

# 2025<sup>年度</sup> 可持续发展报告

凯撒旅业集团股份有限公司



联系电话 Telephone  
18518400796

电子邮箱 E-mail  
Tosun@caissa.com.cn

公司官网 Website  
[Http://www.caissatosun.com.cn](http://www.caissatosun.com.cn)

办公地址 Address  
北京市朝阳区东三环中路24号乐成中心B座17层

# CAISSA TOURISM



# 目录

关于本报告	03
董事长致辞	05

附录	113
▪ 指标索引	113
▪ 意见反馈	115

## 01

### 关于我们

凯撒旅业	09
业务概况	11
核心优势	15
发展历程	19

## 02

### 可持续发展

可持续发展管治	23
利益相关方沟通	27
重要性议题管理	28

## 03

### 公司治理 护航稳健远航

党建赋能	33
规范公司治理	35
合规风险管理及内部控制	37
维护投资者合法权益	40
商业道德	41

## 04

### 自然共生 乐游自然同行

应对气候变化	47
环境合规管理	52
资源效率管理	59
绿色运营	62

## 05

### 文旅融合 畅享品质出行

研发创新能力	69
产品和服务安全与质量	76
注重客户体验	84
客户信息隐私保护	86
可持续供应链管理	87

## 06

### 多元包容 悦展多彩才华

保障劳工权益	93
职业健康与安全	104
履行社会责任	110

# 关于报告

## 报告说明

本报告是凯撒旅业集团股份有限公司（以下简称“凯撒旅业”“公司”或“我们”）发布的第10份可持续发展报告/社会责任报告，我们秉承全面、客观、真实的原则披露了公司2025年在经济、环境、社会与公司治理方面的理念与实践，充分回应利益相关方的诉求与期望。

## 报告范围

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

## 报告时间

本报告时间范围为2025年1月1日至2025年12月31日（以下简称“报告期”），为增强报告的连续性和对比性，报告内容具有前瞻性表述或适当追溯以往年份。本报告为年度报告，发布周期为一年一次，与财务报告保持一致。

## 报告标准

- 全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 可持续发展会计准则委员会SASB准则
- 深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》
- 深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》

## 数据来源

报告中涉及的数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位，若财务数据等信息如与年报有出入，以年报为准。

## 确认及批准

本报告于2026年4月28日获公司董事会批准发布。本公司董事会承诺对报告内容进行监督，保证公告内容真实、准确和完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 报告获取

本报告发布形式为中文电子版，您可以在深圳证券交易所指定信息披露网站巨潮资讯（<http://www.cninfo.com.cn>）下载本报告。如对本报告有疑问和建议，请发邮件至Tosun@caissa.com.cn，或者您也可以致电18518400796。

## 称谓说明

全称	简称
凯撒旅业集团股份有限公司 (原凯撒同盛发展股份有限公司)	凯撒旅业、公司、我们
凯撒同盛旅行社(集团)有限公司	凯撒旅游
凯撒易食控股有限公司	凯撒易食
凯撒海湾目的地(山东)运营管理有限责任公司	凯撒海湾
海南航旅饮品股份有限公司	海旅饮品
新疆凯撒易食航空食品有限公司	新疆航食
甘肃凯撒易食航空食品有限公司	甘肃航食
海南航空食品有限公司	海南航食
三亚汉莎航空食品有限公司	三亚航食
易食纵横有限公司	易食纵横

## 董事长致辞



凯撒旅业集团股份有限公司  
党委书记、董事长——迟永杰

尊敬的各位利益相关方：

时序更替，华章日新。2025年是“十四五”收官与“十五五”谋划的关键之年。面对复杂外部环境，凯撒旅业坚持战略引领，立足行业大势与自身实际，将可持续发展理念融入战略核心，紧扣政策导向，整合资源禀赋，构建“三大增长曲线”，战略成效在实践中得到有力验证。

**战略领航，筑牢发展根基。**我们以战略升级锚定企业发展航向，将原有使命“领航大众旅游，实现美好生活”升级为“领航大众旅游，创造美好生活”，以“领航”为核心要求，主动担当行业核心与榜样，以高标准带动中国旅游产品整体品质提升，树立行业品质标杆；以“创造”为行动准则，主动思考、主动作为、知行合一，紧跟文旅产业发展变化，在产品设计中深度融入沉浸体验、情感价值与文化内涵，持续迭代服务和产品品质，以优质供给满足市场多元需求。同时，我们依托与青岛大学共建的研究院搭建专业支撑体系，结合“十五五”规划稳步推进战略迭代升级，以清晰的战略路径推动企业高质量发展。

**规范管理，夯实治理保障。**卓越的治理是可持续发展的基石，更是战略落地的重要支撑。我们持续完善“董事会—管理委员会—执行层”的ESG治理架构，确保战略有效落地执行。累计修订完善内部管理制度48项，强化风险内控与合规培训，坚决防范和打击商业贿赂及不正当竞争行为，营造廉洁透明的市场环境。我们珍视投资者信任，坚持高质量信息披露，畅通沟通渠道，以规范治理为战略实施保驾护航，赢得市场的广泛尊重与认可。

**创新驱动，激活增长动能。**我们视创新为企业生命力，重启行业领先的“产品研发中心”，深化与高校科研合作，推动多领域技术突破与产品创新。数字化转型成果显著，完成核心系统云原生改造，构建实时数据平台，推动管理从“经验驱动”迈向“数据驱动”，以科技赋能业务全链条，为旅游板块渠道拓展落地、智慧化运营搭建技术底座，打造智慧旅游新体验。我们聚焦“三大增长曲线”精准发力：旅游与食品板块作为发展基本盘，实现稳中有进；海洋文旅板块依托青岛、海南资源优势，加快核心项目落地；旅游科技与产业链布局稳步推进，为企业长远发展构建核心竞争力。

**协同发展，凝聚集团合力。**我们持续深化跨板块融合联动，推动旅游、食品、海洋文旅三大板块在业务布局、场景打造、产品供给等方面实现深度协同，构建资源互通、优势互补、价值共创的发展格局，着力打造特色鲜明、体验独特的沉浸式消费场景。我们着力挖掘协同潜力，强化板块联动：旅游板块全面拓展销售渠道，布局银发、康养、研学等新赛道；食品板块坚守主业，引入战略合作伙伴，以产品创新与团队建设推动转型升级；海洋文旅板块聚焦核心项目深耕细作，加快打造核心增长极。各板块同向发力，汇聚集团化发展合力。

**共创共享，践行社会责任。**我们坚持发展与福祉同行，依托“三大增长曲线”核心布局，深化与爱达邮轮、海航航空等伙伴合作，持续拓展产业生态。坚持以人为本，保障员工权益，搭建多元发展通道，营造包容文化，凝聚全体员工力量推进战略落地。积极投身公益慈善、乡村振兴与社区共建，将企业发展与社会发展深度融合，让发展成果惠及更广阔领域。

**展望未来，挑战与机遇并存。**2026年是公司战略深化落地的关键之年，凯撒旅业将继续秉持“专业、品质、创新、高效”的经营之道，以“领航大众旅游，创造美好生活”为使命，坚定不移走可持续发展之路，持续深化“三大增长曲线”战略布局，凝聚集团化发展合力，推动各板块核心工作落地见效。我们将以更强大的战略定力、更实的创新举措、更深的协同合作，携手各方共同开创文旅产业繁荣发展新篇章，为经济、环境、社会和谐共赢贡献凯撒力量！



# 关于我们

## CHAPTER 1

凯撒旅业	09
业务概况	11
核心优势	15
发展历程	19



## 凯撒旅业

凯撒旅业集团股份有限公司（简称“凯撒旅业”）系青岛国资控股的A股主板上市公司，环海湾集团成员企业，证券代码：000796，是国内出境游、航空铁路配餐领域龙头企业，旗下拥有旅游、食品及海洋文旅三大核心业务板块。曾斩获“中国旅游集团20强”“年度最具长期投资价值上市公司”“最具服务品质旅游上市公司”“年度最佳文旅上市集团”“BrandZ最具价值中国品牌100强”等荣誉称号。

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



愿景

Vision  
成为世界一流的旅游集团



使命

Mission  
领航大众旅游，创造美好生活



理念

Philosophy  
专业、品质、创新、高效

# 业务概况

## 旅游板块

公司旗下凯撒旅游作为中国领先的旅游综合服务商，面向政府、企业、个人三大类客户，坚持出境游、入境游、国内游协同发力，提供覆盖全球120余个国家和地区的全品类旅游服务，打造“从中国到世界，从世界到中国”的旅游体验，构建了覆盖团队游、定制游、自由行及邮轮游的多元化服务矩阵，同步整合航空票务、入境接待、旅游客运、企业会奖和商务交流等专业服务板块。凯撒旅游一直秉承“服务无界，创新无限”的发展理念，以用户为中心，以文化、亲情化旅游为特色，通过产品、服务质量和品牌价值，将凯撒旅游打造成中国消费者最信任的品质旅游品牌。

### 三大市场全面布局 从欧洲到中国，从中国到世界



出境游

国内游

入境游

### 1+N多品牌策略，深入旅游细分市场



凯撒会奖

凯撒邮轮

凯撒户外

凯撒体育

### 1+N多品牌策略，深入旅游细分市场



凯撒度假

凯撒研学

明智优选

凯撒康养

## 食品板块

公司旗下凯撒易食是国内少数业务范围同时覆盖航空配餐、铁路餐饮、社会化团餐及食品饮料等领域的综合食品服务企业之一。公司食品业务以航空配餐、铁路餐饮及饮品业务为基础，围绕食品安全、产品研发、生产组织、采购协同和综合保障能力持续推进业务发展，逐步形成覆盖航空配餐、铁路餐饮、地面餐饮保障、食品饮料研发、制造及销售的综合食品业务体系。

在航空配餐领域，公司通过5家航食配餐企业，为国内外众多航空公司提供餐食及相关配套服务，持续保持较强的市场基础和综合保障能力。在铁路餐饮领域，公司通过相关经营主体开展高铁餐饮、餐车商品供应、商务座餐食及冷链餐食配送等业务，拥有4个铁路配餐运营基地，是国内较具规模的高铁餐饮综合服务运营主体之一。此外，在保障日常航空配餐和铁路餐饮业务运行的同时，公司积极开展重大活动和地面餐饮保障服务，持续向社会化团餐、活动配餐及综合食品服务等领域延伸。饮品业务方面，公司通过相关经营主体围绕热带特色果蔬饮品持续开展产品研发、生产与销售，推动椰子水、椰浆饮品、果汁饮料等产品创新和市场拓展。



航空配餐

铁路配餐

邮轮船供



社会化团餐

食品饮料

## 海洋文旅业务

公司旗下凯撒海湾确立“海洋生活方式服务商”战略定位，以海上业务、文商旅业务、旅游业务、住宿业务为四大协同引擎，打通“资源获取-产品研发-场景运营-品牌输出”全链条价值体系，构建覆盖滨海目的地全生命周期的整合服务能力。

空间布局上，以青岛、海南为南北双核，依托海域资源禀赋、国资协同优势与轻资产复制能力，推动海洋文旅由单一项目运营向目的地综合平台升级；创新打造“海·滩·宿·娱”全场景沉浸式滨海文旅目的地产品模型，以标准化产品体系为支撑，实现跨区域规模化复制输出，持续引领中国海洋文旅产业高质量发展与产业升级。

		
<p>打造一站式 滨海旅游综合服务</p>	<p>开拓城市酒店度假新业态</p>	<p>构建专业化滨海研学基地</p>
		
<p>推动滨海体育休闲项目 开发与运营</p>	<p>开发演唱会、音乐节 大型娱乐庆典活动</p>	<p>深耕康养疗愈市场</p>



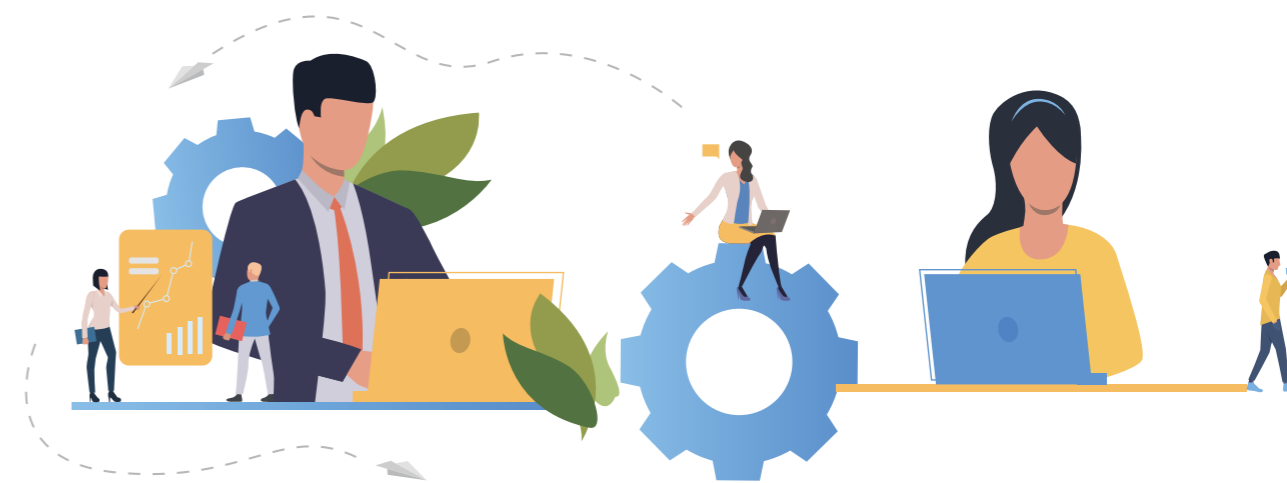
# 核心优势

企业核心竞争力	
<b>股东优势</b>	<p>凯撒旅游控股股东为青岛环海湾文旅，系青岛环海湾集团核心企业之一，青岛环海湾集团为青岛市市北区国有独资企业。青岛环海湾文旅依托于青岛市和市北区的核心资源，整合胶州湾东岸海域、青岛国际邮轮母港区、市北历史城区、台东步行街等文旅资源，协同山东港口、青岛机场、青岛旅游集团等龙头企业，为公司提供了有力的资源整合平台与品牌背书。依托控股股东深厚的国有背景，公司在资产、资源、品牌等方面获得持续协同支持，形成各地团队紧密凝聚，各个业务板块握指成拳，协同发力的发展格局，为整体竞争力的提升奠定了坚实基础。</p>
<b>服务优势</b>	<p><b>旅游</b>——凯撒旅游一直秉承“服务无界，创新无限”的服务理念，以用户为中心，致力于服务品质提升，在产品研发、渠道运营、服务交付、安全管控、客户运营五大维度建立全流程质量管控机制，以标准化服务流程、智能化服务中台和个性化服务方案保障旅客行前、行中、行后体验。</p> <p><b>食品</b>——凯撒易食长期服务于航空公司、铁路餐饮及多类地面餐饮客户，在配餐服务领域积累了较为丰富的行业经验。依托多年运营实践，公司逐步形成了覆盖餐食研发、生产加工、质量控制、冷链配送及现场保障的全流程服务体系，在航空配餐、铁路餐饮、高铁冷链餐食、重大活动餐饮保障及地面餐饮服务场景中具备较强的综合服务能力，能够根据不同客户、航线及消费场景需求，提供标准化与定制化相结合的餐饮服务方案。公司依托多地生产和保障网络，具备较强的跨区域、多场景持续服务能力。相关企业在长期运营过程中持续完善食品安全管理体系和标准化服务流程，取得HACCP食品安全管理体系、ISO22000食品安全管理体系及ISO9001质量管理体系认证，部分企业通过国际航食质量体系认证及清真认证，并参与航空食品相关行业标准制定工作，为公司在配餐服务领域持续提供专业化、高标准的服务奠定了基础。</p> <p><b>海洋文旅</b>——凯撒海湾在海上业务方面建立标准化服务体系，覆盖咨询、体验到售后的各环节，具备适配休闲、研学、赛事等多元场景的定制化服务能力；在文商旅业务方面具备项目全周期服务能力与本地化服务网络，在历史街区项目及大鲍岛老城啤酒节、春节糖球会等大型活动承接中验证了项目执行与活动保障能力；在细分旅游业务中建立全流程服务保障体系，从客户需求对接、行程规划到现场执行与售后跟进，确保服务体验；凯撒扬帆依托专业服务团队，从行程规划、船艇调度到海上安全保障、娱乐体验，提供精细化管家式服务，打造舒适、省心、高端的海上旅游体验。</p>

企业核心竞争力	
<b>产品优势</b>	<p><b>旅游</b>——“突出的产品研发能力”是凯撒旅游战略推进的核心。凯撒旅游的产品以市场需求为导向，不断迭代创新，构建多元化的产品架构体系，产品覆盖全国20余个热门口岸城市，目的地遍及全球120余个国家和地区，全面满足客户端出行需求。截至目前，公司旅游产品全年在售SKU约5万个，聚焦欧洲、中东非、中北美、东北亚、南北极、长线海岛及小众特色目的地进行重点布局，形成覆盖面广、细分度高的全球化产品网络，为市场提供专业化、差异化的产品与服务。旗下拥有凯撒旅游、凯撒会奖、凯撒邮轮、凯撒度假、凯撒户外、凯撒康养等多个业务品牌。</p> <p><b>食品</b>——凯撒易食围绕航空餐食、铁路餐饮及相关配餐产品持续推进产品研发与创新，不断优化产品结构并提升产品品质。依托多年航空铁路配餐服务经验，公司能够结合航线特点、区域饮食文化及消费需求变化，持续开发适应航空与铁路出行场景需求的餐食产品、饮品产品及休闲食品，为航空公司及铁路客户提供具有地域特色和差异化的定制化餐食解决方案。报告期内，公司持续加强食品产品研发能力建设，在航空配餐标准基础上推进冷冻餐、调理制品及标准化食品产品研发，并通过收购青岛凯撒食品有限公司，逐步建设集研发、试制和生产于一体的标准化食品制造平台，提升冷冻餐、调理制品、烘焙品等产品的研发与生产能力，进一步增强多场景产品供给能力和产品标准化能力。</p> <p><b>海洋文旅</b>——凯撒海湾将海岛、海钓、潜水、海上运动、游船游艇、码头、滨海商业街、机场贵宾室等多元场景纳入一体化布局，实现从资源开发到产品交付的全链条高效协同，能够在休闲海钓、海岛度假、高端定制、会展服务、研学教育等品类上持续拓展，并通过历史街区与“凯撒红圈”IP的运营，为产品注入在地文化场景与沉浸式体验，推动产品从观光向复合体验延伸。全产业链模式使产品从设计到交付各环节实现标准化与差异化兼顾，形成持续迭代、覆盖多元客群的产品竞争力。</p>
<b>资源优势</b>	<p><b>旅游</b>——凯撒旅游在资源层面，建立了覆盖国内外主要目的地的地接、酒店、航空及签证服务网络，与国内众多航空公司及全球知名邮轮公司建立密切合作关系，尤其在新航线拓展、邮轮独家策划及大型包船项目等方面具备突出优势。2025年，与多个海内外旅游目的地机构达成战略合作，推动主题化线路开发及多元化产品落地，获取资源优势；旗下凯撒晟和成为首批获得南非TTOS资质的旅行社，依托数字化平台实现签证办理时效优化，进一步强化了在新兴及高端目的地的资源壁垒与产品差异化能力。此外，文化产业作为2025年创新业务单元，享有凯撒旅游母品牌深厚的品牌信誉、资金支持及高净值客户资源，同时依托与中国对外文化集团等顶尖机构的战略合作，在政府资源、国际演出报批等方面形成优势，音乐节项目成功落地验证了“文化+旅游”融合创新的操盘能力。</p>

企业核心竞争力	
资源 优势	<p><b>食品</b>——凯撒易食在航空配餐与铁路餐饮领域具有较长时间的行业积累，形成了覆盖多个机场及铁路枢纽城市的生产及服务网络。公司依托多家航空配餐企业及铁路餐饮运营基地，为航空公司及铁路客户提供持续稳定的配餐保障服务，并逐步在相关区域拓展地面配餐及团餐业务，形成以配餐基地为核心的区域业务网络。在此基础上，公司依托现有航食基地和铁路基地网络，逐步推动食品业务向食品综合服务平台延伸，通过整合属地采购、仓储物流及配送能力，开展食材配送及配餐业务，进一步提升食品业务的区域协同能力和网络化运营能力，为食品业务持续拓展提供资源支撑。</p> <p><b>海洋文旅</b>——凯撒海湾在青岛依托控股股东的国资背景与本地核心资源掌控力，获取青岛小港湾海域使用权等稀缺性海上资源，通过与地方主管部门、行业协会、文旅机构建立紧密合作以及项目运营积累，积淀政企资源、行业资源以及在地商户资源储备。同时跟进城市更新、文旅融合、夜间经济等政策机遇，强化政企联动，并坚持生态与文旅并重。海南方面，凯撒扬帆拥有涵盖大型观光游船、中型休闲游船、高端游艇的多款船艇类型，硬件规模与品质在海南海上旅游企业中位居前列，并凭借地处海南的区位优势，借助自贸港建设与海洋强省战略，为企业资源拓展与业务升级提供有力支撑。</p>
团队 优势	<p>公司各业务板块均拥有一支具备丰富行业经验的专业管理团队。旅游业务管理团队覆盖产品、研发、市场、销售等全链条，2025年持续引进细分领域成熟团队，强化人才梯队建设。食品业务管理团队在航空配餐、铁路餐饮及社会化团餐领域积累多年，对航空及铁路配餐及食品综合服务的业务模式、客户需求及行业资源具有较为深入的理解和运营管理能力。海洋文旅业务核心团队在海洋文旅、项目招商及运营管理等方面同样拥有多年积淀，并在细分旅游领域形成专业化人才梯队。</p>
品牌 优势	<p><b>旅游</b>——凯撒旅游作为中国首批“5A级旅行社”，深耕旅游行业30余载，将品牌定位为“中国消费者最信任的品质旅游品牌”，推行“旅游+”的品牌策略，以“凯撒旅游”为主品牌，推行凯撒邮轮、凯撒研学、凯撒康养、凯撒体育、凯撒户外等诸多子品牌，并在细分赛道深耕发展。凭借深厚的行业积淀与清晰的品牌架构，报告期内，荣获中国旅行社协会行业服务案例“航旅融合精品案例”“入境旅游服务精品案例”、国家旅业“品质旅行卓越服务商”“产品研发创新先锋奖”、卡塔尔旅游局“优秀合作伙伴”、沙特旅游局“甄选合作伙伴奖”等多项行业荣誉。在过去几年，凯撒旅游相继取得“全国旅游标准示范企业”“全国旅行社集团十强”“2018、2019、2020中国旅游集团二十强”“BrandZ™最具价值中国品牌100强”、中国保护消费者基金会“全国市场放心消费品牌”“北京人心中最有价值旅游品牌”等众多殊荣，充分体现了行业机构与消费市场对公司品牌价值与影响力的双重认可。</p>

