私隱管理組織負責。該組織負責規劃、運作、監督和改善資訊安全與個人私隱保護的相關工作。該架構分為決策層、管理層及執行層，確保本集團在資訊安全及私隱保障方面，均符合中國法律法律及規例，以及歐盟《通用數據保障條例》(GDPR) 等適用法律要求。



攜程集團透過此分層管理架構，有效管理及保障資訊安全與個人私隱，確保業務營運合規，並保障用戶資料安全。

#### 決策層：資訊安全委員會

攜程集團已成立「資訊安全委員會」，成員包括最高管理層代表、資訊安全主管、資訊安全部門負責人及各部門代表。該委員會負責制訂及指導本集團整體資訊安全與私隱管理策略，並確保全部營運過程均符合相關法律及規例要求。由資訊安全部負責人擔任資訊安全管理代表，負責協調和推動資訊安全與私隱保護工作。我們承諾，考慮未來升級「資訊安全委員會」為董事會級委員會。

#### 管理層：資訊安全部

負責攜程集團及全球分支機構的安全系統建設與風險綜合管理。其主要職責包括提升全體員工的安全意識、保護客戶資料資產免受內外威脅、預防安全意外發生，並於意外發生時，將影響降至最低，從而增加用戶對攜程的信任，確保業務持續穩定發展。

#### 執行層：各部門主管、產品私隱業務夥伴和部門員工

執行層的職責由各部門主管、產品私隱業務夥伴和部門員工，共同承擔。他們負責執行及落實資訊安全政策與私隱保護要求，監察本部門的風險管理流程，並配合管理層進行監督與檢查。此外，各部門主管須委任資訊安全負責人，專責監察和檢查部門的資訊安全、私隱保護，以及日常執行情況。

### 政策

#### 資訊安全應變機制

- 《信息安全事件管理規定》
- 《安全事件管理程序》
- 《信息安全風險評估管理規定》

#### 資料安全管理機制

- 《數據安全管理規定》
- 《數據分類分級管理規範》
- 《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》
- 《用戶私隱保護政策》
- 《攜程個人資訊保護政策》



## 數據安全管理機制



我們為了保障用戶個人資料安全與私隱，執行《數據安全管理規定》、《敏感信息安全管理守定》和《攜程個人資訊保護政策》等一連串規定，指導資訊安全管理。攜程集團已通過 ISO 27701 私隱資訊管理系統認證，並設有多層保護機制的資訊安全管理系統。



### 硬件方面

數據中心符合 GB50174 - 2017《數據中心設計規範》標準。



### 安全檢測

由資深工程人員定期進行系統入侵測試及安全漏洞掃描，降低風險。



### 主機方面

安裝主機入侵偵測系統，實時監控伺服器系統完整。



### 網絡方面

採用最新防火牆及防毒技術，嚴格限制資料存取權限，並安裝網絡入侵偵測系統。



### 資料方面

用戶資料均採用進階加密標準，加密儲存。數據傳送期間，使用 SSL 加密技術，確保資料安全。



### 應用方面

配備先進 DDoS 防護系統及網絡應用防火牆，有效防禦 SQL 注入和 XSS 等網絡攻擊。

## 資料安全營運機制



我們堅持整個營運流程的安全管理，從研發、營運、檢測、治理及業務等方面，進行安全管理。同時，相關部門員工的表現考核與資訊安全評核掛鉤。



### 營運方面

建立安全營運機制，包括突發安全事件應變、安全策略管理及監測。



### 測試方面

主動偵測及識別安全漏洞，並建設自動掃描平台。



### 業務方面

各項業務層面，進行安全防護及資料保障。



### 研發方面

建立資料安全平台，從系統和流程管理兩方面保障資訊安全，並設立「攜程安全應急回應中心」。



### 合規方面

資料分級管理，確保營運部門僅可使用必要範圍內的用戶資料。同時，採取充分的技術安全措施以防止用戶隱私被非法使用。



## 第三方審計與安全認證



在外部審計方面，我們委託獨立第三方律師事務所，對集團的網路安全、資料安全與個人資訊保護進行評估與審計。同時，攜程聘請專業第三方會計師事務所，根據美國註冊會計師協會（AICPA）的相關準則，對組織內部的安全控制進行審計，評估資訊安全和內部控制活動的安全、可用性、保密與私隱。此外，攜程透過引入第三方專業機構的審計，定期發佈具鑑證性質的 SOC (System and Organization Control) 報告。全面驗證我們在服務可靠性、系統穩定性和客戶資料安全保護能力方面，達到高標準。該報告不僅顯示我們極重視數據安全，也進一步證明我們在資訊安全管理系統上的合規與效率，為客戶和合作夥伴提供更透明兼更可靠保障。

在內部檢查與演習方面，我們於本報告期內舉行37次內部審查與安全演習。我們也為不同範圍與情況的個人資料處理情況，進行深入檢查和全面評估風險，有效降低內部風險。我們重新識別和判斷公司內部的重要資料，並加密處理相關敏感資料。此外，我們進一步改善資料資產管理和分類分級功能，確保準確識別及管理數據。同時，我們透過模擬資料外洩和釣魚電郵等緊急演習，全面提升防護能力，確保全面保護用戶資料。



### ☑ 第三方安全認證

攜程集團一直視網路安全及用戶私隱保護為核心工作之一，並透過第三方權威機構深入合作，建立多層兼全面的安全保障系統。這確保組織的安全性和合規性，均達到業界領先水準。

在網路安全防護方面，攜程與第三方頂尖網路安全服務公司建立長期合作關係，定期進行全面網路安全與系統安全測試。這些測試涵蓋漏洞掃描、滲透測試和程式碼審計等多方面，務求模擬真實攻擊情況，而發現和修復潛在安全問題，從而確保攜程系統有效抵禦外部威脅，並持續提升安全防護能力。

在合規性管理方面，攜程每年聘請國際知名第三方律師事務所，全面評估本集團遵守《個人信息保護法》、《網路安全法》和《數據安全法》等相關法律及規例的情況。該律師事務所從政策制定、流程執行和技術措施等多個方面，進行審查，並提供專業合規報告和改進建議，確保攜程在資料處理和私隱保護工作方面的工作，完全符合法律要求。

此外，攜程集團透過獲得多項國際權威認證，在資訊安全和私隱保護方面，進一步鞏固領先地位。目前，攜程已成功獲得 ISO 27701 (私隱資訊管理系統)、ISO 27001 (資訊保安管理系統)、PCI DSS (支付卡產業資料安全標準)，以及「公安部三級等保備案證明」等多項認證。這些認證不僅充分彰顯了攜程在資料安全管理與私隱保護領域的領先能力，更透過將國際標準與國內合規要求深度融合，建構起覆蓋技術防護、管理流程、營運體系的全維度安全框架，為使用者打造了從資料擷取、儲存到使用的全生命週期安全網路環境，提供了貫穿本機立體裝置的隱私安全立體防護系統。

### ☑ 通訊網路安全防護三級備案證明

攜程集團全部業務100%通過安全防護設施，進行等級劃分與備案管理，從而更有效率應付網路威脅，並降低安全風險。同時，本集團透過定期安全評估和更新，以及與監管部門緊密合作，提升通訊網絡整體安全。

### ☑ PCI DSS 認證

PCI DSS 由5大國際卡組織共同建立的「支付卡產業資料安全標準規範」制定，這是全球最權威最嚴格的金融資料安全標準。鑒於持卡人資料的敏感與機密程度，我們需提供高度保護。攜程集團已實現100%業務的 PCI DSS 認證，這證明攜程採取必要措施，確保資訊安全。本集團也透過完善、規範兼嚴謹的交易流程，嚴格把關每個交易環節，避免資料外洩與詐欺活動。此舉不僅能提升攜程網上交易信譽，還可增強客戶信任。

### ☑ 公安部三級等保備案證明

攜程集團旗下業務已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。這表示攜程的資訊安全管理能力，已達中國最高標準。「三級等保備案證明」是中國對資訊系統安全保護能力的權威認可，該評估標準嚴格涵蓋五大核心領域：物理安全、網路安全、主機安全、應用安全和資訊安全，並要求企業建立全方位兼多層次的安全防護系統。攜程集團透過「三級等保備案證明」，不僅建立完善網路安全管理系統，更體現攜程集團在資訊安全方面的專業能力與技術實力，也證明本集團已建立全面可靠的安全防護系統。

### ☑ ISO 認證

目前，攜程集團全部業務已100%通過 ISO 27701 (私隱資訊管理系統) 及 ISO 27001 (資訊保安管理系統) 認證。ISO 認證是全球公認資訊安全管理標準，認證過程由獨立外部認證機構進行嚴格審查，包括資訊安全及個人私隱管理系統的建立、實施、維護與持續改進等。攜程集團透過此認證，不僅顯示保護用戶資料和防範資訊安全風險的專業能力，也充分證明我們在資訊安全及個人私隱管理系統、規範和效率方面，均已達到國際領先水準。

## 3.3 守護用戶私隱

攜程集團建構了涵蓋全業務鏈的隱私及安全管理流程，以「合理、相關及最小必要」為核心準則，建立多層次個人隱私權保護機制。在資訊收集環節，嚴格遵循最小化原則，透過精細化管控線上線下全場景資料擷取行為，防止非必要資料的收集與留存，並確保個人資訊保存期限為實現處理目的所需的最短時間。

透過公開透明的隱私權政策，清楚揭露收集使用者個人資訊的目的、範圍、處理規則及安全措施。所有資料僅在獲得用戶同意後收集，堅決杜絕強制採集行為，並透過嚴格審核第三方廠商的資料傳輸許可權限，強化去識別化、匿名化技術的應用，系統性降低資料流轉風險。使用者作為個人資料的合法所有者，享有充分的知情權與控制權：可自主決定是否提供個人信息，隨時查閱、複製、更正、補充或刪除自身資料。攜程透過建立高效率回應機制，確保用戶對個人資料的各項權利得以切實落地，建構信任透明的用戶資料保護生態。

用戶有權了解我們私隱政策，並可自行決定提供是否個人資料。此外，用戶還有權控制自己的個人資料。用戶作為個人資料的真正擁有者，有權查閱、複製、更正、補充和刪除自己的個人資料。

### 用戶權益保障



#### 公開透明的私隱政策

攜程集團根據不同個人資料收集情況，制訂《個人信息保護政策》。我們也透過公司網站主頁、手機應用程式安裝頁面和互動介面等方式，向用戶公開私隱政策，並確保用戶容易瀏覽及細閱該政策。本私隱政策列明個人資料收集目的、使用方式、儲存期限、共享範圍和用戶權利等內容，確保資料處理過程透明。

#### 用戶主體權利回應機制

我們極重視用戶的個人資料權利，並為用戶提供方便兼高效率渠道，支援用戶行使個人資料主體權利。除了隱私權政策中揭露的使用者行使權利的途徑外，用戶可以電郵至私隱電郵地址（或聯絡客戶服務專線），提交權利請求。全部渠道均透過公開的私隱政策，明確告知用戶。同時，我們建立專門「用戶主體權利回應」團隊，負責處理用戶的查詢、更正、刪除、撤回授權同意和註銷帳戶等請求。我們也制訂標準化內部流程，確保在法律法規規定的期限內對用戶請求進行處理並給予明確答复。我們透過此機制，致力為用戶提供高效率兼透明主體權利回應服務，充分尊重及保障用戶的個人資料控制權。

#### 建立「用戶個人資料安全管理規範」

本集團內部已制定嚴格的「用戶個人資料安全管理規範」，包括但不限於以下內容：

##### 分類分級管理

根據用戶個人資料的敏感程度和影響範圍，實施分類分級管理，並為不同等級的用戶個人資料，採取相應程度的安全保護措施。

##### 全生命週期管理

規範用戶個人資訊收集、使用、儲存、分享和揭露等環節，確保符合法律、規例和安全管理要求。

##### 主體權利保障

訂明用戶擁有個人資料相關權利，包括查詢、更正、刪除、撤回授權同意和註銷帳戶等。

##### 安全措施

落實用戶個人資料委託處理、處理活動記錄、自動化決策、安全保障措施和安全影響評估等要求，確保用戶個人資料處理過程安全兼合規。



## 用戶個人資料保護措施

我們已建立用戶個人資料的「全生命週期管理」機制，從收集、儲存、使用到銷毀，每個環節都有明確操作規範和監控措施：

### 📁 合法收集資料

#### 用戶授權與透明度

在收集用戶個人資料前，我們不僅先徵求用戶明確授權及同意，並透過私隱政策和用戶協議等方式，向用戶清楚說明資料收集目的、方式、範圍及使用期限，確保用戶充分知情及理解其個人資料使用方式。

#### 最少必要原則

我們嚴格遵循「最少必要原則」，僅收集與業務功能直接相關的最少必要資料，避免過度資料收集。

#### 合規評估與審計

在業務情況設計階段，法務及資安部進行合規評估，確保所有個人資料收集行為均符合相關法律和規例（例如 GDPR 和《個人信息保護法》等）。同時，我們定期進行內部審計和合規檢查，確保資料收集合法兼透明。

### 📁 使用合規評估

業務部門使用用戶個人資料前，需提交詳細需要說明，資訊安全部會進行多方面評估，包括資料使用是否合理、必要和合規等。僅確認使用目的與用戶已授權目的，直接相關兼實施了合規管控措施後，資料管理部門才會批准業務部門使用資料。這確保用戶個人資料使用是合規的，用戶個人資料使用也不存在非授權目的情況。

我們與外部合作夥伴建立涉及用戶個人資料的合作前，將實施嚴格安全評審。資訊安全部門與法務部門根據資料處理活動是否合理、必要和已獲用戶的授權同意等進行雙重評估。我們僅確定提供用戶個人資料予供應商是符合法律及規例要求，以及具備充分安全保障能力的情況下，才會提供個人資料。我們與供應商的合作終止後，我們將按照合約條款，約束供應商於限期前，徹底刪除供應商持有的用戶個人資料，並要求供應商發出銷毀確認函。

### 🔒 用戶個人資料儲存

#### 加密技術

我們採用自行研發的「神盾系統」，對敏感用戶資料（例如手機號碼、證件號碼和電郵地址等）採用加密演算法，進行加密儲存。

#### 金鑰管理

加密金鑰專門儲存於「金鑰管理系統」(KMS) 內，KMS 區域設有嚴格存取控制機制，僅獲授權人員可存取。金鑰的生成、儲存、輪換和銷毀均遵循嚴格流程，確保金鑰安全。

### 📁 用戶個人資料使用與顯示

#### 脫敏展示

在內部業務系統中，用戶個人資料（例如身份證號碼和電話號碼等）會經過數據脫敏處理。即使員工具備權限，也無法直接查看完整內容。同時，系統介面也嵌入數碼水印，防止他人截圖或拍攝資料，而導致資料外洩。

#### 存取控制與日誌記錄

嚴格控制全部用戶個人資料存取權限，確保僅獲授權人員可以存取相關資料。每次存取都會生成詳細日誌記錄，包括存取時間、存取人員和操作內容等，我們可以審計和追溯用戶資料存取。

### 📁 用戶個人資料保留

攜程集團依據法律許可或用戶同意，處理用戶個人資料。僅於實現業務目的所需兼最短期間（或法律及法規要求時限）內，保留用戶個人資料。在超過上述儲存期限後（或用戶行使刪除個人資料權或註銷帳戶權等）情況下，我們便會刪除或匿名化處理用戶個人資料，確保符合相關國家／地區法律及法規的合規要求。



## 風險防範與回應



### 建立內部與外部用戶私隱合規檢查

攜程集團為了保障用戶個人資料的安全與私隱，而已通過ISO27701(私隱資訊管理系統)認證，並建立多層保護機制的資訊安全管理系統，該認證也涵蓋攜程集團全部業務。此外，本集團還通過等級保護認證、通訊保障認證、UP DSS 認證和 PCI DSS 認證，致力確保私隱安全。為進一步強化個人資訊保護，攜程聘請了隱私保護與合規的外部監督專家。專家成員皆透過社會公開招募或定向邀請產生，主要包括法學專家、律師、產業專家、媒體代表及使用者代表。2024年11月，攜程召開第四屆個人資訊保護外部監督專家團座談會，座談會上攜程向各位外部監督專家匯報了2024年度攜程個人資訊保護工作方面的工作。各位專家對集團的個人資訊保護政策及落實情況進行了充分的指導與交流，肯定了攜程隱私合規舉措的全面性和有效性。

