

Trip.com Group

Trip.com

環境、社會及管治報告

2021

20,451 views

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

目錄



03

董事局主席與
首席執行官寄語

04

關於本環境、
社會及管治報告

08

攜程集團
核心價值觀

14

培養多元化及
具包容性的工作團隊

20

推動發展
負責任的旅遊業

26

推廣環保
旅行文化

30

支持當地社區

32

績效數據表

34

香港交易所 ESG
報告指南內容
索引及 GRI 標準



董事局主席與首席執行官寄語

2021 年是充滿變化、挑戰，又不乏機遇的一年。儘管新冠疫情的反彈、變種病毒的出現，以及防疫隔離的反覆使全球旅遊業復甦之路變得崎嶇不平，我們仍慶幸見證全球各地疫苗接種率持續提高，新冠肺炎治療手段不斷進步。疫情帶來的挑戰使許多人意識到實現可持續發展與讓世界變得更美好的重要性。這與我們的集團使命相契合，更是其中重要一環。

在過去的 2021 年，我們於可持續發展方面取得重大進展。集團內部成立 ESG 委員會，由管理層授權監督可持續發展相關議題，由業務及職能部門在運營層面予以支持。設立此委員會有助於整合及協調集團上下，強化我們管理 ESG 風險的能力，並將可持續發展實踐融入日常業務運營之中。有效的

企業管治能確保攜程集團即使面對最艱難時刻，依然能夠逆流而上。我們堅信，穩妥的管治文化配合健全的風險管理，是本集團實現可持續發展未來的根本。為了進一步構建包容性的工作環境，我們還在 2021 年開展混合辦公試驗，並於 2022 年正式推行混合辦公制度。我們亦響應國家關於共同富裕的號召，持續投入鄉村振興戰略，截至 2021 年底已陸續有八間攜程度假農莊正式開業。

展望 2022 年，我們積極樂觀，迎接全球宏觀環境復甦，把握可持續發展機遇，共建環保永續的旅遊生態系統。我們將不斷提升 ESG 表現，並致力於社會各界創建更可持續的明天。讓我們攜手同行，追求完美旅程，共建美好世界！



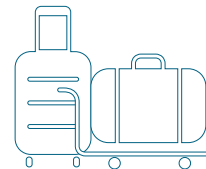
梁建章
執行董事局主席



孫洁
首席執行官



關於本環境、 社會及管治報告



報告標準與範圍

本環境、社會及管治（「ESG」）報告的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 27《環境、社會及管治報告指引》，並參考全球報告倡議組織報告標準（「GRI 標準」）作出披露。本報告概述了自 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（「本報告年度」）期間，攜程集團有關 ESG 戰略、舉措以及績效的政策及管理方法。本 ESG 報告的披露範圍涵蓋攜程及 Trip.com 品牌¹，其業務最能體現本集團在環境及社會績效方面的重大影響。



¹ 攜程及 Trip.com 員工占集團員工總數的 70% 以上

關於本環境、社會及管治報告

可持續發展管治架構

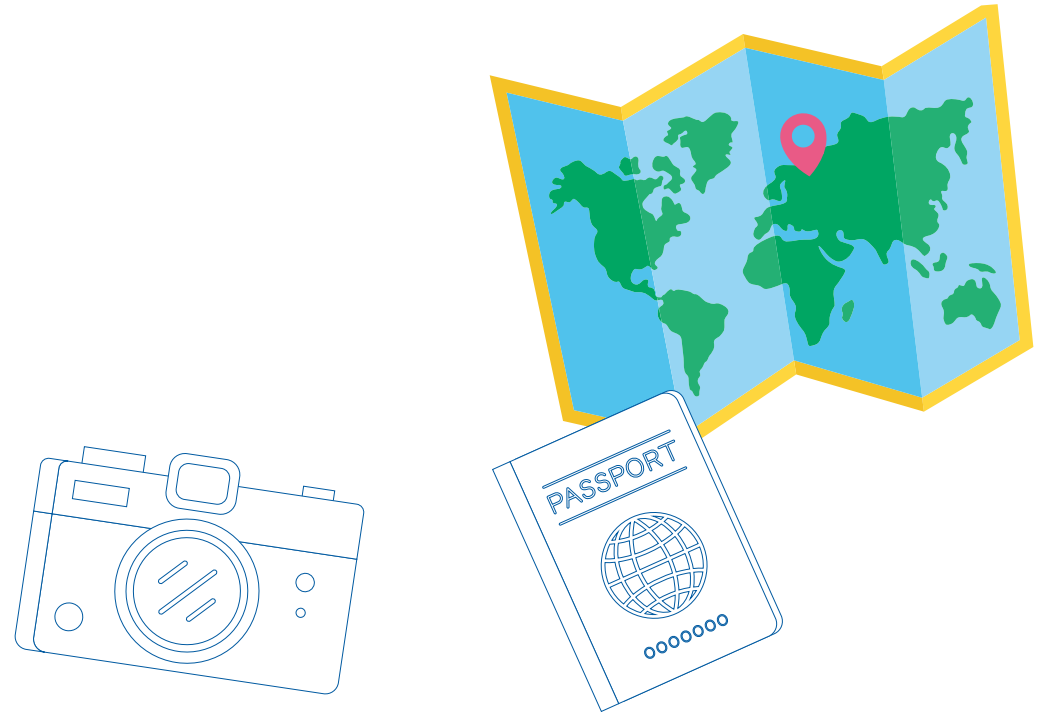
攜程集團致力於追求完美旅程，共建美好世界。我們旨在將 ESG 理念及標準充分融入管理運營，利用我們的企業實力與創新能力解決社會問題，並為利益相關者以及社會大眾創造可持續的長期價值。

多年來，我們已將可持續發展融入日常業務運營中。為建立完善的管治架構，不斷提高在 ESG 方面的協調配合與透明度，今年我們新成立了 ESG 委員會。該委員會由來自合規委員會、信息安全委員會、人力資源、公共關係、投資者關係及其他業務部門的管理人員組成，負責向管理層提供可持續發展建議，並針對利益相關者和國際社會關注的問題制定 ESG 目標和行動路徑。

ESG 委員會負責識別與評估 ESG 相關風險與機遇、溝通并實施 ESG 相關理念、制定 ESG 目標和路線圖、為管理層提供決策建議，同時協調各業務及職能部門共同推動落實 ESG 相關工作、建立和優化風險管理、確保與利益相關方保持密切溝通與合作。

