



锦江旅游



2024

ENVIRONMENTAL, SOCIAL & GOVERNANCE
(ESG) REPORT

环境、社会与公司治理
(ESG) 报告

上海锦江国际旅游股份有限公司

目 录

关于本报告	02	董事长致辞	05
走进锦江旅游	06	党建引领	09
公司简介	06	历史沿革	07
业务板块	07	协会资格	08
公司荣誉	08		

可持续发展管理

(一)利益相关方沟通	11
(二)ESG实质性议题调研评估	12



锦享旅程

(一)创新文旅产品	15
(二)绿行赋能生态	19
(三)深化酒旅融合	23
(四)贴心客户服务	24
(五)共筑旅游生态	28

锦才乐业

(一)员工合规雇佣	33
(二)发展与培训	33
(三)薪酬及福祉	35
(四)民主沟通	37



锦善同行

(一)支持社会治理	39
(二)参与公益志愿	41

锦策善治

(一)尽责治理	43
(二)合规保障	43
(三)信息安全与隐私保护	44
(四)商业道德	46



附录 48

附录一：	ESG绩效表 / 48
附录二：	《上海市国有控股上市公司环境、 社会和治理(ESG)指标体系(1.0 版)》 指标索引表/ 49
附录三：	读者意见反馈表 / 51





锦江旅游



关于本报告

· 报告简介

本报告是上海锦江国际旅游股份有限公司发布的第一份环境、社会与公司治理（Environmental, Social and Governance, ESG）报告（以下简称“本报告”），本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了 2024 年度上海锦江国际旅游股份有限公司在环境、社会及治理方面的理念及工作进展。

· 报告范围

本报告的时间跨度是 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容及数据适当超出以上范围。如无特殊说明，本次报告边界范围如下：

· 本报告中的简称		· 公司全称
“锦江旅游”“公司”或“我们”	指	上海锦江国际旅游股份有限公司
“锦江国际集团”“集团”	指	锦江国际(集团)有限公司, 锦江旅游、锦江资本之法人 实际控制人
“上海锦旅”	指	上海锦江旅游控股有限公司
“上海国旅”	指	上海国旅国际旅行社有限公司
“锦江会展”	指	上海锦江国际会展有限公司
“绿色假期”	指	上海锦江国际绿色假期旅游有限公司

· 重要承诺

本公司董事会及全体董事承诺本报告内容不存在任何虚假记载、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。

· 编制参考

本报告参考上海市国有资产监督管理委员会制定发布的《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）》，以及上海证券交易所制定发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》进行编制。

· 报告获取

本报告以简体中文发布，电子版可在公司官网(www.jjtravel.com) 查阅获取。

董事长致辞

2024年对于锦江旅游而言，是一个挑战与机遇并存的重要年份。在集团党委的坚强领导下，我们始终牢记初心使命，勇担企业责任，秉持“诚信服务、品牌一流”的经营理念，在绿色、创新、高质量的发展之路上砥砺前行，公司全面推进企业市场化改革转型，为消费者提供高质量的服务体验。

我们积极推动绿色文旅转型发展，大力倡导绿色出行理念。2024年，锦江旅游响应国家“双碳”战略和绿色发展趋势，在国内游、入境游等多个业务板块全面落实绿色运营举措，包括引入新能源旅游巴士、优化交通方式组合、试点绿色供应链体系等，有效降低了旅游过程中的碳足迹。同时，我们通过将生态教育课程、设立文化遗产守护站、组织游客参与环保行动等方式，引导游客在旅途中践行环保理念，增强社会公众的绿色意识。此外，公司在自身运营中也全面推行绿色办公，落实无纸化审批流程、节能降耗制度和垃圾分类措施，持续推动从业务到管理的全链条绿色转型，为文旅行业的绿色发展探索可复制经验。

我们持续深化酒旅融合发展战略，不断打造创新文旅产品。2024年，我们依托集团全产业链资源优势，进一步打通“住宿+出行+目的地”全流程服务环节，以“跟着锦江游中国”文旅IP为载体，联动多地政府与酒店资源，开发“路线+酒店”一体化产品，实现一价全包、定制化路线、精准化服务，持续强化旅游生态服务圈的联动效应。同时，公司围绕“旅游+”理念，不断推出融合非物质文化遗产、地方特色与互动体验的旅游线路，增强游客的情感链接与文化认同。在入境游方面，上海国旅推出“发现东方”系列跨国组合产品，满足国际游客对深度、多元化体验的需求。此外，以上海国旅打造的“遇见大家”文旅讲堂为代表，公司不断拓展“产品+内容”的创新路径，通过文化讲座、知识传播等方式实现产品价值延伸，加速推动从传统旅行社向文旅综合服务商的战略转型升级。

我们坚持不懈践行社会责任担当，全力助推乡村振兴发展。公司通过“政企共建、农旅融合”的合作模式，深入开展乡村旅游开发与社区帮扶项目。以锦江中华村农家乐项目为代表，我们联合金山区廊下镇政府，打造“农舍变民宿、农产变特产、农民变导游”的典型样本，带动农民增收和产业升级。2024年，公司进一步在福建等地拓展文旅目的地开发合作项目，推动资源下沉、品牌赋能、就业支持，以实际行动回应国家乡村振兴战略，展现国有企业应有的责任与担当。

本报告作为锦江旅游首份环境、社会与公司治理（ESG）报告，系统呈现了公司在创新文旅产品、推动绿色旅游、提供优质服务、践行社区公益、员工关怀、责任治理等多个维度的实践与成果。我们希望通过本报告，与长期以来关心与支持我们的投资者、客户、员工、合作伙伴及社会各界进行坦诚沟通，展示我们对可持续发展的信念与行动。本报告更标志着锦江旅游将持续加大在ESG领域的资源投入，推动可持续发展理念在企业发展中深度融合、落地生根。

展望未来，锦江旅游将继续把握绿色发展和高质量发展的时代机遇，凝聚各方共识，深化行业协作，推动公司在实现自身业务持续增长的同时，为社会的协调发展贡献更大力量。我们坚信，在全体员工的不懈努力和各方伙伴的支持下，锦江旅游必将行稳致远，迈向更加可持续、更加卓越的明天。

上海锦江国际旅游股份有限公司董事长
沙德银



走进锦江旅游

·公司简介

锦江旅游依托集团强大的综合产业链资源，整合了原上海锦旅、上海国旅、上海旅行社、华亭海外、锦江会展等国内知名旅行社及会展企业的市场优势，以打造“全国领先的文旅会展综合服务商”为战略愿景，聚焦旅游服务、会奖商旅及文旅目的地发展等主营业务，积极推进全国布局和服务能力提升。公司旗下上海锦旅、上海国旅均为上海市首批5A级旅行社，上海国旅获评“中华老字号”称号。

公司业务范围广泛，包括中国公民出境和国内旅游、外国公民入境旅游、高端定制旅游、企业商旅服务、会议展览服务等，其中上海锦旅致力于成为“上海乃至长三角地区旅游服务的领军企业和高端旅游产品的引领者”，出境旅游业务覆盖全球主要旅游目的地，自主开发的极地旅游、跨境自驾旅游、研学旅游、国际邮轮旅游等产品深受市场欢迎；上海国旅凭借多语种专业化外联能力和海外驻点网络，入境旅游业务常年保持上海领先水平；锦江会展作为各类重大会议和高端商务团队的核心接待服务供应商，是众多政府机构、社会团体及全球500强企业的差旅和会务服务合作伙伴。

锦江旅游充分发挥旅游企业组合资源的优势，通过数字化建设推动商业模式创新，促进客源带动和产业链集成，力求为企业客户和广大游客创造更好的体验和更高的价值。



· 历史沿革

1954 年	国旅总社上海分社(上海国旅前身)成立
1957 年	上海旅行社成立
1986 年	上海锦江旅游有限公司成立
1990 年	华亭海外国际旅行社有限公司成立
1994 年	上海中国国际旅游社股份有限公司成立,并在上海证券交易所上市,股票代码“900929”
2004 年	上海中国国际旅游社股份有限公司更名为“上海锦江国际旅游股份有限公司”,同年3月公司股票简称由“国旅B股”变更为“锦旅B股”
2005 年	上海锦江国际JTB会展有限公司成立
2015 年	上海锦江国际JTB会展有限公司更名为“上海锦江国际会展有限公司”
2022 年	上海锦江优选旅行服务有限公司成立

· 业务板块



旅游服务



锦江旅游提供包括国内旅游、出境旅游、入境旅游和研学旅游在内的全方位旅游服务。公司以“高端、精品、定制”为特色,服务网络覆盖全球主要旅游目的地国家和地区,致力于为客户提供个性化、高品质的旅行体验。无论是休闲度假、商务出行,还是特殊需求的定制旅游,锦江旅游都能为客户提供贴心、专业的服务。



会奖商旅



锦江旅游的会奖商旅业务整合了会议、会展、奖励旅游和差旅管理等服务,形成了独特的“一站式”服务模式。公司在这一领域深耕多年,成为各政府机关、企事业单位及大型企业的可信赖合作伙伴,以“管家+专家”的角色,帮助客户实现会议和奖励旅游的高效规划与执行,赢得了行业和客户的高度认可。



文旅目的地发展



锦江旅游在文旅目的地发展领域提供全方位、全链条的解决方案,从品牌赋能、创意策划、开发合作、内容支撑到引流引擎、IP导入及运营保障等方面,均有深入布局。公司通过“文旅目的地产业联盟”和“文旅产业投资博览会”平台,为各地文旅目的地提供资源对接和项目交流机会,助力目的地发展与推广,为社会经济和文化旅游产业的持续创新和繁荣贡献力量。

· 协会资格

· 参与主体	· 协会名称
锦江旅游	中国旅行社协会 (CATS) 常务理事单位
	上海市旅游行业协会副会长单位
	上海市旅游行业协会旅行社分会会长单位
上海锦旅	中国旅行社协会 (CATS) 理事单位
	上海市旅游行业协会常务理事单位
	上海市旅游行业协会旅行社分会副会长单位
	太平洋亚洲旅行协会 (PATA)
	国际航空运输协会 (IATA)
上海国旅	国际会议及大会组织 (ICCA)
	中国旅行社协会 (CATS) 入境分会副会长单位
	上海市旅游行业协会理事单位
	上海市旅游行业协会旅行社分会常务理事单位
	太平洋亚洲旅行协会 (PATA)
锦江会展（参与主体变更中）	国际航空运输协会 (IATA)
	上海市旅游行业协会会奖商旅分会会长单位

· 公司荣誉



党建引领

在集团党委的坚强领导下，锦江旅游党委始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。公司紧密结合党的路线方针政策和上级决策部署，确保其在锦江旅游的贯彻落实，始终坚持党对企业的全面领导，推动党建工作与公司治理的深度融合。通过加强思想政治建设、人才队伍建设及公司文化培育，锦江旅游党委不断推动党建与公司业务的深度融合，全面开启党建引领高质量发展新篇章。

· 筑牢思想教育

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实新时代党的建设总要求，锦江旅游党委高度重视党建思想工作，积极推进公司党组织的思想理论建设，确保全体党员在学习和教育方面的工作常态化、制度化。2024年，锦江旅游党委制定了详细的理论学习和教育培训计划，围绕政治理论教育、政治教育和政治训练、党章党规党纪教育、党的宗旨教育、革命传统教育、形势政策教育及知识技能教育等七个方面的基本任务，不断强化党员的理论素养与政治觉悟，提升党员的政治水平，确保他们能够学有所用、学有所悟、学有所得，始终保持对党忠诚的政治本色。

