



锦江旅游



2025 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 CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	02
走进锦江旅游	03
党建引领	07
可持续发展管理	09

01

锦享旅程

02

锦护山河

附录	65
ESG 绩效表	65
《上海市国有控股上市公司 环境、社会和治理（ESG） 指标体系》指标索引表	69
读者意见反馈表	73

▼	创新文旅产品	13
	深化酒旅融合	17

▼	全场景可持续旅游	21
	绿色会展转型	25
	低碳商旅升级	26
	环保办公实践	28

03

锦善同行

▼		
贴心客户服务	31	
共筑旅游生态	36	
乡村振兴与社会公益	43	

04

锦才乐业

▼		
员工雇佣	49	
员工发展与培训	50	
员工薪酬及福祉	53	
员工民主沟通	56	

05

锦策善治

▼		
尽责治理	59	
合规与风险管控	60	
恪守商业道德	61	
知识产权保护	62	
负责任营销	62	
信息安全与隐私保护	62	

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二份环境、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 2025 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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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” 或 “集团”	指	锦江国际 (集团) 有限公司实际控制人
“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
“环大金湖文旅目的地”	指	福建环大金湖发展有限公司

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》，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

锦江旅游始终牢记初心使命，勇担国企责任，秉持“诚信服务、品牌一流”的经营理念，聚焦高质量发展主线，在挑战中把握机遇，在创新中谋求突破，全面推进市场化改革与可持续发展战略落地，致力于为消费者提供高质量的服务体验。

践行锦护山河使命，锦江旅游积极响应国家“双碳”战略，将绿色发展理念贯穿运营全场景。从可持续旅游、绿色会展、低碳商旅到绿色办公，公司坚持低碳运营、生态优先，将生态科普、文化遗产保护融入旅行服务，引导游客成为绿色出行的践行者，以实际行动助力文旅行业绿色低碳转型。2025年，公司在文旅目的地开发中，以环大金湖文旅目的地为典范，通过系统开展河道清淤、生态护岸建设、森林彩化等修复举措夯实生态基底，同时搭建智慧监管平台实现核心生态区24小时动态管控，出台多项生态管控举措、推行环保运营模式，推动自然资源保护与文旅价值转化有机融合，打造人与自然和谐共生的文旅目的地标杆。

坚守锦善同行初心，向善而行、价值共创是我们不变的追求。公司不断完善全流程客户服务体系，以贴心服务守护出行体验，坚持规范透明、协同共赢，与产业链伙伴共筑健康旅游生态。我们主动服务国家乡村振兴战略，以环大金湖文旅目的地为依托，打造乡村振兴标杆，带动福建泰宁水际村从省级贫困村蜕变为“金牌旅游村”。我们还通过“公司+协会+农户”协作机制，推行生态养殖、带动村民增收，辐射周边村落实现共同富裕，同时推动文旅产业链向乡村延伸，发展民宿、农旅融合等多元业态，为乡村振兴注入持久动能，以实际行动助力共同富裕。

夯实锦才乐业根基，我们坚持人才是第一资源，将员工成长与企业发展紧密相连。公司严格保障员工合法权益，构建公平包容、积极向上的职场环境，完善薪酬福利、培训发展与人文关怀体系，畅通员工民主沟通渠道。2025年，公司深化产教融合，对接多所高校及职业院校开展校园招聘，打通实习就业一体化通道，同时开展校企合作项目，助力职业教育改革与产业人才培养。同时，公司全面接入集团“锦学堂”线上培训平台，搭建覆盖全员、多领域的学习生态，记录员工成长轨迹、实现培训闭环管理，助力员工持续提升专业素养，实现个人价值与企业发展同频共振。

筑牢锦策善治保障，依法合规、稳健经营是我们的经营底线。公司持续完善公司治理结构，强化合规管理与风险防控，恪守商业道德，加强知识产权保护、负责任营销与用户隐私保护，以规范透明、权责清晰的现代化治理体系，为企业行稳致远筑牢坚实根基。

展望未来，锦江旅游将继续把握文旅消费升级与绿色转型的时代机遇，以创新驱动产品迭代，以协同拓展全球网络，以责任筑牢信任基石。我们坚信，唯有将公司发展融入国家战略与社会期待，方能行稳致远。在此，谨向长期以来关心支持我们的客户、合作伙伴、全体员工及社会各界致以诚挚感谢！我们将不忘初心、砥砺前行，努力成为值得信赖、具有全球视野的高品质文旅综合服务商，共创更美好、更可持续的旅行未来。

上海锦江国际旅游股份有限公司董事长
管丽娟

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”为战略目标，深化推进旅游服务、会奖商旅和文旅目的地发展等三大主营业务，推进“高端、精品、定制”业务、平台化、旅游产业链协同发展和人才强企等五大战略，全力聚焦规模扩张、市场竞争力和品牌影响力，实现高质量发展。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。

历史沿革

1954年

国旅总社上海分社
(上海国旅前身) 成立

1986年

上海锦江旅游有限公司成立

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”

1957年

上海旅行社成立

1990年

华亭海外国际旅行社有限公司成立

业务板块

旅游服务

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。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，都能为客户提供贴心、专业的服务。

会奖商旅

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

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。

2005年

上海锦江国际 JTB 会展
有限公司成立

2022年

上海锦江优选旅行服务
有限公司成立

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”

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”

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
	上海市会展行业协会理事单位
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)
上海国旅	国际航空运输协会 (IATA)
	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
锦江会展	太平洋亚洲旅行协会 (PATA)
	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
	上海市会展行业协会会员单位

公司荣誉

锦江国际集团

中国旅游集团 20 强

上海国旅

中国旅行社协会行业榜单
入境旅游服务精品案例

履责担当企业案例

上海锦旅

中国旅行社协会行业榜单
“国内社 TOP 30”

中国旅行社协会行业榜单
优质疗休养服务案例

“上海市会议经营与服务
(会议服务机构)”
AAAAA 等级会议服务机构

锦江旅游

多届中国旅行社协会行业榜单
“旅行社品牌 20 强” 称号

2025 文旅融合科技赋能旅游产品创新
范例：智慧文旅创新业态
—— 科技产品赋能文旅目的地体验与
数字运营管理实践

2025 文旅融合科技赋能旅游产品
创新范例：硬科技 软开发

上海锦旅、上海国旅

保持上海市首批 5A 级旅行社

多年蝉联
“全国国际旅行社百强企业”

多年蝉联
“上海市文明单位” 称号

上海市“五星级诚信创建企业” 称号



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教育工作，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。

锦江旅游始终把党的政治建设摆在首位，锦江旅游党委制定教育实施方案和学习教育计划，旨在提升党员的思想政治水平，激发党员干部担当作为和干事创业的内生动力。2025 年，锦江旅游党委深入贯彻落实党中央八项规定精神学习教育的工作要求，围绕坚持“三个导向”（目标导向、问题导向、结果导向）和落实四个“实”字（下实功、谋实策、出实招、求实效），开展党委理论学习中心组专题学习研讨 8 次，各党支部组织学习交流 62 次，领导干部、新提拔干部、年轻干部、关键岗位干部学习研讨和座谈会 4 次。通过系统化、常态化的思想淬炼，公司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”提供坚实保障。



锦江旅游开展党纪学习工作

在持续开展系统常态化思想政治教育的基础上，公司不断创新学习形式、丰富教育载体，推动党员干部在学思践悟中坚定理想信念、强化责任担当。2025 年，为深入学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，将上海作为党的诞生地和初心始发地的独特红色资源作为生动教材，依托“三会一课”、主题党日等活动，锦江旅游党委组织牵头开展文艺党课《义勇军进行曲》和电影党课《窗外是蓝星》，通过艺术化表达重温革命历史、追忆奋斗征程，引导党员感悟初心使命、厚植家国情怀，有效凝聚奋进力量。



电影党课及文艺党课活动

强化党风廉政

锦江旅游始终把党风廉政建设贯穿经营管理与发展全局，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。

2025年，锦江旅游党委组织召开专题警示教育会，集中观看警示教育片《忏悔与警示》，深刻剖析违纪违法案例的思想根源与政治危害，引导党员干部知责于心、担责于身、履责于行。通过真实案例警醒全体干部认清权力风险、守住行为底线，切实做到知敬畏、存戒惧、守底线，不断增强政治定力、纪律定力、道德定力和抵腐定力。公司同步加强对领导干部、新提拔干部、年轻干部及关键岗位人员的党风廉政教育，通过开展专题学习研讨和座谈交流，激发干部干事创业激情，将学习成效转化为立足岗位、真抓实干的工作举措，筑牢廉洁防线。同期，为增强制度执行力，锦江旅游党委积极宣贯集团《党风廉政70条“正负面清单”》，结合学习教育活动宣讲典型案例，以案说纪、以案说法，提升干部员工对纪律红线的认知清晰度和行动自觉性。此外，公司组织开展对《关于修订〈锦江旅游关于企业领导人员履职待遇、业务支出管理的实施细则〉的决定》《关于锦江旅游员工因公出差和业务招待的管理规定》等制度的再学习、再培训，不断提升廉政风险防控水平，进一步明确纪律红线，压实各级管理责任。

除开展多形式的党风廉政教育课外，我们通过持续健全流程机制，构建长效管理机制。2025年，锦江旅游完善业务招待审批流程，并开展规范填写的相关培训，确保申请人员清楚知晓业务招待管理的相关制度，操作人员熟悉和理解具体制度中条款的运用。针对业务流程复杂、风险和资金管控要求较高的特点，公司按照“两个一以贯之”的要求，把制度优势转化为治理效能，并通过上线、优化OA系统审批流程，将资金审批、合同审批、用印审批、特殊业务审批等上线操作，明确各个管控节点，通过“制度+科技”手段，加强廉政风险防控体系建设，严守底线红线。在元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等重要节日期间，公司党委及时发布廉洁提醒和纪律提示，重申禁令要求，营造崇廉尚俭、风清气正的节日风尚。



锦江旅游开展全面从严治党会议

可持续发展管理

锦江旅游立足长期主义发展视角，将 ESG 理念深度融入企业战略与日常运营。公司已明确董事会及管理层对重大 ESG 议题的监督职责，定期审议各项 ESG 议题进展并纳入经营决策，各部门及业务单元协同落实 ESG 工作，确保 ESG 管理有效落地。我们通过制度建设与文化培育，推动 ESG 事项全员参与、全域覆盖，将可持续发展理念融入各项业务实践，在持续提升核心竞争力、赋能品牌绿色升级的同时，积极为社会创造多元价值，为公司及全体利益相关方构筑长效、深远的发展价值。

利益相关方沟通

锦江旅游高度重视利益相关方沟通与协同，结合业务经营实际与利益关联特征，系统识别客户、员工、股东、合作方、政府及监管机构、社区、社会团体、行业协会、媒体等内外部核心利益相关方。公司搭建多元化、常态化沟通渠道，主动倾听并及时响应各方诉求与期待，构建开放高效的利益相关方沟通机制。

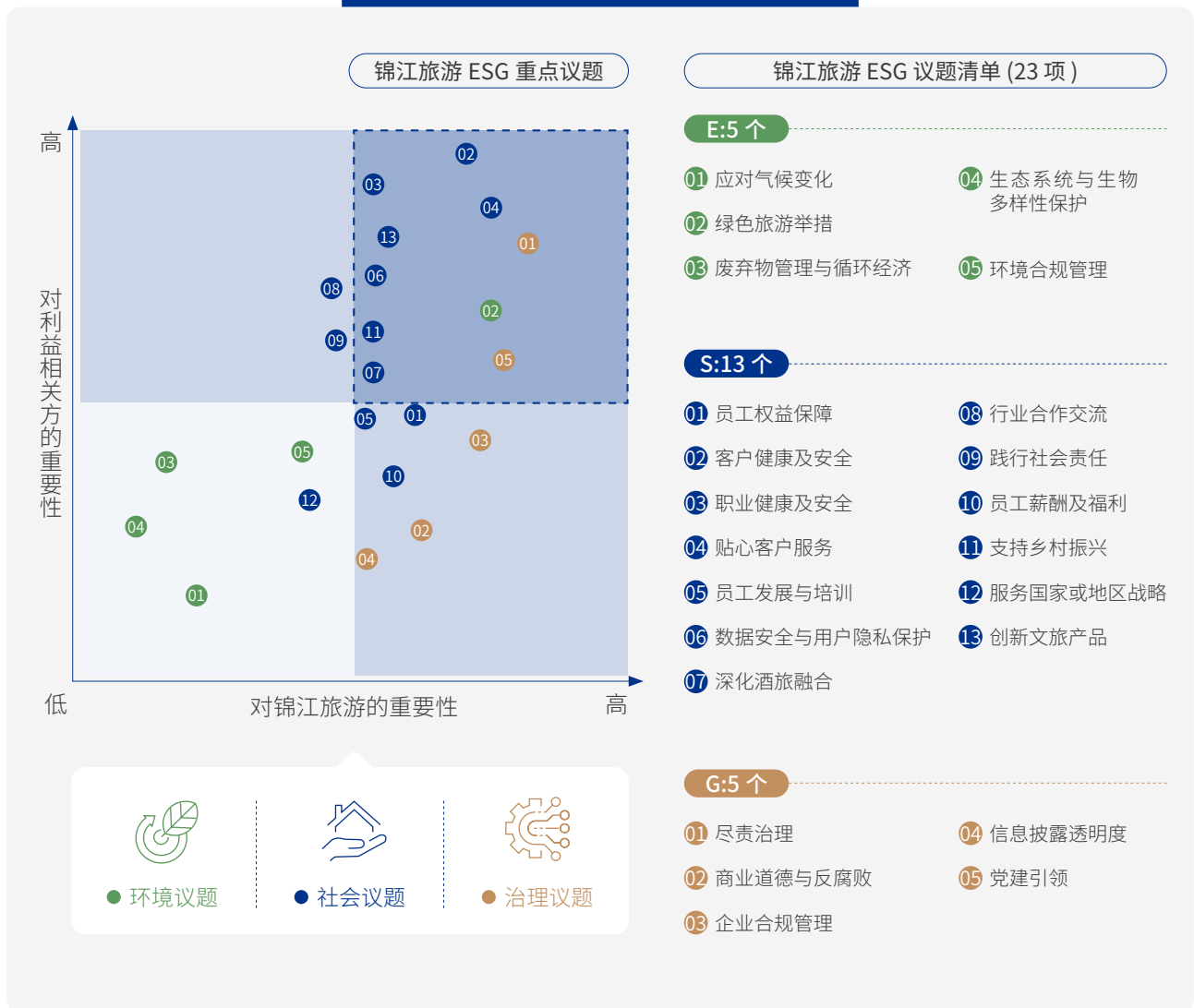
利益相关方	关注的重要性议题	回应方式及渠道
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 消费者权益保障 • 优质服务质量 • 旅游产品创新 • 客户满意度 	<ul style="list-style-type: none"> • 客户反馈与建议 • 客户满意度调查 • 客户服务热线 • 提供精细服务
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬福利 • 职业发展 • 工作环境 • 民主沟通 	<ul style="list-style-type: none"> • 开展员工培训 • 举办员工活动 • 召开职工代表大会 • 开展满意度调查
股东	<ul style="list-style-type: none"> • 股东权益 • 风险管理 • 可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 召开股东大会 • 加强投资者沟通 • 定期信息披露
合作方	<ul style="list-style-type: none"> • 保障合法权益 • 诚信互惠 • 合作关系维护 	<ul style="list-style-type: none"> • 合作方管理 • 合作方沟通交流 • 项目拓展
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 合法合规 • 依法纳税 • 促进就业 • 财务表现 	<ul style="list-style-type: none"> • 坚持合规运营 • 定期沟通汇报
社区及社会团体	<ul style="list-style-type: none"> • 乡村振兴 • 公益实践 	<ul style="list-style-type: none"> • 践行社会公益 • 支持乡村振兴
行业协会	<ul style="list-style-type: none"> • 行业发展 • 合作机会 	<ul style="list-style-type: none"> • 举办行业研讨会 • 开展战略合作
媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 品牌声誉管理 • 媒体合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

