



# 2024

Corporate Social  
Responsibility Report

# 企业社会责任报告

## 凯撒旅业



# 目录

- 03 关于本报告
- 05 董事长致辞
- 07 关于我们

## 可持续发展： 开启绿色与责任之旅

- 21 可持续发展管治
- 22 利益相关方沟通
- 23 重要性议题管理

## 01 卓越治理, 筑基行稳致远

- 27 党建赋能
- 29 公司治理
- 32 投资者关系管理
- 33 合规风险管理及内部控制
- 34 关联交易
- 34 商业行为

## 02 文旅融合, 畅享品质出行

- 37 研发创新能力
- 45 产品和服务治理
- 52 注重客户体验
- 53 可持续供应链管理

## 03 携手同行, 聚力共创未来

- 59 保障劳工权益
- 67 职业健康与安全管理
- 70 履行社会责任

## 04 守护生态, 践行绿色使命

- 77 应对气候变化
- 80 环境合规管理
- 83 资源效率管理
- 86 绿色运营

- 93 附录
- 93 未来展望
- 95 反馈意见表



# 关于本报告

## 报告说明

本报告是凯撒同盛发展股份有限公司（以下简称“凯撒旅业”“公司”或“我们”）发布的第 9 份社会责任报告，我们秉承着全面、客观、真实的原则披露了公司 2024 年在经济、环境、社会与公司治理方面的理念与实践，充分回应利益相关方的诉求与期望。

## 报告范围

本报告以凯撒同盛发展股份有限公司为主体，包括下属全资、控股子公司，部分内容涉及投资公司，除特别说明外，本报告范围与年度报告范围一致。

## 报告时间

本报告时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”），为增强报告的连续性和对比性，报告内容具有前瞻性表述或适当追溯以往年份。本报告为年度报告，发布周期为一年一次，与财务报告保持一致。

## 报告标准

- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》
- 中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展责任报告指南（CASS—ESG 6.0）》
- 联合国可持续发展目标（SDGs）

## 数据来源

报告中涉及的数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

## 确认及批准

本报告获公司股东大会批准发布。本公司董事会承诺对报告内容进行监督，保证公告内容真实、准确和完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 报告获取

本报告发布形式为中文电子版，您可以在深圳证券交易所指定信息披露网站巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）下载本报告。如对本报告有疑问和建议，请发邮件至 [Tosun@caissa.com.cn](mailto:Tosun@caissa.com.cn)，或者您也可以致电 0898-31274332。

## 称谓说明

全称	简称
凯撒同盛发展股份有限公司	凯撒旅业、公司、我们
凯撒同盛旅行社（集团）有限公司	凯撒旅游
凯撒易食控股有限公司	凯撒易食
海南亿步科技有限公司	海南亿步
海南航旅饮品股份有限公司	海旅饮品
新疆海航汉莎航空食品有限公司	新疆航食
甘肃海航汉莎航空食品有限公司	甘肃航食
海南航空食品有限公司	海南航食
三亚汉莎航空食品有限公司	三亚航食
海南易铁动车组餐饮服务有限公司	海铁餐饮
易食纵横有限公司	易食纵横



## 董事长致辞



尊敬的各位利益相关方：

岁月流转不息，时光匆匆逝去，我们已迈入 2025 年。在此，我谨代表公司董事会，向长期以来关心和支持凯撒旅业发展的各位股东、客户、员工、合作伙伴以及社会各界朋友，表示衷心的感谢和诚挚的问候！

回望 2024 年，我们共同应对了无数的挑战与变革。凯撒旅业经历了一场凤凰涅槃，完成主营业务持续修复、积极推动历史问题解决并实现“摘星脱帽”。我们打造了高效的公司治理架构与管控模式，保持了管理团队与业务团队的稳定，健全了全面风险管理与内部控制体系，组建了高素质的人才队伍与生力军。同时，在全球经济绿色转型和可持续发展的大潮中，我们坚持高质量发展路径，致力于构建低碳、循环、可持续的新发展格局。

2024 年，我们以改革创新和精细化管理推动业绩稳健增长，以文旅界新质生产力融入和服务国家重大战略。我们立足公司品牌优势和股东单位的资源支持，坚持稳中求进，抢占战略高地，整合全域资源并明确了中长期战略规划、业务发展方向和重点；在出境旅游、航铁配餐基盘业务保持向好态势的基础上，加大新线路新产品研发力度，加快了数字营销转型步伐，同时充分利用青岛、海南两地的天然游客流量和海洋资源禀赋，并依托自身在产品、服务和供应链方面的核心能力，大力发展海洋旅游、研学旅游及康养旅游等业务。在外部环境复杂多变、市场竞争加剧的情况下，我们凭借着坚定的信念、不懈的努力和卓越的创新精神，取得了可喜的成绩。

展望 2025 年，我们共筑鹏程。随着大众旅游进入全面发展新时代，凯撒旅业将推动“以文塑旅、以旅彰文”的实践，加快旅游 + 新业态、新场景的融合；以卓越创造能力引领旅游业态新发展，致力于成为集游、购、娱、食、住、行于一体的大众旅游综合解决方案提供商；争做一家有未来感的企业，努力成为世界一流的旅游集团。2025 年，我们将继续深化 ESG 体系建设，将环境保护、社会责任与公司治理紧密融合，以可持续理念塑造企业价值，以科技创新推动绿色变革，为行业进步与生态共赢注入了强劲动能。

在此，我要向每一位员工的辛勤付出和卓越贡献表示最诚挚的感谢。是你们的努力和汗水，铸就了企业的今天。新的一年，期待大家继续发扬主人翁精神，基于战略发展目标携手共创企业的辉煌未来，继续深化创新，优化绿色低碳产业布局，强化 ESG 治理体系，以更高标准践行可持续发展战略。最后，在此，我要感谢每一位为公司付出辛勤努力的同仁，感谢所有合作伙伴和各界朋友的支持与信任。在可持续发展的漫长旅途中，终点遥不可及，唯有手执创新之炬照亮前路，心怀责任之锚稳固航向，我们才能稳健航行，达到远方。我们愿以更加开放的心态，与社会各界合作伙伴携手共进，共同迈向更加绿色、智能和可持续的未来。

凯撒同盛发展股份有限公司  
党委书记、董事长



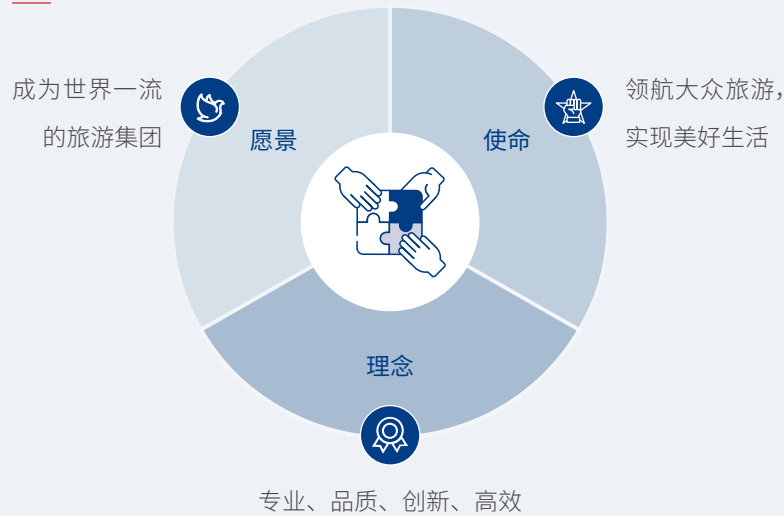
# 关于我们

## 凯撒旅业

凯撒同盛发展股份有限公司（简称“凯撒旅业”）系青岛市北区国资控股的 A 股主板上市公司，环海湾集团成员企业，证券代码：000796，是国内出境游、航空铁路配餐领域龙头企业，旗下拥有旅游、食品及目的地三大核心业务板块。曾斩获“中国旅游集团 20 强”“年度最具长期投资价值上市公司”“最具服务品质旅游上市公司”“年度最佳文旅上市集团”“BrandZ 最具价值中国品牌 100 强”等荣誉称号。

公司恪守“专业、品质、创新、高效”的经营之道，以“领航大众旅游，实现美好生活”为使命，紧抓国内外旅游发展趋势和国家文旅产业机遇，依托青岛、海南两大滨海旅游资源，坚持“以文塑旅、以旅彰文”发展道路，注重守正创新、提质增效、融合发展。以客户为中心，发挥环海湾集团和凯撒旅业双方优势，以旅游和食品供应链为第一曲线，滨海旅游目的地为第二曲线，文旅产业链和互联网经营为第三曲线，致力将公司打造成为集游、购、娱、食、住、行于一体的大众旅游综合解决方案提供商，进而成为世界一流旅游集团，为中国文旅产业发展贡献力量。

## 企业文化





## 业务概况

### 旅游板块

旅游板块核心企业“凯撒旅游”创始于1993年，坚持出境游、入境游、国内游协同发力，面向政府、企业、个人三大类型客户，提供覆盖全球139个国家和地区的全品类旅游服务。作为首个推出会员制的中国旅游企业，凯撒旅游已吸纳超过500万的核心会员，成功跻身于“5A级旅行社”“全国旅游标准化示范企业”“首批文菁计划支持企业”“全国旅游集团十强”之列。

#### 三大市场 全面布局 从欧洲到中国 从中国到世界



出境游



国内游



入境游

#### 1+N 多品牌策略 深入旅游细分市场



凯撒会奖



凯撒邮轮



凯撒户外



凯撒体育



凯撒度假



凯撒研学



明智优选



凯撒康养

### 食品板块

食品板块核心企业“凯撒易食”是目前中国唯一一家业务范围同时覆盖航空配餐、铁路餐饮、邮轮船供、社会化团餐及休闲食品等领域的企业。旗下航空配餐企业，服务过国内外近百家航空公司，年配餐量超过2,000万份；旗下铁路配餐企业，年服务旅客近1亿人次。



航空配餐



铁路配餐



邮轮船供

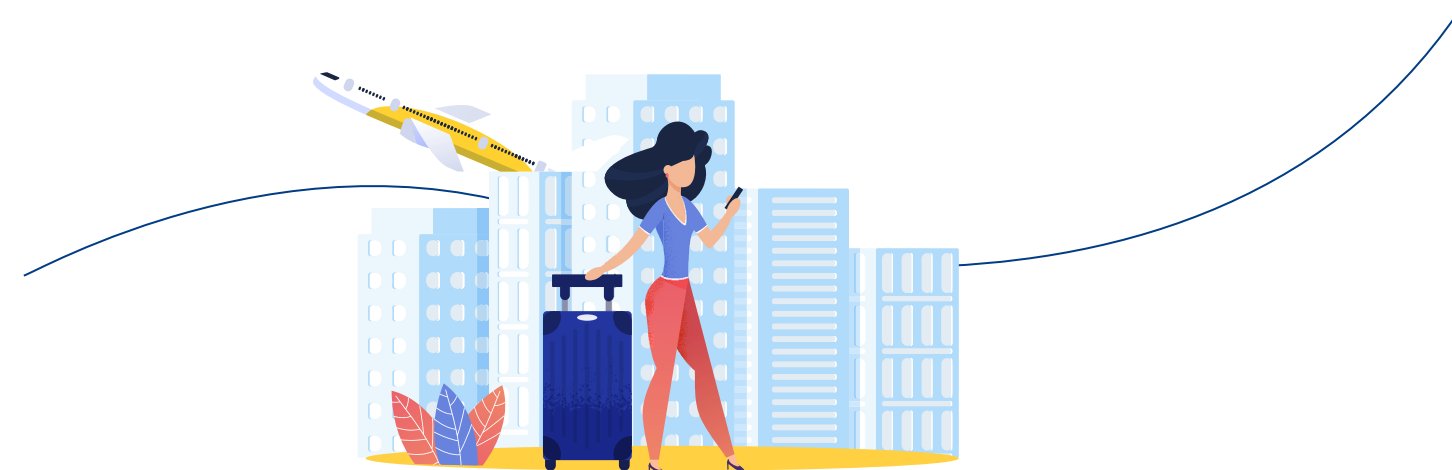


社会化团餐



海南航旅饮品股份有限公司荣誉出品

饮品饮料





## 目的地板块

凯撒海湾以“海洋生活方式服务商”为战略定位，聚焦滨海文体旅产业融合发展。依托海域资源禀赋与国资协同优势，构建“文旅流量入口—在地文化活化—品质服务代言”的产业价值闭环体系。以滨海文化体验场景升级、文体产业整合提升、高端康养服务生态构建三位一体发展模式，重点培育海上休闲服务、滨海主题度假两大核心战略业务集群，着力升级传统海上观光游产品体系，开发“海上高尔夫”海钓文化领域下的城市滨海度假服务升级，打造集休闲、体育、健康于一体的高端滨海度假文化。实践海洋文旅创新发展，持续探索海域文体旅融合发展范式，塑造具有国际影响力的滨海品质生活标杆。



