



FOLIDAY 复星旅文

2021

環境、社會及管治報告



共創快樂、可持續的 FOLIDAY 生活

复星旅游文化集团 FOSUN TOURISM GROUP

根據開曼群島的法律註冊成立的有限公司

(股份代號: 01992.HK)

目錄

關於本報告	03
董事長致辭	05
董事會聲明	07
亮點績效	09

關於我們 12

我們的業務	13
企業管治	19
行為準則與合規	23

可持續治理 28

可持續發展戰略	29
2030可持續發展目標及進展	31
可持續發展管治	32
利益相關方參與	35
關注重點議題	36
SDG響應	38

責任運營 40

安全保障	42
品質提升	53
責任文旅	60

關愛地球 68

環境承諾與管理方針	69
氣候變化與能源	79
生物多樣性保護	90
水資源使用	93
排放物管理	98

多元平等 108

構建多元職場	109
助力員工成長	115
提升幸福指數	120

協同發展 128

供應鏈管理	130
責任採購	131
合作共享	137

回饋社會 140

公益慈善	142
尊重本地文化	151

附錄 153

ESG報告索引	153
GRI標準索引	157
詞彙釋義	162
讀者意見反饋表	164

關於本報告

ABOUT THIS REPORT

● 報告簡介

本報告是本公司發佈的第四份環境、社會及管治報告，披露本公司在ESG方面的戰略、目標和績效成果。本報告涵蓋2021年1月1日至2021年12月31日財務年度的工作，部分信息追溯以往年度或涵蓋2022年第一季度。

● 報告範圍

如無特殊說明，本報告範圍與本公司報告期年度報告（以下簡稱「2021年年報」）一致，涵蓋本公司及其附屬公司。環境數據包括復星旅文集團旗下所有已運營至少一個季節Club Med度假村¹和三亞亞特蘭蒂斯。

● 編制依據

本報告編制遵循《ESG報告指引》及《GRI標準》核心方案進行編制。

本報告內容是按照一套有系統的程序而釐定的。有關程序包括：識別和排列重要的利益相關方、識別和排列ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據數據編制報告以及對本報告中的數據進行檢視等。

本集團已遵守《ESG報告指引》中的匯報原則。

「重要性」原則：本報告已在編撰過程中識別重要的利益相關方，並納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為釐定ESG議題重要性的依據。

「量化」原則：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，並附帶說明，以闡述其目的和影響。我們亦在報告裡提供了關鍵績效指標的比較數據。

「一致性」原則：本報告與《2020年環境、社會及管治報告》使用一致的數據統計方法，部分數據方法有所調整。

「平衡」原則：本報告遵循平衡原則，客觀展示本集團的ESG管理現狀。

● 數據來源及可靠性保證

本報告的資料和案例主要來源於本集團統計報告和相關文檔。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

● 確認及批准

本報告經管理層確認後，於2022年3月21日獲董事會通過。

● 獲取及響應本報告

本報告提供繁體中文和英文版供讀者參閱，本報告電子版可在香港聯交所披露易網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 或復星旅文官方網站 (www.fosunholiday.com)內獲取。

我們十分重視權益人的意見，並歡迎讀者通過以下聯絡方式與我們聯繫。您的意見將協助我們進一步完善本報告以及提升本集團整體的可持續發展表現。



電郵：foliday.esg@fosun.com

來函：中國上海市虹口區飛虹路118號T1棟16樓

¹Club Med 度假村分為全年度度假村、單季度度假村和雙季度度假村。全年度度假村全年開放，單季度度假村於每年的夏季或冬季開放，雙季度度假村於每年的夏季及冬季開放。

董事長致辭

新冠肺炎疫情引發人們對環境問題的深度思考，隨著全球疫情持續向好，消費者的疫後出遊行為呈現出更註重綠色健康與安全衛生的特點。作為全球家庭休閒度假的引領者，為建立可持續發展的文旅產業新業態，復星旅文於本年度制定「共創快樂、可持續的 FOLIDAY 生活」的可持續發展願景和目標，以期成為全球領先的可持續旅遊休閒度假集團。

董事長 錢建農



千里之行，始於足下。今年，我們加強了企業可持續發展管治架構，通過了 2030 可持續發展目標，這促使我們在多方面做出改變，如減少溫室氣體排放、在業務營運和項目發展中實施可持續採購、改善員工福祉等。我們很高興我們的努力獲得了資本市場的認可。我們成為了「恆生可持續發展企業基準指數」的成份股之一，亦榮獲 MSCI ESG「AA」評級。

在引領業務復工復產的同時，在保障客戶及員工健康安全的前提下，我們對疫後消費者需求的變化做出迅速反應。我們啟動客戶滿意度提升戰役，力求為客戶創造峰值體驗，全面提升用戶隱私保障措施。此外，我們進一步落實供應鏈 ESG 管理，致力於打造可持續供應鏈。

我們始終秉持人類命運共同體的理念。為應對氣候變化，本集團系統推進碳減排工作，積極管理氣候相關的風險及機遇。我們在投資規劃、資產設計與建造及業務運營環節，貫徹全生命周期理念，致力於最小化本集團對環境和天然資源的負面影響。我們已設定積極的減碳目標，加強氣候韌性，減低對氣候變化的影響。2021 年 10 月 18 日，我們的一站式綜合旅遊度假目的地三亞亞特蘭蒂斯獲得由中國質量認證中心（CQC）簽發的碳中和證書，並成為海南省旅遊業企業中首家獲得碳中和證書的酒店。我們旗下的大部分酒店及度假村也已獲得一系列可持續旅遊或綠色建築認證。未來，我們將鼎力打造綠色、生態、環保、可持續的新時代度假區。

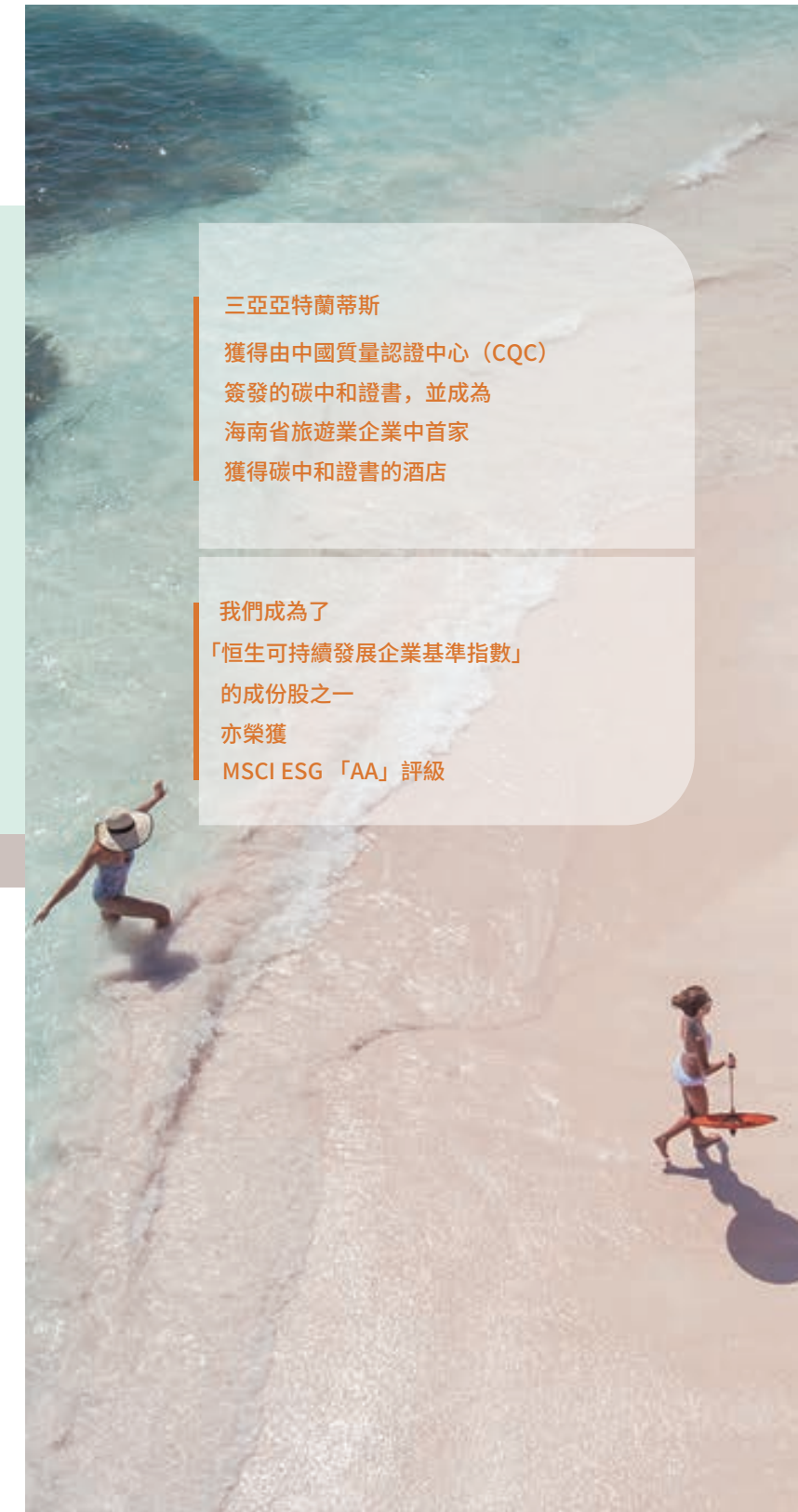
復星旅文作為全球化運營的企業，國際化隊伍的培養至關重要。我們一直竭力創造多元平等包容的工作環境，同時投放資源吸引及培育全球化人才。

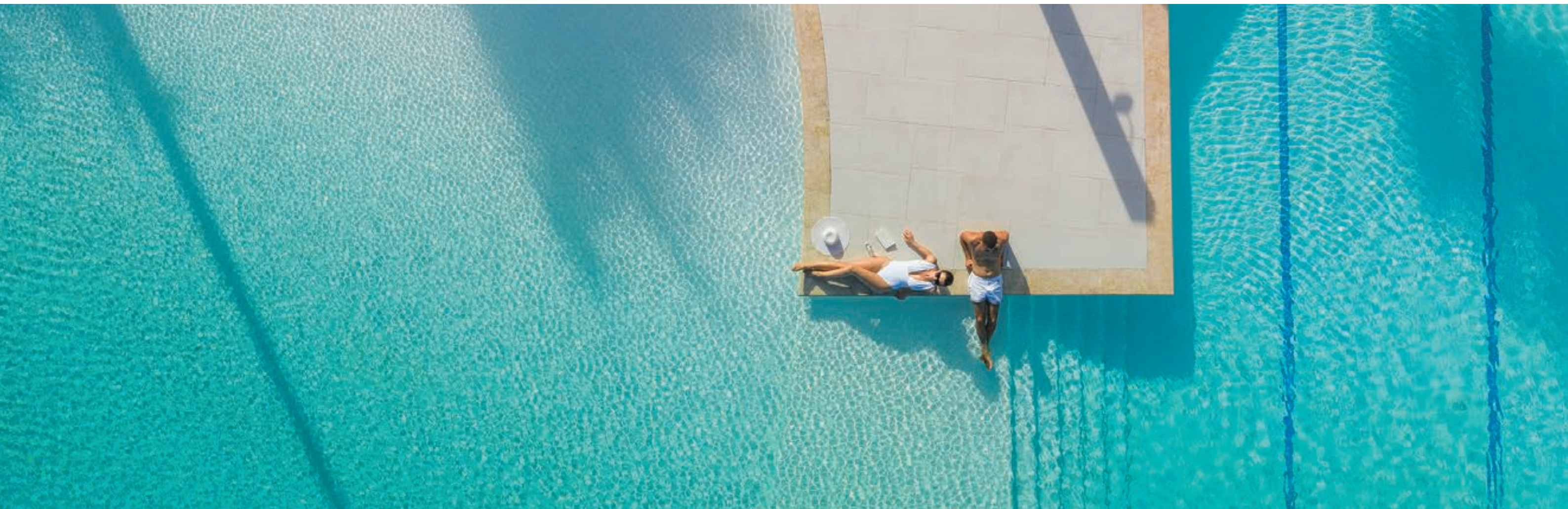
我們亦宣導和推動社區的可持續發展。依託產業生態體系，我們積極關注鄉村、社區和城市訴求，持續推進城鄉產業深度融合，努力實現從公益實踐者到引領者的蛻變。

立足百年未有之大變局，復星旅文將始終秉承可持續發展原則，圍繞全球化、高端化、數字化、生態化，致力於在供給側提供更多消費者對未來生活品質追求的產品，向可持續發展不斷邁進。

三亞亞特蘭蒂斯
獲得由中國質量認證中心（CQC）
簽發的碳中和證書，並成為
海南省旅遊業企業中首家
獲得碳中和證書的酒店

我們成為了
「恆生可持續發展企業基準指數」
的成份股之一
亦榮獲
MSCI ESG「AA」評級





董事會聲明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對董事會的 ESG 監督及管理工作作出如下聲明：

本集團已建立管治架構以加強 ESG 相關工作。董事會對本集團的 ESG 策略及匯報承擔整體責任，全面監督相關風險及機遇。為貫徹可持續發展理念並有效管理 ESG 事宜，本公司成立了 ESG 委員會，協助董事會監督及推動各項 ESG 策略的實施。此外，本公司亦成立 ESG 工作小組，負責協助董事會識別重要事宜，並就其重要性排列優次，同時，就環境、社會及管治系統的有效性及其本集團就環境及社會關鍵績效指標的表現定期向董事會匯報。具體內容可參考本報告《可持續發展管治》章節。

本公司於 2020 年通過多種渠道與關鍵利益相關方進行了廣泛且深入的溝通，識別了關注議題，並積極採納了有建設性的意見與建議。本報告期內，本公司邀請內部相關方對各議題進行重新檢討及更新，並持續對重點議題展開響應。本公司董事會及 ESG 委員會已針對識別出的重點議題開展積極管理，並於本報告對上述議題的管理方式進行了重點闡述。關於管理方針及策略的具體內容可參考本報告《可持續發展戰略》章節。

本公司已訂立可持續發展戰略及目標，審視和管理本集團的 ESG 影響，並將可持續發展理念融入相關營運層面。本公司 ESG 委員會對於 ESG 策略及目標及進展及完成情況進行定期審視。關於目標檢討的具體內容可參考本報告《2030 可持續發展目標及進展》章節。

未來，董事會將持續監管及完善本集團可持續發展的措施及表現，致力於為所有利益相關者及業務所在的社區創造長遠價值。

亮點績效

經濟效益

財務表現



總資產總額

37,284.7百萬元人民幣



營業收入

9,261.5百萬元人民幣



經調整EBITDA

248.3百萬元人民幣

資料披露與報告

恒生可持續發展企業指數

復星旅文於2021年被列入恒生可持續發展企業基準指數系列，並獲得「A」評級。



MSCI ESG評級

復星旅文於2021年獲得MSCI ESG「AA」評級



環境績效

- 能耗強度(按收益計)
483.41 kWh/萬元收入人民幣
較2020年下降**8%**
- 溫室氣體排放強度(按收益計)
191.85 kgCO₂e/萬元人民幣
較2020年下降**18%**
- 淡水取水密度(按收益計)
5.93 m³/萬元人民幣
較2020年下降**32%**
- **100%** 2021年新開業或正在建設的Club Med度假村均取得/正在進行生態認證(包括BREEAM或其他等同的認證)
- **94%**的符合條件²的Club Med度假村獲得Green Globe認證
- 三亞亞特蘭蒂斯獲得由中國質量認證中心(CQC)簽發的碳中和證書

社會績效

- 客戶滿意度整體平均：**93%**
- 客戶投訴處理完成率：**100%**
- **0**起隱私洩露重大事故
- 僱員總數：**10,263**人
- 女性員工佔比：**44%**
- **100%**的員工定期接受績效和職業發展考核
- 員工累計受訓時數：**335,555**小時
- 員工受訓百分比：**100%**
- 復星旅文合夥人³**35**人
其中女性合夥人**14**人，女性佔比為**40%**
- **82%**的中國境內運營類供應商接受集團總部ESG審核
- 公益累計資源投入約**316**萬元
公益累計時間投入超過**1,100**小時

² 符合條件的度假村包括開業一年後或停業之前兩年的所有度假村。

³ 區別於法律概念合夥企業中「合夥人」的概念。



01

關於我們

我們的業務	13
企業管治	19
行為準則与合規	23

關於我們

我們的業務

關於复星旅文

复星旅游文化集团（也稱為FOLIDAY）是聚焦休閒度假的全球領先綜合性旅遊集團之一，是全球最大的休閒旅遊度假村集團（根據2019年獨立國際諮詢公司弗若斯特沙利文行業報告）。本集團於2018年在香港聯交所主板上市（01992.HK），是復星集團「健康、快樂、富足、智造」四大戰略業務之一「快樂」板塊的重要組成部分。截至2021年12月31日，本集團實現收入約人民幣9,261.5百萬元，經調整EBITDA約人民幣248.3百萬元，總資產達約人民幣37,284.7百萬元。

我們圍繞全球家庭的休閒度假需求，主張「快樂每一天」(Everyday is FOLIDAY)的生活方式，將日益多樣化的旅遊及休閒概念融入日常生活當中，並通過我們的全周期、全球化、全產業鏈的C2M生態系統為客戶提供量身定制的一站式解決方案。



業務概況——FOLIDAY旅遊生態系統

本集團業務涵蓋度假村及酒店業務、旅遊目的地服務及基於不同度假場景的服務及解決方案三大板塊。





重要殊榮及獎項



2021 年，复星旅文首次被納入恆生可持續發展企業基準指數系列，並獲得「A」評級



2021 年，复星旅文獲得 MSCI ESG 「AA」評級

獎項/榮譽	頒獎機構/主辦單位	獲獎實體
龍雀獎 - 最佳文旅上市集團	執惠	复星旅文
「最佳大消費及服務公司」 ——「第五屆金港股年度頒獎盛典」	港美股資訊平臺智通財經和同 花順財經共同主辦	复星旅文
《機構投資者》雜誌「亞洲區公司最佳管理團隊」評選「受尊崇公司」榮譽	《機構投資者》	复星旅文
第十二屆中國文化旅遊大獎榜單 ——「最佳文化旅遊集團」	中國文化旅遊大獎評選委員會	复星旅文
2021 攜程旅行卓越貢獻合作夥伴	攜程旅行	复星旅文
ESG 先鋒 60 年度企業 ESG 實踐獎	界面新聞	复星旅文
2021 新浪財經金麒麟港美股最佳中小 市值上市公司獎	新浪財經及華盛證券	复星旅文
2021 年中國旅遊集團 20 強	中國旅遊研究院與中國旅遊協會	复星旅文
金紫荊獎 - 最佳投資者關係上市公司	香港大公文匯傳媒集團	复星旅文

獎項/榮譽	頒獎機構/主辦單位	獲獎實體
推薦酒店	《福佈斯旅遊指南》	三亞亞特蘭蒂斯
Best Spa 年度spa-AHAVA SPA	2021中國酒店大獎	三亞亞特蘭蒂斯
年度餐廳-蟹餐廳	2021中國酒店大獎	三亞亞特蘭蒂斯
年度最佳短視頻帳號	2021中國酒店大獎	三亞亞特蘭蒂斯
中國十大最具魅力酒店	中國酒店星光獎	三亞亞特蘭蒂斯
最值得推薦餐吧-Tikki Lounge & Bar	意遊2021年度酒店星榜之選	三亞亞特蘭蒂斯
年度必吃蟹料理餐廳-蟹餐廳	意遊2021年度酒店星榜之選	三亞亞特蘭蒂斯
年度新加坡料理餐廳-蟹餐廳	2020-2021高光之選年度酒店獎	三亞亞特蘭蒂斯
中國城市之光酒店	第五屆Hotel探索之旅酒店大賞	三亞亞特蘭蒂斯
最佳日料餐廳-奈蘇日式餐廳	第五屆Hotel探索之旅酒店大賞	三亞亞特蘭蒂斯
鑽石餐廳大獎- Bread Street Kitchen & Bar	Kitchen & Bar 攜程美食林	三亞亞特蘭蒂斯
年度最佳亞洲餐廳- Tikki Lounge & Bar	《橄欖餐廳評論》	三亞亞特蘭蒂斯
年度讀者優選餐廳-蟹餐廳	《橄欖餐廳評論》	三亞亞特蘭蒂斯
年度讀者優選餐廳-棠中餐廳	《橄欖餐廳評論》	三亞亞特蘭蒂斯
2021年度親子酒店	《2021界面旅行嚮往指南》	三亞亞特蘭蒂斯
最佳城市地標度假區	《風尚旅行》	三亞亞特蘭蒂斯
最佳西餐廳- Bread Street Kitchen & Bar	《風尚旅行》	三亞亞特蘭蒂斯
最佳中餐廳-棠中餐廳	《風尚旅行》	三亞亞特蘭蒂斯
年度影響力婚禮酒店品牌	柚子婚禮網	Club Med Joyview安吉度假村

獎項/榮譽	頒獎機構/主辦單位	獲獎實體
2021年度新開業酒店獎	City Traveler城市旅遊	Club Med 麗江度假村
2021年度新開業酒店	悠遊網	Club Med 麗江度假村
2021年度最佳會獎旅遊酒店	悠遊網	Club Med Joyview 安吉度假村
甄選年度值得期待新開業度假村	南方網×禾禾木文化	Club Med 麗江度假村
年度傑出酒店總經理	南方網×禾禾木文化	Mr. Frank Li Club Med Joyview 北京延慶度假村
2021 年度中國最佳新開業酒店	21世紀經濟報導	Club Med 麗江度假村
2021年度中國最佳親子酒店	21世紀經濟報導	Club Med Joyview 安吉度假村
2021年度中國最佳酒店經理人	21世紀經濟報導	關飛 Club Med Joyview 安吉度假村總經理
2021年度中國最受歡迎酒店品牌	21世紀經濟報導	Club Med
金選度假酒店	《時尚旅遊》	Club Med Joyview 北京延慶度假村
最佳旅遊目的地酒店	《意遊》	Club Med Joyview 北京延慶度假村、Club Med Joyview 北戴河黃金海岸度假村
甄選親子酒店	Hotel Discovery	Club Med Joyview 北京延慶度假村
環旅行大中華區年度MICE酒店	環旅行	Club Med Joyview 北京延慶度假村
2021年度甄選度假村酒店	生活元素	Club Med Joyview 北京延慶度假村、Club Med Joyview 北戴河黃金海岸度假村
2021年度最佳會議度假酒店	MICE商務會獎旅遊	Club Med Joyview 北京延慶度假村、Club Med Joyview 北戴河黃金海岸度假村
2021年度最佳親子度假酒店	MICE商務會獎旅遊	Club Med 三亞度假村
2021年度最佳新開業酒店	MICE商務會獎旅遊	Club Med 麗江度假村
2021年度最值得期待新開業酒店	MICE商務會獎旅遊	Club Med 長白山度假村
年度精選值得期待酒店	《新旅行》	Club Med 麗江度假村

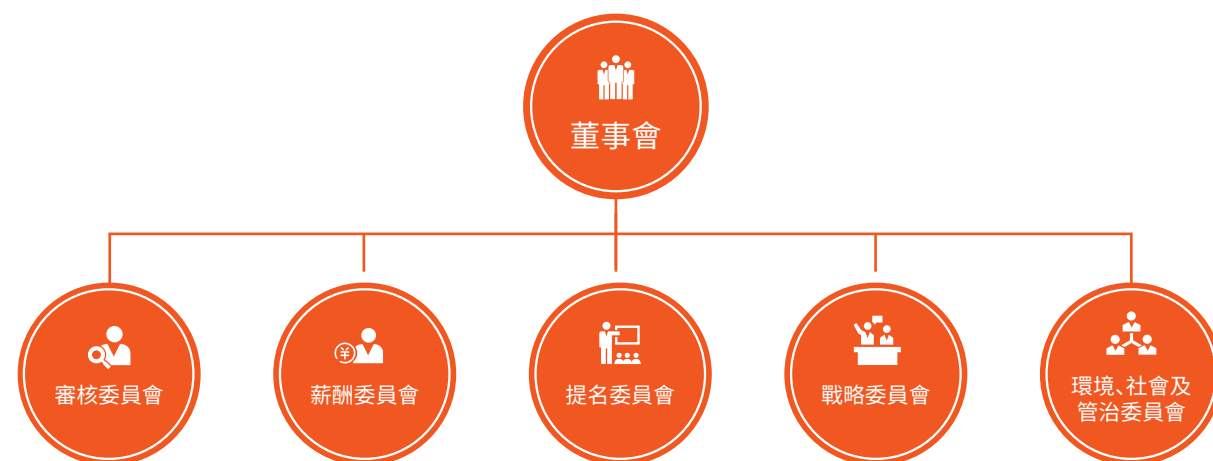
企業管治

本集團致力於完善公司治理體系及程序，構建多元化治理架構，保障利益相關方的重要利益。我們在公司內部落實全面風險管控，不斷完善商業道德及合規管理，保障公司穩健高效運轉。



公司治理

本集團認為，高水準的企業管治是保障股東利益並提高企業價值和承擔更多責任的基礎。我們已應用《上市規則》附錄十四所載企業管治守則的原則，全面遵守企業管治守則條文，並定期審查企業管治表現。我們亦為每名董事提供全面在任培訓，以確保其對本集團業務及運作、在《上市規則》和監管規定下的職責及義務充分了解。



本公司董事會及各委員會職權範圍請參閱本公司網站《企業管治》頁面。

■ 多元化管治

我們組建多元化管治架構，以確保我們的董事會由具有高度相關技能、專業經驗和背景、持有不同觀點並有效代表股東長期利益的董事組成。

根據本公司的多元化政策，所有董事委任均以用人唯才為原則，並充分顧及董事會成員多元化之裨益。甄選人選將按一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、經驗（專業或其他方面）、技能及知識，最終將按人選的長處及可為董事會作出的貢獻而作決定。截至本報告期末，本公司董事會委任女性董事 1 名；我們的一名或多名董事具備風險管理經驗、財務經驗及相關行業經驗。

更多企業管治信息，請參閱本集團 2021 年年報《企業管治報告》章節。



補充資料

公司網站《企業管治》頁面
复星旅文 2021 年年報

風險管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國審計法》等法律法規、香港聯交所《企業管治守則》以及本公司《公司章程》規定，建立有效的企業全面風險管控機制，確保集團維持健全而有效的風險管理，並在全集團範圍內進行風險文化建設。

■ 風險管治架構

本集團參考 COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) 風險管理框架，建立穩健的企業全面風險管控機制，涵蓋以下三項基本要素：

- 我們的風險管理政策《复星旅游文化集团全面風險管理指引》以及相應的內部監管規定指導本集團及附屬核心企業、孵化企業開展包括風險識別、風險評估、風險應對、風險管理監督和改進、風險管理溝通以及風險管理文化建設等六項全面風險管理工作，確保與本集團戰略相符。我們至少每年對重要的全面風險管理制度進行審閱和必要的更新。
- 我們建立專門的風險管理組織架構，由具有與風險管理相關的特定職能和責任的機構組成，負責監控並管理影響集團的風險。

責任主體

職責

責任主體	職責
董事會	作為全面風險管理的最高決策機構，對全面風險管理體系的完整性和有效性承擔最終責任。董事會負責審批集團風險管理總體目標、風險偏好、風險限額、風險管理策略、風險管理政策、制度和程序等。
審計委員會	根據董事會的授權，監督內部控制和風險管理系統運行的有效性。
風控中心	履行全面風險管理的具體責任，包括組織執行全面風險管理政策和流程、建立集團內部重大風險應急機制、推動公司風險管理文化建設等。

我們建立風險管理「四道防線」，分離和確保風險管理系統的職能獨立，確保整個公司風險的全面和綜合管理。

- 第一道防線** 由各業務單位組成，在業務前端識別、評估、應對、監控與報告風險。
- 第二道防線** 為法務部、EHSQ 管理部、風控部、業務監察部等職能部門，通過實施一系列的風險管理程序，落實風險管理和監督。
- 第三道防線** 為內部審計部，定期審查和評價風險管理的充分性和有效性。
- 第四道防線** 為廉政督察，通過開展廉政管理、反腐敗及舉報案件調查等對企業風險管理進行獨立監督和評價。



■ 風險文化建設

本集團及各下屬企業將風險管理文化建設融入企業文化建設的全過程，並在企業內部各個層面營造風險管理文化氛圍。通過不斷修訂和完善風險管理制度、流程，持續強化風險管理組織建設，研究建立風險管理系統，確保風險管理目標的實現。同時大力加強對全體員工的風險管理宣導工作，建立並完善員工崗前、崗中風險管理培訓教育制度。

「風控置頂」合規周

2021年10月，本公司舉辦「風控置頂」合規周活動，組織員工參與午間分享會培訓、線上課程學習及合規挑戰賽等活動，科普合規知識、提高合規意識並宣貫良好企業管治原則。主要培訓內容涉及「如何避免內幕交易」、「投資美國上市公司股份的合規考量」、「A股二級市場證券投資合規要點與案例解讀」等。