利益相關方溝通

與各利益相關方持續雙向的溝通使我們能夠識別風險與機遇，平衡不同利益訴求，作出明智決定。我們的溝通渠道及關鍵利益相關方的訴求如下表所示。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

關於本環境、社會及管治報告

利益相關方

客戶



關鍵利益訴求

- 優質的客戶服務
- 便捷的預訂流程
- 豐富的产品選擇
- 公平安全的交易環境
- 幸福安全的旅行體驗

溝通渠道

持續的線上線下溝通
(APP/ 微博/ 微信/ 網站/ 門店)
7×24 小時全球客服熱綫
攜程服務全面升級
日常媒體傳播

社會化媒體溝通
攜程參議院俱樂部
(獨立顧問小組)
攜程開放日
信息安全建設及管理

技術研發及產品升級
攜程全球 SOS 服務平台

行業夥伴



- 多贏的合作環境
- 工作及經營效益的提升
- 可持續的長期合作關係

制度約束及內部管控
技能培訓支持
主辦或參與行業研討

年度攜程全球合作夥伴峰會
攜程酒店程長營、定制學院

股東及投資者



- 基本權益保護
- 及時、準確、全面瞭解公司經營狀況
- 業績穩健提升，投資回報合理

股東大會
定期業績報告
路演

郵件、電話溝通
加強風險監控、防範及應對

政府及監管機構



- 守法合規
- 帶動經濟發展及轉型
- 促進就業
- 精準扶貧
- 推廣目的地品牌

嚴格遵守各項法律法規
積極響應政府各項政策
共同探討行業改革模式，
先行試點

實地調研考察
為政府決策提供數據支持

員工



- 有競爭力的薪酬福利及保障計劃
- 技能提升及培訓
- 舒適的辦公環境
- 良好的工作氛圍

法律法規遵守
績效管理溝通機制
辦公環境優化
程長學園、ihub 學習平台

攜程工會
電子內刊、內部郵件、員工輔
導郵箱等溝通平台
運動會、家庭日等員工活動

社區及環境



- 促進就業
- 扶貧救災
- 環境保護
- 保護生物多樣性

提供個人旅遊創業平台
為殘障人士提供就業崗位
定向捐贈
積分兌換樹苗公益項目

長期公益活動
日常媒體傳播
社會化媒體溝通
公益行業論壇及活動

關於本環境、社會及管治報告

1

識別議題

- 參閱同行 ESG 披露，以瞭解本集團潛在的 ESG 相關議題。
- 邀請外部及內部利益相關方完成線上調查並對 ESG 議題的重要性進行排名。

2

優先排序

- 根據第 1 步結果確定潛在實質性 ESG 議題的優先次序。

3

驗證

- 攜程管理層確認並披露標有高、中、低實質性 ESG 議題的清單。

實質性議題評估

我們聘請了獨立顧問進行全面的實質性議題評估，遵循三步流程確定對集團最為重要的 ESG 議題。

今年，我們進行了內部審查，覆核已識別的重大實質性 ESG 議題是否仍然有效，並評估外部環境對本集團的影響。根據驗證結果，本 ESG 報告繼續圍繞以下實質性議題編制。

高實質性議題

- 優質客戶體驗
- 產品質量管理
- 運營合規
- 促進行業監管
- 信息安全及隱私保護
- 公司治理與風險管理
- 員工健康與安全
- 倡導負責任旅行和消費

中實質性議題

- 加速數字化
- 人力資源培訓與發展
- 旅行安全
- 環境保護
- 節能減排
- 供應鏈管理
- 公益慈善
- 利用專業知識推動當地社區的可持續發展
- 多元化和平等

低實質性議題

- 氣候變化相關風險識別
- 保護生物多樣性



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

攜程集團 核心價值觀



作為全球領先的旅遊服務供應商，攜程集團致力於為世界各地的合作夥伴及旅行者降低獲取旅行產品及服務資訊所需成本。以「追求完美旅行，共建美好世界」為使命，我們旨在為客戶、員工、環境以及我們業務所在的社區創造長期可持續價值，使我們成為當地和世界上受尊敬的旅行合作夥伴。



我們的核心價值觀

C 以客戶為中心
CUSTOMER CENTRIC
• 高滿意度 低費力度

T 團隊
TEAMWORK
• 共擔目標 共享資源
• 透明溝通 相互信任
• 開放包容 尊重多元

R 責任
RESPONSIBILITY
• 不設邊界 擔責敢為

I 誠信
INTEGRITY
• 正直公平 實事求是
• 簡單直接 大聲說話

P 夥伴
PARTNER
• 協同共贏 創造價值

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

**攜程集團
核心價值觀**

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

攜程集團核心價值觀

商業道德

商業道德與合規建設一直是攜程集團關注的重點。我們嚴格遵守中國法律法規及其他適用的規範性文件。作為一家在美股及港股上市的國際化公司，我們將相關的法律、法規和標準內化形成我們的商業道德體系。

在中國及全球範圍內，我們都遵守商業道德以及與經營高度相關的一般性條款以及法律法規。同時，我們也嚴格遵守相關反舞弊反賄賂法規，力求實現在全球市場的合規。

長期以來攜程集團一直受益於有組織及規範化的營商環境，在過去二十年內高效成長。我們相信公平競爭能促進行業創新，完全接受且樂於遵守相關法規。作為全球一站式旅遊平台，攜程集團致力於支持和維護旅遊行業繁榮與健康的發展，利用平台的公平性、開放性以及共贏機制支持合作夥伴、推廣其業務，並為旅行者提供豐富的產品以及有價值的服務。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

攜程集團核心價值觀

框架搭建

攜程集團始終堅持對任何欺詐或不道德行為零容忍，並採取嚴格的措施確保合規，踐行我們在業務運營過程中對高標準商業誠信的承諾。目前，我們已經形成以《攜程集團公司企業經營行為及道德規範的規定》為基本文件，以其他有關商業道德、職業道德以及反舞弊問題的準則為具體文件的體系。各級業務與職能部門也各自制定其商業道德指引與制度，明確基本原則的應用場景及細節。



基礎

《攜程集團公司企業經營行為及道德規範的規定》

應對與防範

《攜程集團公司內幕交易政策》

《反商業賄賂管理規定》

《反舞弊管理規定》

《信息安全管理規定》

獎勵和懲罰

《合規基金獎勵辦法》

《保護商業秘密獎懲辦法》

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

攜程集團核心價值觀

《企業經營行為及道德規範的規定》包含按照最高商業道德標準開展攜程集團業務的基本準則。該規定界定嚴格禁止的行為類型，並明確告知所有員工（包括董事、主管、員工和 代理人）必須遵守該等準則。利益衝突、賄賂、舞弊和疏通費的定義均已明確界定，且應予以避免。它還規定了涉及公司資產、知識產權、商業機密等相關問題時的正確行為。