锦江旅游以关键 ESG 议题的识别、评估与响应为抓手，持续提升企业治理效能与可持续发展水平，不断深化与利益相关方的信任联结与协同共进。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。

报告期内，公司对 ESG 实质性议题评估结果进行了回顾及分析，鉴于政策框架、业务模式及主要利益相关方关注焦点未发生重大调整，延续使用现有评估结果。未来，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



01

锦享旅程

锦江旅游坚持创新驱动发展，持续推出具有强大市场竞争力的旅游产品。公司通过深化“酒旅融合”发展战略，强化业务协同，致力于为消费者打造高品质、高价值且可持续的旅游体验。

创新文旅产品

13

深化酒旅融合

17





创新文旅产品

锦江旅游紧跟旅游市场需求动态迭代，坚守以客户为中心的核心导向，持续推进产品创新与服务模式升级，构建多元融合的现代化文旅产品体系。公司积极顺应数字化发展趋势，打造线上线下一体化营销服务体系，实现全球客群精准触达，持续提升获客能力与品牌影响力。

国内游创新实践

在国内游领域，锦江旅游紧扣国内文旅消费升级趋势，同步把握“银发经济”崛起的发展机遇，以创新迭代为抓手，全面升级面向中老年群体的旅游产品与服务体系。公司立足于中高龄人群对健康、文化、社交和慢节奏旅行的多元化需求，精准布局银发旅游市场。报告期内，公司推出了“银龄”系列特色产品，先后推出了云南昆明、腾冲，海南海口、文昌、四川成都等 12 条“银龄”主题路线，深度融合传统文化底蕴与地方特色资源。



“银龄”系列特色产品海报

此外，锦江旅游持续优化拓宽产品矩阵，着力构建“经典线路+特色主题”双轮驱动的产品特色。公司全面升级“大美新疆”“甘青环线”等跨省长线经典产品，在行程节奏、住宿标准等方面进一步提升舒适度与安全性，同时创新推出长三角文化研学、城市漫步 (City Walk) 等轻体验、深文化主题线路，满足都市人群对慢旅行、微度假和文化沉浸的需求。在此基础上，公司联动“花漾熟年”“遇见大家”等自有品牌，推出康养小团、名家导览文化深度体验团等定制化服务，将健康疗愈、人文学习与社交互动融入旅程，进一步丰富特色主题产品内涵。

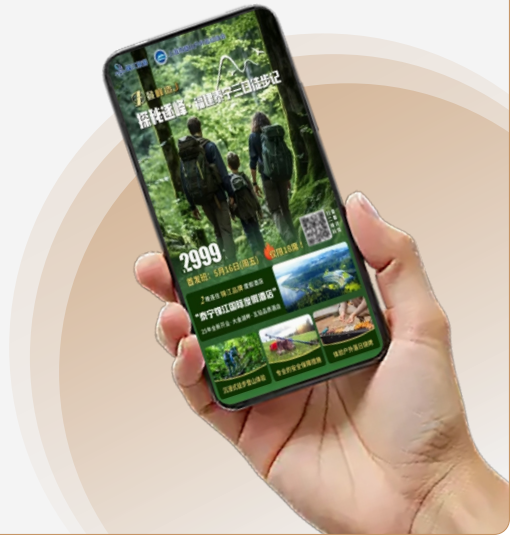
2025年，锦江旅游亦进一步拓展特色主题边界，携手上海市登山协会联合打造“登峰造J”系列户外产品，标志着公司在特色主题赛道的持续深耕。未来，我们将开发更多融合探险、生态与文化元素的精品线路，不断完善“经典线路打基础、特色主题树品牌”的高质量产品生态体系。



与上海市登山协会合作，推出“登峰造 J”系列特色产品

公司聚焦户外主题旅行，2025 年携手上海市登山协会打造“登峰造 J”系列项目，首款产品“泰宁穿越丹霞秘境”已于 2025 年 5 月 16 日成功首发，凭借丰富新颖的内容与优质的体验设计收获游客一致好评。未来，我们计划依托川西、西藏珠峰等地的优质目的地资源，持续开发长线户外主题产品，以循序渐进的长期规划，逐步拓展更多线路，致力将“登峰造 J”打造为长期深耕、持续迭代的特色户外旅行品牌。

“登峰造 J”系列特色项目海报



入境游产品升级

公司持续推进入境游产品创新升级，聚焦国际游客多元化、品质化的出行需求，深耕跨国旅游线路开发，不断提升服务标准与综合接待能力。依托对全球入境游市场趋势的深入洞察，我们积极推动业务转型升级，从“中国旅游专家”向“亚洲旅游专家”迈进，致力于打造具有国际视野和文化深度的跨境旅行解决方案。

报告期内，“发现东方”系列产品持续释放品牌影响力，2025 年精心策划并成功落地 10 条连接中国与亚洲国家的跨国精品线路，累计组织接待亚洲地区入境游客，实现规模与口碑双提升。其中，“2025 Bavaria 德语线路”“Trendtour 线路”“学习马可波罗线路”成为标杆产品，通过构建集历史探源、非遗体验、城市探访与跨文化交流于一体的文化体验矩阵，不仅生动展现中华优秀传统文化的魅力，更有机串联东亚、东南亚等地特色文旅资源，呈现多元共生的亚洲文明图景，进一步增强产品的国际吸引力与品牌辨识度。



“2025 Bavaria 德语线路”“Trendtour 线路”“学习马可波罗线路”产品宣传册

2025 年，随着国家持续优化入境签证政策及通关便利化措施，入境旅游市场迎来稳步复苏。在此背景下，公司积极把握发展机遇，依托“境外入境团队接待”与“国际邮轮岸上观光接待”两大业务支柱，协同推进服务品质升级与运营体系优化，不断强化国际化、专业化服务能力，稳步提升跨境旅游服务的覆盖面。

在境外游客入境接待板块，公司积极提升市场响应速度，增强跨区域资源配置效率，积极响应国家“一带一路”倡议，深度融入集团全球布局，着力开拓东南亚及中东（沙特、阿联酋）等新兴市场。报告期内，两地累计接待游客均突破2,000人次，市场渗透成效显著，为构建多元、可持续的国际旅游生态网络奠定坚实基础。

在国际邮轮岸上观光接待板块，公司践行绿色、人文、高质量的服务理念，于 2025 年 9 至 11 月携手维京邮轮，依托上海作为国际文化大都市的区位优势与丰富的文旅资源，圆满完成高端岸上观光接待任务。该项目注重文化价值传递与低碳出行实践，精心设计融合城市地标、历史街区、非遗手作、文化溯源与城市徒步等元素的沉浸式线路，在保障安全、舒适接待的同时，引导国际游客深入感知上海开放包容、古今交融的城市精神，积极展现中国文旅服务的品质形象，助力提升入境旅游的体验水平与文化传播效能。



上海国旅国际邮轮岸上接待现场

此外，公司积极拓展高端入境商务游业务，持续深化与多家大型跨国企业及行业领军企业的战略合作，聚焦高净值商务客群的多元化需求，承接入境商务考察团的全流程综合服务，涵盖旅游接待、商务行程安排、会务支持及配套保障等环节。



锦江旅游打造一体化高端商务入境服务链

报告期内，锦江旅游成功完成多场规模约 500 人次的国际商务大会接待任务，全面负责入境参会嘉宾的接送机、专属交通调度、酒店与会场接驳、多语种专业导览及全程协调保障工作。通过标准化服务流程与精细化运营管理，锦江旅游实现高效响应与无缝衔接，以专业、安全、尊享的服务品质赢得合作方高度认可，进一步树立了在高端定制化商务入境服务领域的品牌口碑，为后续拓展企业级客户市场奠定了坚实基础。



国际商务大会接待工作

出境游品质焕新

锦江旅游持续深化出境游业务转型升级，践行“高端、精品、定制化”的产品发展理念，全面建立覆盖行程设计、资源遴选与服务标准的高品质产品体系。公司聚焦跨境文化研修、高端定制旅行及资源导向型产品三大核心赛道，着力打造具有文化深度、稀缺体验与高附加值的出境旅游产品。

报告期内，公司以“小而美、精而优”为核心策略，全面推行 20 人以下精品小团模式，实现更高私密性与灵活性，通过管家式专属服务、精选特色主题住宿、地道风味餐饮及非大众化游览线路，全面提升出境游旅程品质。

2025 年

公司匠心打造并成功推出中亚首发团及 **3** 批自组团，形成涵盖历史溯源、非遗探访、人文交流等维度的特色产品系列



高净值客群占比显著，产品复购率与满意度持续提升



工会游迭代升级

2025 年适逢中华全国总工会成立 100 周年、上海市总工会成立 100 周年的重要历史节点，锦江旅游积极响应“百年工运续荣光”主题号召，充分发挥文旅服务优势，深度参与工会疗休养与职工游产品的创新设计，以实际行动弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神，助力职工精神共富与企业文化建设。

报告期内，我们的职工疗休养与工会游业务服务覆盖面持续扩大，精准聚焦一线职工、劳模先进等重点群体，组织疗休养团队，推出涵盖生态康养游、非遗文化体验等主题的特色线路近 14 条，实现基层单位广泛覆盖与职工普惠共享。锦江旅游通过高品质、有温度的出行服务，有效缓解合作单位职工的工作压力，帮助增强其集体归属感与团队凝聚力。报告期内，合作单位职工针对疗休养与工会游业务的满意度达 95% 以上。

在传统疗休养基础上，锦江旅游积极探索工会游新形式，推动“文旅+教育”融合创新。报告期内，公司工会游业务创新开展“送教上门”服务模式，针对大型企业、产业园区及基层工会组织，定制化输出文化服务。通过产品多元化供给与服务模式升级，锦江旅游不仅强化了工会游的普惠性与教育价值，更构建起集“身心疗愈、文化滋养、价值传递”于一体的新型职工服务体系，彰显企业在促进社会和谐、推动精神共富方面的责任担当，推动新时代工会文旅融合发展。



“送教上门”活动实践

深化酒旅融合

“酒旅融合”是锦江旅游推动高质量发展的重要战略方向。公司依托锦江集团丰富且优质的酒店资源，积极推进旅游产品与住宿服务的深度融合，实现资源协同、体验升级与品牌联动。通过“线路+住宿”一体化设计，不断优化客户旅程体验。

在国内游业务中，锦江旅游深度协同锦江酒店资源，围绕不同客群需求与区域市场特点，联合开发一批主题化、特色化的旅游产品，全面释放产业链协同效应。公司配合集团酒店板块，打造以“跟着锦江游中国”为核心理念的系列产品，涵盖年夜饭主题产品、生态康养跟团游、“机+酒”自由行套餐等共计15款创新产品，实现住宿与行程的深度融合。面向家庭客群，公司进一步依托自身资源优势，联动上海及全国超40家锦江旗下酒店，推出“酒店+门票”度假套餐，提升家庭客群的出行便利性与体验感。



从流量到“留量”，福建泰宁“机+酒”项目引领酒旅协同升级

报告期内，锦江旅游联合泰宁锦江国际度假酒店创新推出“999元3天2晚机+酒+接送”自由行产品，打造高性价比、低门槛的轻度假产品，精准切入江浙沪周边中短途旅游市场。该产品一经上线即引发热烈反响，成功吸引超千名游客赴泰宁体验丹霞秘境与生态康养之旅，显著提升目的地人气与酒店入住率。公司将以“泰宁模式”为蓝本，持续探索“以宿带游、以游促住”的发展模式，打造更多集交通、住宿、体验于一体的酒旅融合标杆示范项目。



福建泰宁“机+酒”项目引领酒旅协同升级



锦江旅游酒旅融合实践：打造“旅游 + 住宿”一体化服务新体验

公司紧跟文旅融合发展趋势，积极响应集团战略部署，以“资源协同、体验升级”为核心，深入推进酒旅融合在本地市场的落地实践。2025年，公司深度联动锦江酒店集团全系品牌资源，全年合作酒店间夜数超万，覆盖北京昆仑大酒店、上海虹桥郁金香酒店、锦江都城等多地核心物业，系统打造“旅游线路 + 品质住宿”一体化产品体系。

在此基础上，公司聚焦商务、亲子、康养等细分客群需求，依托锦江酒店的区位优势与服务标准，定制开发“住宿 + 景点 + 专属服务”融合型产品，通过资源整合与场景创新增强了产品竞争力和客户黏性。

在国际业务布局中，锦江旅游聚焦锦江酒店品牌的本地化协同优势，在出境游产品设计中优先选用锦江国际旗下海外成员酒店，如丽笙酒店集团（Radisson Hotel Group）及锦江酒店自持运营的海外项目，推动品牌出海与服务落地深度融合，为游客提供安全、舒适、具有品牌信赖感的住宿体验。



优选丽笙酒店，打造欧洲高端旅游住宿新标杆

在欧洲区域，锦江旅游精选丽笙酒店作为商务接待与“高精度”旅游产品的标准住宿配置。我们依托丽笙酒店的区位优势与服务底蕴，结合“锦江”标准的品质把控，以优质住宿体验为核心亮点，精准匹配高端客群需求，持续强化欧洲高端旅游市场的产品竞争力。

欧洲区域丽笙酒店旅游产品海报



面向未来，锦江旅游将持续拓展酒旅融合场景，聚焦国内重点目的地与国际优质资源，推动产品标准化与模式可复制化，加快数字化对接与会员体系互通，打造高效协同、可持续发展的酒旅服务生态，提供更便捷、更优质的旅行解决方案。