### 私隱防火牆

攜程集團致力保障旅客的私隱安全，而設立用於數據隔離的私隱防火牆。攜程集團為了完善私隱保護工作，不僅事前嚴格實施審批制度，並於攜程旅行及 Trip.com 啟用後，還動態實時監測和控制私隱。這實現24小時無間斷監測和有效攔截，顯著提升本集團產品的私隱保護能力和網上私隱監控全流程管理水平，從而降低風險。

全部用戶註冊成為會員前，均須確認《服務協議》和《個人信息保護政策》。我們透過這兩份文件，清楚告知用戶相關資料私隱規則。

本集團的私隱防火牆技術方案，已於2023年9月20日成為中華人民共和國工業和信息化部(簡稱「工信部」)公開展示的個人資料處理「最少必要」案例。這成為首批通過評審兼向社會公開展示的18個成功案例之一，也是上海地區唯一私隱技術方案通過評審的互聯網企業。2023年12月21日，攜程私隱防火牆技術通過工信部專家評審，並成為優秀案例和入選「部署技術手段，增強風險防範能力」部分。

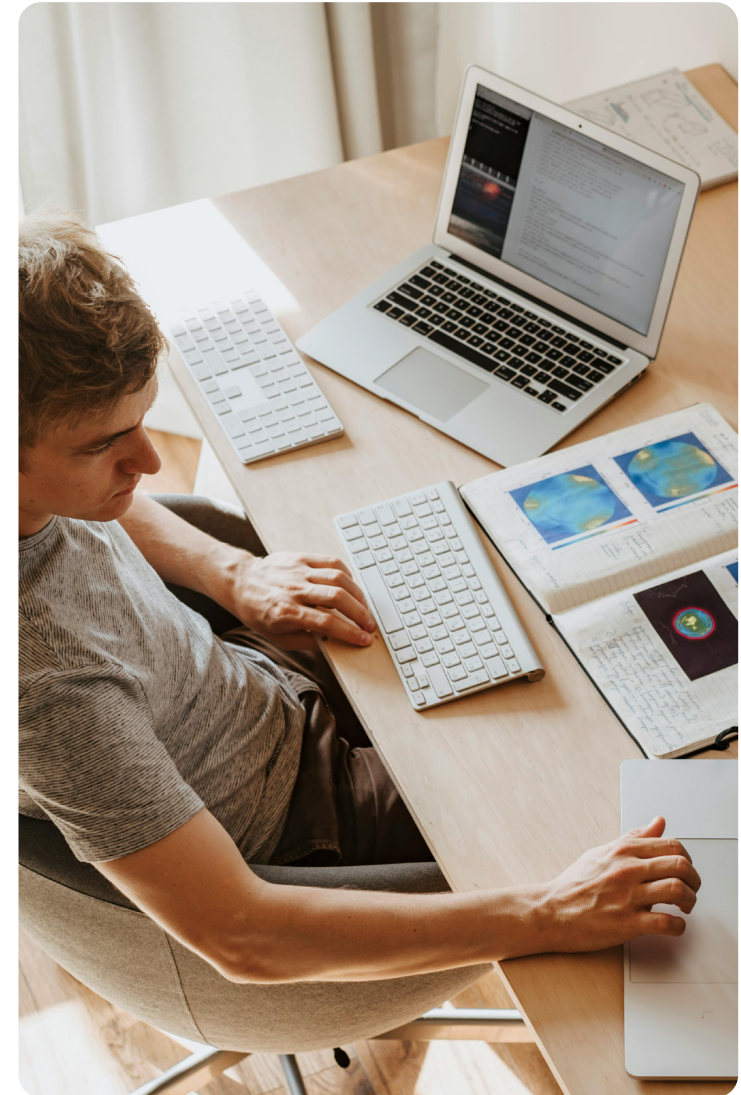
### SDK 私隱合規管理平台

本集團透過SDK私隱合規管理平台，全面識別App中嵌入第三方SDK對個人資料的使用情況。這更有效保護用戶私隱安全，確實維護用戶合法權益。同時，平台亦結合人工智能技術，協助判斷App是否如實披露第三方SDK使用個人資料的情況。此舉提升檢查效率和準確度，有效防止第三方廠商的SDK出現違規或過度收集個人資料等不當行為，進一步提升本集團在用戶資料保護方面的合規和責任。

本集團的SDK私隱合規管理平台已通過中國工信部專家評審，並於2023年12月獲選為「規範SDK應用服務，加強服務協同」的優秀案例。

### 員工私隱安全保護

攜程集團製定了員工隱私政策，明確告知員工其個人信息的收集、使用、存儲及員工個人信息信息保護措施和員工的隱私權利，確保所有員工充分知悉攜程集團如何處理其個人信息。同時，通過內部渠道確保員工能夠隨時查看和訪問隱私政策，保障個人信息處理規則的透明度，切實維護員工的隱私權益。



## 私隱安全管理培訓



攜程集團十分重視資訊安全及個人私隱保護，並定期為不同職位和來自不同國家／地區的員工，提供專門培訓。本報告期內，我們舉辦15場資訊安全及個人私隱培訓，累積培訓34,470人次。我們也為新入職及特定職位員工，提供專門培訓。此外，我們不定期邀請內部或外部專家，向員工教授資訊安全知識，並透過模擬網絡攻防演練等方法，持續提升員工的安全意識和應變能力。

本集團全體員工（包括承包商），每年均需完成資訊安全及用戶個人私隱培訓，並通過網上考試。培訓內容涵蓋與資訊安全及個人私隱相關法律及規例、本公司內部的用戶私隱保護要求，務求加強員工對資訊安全風險的理解，保護資料及系統安全。本報告年度內，全體員工（包括全職、兼職、實習生及外判人員）已完成培訓及測驗。累積人數33,193人，當中包括2,454位海外員工。該等培訓支援中文、英文、日文、韓文及泰文五種語言，確保全球員工均可參與和理解。

本集團為了確保有效落實資訊安全管理，而提供「資訊安全投訴及舉報渠道」（這與「商業道德舉報渠道」相同），鼓勵員工即時舉報不合規事件。除此以外，重要職位員工亦需簽署《用戶個人資料保護承諾書》及《保密協議》。

我們每年至少進行全面內部及外部審查及評估一次，確保安全措施是否有效。內部評審依據 ISO 27001 和等級保護等多套評估標準，並全面審計內部系統及個人資料保護措施。同時，本集團透過獨立第三方機構執行外部審計，包括 SOX 審計、ISO 27001（資訊保安管理系統）及 ISO 27701（資訊安全管理系統）審計等，提升資訊安全管理的透明與可靠程度。本報告期內，本集團並無任何重大資料保護違規事件，而受重大資訊安全事件影響的用戶總數為0。

### 🔒 反網絡釣魚演習與培訓

我們為了提升員工的網絡釣魚攻擊意識，並保護公司資料安全。2024年，我們進行了兩次釣魚演習，然後，我們向員工提供反網絡釣魚攻擊培訓。這協助員工深入了解常見網絡釣魚方式、掌握識別釣魚郵件的技巧，以及釣魚郵件正確處理措施。員工透過這些培訓，可更有效地防範潛在網絡安全威脅，進一步鞏固公司的資訊安全防線。

### 📅 資訊安全週

攜程集團每年定期舉辦「資訊安全週」，2024年主題為「構建私隱屏障，提升安全意識」，並於上海、北京及成都三地成功舉行，吸引超過4,700名員工踴躍參與。該活動期間，透過網上學習課程、有趣過關遊戲、親身互動遊戲、現場交流體驗，以及儲積分換禮品等，有趣傳遞「資訊安全，人人有責」的核心理念。這活動系列不僅加深員工對資訊安全重要的認識，更促使員工意識到「安全」不僅是「資訊安全部」的職責，也是每位攜程員工共同肩負的責任與使命。

### 🛡️ 磐石行動

攜程集團已連續四年參加由「上海市通信管理局」聯合多個部門舉辦的「磐石行動」網絡安全實戰攻防演習活動，展開可控制兼可審計的網絡安全攻防演習。2024年的「磐石行動」，匯聚中國42隊專業紅隊，以及上海市138間重點藍隊企業。2024年，攜程集團獲「優秀藍隊」榮譽。攜程集團於2023年榮獲「優秀精英藍隊獎」，2022年則榮獲「優秀藍隊」及「優秀進步獎」。

### 🏠 安全應急回應中心

攜程集團已成立「安全應急回應中心」(CSRC)，專責發現和迅速修復安全問題，包括但不限於漏洞線索、流程弱點、攻擊手法和攻擊者資料等。2024年，CSRC 為了吸引更多安全專家參與，而更新漏洞評分標準，並設有網上公眾平台。CSRC 根據「漏洞獎勵計劃」的漏洞等級和專題活動，給予額外獎金，最高獎金金額達20,000元。網民於2024年提交的全部安全漏洞，均已得到及時修復。

### 🔒 網絡安全演習

2024年，攜程集團全面加強網絡安全演習。我們全年進行31次 IDC、伺服器、網絡、系統和數據等重要基礎設施的安全演習，並涵蓋全部業務部門。此外，本集團為了提升實戰應變能力，也舉辦兩場紅藍攻防演習，模擬真實攻擊情況。全部員工均參與演習，全面測試本集團的安全防禦系統。在個人資料保護方面，本集團特別為資料外洩事件進行專門演習。當中涵蓋發現外洩資料事件、內部通報、事件評估、緊急處理和通報等完整流程，確保真實事件發生時，能夠迅速兼有效率地回應和處理。攜程集團透過這些演習，進一步提升整體網絡安全防護水平，並為業務持續穩定運作，提供堅實保障。

## 供應商資訊安全能力提升



攜程集團一向將用戶資料安全與私隱保障放首位，並高度重視合作供應商的資訊安全能力建設。為此，攜程已建立一套全面、有系統兼周全的安全管理系統。這系統在整個供應鏈中，致力確保充分保護用戶個人資料。

在供應商合作前，攜程對供應商的資訊安全能力，進行嚴格評估和甄選。攜程也重點考察供應商是否具備足夠技術能力與管理措施，妥善保護攜程的用戶個人資料。僅通過評估的供應商，方可進入正式合作流程。同時，本集團會與供應商簽署具法律約束力的《數據處理協議》。這協議訂明供應商在資料收集、儲存、處理及傳輸等各環節的安全責任和保護要求，確保供應商嚴格遵守相關法例和攜程的安全標準。

合作期間，攜程透過動態安全監控機制，持續評估供應商的資訊安全能力。本集團借助先進的威脅情報平台，可主動偵測供應商於互聯網中暴露的IP地址、網站資產及其他數碼資源，從而識別潛在安全漏洞或資料外洩風險。攜程發現潛在安全漏洞時，便即時通知供應商和督促供應商迅速修復。這降低供應商的安全威脅，對用戶資料的影響。

攜程為了進一步提升供應商的安全防護能力，而為供應商度身訂造加強安全方案，並定期向供應商提供專業資訊安全意識培訓。這協助供應商的員工掌握最新網絡安全知識和技能，從而有效應付日益複雜的網絡安全威脅與挑戰。

此外，攜程已建立常規供應商安全檢查及評估機制。透過結合網上評估與實地檢查的方式，全面評估供應商的安全管理狀況。現場檢查特別注重供應商的物理環境、技術設施和操作流程，以便更直觀地發現潛在問題，並就此提出改進建議。這種多方面的安全監察機制，不僅有助提升供應商的資訊安全水平，也為攜程用戶資料安全提供妥善保障。

攜程透過上述措施，不僅加強供應商的安全防護能力，並建立一個高效率兼可靠的安全生態系統，確保用戶個人資料安全。



## 3.4 知識產權保護

攜程集團視知識產權保護，為支持創新的重要基礎。我們致力透過全面知識產權保護策略，確保每項創新成果都得到尊重和保護。

### 建立知識產權制度



攜程訂立知識產權制度，主要集中四個方面：「商標」、「專利」、「版權」及「網域」等，保護基本權利。我們監測市場上的仿冒或山寨攜程品牌，並於適當時間採取合理維護知識產權的行動。本集團內部建立知識產權管理系統和合規的設計資源平台，並於內部公告知識產權相關管理制度。

### 管理制度



攜程集團已於內部建立知識產權相關管理制度，例如商標授權制度、商標管理制度和專利管理暫行辦法等。此外，本集團也透過內部發佈官方文章和舉辦講座等，向內部提供知識產權合規培訓，並介紹相關知識產權管理制度。

### 系統功能



攜程目前已於內部建設知識產權系統平台，並於該平台追蹤案件和管理檔案資料。該系統務求在保護及維護知識產權上，提供可追蹤、視覺化和可統計的系統功能。

### 監測和維護知識產權



目前攜程主動監測商標，對涉及惡意模仿或山寨的初審商標提出異議。而且，攜程對市場上涉及惡搞、順風車或攀附攜程品牌的社交帳號、企業商品或企業商號等，提出維護知識產權的投訴。攜程對假冒攜程品牌的詐騙網站，也即時阻斷和匯報。

### 基礎保護



截至2024年12月31日，攜程集團擁有 (1) 約1,800個註冊商標，當中約1,600個已於中國境內註冊，200多個於中國境外註冊。在業務涉及的商品和服務類別上，均已部署、(2) 超過1,600個授權專利，當中包括650個發明專利和900多個外觀設計專利，以及 (3) 約1,400個軟件著作權。

本報告期內，攜程集團總共申請 (1) 259個商標（當中188個於中國境內申請，71個於中國境外申請）、(2) 287個專利申請，當中包括162個發明專利，125個外觀設計專利，以及 (3) 171個軟件著作權。

在知識產權領域實際運用中，攜程集團依據不同業務形態，及時進行知識產權部署及方案，全方位保護品牌和業務。



## 3.5 供應商管理

攜程集團堅持合規的供應鏈合作，同時不斷改善供應鏈管理。我們延伸社會與環境責任至每個採購程序，並堅持與當地供應商合作發展。

我們已制定《攜程集團採購管理制度》等內部管理制度，並建立標準化流程與機制，包括「供應商註冊」、「維繫及評估」和「處罰及淘汰」。我們分級管理供應商，充分保障採購和科學兼有效供應商管理。我們為了費用類採購項目，原則上規定同一供應商在符合原價續約的條件下，最長續約3年。若超過3年，必須清楚說明該供應商的優點，並進行招標。最後根據標書的評審結果，確認合作夥伴。此外，我們將供應商資料與第三方機構進行交叉驗證，確保供應商資料真實和有效。我們已建立黑名單制度，供應商在招標、採購或合約履行過程中，出現嚴重違規或失當行為，便列入黑名單。同時，我們也即時更新本集團 EPM 系統的黑名單供應商資料。員工可登入系統，查閱相關資料。

2024年，攜程集團年度評估供應商的合約履行情況，總共53間供應商因違反採購制度，而永久終止合作。

### 供應商管理流程



#### 步驟1 供應商甄選與審核

我們已設立嚴謹的供應商甄選流程。供應商進入供應系統前，需接受全面考察，並符合成立年期、有效營業牌照和專業技能等要求。同時，我們亦關注供應商在商業操守、環保合規和社會責任等，可持續發展方面的表現。業務部門與採購部門共同評估後，合資格供應商將獲邀完成註冊手續。



#### 步驟2 篩選與採用

在供應商篩選與採用方面，我們建立公平合規的環境，促進供應商之間的良好競爭，並確保流程符合風險控制與合規要求。以中國境內供應商管理為例，在甄選階段，我們會特別審視供應商之間的利益衝突，並督促供應商簽署《投標承諾書》和申報與其他公司的關係，防止圍標和串通投標等不當競爭行為。