合規治理

在內部道德與合規管理方面，攜程集團成立了合規委員會，並向董事局主席匯報。該委員會負責指導、決策、監督和檢查本集團在商業道德、職業道德以及行為準則方面的相關問題。合規委員會由來自法務、內審、內控、財務、人力資源和信息安全等職能部門的管理人員組成。合規委員會每兩周召開一次會議，並在以下職責範圍內討論相關議題：

- 監督所有業務線的道德及合規實踐操作
- 評估反賄賂和反舞弊措施的執行情況
- 監控識別道德與合規風險及相關問題
- 調查道德和合規違規事件
- 提出糾正措施以阻止不合規行為並減少接觸到不道德事件的機會
- 審查並分析道德與合規培訓及監督計畫的結果

合規委員會每年至少進行一次集團層面的商業道德與合規風險評估及審計。委員會討論的事項及所採取的行動向管理層匯報。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

攜程集團核心價值觀

反舞弊調查及舉報機制

《反舞弊管理規定》闡述我們對舉報和涉嫌不當行為案件的原則和調查程序。在合規委員會監督下，所有經發現的案件均由內審部門進行調查。該規定還明確介紹所有員工舉報違規及涉嫌違規行為的渠道，以及就任何不當行為的反饋渠道。

攜程集團為員工提供舉報人保護機制。我們的匿名投訴機制為員工舉報不當行為提供多種渠道，包括獨立的舉報熱線、舉報電郵、職業道德信箱以及現場舉報等方式。通過各渠道收到的舉報材料由合規委員會專人負責接收、登記、回復并上報。經上報的疑似案件由合規委員會負責調查。

我們嚴格保護舉報人的安全，並確保他們不會遭受不公平待遇，如解僱、降級、停職、恐嚇、騷擾或任何形式的報復等。我們確保舉報的保密性，並對舉報人的詳細信息嚴格保密。只有合規委員會的指定調查員才有權限訪問舉報投訴的內容。舉報人也可以選擇匿名舉報，以保護其隱私。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

攜程集團核心價值觀

培訓及宣傳

攜程集團開展培訓及宣傳活動以不斷強化內部道德及合規意識。如需更深入瞭解道德規範行為，我們的員工可通過程長學園線上平台參與培訓課程。所有員工必須每年一次參加商業行為準則與合規培訓課程。

2021 年，攜程集團的誠信行為準則線上培訓與考試覆蓋了集團整體 100% 的員工（包括全職、兼職、實習生、培訓生及外包員工）。培訓與相關考試設有中文、英文和日文三種語言。考試完成率在三周內達到了 100%。

於本報告年度，據我們所知，並無因違反相關反舞弊法規而對本集團產生重大影響的案件。

與行業夥伴攜手合作

在全行業聯合反舞弊方面，攜程集團積極攜手行業合作夥伴，參與反舞弊聯盟。攜程集團自 2018 年起加入中國誠信企業聯盟，自 2019 年起加入企業反欺詐聯盟。聯盟共享信息，並提供諸如反舞弊資源、案例研究、培訓課程和政策等資訊，幫助成員企業交流經驗，分享行業最佳實踐。

攜程集團還積極參與聯盟舉辦的論壇和活動，學習和分享企業反舞弊實踐。2021 年 5 月，公司與約 120 家互聯網公司參加首屆「互聯網行業反欺詐研討會」，就誠信及合規治理等關鍵問題交流最佳實踐經驗。



培養多元化及具包容性的 的工作團隊

我們的員工構成了攜程集團大家庭的根基，是公司業務發展的根本驅動力。攜程集團始終致力於為人才發展提供優良環境。

攜程集團僱主品牌價值主張

2021年，攜程集團發佈了僱主品牌價值主張（「EVP」），將公司核心價值觀傳遞予全體員工。EVP 定義了攜程的公司品牌並旨在吸引與我們共享相同使命的人才。

我們相信，在一個安全、開放的工作環境中，更多有價值的想法會迸發，最好的解決方案會浮現。作為一個團隊，我們互相尊重和支持，建立起更緊密的聯繫，實現更大的成就。

生活不僅僅是工作。無論我們是想養家糊口，發展自己的興趣，還是投資額外的技能，攜程集團都會在工作場所內內外外的各個方面為我們的團隊成員提供支援。同時，身處旅遊行業，讓我們能夠引導自己的熱情去擁抱心中的旅行者，為自己追求完美的終生旅行。



攜程集團從未停止追求遠大的夢想和目標。我們的使命、願景和對“高品質”的追求，讓我們不斷精進，交出最佳的解決方案。通過不斷地應對挑戰和追求卓越，我們不斷成長，成就更好的自己。

培養多元化及具包容性的工作團隊

員工薪酬福利

攜程集團致力於讓我們的三萬多名員工切實地感受到支持與激勵。我們的《員工手冊》規定了與招聘及留任、薪酬及解僱、工作時間、平等機會、多元化以及其他福利有關的所有事項。員工根據所在崗位的社會平均工資水平、其專業能力及工作表現等因素獲得有競爭力的薪酬待遇。

攜程集團為員工提供有競爭力的薪酬待遇，並實行與績效掛鈎的薪資結構。根據我們的績效管理規定，所有員工都應參與績效考核，其中包括目標設定、自我評價、回饋收集和整體評估。通過對公司人才庫的綜合評估，我們對為公司帶來價值的員工予以激勵性薪酬。除績效獎金外，我們亦通過股權激勵計畫（即「全球激勵計畫」）對促進公司長期發展的員工予以激勵。

攜程集團還提供一系列有吸引力的福利，如醫療保健、生育與兒童福利、旅行福利及一系列休假權利。作為法定義務一部分，我們為所有中國員工支付社會保險費。我們還為大部分上海員工提供集體合同，這些員工占攜程和 Trip.com 品牌所有員工的 40% 以上。根據相關法律要求，在本集團的運營和供應鏈中嚴禁出現童工和強迫勞動。

攜程集團一直在積極提升員工的工作滿意度及幸福感。2021 年 5 月，攜程集團推出「程享游」福利項目，為所有員工提供專屬價格的旅遊產品。該專案旨在鼓勵員工於工作之餘成為「旅行者」，這也是攜程集團僱主品牌價值主張的一部分。