打造一站式滨海旅游综合服务



开拓城市酒店度假新业态



构建专业化滨海研学基地



推动滨海体育休闲项目开发运营



开发演唱会、音乐节大型娱乐庆典活动



深耕康养疗愈市场

## 核心优势

通过全球战略布局，凯撒旅业在汉堡、慕尼黑、法兰克福、巴黎、伦敦、洛杉矶等地较早建立了旅游目的地接待公司，已与全球各大洲上百个国家和地区的境外接待机构建立了合作关系，能够有效整合全球文旅资源，为游客提供丰富多样的旅游线路和优质的接待服务。

以用户为中心，提供专业化、个性化文旅服务，保障行前、行中、行后体验。公司拥有超过 500 万核心会员，有完善的会员服务体系，以极致服务筑牢客户信任。



凯撒旅业是青岛市北区国资控股上市公司，旗下凯撒旅游创始于 1993 年，具有较高的品牌知名度，曾连续多次被评为“最具影响力的旅游品牌”。

凯撒旅业设有产品研发中心，注重文化内涵与旅游产品的融合，秉承“文化的内涵、旅游的要素、凯撒的服务”的理念，积极将文化内涵引入产品研发，向市场输送了大批艺术、音乐等饱含文化内涵的旅游产品，为游客提供高端精神消费体验。

凯撒旅业拥有专业管理团队，洞察行业趋势，引领企业发展。拥有超过 18 年经验的专业体育旅游服务及保障团队，并建立了成熟的保障体系，为客户提供专业的体育旅游服务。



## 发展历程





# 企业荣誉

## 凯撒旅业



2024 年度上市公司卓越  
投关建设奖



A 股社会服务行业业务  
传播 TOP10

## 凯撒海湾



滨海旅游专业委员会



中国休闲船艇发展联盟  
成员单位

## 凯撒旅游



2024 高品质旅行运营商  
5 强



优选城市休闲奖项

## 甘肃航食



2024 年度优质服务奖



年度卓越航空餐饮代理  
单位



海南航食



2024 年度配餐代理最佳  
合作伙伴



2024 年度优秀代理单位

三亚航食



2024 年度最佳安全奖



三亚凤凰机场通航 30 周年  
协作贡献奖



2024 年度优质服务奖



海南省农业产业化重点  
龙头企业

新疆航食



2024 年度优质服务奖



新疆助残协会会员单位

航旅饮品



高新技术企业证书



海南省农业产业化重点  
龙头企业



优秀企业







# 可持续发展： 开启绿色与责任 之旅

凯撒旅业将可持续发展治理视为企业的生命线，公司旗下业务范畴覆盖旅行服务、食品供应、目的地开发等多个领域，与全球各地的环境、社区以及经济发展紧密相连。我们持续完善可持续发展管治体系，力求在复杂多变的旅游市场环境中，实现企业成长与社会责任、环境保护及行业进步的和谐统一。

## 本章节目录

- 可持续发展管治
- 利益相关方沟通
- 重要性议题管理



## 可持续发展 管治

董事会高度重视 ESG 工作，作为公司最高决策层，负责制定科学合理的可持续发展战略，并对战略执行情况进行严格监督与评估。同时，公司不断强化风险管理，精准识别、评估并应对环境风险、社会风险以及治理风险，为公司的稳健运营与可持续发展保驾护航。

## 利益相关方 沟通

凯撒旅业积极与利益相关方共同探索可持续发展路径，公司基于业务运营流程，从多方面进行识别，我们识别出 7 类利益相关方：政府及监管机构、股东及投资者、客户、员工、供应商、行业协会、社区组织，通过建设多元化的利益相关方沟通渠道，倾听各方的诉求与期望，充分回应利益相关方，确保公司战略贴合市场实际，实现价值可持续增长。

利益相关方	政府及监管机构	股东及投资者	客户	员工	供应商	行业协会	社区组织
关注议题	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合规经营</li> <li>· 信息披露</li> <li>· 依法纳税</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 盈利能力</li> <li>· 公司治理</li> <li>· 风险管控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 产品创新</li> <li>· 服务品质</li> <li>· 责任营销</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 薪酬福利</li> <li>· 员工权益</li> <li>· 职业健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 责任采购</li> <li>· 供应链建设</li> <li>· 反贿赂与反贪污</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 行业发展</li> <li>· 产品创新</li> <li>· 气候变化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 社区公益</li> <li>· 环境保护</li> <li>· 带动就业</li> </ul>
沟通与回应	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵守法律法规</li> <li>· 定期披露公告</li> <li>· 履行纳税义务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 提高盈利水平</li> <li>· 完善治理架构</li> <li>· 加强风险管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 增加创新投入</li> <li>· 完善售后服务体系</li> <li>· 积极回应客户诉求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 制定完善的薪酬体系</li> <li>· 组织员工培训</li> <li>· 员工体检</li> <li>· 开展员工满意度调查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 公开招标投标</li> <li>· 建立供应链管理体系</li> <li>· 开展供应商培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 参与行业交流会</li> <li>· 提高创新投入</li> <li>· 响应国家政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 参加慈善捐赠</li> <li>· 加强环境保护</li> <li>· 举办社区招聘会</li> </ul>

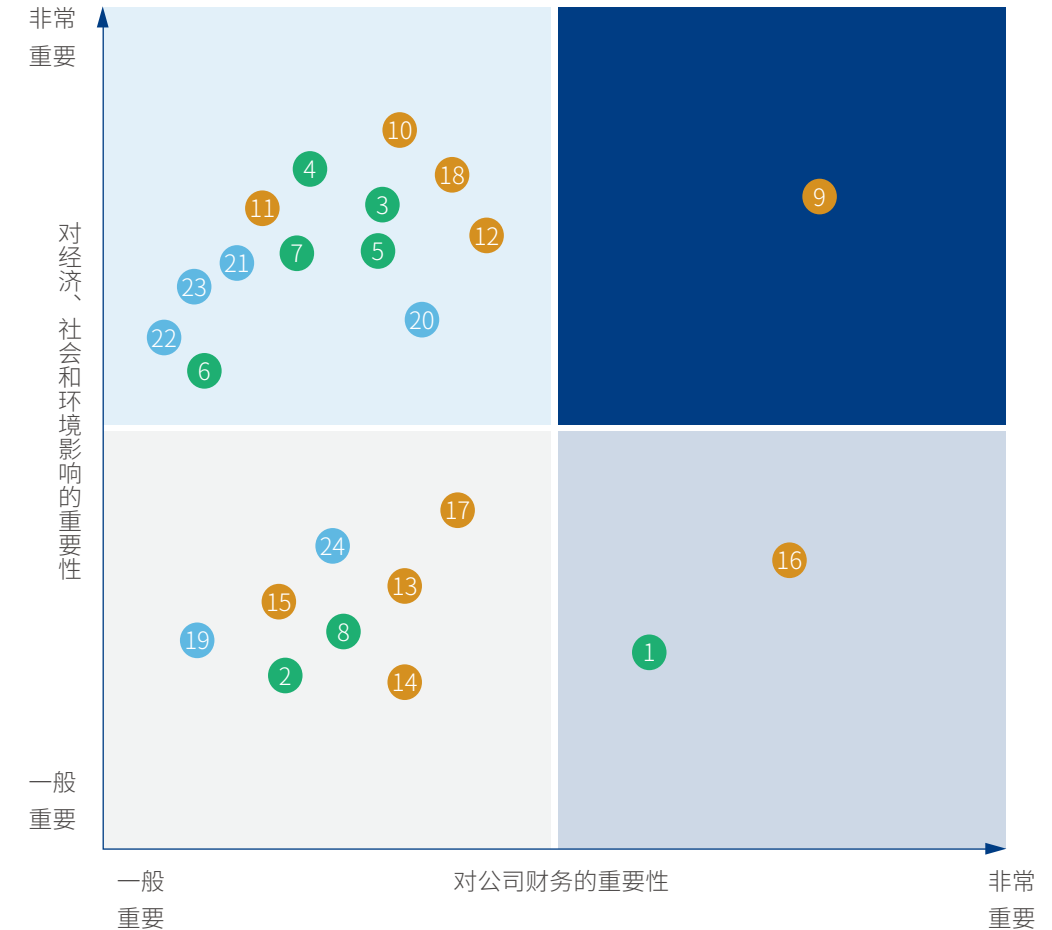


# 重要性议题管理

报告期内，公司参照交易所指引和国外 GRI 可持续发展报告标准等内容对议题重要性进行分析和识别，以“财务重要性”和“影响重要性”两个维度出发，共识别出 24 项重要性议题。

## 凯撒旅业重要性议题管理流程

## 凯撒旅业 2024 年度重要性议题矩阵



- |                |             |                |
|----------------|-------------|----------------|
| 1 应对气候变化       | 9 客户服务      | 17 数据安全与客户隐私保护 |
| 2 污染物排放        | 10 乡村振兴     | 18 员工          |
| 3 废弃物处理        | 11 社会贡献     | 19 尽职调查        |
| 4 生态系统和生物多样性保护 | 12 创新驱动     | 20 利益相关方沟通     |
| 5 环境合规管理       | 13 科技伦理     | 21 可持续治理       |
| 6 能源利用         | 14 平等对待中小企业 | 22 反商业贿赂及反贪污   |
| 7 水资源利用        | 15 供应链安全    | 23 反不正当竞争      |
| 8 循环经济         | 16 产品质量     | 24 党建引领        |



# 卓越治理 筑基行稳致远

凯撒旅业深知卓越的公司治理是企业实现可持续发展的基石。公司始终将公司治理作为推动企业行稳致远的关键力量，通过不断完善治理结构，优化决策机制，强化风险防控，积极践行社会责任等方式，不断提升企业治理水平。

## 本章节目录

- 党建赋能
- 公司治理
- 投资者关系管理
- 合规风险管理及内部控制
- 商业行为
- 关联交易

本章节响应的SDGs



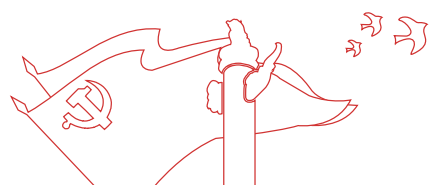


## 党建赋能

作为青岛国资控股上市公司，凯撒旅业深刻认识到党建工作在企业治理和发展中的重要作用。通过加强党组织建设、推进思想教育、强化作风建设、完善制度体系，凯撒旅业不仅提升了企业的核心竞争力，也为社会的稳定和发展贡献了积极力量。党建工作的深入推进，为企业在新的起点上实现新的跨越奠定了坚实基础。

## 加强组织建设

2024 年，凯撒旅业在党组织建设方面取得了显著进展，为企业的高质量发展提供了坚实的组织保障。公司正式成立党委，下设多个党支部，覆盖各业务板块，确保党建工作全面开展，党组织战斗堡垒作用充分发挥。



### 凯撒旅业召开第一次党员大会

2024 年 6 月 27 日，凯撒旅业全体党员在北京乐成中心办公新区会议室召开第一次党员大会。会上，凯撒旅业党委书记、董事长迟永杰宣读了青岛环海湾集团党委《关于同意成立中共凯撒同盛发展股份有限公司委员会的批复》。全体党员通过无记名投票，选举产生 7 名党委委员。

此次大会是凯撒旅业重整为青岛国资控股上市公司并成为青岛环海湾集团成员企业后的重要举措，标志着企业党建与经营工作深度融合的开始。



## 推进思想教育

凯撒旅业党委重视思想工作，多措并举强化党员思想政治教育。党委组织全体党员深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，开展专题党课、学习研讨等活动，引导党员增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。同时，公司通过主题党日活动、参观红色教育基地等形式，丰富党员的组织生活，提升党员的党性修养和社会责任感。