锦江旅游党委通过组织集中学习、专题讲座、党内讨论等多种形式，确保全体党员能够及时掌握党的最新理论成果与精神实质。同时，公司党委还加强现场教学，通过参观新时代上海滨江党建创新实践基地、徐汇滨江党群服务中心、中共一大会址、上海市全面从严治党警示教育基地等党性教育基地，增强党员对党史、革命传统和党的基本理论的深刻理解。通过这些多层次、多形式的学习和教育活动，锦江旅游不断强化政治理论教育，积极提升党员干部的党性修养与责任意识，为公司高质量发展和打造“全国领先的文旅会展综合服务商”提供坚实的政治保障。



锦江旅游开展党纪学习工作

· 强化党风廉政

锦江旅游始终高度重视党风廉政建设工作，坚决贯彻落实党中央相关要求，严格遵守党章党规，持续加强公司政治生态的净化与改进。公司党委通过制定详细的党风廉政建设规划，紧密围绕加强党的政治建设、纪律建设、作风建设、反腐倡廉等方面，积极推动落实“四责协同”，将党风廉政建设纳入企业文化和日常管理工作之中，确保从上到下各级领导干部和全体党员始终保持清正廉洁的政治作风。

2024年，锦江旅游开展了一系列反腐倡廉警示教育活动。公司组织了纪委联席会议工作会议共3次，时长累计约6小时，涵盖了人力资源部、法务部、审计室、财务部及党群工作部等多个部门。会议内容涉及履职待遇和业务支出管理、集团资产财务部关于业务招待费用报销单据调整的事项等。公司通过这一系列专题会议，进一步加强了对关键领域的监督与管理，推动了全员的廉洁自律意识。针对重点风险岗位，公司结合违法违纪典型案例，开展了廉洁教育专题会议，以案为鉴、以案明纪，帮助有关干部深入了解违法违纪的严重后果，增强拒腐防变的思想根基，防范廉政风险。

此外，公司纪委还在年中和年末分别开展了推进全面从严治党的、加强党风廉政建设“四责协同”考核检查，强化了党风廉政建设的责任落实。公司领导班子及中层以上管理人员均按要求签署了《廉洁自律承诺书》，进一步明确了领导干部在党风廉政建设中的责任和承诺，确保高层管理人员严于律己，起到示范带动作用。通过这些扎实有效的举措，锦江旅游不断加强党风廉政建设，推进反腐倡廉工作，确保相关工作常态化、长效化，进一步营造风清气正的公司生态。



纪委工作会议与宣誓活动

可持续发展管理

锦江旅游积极践行可持续发展理念，致力于将ESG因素融入公司的战略决策与运营管理中，推动公司实现长期、可持续的高质量发展。我们注重将可持续发展理念贯穿于各项业务活动中，确保在提升公司竞争力的同时，为社会创造更大价值。锦江旅游不断推动绿色转型，提升品牌价值，为公司及其利益相关方带来更加持久和深远的积极影响。

· 利益相关方沟通

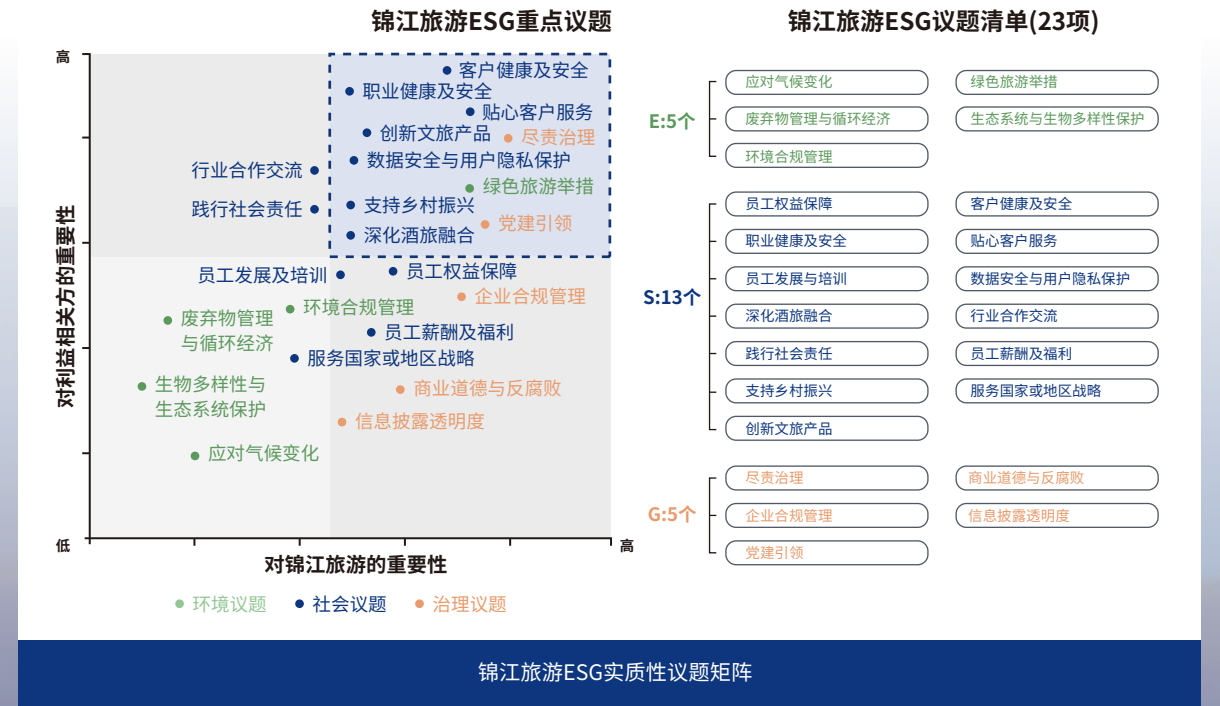
锦江旅游积极与各利益相关方展开对话，考虑公司和利益相关方的关联方式及结合自身经营情况，我们识别了客户、员工、股东、合作方、政府及监管机构、社区及社会团体、行业协会、媒体等内外部利益相关方。我们与各利益相关方建立多元化的沟通渠道，全面聆听并及时回应他们的诉求。

· 利益相关方	· 关注的重要性议题	· 回应方式及渠道
客 户	消费者权益保障 优质服务质量 旅游产品创新 客户满意度	客户反馈与建议 提供精细服务 客户服务热线 客户满意度调查
员 工	薪酬福利 职业发展 工作环境 民主沟通	开展员工培训 举办员工活动 开展满意度调查 召开职工代表大会
股 东	股东权益 风险管理 可持续发展 股东权益	召开股东大会 加强投资者沟通 定期信息披露
合作方	保障合法权益 诚信互惠 合作关系维护	合作方管理 合作方沟通交流 项目拓展
政府及监管机构	合法合规 依法纳税 促进就业 财务表现	坚持合规运营 定期沟通汇报 坚持合规运营

社区及社会团体	乡村振兴 公益实践	支持乡村振兴 践行社会公益
行业协会	行业发展 合作机会	举办行业研讨会 开展战略合作
媒 体	品牌声誉管理 媒体合作	召开媒体沟通会、新闻发布会 参与媒体采访

· ESG实质性议题调研评估

锦江旅游深知，识别、评估并积极响应关键的ESG议题，有助于公司提升治理水平及可持续发展表现，并增强与利益相关方之间的信任与协作。2024年，公司结合国家ESG政策导向、行业发展趋势、企业自身战略目标以及各类利益相关方的关注重点，系统梳理并识别出23项对公司业务运营和利益相关方均具有重要影响的ESG实质性议题，作为公司ESG信息披露和管理工作的重点领域。锦江旅游将持续根据监管要求、业务变化与利益相关方反馈，定期评估、优化ESG实质性议题清单，提升ESG管理的针对性和前瞻性，为公司高质量发展提供有力支撑。



锦江旅游ESG实质性议题矩阵

02 锦享旅程

ENJOY THE JOURNEY

(一)创新文旅产品	15
(二)绿行赋能生态	19
(三)深化酒旅融合	23
(四)贴心客户服务	24
(五)合作方管理	28





锦江旅游以创新驱动发展，不断推出竞争力强的旅游产品，通过深化酒旅融合发展策略提升业务协同性，为消费者打造高品质、高价值的可持续旅游体验。公司构建全方位服务体系保障客户体验，同时强化行业生态合作，与伙伴共建互利共赢的发展格局。

· 创新文旅产品

面对不断变化的旅游市场需求，锦江旅游始终坚持以客户为中心，持续推动产品创新与服务模式升级，构建多元融合的文旅产品体系。在国内游方面，锦江旅游围绕“旅游+”理念，推出非物质文化遗产等特色旅游线路，深度融合地方文化资源，为旅客打造沉浸式旅游体验；在入境游方面，锦江旅游不断优化产品结构，推出多款“中国+”跨境组合线路，打造“发现东方”创新产品系列，精准回应国际游客深度、多样化的旅行需求；在产品营销渠道方面，锦江旅游积极拥抱数字化转型趋势，构建线上、线下一体化的营销体系，精准触达全球客群，不断提升获客能力和品牌影响力。通过持续创新，锦江旅游不断打造契合新时代需求的高质量文旅产品，为行业发展注入新活力。

1. 国内游创新实践

锦江旅游在国内旅游产品方面不断创新，除了常规旅游产品外，还推出了“旅游+”系列体验产品，为游客提供更加丰富、独特且具有深度体验的旅行。通过整合传统文化、地方特色等元素，锦江旅游的“旅游+”系列产品不仅丰富了旅行的内涵，也赋予了旅程更多的情绪价值和文化感知，满足了现代游客对个性化和体验式旅游的需求。

结合“旅游+”创新实践与可持续发展理念，锦江旅游积极整合目的地的非物质文化遗产资源与旅游资源，推动文化遗产保护与生态旅游的深度融合。锦江旅游在福建省泰宁县、新疆等国内历史文化资源丰富的目的地设立了“文化遗产守护站”，组织游客参与非物质文化遗产手工艺品维护等志愿活动。通过这种模式，游客在亲身体验非物质文化遗产的过程中不仅可以感受到传统文化的魅力，也促进了文旅融合和生态文明建设，为区域文化繁荣注入新的活力。

案例

探索“旅游+”创新实践，推出泰宁非物质文化遗产深度游项目

锦江旅游推出的福建省三明市泰宁县非物质文化遗产深度游项目，以“旅游+文化体验”作为核心亮点，系统整合泰宁丹霞地貌自然景观与非物质文化遗产资源。

项目在呈现自然景观的同时，构建多层级文化体验体系。其中擂茶制作体验模块设置传统工艺标准化操作流程，游客通过原料配比、工具使用、制作手法等完整工序实践，完成具有非物质文化遗产特征的产品制作。元宵专项活动特别设计“鱼子灯”非物质文化遗产技艺传承工作坊，包含竹篾加工、灯体塑形、彩绘装饰等核心工艺环节，游客作品纳入节庆展示体系。

项目通过“文化遗产保护-旅游产品开发-社区价值共享”的可持续运营模式，实现非物质文化遗产资源的系统性保护与创新性利用。在文化真实性保持度、游客参与深度、社区受益机制等方面形成可复制的操作范式，为县域非物质文化遗产文旅融合提供实践参考。



锦江旅游“旅游+”系列产品海报

2.入境游产品升级

锦江旅游在不断推进入境游产品创新的过程中，通过重点开发跨国旅游线路、持续优化服务标准，精准匹配国际游客多元化需求。依托对入境游市场发展趋势的深度把握，锦江旅游入境游服务推出了多个具备国际视野的创新产品，逐步实现从中国旅游专家向亚洲旅游专家的转型。

