

2025

环境、社会和公司治理 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE (ESG) REPORT



目录

关于本报告	01
董事长致辞	03
走进三特索道	05
ESG 管理	09
专题 创新赋能文旅 聚力共生致远	15

01 低碳同行 绘就文旅绿境

环境管理体系	29
应对气候变化	34
资源利用	35
污染物与废弃物管理	38
绿色景区与循环经济	41
生物多样性保护	43

02 质效领航 赋能文旅运营

产品和服务安全与质量	47
创新驱动	56
供应链安全与管理	58
数据安全与客户隐私保护	60

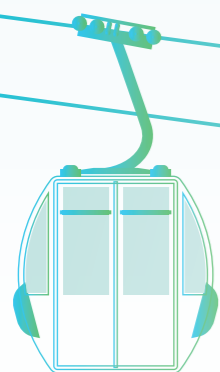
04 以人为本 共筑文旅福祉

员工雇佣与权益保障	79
员工职业发展与培训	85
职业健康与安全生产	89
社会贡献与乡村振兴	94

03 善治领航 筑牢发展根基

党的建设	63
公司治理	65
合规经营与风险管理	70
商业道德与行为	73

关键绩效	97
指标索引	99
读者反馈	101



关于本报告

报告说明

本报告是武汉三特索道集团股份有限公司（以下简称“三特索道”或“公司”）面向各利益相关方发布的第 2 份《环境、社会和公司治理报告》。公司以环境、社会和公司治理三大维度为框架，对 2025 年 ESG 管理的重点举措、进展与绩效表现进行系统梳理与呈现，说明公司在日常经营与管理活动中落实可持续发展理念的路径与成效。公司希望通过更清晰、可追溯的责任信息披露，帮助各利益相关方全面了解公司 ESG 实践，并就相关方的关注点与期望作出及时回应。

编写依据

- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 《中国企业可持续发展报告指南》（CASS-ESG 6.0）
- 中国标准化研究院《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）
- 国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 《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）》（以下简称《指引》）
- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 3 号——可持续发展报告编制》

报告范围

- 组织范围：报告披露三特索道及其纳入合并报表范围的子公司履行经济、社会、环境方面的责任信息，相关典型案例来自公司所属子公司。
- 时间范围：本报告的报告期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容将追溯至以前年度或引用截至报告发布日的最新公开披露信息。

数据来源

本报告所披露的信息来源于三特索道内部正式文件、统计报告与年报；本报告所披露的数据来源于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。

报告称谓说明

公司及下属单位报告称谓

简称	公司名称
三特索道、公司	武汉三特索道集团股份有限公司
高科集团	武汉高科国有控股集团有限公司
崇阳项目	崇阳三特文旅开发有限公司、崇阳三特隽水河旅游开发有限公司
东湖海洋公园公司、东湖海洋乐园、东湖海洋公园	武汉龙巢东湖海洋公园有限公司
梵净山旅业公司、贵州梵净山项目	贵州三特梵净山旅业发展有限公司、铜仁梵净山旅游投资有限公司
海南猴岛项目	海南三特索道有限公司、海南陵水猴岛旅业发展有限公司、海南浪漫天缘海上旅业有限公司、海南陵水博特旅游开发有限公司
华山索道公司	陕西华山三特索道有限公司
华山宾馆、华山客栈	华阴三特华山宾馆有限公司
湖北南漳项目	南漳三特古山寨旅游开发有限公司、南漳三特漫云旅游开发有限公司
克旗公司	克什克腾旗三特旅业开发有限公司、克旗三特旅业开发有限公司黄岗梁分公司、克旗三特旅业开发有限公司热水分公司、克旗三特旅业开发有限公司西拉沐沦分公司、克什克腾旗三特旅业开发有限公司石林分公司、克什克腾旗三特青山索道有限公司
庐山三叠泉公司	庐山三叠泉缆车有限公司
千岛湖公司、千岛湖项目	杭州千岛湖索道有限公司、淳安黄山尖缆车有限公司
珠海索道公司	珠海景山三特索道有限公司

报告获取方式

本报告电子版可登陆深圳证券交易所网站查阅下载。

联系方式

地址：武汉市东湖新技术开发区关山一路特 1 号光谷软件园 D1 栋
 邮编：430073
 电话：027-87341812
 传真：027-87341801

董事长致辞

尊敬的各位股东、合作伙伴，社会及各界朋友：
大家好！

2025 年，是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，也是文旅产业深度融合、转型升级，迈向高质量发展的重要一年。随着文化强国、美丽中国建设持续推进，人民群众对高品质文旅生活的需求持续升级，可持续发展已然成为文旅企业行稳致远的重要底色与竞争力。三特索道深耕行业三十余载，始终坚守可持续发展理念，将 ESG 治理深度融入企业战略规划、项目开发与运营管理全流程，把生态保护、文化传承、民生普惠与企业经营发展深度绑定，在守正创新中推动企业发展与社会进步、生态保护同频共振，以实干实绩交出了一份兼具国企担当与行业特色的 ESG 答卷。

坚持党的领导，以规范善治筑牢发展根基

坚持党的领导、加强党的建设，是国有企业的根与魂。我们始终把政治建设摆在首位，推动党建工作与生产经营深度融合，将党的领导全面嵌入公司治理各环节、全过程。这一年，我们持续完善现代企业制度，强化董事会对 ESG 工作的统筹监督与顶层设计，构建起权责清晰、有效制衡、运转高效的治理体系，推动 ESG 工作从“披露要求”向“治理能力”深度转型。我们始终坚守合规经营，构建全流程、全链条风险防控体系，对商业贿赂、不正当竞争坚持“零容忍”态度，持续完善信息披露机制，切实维护全体股东与各利益相关方的合法权益，以高标准、规范化的公司治理，为企业行稳致远筑牢坚实根基。

坚守生态初心，以绿色发展守护绿水青山

绿水青山就是金山银山，生态保护是文旅企业生存发展的根本前提。我们始终将生态保护置于资源开发的优先位置，将“五位一体、保护第一”的理念贯穿项目规划、建设、运营全生命周期。依托索道业务轻资产、低影响的产业特性，我们积极响应国家“双碳”战略目标，持续完善全流程环境管理体系，深化节能降耗、水资源循环利用与废弃物无害化处置，稳步推进绿色景区建设，严守环境合规底线。此外，我们高度重视生物多样性保护，以最小化干预原则守护项目地原生生态系统，积极开展增殖放流、生态修复、公益植树等行动，推动文旅开发与生态保育协同共进，让游客在亲近自然的过程中共同守护自然之美，以实际行动践行生态文明建设的国企责任。

坚持创新驱动，以文旅融合赋能产业升级

创新是文旅产业永葆活力的关键动力，安全是文旅运营不可逾越的底线红线。我们始终坚守“安全第一、游客至上”，以索道安全运营为立身之本，构建覆盖全流程的安全管控体系，实现所属索道全年安全稳定运行，以过硬的安全保障守护每一位游客的出行安全。我们紧扣文旅融合国家战略，让索道从单一交通载体升级为中华优秀传统文化的传播平台，以文塑旅、以旅彰文，为文旅融合国家战略落地提供了可复制的实践样本。我们深耕数智文旅建设，以 AI、XR、MR 等前沿技术赋能业态升级，持续优化服务流程、提升游客体验，打造差异化、高品质的文旅产品。同时，我们作为中国索道协会副理事长单位，深度参与行业标准制定与技术交流，以成熟的运营经验与技术能力推动行业协同发展，为中国文旅行业规范化、高质量发展贡献三特力量。

秉持以人为本，以责任担当践行国企使命

企业的发展，始终离不开员工的同心奋斗，离不开社会的滋养支持。我们始终坚持以人为本，把员工成长与企业发展紧密结合，依法保障员工合法权益，让员工与企业共成长、同发展。我们始终牢记国企社会责任，积极投身乡村振兴与社会公益事业，依托全国各文旅项目优势，通过就业带动、产业帮扶、设施援建等方式，推动项目所在地经济发展与民生改善；我们常态化开展非遗传承、生态科普、应急共建等公益行动，持续深化与项目属地社区的共建共享，让企业发展成果惠及更多社会大众，以点滴行动书写国企的责任与担当。

道阻且长，行则将至；行而不辍，未来可期。可持续发展之路永无止境，ESG 治理提升亦未有穷期。站在新的发展起点，三特索道将始终坚守国有企业的初心使命，深入贯彻落实国家文旅融合与生态文明建设战略部署，持续深化 ESG 治理体系建设，把可持续发展理念更深地融入企业发展血脉，以更大力度守护生态本底、以更实举措推动创新发展、以更高标准完善公司治理、以更暖初心践行社会责任，为推动中国文旅产业高质量发展、建设美丽中国、创造人民美好生活贡献三特力量！

最后，再次感谢社会各界的信任与支持。

武汉三特索道集团股份有限公司
党委书记、董事长 周爱强
2026 年 4 月

走进三特索道

公司简介

I 公司概况

武汉三特索道集团股份有限公司成立于 1989 年，是武汉高科集团控股的专业文旅投资运营上市公司，武汉高科集团为武汉市委、市政府批准组建的大型国有投资管理公司。

公司在全国范围内从事旅游资源的综合开发与运营，三十余年来，先后投资、建设、经营了 40 多个文旅项目。目前，公司旗下项目主要分布在陕西、贵州、海南、内蒙古、湖北、浙江、广东、江西 8 个省（自治区），包括陕西华山北峰索道、贵州梵净山索道、海南猴岛、武汉东湖海洋乐园等一批优质项目，实现了全国跨区域连锁布局，在中国旅游企业中独树一帜。

I 主营业务

从业务范围上来看，公司围绕旅游资源进行多种业态的开发运营，持续打造全面多元的文旅产品体系，主要包括：以索道为主的景区交通类产品、以自然资源为主的观光类产品、体验参与类产品、住宿类产品及商服类产品。

三特索道主要业务布局

景区交通类产品

陕西华山三特索道、贵州梵净山索道、浙江千岛湖梅峰索道及黄山尖索道、海南猴岛跨海索道、江西庐山三叠泉缆车、湖北南漳春秋寨索道、湖北崇阳燕子垭索道、内蒙古大青山索道、广东珠海石景山索道

观光类产品

海南陵水南湾猴岛生态旅游（国家 4A 级旅游景区）、海南陵水呆呆岛（国家级服务业标准化试点示范项目）、湖北崇阳浪口温泉旅游区、湖北南漳春秋寨景区（国家 4A 级旅游景区）、内蒙古克什克腾旗黄岗梁休闲旅游区

体验参与类产品

湖北崇阳三特浪口温泉、海南猴岛公园、海南呆呆岛水上运动中心、湖北东湖海洋公园、内蒙古克什克腾旗热水温泉、广东珠海石景山滑道

住宿类产品

湖北崇阳浪口温泉精品酒店、浪口温泉客栈、崇阳喜悦精品度假公寓、陕西华山客栈（侠文化主题酒店）、湖北南漳古寨客栈、内蒙古克什克腾旗热水温泉酒店

商服类产品

商服类产品除传统的景区配套餐饮、导游服务外，各项目公司推出多款文创产品，包括：华山 HERO 盲盒，梵净山文创巧克力、雪糕、帆布包、登山勋章等，珠海索道公司“特会飞”IP 元素、珠海城市 IP 元素的冰箱贴、钥匙扣、明信片、T 恤、雪糕、咖啡、毛绒玩偶等文创周边产品，海南猴岛品牌茶饮、椰子饼、猴岛文创冰箱贴、拓印、专属纪念币等。

认可与荣誉

获奖单位	获奖名称	颁发单位
三特索道	2025 年中国文旅集团品牌传播力 100 强	迈点研究院
三特索道	2025 年度财联社致远奖 ESG 先锋企业	财联社
三特索道	2025 武汉服务业企业 100 强	武汉企业联合会、武汉企业家协会、 武汉发展战略研究院
梵净山旅业公司	全国文明单位	中央文明委
梵净山旅业公司	2025 年客运索道安全服务质量 5S 等级	中国索道协会
梵净山旅业公司	2025 年安全生产标准化一级企业	中国索道协会
梵净山	携程“2025 中国必打卡景点榜”	携程集团
梵净山	携程“2026 年亚洲 100 必打卡景点”	携程集团
华山索道公司	2025 渭南市班组建设优胜奖	渭南市总工会
华山索道公司	渭南市特种设备安全管理标准化示范单位	渭南市市场监管局
华山索道公司	2024 年度渭南市劳动保障守法诚信 A 级 (优秀) 单位	渭南市人社局
华山宾馆	“渭南市关中文化生态保护”示范点	渭南市文化和旅游局
华山宾馆	2024 年度爱心企业	华阴市工商联

获奖单位	获奖名称	颁发单位
华山宾馆	陕西之都 -20 年餐饮名店	渭南餐饮协会
海南猴岛项目	2025 年度中国 AAAA 级旅游景区 100 强	迈点研究院
海南猴岛项目	“客运索道安全生产标准化一级企业”及“4S 企业”双重认证	中国索道协会
海南猴岛项目	2025 年海南省品质旅游服务单位	海南省旅游协会
海南猴岛项目	携程口碑榜“中国 100 亲子景点榜”“中国 50 玩水避暑亲子榜”	携程集团
珠海索道公司	携程口碑榜“2025 必打卡景点榜”	携程集团
千岛湖公司	2025 年度千岛湖景区“诚信商户”称号	淳安县旅游体育发展服务中心
湖北南漳项目	2025 年度优质市场经营主体	东巩镇政府
崇阳项目	省级绿色矿山	湖北省自然资源厅
克旗公司	最佳温泉旅居目的地	博鳌国际金汤奖组委会



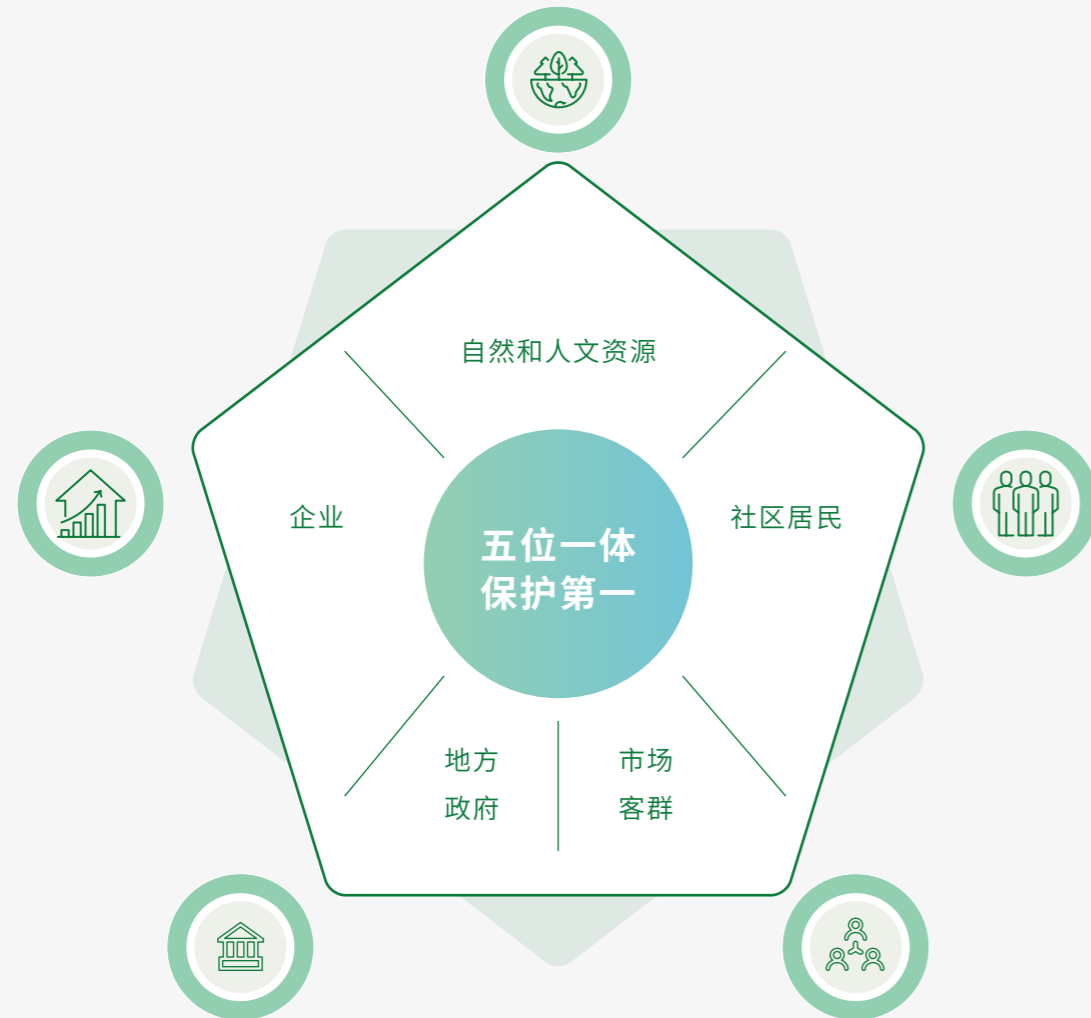
ESG 管理

可持续发展管理

I 可持续发展理念

三特索道始终坚持旅游资源开发与人文、自然、社会关系协同推进，在创造性提出“五位一体、保护第一”可持续发展理念的基础上，将对生态与人文资源的保护与传承置于优先位置，同时兼顾社区居民、地方政府、市场客群与企业的和谐共赢，推动资源的可持续开发。公司通过持续创新产品，引领行业潮流，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

三特索道“五位一体、保护第一”可持续发展理念示意



I ESG 治理架构

三特索道持续完善 ESG 治理体系，将可持续发展要求嵌入公司治理与经营管理全过程，推动 ESG 工作从“披露要求”走向“治理能力”，为跨区域、多项目运营中的风险识别、资源配置与管理协同提供制度化支撑。

2025 年 10 月，公司修订并审议通过《董事会战略与可持续发展（ESG）委员会工作细则》，强化董事会对可持续发展与 ESG 事项的统筹监督与高层问责，以委员会运作与工作组支撑为抓手，强化跨部门、跨项目的协同与专业支持，确保 ESG 议题能够纳入决策视野、纳入资源配置、纳入经营过程，持续提升治理效率与信息透明度。

三特索道 ESG 治理架构

前置审批	党委会	对 ESG 重大战略规划的制定、重大 ESG 项目的相关审批事项等符合党委会议事规则的公司重大事项进行前置审批。
决策层	董事会	全面监督 ESG 管理工作并对其最终负责；负责公司 ESG 相关政策、战略和目标的规划，指导与监督公司 ESG 工作的执行，定期听取公司 ESG 工作的开展情况。
管理层	战略与可持续发展 (ESG) 委员会	统筹公司 ESG 相关资源配置，推进 ESG 相关工作，定期收集工作成果并向董事会汇报；推动下属 ESG 相关部门及项目公司落实 ESG 工作。
执行层	战略与 ESG 工作组	执行公司 ESG 具体行动，在日常经营活动中融入公司 ESG 管理理念；负责 ESG 管理行动、成果及优秀案例的报送，协同编制公司年度 ESG 报告。

I ESG 风险管理

三特索道以“识别关键议题、聚焦重点风险、形成闭环改进”为导向推进 ESG 风险管理，将议题重要性分析作为治理与管理的基础工作，把相关方关切与外部监管要求转化为内部管理重点。公司通过制度化流程、信息化工具与监督机制协同发力，推动风险识别、过程控制与整改提升贯通运行，提升跨区域、多业态运营场景下的风险韧性与应对能力。



2025 年 10 月，三特索道荣获财联社年度致远奖“ESG 先锋企业”荣誉称号

案例 / 引入外部专业机构培训，提升 ESG 治理专业能力与披露水平

2025 年 1 月及 7 月，三特索道邀请外部专业 ESG 咨询机构开展两次专题培训，覆盖总部及各项目公司相关部门。培训围绕 ESG 政策趋势、报告编制要求、指标口径及披露重点展开，并结合公司 2024 年度 ESG 报告进行复盘，提出针对性优化建议。通过外部专业赋能，公司进一步统一披露口径，提升 ESG 治理认知、跨部门协同效率和报告编制质量。

实质性议题分析

I 实质性议题评估流程

三特索道把议题重要性分析作为 ESG 管理工作的关键基础，依据深交所《指引》要求，在报告编制过程中开展尽职调查程序，用于识别并应对与可持续发展相关的负面影响或风险；同时结合公司业务特点与行业发展动态，参照 ESG 相关标准，充分听取各利益相关方对公司的关切与期待，并按照“了解背景—建立议题清单—评估与确认—议题报告”的路径，系统完成重要性议题的分析与呈现。

三特索道实质性议题分析评估流程



I 利益相关方沟通

三特索道将可持续发展理念贯穿于整体经营管理之中，并与股东及投资者、政府、客户、员工、供应商及合作伙伴、社区等利益相关方建立常态化、分层分类的沟通机制，持续吸收各方关切与建议并纳入业务流程与决策管理，推动公司经营与各方利益有效衔接、同向发力，实现协同共进。