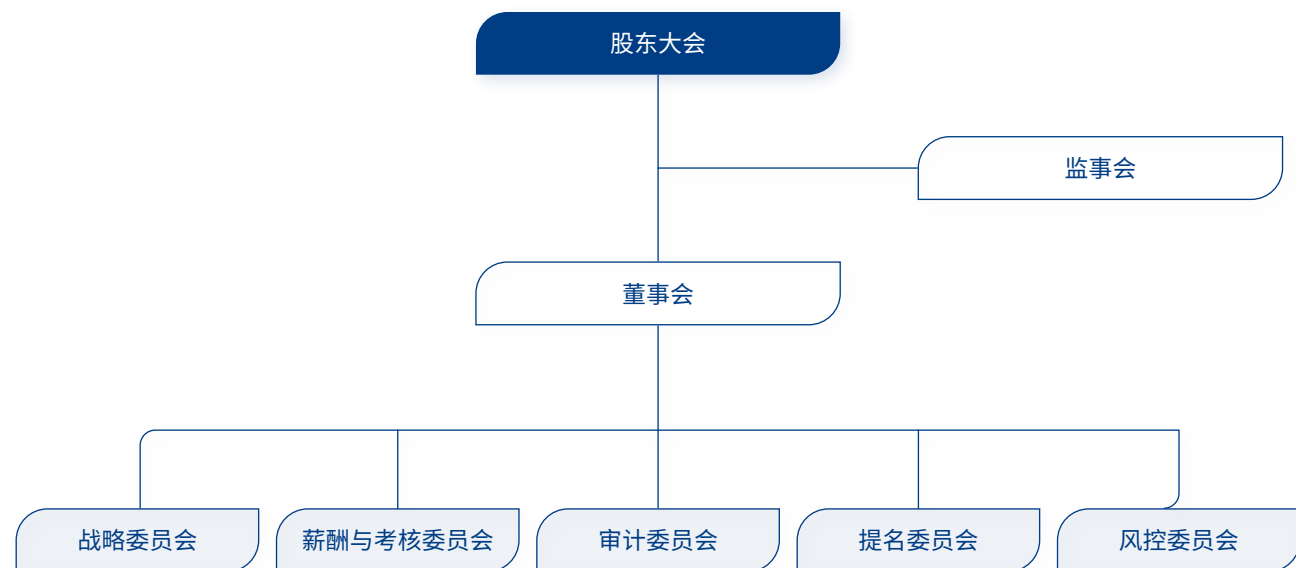


## 公司治理

凯撒旅业持续加强治理体系建设，严格按照相关法规要求规范“三会”运作，并注重董事会的多元化和独立性，以提升公司治理水平和决策质量。

### 治理体系

凯撒旅业严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等法律法规，建立起符合公司实际情况的治理结构及议事规则。报告期内，公司股东大会、监事会、董事会及各专门委员会和管理层的职责明确，严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》《监事会议事规则》《董事会议事规则》《董事会专门委员会细则》履行各自职责，议事程序运作规范。



凯撒旅业治理架构图

报告期内，  
公司按照规定共召开

股东大会	临时股东大会	年度股东大会
4次	4次	1次
董事会	董事会会议	审议议案
13次	13次	48项
监事会	监事会会议	审议议案
8次	8次	23项

股东大会是公司的权力机构。公司坚持从股东出发，严格按照法律法规及《公司章程》《股东大会议事规则》等内部规定召集、召开股东大会，确保全体股东特别是中小股东充分行使权利。报告期内，公司按照规定共召开 4 次临时股东大会及 1 次年度股东大会。

公司设立董事会，由 11 名董事组成，其中独立董事 4 人，董事会人数和人员构成符合法律法规的要求。董事会下设战略委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会、提名委员会及风控委员会，各委员会职责明确，整体运作情况良好，董事会高效运作和科学决策。报告期内，公司董事勤勉尽责，共召开 13 次会议，审议议案 48 项。

公司监事会由 3 名监事组成，股东代表监事 2 人、职工代表监事 1 人，监事会人数和人员构成符合法律法规的要求。监事会严格按照《公司法》《公司章程》及《监事会议事规则》履行职责，对公司的经营运作、财务状况以及董事、高管的履职行为进行有效监督，切实维护公司及股东的合法权益。报告期内，公司监事会共召开 8 次会议，审议议案 23 项。





## 董事会多元化与独立性

凯撒旅业重视董事会的多元化与独立性，致力于构建科学、高效的公司治理结构。公司董事会由 11 名董事组成，其中独立董事 4 名，独立董事占比超过三分之一，符合相关法律法规的要求。董事会成员具备多元化的专业背景和丰富的行业经验，涵盖了财务、法律、管理等多个领域，不仅提升了董事会的决策能力和专业化水平，也为公司的战略规划和运营管理提供了多维度的视角和建议。

在独立性方面，独立董事能够独立履行职责，不受公司控股股东、实际控制人以及其他与公司有利害关系的单位或个人的影响。独立董事积极参与董事会会议及相关委员会的工作，对公司的重大决策、关联交易等事项进行独立、客观的审议和监督，确保公司决策的科学性和公正性。此外，董事会下设的薪酬与考核委员会、战略委员会、提名委员会、审计委员会和风控委员会中，除战略委员会、风控委员会外，各委员会中独立董事占比均超过二分之一，进一步强化了董事会的独立性和专业性。

会议类型	召开次数	审议议案
独立董事专门会议	1 次	3 项
审计委员会	10 次	22 项
战略委员会	2 次	7 项
提名委员会	4 次	7 项
薪酬与考核委员会	2 次	2 项
风控委员会	1 次	1 项

## 董监高薪酬管理

凯撒旅业秉持公平、合理、激励与约束相结合的原则，建立了科学的董监高薪酬管理体系。公司根据市场水平、企业经营业绩及个人贡献等因素，确定董监高的薪酬结构，涵盖基本薪酬、绩效奖金等，旨在激发其工作积极性与创造力，推动企业战略目标达成。



## 投资者关系管理

凯撒旅业重视投资者关系管理，制定并严格执行《投资者关系管理工作细则》，并以董事会办公室牵头，统筹开展投资者关系管理工作，确保投资者能及时、准确地获取公司信息。

为加强投资者的沟通交流，公司通过参加深圳辖区集体接待日、券商策略会及接待投资者调研、接听投资者热线、互动易回复等多种方式，与投资者和潜在投资者保持良好的沟通互动。

### 关键绩效

2024 年，参加券商策略会

5 次



接待投资者调研

3 次

共接待

21 家机构



互动易回复

198 余次

## 信息披露

凯撒旅业严格遵循证券监管要求及《信息披露管理办法》，积极履行信息披露职责，确保向投资者及时、准确、完整地披露公司经营发展的相关信息，持续提升信息披露透明度。

### 关键绩效

定期报告

4 份

临时公告

97 份





## 股东及债权人 权益保护举措

公司持续优化法人治理结构，提升治理效能，确保主业稳健发展，提升经营业绩，切实维护投资者合法权益。在债权人保护方面，公司坚持稳健的财务政策，按时足额偿还到期贷款的本息，持续接受重整债权人的债权申报并及时兑付，有力保障了债权人的合法权益。

## 合规风险管理 及内部控制

凯撒旅业建立了较为完善的合规风险管理与内部控制体系，并安排法务风控部进行统筹管理。在运营过程中，公司通过不断完善制度体系、强化风险管理、优化内部控制评价，全面提升企业的治理水平和运营效率。

### 制度建设与分级管理

为适应业务发展及经营管理需求，凯撒旅业持续优化合同管理、财务管理与内部控制等制度，构建起总部与子公司分级管理的制度体系，有力推动了重整后企业业务的复苏与成长。在此过程中，公司还指导各子公司依据整体制度框架及具体要求，开展必要的制度修订与完善工作，确保内控执行的规范性。

### 风险管理与内部控制

凯撒旅业依据相关法律法规，不断完善风险管理架构，建立起覆盖风险识别、风险评估、风险应对的完整体系。公司以合规经营、资产安全、战略实现为核心目标，将风险应对策略融入全面风险管理流程，通过实施“三道防线”机制，强化风控体系。同时，公司将合规管理嵌入组织架构，实现了对各类风险的全面监控、预警和应对，从而提升了风险防范和内部控制的效率与效果。

### 内部控制评价

凯撒旅业积极开展内部控制评价工作，围绕内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五要素，结合企业实际发展运营情况，确定具体评价内容，从发展战略、企业文化、业务活动、人力资源、财务报告、合同管理等多个维度，全面审视企业内部控制的设计与执行情况，确保评价工作的深度与广度。

## 关联交易

凯撒旅业依据公司章程与董事会议事规则，明确关联交易决策程序，对达到规定金额的关联交易，严格履行董事会或股东大会审批流程。同时，公司注重关联交易信息披露，通过定期报告与临时公告，及时、准确、完整地向投资者披露交易详情，增强信息透明度。

## 商业行为

凯撒旅业始终秉持诚信、透明、负责的商业行为准则，致力于维护高标准的商业道德和职业操守。公司严格遵守相关法律法规，确保所有商业活动合法合规，坚决杜绝任何形式的不正当竞争和腐败行为。同时，公司积极倡导员工遵守职业道德，通过培训和教育提升员工的商业道德意识，营造廉洁、诚信的企业文化氛围。





# 文旅融合 畅享品质出行

凯撒旅业秉持合作共赢理念,与各方伙伴紧密协作,共推产业创新与进步,全链路提升服务与产品品质,探寻契合自身特色的高质量发展路径。

## 本章节目录

- 研发创新能力
- 产品和服务治理
- 注重客户体验
- 可持续供应链管理
- 信息安全保护



本章节响应的SDGs





## 研发创新能力

凯撒旅业始终秉持“专业、品质、创新、高效”的理念，将研发创新视为企业发展的核心动力。面对市场变化和技术革新，公司全力构建高效的研发创新体系，推动企业在食品、新零售、目的地等多元业务领域不断探索突破。在旅游产品方面，公司成立产品研发中心，不断推进全球产品及服务体验的创新。



### 创新驱动制度体系

在《凯撒旅游产品上线录入规范》《产品管理流程》《关于黄金周产品质量与安全工作的要求》中制定创新有关规定。



### 研发团队建设

作为中国旅游行业产品创新的引领者，凯撒旅业于 2012 年率先设立行业首个“产品研发中心”，2024 年凯撒旅业重新启用产品研发中心，配置国际化专业化产品研发团队，构建智能专业的研发体系。凯撒产品研发中心从目的地、主题玩法、用户类型、产品标准、服务形态等多重维度不断迭代升级凯撒自营产品体系。

## 创新实践

凯撒旅业在创新实践领域持续发力，以敏锐的市场洞察力和强大的研发实力，推动旅游、目的地、食品等多板块业务的创新升级。公司秉持“服务无界，创新无限”的理念，不断探索新的业务模式和产品形态，致力于为消费者提供更加个性化、多元化的服务体验。

截至报告期末，公司已申请注册

60 项



完成商标注册

2 项



## 凯撒旅游

在产品研发方面，凯撒旅游以文化、亲情化旅游为核心，深入挖掘目的地的文化内涵和人文特色，打造了如“环球体验季”“玩转大美中国，年终必 GO（购）”等一系列具有深厚文化底蕴和高度情感共鸣的旅游产品，让游客在旅途中感受到浓厚的文化氛围和自在的旅行体验。

### 2024 年部分创新实践成果

- 全面升级“凯撒户外”产品体系，丰富“走遍系列”产品系列家族，新增了“走遍德意志—时光记忆与漫游自然之旅 17 日”等多个境外旅游产品，覆盖了欧洲、亚洲和中东等多个地区，针对新开放的沙特等目的地，凯撒旅游自营独家推出了“走遍海湾四国—阿拉伯深度探索之旅 16 日”等特色产品；
- 推出甘南扎尔那、荔波、浙江台州大陈岛等地的小众旅游线路；
- 推出“幸福定制”“闺蜜去旅行”“凯撒亲子营”等系列主题产品；
- 服务方面，在欧洲产品体系中，全新推出绘画艺术、音乐艺术等主题类产品，如“梵高·舒曼·巴赫艺术协奏曲-荷比德名人之路”“一价全含—德国浪漫之路艺术巡礼”等，并推出欧洲豪华公务舱系列产品。

## 凯撒易食

基于专业的研发团队与先进的生产设备，凯撒易食不断推出符合市场需求的创新产品，满足消费者对美味与健康的双重追求。未来凯撒易食拟引入先进的冷链技术、物联网、大数据等现代科技手段，对供应链进行全面升级与优化。

### 2024 年部分创新实践成果

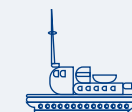
- 研发出清补凉、青团、烧烤、糕点系列等特色航空配餐新品。

## 凯撒海湾

凯撒海湾以运营前置为核心理念，依托青岛和海南的资源优势，打造滨海旅游精品项目和目的地产品。

### 2024 年部分创新实践成果

- 全新发布“青岛滨海休闲”“青岛度假”“青岛研学”“健康生活”四大主题产品，涵盖帆船游艇、尾波冲浪、海钓、潜水等多元业态。





## 数字化建设

凯撒旅业加速推进数字化建设，将数字技术深度融入业务运营与管理，全方位重塑企业生态。公司设立综合管理部，负责公司信息化与数字化规划及公司信息系建设，帮助公司利用大数据、云计算、人工智能等技术优化业务流程，提升运营效率，实现数据驱动决策。

从旅游服务的智能化升级，到旅游产品的精准营销，再到目的地运营的数字化管理，公司以技术创新为驱动，不断优化业务流程，提升服务品质，增强市场竞争力，致力于打造智慧旅游新标杆，为消费者带来更加便捷、高效、个性化的旅行体验。

报告期内，公司积极探索人工智能技术在旅游业务中的应用，计划利用 AI 技术为客户提供更加个性化和实时的服务支持，同时通过数据分析更精准地把握市场动态和客户需求。此外，凯撒旅业还在探索利用 AI 优化办公流程，减少人工干预，提升工作效率。

## 行业交流与合作

凯撒旅业注重行业交流与战略协作，并携手高校等机构深入开展产学研合作。凭借开放的合作理念，公司与各方紧密联动，不断拓展业务边界，提升市场竞争力。报告期内，旗下多个子公司荣获“最佳合作伙伴奖”“最佳合作单位奖”。