賦能女性

攜程集團大力支持職場母親並關愛懷孕員工。為支持職工家庭與鼓勵職場母親職業發展，公司向懷孕女性員工每人發放 800 元人民幣的生育禮物以及最高 3000 元人民幣的生育津貼。在懷孕期間，女性員工還可享受工作日通勤津貼，本集團每年於此項津貼上投入超過 100 萬元人民幣。我們的辦公室另備有孕婦躺椅，各辦公樓層還設有哺乳室供有需要員工使用。

2021 年，攜程集團憑藉在賦能女性及促進性別平等方面的傑出表現，榮獲聯合國婦女署中國辦公室頒發性別包容性工作場所類別獎中的「賦權予婦女原則（WEPs）」獎。



培養多元化及具包容性的工作團隊

平等多元的工作環境

為營造多元、包容的工作環境，我們的《平等與多元化政策》禁止在招聘過程中或工作場所中出現基於性別、懷孕、婚姻狀況、家庭狀況、殘疾及種族的歧視。目前，我們在中國僱傭了 118 位殘障人士。

通過機會均等的招聘流程，讓集團擁有一支強大的多元化員工隊伍，推動公司的成長和發展。如今，女性占集團員工總數的 50% 以上，遠超其他科技公司平均水平。我們中層員工中有 41% 是女性，VP 及以上級別的管理者中有三分之一是女性。2021 年加入攜程集團的新員工中有一半是女性，且本年度獲晉升的員工中男女人數相等。

保持僱主與員工之間有效溝通是創造積極工作環境的關鍵。我們提供了多種溝通渠道，如每月一次的 HR 開放日、建議信箱、部門會議及兩年一次的全公司滿意度調查。通過這些方式，我們能夠收集員工回饋並找出待改進的方面。



培養多元化及具包容性的工作團隊

2021 年混合辦公試驗

2021 年，攜程集團啟動了「2021 混合辦公試驗」。此試驗覆蓋了上海總部的客服、技術、市場等其他職能部門。員工被分成兩個對照組，其中混合辦公室實驗組於 2021 年 8 月 9 日至 2022 年 1 月 30 日期間，每週三、週五在家辦公。

試驗旨在瞭解混合辦公是否可以成為公司的長期工作模式之一。本次試驗後，公司將根據員工績效、項目完成進度、員工感受、員工留存率等維度對結果進行分析。如果該計畫證明可行，公司將考慮將該混合辦公模式推廣至更大範圍。

培訓及發展

員工隊伍的持續發展與個人成長對於集團長期的成功至關重要，對於為我們的客戶提供一流的旅行體驗也尤其關鍵。

人才發展體系

攜程集團招聘、培養、並激勵符合職業技能要求及品德要求的優秀人才，來提高公司人才集中度，為員工提供更好的成長機會。

在員工職業發展方面，攜程集團以勝任力模型為基石，每年進行一次全面的人才考評，多維度展現集團人才畫像。攜程集團亦鼓勵內部及

跨部門轉崗，為員工提供新的成長機會並以更大的靈活性來實現他們的職業抱負。

在攜程集團，我們執行以結果為導向的績效管理。同時，我們重視員工的反饋，不斷完善人才發展體系，為每位員工定制職業成長路徑。



培養多元化及具包容性的工作團隊

內部培訓平台

我們的培訓平台「程長學園」² 為員工提供超過 2,800 個課程以及其他教育資源，涵蓋企業戰略、專業技能與團隊管理實踐。該平台上的所有課程均由大學教授及集團內的行業專家提供。

為滿足不同部門、不同職業階段員工的需求，程長學園提供了全面的培訓課程，其中包括面向中高層管理人員的 TMBA 課程、TPMP 課程、TLDP（團隊領導發展專案）課程，面向應屆畢業生的 T-star 課程等。



² 2021 年 7 月，我們的“攜程大學”更名為“程長學園”，以“專業、熱情和激發”為三大學習目標。

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

培養多元化及具包容性的工作團隊

員工健康及安全

確保員工在工作中的健康和 safety 始終是我們的首要任務。我們的《員工手冊》相關規定幫助我們維護安全的工作環境，並採取積極措施保護員工的身體健康。作為額外的預防措施，我們應對季節變化實行防暑防寒相應措施。對於符合條件的員工，我們提供醫療保險以及免費的年度健康檢查。根據國家規定，我們還在夏季（六月至九月）為員工發放高溫津貼。

我們在辦公區域設有專業的消防系統，以確保工作場所的安全。我們定期開展全員消防疏散演練，提高員工消防安全意識。

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



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

推動發展負責任 的旅遊業

將可持續發展的供應鏈放於首要位置是確保長期增長的關鍵。我們與合作夥伴及用戶共築相同的價值觀，提供優質服務並維護商業道德。根據我們對負責任旅行的承諾，我們制定了保護用戶利益的政策與措施，確保我們不斷提高我們的服務品質。我們監控日常運營的每個階段，並通過積極主動的管理模式，與價值鏈上的合作夥伴保持良好關係。

供應鏈管理

攜程集團為用戶與供應商之間架設橋梁，為用戶提供無障礙的旅行規劃與預訂，並為合作夥伴提高營銷效率以及多樣化分銷渠道。為了維護我們整個供應鏈的安全性、可靠性以及服務品質，我們的度假供應商管理系統列出了與服務品質相關的關鍵績效指標。這為我們的運營遵循高道德標準與公平的商業慣例提供了保證，防止不當行為發生。我們的產品和業務合

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



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

推動發展負責任的旅遊業

負責任的產品及服務

為了在負責任旅行方面展示領導力，我們建立了完善的管理系統和程序以管理質量保證、數據安全、用戶隱私以及知識產權保護相關事項。遵照集團“以客戶為中心”的方針，我們的質量管理體系詳細闡明了相關部門的職責，以及我們對產品與服務的供應、監控和改進程序。為確保我們以一致且高效的方式為客戶解決問題，我們制定了標準化的投訴處理流程，涵蓋投訴備案、調查和後續行動等。

攜程「HEAT」服務理念

以集團的使命和願景為指導，我們制定了「HEAT」服務理念，加強員工之間服務理念的一致性。

暖心 (Heartwarming)

用心提供客戶服務

簡單 (Effortless)

簡化內部程序，保持服務效率

主動 (Active)

主動發現問題並提供解決方案

信任 (Trust)