企业核心竞争力	
品牌 优势	<p><b>食品</b>——凯撒易食在航空配餐与铁路餐饮服务领域持续积累良好口碑，相关成员企业在服务质量、运营保障及产品创新等方面获得客户及行业认可。报告期内，凯撒易食相关成员企业获得多项行业及客户荣誉，各航食公司荣获多家航空公司“优秀协作奖”“精诚协作奖”“外来物防范标兵奖”“最佳合作伙伴”“最佳餐食创新奖”“优秀配餐单位奖”“特殊贡献奖”“最佳供应商”等奖项，海南航饮被海南省政府颁发“海南省科学技术进步二等奖”、被海南省工业和信息化厅授予“海南省专精特新企业”、成为中国热带农业科学院项目示范基地等。在过去几年，凯撒易食还曾被授予“2020年度中国团餐企业百强”，新疆航食被乌鲁木齐高新区（新市区）工业和信息化局授予“2023年度工业企业安全生产先进企业”等各类奖项。相关荣誉体现了客户及行业对公司在航空配餐及铁路餐饮服务领域专业能力和服务质量的认可，进一步提升了公司食品业务的品牌影响力。</p> <p><b>海洋文旅</b>——凯撒海湾依托国资背景，凭借标杆项目积累、特色IP打造等持续提升品牌公众认知度，同时牵头推进青岛市休闲海钓产业协会，公司作为休闲垂钓协会游钓分会首届会长单位，在行业内逐步建立影响力。</p>
其他 优势	<p><b>食品</b>——凯撒易食旗下部分航空配餐及饮品企业位于海南自由贸易港空港产业区域，在贸易、物流及产业发展政策方面具有一定优势，有望受益于封关运作带来的政策红利。同时，报告期内完成对青岛凯撒食品有限公司的收购，进一步完善了产品研发、生产加工及销售体系方面的产业布局。依托海南区域的渠道与区位优势，以及青岛凯撒的研发制造能力，公司食品业务在配餐服务、食品研发、制造及销售之间的协同能力进一步增强，为拓展相关新业务奠定了基础。</p>



# 发展历程

1993年

宝商集团发起设立：原宝鸡商场作为发起人，通过定向募集方式设立宝鸡商场（集团）股份有限公司。

1997年

宝商集团IPO：登陆深交所主要板市场，证券代码为000976，证券简称为宝商集团。

2003年

凯撒旅游落地中国：重组保利国旅，开启以北京为总部基地的发展战略布局。

2010年

易食股份资产重组：海航集团将旗下食品业务平台注入上市公司，上市公司更名为易食集团股份有限公司，证券简称变为易食股份。

2012年

凯撒旅游资本布局：凯撒旅游通过股权转让方式引入战略投资者——海航旅游。

2015年

凯撒旅游资本运作：易食股份通过定向增发并购凯撒旅游，上市公司更名为海航凯撒旅游集团股份有限公司，证券简称变更为凯撒旅游。

2019年

凯撒旅游双轮驱动：上市公司更名为凯撒同盛发展股份有限公司，证券简称变更为凯撒旅游，形成以“旅游+食品”两大主业的发展格局。

2021年

凯撒旅游变革创新：上市公司迁址海南，落户三亚，在原旅游、食品核心业务的基础上，积极开拓新零售，目的地等创新业务。

2025年

凯撒旅游正式由凯撒同盛发展股份有限公司更名为凯撒旅游集团股份有限公司，以旅游和食品为第一曲线，滨海旅游为第二曲线，文旅产业链和互联网经营为第三曲线。依托于青岛、海南两地的文旅资源，致力成为世界一流的旅游集团。

2023年

凯撒旅游重整新生：2023年底，上市公司重整成功，成为青岛环海集团重要成员企业，进入国资控股的全新发展阶段。





对于凯撒旅业而言，卓越的可持续发展治理不仅是责任，更是企业长青的基石。公司业务横跨旅行服务、食品供应与海洋文旅，深度融入全球各地的经济生态。公司将可持续发展理念贯穿于决策与运营，力求在动态的市场中，平衡商业成功与社会福祉、环境保护的共生关系。

# 可持续发展

## CHAPTER 2

可持续发展管治	23
利益相关方沟通	27
重要性议题管理	28

# 可持续发展管治

## 治理

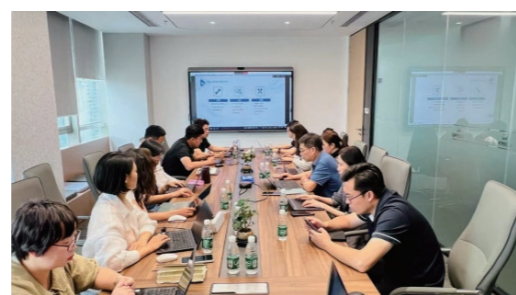
凯撒旅业高度重视ESG工作，制定《可持续发展管理制度》，搭建科学专业的ESG管理体系与清晰透明的可持续发展治理架构，配套完善的信息披露机制，保障战略执行效能与合规性。

可持续发展治理架构		职责
治理层	董事会	负责审议和批准可持续发展战略与规划，统筹公司与ESG相关议题的资源配置，监督公司ESG治理实践的落地； 审议公司有关ESG的风险、重大ESG负面事件应对方案。
	战略与可持续发展管理委员会	分析和评估ESG等相关事项，并汇报给决策层进行决策； 指导可持续工作小组开展日常工作，并监管工作落实情况。
管理层	可持续工作管理小组	协助提供相关信息与数据，落实ESG工作，定期向上汇报进展情况和工作效率。
执行层	可持续发展执行工作组 (各部门代表)	制定本部门ESG工作计划，确保公司ESG战略落地，统筹协调管理ESG重点议题专项工作，向可持续工作管理小组汇报工作进展、ESG目标完成进度。

公司通过体系化的培训项目为董事会、管理层及关键部门赋能，确保公司核心团队具备引领可持续发展的专业素养，为公司的长远发展注入持续动力。2025年，公司聘请外部专家为公司管理层与各部门负责人开展3次ESG培训及访谈。

### 案例 | ESG培训助力公司推进ESG相关工作

9月9日，公司特邀专业机构举办ESG专题培训活动，培训内容涵盖ESG工作的重要意义、最新政策解读、行业优秀案例分享，以及公司内部ESG工作的分工与具体安排等。此次培训采用现场参会与线上直播相结合的方式，吸引了公司部分董事、高级管理人员、各部门负责人及其他相关人员共计30余人参与，以确保公司ESG信息的收集、ESG报告的编制等工作顺利推进。



ESG培训暨专项工作启动会

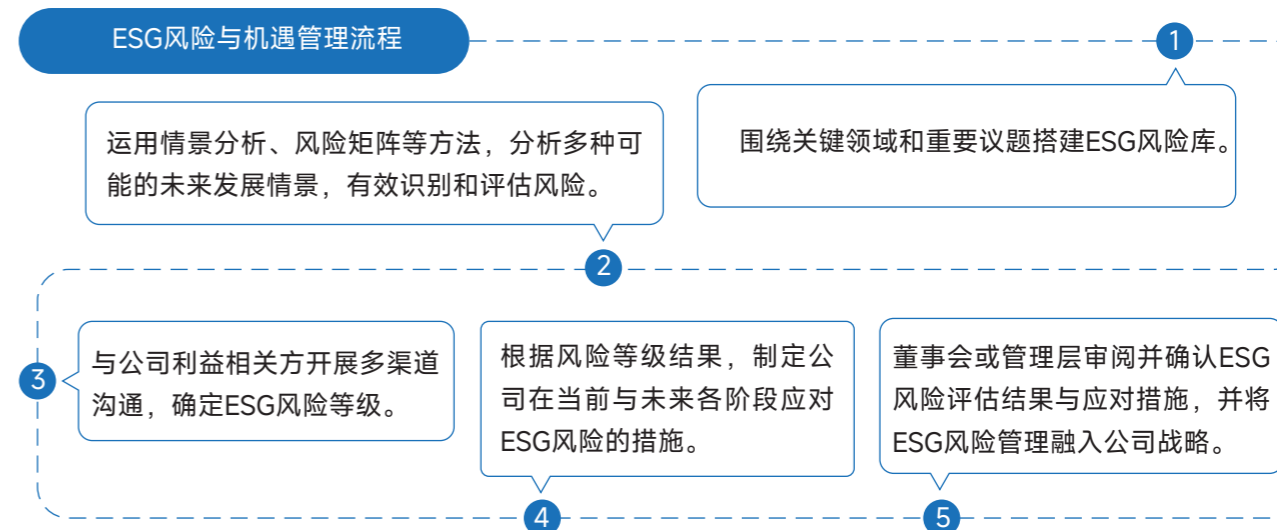
## 战略

凯撒旅业不断强化风险管理，精准识别、评估并应对环境风险、社会风险以及治理风险，将可持续发展目标融入公司战略，制定合理的应对措施，促进公司的稳健运营与可持续发展。

维度	议题	主要风险与机遇	应对措施
环境(E)	气候变化	<ul style="list-style-type: none"> <li>突发天气风险、旅游资源受损风险、政策法规风险、运营安全风险；</li> <li>需求机遇、产品服务提升机遇。</li> </ul>	应对气候变化
	环境管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策风险、突发环境事件风险、污染物排放不达标风险、废弃物管理不当风险；</li> <li>绿色技术融合机遇。</li> </ul>	环境合规管理
社会(S)	产品质量	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策风险、食品质量风险、服务质量风险；</li> <li>定制化旅游机遇、市场机遇、数字化服务机遇。</li> </ul>	产品和服务安全与质量
	员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>法律风险、运营风险。</li> </ul>	保障劳工权益
治理(G)	合规风控	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规风险。</li> </ul>	合规风险管理

## 影响、风险和机遇管理

凯撒旅业积极将ESG理念深度嵌入风险管理与决策体系，系统评估气候变化、供应链、创新研发、产品质量及员工权益等内外部关键因素，并据此制定针对性的可持续发展风险防控举措，有力推动公司稳健发展。



## 指标与目标



凯撒旅业以长期可持续发展为导向，在战略经营中统筹兼顾经济、环境和社会效益，积极响应国家“双碳”政策号召，将自身发展与联合国2030可持续发展目标（SDGs）深度契合，明确发展目标，塑造优质ESG品牌，为ESG的全面推进提供有力支撑。同时公司制定科学的ESG目标与指标体系，并将环境合规管理、能源资源利用、技术创新、产品质量、安全生产等指标表现与管理人员绩效挂钩，确保各项策略和措施得到有效执行。

战略支柱	联合国可持续发展目标（SDGs）对标	目标及承诺	2025年可持续发展行动
公司治理	8 体面工作和经济增长 16 和平、正义与强大机构 17 促进目标实现的伙伴关系	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续优化内控体系，营造廉洁、高效、安全的内部环境；</li> <li>确保董事会独立性与多元化，持续优化公司治理结构；</li> <li>规范利润分配行为，为股东创造持续、稳定的回报；</li> <li>重视合规文化培育，建立常态化合规培训机制；</li> <li>恪守商业道德，推进反贪腐体系建设。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修订公司章程、议事规则与工作细则，完善公司治理体系；</li> <li>优化股东回报机制，搭建畅通投资者沟通渠道，提升公司市场形象；</li> <li>开展合规培训，推动合规意识落地；</li> <li>持续开展反腐培训，增强员工反腐意识。</li> </ul>
环境管理	6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 11 可持续城市和社区 13 气候行动 15 陆地生物	<ul style="list-style-type: none"> <li>在公司生产运营过程中考虑对环境的影响；</li> <li>提高能源使用效率，推广循环经济理念，实现资源节约与减少浪费；</li> <li>使用新能源交通工具，减少碳排放，助力国家碳达峰碳中和目标实现。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立气候变化治理架构，识别评估气候风险机遇并制定应对措施；</li> <li>推进环境管理体系认证，开展常态化环保培训，落实环境隐患排查整改；</li> <li>推动生产环节绿色技改，强化资源循环利用。</li> </ul>
文旅融合	9 产业、创新和基础设施 12 负责任消费和生产 17 促进目标实现的伙伴关系	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持并鼓励创新研发绿色可持续产品；</li> <li>推动文化创意与前沿科技深度融合；</li> <li>完善客户服务管理，致力于为客户提供高效和高质量的服务；</li> <li>确保客户隐私泄露事故为“零”；</li> <li>完善供应链管理体系，将供应商ESG风险纳入识别、防范和管控流程中；</li> <li>增进行业内合作，推动行业健康、可持续发展。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动创新研发环境友好型、动物友好型等产品；</li> <li>推动“文化+旅游+科技”深度融合，强化知识产权保护，开展产学研协同合作；</li> <li>优化游客服务流程，畅通投诉反馈渠道，提升客户满意度；</li> <li>完善供应链管理体系，将供应商ESG风险纳入识别、防范和管控流程中；</li> <li>增进行业内合作，推动行业健康、可持续发展。</li> </ul>

战略支柱	联合国可持续发展目标（SDGs）对标	目标及承诺	2025年可持续发展行动
和谐共赢	1 无贫困 3 良好健康与福祉 4 优质教育 5 性别平等 8 体面工作和经济增长	<ul style="list-style-type: none"> <li>确保所有员工在招聘、职业发展和晋升中享有平等机会，设置灵活多元化激励机制，赋能员工快速发展；</li> <li>打造安全健康工作环境，努力实现“零”安全事故，精准关怀，提升员工幸福感，致力于实现员工满意度100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工合法权益，推进多元化与性别平等，完善薪酬福利体系；</li> <li>健全职业健康安全管理体系，强化安全生产培训与应急演练；</li> <li>搭建员工沟通申诉渠道，提升员工满意度；</li> <li>畅通职业发展双通道，开展分层分类培训赋能员工成长。</li> </ul>
回馈社会	1 无贫困 2 零饥饿 10 减少不平等 11 可持续城市和社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展暖心公益、乡村振兴、生态环境保护等公益活动。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展文化惠民与社区共建活动，推出公益惠民演出；</li> <li>锚定乡村振兴战略，整合旅游、食品等核心资源，通过产品创新、产业升级与基建提质多维发力，助力乡村振兴落地见效。</li> </ul>

## 利益相关方沟通

凯撒旅业与各利益相关方协同探索可持续发展路径。公司依据业务运营流程，从多个维度展开识别工作，明确界定出几类利益相关方，分别为政府及监管机构、股东等相关方。通过多元化渠道与各方保持沟通，积极倾听并回应其诉求与期望，以驱动价值的可持续增长。

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

## 重要性议题管理

2025年，凯撒旅业参照交易所指引和国外GRI可持续发展报告标准等内容对议题重要性进行分析和识别，从“财务重要性”和“影响重要性”两个维度出发，共识别出21项重要性议题。

### ◆ 凯撒旅业重要性议题管理流程

步骤一 >>>  
议题识别

通过对公司所处行业特征、国内外同行业公司关注议题展开分析，基于与利益相关方之间的沟通结果，初步梳理出公司年度重要性议题清单。

对标国内外披露标准、法律法规政策，对清单中的议题进行重要性评估分析，分析议题对外部环境、社会与经济的影响，判断议题的影响重要性程度。同时，根据公司内部各业务部门识别的风险与机遇，分析重要议题对公司财务、经营可能带来的潜在风险和机遇，判断议题的财务重要性程度。

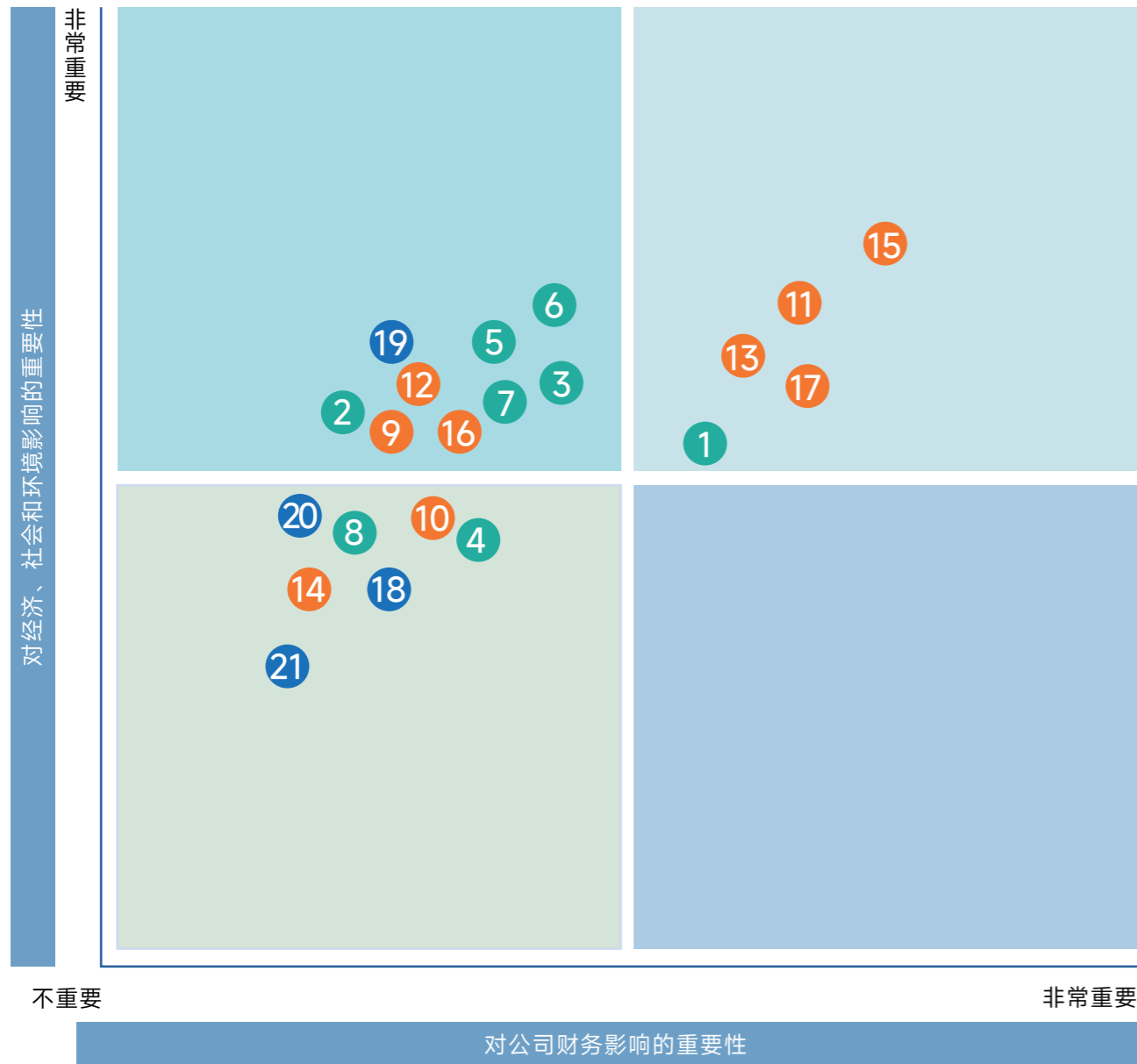
步骤二 <<<  
议题分析与评估

步骤三 >>>  
编制重要性议题矩阵

根据议题的分析与评估结果，绘制年度重要性议题矩阵。

将重要议题矩阵交由公司决策层进行审批，并确保内容完整、准确、无误地披露在年度可持续发展报告中。

步骤四 <<<  
议题的确认与披露



注：1、“相关”是指既不是财务重要性，也不是影响重要性；2、“双重重要性”是指既是财务重要性，也是影响重要性；3、交易所指引“科技伦理”议题披露对象为特定主体，公司暂不涉及。

- | 环境  | 社会  | 可持续发展治理  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 应对气候变化</li> <li>2 污染物排放</li> <li>3 废弃物处理</li> <li>4 生态系统与生物多样性保护</li> <li>5 环境合规管理</li> <li>6 能源利用</li> <li>7 水资源利用</li> <li>8 循环经济</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>9 乡村振兴</li> <li>10 社会贡献</li> <li>11 创新驱动</li> <li>12 科技伦理</li> <li>13 供应链管理</li> <li>14 平等对待中小企业</li> <li>15 产品和服务质量</li> <li>16 数据安全与客户隐私</li> <li>17 员工</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>18 尽职调查</li> <li>19 利益相关方沟通</li> <li>20 反商业贿赂及反贪污</li> <li>21 反不正当竞争</li> </ul> |

回应的SDGs



凯撒旅业深知卓越的公司治理是企业实现可持续发展的基石，始终把公司治理当作推动企业稳步发展的关键抓手，通过逐步完善治理结构、优化决策制定机制、强化风险防范能力以及积极承担社会责任等方式，不断提升企业治理的综合水平。

# 公司治理 护航稳健远航

## CHAPTER 3

党建赋能	33
规范公司治理	35
合规风险管理及内部控制	37
维护投资者合法权益	40
商业道德	41

# 党建赋能

凯撒旅业深刻认识到党建工作对企业治理与发展的关键作用，通过加强组织建设、深化思想教育，将党建优势切实转化为企业的核心竞争力，推动自身高质量发展，为社会和谐稳定贡献力量。

## 加强组织建设

凯撒旅业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和党的二十届四中全会会议精神，通过制定并严格执行《凯撒旅业党委会议事规则》《中共凯撒同盛发展股份有限公司委员会选举办法》《党支部组织生活会问题清单和整改措施》等规章制度，扎实推进党组织规范化建设，成立党委，下设2个党支部，共有22名党员，将党建的“政治引领、组织保障”双优势，深度融入公司治理与发展实践，为企业高质量发展筑牢了政治根基、提供了组织保障。

## 推进思想教育

凯撒旅业党委将强化党员思想政治教育置于首要位置，通过多种形式，着力筑牢党员的思想根基。党委有序组织全体党员深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，以专题党课、学习研讨等活动为载体，引导党员牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。公司通过开展主题党日活动、学雷锋主题活动、组织观看阅兵活动等形式，丰富党员的组织生活，提升党员的党性修养和担当社会责任意识。

### 案例 | 凯撒旅业召开年度组织生活会和开展民主评议党员工作

3月13日，凯撒旅业党委组织召开2024年度组织生活会并开展民主评议党员工作。公司党委副书记到会指导，全体党员参加会议。会议严格按照程序进行，党支部书记主持会议，组织学习党章有关要求，并代表支部委员会报告年度工作。会议氛围严肃认真，达到了统一思想、互相监督、共同提高的目的。通过开展批评与自我批评，有效锤炼党员的党性修养，增强党支部的凝聚力与战斗力。