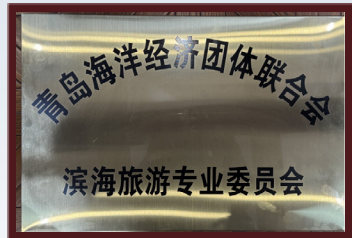


### 2024 年部分签约合作一览

签约方	合作方向
韩国全罗南道（省）高兴郡政府	旅游、教育、贸易、投资等领域
青岛海洋经济团体联合会（以下简称海团联）等涉海协会	海洋+文旅
上海国际投资咨询有限公司	凯撒海湾旗下文旅产品“策规投建营”一体化新模式的建立与推广
匈牙利经济参赞 Laszlo 先生	时尚文化旅游、时尚消费及经贸合作
青岛天泰集团	文旅康养服务
携程旅悦集团	“海上目的地运营”“旅游产品与服务创新”“研学旅行”“日韩及海外旅游市场开拓”等
青岛仁洲控股集团	滨海旅游项目
中国盛世投资有限公司	青岛滨海休闲业务发展
中融装发（青岛）科技有限公司	青岛滨海休闲业务发展
青岛金海富源海洋实业有限公司	青岛滨海休闲业务发展
青岛海洋技师学院	青岛研学业务
中融装发（青岛）科技有限公司	青岛研学业务
青岛融发文化旅游发展有限公司	青岛研学业务
青岛沐晨体育产业有限公司	青岛研学业务
德恩伯亚（中国）有限公司	健康生活业务
仁洲体育（仁洲集团体育板块主体公司）	体育产业
青岛旅游集团	海洋研学合作
青岛古镇口技术装备保障中心	海洋研学合作
北京赫拓创新科技有限公司	海洋研学、科创赛事承办、涉海资源开发
ROSSIGNOL 卢西诺	户外旅游方向
奥美氧舱运动中心	健身活动方向
青岛西乌食品饮料有限公司	户外体育方向



公司积极加入专业团体



青岛海洋经济团体联合会 - 滨海旅游专业委员会



中国休闲船艇发展联盟 - 成员单位

合作奖项



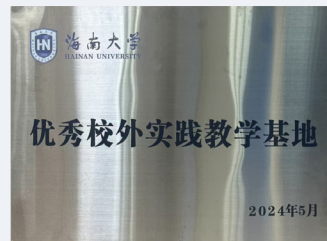
最佳伙伴奖



最佳合作伙伴奖



最佳合作伙伴奖



优秀校外实践教学基地



案例：海旅饮品参加第三十二届上海国际酒店及餐饮业博览会

2024年3月27日至30日举办的第三十二届上海国际酒店及餐饮业博览会上，凯撒旅业旗下海旅饮品携椰子水、椰皇水、冷冻香椰水、醇椰乳等系列产品及新研发的玫瑰香椰水、烤椰乳、榴槿泥等新品亮相，凭借独特风味和健康理念，赢得业内专家和观众好评。



案例：兰州高铁餐饮服务提质展示会

2024年，凯撒旅业旗下公司凯撒易食在兰州高铁餐饮服务提质展示会上，展示其研发出的天水麻辣烫、烟火兰州、文火牛肉、黄焖羊肉等一系列饱含甘肃及兰州浓郁地方风情的高铁配餐，出色的品质赢得了现场观众的关注。

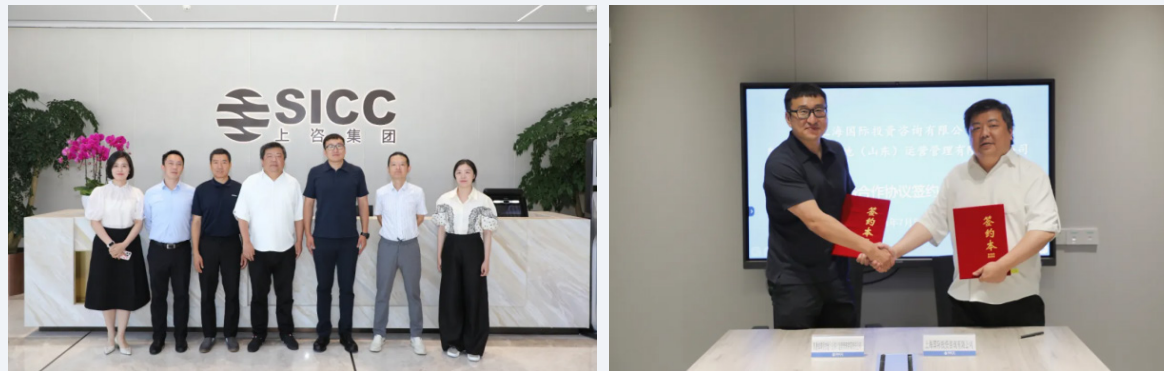






案例：凯撒海湾与上咨国际达成战略合作

2024 年 7 月，凯撒海湾与上海国际投资咨询有限公司战略合作协议签约仪式在上咨集团举行，标志着双方合作正式启动。双方将积极发挥各自优势，围绕凯撒海湾旗下文旅产品“策规投建营”一体化新模式的建立与推广，贡献联合智慧，共享联合成果。



案例：凯撒海湾与携程旅悦集团签署战略合作协议



案例：凯撒海湾与仁洲体育在青岛举行了战略合作签约仪式



案例：凯撒海湾在新闻发布会上签约多家战略合作伙伴

11 月 20 日，凯撒海湾在京举行新闻发布会，全新发布四大主题产品，并现场签约多家青岛滨海休闲、青岛度假、青岛研学、健康生活等领域的战略合作伙伴。



### 知识产权管理

凯撒旅业在知识产权管理方面采取了全面且规范的措施。公司通过注册商标、著作权保护等方式，构建了完善的知识产权保护体系。同时，公司注重内部知识产权培训，不断提升员工的知识产权保护意识。在业务拓展过程中，凯撒旅业严格遵守法律法规，确保不侵犯他人知识产权。



# 产品和服务治理

凯撒旅游秉承“服务无界，创新无限”的发展理念，严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等法律法规的要求，为用户提供品质卓越的产品，以用户为中心，以文化、亲情化旅游为特色，以产品研发、优质服务为主要手段，致力于打造中国消费者最信任的优质旅游品牌。

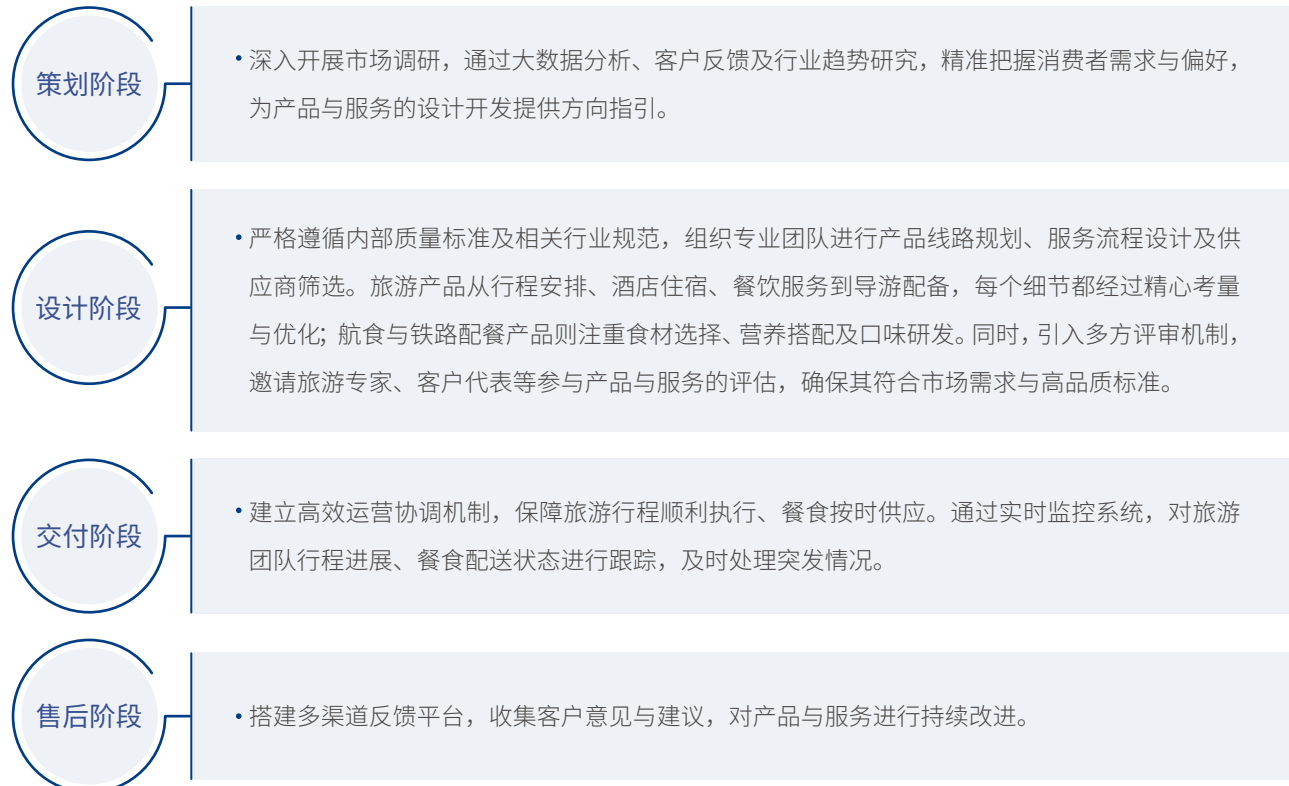
报告期内，公司未发生产品与服务的重大责任事故。

## 产品与服务治理

凯撒旅游建立了一套多层次的产品与服务质量管理体系，公司设立呼叫中心/客户服务组，制定了《领队服务质量保障规定》《投诉处理流程》，将服务质量相关指标纳入绩效考核范围，定期对导游、客服等员工的工作表现进行评估，通过收集游客反馈、客户满意度调查问卷等方式，对服务态度、专业能力、问题解决效率等指标进行量化考核，保障服务质量始终维持在较高水平。

公司致力于为客户提供卓越的产品与服务体验，我们对员工开展深度培训，内容涵盖旅游目的地历史文化、风俗习惯、地理环境等内容，确保在服务过程中为游客展现当地深厚的文化底蕴，让游客深度融入旅程，提升游客满意度，让每一位员工成为优质服务的践行者，持续巩固公司在旅游市场的领先地位。

### 产品与服务全生命周期管理



# 产品与服务风险识别

凯撒旅游通过多维度的方法识别产品与服务潜在的风险与机遇，并针对风险点和机遇点制定相应的应对措施，以确保最大程度降低潜在风险带来的影响，同时把握机遇，为客户提供优质产品和服务的同时实现公司价值提升。

机遇类型	机遇描述	发生概率	优先级排序	潜在财务影响说明	应对措施
市场风险	治安动荡、消费者偏好转变或流行文化趋势变化等因素，可能导致消费者需求下降。若公司未能及时调整产品策略，可能会错失市场份额。	中	短中期	客户消费欲望降低，公司产品滞销，销售额减少导致收入减少。	根据市场需求推出更多个性化、特色化旅游产品，如结合当地文化的深度体验游、高端定制游等，突出产品差异化优势。
政策风险	旅游行业受政策影响较大，若出入境政策、签证政策、旅游目的地国家或地区的相关政策变动，可能导致游客出行受阻，影响出境游产品销售。	高	短中期	政策变动导致的出行受阻，会导致订单退款，收入减少。	密切关注国内外旅游政策法规、食品安全法规等动态，及时解读政策变化对公司业务的影响，并制定应对策略。当目的地国家签证政策有调整趋势时，提前评估对出境游产品的影响，调整产品规划。
服务质量风险	若客服服务质量不佳或导游专业素养不足，讲解不专业，服务态度不佳等原因，可能导致游客满意度降低，客户投诉增加，品牌形象受损。	低	中长期	因产品或服务引发的客户投诉和负面舆情，将导致公司品牌形象受损，收入降低的同时需要投入更多运营成本。	加强员工培训，提升服务水平，从游客咨询、预订到行程结束后的回访，提供全方位优质服务，提高客户满意度与忠诚度。对导游进行服务技巧、文化知识等培训，确保导游能够提供专业、热情地的讲解与服务。



机遇类型	机遇描述	发生概率	影响周期	财务影响	应对措施
定制化旅游机遇	消费者对旅游体验的要求提高,自由行、定制游成为趋势,利用公司资源整合能力和专业导游团队,可以满足消费者定制化需求,增长新的收入曲线。	高	中长期	根据消费者需求提供定制化服务,例如导游团队,行程安排、住宿选择等,提高产品附加值和客户幸福感,提升整体效益水平。	与各供应商建立紧密合作,提高资源整合能力,快速调配,满足客户多样需求,持续优化定制化服务流程,提高客户体验感和忠诚度。
市场机遇	旅游目的地随着各大电影、综艺爆火,新的市场不断涌现,同时沿线国家和地区的旅游资源持续被挖掘,公司可以开发新的旅游路线,推出更多特色产品。	中	短中期	率先布局新兴市场,新旅游产品的推出可以吸引客户消费,快速抢占市场份额,同时定价相对灵活,提高收入。	对新兴市场进行调研,与当地旅游机构合作,了解客源群体,利用线上线下营销渠道进行广告投放,吸引目标客户群体。
数字化服务机遇	数字化的持续发展背景下,若完善线上旅游服务平台,通过大数据推断市场关注点,为客户精准提供令其感兴趣的旅游产品,可能会带来新的利润点。	高	长期	通过平台的不断完善,可以降低运营和管理成本,提高盈利能力,同时可以提升客户体验感,增加产品销售额,带来收入增长。	根据客户反馈持续优化平台功能,提高产品推送精准度,并加强客户信息安全管理,提升市场竞争力。