02

锦护山河

锦江旅游积极将绿色发展理念深度融入自身运营各环节。我们聚焦全场景绿色旅游、绿色会展实践、绿色商旅服务和绿色办公四大重点领域，从旅游产品设计、服务流程到内部管理全面秉持绿色环保原则，持续降低资源消耗与碳排放，助力文旅行业绿色转型与高质量发展。

全场景可持续旅游	21
绿色会展转型	25
低碳商旅升级	26
环保办公实践	28





全场景可持续旅游

随着游客环保意识持续提升，对低碳、生态友好型旅行方式的需求日益增长，绿色旅游已成为旅游业高质量发展的重要方向。锦江旅游积极响应国家“双碳”战略，将可持续发展理念及绿色环保理念深度融入国内游、研学游、入境游、邮轮服务及高端定制等多元业务场景。

公司通过推广低碳交通接驳、优化行程资源组合、倡导无纸化服务等举措，系统性降低旅游过程的能源消耗与碳排放。同时，我们积极发挥文旅平台的教育功能，在研学线路中嵌入生态科普课程，在文旅目的地开发及运营中引入环境治理及生态保护项目，在文化线路中强化遗产保护宣导，打造“旅行+教育+行动”相结合的绿色体验模式，引导游客从被动参与者转变为主动践行者。

国内游·绿色践行

锦江旅游在国内游业务中积极践行低碳出行理念，全面推进绿色运营举措。同时，我们在出团通知书中嵌入“减塑减废”“减少一次性用品使用”等绿色出行倡议，引导游客践行绿色环保理念。

在行程管理中，公司在常态化使用新能源旅游巴士的基础上，在大巴车统一配备垃圾分类回收装置，减少一次性垃圾袋的使用，并安排随团导游协助旅客进行规范分类投放，推动“无痕出行”理念落地实施。通过设施配套与服务引导相结合，切实减少旅途中的固体废弃物产生，助力绿色文明旅游习惯养成。

此外，锦江旅游高度重视旅游过程中的生态环保与文明宣导工作，通过车上宣讲、标识提示、行程提醒等多种形式，持续向游客普及景区生态保护要求，倡导不乱扔垃圾、不破坏植被、不惊扰野生动物，尊重当地民族风俗与宗教信仰等。在提升游客环保意识与社会责任感的同时，也有效促进了景区公共环境的维护与文明旅游氛围的建设，为构建绿色、和谐、可持续的旅游生态贡献力量。

报告期内

我们的出团通知书已实现

90% 以上电子化发放

仅针对有实际需求的高龄群体客户保留

10% 的纸质版本

在提升服务效率的同时

有效节约纸张资源，降低环境负荷

入境游·低碳管控

在入境游服务中，公司将绿色可持续理念深度融入产品设计与供应链管理，积极探索低碳化的运营模式。上海国旅率先建立入境游产品碳排放评估标准，覆盖航空、铁路、大巴等多种交通方式，并自主开发碳排放测算模型，对每段行程的碳足迹进行科学量化。所有产品均通过碳排放标签明示每位游客的出行碳排数据，明确设定“单次行程人均碳排放不超过50千克”的管控目标，推动绿色决策透明化、标准化。

在一线城市如上海、北京等地，公司已实现部分入境游线路 100% 采用新能源接驳车辆，全面替代传统燃油车，并在日常运营中严格落实低碳管理细节，包括要求司机停车等候时熄火、优化行车路线以减少空驶率等，切实降低单位客流量对环境负荷。

研学游·生态守护

在研学游方面，锦江旅游坚持以“生态教育+低碳实践”为核心导向，创新推出一系列兼具教育性、体验性与责任感的绿色研学产品。公司充分发挥文旅平台的育人功能，将生态文明理念系统融入课程设计与行程组织，通过“知行合一”的沉浸式学习模式，引导青少年在亲近自然、探访文化遗产的过程中，深化对环境保护的认知，增强生态责任意识。

依托不同目的地的自然资源与人文底蕴，锦江旅游构建“研学产品+在地特色”深度融合的主题化体系，从传统文化、自然生态、人文礼仪等多角度切入，让青少年在沉浸式学习中理解人与自然和谐共生的意义。



研学游开展蔬菜采摘体验活动

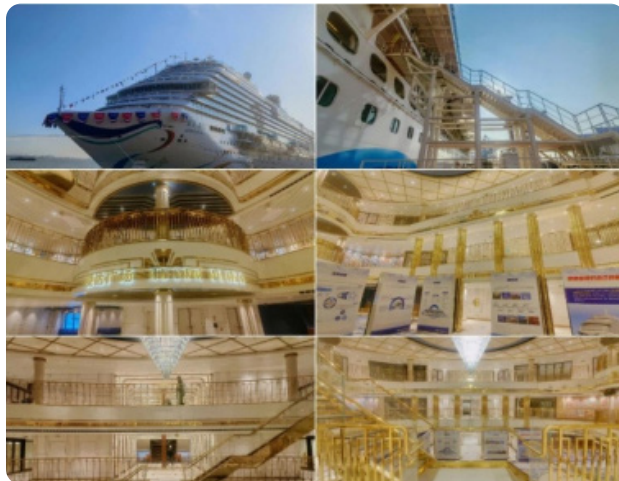


在福建三明体验建宁特色——“建莲”采摘活动

游轮业务·绿色航行

在游轮业务中，锦江旅游积极携手国际知名邮轮公司，践行可持续发展理念，推动绿色运营标准落地实施。公司优先选择采用清洁能源、节能技术和环保设计的现代化邮轮开展合作，助力降低航运环节的环境影响。以合作邮轮“爱达·魔都号”为例，全船全面采用 LED 节能照明系统，有效减少能源消耗，提升能效水平，为绿色航行树立标杆。

在服务过程中，锦江旅游将环保理念融入游客出行引导，通过出团通知书主动倡导“光盘行动”，鼓励合理取餐、杜绝浪费。同时，公司积极响应邮轮方环保政策，在行程提示中明确建议旅客自带洗漱用品和拖鞋，船舱内不再提供此类一次性物品，从源头减少塑料垃圾与资源浪费。



“爱达·魔都号”游轮全船使用 LED 节能灯

锦江旅游

“节约粮食、拒绝浪费”光盘行动倡议书

各位尊敬的游客：

“一粒米千滴汗、粒粒粮食汗珠换”，餐桌文明是人类文明的缩影，餐桌虽小，却传承了人类自古以来文明有礼、节约惜福的优良传统，为进一步弘扬中华民族勤俭节约的美德，锦江旅游诚邀您在旅途中一起参与“节约粮食、拒绝剩宴”的光盘行动，特做以下倡议：



用餐时，吃多少、拿多少；吃多少、点多少；按需用餐，拒绝浪费。



珍惜粮食，人人做到：
碗净、盘净、桌净；饭光、菜光、汤光。



余餐勤打包，勤俭留美誉。



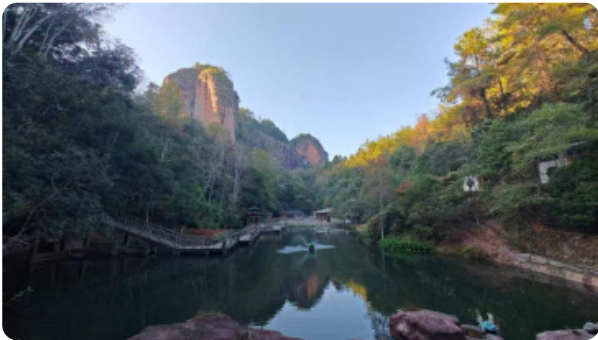
最后希望各位游客在旅途及生活中都能做到珍惜粮食光盘间，崇尚节约我先行。

文旅目的地·原生保育

锦江旅游在文旅目的地开发中，注重生态优先与可持续发展，坚持将“绿水青山就是金山银山”的理念贯穿于规划、建设与运营全过程。公司依托专业化的管理团队，以生态保护为根基、以文化赋能为内核、以业态创新为驱动，推动自然资源保护与文旅价值转化有机融合，致力于打造人与自然和谐共生的高品质旅游目的地典范。截至报告期末，环大金湖文旅目的地累计投入数亿元资金，实施一系列重大生态保护与修复工程，全面改善区域生态环境质量。

系统修复，夯实生态基底

环大金湖文旅目的地全面改善区域生态环境质量，主导推进“金湖良好湖泊”综合治理项目，完成风洞蓄水坝生态化改造，提升水流循环效率，并开展金湖主干河道清淤疏浚，恢复水体容量与流动性。环大金湖文旅目的地同步建设生态护岸与亲水步道，实施森林彩化工程，在景区沿线补植红叶林、开花乔木等观赏树种，减少水土流失，增强岸线稳定性。同时，环大金湖文旅目的地推进林业病虫害监测与防治体系建设，有效防控松材线虫等重大生态风险，守护湖区森林资源安全。



智慧监管，筑牢生态防线

在管理机制上，环大金湖文旅目的地积极推动数字化与法治化双轮驱动，牵头建设智慧景区管理平台，集成水质监测、船舶调度、人流监控、应急响应等功能，对核心生态区实行24小时动态监管，实现“数据可视、问题可溯、处置高效”的精细化管理。此外，环大金湖文旅目的地协同地方政府，先后发出福建省首份“护河令”“生态修复令”和“鱼类放养令”，并建立项目准入负面清单制度，严禁高污染、高能耗项目进入景区。景区所有游船均采用环保动力系统，运营过程全程纳入生态承载力评估体系，确保旅游活动在环境可承受范围内有序开展。



绿色会展转型

随着商务客户对绿色、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得能源与环境设计先锋 (Leadership in Energy and Environmental Design, LEED) 认证或绿色建筑评价标识 (Green Building Evaluation Label, GBEL) 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。公司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约 50%。在视觉呈现方面，锦江旅游通过优先选择配备 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，同时大幅提升场地 LED 屏幕的使用率，有效减少 KT 板 (Kraft Paperboard, 卡通板) 等一次性喷绘物料的使用，降低会展活动的资源消耗和环境负担。



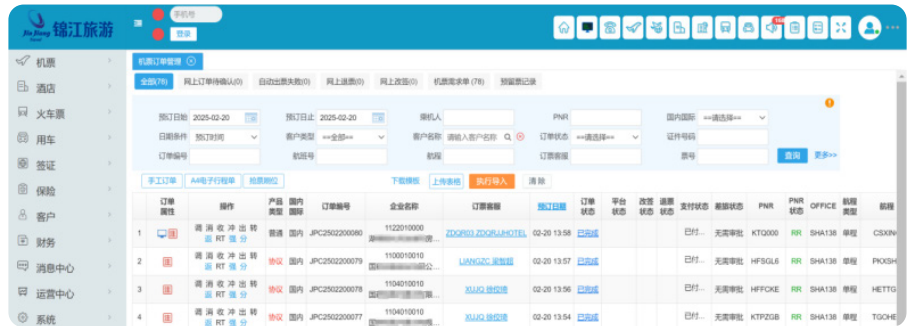
在能源使用方面，锦江旅游通过优化会议现场灯光与音响设备的配置，使功率较常规配置降低 20%，可有效节约能源消耗。我们还可根据客户需求，对筹办会议活动实施碳抵消机制，通过购买绿色电力证书、林业碳汇等方式，举办“零碳会议”，并同步向客户提供《碳中和证书》，切实践行绿色环保理念。



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。

低碳商旅升级

锦江旅游顺应绿色商旅服务的发展趋势，致力于打造低碳、智能、高效的商旅管理平台，依托先进的数字化技术，为客户提供全方位、精准化的绿色差旅解决方案，在助力企业降本增效的同时，显著减少差旅活动带来的环境影响。



锦江旅游企业商旅管理平台

公司的企业商旅管理平台运用大数据分析能力，对客户的差旅数据进行多维度洞察，涵盖时间分布、费用结构、出行偏好、地理分布及成本优化空间等，并生成直观可视化的分析报告，助力企业全面掌握差旅动态，实现精细化管理与科学决策。同时，平台逐步完善差旅碳排放测算功能，可量化航班、铁路等出行方式的碳足迹，未来将进一步接入专业第三方碳核算工具，提升数据准确性与国际兼容性，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。



跨国企业差旅 ESG 协同项目，打造绿色出行的价值共同体

锦江旅游企业商旅管理平台为某中东企业中国分公司提供定制化差旅服务，双方以 ESG 目标为导向，构建“前端推荐—中端记录—后端支撑”的全链条绿色服务体系。项目优先引导客户在差旅服务中选择可持续航空燃料（SAF）的合作航空公司航班，并通过系统实时传输预订数据，确保绿色出行信息在航司端精准记录。同时，项目建立透明可追溯的数据管理机制，为客户提供碳减排量核算结果、经核实的碳单元（VCU）退役证书等材料。2025 年，该项目成功助力客户完成超 1 万吨的碳抵消，实现商业服务与可持续价值的深度融合，为行业提供了可复制的绿色商旅实践样板。



VCU 退役证书

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，取代传统票务流程中的纸质票据，减少繁琐的纸质交接环节，在资源节约和绿色环保方面发挥显著作用，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。



数电票赋能绿色差旅

报告期内，企业商旅管理平台紧随国家税务总局及民航、铁路系统数电票改革进程，率先实现航空电子客票行程单与火车票票根的系统级对接与实时开具。2025 年全年完成超 11.6 万张机票、火车票数电发票自动开具，覆盖绝大多数国内商旅出行业务，全面替代传统纸质报销凭证，显著减少人工打印、传递与归档环节。

据测算，2025 年平台通过数电票开具减少纸张消耗约 465 千克，相当于避免砍伐约 44 棵成年大树，为企业的绿色办公和可持续商旅提供了切实支撑。未来，平台将继续深化全链条无纸化服务，拓展数电票应用场景，助力更多企业客户实现绿色差旅升级。



数电票票据开具平台（示例）

此外，锦江旅游正逐步在平台中增设绿色出行标识，鼓励客户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。



环保办公实践

在提供绿色生态产品与服务的基础上，锦江旅游将绿色发展理念深度融入公司日常运营，全面推进绿色办公实践。通过推行节约用能、无纸化办公、资源循环利用等一系列举措，我们致力于降低运营过程中的能源消耗与环境足迹。公司从细节入手，倡导每一位员工践行低碳行为，营造节能、环保、健康的工作氛围。报告期内，公司无任何重大环境事件风险及环境违法违规。

锦江旅游绿色办公举措

打印管理

打印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

办公场所执行“人走电断”制度，下班前关闭设备或调整至省电模式，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。

节约用水

茶水间安装直饮水机替代桶装水，内部会议禁用一次性瓶装水，张贴“节约用水”标识。

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。



办公室节约用电标语



打印室节约用纸标语



节约用水标语



践行垃圾分类

锦江旅游始终将员工生命安全与财产安全摆在重要位置，积极落实企业安全主体责任。报告期内，公司分别于6月和11月两次参与由物业组织的消防逃生演练活动，涵盖消防安全知识培训、灭火器材使用讲解等，以及火场逃生模拟及应急疏散等实操环节，切实提升员工的消防安全意识与应急处置能力，进一步夯实企业安全运营基础。