凯撒旅业召开年度组织生活会和开展民主评议党员工作



凯撒旅业开展主题党日活动



凯撒旅业开展学雷锋主题活动



凯撒旅业开展党建学习教育



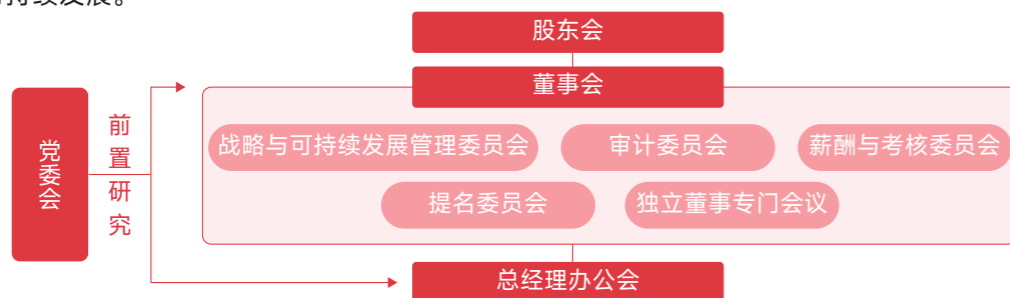
凯撒旅业开展组织党员干部观看9·3阅兵活动

# 规范公司治理

凯撒旅业持续加强治理体系建设，严格按照相关法规要求，规范股东会、董事会、管理层的运作流程，注重董事会的多元化和独立性，提升公司治理水平和决策质量。

## 治理体系

凯撒旅业严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等法律法规，建立规范、高效的公司治理体系。通过完善合规内控建设，不断提升治理水平，保障经营决策科学合理，推动公司健康可持续发展。



## 股东会

股东会是公司的权力机构。凯撒旅业坚持从股东出发，严格按照法律法规及《公司章程》《股东会议事规则》等内部规定召集、召开股东会，确保全体股东特别是中小股东充分行使权利。

### 关键绩效

2025年，公司按照规定共召开**4**次股东会，其中**3**次临时股东大会及**1**次年度股东会，审议通过议案**22**项。

## 董事会

董事会是公司的决策机构，凯撒旅业严格按照《公司章程》《董事会议事规则》等规定和要求，依法召开董事会，审议并决策公司经营重大管理事项，确保其运作的规范性与决策的科学性。报告期内，公司董事会切实履行受托责任，为公司长期价值创造和风控提供决策支撑与监督保障，充分体现了董事会的履职有效性。

### 关键绩效

2025年，公司共召开董事会**15**次，审议共通过**58**项议案，董事会成员出席率**98.79**%。

## 董事会多元化与独立性

凯撒旅业推进董事会成员多元化，由11名董事组成，其中独立董事4人，3名女性董事，董事会人数和人员构成符合法律法规的要求。在董事提名及董事选举过程中了解董事候选人的职业、学历、职称、工作经历及兼任情况等信息，选择来自不同背景及拥有多元视角的人士参与公司治理决策，为公司带来更全面、更深入的视角和见解，提升公司的治理水平、适应性和创新能力，同时提高决策的质量和效果。

在独立性方面，独立董事能够独立履行职责，不受公司控股股东、实际控制人以及其他与公司有利害关系的单位或个人的影响。独立董事积极参与董事会会议及相关委员会的工作，对公司的重大决策、关联交易等事项进行独立、客观地审议和监督，确保公司决策的科学性和公正性。

### 关键绩效

2025年，公司独立董事占比**36**%，女性董事占比**27**%；董事会现任成员平均任期**2**年。公司不存在独立董事任期超过6年、9年的情况，也不存在独立董事兼任超过3家、6家上市公司的情形。

## 董事高管培训

公司通过定期邀请外部律师、券商等专业人员为董事、高管开展合规培训，组织参加相关机构资格培训，并围绕禁止内幕交易、保护公司秘密、公司治理风险防控等内容持续开展专项培训，不断提升治理层的决策质量与合规水平。报告期内，共参与董事高管内外部合规培训9次。

## 董事会专门委员会

董事会下设战略与可持续发展管理委员会、薪酬及考核委员会、审计委员会、提名委员会。各委员会成员严格按照相关实施细则开展工作，以高度的专业性和严谨的工作态度，为董事会决策提供科学性、合理性建议，充分保障公司的可持续健康发展。

	召开次数 (次)	审议议案项 (项)	独立董事占比 (%)	独董是否 担任召集人
战略与可持续发展管理委员会	5	8	20	否
审计委员会	11	36	66.67	是
提名委员会	3	4	60	是
薪酬及考核委员会	1	1	100	是

## 审计委员会

凯撒旅业依据《关于新〈公司法〉配套制度规则实施相关过渡期安排》等相关法律法规的规定，取消监事会，由公司审计委员会行使《公司法》规定的监事会的职权，负责对公司内、外部审计的沟通和评价、对财务信息及其披露的审阅、对重大决策事项进行监督和检查。公司审计委员会委员为会计和行业专家，为公司财务及行业发展等方面的风险管控提供专业建议。

## 董事及高管薪酬管理

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

# 合规风险管理及内部控制

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

## 内控制度建设

凯撒旅业严格依照《公司法》《企业内部控制基本规范》等法规及监管要求，结合实际情况，持续优化合同管理、财务管理与内部控制等管理制度，构建起总部与子公司分级管理的制度体系，有力推动了重整后企业业务的复苏与成长。在此过程中，公司还指导各子公司依据整体制度框架及具体要求，开展必要的制度修订与完善工作，确保内控执行的规范性。2025年公司持续优化公司治理结构，取消监事会、董事会风控委员会，并配套修订《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》和董事会下设各专门委员会实施细则，细化调整管理架构和职责分工。同时，围绕规范运作、风险防控、市值管理等重点领域，相继制定和修订《投资管理办法》《市值管理制度》《独立董事工作制度》《总经理工作细则》《董事会秘书工作细则》《关联交易管理办法》《内部控制制度》《董事、高级管理人员离职管理制度》《董事、高级管理人员薪酬管理制度》《对外担保管理制度》《会计师事务所选聘制度》《委托理财管理制度》《公司子公司管理制度》等内部制度，制度体系不断完善。此外，公司积极贯彻国有企业“三重一大”决策机制，切实提升治理规范化水平。未来公司将持续完善公司治理架构和制度规范体系，不断提升风险防控能力与公司治理效能，为实现高质量发展提供坚实保障。

## 内部审计

凯撒旅业监督审计部独立履行对财务报表及相关业务记录公允性、准确性与完整性的验证职责，并对财务信息的真实性、完整性及内控制度的执行有效性进行检查监督，确保向管理层及投资者传递的信息真实可靠。2025年，公司结合内部控制制度和评价办法，对公司2025年度内部控制有效性进行了全面审查和评价。同时公司聘请外部独立第三方审计机构对公司2025年度内部控制情况进行审计，并出具了标准无保留意见的内部控制审计报告。

## 风险管理

凯撒旅业依照相关法律法规，逐步建立和完善风险管理治理架构，建立覆盖风险识别、风险评估、风险应对的完整体系。公司将合规经营、资产安全、战略实现作为内部控制的核心目标，将风险应对策略嵌入全面风险管理流程，通过落实“三道防线”机制筑牢风控体系，将合规管理嵌入组织架构，实现对各类风险的全面监控、预警和应对，提高公司风险防范和内部控制的效率和效果。

2025年，公司开展2次风险管理专题培训，构建风险防火墙，不断加深公司对生产经营全过程的管控，增强员工风险防控意识，提升风险防控能力，推动风险防范全员化。

### 案例 | 内控体系升级培训

12月16日，针对全员开展内控手册普及培训，确保“关键少数”与“绝大多数”全覆盖。通过系统化讲解内控流程与规范，帮助管理层及员工理解岗位职责中的风险点，强化合规意识。培训内容结合实际案例，避免空洞理论，使员工能够将内控要求融入日常工作，从而提升整体执行力。后续通过培训会议纪要分发、咨询答疑等方式，推动培训成果转化为实际工作能力。



内控体系升级培训

## 税务管理

凯撒旅业遵循“依法合规，应纳尽纳，应享尽享”原则，制定《财务管理制度》及各项管理流程，严格管理税务工作，规范公司纳税行为，防范和化解公司税务风险。2025年，公司纳税总额4,449.97万元。

### 税务风险防控措施

岗位设置	设立专业岗位负责各税种的计算、申报、缴纳，并有专人进行复核。
外部审计	每年聘请会计师事务所对公司的适用税种、适用税率、税款计算、税款缴纳等情况进行审计。
财务人员培训与知识更新	定期组织财务人员定期参加税务知识培训，了解最新的税收政策，并且运用到工作实际中。

## 合规经营

凯撒旅业着力搭建覆盖各业务机构、各业务领域、各业务流程的全面合规管理体系，持续完善工作机制，深化合规文化。公司紧紧围绕自身改革、发展、经营等核心任务，推动从董事会、管理层、职能部门到各业务单位全面参与，全方位、多层次推进合规体系建设。同时公司定期开展普法培训，深入解析企业合规要求和业务内控流程，树立公司合规意识与文化。2025年，公司开展11次法律合规培训。



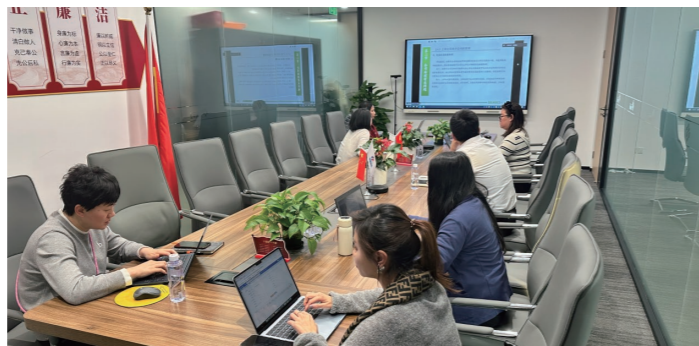
法律合规培训

## 关联交易

凯撒旅业制定《关联交易管理办法》，明确关联交易决策程序，在审议关联交易事项时，关联股东回避表决。2025年，公司的关联交易严格遵循公开、公平、公正的原则，操作规范、程序严谨、定价公允，不存在损害非关联方股东权益和公司利益的情形。

### 案例 | 资金占用、关联交易与违规担保合规培训

12月17日联合董办部门举行了关于资金占用、关联交易与违规担保等合规专项培训。通过剖析典型违规案例及监管趋势，帮助高管识别潜在风险并采取预防措施。



资金占用、关联交易与违规担保合规培训

# 维护投资者合法权益

## 信息披露

凯撒旅业严格遵循证券监管要求及《信息披露管理办法》，积极履行信息披露职责，确保向投资者及时、准确、完整地披露公司经营发展的相关信息，持续提升信息披露透明度。2025年，公司共对外披露4份定期报告，131份临时报告。

## 投资者关系管理

凯撒旅业重视投资者关系管理，制定并严格执行《投资者关系管理工作细则》，并以董事会办公室牵头，统筹开展投资者关系管理工作，确保投资者能及时、准确地获取公司信息。公司通过参加集体接待日及券商策略会、接待投资者调研、接听投资者热线、互动易回复等多种方式，与投资者和潜在投资者保持良好的沟通互动，充分保障投资者的知情权、表决权等各项合法权益。

### 关键绩效

2025年，召开集中业绩说明会**1**场；接待机构调研**10**余场；接待券商及投资机构达**60**家；  
接听投资者热线**300**余通；互动易回复**200**余次，投资者回复率**100**%。

## 股东回报

凯撒旅业严格按照《公司章程》和相关利润分配政策，综合考量盈利水平、财务状况及可持续发展需求，执行《未来三年（2023—2025年）股东回报规划》，充分考虑广大投资者的合理利益，致力于与全体股东分享公司的经营成果。

## 商业道德

凯撒旅业坚持恪守高标准商业道德，严格遵守国家法律法规，坚决杜绝不正当竞争和腐败行为，确保商业活动合法合规。公司坚信诚信经营是旅游服务的基石，将商业道德要求贯穿于产品设计、平台运营、供应链采购及目的地服务的全流程。公司禁止任何形式的商业贿赂并抵制不正当竞争，杜绝“大数据杀熟”、虚假营销等行为，确保每一位游客获得公平、透明的消费体验。

公司将持续完善合规管理体系，强化全链条监督机制，与所有合作伙伴及同行一道，共同营造廉洁、透明、负责任的旅游市场环境，为行业的可持续健康发展保驾护航。

### 反商业贿赂与反贪腐

凯撒旅业制定《廉洁体系制度》等规章制度，不断完善反舞弊机制，公司设立专门职能部门开展常态化专项管控，高级管理层承担统筹主导职责、权责边界清晰明确，董事会对相关管理事宜履行全面统筹与监督责任，规范舞弊案件的处理程序。同时，公司要求每位员工遵守诚实守信的职业操守，定期开展员工职业道德培训教育，推动廉洁价值观深度融入员工思想与行为，营造诚信廉洁的企业文化。

舞弊案件的处理程序



### 廉洁培训

凯撒旅业持续推进商业廉洁教育与意识提升工作，通过定期举办多样化培训活动，引导员工筑牢思想道德防线。2025年，公司面向全体员工累计发布廉政教育期刊十余次，实现全员覆盖。

### 举报机制与举报人保护

凯撒旅业制定《纪检监察工作办法》，明确举报受理方式及奖励方案等，完善举报人保护机制，通过设立举报邮箱等方式，鼓励员工及公司利益相关方举报和投诉公司内部的违法违规、舞弊和其他有损公司形象的行为。公司对举报过程中收集的信息进行登记并复查，并按照相应工作程序开展调查工作，出具处理意见。

举报人保护措施及举报渠道

<p>保密举报人信息</p>	<p>任何人不得向被举报人或其他无关人员泄露举报人信息；不得将调查内容、方法、方向泄露给无关人员或被调查对象；对违反保密纪律的，将给予当事人纪律处分。</p>
<p>保护举报人安全</p>	<p>对打击报复检举人或相关证人的，将根据情节严重性予以处置，包括但不限于撤职、解除劳动合同、移交司法机关处理等。</p>
<p>举报信息通道</p>	<p>举报邮箱：kslyjdjb@caissa.com.cn； 举报信件地址：北京市朝阳区东三环中路24号乐成中心B座17层。</p>

### 反贪腐风险防控

公司持续强化廉洁风险防控，建立覆盖全员的廉洁风险防控体系，通过定期组织廉洁风险点排查，针对各业务环节、关键岗位可能存在的廉洁隐患进行梳理和评估，制定相应的防控措施。报告期内，公司未发生重大商业道德风险事件。

风险环节	风险描述	应对措施
<p>采购</p>	<p>可能存在供应商贿赂、收受回扣等贪腐风险，以及利益冲突、招采信息泄露等风险。</p>	<p>严格执行供应商准入与动态评估机制，引入多部门联合评审，对潜在合作方进行严格的资质审核与背景调查，从源头杜绝存在合规瑕疵的供应商进入体系； 持续优化招标采购流程，依托数字化采购平台实现招标、投标、评标全过程留痕、可追溯，确保采购规则、过程、结果的合规； 加强廉洁教育，完善追责制度，进一步巩固合规基础。</p>
<p>运营</p>	<p>需重点防范资产侵占、数据安全泄露、流程舞弊以及利益输送、不当竞争等风险。</p>	<p>持续优化业务关键节点的审核机制与风控规则，借助系统化手段防范舞弊与违规操作； 强化权限管控，严格遵循“最小授权”与“职责分离”原则，杜绝越权访问与非授权操作； 开展客户回访及设立内部举报机制，营造公平透明的运营环境，确保各项经营活动合规稳健运行； 开展常态化内部审计，及时发现内部控制缺陷并推动公司内控体系持续升级优化。</p>

## 对商业伙伴反贪污，贿赂的监管

凯撒旅业在与供应商、代理商及合作伙伴签订的业务合同中，明确嵌入反商业贿赂条款，要求其承诺在合作期间严格遵守反腐败相关法律法规，不得以任何形式向我司员工行贿或输送不当利益。同时，公司将廉洁合规表现纳入商业伙伴的准入评估体系，通过尽职调查、背景调查、公开信息核查等方式，了解其是否存在行贿记录或相应的司法诉讼。合作期间，定期对商业伙伴进行合规风险评估，对涉及高风险领域的合作伙伴实施重点监控。

## 反不正当竞争

凯撒旅业严格遵守反垄断及反不正当竞争相关法律法规，并将反垄断合规纳入ESG治理体系，制定完善的反恶性竞争措施及方案，由法务风控部统筹决策，重点审核业务合同、定价策略及市场份额数据，防范垄断行为与不正当竞争风险。公司坚持“诚信经营”的合规理念，与客户、合作伙伴、员工和社会各界建立互信互利的良好关系。2025年，公司未发生恶性竞争事件。

## 反垄断与公平竞争风险控制

公司制定完善的反恶性竞争措施及方案，由公司监督审计部与法务风控部联合执行，高级管理层承担统筹主导职责、权责边界清晰明确，董事会对相关管理事宜履行全面统筹与监督责任。打造“预防-控制-优化”的全周期管理机制：在预防端，建立分层分类的培训矩阵，确保合规要求精准触达各业务单元；在控制端，构建合规防火墙，实现风险早识别、早预警；在优化端，通过参与政策研讨、制定行业标准等举措，推动构建良性竞争生态。



回应的SDGs

6 清洁饮水和卫生设施  
7 经济适用的清洁能源  
11 可持续城市和社区  
12 负责任消费和生产  
13 气候行动  
14 水下生物  
15 陆地生物



在地球生态面临严峻挑战的当下，凯撒旅业将绿色运营理念贯穿于企业运营的各个环节，致力于成为可持续旅游的引领者。公司用心规划每一段旅程，力求在提升游客体验的同时，最大限度地减少对生态的影响。公司积极践行低碳、节能、环保的绿色使命，努力为子孙后代守护一个绿色、和谐的地球家园。

# 自然共生 乐游自然同行

## CHAPTER 4

应对气候变化	47
环境合规管理	52
资源效率管理	59
绿色运营	62

# 应对气候变化

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

## 治理

凯撒旅业把气候变化治理作为可持续发展管理体系的关键一环。各子公司依据实际情况，制定《应对气候变化管理制度》等针对性专项制度，以此应对极端天气、资源短缺等由气候变化带来的物理风险，并通过节能减排措施提升自身应对气候变化的适应能力。

在治理工作上，公司推动搭建完整的气候变化治理架构，形成“董事会-战略与可持续发展管理委员会-可持续工作管理小组-可持续发展专项执行组”的层级管理模式，保证了气候变化相关决策能够迅速传达至执行层面，实现高效联动，进而推动公司气候变化目标的达成。同时，公司将气候变化相关量化指标融入高级管理人员绩效考核指标体系，确保各项应对措施能够不打折扣地执行到位。

凯撒旅业气候变化治理架构

董事会	对公司整体应对气候变化的战略方向、目标设定和监督执行负责；审批气候相关战略与重大决策，定期评估风险机遇，监控对长期发展的当下及预期影响。
战略与可持续发展管理委员会	推动可持续发展和应对气候变化工作与公司战略有机融合，凭借专业的研究和评估，为董事会决策提供具有前瞻性和可操作性的建议；全面审查气候变化相关战略规划与既定目标的实际执行状况，剖析执行过程中的成效与问题，定期向董事会汇报进展。
可持续工作管理小组	统筹公司气候变化短中长期规划，为其相关工作提供指引，推进相关政策、目标与实践的制定，并定期向上级组织汇报进展；下设气候与碳管理组，负责识别和评估气候相关风险和机遇，制定公司温室气体排放管理策略和减排目标。
可持续发展专项执行组	由气候变化范畴相关部门及职能部门代表人员组成，执行节能减排、可再生能源转型等具体任务。

此外，为了增强公司应对气候变化的治理素养和专业能力，公司会定期邀请外部权威专家组织气候变化主题的专业培训，获取专业的指导与支持，助力公司在气候变化治理方面不断进步。报告期内，公司组织气候变化相关培训3场，累计培训221人。

### 案例 | 应对气候变化培训

9月，凯撒旅业组织开展应对气候变化专项培训，围绕碳知识科普、政策解读、减排措施三个维度进行系统培训，结合小组讨论与分享，提高员工对气候风险的认知、应对能力及潜在机遇的识别与把握能力，助力企业绿色低碳转型。

## 战略

公司系统梳理现有的业务活动，开展气候变化物理风险、转型风险和机遇识别、评估、分析工作，包括极端天气、长期气候变化带来的物理风险，以及政策、运营变革导致的转型风险，并制定系统性应对措施，包括基础设施加固、优化能源使用、推动绿色转型等，以降低风险并把握发展机遇。

风险类别		风险描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的 价值链环节	优先级 排序	财务 影响说明	应对措施
物理 风险	突发天气 风险	极端天气（如台风、暴雨）对海上旅游船只安全、机场运营及街区设施造成的直接威胁。	中	中	短期	上游 运营 下游	高	运营成本增加 营业收入下降	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对天气与海洋气候条件、船只安全等核心风险制定专项应急方案；</li> <li>完善备选出行计划，加强安全管理，制定和完善应急预案，增加应对突发情况的人力、物力和财力投入。</li> </ul>
	旅游资源 受损风险	气温上升、海平面上升等气候变化因素会破坏自然景观，加剧对遗址、遗迹类文化遗产的破坏。	小	中	中长期	上游 运营 下游	中	运营成本增加 营业收入下降	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过气象预警机制、船只定期检修、消防巡查等实操性手段，降低因气候变化因素造成的直接影响；</li> <li>参与生态环境与旅游资源保护行动，及时掌握景观受损情况和趋势，加强景区各类防护设施的建设和维护。</li> </ul>
转型 风险	政策法规 风险	国家对“双碳”目标要求的逐步收紧，以及游客对低碳、绿色旅游服务需求的提升。	小	小	中长期	运营	中	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合政府政策与行业标准更新，适时调整风险管理策略，提升气候适应能力；</li> <li>依据国际标准和国内监管要求，持续在ESG报告中披露气候变化应对进展。</li> </ul>
	运营安全 风险	因气候条件变化导致的设备故障、消防隐患、游客安全保障难度增加等问题。	小	小	中长期	运营	低	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司通过政策宣贯、安全培训等方式，不断提升全员风险意识，为风险评估工作提供有力的人员和能力保障。</li> </ul>
机遇类别		机遇描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的 价值链环节	优先级 排序	财务 影响说明	应对措施
市场需求机遇		人们对气候舒适、环境优良的旅游需求增加，公司可根据气候变化规划开发以低碳环保、保护生态为主题的旅游项目。	中	中	中长期	上游 运营	中	研发投入增加 营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>加快打造气候舒适的特色旅游项目，利用各地独特的气象景观开发旅游产品，吸引和拓展客源；</li> <li>加强行业合作，共同推动旅游业可持续发展。</li> </ul>
产品服务 质量提升 机遇		绿色出行服务的发展有助于打造环保舒适的旅游环境；景区的线上预订平台可实时查询气象信息，助力行程规划，提升游客体验。	中	大	中期	上游 运营	高	研发投入增加 营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善绿色出行服务，降低旅游设施的碳排放，营造舒适旅途；</li> <li>进一步开展旅游气象服务，为游客提供精准气象信息。</li> </ul>