## 产品与服务 风险管理

公司制定了《全面风险管理办法》，并明确了产品与服务治理体系各层级的职责，定期对产品与服务的风进行识别与评估，并根据相关评估结果制定应急预案，确保潜在的风险事件发生时，可以第一时间响应，降低对公司造成的影响。

### 风险识别

公司通过建立风险管理团队，定期全面识别潜在风险，通过市场调研、关注国内外经济形势变化以及政策法规变动评估等方法，识别产品和服务风险。

### 风险评估

公司采用定性和定量结合的方法对识别出的风险进行评估，通过分析历史数据、行业报告和市场调研结果，判断各类风险发生的可能性、影响周期、影响范围以及可能对公司财务造成的影响程度，对风险进行量化分级。

### 风险应对

针对相关风险进行差异化管理，制定不同等级的应急方案，并对质量风险进行监测，在航食与铁路配餐业务中对采购的每批食材进行严格检测，包括农药残留、微生物指标等。若检测出食材不合格，立即预警生产部门停止使用该批次食材，并召回已生产的餐食，同时追究供应商责任。旅游板块方面，设立专门团队负责收集旅游目的地安全信息，包括政治局势、社会治安、自然灾害预警等。通过与外交部、国际安全组织、当地合作伙伴建立信息沟通渠道，实时获取目的地安全动态。若目的地发生政治动荡、恐怖袭击事件或发布重大自然灾害预警，立即预警旅游业务部门，调整或取消相关旅游行程，保障游客出行安全。





## 产品与服务 指标目标

凯撒旅业将可持续发展理念融入自身产品和服务建设中，公司制定了产品和服务指标与目标，着力于服务创新与升级，不遗余力地投入资源，打造服务意识卓越的团队，以高标准的服务与人文关怀，为客户提供全程无忧的旅行保障。

### 关键绩效

客户满意度

99%

员工服务培训覆盖率

100%

员工服务培训场次

80 场

员工服务培训人次

1,500 人次

员工服务培训时长

2,200 小时



## 多元化产品与服务

### 旅游产品与服务

在旅游板块，公司提供覆盖全球 139 个国家和地区的全品类旅游服务，包括出境游、入境游、国内游，产品类型有参团游、自由行、定制旅游等。参团游又分大众型、精选型、豪华型等不同档次，满足不同消费层次游客需求。大众型旅游产品行程紧凑、价格经济；豪华型旅游产品则选择世界知名度假胜地，采用海岛度假、豪华游轮等方式，让游客享受尊贵体验。

同时公司不断推出创新产品，旗下“亿步户外”品牌，涵盖滑雪、徒步等户外旅游产品，线路包括穿越瑞士圣莫里茨等热门滑雪胜地的线路，以及阿尔卑斯山脉的湖泊徒步与勃朗峰大环线徒步等。作为首个推出会员制的中国旅游企业，已吸纳 500 万+核心会员，有完善的会员服务体系。依托全球化营销网络和标准化旅游服务，为消费者提供“境内外一体化”以及“线上线下一体化”的旅游服务。在全球多地建立旅游目的地接待公司，与境外接待机构合作，保障游客在境外的接待服务质量。

### 凯撒旅业产品与服务新动向

凯撒旅游重新启动产品研发中心，19 国海外旅游局及邮轮集团进行了共同庆贺，凯撒产品研发中心从目的地、主题玩法、用户类型、产品标准、服务形态等多重维度完善凯撒自营产品体系，产品领域覆盖已对中国公民开放的 120 余个目的地地区，并在欧洲、中东非、中北美、日本、南北极、长线海岛、小众目的地等地区做重点产品布局。2024 年凯撒旅游创新研发多款主题产品，丰富“走遍系列”产品系列家族，在原有“走遍瑞士”“走遍新西兰”基础上，又推出“走遍德意志—时光记忆与漫游自然之旅 17 日”“走遍亚平宁—意大利畅想之旅 16 日”“走遍奥斯曼帝国—土耳其 15 日全景之旅”“走遍大巴尔干—巴尔干时光穿梭之旅 24 日”“走遍泰兰德—清迈曼谷苏梅普吉 13 日漫游之旅”“走遍中南半岛—越南老挝柬埔寨深度探索之旅 14 日”，针对新开放的沙特等目的地，凯撒自营独家推出了“走遍海湾四国—阿拉伯深度探索之旅 16 日”。

### 凯撒旅游持续助力奥运盛事

2008 年至今，凯撒旅游 7 次服务奥运会，其中，5 次获得奥运会票务销售资质、2 次成为奥运会中国奥委会辖区独家票务代理机构。2024 年，旗下凯撒体育成为“2024 巴黎奥运会贵宾款待产品中国大陆地区及香港特别行政区独家代理”，陪伴中国游客亲临奥运赛场为体育健儿加油助威。





## 航食与铁路配餐 产品与服务

公司是国内唯一一家业务范围同时覆盖航空配餐、铁路餐饮、邮轮船供、社会化团餐及休闲食品等领域的企业。航空配餐为国内外近百家航空公司服务，年配餐量超过 2,000 万份；铁路配餐年服务旅客近 1 亿人次，能针对不同出行场景和旅客需求提供多样化餐食。

年配餐量超过

**2,000** 万份

我们以航空级食品安全标准和品质服务为准则，在产品研发、质量控制和配送保障等方面经验丰富。例如，三亚航食建立了完善的食品安全监管体系，在为国内外 40 多家航空公司提供空中配餐服务时，从地域特色美食到国际风味佳肴，满足不同乘客味蕾需求，还能制作多种特殊餐食。铁路配餐也在营养搭配、食品安全等方面严格把关。

## 产品与服务改进

### 服务创新

公司在欧洲产品体系中，全新推出了绘画艺术、音乐艺术等主题类产品，包括“梵高、舒曼、巴赫艺术协奏曲-荷比德名人之路”“一价全含-德国浪漫之路艺术巡礼”等，升级了暑期亲子产品，并推出欧洲豪华公务舱系列产品。

### 服务升级

2024 年凯撒旅游持续充实产品团队的员工队伍、推进各类产品研发，提升自营产品服务质量。



## 注重客户 体验

凯撒旅业十分重视客户的消费体验。在旅游行程安排上，我们充分考虑客户的舒适度与体验感，合理规划每日行程时长，避免行程过于紧凑导致客户疲惫；在热门旅游目的地的行程中，公司预留足够的自由活动时间，满足游客个性化需求；在住宿安排方面，公司根据不同产品定位选择契合的酒店，确保游客享有舒适住宿体验。

## 客户满意建设

凯撒旅业积极开展客户满意度调查，并建立完善的售后回访制度。团组出团前，领队部为每个团组都建立意见反馈调查表，客户通过线上提交，反馈最真实的意见表达。回团后，公司会及时把客户的意见反馈调查表反馈给产品部门，由产品部门根据评价反馈，有针对性地完善改进产品和服务。

公司设置了线上、线下两种渠道方便客户沟通。线上沟通方面，我们积极加强公司官方网站、社交媒体平台（如微信公众号、微博、抖音等）的建设与运营，设置在线客服功能，确保客户在浏览网站或社交媒体时能够随时与客服人员进行沟通，解答客户疑问。利用社交媒体平台开展互动活动，如旅游话题讨论、用户分享旅游经历等，增强与客户的互动与黏性。线下沟通方面，公司门店设置了客户意见箱，方便到店客户反馈问题，加强与客户的情感交流。



## 客户投诉管理

凯撒旅业制定了客户反馈处理流程与标准，明确各部门在处理客户反馈中的职责，设立了客服热线和客诉处理岗位负责客户投诉处理，并将客户反馈作为产品与服务创新的重要依据，不断优化产品与服务，以提高客户满意度，增强公司在市场竞争中的优势。

凯撒旅业搭建了全方位的投诉接收网络。公司在其官方网站首页显著位置设置“投诉建议”入口，方便客户提交问题。同时，公司整合旗下旅游 APP、航食服务平台等线上端口，确保客户无论通过何种线上渠道消费，都能迅速找到投诉反馈渠道。

## 客户信息保护

凯撒旅业严格遵守国家法律法规的要求，建立完善的信息安全管理制度，明确了客户信息的存储、查询和导出要求，通过规范操作行为，确保在符合审批的情况下才可以进行客户数据的分析和导出，对导出文件的加密和脱敏制定相应管理要求。定期组织员工参加信息安全培训，提高员工对客户信息保护的意识，强化信息安全管理，确保客户信息在合作过程中的安全。

## 可持续供应链管理

凯撒旅业积极践行可持续发展战略，致力于构建高效、透明、稳定的供应链体系。通过加强供应链管理，公司不断提升供应链的韧性及效率，为企业的可持续发展提供了坚实支撑。



## 加强供应商全生命周期管理

公司着眼可持续发展战略，制定了完善的供应商管理政策，并安排供应商管理部及采购部进行统筹管理。公司建立从筛选、准入、评估到退出的供应商全生命周期管理体系，确保供应商能够持续满足公司的高标准和可持续发展的要求，为公司的稳定运营和长期发展提供了有力保障。

### 供应商全生命周期管理



供应商筛选

在供应商筛选阶段，公司采取严格的调研和评估机制，确保潜在供应商具备良好的商业信誉、稳定的供货能力和优质的产品质量。采购机构对供应商进行全面调研，涵盖综合实力调查、行业资质认证、诚信经营审核和现场审核等多个流程，确保供应商符合公司的准入标准。



供应商准入

在供应商准入阶段，公司要求采购机构填写《供应商入库申请表》，并整理相关材料，包括营业执照、行业资质证书、第三方征信报告等，提交入库申请。审批路径根据供应商所属层级进行分级管理，确保供应商符合公司的准入要求。



供应商评价与考核

公司定期对供应商进行评估分级，以确保供应商能够持续满足要求，并根据评估结果采取相应的管理措施。评估工作由采购机构主导，联合财务、生产、品控等部门组建供应商考评小组实施开展，围绕产品质量、供应保障能力、价格、交货期、售后服务等方面进行综合评价，将供应商分为“A、B、C、D”四个等级，并根据等级采取不同的管理措施。



供应商退出

供应商退出条件包括 3 年未合作、重大诚信问题、严重投诉、质量安全问题等。退出机制的审批路径与供应商入库审批路径一致，确保退出过程的规范性和透明性。





## 深化供应链协作

为实现供应链协同发展，凯撒旅业积极与供应商签订长期合作协议，制定长期发展规划。在合作协议中，公司通过制定公平且具操作性的条款，明确双方的权利和义务，确保合作的稳定性和透明度。

## 供应商保护

公司与每一个供应商按照规定签订合同，所有合同均采用透明机制，明确约定结算周期，约束双方随意更改价格或结算方式的行为，确保交易的公平性和稳定性。

## 供应链风险管理

公司建立了完善的风险共担机制，针对各类潜在风险或突发事件，提前约定合作政策调整方案，并明确客户取消订单等损失场景的处置流程。同时，通过制定详细的应急预案，确保在风险发生时能够迅速响应，减少损失，保障供应链的稳定运行，降低双方的经营风险。



## 供应商交流与沟通

公司全面加强供应商政策宣贯，通过定期沟通座谈，帮助供应商清晰理解凯撒标准和服务要求，为其提供明确的改进方向。同时，公司建立了定期沟通机制，确保信息畅通，及时解决合作过程中出现的问题，增强合作透明度，进一步保障供应商权益。

## 供应商培训

凯撒旅业致力于供应商赋能，通过定期组织质量管理培训，向供应商共享市场动态、客户需求偏好等数据资源，帮助其优化服务策略和质量控制体系，形成“数据驱动、协同进化”的合作生态。

## 供应商激励举措

公司通过排名结果与采购机会的联动机制，确保优秀供应商获得更多市场机遇，激励供应商不断提升服务质量，共同推动供应链的可持续发展。

报告期内，公司战略供应商矩阵持续扩容，成功引入数十家具有国际影响力的头部合作伙伴，其中旅游板块的大型资源方业务版图已覆盖全球核心旅游目的地。在此基础上，公司携手部分大型供应商构建了“全面联动”合作体系，通过联合产品研发机制，实现了“资源-渠道-服务”的垂直整合，打破传统合作边界，将采购服务从单一环节升级为全链条解决方案。这一转型不仅完成了从“单点采购”到“生态共建”的跨越，还强化了资源端的整合优势，显著提升了市场响应效率。