三特索道利益相关方关注议题及公司回应方式

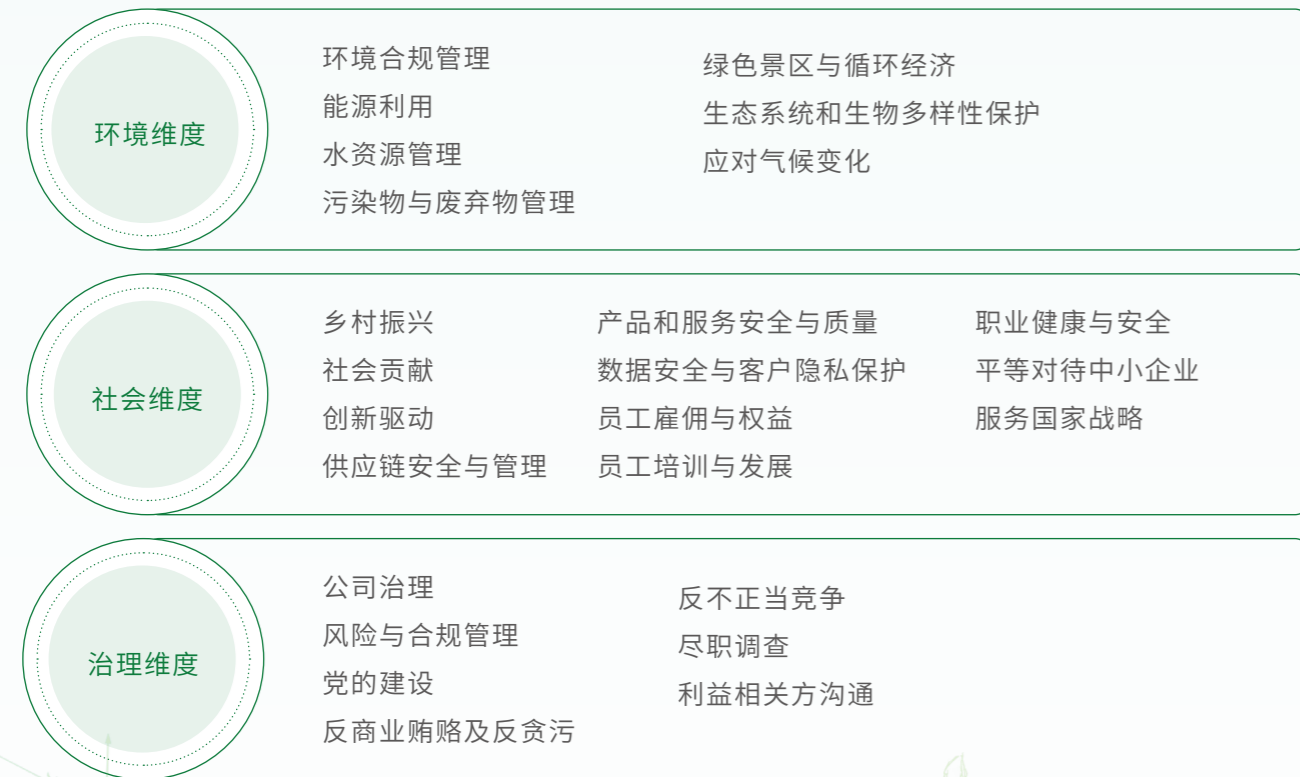
利益相关方	关注议题	回应方式
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理； 风险与合规管理； 反商业贿赂及反贪污； 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会； 投资者沟通； 廉洁监督； 定期信息披露
政府	<ul style="list-style-type: none"> 党的建设； 公司治理； 风险与合规管理； 产品和服务安全与质量； 职业健康与安全； 员工雇佣与权益； 乡村振兴； 服务国家战略； 生态系统和生物多样性保护； 环境合规管理 	<ul style="list-style-type: none"> 政策执行； 定期汇报与沟通； 遵守法律法规； 安全生产管理； 旅游帮扶； 畅通沟通渠道； 生态保护与全生命周期管理
客户	<ul style="list-style-type: none"> 产品和服务安全与质量； 创新驱动； 绿色景区与循环经济； 反不正当竞争； 数据安全与客户隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 客户咨询及投诉； 电子监控、电子票务系统； 游客环保宣导； 负责住宿管理； 完善智慧景区建设
员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工雇佣与权益； 员工培训与发展； 职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 员工福利； 员工培训活动； 企业文化活动
供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 创新驱动； 供应链安全与管理； 尽职调查； 反商业贿赂及反贪污； 反不正当竞争 	<ul style="list-style-type: none"> 智慧索道建设； 行业合作交流； 反腐败培训
社区	<ul style="list-style-type: none"> 社会贡献； 乡村振兴； 绿色景区与循环经济； 生态系统和生物多样性保护； 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> 员工志愿服务； 就业帮扶、旅游帮扶； 绿色索道建设； 生态保护与全生命周期管理

I 实质性议题识别结论

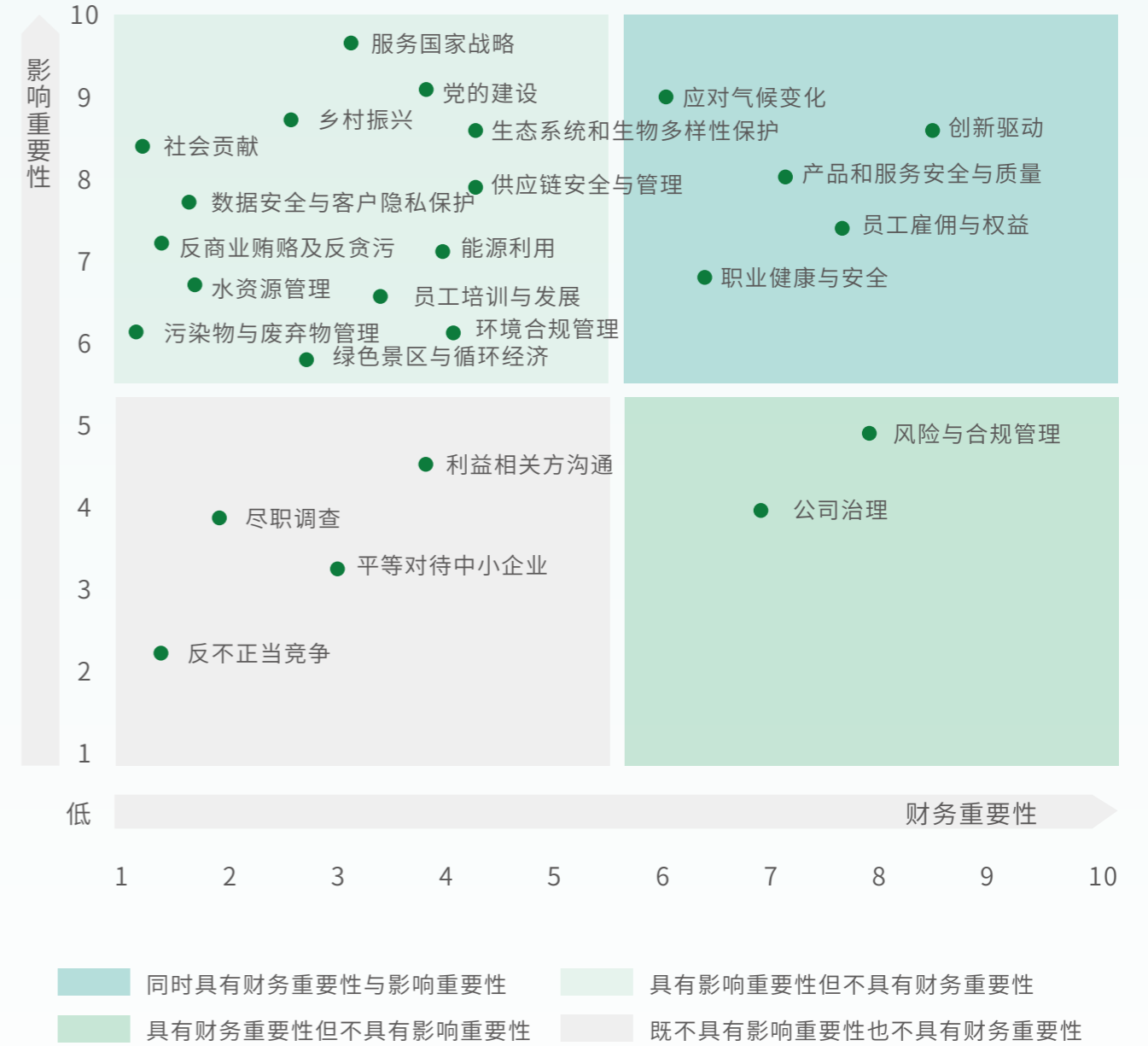
2025 年，三特索道共识别并筛选出 25 个重要性议题，由公司董事会审阅并确认，其中，环境 (E) 类议题 7 项、社会 (S) 类议题 11 项、治理 (G) 类议题 7 项；按双重重要性口径划分，5 项议题具有双重重要性，2 项议题仅具有财务重要性，14 项议题仅具有影响重要性，4 项议题既不具有财务重要性也不具有影响重要性。

针对具有财务重要性的议题，公司深入分析与评估其影响、风险和机遇，并在报告中围绕“治理—战略—影响、风险和机遇管理—指标与目标”四要素内容开展重点披露，系统回应监管要求与利益相关方关切，进一步夯实公司可持续发展的治理基础与价值创造能力，持续提升长期韧性与综合竞争力。

ESG 议题识别结果



双重重要性议题识别结果





专题 创新赋能文旅 聚力共生致远



面对文旅行业消费需求升级、数字化转型与高质量发展的行业新趋势，三特索道始终以可持续发展理念为引领，锚定企业核心发展战略，将创新驱动贯穿经营发展全流程。2025 年，公司围绕响应国家战略、创新营销、数智文旅、行业共建四大核心维度深耕发力，以全域营销创新激活品牌价值与市场活力，以数字技术研发落地赋能文旅业态升级，以深度参与区域文旅产业共建响应国家战略，以行业深度共建推动产业协同发展，在实现企业稳健发展的同时，以实际行动践行 ESG 责任担当，携手行业伙伴共同推动中国文旅行业可持续、高质量发展。



响应国家战略

积极响应国家及地方文旅发展战略，深度参与区域文旅产业共建，是三特索道贯彻落实二十届四中全会精神、践行社会责任并与国家战略和地方发展同频共振的重要体现。2025 年，公司立足文旅产业作为国民经济新兴支柱产业与民生产业的战略定位，主动对接地方发展部署：一方面深度参与区域文旅项目策划、业态创新与品牌建设，助力地方文旅产业能级跃升；另一方面创新打造“索道 + 非遗”融合模式，活化在地非遗资源、厚植文化自信，推动传统文化创新发展，践行文旅深度融合战略，实现企业价值、文化价值与社会价值的高度统一。

“索道 + 非遗”文化活化

在国家推进文旅融合、激活传统文化价值的战略指引下，三特索道响应文化遗产与文旅高质量发展要求，立足自身索道核心业态与多项目布局优势，创新打造“索道 + 非遗”融合发展模式。公司突破索道单一交通属性，将索道及沿线打造成非遗多维展示平台，实现交通与文化载体功能融合，构建“索道引流非遗，非遗赋能旅游”的良性循环。通过非遗依托索道客流活态传播、丰富旅游体验，推动非遗保护与文旅发展双向赋能、协同增效，既为非遗传承提供市场化路径，也推动文旅产业升级，为国家文旅融合战略提供实践样本。

深化文旅供给侧改革，提升游客体验。

非遗融入使文旅产品从观光升级为沉浸式体验，让游客感受在地文化，提升满意度与粘性，推动文旅产业发展。

活化非遗传承，筑牢文化自信。

公司为传承人提供平台与收入，激发传承动力，培育年轻受众，为非遗注入生命力，推动文化创新发展。

打造差异化优势，带动区域升级。

以非遗为核心打造文旅品牌，形成竞争优势，带动就业与周边业态，实现企业与地方发展共振。

践行社会责任，彰显文化担当。

公司主动担起文化发掘等责任，以索道推动文化传承创新，获多方认可，践行文化自信与文旅融合战略。

案例 / 打造非遗常态展演与深度互动模式，树立红色非遗文旅融合标杆

2025 年，三特索道依托华山文化与红色底蕴，打造“索道 + 非遗”红色文旅标杆模式，通过多场景非遗展演、研学产品打造、融媒体传播等举措，实现百万级话题曝光，打造出可复制的非遗进景区样本。近 5 年，公司在华山累计举办非遗演出超 750 场，相关活动与内容触达、曝光均超千万人次，实现红色文化与非遗活态传承，同步提升文化传播力与经营效益。



华山索道沉浸式非遗演出



华山客栈非遗常态化展演舞台

案例 / 创新非遗表达与立体传播形式，让民族非遗焕发时代新生

2025 年，三特索道响应国家民族文化保护传承要求，以贵州梵净山项目深挖本土非遗精髓，创新“索道+民族非遗”融合模式，打造非遗时尚活动，实现民族非遗与景区景观深度融合，获“省级文旅部门认可宣推”。同时结合侗文化与现代设计理念，开发非遗文创产品触达年轻群体，实现非遗创造性转化与创新发展。此外，通过制作文化短片、参加国际推介会等形式，扩大非遗传播边界，展示地域非遗魅力，为民族文化遗产与国际传播做贡献。

案例 / 构建海陆空全链非遗体验体系，打造疍家非遗活化新范式

2025 年，三特索道依托海南猴岛跨海索道资源，创新打造“索道+疍家非遗”融合发展模式，通过打造多维非遗体验场景、落地特色衍生产品、构建立体研学体系等举措，旗下“疍家港湾游”项目累计接待游客超 30 万人次，有效带动周边业态发展，为疍家非遗文化传承及乡村振兴事业注入全新动能。



案例 / 打造“非遗+旅游”沉浸式活动，激活传统文化新活力

2025 年，千岛湖公司联合县委宣传部、县文广旅体局等单位举办“非遗传承·文旅共生”主题活动，在景区平台集中展示富文麦秆扇、里商仁灯等本地非遗项目，组织传承人现场展演讲解，并设置青溪龙砚等互动体验与传统睦剧、跳竹马等动态演出。活动吸引游客观看、了解与参与互动体验 700 余人次，其中 50 余人深度体验非遗制作，提升游客停留与文化认同，推动“非遗+旅游”融合发展。



“非遗传承·文旅共生”主题活动在千岛湖黄山尖景区开展现场

I 区域文旅产业共建

三特索道响应国家文旅产业高质量发展战略，紧扣地方部署，发挥文旅策划、运营管理与资源整合优势，投身区域文旅产业共建。公司承接地方文旅策划、参与项目规划打造，联动资源探索路径，策划特色线路与新场景，助力地方文旅布局落地，与区域文旅建设同频共振，为产业发展注入动能。

案例 / 投身“一桥两山”，助力打造世界级旅游区

2025 年，三特索道紧扣武汉市“一桥两山”文旅轴线，积极响应武汉市重点打造“一桥两山”文旅核心区的工作部署及市委宣传部号召，主动承担文旅策划责任，编制完成《月湖公园文旅发展概念策划方案》，并多次向武汉市委、汉阳区委宣传部进行专题汇报并获得认可，为武汉打造世界知名文化旅游目的地提供坚实支撑。

案例 / 多元发力推进东湖高新区文旅建设，提升区域文旅品牌影响力

2025 年，三特索道响应东湖高新区文旅产业发展工作部署，深度参与区域文旅共建，配合完成多个重大项目策划规划工作，探讨合作开发事宜；精心策划运营武汉网球公开赛光谷展区、打造科技文旅消费新场景，并参与第三届中国（武汉）文化旅游博览会，通过多维度实践，有效提升了东湖高新区文旅品牌影响力，助力区域文旅产业高质量发展。



三特索道亮相 2025 武网嘉年华

创新营销

2025 年,公司紧扣文旅消费市场变化与客群需求升级趋势,以市场为导向、以 IP 为核心、以数字化为手段,将文旅业态创新研究与营销实践深度融合,通过开展全链路运营与营销创新方法论研究、打造差异化 IP 全域主题营销体系、构建线上线下立体化全渠道营销矩阵,实现品牌声量、客群覆盖与经营效益的多重提升,持续为文旅业务发展注入营销新动能。

IP 联动营销

联动热门影视、游戏 IP 开展跨界营销,结合生态特色与城市文化内涵,打造兼具辨识度与传播力的品牌符号。

数字化传播

搭建“内容种草+直播转化”全渠道数字化传播链路,精准激活网红流量。

细分客群营销

深耕细分客群,定制专属产品与运营方案,提升细分客群的满意度和忠诚度。

创新内容打造

依托核心景区打造主题活动、大地艺术展、文旅短剧等创新内容,构建“内容+场景+社交”三维营销闭环。

案例 / 落地多项目 IP 全域主题营销,打造差异化品牌声量

2025 年,三特索道锚定各项目核心 IP 打造全域主题营销体系,以差异化 IP 塑造核心竞争力,提升品牌声量与市场吸引力,拓展国际与年轻客群。通过全域化、体系化的 IP 主题营销,公司打造差异化品牌标签,实现客流、客群与品牌影响力的多重提升。

- 围绕特色 IP 及核心主题,开展多场定制化 IP 主题活动,取得亮眼传播效果;
- 打造多元 IP 体验形式,邀请网红直播、举办潮玩节,放大 IP 传播声量,带动客流转化与乘索率提升;
- 将 IP 与实体场景融合,构建“体验引流—消费转化—品牌传播”营销闭环;
- 深挖在地文化,强化本土品牌认知;
- 依托 IP 营销推进海外推介,助力项目入选权威榜单,拓展国际客群。

案例 / 落地多项目 IP 全域主题营销,打造差异化品牌声量



在地文化主题活动



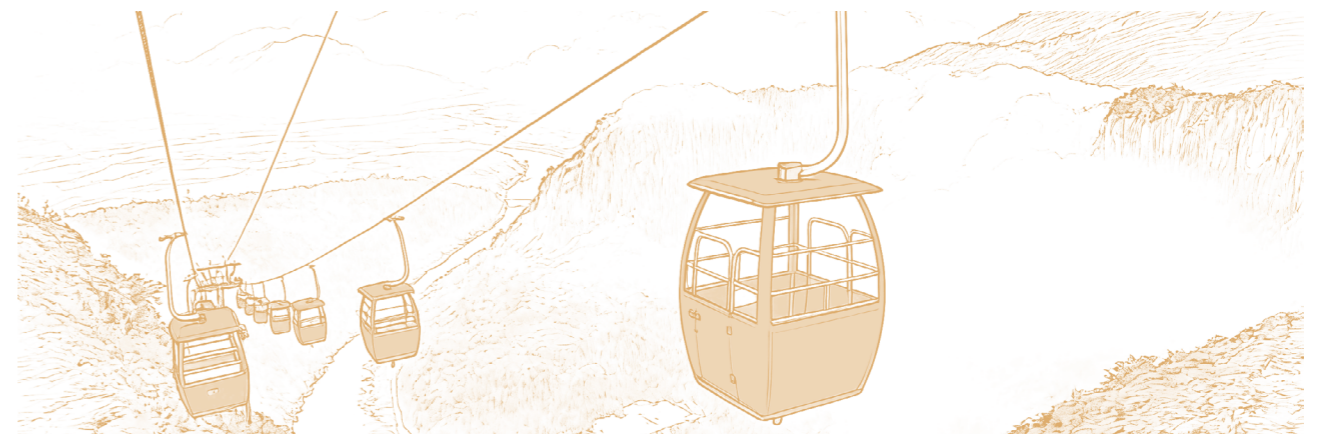
围绕 IP 打造网红场景



原创 IP 推广



文创产品



案例 / 创新线上数字化营销手段，精准触达客群并提升经营转化效率

2025 年，三特索道深耕线上数字化营销，构建全域线上传播与运营体系，以多元数字化营销精准触达目标客群，提升客群转化与经营效益。通过一系列创新实践，公司自营电商与代运营销量增长，各合作 OTA 销量同比增长，全域线上营销转化效能释放。

- 公司搭建全周期品牌运营体系，布局全平台自媒体矩阵，依托多媒体获亿级曝光，新媒体传播声量提升，抖音热度居区域前列；
- 联动专业机构打造 AI 视觉内容，开展创作挑战赛，推动线上渠道转型，强化种草能力，触达海量客群；
- 打通社交直播端口赋能 OTA 销售，开展高频直播与达人探店合作，丰富营销形式。



新媒体宣传

2025 年度，珠海索道公司自营电商 (公众号 + 抖音) 年度销售门票 **42.4** 万张，

其中，凭借营销创意视频、达人探店、抖音直播和云剪视频等手段，

抖音平台销售量同比增长 **37** %。线上渠道总销售额占比已达 **56** %。

案例 / 拓展线下渠道与场景化营销，扩大品牌触达并激活区域市场

2025 年，三特索道深化线下渠道拓展与场景化营销布局，构建全场景、多维度线下营销体系，强化线下营销引流与转化效率，扩大品牌触达范围，激活区域文旅市场，实现品牌影响力与市场引流协同增长。

- 布局线下多场景广告投放网络、发放宣传物料精准触达品牌；
- 走访重点客源地旅行社，开展联合促销活动提升渠道转化与捆绑销售业绩；
- 铺设线下住宿餐饮等场景宣传物料，强化在地游客触达与品牌渗透；
- 参与国际旅游展，在高流量场景投放主题展示，开展联名营销与交通票务合作，提升品牌国际影响力与市场认知度；
- 在核心交通枢纽及景区关键节点投放形象广告，放大品牌传播声量；
- 打造网红打卡点、沉浸式场景与主题活动，优化游客体验，激发自发传播效应。



在核心站点投放形象广告

案例 / 开展跨界联名与热点借势营销，实现品牌破圈与客群拓展

2025 年，三特索道积极布局跨界联名与热点借势营销，以多元举措打破圈层传播壁垒，推动品牌破圈，拓宽客群覆盖范围，为市场拓展注入新动能，提升品牌知名度与影响力。

- 借势热门影视、城市热点等事件强化传播，部分活动获千万级曝光并登热搜；
- 与热门、青年向 IP 跨界合作，内容登热搜，触达年轻客群并带动营收；
- 联动行业伙伴组建文旅联盟，获多项荣誉，提升品牌认可度与影响力；
- 打造非遗进景区等特色活动，提升品牌声量与文化传播价值。



贵州梵净山项目与“王者荣耀”“蜜雪冰城”开展跨界联动活动

数智文旅

公司聚焦文旅行业前沿数字技术，完成三大核心技术专题的全维度深度研发，形成了“技术拆解 - 场景定义 - 案例复盘 - 落地建议 - 风险防控”的完整研究体系，为旗下景区智慧化升级、数字业态引入奠定了核心技术基础。



智慧索道系统

- 完成珠海索道公司智慧索道（滑道）运营管理系统安装及上线运行，保障索道安全运营和服务效率；
- 推进公司索道智慧运营管理的全覆盖；
- 完善基于设备状态监测诊断基础之上的智慧索道运营管理系统。



安全双控平台

完成湖北南漳项目、珠海索道项目、千岛湖项目、崇阳项目等 4 家项目公司安全双控平台的安装部署并上线试运行，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，提升安全管理水平。



票务系统升级

完成主要项目公司智景游票务系统私有化迁移工作，获得智景游景区票务及分销系统的永久使用权，保障票务数据安全，提升游客购票体验。



案例 / 开展数智文旅技术体系化研究，构建数字化转型实施框架

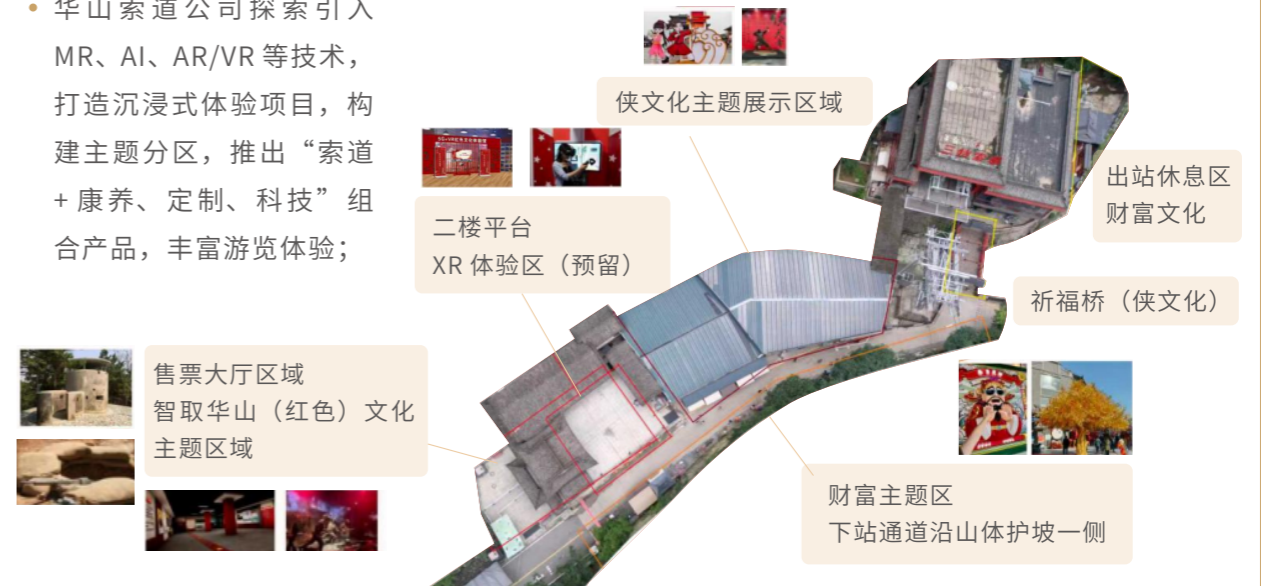
2025 年，三特索道聚焦文旅数字化转型，开展体系化、多维度的前沿技术研究，为公司数字化转型、技术引入及业态创新提供了全面支持与指导。