#### 步驟3 考察與評估

我們每年評估現有供應商，並於每個項目完成後，業務部門驗收及評分供應商合約履行的情況。如合約履行過程中，供應商出現不合格和誠信問題等，我們將根據供應商實際合作／合約履行情況作出終止合作、停用、處罰，以及列入三年（或永久）黑名單等。

## 可持續發展供應鏈



我們已制定《攜程集團供應商行為守則》，訂明供應商在業務往來中，須要遵守的主要原則。我們也於採購過程中，敦促供應商落實這些原則，而符合《攜程集團供應商行為守則》。該守則涵蓋七項原則：「人權」、「公平的勞工條件」、「健康與安全質素管理」、「商業道德」、「業務運營安全」、「業務營運的可持續發展」以及「減少環境影響」。我們要求全部供應商，必須嚴格遵守全部適用法律及規例。在此基礎上，我們鼓勵供應商採用國際及業界認可的最佳做法，加強可持續發展管理和資料披露。

### 攜程集團供應商應遵守的主要原則

- 人權
- 公平的勞工條件
- 健康與安全質素管理
- 商業道德
- 業務營運安全
- 業務營運的可持續發展
- 減少環境影響

### 供應商的資訊安全能力

攜程集團一向將用戶資料安全與私隱保障放首位，並高度重視合作供應商的資訊安全能力建設。合作前，攜程嚴格評估和甄選供應商的資訊安全能力，並重點考察供應商的技術與管理水平。僅通過評估的供應商，才能進入合作流程。然後，供應商與攜程簽署資料處理協議，協議訂明資訊安全責任。合作期間，攜程透過動態安全監控機制與威脅情報平台，繼續評估供應商的資訊安全能力。我們也主動偵測潛在風險。如發現資訊安全問題，便立即通知供應商進行修復。

此外，攜程為供應商度身訂造資訊安全鞏固方案，定期提供專業資訊安全意識培訓。這協助供應商提升資訊安全防護能力，應付複雜網絡威脅。攜程透過上述措施，全面保障用戶資料安全。

### 供應商環保實踐

我們正在計劃納入可持續發展因素至供應商管理系統，並根據供應商的行業特性，逐步進行風險篩選、風險評估和供應商支援等工作，從而提升供應商的可持續發展水平。未來，我們願意將供應商的環保合規表現作為評估方面的一部分，並融入供應商甄選與選擇程序，以及關注標記為存在違規行為及相關環境風險的供應商。我們也倡議供應商積極採用環保產品，減少營運過程產生的碳足跡，並優先與具備環保意識的供應商合作。我們透過以上措施，致力推動價值鏈，一條龍可持續發展。

### 供應商廉潔管理

攜程集團致力建立廉潔兼誠信經營的供應商管理系統。在日常工作中，我們向供應商宣傳廉潔合規理念，增強供應商廉潔意識。本報告期內，全部合作期內的供應商均已簽署《供應商廉潔協議》，並於100%合約中列明投訴渠道。

我們要求供應商防止任何形式的貪污、勒索或賄賂行為，並如實申報作為本集團合作供應商，可能存在利益衝突的資料。本報告期內，並無影響本集團營運的重大供應鏈負面事件。

### 合作共贏

我們致力持續提升供應商的整體能力，提升供應商產品與服務的質素和效率，實現合作共贏。我們已與供應商，建立溝通渠道。各類供應商均可透過網上供應商招標平台，與我們聯絡。我們也透過定期海內外高峰會、探訪和年度頒獎等，加強供應商的合作，促進共同成長。



## 3.6 提升產品質素

攜程集團遵守相關法律及規例，並憑着本平台優點，整合產業鏈資源。我們也加強與優質旅遊服務夥伴的合作，推出創新產品和服務，大幅提升客戶體驗。同時，攜程透過技術和營銷等多方面，授權和協助合作夥伴改善運營，攜手推動旅遊業高質素發展。

### 住宿業務



攜程網絡覆蓋全球200個國家／地區150萬間酒店，已建立龐大酒店網絡，為客戶提供豐富兼高質素的住宿選擇。我們協助酒店夥伴接觸全球旅客，並透過創意兼有效的解決方案，有效提升酒店曝光和效益。

#### 提升用戶體驗

攜程酒店服務在高於業界平均水平的基礎上，不斷提升複雜問題的解決能力。攜程為了迎合用戶外遊需要，提供全年無休多語言服務，而全球用戶得到更方便、更快捷和高效率的平台支援。同時，攜程提供「海外訂房寶典」，以使用戶全面了解海外酒店預訂差異。另外，攜程也進一步升級入住保障，並按照「有房保障、無房賠付」的原則，為用戶提供更安心的酒店預訂服務體驗。

#### 協商家戶營運

本報告期內，攜程從內容、技術、入境旅遊和長者客戶等方面，持續締造新酒店業生態。以內容協助為例，「攜程口碑榜」向用戶甄選和推薦全球196個國家／地區旅遊目的地，集質素、人氣、口碑和特色於一身的商戶，並持續推出全球風景幽美或親子住宿等特色酒店。攜程透過「攜程口碑榜」，向用戶提供真實、客觀兼公正的消費評分參考。同時，攜程為合作夥伴帶來額外20%流量和額外10%訂單。

「酒店+X」計劃，除了為酒店度身設計房晚以外的個人化產品服務，實現提升相關收入。目前超過8,000間酒店參與，平均房價上升30%。同時，提升入選「首選合作夥伴計劃」酒店130%流量。

### 機票業務



攜程機票業務為全球航空公司和旅遊合作夥伴，提供全面解決方案。我們擁有強大分銷平台，涵蓋640間航空公司、近3,400個機場、約270萬條航線，業務遍及220多個國家／地區。在競爭激烈的市場中，我們憑藉尖端技術和業界專長，協助航空公司改善收入、提升效率和改善客戶體驗。

#### 提升用戶體驗

攜程致力為用戶，提供方便兼快捷的服務工具。透過半自助服務平台，支援用戶自主管理機票訂單。憑藉實時航班動態追蹤，即時傳送航班資料。提供靈活轉機航班選擇和保障服務，全面提升客戶交通體驗。協助航空公司提升客戶滿意度，並帶領航空旅遊服務邁向更高水平。

#### 協助合作夥伴

我們提供多元兼創新的營銷解決方案。透過推出「一口價優惠」和「買一送一」等度身訂造促銷活動，達到市場差異化目標，並吸引各種旅客群。透過數據驅動的策略性營銷計劃，準確掌握季節性旅遊趨勢和市場機遇，有效提升預訂數量與收入。在旅客搜尋至預訂的整個過程，運用全方位數碼廣告工具和平台來施加影響。有賴龐大的合作夥伴網絡，機票結合住宿、租車和遊覽等成為套餐產品。透過推廣和銷售，實現旅遊產業鏈的資源整合和合作發展。

### 陸路與水路交通業務



我們的火車及陸路交通業務，提供智能交通解決方案。透過整合全國鐵路、公路和水路交通資源，為旅客提供全方位陸路與水路交通服務。我們憑藉先進技術平台，為旅客提供火車、汽車和船票實時查詢、預訂、更改和退票服務，滿足日益增長的交通需求。

#### 智能交通解決方案

我們透過大量即時數據和精細演算法模型，準確配對用戶需要和方案特徵。透過持續過濾和改善推薦，致力為旅客提供「買得好」、「省得多」、「轉得少」和「乘得快」等多種智能交通方案。我們的火車票業務，每天處理超過20億次智能系列方案查詢。我們在提供票務預訂基礎上，全面覆蓋到站、出站、轉車等服務，提升用戶「點到點」的全行程服務體驗。

#### 完善跨模式交通方案

攜程充分發揮平台優點，積極整合陸路與航空交通資訊。我們研究和提供接駁交通產品，包括「航空+鐵路」、「航班+汽車」和「鐵路+汽車」等，打破各種交通之間的資訊限制。目前，「航空+鐵路」接駁產品已覆蓋超過200個設有機場的城市、超過200個無機場城市，以及全國超過600個火車站。

精簡多程票務預訂流程：本公司支援多個行程和多種交通方式的合併預訂。旅客可一鍵完成預訂，精簡票務預訂流程。減少旅客的行程規劃時間和精力消耗，提升整體旅遊效率。

## 旅遊業務



攜程旅遊憑藉覆蓋89個國家／地區，以及超過9萬間合作夥伴的全球網絡。整合全球資源，並建立一站式旅遊服務生態。產品涵蓋旅遊團、獨立旅遊（包括私家團、自由行和客製行程等）、郵輪、租車及接送服務（如機場接送和包車遊等）、景點門票、當地娛樂活動、簽證和旅遊保險等多個旅遊服務範疇，並將智能科技融入個人化旅遊和可靠服務中。目前，海外度假業務正加速拓展全球票務規模。新增16個服務據點，支援8種語言，持續提升全球市場服務能力。

我們已制定《旅遊惡劣天氣影響緊急應變計劃及預防措施》，保障旅客性命和財產安全。當我們收到極端天氣預報時，便即時向供應商和遊客發出旅行安全通知。提醒供應商和遊客加強行程安全，從而有效預防和控制突發事件發生。

### 🔗 改善供應鏈流程

「景點玩樂業務」專為合作夥伴提供標準化直接平台，從商品上架、價格和庫存管理，到訂單處理，實現全供應鏈自動化操作。這技術為景區與平台之間，實現無縫連接和高效率合作。這大幅提升業務處理效率，降低人力成本和出錯率。因此，合作更順暢、更方便和更快捷。

### 🗨️ 提升客戶體驗

本報告期內，攜程租車推出「無憂租一口價」產品，用戶可利用「一口價」租車服務。「一口價」租車已包括全部必要費用，並無額外附加收費或隱藏費用。「免車損」包括全額汽車損壞保障、第三者責任保障200萬、豁免停駛期間的折舊費，以及車內每位乘客最高5萬元保障。如遇汽車損壞意外，租車者毋需承擔任何賠償，為推動整個汽車租賃業走向標準化、規範化所做出的實質努力。

## 商旅業務



「攜程商旅」是中國領先的商務旅遊管理公司，現已服務3/5「世界500強」企業（即15,000間大型企業），以及超過100萬間中小型成長中企業。當中企業出差員工，已經超過6,000萬名。我們致力協助企業提升成本效益，而提供按需求制訂的解決方案。

### 🌐 全球商旅解決方案

目前「攜程商旅」分別提供三套全球商旅解決方案：「中企出海商旅解決方案」、「跨國企業全球商旅解決方案」和「海外本土化商旅解決方案」，迎合各企業的商務旅行需要。

### ⚙️ 協助供應鏈管理

本報告期內，「攜程商旅」推出「Biz.eBooking·程星鏈」平台。這平台為企業與服務供應商之間，建立供應與需求的橋樑。除了準確配對商務旅遊的供應與需求，並簡商商務旅遊供應鏈的合作流程。該平台提供一站式後台管理功能，包括商務旅遊服務供應商資料更新、企業客戶網上資源管理、詢問報價平台。同時，該平台包括供應商會場、酒店團體房間資源管理、大量報價，以及質素與數量管理等，協助企業高效率地準確配對優質供應商。

## 金融業務



「攜程金融」準確匹對旅遊業產業鏈中小微型企業與旅客需求，並提供彈性貸款、方便兼快捷的付款方案。這向旅遊業提供金融產品與服務解決方案，協助旅遊業發展。

### 🌐 安全便捷遊全球

「攜程金融」自上線以來穩健運營，為個人、企業提供值得信賴的金融服務；透過靈活的旅遊信用服務、安全的支付方式和全面的旅遊保險，協助全球旅遊用戶安全便捷出行。

### 🌟 「先遊後付」信貸

「攜程金融」深耕旅遊金融領域，推出「信用出行」產品和服務。這為旅客提供酒店閃住、免按金租車和延後酒店付款等信用服務。利用自身技術和資源優點，建立「旅遊免息分期生態」，連接商戶、用戶和情況。融合「免息+信用購」至各旅遊情況，準確協助旅遊業商戶。這提升旅遊消費者信用貸款的方便程度，並協助網上旅遊平台帶動消費能力。

## 3.7 推廣中國入境旅遊發展

隨着全球旅遊市場日新月異，2024年中國入境旅遊政策不斷發出利好消息，並陸續推出多項免簽政策。攜程集團積極響應中國入境旅遊發展政策，而透過「服務升級、產品創新、生態共建」策略，持續發揮全球資源與整合營銷優點，協助推動入境旅遊發展。

### 全產業鏈服務升級



#### 酒店業務

- 我們建立多語言服務系統，推出多語言預訂頁面、酒店電子指南和即時翻譯助手。
- 聯合酒店，共建立外國人友好設施服務和標籤等。

#### 景區業務

- 我們推出網上多語言購票系統，以及景區當地智能票務終端服務。該等系統支援15種語言切換，並接受國際信用卡付款。持續豐富景區票券產品供應，已提供超過1.1萬張中國景區票券，以及超過1萬個一日遊／半日遊產品。方便入境遊客在緊湊行程中，選擇合適路線和目的地。

#### 旅遊門市服務

- 啟動全國門市服務升級計劃，從覆蓋全國7000多間門市中，精心挑選351間門市，並分批改造為「中英文雙語服務示範店」。
- 這些門市為外籍旅客提供完整流程服務，包括行程計劃、即時諮詢和支付結算。

#### 接機服務

- 我們推出「Welcome to China」專屬接機服務。境外旅客可透過攜程國際平台，網上預訂接送機服務。這有效解決語言與付款障礙，到達即享全程無憂接待，包括中英文雙語司機接機、免費舉牌接機和免費等候等服務。

### 產品創新



2024年，攜程特別為國際轉機旅客推出「City Express 免費半日遊」項目。我們向經上海及北京轉機的外籍旅客，提供一站式入境旅遊服務。當中包括免費交通接送、24小時手機上網服務、多語言導覽講解和精選主題行程等。

由2024年4月起，攜程正式向上海轉機的國際旅客，推出「上海 Express 免費半日遊」。國際旅客的上海轉機時間超過8小時，便可選擇我們的路線、遊覽和體驗上海風情。2024年12月，我們在北京首都國際機場增設「北京 Express 免費半日遊」。國際轉機旅客成功報名後，便可選擇攜程的精品路線。從北京首都國際機場出發，感受古都魅力。本報告期內，已超過6,000位來自50個國家／地區的海外遊客，參加和體驗半日遊項目。



攜程「上海 Express 免費半日遊」項目，榮獲中國旅遊研究院頒發「新質生產力賦能旅遊集團創新範例」。



新質生產力賦能  
旅遊集團創新範例

在攜程「上海 Express 免費半日遊」項目中，80後上海導遊黃軒表現出色。她精通中英雙語，也擅長上海話（滬語），經常教外國旅客說「儂好哇」。她不僅帶領旅客遊覽景點，更打破文化障礙。外國朋友跳出新聞與社交媒體的框架，親身了解真實的中國，為文化交流作出貢獻。



### 3.8 生態共建

攜程集團積極賦能產業夥伴與目的地發展，建構使用者、夥伴、社會多方共贏的旅遊生態，讓旅遊成為促進國際理解與創新文明的橋樑。

#### 全球合作夥伴大會



攜程集團每年舉辦兩次「全球合作夥伴大會」，建立全球旅遊夥伴交流平台，協助推廣跨國旅遊發展。



2024年12月，「攜程全球合作夥伴大會」在阿布扎比舉行，吸引來自超過100個國家／地區2,200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全球合作夥伴大會」，吸引來自50個國家／地區1,600位海外合作夥伴參與。