# 携手同行 聚力共创未来

凯撒旅业坚守责任担当,高度重视员工权益保护,关注员工身心健康,积极履行社会责任,致力于实现企业与社会界的可持续发展。

## 本章节目录

- 保障劳工权益
- 职业健康与安全管理
- 履行社会责任

## 回应的SDGs





# 保障劳工权益

员工是凯撒旅业发展的重要动力，我们始终秉持“以人为本”的理念，致力于构建全面、系统的员工保障体系，从员工雇佣、薪酬福利，到员工发展以及关怀等各个维度发力，为员工营造良好的工作环境，助力员工实现个人价值与职业成长，促进公司与员工的共同发展。

## 员工权益

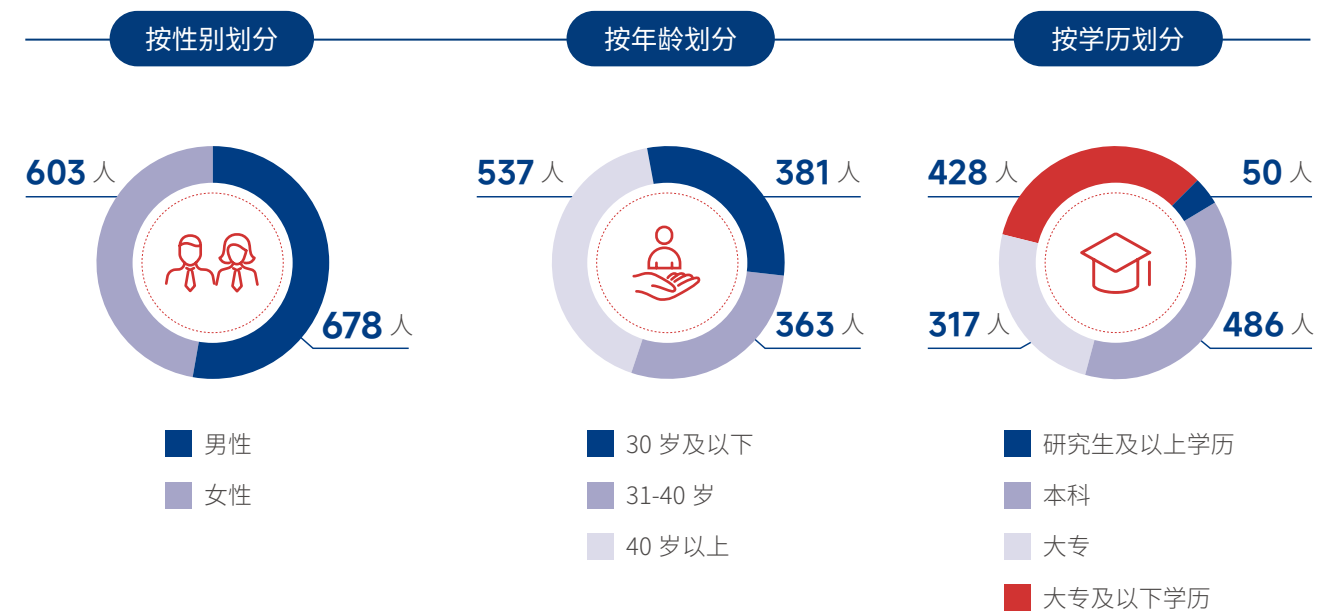
凯撒旅业以公平公正为纲，规范员工雇佣流程，广聚贤能。在薪酬福利上，构建合理体系，确保劳有所得，更以多元福利传递关怀，全方位保障员工权益，携手共赴美好未来。

## 员工雇佣

凯撒旅业制定《招聘管理规定》等内部规定，设企管人力资源部进行统筹管理，秉持公平、公正、公开的雇佣原则进行员工聘用。在招聘过程中，公司不设任何不合理的门槛与限制，确保各类人才拥有平等的竞争机会。报告期内，公司通过线上招聘平台、校园招聘、内部推荐等多元化渠道，吸引了来自多个专业领域的众多优秀人才的加入，为公司业务的持续拓展注入了新鲜血液。



## 员工结构



公司高度重视女性员工权益保护，在薪酬待遇、培训机会及职业发展等方面，充分保障女性员工的合法权益。公司为女性员工提供平等的发展机遇与晋升渠道，坚决杜绝任何形式的歧视行为。此外，公司还特别关注孕期、哺乳期女性员工的需求，通过设立母婴室、提供弹性工作时间等贴心举措，助力她们在工作与生活间达成良好平衡。





## 薪酬福利

凯撒旅业秉持公平与激励并重原则，制定《绩效管理办法》，构建了科学合理的薪酬福利体系。公司根据业务发展需求、实际用工情况、市场环境及企业收益情况，综合考虑个人价值与贡献，制定差异化薪酬策略，精准匹配不同岗位与职级。同时，公司特别关注一线员工与业绩突出者，实施薪酬倾斜与多元激励，确保辛勤付出获得合理回报。此外，公司持续优化薪酬体系，强化透明沟通，助力企业吸引和留住人才，实现稳健发展。



### 关键绩效

员工人均创收

**51.14** 万元

社会保险覆盖率

**100%**



### 福利保障



法定福利

- 养老保险
- 医疗保险
- 生育保险
- 失业保险以及工伤保险



休假福利

- 法定节假日
- 年假
- 婚假
- 产假
- 陪产假
- 育儿假
- 哺乳假
- 工伤假等

## 员工发展

员工是企业宝贵的财富，员工发展则是企业蓬勃向上的动力源泉。在员工培训方面，我们打造了丰富的课程体系，从专业技能提升到综合素质拓展，助力员工不断充实自我、突破瓶颈。而员工晋升通道，我们坚持公平公正公开原则，为每一位有能力、有梦想的员工提供空间，与企业同成长、共繁荣，携手书写精彩篇章。

## 员工培训

凯撒旅业高度重视员工培训，本部及旗下子公司制定了系统的培训计划，涵盖业务技能、通用能力等多方面内容，助力员工适应工作环境、提升专业技能和综合素质，也为公司发展培育优秀人才。报告期内，累计组织培训课程 434 场次，参与培训的员工人数达到 4,948 人次，人均培训时长超过 2 小时。

### 培训体系

凯撒旅业打造“3\*3 学习体系”，包括伙伴成长三部曲、管理者成长三部曲等，关注不同阶段员工的成长需求，课程涵盖入职必修、产品知识、业务技能、运营管理等内容。

### 关键绩效

培训投入

**8.59** 万元



培训总时长

**10,729** 小时



培训场次

**434** 场



接受培训总人次

**4,948** 人次





公司	培训内容
凯撒旅游	入职必修培训、产品知识培训、业务技能培训、运营管理培训等
海旅饮品	食品安全知识培训、新员工培训等
海南航食	管理类培训、通用技能类培训、一般行政类培训、专业技能类培训等
新疆航食	新员工入职培训等
甘肃航食	航机部门：航机对接、业务通告学习培训； 生产部门：生产工艺流程、安全操作培训； 行政后勤部门：新员工入职、人力资源政策、市场业务等专业技术培训
内蒙航食	新员工入职培训等
易食纵横	服务礼仪培训、食品安全培训、迎检流程培训、服务技能培训等
三亚航食	食品召回培训等
海铁餐饮	新员工培训、安全知识及操作培训、设备操作技巧培训等

### 易食纵横举办 2024 年后备人才培养

易食纵横于 2024 年 10 月 31 日至 11 月 1 日在公司总部会议室开展了 2024 年后备人才培养，10 名来自各运营基地的优秀后备人才参与其中。课程涵盖职业心态、时间管理、乘务管理知识、公文写作等职业化与技能培训内容。此次培训反响热烈，学员们收获颇丰，培训激发了他们对工作的热情，为未来的职业发展奠定了坚实基础。



### 员工晋升

凯撒旅业制定了《管理者竞争上岗制度》《干部任用选拔条例》，构建了完善的员工晋升机制，晋升时，公司综合考量员工工作业绩、能力表现、职业素养等多方面因素，严格遵循公平、公正、透明原则进行评估，助力员工在公司实现职业理想与自我价值。

### 人文关怀与民主建设

人文关怀是企业的温度所在，彰显着对员工价值的珍视。我们以民主管理与沟通为纽带，搭建起企业与员工互信互融的桥梁；通过丰富的员工活动与贴心关怀，让员工在奋进之途亦能沐浴温暖，携手共赴美好征程。



## 员工活动与关怀

凯撒旅业致力于为员工打造温暖、积极向上的工作氛围，关注员工身心健康，通过日常慰问、生日问候等方式给予员工关怀，助力员工舒缓身心。公司还积极组织形式多样的员工活动，丰富员工的业余生活，增强员工归属感与幸福感，提升团队凝聚力，为企业发展凝聚强大动力。



### 案例：凯撒旅业及其子公司对员工进行日常关怀

凯撒旅业及子公司心系员工，积极开展各类关怀活动。炎炎夏日，公司开展“夏日送清凉”活动，为坚守岗位的员工送去防暑物资，贴心关怀员工身体健康；春节期间，公司组织慰问活动，为员工送上新春祝福与慰问品，传递浓浓温暖；此外，公司还为员工举办员工生日会，让员工欢聚一堂，共享生日喜悦。



### 案例：凯撒旅业及其子公司积极组织户外活动

凯撒旅业及子公司精心策划并组织了一系列丰富多彩的户外活动。在轻松愉悦的氛围中，员工们得以缓解工作压力，亲近自然，享受大自然的美好。这些活动不仅提升了员工的归属感和幸福感，还有效促进了团队的和谐发展。



## 民主管理与沟通

凯撒旅业积极推进民主管理，鼓励员工参与公司的决策与管理过程。公司设立了职工代表大会制度，并定期召开会议，职工代表就公司的重大决策、规章制度制定、薪酬福利调整等事项发表意见与建议，充分保障员工的知情权、参与权与决策权。此外，公司还建立了内部沟通渠道，如意见箱、定期座谈会等，通过这些渠道，员工可以随时反馈工作中的问题与建议。



# 职业健康与安全

职业健康与安全是企业运营管理的重要组成部分。凯撒旅业通过制定《人员健康管理规定》，从人员健康管理、工作环境优化到应急事件处理，全方位为员工职业健康与安全保驾护航。公司严格遵循相关卫生标准和安全规范，确保每一位员工在安全、健康的环境中工作，有效预防和控制各类疾病传播以及安全事故的发生。

# 职业健康与安全管理体系

凯撒旅业建立了明确的职责分工管理体系。人资行政部作为公司职业健康管理的核心部门，负责建立并维护工厂人员健康证管理台账，定期对健康证进行核检，确保每一位员工的健康证始终处于有效期内，为员工的健康安全提供有力保障。其他各部门则严格按照公司制定的相关文件要求，对制度流程进行精细化管理，确保各项职业健康与安全措施在日常工作中得以切实执行。从部门负责人到基层员工，层层落实责任，形成了一个全方位、多层次的管理网络，保障了管理体系的有效运行。

# 应急管理

在应急管理方面，凯撒旅业依托覆盖全球的应急响应网络与智能服务系统，建立并强化了行业领先的全球突发事件预警处置服务体系，该体系不仅强化了高端客群服务粘性，更以行业标杆级的应急处置能力与安全保障水平，持续巩固凯撒旅游在高端旅游服务领域的领先地位。制定了完善的应急预案，以应对可能出现的各类突发情况。如传染病流行期间，公司明确规定要加强内部消毒工作，显著增加公共区域的消毒频次，有效阻断传染病的传播途径。对确诊或疑似传染病患者的密切接触者，严格按照卫生部门的要求进行隔离观察和相应处理，最大程度降低传染病的扩散风险。

同时，公司在急救处理方面也做了充分准备。公司内部配备了必要的急救药品，并安排专人定期检查药品的有效期，确保药品在关键时刻能够发挥作用。此外，公司积极组织员工参加急救培训，通过专业的指导和实践操作，提高员工的急救能力，使员工在面对突发伤病时能够迅速、有效地采取急救措施，为受伤员工争取宝贵的救治时间。



## 案例：职业健康安全管理体系认证



## 关键绩效

安全检查次数

**2,549** 次

隐患排查整改率

**100%**

安全应急演练次数

**28** 次

员工体检覆盖率

**100%**

职业病危害因素检测率

**100%**

职业病危害因素监测合格率

**100%**

职业健康体检覆盖率

**100%**







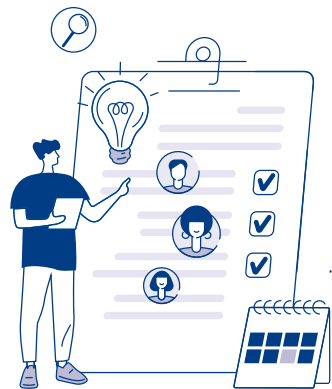
**案例：凯撒易食各企业抗击超强台风，积极防御、快速复产**

超强台风“摩羯”来袭，凯撒旅业旗下凯撒易食的各海南企业紧急应对。台风前，海旅饮品加固厂房、修剪树枝，海南航食周密部署，安排值班、排查隐患，留守人员坚守保安全。台风过后，设施受损，各企业迅速自救，海南航食抢修设备、自行发电，快速复产保障航班配餐；海旅饮品员工齐心清理修复，四天实现复产。期间，管理层慰问一线，海南航食还为美兰区政府和驻琼部队送上近万份应急热食，尽显担当。