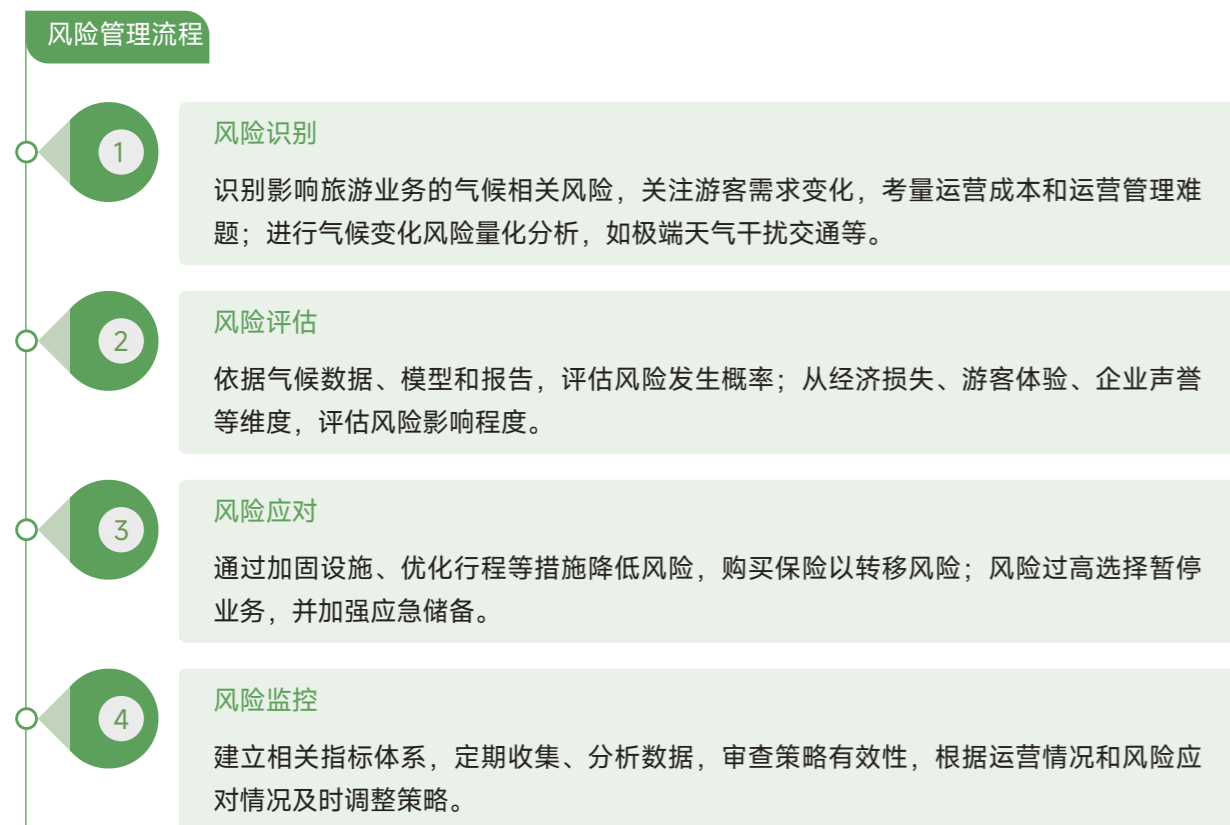
说明：

- 发生概率：指风险\机遇发生的频次间隔、发生的可能性，主要根据历史发生的概率、外部情景、政策实施的进展和专家预测判断。发生概率从“低”到“高”。
- 影响大小：指通过冲击水平和风险\机遇发生可能性判定影响的大小，综合考虑对商业模式、价值链、财务影响等因素。影响大小从“低”到“高”。
- 影响的时间范围：不同风险和机遇对公司产生影响，公司将影响的时间范畴划分为短期（0-1年）、中期（1—5年）、长期（5年以上）。

- 影响价值链环节：指上游（涉及原材料供应商、采购和物流等环节）、运营（涉及生产、制造和内部流程等环节）、下游（涉及分销、销售和客户服务等环节）。
  - 优先级排序：综合考虑发生概率、影响大小、影响时间范围等因素，结合公司实际，优先级排序分为“低”“中”“高”。
- （注：报告其他章节关于发生概率、影响大小、影响的时间范围、影响的价值链环节、优先级排序定义与上文一致，将不再重复说明。）

## 影响、风险和机遇管理

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



## 指标与目标

为积极响应全球气候治理共识，贯彻落实国家“双碳”战略部署，锚定科学碳目标倡议核心要求，统筹推进温室气体减排与绿色低碳转型，构建全生命周期气候风险管理体系，特制定本气候管理目标与专项规划。严格遵循科学碳目标倡议（SBTi）技术准则与评估标准，对标《巴黎协定》1.5°C温控目标要求，制定兼具科学性、可行性、挑战性的温室气体减排目标，通过源头减排、系统节能、资源循环、智能运维等减排措施确保目标设定与全球气候治理节奏同频同步。

应对气候变化目标规划	
短中期目标规划	为持续减少碳排放、实现企业运营的碳中和，公司计划未来积极规划低碳出行旅游线路，并继续推广使用电动、氢能等清洁能源车辆，引导绿色出行，减少日常运营能耗。
长期目标规划	公司将积极参与生态修复项目，助力恢复景区周边生态系统，推动旅游行业绿色可持续发展。

## 温室气体排放数据盘查

凯撒旅业按照国家、地方和行业的相关法律和标准，搭建了符合运营地要求的碳数据标准和模型框架，开展常态化碳排放数据核查工作，涵盖范围1、范围2排放数据。测算结果将成为企业可持续发展和低碳转型的重要参考，为企业的环境管理决策提供科学的指引。

2025年指标	
直接（范围一）温室气体排放量 <b>1,880.00</b> 吨二氧化碳当量	温室气体排放总量(范围1和范围2) <b>4,594.31</b> 吨二氧化碳当量
直接（范围一）温室气体排放强度 <b>2.35</b> 吨二氧化碳当量/每百万元营收	温室气体排放强度(范围1和范围2) <b>5.75</b> 吨二氧化碳当量/每百万元营收
间接（范围二）温室气体排放量 <b>2,714.31</b> 吨二氧化碳当量	人均温室气体排放总量(范围1和范围2) <b>3.09</b> 吨二氧化碳当量/人
间接（范围二）温室气体排放强度 <b>3.40</b> 吨二氧化碳当量/每百万元营收	温室气体减排量 <b>587.36</b> 吨二氧化碳当量

## 环境合规管理

凯撒旅业始终将环境合规管理工作摆在突出位置，通过系统规划与有效举措，把环境管理理念深度融入旅游、食品等核心业务板块，从产品设计、服务提供到运营管理的各个环节，全方位落实环保行动。公司秉持高度的责任感与使命感，积极寻求旅游发展与环境保护的平衡点，致力于打造一种旅游与环境相互依存、共同提升的良性循环模式。

## 治理

凯撒旅业依据ISO 14001标准构建完善的环境管理体系，制定《质量环境手册》，构建了多层次、全方位的环保管理体系。董事会作为公司环保工作的顶层设计者与监督保障核心，负责对相关管理事宜进行全面统筹，并在必要时履行最终兜底责任；高级管理层在环境管理体系中承担统筹主导职责，推动管理措施落地，助力企业实现环保与可持续发展目标；安全品质管理部为具体执行部门，实施环境管理事务，全方位监督环境管理各环节，严格按照标准流程定期开展清洁生产工作，确保各项环保制度有效落地执行。此外，公司将污染物排放强度、环境合规等ESG表现作为指标，纳入相关管理层及相关部门的绩效考核中，并依据年度考核结果采取相应的奖惩措施。2025年，公司各业务经营活动均未发生任何环境事故及环保相关的行政处罚。

关键绩效

环境污染事件 **0** 起      突发重大环境事件次数 **0** 起      环保投入 **43.18** 万元

ISO 14001环境管理体系证书



海南航食



兰州易食



易食纵横

环保宣传培训

凯撒旅业重视环保工作，组织开展环保培训、宣传教育活动，推动绿色办公，强化环保交流等方式，实实在在地践行国家环境保护方针政策，增强员工环保意识，提升环境保护技术素质水平，杜绝环境事故发生。2025年，公司开展7次环保培训，培训总时长约8.5小时，累计参与培训568人次，累计人员培训总时长约1,232小时。

案例 | 开展环保培训

5月，公司针对生产中产生的废水、废弃物，开展专项环保培训，结合法规要求与实操要点，讲清处置规范、明晰环保红线，并现场演示了分类收集与合规记录的全流程，切实提升了员工的环保责任意识 and 现场操作能力。

战略

凯撒旅业识别与环境合规管理相关的主要风险，并根据其影响程度、时间范围和运营的实际情况，制定相应的管理策略。

风险类别	风险描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	财务影响说明	应对措施
政策风险	政策法规持续更新完善，监管要求愈发严苛，未能实时更新有效管理制度，面临处罚风险。	低	低	短期	运营	低	运营投入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期跟踪环保法规，修订管理制度，确保符合最新要求；</li> <li>增强环保意识培养，开展环保法律法规培训。</li> </ul>
突发环境事件风险	突发性环境危机事件可能引发人员安全威胁、紧急疏散与安置需求，后续的生态修复、设施重建工作需要投入巨额资金与时间成本。	中	中	短中期	上游运营下游	中	运营投入增加 营业外投入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立健全的应急管理体系，制定突发环境事件应急预案，定期安排应急演练；</li> <li>加强风险评估，确保突发事件发生后迅速启动应急响应。</li> </ul>
污染物排放不达标风险	废水废气排放超标可能会引发环保处罚，进而因合规瑕疵，造成处罚，损害公司利益。	低	低	短期	运营	低	运营投入增加 营业外投入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强排放源头控制，投资更新环保设备以满足更严格的环保标准，定期检测，确保持续合规。</li> </ul>
废弃物管理不当风险	废弃物处理不当将增加清洁与处置费用上升，影响品牌形象。	低	低	短期	运营下游	低	运营投入增加 营业外投入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>实行废弃物源头减量与分类管理，优化废弃物处理流程，提升资源回收利用率；</li> <li>与专业第三方处理机构建立长期合作。</li> </ul>
机遇类别	机遇描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	财务影响说明	应对措施
绿色技术融合机遇	通过引入智能化技术和绿色化技术，企业可以减少不必要的能源消耗，降低排放。	高	高	中长期	上游运营下游	中	营业收入增加 运营投入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>规划绿色出行旅游路线，使用新能源交通工具，减少温室气体排放。</li> </ul>

## 影响风险与机遇管理

- 1 风险识别**

制定《环境因素识别和评价控制程序》和《危险源辨识、风险评价和控制措施确定程序》等制度，识别如设备故障等潜在环境风险。
- 2 风险评估**

通过评分判定法进行环境因素评价，形成《重要环境因素清单》，根据实际情况定期识别、补充和更新。2025年，公司通过自主评价和第三方机构评价的方式对环境影响因素进行系统识别和评估，出具《环境风险评估报告》并在当地环保部门备案。
- 3 风险应对**

**应急管理：**制定《突发环境事件应急预案》，成立应急领导小组与工作小组，针对可能突发环境事件，根据事件严重程度分级，制定多项响应措施，且每年组织应急演练，进一步提升公司环境风险管理能力。2025年，组织35场应急演练，演练总时长53小时。  
**隐患排查：**建立环境监测与隐患排查机制，例如2025年，海南航食进行隐患排查4次，排查出62个风险隐患，目前已全部进行整改，整改率100%。
- 4 环境监控**

**环境检测：**公司制定《监测与测量控制程序》，定期委托有资质的第三方公司对废水、废气、噪声排放情况进行检测，并出具检测报告，确保污染物达标排放。  
**环境影响评价：**公司生产项目建设符合国家及地方产业政策的要求，严格落实执行“三同时”措施并获得环评批复，确保污染防治设施与主体建设工程同时设计、同时施工、同时投产使用。2025年，公司生产项目建设均获得环评批复。

### 案例 | 消防应急预案演练

6月，海南航食演练模拟初加工通道可燃物起火。火情发生后，员工先尝试灭火，火势未控即按预案撤离。当班负责人立即启动报警程序，就近使用消防手报装置向消控室报告火情。消控室接报后播放广播引导疏散，维修处同步关闭气瓶间总阀门消除危险源。



消防应急演练

## 指标与目标

凯撒旅业在推进环境保护目标管理的过程中，明确要求各部门，在完成既定生产经营任务之外，将完成环保年度考核指标计划作为核心职责，确保公司在追求经济效益的同时，切实履行保护环境的社会责任。

2025年及下一年度环境管理目标	完成情况
环保事故次数为0	已达成
污染物排放总量控制在核定总量范围内	已达成
环境监测达标率100%	已达成
危险废物处置合规率100%	已达成
逐步推行ISO 14001标准及落地实施	推进中

## 污染物治理

在公司的整体运营体系中，针对生产运营各环节产生的污染物，凯撒旅业均构建严谨且完善的处理流程，以确保各类污染物得到妥善处置。2025年，公司及其分子公司产生的废水、废气及废弃物均经合规处置后回收利用或达标排放。

三废治理目标
废水、废气、废弃物100%合规处置，确保达标排放或有效利用。

污染物类型	具体排放物	减排措施
废水	生活污水、餐饮废水、冲洗废水等。	安装废水处理设备，废水经沉淀、过滤等工艺处理达标后，接入市政管网排放。
废气	餐饮油烟、机动车气。	配套环保认证的高效油烟净化设施与异味处理设备净化减少废气，保持工作环境通风良好。

2025年指标

废水排放总量 <b>136,576</b> 吨	废气排放量 <b>624.16</b> 吨
其中：化学需氧量 (COD) <b>0.189</b> 吨	废气排放强度 <b>0.78</b> 吨/每百万营收
氨氮 (NH <sub>3</sub> -N) <b>0.00346</b> 吨	

废弃物管理

为提升管理成效，凯撒旅业制定废弃物管理方针和标准性文件，各子公司则结合自身实际情况制定《废弃物管理制度》等相关制度从废弃物的产生、回收、存储、转移等方面，进行规范化管理，妥善处理危险废弃物与无害废弃物，按时开展专项检查与检测，确保各项管理措施得到有效执行。2025年，公司废弃物均实现达标处理，危险废弃物合规处置率100%。

一般废弃物处置	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活垃圾按指定地点集中存放，环境卫生管理处将垃圾运往厂外垃圾场进行环保处理。一般生活垃圾必须每天清理，由综合部进行收集处理；</li> <li>对服务活动产生的一般废弃物，如废旧设备部件、破烂纸箱、袋、罐、瓶等，由销售部集中收集后交综合部统一进行处理；</li> <li>对服务过程中产生的废弃物及废旧设备，经确认审批后，定期进行报废或回收处理。</li> </ul>
可回收废弃物处置	<ul style="list-style-type: none"> <li>各部门将可回收废弃物收集、标识、分类存放。待有一定量时，按公司要求回收再利用或送回收站处理，避免造成环境污染，并完善系统记录。</li> </ul>
危险废弃物处置	<ul style="list-style-type: none"> <li>废旧电池、灯管、硒鼓、墨盒等危险废弃物由公司统一回收，定点存放，聘请专业处理机构定期集中处理。</li> </ul>
废弃物减量化、资源化、无害化	<ul style="list-style-type: none"> <li>回收利用：对可回收废弃物充分回收和合理利用；</li> <li>清洁生产：采用清洁技术减少废弃物产生量；</li> <li>无害化处置：尽量采取无害化处理方式。</li> </ul>

2025年指标

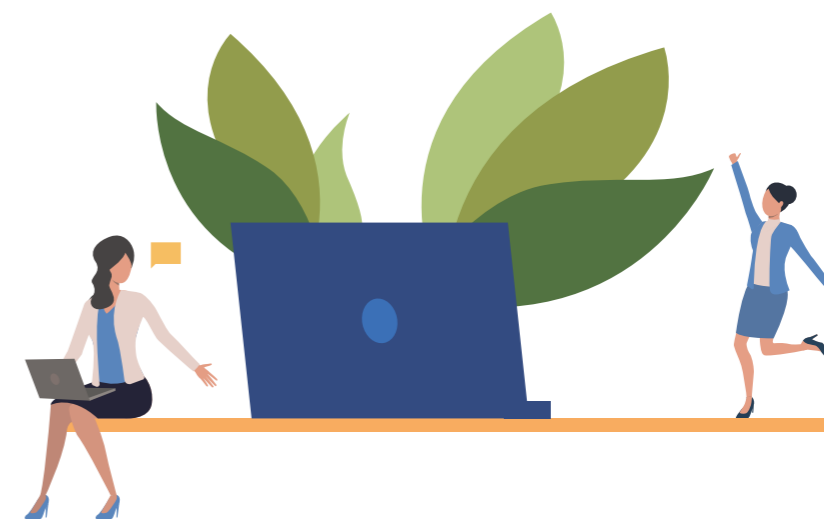
一般废弃物产生量 <b>493.56</b> 吨	可回收废弃物产生量 <b>106.86</b> 吨
一般废弃物处置量 <b>493.56</b> 吨	可回收废弃物处置量 <b>106.86</b> 吨
一般废弃物排放强度 <b>0.61</b> 吨/每百万营收	可回收废弃物排放强度 <b>0.13</b> 吨/每百万营收

噪声管理

凯撒旅业严格遵守《中华人民共和国噪声污染防治法》，加强对办公区、厂区等环境的噪声管理，全力营造舒适的生产运营环境。2025年，公司的噪声排放始终符合标准，未对周边环境造成不良影响。

噪声管理举措

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



## 资源效率管理

凯撒旅业将能源战略管理置于核心位置，并将提升用能效率作为关键目标，在保障游客服务品质的同时，积极优化能源使用结构与规模，持续降低整体用能强度，推动旅游业实现更具韧性的发展模式。

### 能源利用体系

凯撒旅业及子公司制定并实施《能源管理制度》，构建以生产部门为核心主体、各职能部门逐级设立能源管理专职责任人的工作体系涵盖水资源等能源管理，统筹协同、联动配合，扎实推进日常能源管控各项工作落地见效；高级管理层全面统筹企业能源耗用整体管控工作，董事会牵头履行监督督导、考核评价职能，层层压实管理责任，形成权责清晰、闭环管控、协同高效的能源管理工作格局。公司积极探寻节能降耗的有效路径，通过常态化能耗监测与分析等科学管理手段，不断提升能源利用效率，促进企业经济效益与环境效益的协同发展。

能源目标与规划	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加强技术改造与设备更新，优先淘汰落后产能设备；</li> <li>● 不断深化能源转型，提升清洁能源使用比例；</li> <li>● 每年开展节能培训。</li> </ul>
---------	--

2025年指标	
能源消耗总量 <b>1,797.00</b> 吨标准煤	天然气 <b>45.7236</b> 万立方米
能源消耗强度 <b>2.25</b> 吨标准煤/每百万营收	液化天然气 <b>83.72</b> 吨
直接能源消耗总量 <b>1,080.37</b> 吨标准煤	间接能源消耗总量 <b>716.63</b> 吨标准煤
汽油 <b>52,688.73</b> 升	外购电力 <b>5,115,549.31</b> 千瓦时
柴油 <b>223,713.27</b> 升	其中；绿电购买量 <b>715,420</b> 千瓦时

### 节能减排实践

凯撒旅业及子公司制定并落实《节能降耗管理制度》，系统推进节能降耗工作。在能源结构优化方面，公司积极推动清洁能源应用，尤其在交通出行方面，大力推广新能源汽车、绿色邮轮等绿色交通工具，采用清洁动力系统，有效降低传统能源消耗与污染排放，稳步推动企业绿色低碳转型。

### 案例 | 皇家加勒比邮轮海洋绿洲号—节能减排的绿色先锋

邮轮采用“油电混合”动力系统，融合清洁燃料与传统燃油，显著降低排放。其X型船首的船体结构可减少约12%的航行阻力，并通过船底喷气形成“空气垫”，有效降低船体与海水的摩擦，综合可节省约5%的燃油消耗。该船搭载的废水处理系统达到国际先进标准，经处理后的排放水质优于生活自来水标准，体现出领先的环保技术。

### 水资源管理

凯撒旅业及子公司着力加强水资源系统性管理，制定《用水管理制度》，科学统筹生产经营与生活用水，根据驻地的实际情况，逐步实行水表计量，以实际行动践行节水责任。

水资源目标与规划	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 逐步推广节水设备与节水工艺，减少废水产生；</li> <li>● 每年开展节水培训。</li> </ul>
----------	--

水资源管理举措	
生产用水管理	对清洗流程实施精细化管控，引入高压喷淋系统等高效节水设备，提高清洗效率。对生产废水实施分类处理，处理达标后排放，并将可回用水资源用于清洁环节，实现循环利用。
员工用水管理	制定内部节水指引、开展节水主题宣传，持续提升员工节水意识。对员工日常用水行为进行常态化监督与检查，对浪费现象予以及时提醒与纠正，逐步引导员工形成节约用水的良好习惯。

2025年指标	
总用水量 <b>203,699</b> 吨	循环用水量 <b>10,000</b> 吨
新鲜水取水量 <b>203,699</b> 吨	水循环与再利用率 <b>4.91</b> %
用水强度 <b>254.83</b> 吨/每百万营收	

### 水源地保护

凯撒旅游及子公司始终将水源地保护列为企业生态环保核心责任从严落实。公司运营所在地未位于、也不邻近水源地保护区，且经营区域水源地不属于水资源紧缺区域，先天水资源基础优良。企业清晰溯源并公开说明常规用水取水源头，做到水源来源可查、底数清晰可控。日常运营中，系统落地全方位水源地专项保护举措：通过精细化管理全域清洗作业流程、规模化部署高效节水专用设备、分类分级处置生产废水并实现水资源循环回用等标准化管控手段，筑牢水资源安全防护屏障。同时公司同步对水源保护成效开展量化统计与数据复盘验证，以可衡量、可追溯的治理成果夯实生态管理实效，坚定不移践行生态文明建设时代使命，严守水资源保护底线红线。