提供專業及可靠的服務，獲取用戶信任

為用戶提供準確、透明且一致的信息，能助其作出明智決策並與攜程集團建立信任。我們明確描述在旅行產品的預訂、價格、取消及補償方面所提供的服務保證。應對疫情，我們還在手機應用程式上設置專門的頁面和彈窗通知，向用戶明確告知當前疫情政策、核酸檢測要求

以及目的地城市、機場和航空公司的隔離安排。我們致力於提供負責任的營銷，確保我們所有的廣告以及其他宣傳材料完全符合《酒店信息審核規則》等相關規定。

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

推動發展負責任的旅遊業

網絡安全及數據管理

數據安全及用戶隱私對攜程集團而言至關重要。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》等適用法律法規。我們致力在現有及潛在市場的所有業務運營中為集團及用戶提供有力的數據安全保護。

網絡安全治理

為加強數據治理及安全基礎設施，我們對信息安全管理体系作出優化，並建立了由信息安全委員會、信息安全部、集團各業務部門及職能部門組成的三級管理架構。

信息安全委員會由集團高級管理人員、信息安全部門負責人、各業務部門及職能部門的管理人員組成，負責制定信息安全相關戰略及政策、監督並管理在所有業務運營中的數據安全及用戶隱私事項。信息安全委員確保我們在上述方面滿足中國法規及《通用數據保護條例》（「GDPR」）對網路安全及數據隱私的要求。

在管理層面，信息安全部門負責評估安全風險，審查及審核集團的信息安全管理措施，監測及調查信息安全風險問題，針對安全性漏洞實施預防及糾正措施，以及設計及實施培訓以提高全體員工相關意識。

在執行層面，各事業部及職能部門負責實施集團的信息安全政策，並監控本部門的風險管理流程。各部門設立信息安全業務夥伴負責聯絡，確保集團數據安全政策得到落實，並及時與信息安全部門溝通。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

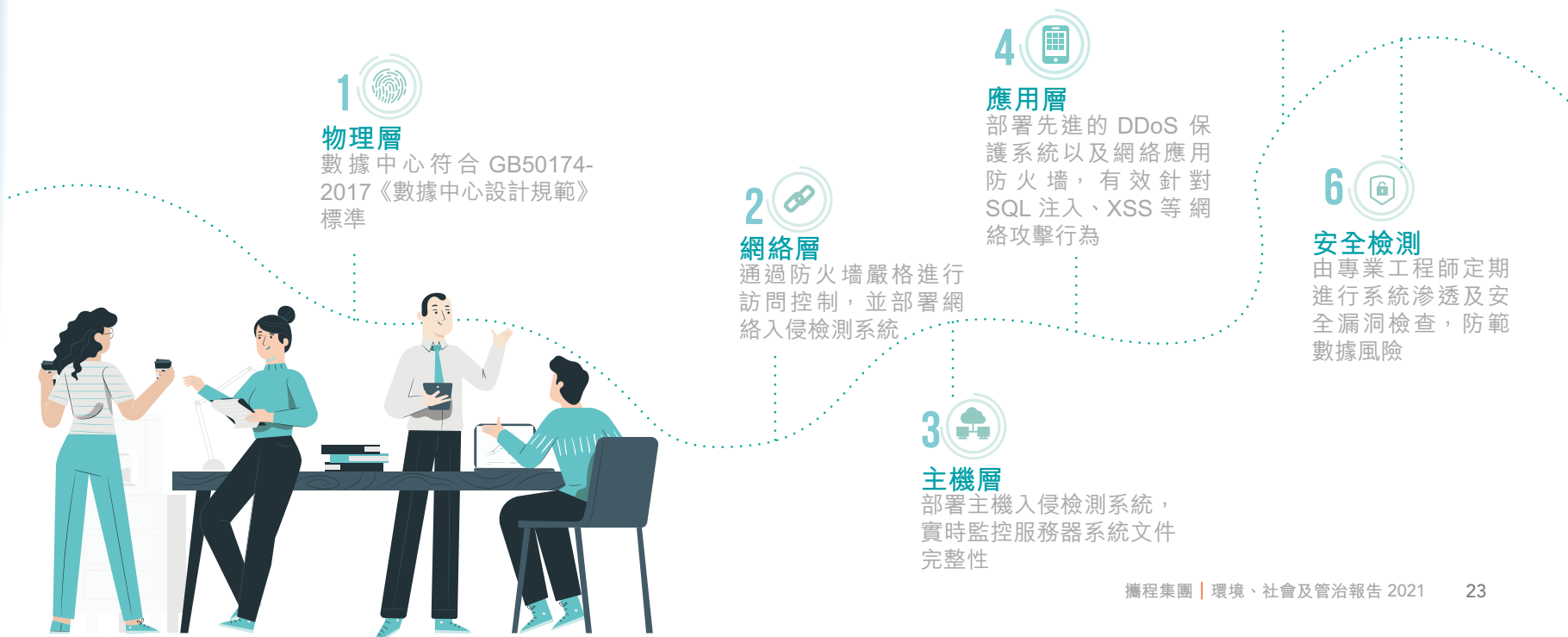
推動發展負責任的旅遊業

政策

信息安全響應機制	《信息安全事件管理規定》 《安全事件管理程序》
數據安全管理機制	《數據安全管理策略》 《敏感信息安全管理規定》 《敏感信息安全處理流程》

信息安全管理機制

為保障用戶個人數據的安全及隱私，攜程集團部署了經 ISO/IEC 27001:2013 標準認證，並具有多層保護機制的信息安全管理系統。



推動發展負責任的旅遊業

數據隱私保護

我們還建立了完善的隱私及安全管理程序，以確保數據在整個生命週期內得到妥善處理。用戶有權瞭解我們的隱私政策，有權選擇是否願意提供個人信息，並有權控制自己的數據。

數據儲存

集團亦向用戶明確告知並說明所收集數據的保存期限。到達保存期限後，收集的數據將被刪除，且無法再以任何形式訪問。

數據使用

只有授權人員才能訪問收集的數據。數據以嚴格保密的方式用於支持攜程集團的業務運營，為用戶提供更好的產品及服務。

數據傳輸

所有數據傳輸均經過加密。未經用戶授權，任何數據不得與第三方共享。

數據收集

攜程集團以「合理、相關及必要」為度，按照最小化原則進行數據收集。數據僅在獲得用戶授權的情況下被收集，亦不會強制收集。

數據刪除

用戶有權訪問、更改及刪除任何被收集及存儲的個人信息。用戶亦有權撤回對數據收集的授權，或要求關閉及刪除其賬戶。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