- 深入完成 AI+ 文旅全场景应用研究，梳理技术体系与应用场景，拆解案例、评估效益，并提出分层落地建议，构建全维度实施框架；
- 推进 XR 产业与文旅沉浸式体验的融合研究，明确技术方向与体系，剖析痛点并设计落地路径，为华山索道公司 MR/XR 项目引进提供依据；
- 完成外骨骼机器人在文旅场景中的应用研究，聚焦登山辅助场景，分析案例与模式，提出运营建议，为景区业态创新与适老化服务优化提供参考。

案例 / 落地前沿数字技术应用，赋能产品创新与经营效能提升

2025 年，三特索道将前沿数字技术研究成果落地实践，旗下各项目公司积极探索引入 MR、AI、XR 等技术赋能产品创新与体验升级，丰富产品供给与游览体验，为公司文旅业务数字化、智能化发展注入新动能，提升了经营效能。

- 华山索道公司探索引入 MR、AI、AR/VR 等技术，打造沉浸式体验项目，构建主题分区，推出“索道 + 康养、定制、科技”组合产品，丰富游览体验；



- 东湖海洋公园公司落地腾旅 XR 项目引入 Alivlog 等科技产品，推出夜场及多产品组合，还与长飞光纤合作研发科技主题乐园，拓展科技文旅场景。

行业共建

行业交流与国际参与是三特索道深化行业协同、提升品牌影响力、推动行业高质量发展的重要路径。公司作为国际索道协会、国际山地旅游联盟等多个国内外行业协会的会员单位，以及中国索道协会副理事长单位，深度融入行业发展生态，积极参与行业标准制定、技术交流与经验共享，同时主动对接国际文旅市场，推动旗下优质文旅资源走向国际舞台，以开放共赢的姿态携手行业伙伴，共同推动文旅索道行业的规范化、国际化发展。

行业协会名称	承担职责
国际索道协会 (OITAF)	会员单位
国际山地旅游联盟	会员单位
中国索道协会	副理事长单位
中国风景名胜区协会	理事单位
中国旅游景区协会	会员单位

I 行业交流

公司深度参与索道行业国家标准、发展规划的起草制定工作，积极承办行业专项研讨会议，持续加强与业内同行的技术交流与经验共享，通过技术服务托管、成熟运营经验输出等方式，为行业发展提供实践参考，在深化行业协作的同时，持续提升公司的行业影响力与品牌话语权。

案例 / 深度参与行业标准制定与交流共建，提升行业影响力

2025 年，三特索道积极推动行业交流共建，参与起草《中国客运索道“十五五”产业发展规划和 2035 年远景目标纲要》与《索道运输机械操作工国家标准》，承办中国索道协会人才工作委员会《索道运营岗位实训指南》研讨会议。同时，公司参加中国旅游景区协会第三届二次理事会、中国机械学会游乐设施分会新标准审定等工作，通过深度参与行业治理与标准建设，有效加强业内沟通协作，完善索道行业标准体系，显著提升公司行业影响力。



公司承办《索道运营岗位实训指南》研讨会议

案例 / 外派技术骨干开展跨地索道技术服务托管，以经验输出深化行业交流

2025 年，三特索道依托自身成熟的索道运营管理积淀与专业技术能力，以华山索道公司为本底，积极承接了河南宝泉旅游区、浙江云上草原景区、湖南岳麓山风景区等 5 条索道的托管工作，在为合作景区提供专业索道技术支持的同时，深度分享公司在索道运营管理方面的宝贵经验，以技术输出与经验互通的形式深化行业间的交流协作，切实提升了三特索道在行业内的品牌影响力与专业认可度。

I 国际参与

国际市场拓展与文旅交流是三特索道提升品牌国际影响力、拓宽发展边界的重要方向。公司积极走出国门，赴海外开展文旅资源推介引流活动，深度参与国际展会与文化交流活动，将旗下优质文旅资源与特色文旅产品推向国际舞台，在实现境外客群稳步增长的同时，持续提升品牌国际知名度与行业影响力，助力中国文旅品牌走向世界。

案例 / 抢抓自贸港政策红利，打造海南入境游标杆

三特索道海南猴岛项目抢抓自贸港全岛封关及免签政策红利，双线发力入境游与细分客群市场。入境游板块，项目联动俄语国家 30 余名文旅达人深度推广，并牢牢抓住开通明斯克-三亚直飞航班红利，全年预计接待境外游客 14 万人，同比增长 16%，占海南省境外游客总量三分之一，成为海南入境游核心接待基地，充分彰显公司国际化市场拓展能力。同时，项目精准锚定女性旅拍需求，依托呆呆岛 IP 打造爆款内容，全网流量超 3 亿，有效激活暑期消费市场。2025 年，陵水南湾猴岛生态旅游区凭借在俄语游客市场的广泛影响力，荣获“三亚及周边俄语市场最受欢迎景区”称号。



海南猴岛项目接待境外游客

案例 / 开展国际推介活动，提升国际知名度带动境外游客增长

2025 年，梵净山旅业公司积极投身国际文旅交流与推广，主动赴泰国、日本、土耳其开展文旅资源推介引流工作，同时参与大阪世博会“贵州活动周”活动，使梵净山优质文旅资源登上国际舞台，通过多场景、多渠道的国际展示与精准推介，不仅有效提升了梵净山文旅品牌的国际知名度和影响力，更切实推动境外游客数量实现同比增长，助力公司拓展国际文旅市场，深化行业国际交流与合作。



梵净山旅业公司参与大阪世博会“贵州活动周”活动

理念

三特索道严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物贮存污染控制标准》等法律法规及地方环境合规管理制度，将绿色发展理念深植于索道运营全流程，持续完善环境管理体系与权责清晰的组织架构，明确各层级环境管理职责，常态化开展环境风险管控、生态保护与节能降碳工作，稳步提升公司环境合规管理与绿色运营能力。



我们的行动

环境管理体系	污染物与废弃物管理
应对气候变化	绿色景区与循环经济
资源利用	生物多样性保护

SDGs 对标



01 低碳同行 绘就文旅绿境

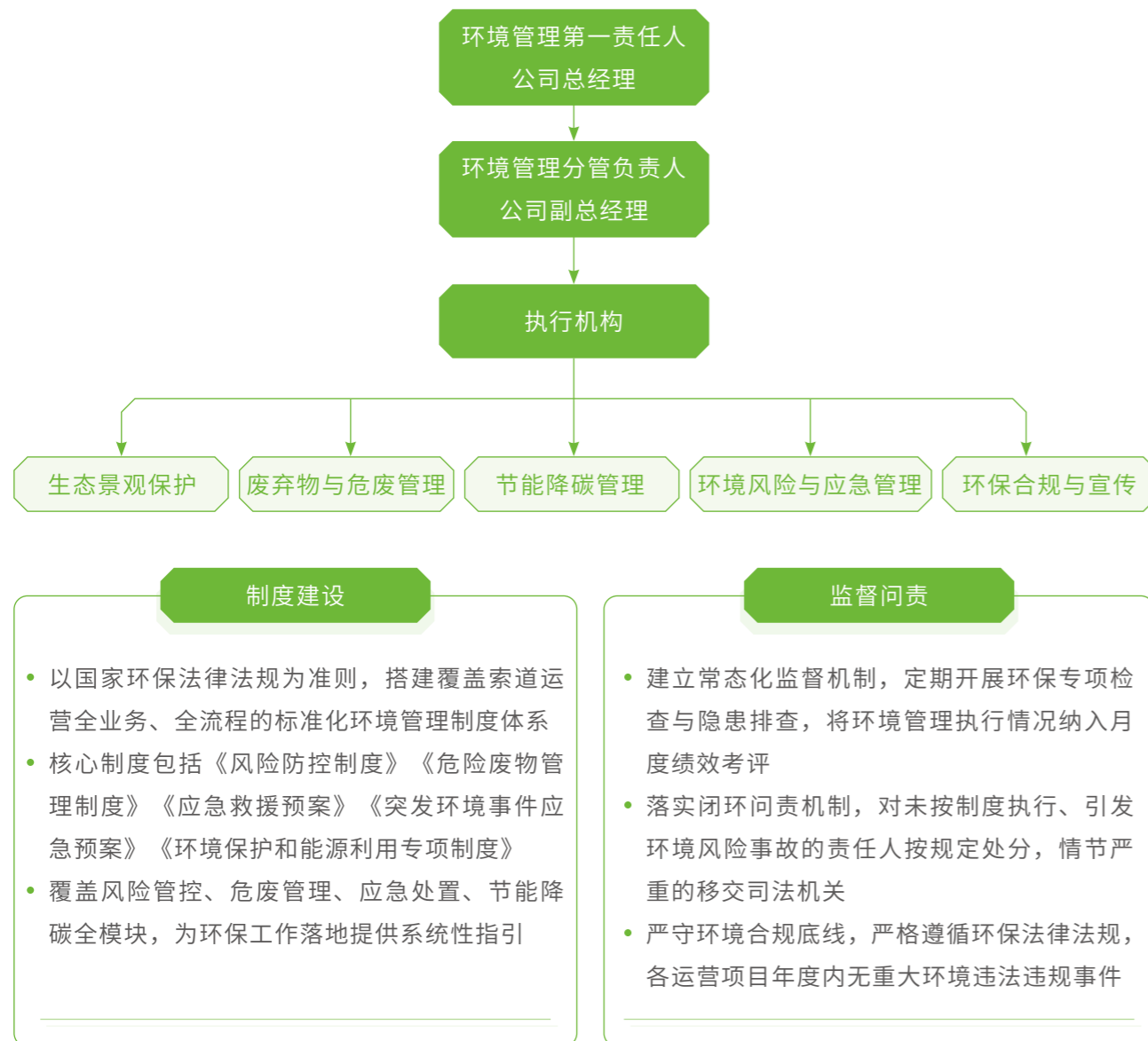


环境管理体系

治理

三特索道建立权责清晰、闭环管理的环境管理治理架构，明确各运营项目核心管理层的环境管理主体责任，以制度建设为核心抓手，搭建覆盖索道运营全业务链条的环境管理与合规体系，将环境管理全面嵌入安全生产与日常运营全流程，保障各项环保工作规范、高效落地。

珠海索道公司环境管理体系



战略

三特索道以“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念为核心指引，锚定生态保护优先的核心原则，将环境管理与旅游业务深度融合，以环境合规为底线，以节能降碳、生态保护为核心方向，构建全生命周期环境友好型运营模式，推动企业与自然生态协同可持续发展。



风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
风险				
危废合规与处置风险	索道运营产生的废机油等危险废物贮存不规范、未交由具备资质单位合规处置，违反《危险废物贮存污染控制标准》等环保法律法规	中长期	环保监管处罚罚款、停业整改损失、生态损害赔偿费用、品牌声誉受损导致客流与收入下滑	建设标准化危废贮存专区，落实危废标识规范化管理与专人负责制；与具备资质单位签订处置合同，定期合规清运；建立危废全生命周期管理台账，定期汇总归档
环境合规管理风险	未严格落实国家及地方环保法律法规要求，环境管理制度执行不到位、隐患排查整改不及时，引发环保合规风险	中长期	环保监管处罚、停业整顿损失、景区运营资质受影响、品牌声誉受损导致长期客流下滑	搭建覆盖全业务的环境管理制度体系，定期开展环保专项检查与隐患排查；将环境管理执行情况纳入月度绩效考评，建立闭环问责机制，确保制度落地执行
机遇				
生态旅游品牌升级机遇	依托景区优质生态资源，将生态保护与旅游产品深度融合，打造生态友好型旅游体验，提升品牌市场竞争力与差异化竞争力	中长期	提升景区客流与客单价，获得生态旅游相关官方认证与荣誉，增强品牌溢价能力，拓展中高端客群	持续完善山地森林生态保护措施，打造生态旅游特色产品；开展游客生态保护宣传引导，积极申报生态旅游、文明景区相关官方荣誉资质
绿色政策红利获取机遇	顺应国家“双碳”战略与生态旅游发展政策，通过节能降碳改造、生态保护修复项目落地，争取相关政策支持与资金补贴	中长期	获得政府专项补贴、税收优惠，降低环保改造投入成本，享受绿色产业相关政策扶持，减少合规运营支出	持续跟踪国家及地方绿色环保、生态旅游相关政策；推进节能降碳与生态保护项目落地，积极申报政策支持与专项扶持

影响、风险与机遇管理

三特索道基于山地索道运营的业务特性，全面识别项目建设、日常运营全生命周期的环境影响、潜在风险与发展机遇，严格遵循监管要求建立“风险分级管控 + 隐患排查治理”双重预防机制，针对不同等级环境风险制定差异化、可落地的管控措施，同时深度把握绿色旅游发展机遇，将生态保护优势转化为企业可持续发展的核心竞争力。

环境风险分级管控

风险等级	核心风险点	核心管控措施
重大风险	废机油等危险废物贮存不规范、非法处置	<ul style="list-style-type: none"> 设置标准化危废贮存专区，落实专人负责制； 委托具备资质单位定期合规清运处置； 建立全生命周期管理台账，执行情况纳入月度绩效考评
较大风险	索道支架防腐作业涂料滴落污染山地植被	<ul style="list-style-type: none"> 选用环保型防腐涂料； 作业时设置防滴落收集容器； 作业前环保交底、全程监督管控
	旅游旺季游客激增导致垃圾清运不及时，造成景区局部环境污染	<ul style="list-style-type: none"> 旺季增配环卫力量，加密清运频次； 优化分类垃圾箱点位布局； 布设环保标识，开展游客引导
一般风险	站房污水设施满溢造成污水污染	<ul style="list-style-type: none"> 建立定期巡检机制； 及时规范清掏处置，确保污水合规排放
	索道驱动设备运行噪声干扰周边环境	<ul style="list-style-type: none"> 设备加装隔音降噪设施； 定期维护保养减少异常噪声； 优化运行策略降低空载噪声

指标与目标

三特索道建立可量化、可考核、可追溯的环境管理指标体系，常态化跟踪指标完成情况，定期开展复盘分析；同时结合国家环保政策要求、山地索道景区运营特性与公司业务实际，设定年度环境管理目标，以数据驱动环境管理工作持续优化，确保绿色发展战略落地见效。

环境管理核心目标

2025 年完成情况

危险废物合规处置率 100%	已达成
重大环境违法违规事件数量为 0	已达成
完成运营区生态隐患全范围排查，生活垃圾分类设施覆盖率 100%	已达成

关键绩效

定量指标披露项	单位	2025 年数据
环保投入总金额	万元	158
环境保护培训开展场次数	场次	46
突发环境风险事件应急演练开展场次数	场次	8

环境应急管理

三特索道针对突发环境事件、极端天气次生环境灾害等场景，建立全链条环境应急管理体系，全面提升突发环境事件快速响应与规范处置能力，最大限度降低突发环境事件造成的生态影响与运营损失。

专项应急预案体系

旗下各运营项目结合属地环境特性，编制《突发环境事件应急预案》《应急救援预案》等专项预案，明确应急组织架构、响应流程、处置措施与岗位职责，覆盖各类应急场景。

常态化应急演练

制定年度应急演练计划，常态化开展多场景专项应急演练，演练后复盘优化预案，确保预案可操作性。

全员应急能力建设

将环境应急管理知识纳入年度环保培训计划，定期开展一线人员应急技能培训，强化全员应急处置能力。

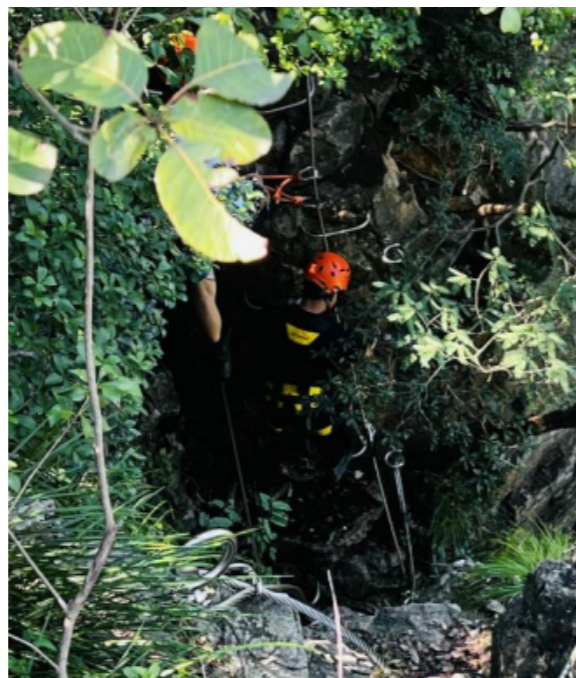
案例 / 庐山三叠泉缆车应急演练，完善山地林区环境风险应急处置机制

2025 年 2 月，庐山三叠泉公司开展无通知式实战应急演练，结合山地景区索道运营的环境风险特性，重点覆盖林区消防应急、设备故障次生环境风险防控两大核心场景。演练完整模拟突发场景下的风险上报、现场生态保护警戒、规范救援避免二次污染、林区消防应急处置全流程，公司全体员工参与实操。本次演练完善了山地景区环境应急响应流程，强化了全员环境风险防控意识与突发环境事件协同处置能力。



案例 / 春秋寨地质隐患专项排查，精准管控生态环境风险

2025 年，三特索道湖北南漳项目针对索道 7 号支架墩连续落石问题，开展专项地质灾害评估，同步完成索道运营区、飞拉达攀岩区全范围隐患排查，累计识别 18 处地质隐患点，明确核心隐患点并纳入 2026 年专项治理计划，为后续生态保护与隐患治理提供了核心依据。



地质隐患现场专项排查

应对气候变化

三特索道积极响应国家“双碳”战略，紧扣文旅行业发展特性，将气候变化减缓与适应纳入公司发展全流程，全面识别气候相关风险与发展机遇，多措并举提升气候韧性，推动低碳运营与业务发展深度融合。

治理

公司构建“决策层 - 管理层 - 执行层”三级气候变化管理架构，融入 ESG 治理体系，权责清晰、层层落实。董事会作为决策层，审议批准气候相关战略与重大事项，党委会对重大规划前置审批；经营管理层统筹资源推进低碳转型、气候风险防控等工作，定期向董事会汇报；总部各职能部门及下属项目公司作为执行层，将气候管理要求落实到索道运维、景区运营等具体环节，确保工作落地见效。

战略

气候变化对公司影响呈现多维度、跨周期特征。公司已将其全面纳入长期发展战略，契合主业转型路径，持续提升运营效率与气候韧性，实现生态保护与企业效益的持续共赢。

风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
风险				
政策和法律风险	国家及地方低碳转型政策持续收紧，未及时落实要求或将面临政策限制、合规成本增加	中长期	合规成本增加、罚款支出、营收下滑风险	<ul style="list-style-type: none"> 制定低碳转型路线图，纳入项目全生命周期管理 跟踪政策更新，开展合规培训，确保经营合规
急性实体风险	台风、暴雨、冰雪等极端天气易损毁索道及基础设施，造成业务中断	短期	设施维修成本、停业营收损失、应急处置支出	<ul style="list-style-type: none"> 建立气候风险预警机制，联动气象部门共享信息 完善专项应急预案，定期演练，排查治理隐患
慢性实体风险	持续高温、严寒降低游客出行意愿，长期气候变化影响景区生态	长期	客流下滑引发营收下降、生态修复投入增加	<ul style="list-style-type: none"> 调整运营策略，开发室内、季节性特色文旅产品 推进景区生态修复，优化设备高低温运维方案
机遇				
产品与服务创新机遇	低碳生态文旅产品需求增长，开发相关产品可带动业务增长	中长期	营收增长、品牌溢价提升	<ul style="list-style-type: none"> 设计气候适应性游览线路，打造低碳体验场景 开发生态研学产品，推进绿色景区建设
能源结构优化机遇	增加清洁能源使用，减少碳排放，应对能源价格波动	长期	能源成本降低、成本稳定性提升	<ul style="list-style-type: none"> 推进景区设施光伏改造，提升可再生能源占比 推广电动观光车，优化索道运行策略

影响、风险与机遇管理

公司将通过系统编制低碳转型实施路线图、构建气候风险动态预警机制、创新开发气象主题旅游产品及推广低碳交通解决方案，系统应对气候变化引发的风险挑战与市场机遇。

指标与目标

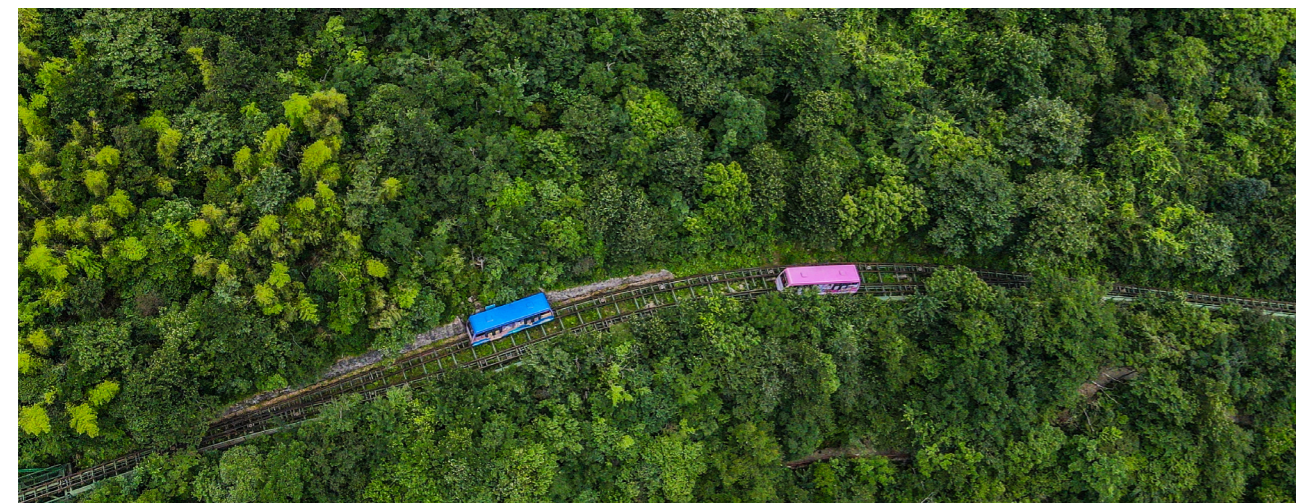
关键绩效		
定量指标披露项	单位	2025 年数据
范围 1 温室气体排放量	吨二氧化碳	653.96
范围 2 温室气体排放量	吨二氧化碳	8,662.07
温室气体排放量 (范围 1+ 范围 2)	吨二氧化碳	9,316.03

资源利用

三特索道围绕“绿色低碳、循环高效”的资源利用理念，构建覆盖全业务链条的能源与水资源管理体系，通过制度完善、技术升级、运营优化与全员参与，持续提升资源利用效率，降低运营对环境的影响。

能源利用

三特索道立足文旅运营特性，将能源高效利用作为绿色发展核心抓手，聚焦索道运维、景区运营及办公等核心能耗场景，构建“制度规范 - 技术升级 - 运营优化”三位一体的能源管理体系。严格遵循节能相关法律法规，通过动态调控运营策略、升级节能设备、强化全员节能意识等多元举措，持续降低单位能耗，推动能源利用向低碳化、精细化转型。能源管理体系建设情况，涵盖制度框架、组织职责与外部认证。