消防演练活动

03

锦善同行

锦江旅游始终秉持“向善而行、共创价值”的理念，坚持在创造商业价值的同时，积极回应社会期待与关切。公司不断优化服务细节，提升出行体验的温度与专业度；携手供应商及行业伙伴，推动建立规范、透明、可持续的合作生态，强化产业链协同共赢。同时，作为国有文旅企业，锦江旅游持续以实际行动践行责任担当，积极投身乡村振兴与社会公益事业，通过文旅融合激发乡村活力，助力共同富裕。

贴心客户服务	31
共筑旅游生态	36
乡村振兴与社会公益	43





贴心客户服务

锦江旅游聚焦客户真实需求，从行前咨询、行程执行到售后反馈，构建全流程、全触点的服务保障体系。我们通过标准化服务流程与人性化细节设计相结合，不断提升服务的专业性，切实增强旅客的安全感、获得感与满意度。

保障旅客安全

锦江旅游始终秉持“以客户为中心、以安全为基石”的理念，将旅客安全放在首位。公司在业务中落实一系列保障措施，确保每一位旅客都能享受到全方位、安心、舒心、可靠的旅行体验。

在国内游业务中，我们为所有旅客提供旅游意外险服务，并实施人性化投保政策，根据旅客年龄动态调整参保费用，确保不同年龄段的旅客均能获得合适的保障。在旅游项目中涉及徒步、登山、漂流等具有一定安全风险的项目时，公司在产品设计阶段即引入当地登山协会及户外专业机构开展联合风险评估，严格控制路线安全性。我们通过行前安全告知、行程中安全提示、导游现场引导等多种方式，系统性强化游客人身及饮食等全方位安全意识，做到防患于未然，全面筑牢旅游安全防线。

锦江旅游安全须知提醒

**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。

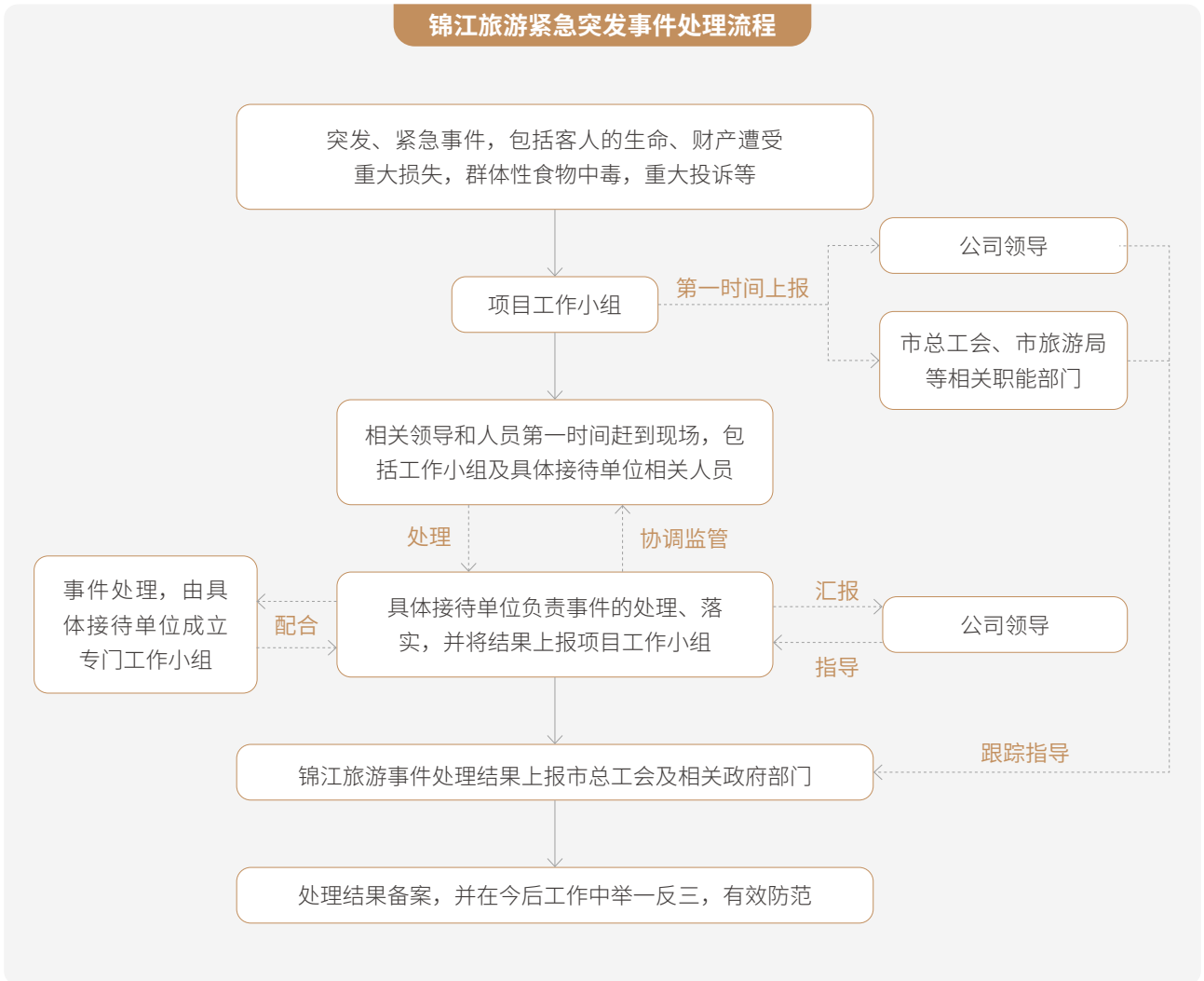
**锦江旅游****饮食安全**

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。



同时，针对旅游过程中可能发生的突发疾病、食物中毒、公共安全等突发事件，锦江旅游已建立专项应急预案体系，覆盖应急响应、信息通报、救援协调和事后处置等关键环节。预案明确各级责任分工，确保面对突发事件第一时间响应、高效处置，旨在最大限度保障游客人身安全与合法权益。



在入境游服务中，锦江旅游严格落实企业责任保障机制，每年足额投保旅行社责任险，其中出入境旅游业务单次事故责任限额达 100 万元，全面覆盖人身伤害、财产损失等潜在风险，切实维护游客合法权益，彰显企业的责任担当与服务承诺。

在研学游服务中，锦江旅游始终将学生安全置于核心首位，以全流程、闭环式安全管理体系，为青少年打造安全、有序、安心的研学实践环境。活动筹备阶段，公司针对研学行程开展全环节流程模拟推演，覆盖活动策划、现场动线设计、人员组织调度及应急方案执行等关键节点，全面排查潜在风险，保障活动方案科学严谨、落地执行规范有序。公司严格遴选合作机构与随行师资团队，确保所有合作主体均具备合规资质、专业背景与丰富实操经验；同时结合活动场地环境特征与实际保障需求，因地制宜配置安全防护设施、科学规划活动区域，并按需增配现场工作人员，为研学学生提供坚实安全保障。在应急保障方面，公司与校方紧密协同，将校医纳入随行服务团队，提供专业医疗支持；针对交通事故、意外伤害、突发疾病等各类突发场景，提前制定专项应急预案，并完善配套保险措施，实现安全风险提前预警、高效应对、妥善处置。此外，公司通过学校向学生及监护人发放《研学手册内容和注意事项》手册，明确安全规范、应急联络方式及活动注意事项，确保监护人及时掌握行程动态、明晰安全要求，以家校协同机制，全方位守护研学安全。

消费者权益保护

在保障旅客安全的基础上，锦江旅游始终致力于维护消费者的合法权益底线。我们的服务合同条款清晰、公平、合理、透明，杜绝误导性宣传和霸王条款。公司积极倾听并处理消费者的反馈和投诉。在服务履约过程中，如发生争议，公司始终坚持客户优先原则，积极通过协商调解、保险理赔或法律途径妥善解决，做到响应及时、处置公正，有效维护企业信誉与客户权益，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。报告期内，锦江旅游未出现重大的客诉事件。

公司及相关所属企业已建立官网、客服热线、微信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较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	

此外，锦江旅游以 ISO 9001 质量管理体系为准则，构建覆盖全业务板块的客户反馈与权益保障机制，持续精进服务品质。针对国内游、出境游、入境游及邮轮等多元业务，公司贴合服务场景定制满意度调研问卷，精准匹配各类客群需求。行程结束后，通过服务质量、团队反馈表单，从导游服务、住宿、餐饮、交通、行程合理性等维度开展量化评分，并广泛收集客户意见建议。依托系统化数据研判，公司精准补齐服务短板、优化流程、迭代产品，以客户需求驱动服务升级，持续提升客户满意度，为企业长期稳健发展筑牢坚实根基。



锦江旅游 ISO 9001 质量管理体系认证证书

锦江旅游满意度调查表考核维度 (部分)

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 导游服务 - 仪表仪容 - 服务态度 - 讲解水平 - 工作能力 | <ul style="list-style-type: none"> • 餐饮质量 • 住宿安排 • 汽车服务 • 游览安排 | <ul style="list-style-type: none"> • 娱乐安排 • 安全提示 • 领队服务 - 服务态度 - 工作能力 |
|--|--|--|



以考核促提升，夯实服务质量根基——公司开展服务人员能力评定工作

报告期内，公司针对自有及第三方在岗导游、服务人员开展服务能力评定工作，持续推动服务队伍专业化、规范化建设。评定围绕专业素养、文明服务、职业操守以及游客反馈四大维度展开，并将评分结果明确为 A/B/C/D 四档标准。其中，A 档（≥ 90 分）列为优秀，可以优先派团；D 档（<60 分）为不合格，取消带团资格并与绩效挂钩，严重者终止合作。通过建立公开透明的考核体系，我们有效提升了服务质量和客户满意度，强化了对一线服务资源的管控力度，为打造高品质旅游体验提供坚实支撑。

品质出行体验

锦江旅游始终将温馨、贴心的服务视为企业发展的核心基石，致力于为每一位旅客提供透明、细致且超越期待的高品质出行体验。公司持续优化产品设计与提升服务品质，构建起兼顾个性化需求与全流程保障的服务体系，从行前沟通到行程落地，持续精进每一个服务细节。我们坚持以客户为中心，不断升级服务标准，力求在安全、便捷与人文关怀之间取得平衡，努力营造舒心愉悦的出行氛围，树立文旅行业卓越服务的新标杆。

在产品阶段，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。同时，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，确保旅客始终无忧掌握出行信息。



“银龄”系列产品服务升级，打造有温度的适老化旅游新体验

锦江旅游“银龄”系列特色旅游产品为更好地满足中老年群体日益增长的品质化出游需求，从产品设计、服务细节到人员配置全方位推进适老化升级，致力于提供安全、舒适、无压力的高品质旅行体验。报告期内，我们联动社区食堂、老年大学、街道文化中心等场景，开展精准宣传推广与需求调研，深入洞察中老年游客的行程偏好，并据此优化产品内容。

在航班安排上，我们积极联动合作航司，优化航班时刻安排，保障航班时间与“银龄”产品旅客的特点适配，提升出行体验。在服务配套方面，充分依托锦江酒店体系优势，在住宿场景配置老花镜、放大镜、应急药品、防滑垫等适老用品；交通工具优先选择宽座大巴，确保上下车便捷、乘坐舒适；具备耐心细致、掌握基础医疗常识、能流利使用上海话进行沟通的专职导游；禁止任何形式的商业推销行为，真正做到“只服务、不营销”，成为旅途中值得信赖的“家人式陪伴”。



同时，在工会及疗休养服务中，公司同样关注特殊群体的出行痛点，从住宿、餐饮到交通各环节进行精细化适配。在行程安排方面，我们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，并为每位入住旅客精心准备锦江特色欢迎礼、定制专属欢迎卡，融入温馨祝福与行程提示，传递来自公司的温度与尊重，让每一位旅客感受到宾至如归的关怀。

我们在疗休养活动中的餐饮服务方面尤其注重绿色健康理念，特别提供营养均衡、低脂低盐的餐食，为旅客提供健康、营养的就餐选择。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，为特殊群体创造安全、友好且全方位保障的旅程。



提供锦江特色欢迎礼



随车配备急救包及应急药品

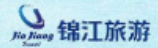


亲爱的大连贵宾

欢迎莅临山城重庆！精彩旅程即将开启。

雾都灯火，辉映星月；
梯坎上下，皆是风景。

行千里·致广大
乘两江风，品江湖情
预祝疗休养行程惬意，尽享巴渝时光！



欢迎莅临七彩云南！

最好的时光在路上，
最美的风景在心上。
祝您在云南的湖光山色、云卷云舒里，
收获满心欢喜。
预祝您此次疗休养旅途愉快！

疗休养行程提供专属欢迎卡



小贴心

■ 应急小药箱 (暖心小服务)

每车1份

创可贴、风油精、清凉油、消毒棉签、纱布、胶布、口罩、等



共筑旅游生态

锦江旅游积极联动供应商、合作伙伴及行业机构，推动构建高效协同、责任共担的旅游产业生态。公司不断健全管理机制、强化过程监督、深化资源整合，提升与各利益相关方的合作质量，共同促进行业健康有序发展。

○ 供应商管理

锦江旅游建立了系统化、规范化的供应商管理体系，制定并实施《供应商考核制度》《供应商评级评价指标》《招标制度及流程》等一系列管理制度，全面覆盖设备租赁、餐饮服务、交通接驳、场地提供、活动策划等各类对外合作项目。对于大型或重要项目，公司优先采用公开招标方式，严格遵循公平、公正、择优原则，邀请符合条件的供应商参与竞标。同时，我们鼓励现有优质合作伙伴推荐具备实力的新供应商，并开放自荐通道，广泛吸纳行业优质资源，持续丰富和优化供应商库，构建开放、透明的供应商合作环境。



供应商准入

锦江旅游坚持“高标准、严准入”的原则，从资质认证、服务能力、过往业绩、价格竞争力及响应效率等多个维度对供应商开展全面评估，确保其具备合法合规的经营资质、良好的行业信誉和稳定的服务能力。我们要求所有合作供应商须持有有效的营业执照，并拥有成功实施同类项目的经验与客户良好评价，能够持续提供高质量、符合业务需求的专业服务。在此基础上，公司结合供应商业务类别，制定并执行差异化准入标准，具体要求如下：

旅游运输类供应商

需具备道路运输经营许可证、车辆营运证，并足额投保交强险和第三方责任险；运营车辆车龄原则上控制在 5 年以内，司机需持有效驾驶证且驾龄不少于 3 年，确保行车安全与服务质量。