锦江旅游入境游服务重点开发“发现东方”系列跨国旅行线路，推出“中国+日本”“中国+越南”“中国+巴厘岛”等创新跨境组合线路。该系列产品通过构建文化体验矩阵，既展现中国传统文化精髓，又串联东亚及东南亚特色旅游资源。在中日、中越等跨国旅游线路的设计上，锦江旅游通过精心策划，打造了牧场互动体验、出海观鲸、艺术探访等具有文化深度和体验价值的跨境游产品，为游客提供了全新的“旅游+”体验。锦江旅游还积极布局高端邮轮旅游领域，推出针对欧美入境游客的中国沿海高端邮轮旅游项目“中国探索之旅”。该航线以上海和深圳为母港，串联舟山、温州洞头、福州平潭、厦门等港口，由首艘入籍中国的豪华邮轮“招商伊敦号”执航，为国际游客提供融合中国文化元素的高端海上旅游体验。旅客在享受邮轮设施的同时，可深度感受中国沿海城市魅力。



3.营销与渠道拓展

锦江旅游面对国内外旅游市场竞争加剧、消费者需求升级的趋势，实施多维度营销与渠道创新战略，依托传统营销优势，整合数字化平台资源与多方合作网络，构建覆盖海内外的旅游产品推广体系，显著提升品牌影响力与产品市场认可度，形成差异化竞争优势。

锦江旅游入境游服务还通过参与柏林国际旅游交易会 (ITB)、英国伦敦世界旅游展览会 (World Travel Market) 等国际展会，借助国际平台展示品牌形象、推广产品并建立客户关系。公司入境游服务在德国等主要客源国推行本地化战略，通过组建专业营销团队，精准把握市场需求并快速响应，以母语服务和文化适配构建紧密客户网络，显著增强国际市场竞争力。

在数字化时代，线上平台已成为企业连接全球客户的重要纽带。锦江旅游入境游服务积极响应旅游行业数字化转型的趋势，推出了针对国际游客的全新平台Go Find Orient (www.gofindorient.com)，专注于跨国旅游线路的咨询与预订服务。自平台上线以来，通过直观便捷的在线服务和全面的产品信息展示，平台迅速吸引了大量国际游客的关注，现已有多个询价和成团案例，表明这一转型升级已取得显著成效，充分体现了海外线上营销渠道在开拓国际市场中的巨大潜力和战略意义。



2024 年，锦江旅游的福建环大金湖文旅目的地发展业务在福建省福州市、湖北省武汉市、江西省南昌市、福建省泉州市等地举办环大金湖景区文旅推介会，发布最新旅游产品及创新线路，与 20 余家区域合作机构及旅行社签署合作协议，建立客源互送、资源共享及联合营销的深度合作机制。该创新合作模式实现多方共赢的市场效益，构建区域文旅协同发展新格局，有效推动环大金湖旅游资源整合进程，为区域文旅产业融合发展提供重要支撑。



“丹山碧水、百里金湖” 2024年环大金湖景区文旅推介会

· 绿行赋能生态

1. 全场景绿色旅游

随着游客的环境保护意识及对绿色、低碳出行体验的需求不断上升，绿色旅游逐渐成为旅游行业转型升级的重要方向。在推动绿色旅游转型的过程中，锦江旅游积极落实全场景绿色旅游战略，致力于在旗下国内游、研学游、入境游、游轮业务等多个业务板块倡导绿色出行理念。通过低碳出行、绿色宣贯、生态教育、文化遗产保护等多项举措，公司不仅大幅降低了旅游过程中的碳排放，也推动了绿色出行和生态旅游理念的普及。未来，公司将继续探索和实践更多绿色旅游举措，积极推动自身绿色转型发展，为游客提供更加环保、健康和富有文化内涵的旅游体验。

国内游

锦江旅游在国内游业务中积极践行低碳出行，于2024年新增了50辆新能源旅游巴士，主要覆盖长三角核心景区的短途旅游线路，可降低单趟行程的碳排放约40%，大幅减少了旅游交通过程中对环境的影响。这一举措为广大游客提供了更加绿色、环保、舒适的出行体验。



← 新能源旅游车辆

锦江旅游注重在旅游过程中的绿色、文明宣贯工作，在旅游途中通过现场宣传、标识提醒等方式，倡导游客在游览过程中遵守景区环保规定，文明出行，不乱丢垃圾、不损毁植被，同时尊重当地风俗习惯和宗教信仰，从而共同营造和谐旅游环境，在提升游客环保意识的同时，也促使各地旅游景区形成了良好的公共卫生与文明旅游氛围。

入境游

在入境游服务中，锦江旅游积极推动绿色旅游实践融入产品设计和供应链管理中。公司在设计入境游产品时，已建立相关碳排放标准，涵盖火车、航空、大巴车等多种交通工具的使用，并

通过自主开发的计算公式测算碳排放量，所有交通方式的碳排放数据均通过标签进行明示，以提高透明度和游客的环保意识。在上海、北京等一线城市，锦江旅游已有一部分旅游路线100%使用新能源车辆。我们将持续优化方案设计，逐步提升低碳旅游线路的比例。

此外，锦江旅游已建立入境游供应商ESG评估体系，涵盖环境管理、资源使用、绿色运营实践等多个维度，旨在鼓励供应商采用环保措施，减少旅游活动对生态环境的影响。通过这一体系，公司不仅提升了入境游供应链的绿色标准，也为国际游客提供了更加可持续的旅游选择，进一步推动行业向低碳、环保的方向发展。

研学游

在研学游方面，锦江旅游以生态教育和低碳实践为核心，推出了一系列具有绿色可持续发展理念的创新旅游产品和活动方案。我们通过将垃圾分类、动物保护、生态文明理念等课程有机融入研学课程及活动设计，为青少年提供了深入了解环保知识与实践低碳生活的宝贵机会，使青少年在欣赏自然风光和文化遗产的同时，切实增强了环保保护的意识和责任感。

此外，锦江旅游的研学游服务还制定了上海国际友好城市青少年夏令营一日低碳之旅活动、“友城青年行绿舟·共筑低碳向未来”等绿色环保主题研学活动。这些主题活动通过探索自然、体验低碳运动、设计环保项目等环节，让学生们不仅能够增进对不同文化的理解，还能在实践中学习如何通过具体行动为绿色环保发展贡献力量。通过这些精心设计的研学活动，我们有效地将教育和环保理念相结合，积极鼓励和激发青少年亲自参与生态环保行动，培养他们对绿色发展的责任感和使命感。

游轮业务

在游轮业务方面，锦江旅游积极与国际知名邮轮公司合作，通过多项举措降低环境影响，引领行业绿色运营的新标准。锦江旅游在游轮旅游服务中，优先考虑应用绿色清洁能源与节能减碳设计的邮轮。例如，合作的“歌诗达”游轮公司旗下的LNG（液化天然气）燃料动力游轮，通过采用清洁能源显著降低了在港口及航行过程中的碳足迹；而“招商伊敦号”豪华游轮则在设计上采用了节能船体、先进推进装置以及配备热回收系统的高能效引擎，使其能效设计指数在同级别船舶中处于领先地位，超过国际海事组织标准近20%。这些绿色技术和设计的应用大幅降低了邮轮运营的环境足迹。锦江旅游积极倡导游客响应、配合游轮上的绿色环保举措，如鼓励乘客在普通客舱中停止提供一次性拖鞋的游轮上自行携带一次性拖鞋，以及提醒旅客在托运前自行装订纸质行李标签并保留至离船，停止使用塑料行李牌。通过这些措施，锦江旅游不仅在推动游轮业务的环保实践方面取得了显著成果，还与合作伙伴共同为游轮旅游业的绿色低碳发展贡献了一份力量。

2.绿色会展实践

随着企业对绿色、环保、高效的会展服务的需求日益增长，会展行业正在迎来前所未有的绿色转型发展机遇。锦江旅游的会奖商旅业务在这一大背景下，以客户实际需求为导向，努力打造种类多样、全方位覆盖的绿色会展服务，推动会展项目向低碳、环保方向转型升级。

在会展场地的选择及会议方案设计方面，锦江旅游优先选择获LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 认证或GBEL (Green Building Evaluation Label)认证等绿色建筑认证或配备光伏发电设施、雨水回收系统的低碳场馆以及酒店作为会展地点，并大力推行数字化替代措施，如采用电子邀请函替代纸质函件、线上签到系统替代传统纸质签到簿等。我们还积极推动优化会议议程，鼓励将单日会议时长控制在8小时以内，并合理安排接驳巴士，减少参会人员使用私家车出行，从而有效降低会议整体碳排放。

在会展场地的筹备过程中，锦江旅游致力于减少传统搭建方式的资源浪费，并推动会议搭建材料的循环利用。通过采用模块化设计，锦江旅游在涉及公司LOGO灯箱等展览材料时积极引入铝制桁架等可拆卸、可重复使用的展架系统，使得单次搭建木材消耗量同比下降50%。在视觉呈现方面，锦江旅游通过大幅提升场地LED屏幕的使用率，有效减少了KT板 (Kraft Paperboard, 卡通板) 等一次性喷绘物料的使用，降低了会展活动的资源消耗和环境负担。我们还优先选择配备LED大屏幕的会场，从源头上减少外部设备租赁和人工安装成本，同时有效降低因提前进场搭建所产生的场地租赁费用。

在能源使用方面，锦江旅游通过优化会议现场灯光与音响设备的配置，使功率较常规配置降低20%，可有效节约能源消耗。我们还可根据客户需求，对筹办会议活动实施碳抵消机制，通过购买绿色电力证书、林业碳汇等方式，举办“零碳会议”，并同步向客户提供《碳中和证书》，切实践行绿色环保理念。通过这些综合措施，锦江旅游可有效降低会展活动的环境影响，致力于为会展行业树立绿色环保的新标杆，推动行业的可持续发展。

在餐饮环节，锦江旅游积极践行健康饮食理念，倡导轻食化、低卡路里的饮食方式，通过对菜单热量及糖分含量的科学测算，合理控制食材分量，减少会议期间的餐饮浪费。同时，我们优先选用新鲜、健康的食材及低油、低盐、低糖的烹饪方式，减少预制菜的使用，提升会议中餐饮的营养价值与可持续性。在酒精饮品供应方面，我们注重适量原则，适时提醒与引导与会嘉宾理性饮酒，避免过量饮酒对健康带来的潜在影响，推动绿色餐饮与健康消费理念在会展服务中的全面落地。

3.绿色商旅服务

随着企业对绿色低碳理念的不断重视，绿色商旅服务正日益成为企业经营管理中的重要组成部分。锦江旅游顺应这一趋势，致力于构建低碳、智能、可持续的企业商旅管理平台，通过先进的数字化技术和工具，为客户提供全方位、精准高效的绿色商旅服务，帮助客户降低运营成本，也有效减少差旅活动产生的环境足迹。

公司的企业商旅管理平台依托先进的大数据技术，可对客户的差旅数据进行多维度分析，包括时间分布、费用构成、行为偏好、地理位置统计和成本优化建议等，并提供直观的可视化差旅分析报告，帮助企业全面了解和优化自身的差旅运营活动，实现差旅成本的精细化管理。同时，该平台还可帮助企业计算差旅活动中产生的碳排放，未来还将融入专业的第三方碳排放计算工具，实现对企业差旅过程中碳排放的量化管理，为企业在绿色转型中提供科学依据，实现经济效益与环境保护的双赢。

