

共創快樂、可持續的度假生活



2023環境、社會及管治報告

复星旅游文化集团 FOSUN TOURISM GROUP

根據開曼群島的法律註冊成立的有限公司

(股份代號: 01992)



目錄

● 關於本報告	03
● 董事長致辭	05
● 董事會聲明	08
● 亮點績效	09
● 關於我們	
我們的業務	13
企業管治	17
行為守則與合規	27
● 可持續治理	
可持續發展戰略	35
2030可持續發展目標及進展	37
可持續發展管治	39
可持續發展創新	41
利益相關方溝通	43
實質性評估	45
SDGs回應	48
● 責任運營	
安全保障	51
消費者服務	61
信息安全與隱私保護	68
● 關愛地球	
環境承諾與管理方針	75
氣候變化與能源	81
水資源使用	82
生態呵護	84
排放物管理	93
● 多元平等	
构建多元職場	105
助力員工成長	118
提升幸福指數	125
● 協同發展	
供應鏈管理	133
責任採購	136
● 回饋社會	
關愛社區	149
關懷人文	154
關注海洋	160
● 附錄	
ESG報告指引	165
GRI內容索引	169
詞彙釋義	174
● 讀者意見回饋表	176

關於本報告

本報告是本公司發佈的第六份環境、社會及管治報告，披露本公司在ESG方面的戰略、目標和績效成果。本報告涵蓋2023年1月1日至2023年12月31日財務年度的工作，部分信息追溯以往年度或涵蓋2024年第一季度。

報告範圍

如無特殊說明，本報告範圍與本公司報告期年度報告（以下簡稱「年報」）一致，涵蓋本公司及其附屬公司。環境數據包括復星旅文集團旗下所有已運營至少一個季節¹Club Med度假村和三亞亞特蘭蒂斯。

編制依據

本報告編制遵循《ESG報告指引》並參照《GRI可持續發展報告標準》進行編制。

本報告內容是按照一套系統化程序釐定的。有關程序包括：識別和排列重要的利益相關方、識別和排列ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據數據編制報告以及對本報告中的數據進行檢視等。

本報告已遵守《ESG報告指引》中的匯報原則。

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

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

「一致性」原則：本報告與《2022年環境、社會及管治報告》使用一致的數據統計方法。

「平衡」原則：本報告遵循平衡原則，客觀展示本集團的ESG管理現狀。

數據來源及可靠性保證

本報告的數據和案例主要來源於本集團統計報告和相關文件。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於2024年3月14日獲董事會通過。

獲取及回應本報告

本報告提供繁體中文和英文版供讀者參閱，本報告電子版可在香港聯交所披露易網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 或復星旅文官方網站 (www.fosunholiday.com)內獲取。

我們十分重視權益人的意見，並歡迎讀者通過以下聯絡方式與我們聯繫。您的意見將協助我們進一步完善本報告以及提升本集團整體的可持續發展表現。

電郵：fosunholiday.esg@fosunholiday.com

來函：中國上海市虹口區飛虹路118號T1棟16樓

¹Club Med 度假村分为全年度假村、单季度假村和双季度假村。全年度假村全年開放，单季度假村於每年的夏季或冬季開放，雙季度假村於每年的夏季及冬季開放

董事長致辭

复星旅文以「度假讓生活更美好」為使命，承載人們對美好生活的嚮往，我們不斷探索更加綠色的度假方式，為我們的客戶、同事、合作夥伴等利益相關方提供可持續的產品和服務，宣導可持續發展的理念。

過去的一年是世界形勢複雜多變的一年，我們依然堅守 ESG 承諾，繼續推進本集團的 2030 可持續發展目標，在每一家酒店和度假村積極履行企業社會責任。

作為一家全球化運營的企業，我們的業務面臨氣候變化帶來的潛在不確定性，為此，我們以更高的標準，做出更進一步的氣候承諾——「至 2050 年實現碳中和」。本年度我們將發佈复星旅文首份氣候相關披露報告，邁出管理氣候韌性的重要一步，向全社會表明我們開展氣候行動的決心。

為減少業務運營過程中的水資源和能源消耗及碳排放，我們創新性地開闢城市度假產品線，廣泛應用前沿節能減碳科技，鼓勵客戶和員工共同參與低碳實踐，以助力本集團碳中和目標實現。我們亦深切關注自然，努力保護生物多樣性，繼續助力海龜救助和海洋生物繁育，目前我們旗下絕大多數酒店和度假村已取得可持續旅遊或綠色建築認證。

我們始終堅持多元、平等、共融的理念，對內我們尊重及保護人權，塑造包容的工作環境，保障員工權益及身心健康，實現員工的自我發展，對外我們將提升社會福祉視作己任，鼓勵員工支持社會公益。我們關注運營地所在社區的經濟、社會和生態福祉，依託自身運營為社區帶來經濟和社會效益，促進社區共融。

此外，我們也不斷優化供應鏈的 ESG 管理，鼓勵本地採購的同時對供應商進行 ESG 評估和培訓，將可持續發展理念傳遞給價值鏈的每一環節，攜手合作夥伴共同構建負責任的供應鏈。

得益於全球員工與合作夥伴的支持，我們在多個具有代表性的 ESG 評級中保持領先並榮獲多個獎項。我們成為大中華區酒店及旅遊行業唯一獲評明晟 MSCI ESG 評級「AAA」等級的企業；於 2023 年 6 月入選標普全球《可持續發展年鑒（中國版）2023》並獲評「行業最佳進步企業」，更連續入選恆生企業可持續發展基準指數。這些認可是對我們可持續發展實踐的肯定，也是我們不斷追求卓越的動力。

雖然未來的道路充滿挑戰，但我們相信「相信」的力量，相信「旅行」的力量，复星旅文將依託多年積累的全球運營能力，全力打造綠色的創新度假產品，積極推動綠色旅遊可持續發展，真正實現「度假讓生活更美好」。

董事長 徐曉亮

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任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對董事會的ESG監督及管理工作作出如下聲明：

本集團已建立管治架構以加強ESG相關工作。董事會對本集團的ESG策略及匯報承擔整體責任，全面監督相關風險及機遇。為貫徹可持續發展理念並有效管理ESG事宜，本公司成立了ESG委員會，協助董事會監督及推動各項ESG策略的實施。此外，本公司亦成立ESG工作小組，負責協助董事會識別重要事宜，並就其重要性排列優次，同時，針對環境、社會及管治系統的有效性及其本集團環境及社會關鍵績效指標的表現定期向董事會匯報。2023年，本公司ESG委員會共舉行了兩次會議，具體會議成果可參考本報告《可持續發展管治》章節。

本公司於2023年通過多種渠道與關鍵利益相關方進行了廣泛且深入的溝通，識別了關注議題，並積極採納了有建設性的意見與建議。報告期內，本公司邀請內部相關方對各議題進行重新檢討及更新，並持續對重點議題展開回應。本公司董事會及ESG委員會已針對識別出的重點議題開展積極管理，並於本報告對上述議題的管理方式進行了重點闡述。關於管理方針及策略的具體內容可參考本報告《可持續發展戰略》章節。

本公司已訂立可持續發展戰略及目標，審視和管理本集團ESG影響，並將可持續發展理念融入相關營運層面。本公司ESG委員會對於ESG策略、目標、進展及完成情況進行定期審視。關於目標檢討的具體內容可參考本報告《2030可持續發展目標及進展》章節。

未來，董事會將持續監管及完善本集團可持續發展的措施及表現，致力於為所有利益相關者及業務所在的社區創造長遠價值。

亮點績效

財務

財務績效

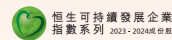


營業收入
171.5 億元



經調整EBITDA
37.3 億元

ESG 評級



· 恆生評級結果

A



· MSCI評級結果

AAA



· S&P CSA評級結果

53分

環境

環境績效

· 能耗強度(按收益計) **359.52**
KWh/萬元收入人民幣, 較2022年下降**6%**

· 溫室氣體排放強度(按收益計)
136.93kgCO₂e/萬元人民幣, 較
2022年下降**11%**

· 淡水取水密度(按收益計) **4.21**
m³/萬元人民幣, 較2022年下降
11%

· **86%**的符合條件的度假村及酒店
獲得 Green Globe 認證或
EarthCheck 銀質認證

社會

社會績效

· 客戶滿意度整體平均:**92.6%**

· 客戶投訴處理完成率:**100%**

· **0**起隱私洩露重大事故

· 僱員總數:**19,314**人

· 女性員工佔比:**40.9%**

· **100%**的員工定期接受績效和職業發展考核

· 員工累計受訓時數:**1,212,769**小時

· 員工受訓百分比:**100%**

· 評選出**16**名新晉合夥人, 其中女性佔比為**38%**

· 三亞亞特蘭蒂斯與太倉阿爾卑斯國際度假區本地採購比
例達到**67%**, Club Med本地採購比例達到**64%**

· **81%**的中國境內運營類供應商接受本集團總部ESG審核

· 公益累計資源投入約**479**萬元, 公益累計時間投入超過
10,000小時

關於我們

1.1 我們的業務

1.1.1 關於复星旅文

复星旅遊文化集團是全球領先的綜合性旅遊休閒度假集團之一，於 2018 年在香港聯交所主機板上市 (01992.HK)，是復星集團「健康、快樂、富足、智造」四大戰略業務之一「快樂」板塊的重要組成部分。我們以「度假讓生活更美好」為使命，致力於引領度假生活，智造全球領先的家庭休閒度假生態系統。

复星旅文不斷進行戰略創新和變革，近年來，复星旅文明確了「度假式生活」和「生活式度假」兩大維度的發展戰略，提出 IP 運營 + 會員運營兩大戰略路徑，並強化全球運營、「運營 + 投資」雙輪驅動、輕重結合以及生態融通四大能力支撐，使得复星旅文能夠更好地適應市場變化和滿足消費者需求。

截至 2023 年 12 月 31 日



實現收入人民幣 **171.5** 億元

經調整 EBITDA 人民幣 **37.3** 億元

1.1.2 業務概況

經過多年的發展，本集團旗下品牌及產品包括在全球運營 60 餘座度假村的精緻「一價全包」度假的全球領導者 Club Med 地中海俱樂部，一站式海洋主題的高端綜合度假目的地三亞·亞特蘭蒂斯，一站式國際旅遊休閒度假目的地太倉阿爾卑斯國際度假區與麗江地中海國際度假區、复星旅文全球會員俱樂部复游會等。

Club Med 及其他

- 地中海俱樂部 (Club Med) 全球知名的度假村集團，提供高端的一價全包度假體驗
- 地中海·鄰境 (Club Med Joyview) 聚焦城市周邊遊系列
- Club Med Exclusive Collection 精緻一價全包的升級體驗系列
- 地中海·白日方舟 (Club Med Urban Oasis) 城市度假系列



三亞 亞特蘭蒂斯

- 一站式海洋主題的高端綜合度假目的地，彙集酒店、水世界、水族館、國際會展、餐飲、娛樂、購物、演藝八大業態於一體



度假資產 管理中心

- 麗江地中海國際度假區 一站式國際旅遊目的地
- 太倉阿爾卑斯國際度假區 一站式綜合旅遊目的地

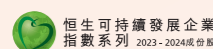


复遊會及 相關業務

- 复遊會為复星旅文官方全球會員運營平台，會員包括 Club Med、三亞亞特蘭蒂斯及复星旅文旗下各業務板塊會員



1.1.3 獎項榮譽



2023年連續被納入恆生可持續發展企業基準指數系列，並獲得「A」評級



2023 年 MSCI ESG 評級「AAA」



2023年標普全球企業可持續發展評分53分，入選標普全球《可持續發展年鑑（中國版）2023》並獲評「行業最佳進步企業」

1.1.4 行業協會

本集團積極回應國際與國內的可持續發展倡議，主動加入行業協會組織，與全球行業同仁共同推動全球和行業的可持續發展，致力於成為本行業 ESG 發展和實踐的領導者之一。

行業協會

擔任職位

全聯旅遊業商會

董事長徐曉亮擔任副會長

三亞市應急管理協會

健康及安全高級總監王春嶺擔任名譽會長

其他成員企業
行業協會加入情況²



獎項 / 榮譽	頒獎機構 / 主辦單位	獲獎品牌 / 實體 / 旅遊目的地	獎項 / 榮譽	頒獎機構 / 主辦單位	獲獎品牌 / 實體 / 旅遊目的地
最受尊崇企業	《機構投資者》	复星旅遊文化集團	2022 年度國際高端酒店	邁點網	Club Med
新財富最佳 IR 港股公司	《機構投資者》	复星旅遊文化集團	2022 年度最受歡迎酒店	攜程旅行網	三亞亞特蘭蒂斯
最佳 ESG 獎	中國卓越 IR 評選	复星旅遊文化集團	年度十大魅力酒店	AHF- 中國文旅星光獎	三亞亞特蘭蒂斯
2023 年度亞洲最佳管理團隊	《機構投資者》	复星旅遊文化集團	年度中國城市之光酒店	2023 年度第七屆 Hotel 探索之旅酒店大賞	三亞亞特蘭蒂斯
最佳港股通公司	《智通財經》	复星旅遊文化集團	年度地標酒店	《環旅行》	三亞亞特蘭蒂斯
ESG 最佳表現大獎—小型市值上市公司	香港立信德豪會計師事務所有限公司	复星旅遊文化集團	2023 夜間經濟創新案例	中國旅遊研究院	三亞亞特蘭蒂斯
MBI 影響力品牌	邁點研究院	复星旅遊文化集團	可持續綠色貢獻品牌	上海 BANG	太倉阿爾卑斯國際度假區
中國飯店業 ESG 供應鏈管理先鋒企業	中國飯店業採購供應年會組委會	复星旅遊文化集團	LEED NC 金級認證	美國綠色建築委員會	太倉阿爾卑斯國際度假區
年度卓越親子度假品牌	《生活元素》	Club Med			

² 非詳盡列舉

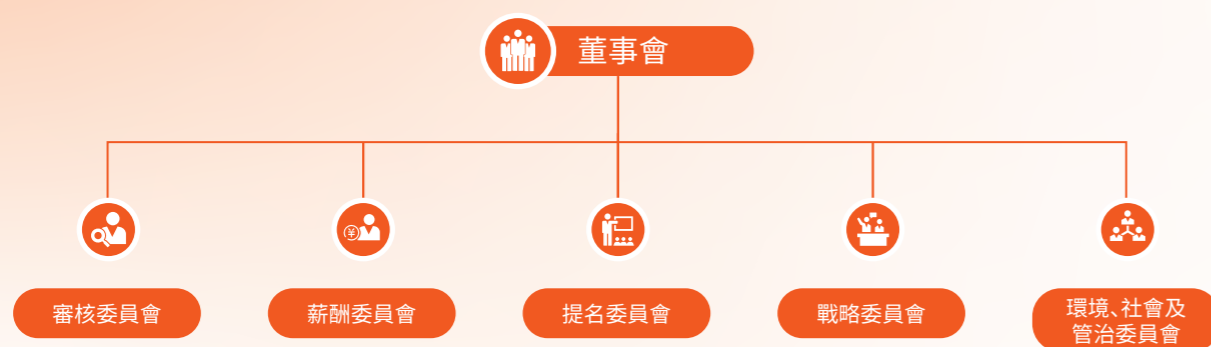
1.2 企業管治

本集團致力於完善公司治理體系及程序，構建多元化治理架構，保障利益相關方的重要利益。我們在公司內部落實全面風險管控，持續完善商業道德及合規管理，保障公司穩健高效運轉。

1.2.1 公司治理

我們深知良好的公司管治對提高投資者對公司的信心具有重要意義。我們已應用《上市規則》附錄十四所載企業管治守則的原則，全面遵守企業管治守則條文，並定期審查企業管治表現。我們亦為每名董事提供全面在任培訓，以確保其對本集團業務、運作和在《上市規則》和監管規定下的職責及義務充分了解。

多元化管治



本公司建立了完善的企業管治架構，由董事會負責領導及監督本集團的業務、戰略決策和表現，董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、戰略委員會及環境、社會及管治委員會，以審查專項事宜。董事會及各委員會職權範圍請參閱本公司網站「企業管治」頁面。

根據《董事提名政策》，所有董事委任均遵守用人唯才的原則，各委員會成員均具備相關行業經驗及專業知識，並定期通過多種培訓提升能力以勝任職責。我們充分顧及董事會成員多元化之裨益，甄選人選將按一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、經驗（專業或其他方面）、技能及知識，確保本公司的一名或多名董事具備風險管理經驗、財務經驗及相關行業經驗。

截至 2023 年底，本公司董事會由 10 名董事構成，包括 3 位執行董事，3 位非執行董事，4 位獨立非執行董事，其中女性董事一名（自 2018 年開始擔任本集團獨立非執行董事）。董事會認識到性別多元化的重要性及益處，將繼續主動採取措施選拔女性候選人，以加強董事會成員的性別多元化。執行董事的比例從去年的 36% 下降到 30%，使獨立和非執行董事有更大代表性。董事會國籍多元化方面，本集團委任了 1 名美國籍，2 名中國香港籍及 7 名中國籍董事。其中，董事會成員中多人具備工商管理學位，郭永清先生為中國註冊會計師協會非執業會員和中國財政部企業會計準則諮詢委員會成員，具有豐富的財務經驗；多位董事會成員在旅遊管理行業有超過 20 年的行業經驗，進一步提高董事會成員組合多元化。董事會成員在各委員會職能與角色詳見《董事名單與其角色和職能》。

自上市以來，本公司外聘核數師安永會計師事務所已為本公司出具 6 年的「獨立核數師報告」。我們制訂了審計機構甄選的程序並設定相關標準，盡可能保證選聘具有適當技能、知識和經驗的外部審計師。

績效與薪酬

本公司人力資源部負責定期回顧薪酬評估機制及制訂浮動薪酬（短期及長期）的目標及指標，並將相關建議提交薪酬委員會和董事會核准，確保本公司薪酬機制與本公司業務發展需求保持一致，且與董事薪酬水準適當。

為持續提升复星旅文的可持續發展表現，本公司面向執行董事的短期浮動薪酬考核包含 ESG 管理等非經營業績考核指標；長期浮動薪酬面向本公司執行董事和非執行董事（獨立非執行董事除外），通過授予限制性股票和（或）股份期權激勵董事為本公司創造長期價值。詳細內容可參考本報告《員工薪酬與激勵》章節部分內容。

1.2.2 風險管理

我們基於COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)企業風險管理整合框架，制訂並執行《复星旅遊文化集團全面風險管理指引》，每年對相關的風險管理政策文件進行審閱和必要的更新，建立本集團全面風險管控機制。我們通過實質性評估識別並將ESG風險納入全面風險管理，我們亦定期進行新興風險的識別與評估，並在全集團範圍內開展風險文化建設。

風險管治架構

我們已建立覆蓋本集團所有業務部門及成員企業的風險管理組織體系，董事會是本集團全面風險管理的最高決策機構，首席執行官及本集團執委會成員、風控部門、各業務部門均有明確的風險管理職責分工。



此外，我們建立風險管理「四道防線」，分離和確保風險管理體系的職能獨立。



風險管理機制

我們的風險管理模式側重於集團風險管理的不斷改進，共包含六個關鍵步驟：風險識別、風險評估、風險應對、風險管理溝通、風險管理監督和改進以及風險管理文化建設。本集團定期分析全面風險管理體系的設計和執行結果，確保全面風險管理工作的實施和有效性，並通過監督活動發現風險管理薄弱環節，不斷完善全面風險管理機制。我們至少每年對重要的全面風險管理制度進行審閱和必要的更新。



風險分類

我們將風險分為企業風險與 ESG 風險兩個維度，具體的風險類別如下：



合規風險管理

我們定期審視相關政策制度的有效性，並根據最新法律規定修訂政策，及時改進本集團合規合法的管理能力。我們訂閱「威科先行法律信息庫」外部專業法規資料庫，及時接收有關合規治理、ESG 管理等前沿動態和更新情況，確保法律法規收集的完整性。新法規頒佈後，我們第一時間與業務部門溝通宣貫，明確合規方案和注意事項。此外，本公司法務部通過每月開展定期會議與業務部門溝通法規更新要求，進一步保障本集團的合規運營。報告期內，根據最新的個人信息保護相關法律法規，我們開展相關部門培訓，並出臺數據出境安全評估申報管理機制，保護信息安全。

我們亦積極參加外部研討交流活動，並為內部董事及員工組織及時的合規培訓。我們在開展成員企業商業道德審計和供應商審核時亦關注合規風險的識別和整改，確保本集團業務運營合法合規。報告期內，本集團未出現因違法違規導致的罰款情況。

新興風險識別

新興風險識別是本集團風險管理機制的重要部分，這包括由於外部環境變化新近出現或正在改變的，可能會對集團造成嚴重負面影響的，需要及時採取有效措施進行防範和處置的風險。我們對新興風險進行持續的識別、評估、監察及匯報，對已確定的風險進行深入分析，以明確其潛在的中長期影響並制訂對應緩解措施。

報告期內，我們開展了新一輪評估與分析，識別出 2023 年的新興風險為地緣政治衝突風險和網絡信息安全風險，進行了影響評估並已制訂相應緩解及管理措施：

新興風險	地緣政治衝突風險	網絡信息安全風險
風險描述	<p>近年來，隨著全球範圍內的局部緊張態勢不斷升級，局部衝突頻發，地緣政治衝突風險逐步加劇。2022 年爆發的俄烏衝突以及 2023 年爆發的巴以衝突均對全球造成了深遠的影響，如供應鏈中斷、大宗商品價格上漲、合規問題等。</p>	<p>隨著信息技術的迅速發展，人們對數字化網絡系統的依賴不斷增加。同時，新冠疫情導致的生活、工作方式轉變，如遠程辦公、線上購物等進一步加速了這種趨勢，數字化轉型逐漸成為政府及企業發展戰略的重要一環。雖然信息技術的應用可以為工作生活帶來便利，大幅提高生產效率，但也帶來了網絡信息安全風險，如隱私數據洩露、勒索病毒、數字化系統中斷等。</p>
業務影響	<p>地緣政治衝突風險帶來的主要影響包括大宗商品價格上漲、交通中斷以及潛在合規問題。</p> <p>作為世界最主要的能源出口地區，俄烏及中東地區地緣衝突造成了原油及天然氣的價格上漲，並進一步推動了其他大宗商品的漲價。這將造成我們原材料及能源的採購成本上升，對我們的利潤產生負面影響。</p> <p>地緣衝突造成的交通中斷一方面會引起供應鏈中斷與物流成本上升，對我們的採購商品</p>	<p>網絡信息安全風險主要包括信息安全、隱私數據洩露以及數字化系統中斷三個方面。</p> <p>近年來網絡入侵事件頻發，惡意軟體和勒索軟體數量急劇增長，信息安全面臨巨大挑戰。一旦信息系統被駭客成功入侵，我們可能會被不法分子勒索，我們的財務系統亦可能會被攻擊，造成巨大的財務損失。</p> <p>同時，如果網絡信息系統被駭客攻擊，大量儲存在系統中的涉及個人隱私的數據將面臨洩露風險。一旦這些數</p>
應對措施	<p>本集團積極應對地緣政治衝突帶來的風險，提升運營韌性，主要緩解措施包括：</p> <p>持續監控全球地緣政治現狀，尤其是密切關注本集團相關運營點所在國家及地區的地緣政治衝突風險狀況，適時應用情景分析、壓力測試、敏感性分析等手段，評估本集團面對地緣政治衝突風險的經營韌性，並根據評估結果採取相應措施，努力將風險的影響降到最低；</p> <p>本集團積極推動供應鏈管理數字化轉型，並不斷完善供應商運營風險的組織與機制建設，在政治政策風險、地域風險、全球運營風</p>	<p>險、供應鏈中斷風險等多個維度對供應商開展風險識別與評估，建立風險預警機制與供應商風險緩解 / 補救計劃。此外，本集團亦積極推動本地採購，並逐步對核心商品採購制訂備選供應商方案，加強本集團供應鏈中斷應對能力；</p> <p>本集團與外部法律顧問合作，持續評估並定期更新地緣政治衝突帶來的法律法規、貿易限制等合規問題。我們在業務投資、收購及運營前均進行全面的盡職調查，確認項目潛在的合規風險，並持續監控，避免我們的業務出現合規問題。</p>
	<p>本集團致力於維護信息安全，保護隱私數據。我們嚴格遵守業務所在國家、地區有關隱私保護及信息安全的規則及相關規定，建立並不斷完善網絡安全與信息安全體系。我們建立了信息安全委員會，定期彙報至本集團最高管理層，並設置了首席安全官，全面負責信息安全和隱私保護的管理。</p>	<p>我們積極建設信息安全文化，持續強化全體員工信息安全意識教育，並制訂獎懲機制；我們亦要求供應商及合作夥伴建立信息安全管理體系，並定期進行審核。</p> <p>本集團具體的信息安全與隱私保護措施請參考本報告《信息安全》章節。</p>



風險文化建設

本集團將風險管理文化建設融入企業文化建設的全過程，通過建立風險責任機制和員工風險管理績效考核體系。為進一步提升風險識別與溝通水準，打通風險匯報渠道，我們在員工OA留言板開設專門的風險即時溝通板塊，邀請員工共同參與公司的風險管理。同時我們大力加強對全體員工的風險管理宣導工作，開展員工崗前、崗中風險管理培訓教育並進行風險文化測試，提升風險意識與管控能力。我們製做風險文化海報，張貼在本公司辦公場所及下屬公司業務運營場所。

1.2.3 危機管理

本集團成立危機管理委員會，統籌本集團危機與輿情管理各項事宜。危機管理委員會下設危機應對小組，負責日常網絡輿情監測、分析研究及確定集團輿情危機的應對對策、處理方案及事後恢復計劃，並督促危機應對措施執行等。

本集團制訂《复星旅文集團突發事件處置及報告管理制度》，指導並強化各部門面對不同危機事態的應變能力，及時準確地對危機起因、可能趨向及影響做出積極、誠懇、負責任的評估和應對。我們定期就危機管理方案與員工、管理層、合作夥伴等內外部利益相關方進行溝通，了解和評估當前危機管理的有效性，推動本集團危機應對與管理能力的持續提升。

有關本集團应急管理培訓及演練信息詳見《運營安全》章節。報告期內，本集團未發生關於環境、社會及管治方面的任何重大危機事故。

1.3 行為守則與合規

1.3.1 反腐敗及商業道德

复星旅文恪守商業道德與企業管治的最高標準，對不道德的商業行為採取「零容忍」態度。

廉潔管理

本公司董事會是反腐敗和商業道德的最高責任機構，風控部經董事會授權為獨立監督部門，負責維護舉報渠道及調查舞弊行為。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等相關中國法律法規及海外各運營地適配法律法規。報告期內，本集團制訂了《复星旅遊文化集團商業道德規範指南》，並對《复星旅遊文化集團反舞弊管理規定》進行了修訂，進一步優化廉潔管理規範，保障本集團經營管理活動的正常秩序。報告期內，本公司未發生任何政治遊說及政治捐贈行為。

本集團制訂《關於重要崗位利益衝突事項申報管理規定》，要求重要崗位員工在入職時必須申報潛在利益衝突事項並 100% 簽署告知書，後續每年集中申報潛在利益衝突事項。在要求本集團所有員工簽署《廉潔從業承諾書》的同時，我們亦要求所有供應商簽署《廉潔協議》。

行為準則

我們制訂《复星旅文集團員工行為準則》為本集團所有員工遵守核心價值提供了參照，幫助員工在商業行為中做出正確的選擇。本集團定期審閱並修訂該行為準則，以保證其遵守最新法律法規。本集團所有僱員均需在入職培訓中完成對行為守則及商業道德實踐的學習。我們亦建立相關獎懲機制，將員工的績效結果與廉潔從業行為掛鉤，對違反承諾的行為分別依相關規定給予不同的處理方式，包括口頭警告、書面警告、嚴重警告，解除勞動合同等。

商業道德審計

本集團風控部執行《廉政風險評估暨紅、黃、綠燈管理辦法》，每年根據重要性水準和風險水準對相關業務點開展年度巡檢工作，針對採購、銷售等腐敗高發、易發的重點領域開展反腐敗及商業道德審計，加強對成員企業商業道德的管理和監督，並保證每三年商業道德審計覆蓋所有業務運營點。報告期內，年度巡檢工作對於年度巡檢計劃內的本集團重點核心企業 100% 覆蓋。

運營點腐敗風險評估



我們的成員企業 Club Med 已啟動運營點腐敗風險評估，以風險為導向開展風險管控工作，並針對高風險業務單元和業務領域投入更多資源。例如使用國際透明組織 (Transparency International) 開發的清廉指數 (Corruption Perception Index) 識別高風險國家或地區，以及業務風險熱力圖評估等方法，並以業務單元和度假村所在地兩個維度開展風險評估。根據識別的運營點所在國家的舞弊風險水準、風險類型及風險活動制訂相關風險管控措施以降低舞弊風險的發生。

舉報投訴管理

本集團一貫秉持誠信合規的價值取向，致力於塑造開誠佈公的溝通環境，鼓勵本集團所有員工、供應商及其他合作夥伴參與到廉潔誠信的監督體系中。我們在《复星旅遊文化集團反舞弊管理規定》中制訂了完善的舉報及調查程序。舉報人可以通過電子郵件、電話、信函、預約來訪等具有法律保護的匿名保護途徑向本集團紀律委員會成員和本集團審計廉政負責人進行舉報。報告期內，我們進一步優化對舉報人的保護措施，責任部門將依法依規對違規行為作出相應處理，採取適當措施保護舉報人和證人。



郵件舉報

ec@fosunholiday.com



電話舉報

021-23300629



信訪舉報

上海市虹口區飛虹路 118 號 T1 棟 16 樓
复星旅文集團風控部廉政督查收
郵編 200086



掃碼舉報



我們嚴格按照《復星旅遊文化集團反舞弊管理規定》中「舉報人、證人保護和獎勵」的相關規定，對舉報和調查工作堅守保密原則，本集團亦建立反報復制度，嚴格保護舉報人和相關證人不會因舉證行為受到任何不公正對待。