## 健康安全培训

健康安全培训是公司职业健康与安全管理工作的重要组成部分。凯撒旅业多次举办形式多样的培训活动。一方面，邀请专业医生或健康专家开展健康知识讲座，内容涉及常见疾病的预防和治疗、心理健康调适、营养与饮食搭配、运动健身指导等多个方面，帮助员工提升健康意识，掌握科学的健康管理方法。另一方面，针对不同岗位的特点和需求，开展针对性的安全培训，如食品加工过程中的安全操作规范、职业健康防护用品的正确使用方法等，使员工熟悉并掌握工作中的安全要点，提高自我保护能力。



**安全知识普及类**

- 食品安全知识培训、消防安全培训、安全生产法律法规培训、公司安全规章制度培训、空防安全培训、航空安保培训、反恐培训、三级安全教育等



**卫生规范类**

- 车间个人卫生要求培训、饮料生产卫生规范培训等



**生产操作类**

- 生产工艺流程培训、安全操作培训等



**应急演练类**

- 爆炸应急灭火演练、反恐防恐演练等



# 履行社会责任

凯撒旅业秉持“领航大众旅游，实现美好生活”的使命，在追求业务发展的同时，也积极履行社会责任，致力于实现企业与社会的和谐共生。

## 社会公益

凯撒旅业积极投身社会公益事业。在助残领域，公司长期为残障人士就业提供大力支持，开辟义卖摊位并助力相关基地入驻博物馆。同时，积极关注孤独症儿童群体，通过举办艺术展等活动，为他们提供关怀与展示自我的平台。公司凭借这一系列实际行动，充分展现出强烈的企业担当，持续在公益领域贡献自己的力量。



### 案例：凯撒海湾联合举办“琴屿浪花·助残绘梦”残疾人手工文创展暨春雨文创公益店开业仪式

2024 年 12 月 3 日国际残疾人日，“琴屿浪花·助残绘梦”文创展及春雨文创公益店在青岛里院记忆博物馆启动。凯撒旅业旗下子公司凯撒海湾积极投身其中，全力协助布展、组织活动。活动上，残障人文创作品惊艳亮相，文艺表演、手工体验也顺利开展，让更多人看到残障人士的闪光点。



### 案例：凯撒海湾协办“春雨孤独症儿童公益艺术展”

12 月 15 日，凯撒旅业旗下子公司凯撒海湾参与协办的“春雨孤独症儿童公益艺术展”在青岛大鲍岛里院记忆博物馆举办。展览以“来自 21 号星球的我”为主题，通过展示孤独症儿童的艺术作品，旨在提升社会对这一群体的认知与关注，助力他们更好地融入社会。



### 案例：海南航旅参加敬老院慰问志愿服务活动

为弘扬尊老敬老爱老传统美德，2024 年 8 月 10 日下午，凯撒旅业旗下海南航旅走进凤翔敬老院开展慰问志愿服务活动。期间，公司悉心询问老人生活与健康情况，耐心倾听心声，并贴心送上牛奶、米、油等生活物资，以实际行动关爱老人晚年生活，让老人们切实感受到关怀与温暖。





## 乡村振兴

凯撒旅业积极响应国家乡村振兴战略，充分发挥自身在旅游、食品等领域的资源优势，通过创新旅游产品、推动产业升级、助力乡村基础设施建设等多方面举措，为乡村振兴注入新动力。公司结合乡村特色资源，打造了一系列具有地方特色的旅游项目，如“青岛过大年”特色旅游线路及农旅体验项目，有效吸引了游客，带动了乡村经济发展。



### 案例：凯撒旅业开展“青岛过大年”项目

凯撒旅业结合青岛本地文化特色，推出“青岛过大年”特色旅游项目，通过整合杨家山里等乡村的生态资源，打造了集民俗体验、乡村美食、亲子互动等多元体验于一体的旅游线路。该项目不仅吸引了大量游客，为乡村带来了可观的经济收益，还通过旅游带动了当地农产品的销售，助力乡村产业升级。



## 社区发展

凯撒旅业始终将社区发展视为重要责任，积极投身于各类社区建设与公益活动中。通过与社区的紧密合作，公司致力于改善社区环境，提升居民生活质量，并通过文化活动、志愿服务等方式增强社区凝聚力，为构建和谐社区贡献力量。2024年7月至8月，凯撒旅业担当执行单位，在大鲍岛街区成功举办大鲍岛「青渝」山海啤酒节。此次活动巧妙融合青岛与重庆特色元素，精心打造体育主题市集、公益义卖、全民K歌王等一系列精彩纷呈的特色项目，吸引大量市民踊跃参与、深度互动。期间，春雨助残中心公益演出传递温暖，街区商户联盟携手协作，穿梭卡集章活动趣味十足，极大地增强了社区凝聚力，加深了文化认同。通过广泛的线上线下宣传，活动覆盖人群高达300万人次，有力带动周边消费，实现客流互通，成功构建起多元共享的社区文化场景，为区域文旅生态发展强势注入全新动能，成为推动地方文化与经济融合发展的优秀范例。

活动覆盖人群高达

**300** 万人次



### 案例：凯撒旅业组织大鲍岛「青渝」山海啤酒节活动

凯撒旅业作为执行单位，成功举办了大鲍岛「青渝」山海啤酒节。活动融合青岛与重庆特色元素，打造了体育主题市集、公益义卖、全民K歌王等多元项目，吸引300万人次线上线下参与，带动周边消费，促进社区发展。





# 守护生态 践行绿色使命

在地球生态面临严峻挑战的当下，凯撒旅业秉持可持续发展理念，将绿色运营理念贯穿于企业运营的各个环节，致力于成为可持续旅游的引领者。我们不仅关注游客的出行体验，更着眼于生态的长远未来，积极践行低碳、节能、环保的绿色使命，努力为子孙后代守护一个绿色、和谐的地球家园。

## 本章目录

- 应对气候变化
- 环境合规管理
- 资源效率管理
- 绿色运营

## 回应的SDGs





# 应对气候变化

在全球气候变化的大背景下，凯撒旅业身处旅游服务行业，深知企业的运营与自然气候变化紧密相连。我们毅然肩负起社会责任，积极响应“双碳”目标，从节能减排到推动绿色出行，从优化旅游设施到倡导生态旅游，立志以点滴行动汇聚力量，以实际行动重塑旅游新貌，铺就可持续的美好旅途。





## 治理

凯撒旅业深刻认识到气候变化对企业运营和旅游体验的深远影响，在应对气候变化的治理工作中，严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》等相关法规，依照目的地的地方气候资源条例调整运营，优化布局和服务流程，以降低负面影响，实现企业环境的和谐共生。



# 战略

## 气候变化风险与机遇识别清单

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	发生概率	影响大小	影响时间范围	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
 突发天气风险	暴雨、暴雪等极端天气可能导致航班延误取消、交通中断，扰乱行程安排，影响游客生命财产安全。	中	中	短期	高	运营成本增加	完善备选出行计划，加强安全管理，制定和完善应急预案，增加应对突发情况的人力、物力和财力投入。
 旅游资源受损风险	气温上升、海平面上升等气候变化因素会破坏自然景观，加剧对遗址、遗迹类文化遗产的破坏。	小	中	中长期	中	运营成本增加	参与生态环境与旅游资源保护行动，及时掌握景观受损情况和趋势，加强景区各类防护设施的建设和维护。
 市场需求机遇	人们对气候舒适、环境优良的旅游需求增加，公司可根据气候变化规划当季气候适宜的目的地及特色旅游路线。	中	中	中长期	中	研发投入增加；营业收入增加	加快打造气候舒适的特色旅游项目，利用各地独特的气象景观开发旅游产品，吸引和拓展客源；加强行业合作，共同推动旅游业可持续发展。
 服务质量提升机遇	绿色出行服务的发展有助于打造环保舒适的旅游环境；景区的线上预订平台可实时查询气象信息，助力行程规划，提升游客体验。	中	大	中期	高	营业收入增加	完善绿色出行服务，降低旅游设施的碳排放，营造舒适旅途；进一步开展旅游气象服务，为游客提供精准气象信息。



## 影响、风险和机遇管理

为更好地应对气候变化带来的影响，公司注重识别各类潜在风险，以完善的应对机制加强管理工作，助力公司正视风险，紧握机遇。



## 指标与目标

凯撒旅业积极践行低碳行动。为持续减少碳排放、实现企业运营的碳中和，公司计划未来积极规划低碳出行旅游线路，并继续推广使用电动、氢能等清洁能源车辆，引导绿色出行，减少日常运营能耗；长期规划上，公司将积极参与生态修复项目，助力恢复景区周边生态系统，推动旅游行业绿色可持续发展。

## 环境合规管理

凯撒旅业始终将环境合规管理工作摆在突出位置，将环境管理理念深度融入旅游、食品等核心业务板块，全方位践行环保行动。公司秉持高度的责任感与使命感，致力于打造旅游与环境相辅相成、协同共进的良性循环模式，为生态保护贡献力量。

## 环境管理体系

公司严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规要求，参照 ISO 14001 的标准构建起一套较为完善且行之有效的环境管理体系。公司设立了安全品质管理部，统筹并实施环境管理事务，并制定《质量环境手册》，全方位监督环境管理各环节，推动管理措施落地，助力企业运营中实现环保与可持续发展目标。报告期内，公司各业务经营活动均未发生任何环境事故及环保相关的行政处罚。



### 关键绩效

环境污染事件

0 起



ISO 14001 环境管理体系证书



海南航食



兰州易食



易食纵横



## 三废治理

在旅游业蓬勃发展的当下，公司深刻认识到环境污染防治对企业可持续运营的重要性，从践行绿色办公到倡导游客文明出游，我们正积极行动，将环境污染防治融入企业日常运营之中。

在公司的整体运营体系中，针对生产运营各环节产生的污染物，公司均构建了严谨且完善的处理流程，以确保各类污染物得到妥善处置。报告期内，公司及旗下企业产生的废水、废气及废弃物均经合规处置后回收利用或达标排放。

### 三废治理目标

废水、废气、废弃物 100% 合规处置，确保达标排放或有效利用



三废类型	处理方式
废水	安装废水处理设备，废水经沉淀、过滤等工艺处理后达标排放。
废气	安装油烟净化器与异味处理设备净化废气，保持各工作环境通风良好，确保工作环境质量达标。
废弃物	配餐垃圾、生活垃圾等分类收集，进行回收或生物处理转化。



## 发展循环经济

公司积极发展循环经济，将环保行动从末端治理向全流程循环利用延伸，致力于资源的高效利用与可持续管理。



资源循环利用

办公区用于公共区域装饰等，减少新资源采购成本。



食材循环与减排

优化采购流程，根据航班客座率精准预估食材用量，减少因过量采购导致的浪费；剩余食材进行安全处理，边角料再利用（如肉类制肉酱、蔬菜制菜汁用于配餐），提高食材利用率，减少损耗。



包装与废弃物管理

采用可降解、可回收的环保包装材料，减少一次性塑料制品使用；对使用过的餐盒和餐具进行分类回收，实现重复利用或交由专业回收机构处理；加强对员工的环保培训，提高员工的环保意识，从日常工作细节中践行循环理念。



### 案例：资源循环—绿色邮轮新引擎

公司推广绿色邮轮，注重资源的循环利用，华丽号每日将 8 吨厨余垃圾转化为沼气，高效回用于船上厨房；海洋绿洲号更是把 95% 的生活用水循环再利用，一趟航程节约水量等同于 20 个游泳池，展现了绿色邮轮在资源循环方面的强大实力。



## 资源效率管理

凯撒旅业高度重视资源利用效率管理，在运营过程中推行节能减排和资源的高效利用，致力于在满足游客需求的同时，最大限度减少资源消耗，为行业树立可持续发展标杆。

### 能源利用

凯撒旅业放眼各大业务板块的日常运营流程，积极探寻节能降耗的有效路径，通过科学管理能源，稳步提升企业的经营效益，努力实现经济效益与环境效益的双赢。

### 节能减排实践

公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等规定，扎实推进节能降耗工作。在能源结构优化方面，公司积极作为，大力倡导清洁能源的应用。尤其在邮轮业务板块，全力推广绿色邮轮，采用清洁动力系统，大幅降低传统能源消耗，显著减少污染排放，助力企业迈向绿色高效发展新征程。

#### 关键绩效

邮轮节能技术使船只燃料成本减少

300 万美元 / 年



#### 案例：皇家加勒比邮轮海洋绿洲号—节能减排的绿色先锋

该邮轮采用“油电混合”（LNG 清洁燃料 + 传统燃油）模式，船头的“X 型设计”使阻力降低 12%，通过在船底喷气以生成“空气垫”，有效降低船体与海水之间的摩擦，相较于传统邮轮，燃油节省比例可达 5%。废水排放上，该船配备的处理系统达到国际顶尖标准，经处理后的排放水水质纯净度甚至超越自来水，展现出卓越的环保性能。