#### 全球災後恢復基金



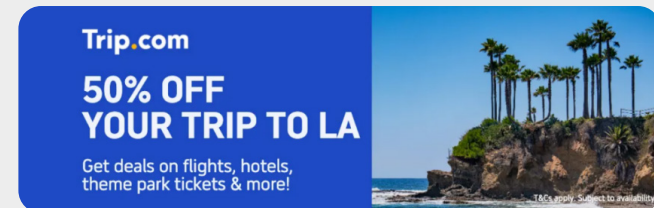
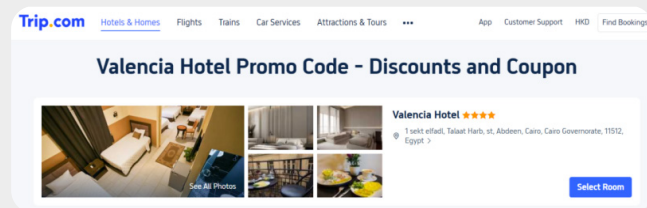
攜程集團為了推動跨境旅遊發展，便於2024年正式宣佈提供「全球災後恢復基金」。這基金支援受自然災害影響的旅遊目的地，加快復甦步伐，並兼顧旅客體驗與當地社區發展需要。該基金協助目的地於災後復原期間，整合更多資源，並透過振興旅遊業，帶動當地經濟復甦。這減輕極端事件帶來的經濟壓力，並協助社區重拾信心和活力。



在英國、法國及西班牙市場，推出「暢遊瓦倫西亞」現金券活動。這結合當地酒店、航空公司和鐵路產品，吸引遊客重新探索此目的地。



我們發起「We Love LA」宣傳活動和提供旅遊優惠，協助洛杉磯在2025年1月野火災後，重塑旅遊形象，而減輕該區旅遊業面對的衝擊與挑戰。



# 04

## 社區友好

- 協助鄉村旅遊振興
- 客戶服務保障
- 全球旅行 SOS 平台
- 消除數碼隔閡
- 支持公益慈善

攜程集團一直關注社區可持續發展，並積極履行企業社會責任。我們透過協助鄉村振興和推動旅遊業，為地方經濟注入動力、創造就業機會，促進文化傳承與可持續發展。同時，我們致力提供客戶服務保障和優質旅遊支援，確保每位用戶安心旅遊。攜程為了應付突發事件，而建立「全球旅行SOS平台」，為旅客提供緊急援助，保障行程安全。此外，我們在海內外長期支持公益慈善，並攜手合作夥伴推動教育、救災與環保等活動，為全球社區可持續發展作出貢獻。



## 4.1 協助鄉村旅遊振興

2024年，攜程集團第四年推動「鄉村旅遊振興計劃」。該計劃在「社區友好」範疇中，一直擔當重要角色。2021年，我們開始於全國推動建設「攜程度假農莊」，從優質住宿產品入手，促進當地文化與旅遊融合，推動目的地共同富裕，並協助鄉村振興。

攜程自2021年7月首間「攜程度假農莊」落成至2024年間，已考察全國31個省、市及自治區，超過300個項目。截至2024年12月，攜程已於安徽、河南、陝西、山西、江西、福建、內蒙古、新疆、湖南、四川和貴州等15個省及自治區，建立34個「攜程度假農莊」。當中包括5個直營公益農莊，以及29個聯營農莊。



- 2021年3月 — 攜程集團啟動「鄉村旅遊振興計劃」
- 2021年7月 — 首個「攜程度假農莊」（安徽金寨大灣店）正式營業
- 2021年7月 — 「攜程研究院鄉村振興研究中心」成立
- 2023年6月 — 攜程推出「助農甄選」，農產品上架
- 2024年12月 — 全國各地建立34個「攜程度假農莊」

## 傳承非物質文化遺產



本報告期內，攜程度假農莊活動以節氣、農耕和非物質文化遺產為主題，提供超過70個項目。這涵蓋全國各地34個「攜程度假農莊」，當中入住即享活動涵蓋率達100%、主題活動涵蓋率超過60%。我們引入超過40種非物質文化遺產元素，包括剪紙、盤扣、葉雕、竹編、木版年畫、刺繡及布藝等。我們與數十位非物質文化遺產傳承人建立合作關係，帶動非物質文化遺產相關收入超過300萬元。



## 帶動農產品銷售



「攜程度假農莊」深信，旅遊是推廣鄉村特色農產品的最佳「現場直播」。2024年，攜程進一步透過遍佈全國的度假農莊，深入發掘當地鄉村地區的特色農產品，並以「攜程度假農莊」作為農產品的天然實體展示區，向全國各地旅客展示當地優質產品。同時，我們亦結合攜程平台的網上渠道，協助當地農產品拓展銷路。截至2024年11月，34個「攜程度假農莊」所在地區，總共50項優質農產品入選「農莊助農甄選」，當中總共43農物品已於「攜程會員商城」上架。2024年，該計劃帶動農產品銷售增長近4千萬。



## 帶動當地就業



全國34個「攜程度假農莊」，提供超過500個職位。這也帶動相關行業，提供超過4萬個職位。當中超過80%僱員為當地村民，推動當地人均年收入增加超過4萬元。以金寨、佛坪和林州的直營農莊為例，當地村民全年收入超過45萬元。

## 培育鄉村人才



2024年，「攜程度假農莊」持續推動鄉村當地人才發展。攜程旗下「攜程鄉村振興學園」公益平台，舉辦8場大型民宿技能培訓。農莊內部舉行364場小型培訓，總共2,634名業界人士參加，協助附近162間鄉村民宿。

課程系統架構方面，56位鄉村振興專題智庫專家參與，當中攜程內部專家佔超過60%。我們精心設計7個專題課程，課程總共90節。課程內容全面涵蓋鄉村旅遊業生態，從「鄉村旅遊規劃」和「鄉村民宿經營」到「鄉村市場推廣」等。本報告期內，該課程還向1,875名本地大專院校學生提供，為鄉村人才振興注入強勁動力。

## 4.2 客戶服務保障

攜程集團秉持「客戶第一」宗旨，透過遍佈全球9個客服中心與16個呼叫中心和13,000名客戶服務員工，為客戶提供全天候支援服務。當中包括位於曼谷、吉隆坡、愛丁堡、首爾、東京和馬尼拉等多個海外熱線中心。我們確保客戶滿意，不僅提升強企業營業收入，還可多方面降低營運風險，從而支援業務長遠發展計劃。我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》和《中華人民共和國電子商務法》等相關法律規定，並建立完善投訴處理制度，提供全天候客戶服務。我們以客戶投訴解決率保持100%為長期目標，並於本報告期內達標，解決率達100%。



2024年「金耳嗶杯」  
年度10大數碼服務品牌



2024年「金音獎」  
中國最佳客戶聯絡中心獎



### 建立服務制度



攜程集團旗下各業務部門非常重視優質服務，設立優質管理及用戶體驗團隊，持續推動研究、檢討及改進工作。我們成立服務委員會，並結合由上而下的管理架構，持續改善系統、程序、人手及整體服務質素。

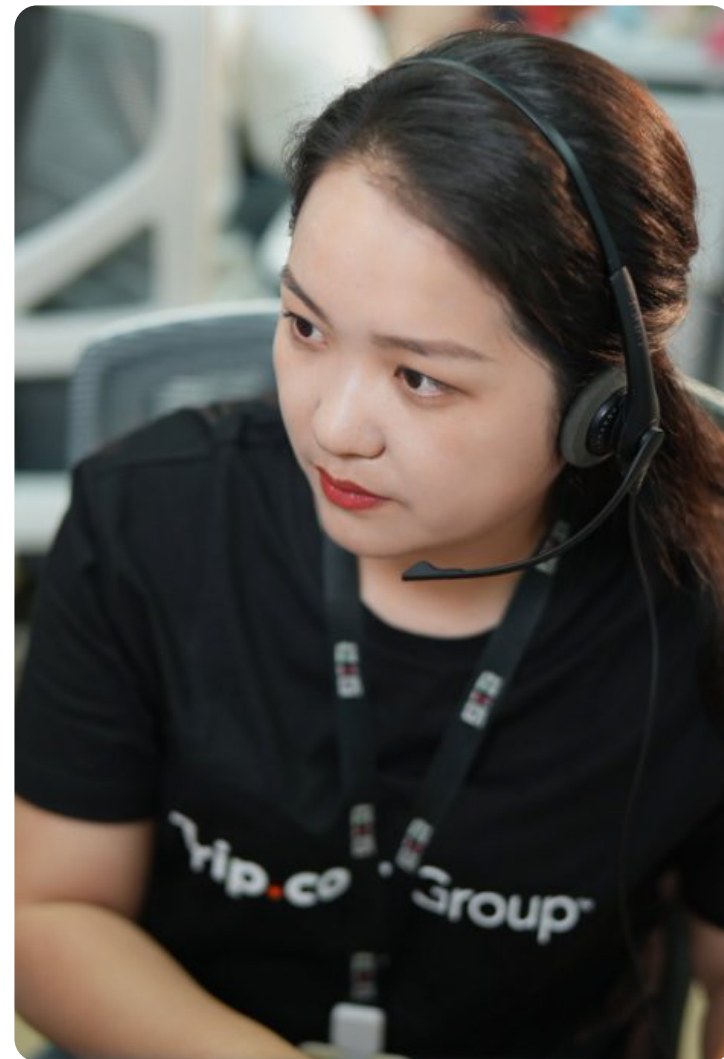
我們制定全面《客戶服務中心標準工作程序》，根據不同客戶服務情境，制訂標準處理程序和建議用語，並劃分整體服務過程為多個環節。利用細分指標，管理各個環節。建立精益求精服務制度，持續改善和提升服務。同時，我們也為全部前線客戶服務人員，設計全面員工成長系統，提供專業在職培訓，持續提升服務質素。

攜程集團身為行業先驅，成功引進製造業品質管理方法「六標準差」至旅遊業。這改善客戶服務程序和質素，並得到 4PS 國際標準五星級認證。我們秉持「HEAT」服務理念——暖心 (Heartwarming)、簡單 (Effortless)、主動 (Active) 和信任 (Trustworthy)。本報告期內，攜程集團的服務系統已從「容易得到服務」(1.0)，升級至「有效率服務」(2.0)，並進一步邁進「關懷式服務」(3.0)。我們透過與客戶建立感情，提升客戶問題解決效率與體驗。

### 全球領先熱線中心



攜程集團於全球11個國家及地區，設立9個客服中心與16個呼叫中心，領先業界。當中包括曼谷、吉隆坡、愛丁堡、首爾、東京及馬尼拉等多個海外據點。我們透過各據點互相合作，能夠以超過20種語言，支援13條產品線，為全球旅客提供全天候優質服務。



## 技術升級支援



在服務方面，每次溝通都是攜程品牌形象重要體現。我們持續增加科技投入，並融入人工智能 (AI) 技術至客戶服務程序中，提升服務程序自動化率。目前，攜程客戶服務的 AI 自助率達80%。AI 協助攜程客戶服務團隊集中精力於更具價值環節，提供更暖心服務。2024年第四季，AI 提升客戶求助解決率19%。

我們借助 AI 技術，進一步高效率地識別攜程客戶服務團隊與客戶的溝通過程的服務態度和回應情況，同時深入剖析用戶體驗過程的各種細節和需要，更能滿足客戶期望。

### Q 智能質素檢查

我們透過傳統人工抽樣檢查升級至全面智能質素檢查，大幅提升質素檢查覆蓋率，抽樣檢查效率亦提升3倍。同時，透過語義分析及情感識別技術，有效量化員工的服務水平，因此，質素管理從過去「經驗驅動」轉型為「數據驅動」。

目前，智能質素檢查系統準確率已達80%，每日平均處理超過100個問題。

### 📄 智能小結

由於客戶查詢內容的 AI 自動分析與預填技術，能夠精準擷取查詢類型、用戶需要及重要訊息，大幅縮短客戶服務人員的操作時間。此技術不僅減少人手紀錄錯誤，客戶服務人員也能更專注問題解決及情感溝通，從而同步提升服務效率與體驗。

「智能小結」平均填寫時間已由原本約2分鐘，大幅縮短至約10秒。

## 服務人才保障



本報告期內，攜程集團建立科學兼全面客戶服務發展系統，並透過「專業提升」、「技能認證」、「自由流動」和「薪酬競爭力」的「四大機制」，升級系統。這改善員工職業發展體驗，並提升人才吸引力、鼓勵及留任率。

每年6月16日，我們舉辦「攜程全球客戶服務節」，為客戶服務團隊提供更多貼心福利和體驗，包括愛心早餐車、甜蜜下午茶和 HEAT 客戶服務頒獎典禮等活動。2024年5月，我們為客戶服務團隊推出「農曆新年返鄉辦公政策」。各業務的客戶服務團隊可按實際需要，實施此政策，可享最長達2個月的居家辦公福利。2025年農曆新年期間，730名客戶服務員工申請此福利。

## 改善意見反映



一直以來，我們十分重視客戶的預訂和旅遊體驗。客戶每次預訂攜程產品後，均可於相關頁面進行淨推薦值 (NPS) 評分，並可透過電話提交評價。各業務單位和服務團隊均認真聆聽用戶意見，分析用戶提出的問題，並透過專門項目，解決用戶需要，持續改進和提升用戶體驗。本報告期內，我們透過多種渠道，收集用戶的客戶服務體驗意見。第三方監測數據表示，2024年攜程客戶滿意度領先業界，用戶滿意度達80% (評分範圍0至10分，當中評分為8至10分的高滿意度用戶，佔整體用戶80%)。內部長期監測的服務淨推薦值 (NPS) 顯示，2024年國內酒店業務範疇全年淨推薦值 (NPS) 高達94%。



## 4.3 全球旅行 SOS 平台

攜程集團除了致力為旅客創造美好旅遊體驗，更關心旅客旅行安全。我們作為全球首家推出「全球旅行 SOS 平台」的企業，一直堅持為全球用戶提供緊急支援服務，以及處理行程中的突發事件。

攜程「全球旅行SOS平台」提供全天候全球求助迅速應對服務。自2017年啟用以來，我們持續為全球用戶提供應急支援服務和處理突發事件，受助旅客總數超過4.4億。截至本報告期末，該平台接獲來自全球100多個目的地，超過22,000宗求助個案，救援成功率達98%。這平台在峇里島阿貢火山爆發和夏威夷地震和山竹颱風等20多宗突發事件期間，為受影響旅客提供支援服務。

目前，「全球旅行SOS平台」已包括全球27個醫療援助機構和超過100萬間醫療合作機構，服務語言已增加至24種。服務涵蓋20類旅行緊急情況，包括財物遺失、協助就醫和補辦證件等。



**4.4億**

受助旅客總數



**100多個**

該平台接獲來自全球目的地



**27個**

全球醫療援助機構



**100萬**

醫療合作機構



**22,000宗**

求助個案



**98%**

救援成功率



**24種**

服務語言



**20類**

服務涵蓋旅行緊急情況



近期西藏地震和緬甸地震後，攜程迅速透過「全球旅行SOS平台」，收集受災用戶需要資料，並為受影響旅客提供臨時住宿安置、協助就醫、緊急醫療轉送和發放常備應急藥物等救援服務。同時，攜程啟動「重大災害旅遊體驗保障金機制」，根據實際影響，為用戶提供合理行程變更或取消方案。全力溝通協調，減低用戶損失，並承擔受影響用戶的最終退訂損失。



## 4.4 消除數碼隔閡

隨著智能手機普及和長者旅遊市場興起，不少長者在旅遊過程中，面對各種挑戰，包括不太適應智能科技、難以理解產品，以及缺乏自訂產品及專門服務等問題。攜程集團為了滿足50歲以上長者的專門需要，推出「攜程老友會」品牌。這品牌專門為長者提供度身訂造旅遊產品，同時提供一對一客戶服務，降低數碼隔閡影響。早前，我們推出「適老版」產品，減少長者用戶使用智能科技困難。

### 攜程老友會



2024年，攜程為了服務長者旅客，推出「攜程老友會」品牌，專門服務50歲以上老友旅客。客戶需完成年齡認證，便可預訂「老友會」專屬產品或加入「老友群」，享用一對一客戶服務。目前，「老友會」已推出超過7,000個老友專屬產品，涵蓋全球50多個熱門目的地。