措施类别

核心措施



运营管理优化

- 根据游客流量规律，合理调整索道运营时间与运行速度，避免设备空转或高负荷运行
- 办公区域实行拉闸限电，淡季推行集中调休或居家办公模式，减少非必要能耗
- 严格控制办公室及宿舍空调使用，设定温度阈值和使用时段，避免能源浪费
- 将能源管理知识纳入员工年度培训计划，强化全员节能意识，推动节能行动常态化



设备技术升级

- 逐步将站房、道路照明全部更换为 LED 等绿色节能灯具，合理布置照明灯具，按需设置照明亮度和开关时间
- 对园区灯光系统加装定时器，更新老旧机械设备与电缆线路，提升设备运行效率
- 优化空调等设备负载功率，在满足运营需求的前提下保持低能耗运行
- 定期对索道设备进行维护保养，及时调整钢丝绳张力，保持驱动轮和托轮良好润滑，降低运行能耗



能源利用改进

- 建立能源管理系统，对能源消耗进行实时监测、分析和管理的，找出节能空间并制定节能措施
- 优化能源计量、监测及排查流程，引入数字化管理模式，落实“避峰就谷”用能措施
- 对建筑物进行隔热和保温处理，减少夏季空调制冷和冬季供暖的能源消耗
- 采用温泉水与加热供水结合模式，优化能源结构，减少化石能源消耗；推行食材集中采购与库存精细化管理，间接降低能耗

关键绩效

定量指标披露项	单位	2025 年数据
直接能源消耗量	吨标煤	355
间接能源消耗量	吨标煤	2,006
能源消费总量	吨标煤	2,361

水资源利用

三特索道围绕景区运营、温泉服务、餐饮住宿等多元用水场景，秉持“节水优先、循环利用”的管理原则，建立全流程水资源管控体系。以法规为遵循，通过推广节水器具、优化灌溉模式、构建水循环系统等关键举措，从用水源头管控、过程效率提升到末端循环利用全链条发力，实现水资源消耗减量与利用效率提升的双重目标。

措施类别

核心措施

优化用水需求

- 全面更换景区及酒店节水龙头、节水马桶等器具，减少水资源浪费
- 对绿化区域采用滴灌、喷灌等节水灌溉方式，根据植物需水特性和天气情况合理安排灌溉时间和频率
- 结合业务特点细化用水定额标准，将用水管理纳入岗位考核，从源头管控水资源消耗
- 参考行业用水定额优化各环节用水设计，采用恒流式高速低流量节水器、顶喷恒流节水器等节水设备

提高用水效率

- 定期对用水设备、管道进行检查和维护，及时修复漏水点，避免因设备故障导致的水资源浪费
- 在各用水区域安装计量设备，实时监测用水量，通过数据分析排查异常用水现象并及时处理
- 结合游客量高低峰动态调控用水设备运行，严控非必要用水，提升水资源利用效率
- 通过张贴节水宣传标语、开展节水宣传活动等方式，鼓励员工养成节约用水的好习惯

加强水资源循环利用

- 通过引管收集山体径流或雨水，储存于专用蓄水池，回用于卫生间冲厕等非饮用环节
- 建设污水处理装置，将生活污水进行处理，达到浇灌标准后用于园区植被灌溉
- 对景观水体采用循环水处理系统，对水体进行净化和循环利用，减少因蒸发、渗漏等导致的水损失
- 温泉项目采用循环水处理系统，优化用水流程，结合游客量精准把握开放时间，减少水资源消耗

关键绩效



定量指标披露项	单位	2025 年数据
总用水量	吨	600,247

污染物与废弃物管理

三特索道坚持以合规为底线、以减排为导向推进污染物与废弃物全过程管理，严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规与管理要求，通过定期开展排放监测、强化设施运行维护与现场管理，夯实绿色运营的基础能力。

污染物排放

三特索道以依法达标排放与风险预防为主线，围绕废水、废气与噪声等关键环境介质建立分工协同的管理机制，由工程与运营相关岗位分别承担设施改造与日常管控职责，确保关键环节“有人管、管得住、可核查”，并在景区运营中持续优化设备与工艺，减少无组织排放与扰民风险。

三特索道污染物排放产生环节及管控措施

废水：生活污水为主，强化预处理与达标排放

产生环节：游客与员工生活污水，运营期通常不涉及生产废水。

管控措施：生活污水经化粪池处理后纳管排放；针对老旧化粪池开展结构优化与沉淀过滤改造，建立定期清掏与运行监测机制，并完善预处理及排放台账，将数据纳入整体监测体系。

废气：以电力驱动为主，聚焦应急与特定设备尾气

产生环节：运营期间以电力为动力，通常无大气污染物产生；停电等情形下启用应急柴油发电机，可能产生烟尘、NOx、总烃等。

管控措施：应急柴油发电机自带尾气净化设施；部分项目将柴油发动机作为应急电源短时使用，并结合客流变化调整船舶发班频率以降低尾气影响。

噪声：源头降噪 + 传播路径控制 + 作业时段管理

产生环节：索道驱动设备、应急发电机临时工作噪声及游客活动噪声等。

管控措施：对固定室内声源设置隔声措施并在运行中关闭门窗密闭；通过设置减振基础、减振垫等降低振动传播；同步通过更新低噪设备、增设降噪设施、优化设备启停与作业时段减少扰民。

案例 / 实施化粪池专项改造, 强化园区废水源头防控

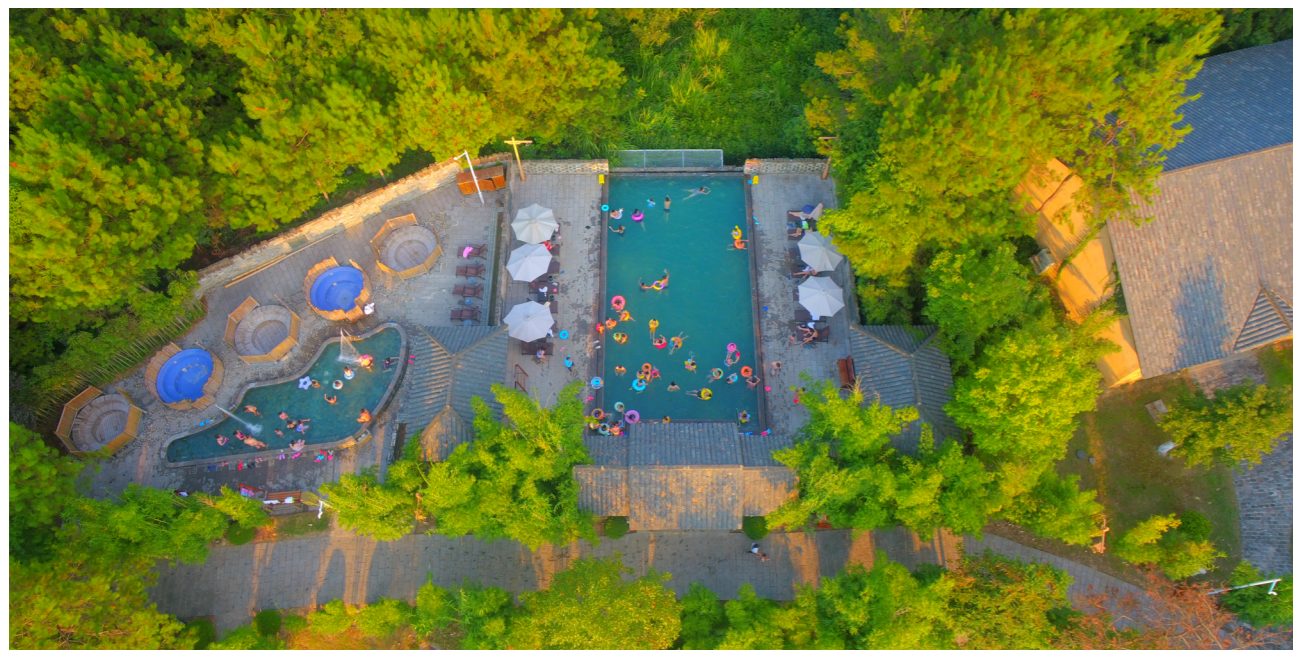
2025 年, 三特索道项目公司东湖海洋乐园组织开展园区老旧化粪池专项改造, 针对处理效率低、防渗性差等隐患, 优化内部结构并加装沉淀过滤装置, 提升废水初级处理与固液分离能力, 杜绝渗漏污染、降低后续处理负荷; 同步建立定期清掏与专人运行监测机制, 完善预处理及排放台账并纳入园区废水监测体系, 筑牢水污染防治防线, 保障全流程合规排放。



工程部开展园区化粪池专项改造与运行监测

废弃物处理

三特索道坚持“减量化、资源化、无害化”并重的废弃物管理思路, 围绕景区游客活动、设备检修维护与行政办公等环节产生的废弃物, 构建从分类收集、规范贮存到合规处置与资源回收的全链条管理路径, 重点强化危险废弃物的全过程可追溯与环境风险防控, 持续提升运营的绿色绩效与管理韧性。



三特索道废弃物处理管理闭环

成效与持续提升

- 2025 年部分项目披露全域污水、垃圾无害化处理率达 100%, 并通过分类设施与有机废弃物处理等配套提升减量与资源化水平。

合规处置 / 资源化利用

- 齿轮、钢索金属: 由索道厂家回收处理。
- 生活垃圾: 由环卫部门清运并衔接市政环卫处理, 避免不合理堆置造成二次污染。
- 废润滑油: 委托有危废资质单位处置。

识别与分类 (无害 / 有害)

- 无害废弃物: 齿轮、钢索金属等设备检修废弃物; 生活垃圾等。
- 有害废弃物: 废润滑油等设备维护产生危废。



规范贮存 (一般固废间 / 专用危废间)

- 一般固废: 设置一般固废间并落实防渗漏、防雨淋、防扬尘等要求。
- 危险废物: 设置专用危废间与储存墙暂存、张贴标签并落实“四防”等要求; 与具备资质单位合作密闭回收、转移和处置, 确保可追溯。

分类收集与现场规范

- 生活垃圾: 设置垃圾桶与分类收集, 强化宣传引导, 避免露天丢弃; 定期清理并保持环境整洁。
- 可回收物: 对废旧金属、塑料与橡胶制品、包装材料建立回收与再利用机制 (如周转箱、托盘、回收纸箱泡沫二次使用)。

案例 / 推行固废全流程管控, 实现减量与资源化协同

2025 年, 三特索道项目公司东湖海洋乐园以“减量化、资源化、无害化”为核心, 由工程部组织对园区运营固废实施全流程管控: 在源头科学布设分类垃圾桶、明确投放标准并专人督导, 结合运营低谷优化物资领用, 减少一次性用品使用; 同时建设小型有机废弃物处理区, 并与外部专业清运机构合作建立可回收物定点回收、定期清运机制, 减少外运处置量, 降低运营成本, 实现生态与效益双提升。



园区固废分类投放与资源化回收处置现场

关键绩效



定量指标披露项	单位	2025 年数据
有害废弃物总量	吨	5
无害废弃物总量	吨	144

绿色景区与循环经济

三特索道积极响应国家绿色文旅发展战略与生态文明建设部署，立足索道作为对生态环境影响最小的景区交通工具的天然环保优势，将绿色发展理念贯穿景区全生命周期运营。公司坚持把循环经济嵌入日常运营全流程，以节能节水改造、精细化能耗管控、全链条资源回收体系为支撑，践行“减量化、再利用、资源化”原则，在保障高品质服务的同时系统性降低资源消耗与环境负荷，持续提升景区绿色运营韧性与综合效益。同时，公司紧扣国家绿色景区建设标准，统筹推进游客端绿色引导与供应链端循环管理，将无纸化服务、文明旅游倡导、绿色采购与包装复用机制融入游客全触点与采购全环节，推动公众环保意识与企业运营效率同步提升，走出了一条符合国家绿色发展导向、生态经济社会效益协同统一的景区高质量发展之路。



三特索道建设绿色景区建设措施及成果

环保引导服务：构建多维生态教育体系

- 推动“员工赋能+游客参与”双路径，将生态保护意识融入运营链条。
- 在既有实践中通过景区语音导览等方式向游客推送生态保护知识，强化游客端环保认知与行为引导。
- 三特索道下属企业千岛湖公司在 2025 年开展“生态保护与绿色运营体系培训”，宣贯环保政策并强化员工生态保护意识，推动绿色理念融入日常运营。

绿色旅游路线：低碳出行与生态融合

- 遵循“最小生态干扰”原则，打造“步道+绿道”慢行系统，推动游客出行方式向低碳化转型。
- 在路线建设中采用环保材料，降低对地表径流的影响，并通过小程序等方式倡导步行游览、记录步行里程，增强游客参与感。

绿色资源管理：数字化与循环经济结合

- 三特索道项目公司东湖海洋乐园以 2024 年为基准推进循环经济：活动物料回收率由 10% 提升至 20%，升级海洋展区 20% 水循环系统并搭建绿化用水回收体系，通过减少非营业性照明与非营业性用水等方式提升能源利用率 20%，并在同等条件下优先选择绿色环保型供应商、采购本地产品；实施节能改造与运营优化，相较 2024 年电费下降 11%、水费下降 10%；通过节水设施改造与精细化管理，实现水资源利用率提高 10%、新鲜取水量减少 11,657.6 吨。
- 三特索道项目公司珠海索道公司在 2025 年推进山体径流收集回用（用于冲厕、绿化浇灌）与电子票务/无纸化入园，减少市政供水依赖与纸质消耗，并通过增设垃圾箱与优化物料管理推动源头减量；在既有管理基础上持续推广电子票务系统以减少纸质消耗、优化客流管理，并通过垃圾分类与资源化手段提升回收管理水平。

绿色住宿服务：打造可持续旅居体验

- 以“绿色客房”为核心，从硬件升级、服务创新与供应链协同入手，选用环保建材与绿色家具、安装智能温控系统；提供可循环使用的洗漱用品并引导减少床单毛巾更换；优先采购本地有机棉制品与再生纸制品。
- 三特索道项目公司华山宾馆披露，2025 年酒店能源消耗较上年同期下降 6%，体现节能运营与用能管理的持续改进。

三特索道循环经济管理措施

资源节约（节能/节水）

水电按需动态调控、节能节水硬件改造与高耗设施淘汰、设施常态化维保延长寿命；废水回收用于绿化与保洁等非饮用环节。

资源循环利用

回收废旧金属零部件、塑料与橡胶制品再生处理；与供应商协商优先使用可重复包装材料，建立回收复用机制。

数字化减量

推广电子购票与无纸化入园，减少纸质票证使用并提升入园效率。

源头减量与分类回收

全域布设分类垃圾桶并专人督导，建立可回收物定点回收、定期清运机制，推进再生利用。

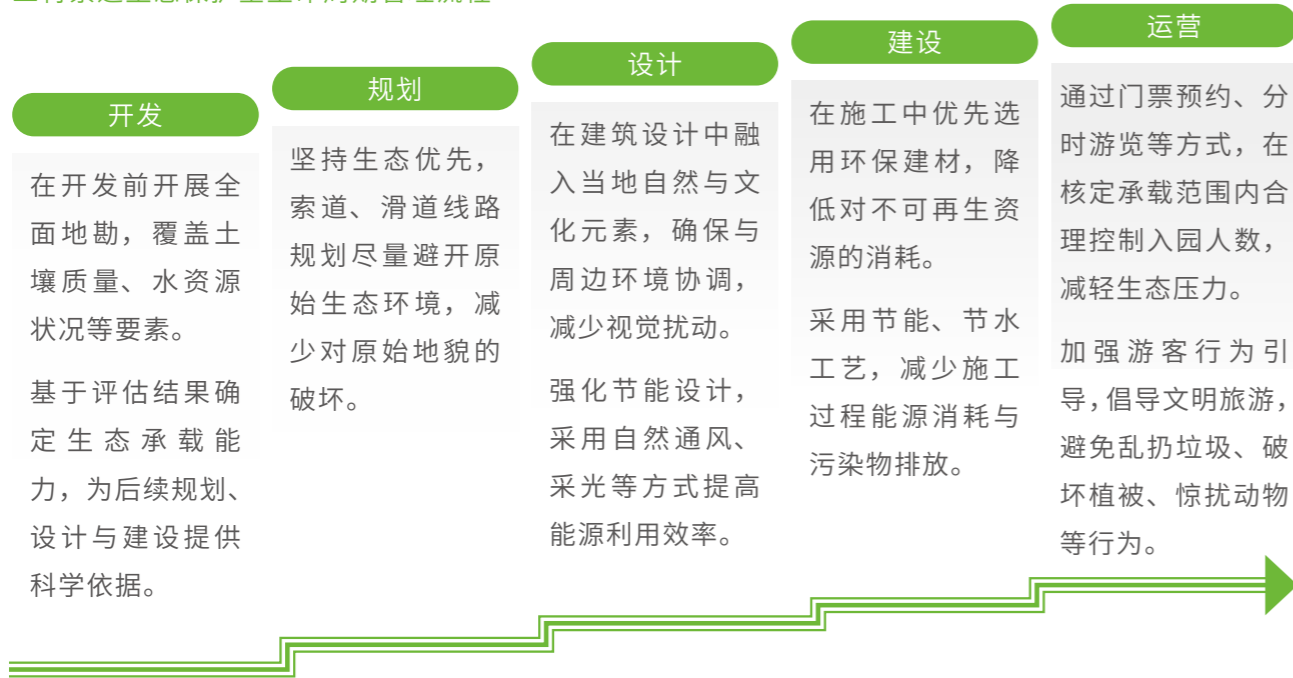
绿色供应链与材料选择

同等条件下优先选择绿色环保型供应商与本地产品；优先选用竹、木等再生材料用于园区建设。

生物多样性保护

三特索道高度重视文旅项目与生态敏感区域的协同发展，严格遵循《中华人民共和国生物多样性保护法》《中华人民共和国野生动物保护法》《中华人民共和国自然保护区条例》《风景名胜区条例》等法律法规，落实《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023—2030 年）》要求，将生态保护融入项目全生命周期管理。公司坚持生态约束前置，将生态管控贯穿规划设计、建设实施及运营全过程，强化游客承载管控与行为引导，通过标准化管理降低索道建设及游客活动对原生地貌、植被、野生动物迁徙及栖息地的干扰，推动文旅开发运营与生态保育协同共进。

三特索道生态保护全生命周期管理流程



三特索道在运营期强调“日常养护 + 重点修复 + 应急联动”的组合策略，通过栖息地营造与修复、生态环境设施补强、野生动物救助与放归、公众科普与社会协同多层次开展工作，提升生态系统稳定性与景区自然教育价值。

三特索道生物多样性保护措施及成果

栖息地营造与修复

东湖海洋乐园全年植树超 450 株，新增绿化覆盖面积约 500m²；针对游客活动与雨水冲刷导致的土壤板结、流失区域开展生态修复，改善园区生态基底与栖息环境。

湖北南漳项目协调地方政府推进茅坪河流域生态修复，在景区沿河建设约 500 米生态护坡、约 1900 m² 绿化种植，并在生态停车场沿河设置约 102 米格宾石笼挡墙，改善水土流失、岸坡坍塌与河道侵蚀问题，兼顾景观与功能需求。

崇阳项目联合县委和林业局等，在景区索道区域和酒店区域组织开展义务植树活动，以实际行动践行绿色发展理念。

生态环境设施补强

东湖海洋乐园定制化制作木质鸟巢、芦苇巢架、岩穴式巢箱等人工巢体 50 余个，提升鸟类等野生动物的繁殖与停歇条件。

野生动物救助与放归

东湖海洋乐园飞鸟世界累计开展野生动物救助 10 余次，涉及游隼、黑耳鸢、斑头鸺鹠、黑水鸡等 10 余种；对康复后具备野外生存能力个体，严格履行放归审批并择优生境放归，对暂不具备放归条件或本土保护动物安排专人持续养护。海洋馆全年接收救助水陆生动物 25 条 / 只，其中包括国家二级保护动物娃娃鱼 9 条、花龟 2 只、暹罗鳄 2 只等。

公众科普与社会协同

东湖海洋乐园承办武汉市 2025 年水生野生动物保护科普宣传月活动，强化公众保护意识与社会参与度。

案例 / 参与增殖放流行动，助力长江生物多样性修复

2025 年，三特索道项目公司东湖海洋乐园作为企业代表参与“全国放鱼日”武汉市水生生物增殖放流活动，围绕“养护水生生物，建设美丽中国”主题投放鱼苗，助力优化长江鱼类种群结构，修复濒危物种与生物多样性，增强流域生态服务功能，推动长江生态由“恢复”向“重建”提升。



东湖海洋乐园参与“全国放鱼日”增殖放流活动

案例 / 联合义务植树践行绿色发展，服务属地生态文明

2025 年 3 月，三特索道总部党支部与崇阳项目党支部在植树节之际联合开展义务植树活动，积极响应生态文明建设号召。公司将主题党日与社会服务结合，推动党员在一线亮身份、作表率，强化服务意识与团队协作，提升企业责任形象与属地联动成效，助力绿色发展理念落地。



植树活动合照

理念

三特索道始终秉持“安全为基、创新为魂、品质为本、协同共赢”的发展理念，立足文旅索道主业，将可持续发展深度融入产品服务、创新研发、供应链管理全链条。公司以游客体验为核心，严守产品与服务安全底线；以科技创新为引擎，推动文旅业态升级与运营效率提升；以规范管理为抓手，打造安全稳定、绿色可持续的供应链体系，通过全维度精细化运营与创新突破，持续为游客创造优质文旅体验，赋能文旅产业高质量可持续发展。