餐饮类供应商

须持有有效的食品经营许可证或卫生许可证，具备完善的食物安全管理体系，能够保障用餐环境整洁、食材可溯、操作规范，满足不同人群的饮食需求与健康标准。

地接社类供应商

优先从国家文化和旅游部公布的合规名录中遴选（特别是出境游合作伙伴），确保其具备相应资质、本地化服务能力及应急处置机制，保障跨境旅游的安全、顺畅与合规。

同时，公司积极引入并扶持优质民营及中小企业参与供应链体系，通过技术指导、流程协同与公平合作，带动其提升服务能力和管理水平，助力构建多元共融、协同发展的产业生态。

供应商考核

我们每年至少对所有供应商开展一次全面考核，组建多部门联合的评审小组，围绕供应商的资质有效性、接待能力、服务质量、价格合规性及信用状况等关键维度进行综合评估，并形成标准化的评审记录。此外，在重大或大型项目结束后，公司还将开展专项考核，重点考察供应商在项目执行过程中的响应效率、协同配合度、服务稳定性及应急处理能力等，确保供应商在合作周期内始终保持高标准的服务水平。

锦江旅游根据考核结果对供应商实施分级管理，建立动态激励与淘汰机制。对于品牌知名度高、服务质量优异、价格合理且合作表现突出的供应商，公司列为“首推使用供应商”，在项目匹配中优先推荐，给予更多合作机会，推动优质资源深度协同。对于存在资质瑕疵、服务不达标或出现其他违规情况的供应商，公司则视情节采取书面警告、暂停合作等措施，责令其在规定期限内整改；若整改不到位或出现重大安全、诚信等问题，将直接取消其供应商资格，终止合作关系。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。

上海国旅在此基础上进一步细化供应商管理要求，构建覆盖酒店、航空、餐饮等多领域的供应商安全管理考核体系，重点评估酒店设施条件、航空公司运营资质、餐厅食品安全等关键环节，确保各服务节点符合高标准的规范。同时，上海国旅将游客对住宿体验的反馈将纳入酒店筛选与评级机制，将服务品质、绿色环保表现等维度与产品满意度直接挂钩，推动形成“选品—服务—评价—优化”的闭环管理，持续提升旅客整体产品体验。

上海国旅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）
- 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

供应商 ESG 管理

锦江旅游积极践行可持续发展理念，针对部分入境游供应商建立 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。同时，结合国际游客对可持续旅行日益增长的关注，公司将供应商 ESG 表现纳入产品设计环节，打造更环保、更具责任感的入境游线路。未来，锦江旅游将持续完善供应链可持续发展建设工作，共建绿色、低碳的旅游生态体系。

○ 联动全域合作

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增长的重要战略。锦江旅游顺应行业发展趋势，以多维合作机制强化业内资源联动，不断拓宽业务边界，积极构建多方共赢的战略联盟，聚力开拓旅游市场，携手推动高品质旅游服务提质升级。

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，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。



借势高流量 IP，深化本地市场品牌联动

2025年，锦江旅游积极参与由上海市文化和旅游局及专业活动方主办的各类文旅推广活动，主动融入城市热点场景。公司受邀参与 F1 “格子旗嘉年华”这一具有广泛社会关注度的大型文体旅融合活动，通过设立专属展台，面向现场公众提供专业旅游咨询与产品推介服务。依托 F1 赛事 IP 的强势引流效应，公司不仅向海量受众全方位展示了多元化旅游产品体系，更有效提升了品牌在本地市场的曝光度与认可度，成功实现旅游产品与热门文体旅场景的深度融合。



F1 “格子旗嘉年华”活动

同时，锦江旅游积极参与境外旅游局、航空公司及行业协会等组织的目的地推介活动，精准获取目的地最新文旅资讯、政策动态及产品升级信息，同步发掘优质新供应商资源。2025年，锦江旅游参与芬兰航空组织的推荐会，斩获“至臻贡献奖”，彰显在航空旅游合作领域的专业实力；公司还参加法国旅游局专项推介会，深度对接当地旅游资源，进一步强化了欧洲线产品的核心竞争力，凭借稳定的合作履约能力与突出的客源输送贡献，在行业交流中树立良好口碑。



参加芬兰航空推荐会



参加法国旅游局组织的推介会



“邮轮 + 文旅”精准联动，携手 VIKING 邮轮共拓高端客群市场

为精准触达目标客户，锦江旅游主动邀请境外旅游局或核心供应商，针对公司自有客户、线下销售门店等渠道，联合开展特定产品专项推介活动。2025年，锦江旅游邀请了国际知名的VIKING 邮轮共同举办推介会，通过双方资源互补，让客户直观了解产品价值。此类联合推介模式既深化了与优质供应商的战略合作关系，又实现了产品与客群的精准匹配，有效提升了产品转化率与客户满意度。



锦江旅游与 VIKING 邮轮联合开展产品推介会

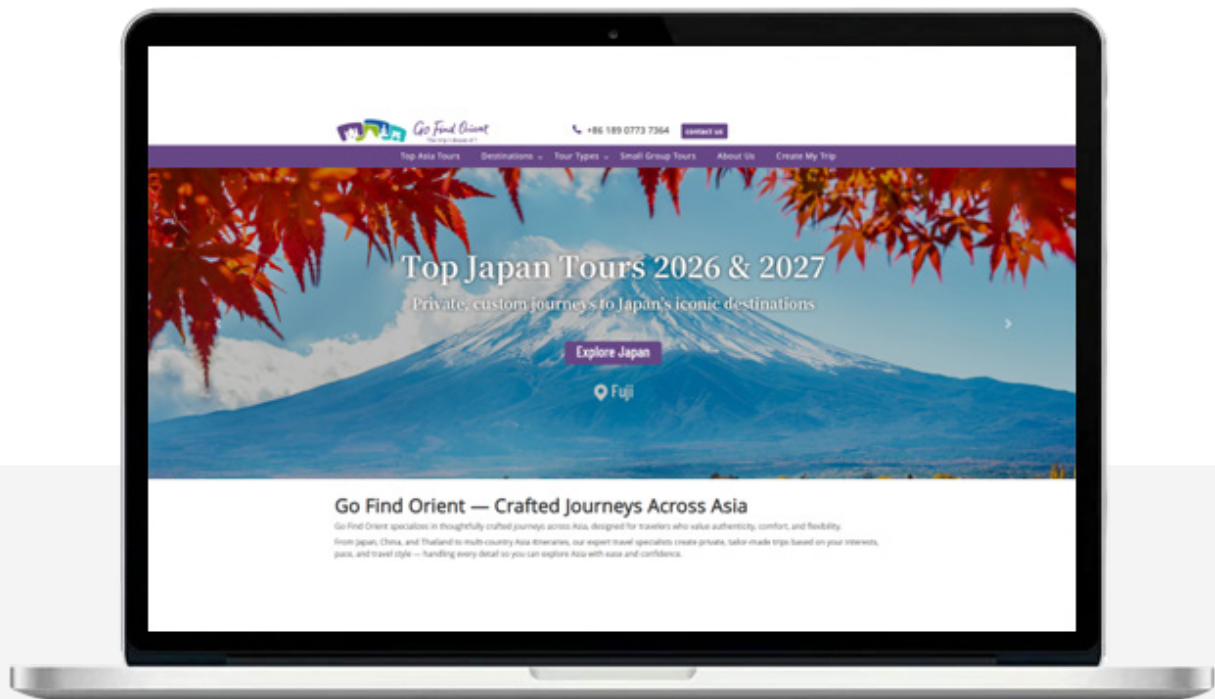
营销渠道拓展

锦江旅游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及旅游资源服务体系，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。

2025 年，上海国旅进一步深化属地布局，推进“签证+旅行”一体化发展模式，与外交部合作，顺利完成捷克（布拉格）、瑞典（斯德哥尔摩、哥德堡）、意大利（米兰、罗马）三国五处签证中心的运营权移交，正式成立海外签证中心运营部，并同步完善规章制度、业务流程等配套体系，实现规范化运营。签证中心通过智能系统与多项增值服务实现服务升级，与入境旅游形成客源互通、业务联动的协同效应。

在欧洲区域，上海国旅已在德国设本地销售团队，覆盖德国、荷兰、瑞士、奥地利核心市场，采用本土化策略，聘用当地营销人才，精准推广“中国文旅精品路线”。上海国旅同步在意大利、瑞典、捷克 3 国配置本土化旅游经理团队，依托上述 5 个签证中心的运营支持，推进营销与服务的属地化落地。未来公司将持续推进“签证+旅行”一体化运营，实现双向赋能，打造全链条服务，并积极拓展印度、缅甸等新的签证中心资质，进一步完善全球服务网络。

同时，上海国旅积极响应旅游行业数字化转型的趋势，深化推进针对国际游客的全新平台 Go Find Orient (www.gofindorient.com) 建设，专注于跨国旅游线路的咨询与预订服务。报告期内，平台建立了 13 个亚洲国家的产品线，通过直观便捷的在线服务和全面的产品信息展示，吸引了大量国际游客的关注。

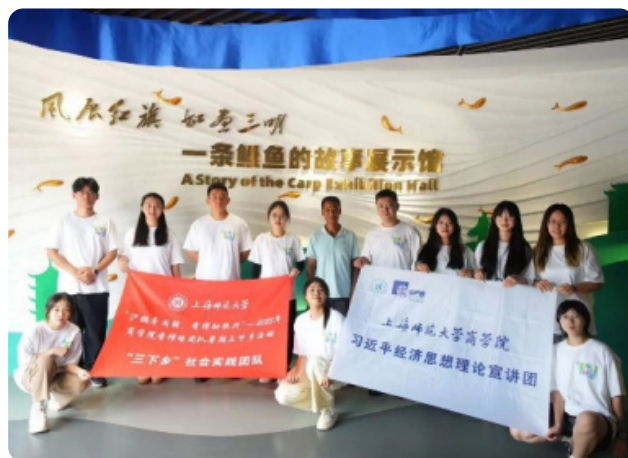


Go Find Orient 线上平台

在文旅目的地发展方面，锦江旅游坚持“资源赋能、渠道协同”的发展模式，积极推动优质目的地资源与合作分销网络的深度融合。福建环大金湖文旅目的地充分释放大金湖“双世遗产”与国家5A级景区的核心资源优势，持续深化民宿集群、写生康养基地等合作承接场景，并创新推出热气球低空文旅等多元化产品，为合作旅行社提供丰富且高品质的旅游线路保障。此外，环大金湖文旅目的地通过联动全国地质公园开展科普文旅活动、深化校地科研合作，进一步提升线路文化内涵与市场竞争力，推动大金湖旅游业从单纯的门票经济向“全域生态经济”稳步迈进，为高质量文旅资源与旅行社渠道协同发展提供了成功范例。



热气球低空文旅启动仪式



校地合作与科研交流

在积极拓展外部营销渠道、深化海内外资源联动的同时，上海国旅亦着力打造自有文化营销阵地，以文化内涵赋能品牌长效传播。2025年，上海国旅“遇见大家”系列文旅讲堂持续深入开展，全年组织活动共23场，覆盖文化艺术、建筑历史、文明研究、城市文脉等重点领域，围绕达芬奇绘画、早期上海电影、古代两河流域文明、希伯来文明等多元领域，以“文化沙龙+主题研修+深度体验”的形式，联动文史哲艺科领域大咖，打造沉浸式人文对话场景，同步通过上海国旅官方渠道开放参与入口，实现了知识传播与品牌影响力的双重落地。



“遇见大家”系列文旅讲堂

乡村振兴与社会公益

锦江旅游秉持“回馈社会、共创未来”的责任理念，持续深化社区关爱行动，通过公益捐赠、志愿服务与教育扶持等多种形式传递企业温度。公司积极响应国家乡村振兴战略，创新探索“文旅+乡村”融合发展模式，在助力县域经济可持续发展的同时，推动传统文化的活态传承与振兴。

支持乡村振兴

锦江旅游积极服务乡村振兴战略，坚持因地制宜、按需对接、精准匹配，深度参与乡村经济社会建设，持续增强帮扶举措的针对性与实效性，在推动乡村振兴进程中充分发挥企业的示范引领作用。

锦江旅游党委持续深化城乡党组织结对共建机制，已与上海市金山区廊下镇中华村党总支签署第五轮结对帮扶协议，在深入调研、立足当地实际的基础上，探索形成以“资金帮扶+民生保障+消费助农”联动推进的帮扶新模式。2025年，公司聚焦困难群体关切，全年累计投入帮扶资金约6万元，用于走访慰问中华村困难党员和群众家庭，并积极参与“心联鑫”廊下镇区域化党建城乡党组织结对“微心愿”活动，为困难家庭实现具体需求提供支持。同时，公司积极关注乡村老年群体保障问题，主动出资为771名困难党员群众购买“银发无忧”老年人意外伤害综合保险，有效提升养老保障基础，传递组织关怀与温暖。

2025 年



公司聚焦困难群体关切，全年累计投入帮扶资金约

6 万元



主动出资为困难党员群众购买“银发无忧”老年人意外伤害综合保险共

771 名

在强化民生兜底保障的同时，锦江旅游积极探索可持续帮扶路径，充分发挥企业资源和市场渠道优势，大力开展消费助农行动。公司通过工会节日福利采购、员工自发认购等方式，积极购买廊下镇中华村特色农副产品，既满足职工绿色健康消费需求，又帮助本地农产品拓宽销售渠道，提升品牌认知度，探索了从“单向帮扶”向“互利共赢”的深度转化。

锦江旅游积极推动文旅目的地开发与运营同乡村发展的深度融合，探索“旅游+”赋能乡村发展的创新路径。环大金湖文旅目的地依托大金湖优质的生态资源，充分发挥龙头企业带动作用，积极推进“景区+乡村”深度融合发展，以产业协同激活乡村振兴新动能，因地制宜打造“一村一品”特色发展格局，推动生态红利精准惠及周边乡村。从水际村的生态产业闭环到全县域的协同治理，环大金湖文旅目的地推动单一景区运营迈向全域振兴，切实履行国企责任担当，让绿水青山持续转化为促进农民增收、改善农村面貌的金山银山，在乡村振兴实践中书写生态美、产业兴、百姓富的生动篇章。

标杆引领

水际村的生态闭环实践

福建省三明市泰宁县梅口乡水际村作为环大金湖文旅目的地的核心区域，曾是省级贫困村，在环大金湖文旅目的地的发展带动下，成功实现从贫困村到“金牌旅游村”的蝶变。环大金湖文旅目的地建立“公司+协会+农户”的协作机制，形成利益共享、风险共担的发展共同体，与村集体深度合作，引导当地渔业协会推行“人放天养”生态养殖模式，产出的有机鱼品质优良，不仅直供景区游船餐饮，更入选“金砖五国”会议指定食材，极大提升了品牌价值。该产业发展成功带动全村实现村财自有收入 120.4 万余元，村民人均收入超全县农民人均水平 1.7 万余元。目前渔业协会辐射带动周边 32 个村、1,500 余户农户参与分红，真正实现“强村带弱村、先富带后富”的共同富裕目标。