推動發展負責任的旅遊業

安全管理運營

根據《信息安全事件管理指引》，我們嚴密監控任何數據洩露及網絡攻擊，我們的應急小組將根據事件嚴重程度處理案件並及時通知受影響用戶。此外，我們還設有相關流程以評估及響應執法或政府方面的數據請求。

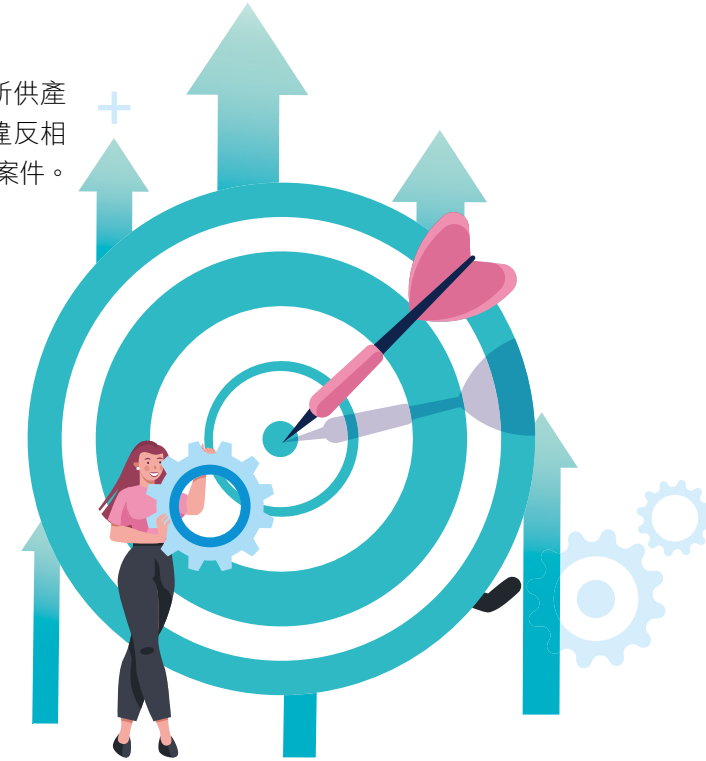
在外部合作方面，業務合作夥伴可在線獲取我們的合作夥伴隱私政策，以獲悉我們在保護個人數據方面的最新政策。任何與第三方的信息共享必須經過內部評估及批准流程，並且必須獲得用戶同意。未經最終用戶事先同意，嚴禁任何用戶數據外流。

此外，我們還為包括承包商在內的所有員工提供年度數據安全與用戶隱私培訓。為確保我們的數據系統始終處於安全狀態，我們會定期進行內部和外部安全審計以及漏洞評估。於本報告年度內，本集團 100% 的員工，包括全職員工、兼職員工、承包商、董事及高管，均完成並通過了相關數據安全與隱私培訓以及測驗。

知識產權

攜程集團非常關注對知識產權及專利的保護。我們通過香港商標條例、中國國家知識產權局商標局以及美國專利及商標局申請並註冊我們的主要商標。在全面的專利管理系統下，我們為有志在技術創新方面培養專長的員工提供機會及激勵機制。我們的專利小組負責專利申請事宜並向管理層匯報進展。此外，我們還建立完善的在綫知識產權侵權投訴渠道，受理商標權、著作權及專利權相關的侵權投訴。

於報告年度，據我們所知，未有任何因所供產品及服務有關的廣告、標籤及隱私事宜違反相關法律法規而對集團造成重大影響的舉報案件。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

推廣環保 旅行文化

攜程集團為響應中國「2030 年碳達峰」以及「2060 年碳中和」的目標，致力於管理自身對環境的影響，並與行業合作夥伴創造協同效應。



可持續的工作文化

為了加強綠色辦公文化，集團於內部提出「3R 理念」，即減量化、再利用及再循環的原則，並鼓勵所有員工從日常的身邊小事開始保護環境，包括：



自 2020 年起，我們每月定期開展《綠色計劃》宣傳活動，向員工傳遞環保及可持續發展理念，主要關注減少使用辦公資源、種植綠色植物及提供環保生活小貼士等。



推廣環保旅行文化

踐行綠色運營

節約能源

我們的總部依循環保建築理念設計，並採用多項環保應用措施，包括智能建築能源管理系統及太陽能系統，已獲得 LEED「能源與環境設計先鋒評級」金級認證。我們採用太陽能熱水系統，利用可再生能源，幫助節省辦公樓洗手間的能源消耗。

除鼓勵員工實踐綠色辦公，我們在置辦各種辦公用品時也考慮到可持續因素，如採購環保筆和環保膠帶等。

攜程集團十分關注數據中心運營對環境的影響。為最大限度地提高數據中心設施的能源效益，集團採購冷卻塔、水泵和冷水機等設備，其最低能效指標為中國能效指數 2 級。我們的數據中心在冬季或適宜溫度下採取集中式冷水機自然冷卻的方法。此外，我們的冷通道安全殼還採用了可調節地板等能效特性。這些方法有助於減少我們數據中心冷卻過程中的大量功耗。



推廣環保旅行文化

廢棄物管理

我們對不同條件狀態的電子設備設置了具體的處理指引：



同時，我們在辦公樓周圍設置回收箱，以收集各種廢棄物，如紙張、塑膠以及其他廢棄家居用品等。



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

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

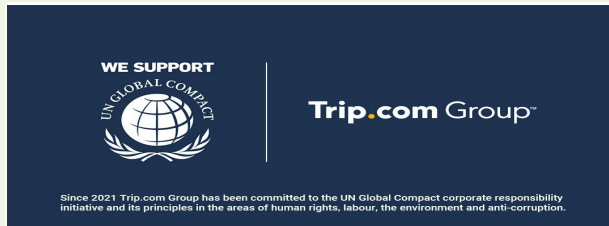
績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

推廣環保旅行文化

可持續旅遊

我們的業務組合，使我們與包括旅行者、商業夥伴、非政府組織以及監管機構在內，全球範圍內廣泛的利益相關者緊密聯繫。在此基礎之上，多年來我們持續實施各種可持續旅遊的相關舉措。



聯合國全球契約

2021 年 5 月，攜程集團加入聯合國全球契約，協助推動此全球性運動，以期為大家創造一個更美好的世界。為實現這一目標，本集團的戰略及運營將與聯合國關於人權、勞工、環境及反舞弊等原則保持一致，並採取戰略行動，強調合作及創新，以推進更廣泛的社會目標，例如聯合國可持續發展目標等。