在优化票务管理方面，锦江旅游的企业商旅管理平台构建了一个高度数字化、一体化的智能票据管理体系，紧跟数电票票据的发展趋势，利用先进的信息技术实现航空运输电子客票行程单与火车票票根的系统同步开具，可取代传统票务流程中的纸质发票和打印票据，减少繁琐的纸质交接环节。这一创新举措不仅助力企业在财务管理和税务合规方面迈上新台阶，更在资源节约和绿色环保方面发挥了显著作用，降低了企业的纸张消耗和碳排放，助力企业的绿色运营实践。

此外，锦江旅游正逐步在平台中增设绿色出行标识，鼓励员工在差旅中选择低碳交通工具和绿色环保酒店，减少差旅碳排放量，并助力企业制定相关绿色差旅政策，进一步完善可持续发展的运营模式。



4.践行绿色办公

锦江旅游积极响应国家“双碳”目标，将绿色发展理念融入公司日常运营。我们通过推行一系列绿色办公措施，致力于践行低碳、环保的工作文化，努力降低办公过程中的资源消耗，营造绿色工作环境。

锦江旅游绿色办公举措

- **打印管理：** 设备加装计数器并实施刷卡打印，精确统计用纸量，源头管控耗材使用
- **行为规范：** 文印室张贴双面打印提示，规范用纸行为
- **节电管理：** 执行“人走电断”制度，下班前关闭设备或调至省电模式，随手关灯
- **流程电子化：** 全面推行 OA 系统电子审批，减少纸质文件流转
- **能源节约：** 茶水间安装直饮水机替代桶装水，会议禁用一次性瓶装水
- **垃圾分类：** 设置可回收物、有害垃圾、厨余垃圾专用收集点，落实分类管理



· 深化酒旅融合

锦江旅游紧跟旅游度假行业文旅融合的发展趋势，依托集团全产业链资源，推出了“跟着锦江游中国”的最新IP，通过酒旅融合的战略，推动产品创新与市场拓展。

“跟着锦江游中国”这一IP的推出不仅是公司深化酒旅融合的重要举措，也是创新旅游体验、推动全域旅游的一项战略性实践。我们通过整合酒店资源与线路设计，打造全链条的旅游体验，将酒店与旅游线路无缝结合，形成“一价全包”的产品模式，使得消费者能够享受更加便捷、优质的旅游服务。这一战略不仅提升了旅游产品的多样性，还增强了消费者的整体体验。

同时，锦江旅游也在积极响应国家“走出去”战略，加速全球布局与跨国经营步伐。公司通过打通境内外商旅服务平台，为集团会员提供更加便捷、高效、优质的商旅服务。2024年，“锦江荟”海外商旅服务的上线将进一步为国内游客及企业“出海”提供更多便捷。面向未来，无论是“引进来”，还是“走出去”，公司都将以行业领军者的姿态，推动中国品牌在全球范围的影响力。

案例

深化酒旅融合，推动中沙合作——锦江旅游沙特子公司盛大开业

2024年12月16日，锦江旅游沙特子公司在利雅得开业，锦江国际集团董事长赵奇与沙特旅游局亚太区总裁Alhasan Aldabbagh等出席，这标志着锦江响应国家“一带一路”倡议和沙特“2030愿景”战略，推动中沙旅游合作迈向了新阶段。锦江旅游沙特子公司将借助酒旅协同功能，通过“高、精、定”产品策略，精心开发特色主题旅游产品，不断强化锦江在中东地区的旅游服务生态圈。



· 贴心客户服务

1. 保障旅客安全

锦江旅游在服务过程中，始终秉持“以客户为中心、以安全为基石”的理念，将旅客安全放在首位，并在业务中采取一系列保障措施，确保每一位旅客都能享受到全方位、贴心而可靠的安全保障。

在国内游业务中，我们为高龄旅客提供旅游意外险服务，最高参保年龄可达85周岁，同时根据旅客年龄调整参保费用，确保不同年龄段的旅客均能获得合适的保障。对于旅游项目中的户外徒步、登山、漂流等安全风险较高的环节，我们在产品设计阶段会引入当地登山协会等专业机构进行风险评估，并指导制定必要的安全保障措施，降低人身伤害及意外风险发生的可能性。此外，公司还通过在行程前向旅客详细传达各项安全注意事项的方式，进一步提升旅客们的自我保护意识。



锦江旅游
人身安全

在旅行期间，请保持警觉，不要接受陌生人的食物或饮料。尽量避免独自前往偏僻的地方，特别是夜间。如果遇到紧急情况，请立即报警并与我们联系。





锦江旅游
饮食安全

旅游期间，请注意饮食卫生，避免食用不干净或变质的食物。当地的饮食文化丰富多样，我们鼓励大家尝试当地的美食。但也要注意饮食卫生，避免在不卫生的地方进食，尽量避免生食和半生食物。同时，根据个人体质和健康状况，合理搭配食物，保证营养均衡。



锦江旅游安全须知提醒

在入境游服务中，锦江旅游构建了完善的供应商安全管理考核体系，包括对酒店设施和服务质量、航空公司运营表现、餐厅服务及食品安全等多个维度的考核，通过对供应商进行严格筛选和定期评估，确保每一个环节都符合高标准的安全要求，从而为旅客提供安全、可靠的出行体验。

锦江旅游入境游服务供应商安全管理考核体系（部分）

· 酒店安全设施与服务相关要求 — >>



消防设备（灭火器、烟雾报警器）需保留定期检测记录
酒店应急通道应畅通无阻，标识清晰
房间防盗系统、监控设备覆盖率达标
特殊人群设施（无障碍通道、紧急呼叫按钮）配备情况符合规范

· 航空公司负面清单管理制度 — >>



列入负面清单的情形：

近一年内发生过重大安全事故（如飞机出现机械故障导致延误超24小时等）
未通过国际航空安全认证（如IOSA认证等）
机组人员资质不全或未定期复训
未提供旅客安全须知的多语种版本

管理措施：

清单每季度进行审核，保持动态更新
合作航空公司若被列入清单，将会被暂停合作直至整改完成

· 餐厅服务与食品安全标准 — >>



所有食材采购均需保留溯源记录
后厨卫生等级需达到国家A级标准
餐具消毒流程合规（高温或化学消毒记录）
所有员工需持有健康证，并定期参加食品安全培训
菜单需标注过敏原信息，并提供多语种说明
餐厅需配备应急药品（如抗过敏药物），以应对突发情况

在研学游业务中，为了全面保障学生安全，锦江旅游在每次活动筹备阶段都会进行全面的流程模拟，从活动策划、现场布置到紧急预案执行，各环节均经过精心设计。我们严格筛选合作伙伴和配套教师，确保所有参与方均具备相应资质和丰富经验。同时，我们根据不同活动场地的实际情况，合理配置场地设施和安全防护

措施, 以及根据实际情况配备额外工作人员, 确保所有流程都为学生的安全提供坚实保障。

锦江旅游在研学游业务中与学校紧密合作, 将校医纳入随行团队, 提供必要的医疗支持。为应对可能出现的各种突发情况, 我们提前制定了详细的应急预案, 包括交通事故、意外伤害、突发疾病等多个应急情境, 完善了相关保险措施, 实现对各类安全风险的预先警示和有效应对。锦江旅游还与学校协作, 通过发放《研学手册内容和注意事项》向学生及其监护人详细介绍各项安全措施、应急联络方式及注意事项, 确保监护人及时了解活动动态, 并在必要时给予指导和支持。通过这些细致入微的举措, 锦江旅游为学生打造了一个安全、有序的研学活动环境, 为学生营造良好的研学体验。

锦江旅游研学守则及研学公约 (部分)

· 研学守则



- 认真完成研学课程任务, 完成手册内容, 用心记录研学旅行生活。
- 严格遵守研学旅行中各项要求, 做到守时守规、集体行动听从指挥安排。
- 讲文明、有礼貌, 尊重他人劳动, 注重自身形象, 体现新时代学生风采。
- 保证不擅自离队, 出现意外事件及时联络辅导员, 联系不上时可以请求身边的警察或景区工作人员帮忙。
- 牢记自己住宿酒店的楼层、房间号、车号、车标, 记住同住/同队小伙伴的姓名, 如发现同伴离队, 马上向带队老师报告。
- 晚上按时就寝, 不得串寝、大声喧哗, 以免打扰他人休息。
- 不随便购买路边摊上的食物、饮料等, 不吃不洁食物。
- 保护公共财产安全, 保管好自己的物品, 书包、钱、手机、相机等贵重物品要随身携带, 如有丢失要及时告知带队老师。

· 研学公约



- 在整个研学活动期间, 我努力做到文明研学、主动参与、遵守规则。
- 我绝不: 迟到、早退、缺席。
- 我能够: 尊重伙伴的隐私, 遵守保密原则。
- 我愿意: 严格遵守纪律、爱护公共物品。
- 我可以: 保管好自己的贵重物品, 确保自己的人身安全。
- 我一定: 听从带队老师的安排, 和同学互帮互助, 团结友爱, 建立最优秀的团队。
- 如果我: 活动期间遇到身体不适或突然事件, 保证会第一时间告诉研学导师。

2. 高品质出行体验

锦江旅游将温馨、贴心的服务视为企业发展的基石,致力于为每一位旅客提供透明、细致且超出预期的高品质出行体验。我们不断优化产品设计与提升服务质量,打造一个既能满足客户个性化需求,又能提供全方位周到服务的体系,努力完善每一个服务细节,为旅客创造安全、舒适且充满温情的出行环境,树立行业内卓越服务的标杆。

在产品设计阶段,公司始终将旅客体验放在首位,要求产品经理在行程策划前必须进行实地考察和调研,确保产品设计能充分满足旅客实际需求,对于不合理的路线或时间安排亦及时调整。2024年,我们在设计福建省三明市的包机游产品时,发现晚上返沪航班的时间安排与旅客下午结束行程的时间间隔较长。基于这一实际情况,产品经理迅速调整行程安排,将原定于晚餐后直接送机的方案巧妙地修改为增设夜游沙溪古镇项目,不仅有效避免了旅客在机场长时间等待的困扰,同时也为旅客提供了一段别具特色的夜间旅游体验,从而显著提升了整体出行满意度。此外,公司每条旅游线路的行程单都会详细列明所有的行程安排和住宿地点,杜绝模糊性描述及随意更改,如确需调整,均会提前通知旅客,确保他们始终掌握最新的出行信息。

锦江旅游在关怀弱势群体方面也始终走在前列,确保老年旅客及其他弱势群体也同样享受到安全、便捷、高品质的出行体验。我们在工会和疗休养业务中,始终将这一群体的特殊需求放在首位,在行程安排上精心挑选符合无障碍标准的酒店,配备有专用轮椅通道、无障碍电梯和卫生间等设施,从而为他们提供一个舒适、舒心的住宿环境。同时,我们在疗休养活动中的餐饮服务方面注重绿色健康理念,特别提供营养均衡、低脂低盐的餐食,为旅客提供健康、安全且美味的就餐选择。在交通安排方面,我们严格要求所有出行车辆都随车配备急救包及应急药品,并定期对车辆进行安全检测和卫生消毒,确保整个行程的交通安全和舒适性,为弱势群体和老年旅客营造了一个安全、友好且全方位保障的出行环境。