舉報人、證人保護措施

舉報人信息保密

舉報和調查工作堅守保密原則，在受理、登記、保管、調查等各個環節對舉報人、證人的個人信息及其提供的所有舉報資料和證據均嚴格保密，嚴防洩露和遺失。對違反保密規定的責任人員，將嚴肅處理，構成犯罪的依法移送司法機關處理。

舉報人、證人特別保護名單

針對實名舉報和如實作證的員工、供應商及合作夥伴，我們專門設置「舉報人、證人特別保護名單」，由風控部專門管理。

反報復制度

由風控部根據具體情況執行不同的保護措施，堅決避免因舉報或作證而遭受變相排擠、打擊報復、誣告陷害。

本集團負責部門接收到內外部舉報信息後，會對每一件舉報信息進行評估、調查，並將舉報內容第一時間同步給紀律委員會。對於確認受理的舉報，我們將安排專職調查人員完成調查工作，確保使用恰當的渠道、資源完成調查，並遵守公平、公正、保密的原則。所有舉報內容及相關數據將依據復星旅文集團檔案管理規定進行保管。

報告期內，本集團收到並開展調查的舉報案件共 7 起。其中提出且已審結的貪污訴訟案件 1 起。報告期內本集團未受到外部反腐敗調查和處罰。

廉潔與合規文化

本集團向董事會、所有員工（包括兼職員工）、供應商和承包商提供反腐敗課程培訓。我們每年開展一系列廉潔與合規意識宣貫活動，包括新員工入職廉潔合規培訓、全體員工線上線下合規培訓、董事會培訓、針對各項業務進行的專項合規培訓、供應商培訓以及張貼宣傳海報、合規郵件不定期發送，開設微信公眾號反腐欄目、將廉潔合規內容放入《復星旅文集團員工手冊》中供全體員工學習等。報告期內，本集團全體員工均接受廉潔合規培訓，人員培訓時間 1.5 小時。

反洗錢與反不正當競爭

作為負責任的全球企業，我們遵循《中華人民共和國反洗錢法》等運營地所在國家或地區在反洗錢方面的法律法規、相關主管機構、國際組織的指引或要求，積極協助配合駐地國家或地區反洗錢和反恐怖融資（以下統稱「反洗錢」）機構的工作。本集團制訂《復星旅文集團反洗錢與反不正當競爭》，指導本公司及附屬公司按照規定開展反洗錢工作，督促本集團各成員企業依法合規、穩健經營。報告期內，本集團未發生重大違反反洗錢法律法規的情形。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等中國及其他運營所在國家的各項法律法規，積極維護經濟健康發展，鼓勵並保護正當競爭，杜絕不正當競爭行為。我們重視對內部員工及管理層的意識教育，在報告期內組織商業賄賂、虛假廣告和營銷合規等反不正當競爭相關議題的員工培訓，人均培訓 1 小時。我們在渠道商和經銷商的合同條款中明確指出禁止不正當競爭的行為，以加強對合作夥伴的不正當競爭行為管理。報告期內，本集團未發生重大違反反不正當競爭法律法規的情形。



1.3.2 稅務透明

董事會是本集團稅務事項的最高監管機構。作為負責任的全球市場參與者，我們嚴格遵守各個國家的稅法精神，並積極履行稅務披露義務。我們在報告期內修訂了《復星旅文集團稅務指導原則》，踐行公平、透明、符合商業道德的稅務原則。



定期審查稅務政策，確保符合最新國內外稅法及規定



實行培訓計劃，提升員工對稅務法規的理解和應對能力



定期的內部審計和風險評估，我們識別並解決潛在的稅務問題

本集團不斷審查和優化稅務流程，由稅務部門定期評估流程的準確性和及時性及關鍵稅務指標的有效性，確保所有活動合規合法，為本集團的穩健財務管理貢獻力量。

1.3.3 知識產權保護

隨著復星旅文全球化戰略的推進，我們全面推動創新和知識產權 (IP) 保護工作建設。本集團設立知識產權管理部，負責集團層面商標、專利、著作權、字體、商業 (技術) 秘密、域名、數據權益等 IP 的管理與風險防範工作，並對成員企業 IP 管理工作提供支援與督導。

本集團嚴格遵守業務所在國家和地區有關 IP 的規則及相關規定。報告期內，我們修訂了《復星旅文集團知識產權管理辦法》，為本集團保護無形資產提供規範性指引和建議。報告期內，本集團未發生重大侵犯知識產權的訴訟事件。

報告期內，我們上線知識產權電子管理系統，並推動成員企業品牌參加上海市重點商標申報。截至報告期末，我們擁有商標著作權和專利權共計 2,553 件。

我們每年面向全體新員工開展知識產權法務培訓，並積極組織員工參加知識產權業務培訓，努力打造知識產權保護領域的企業標杆。2024 年 1 月，本集團全體新員工和全職員工參加知識產權培訓，人均培訓時長 1 小時。





可持續治理

复星旅文踐行可持續發展理念，致力於為各利益相關方創造長期價值。我們於 2021 年制訂了「共創快樂、可持續的度假生活」的可持續發展戰略以及 2030 可持續發展目標，以期能夠對我們的員工、客戶、合作夥伴以及所在的社區產生更深遠和積極的影響。

2.1 可持續發展戰略

戰略目標

戰略支柱

釋義

重點管理領域

共創快樂、可持續的度假生活



責任運營

我們致力於為全球各地的每一位客人提供安全、健康且高品質的休閒度假體驗。通過優質且嚴格的品質把控，全面塑造無微不至的服務文化，讓全球家庭更快樂。

- 客戶健康及安全保障
- 客戶體驗與滿意度管理
- 隱私保護與信息安全
- 動物福利



關愛地球

我們致力於保護有限的地球資源，通過完善環境管理體系、提高員工及顧客的環保意識、運用創新方案等途徑積極應對氣候變化挑戰，提升資源使用績效，促進生態保護，為生態可持續做出貢獻。

- 生物多樣性
- 水資源使用
- 能源使用
- 廢棄物管理
- 氣候變化應對



回饋社會

我們致力於與社會共享發展成果，與社會各界攜手在關愛弱勢群體、推動社區建設、促進文化交融等方面作出貢獻，在推動社會進步的道路上盡自己所能讓更多人通過全球公益享受快樂生活。

- 支持社區建設
- 尊重本地文化



多元平等

我們致力於創造平等、多元、共融的工作環境，為員工提供優厚的薪酬福利保障、完善的培訓體系和全球工作機會，發揮員工自身最大潛能，讓每一位員工都能夠「快樂工作，安心生活」。

- 勞工權益
- 人才發展
- 職業健康與安全
- 多樣性、包容性與平等
- 員工關懷



協同發展

我們不斷優化供應鏈管理，將可持續發展觀念輻射至價值鏈上的每一環，打造可持續的商業模式。我們積極關注文旅產業的商業環境及未來發展，攜手行業各方一同探索產業發展的新機遇。

- 可持續供應鏈

2.2 2030可持續發展目標及進展

領先于計劃 ○ 進行中 ○

可持續戰略支柱	我們的承諾	2023年進展	進展追蹤
責任運營	<ul style="list-style-type: none"> 30%的酒店和度假村取得食品安全HACCP或ISO 22000及類似體系認證 	<ul style="list-style-type: none"> 三亞亞特蘭蒂斯連續六年（包括2023年）取得 HACCP 體系認證 麗江地中海國際度假區於2023年取得HACCP認證 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 新建或深度改造的度假村100%取得BREEAM或LEED銀獎或其他等同的認證 運營度假村100%取得/保持Green Globe或EarthCheck、綠色酒店或其他等同的認證 	<ul style="list-style-type: none"> Club Med 67%的新建或深度改造的度假村已經取得BREEAM或等同認證（或正在认证过程中） 三亞亞特蘭蒂斯、太倉阿爾卑斯國際度假區及麗江地中海國際度假區獲得LEED 新建建築類別金級認證 	○
關愛地球	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放密度降低40% (GHG 標準範圍1&2) (基準年: 2019年) 能源消耗密度降低30% (基準年: 2019年) 	<ul style="list-style-type: none"> 86%的符合條件的度假村及酒店獲得 Green Globe 認證或EarthCheck 銀質認證 三亞亞特蘭蒂斯、地中海鄰境·千島湖度假村及Club Med長白山度假村獲得中國五葉級綠色飯店認證 與2019年相比，碳排放密度（GHG標準範圍1&2）按床位計下降5%，按房晚計上升4%，按收益計上升2% 與2019年相比，能源消耗密度按床位計上升11%，按房晚計上升22%，按收益計上升19% 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 用水密度降低10% (基準年: 2019年) 	<ul style="list-style-type: none"> 與2019年相比，用水密度按床位計下降22%，按房晚計下降19%，按收益計下降21% 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 垃圾產生量減少30% (基準年: 2019年) 	<ul style="list-style-type: none"> 與2019年相比，一般廢棄物產生量下降22%，一般廢棄物產生密度按床位計下降22%，按房晚計下降19%，按收益計下降21% 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 盡最大限度使用可再生電力 	<ul style="list-style-type: none"> Club Med 度假村21%電力消耗來自可再生能源，44%的車輛均為電動汽車 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 通過行動不斷提升員工及客戶的環保意識 	<ul style="list-style-type: none"> 100%的員工接受了環保意識培訓 在酒店及度假村客房和公共場所均放置環境保護相關宣傳材料 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 在施工和運營過程中全程保護生物多樣性 	<ul style="list-style-type: none"> 100%符合條件的度假村及酒店在施工前已完成環境影響評估（包括生物多樣性影響），並在運營過程中保護生物多樣性 Club Med 100%的新項目均獲得外部專家（如生態學家）的支持 	○
多元平等	<ul style="list-style-type: none"> 參照ISO 45001等國際標準，建立完善的專業健康、安全、環保管理體系，持續為員工創建安全健康的工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> 按照 ISO 45001 體系搭建內部審計體系，包含管理體系、職業健康安全、公共衛生等9個維度，完成檢查審計 19次，持續提升員工安全工作環境 三亞亞特蘭蒂斯獲得ISO 45001認證 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 因工作原因損失工時事故率LTIFR下降15% (基準年: 2019年) 100%員工參加安全和健康培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 中國地區LTIFR為6，較2019年下降9.6%；總體LTIFR為13.94 100%員工參加安全和健康培訓 	○
協同發展	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升本地化採購 	<ul style="list-style-type: none"> 三亞亞特蘭蒂斯與太倉阿爾卑斯國際度假區本地採購比例達到67% Club Med本地採購比例達到64% 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵供應商設立環保目標，並通過供應商審計和激勵計劃其環保行為 	<ul style="list-style-type: none"> 81%的關鍵供應商經過了本公司的ESG審計，其中中國地區關鍵供應商審計比例達到100% 三亞亞特蘭蒂斯及麗江地中海國際度假區對100%的食品及100%的建築原材料類供應商進行了審計 	○
回饋社會	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升本地化僱傭及採購 	<ul style="list-style-type: none"> 本地僱傭比例達70%以上 持續開展社會包容、關愛兒童、海洋保護、文化傳播等公益慈善活動，公益累計投入資源479萬元、累計時間投入超過10,000小時 	○
	<ul style="list-style-type: none"> 促進本地文化溝通 	<ul style="list-style-type: none"> Club Med 在設計階段融入當地傳統文化，並在度假村展示當地文化作品，舉辦文化宣傳活動 	○

2.3 可持續發展管治

2.3.1 管治架構

董事會是本集團ESG管治的最高責任機構，在ESG工作中起主要領導和監管作用。本集團建立了自上而下的三級ESG管治架構，由董事會、ESG委員會以及ESG工作小組組成。



ESG委員會

本集團成立了 ESG 委員會，截至報告期末，該委員會由三名成員組成，包括兩名獨立非執行董事郭永清先生（主席）、Katherine Rong Xin 女士及一名執行董事蔡賢安先生。ESG 委員會之職責涉及 ESG 願景、目標、策略及架構，ESG 表現和 ESG 報告三個範疇，同時執行董事會分配給委員會的其他 ESG 相關職能。具體職責請參閱本集團《環境、社會及管治委員會職權範圍》。

ESG 委員會每年需召開不少於 1 次的委員會會議。2023 年，ESG 委員會共舉行了 2 次會議，具體工作成果包括：

- 審視全球最新的 ESG 趨勢及監管要求，評估本集團潛在 ESG 風險和機遇，並向董事會匯報；
- 審視並評估本集團現有 ESG 管理架構與 ESG 制度的充分性與有效性，審閱並批准對部分 ESG 政策的修訂；
- 檢討本集團 ESG 戰略、目標之進展；
- 審視並批准本集團 ESG 年度工作計劃；
- 審閱並批准本集團 ESG 報告。

ESG工作小組

我們在 ESG 委員會下設 ESG 工作小組，負責推動 ESG 相關具體工作的落地，將本公司各職能部門責任人和主要附屬公司相關部門責任人納入 ESG 工作小組。具體職責請參閱《復星旅文 ESG 工作小組職責範圍》。報告期內，ESG 工作小組持續推進本集團 ESG 戰略及目標的執行，審視 ESG 評級差距、國際趨勢與潛在風險，並向 ESG 委員會提供了建議。

2.3.2 ESG政策

良好的ESG管治離不開充足有效的ESG政策。請查閱本集團官網可持續發展-管治與政策頁面，了解我們的ESG管理政策。

為了保證本集團ESG治理與利益相關者的需求和最新的ESG監管要求相一致，我們指定內部相關部門，並聘請第三方專業機構定期對ESG政策的充分性與有效性進行審視。報告期內，下列ESG政策和制度已被更新和/或批准：

政策名稱	狀態
《復星旅遊文化集團利益相關方參與政策》	批准
《復星旅遊文化集團商業道德規範指南》	批准
《復星旅文集團知識產權管理辦法》	更新
《復星旅文集團個人信息保護制度》	更新
《復星旅文集團個人信息保護政策》	更新
《復星旅文集團稅務指導原則》	更新
《復星旅遊文化集團反舞弊管理規定》	更新
《復星旅文環境健康安全政策》	更新
《復星旅文集團供應商行為準則》	更新
《復星旅遊文化集團供應商ESG管理辦法》	更新

2.4 可持續發展創新

復星旅文將創新融入企業可持續發展理念，推動創新文化建設，並鼓勵員工和供應商等利益相關方參與創新活動。我們為創新技術的開發提供資源和平台，同時與外部夥伴緊密合作。對已開展的創新措施，我們定期進行效果評估並持續優化改進，旨在更好地提升公司的可持續發展能力，應對未來挑戰。

2.4.1 發展戰略創新

我們將業務發展與可持續創新相結合，創新度假模式和旅遊產品，以符合消費者日趨增強的可持續消費需求，以及開拓可持續融資渠道，助力本集團行穩致遠。更多有關本集團可持續發展創新戰略的實踐請參考《復星旅文氣候相關披露報告》。

2.4.2 組織管理創新

復星旅文對組織進行創新管理，鼓勵組織內創新文化傳播與創新活動開展。2023年，我們開展了多樣化創新活動，包括員工創新思維工作坊、與上海交通大學-南加州大學文化創意產業學院（上海交大文創學院）進行學企共創「文創IP賦能」等，助力組織內管理優化。本集團成員企業亦開展員工創新激勵活動，賦能業務進化與發展。

Club Med 創新活動



本集團旗下的 Club Med 每月與員工分享旅遊行業相關領域的新聞，分析同業中最新的創新性做法與改革方案，並對餐飲 / 會議 / 寓教於樂等主題內容進行頭腦風暴，吸收來自同事的創新想法，設計創新產品，包括跨界合作推出樂高主題房等。Club Med 於 2023 年 10 月開展 Club Med 創新周活動，推動多元化創新思維在內部的交融傳播。

我們亦在全集團範圍內推動創新精神與可持續發展管理的融合。我們充分利用內外部專家和信息資源，鼓勵員工學習 ESG 文化、提高 ESG 技能，並將 ESG 相關課程納入了新員工入職培訓體系，確保新入職員工 100% 參與 ESG 培訓。對為本集團 ESG 帶來突出貢獻的部門及個人，我們及時授予獎勵及肯定，鼓勵員工創新推動組織內 ESG 管理優化。

員工 ESG 能力建設



2023 年，本集團繼續作為協辦方之一參與復星集團聯合舉辦的第四季 ESG 文化周活動，通過 ESG 大使說、ESG 培訓、ESG 知識挑戰賽等活動推動 ESG 文化在全體員工中的傳播和知識普及。文化周活動邀請了優秀成員企業代表分享 ESG 治理經驗，並聘請外部專家進行了 ESG 專題培訓。報告期內，復星集團上新 ESG 學習線上資源平台欄目內容，本集團員工積極利用該平台了解和學習 ESG 相關的知識和熱門議題。



2.5 利益相關方溝通

本集團認識到，雙向、透明、定期的溝通能讓我們了解並回應利益相關方對我們的觀點與期望，從而讓我們保持良好的聲譽，提升可持續發展表現，並取得長遠的成功。因此，本集團於報告期內制訂了《复星旅遊文化集團利益相關方參與政策》，為利益相關方的識別、溝通、風險管理以及實施提供指引，提升我們與利益相關方之間的信任，鞏固夥伴關係，並推動复星旅文的可持續發展績效和長遠成功。

利益相關方識別與優次排序



遵循 AA1000 利益相關方參與標準，綜合考慮包容性、依賴性、影響力和多元視角等因素。

利益相關方參與



根據利益相關方的類型和背景、方法的可能性以及具體討論的問題確定具體的利益相關方參與方法。

風險管理



充分考慮並積極應對利益相關方的懈怠、利益衝突、惡意詆毀以及低參與意願等利益相關方參與風險。

實施監督



建立自上而下的管理結構，本集團CEO為利益相關方最高負責人，並定期向董事會匯報；

建立利益相關方參與有效性評估指標體系，並與相關職務年度績效掛鉤；

持續評估、溝通利益相關方參與結果與機制，持續推動改進。

我們識別出與本集團關係密切的七組主要利益相關方群體，並與他們建立常態化、多樣化的溝通機制。2023年，我們繼續定期以下表所列方式與主要利益相關方群體溝通，及時有效地了解其要求、採納其建議，將其關注議題融入運營和決策過程。

利益相關方組別	關注議題	溝通渠道
投資者／股東	商業道德與反貪腐 公司治理 客戶體驗與滿意度管理 客戶健康及安全保障	股東大會／臨時股東大會 業績發佈會 投資者會議 新聞稿／公告／年報／企業通訊 路演活動
顧客與客戶	客戶體驗與滿意度管理 隱私保護與信息安全 客戶健康及安全保障	面對面互動 客戶滿意度調研
酒店所有者和加盟商	食品健康和安全 可持續供應鏈 動物福利	定期／不定期會議 業績發佈會 新聞稿／公告／年報／企業通訊
員工	勞工權益 員工關懷 職業健康與安全 多樣性、包容與平等	高管分享會 員工大會 員工敬業度及滿意度調查 團建活動
供應商	商業道德與反貪腐 可持續供應鏈 動物福利	供應商投訴回饋渠道 供應商現場走訪／審計 供應商年度高層交流 供應商培訓及相關活動
媒體及當地社區	氣候變化應對 能源使用 生物多樣性 水資源使用 支持社區建設 廢棄物管理 尊重本地文化	新聞稿／公告 公益志願活動 本地採購計劃
行業協會	商業道德與反貪腐 氣候變化應對 支持社區建設	現場調研 電話溝通 定期報告與公告

2.6 實質性評估

準確地識別、評估並積極回應關鍵的ESG議題有助於本集團持續提升可持續發展表現，我們從2020年開始正式開展實質性評估，並每年根據最新的全球可持續發展趨勢結合內外部利益相關方的反饋對實質性評估的結果進行回顧與檢討。2023年，我們根據「雙重實質性」的原則從「對复星旅文財務與業務的影響」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。

本集團已將實質性評估納入全面風險管理，持續關注重要議題並分配資源，管理所有影響本集團及外部環境與社會的議題。具體的實質性評估矩陣如下：



2023年复星旅文ESG實質性評估矩陣



本集團亦針對識別出的重要議題進一步評估了其對復星旅文財務與業務的影響和對環境與社會的影響，制訂了相應的管理目標與管理策略，確保重要議題得到妥善管理與應對。

重要議題	議題與影響描述	管理目標和應對策略
客戶體驗與滿意度管理	隨著旅遊市場需求的逐步增長，文旅行業的競爭也日益激烈。作為全球家庭休閒度假的引領者，我們聚焦客戶體驗，致力於為客戶打造休閒度假新體驗。高品質高標準的客戶服務將有助於我們提升品牌效應，吸引更多的消費者，擴大市場佔有率與運營收入。	請參考本報告《品質提升》章節
客戶健康及安全保障	客戶健康及安全是我們業務運營的基石，負面的健康安全事件將嚴重影響我們的聲譽，使我們的營收遭受損失。我們建立了完善的安全管理體系，加強員工培訓與應急演練，積極應對運營、食品、建築等各類安全風險，保障客戶健康與安全。	請參考本報告《安全保障》章節
職業健康與安全	保障員工的安全是本集團運營的基礎和底線，復星旅文的成功建立在全球19,314名員工的共同努力下。無法保障員工的健康與安全除了將使我們付出經濟賠償外，我們對員工的吸引力亦將下降，面臨勞動力短缺或勞動力成本上升的後果，對我們運營的穩定性產生影響。	請參考本報告《職業健康安全》章節
氣候變化應對	近年來極端氣候災害頻發，世界各國對氣候相關政策逐步收緊，氣候相關風險將給我們帶來收入減少、運營成本上升、資產減值等負面影響。積極應對氣候變化，實現低碳轉型，將有助於我們將氣候風險轉化為機遇，實現財務與聲譽的同步增長。	請參考《復星旅文氣候相關披露報告》
隱私保護與信息安全	本集團積極推動數字化轉型，建立復遊會線上平台為消費者提供復星旅文及其他品牌旗下的各類度假產品，累計客戶達到653萬人。客戶信息與隱私的洩露將嚴重影響我們的聲譽，我們亦可能面臨訴訟、財務賠償等一系列後果，對我們的財務表現與穩定運營造成嚴重負面影響。	請參考本報告《信息安全與隱私保護》章節

2.7 SDGs回應

我們全力支援聯合國可持續發展目標（UN SDGs），並從中找出最適用於我們業務及最為相關的可持續發展目標作策略調整。我們期望日後與政府及其他有關機構開展更多促進可持續目標達成的相關合作，幫助全球解決減緩氣候變化、促進陸地生態系統的可持續利用等關鍵問題。

章節名稱	對應議題	對應 UN SDGs
關於我們	企業管治 行為守則與合規	 
可持續治理	可持續發展戰略 可持續發展創新 利益相關方溝通	   
責任運營	安全保障 消費者服務 信息安全與隱私保護	 
關愛地球	環境承諾與管理方針 氣候變化與能源 水資源使用 生態呵護 排放物管理	      
多元平等	構建多元職場 助力員工成長 提升幸福指數	   
協同發展	供應鏈管理 責任採購 合作共贏	   
回饋社會	關愛社區 關懷人文 關注海洋	    



責任運營

复星旅文致力於為全球各地的顧客提供安全健康、貼心真摯的休閒度假體驗。我們注重保障顧客的安全與健康，通過建立完善的安全管理體系，積極應對運營、食品、建築、個人信息各類安全風險。我們聚焦客戶體驗，建立完善的消費者服務管理體系，塑造复星旅文貼心周到、熱情真摯的服務文化，將快樂、可持續的度假體驗傳遞給全球家庭。

3.1 安全保障

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國食品安全法》等相關中國法律法規及海外各運營地適配法律法規。我們注重保障酒店經營各個環節的安全，通過完善安全管理體系、提高員工的安全意識與能力、定期識別安全風險並制訂相應措施，為顧客及員工的安全保駕護航。

3.1.1 運營安全

落實安全管理

本集團已成立 EHSQ 部門專門負責 EHSQ 管理工作，持續完善現有安全管理體系。2023 年度，本集團 EHSQ 團隊根據業務需求，新編制了《复星旅文安保管理手冊》，並對其他 7 項制度進行更新。我們的環境健康安全 (EHS) 政策適用於所有運營業務及員工、承包商，並要求供應商和其他相關方同樣遵守我們的 EHS 政策。

我們的 EHSQ 管理工作基於計劃、實施、檢查、處理 (PDCA) 方法，持續改進各項目的管理水準。

定期對本公司及各附屬公司進行風險識別，制訂 EHS 管理、隱患排查和審核計劃

針對風險識別與評估的具體情況，我們出具整改建議，並要求附屬公司在規定時間內匯報整改情況



定期開展運營單位安全檢查和隱患排查等工作

進行不定期風險調研與評估，風險審核包括消防安全、運營安全、食品安全、公共衛生、客戶服務、環境保護等方面

我們定期對各附屬公司開展 EHS 風險識別以及隱患排查與審核工作，審計內容涉及 EHS 體系、氣候變化、客戶服務、環境保護、消防安全、運營安全、食品安全、職業健康安全等方面。針對風險識別與評估的具體情況，我們出具審計報告並現場溝通各改進事項，要求各企業和項目限期整改，並每月匯報整改進展。經過 PDCA 循環提升，本集團 2023 EHS 審計平均分提升至 **82.03 分** (2022 年為 74.5 分)。



在滿足本集團 EHSQ 管理要求的前提下，各附屬公司亦根據自身業務特點和 EHSQ 風險，不斷完善各自的安全管理體系、落實各項安全管理措施、開展各項風險識別及安全檢查工作。

● 三亞亞特蘭蒂斯



三亞亞特蘭蒂斯設立 EHSQ 管理委員會，在 EHSQ 部門設置專職安全管理人員和酒店各部門安全負責人，制訂並執行《消防與安防管理體系》《應急預案》等管理制度。三亞亞特蘭蒂斯每年均會設立環境健康安全年度目標和工作計劃，並推進落實。此外，三亞亞特蘭蒂斯亦開展重大節日前安全檢查和節後復工安全檢查、不定期風險調研與評估、以及每月安全檢查。

三亞亞特蘭蒂斯接受復星旅文集團每年 2 次的 EHS 審計、復星集團每 3 年一次的度假區 EHS 審計，以及符合 ISO 45001 體系的內部年度審核。2023 年，三亞亞特蘭蒂斯通過了 ISO 45001 第三方外部審計。

此外，第三方機構——中國檢驗認證集團 (CCIC) 每季度都對三亞亞特蘭蒂斯進行食品安全、水衛生、公共衛生和泳池衛生的飛行檢查，在不提前通知的情況下檢驗項目的 EHS 表現。通過內外部審計相結合的方式，更全面地保障運營安全。



報告期內



三亞亞特蘭蒂斯共開展
EHS 內部檢查 **26** 次



整改完成率為
100%

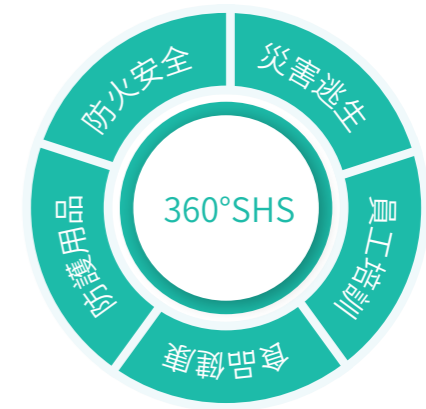
● Club Med



Club Med 在總部設立了安全、衛生及健康 (Safety, Hygiene and Health, SHH) 部門，定期在所有度假村和辦公室可訪問的內網中發佈 / 更新適用的安全、衛生和健康方面的政策及指導手冊，為所有度假村的 GM® 和 GO® 以及 GE 在開展預防、安全、衛生和健康方面的工作提供指導。各業務部門及度假村亦設有專門的 EHS 經理管理度假村的環境、健康與安全事宜，為保障 EHS 經理的管理能力，度假區所有業務部門需要接受統一的培訓。

Club Med 各度假村亦定期對健康及安全開展內外部審計及評估檢查。Club Med 全球度假村使用 SMICE 數字化工具，每月對所有現場活動 (人員 / 流程 / 結構) 進行一次自檢。檢查結果可以在 SMICE 應用程序和平台上獲取，度假村總經理亦會在月度健康與安全會議上審閱所有健康安全相關數據，包括風險評估、事故調查評估等。

為保障全球客人的安全，Club Med 建立了 360°SHS (安全、衛生及健康) 工具。圍繞消防安全、災害逃生、員工培訓、食品健康、防護用品制訂詳細的 360° SHS 工作指引，並通過將 SHS 內容納入招聘職位描述、每月召開 SHS 會議、定期在度假村展 360°SHS 評估等措施，確保 360° SHS 的工作指引的有效落實。目前，360°SHS 計劃已部署至所有度假村。



應急預案和演練

為提高全體員工對突發事件的快速反應及應急處置能力，保障業務的連續性，我們制訂了完善的安全應急演練預案和突發事件處理制度，並發佈《[复星旅文集团突發事件處置及報告管理制度](#)》，要求各成員企業根據自身運營風險制訂應急演練計劃。應急演練計劃分為綜合演練和專項演練，內容覆蓋消防、食品安全、傳染病爆發、化學品洩漏、大型遊樂設備應急救援、泳池溺水救援、突發意外事故急救、週邊人員搜救、惡劣天氣應對等不同場景。三亞亞特蘭蒂斯亦針對極端天氣制訂暴雨水災防洪、電梯事故、設備後勤、重大供電中斷等應急預案。

本集團要求並監督所有酒店和度假村按照人員密集場所消防安全要求進行消防安全管理，嚴格執行一年至少兩次全員消防安全培訓和兩次消防演練，識別出消防重點關注區域，並編制專項預案進行專項演練。