輿情監控

本公司成立危機指揮委員會，統籌本公司危機與輿情管理各項事宜。危機管理委員會下設日常突發事件處置小組，負責日常網絡輿情監測、分析研究及確定公司輿情危機的應對對策、處理方案及事後恢復計劃，並督促危機應對措施執行等。

本公司制定《复星旅文突發事件處置及報告管理制度》，指導並強化各部門依據危機事態發展下達決策及應變的能力，力求以最快的速度對危機的起因、可能趨向及影響做出積極、誠懇、負責任的評估和應對。我們亦通過對員工開展危機意識與應對培訓，提升公司的危機管理意識及危機應對能力。

報告期內，本集團未發生關於環境、社會及管治方面的任何重大危機事故。



行為準則與合規

反腐敗及商業道德

我們十分重視廉潔管理，對各種形式的賄賂和腐敗行為「零容忍」。本公司董事會是反腐敗和商業道德的最高責任機構。通過不斷完善商業道德管理組織體系，暢通投訴舉報渠道，加強內部廉潔文化建設，我們致力於構建全集團的廉潔生態。

在嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等相關中國法律法規及海外各運營地適配法律法規的基礎上，本集團制定《復星旅游文化集團反舞弊管理規定》，其中包括《廉政風險評估暨紅、黃、綠燈管理辦法》《廉潔從業管理規定》《公務活動收受禮金禮品管理方法》等制度，並定期根據最新法律法規修訂以保證其有效性。我們要求所有員工簽署《廉潔從業承諾書》，要求所有供應商簽署《廉潔協定》，並定期開展員工廉潔從業培訓以及供應商商業道德教育，從而推進全體員工的廉潔從業及與供應商的廉潔合作。



補充資料

《復星旅游文化集團反舞弊管理規定》

■ 日常監督管理

本公司風控部每年根據重要性水準和風險水準對相關業務點開展年度巡檢工作，針對採購、銷售等腐敗高發、易發的重點領域開展反腐敗及商業道德審計，加強對下屬企業商業道德的管理和監督。報告期內，年度巡檢工作對於年度巡檢計劃內的本集團重點核心企業的覆蓋率達到 100%。

為加強對重要崗位員工廉潔履職的管理和監督，本集團制定《關於重要崗位利益衝突事項申報管理規定》，要求重要崗位員工在入職時必須申報潛在利益衝突事項並 100% 簽署告知書，後續每年集中申報潛在利益衝突事項。



補充資料

《復星旅文集團員工行為準則》

■ 行為準則

每一位復星旅文員工對法律規定及道德標準的遵守，對復星旅文的使命與價值觀的踐行，關係到復星旅文能否健康、可持續發展，是復星旅文達成使命的基石。復星旅文《員工行為準則》為員工遵守核心價值提供了參照，並協助其在商業行為中做出正確的選擇。該行為準則包括有關商業道德、社會關懷與環境保護、舉報、員工多元化及尊重等內容。本集團定期審閱並修訂該行為準則，以保證其遵守所使用的法律法規。

所有員工均被要求遵守該行為準則，所有員工的入職培訓內容均包括員工行為準則及反商業賄賂的培訓。

■ 舉報投訴管理

本集團一貫秉持誠信合規的價值取向，致力於塑造開誠佈公的溝通環境，並始終以最高標準指導我們的商業行為。本集團在《復星旅游文化集團反舞弊管理規定》中設立了明確的舉報途徑以及系統的調查機制，舉報人可以通過電子郵件、電話、信函、預約來訪、廉政舉報平台等途徑向本集團風控部廉政督察進行舉報。



郵件舉報

Foliday_compliance@fosun.com



電話舉報

021-23156857



廉政舉報平台



信函舉報

中國上海市虹口區飛虹路 118 號 T1 棟 16 樓，
復星旅文集團風控部廉政督察收，郵編 200086

我們鼓勵本集團所有員工、供應商及其他合作夥伴對其發現或被告知的舞弊及不道德行為積極提出善意的舉報和投訴。我們嚴格按照《復星旅游文化集團反舞弊管理規定》中「舉報人、證人保護和獎勵」的相關規定，對舉報和調查工作堅守保密原則，在受理、登記、保管、調查等各個環節對舉報人、證人的個人信息及其提供的所有舉報資料和證據均嚴格保密，嚴防洩露和遺失。本集團亦建立反報復制度，嚴格保護善意舉報人和相關證人不會因舉證行為受到任何不公正對待。

舉報人、證人保護措施

舉報人、證人特別保護名單

針對實名舉報和如實作證的員工、供應商及合作夥伴，我們專門設置「舉報人、證人特別保護名單」，由風控部專門管理。除經集團董事會批准或授權的以外，其他人員均無從得知。名單人員中為本集團、下屬企業、孵化企業及被投企業內部員工，其加薪、評優、晉升等事宜優先考慮。

反報復制度

我們積極定期關注舉報人及證人的工作調整情況，由風控部根據具體情況推進保護措施，堅決避免因舉報或作證而遭受變相排擠、打擊報復、誣告陷害。遭受到打擊報復或陷害的舉報人和證人，可以向風控部反映，風控部將依法依規做出相應處理，採取適當措施進一步對舉報人和證人進行保護。

收到舉報信息後，由來自法務部、風控部、人力資源部、財務部成員共同構成的舉報評估小組負責對舉報內容進行評估並決定是否受理舉報。如確定受理舉報，將安排專職風控部廉政督察調查人員完成調查工作，確保使用恰當的渠道、資源完成調查，並遵守對有關各方公平、公正、保密的原則。所有舉報內容及相關資料將依據復星旅文集團檔案管理規定進行保管。

報告期內，本集團收到並開展調查的舉報案件共 10 起，涉及 3 名員工因違反公司反腐敗政策而受紀律處罰或被解僱，未有確認貪污賄賂案件，未有提出且已審結的貪污訴訟案件。報告期內本集團未受到外部反腐敗調查和處罰。

■ 廉潔文化建設

我們重視廉潔文化建設，致力於營造恪守廉潔、誠信經營的文化氛圍，加強員工及供應商的廉潔從業意識。我們要求所有員工（包括兼職員工）和供應商定期接受本公司反腐敗課程培訓。報告期內，我們開展了一系列廉政合規培訓，內容涵蓋新員工入職廉政合規培訓、年度合規周、張貼宣傳海報、合規郵件不定期發送，以及針對各項業務進行的專項合規培訓。

報告期內，本集團對員工及供應商開展反腐敗培訓，培訓覆蓋率達 100%，其中，員工反腐敗人均受訓時數達到 1 小時；供應商反腐敗人均受訓時數達到 0.5 小時。

反腐敗培訓覆蓋率達

100%

員工反腐敗人均受訓 1 小時

供應商反腐敗人均受訓 0.5 小時



廉潔專題培訓

2021 年 12 月，本集團向總部全體員工開展廉潔意識宣貫培訓，通過同業案例分享、線上課程及考試，提高廉潔意識。所有員工均需通過線上考試。此外，2021 年 4 月和 7 月，本集團亦對集團重點項目復遊城太倉、麗江項目總監級及以上員工進行了廉政宣貫，並邀請外部法制單位對員工進行案例分享。



反洗錢與反不正當競爭

本集團高度重視反洗錢和反恐怖融資（以下統稱「反洗錢」）工作。作為負責任的全球企業，我們遵循《中華人民共和國反洗錢法》等運營地所在國家或地區在反洗錢方面的法律法規，相關主管機構、國際組織的指引或要求，積極協助配合駐地國家或地區反洗錢機構的工作。本集團制定《复星旅游文化集团反洗錢工作指引》，指導本公司及附屬公司按照規定開展反洗錢工作，促進集團依法合規、穩健經營。報告期內，本集團未發生重大違反反洗錢法律法規的情形。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等中華人民共和國及其他管理或投資所在國家的各項法律法規，積極維護經濟健康發展，鼓勵並保護正當競爭，杜絕不正當競爭行為。報告期內，我們對渠道商或經銷商的合同範本條款進行修訂，禁止不正當競爭的行為。報告期內，本集團未發生重大違反反不正當競爭法律法規的情形。

知識產權保護

隨著經濟全球化的不斷深入和复星旅文全球化戰略的推進，我們全面推動創新和知識產權保護工作建設，希望通過數字化推動業務轉型升級，創造多元價值，激發文旅行業創新活力。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等運營地所在國家或地區知識產權相關法律法規，並制定了《复星旅文信息安全管理規定》管理文件，對維護公司商標及知識產權合法權益進行了規定。針對存在的第三方侵權事宜，我們會採取合法的維權手段。

我們擁有 Thomas Cook、Casa Cook、Cook's Club 品牌及其他相關品牌的若干知識產權資產，不斷豐富多樣化度假勝地和酒店業務，持續優化 Holiday 生態。報告期內，我們有 249 項商標獲得授權，累計共有 2,983 項商標獲得授權。

此外，通過對全體員工開展知識產權法務培訓，提高集團各個層面對知識產權的意識，努力成為知識產權保護領域的積極榜樣。報告期內，本集團未發生重大侵犯產權的訴訟事件（包括濫用支配地位、假冒和盜版）。





02

可持續治理

可持續發展戰略	29
2030可持續發展目標及進展	31
可持續發展管治	32
利益相關方參與	35
關注重點議題	36
SDG響應	38

可持續治理

复星旅文一直堅持可持續發展，致力於為各利益相關方創造長遠價值。2021年，為進一步鞏固我們對可持續發展的承諾，我們制定了「共創快樂、可持續的 FOLIDAY 生活」的可持續發展戰略以及 2030 可持續發展目標，以期能夠對我們的員工、客戶、合作夥伴以及所在的社區產生更深遠和積極的影響。

可持續發展戰略

我們的可持續發展戰略旨在通過提高標準、效率與協作，著力推動五大關鍵領域的管理與創新，以減輕營運風險和建立業務長期復原力。



2030可持續發展目標及進展

為進一步落實可持續發展戰略，我們正式制定了一系列「2030 可持續發展目標」，反映復星旅文矢志成為全球領先的可持續發展企業的抱負。

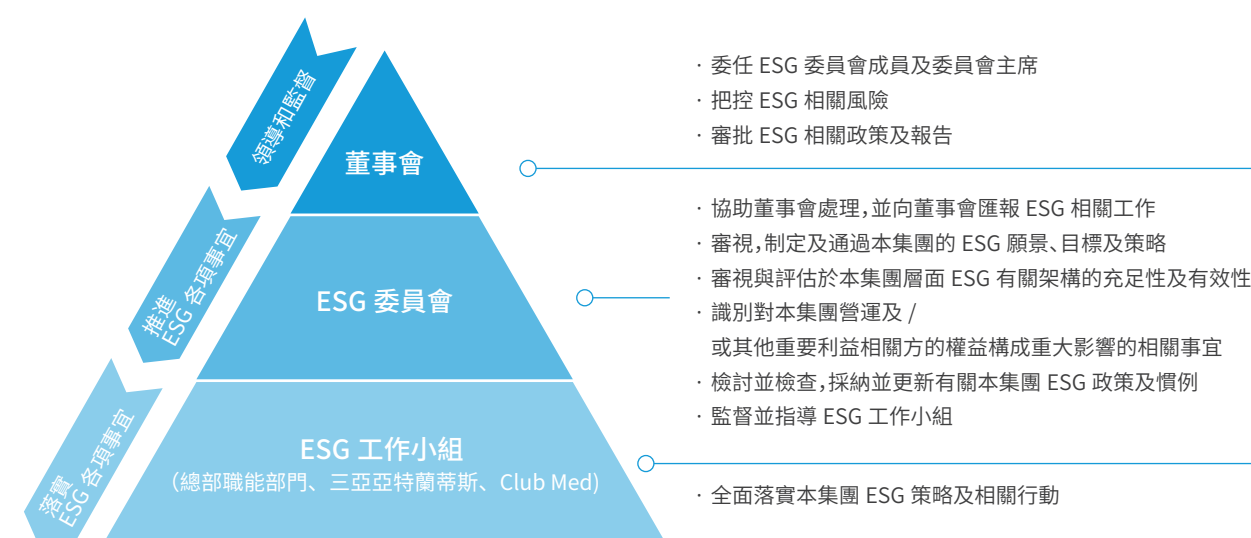
可持續戰略支柱	我們的承諾	2021 年進展
責任運營	<ul style="list-style-type: none"> 30% 的酒店和度假村取得食品安全 HACCP 或 ISO22000 及類似體系認證 	<ul style="list-style-type: none"> 三亞亞特蘭蒂斯連續三年（包括報告期）取得 HACCP 體系認證
關愛地球	<ul style="list-style-type: none"> 新建或深度改造的度假村 100% 取得 BREEAM 或 LEED 銀獎或其他等同的認證 運營度假村 100% 取得 / 保持 Green Globe 或 EarthCheck、綠色酒店或其他等同的認證 碳排放密度降低 40% (GHG 標準範圍 1&2) (基準年: 2019 年) 能源消耗密度降低 30% (基準年: 2019 年) 用水密度降低 10% (基準年: 2019 年) 垃圾產生量減少 30% (基準年: 2019 年) 盡最大限度使用可再生電力 在施工和运营过程中保护生物多样性 通過行動不斷提升員工及客戶的環保意識 鼓勵供應商設立環保目標，並通過審計和激勵計劃驗證其環保行為 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 2021 年新開業或正在建設的 Club Med 度假村均取得 / 正在進行生態認證 (包括 BREEAM 或其他等同的認證) 94% 的符合條件⁴ 的 Club Med 度假村獲得 Green Globe 認證; 三亞亞特蘭蒂斯獲得中國五葉級綠色酒店認證, 連續兩年 (包括報告期) 獲得 EarthCheck 銀質認證 13% 的 Club Med 度假村所有電力消耗將來自可再生能源 (綠色電力證書和自生 / 外購光伏發電), 47% 的車輛均為電動汽車 三亞亞特蘭蒂斯購買核證減排量 (VCUs) 並完成碳中和合計 15,139 噸, 獲得由中國質量認證中心 (CQC) 簽發的碳中和證書 在施工和運營過程中全程保護生物多樣性 所有員工均接受環保意識培訓
多元平等	<ul style="list-style-type: none"> 參照 ISO45001 等國際標準, 建立完善的專業健康、安全、環保管理體系, 持續為員工創建安全健康的工作環境 損失工時事故率 LTIFR 下降 15% (基準年: 2019 年) 100% 員工參加安全和健康培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 所有員工均接受安全和健康相關培訓
協同發展	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升本地化採購 鼓勵供應商設立環保目標, 並通過審計和激勵計劃驗證其環保行為 	<ul style="list-style-type: none"> Club Med 41% 的採購額為本地採購 (2019 年: 35%; 2018 年: 13%) (中國、美國、巴西、墨西哥除外) 三亞亞特蘭蒂斯海南省本地供應商佔比達 42.6%, 本地採購額佔比達 54.4% 82% 中國境內運營類供應商經過本集團總部的 ESG 審計
回饋社會	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升本地化僱傭及採購 促進本地文化溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 持續開展健康扶貧、關愛兒童、教育計劃、文化保護等公益慈善活動, 公益累計資源投入約 316 萬元、累計時間投入超過 1,100 小時

⁴ 符合條件的度假村包括開業一年後或停業之前兩年的所有度假村。

可持續發展管治

管治架構

本集團董事會是本集團 ESG 管治的最高責任機構, 在 ESG 工作中起主要領導和監管作用。本集團建立了自上而下的三級 ESG 管治架構, 由董事會、ESG 委員會以及 ESG 工作小組組成。



■ ESG委員會

本公司成立了 ESG 委員會, ESG 委員會之主要職責包括以下各項:

審閱及批准本集團環境、社會及管治願景、目標及策略, 並每年檢視其完成進度, 就相關環境、社會及管治工作向董事會提供建議。

包括但不限於以下議題:

環境類

管理並降低公司運營過程中對於環境帶來的影響, 如氣候變化應對及能源管理、碳中和、生態保護、水資源管理、排放管理等;

社會類

管理公司運營過程中對客戶、員工、供應商及社區等社會各界利益相關方帶來的影響, 如產品安全及客戶服務、使用者隱私及數據安全、職業健康及安全、員工權益及發展、尊重人權及多元化、可持續的採購、慈善及社會公益等;

管治類

積極提升公司內部企業管治, 如商業誠信及廉政督察、反洗錢及反不正當競爭、非財務信息的公開透明披露等。

監督、審閱、評估及向董事會匯報環境、社會及管治表現;

識別、評估及管理有關環境、社會及管治的重大議題;

及於必要時採納並更新有關本集團環保、社會責任管理及企業管治的政策。

具體職責請參閱本集團《環境、社會及管治委員會職權範圍》。

截至報告期末, 該委員會由三名成員組成, 包括兩名獨立非執行董事郭永清先生 (主席) 及 Katherine Rong Xin 女士及一名執行董事 Henri Giscard d'Estaing 先生。

環境、社會及管治委員會每年召開不少於 1 次的委員會會議。2021 年 3 月、8 月及 11 月, 環境、社會及管治委員會舉行了 3 次會議以指導及檢討本年度 ESG 戰略、目標進展, 推進落實 ESG 工作。



■ ESG工作小組

我們在 ESG 委員會下設 ESG 工作小組, 負責推動 ESG 相關具體工作的落地。報告期內, 我們進一步落實 ESG 工作小組的職責, 將總部各職能部門責任人和主要附屬公司相關部門責任人納入 ESG 工作小組。具體職責請參閱《復星旅文 ESG 工作小組職責範圍》。報告期內, ESG 工作小組推進本集團 ESG 戰略及目標的制定, 審視新的環境、社會及管治趨勢及事宜, 並向 ESG 委員會提供了建議。

補充資料

《環境、社會及管治委員會職權範圍》

《復星旅文 ESG 工作小組職責範圍》

能力建設

本集團注重 ESG 知識普及和 ESG 能力建設工作, 不僅持續關注國際及國內 ESG 發展趨勢, 積極把握資本市場的 ESG 關注熱點, 還鼓勵員工積極參與 ESG 的知識普及和學習工作, 了解行業最新動態, 從全員的 ESG 意識認同上提升 ESG 建設能力。報告期內, 我們對為本集團 ESG 帶來突出貢獻的部門及個人授予獎勵及肯定。

為了推動 ESG 意識的全員普及, 提升全員 ESG 能力, 2021 年 11 月, 本集團作為協辦方之一參與復星國際聯合舉辦的 ESG 文化周, 通過 ESG 線下午間分享會、線上「零碳企業」的風險、機遇與行動培訓等活動推動 ESG 文化在全體員工中的傳播和知識普及。



利益相關方參與

本集團始終相信雙向、透明、定期的溝通能夠幫助我們有效了解並響應各利益相關方的期望及要求，加強企業 ESG 管治水平，持續提升企業可持續發展表現。

我們識別了與本集團關係密切的七組主要利益相關方群體，並持續完善常態化、多樣化的溝通機制，及時有效地了解其要求、採納其建議，將其關注議題融入運營和決策過程，為各方創造價值。

下表列出報告期內不同利益相關方組別所關注的 ESG 議題，以及本集團與利益相關方的主要溝通方式。

利益相關方組別	關注議題	溝通渠道
投資者/股東	<ul style="list-style-type: none"> 商業道德與反貪腐 公司治理 客戶體驗與滿意度管理 客戶健康及安全保障 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會／臨時股東大會 業績發佈會 新聞稿／公告／年報／企業通訊 路演活動 投資者會議
顧客與客戶	<ul style="list-style-type: none"> 客戶體驗與滿意度管理 隱私保護與信息安全 客戶健康及安全保障 	<ul style="list-style-type: none"> 面對面互動 客戶滿意度調研
酒店所有者和加盟商	<ul style="list-style-type: none"> 可持續供應鏈 動物福利 	<ul style="list-style-type: none"> 定期 / 不定期會議 業績發佈會 新聞稿 / 公告 / 年報 / 企業通訊
員工	<ul style="list-style-type: none"> 勞工權益 員工關懷 職業健康與安全 多樣性、包容與平等 人才發展 	<ul style="list-style-type: none"> 高管分享會 員工大會 現有僱傭數據調查 團建活動
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 商業道德與反貪腐 可持續供應鏈 動物福利 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商投訴反饋渠道 供應商現場走訪 / 審計 供應商年度高層交流 供應商培訓及相關活動
媒體及當地社區居民	<ul style="list-style-type: none"> 生物多樣性 水資源使用 能源使用 支持社區建設 廢棄物管理 氣候變化應對 尊重本地文化 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿 / 公告 公益志願活動 本地採購計劃
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> 商業道德與反貪腐 氣候變化應對 支持社區建設 	<ul style="list-style-type: none"> 現場調研 電話溝通 定期報告與公告

關注重點議題

重大性議題分析方法

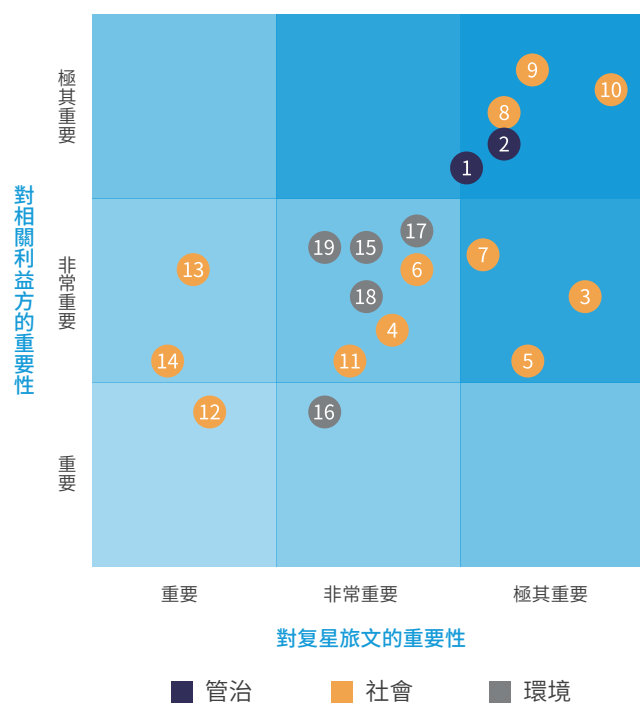
為了真實了解利益相關方的期望和關切，及時響應利益相關方訴求，我們於 2020 年，邀請部分關鍵利益相關方，從「對復星旅文的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度進行正式的實質性評估，以識別重要 ESG 議題。

報告期內，我們邀請對公司經營發展重要的內、外部利益相關方，對各議題的重要性進行重新檢討及更新，部分議題根據當前公司戰略及社會趨勢進行重歸類、重命名及相關刪減，將原有的 24 項議題重新調整為現有的 19 項重要性議題。未來，我們將持續對重點議題展開回應。

	識別議題	調研訪談	確認結果
2020年實質性評估過程回顧	我們綜合考慮本集團戰略重點、運營特性及行業重點，結合聯合國可持續發展目標 (SDGs)、聯交所《ESG 報告指引》可持續發展評級關切點及監管機構的要求，梳理識別公司潛在重要性議題。	邀請本集團識別出的內外部利益相關方代表參與問卷調研及內部訪談，詢問其對各議題重要程度的評估，了解各利益相關方對我們的意見和建議。	本次調研共回收 215 份有效問卷，共開展 10 餘場內部訪談。我們從對本集團戰略運營影響程度以及對利益相關方影響程度兩個方面，對各潛在議題進行重要性排序，生成實質性評估矩陣並由本集團 ESG 委員會審閱及確認。
2021年重新檢討	重新審視 24 項議題，對各議題的重要性進行重新檢討及更新，將原有的 24 項議題重新調整為現有的 19 項重要性議題，主要變化如下： (1)「客戶關係管理」更名為「客戶體驗與滿意度管理」、「食品及服務安全」更名為「客戶健康及安全保障」、「本地化貢獻」更名為「支持社區建設」； (2)「溫室氣體排放」及「適應氣候變化」合併為「氣候變化應對」、「商標及知識產權保護」及「反貪腐」合併為「商業道德與反貪腐」； (3)根據投資者關注，新增「公司治理」議題； (5)由於與已有議題存在交叉，刪除「殘障人士關愛」、「環保意識」、「生態認證」、「綠色創新」四個議題。 本集團 ESG 委員會已審閱及確認該 19 項議題已全面覆蓋本集團於本報告期內的 ESG 實踐。	與重要內、外部利益相關方進行訪談及會議溝通，了解其對我們識別出的 19 項 ESG 重要議題的關切程度。	根據與各內、外部利益相關方的溝通及確認，3 項 ESG 議題的重要性評估發生較大變化，主要變化如下： (1)由於外部政策趨緊、公眾關注程度提升以及公司數字化戰略佈局，將「隱私保護與信息安全」議題對內、外部利益相關方的重要程度提升為「極其重要」。 (2)由於中國「雙碳」目標及政策的推動，結合外部利益相關方反饋，本集團意識到主動管理氣候變化議題的重要性。故將「氣候變化應對」議題對內、外部利益相關方的重要程度提升為「非常重要」。 (3)由於本公司供應鏈風險程度較低，故將「可持續供應鏈」由極其重要的重點管理議題調整為非常重要類議題；本公司亦認識到推動上下游供應鏈共同踐行可持續發展的重要性，故本公司在未來經營中仍會不斷精進供應鏈管理，打造可持續責任供應鏈。 其餘 16 項 ESG 議題的重要性評估暫未發生重大變化。實質性評估矩陣已由本集團 ESG 委員會審閱及確認。

實質性結果

下方的重要性矩陣圖展現了本集團的重要議題。我們將會在本報告內詳細披露相關內容，並會在整個業務運營中審慎考慮並集中應對這些議題。此外，我們仍會持續關注並分配資源，管理所有影響本集團及利益相關方的議題。



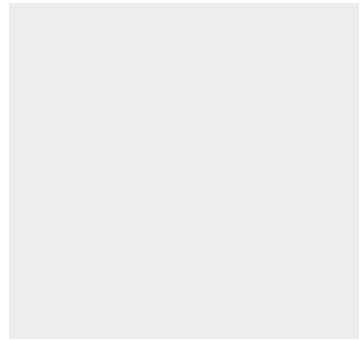
範疇	序號	議題	
管治	1	商業道德與反貪腐	
	2	公司治理	
社會	3	勞工權益	
	4	多樣性、包容與平等	
	5	人才發展	
	6	員工關懷	
	7	職業健康與安全	
	8	客戶體驗與滿意度管理	
	9	隱私保護與信息安全	
	10	客戶健康及安全保障	
	11	可持續供應鏈	
	12	動物福利	
	13	支持社區建設	
	14	尊重本地文化	
	環境	15	生物多樣性
		16	廢棄物管理
17		水資源使用	
18		能源使用	
19		氣候變化應對	



SDG響應

作為一家業務遍及多個大洲的公司，复星旅文認為可持續的關鍵在於攜手合作解決全球共同面臨的挑戰。我們全力支持聯合國可持續發展目標 (SDGs)，並從中找出最適用於我們業務及最為相關的可持續發展目標作策略調整。我們期望日後與政府及其他有關機構開展更多促進可持續目標達成的相關合作，幫助全球解決減緩氣候變化、促進陸地生態系統的可持續利用等關鍵問題。

章節名稱	對應議題	對應 UN SDGs
關於我們	商業道德與反貪腐 公司治理	12 16
責任運營	客戶體驗與滿意度管理 隱私保護與信息安全 客戶健康及安全保障 動物福利	3 12
關愛地球	生物多樣性 廢棄物管理 水資源使用 能源使用 氣候變化應對	6 7 12 13 14 15
多元平等	勞工權益 多樣性、包容與平等 人才發展 員工關懷 職業健康與安全	3 4 5 8
協同發展	可持續供應鏈	3 8 12 13
回饋社會	支持社區建設 尊重本地文化	1 2 3 4



03

責任運營

安全保障	42
品質提升	53
責任文旅	60



責任運營

复星旅文致力於為全球各地的每一位顧客提供安全健康、貼心真摯的休閒度假體驗。我們注重保障顧客的安全與健康，通過建立完善的安全管理體系，積極應對各類安全風險。我們聚焦客戶體驗，建立完善的 FOLIDAY-iCARE 服務管理體系，塑造复星旅文貼心周到、熱情真摯的服務文化，將峰值體驗傳遞給全球家庭。我們亦深知作為全球化企業的責任，注重產業與生態、經濟、社會的可持續融合，不斷推進可持續旅遊的發展。

為了明確地評估我們的進度，本集團就「責任運營」支柱層面制定績效目標，通過全面的質量管理體系及程序，推進目標的達成，並定期對其進行檢討。



可持續戰略支柱
責任運營



我們的2030承諾

30%的酒店和度假村取得食品安全HACCP或ISO22000及類似體系認證



2021年進展

三亞亞特蘭蒂斯連續三年(包括報告期)取得 HACCP 體系認證

安全保障

本集團始終將安全放在首位。我們注重保障每個運營環節的安全，通過完善安全管理體系、提高員工的安全意識與能力、定期識別安全風險並制定相應措施，為顧客及員工的安全保駕護航。