我们的行动

产品和服务安全与质量

供应链安全与管理

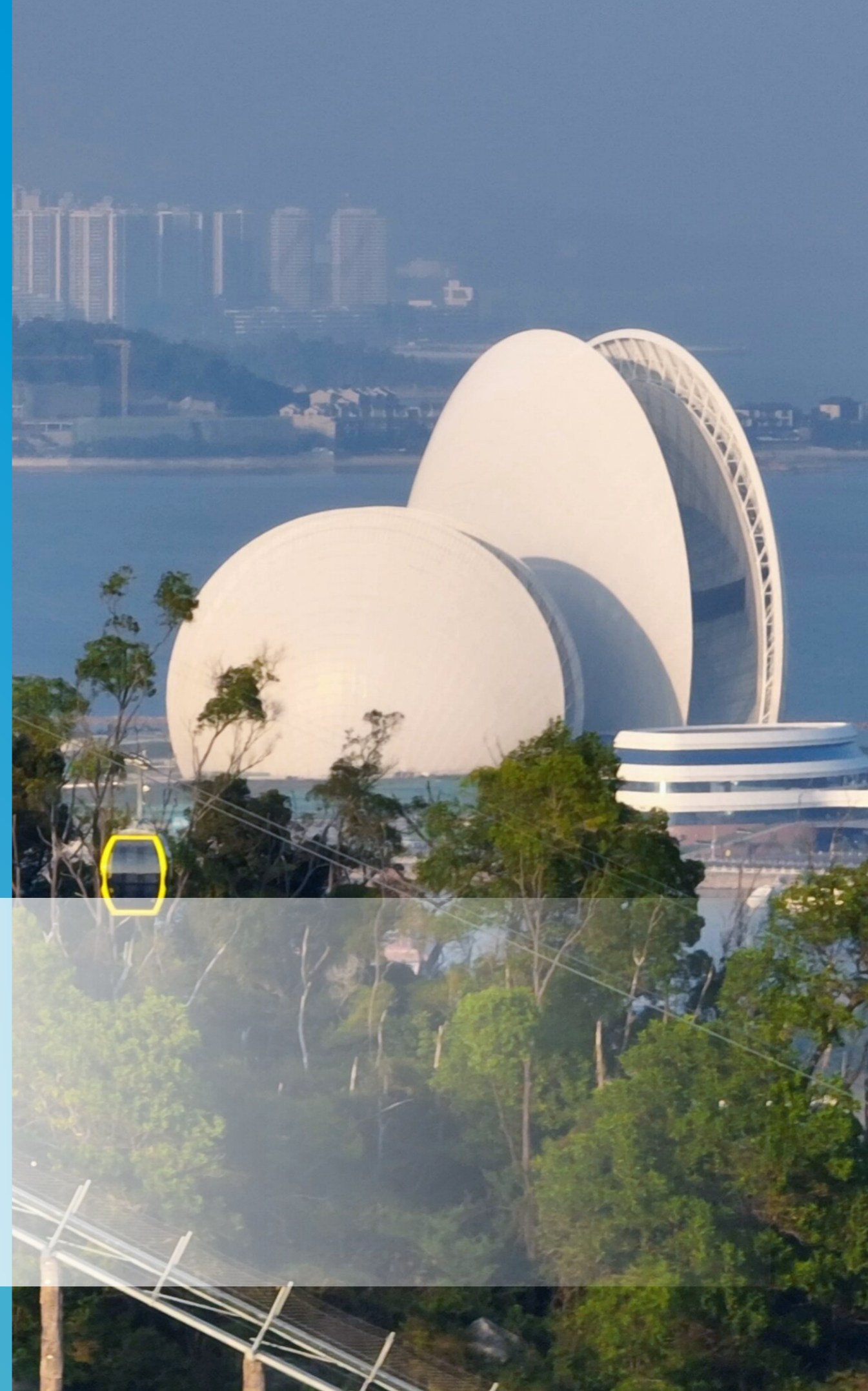
创新驱动

数据安全与客户隐私保护

SDGs 对标



02 质效领航 赋能文旅运营



产品和服务安全与质量

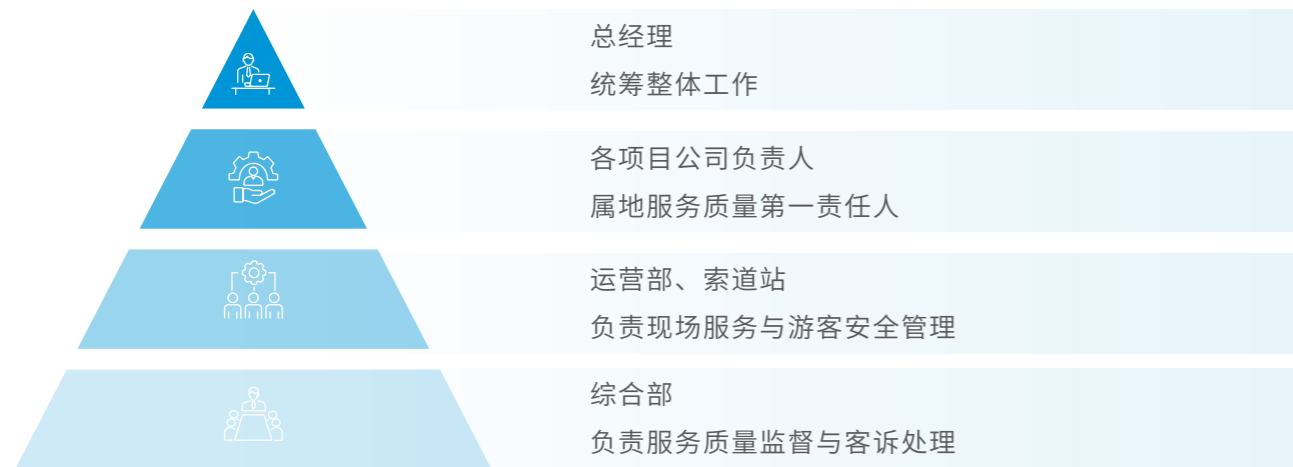
公司始终坚守“安全第一、游客至上”的核心原则，将安全管控与品质提升贯穿索道运营、景区服务、游客接待全流程，通过完善的治理架构、标准化的制度体系、全周期的风险管控，全方位筑牢安全运营防线，持续优化服务流程、提升服务品质，为广大游客打造安全、舒适、高品质的文旅体验。



治理

公司构建起权责清晰、上下联动、闭环管控的服务质量管理架构，形成覆盖运营全流程、全环节的标准质量管理体系，为产品和服务安全质量管控提供坚实的组织与制度保障。

服务质量管理架构



战略

公司将安全管理纳入公司战略，以“安全第一、预防为主、数字赋能、综合治理”为安全生产方针，坚持以人为本、生命至上，把保护人民生命安全摆在首位，树牢安全发展理念，从源头上防范化解重大安全风险。公司识别出产品和服务安全与质量方面的主要风险及机遇清单如下：

风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
风险				
设备运行安全风险	索道设备可能出现故障，极端天气（大风、雷电等）可能影响索道安全运行，导致游客滞留或安全事故。	短期	可能产生设备维修费用、相关赔偿费用，因声誉受损导致营收波动。	<ul style="list-style-type: none"> 建立完善设备监测系统，定期检查维护索道设备； 制定完善应急预案，定期开展应急演练； 配备风速仪、雷电监测仪等设备，及时预警极端天气。
人员操作风险	员工操作不规范，可能引发安全事故或服务质量问题。	短期	可能产生赔偿费用、员工培训费用，因服务问题导致营收波动。	<ul style="list-style-type: none"> 加强员工技能培训，制定标准化操作规范； 要求特种作业人员持证上岗并定期考核； 组织劳动技能大赛与情景模拟培训提升操作能力。
客流管理风险	旺季客流过大，可能导致服务质量下降，引发安全隐患	短期	可能因游客满意度下降导致复购率降低，影响营收。	<ul style="list-style-type: none"> 开设游客绿色通道，优化票务系统以提升入园效率； 增派工作人员，加强现场客流疏导； 运用数字化手段提前预判客流并做好分流准备。
客户投诉风险	客户投诉处理不及时或不到位，可能影响品牌声誉	短期	可能因声誉受损导致营收波动，产生相关公关费用。	<ul style="list-style-type: none"> 建立多渠道客户意见反馈体系，确保快速响应、处置游客诉求； 实行投诉 100% 闭环管理，定期梳理投诉共性问题以优化服务流程。
机遇				
服务提质增效机遇	通过智慧化升级提升服务效率与质量，吸引更多游客	中长期	有望提升营收，降低运营成本。	<ul style="list-style-type: none"> 升级智慧索道运营管理系统，实现设备状态实时监测； 完成票务系统私有化迁移，提升购票体验； 开展服务技能培训，提升员工服务能力。
客户满意度提升机遇	通过优化服务流程、提供定制化服务，提升游客体验，促进口碑传播与复购	中长期	有望提升营收，增强品牌忠诚度。	<ul style="list-style-type: none"> 开展服务创新，针对不同客群提供定制化服务； 优化服务流程，提升服务响应速度； 定期开展游客满意度调研，针对性改进服务。

影响、风险与机遇管理

公司构建起覆盖风险识别、评估、应对、管控、复盘优化的全流程管理机制，针对索道设备运行、人员操作、客流管理、客户服务等核心环节的安全与质量风险，建立常态化排查与闭环整改体系；同时精准把握文旅行业智慧化升级、服务提质增效带来的发展机遇，将风险防控与机遇转化深度融合，持续提升产品和服务安全管控能力与品质升级动能。

指标与目标

公司将产品和服务安全与质量的目标完成情况纳入员工绩效考核，确保各项安全目标落地。2025 年，公司旗下各项目公司均完成年度安全生产目标，未发生重大安全责任事故。

2025 年产品和服务安全与质量核心目标及达成情况

管理指标	管理目标	2025 年完成情况
安全责任事故	0 件	已达成
安全教育培训覆盖率	100%	已达成
特种作业人员持证上岗率	100%	已达成
安全隐患排查整改率	100%	已达成
客户问题解决速度	平均 1 天内响应并处置	已达成
客户满意度	不低于 95%	已达成
投诉解决率	100%	已达成

索道安全保障

索道安全保障是三特索道运营发展的核心底线，更是守护游客生命财产安全的重中之重。公司始终将索道安全摆在生产经营的首要位置，坚守“安全第一、预防为主、数字赋能、综合治理”的安全生产方针，严格遵循国家客运索道相关法规标准，构建起覆盖设备运维、日常巡检、维修保养、应急处置全流程的索道安全管理体系，以标准化运营管理、预防性维修模式、常态化应急演练，全方位保障索道安全稳定运行。

索道安全管理体系

组织与责任体系

公司成立以总经理为第一责任人的安全生产委员会，层层签订安全生产责任书，将安全生产责任分解，实现责任全员覆盖；

制定《客运索道运营管理标准手册》《安全生产制度体系》等一系列制度规范，明确索道运营、设备维保、现场管理、应急处置等全流程安全生产要求，形成“制度 + 流程 + 标准”的闭环管理体系。

索道设备全生命周期管理

公司建立了完善的索道设备维保体系，制定《索道维修项目周期表》，明确索道全部件的维保项目、周期与标准，实行“日管控、周排查、月调度、年度检修”的维保机制；

通过标准对照法、趋势分析法、寿命周期法、智能监测等多种方式，开展设备状态评价，针对性制定维修计划，确保设备始终处于完好状态。

隐患排查治理

公司建立安全风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制，各项目公司通过安全双控平台，实现安全检查任务自动派发、现场检查实时上传、隐患问题闭环整改；

2025 年，各项目公司常态化开展日常巡检、月度综合检查、节前专项检查，对排查出的安全隐患全部完成整改，整改率 100%。

索道安全保障机制

人员资质保障

- 索道安全管理和设备作业人员均取得国家认可的相关资质证书；
- 索道操作维修工通过技能等级评定，分为初级工、中级工、高级工和技师四个等级，各等级有明确的技能要求和申报条件。

应急救援保障

- 公司建立完善的应急救援预案体系，包括总体应急预案《突发事件应急救援预案》和各项目公司的专项应急预案，组建应急救援队伍，定期开展应急培训和演练。

设备监测保障

- 通过智慧索道运营管理系统，实时监测索道设备的运行状态，对钢丝绳、张紧装置、运载工具等关键部件进行定期检查，确保设备处于完好状态。

案例 / 强化安全培训演练与应急能力建设, 提升全员安全素养

2025 年, 三特索道紧扣安全运营核心, 系统化推进安全培训与应急能力建设。公司开展全覆盖、多形式安全培训及专项教育, 夯实全员安全意识与操作素养; 持续完善应急预案, 定期组织多场景实战化应急演练, 并承办地方客运索道应急救援演练, 以练促战提升应急响应与协同处置水平, 全面筑牢安全运营与应急保障防线。



案例 / 精细化设备维保与全量隐患整改, 守住设备安全运行底线

2025 年, 三特索道聚焦设备安全运营核心, 推行设备全周期精细化维保, 开展全场景隐患排查与闭环整改。公司对索道核心部件及设施落实预防性维护、例行检修与专项检修, 推进设备创新改造与安全升级, 规范维保作业, 保障设备高完好率; 同时完成运营风险辨识, 实施拉网式排查与隐患闭环管理, 整改完成率 100%。通过构建常态化、精细化维保体系与全量闭环排查机制, 公司从硬件端筑牢安全防线, 保障索道及文旅项目设施设备安全稳定运行。



案例 / 推进智慧化安全平台建设, 打造数字化安全管控体系

2025 年, 三特索道积极推进安全管理数字化转型, 加快智慧化安全平台建设, 以数字化手段赋能安全管控。公司搭建安全双控平台, 构建标准化数字安全管理框架, 推动安全管理全流程数字化运营; 同时建立智慧索道系统, 将智能技术融入索道安全运营关键节点。通过智慧化平台落地应用, 公司实现安全管理数字化、系统化、精细化升级, 全面提升安全管控效能, 为索道安全稳定运行筑牢数字化保障。

关键绩效

2025 年

公司全年开展安全相关培训超 **20** 次, 累计参与超 **1,000** 人次, 总时长超 **5,000** 小时; 公司所属索道**未发生**“空中长时间滞留游客”和“非计划性停运”事件, 安全运行率达 **100**%。

服务提质增效

索道服务提质增效是三特索道践行游客至上理念、夯实文旅服务核心竞争力的关键举措。公司以制度建设为根基, 搭建专属治理架构与管理制度, 明确服务职责, 构建标准化服务管理体系; 以能力提升为抓手, 通过劳动技能大赛、情景模拟培训等提升员工服务能力与客诉处理效率。2025 年, 各项目公司紧扣游客核心体验, 推进服务升级与流程优化, 依托客诉闭环管理、网络舆情快速响应机制, 从游客反馈中定位痛点并完善服务举措, 形成“能力提升 - 服务优化 - 反馈整改”良性循环, 推动索道服务品质与运营效率双提升。

多渠道客户意见反馈体系

官方小程序、公众号、OTA 平台

线上 线下

意见箱、公开 24 小时服务与投诉热线

三特索道游客投诉处理流程

投诉受理与记录

客服或相关工作人员接到投诉后, 详细记录投诉人信息、投诉时间及核心内容, 对表述不清的问题及时与投诉人沟通确认, 确保信息完整准确

调查核实与方案拟定

处理部门接到投诉任务后, 第一时间联系投诉人核实情况, 通过查阅资料、询问涉事人员、查看监控录像等方式开展全面调查, 在 24 小时内初步查明原因并拟定处理方案。

沟通反馈与闭环确认

将处理方案告知投诉人并征求意见, 若方案未获认可则重新协商调整, 直至双方达成一致; 处理完成后 1 个工作日内, 通过电话、邮件等方式向投诉人反馈结果并询问满意度, 确保诉求闭环。

复盘优化与持续改进

投诉处理结束后, 对案例进行总结分析, 梳理管理漏洞与服务短板, 针对性提出改进措施, 推动服务质量持续提升。

索道服务提质增效举措

服务流程优化

各索道项目优化游客上下车、进出站流线，原则上进、出站游客通道分开，确保游客乘车安全、快捷、流畅。

人性化服务升级

- 项目公司完善母婴室、无障碍通道、儿童卫生间等服务设施，配备轮椅、婴儿车租赁服务；
- 设置专属服务岗，为游客提供路线指引、行李寄存、应急帮助等一站式服务。

产品与场景升级

各项目公司结合节假日、地方特色，推出主题文旅活动，丰富游客体验内容。

现场服务保障

- 各索道项目合理配置秩序引导员、验票员、站台服务员，客流高峰期增派人员维持秩序、引导游客，主动扶老携幼，协助游客安全上下车；
- 通过《乘坐索道须知》、音视频播放、现场人员提醒等方式，向游客普及安全乘坐注意事项，确保游客乘车安全；
- 严禁游客携带危险品进站，对不宜乘坐索道的游客做好解释说明工作，全力保障游客安全。

案例 / 优化基础设施与服务环境，全面提升游客游览舒适体验

2025 年，三特索道聚焦游客游览舒适核心需求，系统性推进基础设施升级与服务环境优化，全方位改善游客出行体验。一系列举措有效改善游客游览全流程体验，显著提升游览舒适度与游客满意度。

- 通过硬件设施升级、游览环境美化与便民服务配套，针对性优化游客等候、通行与休憩场景，完成索道站点雨凉棚与防雨雪棚搭建改造，优化候车区照明、通风设施，规范广播与服务用语；
- 搭建外场咨询服务阵地，更新遮阳设施并配套喷雾装置打造清凉休憩区域，加固防洪设施筑牢环境安全屏障，在应急排队区域增建绿植走廊，对站内基础设施开展系统性翻新与保养；
- 完善候车及安全防护设施，改造游览廊道，增设降温喷雾、免费茶水等便民服务，同步打造特色网红打卡景观。



案例 / 优化服务流程与应急响应机制，提升服务保障效能与游客满意度

2025 年，三特索道以游客体验为核心导向，持续深化服务流程优化与应急响应机制建设，全面提升服务保障能力。通过标准化、高效化的服务流程与应急响应机制，公司有效提升了服务保障水平与游客满意度，进一步维护了良好的品牌口碑与市场形象。

- 建立高效客诉处理与游客诉求快速响应体系，实现有效投诉清零，构建覆盖全流程的闭环客诉管理机制，同步搭建舆情应对联动体系，及时响应并妥善处置游客各类诉求；
- 优化票务核销与突发事件处置流程，编制标准化操作规范，为各类突发场景提供清晰解决方案；
- 围绕管理机制、岗位职责与服务规范开展全员专项技能培训，强化服务标准与主动服务意识。



案例 / 创新产品场景与服务载体，丰富游览体验升级服务品质

2025 年，三特索道持续推进产品场景创新与服务载体升级，以多元化体验打造有温度的服务供给，丰富游览内容、升级服务品质，全方位提升游客游玩体验。通过多维度的场景与服务创新，公司丰富了文旅体验维度，升级了产品服务内核，让游客的游览体验更具获得感与幸福感，实现了服务品质的全方位提升。

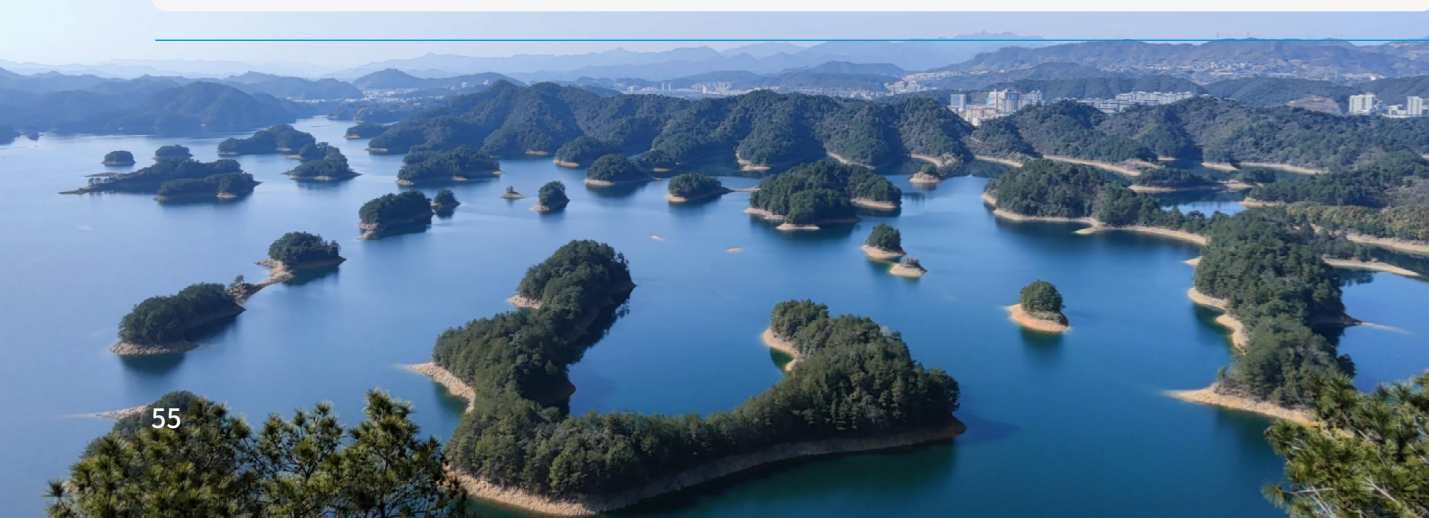
- 在各运营场景增设 NPC 互动、动漫潜水、科普实验秀等特色沉浸式体验场景，推出原创科普演出类内容，打造网红打卡装置与 IP 城市雕塑，丰富游客游览的趣味性与体验感；
- 开发帆布包、冰箱贴等文创产品，同步拓展特色商业空间，以文创赋能文旅体验升级；
- 常态化开展暖心送姜茶、免费姜汤提供等便民服务，积极践行拾金不昧等公益服务举措，以精细化的暖心服务提升游客出行感受。



关键绩效

2025 年

公司客诉均实现 **100%** 闭环管理 投诉解决率 **100%**



创新驱动

2025 年，三特索道始终坚持“创新引领、科技赋能、客户导向、价值创造”的创新理念，立足文旅索道主业，搭建覆盖战略、产品、技术、管理、服务全维度的创新体系，将创新深度融入企业经营发展全流程，以创新破解行业发展痛点，以转型突破传统业态边界，持续为消费者创造多元文旅体验价值，为文旅行业转型升级提供可复制的实践样本。

治理

三特索道营销运管中心统筹规划并协调管理智慧景区建设事项，各项目公司结合自身特色，推动“文旅+科技”的深入发展。

战略

三特索道，构建了“锚定核心方向、打破资源依赖、产品创新迭代、落地原则清晰”的全维度研发体系，聚焦优势业务持续拓展新业态新产品，打造复合多元的业务体系。

三特索道研发体系

三大核心锚点，明确研发底层逻辑

研发工作以市场导向为核心，深度贴合行业发展趋势，同时紧扣项目引流点打造产品，形成三维度研发锚点。

打破传统路径，重塑产品研发思路

以丰富多元的体验型产品为核心研发方向，实现“无优质核心资源也可打造亮点项目”的产品突破。

聚焦体验升级，推动复合产品创新迭代

以场景化体验为核心开展产品持续创新迭代，重点布局山地无动力乐园、沉浸式体验乐园、萌宠乐园、非标住宿等核心产品赛道。

坚守五大原则，保障研发落地实效

产品研发与落地始终遵循可复制、轻资产、场景化、强体验、复合收益五大核心原则。

公司识别出创新驱动方面的主要风险及机遇清单如下：

风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
风险				
技术落地风险	AI、XR 等新技术在文旅场景落地难度大，研发成本高，市场接受度存在不确定性。	中长期	可能导致研发投入浪费，营收不及预期	<ul style="list-style-type: none"> 开展行业研究，分析技术应用可行性； 推进试点项目，验证市场接受度； 与第三方科技公司合作，降低研发风险。
内容创作风险	XR 等沉浸式内容创作成本高，内容周转率低，难以持续吸引游客	中期	可能导致研发成本过高，项目营收不达预期	<ul style="list-style-type: none"> 与专业内容创作团队合作，开发轻量、高复用内容； 结合景区特色开发定制内容，提升吸引力。
市场竞争风险	同行创新速度加快，推出类似创新产品，导致公司竞争力下降	中长期	可能导致营收下降，市场份额减少	<ul style="list-style-type: none"> 持续关注行业创新动态，加大研发投入； 推出差异化创新产品，打造特色 IP 项目； 加强品牌营销，提升品牌辨识度。
机遇				
文旅 + 新技术融合机遇	AI、XR、MR 等新技术在文旅场景的应用，可吸引年轻客群，提升景区吸引力。	中长期	有望提升营收，增强品牌影响力	<ul style="list-style-type: none"> 推进公司在研项目落地； 开发智慧景区管理系统以提升运营智能化水平； 探索 AI 在导览、安全管理等场景的应用。
IP 合作机遇	与影视、游戏等 IP 合作，打造特色文旅产品，吸引粉丝群体。	中长期	有望提升营收，拓展客群范围	<ul style="list-style-type: none"> 对接优质 IP 资源，探讨主题公园落地可行性； 打造原创 IP，开发相关展陈商业空间； 开展 IP 联动营销，提升品牌传播力。
行业标准制定机遇	参与行业标准制定，提升行业影响力与话语权	长期	有望提升品牌价值，获得更多合作机会	<ul style="list-style-type: none"> 承办中国索道协会研讨会议，参与起草索道相关行业标准，加强行业交流以提升行业地位。