疗休养活动中安排配备无障碍设施的酒店



随车配备急救包及应急药品

此外,为了不断完善服务质量,锦江旅游在各业务板块均建立了严格的售后反馈机制。每次行程结束后,公司都会邀请旅客填写《服务质量征求意见表》,对导游及工作人员的服务表现进行评分,并欢迎旅客提出宝贵的改进意见和建议。通过这种方式,锦江旅游得以不断优化服务流程,及时响应客户需求,从而持续提升服务质量和客户满意度,为公司的长期稳健发展奠定坚实基础。2024年,锦江旅游已获得ISO 9001质量管理体系认证。



锦江旅游质量管理体系认证

3.消费者权益保护

在消费者权益保护方面,锦江旅游始终致力于保障消费者的合法权益,确保服务合同条款公平、合理、透明。我们积极倾听并处理消费者的反馈和投诉,通过法律手段及时解决服务履行过程中出现的争议,维护公司的市场声誉,并确保消费者在享受旅游服务的过程中,能够获得充分的保障和应有的权益,进一步提升客户的信任和满意度。

公司所属企业已建立客服热线、小程序等多种联系方式,及时处理客户投诉和反馈,并确保所有问题能够在最短时间内得到妥善解决。我们通过多渠道客户支持及持续改进服务及产品质量,不断增强客户信任感,提升品牌美誉度,进一步推动公司服务水平的全面升级。

上海锦旅客服联系渠道

联系电话
4008208286



上海国旅客服联系渠道

联系电话
4009208886

共筑旅游生态

1. 供应商管理

锦江旅游在供应商管理方面建立完善的管理制度和流程,包括《供应商管理制度》《供应商评级评价指标》以及《招标制度及流程》等,适用于设备租赁、餐饮服务、交通服务、场地提供、活动策划等所有对外合作项目。对于大型或重要项目,我们采用公开招标方式,邀请符合条件的供应商参与竞标,同时鼓励现有合作伙伴推荐新供应商,并接受有实力的供应商自荐,从而构建了一个开放、透明的供应商合作环境。



锦江旅游从资质认证、服务能力、过往业绩、价格竞争力以及响应速度等多个维度对供应商进行全面评估，确保所有供应商均具备相应的行业资质和营业执照，以及成功的项目案例和良好的评价及信誉，能够提供高质量、符合要求的服务，满足相关的业务需求。我们每年至少对所有供应商开展一次全面考核，并在重要或大型项目结束后，开展专项考核，重点考察项目执行过程中的表现，确保供应商在整个合作周期内始终保持优秀状态。锦江旅游会根据考核结果对供应商进行分级管理，对表现突出的供应商给予更多合作机会和奖励，例如优先将重要或大型项目交由优秀供应商承接，提供一定的价格优惠等；对于不合格供应商，则采取书面警告、暂停合作等相应惩罚措施，并责令其在规定期限内整改，若整改不到位则终止合作。通过这一系列严格的管理和评估措施，我们不仅确保了供应链产品与服务的高质量及稳定性，也为公司业务的持续发展和市场竞争力提供了坚实保障。

2. 强化伙伴关系

在当前旅游市场竞争日趋激烈、行业变革不断加速的背景下，建立稳固而多元化的合作伙伴关系已成为企业实现市场拓展的重要战略。锦江旅游深刻认识到这一趋势，积极通过多维合作策略加强与业内各方的互动，致力于共同开发旅游市场，并推动绿色与高品质旅游服务的发展。

公司与国内外旅行社紧密合作，通过资源共享和优势互补，共同设计并推广更具竞争力的旅游产品和服务，从而不断提升市场响应能力和客户满意度。同时，我们积极与文化和旅游部门等政府机构建立稳固合作关系，密切关注文旅领域的政策动态，争取相关政策支持，并主动参与由政府组织的旅游推广活动，共同推动旅游市场的健康、快速发展。通过这些合作举措，锦江旅游不断拓宽业务边界，积极构建多方共赢的战略联盟，形成了良好的合作生态。

3. 行业交流

锦江旅游始终积极参与行业交流与合作，通过与行业伙伴的多方互动，分享行业见解、推广创新活动，不断推动文旅融合和行业发展。2024年，锦江旅游参与了多个重要行业论坛和活动，进一步提升了公司的行业影响力和创新能力。

2024年，公司参加了携程集团举办的携程2024全球合作伙伴峰会（Ctrip Global Partners Summit 2024），参与“共生·共创·共未来”主题峰会，并在万象共栖、降本增效、生态发展三大分论坛主题上，展示了公司在生态旅游、数字化转型和社会责任等方面的举措和成果。锦江旅游发布了《文旅产业生物多样性保护白皮书》，推动生态旅游标准的建立，并展示了针对生态敏感区旅游线路的碳中和方案，倡导在旅游开发过程中注重环境保护，减少生态足迹；公司还发布了“乡村旅游振兴2.0合作计划”，旨在通过提升乡村旅游项目的质量和规模，推动地方经济的发展。通过这一平台，锦江旅游不仅分享了自身在绿色、创新、高质量发展方面的经验，也与行业伙伴开展了深度交流及讨论，为未来进一步的合作奠定了基础。

此外，围绕文旅融合发展的趋势，锦江旅游于2024年推出了“遇见大家”系列文旅讲堂，全年组织活动共12场，合计参与人数约600人。该系列讲堂以文化、历史、人文、艺术、科技等内容为主题，邀请上述领域的知名专家学者作为分享嘉宾，为参与者提供一个跨界文化交流的沙龙，并凭借其独特的内容和吸引力，进一步增强了锦江旅游在文旅行业中的知名度。通过这一活动，我们不仅吸引了一批希望获取新知、感受文化的高端客户，还用文化和知识来哺育自身的忠实客户，完善了“获客、养客、收客”闭环。2024年，“遇见大家”跨界文旅品牌建设项目也荣获了锦江国际集团第一届“锦江创造营”青年创新大赛优胜奖，充分展示了公司在文旅融合和创新领域的活力与创造力。



“遇见大家”系列文旅讲堂

03 锦才乐业

EMPLOYEE CARE

(一)员工合规雇佣	33
(二)发展与培训	33
(三)薪酬及福祉	35
(四)民主沟通	37





锦江旅游以人才为引擎，赋能每位员工的成长与价值。企业将员工发展视为战略核心，致力于构建合规公平的职场环境，完善薪酬福利体系，并通过多元化培训与员工活动助力职业发展。同时，营造包容活力的文化氛围，激发员工潜能，让每位伙伴在支持性环境中实现个人价值与企业愿景的同频共振。

员工合规雇佣

锦江旅游严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，确保全体员工的合法权益得到充分保障。公司在《员工手册》中详细规范了员工在入职、考勤、薪酬、晋升、离职、福利待遇等方面的各项管理制度，并通过定期培训和内部监督，确保这些规定在实际运营中得以严格执行。公司与员工签订劳动合同的签署率为100%，为全体员工缴纳“五险一金”。

公司努力营造一个尊重、信任、和谐且充满活力的工作环境，不因性别、民族、年龄、残障、宗教信仰、婚姻状况、退伍身份或其他法定保护身份而歧视任何员工，并确保所有员工在各方面享受平等待遇，杜绝任何违反平等机会和歧视原则的行为。在招聘过程中，我们始终坚持公开、公正、平等的原则，力求在同等条件下择优录用。我们还建立了内部反馈机制，以便及时处理和解决员工在工作中遇到的各种问题，并推动员工管理制度的不断优化，促进公司的长远稳健发展。

发展与培训

锦江旅游将员工视为公司最宝贵的资源，高度重视员工发展，为员工提供多样化的个人能力提升和职业发展机会，帮助他们实现快速成长。为此，公司建立了完善的人才管理体系，定期开展人才测评，并实施多层次、全方位的员工培训计划。我们为员工搭建了广阔的职业发展平台，帮助他们不断拓宽职业发展渠道，实现自我赋能。

1. 人才管理与发展

在人才管理体系建设方面，锦江旅游根据集团的整体战略和下属各级企业的实际需求，建立了层级化、分序列的人才管理方案。公司严格遵循集团制定的管理（M）序列和职业（P）序列等人才分类体系，并通过统一的考核标准和晋升机制，确保管理层与专业人才均能在公平、公正的环境中实现成长与发展。对于下属各级企业，我们则鼓励其根据自身实际情况灵活设置相应的人才管理体系，并据此开展考核和晋升工作，确保各级人才培养与企业运营的需求相匹配。通过这一系统化的人才管理体系，锦江旅游为员工构建了清晰的职业发展通道，有效提升了整体人力资源管理效能。

2024年，公司对新进员工开展了人才测评。此次测评针对普通员工主要采用了大五（五大性格特质）

职业性格评估和驱动力测试，以全面了解员工的性格特点和内在驱动力，以帮助公司更精准地识别人才潜力。同时，对于部门经理及管理层，我们在常规测评的基础上，额外引入了PSA（Problem Solving Assessment）测评以及任职风险评估，旨在评估其管理能力和岗位匹配度。通过这一系统化、分层次的人才测评，公司获得了多维度的人才数据，为制定员工个性化培养方案、优化人才结构提供了重要参考。同时，这些数据也为公司进行人才盘点、规划未来的人才发展战略提供了依据，确保公司能够根据员工的个性和潜力进行精准的人才选拔和培养。

2.员工培训与教育

锦江旅游坚持以员工全面发展为导向，构建了全方位、多层次的员工培训体系，致力于不断提升员工的综合素质与专业技能。公司的员工培训分为通用类、专业类、业务类培训。

通用类培训	+	业务类培训	+	专业类培训
包括企业文化、管理知识、财务知识及人力资源管理等课程，旨在帮助员工提升个人综合素质和能力、提高工作效率。		旨在提升员工的市场敏锐度，帮助员工了解行业发展趋势、紧跟行业发展步伐。		针对员工业务特点和岗位需求，定期开展不同的专业知识培训，重点强化业务知识、岗位技能与系统操作能力。
2024年，公司引入了ISO 9001质量认证管理培训，旨在系统地传授质量管理标准和实践经验，为员工打下坚实的理论和实践基础，帮助公司进一步提升产品与服务质量。		2024年，公司邀请上海市文化和旅游局开展了多场专题培训活动，内容涵盖低空经济新赛道的前沿动态、文旅行业新媒体营销策略，以及文旅市场新趋势和消费者行为分析等前沿课题，为员工提供了最新的行业资讯和实战案例，极大地丰富了他们的知识结构和市场洞察力。		2024年，公司开展了针对销售人员的客户沟通技巧培训、系统操作人员的信息化应用能力培训，以及面向财务人员的财务合规、风险控制、税务管理相关知识培训等，显著提升了员工在岗位上的实际操作能力与服务水平。

此外，为了挖掘和培养公司未来的管理人才，锦江旅游在选拔和培养后备干部方面投入了大量资源。2024年，公司挑选了若干优秀的年轻员工参加集团组织的第一期青训班培训。该培训通过集中授课、实践演练和导师指导等多种形式，系统培养了学员的领导力、战略思维和团队协作能力，为公司中高层管理岗位储备了充足的人才力量。

薪酬及福祉

锦江旅游始终秉承公平、公正的原则，建立了科学、有效的员工绩效激励机制，确保优秀人才能够得到及时的认可与晋升，充分激发员工的工作热情和创新潜能。公司坚持同工同酬的原则，员工的薪酬水平主要根据岗位职责来确定，同时也会考虑员工的学历、工作经历及个人表现等因素，确保员工薪酬的合理性。