「老友會」推出「老友親情卡」，長者可一鍵綁定「子女親情卡」，解鎖3大福利，包括6大旅遊福利、額外生活福利、購買專屬產品和享受專屬客戶服務。子女還能為長輩預訂專屬產品，一鍵同步行程資料，長輩旅遊更簡單方便。目前，「老友會」會員人數已突破200萬名，當中超過一半為50至60歲的年輕長者。



### 攜程適老版



2021年，攜程為了配合長者用戶使用習慣，推出「適老版」（又稱「關懷版」）。透過更精細及人性化的智能終端設計，為長者提供更周全、更貼心兼更直接的服務，並安排專人協助長者解決問題。

#### 專屬設計

為了方便長者用戶使用，攜程旅行 App 推出「適老版」（又稱「關懷版」）。不僅介面設計更容易使用，字體也更大，對比度也更高。

#### 專屬功能

無論網站或應用程式，均為適合長者使用的介面。第二階段更新中，新增文字朗讀功能，滿足長者用戶及部份傷殘人士的需要。

#### 專屬服務

在「跟團遊」專區，長者用戶選擇出發地和目的地後，僅需點擊「確認跟團遊意向」按鈕，即可生成「意向單」。客戶服務專員隨後致電用戶，向用戶講解相關路線和產品詳情。

#### 專屬熱線

專為長者而設的客戶服務熱線電話。長者用戶毋須先選擇功能，可直接聯絡真人客戶服務人員，迅速滿足旅遊需要。

## 4.5 支持公益慈善

攜程集團一直認為商業與公益慈善合作，才能為社會帶來更深遠兼更正面的影響。因此，攜程集團積極推動全球員工參與公益活動，並透過三大核心方向：「推廣青年文化交流」、「關愛下一代」和「關注弱勢群體」，履行企業社會責任。

### 中國：展開「新源縣鄉村旅遊發展項目」



2024年3月，「上海攜程公益基金會」為了進一步落實國家的「鄉村振興戰略規劃」，而持續資助「新疆維吾爾自治區伊犁哈薩克自治州新源慈善總會」，推動「新源縣鄉村旅遊發展項目」，增加當地村民收入。在2023年700萬捐贈資金的基礎上，完成和另外捐贈300萬資金。目前，新源縣雪服大廳外牆竣工，現在進行室內裝修。蓄水池、維修機庫、造雪系統管線、園區道路和停車場等，均已竣工。



### 中國:制訂「攜程願望旅程公益計劃」



「上海攜程公益基金會」承諾連續三年資助「上海願望成真慈善基金會」，每年50萬人民幣，展開「攜程願望旅程公益計劃」。2024年，我們實現50名患病兒童的心願，包括「三亞海棠灣看日出」和「內蒙古騎馬」等旅行夢想，給予患病兒童繼續有對抗病魔的動力和勇氣。



### 中國香港:關注乳癌患者群體



2024年，攜程集團透過贊助4場乳癌患者互助小組聚會，支持「香港乳癌基金會」。這些聚會給乳癌患者在舒適環境中，與經歷相似的病友交流經歷，並接受心理學家、護士和社工等專業人士輔導。

該活動共惠及78位乳癌患者，體現攜程集團回饋社會和支援有需要群體的承諾。



### 新加坡:推動「Trip.com 癌症患者生育支援計劃」



2024年10月，攜程集團宣佈向新加坡SingHealth「杜克-新加坡國立大學婦產科學術臨床項目」(OBGYN ACP) 及「竹腳婦幼醫院基金」(KKHFF) 捐贈50萬新加坡元，攜手推動「Trip.com癌症患者生育支援計劃」。該筆捐款支援年輕癌症女患者接受治療時，保留生育能力，為她們帶來未來成家的希望。



### 日本和韓國:兒童聖誕禮物



2024年聖誕期間，Trip.com韓國和日本分公司分別舉辦活動，向弱勢兒童送上溫暖與關懷。攜程集團韓國分公司化身為「旅行聖誕老人(Trip Santa)」，探訪殘疾嬰幼兒收容機構Didimjary和贈送聖誕禮物。

同時，韓國分公司捐贈善款，購買特定殘障兒童所需的生活必需品。攜程集團日本分公司到訪由當地兒童福利機構所建的「聖誕村」，向貧困兒童送上聖誕禮物。



### 泰國:支援困境兒童群體



2024年7月，攜程集團泰國分公司向當地孤兒救助機構「BannNokkamin基金會」，捐贈生活必需品。這為弱勢兒童帶來正面改變，協助他們邁向更美好未來。該基金會致力幫助孤兒、流浪兒童、貧困兒童、長者和藥物成癮者，並透過改善生活條件及提升心理抗壓能力，協助他們準備未來融入社會。



### 歐洲:女性創業計劃



在歐洲，攜程集團與 Women in Travel CIC 攜手推動「創業計劃」，重點支持「導遊學院」項目。該平台致力培育資源較有限的女性從業者，協助她們於英國或全球各地，策劃及營運當地深度旅遊項目。

這項創新實踐不僅推動女性小型旅遊創業，亦賦予弱勢群體發展機會：既為女性創造穩定收入來源，也透過深度旅遊體驗形式，在城市內促進文化多元、傳承歷史遺產，並推動多元文化共融。



# 05

## 家庭友好

- 建立家庭友好企業
- 實踐多元、平等與共融
- 吸引及留住人才
- 培育人才發展
- 關注員工健康與活力

攜程集團堅信企業可持續發展核心是「人的可持續發展」，而致力成為全球領先的家庭友好企業。我們作為中國首批推行混合辦公制度的大型企業之一，允許員工靈活安排工作，支援家庭與事業平衡。鑒於人口老化及出生率下降的挑戰，我們推出「程二代程長禮金」等生育津貼政策，減輕員工生育負擔。同時，我們重視員工的身心健康與事業發展，締造多元、平等與共融的工作環境。我們相信，這些措施不僅有助員工無後顧之憂，更為社會創造正面價值，確切實現「家庭友好」目標。



## 5.1 打造家庭友好型企业

攜程集團聯合創辦人兼董事局主席梁建章先生，長期關注人口、經濟與創新領域研究。梁先生憑藉深入專業洞察，已出版多本影響深遠的著作，並於國際頂尖經濟學期刊發表多篇優質學術論文。在他的研究中，明確指出人口規模縮小將限制科技創新，進而對經濟增長與社會發展，產生連鎖負面效應。從理論到實踐，梁建章先生一直強調：「人才是根本——有人，才有一切，才能推動經濟創新活力與文明延續」。為此，他不僅於國家層面倡議建立生育友好社會，更將此理念融入攜程的實踐中。

攜程集團行政總裁孫潔女士是上市公司中的少數女性高層代表，持續推動職場性別平等。她透過身體力行實踐和倡議宣傳，持續為女性員工爭取更平等晉升渠道與發展機會。她致力打破職場性別壁壘，締造公平、多元兼共融的企業生態環境。這為女性的全面職場發展，樹立卓越典範。

家庭友好政策	開始時間	福利內容
《員工醫療福利規定》	2014	「補充商業醫療保險」涵蓋16歲以下子女
《員工生育福利規定》	2015	提供「孕期交通費」和「產假」
《上海辦公區孕婦躺椅借用須知》	2015	辦公區域提供孕婦躺椅
《育嬰室使用須知》	2015	辦公區域提供多間育嬰室
《女員工輔助生育福利政策》	2018	符合條件的員工，可享輔助生育福利
《孕期臨時車位》	2018	提供「孕期臨時車位」
《混合辦公政策》	2022	員工可於每星期三至星期五之間，選擇1至2天，申請「混合辦公」
《程二代程長禮金》	2023	符合條件的「程二代」，可獲5萬元育兒補貼
《育兒假》	2025	家有18歲及以下子女的員工，每年可享3天有薪假期



## 程二代程長禮金



面對人口老化及出生率持續下降的嚴峻挑戰，攜程集團明白企業可憑自身實力，凝聚社會共識，協助建立良好生育環境。2023年7月，我們向全球員工推出生育津貼政策——「程二代程長禮金」。根據此政策，全球全職員工入職滿3年，不限男女，每生育一名子女，便可獲每年10,000元現金津貼，直至子女年滿5歲為止。初步估計，本集團計劃投放約10億人民幣作為生育津貼，鼓勵員工生育。

該福利自2023年7月推出以來，超過900位「程二代」符合領取人民幣5萬元津貼資格。本報告期內，2024年程長禮金受惠員工共336位，受惠子女342名，禮金總額3,420,000元。



10億人民幣

集團計劃投放



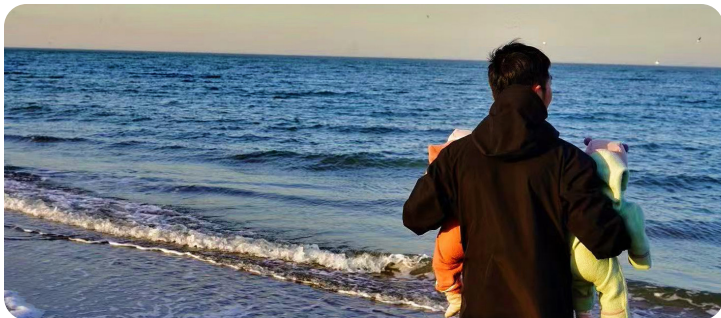
10,000元

每年現金津貼



900名

受惠子女



## 混合辦公政策



攜程集團是中國最早推行混合辦公制度的大型互聯網企業。2022年2月起，我們正式全球實行混合辦公制度。員工可於每星期三至星期五之間，選擇1至2天，申請「混合辦公」。根據自身需要，可在家中、咖啡室或度假酒店等非辦公地點，處理工作。

該政策推行3年以來，全球70%員工已體驗混合辦公模式，累積人次超過63萬，節省通勤時間約125萬小時。從員工結構來看，女性員工申請比例較高，當中年輕員工尤其喜愛混合辦公，「90後」及「00後」員工佔近七成。同時，已生育員工也受惠於混合辦公政策。65%已生育男性員工和58%已生育女性員工，曾申請混合辦公。

2024年5月，我們為客戶服務團隊推出「農曆新年返鄉辦公政策」。各業務的客戶服務團隊可按實際需要，實施此政策，可享最長達2個月的居家辦公福利。2025年農曆新年期間，730位客戶服務員工申請此福利，當中72%員工在家工作超過1個月。

### 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，並於權威期刊發表論文
- 2021年 — 1,612人參與第二輪試驗，並再次於權威期刊發表論文
- 2022年 — 推出混合辦公政策
- 2024年 — 混合辦公政策升級。農曆新年期間，客戶服務團隊可享最長達2個月的居家辦公福利
- 2024年 — 第三篇混合辦公論文於頂尖期刊《Nature》發表



來自瀋陽的小張，現時是攜程商旅客戶聯絡中心員工。2025年農曆新年前夕，他申請提前返鄉辦公。他表示自己在上海奮鬥多年，最遺憾是無法經常陪伴家人。本集團推出返鄉辦公政策後，他便可回到家鄉。他在熟悉兼溫馨的環境中，以最舒適的狀態，開啟高效率辦公模式。故鄉煙火、家常便飯，歲月靜好，安心自在。這暖心政策，大幅提升他對公司的歸屬感與認同。



## 5.2 實踐多元、平等與共融

攜程集團尊重人權及多元化，締造多元兼共融的工作環境。我們推行《攜程集團平等與多元化政策》，禁止在人才招聘及日常工作中，出現任何基於性別、種族、膚色、年齡、宗教信仰、婚姻或生育狀況、國籍、家庭狀況或身心障礙等因素的歧視行為。我們致力為女性員工，提供更公平的發展與晉升機會。同時，我們也協助少數族裔及殘疾人士等員工，實現更好工作發展。

### 協助女性成長

攜程集團身為「聯合國婦女署」與「聯合國全球契約組織」共同發起《賦權予婦女原則》(Women's Empowerment Principles, 簡稱「WEPPs」) 的簽署企業，而於工作環境、市場及社區中，持續積極推動性別平等及女性賦能。

我們透過完善家庭友好政策，包括靈活混合辦公模式、全球育兒補貼基金和有薪育兒假等，支持女性員工。本報告期內，32.5%女性員工已生育下一代。當中2024年新懷孕員工佔9.4%，而她們的「產後重返崗位率」更接近100%。這些措施予女性員工無後顧之憂地孕育下一代，也進一步體現我們對職場平等及女性職業發展的承諾。

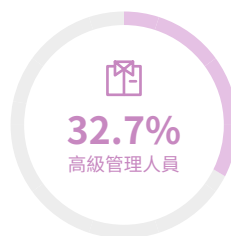
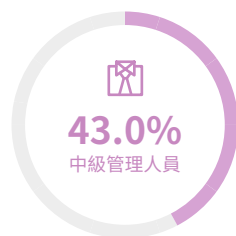
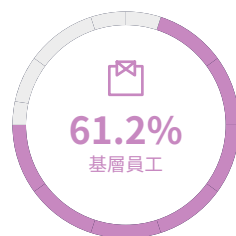
2024年攜程全體員工中，女性佔57.1%。高級管理人員中，女性佔32.7%，中級管理人員中，女性佔43.0%。基層員工中，女性佔61.2%。



2024年11月，攜程集團身為《賦權予婦女原則》簽署企業，而獲邀出席由「聯合國婦女署」於韓國舉辦的「亞洲人口結構變遷背景下的女性經濟賦權」政策論壇。本集團分享多項推動職場性別平等的措施，當中包括混合辦公政策和育兒補貼等支援措施。

### 2024年攜程全體員工中女性佔

57.1%



### 推動性別平等

攜程集團致力推動全球平等與共融，協助當地女性獲得更多工作發展機會，並為她們提供更平等的發展空間。我們也透過全球多個宣傳活動，為女性打破職場瓶頸限制，並提供成長途徑參考。

2024年國際婦女節期間，攜程集團行政總裁孫潔女士與牛津大學賽德商學院教授 Andromachi Athanasopoulou 博士進行一場關於女性領導力的對話。孫潔女士分享她多年來邁向領導職位的經歷與見解，並為女性如何突破職場瓶頸限制，提供全新視角。2025年國際婦女節前夕，孫潔女士走進上海交通大學，並與學生們分享她的職場成長及女性領導力洞察。

此外，全球多個辦公室的員工也積極參與婦女節相關慶祝活動，共同表達對當地女性員工成就的肯定與支持，進一步推動性別平等及女性賦權。



新加坡辦公室與「新加坡婦女組織理事會」旗下 BoardAgender 項目達成策略合作，協助更多女性擔任新加坡企業董事。



韓國辦公室攜手「鍾路女性資源開發中心」，為有志投身全球旅遊業的女性，舉辦講座及指導活動。該活動透過分享全球旅遊從業經驗及主持分組討論，協助初次投身旅遊業或準備重返職場的女性，提供職業發展策略指導。

## 關注女性就業

自2023年起，攜程集團發起和推動「木蘭行動」項目。行業復甦期間，本集團攜手文化及旅遊業企業，為女性創造超過2萬個職位。本報告期末，我們持續推動該項目發展，透過「全國大學生就業指導」、「入境多語導遊培訓」、「攜程直播青年訓練營」及「百萬店長訓練營」等多個活動，為女性拓展就業空間，並協助女性職業發展。

### 🏠 全國大學生就業指導

攜程高層及人力資源部團隊走進國內多間大學，圍繞求職技巧、職業生涯規劃及女性領導力等重點主題，展開分享活動。首站已於上海交通大學圓滿舉行，我們透過經驗分享與互動交流，協助女大學生提升職場競爭力。我們也提供一對一履歷輔導，協助她們穩健地踏出職業生涯第一步。

### 🏠 入境多語導遊培訓

隨著中國入境遊發展，市場對全球化優質人才需求激增。攜程積極回應此需求，而與10多間大學緊密合作，為女性學生提供有薪培訓機會，並定期提供實習職位，廣納招募多語人才。