影响、风险与机遇管理

公司构建了覆盖创新研发全流程的风险与机遇识别、评估、应对、转化管理机制，针对新技术落地、内容创作、市场竞争等核心创新风险，制定分级应对策略，通过试点验证、合作研发等方式降低创新不确定性；同时精准把握文旅与新技术融合、IP 合作、行业标准建设等发展机遇，推动创新成果快速转化为业务竞争力，确保公司创新发展始终走在风险可控、前景可期的良性轨道上。

指标与目标

2025 年，公司研发创新的目标是推动智慧化与数字化技术在文旅项目中的应用，实现智慧索道和旅游安全双控平台的升级换代，促进多个创新项目实施落地。公司研发目标及规划主要围绕以下三大核心方向展开：

轻资产运营管理输出	新产品新业态	行业协同
<ul style="list-style-type: none"> 索道业务的持续拓展 景区运营的托管服务 硬核科技的梳理与创新新发展 	<ul style="list-style-type: none"> 夜游、沉浸式演艺等 室内外萌宠乐园等 城际城郊游产品 VR、AR 等新兴技术在文旅项目产品的应用等 	<ul style="list-style-type: none"> 与索道产业上下游企业的合作协同 与同类型文旅企业的合作协同 与线上渠道企业的合作协同 与文旅产业研究机构的合作协同 与文旅产业内各大协会机构的合作协同 与其它产业的合作协同



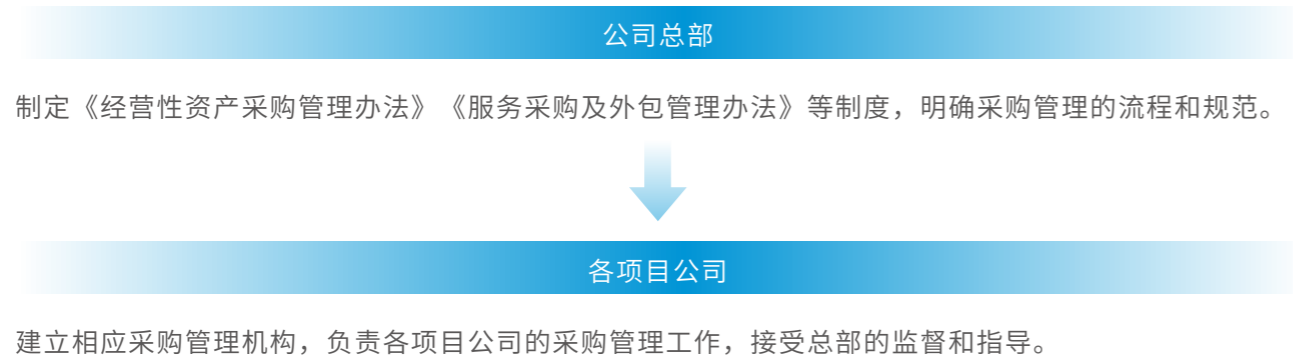
供应链安全与管理

三特索道始终秉持“规范管理、安全可控、绿色可持续、合作共赢”的供应链管理理念，构建覆盖供应商准入、考核评价、动态管控、合作赋能全流程的供应链管理体系，制定完善的管理制度与操作规范，严守采购合规底线，推进绿色采购，平等对待中小企业供应商，全力保障供应链的安全、稳定、可持续发展，携手合作伙伴实现互利共赢。

供应链管理

公司针对索道设备备件、物资采购、服务合作等核心供应链环节，建立了覆盖供应商准入、履约评价、动态考核、分级管理的全生命周期管理体系，配套完善供应商准入、考核、绿色采购等专项管理制度，通过规范化的流程管控与常态化的监督评价，推动供应链管理向合规化、精细化、可持续化方向持续升级。

供应链管理架构



供应链管理体系

供应商准入与管理

- 公司制定了严格的合格供方管理制度，明确供应商准入标准，对供方的资质、生产能力、质量保障、合规经营、商业信誉等进行全面审核，审核通过后方可纳入合格供方名单；
- 每年对合格供方进行复评，对产品质量不达标、履约能力不足、出现违规问题的供方，及时从合格供方名单中去除，确保供应商资质合规、产品质量可靠。

采购与质量管控

- 公司针对索道核心备件、重要物资采购，制定严格的采购、验收流程，备件入库必须由库管人员、验收人员（设备负责人）、交货人三方同时到场并签字确认，对采购物资的质量、规格、资质进行全面验收，不合格品严禁入库、严禁使用；
- 建立索道关键备件最小储备量制度，确保设备维修需求，保障索道运营安全。

供应链安全管理

- 公司构建了风险监控与预警体系，对核心供应商实施重点管理，确保索道设备备件等重要物资的供应稳定；
- 与优秀供应商构建长期伙伴关系，减少供应链断裂的可能性。

供应链可持续管理

- 公司在供应商选择与合作中，优先选择符合环保要求、具备社会责任意识的供应商，将环保合规、安全生产、劳动用工合规等要求纳入供应商评价体系，引导供应商共同践行可持续发展理念，打造负责任的供应链体系。

平等对待中小企业

公司在商业活动中始终秉持公平、公正的原则，郑重承诺并积极致力于为包括中小企业在内的所有商业伙伴营造平等、开放的合作与竞争环境。在采购、外包及各项业务合作过程中，公司关注中小企业的可及性，努力为其创造更多参与机会，并通过简化流程、优化协作机制，切实降低合作门槛。同时，在制定合同条款、付款周期及其他商业条件时，充分考虑中小企业的实际运营特点和资金周转需求，提供合理支持，实现可持续健康发展。

数据安全与客户隐私保护

三特索道严格遵循《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，以《信息化管理制度》为纲，围绕游客订单等关键数据的合规处理与风险防控，推动形成“制度约束、职责明确、全流程可控”的管理体系，由公司营销运营中心统筹各分子公司根据业务开展特色数据安全工作，将隐私保护要求嵌入业务管理与项目运营过程，持续夯实客户信任与品牌口碑，为公司经营连续性与高质量发展提供支撑。

三特索道数据安全与客户隐私保护主要措施

建立数据安全与
隐私保护机制

推进票务系统
私有化迁移

搭建票务
数据中台

信息化规划与
协同支撑

案例 / 票务系统私有化迁移，确权数据归属并提升数据安全

2025 年，三特索道完成海南、珠海、海洋乐园、庐山、千岛湖、崇阳、南漳等 7 个项目智景游票务系统私有化迁移，获得智景游景区票务及分销系统 V2.0.0 永久使用权并部署至集团独立服务器，从物理层面明确票务数据归属；同步建设双机负载均衡、高可用数据库、云安全中心与 DTS 本地备份容灾方案，最大限度保障系统稳定运行与数据安全存储，支撑票务分销与运营连续性。



关键绩效

2025 年

公司**未发生**因违反信息安全与隐私保护相关法律法规而受到相关部门处罚。

理念

三特索道坚持以“善治”作为企业可持续发展的首要前提，把政治引领、制度规范与价值观约束贯通起来，推动治理能力与经营能力同步提升。公司以党建统一方向、凝聚共识，将纪律作风要求嵌入决策与执行；以规范的公司治理体系强化权责边界与有效制衡，提升重大事项决策的科学性与透明度；以合规经营与风险管理守住底线、提升韧性，降低不确定性对经营稳定性的冲击；以商业道德与行为准则涵养清廉生态与合作信任，形成“守正合规、稳健经营、长期价值”的治理逻辑，为文旅项目安全运营、服务品质提升与高质量发展筑牢根基，并与 SDGs 中“完善制度与透明治理”等目标方向保持一致。



我们的行动

党的建设

合规经营与风险管理

公司治理

商业道德与行为

SDGs 对标



03 善治领航 筑牢发展根基



党的建设

三特索道以《党委会议事规则》《“三重一大”决策制度实施细则》等制度为基础，以《2025 年党建工作要点》为年度指引，严格落实党委理论学习中心组学习和党委“第一议题”制度，以深入贯彻中央八项规定精神学习教育为抓手，把政治引领、作风建设融入公司治理体系，强化党建与经营管理协同联动。公司将党建作为统一价值导向、凝聚改革共识、提升组织韧性的关键，推动党的组织优势转化为对文旅项目安全运营、服务品质与团队协同的支撑，为高质量发展夯实思想与组织保障。

三特索道 2025 年党建荣誉

荣誉成果与标杆创建

- 获评“先锋团队”2 个、“先锋个人”8 名；
- 团青创建与青年人才培养：获评青年岗位能手 12 名、优秀团干 2 名、五四红旗团组织 2 个；
- 举办“索道领航·匠心同行”技能大赛：评选产生 46 名岗位能手，以榜样力量激发干事创业热情，营造“比学赶超”的浓厚氛围，推动岗位建功走深走实。

党建工作

三特索道 2025 年党建重点工作及成果

深化党理论武装

以学习贯彻中央八项规定精神为主线，全年开展党委理论学习中心组专题学习 9 次、落实“第一议题”跟进学习 13 次，组织高管专题研讨 3 次，推动理论学习走深走实。

夯实党组织根基

聚焦基层党组织规范运行与责任压实，印发《2025 年三特集团党建工作要点》，制定实施覆盖各项目公司的党建绩效考核方案，推动党建与经营同步考核；开展直属党组织书记抓基层党建述职评议，提升履职监督与治理一致性。

培养党员队伍

严格党员发展程序，全年接收入党申请书 13 份，确定入党积极分子 10 人、发展对象 1 人，转正党员 1 人，完成 13 人次党员组织关系转接，增强队伍活力与组织保障。

促进党业融合

推动党建与生产经营深度贯通，系统推进“三重一大”决策制度修订，收集研讨 23 条修订建议并提交党委审议通过；实施“挂帅攻关”行动，组建专班攻坚文旅营销创新、人力资源体系搭建等重点难点问题，推动组织优势转化为发展动能。



党建联建与志愿服务

推动党组织参与属地治理，组织总部及公司各地党支部开展社区与乡村共建活动 2 次；在景区一线设立党员志愿服务岗，全年开展景区志愿服务 15 次，聚焦游客关怀、秩序引导与应急援助，提升服务韧性与党群联系质量。

党建品牌与文化传播

策划“听总书记的话，永远跟党走”主题征文，征集文章 48 篇并评选表彰 32 篇，将一等奖作品改编为微电影，片段融入国庆献礼宣传片《我的祖国》；举办“索道领航·匠心同行”技能大赛，吸引 14 家项目公司 70 余名一线选手参赛，促进技术交流与经验共享。



党建活动

案例 / 规范设立支委会，提升基层治理效能

2025 年 6 月，崇阳三特文旅开发有限公司党支部召开党员大会，完成支委会选举并明确委员分工，实现从“成立未设支委会”到“选举成立支委会”的组织完善。公司以健全基层治理单元强化议事规范与任务落实，提升一线组织动员与攻坚能力，为项目公司规范治理和经营协同提供坚强组织保障。



崇阳公司党支部召开党员大会选举支委会

案例 / 开展学习实践活动，强化党性修养与廉洁底色

2025 年，三特索道依托主题党日组织读书分享 6 次，并开展红色观影与实地践学活动。其中，公司开展联合专题观影教育，组织党员观看《南京照相馆》，并参观武汉革命博物馆，重温党的纪律建设史，引导党员干部传承红色基因、涵养清廉本色。



观影活动与参观武汉革命博物馆现场



关键绩效

2025 年

公司党员人数总数为 **80** 人，共计开展 **192** 次党建活动

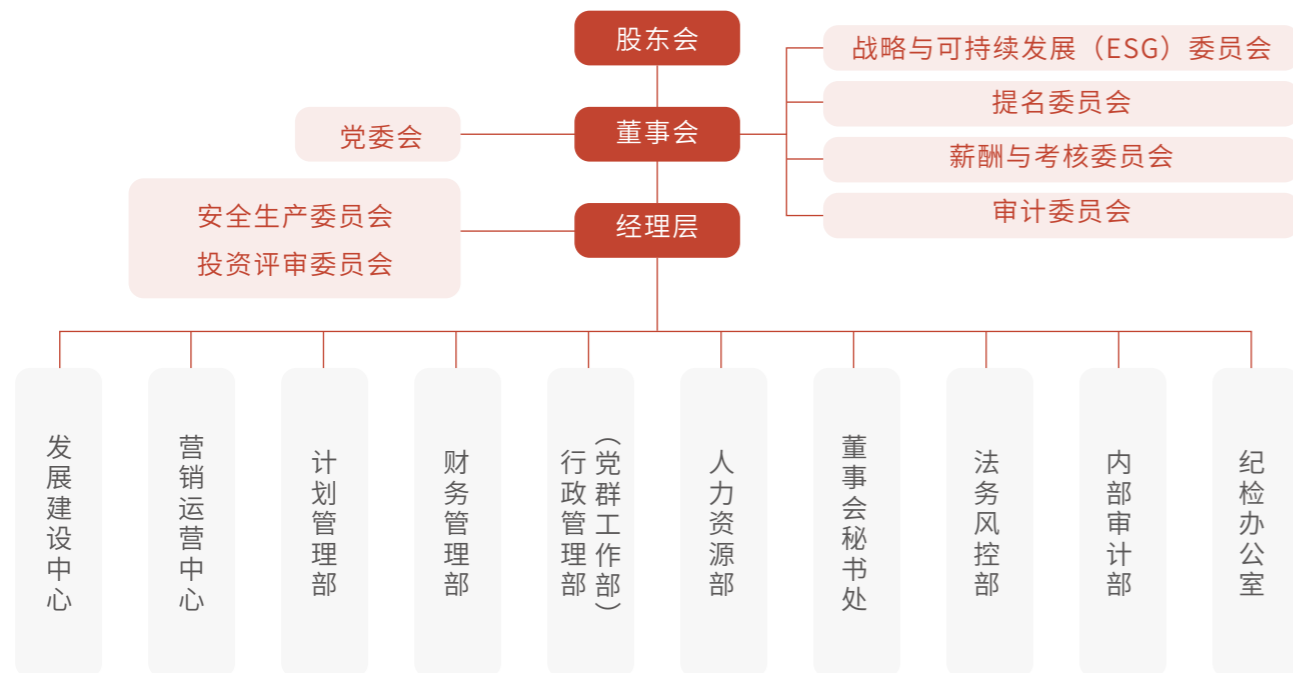


公司治理

治理

三特索道严格遵循《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》《上市公司独立董事管理办法》等法律法规、规范性文件，依据公司《信息披露事务管理制度》《投资者关系管理工作制度》《市值管理制度》等制度要求，持续完善治理规则与运行边界，推动治理从“程序合规”走向“质量提升”，以制度化约束保障决策稳健、监督有效与信息透明，为公司在多项目、跨区域经营中实现规范运营与可持续发展提供支撑。2025 年，公司以制度修订与治理结构优化为抓手，协同推进三特索道总部及控股子公司的治理提质增效。

三特索道公司治理架构



战略

三特索道将治理议题的战略关注点聚焦于“规范运作、风险防控、价值传递”三条主线，识别治理缺陷可能引发的合规、声誉与资本市场预期偏差风险，同时把治理优化视为提升信息透明度、稳定投资者预期与强化长期竞争力的重要机遇。2025 年，公司在强化制度供给、提升披露友好度与完善沟通网络的过程中，持续把外部监管要求与内部治理改进相衔接，提升治理的前瞻性与适配性。

三特索道公司治理议题风险与机遇识别结果

风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
风险				
合规与监管风险 (信息披露)	未按监管要求及时、准确履行信息披露义务，可能导致公司及高管被处罚并致使信誉受损。	短中期	处罚与合规整改成本上升；市场信任下降带来融资与市值压力	完善议案预审与披露流程，快速响应监管问询并形成闭环，提升披露透明度与投资者友好度。
决策质量与程序合规风险	“三重一大”事项若未经集体决策、程序履行不当，可能给公司带来经营风险。	短中期	决策失误带来成本上升、资产减值或项目损失	优化“股东会、董事会及专门委员会”运作与议案审阅机制，重要议案提前送达并配套专项说明，保障决策科学性。
监督链条调整磨合风险	治理结构调整过程中，若职责衔接不畅，可能影响监督效率与执行一致性（治理改革的伴生风险）。	短期	管理协同成本上升、整改推进变慢	以委员会细则与工作机制落实为抓手，规范会议组织与决议执行，形成常态化履职机制。
机遇				
治理效能提升机遇	通过制度修订与董事会结构优化，推进监事会改革并将监督职能移交审计委员会，有助于提升治理质量与集团管控效率。	中长期	管理效率提升带来成本优化与风险损失下降	完成制度体系迭代与组织结构优化，强化审计委员会监督与专业委员会履职。
市场认可机遇	通过提升信息披露透明度与系统披露治理实践，有助于吸引长期投资者关注并提升市场认可度。	中长期	拓宽融资渠道、提升长期估值与融资条件	强化披露质量管理与投资者关系管理，持续回应关切、提升透明度。

影响、风险与机遇管理

三特索道坚持以“制度约束 + 过程控制 + 沟通透明”构建治理闭环，通过会议运作规范化、披露管理标准化与投资者沟通常态化，提升治理运行的可核验性与可追溯性，降低监管不确定性与市场误读风险，形成对中小投资者更友好的治理生态。2025 年，公司围绕“股东会、董事会及专门委员会”运作、披露质效与投资者关系多维拓展等方面持续强化过程管理，并通过治理结构改革进一步提升监督合力。

三特索道公司治理管理措施及成果

会议运作规范

- 依规组织召开股东会、董事会及专门委员会会议
- 落实议案预审与材料提前送达机制

投资者沟通与价值传递

- 构建线上线下沟通网络，组织业绩说明会
- 互动平台回复率 100%，提升诉求响应效率

监督机制强化

推动监督职能与审计监督衔接，提升监督有效性



指标与目标

三特索道通过规范运作的会议体系保障重大事项决策与监督制衡，把会议运行质量作为提升治理有效性的重要抓手，确保公司在投资、资产处置与经营管理等关键事项上实现“程序合规、决策审慎、执行可控”。2025 年，公司围绕会议组织与议案审议过程持续优化服务与规则执行，进一步提升治理运转效率与决策科学性。

关键绩效

2025 年

公司召开股东会 **2** 次，董事会 **6** 次，董事会专门委员会 **11** 次

董事会有效性

三特索道根据《上市公司独立董事管理办法》等法律法规及监管要求，制定了《独立董事制度》《董事会提案管理细则》等内部制度，把董事会有效性建设聚焦于“充分论证、充分信息、充分讨论”，通过提案管理与程序约束提升议案质量，减少信息不对称带来的决策偏差，推动董事会在战略统筹、监督制衡与价值创造方面发挥更强的治理牵引作用。

董事会独立性与多元化

三特索道持续提升董事会独立性与多元化水平，通过在性别结构、专业能力与岗位角色等维度进行合理配置，增强董事会在战略研判、风险识别与监督制衡方面的综合能力，为规范治理与稳健决策提供更充分的视角支撑。公司董事会成员专业背景覆盖财务、行业经营与法律合规等领域，有助于提升重大事项决策的客观性、透明度与专业性。



关键绩效

2025 年

公司董事会共 **9** 名董事。

其中：独立董事 **3** 名，占比 **33.33%**；女性董事 **3** 名，占比 **33.33%**。

投资者关系管理

I 投资者沟通

三特索道依据《投资者关系管理工作制度》《信息披露事务管理制度》要求，持续完善投资者沟通的制度化安排，坚持合规、平等、主动的沟通原则，把便利股东权利行使、诉求处理与互动交流作为提升治理透明度的重要抓手，持续增强中小投资者参与及获得感。2025 年，公司积极组织开展了 3 场投资者投教投保活动，具体包括“5·15 投资者教育保护”宣传专项活动、“世界投资者周”宣传活动、“国家宪法日”宣传活动，提升投资者风险防范意识，切实维护投资者权益。

三特索道投资者关系沟通渠道与机制



关键绩效 2025 年

2025 年，组织完成 **1** 场投资者接待日活动，接听投资者热线千余次，回复深交所互动易问答 **112** 条，深交所互动易回复率 **100**%；完成 **3** 场投教投保宣传活动。

I 信息披露

三特索道始终明确披露责任边界与合规底线，强调信息披露应真实、准确、完整并公平触达全体投资者，以制度化约束维护投资者知情权，提升资本市场对公司治理质量的可验证信任。2025 年 10 月，公司董事会审议通过修订后的《信息披露事务管理制度》，持续提升披露文本的投资者友好度，并通过监管问询快速闭环与重点事项持续披露，增强市场对公司经营与治理情况的理解与预期稳定性。

I 股东回报

三特索道坚持稳定、可预期的股东回报理念，将现金分红与治理质量提升相结合，通过增强投资者获得感与长期持有信心，推动公司价值创造成果与股东共享，形成“经营质量提升与资本市场认同”正向循环。2025 年，公司向全体股东每 10 股派发现金红利 2.5 元，合计派发现金红利 4,432.53 万元，以实际行动回应市场关切。

合规经营与风险管理

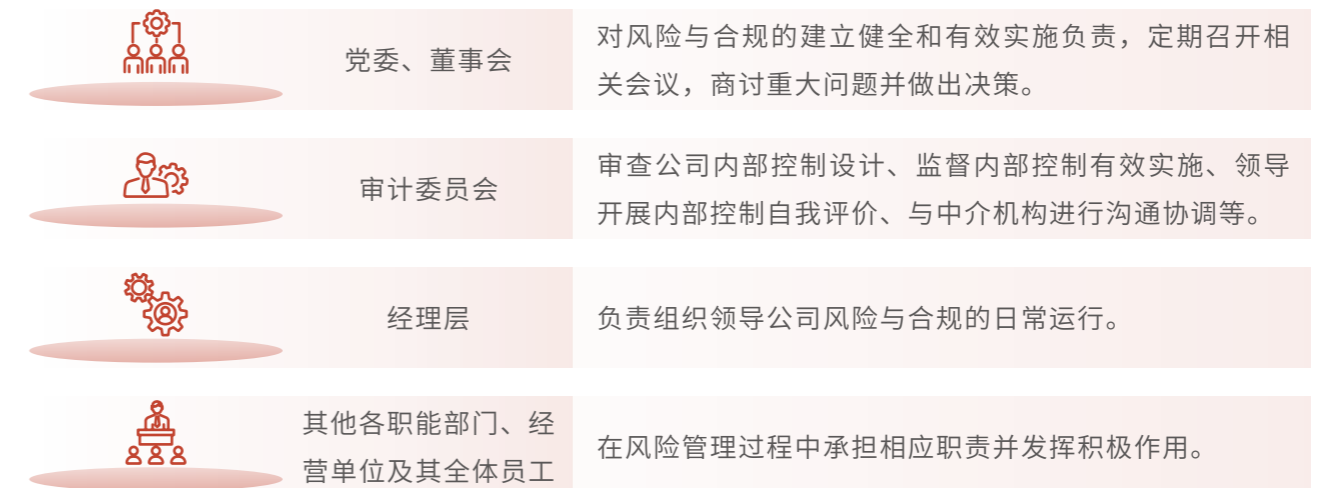
三特索道严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国审计法》《企业内部控制评价指引》《企业内部控制审计指引》等法律法规及相关规定，以《公司章程》及年度更新的管理制度体系为治理底座，将合规经营与风险管理作为保障战略落地与稳健运营的“基础工程”，通过前置审查、过程管控与监督整改相衔接，推动合规要求嵌入业务决策与日常执行，降低法律纠纷与经营波动对现金流、声誉与持续经营能力的影响，持续提升公司运营的治理韧性与资本市场信任基础。