全域开花

多元业态赋能乡村发展

环大金湖文旅目的地坚持产业联动的发展思路，积极推动文旅目的地产业链向周边乡村延伸，打造集“写生+旅游+度假+康养”于一体的综合型文旅基地，有效盘活乡村资源，激发内生发展动力。公司依托大金湖优美的自然风光和良好的生态环境，引导崇际村等周边村落发展康养旅居等新业态，通过民宿经济、推动村民承包游船运营项目等途径，进一步拓宽增收渠道。截至报告期末，景区合作的 68 户民宿会员总资产已超 2 亿元。同时，旅游热度持续释放辐射效应，带动沿线草莓采摘、农家餐饮、土特产销售等农旅融合项目蓬勃发展，丰富了乡村旅游消费场景，提升了乡村经济活力。环大金湖文旅目的地以多元业态为抓手，为乡村振兴注入持久动能，走出了一条生态依托型、产业驱动型的发展之路。



投身社会公益

锦江旅游始终将社会责任铭记在心，积极投身各类社会公益活动，致力于传递社会正能量、促进社区发展。报告期内，公司旗下各业务板块结合自身业务特色，积极参与多元化的社会责任活动，发挥自身行业优势，通过一系列公益项目积极回馈社会。



弘扬雷锋精神，传递文旅温度——“旅游咨询进社区”与 Citywalk 公益行动

2025 年 3 月，在“学雷锋志愿服务月”期间，锦江旅游组织开展“旅游咨询进社区”便民服务活动，派出专业团队深入街道，为居民提供免费旅游规划、目的地推荐、安全出行指导及惠民政策解读等便民活动，切实提升公众旅游素养。此外，公司多次开展“发现城市之美”Citywalk 城市探索公益活动，由专业导师带领学生和社区居民徒步黄浦区，深度解读历史建筑、文化地标与街巷故事，唤醒居民的社区归属感与城市认同感，助力上海市人文城市建设。



上海市黄浦区南昌路文化讲解



推动优质文博资源惠及青少年——社区青少年文化公益实践

2025 年，公司积极践行文化公益，携手上海市静安乐施青少年公益服务中心等机构，成功举办两场上海博物馆“金字塔之巅：古埃及文明大展”社区青少年公益研学活动，受到广大青少年及家庭的热烈欢迎。活动吸引八十余名学生踊跃报名，公司不仅全额提供展览门票，更结合青少年认知特点，精心组织专业讲解与互动体验环节，帮助孩子们拓宽国际视野，感受世界文明魅力。



青少年公益研学活动



点亮童心，共育未来——“旅游+文化+公益”融合实践样板

2025 年，公司联合上海市儿童基金会，举办了“金字塔之巅：古埃及文明大展”爱心宝贝公益专场。该活动聚焦长期参与“爱心宝贝公益行动”的儿童志愿者群体，以文化体验的形式给予精神激励与情感关怀。凭借在项目策划与执行中的突出表现，公司荣获上海市儿童基金会授予的“优秀公益合作伙伴”称号。这一荣誉既是对本次活动的高度认可，更是对锦江旅游多年来坚持探索“旅游+公益+文化”融合模式的充分肯定。



“金字塔之巅：古埃及文明大展”爱心宝贝公益专场



打造“中国入境旅游第一站”标杆——设立外籍人员文旅服务窗口

2025年，上海国旅依托锦江旅游板块资源优势，积极践行国企社会责任，助力提升上海城市公共服务能级和国际游客体验，在浦东机场T1、T2航站楼及虹桥机场T1航站楼的外籍人员一站式服务中心，设立无偿文旅服务窗口。为确保服务专业性与连续性，上海国旅精心选派16名具备多语种沟通能力和服务经验的专业人员，实行24小时轮班机制，为入境外籍旅客提供全天候、零距离的贴心支持。服务内容涵盖入境指南、上海及周边特色文旅资源推介、个性化行程规划、交通接驳建议以及移动支付、通信网络等生活场景适配指导，切实解决外籍旅客“语言不通、信息不畅、支付不便”等入境难题。

截至报告期末，服务团队同步配套发放英语、日语、韩语、法语、德语、西班牙语、俄语7种语言版本的文旅宣传册近9万册，内容涵盖经典景点、文化体验、美食推荐、交通地图等实用信息，成为外籍游客了解上海的重要窗口。

依托多语种宣传物料的配套支撑，文旅服务窗口同步高效开展外籍旅客接待服务，文旅服务窗口累计接待外籍旅客咨询逾12万人次，精准回应景点预约、住宿推荐、票务查询、交通换乘等高频问题，并联动机场内支付、通信、交通等服务柜台，形成跨部门协同的服务闭环，高效协助处理遗失物品查找、航班延误应对、行程临时变更等突发情况，获得来自多国旅客的高度评价，展现了专业高效、开放友好的国际化文旅服务形象。



上海国旅外籍人员文旅服务窗口及文旅宣传册



“不止探索：深海与极地”海洋公益主题活动

2025年11月，上海国旅依托旗下品牌“星宇漫旅SCV”，在上海市教育会堂成功举办“不止探索：深海与极地”海洋动物公益主题活动，倡导海洋生物多样性保护。活动特邀BBC自然历史部首位女性负责人Dr. Wendy Darke，联合国内海洋保护机构代表、科研学者等专业人士，通过主题演讲与对话，分享深海极地探险、野生动物影像创作的幕后故事，并展播《海底总动员》《“钳”世故》等生态主题影片，以生动内容提升公众对海洋生态保护的认知，推动了生态教育与文旅服务的深度融合。



“不止探索：深海与极地”海洋公益主题活动

04

锦才乐业

锦江旅游坚持以人才为引擎的发展理念，将员工成长与发展置于企业发展的核心位置。公司致力于打造合规、公平、包容的职场环境，不断完善具有竞争力的薪酬福利体系，构建多元化的培训发展机制与丰富的员工关爱举措。通过激发组织活力与个体潜能，锦江旅游积极助力每位员工实现个人价值，与企业愿景同频共振、共赴成长。

员工雇佣	49
员工发展与培训	50
员工薪酬及福祉	53
员工民主沟通	56





员工雇佣

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》等国家法律法规，将员工合法权益保障贯穿人力资源管理全流程，切实筑牢合规用工基础。公司以《员工手册》为核心管理依据，对员工录用、考勤工时、薪酬福利、晋升发展、教育培训、离职交接等事项作出系统化规范，并通过定期培训和内部监督，确保各项管理规定落地执行。报告期内，公司员工劳动合同签署率为 100%，并依法为全体员工缴纳“五险一金”，全方位保障员工法定权益。

2025 年，以合法合规为基础，结合组织架构调整与业务转型实际，公司启动《员工手册》修订工作，聚焦员工权益保障与企业管理效能双提升，优化完善奖惩、绩效、行为规范等核心条款，推动制度体系与公司发展更适配，构建公平透明、可持续发展的员工管理机制。

锦江旅游致力于营造一个尊重、信任、和谐且充满活力的工作环境。我们坚持平等就业原则，严禁性别、民族、年龄、残障、宗教信仰等各类歧视行为，保障员工平等发展权利。在招聘过程中，我们坚持公开、公正、平等的原则，力求在同等条件下择优录用。

锦江旅游始终坚持以人才驱动发展，围绕自身中长期发展目标，持续优化人才引进机制，拓展多元化招聘渠道，统筹推进校园招聘、社会招聘与内部培养相结合的人才梯队建设。同时，公司重视青年人才的引进与培育，主动对接高校与职业院校，致力于打造专业化、年轻化、富有活力的人才队伍。



深化校企协同，赋能青年成长 —— 锦江旅游 2025 年校园招聘与人才共育实践

2025 年，锦江旅游秉持“产教融合”的发展理念，持续加大校园招聘与校企合作力度，主动走进高校、对接职业院校，构建多层次、多维度的人才引进与培养体系，助力青年学子职业启航，为企业可持续发展注入新生力量。公司于报告期内先后参与上海工程技术大学、上海师范大学、杉达学院、第二工业大学、上海工艺美术职业学院等多所院校的校园招聘会，精准对接旅游、会展、外语、管理等相关专业学生，累计招聘实习生 30 人，其中表现优异的应届毕业生实现转正留用，打通实习就业一体化通道。

此外，公司围绕人才培养、师资建设、课程开发与旅游产业对接等重点领域，开展一系列具有示范意义的合作项目，包括组织上海市旅游高等专科学校 50 名新生走进企业，实地参观并系统学习旅行社核心业务模块、与上海市商贸旅游学校联合开发《旅游英语应用文写作》在线课程等，实现企业资源与教育需求的精准匹配。通过多层次、多维度的校企联动，锦江旅游不仅拓宽了人才引进渠道，更积极发挥行业引领作用，助力职业教育改革与产业转型升级，构建共赢生态。



锦江旅游积极参加校园招聘活动及践行校企联动

员工发展与培训

锦江旅游以人才培育为核心，构建持续完善的员工职业发展与培训教育体系，搭建分层分序列的职业发展通道，规范考核与晋升机制。同时，构建覆盖通用、专业、业务的多元培训体系，通过创新的培训形式、引入外部培训资源、数字化平台以及支持员工职业技能提升，全面增强员工综合素养与专业能力，为企业高质量发展提供坚实人才支撑。

员工职业发展路径

锦江旅游以人才价值实现为核心，构建清晰化、多元化职业发展通道，推动人力资源管理效能提质升级，为企业高质量发展注入持久人才动力。公司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，保障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，我们鼓励其根据自身实际情况灵活设置人才管理细则，同步规范考核评价与晋升流程，实现人才培养、梯队建设与企业经营发展需求的精准对接。

2025年，锦江旅游持续推进以能力建设为导向的人才发展工作。公司针对中层管理人员制定了人才能力模型，重点聚焦战略推进、提质增效、团队协作与创新进步等关键能力。公司通过工作实践、管理要求与能力发展相结合的方式，引导中层管理人员在实际业务场景中持续提升管理能力与执行水平，为提升组织运行效率、推动战略目标落地及支撑公司长期发展提供了稳定的人才保障。

锦江旅游中层管理人员人才能力模型

- 战略落地
- 责任担当



- 结果达成
- 流程完善

- 团队建设
- 协同增效



- 创新管理
- 灵活学习

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，培训形式灵活多样，持续提升员工参与度与培训实效性。同时，公司积极引入外部讲师资源，持续丰富培训供给，不断激发员工成长动能，打造专业化、复合型的人才队伍。

锦江旅游员工培训类型与内容



通用类培训

包括企业文化、管理知识、财务知识及人力资源管理课程，旨在帮助员工提升个人综合素质和能力、提高工作效率。



业务类培训

旨在提升员工的市场敏锐度，助力员工了解行业发展趋势、紧跟行业发展步伐。



专业类培训

针对员工业务特点和岗位要求，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。



以赛促学、以训促能——首届旅游攻略超级大赛培训

2025年11月18日，由上海市文化和旅游局主办的首届旅游攻略超级大赛（第一季）正式启动，作为一项聚焦文旅创新与内容创意的城市级盛事，迅速引发广泛关注。锦江旅游积极响应政府号召，深度参与赛事筹备工作，充分发挥行业引领作用，面向内部员工开展专项培训，助力打造高素质、专业化的内容创作与旅游服务人才队伍。通过参与旅游攻略超级大赛及开展配套培训行动，锦江旅游不仅提升了员工在内容创作、产品思维和用户洞察方面的综合能力，也展现了公司在推动文旅人才发展、促进产业转型升级中的责任担当。



锦江旅游旅游攻略超级大赛培训会



前瞻赋能 拥抱变革——“文旅消费新场景打造与业态创新”专题培训

为积极应对文旅产业数字化转型趋势，把握消费态势与流量重构带来的新机遇，2025年，锦江旅游特邀外部讲师，组织开展“文旅消费新场景打造与业态创新”专题培训，助力员工拓宽视野、更新理念、提升实战能力。该培训聚焦当前文旅市场热点，围绕“场景即服务、内容即入口、体验即传播”的新型发展模式，系统讲解如何通过文化挖掘、空间营造、科技赋能和社交传播构建具有吸引力的文旅消费新场景，实现品牌声量与经营效益的双重提升。



“文旅消费新场景打造与业态创新”专题培训



以专业赋能驱动服务升级——上海国旅开展多项培训考核工作

为贯彻落实公司年度经营战略与质量目标，持续提升团队专业能力与服务质量，上海国旅系统推进年度质量管理与业务能力建设培训工作。2025年，上海国旅共组织开展各类专项培训8次，培训内容紧扣行业趋势、客户需求与服务标准，既涵盖前瞻性主题培训，如《AI助你秒变视频制作大师》，帮助员工掌握新媒体工具，提升产品传播效率。

为响应集团一体化发展战略，提升人才培养的系统性、协同性与数字化水平，2025年，锦江旅游全面接入集团统一打造的“锦学堂”线上培训平台，面向所有员工开放，致力于构建覆盖广泛、资源优质、管理高效的学习生态。“锦学堂”具备完善的组织学习与管理功能，公司可统一发布重点培训项目、开展在线考试、实施专项测评，并通过“学习护照”等功能记录员工阶段性成长轨迹，形成伴随式学习档案。同时，平台建立学员档案中心，支持下属企业按需调取培训数据，实现全流程闭环管理，满足各级单位对培训精细化的需求。

报告期内，“锦学堂”已汇聚了涵盖合规与公司治理、行业发展趋势、党建思政课程、职业素养提升、数字化技能等领域的高品质课程资源。未来，锦江旅游将持续深化“锦学堂”应用，鼓励员工自主学习、持续成长。

锦江旅游积极鼓励和支持员工通过外部培训、技能考证和学历提升不断实现自我突破。公司践行“送出去”人才培养策略，为员工参加高水平专业培训提供资源保障与制度支持，切实推动员工从岗位胜任向能力跃迁迈进。2025年，公司重点聚焦数字化转型趋势，动员并资助员工参与由政府主导、权威机构认证的职业技能提升项目。其中，多名员工报名参加由上海交通大学、上海市人工智能行业协会以及上海计算机研究所有限公司等业内权威单位组织实施的“人工智能训练师”（Artificial Intelligence Trainer）职业技能培训，系统学习相关核心技能，并顺利通过由上海人社局职业技能鉴定中心监制的等级认定考试，助力公司提升运营效率与创新水平。



“锦学堂”线上培训平台（示例）

员工薪酬及福祉

锦江旅游以科学薪酬绩效为驱动、以暖心福利福祉为保障、以多元文化活动为纽带，全方位完善员工激励与人文关怀体系。通过规范高效的绩效考核机制压实目标责任、强化激励约束，以精准细致的福利保障守护员工身心健康、传递组织温暖，依托丰富多彩的文体活动凝聚团队共识、丰盈员工精神生活，持续增强员工归属感、幸福感与凝聚力，为企业长远发展注入温暖而坚实的内在力量。