## 物料管理

物料管理是影响服务质量与运营成本的关键环节。凯撒旅业通过制定《采购手册》等制度文件，对物料实施采购、存储、使用及回收的全流程进行监督管理，提升物料综合利用率，实现降本增效。

物料管理措施	
食品原材料	对食材、包装材料、客舱用品等物料，实行需求预测与动态采购机制，依据具体计划精准匹配用量，严格执行质量与数量验收标准，从源头杜绝浪费。
包装材料	公司严格选用符合食品安全与环保要求的产品，并依据不同餐食类型与规格进行适配，在确保密封安全的基础上兼顾外观品质，提升旅客用餐体验。
清洁用品和耗材	明确分类，选用符合民航安全与环保标准的产品，规范存储与领用流程，制定标准化操作程序及培训机制，确保使用安全与效果。

在旅客餐食管理方面，公司从生产源头进行管控，通过对原材料的精准配比与有序使用，在确保持续提供高品质餐食的同时，有效降低各环节的物料损耗。2025年公司回收利用包材55.84吨。

### 案例 | 香蕉口味椰汁混合搅拌设备：实现用料控制，减少浪费

在香蕉风味椰汁的生产过程中，公司引入了高精度混合搅拌系统，实现原料配比的精准调控，从而有效节约物料。椰汁通过专用管道输送至搅拌罐，经由第二流量计实时监测流量；当达到预设容量时，控制系统将自动关闭管道阀门。该机制确保香蕉汁与椰汁混合比例得到精确控制，进而减少生产过程中的原料浪费。

### 2025年指标

包装材料使用总量 <b>690.9</b> 吨	纸类包材 <b>609.16</b> 吨
包装材料使用强度 <b>0.86</b> 吨/每百万营收	回收利用包材 <b>55.84</b> 吨
其中：塑料类包材 <b>81.74</b> 吨	回收利用包材占包装材料使用总量占比 <b>8.08</b> %

## 发展循环经济

凯撒旅业及子公司持续深化循环经济实践，将环保理念贯穿于经营管理各个环节，推动资源在内部实现有效循环与再利用，优化配置效能，支撑企业可持续发展。

资源循环利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓励员工双面打印资料，对于作废纸张集中处理，对于不影响二次使用的纸张统一收集。</li> </ul>
食材循环与减排	<ul style="list-style-type: none"> <li>依据航班实际订座数据动态调整采购计划，实现食材需求精准匹配，有效控制采购浪费；</li> <li>将加工余料进行资源化利用，航空餐制作中产生的果蔬皮、肉骨等边角料，通过生物降解技术转化为有机肥料或动物饲料。</li> </ul>
包装与废弃物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极推广使用可降解与可回收的环保包装，逐步替代传统一次性塑料制品；</li> <li>对使用过的餐盒和餐具实行分类回收，优先实现内部重复利用，其余部分交由具备资质的专业回收机构进行规范处理。</li> </ul>

## 绿色运营

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

## 绿色办公

凯撒旅业推动可持续的办公模式，培养全体员工节能减碳意识，以实际行动践行节能减排，助力绿色发展。

绿色办公举措	
打造绿色办公环境	室内盆栽养护、用水用电节约倡导、配置节能智能化感应设备。
鼓励绿色出行	公务车优先选用新能源汽车，推荐职工尽量乘坐公共交通上下班，减少私家车辆污染排放。
提倡无纸化办公	优先使用双面打印，减少彩色打印，合理使用办公耗材，减少资源浪费。
推行信息化办公	使用OA系统、企业微信、致远平台等通信工具进行线上文件传输，减少纸张的使用。
推行节能环保	全面换装节能高效的LED灯，选用低能耗的办公电器设备；充分利用自然光，合理调整照明时间和空调温度。

## 发展可持续旅游

凯撒旅游坚守可持续发展理念，于2020年携手世界自然基金会，共同发起“可持续旅行联盟”，将对自然生态的保护与人文历史的弘扬融入每一次行程规划，为游客打造畅享旅行体验和生态之美的旅程。未来，公司也将把“可持续旅游”理念贯彻到价值链上下游，联合合作伙伴及游客，共同减少旅行中对自然的破坏，持续推动旅游业可持续发展。

### 绿色出行

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

#### 凯撒旅游联合氢动力科技 推广绿色交通服务

- **2021年** 凯撒旅游与氢动力科技达成战略合作，为使用清洁能源的近200辆氢能源大巴提供代运营服务；
- **2022年** 北京冬奥会及残奥会期间，凯撒旅游为北京、延庆、张家口三大赛区提供氢能交通保障服务，凯撒旅游代运营的氢能源大巴在赛时累计发送7,205车次、接驳160,697人次，累积里程888,599公里，累计减排二氧化碳700余吨；
- **2023年** 凯撒旅游积极响应北京市交通委号召，携手氢动力科技，开通六里桥、赵公口、四惠客运站至延庆奥林匹克园区的氢能零碳旅游专线，极大节省换乘时间，为冰雪游爱好者提供便捷绿色出行服务；
- **2024年** 凯撒旅游持续推广绿色出行，在邮轮业务领域，着力发展绿色邮轮，广泛采用清洁能源，为环保事业添砖加瓦。
- **2025年** 凯撒旅游延续了在绿色邮轮领域的探索与实践，继续将可持续发展理念融入业务发展之中。在邮轮运营方面，公司致力于船队运营的低碳转型，关注能源结构的优化与环境影响的降低，并与行业伙伴共同探索航运业绿色转型的长远路径，积极履行企业的环境责任。

#### 案例 | 绿色航行—书写环保新篇章

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

### 生态系统和生物多样性保护

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

#### 发展“环境友好型”旅游

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

#### 案例 | 南极邮轮的多元环保举措

凯撒旅游的南极邮轮在环保方面多管齐下，致力于发展生态旅游：

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

#### 发展“动物友好型”旅游

凯撒旅游积极响应世界动物保护协会号召，是中国首批签署“大象友好型旅游”承诺书的企业，全力遏制野生动物非法贸易，通过宣传教育，鼓励游客选择“动物友好型”出行方式，避免参与伤害动物的旅游活动；同时公司邮轮采用静音航行，通过特殊减震设备和消声技术，水下噪声降低至图书馆级别（减少15分贝），避免惊扰海洋生物。

案例 | 凯撒旅游以责任旅行守护陆上巨兽

在世界大象日，凯撒旅游推出了一系列“大象友好型”旅游线路，将守护理念融入旅行体验。产品严格遵循“零伤害互动”原则，游客可在泰国与大象在自然中共处，在斯里兰卡探访救助小象的孤儿院，或在尼泊尔丛林追踪野生象群。这些线路将部分收入直接反哺于栖息地保护，使每一次旅程选择都转化为对“陆地上最温柔巨兽”的实际支持。凯撒旅游以此实践，引领行业向更负责任、更具深度的可持续旅行模式探索。



雅拉国家公园野生象群



与大象的友好互动

发展“绿色成长型”旅游

在全球可持续发展的时代背景下，旅行正逐渐从单纯的观光向深度体验与价值共创转变。凯撒旅游将环保教育与高端研学旅行深度融合，突破传统教室的边界，把世界领先的环保理念、技术与实践，转化为青少年可触摸、可理解、可参与的生动课程，在行走的课堂中唤醒生态意识，为青少年播下绿色未来的种子。

案例 | 凯撒旅游北欧环保研学活动

凯撒旅游推出的北欧环保夏令营，开创了“权威教育机构深度研学”的新范式。项目以联合国可持续发展目标为框架，带领青少年深入瑞典环境科学研究院等顶尖机构，将LCA（生命周期评估）方法学、生态社区规划等前沿课题，转化为在污水处理厂、垃圾焚烧厂的一线实证研习。它超越了传统游学，通过项目制学习与官方认证，使旅程成为塑造未来绿色公民的系统性教育实践，引领高端旅行向赋能式成长体验升级。

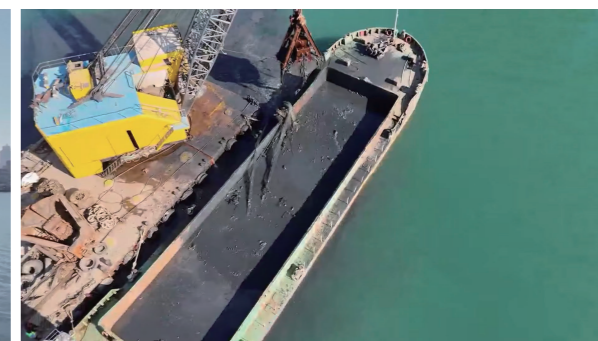


凯撒旅游北欧环保研学活动



案例 | 凯撒海湾小港码头生态修复

凯撒海湾小港码头（市北区域）规范提升项目聚焦小港湾生态治理，通过开展疏浚清淤作业，清除湾内长期淤积的污染底泥，有效移除底泥中富集的重金属、难降解有机物等污染物，切断内源污染释放路径，显著提升海水透明度与溶解氧含量，改善水体浑浊污染问题。清淤同时拓宽湾内水深、优化水流循环，增强水体自净能力，降低赤潮等生态风险，为海洋生物营造良好生存环境。项目还清理淤积障碍物，规范船舶航行停泊，减少油污泄漏隐患，配套环保设施与集中泊位管理实现源头控污，推动小港湾向水清岸绿转型，助力区域生态保护与城市更新协同发展，践行文旅行业生态环保责任。



凯撒海湾小港码头生态修复



回应的SDGs

9 产业、创新和基础设施

12 负责任消费和生产

17 促进目标实现的伙伴关系



凯撒旅业始终坚持合作共赢的发展理念，积极与各方合作伙伴构建紧密协作关系，通过携手共进，全力推动产业创新与进步，在全业务链路中持续提升服务及产品品质，深入探寻契合企业自身特质的高质量发展路径。

# 文旅融合 畅享品质出行

## CHAPTER 5

研发创新能力	69
产品和服务安全与质量	76
注重客户体验	84
信息安全与隐私保护	86
可持续供应链管理	87

## 研发创新能力

凯撒旅业始终秉持“新奇特高”的产品研发理念，构建高效的研发创新体系，制定《凯撒旅游产品上线录入规范》《产品管理流程》等制度，明确产品研发中心作为核心部门，统筹管理产品服务标准化流程与自营产品管控体系。公司持续升级现有产品并开发新品，注重文化沉浸与稀缺体验，强化行程独特性和资源壁垒，针对细分市场打造高端定制、主题专项、在地文化等差异化产品，紧扣客户需求，持续推动产品向公司价值与收益转化。

### 研发队伍建设

作为中国旅游行业产品创新的引领者，凯撒旅业于2012年率先设立行业首个“产品研发中心”，2025年公司重新启用产品研发中心，配置国际化专业化产品研发团队，构建智能专业的研发体系。凯撒产品研发中心从目的地、主题玩法、用户类型、产品标准、服务形态等多重维度不断迭代升级凯撒自营产品体系。截至报告期末，公司拥有研发人员40人，占员工总数的2.69%。

### 创新实践

凯撒旅业于创新实践层面持续深耕，凭借敏锐的市场洞察能力与卓越的研发实力，积极驱动旅游、目的地、食品等多个业务板块的创新升级进程。公司秉持“服务无界，创新无限”的发展理念，稳步探索新的业务模式与产品形态，致力于为消费者打造更加贴合需求、丰富多样的个性化服务体验。

### 凯撒旅游

凯撒旅游的产品以市场需求为导向，不断迭代创新，构建多元化的产品架构体系，覆盖全球120余个国家和地区，全面满足客户端出行需求。依托凯撒旅游“新奇特高”的产品研发理念、服务沉淀的标准化流程、自营产品的服务管控体系，持续深化自营产品优势，2025年增加“凯撒甄选”系列，形成“凯撒自营+凯撒甄选+外采代理产品”互为补充的多元化产品结构，实现满足不同需求和喜好的用户需求、产品供应量充足的完整产品货架，同时专注于中国入境观光及主题旅游产品研发，使产品持续转化为公司价值与收益的核心驱动力。

#### 2025年部分创新实践成果

- ◆ 生活品类跨界合作：与盒马、七鲜超市合作超市主理人，让孩子在真实生活场景体验超市工作，培养财商思维；
- ◆ 消费场景跨界合作：与完美世界影城合作疯狂动物城ip，将自然活动落实到电影院结合电影IP寓教于乐；
- ◆ 旅游场景跨界合作：与中央电视塔合作，进行职业体验，不再简单的去参观，而是培养孩子的讲解与沟通能力。

### 食品业务

公司食品业务围绕航空餐食、铁路餐饮及相关配餐产品持续推进产品研发与创新，不断优化产品结构并提升产品品质。依托多年航空铁路配餐服务经验，公司能够结合航线特点、区域饮食文化及消费需求变化，持续开发适应航空与铁路出行场景需求的餐食产品、饮品产品及休闲食品，为航空公司及铁路客户提供具有地域特色和差异化的定制化餐食解决方案。报告期内，公司持续加强食品产品研发能力建设，在航空配餐标准基础上推进冷冻餐、调理制品及标准化食品产品研发，并通过收购青岛凯撒食品有限公司，逐步建设冷冻餐及新产品研发与生产平台，提升标准化食品研发与生产能力，进一步增强产品创新能力和多场景产品供给能力。

#### 2025年部分创新实践成果

- ◆ 凯撒易食通过持续攻关，成功推出“蔬菜翠绿保鲜技术”“餐食无需解冻直接加热工艺”等行业领先解决方案，显著提升了航空配餐的效率和品质还原度；
- ◆ 海旅饮品聚焦热带果蔬深加工，联合海南大学、中国热科院等科研机构开展椰子水保鲜、热带果蔬高活性饮品等省级重点研发项目，推动产品向功能化、高附加值升级；
- ◆ 海南航食参与的海南省重点科技计划项目——“木薯抗性淀粉的超声波协同酶法制备及高附加值产品研发”顺利通过专家验收。该项目利用“超声波协同酶法”技术，使木薯抗性淀粉提取效率较传统工艺提升40%，并成功研发出椰丝木薯糕、木薯椰子汁等四款创新产品。

#### 案例 | 海南航食圆满完成博鳌亚洲论坛2025年年会重要嘉宾专机配餐保障任务

4月，随着博鳌亚洲论坛2025年年会正式举行，海南航食承担起重要贵宾专机的空中配餐保障任务，为来自11个国家和地区的代表团提供高标准餐饮服务。公司提前一个月筹备，组建技术、质检、服务团队，制定全流程方案。餐食融合中西文化、双语菜单，兼顾习惯与健康；品控“全球优选+本地溯源”，严格依据ISO 22000体系，用智能调度优化配送。此次展现出公司专业与协作能力，树立全域配餐典范。



博鳌亚洲论坛2025年年会



“国际化视野+本土化特色”的配餐理念

## 海洋文旅

凯撒海湾构建了覆盖多元场景、适配全客群的海洋文旅产品体系。海上业务形成休闲海钓、海岛度假、邮轮体验等全客群产品矩阵，深度践行“海洋旅游+”模式，打造差异化特色产品；文商旅业务以历史街区为载体，通过空间活化与场景运营实现价值提升，同时以“凯撒红圈”为IP，聚焦青年客群，打造主题化、社群化的分层沉浸式空间；旅游业务则形成以邮轮运营、高端定制、会展服务、研学教育为核心的产品体系。凯撒扬帆已落地夜游三亚湾、环凤凰岛等产品，性价比高、体验感强，覆盖主流客群，同时布局高端定制类产品，实现大众与高端产品双轮驱动。整体而言，凯撒海湾以多元产品矩阵、创新融合能力与合规品质保障，持续夯实海洋文旅领域的产品竞争力。

### 2025年部分创新实践成果

- ◆ 深耕城市文旅更新，创新实践“历史街区活化”运营模式。凯撒海湾以信号山青年旅居社区项目为载体，探索在保护历史风貌前提下的“策规投建营”一体化路径，打造融合历史文化、现代设计与社会活力的复合型社区空间，为城市有机更新提供可复制的文旅运营解决方案。
- ◆ 前瞻布局产业生态，创新构建休闲海钓发展平台。凯撒海湾积极牵头筹建“青岛市休闲海钓产业协会”，联合38家行业单位，旨在通过制定标准、整合资源、举办活动，系统性地培育和规范海钓旅游市场，从产业层面推动海洋休闲旅游的创新与升级。

凯撒旅业深耕“文旅+演艺”，强化社区文化与文旅融合实践。通过落地宁德、海口等演艺项目，联动社区文化资源，以优质演艺内容激活社区文旅消费，推动演艺IP与社区文化场景融合，为区域文旅融合高质量发展注入社区活力。

## 数字化建设

凯撒旅业聚焦旅游全场景升级，以技术创新为核心推进数字化建设，深度融合数字技术与业务运营。公司由综合管理部统筹信息化规划与系统建设，运用大数据、云计算、人工智能等技术优化流程、提升效率，构建数据驱动决策体系。通过推动服务智能化、营销精准化、运营数字化，持续优化服务、增强竞争力，打造智慧旅游标杆，为用户提供便捷高效的个性化出行体验。

凯撒旅游服务通过夯实云原生底座，完成核心业务系统容器化与微服务改造，实现弹性伸缩、故障自愈，系统可用率达99.95%，功能上线周期大幅缩短；构建实时智能数据中枢，搭建流式数据平台，实现业财数据秒级贯通与一体化可视化分析，支撑精细化经营决策；推进管理数字化升级，建成新ERP系统并完成OA集成测试，实现流程在线、数据同源、责任闭环，跨部门协作效率显著提升，全面以数字技术驱动企业治理现代化与高质量发展。

凯撒海湾正协同推进休闲海钓全域智能运营管理平台建设，作为海洋服务业数字化、平台化、集群化升级的核心抓手。项目聚焦解决船艇分散、监管难、安全风险高等产业痛点，构建“以港管船、以数治海”新模式。平台重点打造四大系统：对162个泊位实施数字化改造，建设码头泊位智能管理系统；集成北斗/GPS定位与自动预警，搭建船舶运行监控与安全管理系统；上线游客与运营主体一体化服务系统，实现购票、保险、订单、分账一站式线上化；搭建统一定价与产业协同运营系统，统一价格体系、整合“海钓+”资源，延伸产业链价值。

## 行业交流与合作

凯撒旅业积极推进企业间战略协同与双向赋能，以合作促发展、以融合创价值。2025年，公司与爱达邮轮、海航航空、青岛机场集团、张家界旅游集团等产业链关键伙伴建立深度合作关系，通过“航空+旅游”“邮轮+文旅”“目的地+IP”等模式，实现资源互通、能力互补与市场共拓。在合作中，凯撒旅业输出产品研发、渠道运营等专业能力，积极引入合作伙伴的航线网络、景区资源、媒体影响力与本地运营经验，共同打造高品质旅游产品与服务生态。2025年，旗下多个子公司荣获“最佳合作伙伴奖”“最佳合作单位奖”。

### 公司积极加入专业团体（部分）



### 合作奖项（部分）



### 案例 | 凯撒旅业携手爱达邮轮，开启国产大型邮轮青岛“首秀”

1月9日，凯撒旅业正式宣布与爱达邮轮达成战略合作，旗下凯撒旅游将与爱达邮轮“爱达·魔都号”展开包船合作。中国首艘国产大型邮轮“爱达·魔都号”于4月6日，在青岛开启其中国海岸巡礼首秀，这也是该邮轮首次在上海以外的中国港口城市亮相。此举不仅开启凯撒旅业与爱达邮轮的深度合作，更为青岛邮轮旅游市场增添活力与机遇，推动行业开启新发展阶段。



案例 | 凯撒旅业与海航航空集团签署战略合作协议

10月，凯撒旅业与海航航空集团在青岛举行战略合作签约仪式，此次签约基于过往合作，是双方对市场趋势的共同判断与优势的高度认可。航空配餐上，双方将开展不少于5年合作，发挥各自优势提升品质与服务；旅游业务上，结合双方经验与航线优势，以“航空+旅游”拓展市场；凯撒旅业还将借助航机传媒，实现精准推广，让每次起飞成沉浸消费场景。



凯撒旅业与海航航空集团签署战略合作协议签约仪式

案例 | 联合国世界旅游组织秘书长特别顾问考察凯撒旅业海南总部

11月27日，联合国世界旅游组织秘书长特别顾问、海南省全球旅游推广大使胡安·加斯帕特先生莅临凯撒旅业海南总部进行调研考察。凯撒旅业董事会秘书等公司管理层向加斯帕特大使介绍了凯撒旅业的发展历程、业务布局以及在海南自贸港建设背景下的战略规划与实践成果。



凯撒旅游董事会秘书等公司管理层与联合国世界旅游组织秘书长特别顾问胡安·加斯帕特先生合影

案例 | 海旅饮品亮相第三届CATA航空大会，以热带饮品点亮高空味蕾

10月24日至26日，在第三届CITA航空大会“空厨美食街”板块中，海旅饮品作为深耕航空饮品二十多年的资深企业，携“果钦”及“觅小椰”系列饮品参展，展现“热带果汁专家”风采。海旅饮品是凯撒旅业食品板块重要企业，公司建立完善HACCP管理体系及卫生管理制度，通过DNV挪威船级社颁发的ISO 22000和FSSC 22000认证，深加工车间无菌化管理与无菌冷灌装技术，确保“果钦牌”果汁新鲜、自然、优质。展会现场，海旅饮品展位备受关注。航空公司代表、航食企业品尝“果钦牌”饮品后，高度评价其口感与品质保障。



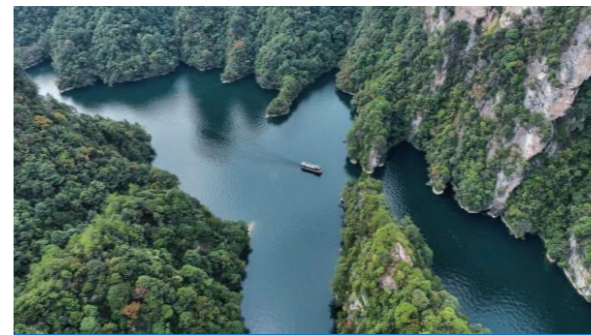
海旅饮品亮相第三届CATA航空大会



5月，凯撒旅业与青岛机场集团达成长期战略合作，加速构建“航空+旅游”融合生态



5月，凯撒旅游沈阳分公司与辽宁电视台都市频道《新北方》栏目签署战略合作协议



4月，凯撒旅业与张家界达成战略合作 共拓旅游生态链



8月，凯撒海南目的地与鸿洲海洋旅游达成战略合作共促海南海洋旅游发展

## 产学研合作

凯撒旅业深刻认识到，引进创新人才、提升科研实力是企业发展的关键所在。与海南大学、中国热带农业科学院等多所高等院校及科研机构开展了深度的产学研战略合作，携手搭建起一个技术共研、人才共育、成果共享的高能级平台，进一步加速创新技术的商业化落地，实现市场竞争力的系统性升维与产业链价值的强化。此外，公司为海南大学食品科学与工程学院提供实习基地和实践机会，培养食品专业人才。