運營安全

■ 落實安全管理

本集團於 2019 年 5 月成立環境、健康、安全及客戶服務與產品質量監督管理部門（以下簡稱「EHSQ 部門」）負責 EHSQ 管理工作，持續完善現有安全管理體系。報告期內，本集團 EHSQ 團隊對《复星旅文突發事件處置及報告管理制度》《复星旅文集團消防管理制度》等 22 多個規章制度進行回顧，根據新的組織架構和人員職責對《复星旅文集團環境健康安全責任制》進行了修訂，對《复星旅文食品安全管理制度》《复星旅文酒店、度假村開業前 EHSQ 檢查制度》進行了更新，並根據業務需求，新編制了《复星旅文室外滑雪場安全管理制》及對應的檢查表，指導並監督集團各附屬公司安全管理工作的落實與提升，全面保障員工和賓客安全。

為有效預防各類安全事故的發生、降低運營風險、消除潛在隱患，集團 EHSQ 部門會定期對各附屬企業開展風險識別以及隱患排查與審核工作，審核內容涵蓋消防安全、運營安全、食品安全、公共衛生、疫情防、客戶服務、環境保護等。報告期內，本集團 EHSQ 部門對各運營地點開展 EHSQ 檢查共計 30 次，對新開項目 Club Med 麗江度假村、Cook's Club 桂林酷客部落、Club Med 長白山度假村等進行了開業前 EHS 檢查，針對具體情況提出整改建議，並要求附屬公司在規定時間內匯報整改情況。

在滿足集團 EHSQ 管理要求的前提下，各附屬公司也根據各自業務特點和 EHSQ 風險，不斷完善各自的安全管理體系、落實各項安全管理措施、開展各項風險識別及安全檢查工作。

三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯設立 EHSQ 管理委員會，設置 EHSQ 部門專職安全管理人員，建立健全完善的《消防與安防管理體系》，編撰《應急預案》並全面發放到酒店各部門安全負責人處，制定環境健康安全年度目標和工作計劃，開展重大節日前安全檢查和節後復工安全檢查，並且定期開展風險調研與評估、以及安全檢查。

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯進一步完善 EHSQ 管理組織架構，擴大管理人員隊伍，全力推動度假區消防安全、職業健康、樂園安全、食品衛生、環保各項工作的開展。同時每月開展環境、健康及安全 (EHS) 檢查，並在節假日來臨前進行綜合性的 EHS 檢查，2021 年，三亞亞特蘭蒂斯共計開展 EHS 檢查 48 次，整改完成率為 100%。

為了控制遊客溺水風險，三亞亞特蘭蒂斯水世界推行國際救生員培訓計劃 International Lifeguard Training Program (ILTP)，邀請第三方 E&A 公司對所有救生員進行為期 7 天的理論和實操培訓，定期複訓，每天進行真假人救生演練鞏固救生員技巧，採用 10/20 保護區標準確保遊客區域無救生盲點，全方位保障客人安全。每位救生員隨身攜帶急救包，水樂園內設置 6 處急救物質儲存點，配備急救先鋒包 (Trauma Bag)、擔架、AED 等，確保事故發生時能第一時間施救。

2021 年 5 月 22 日中國遊藝機遊樂園協會 (CAAPA) 主辦的第 36 屆 2021 中國 (北京) 國際遊樂設施設備博覽會上，三亞亞特蘭蒂斯分享了水世界救生員管理經驗，獲得了文旅行業各企業的一致好評。目前此救生員管理經驗逐步在復星旅文其他兄弟企業推廣。



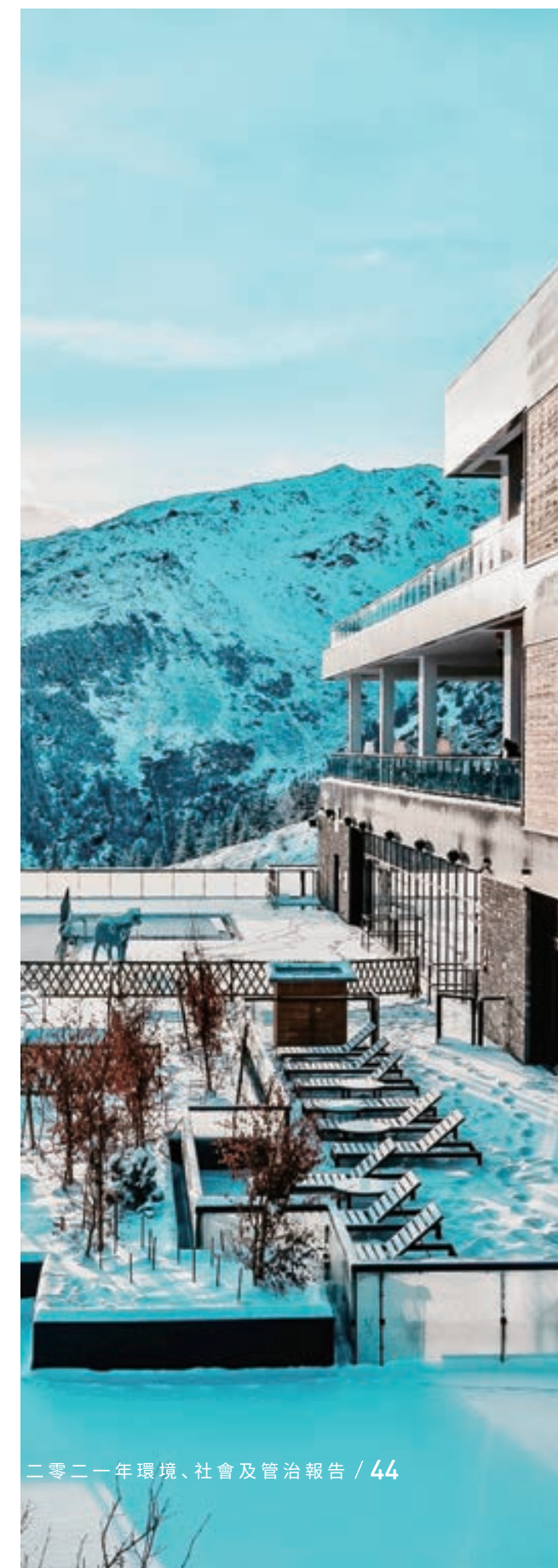
Club Med

Club Med 設立安全、衛生及健康 (Safety, Hygiene and Health, SHH) 部門，定期在內網中發佈 / 更新適用的安全、衛生及健康方面的政策及指導手冊，為所有度假村的 GM® 和 GO® 以及 GE 在開展預防、安全、衛生和健康方面的工作提供指導。

報告期內，Club Med 將原先為推進各度假村實施新型冠狀病毒肺炎防控措施設立的暫時性職位「Safe Together Manager」變為正式職位，並繼續擴大其職責範圍，進一步推進各度假村衛生與安全、食品安全、入住安全、危機管理、疫情防控等工作進行，同時亦負責 Club Med 社會責任項目「快樂關懷 (Happy to Care)」在各度假村管理。

Club Med 各度假村亦定期開展健康及安全評估及檢查。自 2021 年開始，Club Med 全球度假村使用 SMICE 應用程式，每兩個月對所有現場活動 (人員 / 流程 / 結構) 進行一次安全自檢 (包括疫情防控相關內容)。國內 CM 中國度假村每個月由總經理或村長帶隊進行 EHS 現場檢查，各部門至少每月一次進行安全檢查。

此外，為全方位保障客人安全，Club Med 建立了 360°SHS (安全、衛生及健康) 保障計劃。圍繞防火安全、災害逃生、員工培訓、食品健康、防護用品制定詳細的 360°SHS 的工作指引，並通過在招聘職位描述中加入 SHS 內容、每月召開 SHS 會議、定期在度假村開展 360°SHS 評估等措施，確保 360°SHS 的工作指引的有效落實。



复星旅文「無憂出行」承諾：堅持防疫不鬆懈



疫情常態化下的 2021 年，复星旅文全球發展不停腳步，業務彰顯韌勁。高增長業務勢頭下，本集團始終秉持「安全第一」的原則，進一步加強衛生規程，以符合世界衛生組織的建議和其他營運所在地區的指導意見，多層面、全方位助力守護賓客及員工的健康安全。

■ 三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯根據新冠肺炎疫情發展態勢，於報告期內制定並不斷更新《疫情防控制行動計劃》，為賓客防護、員工防護、食品安全、客房安全、應急工作、聚會防控等方面的防控及檢查措施提供詳細的行動規範，確保防疫「無死角」。

除保證充分的防疫人手和提示外，三亞亞特蘭蒂斯亦從日常消毒管理、防疫檢查登記、醫療防護用品、進口冷鏈食品收貨採購等方面完善並更新《疫情防控制應急預案》及《應急行動計劃》，加強全員防疫措施及多場景應急處置流程的培訓及演練，有效提高全員對新冠病毒的應變能力。疫情防控制培訓被納入所有新員工入職培訓課程目錄中，以確保所有員工能了解酒店的防疫政策及要求。

在酒店推行加強的防疫規程

01 加強訪客及員工管控登記

02 公共重點區域多頻次強化消毒

03 提高食品安全防護

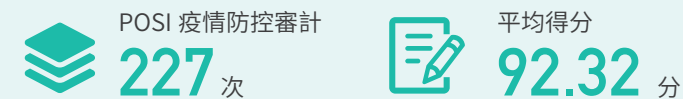
04 保障充分社交距離及空氣質量

■ Club Med

2021 年，Club Med 繼續實施全方位的防疫計劃與措施，針對顧客到達期間、公共區域、客房、用餐、清潔消毒、以及娛樂活動期間的各項疫情防範措施，致力於為顧客提供安全、健康、放心的度假體驗。

隨著海外業務的復蘇，Club Med 積極組織各海外度假村進行疫後重新開業的工作，及時跟進度假區當地疫情防控政策，落實度假村《疫情預防和控制指南》以及各類危機管理措施。《重新開放度假村的操作程序》已經以多種語言提供，並將根據新冠病毒肺炎的發展形勢進行更新。每個度假村均按照當地法規及嚴格的操作程序，落實賓客管理工作。各度假村均設立 Safety Together Manager 及新冠病毒肺炎病毒醫生，負責新冠病毒肺炎病毒病例管理及組織全體員工定期核酸檢測，確保度假村安全。

Club Med 全球於 2020 年開始與國際知名的健康與安全諮詢公司 CRISTAL 公司建立了 POSI (THE PREVENTION OF THE SPREAD OF INFECTION) 審計項目，國內與中國檢驗認證（集團）有限公司（CCIC）合作，制定了 Club Med 疫情防控制要求，并在開村前、開村後定期對疫情防控制情況進行審計，確保運營安全。2021 年，Club Med 全球所有度假村共進行 POSI 疫情防控制審計 227 次，平均得分 92.32 分。



此外，為了降低度假村內的傳播風險，Club Med 進一步加強新冠病毒肺炎預防和員工保障措施，包括：

- 在自願的基礎上為所有員工組織篩查活動：抵達時進行測試，每三周為員工和外部服務提供者組織一次篩查活動
- 每個季度進行有關傳播風險、預防措施和社交距離的培訓
- 法國：為員工安排疫苗接種
- 與幾個國家（馬爾代夫、塞席爾、多明尼加共和國、墨西哥、美國、加拿大、巴西、塞內加爾、摩洛哥等）的地方衛生局建立夥伴關係為員工安排疫苗自願接種活動；亞太區度假村新冠疫
- 苗雙針接種率達到 96%，第三針加強針完成率達到 56%。
- 調整員工住宿安排，提供單人或最多兩人的住宿
- 為 GO®-GE 提供口罩和消毒包
- 所有度假村均有新冠病毒肺炎病毒醫務人員和 / 或護士在場
- 為陽性病例提供隔離室

■ 強化安全意識與能力

复星旅文開展集團級、酒店和度假村級、部門和崗位級等多級安全培訓，確保安全政策和管理制度能落到實處。我們要求每一位新入職員工都必須參加《EHSQ 全員意識培訓》和《消防安全培訓》，並至少每年開展一次員工 EHS 培訓工作，本報告期內，EHSQ 部門共組織 EHSQ 培訓共 34 場，培訓時長共計 32.5 個小時，參加人員約 1,759 人次，內容涉及一次性塑膠用品管理、職業健康安全、娛樂用水處理技術及水質安全、EHS 危害識別與風險評估、公共健康及衛生、機械安全、消防安全等。

在集團領導下，各酒店和度假村通過新員工培訓、月度 EHS 培訓、安全生產月 EHS 活動等方式進行 EHS 文化宣傳和培訓，提升全員安全意識。各部門各崗位也按照風險評估和運營需求，進行崗位的 EHS 崗前培訓、定期培訓和即時培訓。

我們以保障客戶人身和財產安全為前提，制定了完善的安全應急演練預案，並要求各附屬公司及運營地至少每年進行一次安全應急演練，提高全體員工對突發事件的快速反應及應急處置能力。針對消防安全，本集團要求所有酒店和度假村按照人員密集場所消防安全要求進行消防安全管理，嚴格執行一年至少兩次全員消防安全培訓和兩次消防演練，劃分出消防重點部位，並編制專項預案並進行專項演練。

EHSQ 培訓

為了提升 EHS 條線人員的專業能力和團隊凝聚力，本集團 EHSQ 團隊於 2021 年 11 月在三亞亞特蘭蒂斯舉辦為期 2 天的 2021 年度复星旅文運營條線 EHS 研討會，面向旅文集團各下屬企業專、兼職 EHS 人員、安保和消防負責人、工程負責人以及運動部負責人。研討會邀請集團專業管理人員、第三方專家及領先企業代表，圍繞勞動防護、受限空間、化學品管理、娛樂用水處理、可持續發展等話題，通過課堂講解、現場參觀交流、現場實際操作相結合的方式，提升各企業的 EHS 相關人員專業技能，促進交流。



复星旅文運營條線EHS研討會



應急知識培訓



麗江復遊城新員工EHS文化培訓



Club Med員工EHS培訓

安全應急演練

為保障顧客與全體員工安全，2021 年复星旅文 EHSQ 要求各企業根據各自的運營風險制定應急演練計劃，分為綜合演練和專項演練，內容覆蓋消防、食品安全、傳染病爆發、化學品洩漏、大型遊樂設備應急救援、泳池溺水、村外圍人員搜救等不同場景。

三亞亞特蘭蒂斯、Club Med 度假村、麗江復遊城及太倉復遊城均制定安全應急演練計劃，並按照計劃組織全體員工及相關承包商開展安全應急演練。報告期內，复星旅文各下屬企業共計完成 EHSQ 相關應急演練 89 次。



三亞亞特蘭蒂斯消防演練



三亞亞特蘭蒂斯溺水救助演練



麗江復遊城消防演習



太倉復遊城承包商消防演習

食品安全

本集團認為確保食品安全是保障顧客安全的重要部分。我們細心挑選烹調食材，嚴格把控食品操作流程與出品標準，確保為賓客提供健康安全的食品，讓顧客享受健康假期。

本集團制定《复星旅文食品安全管理制度》等一系列食品安全方面的管理規範與標準，指導各附屬公司進行食品安全管理，並每年定期對度假村進行食品安全和衛生審計，形成了多方位、多層級的管理體系和審核體系。基於集團食品安全方面的管理制度，各附屬公司制定其適用的 SOP、管理、施行細則。

根據法律法規變化和疫情常態化形勢下的食品安全要求，報告期內，本集團對《复星旅文食品安全管理制度》進行修訂，將疫情期間的食品安全保障納入該管理制度，並根據最新法規要求進行了更新和調整。

此外，為確保食品安全管理制度的實施，本集團要求附屬公司的所有餐飲員工在就業前都必須接受適當的培訓，並就在業後參加定期培訓和應急演練。報告期內，各附屬公司結合運營特點，根據《复星旅文諾如病毒等感染性胃腸炎控制指南》，升級了食品安全應急預案和演練機制，進行食品安全緊急事件演練，切實提升應急水準。



三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯在 EHSQ 條線下設立三名食品安全經理，負責日常食品安全管理、食品安全培訓、食品安全定期檢查、HACCP 體系日常維護、內審和外審協調等工作、食品衛生安全事件 \ 事故應急處置與調查、食品類供應商評估與考察等工作。本報告期內，三亞亞特蘭蒂斯 HACCP（危害分析與關鍵控制點）體系已經運營至第三年，於 2021 年 9 月順利通過第三方機構 SGS 認證和換證工作。所有新員工在入職 1 個月內均需通過 HACCP 相關培訓和考核，培訓覆蓋率為 100%。對餐飲部員工，除參加新員工培訓外，採用線上線下相結合的方式，對不同崗位的員工按照崗位特點分別進行食品安全培訓；每天在食品安全微信群進行一個食品安全小知識測試，讓食品安全深入人心。



Club Med

Club Med 亞太區於 2019 年成立健康與安全部門以及產品與服務部門，在度假村內設立食品安全衛生經理，負責制定衛生與食品安全標準，每月進行衛生與安全檢查、召開衛生與安全月會，並執行風險管理。在亞太地區中國以外的其他度假村，「Safety Together Manager」全面負責各度假村的食品安全管理及培訓。季節性度假村開村前、常年運營的度假村每年一次由 CCIC 進行統一的食物安全培訓和考試，日常組織員工參加線上食物安全知識課堂進行定期重新培訓。各個度假村的食品衛生經理也會根據日常檢查發現，有針對性的對員工進行洗手、清洗砧板、清洗切片機等現場實操培訓。SHH 部門已在所有 Club Med 度假村實施審計政策，國外與 Crystal 合作，中國區與 CCIC 合作，每 2 個月一次對各個度假村進行食物安全審計。報告期內，Club Med 全球共進行食物安全和飲水安全審計 252 次，平均得分 82.14，高於要求的 80 分。

■ 供應鏈食品安全管理

本集團亦十分重視供應鏈食品安全管理，築牢食物安全屏障。具體管控措施請參考本報告《[供應鏈 ESG 管理](#)》章節。

信息安全與隱私保護

本集團十分重視客戶的信息和隱私安全保障。我們對使用者信息的收集與使用始終以用戶利益為先，嚴格遵守國家以及運營地的相關法律法規，如歐盟《通用數據保護條例》(「GDPR」)《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等，並使用嚴格的標準及舉措來保護使用者信息。

本公司董事會下轄的 ESG 委員會是使用者隱私及數據安全管理的最高責任機構。為實現全面保障，本集團建立了信息安全委員會，由技術部、人力資源部、風控部、公關部和法務部的核心成員組成，定期匯報至本集團首席信息安全官。其中，技術部負責本集團所有客戶數據的安全，主要職責為信息安全流程和規則制定、信息安全性原則落地實施、信息與系統安全日常監控與定期掃描、信息與系統安全事件處理、信息安全政策法規跟進以及內部信息安全培訓開展等。

■ 信息安全

我們努力為客戶提供信息保護，採取了合適的管理、技術以及物理安全措施，並參照國內外信息安全標準及最佳實踐建立與業務發展相適應的信息安全保障體系。

我們制定《复星旅文信息安全管理規定》並於報告期內根據最新的法律規定進行了更新修訂，進一步強化复星旅游文化集团的信息安全管理規範，保護用戶個人數據及隱私的合法權益。我們從數據的生命周期角度出發，在數據收集、存儲、顯示、處理、使用、銷毀等各個環節建立了安全防護措施，根據信息敏感程度的級別採取不同的控制措施，包括但不限於存取控制、SSL 加密傳輸、敏感信息脫敏顯示等。我們亦對可能接觸到使用者信息的員工也採取了嚴格管理，對於數據訪問、內外部傳輸使用、脫敏、解密等重要操作建立了審批機制，並與上述員工簽署保密協定、信息安全數據保護員工承諾書等。

我們制定關於數據洩露的預防和應急處理方案，主要從密碼洩露風險提醒、使用者敏感信息洩露風險提醒、外部公關手段及監控暗網信息公佈與交易情況等方面進行處理。報告期內，本集團未發生客戶隱私洩露和丟失客戶數據事件。

本集團定期開展內部信息安全審核，通過季度網絡滲透安全掃描和不定期的外部第三方安全掃描、與外部專業安全團隊「紅」「藍」安全對抗等，夯實信息安全系統。本集團托邁酷客生活方式平台已通過國家網絡安全等級保護(3 級)認證。該認證每年對信息安全系統進行測評，有效保證了信息系統安全。

本集團意識到，提升全體員工的信息安全意識對實施有效的信息安全與隱私保護措施至關重要。因此，本集團展開了一系列關於信息安全的活動、培訓與宣貫，持續強化全體員工信息安全意識教育，將已制定的信息安全要求細化到員工工作中。2021 年，本集團向員工開展「IT 信息安全知曉」的線上培訓課程，介紹信息安全基本概念與手段、信息安全實踐的常用原則和防護重點，以及信息安全關聯的法規、規範和制度等。



■ 隱私保護

本集團制定《用戶隱私保護政策》，明確集團對使用者個人信息收集、使用和管理的基本方式，並定時對該政策進行更新，以確保其適用於相關業務範圍及法律法規。所有用戶在 Thomas Cook 托邁酷客生活方式平台上註冊成為復遊會會員均需確認「復遊會會員註冊協議」，我們在其中向使用者清楚告知關於使用者數據隱私相關的規則。報告期內，Thomas Cook 托邁酷客生活方式平台上更新並發佈了《個人信息保護政策》，著重對第三方信息分享取得用戶知情同意及兒童個人信息保護政策的相關條款進行了優化。此外，三亞亞特蘭蒂斯、Club med 中國及迷你營亦更新了相關隱私政策。

本集團收集使用者數據的首要目的是提升使用者產品使用體驗和完善產品服務質量。收集信息全程堅持合法原則、授權原則、最小化收集原則、分級管理原則、加密保存原則、數據脫敏原則及封存銷毀原則，具體原則請參考我們公司網站中的隱私保護原則及政策。報告期內，我們結合各業務線可能涉及敏感信息的情況，通過技術手段及監控系統的數據流，識別涉及隱私的重要業務場景並開展隱私排查工作。排查工作覆蓋隱私信息採集、保存、使用、銷毀的全過程，排查覆蓋率達到 100%；針對識別出的問題，我們亦已完成了專項整改工作。

我們一直致力為用戶提供最佳的透明度。使用者可隨時登錄帳戶，查看並更新個人信息；在適當的情況下，使用者可要求我們更新、更正、刪除和 / 或停止處理個人信息。我們將按照適用法律的要求履行這些要求。此外，在與第三方共用使用者信息時，我們會征得用戶同意並要求第三方封緘使用者信息保密協定。

本集團亦特別關注未成年人信息和隱私保護，不主動收集任何 14 周歲以下的兒童個人信息。本集團嚴格遵循《兒童個人信息網絡保護規定》等法律法規的要求，並制定有《托邁酷客兒童個人信息保護規則及監護人須知》等制度，確保在取得不滿 14 周歲以下兒童父母或監護人的明確同意的情況下，收集、儲存、使用、轉移或公開披露其個人信息。



補充資料

复星旅文集团《用戶隱私保護政策》
公司網站隱私保護原則

品質提升

复星旅文嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關中國法律法規及海外各運營地適配法律法規，制定並發佈了《复星旅文集團客戶服務與產品質量監督管理規定》等制度，聚焦客戶體驗，本著客戶優先的價值觀，悉心聆聽客戶的需求，全面落地客戶服務品質管理體系及產品質量管理標準，為客戶打造休閒度假新體驗。

貼心服務

复星旅文以客戶為導向，本著客戶優先的價值觀，悉心聆聽客戶的需求，堅持提供高質量高標準的客戶服務，為客戶打造休閒度假新體驗。

■ 服務力提升

2021年，复星旅文成立客戶體驗部，啟動客戶滿意度提升戰役。我們從全鏈路深入挖掘客戶的聲音，通過主動觸達、被動觸達、專家視角及客觀視角的神秘訪客等渠道，深入聆聽客戶的聲音，以關鍵的客戶聲音為重要抓手，協同產業挖掘客戶旅程痛點並積極拉通產業各子組織迅速行動，形成有效的落地優化方案並產生積極成效。

客戶體驗設計3段6步法

- 動腦客戶洞察
- 走心設計體驗
- 上手實施創新



CJM 客戶旅程底圖

Service Blueprint 服務藍圖

- 利益相關者 POEMS PERSONA
- KANO 卡諾模型
- 加減乘除
- EPIC 峰值體驗
- 4P 模型 R-W

我們認為打動客戶不應僅僅停留在痛點的修復，只有經過科學的、有效的、客戶可感知的觸點設計方能觸動客戶內心。報告期內，客戶體驗部在三亞亞特蘭蒂斯、Casa Cook、迷你營遊學組織多場共計近 200 小時的客戶體驗工作坊，梳理客戶體驗旅程並打造峰值。



客戶體驗工作坊在三亞亞特蘭蒂斯



客戶體驗工作坊在Casa Cook

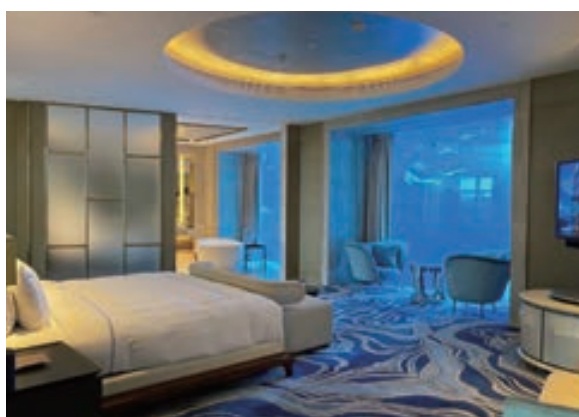
三亞亞特蘭蒂斯全面打響「服務力提升」戰役

管家式服務是三亞亞特蘭蒂斯主要服務亮點。2021年，在復星旅文 EHSQ 團隊的協助下，三亞亞特蘭蒂斯全面打響「服務力提升」戰役，優化服務質量監管人員組織架構，加大服務質量監管力度，並對禮賓服務、硬體設施配備及軟體服務、客房服務、娛樂區域服務等多個方面進行改善，全面提升服務質量及入住環境，實現客戶滿意度穩步提升。

- 2021年5月**
 全面開展「亞特歡迎您項目」，提升禮賓全流程的服務質量。
- 2021年8月**
 開展「日常服務檢查官計劃」，每日對酒店硬體設施及軟體服務開展檢查，跟進並落實整改項，提升賓客入住環境。
- 2021年9月**
 實行「Mini 神秘訪客」項目，從非住客視角出發，覆蓋客房、水世界，水族館以及度假區內各餐廳，不斷發現並改善服務提升點，致力於為客人帶來更優質的服務和體驗。



提升入住環境



提升服務體驗

■ 滿意度提升

客戶的滿意一直是我們前行的動力。我們通過多樣化的客戶溝通渠道及客戶滿意度調研，收集客戶的建議與意見，持續通過客戶反饋評估我們的產品，推進客戶體驗的更新迭代。

本集團建立市場使用者客戶滿意度問卷調研體系。報告期內，我們通過數據中台收集中國運營範圍內 5,746 條客戶反饋，滿意度整體平均由 80% 提升至 93%，淨推薦值 NPS 整體由 50% 提升至 60% 以上。

其中亞特蘭蒂斯由 45% 提升至 73%，迷你營戶外營穩定在 75% 以上。太倉復遊城項目總體客戶滿意度 95.2%，交付業主忠誠度 88.9%；愛必儂物業第三方客戶滿意度調研達到 94 分，達到行業領先水準。

此外，本集團與第三方公司合作，每周分析國內客戶口碑及正面與負面的客戶觀點，分析不足並提出切實可行的改進建議，驅動問題整改。報告期內三亞亞特蘭蒂斯、Club Med（中國區域）、愛必儂與托邁酷客平台（TCP）淨喜愛指數 NSR 平均值達到 87%。

報告期內，我們的客戶體驗提升在線上旅行社（Online Travel Agency, OTA）客戶點評上分數得到正向增長，截至報告期末，本集團各附屬企業 OTA 各渠道評分總體比 2021 年初平均提升 0.05-0.1 分，領先企業如三亞亞特蘭蒂斯達到 4.8 分以上，其他項目平均達到 4.7 分以上。Club Med 全球通過 Review Pro 平台分析全球度假村客戶滿意度指標，其中 REVIEWPRO 平台 Global Reputation Indicator (GRI) 綜合平均得分 93 分。



中國運營範圍內

5,746 條客戶反饋



滿意度整體平均
由 **80%** 提升
至 **93%**



淨推薦值 NPS 整體
由 **50%** 提升
至 **60%** 以上



亞特蘭蒂斯

由 **45%** 提升至 **73%**



迷你營戶外營穩定在
75% 以上



太倉復遊城項目總體客戶滿意度

95.2%



交付業主忠誠度

88.9%



愛必儂物業第三方客戶滿意度調研達到

94分



■ 客戶溝通

本集團注重與客戶的交流，致力於為客戶提供多元化的溝通渠道。本集團開通郵箱、官網等多個客訴反饋入口，確保每位客戶的投訴都得到妥善處理。

集團的 Thomas Cook 托邁酷客平台為客戶提供多方位觸達的互動溝通渠道，建立客戶服務中心，以線上客服為主，結合電話呼入的方式，多方面的進行售前售後諮詢和反饋的互動。在互動過程中，通過線上聊天記錄，對話標籤，電話的電話小結和通話記錄，詳細記錄客戶每個溝通節點溝通的內容。報告期內，該客服中心共計收到近 17 萬個諮詢，平均響應速度達到 30 秒以內，其中接聽電話近 7 萬個，接通率 90%，客戶滿意度達到 90% 以上。