薪酬绩效

为深入贯彻落实公司发展战略，确保年度经营目标与重点工作任务有效落地，锦江旅游持续推进科学化、规范化的员工绩效考核计划。公司每年与公司管理层及员工签署《经营管理目标责任书》，并通过关键绩效指标 (KPI) 来评估业绩，实现责任到岗、目标到人、过程可控、结果可评。

报告期内

锦江旅游员工绩效考核的覆盖率为

100%



报告期内，公司的绩效考核体系涵盖三大核心指标类型：经营指标、重点工作和党建工作，各项指标根据员工所属单位或岗位的战略贡献度设置差异化权重，确保考核内容与企业整体发展方向高度对齐。在考核实施中，公司坚持“目标明确、权责清晰、奖惩分明”的原则，每年结合实际经营状况动态制定年度目标值，并通过定期跟踪、年终总评等多种方式强化过程管理。同时，公司在绩效考核体系中同时设立业务扣减项和否决指标，对重大责任事故、严重合规问题等实行“一票否决”，切实守住合规及风险底线。通过将考核结果与薪酬激励、晋升发展紧密挂钩，锦江旅游不断增强各级管理者与员工的目标意识、责任意识与执行能力，为企业提质增效和可持续发展提供坚实的制度保障。



身心关怀

锦江旅游着力营造温暖包容、凝心聚力的职场氛围，不断增强员工归属感、凝聚力与责任担当。公司持续完善多元化、常态化的福利保障体系，全方位守护员工身心健康，切实提升员工工作幸福感与团队向心力。

锦江旅游聚焦员工身心健康保障，为全体员工提供年度免费健康体检与补充医疗保险，开通心理健康关怀热线，提供专业的情绪疏导及职场压力调适服务，以多元务实举措全方位守护员工身心健康。公司按需设置工间休息室、母婴室等专属空间，以精细化配套服务传递人文关怀。此外，公司每年组织工会旅游活动，旨在丰富员工业余文化生活，舒缓工作节奏与身心压力，增进团队互动与情感联结，营造团结融洽、积极向上的团队氛围。2025年，锦江旅游工会精心设计上海崇明、青浦、嘉定、临港等多条本地精品线路，全年共组织391人次参与员工工会旅游，行程安排兼顾文化体验与自然休闲，进一步增强了企业向心力，助力构建和谐、可持续的组织生态。

2025年，锦江旅游工会全年有序开展多项员工福利发放活动，包括新年慰问品发放、“乐品上海”特色慰问、夏季高温防暑用品派发、员工生日蛋糕券及观影券等，切实将关怀融入员工日常。



工会高温慰问品发放



员工心理关爱热线



工会年节福利发放

此外，锦江旅游工会深入贯彻落实集团工会关于职工帮困工作的部署要求，持续推进“三级帮困”评估机制，全面摸排各中心部室及所属企业困难职工情况，建立健全困难职工档案，实现帮扶工作制度化、常态化、精细化。报告期内，公司共开展帮困送温暖行动11人次，其中集团级帮困4人，企业级帮困7人，累计发放慰问金逾2.5万元，切实缓解困难职工家庭的经济压力。公司工会在做好常规帮困基础上，进一步拓展关爱维度，针对职工突发情况及时响应，全年开展住院探望8人次，生育慰问1人次，退休关怀9人次，职工直系亲属生病慰问4人次，职工去世慰问1人次，将企业温情传递至每位身处困难的员工身边。

丰富活动

2025 年，锦江旅游以员工需求为导向，聚焦不同员工群体特点，精心策划并组织开展形式多样、内容丰富的职工文体活动，切实提升员工幸福感、归属感与团队凝聚力。

结合公司女性员工占比较高的实际情况，锦江旅游工会在“三八”国际妇女节期间，特别策划主题活动，为女性员工搭建了放松身心、交流互动、展现风采的平台。此外，“六一”儿童节期间，公司还特别组织亲子专场活动，邀请 43 组员工家庭参与，在增进亲子关系的同时，也让员工感受到公司对家庭关怀的延伸。



“三八”国际妇女节下午茶观光活动及员工健身活动



“六一”儿童节职工
亲子活动



此外，为进一步激发员工专业潜能、提升服务能级，2025年锦江旅游举办公司首届“旅游攻略超级大赛”，鼓励员工积极参与，在比赛中锤炼业务能力、挖掘创新思路，助力品牌IP打造与市场潜力开拓。同时，公司积极动员员工参加集团组织的90周年趣味健步行、AI创新大赛等活动，在增强体魄、促进跨企业交流的同时，也展现了锦江旅游员工积极进取、勇于创新的良好风貌。



集团90周年趣味健步行及AI创新大赛活动

员工民主沟通

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。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。

2025年，公司工会围绕加强政治引领、发挥劳模工匠示范作用、积极参与上级工会活动、丰富职工文体生活、切实维护员工权益、关心关爱基层及困难职工共六个方面，扎实推进各项工作，基层工会组织建设持续完善，工会工作覆盖面和凝聚力进一步增强。报告期内，公司工会委员会召开会议，严格按照选举程序，以无记名投票方式成功选举工会委员会第二届工会主席，相关结果已按程序报送集团工会审批。



05

锦策善治

锦江旅游始终坚持依法合规、稳健治理的发展理念，持续提升公司治理能力，构建规范化、透明化的治理体系。公司在经营实践中，严格落实商业道德要求，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，公司不断强化合规管控与信息安全保障，切实维护用户隐私、客户权益及市场公平秩序。通过系统性治理举措，锦江旅游不断夯实自身稳健运行和企业高质量发展的制度根基。

尽责治理	59
合规与风险管控	60
恪守商业道德	61
知识产权保护	62
负责任营销	62
信息安全与隐私保护	62



尽责治理

锦江旅游不断推进公司规范运作，持续完善公司治理结构，提升治理效能，切实保障企业稳健运营与股东合法权益。锦江旅游严格遵循《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》等相关法律法规的要求，以及上海市国有资产监督管理委员会关于国有企业公司治理的相关制度要求，确保公司的经营管理既符合中国证监会对上市公司治理的规范性要求，又契合国有企业治理体系和治理能力现代化方向。

锦江旅游现届董事会由包括 3 位独立董事在内的共 9 名董事组成。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，充分发挥其在财务监督、风险控制、薪酬激励等重大决策中的独立判断作用，有效提升董事会决策的科学性。



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“2025 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。2025 年，公司依法、合规召开 1 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，确保各项信息披露真实、准确、完整、及时、公平。为进一步提升治理水平及强化责任落实，锦江旅游还配套建立了《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体系与责任追究，持续夯实公司治理的制度基础与执行保障。

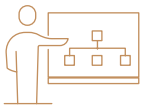
合规与风险管控

锦江旅游坚守合规经营为立身之本、风险防控为治理之基，将合规管理与全域风险管理深度嵌入公司治理、业务运营与决策全流程，构建起制度完善、流程闭环、响应灵敏的现代化治理管控体系，为企业高质量、可持续行稳致远筑牢坚实治理屏障。

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。公司已构建覆盖风险评估、业务决策、合同管理及内控审核等关键环节的全流程合规管理体系，细化各职能部门的职责边界与协同机制，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，推动决策科学化、程序规范化、风险可控化。在流程前期，公司由财务部和风控部（法务）根据各自专业职责对相关决策开展前置联合审查，围绕资金安排的合理性、合同条款的严谨性、交易结构的合规性以及潜在法律风险等方面进行全面把关，确保方案符合公司财务管理、内部控制及法律法规的相关要求。在完成专业部门初审后，相关材料将按权限逐级提报至公司分管领导进行复核与综合研判，重点评估事项的战略匹配度、实施可行性与整体风险水平，特别重大事项还需经董事长办公会审议或董事会批准，确保决策兼具专业支撑与管理统筹。通过专业初审与管理复核相结合的双重把关机制，锦江旅游有效强化了关键环节的风险防控能力。同时，公司定期对重大决策执行情况进行跟踪评估，形成闭环管理，持续优化决策质量与执行效能，为企业的长期稳健发展提供坚实的制度支撑与机制保障。

在合约管理层面



为确保公司各项业务活动依法合规开展，并有效保障消费者与合作方的合法权益，锦江旅游持续完善合同管理体系，制定了详细的《合同管理办法》，全面推进合同标准化、规范化和动态化管理，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，建立了分类清晰、覆盖全面的合同模板库，所有模板均嵌入《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国旅游法》等相关法律法规所要求的核心条款，明确服务内容、费用构成、退改政策、责任划分及争议解决机制，确保关键信息真实、准确，杜绝模糊表述或不公平格式条款，从源头提升业务透明度与合规水平。

公司风控部（法务）定期对合同模板库进行审查与更新，确保相应条款始终符合最新法规要求。同时，公司建立合同管理动态优化机制，结合客户反馈、投诉案例及典型风险事件，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不断提升合同管理水平。2025年，公司积极响应业务一线需求，启动合同文本优化工作。经调研多个合作方意见，公司对多份通用合同模板进行了修订与精简，重构部分关键条款，在不削弱法律效力的前提下增强可读性与用户体验。

○ 风险管理

锦江旅游持续健全全域风险管理体系，立足旅游行业易受外交政策、国际突发事件、出入境管控、公共安全等外部因素影响的行业特性，紧密跟踪国家政策导向与宏观环境变化，构建常态化信息研判与应急响应机制，不断提升外部风险识别与前瞻预判能力，并将气候变化、地缘政治、社会舆情等 ESG 新兴风险纳入整体风险评估框架，实现风险管控的全域覆盖与动态完善。

报告期内，公司严格遵照监管要求，持续优化舆情管理制度与应急处置机制，搭建跨部门协同联动体系，推动舆情响应与业务运营深度融合。针对可能影响品牌声誉、引发公众关注的热点事件，联合法务、市场、产品、客服等部门及时开展专项研判，动态调整旅游产品布局，包括下架敏感目的地线路、规范宣传内容表述、暂停高风险区域产品预售等，主动防范潜在合规风险与社会争议。面对外交政策调整、自然灾害等突发状况，公司建立专项快速响应通道，第一时间发布客情告知、完善退改保障方案，切实维护消费者合法权益，筑牢品牌信任根基。

恪守商业道德

锦江旅游始终秉持以诚信、公正、透明为核心的商业道德原则。公司严格遵守《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》等法律法规，持续完善合规管理体系，推动形成依法经营、规范运作、公平竞争的良好生态。在日常经营中，公司持续深化道德规范体系建设、践行负责的商业行为，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。

锦江旅游坚守公平竞争的市场准则，坚决抵制各类不正当竞争行为，杜绝任何形式的商业贿赂、虚假宣传、恶意竞争或扰乱市场秩序的行为。同时，我们通过强化内部控制和外部合作，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，切实维护公平竞争环境。

多元畅通的监督渠道，是守护商业道德准则、规范经营行为的重要支撑。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。举报人可选择匿名方式反映问题，所有举报信息都将由专门的合规部门进行处理，并对举报人的身份信息进行严格保密，确保信息处理过程的独立、公正。

公司承诺

切实维护举报人的合法权益，营造敢于发声、安心监督的良好治理环境。



知识产权保护

锦江旅游高度重视品牌价值与知识产权保护，坚持规范使用、依法维权、分级管理的原则，构建权属清晰、响应及时的知识产权管理体系。公司所使用的主品牌标识（Logo）及核心商标均由集团统一注册和持有，权利人归属于集团。锦江旅游作为运营主体，在日常经营中依据集团正式授权合法使用相关商标，确保品牌使用的合法性与一致性。此外，部分下属公司基于业务特色自主申请注册特定服务类商标，相关商标的申请、续展与维护由其自主负责，形成集团主导、基层补充的多层次商标布局体系。

针对客户投诉、舆情监测、日常业务巡检等多渠道归集的知识产权侵权线索，公司建立全流程闭环处置机制，对每一起疑似侵权事件均实施专业研判、快速处置与跟踪督办，确保侵权行为得到及时遏制，既守护自身核心资产与品牌价值，也切实为消费者筑牢消费安全屏障。

负责任营销

锦江旅游将负责任营销作为品牌诚信经营的核心体现，始终坚守信息透明、宣传公正、内容有价值的传播准则，以真实严谨的营销信息守护消费者知情权与自主决策权。公司构建严格的营销管理体系，以规范化的内容创作、审核与发布机制，引导消费者做出理性消费选择，持续筑牢公司与消费者之间的信任纽带。

在营销素材创作与宣传用语管理上，锦江旅游制定了详细的设计素材使用规范和敏感词规范，明确要求所有图文内容必须真实、合法，并取得相应授权，杜绝使用未经许可或存在版权争议的图片、视频及文字材料。同时，对旅游产品宣传表述实行严格审核把关，严禁夸大宣传、误导性描述及法律法规禁止的敏感词汇，全方位保障营销信息传播的真实性、准确性与严肃性。

针对旅游产品的发布流程，锦江旅游已制定《锦江旅游平台商品发布规范》，对产品的基本信息、价格标注、产品类型、行程描述及配图等提出统一标准，强调内容的真实性、完整性、一致性与时效性，所有发布内容须经内部审核流程确认，避免因信息缺失、错漏或虚假描述而影响消费者的购买决策。同时，我们严格规避涉及个人隐私的信息披露，切实保护消费者合法权益。

信息安全与隐私保护

锦江旅游将信息安全管理与用户隐私保护视为企业合规运营的重要基石。公司严格落实国家相关法律法规要求，建立、健全覆盖数据采集、存储、使用和传输全生命周期的信息安全管理体系，并持续提升员工风险防范意识与操作规范水平。公司通过加强技术防护与制度约束双管齐下，严守用户隐私保护底线，切实保障客户个人信息安全与合法权益。

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，切实保障公司数据和信息系统的安全、稳定运行。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》等多项管理制度，建立健全信息安全管理责任制，明确各部门及相关岗位的安全职责，推动形成权责清晰、协同联动的管理机制，确保信息安全工作实现系统化、规范化和标准化管理。

报告期内，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。



锦江旅游信息安全等级保护备案证明

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。公司制定《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。

报告期内，为进一步加强网络安全防护，锦江旅游开展了网络安全“应急演练日”专项活动，切实提升信息安全突发事件应对能力。公司依据《2025 年度网络安全应急演练计划表》，围绕关键信息系统开展实战化应急演练，通过模拟网络中断、系统故障等典型安全事件，全面检验应急预案的可行性与有效性，帮助相关岗位人员熟悉处置流程，强化跨部门协同响应机制，显著提升了面对真实网络威胁时的快速反应与恢复能力。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。