薪酬绩效

公司对管理层的考核实行赛马机制，赋予管理层较大的自主权，允许其自行决定浮动工资和奖金分配。在年初，公司会设定明确的奖金比例和年度绩效KPI，管理层在年终根据完成的指标，按考核办法计算年终奖，确保奖励机制与实际业绩完成度相匹配，并进一步激励团队的积极性。

锦江旅游每年与公司管理层签署《经营责任书》，并通过关键绩效指标（KPI）来评估业绩。这些KPI与公司整体的年度经营目标相挂钩，涵盖营业收入、净利润、毛利率等关键财务指标，确保每一位管理层人员对公司整体发展的有效贡献。在下属子公司的绩效管理方面，锦江旅游根据各子公司的具体情况，制定年度工作计划，明确各子公司的年度重点工作方向和目标，以确保整体业务的协同和资源的合理配置。

福利福祉

锦江旅游致力于为员工提供丰富的员工福利，不断提升员工工作的幸福感，增强团队凝聚力。公司为员工提供免费体检及补充医疗保险，并为员工提供心理健康关怀热线，欢迎员工随时咨询任何情绪压力、职场困扰等难题，确保员工的身心健康。我们每年组织员工工会游，为员工提供了放松身心、享受生活的机会。此外，我们还为员工提供节日大礼包、生日蛋糕券和观影券、高温慰问品等福利，员工还可享受工间休息室，进一步体现公司对员工的关怀。



员工年节福利发放



工会高温慰问品发放



员工心理关爱热线

多元活动

锦江旅游通过常态化举办多元化员工活动，为员工提供创意展示、能力提升及团队协作的实践平台，持续增强员工工作动力与企业认同感，有效促进内部良性互动与文化建设。

2024年，锦江旅游积极参与集团举办的首届职工创新大赛，旨在激发员工的创新思维和实践能力。公司在创新大赛中提出了多项酒旅融合的创新实践，例如利用酒店资源，邀请外部知名讲师开展有关文物、历史、地理等领域的讲座，如古埃及的代表性文物、三星堆的特色历史、南极地理知识等内容，通过科普讲座进一步拓宽旅游产品的销售渠道，提升公司品牌的文化深度。



此外，公司注重节庆场景化关怀，“三八”妇女节期间组织开展手作体验活动，既提升生活品质又促进团队协作；“六一”儿童节举办亲子科普活动，帮助员工子女开拓视野的同时深化家庭情感联结。通过此类活动，公司有效增进员工归属感与企业文化认同，构建“企业关爱员工、员工成就企业”的共生关系。



民主沟通

锦江旅游始终高度重视员工的参与权、知情权与表达权，积极构建和谐、共治的企业治理氛围，持续健全以职工代表大会（以下简称“职代会”）为核心的民主管理机制，不断夯实员工参与企业管理和决策的制度基础。

2024年2月28日，锦江旅游严格按照公司党委审批流程召开第四届第一次职代会，内容涵盖公司在旅游主业多维发力、数字化转型提速、组织改革深化、企业减负增效、管理统筹提升等方面的重点工作成果与部署，明确了围绕“全国领先的文旅会展综合服务商”的愿景目标，进一步推动旅游服务、会展商旅、文旅目的地三大业务板块转型升级的年度发展路径。此外，本次会议还依法审议并表决通过了《上海锦江国际旅游股份有限公司集体合同》，由公司工会代表全体职工与公司本着平等协商、互利共赢的原则签署，明确保障员工的劳动权益、福利待遇与工作条件，切实维护员工的合法权益。

为确保职代会闭会期间员工意见的及时反馈与重要事务的民主决策，公司还建立了联席会议制度，由工会委员会牵头，召集职工代表团团长或相关专门小组负责人，协商处理临时性重大事项，并将在下一次职代会中报告确认，确保沟通机制常态化、决策过程透明化。通过不断完善职代会制度与工会代表协商机制，锦江旅游有效提升了员工在企业治理中的参与度与满意度，夯实了共建、共享的企业文化与治理基础。





锦江旅游



04 锦善同行

SOCIAL CONTRIBUTIONS

- (一)支持社会治理 39
- (二)参与公益志愿 41



锦善同行

锦江旅游秉持“回馈社会、共创未来”的责任担当，通过捐赠、志愿服务和教育扶持等公益模式深化社区关爱行动，并积极响应乡村振兴国家战略，创新“文旅+乡村”融合模式构建特色文旅目的地矩阵，在推动县域经济可持续发展与传统文化活态传承的同时，联动生态伙伴打造旅游产业共同体，通过标准化建设与资源共享机制促进行业高质量发展与消费升级，以系统性实践诠释企业社会责任担当。

· 支持社会治理

锦江旅游积极参与社会治理工作，坚持因地制宜、按需对接、精准匹配，增强结对帮扶的针对性和有效性，在推进乡村发展中发挥好示范带动作用。2024年，锦江旅游党委已与上海市金山区廊下镇中华村党总支签署了第五轮城乡党组织结对帮扶协议，通过资金资助、助学助医、物资发放及为村中长者购买“银发无忧”意外伤害综合保险等形式，公司为金山区廊下镇中华村的困难居民提供了切实的帮助和关怀。公司还积极参与廊下镇区域化党建城乡党组织结对“微心愿”活动，为困难家庭提供慰问金，并组织志愿者团队开展走访慰问，为困难家庭送去温暖。锦江旅游工会组织开展了“乐享上海 福满四季”活动，采购金山地区农副产品，通过本地采购的形式助力当地农民增收，帮助他们发展致富。



金山区廊下镇慰问结对座谈会



绿色假期专题会议

锦江旅游通过与当地政府成立合资公司、促进产业融合等多种方式，助力乡村经济发展，为乡村居民提供了更多就业机会和增收途径。公司与上海市金山区廊下镇政府合作开展了多层次、多方位的乡村帮扶举措，通过整合旅游资源，推动当地农业与旅游业的深度融合，帮助打造具有地方特色的旅游产品和项目，为乡村居民创造了更多就业机会，也为廊下镇的经济的发展注入了新的活力。

案例

“政企合作共建，农旅融合发展”——锦江中华村农家乐助力乡村振兴

锦江中华村农家乐作为锦江旅游与上海市金山区廊下镇政府深度合作的政企共建项目，积极响应国家乡村振兴战略号召，通过“政府主导、企业运营、农户参与”的创新模式，构建“农旅融合+产业振兴”示范样本。项目自2006年启动以来，依托政企双方资源整合优势，改造19栋江南特色农舍，打造综合性旅游接待中心，直接创造50余个就业岗位并辐射带动周边农户发展特色餐饮，形成“企业增效、农民增收、产业增值”的可持续发展路径。该项目不仅获评AAA级旅游景区等国家级荣誉，其创新开发的咸鸡、莲湘糕等15类农副产品2024年销售额突破百万元，既打造了“金山味道”特色农产品品牌，又构建起“前端文旅体验+后端产业延伸”的完整产业链，为城乡融合发展提供可复制的政企合作范例。

锦江旅游着力挖掘当地独特的文化和自然资源，通过打造富有特色的农家乐项目，结合当地的红色旅游和党建主题，开展一系列丰富的旅游体验活动，为游客提供多元化的选择，进一步提升乡村旅游的吸引力和文化深度。我们还进一步丰富经营业态，不仅提供传统的餐饮服务，还增加了果园采摘、垂钓、自行车等亲子休闲活动，为游客提供更为丰富的休闲娱乐选项，进一步提升游客的互动体验。2024年，锦江旅游与金山区廊下镇学农基地合作，推出了中小学生的研学教育实践教育活动，让学生们在自然中学习、体验和成长。同时，我们还积极与金山区廊下镇郊野公园合作，推出了冷餐会形式等创新餐饮方式，为游客提供更具特色的就餐体验。

锦江旅游的福建环大金湖文旅目的地发展业务积极探索“旅游+”赋能乡村发展的创新路径，推动景区运营与乡村发展深度融合。公司依托大金湖优质的生态资源，带动目的地民宿、农家乐、特色农产品等产业集群发展，构建“景区造血—乡村受益”的良性循环机制，激发村民参与旅游服务的积极性，带动村民旅游相关收入占比已超过60%。同时，公司坚持生态保护与文旅开发协同推进，持续提升大金湖景区品牌价值，打造集旅游、航运、养殖等多功能于一体的“美丽经济”新模式，成为乡村经济与产业融合发展的典型示范。



大金湖景区运营与乡村发展深度融合

· 参与公益志愿

锦江旅游始终将社会责任铭记在心，积极参与各类社会公益活动，致力于传递社会正能量、促进社区发展。2024年，公司通过一系列公益项目积极回馈社会。公司组织无偿献血公益活动，15名员工踊跃响应，以实际行动为社会奉献爱心。与此同时，为了进一步支持公司所在社区的发展，我们还支持上海市静安区南京西路街道的助学项目，帮助贫困学生完成学业；以及向上海市黄浦区瑞金二路街道计划生育协会捐款，为当地居民的健康和福利贡献了一份力量，充分体现了锦江旅游关爱社会、关注民生的博大情怀。

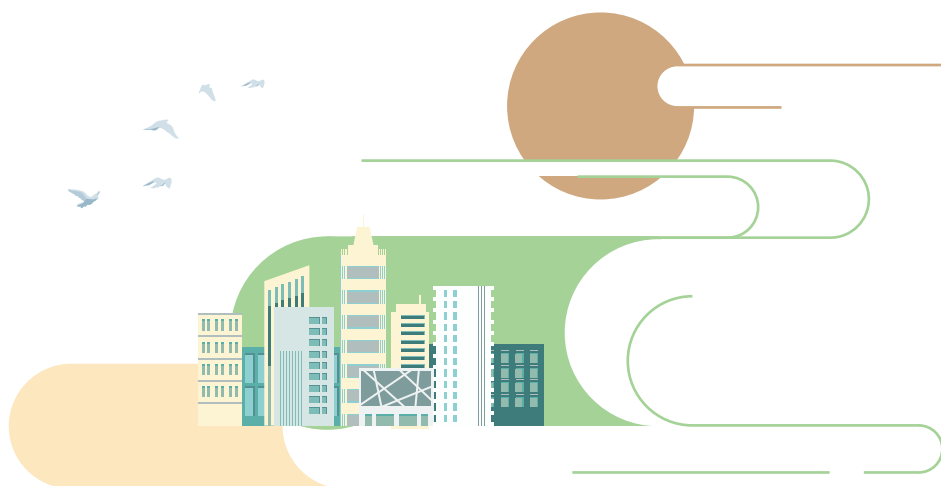
锦江旅游旗下各业务板块也结合自身业务特色，积极参与多元化的社会责任活动，发挥自身行业优势，以身作则回馈社会。

案例 锦江旅游入境游服务助力浦东机场航站楼外籍人员一站式综合服务中心

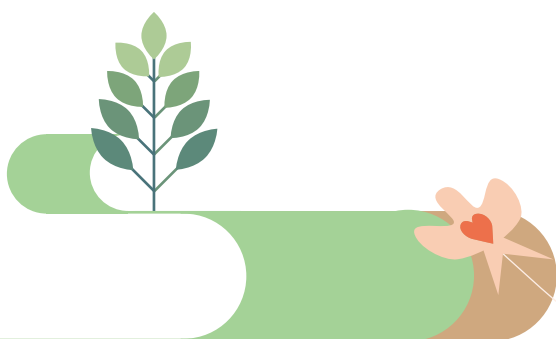
2024年9月，上海浦东机场T1航站楼外籍人员一站式综合服务中心正式启用。锦江旅游先后选派14名工作人员前往上海“空中大门”，为外籍旅客提供全天候的入境服务指南、特色文旅指南等综合性服务，旨在帮助外籍旅客顺利开展上海之行，让他们的旅游体验更加便捷、贴心。