本集團管理過程高度重視員工和承包商的安全。我們定期組織覆蓋全體員工及承包商的安全應急演練，幫助我們的同事和合作夥伴熟悉應急流程，提高應對突發事件的技能和協作能力，從而確保整體安全。本集團成員企業三亞亞特蘭蒂斯、Club Med、麗江地中海國際度假區及太倉阿爾卑斯國際度假區均制訂安全應急演練計劃，並按照計劃組織全體員工及相關承包商開展安全應急演練。報告期內，复星旅文各成員企業共計完成 EHSQ 相關應急演練 190 次。

守護承包商健康安全



三亞亞特蘭蒂斯每年度開展兩次覆蓋承包商的消防安全演練。2023 年 11 月，三亞亞特蘭蒂斯開展「預防為主、生命至上」主題的消防安全月活動，組織夜間消防應急、反恐、員工班車疏散等多種應急演練，邀請承包商共同參與。

太倉阿爾卑斯雪世界在開業前組織全體員工和承包商的安全培訓及演練，提升安全風險意識。



三亞亞特蘭蒂斯應急演練

強化安全意識與能力

复星旅文設置了全級別、多維度的培訓矩陣，對不同部門的員工按照崗位風險情況提供不同的培訓內容和頻次要求，確保安全政策和管理制度能落到實處。

集團級培訓

- 新員工入職培訓
- 年度EHS培訓

酒店和度假村級培訓

- 新員工培訓
- 季節村開村前集中培訓
- 月度EHS培訓

部門和崗位級培訓

- EHS崗前培訓
- 定期培訓
- 實時培訓

集團級培訓包括每一位新入職員工都必須參加的《EHS 文化》《消防安全》《公共衛生》及《食品安全》培訓，及現有員工每年至少一次的員工 EHS 培訓。此外，為提升各成員企業的 EHS 專業水準，复星旅文 EHSQ 部門特設各類專業課程和講師培訓課程。報告期內，复星旅文 EHSQ 部門共組織集團級專項培訓 7 場，培訓時長共計 10 個小時，來自各成員企業專職、兼職 EHS 管理人員及部門負責人 604 人次參加培訓，內容涉及「EHS 事故管理」、「環保和廢棄物管理」、「水上運動安全管理」、「突發事件應急響應的安保處理」、「生物多樣性和海洋生物保護」等。此外，我們將 2019 年至今開展過的 EHS 培訓課程視頻全部上傳到旅文大學線上平台，便於員工隨時隨地觀看課程，提升全體員工安全意識。

我們亦通過新員工培訓、季節村開村前集中培訓、月度 EHS 培訓、安全生產月 EHS 活動等酒店和度假村級培訓以及 EHS 崗前培訓、定期培訓和即時培訓等部門和崗位級培訓加強 EHS 文化宣傳和培訓，提升全員安全意識。

成員企業提升安全能力



我們的成員企業 Club Med 每年為所有的 EHS 經理提供現場培訓，並提供度假村健康與安全風險評估工具，持續提升健康、衛生及安全方面的技能和管理能力。此外，所有度假村員工需要參加季度衛生、安全和健康意識培訓以及基本的消防安全和疏散演習。

2023 年，Club Med 開展度假村級、部門級和崗位級別的三級安全培訓，內容覆蓋所有的 EHS 內容，包括 EHS 意識培訓、綜合了安全和員工健康的 KARE 培訓、Green Globe 培訓、消防和安保培訓、食品安全培訓、公共衛生等所有話題，針對工程部和承包商等高風險人群，還開展了電氣安全、高處作業、受限空間等培訓，所有度假村安保人員均參與並完成培訓，高風險崗位人員人均專項培訓時長超過 12 個小時。

3.1.2 食品安全

2030 可持續發展目標進度追蹤

· 30% 的酒店和度假村取得食品安全 HACCP 或 ISO 22000 及類似體系認證

2023 進展

- 三亞亞特蘭蒂斯連續六年（包括2023年）取得 HACCP 體系認證
- 麗江地中海國際度假區於2023年取得HACCP認證

食品安全是顧客安全保障的重要基石。我們通過不斷完善制度，加強人員培訓，細心挑選食材，嚴格把控食品操作流程與出品標準，確保為顧客提供健康安全食品，讓顧客享受健康假期。

食品安全管理體系

我們制訂《復星旅文食品安全管理制度》等一系列食品安全管理規範與標準。各成員企業依據本集團的食品安全管理規範，制訂其適用的標準程序、管理和施行細則。此外，我們每年開展食品安全和衛生審計，形成了全方位、多層級的食品安全管理體系和審核體系。

三亞亞特蘭蒂斯



三亞亞特蘭蒂斯根據中國國家市場監督總局法令規定設立食品安全總監，負責日常食品安全管理監督、培訓、HACCP 體系管理等工作。



報告期內，三亞亞特蘭蒂斯根據中國食品安全相關法規和 HACCP 的最新要求，對食品安全制度進行了優化更新，並順利通過 HACCP 體系的年度復審。

Club Med



Club Med 所有度假村均設有衛生與食品安全經理的職位，負責監測各項食品健康與安全行動計劃，包括食品安全培訓與考核、日常檢查等。

Club Med 所有度假村每兩個月均會接受一次由 Intertek 公司或 CCIC 公司進行的第三方食品安全審計。

2023年

Club Med 對中國區以外的度假村進行了

196次食品檢查

113次水質檢查

平均得分分別為

82.17分

83.42分

Club Med 對中國區運營的度假村進行了

34次食品安全外部審核

34次水質外部檢查

平均得分分別為

82.71分

87.58分

食品安全管理措施

复星旅文 EHSQ 團隊每年會對各運營地點開展食品安全檢查，並要求各運營地根據整改建議進行改進提升。我們制訂針對食品安全的應急演練計劃和專項演練，以更好地應對食品安全事故。本集團全體員工每年至少參加一次食品安全專項培訓。

三亞亞特蘭蒂斯



- 三亞亞特蘭蒂斯要求所有新入職員工在入職 3 個月內均需通過 HACCP 相關培訓，2023 年 1,232 位新入職員工均在規定時間內完成了入職培訓和考核。
- 三亞亞特蘭蒂斯為餐飲部不同崗位的員工定制食品安全線上及線下培訓課程。報告期內，共開展食品安全專項培訓 19 場，共計 692 人參與；開展年度 HACCP 回顧培訓，共計 585 人完成該項培訓。
- 此外，三亞亞特蘭蒂斯於 2023 年 11 月開展 HACCP 內審員培訓，來自多個部門的共計 42 位內審員代表參加，並順利通過培訓考核，成為合格的 HACCP 內審員，有效提升企業食品安全管理水準，守護客戶健康。



Club Med



2023 年，Club Med 全球所有食品處理人員均已完成 HACCP 培訓。此外，Club Med 亦制訂了食源性疾病爆發的應對程序，根據統一標準每兩個月對 HACCP 遵守情況進行監測，全方位保障顧客安全。

供應商食品安全審核

本集團十分重視供應鏈食品安全管理，築牢食品安全屏障。本集團定期對食品類供應商進行績效評估及審計，及時發現潛在的食物安全風險，並採取相應的措施進行預防和控制。我們的成員企業亦建立了嚴格的供應商食品品質與安全評估機制，通過風險評估、現場審核、產品抽檢和緊密溝通，確保供應商符合要求，從源頭保障食品的品質和安全。

三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯制訂了嚴格的食品類供應商年度審計制度，每年對食品類供應商進行例行資質審核及現場審計，報告期內，三亞亞特蘭蒂斯共對 55 家食品類供應商進行審核，5 家供應商經整改後已符合要求，3 家供應商審核不合格已終止合作。

Club Med

Club Med 將食品供應鏈識別為目標風險，並採取審計等警戒措施來避免風險。Club Med 採購部門定期對食品供應商進行績效評估和審計。作為 Check Safety First 和 CRISTAL 的成員，Club Med 採購部門在 2019 年建立了敏感國家和高風險食品類別（如鮮肉、魚類和冷凍產品的供應）風險地圖。供應商根據該風險地圖進行自我評估，評估結果由 Check Safety First 進行處理和分析，Club Med 根據評估結果採取相關措施。截至本報告期末，被 Club Med 確認為「敏感供應商」的商家超過 130 家。

太倉阿爾卑斯國際度假區

太倉阿爾卑斯國際度假區每日對供應商供應的食材進行驗收檢查，將不新鮮、不合規的食材退回並要求整改更換，同時定期對廚房、餐廳等場所進行食品安全檢查，對存在的問題及時形成銷項清單，進行整改跟進。報告期內，太倉阿爾卑斯國際度假區對供應商衛生和食品安全進行了審核，提出蟲害管控、食品安置、倉庫衛生等方面的整改建議，助力供應商進行食品安全管理能力的提升。

3.1.3 建築安全

為降低供應鏈中存在的產品品質與安全問題，本集團定期對建築原材料類供應商進行績效評估及審計，報告期內，三亞亞特蘭蒂斯及麗江地中海國際度假區對建築原材料類供應商進行了產品品質審計，覆蓋率達到 100%。我們在太倉阿爾卑斯國際度假區項目開發時，注重其設計、建造和交付的品質，力求為客戶打造高品質的產品。我們嚴格遵守《中華人民共和國產品品質法》等法律法規，制訂嚴格的驗收標準，通過對產品設計、施工品質、交付狀態、客戶觀感等實地檢查，以客戶角度對交付的房屋進行驗收，對發現的問題及時組織整改或預案，並切實關注整改進度，嚴格把控交付品質。

3.2 消費者服務

3.2.1 責任營銷

本集團相信構建可持續的未來離不開每一個人的努力。我們致力於責任營銷，在遵守合規的基礎上，積極向顧客及員工傳遞綠色生活理念，將生物多樣性保護、動物關懷的生態保護責任理念納入營銷過程中，不斷提升其可持續發展意識，推動具有复星旅文特色的可持續旅遊文化落地生根。

合規營銷

我們遵循《中華人民共和國廣告法》等中國及海外運營所在地適用的法律法規，執行《复星旅文品牌手冊》中相關規定，所有廣告和營銷活動均需經過內部審查流程，保證宣傳內容準確合規。我們不進行任何虛假、誤導、欺詐宣傳或不公平、不清晰的模糊營銷，向顧客提供清晰完備的信息，主動與顧客溝通必要的信息，同時通過不定期的線上線下合規培訓課程，提升員工責任營銷意識。

營銷合規培訓



2023年2月，复星旅文創新及領導力中心聯合法務部開展「營銷合規培訓」，以提高所有員工及關鍵崗位人員在營銷過程中的風險規避意識。本次培訓聚焦於營銷中的廣告法、數據合規及知識產權問題。复星旅文旗下所有營銷條線的員工均參與了此次培訓。相關課程內容亦上線於复星旅文的線上學習平台，所有員工均可進行線上觀看與學習。

Club Med營銷合規審核流程



我們的成員企業 Club Med 制訂了一套嚴格的銷售信息合規流程，由營銷部、法務部等多個部門共同參與審核，確保銷售條款和條件的明確性、完整性和可靠性，符合所適用的旅遊法規及消費者的真實需求。Club Med 是法國旅遊運營商工會 (SETO) 會員企業，並遵守其旅行章程。報告期內，Club Med 沒有收到因違背銷售條款或 SETO 章程的重大投訴。

引導可持續消費

我們致力於向消費者宣導可持續旅遊的理念，在消費前告知顧客環保選擇和正確的行為準則，在體驗過程中鼓勵他們選擇綠色產品和服務，並開發一系列自然體驗與當地人文探索活動，向消費者傳遞可持續旅遊的正向影響力。

我們旗下主要附屬公司 Club Med 與三亞亞特蘭蒂斯的酒店客房中均放置環境保護相關宣傳材料。

可持續行為宣導



三亞亞特蘭蒂斯通過酒店大堂電子顯示幕及客房張貼建議重覆使用毛巾與其他洗浴用品、宣導節水、無廢等溫馨提示，亦在各預定平台頁面向顧客宣傳減少一次性用品的可持續發展旅遊理念，同時在客房配備環保卡片，鼓勵顧客選用更環保的生活方式。



Club Med 在各預定平台的訂房必讀中提示顧客酒店實施「Bye-Bye Plastic」政策，不主動提供一次性用品。Club Med 積極推進玻璃瓶裝水項目，以減少一次性塑膠瓶的使用。報告期內，Club Med 馬爾地夫度假村自建瓶裝水灌裝車間，Club Med 普吉島度假村為周邊供應商提供玻璃瓶裝水灌裝服務，成功減少了一次性塑膠瓶裝水的消耗。Club Med 亦會在度假村房間掛上信息板和信息卡，總結該度假村在水、能源和廢物管理以及生物多樣性保護方面所採取的行動，並邀請賓客在入住客房或其他經生態認證的區域時採取環保行動，向住客傳遞節水、節能和保護自然環境等可持續理念。

我們的成員企業亦積極與顧客溝通正確的行為準則，如 Club Med 在有關國家的顧客行程開始前，向他們發送有關反對兒童性剝削倡議的電子宣傳單。該項目的詳細介紹可參考本報告《兒童關愛與教育》章節。

進行可持續消費行為宣導之外，我們還將各類環保及生態意識提升活動與旅遊業務相結合，在整個旅程中提高顧客對可持續生活的認識，呼籲顧客與我們一起成為助力改善全球氣候變化的實踐者。

Club Med「教育樂園」

2014 年以來，Club Med 在全球數家度假村內設立了「教育樂園」，兒童和家長可進入樂園探索各種植物和當地產品。截至本報告期末，該活動已在印尼、馬爾地夫、馬來西亞、中國、多明尼加、塞席爾的多個度假村開展。

Club Med「綠色行動」教育活動

Club Med 度假村為客戶及員工提供「綠色行動」的體驗活動，包括「探索自然：教育步道和徒步旅行」、APP「Club Med Play」自然尋寶遊戲等。2023 年，72% 的 Club Med 度假村開展了「綠色行動」教育活動。

三亞亞特蘭蒂斯海豚小島

三亞亞特蘭蒂斯海豚小島長期進行科普教育宣傳，包含科普走廊講解、海豚區域動物關懷展示，海獅自由社交展示，心理學及行為學遊戲，增加客人對海洋哺乳動物的了解以及動物保護的意識。

三亞亞特蘭蒂斯海龜救援

三亞亞特蘭蒂斯自 2019 年起成立海龜救援和康復團隊，每年都邀請顧客參與海龜放生活動，對顧客進行了生物多樣性及呵護海洋教育。

3.2.2 品質提升

复星旅文嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關中國法律法規及海外各運營地適配法律法規，制訂了《复星旅文集團客戶服務與產品品質監督管理規定》等制度，建立完善的iCARE服務管理體系，聚焦客戶體驗，全面落地客戶服務品質管制體系及產品品質管制標準，強化服務品質。

服務力提升

复星旅文以客戶為導向，本著客戶優先的價值觀，悉心聆聽客戶的需求，堅持提供高品質高標準的客戶服務，為客戶打造休閒度假新體驗。



本集團致力於全面提升客戶滿意度，並成立客戶體驗部，負責聆聽客戶聲音，協同產業挖掘客戶旅程痛點，組織快速應對行動等多項工作。我們的服務力提升優化方案產生積極成效。

報告期內，我們繼續推進服務提升工作，並開展客戶服務審計、完善复遊會數字化服務平台，進一步提升客戶服務品質。

客戶體驗管理審計



本集團於 2022 年啟動並有序开展客戶體驗管理體系審計工作，包含建設文化價值觀、梳理組織架構、梳理工作標準規則、建立可衡量滿意度指標管理體系，及打造客戶聲音管理及峰值體驗設計體系。報告期內，本集團開展 14 次客戶服務審計，並邀請第三方福布斯服務執行 2 次審計檢查並出具整改提升報告，針對待提升項目，部門追蹤並每月更新整改進度，直至完成整改。

复遊會多樣化服務



复遊會會員俱樂部集合了來自复星旅文生態系統下各個品牌的會員，包括三亞亞特蘭蒂斯會員、Club Med 中國大陸會員及來自我們提供的各種活動和服務的其他會員。

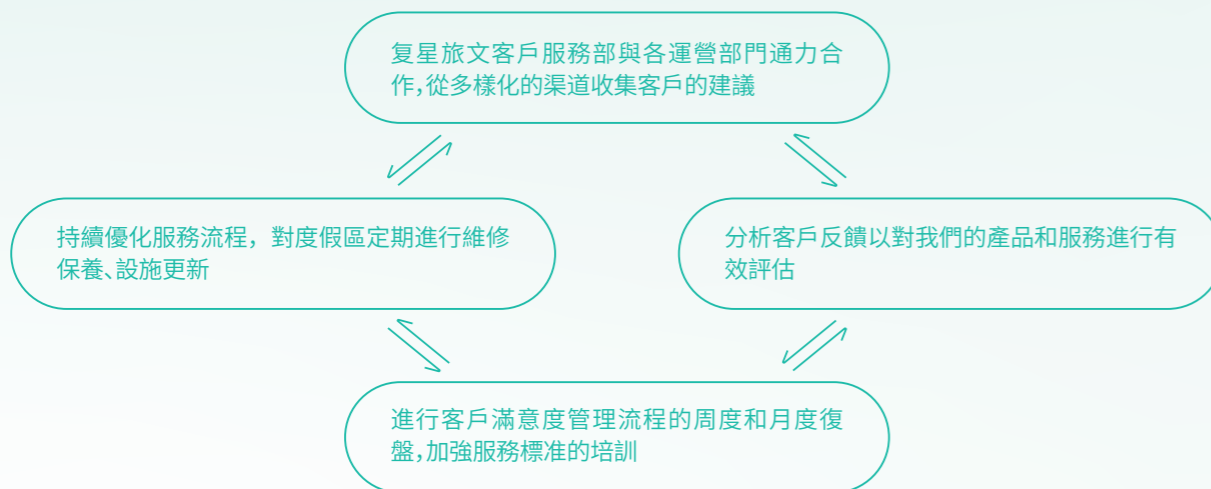
我們於 2023 年對复遊會進行了業務調整。未來，复遊會將繼續聚焦家庭度假領域，同時充分依託复星旅文旗下各大優勢度假 IP 及產品，為會員精選全球度假及生活好物，滿足家庭用戶的「度假 + 生活」全場景需求，致力於成為「讓全球家庭更快樂」的一站式生活服務場景化平台，為客戶創造更大的價值。



截至 2023 年 12 月 31 日
复遊會已累積擁有約 **653** 萬名會員

客戶滿意度管理

客戶的滿意一直是我們前行的動力。我們通過多樣化的客戶溝通渠道收集客戶的建議與意見，追蹤客戶滿意度，通過客戶回饋評估我們的產品和服務，並根據評估結果不斷完善改進，提升客戶體驗。



客戶滿意度調研



我們通過滿意度數據中台進行客戶滿意度問卷調研，共收集到中國運營範圍內 9,346 條客戶回饋，整體滿意度³達到 92.6%，相較 2022 年增長 1.2%，淨推薦值 NPS⁴ 連續 3 年上升，達到 67.2%，相較 2022 年增長 4.9%。

此外，我們在社交媒體網絡上的客戶點評分數增長明確，多個主流評分網站達到 4.8 分以上，名列中國市場前茅。

第三方回訪/審計



我們邀請擁有豐富相關行業經驗的第三方公司對太倉阿爾卑斯國際度假區及麗江地中海國際度假區項目進行月度神秘客審計，對線上服務節點進行檢查。

我們亦邀請第三方公司對上述度假區准業主、磨合期業主進行了年度滿意度回訪。

客戶觀點即時監測



我們與第三方公司合作，即時監測旗下品牌及產品在社媒、新聞及口碑平台上(如微博、小紅書、抖音、新浪、攜程等)的提及度，評估客戶正負面觀點及口碑回饋，即時分析不足並進行針對性的專項整改，驅動滿意度提升。本集團旗下品牌三亞亞特蘭蒂斯和 Club Med 均被納入此項監測。

2023 年，本集團在各平台的累計聲量超過 33 萬，同比增長 300%，整體淨喜愛值 NSR⁵ 達到 92.5%，同比增長 7.4%。

³ 滿意度採用 1-5 分打分制，由低至高分別為非常不滿意、不滿意、中立、滿意、非常滿意。客戶滿意度 = 選擇 4 及 5 分的客戶樣本量 / 總客戶樣本量

⁴ 淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 的計算方式為 $NPS = (\text{推薦數量} / \text{總量}) \times 100\% - (\text{不推薦數量} / \text{總量}) \times 100\%$

⁵ 淨喜愛值 (Net Satisfaction Rate, NSR) 的計算方式為 $NSR = (\text{正面聲量數} - \text{負面聲量數}) / (\text{正面聲量數} + \text{負面聲量數})$



客戶溝通

本集團注重與客戶的交流，致力於為客戶提供多元化的溝通渠道。本集團開通郵箱、官網、復遊會會員平台客服中心等多個客訴回饋入口，確保每位客戶的投訴都得到妥善處理。

報告期內



复星旅文集团客戶服務回饋渠道總計
收到各類回饋 **115** 條



投訴數量同比 2022 年
減少 **15.4%**



處理完成率
100%



平均關閉時長小於
48 小時



郵箱回饋

folidayts@fosunholiday.com



官網回饋



本集團的復遊會平台客服中心為客戶提供多方位觸達的互動溝通渠道，通過線上客服及電話客服為客戶進行售前售後諮詢及回饋互動。報告期內，該客服中心共計收到近 6.7 萬個諮詢，平均回應速度達到 22 秒，其中接聽電話近 2.5 萬個，接通率 94.05%。

3.3 信息安全與隱私保護

本集團嚴格遵守國家以及運營地的相關法律法規，如歐盟《通用數據保護條例》(GDPR)《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》等，並使用嚴格的標準及舉措來保護使用者信息，確保所有新產品和服務滿足信息安全和隱私保護法律規定。

本公司董事會下轄的 ESG 委員會是使用者隱私及數據安全管理的最高責任機構。為實現全面保障，我們成立了信息安全委員會，由智能科技部、人力資源部、風控部、品牌與企業傳播部和法務部的核心成員組成，負責本集團信息安全事宜重大決策和監管，並定期匯報至本集團 ESG 委員會。本公司智能科技部是消費者數據安全與隱私保護的直接責任部門，主要職責包括信息安全流和規則制訂，信息安全性原則落地實施，信息安全政策法規跟進、隱私保護政策的制定、更新及落實以及組織內部信息安全與隱私保護培訓等。

本集團成員企業 Club Med 已成立安全委員會，每季度舉辦會議，討論和監督企業信息安全和數據合規工作情況。此外，Club Med 設立信息安全官 (CISO) 負責開發和測試安全程序，負責向 Club Med 首席執行官匯報企業信息安全狀況；設立數據保護官 (DPO) 負責隱私保護事宜。

3.3.1 信息安全

本集團採取了合適的管理、技術以及物理安全措施，並參照國內外信息安全標準及最佳實踐建立與業務發展相適應的信息安全保障體系。

我們制訂《复星旅文信息安全管理規定》，從數據的生命週期角度出發，在數據收集、存儲、顯示、處理、使用、銷毀等各個環節建立了安全防護措施，根據信息敏感程度的級別採取不同的控制措施，包括但不限於存取控制、SSL 加密傳輸、敏感信息脫敏顯示等。我們亦對可能接觸到使用者信息的員工採取了嚴格管理，對於數據訪問、內外部傳輸使用、脫敏、解密等重要操作建立了審批機制，並與上述員工簽署保密協定等。

2023 年我們修訂了《复星旅文集团個人信息保護制度》，規定了個人信息安全事件處置的具體流程和補救措施，以應對數據洩露安全事件。我們亦制訂關於數據洩露的預防和應急處理方案，主要從密碼洩露風險提醒、使用者敏感信息洩露風險提醒、外部公關手段及監控暗網信息公佈與交易情況等方面進行處理。報告期內，本集團未發生重大客戶隱私洩露和數據丟失事件。

信息安全審核與認證

本集團定期開展信息安全的內外部審核，包括季度網絡滲透安全掃描和不定期的外部第三方安全掃描、與外部專業安全團隊進行「紅」「藍」安全對抗等。本集團亦每年開展 IT 審計，由本公司或外部審計團隊，對數據完整性和準確性、IT 系統架構穩定性和安全性以及異常風控等進行獨立檢查與審核。本集團 Club Med 和复遊會已通過國家網絡安全三級保護認證。該認證每年對信息安全系統進行測評，有效保證了信息系統安全。



Club Med 和复遊會網絡安全三級保護認證證書

Club Med信息安全合規審查



Club Med 對內部和第三方合作夥伴均開展信息安全合規審查。Club Med 制訂《個人數據保護政策》，建立了系統性的信息安全管理機制，包括對開展內部信息安全合規審計，每月對 IT 基礎設施進行漏洞掃描，每年對電子商務基礎設施、移動應用程序或內部網絡進行滲透測試。在簽訂合作合同前，Club Med 會對所有第三方合作夥伴進行信息安全審查。

Club Med 的客戶安全控制框架已獲得 SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) 合規性認證。此外，Club Med 為其數據中心制訂了業務連續性計劃 (BCP) 和安全事件回應計劃，每年會針對上述計劃進行信息安全危機演習、測試和審查，確保 Club Med 信息系統的穩定性和安全性。

供應商信息安全管理

本集團制訂了針對供應商的信息安全體系合規管理機制，包括對供應商的前期盡調、對供應商合規情況進行審核及要求供應商根據評估結果做出改善。

前期盡調



要求供應商簽署個人信息和數據保護承諾函、數據安全條款，要求供應商建立必要的數據安全能力，及時回饋安全事件並承諾不將處理的個人信息提供給第三方。

合規審核



定期對合作供應商的數據安全合規情況進行審核，收集供應商數據安全合規證書。

整改提升



根據供應商的履行承諾情況與數據安全證書收集情況對供應商做出評估，提出整改建議對供應商進行數據安全能力提升。

截至 2023 年 12 月 31 日，本集團 100% 的供應商均已簽署更新後的承諾函或具有相關合規條款的合同。本公司及附屬公司也都對合作供應商進行了信息安全的合規審核工作，確保所有合作供應商均已建立了合格的信息安全體系。

信息安全文化建設

本集團定期開展信息安全文化建設，開展覆蓋全體員工和供應商的信息安全相關活動、培訓與宣貫，持續強化全體員工信息安全意識教育。



信息安全培訓

2023 年 1 月，本公司組織「個人信息保護及數據合規培訓」的線上培訓課程，6 月組織「互聯網信息內容安全防護」的線上公開課，介紹信息安全基本概念與手段、信息安全實踐的常用原則和防護重點，以及信息安全相關的法規、規範和制度等，並向全體員工發送課程參訓邀請。



Club Med 信息安全文化建設

本集團成員企業 Club Med 關注員工信息安全和個人隱私保護，制訂了員工相關的全球安全政策、個人數據保護政策、信息安全相關制度和合規檔等，有效守護員工個人隱私安全，並通過培訓、郵件提示等多種方式說明員工理解制度內涵，提升個人信息保護能力。

3.3.2 隱私保護

隱私保護原則及政策

我們對使用者信息的收集與使用始終以用戶利益為先。報告期內，本集團修訂了《复星旅文集團個人信息保護制度》和《复星旅文集團個人信息保護政策》，明確本集團及所有成員企業向客戶提供的產品和服務時，對個人信息收集、使用和管理的操作要求。我們定期對政策進行更新，以確保其適用於相關業務範圍及法律法規。我們亦要求供應商簽署個人信息保護承諾函，確保供應商遵守我們的隱私保護制度和政策。

本集團收集使用者數據的首要目的是提升使用者產品使用體驗和完善產品服務品質，全程堅持合法原則、授權原則、最小化收集原則、分級管理原則、加密保存原則、數據脫敏原則、及封存銷毀原則。我們根據信息收集目的及業務需要，承諾在實現目的所必需的最短時間保持個人信息，並在保存期限到期後，安全地刪除數據信息或匿名化處理。此外，除提供服務或得到使用者的明確同意外，我們不會向第三方租借或提供使用者個人信息，我們亦會要求第三方封緘使用者信息保密協定以及個人信息和數據保護承諾函等。

我們致力為用戶提供更佳的透明度。所有用戶註冊成為复游會會員均需確認「复游會會員註冊協議」，我們在其中向使用者清楚告知關於使用者數據隱私相關的規則。使用者可隨時登錄帳戶，查看並更新個人信息；在適當的情況下，使用者可要求我們更新、更正、刪除和 / 或停止處理個人信息。我們將按照適用法律的要求履行這些要求。

我們對於隱私違規問題制訂了嚴格的懲罰機制。員工可通過向舉報郵箱回饋，舉報任何違規行為，本集團嚴格保護舉報者不受打擊和報復。對於違反個人信息保護制度的行為，將視情節嚴重和造成的後果，參照《复星旅文集團獎懲管理規定》進行處罰。如構成違法犯罪的，將交由行政機構和司法機構追究法律責任。

Club Med隱私保護合規審查



Club Med 定期對公司隱私保護政策的落實進行內部合規審計。內部審計團隊按照Club Med《個人數據保護政策》中的要求，對Club Med的設施（如辦公室、旅行社或度假村）進行隱私數據安全評估，系統地審查與個人數據保護/隱私相關的審核點，並將審計結果及整改建議向DPO匯報，以保障Club Med的數據和隱私安全。





關愛地球



4.1 環境承諾與管理方針

4.1.1 環境承諾

我們深刻意識到日益嚴峻的環境問題，本集團嚴格遵守適用於我們業務營運的環境法律及法規，積極提升我們的環境績效表現，本集團各運營點按照其規模、地點及業務性質制訂相應的指引及政策。此外，我們會持續監測及評估環境表現、風險及我們制訂的政策和採取措施的有效性。

4.1.2 管理方針

環境管理方針

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境保護稅法》以及運營所在國家、地區的環境相關法律法規。我們建立環境管理責任機制以落實管理責任，本集團 EHSQ 部門負責監管全集團環境保護工作的落實與推進。我們亦在每個成員企業建有 EHS 委員會，負責監督 EHS 各項工作的落實，每月召開 EHS 會議，討論 EHS 相關議題。截至報告期末，本集團 EHS 工作從業者共 65 人。