治理

三特索道高度重视风险与合规管理的有效运行，明确党委、董事会、审计委员会、经理层以及职能部门与经营单位的职责分工，并通过内部控制岗位设置与专业队伍建设，提升风险识别、控制与监督的专业化水平，形成上下贯通、横向协同的合规治理合力。2025 年，公司主要更新了《内部审计制度》《信息披露事务管理制度》《舆情管理制度》《内部资金往来实施细则》等多项合规管理制度，切实保障公司合规经营，不断提升公司长期治理能力。

内部控制及风险管理体系架构及职责说明



战略

三特索道以“全面风险管理贯穿全领域与全过程”为导向，将合规风险视为经营风险与声誉风险的重要源头，从战略、市场、运营、财务、法律等维度构建风险控制矩阵，强化对重大风险事项的识别排序与优先级管理，确保在多项目、跨区域的经营版图下，实现风险治理与业务发展同向发力、同步迭代。

三特索道合规经营与风险管理相关风险机遇识别结果

风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
风险				
宏观经济风险	经济下行导致旅游消费需求萎缩，营业收入和利润增长不及预期，影响年度经营目标实现。	中长期	收入下降、利润承压	采用风险控制策略，建立宏观经济监测预警与定期评估报告机制，结合经营策略动态调整。
不可抗力风险	重大疫情或自然灾害等导致项目公司业务停滞，对整体经营带来负面影响。	短中期	经营中断导致收入损失与额外应急成本	完善应急预案与业务连续性安排，强化关键资源与恢复能力建设。
特许经营许可续期风险	未能在到期前取得经营权可能导致无法继续经营；或使用费上升影响盈利能力。	中长期	经营权续期成本上升、收入中断风险	强化续期节点管理与属地沟通，前置评估续期条件与财务影响，制定续期策略与备选方案。
市场竞争风险	行业竞争加剧与出游方式变化可能导致传统优势弱化，影响经营业绩持续增长。	中长期	客流与收入增长放缓	优化产品与服务供给，提升运营效率与体验；结合市场变化动态调整营销策略。
战略管理风险	战略规划与执行偏差、未及时调整可能使战略目标丧失可行性，甚至带来生存危机。	中长期	投资失误、资源错配带来成本与减值风险	完善战略评估与滚动复盘机制，强化重大事项集体决策与论证支撑。
机遇				
管控效率提升机遇	通过将制度流程在 OA 系统固化、核心业务流程线上处理，有助于提升流程透明度与风险可追溯性。	中长期	管理效率提升、差错与违规成本下降	依托信息化持续迭代流程管理，配合审计与内控评价开展监督与改进。
风控能力提升机遇	通过合同全生命周期管理与前置化审核，做到项目推进与风险防控同步，降低履约风险并支持价值创造。	中长期	纠纷与违约损失减少、项目效率提升	重大合同由项目公司先行决策、法务及业务把关，形成事前防控、事中管控、事后审计问责的闭环。

影响、风险与机遇管理

三特索道坚持“防未然、控过程、促整改”的管理思路，通过合同与诉讼的前置化管理、内部审计与内控评价的穿透式监督、重大事项的专项检查与整改闭环，将合规管理从“被动应对”转向“主动嵌入”，以更低的管理摩擦成本提升决策质量与执行一致性，增强企业在外部不确定性下的运营稳定性与抗风险能力。

三特索道风险识别与评估流程



I 合规经营与风险管理培训

三特索道将合规经营与风险管理培训作为提升治理韧性与经营稳健性的关键抓手，推动合规要求从制度文本转化为岗位行为与管理能力，强化风险识别、过程控制与整改闭环的执行力，持续夯实公司运营的规范基础与长期价值创造能力。

案例 / 召开内控与风险评估汇报会，压实责任推动整改闭环

2025 年 4 月，三特索道组织召开 2024 年度内控评价及风险评估工作汇报会，围绕内控评价与风险评估进展、关键问题与整改要求开展集中汇报与研讨，明确后续工作安排。公司通过会议机制统一风险认知、强化跨部门协同，推动问题整改与制度优化形成闭环，为规范运作与稳健经营提供支撑。



内控、风险评估工作汇报会现场

案例 / 参加财务合规培训，夯实规范运作与风控基础

2025 年，三特索道组织内审相关人员参加高科集团财务合规培训，围绕合规要求与典型风险点开展学习交流。公司以外部专业培训提升对制度边界与合规底线的理解，促进监督方法与业务流程衔接，推动关键环节可控、过程可查、责任可追溯，进一步夯实集团化运营的合规基础。



财务合规培训现场

指标与目标



关键绩效

2025 年

公司开展内控合规风控培训 **31** 场。

商业道德与行为

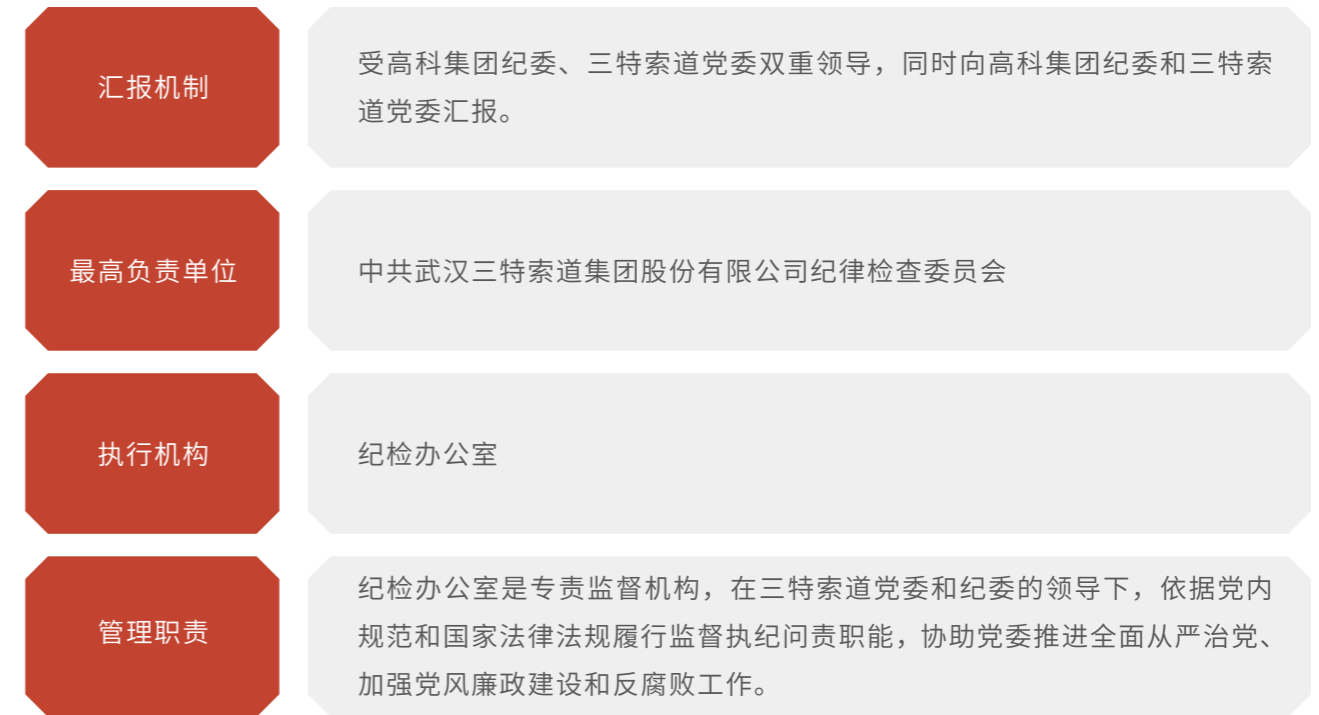
反商业贿赂及反贪污

三特索道坚持将廉洁合规作为国有控股文旅企业稳健经营与价值创造的基础，严格遵循《中华人民共和国刑法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》，围绕《党风廉政建设重点工作清单》《经济问题责任追究办法》《人事管理办法》等内部制度要求，推动监督体系、制度约束与廉洁文化同向发力，持续把“不能腐”的制度笼子扎紧、把“不想腐”的思想堤坝筑牢，促进权力规范运行与重大经营活动依法合规开展，为公司维护市场声誉、保障合作生态与提升治理效能提供支撑。

I 反商业贿赂及反贪污治理架构

三特索道建立覆盖决策层、管理层与执行层的反商业贿赂及反贪污治理架构，明确监督统筹、组织推动与日常落实职责边界，形成上下贯通、协同联动的工作机制。

三特索道反商业贿赂及反贪污负责机构与汇报机制



I 反商业贿赂及反贪污管控

三特索道坚持以合规经营与廉洁合作作为稳健运营和品牌公信力的重要基础，将监督要求嵌入采购、工程建设、业务接待、差旅、业务用车等关键业务环节，通过日常监督与专项监督同向发力、问题线索闭环处置与制度完善协同推进，持续提升对商业伙伴廉洁风险的识别与防控能力；同时，公司以“制度约束+文化浸润”的方式强化全员底线意识，推动合作生态更加透明、更可追溯，为长期高质量发展夯实治理基础。



三特索道反商业贿赂及反贪污管控措施



I 反贿赂及反贪污培训

三特索道通过分层分类、多元形式开展纪法教育与警示教育，重点覆盖总部党支部党员、关键岗位人员以及所属项目公司相关管理人员与纪检工作人员，强化“知纪明规、以案为鉴”的行为约束。

案例 / 廉政实地教育学习，筑牢反贿赂反贪污思想防线

2025 年 5 月，三特索道纪委组织总部党支部党员及入党积极分子，前往中共五大旧址与中国共产党纪律建设历史陈列开展反贿赂及反贪污专项廉政教育。本次学习覆盖 27 人次，参与人员包含董事会成员、中层干部及一线职工，通过实地参观纪律建设历史陈列、学习红色廉政资源，引导全员强化纪律意识与廉洁从业理念，深化对反贿赂、反贪污合规要求的认知，切实筑牢拒腐防变思想防线，推动廉洁合规文化融入企业经营管理，营造风清气正的企业运营环境。



中国共产党纪律建设历史陈列展廉政实地教育

案例 / 开展警示教育与纪法培训，筑牢廉洁从业底线

2025 年 7 月和 8 月，三特索道组织总部党支部党员分两次集中观看《正风反腐在路上》，并深入贯彻中央八项规定精神学习教育，累计覆盖学习 56 人次。公司以系列化警示教育促进对照检查与自我约束，推动廉洁要求融入日常，持续巩固风清气正的干事创业氛围。



集中观影活动现场



关键绩效

2025 年

公司开展反商业贿赂及反贪污培训 **21** 场；

未发生 贪污诉讼案件和经确认的贿赂及贪污举报事件。

反不正当竞争

三特索道将公平竞争与责任营销作为文旅服务口碑与品牌公信力的基础，遵循《中华人民共和国刑法》等法律法规，以道德、科学、客观方式开展产品与服务推广，确保提供真实、严谨信息，通过制度化审核与过程管控降低不正当竞争与不实宣传风险。营销运管中心审核各经营公司年度营销总结与计划，为规范营销节奏、提升传播一致性提供数据支撑，从源头降低不正当竞争与误导性宣传风险。同时，公司强调宣传文案与推广活动信息要契合旅游目的地实际，不做过度美化或虚假渲染，推动营销与消费者权益保护一致。2025 年，公司开展年度营销培训与线上专题分享会，向项目营销骨干讲授精准触达客群、塑造品牌形象与产品推广等策略，提升一线团队专业能力与规范传播意识。



关键绩效

2025 年

公司开展反不正当竞争培训 **8** 场；

未发生 与反不正当竞争相关的违规及处罚事件。

理念

作为肩负社会与经济双重责任的国有控股文旅上市企业，三特索道始终秉持“以人为本、合规经营、可持续发展”的理念，将员工视为企业最宝贵的财富与高质量发展的基石。公司以保障员工全周期权益为根本，以人才成长与企业发展同频共振为路径，严守职业健康与安全生产底线，积极践行社会责任，深耕乡村振兴事业，致力于以有温度的治理、有担当的行动共筑文旅产业幸福福祉，实现企业与员工、社会、区域发展的共生共赢。



我们的行动

员工雇佣与权益保障

职业健康与安全生产

员工职业发展与培训

社会贡献与乡村振兴

04 以人为本 共筑文旅福祉

SDGs 对标



员工雇佣与权益保障

三特索道严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》等法律法规要求，制定并落地《招聘管理办法》《人事管理办法》等全流程内部管控制度，从招聘源头筑牢用工合规防线，坚决杜绝童工、强制劳动等违法违规用工行为，切实守护每一位劳动者的合法权益，以规范化用工管理构建和谐稳定的劳动关系，为企业高质量发展筑牢法治根基。

治理

公司持续沿用总部人力资源部统筹管理、各项目公司人力资源团队分别管理的员工管理架构，以权责清晰、分级联动的管理模式，确保 2025 年度员工雇佣及权益管理各项工作规范、有序推进。

公司在现有制度基础上持续完善全流程人力资源管理制度体系，制定并严格执行《招聘管理办法》《人事管理办法》《薪酬管理办法》《绩效考核管理办法》等核心制度，同步配套中层管理人员选拔任用、任职资格管理、培训管理、申诉处理等专项制度，全面规范员工招聘与雇佣、薪酬福利、考核晋升、培训发展、权益保障等全职业周期的管理行为。

战略

公司坚守“德才兼备、人岗相适、公开竞争、战略匹配、持续发展”的人才聘用理念，恪守“公开招聘、公平公正、全面考核、择优录取”的核心原则，为员工提供多元、平等的工作与职业发展机会；同时建立管理、专业、技术三大序列并行的多通道职业晋升体系，持续完善绩效激励与职业发展深度绑定的管理机制，全面助力公司长期稳定发展。



三特索道员工雇佣与权益保障相关风险机遇识别结果

风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
风险				
用工合规风险	当下劳动法规高频迭代，企业随时面临动态的合规性用工挑战，若未及时调整，可能面临行政处罚、劳动仲裁及声誉受损。	中长期	可能产生罚款、赔偿金及额外合规整改成本	<ul style="list-style-type: none"> 建立劳动法规动态跟踪机制，定期开展用工合规自查； 优化劳动合同，依法缴纳社保、公积金； 加强员工关系管理，畅通申诉渠道，降低劳动纠纷发生率。
人才流失风险	文旅行业吸引力不足，导致服务品质下降、运营成本增加	中期	招聘与培训成本增加，关键岗位空缺可能影响营收与服务质量	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬激励与职业发展通道； 优化一线岗位工作环境与福利，提升员工归属感； 建立人才梯队储备，降低关键岗位人员流失影响。
机遇				
员工赋能与发展机遇	通过技能培训、数字化转型赋能员工，提升岗位胜任力与服务效率，同时增强员工满意度	中长期	有望降低人力成本、提升服务质量，进而带动营收增长与品牌口碑提升	<ul style="list-style-type: none"> 构建分层分类培训体系，重点培养 AI、XR 等新技术应用及景区运营人才； 推行师徒制与内部晋升机制，鼓励员工参与创新项目； 建立员工技能认证与薪酬挂钩机制，激发学习与成长动力。
多元用工与灵活就业机遇	依托景区淡旺季特点，采用灵活用工模式，优化人力成本结构，同时吸纳更多本地就业	中期	有望降低淡季人力成本，提升旺季服务响应能力，增强企业经营韧性	<ul style="list-style-type: none"> 建立淡旺季用工弹性调配机制，合理配置全职与兼职岗位； 与本地院校及外部机构合作，定向培养景区服务与运维人才； 探索共享用工模式，提升人力资源使用效率。

影响、风险与机遇管理

面对劳动力市场动态调整、文旅行业人才竞争日趋激烈、员工多元化发展需求持续升级的行业趋势，公司秉持“以人为本”的 ESG 发展理念，主动识别潜在挑战与发展机遇，构建“引才 - 留才 - 育才 - 用才”全链条管理体系，将员工权益保障与人才价值实现深度融合。

员工雇佣与权益保障风险与机遇管理机制



指标与目标

定量指标披露项	单位	2025 年数据
少数民族员工人数	人	103

员工雇佣

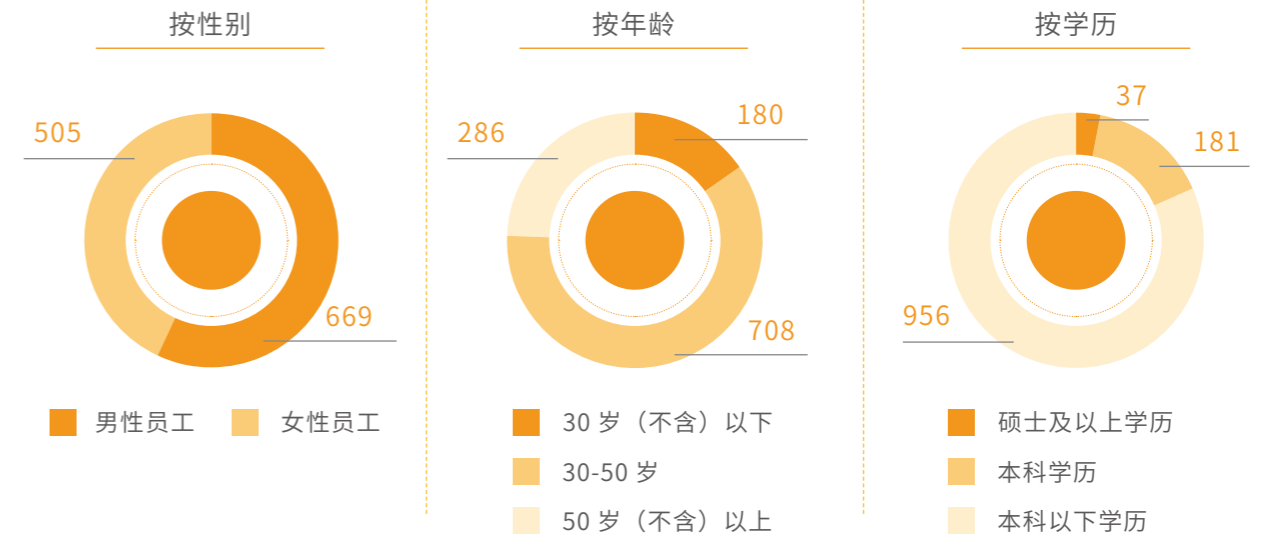
三特索道秉持“德才兼备、人岗相适、公开竞争、战略匹配、持续发展”人才招聘理念，招聘严格执行“公开招聘、公平公正、全面考核、择优录取”原则。2025 年，集团共引进新员工 123 人，岗位涵盖索道设备、市场营销、现场运营及财务等一线运营及管理岗位。新生力量的加入，进一步夯实了集团的人才基础，为公司的持续发展提供了坚实的人才保障与专业支撑。

公司建立系统化的反歧视与多元化管理体系，在招聘、录用、培训、晋升、薪酬等全人力资源管理环节，充分尊重员工民族、性别、年龄、教育背景、宗教信仰等差异，坚决杜绝任何形式的歧视行为，保障所有员工享有平等的职业发展机会。同时，公司构建招聘全链条合规防线，杜绝童工及强制劳动行为，切实守护劳动者合法权益。

三特索道员工构成

员工总数 **1,174** 人

单位：人



关键绩效

2025 年

公司**未发生**经确认的歧视、强迫劳动、童工事件。

员工权益与福利

公司始终秉持“以人为本、合规经营、可持续发展”的核心价值观，严格遵循《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，持续完善员工权益保障体系与薪酬福利管理制度，恪守按劳分配、同工同酬原则，切实维护全体员工的合法权益，不断丰富员工关怀举措，持续增强员工的归属感、幸福感与凝聚力，为企业高质量发展筑牢人才根基。

I 薪酬与福利管理

公司制定并严格执行《薪酬管理办法》《绩效考核管理办法》等制度，建立科学规范、差异化薪酬体系，针对管理类、专业类、技术类等不同岗位序列设置适配的薪酬结构。同时，公司建立薪酬动态调整机制，严格落实地方最低工资标准要求，在政府发布最低工资强制性标准时统一调整员工薪资，公司定期审核薪酬制度执行情况，确保员工薪酬足额、合规发放。

三特索道员工福利体系

福利类型	福利项目	具体内容与说明
法定福利	社会保险、住房公积金	依法为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金。
	带薪假期	严格落实婚假、产假、陪产假、丧假、病假等各类法定假期，保障员工休息权与健康权。
普惠性福利	餐饮保障	为员工提供免费工作餐。
	住宿保障	为有需要的员工提供员工宿舍。
	健康保障	每年组织一次全面的员工健康体检。
	劳动保护	定期发放统一工作服。
专项特色福利	补充医疗	为符合条件的员工提供补充医疗保险，减轻医疗负担。
	企业年金	为符合条件的员工建立企业年金，完善养老体系。
	节日福利	在重要节假日（如春节、端午、中秋等）发放节日福利。
	生日福利	为员工举办生日会或发放生日福利。
	慰问关怀	针对生育、疾病等情况的专项慰问金或慰问品。

I 促进多元化与包容性

为全面构建多元、包容的工作环境，2025 年公司进一步通过物质投入与制度保障相结合的方式，强化对员工权益与健康的系统性支持。

具体举措

全面保障生育权益

在严格落实国家规定的带薪产检假、产假、哺乳假、育儿假等假期的基础上，公司同步确保男性员工陪产假权益得到充分落实，推动家庭责任共担，营造平等支持的职场氛围。

专属健康关怀计划

面向女性员工推出定制化年度体检服务，通过系统性的定期健康筛查，助力其及时了解身体状况，实现潜在健康风险的早期发现、预防与干预。此举体现了公司对女性员工健康的主动关怀，进一步提升员工的归属感与健康保障。

I 员工活动

公司聚焦企业文化建设与员工关怀，多措并举开展多元化员工活动，持续营造团结奋进、健康和谐的组织氛围。

节日关怀常态化

- 围绕元宵节、端午节、中秋节等传统节日组织员工关怀活动，累计超 320 人次参与，有效强化员工归属感与团队凝聚力。

文体活动精准化

- 开展职工文体需求调研，推动羽毛球社团常态化运营，组织员工参加东湖高新区总工会羽毛球比赛、武汉高科集团 2025 年职工运动会，既满足员工文体诉求，也促进内外部交流。