### 🏠 攜程直播青年訓練營

攜程與國內10多間所大學／大專院校合作，建立「旅遊直播基地」，並計劃於全國設立100個「文旅直播間」。這為旅遊業數碼轉型及創新發展，提供萬名儲備人才。目前，該計劃已於北京、上海、重慶、成都及青島等地多間大專院校，全面推行。

### 🏠 女性創業計劃

攜程發起「木蘭行動女性創業計劃」，專為40歲以下的女性線下門店創業者提供免費培訓機會及一對一支援服務。參與者可免費參加大量培訓課程，並享有專屬福利，助力女性創業者開啟嶄新事業之路。



## 預防職場性騷擾



我們為了締造具備安全感的工作環境，而制定《反性騷擾行為準則》及設立專門舉報渠道及處理細則。我們也承諾保護受害人及舉報人，確保及時兼妥善處理職場性騷擾案件。鑒於我們業務遍佈全球，而鼓勵旗下各企業或部門，根據營運所在國家／地區的具體情況，制定相應反歧視及反騷擾政策。

## 僱用殘疾人士



自2001年起，本集團開始聘用殘疾人士。本報告期內，我們全球聘用175位殘疾人士，他們主要從事客戶服務專員、文化專員、出票專員和設計等工作。我們非常關注此類員工的職業生涯發展需要，並盡力協助他們發揮潛能，在工作中獲得成就感。

我們亦致力為少數族裔，提供更平等發展機會。本報告期內，本集團於全球聘用916位少數族裔人士，並為他們締造更平等工作環境。同時，我們向他們提供額外保障，例如符合少數族裔生活習慣的飲食等。



72個

員工來自國家／地區



175位

僱用殘疾人士



916位

僱用少數族裔人士



## 5.3 吸引及留住人才

攜程明白人才是企業發展的核心動力，並一直積極吸引來自多元背景及領域的優秀人才。我們鄭重承諾，全力保障員工權益、遵守公正透明的招聘流程、支援員工職業發展、按照員工貢獻而給予公平合理薪酬、關心員工身心健康，以及聆聽員工心聲。我們致力為每位員工建立廣闊平台，協助員工充份發揮才能，攜手實現公司使命及願景。

### 招聘

本公司秉持「公開、平等、競爭、擇優」的人才選拔原則，並透過校園招聘、公開招聘、內部推薦及實習生計劃等多元渠道，吸納人才。我們制定《招聘管理辦法》及《內部推薦管理制度》，訂明招聘標準及錄用流程。招聘過程中，我們重視應徵者的專業知識、技能、綜合質素及潛能。我們為了確保面試公平和專業，面試人員均須經過嚴格篩選、培訓及考核，並定期接受評估。面試後，我們邀請應徵者填寫意見調查問卷，以改善面試體驗。通過面試的應徵者，我們便於符合私隱及資料安全政策的前提下，核實資歷。

我們嚴格遵守所在國家／地區的勞工法律規定，並透過嚴格身份審核程序，禁止聘用童工。我們也制定僱用童工補救措施，如發現僱用童工，便即時停止童工工作和向當地勞工部門舉報，同時為童工安排健康檢查和心理輔導。公司營運多年來，從未僱用童工。

我們推動本土化及多元化策略，在全球各地招聘員工時，依法與100%正式員工簽署合約。同時，我們加強各個國家／地區招募過程的國際化與合規程度，而於各個招聘環節，融入反歧視理念。

2024年，我們於招聘流程中應用新興技術，例如以 AI 面試工具。這除了取代部份傳統面試人員，並提升應徵者面試體驗和公平篩選。我們也改善人才庫管理政策，提升內部履歷使用率，降低外部招聘渠道成本。同時，適當時候告知應徵者公司發展動態，加深應徵者對公司的了解，提升應徵體驗。



	2024年	2023年	2022年
員工總數	29,949	28,007	27,000
員工人數 (按性別)			
男性人數	12,870	11,917	11,242
女性人數	17,079	16,090	15,758
員工人數 (按僱用類型)			
全職人數	29,611	27,854	26,617
兼職人數	338	153	383
員工人數 (按年齡組別)			
30歲以下	39.7%	42.3%	43.7%
30至50歲	59.8%	56.1%	55.7%
50歲以上	0.5%	0.6%	0.6%
員工人數 (按管理級別)			
基層	77.8%	78.0%	76.1%
中級	21.7%	21.4%	23.2%
高層	0.5%	0.6%	0.7%

### 薪酬福利



攜程集團已建立一套對外具備競爭力兼對內公平的薪酬、福利及健康保障制度，務求確保員工獲得公平報酬，同時提供多元化員工福利，建立一個安全、有保障兼有利員工持續發展的工作環境。「薪酬委員會」是本集團薪酬制度的最高管理機構，由本集團非執行董事沈南鵬、甘劍平及季琦直接監督和擔任成員，並獨立於管理層。目前，本集團已發佈《攜程員工權益政策》。該政策涵蓋《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》及《聯合國企業與人權指導原則》等相關準則。



## 薪酬

攜程集團已發佈《攜程集團薪酬管理制度》，而薪酬包括固定薪金、業績考核類獎金、年度績效獎金和股票期權等多種獎勵與薪酬形式。我們承諾按照具備行業競爭力的薪酬及國際勞工組織標準，向所有員工支付工資。

我們締造公平、公開兼公正的績效考核環境，並透過由上而下的公司、組織及個人績效鏈管理，在整體業務流程中，推動績效管理的良性循環。我們每六個月進行績效評核一次，績效表現評估釐定的浮動薪酬，適用於100%採用年度績效考核政策的正式員工。

我們根據對本集團人才庫的全面評估，向帶來價值的員工給予「短期獎勵計劃」（浮動薪酬），此薪酬架構適用於本集團全部員工。除短期獎勵外，本集團也透過「股權獎勵計劃」（即「全球獎勵計劃」），向促進公司長遠發展的員工給予獎勵。

## 福利

攜程集團福利制度涵蓋社會保險，包括退休保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住屋公積金。我們的福利分為6大類，包括20多項福利。當中包括假期福利、旅遊福利、勤工津貼、醫療室和健康檢查等。員工活動，精彩豐富。例如年度會議、運動會、公司周年慶、團體活動、俱樂部活動及家庭開放日等，全面滿足員工多元文化生活需要。



## 離職

攜程集團根據勞動合約和相關法律規定，制定員工入職、調職及離職管理規定，並嚴格遵守員工離職的經濟補償法律規定。我們也對辭職員工進行「離職意見調查」，採取適當挽留人才措施，同時收集員工對公司及職位的建議，進行整合分析，並回應員工關注的問題。本報告期內，本集團並無裁員。截至2024年底，攜程集團員工總數增長5.7%。

	2024年	2023年
總辭職率	7.3%	11.7%
辭職率(按性別)		
男性	6.9%	10.5%
女性	7.5%	12.3%
辭職率(按年齡)		
30歲以下	12.1%	19.8%
30至50歲	3.8%	5.4%
50歲以上	3.8%	8.8%
辭職率(按地區)		
中國內地地區	6.3%	11.0%
非中國內地地區	18.7%	20.8%



## 員工溝通渠道

攜程集團已建立工會制度，並於中國內地設立工會，保障員工合法權益，協助解決勞資糾紛。我們開設多種溝通渠道，包括舉報電郵信箱、人力資源部意見電郵信箱、每年兩次「程現溝通會」，以及每年一次「全集團滿意度」(Group Pulse) 調查。我們透過這些渠道收集員工意見，確定有待改善的方向。

### 員工滿意度調查

自2018年起，攜程集團展開「Group Pulse」員工調查，對象為入職超過3個月的正式員工。該員工調查最初從管理行為，然後逐步擴展至集團信心、文化認同、直屬主管、學習發展和薪酬福利的「5大範疇」。我們根據調查結果，向主管提供個人報告及部門報告，協助主管自我診斷及改善。同時，我們也分析整體調查結果，確定員工普遍關注的問題。我們透過員工訪談和重點小組等方式，進行驗證及分析，從而制定更佳改善措施，持續為員工締造良好工作環境。

2024年度，我們向27,132名目標員工，進行問卷調查。該調查結果與2023年相比，整體員工滿意度保持平穩。調查結果顯示，超過90%員工認同「以客為中心」價值觀、管理績效及認同集團策略。當中「以客為中心」及「管理表現」，已連續兩年成為得分最高範疇。



## 5.4 培育人才發展

### 重視人才培訓

攜程集團致力人才培訓及團隊發展，透過多元培訓及學習機會，持續提升員工的專業技能及整體質素，推動本集團持續改進。我們為全體員工提供多種實體和網上培訓系統，協助員工成長。2024年，這些培訓適用於100%員工。每位員工平均培訓時數為42.26小時，較2023年上升8.9%。



員工發展與培訓	單位	2024年	2023年
接受培訓人次	人次	105,842	96,133
總培訓比例	比例	100%	100%
培訓員工比例 (按性別)			
男性	比例	42%	43%
女性	比例	58%	57%
培訓員工比例 (按職級)			
高級管理人員	比例	0.49%	0.36%
中級管理人員	比例	17%	16%
一般員工	比例	82%	83%
員工培訓時數			
人均培訓時數	小時	42.26	38.81
員工培訓時數 (按性別)			
男性	小時	45.67	42.35
女性	小時	39.66	36.17
員工培訓時數 (按職級)			
高級管理人員	小時	15.90	15.39
中級管理人員	小時	82.59	76.64
一般員工	小時	38.32	35.43

2024年，攜程集團繼續提升員工學習平台 iHub，透過數碼創新，提升學習資源獲取方便度及學習效率，協助員工職業發展，並推動企業人才可持續發展。

#### 自訂學習路徑，覆蓋更多職位

我們根據員工勝任力模型和 iHub 自訂學習路徑圖，為不同職位員工提供有系統兼簡單易用的學習規劃。2024年，該系統已涵蓋全部產品線，以及部份研發及服務職位，並計劃未來擴展至更多職位。本報告期內，60%符合條件員工已使用此功能，累積學習人次達17,000。

#### 智能學習助手，提高培訓效率

為了進一步提升學習體驗，iHub 引入 AI 助手、智能推薦學習資源和解答課程問題，並提供系統使用指南。本報告期內，AI 助手已吸引近1,000名員工使用，累積解答問題次數近3,000次，瀏覽人次達5,000。

#### 鼓勵機制升級，增強學習動力

該平台推出積分獎勵制度及培訓信用積分，員工可透過課程學習、考試、收藏及分享等方式，賺取積分和兌換禮品。同時，員工準時參與培訓可獲得「信用積分」獎勵，有效提升學習動力。



2024年，攜程集團圍繞各類別員工的職業發展需要，提供有系統兼多等級的培訓項目，從而支援員工成長，提升整體人才競爭力。

**類別**                      **課程系統**

**新入職員工培訓**                      我們為新入職員工，提供度身訂造的培訓，協助他們早日適應工作環境。我們為校園招聘的人才，重點培訓專業精神及核心技能；

我們為社會招聘的人才，則關心企業文化融入。與此同時，各業務部門也根據業務特點，提供專業培訓，協助新入職員工順利履行職責。

**專業能力提升**                      在專業能力培訓方面，我們根據員工的專業領域、職級及職位的能力需要，推薦相應學習資源。員工可按個人興趣、需要及不同發展階段，選擇合適課程及學習方式。我們提供六標準差培訓、PMP 培訓、產品類培訓、技術培訓和服務能力提升等課程，協助員工改善專業技能，並提升履行職責能力。

**領導才能發展**                      為了支援不同職級及職業發展階段的管理人員，我們提供分等級的領導培訓。當中包括新晉經理培訓、管理層賦能、前線經理培訓及 TMBA 課程，協助管理人員提升領導能力及業務決策能力。

除一般培訓外，我們也為員工提供多種形式學習交流機會。



自2019年起，舉辦「攜程集團產品設計高峰會」。本報告期內，攜程集團以「探·未來——體驗新生」為主題，舉辦2024年度「產品設計高峰會」。該會匯聚海內外聚多業界專家，深入探討如何透過卓越產品與設計理念，帶領行業革新與升級，並展現 AI 技術如何賦予設計師更多創意和自由，為企業帶來更多領先優勢及發展機遇。本屆高峰會共有45位傑出講師參與，舉行8場主題演講及2場專家圓桌會議。



攜程集團為技術員工創造優良研發工作環境及技術學習條件，並提供內部及外部技術交流機會，協助提升專業技能及開拓視野。本報告期內，本集團層面舉辦超過120場技術類培訓和超過70場主題技術交流活動，1,500名技術員工參與。每年10月24日，我們舉辦「極客文化節」。透過精彩活動，營造濃厚技術探索氣氛，促進技術員工合作與互動，協助持續突破技術界限。



**建立客戶服務成長系統**

攜程集團客戶服務團隊擁有15,000名員工，他們不僅是客戶服務的第一道防線，也是確保優質服務的核心力量。2024年，攜程集團建立科學兼全面客戶服務發展系統，並透過「專業提升、技能認證、自由流動和薪酬競爭力」四大機制升級。這提升員工職業發展體驗，並加強人才吸引力、鼓勵及留任率。



**專業提升**

我們增設客戶服務專家發展路線，能力為本模型及學習路線圖，訂明晉升標準，並提供相應支援資源，協助員工持續提升專業能力。



**技能認證**

各業務部門建立服務技能庫，提供培訓資源，並定期提供認證機會，識別及儲備高級技能及多技能人才。



**內部流動**

本集團建立靈活人才流動機制，鼓勵內部招聘，支持員工擔任新職位及新角色，拓展職業發展空間。



**薪酬競爭力**

建立市場化薪酬制度，改善全面薪酬架構，增強行業競爭力，並提升員工成就感。

## 5.5 關注員工健康與活力

### 員工健康與安全保障



我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國消防法》等當地適用安全及健康法例及規定，保障員工安全及健康。我們制定《職業健康安全政策》，確立職業健康與安全方針，並圍繞職業安全、環境管理、健康管理及應急應四大範疇，推行管理工作。該政策適用於攜程集團全部營運場所及相關人士，包括員工及在營運場所工作的合作夥伴等。

為了保障公司員工及財產安全，本集團已制定完善《攜程集團應急預案管理手冊》，迅速處理辦公場所出現的停水、停電、火災、觸電意外和電梯意外等緊急事件，即時兼有效地展開應急救援工作。我們在辦公區域配備完善消防系統，確定消防安全負責人，嚴格執行《消防疏散應急預案》，定期進行消防檢查及安全風險檢查，完成消防設備標示更新及部份設備更換，確保辦公環境安全可靠。我們每年定期舉辦消防演習，並每月為關鍵職位員工舉辦消防安全培訓。



### 員工身心健康管理支援



我們提供身體健康管理資源，鼓勵員工主動關注及維持自身健康。同時，我們為有需要員工提供一系列心理健康管理資源，以供選用：

#### 年度健康檢查

我們提供免費「年度健康檢查」，並作為健康管理的重要部份。我們邀請專家解讀身體檢查報告，協助員工更了解自身健康狀況，更有效預防與治療疾病。

#### 內部互助計劃

本計劃旨在於員工及其家屬面對重大情況時提供互助保障。於2024年5月至2025年4月期間，共有逾16,000名員工參與此計劃，公司與員工共同出資超過380萬元，全年共為近300名員工提供援助。

#### 內部線上問診平台

公司為員工提供不限次的免費電話問診及圖文問診服務，讓員工足不出戶即可獲得專業的醫療諮詢與支援。截至目前已完成近3,000人次問診，較去年同期增長98%。

#### 520健康日

2024年5月20日，本集團與知名心理輔導機構「心融德瑞姆」合辦首屆「520程里健康日」，為中國內地員工提供豐富網上及現場心理健康活動。同時，「美華婦兒」醫療機構提供門診諮詢服務。此網上及現場活動吸引約8,000參與者，員工整體淨推薦值 (NPS) 超過80%。

#### 心理輔導

2024年，我們持續推行心理輔導項目，協助員工保持積極健康心態。本集團內部12名認證心理諮詢師聯同第三方合作夥伴「EAP 心融德瑞姆」，向員工提供專業心理輔導服務。本報告期內，該服務使用達739人次，參與員工對「心靈關懷師」的淨推薦值 (NPS) 高達85%。