自上海浦东机场T2航站楼外籍人员一站式综合服务中心建成投入试运营后，锦江旅游入境游服务所负责的文旅柜台接待咨询量已超10,000件，约占一站式服务中心咨询总量的30%，发放宣传册超5,000册。公司后续也将根据入境游客的关注点和兴趣点，不断推出更多符合入境游客需求的旅游产品和体验项目，积极配合上海市政府做好进博会等服务保障工作，助力上海打造“中国入境旅游第一站”。





锦江旅游



05

锦策善治

RESPONSIBLE GOVERNANCE

(一) 尽责治理	43
(二) 合规保障	43
(三) 信息安全与隐私保护	44
(四) 商业道德	46



锦策善治

锦江旅游始终高度重视公司治理与合规经营，持续提升治理能力，致力于构建规范化、透明化的治理体系。我们严格落实商业道德和行为规范，确保公司在各类业务中的公正与透明，所有运营活动均符合国家法律法规。同时，我们加强信息安全管理，严格保障用户数据的隐私和安全，维护客户的信任。通过这些举措，锦江旅游为自身的稳健运行和高质量发展奠定了坚实基础。

· 尽责治理

锦江旅游始终坚持依法合规、规范透明的治理理念，不断健全公司治理结构，提升治理效能，保障公司稳健运行与股东合法权益。公司严格遵守《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》等相关法律法规的要求，确保公司的运作与管理符合中国证监会对上市公司治理的规范性要求。

锦江旅游现届董事会由包括3位独立董事在内的董事组成。公司董事会审计与风控委员会、薪酬与考核委员会的主任委员均由独立董事担任，切实发挥独立董事在提升公司决策科学性和治理独立性方面的积极作用。

在投资者关系管理方面，锦江旅游根据《投资者接待管理制度》《投资者关系工作条例》等内部制度，秉持公开、透明、公平的原则，认真做好股东来访、来电和来信的咨询与接待工作。公司积极参与“2024年上海辖区上市公司年报集体业绩说明会”等外部沟通活动，持续加强与资本市场的互动与交流，增强公司与股东之间的信任与理解。2024年，公司依法、合规召开3次股东大会，确保相关程序合法、透明、有效。

在信息披露方面，锦江旅游依据《信息披露事务管理制度》，切实履行上市公司信息披露义务，确保信息披露真实、准确、完整、及时、公平。为进一步提升治理水平，公司还建立了《公司年报信息披露重大差错责任追究制度》《公司内部控制检查监督制度》等规章制度，从制度层面加强内部控制与责任追究，持续夯实公司治理的制度基础与执行保障。

· 合规保障

1. 合规管理

锦江旅游始终将合规管理作为公司治理的重要组成部分，公司持续完善合规管理制度体系，确保各项经营活动在合法、合规、可控的框架下有序开展。公司已建立涵盖风险评估、业务决策、合同管理、内控审核等关键环节的合规管理体系，明确各部门职责分工，确保公司运作严格遵循相关法律法规及内部管理制度，有效防范法律、财务和运营等方面的潜在风险。

在日常运营中，对于涉及重大事项或关键业务流程的决策，锦江旅游坚持“事前评估、事中控制、事后监督”的合规管理原则。在流程前期，公司由财务部和法务部根据各自专业职责对相关决策进行前置审

阅，确保方案在资金安排、合同条款、法律风险等方面符合公司管理要求。在完成初步合规把关后，相关材料将提报至公司分管领导审核，进行综合判断与决策把控。通过这一“专业初审+管理复核”的合规机制，锦江旅游切实提升了公司治理水平与内部管控能力，为公司的长期稳健发展提供制度保障。

为确保公司各项业务活动符合相关法律法规的要求，并有效保护消费者权益，锦江旅游制定了详细的《合同管理办法》，并实施标准化的合同模板管理，以提升合规性和业务透明度。

锦江旅游根据旅游服务、酒店预订和交通服务等不同的业务场景，制定了行业专属的合同模板库，在每个合同模板中都嵌入了《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国旅游法》等相关法律法规的必备条款，确保服务内容、费用明细、退改规则和争议解决等条款符合最新的合规要求。公司法务部门定期对模板库进行更新，保持合同管理的高效性和时效性，以及确保所有合同内容始终遵循最新的法规要求。此外，锦江旅游还建立了动态优化机制，根据客户反馈和业务风险事件，定期增设特殊条款模块，并通过案例库积累和优化模板内容，以不断提升合同管理水平。

2. 负责任营销

锦江旅游在产品的宣传中始终坚持负责任营销原则，致力于为消费者提供透明、公正和有价值的营销信息。公司通过严格的内部规范和流程，确保所有营销活动的合规性和道德性，为其提供可靠的产品信息，增强消费者对品牌的信任。

在平台设计素材和敏感词使用方面，锦江旅游制定了详细的平台设计素材使用规范和敏感词规范，确保在营销活动中所用的素材均为真实且已获得相关授权的内容，宣传用语不含有任何误导性信息、虚假或敏感内容，从而保证信息的准确性与透明度。对于旅游产品的发布流程，我们已制定《锦江旅游平台商品发布规范》，要求所有商品的基本信息、价格、类型和图片等均需符合真实、完整、一致、及时的原则，并且不涉及消费者的个人隐私，保护其合法权益，确保消费者能够获得清晰、真实的产品信息，避免因信息不对称或虚假描述而影响消费者的购买决策。

· 信息安全与隐私保护

1. 信息安全管理

锦江旅游高度重视信息安全工作，全面贯彻落实《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等信息安全相关法律法规，确保公司数据和信息系统的安全、稳定运行。为此，公司制定并实施了《信息安全管理制度》《信息系统安全运维管理规定》等一系列管理制度，建立信息安全管理责任制，明确了各部门和岗位在信息安全管理中的职责，确保信息安全工作系统化、标准化。公司在信息安全保护方面已获得了多个安全类认证，其中锦江旅游官网已获得信息安全等级保护二级，锦江旅游企业商旅平台、锦旅优选共享平台已获得信息安全等级保护三级，为公司保护客户数据和企业核心信息资产奠定了坚实基础。



公司信息安全等级保护备案证明

2. 应对网络威胁

锦江旅游已采取多项措施应对潜在的网络安全威胁。公司本着“预防为主”的原则，制定了《常规信息安全工作应急预案》，为应对网络与信息安全的突发事件提供了详细的处理流程和响应机制，以最大程度地降低重大网络安全事件的风险。

为进一步加强网络安全防护，锦江旅游在2024年初部署并上线了网络安全态势感知系统，可实时监测公司网络环境中的潜在威胁，帮助公司及时识别和防范网络安全风险。此外，公司还与专业的第三方网络安全服务提供商合作，于2024年开始进行应用系统的插入式监测测试，可实时监测系统的稳定性及潜在的漏洞，计划于2025年正式实施上线。通过持续的技术投入，公司不断提高自身网络系统的安全性，有效防范外部攻击和内部系统漏洞造成的潜在风险。

为提升全员的应急处置能力，锦江旅游还组织了2024年度网络安全应急演练，通过模拟各种网络安全事件，帮助员工熟悉应急响应流程，提高面对网络威胁时的快速反应能力。此外，公司还参与了集团统筹的网络安全险，为公司在面对突发网络安全事件时提供了额外的保障。

在服务重大活动期间，锦江旅游高度重视网络安全保障工作，认真做好网络安全信息通报和应急工作，保障活动的顺利举行。以服务2024年中国国际进口博览会活动为例，公司制定了详细的网络安全保障工作专项安排，建立了24小时值班制度，确保信息系统在活动期间的安全平稳运行，不发生任何重大网络安全事件。

3. 信息安全培训

锦江旅游高度重视信息安全教育与培训，不断强化员工的信息安全意识和技能。2024年，公司积极参与以“网络安全为人民、网络安全靠人民”为主题的国家网络安全宣传周上海地区活动，针对人事、财务和IT等重点部门举办了专门的网络安全意识及技能提升培训，采用了案例分析、模拟演练和互动问答等多种形式，深入讲解了网络安全基础知识及实际操作技能，有效增强了相关部门应对网络风险的能力。公司还组织全体员工参与由集团主办的网络安全知识竞赛，通过线上答题的方式，进一步巩固了全员对网络安全策略和防护措施的理解。

针对中层以上管理人员，锦江旅游开展了数字化安全专项培训，培训内容涵盖数字化安全策略与框架、数据安全法规、数据加密技术以及访问控制程序等重点领域，并通过实际案例剖析和情景模拟，帮助

管理层深入理解和掌握信息安全管理的核心要点，从而提升全体领导干部在信息安全管理上的前瞻性和应急处置能力。

4. 用户隐私保护

锦江旅游高度重视用户隐私保护，致力于确保用户的个人信息的安全性和保密性。公司已采取一系列有效的措施，确保用户数据的隐私得到全面保障。

在数据管理方面，锦江旅游在2024年进行的信息安全等级保护备案工作中，已对业务系统中的敏感数据进行了脱敏处理，并通过加密技术对数据进行严格保护，确保用户的个人信息在存储和传输过程中的安全性，有效防止了数据泄露或未经授权访问的风险。

在与第三方合作时，公司针对传输的用户敏感数据也严格遵循隐私保护原则，规定仅与第三方分享必要的用户数据，且对传输的数据进行了加密处理，确保用户的隐私数据不被滥用且得到妥善保护。此外，公司要求所有合作的供应商签署《供应商服务保密协议》，确保在业务合作过程中，供应商同样遵守隐私保护要求，防止用户信息泄露。通过这些严格的隐私保护措施，锦江旅游在提供优质服务的同时，也切实保障了用户的隐私权和数据安全，进一步增强了用户对公司的信任。

· 商业道德

锦江旅游始终坚持以诚信、公正、透明为核心的商业道德原则，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等相关法律法规，持续强化企业合规治理体系建设。在日常经营中，公司持续深化道德规范体系建设、践行负责任的商业行为，通过完善内控机制、强化合规审查等举措，确保商业活动始终符合法律法规要求及行业道德标准。

锦江旅游建立了覆盖全公司各部门及所有岗位的定期商业道德培训机制，通过系统化课程强化全体员工的商业道德意识。培训内容主要涵盖诚信经营、反舞弊管理、反不正当竞争规范及法律法规遵循等核心领域，旨在帮助员工准确把握商业道德规范的内涵价值与实践标准。特别针对新入职人员，公司在标准化入职培训体系中嵌入商业道德教育模块，确保每位员工从入职初期即建立符合企业价值观的行为准则，切实贯彻公司商业道德管理要求。锦江旅游坚决打击不正当竞争行为，杜绝任何形式的商业贿赂和恶性竞争行为。同时，我们致力维护市场竞争秩序，通过强化内部控制、培训和外部合作，确保公司能够准确识别不正当竞争的行为，并采取迅速、有效的措施进行制止和纠正。公司不断加强沟通与合作，推动建立更加公平、透明的市场规则，进一步保障消费者和各类合作伙伴的合法权益。

为有效监督公司的商业活动，锦江旅游已设立举报热线，鼓励顾客、合作伙伴及其他利益相关方随时报告任何不正当行为。我们允许匿名举报，所有举报信息都将由专门的合规部门处理，并对举报人的身份信息严格保密，确保举报人能够在不受任何形式的打压或报复的情况下，安全、无忧地提出问题。