抵制野生動植物非法貿易

隨着旅遊業的快速發展，野生動植物的非法貿易已悄然成為行業風險之一。作為負責任的旅遊業從業者，攜程集團於 2021 年 3 月簽署了世界旅遊聯盟（「WTA」），中國野生動物保護協會（「CWCA」），國際野生生物貿易研究組織（「TRAFFIC」）及野生救援（WildAid）等組織聯合發起的「旅遊業抵制非法野生動植物非法貿易自律公約」。我們承諾倡導文明旅遊，拒絕非法野生動植物交易，提高公眾對野生動植物保護意識。

我們是 Travalyst — 為每個人改變旅行的未來

攜程集團是 Travalyst 的創始成員，其他成員包括 Skyscanner、TripAdvisor 以及 Booking.com 等行業領先的旅遊公司。此非牟利組織旨在幫助旅行者以嶄新且變革性的方式探索世界，保護人類及環境，為後世確保目的地及當地社區的可持續發展。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

支持當地社區

攜程集團以「成為世界上優秀的企業公民」為企業社會責任理念，致力於為全球社區作出貢獻。



COVID-19 捐贈物資抗擊疫情

2021 年 5 月 19 日，攜程集團啟動援助計劃，幫助緩解印度、斯里蘭卡與印度尼西亞的醫療系統所面臨的疫情壓力。攜程集團捐贈了價值 225 萬元人民幣的 680 台製氧機以幫助當地應對新冠疫情壓力。這是繼攜程集團此前於 2020 年疫情初期捐贈 300 萬個醫用口罩以支援全球超過 25 個國家和地區後，再次對外緊急捐贈關鍵醫療物資。



幫助受益群體重新享受旅行

Trip.com 於 2020 年 12 月 1 日推出了「Pay It Forward」活動，以配合「重新探索新加坡」消費券（SingapoRediscovered Vouchers，「SRV」）計劃。活動旨在鼓勵新加坡市民將利用 SRV 消費券所購得的景點、酒店及門票等旅遊產品，捐贈予指定的當地受益群體，在行善的同時支持新加坡本地旅遊業。通過「Pay It Forward」活動，Trip.com 希望能團結所有利益相關者，一起為這些受益群體的生活帶來改變。



截至 2021 年 12 月 31 日，Trip.com 已成功推出 34 個活動項目，向當地受益群體捐贈 3,000 多張景點通行證及住宿間夜，幫助包括兒童、青少年、婦女和老年人在內的各種弱勢社群。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

支持當地社區

鄉村振興

2021 年 3 月，攜程集團宣佈啓動鄉村振興五年計劃，通過推動鄉村旅遊支持當地社區發展。攜程將投入 10 億元鄉村旅遊產業基金，規模化賦能 100 個旅遊村，培養 10,000 名鄉村旅遊振興人才，以及打造 10 個鄉村住宿標杆產品。截至 2021 年底，已有 2 間攜程自營度假農莊以及 6 間聯營度假農莊落地開業。

2021 年 7 月，攜程首家度假農莊於安徽省金寨縣正式開業。度假農莊開業後，攜程加大向其提供技術、營銷、資金以及其他資源支持，幫助其日常運營。我們也格外重視當地人才的招聘及培養。目前，攜程度假農莊本地員工占比近 60%，工資比當地平均水平高出 20%。

除住宿預訂外，農莊還為來客提供採茶、制茶等當地特色文化體驗。這些特色項目有助於吸引更多的遊客到金寨縣旅遊，從而帶動地方經濟發展。

在當地政府的支持下，攜程鄉村振興學院於 2021 年 10 月在金寨縣成功舉辦首期訓練營。在為期兩日的培訓中，行業專家通過線上線下結合的方式分享深入見解，賦能當地民宿從業者。培訓課程包括客服管理、營銷策略以及社區活動運營等。

未來，攜程集團將幫助更多鄉村地區建立及運營度假農莊，為當地帶來更多旅遊需求以及創造更多就業機會。鄉村旅遊業的發展將振興當地社區的經濟發展，幫助縮小城鄉之間的貧富差距。我們也相信鄉村旅遊將長期成為旅遊業的強勁增長動力。



董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

績效數據表

關鍵績效指標	單位	2020 年	2021 年	
A. 環境				
A1.2	溫室氣體排放量及密度			
	範圍 1 排放量	噸二氧化碳當量	34	27
	範圍 2 排放量	噸二氧化碳當量	7,519	10,532
	• 總計 (範圍 1 及範圍 2)	噸二氧化碳當量	7,553	10,559
	• 密度 (範圍 1 及範圍 2)	噸二氧化碳當量 / 全職員工	0.26	0.35
A2.1	按類型劃分的能源總耗量及密度			
	直接能源總耗量			
	• 總計	'000 千瓦時	115	92
	• 密度	'000 千瓦時 / 全職員工	0.004	0.003
	間接能源總耗量 (購電)			
	• 總計	'000 千瓦時	10,688	14,970
	• 密度	'000 千瓦時 / 全職員工	0.37	0.49
B. 社會				
僱傭及勞工常規				
B1.1	按性別劃分的僱員總數			
	男性	人數	11,310	13,578
	女性	人數	17,797	16,719
	按僱傭類型劃分的僱員總數			
	全職	人數	28,954	29,834
	兼職	人數	153	463
	按年齡組別劃分的僱員總數			
	小於 30 歲	人數	17,263	16,532
	30-50 歲	人數	11,524	13,593
	大於 50 歲	人數	167	172

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

績效數據表

	按性別劃分的受訓僱員百分比	單位	2020 年	2021 年
B3.1	按性別劃分的受訓僱員百分比			
	男性	%	41	40
	女性	%	59	60
	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比			
	高級管理層	%	0.7	0.5
	中級管理層	%	25	24
	普通僱員	%	74	76
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數			
	男性	小時數	21	7
	女性	小時數	8	8
	高級管理層	小時數	8	0.3
	中級管理層	小時數	21	13
	普通僱員	小時數	11	7

香港交易所 ESG 報告指南內容索引及 GRI 標準

可持續發展報告指南內容索引

以下內容索引列出了根據香港交易及結算所有限公司環境、社會及管治報告指南（「香港交易所 ESG 指南」）和全球報告倡議組織（「GRI」）的 GRI 標準所建議披露的信息。