本集團成員企業 Club Med 由可持續發展部門對環境問題進行管理和監督，各業務部門在產品交付的每一階段落實具體的環境責任。Club Med 可持續發展部門與綜合管理委員會及其他主要運營部門共同制訂其 CSR 戰略，由上述業務部門在各自的領域（如開發和建設、產品和服務、採購、技術部門、運營等）實施這一戰略。Club Med 在度假村設置技術經理作為環境政策的關鍵執行者，與度假村服務部門密切合作，確保 Club Med 制訂的環境政策得到落實。

我們持續完善環境管理體系，已制訂《复星旅文環境健康安全政策》《复星旅文集團環境健康安全責任制》《复星旅文集團固體廢棄物管理制度》《复星旅文集團酒店、度假村 EHS 審計》等環境管理相關制度，2023 年我們對《复星旅文環境健康安全政策》進行了修訂，進一步提高環境管理水準。報告期內，本集團未有相關環境法律及法規的重大違規情況。

項目全生命週期管理

本集團積極與利益相關方合作，將項目全生命週期理念貫徹在投資規劃、資產設計與建造及業務運營各個環節。

投資規劃

項目選擇

- 聘請環保顧問對現場環境生態做出調研，評估開發項目對生態的影響及設計有效措施消除及降低負面影響

企業調查

- 關注企業在環境保護及社會活動方面的舉措，評估企業潛在的環保及社會風險點
- 優先選擇 ESG 表現良好的合作夥伴（如：環境保護、員工關懷、社會貢獻等）

資產設計與建造

綠色建築

- 酒店設計參考國際公認的綠色建築標準，打造節能環保建築（如：Club Med 所有新建或深度翻新的度假村均按照 BREEAM 的建設標準進行生態認證）

低影響開發

- 秉承「保護中開發」和「開發中保護」的原則，採取低影響開發、精細化開發、嚴格遵守環境評價制度

負責任採購

- 優先採購可持續物料，同時密切監察資源消耗的情況，減少不必要的採購

業務運營

環境管理

- 業務運營過程中均成立相應的環境管理部門，並建立節能減排及節水責任制和獎懲機制（如：三亞亞特蘭蒂斯成立節能減排小組、Club Med 各度假村設有技術部門）

- 參照國際公認的可持續旅遊標準，開展業務運營的環境保護管理

- 通過環境管理平台與數字化工具，對運營過程中的環境影響進行即時監控（如三亞亞特蘭蒂斯的能源監測平台、Club Med Tech Care 數據收集工具等）

宣導可持續旅遊

- 向員工、顧客及合作夥伴推行環保意識宣傳

項目全生命週期管理方法

綠色認證

2030可持續發展目標進度追蹤

- 新建或深度改造的度假村 **100%** 取得BREEAM或LEED銀獎或其他等同的認證
- 運營度假村 **100%** 取得/保持Green Globe或EarthCheck、綠色酒店或其他等同的認證

2023 進展

- Club Med **67%** 的新建或深度改造的度假村已經取得BREEAM或等同認證（或正在認證過程中）
- 三亞亞特蘭蒂斯、太倉阿爾卑斯國際度假區及麗江地中海國際度假區獲得LEED新建建築類別金級認證
- **86%** 的符合條件⁶的度假村及酒店獲得 Green Globe 認證或EarthCheck 銀質認證
- 三亞亞特蘭蒂斯、地中海鄰境 · 千島湖度假村及Club Med長白山度假村獲得中國五葉級綠色飯店認證

本集團已設定目標，承諾所有新建或深度改造的度假村取得 BREEAM或 LEED 銀獎或其他等同的認證，同時所有運營度假村取得/保持綠色地球⁷（Green Globe）或 EarthCheck、綠色酒店等認證。截至報告期末，我們旗下的大部分酒店及度假村已完成該目標，具體情況如下。

三亞
亞特蘭蒂斯

- 由中國城市科學院研究會頒發的中國綠色建築認證的最高級別—國家三星認證綠色建築設計與運營認證
- 由美國綠色建築委員會頒發的LEED-金級建築設計和建設認證
- 全球旅遊業界領先環境認證及基準評測計劃Earth Check銀質認證
- 由中國施工企業管理協會頒發的國家優質工程獎
- 中國綠色飯店五葉級認證

Club Med

- **67%** 新開業的Club Med度假村均取得/正在進行生態認證
- 2023年，**54**家度假村通過了Green Globe認證，佔符合條件且運營的度假村的**86%**

太倉阿爾卑斯
國際度假區

- 獲得LEED 新建建築類別金級認證
- 獲得二星級綠色建築設計認證

⁶ 符合條件的度假村包括開業一年後或停業兩年之前的所有度假村。

⁷ 綠色地球（Green Globe）認證的指標涵蓋可持續旅遊業的整個企業社會責任過程，在環境方面，該認證驗證了運營點的節能、節水、廢物管理、污染風險控制、生物多樣性保護和生態採購政策的存在和效力。

環境與生態意識提升

2030可持續發展目標進度追蹤

- 通過行動不斷提升員工及客戶的環保意識

2023 進展

- **100%**的員工接受了環保意識培訓
- 在酒店及度假村客房和公共場所均放置環境保護相關宣傳材料

本集團相信生態環境保護離不開每一個人的努力，我們積極提升員工可持續發展意識，對本公司及旗下各酒店、度假村開展環境保護意識培訓，在幫助員工將可持續發展理念融入生活與工作的同時，亦幫助他們更加充分有效地與消費者溝通，以做出可持續旅遊產品與服務的選擇。



三亞亞特蘭蒂斯

為了在三亞亞特蘭蒂斯樹立關愛自然，保護環境的文化氛圍，所有新入職的同事均需通過線上學習「地球評估」課程中關於環保方面的基礎知識並完成測試題，同時也會接受線下一小時的「節能減排意識」課程及一小時的「環境、健康、安全、品質文化」課程。報告期內，所有課程完成率均達到100%。

同時，三亞亞特蘭蒂斯度假區也每年為員工開展「垃圾分類」、「無廢酒店創建」等線上課程，報告期內課程完成率為100%。

另外，度假區各部門也組織相關的培訓（如碳達峰碳中和氣候變化）以及宣導綠色辦公、節能、節電、拒絕使用一次性物品等工作實踐和清潔海灘等環保活動。



Club Med

在通過綠色環球認證的 Club Med 度假村中，GO® 和 GE 接受了與其崗位及度假村生活相關環境問題和生態友好行為的培訓，包括但不限於垃圾分類、生態保護、「快樂關懷」以及「Bye-Bye Plastic」等。此外，許多度假村發起或支持涉及員工環境保護的當地項目，如清潔海灘、保護海龜蛋、保護珊瑚礁等。

我們亦積極向顧客宣傳可持續發展意識，更多關於顧客實踐請參考本報告《責任營銷》章節。

4.2 氣候變化與能源

2030可持續發展目標進度追蹤

- 碳排放密度降低 **40%** (GHG 標準範圍 1&2) (基準年: 2019 年)
- 能源消耗密度降低 **30%** (基準年: 2019 年)
- 盡最大限度使用可再生電力

2023 進展

- 與 2019 年相比, 碳排放密度 (GHG 標準範圍 1&2) 按床位計下降 **5%**, 按房晚計上升 **4%**, 按收益計上升 **2%**
- 與 2019 年相比, 能源消耗密度按床位計上升 **11%**, 按房晚計上升 **22%**, 按收益計上升 **19%**
- Club Med 度假村 **21%** 電力消耗來自可再生能源, **44%** 的車輛均為電動汽車

報告期內, 本集團參考聯交所《氣候信息披露指引》及氣候變化相關財務信息披露工作組 (TCFD) 的建議, 發佈首份《復星旅文氣候相關披露報告》, 進一步提升本集團氣候風險應對韌性。關於本集團氣候相關治理、戰略、風險管理、指標及目標相關內容詳請參閱該報告。

4.3 水資源使用

2030可持續發展目標進度追蹤

- 用水密度降低 **10%** (基準年: 2019年)

2023 進展

- 與2019年相比, 用水密度按床位計下降**22%**, 按房晚計下降**19%**, 按收益計下降**21%**

本集團明白水資源對業務的可持續發展及廣大社區而言非常重要。我們在運營過程中嚴格遵守《中華人民共和國水法》等運營地水資源相關法律法規, 制訂《水資源政策》, 優化水資源管理, 減少水資源消耗, 幫助緩解運營當地水資源短缺的壓力。

本集團意識到, 水資源短缺仍是全球面對的嚴峻挑戰, 影響企業的長遠可持續性, 因此, 識別各運營地的水壓力⁸ 風險並進行有針對性的管理對水資源的節約與保護至關重要。我們利用世界資源研究所 (WRI) 開發的「水道」水風險工具 (Water Risk Atlas Aqueduct™) 定期開展水壓力地區識別, 報告期內, 我們有 9 家度假村位於由極高基準水壓力值定義的水壓力區域。

復星旅文水壓力風險識別評估結果及針對所有運營點採取的多項節水措施詳見《復星旅文氣候相關披露報告》。

⁸ 總取水量與當地可用地表水及地下水量的比值

報告期內，本集團水資源取用情況如下：

類別	單位	2023 年	2022 年	2021 年
市政用水	立方米	5,302,779	4,443,904	3,649,884
地下水	立方米	1,507,289	1,568,019	1,359,856
地表水	立方米	254,654	320,392	241,997
外購循環再生水	立方米	153,454	60,784	50,377
飲用水	立方米	0	131,840	187,703
淡水取用總量	立方米	7,218,176	6,524,940	5,489,817
淡水取水密度 (按床位接待能力計)	立方米 / 個	0.52	0.49	0.61
淡水取水密度 (按售出房晚計)	立方米 / 晚	0.90	0.93	1.32
淡水取水密度 (按收益計)	立方米 / 萬元收入人民幣	4.21	4.74	5.93
海水取用總量	立方米	4,530,565	4,538,107	4,137,104

註

(1) 水資源取用總量以立方米為單位進行計算，包括各場地所用一切用水，無論是付費的還是免費的。

(2) 飲用水指 Club Med 度假村使用的由卡車運送的飲用水。

(3) 海水取用主要用於三亞亞特蘭蒂斯水族館及海豚灣的海洋動物養育。

4.4 生態呵護

4.4.1 生物多樣性保護

2030可持續發展目標進度追蹤

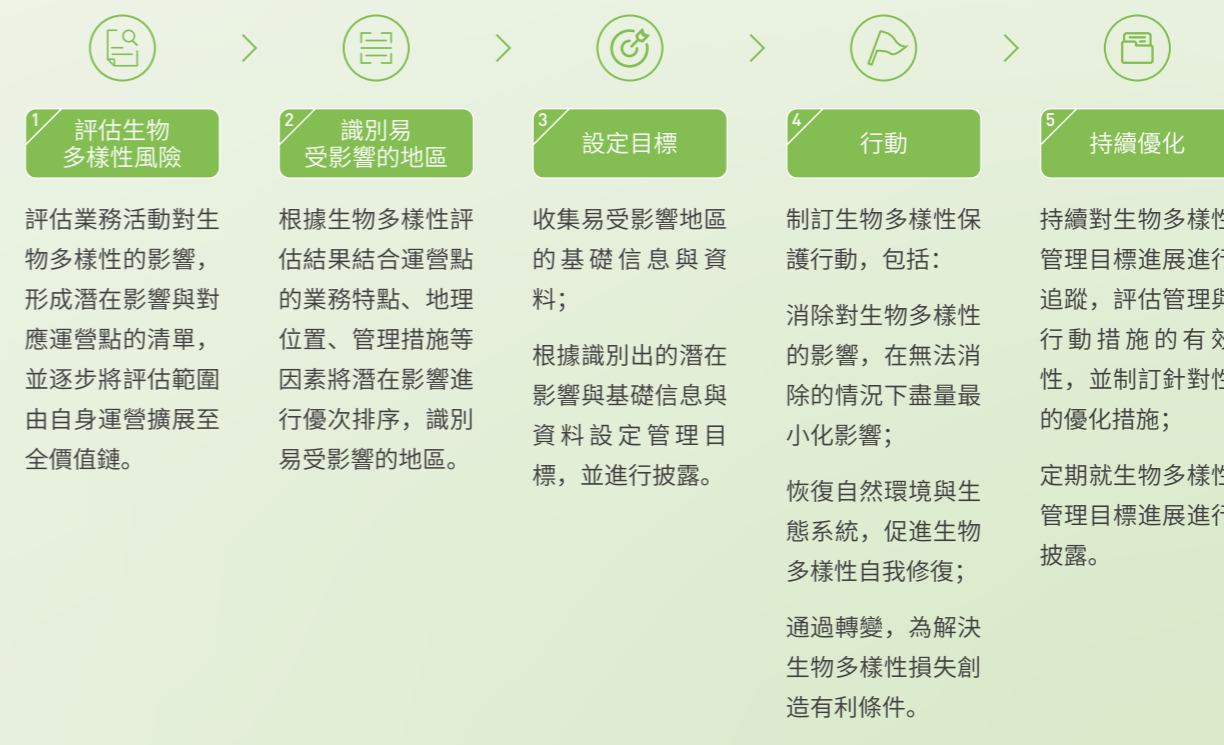
· 在施工和運營過程中全程保護生物多樣性

2023 進展

- **100%** 符合條件的度假村及酒店在施工前已完成環境影響評估（包括生物多樣性影響），並在運營過程中保護生物多樣性
- Club Med **100%** 的新項目均獲得外部專家（如生態學家）的支持

复星旅文致力於保護運營點的生物多樣性，我們在規劃、設計、建造、運營的各個階段關注業務所在區域生態系統的平衡，最小化對周邊生態的負面影響。我們制訂《生物多樣性政策》，亦鼓勵下屬主要公司、合作夥伴和其他相關方尊重並保護生物多樣性。

我們參考科學目標網絡（SBTN）的方法框架，系統性開展生物多樣性保護，具體步驟如下：



① 評估生物多樣性風險

本集團所有成員企業在項目規劃開發過程中，積極通過環境影響評估 (Environmental Impact Assessment) 等方式對潛在的生物多樣性風險進行評估。本集團旗下 Club Med 承諾，從 2022 年開始，所有的新建及翻新項目均需進行環境影響評估。從 2020 年到 2023 年，100% 符合要求的度假村 (位於未開發地區的建設項目) 已經接受了環境影響評估，100% 位於未開發地區的建設項目已經經過生物學家的指導。

● 三亞亞特蘭蒂斯



在海棠灣海洋取水排水工程設計階段，三亞亞特蘭蒂斯借助海南省海洋與漁業科學院的生物調查結果，對運營點附近的生物多樣性開展調研，識別出了 3 門 33 屬 85 種浮游植物、10 類 40 屬 50 種浮游動物、15 種大型底棲生物及較少的魚卵仔魚，未發現瀕危或重點保護生物。

● 麗江地中海國際度假區



麗江地中海國際度假區在項目設計階段對運營點附近的動植物多樣性狀況開展調研，包括現場實地調查及歷史累計數據訪問，並通過植被樣方和借助遙感技術加強評估分析。該調研共識別出 64 種中國特有植物和 2 種雲南特有植物，以及維管束植物 76 科 197 屬 242 種，其中，2 種植物被世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色物種名錄列為近危物種，2 種鳥類被列為低危物種。此外，亦有 1 種鳥類被列入《中國國家重點保護野生動物名錄》2 級。麗江地中海國際度假區根據生物多樣性調查結果及專家建議，積極制訂措施，保護運營及周邊區域生物多樣性。

② 識別易受影響地區

我們每年都會對運營點所在地區的生物多樣性風險情況進行評估與更新。根據 2023 年最新的評估結果，本集團旗下度假村總面積的 39% 位於保護區內或附近⁹，另有 19% 位於離保護區不到 3 公里的區域。

③ 設定生物多樣性目標

本集團根據生物多樣性評估結果與自身運營的實際情況，積極設立生物多樣性保護相關目標。我們旗下的 Club Med 於 2018 年加入 Act4Nature 計劃¹⁰，作出自願行動的公開承諾，制訂了相關指標和目標，並定期檢討其達成情況。這些具體目標包括度假村綠色認證比例、限制度假村建成區比例、提供「綠色行動」系列教育活動的度假村比例等，詳見《Club Med 承諾》。

④ 生物多樣性保護措施

為最小化對保護區的影響，本集團開展多項生物多樣性保護措施和意識提升活動。此外，我們的成員企業 Club Med 在度假村開發和運營階段已採取多項措施，保護生態系統和特有物種，控制污染風險，避免過度開發自然資源。

⁹ 保護區內及附近的度假村，均位於海岸或海洋環境區域，或位於山區國家公園的附著區 (這是核心保護區以外的區域)，不屬於自然保護區核心保護區域，允許進行旅遊開發。

¹⁰Act4nature 計劃由非營利組織 EpE (Entreprises pour l' Environnement, 即「為環保而行動的企業」) 主導，完全契合維護生物多樣性的法國國策，是一項放眼長遠、持續改進的行動，以 10 項共同措施及自願行動為基礎。

度假村建設過程

- 環境影響與生物多样性的戰略研究。從 2022 年開始，所有的新建及翻新項目均需進行環境影響評估 (Environmental Impact Assessment)
- 植被變化與恢復，將度假區建成區域比例限制在 10% 以內
- 綠化區的差異化管理
- 當地動物的棲息地
- 選擇度假村植被時考慮物種入侵風險

度假村運營過程

- 制訂可持續採購政策：
 - 設定本地和可持續產品的關鍵績效指標，跟蹤的關鍵績效指標
 - 制訂《魚類採購章程》
- 承諾到 2030 年，所有的 Club Med 度假村均實施生物多样性保護計劃
- 綠地管理：綠地差異化管理、植物物種選擇、尊重環境的綠色空間關懷
- 保護瀕危物種：繼續殺滅紅棕象甲、木質部難癢菌，保持各地點的生物敏感性及生物多样性
- 關注最敏感地點的生物多样性：包括入侵物種、破壞穩定的物種和害蟲生物
- 提高客戶對自然保護和探索的意識

本集團旗下的三亞亞特蘭蒂斯亦積極採取行動，如開展救助海龜、領航鯨等海洋生物、助力珍稀海洋生物繁育等行動保護海洋生物多样性，詳見本報告《關注海洋》章節。

⑤持續優化

本集團持續對生物多样性管理目標進展進行追蹤，評估管理與行動措施的有效性，並制訂針對性的優化措施。截至 2023 年底，我們的成員企業 Club Med 生物多样性保護目標進展如下：

目標	2023年進展
2022 年開始，對所有的新建及深度翻新項目進行環境影響評估	100% 符合要求的度假村（位於未開發地區的建設項目）已經接受了環境影響評估
將度假區建成區域比例限制在 10% 以內	2023 年，建成區比例為 7%
到 2030 年，和環境保護組織合作保護生物多样性的度假村比例達到 100%	截至 2023 年底，Club Med 已與 44 個環境保護組織建立合作夥伴關係，覆蓋 31 個度假村，占度假村總數的 45%
到 2030 年，所有的綠化景觀不使用化學殺蟲劑	2023 年， 57% 的度假村不使用氮肥或外部殺蟲劑
到 2030 年， 100% 的 Club Med 度假村將為客戶及員工提供「綠色行動」系列教育活動	2023 年， 72% 的度假村開展了「綠色行動」教育活動

此外，我們認識到生物多样性保護離不開我們與員工、顧客、供應商等利益相關方的共同努力。我們鼓勵並號召顧客與合作夥伴加入我們的生物多样性保護行動中，一起為保護地球生態而努力。我們為顧客提供多種生態意識提升活動，更多關於顧客實踐的內容請參考本報告《責任營銷》章節的「引導可持續消費」板塊內容。



4.4.2 動物福利

在自然和文化遺產方面，動物在旅遊業中發揮著重要作用，並為旅遊目的地的豐富性做出貢獻。我們積極推動各附屬公司多措並舉，確保在運營過程及供應鏈中動物得到合適和人道的對待。

• Club Med動物福利政策

Club Med 發佈《動物福利政策》，該政策已經實施了數年。在該政策的指導下，Club Med 與外部專家及供應商共同協作，踐行全價值鏈的動物福利呵護。



Club Med關愛動物承諾與行動

大象

- 從 2021 年開始，所有度假村只提供觀察大象的活動。馬戲表演、騎乘活動及大象沐浴參與活動均已於 2020 年底停止。

鯨目動物

- 從 2021 年 8 月底開始，所有度假村只提供觀察野生鯨類動物的活動。自 2019 年起，Club Med 鯨目類觀賞旅遊服務商遵守世界鯨豚保護聯盟 (World Cetacean Alliance, WCA) 與 Club Med 聯合撰寫的《野生鯨目類動物觀察指南》¹¹，以更好地保護鯨目類動物。

野生動物

- 從 2021 年開始，所有度假村只提供野生動物觀賞類活動，所有與野生動物互動類活動已於 2020 年底停止，使用野生動物作為攝影道具的行為也被全面禁止。

海龜

- 在海龜巢穴所在的所有度假村，Club Med 承諾與當地專家合作，致力於通過保護海龜巢穴、確保商業活動不干擾和提高公眾意識來保護海龜。

- Club Med 將向其員工提供《海龜保護指南》¹²，指導其正確開展保護動物。

供應鏈動物保護

- 從 2025 年開始，所有位於歐洲、巴西和美國的酒店蛋類製品均來自於無籠子 (cage-free) 供應商，並從 2027 年開始推廣到所有運營點。自 2022 年起 Club Med 要求供應商落實《動物福利政策》，並開展相關供應商審核。

¹¹ 野生鯨類動物觀察指南：2018 年，Club Med 支持世界鯨豚保護聯盟編寫了首個野生鯨類動物觀察指南，該指南列示了乘船和游泳時對鯨類動物進行觀察的最佳實踐和不可接受的實踐。

¹² 海龜保護指南：2013 年，Club Med 根據專家建議制訂的關於海龜保護的內部指南，以提高團隊的意識，並支援他們在現場保護海龜的行動。該指南包含有關海龜及其威脅的信息介紹，以及 Club Med 相關行動建議。

三亞亞特蘭蒂斯保障海洋動物福利

三亞亞特蘭蒂斯十分注重運營範圍內的動物福利保障，從飼養環境提升、動物健康關懷、客戶主題教育三方面著手，努力提升水族館與海豚小島動物生活環境的舒適與安全程度，充分保障海洋動物的福利。

三亞亞特蘭蒂斯動物關懷實踐

飼養環境提升



- 制訂臭氧調控相關操作流程，依據年度季節變化，階段性地調整設備運行狀態，做好預防性調整維護；
- 為提高水族館展示缸體使用品質，減少缸體鐵銹對生物的潛在危害，對生銹的鐵架結構缸體進行除鏽維保；

動物健康關懷



- 建立動物個體檔案，針對海洋動物開展每日常規健康體檢及定期深層健康體檢，如體溫體表檢查、血液採集、超聲檢查等；聘請國內知名獸醫顧問進行動物健康評估、醫療人員培訓；
- 提高對動物心理健康的關注，保育員通過科學的訓練方式對動物進行邏輯思維的訓練與研究，使動物接收的信號從單一信號提升為复合信號；
- 進行專業營養監測並遵循獸醫建議的食量配比，餌料的保存和操作均按照標準化流程嚴格操作，保障食物的安全、健康及適量；

- 海洋動物馴養人員定期接受亞特蘭蒂斯海洋動物馴養規範及政策培訓；
- 每日根據海洋哺乳動物情況安排適量的學習內容，並結合動物的自然習性及個體差異設計不同類別的遊戲/陪伴/社交等等項目。



客戶主題教育



- 水族館及海豚小島長期進行科普教育宣傳，增加客人對海洋哺乳動物的了解以及動物保護的意識。更多關於動物保護教育的內容詳見《[宣導海洋教育](#)》章節。

4.5 排放物管理

2030可持續發展目標進度追蹤

- 垃圾產生量減少**30%** (基準年: 2019年)

2023 進展

- 與2019年相比, 一般廢棄物產生量下降**22%**, 一般廢棄物產生密度按床位計下降**22%**, 按房晚計下降**19%**, 按收益計下降**21%**

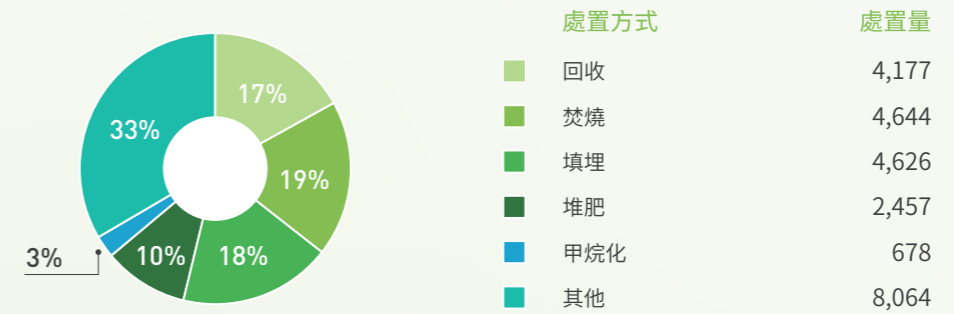
本集團一直探討改善排放物管理措施及更有效利用有限資源的方法, 制訂《排放物管理政策》、《复星旅文集團固體廢棄物管理制度》及減廢目標, 指導並監督本公司及各附屬公司採取有針對性的排放物管理方法, 以減少營運中的排放物產生。

4.5.1 廢棄物管理

減少固體廢棄物的產生及合理處置是本集團在減少環境影響過程中的重要部分。本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等運營所在地的固體廢物管理相關法律法規, 制訂《复星旅文集團固體廢棄物管理制度》等政策指導, 致力於持續減少營運中產生的固體廢棄物。

報告期內, 本集團處置的廢棄物及按處置方式劃分的一般廢棄物處置量如下:

廢棄物類別	單位	2023 年	2022 年
一般廢棄物處置量	噸	24,645	23,019
一般廢棄物處置密度(按收益計)	千克 / 萬元收入人民幣	14.37	16.71
危險廢棄物處置量	噸	251	388
危險廢棄物處置密度(按收益計)	千克 / 萬元收入人民幣	0.15	0.28



註

(1) 由於本集團各業務運營地的法律法規對於餐廚廢油是否屬於危險廢棄物要求存在差異, 本表格中一般廢棄物及危險廢棄物統計披露均不包括餐廚廢油。

(2) 由於 Club Med 各度假村所在地垃圾分類標準不同, 一般廢棄物及危險廢棄物數據統計覆蓋率各有不同, 為保持數據範圍的完整性及可比性, 對廢棄物數據未覆蓋的度假村, 已根據度假村床位比例進行估算一般廢棄物及危險廢棄物數據, 故本表格中廢棄物數據覆蓋率為 100%。

(3) 本集團對一次性塑膠、金屬、紙張、玻璃、陶瓷、木材等一般廢棄物進行回收, 報告期內, 回收比為 17%。

(4) 一般廢棄物處置量包括三亞亞特蘭蒂斯和 Club Med 的食物浪費 6,653 噸。

一般廢棄物管理

我們在運營過程中所產生的一般廢棄物包括乾廢棄物、紙板、紙張、玻璃、陶瓷、木材、可生物降解的廢棄物、焚化填埋的其他垃圾。我們在整個運營過程踐行循環經濟的理念, 堅持實施包括垃圾分類、減少和回收垃圾、定量廢物監測、限制食物浪費在內的可持續垃圾管理, 減少一般廢棄物產生, 並積極與各方合作, 促進循環經濟。

可持續垃圾管理措施

- | 🗑️ 垃圾分類 | ♻️ 減少和回收垃圾 | 📊 定量廢物監測 |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 36% 的 Club Med 度假村對五種最常見的廢棄物 (紙張、一次性塑膠、紙板、金屬和玻璃) 單獨回收。報告期內, 回收量達到 4,027 噸 三亞亞特蘭蒂斯每年為員工開展「垃圾分類」線上課程, 2023 年課程完成率為 100% | <ul style="list-style-type: none"> 制訂減少未循環再用的垃圾目標以實現零垃圾 通過採購 (最小化包裝) 和改變服務 (取消某些單獨包裝) 在源頭減少浪費 繼續與供應商和承運商合作, 回收和再利用包裝 (容器、託盤、魚用塑膠板條箱取代聚苯乙烯箱等) | <ul style="list-style-type: none"> 繼續執行垃圾監測程序, 對所有場地實行標準化, 庫存和供應經理負責監測垃圾 |

三亞亞特蘭蒂斯創建「無廢酒店」

本集團下屬的三亞亞特蘭蒂斯積極回應海南省政府創建「無廢酒店」的活動，自 2021 年獲評「三亞市無廢酒店」認證以來，定期對員工和遊客進行相關培訓和宣傳，保持認證有效狀態。

為推動固體廢棄物源頭減量、資源化利用和無害化管理，三亞亞特蘭蒂斯設立專門的管理和責任機構，建立考核與獎勵制度並納入酒店績效評估體系。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯按照 PDCA 流程制訂廢棄物管理計劃，繼續推進減廢行動，包括：

- Plan**
 確定廢物減量的目標，制訂廢物減量和管理計劃。
- Do**
 實施計劃，包括不主動提供及替換客房一次性用具和日用品（如一次性拖鞋、牙具、洗浴用品），推廣可循環、可重覆使用的日用品，替換客房可降解一次性用品，採購森林管理委員會（FSC）認證紙巾；建立危廢暫存間進行規範化管理危險廢棄物，並委託有資質的第三方進行處置。在酒店各個區域位置均設置分類垃圾桶。
- Check**
 設立專門的管理和責任機構，建立考核與獎勵制度並納入酒店績效評估體系。定期對度假村產生及回收的廢物量進行統計。
- Improve**
 持續改進年度基準評估，在酒店客房、餐廳、大堂等顯著區域均掛示「無廢」主題相關宣傳標識，積極開展「無廢酒店」主題公益活動，所有員工均接受「創建無廢酒店」培訓。