# 06

## 環境友好

- 環境管治與風險管理
- 碳中和承諾
- 實踐綠色營運
- 持續推動低碳旅遊產品

旅遊不僅拓展人類足跡，也拉近世界距離。然而，我們必須正視旅遊對環境的影響。攜程集團在產品方面，積極實踐綠色理念，並將可持續發展原則，融入產品設計與營運中。我們透過倡議負責任消費、支持生態保育項目和減少整體價值鏈碳足跡等措施，推動旅遊業與自然環境共同發展。在企業營運中，我們確定及評估氣候及自然相關風險，積極履行環境承諾，並推進包括「2050年碳中和目標」的可持續發展目標。攜程集團將持續協助全球生態文明發展，促進人類福祉，共創可持續發展未來。



## 6.1 環境管治與風險管理

攜程集團的環境管治，建基於本集團的可持續發展管理架構。除了關心氣候及自然相關議題，也重視風險管理和把握機遇。2024年，我們為了持續提升環境管治水平，而成立環境管理部門和制訂報告機制。「可持續發展工作組」負責統籌管理，並定期向「可持續發展管理委員會」報告。

### 環境管治



董事會在「可持續發展管理委員會」支持下，監督攜程集團的環境管治表現與實踐，當中包括審查風險與機遇的評估結果、監督應對措施的實施，以及審查及監察氣候和自然相關目標進展。

我們設立集團「可持續發展工作組」，並由集團高級副總裁領導。該組由可持續發展團隊、採購部、行政部和各業務低碳相關產品團隊等組成。該組負責就氣候與自然議題，識別及評估風險和機遇、審查策略及監督應對，以及把握機遇措施，從而提高員工相關意識與能力。而且，該組每年向「可持續發展管理委員會」匯報工作進度。

### 風險管理



攜程集團認為氣候風險和機會，將持續影響攜程未來長遠業務發展。我們為了有效應付這些挑戰和掌握潛在機遇，便利用情況分析模型，模擬各種氣候情況的潛在影響。該系統透過數據收集、風險識別和風險評估等方式，識別重要氣候風險和機會。因此，我們向利益相關方報告本集團面對的氣候變遷相關風險，並全面提升風險管理水平。



攜程集團的關鍵氣候風險與機遇

類別	風險	風險	風險影響	風險影響	風險影響	應對措施	
			短期1~5年	中期5~10年	長期10年以上		
物理風險	緊急風險	極端天氣對營運的影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣導致設備損壞及額外能源消耗，可能增加經營開支。</li> <li>極端天氣導致電力供應緊張，可能影響企業持續營運和收入。</li> </ul>	中	中	低	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過應用更高效能技術，例如空調系統及伺服器升級，提升設施抵禦極端氣候能力和能源效益。</li> <li>制訂極端天氣緊急應對方案、定期開展培訓和進行演習。</li> </ul>
	長遠風險	氣候變化對旅遊業的影響	我們為用戶提供交通和住宿等旅遊安排。如極端氣候事件增多，用戶商務旅遊行程頻繁變更或安全風險上升，可能減少營運收入，以及增加營運成本。	中	中	高	各業務單位為颱風等極端天氣，制訂災害應變流程和處理機制，確保訊息同步及即時處理。這減少不可抗力因素對業務的影響，並保障用戶旅遊安全
轉型風險	政策與法律	溫室氣體排放增加成本	隨着碳排放配額制度實施，企業需要購買減少碳排放設施或碳配額，而導致投資與營運開支增加	中	中	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強內部碳管理，推動內部開展節能和減少碳排放</li> <li>提升潔淨能源使用比例</li> </ul>
		加強氣候披露要求監管	氣候相關政策導致氣候應對措施、管理和訊息披露要求，日趨嚴格，並導致營運開支增加	低	中	高	套用國際認可兼業界通用的披露準則
	聲譽風險	被質疑漂綠的風險	氣候應對措施的對外宣傳與標準或準則不一致，導致被質疑誇大績效	低	中	高	制訂符合國際標準的減碳目標和規劃，定期披露進展
	市場轉變風險	客戶低碳需要提升	客戶為了達成自身減少碳排放目標，傾向購買低碳產品及服務，可能導致市場佔有率下降	中	中	高	攜手合作夥伴減少旅遊產品碳足跡，並為客戶提供低碳商務旅遊、低碳酒店和低碳交通等選擇
轉型機遇	產品與服務	低碳產品的市場機遇	提供低碳產品、符合客戶偏好，以及協助客戶達到碳中和目標，從而提升市場佔有率	中	中	高	持續擴大低碳旅遊生態圈，並倡議攜手價值鏈各合作夥伴及供應商，推出低碳旅遊產品

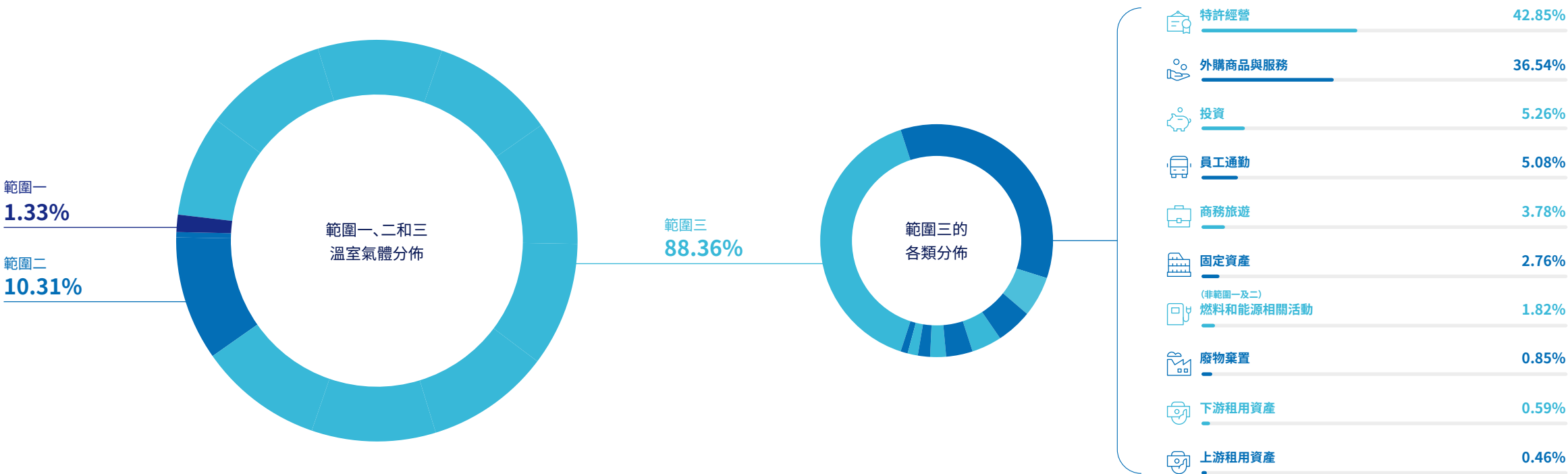


## 6.2 碳中和承諾

攜程積極響應全球氣候行動，以及中國「2030年實現碳達峰、2060年實現碳中和」的目標。我們透過明確減碳承諾，明確減少碳排放決心，並推動自身營運及上下游價值鏈開展減碳行動，實現2050年碳中和目標。

2023年，攜程承諾碳中和，並啟動碳中和規劃。2024年，我們聘請專業顧問，開展集團碳足跡盤查項目，並以2024年為基準年，準確計算本集團的碳排放量。我們正積極推進具體可行的低碳路線規劃，並訂立符合 SBTi 的減碳目標。

2024年，攜程集團的溫室氣體排放總量，乃248,979噸二氧化碳當量。



## 6.3 實踐綠色營運

我們遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》和《歐盟健康與安全條例》等各地營運地點適用法律及規例，持續減少營運過程的碳排放，積極實踐綠色營運。我們也透過提升設備設施和提倡綠色辦公等具體措施，逐步促進節能，達到減少碳排放目標。

### 支持可再生能源轉型



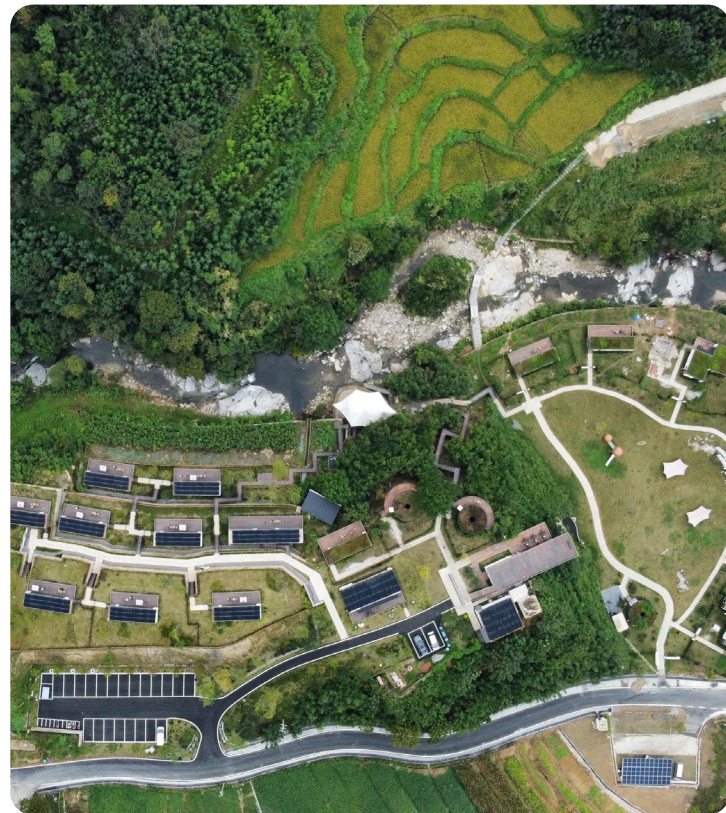
我們持續推動可再生能源轉型。自2023年起，攜程集團總部大樓增設太陽能光電設備，並投入使用。2024年，累積發電量達69兆瓦時。

2023年，「攜程度假農莊」安徽金寨大灣店完成節能改造，新增太陽能光電設備與充電樁。2024年，全年發電98兆瓦時，相當於減少52.65噸二氧化碳排放量，同時有效降低農莊營運成本。

實踐低碳理念時，我們亦積極開展低碳大眾科學教育。舉例，2024年，安徽金寨大灣店舉辦196場環保戶外教學活動。活動期間，戶外教學團、青少年和遊客參觀屋頂太陽能光電板和參與特色農莊生態體驗。在實地互動中，學習低碳環保知識。

此外，寧夏中寧黃羊古落店的太陽能光電板項目也取得顯著成效。2024年，太陽能光電設備全年發電量達290兆瓦時。2025年，該店計劃全面啟用5,000千瓦太陽能光電系統。結合儲能技術，進一步降低用電成本及碳排放量。

此外，我們定期評估租用數據中心的綠色低碳潛力，推動數據中心提升可再生能源使用率。2024年，我們進一步擴大綠色電力使用範圍與用電量。租用數據中心綠電使用比例達42.6%，全年減少約10,593噸二氧化碳排放量。



## 提升能源效益



我們持續提升辦公空間設計、建設及營運過程的能源及資源使用效率。2024年，我們透過多項節能措施與加強綠色管理，全年共節省電力約3,960兆瓦時，相當於減少2,124.9噸二氧化碳排放量。

### 持續節能改造

2024年，我們繼續在集團總部大樓，開展節能改造。製冷、供熱及空調終端等系統設備，升級、更新和變頻改造。在鍋爐房內，引入智能化控制和餘熱回收。同時，升級冷卻塔與空調終端裝置，實現精準調節和控制，全方位提升能源效益。同時，照明系統和空調系統配備人體感應功能。在非工作時段，實現精準能源控制，進一步減少能耗浪費。各項節能措施預計可整體節省能耗約6.68%，減少用電2,020兆瓦時及天然氣7.26萬立方米。本報告期內，我們正在陸續進行相關工作，部分項目已投入運作。

### 改善能源管理

2024年，我們也進一步改善辦公場所的能源管理。透過空調控制系統和照明系統配備智能功能，而於非工作時段，實現人體感應自動能源控制，避免不必要地使用照明或空調。同時，我們在冷凍機房集中控制系統平台的基礎上，自行研發空調終端智能控制系統。這結合實時溫度監測、動態調節用水量與風量分配，提升舒適度，並減少能源浪費。2023年，我們啟用智能照明系統，累積節省電力約2,600兆瓦時，節能成效顯著。

我們致力應用節約用水和循環利用技術和設備，提升水資源利用效率。攜程總部大樓設有貫穿整座建築的中水回收系統與節約用水設備，大幅提升建築節水率，我們也鼓勵員工減少水資源浪費。



攜程集團總部SKYBRIDGE HQ天會大樓，已獲「綠色能源與環境設計先鋒獎」和「LEED金級認證」

## 廢物管理



實施循環經濟理念，致力減少廢物對環境的影響。我們已建立標準化廢物管理系統，實施垃圾分類和源頭減廢，並建立重用、回收及資源循環利用流程，從而減少最終堆填廢物。同時，我們積極加強員工意識，開展固體廢物處理相關的大眾科學教育。

電子產品：我們優先考慮回收再用廢舊電子產品。仍在使用壽命期內的電子裝置與配件，透過升級或重組，延長使用壽命。經內部改良後，循環使用。已超過使用壽命的電子裝置，則交予具備認可資格的回收服務供應商處理。已達使用年限，但狀態尚可的電子裝置，則會捐贈發展中地區學校，提升資源利用率。



2024年11月，我們注意到雲南地區小學教育資源短缺問題，遂向當地一間小學捐贈200部經全面翻新的二手電腦，並附上義工撰寫的勳勵卡。這捐贈協助縮窄教育數碼鴻溝，並為學生創造進入數碼時代的機會。



在項目建設中，我們透過模型改善及精細化管理，減少建築材料浪費。營運方面，我們積極推廣無紙化辦公，提倡減少過度包裝，並鼓勵源頭減廢。

我們嚴格分類與篩選廢物，內部無法再利用的廢物，均交予具處理能力的第三方機構，進行棄置。



對於無害廢物，我們嚴格實行垃圾分類。辦公室產生的可回收物料（如紙張、塑膠、玻璃和金屬等），均交予回收商處理；



對於危險廢物，我們嚴格遵守營運當地法律要求，確保合規處理。

## 6.4 持續推動低碳旅遊產品

攜程集團作為旅遊業領先企業，一直推廣可持續發展旅遊為「環境友好」核心，積極探索和建立低碳旅遊產品系統，並為旅客提供更多可持續發展旅遊選擇。「攜程低碳旅遊產品」已包括「攜程旅行」與 Trip.com 平台上的「四大業務」：「低碳酒店」、「低碳航班」、「低碳商務旅遊」和「低碳租車與用車」，已累積帶動可持續旅遊超過1億人次。

### 可持續發展旅行消費者報告



2022年起，攜程集團開始公佈《可持續發展旅行消費者報告》。2024年最新報告顯示，儘管旅客的可持續發展意識日益提升，但實際行動比例仍有待加強。攜程作為行業引領者，正在透過產品創新與技術升級，縮窄「意識」與「行動」的差距。

### 積極推廣可持續旅行



我們為了應對旅遊業的可持續發展挑戰，而加入全球多個重要業界協會，並以協會標準，指導可持續發展旅遊工作。我們是Travalyst的創辦成員。Travalyst身為一間非營利機構，務求協助旅客以嶄新兼創新的方式，探索世界，並為下一代確保目的地及當地社區可持續發展。此外，我們已加入「全球可持續旅遊委員會」(GSTC)。我們與 GSTC 的全球網絡緊密合作，致力於旅遊業推廣可持續發展旅遊標準。