報告期內，
 复星旅文集團客戶服務反饋渠道總計
 收到各類反饋 **171** 條，
 投訴數量同比 2020 年減少 **27.8%**，
 處理完成率 **100%**，
 平均關閉時長小於 **48** 小時。



郵箱反饋

folidayts@fosunholiday.com



官網反饋



■ 數字領航

我們於 2020 年 7 月推出 Thomas Cook 托邁酷客生活方式平台，基於 C2M 生態系統並直接觸達消費者 C 端入口，Thomas Cook 托邁酷客為會員呈現复星旅文旗下三亞亞特蘭蒂斯、Club Med、愛必儂、泛秀、迷你營、復遊雪、復遊拍等休閒度假產品，同時為會員精選全球度假及生活好物，滿足家庭用戶的「度假 + 生活」全場景需求，致力於成為「讓全球家庭更快樂」的一站式生活服務場景化平台，為客戶創造更大的價值。

截至 2021 年 12 月 31 日，該應用的累積下載量約 2.6 百萬人次。



會員忠誠度計劃

我們的忠誠度計劃包括全球 Club Med 尊享會員計劃，以及復遊會會員俱樂部。復遊會會員俱樂部集合了來自 FOLIDAY 生態系統下各個品牌的會員，包括三亞亞特蘭蒂斯會員、Club Med 中國大陸會員、Thomas Cook 移動應用程序及來自我們提供的各種活動和服務的其他會員。



休閒度假旅行產品

特色生活方式

直播互動吸引流量

復遊會員權益互通

品質保障

我們在復游城項目開發時，註重其設計、建造和交付的質量，力求為客戶打造高質量的產品。我們嚴格遵守《建設工程質量管理條例》等法律法規，制定了《復星復游城工程質量進度管理作業指引》《復星旅文集團復游城房屋交付作業指引》等一系列內部的產品質量管理政策，以確保向客戶提供安全、健康、優質的產品。

驗收標準

我們制定嚴格的驗收標準，通過對產品設計、施工質量、交付狀態、客戶觀感等實地檢查活動，以客戶角度對交付的房屋進行驗收，對發現的問題及時組織整改或預案，並切實關注整改進度，嚴格把控交付質量。

交付流程

為提高客戶滿意度，我們制定《復游城銷售物業交付工作指引》，明確了各機構設置及基本任務職責，建立了工作程序、房屋交付異議處理、零星交付辦理、零星交付提前辦理等具體流程，有效管控項目交付風險；並將交付工作中的客戶滿意度納入業績考核，切實保障交付過程中對客戶的優質服務。

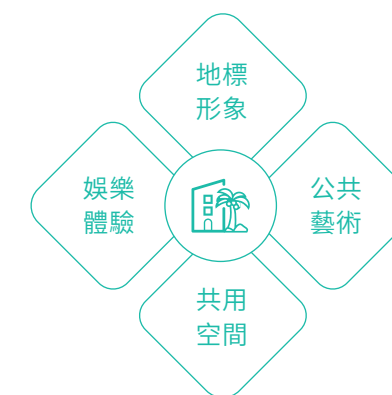
責任文旅

文旅融合

本集團依託產業生態體系，關注鄉村、社區和城市訴求，結合鄉村及社區原有的資源稟賦，進行文旅產品設計和塑造，積極助力鄉村振興，推動城鄉產業深度融合。

■ 關注社區訴求

太倉復游城將促進旅遊與社區融合的理念融入選址規劃與運營中。我們充分考慮社區需求，創造滿足人們餐飲、購物、娛樂、居住、出行、休憩等需求的公共空間，打造集地標形象、公共藝術、娛樂體驗、共用空間為一體的旅遊度假勝地。



生態尊重

結合地塊內已有的水域和自然景觀，秉持尊重原生態的原則，將各規劃建築有機融合進去，打造復游城項目的特色景點。

創造無縫交通連接

在項目設計和規劃時，我們充分考慮與周圍交通的適配性，致力於實現公共交通無縫連接。復游城項目周邊規劃地鐵、公交等多種公共交通出行方式，確保從公交網站至園區舒適的步行距離；復游城內亦設計步行廊道和自行車專用道；各功能建築之間組織二層連接，串聯各個建築，便捷復游城內各網站的抵達。

無障礙包容性設計

我們充分考慮殘疾人、老年人、孕婦、兒童等社會成員的通行安全與使用便利，在項目規劃中配備無障礙設施配套。我們設置無障礙通道，行人道路、建築基底、建築主要出入口、門、公共服務設施、停車車位元均設有無障礙坡道設計。

報告期內，太倉復游城項目集中交付累計交付 407 戶，參與滿意度調研客戶 271 戶，調研覆蓋率 66.58%，總體客戶滿意度 95.20%，所有維度平均滿意度 94.00%；麗江復游城項目交付總體客戶滿意度 96.60%，所有維度平均滿意度為 96.82%。

■ 助力鄉村振興

麗江復遊城是復星文旅鄉村振興示範項目之一。我們依託當地文化底蘊，整合整個白沙片區文化旅遊資源以及復星旅文產業資源，打造「白沙復星模式」，促進人、文、地、產、景的高度融合。

白沙復星模式

● 藝術

白沙古街為核心，打造傳統與時尚結合的藝術街區

● 鄉村

玉湖村為核心，打造文化傳承、非遺活化為主題的文化村落

● 旅居

復遊城為核心，打造高品質一站式旅居度假目的地



塑造新型生活方式

將白沙古街、新善村建設成為「產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕」的鄉村振興示範點。刺激產業發展和原居民生活改善，與原住民共用共建。

導入產業資源

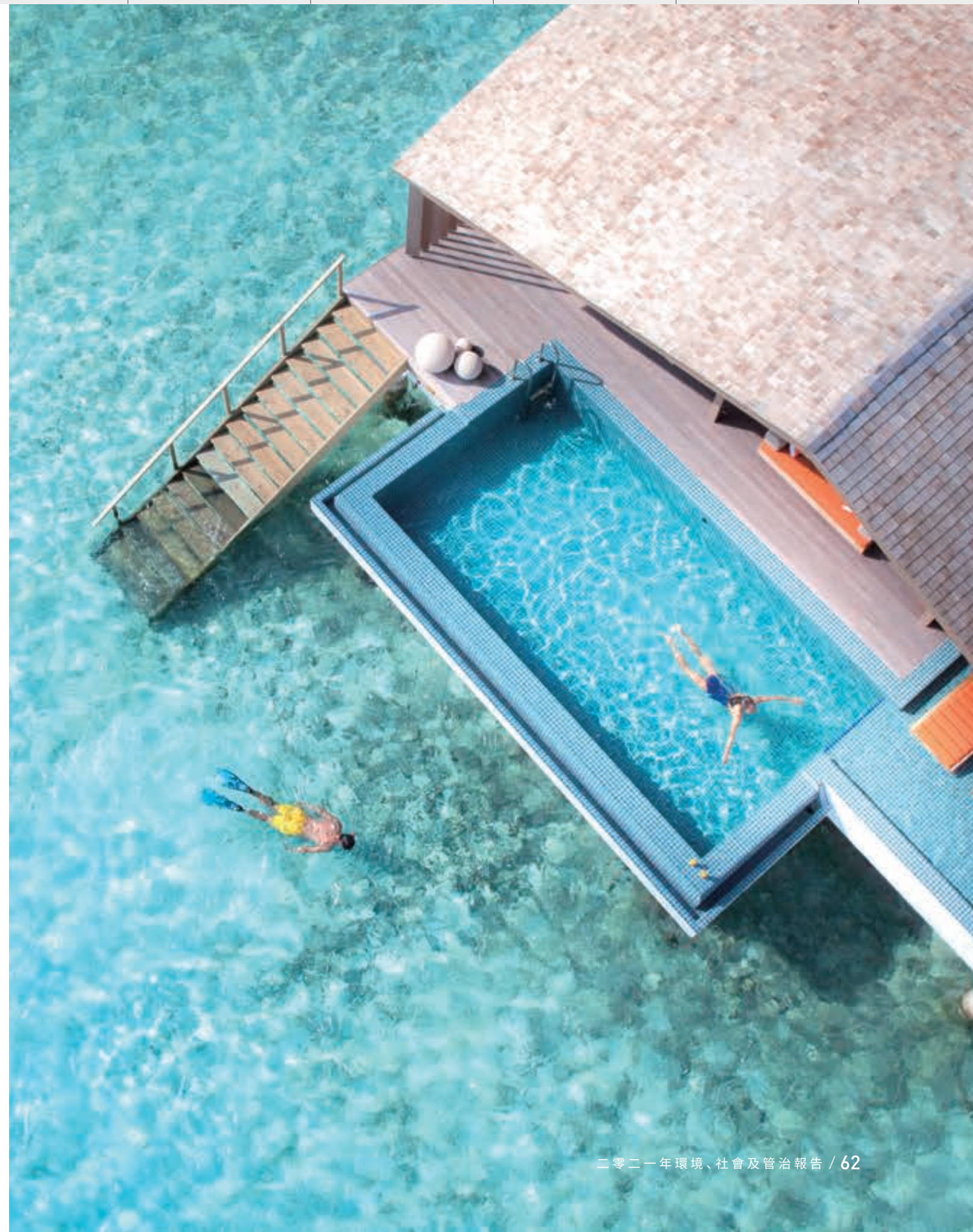
以藝術產業為主導產業，依託大研古城和束河古鎮，延伸麗江藝術產業鏈條；

以親子產業為戰略產業，以家庭親子體驗驅動白沙全域的轉型發展，導入非遺活化、親子研學、自然教育等新型產業項目；

以度假產業為優勢產業，將居民生活質量與旅居環境打造並重，打造成國際知名的鄉村度假勝地。

創新鄉村運營

以「黨支部 + 村集體合作社 + 企業」三方合作模式打造農旅融合的鄉村振興示範項目，包括遊客集散中心，非遺傳統文化展示院落，納西鄉村主題民宿、智慧農場種植基地、智慧農場養殖基地、探秘雪山徒步道等。通過創新的運營方式，實現資源變資產，資產變資金，促進全村共同富裕。



動物福利

在自然和文化遺產方面，動物在旅遊業中發揮著重要作用，並為旅遊目的地的豐富性做出貢獻。我們積極推動各附屬公司採取多種舉措，確保在運營過程中動物得到適當和人道的對待。

Club Med的動物福祉政策

Club Med 發佈《動物福祉政策》，該政策已經實施了數年，並與專家和我們的供應商一起致力於使我們的做法符合我們的價值觀。



Club Med關愛動物承諾

對於大象

從 2021 年開始，所有度假村只提供觀察大象的活動。馬戲表演、騎乘活動及大象沐浴參與活動均已於 2020 年底停止。

對於鯨目動物

從 2021 年 8 月底開始，所有度假村只銷售觀察野生鯨類動物的活動。自 2019 年起，Club Med 培訓鯨目類觀賞旅遊服務商遵守世界鯨豚保護聯盟 (World Cetacean Alliance, WCA) 與 Club Med 聯合撰寫的《野生鯨目類動物觀察指南⁵》，以更好地保護鯨目類動物。

對於野生動物

從 2021 年開始，所有度假村只提供野生動物觀賞類活動，所有與野生動物互動類活動已於 2020 年底停止，使用野生動物作為攝影道具的行為也被全面禁止。精品店售賣動物皮草的行為將於 2022 年底被全面禁止。

對於工作動物

從 2020 年開始，Club Med 鼓勵其供應商通過逐步實施其《動物福祉章程》來尊重工作動物的福祉。Club Med 將對供應商的行為保持警惕，並將對供應商進行動物福祉審核程序。

對於海龜

在海龜巢穴所在的所有度假村，Club Med 承諾與當地專家合作，致力於通過保護海龜巢穴、確保商業活動不干擾和提高公眾意識來保護海龜。Club Med 將向其員工提供《海龜保護指南⁶》，指導其正確開展保護活動。

⁵ 野生鯨類動物觀察指南：2018 年，Club Med 支持世界鯨豚保護聯盟編寫了首個野生鯨類動物觀察指南，該指南列示了乘船和游泳時對鯨類動物進行觀察的最佳實踐和不可接受的實踐。

⁶ 海龜保護指南：2013 年，Club Med 根據專家建議制定的關於海龜保護的內部指南，以提高團隊的意識，並支持他們在現場保護海龜的行動。該指南包含有關海龜及其威脅的信息介紹，以及 Club Med 相關行動建議。

三亞亞特蘭蒂斯保障海洋動物福利

三亞亞特蘭蒂斯十分注重運營範圍內的動物福利保障，從飼養水質提升、動物身心健康關懷、客戶主題教育三方面著手，努力提升水族館與海豚小島動物生活環境的舒適與安全，充分保障海洋動物的福利。

三亞亞特蘭蒂斯動物關懷實踐

飼養水質提升

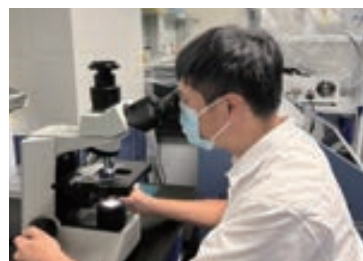
制定臭氧調控相關操作流程，依據年度季節變化，階段性地調整設備運行狀態，做好預防性調整維護，同時根據每兩小時監測得到的水質指標異常情況，及時調整設備運行狀態

身心健康關懷

- 建立動物個體檔案，針對海洋動物開展每日常規健康體檢及定期深層健康體檢，如體溫體表檢查、血液採集、超聲檢查等；聘請國內知名獸醫顧問進行動物健康評估、醫療人員培訓
- 進行專業營養監測並遵循獸醫建議的食量配比，餌料的保存和操作均按照 SOP 嚴格操作，保障食物的安全、健康及適量
- 海洋動物馴養人員定期接受 ATLANTIS 海洋動物馴養規範及政策培訓
- 每日根據海洋哺乳動物情況安排適量的學習內容，並提供不同類別的動物玩具，關懷動物心理健康



健康體檢



營養保障



關懷心理

客戶主題教育

海豚小島長期進行科普教育宣傳，包含科普走廊講解、海豚區域動物關懷展示，海獅自由社交展示，心理學及行為學遊戲，增加客人對海洋哺乳動物的了解以及動物保護的意識

責任營銷

我們遵循《中華人民共和國廣告法》等中國及海外運營所在地適用的法律法規，以負責任的方式宣傳。我們根據《復星品牌手冊》中相關規定，確保所有廣告和營銷活動均經過內部審查，且準確合規。我們不進行任何虛假、誤導、欺詐或不公平、不清晰或模糊營銷，嚴格向顧客提供清晰完備的信息，主動與客戶溝通必要的信息，引導消費者進行理智消費決策。同時通過不定期的線上及線下合規培訓課程，提升員工責任營銷意識。

營銷合規培訓

2021年11月26日，復星旅文創新及領導力中心聯合法務部開展「營銷合規培訓」，以提高員工及關鍵崗位人員在營銷過程中的風險規避意識。本次培訓聚焦於營銷中的數據合規問題、廣告法及知識產權問題。復星旅文旗下所有營銷條線的員工均參與了此次培訓。相關課程內容亦上線於復星旅文的線上學習平台，所有員工均可進行線上觀看與學習。





04

關愛地球

環境承諾與管理方針	69
氣候變化與能源	79
生物多樣性保護	90
水資源使用	93
排放物管理	98

關愛地球

作為全球領先的綜合性旅遊集團之一，复星旅文深刻地意識到自身所擔負的旅遊安全保障、環境保護、素質教育、社區尊重等多重責任，積極營造良好的旅遊形式與風貌。我們注重保護有限的地球資源，通過完善環境管理體系、提高員工及顧客的環保意識、積極應對氣候變化及運用創新方案等途徑，為構建可持續城市和社區做出貢獻。

環境承諾與管理方針

環境承諾

氣候變化、水資源短缺及自然資源消耗等環境問題逐漸對我們的社會構成威脅，政府亦正更積極制定政策、法例及法規以應對不斷迎來的環境挑戰。本集團嚴格遵守適用於我們業務營運的環境法律及法規。為符合法規要求，各附屬公司及運營點按照其規模、地點及業務性質制定相應的指引及政策。此外，我們會仔細監察及評估環境表現、風險及監控措施。

為了明確地評估我們的進度，本集團就各環境範疇制定績效目標，通過全面的環境管理系統及手段，推進目標的達成，並定期對其進行檢討。



可持續戰略支柱

關愛地球



我們的2030承諾

- 新建或深度改造的度假村 100% 取得 BREEAM 或 LEED 銀獎或其他等同的認證
- 運營度假村 100% 取得 / 保持 Green Globe 或 EarthCheck、綠色酒店或其他等同的認證
- 碳排放密度降低 40% (GHG 標準範圍 1&2) (基準年：2019 年)
- 能源消耗密度降低 30% (基準年：2019 年)
- 用水密度降低 10% (基準年：2019 年)
- 垃圾產生量減少 30% (基準年：2019 年)
- 盡最大限度使用可再生電力
- 在施工和运营过程中保护生物多样性
- 通過行動不斷提升員工及客戶的環保意識
- 鼓勵供應商設立環保目標，並通過審計和激勵計劃驗證其環保行為

管理方針

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境保護稅法》以及運營所在國家、地區的環境相關法律法規，成立「EHSQ 部門」負責監管全集團環境保護工作的落實與推進。

我們持續完善環境管理體系，制定了《复星旅游文化集团 EHSQ 政策》《复星旅文 EHSQ 績效指標管理制度》等一系列環境管理制度。報告期內，本集團未有相關環境法律及法規的重大違規個案。

我們通過建立環境管理責任機制，進一步落實管理責任。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯建立節能減排責任制和獎懲機制、以及水管理目標責任制和考核制度，節能節水結果與相應負責人薪酬、獎懲掛鉤。我們亦在每個下屬企業建有 EHS 委員會，每月召開 EHS 安委會，討論 EHS 相關議題，負責監督 EHS 各項工作的落實。



補充資料

《复星旅游文化集团 EHSQ 政策》



2021年進展

- 100% 2021 年新開業或正在建設的 Club Med 度假村均取得 / 正在進行生態認證（包括 BREEAM 或其他等同的認證）
- 94% 的符合條件的 7Club Med 度假村獲得 Green Globe 認證；三亞亞特蘭蒂斯獲得中國五葉級綠色酒店認證，連續兩年（包括報告期）獲得 EarthCheck 銀質認證
- 13% 的 Club Med 度假村所有電力消耗將來自可再生能源（綠色電力證書和自生 / 外購光伏發電），47% 的車輛均為電動汽車
- 三亞亞特蘭蒂斯購買核證減排量（VCUs）合計 15,139 噸，獲得由中國質量認證中心（CQC）簽發的碳中和證書
- 在施工和運營過程中全程保護生物多樣性
- 所有員工均接受環保意識培訓

註



隨著疫情常态化階段，本集團業務及各項設施逐漸恢復運轉，而收入及已售出房晚均尚未恢復到疫情前水準，導致碳排放密度、能耗密度、用水密度較疫情前不具可比性，故暫不在上表中將 2021 年的相關數據與 2019 年數據進行比較。

⁷ 符合條件的度假村包括開業一年後或停業之前兩年的所有度假村。

■ 項目全生命周期管理

本集團在項目全生命周期中積極與利益相關方合作，在投資規劃、資產設計與建造及業務運營環節，貫徹全生命周期理念。我們按照國際公認的可持續旅遊和綠色建築認證標準，開展綠色建造及業務運營環節的環境保護管理，致力於最小化本集團對環境和天然資源的負面影響。

投資規劃

項目選擇

避免會對環境產生負面影響的標的企業

優先選擇 ESG 表現良好的企業（如：環境保護、員工關懷、社會貢獻等）

企業調查

關注企業在環境保護方面的舉措，將其環保相關負面影響作為風險點列示

關注企業在社會活動方面的舉措，將其負面社會影響作為重大風險點列示

關注企業在疫情下如何在保證員工就業和福利的前提下降本提效

資產設計與建造

綠色建築

酒店設計參考國際公認的綠色建築標準，打造節能環保建築

本集團旗下 Club Med 承諾，所有新建或深度翻新的度假村均按照英國建築研究院環境評估方法（BREEAM）良好等級或其他等同認證的建設標準進行生態認證

低影響開發

秉承「保護中開發」和「開發中保護」的原則，採取低影響開發、精細化開發、嚴格遵守環境評價制度

業務運營

宣導可持續旅遊

參照國際公認的可持續旅遊和綠色建築認證標準，開展業務運營的環境保護管理；向員工、顧客及合作夥伴推行環保意識宣傳

環境管理

業務運營過程中均成立相應的環境管理部門，推動環保措施落地：三亞亞特蘭蒂斯成立節能減排小組，並建立節能減排及節水責任制和獎懲機制；Club Med 各度假村設有技術部門及經理

借助環境管理平台與數字化工具，對運營過程中的環境影響進行即時監控，如三亞亞特蘭蒂斯的能源監測平台、Club Med Tech Care 數據收集工具等

項目全生命周期環境因素考慮



踐行綠色建造與低影響開發，打造度假新生態——復遊城

太倉復遊城遵循因地制宜的原則，對項目所有建築樓棟提出綠色建築設計、建造和運營的相關要求，實現建築設計的科學合理、生態、綠色、環保需求，建造人與自然和諧共生的高質量建築。

綠色設計

所有樓棟均結合地形地貌進行場地設計和建築佈局，且建築佈局與場地的氣候條件和地理環境相適應，並對場地的風環境、光環境、熱環境、聲環境等加以組織和利用，充分利用場地原有的自然要素，減少對建設場地和周邊生態系統的改變。

綠色建造

在施工階段，堅持環境保護和減少污染的原則，嚴格把控項目建設過程中的環境影響，包括節能、節水、廢棄物處理、揚塵治理、噪音治理、污水處理等。

綠色運營

運用太陽能熱水系統和太陽能光伏發電系統，選用節能燈具和功能設備（空調、電梯等），建築應用自然採光、室內自然通風，降低建築能耗。同時綠化灌溉採用節水灌溉方式，運用雨水收集回用系統，減少水資源使用和浪費。



麗江地中海國際度假區項目充分遵循麗江當地建造原則，以可持續發展為理念，採用當地工藝、生態及本地村民可能參與的建造方式，保持高度在地性及自然融合性。項目的建築節能率超過 52%，非傳統水源利用率近 18%。

建造原則



使用低技、生態、本地村民可能參與的建造方式

強烈的在地性，與自然融合

2021 年太倉復遊城、麗江復遊城環境績效表現

	耗水總量(立方米)	能源消耗總量(兆瓦時)	溫室氣體排放量 - 範圍一(噸)	溫室氣體排放量 - 範圍二(噸)	溫室氣體排放總量(範圍一+範圍二)(噸)	溫室氣體排放密度(以建築面積計算)(千克/平方米)
2021年	206,975	5,156	57	3,087	3,144	6.41

截至報告期末，我們旗下的大部分酒店及度假村已獲得包括英國建築研究院環境評估方法 (BREEAM)、綠色地球® (Green Globe)、地球測評 (Earthcheck)、國家綠色建築、美國 LEED 綠色建築認證等一些系列可持續旅遊或綠色建築認證。



三亞亞特蘭蒂斯

由中國城市科學院研究會頒發的中國綠色建築認證的最高級別—國家三星認證綠色建築設計與運營認證

由美國綠色建築委員會頒發的 LEED 金級建築設計和建設認證

全球旅遊業界領先環境認證及基準評測計劃地球評測 (「EarthCheck」) 銀質認證

由中國施工企業管理協會頒發的國家優質工程獎

中國綠色酒店五葉級認證



Club Med

100% 2021年新開業或正在建設的 Club Med 度假村均取得 / 正在進行生態認證：2 家度假村 (麗江度假村及拉羅西耶爾度假村) 通過綠色建築認證 (包括但不限於英國建築研究院環境評估方法 (BREEAM) 認證等)，另外 3 家度假村正在認證過程中

2021 年，6 家度假村通過了綠色地球 (Green Globe) 認證 (另外 3 家度假村正在認證過程中)。截至 2021 年底，94% 的符合條件⁹ 的的度假村獲得綠色地球 (Green Globe) 認證



復遊城

太倉復遊城獲得二星級綠色建築設計認證

麗江復遊城項目 Club Med 度假村獲二星級綠色建築設計認證

意識提升

本集團相信生態環境保護離不開每一個人的努力。報告期內，我們積極向員工和顧客傳遞綠色生活理念，不斷提升其環保意識，並將生物多樣性保護、動物關懷的生態保護責任理念納入運營過程中，推動具有復星旅文特色的可持續旅遊文化落地生根。

■ 提升員工意識

我們在旗下各酒店、度假村針對員工開展環境保護意識培訓。

三亞亞特蘭蒂斯員工環保意識培訓

為了在三亞亞特蘭蒂斯樹立關愛自然，保護環境的文化氛圍，我們所有新入職的同事均需要通過 V 學院線上學習「地球評估」課程中關於環保方面的基礎知識並完成測試題，同時也會接受線下一小時的《節能減排意識》課程及一小時的《環境、健康、安全、質量文化》課程。截至 2021 年 12 月 31 日，所有課程完成率均達 100%。

同時，為了宣導三亞市政府 2020 年推出的「垃圾分類」項目，三亞亞特蘭蒂斯度假區也每年為員工開展「垃圾分類」線上課程。截至 2021 年 12 月 31 日，課程完成率為 100%。本報告期內，《無廢酒店創建》課程亦被納入新員工線上培訓課程目錄，課程覆蓋完成率達 99%。

另外，度假區各部門也組織相關的培訓 (如碳達峰碳中和) 以及宣導綠色辦公、節能、節電、拒絕使用一次性物品等的工作實踐。

Club Med 員工環保意識培訓

在所有通過綠色環球認證的 Club Med 度假村中，所有 GO® 和 GE 都接受了與其崗位及度假村生活相關環境問題和生態友好行為的培訓。許多度假村發起或支持涉及員工環境保護的當地項目：清潔海灘、保護海龜蛋、保護珊瑚礁等。

Club Med 的培訓提供了各種環境主題：

垃圾分類培訓： Club Med 所有員工都接受過關於每項服務的垃圾分類規則的培訓

生態舉措訓練： 關於服務，Club Med 所有員工都接受了適用的生態舉措培訓 (包括動物福利、動物救助相關培訓)

「快樂關懷」培訓： Club Med 的 GO® 均接受度假村 ESG 理念及項目的宣貫，以幫助其更好地踐行度假村理念，如保護資源、減少浪費、支持本地發展等

「Bye-Bye Plastics」培訓： Club Med 的 GO® 會應要求接受有關我們新客房設施標準的培訓。他們被告知公司的承諾和敏感的一次性塑膠污染問題，以便向我們的客人傳遞一致的信息

⁸ 綠色地球 (Green Globe) 認證的指標涵蓋可持續旅遊業的整個企業社會責任過程，在環境方面，該認證驗證了運營點的節能、節水、廢物管理、污染風險控制、生物多樣性保護和生態採購政策的存在和效力。

⁹ 符合條件的度假村包括開業一年後或停業之前兩年的所有度假村。

提高客戶意識

我們認為，有責任提高客戶對自然的脆弱以及其目的地面臨的環境問題的認識，同時鼓勵他們參與環境保護。

我們旗下主要附屬公司 Club Med 度假區與三亞亞特蘭蒂斯的酒店客房中均張貼環境保護相關宣傳材料，將客戶的環境意識宣貫滲透進他們的旅遊生活中。

環保意識宣傳

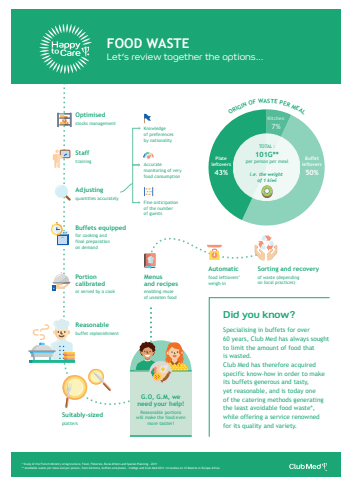
Club Med 通過掛示信息版和房間內的信息卡向住客傳遞節水、節能和保護自然環境等的可持續理念。信息版和信息卡總結了該度假村在水、能源和廢物管理以及生物多樣性保護方面所採取的行動，並邀請賓客在入住客房或其他經生態認證的區域時採取環保行動。