本集團積極回應《關於進一步加強塑膠污染治理的意見》，三亞亞特蘭蒂斯根據《海南經濟特區禁止一次性不可降解塑膠製品規定》，在運營過程中全面取消使用不可降解一次性塑膠用品，並應用可降解的替代產品，以減少不可降解的一次性用品對環境的影響。本集團下屬成員企業 Club Med 推出「Bye-Bye Plastic」計劃，旨在消除所有度假村內的一次性塑膠製品的使用。

Club Med「Bye-Bye Plastic」計劃

2018 年，Club Med 推出「Bye-Bye Plastic」計劃的同時與 Ellen MacArthur Foundation 合作簽署了由聯合國環保計劃署（UNEP）和世界旅遊組織（WTO）發起的全球旅遊塑膠倡議，該倡議為同一個星球可持續旅遊（One Planet Sustainable Tourism）計劃的一部分。

計劃	達成情況
逐步淘汰一次性使用的吸管、杯子、馬克杯、餐盤子、餐具和一次性塑膠託盤	100% 的 Club Med 度假村均已於 2019 年底實現（除巴西度假村內的餐具外）
浴室中供應的沐浴露、洗髮水和護膚霜使用可重覆使用的大瓶裝盛	100% 的 Club Med 度假村均已於 2022 年底實現（除巴西、獨家系列和套房外）
到 2021 年底，逐步淘汰客房內供應的一次性塑膠配件和包裝	100% 的 Club Med 度假村均已於 2021 年底實現
與 2019 年相比，逐步減少塑膠水瓶的消耗量：2022 年減少 10%，2023 年減少 25%，2024 年減少 50%	2021 年，7 個度假村已經實現該目標。3 個度假勝地都有自己的裝瓶廠，使用可重覆使用的玻璃瓶。一次性塑膠水瓶不再為遠足客人提供。度假村商店也提供可重覆使用的水瓶
從 2023 年開始，逐步使用由替代材料製成的產品代替房間內的一次性塑膠製品	自 2023 年起，客房內的一次性塑膠製品已被由替代材料製成的配件所取代

此外，我們在部分新建建築的工地產生大量廢物。為確保廢物得到妥善處理，我們要求承包商遵照我們制訂的建築廢物管理計劃，回收、處理和棄置建築廢物。承包商須依據能源及環境設計相關認證的要求，達成項目指定回收目標。

食物浪費管理

本集團承諾在各酒店和度假村推行切實有效的食物管理措施，減少食物浪費。本集團成員企業 Club Med 已制訂目標，2030 年前將所有度假村的食物垃圾產量降低到每人每餐 100 克左右，100% 的度假村將採用積極主動的方法來測量和減少食物浪費。

Club Med 食物浪費處理量	
食物浪費(噸)	3,815
其中：堆肥處理(噸)	1,026
其中：甲烷化處理(噸)	678

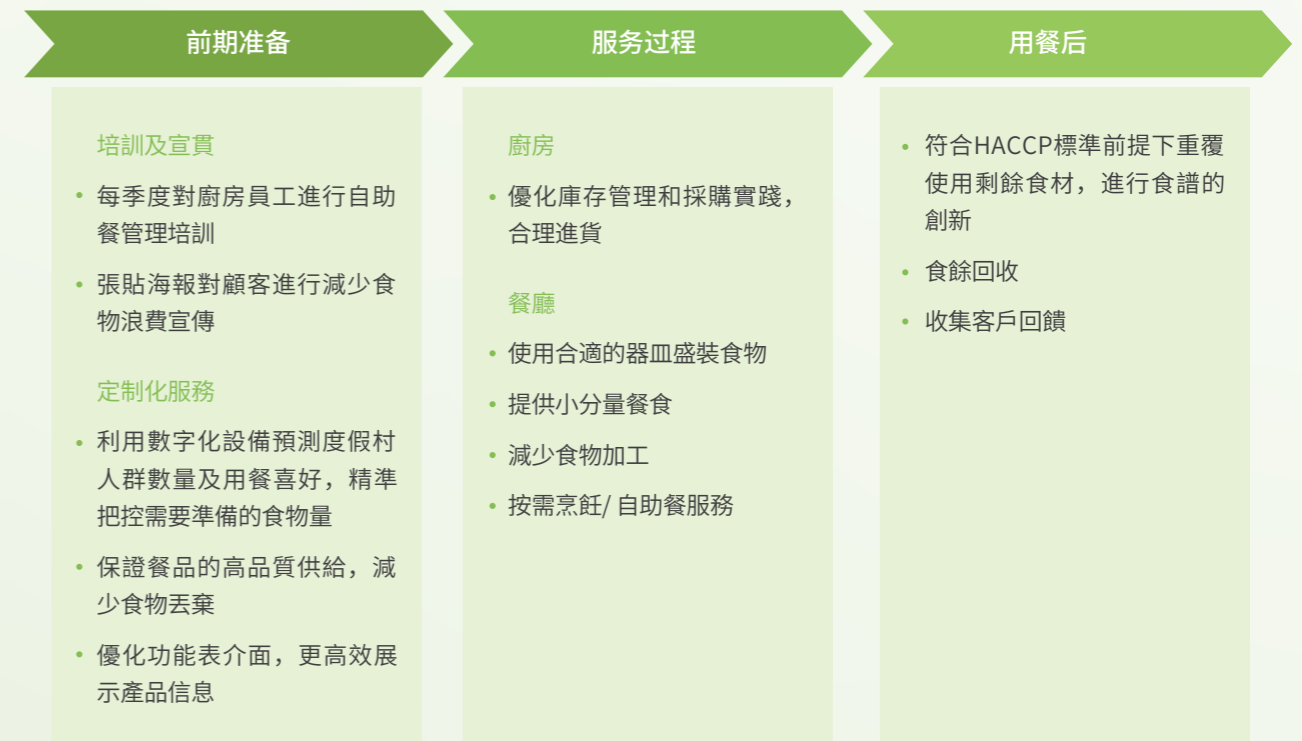
我們制訂完善的食物管理策略，採取減少食物浪費意識宣傳、食物浪費審計、員工培訓、智能監測等措施減少食物浪費。對顧客進行減少食物浪費的意識宣貫具體措施詳見本報告《責任營銷》章節的「引導可持續消費」板塊內容。

● Club Med 食物審計

- 為了減少食物的浪費，本集團成員企業 Club Med 開展食物浪費調研，選取 12 個度假村，對每人每餐的食物量進行計量和分析。
- 多方調研：**通過對食物供應進行全鏈路分析，結合與廚房工作人員的交流，制訂減少食物浪費的改進方案。
- 實地評估：**對度假村的各項餐食活動(早餐、午餐、晚餐)進行所產生廢棄物的稱重，得到每人每餐平均食物浪費量。
- 制訂基準線：**考慮各餐食活動食物類型、配製流程差異等，得到食物浪費總量每人每餐的標準(不包括早餐)，並作為與各種類型餐飲行業比較的基準線。
- 推廣實踐：**制訂 2030 年所有度假村食物浪費降低到每人每餐 100g 的目標，逐步完成食物審計在各度假村的推廣，並根據回饋結果不斷優化食物管理措施。



本集團各酒店及度假村為減少食物浪費，在前期準備、服務過程以及用餐後都採取了相應的優化食物浪費管理措施，部分亮點措施摘錄如下。



● Club Med 食物浪費解決方案

本集團成員企業 Club Med 通過 Winnow 解決方案，使用智能互聯垃圾箱技術測量和限制食物浪費，可使食物浪費價值減少近 50%，食物成本減少 1.5%。Club Med 計劃到 2025 年將該方案推廣到 50% 的度假村，並在 2030 年覆蓋 100% 的度假村。

2017 年 Club Med 法國簽署食品廢棄物回收協定以支援度假村的循環經濟多方面開展，到 2023 年，Club Med 56% 的度假村對廚房食材類廢棄物進行了回收處理，並將在未來繼續擴大這一比例。

Winnow 是專業的商業食物浪費解決方案供應商，使用 AI 智能技術測量和限制食物浪費，可減少食物浪費的價值，降低食物成本，到 2023 年，亞太地區和加勒比地區的 5 個試點度假村將實現食物浪費自動化監測。

餐廚廢油處理

本集團餐廚廢油的收集嚴格遵守各地法律法規。我們委託具有資質的第三方對餐廚廢油進行運輸和處置，保證餐廚廢油的規範回收，提升餐廚廢油的資源化利用。

廢棄物類別	單位	2023 年	2022 年
餐廚廢油	噸	444	499
餐廚廢油密度(按床位接待能力計)	千克 / 間	0.03	0.04
餐廚廢油密度(按收益計)	千克 / 萬元收入人民幣	0.26	0.36
餐廚廢油密度(按售出房晚計)	千克 / 晚	0.06	0.07

註

(1)由於本集團各業務運營地的法律法規對於餐廚廢油是否屬於危險廢棄物要求存在差異，本集團餐廚廢油產生量及密度另做單獨披露。

(2)由於各國對餐廚廢油是否需要單獨處理的要求不一致，導致 Club Med 部分度假村未單獨披露餐廚廢油產生量。為保持數據範圍的完整性及可比性，已對上述度假村的餐廚廢油數據進行估算，故上述表格中數據覆蓋率已為 100%。

其他危險廢棄物

我們在運營過程中會產生少量的危險廢棄物。我們對所產生的危險廢棄物及時分類收集後存放於帶有明顯標識的專用堆存場所，再將其交由有資質的承包商或政府部門進行回收處置。同時，本集團制訂應急處理流程，並要求各附屬公司制訂處理化學品洩漏的程序，以防止任何化學品或危險廢棄物洩漏事故對環境造成的損害。我們亦進行緊急演習，以確保員工知悉各人的職責及應採取的行動。

危險廢棄物處理舉措

Club Med

所有度假村定期開展危險廢棄物的分類、跟蹤和保存記錄的外聯工作，並積極為新建度假村尋找危險廢棄物解決方案。

三亞亞特蘭蒂斯

依據《國家危險廢物名錄》的規定，對生產過程中所產生的危險廢棄物建立危險廢棄物暫存間進行規範化管理，各類別危險固廢均分類清晰且設有台賬，能精準計量，並委託有資質的第三方進行處置。

4.5.2 廢水管理

本集團所排放的廢水全部為生活廢水，嚴格按照《中華人民共和國水污染防治法》等運營所在地的廢水排放相關法律法規，確保所有污水在排放前均得到妥善處理。我們亦會定期對設施進行污水品質檢測及評估，以確保其符合所有適用的標準。

由於本集團的生活廢水排放對環境所產生的影響較小，本集團亦無法系統性地對其排放量進行計量，因此《ESG報告指引》中關鍵績效指標A1.1（排放物種類及相關排放數據）的廢水數據在本報告中不作披露。

危險廢棄物處理舉措

Club Med

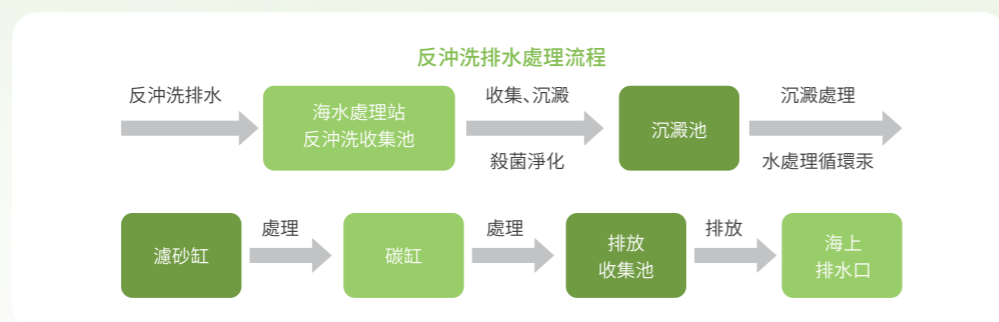
Club Med排放的廢水全部為生活廢水。通過實施系統性廢水處理、溢流管理、消除農藥以及改用經生態認證的維護和清潔產品，避免污水排放對當地土壤和地下水的影響。

廢水處理：為當地沒有水處理設施的度假村（特別是偏遠地區或缺乏基礎設施的度假村）建造處理廠

廢水監測：對生活廢水最終排放口進行水質檢測，並記錄水質參數、技術數據、分析結果等信息，確保合規排放

三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯將運營過程中的海洋系統排水及溢流、蛋分水、反沖洗水等排到海水預處理收集池，在經過嚴格處理、沉澱，再循環過濾處理合格後進行回收利用或直接排放到海裡。排水口定期檢測水質，確保不會對水質造成污染。



4.5.3 其他污染物管理

本集團針對廢氣、噪音及光污染均採取了不同的污染防治措施，確保所有的污染物達標排放。本集團下屬成員企業針對廢氣、噪音污染、光污染制訂實施方案。



廢氣排放

- **Club Med**
擁有設備使用 CFC（含氯氟烴）氣體的度假村的比例從 2012 年的 68% 下降到 2023 年的 9%（該數據在 2022 年為 16%）。仍然使用該設備的度假村正在仍在逐步淘汰有關設備排放
- **三亞亞特蘭蒂斯**
每季度定期對油煙管道進行清洗；不定期對廚房油煙淨化器進行檢查維修；政府部門安裝物聯網遠程監控廢氣排放
- **太倉阿爾卑斯國際度假區**
施工期間大氣污染物嚴格遵守《大氣污染物綜合排放標準》的要求



噪音污染

- **Club Med**
51% 的度假村配有分貝計，43% 的度假村開展了外部專家噪音評估
- **三亞亞特蘭蒂斯**
定期邀請第三方對酒店雜訊進行監測
- **太倉阿爾卑斯國際度假區**
施工期間雜訊嚴格遵守《建築施工場界環境雜訊排放標準》的雜訊排放限值



光污染

- **Club Med**
已採取措施防止發出的光對野生動植物造成影響（尤其是當地有保護海龜的措施的情況下）



多元平等



我們秉持「多元平等、以人為本」的人文精神，致力於創造平等、多元、共融的工作環境，為員工提供優厚的薪酬福利保障、完善的培訓發展體系和全球工作機會。我們尊重人權及多元化，發揮員工自身最大潛能，同時保障員工的職業健康安全，讓每一位員工都能夠「快樂工作，安心生活」。

本公司董事會是員工權益及發展、尊重人權及多元化、職業健康及安全等僱員類議題的最高管治機構，其下轄的ESG委員會負責監察與推進相關工作的開展。報告期內，本集團旗下Club Med以及三亞亞特蘭蒂斯榮獲最佳東方頒發的「旅遊服務業2023年度卓越僱主獎」。

5.1 構建多元職場

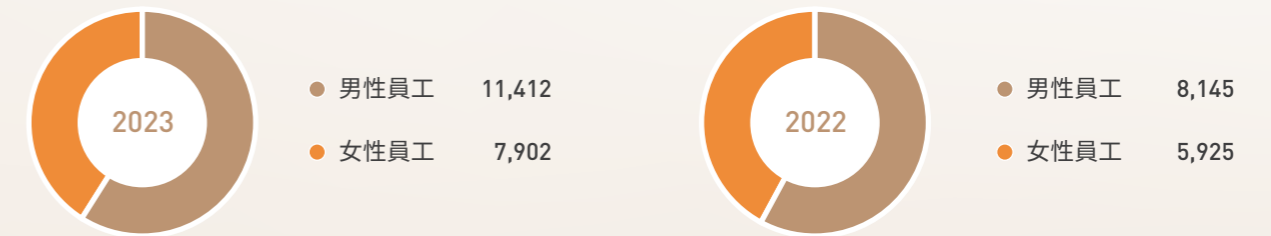
作為一家全球化運營的企業，我們致力於為員工構建平等包容的工作環境，推動員工的積極發展與多元融合。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》以及各經營地所在國家和地區的法律法規。我們參照《國際勞工組織公約》《世界人權宣言》等國際勞工協議原則，結合本集團的實際運營情況，制訂《復星旅文集團員工手冊》《復星旅文集團薪酬及福利管理規定》及《復星旅文集團考勤與假期管理規定》等多項內部政策，規範有關招聘與解聘、工時與假期、晉升、平等多元與反歧視、薪酬與福利、員工健康安全保障等內容，全方位支援員工多元化發展，切實保障員工合法權益。

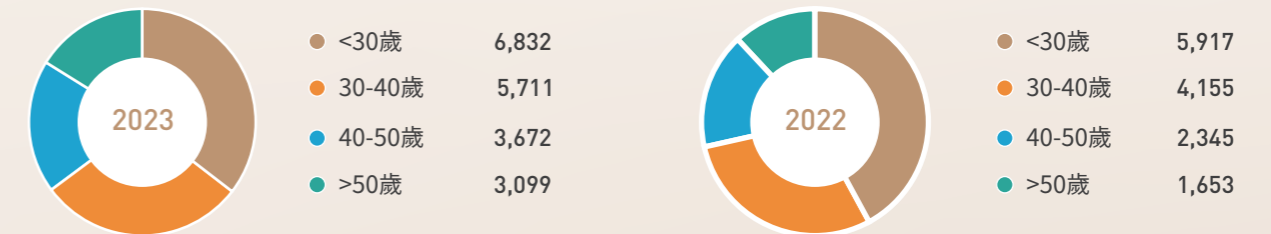
截至2023年12月31日，本集團員工來自全球六大洲，共計**19,314**人。員工按性別、年齡、地區、僱傭類型、職級類別劃分如下：

僱員指標	2023年	2022年
報告披露範圍內總人數 (人)	19,314	14,070

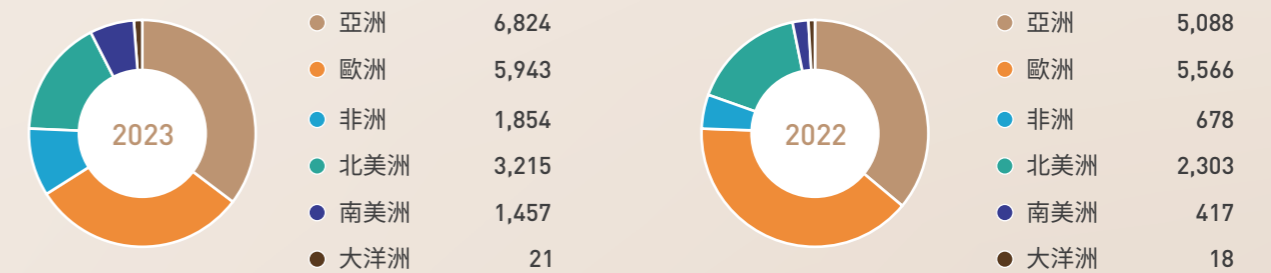
按性別劃分 (人)



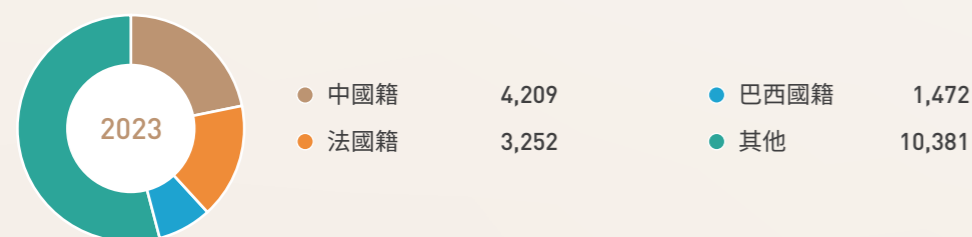
按年齡劃分 (人)



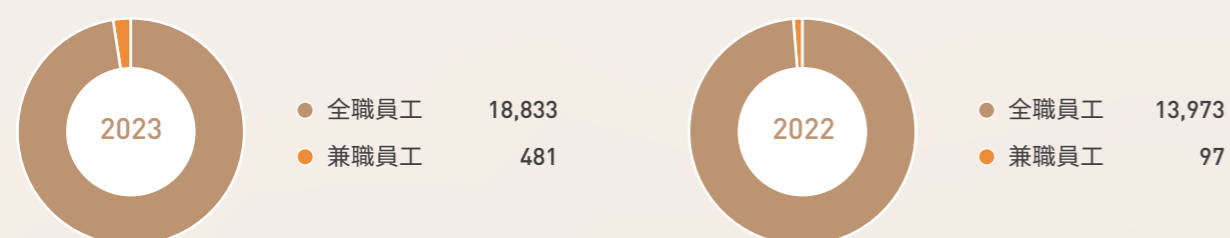
按地區劃分 (人)



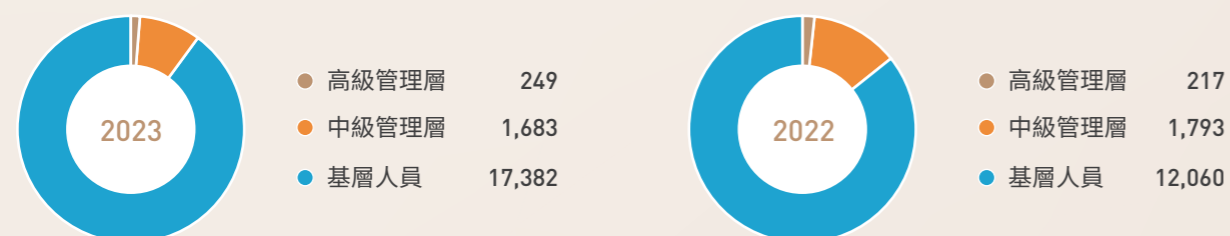
按國籍劃分 (人)



按僱傭類型劃分 (人)



按職級類別劃分 (人)



報告期內，本集團新進僱員總人數為**12,119**名，本公司內聘崗位比例為**18%**。

新進僱員指標

2023年

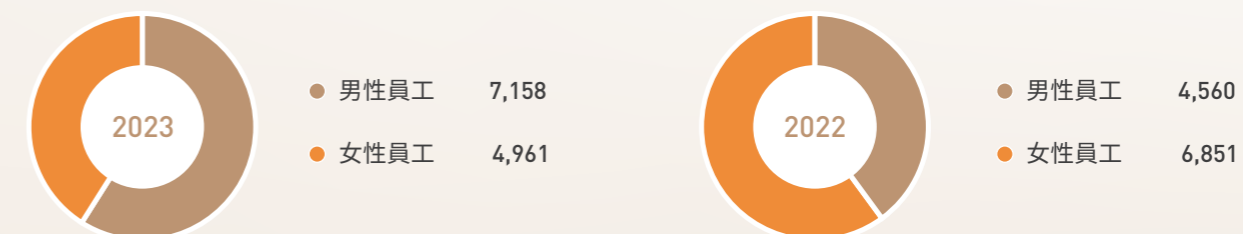
2022年

報告披露範圍內總人數 (人)

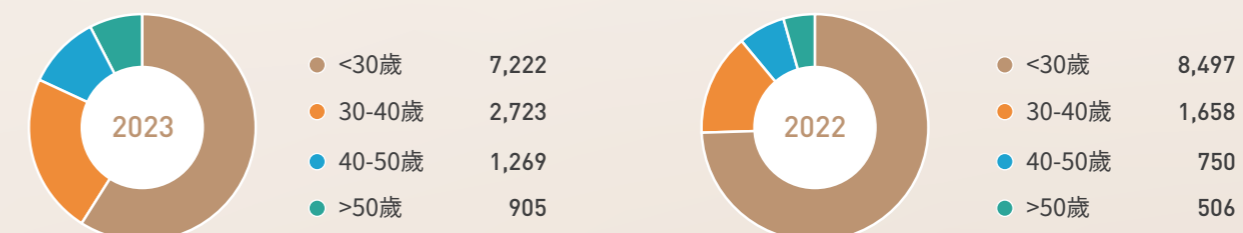
12,119

11,411

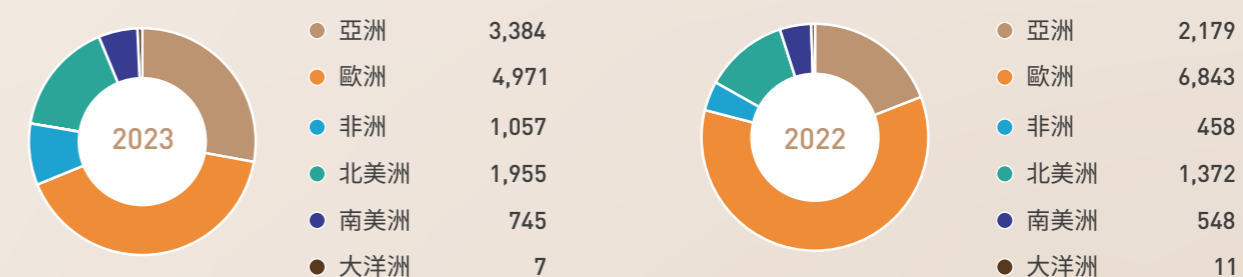
按性別劃分 (人)



按年齡劃分 (人)



按地區劃分 (人)



5.1.1 多元化僱傭

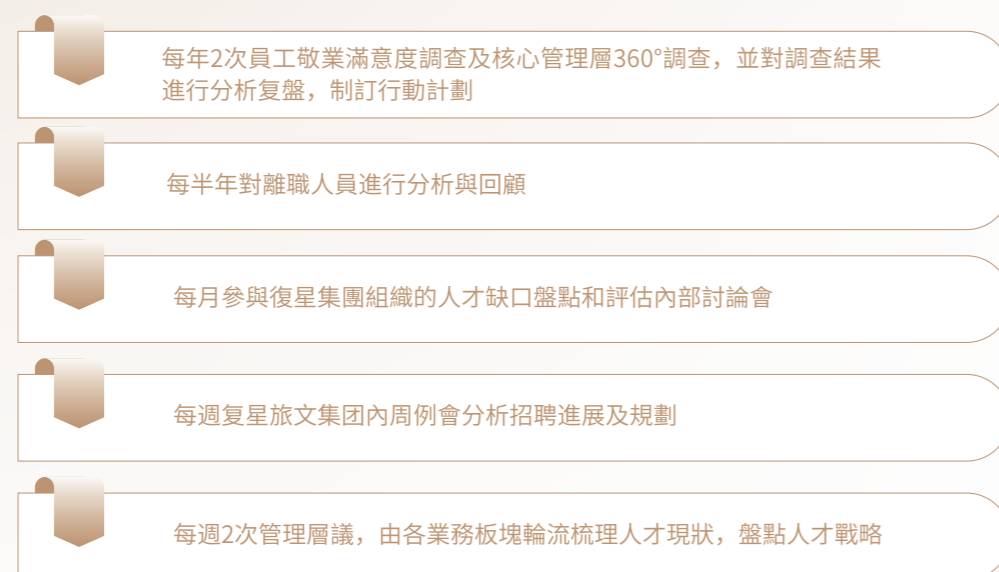
本集團秉持全球人才本土化與多元化策略，配合全球化業務佈局，持續優化人才引進與招聘流程、渠道管理效率，保證人才僱傭機制的科學與合理。

我們嚴格規範招聘相關程序，與每位員工簽署勞動合同，明確定義勞工及僱主雙方的權利、責任與義務（包括薪資、工作時數、福利及假期等）。在招聘及甄選過程中，我們根據候選人的工作經驗、能力及資格對其進行評估，而不論其性別、年齡、家庭背景、種族、宗教、國籍、性取向或殘疾。我們將反歧視相關內容納入《复星旅文集團面試官手冊》，並對本集團所有招聘崗位員工進行培訓，杜絕性別、年齡等因素的歧視與干擾。

我們著重推動不同運營地區中員工本地化進程，並承諾持續提升本地化僱傭，開放更多的本地崗位促進當地就業。

人才戰略規劃

本集團制訂了完善的人才戰略規劃，對人才缺口、人才流動進行評估，建立完整的人才管理框架和人才危機應對機制，具體流程包括：

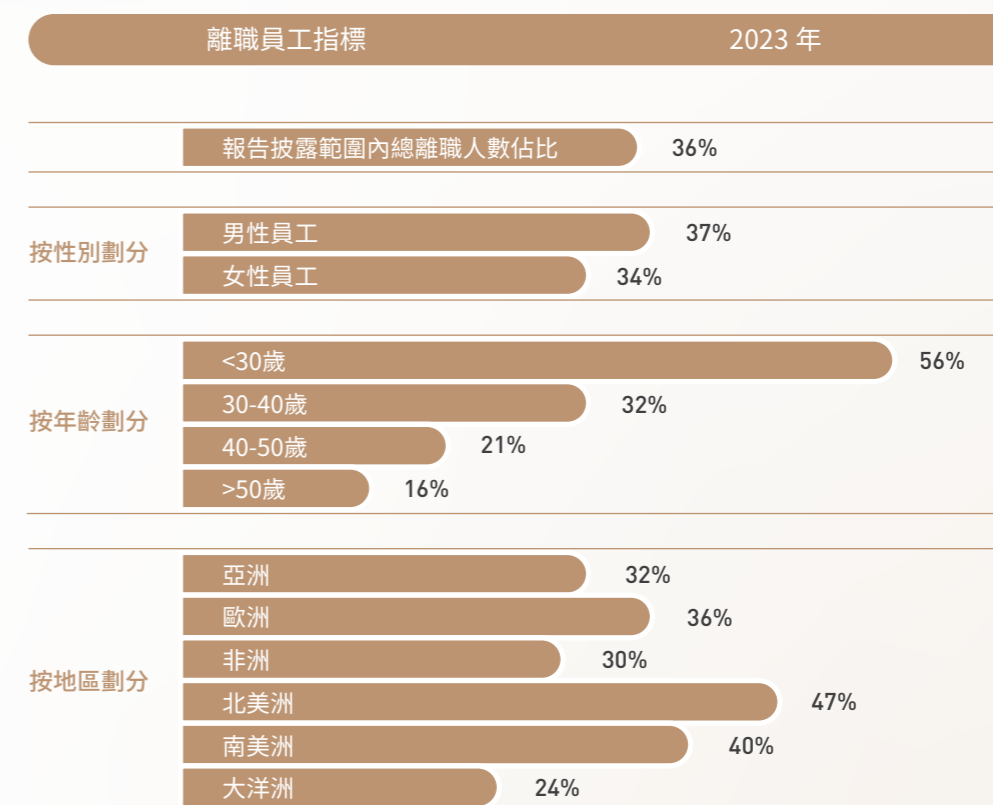


本集團亦基於人才戰略與人才盤點評估，針對性地推出成長星管培生計劃等特色招聘項目，加強复星旅文的青年人才儲備。

離職與解聘

所有員工有權利終止與本集團的僱傭關係。相關僱傭合約的訂立、變更、解除和終止皆嚴格遵守相關法律政策規定。本集團已制訂清晰的解聘標準及離職流程，不隨意解僱員工，切實保障員工權益。報告期內，本集團未發生大規模裁員事件。