### 案例 | 校企携手—海南航旅饮品与海南大学开展合作，共促椰子产业发展

11月，海旅饮品与海南大学食品科学与工程学院联合申报的2025年海南省重点研发专项“椰子水加工关键技术研究与应用”启动会暨推进会，在海旅饮品公司召开。目的是聚焦椰子水保鲜等关键技术，推动产品与产业升级。双方建立季度对接、资源共享机制，共建“研究生联合培养实验基地”等平台，促进研发与产业需求深度融合与转化，助力海南椰子产业链价值提升。



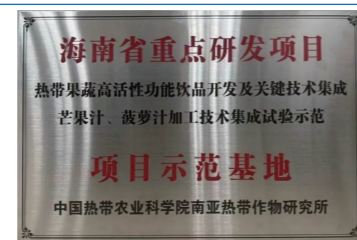
海旅饮品与海南大学  
2025年海南省重点研发专项启动会

### 案例 | 海旅饮品联合中国热带农业科学院南亚热带作物研究所，成功举办海南省重点研发项目“项目示范基地”揭牌仪式

9月4日，海旅饮品与中国热带农业科学院南亚热带作物研究所合作的海南省重点研发项目“项目示范基地”正式揭牌。双方合作申报的“热带果蔬高活性功能饮品开发及关键技术集成”项目，旨在攻克芒果、菠萝等热带水果全果制浆及高活性产品开发中的技术难题，提升产品附加值。海旅饮品董事长表示，示范基地是产学研深度融合的体现，公司将以此为“中试车间”，加速科技成果转化，推动海南热带农业高质量发展。



揭牌仪式现场



“项目示范基地”牌匾

## 知识产权管理

凯撒旅业注重自身知识产权保护，尊重他人知识产权，制定《知识产权管理工作手册》《专利管理制度》等制度，设立专利团队统筹梳理各项专利工作的职责范围及工作流程，持续深化知识产权战略布局，全面构建完善的知识产权管理体系。

### 关键绩效

截至报告期末，公司拥有**25**项有效专利，包括发明专利**1**项、实用新型专利**24**项；拥有商标权**7**项

公司2025年共申请专利**5**项，其中实用新型专利申请**5**项。

### 知识产权保护措施

专利管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极注册商标、版权、专利、商业秘密等知识产权；</li> <li>集中管理各类知识产权的申请文件、审批文件、证书、合同等资料；</li> <li>内部人员须经批准后方可查阅知识产权档案。</li> </ul>
侵权应对	<ul style="list-style-type: none"> <li>构建全域侵权监测机制，定期监测和排查，及时发现侵权线索；</li> <li>一旦发现侵权行为，通过协商解决、侵权警告、提起诉讼等措施维护合法权益。</li> </ul>
培训宣传	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期开展知识产权相关培训，普及相关知识，增强知识产权保护意识。2025年，公司开展知识产权培训2次，并通过内部学习平台发布知识产权基础知识培训相关课程，鼓励员工学习，提升公司整体对于知识产权的认知。</li> </ul>

## 产品和服务安全与质量

凯撒旅业以领航大众旅游，创造美好生活为使命，严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等法律法规的要求，为用户提供品质卓越的产品，以用户为中心，以文化、亲情化旅游为特色，以产品研发、安全化与智慧化服务为主要手段，致力于打造中国消费者最信任的优质旅游品牌。

### 治理

凯撒旅业主要聚焦旅游、食品、海洋文旅三大业务板块。公司高度重视各业务的服务质量，建立了一套多层次的产品与服务质量管理体系，针对不同业务类型和性质，制定具体的服务举措。公司设立职责明确、协同高效的质量组织架构，保障公司整体产品质量的稳定性，董事会站在公司战略发展的高度，负责顶层统筹与兜底保障工作；高级管理层产品质量管理的具体领导职责，将董事会制定的战略方针细化为实际管理行动，协调各部门之间的工作；各部门设有质量体系内审员，负责各自部门质量管理体系的建设工作，进行体系流程的培训与宣导，并监督其执行，强化产品质量管理工作。截至2025年末，凯撒旅业未有涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件。

### 旅游与海洋文旅业务

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

### 食品业务

凯撒旅游严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规，制定《质量手册》《食品安全管理制度》《食品安全考核及奖惩制度》等一系列制度，并建立了质量标准体系与品控检验体系。公司实行总经理全面负责、管理者代表具体领导、各部门分工执行、安全品质管理部专职监督的管理模式，通过对供应商、生产过程以及销售终端进行督察和巡检管理，持续提高产品质量，确保公司产品质量安全。截至报告期末，凯撒旅游及其下属公司共计10家公司，共通过6项质量体系认证，质量相关的外部认证覆盖率达75%，3家工厂按业务属性和需要获得并保有1个或多个质量相关认证。

质量管理体系认证获取情况	
覆盖 <b>9</b> 家公司 ISO 9001质量管理体系	覆盖 <b>9</b> 家公司 HACCP危害分析及关键控制点
覆盖 <b>7</b> 家公司 ISO 22000食品安全管理体系	覆盖 <b>2</b> 家公司 FSSC 22000食品安全管理体系

### 质量文化建设

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

#### 关键绩效

2025年，公司总计开展**303**次质量相关培训，  
总计参与培训**4,426**人次，总计培训时长超过**60,768**小时。



### 质量文化建设

质量管理举措	
策划阶段	深入开展市场调研，通过大数据分析、客户反馈及行业趋势研究，精准把握消费者需求与偏好，为产品与服务的设计开发提供方向指引。
设计阶段	严格遵循内部质量标准及相关行业规范，以全面提升产品质量为核心目标，组织专业团队系统开展产品线路规划、服务流程设计及供应商筛选工作，从源头把控品质、优化流程、强化管控，切实保障产品与服务品质持续提升。旅游产品从行程安排、酒店住宿、餐饮服务到导游配备，每个细节都经过精心考量与优化；航食与铁路配餐产品则注重食材选择、营养搭配及口味研发。同时，引入多方评审机制，邀请旅游专家、客户代表等参与产品与服务的评估，确保其符合市场需求与高品质标准。
交付阶段	建立高效运营协调机制，保障旅游行程顺利执行、餐食按时供应。通过实时监控系系统，对旅游团队行程进展、餐食配送状态进行跟踪，及时处理突发情况。公司产品已通过第三方检测。
售后阶段	搭建多渠道反馈平台，广泛收集客户意见与建议，持续提升产品可及性，不断优化产品功能与服务体验，实现产品与服务的迭代升级与长效改进。

## 战略

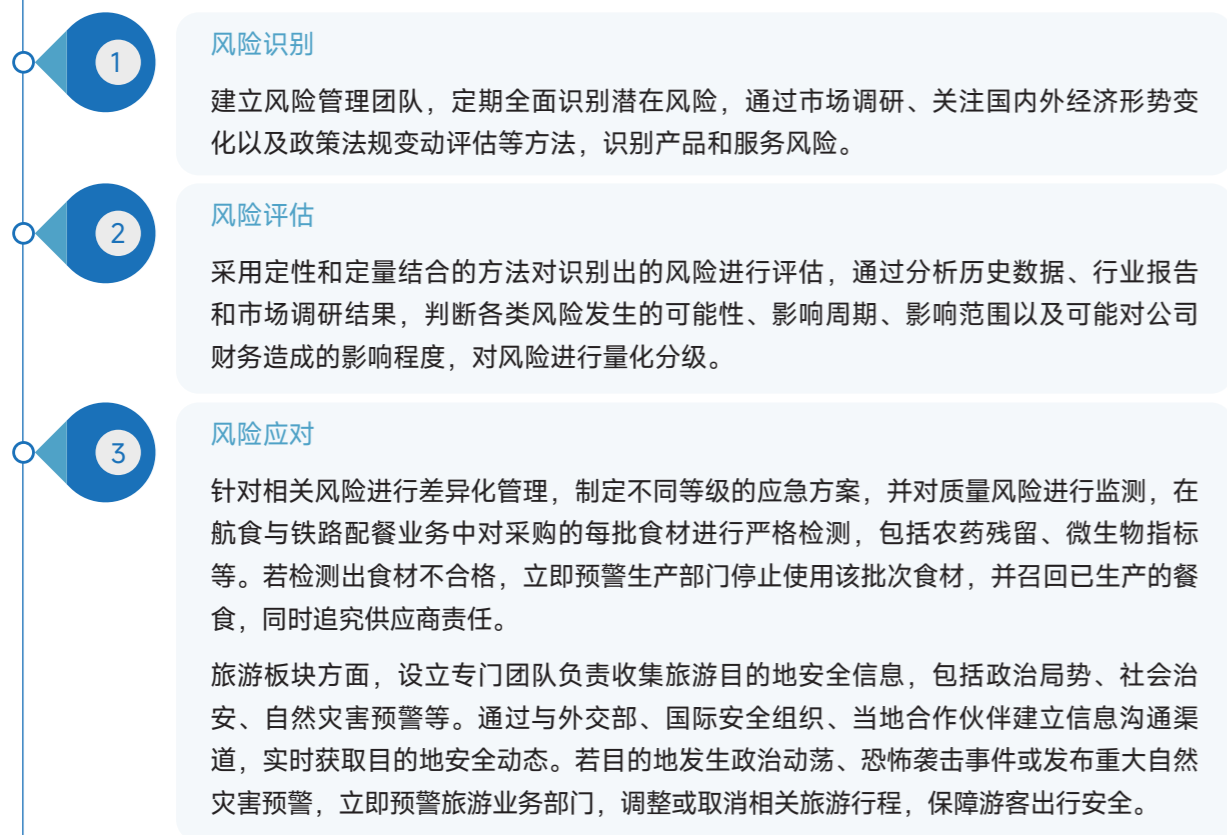
凯撒旅业通过多维度的方法识别产品与服务潜在的风险与机遇，并针对风险点和机遇点制定相应的应对措施，以确保最大程度降低潜在风险带来的影响，同时把握机遇，为客户提供优质产品和服务的同时，实现公司价值提升。

风险类别	风险描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	财务影响说明	应对措施
政策风险	旅游行业受政策影响较大，若出入境政策、签证政策、旅游目的地国家或地区的相关政策变动，可能导致游客出行受阻，影响出境游产品销售。	高	高	短中期	上游运营	高	营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切关注国内外旅游政策法规、食品安全法规等动态，及时解读政策变化对公司业务的影响，并制定应对策略。当目的地国家签证政策有调整趋势时，提前评估对出境游产品的影响，调整产品规划。</li> </ul>
服务质量风险	若客服服务质量不佳或导游专业素养不足，讲解不专业，服务态度不佳等原因，可能导致游客满意度降低，客户投诉增加，品牌形象受损。	低	高	中长期	上游运营	高	营业收入减少 运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强员工培训，提升服务水平，从游客咨询、预订到行程结束后的回访，提供全方位优质服务，提高客户满意度与忠诚度；</li> <li>对导游进行服务技巧、文化知识等培训，确保导游能够提供专业、热情地讲解与服务。</li> </ul>
机遇类别	机遇描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	财务影响说明	应对措施
定制化旅游机遇	消费者对旅游体验的要求提高，自由行、定制游成为趋势，利用公司资源整合能力和专业导游团队，可以满足消费者定制化需求，增长新的收入曲线。	高	中	中长期	上游运营 下游	高	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>与各供应商建立紧密合作，提高资源整合能力，快速调配，满足客户多样需求，持续优化定制化服务流程，提高客户体验感和忠诚度。</li> </ul>
市场机遇	旅游目的地随着各大电影、综艺爆火，新的市场不断涌现，同时沿线国家和地区的旅游资源持续被挖掘，公司可以开发新的旅游路线，推出更多特色产品。	中	高	短中期	上游运营 下游	高	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>对新兴市场进行调研，与当地旅游机构合作，了解客源群体，利用线上线下营销渠道进行广告投放，吸引目标客户群体。</li> </ul>
数字化服务机遇	数字化的持续发展背景下，若完善线上旅游服务平台，通过大数据推断市场关注点，为客户精准提供令其感兴趣的旅游产品，可能会带来新的利润点。	高	中	长期	上游运营 下游	高	营业收入增加 运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据客户反馈持续优化平台功能，提高产品推送精准度，并加强客户信息安全管理，提升市场竞争力。</li> </ul>

## 影响风险与机遇管理

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

### 风险管理流程



## 指标与目标

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

业务模块	质量管理目标	2025年达成情况	2026年规划
旅游及海洋文旅	客户满意度≥98%	97.18%	持续改进
	客户投诉解决率≥98%	100%	持续改进
	员工服务培训覆盖率100%	100%	继续保持
食品	顾客投诉率≤1.0/10万	已达成	持续改进
	出厂合格率100%	100%	继续保持
	对员工的食品安全卫生基础知识和生产服务规范基础知识培训普及率达100%	100%	继续保持

## 多元化产品与服务

### 旅游产品与服务

在旅游板块，凯撒旅游坚持出境游、入境游、国内游协同发力，面向政府、企业、个人三大类型客户，提供覆盖全球120多个国家和地区的全品类旅游服务。作为首个推出会员制的中国旅游企业，凯撒旅游已吸纳超过500万的核心会员，成功跻身于“5A级旅行社”“全国旅游标准化示范企业”“首批文菁计划支持企业”“全国旅行社集团十强”之列。

凯撒旅游实行多元化的品牌发展战略，并在细分领域深耕发展，推出凯撒邮轮、凯撒体育、凯撒户外、凯撒研学、凯撒康养等子品牌；凯撒邮轮推出全系列邮轮产品布局，包括母港邮轮、海外邮轮、环球邮轮、极地邮轮、全球河轮等；2025年，公司接待入境团组来自欧洲、亚洲等13个客源国，定制“大美中国”高端入境游产品20余个，覆盖北京、成都、西安、张家界、恩施、广州、佛山、贵阳、桂林、拉萨等热门目的地。

凯撒旅游秉承“服务无界，创新无限”理念，坚持以用户为中心，融合文化内涵与旅游要素，持续拓展新目的地与新产品，致力于成为中国消费者最信赖的优质旅游品牌。

### 海洋文旅业务

凯撒海湾的特色业务构建于对稀缺滨海旅游资源的系统获取与专业化运营能力之上，通过“轻重结合”的商业模式，形成了覆盖海洋运动、城市更新、高端会展定制等多维度的特色产品矩阵，是其实现战略定位的关键支撑。

公司已形成一系列具有核心竞争力的特色业务体系。海上事业部业务核心是推动青岛“小港-中港-大港”三港联动发展，并着力打造标杆性小港湾休闲海钓基地。同时，与仁洲体育合资成立公司，重点开拓海上体育运动与品牌赛事运营，包括帆船等水上运动培训。文商旅事业部以轻资产模式对城市核心文旅资产进行专业化整合运营，代表性项目为对青岛大鲍岛历史文化街区的整体商业运营与物业管理，全面负责该片区的招商推广、商业活化与日常运营。此外正在打造凯撒红圈·信号山青年旅居社区这一城市更新范本，并负责运营青岛邮轮母港启动区内的“世界之眼”、031实训基地等标杆项目的商业内容。旅游发展事业部的特色在于聚焦高附加值细分市场，提供资源整合与专业服务。已成功运营了包括首艘国产大型邮轮“爱达·魔都号”青岛首航在内的系列邮轮项目。同时，通过策划执行大型政企会议、国际商务考察（如组织青岛企业家联合会赴欧考察）及“齐鲁美食争霸赛”等品牌节庆活动，有效链接高端资源，搭建产业合作平台。

### 食品业务

凯撒易食是目前国内少数业务范围同时覆盖航空配餐、铁路餐饮、邮轮船供、社会化团餐及休闲食品等领域的企业。旗下航空配餐企业，服务国内外近百家航空公司，针对不同出行场景和旅客需求提供多样化餐食。

我们以航空级食品安全标准和品质服务为准则，在产品研发、质量控制和配送保障等方面经验丰富。例如，海南、三亚航食建立了完善的食品安全监管体系，在为国内外航空公司提供空中配餐服务时，从地域特色美食到国际风味佳肴，满足不同乘客味蕾需求，还能制作多种特殊餐食；铁路配餐也在营养搭配、食品安全等方面严格把关，开拓新渠道业务、地面餐饮业务，为消费者提供从空中延伸至地面的健康饮食新体验。

### 食品安全保障措施

守护食品安全底线	2025年，团队共策划监测项目195,764余次，其中原辅料入厂监测193,486余次，研发评价原料风险检测1,357余次，共有315批次原辅料不合格并拒收；半成品及成品监测共2,272余次，有效隔离不合格产品30次，送检第三方机构检测150批次，官方监督检测65批次，确保产品合格率100%。
实现食品风险防控动态管理	完善《食品安全风险管控清单》，确认风险点，制定并落实日管控，周排查，月调度机制，将自查工作融入日常生产业务中，建立食品风险防控的动态管理机制。2025年，共自查1,873项问题，整改率100%。
生产过程的监控	质检员每日巡检对热厨热加工、打凉、摆餐（含热摆、冷摆、中点摆餐）、冷厨即食果蔬消毒、初加工解冻环节进行复核，监控抽查频率为一天一次；质检室对各车间的卫生情况进行抽检，主要抽检对象为设备、食品容器工具、空气菌落数、人员手部卫生等，每周一次不定时抽检。
成品储存	冷链食品分装后，冷藏食品速置0°C-5°C库预冷，配送前中心温度低于5°C，专人管理库温与周转，超温按规定纠正偏差。
成品运输	航空食品在专用平台交接，运输车辆需洁净并定期消毒。冷链食品全程温度须低于5°C，且出库后食用时限不得超过24小时。温度在5°C-10°C时限为12小时，10°C-21°C时限为6小时，高于21°C时限为4小时，其中低于5°C的时间不计入。

### 食品事故应急管理

为有效预防食品安全事故，高效组织应急救援工作，公司制定《食品召回应急处置预案》，明确事故预警、监测、分析，应急处置程序及应急演练等有关内容，最大限度地减少重大食品安全事故造成的危害，降低损失，保障消费者身体健康与生命安全。2025年，公司及子公司未发生产品召回事件，共开展11次食品安全召回演练，规范食品唯一标识编号管理，构建全覆盖、可穿透的追溯运行机制，从原料入库到成品出库步步留痕，切实筑牢食品质量安全溯源防线。

#### 案例 | 三亚航食开展食品召回应急处置桌面演练

6月20日，三亚航食组织安全品质管理部、航机服务部等13人开展上半年食品召回应急处置演练。活动模拟“机供品混合坚果过期”场景，演练信息上报、餐食调查、启动召回及多部门协同核查的全流程，有效提升了公司员工对食品安全突发事件的应急处理能力，为后续工作奠定坚实基础。



三亚航食食品召回应急处置演练活动现场

## 产品与服务改进

### 服务创新

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

凯撒海湾致力于从传统项目运营转向“策、规、投、建、营”全链条服务模式。在海上业务中，公司系统性地开展了从海域使用权的确权、“三无”船舶的规范清理、项目投资建设的实践，并逐步推进后期商业化运营，且着手构建滨海旅游全域智能化管理平台与筹建休闲海钓产业协会。在文商旅领域，则以轻资产输出模式，承接如大鲍岛历史城区等项目的整体商业运营与物业管理，实现了从单纯空间租赁到综合内容赋能与资产增值服务的模式创新。

### 服务升级

2025年凯撒旅游持续充实产品团队的员工队伍、推进各类产品研发，提升自营产品服务品质。

#### 凯撒旅游八大服务保障

自主研发，品质保障；	专职领队，资深经验；
安心住宿，标准明示；	安全交通，独享巴士；
丰盛美食，特色体验；	升级体验，精心安排；
尊享礼遇，意外惊喜；	安全保障，保险赠送。

凯撒海湾着力拓展服务边界，打造“1+N”产品体系。核心举措包括：一是深耕海上细分市场，发展休闲海钓、海洋体育、海洋观光及小管岛定制海岛游等特色产品。二是推动文商旅融合，在城市更新项目中融入青年旅居、文化体验等新消费场景。三是提升旅游服务附加值，重点发展会展经济、企业定制、研学教育及邮轮业务，满足客户高端化、定制化需求。

## 注重客户体验

凯撒旅游十分重视客户的消费体验。在旅游行程安排上，我们充分考虑客户的舒适度与体验感，合理规划每日行程时长，避免行程过于紧凑导致客户疲惫；针对高热度目的地，创新设计“弹性时间模块”，为客户预留充足的个性化探索空间；在住宿服务方面建立三维评估模型，从产品定位、服务标准、体验反馈等多维度筛选优质合作酒店，全方位保障住宿品质。

## 客户权益保障

凯撒旅游制定全面且细致的《客户权益保护制度》等客户服务管理制度，董事会从战略高度把控方向；高级管理层将战略细化为执行方案，协调各方资源推动其落地实施。各服务部门明确客服职责、服务流程与标准，搭建信息管理系统以记录客户需求，同时定期汇总分析相关数据，持续优化服务举措，确保每一位客户都能得到公平、公正且合理的对待。

## 客户满意建设

凯撒旅游积极开展客户满意度调查，并建立完善的售后回访制度。团组出团前，领队部为每个团组都建立意见反馈调查表，客户通过线上提交，反馈最真实的意见表达。回团后，公司会及时把客户的意见反馈调查表反馈给产品部门，由产品部门根据评价反馈，有针对性地完善改进产品和服务。2025年，公司客户满意度为97.18%。

满意度提升措施	
设立客服热线	开通7×24小时客服热线，由专业团队全天候响应，确保客户问题得到及时、准确地解答与处理。
开展客户回访	定期开展客户回访，通过电话、问卷等方式收集产品使用反馈与建议。新客户初期重点回访以指导使用，老客户定期沟通以维护关系、挖掘需求。
实施产品跟踪	建立产品跟踪体系，自交付起持续监测使用情况。通过收集反馈与分析数据，及时发现并解决问题，确保产品始终符合客户需求与质量标准。