锦江旅游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。报告期内，锦江旅游委托外部专业安全服务机构开展了全面的信息安全分析与风险评估工作，通过日志分析、漏洞扫描、资产识别、互联网暴露面梳理和网络架构分析等多种技术手段，对公司信息系统进行全面安全体检，深入排查潜在安全隐患。

此外，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，严格落实集团部署，切实做好网络安全信息通报与应急响应工作，全力确保关键时期信息系统安全稳定运行。



筑牢网络安全防线，护航进博顺利举办——锦江旅游圆满完成 2025 年进博会网络安全保障任务

在 2025 年中国国际进口博览会活动举办之际，锦江旅游在信息安全保障方面高度重视、提前谋划，制定并实施《2025 年进博会网络安全保障专项工作方案》，明确职责分工和应对机制，全面筑牢网络安全防线。

公司建立 24 小时应急值守制度，实行专人专岗值班，保持通信联络畅通。一旦发生网络安全事件，严格按照“15 分钟内口头报告、半小时内书面报告”的要求，第一时间启动应急预案。同时，公司加强对信息大屏、门户网站等重点系统的巡检与防护，在进博会期间强化云端安全措施，提升防火墙等安全设备的防护策略，对存在高危漏洞且无法及时修复的系统或僵尸网站，坚决采取下线关停措施，消除潜在风险隐患。通过周密部署与闭环管理，锦江旅游在 2025 年进博会期间实现了零重大网络安全事件的目标，圆满完成了各项保障任务，为重大活动的安全运行提供了坚实支撑。

信息安全培训

锦江旅游将信息安全能力建设作为企业数字化运营与数据治理的重要基石。报告期内，锦江旅游积极响应集团统一部署，组织员工深度参与集团“网络安全宣传周”系列活动，全面提升员工网络安全意识与专业防护能力。公司分层、分类推进安全教育培训，通过集中学习、线上推送、案例警示等多种形式，广泛开展网络安全知识宣贯，推动网络安全理念深入人心。

在“网络安全周”活动期间，公司共组织 18 名管理人员及关键岗位员工参加集团安全意识培训，系统学习数据泄露风险防范、钓鱼邮件识别应对等实用内容，进一步增强关键人员在日常办公中的安全行为自觉意识。同时，公司聚焦技术支撑与应急响应能力提升，选派 3 名信息技术骨干参加集团安全技能提升专项培训，深入学习网络攻防原理、日志分析、漏洞排查与处置流程等内容，切实提高信息系统运维的安全保障水平。公司还鼓励员工通过线上答题方式参与网络安全知识竞赛，围绕法律法规、基础防护、应急响应等知识点开展比拼，进一步巩固对网络安全策略和防护措施的理解。



2025 年集团“网络安全宣传周”系列活动宣传

用户隐私保护

锦江旅游致力于在提供优质服务的同时，确保用户个人信息的安全性和保密性，切实维护用户的隐私权利。公司已建立并实施一系列有效的管理与技术措施，全面加强用户数据全生命周期的隐私保护。

在数据管理方面，锦江旅游在 2025 年进行的信息安全等级保护备案工作中，已针对业务系统中涉及的敏感个人信息进行了全面梳理，并落实数据脱敏处理，防止非必要暴露。同时，公司采用先进的加密技术，对用户数据在存储和传输环节实施严格保护，有效防范数据泄露、篡改或未经授权访问的风险，确保用户数据安全可控。

在与第三方合作过程中，锦江旅游始终坚持最小必要原则，仅向合作方提供完成服务所必需的用户信息，确保用户的隐私数据不被滥用，并通过加密传输等技术手段强化数据防护。同时，公司要求所有合作的供应商必须签署《供应商服务保密协议》，明确其在数据使用、保管和销毁等各环节的保密义务，确保第三方合作全程符合公司隐私保护标准，最大限度杜绝用户信息滥用或外泄风险。

ESG 绩效表

治理类绩效指标

指标	单位	2025 年
董事会人数	人	9
女性董事人数	人	4
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	1
通过议案次数	次	6
董事会会议召开次数	次	9
累计接听投资者关系热线电话	次	21
纳税总额	万元	1,508
党建培训开展次数	次	149
党建培训覆盖人次	人次	1,528
党建培训总时长	小时	402
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:

指标	单位	2025 年
能源消耗		
间接能源消耗量 - 外购电力	千瓦时	539,626.00
能源消耗强度	千瓦时 / 人	1,183.40
资源使用		
耗水总量	吨	2,632.50
耗水强度	吨 / 人	5.77
废弃物产生总量	吨	143.59
废弃物产生量 - 无害废弃物	吨	141.52
一般固废	吨	139.52

指标	单位	2025 年
厨余垃圾	吨	2.00
废弃物产生量 - 有害废弃物	吨	2.07
废硒鼓 / 墨盒总量	吨	1.86
废电池总量	吨	0.21
纸张消耗	吨	36.4
温室气体排放		
间接（范围 2）温室气体排放	吨二氧化碳当量	286.32
环境合规管理		
因环境事件受到的重大行政处罚	件	0

注：温室气体排放核算按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部刊发的《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》《温室气体核算体系：企业核算与报告标准（修订版）》进行核算。

社会类绩效指标


指标	单位	2025 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	%	100
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	456
新进员工人数	人	57
应届毕业生人数	人	12
员工流失率	%	6
母公司在职员工的数量	人	22
主要子公司在职员工的数量	人	372
在职员工的数量合计	人	394
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	人	29
按雇佣类型划分的员工人数		
全职员工	人	456
兼职员工	人	0

指标	单位	2025 年
按性别划分的员工人数		
男性员工	人	210
女性员工	人	246
按层级划分的员工人数		
高级管理层人数	人	4
中级管理层人数	人	23
基层员工人数	人	429
管理层女性占比		
高级管理层女性占比	%	25
中级管理层女性占比	%	39
按年龄划分的员工人数		
60 岁及以上	人	0
40-60 岁	人	299
40 岁及以下	人	157
按地区划分的员工人数		
中国大陆员工	人	455
港澳台地区员工	人	0
海外地区员工	人	1
员工专业构成的类别		
生产人员	人	346
销售人员	人	37
技术人员	人	14
财务人员	人	27
行政人员	人	32
员工教育程度的类别		
研究生及以上	人	23
本科	人	211
大专	人	182
大专以下	人	40
按性别划分的员工流失率		
男性	%	3
女性	%	3

指标	单位	2025 年
培训及人才发展		
全年培训总人次	人次	2,962
全年培训总时长	小时	8,418
员工全年培训平均时数	小时	18.46
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	1
因工死亡事故人数	人	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
供应商管理		
供应商总数	家	37
客户服务		
客户满意度	分数	98
客户投诉数量	次	29
客户投诉回复率	%	100
客户投诉解决率	%	96.5
社会贡献		
志愿者服务人次	人次	113
志愿者服务总时数	小时	394
公益慈善总投入	万元	6
捐赠金额总额	万元	7.54
乡村振兴		
乡村振兴总投入	万元	15.7
乡村振兴惠及人数	人	419

《上海市国有控股上市公司环境、社会 and 治理 (ESG) 指标体系》指标索引表

《上海市国有控股上市公司环境、社会 and 治理 (ESG) 指标体系 (1.0 版)》				报告回应章节	
一级指标	二级指标	三级指标			
 E 环境	E1 环境管理	E1.1 环境管理目标和制度	锦护山河	践行绿色办公 全场景绿色旅游	
		E1.3 绿色产品研发与环保技术使用	锦护山河	绿色会展实践 绿色商旅服务 全场景绿色旅游	
		E1.4 绿色产品或服务收益	锦护山河	绿色会展实践 绿色商旅服务	
		E1.6 环保培训绩效	锦护山河	践行绿色办公	
		E1.7 环境事件风险评估及预防	锦护山河	践行绿色办公	
		E1.8 环境违法违规及入刑事件	锦护山河	践行绿色办公	
		E1.9 发展循环经济	锦护山河	全场景绿色旅游 绿色会展实践	
		E2 能源	E2.1 能源管理目标和规划	锦护山河	践行绿色办公 全场景绿色旅游
			E2.2 节约能源举措	锦护山河	绿色会展实践 绿色商旅服务 践行绿色办公
	E2.4 能源消耗总量		附录 1: ESG 绩效表		
	E2.5 能源消耗强度		附录 1: ESG 绩效表		
	E3 水资源		E3.2 节约用水举措	锦护山河	践行绿色办公
		E3.3 用水总量	附录 1: ESG 绩效表		
		E3.4 用水强度	附录 1: ESG 绩效表		
	E4 污染物	E4.10 固体废弃物处理举措	锦护山河	全场景绿色旅游 绿色会展实践 践行绿色办公	
		E4.12 固体废弃物排放量	附录 1: ESG 绩效表		
		E4.14 固体废弃物回收、利用、处置量	附录 1: ESG 绩效表		
	E5 气候变化	E5.2 助力“双碳”目标的举措	锦护山河	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		
		E5.5 温室气体排放量 (范围二)	附录 1: ESG 绩效表		
E6 生物多样性	E6.2 生物多样性保护举措	锦善同行	参与社会公益		

《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)》			报告回应章节	
一级指标	二级指标	三级指标		
 <p>S 社会</p>	S1 品牌价值管理	S1.1 品牌战略规划与资源保障	走进锦江旅游	
		S1.2 产品服务质量管理体系与标准建设	锦善同行	贴心客户服务
		S1.3 新品牌孵化与老品牌焕新	锦享旅程	创新文旅产品
		S1.5 品牌满意度与忠诚度	锦善同行	贴心客户服务
		S1.6 品牌全球化表现	锦善同行	共筑旅游生态
		S1.7 品牌公益	锦善同行	参与社会公益
		S1.8 品牌保护	合规保障	知识产权保护
		S2 产品和服务	S2.1 信息安全	锦策善治
	S2.2 客户隐私保护		锦策善治	信息安全与 隐私保护
	S2.3 负责任宣传		锦策善治	负责任营销
	S2.4 产品和服务可及性		锦善同行	贴心客户服务
	S2.5 应对客户投诉		锦善同行	贴心客户服务
	S2.6 客户投诉量/投诉解决率		附录 1: ESG 绩效表	
	S2.7 产品研发创新		锦享旅程	创新文旅产品
	S3 员工责任	S2.11 知识产权保护	锦策善治	知识产权保护
		S3.1 员工雇佣和员工组成	附录 1: ESG 绩效表	
		S3.2 员工权益保障	锦才乐业	员工合规雇佣
		S3.3 员工流失率	附录 1: ESG 绩效表	
		S3.4 员工民主管理	锦才乐业	员工民主沟通
		S3.5 薪酬与福利体系	锦才乐业	员工薪酬及福祉
		S3.6 员工关爱	锦才乐业	员工薪酬及福祉
		S3.8 吸纳就业情况	锦才乐业	员工合规雇佣
		S3.9 建立合理有效的员工申诉制度	锦才乐业	员工合规雇佣
		S3.10 员工职业健康安全管理	锦护山河	环保办公实践
	S4 供应链责任	S3.12 安全应急管理举措	锦护山河	践行绿色办公
		S3.15 因工受伤和死亡	附录 1: ESG 绩效表	
		S3.16 员工体检覆盖率	附录 1: ESG 绩效表	
S3.17 员工职业发展制度		锦才乐业	员工发展与培训	
S3.18 员工培训和实践举措		锦才乐业	员工发展与培训	
S3.19 员工发展的成效		锦才乐业	员工发展与培训	
S4.1 供应商管理制度		锦善同行	共筑旅游生态	
S4.2 保障供应链安全稳定		锦善同行	共筑旅游生态	
S4.3 引领带动民营和中小企业协同发展				
S5 企业责任	S4.4 供应商 ESG 管理	锦善同行	共筑旅游生态	
	S5.1 服务国家战略或区域发展	锦善同行	支持乡村振兴	
	S5.3 社区关系	锦善同行	参与社会公益	
	S5.4 公共服务	锦善同行	支持乡村振兴	
	S5.6 税务贡献	附录 1: ESG 绩效表		
S5.7 促进共同富裕	锦善同行	支持乡村振兴		

《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)》			报告回应章节	
一级指标	二级指标	三级指标		
 G 治理	G1 公司治理	G1.1 党的领导融入公司治理	党建引领	
		G1.2 外部董事占比	锦策善治	尽责治理
		G1.3 合规管理体系	锦策善治	合规管理
		G1.4 风险管理体系	锦策善治	风险管理
		G1.5 审计制度	请参阅上海锦江国际旅游股份有限公司 2025 年年度报告	
		G1.6 避免违反商业道德的举措	锦策善治	合规管理
		G1.7 商业道德培训绩效	锦策善治	合规管理
		G1.8 反垄断与公平竞争	锦策善治	合规管理
		G1.9 举报者保护政策	锦策善治	合规管理
		G1.10 诚信经营及信用体系	锦策善治	合规管理
 G 治理	G2 ESG 治理	G2.1 董事会参与 ESG 管理	可持续发展管理	
		G2.2 ESG 工作组织架构	可持续发展管理	
		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 重要性议题和指标识别	可持续发展管理	ESG 实质性议题调研评估
		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	锦善同行	共筑旅游生态
		G2.9 具体业务考虑 ESG 要素	详见报告各章节	
		G2.10 ESG 专业技能和能力	详见报告各章节	
		G2.11 ESG 信息报告机制	关于本报告	
		G2.12 ESG 第三方评价	走进锦江旅游	
		G2.13 ESG 数字化建设	走进锦江旅游	

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》

从略原因

E1.2 通过环境管理体系认证

E1.5 环保总投入

E2.3 可再生能源开发与应用

E4.1 废水管理目标和规划

E4.2 减少废水排放举措

E4.3 废水污染物排放量

E4.4 废水污染物排放强度

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 废气污染物排放强度

E4.9 固体废弃物管理目标和规划

E4.11 危险固体废弃物处理举措

E4.13 固体废弃物排放强度

E4.15 其他污染物管理

E5.7 温室气体排放强度

E6.1 生物多样性保护制度

S1.4 核心技术驱动品牌溢价

S2.8 研发投入金额

S2.9 研发强度

S2.10 研发人员数量

S2.12 有效专利数

S2.13 遵守科技伦理规范

S3.11 通过职业健康安全管理体系认证

S3.13 安全生产投入总额

S3.14 安全生产培训绩效

S5.2 金融“五篇大文章”

S5.5 应对公共危机

G2.14 推动海外经营机构加强 ESG 工作

G3.1 基础平台建设

G3.2 数据汇聚互通

G3.3 数据治理体系

E3.1 水资源目标和规划

E3.5 水资源循环利用量

E5.1 气候变化管理

E5.4 温室气体排放量（范围一）

E5.6 温室气体排放量（范围三）

S3.7 员工满意度

G2.8 管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩

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

暂无相关信息，公司未来会将相关议题进一步纳入 ESG 管理

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