## 低碳酒店



### 低碳酒店標準

2023年，攜程集團於中國內地率先推出「低碳酒店標準」，並致力與合作酒店夥伴共同推動低碳轉型。「低碳酒店」評定標準秉持「可量化」、「可檢驗」和「可提升」的原則。主要根據酒店單位碳排放量，在同類酒店中的相對水平。根據省份和酒店星級的碳排放量，由高至低排序。從最高碳排放量酒店開始計算，直至減少47.5%碳排放量的酒店為止。該門檻以內的酒店，即可入選為達到「低碳酒店」標準。

截至2024年底，3,300間酒店已達「低碳酒店」標準。我們推動低碳實踐，並帶動「低碳酒店」入住超過1,000萬人次。

攜程旅行上線低碳酒店「熱門篩選」標籤，旅客可一鍵篩選目的地所有低碳酒店。此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重成長，也能夠減少酒店行銷及營運成本。

### GSTC 認證標籤

2024年11月，Trip.com 推出全新功能，重點展示「全球可持續旅遊委員會」(GSTC) 認證機構認可的可持續發展酒店。此舉簡化旅客識別和預訂流程，推動可持續發展旅遊選擇。GSTC為酒店業建立嚴謹可持續發展框架，包括「企業管理」、「社會經濟責任」、「文化影響」和「環境保護」等關鍵範疇。這套全方位系統不僅確保酒店達到環保標準，更推動酒店創造正面社會文化價值。

#### 評定標準

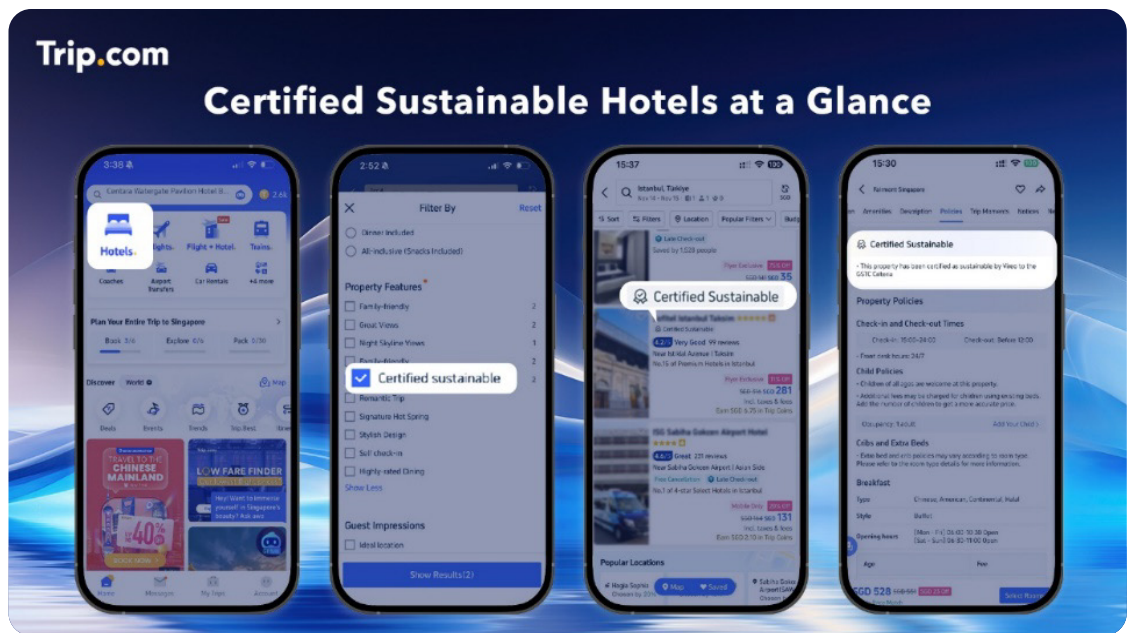
根據酒店提供的電力／燃氣帳單，計算碳排放量。酒店碳排放量低於此門檻值，便入選為「低碳酒店」；該門檻值會根據酒店類型、地理位置和季節等因素作調整，並於攜程平台獲≥4.3評分。

#### 認證週期

「低碳酒店」認證有效期為半年，期滿後須重新申請。

#### 低碳審核

我們採取網上審核，以及實地到店抽查。



## 低碳租車及接載



我們持續擴展新能源車在租車及機場接送服務中的應用。我們增設新能源車型的尾氣碳排放標籤，方便用戶更清晰地查看及了解其出行選擇所產生的碳足跡。



租車及機場接送 汽車尾氣碳排放數據

## 低碳航班



我們提供「低碳航班」選擇，倡議用戶低碳出行，並已為92%航段提供碳排放數據。本報告期內，我們帶動全球近4,000萬人次，搭乘「低碳航班」。

Trip.com 也與領先氣候科技公司 CHOOOSE 合作，推出碳抵銷產品。旅客在攜程預訂機票時，可選擇支付少量費用，抵銷碳排放。這些費用已用於全球4個環保項目：「土耳其建設及營運兩座廢棄物能源設施」、「印度家庭高效節能爐灶」、「柬埔寨原始紅樹林保育」和「巴西森林生態系統保護」。

## 低碳火車



我們已在 Trip.com 和 Trip.Biz, 提供「低碳火車」選項。用戶可根據碳排放等級，選擇列車車型。當中，Trip.com 用戶可比較乘搭火車和私家車的碳排放數據。用戶也可透過種植虛擬樹，了解自己「低碳旅遊」對地球的貢獻。



## 低碳商務旅遊



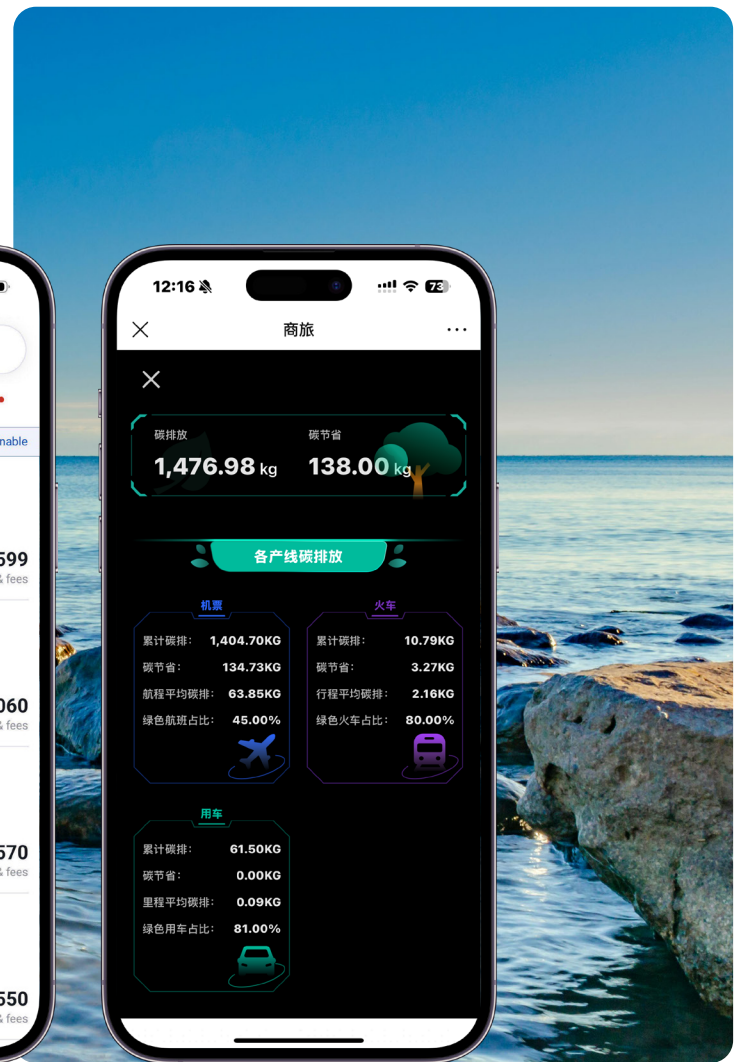
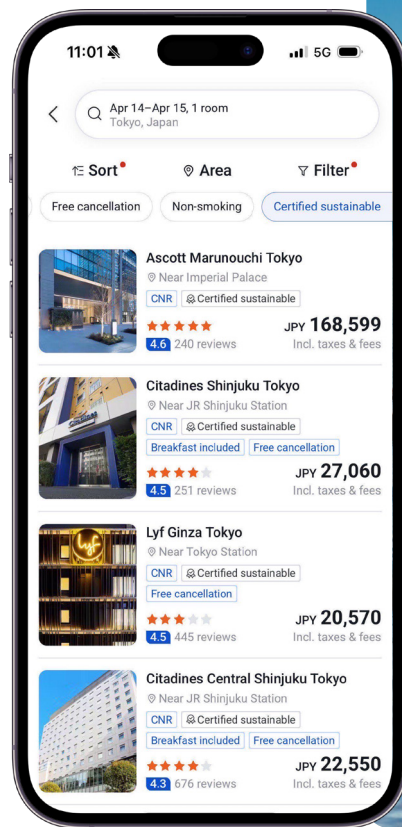
攜程商旅(Trip.Biz)持續推動全面低碳商務旅遊產品，協助企業實踐可持續發展商務旅遊。我們透過提供「低碳航班」、「低碳租車」、「低碳火車」及「低碳酒店」等選擇，已帶動數以百萬計用戶低碳商務旅遊，減少超過31.7萬噸碳排放量。2024年，我們推出「企業碳帳戶」與「碳管理功能」。商務旅遊人士對綠色產品的關注程度，按年增長超過20%。

### 全方位低碳產品選擇

我們已為超過95%旅遊產品，提供碳排放數據。當中包括「低碳航班」、「低碳火車」、「低碳租車」和「低碳酒店」。在整個預訂流程中，清晰顯示碳排放數據。這協助數百萬商務旅遊企業，實現低碳旅遊。本報告期內，我們新增「全球可持續旅遊委員會」(GSTC) 認證機構評定的「可持續發展酒店」，提供可持續發展商務旅遊選擇。

### 碳帳戶與碳管理功能

攜程商旅(Trip.Biz)推出「企業碳帳戶」及「碳管理功能」，為企業客戶提供碳排放分析圖表報告，從而支援商務旅遊數據管理與減少碳排放決定。企業可選擇啟用商務旅遊碳預算管理功能，為部門及不同商務旅遊產品，分配碳排放預算。這也可根據所在國家／地區政策要求，制訂碳排放計算模型，實現精準碳排放管理。



## 附錄

### 關鍵績效指標

#### 環境績效

指標	內容	2024年	2023年	2022年
溫室氣體	溫室氣體總排放量 (範圍一、二、三) (以噸計的 二氧化碳當量)	248,978	8,656	9,976
	每收入單位的溫室氣體排放 總量 (以噸計的二氧化碳當量/ 百萬人民幣)	4.67	/	/
	範圍一排放量 (以噸計的二氧化碳當量)	3,233	25	19
	範圍二排放量 (以噸計的二氧化碳當量)	25,088	9,951	8,637
	範圍三排放量 (以噸計的二氧化碳當量)	220,657	/	/
能源	能源消耗總量(兆瓦時)	47,513.5	14,230	12,341
	每收入單位的能源消耗總量 (兆瓦時/百萬人民幣)	0.9	0.3	0.6
	直接能源消耗量(兆瓦時)	759.0	85	64
	間接能源消耗量(兆瓦時)	46,754.5	14,145	12,277
水資源	用水量	96,379	87,046	117,629
	每收入單位的用水量 (噸/百萬人民幣)	1.8	1.9	5.8

註：2024年起，攜程根據《溫室氣體核算系統：企業核算與報告標準》、SBTi《信息和通信技術行業科學碳目標設定指引》和ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準》，計算溫室氣體排放。並將2024年設定為基準年。未來將維持會計邊界與方法的一致性，持續進行排放資料的追蹤與管理工作。

#### 僱用績效

指標	內容	2024年	2023年	2022年
僱用	員工總數	29,949	28,007	27,000
	員工人數(按性別)			
	男性人數	12,870	11,917	11,242
	女性人數	17,079	16,090	15,758
	員工人數(按僱用類型)			
	全職人數	29,611	27,854	26,617
	兼職人數	338	153	383
	員工人數(按年齡組別)			
	30歲以下	39.7%	42.3%	43.7%
	30至50歲	59.8%	56.1%	55.7%
50歲以上	0.5%	0.6%	0.6%	
員工人數(按管理級別)				
基層	77.8%	78.0%	76.1%	
中級	21.7%	21.4%	23.2%	
高層	0.5%	0.6%	0.7%	
員工培訓	總受訓人次	105,842	96,133	44,854
	總培訓比例	100%	100%	100%
	培訓員工比例(按性別)			
	男性	42%	43%	41%
	女性	58%	57%	59%
培訓員工比例(按職級)				
高級管理人員	0.49%	0.36%	0.7%	
中級管理人員	17%	16%	22.6%	
一般員工	82%	83%	76.7%	

指標	內容	2024年	2023年	2022年
員工培訓	員工培訓時數			
	人均培訓時數	42.26	38.81	33.51
	員工培訓時數(按性別)			
	男性	45.67	42.35	37.61
	女性	39.66	36.17	30.12
員工培訓時數(按職級)				
高級管理人員	15.90	15.39	13.63	
中級管理人員	82.59	76.64	80.49	
一般員工	38.32	35.43	21.32	
員工流失	主動辭職率	7.3%	11.7%	/
	辭職率(按性別)			
	男性	6.9%	10.5%	/
	女性	7.5%	12.3%	/
	辭職率(按年齡)			
30歲以下	12.1%	19.8%	/	
30至50歲	3.8%	5.4%	/	
50歲以上	3.8%	8.8%	/	
辭職率(按地區)				
中國內地地區	6.3%	11.0%	/	
非中國內地地區	18.7%	20.8%	/	

註：辭職率 = 該類別於報告期內的辭職人數 ÷ 該類別於報告期內的總僱員人數 × 100%  
該表格數據僅涵蓋攜程旅行(Ctrip)與Trip.com兩個品牌。

報告索引

報告框架	香港交易所 ESG 守則	TCFD	GRI
<b>序言</b>			
高層序言			
重點績效			
關於攜程			
可持續發展管治			
企業管治			
可持續發展理念			
可持續發展管理架構	B 部分：管治架構		
利益相關方溝通			
實質議題評估	B 部分：匯報原則		
<b>業態友好</b>			
堅持合規經營	C 部分：B7, B7.1, B7.2, B7.3	風險管理-(b)	205-2, 205-3
保障資訊安全	C 部分：B6		418
保護用戶私隱	C 部分：B6, B6.5		
保障知識產權	C 部分：B6, B6.3		
確保產品質素			
供應鏈管理	C 部分：B5		308-1, 308-2, 414-2
推廣入境旅遊			
<b>社區友好</b>			
協助鄉村旅遊振興	C 部分：B8, B8.1, B8.2		413-1
客戶服務保障	C 部分：B8, B8.1, B8.2		
全球旅行 SOS 平台	C 部分：B8, B8.1, B8.2		
支持公益慈善	C 部分：B8, B8.1, B8.2		

報告框架	香港交易所 ESG 守則	TCFD	GRI
<b>家庭友好</b>			
建立家庭友好企業	C 部分：B1		202, 401, 405, 406
實踐多元、平等與共融	C 部分：B1		408, 409
吸引與保留人才	C 部分：B1, B4, B4.1, B4.2		405-1
人才培訓與發展	C 部分：B3		404-1, 404-2
關注員工健康與活力	C 部分：B2, B2.3		403-1
<b>環境友好</b>			
環境管治與風險管理	C 部分：A1.5, A4.1	管治- (a) 及 (b); 策略- (a), (b) 及 (c); 風險管理- (a), (b) 及 (c)	201-2
碳中和承諾	C 部分：A1, A1.2, A1.5, A2, A2.1, A2.3, A3.1; D 部分：管治, 策略, 風險管理	策略- (a), (b) 及 (c)	305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-6
實踐綠色營運	C 部分：A2, A2.2		302-4, 302-5, 303-1, 303-3,
推動可持續發展旅遊			