截至2023年12月31日，本集團按性別、年齡、地區劃分的員工離職率如下：



註

各類別離職率 = 報告期內該類別僱員的離職人數 / 報告期末該類別僱員人數 * 100%

5.1.2 包容平等的工作場所

本集團致力於建立平等、多元共融的工作場所。我們嚴格遵守不同國家和地區的法律法規，致力於在全球範圍內推動人權事業的發展。

我們參照聯合國《世界人權宣言》《兒童權利公約》等國際勞工協議原則，制訂並發佈《復星旅文集團人權聲明》，承諾我們將在所有業務運營環節中尊重和促進勞工和人權保護，盡可能提供健康與安全的工作場所、提供合規的工作報酬、尊重員工各項政治權利、實現薪資平等同工同酬、杜絕強制勞工與童工、人口販賣等。我們的成員企業 Club Med 是聯合國世界旅遊組織 (UNWTO)《全球旅遊業道德守則》(GCET) 的簽署方，其承諾促進公平的、負責任的和可持續的世界旅遊秩序，在度假村經營過程中保障遊客、員工及當地社區居民的人權。

我們將《復星旅文集團人權聲明》納入《復星旅文集團員工行為準則》，並上傳至復星旅文線上學習平台，通過不定期的培訓，確保所有員工及與本集團業務緊密相關的供應商、承包商也遵守本政策的原則，並能及時有效地維護自身權利。我們亦積極推動各附屬公司和其他利益相關方遵守我們人權聲明中的相關承諾。

由於我們運營板塊的地域覆蓋範圍較廣，我們鼓勵旗下成員企業根據運營地所在國家和地區的具體情況制訂相應的反歧視和發性騷擾政策和管理措施。

Club Med的平等包容職場構建



Club Med 致力於推動職場平等，並將多元化與反歧視內容寫入員工道德準則，並著重在以下三個重點範疇開展活動：

性別

與員工組織簽訂了一系列的職場性別平等協議，並在僱傭、晉升、薪酬、假期福利等環節採取一些列保障措施，推動職場性別平等。

年齡

與員工組織簽訂代際協定，包括保障 50 歲以上僱員的權益，為年輕僱員提供職業發展培訓與機會等條款。

殘障

Club Med 簽訂承諾招聘更多殘障人士加入員工隊伍的協議，並在入職後及時回應殘障員工的需求，開展相關培訓，為殘障員工提供額外的遠程辦公天數。

人權風險盡調

我們積極開展人權風險盡調，了解我們面臨的潛在人權風險。本集團的運營點遍佈全球，人權風險盡調結果顯示，我們面臨的主要人權風險包括：

- 季節性短期員工、兼職員工以及外包員工的勞工權益難以得到保障；
- 度假村員工可能會受到歧視、騷擾等行為的侵犯；
- 我們的運營可能對運營地周邊原住民的權益造成損害。

我們定期就潛在人權風險開展評估，並針對發現的問題及時完成整改和跟進。

Club Med度假村人權風險盡調



復星旅文旗下的 Club Med 在每年度的 Green Globe 認證過程中進行度假村審核，對人權措施及落實的有效性進行評估。針對審核過程中發現的人權管理不符合項目，Club Med 及時整改並向 Green Globe 提交整改證據，確保員工和所在地社區的人權和基本權益得以保障。

本集團亦關注合作夥伴的人權風險，每年對供應商的ESG風險與管理水準進行年度綜合評估，確保每年合作的供應鏈利益相關方滿足人權要求，詳見《協同發展》章節。



人權風險管理

我們嚴格執行各業務運營所在國家及地區的勞工法律及法規，通過嚴格的身份審核流程，杜絕使用童工的行為。本集團亦制訂有僱傭童工的補救程序與措施，一旦發現僱傭童工的情況，立刻停止其工作並上報至當地勞動部門，同時為其進行健康檢查，確保其身心未受傷害。我們亦禁止及不支援任何形式的勞役或強迫性勞動，確保員工在自願的基礎上參加工作。報告期內，本集團未發現任何形式下違反勞工準則的重大情形。

在遵守各地區法律法規及本集團政策要求的前提下，我們尊重員工的自由結社、集體談判、自由選舉等各項政治權利。我們尊重全球員工加入、組建或不加入各類勞工組織的權利，並致力於與工會組織或員工代表開展友好對話及集體協商。本公司及附屬公司均組建工會，並在各自的管轄範圍內開展活動，報告期內，本集團中國地區員工加入工會的比例達到85%。

● Club Med積極鼓勵和開展社會對話



Club Med 員工代表組建經濟與社會委員會，參與有關公司的重大經濟形勢，戰略方向和任何影響公司運營與管理架構的事務會議；在 2022 年，員工代表就度假村工作時間及遠程辦公事宜積極展開對話，並達成協議；

在歐洲層面，法國、義大利、瑞士、葡萄牙等多國家員工共同組建歐洲社會對話委員會，每年就公司僱傭、發展與企業社會責任的重大事宜舉辦兩次會談；

在世界各地的運營點，當地的員工代表們借助 Club Med 提供的資源定期磋商對話，並將會議結果告知所在國家的運營組織或當地人事經理。

反歧視與反騷擾

我們在《复星旅文集團人權聲明》中明確規定對任何形式的歧視、騷擾、虐待、強迫和暴力行為「零容忍」。我們尊重所有員工有形或無形的差異性，所有員工均不受性別、年齡、種族及民族、膚色、宗教信仰、國籍、性取向、身體狀況、婚姻狀況、政治立場等因素限制。對涉及歧視和騷擾的不當行為，我們會進行糾正和處分，並在後續對已有管理措施進行評估並作進一步的調整完善。

本集團設有反性騷擾舉報專線，員工任何有關不平等、歧視和騷擾的投訴均可以第一時間通過該專線匿名聯繫專員處理。報告期內，本集團未收到反歧視與騷擾相關投訴。此外，我們亦通過反歧視與反騷擾主題培訓，對員工進行意識宣貫。

反歧視反性騷擾主題培訓

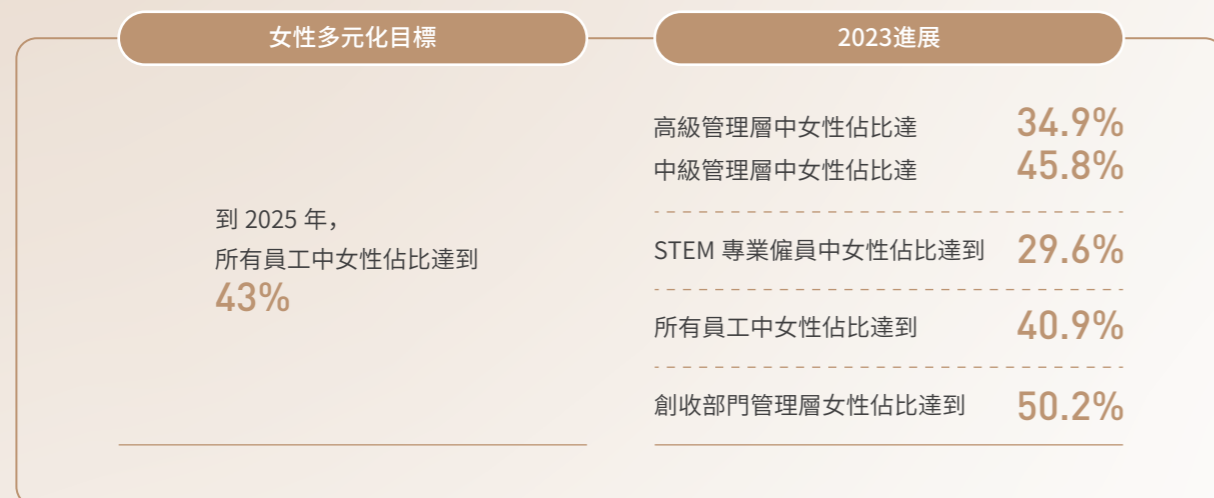


2023 年 9 月，本公司舉行「職場反性騷擾法律問題」主題培訓，2023 年 12 月，本公司進行了「反就業歧視」的主題培訓，所有員工均參與了上述培訓並通過了線上考核。現場培訓材料均上傳到線上學習平台供全體員工進行重播學習，人均培訓時間累計 2 小時。



推動性別平等

本集團決心繼續保持全體員工性別多樣性和平等化，報告期內，我們設置了女性多元化目標，以進一步推動本集團平等和性別多樣化進程。



我們堅決推動性別薪酬平等，為此定期深入分析不同業務和職能部門男女員工的平均薪酬水平。報告期內，我們強化了對招聘過程和年度薪酬的審查機制，以確保性別平等原則得到切實執行。

本公司性別薪酬差距	2023 年
平均時薪差距	0
平均獎金差距	0

推動性別薪酬平等



复星旅文附屬公司 Club Med 在 2012 年和工會簽署了《工作場所性別平等協定》，該協定承諾在招聘、晉升和履行家庭義務上採取職業平等原則，2020 年 Club Med 簽訂了保障職業平等和工作生活品質的協定，加強了對職業平等的承諾，其中就包括薪酬評定過程不允許有年齡和性別的歧視，維持男性員工和女性員工間的薪酬平等。

平等溝通

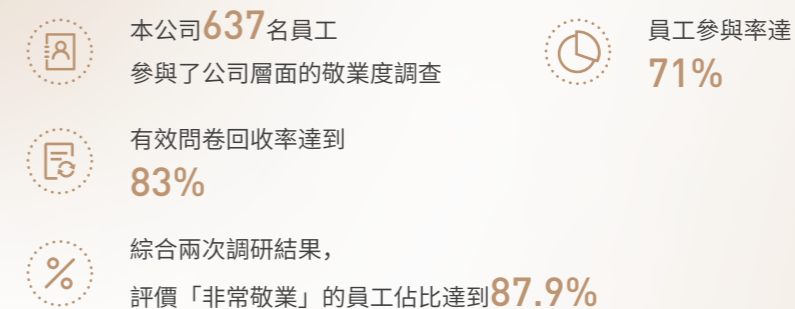
為提升員工的歸屬感與融入感，我們在《复星旅文集團員工手冊》中明確規定了員工溝通、申訴和舉報的管理辦法和溝通程序，從制度上保障透明的對話溝通機制。我們始終保持開放暢通的信息傳遞與溝通通道，建立多維度的溝通渠道。

報告期內，我們共收到



我們每年兩次在公司層面開展面向全體員工的敬業度調查，並針對員工關心的特殊事項開展專項調研。

報告期內



我們將問卷結果進行總結分析，並對發現的問題從管理機制上採取針對性改善措施。本集團成員企業亦積極開展敬業度或滿意度調研。

三亞亞特蘭蒂斯



三亞亞特蘭蒂斯每年開展就業情況統計 (CES) 調查以了解員工對於工作和生活平衡、多元和包容、職業發展機會、人才和人員配置、獎勵與認可等 10 個維度的評價。報告期內，我們如期開展了本年度 CES 調查，總計 1,944 名員工參與了調查，覆蓋率超過 84.31%，並取得了 4.74 分的成績(滿分為 5 分)。此外，我們亦組織了員工責任性調查，參與人數覆蓋率亦超過 62.95%，最終得分為 4.89 分。我們將調研結果加以整理，以報告的方式與全體員工分享，並對相應的部門落實改進工作。

此外，我們在企業微信內設置 The Voice(員工之聲) 板塊，員工可通過手機隨時提交對工作的建議和生活方面的需求。我們會在第一時間回應和解決員工所面臨的困擾。

Club Med



Club Med 致力於提升員工福祉，並在 2014 年正式啟動 GO®-GE 之聲項目。該項目包含一份有關工作自豪感、融入感、歸屬感、管理、發展和工作環境議題的線上問卷，已被翻譯成 20 多國文字，每兩年面向全球範圍內的員工發起。與此同時，我們會邀請第三方人力資源專業機構參與對調研結果的分析和改善計劃的制訂。

在 2022/2023 年進行的最新問卷調查中，GO®-GE 的滿意度為 92%(與 2018 年相比提高了 2 個百分點)。此外，問卷還收集了需改進領域的回饋，如內部職業機會信息和薪酬等。

2022 年，Club Med 亦與專門從事人力資源和民意調查的獨立公司 Obea 共同發起公司內部的「#RaiseYourVoice」活動，傾聽員工心聲。

5.2 助力員工成長

5.2.1 員工薪酬與激勵

我們遵循各職場所在國家及地區的薪酬政策，在確保高於各地最低薪酬要求的前提下，科學設置激勵機制，為員工提供具有競爭力的薪酬激勵。本集團制訂《復星旅文集團薪酬及福利管理規定》《復星旅文集團獎懲管理規定》等績效考評和激勵機制政策，以業績為導向，鼓勵員工不斷實現自我價值。

薪酬和激勵

我們的員工的薪酬包括基本工資、績效獎金、專項激勵、股權激勵等內容，短中長期相結合，現金股權相配套，向績優 / 高潛人才進行資源傾斜。

績效獎金



全體員工均享有績效獎金，獎金與公司業績完成情況、個人年度績效考核結果掛鉤，在考核後計算發放。

專項激勵



包括企業價值成長獎、BD 激勵 / 創新業務銷售獎金等，對於績效產出更好的員工相應匹配更高的激勵與薪酬。我們亦制訂《復星旅遊文化集團認可計劃》，每年在本集團及下屬核心企業及孵化企業內評選價值觀之星獎、年度優秀個人獎和年度團隊獎。

股權激勵



我們制訂股份獎勵計劃和股份期權計劃，對符合條件的員工發放股份和期權獎勵，進一步實現本集團發展和員工成長的良性互動。報告期內，我們繼續向符合資格的員工發放了期權及股權獎勵，主要授予對象為復星旅文集團高級管理人員和績優高潛人才。其中，授予 75 名員工股份獎勵；授予 61 名員工期權。

我們亦採取了退扣機制維護本集團的整體利益。在所授予股份單位退扣機制中我們明確規定了若股份承授人考核結果未達預期，公司將根據當年度考核情況取消或扣起對應考核當年歸屬的股份。

另外，若股份承授人存在從事未經允許的營利性商業活動、違反授出條款轉讓或抵押獎勵計劃授予的股份、為競爭對手公司提供服務等不當行為或其他對復星旅文利益/聲譽造成損害等違規行為，則未歸屬股份立即失效，且承授人需對造成的損失進行賠償。

績效評估

本集團不斷探索與全球化發展相適應的人才發展激勵機制，致力於保證激勵的公平、有效和持續性。

本公司制訂《復星旅文集團績效管理規定》，明確全體員工均接受多維度的績效考核的管理原則，並以績效考核結果作為衡量員工工作成果、職業能力的依據，使之與薪酬激勵相結合。

我們重點引入了OKR績效系統，並在全員範圍內推行。在年度績效評估流程中，員工先進行自評，上級再結合綜合表現、相關同事的意見和OKR目標達成情況進行公平客觀的綜合評估。本集團根據每位員工的績效評估結果，執行預定的發展和激勵政策。我們重視績效溝通與回饋，並將其貫穿於績效管理的各個環節。

晉升渠道

作為一家國際化企業，我們秉持「全球互動，人才共享」的理念，致力於創建暢通活躍的內部人才流動機制，並設立員工全球輪崗制，打造人才多領域、多維度能力。我們建立了完善的集團職級體系，明確晉升通道，加強人才梯度建設，打造全球化發展的「軟實力」。報告期內，18%的崗位為內部晉升或轉崗。

5.2.2

人才培訓與發展

我們制訂《復星旅遊文化集團培訓管理制度》等，建立體系規範化的培訓管理機制，並高度重視培訓項目的實際效能，不斷回饋提升。報告期內，我們新制訂了《復星旅遊文化集團內部講師管理制度》，挖掘員工潛能，培養內部產業培訓師，以幫助更多員工獲得自我發展與價值實現。截至2023年底，我們培養內部產業講師近90名。

培訓員工的溝通能力和持續創造的能力，是本集團人才發展的戰略核心。結合本集團年度發展戰略及人力資源規劃，我們為員工制訂特色的人才發展和培養項目。報告期內，本集團在員工培訓和發展上共計投入6,136萬元。



培訓體系

我們不斷豐富內部與外部培訓渠道，推出多樣化的培訓項目，確保為每一位員工提供優質而多元的培訓機會。創新及領導力中心是復星旅文人才培養的主要職能部門，其下設四個版塊：產業賦能中心、高潛培養中心、文化交流中心及創新實驗中心。



產業賦能中心

產業賦能中心旨在為員工提供業務賦能的產業培訓，例如教練社團、新員工培訓、培訓師認證、戰略重點分享、條線講堂、外部沙龍等。

自 2023 年 5 月《復星旅遊文化集團內部講師管理制度》實施以來，我們在產業賦能中心開展了包括技能培訓師認證和團隊培訓師認證在內的多項培訓師認證課程，培養超過 90 位內部產業講師，深化對員工潛能的挖掘。

我們還為員工開展其他賦能培訓，包括報告期內 10 場以上新員工培訓和每月新員工融入計劃；20 場以上各條線、產品線專項培訓；20 場以上分層級的管理者培訓（經理級、總監級、ED 級）；10 場以上下屬企業定制培訓等。



高潛培養中心

我們通過高潛培養中心進行員工領導力培養和高潛力人才的挖掘，已開展多個業態高潛學員成長項目，包括在董事長 CEO 班培養 2 人、針對 HR 條線的 CHO 特戰營培養 3 人、骨乾乘航營培養 6 人、高潛訓練營培養 26 人、針對 35 歲以下高潛人才的星青年訓練營培養 8 人、Club Med Key Talent 項目培養 60 人、成長星管培生 9 人等。

各培訓項目成材率都達到 80% 以上，且已有 10 項以上創新成果付諸實踐，幫助 40% 以上的學員獲得更好職業發展（晉升或輪崗）。各類訓練營通過「外訓 + 內訓 + 實戰 + 評估」的訓戰結合的模式快速挖掘有潛力的人才，培養未來專業技術型骨乾和綜合管理人才，擴大復星旅文人才池。



文化交流中心

文化交流中心通過文化宣貫和組織員工活動，鼓勵員工主動開展跨部門、跨專業學習交流，積極共享新知，實現團隊內部良性循環。報告期間，我們在文化交流中心組織並開展了 17 場員工文化活動，包括養生健身活動、義賣活動、節日派對、讀書活動、員工體驗及福利活動等。此外，我們還組織了 15 場僱主品牌建設活動，包括校企共創、企業宣講與交流等。我們通過開展復星旅文集團價值觀之星及 iCARE 服務之星的評比，將 35 位榜樣同事的優秀事蹟發佈在創新及領導力中心學習平台供表率。



創新實驗中心

創新實驗中心負責各類創新項目的孵化，致力於為員工提供多角度、多領域、多層次的創新培訓項目，助力員工的全面發展。報告期內，本集團對新員工入職培訓增加了文化沙盤等改進和創新活動；組織多位集團高管參與教練社團，並在上海、太倉、海南等地進行培訓和分享。

• Club Med 人才大學



我們的成員企業 Club Med 根據自身運營情況，建立 Club Med 人才大學 (Université des Talents)，作為其人才戰略實施的重要組成部分。通過不同運營地組成的組織網絡以及強大的培訓團隊，人才大學建立了與公司實際情況相結合的培訓結構，持續整合和發展員工的各種技能。每年通過「學院周」培訓課程，加強各部門受訓人員的知識、技術和人際關係技能以及管理和領導技能，並有助於加強員工的歸屬感和積極性。「Manager@Club Med」通過針對經理級別員工的培訓項目，統一和規範管理實踐，發展 Club Med 以人為本的管理文化。

复星旅文合夥人機制

2020年起，我們實行复星旅文合夥人機制，從本公司和下屬成員企業核心管理層任期兩年以上的高管、業務骨乾、服務標兵等人員中選拔產生复星旅文合夥人。作為复星旅文最高規格的人才庫精英，合夥人定期舉行會議討論，為公司文化價值觀傳承、戰略落地以及業務持續穩定發展保駕護航。

報告期內



我們優化了板塊合夥人和條線合夥人的選拔標準

評選出**16**名新晉合夥人

其中女性佔比為**38%**

校企合作

复星旅文和多所高校建立了產業學院等形式的戰略合作，報告期內，我們延續了和上海交通大學及法國凱致商學院合作開展的MBA課程和高管培訓項目；我們和上海交大-南加州大學文化創意產業學院開展IP賦能學企共創，互相提供師資進行學生和員工培養；同時我們還攜手多所高校共建复星旅文產業學院，並在2023年合作簽約了14家新院校；我們下屬的三亞亞特蘭蒂斯、太倉阿爾卑斯國際度假區也在多所高校開展交流會，為公司吸引多樣化人才。

報告期內，本集團總受訓時數為**1,212,769**小時，具體情況如下：

	2023 年	2022 年
受訓人員比例 (%)	100%	100%
按性別統計的受訓員工比例 (%)		
男性	100%	100%
女性	100%	100%
按職級統計的受訓員工比例 (%)		
高層管理人員受訓比例	100%	100%
中層管理人員受訓比例	100%	100%
基層人員受訓比例	100%	100%
人均受訓小時數 (小時)	62.8	33.0
按性別統計的人均受訓時數 (小時)		
男性	60.7	33.0
女性	65.8	33.0
按職級統計的人均受訓時數 (小時)		
高層管理人員受訓時數	20.1	25.5
中層管理人員受訓時數	37.1	31.0
基層人員受訓時數	65.9	34.0
員工受訓投入 (萬元)		
員工培訓總投入	6,136	750
員工受訓平均投入	0.32	0.05

註

(1) 各類別僱員受訓比例 = 報告期內該類別僱員的受訓人數 / 報告期末該類別僱員總人數 * 100%；

(2) 各類別僱員平均受訓時數 = 報告期內該類別僱員的總受訓時數 / 報告期內該類別受訓僱員人數 * 100%。

5.3 提升幸福指數

我們注重員工需求，開展豐富多樣的員工關懷活動，幫助員工實現工作和生活的平衡，同時關注員工身心健康，為員工的職業健康與安全提供保障。

5.3.1 員工關愛

本集團注重員工關懷，為員工提供多樣化的福利保障。除運營所在地國家規定的各項福利，我們還通過額外的福利保障，提升員工幸福感。我們亦關注員工身心健康發展，定期組織員工關愛活動，同時對員工隱私進行保護，幫助員工提高自身隱私安全。

工時與假期

本集團制訂《复星旅文集團考勤與假期管理規定》，規範員工考勤與休假管理。各運營地亦可按照所在國家及地區的法律規定及自身運營情況，制訂並執行考勤管理及休假制度。我們規範工作時長，保證員工享有合理充足的休息時間。在遇到需要加班的特殊情況，員工需要事先溝通並獲得部門負責人的許可，並安排調休。員工享有國家法定節日、法定年休假、事假、病假、產假、喪假、育兒假等假期，我們亦根據不同國家及地區的要求設立額外的帶薪假期。

員工福利



法定福利

本公司全員均能享受社會保險、住房公積金、年金或養老金等符合所在國家和地區規定的社會保障計劃；員工社保覆蓋率達到100%



額外福利

- **商業保險**
為全體員工購買團體補充醫療險、團體意外傷害險、團體重大疾病險、團體交通意外險、團體壽險、團體差旅險
- **津貼及禮金**
通訊津貼、交通津貼、工作午餐、結婚禮金、生育禮金、生日賀禮、喪葬慰問金
- **生活工資**
我們不斷提高員工的工資水準，改善員工和家人的生活。我們發佈《复星旅遊文化集團生活工資指引》，制訂了將員工工資水準向生活工資對標的目標。2023年底，本公司員工工資均高於當地生活工資。

• Club Med 家庭責任假



為更好的實現職業平等，鼓勵男性員工和女性員工履行一致的家庭責任，Club Med 給予員工每年 5 天的「照顧生病兒童」假期，以幫助員工在育兒期維持家庭和生活的平衡。

5天「照顧生病兒童」假期



員工健康關懷

我們注重對員工健康的關懷，本集團每年為員工購買體檢醫療保險，員工可享受每年一次健康體檢以及健康諮詢、預約掛號、檢後复查等服務。本集團旗下成員企業亦開展豐富的促進員工健康的活動，Club Med 為提高員工對艾滋病的預防，自 1985 年起免費向其僱員提供安全套，並在必要時協助員工進行免費身體檢查；三亞亞特蘭蒂斯針對返崗員工制訂了專門的員工返崗流程指引，經過不同業務管理人員及 HR 領導的審批後方可重新接納以往員工。

● 三亞亞特蘭蒂斯完善的返崗流程



為保障員工在生病或受傷後安全地返回工作崗位，同時預防員工重返工作崗位造成身體狀況惡化或對同事造成安全隱患，三亞亞特蘭蒂斯制訂了完善的返崗流程，醫療人員對傷者 / 患者進行病情、功能評估後，與業務部門主管、HR 共同商討適合的返崗崗位，多方密切配合下將風險降低到最低。

● Club Med 遠程工作協議



Club Med 與所有員工簽訂了為期四年的遠程工作協定，該協定於 2022 年 9 月正式生效。遠程工作協議融入「SmartWorking@ClubMed」的工作理念，鼓勵在實際可行和適當的情況下實施彈性工作。此項工作安排可讓員工平衡工作與其他優次選擇，有助營造一個和諧共融的工作環境。

關注員工心理健康

本公司及成員企業採取多種措施關注與呵護員工的心理健康，包括對員工進行心理健康評估，建立心理健康預防體系，組織醫療健康免費諮詢和心理健康培訓等。

關注員工心理健康

心理風險評估

- 我們旗下成員企業 Club Med 在職業健康安全政策中，納入員工心理風險評估要求，在招聘迷你營面向兒童的工作崗位時會開展心理風險評估

心理健康援助

- 通過建立度假村醫生網絡，Club Med 不僅能對各度假村的員工提供及時的生理救助，還能給予心理健康援助。

幫助員工情緒管理

- 本集團旗下成員企業三亞亞特蘭蒂斯開展了「衡悅生活」系列員工關懷活動，為員工提供了情緒管理每日建議及情緒管理課程，幫助員工管理和保持愉悅心情。

心理健康培訓

- 報告期內，復星旅文協同母公司復星集團，組織員工參與四場心理健康培訓，包括「做好企業的心理安全衛士」、「企業心理危機事件處理與應對」、「管理者的團隊壓力管理與談話談心術」等主題，培訓覆蓋了 80% 的員工，人均培訓 3 小時。通過心理健康培訓，我們幫助員工緩解心理壓力，提升企業對於職場心理問題的管理能力。
- Club Med 對度假村、各國家辦事處的人力資源團隊進行了培訓，幫助他們及時發現工作場所員工的心理健康問題或徵兆並提供幫助，有效干預和緩解職場心理健康問題。

員工隱私保護

復星旅文遵守國家和地方對於隱私保護和數據保護的規定，負責任地使用及保護消費者和員工的信息。我們已制訂《復星旅文集團個人信息保護制度》，並開展信息安全保護培訓以保護員工的個人數據隱私。復星旅文下屬成員企業 Club Med 在 2017-2018 年與專業的第三方外部諮詢服務機構合作，對現有保障員工隱私的機制合規有效性進行評估，以更好保護員工隱私安全。

5.3.2 職業健康安全

2030可持續發展目標進度追蹤

- 參照 ISO 45001 等國際標準，建立完善的專業健康、安全、環保管理體系，持續為員工創建安全健康的工作環境
- 因工作原因損失工時事故率 LTIFR 下降 **15%** (基準年：2019 年)
- 100%** 員工參加安全和健康培訓

2023 進展

- 按照 ISO 45001 體系搭建內部審計體系，包含管理體系、職業健康安全、公共衛生等 **9** 個維度，完成檢查審計 **19** 次，持續提升員工安全工作環境
- 三亞亞特蘭蒂斯獲得 ISO 45001 認證
- 中國地區 LTIFR 為 **6**，較 2019 年下降 **9.6%**；總體 LTIFR 為 **13.94**
- 100%** 員工參加安全和健康培訓

保障員工的安全是本集團運營的基礎和底線。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等中國法律法規以及經營地所在國家、地區的各项法律法規，制訂集團層面的《复星旅文環境健康安全政策》和《复星旅文酒店、度假村 EHS 審計制度》，建立穩健的安全管理系統，落實職業健康安全預防及控制措施、員工安全意識培訓以及事故調查工作。各附屬公司已成立安全委員會，負責實施預防措施，以幫助識別和管理職業安全健康危害，及審查職業安全健康事故，並定期開展會議。

為了明確地評估我們的進度，本集團制訂 2030 健康與安全績效目標，通過全面的健康安全管理體系及手段，推進目標的達成，並定期對其進行檢討。

過去三年本集團未有員工因工亡故事件發生，報告期內本集團未有承包商因工亡故事件發生。報告期內，本集團安全與健康相關關鍵績效指標如下表：

工傷情況	總計
因工傷損失工作日 (日)	7,910
員工損失工時事故率 (LTIFR) ¹³	13.94
承包商損失工時事故率 (LTIFR)	0.093

職業健康管理

本集團已採取一系列措施，將因營運而產生的健康和負面影響減至最低，包括但不限於建立職業健康管理體系、持續審查及制訂安全應急計劃、實施定期安全審核、提供個人防護裝備等。我們定期審視安全及健康政策和系統，以確保符合法律規定及行業標準，落實相關保障措施，持續控制和降低職業健康安全風險。三亞亞特蘭蒂斯、Club Med等附屬公司在遵守本集團要求的基礎上，分別開展各自的職業安全健康管理工作。