## 水资源管理

公司高度重视水资源管理，依照《中华人民共和国水法》等规定合理规划生产与生活用水，优化用水流程，守护珍贵水资源，为可持续发展添砖加瓦。

#### 关键绩效

总耗水量

248,283.81 吨



#### 水资源管理举措



##### 生产用水管理

生产车间合理安排食材清洗、餐具洗涤环节，杜绝长流水。采用高压喷淋等高效节水设备，分类处理废水，达标后排放或回用于车间地面清洁。



##### 员工用水管理

制定日常用水规范，张贴节水标语，提升员工节水意识；监督检查员工用水情况，及时纠正、处罚浪费行为，促使员工养成良好用水习惯。



#### 案例：果蔬饮品加工果蔬自动清洗机—实现水资源高效利用

公司研发的果蔬自动清洗机，拥有高效的水循环利用系统。该设备结合超声波与臭氧清洗技术，通过过滤器将超声波清洗池的水送入臭氧清洗池，再将处理后的水用于喷淋冲洗，最终回流至超声波清洗池，实现水资源的循环利用，既高效又环保。这一技术在海旅饮品的生产线上应用，显著提升了清洗效率，降低了用水成本，减少了废水排放，为行业可持续发展提供了新思路。



## 物料管理

物料管理与服务质量、企业运营成本紧密相关。公司高度重视物料管理工作，制定《采购手册》等内部文件，对物料采购、存储与使用进行精准把控，不断提升物料利用效率。

### 物料管理举措



#### 食品原材料

食品原材料含肉、菜、果、米面粮油及调味料等。验收时严控质量与数量，依种类、保存条件分类存储，根据航班配餐计划采购、使用，确保新鲜，杜绝浪费；



#### 包装材料

包装材料有餐盒、餐具等。我们选择符合食品安全标准和环保标准的产品，依餐食类型、规格配套使用，注重密封性与美观性，从包装环节提升乘客用餐体验；



#### 清洁用品和耗材

清洁剂、抹布等清洁用品及耗材，用于维持生产车间与配餐设备卫生。我们按规定方法和剂量使用，保证清洁效果与食品安全，并定期进行补充。



在食品配餐业务中，食品品质与资源利用紧密相连。在生产环节，我们秉持严谨态度，从源头把控原材料使用，实现精准计量、合理使用，坚决杜绝浪费行为。



### 案例：香蕉口味椰汁混合搅拌设备—实现用料控制，减少浪费

公司将香蕉口味椰汁混合搅拌设备用于椰汁加工，该设备亮点在于能精准控制材料用量，节约物料使用。椰汁经椰汁管流入搅拌罐，第二流量计统计流量，到达所需用量时，控制面板控制阀门闭合椰汁管，实现对香蕉汁与椰汁的用量及混合比例的精准控制，减少材料浪费。

## 绿色运营

凯撒旅业将绿色理念贯穿始终，坚持绿色运营，大力发展可持续旅游，积极倡导绿色办公，并鼓励游客绿色出行，减少企业运营对环境的负面影响，携手游客共同迈向生态友好、和谐美好的未来。

## 发展可持续旅游

凯撒旅业坚守可持续发展理念，于 2020 年携手世界自然基金会，共同发起“可持续旅行联盟”，将对自然生态的保护与人文历史的弘扬融入每一次行程规划，为游客打造畅享旅行体验和生态之美的旅程。

未来，公司也将把“可持续旅游”理念贯彻到价值链上下游，联合合作伙伴及游客，共同减少旅行中对自然的破坏，持续推动旅游业可持续发展。





## 生态系统和生物多样性保护

公司深入贯彻与自然和谐共生、守护野生动植物的理念，大力发展以“环境友好型”与“动物友好型”为核心的可持续旅游，通过一系列切实有效的举措，全力保护生态系统和生物多样性，在旅游产业发展进程中，坚定地扛起生态守护的大旗。

### ✦ 倡导可持续旅游，共建和谐生态



发展“环境友好型”旅游

- 我们倡导游客在旅途中减少一次性用品等塑料垃圾的产生，鼓励餐厅合理配置餐食，以减少塑料垃圾污染和食物浪费现象；
- 公司发起“保护极地”公益环保宣言，明确提出“不惊扰动物，不踩踏植物，不带走一草一木，不留下一纸一屑”，引导前往极地地区的游客尊重和保护当地生态环境。



发展“动物友好型”旅游

- 公司积极响应世界动物保护协会号召，是中国首批签署“大象友好型旅游”承诺的企业，通过宣传教育，鼓励游客选择“动物友好型”出行方式，避免参与伤害动物的旅游活动；
- 全力遏制野生动植物非法贸易，保护动物生存环境。
- 邮轮静音航行，通过特殊减震设备和消声技术，水下噪音降低至图书馆级别（减少 15 分贝），避免惊扰海洋生物。



### 案例：南极邮轮的多元环保举措

凯撒旅业的南极邮轮在环保方面多管齐下，致力于发展生态旅游：

- ☑ 推行禁塑行动，全船使用玉米淀粉餐具等可降解包装；
- ☑ 游客物品接受“生态安检”，登陆装备亦选用环保材料；
- ☑ 实行智能环保管理，根据企鹅繁殖期、海冰变化等数据，利用 AI 调整航线，避开生态敏感区；
- ☑ 实施登陆点轮休机制，全球 132 个南极登陆点，每处每年最多接待 3 次，让自然“休养生息”；
- ☑ 让游客变身环保使者，登船先学“极地守则”。并提供科考级体验，让游客感受生态环境的变化，提高环境保护意识。

## 绿色出行

凯撒旅业全力倡导绿色出行，精心规划低碳或零碳出行路线，引入新能源交通工具，为游客提供便捷且环保的出行选择。我们期望减少旅程中的碳排放，守护绿水青山，引领行业迈向绿色出行新时代。

近年来，公司积极投身绿色发展事业，深度联合氢动力科技，大力推广绿色交通服务，在绿色出行领域提供了高效且环保的服务，实现了客观的减排效果。





凯撒旅业联合氢动力科技推广绿色交通服务

2021 年

凯撒旅业与氢动力科技达成战略合作，为使用清洁能源的近 200 辆氢能源大巴提供代运营服务；

2022 年

北京冬奥会及残奥会期间，凯撒旅业为北京、延庆、张家口三大赛区提供氢能交通保障服务，凯撒旅游代运营的氢能源大巴在赛时累计发送 7,205 车次、接驳 160,697 人次，累积里程 888,599 公里，累计减排二氧化碳 700 余吨；



2024 年

公司持续推广绿色出行，在邮轮业务领域，着力发展绿色邮轮，广泛采用清洁能源，为环保事业添砖加瓦。

2023 年

凯撒旅游积极响应北京市交通委号召，携手氢动力科技，开通六里桥、赵公口、四惠客运站至延庆奥林匹克园区的氢能零碳旅游专线，极大节省换乘时间，为冰雪游爱好者提供便捷绿色出行服务。



案例：绿色航行—书写环保新篇

公司的 MSC Magnifica 地中海华丽号，在环保实践上展现出卓越追求。其选用的燃料比普通柴油更加清洁，硫含量处于极低水平。船上配备先进的“尾气净化器”，可有效削减 90% 的氮氧化物排放，等同于每年减少 1 万辆汽车的污染物排放。此外，在靠港期间，该邮轮直接接入港口电源，实现“零排放停泊”，为港口区域的环境质量保障做出积极贡献。

绿色办公

凯撒旅业及旗下企业坚持贯彻绿色办公举措，合理利用办公资源，推行节水节电措施，并致力于办公环境的优化，全方位打造绿色办公空间，以实际行动践行环保理念。

绿色办公举措

优化办公流程

全面推行无纸化办公、线上办公模式，充分运用电子邮件、电子签名等工具，最大程度降低纸张等资源的消耗；

纸张节约与再利用

尽量选择双面打印、复印以节约纸张，日常办公选择黑白打印；

绿色采购

选择可降解、环保材质的办公用品；规定按需领用办公用品，合理分配各类办公资源。

节电措施

全面换装节能高效的 LED 灯，选用低能耗的办公电器设备；充分利用自然光，合理调整照明时间和空调温度，设置夏季不低于 26°C，冬季不高于 20°C；

节水措施

卫生间采用节水龙头、感应式冲水装置；定期维护水管、水龙头等设施，杜绝“跑冒滴漏”“长流水”现象。







日常行为规范

节能规范

下班后及时关闭电源及所有非使用中的电器设备；

养成良好习惯

在办公区、厂区等广泛张贴节电节水标识，提醒员工养成随手关灯、关水龙头的好习惯；

节能文化培养

倡导节能理念，通过宣传培训等形式广泛传播节能知识，让员工深入理解绿色办公意义。



公共环境优化

科学规划区域

合理划分办公区域，减少不必要的空间浪费与人员交叉走动，提高空间使用效率；

美化办公环境

在公共区域摆放绿植，达到美化环境、净化空气、调节湿度、缓解员工视觉疲劳的效果；

室外环境绿化

对企业周边室外区域进行绿化升级，种植本土树木、花卉；设置雨水收集系统，将雨水用于浇灌绿植，合理利用水资源。



噪声管理

公司严格遵守《中华人民共和国环境噪声污染防治法》，加强对办公区、厂区等环境的噪声管理，全力营造舒适的生产运营环境。

噪声管理举措

优化建筑设施	门窗装双层中空玻璃，墙体铺吸音板；将噪音设备安置在远离办公、休息区的专用机房，机房全封闭并加装隔音棉。
强化运营管理	入口限行高噪音车辆，规划车辆停放区；合理安排厂区装卸货时间；办公区倡导轻声交流。
降噪景观打造	道路两侧种高大行道树，建筑与道路间密植矮灌木和地被植物；在休闲区设带粗糙纹理的木质或石质隔音墙。

案例：海旅饮品加强降噪管理、美化厂区环境

海旅饮品厂区大力开展绿化工作，精心规划植被布局。公司选取高大树木作行道树，整齐排列，尽显生机；密植中低层乔灌木分隔厂区，有效降噪并改善空气质量；在员工食堂道路两旁种植桂花树，为厂区增添色彩与芬芳，提升员工工作环境舒适度。





## 未来展望

2024 年，凯撒旅业在新股东环海湾集团支持下，稳步推进战略规划，完成团队与资源整合，丰富创新产品矩阵。展望 2025 年，公司将持续发力旅游、食品及目的地业务，构建一站式综合解决方案，迈向高质量发展。

### 旅游业务规划

凯撒旅业将坚守“以旅游产业为核心，文化产业和体育产业为两翼”的理念，以用户需求为导向，打造高端旅游服务品牌。凭借 30 年经验，公司注重旅游与文化结合，强化产品、渠道和供应链优势，携手伙伴共建产业生态。

**销售网络搭建：**恢复零售渠道，打造运营中台，赋能门店，提升引流与转化能力，构建立体化网络。

**旅游产品升级：**引入文化内涵，打造“目的地+子品牌+主题玩法”体系，提供独特体验。

**产业供应链优化：**扩充供应商，确保全球服务能力，布局特色资源，巩固市场地位。

**信息化平台升级：**完善四大系统，强化中台运营，推进数据治理，支撑业务发展。

### 食品业务规划

**航空配餐升级：**深化与航司合作，拓展高铁、邮轮市场，开发健康营养产品，提升服务品质。

**供应链业务拓展：**打造食品供应链平台，研发核心单品，打通线上线下销售，拓展团餐业务。

**饮品业务深耕：**聚焦咖啡、茶饮连锁客户，提供个性化服务，加强研发与管理。

**铁餐业务创新：**跟进铁路局招标，优化商品体系，提升销售能力，加强合作。

### 目的地业务规划

凯撒海湾将依托青岛资源，整合三大板块，构建文旅生态。通过多方合作，提供一站式服务，打造滨海旅游矩阵，挖掘特色场景，赋能文旅产业，推进战略布局，为资本市场注入新动能。

未来，凯撒旅业将砥砺前行，以创新为驱动，以品质为基石，全力实现战略目标，为股东、客户和社会创造更大价值。



## 反馈意见表

尊敬的各位读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读本报告。为了不断改进我们的可持续治理工作，持续提高履责能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见和建议。再次感谢您对凯撒旅业可持续发展治理工作的支持！

电子邮箱：Tosun@caissa.com.cn

公司官网：http://www.caissatosun.com.cn/

办公地址：北京市朝阳区东三环中路 24 号乐成中心 B 座 17 层 /

海南省海口市龙华区滨海大道 57 号中海国际中心 1 座 17 层

1. 您对我们可持续发展实践的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 非常差

2. 您对本年度社会责任报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 非常差

3. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

非常好 好 一般 较差 非常差

4. 您认为我们在游客服务质量、安全保障方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 非常差

5. 您认为我们在生态保护、绿色出行方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 非常差

6. 您认为我们在企业人文关怀方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 非常差

7. 您认为我们在旅游产品的创新和多样性方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 非常差

8. 您对凯撒旅业在社会责任方面的工作有哪些期待？