附录一：ESG绩效表

治理类绩效指标	单位	2024年
· 公司治理 ·		
董事会人数	人	9
女性董事人数	人	2
独立董事人数	人	3
定期报告业绩说明会	次	2
股东大会召开次数	次	3
通过议案次数	次	42
董事会会议召开次数	次	15
累计接听投资者关系热线电话	次	11
纳税总额	万元	1,899.05
· 党建引领 ·		
党建培训开展次数	次	159
党建培训覆盖人次	人次	1,478
党建培训总时长	小时	406
· 反不正当竞争 ·		
针对不正当竞争行为和反垄断实践的法律诉讼	件	0
环境类绩效指标	单位	2024年
· 能源消耗 ·		
间接能源消耗量 - 外购电力	千瓦时	567,554.96
耗水总量	吨	1,680.50
· 资源使用 ·		
纸张消耗	千克	4,402.22
· 温室气体排放 ·		
间接(范围2)温室气体排放	吨二氧化碳当量	318.80
· 环境合规管理 ·		
因环境事件受到的重大行政处罚	件	0

社会类绩效指标	单位	2024年
· 人权与劳工管理 ·		
职工代表大会召开次数	次	1
参与工会的员工百分比	%	11.93
集体合同覆盖的员工百分比	%	100
劳动合同签订率	%	100
员工总数	人	458
新进员工人数	人	49
应届毕业生人数	人	11
劳务外包的工时总数	小时	48,466
劳务外包支付的报酬总额	万元	211
在职员工的数量合计	人	405
母公司在职工的数量	人	26
主要子公司在职员工的数量	人	379
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	人	14
按雇佣类型划分的员工人数		
全职员工	人	458
兼职员工	人	0
按性别划分的员工人数		
男性员工	人	209
女性员工	人	249
按层级划分的员工人数		
高级管理层人数	人	6
中级管理层人数	人	26
基层管理者人数	人	426
女性权益		
高级管理层女性人数	人	2
高级管理层女性占比	%	33
中级管理层女性人数	人	11
中级管理层女性占比	%	42
按年龄划分的员工人数		
60岁及以上	人	0
50-59岁	人	66
40-49岁	人	226
30-39岁	人	136
29岁及以下	人	30
按地区划分的员工人数		

中国大陆员工	人	458
港澳台地区员工	人	0
海外地区员工	人	0
员工专业构成的类别		
生产人员	人	353
销售人员	人	33
技术人员	人	14
财务人员	人	27
行政人员	人	31
员工教育程度的类别		
研究生及以上	人	21
本科	人	204
大专	人	185
高中、中专及以下	人	48
员工流失率	%	5
按性别划分的员工流失率		
男性	%	3
女性	%	2
按年龄划分的员工流失率		
60岁及以上	%	0
50-59岁	%	1
40-49岁	%	1
30-39岁	%	1
29岁及以下	%	2
· 培训及人才发展 ·		
全年培训总人次	人次	2,940
全年培训总时长	小时	8,508
全年培训总投入	万元	8.82
员工全年培训平均时数	小时	18
全职员工培训平均时长	小时	18
高级管理层培训平均时长	小时	36
中级管理层培训平均时长	小时	24
基层人员培训平均时长	小时	18
· 多样性、包容与平等 ·		
残障员工人数	人	6
少数民族员工人数	人	8

· 职业健康及安全 ·

员工工伤数量	人	0
因工伤损失工作日数	小时	0
因工死亡事故人数	人	0
因工死亡事故率	%	0
工伤保险覆盖率	%	100
员工体检覆盖率	%	100

· 数据安全与隐私保护 ·

开展信息安全审计的次数	次	1
发生数据安全泄露事故的次数	次	0

· 客户服务 ·

客户满意度	分数	98
客户投诉数量	次	27
客户投诉回复率	%	100
客户投诉解决率	%	100

· 社会贡献 ·

公益活动数量	个	4
志愿者服务人次	人次	102
志愿者服务总时数	小时	351
公益慈善总投入	万元	0.24
捐赠金额总额	万元	6.29

· 乡村振兴 ·

乡村振兴总投入	万元	48.60
乡村振兴惠及人数	人	1,143



附录二：《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）》指标索引表

《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）》					
一级指标	二级指标	三级指标	一级标题	二级标题	三级标题
E环境	E1环境管理	E1.1环境管理目标和制度	锦享旅程	绿行赋能生态	全场景绿色旅游
		E1.3绿色产品研发与环保技术使用	锦享旅程	绿行赋能生态	绿色会展实践 绿色商旅服务
	E2能源	E2.1能源管理目标和规划	锦享旅程	绿行赋能生态	践行绿色办公
		E2.2节约能源举措	锦享旅程	绿行赋能生态	绿色会展实践 践行绿色办公
		E2.4能源消耗总量	附录1:ESG绩效表		
	E3资源	E3.3节约用水举措	锦享旅程	绿行赋能生态	践行绿色办公
		E3.4年度用水总量	附录1:ESG绩效表		
		E3.5其他资源使用管理	锦享旅程	绿行赋能生态	践行绿色办公
	E4 污染物	E4.9固体废物处理举措	锦享旅程	绿行赋能生态	践行绿色办公
	E5气候变化	E5.2助力“双碳”目标的举措	锦享旅程	绿行赋能生态	全场景绿色旅游 绿色会展实践 绿色商旅服务 践行绿色办公
		E5.3碳核查 / 盘查举措	附录1:ESG绩效表		
		E5.4温室气体排放量	附录1:ESG绩效表		
	E6生物多样性	E6.2生物多样性保护举措	锦享旅程	绿行赋能生态	全场景绿色旅游
S社会	S1产品和服务	S1.1 产品安全与质量管理体系制度	锦享旅程	贴心客户服务	保障旅客安全
		S1.2通过产品质量管理体系认证	锦享旅程	贴心客户服务	高品质出行体验
		S1.3产品研发创新	锦享旅程	创新文旅产品	
		S1.5客户信息保护和隐私	锦策善治	信息安全与隐私保护	用户隐私保护
		S1.6客户服务管理制度	锦享旅程	贴心客户服务	高品质出行体验 消费者权益保护
		S1.7负责任宣传	锦策善治	合规保障	负责任营销
		S1.8客户投诉量 / 投诉解决率	附录1:ESG绩效表		
		S1.9客户满意度	附录1:ESG绩效表		
	S2员工责任	S2.1员工雇佣和员工组成	附录1:ESG绩效表		
		S2.2员工流失率	附录1:ESG绩效表		
		S2.3员工民主管理	锦才乐业	民主沟通	
		S2.4薪酬与福利体系	锦才乐业	薪酬及福祉	

S社会	S2员工责任	S2.5员工关爱	锦才乐业	薪酬及福祉	
		S2.7员工职业健康安全管理	锦才乐业	员工合规雇佣	
		S2.12因工受伤和死亡	附录1:ESG绩效表		
		S2.13员工体检覆盖率	附录1:ESG绩效表		
		S2.14员工职业发展制度	锦才乐业	发展与培训	人才管理与发展
		S2.15员工培训和实践举措	锦才乐业	发展与培训	员工培训与教育
		S2.16员工发展的成效	锦才乐业	发展与培训	员工培训与教育
	S3供应链责任	S3.1供应商管理制度	锦享旅程	共筑旅游生态	供应商管理
		S3.2供应商 ESG 审查	锦享旅程	绿行赋能生态	全场景绿色旅游
	S4社区责任	S4.1开展公益慈善活动	锦善同行	参与公益志愿	
		S4.2公益慈善投入	附录1:ESG绩效表		
		S4.3志愿服务绩效	附录1:ESG绩效表 锦善同行	参与公益志愿	
	S5企业责任	S5.1服务国家或上海市战略	锦善同行	支持社会治理 参与公益志愿	
		S5.3信息安全	锦策善治	信息安全与隐私保护	
		S5.4公共服务	锦善同行	支持社会治理 参与公益志愿	
		S5.5税务贡献	附录1:ESG绩效表		
S社会	G1公司治理	G1.1党的领导	党建引领		
		G1.2董事长 / 总经理分设	请参阅上海锦江国际旅游股份有限公司2024年年度报告		
		G1.3 外部董事占比	锦策善治	尽责治理	
		G1.4 合规管理体系	锦策善治	合规保障	
		G1.5 风险管理体系	请参阅上海锦江国际旅游股份有限公司2024年年度报告		
		G1.6 审计制度	请参阅上海锦江国际旅游股份有限公司2024年年度报告		
		G1.7 避免违反商业道德的举措	锦策善治	商业道德	
		G1.8 反垄断与公平竞争	锦策善治	商业道德	
	G2ESG治理	G2.3 ESG 战略 / 目标	可持续发展管理		
		G2.4 ESG 利益相关方识别	可持续发展管理	利益相关方沟通	
		G2.5 实质性议题识别	可持续发展管理		
		G2.6 ESG 相关制度	详见报告各章节		
		G2.7 开展利益相关方沟通活动	锦享旅程	共筑旅游生态	行业交流
		G2.9 具体业务考虑 ESG 要素	详见报告各章节		

从略的《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0版）》	从略原因
E1.2 通过环境管理体系认证、 E1.5环保培训绩效、 E2.3可再生能源开发与应用、 E3.2 水资源目标和规划、 E4.1废水管理目标和规划、 E4.2减少废水排放举措、 E4.3废水循环使用量、 E4.4废水污染物排放量、 E4.5 废气管理目标和规划、 E4.6减少废气排放举措、 E4.7废气污染物排放量、 E4.8固体废弃物管理目标和规划、 E4.10固体废弃物排放量、 E4.11固体废弃物回收、利用、处置量、 E4.12其他污染物管理、 E6.1生物多样性保护制度、 S2.8通过职业健康安全管理体系认证、 S2.9安全应急管理举措。 S2.10安全生产投入总额、 S2.11安全生产培训绩效、 S5.2应对公共危机、 G3.1基础平台建设、 G3.2数据汇聚互通、 G3.3数据治理体系	公司的核心业务与此信息的相关性较小或重要性较低，因此暂未披露
E1.4 环保总投入、 E3.1资源管理体系和规划、 E5.1 识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略、 S1.4 知识产权保护、 S2.6员工满意度、 G2.1 董事会参与 ESG 管理、 G2.2 ESG 工作组织架构、 G2.8 管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	暂无相关信息，公司未来会将相关议题进一步纳入ESG管理



附录三：读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读本报告。为了进一步提升锦江旅游ESG的管理和实践工作，我们非常重视并期望聆听您的宝贵意见和建议。

请在相应位置打“✓”

1. 您属于以下哪类利益相关方？				
☐ 政府	☐ 股东及投资者	☐ 客户	☐ 社区公众	
☐ 业务伙伴	☐ 媒体	☐ 员工		
2. 您对本报告的总体评价是？				
☐ 非常好	☐ 好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
3. 您认为本报告在信息和数据披露的真实性、准确性和有效性上表现如何？				
☐ 非常好	☐ 好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
4. 您认为本报告在反映锦江旅游可持续发展工作的全面性方面表现如何？				
☐ 非常好	☐ 好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
5. 您认为本报告的结构安排如何？				
☐ 非常好	☐ 好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
6. 您认为本报告的语言描述、内容编排和版式设计是否便于阅读？				
☐ 是		☐ 否		
7. 您对锦江旅游的可持续发展工作和本报告有何意见和建议？				

您可以通过邮件或其他方式联系到我们：

联系电话：021 - 32128021

电子邮件：wuxh@jjtravel.com

邮寄地址：上海市黄浦区长乐路191号A座2楼



锦江旅游