三亞亞特蘭蒂斯



報告期內，三亞亞特蘭蒂斯繼續推進職業健康安全管理，強化健康安全管理體系 (OHSMS)。主要措施包括，定期進行全面的危險源辨識和評估、根據《職業病危害事故應急救援預案》增強抵禦職業病突發事件的能力、配備專業的醫護人員和急救人員、給員工提供相應的勞動保護裝備和組織部分特殊崗位員工定期體檢等。

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯通過並獲得ISO 45001認證。

Club Med



Club Med 通過健康、衛生和安全 (HHS) 部門及其協調員網絡實施職業健康安全保障工作。通過建立度假村醫生網絡，ClubMed 所有度假村 (法國、美國和日本除外) 團隊中都有一名常駐護士，並有基於當地醫生網絡的醫療援助系統。同時，Club Med 吸取度假村事故中的經驗教訓，制訂圍繞事故致因的預防性政策。Club Med 亦通過 GO®-GE 學習板塊對員工進行職業健康安全培訓。

我們為員工提供完善的職業健康安全培訓，充分提高員工的自我保護意識和能力。本集團成員企業三亞亞特蘭蒂斯每年邀請紅十字會救援中心進行緊急救護課程和實操演練，讓員工掌握心肺復蘇、外傷包紮、緊急醫療護理的知識及操作技能；在新員工入職培訓中還包含傳染病防控培訓、職業健康基礎培訓等 EHS 系列課程和課後測試。

同時，我們旗下成員企業 Club Med 自 2013 年開始開展 GO®-GE 學習板塊，對於健康、生活方式、騷擾、危險行為、成癮、毒品、酒精以及對自身健康和安全的影響等進行意識提升的培訓，並對已培訓人員進行追蹤。

為確保工作場所過程的安全管理措施落到實處，我們定期開展針對全體員工和承包商的職業安全相關培訓，包括三亞亞特蘭蒂斯安全月活動、度假村安保培訓等，具體培訓內容請參考本報告《運營安全》章節。

¹³ 損失工時事故率 (LTIFR) = (損工事故數 / 總工時) × 1,000,000

協同發展

2030可持續發展目標進度追蹤

- 持續提升本地化採購
- 鼓勵供應商設立環保目標，並通過供應商審計和激勵計劃其環保行為

2023 進展

- 三亞亞特蘭蒂斯與太倉阿爾卑斯國際度假區本地採購比例達到 **67%**
- Club Med 本地採購比例達到 **64%**
- **81%** 的關鍵供應商經過了本公司的 ESG 審計，其中中國地區關鍵供應商審計比例達到 **100%**
- 三亞亞特蘭蒂斯及麗江地中海國際度假區對 **100%** 的食品及 **100%** 的建築原材料類供應商進行了審計



本集團致力於打造負責任供應鏈，創造環境友好、負責任的度假環境。我們不斷優化供應鏈管理，將社會與環境責任輻射至採購的每一環節，同時與本地供應商協同發展，打造可持續的商業模式。報告期內，復星旅文榮獲 2023 中國飯店業 CHBA 採購供應鏈「ESG 供應鏈管理先鋒企業獎」。

6.1 供應鏈管理

本集團制訂了《復星旅遊文化集團成本採購管理制度》等採購管理制度，建立起包括供應商註冊、維護與評估、淘汰及處罰在內的標準化管理流程，實施供應商分級分類管理，充分保障採購和供應商管理的科學性和有效性。

准入及註冊

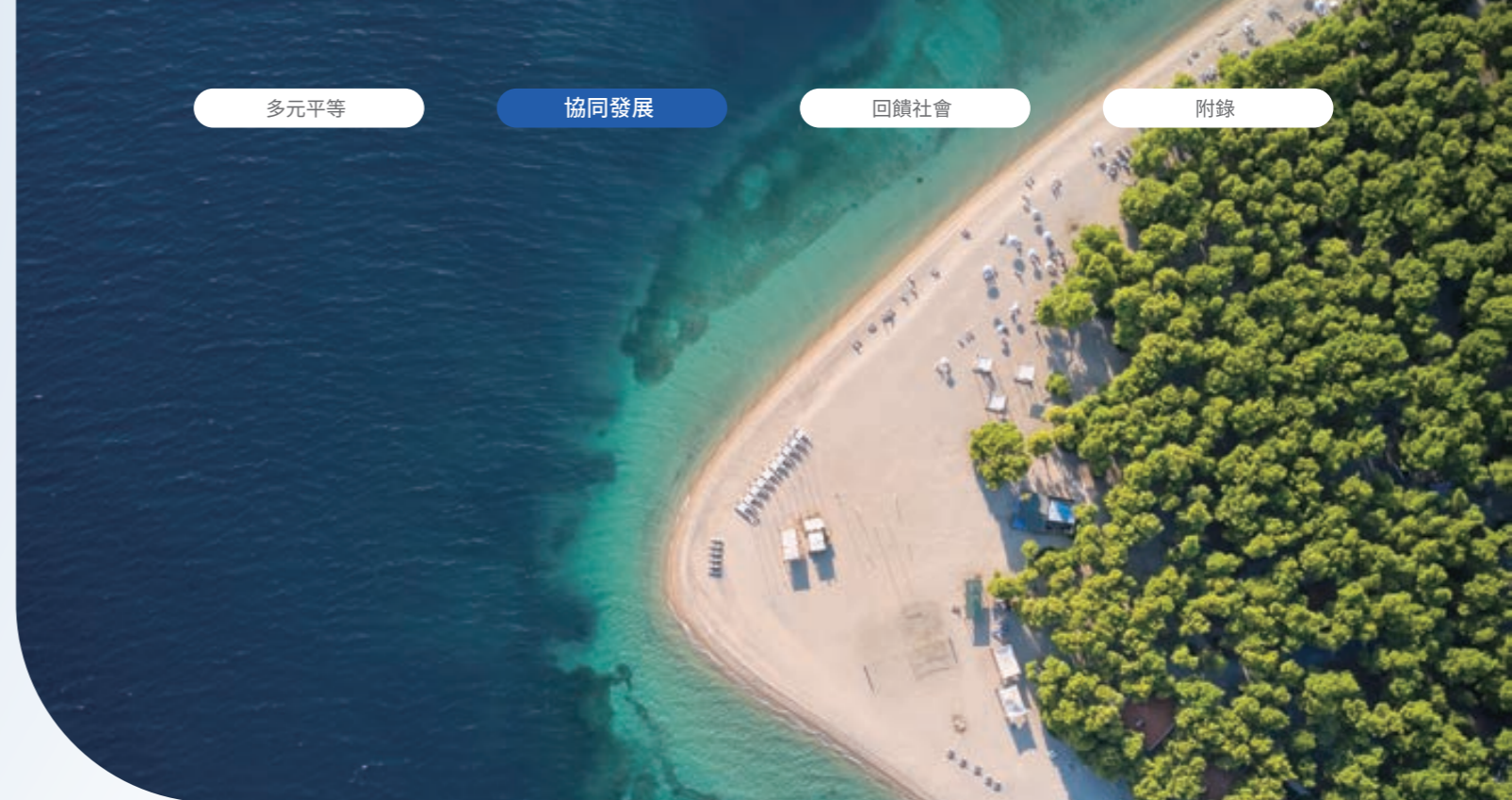
建立了嚴格的供應商入庫考察流程。入庫前對供應商開展考察，形成《企業供應商考察評估表》，經考察組共同簽署意見後，發起入庫審批流程。

維護與評估

所有本集團庫內履約供應商必須按照辦法約定，每半年開展評估、升降級及退出等環節考評。

淘汰及處罰

若供應商連續兩年被評估為不合格或在採購和合作過程中存在誠信不佳或違反誠信約定函相關條款的行為，將會被列為「黑名單」供應商，兩年之內禁止參與復星旅文的任何投標。



供應商履約評估



2023 年，我們旗下成員企業三亞亞特蘭蒂斯對長期合作的 266 家供應商進行了年度履約評估，覆蓋率達到 100%。其中 79 家供應商表現優秀，85 家供應商表現良好，70 家供應商表現合格，23 家供應商表現較差，給予 3 個月整改期，經過整改合格後繼續合作；9 家供應商表現不合格，已暫停合作。

我們下屬太倉阿爾卑斯國際度假區也對開發和運營過程中合作的 74 家供應商進行了年度履約評估，覆蓋率達到 80% 以上，供應商合格率達到 100%。

截至2023年12月31日，我們在全球共擁有**2,028**家供應商，各供應商按地區劃分如下：

按地域劃分的供應商數量		
地域	2023 年	2022 年
美洲	377	408
歐洲、中東及非洲	781	635
亞太	870	655
總計	2,028	1,698

註

本集團供應商由集團總部與 Club Med 分別進行管理，其中 Club Med 供應商數量僅包括採購金額大於 50,000 歐元的供應商，我們亦根據該標準對 2022 年供應商數量進行了重述。

供應商篩選

本集團要求本公司及各成員企業的供應鏈管理部門對合作的供應商進行甄別，形成《關鍵供應商名單》，並對其進行分級管理。

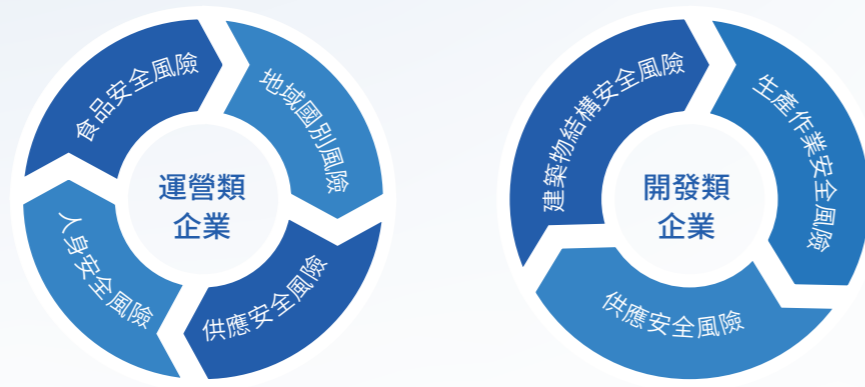
關鍵供應商遴選要求



- 大採購量的供應商或類似條件
- 關鍵部件的供應商或類似條件
- 不可替代的供應商或類似條件
- 各運營及開發項目根據自身業務情況制訂的其他條件

對有合作意向的供應商，我們會在合作之前根據關鍵供應商甄別條件進行識別和審核。評估合格及甄選完成之後，方可開展合作。對處於合作期內《關鍵供應商名單》上的供應商，供應鏈條線管理部門會定期對供應商進行現場審核評估。各附屬公司亦可根據自身業務特點，制訂現場審核評估實施細則。

本集團還要求本公司及下屬成員企業根據自身業務特點，識別供應鏈現存的或可能出現的持續性風險，每年更新《供應鏈持續性風險點清單》和《持續性高風險供應商名單》，並制訂相應的風險管控措施或實施細則。我們對關鍵供應商和具有持續性高風險的供應商進行重點評估和管控，有效規避或減小供應鏈風險。



2023年，我們識別出185家關鍵供應商和181家關鍵非一級供應商。

6.2 責任採購

我們堅持責任採購，通過建立供應鏈 ESG 風險管理機制，與供應鏈管理團隊和供應商夥伴充分溝通可持續發展理念，將可持續發展承諾納入採購過程的每個階段。此外，我們積極推動本地採購和可持續產品認證，為消費者生產和提供更多可持續、健康、透明的產品與服務。

复星旅文責任採購管理體系

遵循原則

《复星旅文集团供應鏈管理 ESG 政策》
《复星旅遊文化集团供應商 ESG 管理辦法》
《复星旅文集团供應商行為準則》

評估風險

供應商 ESG 准入審核
供應商分級分類風險管理
供應商 ESG 自評問卷
供應商 ESG 現場審核

考核與提升

實地審核
年度審核
不定期審核

培訓與輔導

ESG 線上課程
材料分享
定期溝通與交流

行業交流

供應商大會
供應鏈論壇
優秀供應商頒獎
責任採購研討會



報告期內，我們更新了《复星旅文集團供應商行為準則》，加強對供應商在氣候變化及能源管理、生物多樣性保護、信息安全和隱私保護、公平競爭等方面的要求。報告期內，本集團總部管理的供應商 100% 均簽署和學習了《复星旅文集團供應商行為準則》，Club Med 59% 的供應商簽署了《供應商 CSR 條款》。

責任採購內部賦能

我們不定期開展面向全體員工的內部交流會，聚焦於可持續供應鏈的理念和實踐，深化員工對企業責任採購的認知。自 2007 年以來，我們的成員企業 Club Med 每年定期舉辦內部可持續採購培訓，旨在提高採購人員對可持續採購的實踐技能和理論知識。在 2022 年的全球採購會議上，Club Med 採購負責人共同分享和探討踐行可持續採購的相關調整，及如何實現企業社會責任目標進行了深入探討。

供應商專項 ESG 培訓

報告期內，本公司聯合成員企業三亞亞特蘭蒂斯和太倉阿爾卑斯國際度假區進行供應商 ESG 專項培訓，包括「人權與反歧視」、「廉潔共建合作共贏」、「供應商 ESG 行為準則」議題，並將培訓視頻及課件發送給所有供應商進行學習。

供應商三場培訓累計培訓時間 **1,733** 小時
人均受訓 **1.3** 小時

6.2.1

供應鏈ESG風險管理

我們根據《复星旅文集團供應商管理 ESG 政策》，結合本集團其他相關制度規範制訂了《复星旅文集團供應商 ESG 管理辦法》。我們在供應商管理中引入 ESG 管理目標，明確了從供應商准入、關鍵供應商的甄別、供應鏈風險識別與管控、ESG 評估、整改及淘汰全流程供應商 ESG 管理辦法，將 ESG 元素納入原有的供應鏈管理機制和發展戰略，全面推進可持續供應鏈建設。

2022 年起，本集團成員企業 Club Med 已將企業社會責任相關的定性和定量目標系統地納入供應商績效評價體系中。2023 年起，Club Med 對供應商的年度企業社會責任目標實現情況進行分析，並將分析結果整合到下一年度採購目標的設定和戰略規劃中。

供應商准入

在甄選供應商時，我們會根據《复星旅文供應商准入 ESG 登記表》對供應商進行 ESG 審核評估，通過實地考察、書面審核、利益相關者訪談、外部數據庫、新聞觀察、第三方機構評估等多種方式，綜合評估供應商的 ESG 表現。對於在三年內涉及重大環境事故、侵害員工權益、腐敗的供應商，本集團均不予以合作。對未出現以上情況的供應商，供應商應接受成本採購部門負責人的 ESG 審核評估，審核結果為及格以上，方可列為候選供應商。

供應商ESG評估

本集團持續優化《复星旅文供應商 ESG 評分表》，從勞工、商業道德與規範、安全與健康、環境影響、管理體系 5 個層面、62 個問題點綜合評估供應商的 ESG 風險與管理水準。供應商必須每年根據《复星旅文供應商 ESG 評分表》完成自評工作，並將評估結果和支持性檔上傳回复星旅文集團的對應供應鏈管理部門。

本集團成員企業的供應鏈管理部門負責對供應商進行現場巡檢審核，本公司供應鏈管理部門會對各成員企業的供應商 ESG 評估結果進行抽審覆核。



- 對於已合作的供應商，我們要求至少每三年進行一次 ESG 自評或現場評估；
- 對於已合作的《關鍵供應商名單》和《持續性高風險供應商名單》上的供應商，至少每年進行一次自評，三年內必須進行一次現場審核評估。

供應商整改與淘汰

根據評估結果，我們綜合分析供應商 ESG 風險暴露與管理水準。對於得分率低於 80% 的供應商，我們要求該企業在考察後一周內提交整改計劃，並在下一週期考核中著重考察整改內容。對得分率低於 60% 的供應商，我們會暫停合作，要求該供應商立即落實整改措施，直至重覆審核得分率提高至 80% 以上。經過三次整改仍不能達標的供應商，我們將限制對供應商的繼續使用。

報告期內，本集團成本採購部門對中國境內的供應商開展 ESG 評估，評估與審核情況如下表所示。我們計劃在未來不斷提高現場供應商審核比例。



ESG 評估結果顯示，共計 12 家供應商得分率低於 60%，其中 11 家供應商完成了整改並通過現場審核，符合繼續合作的要求，1 家供應商未能滿足整改要求，予以終止合作。

Club Med 供應商審核方案

本集團成員企業 Club Med 定期對高風險供應商進行企業社會責任審核，包括內部和外部審核兩種方式。內部審核由採購責任部門或公司審計部門依據《Club Med 可持續採購章程》執行；外部審核由可持續供應鏈倡議組織 ICS (Initiative for Compliance and Sustainability) 認可並培訓的第三方機構依據《ICS 審核清單》執行。2023 年，Club Med 對 200 家供應商進行了企業社會責任審核。

基於審核的結果，對於不合規的供應商，Club Med 已制訂相應的整改或終止合作規程：



- 處於開放競爭性市場的供應商，將根據合同條款終止協定
- 長期合作的供應商，會制訂一個整改計劃來提高其社會責任表現
- 市場規模較小較難找到替代的商品，會在終止合同前制訂備份計劃



6.2.2 可持續理念傳遞

可持續認證

我們推崇可持續產品與服務理念，結合社會、經濟、環境三方面的發展因素，為消費者提供更多負責任的產品選擇。复星旅文在為消費者提供服務時優先選用環保認證產品，產品是否綠色環保是我們在選擇合作供應商時重要的考慮因素。

選用綠色認證紙巾

在多個中國地區運營地的酒店客房中，我們選用具有綠色認證的紙類產品，如獲得中國綠色產品認證和「碳中和」認證的零碳紙產品，通過綠色採購，與消費者傳遞可持續環保理念。



Club Med 可持續採購

本集團成員企業Club Med發佈《海鮮章程》等採購章程，與多個供應鏈國際倡議組織合作，踐行採購經過可持續原則認證的產品及本地產品的目標與承諾：



提供環境友好產品

100% 的咖啡經公平貿易 (Fairtrade) 體系認證；

100% 的紙質產品採購自森林管理委員會 (FSC) 或森林認證體系認可計劃 (PEFC) 認證產品；

啟動「Bye-Bye Plastic」項目，已在 **100%** 度假村消除一次性塑膠產品的使用，優選可重覆使用的和無塑膠成分的替代產品。



保護供應鏈的生物多樣性與動物福利

到 2025 年底，在歐洲、巴西和美國境內的度假村提供 **100%** 的非籠養雞蛋製品，其他地區將在 2027 年完成這一目標；

到 2022 年底，所有 Club Med 商店下架含有動物皮毛的製品；

從 2022 年開始，Club Med 要求其供應商通過逐步實施《動物福利政策》，並將對供應商進行動物福利審核程序。

本地採購

本集團奉行優先本地採購政策。我們相信本地化採購比例的提升不僅有效降低運輸成本、提高供應效率、降低碳排放，同時可以為本地區的環境、社會、經濟以及可持續發展做出相應的貢獻。

本集團旗下 Club Med 已做出到 2030 年，65% 的新鮮食材（蔬菜、水果、黃油、雞蛋、奶酪、肉類）採購自本地來源的承諾。集團層面亦在 2030 可持續發展目標中提出要持續提升本地化僱傭及採購，報告期內本集團中國區域本地採購比例達到 66.7%。更多本地採購的實踐案例請參考本報告《賦能社區發展》章節。

環保包裝

本集團推行多項舉措改進產品包裝方案，以從源頭提高產品的可持續性。我們通過採購最小化包裝和取消某些產品的單獨包裝減少包裝材料的浪費，同時我們不斷提高可重覆使用包裝和可回收包裝的比例，與供應商合作提高對包裝材料的回收和再利用。

Club Med 淘汰一次性塑膠包裝

我們的成員企業 Club Med 利用木材、紙張、玻璃和紡織品等替代品逐步淘汰一次性塑膠包裝的使用，其中 2023 年，Club Med 塑膠包裝使用量為 300 噸。Club Med 亦逐步使用數字化工具收集和統計包裝材料使用量，以更加精準地對包裝材料進行管理。

協同創新

我們在與供應商合作過程中還積極促進與其共同開發綠色環保產品，確保產品全生命週期的環保性，減少對環境的負面影響，同時提升供應商的社會責任感，促進供應鏈的可持續發展，實現更環保、更負責任的採購。

Club Med 產品包裝減塑設計

Club Med 與供應商 AHAVA 共同開發出更環保的洗浴用品包裝材料，該包裝的泵頭和瓶身塑膠含量更低，降低了產品的環境負荷；同時新版包裝還採用循環設計，外罩可以長期使用，而內瓶和泵頭則是定期進行替換，這一設計相較於原先使用完即整支丟棄的處理方式，延長了產品的使用壽命，體現了產品的可持續設計理念。在報告期內，Club Med 對其在中國運營的度假村進行了新版洗浴用品包裝的更換，共減少 56% 的塑膠使用量。



合作共贏

我們致力於通過業務交流相互促進，持續提升供應商的綜合能力，通過各方互動，提升供應商產品及服務品質和效率。我們已建立與供應商的交流渠道。各類供應商均可通過線上招標平台的客服中心與我們傳達建議、開展交流。此外，我們亦通過定期溝通、走訪、舉辦研討會、開展文化交流活動等方式增強與供應商合作，相互學習，共同進步。

責任採購研討會

復星旅文參加 2022 年度由復星全球供應鏈中心主辦，以「生態協同、責任乘長」為主題的責任採購研討會，與生態夥伴共同探討推動陽光責任採購，助力可持續供應鏈建設。研討會同時邀請責任採購方面行業領軍人物分享了復星內外部的優秀實踐，並展開深入討論。

我們制訂《復星旅遊文化集團生活工資指引》，並在報告期內對合作的頭部供應商進行了生活工資評估，了解其支付給其員工的工資和福利情況。

6.2.3 供應商廉潔管理

我們對供應商提出了明確的商業道德準則，在《復星旅文集團供應商行為準則》中我們要求供應商避免任何形式的貪污、勒索和賄賂，並向本集團披露作為合作供應商可能存在的利益衝突信息。我們還要求所有供應商在合作前簽署《廉潔協議》，截至報告期末，所有處於合作期的供應商均已簽署《廉潔協議》。

Club Med CSR 條款

作為反腐敗合規計劃的一部分，2006 年以來，Club Med 在與供應商簽訂合同時需包括 CSR 條款 (CSR Clauses)，2017 年，Club Med 修訂了標準合同中的 CSR 條款，特別強調預防腐敗、環境保護、促進基本就業自由的內容，以及上述問題的違規處理方法。到 2023 年，Club Med 簽訂的 58.9% 的合同包含 CSR 條款。



我們對供應商商業道德的考察貫穿履約過程，進行定期展開評估。評估不合格且未能在五個工作日內提出整改措施並進行備案，或連續兩年被評估為不合格的供應商將在兩年內禁止參與本集團的投標。報告期內，5家供應商因違反商業道德，予以終止合作，並列入黑名單。同時，我們建立明確的投訴、舉報通道，包括電話投訴、郵箱投訴和二維碼一鍵舉報，進一步保障行為準則的施行與監督。

复星旅文供應商管理投訴



電話
+86 21 23150143



郵箱
ftgprocurement@fosunholiday.com

复星旅文風控廉潔舉報熱線



電話
+86 21 23300629



郵箱
ec@fosunholiday.com

二維碼掃碼一鍵舉報



我們致力於營造恪守廉潔、誠信經營的文化氛圍，定期對所有供應商開展廉潔合規培訓，增強其廉潔從業意識。報告期內，本集團對中國大陸區域供應商開展線上供應商廉潔培訓，人均受訓時數達到 1.3 小時，總培訓覆蓋率達到 35%，關鍵供應商培訓覆蓋率達到 100%。三亞亞特蘭蒂斯開展「廉潔合作及商業道德」課程培訓，共計 176 家供應商超過 430 人參加了培訓，累計培訓時間達 439 小時。太倉阿爾卑斯國際度假區為供應商開展「廉潔共建，合作共贏」培訓，累計培訓時間達 142 小時。



供應商廉潔培訓



回饋社會

2030可持續發展目標進度追蹤

- 持續提升本地化僱傭及採購
- 促進本地文化溝通

2023 進展

- 本地僱傭比例達 **70%** 以上
- 持續開展社會包容、關愛兒童、海洋保護、文化傳播等公益慈善活動，公益累計投入資源 **479** 萬元、累計時間投入超過 **10,000** 小時
- Club Med 在設計階段融入當地傳統文化，並在度假村展示當地文化作品，舉辦文化宣傳活動

秉承「度假讓生活更美好」的企業使命，復星旅文積極承擔社會責任。我們依託產業生態體系，關注社區的基本權益，結合當地的資源優勢和獨特文化，進行文旅產品的設計和打造，助力鄉村振興和社區發展。我們堅持商業向善理念，踐行文化保護與傳承、健康與福祉、兒童關愛、海洋保護多領域的企業社會責任，創造積極的社會和環境影響。

7.1 關愛社區

我們在度假村和酒店的設計、建設和運營環節，會對當地社會與經濟現狀進行充分考察，在尊重和保證社區權益的基礎上，發揮自身旅遊產品和服務的影響力，持續賦能當地社區，帶動民生與經濟發展。

7.1.1 保障社區權益

本集團在全球運營過程中積極關注社區需求和權益，通過與相關方緊密交流、邀請當地居民參觀、和當地民間組織合作等多種方式，營造和諧、共融的社區關係。復星旅文承諾在建設和運營過程中保護當地資源，我們的成員企業亦以實際行動踐行該承諾。

報告期內，我們制訂了覆蓋本集團所有運營點的《復星旅遊文化集團利益相關方參與政策》，對利益相關方識別，溝通渠道及相關方意見回饋給出明確指導。我們要求酒店和度假村在建設和運營期間與當地社區進行充分、及時和透明的溝通，包括在前期規劃階段徵詢意見、在建設階段以及在項目運營階段與當地相關方建立定期溝通機制，充分保障所在社區的經濟、社會和環境權益。

關注社區需求 - 太倉阿爾卑斯國際度假區

我們的成員企業太倉阿爾卑斯國際度假區在設計及建造過程中充分考慮社區需求，創造滿足人們餐飲、購物、娛樂、居住、出行、休憩等需求的公共空間，打造集地標形象、公共藝術、娛樂體驗、共享空間為一體的旅遊度假勝地。



創造無縫交通連接

在項目設計和規劃時，太倉阿爾卑斯國際度假區充分考慮與周圍交通的適配性，致力於實現公共交通無縫連接，確保從公交網站至園區舒適的步行距離；度假區內亦設計步行廊道和自行車專用道；各功能建築之間採用二層連接，串聯各個建築，便捷園區內出行。



無障礙包容性設計

項目亦充分考慮殘疾人、老年人、孕婦、兒童等社會成員的通行安全與使用便利，在項目規劃中配備配套的無障礙設施，包括但不限於建築內外低落差設計、殘疾人電梯和通道等。

7.1.2 賦能社區發展

我們在全球運營中堅持與當地社區協同發展，這包括各酒店和度假村採取的本地僱傭和本地採購優先策略，以及通過與當地專業機構或民間組織緊密合作，開發因地制宜的社區賦能項目。

本地僱傭

三亞 亞特蘭蒂斯

截至 2023 年，三亞亞特蘭蒂斯本地戶籍員工佔總員工的 **69%**。

本地採購

三亞亞特蘭蒂斯致力於提高本地化採購佔比。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯本地供應商數量佔供應商總數的 **43%**；食品酒水類供應商中本地供應商佔比達到 **75%**。

Club Med

到 2023 年，Club Med 本地僱傭比例達到 **73%**；

通過提高當地工作者的工作技能，帶動當地社區的技術進步，2023 年在 World scop 上有 **45.2%** 的 GE 員工接受過系統的培訓。

承諾到 2030 年，**65%** 的新鮮農產品採購來自當地（包括蔬菜、水果、黃油、雞蛋、乳酪、肉類等）。

太倉阿爾卑斯 國際度假區

在建設過程中為當地創造超過 **500** 個就業崗位，本地員工佔比 **40%**。

太倉阿爾卑斯國際度假區在建設和運營過程中，為保障後勤物資供應，優先從本地採購蔬菜、水果等食材。

助力鄉村發展

2023 年 5 月，本集團成員企業麗江地中海國際度假區在麗江市人民政府、復星基金會支持下承辦的「2023 麗江·簡單假日生活節」，邀請知名歌手和樂隊登臺表演，為鄉村醫生群體高歌。現場還推出公益市集，售賣來自村醫家鄉的特色農產品，以「音樂+公益+商業」的方式助力鄉村振興。活動共吸引來自全國各地的遊客近萬人，在音樂中傳播共同富裕理念，賦能鄉村振興。



Club Med 推動綠色農業

本集團成員企業 Club Med 的度假村在社區共建過程中，積極關注土地生態可持續性問題，為消費者提供本地健康環保的產品，努力為當地社區創造積極的經濟和環境影響。

Club Med 「綠色農民」項目

2008 年起，Club Med 與非政府組織 Agrisud 達成合作，基於農業生態學原則指導度假村所在地的農民以更可持續的方式使用土地，並把當地農作物產出納入度假村的食品供應網絡中。

2023 年

- 該項目已在 **7** 個國家的 **11** 個度假村開展
- Club Med 為 **407** 家小型農場提供支援
- 累計超過 **2,000** 名農民受益
- 近 **250** 公頃土地投入生態農業種植
- 且每個項目平均種植的作物達 **31** 種

自 2008 至 2023 年底

- Club Med 已累計提供資金 **1,555,000** 歐元
- 通過生態農業累計種植 **77,729** 噸作物

7.1.3 社會影響評估

作為一家負責任的企業，复星旅文的社區影響力不僅體現在每一家酒店和度假村的負責任運營和社區服務上，更深深植根於我們對建設一個更可持續、社區友好的旅遊產業的初心和為此付出的不懈努力。我們非常自豪在全球運營過程中，酒店和度假村為所在社區的發展做出的積極貢獻。但同時，我們對大型旅遊項目開發和運營帶來的社區影響始終充滿敬畏和責任之心。