主题活动特色化

- 响应东湖高新区号召，组织员工及家属参与“中华魂”主题演讲征文征画比赛，围绕长征精神等红色主题报送原创作品 23 件，展现员工家庭爱党爱国的精神风貌。



妇女节、元宵节、职工运动会活动现场

I 员工关怀

2025 年，公司充分发挥工会、共青团的桥梁纽带作用，用心用情服务职工、凝聚青年力量。始终心系职工冷暖，扎实开展困难员工帮扶关爱工作，切实为职工纾困解难、传递组织温暖，不断增强职工归属感与幸福感，全力营造积极向上、和谐奋进、温暖有爱的企业氛围。



关键绩效

2025 年

公司帮扶困难员工 **28** 人。

员工职业发展与培训

三特索道坚持以强化专业人才队伍建设为核心的人才发展战略，树立“专业、实战、敬业”用才标准，推进人才队伍专业化、市场化建设，服务支撑公司发展目标。通过完善多通道职业发展路径，为各类人才提供成长空间，构建系统化人才培养与发展体系，衔接人才选拔、培养与使用。同时，公司重视员工培训，畅通职业发展路径，制定相关制度，搭建多维度、系统化员工培训与发展体系，形成事业与人才的良性循环。



员工培训

公司为员工建立管理序列、专业序列、技术序列多通道职业晋升体系，满足多元化成长需求。聚焦关键岗位人才培养，实施“三特未来星人才发展计划”（含“魁星”“匠星”“彗星”人才计划），形成梯队式、精准化人才供应链。针对索道技术人员，建立专项技能提升计划，通过技能比武夯实专业根基；针对营销团队，每年组织专题研修与实战演练，紧跟市场前沿。培训采用内训夯基础、外训拓视野相结合的模式，全面提升员工专业技能、管理视野与文化认同，构建事业与人才的良性循环，为企业转型升级与高质量发展注入动能。

管理通道“领导力提升”

魁星人才计划

高层后备人才培养

匠星人才计划

中层后备人才培养

彗星人才计划

管培生培养

专业通道“专业力提升”

营销培训

营销人员

索道技术培训

索道技术人员

其他专业培训

其他人员

新人训

管理干部入职培训

普通员工入职培训

案例 / 针对中层后备人员实施两期“匠星人才计划”培训

2025 年，为加速打造“业务精通、管理卓越”的中层后备梯队，为公司可持续发展提供人才支撑，三特索道在湖北崇阳组织开展“匠星人才计划”，共开展 2 期培训，覆盖 60 名中层后备人才。该计划采用闭环培养模式，包括训前管理测评、训中情景模拟、训后发展计划跟踪。第一期于 2025 年 5 月开展，聚焦“中层管理者核心能力提升”，为后备人才打下管理基础；第二期于 2025 年 12 月开展，聚焦全面领导力、创新思维，引入全景领导力沙盘模拟商业决策场景和 AI 工具运用，培训课程采用“课程讲授 + 沙盘演练 + 交流研讨”的方式。



“匠星计划”专题培训活动人员合影



案例 / 组织中高层干部赴清华参加履职能力提升研修班

2025 年 9 月，三特索道选派 4 名经营公司及总部中层干部赴北京，参加武汉高科集团组织的“中高层管理人员履职能力提升专题研修班”。为期五天的培训依托清华顶尖师资与科研平台，邀请清华、央财及国家部委专家，围绕国家形势、国企改革、人工智能、战新产业、合规风控、城市更新、园区规划及团队领导力等维度授课。参训干部开阔视野、深化认知，强化合规管理与团队建设能力，为企业转型升级、提升竞争力注入新智慧与动能。



清华大学专题研修班

案例 / 三特索道赴开封标杆文旅企业交流学习实践

2025 年 11 月，三特索道组织 30 名经营管理干部赴开封交流学习。活动紧扣公司文旅业务“提质增效、创新突破”需求，以万岁山武侠城、清明上河园为对标，聚焦“文化 IP 转化、场景打造与体验升级、二次消费拓展”开展调研。通过学习标杆企业文旅项目定位、运营管理及营销创新等经验，参训干部开阔了管理视野，为三特索道优化运营模式、打造竞争优势、实现高质量发展提供了实践支撑与经验借鉴。



开封标杆企业参访

I 员工晋升与绩效考核

三特索道建立健全覆盖员工全职业周期的晋升发展与绩效考核管理体系，充分激发员工内生动力与创造活力，保障员工职业成长与企业发展同频共振。公司打破单一职业发展壁垒，建立管理序列、专业序列、技术序列多通道职业晋升体系。



管理序列为中层副职级（集团副总监，经营公司副总经理）、中层正职级（集团总监、集团中心副总经理、集团中心总经理、经营公司总经理）。



专业序列为助理、专员、主管、经理、高级经理及专家。



技术序列为初级（设备助理、一级设备员）、中级（二级设备员、三级设备员）、高级（四级设备员、助理工程师、工程师）、技术管理（设备主任、索道站长、总工程师）。

公司针对不同序列、不同层级员工，设置多维度的考核指标，实现考核内容与岗位要求、公司发展目标的高度匹配。同时，公司严格落实考核闭环管理，将绩效考核结果与薪酬激励直接挂钩，实行差异化薪酬兑现，并将年度考核结果全面应用于年度激励、评先表彰、岗位晋升等人力资源管理全环节，实现“优绩优酬、能上能下”的良性管理机制，充分发挥绩效考核的激励与导向作用，有效激发员工进取意识，持续提升工作质效。

此外，公司建立标准化绩效反馈与申诉机制，严格执行《绩效考核管理办法》，切实保障员工合法权益，维护绩效考核的公平性、公正性与客观性。



关键绩效

2025 年

公司培训总人数为 **1,101**，培训总时长达 **34,748** 小时。



职业健康与安全生产

三特索道将职业健康与安全作为公司经营的关键议题，直接关联员工与游客生命健康、公共安全与服务体验。公司坚持依法合规运营，严格按照《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国特种设备安全法》《中华人民共和国消防法》以及《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规要求，持续夯实安全治理基础，推动安全管理能力向体系化、前瞻化、韧性化演进，为公司高质量发展提供长期、可持续的安全支撑。

治理

三特索道以《安全生产管理制度》《安全生产责任制》《突发事件应急救援预案》为核心纲领，构建集团层面统一的安全管理体系。在风险预控方面，通过《安全生产双重预防机制手册》及配套实施指南、治理手册与标准化管理手册，推动“风险分级管控+隐患排查治理”机制常态化落地；在过程监督方面，依托月度基础设施检查、节假日前综合检查、消防演练及特种设备操作规程，强化关键场景管控；并以《职业健康体检管理制度》落实健康监测与档案化管理。通过全体系协同，持续提升全员安全责任意识与现场执行一致性，夯实安全底座、降低事故风险、增强运营韧性。

三特索道职业健康与安全治理架构



战略

三特索道将职业健康与安全作为文旅运营的底线能力与价值承诺，坚持预防优先与系统治理，将安全要求嵌入战略规划、运营组织与现场管理全过程，持续强化风险前置识别、过程控制与应急韧性建设。

三特索道职业健康与安全相关风险机遇识别结果

风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
风险				
特种设备安全风险	索道 / 滑道等特种设备运行与维保不到位可能导致停运或事故	短-中期	停运损失、抢修成本上升、赔付支出	执行分级维保与年度检验；关键部件前瞻储备；落实隐患整改闭环
现场作业与人员行为运营风险	一线岗位违章作业、技能不足或安全意识弱导致伤害事件	短期	工伤成本上升、用工效率下降	三级教育+专项培训；以考核促执行；典型案例警示教育
员工健康风险	体检覆盖不足、职业病 / 慢性劳损未及时识别与干预	中-长期	医疗与替岗成本上升、人员流失	体检建档与补检机制；岗位工效学改善；健康宣教与工间操
机遇				
数字化机遇	安全双控平台、智慧索道系统推动预警与精细化管理	中期	降低事故与停运损失、提升效率	推进平台部署与全员使用；与监控等系统逐步联动，强化预警
协同能力提升机遇	专项检查、应急演练等外部协同提升组织能力	中期	降低重大事件损失概率	参与联合演练；对标行业规范；提升应急资源与队伍能力

影响、风险与机遇管理

三特索道围绕“风险可识别、隐患可治理、过程可追溯、事件可响应”的管理目标，构建以“双重预防机制”为主线、以现场检查与专业维护为抓手、以数字化平台为支撑的风险管理体系，推动各项目公司把风险识别、隐患治理与应急能力建设固化为日常运行机制。

I 职业健康与安全风险识别

三特索道坚持将职业健康与安全风险识别融入经营管理全过程，把风险预判、过程管控与持续改进作为保障景区运营稳定、员工生命健康和游客安全体验的重要基础。公司通过前瞻性识别各类安全风险与职业健康隐患，推动安全管理由事后处置向源头预防转变，不断提升管理的系统性、及时性与穿透力，为各经营单位形成统一标准、压实主体责任、增强应急韧性提供支撑，进一步夯实公司安全生产与高质量发展的基础。

三特索道职业健康与安全相关风险管理举措

管控要点	成果
双重预防主线	以风险分级管控与隐患排查治理为核心，通过制度化标准与工具化方法推进机制落地。
隐患分级评估	依据隐患发生可能性与后果严重程度开展等级认定，区分一般隐患与重大隐患，并按风险评估结果实施治理，并配套检查表、整改台账、整改通知单、验收等记录表单，确保过程可追溯。
日常排查频次与责任到岗	公司在消防等重点风险上实行“日常检查+专项检查”组合。消防检查流程明确，由部门指定专人负责，每日营业前、营业中、营业结束后各检查一次，并填写记录表，能当场整改的立即整改，不能当场整改的上报并明确期限与责任人；同时每月组织专项消防检查、每季度联合消防部门全面检查。子公司制度也对“一日三检、月度检查、节前专项检查、隐患复查”作出要求。
数字化支撑	开发安全双控智慧运营管理平台等工具，以数据化方式提升风险前置识别与过程管控能力。

I 职业健康与安全风险管理

三特索道坚持将职业健康与安全作为稳健运营的重要基础，持续完善组织、制度、设施与应急保障体系，推动安全管理由被动处置向主动预防转变，不断提升风险防控和现场保障能力，为员工安全履职、游客安心体验和企业可持续发展夯实基础。

三特索道职业健康与安全管理措施及成果

管控要点	具体措施
责任体系与组织保障	坚持“党政同责、‘一岗双责’、齐抓共管”，构建“监督—落实—改进”的管理链条，为跨项目一致性管理与风险可控提供组织保障。
监督检查与隐患整改闭环	开展常态化安全监督与现场检查，2025 年共发现并提出 129 项隐患和问题，已完成整改 88 项，其余 41 项纳入整改计划或整改中，隐患治理持续改善。
双重预防机制落地与数字化管控	以“风险分级管控+隐患排查治理”为主线，推进安全双控智慧运营管理，2025 年完成南漳、珠海、千岛湖、崇阳等 4 家公司安全双控平台安装部署并上线试运行。
能力建设与应急准备	开展定制化安全与索道专业培训及“安全生产月”等宣教活动，千岛湖两索道培训 59 次、891 人次，东湖海洋乐园职业健康安全培训 3 期、787 学时；开展高空救援、水上救援、消防及索/滑道应急演练，提升现场处置与协同能力。
职业健康管理 with 现场急救保障	通过岗前/岗中健康检查、健康证管理及医疗互助等方式，在景区管理中心设立医务室，与村镇持证医生签订长期救助协议，配置担架、医药箱、氧气袋等急救设备与应急药品，提升现场处置保障能力。

案例 / 配置 AED 与急救药箱，提升突发伤病处置效率

2025 年，三特索道部分项目公司在索道站点及办公区设置 AED 自动体外除颤仪并配备标准化急救药箱，明确摆放位置与使用提示，定期检查耗材有效期与设备状态。该举措提升现场急救可及性，缩短突发心搏骤停与意外伤害的响应时间，提升员工与游客安全保障水平，促进安全运营韧性提升。



站点 AED 配置与急救药箱配备

I 安全演练与培训

三特索道坚持将安全演练与培训作为提升本质安全水平的重要抓手，围绕不同业态、不同岗位和不同风险场景持续完善常态化培训与实战化演练机制，推动安全知识、应急意识和操作规范深入一线、落实到岗。公司通过以训强基、以练提能、训演结合，持续增强员工风险识别、快速响应和协同处置能力，为景区稳定运营和游客、员工安全提供有力保障。

案例 / 组织定期消防演练，夯实应急联动与现场处置能力

2025 年，三特索道组织项目公司结合业态特点与季节风险定期开展消防演练，围绕疏散引导、初起火情处置、消防器材使用及部门协同响应等关键环节进行实操训练，并通过演练复盘完善应急预案与岗位职责衔接。该机制以常态化训练提升员工风险识别与快速处置能力，提高多场景应急联动效率，保障游客与员工生命财产安全，提升公司运营安全韧性。



华山宾馆消防演练现场

案例 / 珠海索道公司开展滑道救援演练

2025 年 9 月 13 日，珠海索道公司在景山公园针对 ZH-001 号管轨式滑道开展应急救援演练，公司全体在岗员工参与。演练模拟两类突发故障：一是提升道主电机损坏无法运行，二是下行道磁刹车故障致滑车卡死，均需人工救援疏散被困游客。演练严格遵循故障上报、救援指令下达、现场处置的规范流程，救援人员携带担架、医疗箱等装备赶赴现场，安抚游客并沿安全走台疏散，对身体不适人员及时开展医疗处置，同时向市场监管、应急管理等部门报备情况。救援结束后完成设备抢修、救援工具归位与演练总结复盘，有效提升了团队滑道应急处置与游客安全保障能力。



滑道救援演练现场

指标与目标

三特索道以“零重大事故、零重大隐患”为底线导向，结合业态差异化风险特征，推动各项目公司将目标分解到岗位与年度计划，并通过培训演练、隐患闭环、设备维护与数据化监管持续验证目标达成情况，形成“目标—执行—检查—改进”的绩效管理闭环。

关键绩效		
定量指标披露项	单位	2025 年数据
职业健康培训次数	场	33
安全生产应急演练次数	场	74
因工死亡人数 (员工)	人	0

社会贡献与乡村振兴

三特索道坚持以长期主义和责任担当践行社会价值创造，将社会贡献与乡村振兴作为企业可持续发展的重要组成部分。公司以“共建、共治、共享”为导向，持续凝聚政府、社区与合作伙伴等多方力量，把公益投入、生态守护、文化传承与就业带动等行动转化为可感知、可持续的社会效益，推动企业发展成果更多惠及项目所在地与周边社区，不断提升对区域民生改善与共同富裕的支持力度，为建设更加韧性、更具活力的美好生活环境贡献力量。

三特索道社会贡献与乡村振兴主要措施



案例 / 移交游客遗失物品赋能公益，践行企业社会治理责任

2025 年 1 月与 7 月，珠海索道公司将超过三个月无人认领的游客遗失物品，正式移交珠海市应急志愿者协会合规处置。相关物资部分用于志愿队伍日常训练，其余通过义卖变现后购置应急保障装备，全力支持社会应急力量日常备勤与快速响应。公司将长期闲置的遗失物品转化为公益资源，实现物资循环再利用，充分彰显企业精细化管理中的人文关怀与社会责任。同时探索出“资源共享、价值再生、多方共治”的城市安全治理新路径，为构建更具韧性的社会安全网络贡献了企业力量。



珠海索道公司向珠海市应急志愿者协会移交物资

案例 / 湖北南漳项目——盘活闲置土地，赋能农文旅融合

2025 年，湖北南漳项目将景区闲置土地租赁给陆坪村用于种植草莓、火龙果、油菜花等兼具景观与经济价值的农作物，既为景区主题活动落地、四季景观营造提供核心支撑，高效盘活景区闲置土地资源，更以此为抓手推动农文旅特产销售、电商直播、民宿餐饮等配套升级，打通种植、销售、体验全产业链，构建景村联动、农文旅融合闭环，带动村集体增收与村民就近就业，实现景区提质与乡村振兴双向共赢，为县域农文旅融合发展打造了可复制的示范样本。



案例 / 湖北南漳项目——降本修缮，生态提质

2025 年，湖北南漳项目联动地方政府，同步推进基础设施提质与生态环境综合治理。一方面完成景区停车场道路维修及沥青铺刷，通过政企协同优化建设流程，节约造价约 20 万元，实现项目降本增效，同步完善景区交通配套、提升游客出行体验。另一方面推进茅坪河流域生态修复，建成 500 米生态护坡、1900 m²绿化种植区、102 米格宾石笼挡墙，增设 6 盏太阳能路灯，既缓解水土流失、岸坡坍塌等生态风险，也提升了景区及周边的生态品质与公共服务水平。



案例 / 梵净山旅业——捐资建亭 便民惠民

2025 年，梵净山旅业公司向属地村庄捐赠候车亭工程建设资金 5 万元，支持完善村级出行配套与便民设施，促进政企协同和乡村公共服务提升。



关键绩效

定量指标披露项	单位	2025 年数据
社会公益活动次数	次	11
社会公益活动总时长	小时	339
乡村振兴项目惠及群体人数	人	4,693
乡村振兴总投入金额	万元	28

关键绩效

绩效指标	单位	2025 年
环境绩效		
突发环境风险事件应急演练开展场次数	场	8
环境管理培训开展场次数	场	46
报告期内因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的事件数	件	0
报告期内因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的处罚金额	万元	0
环保投入总金额	万元	158
环保投入占营业收入的比例	%	0.25
直接能源消耗量	吨标煤	355
间接能源消耗量	吨标煤	2,006
能源消耗总量	吨标煤	2,361
每百万元产值综合能耗	吨标煤 / 百万元产值	0.04
外购蒸汽量	吨标煤	2.48
外购汽油量	升	131,170
外购柴油量	升	99,499
外购原煤量	吨	57
外购液化石油气量	吨	1.82
外购电量	千瓦时	16,309,986
外购天然气量	立方米	24,187
总用水量	吨	600,247
百万营收用水强度	吨 / 百万元营收	9.40
有害废弃物总量	吨	5
无害废弃物总量	吨	144
范围 1 温室气体排放量	吨二氧化碳	653.96
范围 2 温室气体排放量	吨二氧化碳	8,662.07
温室气体排放量 (范围 1+ 范围 2)	吨二氧化碳	9,316.03

绩效指标	单位	2025 年
社会绩效		
员工总数	人	1,174
其中, 男性员工人数	人	669
女性员工人数	人	505
硕士学历员工人数	人	37
本科学历员工人数	人	181
本科以下学历员工人数	人	956
其中, 30 岁以下员工人数	人	180
30 至 50 岁员工人数	人	708
50 岁以上员工人数	人	286
其中, 汉族员工人数	人	1,071
少数民族员工人数	人	103
经确认的歧视事件	件	0
经确认的强迫劳动事件	件	0
经确认的童工事件	件	0
困难员工帮扶人数	人	28
员工福利覆盖率	%	100
培训总人数	人次	1,101
培训总时长	小时	34,748
全年培训总场次	次	1,096
员工培训覆盖率	%	93.78
因工伤损失工作日数 (员工)	天	173
因工死亡人数 (员工)	人	0
职业健康培训次数	场	33
安全生产应急演练次数	场	74
乡村振兴相关的投入总金额	万元	28
乡村振兴项目惠及群体人数	人	4,693
社会公益活动次数	次	11
社会公益活动总时长	小时	339

绩效指标	单位	2025 年
客户投诉解决率	%	100
产品和服务质量提升培训开展场次	场	118
产品或服务相关的安全与质量		
重大责任事故数量	起	0
客户信息安全与隐私保护培训开展场次	场	18
数据安全、泄露客户隐私事件涉及的金额	元	0
数据安全、泄露客户隐私事件数量	起	0
治理绩效		
股东会召开次数	次	2
董事会召开次数	次	6
董事会专门委员会召开次数	次	11
董事会人数	名	9
其中：独立董事人数	名	3
独立董事占比	%	33.33
女性董事人数	名	3
女性董事占比	%	33.33
投资者接待日活动场数	场	1
回复深交所互动易问答	条	112
深交所互动易回复率	%	100
投教投保宣传活动场数	场	3
反商业贿赂及反贪污培训场次	场	21
确认的贪污腐败事件数量	件	0
因贪污腐败相关的违规事件，与业务伙伴的		
合同终止或未续约的事件数量	件	0
反不正当竞争培训场次	场	8
违反公平竞争事件 / 不正当竞争事件	件	0
内控合规、风险管理培训场次	场	31

注 1：本报告的环境绩效数据统计范围涵盖三特索道总部、崇阳项目、东湖海洋公园公司、贵州梵净山项目、海南猴岛项目、华山宾馆、华山索道公司、克旗公司、庐山三叠泉公司、湖北南漳项目、千岛湖公司、珠海索道公司。（若有数据统计口径不一致的将另行备注说明）

注 2：本报告的环境绩效无害废弃物总量统计范围仅涵盖东湖海洋公园公司、海南猴岛项目、华山宾馆、华山索道公司、克旗公司、湖北南漳项目、千岛湖公司、珠海索道公司。

指标索引

GRI 标准	披露项	报告位置
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	实质性议题分析
	3-2 实质性议题清单	实质性议题分析
	3-3 实质性议题的管理	实质性议题分析、可持续发展管理
GRI 201: 经济效益 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	走进三特索道
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	员工雇佣与权益保障
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德与行为
	205-2 反腐败事件的风险评估	商业道德与行为
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德与行为
GRI 206: 反不正当竞争 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	商业道德与行为
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	资源利用
	302-2 组织外部的能源消耗量	资源利用
	302-4 降低能源消耗量	资源利用
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	资源利用
	303-2 管理与排水相关的影响	污染物与废弃物管理
	303-3 排水	污染物与废弃物管理
GRI 101: 生物多样性 2024	303-5 耗水	资源利用
	101-1 遏制和扭转生物多样性丧失的政策	生物多样性保护
	101-2 生物多样性影响管理	生物多样性保护
GRI 305: 排放 2016	101-4 生物多样性影响识别	生物多样性保护
	101-5 存在生物多样性影响的区域	生物多样性保护
	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	应对气候变化
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	应对气候变化
	305-4 温室气体排放减量	应对气候变化

GRI 标准	披露项	报告位置
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	污染物与废弃物管理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	污染物与废弃物管理
	306-3 产生的废弃物	污染物与废弃物管理
	306-4 从处置中转移的废弃物	绿色景区与循环经济
	306-5 进入处置的废弃物	污染物与废弃物管理
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	供应链安全与管理
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工雇佣与权益保障
	401-2 管理雇佣关系变化的运营	员工雇佣与权益保障
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	职业健康与安全生产
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	职业健康与安全生产
	403-3 职业健康服务	职业健康与安全生产
	403-5 工作者职业健康安全培训	职业健康与安全生产
	403-6 促进工作者健康	职业健康与安全生产
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	员工职业发展与培训
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	员工职业发展与培训
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管理机构与员工的多元化	公司治理、员工雇佣与权益保障
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	员工雇佣与权益保障
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	供应链安全与管理
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	产品和服务安全与质量

读者反馈

尊敬的读者：
您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《武汉三特索道集团股份有限公司 2025 年环境、社会和公司治理报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进公司提升履行企业社会责任的能力与水平，我们真诚期待您的意见和建议。

选择题（请在相应位置打√）
您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

非常好 好 一般 较差 差

您认为三特索道在经济责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

您认为三特索道在环境责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

您认为三特索道在安全管理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

您认为三特索道在员工责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

您认为三特索道在社区责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好 好 一般 较差 差

您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

开放性问题

您对三特索道履行社会责任及本报告有任何意见与建议？