## 客户投诉管理

凯撒旅游制定《客户反馈处理制度》，详细制定处理流程与严格标准，清晰界定各部门在应对客户反馈时所承担的具体职责，设置客诉处理岗位，专门处理客户投诉。同时，公司高度重视客户反馈的价值，将其视为推动产品与服务创新的关键依据，不断改进产品与服务，提升客户满意度，让公司在市场竞争中更具优势。

公司搭建全方位的投诉接收网络，在其官方网站首页显著位置设置“投诉建议”入口，方便客户提交问题。同时，公司整合旗下旅游APP、航食服务平台等线上端口，确保客户无论通过何种线上渠道消费，都能迅速找到投诉反馈渠道。2025年，公司共接获关于产品及服务的有效投诉120件，所有投诉均已100%妥善处理。

## 客户服务培训

凯撒旅游针对性开展专项能力培训，强化客服人员的专业素养，全面提升客户服务团队的专业水平。围绕岗位职责、旅游产品知识、消费者权益保护等内容，公司面向客服人员组织系统培训，着力提升售后团队的专业服务能力，以更专业、更贴心的服务响应客户需求。报告期内，公司共开展客户服务专项培训35次。

## 负责任营销

凯撒旅游始终秉持负责任营销理念，遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规要求，在推广过程中涉及的宣传资料内容清晰易懂、准确无误、公正客观为客户提供产品及服务的普及教育。报告期内，公司未发生业务违规和违反营销宣传规定的事件，公司开展9次责任营销培训，累计参与338人次，总培训时长299小时。

# 客户信息隐私保护

凯撒旅游严格遵守国家法律法规的要求，建立完善的《信息安全管理制度》《保密守则》等制度，涵盖管理机制、职责分工、安全保障等多方面内容，构建信息安全架构体系，成立信息化领导小组，统筹公司信息安全管理，进行信息安全审查，定期组织相关培训，高级管理层承担统筹主导工作，董事会对相关管理事宜履行全面统筹战略。2025年，未发生信息安全与隐私保护违规事件。

信息安全保护措施	
机房管理	结合机房火灾防控全流程，从应急组织、预警处置、备份保障、善后恢复等维度搭建预案框架，把关键信息系统备份、硬件设备防护贯穿全程，兼顾实操性和数据安全兜底，贴合机房消防应急的核心需求。
员工保密行为规范	“四不”原则：不该问的不问，不该说的不说，不该看的不看，不该记的不记； 文件与载体管理：不私存、私抄、私带密件；不在通信及公共场所谈论或传递涉密信息； 外携审批：因工作需要携带秘密载体外出，须经主管领导批准并采取安全措施。
保密教育与检查	日常教育：定期开展保密教育，增强全员保密观念； 安全检查：定期开展保密安全专项检查，全面覆盖公司及供应商、各类商业伙伴的信息安全与隐私保护管理工作。
数据泄漏应急预案	制定数据泄露应急预案，发生泄密须在2小时内如实上报，禁止隐瞒、迟报或漏报；根据泄密后果严重程度，追究相关人员及领导责任。
保密奖惩制度	奖励：对保密工作表现突出的部门与个人给予表彰奖励； 处罚：一般泄密行为通报批评并扣发绩效；导致工作被动的加重处罚；造成公司财产或声誉损失的，予以辞退并索赔；利用职权强制他人违规或主动泄露的，均属严重违纪，将从严肃处理。

### 信息安全风险防控

凯撒旅业认真落实“教育在先，预防在前，积极处置”的工作原则，制定《网络安全应急预案》，配备信息审核员和安全管理人员，建立和完善安全责任制及联动工作机制，全面识别与评估信息安全风险，根据信息安全风险影响大小和严重程度分级管理，最大限度降低损失。公司通过设计风险场景，定期组织内外部相关人员进行安全演练，2025年，公司开展信息安全与隐私保护相关培训4次，培训总时长4.5小时。

### 消费者隐私保护

凯撒旅业严格遵守国家消费者隐私保护相关法律法规，公开发布消费者隐私保护相关声明，建立完善的消费者隐私保护管理制度与严苛管控体系，并明确落实系列保障举措；全面规范游客行程信息、支付数据在传输与存储全流程的安全防护，统一使用标准合同范本，坚决杜绝隐性条款及不公平格式条款，全方位筑牢隐私安全防线，切实保障消费者合法权益。

## 可持续供应链管理

凯撒旅业积极投身于可持续发展战略的实践，将构建高效、透明且稳定的供应链体系作为重要发展目标。公司通过强化供应链管理举措，持续增强供应链的抗风险能力与运作效率，为企业的长远、稳健可持续发展筑牢根基。

### 加强供应商全生命周期管理

凯撒旅业制定完善的《采购手册》《供应商管理制度》，供应商管理部与采购部共同开展一体化管控工作，由高级管理层全面主导整体统筹、压实管理责任；董事会立足战略全局，对各项管控事宜实施顶层谋划、系统部署与整体把控。公司建立从筛选、准入、评估到退出的供应商动态管理机制，确保供应商能够持续满足公司的高标准和可持续发展的要求，为公司的稳定运营和长期发展提供有力保障。

#### 供应商筛选

在供应商筛选环节，凯撒旅业构建并实施一套严谨细致的调研与评估机制，严格把关潜在供应商的筛选工作，对供应商进行全面调研，涵盖综合实力调查、行业资质认证、诚信经营审核和现场审核等多个流程，确保供应商符合公司的准入标准。

### 供应商准入

在供应商准入环节，凯撒旅业明确规定采购部需认真填写《供应商入库申请表》，并系统整理相关佐证材料，涵盖营业执照、行业资质证书、第三方征信报告等关键文件，提交完整的入库申请。审批流程依据供应商所属层级实施分级管理机制，严格确保申请入库的供应商均符合公司设定的准入标准与要求。

#### 关键绩效

2025年，公司新引入供应商**54**家，截止至本年度，公司共有供应商**440**个，其中本地供应商**216**个，本地供应商采购支出占比为**75.62%**。

#### 2025年指标

通过质量管理体系认证供应商数量 **164**个

通过环境管理体系认证供应商数量 **122**个

通过职业健康安全管理体系认证供应商数量 **93**个

通过可持续认证供应商数量 **39**个

### 供应商评估分级

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

### 供应商退出

供应商退出机制是维护公司供应资源更新与淘汰的主要手段，主动或被动退出的供应商，均从供应商资源库内删除，且1年内不得再次申请入库。供应商退出条件包括3年未合作、重大诚信问题、严重投诉、质量安全问题等。退出机制的审批路径与供应商入库审批路径一致，确保退出过程的规范性和透明性。2025年，公司淘汰6家不合格供应商。

## 优化供应链ESG管理与协作

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



### 阳光供应链

凯撒旅业为充分保障供应商合法权益，建立廉洁公平、诚实守信的业务合作关系，坚决执行“阳光廉洁采购”，与每一位供应商签署《廉洁承诺书》，将廉洁立场落在实处，共同抵制商业贿赂与不正当竞争行为，维护健康、公正的市场环境。2025年，公司供应商《廉洁条款》签署率为82.92%，未发生供应链贪腐事件。

### 平等对待中小企业

公司在开展业务时秉持公平原则，对不同规模企业一视同仁，严格按照制度文件，统一准入标准执行供应商管理。2025年，公司未发生逾期未支付中小企业款项的情况。



回应的SDGs



凯撒旅业坚守责任担当，以守护员工权益为基石，全方位关怀员工的身心健康，为员工筑牢安心发展的后盾。公司致力于构建企业与社会各界协同共进、可持续发展的良好生态，为行业的长远发展与社会和谐贡献坚实力量。

# 多元包容 悦展多彩才华

## CHAPTER 6

保障劳工权益	93
职业健康与安全	104
履行社会责任	110

# 保障劳工权益




员工是推动凯撒旅业持续发展的核心驱动力。凯撒始终秉持“以人为本”的理念，致力于构建全面、系统的员工保障体系，从员工雇佣、薪酬福利，到员工发展以及关怀等各个维度发力，为员工营造良好的工作环境，助力员工实现了个人价值与职业成长的双重飞跃，共同促进公司与员工的共同繁荣发展。

## 治理

凯撒旅业严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《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，制定《劳工管理制度》《劳动保护制度》《反歧视与多元化管理体系与制度》《反童工及强制劳动管理体系与制度》等多项管理制度保护员工权益，男女同工同酬，杜绝任何形式的强迫劳动和雇佣童工的行为，抵制工作场所中任何形式的骚扰、歧视和虐待行为。

## 战略

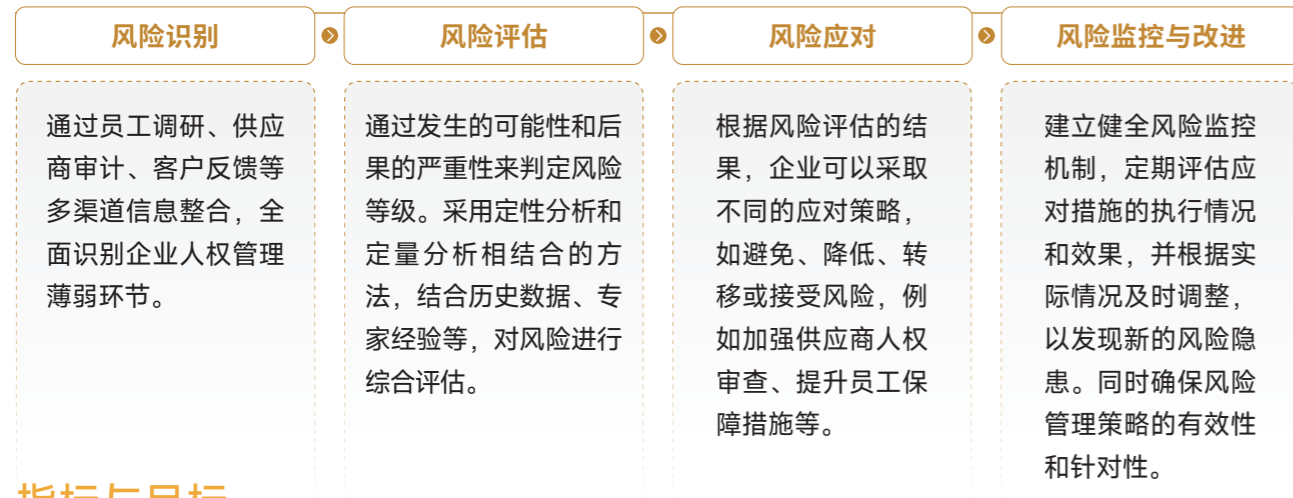
凯撒旅业系统开展人力资源风险识别与评估工作，针对招聘、配置、绩效、薪酬等关键环节制定专项管理策略，通过优化人才结构、强化成本管控、完善合规体系等举措，有效提升人力资源运营效能。

 <p>治理层</p>	<p><b>战略与可持续发展委员会：</b></p> <p>负责对人权相关的战略目标、政策和相关事项进行审批，监督公司重大人权风险和机遇的识别、评估及管理情况；审批公司人权相关披露信息。</p>
 <p>监督/管理层</p>	<p><b>可持续工作管理小组：</b></p> <p>负责人权相关战略目标的制定，识别人权相关重大风险，评估绩效完成情况；对战略目标，重大风险，绩效结果进行审批及监督。</p>
 <p>执行层</p>	<p><b>人力资源中心等相关职能部门的负责人：</b></p> <p>负责人权管理政策的制定与执行，包括招聘、培训、员工权益保护等方面的工作，同时负责处理人权相关的员工投诉。具有丰富的人力资源管理经验和良好的沟通协调能力。</p>

风险类别	风险描述	发生概率	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	财务影响说明	应对措施
法律风险	在招聘及用工过程中，若未遵守用工方面的法律法规而引发劳动纠纷，可能导致面临诉讼或行政处罚； 在运营过程中，因法规、标准变化识别不及时导致未能够准确识别危险源，发生危险事故。	低	低	短期	运营	低	营业外支出增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>按照公司招聘管理办法规定，对候选人提前进行初试及复试，严格把控员工的实际情况以及入职人才引进前，进行人员工作的背景调查，员工需要确认签字提供的个人资料和信息都是真实，避免用工风险。</li> </ul>
运营风险	若公司培训体系不完善、激励政策落实不到位，可能导致员工职业发展受限而离职，增加人力成本，影响公司稳定； 若公司未提供适当防护装备或监督不力，且未定期进行职业健康检查，可能增加员工患职业病的风险。	低	低	长期	运营	低	营业外支出增加 运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>以公司总部为中心搭建整体培训体系及人才培养体系，其中管理能力提升、新员工培训、企业文化宣讲已经进入实际实施阶段；采用双轨岗级晋升机制，打开员工晋升通道；普及员工福利，通过全员年度健康体检，掌握员工身体状况，提醒员工时刻关注亚健康及减少患职业病的风险。</li> </ul>

## 影响风险与机遇管理

凯撒旅业通过精准识用工管理过程中潜在的风险与机遇，并据此制定有效的应对策略，确保公司的人权风险得到有效控制。



## 指标与目标

凯撒旅业已建立人力资源相关指标与目标，由企管与人力资源部持续进行绩效检测及进展披露，以规范合理的人力资源管理体系，助力公司可持续发展。

指标	目标	2025年完成情况	
员工满意度	员工满意度逐年提高	98%	持续改进
社会保险覆盖率	社会保险覆盖率达100%	全员缴纳	继续保持
补充商业保险覆盖率100%	补充商业保险覆盖率达100%	正在筹划	逐渐完善
劳动合同签署率	劳动合同签署率达100%	全部签署	继续保持

## 员工权益保障

### 反歧视及反骚扰

凯撒旅业建立《反歧视反骚扰与反虐待程序》，设立申诉程序，员工可以通过公司的投诉意见箱、员工座谈会或政府设立的投诉机构进行投诉，公司声明杜绝因国籍、种族、性别、宗教信仰或文化背景不同等方面的歧视、骚扰、暴力威胁、公开警告或惩罚、罚金、扣除合同规定的福利等行为，保证公平公正地对待所有员工。



申诉程序

- ◆ 以信件方式放入公司投诉意见箱；
- ◆ 向上级主管反映；
- ◆ 到工会投诉，向政府机构投诉；
- ◆ 举报电话/邮箱：kslyjdjb@caissa.com.cn。

### 反强迫劳动与童工雇佣

公司制定《劳工保护制度》《招聘管理规定》明确禁止使用童工，通过招聘筛查机制避免误招童工，并制定相应补救措施应对误招情况。此外，公司声明坚决抵制非法手段限制人身自由，禁止强迫劳动或超负荷劳动。2025年，公司未发生强迫劳动申诉事件和雇佣童工事件。

### 维护女性权益

公司坚决维护女性员工的权利与健康，在薪酬待遇、培训机会及职业发展等方面，充分保障女性员工的合法权益。公司为女性员工提供工作健康防护、防止骚扰、为女性职工提供产期、哺乳期、妊娠期保护，保障女性员工依法享有产假、哺乳假、产检假等特殊假期，并维护女员工不因孕期而遭到辞退或区别对待。此外，公司还特别关注孕期、哺乳期女性员工的需求，通过设立哺乳室、提供弹性工作时间等贴心举措，助力她们在工作与生活间达成良好平衡。

#### 2025年指标

女性员工比例	管理人员中女性人数比例	享受产假员工数	享受育儿假员工数
<b>53.67%</b>	<b>39%</b>	<b>4人</b>	<b>34人</b>

### 案例 | 春日礼赞、致敬女神

公司及子公司心系女性员工，在女神节这个特殊的日子，举办“春日礼赞、致敬女神”的活动，活动现场鲜花簇拥，气氛温馨，皆在表达公司对女性员工的关怀与祝福。



女神节活动

### 员工雇佣

凯撒旅业制定《招聘管理规定》《人事聘用制度》等内部规定，设立企管人力资源部进行统筹管理，秉持公平、公正、公开的雇佣原则进行员工聘用。在招聘过程中，公司不设任何不合理的门槛与限制，确保各类人才拥有平等的竞争机会。公司通过线上招聘平台、校园招聘、内部推荐等多元化渠道，吸引了来自多个专业领域的众多优秀人才的加入，为公司业务的持续拓展注入了新鲜血液。2025年，共计招聘336人，其中：通过校园招聘5人、社会招聘309人、其他招聘渠道22人。

### 支持残疾人就业

公司给予残障人士平等的就业机会，确保残障人士就业时获得公平的薪酬、福利待遇、培训与晋升机会，并为残障员工提供必要的辅助器具、无障碍设施以及心理健康支持。2025年，公司积极吸纳残障员工，共提供残障人士就业岗位16个。

### 员工流动

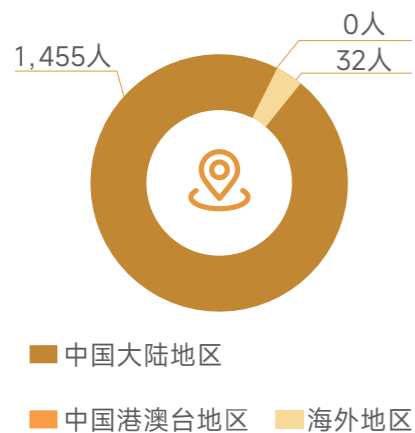
凯撒旅业制定《离职管理规定》等内部制度，指导劳动合同的签订、续订、履行、变更、解除和终止工作，并持续优化管理流程。若遇劳动争议，部门负责人先调解，不满意可向人力资源部申诉，调解委员会介入。被动离职引发的争议，公司提前协商并补偿，也欢迎离职员工再次加入。2025年，公司员工流失329人，流失率为18.12%。

### 员工结构多元

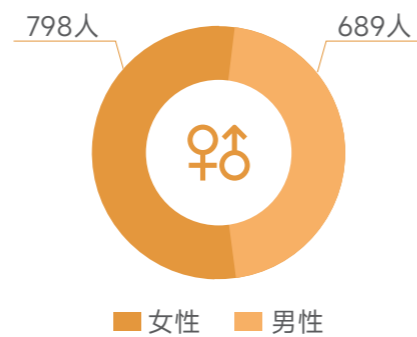
凯撒旅业致力于实现公平、公正的就业环境，尊重差异化，鼓励多元化，员工在性别、年龄、宗教信仰、教育背景以及专业技能等方面均呈现多样性。2025年，公司共雇佣员工1,487人，其中，本地雇佣467人，占比31.41%。

指标	单位	2025年
员工总人数	人	1,487
残疾员工数	人	16
少数民族员工数	人	0

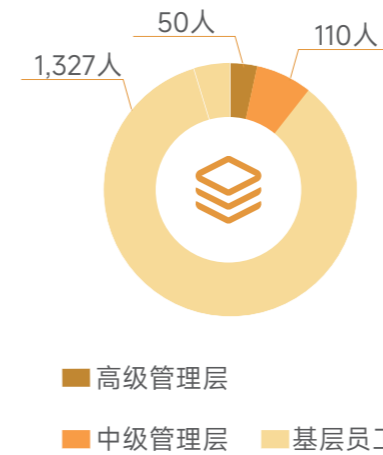
按地区划分的员工数



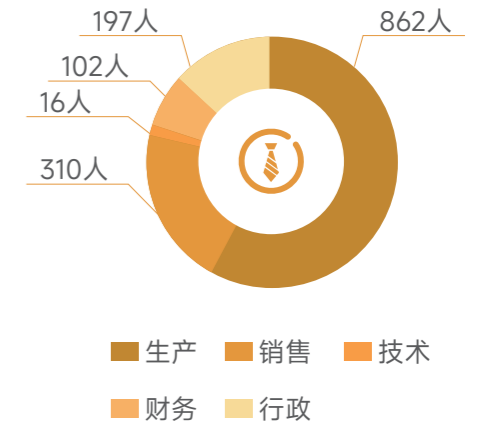
按性别划分的员工数



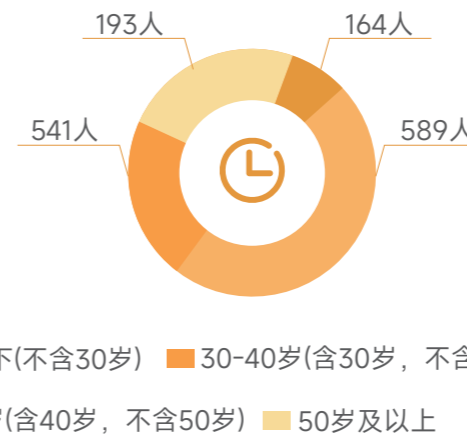
按职级划分员工数



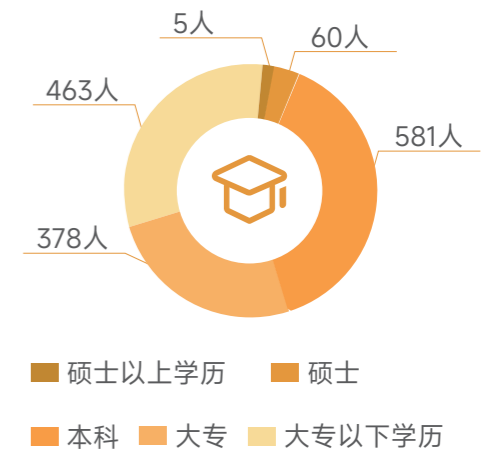
按专业划分员工数



按年龄划分员工数



按学历划分



### 薪酬与福利

凯撒旅业建立健全《薪酬与福利管理体系与制度》，规范落实合规工时制度，同步建立完善标准化假期管理制度、健全完备薪酬与补贴专项制度，同时系统性搭建保障工作环境与条件的专项管理制度体系。以构建科学规范、系统完善的薪酬福利管理体系，坚持以战略为引领、以业绩为导向，统筹兼顾内部公平与外部竞争力，实行薪酬与绩效紧密挂钩、动态优化调整。严格落实薪酬分配差异化管理要求，确保基层员工薪酬福利水平高于当地最低工资标准，从工时安排、假期保障、薪资补贴、作业环境多维度筑牢员工权益保障根基，切实保障职工合法权益与基本生活，不断增强职工获得感、归属感与凝聚力。

#### 薪酬结构

- 基本工资：用于保障员工基本生活；
- 岗位工资：反映员工岗级及其在岗位上的价值；
- 绩效工资：直接与个人绩效结果挂钩，体现贡献差异。

绩效考核	在绩效考核机制方面，制定《绩效管理办法》，实行组织绩效与员工绩效双轨并行；总部经营管理团队及以上人员薪酬与组织绩效紧密关联，其他员工绩效则与个人考核结果直接挂钩，实现全员薪酬与公司业务目标完成情况的深度联动，推动公司整体与员工个人共同成长。
绩效申诉	建立健全绩效申诉机制，畅通申诉渠道，保障员工合法权益，维护考核严肃性与公信力。