本集團成員企業 Club Med 在其法國 Arcs Panorama 度假村開業運營一周年之際，邀請專業第三方機構開展全面且獨立的度假村社區影響評估，評估週期跨越項目建設、當前運營、及未來三年運營預測，共十年時間。評估聚焦在「經濟」和「環境」兩大維度，其中「經濟」維度分別從直接經濟影響、間接經濟影響、直接社會影響、間接社會影響四個方面展開，衡量 Arcs Panorama 度假村的社區影響力，並評估其隨著時間產生的變化。項目識別並聚焦的重要相關方包括：度假村直接僱員、度假村業務相關的間接僱員、本地居民、遊客、供應商、當地市政機構等。

Arcs Panorama 度假村社區影響評估的關鍵結論包括：預計該度假村在建造和運營的十年時間裡，累計為當地薩瓦省 (Savoie) 及上薩瓦省 (Haute Savoie) 貢獻直接和間接經濟效益相當於 1.23 億歐元，創造超過 5,600 個全職工作崗位。預計到 2027 年，當地社區在基礎建設方面的初始投資，將通過 Club Med 累計稅收繳納實現收支平衡。在環境方面，Arcs Panorama 度假村的建造和運營過程嚴格參照國際知名的環境認證標準，BREEAM 和 Green Globe，並取得這兩項認證，度假村建築能耗 91.2 千瓦時 / 房晚，遠低於全世界其他山區旅遊住宿能耗水準。

在影響評估的基礎上，Club Med 進一步識別與評估潛在經濟和環境方面的負面影響和變化趨勢，並制訂相應的應對策略。Arcs Panorama 度假村已通過追蹤遊客低碳出行方式、採購綠電、優化廢棄物處置方式、供應本地有機的季節性食物等多種方法，主動管理運營帶來的負面影響。

Club Med 將第三方評估採用的方法學和評估結果與內部評估情況交叉比對，以保證項目實施與結果的有效與可靠性。該項目的評估結果和所得經驗亦與當地相關政府、政策制訂者等利益相關方進行溝通與分享。



7.2 關懷人文

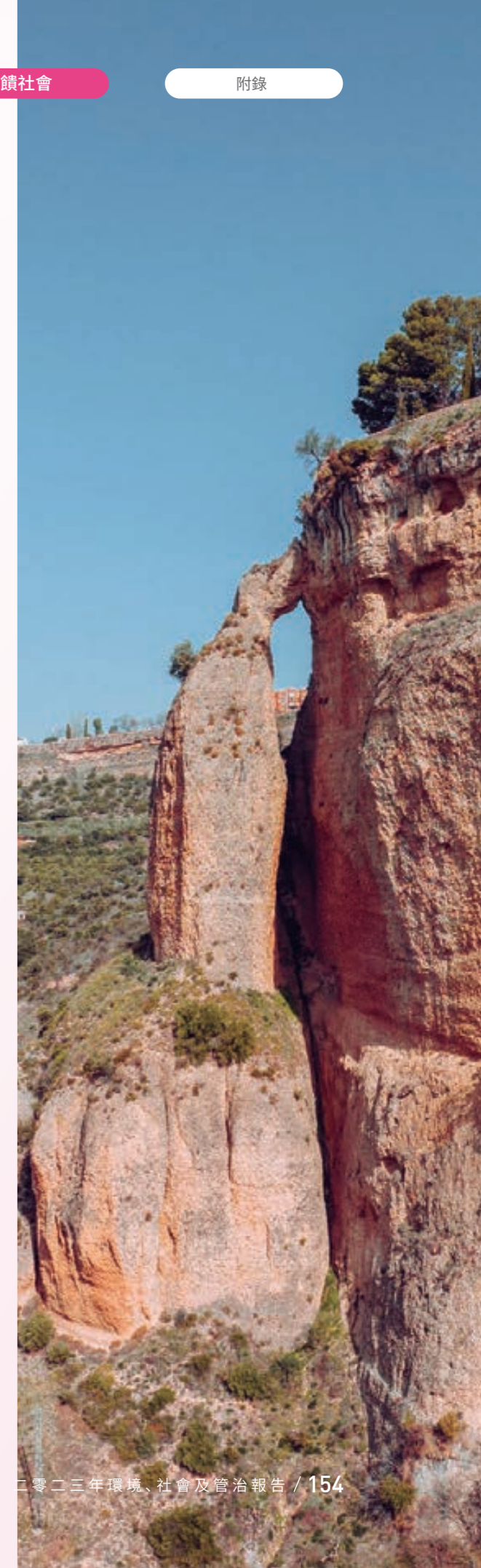
7.2.1 文化保護與傳承

文化是文旅產業的靈魂，复星旅文的發展離不開多元文化的絢爛。我們始終把尊重、了解、保護和傳承本地文化置於項目重心，尊重當地的生態環境、文化歷史、生活方式，做到融入、融合、彼此適應，在保護中傳承當地文化。

文化保護

复星旅文認識到肩負的傳統文化保護與傳播的使命，我們在項目設計開發階段充分挖掘當地文化發展的內在肌理，深耕內蘊的同時尋求創新，不斷地將傳統文化融入到旅遊度假產品中，打造傳統文化相關活動，豐富旅遊項目的文化內涵，讓全球公民共享當地文化記憶與故事。

我們旗下的 Club Med 度假村設計與當地文化緊密結合，在建築、裝飾、植被、美食等方面均體現濃郁的地方風情。度假村內提供的活動項目也會融入當地特色，比如安排舞蹈、烹飪和語言課程、關於東道國的講座以及沉浸式體驗所在地區傳統文化風情的晚間或全天候活動。



自 2008 年以來，Club Med 在所有非洲和歐洲度假村探索中心發佈了一份關於尊重當地居民、文化、環境和經濟的章程，並分發給所有參加遊覽的 GM®。作為 ATR「負責任的旅遊行動」(Agir pour un Tourisme Responsable) 認證的一部分，Club Med 定期修訂導遊手冊，並安排導遊參加培訓，分享在尊重文化、人和環境保護方面最佳做法。

Club Med 麗江度假村守護傳統文化

Club Med 麗江度假村在尊重麗江在地文化和保護各民族宗教信仰的前提下，開展非遺文化傳承工作，將傳統文化與旅遊融合。度假村在設計時結合當地納西族傳統文化，遵循納西民居的特點，將納西美學與當代生活融合，打造合院建築。Club Med 麗江度假村打造麗子拾文創空間，對麗江本土的非遺文化、生態文化和民俗文化精粹進行提取和藝術再創作，設計出紮染、天然胸針、犛牛絨作品、瓦貓、金銀錯、納西班濤等當地非物質文化創作作品。



文化傳承

我們通過文旅融合積極發揮文化的傳承價值，「讓當地文化活起來」。我們旗下的太倉阿爾卑斯國際度假區通過水上游線項目傳承城市歷史文化、展示城市風貌、並帶動全域旅遊發展。太倉阿爾卑斯國際度假區鄰近鹽鐵塘 - 新瀏河水域，擁有獨特的地理位置和歷史文化。我們積極參與太倉政府城市文化旅遊規劃項目，提出打造水上項目建議書，即以「船」為載體，以「水上游線」為組織方式，打造主客共用的「水上會客廳」，通過水上游線項目傳承城市歷史文化、展示城市風貌、並帶動全域旅遊發展。

太倉阿爾卑斯國際度假區傳承城市文化

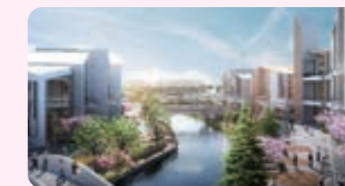
🎯 尋根城市歷史

展示因「水」而生的城市
體現「水」的特色
促進文化傳承



🏙️ 展示城市形象

促進城市各板塊聯結
展示城市濱河形象
全面提升太倉城市旅遊形象



🚗 太倉引擎帶動

豐富旅遊內容，創新產品形式
以引擎項目帶動全域旅遊發展
增加就業崗位，提供就業機會



7.2.2 兒童關愛與教育

我們承諾支持和保護兒童權利，在運營過程中為兒童創造溫馨、安全的環境，並努力保障兒童在健康、教育和休閒方面享有應有的權利。

兒童權益保護

由於本集團度假村全球運營屬性，我們希望通過開展一系列有效措施保護運營和服務過程中的兒童權益。我們旗下成員企業 Club Med 通過與當地非政府組織合作、制訂統一的未成年客人解答流程、定期員工培訓等多種方式，主動開展兒童權益風險識別和保護。

Club Med 反對兒童性剝削

Club Med 致力於打擊旅遊業中對兒童的性剝削。從 2005 年開始與非政府組織 ECPAT¹⁴ 簽署合作協定，並聯合發佈了反對兒童性剝削倡議的宣傳單，定期寄給會前往高風險地區度假村的客人。近幾年來，Club Med 已使用更加可持續的電子宣傳單替代紙質宣傳單。



¹⁴ECPAT 是一個國際非營利組織，活動分佈在全球 70 多個國家，致力於削減童妓、兒童色情製品和為性目的販運兒童的行為。許多旅遊專業機構與 ECPAT 一起致力於打擊旅遊業中對兒童的性剝削。

兒童關愛與教育

本集團成員企業開展多項兒童關愛與教育活動，守護兒童健康成長，如 Club Med 成立基金會支持當地教育計劃，收集為兒童捐贈的學習用品；開展「gift of stay」活動，實現患病兒童的夢想，為弱勢青少年提供外出度假支援等。

三亞亞特蘭蒂斯關注困境兒童保護

復星旅文下屬三亞亞特蘭蒂斯在 2023 年聯合三亞民政局、市困難群體服務中心開展慶「六一」關愛困境兒童一日行活動，和志願者共同接待 23 名困境兒童進入度假區參觀水族館和海獅樂園，讓孩子們度過一個特殊、愉悅的六一兒童節。



太倉阿爾卑斯國際度假區提升青少年美育計劃

報告期內，本集團下屬太倉阿爾卑斯國際度假區攜手復星基金會、復星藝術中心啟動太倉青少年藝術美育計劃，承諾將捐贈 50 萬元至復星基金會。該筆資金將用於邀請數千名太倉中小學青少年參觀光影展，並定期於主題商業街「阿爾卑斯時光境」舉辦藝術美育工作坊，邀請家庭遊客共同感受藝術的魅力等，為提升當地青少年美育做出貢獻。



7.2.3 社會健康與福祉

复星旅文持續支持復星基金會鄉村醫生項目，關注基層醫生，努力提高鄉村醫生的專業能力、為村醫創造良好的執業條件。報告期內，本集團成員企業 Club Med 在其地中海白日方舟·南京仙林度假村的開業儀式上，承諾 Club Med 中國境內度假村每發生一筆住宿訂單，都將捐贈 2 元人民幣支持健康暖心鄉村醫生項目，以實際投入行動守護村醫，助力鄉村振興。

關愛殘疾人士

2023 年 5 月，第 33 次全國助殘日之際，30 餘名殘疾人在三亞市殘聯志願者的陪同下走進三亞亞特蘭蒂斯海底世界，觀賞園區內來自極地的白鯨、鯊魚、鰻魚等特色海洋生物，為殘疾人提供來自社會的愛與關懷。



7.2.4 員工公益

我們鼓勵員工廣泛參與日常的公益活動，為社會貢獻一份自己的力量。本集團成員企業 Club Med 創始人之一吉伯特·特里加諾於 1978 年創建了「Club Med 企業基金會」，用以動員公司的團隊和資源參與度假村所在地的發展。2023 年，Club Med 向企業基金會捐款 548,000 歐元，1,900 餘個 GO® 和 GE 參與了 25 個國家的近 300 個基金會公益項目。

光明連接探訪行動

本集團成員企業三亞亞特蘭蒂斯員工積極參與志願活動，在報告期內每月組織志願者前往三亞光明連接腦殘疾兒童中心，為兒童中心提供物資、維修設備、打掃衛生、給小朋友餵飯、洗澡等。2023 年參與活動志願者共 23 人，累計服務時間達 65 小時。



7.3 關注海洋

海洋是地球的生命之源，我們積極回應聯合國可持續發展目標SDG14的要求，秉持「與海洋共生」的信條，助力海洋生態文明建設，共塑美麗藍色星球。

7.3.1 保護藍色海洋

本集團致力於保護運營點的海洋環境和海洋生物，在日常運營、文化宣傳、活動開展等方面積極進行海洋生態的保護，並要求成員企業在業務運營過程中主動識別和管理業務運營給海洋環境和生態資源帶來的影響，保護藍色海洋。

本集團悉心呵護運營地鯨目動物、海龜、海豚等海洋生物的動物福利，詳見本報告《動物福利》章節內容。

Club Med 保護海洋措施

- 減少塑膠的使用量，增加塑膠的回收利用，以限制海洋水生環境的物理污染；
- 通過處理排放的廢水，限制水生和海洋環境的化學污染；
- 減少溫室氣體排放，限制海洋酸化；
- 限制海洋環境中雜訊污染的強度、頻率和範圍，減少水生和海洋環境中光干擾的強度、頻率和範圍，以限制人類活動對海洋生態系統的干擾；
- 考慮到當地沿海社區的利益，限制對沿海和海洋自然生境的干擾和人工化；
- 提高員工和客戶對海洋保護的認識（37%的沿海度假村與當地從事海洋環境保護的非營利組織建立了合作關係）。

7.3.2 宣導海洋教育

為加強海洋教育，普及海洋科學知識，提升大眾海洋保護意識，本集團成員企業三亞亞特蘭蒂斯在報告期內開展了一系列海洋教育活動。

三亞亞特蘭蒂斯 2023 年「世界海洋日」海洋教育活動

2023 年，三亞經濟圈「世界海洋日」活動在三亞亞特蘭蒂斯舉行。活動現場，在國內外嘉賓的共同見證下，三亞經濟圈海洋保護交流中心落戶三亞亞特蘭蒂斯。該中心將以海洋產業為主導，圍繞海洋環保科普、線下互動活動、招商引資等方面開展交流活動。三亞亞特蘭蒂斯將進一步豐富海洋旅遊產品，推出更多的海洋環保公益活動，助推三亞打造生態文明標杆，促進海洋文化與旅遊業融合發展。



三亞亞特蘭蒂斯攜手三亞市海棠區黨群服務中心，共同開展守護希望之光 - 遇見「未」藍海洋—2023 年「世界海洋日」公益活動。活動邀請 20 位小學生參觀失落的空間水族館，觀看美人魚表演、進行白鯨魚科普互動、參與猜魚名遊戲等互動環節，讓孩子們更加深刻的認識海洋、了解海洋生物，提升海洋保護意識。



7.3.3 守護海洋行動

本集團成員企業開展海洋生物救護、參與並組織海洋公益活動、開發海洋保護項目等多種方式，踐行海洋守護的承諾。

三亞亞特蘭蒂斯保護海洋生物多樣性

三亞亞特蘭蒂斯失落的空間水族館自 2018 年開始對海南省及其周邊海域的海龜實施救助、治療和保育，將發現的受傷海龜送往水族館進行生理康復和運動能力康復，直到海龜恢復到具有野外生存能力後再在公眾的監督下進行放生。截至 2023 年水族館共救助 23 只海龜，舉行 5 次海龜放歸活動，將 9 只康復的海龜放歸大海。



此外，水族館亦積極通過繁育珍惜海洋生物的措施助力海洋生物多樣性的恢復。2023 年水族館除了在鯊魚、鰻魚等大型珍稀海洋生物繁育上面繼續探索行動以外，在小型生物繁育上也初見成效，成功繁育了豹紋鯊、條紋斑竹鯊、黑鰻、牛鼻鱔、西沙黃鰻、赤魴以及膨腹海馬等小型珍惜海洋生物。

2024 年 1 月，三亞亞特蘭蒂斯積極配合藍絲帶海洋保護協會，與海昌海洋生物保育中心、海棠區農業農村局、海警等單位與部門合作，提供獸醫及保育人員，及擔架、浮具、B 超儀等救助，共同救助了一隻擱淺的短肢領航鯨。

三亞亞特蘭蒂斯踐行海洋公益

2023年6月，在世界海洋日到來之際，復星基金會、海南省教育廳，聯合三亞亞特蘭蒂斯，共同開展「遠見者新星工作坊」活動，36位受助學生代表參與交流分享會、製作手工工藝品、拾撿海洋垃圾、海洋環保公益工作坊等項目。

三亞亞特蘭蒂斯每月也會組織員工進行海灘垃圾清潔，保護所在地區的海洋環境。



Club Med 開發水下尋跡項目

自2017年以來，Club Med Kani 度假村和MobiReef合作開發水下尋跡項目，該項目通過開發水下浮潛路線，調整特定海洋生物的人工棲息地，提高海洋生物的適應性，促進對海洋生物多樣性的保護。

7.3.4 傳播海洋文化

推廣海洋文化，為「藍色經濟」注入綠色動力是我們履行企業社會責任的重要行動體現。復星旅文旗下的三亞亞特蘭蒂斯通過策劃和開展融入海洋文化的宣傳活動，讓遊客深入體驗海洋的魅力，激發公眾對海洋的熱愛與關懷。

設計虛擬體驗官，打造海洋文化 IP

2023年三亞亞特蘭蒂斯設計的中國首位美人魚虛擬體驗官星娜亮相超級暑假創新項目，作為海南文旅產業的首位虛擬體驗官，星娜不僅帶動海洋文旅經濟數字化的跨越式發展，還將引領旅遊市場新潮流，更深入地傳播海洋文化。



承辦美人魚潛水賽事，推廣海洋運動

報告期內，由復星旅文主辦，成員企業三亞亞特蘭蒂斯承辦的2023年中國美人魚公開賽亞特蘭蒂斯站圓滿落幕，這次比賽共邀請到來自中國、美國、德國等多個國家和地區的60多位優秀的美人魚潛水運動員參加。本次大賽的成功舉辦提高了美人魚潛水項目的公眾知名度，亦提升了中國美人魚賽事品牌的全球影響力，助力海南成為國際知名的水上體育旅遊目的地。

三亞亞特蘭蒂斯目前已推出多項適合各年齡段遊客的海洋運動產品。三亞亞特蘭蒂斯潛水俱樂部提供的一站式潛水體驗及教學服務，開設水肺潛水、自由潛水及美人魚潛水等十餘門課程；度假區內還擁有多處潛點及教學泳池，其中，海豚小島、鯊魚池及大使環礁湖等場地，為不同級別的潛水者提供了難易不同的潛水環境。未來復星旅文將繼續發揮自身旅遊目的地場景優勢，助力海洋運動發展。



附錄

ESG報告指引

層面	描述	章節名稱	頁碼
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的資料。	環境承諾與管理方針	75
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	氣候變化與能源 排放物管理	81 93
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及密度。	氣候變化與能源	81
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	排放物管理	93
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	排放物管理	93
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。	環境承諾與管理方針 氣候變化與能源 排放物管理	75 81 93
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境承諾與管理方針 排放物管理	75 93
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。	氣候變化與能源 水資源使用	81 82
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	氣候變化與能源	81
A2.2	總耗水量及密度。	水資源使用	82
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。	氣候變化與能源	81
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。	水資源使用	82
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	責任採購	136
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。	環境承諾與管理方針	75
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。	生態呵護	84

層面	描述	章節名稱	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。	氣候變化與能源	81
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。	氣候變化與能源	81
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。	多元平等	103
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	構建多元職場	105
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	構建多元職場	105
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。	提升幸福指數	125
B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	提升幸福指數	125
B2.2	因工傷損失工作日數。	提升幸福指數	125
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。	提升幸福指數	125
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。	助力員工成長	118
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	助力員工成長	118
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。	助力員工成長	118

層面	描述	章節名稱	頁碼
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。	構建多元職場	105
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	構建多元職場	105
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	構建多元職場	105
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。	責任採購	136
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理	133
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理	133
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。	責任採購	136
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。	責任採購	136
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。	責任運營	49
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。	本集團未涉及產品回收程序	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	消費者服務	61
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	行為準則與合規	27
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	消費者服務	61
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。	信息安全與隱私保護	68

層面	描述	章節名稱	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。	行為守則與合規	27
B7.1	於彙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。	行為守則與合規	27
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	行為守則與合規	27
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	行為守則與合規	27
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。	關愛社區	149
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）。	回饋社會	147
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	回饋社會	147

GRI內容索引

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI2: 一般披露	2-1 組織詳細情況	我們的業務	13
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	03
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	關於本報告	03
	2-4 信息重述	無重大變化	/
	2-5 外部鑒證	/	/
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	我們的業務	13
	2-7 員工	構建多元職場	105
	2-8 員工之外的工作者	構建多元職場	105
	2-9 管治架構和組成	企業管治	17
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	企業管治	17
	2-11 最高管治機構的主席	企業管治	17
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	企業管治 可持續發展管治	17 39
	2-13 為管理影響的責任授權	企業管治	17
	2-14 最高管治機構在可持續報告中的作用	可持續發展管治	39
	2-15 利益衝突	企業管治	17
	2-16 重要關切問題的溝通	企業管治 可持續發展管治	17 39
	2-17 最高管治機構的共同知識	可持續發展管治	39
	2-18 對最高管治機構的績效評估	企業管治	17
	2-19 薪酬政策	企業管治 助力員工成長	17 118
	2-20 確定薪酬的程序	/	/
	2-21 年度總薪酬比率	/	/
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明 董事長致辭	08 05
	2-23 政策承諾	2030 可持續發展目標及 進展 可持續發展管治	37 39
	2-24 融合政策承諾	可持續發展管治	39
	2-25 補救負面影響的程序	利益相關方溝通	43
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	行為守則與合規 構建多元職場 責任採購	27 105 136
	2-27 遵守法律法規	無重大違規事件	/
	2-28 協會的成員資格	我們的業務	13
	2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方溝通	43
	2-30 集體談判協定	構建多元職場	105

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI3: 實質性議題	3-1 確定實質性議題的過程	實質性評估	45
	3-2 實質性議題清單	實質性評估	45
	3-3 實質性議題的管理	關於我們 可持續治理 責任運營 關愛地球 多元平等 協同發展 回饋社會	11 33 49 73 103 131 147
GRI201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	亮點績效	09
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候變化與能源	81
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	提升幸福指數	125
	201-4 政府給予的財政補貼	/	/
GRI202: 市場表現	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	/	/
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	/	/
GRI203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支援性服務	關愛社區	149
	203-2 重大間接經濟影響	回饋社會	147
GRI204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購支出的比例	責任採購 回饋社會	136 147
	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	行為守則與合規	27
GRI205: 反腐敗	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	行為守則與合規	27
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	行為守則與合規	27
GRI206: 不正當行為	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	無此類訴訟	/
GRI207: 稅務	207-1 稅務方針	行為守則與合規	27
	207-2 稅務治理、控制及風險管理	行為守則與合規	27
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	行為守則與合規	27
	207-4 國別報告	/	/
GRI301: 物料	301-1 所用物料的重量或體積	不適用	/
	301-2 所用循環利用的進料	不適用	/
	301-3 再生產品及其包裝材料	不適用	/

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	氣候變化與能源	81
	302-2 組織外部的能源消耗量	氣候變化與能源	81
	302-3 能源強度	氣候變化與能源	81
	302-4 降低能源消耗量	氣候變化與能源	81
	302-5 降低產品和服務的能源需求	氣候變化與能源	81
GRI303: 水資源和污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	水資源使用	82
	303-2 管理與排水相關的影響	排放物管理	93
	303-3 取水	水資源使用	82
	303-4 排水	排放物管理	93
	303-5 耗水	水資源使用	82
GRI304: 生物多樣性	304-1 組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	生態呵護	84
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	未造成重大影響	/
	304-3 受保護或經修復的棲息地	生態呵護	84
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	無受影響棲息地	/
GRI305: 排放	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	氣候變化與能源	81
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	氣候變化與能源	81
	305-3 其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	氣候變化與能源	81
	305-4 溫室氣體排放強度	氣候變化與能源	81
	305-5 溫室氣體減排量	氣候變化與能源	81
	305-6 臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	不適用	/
	305-7 氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大氣體排放	不適用	/
GRI306: 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	排放物管理	93
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	排放物管理	93
	306-3 產生的廢棄物	排放物管理	93
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	排放物管理	93
	306-5 進入處置的廢棄物	排放物管理	93
GRI308: 供應商環境評估	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	責任採購	136
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	責任採購	136

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI401: 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	構建多元職場	105
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	提升幸福指數	125
	401-3 育兒假	提升幸福指數	125
GRI402: 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	嚴格遵守各國 / 地區相關法律法規	/
GRI403: 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	安全保障 提升幸福指數	51 125
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	提升幸福指數	125
	403-3 職業健康服務	提升幸福指數	125
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	構建多元職場 提升幸福指數	105 125
	403-5 工作者職業健康安全培訓	安全保障 提升幸福指數	51 125
	403-6 促進工作者健康	提升幸福指數	125
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	提升幸福指數	125
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	安全保障 提升幸福指數	51 125
	403-9 工傷	提升幸福指數	125
	403-10 工作相關的健康問題	提升幸福指數	125
GRI404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	助力員工成長	118
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	助力員工成長	118
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	助力員工成長	118
GRI405: 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	企業管治 構建多元職場	17 105
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	構建多元職場	105
GRI406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	構建多元職場	105
GRI407: 結社自由與集體談判	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	構建多元職場 責任採購	105 136
GRI408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	構建多元職場	105

詞彙釋義

簡稱	全稱
水族館	三亞亞特蘭蒂斯的失落的空間水族館
三亞亞特蘭蒂斯	本集團設於中國海南省三亞海棠灣國家海岸的旅遊目的地
床位接待能力	酒店開放運營期間的可用床位數量（不考慮實際入住量）床位接待能力
太倉阿爾卑斯國際度假區	本集團位於中國太倉的一站式綜合旅遊目的地
麗江地中海國際度假區	本集團位於中國麗江的一站式國際旅遊目的地
審核委員會	董事會審核委員會
董事會	本公司董事會
BREEAM	英國建築研究院環境評估方法
企業管治守則	《上市規則》附錄十四所載《企業管治守則》
中國	中華人民共和國，但僅就本公告及作地域參考而言，除文義另有所指外，本公告中凡提述「中國」並不包括香港、澳門及臺灣
Club Med	本集團主打「全包式」創意度假概念的全球性休閒旅遊度假村
本公司	复星旅遊文化集團（前稱复星旅遊文化集團（開曼）有限公司），於2016年9月30日在開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司
董事	本公司董事
EBITDA	除利息、稅項、折舊及攤銷前盈利
復星集團	復星國際有限公司及其附屬公司
戰略委員會	董事會戰略委員會
GE	Club Med 的度假村的當地僱員。他們的工作地點固定，職位不同於 GO [®] 。
GM [®]	Club Med 的顧客
GO [®]	Club Med 負責直接服務客戶的僱員，是度假村最重要的紐帶。
HACCP	危害分析與關鍵控制點
LEED	能源與環境設計先鋒
复遊會	本集團在中國的會員系統，其管理及營運向 FOLIDAY 生態系統內的會員及客戶提供的服務及活動

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI409: 強迫或強制 勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	構建多元職場	105
GRI410: 安保實踐	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	構建多元職場	105
GRI411: 原住民權利	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	未發生相關事件	/
GRI413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	關愛社區	149
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	無重大負面影響	/
GRI414: 供應商社會 評估	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	責任採購	136
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	責任採購	136
GRI415: 公共政策	415-1 政治捐助	無政治捐助	/
GRI416: 客戶健康與 安全	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	安全保障	51
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	未發生相關事件	/
GRI417: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	消費者服務 責任採購	61 136
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	未發生相關事件	/
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	未發生相關事件	/
GRI418: 客戶隱私	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	未發生相關事件	/

讀者意見回饋表

感謝您閱讀本集團《2023 環境、社會及管治報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本集團誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給本集團：

電子郵件：fosunholiday.esg@fosunholiday.com

您對本集團環境、社會及管治報告的總體評價

極其滿意 非常滿意 滿意 不太滿意 不滿意

您對本集團履行經濟、社會、環境責任的評價：

經濟責任	<input type="checkbox"/> 極其滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 不太滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意
社會責任	<input type="checkbox"/> 極其滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 不太滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意
環境責任	<input type="checkbox"/> 極其滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 不太滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意

您認為本報告能否反映本集團的 ESG 責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 極其滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 不太滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意
準確度	<input type="checkbox"/> 極其滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 不太滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意
完整性	<input type="checkbox"/> 極其滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 不太滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

您對本集團 ESG 工作和本報告的其他意見和建議：

簡稱	全稱
本集團、复星旅文集團、我們、复星旅文	本公司及其於相關時間的附屬公司，或倘文義所需，就本公司成為現有附屬公司的控股公司前的期間，指該等附屬公司或其前身公司（視乎情況而定）經營的業務
上市	股份於主機板上市
上市規則	經不時修訂或補充的聯交所證券上市規則
主機板	由聯交所運作的股票市場（不包括期權市場），該市場獨立於聯交所 GEM，其與聯交所 GEM 一併由聯交所運作
迷你營	兒童學習及玩樂俱樂部的品牌
報告期	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日
聯交所	香港聯合交易所有限公司
水世界	三亞亞特蘭蒂斯的亞特蘭蒂斯水世界
復星基金會	復星基金會成立於 2012 年 11 月，從事業務包括：自然災害救助、扶貧助殘、資助文化公益事業、資助教育公益事業、資助青年創業就業及其他社會公益事業。
提名委員會	董事會提名委員會
薪酬委員會	董事會薪酬委員會
ESG	環境、社會及管治
ESG 報告、本報告、報告	環境、社會及管治報告
ESG 報告指引	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》
GRI 標準	全球可持續發展標準委員會（GSSB）《GRI 可持續發展報告標準》
EHSQ	環境、健康、安全與品質
EHS	環境、健康與安全