三亞亞特蘭蒂斯在酒店客房中張貼建議重複使用毛巾與其他洗浴用品的溫馨提示，並放置「保護環境，你我一起」的溫馨提示牌。

此外，三亞亞特蘭蒂斯和 Club Med 度假區在餐廳的主要入口均掛示有提倡客戶減少食物浪費的宣傳海報。



生物多樣性保護宣傳海報



反對食物浪費宣傳海報



三亞亞特蘭蒂斯光盘倡議



此外，我們將各類環保意識提升活動與旅遊業務相結合，在整個旅程中提高客戶對可持續生活的認識。

節能減碳意識宣傳

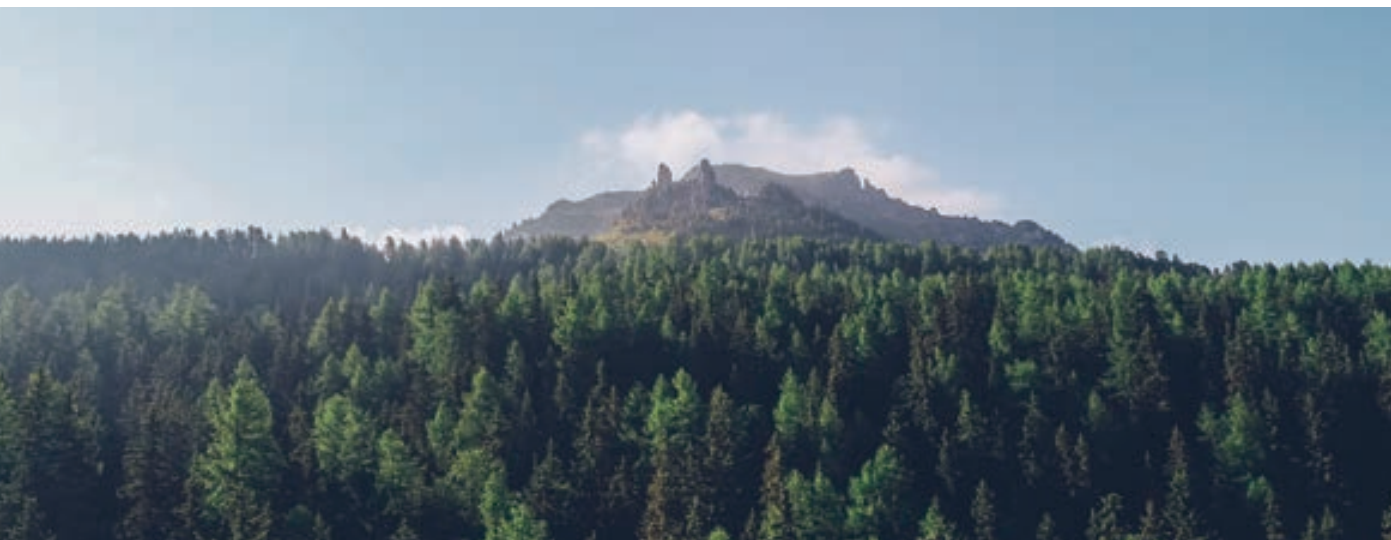
Club Med 通過營銷材料和網站告知客戶與運輸相關的溫室氣體排放量，鼓勵其了解並通過改變交通方式抵消與其旅行相關的排放。

生物多樣性保護意識宣傳

Club Med「探索自然：教育步道和徒步旅行」中，教育指示標誌、自然步道、植物小冊子、芳香園、主題徒步旅行、教育電影、生物多樣性信息點等的活動和工具使遊客能夠更好地發現當地環境的自然財富，提升客戶生物多樣性的意識。

自 2016 年夏天以來，Club Med 普羅旺斯奧皮奧（法國）通過智慧手機應用程序「Club Med Play」提供了自然尋寶遊戲。該遊戲幫助賓客了解在散步時應採取的生態舉措，並讓他們發現當地的動植物，以及一些保它們的小秘方。該活動也於 2019 年應用在切拉廷（馬來西亞）、桂林（中國）以及巴釐島（印尼）、蓬塔卡納（多明尼加共和國）等度假村內，2021 年應用在塞舌爾度假村。

Club Med 在石垣島的新遊覽項目成功地推出了一個由紅樹林環繞的站立式劃槳遊。在這次遊覽中，GM® 可以在了解更多關於紅樹林的保護生態系統的作用的同時，以負責任的方式發現石垣島。



氣候變化與能源

2021 年是《巴黎協議》的六周年。該協議提供框架帶領全球攜手將全球暖化限制在工業化前水準 2°C 以下，並最好控制在 1.5°C 水準。本集團了解應對氣候變化挑戰責無旁貸，因此我們致力提升氣候治理能力，制定氣候變化緩解和適應策略，並加強我們的氣候相關資料的披露。我們已成立 ESG 委員會審視與評估氣候風險，積極應對氣候變化相關挑戰。

本集團已制定「到 2030 年，碳排放密度降低 40% (GHG 標準範圍 1&2) (基準年: 2019 年)、能源消耗密度降低 30% (基準年: 2019 年)、盡最大限度使用可再生能源」的節能減碳目標，致力於減低對氣候變化的影響，加強氣候韌性。

氣候風險應對

金融穩定委員會 (FSB) 於 2015 年成立氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD)，負責編制供企業進行氣候相關財務風險披露的統一指引，以便上市公司能夠向投資者等利益相關方報告其所面臨的氣候變化相關風險。

根據 TCFD 建議，本集團進行了初步氣候風險評估，以便更清楚了解面對的氣候風險。我們通過數據收集、風險識別、數據收集與風險評估等途徑，基於 RCP2.6 及 RCP8.5 場景從實體風險¹⁰和轉型風險¹¹兩個層面，得到复星旅文氣候變化風險清單。

我們計劃在未來進一步制定完善的管理策略和預防措施，以應對相關氣候變化風險所帶來的影響。

¹⁰ 實體風險：極端天氣事件造成的急性風險和氣候模式長期變化產生的慢性風險。

¹¹ 轉型風險：向低碳經濟轉型期間，氣候政策、技術創新、市場前景、客戶意識和政府計劃的未來演變帶來的風險。

复星旅文氣候變化風險清單

氣候變化風險 (一級)	氣候變化風險 (二級)	氣候變化風險 (三級)	風險描述	財務影響	應對措施
	政策和法律	溫室氣體排放成本增加； 針對現有產品和服務的政府授權和監管	一些國家的政府部門已設置旨在鼓勵公司減少溫室氣體排放和能源消耗的稅種 (如：法國和墨西哥) 复星旅文需承擔某些國家環境、健康和安全方面法律法規要求的合規成本運營成本和潛在責任 (如：有毒 / 有害物質的存儲與防止、缺少相關許可證導致的罰款)	運營成本增加 (如：碳稅、環保稅繳納；合規成本、保險費增加等) 淨營業收入構成減少	低排放替代型能源： 1. 設立增加可再生能源使用量、減少自身對化石燃料的依賴目標 2. 購買有認證的可再生能源 3. 為度假村配備光伏面板、太陽熱能面板、冷熱回收裝置、熱泵
	技術	用較低排放量的產品和服務替代現有產品服務	鑒於复星旅文的公司規模，足夠數量、符合要求替代品的供應可能是一個挑戰	採用或 / 部署新實踐和流程的成本增加	轉型成為更高效的建築物：通過國際 / 國家認可的綠色建築相關認證並制定且遵循相關認證的內部標準，如 LEED、BREEAM、國家綠色建築認證等。符合相關認證標準的建築物，其可持續性 / 高效率能夠持續有效降低運營成本 賦能新產品和新服務價值：將氣候變化要素融入產品開發和服務過程，提升新產品和新服務對氣候風險的應對能力，並通過新產品和服務提升品牌價值和經營收入 創新低排放產品和服務：持續探索並使用先進的技術和設備，來提供创新型解決方案，如創新室外網球場設計 LED 照明、高溫熱泵代替燃料系統生產衛生熱水、提供數字化解決方案及管理系統等，有效降低運營成本

复星旅文氣候變化風險清單

轉型風險		實體風險	
市場	客戶綠色消費行為的改變	出行者環保意識的提升與利益相關方對公司減少碳足跡的關注	客戶偏好轉變導致的服務需求下降，收入減少
	利益相關方關注程度的提升／負面反饋	所有權／管理方式變更、事故或傷害事件、犯罪、客人的負面事件等類似情況可能會損害复星旅文的聲譽，相關不利宣傳將導致客戶對其喪失信心	客戶對度假服務需求下降，度假村／酒店關停或延期開業，收入減少，商譽減值
急性	颶風、洪水、乾旱等極端天氣事件嚴重程度提高	更頻繁和更嚴重的極端天氣事件將增加財產損失的風險（如：設施設備）	由於銷售／接待能力下降導致收入減少
		可能會擾亂食品供應鏈，影響為客戶提供服務的能力	運營成本增加（如：穩固及維修設施費用增加、食品採購費用增加、生物多樣性保護和修復成本增加等）
		可能增加相關的保險費用或使保險難以獲得。同時，長期關閉度假村／酒店會減少收入	
慢性	海平面上升	复星旅文部分度假村以及旅遊目的地（三亞）位於沿海地區，容易受到海平面上升的影響	由於海平面上升影響正常運營，所導致的營業收入下降
		平均氣溫上升造成冰雪資源短缺	复星旅文部分度假村為滑雪度假村，冰雪資源的短缺表現為降雪期和積雪期的縮短，會影響滑雪度假村的正常運營，增加度假村、旅遊目的地的運營負擔

響應市場逐漸改變的需求（如：度假村／酒店建築物符合且擁有各項國際認可的綠色建築認證，涉及節能、節水、減廢等方面）

調整競爭方向和定位，升級戰略合作和拓展旅遊市場：結合市場變化和消費習慣的轉變，通過產品創新和服務升級，滿足都市家庭工作與休閒度假的需求，打造FOLIDAY生態系統，為旅遊行業轉型升級創造價值

复星旅文需展現其遭遇如上重大事件時的商業可持續性

加強基礎設施建設：積極將氣候變化要素融入度假村／酒店的設計、建造、運營過程，特別是在易受氣候風險影響的運營所在地，以便從洪水、颶風等極端氣候中快速恢復，進一步提升公司運營穩定性，避免經濟價值損失



節能減碳

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等運營所在地的能源相關法律法規，制定《氣候變化和能源政策》，始終宣導附屬公司進行高效的能源利用以減少自身運營碳足跡，為緩解全球變暖做出貢獻。由於本集團的碳排放主要來源於我們業務運營過程中的間接能源消耗，為實現我們2030年的減碳目標，我們通過以下方式，減低所管理的資產及業務運營中產生的碳排放：

- 運用新技術或升級技術設備以提高設施和業務的能源效益
- 推廣使用可再生能源並不斷提高運用比例
- 使用低碳節能的產品和材料
- 鼓勵供應商和客戶減少碳排放



補充資料
《氣候變化和能源政策》

本集團於 2021 年範圍一及範圍二溫室氣體排放情況如下：

溫室氣體排放				
類別	單位	2021 年	2020 年	2019 年
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	74,777	37,855	62,349
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	118,047	127,456	170,585
溫室氣體減排量	噸二氧化碳當量	15,139	/	/
溫室氣體排放量總量	噸二氧化碳當量	177,685	165,311	232,934
溫室氣體排放強度 (按床位接待能力計)	千克二氧化碳當量 / 個	19.77	22.20	17.63
溫室氣體排放強度 (按售出房晚計)	千克二氧化碳當量 / 晚	42.78	44.51	28.01
溫室氣體排放強度 (按收益計)	千克二氧化碳當量 / 萬元收入人民幣	191.85	234.14	134.36

註



(1) 基於運營特性，溫室氣體排放類型主要為二氧化碳，包括燃料燃燒排放的直接溫室氣體排放（範圍一），以及外購電力及外購熱力所造成的能源間接溫室氣體排放（範圍二）。溫室氣體總排放量包括復星旅文集團旗下所有 Club Med 度假村和三亞亞特蘭蒂斯（水樂園、C 秀劇場、酒店、購物街、水族館），但不包括復星旅文集團上海總部辦公樓的排放量，該部分的溫室氣體排放量將計入復星國際旗下附屬公司豫園股份 2021 年 ESG 報告中披露。

(2) 溫室氣體僅包含二氧化碳，並按二氧化碳當量呈列。依據《聯合國政府間氣候變化專門委員會第五次評估報告》，二氧化碳的全球變暖潛值為 1。基於行業特性，溫室氣體排放量依據中國國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》、最近年份公佈的中國區域電網平均二氧化碳排放因數或國際能源理事會 (IEA) 2017 Database 進行核算。

(3) 溫室氣體減排量主要為：本公司附屬公司三亞亞特蘭蒂斯參與江西省樂安縣林業碳匯項目，購買並註銷基於國際核證減排標準 (VCS) 的核證減排量 (VCUs)，完成 2021 年 4 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日產生的範圍一和範圍二溫室氣體排放合計 15,139 噸的碳中和。

本集團於本報告期開始進行其他間接溫室氣體排放（範圍三）的數據披露。本集團於 2021 年範圍三溫室氣體排放情況如下：

類別	單位	2021 年
員工航空差旅	噸二氧化碳當量	8,859
員工通勤班車	噸二氧化碳當量	112,729
外購市政用水	噸二氧化碳當量	2,782
市政廢水處理	噸二氧化碳當量	2,325
旅客交通承運	噸二氧化碳當量	97,571
食物採購	噸二氧化碳當量	91,907
其他商品 / 服務採購	噸二氧化碳當量	33,739
燃油及能源相關排放	噸二氧化碳當量	30,344
運營過程中產生的廢棄物處理	噸二氧化碳當量	7,756
範圍三溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	388,012

註



(1) 員工航空差旅統計範圍包括旅文總部及 Club Med；

(2) 員工通勤班車、外購市政用水、市政廢水處理數據範圍包括三亞亞特蘭蒂斯及 Club Med；

(3) 旅客交通承運、食物採購、其他商品 / 服務採購、燃油及能源相關排放、運營過程中產生的廢棄物處理數據範圍僅包括 Club Med。



本集團積極鼓勵旗下主要附屬公司設定各自減排目標，助力集團目標的早日達成。其中，三亞亞特蘭蒂斯率先制定碳中和目標，致力於打造低碳酒店，引領酒店業踐行國家「碳達峰，碳中和」目標。

專題：低碳酒店引領者—三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯從設計之初就秉承綠色發展設計理念，將「綠色與可持續」理念充分融合到建築全生命週期中，着力打造綠色、生態、環保、可持續的新時代度假區。在項目建設、運營的全過程中，通過制定周密的工程計劃、嚴控施工工序和工程質量，三亞亞特蘭蒂斯項目榮獲了海南省建設工程「綠島杯」、國家綠色建築三星設計與運營認證、「國家優質工程獎——魯班獎」、美國綠色建築委員會頒發的 LEED 金級認證、綠色地球銀質認證、中國五葉級綠色飯店、海南節水型酒店等多項榮譽和獎項，並在 2020 年及 2021 年均獲得地球測評（「Earthcheck」）銀質認證等榮譽，成為國內可持續性發展新標杆。

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯通過節能減排小組進一步推進節能減排工作，通過技術創新、科技投入、優化設備、強化全體員工節能意識等措施，實現能源消耗密度及溫室氣體排放的大幅下降。2021 年，三亞亞特蘭蒂斯累計能耗密度與 2020 年相比，用電量降低了 4.44%，天然氣用量降低了 4.60%。

到
2030年

範圍一、二的溫室氣體排放密度與 2019 年相比下降 50%，並努力降低範圍三的碳排放

到
2040年

到 2040 年，實現範圍一、二的溫室氣體淨零排放

提高能源效益

- 制定最佳節能 SOP，優化設備運行策略，並定期保養和升級技術設備；報告期內，從照明、製冷、供水加熱、電梯等方面實施多項改造，包括但不限於海洋生物維生系統臭氧消毒設備改造、優化水樂園漂流河設備運行、安裝鍋爐煙氣熱回收和閃蒸汽熱回收、LED 燈改造、水泵安裝變頻器，充分利用冷凍機冷卻水餘熱加熱游泳池和生活熱水，洗衣房廢水餘熱回收，太陽能熱回收，水蓄冷等措施，降低能耗；並按需合理調度現有系統，包括鍋爐及製冷劑，以確保系統的節能表現處於最佳狀態
- 使用能源監測平台，及時調整節能措施，優化能源效益表現

可再生能源使用

- 推廣使用光伏發電
- 採購綠色電力和低碳電力
- 改進太陽能熱水系統，提升系統制熱效率

碳抵消

- 積極植樹造林
- 參與自願減排項目，抵消範圍一和範圍二溫室氣體

強化全體員工節能意識

- 將節能減排培訓納入新員工培訓課程，讓員工入職之時就了解亞特的節能環保政策。
- 建立了節能減排責任制和獎懲機制，將節能結果與相關負責人的績效和獎金掛鉤

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯參與江西省樂安縣林業碳匯項目¹²，購買並註銷基於國際核證減排標準（VCS）的核證減排量（VCUs），完成 2021 年 4 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日產生的範圍一和範圍二溫室氣體排放合計 15,139 噸的碳中和。2021 年 10 月 18 日，經由中國質量認證中心（CQC）進行碳核查，三亞亞特蘭蒂斯通過此項目，獲得由中國質量認證中心（CQC）簽發的碳中和證書，該證書也是海南省旅遊業企業獲得的首張碳中和證書。

未來，三亞亞特蘭蒂斯將繼續推進節能減排和清潔能源的替代方案，持續提升員工和遊客的碳中和意識，宣導低碳消費、綠色消費，同時將進一步推動碳排放核算和碳中和的範圍向上下游產業鏈延伸，積極引領行業和產業鏈的節能降碳工作。



¹² 江西省樂安縣林業碳匯項目：於 2006 年啟動，是中國首例基於國際 VCS 標準的森林管理類林業碳匯項目。





Club Med 節能減碳措施

Club Med 長期以來一直堅信，未來的旅遊業將是一個低碳、資源高效、尊重當地社區及人民的可持續性旅遊。

2006 年，Club Med 對個別度假村實施了度假村全生命周期評估 (Life Cycle Assessment, LCA)；2019 年，更新並完成了其碳足跡的計算，以更好地管理和減少運營中產生的溫室氣體排放。

Club Med 於 2018 年開始著手設定符合科學基礎目標的減碳目標，以滿足《巴黎協議》中「將全球暖化限制在工業化前水準 2°C 以下」的倡議。Club Med 於 2018 年完成了範圍一和範圍二溫室氣體排放源的摸排與核算，2019 年完成了範圍三溫室氣體排放源的摸排與核算，及 +2°C 軌跡的定義。2021 年，Club Med 開發了碳足跡計算工具。

具體而言，Club Med 主要通過度假村的選址、建設和運營來減少溫室氣體排放，從而實現減排。



提高能源效益

● 減少能源需求

通過新建築的生物氣候設計、使用強隔熱、雙流通風、熱泵和熱回收系統 (如可能) 對舊建築進行改造，以及實施建築管理系統，提高度假村建築物的能源效率

● 定期技術設備升級

2021 年，Club Med 主要採取了一下升級措施：

- 在 21 個度假村安裝每日能源監測系統
- 在 3 個法國度假村安裝使用二氧化碳 (因此沒有製冷劑氣體) 的熱泵
- 在普羅旺斯奧皮奧 (法國) 更換鍋爐時優化能源分配網絡
- 在愛必濃 (模里西斯) 升級高效的空調系統
- 在幾個度假村用 LED 燈替換鹵素燈



可再生能源使用

在報告期內，Club Med 繼續推廣使用可再生能源計劃。截至本報告期末：

- 13% 的度假村所有電力消耗將來自可再生能源 (綠色電力證書和自生 / 外購光伏發電)
- 11% 的度假村安裝了光伏電池板 (13,300 平方米，包括 2020 年蓬塔卡納 (多明尼加共和國) 太陽能電池板供應的 12,000 平方米)
- 22% 的度假村安裝了太陽熱能面板 (2,500 平方米)，可滿足度假村 25% 的熱水需求
- 28% 的度假村有制冷熱回收裝置 (2020 年為 27%)
- 25% 的度假村安裝了熱泵 (2020 年為 23%)
- 2% 的度假村 (中國地區) 運用了來自地熱發電和風力發電的可再生能源
- 度假村內 47% 的車輛均為電動汽車，並在逐步擴大使用範圍



其他節能減碳措施

● 減少物流運輸產生的溫室氣體

- 優先本地採購：86% 的貨物和設備是在村莊所在國購買的
- 各運營區域貨品組合交付，減少物流次數
- 有關減少溫室氣體排放的標準已加至主要運輸指標中；且將定期進行調查，以查看運輸供應商是否符合這些指標
- 與供應商合作，集中產品，減少包裝

● 減少與食品有關的溫室氣體

- 提倡素食和農業生態，或限制食物浪費

● 減少與製冷劑氣體有關的溫室氣體

- 引入新一代 HFO 氣體 (氫氟烯烴)，該氣體不僅具有與 HFC (氫氟碳化物) 相似的性能和安全特性，而且最重要的是具有良好的環境特性，其特點是低 GWP (全球變暖潛力)，可減少製冷劑氣體的排放

● GM® 和 GO® 運輸政策

- 與對環境負責的公司合作，為所有可通過火車進入的度假村提出公路運輸的替代方案，尋求最大限度地利用其包機，並鼓勵更長的停留時間

本集團於 2021 年能源使用量情況如下：

能源消耗				
類別	單位	2021 年使用量	2020 年使用量	2019 年使用量
直接能源消耗	兆瓦時	190,946	107,631	168,659
間接能源消耗	兆瓦時	256,759	263,110	354,640
能源消耗總量	兆瓦時	447,705	370,741	523,299
能耗密度(按床位接待能力計)	千瓦時 / 個	49.82	49.79	39.61
能耗密度(按售出房晚計)	千瓦時 / 晚	107.79	99.83	62.94
能耗密度(按收益計)	千瓦時 / 萬元收入人民幣	483.41	525.11	301.84

註



(1) 能源消耗總量包括复星旅文集團旗下所有 Club Med 度假村和三亞亞特蘭蒂斯(水樂園、C 秀劇場、酒店、購物街、水族館)，但不包括复星旅文集團上海總部辦公樓的消耗量，該部分的消耗量將計入复星國際旗下附屬公司豫園股份 2021 年 ESG 報告中披露。

(2) 直接能源的消耗包含天然氣、液化石油氣、液化天然氣、燃料油等化石燃料；間接能源包含外購電力及外購熱力。

(3) 基於企業行業特性，依據中國發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》系列中化石燃料相關參數缺省值計算。

(4) 報告期內，能源消耗總量中包含可再生能源 20,189 兆瓦時，主要來自 Club Med 度假村。

(5) 報告期內，直接能源消耗以及能耗密度(按售出房晚計)與 2020 年相比有所上升，主要原因是：1. Club Med 六個新建和擴建的度假村 (Sandpiper、Miches Playa Esmeralda、Seychelles CM、La Palmyre Atlantique、Alpe d'Huez la Sarenne 和 Les Chalet De Grand Massif Samoens) 與 2019 年相比總能耗增加 38,616,245 千瓦時，這部分佔到复星旅文 2021 年全部直接能耗的 20%；2. 其中在島嶼上新的度假村 (Seychelles, Miches) 因為缺少電力系統供應而全部使用直接能源。法國 Alpes d'Huez 度假村，當地法規考慮到輸送電的電力損失過大而推動度假村使用直接能源；3. 隨著疫情常態化階段，本集團業務及各項設施逐漸恢復運轉，而已售出房晚尚未恢復到疫情前水準，故導致按售出房晚計的能耗密度偏大。

生物多樣性保護

我們在設計、建造、運營的所有階段都非常重視生態系統的平衡，最小化對周邊生態的負面影響。我們制定《生物多樣性政策》，鼓勵下屬主要公司、聯營企業、合營企業、合作夥伴和其他相關方尊重並保護生物多樣性。



補充資料

《生物多樣性政策》

本集團旗下 Club Med 度假村的主要優勢是它們提供了通往自然保護區的入口。事實上，Club Med 度假村總面積的 45% 位於保護區內或附近¹³，另有 20% 位於離保護區不到 3 公里的地方。雖然靠近保護區域建設的做法可能對保護區造成破壞，但也有機會通過各種保護生物多樣性實踐和意識提升活動，對保護區進行更有效的保護。

Club Med 於 2018 年加入 act4nature 計劃¹⁴，承諾維護生物多樣性，為實現國際社會立下的生物多樣性目標做出貢獻。2021 年，Club Med 強化了 act4nature 計劃中自願行動的承諾，制定了相關指標和目標並承諾定期檢討其達成情況，助力全球生物多樣性保護。Club Med 的自願行動包括：減少土地和海洋利用、嚴格控制外來入侵物種、應對供應鏈中資源的過度開發、保護瀕危物種等。

此外，Club Med 在開發和運營階段已採取各項措施，保護生態系統和特有物種，控制污染風險，避免過度開發自然資源。

¹³ 保護區內及附近的度假村，均位於海岸或海洋環境區域，或位於山區國家公園的附著區（這是核心保護區以外的區域），不屬於自然保護區核心保護區域，允許進行旅遊開發。

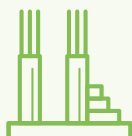
¹⁴ act4nature 計劃由非營利組織 EpE (Entreprises pour l' Environnement, 即「為環保而行動的企業」) 主導，完全契合維護生物多樣性的法國國策，是一項放眼長遠、持續改進的行動，以 10 項共同措施及自願行動為基礎。

Club Med 運營各個階段的生物多样性保护措施

在度假村建設過程中保護生物多样性

● 環境影響與生物多样性的戰略研究

- 從 2022 年開始，所有的新建或深度翻新項目均需進行環境影響評價評估 (Environmental Impact Assessment (EIA))
- 植被變化與恢復
- 綠化區的差異化管理
- 當地動物的棲息地



在度假村運營過程中保護生物多样性

● 制定可持續採購政策：

- 設定本地和可持續產品的關鍵績效指標，跟蹤的關鍵績效指標
- 制定《魚類採購章程》

● 綠地管理：綠地差異化管理、植物物種選擇、尊重環境的綠色空間關懷

● 保護瀕危物種：繼續殺滅紅棕象甲、木質部難癢菌，保持各地點的生物敏感性及生物多样性

● 關注最敏感地點的生物多样性，包括入侵物種、破壞穩定的物種和害蟲生物

● 提高客戶對自然保護和探索的意識



三亞亞特蘭蒂斯海龜教育活動

為保護國家二級保護動物海龜種群的物種延續，三亞亞特蘭蒂斯成立海龜救援和康復團隊，在三亞市政府的授權與幫助下，對受傷的海龜進行相關醫療救助。

三亞亞特蘭蒂斯擁有獸醫實驗室及檢疫缸等醫療配套設施，對於受傷程度不同的海龜進行針對性治療。待海龜恢復基本健康體征，救助專家會將其轉移至大使環礁湖，一個 13500 噸蓄海水量、天然採光的開放性水域，在一定程度上還原了海龜生活的真實海洋環境，有效幫助其恢復運動及捕食能力、達到正常體能狀態。

2021 年，三亞亞特蘭蒂斯繼續積極參與海洋生物的保育救護行動。截至報告期末，仍有 17 只海龜在康復過程之中。海洋生物保育團隊為其建立健康檔案，對他們進行每日健康體檢和餵食，並逐步訓練它們的遊動能力和捕食能力。



我們新開發的項目復遊城在項目設計時亦秉承「保護中開發」和「開發中保護」的原則，採取低影響開發、精細化開發，註重最小化對周邊生態的負面影響。

同時，我們鼓勵顧客與合作夥伴加入我們的生物多样性保護行動中，一起為保護地球生態而努力。

到
2025 年

50% 的 Club Med 度假村將為客戶及員工提供「綠色行動」的教育，鼓勵其保護野生動物

到
2030 年

100% 的度假村將提供該類教育，鼓勵其保護野生動物

2021 年

45% 的度假村提供了「綠色活動」
(2020 年：22%)

水資源使用

本集團明白水資源對業務的可持續發展及廣大社區而言非常重要。我們在運營過程中嚴格遵守《中華人民共和國水法》等運營地水資源相關法律法規，制定《水資源政策》，通過更好的水資源管理和節約用水，減少水資源消耗，幫助緩解運營當地水資源短缺的壓力。

本集團已制定「到 2030 年，用水密度降低 10% (基準年：2019 年)」的節水目標，指導並監督各附屬公司採取有針對性的水資源管理方法，以提高各運營地的用水效率。



補充資料

《水資源政策》

■ 水壓力地區識別與管理

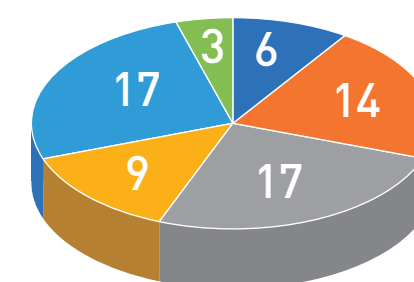
水資源短缺仍是全球面對的嚴峻挑戰，影響社區和企業的長遠可持續性。本集團意識到，識別各運營地的水壓力風險並進行有針對性的管理對水資源的節約與保護至關重要。