2025年指标	
员工人均创收 <b>56.76</b> 万元	员工人均薪酬 <b>10.93</b> 万元

### 员工福利体系

凯撒旅业面向全球员工构建公平、多样化且具有市场竞争力的非薪酬福利体系，根据属地法规落实带薪年假、病假、补充医疗与养老保障、健康关怀等福利项目，通过动态调整机制不断完善员工福利保障框架。

覆盖全员的非薪酬福利	各类保障	养老保险、医疗保险、生育保险、失业保险以及工伤保险
	休假福利	法定节假日、年休假、婚假、产假、陪产假、育儿假、哺乳假、工伤假、带薪病假等
	各类项目	商业补充医疗保险、健康体检、过节费、祝贺探望费、高温补贴、凯撒特色福利、免费工作餐等企业福利项目等
	员工支持项目	体育与健康活动、哺乳室

### 员工发展

凯撒旅业将员工成长置于战略核心，致力于构建多层次、全通道的职业发展体系，通过个性化培养方案与持续的能力建设工程，全面提升员工专业能力与综合素养，既助力员工实现职业理想，也为企业长远发展夯实人才根基。

### 员工培训

凯撒旅业高度重视员工培训工作，制定《培训管理规定》，各子公司根据实际情况编写年度培训计划，涵盖业务技能、通用能力等多方面内容，助力员工适应工作环境、提升专业技能和综合素质，为公司发展培育优秀人才。



培训项目	培训内容	2025年培训绩效
新员工入职培训	帮助新员工了解企业文化、各项规章制度与工作流程，快速融入企业氛围。	共开展7次，每次一天
领航训练营培训	对各层级管理人员实施了差异化的领导力发展培训计划，以全面提升管理人员的领导力，适应公司发展需求。	共开展7期，每期2班，每班30人，每次4小时
企业文化培训	通过企业文化宣贯、员工行为规范、标准化制度流程等专题培训，提升员工对公司核心价值观的认同度和执行力。	共开展6期，每期70人，每次8小时
结果思维训练会	让大家了解什么是结果思维，为什么要做结果，以及如何做结果。通过课程学习，提升团队强执行力和结果导向的目标意识。	共开展7期，每期30余人，每次3小时

案例 | 凯撒旅业中高层管理干部领航训练营培训

领航训练营自7月起实施，开展2班次7期次，是为凯撒管理者定制的人才培养项目。依管理者能力进阶路径分层赋能，以训为战。经过培训，提升了管理者能力，促进团队融合，统一管理语言，增强凝聚力与战略信心。



领航营培训现场

建设线上学习平台

公司正在搭建线上学习平台，紧密围绕公司战略目标与员工发展需求，致力于打造全面、高效的培训体系。2025年，成功开发40+门内部视频课程，涵盖新员工系列、制度类系列、营销类系列、通用类系列，累计线上学习达2000+人次。

搭建培训师资质体系

公司高度重视培训师资质体系建设，着力打造多元化的师资队伍，坚持内部培养与外部引进相结合，确保培训内容既贴近业务实际，又能够引领行业发展趋势，从而为员工成长与企业持续发展注入强劲动力。

- 内培专家：选拔并系统培养内部骨干与管理人才，打造深谙企业文化的讲师队伍。
- 外联智囊：积极对接行业专家及专业机构，引入前沿知识与定制化解决方案。

2025年指标

培训投入 <b>13</b> 万元	接受培训总人次 <b>2,990</b> 人次
培训场次 <b>57</b> 场	人均培训时长 <b>3.5</b> 小时
培训总时长 <b>9,200+</b> 小时	

员工晋升

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

人文关怀与民主建设

凯撒旅业致力于营造温暖友爱、充满活力的团队氛围。公司坚持以民主管理与顺畅沟通为纽带，搭建起企业与员工之间互信互融的桥梁；通过开展丰富的员工活动和提供贴心的关怀，让员工在奋进的征途中亦能感受到温暖，与企业携手共赴美好前程。

员工活动与关怀

凯撒旅业秉持“人才为本”的核心价值观，关注员工身心健康，通过日常慰问、生日问候等方式给予员工关怀，助力员工舒缓身心。公司还积极组织形式多样的员工活动，丰富员工的业余生活，增强员工归属感与幸福感，提升团队凝聚力，为企业发展凝聚强大动力。

案例 | 凯撒旅业及其子公司对员工进行日常关怀

公司及子公司心系员工，积极开展各类关怀活动。公司每月定期举办篮球、羽毛球、瑜伽、拉伸等兴趣活动，同时为员工活动提供经费与场地支持，鼓励员工养成运动习惯。炎炎夏日，公司开展“夏日送清凉”活动，为坚守岗位的员工送去防暑物资，贴心关怀员工身体健康；春节期间，公司组织慰问活动，为员工送上新春祝福与慰问品，传递浓浓温暖；此外，公司还为员工举办员工生日会，让员工欢聚一堂，共享生日喜悦。



“夏日送清凉”活动

新春祝福与慰问品

员工生日会

员工健体活动

员工新春活动

案例 | 凯撒旅业2025年秋季户外团建活动

公司建立“年度全员团建”机制，每年规划2次覆盖全体员工的团建活动，10月12日，以“山水共融，协作共赢”为主题的凯撒旅业北京地区秋季团建，在如诗如画的金海湖与黑糖小镇活力上演。



山地徒步活动

巨画共创活动

团建大合照

员工帮扶

对生活困难及患有重大疾病的员工及其家属，公司启动困难员工帮扶机制，提供必要援助，帮助员工解决眼前的困境。报告期内，公司共慰问困难员工2人，送出慰问金及慰问品共计4000元。

民主管理与沟通

凯撒旅业积极推进民主管理，鼓励员工参与公司的决策与管理过程。公司设立职工代表大会制度，并定期召开会议，就重大决策、规章制度制定、薪酬福利调整等事项听取职工代表的意见和建议，保障员工的知情权、参与权与决策权。2025年，职工代表大会审议并通过了员工岗级、薪酬及绩效管理办法，获全票通过；同时，也通过职代会完成了职工代表的增补与内部选举工作。

此外，公司还建立了内部沟通渠道，如意见箱、定期座谈会等，通过这些渠道，员工可以随时反馈工作中的问题与建议。

员工满意度

凯撒旅业重视员工满意度工作，通过多维度员工满意度调研，系统收集对工作内容、薪酬福利、管理模式等方面的意见，形成分析报告，由人力资源部整合并向上反馈，经管理层研讨，明确责任并落实改进措施，形成了“问题收集-分析研讨-改进跟踪”的管理闭环。2025年，公司未收到员工投诉案件，员工满意度为100%，满意度调查的员工参与率为100%。

# 职业健康与安全

凯撒旅业将安全考量深度融入公司生产运营的每一个环节。公司将继续秉持“零事故、无伤害”的管理理念，不断完善环境、健康与安全的管理体系，确保为员工和供应商提供健康且安全的工作环境。

## 职业健康与安全管理体系

凯撒旅业制定《人员健康管理规定》，明确职责分工管理体系，企管与人力资源部作为核心部门统筹管理，各部门细化执行，从人员健康管理、工作环境优化到应急事件处理，全方位为员工的职业健康与安全保驾护航。2025年，公司已获得ISO 45001职业健康安全管理体系认证。



职业健康安全管理体系认证

指标	2025年
2025年因工亡故人数	0人
2025年因工伤造成的死亡比率	0%
每亿营收因公死亡人数	0人
因工伤损失工作日数	0天
每百万营收因工伤损失工作日数	0天/每百万元
工伤率	0%

### 守护员工健康

职业健康管理措施	
职业病危害因素检测	公司定期聘请专业第三方机构，对生产作业现场的职业危害因素实施系统检测，并公示检测报告确保有效性和透明度。
职业健康体检	严格遵循程序开展岗前、在岗期间及离岗时的职业健康检查，并每年组织员工体检。2025年，员工体检覆盖率100%。
职业病防护培训	举办职业病防治周，通过培训和考试增强员工防护意识和技能，并在车间设置职业病危害告知卡，明确危害种类、后果和应对措施。2025年，参与职业病防治周培训学习366人次。
提供劳动防护用品	对于存在职业病危害因素的工作岗位，为员工提供安全帽、防护眼镜、耳塞、口罩、手套等防护用品，并定期对防护用品进行检查和更换，降低员工职业病患病概率。

指标	2025年
新增职业病数	0人
职业病发生率	0%
职业病危害因素监测合格率	100%
从业人员岗前三级安全培训率	100%
特种作业从业人员持证上岗率	100%

### 安全生产

凯撒旅业充分贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全方针，制定《安全生产管理制度》《安全管理工作手册》等制度，完善安全生产管理体系，设立安全生产委员会，明确由总经理担任总负责人，各生产单位负责本部门的安全生产管理工作，落实各项安全管理措施，加强劳动防护，保障员工安全。2025年，公司安全生产投入185.05万元，营业收入比例0.23%；同时公司未发生安全生产事故，并已获得安全标准化证书。



三亚航食荣获三亚凤凰机场颁发“最佳安全奖”荣誉证书及奖杯  
 三亚航食获三亚凤凰机场赠予“严格管理保安全 携手并进促发展”锦旗

为将安全管理工作深入贯彻到各个层面，公司及子公司建立《全员安全生产责任制实施细则》，与各部门签订安全生产目标管理责任书，将目标责任细化至部门、班组及具体岗位，推动各级安全生产责任的落实与强化。2025年，公司安全生产责任书签署率100%。

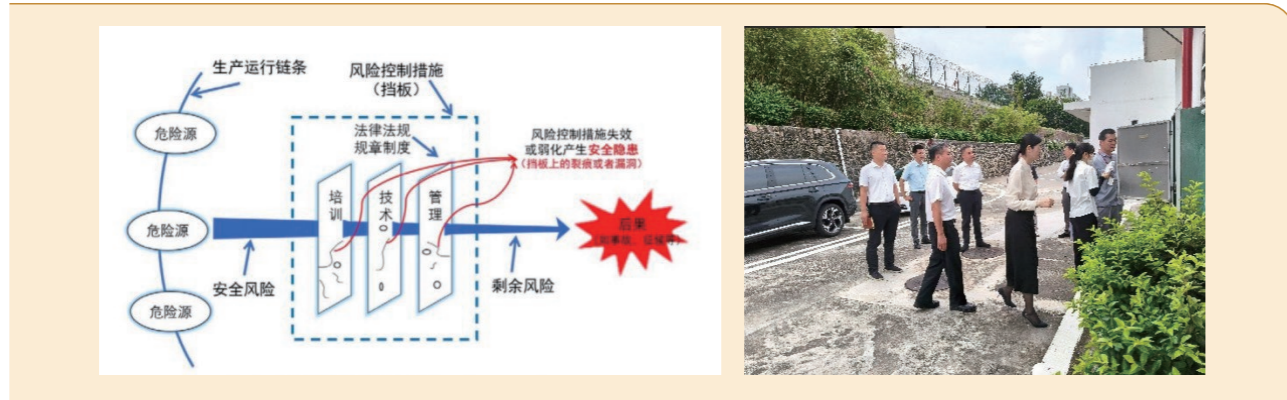
### 安全生产目标

凯撒旅业依据《安全管理工作手册》，对安全生产目标实施规范化管理，科学制定、合理分解、有序实施、全面考核各项安全生产目标，确保安全生产管理体系高效、有序运行，为公司的稳健发展奠定坚实基础。

安全生产目标	2025年达成情况	下一年度完成进度
杜绝发生死亡及重伤（含交通责任）事故	已完成	持续推进中
杜绝发生火灾（爆炸）事故	已完成	持续推进中
杜绝发生食品中毒事故	已完成	持续推进中
杜绝产生重大负面影响的治安灾害	已完成	持续推进中
杜绝发生人员踩踏、电梯伤人等公共场所群体伤亡事故	已完成	持续推进中
杜绝个人极端案件和重大涉稳事件	已完成	持续推进中
员工安全生产教育培训率为100%	已完成	持续推进中

### 安全风险与安全隐患排查

凯撒旅业建立《安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制管理办法》《安全生产隐患排查管理制度》，开展风险识别、评价、分级、管控和隐患排查治理工作，对查出的隐患以“隐患整改通知书”的形式通知相关单位进行整改，并跟踪隐患整改落实情况，降低安全生产风险，为公司发展提供安全保障。



双重预防机制相关基本概念及示意图

6月，三亚航食开展隐患排查整治活动

#### 关键绩效

2025年，公司及子公司共开展安全隐患排查**735**次，  
隐患排查整改率**100**%。

### 应急预案与演练

凯撒旅业为有效应对事故或紧急情况，最大程度减轻可能产生的事故后果，制定《生产安全事故应急预案》《应急救援演练计划》以及各项专项应急预案，成立应急组织机构，定期开展应急演练，全面提升应急响应能力，切实保障员工的生命安全与健康。2025年，公司及子公司共开展安全应急演练45次，员工参与率100%。

此外，公司依托覆盖全球的应急响应网络与智能服务系统，建立并强化行业领先的全球突发事件预警处置服务体系，该体系不仅强化了高端客群服务粘性，更以行业标杆级的应急处置能力与安全保障水平，持续巩固凯撒旅业在高端旅游服务领域的领先地位。



6月19日，海南航食组织全员开展火灾消防应急演练

6月，三亚航食开展反恐防恐防非法入侵应急演练

### 健康安全培训

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

类别	课程内容
安全知识普及类	食品安全知识培训、消防安全培训、安全生产法律法规培训、公司安全规章制度培训、空防安全培训、航空安保培训、反恐培训、三级安全教育、安全活动月等
卫生规范类	车间个人卫生要求培训、饮料生产卫生规范培训等
生产操作类	生产工艺流程培训、安全操作培训等
应急演练类	爆炸应急灭火演练、反恐防恐演练等



三亚航食开展安全生产知识复训活动



甘肃航食食品安全知识培训

安全教育培训	
指标	2025年
安全培训总投入	5.34 万元
安全培训场次	394 场
参加安全培训人次	11,365 人次
安全培训总时长	307.5 小时
累计人员安全培训总时长	10,538.5 小时
人均安全培训时长	1.2 小时
安全培训覆盖比率	100 %

### 相关方管理

公司及子公司制定相关方管理规定，全面加强安全管理，对承包商及外来人员的安全资质进行严格审查，确保所有相关方均符合安全标准，提升公司整体安全管理水平，保障生产运营的安全稳定。

## 履行社会责任

凯撒旅业将“领航大众旅游，创造美好生活”作为战略锚点，在推动自身高质量发展的同时，高度践行社会责任，全力促进企业成长与社会发展的深度融合。

### 社区发展

凯撒旅业积极投身于社区建设及各类公益事业实践。公司深化与社区的协同联动，聚焦社区人居环境优化与居民生活品质提升两大核心目标，通过组织开展系列文化活动、推进志愿服务等多元举措，有效凝聚社区共识，推动和谐社区建设高质量发展。

#### 案例 | 金秋话养生·中医护安康 秋季健康公益讲座

8月29日，为助力社区居民顺应秋季时令特点科学养生，提升健康防护能力，公司特联合普祥安康中医院举办秋季健康公益讲座。活动特邀中医专家贾志丽医师莅临主讲，围绕秋季养生特点、饮食调养方案、实用穴位按摩技巧及情绪调节方法展开专业分享，并设置自由交流环节。活动现场为签到居民贴心准备艾草香囊、养生艾草锤等伴手礼，以实际行动践行社区服务责任，获得参与居民的一致好评。



秋季健康公益讲堂宣传海报

#### 案例 | 凯撒旅游创新银发文旅社区服务

凯撒旅游积极参与青岛“千人太极”社区公益盛事，依托银发旅游运营经验与体旅资源，将太极健身与银发游场景深度融合，推出适配银发群体需求的特色旅游线路。活动现场特设银发游专属咨询展位并推出暑期优惠，通过太极拳搭建社区社交平台，延伸文旅生活场景，传递“老年生活应‘动起来’”的理念，助力社区中老年群体在健康运动与文化体验中焕发活力，彰显文旅企业服务社区的责任担当。



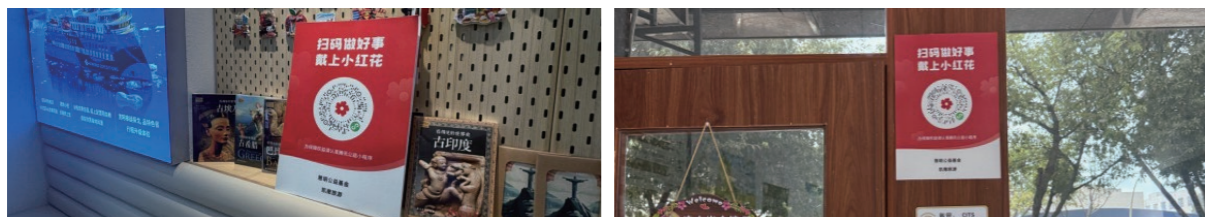
千人太极

## 社会公益

凯撒旅业立足文旅行业特性深耕社区公益活动，始终秉持社会责任理念，将公益实践深度融入经营发展战略。依托文旅产业资源优势，积极开展公益研学、社区关爱、医疗救助等多元化公益活动，创新“旅游+公益”的融合模式，以实际行动赋能民生改善与社会进步，彰显企业责任担当与社会价值。

### 案例 | 凯撒旅业全国多地门店加入腾讯“久久公益节”

9月，腾讯“久久公益节”温暖启幕，凯撒旅游和凯撒海湾加入久久公益节爱心企业，联合慈明慈善基金会“守护心脏 挽救生命”公益项目，在北京、天津、青岛、厦门、济南、大连等全国多个城市的线下旅游门店，上线久久公益“小红花码”，将公益融入日常服务场景，让善意有处可栖。本次合作聚焦AED 设备投放与急救志愿者培训两大核心，旨在增强公众急救意识与能力，为心脏骤停患者争取黄金救治时间。



久久公益“小红花码”在多个门店展示

### 案例 | 凯撒海南目的地以公益行动守护蔚蓝家园

7月中旬，为助力文旅生态协同发展，公司深度参与三亚湾增殖放流公益活动，提供资金与资源保障，结合文旅优势探索海洋保护项目。活动遵循科学修复理念，以“政府+协会+企业”模式推进，放流本地优质鱼苗15万尾，赋能海南自贸港文旅生态发展。



凯撒海南目的地以公益行动守护蔚蓝家园

## 乡村振兴

凯撒旅业锚定国家乡村振兴战略导向，深度整合旅游、食品等核心领域资源，以多维举措为乡村振兴事业注入强劲动能。公司聚焦旅游产品创新研发，打造差异化文旅供给；聚力乡村产业能级提升，推动传统业态转型升级；同时积极投身乡村基础设施建设提质增效工作，切实助力乡村振兴战略落地见效。

### 案例 | 凯撒海湾以渔文旅融合助力乡村振兴实践

4月16日，中国渔业协会考察团赴凯撒海湾调研，肯定其渔文旅融合赋能海洋经济高质量发展的实践成效。凯撒海湾自成立以来，立足滨海资源与产业布局，构建全域旅游服务体系，开发“海钓+观光”“海钓赛事+旅游”等特色产品，将渔业生产场景转化为文旅消费场景。公司将拓展“渔业+文旅+社区”联动模式，通过资源整合与场景创新，激活渔业资源多重价值，助力乡村振兴与海洋可持续发展，为全国滨海地区产业升级提供可复制范本。



中国渔业协会考察团赴凯撒海湾调研参观



# 附录

## 指标索引

报告目录	GRI环境/社会及治理(ESG)报告标准	可持续发展报告指引	
关于本报告	102-6/102-10/102-45/102-46/ 102-52/105-50/2-1/2-2/2-3	第四条/第六条	
董事长致辞	/	/	
关于我们	102-6/102-10	第六条	
可持续发展	2-22/2-29/3-1/3-2/3-3	第五条/第九条/第十一条/ 第十二条/第十三条/ 第十八条/第十九条/ 第五十三条	
公司治理 护航稳健远航	党建赋能	/	
	规范公司治理	102-18/102-22/102-24/ 2-9/2-12/2-13	第五十一条
	合规风险管理及内部控制	102-15	/
	维护投资者合法权益	/	/
	商业道德	205-3/206-1	第五十四条/第五十五条

自然共生 乐游同行世界	应对气候变化	305-1/305-2/305-4/305-5	第五十四条/第五十五条/ 第二十条/第二十一条/ 第二十二條/第二十三條/ 第二十四條/第二十五條/ 第二十六條/第二十七條/ 第二十八條
	环境合规管理	306-1/306-2/306-3/306-5	第二十九条/第三十条/ 第三十一条/第三十三条
	资源效率管理	301-1/302-1/302-2/302-3/ 302-5/303-4/303-5	第三十四条/第三十五条/ 第三十六条/第三十七条
	绿色运营	2-27/304-2	第三十二条
文旅融合 畅享品质出行	研发创新能力	/	第四十一条/第四十二条
	产品和服务安全与质量	416-1/416-2	第四十四条/第四十七条
	注重客户体验	417-1/417-3	第四十七条
	信息安全与隐私保护	418-1	第四十四条/第四十八条
多元包容 悦展多彩才华	可持续供应链管理	308-1/308-2/414-1	第四十四条/第四十五条/ 第四十六条
	保障劳工权益	401-1/405-1/404-3/406-1/ 408-1/409-1/404-1	第四十九条/第五十条
	职业健康与安全	403-1/403-3/403-5/403-6/ 403-8/403-9/403-10	第五十条
	履行社会责任	413-1	第三十八条/第四十条
附录	指标索引	/	第五十七条
	反馈意见表	2-26	第九条

## 反馈意见表

尊敬的各位读者：

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

选择题（请在相应位置打√）

1.您对凯撒旅业2025年度可持续发展报告的总体评价： 好  一般  待提高  不了解

2.您认为凯撒旅业在公司治理方面做得如何？  好  一般  待提高  不了解

3.您认为凯撒旅业在环境保护方面做得如何？  好  一般  待提高  不了解

4.您认为凯撒旅业在科技创新方面做得如何？  好  一般  待提高  不了解

5.您认为凯撒旅业在可持续供应链方面做得如何？  好  一般  待提高  不了解

6.您认为凯撒旅业在客户服务方面做得如何？  好  一般  待提高  不了解

7.您认为凯撒旅业在员工队伍建设方面做得如何？  好  一般  待提高  不了解

8.您认为凯撒旅业在社会公益方面做得如何？  好  一般  待提高  不了解

9.您对凯撒旅业在可持续发展工作方面的其他意见？

电子邮箱：Tosun@caissa.com.cn

公司官网：<http://www.caissatosun.com.cn/>

办公地址：北京市朝阳区东三环中路24号乐成中心B座17层/

海南省海口市龙华区滨海大道57号中海国际中心1座17层