香港交易所 ESG 指南	披露位置	GRI 標準	頁碼
A. 環境			
A1: 排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推廣環保旅行文化	305 306 P.26-28
A1.1	排放物種類及相關排放數據	/	305-1, 305-2, 305-4 305-6, 305-7 /
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效數據表	305-1, 305-2, 305-4 305-6, 305-7 P.32
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/	306-2 /
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/	306-2 /
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推廣環保旅行文化－ 踐行綠色運營	305-5 P.27
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推廣環保旅行文化－ 踐行綠色運營	306-2 306-4 P.27

香港交易所 ESG 報告指南內容索引及 GRI 標準

香港交易所 ESG 指南	披露位置	GRI 標準	頁碼	
A2: 資源使用				
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	推廣環保旅行文化－ 踐行綠色運營	301, 302, 303	P.27
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個 千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效數據表	302-1, 302-3	P.32
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/	303-1, 303-3, 303-4, 303-5	/
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推廣環保旅行文化－ 踐行綠色運營	302-4, 302-5	P.27
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為 達到這些目標所採取的步驟。	推廣環保旅行文化－ 踐行綠色運營	303-3, 303-4, 303-5	P.27
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用	301-1	/
A3: 環境及天然資源				
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推廣環保旅行文化	301, 302, 303, 304, 305, 306	P.26-29
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。	推廣環保旅行文化	303-1, 303-2, 304-2, 306-3, 306-5	P.26-29

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

香港交易所 ESG 報告指南內容索引及 GRI 標準

香港交易所 ESG 指南	披露位置	GRI 標準	頁碼
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。	氣候變化對本集團而言被視為低實質性議題。	201-2 /
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。	氣候變化對本集團而言被視為低實質性議題。	201-2 /
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
B1: 僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	培養多元化及具有包容性的工作團隊	202, 401, 405, 406 P.14-16
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	績效數據表	405-1 P.32
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	/	401-1 /

香港交易所 ESG 報告指南內容索引及 GRI 標準

香港交易所 ESG 指南	披露位置	GRI 標準	頁碼
B2: 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	培養多元化及具有包容性的 工作團隊－員工健康及安全	403 P.19
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	/	403-9 /
B2.2	因工傷損失工作日數。	/	403-9 /
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	培養多元化及具有包容性的 工作團隊－員工健康及安全	403-1 P.19
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。	培養多元化及具有包容性的 工作團隊－培訓及發展	404-2 P.17
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	績效數據表	404-1 P.32
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	績效數據表	404-1 P.32
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的資料。	培養多元化及具有包容性的 工作團隊－員工薪酬福利	408, 409 P.15
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	培養多元化及具有包容性的 工作團隊－員工薪酬福利	408, 409 P.15
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	培養多元化及具有包容性的 工作團隊－員工薪酬福利	408, 409 P.15

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

香港交易所 ESG 報告指南內容索引及 GRI 標準

香港交易所 ESG 指南	披露位置	GRI 標準	頁碼	
營運慣例				
B5: 供應鏈管理				
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	推動發展負責任的旅遊業	204, 308, 414	P.20
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	/	2-6	/
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	推動發展負責任的旅遊業	308-1, 308-2, 414-1, 414-2	P.20
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。	推動發展負責任的旅遊業	308-2, 414-2	P.20
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。	推動發展負責任的旅遊業	308-1	P.20

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

香港交易所 ESG 報告指南內容索引及 GRI 標準

香港交易所 ESG 指南	披露位置	GRI 標準	頁碼	
營運慣例				
B6: 產品責任				
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推動發展負責任的旅遊業	416-2, 417-2, 417-3, 418-1	P.20
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用	-	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	/	418-1	/
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	推動發展負責任的旅遊業－知識產權	-	P.25
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	推動發展負責任的旅遊業－負責任的產品和服務	-	P.21
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	推動發展負責任的旅遊業－網絡安全及數據管理	418	P.22

董事局主席與
首席執行官寄語

關於本環境、
社會及管治報告

攜程集團
核心價值觀

培養多元化及
具包容性的
工作團隊

推動發展
負責任的旅遊業

推廣環保
旅行文化

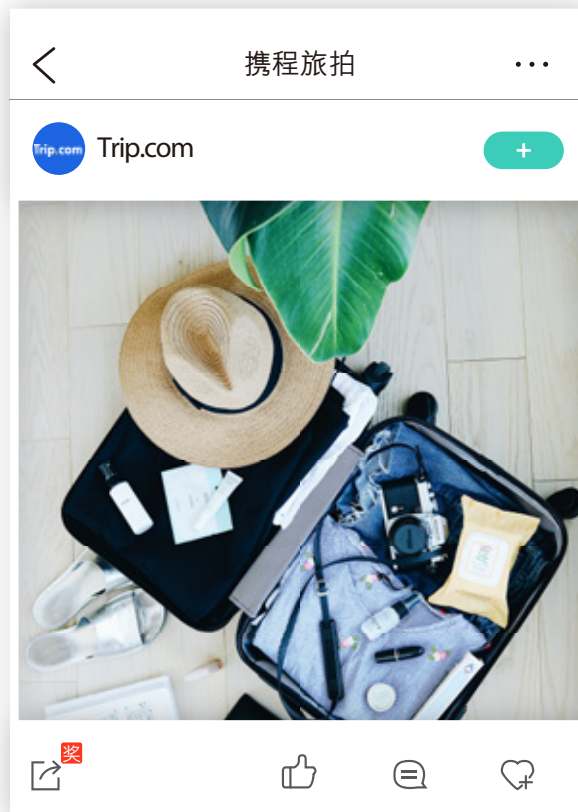
支持當地社區

績效數據表

香港交易所 ESG
報告指南內容索引
及 GRI 標準

香港交易所 ESG 報告指南內容索引及 GRI 標準

香港交易所 ESG 指南	披露位置	GRI 標準	頁碼	
B7: 反貪污				
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜程集團核心價值觀－ 商業道德	205	P.9
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。	攜程集團核心價值觀－ 商業道德	205-3	P.13
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	攜程集團核心價值觀－ 商業道德	205	P.12
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	攜程集團核心價值觀－ 商業道德	205-2	P.13
社區				
B8: 社區投資				
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社 區利益的政策。	支持當地社區	413	P.30-31
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）。	支持當地社區	203-1, 413-1	P.30-31
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	支持當地社區	413-1	P.30-31



Trip.com Group™

<http://www.ctrip.com/>