報告期內，本集團開展水壓力地區識別與管理，使用世界資源研究所 (WRI) 開發的「水道」水風險工具 (Water Risk Atlas Aqueduct™)，識別並評估各運營地面臨的水風險，該工具可根據每個運營地的位置，按流域分析每個運營地的水壓力。根據 WRI 工具的數據，2021 年，我們有 6 家度假村位於由極高基準水壓力值定義的水壓力區域。位於極高基準水壓力值定義的水壓力區域的度假村分佈圖及所有度假村位於各基準水壓力值定義的水壓力區域的數量如下：

位於極高基準水壓力值定義的水壓力區域的度假村分佈圖



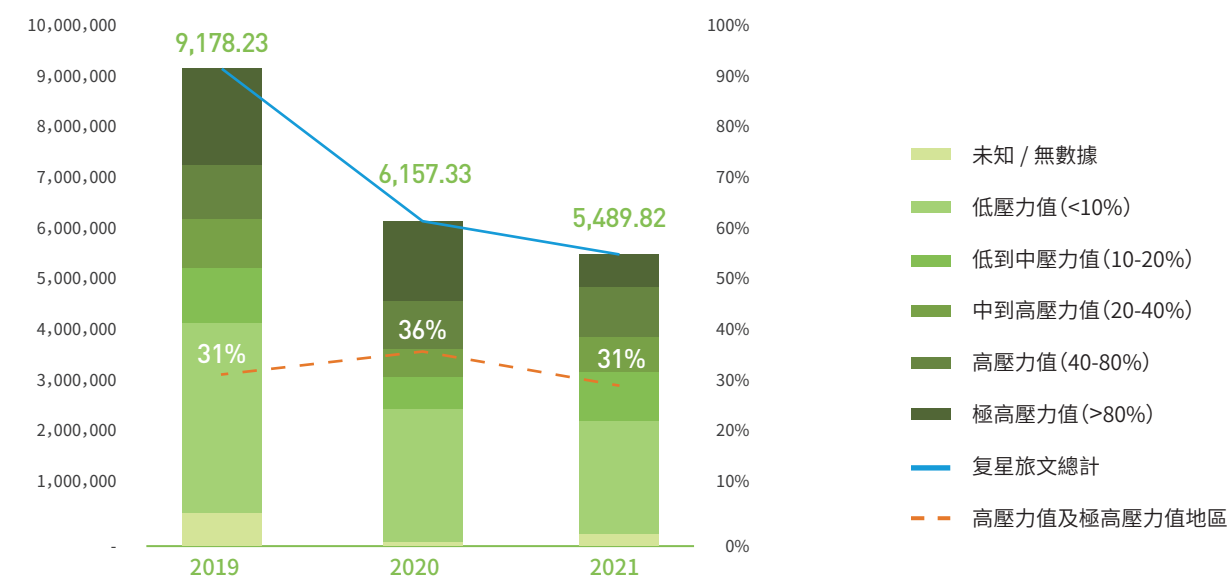
運營地數量 (個)



- 極高壓力值 (>80%)
- 中到高壓力值 (20%-40%)
- 低壓力值 (<10%)
- 高壓力值 (40%-80%)
- 低到中壓力值 (10%-20%)
- 未知 / 無數據

位於水壓力區域的每個復星旅文的運營地都需要了解其用水情況以及相關的商業風險和影響，並相應進行水資源管理。報告期內，本集團主要運營地按水壓力地區劃分的取水量如下表所示¹⁵。

按水壓力地區劃分的取水量 (m³)



¹⁵ 主要運營地包括三亞特蘭蒂斯及 Club Med，包括海水取水量。

■ 節水措施

為減少耗水量，我們已在各運營地採取多項節水措施並定期檢討我們的日常實務，同時不斷尋求方法增加循環用水的機會。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯獲授三亞市節水辦公室授予的「節水型酒店」的稱號。



水資源循環利用

Club Med

在度假村始終宣導水資源的循環使用，尤其是擁有綠地空間的度假村幾乎將所有經過處理的水重新用於灌溉：

- 40% 的度假村 (不包括滑雪度假村) 將其處理後的水用於灌溉
- 47% 的度假村 (不包括滑雪度假村) 使用自有或購買的循環水進行灌溉

三亞亞特蘭蒂斯

- 建立有兩個雨水收集池，可以收集回用 2,500 立方米雨水用於綠化澆灌
- 合規取用當地海水，並在對其進行預處理淨化後使用
- 對 14 號和 15 號魚缸的溢流水再回收，用於 8 號，35 號魚缸以及水族館冷卻塔，對蛋分沖洗系統進行改造，年節約淡水 109,500 立方米
- 園林管道改造每年節約用水 73,000 立方米
- 對家庭泳池溢流溝改造年節約水 43,800 立方米
- 造浪池兒童戲水童趣和漂流河伸縮縫改造每年節水 127,750 立方米
- 塔樓冷凝水回收每年節水 5,000 立方米

升級節水設備與技術



Club Med:

度假村的設施和設備經過專門的設計，可以通過水龍頭的流量調節器、減壓器、節水沖洗、集中灌溉管理系統、滴灌等方式控制耗水量。報告期內，Club Med 在亞洲及美洲的度假村房間內安裝水流減速器，在特蘭科蘇(巴西)的度假村內安裝水錶，在歐洲和非洲的度假村運用自動澆水系統來代替手動澆水

三亞亞特蘭蒂斯

報告期內：

- 在水族館兩個淡魚缸中安裝臭氧和紫外線消毒裝置，對蛋分系統沖洗裝置進行升級改造，可年節約用水約 10 萬立方米
- 全年用水量比 2020 年同期減少 176,227 立方米

定期監測與檢修

Club Med

每日監測耗水量，可更容易偵測供水網絡的跑冒滴漏情況

三亞亞特蘭蒂斯

報告期內：

- 委託專業機構進行了水平衡測試，並及時整改發現的問題
- 細化了用水設施巡檢維護制度，並每月定期檢查
- 採用分戶、功能分區的方法，開展水錶改造，實現分級計量
- 建設線上遠程抄表系統，實現用水數據的遠程監測及用水的動態化管理

行為改變是長遠節約用水的關鍵。我們積極鼓勵員工及顧客實踐負責任的用水習慣。我們為酒店的新員工提供 EarthCheck 培訓，為他們提供日常工作中節約用水的知識。我們亦鼓勵酒店賓客參與，盡可能減少床單及毛巾清洗次數，節約用水。

報告期內，本集團水資源取用情況如下：

水資源取用量				
類別	單位	2021 年	2020 年	2019 年
市政用水	立方米	3,649,884	3,692,260	5,507,865
地下水	立方米	1,359,856	1,989,910	2,865,494
地表水	立方米	241,997	246,464	435,990
外購循環再生水	立方米	50,377	32,864	74,960
飲用水	立方米	187,703	195,836	293,918
淡水取用總量	立方米	5,489,817	6,157,334	9,178,227
淡水取水密度 (按床位接待能力計)	立方米 / 個	0.61	0.82	0.66
淡水取水密度 (按售出房晚計)	立方米 / 晚	1.32	1.66	1.10
淡水取水密度 (按收益計)	立方米 / 萬元收入人民幣	5.93	8.72	5.29
海水取用總量	立方米	4,137,104	4,380,000	5,256,000
海水取水密度 (按收益計)	立方米 / 萬元收入人民幣	359.04	396.34	369.48

註



(1) 水資源取用總量以立方米為單位進行計算，包括各場地所用一切用水，無論是付費的還是免費的。

(2) 飲用水指 Club Med 度假村使用的由卡車運送的飲用水。

(3) 海水取用主要用於三亞亞特蘭蒂斯水族館及海豚灣的海洋動物養育。海水取水密度 = 海水取用總量 / 三亞亞特蘭蒂斯水族館及海豚灣於報告期內的收益。

排放物管理

本集團一直探討改善廢物管理措施及更有效利用有限資源的方法。我們致力於避免使用即棄包裝的產品，並在選擇供應商時考慮產品消耗後產生的廢物量及相關的廢物處理方法。本集團制定《排放物管理政策》，以及「到 2030 年，垃圾產生量減少 30% (基準年：2019 年)」的減廢目標，指導並監督各附屬公司採取有針對性的排放物管理方法，以減少營運中的排放物產生。



補充資料

《排放物管理政策》

廢棄物管理

減少固體廢棄物的產生及合理處置是本集團在減少環境影響過程中的重要部分。本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等運營所在地的固體廢物管理相關法律法規。報告期內，為進一步提高旗下酒店、度假村的廢棄物精細化管理水準，我們更新了《复星旅文集團固體廢棄物管理制度》，明確廢棄物收集及處置的方式、流程及相關應急預案。

三亞亞特蘭蒂斯創建「無廢酒店」

三亞亞特蘭蒂斯積極響應海南省政府創建「無廢酒店」的活動，將「無廢酒店」創建納入酒店綠色發展戰略，致力於形成綠色經營方式、提供綠色服務產品、營造綠色消費環境。

為推動固體廢棄物源頭減量、資源化利用和無害化管理在運營地的落實，三亞亞特蘭蒂斯設立專門的管理和責任機構，制定「無廢酒店」創建目標、量化指標及相關行動方案，建立考核與獎勵制度並納入酒店績效評估體系，並建立有固體廢棄物管理專項台賬 (包括生活垃圾、再生資源、餐廚垃圾、危險廢物等)。



固廢源頭減量：三亞亞特蘭蒂斯通過不主動提供客房一次性日用品，主動替換客房內一次性用具 (如一次性拖鞋、牙具、洗浴用品)，推廣可循環、可重複使用的日用品等措施，推動固廢源頭減量。截止報告期末，三亞亞特蘭蒂斯已將海南省政府禁塑目錄中的產品全部替換為可降解產品。

固廢分類與處理：三亞亞特蘭蒂斯對固體廢棄物進行分類與處理。針對危險廢棄物，建立固廢暫存間進行規範化管理，各類別危險固廢均分類清晰且能精準計量，並委託有資質的第三方進行回收。同時，三亞亞特蘭蒂斯亦在酒店客房內設置分類垃圾桶。

培訓及宣傳：在酒店客房、餐廳、大堂等顯著區域均掛示「無廢」主題相關宣傳標識，並積極開展「無廢酒店」主題公益活動，所有員工均接受「創建無廢酒店」培訓。

報告期內，本集團產生的廢棄物如下：

類別	單位	2021 年
一般廢棄物處置量	噸	20,949
一般廢棄物處置密度(按收益計)	千克 / 萬元收入人民幣	22.62
危險廢棄物處置量	噸	1,257
危險廢棄物處置密度(按收益計)	千克 / 萬元收入人民幣	1.36

註



(1) 由於本集團各業務運營地的法律法規對於餐廚廢油是否屬於危險廢棄物要求存在差異，本表格中一般廢棄物及危險廢棄物統計披露均不包括餐廚廢油。

(2) 由於 Club Med 各度假村所在地垃圾分類標準不同，一般廢棄物及危險廢棄物數據統計覆蓋率各有不同，為保持數據範圍的完整性及可比性，對廢棄物資料未覆蓋的度假村，已根據度假村床位比例進行估算一般廢棄物及危險廢棄物數據，故本表格中廢棄物數據覆蓋率為 100%。

(3) 由於本集團於報告期內對廢棄物統計口徑進行調整，往年數據不具可比性，故未呈列往年廢棄物排放數據。

(4) 本集團對一次性塑膠、金屬、紙張、玻璃、陶瓷、木材等一般廢棄物進行回收，報告期內，回收廢棄物總量為 2,252 噸，回收比為 11%。

■ 一般廢棄物管理

我們在運營過程中所產生的一般廢棄物包括幹廢棄物、紙板、紙張、玻璃、陶瓷、木材、可生物降解的廢棄物、焚化填埋的其他垃圾。

我們在整個運營過程踐行循環經濟的理念，堅持實施包括垃圾分類、減少和回收垃圾、定量廢物監測、限制食物浪費在內的可持續垃圾管理，減少一般廢棄物產生，並積極與各方合作，促進循環經濟。



本集團積極響應《關於進一步加強塑膠污染治理的意見》，在運營過程中逐步禁止或限制使用不可降解塑膠袋、一次性塑膠餐具、酒店一次性塑膠用品等，並應用可降解的替代產品，以減少一次性用品對環境的影響。

Club Med「Bye-Bye Plastics」計劃

一次性塑膠是最常見的污染物，因此 Club Med 率先制定全方位的應對方案，逐步淘汰此類廢棄物。

2018 年，Club Med 推出「Bye-Bye Plastics」計劃，旨在到 2021 年消除所有度假村內酒吧、餐廳和客房的一次性塑膠製品(吸管、碗碟、客房設施等)的使用。

同時，Club Med 與 Ellen McArthur Foundation 合作簽署了由聯合國環保計劃署 (UNEP) 和世界貿易組織 (WTO) 發起的全球旅遊塑膠倡議，該倡議為同一個星球可持續旅遊 (One Planet Sustainable Tourism) 計劃的一部分。

計劃



逐步淘汰一次性使用的吸管、杯子、馬克杯、餐盤、餐具和一次性塑膠託盤

浴室中供應的沐浴露、洗發水和護膚霜使用可重複使用的大瓶裝盛

到 2021 年底，逐步淘汰客房內供應的一次性塑膠配件和包裝

與 2019 年相比，逐步減少塑膠水瓶的消耗量：2022 年減少 10%，2023 年減少 25%，2024 年減少 50%

達成情況



100% 的 Club Med 度假村均已於 2019 年底實現

95% 的 Club Med 度假村均已實現（奢華型度假村提供的收藏品和巴西除外）

100% 的 Club Med 亞洲地區、歐洲地區、非洲地區、南美洲地區的度假村均已實現；北美地區的度假村即將完成

3 個度假勝地都有自己的裝瓶廠，使用可重複使用的玻璃瓶。在歐洲山區度假村，一次性塑膠水瓶不再為遠足客人提供。度假村商店也提供可重複使用的水瓶

此外，我們在部分新建建築的建築工地產生大量廢物。為確保廢物得到妥善處理，我們要求承包商遵照我們制定的建築廢物管理計劃，回收、處理和棄置建築廢物。承包商須依據能源及環境設計相關認證的要求，達成項目指定回收目標。

■ 餐廚廢油

本集團餐廚廢油的收集嚴格遵守各地法律法規。我們委託具有資質的第三方對餐廚廢油進行運輸和處置，保證餐廚廢油的規範回收，提升餐廚廢油的資源化利用。

廢棄物類別	單位	2021 年
餐廚廢油	噸	407
餐廚廢油密度 (按床位接待能力計)	千克 / 間	0.05
餐廚廢油密度 (按收益計)	千克 / 萬元收入人民幣	0.44
餐廚廢油密度 (按售出房晚計)	千克 / 晚	0.10

註



(1) 由於本集團各業務運營地的法律法規對於餐廚廢油是否屬於危險廢棄物要求存在差異，本集團餐廚廢油產生量及密度另做單獨披露。

(2) 由於各國對餐廚廢油是否需要單獨處理的要求不一致，導致 Club Med 部分度假村未單獨披露餐廚廢油產生量，為保持數據範圍的完整性及可比性，已對上述度假村的餐廚廢油數據進行估算，故上述表格中數據覆蓋率已為 100%。

(3) 由於本集團於本報告期內對餐廚廢油統計口徑進行調整，往年數據不具可比性，故未呈列往年餐廚廢油數據。

■ 其他危險廢棄物

我們在運營過程中還會產生少量的危險廢棄物。我們對所產生的危險廢棄物進行及時分類收集後存放於帶有明顯標識的專用堆存場所，再將其交由有資質的承辦商或政府部門進行回收處置。同時，我們為內部應對緊急事故作充足準備，以防止任何化學品或危險廢棄物洩漏事故對環境造成的損害。我們要求各附屬公司制定處理化學品洩漏的程序，並在緊急應變措施指引中向員工提供指導。我們亦進行緊急演習，以確保員工知悉各人的職責及應採取的行動。

危險廢棄物處理舉措

Club Med

所有度假村定期展開此類廢棄物的分類、跟蹤和保存記錄的外聯工作，在涉及綠色地球認證流程的新建度假村積極尋找危險廢棄物解決方案(如需要)

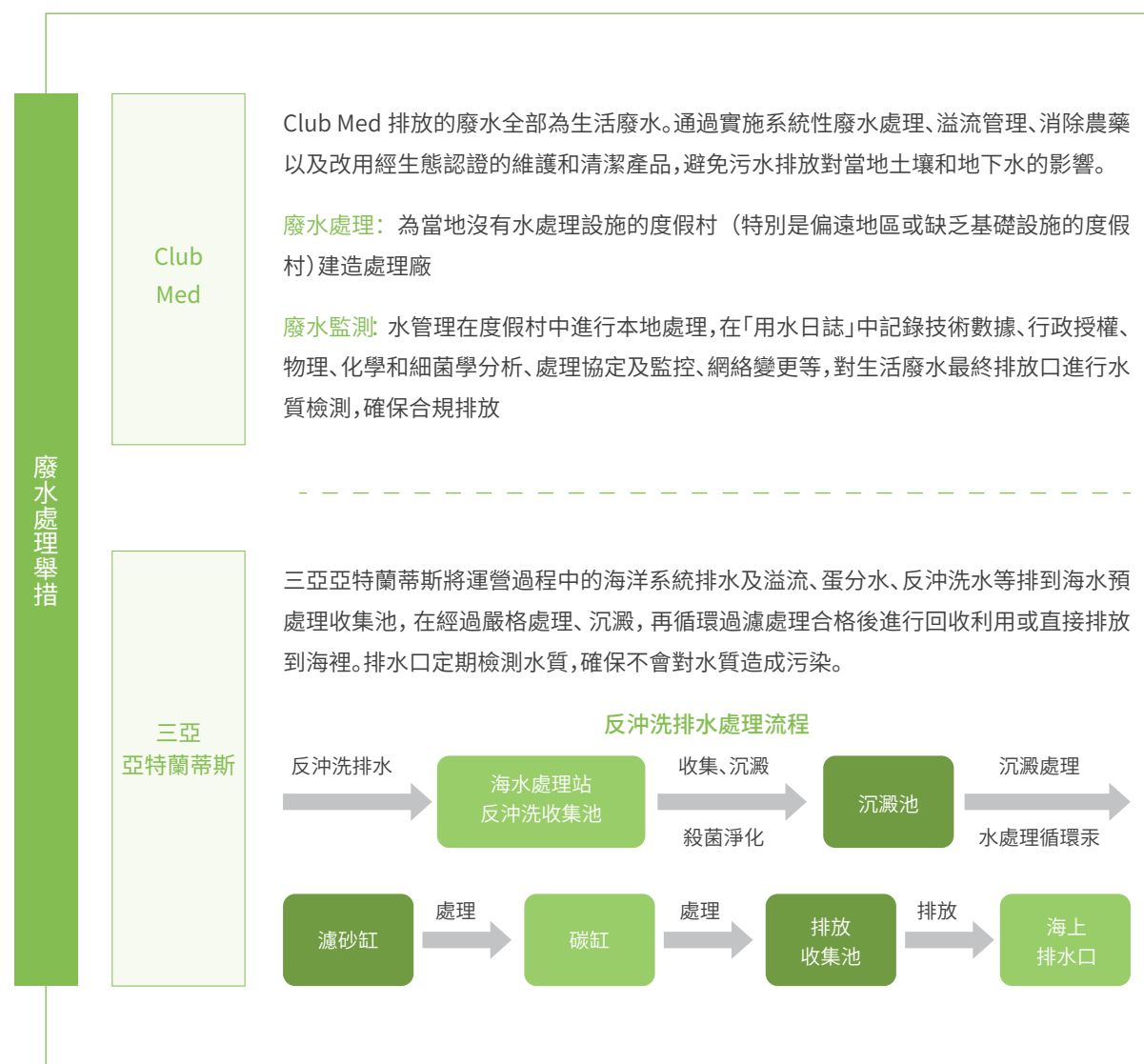
三亞亞特蘭蒂斯

依據《國家危險廢物名錄》的規定，對生產過程中所產生的危險廢棄物建立固廢暫存間進行規範化管理，各類別危險固廢均分類清晰且能精準計量，並委託有資質的第三方進行回收



廢水管理

本集團所排放的廢水全部為生活廢水，嚴格按照《中華人民共和國水污染防治法》等運營所在地的廢水排放相關法律法規，確保所有污水在排放前均得到妥善處理。我們亦會定期對設施進行污水質量檢測及評估，以確保其符合所有適用的標準。故本集團的生活廢水排放對環境所產生的影響較小，本集團亦無法系統性地對其排放量進行計量，因此《ESG 報告指引》中關鍵績效指標 A1.1 (排放物種類及相關排放數據)的廢水數據在本報告中不作披露。





其他污染物管理

本集團針對廢氣、噪音及光污染均採取了不同的污染防治措施，確保所有的污染物達標排放。



廢氣排放

Club Med

擁有設備使用 CFC（含氯氟烴）氣體的度假村的比例從 2012 年的 68% 下降到 2021 年的 17%（2018 年：36%）。仍然使用該設備的度假村（中國除外）正在仍在逐步淘汰有關設備排放

三亞亞特蘭蒂斯

每季度定期對油煙管道進行清洗；不定期對廚房油煙淨化器進行檢查維護；政府部門安裝物聯網遠程監控廢氣排放



噪音污染

Club Med

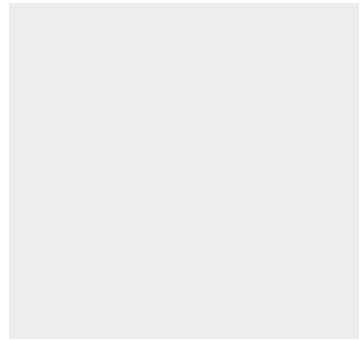
54% 的度假村（2020 年為 48%）配有分貝計，42%（2020 年為 43%）的度假村開展了外部專家噪音評估



光污染

Club Med

已採取措施防止發出的光對野生動植物造成影響（尤其是當地有保護海龜的措施的情況下）



05

多元平等

构建多元职场	109
助力员工成长	115
提升幸福指数	120

多元平等

我們秉持「多元平等、以人為本」的人文精神，致力於創造平等、多元、共融的工作環境，為員工提供優厚的薪酬福利保障、完善的培訓發展體系和全球工作機會，我們尊重人權及多元化，發揮員工自身最大潛能，同時保障員工的職業健康安全，讓每一位員工都能夠「快樂工作，安心生活」。本集團董事會是員工權益及發展、尊重人權及多元化、職業健康及安全等僱員類議題的最高管治機構，其下轄的 ESG 委員會負責監察與推進相關工作的開展。

構建多元職場

作為一家全球化運營的企業，我們致力於為員工構建平等包容的工作環境，推動員工的積極發展與多元融合。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》以及各經營地所在國家和地區的法律法規。我們參照《國際勞工組織公約》《世界人權宣言》等國際勞工協議原則，結合本集團的實際運營情況，制定《復星旅文集團員工手冊》《復星旅文集團薪酬及福利管理規定》《復星旅文集團考勤與假期管理規定》等多個內部文件，規範有關招聘與解聘、工時與假期、晉升、平等多元與反歧視、薪酬與福利等內容，切實保障員工合法權益。

截至 2021 年 12 月 31 日，本集團員工來自全球六大洲，共計 10,263 人。員工按性別、年齡、地區、僱傭類型、職級類別劃分如下：

僱員指標	2021 年	2020 年
報告披露範圍內總人數(人)	10,263	12,949
按性別劃分		
男性員工	5,717	7,797
女性員工	4,546	5,152
按年齡劃分		
<30 歲	3,583	4,452
30-40 歲	3,027	3,610
40-50 歲	2,182	2,674
>50 歲	1,471	2,213
按地區劃分		
亞洲	5,282	4,191
歐洲	2,094	4,829
非洲	396	784
北美洲	1,639	2,168
南美洲	837	946
大洋洲	15	28
按僱傭類型劃分		
全職員工	10,148	12,853
兼職員工	115	96
按職級類別劃分		
高級管理層	268	200
中級管理層	1,813	1,722
基層人員	8,182	11,027

多元化僱傭

本集團秉持全球人才本土化與多元化策略，並配合全球化業務佈局，加強在不同國家、地區引進人才過程中的國際化與規範性，持續優化招聘流程與渠道的管理和效率提升，保證人才僱傭機制的科學與合理。

在招聘及甄選過程中，我們根據候選人的工作經驗、能力及資格對其進行評估，而不論其性別、年齡、家庭背景、種族、宗教、國籍、性取向或殘疾。我們將反歧視相關內容納入《復星旅文集團面試官手冊》，並對所有集團招聘崗位員工進行相關培訓，杜絕性別、年齡等因素的歧視與干擾。

我們嚴格規範招聘相關程序，與每位員工簽署勞動合同，明確定義勞工及僱主雙方的權利、責任與義務（包括薪資、工作時數、福利及假期等）。

員工的本地化能讓我們更好地融入各地迥然的文化中。本集團在全球化佈局中，著重推動不同運營地區中員工本地化進程，並承諾持續提升本地化僱傭，開放更多的本地崗位促進當地就業。

■ 工時與假期

本集團制定《復星旅文集團考勤與假期管理規定》規範員工考勤與休假管理。各運營地亦可按照各職場所在國家及地區的法律規定及自身運營情況，制定並執行考勤管理及休假制度。我們規範工作時長，保證員工享有合理充足的休息時間。在遇到需要加班的特殊情況，員工需要事先溝通並獲得部門負責人的許可，並安排調休。員工享有國家法定節日、法定年休假、事假、病假、產假、喪假、育兒假等假期，我們亦根據不同國家及地區的要求設立額外的帶薪假期。

Club Med 遠程工作協議

報告期內，Club Med 與所有員工簽署遠程工作協議，提出了「SmartWorking@ClubMed」的工作理念，鼓勵在實際可行和適當的情況下實施彈性工作。此項工作安排可讓員工平衡工作與其他優次選擇，有助營造一個和諧共融的工作環境。



SmartWorking@ClubMed

離職與解聘

所有員工有權利終止與本集團的僱傭關係。相關僱傭合約的訂立、變更、解除和終止皆嚴格遵守相關法律政策規定。本集團已制定清晰的解聘標準及離職流程，不隨意解僱員工，切實保障員工權益。報告期內，本集團未發生大規模裁員事件。

截至 2021 年 12 月 31 日，本集團按性別、年齡、地區劃分的員工離職率如下：

離職員工指標	2021 年
報告披露範圍內總人數(人)	30%
按性別劃分	
男性員工	29%
女性員工	31%
按年齡劃分	
<30 歲	45%
30-40 歲	28%
40-50 歲	16%
>50 歲	17%
按地區劃分	
亞洲	31%
歐洲	11%
非洲	79%
北美洲	33%
南美洲	45%
大洋洲	40%

註



各類別離職率 = 報告期內該類別僱員的離職人數 / 報告期末該類別僱員總數 *100%。

平等與包容

本集團致力於建立平等、多元共融的工作場所，嚴禁任何形式的歧視與騷擾行為，積極拉近各層級的性別差距，致力於消除由於性別、年齡、殘障、性取向、族裔等形成的屏障及偏見。

本集團嚴格遵守不同國家和地區的法律法規，致力於在全球範圍內推動人權事業的發展。我們參照聯合國《世界人權宣言》《兒童權利公約》等國際勞工協議原則，制定並發佈《复星旅文集團人權聲明》，承諾我們將盡可能提供健康與安全的工作場所、提供合規的工作報酬、尊重員工各項政治權利、杜絕強制勞工與童工等。我們亦積極推動各附屬公司遵守我們人權聲明中的相關承諾，通過不定期的培訓確保所有員工知曉。



補充資料

《复星旅文集團人權聲明》

反歧視與騷擾

我們尊重所有員工有形或無形的差異性，所有員工均不受性別、年齡、種族及民族、膚色、宗教信仰、國籍、性取向、身體狀況、婚姻狀況、政治立場等因素限制。截至報告期末，本集團僱傭殘疾員工 269 人，佔比為 3%。

我們在《复星旅文集團人權聲明》中明確規定對任何形式的歧視、騷擾、虐待、強迫和暴力行為「零容忍」。本公司亦設有反性騷擾舉報專線，員工任何有關不平等、歧視和騷擾的投訴均可以第一時間通過該專線聯繫專員處理。此外，我們亦通過反歧視與性騷擾主題培訓，對員工進行意識宣貫。報告期內，公司未接到反歧視與騷擾相關的投訴。

反歧視與騷擾主題培訓

報告期內，本公司舉辦了「反就業歧視」及「反性騷擾」兩場主題培訓，向員工介紹就業歧視以及職場性騷擾的法律法規、典型案例和風險防範措施。現場培訓視頻以及培訓材料均上傳到線上學習平台上供員工重播觀看。兩次培訓均全員參與，人均培訓時長為 1 小時。



由於我們運營板塊的地域覆蓋範圍較廣，我們鼓勵旗下企業根據運營地所在國家和地區的具體情況制定相應的反歧視和騷擾政策。

Club Med的多元與反歧視政策

Club Med 一直致力於推動職場平等。自 2019 年起，Club Med 就將多元化與反歧視內容寫入員工道德準則，並著重在以下三個重點範疇開展活動：

性別

致力拉近各層級的性別差距，消除性別屏障及偏見。

Club Med 與員工組織簽訂了一系列的職場性別平等協議，並在僱傭、晉升、薪酬等環節採取一些列保障措施，推動職場性別平等。



年齡

致力創造一個不論年齡、涵蓋多個世代的工作環境。

Club Med 與員工組織簽訂代際協定，包括保障 50 歲以上僱員的權益、為年輕僱員提供職業發展培訓與機會等條款。



殘障

致力為殘障人士提供更多的就業機會，創造平等、包容的工作環境。

報告期內，Club Med 重申將殘障人士融入員工隊伍的承諾，將其延伸至 2023 年，並設立相應的招聘目標：每年在度假村、分支機構和辦事處共招聘至少 120 名殘障員工。



政治權利與結社自由

在遵守各地區法律及法規及公司政策要求的前提下，我們尊重員工的自由結社、集體談判、自由選舉等各項政治權利。在遵守各地區法律及法規及公司政策要求的前提下，我們尊重全球員工加入、組建或不加入各類勞工組織的權利，並致力於與工會組織或員工代表開展友好對話及集體協商。本公司及集團附屬公司均組建工會，並在各自的管轄範圍內開展活動。

Club Med積極鼓勵和開展社會對話

- Club Med 員工代表組建經濟與社會委員會，參與有關公司的重大經濟形勢、戰略方向和任何影響公司運營與管理架構的事務會議；
- 在歐洲層面，法國、義大利、瑞士、葡萄牙等多國家員工共同組建歐洲社會對話委員會，每年就公司僱傭、發展與企業社會責任的重大事宜舉辦兩次會談；
- 在世界各地的運營點，當地的員工代表們借助 Club Med 提供的資源定期磋商對話，並將會議結果告知所在國家的運營組織或當地人事經理。

杜絕童工及強制勞工

我們嚴格執行各業務運營所在國家及地區的勞工法律及法規，通過嚴格的身份審核流程，杜絕使用童工的行為。本集團亦制定有僱傭童工的補救程序與措施，一旦發現僱傭童工的情況，立刻停止其工作並上報至當地勞動部門，同時為其進行健康檢查，確保其身心未受傷害。我們亦禁止及不支持任何形式的勞役或強迫性勞動，確保員工在自願的基礎上參加工作。報告期內，本集團未發現任何形式下違反勞工準則的重大情形。

助力員工成長

培訓員工的溝通能力和持續創造的能力，是本集團人才發展的戰略核心。我們建立完善的培訓體系，制定全方位的激勵機制，為員工提供內部成長與全球流動的崗位機會，幫助更多員工獲得自我發展與價值實現。

人才培訓

為加速全球化人才體系建設，本集團建立复星旅文創新及領導力中心¹⁶，每年根據公司發展戰略及人力資源規劃，為員工提供特色的人才發展和培養項目。

我們基於高潛培養、產業賦能、文化交流及創新實驗四大模組打造复星旅文培訓體系，在不斷豐富的內部與外部培訓渠道中推出 20 餘個培訓項目，確保為每一位員工提供優質而多元的培訓機會，逐步擴大复星旅文生態體系的人才池。報告期內，我們在員工培訓上共計投入 535,192 元。

高潛培養

我們重視高潛力人才的挖掘和培養，通過對每位員工開展全方位評估，並根據人力資源部門和各業務條線負責人推薦，發現高潛力人才並對其進行專門培養。

報告期內，我們選拔了 40 位各業態高潛學員組建「CXO 特戰營」，制定包括集中培訓、小班帶教和輪崗學習在內的特別培養計劃。



CXO 特戰營

產業賦能

我們積極對附屬公司進行產業賦能，通過對附屬公司開展內部講師培訓，傳播公司文化及良好的管理方式。

報告期內，我們深入產業，在三亞亞特蘭蒂斯開展「培訓培訓員」培訓，對 30 多位部門負責人及培訓員進行為期三天的集中培訓和考核，系統性地教學培訓管理和授課技巧。



培訓師培訓



文化交流

我們鼓勵員工主動開展跨部門、跨專業學習交流，積極共用新知，實現團隊內部良性循環。繼 2020 年啟動「教練社團計劃」以來，我們已開展 36 次的教練社團活動，為公司各業務板塊貢獻了豐富的創意。

報告期內，我們成立了更多新的社團，涉及酒店及度假村、目的地、生活方式、營銷與財務四大主題，並由公司 20 多位高管擔任社團教練。社團成員現場聽取教練的分享，參與頭腦風暴話題討論、為教練提出的實際業務問題出謀劃策。每次教練社團活動面向所有員工開放報名，目前活動參與已 100% 覆蓋集團員工。



教練社團現場培訓

創新實驗

領導力培訓是根據不同層級管理者的能力要求開設的課程，旨在提高各層級管理者的領導力、團隊工作效率以及凝聚力。

報告期內，我們開展了一系列領導力培訓項目，包括基礎領導力培訓、面試官培訓以及團隊培訓師培訓。除了旅文內部培訓項目，我們還參加了復星集團的產品經理訓練營以及董事長 CEO 班等領導力培訓課程。



領導力培訓

¹⁶ 該部門於上一報告期內稱為旅文大學，於本報告期內更名為复星旅文創新及領導力中心。

在積極推動內部培訓體系建設的同時，我們也致力於通過推進校企合作，為人才引進和培養打下堅實的基礎。報告期內，復星旅文創新及領導力中心與上海體育學院經濟管理學院簽訂產教融合戰略合作框架協議，建設大學生實習實踐基地和產教融合示範班；與上海交通大學文創學院以及法國凱致商學院合作成立復星旅文 MBA 定制班；同時也與西安歐亞學院等眾多優秀的教育機構建立了校企合作關係。

Club Med 人才大學

Club Med 根據自身運營情況，建立 Club Med 人才大學 (University of Talents)，作為其人才戰略實施的重要組成部分。人才大學正在幫助我們建立與公司實際相聯繫的培訓結構，並採取行動整合和發展員工的各種技能。我們還開發了一系列項目，例如學院周，文憑計劃和 Manager 經理 @Club Med，以促進員工技能和能力的發展。此外，新型冠狀病毒肺炎爆發以來，人才大學積極探索培訓新模式，通過線上學習平台、虛擬課堂授課等方式，實現線上培訓 100% 覆蓋。



線上培訓
100% 覆蓋

報告期內，本集團總受訓時數為 335,555 小時，按性別、職級劃分的員工受訓百分比及員工平均受訓時數如下：

	2021 年	2020 年
受訓人員比例 (%)	100%	100%
按性別統計的受訓員工比例 (%)		
男性	100%	100%
女性	100%	100%
按職級統計的受訓員工比例 (%)		
高層管理人員受訓比例	100%	100%
中層管理人員受訓比例	100%	100%
基層人員受訓比例	100%	100%
人均受訓時數 (小時)	32.7	30.2
按性別統計的人均受訓時數 (小時)		
男性	32.6	30.2
女性	32.8	30.2
按職級統計的人均受訓時數 (小時)		
高層管理人員受訓時數	26.0	32.6
中層管理人員受訓時數	29.6	31.2
基層人員受訓時數	33.6	30.0

註



(1) 各類別僱員受訓比例 = 報告期內該類別僱員的受訓人數 / 報告期末僱員總人數 * 100%；

(2) 各類別僱員平均受訓時數 = 報告期內該類別僱員的總受訓時數 / 報告期內該類別受訓僱員人數 * 100%。

員工激勵

本集團不斷探索與全球化發展相適應的人才發展激勵機制，從注重薪酬激勵逐漸向關注個人成長與發展、工作環境、決策參與等全方位的激勵機制轉變，致力於保證激勵的公平、有效和持續性。

■ 薪酬激勵

本集團制定《復星旅文集團薪酬及福利管理規定》《復星旅文集團績效管理規定》《復星旅文集團獎懲管理規定》等績效考評和激勵機制政策，以業績為導向，鼓勵員工不斷實現自我價值。

我們遵循各職場所在國家及地區的薪酬政策，在確保高於各地最低薪酬要求的前提下，科學設置激勵機制，為員工提供具有競爭力的薪酬激勵。我們的員工的薪酬包括基本工資、績效獎金、專項激勵、股權激勵等內容，短中長期相結合，現金股權相配套，向績優/高潛人才進行資源傾斜。



績效獎金

全體員工均享有績效獎金，獎金與公司業績完成情況、個人年度績效考核結果掛鉤，在考核後計算發放。



專項激勵

包括企業價值成長獎、BD 激勵 / 創新業務銷售獎金等，對於績效產出更好的員工相應匹配更高的激勵與薪酬。我們亦制定《復星旅遊文化集團認可計劃》，每年在集團及下屬核心企業及孵化企業內評選價值觀之星獎、年度優秀個人獎和年度團隊獎。



股權激勵

我們制定股權激勵計劃，對符合條件的員工發放，進一步實現集團發展和員工成長的良性互動。報告期內，我們依據 2019 年股份期權計劃及股份獎勵計劃，向符合資格的員工發放了期權及股權獎勵，主要授予對象為復星旅文集團高級管理人員和績優高潛人才，計劃共授予 49 人股權、70 人期權。

■ 績效評估

本集團全體員工均接受多維度的績效考核，並以績效考核結果作為衡量員工工作成果、職業能力的依據，使之與薪酬激勵相結合。我們根據各業務不同特點積極探索創新的工具與思路以提高激勵精準度。針對基層員工偏向考核短期績效成果且進行即時激勵，針對中高層員工偏向考核企業中長期發展成果，並推動成員企業層面長期激勵機制的設計與實施，促進團隊穩定，形成合力。

本集團績效評估採取半年度績效回顧和全年度績效考評相結合的方式，績效管理流程由目標設定、業績考核、績效溝通與處理三部分組成。結合員工個人工作目標，通過設置各項關鍵業績指標(KPI)和指標權重後，本集團對全體員工進行績效考核。我們重視績效溝通與反饋，並將其貫穿於績效管理的各個環節。本集團根據每位員工的績效評估結果，執行預定的發展和激勵政策。

員工晉升

作為一家國際化企業，我們秉持「全球互動，人才共用」的理念，致力於創建暢通活躍的內部人才流動機制，並設立員工全球輪崗制，打造人才多領域、多維度能力。我們建立了完善的集團職級職等體系，明確晉升通道，加強人才梯度建設，打造全球化發展的「軟實力」。

2020年我們開始實行復星旅文合夥人機制，從本集團和下屬核心管理層任期兩年以上的高管、業務骨幹、服務標兵等人員中選拔產生旅文合夥人。作為復星旅文最高規格的人才庫精英，合夥人定期舉行會議討論，為公司文化價值觀傳承、戰略落地以及業務持續穩定發展保駕護航。

截至報告期末，

復星旅文共有合夥人 **35** 人，

其中女性合夥人 **14** 人，

女性佔比為 **40%**。



復星旅文成長星管培生計劃

該項目為入選應屆畢業生候選人提供豐厚的薪酬福利和專業化的培養方案，包括復星旅文各業務板塊高管組成的導師天團，個人發展計劃的制定與陪伴，定期述職和多維度考核評估。培養方案跨度兩年，管培生第一年經由多部門短期輪崗，第二年進入專業領域輪崗，攻克重點及難點業務，成長為一線或綜合管理者。成長星管培生計劃為公司培養未來的專業技術型骨幹和綜合管理人才，有助於擴大青年合夥人的人才池。

提升幸福指數

我們註重聆聽員工心聲，開展豐富多樣的員工關懷活動，幫助員工實現工作和生活的平衡，同時關注員工身心健康，為員工的職業健康與安全提供保障。



平等溝通

我們每年兩次在集團層面開展面向全體員工的滿意度調查，並針對員工關心的特殊事項做專項調查。報告期內，我們向集團總部和各旗下企業（不包括 Club Med 和三亞亞特蘭蒂斯）1,400 多名員工推送了敬業度調查問卷。我們將問卷結果向各旗下企業反饋，並協助其制定與落實改善計劃。

三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯每年開展當前就業情況統計(CES)調查以了解員工對於工作和生活平衡、多元和包容、職業發展機會、人才和人員配置、獎勵與認可等 10 個維度的評價。報告期內，我們如期開展了本年度 CES 調查，員工參與覆蓋率達 100%。我們將調研結果加以整理，以報告的方式與全體員工分享，並對相應的部門落實改進工作。

此外，我們在企業微信內設置 The Voice (員工之聲) 板塊，員工可通過手機隨時提交對工作的建議和生活方面的需求。我們會在第一時間響應和解決員工所面臨的困擾。

Club Med

我們致力於提升員工福祉，並在 2014 年正式啟動 GO®-GE 之聲項目。該項目包含一份有關工作自豪感、融入感、歸屬感、管理、發展和工作環境議題的線上問卷，已被翻譯成 20 多國文字，每兩年面向全球範圍內的員工發起。與此同時，我們會邀請第三方人力資源專業機構參與對調研結果的分析和改善計劃的制定。

疫情原因，我們將 2020 年內本應開展的調研活動推遲至今年 9 月，且範圍僅包括各地辦公室，參與率為 82% (近 1,500 受訪者)，員工滿意度達 93% (2018 年為 90%)。我們將基於最新的員工之聲持續優化。

職業健康安全

保障員工的安全是本集團運營的基礎和底線。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等中國法律法規以及經營所在國家、地區的各项法律法規，通過制定集團層面的 EHSQ 政策和《复星旅文 EHSQ 績效指標管理制度》，採納穩健的安全管理系統，以支持我們的職業安全健康預防及控制措施、員工安全意識培訓以及事故調查工作。各附屬公司已成立安全委員會，負責實施預防措施，以幫助識別和管理職業安全健康危害，及審查職業安全健康事故，並定期開展會議。

為了明確地評估我們的進度，本集團制定 2030 健康與安全績效目標，通過全面的健康安全管理體系及手段，推進目標的達成，並定期對其進行檢討。



我們的2030承諾

- 參照ISO45001等國際標準，建立完善的專業健康、安全、環保管理體系，持續為員工創建安全健康的工作環境
- 損失工時事故率LTIFR下降15%（基準年：2019年）
- 100%員工參加安全和健康培訓



2021年進展

- 100%員工參加安全和健康培訓



本集團過去三年未有因工亡故事件發生。報告期內，本集團安全與健康相關的關鍵績效指標如下表：

工傷情況	女性	男性	總計
因工損失工作日(日)	1,610	1,990	3,600
損失工時事故率 ¹⁷ (LTIFR)	11.44	11.62	11.54

註



安全生產數據僅包括三亞亞特蘭蒂斯及 Club Med 的統計數據。

¹⁷ 損失工時事故率(LTIFR)=(損工事故數 / 總工時) × 1,000,000

我們定期審視安全及健康政策和管理系統，以確保符合法律規定及行業標準。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯正在逐步完善職業健康安全管理體系(OHSMS)，系統全面推進職業健康安全管理工作。

本集團已採取一系列措施，將因營運而產生的健康和負面影響減至最低，包括但不限於持續審查及制定安全應急計劃、實施定期安全審核、提供個人防護裝備、定期組織相關人員安全培訓等。三亞亞特蘭蒂斯、Club Med、復遊城等附屬公司在遵守集團要求的基礎上，分別開展各自的職業安全健康管理工作。

三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯建立系統化的職業安全保障體系，落實相關保障措施，持續控制和降低職業健康安全風險。

- 定期進行全面的危險源辨識和評估，按照高、中、低風險有針對性地開展風險管控
- 設置醫務室，並配備專業的醫護人員，目前三亞亞特蘭蒂斯和水樂園共有 3 個醫務室 9 名醫護人員；組織特殊崗位(如潛水員)員工定期體檢；持續邀請當地紅十字會對員工進行急救培訓，截至報告期末，擁有急救員證書共計 113 人，另外，水樂園、泳池 154 名救生員和主管均擁有急救證書，亞特蘭蒂斯和水樂園急救人員數量佔員工總量的 11.13%
- 建立《職業病危害事故應急救援預案》，增強抵禦職業病突發事件的能力
- 根據不同崗位，提供相應的勞動保護裝備。在高溫季節，發放高溫津貼並提供防曬設備
- 積極組織員工活動，包括宣傳和教育活動以及應急演習活動



Club Med

Club Med 通過健康、衛生和安全 (HHS) 部門及其協調員網絡實施職業健康安全保障工作。報告期內，Club Med 在職業健康安全政策中，新增員工心理風險評估要求，提升對員工心理健康的關愛。

以下是 Club Med 為保護員工健康和 safety 所採取的措施：

度假村醫生護士網絡



- 在所有度假村(法國、美國和日本以外)團隊中都有一名常駐護士
- 以歐洲援助組織確定和推薦的當地醫生網絡為基礎
- 吸取度假事故中的經驗教訓，制定圍繞事故致因的預防性政策

GO®-GE 學習板塊



- 涵蓋所有優先事項：健康、生活方式、酒精、騷擾、危險行為、成癮、毒品、酒精以及對自身健康和安全的影響等
- 與人才大學共同於 2013 年開發，使培訓和跟蹤受過培訓的人員成為可能

艾滋病的預防



- 第一家免費向其僱員提供安全套的公司(自 1985 年起)
- 將預防要求納入到 GO®-GE 的培訓中
- 必要時，度假村護士或 HHS 指導會協助 GO® 或 GE 進行免費檢查

復遊城

對於復遊城項目建築工地安全，我們參考國家標準及法規制定相關管理方案。報告期內，我們在太倉復遊城項目試點智慧工地管理系統，集合即時監控、360度全景、揚塵線上監測、大型設備遠程監控、實名制及人臉識別等實施智慧化 EHS 管控。



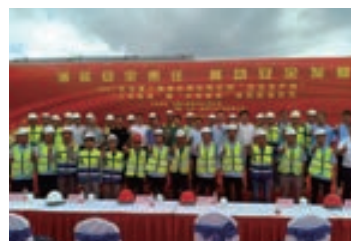
針對復遊城項目，我們界定及根據各種事故類別，包括建築事故、工地衛生、危險品及火災，制定《突發事件事件應急預案》《防颱防汛應急預案》等應急計劃，並委派工作小組協助監察和管理與建築工地相關的職安健風險。我們亦於工地提供個人防護裝備，定期舉辦安全生產月，對員工及承包商進行定期安全培訓，保護我們的員工及承包商免受安全或健康危害。



急救培訓



防暑降溫物品發放



安全生產月

貼心關愛

本集團崇尚員工關懷。我們為員工提供多樣化的福利保障。除運營所在地國家規定的各項福利，我們還通過額外的福利保障，提升員工幸福感。此外，我們亦關注員工身心健康發展，定期組織員工活動，內容涵蓋慢跑、羽毛球、室內操課等不同項目，同時不定期展開員工健康講座，幫助員工提升健康生活意識。

法定福利



全員均能享受社會保險、住房公積金、年金或養老金等符合所在國家和地區規定的社會保障計劃

額外福利



商業保險：為全體員工購買團體補充醫療險、團體意外傷害險、團體重大疾病險、團體交通意外險、團體壽險、團體差旅險

津貼及禮金：通訊津貼、交通津貼、工作午餐、結婚禮金、生育禮金、生日賀禮、喪葬慰問金

體檢：每年為員工購買體檢醫療保險，員工可享受每年一次健康體檢以及健康諮詢、預約掛號、檢後複查等服務



員工羽毛球項目



員工「跑跑團」活動



06

協同發展

供應鏈管理	130
責任採購	131
合作共享	137

協同發展

本集團致力於打造負責任供應鏈。我們不斷優化供應鏈管理，將社會與環境責任輻射至採購的每一環節，同時與本地供應商協同發展，打造可持續的商業模式。我們關注文旅產業的未來，攜手行業各方一同探索產業發展新模式，尋找新機遇。

本集團就「協同發展」支柱層面制定相關承諾，通過負責任及可持續的供應商管理手段，推進承諾的達成。我們亦正在考慮設定相關量化管理目標，以更明確地評估和檢討我們的進度。



可持續戰略支柱

協同發展



我們的2030承諾

- 持續提升本地化採購
- 鼓勵供應商設立環保目標，並通過審計和激勵計劃驗證其環保行為



2021年進展

- Club Med 41% 的採購額為本地採購（2019年：35%；2018年：13%）（中國、美國、巴西、墨西哥除外）
- 三亞亞特蘭蒂斯海南省本地供應商佔比達 42.6%，本地採購額佔比達 54.4%
- 82% 中國境內運營類供應商經過了本集團總部的 ESG 審計

供應鏈管理

本集團制定《复星旅游文化集团成本合約管理制度 2.0》等內部管理制度，建立起包括供應商准入及註冊、維護與評估、淘汰及處罰在內的標準化流程和機制，對供應商實施分級管理，充分保障採購和供應商管理的科學性和有效性。



准入及註冊

已建立嚴格的供應商入庫考察流程。入庫前對供應商開展考察，形成《企業供應商考察評估表》，經考察組共同簽署意見後，發起入庫審批流程。



維護與評估

所有集團庫內履約供應商必須按照辦法約定，每半年開展評估、升降級及退出等環節考評。



淘汰及處罰

若供應商連續兩年被評估為不合格或在採購和合作過程中存在誠信不佳或違反《廉政協議》相關條款的行為，將會被列為「黑名單」供應商，兩年之內禁止參與复星旅文的任何投標。

截至 2021 年 12 月 31 日，我們在全球範圍內直接管理供應商共 4,422 家，各供應商按地區劃分如下：

按地域劃分的供應商數量	
地域	2021 年
美洲	1,245
歐洲、中東及非洲	1,566
亞太	1,611
總計	4,422

註



本年度供應商統計口徑較 2020 年統計口徑發生變化，故兩年數據不具可比性。

責任採購

我們始終堅持責任採購，將可持續發展承諾包含在採購過程中的每個階段。我們注重供應鏈 ESG 風險管理，將供應商社會責任表現納入供應商考察維度，融入供應商的選擇和評估中，致力於將責任採購的價值理念普及到供應鏈管理體系中。此外，我們積極推動本地採購，致力於生產和提供更多負責任且可追溯的產品與服務。

复星旅文責任採購管理

遵循原則



《复星旅文集团供應鏈管理 ESG 政策》
《复星旅文供應商 ESG 評分表》
《复星旅游文化集团供應商行為準則》
《供應商廉潔協議》

評估風險



供應商 ESG 自評問卷
供應商 ESG 現場審核

考核與提升



實地審核
年度審核
不定期審核

培訓與輔導



ESG 線上課程
材料分享
定期溝通與交流

行業交流



供應商大會
優秀供應商頒獎



供應商行為準則

我們制定《复星旅游文化集团供應商行為準則》，規定了供應商在業務活動中應當遵循的主要原則：

- A. 人權
- B. 公平地勞工條件
- C. 環境、健康、安全和質量管理
- D. 商業道德
- E. 業務運營的安全性

報告期內，本集團 100% 的供應商均簽署《复星旅遊文化集團供應商行為準則》。

補充資料



《复星旅文集团供應鏈管理 ESG 政策》
《复星旅文供應商 ESG 評分表》
《复星旅游文化集团供應商行為準則》

供應鏈ESG管理

報告期內，我們進一步夯實供應鏈 ESG 管理。我們制定《复星旅文集团供應鏈管理 ESG 政策》及《复星旅文供應商 ESG 評分表》，在原有的供應鏈管理戰略中加入了 ESG 因素的戰略考量，以達成复星旅文集团供應鏈管理的提升。在复星旅文集团供應鏈管理戰略中，在原有重點考量的指標之外，引入 ESG 指標，將環境友好、社會責任和治理輻射至供應鏈的每一個環節，全力打造可持續的供應鏈。

供應商准入

本集團《复星旅文集团供應鏈管理 ESG 政策》中明確規定：三年內任何涉及發生重大環境事故、侵害員工權益事件、腐敗事件的供應商或服務商，本集團均不予以合作。在篩選供應商時，優選具有環保認證和社會責任表現良好的供應商提供產品和服務。

供應鏈風險識別與管控

本集團要求旗下企業根據自身業務特點，識別供應鏈現存的或可能存在的持續性的風險（包括食品安全風險、安全生產風險、建築物結構風險等），制定相應的供應鏈風險管控措施或實施細則，對關鍵供應商或服務商和具有持續性高風險的供應商或服務商進行重點評估和管控，有效規避或減小供應鏈風險。

關鍵供應商或服務商的甄別

本集團要求旗下企業對合作的供應商或服務商進行甄別，形成《關鍵供應商或服務商名單》，並對其進行分級管理。具體關鍵供應商定義可參考本集團公開政策《复星旅文集团供應鏈管理 ESG 政策》。

供應商ESG評估

報告期內，本集團制定《复星旅文供應商 ESG 評分表》，通過供應商自評和現場審核，對所有現有的和將開展合作的供應商或服務商進行全面 ESG 評估。考評表從人權、勞動條件和童工、健康安全、商業道德、綠色環保、動物保護六個層面綜合評估供應商的 ESG 風險與管理水準。根據考評表結果，我們綜合分析供應商 ESG 風險暴露與管理水準，並對所有評估結果為高風險的供應商提出整改計劃，確保其達到我們對供應商的 ESG 標準；對於整改後仍然不能通過的，將限制對供應商的繼續使用。

報告期內，本集團成本採購部門對中國境內運營類供應商試點開展 ESG 評估，評估與審核情況如下表所示。我們計劃在未來實現 100% 覆蓋供應商的 ESG 評估，並不斷提高現場供應商審核比例。

運營類供應商總數	納入 ESG 風險管理的供應商	ESG 自評供應商	ESG 現場審核的供應商	參與評估覆蓋率
201	165	165	30	82%

■ 優化供應鏈職業健康安全管理

本集團不斷優化供應鏈的職業健康安全管理，在供應商及承包商績效評估過程中考慮職業健康安全表現。我們亦提供多元化的培訓計劃，以提升現場作業的承包商工人的職業健康安全知識及技能，當中涵蓋消防安全、處理緊急事故、建築工地安全及化學品處理等範疇。

■ 優化供應鏈食品安全管理

為降低供應鏈中存在的食品安全問題，本集團定期對食品類供應商進行績效評估及審計。三亞亞特蘭蒂斯制定了嚴格的食品類供應商年度審計制度，每年對食品類供應商進行例行文件資質審核及現場審計，嚴格管控食品類供應商的食品質量安全。2021 年，三亞亞特蘭蒂斯對現存 71 家食品類供應商全部進行了食品安全審計，審計覆蓋率達 100%。針對審核中發現的不合格供應商，均已採取了糾正整改措施，或已停止相關合作。

Club Med 於 2019 年繪製了高風險類別食品（如新鮮肉類、魚類以及冷凍產品的）的供應商風險地圖，並依據此風險地圖，要求相關供應商進行年度自評，必要時開展現場審計。

供應商廉潔管理

我們致力於營造恪守廉潔、誠信經營的文化氛圍，定期對所有供應商開展廉潔合規培訓，增強其廉潔從業意識。截至報告期末，所有處於合作期的供應商均已簽署《廉潔協議》。

我們要求供應商避免任何形式的貪污、勒索和賄賂，並向本集團披露作為合作供應商可能存在的利益衝突信息。我們對供應商商業道德的考察貫穿履約過程，對供應商定期展開評估。若供應商評估不合格，則其需要在五個工作日內提出整改措施並進行備案，連續兩年被評估為不合格的供應商將在兩年內禁止參與本集團的投標。報告期內，未發生因腐敗有關的違規而與業務夥伴終止或不續簽合約的事件。

同時，我們在供應商管理和交流會議上對供應商進行反貪腐培訓與意識宣貫，並明確投訴、舉報通道，保障行為準則的施行與監督，致力於廉潔供應鏈的建立。報告期內，我們定制《反腐互動、廉潔共建 - 供應商廉潔教育課程》，交由各下屬企業並分發給所有供應商進行學習。報告期內，本集團對中國境內供應商開展反腐敗培訓，反腐敗人均受訓時數達到 0.5 小時。

复星旅文供應商管理投訴

電話
+86 21 23150143

郵箱
wangwq@fosunholiday.com

复星旅文風控廉潔舉報熱線

電話
+86 21 23156857

郵箱
foliday_compliance@fosunholiday.com

可持續理念傳遞

■ 負責任採購

我們推崇可持續產品與服務理念，結合社會、經濟、環境三方面的發展因素，為消費者提供更多負責任的產品選擇。

Club Med 發佈《木材章程》《海鮮章程》等採購章程，優先採購經過可持續原則認證的產品，如使用經認證的清潔產品和綠色能源、通過 FSC (森林管理委員會) 或 PEFC (森林認證體系認可計劃) 認證的紙製品、植物基膠印油墨等。

Club Med 於 2018 年啟動「Bye-Bye Plastics」項目。截至報告期末，該項目已基本消除了度假村內酒吧、餐廳和客房一次性塑膠產品(吸管、碗碟、客房設施等)的使用，並優選可重複使用的和無塑膠成分的替代產品。項目具體達成情況請參考本報告《廢棄物管理》章節。

2021 年，Club Med 採購目錄中 **81%** 的產品有標識符合某項環境或社會標準(2020 年：**63%**)。



■ 本地採購

本集團奉行優先本地採購政策。我們相信本地化採購比例的提升不僅有效降低運輸成本、提高供應效率、降低碳排放，同時可以為當地的環境、社會以及可持續發展做出相應的貢獻。

Club Med 致力於和本地供應商建立聯繫，並開展盡可能多的合作。報告期內，各地度假村絕大部分貨物和材料的採購都是來自其業務所在國的當地供應商，85% 營業額的果蔬、肉類和魚類的產地可被追溯；其中 41% 為本地採購(2019 年：35%；2018 年：13%) (中國、美國、巴西、墨西哥除外)。

三亞亞特蘭蒂斯堅持本地採購優先，在考慮成本控制和供應商管理有效性的同時積極在酒店周邊引入合適的採購供應商。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯在海南省的本地供應商佔比達 42.6%，本地採購額佔比達 54.4%。

合作共享

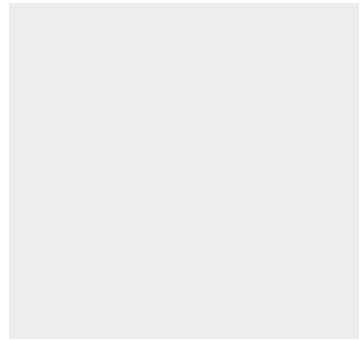
我們致力於通過業務交流及相互促進，持續提升供應商的綜合能力，通過各方互動，提升供應商產品及服務質量和效率。

我們已建立與供應商的交流渠道。各類供應商均可通過線上招標平台的客服中心與我們傳達建議、開展交流。此外，我們亦通過定期溝通、走訪、開展文化交流活動等方式增強與供應商合作，相互學習，共同進步。

三亞亞特蘭蒂斯供應商大會

為不斷賦能供應鏈協作能力，報告期內，復星旅文 2021 年度供應商大會在三亞亞特蘭蒂斯舉行。本次大會以「共贏 & 乘長」為總主題，123 家復星旅文食品類、服務類、酒水類、物品類等類別的供應商參與此次會議。本次大會主要對酒店供應商管理體系進行回顧與更新，強調了復星旅文 HACCP 食品衛生與安全的要求，明確了非食品類供應商的 EHS 要求等。優秀供應商亦進行了合作經驗分享及未來展望。





07

回饋社會

公益慈善	142
尊重本地文化	151

回饋社會

复星旅文致力於與社會共用發展。我們在運營地所在國家和地區積極開展促進環保、健康、教育、文化和社區共建的公益慈善活動，努力實現從公益實踐者到引領者的轉變，在推動社會進步的道路上盡自己所能讓更多人通過全球公益享受快樂生活。

本集團就「回饋社會」支柱層面制定相關承諾，通過各類公益慈善活動，推進承諾的達成。我們亦正在考慮設定相關量化管理目標，以更明確地評估和檢討我們的進度。



可持續戰略支柱

回饋社會



我們的2030承諾

- 持續提升本地化僱傭及採購
- 促進本地文化溝通



2021年進展

持續開展健康扶貧、關愛兒童、教育計劃、文化保護等公益慈善活動，公益累計資源投入約 316 萬元、累計時間投入超過 1,100 小時

公益慈善

本集團自成立以來，一直致力於回饋社區，積極投身公益事業。我們堅持通過撬動企業資源助力公益事業發展，通過志願服務、健康扶貧、教育計劃等公益慈善活動，向全球傳遞快樂和幸福。

報告期內，本集團在公益事業方面的投入如下：

公益事業投入	2021 年
累計時間投入(小時)	1,126
累計資源投入(元)	3,162,534
其中：現金捐贈(元)	2,875,742
其中：實物捐贈(元)	286,792

社區貢獻

我們致力於通過自身的產品與服務促進社會和諧，增添家庭幸福生活，走向共同富裕。2021年，我們繼續在「共同富裕」理念下開展工作，通過一個個落地項目，結合當地社會與文化現狀，持續助力文旅產業升級，賦能當地社區，帶動民生與經濟發展。

■ 鄉村振興

我們借助復遊城項目，結合鄉村原有的資源稟賦，幫助當地村民更換作物品種，提升周邊農民的收入，助推鄉村振興。

依託於麗江復遊城「白沙復星模式」的運行（具體模式介紹可參考本報告《文旅融合》章節），我們在未來將通過以下方式，持續提升村民產量與收入：

- 積極組織當地農民開設農業合作社，提供最新種植技術；
- 與當地農業大學合作研究，優化農作物的質量及產量（如：紫薯和甜玉米等）；
- 與農業合作社制訂收購農作物的協議，提高農民種植的積極性；
- 開設農作物二次加工食品工廠，生產副食品，如：麗江七彩薯片、薯條、紫薯餅、玉米汁等，打造麗江特色食品品牌，推出市場。



玉米種植



七彩土豆片



紫薯餅

報告期內，我們在麗江推出一個名為「麗子拾」的新品牌。未來麗江復遊城開業後，「麗子拾」將把當地特產，如雲南的松茸、水果、納西文化產品等，通過「麗子拾」品牌和 Thomas Cook 生活方式平台推廣全國，促進鄉村振興。



臻選生態地域特產的高端伴手禮品牌「麗子拾」

■ 社區共建

我們在全球化佈局中，積極推動不同地區員工的本地化進程，充分利用本集團的全球資源幫助解決本地就業問題。員工的本地化能讓我們更好的融入各地迥然的文化，為了解消費者需要和生活習慣提供良好的幫助，在疫情危機之前，Club Med 向本地的 GO® 和 GE 提供 75% 的職位。由於疫情原因，Club Med 未能統計報告期內的數據。

2008 年起，Club Med 與非政府組織 Agrisud 達成合作，基於農業生態學原則指導度假村所在地的農民以更可持續的方式使用土地，並把當地農作物產出納入度假村的食品供應網絡中。2021 年，Club Med 為 281 家小型農場提供支援，累計超過 1,500 名農民受益，近 200 公頃土地投入生態農業種植，且每個項目平均種植的作物達 21 種。截至 2021 年底，該項目已在已在 6 個國家的 8 個度假村開展，包括塞內加爾的斯克林角、摩洛哥的馬拉喀什、巴西的裡約彼得拉斯和天堂湖、印尼的巴釐島、中國的桂林以及毛里求斯的康隆尼角和愛必儂。Club Med 已累計提供資金 1,243,000 歐元，通過生態農業累計種植 6,037 噸作物，其援助的小型農場已累計為 Club Med 提供超過 302 噸農產品。



■ 災情應對

面對重大自然災害及公共衛生事件對社區的威脅，復星旅文積極承擔企業責任，施以援手，鼎力相助。

支持疫情防控

報告期內，針對麗江突然爆發的新型冠狀病毒肺炎，復星旅文麗江項目公司第一時間積極馳援，共捐贈 2,400 套防護服、4,500 只口罩，以支援麗江的抗擊疫情戰場。

三亞亞特蘭蒂斯攜手復星基金會累計向三亞市捐贈 醫用防護服 1,400 件、防水防護服 3,800 件、N95 型口罩約 6,800 只，為打贏疫情防控阻擊戰貢獻力量。

支援河南洪災

2021 年 7 月，河南遭遇罕見暴雨洪災，復星旅文積極響應復星基金會的號召，聯合復星各旗下企業為河南省內各受洪災影響嚴重地區捐贈 5,000 萬元人民幣資金和物資，緊急馳援河南受洪災嚴重地區，保障當地民眾的生命與財產安全。

Club Med 災情支援

報告期內，Club Med 亞太區基金會積極動員 Club Med 的團隊與資源，在亞洲太平洋地區開展災情支援活動。

- 向印尼民丹島受洪水和山體滑坡影響的當地居民捐贈 300 公斤大米和 800 份速食麵。
- 向分佈在亞太不同國家度假村周邊社區（居民、學校、醫院、警察局、疫苗接種中心、軍隊）捐贈口罩和防護用品，支援抗疫。

促進健康

在企業快速發展的同時，復星旅文致力於促進社會健康事業發展。

今年「99 公益日」期間，復星旅文攜手復星基金會和上海聯勸公益基金會，組建復星旅文 FOLIDAY 戰隊為「鄉村校醫室援助計劃」和「太極拳輔助治療帕金森病」項目籌款。



Club Med 已正式與復星基金會達成合作，宣佈在 Club Med 麗江度假村設立雲南鄉村醫生項目培訓點，未來將每年定期邀請三甲醫院醫生為有志成為鄉村醫生和駐點志願者的年輕人提供專業培訓。

進博會誕生首位FOLIDAY旅遊愛心大使

2021 年 11 月 6 日，第四屆進博會復星旅文 FOLIDAY 展臺迎來特殊的客人——幾位來自中國各地的鄉村醫生走出山村，首次來到這一全球化的大舞臺，「遠程」體驗了一回 FOLIDAY 多彩假期。作為復星旅文首位 FOLIDAY 旅遊愛心大使，來自雲南省普洱市瀾滄拉祜族自治縣的 95 後村醫鐘麗萍做客托邁酷客直播間，帶大家走近鄉村醫生群體，並攜手復星旅文與復星基金會共同宣佈——在 Club Med 麗江度假村設立雲南鄉村醫生項目培訓點。



關愛兒童

我們承諾支持和保護實現兒童權利，針對兒童開展戰略性社會投資項目。我們希望通過影響力阻止運營和服務過程中對兒童權利的潛在不利影響，並致力於在運營過程中為兒童創造環境，促進其健康、教育和休閒的權利。

Club Med 基金會成立於 1978 年，一直以來，Club Med 動員團隊和資源在其度假村和辦事處周圍開展公益活動，始終致力於為周邊社區提供幫扶與支援。幫助弱勢兒童是基金會的主要工作領域之一。



補充信息

有關 Club Med 基金會的更多信息，請瀏覽 Club Med 基金會官方網站：<https://www.amisfondationclubmed.com/en>。

Club Med 致力於打擊旅遊業中對兒童的性剝削，從 2005 年開始，我們與 ECPAT 簽署合作協定，並聯合發佈有關反對兒童性剝削倡議的宣傳單，定期寄送到會前往敏感目的地國家度假村的客人家中。報告期內，Club Med 向法國、比利時、瑞士等地的顧客寄送超過 21,600 份傳單；從 2005 年算起，這一數字已達到近 970,000 份。此外，Club Med 亦在 2021 年對傳單進行了更新，目前傳單有 17 種語言版本，這將允許它從 2022 年開始送達所有客戶市場。此外，Club Med 為高風險國家和地區的 Club Med 度假村的接待人員制定一套會定期更新的未成年客人識別程序，並定期對員工進行培訓，保障兒童安全。



補充資料

ECPAT 是一個國際非營利組織，活動分佈在全球 70 多個國家。其目標是致力於削減童妓、兒童色情製品和為性目的販運兒童的行為。許多旅遊專業機構與 ECPAT 一起致力於打擊旅遊業中對兒童的性剝削。

此外，為了讓盡可能多的兒童體驗一段有意義、有挑戰、具有教育性和娛樂的時光，我們定期邀請兒童參觀度假村，在GO®或當地專業教育人員的帶領下充分使用度假村設施，開展體育運動。

三亞亞特蘭蒂斯關愛兒童活動

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯攜手海南省三亞市救助管理站，三亞市衛生保護中心，共同發起關愛困境兒童善心行活動。2021年7月11日，我們邀請三亞市首例由政府全額出資監護的兩名困境兒童到三亞亞特蘭蒂斯失落的空間水族館參觀。



2021年6月17日，作為世界水樂園協會(World Waterpark Association)的行業前沿獎(Leading Edge Award)得主及重要會員，三亞亞特蘭蒂斯水世界和首次入瓊的世界最大規模的游泳課(The World's Largest Swimming Lesson)連袂舉辦「全球兒童防溺水公益活動」，旨在提高人們對游泳教育防止兒童溺水重要性的認識。來自海棠灣藤橋幼稚園和海棠區二幼超過200名的師生參與本次活動。



教育計劃

鄉村振興，教育先行。秉持積極的社會責任感，復星旅文希望能通過自己的力量為教育普及和教育公平做出一份貢獻，把愛和陽光帶給更多有需要的孩子，讓書本成為他們夢想的翅膀，擁有更美好的未來。

愛必儂「公益捐書」行動

報告期內，復星旅文愛必儂攜手各合作夥伴走進麗江市玉龍納西族自治縣白沙鎮，舉辦「總有一角溫暖你」的公益捐書活動，並與玉龍縣教育局達成「公益捐書」活動的長期合作協定，幫助全縣94座中小學及幼稚園豐富課外藏書。

未來我們會在愛必儂旗下更多的經營場所開展愛心圖書徵集活動，並發動賓客參與捐贈。



尊重本地文化

文化是文旅產業的靈魂，復星旅文的發展離不開多元文化的絢爛。我們始終把尊重和了解本地文化置於項目重心，這就意味著尊重當地的生態環境、文化生態、生活方式，做到融入、融合、彼此適應。

文化交融

我們積極響應「一帶一路」倡議，以向全球傳播東方文化為己任，重點關注歐洲、東南亞等「一帶一路」沿線國家的旅遊休閒產業投資機會，包括義大利、葡萄牙、希臘、土耳其、泰國、越南、馬來西亞、印尼等。我們致力於借助復星旅文現有的平台，促進東方文化以全新的姿態走向世界，也讓廣大中國消費者有更多的機會前往全球優質旅遊目的地，親身體驗當地文化。

文化保護

「讓文化遺產活起來」，是發揮文化遺產的社會及文化價值的重要一環。文旅融合恰恰為新時代文化遺產的活化提供了可行性路徑。

作為文旅產業的引領者之一，我們肩負傳統文化保護與傳播的使命，聚焦山水景區、人文景點、民俗街區、特色小鎮等多類型資源，積極探索挖掘歷史文化價值，保護和合理開發當地獨特的環境生態，強化文旅的轉型升級。

為更深度地傳播運營地周邊優秀的傳統文化，我們在項目設計開發階段充分挖掘當地文化發展的內在肌理，深耕內蘊的同時尋求創新，不斷地將傳統文化融入到旅遊度假產品中，豐富旅遊項目的文化內涵，讓全球公民共享當地文化記憶與故事。



Club Med文化保護措施

Club Med 度假村的打造一直深受當地文化的影響，從建築、裝飾、植被、美食等方面都可以感受到濃郁的地方風情。度假村內提供的活動項目也會融入當地特色，比如安排舞蹈、烹飪和語言課程，及關於東道國的講座。幾乎所有的度假村每周都會組織一次可以沉浸式體驗所在地區傳統文化風情的晚間或全天候活動。

自 2008 年以來，Club Med 在所有非洲和歐洲度假村探索中心發佈了一份關於尊重當地居民、文化、環境和經濟的章程，並分發給所有參加遊覽的 GM®。章程至少有英語和法語版本，張貼在旅遊服務台或接待處，這一章程也包含在 Club Med 寄給探索之旅遊客的旅遊行程中。作為 ATR「負責任的旅遊行動」(Agir pour un Tourisme Responsable) 認證的一部分，Club Med 發現之旅修訂了導遊手冊，並安排導遊參加培訓，分享在尊重文化、人和環境保護方面最佳做法。

附錄

ESG報告索引

層面	描述	章節名稱	頁碼
A1	排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境承諾與管理方針	69
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	氣候變化與能源 本集團產生的廢水及廢氣對環境無實質性影響，故未披露其數據	79
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量及密度。	氣候變化與能源	79
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	排放物管理	98
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	排放物管理	98
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	環境承諾與管理方針 氣候變化與能源 排放物管理	69 79 98
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境承諾與管理方針 排放物管理	69 98
A2	資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	氣候變化與能源 水資源使用	79 93
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	氣候變化與能源	79
A2.2	總耗水量及密度。	水資源使用	93
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	氣候變化與能源	79
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	水資源使用	93
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	本集團運營過程中不 涉及包裝材料的 使用	/

層面	描述	章節名稱	頁碼
A3	環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境承諾與管理方針	69
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	生物多樣性保護	90
A4	氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	氣候變化與能源	79
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	氣候變化與能源	79
B1	僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	多元平等	108
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	構建多元職場	109
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	構建多元職場	109
B2	健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	提升幸福指數	120
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	提升幸福指數	120
B2.2	因工傷損失工作日數。	提升幸福指數	120
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	提升幸福指數	120

層面	描述	章節名稱	頁碼
B3	發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	助力員工成長	115
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	助力員工成長	115
B3.2	按性別及僱傭類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	助力員工成長	115
B4	勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	構建多元職場	109
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	構建多元職場	109
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	構建多元職場	109
B5	供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	責任採購	131
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理	130
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理	130
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	責任採購	131
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	責任採購	131
B6	產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	責任運營	40
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本集團並未涉及產品回收程序	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質提升	53
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	行為準則與合規	23
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質提升	53
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	安全保障	42

層面	描述	章節名稱	頁碼
B7	反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	行為準則與合規	23
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	行為準則與合規	23
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	行為準則與合規	23
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	行為準則與合規	23
B8	社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	回饋社會	140
B8.1	專註貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	公益慈善 尊重本地文化	142 151
B8.2	在專註範疇所動用資源（如金錢或時間）。	公益慈善 尊重本地文化	142 151

GRI 標準索引

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
組織概況	102-1 組織名稱	我們的業務	13
	102-2 活動、品牌、產品和服務	我們的業務	13
	102-3 總部位置	我們的業務	13
	102-4 經營位置	我們的業務	13
	102-5 所有權與法律形式	/	/
	102-6 服務的市場	我們的業務	13
	102-7 組織規模	我們的業務	13
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	多元平等	108
	102-9 供應鏈	協同發展	128
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	無重大變化	/
	102-11 預警原則或方針	企業管治	19
	102-12 外部倡議	/	/
	102-13 協會的成員資格	我們的業務	13
戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭	05
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	關注重點議題 氣候變化與能源	36 79
道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	行為準則與合規 責任採購	23 131
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	行為準則與合規 責任採購	23 131
管治	102-18 管治構架	企業管治	19
	102-19 授權	企業管治	19
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	可持續發展管治	32
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	可持續發展管治	32
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	企業管治	19
	102-23 最高管治機構主席	企業管治	19
	102-24 最高管治機構的提名和甄選	企業管治	19
	102-25 利益衝突	企業管治	19
	102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	企業管治	19
	102-27 最高管治機構的集體認識	企業管治	19
	102-28 最高管治機構的績效評估	企業管治	19
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	關注重點議題	36
	102-30 風險管理流程的效果	企業管治	19

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼	
管治	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	可持續發展管治	32	
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	可持續發展管治	32	
	102-33 重要關切問題的溝通	利益相關方參與 關注重點議題	35 36	
	102-34 重要關切問題的性質和總數	關注重點議題	36	
	102-35 報酬政策	企業管治 助力員工成長	19 115	
	102-36 決定報酬的過程	/	/	
	102-37 利益相關方對報酬決定過程的參與	/	/	
	102-38 年度總薪酬比率	/	/	
	102-39 年度總薪酬增幅比率	/	/	
	利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	利益相關方參與	35
		102-41 集體談判協定	提升幸福指數	120
		102-42 利益相關方的識別和甄選	利益相關方參與	35
		102-43 利益相關方參與方針	利益相關方參與	35
102-44 提出的主要議題和關切問題		利益相關方參與	35	
報告實踐	102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	關於本報告	03	
	102-46 界定報告內容和議題邊界	關於本報告	03	
	102-47 實質性議題列表	關注重點議題	36	
	102-48 信息重述	無重大變化	/	
	102-49 報告變化	關於本報告	03	
	102-50 報告期	關於本報告	03	
	102-51 最近報告日期	關於本報告	03	
	102-52 報告周期	關於本報告	03	
	102-53 有關本報告問題的連絡人信息	關於本報告	03	
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	關於本報告	03	
	102-55 GRI 內容索引	GRI 標準索引	157	
102-56 外部鑒證	/	/		
管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	關注重點議題	36	
	103-2 管理方法及其組成部分	關注重點議題	36	
	103-3 管理方法的評估	關注重點議題	36	

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI 201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	亮點績效	09
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候變化與能源	79
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	提升幸福指數	120
	201-4 政府給予的財政補貼	/	/
GRI 202: 市場表現	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	/	/
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	/	/
GRI 203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支援性服務	責任文旅 公益慈善	60 142
	203-2 重大間接經濟影響	公益慈善 尊重本地文化	142 151
GRI 204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購支出的比例	責任採購	131
GRI 205: 反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	行為準則與合規	23
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	行為準則與合規	23
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	行為準則與合規	23
GRI 206: 不正當行為	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	無此類訴訟	/
GRI 301: 物料	301-1 所用物料的重量或體積	不適用	/
	301-2 所使用的回收進料	不適用	/
	301-3 回收產品及其包裝材料	本集團運營過程中 不涉及包裝材料的 使用	/
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	氣候變化與能源	79
	302-2 組織外部的能源消耗量	氣候變化與能源	79
	302-3 能源強度	氣候變化與能源	79
	302-4 減少能源消耗量	氣候變化與能源	79
	302-5 降低產品和服務的能源需求	氣候變化與能源	79
GRI 303: 水資源 與污水	303-1 組織與水（作為共有資源）的相互影響	水資源使用	93
	303-2 管理與排水相關的影響	排放物管理	98
	303-3 取水	水資源使用	93
	303-4 排水	排放物管理	98
	303-5 耗水	水資源使用	93
GRI 304: 生物多樣性	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	生物多樣性保護	90
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	未造成重大影響	/
	304-3 受保護或經修復的棲息地	生物多樣性保護	90
	304-4 受運營影響區域的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	無相關運營點	/

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	氣候變化與能源	79
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	氣候變化與能源	79
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	氣候變化與能源	79
	305-4 溫室氣體排放強度	氣候變化與能源	79
	305-5 溫室氣體減排量	氣候變化與能源	79
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用	/
	305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	不適用	/
GRI 306: 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	排放物管理	98
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	排放物管理	98
	306-3 產生的廢棄物	排放物管理	98
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	排放物管理	98
	306-5 進入處置的廢棄物	排放物管理	98
GRI 307: 環境合規	307-1 違反環境法律法規	未發生相關事件	/
GRI 308: 供應商環境 評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	責任採購	131
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	責任採購	131
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工和員工流動率	構建多元職場	109
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	提升幸福指數	120
	401-3 育兒假	構建多元職場	109
GRI 402: 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	嚴格遵守各國/ 地區相關法律法規	/
GRI 403: 職業健康與 安全	403-1 勞資聯合職業健康安全委員會中的工作者代表管理體系	提升幸福指數	120
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	提升幸福指數	120
	403-3 職業健康服務	提升幸福指數	120
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	提升幸福指數	120
	403-5 工作者職業健康安全培訓	提升幸福指數	120
	403-6 促進工作者健康	提升幸福指數	120
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	提升幸福指數	120
	403-8 職業健康安全管理體系適用的工作者	提升幸福指數	120
	403-9 工傷	提升幸福指數	120
	403-10 工作相關的健康問題	提升幸福指數	120

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI 404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	助力員工成長	115
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	助力員工成長	115
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	助力員工成長	115
GRI 405: 多元化與平等 機會	405-1 管治機構與員工的多元化	可持續發展管治 構建多元職場	32 109
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	/	/
GRI 406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	構建多元職場	109
GRI 407: 結社自由與集 體談判	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	構建多元職場 責任採購	109 131
GRI 408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	構建多元職場 責任採購	109
			131
GRI 409: 強迫或強迫 勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	構建多元職場 責任採購	109 131
GRI 410: 安保實踐	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	/	/
GRI 411: 原住民權利	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	未發生相關事件	/
			/
GRI 412: 人權評估	412-1 接受人權審查或影響評估的運營點	構建多元職場	109
	412-2 人權政策或程序方面的員工培訓	構建多元職場	109
	412-3 包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協定和合約	構建多元職場 責任採購	109 131
GRI 413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	公益慈善	142
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	生物多樣性保護	90
GRI 414: 供應商社會評 估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	責任採購	131
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	責任採購	131
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐贈	無政治捐贈	/
GRI 416: 客戶健康與 安全	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	安全保障	42
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	未發生相關事件	/
GRI 417: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	責任文旅	60
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	未發生相關事件	/
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	未發生相關事件	/
GRI 418: 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶數據有關的經證實的投訴	未發生相關事件	/
GRI 419: 社會經濟合規	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	未違反相關 法律法規	/

詞彙釋義

簡稱	全稱
水族館	三亞亞特蘭蒂斯的失落的空間水族館
三亞亞特蘭蒂斯	本集團設於中國海南省三亞海棠灣國家海岸的旅遊目的地
審核委員會	董事會審核委員會
床位接待能力	酒店開放運營期間的可用床位數量（不考慮實際入住量）床位接待能力
董事會	本公司董事會
Casa Cook	Thomas Cook 旗下一個屢獲殊榮的精品酒店品牌，專注於設計美學、高品質餐飲，為客人打造舒適幸福的體驗
中國或中华人民共和国	中華人民共和國，但僅就本公告及作地域參考而言，除文義另有所指外，本公告中凡提及「中國」並不包括香港、澳門及臺灣
Club Med	本集團主打「全包式」創意度假概念的全球性休閒旅遊度假村
Club Med Joyview	Club Med 度假酒店品牌之一，面對中國市場提供周末度假及 MICE 服務，以滿足中國遊客日益增長的休閒度假需求
公司或本公司	复星旅游文化集团（前稱复星旅游文化集团（开曼）有限公司），於 2016 年 9 月 30 日在開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司
Cook' s Club	Thomas Cook 旗下一個酒店品牌，該系列酒店以摩登時尚的設計，為新一代的旅行者帶來活潑有趣的度假氛圍
疫情、新冠肺炎疫情	新型冠狀病毒肺炎疫情
企業管治守則	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四所載《企業管治守則》
董事	本公司董事
EBITDA	除利息、稅項、折舊及攤銷前盈利
EHSQ	環境、健康、安全與質量
EHS	環境、健康與安全
ESG	環境、社會及管治
ESG 委员会	董事会 ESG 委员会
ESG 報告指引	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》
ESG 報告、本報告、報告	環境、社會及管治報告

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本集團《2021 年環境、社會及管治報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的資訊，提高履行社會責任的能力和水準，本集團誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表，並通過以下任意方式反饋給本集團：

電子郵件：foliday.esg@fosun.com

您對本集團環境、社會及管治報告的總體評價：

極其滿意 非常滿意 滿意 不太滿意 不滿意

您對本集團履行經濟、社會、環境責任的評價：

經濟責任	<input type="checkbox"/> 極其滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 不太滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意
社會責任	<input type="checkbox"/> 極其滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 不太滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意
環境責任	<input type="checkbox"/> 極其滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 不太滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意

您認為本報告能否反映本集團的 ESG 責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

您認為本報告披露的資訊、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 極其滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 不太滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意
準確度	<input type="checkbox"/> 極其滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 不太滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意
完整性	<input type="checkbox"/> 極其滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 不太滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

您對本集團 ESG 工作和本報告的其他意見和建議：

簡稱	全稱
復遊會	本集團在中國的會員系統，其管理及營運向 FOLIDAY 生態系統內的會員及客戶提供的服務及活動
復星基金會	復星基金會成立於 2012 年 11 月，從事業務包括：自然災害救助、扶貧助殘、資助文化公益事業、資助教育公益事業、資助青年創業就業及其他社會公益事業
FOLIDAY	本集團的全球生態系統，包括其在商業上相互關連的業務，提供一系列旅遊及休閒相關服務
復遊城	本集團大型綜合旅遊目的地的品牌名
GE	Club Med 的度假村的當地僱員。他們的工作地點固定，職位不同於 GO®
GM®	Club Med 的顧客
GO®	Club Med 負責直接服務客戶的僱員，是度假村最重要的紐帶。
GRI 標準	全球可持續發展標準委員會（GSSB）《GRI 可持續發展報告標準》
聯交所	香港聯合交易所有限公司
上市	股份於主板上市
上市規則	經不時修訂或補充的聯交所證券上市規則
主板	由聯交所運作的股票市場（不包括期權市場），該市場獨立於聯交所 GEM，其與聯交所 GEM 一並由聯交所運作
迷你營	兒童學習及玩樂俱樂部的品牌
提名委員會	董事會提名委員會
報告期	2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日
薪酬委員會	董事會薪酬委員會
戰略委員會	董事會戰略委員會
附屬公司	具有公司條例第 15 條所賦予的涵義（香港法例第 622 章）
本集團、復星旅文集團、我們、復星旅文	本公司及其於相關時間的附屬公司，或倘文義所需，就本公司成為現有附屬公司的控股公司前的期間，指該等附屬公司或其前身公司（視乎情況而定）經營的業務
Thomas Cook	本集團於 2019 年 11 月自 Thomas Cook Group plc 收購的主要品牌名 Thomas Cook 以及酒店品牌 Casa Cook 與 Cook's Club
水世界	三亞亞特蘭蒂斯的亞特蘭蒂斯水世界



FOLIDAY 复星旅文
Everyday is FOLIDAY